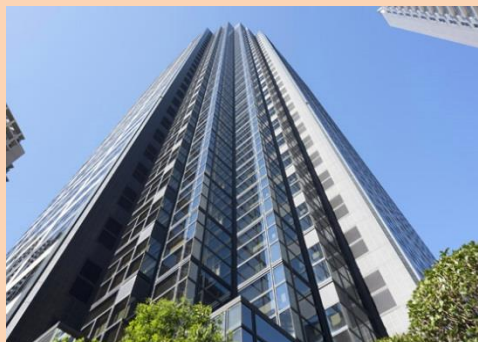


— 身近な先輩社員を目標にした指導で成長につなげる —

太平ビルサービス株式会社



事業概要：総合ビルメンテナンス業
 従業員数：24,170名（平成29年3月現在）
 サポーター：谷口さん（職場上司）
 被支援者：20代男性（知的障害）
 勤続年数：2年（平成30年3月現在）
 業務内容：フロア・空調機器等の設備維持業務

支援内容

取組み ➡ 作業ペア見直し、手順書の作成
 効果 ➡ 自主性の向上、モチベーションアップ

各事業所に支援員を配置し、 障害社員が活躍できる職場づくりを実施

サポーターの谷口さんが勤務する会社は、オフィスビルや大型施設などのフロア清掃や設備管理、警備業務などを行うビルメンテナンス会社です。現在、本社・支社・各事業所に60余名の障害のある社員が所属し、清掃を主業務として働いています。毎年、アビリンピック（全国障害者技能競技大会）のビルクリーニング部門に出場するなど社員の技能訓練にも力を入れています。

同社は、「障害のある社員が年次と共にキャリアアップしていくことができる職場づくり」を目標に、各事業所に支援担当の社員を配置して指導体制を整え、障害のある社員を支援しています。そして、現在7名の社員が職場内障害者サポーターとして活躍しています。

サポーター登録していた同僚から勧められて 養成講座に参加して

谷口さんは、大型展示施設の設備維持管理業務に従事しており、同施設では障害のある社員2名が主に空調備品の洗浄、メンテナンスなどを行っています。

谷口さんは、前年度にサポーター登録をしていた同僚から本事業を勧められ、参加を決めました。最初に受講した養成講座では、それぞれの障害特性に合わせた接し方があることを改めて学び、「構えず、根気よく、丁寧に」支援していくことが大切であることを実感しました。そして、講座修了後、同じ施設で働くAさんを支援対象者としてサポーター登録し、早速支援を開始しました。

先輩に頼らずに自立して仕事ができるように スキルアップすることを支援目標に

被支援者のAさんは、入社2年目となる社員です。同じ特別支援学校を卒業した先輩社員と一緒に、二人一組でペアを組んで業務を行っています。素直な人柄で、いつもにこにこ笑顔を浮かべ、職場の雰囲気明るくする存在です。入社2年目になり、仕事にも慣れてきたこともあり、先輩に頼らずに自立して仕事ができるようにスキルアップすることが支援の目標でした。



Aさんには、先輩社員と一緒にいる時はしっかり作業に取り組むことができて、一人になると集中力が続かず、作業に時間がかかってしまうという課題がありました。

初回の定期訪問時に、Aさんの課題や就労環境を聞いたサポーター支援員から、先輩社員が良い見本となっている分、依存度が高くなり、自ら考え行動する意識が希薄になっているのではという助言があり、谷口さんは先輩社員とのペアでの仕事が、Aさんの自主性を妨げているのではと考えました。そのため、先輩社員には、別部門への応援に行ってもらおうこととし、他の社員とペアを組んで仕事をする機会を増やしました。



初めは戸惑っているように見えたAさんでしたが、新しい社員とペアになり、1人で作業する機会が増え、徐々に自分で考えて行動することができるようになっていきました。次の訪問支援の際に、その話を聞いたサポーター支援員は、先輩社員とペアで働く環境から被支援者が一人で作業するように変化したため、日報に自己評価を書くことを提案しました。仕事での失敗や褒められたことを振り返り、自己評価を記入することで、翌日以降の作業にその経験を生かせればと考えてのことでした。



「先輩社員のように活躍したい！」 少しずつ成長を重ね、活躍の場を広げて

谷口さんは、Aさんが先輩社員とペアで働く環境から、一人で作業できるように成長したことを喜んでいましたが、Aさんが決められた作業手順によらず、作業のやりやすさを優先しているのが気になっていました。そこで、今後入ってくる後輩のお手本となる「後輩にもわかるマニュアル」を写真入りの作業手順書として作ることで、正しい手順を覚えてもらうようにしました。

手順書の作成にあたり、谷口さんは、手順をしっかりと

メモに取り、その上で作業手順書を作成するよう、粘り強く、繰り返し指導をしていきました。その結果、Aさんは、「次に入社してくる後輩に教えたい」と日報に記載してくるなど、成長が感じられるようになってきました。

<実際の日報>

自己評価（反省とがんばったことを書きましょう）

今日は耐電防具の準備と試運転をしました。電源の操作は初めてしました。覚えるのが大変でしたが少しずつ覚えて次に入社してくる後輩に教えたいです。

谷口さんは、Aさんのさらなる成長のためには、どのような指導が有効かを考えました。Aさんは「先輩のような社員になりたい」とよく話していました。先輩社員の良いところを改めてAさんに聞いてみたところ、「責任感がある」、「信頼されている」、「新しいことに挑戦している」など、たくさんのキーワードが出てきました。谷口さんはこれらのキーワードがAさんの具体的な行動につながるよう、意識してAさんに声をかけ、任された業務は緊張感を持って丁寧に取り組むように指導していきました。

身近な存在である先輩社員を目標としたことで、Aさんは、具体的に行動すべきイメージが付き、少しずつですが、自主的に動けるようになり、責任感も出てきました。

同社は、4月になるとたくさんの新入社員が入ってきます。谷口さんは成長したAさんの姿を見ながら、「A先輩のようになりたい！」という声が、新入社員から早く出てきて欲しいと願っています。

谷口さん「サポーター登録経験者の社内連携で更なるノウハウの蓄積へ」

Aさんの支援を進めていく中で、職場における様々な課題への解決策を考えるにあたり、「本人が分かりやすいように指導ができていない我々側に課題がある」との思いに至りました。

それからは、会社のモットーである「お客様を第一主義に」「より美しく誠実に」という方針を障害のある社員にも理解し、行動してもらうために、障害特性に合わせた指導方法、理解のさせ方を意識していくように常に心がけています。

当社では、障害のある社員が現場で活躍している様子を社内報に掲載することで、全社的に障害に対する理解促進を進めています。またサポーター登録している社員同士の情報共有で、障害者雇用のノウハウ蓄積も行っています。

今後は各事業所にいる障害のある社員を集めた研修や、一般社員との交流を深めるイベント等を定例化していき、障害の有無に関わらず共に成長できる機会を増やしていきたいと思っています。