障害者自らが経営を担える会社をめざして

—NTTクラルティ株式会社—

職場ルポ

WORKSHOP REPORT

（文）清原れい子（写真）小山博孝

NTTクラルティ株式会社
〒180-8585　東京都武蔵野市緑町3-9-11
TEL　0422-50-8341　FAX　0422-51-8349

障害者に役立てるIT関連事業を柱に

武蔵野の緑豊かな広大な敷地に、NTT武蔵野研究開発センタがある。ひときわ目を引く本館の高層棟に隣接する建物の一階に、日本電信電話株式会社（NTT）の特例子会社「NTTクラルティ株式会社」が入居している。

三公社五現業の政府機関だった日本電信電話公社の時代、障害者雇用率は二%を超えていた。その後、民営化で会社が分割され、採用が長期間行われなかったこともあり、雇用率が高い会社とそうでない会社ができてしまい、NTTグループ計一一社の特例子会社として、二〇〇四年七月にNTTクラルティが設立された。

メディア開発部担当課長の標千利さんは、研究所の人事部門で障害者雇用を推進していた経験を買われて、会社の立ち上げからかかわった。

メディア開発部　標 千利課長

「NTTとして、各社で障害者雇用を推進していかなければいけないという大きな背景があり、NTTグループとして特例子会社を設立することになりました。すべてのグループ会社を入れると従業員は二〇万人近くになりますので、ハローワークさんからの助言もあり、スモールスタートということで持株会社と中規模会社一一社の連結での雇用率達成を目指しました。三年目の今年、無事達成できたので、連結会社の拡大に取り組みます」

会社設立のプロジェクトチームで、どんな事業をするかを検討した。グループ会社がたくさんあるだけに、世の中にあるような仕事はすでに行われていた。

「どこかの会社で行っている仕事を持ってくることはできなかったので、できるだけバッティングしないで、障害者ができる仕事を考えました。NTTの看板を背負っていますから、IT関連の仕事をしたいという思いはありました」

障害者を雇用する会社として、IT関連で障害者に役立てる事業に取り組みたかった。

「障害者自らが参画するユニバーサルなポータルサイト『ゆうゆうゆう』の運営と、各省庁や企業などのホームページのWEBアクセシビリティ診断を考えました。自分たちが働きながら社会に貢献できることは、障害者の社員のやりがいにつながるだろうと思いました。また会社設立の年に、アクセシビリティのJIS規格が制定されたのもタイムリーでした」

もう一つ、紙媒体資料の電子化サービスを考えた。

聴覚・視覚・肢体など、さまざまなハンディキャップの人たちが働くNTTクラルティ

「紙媒体を電子化（ＰＤＦ化）する仕事は、採用後からでもできるだろうということと、ＮＴＴグループの歴史は長いので、たくさんある紙媒体を電子化して汎用性を持たせることは、今後需要が膨らんでいくのではないかと考えました」

会社の所在地は、武蔵野研究開発センタ内に決まった。

「最初は、障害者用トイレが各階にあり、バリアフリーの環境になっている本館の三階を考えましたが、災害のときに三階だとたいへんです。そこで、現在の場所に入っていた部署に移動してもらい、バリアフリーの環境を整えて事務所としました。土地が広いので、駐車スペースは十分確保できました」

グループ会社の総務で仕事をしていた山口佳世さんが会社設立の数カ月前から参加し、設立後は経営企画部主査として、総務サービスを担当している。

山口佳世主査

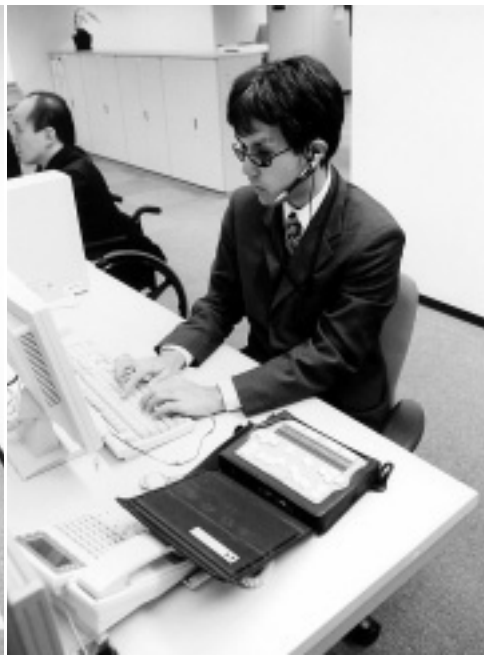
いろいろな障害者に職場を提供

採用は地元ハローワークと相談して、会社近くの東京障害者職業能力開発校や国立職業リハビリテーションセンターなどを会場に面接を行った。応募の条件は、バスやマイカーで通勤可能な人、パソコンに触ったことがある人。障害は特定せず、ＷＥＢ、電子化、一般事務などの業務を指定して募集した。応募は定員の七倍もあり、書類選考を行った。

「いろいろな障害の方に働く場が提供できればと考えました。耳の聞こえない人と目の見えない人とのコミュニケーションは、パソコンが間をつないでくれることがわかりましたので、採用の条件の一つにパソコンに触ったことがある人を入れました」

社員一八人（内障害者一七人〔聴覚障害四人、視覚障害三人、内部障害一人、肢体障害九人〕）とＮＴＴからの出向者七人で、二〇〇五年四月一日に営業を開始した。

「ゆうゆうゆうのサイトは、営業開始日からオープンできるように、仕事を先に始められる人たちで作り始めましたが、そのほかの業務は四月一日に入社



上下肢に障害のある石巻望さん。訓練校の時から学び始めた手話、入社して手話通訳者としても活躍している

してからスタートしました。最初は契約期間を長めにお願いして仕事をいただき、徐々に経験を積みましたが、半年間は勉強期間でしたね」

電子化業務は、個人情報が詰まっているため、ドアを隔てた別室で作業が進む。

「PDF化した資料に検索機能などの付加価値をつけ、CD-Rなどの媒体で納品しています。アクセシビリティチェックは、視覚障害を持った社員が実際にチェックしていますので、表面上だけの配慮ではなく、見える人間ではわからない、本当に伝えるホームページを作ることができます」

一年後には、神奈川県の中山と東京都の綾瀬のコールセンタで業務を開始した。

「現在、NTT東日本から電話応対業務を受託しています。お客様からの電話料金などのお問い合わせを受けて、専用のコンピュータシステムを操作したり、各種マニュアルを使用して応対しますから、聞こえて見えてメモをとれないと務まりません。一般事務の募集より、応募者は少ないですね」

オペレーターの職種は、健常者の間でも人気は高くないとか。障害者も同様で、お客様の応対はむずかしいと辞めていった人もいる。

異なる障害者間のコミュニケーションを大切に

会社組織は、メディア開発部、経営企画部、業務企画部の三つに分かれ、本社の障害者の社員は約五〇人。メディア開発部のポータルサイト運営・アクセシビリティ診断、PDF化業務、総務・人事・企画・広報・経理などを担当する経営企画部に、ほぼ三分の一ずつ配置されている。業務企画部のコールセンタ業務には約五〇人。『約』とつけたのは、随時採用を行い、いまも毎月新入社員が入っているからだ（二〇〇七年一一月一日現在で一〇一人）。

さまざまな障害の人たちが一緒に働く職場では、仕事の連絡にEメールが行き交う。

「一番配慮してきたことはコミュニケーションです。同じ障害の人たちの間ではコミュニケーションがとれるのですが、別の障害の人とすぐにはコミュニケーションがとれませんでした。コミュニケーションをとって同じ仕事をしていくことがたいへんですね」

山口さんも同じ思いを抱いた。

「いろいろな障害を持っている人が集まっていますので、一番気を使ったのはコミュニケーションです。また、体が弱い人、心が弱い人もいます。体調を崩す人もいますし、体力に個人差がありますから、どうケアをしたらよいかを考えています。障害者職業生活相談員を配置して、解決できないときは会社として対応する体制をとっています」

NTTクラルティに入社するまでの各人の経歴はさまざま。各々の作業は責任を持ってやらなければならないこと、納期は守らなければならないこと、企業で働くことは作業所で働くこととは違うなど、標さんは「働くこと」への自覚を促してきた。

「作業工程の一部だけではなく、前後の仕事、一連の仕事をわかった上で、今の仕事を何のためにやっているかを理解して、自分の仕事をして欲しいと思っています」

勤務時間は九時から一七時半まで。時

久保さん（右の写真）、伊藤一真さん（中央の写真）など視覚障害のある人に（特に弱視の方にとって）、見分けられるよう、コントラストのある目印のマットが敷かれたじゅうたん

国立職業リハビリテーションセンターで訓練を受けた長沢誠さんは、メディア変換を担当している

間外勤務は極力行っていない。給与体系は特例子会社の標準的なケースを参考に決め、福利厚生面はNTTグループの各種制度を利用できる。

働く環境も充実している。オフィスは真ん中の通路を挟んで、両側にコンピュータが並ぶ。通路は、グレーのじゅうたんのところどころに紺とベージュの四角いマットが敷いてある。これは「ここから曲がる」という視覚障害のある人たちへの目印。全盲の人は白杖の感触で、弱視の人は色のコントラストで見分けられる。点字ブロックは車いすの人には動きにくいので、工夫をした。

二つの車いす用トイレは、左右が非対称。アプローチが右側からと左側からの人に配慮をした。さらにもう一つ車いすトイレを設置できるスペースもある。自動ドアは、センサーが感知して、人が近づけば開く。事務所はゆったり、駐車場もまだ余裕たっぷりだ。

望んで出向した人、HPを見て入社した人も

メディア開発部担当課長の馬屋原（うまやはら）信幸さんは、特例子会社設立の情報を知って転勤を志願。二年越しの願いが実現して、二〇〇七年四月にNTT東日本神奈川支店から出向した。

「企業の中で障害者が社会参加して、社会貢献をしていくところに引かれました。会社の理念に『将来は、障害者自らが経営を担っていく』というビジョンがあり、その一翼を担える仕事をしたいと思いました。会社の運営は、思っていたよりは苦労するところがありますね。視覚障害の人、聴覚障害も生まれながらの人も、中途の人もいます。私にも、障害が違う人たちの本当の悩みはわかりませんから、どうやってケアしていくかは課題です」

社員の一体感を醸成するために定期的に懇親会を開く。社長表彰制度があり、金一封が出る。

「一人ひとりの気持ちが前に出ていて、意欲はあるので、私たちがどうやって応えていくかだと思います。研究所の技術支援などがあると、もっとスキルアップができ、いいものができると思いますし、PDF化業務に関しては安定的に仕事を出していただけたらと思います」

メディア開発部　馬屋原信幸課長

ホームページが充実していて、業務内容や社員の働きぶりがよくわかる。ホームページを見て「視覚障害があっても働けるのでは」と応募、採用された社員もいる。ホームページに載った二〇〇七年度の新入社員たちの声。

「正社員で雇用されることが魅力です。福利厚生面が充実しています。自分に与えられた仕事をしっかりこなし、自分から積極的なさまざまな提案ができるようになりたい」メディア変換担当（上下肢障害）。

「自分の障害を生かせる仕事ができ、やりがいを感じています」WEB担当（視覚障害）。

「重要で多様な業務を任せてもらい、非常にやりがいを感じています。クラルティという会社は、まだまだ『会社の形』を作っている段階だと感じます。一人ひとりが持つ多様なノウハウを発揮するチャンスを誰にも与え、真剣に耳を傾けてくれる会社です」経営企画部企画担当（内部障害）。

「残業がないため、体への負担がなく、プライベートの時間を有意義に過ごしています」「お客様からの『ありがとう』

WEBサイトグループディレクターとして仕事を進める山田純也さん

の声を聞きたくて、がんばっています」（コールセンタ）。

将来は、一般企業と競争できる会社に

社員を代表して、メディア開発部WEBサイトグループディレクターの山田純也さんとメディア変換担当の長沢誠さんに話を聞いた。

長沢さんはオートバイ事故で車いすに。国立職業リハビリテーションセンターで訓練中に募集を知った。

「早く就職したいと探していたときに募集がありました。一般事務での採用でしたが、メディア変換担当になり、入社してから作業を覚えました。実務系は好きですが、いままで経験のないことばかりなので、たいへんです。PDF化した資料に検索機能をつけていますが、効率のいい、障害者でも使える検索機能を自分たちで独自に開発して、仕事をもっと発展させたいですね。いろいろな障害の方がいるので、ほかの障害の方とも、隔てなく仕事をしていきたいと思います」

DTPなどコンピュータを使った仕事をしていた山田さんは、特例子会社ができることを持株会社のニュースリリースで知った。

「ホームページは作ったことがありましたが、ポータルサイトの運営はこんなに違うものかと思っています。お客さんの視点に立ってコンテンツを作っているつもりですが、運営はまだまだです。でも、「ゆうゆうゆう」の内容は、他にないものになっていますので、ぜひ見てください。当面の目標は、いかにポータルサイトの価値を上げて収入を得るかということ。大きな目標は特例子会社の域を超えて、一般の企業と対等に仕事ができる会社になることです」

会社が営業を始めて二年半。プロパーの中から課長代理と主査が誕生している。

「自分たちの経験、ノウハウを後輩の人たちに伝えていけるようになってほしいと思います」と標さん。

「障害のある社員が、次にくる出向者に教えるくらいの、障害者から管理職、役員が出るような会社になればいいと思っています」と山口さん。

「その候補者は、プロパーの中に何人かいると思います」と馬屋原さん。

クラルティ（CLARUTY）とは、光り輝く（clarte・仏語）と全員の（universal）と才能（ability）を組み合わせた造語で、「個々人の持ち合わせている才能が宝石のように多彩に輝くように」との願いがこめられている。障害のある社員たちが経営を担うようになったとき、ぜひ再訪してみたい。

ポータルサイト『ゆうゆうゆう』http://www.u-x3.jp/

社内を白杖で歩き、部下に指示を伝え、仕事をする小高公聡（こだか・ともあき）課長代理