― 自尊心を高めることで、自己成長につなげていく―

株式会社日野環境保全

事業概要：廃棄物･リサイクル品の収集運搬業
従業員数：78名（平成31年1月現在）
サポーター：大野さん（職場上司）
被支援者：30代（身体障害）
勤続年数：2年5か月（平成31年3月現在）
業務内容：リサイクル資源の選別、圧縮加工等

支援内容		
	取組み	➡ 指導育成計画書、進捗確認表の導入
	効果	➡ 認識のズレを解消、モチベーションアップ

課題の原因が分からずに悩んでいた中 サポーター事業を知り養成講座に参加

同社は、家庭や事業所から出るごみの収集運搬のほか、各種リサイクル品や不用品の回収を行っています。平成28年6月より、地域社会への貢献という観点から障害者雇用を開始し、同年10月にAさんを採用しました。Aさんは10年前に事故に遭い、視野が狭いという障害があったため、業務用回収車に乗車し地域を回る業務は担当させず、場内でリサイクル資源の選別やアルミ缶の圧縮加工などの作業全般を任せることにしました。

Aさんは入社して２年目になりましたが、慣れからなのか任せた業務を指示とは違う進め方で行っており、会社が求める作業の仕上がりと違っているという課題がありました。大野さんは、その都度Aさんに注意していましたが改善されず、「個性」によるものなのか、「障害」によるものなのか分からずに悩んでいました。そこで、大野さんは、障害に関する知見を広げるためさまざまなセミナーに参加しました。その活動中にサポーター事業のことを知り、大野さんは悩み解決のヒントが学べるのではないかと考え、すぐに養成講座に申し込んで参加しました。

講義で得た知識を活かした Aさんの支援を開始

参加者同士の意見交換では、多くの方が試行錯誤しながら障害のある社員の指導に当たっていることが分かり、自分だけが悩んでいるわけではないと気持ちが楽になりました。また講義の中で、指示する側とされる側には「認知の差」があり、作業手順やゴールを明確にし、すり合わせることで互いの認識にズレがなくなり、作業精度が上がることを学びました。

自社に戻った大野さんは早速、Aさんを被支援者としてサポーター登録をしました。大野さんは、Aさんと正しい作業の進め方を共有することで認識のズレをなくし、効率よく行動できる人材に育成していくことを支援計画書に盛り込みました。

作業の進め方が明確になり、 お互いの認識違いによるミスも減少

認知の差を埋めるために、まず作業工程を細かく分類し、大野さんが実際にその作業をやって見せて、一つひとつの作業と全工程の流れを丁寧に説明していきました。それから約3週間、一緒に作業を行っていくうちにAさんは徐々に指示した手順通りに進められるようになってきました。効率よく作業できるようになったAさんは、できる作業量が増えていき、周囲の社員からも仕事を頼まれることが多くなってきました。また、大野さんや周囲から褒められることが多くなったせいか、Aさんにやる気が見えるようになってきました。

障害を受け入れポジティブな考えを持つために、必要とされている人材であることを認識させる

大野さんは定期訪問時のサポーター支援員に、更にAさんの成長を促すためには、どのような方法があるのかを相談しました。支援員は以前大野さんから、Aさんが障害を負う前の話をよくしていると聞いていたため、自分の障害を受け入れ、これからに向けたポジティブな考えを持つことが重要であり、そのためには、会社から必要とされていることを自己認識し「自尊心」を高めていくことが大切だと助言しました。その後大野さんは、Aさんをどのような人材に育てていくか「指導育成計画書」にまとめました。「指導育成計画書」には、大野さんが立てた育成目標のほかにAさん本人による目標欄や意向欄を設け、最終目標として「正社員への登用」を掲げました。大野さんは面談時に、「会社にとってなくてはならない存在となって、活躍して欲しい」と会社の思いをその都度Aさんに伝えていき「自尊心」を高めるように心掛けました。

＜実際の指導育成計画書（抜粋）＞

育成目標	・担当業務を指示通り円滑に進めることが出来るようにする。 ・困ったときは一人で判断せず、担当者や周囲に声を掛け作業を進められるようにする。
本人目標	・指示を守り中途半端な作業にならないようにする。 ・作業場の整理整頓を心掛ける
対象者意向	□ 責任ある仕事がしたい。 ☑ 今までとは異なる分野で仕事がしたい。 ☑ 出来るだけ長くこの会社で働き、活躍できる社員になりたい。 ☑ 賃金（賞与も含む）を上げてほしい。 □ 資格取得の勉強や研修を受講し、スキルアップを図りたい。 □ その他
目標とする転換区分	正規社員

「進捗確認表」で作業状況を管理 正社員を目指し、面談にて自己成長を促す

また大野さんはAさんへ、作業に余裕がある場合は周囲の社員の手伝いを行うように指示し、併せてAさんの仕事ぶりを把握するために作成した「進捗確認表」を現場担当者に渡して記載をお願いしました。

そして、大野さんは面談時に、この「進捗確認表」をAさんと確認し合いながら、正社員になるには、周囲の社員からもっと頼りにされるようになる必要があると説明し、自己成長を促していきました。

＜実際の進捗確認表（抜粋）＞

項目		本人	担当者	確認内容	コメント
作業能力	安全への配慮	□	□	整理整頓や清潔行動の必要性を理解して仕事ができる	
		□	☑	間違った理解をすることもあるが、指導されたことは守る努力が出来る	
		□	□	指導しても整理整頓ができない、清潔と不潔が区別できない	
	作業意欲	☑	□	仕事の好き嫌いや気分にむらがあっても、一定の仕事量・完成度が保てる	中途半端に作業を終える
		□	☑	仕事内容やその時々の状況で作業意欲や仕事量・完成度に影響がある	
		□	□	仕事以外のことに気が向いており、注意を受けることが多い	
	仕事の質	☑	□	仕事の8割以上は正確な仕上がりで、促されるとミスに気づき修正できる	
		□	☑	出来るところと出来ないところにむらがあり、修正に時間がかかる	
		□	☑	正確さや仕上がりに日十分なことが多く、職員がやり直すことも多い	
	指示理解力	☑	□	口頭や指示書または手順の見本を示すことにより理解し仕事を進められる	
		□	☑	指示書や手順書の確認を促せば、自分で確認し仕事が進められる	
		□	□	仕事の手順の見本を示し、繰り返し確認しても正しい理解が定着できない	

昨年Aさんは、自治体主催の就労支援フェスタに、就労する障害当事者として登壇しました。障害のある大勢の参加者の前で、自分の障害のこと、就職活動のこと、そして仕事のことなどを話し、たくさんの質問に応じました。臆することなく堂々と話をする姿を見て、大野さんはAさんの成長を感じました。

大野さんは、Aさんが誰からも必要とされる人材として評価され、将来は正社員となり活躍の場を一層広げてくれると期待を寄せています。

大野さん 「雇用率のためではなく、戦力として活躍してもらうことが真の障害者雇用」

障害者雇用を進めていく中で得た指導方法や業務改善が、健常者にも有効なことが分かり、会社にとってプラスになることがたくさんありました。障害者雇用と聞くと、企業の社会的責任や雇用率が頭に浮かびますが、私は戦力として活躍してもらうことが真の障害者雇用だと考えています。社員が安心して働けるように障害に対しての配慮は行いますが、特別扱いはしないようにしています。

この半年間でAさんは、仕事に対する意識が大きく変わりました。今では周囲の社員から仕事を任されることも多くなり、責任感を持って取り組んでいます。周囲の社員から「Aさんがいないと困る」と思われる存在になって欲しいと考えています。

また月1回、訪問してくれた支援員は、迷いのある中で行っていた私の支援内容を認めてくれ、それが大きな自信につながりました。