

— 被支援者の「業務棚卸表」を社内で共有し、新たな業務を創出 —

東京ロジファクトリー株式会社



事業概要 : 倉庫事業、輸配送サービス
 従業員数 : 1,340人(令和2年10月現在)
 サポーター : 窪内さん(職場上司)
 被支援者 : 20代女性(知的障害)
 勤続年数 : 1年9ヶ月(令和3年1月現在)
 業務内容 : 事務補助、来客対応、ファイリング等

支援内容

取組み ➡ 業務棚卸表、目標設定シートの活用
 効果 ➡ 新たなる業務の切り出し、成長の支援

初めての障害のある社員の受け入れ
サポートの仕方に不安や迷いがあった

東京ロジファクトリー株式会社は、首都圏西部を中心に物流センターを有し、倉庫事業や輸配送サービスを展開しています。同社では、障害のある社員を各物流センターに配属してきましたが、平成30年4月に新卒採用したAさんを初めて本社の事務部門に配属しました。

総務部総務課で人事系の業務を担当する窪内さんは、Aさんの指導とサポートを任せましたが、新卒のAさんにとって、職場は年長者ばかりで、ほかに障害を有する社員もいないことから、職場環境に不安や戸惑いを感じるのではないかと心配していました。また、窪内さんも障害のある社員と働いた経験がないことからどのようにサポートしたらよいか手探りで、不安や迷いを感じていました。そうした頃、上司からサポーター事業に参加することを勧められ、養成講座を受講しました。

面談でAさんのことをよく知ったことが、
障害特性に沿ったサポートを考えるきっかけに

養成講座を受講し、指導やサポート方法を考えるためのヒントを得た窪内さんは、まずはAさんのことをよく理解することが大切だと考え、講座中にサンプルとして配布された「面談シート」を参考に独自のシートを作成して、面談で使用してみました。すると、体調や不安に思っていることだけでなく、まじめで自己評価を過少にする傾向や、積極的にコミュニケーションを取ることが苦手なことなど、今まで知らなかったAさんの内面を知ることができました。

こうした面談を定期的に行ったことは、Aさんに適したサポートを考える良い機会となりました。

<実際の定期面談シート>

項目	確認内容	本人からの話	今後に対する課題	職場への対応事項	フォローアップ事項/対応
業務状況	業務量 種類	量が多い、多い	過去に実施した業務内容の一部を任せ...手薄感がある		仕事内容の一部を完結させ 他部署にも依頼、仕事の やりかたを行う
就業環境	就業時間	9:30~12:30(午後) 13:00~18:00(残業可)			
社内 コミュニケーション	社内連絡	不安に思っていることは質問できる 問題なし			
	電話対応	社内の電話...不安はない、 社外の電話... 営業電話にも対応している	声かけ、聞き返される 時がある		
体調管理	出勤	無し			社にも相談のうえ、 休職継続する
	睡眠	寝付ない、 夜中に一時的には目覚める 理由が分からない			
	疲れ	寝て、目覚めたら、お疲れ、 さめた感じがする			エクセルの必須入力... 1日半で2日間半日に実施
休憩時間	休憩は取らなくていいが 疲れている				社にも相談のうえ、 休憩継続する
生活習慣	通勤	特に問題なし			

担当業務について「業務棚卸表」を作成し、
Aさんの業務の幅を広げていく

入社して数か月経つと、業務に慣れてきたAさんに少しずつ手隙時間ができるようになりました。そこでAさんのスキルアップのためにも、新たな業務も担ってほしいと思った窪内さんは、Aさんの業務を把握するために、本人に「業務棚卸表」を作成してもらいました。するとAさんは、自分の担当業務を25項目に整理して詳細に内容を記述し、それを得意・不得意に分けて明示した表を作成したうえで、自分ができること・苦手なことや自分の特徴に関しての資料を添付して提出してくれました。この「業務棚卸表」は、窪内さんが期待していた以上の出来栄で、適性のある業務を把握するのに役立ちました。

＜実際の業務棚卸表＞

担当業務	業務内容	得意	不得意	担当業務	業務内容	得意	不得意
1	接客対応	●	○	1	接客対応	●	○
2	電話対応	○	●	2	電話対応	○	●
3	事務作業	○	●	3	事務作業	○	●
4	接客対応	●	○	4	接客対応	●	○
5	接客対応	●	○	5	接客対応	●	○
6	接客対応	●	○	6	接客対応	●	○
7	接客対応	●	○	7	接客対応	●	○
8	接客対応	●	○	8	接客対応	●	○
9	接客対応	●	○	9	接客対応	●	○
10	接客対応	●	○	10	接客対応	●	○
11	接客対応	●	○	11	接客対応	●	○
12	接客対応	●	○	12	接客対応	●	○
13	接客対応	●	○	13	接客対応	●	○
14	接客対応	●	○	14	接客対応	●	○
15	接客対応	●	○	15	接客対応	●	○
16	接客対応	●	○	16	接客対応	●	○
17	接客対応	●	○	17	接客対応	●	○
18	接客対応	●	○	18	接客対応	●	○
19	接客対応	●	○	19	接客対応	●	○
20	接客対応	●	○	20	接客対応	●	○

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登用されました。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さんと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・お客様お出し・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・スキル・フォロー)	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の、言葉で出さずとすると、内容がまとまらなくなってしまうことが多い。課題として話す前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。

課題に負けて、紙に取り組みか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。