



Case Study 1

■下肢障害 1級(車椅子)
●チケット販売

福岡県北九州市八幡東区

スペースワールド

お客さまと接する仕事、それが私の天職なんです。

運営部 運営総括課
榎山 智子さん
(ならやま ともこ)

障害をもったことで 自分の好きな仕事を再確認

スペースワールドの入口横にある、団体窓口。開園時間を迎えて、若者や家族連れが続々とやって来ました。ここはパークの表玄関。団体受付のほか、外貨両替、クーポン券引換など、特殊処理がおこなわれる重要な場所です。「いらっしゃいませ!どうぞこちらへ」よく通る明るい声。車椅子でできばきと対応する榎山さんは、1990年の設立当初からのスタッフです。10年前、北九州市内のデパートに勤務していたとき交通事故に遭い下肢障害(1級)をもった彼女は、3年の療養生活の後、障害者職業訓練校で製図を学んでいました。「でも、全然デスクワークは向かなくて。(笑)やっぱり私は接客が好き。本当に来てよかったと思います」



設備面への配慮は パークも事務所も細やかに

スペースワールドでは、障害をもつ人へのさまざまな配慮がなされています。段差がない、スロープや障害者用トイレの設置のほか、点字ガイドブックのサービスなど設備以外の心づかいも大変細やか。「介護者と一緒に10m歩ければこの乗り物に乗れる」など、障害をもつ人がどんな楽しみ方ができるかの基準も作られています。これらパーク設計の思想は、事務所設備にも生かされているのです。「あとは、車椅子が移動しやすいよう通路を広げたり、事務所横にカーポートを作ったり。気づいた時に柔軟に対応してきました。でも普段は彼女自身も周りも、ハンディを忘れていることが多い。それくらい車椅子の風景は馴染んでいます」とは、渡邊靖久人事課長。



▲団体窓口に入ると榎山さんの明るい声が響く



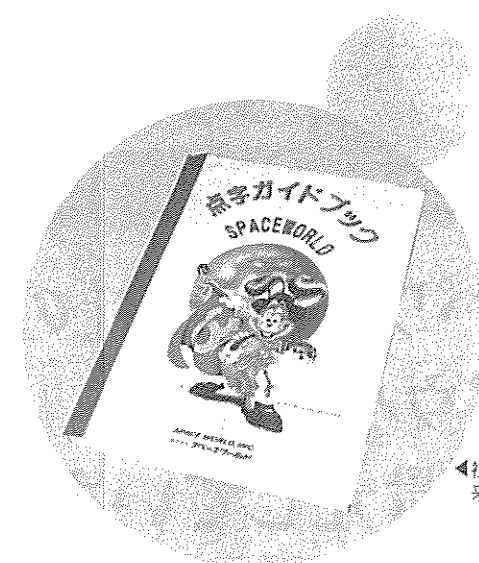
▲段差のない園内は車椅子でもスムーズに移動できる

できる範囲を決めつけず チャレンジし続けること

職場での榎山さんは、持ち前の明るさで誰からも慕われるお姉さんの存在。入社当初、電話案内の部署にいたときは、電話応対コンクールの北九州大会で準優勝。その後、直接お客さまと接する現在の職場へ異動しました。「仲間にも助けってもらいながら、楽しく働けることが一番嬉しい。入社してからは、新しいことにチャレンジする機会も増えました。絶対無理だと思っていた海外旅行も、みんなの勧めで行ってからやみつきです」と、プライベートも充実の様子。上司の松岡



▲ゲストサービスセンターでお客様を笑顔でご案内



◀視覚障害をもつ来園者用の点字ガイドブック

裕史さんは、そんな彼女を陰から支える一人です。「車椅子での接客には、何の問題ありません。彼女はこれから責任ある立場にたてる人。ハンディがあると自分のできる範囲を決めてしまいがちですが、私たちも殻をつつく手伝いをしたいし、彼女自身も突き破る勇気をもってほしい。彼女ならできるはずです」

SIDE STORY



採用当時の人事課長
福田 孝幸さん
(現フードサービス課長)

障害をもつ人と共に働く。その波及効果は大きい。

榎山さんの場合は障害者職業訓練校からの推薦で、非常に明るい第一印象で決まりました。新卒の視覚障害の人を採用したときも、彼女はずいぶんよくサポートしてくれた。そういう社内の雰囲気は彼女自身が作ってくれましたね。社内で障害をもつ人は5人。内部の事務仕事が多く、榎山さん以外はお客さまと接する機会がなかなかないのが実情です。繁忙期が非常に忙しいので足踏みしてしまうんですね。でも、障害をもつ社員に皆が当たり前のように接することができれば、障害をもつお客さまへのホスピタリティも自然に培われるはず。そんな思いを基盤に障害者雇用にあたれば、本当の意味でのサービス業ができるのではないかと考えています。