

ひと・ネットワーク¹¹⁶

「パソコン要約筆記と共に」

PCかながわ
代表 川井節夫



10年前に病気により難聴になりました。補聴器をつけても、話がよく分かりません。途端に自分の周囲との会話が難しくなり、途方にくれていたところ、文字を筆記してノートやOHPに表示して会話を通訳してくれる「要約筆記者」という方々に出会いました。聴覚障害者の通訳方法には手話もありますが、まだ社会での普及率は低く、また聴覚障害者の中には手話が苦手、出来ない人が多く、社会生活上は文字情報が必要です。要約筆記者の存在は正に砂漠でオアシスの観がありました。

最近では、パソコンを使い、聴覚障害者へ通訳をする人たちが出現しました。この人達は「パソコン要約筆記者」と呼ばれています。

パソコン要約筆記の方法は、話をキーボード入力し、それをプロジェクター画面へ大きく表示します。健聴者と同程度の会話情報を聴覚障害者が見ることができます。キーボード入力の熟達した人は話しに追従でき、聴覚障害者は健聴者との会話がスムーズになり、会議等への参加が容易になります。通訳は一人で長時間は困難ですので、lptalkというソフトとパソコンをネットワーク(LAN結合)して、交代で入力し1つの文章にしていきます。

「PCかながわ」は神奈川県下で、パソコン要約筆記者と聴覚障害者とが呼びかけ合い、活動の拡大を志す目的で組織を作りました。聴覚障害者の参加というのは使う立場からという視点で、パソコン要約筆記者と共に活動していこうということです。

平成13年度は第10回全国ボランティアフェスティバルを始め、16件の行事に通訳派遣し、好評を受けました。活動はまだ緒に付いたばかりですが、聴覚障害者の福祉向上のため、活動の範囲を拡大すると共に、それに合う経費をまかなう収入・助成等を増やしていくことがこれからの課題です。

伝えることを最優先に考える

業務の方法論も大切。しかし、企業ロイヤリティー(忠実さ・誠実さ)を向上させるためには、社員個々の人間性を高めていくこと。これが、お客様の心からの「ありがとう」に繋がると信じて

べき姿や考え方をトップである社長自らが伝えたり、経営目標に対しての課題を示したり、社員全員に贈られた図書の感想文を発表したりしています。この研修を継続的に続け、物事や仲間に対する考え方を共有しながら、社員一人ひとりの人間性を高めていくことが、弊社の経営目的に繋がっていくと考えています」と言葉が続けます。

いますと語る桑原さん。

「エリアマネージャーは週一回業務改革会議を行い、全店舗から集まるお客様の声を一件一件追求して検討します。これは経営理念を形に変え、各店舗に分かりやすく伝えられる方法の一つだと思っています。その結果は早朝研修を通じて、働く全ての人に伝えられていきます。日頃の業務に忙殺され、孤独感を感じたり、目的や方向性、夢を見失い迷ってしまった時、いつでも経営理念に立ち返ることができる『語り合い伝えていく体制』。これはどんなに店舗が増え、事業が拡張されても続けて行きたいと思っています」と結んでくださいました。(企画課)

今月のまとめ

今回の取材内容のなかで、重要な点が二点あると感じました。一つは、迷ったらいつでも経営理念に立ち返ることのできる『語り合い伝えていく体制』作り。そして二つには、この体制を実践していくための幹部職員の育成です。本年四月二十九日発行の『日経ビジネス』に、ワタミの記事が掲載されていました。『社員をどことん信じ鬼になる』という題名のこの記事の中でも、代表取締役社長である渡邊美樹氏は「社員のことを社員ではない、同じ使命を遂行する同志だ」と語っています。

経営の転換が求められている今こそ、今一度法人の経営理念を確認し、経営者として職員に伝えたいことや守って欲しいことなどが、現在の環境に合っているのか、またそれらが、職員にきちんと伝わっているのかを確かめていく必要があると思います。しかしながら、事業が拡大し組織が大きくなれば、経営者自身が、全職員に直接思いを伝え難くなってきます。そこで経営者に替わり、常に的確に思いを伝えられる幹部職員を育てていくことが必要となってくるのです。経営者の思いが伝わる体制が体系化され、心が一つになってこそ、利用者の方の声に耳を傾け、利用者の立場に立ったサービスを構築していくことができるのではないのでしょうか。

(「今月のまとめ」協力) 横川原経営総合センター 福祉経営指導一部
☎03-3289-0867 URL: <http://www.kawahara-group.co.jp/>