

— テレワークの際も日報と電話で進捗共有し、手隙時間を解消 —

積水メディカル株式会社



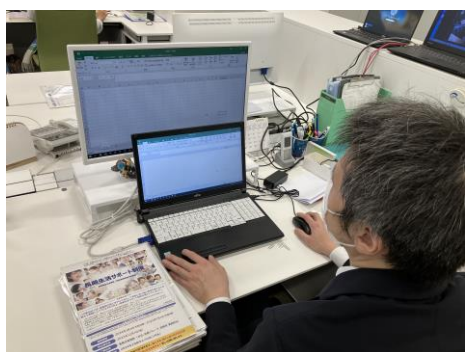
事業概要 : 検査事業・医療事業他
 従業員数 : 1,480人(令和5年4月現在)
 サポーター : 清水さん(職場先輩)
 被支援者 : 30代(発達障害)
 勤続年数 : 5年(令和5年12月現在)
 業務内容 : 人事における事務作業 他

支援内容	取組み ➡ 業務量確保に向けた働きかけ
	効果 ➡ やりがいを持って業務が行える

人事部門に所属し、テレワークを併用しながら事務作業をするAさん

サポーターの清水さんが勤務する積水メディカル株式会社は、検査事業・医療事業を通し様々な製品やサービスを提供しています。東京都中央区日本橋にあるオフィスでは、6名の障害がある社員が勤務しています。

清水さんがサポートしている被支援者のAさんは、発達障害のある入社5年目の男性です。業務は人事におけるPC入力を中心とした事務作業ですが、定常的な業務は決まっておらず、その都度依頼された事務作業を、テレワークを併用しながら行っていました。



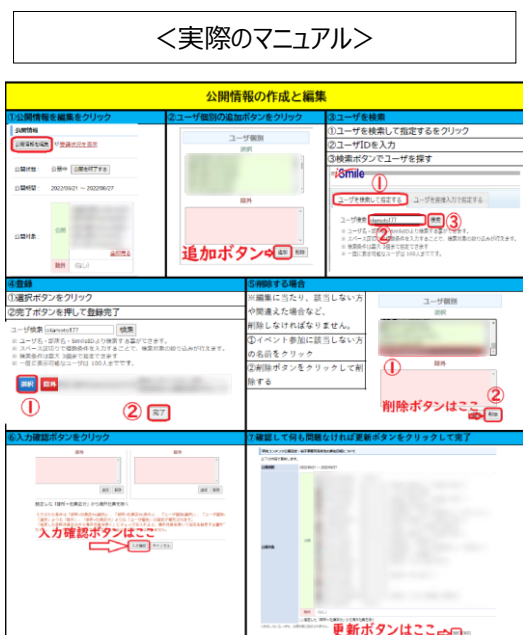
業務マニュアルを作成していくことで、業務量確保に繋がったが別の課題が浮上…

Aさんはスポット業務が中心のため、手隙時間ができてしまうことが課題でした。そこで、ただ業務を行うだけではなく、同時にマニュアル作成してもらうことを考えました。マニュアル作成をすることで業務量確保に加え、内容も深く理解でき、間隔の空いた突発的な業務であっても簡

単な説明だけで正確に業務が行えるようになりました。

また、マニュアル作成を通して業務全体を理解することができ、「こういった項目も追加したらどうか？」など、Aさんから新しい提案や意見も出てくるようになりました。さらに、興味がある仕事に対しては、お願いした業務をより深掘りして行うなど、手隙時間も自身で考え、仕事を創出していくこともありました。Aさんの仕事に対する意欲や業務の正確性が徐々に部内に伝わり、新規業務依頼が増えていきました。

次に、仕事量の偏りに課題がでてきました。そこで支援員にアドバイスをもらい、業務実績を可視化するため、業務日報の記入を始めてもらいました。業務日報の中では、業務遂行状況だけではなく日々の体調や気づきなども記入してもらいました。





良好なコミュニケーションを取るために テレワークの日は電話、そして月1回の面談

清水さんとAさんは共にテレワークを併用しているため、日報だけではAさんの状況を把握することが難しいという課題がありました。日報の「気づき」の欄のコメントも想定していた内容とは異なり、どうやって意図を伝えるかが難しいポイントでした。サポーター支援員に相談したところ、「①顔を合わせない日は電話で業務指示などをし、業務内容の他に、困ったことはないかを声の調子からも確認する」「②月1回、対面の面談を実施し、Aさんの悩みを確認する」という2つのアドバイスをもらいました。

対面の面談では、業務日報に書かれている情報をもとに、仕事に対するモチベーションや、業務遂行状況を確認すると共に、こちらが日報に書いて欲しいことや把握したい内容を伝えました。

日々の電話や対面の面談によるコミュニケーションから信頼関係も深まり、お互いに伝えたいことを伝えられるようになりました。また、日報の「気づき」の欄には日々の嬉しかったことも記載されるようになり、「褒められたことが嬉しい」というコメントを見たときは、何気なくやりとりする「一言」の重要性に気づき、今後も指導に活かしたいと考えております。



Aさんの得意分野を共有し、業務量の確保と 新たな業務の切り出しに活かす

新たな業務の切り出しや業務量を確保するため、Aさんの数か月分の業務を一覧化し、それぞれの業務レベルに分類した表を作成して、メンバーと共有をしました。担当が変わっても途切れることなく業務が継続され、また新たな業務依頼にも繋がりました。

<実際の業務日報>

日付	時間	業務内容	担当者	備考	評価	コメント
4/1	7:30	日報作成	Aさん			
4/2	7:30	日報作成	Aさん			
4/3	7:30	日報作成	Aさん			
4/4	7:30	日報作成	Aさん			
4/5	7:30	日報作成	Aさん			
4/6	7:30	日報作成	Aさん			
4/7	7:30	日報作成	Aさん			
4/8	7:30	日報作成	Aさん			
4/9	7:30	日報作成	Aさん			
4/10	7:30	日報作成	Aさん			
4/11	7:30	日報作成	Aさん			
4/12	7:30	日報作成	Aさん			
4/13	7:30	日報作成	Aさん			
4/14	7:30	日報作成	Aさん			
4/15	7:30	日報作成	Aさん			
4/16	7:30	日報作成	Aさん			
4/17	7:30	日報作成	Aさん			
4/18	7:30	日報作成	Aさん			
4/19	7:30	日報作成	Aさん			
4/20	7:30	日報作成	Aさん			
4/21	7:30	日報作成	Aさん			
4/22	7:30	日報作成	Aさん			
4/23	7:30	日報作成	Aさん			
4/24	7:30	日報作成	Aさん			
4/25	7:30	日報作成	Aさん			
4/26	7:30	日報作成	Aさん			
4/27	7:30	日報作成	Aさん			
4/28	7:30	日報作成	Aさん			
4/29	7:30	日報作成	Aさん			
4/30	7:30	日報作成	Aさん			

マニュアルの作成から始まった業務の切り出しも、日報を活用したり、コミュニケーションを重ねたことで、新たな業務の切り出しやアサインに繋がりました。いつも元気な声で挨拶してくれるAさんは、部内のムードメーカー的存在であり、今後もAさんの成長をメンバーでフォローしていきたいと考えております。



清水さん「得意なこと、苦手なことを把握することが重要です」

サポーター支援員からアドバイスを受けるまでは、被支援者のテレワーク時の業務量を確保し、就業を支えることが目標でした。実際にアドバイスをいただきながら支援をしていくと、業務量の確保や就業支援だけでなく、被支援者の新たにできることを開拓し、今後のキャリアをサポートしていくことが重要だと感じるようになりました。さらに新しいことに色々チャレンジできる環境・体制を考えていき

たいと思っています。今後も「テレワーク時の被支援者の業務量確保」、「対面式面談で判明した問題をどのように改善するか」、「新しいことにチャレンジできる体制をいかに整えるか」という点が課題ですが、これまで以上に密なコミュニケーションを取り信頼関係を深め、被支援者の得意なこと、苦手なことを把握していくことで、新たな可能性を広げていきたいと思ひます。