



— 評価・目標を可視化、共有を行い、課題を発見し解決する —

SOMPOチャレンジド株式会社



事業概要：オフィス業務サポート等
従業員数：259名（令和7年4月現在）
サポーター：橋本さん（職場担当者）
被支援者：20代男性（精神障害）
勤続年数：4年（令和8年2月現在）
業務内容：郵便物仕分、棚入、軽作業等

支援内容

取組み → 不明なこと、理解が曖昧なことに自分で気づき、確認して進められるようにする
効果 → 自分だけでなく、他メンバーに確認しながらマニュアル作成できるようになった

職場内障害者サポーター事業を通じた新たな挑戦

SOMPOチャレンジド株式会社は、SOMPOホールディングスを親会社とするSOMPOグループの特例子会社として2018年4月に設立されました。

2024年4月にSOMPOチャレンジドに入社した橋本さんは、障害を持つ職員への指導や配慮に関する知識を深めたいと考え、職場内障害者サポーター事業に参加しました。

橋本さんがサポートする被支援者は、勤続5年目のAさんです。Aさんは損害保険ジャパン本社のメールセンターで、郵便物の仕分け・棚入れ、転送先の検索、計量、機械の操作、印紙・切手の管理などを担当していました。

可視化による「課題の改善」と「仕事の自分ごと化」

当時、メールセンターでは管理者が業務指示を出し、Aさんを含めメンバー（障害のある職員）は指示された業務を行うのみでした。そこで橋本さんは、メンバー自身で考え、自分たちで業務を進めていく意識を持ってもらいたいと考え、まずはAさんの業務達成度を「見える化」するためにAさんの課題を整理し、具体的な支援方法と目標を設定しました。

また、Aさん自身が理解の曖昧さに気づけるよう声かけをしたり、メモの取り方を確認したりと、きめ細かく配慮しました。さらに本人の努力を促すために自己評価表を作成し、橋本さんとAさんと共有し成長の目安としました。

特に、その自己評価表を活用し、「スピード」よりも「正確性」の大切さ、報連相、「事前の相談」の重要性を伝えることができました。その結果、Aさんは課題のひとつであったスピードへのこだわりが減り、自ら相談できるようになりました。橋本さんは、Aさんが指示待ちの状態から脱却し、自ら考えて動けるよう、担当業務と達成度をまとめた一覧表の作成も依頼。この一覧表は、Aさんが「今後挑戦したい業務」を記入する欄もあり、今できていることと将来の目標を共有する、大切なツールとなりました。

＜実際の自己評価表＞

	11月10日	11月17日	11月24日	12月1日	12月8日	12月15日	12月22日	12月29日
通称・Bダブルチェック	正確性 スピード 品質 達成度							
郵便物と封入力	正確性 スピード 品質 達成度							
赤トレース	正確性 スピード 品質 達成度							
社務業務	正確性 スピード 品質 達成度							
Aさん	正確性 スピード 品質 達成度							
通称コビー	正確性 スピード 品質 達成度							
表記入・ハスタ一印字	正確性 スピード 品質 達成度							

メンバーで協力し マニュアル作りの体制を構築

Aさんは、年上の人には丁寧に接する一方、年下の人には「上から目線」と誤解されがちな言動が多いことが課題でした。当時、メンバー視点に立ったマニュアルが無かったことから、橋本さんは、Aさんが誰に対しても丁寧な態度で接することを目指し、メンバー向けの業務マニュアルの整理・作成を任せることになりました。

