

第4章

フランチャイズ加盟実習から 得られる様々な効果

～フランチャイズ加盟は職員の就労支援スキルの向上に役立つ～

4-1 就労支援スキルが身に着くことの実証

今回の調査事業で行った（株）アイエーとせんぼく障害者作業所の共同の取り組み（ダスキン・サービスマスター事業での実習等）を通して、フランチャイズ加盟やそのための事業化のプロセスが、障害者の一般就労移行を支援する場合に必要とされる職員のスキル向上にも一定の効果をもたらすのではないかと、ということを実感することとなりました。

このことは、サービスマスター事業に一定期間実習として参加した作業所職員の気づきや考え方の変化からも伺えます。

実習に参加した就労支援員からは、実習後の振り返りの中で「改めて『これが仕事なんだ』と感じた」という感想が出されました。

「普段、福祉事業所で働いていると支援員は障害のある利用者への支援に関してはプロとしての仕事意識を持っているかもしれない。

しかし、そこで行っている授産事業に関しては自らの仕事としてどれだけの意識を持っていただろうか？」

「授産商品を購入する一般のお客様のことを（利用者と同じくらい）深く考えられていただろうか？」という率直な声でした。

それはまた、他の企業での職場実習の際にも考え方の変化として表れます。

ダスキンでの職員実習を経験する前と後では、「実習をさせてもらっている企業の仕事に対して、中途半端な気持ちで取り組んではいけない」という思いがより強くなったという感想にも関わってきます。

さらには、その思いをどうやって障害のある利用者の授産事業での仕事や就労支援の実習等に結び付けていくのかが、就労支援事業所の職員の専門性ではないかという気づきにつながっていったようです。

4-2 企業との間にある壁が無くなる

今回のフランチャイズ導入に関する調査研究事業の検討会において、企業サイドの参加者からは何度も「福祉の職員と話をしているとギャップを感じる人が多い」という指摘がされていました。

一方で「もし、“企業のマインド”を理解している職員が福祉事業所の中にいて、間に立って窓口や調整役をしてくれるのであれば、企業として安心して仕事の話を進められる」といった意見も多く聞かれました。

今年の調査研究のテーマの1つである「企業と福祉の壁をどうすれば取り払えるか」という点について考えると、今回のダスキン・サービスマスター事業所に入りこむ連続長期の職員実習は、大きな成果があったと捉えています。

福祉事業所にとって、こうした実習への職員の送り出しは、毎日の業務における厳しい職員体制の中にあって決して簡単なものではありません。

しかし、そのことを通して、支援スキルの向上、企業との連携のあり方など得られるものはとても大きかったと感じています。

4-3 当たり前“気づき”そして“繰り返す”

一方、日頃は職業指導員として企業内授産に関わっている職員からは、ダスキンの実習を経験して、「あいさつや言葉遣いは普段から意識してやっていなければ人前ですることはできない」ということを、ダスキンでの研修や毎日の朝礼を体験することで実感したということです。

清掃というサービスにおいて、お客様の信頼や満足を得るためには、「きれいにする」という実際の作業はもちろん、身だしなみやあいさつ、言葉遣いなども極めて大きな要素になります。

そうしたことを当たり前にするようになるためには、マニュアル化とともに、“日々の繰り返し”の中で、深く理解し身に付けていく必要があります。

障害のある利用者を企業等への就職などで外に送り出していくことを想定しても、就労移行事業を利用している間に、単に作業能力を高めるだけでなく、あいさつや言葉遣いといった面をどれだけ利用者自身が意識し身に付けられるように支援できるかということはとても重要です。

また、実際にダスキンの実習に参加してからは、普段担当している企業内授産の現場でもその職員自ら「丁寧なあいさつや言葉遣いを心がけるようにしたところ、自然と利用者も職員の真似をし合う姿が広がってきている」ということです。

4-4 職員が自事業所向けに“中間支援機能”を担える可能性

今回の調査事業のワーキングの中で、「その事業所の職員の意識レベルが利用者の姿や授産事業の水準、就労支援の質に大きく影響している」という指摘もありました。また、障害者の能力については今見せている力だけでは測れない部分も多く、その人を取り巻く環境やそれまでの経験によってかなりの変化が生まれる、といった意見もありました。

今回のダスキンでの実習を経験した2名の職員の仕事への構え、日々の支援での意識の変化から、そうした点は改めて感じられます。

最近障害者の就労支援で広がってきたジョブコーチ支援でも、障害者が職場に入る前にまず支援者がその企業に入り作業を体験することが多くあります。

それは、その職場の作業工程やスキルを支援者自ら学ぶことを通して、作業工程を分析（アセスメント）し、障害者に対しより適した形に再構成するといった役割が求められるからです。さらに、そこではジョブコーチがその企業の文化を感じ取り、その組織での意思決定のプロセスなどを知ること大切であるとされています。

今回の実習過程で、当研究が昨年来その必要性を唱えてきた“中間支援機能”が実は、実習に関わった「せんぼく障害者作業所の職員」と「株式会社アイエーの担当社員」の双方に知らず知らずの内に備わった、のではないかと感じています。

実習期間を通してまるで同じ会社の社員同士のように親しくなり、「仕事ができるようになる」、「障害に慣れる、あるいは理解する」ことを通じて福祉と企業の間にあると思っていた“壁”が実にみごとに取り払われました。

こういったなか、「株式会社アイエー」と「せんぼく障害者作業所」によるダスキン・サービスマスター事業実習の取り組みについては、その成果を踏まえて今後の清掃事業での提携に進めるべく将来のフランチャイズ参加も含めて現在、「せんぼく障害者作業所」他で検討が進められています。

今回の5ヶ月間の職員実習における職員の変化、それによる利用者への影響を踏まえば、もしフランチャイズ加盟あるいはそれに類するような企業とのノウハウ移入提携の形が実現した場合、就労支援事業所としては単に就労継続支援事業の拡大が図れるだけでなく、就労移行支援に関わる支援員のスキルアップや意識向上に確実につながることは間違いないものと思われれます。

おわりに

平均工賃月額1万円程度という現実ばなれした数字との出会いが、フランチャイズの導入に関する基礎研究を開始する思えば遠い発端になりました。

日本国憲法27条第1項に「すべて国民は、勤労の権利を有し、義務を負う」とうたう日本。当滋賀の地から「この子らを世の光に」と説かれた糸賀一雄氏。

21世紀の今、障害のある人たちは皆「日本国民」として“権利であり義務である勤労”を通じて「4つの幸せ」（日本理科学工業株式会社 大山泰弘社長）を謳歌し、それぞれに社会の中で輝いた日々を送っているのでしょうか。

残念ながら答えは未だ否であります。

その原因は様々に語られますが、その実現に向けた具体的かつ有効な“一歩”は未だなお、なかなか見えて来ないのも事実です。

かつて高度成長の時代に、いつの間にか社会から養護学校や作業所、あるいは自宅の奥に姿を隠してしまった（隠されてしまった）障害のある人たち。

もう一度出てきてください。昔のように一緒にやりましょうよ。

そのために考えられることはすべてやってみましょうよ。

就労支援事業には、その可能性を追求すべき時がきたことを意識しましょう。たとえ今、仕事や事業に無知だ、出来ないとしか言えない自分が居ても、1年後には立派なプロだと胸を張れる自分になれる。そして障害があっても無くてもそれぞれの持ち味を最大限に活かして組み合わせられる仕事舞台が目の前に見えてくる。

このようなことを現実化したくて当研究はフランチャイズというノウハウ共有、人間関係重視の理念共有ビジネス化の道を探ってきました。

過去の報告では様々な「出来ない」要因の克服策探しに終始してきましたが、今年そのことにはあまり意味がないと気付くに至りました。

研究を通してお付き合いした民間企業の社長や従業員の方々がそのことを教えてくださいました。

「ただひたすら命を燃やして仕事をする、そのことにこそ人生の意味と価値がある。あれこれ言う前にまず一生懸命仕事する、そうすれば見えてくるのが自分をいかせる仕事という人生の大舞台。」

「人に教えるのにマニュアルはいらない、教える側と教わる側の信頼関係が実はフランチャイズの価値ある真髄」、などとおよそフランチャイズビジネスとはかけ離れたような言葉が飛び出すフランチャイズの世界。

なかでも「障害者雇用が続けてこられたのは社内に職人文化があったから。マニュアルだけの会社だったらきっと無理だった。」との大山社長の言葉は今の障害者就労支援事業関係者すべてが嘸みしめなければならない言葉でした。

障害者向けにマニュアルを改善することを考えた1年目、マニュアルを定着させるために中間支援機能がどうしても必要だと考えた2年目、しかし、どれもかつて障害者をはじき出した健常者世界の論理に基づく発想だったと気付きました。

就労支援は支援者自身がまず燃える事、仕事を大好きになること、支援者だと思わず仕事の師匠になろうとすることだと思うこと、それらのほとんどはその気になればフランチャイズ加盟によって得られる、これが今年の結論です。

調査アンケートへのご回答協力をお願いした近畿2府4県の就労継続支援B型事業所の皆さま、ご協力ありがとうございました。この場を借りて厚く御礼申し上げます。

そのなかに多く見られた「当所はそれぞれの利用者の要望にあわせて独自性を大切に事業（作業）をやっています。」というご回答。独自性とは何なのか今一度お考え頂けたらと思います。そしてなにより、そのことには工賃の額も含めて利用者の皆さまも心から賛同なさってますか。ぜひもう一度自問自答をお願いしたいと思います。

この報告書をお読み頂いた後、何か勇気が湧いてきた、使命感を覚える、“師匠”になりたい、“プロ”になりたい、などということが頭の中に湧き出してきましたら、ぜひ当センターまでご連絡を頂きたいと思います。お待ちしております。

まだまだ不十分な体制ではありますが当研究ワーキングチームは今後も進化を続けながら、仕事に大きな理念と情熱を持ったフランチャイザー（本部）との出会いがより多く実現出来るようにしていきたいと思っています。

福祉のネットワークが事業のネットワークになれば、日本でも有数の事業集団が出来るとは思いますが、障害がある人も無い人も共に地域の中で普通に働き暮らせる社会の実現をめざしたい。

この思いを掲げて当研究報告を終わります。

最後になりましたが、過去3年間にわたりなかなか思う様に進まないにも拘らず最後まで当事業に熱きご支援ご協力を賜りました企業、事業所、団体、マスコミ、大学、行政関係の皆様方に厚く御礼を申し上げます。ありがとうございました。

(参考文献)

- ・ 日本経済新聞社発行日経文庫「フランチャイズ・ビジネスの実際」
- ・ 社会福祉法人全国社会福祉協議会全国社会就労センター協議会編集発行「平成 18 年度社会就労センター実態調査報告書」
- ・ 滋賀県・(社団)滋賀県社会就労事業振興センター編集発行「平成 18 年度障害者保健福祉推進事業(障害者自立支援調査研究プロジェクト)『雇用型』経営モデル開発事業報告書 2」
- ・ 社会福祉法人全国社会福祉協議会全国社会就労センター協議会編集発行「平成 18 年度障害者保健福祉推進事業(障害者自立支援調査研究プロジェクト)工賃水準ステップアップ事業・事業報告書」
- ・ きょうされん発行「豆腐づくりは夢づくり」
- ・ NPO 法人社会的就労支援機構発行「作業所の事業計画を作る手引書」
- ・ 厚生労働省平成 21 年 3 月発行「障害者の一般就労を支える人材の育成のあり方に関する研究会報告書」
- ・ 株式会社あさ出版「日本でいちばん大切にしたい会社」坂本光司著

[検討会委員]

委員長

高橋 信二（滋賀県）社団法人 滋賀県社会就労事業振興センター センター長

副委員長

濱田 和弘（鳥取県）NPO法人 鳥取県障害者就労事業振興センター センター長

森 新一（宮城県）森徳とうふ店 障害者雇用プロジェクト班 班長

中崎ひとみ（滋賀県）社会福祉法人 共生シンフォニー 常務理事

宮崎 栄二（福岡県）株式会社 リフォーム三光サービス 代表取締役会長

宮崎 慎一（福岡県）株式会社 マルシェ 代表取締役社長

守屋 栄利（大阪府）株式会社 アイエー 代表取締役社長

赤桐 淳一（和歌山県）NPO法人 社会的就労支援機構 専務理事

三日月雄介（滋賀県）社会福祉法人 甲賀市社会福祉協議会 甲賀福祉作業所

那須 信子（滋賀県）株式会社 農環 代表取締役社長

荷宮 将義（滋賀県）NPO法人 就労ネットワーク滋賀 理事

城 貴志（滋賀県）社団法人 滋賀県社会就労事業振興センター セルプコーディネーター

[ワーキングチーム]

林 陽二郎（大阪府）社会福祉法人 コスモス せんぼく障害者作業所 副施設長

今井 俊和（滋賀県）ビジネス元気工房 代表

前田 茂仁（滋賀県）社会福祉法人 いしづみ会 障害福祉サービス事業所 いしづみ

山口 俊介（大阪府）立命館大学経営学部 客員教授

有限会社 かほり堂 店主

細川 隆司（滋賀県）有限会社 トレードネット 代表取締役

社団法人 滋賀県社会就労事業振興センター 事業アドバイザー

[事務局]

鈴木亜矢己（滋賀県）社団法人 滋賀県社会就労事業振興センター

(添付資料)

厚生労働省 障害者保健福祉推進事業

「フランチャイズシステムビジネスを障害者就労事業に導入するための研究事業」

検討会 設置に関する要綱

標題の検討会設置要綱を次のように定める。

(検討会の設置)

第1条 「フランチャイズシステムビジネスを障害者就労事業に導入するための研究」について検討するため、「フランチャイズシステムビジネスを障害者就労事業に導入するための研究」検討会（以下「検討会」という。）を設置する。

(所掌事項)

第2条 検討会は、次に掲げる事項について検討を行う

- (1) フランチャイズシステムビジネスを障害者就労事業に導入するための研究に関すること。
- (2) 就労支援スキル強化と就労移行支援スキルアップにフランチャイズ加盟が役立つ可能性の研究に関すること。
- (3) その他必要な事項。

(構成および検討委員長の職務)

第3条 検討会の構成員は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 検討委員長 1名
 - (2) 検討委員 15名以内
- 2 検討委員長は、検討委員の互選により選出するものとする。
 - 3 検討委員長は会務を総理する。
 - 4 検討委員長に事故があるときは、予め委員長が指名する委員がその職務を代理する。

(設置期間ならびに検討委員の任期)

第4条 検討会の設置期間は、この要綱の施行日から2010年3月31日までとする。

- 2 検討委員の任期は、委嘱日から2010年3月31日までとする。

(会議)

第5条 検討会は、検討委員長が招集する。

- 2 検討会は、検討委員長、検討委員で構成し、第2条に規定する所掌事項について協議・検討する。
- 3 委員長は、必要と認めるときは、関係者の出席を求めて、意見を聴くことができる。

(庶務)

第6条 検討会の庶務は、社団法人 滋賀県社会就労事業振興センターにおいて処理する。

(必要な事項)

第7条 この要綱に定めるもののほか、検討会について必要な事項は、検討委員長が別に定める。

付 則

この要綱は、2009年 8月 1日から施行する。

**フランチャイズシステムビジネスを
障害者就労事業に導入するための研究報告書**

平成22年3月

滋賀県社会就労事業振興センター

〒525-0032 滋賀県草津市大路2丁目11-15

電話 077-566-8266

FAX 077-566-8277