― 業務のすべてを可視化し、障害上の苦手を克服していく ―

富士ゼロックスシステムサービス株式会社

事業概要　：　全国の自治体および企業向けBPO（ﾋﾞｼﾞﾈｽ･ﾌﾟﾛｾｽ･ｱｳﾄｿｰｼﾝｸﾞ）ｻｰﾋﾞｽの提供

従業員数　：　1,612名（令和元年3月現在）

サポーター　：　牧野さん（職場支援員）

被支援者　：　40代（精神障害/統合失調症）

業務内容　：　スキャニング、データ入力、ファイリングほか

支援内容		
	取組み ➡	業務指示の可視化 具体的な完成形の提示
	効果 ➡	手順の抜けや漏れの解消、自立心の醸成

Aさんの自立を支援したい
障害に関する知識を得るため養成講座に参加

サポーターの牧野さんが勤務する富士ゼロックスシステムサービスは、自治体や企業から業務やビジネスプロセスの一部を請負って運用するBPOサービスを提供しています。同社は平成25年、障害者雇用の専門組織として人事部内に「チャレンジドセンター」を設立し、現在は17名の社員が、スキャニングやデータ入力、ファイリングなどのセンター業務のほか、各部署にも出向いて業務を行っています。

牧野さんは平成30年10月、「チャレンジドセンター」に支援員として配属されましたが、当初は障害に関する知識もなく、迷いや戸惑いを感じることがしばしばありました。すると、その様子を見た上司から、養成講座へ参加し、障害者雇用の知識・ノウハウを活かすよう勧められました。

養成講座では、今まで疑問を抱いていた社員の言動と似通った事例を聞くことができ、各障害特性について深く理解することができました。修了後は、自分の一番近くで業務を行うAさんの課題解決と自立を支援するため、サポーター登録を行いました。

Aさんは、１年半前に入社した精神障害（統合失調症）のある社員です。認知機能障害*の影響で指示内容を記憶することを苦手としており、また2つ以上の作業があると手順が抜けてしまうという課題がありました。

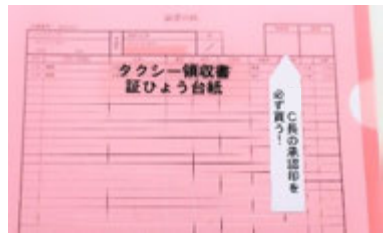
●一口メモ･･･認知機能障害*

統合失調症の症状の一つである「認知機能障害」は、注意力や記憶力、理解力の低下のほか、抽象的な表現が分かりづらいなど高次能力（知的能力）についての障害を指します。また、現状を把握する際に、広い視野で捉えて判断することが苦手だと言われています。

「イレギュラー手順」を思い出せるように、
申請ファイルに文字テープを貼り工程を可視化

Aさんが担当していた経費申請業務の中には、通常の手順とは違い、特別に上長の承認が必要となる書類がありましたが、Aさんは、この上長へ回覧する工程を忘れてしまうことが度々ありました。手順を理解しているか牧野さんがAさんに確認をすると、「上長へ回覧するという工程は分かっているものの、“つい忘れてしまう”」ということで、認知機能の障害に原因がありそうなことが分かりました。そこで、サポーター支援員に対処方法を相談すると、Aさん自身がその工程を思い出せるように、申請用ファイルの表に“上長に承認印をもらう”との文字テープを貼っておく方法を提案されました。実行してみるとそれ以降は、上長へ回覧する工程が抜けることはなくなりました。

＜実際の申請ファイル＞



業務量や納期を自己管理できるように「業務依頼シート」で業務を可視化

それまで牧野さんは、複数の指示を苦手とするAさんに、一つの業務が終わるごとに口頭で次の業務を依頼していましたが、Aさんの成長には業務量や納期を自己管理できるようになる必要があると考え、「業務依頼フォーム」を作成して担当する業務を可視化していくことにしました。すると、Aさんは担当業務の全体像をイメージすることができるようになったようで、徐々に指示がなくても業務を進められるようになってきました。また、「業務指示を可視化したことはAさんにとって、とても効果的だった」とサポーター支援員から支持されたことも、支援策を考える上での牧野さんの自信につながりました。

＜実際の業務依頼フォーム＞

内容	詳細	納期	協力	開始	終了確認
入社手続き準備	AFSC	4月12日	-	5月8日	5月8日
入社手続き準備	SECOM	4月12日	-	5月8日	5月8日
入社手続き準備	手続き一覧メンテ	4月12日	-	4月3日	4月3日
入社手続き準備	就業規則読み合わせ	4月12日	-	9月24日	9月24日
	メンテナンス及び出力	4月9日	-	4月3日	4月3日

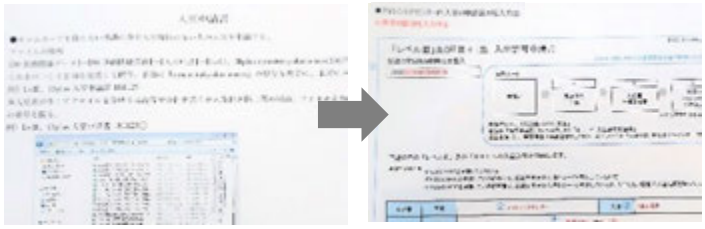
「業務マニュアル」の作成を通じて、一つの業務を完遂する力を身に付ける

Aさんは障害の特性上、メモを整理して記録することが難しいようで、以前作成してもらった「業務マニュアル」は、文章が羅列されただけの分かりづらいものでした。牧野さんは、「マニュアルの作成は、Aさんには難しいのだろうか」と考えていましたが、サポーター支援員から「自身で作った方が手順の理解もより深まり、自立した業務につながりやすい」と助言されたため、更なるステップアップのためにマニュアル作成のスキル向上を今後の目標に加え、支援を開始しました。牧野さんはまず、文章を整理して作業順に番号を振ることからAさんに教えていき、見本となるマニュアルを見せて、完成版をイメージできるようにしました。また、操作画面をハードコピーしてマニュアルに貼り付けたり、目立たせるために操作箇所を赤枠で囲うなど、視覚的に分かりやすくするコツを伝えました。

その際、Aさんの同僚にも、あえて同じように「業務マニュアル」を作ってもらい、お互いのマニュアルを見比べて良く出来ている部分を学び合い、共にスキルを高めてもらうようにしました。これは、「よくできている部分を認め、自己肯定感を高めることが重要」というサポーター支援員の助言を元に考えた手法です。Aさんは期待通り、同僚のマニュアルから参考になる部分を積極的に取り入れ、自身のマニュアルの改善を図っていきました。業務依頼フォームを見て自分のタスクを確認し、自身で作成したマニュアルを見ながら作業を進めることで、今では担当業務を自立して遂行できるようになっています。

＜実際の業務マニュアル＞

Before　　After



牧野さんは、この6か月でAさんがとても成長したと感じています。当初は、周りを見る余裕がなく、何事も確認しないと前に進むことができませんでしたが、最近は「チャレンジドセンター」全体に目を配り、困っている社員がいると自ら声をかけるようになりました。牧野さんはAさんの成長につなげるために、新しく入ってくる社員の指導を担ってもらうことも視野に入れつつ、Aさんにさまざまな業務にチャレンジしてもらうつもりです。

牧野さん 「“社会で生きていくため”にチャレンジできるフィールドを作っていく」

養成講座やこのサポーター活動の6ヶ月間で、統合失調症というAさんの障害についての理解が深まり、本人の苦手なことを察して支援ができるようになりました。Aさんは、いろいろな業務に積極的に取り組めるようになり、最近は面談の中でも、率先して自分のことを話してくれるようになりました。少しずつ自信が生まれてきているようです。

同じ業務ばかりでは成長に繋がりませんので、今後チャレンジドセンターの社員には、いろいろな新しい業務も経験してもらい、自身の得意分野などを見つけて業務に役立ててもらいたいと思っています。

「社員が“社会で生きていくため”にチャレンジできるフィールドを作っていくこと」が私のミッションであると考え、今後も積極的に活動していきます。