

— 判断基準の“見える化”で、迷うことなく業務が進められるように —

日本総合住生活株式会社



事業概要：マンション管理事業・住宅リニューアル事業・他

従業員数：約6,800名（平成30年3月末現在）

サポート：山下さん（職場上司）

被支援者：30代（発達障害）

勤続年数：3年（平成30年10月現在）

業務内容：パン製造・加工、生産計画業務等

支援
内容

取組み → 判断基準の見える化

効果 → スキルアップ、モチベーションアップ

「スワンベーカリー」をフランチャイズ方式で運営し、障害者の働く場を提供

同社は、集合住宅の総合的な管理を通じて、「安全・安心・快適な暮らし」を提供するサービスの他に、社会貢献事業による障害者自立支援の場として「スワンベーカリーパトリア品川店」を平成27年にオープンさせました。同店は、株式会社スワン(ヤマトホールディングス株式会社の特例子会社)とのフランチャイズ契約に基づいて運営しています。店舗には、サポーターである店長の山下さんのか、副店長2名、障害のある社員3名が勤務しています。山下さんはパンの製造・販売・店舗運営など全体の統括を行うほか、障害のある社員の能力開発、就労環境の向上にも努めています。

障害者支援の正解が分からず、疑問を解消するためにサポーター事業に参加

被支援者のAさんは、同店がオープンした当初より毎日約50種類のパンを製造しています。本人の障害の特性から、あいまいな表現が苦手で、細かいところまでこだわるところはありますが、パンの製造が一通り行えるようになったことは、山下さんも高く評価していました。ただ、「先輩社員として、もっと皆をリードする存在になって欲しい」との想いがあり、もっとステップアップできる業務を身につけて欲しいと思っていました。また山下さんは、Aさんを含む3名の障害のある社員と日々向き合ってきましたが、指導方法やサポート体制の組み方について自分のやり

方が本当に正解なのか迷いがあり、このままで良いのかと葛藤を抱えていました。そんな折に上司からサポーター事業への参加を勧められ、自身でも障害者支援の知識をもっと深めて疑問を解消したいと申し込みをしました。

養成講座では障害特性に合った指導方法や支援について学び、参加者同士のディスカッションでは企業での立場や障害者雇用の状況は異なっていても、同じような悩み事があることを知りました。また、多様な視点からその解決方法を探っていくことが大切であると認識しました。

具体的なポイントを挙げて褒め、「承認」で自信とモチベーションをアップ

養成講座受講後の山下さんは、Aさんのステップアップとして、食パンのスライス作業を任せることにしました。しかし、何度もやっても、厚みが揃わない、見栄えが悪いなど商品になるまでには至らず、Aさんは不安になっている様子でした。その話を聞いたサポーター支援員は、いきなり一人で任せるのではなく、見守りの人員を設置し「大丈夫」と声をかけ、「やってみせてやらせてみて」を繰り返し行い、「うまくできたら直ぐに褒める」を実行して『承認』

●一口メモ

『承認』とは、相手の変化、成長に気づいた際、言葉にしてそれを伝えることで成長につなげていくというコーチングスキルのひとつで、「褒める」ことは承認行為の代表格です。褒められた相手は、自分自身が成長しているということを認識でき、自主性の醸成や更なるチャレンジ意欲と、モチベーションのアップにつながります。

