

積極的な職域開発で 障害者雇用の幅を広げる



▲値札付けの業務。

全員参加型の作業マニュアルを作成し、 業務の検証と改善を行う



▲手話を使っている業務依頼。



▲インタビューに答えていただいた3名。



▲今月の表彰者。

事業所の概要と障害者雇用の経緯

平成15年10月に特例子会社として認定される。平成4年、株式会社丸井（現・丸井グループ）の総合物流基地である戸田物流センターの敷地内に開設された「戸田キットデリバリーセンター」が前身である。マルイグループの営業店で使用する包装紙・伝票・事務用品等の用度品のピックアップ・検品・出荷が主な業務であり、知的及び身体障害者の職域として総務部・人事部合同のプロジェクトで開発され、運営が開始された。

平成17年4月には、宝飾・時計等の「商品検品業務」を聴覚障害者の新職域として開発。また翌年4月より、知的障害者を対象に加齢対応を踏まえた軽作業の「印刷サービス業務」も開始するなど、障害者の職域拡大に積極的に取り組んでいる。

業種及び主な事業内容

用度品のピックアップ業務、商品の検品業務、及び印刷サービス業務等。

雇用聴覚障害者数 10名（うち重度10名）

主な職務内容：
◎宝飾・時計等商品の検品業務
◎アウトレット商品の売価変更伝票入力及び値札付け業務

取り組みの 経緯

聴覚障害者のための新職域を開発 設備環境充実・能力開発推進・ コミュニケーションの輪で効果発揮

●聴覚障害者個人の能力に着目した職域開発

株式会社マルイキットセンターでは、丸井グループの業務拡大に伴い、新たな職域開発と障害者雇用の拡大を実施。聴覚障害者の優れた集中力に着目し、平成17年に宝飾・時計等の高額品の商品検品業務を聴覚障害者の職域として開始した。

採用活動に関しては、近隣のハローワーク（埼玉県及び東京都の計8カ所）の協力のもと実施。業務の開始に合わせて段階的な採用を進め、本年度は4月に新社員2名を迎え10名体制となった。採用時にトライアル雇用制度を利用して、職場へのマッチングを見極めている。

宝飾・時計は高額商品が含まれ、商品検品業務の際には商品事故のリスクを減らすため、業務の段取りをきめ細かく組み立ててスタートしたという経緯がある。その際、ただ単に会社側で作ったマニュアルを与えるのではなく、円滑に業務を進めるためにはどうしたらいいかを聴覚障害者たちを含めた作業担当者が考え、その考えがマニュアルという形となりチーム全体で共有。また、自分たちで実際に作業しながらより良い方法を模索することで、本人の自信にもなるという副産物ももたらした。そして、検品作業は1次・2次検品の2段階方式を取るなど、事故がないよう万全を期した仕組みとなった。

こうした経緯を経て業務が軌道に乗り、受託先から実績を評価され、新たにアウトレット商品の伝票入力・値札付け業務を受託するなど、さらなる職域拡大にもつながっている。

●積極的な手話使用で、コミュニケーションが円滑に

施設面では、助成金を活用してフラッシュライトと電光文字表示機及びパトライトを設置。火災・地震等の発生時の伝達、作業の開始・終了等告知など、大いに活用されている。また、聴覚障害者はユニフォームをオレンジ色で統一。戸田物流センター内ではカゴ車等が行き交う環境の中、聴



▲キーパーソンが周囲に気を配る。

覚障害者は音による危険察知が苦手な場合があり、周囲が安全配慮をしやすいようにした結果である。

同時に、個人の能力開発にも力を注ぐ。毎週土曜日にはミーティングや研修を行い、業務知識・技術の習得と生産性向上に向けた取り組みを実施している。また「能力開発シート」も作成し、個人別に細かく指導。さらに、「自己評価表」「実績評価表」を個人ごとに作成し、自己啓発を促進する上で非常に役立っている。

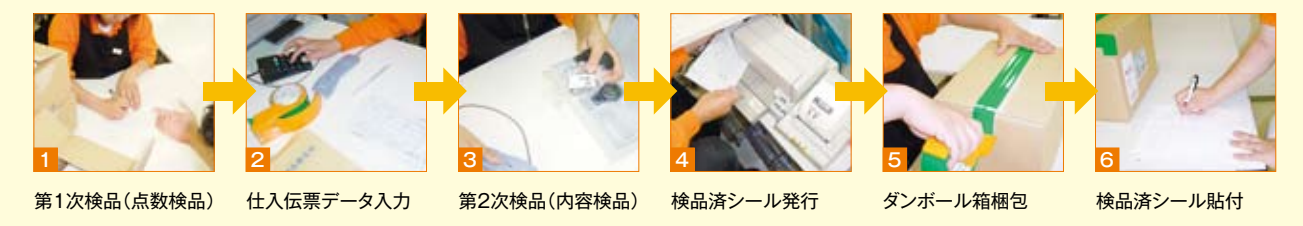
コミュニケーション面では、手話用語辞典の作成にも注目したい。日常生活では使用しない業界用語も多くあったので、チーム全体で主に業務に関する手話表現を統一、用語辞典として作成した。同時にマルイグループ福祉会と連携した手話講座を開催、従業員の啓蒙も行っている。今では、検品業務の健聴者は手話検定資格を保有。手話通訳士を介さなくても密なコミュニケーションを取れるまでに成長している。

また、聴覚障害者には毎月1回手話通訳士同席の下、個人面談（業務・一部生活面含む）も行うなど、心のケアも怠らない。加えて、65歳までの継続雇用制度を整備するなど、高齢者雇用にも対応している。



▲手話用語辞典の作成により、コミュニケーションが円滑に。

<宝飾・時計等の検品業務>





▲プライススキャン作業。

	改善前の状況	改善後の効果
聴覚障害者の新職域開発	障害者雇用を拡大するためには、戸田物流センター内での職域開発と、聴覚障害者の適性を活かした職場づくりが必要だった。	聴覚障害者10名のチームによる商品の検品業務という新職域を開発。聴覚障害者メンバーの集中力、正確性等が評価され、作業実績を通じて受託先から信頼を得た。
職場定着に向けた支援制度の活用	新しい職域のため聴覚障害者の適性を見極める必要があった。	採用時のトライアル雇用は雇用側、障害者双方が見極めるのに効果的であった。
作業効率アップへの取り組み	高額商品の検品は専門性が非常に高い業務のため、業務を標準化し、一人ひとりの精度を上げなければならなかった。	聴覚障害者のメンバー全員が参加して、業務マニュアルを作成。業務を標準化できただけでなく、自らが業務の組み立ての検証、改善も同時に行うことで自発的に考える力も身についた。
能力開発への取り組み	専門性の高い業務のため、新社員の戦力化も含め、一人ひとりの能力を向上させることが生産性を高めるために必要であった。	目標管理・評価・表彰等の制度の構築と実施により、お互いが啓発し合う風土が醸成された。また、作業を細かく分類してそれぞれのスキル度を示した「能力開発シート」による個人別指導も効果を挙げた。
コミュニケーション支援	立ち上げ当初は業務上の細かい指示がきちんと伝わらないケースがあった。	手話を中心とした双方向のコミュニケーションツール・仕組みづくりを徹底。手話検定資格の取得も含めて社員の手話技量も上がり、実務上は支障なく社員のみで運営が可能となった。また、業務上使用する用語100語を手話用語辞典として作成することで、用語統一を図ることができた。
社員の高齢化に対応した制度整備	職場定着すればするほど社員の高齢化も進んでいくので、そのための制度整備が必要であった。	現在は65歳までの継続雇用制度を整備。全社員が安心して長く働ける環境を整えている。
設備環境と安全管理	聴覚障害者が業務上働きやすく、また安心して働ける職場を目指して、ハード面・ソフト面の環境整備が必要であった。	助成金を活用して、パトライト、フラッシュライト、電光文字表示機を設置。業務では、プライスデータをスキャンする際、音だけでなくスキャナーの上部ライトが点滅するものを使用。ソフト面では、消防、震災訓練の定期的実施及び「震災時の行動基準」の作成・携帯で、安全意識を高めてもらうよう取り組んでいる。
情報保障	社内の動きは随時、情報共有しなければならない。	毎月1～2回、「キットセンター通信」を発行。社員全員に対して情報提供及び情報の共有化を継続して行っている。聴覚障害者に対する情報保障、ご家族への報告も兼ねたものとなっている。



▲文字放送。



▲団楽のひと時。



▲キットセンター通信。

改善策紹介

注目の改善点1

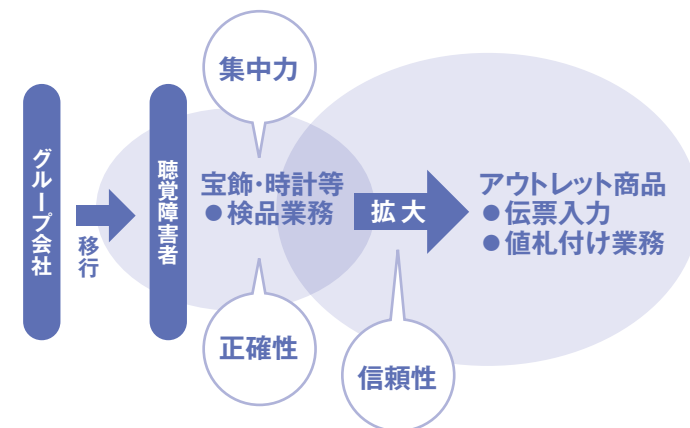
職域開発

効果 聴覚障害者メンバーの集中力、正確性等が活かされる職域を開発することで実績を残すことができた。結果、受託先の信頼も得られ、平成19年にはさらなる職域拡大を実現。

これまでグループ会社が行っていた宝飾・時計等の検品業務を、聴覚障害者の職域として設定。背景には、聴覚障害者の優れた集中力・正確性等への期待があった。実際に業務を受託開始してみると、グループ会社に引けを取らない、むしろ上回るほどの作業効率を発揮したのである。

こうして聴覚障害者メンバーの集中力・正確性等が業務内容の要件とマッチし、作業実績を通じて受託先の信頼を得ることができた。その結果、平成19年10月からはアウトレット商品の伝票入力・値札付け業務を受託開始。新たな職域の拡大を実現している。こうした聴覚障害者の適性はパソコン業務にも適用できると考え、今後さらなる職域開発と雇用の拡大を目指している。

●聴覚障害者の職域拡大



宝飾・時計等 検品業務



アウトレット商品 伝票入力 / 値札付け業務

注目の改善点2

作業効率アップへの取り組み

効果 聴覚障害者のメンバー全員が参加して業務マニュアルを作成。業務の標準化・改善及び精度アップが図られた。

「高額商品の検品」という専門性の高い業務であるため、社員への徹底した教育、生産性の向上が課題であった。

そこで、業務受託開始直後から聴覚障害者のメンバー全員が参加してマニュアルを作成。作業工程を写真入りで具体的に説明し、漢字にはすべて「ふりがな」がふられているなどわかりやすいマニュアルとなっている。メンバーの意見に応じてたびたび改定を繰り返し、時間をかけて現在の形となった。メンバー全員が実際に作業してみて考えたことをマニュアルに反映させており、作成を通して作業効率アップはもちろん、自分で考える力、チームワークなども磨かれた。



▲業務マニュアル。



▲庭には自分たちで植えた花が咲く。

注目の改善点 3

能力開発への取り組み

効果 目標管理・評価や能力開発シートによって個人スキルアップへ取り組み、職場全体のレベルが上がった。

「自己評価表」「実績評価表」によって生産性、正確性の両面で毎日データを取り、目標管理を実施。例えば6か月連続ノーマスの社員には「ノーマス賞」を授与、各月の件数、個数目標比順で上位3名を月間表彰するなど、表彰制度も充実している。この「自己評価表」「実績評価表」は半期ごとに本人と上司によって評価、給与面等での査定としても利用

されている。

また「能力開発シート」による個人別指導も実施。不得意な部分が明確になるなど、スキル向上に効果的だ。

同時に、毎週土曜日にはミーティング・研修を行い、業務知識・技術の習得と生産性向上に取り組んでいる。



▲パソコンでの伝票入力業務。



▲自己評価表と実績評価表。

注目の改善点 4

コミュニケーション支援

効果 手話を中心とした双方向のコミュニケーションツール・仕組みづくりが徹底され、聴覚障害者とのコミュニケーションの輪が広がっている。

業務で頻繁に使う専門用語には一般的な手話表現が存在しないケースが多かった。そこで、手話用語辞典をメンバー全員で作成。専門用語の手話表現統一を図った。

また、初期より手話通訳士の派遣を活用している。現在でも毎月1回手話通訳士同席のもと、個人面談を実施。業務内だけでなく生

活面まで広く相談を受け、心のケアに取り組んでいる。また、健聴者社員に対して手話講座も開催している。なお、手話通訳士の派遣には助成金を活用している。



▲手話講座。



▲朝礼の様子。

注目の改善点 5

助成金を活用した設備環境と安全管理の徹底

効果 助成金を活用してパライト、フラッシュライト、電光文字表示機設置による安全性の高い職場環境を整備。



▲値札付け業務。



▲キーパーソンの渡部初代さん。

助成金を活用してパライト、フラッシュライト、電光文字表示機を設置。フラッシュライトと電光文字表示機を使用した避難訓練も定期的に実施している。また、災害時にどの

ように行動すべきかポイントをまとめた「災害時の行動基準」をカードにまとめ配布し、聴覚障害者が安心して働ける職場環境を整備している。



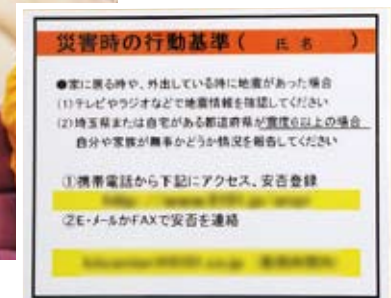
▲フラッシュライト(左)と電光文字表示機(右)。



▲パライトも設置されている。



▲明るい職場の雰囲気が伝わってくる。



▲災害時の行動基準。

INTERVIEW

取締役社長
武居 哲郎さん

代表の声

今回の職域開発によって聴覚障害者の方々の良い部分を引き出せたのではないかと、というのが一番の収穫でした。それと共に、職域開発の重要性は大きく、聴覚障害者雇用の面からもあらゆる可能性を秘めていると考えられます。今回、実績を残したことでさらなる職域拡大へと結びつき、聴覚障害者の可能性を実証することができました。現在ではコンピュータに対する適性もあると考えております。

「法定雇用率 1.8%」という法律上の義務としてだけでなく、障害もひとつの個性と言われますが、その個性を活かしたいというのが私たちの願いであり役目です。そしてそれは、健常者にとっても障害者にとっても大きなメリットがあり、ひいてはノーマライゼーションの社会へとつながっていくでしょう。

職場レポート

宝飾・時計等の検品、アウト
レット商品の値札付け等担当
森作 純子さん

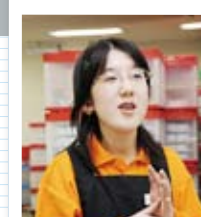
従業員の声

この会社に入ってから、手話用語辞典をメンバーみんなで作るのがとても楽しかったです。作るのは大変だったけれど、作り上げた時は達成感があったし、業務にもとても役立っています。

宝飾・時計等の検品、アウト
レット商品の値札付け等担当
石松 由香さん

従業員の声

業務マニュアルをみんなで作りしました。それを見れば何か分からないことがあっても簡単に仕事ができるので助かっています。色々な品物を見ることが出来るのも、女性としても楽しいです。

宝飾・時計等の検品、アウト
レット商品の値札付け等担当
新井 沙紀さん

従業員の声

例えば商品の値札付け、時計の検品など、1つの仕事だけではなく様々な仕事を経験できるのが嬉しいです。これからは、仕事も忙しくなる時でも自分が立てた目標を達成できるようにがんばります。