




はたららくネット



障害のある方の就労についてより多くの方々に理解を深めていただけるように、仙台市は平成21年度から、積極的に障害者雇用に取り組んでいる事業者を「障害者雇用貢献事業者」として表彰を行い、その取り組み事例を紹介しています。今号では、令和4年度に表彰を受けた、株式会社仙台にしむらとプルデンシャル生命保険株式会社ドライデンカスタマーセンターの2社の取り組みをご紹介します。

●株式会社仙台にしむら (仙台市泉区)



仙台にしむら Sendai Nishimura
日本マクドナルド(株)フランチャイジー 

ロゴは、「仙台」と「にしむら」をアルファベットで表記したときのそれぞれの頭文字「S」と「N」を組み合わせたデザインで、ボックスのような形は企業内の一体感を表しています。用いられている三色は、緑は調和、成長、健康、環境、新鮮、さわやか、水色は清潔、信頼、誠実、クルー、開放感、オレンジ色は活発、元気、温もり、親しみ、陽気という意味合いがあります。三色を繋ぎ合わせたデザインは、「ダイバーシティ&インクルージョン」を意識しています。

設 立：平成9年3月

代 表 者：代表取締役 西村 一彦

事業内容：ハンバーガーを中心としたレストランの経営

雇用状況：身体障害者 5 名、知的障害者 13 名
精神障害者 4 名 (令和5年3月現在)

るタブレットを使って、調理方法や作業手順を動画などで学ぶことができます。分かりやすく、理解しやすいとのこと。障害特性や配慮の事例などが記されたマニュアルもあり、採用から安定就労に至るまで、「チャレンジクルー」が安心して働ける職場づくりに役立っています。

また、「チャレンジクルー」がそれぞれに合った仕事に従事し、長く働けるように、やってみたい業務や目標を最初に詳しく聞いています。勤務開始後に課題が見られるときには、どこに困難があるか把握するように努めています。手洗いの時間が長い「チャレンジクルー」に関して、手洗いそのものではなく、複数枚ある、手洗い後に記入するチェック用紙をめくる作業に課題があると分か

日本マクドナルドとフランチャイズ契約を結び、宮城県内でマクドナルド16店舗を経営しています。仙台市内には8店舗あります。

各店舗で働く従業員は、「クルー」と呼ばれています。「クルー」には、学生クルー、主婦(夫)クルー、プレミアムエイジ(シニア)クルー、外国人クルー、チャレンジクルー等、多様性を持つ、1人1人の「クルー」がそれぞれの店舗で、調理や接客、清掃などの業務に当たっています。

※令和3年12月現在 クルー人数950名在籍

同社設立時、障害のある従業員は1人だけでした。日本マクドナルドの直営店の経営を引き継いだ店舗があり、直営店時代から雇用されていた方が働いていました。障害者雇用に関心をもち、力を入れるきっかけになったのは、平成24年に特別支援学校の先生から生徒さんの就業体験を受け入れてほしいという連絡があったことでした。「クルー」全体の数が増えてきたことから平成28年ごろから法定雇用率を満たすため、より多くの障害のある従業員を雇用する必要も出てきました。そうしたことから、平成31年には6人、翌年にはその倍の12人、令和4年には平成31年の3倍を超える19人と、「チャレンジクルー」の数を増やしてきました。令和5年3月現在、10店舗で22人が働いています。

障害のある方々が働きやすい職場環境があります。日本マクドナルドには、専用のトレーニングシステムがあり、「チャレンジクルー」も、店舗内に置かれてい



タブレットを利用して作業手順の説明を受けているところ



食材の運搬

り、紙をめくらずに記入できるように工夫したことがあるとのこと。

同社には、ジョブコーチ（職場適応援助者）の有資格者も含め、障害者職業生活相談員の資格を持つ社員計4名がおり、「チャレンジクルー」の採用や各店舗での安定就労を支援しています。

障害のある方の職場実習の受け入れにも、積極的です。社員が外部の講習会を受けて障害理解を深めるなど、受け入れ体制を整備し、これまでに20を超える特別支援学校や支援機関から実習生を受け入れました。実習生の約3分の1は、同社での就労につながったとのこと。

同社は、雇用する企業側が障害のある従業員から学ぶことは多くあるといえます。障害特性に合った業務を割り振るために様々な業務内容を見直したり、それぞれのこだわりを企業活動にどう活かすかと考えたりすることは、企業活動全体に良い影響をもたらすとしています。

同社は今後、多様な人材が働くことを企業のカルチャーとして定着させるため、「チャレンジクルー」の人数を現在のほぼ2倍となる40名に増やし、全店舗に1人以上、配置したいと考えています。



店長さんおふたりに、お話を聞きました。



思いやりのある職場環境につながる

286 西多賀店
うじいえ まさき
氏家 応樹さん



286 西多賀店店長の氏家さん（右）
ザ・モール仙台長町店店長の市川さん（左）

3名の「チャレンジクルー」がいます。聴覚障害のある方とは、専用のノートを使って筆談でこまめにコミュニケーションをとっています。精神障害のある方には頻繁に声掛けし、安心して働けるよう配慮しています。

「チャレンジクルー」は、働く者が互いを思いやる職場環境を醸成すると感じています。「クルー」全員の精神的な成長につながりますし、全体的にお客様への接客態度がより丁寧になるなど、メリットが多くあります。

障害のある方の雇用を検討中の企業の方々には、積極的な採用をお考えいただきたいです。

多様な人材が協力して働く

ザ・モール仙台長町店 いちかわ あゆみ
市川 亜友美さん

3名の「チャレンジクルー」がいます。全員、知的障害ですが、得意、不得意が異なるため、様々な配慮をしています。例えば、漢字が苦手な方のためには必要な資料にふりがなを振り、定例的な作業を好む方には、一定の時間内で一定の業務を担当してもらうなど、業務をルーティーン化しています。

「クルー」の60%が外国人で、社内でも特に多くの外国人が働いています。外国人も障害のある方も苦手なことは助け合い、良いところの影響を受けて働くので、関係性は大変良好です。「学生クルー」が試験期間中や就職活動中はなかなかシフトに入れな一方、「チャレンジクルー」は、安定した働き方ができます。多様な人材が協力し合うことで、サービスの質が高まり、円滑な店舗の運営ができます。今後も、「チャレンジクルー」が長く働き続けられるように、必要な配慮や支援をしていきたいです。



令和4年5月から「チャレンジグループ」として働いている方に、お話を聞きました。

向上心と希望を持って生きていこう

働き始めたきっかけは、「スカウト」です。アメリカンスタイルのお店が好きで、朝、昼、晩と通っていたところ、「一緒に働きませんか」と声を掛けられました。

担当業務は主にふたつで、調理と食材の運搬です。食材の運搬では、フライドポテトの材料となるジャガイモを運びます。1箱15~20kg、それを20箱ほど台車に乗せて運びます。大変そうですが、人工股関節が体の中に入っている私には自然な形のリハビリとなり、むしろありがたいです。

働きやすい職場です。それぞれの「グループ」の個性や人格を尊重する企業風土があり、高齢者も障害者も含め、皆、和気あいあいと働いています。私は現在70歳ですが、年寄り扱いされることもありません。

半年に一度、評価を受けます。上司から、自分が「縁の下の力持ち」として役立っていると高い評価をいただいたときは、とても嬉しく、ジャンプしたい気持ちになりました。今後も10年は仕事を続け、他の人の役に立てたらと思っています。特に自分と同じ身体障害のある方には、「失ったものを求めるより、自分を信じ、向上心と希望を持って積極的な姿勢で生きていこう」と伝えたいです。



おおも ひろき
286 西多賀店 大友 廣樹さん

●プルデンシャル生命保険株式会社ドライデンカスタマーセンター (仙台市泉区)



社屋外観

プルデンシャル・ファイナンシャルの創業者ジョン・F・ドライデンは、「安心」と「信頼」の象徴である「ジブラルタ・ロック」をコーポレートマークに採用し、お客さまに安心をお届けし、お客さまの信頼に値する会社であらんことを、そのマークに込めました。

設立：昭和62年10月

代表者：代表取締役社長兼最高経営責任者
間原 寛

事業内容：生命保険業及びそれに付随する業務

雇用状況：身体障害者19名、知的障害者1名
精神障害者7名（令和5年3月現在）

プルデンシャル生命保険株式会社（本社：東京都千代田区）の「第二本社」として、平成16年7月に設立されました。生命保険に係る事務手続き全般を担っています。コールセンターも設置されており、お客様からの電話対応をしています。創業者が、働く場所と住まいが近く、緑に囲まれたアメリカの郊外にあるようなオフィスを理想と

し、見つけたのが現在の場所でした。東京から2時間程度で来られる利便性の良さも魅力的でした。

多様な人材に活躍してほしいという社風があり、初期から障害のある社員が働いていました。令和5年3月現在、障害のある社員27名が業務別に分かれた16チームのうち10チームに配属され、お客様の情報の入力、申込書類の確認、情報管理、清掃などに当たっています。

建物は2階建てと低層で、バリアフリーを強く意識したつくりになっています。段差がなく、全フロアに障害者用のトイレが設置されています。聴覚障害のある方が話を聞き取りやすい防音の壁が設置されており、車椅子の利用者が使えるエレベーターもあります。休憩スペースは3か所あり、そこで仕事をすることもできます。中には、一人一人の座る場所が仕切りで囲まれた休憩ブースもあり、障害特性により周囲の目が気になる方がゆっくり休んだり、集中して業務を行ったりすることができます。



応募から採用までの流れが、ユニークです。応募者には必ず見学を勧めます。働くイメージを持ってもらう、バリアフリーの状況を見て働けそうかどうか確認してもらうといった目的があります。面接では、障害者雇用を担当している総務(DCC担当)チームがまず面談し、応募者に職歴や得意なこと、障害の状況、必要な配慮などを、ざっくばらんに話してもらいます。その後、各チームの管理職に応募書類を共有し、面談の内容や所感を伝え、希望するチームの管理職が面接します。障害のある方がそれぞれの状況に合った配属先で働くことになり、長期就労につながるといいます。総務(DCC担当)チームが、障害特性や必要な配慮を把握し、就職後の定着支援に活かすことができるというメリットもあります。

入社後は、就労移行支援事業所など支援機関の協力を得ながら、月1回の定着支援の面談を実施しています。前半は、障害のある社員と外部の支援者との二者で、その後、総務(DCC担当)チームと所属チームの上長も同席して四者で面談します。特性によって上長に困りごとを直接言えないような方も、支援者の同席で意見を言いやすくなり、働きやすくなることのあるとのことでした。

総務(DCC担当)チームが所属先の管理職と相談して特性に合った業務を考える、障害のある社員が多くいるといったことが、苦手なことや難しいことを相談しやすい雰囲気をつくり、障害のある社員の半数以上が十年以上働いています。総務(DCC担当)チームの木曾佑輔さんは、「障害のある社員を仲間として自然な形で受け入れるインクルーシブな社風があり、それがそうした社員の働きやすさにつながっていると感じます」とお話をされます。

同社は引き続き障害のある方を積極的に採用していく方針です。チームリーダーの山内享さんは、「まずは就労移行支援事業所などを訪問し、相談するところから始めることをお勧めします」と、障害のある方の雇用を考えている企業の方々に、エールを送っておられました。



休憩スペース



総務(DCC担当)チームの
山内さん(左)と木曾さん(右)

令和4年4月から働いている方に、お話を聞きました。

誰もが自分の居場所を見つけられたら



Aさん

「はたらくネット」第39号(令和2年9月発行)をインターネットで見たのが、就職のきっかけです。障害特性に合わせた業務の割り振り、外部機関と連携した定着支援など、障害のある社員の受け入れの体制が柔軟で、魅力を感じました。会社のHPを確認し、障害のある社員も戦力と見ている企業風土もいいなと思いました。

保険契約に関するチェック業務や社内に掲示するポスターの作成などを担当しています。様々な業務に優先順位をつけて同時に取り組むことが苦手ですが、やるべきことに締め切りも付けて記した「ToDo リスト」を作る、作業にかかる時間を想定して確保しておくなどの対策をとっています。それでもうまくいかないときは、先輩など周りの人に相談できる環境です。嬉しいのは、上司や周囲の社員が、作成した資料やポスターをほめてくれることです。良いところを伸ばしてくれていると感じています。目標は、業務に関する知識をもっと身に付け、経験を積み、周りから頼られる社員になることです。

これから働きたい障害のある方は、面接で障害特性を伝えるときは、「配慮をいただくことでこのような仕事ができます」というポジティブな表現をすると印象が良いと思うので、お勧めしたいです。じっくりくる職場を見つけるのは難しいですが、諦めずに情報収集して行動してほしいです。誰もが自分の居場所を見つけられるといいなと思っています。

発行：仙台市障害者就労支援センター「はたらポート仙台」

(指定管理者：社会福祉法人仙台市障害者福祉協会)

住所：仙台市泉区泉中央2丁目1-1 泉区役所東庁舎5階

電話：022-772-5517 FAX：022-772-5519

Mail：info@sendai-wsc.jp HP：https://www.sendai-wsc.jp

