

— スキルレベルを可視化しキャリアアップを目指す —

双日シェアードサービス株式会社



事業概要 : 双日グループの人事・総務サービス
従業員数 : 87名(令和4年10月現在)
サポーター : 杉本さん(職場担当者)
被支援者 : 10代(知的障害)
勤続年数 : 1年8ヶ月(令和4年11月現在)
業務内容 : 事業所内の環境整備業務

支援
内容

取組み ➡ キャプテン任用に向けて、実施計画を立案実行
スキルレベルを可視化し、アセスメントを実施
効果 ➡ キャプテンとして堂々と笑顔で業務にあたる

障害者雇用に関与することで、
障害者と共に成長したい

千代田区にある双日シェアードサービス株式会社は、双日グループの人事・総務サービスを提供する特例子会社です。本年7月に特例子会社であった双日ビジネスサポート株式会社とシェアードサービス業務を行っていた双日シェアードサービス株式会社が合併して新たに設立されました。現在、25名の障害者の主な担当業務は、印刷・庶務、環境整備、ヘルスケアの業務などです。

サポーターの杉本さんは障害者雇用に関心を持って入社し、先輩サポーターである鈴木さんから、職場内障害者サポーター事業への参加を推奨されました。そして鈴木さんから「障害者支援を行うにあたり、まずは白紙の状態で開催講座を受講すると良い」とアドバイスを受け、養成講座を受講しました。杉本さんは養成講座で障害のある人と向き合うこと、知ること、観察すること、そのうえで一緒に問題・課題を解決するという4つのことを学ぶことができました。

またさまざまな障害特性に関する知識を身につけたことで、障害者を支援する準備を整えることができました。杉本さんはサポーター登録に当たり、若いAさんを被支援者として支援していくことになりました。

期待通りに業務を習得してきたAさん
ワンステップ上ったキャプテン業務に挑戦

Aさんは環境整備業務を担当しており、各フロアの消毒液補充や会議室の拭き掃除、コピー用紙の補充やシ

ュレッター裁断紙の回収をペアを組んで行っていました。Aさんは手順書に従ってミスなく丁寧に作業を行うようになり、期待通りに業務を習得していきました。

しばらくすると、杉本さんは上司から「Aさんが夏までにキャプテン業務を習得できるよう指導してほしい」という指示を受けました。キャプテンは作業ペアのリーダーを担いますが、Aさんがキャプテンになるためには、ビジネスマナーの習得、適切な報連相をすることが求められました。そのため、上司の指示を受けた杉本さんは、Aさんがキャプテンとしての役割を担うことができるようキャプテン任用に向けて支援計画を策定しました。

＜実際の支援計画書＞

項目	事例1	事例2	事例3
課題	一般的ビジネスマナーの習得	「自己決定力」・「自己判断力」の力を強化	整備業務の中で「キャプテン業務」を覚えていくこと(ゆくゆくはキャプテン業務が自分一人で行えるようにする)
被支援者や企業の 今後の目標	【業務中に発生するマナー(挨拶や作法など)の習得と実践】 目上の人とのコミュニケーションの取り方、報連相の習得、聞く姿勢、話す姿勢、挨拶・敬語などの活用	【「考えて判断をする」という行動を身につけてもらう】 「なぜ」「どうする」などの問いを積極的に投げかけ、「考える力」を育む	【判断力と観察力の育成】 イレギュラーな案件が起きた場合の対応力や自分を含むチームのメンバーへの口出し等を円滑に行えるようにする
上記目標を達成する ためにサポーターが 行う支援内容	・不適切な態度の場合は、その場で指摘し再度適切な対応をするように促す ・普段から接する際も、丁寧な言葉遣いや真摯な態度を崩さずコミュニケーションをとる ・被支援者の「敬語」や「丁寧語」にとらわれて、伝えたいことが伝えられなくなる場合は、失礼のない程度に敬語を崩すことをレクチャーする	・定期面談内でフィードバックを行える時間を設けて意見交換ができるような体制を取る(「考える」を伸ばす) ・業務量や負担になること・ものなどの聞き出しや解決方法、アドバイス等を適宜行う	・キャプテン業務の四回連続レクチャー ・メモ書きの習慣づけを習慣させる(イレギュラー案件などが出てきた際に迅速に状況報告が行えるように) ・業務の進捗などの報告を行えるように適宜の声をかける ・チーム内でのコミュニケーションを含む、お互いの進捗状況を共有できるような関係を築くフォローを行う
備考欄	・多少費資に時間がかかっても、ゆくりり聞く		

マンスリーチェック表を用いて、会社・本人間で
評価を可視化することで成長につなげる

まず杉本さんは、Aさんのビジネスマナー習得に向けて、挨拶、聞く姿勢、敬語、適切な報連相の訓練をするためにAさんの業務に同行しました。そして、Aさんの態度、行動を観察し、都度アドバイスをしました。また、杉本さんはAさんの自己判断力を強化するにあたり、定期面談や報連相を行うときに、「なぜなのか」「どうするのか」と問

いかけ、Aさんに「考える力をつける」ことを促しました。

しかし実際に支援を行っていくと、うまく伝わらないことや効果が出ないことも多くあり、計画通りに進めることができませんでした。杉本さんから悩みを聞いたサポーター支援員は「求められるスキルのレベルを明確にし、現在のAさんのレベルを可視化することで、改善すべきことが見えてくるのでは？」とアドバイスを受けました。そこで杉本さんは、対人スキル、作業スキル、就業意欲などのチェック項目を定め、それらを評価する「マンスリーチェック表」を作成しました。そして、それを基にAさんの自己評価とサポーター評価をすり合わせ、面談時に評価のギャップと改善行動を確認しました。それと同時に、キャプテンが担う役割の1

＜実際のマンスリーチェック表＞

[illegible]

＜実際のキャプテン業務マンスリーチェック表＞

【評価方法】	5 模範になる /	4 出来ている /	3 は出来ている /	2 声振付・指摘が必要 /	1 改善努力が必要
No	チェック項目	内容	評価		
1	持出品の構成を把握	当日担当する業務において必要になるアイテムを理解している。	○		
2	持出品の手書きできる	消滅済、ホワイダーマーク、除菌シートなどを把握しおり準備できる。	○		
3	持出品の片づけができる	持ち出したものを元来た場所に片づけることができる。	○		
4	台帳	台帳記入が必要なものや情報源	○		
5	台帳記入・記録方法の把握	消滅済補充、ホワイダーマーク、除菌シートの台帳記入することを理解している。	○		
6	データ入力	台帳の保管場所を理解している。正確な入力・記録ルールを理解している。	○		
7	質疑応答（配課方法の把握）	業務終了後必要なデータをExcelに入力することができる。	○		
8	対人スキル	パートナーに対しての声かけ・振動機、様子見などができる。	○		
9	対人スキル	質疑応答（内部社員）	○		
9	解道機	上乗せリポーターに対して解道機ができる。	○		

克服項目に対しての対策

no.7 no.8 配課 1 声かけ・振動機は、正しい声かけ・振動機を、音程・音量が「どのくらいか」を、覚えてもらう。そしてパートナーで模擬状況を見せながら説明し、必要に応じてエミュレーターで確認させる。

つであるペアメンバーへの配慮、気遣い、グループ会社従業員への接遇についても指導しました。

評価をすり合わせる際、当初はAさんの自己評価が高く、サポーターの評価との間にギャップが生じることがありました。そのような時は、杉本さんはAさんを否定せず、モチベーションを下げないように、まずは話を聞いたうえで改善行動を一緒に考え、粘り強く実行を促しました。その結果、Aさんは杉本さんの指示を正しく理解、行動することができるようになり、8月からキャプテンとして任用されました。当初はおぼつかない態度で行動していたAさんですが、最近は堂々と自信を持ってキャプテンとして振る舞い、笑顔も増えてきました。杉本さんは、人についていくタイプから自分自身で考えメンバーを引っ張っていくタイプに変わったAさんを、キャプテンとしての意識が芽生えキャリアアップしたとして頼もしく見守っています。



杉本さんの上司である酒井さんは「合併後、本社からの人事関連の受託業務等も加わり、Aさん含めた障害のある社員の活躍できる職域が今まで以上に広がってきました。今後一層、社員へのサポートを手厚くし、職場の定着に結び付けていきたいと考えています。サポート強化の一環でサポーター事業に参加しましたが、サポーターとなった杉本は期待通りに成長していると感じています」と、杉本さん、Aさんの成長、そして障害者雇用の広がりに手ごたえを感じています。

杉本さん「障害のあるなしに関らずコミュニケーションを楽しむ！」

養成講座は1からのスタートでしたが、初心者にもわかり易く、一つひとつ理解できるように工夫されていました。元々障害者雇用に関心がありましたが、講座を受けて障害特性を知ることができ、さらに興味が湧きました。そして、障害のある人と向き合い、一緒に解決するということを知りました。また、この6カ月に及ぶ支援活動は、うまく行かないことも多く苦労の連続でした。その中で「否定しない」「話を聞

く「一緒に解決する」ことを心掛けました。逆の立場であればどのように接してもらうと仕事がしやすいかを考え、間違った行動をとっても否定せずに話を聞き、指摘をした後であってもできていれば褒めることも意識するようになりました。

人付き合いを楽しむ気持ちで障害者に接して指導、教育を行うと、双方気持ちよく仕事ができるのではないかと思います。