

## — 業務指示書を活用し、担当業務を可視化しルールを明確にする —

### 株式会社インテージ・アソシエイツ



事業概要 : シェアードサービス事業  
 従業員数 : 99名(平成31年4月現在)  
 サポーター : 片桐さん(職場上司)  
 被支援者 : 10代後半(知的障害)  
 勤続年数 : 10ヶ月(令和2年2月現在)  
 業務内容 : 文具リサイクル、社内書類配達・回収

支援  
内容

取組み ➡ SSTの導入、業務指示書の作成

効果 ➡ 特性理解、担当業務・社内ルールの理解

### 障害のある社員による専門チームで 各部門から依頼された業務を請け負う

インテージ・アソシエイツは、マーケティング支援事業を行うインテージグループ各社へシェアードサービスを提供し、総務・人事・経理などの業務を請け負っています。

平成27年から障害者雇用を本格的に開始し、5名の障害のある社員が就労していますが、勤務場所が各事業所に分散し労務管理が複雑だったこともあり、平成30年に全員を本社に集結しました。社内では、障害のある社員は、\*“Dandies(ダンディーズ)”という愛称で呼ばれています。主な業務は社内便の配達・管理や文房具などの補充・発注、請求書の発送準備などですが、他にも各部門から依頼されたさまざまな仕事を行っています。

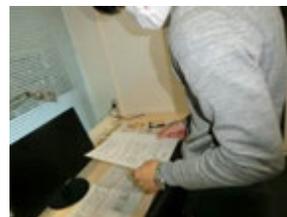
\*Diversity and Inclusion→Dandyの複数形



### 他社事例を学ぶために養成講座に参加 どの企業も試行錯誤していることを知る

専門チームが立ち上がった後、指導員3名のうちのひとりとして片桐さんが配置されました。片桐さんは、障害者雇用の知識もなく手探りの状態で“Dandies”の指導や支援を行っていたため、他社のいろいろな取り組みを学

びたいと考え、上司から勧められたサポーター事業に参加しました。養成講座では障害者雇用の基礎知識を習得でき、他の参加者とのディスカッションを通して、どの企業も試行錯誤をしながら支援を行っていることを知り、障害者雇用の奥深さを感じました。そして養成講座受講後、入社したばかりのAさんを被支援者としてサポーター活動を開始しました。



### SSTの様子を見て、Aさんの特性を見直し 改めて指導方法を考える

知的障害があるAさんは、語彙が少なく、自分の悩みや考えを相手に上手く伝えられないという課題がありました。職場で困りごとがあった際には、片桐さんのもとへ相談に来るものの状況を上手く説明できずにいるため、片桐さんはその都度、Aさんの様子を察しながら支援を行っていました。そのため同社は、Aさんを含めた“Dandies”のコミュニケーションスキルを上げるために、月1回、臨床心理士を招いてSST(ソーシャルスキルトレーニング)を実施することにしました。SSTでは職場でよくあるケースを想定し、臨床心理士がコミュニケーションの好例を披露した後、受講者が同じようにロールプレイを行い、それを何度も繰り返すことで理解を深めていきました。しかしAさんは、皆のテンポについていくのが精いっぱい、結果として自

分の状況を上手く伝えるスキルを身につけるまでには至りませんでした。オブザーバーとして参加してその様子を見ていた片桐さんは、日々のOJTこそがAさんに一番合った指導方法だと確信し、「どのような言葉のかけ方であれば、気持ちを引き出すことができるのか」と考え、それからは、「はい・いいえ」で答えられるシンプルな質問形式に変えてAさんの気持ちを引き出していきました。その結果、Aさんも自分の状況を徐々に伝えられるようになり、コミュニケーションも取りやすくなりました。

## 口頭で伝わらないことは 業務指示書で可視化しルールを明確にする

これまで“Dandies”の業務は、指導員が朝礼時に、全員の業務内容と役割分担を一斉に発表していました。しかし、Aさんは口頭による指示だけでは自分が押さえるべきポイントが把握できず、朝礼終了後に片桐さんに確認し直すことが度々ありました。

そこで片桐さんは、各員の担当業務を一覧にまとめた「業務指示書」を配布して、その日の役割分担や注意事項、必要なポイントを視覚的に確認できるようにしました。工夫が功を奏したようで「業務指示書」を朝礼時に配布するようになってからは、Aさんが何度も質問に来ることはなくなりました。

### <実際の業務指示書>

業務一覧を見て、もれのないように対応してください。

- さん → A 時間通り対応できるよう、調整してください。
- さん → B 補充のし過ぎに気を付けて、対応してください。
- さん → C 毎週の業務表の仕事を進めてください。

※わからない事は片桐に聞いてください。

\*\*\* 業務一覧 \*\*\*

月曜日	A	ITG新品文具在庫チェック & 発注
	B	HD他新品文具在庫チェック & 発注
火曜日	A	ITG新品文具補充
	B	HD他新品文具補充
	C	コピー用紙在庫チェック & 発注 (火曜が休みの場合、前営業日)

しかし、また新たな課題として、上長である指導員が不在の際、他の指導員が指示を出しても話を聞き入れず、しばしば業務が滞るということが出てきました。片桐さんはサポーター支援員から、Aさんは「業務指示は上長から受けるもの」と認識しているのではないかと指摘され、業務指示書に上長不在時の指示者を記載するよう勧められました。Aさんは「決められたルールは必ず守る」という特性があるため、ルールが視覚的に明確に示されていれば、それに従うことができるようで、業務指示書に上長不在時の指示者を記載するようになってからは、他の指導員の指示も聞き入れるようになりました。視覚優位性の高いAさんにとって口頭だけではなく書面にして明確に示したことが、ルール変更を理解するのに効果的だったようです。



## サポーターズミーティングに参加した部門長から 「この仕事を“Dandies”に任せたい」と依頼が

同社は、“Dandies”の仕事ぶりを共有し合う場として、保護者、出身学校の教諭、支援機関の支援員を招いた「Dandiesサポーターズミーティング」を年1回開催しています。各支援者が一堂に会し連携を深めることが目的ですが、開催後は、オブザーバーで参加していた社内の部門長から、「この仕事を“Dandies”に任せたい」と切り出した業務の依頼が多く入るようになりました。

片桐さんは広く“Dandies”の活躍を知ってもらう機会を設けることで、社員の障害理解やノーマライゼーションに大きく寄与することができ、業務の切り出しが進むことで社内の生産性向上にもつながっていると感じています。

## 片桐さん「障害者雇用で根付いた温かい組織風土を、グループ全体に広げていきたい」

チームの通称“Dandies”は、他部門の社員からも気軽に声をかけてもらえる愛称として広く社内に浸透しています。“Dandies”が業務を請け負うことで、社員は本業に集中することができ、現場で属人化していた業務を標準化していくことができます。“Dandies”は社内において、新しい労働力として認知されていて、現在は各部門に出向いて

業務に当たることもあり、その際には現場の社員が温かく見守りサポートしてくれています。我々指導員からそんな社員に感謝の気持ちを込めて、「Dandiesサポーターズ賞」をお贈りしています。

障害者雇用をきっかけに根付いた“人を想う”という温かい組織風土を、これからもインテージグループ全体に広げていきたいと思っています。