― チェックシートを活用し、日々の繰り返しでマナーを習得 ―

日本アスペクトコア株式会社

事業概要：アウトソーシングサービス事業
従業員数：1,352名（平成29年3月現在）
サポーター：井田さん（職場同僚）
被支援者：30代（高次脳機能障がい）
勤続年数：3年11ヶ月（平成29年3月現在）
業務内容：日報入力、タイムカード入力

支援内容		
	取組み ➡	身だしなみチェックシートの活用等
	効果 ➡	社会人マナーの向上（報連相・身だしなみ）

障がいのある社員が誇りとやりがいを持って働ける職場環境を目指して

サポーターの井田さんは、障がいのある社員を中心に構成された部署である「チャレンジドセンター」で働いています。同センターは、障がいのある社員が誇りとやりがいを持って働ける職場環境を醸成する目的で、5年前に開設されました。現在12名の社員がスキャニングやデータ入力、封入封緘作業等を日々行い活躍しています。

被支援者であるAさんは、誰にでも気さくに声をかけてくれる、社内に欠かせない存在です。真面目に仕事に取り組んでいますが、高次脳機能障がいがあり、複雑な工程の作業が伴うと、作業手順が抜け落ちてしまうことがあります。1日1回は進捗報告をするように指導していましたが、作業進捗に遅れが生じた際でも、報告や相談をしてこないことがあり、また誰に報告すべきかが分からない時があるなど、なかなか改善されずにいました。またAさんには、「身だしなみが整えられない」という課題もありました。毎日の「ひげそり」を忘れてしまったり、サイズに合わないブカブカの服を着てきたりと、周囲からの印象を損ねてしまうことが頻繁にありました。その都度、注意はするものの、なかなか効果が現れませんでした。

養成講座で学んだ「ゴールを明確にする」をヒントに、日々の報告をルール化

井田さんはサポーター事業に参加し、養成講座での他社職場見学や受講者同士の意見交換の中で、特性に合わせた指導方法など多くの情報を得ることができました。そして、受講後すぐにサポーター登録を行い、Aさんを被支援者として、「報告・相談」と「身だしなみ」を身につけることを目標に支援を開始しました。

井田さんは、養成講座で学んだ指導ポイント「ゴールを明確にする」にヒントを得て、1日の作業目標を設定し、Aさんにその進捗状況を日々サポーターに報告するというルールを作りました。「ゴール＝目標」が明確になったことやルールが定着したことにより、進捗の報告が意識づけされ、約2か月でAさんも毎日しっかり報告することができるようになってきました。

また「身だしなみが整えられない」という課題に対しては、新たに身だしなみチェックシートを活用した支援に取り組んでいくこととしました。

Aさんの課題に合わせた身だしなみチェックシートを作成し、活用

サポーターの井田さんから「身だしなみが整えられない」という相談を受けたサポーター支援員は、本事業オリジナルで作成した生活管理能力を向上させるための「身だしなみ研修テキスト」の活用をお薦めしました。井田さんはテキストの中から、各項目の成否が一目で分かるシンプルな○×方式の【身だしなみチェックシート】をAさんの

課題に合わせて作成し、日々身だしなみについて確認していくことを新たに実践することにしました。チェックシートには、自己評価以外にも他人から見た際の、「相手の評価」の欄も設定されており、自分が〇と思っていても周りの人はどう見ているのかを、客観的な意見として認識することができるようになっています。

＜新しく作成した身だしなみチェックシート＞

1/19（木）

項目	自己評価	相手の評価
寝ぐせやフケがついていませんか。	○	
爪はきれいに切ってありますか。	○	○
ひげをそっていますか。（男性）	○	○
鼻毛は出ていませんか。（男性）	○	
服のサイズは合っていますか。	○	

1/18（金）

項目	自己評価	相手の評価
寝ぐせやフケがついていませんか。	○	
爪はきれいに切ってありますか。	○	
ひげをそっていますか。（男性）	○	△ 剃り残し
鼻毛は出ていませんか。（男性）	○	
服のサイズは合っていますか。	○	

業務報告も身だしなみも毎日のこと パターン化して繰り返すことで定着化へ

Aさんは、朝出社したらこのチェックシート使って、まずは自身で身だしなみを確認し、その後、きちんとできているかを井田さんがチェックすることにしました。日々の行動をパターン化して繰り返すことで一層の認知を深め、生活習慣のひとつとして身につけようとしています。徐々にですが、Aさんはひげのそり忘れが減ってきて、また定期的に爪を切ってくるなど、身だしなみも改善されてきました。

まだ、完璧な身だしなみを整えることまでは至ってはいませんが、日々チェックシートを活用することで、Aさんの意識も随分変わり始めました。業務の知識やスキルの習得については順調に進んできたので、今後は更なる生活習慣の定着化に向けて、Aさんの意識をさらに高めていけたらと井田さんは考えています。

身だしなみをはじめとするビジネスマナー向上のため社内研修を実施

●一口メモ

高次脳機能障がいは、記憶障がいや注意障がいの影響から、記憶力の低下や集中力の散漫が見られ、また遂行機能障がいの症状として、段取りよく作業を行う、複数の仕事を同時に進めていくことが苦手だと言われています。また、身だしなみに関心がいかないのは、注意障がいの症状のひとつだとされています。日々の行動をパターン化して繰り返すことで生活習慣の定着が促進され、生活管理能力の向上に有効とされています。

井田さん 「 Aさんの活躍の場を広げていくことが、今の私の目標です 」

弊社は障がいの有無に関わらず「誰もが活き活きとやりがいを感じて働ける職場作り」を目指して障がい者雇用促進に取り組んでいます。

センターでは、業務効率を上げる工夫や、作業ミスをなくすための対策などは、メンバーが中心となって進めています。その成果は社内のTQM活動（総合的品質管理）でも発表しており、職場のモチベーションアップにもつながっています。また実習生の受入も積極的に行っており、実習生に対する職場での指導・管理・支援は、メンバー中心で行っています。障がいのある人の役に立ちたい、という想いから、随時受け入れを行っています。

養成講座では障がい特性に合った支援や指導の仕方について、あらためて学ぶことができました。また、サポーター支援員からたくさんの指導事例や支援ツールについて聞くことができ、それを実践していくことがAさんへの支援に大いに役立ちました。

Aさんには、報連相や身だしなみの重要性について、継続して意識を保ってもらうことが大切だと思っています。そしてサポーターである自分自身が継続して支援を続けていくことで、Aさんの可能性をさらに広げていけると思っています。

Aさんがやりがいを持って日々活躍してもらうことが、現在の私の目標になっています。