

## 点検作業に「触覚確認」を用いることで、不安を取り除く

### 田島ルーフィング株式会社



本社ビル

小台工場

事業概要 : 防水材料、内装資材の製造・販売  
 従業員数 : 1,249人(令和元年9月現在)  
 サポーター : 松本さん(職場指導者)  
 被支援者 : 10代男性(精神障害)  
 勤続年数 : 1年7ヶ月(令和元年11月現在)  
 業務内容 : 給茶機メンテナンス、清掃、軽作業

支援内容

取組み ➡ チェックシート、触覚確認、疑似体験

効果 ➡ 不安の払拭、言動の是正

### 会社がサポーター事業への参加を推奨 障害者支援に関する知識や考え方を均一化

田島ルーフィング株式会社は、主に屋上防水材・防水シートや床材・壁材などの内装資材を製造・販売し、今年で創業100年となります。業界のリーディングカンパニーとして障害者雇用も積極的に行っており、本社に9名、足立区にある小台工場に5名の障害のある社員が勤務しています。

平成28年に、本社障害者支援部門の責任者だった高階さんが養成講座を受講しサポーターとなりました。その後高階さんは、障害者支援に携わる全社員にサポーター事業に参加することを推奨し、今では本社に3名、小台工場に3名のサポーターが所属しています。高階さんは支援員全員がサポーターになることの意義について、「養成講座を受講しサポーターになることで、知識や考え方を均一化することができ、サポーター同士が互いに補完しながら支援していくことが可能になります」と話しています。本社では週1回、サポーターによる支援員ミーティングを開催して「支援スケジュール表」をもとに障害のある各社員の支援状況を共有しています。

< 実際の支援スケジュール表 >

名前	○	○	○
2019 11月	9:00~17:15	9:00~17:15	9:00~17:15
1 (木) AM:	東証書ファイル/5F環境整備	採用業務/テラ処理/出身校入力 他	物流破線紙カット/5F環境整備/出張届編
PM:	伝票起票	5F及び7F環境整備	RW1
2 (金) AM:	営業部書類スキャン	名刺データ入力	物流破線紙カット/5F環境整備/出張届編
PM:	面談/PCデータ消去	面談/名刺データ入力/OUT PUT DAY	RW1 / 緑化メテ(9F)
3 (土) AM:			
PM:			
4 (日) AM:			
PM:			
5 (月) AM:	伝票起票	常備薬申込み/採用業務/テラ処理/他	タワ付8-F清掃/ホール机清掃
PM:	名刺データチェック	#	RW1 / 5-F Foleyタグ処理

### 何度も点検・確認を繰り返すAさん 「指差確認」「チェックリスト」で不安を取り除く

小台工場の総務部に勤める松本さんは、平成30年に養成講座を修了し、入社して間もないAさんを被支援者としサポーター登録をしました。Aさんは給茶機のメンテナンス、清掃、部材加工等の軽作業を担当していましたが、不安症のためか、自分が行った作業を何度も繰り返して確認することが常態化していました。過度な確認によって他の作業が滞るのを見かねた松本さんは、「指差確認をすればAさんの不安が柔らぐのではないか」と考えました。しかし、実行に移したものの不安は解消されなかったようで、過度な確認は改善されませんでした。

そこで次は、点検項目を一覧化した「チェックリスト」を作り、指差確認した項目にしるしを入れることで、点検状況をより視覚的に認識できる方法を試みました。そしてAさんの作業に何度も同行し、Aさんが点検・確認を繰り返そうとする度に、「チェックリストにしるしが入っているので、そこはすでに点検済み。繰り返し確認する必要はないよ」と粘り強く教え諭していきました。

< 実際のチェックリスト >

2019年11月		チェック表															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
		金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
本部棟4F		✓															
	給茶機補充(付属類含む)	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	給茶機パーツセット	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	使用・移動した物を元に戻す	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	換気扇	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	IHコンロ	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	水道	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	排水口	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	タオル類	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	電気	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
本部棟3F		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日
	粉類補充	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

サポーター : 「職場内障害者サポーター」として登録後、支援計画に基づき、職場内の障害のある社員に対する支援を6か月間行います。  
 サポーター支援員 : 事業所に定期訪問(月1回・計6回程度)し、職場内障害者サポーターに雇用管理、指導方法の助言をしていきます。



## さらに「触覚確認」を取り入れ 点検したことを強く印象づける

「指差確認」と「チェックリスト」を活用した結果、Aさんの過度な確認は少なくなりましたが、それでも窓の施錠等重要と思われる箇所はどうしても気になるようで、何度も確認を行っていました。松本さんは、このことを支援員に相談すると、「重要な箇所は指差確認だけではなく、実際に手で触れて強く印象づける”触覚確認”を取り入れると効果がある」と助言されました。この「触覚確認」によりAさんは、自分の点検作業をしっかりと印象に残した上で視覚的に認識できるようになり、不安がなくなったのかその後は、繰り返しの確認行為による仕事の滞りはほとんどなくなりました。



触覚確認

## 疑似体験を通じて、後輩や同僚に対する ぞんざいな言動を改めさせる

ところが、しばらくすると今度は、Aさんが同僚や後輩に対してぞんざいな言動をとるという新たな課題が出てきました。松本さんはその都度、Aさんに注意をしていましたが、一時的には改善されるものの定着しなかったため、どのような指導方法が適切なのが悩んでいました。というの

も、Aさんは強く注意されると委縮してしまう傾向が強かったからです。自尊心を損なわずに言動を改めさせる効果的な方法はないかと支援員にアドバイスを求めたところ、「疑似体験」させる方法を勧められました。Aさんに対して乱暴な言い方と優しい言い方をしてみせて、言われる側の気持ちを体感させ、どちらが良いかを“実感”として理解してもらう方法です。この疑似体験による指導方法は「教え諭す」ということを常に心がけている松本さんの考え方も一致しているものでした。早速、この方法を試したところ、Aさんは優しい口調の大切さに気付いたのか、その後ぞんざいな言動はなくなっていました。

## 近在工場との支援員ミーティングによって、 足並みのそろった障害者支援を実施

サポーター同士のミーティングだけではなく、小台工場と近在工場でも毎月2回、社内の支援員ミーティングを行い、障害のある社員の状況などを共有しています。これは、地域や人によるバラツキのない「一貫した障害者支援」をしていこうという会社の考えに基づいたものです。

松本さんは、障害のある社員が安心して働ける職場をつくるのが、全社員にとっても働きやすい会社づくり、すなわち「働き方改革」につながると考え、他のサポーターの力も借りながらAさんはもとより、他の社員一人ひとりの活躍の場をさらに広げています。



## 松本さん 「さまざまな情報をつなぎ合わせ、支援策を考えることが重要」

現在、Aさんのご家族に、その日にあった出来事を日報を介して報告しています。ご家族から返ってくるコメントは、支援をしていく上でのヒントとなり、指差確認やチェックシートの活用につながりました。

毎月訪問してくれる支援員には、触覚確認や疑似体験など、本人に体感してもらうことで理解を一層深められる指導方法を助言してもらいました。これらはすぐに実行することができ、効果が分

かりやすいものばかりで大変助かりました。

障害者雇用をしていく上で大切なことは、障害のある社員との密なコミュニケーションはもちろんですが、社内のサポーターや職場同僚、ご家庭や支援機関と連携して、情報共有をしていくことではないでしょうか。それぞれが持っているさまざまな情報をつなぎ合わせて支援策を考えていくことが、障害者支援には重要なことだと実感しています。