― 業務リストの活用で優先順位をつけ、業務の割り振りをしやすくする ―

株式会社ヒューマントラストフロンティア

事業概要：事務処理支援サービス業
従業員数：59名（平成30年3月現在）
サポーター：山梨さん（職場上司）
被支援者：30代（精神障害）
勤続年数：2年1か月（平成30年3月現在）
業務内容：事務支援、業務調整、チームリーダー

支援内容		
	取組み	➡ 業務リスト、オリジナルツールの活用
	効果	➡ 業務量、優先順位の可視化

障害特性に考慮し、能力を発揮できる職場づくりを目指して

同社は人材サービス会社の特例子会社として、事務業務全般の支援を中心に、官公庁の入札情報収集ほか、オフィス間の書類集荷・配達など、幅広い業務を行っています。障害特性を考慮した業務配置を行い、社員の能力を最大限発揮できる職場づくりを目指しています。

サポーターの山梨さんがグループ長を務める業務グループには７つのチームがあり、そのチームの一つを任されているのが被支援者のＡさんです。Aさんは平成28年に入社した精神障害のある社員で、現在チームリーダーとして7名のメンバーと共に事務業務全般を行っています。作業依頼の入ってきた業務を各メンバーに振り分ける司令塔の役割も担っています。

Ａさんは、どのような業務でもしっかり対応してくれる優秀な社員ですが、業務経験の不足から自分の判断に自信が持てず、業務の優先順位をつけることに苦手意識を持っていました。また、チームメンバーへの仕事の割り振り方についても悩んでいました。

山梨さんは、Ａさんの能力を高く評価していたため、いずれ自分自身で考え行動できるように、上手に支援していきたいと考えていました。

そんな矢先、上司からサポーター事業に参加し、さまざまな企業の雇用事例を収集して自社に活かすよう指示があり、Aさんへの支援方法を学ぶ良い機会にもなると思った山梨さんは、早速申込みをしました。

受講した養成講座では、苦手な部分には、ツールをさまざま活用してカバーしていくことを学びました。また、他社見学では、チームリーダーとしてメンバーの指導にあたっている障害のある社員さんの話を聞く機会もあり、自社の参考になる例がたくさんありました。

支援計画書の内容について被支援者Ａさんと共に考え目標を設定

山梨さんは、サポーター活動の6か月間をＡさんが自己成長できるよい機会であると考えていたため、「支援計画書」の目標を自分だけで設定せずＡさんと一緒に考えることにしました。そして、Ａさんもぜひチャレンジしてみたいと前向きに捉えてくれたので、2人は話し合いの上、「優先順位のつけ方を身につける」、「メンバーの業務管理ができるようになる」ことを目標にすることに決めました。

さまざまなツールを活用し業務を視覚化して優先順位をつけやすく

目標達成のため、まず山梨さんは、養成講座で知った「業務リストの作成」をヒントに、チームで行っている業務をＡさんに洗い出してもらうことから始めることにしました。

リストは仕事内容の頻度や種類に応じて項目を分け、

そこに、数量、単位、人数、想定所要時間を記入していきました。

Ａさんは、業務リストを作成することで、どの仕事がどのタイミングで入り、作業にどれくらいの時間を要するのか、整理をつけることが出来ました。そして、その次に、山梨さんは、1日の業務の優先順位をつけるためのTODOリスト活用をAさんに勧め、1日の終わりに翌日の業務の優先順位をつけることにしました。

＜実際の業務リスト＞

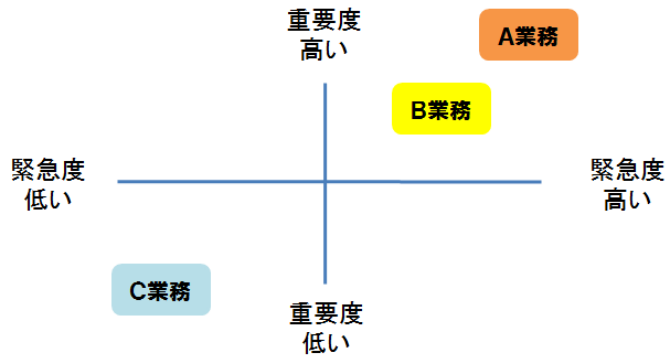
No.	仕事内容 大項目	仕事内容 中項目	数量	単位	人数	想定所要時間
1	発行発送	1回目登録	毎日	1件	2人	20分
		2回目登録・発送				30分
2	請求書発行	利用料金の請求書を発行して発送	月初15日以降	1件	2人	30分
3	請求書発行チェック押印	請求書をチェックして押印する	月初15日以降	10枚	1人	7分
4	情報	同業他社の動向を調べる	毎木	1社	1人	1時間
5	例外書類封入発送	封筒準備(マーキング、スタンプ、三つ折り)	毎木	10通	2人	20分
		送付状・同封物印刷、三つ折り機				15分
		1st・2nd				15分
		メール			1人	5分
6	付与	データを入力	毎日	10件	1人	30分
7	労働条件通知書	1st	不定期	10通	1人	15分
		2nd				10分
8	鉛筆作業	※作業内容は随時違う	だいたい毎日	1		3～4時間
9	お弁当当番	集金	毎日	1回	1人	30分
		受け取り、配布、作業台拭き			2人	15分
		FAX送信、お椀型付け				15分
		ふきん洗い	毎金			10分
10	外注　選択・入力	名刺を見て入力	毎日	200問以上	1人	1時間

オリジナルの「業務優先マトリックス図」により、優先順位のつけ方を身につけ

前向きにチャレンジしていきたいという言葉どおり、Ａさんは業務の優先順位のつけ方を自身でも勉強し、オリジナルの「業務優先マトリックス図」を利用する方法を考えました。今ある業務を「緊急度」と「重要度」を基準に分けていき、それを見ることで優先順位をつけていくこの手法は、Ａさんにとってだんだんと分かりやすいものになっていきました。

さまざまな業務ツールを活用することで「優先順位のつけ方を身につける」という目標を、徐々に身につけて自信を持ち始めたＡさんは、メンバーへの業務の割り振りもスムーズにできるようになってきました。

＜業務優先マトリックス図＞　イメージ図



ツールを活用してレベルアップを図り、さらなる成長を目指して

山梨さんとＡさんは、サポーター支援員が月1回訪問するそのタイミングに合わせ、目標を立てたり、１か月の振り返りをしていました。その中でいつしかＡさんは、自分の成長ぶりを支援員に知ってもらうことが、仕事のモチベーションの一つにもなっていきました。

支援期間の6か月間が終わり、Ａさんは自信を持って仕事を進められており、以前より楽しく仕事をしているように見えます。山梨さんは支援計画書を作る際、「実務をもっとレベルアップしましょう」とＡさんに言った言葉を思い出し、職場でテキパキと仕事をするＡさんの姿を見ながら、さらに成長させるための指導方法を考えています。

山梨さん 「サポーター支援員からもらった、企業目線での助言が役に立った」

サポーター支援員が毎月訪問してくれた際、私が行っている支援活動に対し「そのやり方で大丈夫」と〝YES・NO"を言ってくれることが安心感につながりました。また、企業目線でいろいろな助言をしてくれて、働くうえで時には厳しい指導が必要なことも教えてくれました。Ａさんもこの6か月間、自己成長したいという思いで前向きにチャレンジしてくれたことが成長につながったと思っています。

私はこの事業に参加して「職場内障害者サポーターです。」といえる肩書ができたことと、サポーターとしてＡさんを支援していき、成長していく姿を身近に感じられたことが、大きな自信にもなりました。

当社は、社員の更なる成長を促すために「評価制度」が導入されました。これが、社員の意欲の向上やスキルアップの原動力となり、個人の成長につながっていくようにしたいと考えています。

職場内障害者サポーター事業運営事務局　　平成30年3月作成