― 目標を明確にして評価することが、達成意欲の向上につながる―

三菱地所コミュニティ株式会社

事業概要　：　マンション･ビル総合管理事業
従業員数　：　5,329人（平成30年4月現在）
サポーター　：　緑上さん（職場上司）
被支援者　：10代後半（知的障害）
勤続年数　：11ヶ月（平成31年3月現在）
業務内容　：　資料印刷送付作業、データ入力等

支援内容		
	取組み	➡ 目標確認シート、業務スキルシート
	効果	➡ 目標の意識づけ、意欲の向上

社内の事務補助業務を集約した「サポートセンター」にて障害者雇用を推進

サポーターの緑上さんが勤める会社は、マンションやオフィスビル等の総合管理業務を行っており、管理組合運営サポート、建物設備の保守保全、清掃管理などを行っています。平成25年に社内事務補助業務を集約した「サポートセンター」を立ち上げ、現在14名の障害のある社員が、文具・備品管理、郵便物の仕分け、データ入力・スキャニング作業など幅広い業務を行っています。サポートセンターには3名の指導員が配置されており、その1名が緑上さんです。

養成講座に参加し、社員の能力開発の必要性を改めて実感

緑上さんは平成30年4月にサポートセンターに着任しました。今まで障害のある方との接点がなかった緑上さんは、上司からサポーター事業を紹介され養成講座に参加しました。養成講座では、他の参加者とのディスカッションの中で、各社、定着に向けてさまざまな取り組みをしていることを知り、社員の能力開発の必要を改めて実感しました。また、新しい業務にチャレンジしていくこと、目標を明確にして評価することも、サポートセンターにいる社員のモチベーションアップに必要だと感じました。

目標設定を行い評価することでモチベーションのアップにつなげていく

Aさんは、緑上さんが着任した時期に入社した社員で、幅広い業務を任せられる優秀な人材ですが、約半年が経過した頃、挨拶をあまりしなくなるという変化が現れ、緑上さんはモチベーションが低下しているのではないかと気になっていました。日々淡々と業務を行うのではなく、Aさんに目標を決めて取り組んでもらい、それをきちんと評価することにより、モチベーションを高めていこうと考えました。緑上さんは、Aさんを支援対象としてサポーター登録を行い、「目標設定」と「評価」を柱にした支援計画を立てました。そしてサポーター支援員より、目標設定はAさん自身が「興味を持っているもの」「できるようになりたいもの」にすることを助言されました。

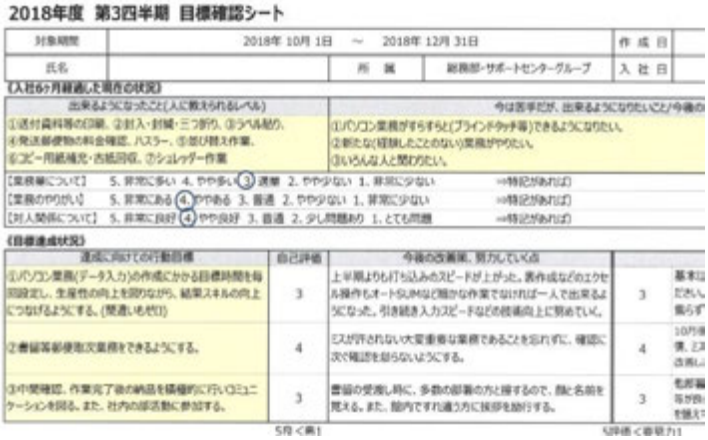
緑上さんはAさんと話し合い、①パソコンのスキルアップ②新たな業務へのチャレンジ③他部署社員との人脈づくり、という３つの目標を決めました。さらに、3つの目標の達成状況を可視化するため、自己評価、会社評価、担当者フィードバックを記載できる「目標確認シート」を作成し、四半期ごとにAさんと振り返り面談を行い確認していくことにしました。

また緑上さんは、日々の業務がきちんとできている場合はその場で「褒めること」を心がけ、Aさんのモチベーションのアップを図っていきました。

その後のAさんは、日々緊張感を持って業務に取り組むようになり、挨拶もしっかりできるようになってきました。

目標設定から3か月が経ち、緑上さんはAさんと「振り返り面談」を行い、定めた目標に対しての自己評価と会社評価について相互で確認を行いました。Aさんからは、「目標ができたことで“達成したい”という気持ちを持つことができた」という前向きな話がありました。緑上さんは、日々目標を意識して行動していくことが、成長につながっていったのだと再認識しました。

＜実際の目標確認シート（抜粋）＞



2018年度 第3四半期 目標確認シート

対象期間	2018年 10月 1日 ～ 2018年 12月 31日			作成日	
氏名		所属	総務部・サポートセンターグループ	入社日	

《入社6ヶ月経過した現在の状況》

出来るようになったこと(人に教えられるレベル)	今は苦手だが、出来るようになりたいこと/今後の
①送付資料等の印刷、②封入・封緘・三つ折り、③ラベル貼り、④発送郵便物の料金確認、ハスラー、⑤並び替え作業、⑥コピー用紙補充・古紙回収、⑦シュレッダー作業	①パソコン業務がすらすらと(ブラインドタッチ等)できるようになりたい。②新たな(経験したことのない)業務がやりたい。③いろんな人と関わりたい。

【業務量について】 5. 非常に多い 4. やや多い ③適量 2. やや少ない 1. 非常に少ない ⇒特記があれば
【業務のやりがい】 5. 非常にある ④ややある 3. 普通 2. やや少ない 1. 非常に少ない ⇒特記があれば
【対人関係について】 5. 非常に良好 ④やや良好 3. 普通 2. 少し問題あり 1. とても問題 ⇒特記があれば

《目標達成状況》

達成に向けての行動目標	自己評価	今後の改善策、努力していく点		
①パソコン業務(データ入力)の作成にかかる目標時間を毎回設定し、生産性の向上を図りながら、結果スキルの向上につなげるように。(関連しも也引)	3	上半期よりも打ち込みのスピードが上がった。表作成などのエクセル操作もオートSUMなど難しい作業でなければ一人で出来るようになった。引き続き入力スピードなどの技術向上に努めていく。	3	基本は ださい。 焦らず
②書留等郵便物次業務をできるようにする。	4	ミスが許されない大変重要な業務であることを忘れずに、確認に次ぐ確認を怠らないようにする。	4	10月後 便、2 改善し
③中間確認、作業完了後の納品を積極的に行い①コミュニケーションを図る。また、社内の部活動に参加する。	3	書留の受渡し時に、多数の部署の方と接するので、顔と名前を覚える。また、館内ですれ違う方に挨拶を励行する。	3	他部署 等が頻 を覚え

5月<表1 5月表<参考月1

「業務習得状況」を可視化
成長ステップの記録としても活用

Aさんの成長を実感した緑上さんは、Aさんの成長を可視化するために必要な業務スキルの習得状況がわかる「業務スキルシート」を作成することにしました。その際、業務の習得レベルは、数値ではなく、〝手伝ってもらえればできる“ 〝一人でできる”などAさんにも分かりやすい言葉で表現しました。また、緑上さんはサポーター支援員から、レベル欄を色分けすることで、成長ステップが一目で分かるようになるとアドバイスされました。

そして緑上さんは、Aさんの担当業務とレベルを色別で記した「業務スキルシート」を完成させました。そして、面談の際にこのシートを用いながら、Aさんと業務習得状況の確認を行っていきました。現在は、〝人に教えることができる” の赤が半分を占めるまでになり、Aさんの成長ステップの記録として活用しています。

＜実際の業務スキルシート＞

業務スキルシート　　2019年1月現在

NO	業務内容	手伝ってもらえればできる	一人でできる	人に教えることができる
1	送付資料等の印刷	2018年4月	2018年6月	2018年7月
2	封入・封緘・三つ折り	2018年4月	2018年6月	2018年7月
3	ラベル貼り	2018年4月	2018年5月	2018年7月
4	はがきの印刷		2018年4月	2018年10月
5	管理規約・細則等のデータ入力	2018年4月	2018年10月	
6	契約書類・工事書類等のスキャニング(PDF化)	2018年5月	2018年7月	2018年10月
7	発送郵便物の料金確認、ハスラー	2018年4月	2018年6月	2018年7月
8	製本作業	2018年5月	2018年6月	
9	ファイル作成(月次報告書・ウエルカム研修資料等)	2018年5月	2018年6月	
10	チェック作業	2018年4月	2018年5月	
11	並び替え作業（現場経費明細等）	2018年5月	2018年7月	2018年8月
12	仕分け作業(総括表・領収書等)	2018年5月	2018年7月	
13	出張業務(総合会計部の事務補助/FB広報仕分け)	2018年5月		
14	データ作成	2018年5月	2018年7月	
15	コピー用紙補充・古紙回収		2018年4月	2018年7月
16	シュレッダー作業		2018年4月	2018年7月
17	書留・特定郵便・宅配物等の受渡し	2018年11月	2018年12月	
18	郵便仕分け、チケット配送	2018年5月	2018年7月	
19	文具備品の注文申請(WEB)	未作業		
20	名刺・社員証シール作成	未作業		

緑上さんは、「目標確認シート」「業務スキルシート」の活用によって、目標や評価、スキルアップについてAさんと話す機会が増えたことが、Aさんの励みになり成長につながったのだと実感しています。指導員の間でも、目標や評価についての必要性が話し合われるようになり、社員のモチベーションアップのためにサポートセンター全体への導入も検討し始めました。

春になるとサポートセンターには、3名の社員が入社してきます。緑上さんは、「業務スキルシート」を見て 〝人に教えることができる”までレベルアップした業務は、Aさんに指導役を任せようかと考えています。

緑上さん 「評価制度を整え、社員の達成意欲の向上につなげていきたい」

サポーターの役割は、障害のある社員のスキルアップを図ることのほかに、彼らの活躍ぶりを会社全体に周知し業務を拡大していくことだと考えています。現在サポートセンターは各部署で切り出された業務を集約して行っていますが、これからは、さらにいろいろな部署に営業をかけ業務切り出しを増やし、障害理解も広げていきたいと思っています。

今回、「目標確認シート」「業務スキルシート」を用いてAさんの目標やスキルを可視化したお陰で、業務指導もしやすくなりました。やはり誰もが目標を持つことで意欲が生まれ、それが成長へのモチベーションへとつながっていくことが、Aさんの姿を見てよく分かりました。

今後は評価制度を整えていき、社員の意欲の向上につなげ、同センターを会社にとってなくてはならない部署にしたいと考えています。

職場内障害者サポーター運営事務局　　平成31年3月作成