



関係機関を活用し 支援ノウハウを蓄積



▲手話を使って新人の三浦美和子さんを指導。



▲和やかな雰囲気職場。



▲まもなく4年目となる加藤るり子さん。

従業員が一丸となって わかりやすい作業の進め方を検討

事業所の概要と障害者雇用の経緯

全国にあるコーセー化粧品販売株式会社の取引先からの受注、取引先への請求業務を集約、平成16年6月より業務を開始。

コーセーグループには、平成5年に設立された「株式会社アドバンス」という特例子会社がある。アドバンスの活動内容を見聞きしている中で、当センターにも聴覚障害者を雇用して任せられる業務があるのではないかと考え、業務の洗い出しを開始。平成17年2月に就職面接会に参加。2名の聴覚障害者を雇用し現在に至る。

業種及び主な事業内容

コーセー化粧品の全国契約取引先からの受注と、取引先への売掛業務を行う。

雇用聴覚障害者数 2名(うち重度1名)

主な職務内容:
 ◎受注処理をするための得意先マスター登録
 ◎Eosマスター(受発注を行うための商品マスター)登録

取り組みの経緯

コミュニケーションの和(輪)を大切に 誰もが働きやすい職場へ

コーセーグループの特例子会社であるアドバンスの取り組みを参考に聴覚障害者を雇用することに決めたとはいえ、受注センターでは実際に障害者と接したことのある従業員がいなかった。そこでハローワークの協力のもと、障害種別や障害者に対する理解、企業の心構えを学んだ。その内容を従業員に教育。聴覚障害者の雇用に対する不安を払拭するよう意識改革に努めた。

障害者の就職面接会を経て2名の聴覚障害者を雇用、健聴者4名とチームを組んでもらった。取引先や商品の情報等をマスター登録するのが主な業務内容であったが、業務を進めていくうちに浮き彫りとなった「業務のシステム化」という難題にも挑戦。初めはチーム内に手話ができる者がおらず、筆談の繰り返しで言葉の意味が伝わらない等、壁にぶつかるばかりであった。しかし徐々に手話のできる人が増え、メンバー全員があらゆるコミュニケーション手段を駆使し話し合いを重ねた結果、1年半の月日をかけてシステム化環境が整備、職場のスムーズな業務遂行に一役も二役も買うこととなった。



▲コミュニケーションの輪が広がっている。

業務のシステム化作業を通じ、誰とでもコミュニケーションが取れるようにとメンバーの自発的な呼びかけにより手話勉強会が開催され、コミュニケーションの輪がチーム内から職場全体へと広がった。



▲全員集合。



	改善前の状況	改善後の効果	
作業を円滑に進める体制の整備	システム化が進んでおらず、円滑に進める体制が整っていませんでした。	聴覚障害者を含めたチーム全員で、システム化を推進。障害の有無にかかわらず誰にでもわかる業務手順を模索し、マニュアルを作成した。業務が標準化されたことで作業の効率化が図られると共に、メンバーを増員、業務量が拡大した。	注目の改善点 1
聴覚障害者とのコミュニケーション	聴覚障害者とのコミュニケーションが手探り状態だった。	手話勉強会の開催を求める声が生発し、聴覚障害者を講師として勉強会を開催。手話を通して公私共に相互理解が深まると同時に、コミュニケーションが取りやすくなり業務がスムーズに進むようになった。また、手話に関連した資料を集めた「手話図書館」を設置した。	注目の改善点 2
会議時の手話通訳	手話通訳を担当しているメンバーは会議の時に発言する機会が減ってしまっていた。	県身体障害者福祉協会と連携を取り、重要な会議の際は手話通訳者を派遣してもらって会議を開催。今まで手話通訳に徹していたメンバーも意見できるようになった。	
関係機関の活用	聴覚障害者雇用の経験が少なく、支援ノウハウがわからなかった。	主に聴覚障害者協会やハローワークなどに相談し、問題が生じた際の対処法や会議の際の情報保障に対するノウハウが構築されていった。	注目の改善点 3
情報保障	複数人が発言する場合もある会議では十分に情報伝達ができなかった。	会議では手話通訳すると共に、議事録を作成。また毎日行われる朝礼では、朝礼の要旨をまとめて聴覚障害者に閲覧して、情報保障に努めている。	

改善策 紹介

コミュニケーション手段を
駆使すれば
必ず伝えられる



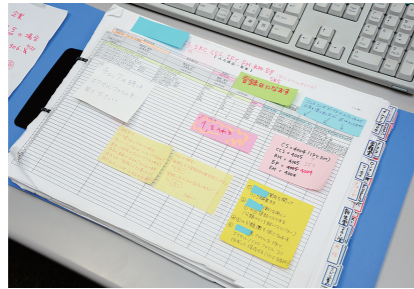
▲化粧品のサンプルコーナーにて。

注目の 改善点 1

業務手順の標準化を図った

効果 作業が効率化され、業務量が拡大。チームの結束力が高まり、人間関係が良好となった。

業務開始当初は、取引先によって登録内容が違っており、担当者がそれぞれの方法でマスター登録をしていたのが現状であった。そのため、担当者が休みなどという際に業務が滞ってしまうことも度々だった。そこで、すべてのマスターの内容を洗い出し、分析。まずは誰もが作業できるようマスター入力事項を統一化した。そして、マクロやリンクなどの技術的な設定をし、新システムに移行となった。調査・開発には実に1年半の月日を費やしたというが、この新システムに移行してからは最大で月に172時間の作業時間抑制とな



▲手づくりのマニュアル。

り、効果は絶大。結果、他の支店で行っていた作業も当センターが請け負うことになり、業務拡大につながっている。また、悪戦苦闘しながらもシステム開発をやり遂げたことで、チームワークに磨きがかかった。



▲マニュアルを見れば作業も簡単。

注目の 改善点 2

手話教室の開催

効果 聴覚障害者・健聴者の相互理解、コミュニケーション力が強化され、業務が円滑に進むようになった。

社員より自発的に手話勉強会の開催依頼の声が出たのをきっかけに、聴覚障害者協会、ハローワークに相談。聴覚障害者を講師に、手話で日常会話ができることを目標に、タイムテーブル作成・教材の手配をして開催した。受講者は12人。全10回を無事終了。勉強会終了後は、所内に「手話図書館」を設置、手話についてわからないことがあればい

つでも調べられるよう、センター全体で支援している。

手話でのコミュニケーションにより筆談で生じていたタイムラグがなくなり、リアルタイムで談笑ができるようになった。聴覚障害者が周囲と時間を共有できるようになったことは、職場活性化に大きな役割を果たした。



▲休憩中も笑いが絶えない。



▲手話図書館。当機構が作成したマニュアルも活用している。

▲困った時にすぐ利用できる。

注目の 改善点 3

関係機関の活用

効果 聴覚障害者に対する支援体制が確立され、聴覚障害者雇用のノウハウが蓄積された。

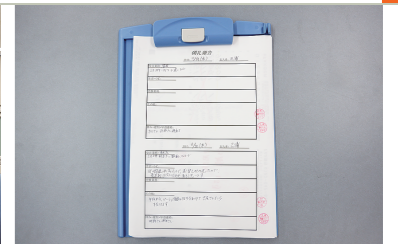
障害者雇用を始める頃、実際に障害者と接した従業員がおらず不安を感じたこともあった。そのため、ハローワークから障害に対する理解や企業の心構えをレクチャーしてもらい、その内容を朝礼時に周知し、従業員の意識改革につなげた。

聴覚障害者を雇用した後は、秋田県聴覚障害者協会主催のフォーラムで所長の井上勉氏が講演。その講演を聞いて

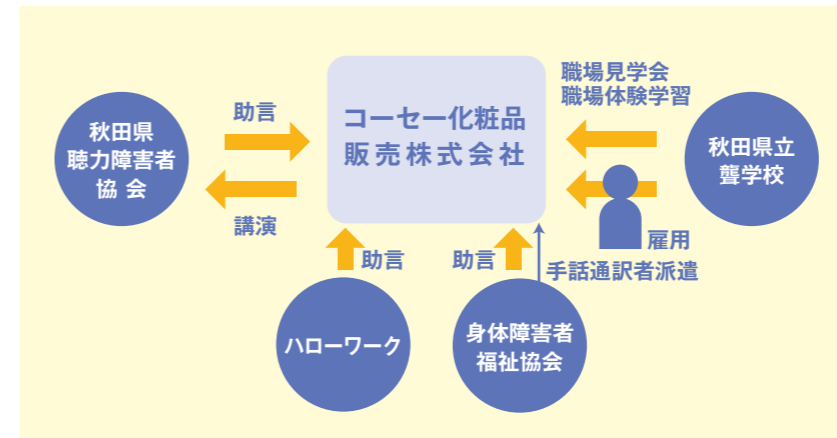
た秋田県立聾学校から職場見学会や職場体験学習等を依頼されるなど、様々な関係機関とのネットワークが形成された。その後、聴覚障害者の採用活動や手話通訳者の派遣など、ネットワークを活かし聴覚障害者雇用のノウハウを蓄積。平成20年4月には体験学習に訪れていた聾学校の生徒を従業員として雇用している。



▲打ち合わせは口を大きく開けてゆっくり伝える。



▲朝礼の内容を簡潔にまとめて伝えている。



▲手話通訳を行う三浦玲香さん。

職場レポート

チームメンバーの声



羽沢 孝枝さん(左上) 伊藤 真理子さん(左下) 三浦 玲香さん(右上) 大橋 めぐみさん(右下)

聴覚障害者は育った環境等でコミュニケーション方法が異なること、見た目健聴者と変わらないため、視界の外で声をかけられて反応できないと無視していると思われる、手話でないと会話ができないという先入観から話しかけてもらいづらい等々、直接触れ合ってみてわかったことがたくさんあります。手話ができなくても、積極的に「話そう」という意識を持ち、身振り手振りを交えゆっくりと大きく口を開けて話せば伝わるといこともわかりました。彼女たちと共に働く中で私たち健聴者の意識も変わり視野が広がったことは、何にも替えがたい宝物となっています。

従業員の声



EOSマスター登録業務 三浦 美和子さん(左) 加藤 りり子さん(右)

初めは筆談でのコミュニケーションが主で、同時性がなく感情の共有が難しいため、手話教室の開催が決まりとても嬉しかったことを今でも覚えています。自分からも積極的に聴覚障害者が不安や不便を感じることを話し、チーム全体が業務のシステム化のために一丸となりました。もちろん、何もかもスムーズに進んだわけではなく時には喧嘩もしたけど、やり遂げたことで信頼関係が強まったのは間違いありません。また、外部パソコン研修にも手話通訳付きで参加させてもらえるなど、障害の有無に関係なくチャンスがいただけることに感謝と喜びを感じています。