

— ルールや業務の流れの可視化と、外部支援機関連携 —

株式会社NSDワンピース



事業概要： オフィス業務サポート等
 従業員数： 49名(令和8年2月現在)
 サポーター： ルモアンさん(職場担当者)
 被支援者： 40代(知的障害)
 勤続年数： 16年(令和8年2月現在)
 業務内容： オフィス業務支援、清掃等

| | | |
|------|-----|----------------------------|
| 支援内容 | 取組み | ➡ 業務シートやメモで業務の可視化、外部支援機関連携 |
| | 効果 | ➡ 業務姿勢の落ち着き、自発的な業務ノートの作成 |

職場と業務のルールを守る社員になって欲しいという思い

株式会社NSDワンピースは、システム開発事業やソリューション事業を推進するNSDグループの特例子会社として、2023年10月2日に設立されました。

サポーターのルモアンさんは、すでに社会福祉士と精神保健福祉士の資格を持ち、企業在籍型職場適応援助者研修も受講済でしたが、障害がある社員への対応力をさらに高めたいと思い、職場内障害者サポーター事業に参加しました。

被支援者は、勤続年数が長く会社勤めが大好きなAさんです。Aさんには、気分が落ち着かない時に「私は何も悪い事はしていない」といった独り言や、意味がよく分からない大声を発して、同僚の障害者を困らせたりする、好きな業務には熱心に取り組むが気に沿わない業務はやらない、ルールを無視して自己判断で業務を進める、やるべき業務や報告を忘れてしまう、などの問題がありました。ルモアンさんは、Aさんが勤続年数に見合う活躍ができるようになることを目指し、支援を行いました。

わがままな勤務姿勢には臆せず注意、良いところは褒めて育てる

Aさんの職場の雰囲気や独り言や大声に対して、ルモアンさんは毅然と対応しました。職場のマナーと業務ルールの遵守を促し、それが社会人・企業人としての基本姿勢であると厳しく注意したところ、Aさんの独り言や大声はやや減りました。

サポーター支援員から「Aさんの良いところ」を尋ねられ、落ち着いているときのAさんは気が利く細やかな性格で、自分から周囲に話しかけることができ、手先が器用で、清掃業務も得意で好んで行うことを伝えました。そこでルモアンさんは、Aさんがやるべき業務とルールを目で見分かるように工夫し、また、Aさんの行動に良いところが見られたときには褒めて、Aさんがルールを守りつつ自己肯定感と「役立っている」という実感を高められるように導いていきました。

貼り紙や業務チェックシートで、ルールを可視化する

ルモアンさんは、Aさんが業務の好みによって指示された業務を行わない「わがまま」の防止と、業務や報告を忘れてしまうことの対策として、やらなくてはならない業務のチェックシートを作成し、やるべきことを可視化しました。

サポーター支援員からは、ルモアンさんに「障害特性の可能性があるので、Aさんが業務のやり方や報告を忘れても辛抱強く指導して欲しい」と助言されました。

<実際の業務チェックシート>

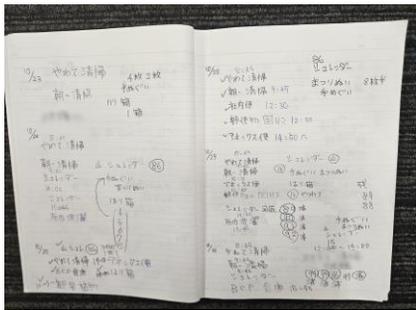
| 項目 | 内容 | 確認 | 項目 | 内容 | 確認 |
|----|---------|----|----|---------|----|
| 1 | 出勤時の挨拶 | ○ | 1 | 出勤時の挨拶 | ○ |
| 2 | 出勤時の服装 | ○ | 2 | 出勤時の服装 | ○ |
| 3 | 出勤時の持ち物 | ○ | 3 | 出勤時の持ち物 | ○ |
| 4 | 出勤時の挨拶 | ○ | 4 | 出勤時の挨拶 | ○ |
| 5 | 出勤時の服装 | ○ | 5 | 出勤時の服装 | ○ |
| 6 | 出勤時の持ち物 | ○ | 6 | 出勤時の持ち物 | ○ |
| 7 | 出勤時の挨拶 | ○ | 7 | 出勤時の挨拶 | ○ |
| 8 | 出勤時の服装 | ○ | 8 | 出勤時の服装 | ○ |
| 9 | 出勤時の持ち物 | ○ | 9 | 出勤時の持ち物 | ○ |
| 10 | 出勤時の挨拶 | ○ | 10 | 出勤時の挨拶 | ○ |
| 11 | 出勤時の服装 | ○ | 11 | 出勤時の服装 | ○ |



ルモアンさんは、ルール掲示や業務チェックリストに加えて、「こうすれば良い」という具体的な内容を文章化したメモを用意し、Aさんが業務を完了できるようにアシストしていった結果、業務忘れや報告忘れに対し、注意する姿勢が見られるようになりました。

メモすることを促した結果、Aさんはその後、自分でA4サイズの大きなノートを用意しました。その日に行う業務を大きくきれいな字でメモをし、約束した管理者に報告しています。ルモアンさんの辛抱強い指導の成果が現れてきました。

<実際の文章メモ>



周囲が困惑する独り言や大声対策、 内省シートも用意していた

Aさんの独り言や大声を少しでも減らすため、ルモアンさんはさらにさまざまな対策を考えました。「独り言を言うよい時間や場所を決めるようにしよう」と考えました。また、独り言を発してしまった場合に「なぜ独り言を言ったのかシート」を渡し、Aさんが内省できるようにすることを検討し、実際にシートも用意しました。

サポーター支援員から、「独り言はAさんなりに嫌な出来事や不安を紛らわせたり、自分の考えを整理する行

為なのかもしれない」と助言されました。

また、回数が減少傾向にあるのは、ルールの可視化や業務チェックリストの整備・文章メモ等の対策によって、Aさんの不安の低減や業務の整理が自ずとできてきているからだと教わりました。徐々にAさんのネガティブな独り言や大声の回数が減っていることもあり、幸い、ルモアンさんが用意したシートをこれまで実際に使用する機会はなくで済んでいます。

外部支援機関との連携による支援が、 効果的に作用

現在は週1回、外部支援機関との面談が行われています。Aさんを支援する外部支援機関は、生活面の面談のほか、看護サポートや通院同行も行ってくれています。勤務先と外部支援機関双方の手厚い支援体制で問題点を解決し、活躍に導いています。

以前Aさんの精神状態が不安定で、ルモアンさんの指示にも従わず業務に着手できないときは、ルモアンさんから外部支援機関に連絡し、相談しながら対処しました。外部支援機関との関係構築や連携による支援は、被支援者の業務面をサポーターが、私生活面を外部支援機関が担うことによって、支援範囲の棲み分けができる、非常に有効な方法だとルモアンさんは考えています。



ルモアンさん「一歩の成長が、今後の長い勤務につながるように」

障害者福祉・就労支援関係の資格は取得していましたが、例えばアンガーマネジメントなど新しい角度からの視点も取り入れて障害のある社員を支援することがより良いと考え、サポーター事業に参加しようと思立ちました。

実際にAさんをサポーターとして支援する中で、加齢により業務のパフォーマンスが次第に落ちてきていると感じました。また、企業人・社会人として守るべきルールとマナーをAさんが今きちんと身に付

けておかないと、将来、勤務継続が難しくなる時が来るのではないかと懸念し、独善的な態度に対しては強く叱責したこともありました。

Aさんがメモ用に自ら大きなノートを用意して業務に取り組むようになったことは、一つの成長と言えますが、Aさんが今できる業務を今後もできるだけ長く、量と質を維持し続けられることが大切です。Aさんの前向きな取り組みが、将来のさらなる成長につながることを願って、支援を続けていきます。