仕事のやりがいと自己肯定感

株式会社髙島屋 京都店 総務部

京都店の障がい者雇用について

◆ 身体障がい者のみの雇用に限定
◆ 職域開発が進まず、既存の職場に限定
- 職場の理解が得られない
- どのような職場が合っているのかわからない
- 採用活動において職場や業務を提示しなければならない。

2013年より、京都市立白河支援学校の実習を開始する。

実習受入れに向けての課題

◆ **まわりのメンバーへの理解を得るのが難しい。**
→ まずは上司を説得。
→ 職場の管理監督者と共に学校を訪問する。
→ 理解が得られるまで、繰り返し話をする。

◆ **指揮命令者がいない。**
→ 現在いるメンバーの中から、業務内容の説明、ケア、各部署との折衝等ができる人材を育てる。

◆ **業務が多岐に亘る。**
→ 業務を「単純」「やや複雑」「複雑」に分ける。
→ 実習中に目標を設定する中、段階を踏んで習得する。

新たな職域の開発に向けて

◆ 実習先①　総務部 売場支援チーム 作業場
◆ メンバー　正社員 2名・パート社員 6名
◆ 業務内容 … 家庭用品の配送品の包装・荷造り・のし作成機でののし作成　等

◆ 実習先②　総務部 売場支援チーム メール室
◆ メンバー　パート社員　４名
◆ 業務内容 … 印刷業務（コピー機・リソグラフ）仕分け業務・ハンコの押印・切る・折る　等

実習1例目　**2年生　Kさん　男子生徒**
2013年6月から9日間
実習先：作業場

◆ １回目　包装作業・のし作成機によるのし作成
【目標】「指示を集中して正確に聞く」等
- 挨拶、「報告・連絡・相談」という基本がしっかりと出来る。
- 真面目で一生懸命さがうかがえた。
- 包装作業・のし作成共に、2週間ですぐに習得する。

- より複雑な業務を遂行できると考える。

実習2例目　**2年生　Mさん　女子生徒**
2014年2月から9日間
実習先：作業場

◆ １回目　包装作業・のし作成機によるのし作成
【目標】「作業中や移動時にテキパキと行動する」等
- 包装作業は丁寧で、集中力がある。
- 業務について報告がしっかりと出来る。
- 挨拶の声が小さい。

【目標を設定】　「大きな声で挨拶する」
◇ １週目　ミスに気づき報告できる。
◇ ２週目　ミスに気づき、自らやり直すことができる。

実習2例目　**3年生　Mさん　女子生徒**
2014年7月から10日間
実習先：作業場

◆ 2回目　包装作業・のし作成機によるのし作成
【目標】「大きな声で挨拶する」「作業のスピードアップ」
- 1回目の実習時より、より綺麗に素早く包装することができるようになる。
- 作業が終わると報告することができる。しかし、次の作業について、誰かの指示を待ってしまう。
- 挨拶の声はまだ小さい。

◇ 次回の課題として、「指示を待つのではなく、次に何をすればよいのかを報告・相談できる」こととする。

実習2例目　**3年生　Mさん　女子生徒**
2014年11月から20日間
実習先：作業場

◆ ３回目　包装作業・のし作成機によるのし作成
【目標】「職場メンバーへ自分から確認に行く等、より積極的に作業に取り組む」
「周囲の状況を意識し、作業に取り組む」
- 包装作業については正確・丁寧にできている。
- 作業の優先順位に気づき、次に何をすればよいのか理解できるようになる。
- 職場が忙しい中でも、声かけが出来るようになる。

◇ 次回の課題「シフトに対応して勤務する」。

実習2例目　**3年生　Mさん　女子生徒**
2015年2月から10日間
実習先：作業場

◆ ４回目　包装作業・のし作成機によるのし作成
【目標】「シフトに対応して勤務する」
- 包装作業については正確・丁寧にできている。
- 作業の優先順位に気づき、「次は〇〇をした方がよいか」と相談することができるようになる。
- シフト勤務にも対応できる。

２０１５年３月　パート社員として入社

実習3例目　**2年生　Iさん　男子生徒**
2013年10月から10日間
実習先：人事グループ・メール室

◆ １回目　冊子のホッチキス止め・ビラ印刷・仕分け
紙の裁断・はんこ押し・ＰＣ入力
- 手先が器用ではなく、事務作業は苦手である。
- 「ＩＭＥパッド」を利用するが入力に時間がかかる。
- 一生懸命で明るく元気で職場の雰囲気も変えてくれる。皆が「一緒に仕事がしたい」と思う人柄を重視。

◇ 本人の適性や興味にあった職場を検討する。

実習3例目　**3年生　Iさん　男子生徒**
2014年7月から10日間
実習先：食料品販売部

◆ ２回目　ドリンク・缶詰・調味料等の品出し
カウンターでの接客販売（サッカー）
- 品薄な商品をメモに書き出し、倉庫から補充するのが苦手。
- １～２千種類の商品を棚に品出しすることが出来る。
- お客様からの問い合わせに一生懸命応えようとし過ぎる。
- 時間はかかるが、お買上げいただいたお品物を袋詰め出来る。

◇ お客様から問合せがあれば、担当者に引き継ぐことが出来るよう、接客話法を設定して練習する。

実習3例目　**2年生　Iさん　男子生徒**
2014年11月から19日間
実習先：食料品販売部

◆ ３回目　ドリンク・缶詰・調味料等の品出し
カウンターでの接客販売（サッカー）
- 商品棚をおぼえ、商品を適切に品出しすることが出来る。
- お客様からの問合せに対し、担当者に引き継ぐことが難しい。
- お客様の様子に合わせた臨機応変な対応を行うことが難しい。

◇「実習生」のバッジが取れた時、一人の職員としてお客様との接客応対が出来るのか？
◇ Ｉさんの適性を活かせる仕事が他にあるのではないか？

実習を通じて

◆ **導入**

- 担当の先生に職場を見ていただき、職場特性を十分に話すことが出来たため、職場特性にあった実習が出来た。
- 生徒の実習履歴、得意な業務や課題を事前に把握することが出来たため、実習前に職場と打合せや準備を行えた。

◆ **実習中**

- 「挨拶・連絡・相談」という基本が出来ており、一生懸命な取り組み姿勢が職場にも良い影響を与える。
- 「事前打合せ」「中間面談」「まとめの会」で設定した目標と課題を確認することが出来た。

実習の効果

◆ **生徒にとって**

- 様々な業種の仕事を体験することできる。
- 自分の得意な業務・不得意な業務がわかる。
- その職場の環境がわかる。
- 目標を持って取り組むことで、実習中、実習毎の成長がわかる。
- 実習でチャレンジしたこと、やり遂げたことが生徒の自信となる。

実習の効果

◆ **企業にとって**

- その生徒の人柄・適性・興味がわかる。
- 職場の雰囲気に合うかどうかがわかる。
- 業務を見直すことで職場の課題を見つけることが出来る。
- 生徒の一生懸命さやひたむきさが、職場メンバーに良い影響を与える。
- 新たな職域開発や業務の切り出しに役立つ。

採用活動において当店が重視するポイント

◆ まずは**「人柄」**を重視
◆ その方の**「得意」「興味」**に合った業務
◆ そして、何より、**職場の戦力となれる人**であること
- 職場の理解を得る必要がある
- 「人柄」「適性」を見るためには実習が必要

職場を限定せず、実習において、その方の適性に合った職場の選定・業務の創出を行う必要があることもある。