― 日報で内面を探り、面談にて不安を解消し支援につなげていく ―

クリナップハートフル株式会社

事業概要　：　事務補助、データ入力、印刷・発送など
従業員数　：　56名（平成31年4月現在）
サポーター：　渡辺さん（職場同僚）
被支援者　：　20代（知的・身体障害）
勤続年数　：　3年8ヶ月（令和元年11月現在）
業務内容　：　データPDF化作業、PC操作、印刷業務

支援内容		
	取組み ➡	日報、面談、視覚に訴える業務指示
	効果 ➡	内面把握、コミュニケーションスキル向上 業務集中力アップ、報連相の意識向上

入社4年目のAさん
常に受け身で、指示がないと動けない

クリナップハートフルはキッチン専業メーカーであるクリナップの特例子会社として、平成20年に設立されました。障害のある社員40名が、グループ全社の人事関連事務のほか、データ入力、印刷、発送、清掃、廃棄物の回収、パン屋の運営等を行っています。

入社4年目となるAさんは、新聞・雑誌等に掲載された記事のPDF化、データ入力、チラシ等の印刷業務を担当しています。Aさんは先輩社員とペアを組んで仕事をしていましたが、コミュニケーションがうまく取れず、行き違いが原因でミスにつながることが度々ありました。また、常に受け身で、指示がないと動こうとせず、報告や相談もしないという課題があり担当支援員も対応に苦慮していました。

障害特性や指導方法について勉強するために
サポーター事業に参加

そのようなAさんの指導員を任されることになった渡辺さんですが、今まで直接的な関わりがなく、障害の状況も分からなかったために、適切な支援ができるか不安がありました。そこで、客観的なアドバイスを受けられ、他社の事例も知ることができるサポーター事業に参加することで、より多くの知識・ノウハウを取得し、Aさんに適した方法で育成につなげていこうと考えました。養成講座受講後に立てた支援計画では、 Aさんが業務の内容を理解して自ら動き、報告・連絡・相談ができるようになることを目標に掲げました。

支援を開始した渡辺さんは、Aさんに業務の報告や相談を小まめにさせるために、あえて業務指示を大まかにして、確認や相談の必要性が生じるようにしました。すると、以前よりもAさんから相談してくる回数が多くなり、少しずつ能動的に動けるようになってきました。そして渡辺さんからも、頻繁に声をかけるように心がけ、日々の何気ないやりとりの積み重ねからAさんのコミュニケーションスキルを上げることを意識していきました。

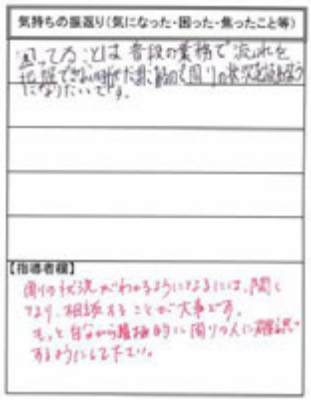
「気持ちの振り返り」「苦手なものへの挑戦」
日報のコメントからAさんの内面を探っていく

また、その日の業務の振り返りと仕事の感想や相談したいことを把握するために日報を導入しましたが、Aさんは何を書けば良いのかわからなかったようで、ミスをして指摘を受けた事実や反省点等の記載もなく、残念ながらAさんの内面を知ることはできませんでした。そこで、サポーター支援員のアドバイスを受け、Aさんが書きやすくなるように、気になったこと、困ったことを記入する「気持ちの振り返り」と「苦手なものへの挑戦」の欄を設けて、書くべきことを明確にしました。

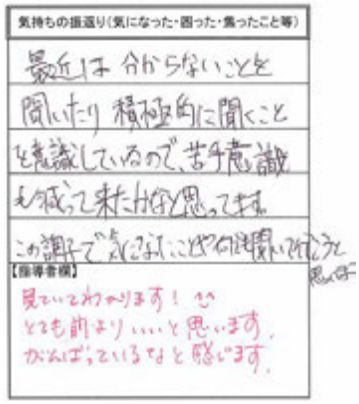
日報導入当初のAさんは、コメントを数行しか書いてこ

ないことがほとんどでしたが、渡辺さんはフィードバックの欄に、業務上のアドバイスや励ましの言葉をたくさん入れることを意識し実行していきました。1か月もすると、Aさんは自分の内面を上手に表現できるようになり、さらにコメント欄にも自分の考えをたくさん書いてくるようになりました。

＜実際の日報のコメント＞



日報導入当初



日報導入1か月後

業務を進めるうえで相談する重要性を好きなゲームに関連づけて理解させる

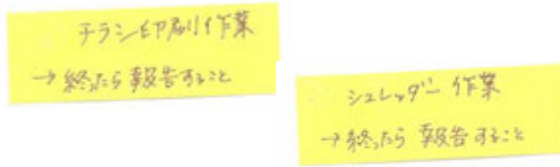
それでも、Aさんは仕事中分からないことがあっても渡辺さんに相談することなく、自分の考えで勝手に進めてしまうことがありました。何度も注意するものの改善はされず、渡辺さんはどのように説明すればAさんが理解しやすいか考えあぐねていました。そんな時、ふと昼休みによくゲームをしているAさんの姿を思い出し、「ゲームをする時、分からないことがあったら攻略本を見るって言っていたよね。それと同じだよ。仕事で分からないことがあったら私に相談してね」と伝えたところ、攻略本を見ることと相談して解決方法を教えてもらうことがやっとAさんの中で重なったようで、その後はきちんと相談できるようになりました。

付箋を使った業務指示でAさんが今やるべき業務を明確にした

ある日の日報に「業務中、焦ってしまうことがある」とのコメントがありました。面談時に「急がなくてもいい」とAさんに伝えたものの、なかなか改善はされませんでした。原因を探っていくと、サポーター以外の人から仕事の指示があったために、そちらの仕事にも意識が向いてしまい「早くやらないといけない」という感覚に陥っていることが分かりました。そこで渡辺さんは、目の前の業務に集中させるために、業務指示を付箋に書いて渡し、その業務が完了したら付箋とともに報告させ、次の業務を指示するようにしました。これによりAさんも「今やるべき業務は何か」を付箋を見ることで明確に意識できるようになりました。

口頭だけではなく付箋を使った業務指示は、視覚優位性のあるAさんに適していたようで、焦らず一つひとつの業務を行えるようになったうえ、以前よりきちんと報告ができるようになりました。

＜実際の業務指示付箋＞



現在のAさんは、日報や面談で自身の考えや気持ちを伝えることができるようになり、報告・連絡・相談することを少しずつ身につけ、業務に対して自信を持ち始めました。また、覚えたことを忘れないようにこまめにメモを取るなど、Aさんなりの努力を続けています。

業務上のミスはまだ時々あり、落ち込むこともありますが渡辺さんは都度面談を行い、Aさんの気持ちを汲み取りながら支援を進めています。

渡辺さん「支援員からの客観的なアドバイスは、納得できるものがたくさんありました」

Aさんと日報のやり取りをする中で、少しずつAさんの特性が分かり始めてきたものの、なかなかうまく育成することができず、どのようにサポートを進めたらいいのか迷う時がありました。そのような時はサポーター支援員に相談し、自分の考えを聞いてもらい背中を押してもらえたことは、私にとって大きな安心感となり勇気となりました。また障害特性を踏まえた具体的なアドバイスをもらい、なるほどと納得できるものがたくさんありました。

Aさんも少しずつですが仕事の流れを自分で知る努力をするようになり、自信を持って積極的に業務に取り組めるようになったことは大きな成果でした。今回、サポーター活動に参加して私自身も、Aさんと共に成長できた気がします。

職場内障害者サポーター運営事務局　　令和元年11月作成