

業務担当者としての自覚を育み、自立できるよう支援を工夫

株式会社クリエイトワークス



事業概要： 事務業務アウトソーシング
従業員数： 11人(令和6年1月現在)
サポーター： 丸山さん(職場上司)
被支援者： 20代(知的障害)
勤続年数： 4年10カ月(令和6年2月現在)
業務内容： 資料発送、整理、アンケート集計等

支援内容	取組み → 業務日報での業務遂行、報告促進 マニュアル工夫と自立心を育む指導
	効果 → 業務の実施忘れ、報告漏れが改善 単純ミスの低減、先輩としての自覚

本人の業務に対する意識を高め、成長に繋がりたいと思い、サポーター登録

サポーターの丸山さんが勤務する株式会社クリエイトワークスは、医療・介護に特化した人材紹介、派遣、研修事業を行う株式会社日本教育クリエイトの特例子会社です。丸山さんは親会社から出向し、指導者として働いています。丸山さんが支援対象として選出したAさんは、今まで最年少でしたが後輩が入社するため、業務に対する意識を高め、成長してもらいたいと思い、丸山さんはサポーター養成講座に参加しました。

Aさんには次のような課題があり、これらの課題改善に取り組みました。

- ①スケジュール管理、報連相を適時にできない
- ②気分がむらがあり注意すると感情的になる
- ③同じミスを繰り返す

業務日報を活用することで、スケジュールや完了報告を忘れない工夫

Aさんは担当業務の実施を忘れることが多く、それまで実施業務を口頭で確認していた丸山さんは、日報を兼ねてExcelシートに1週間分の業務を記入し、Aさんにそれを参照して業務を行うよう指導しました。するとシートに記載された業務の実施忘れは無くなりました。しかし、シートで業務を可視化した対策は、手順の簡単な業務には有効でしたが、付帯業務や実施時の注意事項については、Aさんがそれ自体を忘れてしまい、ミスを発生させてしまうこともありました。

<実際の改良前業務日報>

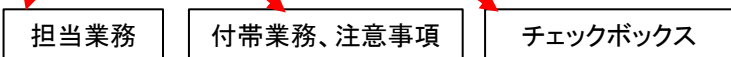
翌日の業務確認を松野/丸山と行う。前日の16時00分までに完成させて松野もしくは丸山に報告。一緒に業務の確認。 自分の業務とみんで行う業務の確認。 その日の業務の優先順位を考慮し系列で入力していく 毎日行う資料発送とルーティンは業務内容に入力しなくてOK セット組については作成回数も考慮して入力すること 毎日行う業務 資料発送・ルーティン業務・資料戻り対応・説明会アンケートフォルダの確認・SMS配信停止処理						
日付	業務内容①	業務内容②	業務内容③	業務内容④	業務内容⑤	その他やらないといけない仕事
	予定時間: 部数: 内容:					
	予定時間: 部数: 内容:					
	予定時間: 部数: 内容:					

そこで、丸山さんはどのように指導すればよいかサポーター支援員に相談することにしました。

するとサポーター支援員より、シートに付帯業務や注意事項も記載してチェックボックスをつけること、Aさんに付帯業務や注意確認を完了した時点でチェックしてもらうことを提案され早速、業務日報を改良しました。

<実際の改良後業務日報>

翌日の業務確認を松野/丸山と行う。前日の16時00分までに完成させて松野もしくは丸山に報告。一緒に業務の確認。 自分の業務とみんで行う業務の確認。 その日の業務の優先順位を考慮し系列で入力していく 毎日行う資料発送とルーティンは業務内容に入力しなくてOK セット組については作成回数も考慮して入力すること 毎日行う業務 資料発送・ルーティン業務・資料戻り対応・説明会アンケートフォルダの確認・SMS配信停止処理								
日付	業務内容①	チェック	業務内容②	チェック	業務内容③	チェック	業務内容④	チェック
	予定時間: 部数: 内容:		予定時間: 部数: 内容:		予定時間: 部数: 内容:		予定時間: 部数: 内容:	
例	シートリマインドメール送信	<input type="checkbox"/>	0日採点分合・封入	<input type="checkbox"/>	資料発送	<input type="checkbox"/>	セット組	<input type="checkbox"/>
	1週間スケジュール確認	<input checked="" type="checkbox"/>	①採点スケジュールの確認	<input checked="" type="checkbox"/>	①データ作成	<input checked="" type="checkbox"/>	①同封物一覧確認	<input checked="" type="checkbox"/>
	当日業務を漏れなく送信	<input checked="" type="checkbox"/>	②受検番号をチェックしながら封入	<input checked="" type="checkbox"/>	②まっすぐにラベルを貼る	<input checked="" type="checkbox"/>	②印刷した場合、管理表入力	<input checked="" type="checkbox"/>
	スケジュールに完了チェック	<input checked="" type="checkbox"/>	③不適合者から封入	<input checked="" type="checkbox"/>	③資料変更あった際に重さ確認	<input checked="" type="checkbox"/>	③	<input checked="" type="checkbox"/>
	1週間スケジュールメールは優先チェック	<input checked="" type="checkbox"/>	④	<input checked="" type="checkbox"/>	④	<input checked="" type="checkbox"/>	④	<input checked="" type="checkbox"/>





するとAさんは付帯業務忘れや、ミスを起こさず業務を行えるようになりました。チェックを入れることで、業務日報は完了報告も果たすようになりましたが、丸山さんはAさんから口頭でもその都度、完了報告をしてもらいました。それは「報告の癖付け」・「作業スピードや効率性の把握」・「報告時の言動でモチベーションの把握」をするという目的のためでした。現在ではAさんは自分から積極的に完了報告をしているとのことでした。

説明し、教え諭すことで 理解・納得させる指導の工夫

Aさんは、業務完了チェックに慣れると完了ボタンを一括チェックしてしまい、抜け漏れが再発しました。

そこで丸山さんはチェックすることの意味を説明し、完了毎にチェックするよう指導したところ、Aさんは業務が完了してからチェックを入れるようになりました。

更にAさんは、注意すると感情的になる傾向があるので、丸山さんは注意ではなく、起こしたミスが周りに与える影響について話し、再発防止を指導しました。また同僚にきつい言葉を発することがあるので、そうした言動を受ける側の立場で考えさせ、教え諭しました。丸山さんは注意するよりも再発させないように教え、良い点を見出して誉めることで成長に繋げる指導を続けてきました。

するとAさんは、徐々に仕事に対して担当者としての自覚や責任感を持つようになりました。

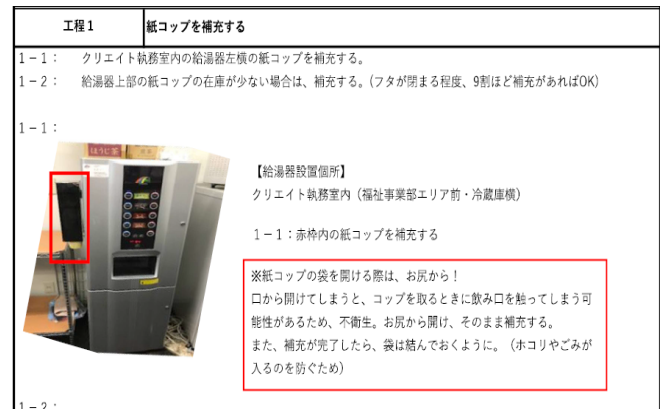
写真の多用と表記を具体化したマニュアルで 作業手順を間違えないようにする工夫

Aさんは、マニュアルがあっても作業手順を間違えること

がよくありました。丸山さんは、従来のマニュアルは文字のみの表記で、指示内容も曖昧な表現が多いことに気づきました。そこで既存のマニュアルを加工して、写真を多用し、要点を補記したり、図形で強調したり、数値で基準を示す等、より表記を具体的にしました。結果、Aさんは正しく理解できるようになり、他のメンバーにも意識統一ができ、作業内容に個人差もなくなりました。

視覚認識の効果性や表記の具体化が重要だということを理解していた丸山さんの工夫が、大きな効果を生みました。

<実際の写真入りのマニュアル>



どうすればできるかを考え、工夫してきた 改善の軌跡を振り返り、本人の成長を実感

常にどうすればできるようになるかを考えて、課題の改善策を様々に工夫して、Aさんの業務担当者としての自覚を育み、自立して仕事を行えるよう粘り強く支援してきた丸山さん。今ではミス発生を大幅に低減でき、よく後輩の面倒をみるようになったAさんの改善の軌跡を振り返りながら、本人の成長を実感していました。

丸山さん「試行錯誤しながらも、成長を願って支援を続けています」

私は専門職ではなく、障害に関する知識が全くない状態での異動だったため、当初は不安もありました。実際に働いてみて、配慮すべき点は配慮しますが、それ以外については障害の有無は関係ないと感じるようになってきた時点で養成講座を受講できたことがタイミング的によかったと思います。

実施した支援内容でなかなか結果がでないときは、支援内容が正しいのか、もっといい指導方法があるのではないかと不安もありましたが、月1回アドバイスをいただける機会は、自信に繋がりました。

ただ、今の支援内容が全て上手くいっている訳ではありません。できる日もあれば、まだまだな日もあり、進んでは戻っての繰り返しです。

それでも確実に以前より成長が見られることが嬉しく、私自身のモチベーションにも繋がっています。できないと決めつけず、まずは「どうしたらできるようになるか」・「できるためにはどんなサポートが必要なのか」について考え、本人の成長に合わせることで、本人のやる気や責任感に繋がる支援を今後も行っていきたいと思っています。