

— PCスキルアップと業務習得の可視化による自信獲得 —

株式会社不二ビューティ



事業概要 : エステティックサロンの経営
 従業員数 : 840名(令和4年3月現在)
 サポーター : 塩野さん(職場上司)
 被支援者 : 20代(知的障害)
 勤続年数 : 11ヶ月(令和4年3月現在)
 業務内容 : PCでの入力、ファイリング、解約処理

支援内容

取組み ➡ PCでのマニュアル作成と成果物を用いた提案、業務習得進捗シートの活用
 効果 ➡ PC業務の拡大、業務習得の可視化による自信評価のアップによる正社員登用

知的障害の方への初めてのサポートに、不安いっぱいスタート

株式会社不二ビューティは、たかの友梨ビューティクリニックのエステティックサロンを経営する企業で、14名の障害のある社員が勤務しています。今回知的障害のあるAさんの支援を担当することになったサポーターの塩野さんは、これまで精神障害のある方との関わりはありましたが、知的障害のある方は初めてでした。塩野さんがどのように対応すればよいのか不安を抱いていたところ、人事部よりサポーター事業を紹介され、まずは養成講座へ参加することを決めました。養成講座では、障害特性や対応方法などを学びましたが、塩野さんは特に「障害のある社員が自らマニュアルを作成している」という内容に驚き、現場に戻った後に実践しようと考えました。

PCでのマニュアル作成によるスキルアップと部内での業務獲得

入社当時Aさんは消極的で、「自分は会社の役に立っていないのではないかと」いう不安を抱いているように塩野さんは感じていました。そこで、まず塩野さんはAさんと面談を行い、得意な作業を確認しました。すると、AさんはPC作業を得意としていることがわかり、塩野さんは講座受講の時から考えていたマニュアル作成をPCで行うようAさんに依頼しました。PCでマニュアルを作成してもらったことで、Aさんの業務理解、PCのスキルアップにつながり、さらにマニュアルを部内に共有することでAさんのPCスキルを知ってもらうことができました。

その結果、徐々に部内でのPC業務の依頼が増え始め、Aさんが行ったPC業務の精度は予想以上に高く、また予定より早く納品されることで部内の信頼を得て、より多くの業務依頼が来るようになりました。

<仕事風景>



Aさんの成果物を用いた他部署への具体的な提案により業務が拡大

続いて塩野さんは、Aさんが作成した成果物を他部署にサンプルとして見せながら、業務切り出しを提案しました。はじめは半信半疑で依頼をしてきた人事部や外商部も、AさんのPC作業のスピードと精度の高さに驚き、「社内勉強会席次表」や「名札」の作成など様々なPC業務の依頼が来るようになりました。このように他部署からの成功事例により、Aさんの見えない課題であった「役に立たない」という意識は「会社に貢献できている」という自信に変わり、モチベーションもアップしました。これはAさんが積極的になったきっかけでもあり、塩野さんがAさんへの指導に手ごたえを感じた瞬間でもありました。



業務に対して積極的な姿勢を見せるようになったAさんは、苦手としていた複雑な業務も、専用のチェック表をPCで作成することで克服し、自ら新たな業務を担当するようになりました。

＜サンプルとしたキャンセル処理申請書チェック表＞

更なる成長を目指して「正社員」へ

自信を持ち積極的になったAさんへの評価は高く、その結果、Aさんの所属長に加え、業務依頼をされた部署の所属長からの推薦もあり、Aさんは1年も経たずに、見事「正社員」に登用されました。

正社員となった現在、コロナ禍で休みの社員が多く人手が不足している中、Aさんは積極的かつ正確・スピーディに業務にあたっています。まさに、なくてはならない戦力として多くの社員の方に受け入れられ、大活躍しています。

Aさんの活躍は、塩野さんにとっても誇らしく、とても嬉しいことでした。塩野さんは、Aさんが今後もどんどん新しいことに挑戦して、成長してくれると確信しています。そのためにも講座で学んだ知識を確実に活かして、Aさんをしっかりサポートしていきたいと考えています。

「業務習得進捗管理シート」を活用したスキルアップの可視化により掴んだ自信とその結果

塩野さんは、Aさんに次のステップに進んでもらうためにはどうすればよいか支援員に相談したところ、「業務習得進捗管理シート」を活用して「どんな業務」を「どこまで習得」して「何が身に付いたのか」を可視化することが有効であるとアドバイスを受けました。早速塩野さんとAさんは一緒に目標を考え、「業務習得進捗管理シート」を作成しました。そして定期面談で業務習得状況を確認し、2人でAさんの現在のスキルを可視化しました。

業務習得状況の可視化により、Aさんは一層自信を深め、その自信は業務のスキルアップにつながり、他部署からの業務が更に拡大しました。

＜業務習得進捗管理シート＞

業務習得進捗管理シート

業務名	中途解約(チケット)書面作成 第4弾	氏名		
期間	2022.1.4 ~ 2022.1.31	支援員氏名	塩野 香子	
期間	達成目標	習得者コメント (良かった点、悪かった点、気づいた点など)	自己評価	支援員評価 (習得度)
1週目 1/4~8	間違いないように印刷する前に もう一度確認する	必ずチェックポイントの 確認をしていきましょう。 このポイントを押さえることにより 間違えが自分でも見つかることが できます。	C	
2週目 1/11~15	併入れた部分を再度見直しをし、 作成する		B	
3週目 1/17~22	文字やフォントをお客様が見やすいよう 考え、入力する		B	B
4週目 1/24~29	未利用分の回数部分を抜かないよう しっかりと確認する		B	

塩野さん 「更にAさんの能力を伸ばせるように支援していきます」

初めて知的障害のある社員の支援担当となり、どのような仕事を、どのように説明し、どこまで任せればよいのか不安でした。しかし養成講座で学んだ知識と、毎月相談に乗ってくれるサポーター支援員からのアドバイスや経験談・情報ツールの提供のおかげで、Aさんへの配慮方法や、業務指示の仕方、障害特性、コミュニケーションの取り方について理解できるようになりました。その結果、現在Aさんは「正社員」となり、立派な戦力として活躍しています。

今後は今まで学んだ知識を活用して、Aさんの更なるスキルの向上や新しい能力の開発を目指してサポートし、Aさんにはこれから採用する障害のある社員たちの先輩として目標となり、指導・育成も手伝ってもらえるくらいに成長して欲しいと思います。

そのためには、これからも焦らずに、Aさんを信じて支援することが大切であると考えています。正しく支援ができればずっと一緒に勤務ができると信じて、これからも共に成長していこうと思います。