― 日々の「アクションプランシート」により、リーダーシップを意識させる ―

ゆうせいチャレンジド株式会社

事業概要　：　清掃業務、休憩室メンテナンス
従業員数　：　199名（令和2年6月現在）
サポーター　：　神谷さん（指導員）
被支援者　：　20代（知的障害）
勤続年数　：　4年5ヶ月（令和2年8月現在）
業務内容　：　フロア・休憩室清掃、ゴミ収集

支援内容		
取組み	➡	タイムスケジュール表による業務可視化 アクションプランシートの活用
効果	➡	自主性・積極性の育成 自己成長力、モチベーションのアップ

障害者雇用を経験したうえで養成講座に参加 他社との意見交換が新鮮で参考になった

同社は、日本郵政グループ各社の障害者雇用の促進のために設立され、現在は17支店で約200名の社員を雇用しています。サポーターの神谷さんが勤務する上野支店には知的障害のある社員が5名所属しており、郵便局内の清掃業務に従事しています。神谷さんは3年前、上野支店に異動となって以来、他支店の清掃現場を見学しながら、知的障害のある社員にどのように技術指導を行うのが効果的かを学んでいました。そんな折に、本社からサポーター事業への参加を勧められ、養成講座に参加することにしました。

参加した養成講座では、他社の職場見学、また参加者同士のディスカッションがとても新鮮で参考になりました。そしてサポーター登録する際、さらなる成長を期待する入社4年目のAさんを被支援者としました。

「清掃作業日誌」「タイムスケジュール表」を使うことで、作業の“抜けや漏れ”を防いでいく

Aさんは当初、複数の清掃作業工程のうち、いくつかが抜けてしまうことが時折ありました。そこで神谷さんは「清掃作業日誌」を用いて、作業に“抜けや漏れ”がないかをAさん自身にチェックしてもらうことにしました。また神谷さんは、何時にどの作業を行うのかが一目で分かる「タイムスケジュール表」を清掃用具室の壁に貼り、障害のある社員が1日の流れをいつでも確認できるようにしました。サポーター支援員から、視覚優位の傾向にある知的障害の方には、一目見て理解できるチェックシートの活用は特性に合った指導方法だと聞き、自分のやり方が間違ってなかったと自信となりました。またAさん自身も、「清掃作業日誌」や「タイムスケジュール表」を見ることで、どの時間帯にどの業務を行うのかが記憶に残りやすくなり、作業が抜けることも徐々に減り、さらに自主性も身についてきました。そして神谷さんは、作業がしっかりできていた際はなるべく「褒める」ことで、消極的な性格のAさんに自信をつけさせることを心がけていきました。

＜壁に貼られたタイムスケジュール表＞

「アクションプランシート」を用いて リーダーシップの意識づけを日々行っていく

神谷さんは参加した養成講座で、“業務達成度の可視化”が大切だということを学び、新たなツールとして5つのチャレンジ項目を設定した「アクションプランシート」を作成しました。Aさんには、毎日各項目の達成度を記載し

てもらい、このシートをもとに毎週面談を行い、“特に努力した項目”を褒め、Aさんのモチベーションアップを図っていきました。そしてこのシートは家庭に持ち帰ってもらい、職場での頑張りを家庭でも評価してもらうようにしました。

また神谷さんは、Aさんの成長のためにリーダーシップを身につけてもらおうと考え、後輩社員の指導担当を任せることにしました。しかしAさんは、後輩社員の作業に漏れがあっても指摘することができずにいたことからサポーター支援員に相談すると、“後輩社員の指導がしっかりできたか”を評価する欄を「アクションプランシート」に追加すれば、Aさんへの意識づけにつながるのではと助言されました。神谷さんは早速「アクションプランシート」に“清掃チェックリーダー評価”の欄を新設し、○△×による自己評価のほかに、本人からのコメントも記載できるようにしました。さらに、同僚社員に対しても「Aさんを清掃チェックリーダーに任命した」と周知して、Aさんがリーダーシップを図りやすい職場環境を作っていきました。

＜実際のアクションプランシート＞

NO	チャレンジ項目	良くできた	出来なかった	備考
1	睡眠もよくとれ体調は良好でした	◎		
2	朝の挨拶（はっきり）・場配の内容（具体的）	○		
3	時間内に午前中の清掃作業は出来ました		×	食堂の履き残しがありました。
4	時間内に午後の清掃作業は出来ました	○		
5	1日のふり返り・本社終了報告	○		

【特に努力した項目】	今日は、3人でもワンチームで作業を終えることが出来ました。
【出来なかった項目】	食堂の履き残しがありました。
清掃チェックリーダー評価	○ 廊下や階段の汚れをみんなで落としました。
【コーチコメント欄】	前後も注意してくれてありがとう。1つひとつ教えてあげて下さい。

◎ 大変よく出来ました　○ もう少し努力が必要です　× 出来なかった事項と理由を反省します

その後Aさんは、後輩社員への指導のほかに同僚社員の清掃状況もチェックするようになり、また天気の具合を見てモップの天日干しを提案してくるなど、徐々にリーダーシップを発揮するようになってきました。Aさんがリーダーシップを執りながら活躍している姿を見た同僚の社員から、「自分もリーダーになりたい」と言う声も出てくるようになり、Aさんの活躍ぶりが周囲の社員への良い刺激にもなっていると神谷さんは感じていました。

今ではAさんは、月1回の合同ランチ会でも、お店選びやメニューの取りまとめをするなど、清掃現場以外の場面でもリーダーシップが執れるようになってきました。神谷さんは「アクションプランシート」の活用が、リーダーとしての自覚と意識づけに役に立ったと考えています。

「絵手紙教室」での作品を食堂に掲示
障害のある社員の自信創出とモチベーション向上に

また上野支店では、 定期的に「絵手紙教室」を開催し、絵手紙の制作を通じて参加者同士の懇親を深めています。講師は、日本絵手紙協会にも所属する神谷さんが務め、障害のある社員も毎回参加して思い思いの絵手紙を描いています。完成した絵手紙は局内の食堂に掲示され、同コーナーは局員の憩いの場にもなり、作品への感想や作者への激励のコメントが寄せられています。このことから神谷さんは、絵手紙の掲示は障害のある社員の自信創出やモチベーションにつながり、同時に局内職員の障害理解にも役立っていると考えています。

神谷さんは最近、Aさんの絵手紙の作風が以前に比べてとても色彩豊かになってきたと感じています。そこには、職場でリーダーシップを身につけたことがAさんの自信につながり、絵手紙の作風にも良い影響があったのではないかと考えています。神谷さんは、自信とリーダーシップを身につけたAさんが、今後さまざまな場面で活躍してくれると信じ、これからの成長を見守っていくつもりです。

神谷さん 「個性に合わせた指導方法を用いて、活躍につながるよう工夫をしています」

私が考える障害者雇用の目的は、障害のある社員の個性を活かした社会参加ができる「共生」の場を創り出すことです。障害があるからこそ得意な分野があると考え、個性に合わせたさまざまな指導方法を用いて活躍につながるよう工夫をしています。

サポーター登録の際、Aさんのご家庭に「被支援者としたい」と打診したところ、とても前向きに賛成してもらえました。障害者雇用、被支援者の育成において、ご家庭との連携はとても大切なことであり、重要なファクターだと考えています。

今後Aさんには今の清掃作業だけではなく、さまざまな仕事にチャレンジしてもらいたいと考えています。そして、人に対しての温かい思いやりや気遣いができる人材になっていってもらいたいと願っています。