



サービススタッフの育て方

021

千代三洋工業株式会社 (鳥取県鳥取市)

仕事から資格まで、 支え合う学びが自然に生まれてきた

千代三洋工業株式会社は平成4年12月に、三洋電機コンシューマエレクトロニクス株式会社と鳥取県、鳥取市が共同出資し設立された、第三セクターの重度障害者多数雇用事業所である。約100名の社員のうち、障がいのある人は4分の1(重度16名を含む)。設立から18年、徹底した開示主義で社員の自己啓発を促進し、職場定着を図ってきた同社の取り組みについて伺った。

製造業にも、 コミュニケーションと ビジネススマナーは不可欠

鳥取市内を流れる一級河川千代川、その河岸に広々とした敷地を持つ千代三洋工業株式会社は、三洋電機コンシューマエレクトロニクス株式会社の特例子会社である。LED応用商品の組み立てや受光素子の加工・検査などを主な業務とする一方で、部品管理や研修、親会社である三洋電機コンシューマエレクトロニクス株式会社の業務委託など、サービス関連業務も行っている。

「私たちは、ノーマライゼーションの理念の実践を通じ、地域社会に貢献したい」——これが同社の経営理念だ。

第三セクターの重度障害者多数雇用事業所として創設以来、健常者と「チャレンジド」と呼ぶ障がい者が区別なく、安定して働くことができる環境を提供することが大きな課題となっていた。

「最初はやはり、チャレンジドの方が定着し、働き続けるといふことの難しさを感じることもありましたが」と話すのは総合企画部の山本義弘部長だ。現在、同社で働くチャレンジドは23名。身体障がいや聴覚、知的、精神障がいなど、一人一人の症状は種類も度合いも異なる。100名の社員のうち約四分の一と大きな割合を占めるため、彼らの職場定着とスキルアップを促すには業績を上げることは難しい。

障がいのある人にどのようにして仕事に向き合ってもらえるか。それを考え、同社では職場環

境の改善と働く仕組み作りに取り組んできた。その結果、今では勤続10年以上の社員も多くなった。

管理棟と業務棟が一体となった社内はほぼ全体がバリアフリーで、駐車場から車いすでそのまま屋内に入ることが出来る。工場内をのぞいてみると、細かい作業が多いためか、ピンと張り詰めた緊張感に満ちていた。顕微鏡をのぞき込み素子一つ一つの点検を-checkしたり、小さな部品を組み立てるなど、どれも集中力を必要とする仕事ばかりだ。



総合企画部の山本義弘部長(右)と業務部サービス課パソコン研修係の西垣宏紀係長

このような製造業では、お客さまと直接対面する時に必要な対人スキルやマナーは一見必要がなさそうにも見えるが、そんなことはない」と山本部長は言う。

「私たちが行っている『ものづくり』では、十数工程かけて一つの製品が出来上がります。それぞれの工程を担当する者がいて初めて成り立つ集団での活動です。次の工程の人への配慮や全体への気配り、親会社や配送の人とのやりとりなど、社内外のさまざまな人との関係で成り立っています。ですから私どもは読み書き・計算・社会常識といった基礎学力、話す・聞く・読む・書くといったコミュニケーション能力とともに、マナーも重視しています」。

よい製品を作るために、同社で重視しているのが、「整理・整頓・清掃・清潔・しつけ」の5Sである。しつけ、つまりマナーは社会人であれば誰にでも必要なこと、いわば人間関係の基礎だと山本部長は力を込める。お客さまを相手にするだけでなく、日常から社員同士が気遣いをし合うことにもつながっているのだ。

山本部長の言葉の通り、社会人としての基礎を大事している同社では平成21年から秘書検定とビジネス実務マナー検定の受験を推奨しており、3級と2級を中心に、障がいのある社員も受験しているという。

受験の推進を担当するのは、業務部サービス課パソコン研修係の西垣宏紀係長だ。

「受験した社員からは、『難しい』という感想

が多いです。内容によっては、地方ではピンと来ないこともあります。例えば、新聞の切り抜きの整理の仕方。この辺りは朝刊しかないので、切り抜いたときに『朝刊・夕刊』の区別を記入するということで驚いた人が多かった。このように地域的な差もありますがおおむね好評で、社会ではこんなことがあるんだと外に目を開くきっかけにもなっているようです」。

共に働く仲間として、 全員の成果を開示する

面白いことに、さまざまな資格に自ら挑戦する人は、業務上でも伸びるといふ。チャレンジ精神や向上心、正確さを追求する力が、仕事にも発揮されているのだ。

同社には、それをうまく活用した自己啓発の仕組みがある。社員の仕事への習熟やスキルアップの度合いを目に見える形で表す「多能工推進表」がその一つ。

「主な業務である製造の部門では、社員は皆、幾つもの工程の作業に習熟した『多能工』を指します。その習熟は昇進や賞与にも影響しますので、各自の習熟状況や評価のポイントは全員に対してオープンにし、皆が互いに切磋琢磨できる環境を作っています」。

食堂でもある多目的ホールに大きな表が掲示されている。多能工推進表だ。表は製造の工程ごとにマス目が細かく区切られており、各自、その工程の作業ができるようになったら自己申



バリアフリーの作業場では、製造や検査などさまざまな作業が行われている

告で名前のところにシールを貼る。シールは習熟度ごとに色が違っており、誰がどこまでできるようになったか一目瞭然である。

「この表にはチャレンジに健常者の社員、管理

職も含め、全員の名前があります。最初はこのようにオープンにすることは抵抗がありましたが、自分の成果が一目で分かりますし、モチベーションの維持に一役買っています」と山本部長はその効果を語る。

表の下方には講習や検定試験の欄もある。聴覚障がいのある社員は手話通訳とともに合宿研修や講習に参加する制度も整っているそうだ。パソ



ダイシング	
エキスパンド	
外形形状検査	
チップカウント	
検査・出荷準備	
搬入	
外形形状検査	
ウェーハ貼付け	
ダイシング	
ラベル作成・4分割転写	
外形形状検査	
出荷準備	
リング再生	
シート作成	
チップソーター自動機	
ダイボンド	
ワイヤーボンド	
ボンド後外觀検査	
検査	
樹脂注入	
ダイシング	
モールド外觀検査	
カット・フォーミング	
特性検査	
テーピング	
テーピング外觀検査	
梱包・出荷	
ダイボンド	

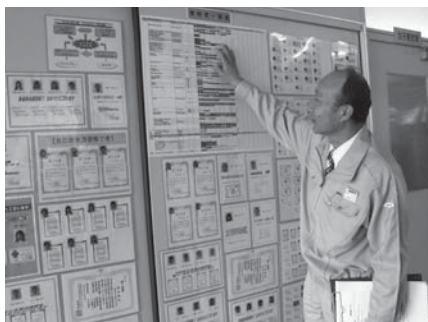
社員全員の製造工程の習熟状況や各種検定の取得状況が一目で分かる「多能工推進表」。人事評価の基準も開示している(左下)。これらは多目的ホールに張り出され、目標を達成することによってそれぞれの項目にシールを貼っていく。モチベーション維持の大きな原動力にもなっている

有線油断脱離機作業主任者	
中級 防火管理者	
ボイラー技士 2級・1級	
電気系	
設備保全士 機械系	
電気主任技術者 第3種	
英語検定 2級・2級	
簿記検定 3級・2級	
ビジネス実務マナー検定 2級・1級	
ビジネス実務マナー検定 3級	
秘書検定 2級・1級	
秘書検定 3級	
漢字検定 2級以上	
技師士 2級・1級	
新卒者職業生活相談員	
社内手続(朝礼等で活用)	
ジョブコーチ(24時間緊急対応体制)	
英語検定(TOEIC)	



「彼らの中には読み書き能力に問題のある者も多かったのですが、以前から責任者と『交換ノート』を交わしています。これは読み書き能力の向上とともに、コミュニケーションも一つの目的でした。仕事のことだけでなく、生活の上で困ったことや日々考えたことを自由に書くもので、時には責任者の側から業務改善のための意見を求めることもありました。本人と相談の上、もう十分というまで何年か継続して行なうのですが、親御さんからも『よい訓練になった』『それまで家

ではすぐに寝てしまっていたけれど、最近はずいぶん寝るようになった』と言われていることも。やりとりを通じて、自分が認められるということや、社会とのつながりを感じてくれるようになります。障がい者の人はどうしても自分の殻に閉じこもりがちですが、社会とつながる窓口を閉ざさないことが大切だと思います。多目的ホールには前述の評価表だけでなく、業務や生活に関連した新聞の切り抜きなども掲示し、全員に目を通すよう促している。これもまた、外に目を向けてもらうための仕掛けだ。



資格取得者や技能講習修了者が顔写真付きで張り出される。「自分は次は何にチャレンジしようかと、目標を定めるきっかけにもなっています」と山本部長

地域への貢献として、一般の求職者向けのパソコン研修なども行っている

コンの資格や技術講習などとともに、秘書検定・ビジネス実務マナー検定も並んでおり、多くの社員が受けているのが分かる。多能工推進表の隣には、顔写真と書類のコピーがずらりと掲示されている。資格を取得したり講習を終了したりすると、皆の目に触れるこの場所に、認定書や修了書が顔写真付きで張り出されるのだ。努力した人には励みになると

障がいがあっても閉じこもらず働くことができる環境を作る

山本部長がこれまでチャレンジジドの社員を見てきて感じるのは、「社会とつながり続けることの大切さ」だという。同社では、対外的な行事や社内見学の際に積極的に表に出てもらうなど、チャレンジジドの社員が社会と接する機会をできるだけ多く作り出すようにしている。

また、長年取り組みを続けているのが「交換ノート」だ。

「彼らの中には読み書き能力に問題のある者も多かったのですが、以前から責任者と『交換ノート』を交わしています。これは読み書き能力の向上とともに、コミュニケーションも一つの目的でした。仕事のことだけでなく、生活の上で困ったことや日々考えたことを自由に書くもので、時には責任者の側から業務改善のための意見を求めることもありました。本人と相談の上、もう十分というまで何年か継続して行なうのですが、親御さんからも『よい訓練になった』『それまで家

共に関心を持って、お互いが心を配り、刺激を与え合うことができる環境。ノーマライゼーションの実現には一歩一歩、地道な取り組みこそ欠かせないものなのだと考えさせられる。一般の社員の中には、手話を学んで資格を取ったり、ジョブコンサルタントの資格を取ってチャレンジジドをサポートする人も増えてきたそう。これらは会社が指示したのではなく、社員の自発的な活動だという。

