

＜実際の業務棚卸表＞

担当業務	得意・不得意	得意	不得意	担当業務	得意・不得意	得意	不得意
1. 接客対応	得意	●	○	2. 電話対応	不得意	○	●
3. 事務作業	得意	●	○	4. 接客対応	得意	●	○
5. 接客対応	得意	●	○	6. 接客対応	得意	●	○
7. 接客対応	得意	●	○	8. 接客対応	得意	●	○
9. 接客対応	得意	●	○	10. 接客対応	得意	●	○
11. 接客対応	得意	●	○	12. 接客対応	得意	●	○
13. 接客対応	得意	●	○	14. 接客対応	得意	●	○
15. 接客対応	得意	●	○	16. 接客対応	得意	●	○
17. 接客対応	得意	●	○	18. 接客対応	得意	●	○
19. 接客対応	得意	●	○	20. 接客対応	得意	●	○
21. 接客対応	得意	●	○	22. 接客対応	得意	●	○
23. 接客対応	得意	●	○	24. 接客対応	得意	●	○
25. 接客対応	得意	●	○	26. 接客対応	得意	●	○
27. 接客対応	得意	●	○	28. 接客対応	得意	●	○
29. 接客対応	得意	●	○	30. 接客対応	得意	●	○
31. 接客対応	得意	●	○	32. 接客対応	得意	●	○
33. 接客対応	得意	●	○	34. 接客対応	得意	●	○
35. 接客対応	得意	●	○	36. 接客対応	得意	●	○
37. 接客対応	得意	●	○	38. 接客対応	得意	●	○
39. 接客対応	得意	●	○	40. 接客対応	得意	●	○
41. 接客対応	得意	●	○	42. 接客対応	得意	●	○
43. 接客対応	得意	●	○	44. 接客対応	得意	●	○
45. 接客対応	得意	●	○	46. 接客対応	得意	●	○
47. 接客対応	得意	●	○	48. 接客対応	得意	●	○
49. 接客対応	得意	●	○	50. 接客対応	得意	●	○
51. 接客対応	得意	●	○	52. 接客対応	得意	●	○
53. 接客対応	得意	●	○	54. 接客対応	得意	●	○
55. 接客対応	得意	●	○	56. 接客対応	得意	●	○
57. 接客対応	得意	●	○	58. 接客対応	得意	●	○
59. 接客対応	得意	●	○	60. 接客対応	得意	●	○
61. 接客対応	得意	●	○	62. 接客対応	得意	●	○
63. 接客対応	得意	●	○	64. 接客対応	得意	●	○
65. 接客対応	得意	●	○	66. 接客対応	得意	●	○
67. 接客対応	得意	●	○	68. 接客対応	得意	●	○
69. 接客対応	得意	●	○	70. 接客対応	得意	●	○
71. 接客対応	得意	●	○	72. 接客対応	得意	●	○
73. 接客対応	得意	●	○	74. 接客対応	得意	●	○
75. 接客対応	得意	●	○	76. 接客対応	得意	●	○
77. 接客対応	得意	●	○	78. 接客対応	得意	●	○
79. 接客対応	得意	●	○	80. 接客対応	得意	●	○
81. 接客対応	得意	●	○	82. 接客対応	得意	●	○
83. 接客対応	得意	●	○	84. 接客対応	得意	●	○
85. 接客対応	得意	●	○	86. 接客対応	得意	●	○
87. 接客対応	得意	●	○	88. 接客対応	得意	●	○
89. 接客対応	得意	●	○	90. 接客対応	得意	●	○
91. 接客対応	得意	●	○	92. 接客対応	得意	●	○
93. 接客対応	得意	●	○	94. 接客対応	得意	●	○
95. 接客対応	得意	●	○	96. 接客対応	得意	●	○
97. 接客対応	得意	●	○	98. 接客対応	得意	●	○
99. 接客対応	得意	●	○	100. 接客対応	得意	●	○

特徴

- 覚えるのに時間がかかる。
- 一つのこと集中していると他のことを忘れる。
- 理解に時間がかかることがある。
- 表などを見るのが苦手。(ズレることがあるので、マーカーや定規が必要。)
- ケアレスミスが多い。
- パニックになるとフリーズする。
- 喜怒哀楽をはっきりしている
- 漢字を書くのが苦手。
- 言葉より、文章の方が気持ちの整理をつけやすい。

窪内さんはこの表を、業務切り出しに協力してほしい旨のメッセージとともに本社内の各部門へ配信しました。ところが当時は丁度、新型コロナウイルスの影響で在宅勤務が増加し、仕事の進め方自体が見直され始めた時期と重なり、業務の切り出しは思うように進みませんでした。そのような状況でも、窪内さんは業務棚卸表を利用して、業務の切り出しの有用性や必要性について粘り強く周囲に働きかけ続けたところ、徐々に問い合わせや依頼が来るようになりました。社員からは、業務棚卸表を見ることで依頼できる業務を考えるヒントになったという声があり、Aさんの業務内容、得意・不得意、特性を明確に「見える化」したことが、良い判断材料となり、業務を依頼する社員にとって「Aさんに任せられる。」という安心感が繋がったことを実感しました。

「目標設定シート」を用いて
正社員としての目標を定め成長を支援

Aさんは入社1年後、その能力が評価され正社員に採用されました。そこで、Aさんを正しく評価し、更に成長してもらう方法をサポーター支援員に相談したところ、「目標設定シート」の活用を勧められました。目標と評価を可視化することは本人にとって理解しやすいだけでなく、窪内さんとAさんで目標と達成度などを共有できるためより適切なアドバイスが可能となり、Aさんの成長につながると助言を受けました。早速そのシートを活用したところ、「苦手業務を克服したい」というAさんの思いと目標が分かり、以前は少し自信がなく落ち込み気味だったAさんがその目標に向かって積極的に取り組む意欲が見られるようになりました。

＜実際の目標設定シート＞

目標設定シート

所属：本社 総務部総務課
作成日：2020年 5月 14日
氏名：〇〇〇〇

2019年度振り返り	
担当業務1 役員・お客様出迎・接客	自己評価 1 . 2 . ③ . 4 . 5
担当業務2 電話対応	自己評価 1 . ② . 3 . 4 . 5
担当業務3 事務作業(PC入力・スキャン・ファイリング)	自己評価 1 . 2 . ③ . 4 . 5

上手くできなかったこと、課題に思っていること

コミュニケーションが苦手ということもあり、電話対応の時に言葉に詰まったり、声が小さくなってしまったりすることがありました。また、場で内容をまとめているものが、言葉で出さずすると、内容がまとまらなくなってしまうことが多い。課題として話す時に紙にまとめることや、「無言に自分のペースでやれば良い」というように思うことが必要だと思います。

課題に力を入れて、新たに取り組みたいと思っていること

自分に自信が無いので、モチベーションを上げるために、「今日できたこと」と「明日頑張りたいこと」を日記につけてみようと思います。また、報連相を意識して、仕事のミス一つでも減らせたらと思います。

上手くできたこと、さらに伸ばしたいこと、挑戦していきたいこと

ファイリングや印刷作業などの雑務が得意なので、引き続きこの調子で続けていきたいです。更に伸ばしたいこと、挑戦したいことは、PCで表を作成できるようにし、その力を活かせるようになりたいです。

2020年度目標

ポジティブな心掛け、気持ちに余裕を持ちたいと思います。例えば、仕事で上手くいかない事があると自分に自信が無くても、「なんか上手くいかない…」と思わず「自分は自分のペースでやれば良い。」「一つ一つゆっくりやれば良い」というふうにプラスの言葉に変換します。そうすれば、無駄に考えで疲れるということが減っていき、気持ちも前向きになると思うので意識していきたいです。

窪内さんは、障害者の特性を職場が十分に理解していくことが、更なる雇用と定着の推進に重要だと考えて、同僚に養成講座を受講してもらいサポーターを増やしていくつもりです。

窪内さん「Aさんの適性のある分野を伸ばしていくことが大切だと考えています」

本社の事務部門において初めての障害者雇用ということもあり、どのように仕事を覚えてもらうか、支援していけばいいかなど多くの不安がありました。そんな状況でAさんを支援しながら半年が過ぎようとしていた時、サポーター事業のことを知り、養成講座に参加しました。これが「Aさんの特性に合わせた支援」を考える、とてもよい機会となりました。毎月訪問してくれるサポーター支援員には悩み相

談のようにいろいろな話を聞いてもらい、いつも穏やかに丁寧にご助言いただき感謝しています。Aさんの課題は自身の成長や環境の変化により、日々変化しています。私はAさんに「ぜひ、長く勤めてもらいたい！」と思っており、そのためには本人の感じていること、考えていることをより深く知り、課題に合わせた支援を行いながら、適性のある分野を伸ばしていくことが大切だと考えています。