

— 養成講座の受講により、初めての精神障害者雇用をスムーズに実現 —

株式会社テンダ



事業概要：Web・モバイルサイト受託開発、ソフトウェア開発  
 従業員数：221名（平成30年9月現在）  
 サポーター：高城さん（職場上司）  
 被支援者：20代女性（精神障害）  
 勤続年数：9か月（平成30年11月現在）  
 業務内容：書類作成、PC入力、庶務全般

支援内容

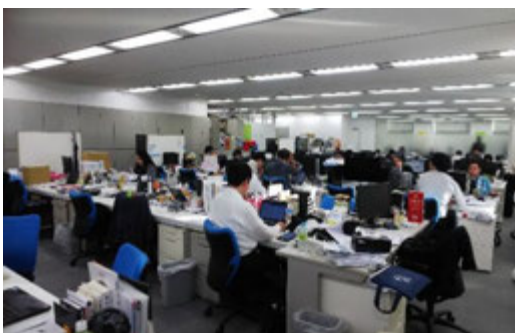
取組み ➡ 業務一覧表の作成、定期面談  
 効果 ➡ 優先順位の明確化、悩みの早期把握

初めての精神障害者雇用への不安  
ハローワークからの紹介で養成講座を受講

サポーターの高城さんは、Web・モバイルサイト受託開発やソフトウェア開発を行う会社の人事総務部に所属し、障害者雇用の中心的な役割を担っています。高城さんは、平成29年12月にハローワークが主催する合同説明会に参加し、被支援者となるAさんと出会い面接を経て採用を決めました。

Aさんは同社が初めて雇用した精神障害者だったため、「障害に対する社内の理解が広まるか」、「定着してもらうためには、支援方法や職場環境をどのように整えていけばよいのか」など、高城さんの不安は尽きませんでした。そのことをハローワークの雇用指導官に相談したところ、サポーター事業を紹介され養成講座を受講しました。

養成講座では、参加者同士の様々なディスカッションやロールプレイング等を通して、本やインターネットでは得られないような障害者雇用に関する実践事例を知ることができました。また他社の雇用現場を見学する機会もあり、自社の参考になることをたくさん見聞きすることもでき大変参考になりました。



養成講座で得た知識を用いて  
障害特性に配慮した支援

高城さんは早速、養成講座で得た知識を用いて、障害特性に配慮した業務依頼の仕方や職場での配慮ポイントを考えながら支援計画書を作成していきました。その中で留意したのが「業務の可視化」です。採用面接時Aさんから、「複数の業務があると優先順位が分からなくなり、不安に陥ってしまう」という話があり、解決策を探したところ養成講座の中で優先順位をつけやすくするには、業務を可視化すると良いと聞いたからです。高城さんはAさんに業務を依頼する際は、期日を書いた付せんを付けて渡し、また、作業に取り掛かる前の日課として一日の業務を一覧表にまとめてもらうようにしました。業務を一覧表にまとめて可視化することは、やはりAさんに合ったやり方だったようで、だんだんとその日にやるべき業務を自分自身の中で明確にできるようになり、優先順位もつけながらひとつひとつの業務にスムーズに取り組むことができるようになりました。

<可視化に向けての業務リスト>

9月3日（月）	9月4日（火）	9月5日（水）	9月6日（木）
・入社手続き	・人事総務部会議	・入社、退職書類送付	・捺印申請（4件）
・名刺内訳票作成	・与信申請（2件）	・入館証滅失書類送付	・名刺発注（2件）
・与信申請（2件）	・捺印申請（5件）	・SES入館証対応	・シフト表確認
・捺印申請（8件）	・退職書類対応	・勤怠シフト入力	・異動入力
・入社書類対応	・入社書類対応	・来客訪問帳ファイリング	・役職変更
体調：○	・保険証滅失対応	・捺印申請（2件）	体調：○
	・勤怠シフト入力	・稟議書（2件）	
	体調：○	・与信申請（1件）	
		体調：○	

## 「事前面談シート」の活用で より効果的な面談に

高城さんはAさんの入社当初から、週に一回、30分ほどの面談で体調面や疲労度などを把握していました。しかし、限られた時間での面談では表面的な質問しかできず、メンタル面や困った点など内面まで聞き出すことはできず、もどかしく思っていました。そのことをサポーター支援員に相談したところ、「事前面談シート」の活用を勧められました。それは本シートを面談前にAさんに渡しておき、事前に質問項目（業務量、就業環境、人間関係、体調、ストレス、悩みなど）に答えてもらい、面談時はそのシートを見ながら気になった項目を重点的に聞いていくというものです。

早速面談シートを活用したところ、留意すべき内容が一目でわかり、面談をより効果的に行えるようになりました。しばらくすると、Aさんも気になっている点や相談ごとなど口頭では話づらいことを少しずつ備考欄に記入してくるようになり、高城さんはより一層内面を把握しやすくなりました。

## 適切なサポートでAさんの積極性を育み 幅広く活躍できる人材へ

業務一覧表の活用によりスムーズに業務に取り組むことができるようになったAさんですが、周囲の社員が多忙にしているなか自分は業務量が少ないと負い目を感じたようで、「もっとできることはないだろうか、自分は会社に必要とされているのだろうか」と新たな悩みが出てきました。定期面談でその悩みを聞いた高城さんは、Aさんに新しい業務を少しずつ任せることにしました。その際も、Aさん

が抱える業務量を一覧表で確認しながら、負担やストレスが一気に増えないように配慮していきました。また、「正確にできていましたよ」「大丈夫でしたよ」と業務の成果をフィードバックし、会社として評価していることを伝える機会を増やしていきました。

高城さんの適切なサポートによりAさんの悩みは徐々に解消されてきたようで、積極的に業務に取り組む姿勢が出てきました。

高城さんはAさんからの提案で、事前面談シートに「今週課題に思ったこと」「先週課題に思ったことは解決できたか」の2項目を、新たに記載することにしました。これにより面談シートはAさん自身が課題を整理し、どこまで解決できたかを確認できるツールとして、より分かりやすく有効なものとなりました。

<課題の整理に役立った実際の面談シート>

今週課題に思ったこと
「体調が悪いときのサインの出し方」 今週も体調が悪い日はなかったですが、もし体調が悪いときにはどのように発信すれば良いかというのを考えました。 朝起きたときは体調が良くても、会社へ来てだんだんと悪くなることもあります。その逆もあり、会社へ来たたらだんだんと体調が良くなることもあります。 サインの出し方は人それぞれなので、周りの人に聞いてみるのもありかなと思います。

先週課題に思ったことは解決できたか
「急ぎの業務で休憩があまり取れなかった」 →自分が集中できる時間を知っておく。→集中力が切れたら休憩を取る。 例：1時間業務したら、5分休憩を取る。 私の場合、お昼後は眠くなる事が多くあまり集中ができません。 集中しなければならぬ業務はお昼直後はしないようにします。 例： の権限設定など。

向上心や積極性といった長所が引き出されてきたAさんは、新しい業務も順調に増えていき、今では採用面接や入社説明会へも同席するようになりました。高城さんは、将来、社内で幅広く活躍できる人材になると確信しているそうです。

## 高城さん「養成講座で得た知識を役立て、Aさんの活躍に繋がりたい」

Aさんが入社してくる前は、障害のある方にどのように接したらよいか右も左も分からない状態でした。養成講座を受講してからは、職場での支援方法や配慮点を考慮し、配属先である人事総務社員の手を借りながら受け入れ態勢を作っていました。

また、支援活動中に迷ったことや分からないことがあった際、毎月訪問してくれるサポーター支援員

に相談しながら支援を進めていき、自分の考えや行動に間違いがないか確認できたことは、安心感と自信につながりとても助かりました。

Aさんは入社してまだ1年に満たないのですが、期待以上の成果を上げており、既に会社にとってなくてはならない存在になっています。Aさんの活躍の場を広げていくための環境づくりをこれからも行っていき、職場定着を図っていきたいと考えています。