



広報紙「はたららくネット」では、より多くの方々に障害のある方の就労について理解を深めていただけるように、積極的に障害者雇用に取り組んでいる事業者の取り組み事例を紹介しております。今号では、アルティウスリンク株式会社の取り組みをご紹介します。

## ●アルティウスリンク株式会社 (仙台市宮城野区)

2023年9月、株式会社KDDIエボルバ(以下「KDDIエボルバ」)と、りらいあコミュニケーションズ株式会社が経営統合し、アルティウスリンク株式会社が発足しました。全国規模で、コンタクトセンター(コールセンター)事業、バックオフィス事業、ITソリューション事業、その他関連事業を行っています。仙台では市内中心部に複数の拠点を構え、各拠点に数百名、合わせて約3000名の職員が主にコールセンター業務に従事しています。

アルティウスリンク株式会社では、障害のある方が個性や特性を生かして活躍できる環境や制度を整備し、全国で500名以上の方が主事業をはじめ、事務、清掃、農産物栽培など多岐にわたる業務で活躍しています。

今回ご紹介するのは、KDDIエボルバ時代から続く東北支社の東北採用総括ユニットに所属するクリーンスタッフの取り組みです。障害者職業生活相談員として、クリーンスタッフのサポートに当たっている後藤さんにお話を伺いました。



イーストフロントビル1Fにあるアルティウスリンクのミーティングルーム



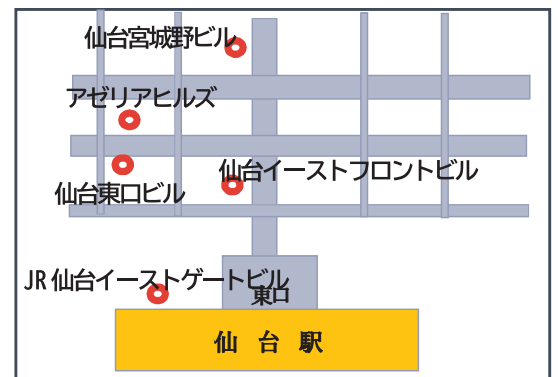
東北総括採用ユニットの後藤さん

イーストフロントビル、仙台宮城野ビル、仙台東口ビル、JR仙台イーストゲートビルへと拠点を広げていきました。

クリーンスタッフはいくつかのビルに分かれて作業していますが、1日のうちにビルを移動して作業する場合があります。作業場所の多さや移動は大変さもありますが、一人ひとりに合った作業場所の選択を可能にしています。

### ー 仙台駅東口に点在する作業場所 ー

「私は東日本大震災の前年に入社し、アゼリアヒルズのコールセンター業務を行う運用部門に勤務し、そこで地震にあいました。今はイーストフロントビルにある総括部門で働いていますが、総括部門も前はアゼリアヒルズにあって…」と、振り返る後藤さん。合併前のKDDIエボルバは、仙台駅東口のアゼリアヒルズのビルからスタートし、その後、業務が拡張していくにつれ、仙台



仙台駅東口に点在する作業場所

## 一 応募前の職場見学 一

「クリーンスタッフの採用に当たっては、求人票を見て興味を持った方に職場見学に来ていただき、作業場所を案内しながら、クリーンスタッフが実際にどのような道具でどのように作業しているのかを説明しています。」と後藤さん。当センターも参加させていただいたことがあります。なかなかの人気で、一人の求人にも毎回10~20人程集まるとのことです。職場見学は、作業内容や職場環境が自分に合っているかを確認できる良い機会となっています。

## 一 クリーン業務をすすめる工夫 一

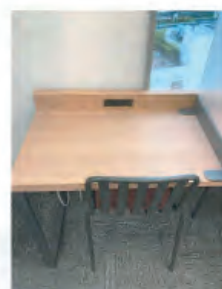
作業内容は、各ビルの休憩室内のテーブル、いす、パーテーションの除菌のほか、ロッカー、レンジ、冷蔵庫やポットの除菌、ポットのお湯や空気清浄機の水の補充などです。

「最近では、クリーンスタッフの存在が、コールセンター業務を行う運用デスクの社員にも認識され、運用デスク内のシュレッダー作業や荷物の配達作業なども業務として切り出せるようになりました。運用デスクには正社員のほか有期雇用の社員も多く、入退社に伴うセキュリティカードやストラップセットの作成など、事務スタッフの仕事も手伝ってもらっています。」

職場の中でのつながりが、除菌作業に加えて新しい業務を作り出す潤滑油になっているようです。



### テーブルのふきかた



- 【アルコール】
- ① テーブルにアルコールを2~3回かけて全体をふく
  - ② ふちの部分をつく
- 【次亜塩素酸】
- ① 黒いコンセント部分をふく

作業マニュアル

〇さん (〇ビル=〇ビル)

9:00		(月)10階運用室 床コロコロ (9:30まで) (水)4階会議室 (木)9階休憩室 うるおリッチフィルター (金)8階会議室
	9階休憩室	・掃除機 ・ポット水入れ ・床ワイパー ・チェスト ・ポット、レンジ ・たな、ティッシュボックス ・女子トイレペーパー補充 ・ダンボール回収 ・備品補充
11:00	10分休憩	
11:10	9階ロッカールーム	カードリーダー、ドアノブ、つくえ、いす、アルコールポンプ (ロッカー3、4 クリーンロッカー以外)
	9階休憩室	ポット確認
12:55	階段室へ移動	
13:00	お昼休憩	
14:00	〇ビルへ移動	・シュレッダー (いっぱいになっていたらやる) ・冷蔵庫の中、備品棚 ・先生の部屋と会議室 (空いていれば) ・ポット、レンジ、冷蔵庫、自販機、たな (途中10分休憩)
15:20	総括へ移動 (依頼がある日)	・セキュリティカードのセット ・入社者の名札作成
16:00	退勤打刻	

- ・月初の
- ・1日と15日
- ・月末
- ・冷蔵庫フィルター掃除
- ・〇デスク 印刷物切り分け
- ・〇デスク シュレッダー

日次スケジュール

採用された方は、まず、作業場所が一つのフロアで人の出入りも少ないビルから作業を開始することと、『〇〇ビル おそうじのきまり』と題したマニュアルを見せていただきました。テーブルやドアノブ、いす、ロッカーなどの作業箇所の写真を載せて、使用する用具と手順をわかりやすくまとめた冊子になっています。

「作業手順は各ビルでそれ程変わらないので、マニュアルは一つにしています。作業場所が分かりやすいビルに慣れてもらってから、徐々に複雑なビルで作業をするようにしています。作業するフロアが5つも6つもあるところや同じフロアにたくさんの作業場所があるようなビルもあります。どこから入るのかと迷ってしまうようなビルだったり、時期によっては多くの人が入りするようなビルだったり難しいところもありますが、一人ひとりに合わせた作業の進め方と作業場所を考えて作業してもらっています。何か不都合が生じたら見直すのですが、一人だけというわけにはいかないのです。全体のバランスを見て変えています。」

職場では、それぞれのスタッフに合わせた作業の進め方や作業場所を考えて、『日次スケジュール』を作成しているとのこと。



## 藤井 茜さんにお話を聴きました

### 働き始めたきっかけは？

母親と一緒にいたらポート仙台で求人票を見せてもらい、作業が自分にあっていて、給料も良かったので、すぐに見学をお願いしたのですが、見学前に履歴書を書き終えていました。見学では、立派なビルとコールセンターの沢山の人が驚いて、広いロッカールームにあるロッカーの数を思わず質問しました。

### 仕事をしていて大変なことは？

沢山あるパーテーションが倒れやすくて割れやすいことです。ハンディモップの芯にクロスをぐるぐる巻きにして除菌しています。あと、貼り紙がしてあるなど拭きづらいものもあります。ビルの移動もあり、時間内に仕事を終わることが大変です。

### うれしいこと、楽しいことは？

1日頑張ったことを作業場所の担当の方から認めてもらえたことです。それと、綺麗に清掃ができた時、時間内に終わられた時の達成感です。仲間との会話や上司やリーダーが回ってきてくれて「調子はどう？」と声をかけてくれたり、ビルの方から「綺麗に掃除をしてくれてありがとう」と声をかけて貰ったり、お菓子をもらったりしたことです。

### 目標は？

長く働き続けることと、もっと色々な仕事ができるようになることです。

### 働きたい障害のある方へのメッセージをお願いします。

続けていけば楽しくなる仕事もあると思います。自分に合った働き方を見つけて下さい。



藤井 茜さん



除菌作業を行っている藤井さん

## — 働きやすい職場への一歩一歩 —

クリーンスタッフの取り組みは、2020年10月に一人の社員からスタートしました。オペレーターの一人が病気により障害を抱えてしまい、それまでの業務に従事することができなくなり、休憩室などの除菌作業を行うクリーン業務を行うことになりました。その後は、コロナ禍を背景とした増員を障害のある方に限定して行い、現在では、17名(身体障害3名、知的障害7名、精神障害7名)のクリーンスタッフがクリーン業務等に従事しています。

「障害者雇用の経験が無かった私たちは、入社した障害のある方と共に一歩一歩進めてきました。不都合が生じたり課題が発生したりした時には新しい仕組みを一緒に考え、少しずつ形が整ってきたように思います。」

現在、当センターの支援員が職場定着のサポートに入っていますが、働いている障害のある方が休みがちになったり業務を上手く進められなかったりといった課題が生じた際には、本人から状況を詳しく聴き取り、状況に応じて作業場所や作業時間を変えるなど、環境を変化させることで作業しやすくするような工夫を下さっています。





後藤さんは、常日頃から「困りごとがあるときは抱え込まず、とにかくいつでも相談してね。私でも、私の上司でもいいし、リーダーさんでもいいし、いつでも言ってね」と皆さんに話しているとのこと。

クリーンスタッフを担当する相談員は、後藤さんと支社長の佐々木さん、ユニット長の橋本さんの3名です。その他に、クリーンスタッフのメンバーにリーダーが1名います。仙台以外の全国組織にも、それぞれ相談員がいて、お互いに見学に行ったり相談員会議で情報交換をしたりして、仕事の創出や切り出しのアイデア、困りごとへの対応などを共有しているそうです。後藤さん自身も、外部の講習会に参加したり、社内外の資料を読み漁ったりと障害のある方への対応を一生懸命勉強しておられて、相談員会議のメンバーでは最初にジョブコーチの資格をとられたとのこと。

「障害のある方一人ひとりが、持っている能力を発揮して長く働けることができるようにサポートしたい」と語る後藤さんはクリーンスタッフの作業場所である6つのビルを巡回しながらスタッフに声掛けしています。働いている方のインタビューでも、相談員の方やコールセンターの方が、クリーンスタッフに積極的に声をかけている様子がわかります。その話しやすい職場の雰囲気、障害のある方の働きやすさに繋がっています。

## ◆◆◆ K・Nさんにお話を聞きました。 ◆◆◆

### ——— 働き始めたきっかけは？

仙台に引っ越してきたばかりの頃に、はたらポート仙台で紹介されて、以前働いていた家具店の商品の埃取りとクリーン業務が似ているなど思い応募しました。

### ——— 仕事をしていて大変なことは？

複雑なことはないのですが、やることが多くて…。自分で作業の流れをメモして抜け落ちないように確認しています。あと、時間内に終わるようにここは何分までにやるとか、時計を確認しながらやっています。

### ——— うれしいこと、楽しいことは？

掃除は時間をかけただけきれいになること。あと周りの方から「いつもありがとうございます」と声をかけていただくことがすごく励みになります。上司の方もよく仕事場を回ってきて声をかけてくれて、いい意味で、上下関係を感じないというか、すごく話しやすい感じがいいです。

### ——— 目標は？

長く働き続けること、趣味との両立を図ること。休日は好きなことに没頭できる生活が理想です。

### ——— 働きたい障害のある方へのメッセージをお願いします。

失敗してしまったことは誰にでもあると思いますが、そこから自己理解の手がかりを見つけて言葉にしていけば、自分で対策も考えられるし、支援してくださる方にも伝えられるので、より良い就職活動や将来の働きやすさに繋がると思います。



除菌作業を行っているK・Nさん

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

