

— 養成講座で現場に即した知識を学び、さらなる能力を引き出す —

株式会社学研スマイルハート



事業概要：オフィス業務の受託・運営
 従業員数：62人（平成29年3月現在）
 サポーター：佐々木さん・仮名（職場上司）
 被支援者：30代男性（知的障がい）
 勤続年数：3年5か月（平成29年3月現在）
 業務内容：郵便物の仕分け、各部署への集配

支援内容	取組み	➡ 指導記録の振り返りを定期的を実施 職場・支援機関・家族の連携支援
	効果	➡ 社会人マナーの向上

一人ひとりの能力をさらに引き出すために
サポーター事業に参加

同社は学研ホールディングスの特例子会社として、本社ビル内の清掃、廃棄物の回収・分別、郵便物の集配、また各種印刷や宣伝物・贈呈本の封入・発送等、幅広いオフィス業務を担っています。62名の社員のうち41名が障がいのある社員です。

佐々木さん（仮名）の所属するメールサービス部は、ビル内の郵便物を取り扱っている社内の「郵便局」です。集配先はグループ会社を含む全部署とその数も多く、また重要な書類の取扱いがあるので正確さとスピードが必要となる業務です。

社員は欠勤もほとんどなく定着率は100%と長きにわたり活躍してくれていますが、佐々木さんは、現状の業務運営、支援体制や教育制度が本当に理想的なものなのか、もっと改善の余地があるのではないかと常に考えていました。社員が増えていく中で、一人ひとりの能力をもっと引き出し、さらなる活躍に導くためにはどうしたらよいのか。そのノウハウや職場環境作りをあらためて学ぶために、サポーター事業に参加しました。



意識改善がなかなか見られない

Aさんの「しているつもり」の挨拶・返事

養成講座は、どの講座も非常に具体的でわかりやすく、業務フォローツールや作業工程分析など、すぐに実践できるノウハウを学ぶことができ大変参考になりました。そして佐々木さんは、養成講座受講後に知的障がいのあるAさんを支援の対象としてサポーター登録を行いました。Aさんは、郵便取扱の表示プレートや看板など工夫を凝らしたものをすぐに作ってくれる、手先が器用な30代の男性です。



Aさんが作成した表示プレート

その一方でAさんには、相手に伝わるような挨拶や返事ができないという課題がありました。声が小さくはっきり話さないため相手に伝わりづらく、何度も聞き直さなければなりません。ビジネスマナーとして挨拶や返事が重要であることを指導していましたが、自分では「しているつもり」であり、声が小さいという自覚がありませんでした。佐々木さんは、養成講座の指導ポイントにあった「障害特性により個々の認知に差がある」ことを実感し、どのような指導方法がいいのかと建設的に考えていきました。



障害特性に合わせた指導ポイント

◆3つの視点の意識をもつ

問題が起こった際や業務がうまく行かなくなった際は、常に3つの視点を意識して考える
「なぜ〇〇さんはできないのか」のみでは、効果的な対処方法は見出せない

◆認知の差があることを忘れない

「普通は」「一般的には」「常識的には」という考えにとらわれない
障害特性によって、理解・受け取り方・表現方法が違ってくることを忘れない

課題・指導方法をまとめた「支援計画書」にて 毎月の目標達成度を確認

佐々木さんは、サポーター登録にあたり、Aさんの課題と指導方法を明確にした支援計画書を作成し、支援内容の記録を残していきました。サポーター支援員は訪問する毎に佐々木さんと支援状況の振り返りを行い、どれくらい達成できたか、今後に必要な支援は何かを一緒に考えていきました。

佐々木さんは毎月の支援員との振り返りにより、Aさんの現状を客観的な目線で見ることができるようになり、今まで気づけなかったAさんのわずかな変化にも目が向くようになりました。立ち止まって冷静に考えてみると問題点がはっきりと見えてきて、支援に対してもまだまだ工夫の余地があることに気づきました。そして、今までAさんの声を聞き取れなくても、「何となくこう言ったのだろう」と聞き流していたことを改め、これからは、挨拶、返事、報告ができていないかをしっかりと本人に伝え、「できたとき”には積極的に褒めるようにしました。担当外の社員にも協力を願い、Aさんの挨拶に関する支援を周囲の皆で行っていくことにしました。

支援機関・家族と連携した支援により 本人に意識の変化が

また同時に、支援機関やご家族からも、挨拶や返事の重要性について本人に話をしてもらい、支援する関係者全員で「共通した課題認識」と「共通した指導」を行っていくことにしました。これは本人の認識を変えるという点において、とても良い転機になりました。

そして、大きな声を出すことに慣れるように、郵便車の駐車場誘導業務を任せることにしました。初めは大きな声が出せなかったものの自身の声の大きさを本人が意識し始め、少しずつですが大きな声で誘導できるようになりました。また、ドライバーさんからも「大きな声が出ていた」と評価をされるようになりました。

朝夕の定形挨拶も随分できるようになってきましたが、慣れてくるとまた声が小さくなってしまおうので、依然周囲の声かけは欠かせず、まだ身に付いたとは言えない状況ですが、相手に伝わるように大きな声で話すことの重要性をAさんが自覚し始め、努力する様子が見られるようになってきており、佐々木さんは成長ぶりを感じています。

<実際の指導記録>

学研スマイルハート 職場内障害者サポーター指導記録		平成28年
月	当月の目標	当月の状況(結果)
(10月) 今月の目標	・郵便車の誘導を担当してもらい、大きな声を出す練習をする。 ・挨拶、返事ができたかどうか、担当者以外の社員にも評価してもらう。	自分の声が小さいという自覚はないが、注意した時には、声を出そうとする様子が見られる。
(11月) 今月の目標	・先月と同様 ・挨拶、返事ができたかどうか、担当者以外の社員にも評価してもらう。	・少しずつではあるが声が出るようになってきた。挨拶は出来る時とそうでない時のムラが多い。
(12月) 今月の目標	・先月と同様 ・挨拶、返事ができたかどうか、担当者以外の社員にも評価してもらう。	・支援機関との面談を通して挨拶や返事の重要性を再認識できたようである。その後は朝や帰りの挨拶などはよく声が出るようになった。返事や連絡に関してはまだまだである。

佐々木さん「彼らの才能を活かすためにできる支援はまだある！」

職場における障がい者の支援を日々実践する中で、サポーター事業に参加し、実践的で応用の利くノウハウを改めて学べたことは大きな成果でした。現場に即したそれぞれの知恵は、言われてみれば実に当たり前のことも多く「こうすればよかったのか！」と眼を開かれる思いがしました。他社の方との情報交換も大変有意義で、業種が異なってもお話の中には必ず自社に役立つヒントがありました。支援方法に行き詰ったり悩んだりする時

に、専門機関に相談したり他社と情報共有ができれば、より充実したサポートが可能になり、問題解決の大きな助けになると思います。

弊社も障がいのある社員へのサポート体制は整いつつあると思いますが、安定した環境で効率よく業務を行うために支援できることは、まだまだあると感じています。障がいの特性を理解することはもちろんですが、やはりその人自身をよく見て、必要な支援を考えることが何より大切だと思っています。