― 面談シートを使って困りごとを探っていき、早期に解決していく ―

トッパン・フォームズ・サービス株式会社

事業概要：印刷物の保管・配送管理
従業員数：146名（平成29年3月現在）
サポーター：塩野谷さん（職場上司）
被支援者：40代（視野狭窄、片麻痺）
勤続年数：1年5か月（平成30年3月現在）
業務内容：シュレッダー、PCの入力、データ作成

支援内容		
	取組み ➡	定期面談の実施とシートの活用
	効果 ➡	悩みの早期解決、業務適正配置

周囲の社員とも情報を共有し、働きやすい環境を整備する

サポーターの塩野谷さんは印刷会社の物流部門に勤務しており、管理部門にて社員のメンタルヘルスケアを担当しています。社員との定期面談や声掛けを行うことで、個々の状況を確認・フォローしながら、一人ひとりが活躍できる就業環境を作っています。

塩野谷さんがサポートする被支援者のＡさんは、社内で大量に出るシュレッダー作業を主業務として、約２年前に採用されました。素直で誠実な人柄と前向きな姿勢が周囲に評価され、今では社内郵便物の仕分けや段ボールの仕分けといった軽作業、パソコンを使ったデータ作成業務等、多岐に渡る業務を行なっています。

塩野谷さんは、Ａさんの入社に際し、本人と相談しながら障がいについて周囲の社員にどこまで伝えていくかを決めました。また配慮して欲しい事項についても、改めて確認しました。そして、塩野谷さんは安全確保の観点から、作業現場や通路に物を置かないように社員にお願いをし、Ａさんにとって働きやすい環境作りと配慮を求めていきました。

よく観察して性格や特性を知り、本人に合った仕事を探すことの大切さを学び

そんなある日、塩野谷さんは上司からサポーター事業の話を聞き、障がい者雇用に関する知識を増やし、Ａさんの活躍の幅がさらに広がる就業環境を作りたいと考え、養成講座に参加することにしました。

養成講座では、相手をよく観察することと被支援者の方の性格や特性を良く知り、本人に合った仕事を探すことの大切さを感じました。

面談シートを用いた定期面談により困りごとを共有し、早期の課題解決へ

被支援者のＡさんは、温厚な人柄で、業務遂行能力も高く、現時点で職場における課題と呼ばれるものは特段ありませんでした。そこで塩野谷さんは、作業によっては重量物や大きく嵩が張るものの運搬もあるため、本人が安心して、安全に作業が出来る環境を整えたいと考えました。

塩野谷さんから話を聞いたサポーター支援員は、業務内容、体調管理、悩み・不安などを項目ごとに分けて、○△×で記入する「定期面談シート」の雛形を提供しました。面談の真の狙いを「本人の困りごとを探り出し、それらを解決することで、本人の持てる力を最大限に発揮し、働きやすい職場環境を作ること」を目的としているため、「最近の調子はどう？」など漠然とした質問ではなく、細かな項目ごとに状況を確認していきます。

また、「面談シート」の質問項目を固定し、毎回同じ

項目を質問することで、後日面談シートを見返した際に、どの時期に体調や気持ちの波があったかを把握する指針にしました。そして、面談を行う際は、事前に質問項目の回答をAさんが記入することで、相談したい事項や伝えたいことを整理する時間を設けるようにしました。

また、面談は、質問項目をYES・NOの「クローズド質問」からスタートすることで会話のテンポを作り、そして、徐々に自由発言の「オープン質問」に移行することで、本人の困りごとを引出し、共有するようにしていきました。

サポーターの塩野谷さんは、面談シートを活用した面談により、Aさんが細かな悩みや不安を持ち合わせていることが分かりました。そして、それらの課題の解決のため、業務手順の変更などに取り組みました。今後も定期的な面談を続けることで、働きやすい職場づくりを実践していきたいと考えています。

＜実際の定期面談シート＞

カテゴリー	項目	本人	面談者
業務内容	・業務の種類、内容は自分に合っていますか	○	○
	・業務のボリュームは適切な範囲内のものですか	△	△
	・業務処理スピードは無理のないものですか	○	○
⋮			
生活習慣	・適切な食生活は送れていますか	○	○
	・睡眠は十分に摂れていますか	○	○
	・ストレス等で生活習慣に悪影響は出ていませんか	○	○

本人と相談しながら少しずつ業務を拡大 長期的な活躍を期待して

Aさんは、現在、シュレッダーや郵便物の仕分け業務に加え、本社ビル社員のお弁当の発注業務など、多岐にに渡り活躍されています。

また、職場改善を目標とする５S改善プロジェクトの担当を自主的に申し出てくれ、改善すべきポイントなどの社内チェックも行っています。品質管理の向上を目指すQCサークルにおいては、課題提起から改善案提出、月次報告書類作成までＡさんが主体となって動いており、今では職場において欠かせない存在となっています。

塩野谷さんは、今まで本人と相談しながら、少しずつ業務を増やしていきました。その結果、仕事の幅が広がり、本人の自信につながっていると感じています。そして、これからも長期的に活躍してほしいと考えています。

＜Aさんが作成したQCサークルの報告書＞

塩野谷さん「ハードルは高くない。本人に合った仕事を一緒に探していく」

サポーターとして接してみると、自分のやり方が正しいのか、間違った方向に行っていないか、少し不安になる場面がありました。そういう時は、サポーター支援員に相談し、自分の取り組みや方向性に間違いがないかをひとつずつ確認しながら、支援を進めることが出来ました。

Aさんには、すでに期待以上の成果を出してもらっています。これからも、「あなたは会社に貢献して頂いている。会社に必要な方だ」ということを伝えていきたいと思っています。（塩野谷さん）

弊社ではダイバーシティ＆インテグレーションの観点からも、グループ全体で障害者の雇用促進に努めています。従来から地域の支援機関、ジョブコーチと連携し、職場定着を図っていましたが、専門家のアドバイスを受けながらサポーターの力量をアップし、障害者の育成、職場定着を計画的に進めるサポーター事業は、大変有意義な制度でした。今後も本事業を活用し、雇用の拡大につなげてまいります。

（総務・人事部門からのコメント）