

— 面談による現状把握・課題の深堀りと、課内協力による支援展開 —

文教大学 東京あだちキャンパス



事業概要 : 総合大学
従業員数 : 1,136名(令和4年3月現在)
サポーター : 吉田さん・仮名(職場先輩)
被支援者 : 40代(精神障害)
勤続年数 : 1年7ヶ月(令和4年11月現在)
業務内容 : データチェック、稟議書受付

支援内容
取組み ➡ 勤務時間終了後速やかに帰宅
効果 ➡ 退勤時間に遅延なく帰宅
被支援者が支援体制に安心感を持つ

障害のある職員の支援を適切に行うため、サポーター事業に参加

サポーターの吉田さんが勤務する文教大学は、東京、神奈川、埼玉に3キャンパスを有し、7学部5研究科がある学生総数8,210人の総合大学です。吉田さんは東京あだちキャンパスにて、大学全体の総務・人事業務を担当する総務部法人総務課で、給与や社会保険・経費精算などの人事業務を行っています。被支援者のAさんは、吉田さんと同じ法人総務課でデータチェック、稟議書受付、交通費処理などの業務を担当しています。Aさんには統合失調症の障害がありますが、普段は障害に伴う課題となる事象はほとんどみられませんでした。

同大では障害のある職員への支援を適切に行うためにサポーター事業への参加を課内で検討し、日常的に支援を行っている吉田さんがサポーターに立候補しました。

独自の面談シートにより、悩みや課題を早期に把握することで適切な指示出しが可能に

支援を行うに当たり、吉田さんは定期面談で課題を聞き出し改善していこうと考え、自身で面談シートを考案して質問事項に答えてもらうようにしました。その結果、些細なこととも思えるがAさんは、自分のカバンの置き場所に悩んでいることや、仕事の割り込み依頼が来た際に優先順位を付けられず、困っていることが判明しました。また定時退勤せずに職場に残っていることがあり、その理由を確認すると、キリの良いところまでやり遂げたいというこだわりで残業をしているとのことでした。

＜実際の初回面談シート＞

障害者サポーターズ	2022年2月4日 から 2022年8月3日 までの6か月間
支援期間	2022年2月4日 から 2022年8月3日 までの6か月間
現状の課題	勤務時間終了後(16時以降)に、残業業務を行ない、退勤時間が遅れている。
今後の目標	16時には、スッキリとした気持ちで帰宅できるようになる
定例会談(1)	
日時	2022年2月18日(金) 13時
場所	圖書情報研究協議室
内容	① D 業務上困っていることは？業務担当 A 旅費交通費…チェックした付箋は、稟議書一度に溜まって処理できない ② D 業務上困っていることは？業務担当 A 業務上困っていることは？業務担当 ③ D 業務上困っていることは？業務担当 A 業務上困っていることは？業務担当 ④ D 業務上困っていることは？業務担当 A 業務上困っていることは？業務担当 ⑤ D 業務上困っていることは？業務担当 A 業務上困っていることは？業務担当 ⑥ D 業務上困っていることは？業務担当 A 業務上困っていることは？業務担当 ⑦ D 業務上困っていることは？業務担当 A 業務上困っていることは？業務担当 ⑧ D 業務上困っていることは？業務担当 A 業務上困っていることは？業務担当 ⑨ D 業務上困っていることは？業務担当 A 業務上困っていることは？業務担当 ⑩ D 業務上困っていることは？業務担当 A 業務上困っていることは？業務担当
課内共有	2022年2月21日(月) 13時00分～14時30分 課会にて ・報告書提出完了(2022年2月18日(金)) ・仕事を依頼する際には、優先順位を明確に指示しあうこと ・休憩前、終業前に仕事を振らない

現状の課題や改善目標を記載して、面談意義、内容にフォーカスした

最初の面談は、サポーターが気になっていたことを中心に確認

課内会議で決定された改善策を記載して、課メンバーに周知、共有

そこで吉田さんは、当日中に終えなければいけない業務はないこと、翌日に処理をすればよい業務であると話をしたところ、Aさんは素直に帰宅するようになりました。

Aさんの障害状況を課内会議で共有し、対応策と改善策を前向きに検討

ところがAさんは時折、終業後に机に伏したまましばらく帰宅しないことがありました。吉田さんは、面談の際にそのことを確認したところ、統合失調症の症状として幻聴が起り体調が悪くなるため、復調するまで安静にしているとのことでした。吉田さんは、幻聴が起っていることに全く気付かなかったため驚きましたが、その後は幻聴の出現状況や、その際の対応についてAさんに聞き取りを続け、自分を含めた周りの課員たちにどのような支援ができるか考えました。



そこで吉田さんは、Aさんとの面談内容が分かりやすいようにシートを改善し、周りの課員の理解と協力を得ようと会議で報告しました。みなそれを受け入れ、「Aさんのカバンの置き場所を指定すること」「仕事を依頼するときは優先順位を明確にすること」「休憩前・終業前には仕事を依頼しないこと」を理解し、協力を表明してくれました。また、幻聴が出現したときは服薬により復調するまで静かに見守ることとし、面談シートの「課員実践」欄に記載して周囲の職員全員に周知しました。

課員たちも日頃Aさんとは一緒に仕事をしているものの、困っていることや課題については把握し切れていなかったため、吉田さんの面談報告と課題改善案の提示は貴重な情報源となり、支援策に大変役立ちました。



※イメージ写真

面談シートを改良させながら、支援策を練りながら職場定着を図った

定時帰宅を促されると素直に従っていたAさんですが、しばらくするとまたキリが良いところまで仕事を続けることが見受けられるようになりました。そこで吉田さんは、終業15分前に当日の業務にキリを付けて、残り15分は翌日の準備をするよう指示をしました。その際にまだ残っている業務があれば、吉田さんが引き取ることにしました。そのことをAさんにも、課員たちにも理解してもらいやすいよう、

面談シートに図示しました。さらに、至急の業務は午前中に依頼するよう課員へ協力を仰ぎました。この新たな策が定着するまで面談シートの「課員実践」欄に従前のことと区別して記載するようにしました。この策によりAさんは、定時に退勤できるようになりました。

このように吉田さんは、面談で確認した課題や対策案を逐次面談シートを改良させながら記録として残し、課員全員の理解と協力を仰ぎ職場定着を図りました。

<実際の3回目の面談シート(抜粋)>

確認し、対応や改善につなげた

重要な問題を絞り込んで詳細を

改善策を分かりやすく図示して共有

業務関連の確認事項をまとめて、困っていることの有無を確認

改善策を「継続」と「新規」に区別して、周知徹底を図った

①	Q	面談していることは？業務担当ごとに確認
A	業務交通費	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
②	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
③	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
④	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
⑤	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
⑥	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
⑦	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
⑧	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
⑨	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
⑩	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
⑪	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
⑫	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
⑬	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
⑭	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
⑮	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
⑯	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
⑰	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
⑱	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
⑲	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
⑳	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㉑	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㉒	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㉓	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㉔	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㉕	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㉖	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㉗	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㉘	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㉙	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㉚	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㉛	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㉜	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㉝	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㉞	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㉟	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㊱	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㊲	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㊳	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㊴	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㊵	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㊶	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㊷	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㊸	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㊹	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㊺	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㊻	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㊼	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㊽	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㊾	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	
㊿	Q	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。
A	学内・外へ移動する場合は、事前に業務担当の承認を得る。一時帰席とする。	

吉田さん「定期面談を通して、対話する重要性を痛感しました」

この度、職場内障害者サポーター事業の参加をきっかけに、改めて障害のある職員への支援策を考え実行していましたが、サポーターの私も大変勉強になり今後も継続していきたいと考えています。

被支援者との業務上の会話は都度、日常的にしていたのですが、面談のような場を設けて対話する機会を作っていませんでした。ところが、この

サポーター事業がきっかけで面談をしたところ、私自身、本人のことを十分に理解できていないことに気づき、職場で何が起きているのか、どのような支援を求めているのか分かるようになりました。

この事業に参加して得た経験・情報を課内および、大学全体で共有し、障害のある職員が安心して仕事ができる環境にしていきたいと思っています。