― ノートに書き込むことで感情を発散させ、冷静さを保たせる ―

東海エンジニア株式会社

事業概要　：　オンラインシステム、端末機の保守・点検・整備
従業員数　：　390名（令和元年6月現在）
サポーター　：　野村さん（人事担当）
被支援者　：　30代（発達障害）
勤続年数　：　1年4ヶ月（令和2年2月現在）
業務内容　：　システム構築、設計

支援内容		
	取組み ➡	イライラしたことを書き込む感情ノートの活用 ホワイトボードによる作業可視化・納期管理
	効果 ➡	感情を発散させることで冷静さを保つ 作業の優先順位と納期管理の意識向上

自己流の支援方法で大丈夫なのか不安になり、専門知識を身につけるため養成講座に参加

東海エンジニアは、地方公営競技場で使われているオンラインシステムのコンピューターや端末機の保守・点検・整備および運営サポートを行っています。平成30年、障害者雇用を本格的に開始するにあたって同社は、東京しごと財団が実施する職場体験の実習の受入れ企業となり、障害者の受け入れ態勢の整備や支援方法について経験を積んできました。そして同年8月、発達障害のあるAさんをシステムエンジニアとして採用し、人事総務課の野村さんが支援を行っていくことになりました。

野村さんは、これまで実習生の受入れを担当していたので障害者の支援経験は多少ありましたが、周囲に相談できる相手もなくこのまま自己流のやり方で毎日Aさんを支援して行って大丈夫なのだろうかと不安に思い、専門知識を身につけたいと考え養成講座に参加することにしました。

講義を受講していく中で、障害をひとつの個性として捉えることが大切だと分かり、野村さんは過剰な配慮ではなく「必要な時に、必要に応じた配慮をすればいい」と考えられるようになりました。また参加者の事例を聞き、障害特性に合わせて支援策を変えていくことも学びました。

イライラなどの感情をノートに書いて発散させることで冷静さを保たせる

真面目な性格のAさんは仕事の能力も高く、いろいろな仕事を任せられるようになってきましたが、発達障害の特性なのか周囲のことが気になり、ちょっとした他人の行動を許容できずにイライラとした感情をあらわにすることがよくありました。野村さんはその都度面談を行い、Aさんの気持ちに寄り添いつつ考えを聞いて落ち着かせ、冷静になる必要性を伝え続けました。しかし、このやり方をずっと続けていくのは無理があると思いサポーター支援員に相談すると、面談をして気持ちを吐き出させることはいいことだが、都度面談をするのは負担が重く、長期的に見ても、Aさん自身が自分の感情をコントロールできるように指導していく方が賢明だと助言されました。そこで野村さんは、ストレスに感じた出来事やイライラなどの感情をノートに書いて発散させる方法であれば、Aさん自身でセルフコントロールできるのではと考え、ノート右ページにイライラやストレスの原因を書き、左ページにそれに対しての自分なりの対処策を書き込み、冷静さを保つようにAさんにアドバイスしました。Aさん自身もこのストレス発散法を気に入り、自ら「感情ノート」と名付け、さっそく活用を始めました。

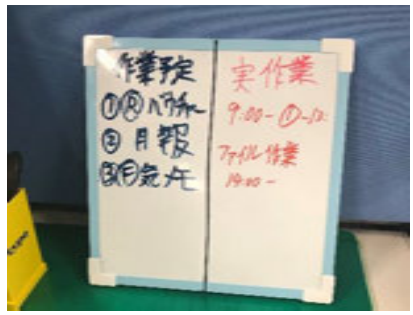
当初、野村さんはAさんが感情ノートを効果的に活用できるか不安でしたが、Aさんはイライラが募ると文字の他に絵なども交えてストレートに自分の感情をノートにぶつけるようになり、感情の高ぶりがあってもイライラを表出することは少なくなりました。「ノートに書くことで爆発しそうになっていた感情を抑えることができ、後で冷静になってから見返すことで自分の衝動性をコントロールできるようになった、ノートに書き込むことがストレス発散になった」と言い、感情ノートの効果を実感していることが分かりました。野村さんは、ツールの上手な活用が、支援者の負担軽減につながることを実感しました。

＜実際の感情ノート＞

ホワイトボードによる作業進捗の可視化で、スケジュール管理の意識を身につける

またAさんは、細部にまでこだわり過ぎてしまい、その結果、作業の進捗に遅れが出ることが度々ありました。野村さんは定期面談のたびに、スケジュール管理の重要性をAさんに説き自覚を促していきましたが、物事に没頭すると時間の管理ができずAさん本人も困っていました。その状況を知ったサポーター支援員から、Aさんが作業の進捗具合や納期を常に意識できるように、作業を可視化するよう助言されました。そこで野村さんは卓上ホワイトボードを用意し、「作業予定」と「実作業」をAさんに記入してもらい、作業の進捗状況を一目見て分かるようにしました。Aさん自身も机の上のホワイトボードを見ることで、作業スケジュールを意識できるようになり、その後は納期が遅れることは少なくなりました。

＜実際のホワイトボードによる作業管理表＞



Aさんには、これまで以上に会社を支える存在になって欲しい

今回の支援をきっかけにAさんは、改めて自分の障害特性を理解し、また、その対応策を得たことで、他人の行動にイライラすることが少なくなり、他の社員と上手くコミュニケーションを取りながら作業が行えるようになりました。そればかりか今では「こだわりが強い」「細かいところが気になる」という特性を活かして、システムエンジニアとして高いスキルを発揮してくれています。野村さんは、これからもAさんのサポートを続け、これまで以上にAさんが活躍し会社を支え縁の下の力持ちとなってくれると期待しています。

野村さん「障害者にとって働きやすい職場は、全社員にとっても働きやすい職場になる」

サポーター事業に参加した一番のメリットは、サポーター支援員による定期訪問と助言でした。Aさんの支援に右往左往していた時、現状の課題や支援策を相談してその都度助言をもらえたことは、私自身もいろいろな支援策を考えるきっかけとなり、その後の自信にもつながりました。

私は、今まで多くの採用業務に携わってきた経験の中で、その人が会社に合うかどうかは「巡り合わせ」のようなものだと思っています。それは、障害が「ある・なし」に関わらず同じはずです。障害者という先入観で見ることなくその人ときちんと向き合い、職場ではどのような配慮が必要なのか、逆に、会社にどのような貢献ができるのか、お互いに理解していくことが必要なのではないでしょうか。

今後も障害のある社員にとって「働きやすい環境」を作っていきたいですし、それを推奨していくことで、全社員にとっても「働きやすい職場」になるのではないかと考えています。