

— 多くの支援者の目で障害のある職員をフォローしていく —

障害者就労・生活支援施設



事業概要：障害者就労移行事業、B型事業  
 従業員数：513人(平成29年3月現在)  
 サポーター：佐藤さん・仮名(職場上司)  
 被支援者：30代男性(知的障害)  
 勤続年数：15年2か月(平成29年3月現在)  
 業務内容：パン製造、PC操作、庶務業務

支援内容	取組み ➡	職員全体での情報連携
	効果 ➡	社会人マナーの向上、働きやすい職場づくり

15年のベテラン職員Aさん  
パンの製造から商品販売まで幅広く担当

サポーターの佐藤さん(仮名)が勤務する障害者支援施設は、障害のある方が地域社会の一員として、いきいきと生活するための「生活支援」と、働いていくための訓練を兼ねる「就職支援」を行なっています。手芸や工作、園芸などの活動も盛んで特にパン製造に力を入れており、併設のカフェはいつもたくさんのお客さんと賑わっています。

パンの製造、カフェでの商品販売は主に就職を目指す利用者で運営していますが、そこで利用者と一緒に製造に携わっているのがAさんです。Aさんは、知的障害のある入社15年目のベテランの職員です。

入社後の朝礼にて一日の業務スケジュールを全員で確認して、作業を進めています。Aさんの主な担当業務は、パンの製造と焼き終えた商品の仕分けです。外部販売やイベント出店のために日々たくさんのパンが焼き上がるなかで、仕分けはスピーディーに行なわなくてはならない大事な作業です。Aさんは、長年の経験を活かして、ミスのないように仕分けを行なっています。



挨拶と時間管理がうまくいかないことで、施設全体への影響も懸念

パンの製造では利用者と一緒に、ひとつ一つの業務工程を丁寧に行なっているAさんですが、その一方で、周囲への挨拶と時間管理ができないという課題がありました。朝出勤した際にきちんと挨拶ができない、昼休み終了後、定刻になっても戻ってこないというものです。これらは職場のモラルに反する行為であり、就職を目指す利用者も多くいるなかで、周囲に悪影響を与える可能性がありました。そのため、佐藤さんは、この課題に対して逐一Aさんに指導を行うなど改善に努めていきました。

指導方法の幅を広げるために  
サポーター事業への参加を決定

今回、佐藤さんがサポーター事業に参加した経緯は、利用者も含めて障害のある方が多くいる環境のなかで、改めて施設内における障害者支援を見直していきたいという思いからでした。

養成講座では、座学や受講者同士のディスカッションを通して、他社の障害者雇用の管理や指導方法等の事例を知り、自身の指導方法の選択肢が広がりました。また雇用管理手法のカリキュラムでは、「多くの人と連携し、障害者を多方面から支援していく」ことを学び、早速、周囲の職員にAさんに対する支援の協力をお願いしました。多くの目でAさんを見守りながら、指導やサポートをして行こうと考えたからです。



## 褒めることがモチベーションの向上につながり 「できなかったこと」が「できる」へ

職員が連携して、Aさんを見守る支援を開始したところ、Aさんは全員に挨拶をしないのではなく、相手によって「する・しない」があることが分かり、佐藤さん一人の視点では見えてこなかった現状が出てきました。この課題解決に対して、サポーター支援員は下記の助言をしました。

### サポーター支援員による助言

#### 【挨拶】

- ・職員間同士でしっかり行なう⇒見本を見せる
- ・本人がきちんとできた際は即フィードバックで褒める

#### 【時間管理】

- ・休憩前に周囲の職員から声かけ
- ・戻り時間の明確化  
例「〇時までに戻ってきてください」

上記の助言をベースに、職員が連携して指導を行なった結果、きちんと挨拶できた時は褒められるという嬉しさがモチベーションの向上につながり、少しずつ職員の皆に挨拶ができるようになっていきました。

時間管理についても、周囲にいる職員がAさんに分かりやすく声かけをすることで、今では、定刻前に自分の持



ち場に戻り、業務再開の準備をするようになってきました。

今回、職員全体を巻き込んだ支援を行った中で、Aさんの支援体制について職員会議が行なわれるようになり、施設全体で改善していく体制づくりにつながりました。

## 多くの支援者の目で見守ることで 些細な変化への気づきも見逃さずにフォロー

また、Aさんは職場で、大きな声で独語を言っている時がよくありました。独語の内容は「どうしよう」「困った」など、不安そうな言葉が多いのが傾向です。この独語は、業務の中で困ったことや分からないことが、つい言葉になって出てきているようでした。佐藤さんは職員会議で、Aさんに何か悩んでいる様子があればその場で声をかけてあげてほしい、そのなかで気になった点はぜひ職員同士で共有して欲しいと支援を呼びかけました。また佐藤さん自身は夕礼時にAさんと面談を行い、意思疎通の機会を増やし不安解消に努めました。

こうして施設内の職員がAさんの些細な変化を見逃さず、状況をタイムリーに共有し解決方法を図るようになったことで、Aさんも安心して業務に取り組むことができるようになり、徐々に独語が少なくなっていました。

課題解決が図られAさんの活躍が広がってきたことは、多くの支援者による取組みがうまく行ったことを象徴するものになっています。



## 佐藤さん「職員全体を巻き込んだ支援により、Aさんが相談・発信しやすい環境に」

支援期間のこの6か月間、さまざまな取り組みを行ってきたことにより、職員全体の“支援”に対する意識が大きく変わったと思っています。Aさんも困りごとを抱え込まずに現状を発信するようになり、元気に明るく働くことができるようになりました。今回、サポーター事業を通じてAさんの支援を行ない課題を解決していったことを、法人内の好事例として今後にも役立てていきます。

最近のAさんは、休憩の時間に他職員に自ら話しかけ会話を楽しむようになっています。以前よりもイキイキとしたAさんの姿を見ることができ、私自身もとても嬉しく思っています。

今回の支援で得た経験をもとに、障害者の就職・生活を支援する施設として、施設内にいらっしゃる利用者の方々にとっても、長く安心して利用していただける施設にしていきたいと考えています。