

— 心の身の丈に合わせた支援による コミュニケーションの向上 —

情報通信系会社の特例子会社



※イメージ写真

事業概要 : 清掃、メールセンター、事務補助業務
 従業員数 : 14人(令和4年3月現在)
 サポーター : 大野さん・仮名(障害者雇用推進部門)
 被支援者 : 40代(知的障害)
 勤続年数 : 17年10ヶ月(令和4年3月現在)
 業務内容 : メールセンター業務、清掃作業等

支援内容

取組み ➡ ・メモを用いた業務報告
 ・「会社で守ること」の貼り出し
 効果 ➡ ・メモを突破口とした心の交流
 ・自制心の育成

当初は仕事を任せられる人と思っていたが・・・

サポーターの大野さんの会社は、情報通信系の会社の特例子会社として設立され、大野さんは5年ほど前に当社に異動してきました。そのころ、知的障害がある被支援者のAさんは、もう一人の年配の身体障害者の社員と一緒にメール業務を主に担当しており、問題なく仕事をこなしていたため、安心して仕事を任せられるベテランの社員だと大野さんは考えていました。しかし、年配の社員が退職して、Aさんが一人で



(メール業務風景)

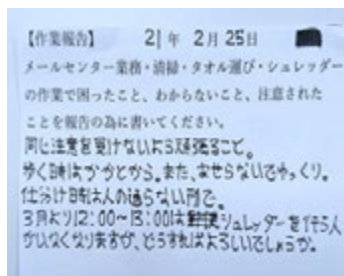
メール業務を行うようになってから、郵便物の仕分け間違いや、誤配など思わぬ問題が発生したのです。仕分け先が不確かな郵便物があっても、Aさんは報告や相談をせず自分で勝手に判断してミスをしていたのです。

実はAさんは、年配の社員の指示を受けて、指示通りに仕事をしていただけだった、ということがわかりました。

メモを使った業務報告をきっかけに、支援のあり方を見直した

大野さんは、勤続17年のAさんにどのように指導すべきか戸惑っていた時に、上司からサポーター事業を勧められ、養成講座を受講し、サポーター登録をしました。

Aさんは、口数が少なく自己表現が苦手で、自分が思うことをうまく伝えることができませんでした。そこで大野さんは、自分でわからないことや困ったことが出てきたら、メモに書いて報告するように指示をしました。しかしAさんはどんなことを書けばよいか分からず、自分用のメモとして思いついたことを書いてはいましたが、自分から提出することはほとんどありませんでした。



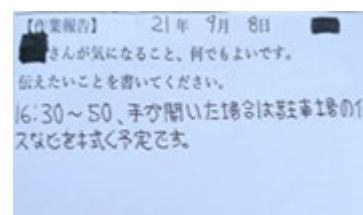
(Aさんが書いたメモ)

その状況に困っていた大野さんへ、支援員が「Aさんの実年齢に合わせるのではなく、Aさんの理解度、いわば心の身の丈に合わせて対応したほうが良い」と助言しました。

その言葉で大野さんは気が楽になり、Aさんに対する接し方を変えました。言葉遣いや、接し方等を子どもに対するようにしたのです。そして作業報告様式も「なんでもよいので伝えたいことを書いてください」と、Aさんが自由に書けるように変えました。更に「報告することも仕事の一つですよ」と諭しました。

被支援者が自主的に新たな業務を提案するようになった

大野さんの変化にAさんも少しずつ打ち解けてきて、報告の提出や会話を進んでするようになりました。ある時大野さんがAさんに、「手が空いた時は何を



(Aさんが提出した報告)

したら良いか考えて来てください。私も考えてみます。」と宿題を出したところ、Aさんは「手が空いたら、廊下の手すりを拭きます。」と回答してくれました。これは新型コロナウイルスの感染防止にもなるので、大野さんはすぐに採用しました。Aさん自ら業務の提案をしてくれたことで、一方的に指示や提案をするのではなく、本人の意思の確認や、考えさせること、一緒に共有して考えることの大切さを大野さんは実感しました。

必ず決まった時間に自席で報告を聞くように

Aさんとのコミュニケーションが向上したもう一つの要因は、Aさんからの報告を受けられるように、大野さんが必ず朝一番に自席にいるようにしたことです。Aさんは前日のメール仕分け報告書を、朝出勤後すぐに届けに来ますが、大野さんが不在だと報告書を机の上に置いて、自分の業務に就いてしまいます。そこで大野さんは、その時間を利用してAさんからの報告を習慣づけられたらと考えました。大野さんが必ず席にいてくれることで、Aさんはメール仕分け報告書を届ける際に、少しずつ他に伝えたいことも話してくれるようになりました。

その後大野さんは、Aさんを他のメンバーと関わる作業にも参加させました。はじめのうちは周りの人から声をかけられるだけで、Aさんは自分からは何も発信せず、時には黙って持ち場を離れてしまうこともありました。大野さんは「Aさんが黙っていなくなると、みんなどう思うかな」と問いかけました。その後はAさんは「休憩に入ります」「裁断紙を出してきます」などと、周りに声かけするようになりました。

「会社で守ること」をロッカーに貼りだし行動改善を促した

Aさんはミスをしたり注意を受けたりすると、パニックになり大声を上げて会社を飛び出してしまうことが何度ありました。

大野さんはAさんに、そうした行動は周りの人を驚かせ心配させること、もしぶつかったら相手にケガをさせてしまうことを言い聞かせました。Aさんも「わかりました」と返答しましたが、大野さんはAさんがより意識できるように、会社でやってはいけない、最低限のことを紙に書いて、Aさんのロッカーに貼り出しました。「会社で守ること」と題して、「外に飛び出さない」「大声を出さない」「走らない」の三つとしました。



（「会社で守ること」の張り紙）

大野さんは、守られたと判断したものから一つずつ消していき、最後には紙を剥がすとAさんに説明しました。

一日に、朝夕最低2回はロッカーを開けるので、定期的に目にするのができ、また周りの人にも見られるので、Aさんの自制心を養う効果に繋がりました。紙が貼り出されてしばらくは、大声を上げることはあっても、社外へ飛び出すことは無くなりました。そして、大声を上げたことを大野さんが注意すると、ロッカーを開けて貼り紙を指さして「気を付けます」と口にするようになりました。

見かけは大の大人のAさんですが、大野さんは、心は子どもと同じと感じています。子どもを支援する気持ちになることで、大野さんはAさんと気持ちが通じるようになっていきました。

「心の身の丈に合わせた支援」を心がける大切さを感じました。

Aさんとのコミュニケーションがうまくかみ合わないときに、支援員の方から『心の身の丈に合わせた支援』をすればよい」と教えてもらい、肩の力が抜けて気持ちがスッと楽になりました。そして、先入観を持たないように心がけ、自分の伝え方を見直すことも大切だと感じました。

また、Aさんが指示を理解できない時には、サポーター養成講座で聞いた「自分自身を見つめる視点」を思い出し、自分の指示は相手にわかる話し方であったか、見返すことを意識してみるようになりました。

そうすることによって、違う方向から気付きを得ることもあり、自分の伝え方の重要性を実感しています。Aさん以外にも障害を持ったメンバーが10人ほどいますが、互いの障害を受け入れて助け合いながら仕事をする彼らの姿に、私自身も捉え方の柔軟さ次第で心の通う支援ができると、教えられているように思います。障害があっても、彼らが仕事を通して人や社会と繋がり、職場に定着して働いていけるよう、今回学んだことを生かしてこれからも支えていけたらと思っています。