― 日報・面談にて本人の内面を探りフォローしていく ―

株式会社テレコメディア

事業概要：テレマーケティング事業
従業員数：1,215人（平成29年3月現在）
サポーター：長島さん（人事担当）
被支援者：20代（統合失調症）
勤続年数：6か月（平成29年3月現在）
業務内容：注文書の入力、電話応対

支援内容		
	取組み	➡ 声がけ、定期面談、日報導入
	効果	➡ 働きやすい職場づくり、戦力強化

障害のある社員が活躍できる長期就労に向けた社内体制を作りたい

サポーターの長島さんが勤めるテレマーケティング会社はコールセンター事業とアウトソーシングサービスを行っており、東京と徳島に大型のセンターを有しています。東京センターではインバウンド、アウトバウンドサービスのほか、バックオフィスサービスとして伝票や各種書類等の入力業務を行っています。そのバックオフィス部門には現在、8名の障害のある社員が勤務しており、注文書のデータ入力を行っています。

長島さんは28年6月の異動で人事部に配属となり、人材センター長として社員の能力開発を行うとともに、障害者雇用の統括として採用から定着支援まで幅広く担当しています。異動に伴い障害者雇用を新たに担当することになり、社員の職場定着や能力開発をどのように進めていけばよいのか迷っていた時、上司からの勧めで参加したのがサポーター事業でした。養成講座では障害者雇用について、一から学ぶことができ、いままで知識のなかった障害特性についても知ることができました。また、人事部が中心となって社内のサポート体制を作り、業務上の問題点や課題を早期にキャッチしていく仕組みを作っていくことの重要性を参加者同士の意見交換で再確認しました。

養成講座修了後、長島さんは、バックオフィスサービス部門に勤務する入社2か月目のAさんを被支援者としてサポーター登録を行い、支援を開始しました。Aさんは9年前に統合失調症を発症し、今まで飲食店の調理補助で勤務した経験はあったもののオフィス業務は初めてという、大人しく物静かな社員でした。長島さんは、人事の立場から①頻繁な声がけ、②部門との課題の共有、③定期面談の実施等で、支援していくことにしました。

障害特性を理解し、自発的に相談しやすい環境づくりを模索して

長島さんが支援を開始した当時のＡさんは、日々のデータ入力業務が滞りなくできるようになったため、新たに注文書の仕分け業務も担当することになった時期でした。しかし、分類の仕方が多少複雑であったため、業務を進めていく中で、ときどき戸惑っているような時がありました。「分からないことは聞くように」と周囲の社員も声を掛けていましたが、本人から自発的に質問してくることは、なかなかありませんでした。長島さんは所属部署と話し合い、困ったことがあった場合に相談する担当社員を決めることで、Aさんが自発的に相談しやすい環境を作っていきました。また、定期面談の際に「不明な点はその日のうちに担当社員に伝えること」を、今後の目標にしていくことをAさんと話し合いました。

サポーターの相談を受け、Aさんの状況を確認する日報の導入を提案

サポーター支援員は、長島さんから現在の課題と支援状況を伺い、Aさんの状況を日報によって確認することを提案しました。日報は自分のペースでゆっくり考えをまとめられ、困った点を文字にすることで、しっかり伝えることができます。また日報には業務内容のほかに、「気分の変化」「体調の具合」の欄を設け、時間帯別に「良い５⇒悪い１」など、その時の気分や体調を5段階で記載してもらい、どの業務にストレスを感じているかなど読み取ることも助言しました。さらに、業務以外のことも記入して構わないルールとすることで、自らの発信力を身につける訓練にもなることも説明しました。

業務日報

年　月　日（　）

就寝時間 / :	起床時間 / :	すっきり寝られたか /

時間	業務内容	良かった点、悪かった点、改善点、困った点など	気分
例	顧客データのPC入力	入力方法があいまいなまま進めてしまい途中で確認を取った。次回は、不明点は最初に確認するようにしていく	3
10:00 ～ 11:00			
11:00 ～ 12:00			

※気分 ― イライラ、不安、落ち着かない、疲労など / よく寝られたか　良）５～１（悪

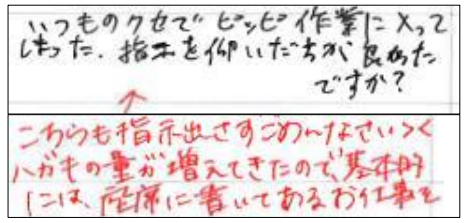
上記以外の良かった点、悪かった点、困った点があれば	会社に伝えておきたいことがあれば

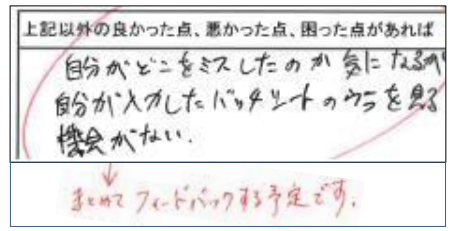
些細な事でも情報発信するようになり本人の内面を知ることでフォローしやすく

日報を使い始めると、日常では自分の話をあまりしなかったＡさんが、いろいろなことを記入してくるようになりました。日報は、わざわざ聞くまでもないようなちょっとしたことでも書けるという気軽さがあります。

また、困った点や疑問点の解消はもちろんのこと、体調や心理状況も把握できる、Aさんの内面をタイムリーに知るツールとしてとても役立っています。日報を取り入れてからはＡさんにも変化が現れ、会社のイベントにも積極的に参加するようになりました。今では体調面も安定しており、社内資格の試験にも合格するなど、モチベーションも高く保って業務に従事しています。

＜実際の日報コメント＞





●一口メモ

一般的に統合失調症の症状として、自分の考えをうまくまとめられなかったり、込み入った話を整理して相手に伝えるのが苦手ということがあります。日報などを活用して、本人が話しやすい環境を整えていくのは、とても効果的な支援といえます。なお、日報は簡単なコメントでもいいので一言書いて返してあげることで、本人も「受け入れられている」と感じ、自己肯定感を高めることにもつながります。そして日報は、本人の状況を見ながら徐々に週報や月報にするなど、就労現場に合った支援ツールとして変化させていくとよいでしょう。

長島さん 「社員の個性を見極め、その人に合った指導を行い能力を伸ばしていく」

人事に異動した際に担当部長からは、「多様な人材を受入れ成長させていくよう」に言われました。現在は支援機関から実習生の受け入れを積極的に行い、雇用につなげています。同じ障害でも個々によって特性が違い、それぞれ得意不得意があることを実感しています。

サポーター支援員からは、自社に似た雇用事例を聞くことができ、他社で取り組んでいるのならば、ぜひ試してみようという気持ちになりました。他社の成功例を自社ノウハウにつなげられたことは、サポーター事業に参加したことによる大きな収穫でした。社員の個性を見極めて、その人に合った指導を行い能力を伸ばしていくことを常に心がけています。

今後は社内の理解啓蒙を一層進め、様々な業務を生み出し、障害のある社員の活躍の場を広げていくのが私の目標です。