

— 障害特性に合った業務の割り振りによる、適切な職場環境づくり —

日本振興株式会社



事業概要 : 建設・補償のコンサルタント  
 従業員数 : 1,006人(令和4年3月現在)  
 サポーター : 吉川さん→枝さんへ(共に職場上司)  
 被支援者 : 20代(身体障害)  
 勤続年数 : 2年11ヶ月(令和5年3月現在)  
 業務内容 : CAD、申請書類作成→庶務、PC入力

支援内容

取組み ➡ 得意分野でモチベーションアップ

効果 ➡ 自信を持って楽しく働く

初めての障害者雇用  
判断が求められる業務からスタート

日本振興株式会社は、建設コンサルタントと補償コンサルタント(事業監理と調査設計)を行っている全国45カ所に拠点を構える企業です。全社では17名の障害のある社員が働いています。3年程前吉川さんは、調査設計課でCAD業務を担当してもらうために東京支店で初めて、下肢障害と水頭症があるAさんを採用しました。

業務が思い通りに進まず、  
「障害特性」について知った

採用した当初は、新型コロナウイルス感染症の影響により出社が月に1度のペースと、在宅勤務中心の勤務体系でした。そのためAさんは入社時に少しかCADの操作方法を習った後に、メールや電話によるサポートを受けながら在宅で業務にあたることになりました。しかし配属先の担当者より、「1年以上経っても作業が1人でできるようにならない」と吉川さんに相談がありました。吉川さんは事実を確認するためAさんと面談を行ったところ、忘れやすく記憶が曖昧になるという障害特性があることや、周りの社員に対して委縮してしまい相談ができず1人で悩みを抱え込み、自信を失っていることがわかりました。

またある程度PCを操作できるというAさんに、Wordのひな形を参考にして役所への申請書類を作成するよう依頼したところ、業務内容の理解に時間がかかり忘れてしまうことや単純なミスが多く、吉川さんは今後どのように指導をしていけばよいのか悩んでいました。

そんな折、障害者への指導方法について学ぶことができる「職場内障害者サポーター事業」を知り、上長に相談のうえ参加しました。

「障害特性」をふまえ、  
適切な業務の切り出しを模索

吉川さんはサポーター支援員から水頭症について、また記憶障害への指導方法について助言を受け、次の4つの策を立てて支援にあたりました。

- ①日報を記入してもらい、業務の所要時間や悩み・体調を把握する。
- ②ミスをした翌朝に原因の究明と改善について話し合い、ミスを減らす。
- ③Aさんのモチベーションアップに繋がる業務を把握する。
- ④Aさんが自ら障害特性と配慮事項を発信し、職場のメンバーに把握してもらうための場を設定する。

<実際の日報>

業務日報

2023年2月17日(金)			
就業時間	0:00	起床時間	6:00
時 間	業務内容	良かった点、悪かった点、改善点、困った点など	
例	顧客データのPC入力	入力方法がいまいちなまま進めてしまい途中で確認を取った。次回は、不明点は最初に確認するようにしていく	
9:00 ~ 12:00	業務日報入力		
13:00 ~ 14:00	テクリス アップロード 2010年～		
14:00 ~ 14:31	ミーティング		
14:31 ~ 17:30	テクリス アップロード 2010年～		
上記以外の良かった点、悪かった点、困った点があれば		会社に伝えておきたいことがあれば	
会社担当支援 テクリスアップロードお疲れ様でした！わからない事もあります。また気軽に相談してくださいね。 本日はミーティングありがとうございました！ミーティング継続しました！引き続きよろしくお願いします。			

サポーター : 「職場内障害者サポーター」として登録後、支援計画に基づき、職場内の障害のある社員に対する支援を6か月間行います。  
 サポーター支援員 : 事業所に定期訪問(月1回・計6回程度)し、職場内障害者サポーターに雇用管理、指導方法の助言をしていきます。



支援を続ける中で、Aさんには判断を要する業務より納期に余裕のあるルーティンワークの方が向いていることがわかりました。そのため担当業務をルーティンワークに近いものに変更したものの、誤字脱字などのケアレミスはなくなりませんでした。そこでサポーター支援員のアドバイスを受け、上長に相談のうえよりシンプルな業務が多い他部署へ異動させることにしました。

### <実際のオリジナルマニュアル>

R4委任状ファイリング 一覧

プロジェクト	企業コード	項目	変更	R	プロジェクト名
1210129	04-04-04	○	○	R 3	工事監督支援業務
1210130	04-04-04	○	○	R 3	監督支援業務
1220099	04-04-03	○	○	R 4	現場第二事務室支援業務(電気・機械)
1220100	04-04-02	○	○	R 4	工事監督支援業務
1220102	04-04-03	○	○	R 4	課員1業務
1220101	04-04-04	○	○	R 4	監督支援M5業務
1220103	04-04-05	○	○	R 4	管内工事監督支援業務
1220244	04-04-06	○	○	R 4	管内内線監督支援業務
1220369	04-04-07	○	○	R 4	管内外線監督支援業務
1220371	04-04-08	○	○	R 4	管内「その2」業務
1220129	04-04-09	○	○	R 4	調査業務
1220130	04-04-10	○	○	R 4	施工体制調査業務
1220116	04-04-11	○	○	R 4	施工体制調査業務
1220108	04-04-12	○	○	R 4	調査業務
1220119	04-04-14	○	○	R 4	設計資料作成(その2)業務
1220118	04-04-13	○	○	R 4	設計資料作成(その1)業務
1220105	04-04-15	○	○	R 4	資料作成業務
1220106	04-04-16	○	○	R 4	管内資料作成業務
1220110	04-04-17	○	○	R 4	管内資料作成業務
1220134	04-04-18	○	○	R 4	資料作成(その1)業務
1220130	04-04-19	○	○	R 4	資料作成(その2)業務

## 設計課から業務課へ異動、 声かけがしやすい環境を提供

Aさんは設計課から業務課へ異動となり、それに合わせて業務課の枝さんが2代目サポーターとなり、Aさんの配慮事項や今後の担当業務などに関する情報を吉川さんより引き継ぎました。そして、Aさんが質問しやすいように、席を枝さんの近くにしました。また出勤日数が増えたため、月に1回以上の定期面談を始めました。その際、Aさんから「初めての業務を覚えることが苦手である」と申告を受け、枝さんは「初めての業務はモデリング + 説明」「マニュアルをできる限り渡す」「5分以上手が止まっていたら、声かけをする」というルールを作り、業務を指示する他の社員にも共有しました。また「ファイリング」「電気ポットの管理やコピー用紙の補充」「名刺作成」「資料の取りまとめ」などのノンコア業務を任せ、更に困っていることがないか様子をこまめに確認しました。

支援を続けていくと、Aさんはファイリングに時間がかかっていることがわかりました。確認したところファイリングのルールが定まっていないことがわかり、枝さんは「リストは五十音順」「ファイリングは企業コード順」にするように伝えました。そして五十音のリストの横に企業コードを追加するようにし、オリジナルのマニュアルを作成した結果、処理時間が短くなりAさんは自信を持てるようになりました。

## 毎日の成功体験が自信に繋がり、 積極的な姿勢を見せるように

枝さんは、Aさんから質問や報告があったときは「質問してくれてありがとう」「助かります。またお願いします。」と声をかけるようにし、その対応を他の社員にも共有・徹底してもらいました。その甲斐もあり、Aさんは積極的な姿勢を見せ始めました。今では手隙時間ができると自ら「お手伝いしましょうか」と申し出ることができるようになったため、周りの社員からも「業務が頼みやすくなった」と評価が上がり、新たな業務の依頼が自然と来るようになりました。

枝さんはこれから、Aさんがやりがいと喜びを感じながら業務にあたるよう支援を継続し、更に多くの社員から依頼が来ることを目標に成長を見届けていきます。



## 枝さん 「諦めずに工夫を続けて得意分野を開拓すれば、楽しく働くことができる」

前任者からの引き継ぎを受け、支援方法などを知りたいと考え、養成講座に参加しました。

養成講座では、障害特性を理解することの重要性や具体的な支援方法を学びました。また、サポーター支援員より情報ツールの提供や詳細なアドバイスを受け、業務指示の手法の理解を深めることができました。

面談では、話しやすい環境をつくり、体調や業

務状況などの確認を中心に行ったことで、日頃からよく相談してくれるようになりました。新たな業務を任せる際にはAさんに「できそう?」と確認し、また時には苦手な作業にも挑戦してもらっています。

最近では自ら業務を引き受けるなど積極的に日々取り組んでくれています。今後もAさんが自信とやりがいを持って仕事ができるよう、身近でサポートしながら働きやすい環境を整えていきたいです。