

平成28年度第7回企業向け人権啓発講座

(第23回障害のある市民の雇用フォーラム)

日時：平成28年11月9日(水) 14:35～17:00

発表：「京都市立総合支援学校の進路の取組について」

京都市立西総合支援学校 進路指導主事

京都市立東山総合支援学校 在校生

パネルディスカッション：「障害者雇用における職種・職域の拡大」

洛和会本部 採用教育課部長 認定看護管理者 伊藤 房枝 氏

スターバックスコーヒージャパン株式会社 京都祇園ホテル店

ストアマネージャー 前田 剛 氏

京都障害者職業相談室 室長 田名後 茂 氏

京都市立白河総合支援学校 卒業生保護者 藤田 節子 氏

京都市立白河総合支援学校 校長 松田 実 氏(進行)

【発表】

「京都市総合支援学校の進路の取組について」

京都市立西総合支援学校 進路指導主事

京都市立東山総合支援学校 在校生

○司会

それでは、京都市の支援学校の企業就労に向けた取組についての発表をいたします。

○在校生

ただ今御紹介いただきました、京都市立東山総合支援学校三年、Aです。

○進路指導主事

京都市立西総合支援学校進路指導主事の吉本です。

京都市内の支援学校における企業就職に向けた進路の取組について、説明させていただきます。

京都市内には、高等部を設置する支援学校が八校あり、京都市立白河総合支援学校と京都市立東山総合支援学校、京都市立鳴滝総合支援学校の三校に職業科を設置しています。また、白河と東山を除く六校に普通科を設置しています。

北、東、西、呉竹の四校は、京都市内を四つに分けた地域制の総合支援学校です。鳴滝の普通科は、主として筋ジストロフィーなどの筋疾患の生徒が隣接する宇多野病院に入院しながら通学する病弱教育の支援学校となっています。京都教育大附属特別支援学校は、京都市とその周辺の自治体を通学区域とする特別支援学校です。これらの六校の普通科にも、企業就労を目指す生徒たちがいます。

それでは、就職を目指している職業学科について、Aさんから説明をさせていただきます。

○在校生

職業学科は、白河と鳴滝の2校に設置されていましたが、今年度より、新たに東山総合支援学校が開校し、京都市で3番目の職業学科が設置されました。

白河には、産業総合科の専門教科として食品加工、農園芸、情報印刷が設置されています。東山には、地域総合科の専門教科として、地域コミュニケーションが設置されています。鳴滝には、生活産業科の専門教科としてメンテナンス、クリーニング、福祉・介護が設置されています。

三校とも、特別非常勤講師として、専門の知識と技術を持った方に指導していただいている専門教科もあります。それぞれ専門的なスキルを身に付けながら、地域協働を通して働く意欲や態度を養い、様々な職種での実習を通して働くことを体験し学んでいきます。僕たちの希望と適性に合わせて、クリーニング師や介護職員初任者研修、ワープロやパソコンの資格検定にも挑戦しています。

○進路指導主事

平成28年度に卒業予定の高等部三年生は、現在237名ですが、そのうち企業就労を目指す生徒が約100名おります。昨年度は、企業様の御理解により80名という多数の卒業生が就労させていただきました。

職場体験実習では、様々な職種の事業所に実習をお願いしております。主な職種としましては、スーパーのバックヤード業務、オフィスやビル、病院、福祉施設のメンテナンスやランドリー業務、ホテルの客室清掃、食堂での食器洗浄などがあります。事務系の仕事では、請求書と納品書の数字や日付を確認する伝票整理や、社内でのメール便の配達、不要な書類のシュレッダー、備品類の整理や補充など、障害のある方が取り組める仕事はたくさんあるように感じております。また、実習期間や実習時間については、基本的に事業所の御都合に合わせて相談させていただきます。

次に、職場体験実習までの流れを簡単に説明させていただきます。

まず、実習の受け入れをしていただける事業所に、実習担当の教員が伺います。そこで仕事内容を見せていただき、生徒にできる仕事があるかどうか。どういう手順で仕事を進めると、生徒が一人でできるようになるか、通勤は、どのような交通手段を使えるかなど、実習が可能かどうかの見極めをさせていただきます。

次に、実習生の人選を行います。生徒たちの得意なこと、苦手なことは一人一人違います。手順の分かりやすい仕事であれば、飽きることなく取り組める生徒。人に話し掛けられると、必要以上に緊張してしまう生徒。特定の音や臭いがどうしても苦手な生徒など、学校生活では分からないこともたくさんあります。

実習期間中、生徒たちは自宅から直接、事業所に通いますので、通勤手段や時間も考慮するなど、ジョブマッチングは仕事がうまくいくための大切な要素となってきます。

実習先と実習生が決まれば、次に具体的な内容の打合せに入らせていただきます。面接と実習期間、それから実習時間、休憩時間や場所、通勤時の出入口、更衣室やロッカーの場所など、一日の流れを詳しく相談します。また、直接担当していただく職

員の方にも、実習生のことは事前にあらかじめ詳しくお伝えするようにしています。

生徒には、仕事内容や必要な準備物、通勤手段や通勤経路について説明し、この実習で何を頑張るのか、具体的な行動目標を事前に学習します。実習が生徒にとって成功体験になるよう、失敗を防ぐための準備をします。

実習開始の1週間ぐらい前には、本人が教員と一緒に事業所を訪問し、面接を行います。職場を知り、実際にどんな仕事をするのか、何時に家を出発すると始業時間に間に合うのかなど確認をします。実際に、一緒に仕事をする職場の方も紹介していただき、お互いの不安を解消することで、スムーズに初日を迎えることができます。

保護者にも、面接時や実習初日に出席してもらい、どのような所でどのような方と一緒に働くのかを知っていただき、実習中、家庭での支援をお願いします。

実習の初日は、学校から実習担当の教員が同行します。生徒と一緒に作業することもあります。仕事そのものを教えるのではなく、コミュニケーションの取り方や作業の手順書作りの協力など、スムーズに仕事ができるように支援をします。実習が慣れてきたら、自分の力でやりきれたという自信が持てるように、徐々に教員はフェードアウトしていきます。

実習中は、必要に応じて実習担当の教員や担任が支援に伺います。また、保護者が見学に行くこともありますが、食品関係の事業所や病院など部外者の立ち入りが難しい職場もありますので、実習先の方と十分に連絡を取るようにしています。職場で困っておられることや、実習生が困っていることがあれば、その都度連絡を取り、解決を図るようにしています。

実習の最終日には、本人・保護者・教員が同席して、まとめの会を設定していただきます。実習期間における意欲やスキル、実習における目標の達成度などの評価をいただきます。ここでは、職場の同僚として働くとしたらという観点で、職業人としての評価をお願いしております。そこで出てきた課題は学校へ持ち帰り、学習の中で取り組み、次回の実習への目標としています。

実習した職場が、雇用を考えておられる場合は、実習を通して就労の可能性があるか、また生徒に、この職場で働きたいという意欲があるかどうかを確認します。就労する可能性がある場合は、目標をステップアップしながら再度の実習をお願いすることになります。

それでは、実際に生徒たちが体験している実習の様子をAさんに紹介してもらいます。

○在校生

これは、パン屋さんでの実習です。食べ物を扱う仕事なので、衛生面には特に気を使います。

これは、貸衣装の会社での実習です。ウェディングドレスのプレスをしています。ドレスはきれいなのですが、一着10Kgから30Kgと大変重いドレスを毎日、何十着も運んでハンガーに掛ける作業は、かなりの体力が必要です。

製薬会社での事務補助の仕事です。コピーを取ったり、パソコンの入力をしたりしています。実習生が来たときには、仕事を教えることもしています。

これは、高齢者施設での実習です。介護職員初任者研修を受講し、介護の仕事を目

指しています。利用者の方の安全に気を配りながら、環境整備やお茶出し、配膳、下膳などの作業をしています。

これは、物流会社のバックヤードでの仕事です。季節によって、色々な野菜や果物を扱います。約20Kgほどの野菜の入ったダンボールを運ぶこともあります。

病院厨房での食器洗浄です。食後の時間帯には、たくさんの食器が運ばれてきます。落とさないように、慎重に扱っています。

これは、病院の日常清掃の実習です。点滴など色々な機械や道具がある部屋のベッドの下などを素早くきれいにしよう頑張っています。掃除用具の置き方など、皆さんの安全を意識して作業します。患者さんがいらっしゃる病室へ入るときは、挨拶も大切です。

喫茶店でのバックヤード作業をしています。食器の片付けなので店舗に出ることもあります。お客様から声を掛けていただくこともあります。

ここで、私が体験してきた実習についての話をします。

私は、1・2年生で食品加工補助の仕事や、おしぼりの箱詰めの仕事、リサイクルでの仕事など、様々な仕事を体験する中で、卒業後には、2年生の最後に行ったリサイクルでの仕事がしたいと思い、実習に取り組んできました。

実習では、レーンで流れてくるペットボトルやプラスチック製品、空き缶の仕分けを行い、初めはスピードの速さに対応することが難しかったですが、慣れてくると仕分けするものも分かり、スピードにも徐々に対応することができてきました。

1回目の実習では、挨拶をするタイミングが遅く、できないことがあったので、自分から元気よく挨拶することを意識して取り組みました。

私たちは、就労に向けた実習に取り組み、頑張っています。同じ仕事でも、職場の環境や一緒に働く職場の方、使う道具が違うと、全く別の仕事と感ずることがあります。そこで、色々な職場や仕事を実習で体験して、自分にできる仕事、自分に合った就職先を見つけたいと思います。そして卒業後は、私たちが精一杯力を発揮することで、職場の中で大切な存在になりたいと思います。

このように、一人一人がそれぞれの力を発揮して働くためには、より多くの職場が必要です。私たちは、職場実習や雇用を考えていただける機会を求めています。

○進路指導主事

職業学科では、デュアルシステムを活用し、企業と学校とのパートナーシップの下で、職業人としての人材育成を行う進路指導を推進しています。

デュアルシステムは、在学中からの長期の実習を通して、企業が必要とする実践的な知識や技術を身に付け、卒業後スムーズに職場に移行できるようにするための支援システムです。

この雇用フォーラムを、京都市立総合支援学校デュアルシステム推進ネットワークと共催することで、より多くの企業に、障害者雇用を進めていただきたいと思います。デュアルシステム推進ネットワークの参加企業は、次のとおりとなっております。

○在校生

私たちは、同じことを黙々と繰り返すことを得意としていることが多いです。また、言葉だけで言われるより、手順書や図に書いて、目で見えて分かる方法で指示をしていただくと分かりやすい人も多くいます。一人一人の特性に合わせた支援をしていただくことで、私たちは、真面目に一生懸命に取り組めます。その姿勢については、職場の方からも褒めていただいています。

先ほどご紹介した仕事以外にも、色々な仕事の幅が広がっています。レジの仕事やサービス業、事務の仕事や福祉施設での後方支援業務など、私たちが働く姿を見ていただく中で、可能性が広がっています。

○進路指導主事

まずは、各支援学校にお電話を頂ければと思います。学校ごとに、企業向けの学校見学会もやっております。可能な方法を学校と一緒に探していただけたら、生徒にとっても、企業にとっても、共にプラスになる方法が探せるのではないかと考えております。今後とも、どうぞよろしくお願い致します。

以上で発表を終わらせていただきます。ありがとうございました。

(発表 終了)

【パネルディスカッション】

「障害者雇用における職種・職域の拡大」

洛和会本部 採用教育課部長 認定看護管理者 伊藤 房枝 氏

スターバックスコーヒージャパン株式会社 京都祇園ホテル店

ストアマネージャー 前田 剛 氏

京都障害者職業相談室 室長 田名後 茂 氏

京都市立白河総合支援学校 卒業生保護者 藤田 節子 氏

京都市立白河総合支援学校 校長 松田 実 氏（進行）

○司会

大変長らくお待たせしております。それでは、ただ今よりパネルディスカッションを始めさせていただきます。

本日パネラーとしてお招きいたしました四名の皆様を御紹介いたします。

洛和会本部採用教育課部長・認定看護管理者、伊藤房枝様でございます。

スターバックスコーヒージャパン株式会社京都祇園ホテル店ストアマネージャー、前田剛様でございます。

京都市立白河総合支援学校卒業生、保護者藤田節子様でございます。

京都障害者職業相談室室長、田名後茂様でございます。

障害者雇用に関する職種・職域の拡大ということをテーマに、パネルディスカッションをお願いしたいと思います。それぞれのお立場から、御意見・お話を頂戴して、フロアの皆様からも御質問・御意見を頂戴できればと考えております。

なお、進行につきましては、巢立ちのネットワーク、本会の事務局長、白河総合支援学校校長の松田実が務めます。

○進行

よろしく願いいたします。それではパネルディスカッションを始めさせていただきます。

本日は3名のパネラーの方、それから京都障害者職業相談室から田名後室長様に来ていただきましてのパネルディスカッションです。

それぞれのお立場から、会社様、それから保護者のお立場から、報告・発表をいただきまして、それを受けて、ディスカッションしていきたいと思っています。

また、後ほど、会場の皆様からも、御質問・御意見を頂戴したいと思っておりますので、どうぞよろしくお願いします。

発表を聞いていただいて、ここはどうなんだろうとか、この点についてもう少し教えてほしいとか、そういったことを考えながら、お話を聴いていただけたらと思います。

それでは、まず、洛和会の本部採用教育課の部長・認定看護管理者の伊藤房枝様より、御発表いただきます。よろしくお願いします。

○パネラー（洛和会本部 採用教育課部長）

それでは発表させていただきます。洛和会ヘルスケアシステム、洛和会本部採用教

育課の部長をしております伊藤と申します。今日は一人一人の働きたいという願いを実現するために、職域の拡大の取組について発表させていただきます。よろしくお願いいたします。

まず、洛和会ヘルスケアシステムは、医療と介護を通じて未来を支える地域社会の子どもたちを守り、育てるということをスローガンにした医療組織です。くるみん認定（厚生労働大臣が認定する次世代支援認定企業）も受けさせていただいております。同時に、洛和会で働く職員にも手厚い子育て支援などを行って、家庭と仕事を両立できる環境づくりを行っています。

洛和会のビジョンは医療・介護・健康・保育・教育という風に、子育て支援の各分野で信頼されるリーダーを目指していきたいということをビジョンにしております。

医療の方ですけれども、救命救急センターから回復期病院、そして5つの病院・クリニックがあります。介護施設は2つの特養と4つの老人保健施設、140箇所の介護事業所があります。ホームライフ、グループホームサービス、高齢者住宅、訪問介護、デイサービスなど、訪問看護も含め、様々な地域の医療・介護を支えています。

「1、顧客第一に質の高い医療と介護を提供します。」「1、すべてのサービスに誇りと責任を持ちます。」「1、経営基盤を確立し、個人と組織の向上を目指します。」ということを理念に、一丸となって頑張っています。

第三者評価の積極的な活用もしておりますので、病院機能評価、介護第三者評価、環境マネジメントシステムを第三者評価による客観性をいかして、現職員の業務理解を深めながら、新入職の指導、サービス利用者様からの疑問・質問の解答を明快にしていくというシステムを構築しております。

洛和会は医療法人社団と社会福祉法人洛和福祉会。そして関連会社と言われますウエルネット、トランスポート、アールアイエスという関連会社がございます。この関連会社に救急車の搬送であるトランスポートとか、介護のレンタルベットなどの購入とか、販売をしておりますウエルネットというものがございます。それぞれの医療法人・社会福祉法人、それと関連会社が助け合って、連携し合って、互いに組織を発展させております。

現在ですが、洛和会グループ内で働いている総合支援学校の卒業生の皆様についてお話しします。現在のところ総合支援学校の卒業生たちは洛和ヴィラ桃山、特別養護老人ホームです。ここに2名いらっしゃって、本日、勤続5年目の表彰で1名表彰されております。洛和ヴィラアエルに3名おりまして、勤続5年目の表彰で1名、参加しております。

洛和ヴィライリオスが老人保健施設に3名おります。音羽リハビリテーション病院に3名、回復期病棟に3名が看護助手、介護助手として働いております。洛和ホームライフ山科東野に1名おります。この方は実習を受けておりますので、8月の実習を皮切りに、現在また実習の開始になっております。グループホーム太秦に1名いらっしゃいますというのが現時点の状況でございます。

これから、どういう風に職場で働いていらっしゃるかということを御説明いたしま

す。これは外観ですが、洛和ヴィラ桃山、洛和ヴィラ桃山2番館、音羽リハビリテーション病院などです。

大切なことは四つの力で実現する三つの心ということで、医療・介護・健康・保育・教育というところに利用者様の信頼と喜びを実感し、職員一人一人が働きやすく、地域社会に安心して暮らせる未来を作ろうということが大切なことだと思っております。

それぞれの働き方において職場訪問しました。まず、これは洛和ビラアエルの老人保健施設で、今日表彰されましたA君がこの施設内のユニットフロアで手すりを拭いております。こういう業務を後方支援型にしてもらっていて、それからホールのいすを拭いていただいております。老人保健施設の居室ではなく、廊下の、現在はいすを拭いています。

老人保健施設ですので、歩行器があるんです。歩行器とか機能訓練の棒があるのですが、この機能訓練の歩行練習の器具を拭いています。丁寧に拭いていただいております。

お昼時間前になりますと、ユニットごとにお食事が提供されるのですが、このお食事の、お昼前から配膳準備に掛かります。このA君は1人でこの配膳を、この移動型の食台をエレベーターからこちらの方に移動させて、まずはお皿の準備に入っております。たくさんのお皿を、種類が豊富ですので、それを並べている段階です。そこにこの筑前煮のようなニンジンとかを配膳されています。

そこにスタッフの方がお手伝いに参加しています。1人増え、そしてまた1人増えという風に、役割分担も自然と、ユニットで業務をしておりますので、チームワークよく、こういう風に仕事が順調です。これ、出してもいいと許可を得ましたので、このチームの中で、みんなで一つ一つ仕事を仕分けしてやっています。

ヴィラアエルでの仕事の業務ですが、3人いらっしゃるんですけど、Aさんは非常勤、週5日、8時半から17時。利用者居室の清掃、環境整備、シーツ交換、配膳の盛り付け、車いすの清掃、タオル畳みをしております。Bさんは非常勤で週5日、8時半から14時30分。利用者居室の清掃、廊下の手すり拭き、配膳盛り付け、配膳をしております。Cさんは非常勤、週5日、8時半から16時30分。この方はおしぼり折りのみです。という風に三者三様の働き方をいただいております。

洛和ヴィラアエルからの現場の仲間たちの声です。「助かります。」、「もっと人数が増えたらうれしい。」、「Aさんにシーツ交換や清掃をお願いしたらきちんと、丁寧に仕事をいただいているから、介護士として利用者のベットサイドに寄り添う時間が増えた。」、結果的に利用者も安心して前より落ち着かれたようです。

多重業務は無理ですが、決めた仕事を最後までされています。介護はユニットというチームで仕事をしています。仲間同士のコミュニケーションが良くなった。できたことは必ず褒めています。少しずつ手際が良くなったという風に、現場の仲間からの声が届いております。

次に実習場所に選びましたのは、ホームライフ山科東野、これは春にオープンしたばかりの施設です。これも楽しそうに、ちょっとお茶の、ティータイムの準備をして

らっしゃるところなのですが、すごく楽しそうに。写真撮ってもいいですかって言って、写真を撮ったんですけども、とっても楽しそうでした。

まず、体験実習の流れですが、総合支援学校の先生より実習の申し込みがごきます。本部採用教育課によって、どの職場で、どんな仕事ができるかを学校と話し合いをいたします。実習場所を決定します。

その後、採用課と各所管の部署が、何しろたくさんありますので、そちらに出向いて、学校側と採用課とそして先生ということで情報の共有、どういう所で仕事をするかということについて御了解いただくようなカンファレンスを開きます。

次に、実習事前カンファレンスを開きます。実習中のフォロー、それから学校教員もフォローしていただいておりますし、週間カンファレンスもしております。実習終了後のカンファレンスと評価もいたします。これによって、何回かの実習を繰り返し、評価を行い、採用とするかどうかの判断をいたします。という流れになっております。

実習の狙いは、あくまで介護職としての実習ではなく、後方支援型です。介護補助的な広がりを目指しております。一つ一つの仕事を、一つ一つ丁寧にきちんと確実にできるまで、次のステップには行きません。ということが大切なところだと思っております。

実習スケジュールについて、これがホームライフ東野でやった実習のスケジュールです。実際に9時30分から17時30分までの実習。居室の清掃、洗面台の清掃、シーツ交換、実習指導者の指示の下に一つずつ確実にを行います。

実習指導者というのは、このところ、看護の実習指導者でなくて、介護の実習指導者を付けておりますので、そちらの方に全面的に実習の指導、そしてフォローをしていただいております。その後に施設長とか、事業部の責任者がその後のフォローをするということになっております。指導者に報告。そして、配膳・配茶を行う。茶わんなど食器を洗う。フロアの清掃、そして指導者に報告。大切なことは「報・連・相」です。報告・連絡・相談を必ずしていただくということと、してなかったら指導者から進行状況を確認するということの大切さがあると思います。

これは体験実習にて評価表を確認した実際のバイタル測定表であったり、項目表です。清掃のことが書いてあったり、リネン交換、体重測定、清掃です。体温・血圧・脈拍については関わっておりませんので、参考のために載せた次第でございます。

こういう風に配茶の準備をしております。もう一つは居室の、今、清掃をしております。ベット下の清掃とかをモップでされております。シーツ交換。そしてホームライフの個室の清掃を、洗面台の磨きをされております。

この日、たまたまなんですけど、1箇月に1回のお誕生日会というのがございまして、このお誕生日会に、フロアに居室の方、全ての方が集まって、ボランティアの方が、この日はかなり濃厚な演歌でしたけれども、演歌、最後にはジャズみたいなものやってらっしゃいまして、ボランティアの方が演奏して、施設長がギターを弾いて、スタッフがタンバリンをたたいて、みんなでたくさん歌を歌ってらっしゃいました。

すごく楽しそうでした。お誕生日会のケーキの配膳を、この実習生の方もしていた

だいたということでしたので、このケーキの配膳を、ケーキを撮らせていただきました。

ホームライフ山科東野で、一緒に働く実習生に向けられた職員の声です。「実習に来ていただき助かっている。」「挨拶がきちんとできている。」「利用者さんも、若い子がいるので元気をもらおう。」と言っておられました。実習前と実習後に報告ができている。教えると、改めて自分たちも学べる。清掃やシーツ交換、配膳をしていただき、スタッフが介護士として利用者を見守れるということで、本当に良かったと、声を聞くことができ、そしてこの学生さんは、また11月から実習に入らせていただくということになっております。

それから音羽リハビリテーションの方も紹介します。ここでは去年実習を受けまして、今年の3月に、4月、前にもう1回実習をして、採用になっております。ですので、ここで働いております。顔はちょっと恥ずかしいから、マスクを掛けておりますけど、この子です。

一応、看護部長がとってもかわいがっております、ナースステーションのスタッフルームの洗面台を磨いているんです。すごくはにかむんですけど、本当に丁寧に、きちんとお仕事をしています。

総合支援学校の先輩が、あと二人いらっしゃいます。右側の方は、実は何でもできまして介護初任者研修も受けていますし、ヘルパーの資格もお持ちですが、それなりに後方支援型をしていただいております。

大切なのは、やはり一つ一つの仕事をきちんと説明して、きちんとできたという確認をしてから、ステップアップしていくというのが大切ではないかと思います。

音羽リハビリテーションでは3名が勤務をしております。全て非常勤でございます。業務はシーツ交換、手すり磨き、配膳、車いすや歩行器の清掃をしています。患者さんとの直接コミュニケーションは挨拶程度にさせていただいております。

大切にしていることは、みんなで一緒に仕事をする。その意識を持つことです。その個人の個性を伸ばすことです。できる力を延ばす。

学校と連携して、問題が発生したら相談し、話し合いをしています。実際のところ、実習のときも、そして卒業されてからも、問題は発生しています。小さなことですが、色々あります。その度に、学校の先生とは連携をさせていただいております。

それは本当に何でも、顔の見えるフェース・ツー・フェースで話ができるということについて、こちらの組織としても安心ができることです。卒業したからさようならという訳には行かないということがどうしてもあるからです。

一つ一つの仕事が終われば、報告をしていただいております。このルールは確実に守っていただいているようです。

共に働き、生きていこう。障害者が企業で働くことは、生活を維持するための収入を得る手段だけではなく、社会との関わりの中で、社会の一因であるという自信や誇りを養うこと。

しかし現場では、障害者雇用に関する知識や経験不足での不安があります。洛和会ヘルスケアシステムでは障害者雇用を促進するという目標を掲げ、障害者支援と雇用拡大に総合支援学校やハローワークとの密な連携をしています。

洛和会は医療・介護・保育・教育の運営をしている組織です。医療専門職もたくさんいます。一人一人が相手を思いやり、仕事をする。これこそが障害者雇用を推進する力ではないでしょうか。

当会にも、実は「障害者就労支援事業所らくわ」が、去年の秋に除幕式を迎えることができました。ここでは車いすの消毒、清掃をしております。ここでレンタルの車いすとか、ベットとかをらくわに持ち込んで、それを清掃とか、準備をしています。

障害者就労支援事業所らくわというのがありまして、これも障害者就労支援事業所を開設、平成27年10月に開設しておりまして、就労移行支援及び就労継続支援B、多機能型、一般の企業に就職するための就業訓練、洛和会の関連介護事業所でも勤務しています。それぞれのペースに合わせた働き方、生産活動は社会とのつながりを持って働く場所です。

これは当会の運動会です。職員と家族の大運動会です。今年も開催されております。対抗別、病院別、介護事業別に分かれて、看護学校もありますので、その学校も別れて、対抗別に競争しております。むつみ会主催職員大運動会です。ここにも総合支援学校の卒業生が参加しております。

さらにこういう楽しそうな種目とか、これが第8回って書いてありますが、職域別駅伝大会がありまして、洛和会の職員が何と5,000人を超えておりますので、この中で職域対抗別駅伝大会も催しております。

洛和会は、障害者の車いすバスケットチームです。このバスケットチームの方たちの応援をしております。

まとめです。障害者の雇用の拡大、職域の拡大は、就職されてからも支援学校と連携・協力して、その個人個人に合った働き方を一緒に見つけていきたいと思いますということです。みんな仲間です。困ったことがあったら気兼ねなく、あなたの相談役に話してください。

だから1人でやってくださいとは言いません。やはり相談役がいるわけなので、見守り隊ともいえます。なので、その人に何かあったら、困ったら私に言ってきてって人がいれば、必ず雇用は拡大すると思います。仕事に人を合わせるのではありません。一人一人に仕事を合わせるのです。

御清聴ありがとうございました。

○進行

伊藤様、ありがとうございました。

洛和会の色々な取組、それから実習の様子とか、こんな風にして実習を進めているというお話をいただきました。

今日は、フロアの中にはまだ障害のある方の雇用をされてなくて、どうしようかと考えられている企業様もたくさんお見えだと聞いております。また後ほど、御質問

とかありましたらお願いしたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

それでは続きまして、スターバックスの祇園店のストアマネージャーの前田様、よろしくお願いいたします。

○パネラー（スターバックスコーヒージャパン株式会社 京都祇園ホテル店 ストアマネージャー）

本日は貴重なお時間を頂きまして誠にありがとうございます。スターバックスコーヒージャパン京都祇園ホテル店のストアマネージャーを務めている前田と申します。よろしくお願いいたします。

まず、簡単ではありますが弊社の紹介をさせていただきまして、次にチャレンジパートナー、Cパートナーとこちらで表記をさせていただいております。チャレンジパートナーの雇用に至る経緯を簡単にお話しさせていただこうと思っております。

3番目に、コミュニケーションとコーチングというところで、本日、私が一番皆様にお伝えしたいポイントはこちらになっております。実際には、当店で勤務をしてくれているチャレンジパートナーと一緒にお仕事をしている期間は1年弱なんですけど、ここでたくさんの学びがありますし、また発見、気付きも多いです。今日はここに一番注力をして、お話をさせていただきたいと思っております。

4番目に、スターバックス体系への参加となっております。

その後に5番目、モチベーションと更なる愛着心の向上というところで、勤続に当たって、継続的にモチベーションを上げてあげることが、私どもにとっては非常に重要だと考えている人材育成のポイントだと思っております。まとめの前にこちらを御紹介させていただきたいと思っております。

最後、6番目に、まとめというような形で、お時間を20分頂いておりますので、つたない説明ではありますが、これからお話を進めていきたいと思っております。

では、最初のスライドですが、まずはスターバックスコーヒージャパンという会社を簡単に御紹介させていただきます。

私どものスターバックスコーヒーという店舗、企業は、簡単に紹介させていただきますと、コーヒーストアの運営を事業の中心とした会社となっております。その中で、最初にお伝えしたいのが、アワー・スターバックスミッションというスターバックスが一番大切にしている企業の価値観、企業の理念です。そちらを紹介させてください。

「人々の心を豊かで活力あるものにするために、一人のお客様、一杯のコーヒー、そしてひとつのコミュニティから」。このミッションを、スターバックスで勤務するパートナー、従業員、一人一人が心に留めて、毎日、私どもは店舗でエプロンを付けて、創意工夫をしながら、毎日、店舗運営に参加しております。

二つ目のスライドですが、チャレンジパートナー、障害者の雇用の経緯に至るまでを簡単ではありますが、御説明させていただきます。

まず2002（平成14）年、「アワー・スターバックスミッションの多様性を積極的に受け入れる」や、「コミュニティへの貢献を実現するために」の取組として、チャレンジパートナープログラムがスタートいたしました。私どもスターバックスコ

ーヒーでは、勤務をする従業員のことを全てパートナーと呼んでおります。その中で、障害を持つパートナーのことを社内公募により、チャレンジパートナーと現在では呼ばせていただいております。ちなみに、このチャレンジパートナーというネーミングは、スターバックスのパートナーの公募によって決まった名前になっています。障害があっても、何事にも前向きにチャレンジして諦めないという思いを込めてチャレンジパートナーという名前が出来たと聞いております。

2004（平成16）年、法定雇用率を達成。現在も達成し続けて継続をしております。最近なのですが、近年におきましても、毎年全国で約20名から30名のチャレンジパートナーを店舗に迎え入れて、店舗運営に当たっております。

2014（平成26）年6月、新人事制度を導入いたしまして、チャレンジパートナーのパートナーでも、社員への登用の道が開けている現在であります。今後も、地域に根差した雇用を持続的に進めていく次第であります。

続きまして、チャレンジパートナーの、店舗での勤務の定着までの簡単な関連図を御用意しております。スターバックスコーヒージャパン、支援センター、学校、そしてチャレンジパートナー、施設や保護者の方といった、こういったつながり、連携はやはり崩せないものだと思っております。特に注力してお話をしたいと思うポイントが、業務面でのサポートというところで、力を発揮できるよう環境を整備し、育成するということについて、この後にお話をさせていただきたいと思っております。

では、実際に店舗でチャレンジパートナーとどのように接していく、また能力を開発していくに当たって、我々パートナーが接しているのかというところを御紹介させていただきます。タイトルも、『コミュニケーションとコーチング』となっております。

私自身、現在の店舗に着任するまで、チャレンジパートナーとの勤務経験は一切ありませんでした。着任前にチャレンジパートナーが店舗に在籍しているということを伺い、正直なところ、不安だらけでした。予備知識もありませんし、経験もございません。どのように接することが彼らにとって、スターバックスのパートナーとして、また一人の人間として、伸び伸びと自分の経験を提供してくれるのかということに、店長としてどのように関わっていけるのかというところが、一番不安な材料でした。実際に約1年間チャレンジパートナーとお仕事をさせていただいて、気付いたことはその下です。

店舗に在籍している30名から40名のパートナーと同じように、一人のパートナーとして接していく。相手のことを知ろうとする気持ちが、やはり大切なんだということが約1年間の勤務を通じて学んだことです。実際、日々のコミュニケーションであったり、コーチングというのはどのようにになっているのかというのが、下に出ている図になっております。

日々のコミュニケーションは、一番大切にしていることは、やはり一貫していることであるということに、店舗では気を付けています。やはりそれぞれのパートナーが違うことを、彼らに対してコミュニケーションの仕方であったり、伝える内容がぶれてしまうと、やはりチャレンジパートナーも同じパートナーですので、情報が幾つか重なってしまうと、どちらが正しいのかということに迷いを、当然持たれると思い

ますので、答えは常に一つであったり、伝えるポイントというものは、常に同じ視点から伝えるということには注力をしています。

また、曖昧な表現を避ける、ですね。なかなか難しいことではあるんですが、白黒ははっきりできない部分も、実際勤務をしていてたくさんあるかとは思いますが。でも限りなく白か黒かで、分かるような明確なコミュニケーションであったり、言葉遣いというところには注意をしているところです。

次に、違う時間の流れを意識するということです。この後、紹介させていただくのですが、当店のチャレンジパートナー、店舗で緑のエプロンを付けて、ほかのパートナーと一緒に店舗運営に参加してくださっています。当然ながら、チームの一員としてお仕事に就いていただいています。人間ですので、混乱する瞬間も当然ございます。そのときに、「チャレンジパートナーに違う時間が流れている。」、「あっ、何か手が止まっているな。一点を凝視しているな。」というような、ちょっとした異変にどれだけ気付いてあげられるか、そういったことを拾ってあげられるかということは、実際に勤務をしていて非常に大切だなということを学ばせていただきました。

あと最後に、先ほどのお話にもあったんですが、チームで向き合うということをお願いしております。やはりチームで毎日の店舗運営に参加してくれていますので、彼らもチームの一員であるということをしっかり認めてあげることと、チャレンジパートナー自身にも、自分がチームの一員であるということを常に意識してもらうようにしています。中でも、どうしてもパートナーによっては、自分から助けを求めていくという簡単なコミュニケーションなんですけど、今このタイミングで、周りのパートナーが忙しく働いている中で、私が助けを求めていいのかなと判断に迷ってしまう瞬間って、チャレンジパートナーに限らず、多くのパートナーが抱えている判断に迷うポイントでもあります。ですが、私どもスターバックスコーヒーでは、そういったときにでも、誰もが正しい答えであったり、目の前のお客様のために最高のパフォーマンスをできるために、協力し合うという意味で助けを求めるということが、気兼ねなくできるような環境づくりを常にしております。

続きましてコーチングの部分なんですけど、実際にはチャレンジパートナーであっても、障害の程度に差があるようです。私どもの店舗に在籍してくれているパートナーは、比較的、障害の程度は低いと申しますか、我々と同じような作業がかなりできるパートナーではあります。ですが、新しいスキル、技術を身に着けるに当たっては、少し工夫をしております。ポイントは大きく分けると四つあるのと、実際に勤務をしていて感じました。

通常のパートナーと同じ作業を学習していただくのですが、まずは少しずつゆっくりと進めていくということです。通常のパートナーが、5つの工程で作業を学習していくとするならば、当店のチャレンジパートナーにおいては、3倍、大体15ぐらいの工程に細かく分けてあげることで、一つずつできたという自信を持ってもらうようにしております。でも実際のところ、当店のパートナーさんは、すごく学習能力が高くて、最初15ぐらいに、3倍ぐらい多めに工程を用意してみたのですが、意外に

早く学習できる分野もありますので、その辺の臨機応変な対応というのも、ここ一、二箇月においては、調整ができる範囲ではあるなと学習してきたところですし、また気付かされたポイントでもあります。

同じように業務を細分化するということなんです。少しずつゆっくりと、5つの作業工程のところを15に分けてみる、10に分けてみるといったような形で、業務を細分化していくということも、彼らが学習を進めていくうえで、また新しいスキルを身に付けていくうえで、自信を保ちながら確実にやっていけるなと感じているところなんです。

三つ目は、言語だけに頼らないというところなんです。私どもスターバックスコーピーでは、新しい業務や知識を学習するに当たって、トレーナーと呼ばれているパートナーが二人一組で一つのスキルを学習していきます。トレーナーの子にもよると思うんですが、基本的にはマニュアルであるとか、自分が作業を見せていくというようなことで、新しいスキルを学習してもらいます。時には、実際に手を添えてあげたりとか、一緒に同じ作業を同時進行で比べながらやってみるといった、言葉だけであったり、文字の活字的なテキストだけに頼らないというところにはポイントを置いております。

最後に、小さな変化を見過ごさないというところです。当店のチャレンジパートナーは、非常に学習意欲も高く、新しいスキルにすごく食欲にチャレンジしていきます。出来栄えにすごくこだわりを持っていて、納得のいくパフォーマンスに至らないときに、表情にちょっと出る瞬間があります。そういったことに対して、どれだけ気付けるかというところは、一緒にチャレンジパートナーだけでなく、新しいパートナーと新しい業務に携わる点では注意をしているところです。チャレンジパートナーが、「あっ、これが私の中での合格点であるな。」「答えになるパフォーマンス、達成基準であるパフォーマンスに達したな。」というところに、本人の口から、「これで大丈夫だと思います。」という答え、言葉が出てくるまでは、同じ作業を繰り返し行うようにしてもらっています。

写真は載せられなかったのですが、チャレンジパートナーを紹介させていただきます。当店に在籍しているチャレンジパートナー、支援学校卒業のパートナーです。当店に勤務されて約2年が過ぎました。実際スターバックスの店舗でどのような一日を過ごされているのかというところを、簡単にお話しさせていただきたいなと思います。

一日の主な仕事なんですが、ほかのパートナーと業務はそんなに差はありません。むしろ、同じような業務に就いていただいております。一日の主な業務は、ほかのパートナーと同じように、緑のエプロンを付けて店舗に立ち、レジでの接客業務であり、御注文いただいたお客様のドリンクを実際にバーと呼ばれているドリンクを作成する場所で、お客様の目の前でドリンクも作成していただいております。それ以外にも、店舗運営のサポート業務というところで、クレンリネス（机などを拭く作業）であったり、店舗機器のメンテナンスなんかもやっていただいております。

ここに至るまで2年間という時間があつたのですが、自分が着任する以前には、バーでドリンクを作成するという業務と、クレンリネス（机などを拭く作業）、メンテ

ナンスという業務を主にやっておりました。まだ、レジでの接客に、若干不安要素がありました。本人から、「私もほかのパートナーと同じように、レジに立って実際にこうお客様と接してみたい。」と強い希望がありました。バーでドリンクを出して、お客様からの「ありがとう。」であったりとか、おいしそうにドリンクが仕上がったときに、お客様の笑顔を見ることに非常に彼女はやりがいを感じていたので、レジでもっと私ができることはないかというところを探っていきたいので、「是非やらせてください。」と本人から非常に強い申出があったので、その情熱があるなら、是非かなえてあげたいなと思ひまして、今年の1月からレジ業務への参加トレーニングをスタートさせて、今ではレジで接客もしてくれています。

ほとんどほかのパートナーと変わらない業務ですので、レジの業務を終えて、バーでのドリンク作成をして、また店舗内におけるクレンリネス（机などを拭く作業）であったり、機器のメンテナンスをして、一日を終えて帰るというような、ほかのパートナーとほとんど差がないような形で実際には勤務をしてくれています。

勤務に当たってのポイントなのですが、やはり自分自身もほかのパートナーと同じように、一人のパートナーとして接することは勤務中に心掛けています。最初不安だったのは、やはりチャレンジパートナーだということで、こちらが少し甘やかすという表現はあんまり良くないと思うんですが、ほかのパートナーとは違うような接方をする事で、本人や周りのパートナーに混乱を招かせてしまう危険性はあるのかなと、勝手なイメージを持っていたんですが、実際には、やはりパートナーとして接してあげる、一人の従業員として同じように接してあげることが大事だなと感じましたし、本人も、「私も同じように扱ってください。」と伝えてくれましたので、自分自身も一人のパートナーとして接するように努めております。得意な方ではないのですが、相手の気持ちをしっかりと知ろうとする思いというのは、非常に大事だなと思っていますので、まずはしっかりと挨拶をして、最近どうというような何気ない会話からスタートして、勤務中に新しくできたスキルであったりとか、非常に喜んでる笑顔のシーンがあったりすると、「今どうしたの。何があったの。」とか、実際にそのシーンを共有できているときなど、「今のサービス良かったね。」「今のドリンク、本当においしそうだったね。」「お客様、すごく喜んでくれてたよね。」「笑顔だったよね。」というような、相手にタイムリーに評価を与えてあげることも、彼女にとってはモチベーションを維持することにもなりますし、また次への新しい業務であったり、新しいお客様と接するための創意工夫を彼女自身が考えるいい機会点になっているなど感じております。

次に、タイムリーな評価とチームワークというところです。先ほどもお伝えしましたが、やはり目の前で起きていること、うまくできていることは、しっかり良くできていると伝えてあげること。また間違っている。人間なので、間違ふ瞬間もありますし、彼女は非常に記憶力が高くて、一度覚えた作業などはなかなか忘れないんですが、でも非常にかわいらしいところがありまして、なぜか自分の家の鍵だったりとか、私たち従業員の更衣室の鍵、鍵だけをなぜか、すぐに家に持って帰ってしまうとか、忘れてきてしまうというような、ちょっとうっかりしちゃうところもあるんです。

業務で、複雑な工程でドリンクを作成する手順などはきっちり覚えてくれますし、スターバックスに行かれた方は御存じかもしれないんですが、カップに色々なアルファベットが書かれているんですが、そういったものもきちんと覚えていて、しかも一つ、目の前にある一つだけではなくて、幾つもの同時に並んでいるカップのIDと私たち呼んでいるんですが、そういったIDなんかも、大体五、六点は常に彼女の頭の中にあって、自分の中で優先順位を付けて作業を組み立てていくというような、そんなこともできるパートナーです。なので、間違っているときには、しっかり「それはどうだったの。」というような、見て見ぬふりをしない姿勢であったり、本人に気付かせてあげるようなことは、評価はするようにしております。あと、さ細なことでも気になることは必ず伝えるようにしております。

最後に、共有するということですが、パートナー全員に彼女のことをチャレンジパートナーであると、最初から公表したことは、現在一度もありません。本人から、私もパートナーとして扱ってくださいと着任時に申出がありましたので、パートナーに紹介するときには、新しいパートナーですという形で紹介をしております。ですが、気になるパートナーがいて、「どういったパートナーなんですか。」と質問を受けたときには、「実はチャレンジパートナーなんです。」と紹介するようにしています。ですが、それを伝えたときにネガティブなインパクトがあるのかな、実際に一緒に働く仲間がどのようなリアクション取ってくれるのかなというのは、店長として少し興味があったんですが、すごいですね。「チャレンジパートナーなのに、こんなに仕事をしてくれている。」とか、「こんなスキルが高い。」、「こんなことまで知っているんですね。」と、店舗で働いてくれている、スターバックスで働くパートナー、みんな同じだとは思いますが、受け入れてくれている、同じように接してくれていると感じております。彼女が出来たこととか、新しい業務にチャレンジするということは、必ず店舗パートナーに共有するようにはしております。

最後に、モチベーションと、更なる愛着心の向上です。定期的なコミュニケーションと評価というところなんですけど、大体2箇月から3箇月に一度ぐらいのペースで、チャレンジパートナーとの面談を実施しております。約1時間の面談時間なんですけど、近況や彼女が立ててくれていた目標に対して、できている、できていないといった評価を下す場でもあります。また、本人が今、勤務に当たって何か困っていることや、不安を抱えていることはないかということを聞く機会にもしております。対話形式のコミュニケーションなんですけど、6箇月に一度は業務評価を付けるようにしております。

二つ目ですが、日々の会話の中で、仕事におけるストレスや、日常生活の現状を確認するということにも注意をしています。むしろ、こちらの方が重要なのかと感じております。社会人として自立をしていくうえで、やはり生活面です。お店でお仕事をしているときというのは、スターバックスのパートナーとしてきちんとお仕事をされているのですが、実際プライベートはどんなのかとか。何か仕事を進めていくうえで、ストレスを抱えていたり、不安に思っていることはないのかということを日常勤務中

に、少し手が空いたときに、聞いたりしています。

最近、一人暮らしを始めまして、以前まではお小遣い帳というのをパートナーにお願いしてしまして、実際に自分がどのような形でお金を使っているのかというのを、パートナー同士で確認をしてもらうような習慣もありました。現在は、きちんとお金もやり繰りできているようですので、1年間で終了はしておりますが、以前はそういったお小遣い帳を付けることで、お金の管理なんていうのも、社会人のパートナーと一緒に学習を進めてくれていました。

まとめになりますが、実際に1年弱、チャレンジパートナーと勤務をして、私が気付いたことなんですが、障害も一つの個性や特徴と捉えていいのではないかと感じています。実際にチャレンジパートナーとお仕事をしていると、私たちの方が気付かされることもたくさんありますし、また教えていただくことも多くあるなと思っています。一緒に働くことで、新たな気付き、成長の機会を捉える。通常のパートナーへの伝え方と彼らへの伝え方という情報の伝え方一つにしても、新しい気付きもたくさんありますし、私自身、まだまだ学ばなければいけないな、身に着けなければならないなというスキルが不足していることにも気付かされるので、彼女とお仕事をしていると、自分自身がまだまだ成長できるなと思います。足りないなと感じる瞬間もすごく多くあるので、楽しみながら、今一緒にお仕事をさせていただいております。

最後に、チームの一員として認め、過度に恐れず、過度に甘やかす必要もないというところを感じました。障害を持っている、確かにハンディはあるのかなと感じる瞬間も、もしかしたらあるのかもしれないんですが、今、私自身はそのようなことは余り感じておりませんで、それよりも彼女をチームの一員として認め、どれだけ彼女の能力を開発してあげたり、彼女がもっとスターバックスで、店舗でお仕事をするのを楽しませてあげられるのかな、また、本人のモチベーションを高めてあげられるのかなということに工夫していくことが大切で、そんなに恐れる必要もないのかなと感じているのが正直なところですよ。

以上、簡単ではありますが、スターバックスコーヒーでの私の体験談と経験をお話させていただきました。御清聴ありがとうございました。

○進行

前田様、ありがとうございました。実際雇用されている中でのジョブコーチであったり、その中での成長の過程等を色々お話いただけたかと思います。また、お二方が企業様として話しいただいた中で、チームで幾つか共通していることもあったかと思っていますので、また後ほどディスカッションの中で触れられたらと思っています。

それでは、今度は立場を変えまして、現在働いておられて、そして、本日の受賞者のお母様、藤田節子様より御発表いただきます。よろしくお願いいたします。

○パネラー（京都市立白河総合支援学校 卒業生保護者）

本日は、このような場所でお話しさせていただけることを、大変光栄に思っております。ありがとうございます。ただいま紹介にあずかりました、藤田と申します。よ

ろしくお願いいたします。

息子の方は今、イトーヨーカドー六地蔵店に勤めさせていただいております。今、こうやってお話しさせていただく前に、洛和会の伊藤様と、スターバックスの前田様のお話を聴かせていただきまして、私は今すごくうれしく思っています。企業の方も色々なことを考えて、雇用していただいているのだと感じました。ですので、少し書いてきた原稿と違う話になりますが、申し訳ありません。後ろの方には、先日、先生が写真を撮りに行ってくださっていたようで、働いている風景が出ていると思いますので、またそれを見ながら、御清聴いただければと思います。

卒業までの3年間で、色々な職種の企業に実習に行かせていただいております。1年生の間は、1週間から始まり、3年生の卒業する辺りには、1箇月単位で何度か。もうその頃には、大体ここで就職させていただけるかなあというような企業様に、実習に行かせていただくということが多かったように思います。

職種も様々な、このイトーヨーカドー様のスーパー関係に、うちの息子が実習に行かせていただいたのは、本当に卒業間近の3年生のときからだと思います。1年生の間とかは、例えば、お店におしぼりを持っていかれる所とか、工場とか、野菜のパック巻きとか、色々に行かせていただきました。また、場所も右京区や久御山の方面まで、色々行かせていただいていたと思います。

先ほど、企業の中でのお話が多かったのですが、この子たちは、通うまでが大変なんです。こちらの実習へ行かせていただくまで、学校にいる間は先生と何度か行ってみたりして、行きやすい場所だとすっと行けるんですが、例えば電車とバスを乗り換える。バスに何番に乗るのか。これは、生徒なり、そのときによって感じ方や捉え方も違うので、すっと行ける場合もありますし、また、なかなかというところがありました。

うちの息子の場合、なぜか、私が調べるだろうと、高をくくっておまして、いつも行き先は調べて、ここで乗り換えて、ここで降りてということになります。ただ、一、二度行くと、もう自然と自分で色々な所を探しながら行くようになっていました。

また、仕事をしているときに、卒業前ですが、仕事は大丈夫かとの問い掛けに、「大丈夫やで。」と一言で終わります。女の子とか、よく報告をしてくれる子どもさんもおられると思うんですが、うちの息子にはいつも、「大丈夫やで。」と言われてました。

「何が大丈夫なんやろう。」って、保護者にしたら思ってしまう。本当かなと思いながら、学校での実習期間が終わり、最終日に実習先との面談。これが親にとっては本当に緊張の日でした。どんなことを言われるんやろうとか、もしかして、何もできてないよって言われるん違うかなと考えてしまうような日でした。でも、この面談あってこそ、親には、そこで実習していた期間の子どもの様子が聞ける日でもありました。

先ほど申したように、子どもによって、今日1日のことを細かく教えてくれる。何も話してくれない。聞くと答えてくれるなど、様々だと思います。実習先でも同じだと思います。次に何を進めていけばいいか、確認できる。また、それができない。周りの人たちとコミュニケーションができる。できない。色々な子どもさんがおられると思います。でも、高等部のこの3年間で、たくましく成長していったと思います。

また、卒業後、進路も決まり、この5年間勤務できたのも、高校3年間の実習経験があればこそだと思います。本当に受け入れてくださっている企業の方も、大変な御苦労がおりだと思ひます。

また、こんなこともあるのかなと私が思ふお話をさせていただきます。卒業後、企業に就職をしましたが、例えば、昨日はできていたのに、今日はできていない。また、雇用している側からは、なぜ何度も同じことを説明しないといけないのかなどと思われることも多々あるかもしれません。でも、保護者からの思ひとしては、根気強く教えていただければ、同じことの繰り返しを覚えていきます。ですので、ゆっくりでよいので、仕事内容を教えていただけたらありがたいと思ひます。

また、これはできないだろうと決め付けず、チャンスを与えてあげてほしいです。なぜなら、この仕事しかできないのではないだろうか、ここからは進めないのではないだろうかと思われていたら、何年働いてもスキルアップができないこともあると思ひうんです。そうではなくて、次のステップにチャレンジさせていただくことができるなら、本人もうれしく思ふと思ひます。

また、息子が就職してからは、二、三年の間は一つの仕事ばかりしていたように聞ひています。

先ほど指導者、表彰式のときに、企業からの代表でお話ししていただきました日本新薬さんが、「本当に担当する者の力一つで違ひう。」というお話をされてました。結局、指導者ですよ。本当にそうだと思います。

うちの息子も、担当していただひているマネージャーが一度代わりました。代わってからは、この仕事ばかりしてたのではつまらないやろうということで、同じデイリー一っていう職場にいますのですが、そこの中で、冷凍食品だけ出すのではなくて、もう一つ次の仕事、例えば発注業務です。夕方からだと発注業務ができるということで、発注業務をさせていただいたり、今、ネットで色々なものが買える時代になってます。そちらのネットスーパーの仕事など、色々幅を広げていっていただき、今現在に至っています。

ただ、本当に残念なことで、皆さん御存じだと思ひうんですが、六地藏店が来年、閉まってしまう。なので、この子の勤務年数が6年途中、7年目を目前にして終わってしまうっていうことになります。親としては本当に残念なんです。店舗が京都には六地藏しかないっていうことで、ほかの所へはなかなか通えないだろうということで、一応、退職という形を取らせていただくことになっております。

本当に指導者によって、色々なチャレンジができるのではないかなって、先ほどから企業様のお話をお伺ひしたときに、色々この子たちのために考えていただひているんだなって、今日は再認識させていただひて、この場に私を呼んでいただひて大変うれしく思ひております。チャレンジのチャンスを与えていただき、勤務5年表彰していただき、これからもまた、ずっと子どもたちが長く働いていける場所を作っていただひたら、本当にうれしいことだと思ひます。

何か色々と考えてきて、原稿も作ってきたんですが、今日、企業さんのお話を聞いて話の内容を変えさせていただひたんですが、本当に障害者という名前が付ひている

だけなんです。本当に普通の子どもと変わりません。ただ、一つのことを覚えるのに、普通だと、例えば1日でできるっていうことが、少し掛かるという子どもたち。愛情を持って、ゆっくりと色々なことを教えていただけたら、これからも就職できるかと思いますので、よろしくお願いしますと思います。

今日は、このような場所を与えていただきありがとうございました。簡単ですが、ここで終わらせていただきます。

○進行

ありがとうございました。今日の表彰も、感無量というところもあったかと思えますけれども、また、お母様からも貴重なお話を聞けたかなと思っております。

また、先ほどのコーチングのお話と少し重なる部分もあるのかなあ、少しずつゆっくりというところもお話しいただけたかと思っております。

それでは、これからパネルディスカッションということですので、それぞれまた意見を出し合ったり、お尋ねになったりということやっていきたいと思えます。

初めに企業様から、障害のある方を雇用するときに、受けるときに不安があるということとか、あるいは現場で不安があるということがありました。その不安が、どんな内容の不安であったか、その不安が、どのようにして消えたか。現在は恐らくその不安は消えている部分があると思うのですが。

また、障害のある方を雇用されていない企業様も、恐らく同じような気持ちを持たれてるかと思えますので、まずは企業様からお話しいただけますでしょうか。それでは、伊藤様からお願いしてもよろしいですか。

○パネラー（洛和会本部 採用教育課部長 認定看護管理者）

不安ということについては、現在のところ洛和会では、先ほども御紹介しましたように、支援学校の卒業生はいらっしゃいます。ここでは、支援学校ですが、あと、二十歳以上でハローワークを通じてとか、そういう所を通じて採用になる方もいらっしゃいます。はっきり申しまして、支援学校の学生は学校の先生が付いています。なので、実習を受け入れるときに基本的な情報や注意しなければいけないことが分かっていますので、それについて段階を追って環境整備ができます。そのための実習であって、体験実習を何度もすることによって環境に慣れ、人に慣れ、仕事に慣れていくということがスムーズになります。だから、ステップアップしていけばよいと思っています。

違う意味で、成人で二十歳以上でというところに関しますと、何のお膳立てもないし、情報もないですので、実習できませんし、そういった段階で、どのように職場が受け入れるかというところが、当会においては複雑かなと思ったりします。支援学校の学生さんについては、本当に先生方をはじめ、色々なフォローをしていただいておりますので、いきなり現場に、「今日から実習よ。」と言って配属しませんので、そのところは、採用になったときについては、また色々話がありますというところです。

○進行

伊藤さんは採用の御担当ということで、実際に実習であれ、雇用であれ、現場とい

うか、どこに配属するかということになると思うんです。現場の担当者の方の不安というのは、いかがでしょうか。

○パネラー（洛和会本部 採用教育課部長）

全く障害者の方がいない施設であつたりすると、そこで働いている職員というのは、先ほども言っていますように、指導者とかそういった者がいない所に、そういった方がいらっしゃると、要は、どういう風に指導してよいものやら、対応してよいものやら、不安というよりも分からないということです。知識のなさということもあると思うんですけど、それについて、職場で共有して、この方は、こういう仕事をしていくんだとか、ここは注意しましょうということが共有できる職場であつたら、要は、風通しがよく話ができるようでしたら、それは大切に育っていくと思いますけど、全く分からないのに、「あなた、お願い。」と言っても、その指導者も分かりませんから、それは困るということです。

○進行

不安というより、まず分からないというところが現状ということですね。ありがとうございました。

そうしましたら、スターバックスの前田様、お願いします。

○パネラー（スターバックスコーヒージャパン株式会社 京都祇園ホテル店 ストアマネージャー）

答えは同じようなことかと思います。実際のところは、内側のマインドをどう整えてあげるかというところがポイントかと感じております。受け入れる側、迎え入れる側が、どのような心持ちでいるのかっていうところが、私自身も体験したことなのですが、大切なこと。分からない、どうしたらいい、経験もないというところですので、過度に構えてしまう、閉ざしてしまいがちだと思うんですが、それよりも一緒に働く仲間を通じて、どのように迎えてあげるのかという受け入れる側のマインドをしっかりと整えてあげることから始めるのが、受入れに当たってのポイントではないかと感じております。

その点においては、自分が引き継いだときに、前任のストアマネージャーから、支援学校の先生からも、特徴であつたりとか、このように対応してきましたということを引き継がせていただいたので、私としては、かなり整った状態で受け入れさせていただいたと感じています。

○進行

ありがとうございました。前任の方からの引き継ぎであつたり、ある程度知識があつたり、また支援学校等、そういったところとの連携ということもあつたかと思います。

ここで、田名後室長にお尋ねさせていただきます。

今、企業様が特に、障害のある方をまだ雇用されてない所、不安があるということもあると思うのですが、そういった所へも、また紹介いただく、現実には紹介いただ

いているかと思います。そういった所の企業様の不安への解消ですね。相談室では、どんなことをされていたり、どんなことで不安解消に向けての取組をされているのかということを一言お願いします。

○パネラー（京都障害者職業相談室 室長）

いつもお世話になっております。障害者相談室の田名後と申します。

今、洛和会の方からもお話がありました。支援学校から就職をしていただく方については、学校から何回かの実習とか、生徒の情報とか、きめ細かに事前打合せも含めてですので、企業様も、生徒の障害特性から、性格から、どういう日常の行動特性もあるのかとか、色々そういうこと、細かいことをよく把握されたうえで、まず実習から雇用へと進められる。そういう安心感をお持ちになっておられる。環境整備できる。それはもっともだと、今お話を聞いて思っております。

ただ、ハローワークも、確かに多くは中途採用と言いますか、転職される方とか、初めての方もいらっしゃるのですが、ハローワークの場合、紹介させていただくときについて、もちろん御本人さんの了解は得るのですが、そのうえで本人さんの障害特性や行動の特徴的なこととか、前職でどんなことをしてきたとか、できるだけ可能な範囲で詳しい情報提供といいますか、事前の応募の段階でさせていただくというようなことには努めているところです。

そのほか、初めて障害のある方を雇用される場合なんかに、すぐに求人を出していただいて雇用があるという所はなかなかありません。

先ほど、どのように対応したらいいのか分からない。初めて障害者が来られて分からないという場合に、ハローワークも特に関係機関、就業生活支援センターとか障害者職業センター等との関わり、関係を持っておられる求職者の方等については、そういう関係機関とも連携させていただきながら、職場実習を組ませていただいて、こういう障害の方の特性を会社の方に直接、仕事をする場面で知っていただく、そのような支援学校の職場実習と同じような、長い期間ではありませんが、初めての企業様とか本人が、仕事内容に不安を持っているような場合には、実習という形でお願いをさせていただいて、まず障害特性なり障害者の方を少しでも事前に状況を分かっていたくようなことを踏まえて、次の実習の振り返りなんかをしながら、紹介させていただくという形で進めている場合も多々あります。

あと、御存じのとおりで、これは雇用にはなりますが、障害者トライアル雇用という、3箇月間の雇用期間を区切って、常用雇用への移行を目指した制度ではありますが、そういうトライアル雇用という制度なども利用しながら、職場適用訓練の制度を使いながら、少しでも正式雇用まで、企業様、本人の両方が、その仕事について少しでも理解が進められる、職場について理解が進められるような施策は取りながら進めさせてもらっているところです。

○進行

ありがとうございました。支援学校では、たくさん実習期間が取れたり、何回も実習できたりするわけですが、成人の方でも、職場実習とかチャレンジ雇用であったり、様々な制度があるということで、そういった幾つかの支援の制度もありますし、恐ら

く皆様お手持ちのパンフレット等にそういったものもあるかと思いますが、また参考にさせていただけたらと思います。

今、不安ということで、企業様側が初めて雇用されるときのことであつたり、障害のある方を雇用するときの不安ということでしたが、逆に、雇用される側。藤田様へお尋ねしたいのですが、行くときの不安。それは、先ほどお話しいただいた通勤以外のことでの不安はいかがでしょうか。

○パネラー（京都市立白河総合支援学校 卒業生保護者）

通勤もそうですが、行かせていただいてから、学校に行っている間は、初めの面談と最後の面談があると思うので、企業がどこにあるとか、内容がどうかを見て、終わりのときにお話しいただいて、どういった仕事をしているのかというのが分かるのですが、先ほどスターバックスの前田様が、何箇月に1回か、本人と話をして、恐らく洛和会様もそうだと思いますが、半年に1回評価していると。例えば、評価したことは、本人とのお話の中で終わるのか、それとも成人、2年とか3年とかたてば、本人は成人しており、確かに社会人ですが、いつまでも保護者は、どうなんやろうというのを知りたいという思いがあるんです。

ですので、今、息子が行っている所は、どのようにしているかというのは全く分からなかったんです。この5年間というのが、息子と何か問題があったなと察知してお話に伺ったという経緯があるんですが、企業の方から、「こんな問題があった。」というのはありません。問題があったときはどうされているのかと思います。保護者側から、そういうときは不安があります。

○進行

それでは、まず前田様の方からお願いできますでしょうか。保護者へのお伝えということですね。

○パネラー（スターバックスコーヒージャパン株式会社 京都祇園ホテル店 ストアマネージャー）

保護者様への連絡というのは、現時点ではありません。避けているとかということではなくて、本人が自分自身で今やり取りができるレベル感にまで、前任のストアマネージャーをはじめ、支援学校の先生のサポートを2年間頂いておりましたので、今では自分と本人が1対1のコミュニケーション、上司が同席する評価のときに自分の言葉で主張できるようなレベル感には今なってきているので、直接お母様へお伝えするというようなことは、今現在ではありません。

○進行

ありがとうございます。そしたら、洛和会伊藤様、お願いできますでしょうか。

○パネラー（洛和会本部 採用教育課部長）

保護者様にはですね、もちろん個々のケースによるのですが、洛和会に関しましては、まずは支援のサポートは学校と連携しています。必要であれば、用件というか内

容によるのですが、必要なことがあったりするときは、御家族に連絡してもよいかと御本人に聞いて、それからお話するということもあるみたいです。例えば、非常勤と言えど人事考課はありますので、正社員の者と非常勤としての雇用形態としての評価もあるので、もちろん仕事の評価はさせていただいております。仕事がうまくいかなくてとか、例えば、公的、私的にも色々あって、仕事もどうかという兆候があるときには、やはり早め早めに学校とか、それから必要があれば保護者様には御連絡するということになります。

○進行

ありがとうございました。色々なケースによって、必要に応じてされているというところかと思います。

次に、ここでフロアの方から。皆様から今日の発表等も踏まえまして、御質問等がございましたらお願いします。

○質問者

質問させていただきます。今日は独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構京都支部から参りました。今日はパネルディスカッションですごく良いお話を聴かせていただきました。洛和会様とスターバックスコーヒー様のお話をとても興味深く聴かせていただいております。私どもの機構では、企業様に向けまして、障害者の雇用の促進で活動させていただいております。まず洛和会様の方の障害者の雇用をされている中で、医療関係ですので、業務の中でも色々と注意点とかおありだと思います。非常勤で勤務をされている中でも人事考課を大切にされているということをお伺いしたのですが、ヒアリングをされる中で大切にされているところというのを1点、お伺いしたいです。あと、スキルアップするところで、こういった工夫をされているのか。そのところをお伺いさせていただけるとうれしいです。

あと、スターバックスコーヒー様のお話を聞かせていただいた中で、お小遣い帳というところで、御本人の日常生活のケアの部分ですね。そのところを詳しくお聞かせください。とても興味深いお話ですのでお願いできますでしょうか。

○パネラー（洛和会本部 採用教育課部長）

ありがとうございます。人事考課というか、定期面談と言うのがございまして、その定期面談のときに、まず一番大切なのは仕事ですので、この仕事が継続できているか。現在の仕事がきちんと就労できるかということが一番のことだと思います。もちろんモチベーションもあります。そして、その環境とか仕事内容がやはり難しいのではないとか、調整しないといけないのではないとか。やれると思っけていても、例えば、環境整備をするのに、最初に就労したときにはできた。確認表も丸が付いている。けれども時間が経過して、毎日毎日それをしなくて、違う仕事になった場合に忘れるということもありますし。大切なことは、失敗。大きな失敗よりも、小さな失敗を何回も重ねると気持ちがへこんでしまいます。だから、大きな成功など望んでないので、小さな成功体験を少しずつ積み重ねていくということを大切にしています。そこでその仕事が、今、合うのか合わないのかということを見定めるということを考え

ていけないといけないし。幸いにも、当会は病院施設が多いですし、介護施設も、看護師とか医者もおりますので、そういった医療面とか色々とフォローをしながら、適材適所というか、その仕事が、今の業務が合っているかどうかの見定めるところです。

だから、正社員というような人事考課です。私たちも希望があるのですが。例えば、自分のスキルアップのための希望で、人事考課表の次に自己申告表というものがあるのですが、6箇月に1度は必ず、自分が何を目標しているのか、何をどう教育を受けたいか、何の学校に進学したいか、色々書くところがあります。現在の業務が合っているかどうかということを自分で自己申告しますし、そういう中で、同じように平等にしています。そこがスキルアップと、あとは介護であれば演習や研修。院内とか院外の研修とか。実務者研修とか色々あります。それからケアマネジャーの研修とか、能力が着いているのならば受けたらよいと思いますけど、そこまではまだという現実ですが。

○パネラー（スターバックスコーヒージャパン株式会社 京都祇園ホテル店 ストアマネージャー）

お小遣い帳ですが、当店のチャレンジパートナーが昨年の秋より自立をしまして、一人暮らしを始めました。当然一人で新しいことにチャレンジをしていくので、お給料をどのように管理していくのかというところに、ちょっと前任のストアマネージャーと、当時在籍していたパートナーたちが、不安な要素を感じておりました。と言いますのも、彼女と、店舗で勤務しているパートナーの世代が同じ世代ですので、やはり同じパートナーとして日々接していると、お仕事の後のプライベートですね。やっぱり大学生等が多いので、カラオケに行くなどいわゆる交際費にお金をつぎ込んでしまうのではないかっていうのが、やはり我々の一番の懸念要素でして、そういったところをしっかりと見てあげたいなあと。自分でお仕事をして稼いだ給料をしっかりと計画的に運用していく第一歩として、しっかりと貯金として、これぐらい、家賃、光熱費の管理、また食費の管理なんていうのを、当時在籍していたパートナーと一緒に付けていくことで、個人として、言葉は堅いかもかもしれませんが、資産運用の一步を学んでいただいたと思います。

○進行

ありがとうございます。よろしいでしょうか。

ほかにいかがでしょうか。こんなこと、どうだろうかというなことでお聞きになりたいことはございませんか。

それでは、こちらから少し質問をさせていただきます。

皆さんのお話の中で、障害のある方が職場の中でキャリアアップしていく、あるいはスキルアップしていくということには、その仕事を教えてくださる担当の方、指導される方の役割が大切であるということが一つありました。それから、その中では少しずつゆっくり、あるいはスモール・ステップでということなどがありました。それから、小さなことを見逃さずに褒めること、それから注意すべきこと。小さなことでも、その場その場でタイムリーにということなどもありました。また、自信が持てる

ようにと、面談であつたりとか色々なことをされているということもありました。

ただそれは、チャレンジパートナー、あるいは障害のある方、それを担当される方だけの関係ではなくて、きっとその職場の中にもっとたくさん人数がいるわけですから、そのメンバーが同じチームなんだという言葉がありました。それから同じパートナーなんだという言葉がありました。その職場にいらっしゃる皆さんの気持ちが一つになっていくというか、ばらばらではうまくいかないと思います。

その方が障害のある方を受け入れて雇用していく。それに理解も作っていくと。情報の共有ということもあるかと思います。その辺りの工夫ですね。この会社はとか、この職場はそういうことに対して、前向きな反応をしてくださるというようなこともあったと思います。そういうチームづくりとか風土づくり、チームでの共有ですね。その辺り、企業として苦勞されているところ、あるいは工夫されてるところ。その辺りをお話しいただけますでしょうか。

○パネラー（洛和会本部 採用教育課部長）

工夫というか、やはり職場環境はすごく大切だと思いますが、先ほどの実習でもありましたように、ほんとにその子がいて、その学生がいて、明るくなったと聞きましたし、その実習生に助けてもらったと。それは、介護士として利用者のところに、ベッドサイドに行つて色々な傾聴、お話を聴くことによって、先ほども発表しましたように、利用者が安定するんです。ほったらかしにされていると、利用者は不安になるので、そもそもそういうところが認知症の特性です。そこのところ、その人の尊厳を認めて、その利用者の所に行つて話を聴く時間はすごく大切なわけです。そういうことについて、介護士ができるまでには、ほかの清掃もある、茶わん洗いもある、移動もある、入浴介助もある。色々な仕事がありますが、それを一つ任せることができる。それによって自分の、利用者にしなければいけない大切なケアをすることができたと。

そういうところが、チームですので色々なところで情報が共有されています。こうやって実習生さんに来ていただいて、こんなことができたとなりますと、プラスパワーの空気が流れるわけです。それがみんなで、はっきり言えば実習生を迎えようと言って、チームを組んでミーティングをしたわけではないと思いますが、そういう雰囲気を作り出す、そしてこういう良いことがあったと、助けてもらったと言うことによって、じゃあ次の実習はいつ来られるのという話になるわけです。そういう良い空気をどんどんつなげるということについては、私どもではなく、その施設の施設長とか、施設のスタッフが自分たちで考えて、その実習生を受け入れたり、採用につなげたのではないかというところはあります。

○パネラー（スターバックスコーヒージャパン株式会社 京都祇園ホテル店 ストアマネージャー）

私どもの店舗では、本人を知ってもらふ努力をしてもらいたいなと思っております。どんなことをしているのかと言いますと、弊社の文化で、お互いに賞賛をする文化がありまして、ちょっとしたカードを使って褒め合う文化があるのですが、以前は、チャレンジパートナーはその賞賛のカードをもらうことが多くて、自分が着任した当時は、大切にそのカードを集めていて、それを見せていただきました。「自分が着任して

から、渡したことはありますか。」と質問をしたときに、「余りない。」「ほとんどない。」という答えが返ってきたので、自分と一緒にお仕事している期間中は、もらうだけではなくて、自分からもその思いの部分、こういうところで良かったとか、助けられましたとか、本人の言葉で本人の意思、思いを伝えてもらう努力を、今続けていただいております。

今年度の目標にも、自分から積極的にそのカードを共に働く仲間に対して渡していくことをやっていくことで、自分自身をもっともっと知ってもらいましょうとお願いしております。

そもそも、その課題を彼女とコミットしたのも、非常にピュアで、人見知りが激しくて、自分が初めに挨拶に伺ったときも、隣にいるパートナーに隠れてしまって、なかなか目を合わせてくれなかったです。着任してからは、自分の店舗に他店の従業員、パートナーが遊びにきたり、何か業務のことで来られた際には、積極的に一緒に連れていって、まずは一緒に自己紹介しようっていうところから、自分を知ってもらう機会を用意してあげることが、彼女の人見知りっていうところに対して、自分の思いを伝えていくっていうところに対して、何か可能性があるのではないかと思います、そういった取組を継続的にやっている次第です。

○進行

ありがとうございました。相手を褒めるカード、すごくおもしろいなと思います。今、自分の職場でもなんかしたいという気もあるのですが。

洛和会様のお話は、実際に障害のある方が働かれる中で、今までの従業員が助かるというか、仕事がよりよく回るようになる。そういったことで、良かったという思いがあり、それからスターバック様は、今のカードのような形での雰囲気というかチームづくりをされてるということですね。とても参考になると思います。

こういったことが土壌になりまして、その中で一つ一つ、小さなことをステップアップしていき、そして次のことにと藤田様はおっしゃいましたが、新しいことにも、その中でできたことから次にチャレンジをさせていただくことで、また職域が広がっていったり、つながっているのかと感想を持たせていただきました。

最後に田名後様から、今のお話とディスカッションを受けて、一言御感想を頂戴できたらと思います。よろしくお願い申し上げます。

○パネラー（京都障害者職業相談室 室長）

相談室の田名後です。今、洛和会様、スターバック様、まさしく職場での職域の拡大について、業種の特色やら基本、特に知的障害者の方でよく言われるところの対応の取組の仕方なんかをきっちり押さえつつ、職場でやっておられるのが非常に今ひしひしと伝わってきたところです。

特に職域拡大については、やはり時代背景なんかもあろうかと思います。自分が障害者業務をやっていた、今から23年ほど前は、なかなかこういう介護、医療看護関係はあんまりなかったように思います。それがやはり高齢化社会を含めて、こういう部分で、先ほど言われたように後方支援。介護者は介護の、ケアの本来業務ができて、こういう介護の現場では後方支援と言いますか、周辺業務も含めてたくさんある。そこを非常に上手にコーディネートしてらっしゃるところなんかが非常にひしひしと

伝わってきました。

私は日常、余り窓口をやっていないので、担当者の方は洛和会様にも寄せていただいたり、スターバックスさんにも寄せていただいたりはしていると思うのですが、企業様の、お一人お一人の障害者の方の職場、職域。長く勤めていただくための取組をしていらっしゃるのが、非常に伝わってきたと感じています。

○進行

ありがとうございました。

今日は雇用フォーラムということで、先ほど生徒たちも発表いたしました。色々な取り組みもしておりますし、実習をまだ始めていない企業様がいらっしゃいましたら、是非お声掛けいただけたらうれしいと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

お時間になりましたので、これで終了させていただきます。皆様ありがとうございました。もう一度パネラーの皆様に、田名後様に拍手をお願いいたします。

(パネルディスカッション 終了)