

— 定着に向けて業務スケジュール表「作業週報」の共有と活用 —

JR東日本テクノロジー株式会社



事業概要：鉄道車両・基地設備のメンテナンス等
 従業員数：1,903名(令和5年7月現在)
 サポーター：岩永さん(職場担当者)
 被支援者：30代(精神障害)
 勤続年数：8年7カ月(令和6年2月現在)
 業務内容：人事・総務庶務の補助業務

支援内容	取り組み	➡ 本人のモチベーションアップ、 定着に向けた体制作り
	効果	➡ 業務の平準化、手隙時間の解消

体調不良による休職をきっかけに 定着に向けた支援に改めて向き合う

被支援者のAさんは、2015年7月に正社員として入社し、総務人事部に配属されました。そこでは総務系の事務補助として仕事を始め、慣れてきた頃に仕事の幅を広げるため、人事系の補助業務を担当することになりました。

そこで岩永さんがサポーターとして業務指導を担当することになりましたが、業務の切り出しが進まず、手隙時間が発生することも度々ありました。



※イメージ画像

また、ほとんどが補助業務であったため、本人のモチベーションが低い状態が続きました。そのことがストレスの原因となってしまうと、Aさんは体調不良をおこし、2022年5月に休職することになりました。岩永さんはAさんの休職に対して、責任を感じて辛い思いをしました。

3ヶ月後、Aさんが復帰することになり、今後の定着支援のためには専門的な知識が必要ではないかと考えるようになりました。そうした時に職場内障害者サポーター事業のDMが届き、養成講座を受講することになりました。

養成講座で学んだことやサポーター支援員の アドバイスを参考に支援活動

まず岩永さんは部内の関係者にヒアリングをして下記のような課題があることを認識し、支援策をまとめることにしました。

- ・就業時間中の休憩、非稼働時間が多い
- ・業務の優先順位づけ、結果確認、完了報告が乏しい
- ・業務完遂までの責任感が弱い

認識した課題は本人の問題というよりも、周囲からの指示の出し方や進め方によるものではないかと気づきました。そこでサポーター支援員に相談をして、アドバイスの中から業務スケジュール表を活用することにしました。

いくつか提供された業務スケジュール表のサンプルを、より使いやすいするために、オリジナルの業務スケジュール表、「作業週報」を作成することにしました。Aさんは、オリジナルの作業週報により、一週間のスケジュールが可視化でき、業務の優先順位や納期の確認が理解でき、働きやすくなりました。

<実際の作業週報>

作業週報	全週の目標・達成が難しいタスクはあらかじめ共有する														振り返り・反省していただき、月間への取組や今後の改善の方向性を共有する				
日	08:00	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	17:00	18:00	
7/1(水)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/2(木)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/3(金)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/4(土)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/5(日)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/6(月)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/7(火)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/8(水)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/9(木)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/10(金)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/11(土)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/12(日)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/13(月)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/14(火)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/15(水)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/16(木)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/17(金)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/18(土)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/19(日)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/20(月)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/21(火)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/22(水)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/23(木)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/24(金)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/25(土)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/26(日)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/27(月)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/28(火)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/29(水)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/30(木)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
7/31(金)	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤



作業週報の作成プロセスで コミュニケーションが深まる

岩永さんがオリジナルの作業週報にこだわったのは、Aさんと共通の目標を持つためでした。Aさんに「業務スケジュール表があると安心して複数の業務が進められるよね」と、使いやすいものを共同で作成する提案をしました。

お互いに関心のあること、例えば、岩永さんが提案した体調管理に関すること・実施状況の共有について、Aさんが提案した一週間の業務予定などを話し合い、作業週報に盛り込みました。

そして作業週報を共通のツールとして使うことで、Aさんの精神面の安定に繋がりました。結果、岩永さんも体調や睡眠状態を把握できるようになり、声かけがしやすくなりました。今回、作業週報を作る中で話し合いを重ねたことは、Aさんの理解促進に繋がったと感じています。

作業週報の効果が出来たので Aさんの手隙時間の解消に向けて

岩永さんは作業週報を共有したことにより、Aさんのモチベーションが上がってきたと感じていますが、手隙時間は依然としてありました。そこで、突然のスポット業務で困っている社員がいることに着目しました。岩永さんは、その社員が抱えているスポット業務をAさんに任せられるのではないかと考え、業務の切り出しを始めました。するとスポット業務で困っていた社員は喜び、協会会員名簿のメンテナンスや年末調整の事務、規定集の様式変更などの業務を切り出すことができ、Aさんの手隙時間を減らすことができました。

またスポット業務がAさんの主担当となったことで、自主性を持って作業ができるよう工夫しました。するとAさんは

更に前向きに取り組むようになり、集中し過ぎることはありませんが、疲労に繋がらないよう、自身でブレーキをかけながら業務を行えるようになりました。いろいろな業務を担当することで新たな得意分野の発見に繋がり、岩永さんはAさんの能力を評価して上長に伝えました。



職場定着に向けて環境整備と 将来のビジョンに向けた支援

Aさんは復帰後、勤務時間を1時間45分短縮して6時間勤務を続けています。岩永さんは、Aさんが正社員雇用のため、時短勤務に不安を感じているかもしれないと考えていました。しかし、これは主治医のアドバイスでもあり、会社の制度として問題がないことから何の不利益もないことを本人に理解してもらい、徐々に通常勤務に戻すことを目標に取り組んでいます。

また、Aさんは人事制度で昇格試験の有資格を得ましたが、すぐにチャレンジすることは体調に影響を及ぼすリスクがあると判断して、次年度以降にチャレンジすることを相談して決めました。安定して働くために社内の保健師とも連携し、メンタル面のサポートをお願いしています。

Aさんが定着するためには、働きやすい職場環境の整備が大切だと関係者と共有するようにしています。

岩永さん「サポーター活動の学びを全社に発信して雇用環境の整備」

私は、職場内障害者サポーター事業に参加して、被支援者に合わせた業務支援や雇用管理を推進するために、基本的な専門知識が必要であることを実感しました。これまで自分なりにやってきたことを、ブラッシュアップする良い機会になったと思います。この体験を本社人事部の立場から、他の事業所で働く障害者の支援にも活用することが私の役割だと考えています。

そのために、他の現場関係者に情報発信するこ

とから始めたいと思います。各関係者がネットワークで結ばれることで課題が共有され、支援策を出し合える環境にしていければと考えています。

支援活動では、被支援者と話し合うことが理解促進となり、重要なことであると実感しました。そのためには、被支援者にご自身のことを話してもらえそうな雰囲気作りが大切だと感じています。面談の際もワンパターンにならないよう、時には雑談などを入れながら工夫して進めたいと思っています。