

— 3人が役割分担して、自立心を高める指導を展開 —

株式会社NaITO



事業概要： 機械工具専門商社
従業員数： 370名（令和8年2月現在）
サポーター： 池田さん、武富さん、加藤さん(指導者)
被支援者： 10代(知的障害)
勤続年数： 11カ月（令和8年3月現在）
業務内容： 清掃、納品書仕分け、郵便物配送等

支援内容

取組み → モチベーションを高める諸策の実行
 担当業務一覧表による業務切り出し
効果 → 自信をもち、積極的な言動に様相変化
 他部門からも潤沢に業務依頼が来た

障害者定着のため、 3人体制で役割分担して支援

被支援者Aさんが勤務する株式会社NaITOは、切削工具・計測機器・産業機器・工作機械等を取り扱う専門商社です。知的障害のあるAさんは、昨年4月に入社した新人です。Aさんには、①思い通りにならないと不機嫌になる、②担当業務が少ない、③自立して業務を行えるようになるための養成が必要、という課題がありました。そこでAさんを支援するため、人事総務室の池田さん、武富さん、加藤さんの3人体制で担当することになりました。3人には障害者支援の経験が全くなかったため、支援知識を修得するべく養成講座を受講し、「支援全体の方向性を考え進捗を監督する（武富さん）」「包容力と優しさで心の安定を支える（池田さん）」「教育・OJTを主務として指導する（加藤さん）」と役割分担を行い、大きな効果を上げました。

小さなことでも情報を共有して、 目指す方向を統一

入社当初、サポーターはAさんに対し「なぜ理解してくれないのだろう」と感じる事が多く、互いに戸惑う気持ちを共有するようにしました。Aさんの表情が堅い日などの雰囲気や、慣れてきた仕事のレベルアップの相談、「指示したが反応が今一つなので別の人から声をかけて欲しい」といった小さなことも共有し、対応の方向性がばらつかないようにしました。Aさんが不機嫌になる時もありましたが、3人が支援の方向性をそろえ、それぞれの立場か

ら受容や助言、適度な距離を保つ関わりを続けたことで、職場や人間関係に安心感を持ち、不機嫌になることがなくなりました。

担当業務一覧表による業務の切り出し、 業務領域拡大のためのPC訓練

入社して半年が経過した頃、Aさんの業務スピードが上がってきたため、サポーターたちは担当業務をもう少し増やそうと協議し、棚卸しも兼ねて業務一覧表を作成しました。その一覧表を用いて他部署に業務のオファーを依頼しました。他部署から寄せられた仕事は、Aさんが作業しやすいよう、サポーターが工程をできるだけ細かく切り分けて任せるよう工夫しました。初めはオファーの獲得に時間がかかりましたが、仕事の丁寧さと必ず納期を守る姿勢が評価され、徐々に依頼が増えていきました。

<担当業務一覧表>

タスク番号	タスク内容	詳細	必要な作業
1	納品書	納品書の内容を確認し、間違いがないか確認する	納品書の内容を確認する
2	納品書の一覧表を作成	納品書の内容を確認し、手書きの納品書から入力したデータを一覧表にまとめる。納品書の内容を確認し、間違いがないか確認する	手書きの納品書の内容を確認する
3	納品書の一覧表の印刷	一覧表の内容を確認し、印刷機を使用して印刷する	印刷機を使用して印刷する
4	納品書の整理	納品書の内容を確認し、印刷機を使用して印刷する	印刷機を使用して印刷する
5	納品書の入力	納品書の内容を確認し、印刷機を使用して印刷する	印刷機を使用して印刷する
6	納品書の入力	納品書の内容を確認し、印刷機を使用して印刷する	印刷機を使用して印刷する
7	納品書の入力	納品書の内容を確認し、印刷機を使用して印刷する	印刷機を使用して印刷する
8	納品書の入力	納品書の内容を確認し、印刷機を使用して印刷する	印刷機を使用して印刷する
9	納品書の入力	納品書の内容を確認し、印刷機を使用して印刷する	印刷機を使用して印刷する
10	納品書の入力	納品書の内容を確認し、印刷機を使用して印刷する	印刷機を使用して印刷する
11	納品書の入力	納品書の内容を確認し、印刷機を使用して印刷する	印刷機を使用して印刷する

更に、サポーターたちは、Aさんの業務領域拡大のため、サポーター支援員の助言を受けて、PCによる情報検索や、パワーポイントによる社内掲示物の作成など、PCを使った新たな能力の開発に取り組み始めました。



研修で仕事への取り組みを視覚化して、 自覚を促した

Aさんの成長を振り返るため、サポーターたちは入社後半年の時点で研修を実施しました。カードに業務内容を記入し、担当している仕事量を視覚化しました。当初は嫌いな仕事や苦手な仕事が多いと想像していましたが、意外にも好きで得意な仕事が多く、Aさんなりの工夫も見えて新たな発見がありました。更にAさんも、指示以外で自ら気づいて行動している点をアピールでき、向上心と前向きな取り組み意欲の醸成につながりました。

<研修風景、カードによる業務取り組みの可視化>



褒めるときは褒め、注意するときには注意し、 見守る指導

入社当初は求められる能力とのギャップがあったものの、サポーターたちはできるだけポジティブな部分を見つけて伝えることを日々心がけました。「最後までできましたね」「前より早く終わりました」「丁寧ですね」と、少しでも良いところに着目して声がけするようにしました。また、直してほしい点は、改善のイメージが伝わるよう見せ方や言い方を工夫し、時には伝える人を変えて粘り強く話し合っ

た結果、Aさんとの信頼関係が徐々に深まりました。Aさんはこだわりがあるものの習得が早く、一度理解すれば業務を的確に処理できるようになりました。そこでOJTでは目的と成果物のイメージを示し、マニュアルで説明したうえで操作練習を重ね、理解できるまで見守りました。

任せる支援が生んだ 自立と成長

サポーターたちは、Aさんが仕事を自己完結できるようになったら、やり方を任せるようにしました。例えば清掃業務について、excel表で遂行管理する仕組みを作ったところ、使用中で掃除できなかった会議室があると、その空いている時間を見つけて掃除をするようになりました。

<清掃業務実施リスト>

場 所	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
	2/2	2/3	2/4	2/5	2/6	2/9	2/10	2/11	2/12	2/13
キャビネット										
コミュニケーションスペース										
受付 (外)										
受付 (内)										
組合庫										
社内集約庫 (※月曜日と水曜日)										
社務室										
役員会議室										
会議室										
応接室 大										
応接室 小										
廊下スペース1										
廊下スペース2										
フッターカウンター										
その他										
コミュニケーションスペース										
カ ー										
ベ ッ ト										
裏 通 り										
中 央										
裏 通 り										
清 掃										
支 那 前										

更に、サポーター全員が不在となる際は業務日計表を渡して仕事を任せたとこ、Aさんは任されたことへの自信からいきいきと対応するようになりました。サポーターが一丸となって支援した結果、Aさんは自律的に努力を重ね成長を続けています。支援初期は対応に苦慮することも多かったものの、3人の協力で心を開き成長につながられたことを、今では良い経験だったと振り返っています。

池田さん、武富さん、加藤さん「信頼関係が成長の基盤になりました」

最初はなかなか会話が続き、どのように距離を縮めていけばよいのか手探りの毎日でしたが、私たち3人がそれぞれのやり方で接していくうちに、一緒に過ごす時間の中で、短い言葉のやりとりの中にも自然な笑顔が見られる瞬間が少しずつ増えていきました。

慣れない作業に取り組む中で、感情のコントロールが難しくなることもありましたが、回数を重ねて経験を積み、私たちとの信頼関係が築かれると、作

業スピードや正確さも目に見えて向上していきました。彼はとてもまじめで責任感が強く、一つひとつの仕事に丁寧に向き合う姿勢が印象的です。その誠実な取り組みが社内でも評価され、今では他部署からも定期的に業務依頼が寄せられるようになりました。努力を重ねて成長していく彼の姿から、私たちも多くの刺激と学びをもらっています。今後も、そのまじめさと向上心を大切にしながら、さらなる活躍を楽しみにしています。