

— 固定観念にとらわれない、斬新な改善を展開 —

株式会社キッツ



事業概要：バルブ、流体制御用機器製造販売
従業員数：1,443人(令和6年4月現在)
サポーター：田中さん、松林さん(ともに職場上司)
被支援者：40代1名 50代3名(いずれも知的障害)
勤続年数：18年7カ月~28年6カ月(令和7年1月現在)
業務内容：清掃、消耗品補充、カフェ業務等

支援内容

取組み ➡ 分かり易い業務指示、ルール順守指導
個々の特性に応じた業務の見直し
効果 ➡ 業務の実施忘れ、ルール順守が改善
自立心、責任感の芽生え、意欲向上

4人のミドル層のメンバーを支援することになり 養成講座を受講

株式会社キッツはバルブ・システム機器等流体制御機器の製造及び販売を行う会社です。サポーターは連名で登録した田中さんと松林さん。総務部所属で、福利厚生業務を主体に庶務全般の仕事をしています。2人は昨年、都内に移転したときから障害のある4人の被支援者と一緒に業務を行うことになりました。被支援者は全員が知的障害者で、最も若い方が40歳、あとの3名は50代、男性が3名、女性が1名という構成です。

当初は年齢が高い男性2名が清掃と文房具の補充等を、女性と最若年の男性がカフェの清掃と弁当配膳をペアで担当していました。2人は初めて支援活動を行うこととなり、知識習得のため養成講座を受講しました。

総ひらがな書きの業務指示メモやチェックリスト、OJTで理解のばらつきを改善

被支援者の1人にミスが多いことに田中さん・松林さんは気づき、手順を確認するために作業手順を書いた指示書やチェックリストの読み合わせを行いました。すると、その被支援者は漢字が殆ど読めないことが分かりました。他の被支援者にも聞いたところ、総ひらがな書きのほうの方が分かり易いとのことでした。そこで田中さん・松林さんは手順書を全てひらがな表記にしました。それでもまだミスを発生する被支援者には、付きっきりで作業状況を観察し、間違えているところを田中さん・松林さんがやって見せてOJTを続けた結果、ミスが少しずつなくなりました。

<実際の総ひらがな書きの業務チェックリスト兼日報>

時間	業務内容	チェック
8:30	出勤	
8:40	①ばらつき(掃) ②ぼくす ③まどがけのせき	① ② ③
	ほわいとぼーどまーか のしんがでるかかいてみる	○ ○ ○
	ほわいとぼーどまーか けいすをふく	○ ○ ○
	てーぶるといすをふく (てすり・あし)	○ ○ ○
	いすをきれいにならべる	○ ○ ○
	ちんたーのほごりをとる、てあかをぞつきんでふく	○ ○ ○
	どあのもすりまわり、がらすをふく	○ ○ ○
	ゆかにごみがわちていたらひろうかごころをかける	○ ○ ○
10:30	だんしといれ	○ ○ ○
10:40	ごつ	
11:10	くあいのわるいところはありますか	ある ない
12:00	にまつのほはれまますか	○ ○
	つわれてますか	○ ○
12:30	【つたえたいこと】	おきりかきこまわ かんがえたいこと しごつわ かんはり
	【きょうのほんせい】	さくじやう すきやう いんけい かんがえたいこと
	【その日のあかひに】	

ペア組み合わせの不具合により、組み合わせ変更を実施

当初は清掃と文具補充が主担当のペア(AさんとBさん)、カフェ業務のペア(女性のCさんと最年少のDさん)で業務を開始したものの、いずれのペアも各自の考え方や仕事のやり方で軋轢が生じてきました。

そこで田中さん・松林さんはペアを組み替え、最年長Aさんとカフェ業務の最年少男性Dさんをペアにして、Bさんには清掃と新たな業務を単独で、カフェ業務は自ら単独担当を希望したCさんに任せることにしました。すると、BさんもCさんも自分のやり方で思い通りにやれるようになったので、自立心と責任感を高めながらのびのびと作業するようになりました。

AさんとDさんのペアも、互いの長所を活かしあうよい関係でしたが、やがて年長者のAさんが年少者のDさんにぞんざいな言動をとるといった問題が発生しました。



個々の適性観察による、新たな業務の切り出しと、発展的ペア解消へ

そこで田中さん・松林さんは対策を検討し、思い切ってペアを解消し、4人全員を単独で業務する体制に変えました。その理由は大きく2つあり、1つは各自が得意とする業務が異なること、もう1つは得意な業務に関しては取り組み姿勢や自己研鑽意欲が高まるのが分かり、各自の得意な部分を伸ばすためにはペアよりも単独活動が望ましいと判断したためです。

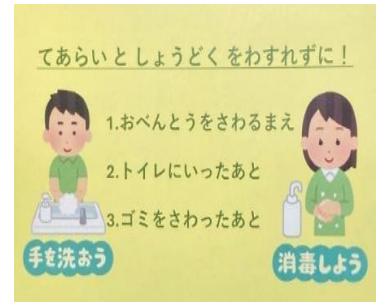
被支援者の得意なことについては、日頃の会話や面談で興味のあることを聞いたり、日々の業務の取り組み状況を観察して遂行能力を推測し、実際に関連業務をやってもらって確認しました。例えば、手先が器用で細かいチェックが得意と思われたBさんには、簡単な工作や、郵便物の仕分け作業を依頼したところ、確実に行うようになりました。また、スマホやPCの操作が好きなDさんには、お茶や会社案内の補充に関連した在庫管理表を作成してもらったり、紙文書のPDF化作業をやってもらうようにしました。わずかでも本人の得意なことや好きなことに目を向けると、新たな業務の切り出しにつながることが分かりました。

順守してもらいたいことを「ルール」と名付け、ポスター化して周知徹底

田中さん・松林さんは、被支援者の業務報告がばらついていたり、言葉遣いがぞんざいだったり、カフェ業務時には手洗い励行する等、全員に順守・改善してもらいたいことが多くあり、どのように指導をすればよいか悩んでいました。その時、サポーター支援員から知的障害者は「こ

れはルールです」と、「ルール」という言葉で指導すれば順守する傾向があると聞き、守ってほしいことを「ルール」としてポスター化しました。ルール通りにしない被支援者には、その場で訂正させる指導を行いました。すると被支援者同士で誤りを指摘し改善を促すようになりました。ルール事項のポスター化とOJTが予想以上の効果となりました。

＜実際の「ルール」順守の意識を促すポスター＞



問題が発生したら、固定観念にとらわれずに策を練り、改善を実施

田中さん・松林さんは、「最初は被支援者を同列に見ていただけ、特性や能力が全く異なることが分かりました。できること、できないことに気づくたびに何度も業務分担を見直しました。そしてその都度、これは無理じゃないかといった思い込みにとらわれず、結果を恐れずに良いと思ったことや、新たなやり方を積極的に取り入れて改善してきました。その結果、被支援者の自立心と責任感が高まり、顔つきまで凛々しくなった被支援者もいます。田中さん・松林さんは被支援者からの、「移転前より、今の環境のほうが良い」と言ってくれたことにやりがいを感じ、より良い働き方を目指して日々改善に取り組んでいます。

田中さん、松林さん「被支援者と話し合いながら改善を重ね、前に進んでいます」

ハンディキャップのある社員と働くことは初めての経験で、関わり方や特性など分からないことばかりでした。1日のスケジュールと細かい業務内容が記載されているチェックリストは、養成講座でヒントを得て作成しました。できること、できないこと、新しい業務が増えるたび、被支援者と話し合いながら業務分担を見直し、何度も何度も更新を重ねてきました。今ではチェックリストは被支援者と私達の歩みが詰まった記録となっています。それを更新し

ていく中で同じ軽度知的障害であっても特性や能力が各々、全く異なることが分かりました。

現在、被支援者は各自担当を持ち、単独で業務を行っています。それにより責任感が芽生えたようで表情が明るく凛々しくなってきました。サポートに費やす時間と労力は少なくはありません。それでも、4人から「毎日仕事にきたい」、「今の環境が良い」と言ってもらえることはありがたく、被支援者と一緒に働けることを嬉しく思っています。