

一業務を任せて主体性・やる気を引き出し、働くことへの意識改革を促す一

株式会社ダブリュ・アイ・システム



事業概要 : コンタクトレンズ販売事業
 従業員数 : 874人(令和4年3月現在)
 サポーター : 成田さん(本社 総務部)
 被支援者 : 20代(身体障害)
 勤続年数 : 9年10ヶ月(令和4年11月現在)
 業務内容 : ダイレクトメールの消込・広報誌作成 等

支援内容

取組み ➡ 一つの業務を任せ、主体性を持たせる
 働く意識の向上を目指す声かけと指導
 効果 ➡ 主体性を持った業務への取り組み、評価向上
 業務レベルアップから他の業務への拡大

障害者への指導が定まらず、関わり方に課題があった職場

株式会社ダブリュ・アイ・システムは、ショッピングセンターなどにコンタクトレンズの店舗を構えて販売を行っており、全社で15名の障害のある方が働いています。本社はフリーアドレスですが、視野狭窄があるKさんの席は出入りがしやすいように固定されています。またKさんは手足に先天性の障害があることから、手先を使う業務を苦手としており、紙資料のまとめやホチキス留めの経験はありませんでした。そのためKさんの業務は、PCを使って、会社から配信されたDM返礼の消し込みを行う業務と簡単な入力業務のみでした。1日中業務の変化が乏しく、時々居眠りをする様子もみられたものの、周囲が注意をすることはありませんでした。



(インタビューの様子)



(業務風景)

まずは話を聞き、今後の方針を見定める

成田さんは当初Kさんの様子から社会人としての意識が不足していると感じ、「身体に障害があっても、もっとできることはあるのではないか。」と思いました。

そこで成田さんはKさんに、まずは現在の仕事の満足度やキャリアビジョンについて聞いてみました。Kさんには正社員になりたいという希望がありましたが、成田さんはそのためには会社に貢献する必要があり居眠りをするところがあるうちは難しいとKさんを諭し、業務態度で気になることがあるたびに面談等で正社員になるために必要なことを伝えていきました。

そして成田さんはKさんの可能性を引き出すために新たな業務も模索しました。成田さんは、ライフワークになるような、Kさんが意欲をもって取り組める業務を切り出したいと考え、障害者社員が働く農園(ファーム)の取り組みを取り上げている、社内広報誌「ワイ・ワイ・スマイルファーム通信」の作成を担ってもらうことにしました。Kさんであれば障害がありながらも働く社員の思いを上手く伝えることができるのではないか、という狙いに加え、コミュニケーション能力の向上に繋がることも期待しました。



時には厳しく指導をして、正社員として働くことを考えてもらう

成田さんは企画からレイアウトまで全てをKさんに任せことにしましたが、Kさんはハードルの高さを感じて、時折「できない。わからない。」などと弱音や不安を漏らすこともありました。そのため、成田さんはKさんが最後までやり遂げ自信をつけてもらえるよう、都度励ましながら、何度も資料の修正を求めていきました。しかし、成田さんは「自分の指導は厳しすぎないか。正しいのか。」と悩むこともありました。周囲に相談相手もいなかったため、障害者雇用に関する知識を身に付け、アドバイスを受けられるような制度はないか調べたところ、この「職場内障害者サポーター事業」が目にとまりました。

業務態度の変化から、周囲の信頼度が上がり他の業務の拡大にも繋がる

Kさんの変化は以前から行っていたメール返礼の消し込み業務にも表れ、処理件数も倍近くになりました。以前Kさんは「仕事をやらされている」という思いを抱いていましたが、今は「仕事をいただいている」と前向きに捉えており、その結果集中力や業務効率・精度の向上に繋がっていると成田さんは評価しています。

そしてKさんの変化は周囲の評価にも繋がり、新たな業務として「コンプラ会議の資料作り」や勤務管理の確認業務も任されるようになりました。そしてKさんが希望していた正社員登用に一步近付き、準社員となることができました。

業務を記録、見える化して手離れを図る

成田さんは常にKさんのそばで声をかけ、業務の間違いを指摘し、Kさんがモチベーション高く業務ができるよう指導してきました。Kさんの自立を促すために、また成田さんからの手離れが進むように業務管理ツール(業務カレンダー)を作成し活用することにしました。このツールはKさんの業務の進捗状況の見える化をも図ったものです。成田さんはこれによってKさんの行った業務を週単位で把握できるようになりました。

成田さんは、今後もサポーター事業を始めとした社会資源を活用し、いろいろな情報を収集し、Kさんの支援や障害者雇用を推進していくことにしています。



(ワイ・ワイ・スマイルファーム通信)

成田さんは本事業の養成講座に参加し、企業見学で学んだ他社の指導方法や他企業と意見交換したこと、また支援活動期間中の支援員によるアドバイスから、自分の指導の方向性は間違っていなかったと確信を持つことができました。次第にKさんの業務態度にも変化が現れました。居眠りはなくなり、ファームや店舗に取材に行ったりレシピを開発して誌面に載せたりと、自分で考え、主体性を持って働くようになりました。

(業務カレンダー)

成田さん「社内の理解を深め自立を目指して一歩ずつ歩む」

養成講座では障害特性に合わせた指導や、企業見学を通して具体的な指示や日々の体調変化などを確認することの重要性を学びました。また、講座受講をきっかけに障害者職業生活相談員講習の受講や企業在籍型ジョブコーチの取得を進めてまいりました。

その他にも社内でもハローワークの講習開催や、新たなサポーター、相談員を増やすことで障害者雇用に対する理解を深める取り組みを行っています。

Kさんは業務内容を確実に理解して進めることや、初めての作業を諦めることなく挑戦することで、業務が身につくと同時に自信を持てるようになりました。

また周りからの信頼も出てきて社会人としての自覚が芽生えてきているようです。

現在は一人暮らしや管理職を目指すなど、将来の自立を目標にしています。まだまだ甘さの残る部分はありますが、今後の活躍を期待して将来を楽しみにしています。