― 評価表の目標設定が意欲の向上を促し、自己成長につなげる ―

株式会社オンワード樫山

事業概要：紳士服、婦人服等の企画･製造･販売
従業員数：963名（平成30年2月現在）
サポーター：井上さん（職場上司）
被支援者：30代（精神障害/統合失調症）
勤続年数：1年8か月（平成30年3月現在）
業務内容：資料配布、伝票仕分け、清掃等

支援内容		
取組み	➡	モデリング、評価制度導入
効果	➡	作業スピード向上、積極性向上

社内のノンコア業務を切り出し 障害者雇用を進める専門セクションの設立

同社は平成27年、本社内のルーチンワークを切り出し、その切り出した業務で障害者雇用を行う専門セクション「ワーキングスペース」の設立が決定しました。福祉施設で働いていた経験のある井上さんは、その立ち上げに携わりたいと入社し、前職の経験を生かしながら、少しずつ社内の障害理解を広げ、障害者の特性にあった業務を切り出していきました。

そして半年の準備期間を経て平成28年2月に「ワーキングスペース」を創設し、精神障害・知的障害のあるスタッフ6名にて業務を開始しました。資料配布や伝票仕分け等の事務補助業務のほか、共有スペース清掃やコピー用紙補充等の軽作業が担当でした。

「やって見せる」のモデリングを取り入れ 繰り返し行うことで作業スピードを意識づけ

そんな中、井上さんは上司よりサポーター事業に参加して知識・ノウハウを習得し、スタッフの成長に役立てることを促されました。

養成講座に参加した井上さんは、他社見学やグループワークを通じて、他社におけるさまざまな事例や体験談、障害スタッフに対する考え方を知ることができました。そして、自社でも養成講座を通じて得られたノウハウを活用してみたいと考え、Aさんを被支援者としてサポーター登録を行いました。

被支援者のAさんはスタッフの中では最年長で就労経験も数社ありましたが、統合失調症の症状とも思われる「意欲の減退」や「作業能力の低下」が課題でした。仕事の進め方が常にマイペースで、緊急対応案件であっても作業速度を上げることができなかったため、「周囲の状況を把握し、急ぐ状況の時に早く動けるようになる」ことを目標に支援することにしました。

訪問した際に、その目標を聞いたサポーター支援員は、Aさんの作業速度を上げていく指導方法としてモデリング（指導者が作業手本を見せて本人に視覚的に理解させる）が効果的だと提案しました。また、「得意な作業、苦手な作業を客観的に把握する」、「焦ることと急ぐことを混同しないような声掛けに留意する」、「褒める機会を多くし自信をつけてもらう」などを支援の視点に取り入れることを相互に確認しました。

井上さんは、Aさんと共に作業を行い、「やって見せて、やらせてみて」という指導を繰り返していきました。また、作業方法の工夫により効率が上がることを理解してもらうようにしました。そして「前よりも早くなったね。」と成果を褒めることでモチベーションを高く保つように心がけました。

井上さんの的確なサポートにより、Aさんは、「作業効率」を意識するようになり、徐々に作業を早く進められようになってきました。

評価制度の導入により、作業スピード、自己肯定感、積極性が向上

「ワーキングスペース」の設立から1年が経過し、スタッフの更なる育成には評価制度の導入が必要だと井上さんは感じていました。井上さんは、サポーター支援員に評価制度の導入について相談し、サポーター支援員から提供されたサンプルをもとに、スタッフごとに目標設定が変えられる評価表を作成しました。そして、Aさんの目標を「作業スピードを常に意識すること」「積極的に行動すること」と設定しました。

＜実際の評価項目・一部抜粋＞

項目	項目内容	本人		
業務精度	できる限り丁寧に仕事をしている	いつもしている	たまにしている	あまりしていない
	できる限り急いで仕事をしている	いつもしている	たまにしている	あまりしていない

Aさんは、評価制度の導入と目標を設定したことで、作業スピードや積極性を強く意識して仕事に取り組むようになり、その結果、作業スピードが向上し、自己肯定感がアップ、さらに積極性も増してきました。今では、業務によって倉庫内を小走りで作業をする姿も見られるようになり、業務配分も自分で考え行動できるようになっています。また、早くするための工夫を自分なりに考え、提案できるまでになっていきました。

このスタッフごとに目標設定が変えられる評価表の導入は、ワーキングスペースで働くスタッフ全員のモチベーションの向上にも大いに役立ち、個人がどれくらい成長できたのかを客観的に評価できるツールとして大変効果的でした。

自ら考え行動する力をつけ、さらに活躍の場を広げて

「ワーキングスペース」の設立から約２年が経ち、さまざまな業務を引き受け、実績を築き上げてきた結果、任される業務も増えてきました。また、障害のあるスタッフ達の働く姿を見て、社内の雰囲気も変わりつつあります。

「ワーキングスペース」のスタッフも現在8名となり、社内各所で仕事をする風景はごく当たり前になってきました。井上さんは、さらに業務を増やして活躍の場を広げ、スタッフ達がやりがいを持って仕事に取り組めるようにしていきたいと意欲的です。

●一口メモ

統合失調症は、約100人に1人がかかるといわれており、幻聴・幻覚・妄想などの「陽性症状」と、無気力・意欲消失などの「陰性症状」の他に「認知機能障害」を伴う場合があり、作業能率の低下、臨機応変に対応できない、疲れやすいといった症状があります。服薬などの体調管理により、症状が安定して就労している方も多くいます。

井上さん「悩んでいるのは私だけではない。養成講座に参加し勇気づけられた」

養成講座で、実際に障害スタッフに関わる立場の人たちから仕事のやり方や意見を聞けたことは、大変参考になりました。いろいろな事例を聞くことで私自身も視野が広がり、共通点がたくさんある事や悩んでいるのは自分ひとりじゃないことを実感でき、勇気づけられました。また、サポーター支援員が定期的に訪問してくれることで、今まで社内の中だけで解決策を模索し、対応に困っていたような問題にも、外部から的確なアドバイスをいただくことができ、それがとても役に立ちました。障害者雇用はまだまだこれからの部分も多いのですが、実際にスタッフの働く姿を見ることで、社員の障害者への理解は深まってきていると感じています。

今後は他ビルでの仕事も請け負い、スタッフの活動の場を広げ、さまざまな障害種の方の雇用も促進していきたいと思っています。また、今は受けきれていないタイトな納期のものや大量の業務にも対応できるようすることで、社員の業務を軽減させ、今まで以上に会社に貢献できる「ワーキングスペース」を作っていくのが私の目標です。