

— 被支援者、会社、支援機関が一体となり、成長を実現 —

日清食品ビジネスサポートプラス 株式会社



事業概要：清掃業務、オフィスサポート業務
 従業員数：51人(令和6年10月現在)
 サポーター：龍神さん(職場同僚)
 被支援者：20代(知的障害)
 勤続年数：4年10カ月(令和7年2月現在)
 業務内容：オフィス清掃

支援内容	取組み ➡ 被支援者の成長のPDCA
	効果 ➡ 着実なスキルアップとモチベーションアップ

支援に行き詰まりを感じたこと、 さまざまな障害特性への対応の準備

日清食品ビジネスサポートプラス株式会社は、2013年1月に障害のある方の雇用促進を目的に設立された特例子会社です。東京本社地区では現在、20名の障害者が清掃業務やオフィスサポート業務に従事しています。

サポーターであるリーダー職の龍神さんは、特例子会社勤務5年の経験を持ちながらも支援に悩むことが増え、支援力向上を目指して本事業に参加しました。

養成講座では、障害者を取り巻く環境や実態、今後採用が増えると予想される精神障害者への配慮や職場定着の施策を学びました。また、他社の雇用現場を見学して多くの気づきを得ました。

思い通りに業務が進まないと 落ち込んでしまうAさん

龍神さんが支援するAさんは挨拶や返事も良く、向上心も高いが、イレギュラーな状況に弱く、少しのミスで落ち込み、時間感覚がずれ業務が予定通り進まなくなることや、時々忘れ物があり、業務に支障をきたすことがありました。又、時間内に業務が終わらないと、自分を責めて落ち込んだり、イライラしてモノに当たることもありました。龍神さんはそれを改善するため、作業工程毎の注意点と作業時間を設定したスケジュール表を作成し、時間内に作業を終えるよう指導しました。忘れ物についてはチェックリストを作成し、毎日の提出を徹底しました。

同社ではリーダーにメンバーの育成責任を持たせるため、リーダーが期初に担当メンバーの育成計画を策定し、それを「個別支援計画」として具体化しています。この計画では現状分析を行い、課題を明確にし、達成すべき目標を設定します。更にメンバーは「私の宣言！」を作成し、自身の目指す姿を明確にし、得意なことを伸ばし、苦手なことを改善する具体的な行動をコミットしています。

<実際の個別支援計画シート>

個別支援計画			
支援者	被支援者	支援内容	達成目標
龍神さん	Aさん	業務の進捗確認、忘れ物の防止、スケジュールの作成	業務の進捗確認、忘れ物の防止、スケジュールの作成
現状分析	業務の進捗確認、忘れ物の防止、スケジュールの作成	業務の進捗確認、忘れ物の防止、スケジュールの作成	業務の進捗確認、忘れ物の防止、スケジュールの作成
課題	業務の進捗確認、忘れ物の防止、スケジュールの作成	業務の進捗確認、忘れ物の防止、スケジュールの作成	業務の進捗確認、忘れ物の防止、スケジュールの作成
目標	業務の進捗確認、忘れ物の防止、スケジュールの作成	業務の進捗確認、忘れ物の防止、スケジュールの作成	業務の進捗確認、忘れ物の防止、スケジュールの作成
宣言	業務の進捗確認、忘れ物の防止、スケジュールの作成	業務の進捗確認、忘れ物の防止、スケジュールの作成	業務の進捗確認、忘れ物の防止、スケジュールの作成

リーダーはこれらを「個別支援シート」にまとめ、管理者や支援機関、ご家族と共有し、皆でサポートしています。更に「個別支援計画」で設定した目標を達成するための具体的な行動項目を、本人の合意を得て、毎月モニタリングレビューし、必要に応じて軌道修正しています。

<実際の個別支援シート>

個別支援シート(9月)	
氏名	担当サポーター
【氏名】	龍神さん
【所属】	ビルメンテナンスチーム
【活動状況】	活動中
【有給休暇】	なし
【宣言】	業務の進捗確認、忘れ物の防止、スケジュールの作成
【支援内容】	業務の進捗確認、忘れ物の防止、スケジュールの作成
【状況・課題点】	業務の進捗確認、忘れ物の防止、スケジュールの作成
【宣言】	業務の進捗確認、忘れ物の防止、スケジュールの作成
【宣言】	業務の進捗確認、忘れ物の防止、スケジュールの作成
【宣言】	業務の進捗確認、忘れ物の防止、スケジュールの作成
【宣言】	業務の進捗確認、忘れ物の防止、スケジュールの作成



個別支援計画は立てたが、 Aさんの成長が思い通りに進まない

Aさんは時間通りに作業を進められなかったとき、周囲に落ち込んだ気持ちを伝えることがありました。龍神さんとの面談では、新しいフロアの清掃作業をもうやめたいと伝えることがありました。

龍神さんは、「個別支援計画」通りにAさんが成長しないことに悩み、サポーター支援員に相談したところ、「個別支援計画」と「私の宣言！」の目標を一致させること、さらに「モニタリング」においては、龍神さんの支援活動だけではなく、Aさんの行動の変化をモニタリングし、面談でレビューを行うことが重要だという提案を受けました。その結果、龍神さんは「モニタリングレビュー」を修正し、現状の課題を把握して具体的な行動要件を継続的に伝えました。そして、毎月の面談で進捗を確認し、うまくいかない場合は修正案を一緒に考えるようにしました。

<実際のモニタリングシート>

モニタリング		モニタリング項目	モニタリング結果	モニタリングコメント
(改良前)	作業の進捗	作業の進捗が予定通り進んでいない	作業の進捗が遅れている	作業の進捗が遅れている原因を調査し、遅延の原因を特定する
	作業の品質	作業の品質が低下している	作業の品質が低下している	作業の品質が低下している原因を調査し、品質向上のための対策を講じる
	作業の効率	作業の効率が低下している	作業の効率が低下している	作業の効率が低下している原因を調査し、効率向上のための対策を講じる
(改良後)	作業の進捗	作業の進捗が予定通り進んでいる	作業の進捗が予定通り進んでいる	作業の進捗が予定通り進んでいることを確認し、進捗向上のための対策を講じる
	作業の品質	作業の品質が向上している	作業の品質が向上している	作業の品質が向上している原因を調査し、品質向上のための対策を講じる
	作業の効率	作業の効率が向上している	作業の効率が向上している	作業の効率が向上している原因を調査し、効率向上のための対策を講じる

Aさんの成長のために、 もう一工夫加えて業務の効率化を図る

新しいフロアの清掃業務を担当することは、Aさんの成長のために避けて通れない課題でした。

そこで龍神さんは、業務効率化のため、清掃道具の収納ケースを新たに作成し、手順の変更や調整、品質改善及び業務改善を指示しました。掃除機のコードの取り回しといった口頭では伝わりにくいものは、写真を用いて説明することで理解を深める工夫を取り入れました。

又、時間管理がAさんに過度なプレッシャーを与えないよう配慮し、作業が予定時間を超えた場合は休憩時間で調整するように指導しました。

面談の冒頭では、挨拶、返事がしっかりできている点、チェックリストの活用により忘れ物が減ってきている点を評価しました。

このようにモチベーションを高めた上で、モニタリングレビューを行うことで、徐々に効果が出てきました。

モニタリングレビューを修正した結果、 直近の四半期面談ではAさんの成長を実感

Aさんは、自身の目標達成度を50%と厳しい自己評価をしていましたが、一方で龍神さんは「新フロアの清掃業務はかなり習得できている」と高く評価していました。

面談の中で、Aさんは「もっとできる仕事を増やしたい」と意欲を見せ、将来の目標としているコンシェルジュ業務担当を目指して努力を続けています。龍神さんは本人と確認し前向きに頑張っています。更に、他のリーダーからもAさんの成長が評価され、Aさんに適した新たな業務について龍神さんに提案が寄せられています。

龍神さん 「メンバーに寄り添い、スモールステップで成長を実現」

今後、障害者採用を拡大していくにあたり、さまざまな障害を持つ方への支援が必要となり、組織としても体制強化が求められると感じ、この事業に参加しました。印象に残っていることは3つあり、1つ目はAさんへの支援について、サポーター支援員からのアドバイスです。2つ目は精神障害の方への配慮方法や職場定着のための施策を学べたことです。そして3つ目はアフターフォローアップ研修を通じて新たな情報を得られたことや、他社のサポーター

の方々と情報交換できたことも非常に有意義でした。被支援者の育成では、本人の掲げる目標が現時点では実現が難しいことが多々あります。そのため、スモールステップで確実にできることを一つずつ増やしていく支援が重要です。本人が落ち込んだりしますが、そうした時こそ一緒に作業を進め、小さな成功体験を積み重ねることで成長を実現したいと思っています。