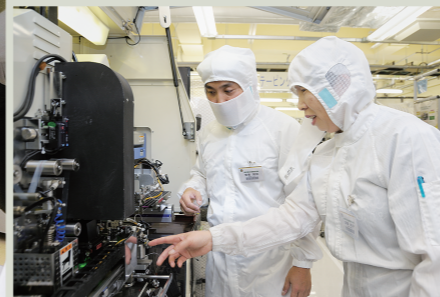


能力開発を積極的に推進、 職場定着を図る

平成20年度
障害者雇用
職場改善好事例
奨励賞



▲筆談を利用して業務の打ち合わせ。



▲マスクを外して口話でコミュニケーション。



▲手話でコミュニケーション。

テロップ入り作業指導用ビデオ、 TOEIC 受験の奨励などにより 個々の力を伸ばす

事業所の概要と障害者雇用の経緯

山形日本電気株式会社 (現在はNECセミコンダクターズ山形株式会社) の高島工場が前身となり、平成16年6月1日に台湾の半導体組立専門メーカー Advanced Semiconductor Engineering (ASE) の日本法人としてスタートした。

国内において設計開発から営業、生産と一貫したビジネスを展開する中で、障害者に、より多くの雇用の場を提供することができている。聴覚障害者のほか肢体不自由者、内部障害者、また直近では知的障害者も雇用し、障害者の能力開発と新たな職域開発に積極的に取り組んでいる。

業種及び主な事業内容

半導体、アセンブリ・テスト受託事業。

雇用聴覚障害者数 4名(うち重度4名)

主な職務内容:
◎技術部門における設備仕様書や一般文書の管理、書記業務
◎製造部門における生産ラインのオペレーション

取り組みの経緯

業務時間内外を含めた、
多角的な職場改善への取り組み

現在雇用されている4名の聴覚障害者は、全員が勤続15年程度である。

雇用した当初は、社内に聴覚障害者と接した経験のある従業員がほとんどいなかったため、どのようにコミュニケーションを取ったら良いか、どのような作業指導や職場環境の整備が必要か等がわからない状況で、聴覚障害者を直接サポートする従業員がごく一部に限られていた。従って、聴覚障害者同士で集まるか、一人である等孤立している場面が多く見られ、またサポートする者が不在の場合や聴覚障害者が他の部署に異動した際にコミュニケーションや作業が順調に進まない、といった場面も見られていた。

そこで、社内全体の聴覚障害者への理解促進、コミュニ

ケーション面や作業面への支援強化を目指し、全社的な取り組みを開始した。取り組みの内容は就業時間内から就業時間外まで多岐にわたり、この取り組みにより、現在までの長期的な職場定着につながっている。

また、平成16年6月に外資系となったことにより、英語のスキルが重要となってきた。TOEIC テストにはリスニングも含まれるため、聴覚障害者のチャレンジを推奨してこなかったが、ここで発想を転換、1名にリーディングのみのチャレンジを勧めた。当人は驚きつつも喜び、TOEIC テストに果敢にチャレンジし、意欲の向上や今後の職域の拡大の可能性につながっている。

▲トッピングを選択しやすくなった食堂のメニュー。



小さな改善、ここを工夫

	改善前の状況	改善後の効果
聴覚障害者への対応	聴覚障害者と接した経験がほとんどなく、対応方法がわからなかった。	各職場にキーパーソンを選定し、事前に障害特性などの基本的な教育を行うことにより、作業面、職場内の相談が気楽にできる体制ができた。
作業中のコミュニケーション	作業が一人で行えるようになると、作業中のコミュニケーションが減り孤立してしまっていた。	管理者が定期的に聴覚障害者に対し職場のキーパーソンの接し方や指導内容を確認。コミュニケーションの機会の維持、聴覚障害者への理解、指導方法の改善につながった。
作業指導	作業方法についてどう指導したら理解しやすいか、試行錯誤の状況だった。	機械作業のため、紙より動画のほうが流れを理解しやすいと判断し、ビデオを作製した。ビデオでは簡潔にテロップにして見せ、ステップごとに作業を区切り、習熟した時点で次へ進むように指導。わからない部分が明確になり、フォローしやすくなった。
設備の稼働状況表示	設備の稼働状況をパイロットランプで表示していたが、職場によって違っていた。	パイロットランプの形状と色を全社的に統一することで、作業効率を改善。また稼働状況を管理室のモニターで確認できるよう整備し、体調の異変等にも対応できるようになった。
スキルの向上	スキルアップに必要な研修や試験へ参加する機会が限られていた。	リスニングセクションを除いた TOEIC の受験や英文書類作成研修を推奨。本人も喜びを持ち、テストに向け自主的に勉強を始めるなど、新たな業務に向けての意識づけとなった。
タイムリーな連絡方法	筆談や人を介する連絡方法が主であり、遠慮したり、タイムリーに対応できなかった。	パソコンを一人に1台配置。電子メールによるやり取りが可能になったことに加え、「IP メッセンジャー」を使用することにより、より迅速にやり取りができるようになった。
食堂の利用	選択を必要とするメニューを注文する際、うまく伝わらないことがあった。	注文カウンターに絵入りの選択メニューを用意、相手が誰であっても間違いなく注文することができるようになった。
職場以外でのコミュニケーション	新年会、花見、芋煮会、忘年会等を設定したが、聴覚障害者が積極的に参加するか不安な状況だった。	職場での意思疎通ができるようになるにつれ積極的に参加、自然にイベントが行われるようになり、また各自の携帯メールで健聴者とも密に連絡を取るようになり、人間関係がより親密になった。

注目の改善点 1

注目の改善点 2

注目の改善点 3

改善策 紹介

すべての人が
能力を発揮できる
職場環境づくり



▲綿密な打ち合わせは、手話・口話・筆談を状況によって使い分ける。

注目の 改善点 1

テロップ入りのビデオを作製し、作業手順をステップごとに確認

効果 作業を十分に理解し、職場のリーダー的な役割をこなせるまでにスキルアップした。

聴覚障害者にどのように仕事を教えたらいかが試行錯誤した結果、新人教育用として作製していた作業指導用ビデオに、場面ごとに内容やポイントをわかりやすく示したテロップを加えた。このビデオを用いながら、「最初に一連の作業手順をすべて見る→ステップごとに作業を区切る→1つのステップの作業を完全に覚えた後に、次のステップの作業に進む」という指導方法を確立した。

それまでは、指導する側の従業員は聴覚障害者がどこを



▲作業内容を確認。

十分理解していないのかはつきりとわからない場合があり、また、聴覚障害者も自分自身がどこを十分に理解していないかわからない場合があったが、テロップ入りのビデオと作業ステップごとの指導法により、双方の問題が解消され、着実に理解が図られ、作業をスムーズに行うことができるようになった。

その後、スキルアップが図られ、職場の中心的な立場として、新たに配属された従業員の指導を行うまでに成長が見られている。



パソコンの映像を見ながら作業手順を確認。説明内容は文字サイズや色を工夫したテロップで表示。

▲細かな業務ごとのビデオが作られている。

注目の 改善点 2

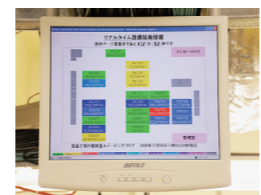
設備の稼働表示方法を全社で統一

効果 職場を異動しても戸惑うことがなくなり、作業効率の改善にもつながった。

製造部門においては、設備の安全対策として、稼働状況を確認するためのパイロットランプを設置していた。しかし、職場によって細かなルールが異なり、異動があった場合に戸惑うことがあった。

そこで、パイロットランプの形状を統一し、設備の稼働状況を全社共通の色で表示することとした。その結果、どこの職場に異動しても統一した対応を取ることができるようになり、作業効率の改善にもつながった。

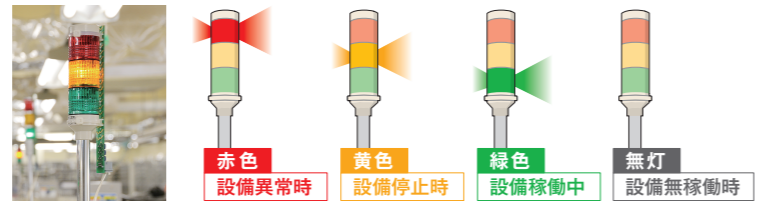
さらに、「設備情報ネットワーク」によって、設備の稼働状況が管理室の稼働状況モニターで確認できるようにしたところ、異常や従業員の体調の異変等を素早くキャッチできるようになり、誰もが安心して働ける職場環境が整った。



▲設備の稼働状況がリアルタイムで更新される。

パイロットランプによる設備稼働状況表示

全社で統一されたパイロットランプ。作業者本人にも、監督者にも目につきやすい位置に設置されている。



▲パイロットランプ(見える化を目的に設置している表示ランプ)。



▲作業者本人にも、監督者にも目につきやすい位置に設置されている。

注目の 改善点 3

リスニングを除いたTOEIC受験の奨励

効果 英語力がアップ、新たな職域拡大と本人のモチベーション向上につながっている。

英語のスキルアップについては、英会話レッスンへの参加が困難な点や TOEIC テストもリスニングセクションがある点から、「聴覚障害者には難しいのではないか」という固定観念により積極的に奨励していなかった。

しかし、外資系となり英語のスキルが重要となる中、能力開発の一環として、リスニングセクションを除いた TOEIC の受験を奨励したところ、聴覚障害者本人もリーディング

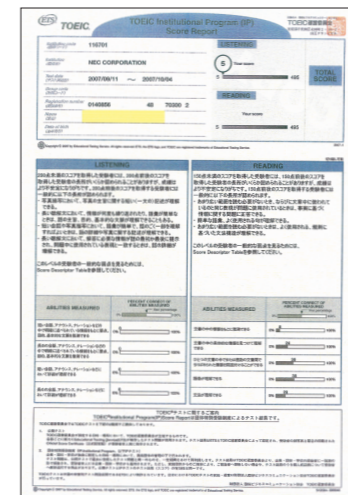
セクションを受けられる喜びを感じ、テストに向けて自主的に勉強するようになった。

特に技術部門では、海外と電子メールで連絡を取り合わなければならないケースや仕様書等の書類を英文で作成する必要もあるため、新たな職域拡大に向けての意識づけのきっかけにもなっている。



▲精密機械を操作。

▲キーパーソンが目を配る。



▲TOEIC のスコアシート。



▲英語のスキルアップを目指しながら、日々の業務に励む。

INTERVIEW

管理担当者の声



事業企画本部長代理兼 管理部長 古瀬 和則さん

企業の活力は人材が原点にあります。障害の有無や性別、年齢などは関係なく、すべての人に能力を発揮して欲しい。ですから、聴覚障害者の方と共に仕事をするのは当たり前のことです。彼、彼女たちから健聴者が学ぶこともとても多いのです。私たちの会社は、すべての社員が手話を使えるわけではありません。聴覚障害者本人の努力もあって、はじめてコミュニケーションが成り立つのです。安易な妥協はせず、でもお互いに伝える努力をする。その積み重ねが、今花開いて、聴覚障害者の長期雇用につながっているような気がします。

職場レポート

従業員の声



一般事務担当 鈴木 秀美さん

この会社に入って14年ほど経ちます。こんなに長く勤めることができたのは、周りのみなさんの理解があったからこそ。本当に感謝の気持ちでいっぱいです。Eメール等が使えるようになってからは、意思の疎通がスムーズに進むようになり、お互いの理解がさらに深まった気がします。またTOEICに挑戦させてもらったのも、とても貴重な経験となっています。聴覚に障害があるために、私自身諦めかけていたことだったので、大変な励みとなりました。今後は仕事で英語をもっと使えるように、より一層勉強をがんばりたいと思っています。