

修理のことは、 「シュリーの店」へ

—財団法人さっぽろシュリー—

職場
ルポ



EMPLOYER REPORT

(文) 清原れい子 (写真) 小山博孝



財団法人さっぽろシュリー本部

〒060-0008 北海道札幌市中央区北8条西23丁目
TEL 011-611-4771 FAX 011-611-4797
URL <http://www.shury.jp/>

札幌市民に親しまれて、三〇年

「いらっしやいませ！」

「ありがとうございます！」

明るく、さわやかな接客。「シュリー」の店」は、デパート、スーパー、駅構内など、札幌市内に一九店舗があり、三五人の障害者が働いている。靴修理、合鍵作成、カサやかばんなどの修理を手がけて、今年二月に設立三〇年を迎えた。

「シュリーの店といえば、靴の修理、合鍵を作る……と、札幌市民はほとんどの人が知っていると思います」



札幌市保健福祉局・佐藤裕光障がい福祉担当部長

札幌市役所で、市保健福祉局障がい福祉担当部長の佐藤裕光さんが応対してくる。「財団法人さつぽろシュリー」は、(財)札幌福祉作業所として一九七六年に誕生した。八一年の国際障害者年よりも前の、障害者が働くことへの理解がまだ広がっていない時代のことだった。

「財団設立の経緯は詳しくはわかりませんが、澤村理事長をはじめ、福祉に理解のある一般の方々が、本来なら一般就労できるのに、設備や環境が整っていないためにできないという状況を何とかしたいと市とも協議を重ね、障害者が思いっきり働けるようにと公立民営にしたのではないかと思います。札幌市では七五年に福祉都市宣言をしていますから、ちょうど時期が合ったのだと思います」

市も出資して、財団を設立。その後は毎年、本部の人件費、機械の減価償却費など、運営費を支援してきた。売上高は十数年、急速に上昇したが、一九九二年をピークに減少を続け、今年度の補助金は二二五〇万円になる。

「靴やかさを修理することが少なくなつて、業績が停滞してきましたが、最近少し持ち直しています。市としては、継続して支援をしていかなければと思っっています。ただ、毎年金額を増やしていくことはできませんから、むずかしい面があると思いますが、新しい業種の開拓とか、努力していただかないとなりません

ね」

靴修理の機械に、「これだ！」と

「さつぽろシュリー」本部は、当初の場所から移転をして、札幌駅から西へ三キロ弱の西二三丁目にある。本部では、創業時からかわつている理事長の澤村重一さんがにこやかに出迎えてくれた。澤村さんは、これまでに食品会社の社長、身体障害者授産施設の社会福祉法人北海道リハビリ理事長などを務め、いままも大学の監事などさまざまな職にある。若々しく、八九歳にはとても見えない。

「三〇年前は、障害者が働いて家族を養うことは考えられていませんでした。七五年暮れに当時の市長、板垣武四さんが『札幌福祉都市宣言』をして、ちょうど靴の修理をするいい機械が札幌の代理店にあるという話を聞き、これだ！と思いました。市も、福祉工場ではなく、財団法人にしたいという考えで、三カ月も経たずに店開きができました。ありがたいことですね」

当時、鉄道弘済会北海道支部長で北海道リハビリ理事長だった小山一郎さんが財団理事長に就任。一号店は、繁華街ススキノの松坂屋(現札幌ロビンソン店)一階にオープンした。協力者の一人に飲食店の経営者がいて、従業員に紹介して



さっぽろシュリー、澤村重一理事長

くれたので、最初から店は大繁盛だった。「お客さんを待たせてはいけません。小山さんが鉄道弘済会グループの各社や知り合いの方々に開店資金の応援を求め、二、三年後には十数店に増えました。」

靴の修理機械の代理店をしていた企業が、社員を派遣して技術を教えてくれた。その後は、先輩から後輩へと技術を受け継いできた。採用が決まると店舗へ配属して、「見習」札を胸に接客しながら、作業を覚える。売れ残ったり、片方だけで半端



ベテランの本部事務職員、山口真理さん

になった靴をデパートやスーパーからもらったり、引き取りにこなかった靴で練習を重ねた。

現在の一九店舗のうち、二人、三人が詰める複数店舗が四店、残りは一人店舗で、店には靴のほか、カバン、ハンドバッグ、ベルト、カサなどが持ち込まれる。店で手に負えない場合は本部の店にまわす。合鍵は、鍵の種類が八〇〇から一〇〇〇種類。その中から一本を選び出すのは、慣れないとむずかしい。

年中無休。勤務割りがたいへん

接客ができ、修理作業ができ、レジができ……という条件があるので、どんな障害でも採用というわけにはいかない。働いているのは、心臓疾患の人もいるが、ほとんどが下肢障害の人たちで、採用面接は所長の太味幹雄さんが担当する。ここにきて二年目を迎えた。

「お客さんが相手ですので、明るい感



シュリー東急ストア店 (札幌市中央区北1西24 札幌東急ストア円山店1階)

シュリー東急ストア店の店長として活躍する松本範広さん

じの人を採用していません。脳性まひの人には仕事内容が厳しいですね。昨年度採用した三人は、将来を嘱望しています。店舗数に対してまだ職員が三、四人少なく、目いっぱい勤務状態ですので、採用をしていきたいと思えます」

配属は、一人ひとりの家庭事情を考慮して決める。澤村理事長が信頼を寄せ、



WORKSHOP REPORT



接客に忙しい渡辺治さん



シュリー札幌口ピンソン店
(札幌市中央区南4西4 札幌口ピンソン2階)



本部になくてはならぬ存在が、キャリア一八年の事務職員、山口真理さんだ。デパートやスーパーは年中無休、二四時間営業へと時代の流れの中で、週四〇時間、四週八休、半年に一〇日の年休という労働基準法を守り、自宅から勤務先までのルート、働く人同士の相性など、さまざまな条件を加味して毎月の勤務表を作成する。

「開店時間中は、お客さんがこなくても必ず店を開けていなくてはなりません。無定休のお店、半年に一〇日の年休、

車を持つている人いない人、地下鉄に乗れる人乗れない人、好き嫌い……、こんな条件を入れたパソコンソフトはできないと言われ、ずっと手作業で作っていました」

勤務表には、店配属の二五人とその人たちの休日に入る代務の人たちの名が並ぶ。誰もが休みたいお正月やお盆の調整はなおたいへんだ。

「スーパーは元旦から開いていますので、だれかが犠牲にならないといけません。所長が元旦と二日に各店をまわり、出勤者には心ばかりのお年玉を渡しています。勤務表は毎月二〇日前後に配りますが、法事や子どもの行事、風邪を引いたなど突然の休みが入ってきますので、緊急のときにはOBに協力してもらえようようにしています」

定年は六〇歳。その後の六六歳までは嘱託。さらに健康で働く意欲がある人は臨時職員になる。

年に数回の懇親会は、夜の九時半から始める。今年は、数年中止していた一泊旅行もぜひ実現させたい。

「店番でしたらパートの人を雇えばいいのですが、技術が必要ですから、店を閉めずに二交代のやり繰りするのはいへんです」

北海道には、雪国ならではの繁忙期がある。雪が一度降ると、靴底の張り替えが殺到。一月から一月に、年間の七〇

（八〇%の仕事をごなすという。

「北海道は夏靴と冬靴を区分けしないと歩けません。滑り止めのゴムを靴底に張るので、一月一二月が忙しい。一月四、五日の休みで、超勤をします。新品の靴に張って履くお客さんも多いです。皮の磨耗を防ぐ役割もしますから、靴が傷みません。足になじんで履きやすい靴は、底を張り替えて長く履いてほしいですね」

三月と四月は、冬用の靴を新しく張り替えてからしまう人や、引っ越しで合鍵を作る人などがきて、新緑のきれいな季節を迎えると、仕事は閑散期に入る。

笑顔の接客。 プラス力仕事で技術職

所長の美味さんの案内で、三カ所の店舗をまわった。まず、東急ストア円山店へ。店長は松本範広さん。小麦色に日焼けした、飛び切りの笑顔。合鍵を受け取りに来たお客との対応はきはきとさわやかで、側で見ても気持ちがいい。勤務時間は一〇時から二二時まで。

「仕事中は、『店員であること』を意識しています。二日勤務して一日休みという感じですが、一人店舗なので、できるだけ持ち場を離れないようにしています。一度雪が降ると、体、手、口と、同時に動かさなければならぬので、パニ



ベルトも修理する村林竜司さん



折館徳勝パセオ店店長

ツクになるくらい忙しいです」

脳梗塞で倒れたことがあり、病もちだそうだが、そうは見えない。紳士服の仕立てを二〇年。子どもの誕生を機に、休みがきちんととれる現職場に転職した。利尻島の出身で、海が大好きだ。

「旅が好きで、休暇をとって家族と全国をまわりました。沖縄、ハワイ、九州……、南の海がよかったですね」

いまは子どもも成長して、休日は釣りが、北海道で盛んなパークゴルフを楽しむ。健常者とハンデなしにプレーができるスポーツで、とても面白い。

「自分に障害があると思ったら負けてしまいます。遊びでも、障害を意識しないことが仕事に生きると思います。みなさんと同じ店員として、障害はまったく意識していません」

続いて創業の地、札幌ロビンソン店へ。三人がローテーションを組んでいるが、渡辺治さんは勤務して六年目。笑顔の接客が身についている。

「お金をいただいて、お客様からありがとうございましたと言われるのが、いちばんの励みです。冬場は忙しく、一日一〇〇人以上、閉店してからもお客さんが走ってきます。夏場は少し楽をさせてもらっています。靴の修理は力仕事で、接客業で、技術職です」

その証拠に、手のひらの指の付け根にたこができています。ウクレレ、カメラ、釣りと多趣味。しっかり働き、休暇も楽しんでい

店長の荒木豊さんは、開店以来働き続けるベテラン。阪神大震災で靴産業が盛んだった長田地区が消滅してから、壊れやすい大量生産の靴が増えてきたと感じている。

「昔は何年も大事に履いていきましたが、いまはほとんどがかと類の修理です。若い人たちは履き捨てが多いですね。ここに就職しても、若い人たちはちょっと嫌だと定着する前に辞めていきます。いきなり上を見ても無理ですから、一歩一歩確実に覚えていくことが大事だと思います」

三〇年間でいちばん印象に残っているのは、お客から届いた感謝の手紙だ。「始めたころ、ほかの店で直らないと言われた靴を細工して直したら、松坂屋（当時）あてに手紙をいただき、朝礼で紹介されて感謝状をいただいたことが、いちばんの思い出です」

最後に、札幌駅東コンコースに面したパセオ店へ。代務で仕事に入っていた佐藤信康さんは転職して半年。仕事に慣れてきた。休日は彼女とデート。来年あたり、ゴールインとか。

「この仕事は楽しくて、とても好きです。天職だと思っています。東急ストアの松本さんのような接客をしたいですね」

村林竜司さんは、勤務して一〇年。ベルトの修理中だった。

「職業訓練校で靴作りを勉強しました



シユリーの中で、いちばん忙しいパセオ店。三人で対応している

WORKSHOP REPORT



札幌駅ビル内にあるパセオ店
(札幌市北区北6西3 パセオ・ハーティランド)



澤村理事長の部屋には、創立30周年を記念して全職員から贈られた絵画がかかっている

が、自分に合った仕事だと思っています。初心を忘れずにがんばっていききたいです」
店長の折館徳勝さんは、靴作りを二〇年、さっぽろシユリーに入社して一五年になる。

「三五年、靴に関わっていますが、壊れたものを補修するほうが、作るよりむずかしいです。お客様は、靴でもバックでも気に入っているから直しに持つてくるわけです。信頼関係の仕事ですから、きれいな仕事をすれば、リピーターになっていただけます」

折館さんの技術は折り紙つき。次代の人たちに技術を伝えていきたいと願っている。

「三〇年続けていても、構造の違う靴が出てきますので、どうしたらいいかを考えることがありますね。ここは若いお客さんが多いので、初めてくるお客さん

にリピーターになっていただくために、とくにあいさつと笑顔の接客を大事にしています」

「使い捨て」時代に負けずに

澤村理事長は、小山さんとの出会いで、障害者の働く場づくりに長年かかわってきた。職場をまわると、「ご苦労さん、ありがとう」と声をかける。

「あせい、こうせいとは言いません。困ったことはないかと聞きます。私は靴の修理はできませんもの。客扱いをほめられるとうれしいですね。お客さんの言うことを聞いてさしあげて、ご不自由のないようにすることが第一でしょうね」

靴修理の機械は大事に使い、設立当初からのものが何台も現役として動いている。

「いよいよダメになる機械もあるので、高い機械を買うのはたいへんです。子どもが大きくなれば、給料や賞与を上げていく責任があります。材料費はほとんどかかりませんから、売り上げが増えるのとありがたいです。一昨年から昨年にかけて三・九%増え、賞与に反映させました。お客さんに親切にすると、売り上げが伸び、自分たちにまわってくると実感したと思います」

札幌市からの補助金、当機構からの報奨金を合わせても、経営はたいへんだ。

九月二日は「クツの日」、二月は創業祭として半額セールなど、営業努力をして、閑散期の夏にはボランティアで施設に靴を直しに行く。マスクミに取り上げられれば、宣伝にもなる。新しい業種の開拓にも取り組まなければならぬ。山口さんは、各方面に声をかけている。

「自転車の修理、内装の取り次ぎなどアイデアは寄せられるのですが、現在の職員数では、靴の修理、接客、レジで、手いっぱいです。ご家庭をまわるクリーニング店に靴を出す家もあるので、その下請けとか、乗馬靴、ゴルフ場のカサ修理、結婚式場の花嫁さんの貸し靴の修理など、できる仕事を広げようと思っています」

本部には、三〇年記念に職員一同から澤村理事長に感謝の気持ちをこめて贈られた絵がかかっている。あたたかな人間関係が伝わってくる。

「感激です。うれしいことですね。これからがたいへんだと思いますが、甘い考えは持っていません。がんばっていきたいと思います」

「使い捨て」が幅をきかせ、一〇〇円カサもある時代、「修理」で生き続けることは厳しいと思うが、技術にプラスして、明るくてきばきと、さわやかに接客する「シユリーの店」が、これからも札幌市民に愛され続けていって欲しい。