

## — 結果を急がず粘り強く相手と向き合い、関係性を築く —

### 高木工業株式会社



事業概要：人材サービス事業、スポーツ事業他  
従業員数：1,900名（令和7年6月現在）  
サポーター：橋爪さん（職場同僚）  
被支援者：40代女性（知的障害）  
勤続年数：7年8か月（令和8年1月現在）  
業務内容：清掃業務

支援 内容	取組み	スケジュール確認と終了報告、声 かけと振り返りの徹底
	効果	指示内容を素直に受け止めて取り 組める場面が増えた

### 異動により、初めて障害のある方の 対応を任されることに

高木工業株式会社は、人材サービス事業、スポーツ事業、警備事業などを行っています。全社では41人の障害者が働いており、このうち障害者雇用枠で就職した24人については、障害者雇用推進グループ内にあるBSC（ビジネスサポートセンター）に所属しています。橋爪さんは営業所で事務職として勤務していましたが、異動により、本社勤務のBSCメンバーに対して、スキルアップや業務のサポートを行うこととなりました。

被支援者のAさんは、清掃が丁寧にできていないことがあり、注意や指示を受けても素直に聞けず、悪いと思っても謝れないことがありました。また、橋爪さんに対して友達言葉で会話をし、注意をしても話を聞かなかったり、黙り込んだりしていました。身だしなみについても、着替えの手間を惜しんで私服の上に作業着を着てしまうことや、ベルトがきちんと締められずシャツが出てしまうなど、気になる点がありました。

### 清掃業務のスキルアップと 就業態度の改善を目指して

被支援者のAさんに対しては、清掃業務のスキルアップのために一日の行程表を変更し、作業をAさん自身で確認して行えるよう、作業カードを作成しました。作業カードには業務内容や時間、注意点を記載し、開始時には業務内容を報告してもらいました。清掃が丁寧にできているか見回りで確認し、ときには手本を見せながら説

明をしました。また、就業態度の改善のため、Aさんと話すときには立ち止まり、落ち着いた口調でわかりやすく話し、理解しているかを確認しながら対応しました。強く注意すると感情的になる面があるため、冷静に会話するよう心がけましたが、Aさんの態度は変わらず、スキルアップも就業態度の改善も難しい状況が続いていました。うまくできたときには褒めたいものの、なかなか褒める機会が少ないことを感じていました。

#### <実際の作業カード>



### 被支援者支援のため 職場内障害者サポーター事業に参加

橋爪さんは異動するまで障害者と関わることはなかったため、どのような指導や配慮をすれば効果が出るのか悩んでいました。そこで上司に相談したところ、職場内障害者サポーター事業を勧められたため、養成講座を受講することにしました。

養成講座では、知的障害の特性や、営業日報を活用した日々の対応について学びました。紹介された日報はAさんにとっては難しいと感じたため、目標に対して〇×で評価をつけるものと、記述式の振り返りシートを用意して、一日の終わりに記入と振り返りの時間を設けました。

### ＜実際の目標○×シート＞

[illegible]

Aさんは、初めのうちは自分だけが取り組んでいるという優越感から意欲的に取り組んでいましたが、飽きもあるのか、日報を書くことの効果を感じられない日々が続きました。また、午前中の出来事を覚えていないこともあり、振り返りが難しい場合もありました。

毎月訪問するサポーター支援員からは、粘り強く取り組み、できるだけ褒めること、面談を実施すること、日頃の会話を増やすことなどのアドバイスを受けました。そこで、対話の機会を増やすため、業務開始時、昼休憩前、業務終了時に確認を行うようにしました。

変化が感じられないと悩むこともありましたが、サポート支援員から、結果を急がず粘り強く対応し、社会人として逸脱しているときには「静かな場所で真剣に面談するように」とのアドバイスを受け、日々関わりを続けました。

### ＜実際の目標記述式シート＞

[illegible]

**静かな場所での面談を行い  
課題について真剣に話す**

ある日、他部署の社員から、Aさんは見ていないと業務をしていない様子があるとの指摘を受けました。そのため、急遽Aさんと静かな場所で面談し、人が見ていないと手を抜いてしまうこと、注意を受けてもなぜ謝らないのかなどを真剣に話しました。するとAさんが泣き出してしまったため、気持ちに寄り添いながらフォローを行いました。その日の退社時、Aさんから「ごめんなさい」と書かれたメモを渡され、翌日からAさんの態度が徐々に良くなってきたことを感じるようになりました。

新たな業務として、エレベーターの側面や出入口ドアについて手形の汚れをきれいに落とす拭き方を指導すると、教わったとおりに行うことを意識して一生懸命取り組む姿が見られました。職場での言葉遣いを意識してもらうため、友達言葉で話しかけてきたときは返事をせずに自ら気づけるようにしますねと伝えたところ、友達言葉になったあと「どうして？」と一瞬考え、丁寧な言葉遣いで言い直すことができるようになりました。その他、挨拶についてのポイントも守れるようになり、周りからも良い挨拶ができていると言われる機会がありました。身だしなみも改善されました。



橋爪さん 「粘り強く声がけや褒めることを繰り返しました」

初めて被支援者を担当したときには、どうすれば怠けることなく、素直な態度で業務に取り組めるようになるのか分からず、手探りの状況でした。

サポーター養成講座に「業務指示について」という内容があり、参考になりました。「目的を明確に、簡単・簡潔に」というポイントを基に、分かりやすい「清掃カード」と「1日の振り返りシート」を作成しました。被支援者は「次に何をどのようにするのか」「今日の自分の行動はどうだったか」を確認できる

ようになり、徐々に丁寧な清掃作業や素直な態度がとれるようになってきました。私自身も、指示や声かけのポイントが分かるようになってきました。

今回の支援期間を通して、時間はかかりますが「意欲が出るような繰り返しの声かけ」や「毎日の行動の振り返り」を行うことで成長が見られることが分かりました。社内には他にも数名の障害者が就労しており、今回の経験を生かして他の障害者もスキルアップできればよいと考えています。