

営業トークべからず集

千葉県障害者就労事業振興センター

×新しい仕事にはなかなか慣れにくく、時にパニックを起こしたりします。

新しい仕事や環境にすぐに慣れるか否かは、一般的には個人差の問題です。全体に慣れにくい人が多いということであつたにせよ、慣れるまでの仕事の量、納期等について交渉すればよい話です。ましてやパニックを起こす、起こさないは職員が対応すべき仕事の範疇ではないでしょうか。そのことを交渉の場で、結果が出せないことの予防として話すべきではないでしょう。

×仕事は、普通の人の〇倍かかります。

仕事の習熟に時間がかかるというのは事実でしょう。また作業の能率もなかなか上がらないということも事実かもしれません。一方で、いったん身につけた仕事は粘り強くこなし、ときに驚異的な作業能力を発揮する人がいるということも事実ではありませんか。一人一人の持てる力や適性、興味の方角を把握し、仕事を作業分解してマッチングをはかるといことは職員の大切な仕事です。（一般企業においても、適材適所をはかるといのはマネジメントの基本事項です。）何が「出来ない」ということよりも、何が「できる」ということを強くアピールしましょう。

×ときどき商品を壊したり（食品の場合：食べてしまったり）することがあります。

過去にそのようなことがあつたからといって、常時あることだと相手に向かって言って良いこととは思えません。利用者に対して粘り強く仕事の意味を理解させることこそ必要なことであつて、外に向かって利用者の尊厳を傷つけるようなことを言うことは適切なことではありません。何より、そんな話を聞かされた人が仕事を任せる気になるのでしょうか。

×生活のリズムが崩れることを嫌うので、臨機応変な対応ができません。

利用者は福祉事業所での仕事を通して「社会参加」という機会を得ます。そのことを担保するのは福祉事業所における生産活動がその中で完結するのではなく社会に向かっていることです。こちらの事情を主張するだけでなく、相手の事情も斟酌しなければなりません。そのためには、通常できること、無理をすればできること、他の協力を仰げばできること等々、日頃から個々の利用者ではなく事業所全体としての対応力を棚卸しし、何がどこまで出来、どこから先が出来ないかを明確にしておく必要があります。もちろん「どこから先が出来ない」を最小化する努力を怠らないことが、安定した仕事の受注につながるわけです。

×ロットが急に増えても対応できません。

企業等仕事を出す側から言えば、事業展開は予想外なことの連続で、突然売れ行きが落ちることもあれば、逆に販売が急増することもあります。ということですので、特に製造業等においては、増減をできるだけ予測した上で、販売目標を販売予算に落とし込み、売上や製造の極度のバラツキを平準化しようとしています。それを踏まえるならば、最大でどれくらい増える可能性があるのか聴き取っておくようにし、それに対応するにはどんな備えが必要かも考えておくべきです。ロットの急増は職員の負担が増えるだけだから対応しません、だけでは相手の信頼を得られないし、逆に仕事が急減したときに堂々とこちらの主張をすることが難しくなります。

×間違ったときは、ちゃんと叱ります。

品質トラブルの多くは属人的なうっかりミスです。だからと言って、ミスをおかした当人を叱責すれば再発が防止できるかという、そんなことはありません。叱るよりなぜそのようなミスを犯したのかについて真の原因を究明し、当人の作業適性も含めた、全体の仕事の仕組みとしてミスを出さない・ミスを再発させない体制づくりが必要です。振興センターでは「はーとふるメッセ品質保証規定」においてその手順を定めています。これを参考にし、こんな体制で品質づくりに取り組んでいますとアピールできるようにしておきましょう。

×事業所のイベントや利用者に休みが出た場合、納品が遅れることがあります。

納期遅れは、相手の信用を決定的に失わせることとなります。「臨機応変な対応」の項で述べたように、こちらの能力やスケジュールの棚卸しと、利用者に休みが出た場合も織り込んだ対応体制を構築しておきましょう。基本的に商取引とは売り手・買い手のギブアンドテイクの関係ですので、こちらが困ったときだけ相手に譲歩を要求することは避けなければなりません。ただし、本当に困ったときは、代替策をしっかりと提示した上で、率直に相手側に相談しましょう。

×毎回、同じ品質を維持することは無理です。

安定した品質こそが、発注者が望んでいることです。これが出来ないようであれば、発注する意味はなくなります。品質の安定には多少時間がかかるかもしれませんが、ロスも多く出すでしょう。このところは相手側に丁寧に説明し、また利用者に対しては粘り強い訓練で克服するしかありません。安定した品質を維持できているところは、工具・治具にさまざまな工夫が凝らしてあります。そのような事業所を積極的に見学し、学び取ってもらいたいものです。

×衛生観念がないので、ときどき汚したりします。

千葉県内の多くの事業所で菓子やパン等の自主製品づくりを行っています。そうした事業所の努力の積み重ねにより、施設の食品の安全性についての信頼が徐々に広まりつつあります。障害者は「衛生観念が無い」との一言は、そんな事業所の長年の努力を一瞬でふいにします。「衛生観念が無い」のは利用者の責任ですか、それとも事業所の責任ですか。答えは明快でしょう。事業所での衛生管理のシステム化こそが求められることです。

×工賃はお任せします。いくらでも結構です。

工賃は、働く障害者の社会参加の度合いを示すバロメーターです。相手の言い値で良いという発想は、障害者の労働の価値の否定に他なりません。多くの場合、発注する側も基準を持ち合わせていません。福祉的就労のメリット（職員の給与等の経費を原価に含めなくてよい）はアピールしても良いですが、工賃については利用者にいくら払いたいか、過去の実績値、他の事業所の実績値等々事前によく研究しておいて、「これくらいでいかがでしょうか」と堂々と主張しましょう。折り合わなければ、更に交渉すればよいのです。