地域と共存共栄 従業員、お客様と「自然なノーマライゼーション」

—株式会社イズミ—

職場ルポ

WORKSHOP REPORT

（文）清原れい子（写真）小山博孝

株式会社イズミ
〒732-0828　広島市南区京橋町2-22
TEL 082-264-3211　FAX 082-264-4687

株式会社イズミでは、各店舗で八四名の知的障害者が働いている。早くから知的障害者を多数雇用してきた企業は、スーパー業界ではめずらしい。地域社会には、さまざまな人たちが生活している。地域の中にある店舗で、さまざまな人たちが働くのは当たり前のこと。その企業理念の下、知的障害者たちがごく自然に働く姿を追ってみた。

各店舗で、近所の障害者を雇用

株式会社イズミは、西日本を代表するスーパーとして発展してきた。戦後、広島駅前で商売を始め、衣類卸問屋を設立。一九六一年にはスーパー一号店をオープンした。その後、次々と店舗を増やし、一九九〇年代から大型複合商業施設「ゆめタウン」を出店している。今日では広島を中心に、岡山、山口、島根、福岡、熊本、香川などで七五店舗を数える。

JR広島駅から歩いて五分。イズミ本社で応対いただいたのは、執行役員・人事総務部長の脇坂徳男さんと人事総務部人事労務課担当マネージャーの岡野健二さん。脇坂さんにお話をうかがった。

「『お客様第一』ですから、地域密着の姿勢を貫いています。地域に溶け込み、共存共栄を図らないと、店舗の繁栄はありません。地域のお客様の中にはお年寄りの方も障害のある方もいらっしゃいますから、企業の中でさまざまな人が働くのは自然だと思う企業風土があると思います」

各店舗では、地元の人や地域の学校、施設などから頼まれて、一人二人と障害者が働くようになった。

「雇用を始めた特別なきっかけはなかったと思います。ご紹介いただいて、作業ができそうだという方が働くようになったのだと思います。以前から地域密着、生活密着という姿勢がありますから、自然な形で入ってきたのでしょうね」

二〇年近く前に「障害者の法定雇用率を、すべての店舗で達成しよう」という目標を掲げた。

「店舗に障害者が実習にきていたこともあって、あまり違和感がなかったのだと思います。障害のある人たちがいることによって、助けあいやチームワークが強くなっている気がします」

脇坂徳男執行役員・人事総務部長

七年ほど前には、本社経費だった障害者の人件費を、各店舗に変更した。

「障害者が本社の人員では、店舗での関心がわきません。お店の一員として考えるなら、店の人件費に含めるべきだ、お店の経営者である店長が、責任をもって見ていくべきだというトップの方針が出されました」

新規開店する場合は、雇用率一・八%をクリアするように障害者を採用している。九月にオープンした「ゆめタウン呉」でも、知的障害者が三人働き始めた。

「障害者の雇用がゼロのお店が出たら意識しますが、既存店ごとに雇用率の算出はしていません。既存店では、職場実習を頼まれて、双方がよかったら採用するという場合が多いと思います」

脇坂さんが人事で採用を担当していた一九九四年の雇用率は一・六三%（当時の法定雇用率は一・六%）。その前から雇用率は達成していたが、今日では二・三%になっている。

教育は、従業員用のマニュアルで

従業員は、正社員とパートナー社員で約五二〇〇人。アルバイトも含めると約一三〇〇〇人になる。障害者は一三三人。そのうち知的障害者が八四人と多いのが目を引く。なぜ、知的障害者の雇用が進

（上）白菜をカットしてラップがけ作業を手早くする白川純子さん（安古市店）

（下）商品の補充のため売場へ

んでいるのか。

「応募者が多いことがあるでしょうね。お店は立ち仕事がベースで、青果物のカットやパックなど、ある程度単純な作業が多いこともあると思います」

本社から特別な教育はしていないし、特別なマニュアルもない。

「採用した後は、現場で対応しています。仕事を教えるコーチは、特定の人を決めています。パックの仕方など、従業員用の基本マニュアルはありますが、障害者用はつくっていません。同じ仕事を同じようにすることが基本ですから、理解できるまで、わかりやすく繰り返し教えています」

職場は、大きく分けると衣料品・住居関連・食品の三つ。知的障害者は、九割以上が食品を担当している。

「青果や精肉のカットやパックの作業ができるようになったら、売り場の商品の補充もするような形にして、業務に慣れた時点で少しずつ仕事の範囲を広げています」

売り場に商品の補充に出れば、お客様と接する。お客様には、いろいろな人がいる。小売業で知的障害者の雇用が進まなかった要因の一つに、「お客様の抵抗感」があったが……。

「そのことは、私は余り意識しておりません。お客様も理解していただいていると思っています。商品の補充の仕事ができるなら、どんどん売り場に出たらいいというスタンスでやってきました」

養護学校や障害者施設などから職場実習も積極的に受け入れてきた。

「実習の依頼はよくいただきますが、できるだけ機会をつくるようにしています。年二回定期的にお話をいただく養護学校には、通勤しやすい近隣のお店に順番に割り当てています。お店から本社にくるお話もあります」

知的障害者はパートナー社員が多いが、正社員もいる。最低賃金でスタートし、ベースアップをする場合もある。勤続年数は長い。

「正社員の基準は、八時間のシフト勤務ができる人です。九時から二二時、二四時と営業時間が長いので、正社員は養護学校から直接就職する人が多いですね。早出・遅出、八時間労働が厳しい場合は、パートナー社員になります。ほとんどの人たちが家の近くの店舗に勤めていますが、バスの一路線でこられるようにという配慮はしています」

店長になるまでに、障害者との仕事を経験

お二人とも現場を経験し、店次長、店長を務めてきた。岡野さんは住居関連が長く、知的障害者との直接の接点は多くはなかった。

「近くで働いている人たちを見ていて、周囲の人たちが特別扱いをせずにほかの人たちと同じように指示を与えて、ふつうに接していると感じていました。なかでも、青果部門の女性は、商品の状況を見ながら、値下げシールも張っていました。障害があると言わなければ、わから

なかったという印象があります」

脇坂さんは現場が長く、障害者とも一緒に働いてきた。

「少しずつ作業が早くなるとか、レベルが上がってくれたらいいなぁと思いながら接していました。あいさつは健常者よりちゃんとしていましたね。私が人事の採用をしていたとき、トレイの発注までできるようになった女性がいて、感動しました」

店舗では、パートの人たちが大勢働いている。

白川さんの教育係として、指導にあたってきたベテラン社員の有馬明子さん（写真左）

「人間関係がうまくいかなくて出勤しなくなり、退職したという例もありますが、お店の八割はパートさんなので、母親と娘、息子というような関係を築けていることが長く続いている要因ではないでしょうか」

悩みや相談事があったときは、店長が解決に当たる。

「店長に特別な教育はしていませんが、店長になるまでには障害者と一緒に働いた経験をもっています。店長や上司が毎日必ず一回は声をかけるとか、『きれいに並べているね』とか、ほめることが大切だと思います」

仕事を通して成長、結婚でまた成長

イズミの障害者雇用への取り組みをうかがった後、岡野さんの案内で、店舗をまわる。広島の中心街から車で約四〇分。丘陵に一戸建て住宅が並び、ベッドタウンとして早くから開けた地域にある「ゆめタウン安古市」へ。ここに赴任して半年という食品部次長の吾郷博史さんが迎えてくれる。食品部門では、青果、加工食品、デイリー、精肉で五名の知的障害者が働いている。

白菜の汚い葉を取り除き、四分の一にカットして、ラップをかけていた白川純子さんは勤続一三年。均一にカットする手際がよく、売り場の商品の補充も手早い。青果のカット、パック、品出し、商品整理などを担当している。

「ものすごくまじめで、堅実に働いています。パックや品出しなど、我々から見てもハンディがあるようには見えません。青果は人間関係もうまくいっていますね。デイリーの人はまだ三カ月ですので、どういう指示を出したらいいのか、どのくらい理解しているかを確認しながら、合う仕事を見極めている最中です」（吾郷さん）

白川さんは姓が変わったばかり。八月

5人の障害者が働く安古市店、吾郷博史食品次長

に結婚式を挙げ、ハワイに新婚旅行に行ってきた。

「楽しいです。だんなさんと一緒に料理をつくります。肉じゃががおいしいと言ってくれました。お掃除も手伝ってくれます。仕事は続けていきたいです」

白川さんを入社時に教えたのが有馬明子さん。開店以来二七年勤続のベテラン社員で、明るい雰囲気に、思わず「お母さん！」と声をかけたくなる。

「素直ないい子で、きちっとしていました。店長が二階の研修室で一週間ぐらいパックの仕方、言葉遣いなどを教えて、私は品質チェッカーですので、鮮度の見方、ラップのかけかたなどを教えました。仕事は早いですね。帰りの掃除もきちんとやっていきます。もう一人の山本君と二人が休むとたいへんです」

「戦力、戦力ですよ」の言葉に実感がこもる。

「ハイと言いなさいと注意してきたんですが、結婚したら言葉遣いがきちんとしました。お母さんが厳しく育てていますから、体は小さいけれど、よくがんばりますよ」

仕事と結婚を通して成長……。白川さんの笑顔。人間関係がいい職場なのだと実感できた。

お客さんの質問にも応える田代誠さん。無遅刻無欠勤で10年目を迎える（祇園店）

お客様の質問にも精一杯答えて

続いて、一九七三年に開店した郊外型ショッピングセンターの一号店、「ゆめタウン祇園」へ。ここでは、八名の障害者が働いている。そのうち四名の知的障害者が働く食品部門を、食品部次長の岡野俊雄さんに案内していただく。売り場が広く、品数が豊富だ。

青果の品出しをしていたのは、田代誠さん。「忙しく仕事をするのが好きです。仕事はおもしろい」と即答。二八歳。一〇年勤続している。

「彼は四人のリーダー役です。よくまとめてくれて、仕事の提案や質問もしてきます。無遅刻無欠勤で、必ず五分前には出勤して、言われた仕事はきちっと済ませます」

勤務時間は八時から一七時まで。店舗は九時半から二二時まで営業している。台風一八号で六〇・二メートルの暴風が吹き荒れた日、帰宅のためのタクシーを手配すると、「お父さんに迎えにきてもらう」と帰らず、最後まで仕事をこなした。言葉が少し不自由だが、一見して障害があるとはわからない。

「お客様から『いまの若い者は……』と言われましたので、こちらからご説明をして、ご理解を求めました。最近はおほめの言葉をいただくようになりました」

取材のときも、「甘いスイカの見分け方」をお年寄りから質問され、ていねいに答えていた。

「本人は、逃げるのではなく、向かっ

「さっき私がつくったお寿司です。おいしいですよ」と笑顔で紹介してくれた宮本美穂さん

ていっています。お客様に精一杯ご案内しています。『お客様にわかっていただくまで話しなさい。常に自分をレベルアップしていきなさい』と励ましています」

もう一人、惣菜の中のお寿司を担当する宮本美穂さんも勤続一〇年が過ぎた。白と紺のハッピがよく似合う。

「仕事が几帳面で、言われたことはきちっとでき、黙々と働いています。こちらの話すことは一〇〇％理解できますね」

にぎり、巻き物、ちらしなどをつくっているが、なかでも握りが得意だ。

「軍艦巻きがむずかしい。にぎりは全部お勧めです」

ネタが新鮮で、お値段はリーズナブル。宮本さんが手に持つと、一段とおいしそうに見えた。

惣菜の陳列された売場を整理する宮本さん

「ｙｏｕ ｍｅ ｗｏｒｄ」に、障害者雇用も

イズミの店には、買い物を手伝う「エスコート係」がいる。一九九九年以降に出店の「ゆめタウン」は、フラットな売り場、広い通路、車いす用の試着室とユニバーサルデザインで、「ハートビル法」の認定を受けている。「ゆめタウン呉」ではオープンに先立ち、障害者やお年寄りの施設などから約三〇〇名を招待した。

「この形をとったのは二店目ですが、喜んでいただいて、私たちもよかったと思っています。企業としては、エリアが広がりつつある感じがしていますが、これからも地域密着で、地域で支持されるお店をつくっていきたいと考えています」

「ゆめタウン祇園」では８名の障害者が働いている。
そのうち４名が、岡野俊雄次長（写真右）の担当する食品部で活躍中だ

イズミは、一九九九年に障害者雇用優良事業所として労働大臣表彰を受けたが、男女雇用機会均等推進企業としても今年度厚生労働大臣優良賞を受賞した。

「幹部会では、女性をどんどん登用していかなければならないとトップが指摘しています。いま女性のバイヤーが一〇〇人中二〇人、店次長は一五人いますが、早く女性店長をつくりたいと思います。障害者の雇用もいままでと同様、新店ができれば雇用率と同じ比率で雇用していきたいと考えています」

障害者雇用で、一つ心配なこと。

「将来的には、加齢でいまの仕事を続けるのに体力的に厳しい人が出てくると思います。その人たちのための特例子会社が必要になるのでは……と考えています。障害者の雇用は、トップの理解がないと進まないと思います。企業の理念、考え方が大事ではないでしょうか」

「ゆめタウン」の「ｙｏｕ ｍｅ」には、「ドリーム」と「あなたと私」の意味が込められている。会社案内に、イズミの「想い」として掲げられた十二の「ｙｏｕ ｍｅ ｗｏｒｄ」。その中に、「障害者雇用優良事業所」も入っていた。