

— 同一障害種でも、一人ひとりに合わせた指導方法があることを実感 —

株式会社保険見直し本舗



事業概要：保険総合代理店
 従業員数：1,309人(平成30年10月現在)
 サポーター：長谷川さん(職場上司)
 被支援者：Aさん・20代男性(知的障害)
 Bさん・20代男性(知的障害)
 勤続年数：Aさん・5年8か月(平成30年12月現在)
 Bさん・4年8か月(平成30年12月現在)
 業務内容：Aさん・伝票仕分け、Bさん・帳票管理

支援内容	取組み	→ 日程表による業務可視化 → 静と動の業務組み合わせ
	効果	→ 業務進捗の把握 → 業務のメリハリによる能率向上

障害者雇用に取り組むため
「事務サポートセンター」を5年前に設立

サポーターの長谷川さんが勤める会社は、全国に252店舗を構える保険総合代理店です。会社の規模も年々大きくなり積極的に障害者雇用に取り組むために、平成25年に障害のある社員が勤務する「事務サポートセンター」を発足させました。

同センターの立ち上げを任された長谷川さんは、障害についての知識・労務管理経験はありませんでしたが、持ち前の明るさと積極性で各部署に業務の切り出しをお願いしに回り、日々奮闘していました。

同じ障害でもその特性は十人十色
得意・不得意を知り指導ポイントを学ぶ

立ち上げから5年が経ち、「事務サポートセンター」は郵便業務や備品管理、全店への資材発送準備など幅広い業務を担う部署になってきました。その間、長谷川さんは障害者雇用の知識・見聞を広げるために様々なセミナーに参加して、そこで得た知識を日頃の業務に活かしてきました。養成講座には、今までやってきた指導や支援が合っているか確認の意味も込めて受講しましたが、障害特性による得意・不得意、指導のポイントをあらためて学ぶことができました。また参加者同士の意見交換では、今まで知ることがなかった他社の障害者雇用の状況等を知る良い機会となりました。

養成講座修了後、長谷川さんはサポーター登録にあたり、被支援者として参加したいと自ら手を挙げてくれたAさんとBさんを支援対象者として、支援計画を立てていきました。

Aさんの課題は
その日の業務スケジュールが分からなくなる

Aさんは、事前にその日のスケジュールを口頭で説明していても、一つの業務が終わる度に、「何をしますか？」と長谷川さんに指示を仰ぎにきていました。そこで長谷川さんは、Aさんが一目見て自分の一日の業務スケジュールがわかるように、業務の種類ごとに色分けするなどの工夫をこらした「日程表」を作成しました。「日程表」を活用し始めるとAさんは、次はどの業務を行うか自分で確認し、スケジュール通りに業務を進められるようになってきました。また、それまでは予定していた作業時間を過ぎることも多かったのですが、時間管理も意識できるようになりました。色分けされた日程表は、Aさんが自立した仕事ができるようになるためにとても役立ちました。



Bさんの課題は 発注と納品の管理がうまくできないこと

Bさんは、電話応対もしっかりできるため、各保険会社のパンフレットの在庫管理業務を任されていました。在庫が残り少なくなると社内の担当部署にパンフレットの取り寄せを依頼するのが仕事でしたが、いつ到着するのかも把握しておらず、業務の進捗を管理できないことが課題でした。長谷川さんはBさんに、担当部署に依頼した日や到着予定日を付箋に書いて机に貼ることで、忘れずに管理するように指導していましたが、なかなかうまくいきませんでした。そのことをサポーター支援員に相談したところ、依頼日や到着日を管理するチェックシートの活用を勧められました。

長谷川さんは、注文数、依頼日、到着予定日などを記入する「パンフレット管理表」を作成しました。さらに、パンフレットが届いていなかった場合の再依頼と到着予定日のチェック欄も追加した管理表を活用し始めると、Bさんは自分自身で進捗管理ができるようになり、パンフレットの在庫管理がしっかりできるようになりました。

<実際のパンフレット管理表>

種目	番号	保険会社	商品名	帳票名 (帳票コード)	注文数	依頼日	到着予定日	完了 フラグ	未到着の場合 再度確認日	その他の到着 予定日
火災	1	●●保険会社	▲▲ト総合保険 (住宅用総合 火災保険)	0000-00000	100	10月1日	10月15日	レ	10月16日	10月3日
	2	●●保険会社	▲▲ト総合保険 (住宅用総合 火災保険)	0000-00000						
	3	●●保険会社	▲▲ト総合保険 (住宅用総合 火災保険)	0000-00000						
	4	●●保険会社	▲▲ト総合保険 (住宅用総合 火災保険)	0000-00000						
	5	●●保険会社	▲▲ト総合保険 (住宅用総合 火災保険)	0000-00000						
	6	●●保険会社	▲▲ト総合保険 (住宅用総合 火災保険)	0000-00000						
自動車	7	●●保険会社	▲▲ト総合保険 (住宅用総合 火災保険)	0000-00000						
	8	●●保険会社	▲▲ト総合保険 (住宅用総合 火災保険)	0000-00000						
	9	●●保険会社	▲▲ト総合保険 (住宅用総合 火災保険)	0000-00000						
	10	●●保険会社	▲▲ト総合保険 (住宅用総合 火災保険)	0000-00000						
	12	●●保険会社	▲▲ト総合保険 (住宅用総合 火災保険)	0000-00000						
	13	●●保険会社	▲▲ト総合保険 (住宅用総合 火災保険)	0000-00000						

再依頼チェック欄

デスクワークが続くと集中力が欠けミス 動きのある業務と交互に行いメリハリを

またBさんは、デスクワークが続くと集中力が欠けてミスが多くなるという課題もありました。長谷川さんはサポーター支援員にアドバイスを受けながら、まずBさんが担当する業務を、書類管理等の「デスクワーク」と郵便仕分け・配送等の「体を動かす業務」に分類しました。その上で、「デスクワーク」を続けて行わないように「体を動かす業務」をはさみながら、メリハリをつけて働くよう指示していきました。すると、Bさんのミスは少なくなっていき、一つひとつの業務の能率が上がるようになりました。



2名を同時に支援していったことにより、 個々の特性や個性に合った指導ができた

長谷川さんはサポーター事業に参加し、障害のある社員を2名同時に支援していく中で、障害種だけで特性を判断するのではなく、それぞれの個性を見極め、尊重しながら成長させていく必要性をあらためて実感しました。

本事業への参加は2名のスキル向上だけでなく、「事務サポートセンター」に所属する社員全員の意識向上にも大いに役立ったと長谷川さんは感じています。

長谷川さん「それぞれの長所でカバーし合えば、どのような業務もできるはず」

障害のある社員の活躍の場を広げることに、とてもやりがいを持って取り組んでいます。障害があるからといって業務を狭めるのではなく、いろいろな分野にチャレンジしてもらおうようにしています。そして業務を任せる以上、きちんとサポートしていくことが私の役割だと思っています。

障害上、苦手な分野があってもそれぞれの長所でカバーし合えば、サポートセンター全体でどの

ような業務もできるはずです。社員一人ひとりが自分の仕事に責任を持ち、何事に対しても前向きになれるような指導育成を心がけています。

人手が足りずに取り組んでいない業務、集約した方が効率が良い業務等をサポートセンターが担っていくことで、社内からたくさんの感謝や信頼を集め、将来的には、会社にとってなくてはならない部署になりたいと思っています。