

障害者雇用の事例2 株式会社フレスタ

- 多様な人材確保の一環として、障害者雇用に取り組んでいる。
- 店舗等の「現場が得をする障害者雇用の仕組み作り」を行っている。
- 求めている人材の能力・その理由を具体的に示すことで、就業前の障害者の能力向上に貢献し、スムーズな採用につなげている。

(1) 企業概要と障害者雇用のきっかけ

企業概要

名 称	株式会社フレスタ
本社所在地	広島市西区横川町三丁目2-36
事業所数	流通センター3か所、店舗54か所（県内46か所、県外8か所）
創 業	明治20年
資 本 金	9千300万円
従 業 員 数	4,122人（うち正社員603人）
業 種	各種商品小売業
事 業 概 要	総合食料品・日用品雑貨販売のスーパーマーケット

雇用している障害者数

平成26年4月現在

障害種別	雇用人数	うち重度障害者
身体障害者	23人	6人
知的障害者	43人	1人
精神障害者	8人	—
合 計	74人	7人

障害者雇用のきっかけ

多様な人材確保の一環として、障害者の雇用にも取り組んでいる。接客が必要な業務内容になるため、最低限の基準を持って、少しずつ雇用者数を増やしている。

(2) 障害者雇用に関する経営方針

経営方針

様々な客層の要望に応えるためには、企業の中に多様な人材（女性、外国人、高齢者、介護をしている人等）がいることが必要であり、障害者もその人材確保の一環として雇用している。

店舗等の現場で雇用を進める取組

本社から店舗等の現場に対して、障害者雇用はメリットがあるということをはっきり伝え、店舗等が障害者を雇用し育成することで得する仕組み（本社が障害者雇用に係る人件費を出し、店舗等は実習・採用及び育成を担当する。店舗等は雇用する障害者が戦力になればなるほど得をするので、一生懸命育成しようとする。）を作っている。

店舗等から障害特性のことで相談があった際には、当初から障害者雇用に取り組み、ノウハウを蓄積している、また、店舗等で雇用する際にも面接までを行い人材について把握している本社が経験に基づいたアドバイスを行っている。

障害者雇用のメリット

- ・職場の雰囲気や和み、職場環境が良くなっている。
- ・障害者の立場に立った考え方を取り入れ、商品陳列等に活かすことができている。
- ・障害のある社員に作業を教える中で、これまで当たり前だと思っていた作業の意味を再確認することができている。また、このことで、新人教育の際に作業の意味まで含めた丁寧な指導を行うことができている。
- ・一度覚えた仕事は手を抜かないので、他の社員の模範になっている。

(3) 障害者の業務

担当業務

障害のある社員の多くは店舗に配属されている。

小売りの仕事は、商品の選別、品出し、接客等の一連の業務を切り出すことができない（品出しを行うため売場に出ると、必ず接客が必要となるため）。基本的には、障害のないパート社員と同じ仕事を割り当てており、接客が苦手な場合には、最低限、分かる人を呼んでくる対応を求めている。

指導は、店舗にいるパート社員が行い、障害のある社員の負担にならないよう、業務のスピードはあまり求めていないが、できていないことがあれば、厳しく指導することもある。しかし、一生懸命やっている姿はお客様にも伝わるので、クレームは他の社員より少ない。



写真1（POP作成の状況）

このほか、身体に障害のある社員の中には、副店長として管理業務を行っている人や、流通センターで事務を行っている人もいる。

運営上の創意工夫

障害の有無にかかわらず、誰でも得意不得意の分野があるので、例えば、接客が苦手であれば品出しを中心に割り当てる等の配慮をし、全体として効率的な運営ができるよう努めている。

(4) 雇用する上での留意事項

採用方針

- ・家族や特別支援学校、障害者就労支援機関が就職を熱心に勧めているが、本人が働きたいという意欲を持っていないケースがある。そのような人を採用してもすぐ辞めてしまうことになるため、面接では、本人にどのような仕事をする職場だと考えているか、仕事に対するイメージを尋ね、やる気を確認している。

- ・接客という仕事上、人と接するのが嫌いではないか、立ち仕事が多いが体方面は大丈夫か、自分だけでは分からないときに分かる人と呼んでくれることができるか、ということを確認している。例えば、「立ち仕事と座り仕事、どちらが長いと思いますか？」と具体的なイメージを尋ねたり、実際に「分かる人と呼んでくれます。」と言ってみてもらうことで確認している。
- ・特別支援学校に対し、流通・物流の業界で必要な能力を、資料1のようにその理由とともに具体的に示し、また、育成にも積極的に関わっている。特別支援学校の技能検定1級や2級を持っている人は、ある程度小売りの仕事ができるということが分かるため、採用の目安にしている。

	評価項目	評価内容	評価の理由
商品陳列	賞味期限の確認	<input type="checkbox"/> 補充する商品（ペットボトル飲料）の賞味期限切れのものを取り除く	作業の目的を達成することと、商品のチェックをすることを求めている。
	商品陳列	<input type="checkbox"/> 先入れ先出しとなるよう商品を並べる <input type="checkbox"/> 商品を床に置かない <input type="checkbox"/> 商品の正面を揃える	あくまで今扱っている商品は、お客様に買っていただく商品であるという意識をしっかりと持っているかという点とお客様からの見え方が商売にとっては重要な要素であるという認識を持っているかどうかを確認している。
	顧客対応	<input type="checkbox"/> 作業中に質問をしてきた顧客に正対する <input type="checkbox"/> 質問に対し、適切な返答をする <input type="checkbox"/> 他の従業員に適切に伝えることができる	非常にレベルの高い評価項目。これは、一般のアルバイトでも100%対応ができていない項目なので、これができるだけでも十分意味のある検定となる。ここで求められていることは、お客様の困りごとに100%お応えすることではなく、お客様が困っていることに対して「対応」できることである。つまり、商品の場所を理解しているという暗記能力を求めているのではなく、従業員の中で「誰が何を知っているか」を知っているということと、その知っている人までを確実につなぐことができるかを求めている。そして、可能であれば、相手はお客様であるので、「笑顔」での接客ができればベストである。

資料1（流通・物流業界における技能の指導用資料抜粋）

職場実習

面接で雇用したい人材が見つければ、次に店舗等で1週間程度の実習を行う。実習は、期間を空けて3回実施し、採用は現場の店長等が決めている。現場が人材を見て採用を決めるため、店長等も責任を持って育成している。

本社は、面接のときに本人から聞いた、できることできないことについての情報や、面接の際に得た印象（例えば、暗記が得意、笑顔を絶やさないとというような特徴）を店長等に伝え、業務や勤務時間等のアドバイスをを行っている。

職場実習は、障害者本人にとっても、就業前に職場の状況を理解することができる良い機会となっている。

勤務条件

正社員は2人。72人はパート社員として働いている。

パート社員の勤務時間は4時間あるいは6時間を基本としており、体調や通院に合わせて勤務時間を調整している。2時間、3時間から働き始め徐々に勤務時間を延ばす人もいるし、ずっと3時間勤務の人もいる。傾向として、身体障害のある社員は、体調や通院の関係で午前中あるいは午後からの4時間勤務の者が多い。知的障害のある社員は6時間勤務の者が多く、精神障害のある社員は、半々といったところである。

勤務時間は、本人の意思を尊重し、無理をしたら続かないので、延ばせるなら延ばすという考えをしている。

精神障害のある社員への配慮

精神障害のある社員の場合、突然体調不良となり、仕事を休んでしまうこともある。共に働いていくためには、仕事を休むことへの周りの社員の理解が不可欠で、休んだ場合には周りの社員がその人の仕事の対応をしている。担当業務は、周辺業務ばかりにすると本人のモチベーションが下がり、また、主要業務にすると休んだときに困るという問題があるため、今後業務を標準化していくことを検討している。事前に、その人の症状や、どういう手段（薬を飲めばとか、作業を休めばとか）で回復するのか、本人から事情を聞いている。

職場環境への配慮としては、疎外感を持たないよう会話に入りやすい配席にするようにしている。

昇格等の人事評価

パート社員と同じ給与体系によって評価を行い、時給を決めている。

また、他のパート社員と同様に、2年間パート勤務を続けた後には、正社員登用試験を受けるチャンスを設けている。

(5) 職場定着への取組

職場定着状況

過去5年で58人採用している。そのうち辞めたのは7人。半年で辞めた人もいれば、もう少し長く働いて辞めた人もいる。辞めた理由としては、職場が合わなかった（これは障害のないパート社員でも同じ）、引越、ストレス耐性が低かったこと等が挙げられる。

雇用前に職場実習を行うことで、障害者本人が職場の状況を知った上で就職していること、また、現場の店長等が障害者の特性をしっかりと把握した上で採用していることが定着につながっていると考えられる。

周囲の社員の理解構築

店長がキャリアアップするときの研修において、障害者雇用について学ぶ機会を設けている。また、社内機関誌で障害者雇用を取り上げることもある。

障害者が配属される前には、障害特性を本部から現場に伝えている。大勢いる社員の中には、身近に障害者がいる人もいる。そういった人が中心となり、障害のある社員をフォローしている。

相談・支援体制

障害のない社員も同様だが、何か困ったことがあれば、店長等が相談に応じている。常設の電話相談を利用することもできる。出身機関である就労移行支援事業所に相談をしている社員もいる。

(6) 公的助成等の活用

当初は、トライアル雇用奨励金やステップアップ奨励金を使っていたが、助成金頼みになると、助成金が切れたときに雇用の切れ目になるように感じており、現在は使っておらず、障害者雇用調整金と特定求職者雇用開発助成金を受給している。