

— 実践的な改善策で顕著な効果が —

株式会社吉増製作所



事業概要：航空機エンジン等航空宇宙部品製造

従業員数：157人(令和7年4月現在)

サポーター：高橋さん(職場先輩)

被支援者：20代(発達障害)

勤続年数：7年3ヶ月(令和8年1月現在)

業務内容：製造部品の仕上げ作業等

支援内容

- | | | |
|-----|---|--|
| 取組み | ➡ | ロールプレイングによる声がけ訓練 フローチャートで処理手順を明確化 |
| 効果 | ➡ | 名前を覚えて話かけられるようになった イレギュラー処理の自己判断が可能 |

障害者定着強化のため、部門を越えた3人体制で手厚く支援

株式会社吉増製作所は、航空機や宇宙ステーションなどの高精度部品を設計・製造しています。そして、障害者が職場に定着し、活躍が出来る環境づくりを目指しており、製造部門の高橋さんは同僚の堀口さん、総務部門の金子さんと共に養成講座を受講しました。高橋さんがサポーターとして主に直接指導を担当し、堀口さんと金子さんはサポーター補助として手厚い支援を行う体制を整えました。被支援者は発達障害のAさんで、①職場の人の名前が覚えられない②周囲の人に話しかけることができない③報告・連絡・相談(報連相)を適時に行うことができない、といった課題がありました。

高橋さんは、コミュニケーションが苦手なAさんが業務を円滑に進められるよう、イレギュラー業務発生時の手順を示すフローチャートの作成を検討しました。

顔写真入りの社員名簿で名前を覚えさせ、声がけする際の標準パターンを作成した

手順を理解していたとしても、Aさんは必要な質問や相談をすべき周囲の人の顔と名前が一致せず、また、どのように声をかけて話を切り出せばよいか分からずに、相談ができないという課題が残っていました。そこで、高橋さんたちはまず顔写真入りの社員名簿を渡し、名前を覚えるよう指示しました。次に、声がけの標準的なパターンを作成し、それも覚えるよう指示しました。Aさん自身も、周囲の人に質問や相談ができるようになりたいと思っていたとのことで、真剣に取り組んでくれました。

<実際の声がけ用標準パターン>

- 初品確認
- ・〇〇さん、すみません。初品確認をお願いします。
- 次の仕事に分らないとき
- ・〇〇さん、サイネージにのっている今日の仕事が終わりました。次の仕事はどうすればいいですか。
- 初めて作業をやる場合
- ・〇〇さん、初めてやる作業なので教えてもらっていいですか。
* テクスの【過去実績】で作業者を確認する
- トラブル時
- ・〇〇さん、ダコンがあります。見てもらってもいいですか？
・〇〇さん、書類が入っていません。確認してもらえないですか？
- ポイント
- ・伝える時は、相手に伝わりやすいようにハッキリとした声で話すこと
ボソボソ話をしたり小さい声で話さないこと
 - ・作業に困った事、トラブルが発生した時は上長やグループの人に助けを求めること
* いったん作業は止めること、慌てて動かないこと。
 - ・話かける前に相手に伝えたいことを確認する

ロールプレイングにより、名前と顔を一致させながら声がけする訓練を実施

Aさんが周囲の人の名前の記憶に取り組み始めた際、社員名簿の顔写真をAさんに見せながら名前を覚えてもらう訓練を開始しました。初日は、名前と顔の一致が半分にも満たなかったAさんですが、次第に全員の名前と顔を一致させて覚えられるようになりました。

サポーター支援員は、Aさんが名前の記憶と声がけパターンの学習を始めたことを知り、ロールプレイング形式で実践訓練をしてはどうかと提案しました。高橋さんたちは社員名簿の写真を使い、指定した声がけパターンでAさんに声がけの訓練を始めました。さらに、上司や先輩などにも協力いただき、実際に声がけするロールプレイングも実施しました。当初はAさんもちがちなものの、定期的な訓練で徐々に名前を呼びながら自然に声がけできるようになりました。また、面談で高橋さんは、Aさんが困ったときや分からないことがあった際に、周囲に相談し



たいという気持ちを持っていることに気づきました。こうした思いに沿ったロールプレイング訓練がAさんの希望と一致し、意欲向上と改善につながったと実感しています。

<ロールプレイング風景> *イメージ写真

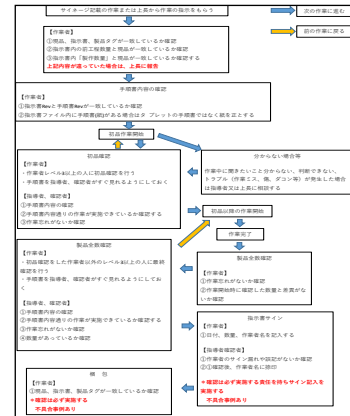


イレギュラー処理の対処方法をフローチャートで示し、自己判断できるようになった

Aさんは、ルーティン業務にはほとんど問題なく対応していましたが、時折発生するイレギュラー業務に関しては、他の社員に確認しないと分からないことがありました。ロールプレイングの訓練を受ける前は、自分から声をかけることに苦手意識があり、作業を後回しにしたり、自己判断で作業ミスが発生させることもありました。

高橋さんはそんな状況を受け、Aさんが極力周囲の人に質問しなくて済むよう、イレギュラー業務が発生した際の対処方法をフローチャートで示し、機械の前に掲示しました。その結果、Aさんはイレギュラー対応が分かるようになり、Aさんだけでなく業務経験が浅い社員も対応できるようになったため、部内でも好評を得ました。フローチャートの導入で、Aさんの課題解決に加え、部門全体の業務の効率性向上にもつながりました。

<実際の声かけ用標準パターン>



サポーターが異動となっても、改善効果が持続している

サポーターの高橋さんは支援活動期間の後半に他部署へ異動となり、定期面談等の支援は継続したものの、日常業務の支援は困難となりました。しかし、高橋さんが異動後も、Aさんが周囲の人と良好なコミュニケーションを取っているとAさんの上司から報告があり、高橋さんは安心しました。

高橋さん達3人は支援活動を振り返り、面談を通じてAさんが周囲の人に質問や相談をしたいという思いを抱いていることに気づきました。そのため、顔写真を使用し、ゲーム感覚で楽しめる声かけのロールプレイングを取り入れたことが、Aさんの業務への取り組みに対する意欲向上に繋がったと感じています。また、Aさんが自己判断できるフローチャートが、声かけの苦手だったAさんを助けるツールになるとともに、部門全体の業務効率を高める大きな副次効果もあり、3人はAさんの身になって考えた支援活動の意義を実感しています。

高橋さん「ひたすらロールプレイングで声かけ練習を行いました」

弊社で障害者支援を強化していくことになったのですが、そうした支援活動を行う事は初めてであり、被支援者の問題点をどのように克服していけばいいのか不安でした。そこでまず、サポーター養成講座を受講して、それから支援活動を始めました。サポーター支援員のアドバイスから、週1回のロールプレイングを行う事により上司、仲間の名前が一致しない、また自分で困った際にどう声をかけていいかわからない状況を改善しようと思いました。

初めは関係者の3割程度の名前しか出てきませんでしたが、最終的に全員の名前を覚える事ができました。また、「声かけシート」に簡単なセリフを用意して練習を行いました。その結果、困った際には、自分から声をかけることが出来るようになり、周りからも「しっかりとした口調になった」「表情が変わった」等の評価も得て、本人の業務も以前と比べてスムーズに行えるようになりました。これからは更なる成長を期待していきたいと思います。