― 日報の項目を細分化することで、業務進捗と量を把握し支援につなぐ ―

スポーツ用品製造販売会社

※イメージ写真

事業概要　：　商品企画･製造･販売･スタジオ運営
従業員数　：　642名（平成31年2月現在）
サポーター：　小林さん･仮名（職場同僚）
被支援者　：　40代（身体障害）
勤続年数　：　11年6ヶ月（令和元年12月現在）
業務内容　：　事務補助、軽作業、電話応対、PC操作

支援内容		
	取組み ➡	業務切り出し、業務予定･実績の可視化
	効果 ➡	業務進捗の把握、達成感の向上

それぞれの特性を活かした多様性のある職場づくりを推進

スポーツ用品の老舗メーカーである同社は、約20年前に視覚障害のあるヘルスキーパーを採用し、社内の福利厚生としてマッサージ業務を開始しました。その後も知的障害、精神障害、発達障害のある方を採用し、それぞれの特性を活かした業務を任せ、多様性のある職場づくりを広げてきました。

弱視であるAさんは11年前に入社し、工場内での庶務業務を行っていましたが、7年前に都内の営業センターへ異動となり、事務補助作業を中心にシュレッダー作業や社内便封筒づくりの軽作業のほか、守衛室の電話応対などを行っていました。

※イメージ写真

新たな業務の可能性を探るために パソコン講習会に通い音声読み上げソフトを習得

しかし、営業センターでは、弱視のAさんに任せられるルーティン業務がなかなか切り出せずにいたため、Aさんは時間を持て余すことが多く、モチベーションも下がり気味でした。そこで職場の上司は、Aさんに視覚障害者のためのパソコン講習会に通ってもらい、パソコン操作を習得してもらうことで、業務の幅を広げようと考えました。それから3か月間かけてAさんは、視覚障害者にとって必要な基本操作（画面拡大機能、マウスの代替となるカーソルキーの操作）や音声読み上げソフトの活用方法などを学び、入力やメール、Excelもできるようになりました。

※イメージ写真

十分な業務量が確保できずに苦戦する中、養成講座で業務切り出しのヒントを得る

ちょうどその頃、小林さんは上司からAさんのサポート担当になるように頼まれました。小林さんは、以前、Aさんのパソコン講習会を見学した際に見た、視覚障害者が巧みにパソコンを操る様子から、さまざまな仕事の可能性に期待感を持っていました。しかし、担当になった後も部署内からは単発的な業務しか切り出せず、業務量が十分に確保できずにいました。そんな矢先にサポーター事業のことを知り、障害者雇用を基礎から学べ、業務切り出しの参考にもなると考え養成講座に参加しました。障害者雇用の進んでいる企業の職場見学に行った際には、業務の切り出しを行っている担当者の方から、所属部署に

限らず他部署からも積極的に業務を集めているという話を聞き、自社でも試してみようと思いました。

他部署を巻き込み業務切り出しに取り組む 障害特性に合わせた作業工程の改良も

Aさんを被支援者としてサポーター登録をした小林さんは、少しづつパソコン業務に取り組めるようになった様子をみて、新たな切り出し先として他部署を回り、Aさんに任せられる業務がないか聞いていくと、２つの部署から業務の依頼がありました。使用説明書を商品に袋詰めする作業と、デザイン加工指示書のPDF化業務です。同社はオーダーメイド商品が多く、顧客ごとにデザインが異なるため、膨大な加工指示書がありました。このPDF化業務は手すきの時間に進めることができ、また習得したパソコンスキルも活かせるため、Aさんにとっては最適の業務でした。

小林さんは養成講座で学んだ指導方法「やって見せて、やらせてみて」を活用しながらAさんに作業の進め方を説明し、やりやすい方法を聞き取って依頼部署に伝えていきました。すると依頼部署も、作業方法そのものを弱視のAさんに適した作業工程に改良するなど、協力体制を敷いてくれました。これを機に、他部署から徐々に業務の依頼が入ってくるようになり、Aさんが時間を持て余すことは少なくなっていきました。

※イメージ写真

作業予定と実績、作業量が分かる日報を導入 たくさんの業務に携わっているという達成感も

Aさんの業務管理として小林さんは、その日に行った業務実績を日報に記入してメールで報告してもらっていましたが、予定どおり業務が進んでいるかが分かりづらいという悩みがありました。そこで、サポーター支援員に相談したところ、日報の作業項目を「午前・午後」「予定・実績」「業務数量」と細分化すると良いのではと助言され、フォーマットを改良することにしました。これにより「作業が予定通り進んでいるか」に加えて「時間帯による作業量のばらつきはないか」まで可視化できるようになり、Aさんの仕事の状況をより把握しやすくなりました。またAさんも、自分が行った作業量を日報に記録していくことで、たくさんの業務に携わっているという自負が芽生え、達成感も味わえるようになりました。

＜実際の日報＞

日付	業務内容			作業結果		体調		
		午前	午後	項目	数量	午前	午後	詳細
9月24日	予定	封筒作成を１３枚ほど行い、できたらデザインのスキャンを２組行う。	ポンポンがとどいたら、３個は行い、デザインのスキャンを２組ほど行う。	社内封	10	良好	やや不調	休み明けのだるさが出てきたのか、元気なんですが、少し頭重く、メモ長い間字を見ていると暗くなります。
	実績	封筒作成１０枚行い先週の封筒確認を行い、社内便が戻ってきてから、ポンポンを２個行いました。	デザインのスキャン４組行い、ポンポンを２，５個行い、合い間に封筒確認を行った。	デザインのスキャン	4			
9月25日	予定	昨日の封筒確認を行い、ポンポンを２個行う封筒作成７枚ほどできたら行う	デザインのスキャンを３個は行い午前の封筒確認を行う。	社内封	23	やや不調	やや不調	昨晩神経の痙攣みたいなのに長い時間襲われたため、今日は頭の状態が今一でした。休もうか考えたぐらいでした。
	実績	ポンポンを２，５個行い封筒確認したり、封筒作成８枚行った。	封筒作成を１５枚行い、デザインのスキャンを２個おこなった。	デザインのスキャン	2			

他部署から業務を切り出したことを機に社内の障害理解が一層進み、 Aさんに声をかける社員も増えてきました。小林さんは、多様性を認める職場づくりが進んでいることを嬉しく思いつつ、今後はパソコンスキルを活かした業務を中心に、Aさんの仕事の幅をさらに広げていこうと考えています。

小林さん 「個々の成長が会社の発展につながっていく。そこに障害の有無は関係ない」

今回、Aさんのサポーターとなり業務を一緒に行う中で、弱視の方の目線に立った作業工程を体験し、これまで外見上から分かりづらかった配慮点を改めて知ることができました。また「これでいいのか」と支援方法に悩んだ際、毎月訪問してくれるサポーター支援員が背中を押してくれたことで、精神的に随分と楽になりました。障害者雇用に関しては、支える側も支えられる側も、お互いが無理をしない関係であることが大切だと考えています。

将来的にAさんには、さまざまな部署から直接業務依頼を受け、自分自身で進捗や業務量を加減できる社員になって欲しいと願っています。個々の社員の成長がゆくゆくは会社の発展にもつながっていく。そこに障害の有無は関係ないと思っています。