

東京ジョブコーチ

公益財団法人東京しごと財団委託事業

東京都補助事業

CONTENTS

- | | | |
|---------------------|---------------------------|----|
| 1 Customers voice | 株式会社JALナビア | p2 |
| | 株式会社藤田観光 | p3 |
| | 障害者就業・生活支援センターWEL'S TOKYO | P4 |
| | 株式会社LITALICO ウィングル豊島センター | p5 |
| 2 平成25年度の支援状況（障害種別） | | p6 |
| 3 ご利用にあたってのQ&A | | p6 |

株式会社JALナビア 東京センター総務室マネジャー 杉山 智香 様



杉山 智香 様

1998年4月入社。国内部を経て2010年5月より総務職へ就く。現在、障がい者雇用担当としてご活躍されている。

「こちらが気づかない細やかな視点からサポートしていただくことができ、とても助かりました」

障がいをもつ方の雇用状況、業務内容を教えてください。

東京センターの中では、知的四名、精神二名、身体一名、計六名の障がいをおもちの方が働いています。うち四名が総務室に在籍しておりますので、彼らの業務としては、社内郵便の配布、シユレツダーの処理、総務での庶務関係、書類の並び替え整理ですとか、社員が使う備品やコピー用紙、その在庫のチェック・補充といった作業を行っています。あと一名は、経理の伝票計表のベシツクなものを手伝ったりしています。で、それ以外の者が、その部の中の庶務関係のことをやっています。また、「eチケット」（購入した航空券の旅程等を記載したお客さま用の控え）や領収書をお客様へ発送する業務をやっている部署があるのですが、こちらで一名、発送業務のヘルプということで、配属されている者がおります。

今回、当事業の利用に至るまでの経緯をお聞かせください。

障がいをもつ社員の受け入れが初めての部署だったのでなかなか仕事が進まなかった。受け入れ側の社員も、指導の方法について「どこまで言ったらいいのか」とか「これは言うてはいけないことだろうか」とか迷うところがありました。ですので、本人の仕事の進め方をプロの目線から見ていただくということと、あとこちら側からの指導方法も教えていただく。今後に活かされれば、ということになりまして。

「ジョブコーチ支援により何か感じられた変化はありますか。」

本人の仕事に取り組み意識が少し変わったかな、と感じています。あとは、やはり受け入れる社員の意識も変わったように思います。今まで「これは当然できるだろう」と、本人に任せていた仕事を、本人が積極的に取り組むようになった。例えば、物品販売部門について、「この手順はこうした方が本人の手順はより取り組みやすいのではないか」と、ジョブコーチから具体的なアドバイスを受けるようになった。あと、業務日誌のつけ方や、アドバイスをする方法なども、書式や記入方法等

ました。あとになって考えると、以前の日報フォーマットは本人の負担感につながっていたように感じましたので、本人の気持ちや意欲にも配慮するなど、こちらが気づかない細やかな視点からサポートしていただくことができ、とても助かりました。

「障がい特性に応じた雇用を実現したい」

「今後の雇入れにあたり、重視するスキルや、たずさわってほしい業務や仕事などがありましたらお聞かせください。」

その方のスキルを見極めながら、とは考えています。今後、引き継ぎ、特別支援学校さんからの知的障がいをおもちの方が来てほしいというのと、今後、精神障がいの方の雇用も義務化になりますので、こちらも積極的に進めていきたいと考えています。このように、知的と精神と、となりますと、あまり複雑なお仕事というのは難しいのかな、と思

株式会社 J A Lナビア

本社所在地：東京都品川区
 設立：1988年12月1日
 社員数：1,620名（平成26年7月現在）
 主な営業内容：
 ・日本航空グループの航空券の予約受付、案内および販売
 ・パッケージツアー（国内旅行・海外旅行）の販売
 ・JALオリジナルグッズ、旅行用品、書籍等の販売
 ・JALマイレージバンク関連業務
 ・旅行傷害保険代理店業務

いますので、基本的には、簡易な事務作業を想定しています。
障がいをもつ社員の方に対して、指導する社員の方々が意識されていることはあります。

総務以外の部署に関しては、各部署担当者へ本人の障がい特性や配慮点を伝え、たずさわってほしい業務を伝えるように、私からお願いをしています。また、私のいる総務室に関して言いますと、障がいをもつ社員が複数名おりますので、障がいをもつ先輩社員が新しく入社してきた後輩への指導を行う、という役割を担う機会を意識的につくるようにしています。もちろん、健康社員がフォローを行います。直接的指示・指導は障がい者スタッフ間で、という風に意識づけを行っています。



海に面した明るいオフィス内をご案内いただきました

藤田観光株式会社 人事グループ

高齢者・障害者雇用担当 チーフマネージャー 岩見 太 様



岩見 太 様
1982年入社。箱根小涌園（人事）、
椿山荘（総務）を経て12年より現職。
高齢者・障害者雇用担当として活躍されている。

「職場において、障がいをもつ方をいかに戦力化していくか」

「御社の社員数や求める人材像についてお聞かせ下さい。」

社員数は約一、二〇〇名です。有期雇用の方もいますので約五、〇〇〇名位の規模です。求める人材として、根源的にはホスピタリティマイนด์があるかが非常に大きな要素だと考えております。

「御社の障がい者雇用の取り組み状況を教えてください。」

法定雇用率達成は企業として当然のことですので、これを最低ラインとして取り組みをしています。子会社も合わせると五〇名超の障がいをもつ社員がいます。ノーマライゼーションへの取り組みというところで、障がいをおもちの方にもお寛ぎの上ご利用いただくために、従業員へのノーマライゼーション研修を行っております。例えばハンディキャップのあるお客様への対応として車いすの押し方ですとか、目が不自由な視覚障がい者の方へのご案内方法ですとか、聴覚障がいの方の対応のた

藤田観光株式会社

本社所在地：東京都文京区
設立：1955年11月7日
社員数：1,241名
(2013年12月時点)

主な事業内容：
・椿山荘・太閤園事業
・ワシントンホテル事業
・小涌園事業
・ノウハウ事業

「障がいをもつスタッフの業務内容を教えてください。」

知的の方は食器洗浄や清掃業務が多いですね。身体では、内部疾患の方が多いので事務系の仕事をお願いしています。精神の方は、今の所、バックヤードでの業務が中心です。短時間勤務希望やコミュニケーションが不得手という方が多いので、接客は敬遠されることがあります。弊社は、三六五日営業であることがお客様にサービスを提供することが主体でありバックヤード業務が少ないことにより、精神の方の業務の切り出しをどう進めていくかが課題ですね。

「ジョブコーチ支援依頼の経緯を教えてください。また、利用してみたいご意見もいただけますか。」

当初は職業センターへジョブコーチをお願いしていたんですが、就職してからということだったので、実習受け入れ時にお願ひできるところはないかと思っていました。その折に丁度、特別支援学校の方からご紹介頂き、依頼に至りました。現場において、障がいや診断名が同じでも一人ひとりまったく異なる対応を求められますし、従業員も若者から高齢の者までずらっといますので、職場の社員に理解してもらう目的でジョブコーチを活用しました。社内にて専門性のある担当社員を配置できればいいとは思いますが、事業所の数も多いものですから、そういった時、間に立つての調整とか両方へのサポートをジョブコーチにお願いすることができ、助かっております。

「現場での疑問や不安の声に、その場でジョブコーチに対応してもらえたので本当に助かりました」

「実際ジョブコーチが支援に入りました、現場の皆さんの声をお聞かせ下さいませ。」

「知的障がい者の方にどう教えられるか」とか「精神障がいの方には『頑張り』とは言っちゃいけないんですよ、じゃあなんて言ったらいいんですか」とか、対応に不慣れな現場での疑問や不安の声に、その場でジョブコーチに伝えて頂いたのが本当に助かりました、という声が多く聞かれました。」

「今後の職域拡大に向けた取り組みを教えてください。」

特に清掃求人に関して、若い人が集まりにくい現状があり、外国人の割合も増えています。客室清掃も、歳を重ねるにつれ高齢のスタッフの身体的負担になる部分が出ています。例えば、浴槽清掃やベッドメイクなど「機械化」できない作業について、体力に問題のない知的障がいの方と高齢スタッフとのペア作業を一つの人員対策として考えています。ペアを組むことによつて効率も上がるので、それをいかにやってみようか、フェアートン（ノウハウ事業グループ・清掃業務）の課題ですね。直営の事業所は接客業務が中心なので難しさはありますが、ただ最近精神の方もリワークができて簡単な電話応対ならできるとい方もいらつしやいます。障がいをもつ方の特性個人に合わせた仕事を積極的に組んでいきたいと考えています。」



岩見さんに緑豊かな椿山荘の庭園をご案内いただきました

特定非営利活動法人WEL'S新木場

障害者就業・生活支援センター Wel's Tokyo センター長 堀江 美里 様



堀江 美里 様

「東京都の障がい者雇用の動向やセンターの取り組みについてお話を聞かせて下さい。」

「新しい障がい種別への対応が求められる時代」

去年は法改正の影響もあり、知的障がいから精神障がいの方たちが市場がはつきりとシフトしてきた年だったと思います。法人がスタートした時はちょうど大手の企業が身体障がいから知的障がいへの雇用の対象をシフトした時期に重なって、知的登録の割合が約六五%、精神が二四%になっていくんですね。

新しい障害種別への対応が求められる時代ということで、どうやって職場定着していくかというところが求められています。今までは違う形でサポートしていかないと難しいという気がしていません。そこで、会社の方にも定着について最初から考えてもらう取り組みを進めています。

去年は就職に関する相談がぐっと増えていきます。就職相談件数は平成二二年度四〇〇件、二三年度は

中学校の自閉症クラス担任教員などを経て、中野区障害者福祉事業団へ入職し、就労支援担当に従事。WEL'S新木場を設立し、平成19年より現職。

五〇〇件近くと右肩上がりが増えてきました。これでは、今までのように丁寧なアセスメントを行って、という方法ではとても難しいなと思っただけですね。そこで、定着の事例を見ると、本来は会社の中でやっても良かった方が効果が上がりそうなものも多くありました。会社の中でマネージメント能力を高めてもらう、もともと企業にはあるんですけれどもね。ただ、「障がい」がしっかりと躊躇がある場合もあるのでそこは取り払ってもらう、モチベーションを上げる従業員を引き出すというのを軸に置き、他社と合同でコミュニケーション研修を行うという取り組みをしました。障がい者を受け入れる入口のところでしっかりと勉強してもらったり、会社の自分たちでアセスメントしてらったりする機会をつくったんです。

送り出す方もマッチングだけ重視するのではなく、生涯にわたってサポートが必要な人たちという意識をもつ必要があります。就職が決まった後も、必ず戻ってくることを

また、今年は「アセスメントセンター」を試行的に立ち上げました。就労活動に向かう前に、就職活動の「自分を知る」機会を支援者の方にも一緒に体験してもらう場を無料で提供することを試しています。

もちろん、就職も目的ですけど、やはり生涯わたってサポートするというのが視点の中で私たちは活動しています。障がいでもつ方が皆サポートを必要とするわけではなくスキルを引き出すお手伝いをする目的で、簡単に使えるような、評価を行う場として活用していく予定です。

「ジョブコーチにはプラスアルファの役割を担ってもらえると助かります」

「当事業へのご意見やご要望をうかがえますか。」

東京ジョブコーチは、私たちの支援の隙間を埋めてもらえるピンチヒッターのような役割だと思っています。以前に通勤支援をお願いしたことがありましたが、とても助かりました。私たちは職場適応援助者として集中支援の所で現場に入ることも多いので、一部だけでも東京ジョブコーチに担当してもらえれば負担が減ったし、これからの国の制度のところをプラスアルファの役割を担ってもらえると助かります。

今後は是非、各ジョブコーチの得意分野が具体的に分かるようになるのが嬉しいですね。

「今後の展望をお聞かせ下さい。」

これから増えてくると予想されるのが医療機関との連携です。通例、支援者が通院同行して、会社の状況を本人の状況をお伝えして医師に判断してもらおう、ということをしていきますが、おそらくそこまで手が回りませんが、各機関は。

本人の主訴のみで判断する事例も多し、今年、

セカンドオピニオン事業が始まりました。これは全国で就業生活支援センター十一ヶ所が指定を受けて今年度試行しています。東京ではうちのセンターが指定を受けています。医療としっかり情報のすり合わせができるようになるか所でもあると本当は助かるのかなと思います。その情報をもとに支援機関が動けるとか会社が動けるとか、会社も通院同行まですぐに言いますし、そういう相談が結構あるんですね。まだ始まったばかりですが、確かな手応えを感じています。



都心にあるちよだプラットホームスクエアは洗練された素敵な建物でした

株式会社LITALICO ウィングル豊島センター 就労支援員 野田 明日香 様



野田 明日香 様

民間企業勤務を経て同社へ入社。
現在、ウィングル豊島センターにて「就活ステージ」をご担当。

株式会社LITALICO

本社所在地：東京都港区
設立：●●●●年●月●日
社員数：(全) 621名
(2013年4月時点)
(豊島センター) 7名
主な事業内容：
・就労支援事業 (ウイングル)
・教育事業 (Leaf)
・インターネットメディア事業

「その時に必要な事や目的を明確化できるような段階的に就労を目指しています」

「センターの事業やスタッフの方の業務について教えて下さい。」

利用者がある時に必要な事や目的を明確化できるようにステージ性を取っている点が一番の特徴です。

入って間もない方は「準備ステージ」において、安定して通うとか報告・連絡・相談って大事だよねと伝えるとか、ベーシックなプログラムを組んでいます。また、社会人としての基本的スキルに関するプログラムをテキストにまとめ、どのセンターでも同様のサービスが提供できるようにしています。次に、ある程度安定してきたら「実習ステージ」において企業にご協力をいただき、自身の強みや課題とか見つけられるような実習機会を提供しています。

「就活ステージ」という具体的な就職活動に進んでいきます。このように段階的に就労を目指すプログラムを組んでいて、一年間に一センターあたり平均約一五名〜二十名ぐらいの方が就職しています。

「ご本人の気持ちの面でもジョブコーチにサポートしてもらえました」

「今回、就労初期定着のジョブコーチ支援のご依頼をいただきました。支援を通していかがでしたか。」

今回、支援をお願いした方は高次脳機能障がい、短期記憶障がいがありました。業務の内容が多岐に渡るため、就職当初はすごく不安が大きき様子でしたが、ご本人の気持ち

「実習先や就職先は、どのように開拓されているのですか。」

実習先の開拓では、近所の商店街のお店を飛び込みでまわったこともありました。協力しますよって言うてくれたお店へ体験実習をお願いしたりしていますね。

就職先に関しては、企業から「障害者雇用を進めたいので協力してほしい」といった相談をいただいたご縁で求人をもらうという場合があります。あとは、すでに就職者のいる企業から、また採用したいとお声掛けをいただくケースもありますね。最近では、就職者数というよりは質を上げていきたいと考えています。こういう会社に就職したい！というご本人の希望や目標にどこまで近づけるかっていう支援を今後はやっていきます。

「仲間意識やいい意味での競争心が芽生えて、利用者同士も刺激し合っているんですね。」

そうですね、影響を受け合ういい面もあり、一方で、一緒にやっていた方が就職されて落ち込んでしまうという方もいらっしゃいますけど、それも含めて社会というかいろんな

人間関係の訓練になっていくんだなと思えますね。あとは、数か月一度、卒業生との懇親会を開催してまして、皆さん楽しみにされています。働く上で大切なことについてスタッフから話すよりも、卒業生から一言伝えてもらう方がよっぽど効果があるようですね。

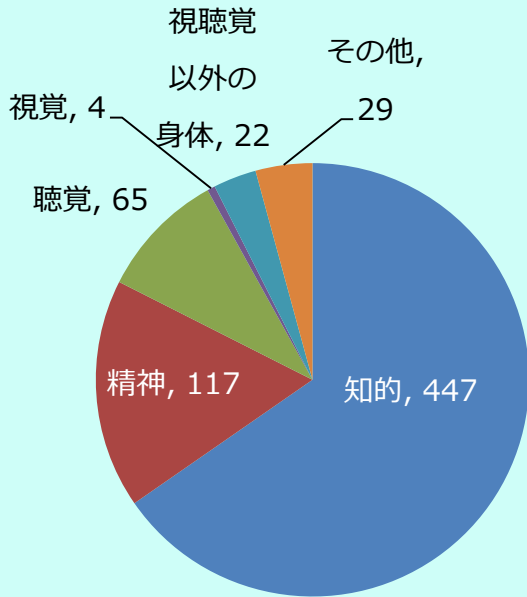
「皆さんが就職に向かって日々頑張るため、また、社会に出てからも活躍し続けるために、センターが抛り所になっっている様子がわかりました。」

社長の考えとして、就労移行の枠で就職というのを考えるのではなく、どんな風に生きていきたいか、というライフプランを意識してもらいたいことを大切にしています。就職だけが人生ではないし、独立するのでもいいでしょうし、一般企業への就職じゃない、例えば職人になるでもいいかもしれないし、多様な選択肢があると思います。仕事や就職にとらわれず、もう一寸長い視野で私たちもサポートがしたいと思っています。



明るい笑顔で皆さんに接する野田さんの姿が印象的でした

平成25年度の支援状況（障害種別）



平成25年度の支援状況は、知的障害が447名（65.4%）と最も多く、次いで精神障害117名（17.1%）、聴覚障害65名（9.5%）と続きます。知的障害のある方の支援対象者数は増えていますが、昨年までに比べ、全体に占める割合が減り、精神障害のある方への支援の割合が増えてきています。

精神障害の分類は精神保健福祉手帳の所持者としていただきますので、その中には、発達障害12名、高次脳機能障害8名を含んでいます。

その他の障害種別には難病も含まれ、東京ジョブコーチでは多くの障害種別への支援を実施しています。

また、様々な障害のある方々が、一般企業へ就職できるようになったとも言えます。

支援に関するQ&A

Q：複数の障がい者を雇用していますが、同時に支援してもらえますか？

A：複数の障がいのある方が就業中の職場での支援も行っています。通常のジョブコーチ支援と同様、業務支援やコミュニケーション支援など支援ニーズに基づいた支援を行います。複数を対象とする場合は、ジョブコーチも複数名で入ることが一般的です。

Q：大きな課題はないものの、障がい者がステップアップするための支援は可能ですか？

A：企業、支援機関等からのご要望をお聞きし、ニーズに応じた支援を行います。新たな職域に向けた練習を伴う支援も可能です。
(例：パソコン練習、新たな業務を遂行するための練習、ビジネスマナーの支援など)

表紙の絵：「東京タワー」 平山こうた

作者プロフィール

1954年生まれ。東京都在住。

1984年、セツモードセミナー卒業。自分の描きやすい画材、用紙を模索し、ダンボールに顔彩で描くという独特のスタイルを確立する。

1998年、カナダビエンナーレ美術展入賞。

1999年、「第11回アートビリティ大賞」にてアサヒビール奨励賞受賞。

2006年、「第18回アートビリティ大賞」にて大賞受賞他、受賞歴多数。

Contact us

事業のご利用（支援依頼等）に関すること

東京ジョブコーチ支援室

〒160-0023 東京都新宿区西新宿8-3-39STSビル3階

TEL(03)5386-7057 FAX(03)5386-2227

Eメール tokyo-jc@ikuseikai-tky.or.jp

ホームページ <http://www.ikuseikai-tky.or.jp/~iku-tokyo-jc>

事業全般、東京ジョブコーチ募集・研修に関すること

公益財団法人 東京しごと財団

障害者就業支援課 コーディネート事業係

〒102-0072 東京都千代田区飯田橋3-10-3 東京しごとセンター8階

TEL(03)5211-2682 FAX(03)5211-5463

ホームページ <http://www.shigotozaidan.or.jp/shkn/>