― 業務スケジュール・業務量を可視化することでミスを防いでいく ―

株式会社ケア21

事業概要：介護事業
従業員数：6,465名（平成30年1月現在）
サポーター：橋本さん（職場上司）
被支援者：20代（高次脳機能障害）
勤続年数：3年11か月（平成30年3月現在）
業務内容：PC入力、封入、研修資料準備等

支援内容	
	取組み ➡ 作業管理表、定期面談
	効果 ➡ 業務の可視化、戦力強化

障害のある社員の安定的な雇用、活躍を目的にサポーター事業に参加

サポーターの橋本さんは福祉・介護サービスを行う会社の総務人事課に勤務し、障害者雇用の担当となって3年となります。自社の障害のある社員の労務管理のほか、傘下にある特例子会社社員の支援も行うなど、グループ全体の障害者雇用を任されています。橋本さんは、社内における障害者雇用の周知理解を広め、障害のある社員の安定的な雇用を図っていくために、サポーター事業に参加しました。そして、同じ部署で働くAさんを支援対象者としてサポーター登録を行いました。

周囲から認められたいとたくさんの業務を抱え、収拾がつかずにミスが多くなってしまうAさん

Aさんは、3年前に障害者雇用枠で入社した高次脳機能障害のある社員です。一般企業での就労経験もあり、意欲・理解力も高いことから、総務人事関連のデータ入力や研修資料の準備等、さまざまな業務に携わっています。

Aさんは、「出来る業務を早く増やして周囲から認めてもらいたい」という気持ちと「頼まれた業務を断ったら次から依頼されなくなるのではないか」という不安から周囲の社員から依頼される業務をすべて引き受けていました。しかし、障害の特性上、見通しを立てて業務を進めたり、優先順位をつけることが苦手であったため、引き受けた業務の収拾がつかず、オーバーフローとなり、ミスが頻発していました。期日に余裕があっても早く終わらせようと焦ってミスが発生する一方で、適正なスケジュール管理ができずに納期に間に合わないこともあり、ミスが更なるAさんの不安や焦りを引き起こし、またミスを重ねるという悪循環に陥っていました。

その状況をなんとか改善したいと考えていた橋本さんは、「業務の進捗を可視化して管理し、Aさんが落ち着いて仕事ができる」ことを目標に支援を開始しました。

橋本さんは、サポーター支援員が訪問した際に、現状の課題を伝え、「1日の業務を可視化するために管理表を作りたい」と相談しました。そして、支援員から1日のスケジュールを時間軸に沿って書き込める「作業管理表」のフォーマットの提供とアドバイスを受け、早速導入を決めました。しかし、Aさんは出社後すぐにでも仕事にとりかかりたいという焦りから、慌てて業務を開始してしまうため、「作業管理表」を導入したもののミスは減りませんでした。

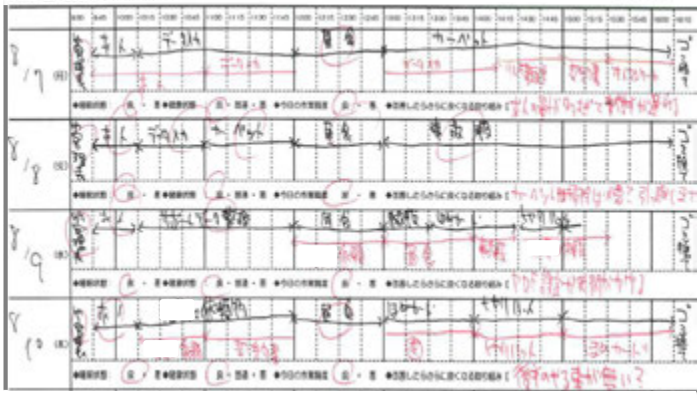
業務を時系列で可視化する「作業管理表」を用いて段取りを把握

2回目の訪問支援の際に、橋本さんからその話を聞いたサポーター支援員は「落ち着いて仕事をしてもらうため

に、始業後30分間はAさんの業務として、その日の作業管理表を作成し、業務の流れを確認する時間にしたらどうか」と提案しました。毎朝、その日に担当する業務を作業管理表に落とし込むことで、自分の頭の中で一日の流れを整理して、気持ちを落ち着けてから業務に入ってもらうことが狙いでした。

＜実際の作業管理表＞

作業管理表



※作業管理表は、業務開始前に自身が予測した作業時間を黒ペンで記入し、業務終了後に実作業時間を赤ペンで記入します。そして、予測した作業時間と実作業時間が合致した場合は、予測時間を赤丸で囲み、適正なペース配分で業務遂行できていることを一目で確認できるようにするなどの工夫をしています。

午前・午後で業務を振り分けて依頼し、作業配分を均一化してミスを減少

導入当初は、予測時間と実時間にずれが生じましたが、徐々に正確な作業時間を見極められるようになっていきました。また、作業記録から午後の時間帯にミスが多いことに橋本さんは気づき、Aさんへの業務指示を午前・午後に分けて行うように周囲の社員にお願いしました。1日単位で業務を依頼すると、午前中に業務を詰め込みすぎてしまい、午後は疲労が溜まり集中力が続かなくなることがミスの要因と考えたからです。

業務の依頼を午前・午後に分けた結果、昼休みに区切りをつけることが出来るようになり、ミスも大幅に減りました。また、周囲の社員も作業管理表を確認してから業務の依頼をするようになり、納期や業務量についても配慮するようになりました。

ミスが減ったことが自信につながり、さらに活躍の場を広げて

橋本さんは、作業管理表の導入に合わせ、毎週振り返り面談も行いました。Aさんは、面談の場で自身の思いを口にすることで、気持ちのコントロールの仕方を身に付け、落ち着いて業務ができるようになってきました。毎朝、作業管理表を記入してから業務に入ることで、ミスが減り、Aさんは自信を持って仕事を進められるようになりました。

「働くことで人から認められたい」という強い思いを持つAさんに、「更なる活躍の場を作って行きたい」と橋本さんも強い思いを持ってサポートしています。

●一口メモ

高次脳機能障害とは、ケガや病気により脳に損傷を負ったことによる障害で、新しいことが覚えられない、ミスが多い、集中力がない、すぐに怒る、臨機応変に対応できない、疲れやすいなどの症状があります。外見からは分かりにくいため、周囲からも理解されにくいとされる障害のひとつです。

橋本さん「障害者雇用は、長期的に、焦らず、粘り強く行っていくことが必要」

サポーター事業に参加してからは、障害のある社員の労務管理に関して周囲がよく相談をしてくれるようになりました。資格や技術を見られる介護現場では、知識だけでなく現場で発生した問題に対して、的確なアドバイスをすることが出来なければ認めてもらえません。養成講座を受講し、そこで得た知識を「障害のある社員を支援する」という目に見える形で周囲に示し、「相談窓口ができた」と思ってもらえたことは、自分の自信にもつながりました。

会社が障害者雇用を積極的に推進していっても、それは短期間で成しえるものではありません。長期的に、焦らず、粘り強く行っていくことが必要だと思っています。またそのためには、会社全体で障害のある社員を支援していく体制を整えていかねばなりません。私に続いて2人目、3人目のサポーターを社内で作っていきたいと思っています。

職場内障害者サポーター事業運営事務局　　平成30年3月作成