

— 場面に応じた相談方法をレクチャーし、発信の機会を増やす —

株式会社ウェルネスフロンティア



事業概要 : フィットネス、介護事業他
 従業員数 : 1,034名(令和3年3月現在)
 サポーター : 小島さん(人事部)
 被支援者 : 40代(発達障害)
 勤続年数 : 6年4ヶ月(令和4年2月現在)
 業務内容 : 従業員データ登録、書類作成、郵便物全般

支援内容

取組み ➡ 相談方法の具体的レクチャー
 毎日のタスク管理ミーティングの実施
 効果 ➡ 相談ができ、業務量、範囲が安定

障害に関する知識やサポート方法を学ぶために サポーター養成講座を受講

株式会社ウェルネスフロンティアは、フィットネス事業と介護事業の二つの健康関連ビジネスを展開しており、「日本を健康に。For Your Smile Life」という経営理念を掲げている会社です。

人事部に所属しているサポーターの小島さんは、現在被支援者のAさん含む13名の障害のある社員をフォローしています。小島さんは就労移行支援事業所で働いた経験があったため、障害に関する基礎知識は持ち合わせていました。しかし、障害者雇用に関する全般的な内容を改めて体系立てて学ぶことや、支援員のサポートを受けながらAさんを支援できることに魅力を感じ、サポーター養成講座の受講を決めました。

小島さんは養成講座で他の受講者との事例検討や情報交換を行い、自分が知らなかった様々なサポート方法があることがわかり、視野と考え方の幅を広げることができました。

発信の課題解決のために 状況に合わせた相談方法をレクチャー

入社6年目のAさんは、真面目で責任感があり、業務の精度も高かったため、周囲から高い評価を受けていましたが、その一方で発信を苦手としていました。Aさんは、相手に対する申し訳なさから声かけを躊躇してしまい、問題を一人で抱えることが多く、結果、自身の業務も思うように進められないことからチームへ迷惑をかけているのではないかと悩んでいました。

Aさんがそのような悩みを抱えていることを知った小島さんは、担当業務を変更しました。当初Aさんが担当していた業務はイレギュラーが多く、業務ごとに指示者が異なっていたため、確認しなければならない場面が度々生じていました。そのため、ルールが明確な業務へと変更するとともに、業務についての相談先を上司に一本化したことで相談がしやすくなり、安心して仕事を進めることができるようになりました。



※イメージ写真

また小島さんは、Aさんが悩みを抱えることがないように定期面談を行っていましたが、Aさんは課題や疑問を感じても伝えることが苦手なので、業務報告という形でA4用紙にまとめてくるようになりました。すると、Aさんが上司へ相談したいことが生じたとき、その場ですぐに相談できない状況に多く遭遇していることがわかりました。そこで小島さんは、具体的な状況場面を想定し、メールやチャット、電話を活用した相談方法をレクチャーしました。

相談や発信が大切であることを理解していながらも、対処方法がわからず悩んでいたAさんは、その場に応じた発信方法を習得したことにより、以前に比べて安定して仕事ができるようになりました。

業務範囲と優先順位を明確にすべく、 電話・チャットを活用したミーティングを実施

また、Aさんには、優先順位を付けることが苦手なために、納期が先の業務をやりすぎてしまう傾向もありました。そのため小島さんは、「優先順位をつける方法を相談できるとよいね」と声をかけました。その後Aさんは上司への相談やエクセルシートの作成による優先順位の見える化によって、一日の業務量を含めた優先順位、進捗の確認ができるようになりました。

しかし、新型コロナウイルスの感染が拡大し、感染予防のため在宅勤務を導入すると、在宅勤務時にAさんの課題をどのように解決するか悩んでいた小島さんは、Aさんとの面談で「もう少しこまめに上司と一日のスケジュールが共有できると良い。相談してみても」と支援員のアドバイスを伝えました。その後、Aさんは上司に掛け合い、出勤時は対面で、在宅勤務時はメールやチャットを使いながら業務内容や優先順位を確認し、一日のタスク管理を相談できるようにしました。以降、Aさんは在宅勤務時でも業務内容や優先順位を把握し、業務がしやすくなったと話してくれるようになりました。

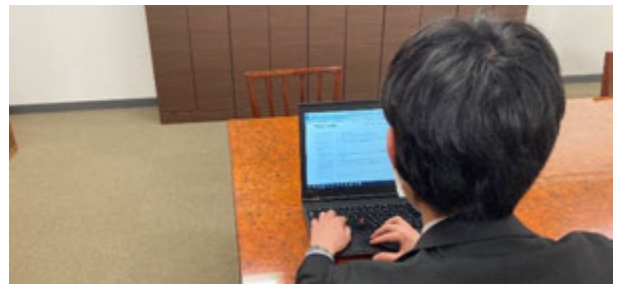
1日のスケジュールについて（在宅時）

優先順位	作業内容	10/01	10/02	10/03	10/04	10/05	10/06	10/07	10/08
1	連絡業務	1:00	0:30						
2	修正登録（シフト変更、各種申込）	0:30			3:00				
3	入社登録				3:00		2:00		
4	ドライブ検査PDFの印刷・郵送	3:00	3:00		1:00		1:00		
5	労務書類PDFの個人フォルダ収納						1:00		
6	経費精算の申請	2:00					1:00		
-	打刺カード送付印刷・梱包	0:30							
-	労務Mto（毎週木曜日）	1:00							
-	会議（オンライン）	1:00					1:00		
-	チェッカー作成業務								
-	研修								
勤務時間（見込）		7:00			7:00		6:00		
勤務時間（合計）		7:00			7:00		7:00		

<タスク管理表>

在宅勤務の効率化のために プリンターを設置

タスク管理が順調に進むようになったものの、Aさんの担当業務は紙を扱う業務が多く、在宅勤務時にできる業務が限られていました。そのため、出勤時と在宅勤務時で業務量に差が生じており、忙しい出勤時には焦燥感に駆られ、根詰めて業務を行うことで体力のコントロールに課題がありました。そこでAさんの出勤時、在宅時の繋ぎの差を少なくするために、Aさんの自宅にプリンターを設置しました。しばらくして小島さんが「プリンターが設置されたことで、在宅勤務での紙を扱う作業は大変？」とAさんに確認したところ、「出勤時、在宅勤務時の業務量の差もなくなり、楽になりました。また、在宅勤務時も効率的に業務をこなせています」と良い回答が聞けました。Aさんからは「プリンターのインク、用紙等備品の在庫切れだけは気を付けます」と聞くこともできました。



※イメージ写真

さらに、小島さんはAさんが体調を自己管理できるよう、適度に体を動かすことを取り入れる等、疲労を軽減させながら業務を進められる工夫をアドバイスしました。

小島さんは、今後Aさんにはどの会社でも通用する人材として成長してもらいたいと考えており、更なるステップアップのために専門知識やスキルを身につけることができるようサポートしていきたいと考えています。

小島さん「サポーターがいなくても働くことができる職場を増やしていきたいです」

現在当社は、本社と店舗で計13名の障害のある社員を雇用しており、私はその社員のフォローを担当をしています。今は月1回の定期面談や、その他困ったことがあった際に現場の担当者との間に立ちサポートをしています。サポートする中で大事にしていることは「良いところを褒めること」と「肯定すること」です。できていることに目を向けて積極的に褒めるなど、肯定的な

関わりをすることで、本人の「信頼されているんだ」という安心感に繋がり、能力を生かして働くことができるようになると思っています。

一部の部署や店舗では、私は定期面談のみのサポートを行っています。今後は私のようなサポーターがいなくても、助け合いながら、1人1人が自分自身の能力を発揮し働くことができる職場を増やしていきたいと思っています。