

専門職によるサポート体制の構築と働きやすく活躍できる職場づくり ～一人ひとりに寄り添いたい～

○塩田 大樹（株式会社オープンハウス オペレーションセンター サポート G 公認心理師）
和光 花子（株式会社オープンハウス オペレーションセンター サポート G）

1 はじめに

株式会社オープンハウスは、これまで外部の障がい者雇用支援企業との連携により障がい者雇用を進めてきた。積極的なM&A等によるグループ全体の従業員数の増加を受け、障がい者採用ペースを急激に上げていく必要が生じた。雇用人数の拡大のみならず、障がい者の成長意欲を引き出し、会社の成長につなげるためサポートスタッフを自社化することを決断。専門職からなる自社サポートグループ（以下「サポートG」という。）体制構築と支援内容について紹介する。

2 サポートGの立ち上げ

サポートスタッフの自社化に向け2021年から専門職スタッフの採用を開始。臨床心理士、公認心理師、社会福祉士の資格を持ち、企業における障がい者雇用の経験を持つスタッフを3名採用し、サポートGを立ち上げた。サポートGの主な業務は、採用活動、定着支援、研修、外部支援機関との連携などである。サポートGの立ち上げにより、2022年6月から障がい者雇用を完全自社オペレーションに切り替えた。

3 サポートGの支援内容

(1) 採用活動

サポートGはオフィス見学・説明会から応募者の書類選考・採用面接をおこなっている。専門職スタッフが選考に関わることで、障がい状況を把握し、必要なサポートをイメージすることでミスマッチを軽減している。その結果、サポートG立ち上げ後、順調に雇用数と雇用率が増加している。2023年6月1日時点では、雇用数107名、雇用率2.90%となった（図1）。

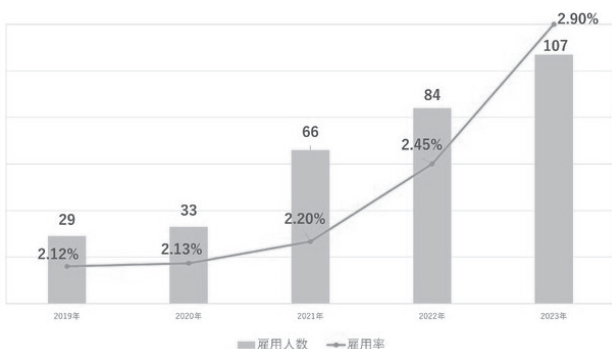


図1 雇用数と雇用率の推移

(2) 定着支援

ア 入社時

入社時にはMSFAS（幕張ストレス・疲労アセスメントシート）をベースとした情報収集シートを活用しアセスメントを実施している。自身の障がいについて一緒に振り返りをおこなうことで、安定就労に向けた課題点、目標を共有している。

イ 定期面談・臨時面談

入社後、一定期間は定期面談を毎週実施している。入社時は緊張や環境の変化、業務習得へのプレッシャーなどから不安定になりやすい時期でもある。その時期に毎週定期面談をおこなうことで、悩み事、困りごと、心配事を早期に発見・対処することで深刻な不調に陥ることを防いでいる。職場環境や人間関係、業務に慣れ、心身ともに安定してきた段階で、定期面談の頻度を2週に1回、3週に1回など本人の状況に合わせて調整している。本人が希望する場合は、毎週の定期面談を継続している。

サポートGスタッフが同じ事務所に常駐しているため、臨時面談を迅速におこなうことができる点は大きなメリットである。いつでも相談できる専門職スタッフがいることは、障がい者雇用においては大きな安心感につながっている。

また、サポートGスタッフが業務内容や他の障がい者雇用メンバーのことを把握している点も、サポートにおいて大きなメリットとなっている。職場での悩みの多くは、人間関係と業務課題である。これらを把握していることで、面談時に的確で実践的なアドバイスをおこなうことが可能になる。合わせて相談者の悩み事の相手側にも並行してアプローチすることができるため、スピーディーに解決することができる。業務内容を把握していることは、キャリアアップのサポートにも有効である。本人が設定した目標に対して、定期面談の際に進捗確認をすることができ、進捗が悪いようであれば、目標達成のためのアドバイスをおこなうことができる。これは評価基準や社内規程を把握しているサポートGとしての強みである。

ウ 健康管理・勤怠管理

障がい者雇用のメンバーは、毎朝パソコンで健康管理情報を入力する。内容は、睡眠状況、服薬状況、食事、気分、体調、疲労度など30項目以上になる。これらの情報と勤怠状況を毎日、相互に確認することで、小さな変化に気づきやすくなり、不調の予防、勤怠不良への早期介入が可能になる。

一般的に定着率が低いといわれる精神障がいのメンバ

一には細やかなサポートが必要となる。これらの情報をもとにサポートすることで大きな不調を防ぎ、休職や退職のリスクを大きく軽減した。

(3) 研修

サポートGは障がい者雇用のメンバーに向けて定期的に研修を実施している。最近1年間で実施した研修は以下のとおりである。

- 社会人基礎：タスク管理
- 社会人基礎：報連相
- 社会人基礎：メディアリテラシー
- キャリアプラン
- アサーティブコミュニケーション
- ストレスマネジメント
- アンガーマネジメント
- 認知行動療法
- ACT (Acceptance and Commitment Therapy)

職歴の無いメンバーや離職期間の長いメンバーにとっては社会人基礎の研修は重要である。発達障がいのメンバーはタスク管理が苦手な者もいる。コミュニケーションが苦手なため報連相が上手にできないメンバーもいる。そのようなメンバーに対しても社会人基礎の研修は役立つコンテンツとなっている。また、安定就労のためには心理教育も重要である。心理的安全性の高いチーム作りのため、ストレスや疲労に対処するための心理的柔軟性向上のために、各種心理教育も有効に機能している。

専門職スタッフであるサポートGがこれらの研修をいつでも実施できることは大きなメリットがある。研修を外部委託する際の費用削減効果だけではなく、必要なメンバーに必要なタイミングで必要な内容の研修をすぐに実施できるという効果は大きい。加えて研修実施後のフォローも細やかにおこなうことができる。普段の業務の様子や定期面談の中でのヒアリングを通して、研修内容が実践できているか確認できる。上手に実践できていないのであれば、その場でアドバイスをおこなうことで研修内容を実践的にフォローしている。

(4) 外部支援機関との連携

定期面談等でのヒアリング内容、業務中の様子、勤怠状況に基づき、医療機関や支援機関との連携をおこなっている。やむをえない休職や復職の際にも、専門職が持つネットワークを活用して各種福祉資源のコーディネートを実施し、復職のハードルを下げるように取り組んでいる。

4 結果

採用から定着支援・外部連携までを担うサポートGを立ち上げたことで、一人ひとりに寄り添った細やかなサポートをスピーディーに実施することが可能となった。直近3年間で雇用数は約3倍の107名に増え、3年以内に入社したメンバーの1年後定着率においても94.9%を実現している。

この結果はサポートGの立ち上げのみの功績ではない。2014年の障がい者雇用開始当初に、受け入れ体制構築や多くのノウハウを提供していただいた障がい者雇用支援企業のサポートがあったからこそ、障がい者雇用の土台ができたものと感謝している。

高齢・障害・求職者雇用支援機構 調査研究報告書No.153「障害のある求職者の実態等に関する調査研究」(2020)では、障がいのある求職者の立場から前職の離職を防ぐことができたと考えられる配慮について、ハローワークへの調査で取得したデータにより障がい別に分析を行った。

その結果、知的障がい、精神障がい、発達障がいでは職場でのコミュニケーションを容易にする手段や支援者の配置、上司や専門職員などによる定期的な相談、業務遂行上の支援や本人・周囲に助言する者の配置を必要な配慮として示している。サポートGでソーシャルサポート小牧他(1993)についてリッカート法(5件法)を用いた意識調査を行い、障がい別にソーシャルサポート提供者(上司・同僚・サポートスタッフ)とサポート内容(情緒的・情動的・評価的・道具的)について1要因分散分析を行った。その結果、精神障がい及び発達障がいの情緒的サポートに対する主効果について有意差はみられなかった($F(2, 86)=1.48, p=.234$)。しかし、水準ごとの平均は図2に示す通りサポートスタッフの得点は上司及び同僚よりも高かった。情緒的サポートは、「仕事で落ち込んでいるときに励ましてくれる」といった質問項目であり、サポートGスタッフが各々の拠点に常駐することにより、ナチュラルサポートを有機的に高め安定就労に繋がる職場環境要因のひとつと推測する。

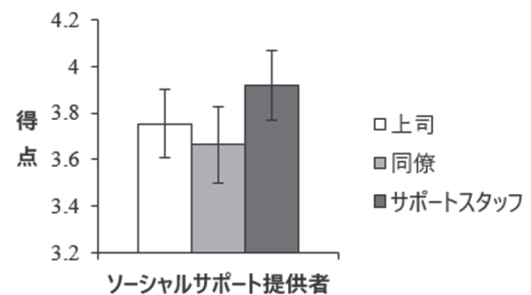


図2 ソーシャルサポート:情緒的サポート

5 今後の展望

今後も質の高いサポートを実践することで、メンバーが生き活きと働き、より良い人生を送れるようになってもらいたい。そのため就労移行支援事業所、障害者就業・生活支援センター、ハローワーク専門援助部門及び医療機関と連携を密にした取り組みを続け雇用の質的向上を推進する。

【連絡先】

塩田 大樹
株式会社オープンハウス
e-mail: daiju.shioda@openhouse-group.com

多様性が織り成す創造する力

～想像し創造へ～

○星 希望

(あおぞら銀行 人事部 人事グループ 調査役 精神保健福祉士/企業在籍型職場適応援助者)

1 はじめに

当行では様々な障がいのある行員がそれぞれの適性を活かし、各部門で活躍している。障がいの状況に応じて個別の配慮をしているが、全員が同僚と同じ仕事をしているため、働いているときは自身に障がいがあることを忘れてしまうという声もある。誰もが働きやすい、そしてやりがいを感じられる職場を目指し、行員の声に耳を傾けることを心掛けており、今回は多様な個性を尊重し合い生み出された新しい取り組みについて紹介する。

2 多様な個性を尊重する取り組み

当行グループでは経営理念として定めた「あおぞらアクション（行動指針）」の1つに「仲間の多様な生き方、考え方、働き方を尊重し、仲間の成長を支援する」がある。1人1人の声に耳を傾け、より良い職場環境づくりを追求するとともに、当事者だからこそその気づきやアイデアを活かし、全行で多様性の理解を深める取り組みを続けている。

(1) ディスクロージャー誌（統合報告書）作成への参画

昨年引き続き、当行のディスクロージャー誌（統合報告書）作成にあたり、障がいのある行員から希望者を募り、「障がいのある従業員が安心して働ける環境づくり」のページ作成を進めた。当行の取り組みを知っていただくことで、障がい者と一緒に働くことについて考えるきっかけになればとの思いにより、昨年より多くの行員が参加、普段の仕事や取り組みをしている様子の写真、参加者が日常感じていることをそのままの形で掲載している（図1）。

(2) 「スモールミーティング」の開催

これまでも社長をはじめとする業務執行役員と障がいのある行員が直接対話を行う「スモールミーティング」を実施してきたが、コロナ禍により少人数やオンラインでの実施となっていた。今年は、ディスクロージャー誌（統合報告書）作成に携わった者を中心に、様々な障がいのある行員が一堂に会し、社長も参加して「スモールミーティング」を行った。当行では障がいのある行員は、様々な部署で働いており、自身で話さない限りは同僚の悩みや工夫などの状況を知ることはないため、参加者にとって多くの気づきを得る機会となった。本来のスモールミーティングはその場で意見交換していくが、個々に状況が異なるため事前アンケートをもとにスライドにまとめ、その内容も事前に参加者が確認できるよう工夫した（図2）。

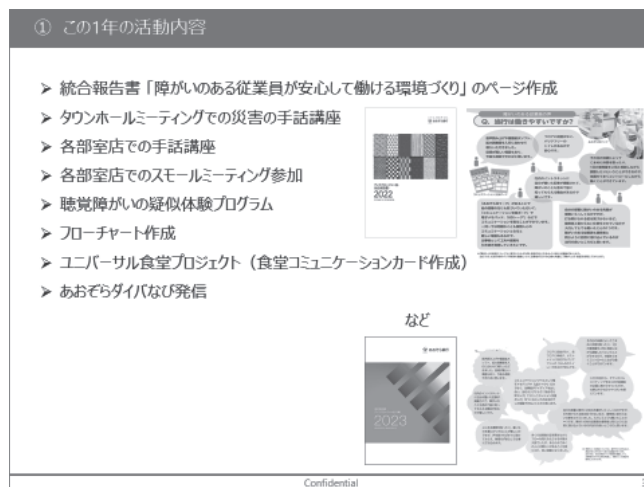


図2 スモールミーティング資料①

併せてディスクロージャー誌（統合報告書）作成の感想についても共有し、それぞれ状況が異なっても思いは皆同じであること、以前はどこかで引け目を感じていたものの本作成を含む様々な取り組みに関わる中で積極的に前向きに考えられるようになった「心の変化」があったことなどを共感し合った。

取り組みを推進していくことも大切であるが、皆であらためて振り返ることで新たな気づきがあり、こうしたPDCAサイクルをまわしていくことで、今後の取り組みやより働きやすい環境づくりに向けての意見交換にも繋がっている（図3）。

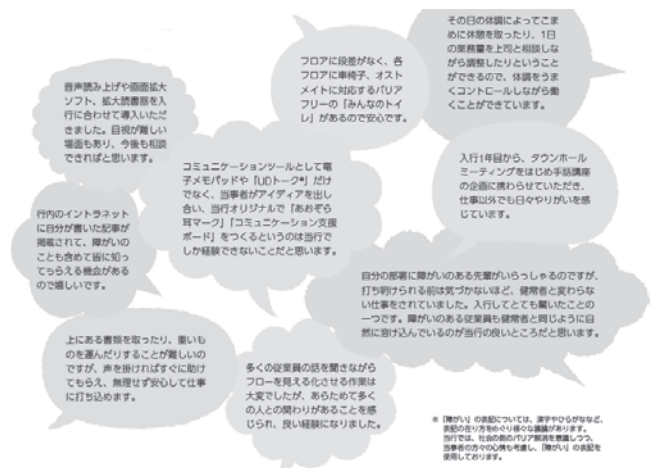


図1 ディスクロージャー誌（統合報告書）2023一部抜粋

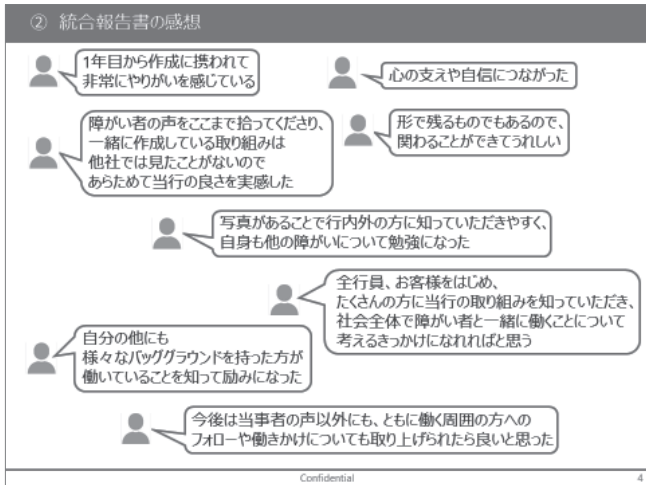


図3 スモールミーティング資料②

(3) 当行オリジナルの聴覚障がいの疑似体験プログラム

障がいについて、見た目にはわかりにくい、伝わりにくい障がいもあることから、周囲の行員は障がいのある行員がどのような状況であるか想像することになる。当行には聴覚障がいのある行員が多く、例えば発話が明瞭な聴覚障がいのある方では、実際の聴こえの状態が周囲にはわかりにくい面がある。そこで当行の聴覚障がいのある行員の発案により、聴こえない状況を体験する聴覚障がいの疑似体験プログラムの作成を進めた。既存の対面での聴こえない疑似体験プログラムを元に、外部の専門家にもご意見をいただきながらオンラインでも実施できるよう当行オリジナルのプログラムとして作成、現在トライアルで少しずつ行内展開し試行を重ねている（図4）。



図4 聴覚障がいの疑似体験プログラム

(4) タウンホールミーティングでの手話講座

当行グループでは経営陣と役職員が直接双方向にコミュニケーションをとる機会の1つとしてタウンホールミーティングを実施しており、昨年は3年ぶりに3つの会場とオンラインでのハイブリッド形式で開催した。タウンホールミーティングで実施してほしい企画についてグループ全体にアイデアを募ったところ、1年目の聴覚障がいのあ

る行員より、皆が集うこの機会に災害時に使える手話について、皆で覚えられたら良いのではないかと提案があった。災害が起きた際の状況を知る手段の多くがサイレンや放送などとなっている。聴覚に障がいのある方にとっては見える情報が必要となるが、UDトークや電子メモパッドなど便利なツールはあるものの、一刻を争うような有事には使える状況にないかもしれないことにあらためて気づかされた。また災害はいつでもどこで起こるか分からないものであるため、ともに働く仲間だけでなく、お客様や地域の方など、手話で伝達することで誰かの安全安心に繋がればという想いも重ね、発案者の行員が講師となって、皆で災害時に使える手話を学んだ（図5）。

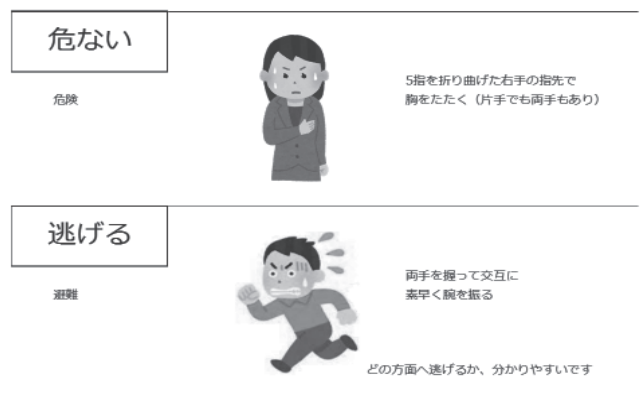


図5 タウンホールミーティングでの手話講座

3 今後に向けて

前述の取り組みをはじめめる際、様々な障がいのある行員から「相手の状況をどこまで理解し配慮できるだろうか」「自身の状況をわかってもらえるだろうか」といった不安の声が寄せられた。実際は悩みも、そして新しいアイデアも共感するところが多くあり、取り組みをきっかけに新たな交流も生まれている。そうした交流の中からまた新しい発想や取り組みが生み出されることで、誰もが働きやすい環境により近づけられるのかもしれない。

まったく同じ人はいないし、誰もがかけがえのない1人であるからこそ、様々な意見や想いが交錯する。そこで違いだけを意識するのではなく、その意見や想いはどこからきているのか思いを巡らし、お互いを尊重しながら対話を重ねていくことで共通点や気づきがあると考え。今後も1人1人の声に耳を傾け、皆で共有し取り組むことを続けていきたい。

【連絡先】

星 希望
あおぞら銀行 人事部 人事グループ
Tel : 050-3138-7211
e-mail : n.hoshi@aozorabank.co.jp

清掃検定制度による雇用定着

- 是枝 恵美子 (げんねんワークサポート株式会社 業務部業務課 業務課長 (副部長))
- 高谷 圭一 (げんねんワークサポート株式会社 業務部業務課 課長)

1 はじめに

げんねんワークサポート株式会社 (以下「GWS」という。) は、日本原燃株式会社 (以下「親会社」という。) により2019年2月に設立された特例子会社である。

当社の主要業務は、親会社からの「文書の電子化」「文書廃棄」「パソコンデータ消去」「名刺等の印刷」「清掃」「郵便物集配・配送」などである。

障がいを持つ社員 (以下「スタッフ」という。) が安心して働ける環境を整えるとともに、スタッフ一人ひとりの個性や能力に配慮しながら、人材を育成し、スタッフの雇用定着化をサポートしている。

2 作業分析の実施

スタッフの個性や能力、業務品質を確認するために、これまででは指導員が巡回・観察し、その都度指導を行っていたが、より多くの情報を把握するために2021年から作業分析を行った。

作業分析は同一の清掃環境を設け、作業時間、手の動かし回数を計測するとともに、清掃品質 (掃除機掛け、テーブル拭き、除菌、染み抜き) 50点、安全30点、ふるまい20点の計100点満点の項目で評価した (図1)。

区分	作業名	動線	1回目の作業分析結果の概要 (改善前)				2回目の作業分析結果の概要 (改善後)			
			評価項目	点数	作業時間	手の動かし回数	評価項目	点数	作業時間	手の動かし回数
傾向			清掃品質 (50点満点) では、掃除機掛けはすの下の後ろの掛け漏れが5名・56%、同じ所を掛けているが2名・22%、いすをきちんとそろえていないが2名・22%、テーブル拭きではテーブルの側面のふき漏れが4名・44%、表面の拭き漏れが2名・22%、同じ所を掛けているが2名・22%、拭き始める場所が手順書と異なるが2名・22%、安全面 (30点満点) では、ドアノブを最後までつかんでいないが5名・56%、ドアから出る際の左右確認の不十分が4名・44%、ふるまい (20点満点) では概ね問題なし			全員が評点アップ 清掃品質 (50点満点) では、掃除機掛けで手前・奥・いすの下・後ろの掛け漏れが4名・44%、安全面 (30点満点) では、ドアから出る際の左右確認の不十分が1名・11%のため、さらなる改善が必要なお、2名については、障がい特性のため、改善事項を取り入れるとそれを意識するあまり、これまでできていたことが掛けてしまう傾向が明らかになった				
良好事例			清掃品質の掃除機掛けでは掃除を掛け終えた際にゴミがないか確認していた、安全ではカートをお客さまにぶつけないようにするため後方に下がりがながカートを廊下に出していた、ふるまいではお客さまへの声掛けの際にお客さまに目線に合わせて挨拶をしていた、声のトーンが1トーン低くしていた			良好事例				
フォロー			自分の動画を見て改善事項を確認し、修正していく/各項目毎の高得点者の動画を覚えてスムーズな動きをイメージしていく/良好事例を取り入れていく			フォロー				掃除機掛けの掛け漏れの対策として、①足をそろえた姿勢から片足を一歩前に出した姿勢に変更 (掃除機ヘッドとカーペットの接地を安定するため) ②掃除機ヘッドにLEDライトを付けて清掃箇所を照らす (掃除機ヘッド先の清掃箇所をしっかりと見ようとするため) ③非力な作業者は片手を添える (掃除機ヘッドとカーペットの接地を安定するため) を講じ、フォローしていく (上記の障がい特性を抱えている2名については、業務処理能力に限られているため、清掃における最優先事項を安全面に設定し、定期的に自分の作業動画を見ることにより、改善点が明らかになり、評点がアップしたことから、手順書を順次動画にしておく)

図1 作業分析結果 (一部抜粋)

1回目の作業分析により把握した課題について、スタッフにフィードバックし研修した結果、2回目の分析では、ほとんどの項目で該当者が0人となり、改善が見られた (図2)。

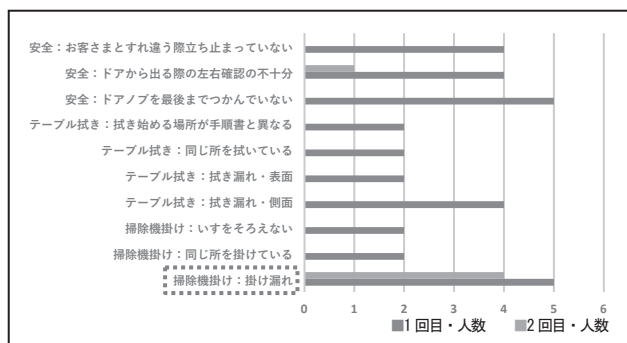


図2 作業分析によって確認された改善が必要な事項

あまり改善が見られなかった「掃除機掛け: 掛け漏れ」については、更に分析したところ掃除機掛けの範囲に視点が定まっていなかったことがわかり、掃除機のヘッド部分に注視できるようLEDライトを取り付けることによって改善され、作業分析の効果を認識した。

3 作業分析から清掃検定へ

作業分析の実施により、改善事項や良好事例を正確に把握し改善することができた。この効果を取り入れ、個々のスタッフが目指すべき目標を見える化し達成させることで、モチベーション向上につなげるために「清掃検定制度」を作り、2023年度から運用することとした。まずは2022年度下期にトライアルとして検定を2回実施した。

清掃検定の項目は作業分析と同様とするが、更に評価内容を深掘りし、スタッフにとってよりわかりやすい内容と

した(図3)。

項目	評価項目	評点	評点		
			上期	下期	比較点
清掃品質 (50点)	1 掃除機掛け (5点)	目標時間〇分〇秒以内で作業を完了しているか	2		0
		掛け漏れがないか	1		0
		全てのゴミを取っているか	1		0
	2 掃除機掛け(有人) (10点)	目標時間〇分〇秒以内で作業を完了しているか	2		0
		掛け漏れがないか	2		0
		見づらい机の下の奥にある黒い糸くずを取れているか	3		0
		掃除機を机・椅子にぶつけないか	2		0
	3 テーブルふき (5点)	目標時間〇分〇秒以内で作業を完了しているか	2		0
		ふき漏れがないか	2		0
		側面のふき漏れがないか	1		0
	4 除菌(有人) (15点)	目標時間〇分〇秒以内で作業を完了しているか	2		0
		ふき漏れがないか	2		0
		側面のふき漏れがないか	1		0
		2種類のぞうきんを使い分けができていないか	2		0
		薬剤スプレーをお客さまに向かってやっていないか	2		0
		薬剤の量が多く机等がびしょびしょになっていないか	2		0
		除菌の手袋でいすに掛かっているお客さまのスーツを触っていないか	3		0
	いすをまっすぐに戻しているか	1		0	
	5 シミ拭き (15点)	目標時間〇分〇秒以内で作業を完了しているか	2		0
		ブラシの扱いが適切か	3		0
スプレーの扱いが適切か		2		0	
コーヒのシミが目立たないようにしているか		8		0	
計		50	0	0	0
安全 (30点)	1 移動	ドアの内側には常に人がいるとの前提に立ってドアの開閉をゆっくり行っているか	10		0
		お客さまの歩行を優先し、通路の脇に寄っているか	4		0
	2 移動	ドアの内側には常に人がいるとの前提に立ってドアの開閉をゆっくり行っているか	10		0
		ドアにカードをぶつけないか	2		0
計		30	0	0	0
ふるまい (20点)	1 掃除機掛け (8点)	「掃除機を掛けてもよろしいでしょうか」、「ありがとうございました」の掛けを適度な音量で行っているか	8		0
		お客さまが電話中に掃除機のスイッチを切っているか	2		0
	2 除菌(有人) (8点)	「除菌してもよろしいでしょうか」、「ありがとうございました」の掛けを適度な音量で行っているか	8		0
		3 移動 (1点)	お客さまとすれ違う際に「お疲れさまです」の掛けを適度な音量で行っているか	1	
	4 移動 (1点)		お客さまとすれ違う際に「お疲れさまです」の掛けを適度な音量で行っているか	1	
計		20	0	0	0
合計		100	0	0	0

図3 清掃検定評価一覧表(一部抜粋)



図4 清掃検定の様子



図5 良好事例を全員で共有

清掃担当指導員が検定者となり、清掃業務を担当しているスタッフ12名を対象に本人の許可を得たうえでカメラにて動画を撮影し、検定を行った(図4)。

作業分析の時にはスタッフを集めて指導員が良好事例を挙げてアドバイスしていたが(図5)、検定では点数を開示すること、全体説明では理解が難しいスタッフへの配慮、課題について本人と共有するなどきめ細やかに対応すべく個別にアドバイスした。その結果、評点は1回目より2回目の方が12名全てのスタッフにおいて上がった。

評点の見える化を図り、動画でフィードバックしたことからスタッフからは「動画で自分の動きを見ることができたので改善点がわかりやすい」「評点が上がると嬉しい」「普段の業務に活かしたい」などといった感想を聞くことができた。トライアルの結果、検定の導入により我々が期待できる効果が得られることを確信した。

4 清掃検定で気付いた事

清掃検定を行っていく中で作業手順にスタッフを合わせるのではなく、スタッフに作業手順を合わせる方法により、モチベーションが向上することがわかった。

一例として掃除機掛けの際、タイルカーペット2枚を掛け幅の標準としていたが、腕の長さによって個人差があることから掛け幅をタイルカーペット3~4枚とスタッフに合わせて。スタッフに作業手順を合わせる方法を取り入れたところ、モチベーションの向上だけではなく、作業効率や業務品質の維持向上にも繋がるといったメリットが生まれた。

更に1回目の動画を見ながら改善点に気づき、2回目には自発的に改善するスタッフも出てきた。

5 今後の課題・展望

始めて間もない清掃検定ではあるが、今後は上半期と下半期の年2回清掃検定を行い、清掃品質を確認してとともに、業績評価へと反映させていく。そして評点によりグレードを設定し、一定の水準を達成しているスタッフには、「GWSの清掃マイスター」として職場体験実習生の受入時に今まで指導員が行っていた実演や説明を担当してもらうなど、更なるモチベーション向上に繋げていきたいと考えている。そして、この取り組みが雇用定着に繋がることを期待している。

【連絡先】

高谷 圭一
げんねんワークサポート株式会社
e-mail : keiichi.takaya@gensup.co.jp

たのしいおしごとにつき

～Power Platformによる日報管理システムの構築とデータ活用～

○原 真波 (三井金属鉱業株式会社 経営企画本部 人事部 労政室 ステップ&サポートセンター)
渡邊 いずみ (三井金属鉱業株式会社 経営企画本部 人事部 労政室 ステップ&サポートセンター)

1 はじめに

三井金属鉱業株式会社経営企画本部人事部労政室ステップ&サポートセンター(以下「SSC」という。)は、本社内に設立された、障がい者雇用チームである。現在、知的3名、精神4名、身体4名と健常者2名で構成されている。なお、健常者2名と身体2名、精神1名が支援者として運営をしている。SSCでは、障がいを持つメンバーの自発・自治・自立を目指し、研修やワークショップなどを取り入れているほか、業務としては、主にオフィス内の清掃や備品管理、メール室での郵便物仕分けや配達に従事するほか、PCを使用した事務業務の代行を行っている。

2 背景

SSCでは、元々手書きの日報を利用していた。障がい者雇用において日報は有効なツールではあるが、紙ベースでの管理ゆえ十分なデータ活用がされているとは言い難い。

数年前までは、支援者は日報に記入された情報をもとに、稼働実績や体調、睡眠時間の傾向などを確認、進捗管理や面談時のヒアリング材料としていた。特に精神障がいを持つメンバーにおいては睡眠時間と体調に何らかの関係を把握していたため、日報のデータをExcelでグラフ化するなどの工夫をしていた。しかしデータ入力に時間を要するなど支援者への負担が大きく、また最新のデータ管理が煩雑なことから、迅速に分析できなかつた(図1)。

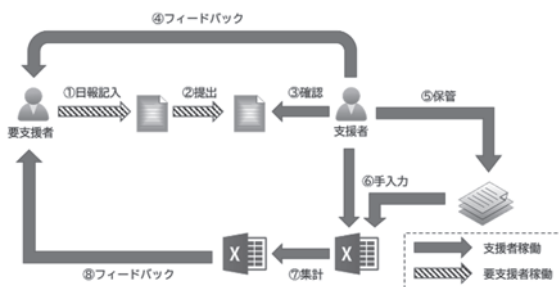


図1 手書きの日報使用時のフロー

3 日報管理システムの構築

(1) ステップ1：日報のデジタルデータ化

手書きの日報をデジタルデータにするため、Accessで日報フォームを作成し、障がい者メンバーには手書きの日報からPC上の日報にデータ入力するよう変更、指導した。これにより、文字がデータとして保存され、業務稼働や体

調、睡眠時間のデータがExcelで集計できるようになった。支援者の負担はやや軽減したが、Access上のデータをExcelに移して計算させる作業は支援者が担当、グラフの作成や確認をタイムリーに実施することは難しかった(図2)。

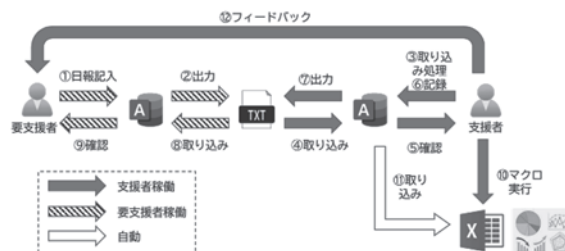


図2 Accessを利用した日報使用時のフロー

(2) ステップ2：データの自動処理

次に、迅速かつタイムリーに情報を確認するため、Power Platformを使った日報管理システムを構築することにした。Power PlatformとはMicrosoft社が提供するサービスであり、Power BIやPower Appsを利用して、データ処理から解析までをシームレスに実行できるという特徴がある。

日報入力フォームをPower Appsで作成し、そのデータをSharePoint上に保存することで、支援者はPower Appsで作成された日報を確認できるようになった。また、Power BIで各種データを連携させ、業務稼働や体調、睡眠時間が連動して迅速にグラフ化できるようになった(図3)。

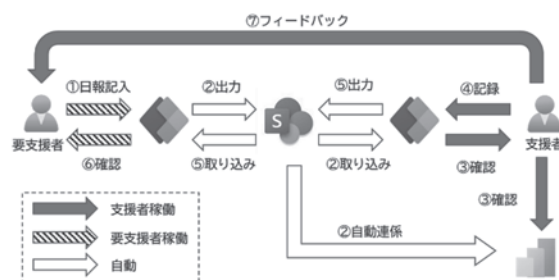


図3 Power Platformを利用した日報使用時のフロー

4 日報管理システム導入後の変化

(1) 効果1 日報の処理時間が軽減

表1は、本システム導入によりデジタルデータ化までの時間を比較したものである。日報処理にかかる1人当たりの時間は紙の日報を利用していた頃に比べ、3分の1程度になり、その分をフィードバックや体調、睡眠時間の確認

に充てられるようになった。

表1 デジタルデータ化までの時間比較

日報の種類	本人による 日報記録	支援者による		合計
		データ 入力	グラフ 化処理	
紙	10分	10分	10分	30分
Access	10分	不要	5分	15分
Power Apps	10分	不要	不要	10分

(2) 効果2 フィードバックの迅速化

入力されたデータはほぼリアルタイムに閲覧でき、タイムリーなフィードバックの記入、グラフによる健康状態の確認が容易となった。図4は精神障がい者メンバーの1か月間の就寝時間、起床時間、睡眠時間の変化を表すグラフである。時系列でみることでその日の体調を予測でき、面談の実施や業務量の調整といった対応がスムーズに行えるようになった。その結果、精神的に安定し就業状態も改善された。また、体調に応じた受託業務量の調整がより正確になった(図4)。

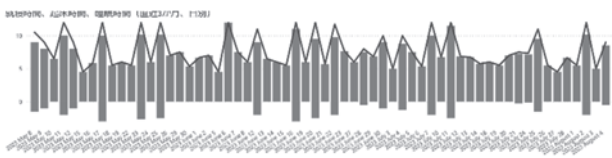


図4 就寝・起床時間(棒グラフ)と総睡眠時間(折線グラフ)

(3) 効果3 業務配分の適正化

各メンバーの1日の業務内容をグラフで確認し、特性に応じて適切に作業を配分している。それにより、SSC全体のパフォーマンス向上に繋がっている(図5)。

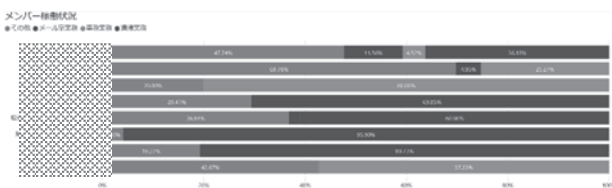


図5 稼働集計グラフ ※モザイク部は個人名

5 通院レポート機能の追加

メンバーによっては、定期的に通院し主治医と連携しながら寛解を目指す場合がある。そこでSharePoint上に保存された日報データからPower BIを使って、当月の睡眠時間や体調のグラフを視覚化できる機能を追加し、通院レポートの作成ができるようにした。この通院レポートには睡眠時間や体調グラフの他、主治医への質問事項や1か月の振り返りを記入する欄と家族コメント欄を設け、印刷して主治医に手渡せるようにした。また、主治医からのコメ

ント返信欄もあるため、主治医からのアドバイスや会社への連絡事項を、本人-家族-主治医-会社(支援者全員)と共有できるようになっている(図6)。

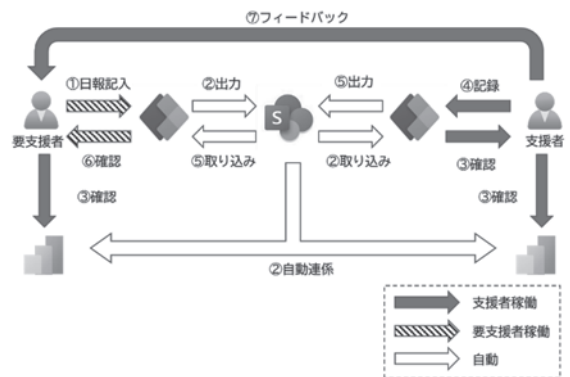


図6 新機能を追加したデータフロー

6 まとめ

日報管理システムを導入したことで、次のようなメリットがあった。

- データ入力にかかる時間が無くなったため、支援者の業務負荷が大幅に軽減された。それにより、データ入力に費やされていた時間を、障がい者メンバーの業務・体調管理に充てることができ、結果として、業務態度の改善や安定した就労につなげることができた。
- 支援者と障がい者メンバーのコミュニケーションが促進されたことにより、今まで見られなかった、障がい者メンバー間での交流も生まれ、チーム内の雰囲気明るくなった。今では、年に一度キャンプに行くほど仲が深まっている。

7 今後の展開

障がい者メンバーの特性やスキルに合わせたサポート体制がさらに充実するため、機能の追加を計画している。具体的には現在の日報管理システムに日報データから集約した経験業務や受講済みの研修データを加え、一覧表示できるようにする。そこに個人情報や障がい特性と配慮事項、性格などの情報を紐付けし、障がい者のデータを一元管理できるシステムとする。SSCではこの新機能を「Personal File」とする予定である。これらの情報をチーム全体で共有することにより、必要な支援内容を支援者が短時間で習得することができるようになると考えている。将来的には、各メンバーの能力や特性に応じた配属先とのマッチングを図り、メンバーの活躍の場を増やし、自立できることを目指している。

【連絡先】

三井金属鉱業株式会社 経営企画本部 人事部 労政室
 ステップ&サポートセンター
 e-mail : mss_ssc@mitsui-kinzoku.com

職場適応を促進するための相談技法の開発

～ジョブコーチ支援における活用に向けて～

○古野 素子（障害者職業総合センター職業センター 主任障害者職業カウンセラー）

小沼 香織・森田 愛（障害者職業総合センター職業センター）

1 はじめに

障害者職業総合センター職業センター（以下「職業センター」という。）では、発達障害、精神障害、高次脳機能障害の方々や事業主等に対しより良い支援を提供するために、新しい就労支援ニーズ等にも対応した職業リハビリテーション技法の開発、改良及び普及を行っている。

令和5年度は、これまでに職業センターで開発した支援技法を、職場適応を促進するための支援の1つであるジョブコーチ（以下「JC」という。）の相談支援場面でも活用できるように、相談技法の開発に取り組んでいる。

本稿では、職場適応を促進するための相談技法の開発の中間報告として、現在の課題点やニーズの整理と今後の方向性について報告する。

2 JC支援とは

JC（職場適応援助者）支援は、対象障害者が与えられた仕事を遂行し、職場にスムーズに適応できることを目指して具体的な目標を定め、支援計画に基づいて実施する。JCが直接職場に出向き、障害者本人に対する専門的な支援だけでなく、事業主に対しても障害特性に配慮した雇用管理等に関する支援を行い、最終的には事業所の上司や同僚による支援（ナチュラルサポート）にスムーズに移行できることを目指す支援である。JCには地域障害者職業センター（以下「地域センター」という。）に配置されている「配置型JC」、障害者の就労支援を行う社会福祉法人等に雇用されている「訪問型JC」、障害者を雇用する企業に雇用されている「企業在籍型JC」の三者があり、厚生労働大臣が定める養成研修を修了した者が担当している。

3 開発の背景

地域センターのJC支援の対象者は、精神障害者や発達障害者が増加傾向にある。そのため、知的障害者を対象とした作業支援を主たる支援内容としていた事業開始当初と今では必要な支援技法が異なり、ストレス対処、体調・疲労の管理、職場の人間関係などに関する相談、職場適応を図るための支援、電話やWebを介した支援等、支援内容や支援方法の幅が広がっており、より多様でコンパクトな相談や支援の実施が求められている。

4 課題点やニーズの整理

職業センターが、令和4年(2022年)に全国の地域センターを対象に「支援技法の開発ニーズ等に関するヒアリン

グ調査」（以下「地域センターヒアリング」という。）を実施したところ、様々な開発ニーズの中に、JC支援における個別相談でも活用できるような教材やツールの開発及び個別相談やJC支援での活用方法を知りたいといった意見・要望が挙げられた（表1）。

表1 JC支援における相談技法やツールに関するニーズ（抜粋）

JC 支援への活用に関する意見	・過去の開発テーマについてJC支援や個別相談で活用する際のポイントや方法が分かるようなマニュアルがほしい。 ・就労先での技法の活用の仕方を知りたい。 ・支援技法をもっとJC支援に取り入れたい。 ・効果的な活用方法を具体的な事例を交えて教えてほしい。
可視化できる	・問題解決シート、ストレス温度計やチェックシート等、JCが状況を本人と共有・整理しながら対処を検討できる視覚的にわかりやすいツールがあるとよい。
よりコンパクトなもの（限られた回数・時間で実施）	・1回20～30分以内で説明できるコンパクトな教材があるとよい。 ・短時間で知識習得や自身の状況を整理できるツールがあると、事業所内や出先での相談で活用しやすい。 ・コンパクトな説明、チェック表などがあるとJC支援で活用しやすい。
自己学習できる（補える）もの	・ホームワークでも使用できる教材がほしい。 ・参考図書や動画等利用者が自己学習の際に活用できるものを情報提供できるとよい。 ・JC支援は相談時間が限られるため、知識付与→自己学習→相談で振り返るなど何回かにわけて取り組めるツールがあるとよい。
導入・動機付けに役立つ	・取組の動機付けとして教材やツールを使用するメリットを本人に提示できるわかりやすい資料、気づきの促しになる資料がほしい。
知識付与に役立つもの	・怒りの仕組みを理解してもらうことで対処策を冷静に考えていける人もいる。対処策検討のために知識を得ることができるような相談ツールがあるとよい。
対処方法の検討に役立つもの	・職場でできるストレス対処方法等の検討に役立てられるよう、ヒント集やちょっとしたアイデア集、資料集のようなものがあるとよい。 ・利用者のニーズにあわせて選べるよう、バリエーションが豊富だとよい。
定着・習慣化を目指すもの	・習慣化するためのツール、セルフモニタリングができるツールがあるとよい。

また、今後の相談支援で活用したい支援技法について地域センター（支所含む）及び広域センターに尋ねたところ、「生活習慣に関するもの」（生活習慣や習慣化のコツ）、「ストレス対処に関するもの」（怒りの対処策、ストレス

対処)に関するテーマを希望するセンターが多かった。

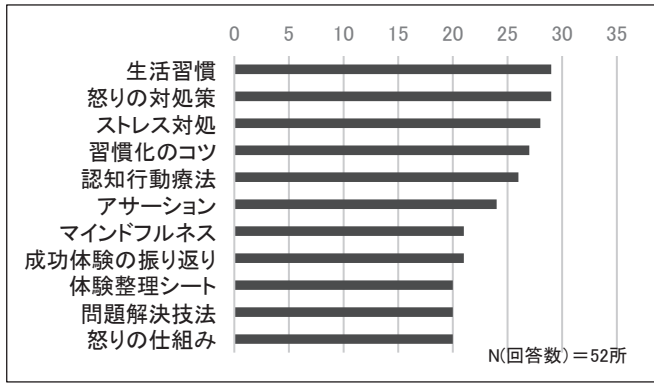


図1 希望の多かったテーマ (20以上希望のあったもの)

これらの意見をふまえて、これまでに職業センターの各プログラムを通じて開発してきた生活習慣やストレス対処等の支援技法をもとに、JCが職場適応を促進するための相談支援を行う際に活用できる支援ツール (以下「相談支援ツール」という。)を作成し、相談支援ツールを活用した相談技法の開発に取り組むこととした。

5 相談支援ツールについての検討

相談支援ツールを検討するにあたっては、相談支援ツールの試案を作成した上で、令和5年(2023年)に東京、千葉、静岡、栃木、鳥取の5つの地域センターのJC支援を担当するカウンセラー及びJCに呈示して、グループヒアリングを実施し、相談支援ツールに対する意見や改善要望を把握した(表2)。

表2 相談支援ツールの内容や活用方法に関するニーズ(抜粋)

内容	活用方法
・導入・動機づけに役立つもの	・可視化できる ・コンパクトな相談に対応できる
・知識付与に役立つもの	
・対処方法の検討に役立つもの	
・定着・習慣化を目指す支援に役立つもの	
・事業主支援に役立つもの	

これらを踏まえて、地域センターヒアリングにおいて希望の多かったテーマ「生活習慣」「ストレス対処」に関連する講座資料や講座で活用しているツールのうち、「導入・動機づけに役立つ」「知識付与に役立つ」「対処方法の検討に役立つ」「定着・習慣化を目指す支援に役立つ」ものに着目し、JCによる相談支援で活用しやすいように「可視化」や「コンパクトな相談への対応」が可能となるよう改良を加えることとした。

このようなプロセスを経て、知識付与に活用できるツールを「資料」として、相談時に状況や捉え方、考え方などを可視化できるワークシートやチェック表などのツールを「シート」として相談支援ツール(試行版)を作成した。具体的な構成は、表3のとおりである。

表3 相談支援ツールの構成(試行版)

	目的	内容	ツール	
生活習慣	導入	「生活習慣」との関連を考える	資料	考えてみませんか? 「生活習慣」
			シート	「自己チェック表」
	知識付与	「運動」「食事」「睡眠」	資料	「運動」
			資料	「食事」
			資料	「睡眠」
	目標設定	「習慣化」について学ぶ・取り組む	資料	「習慣化ってなに?」
			シート	「行動目標を決めよう」
			シート	「行動ノート」
			支援者用参考資料	習慣化のフォローアップ 「質問・フィードバックのヒント集」
ストレス対処	導入・知識付与	「状況」を整理する	資料	ストレスに感じた出来事を整理する・対処方法に役立つ「体験整理シート」を書いてみよう①
			資料	「体験整理シート」を書いてみよう② ストレス対処を考えよう
			シート	体験整理シート
	対処方法の検討	「思考(頭に浮かんだ考え)」にアプローチする	シート	コラムシート
				資料
		「気分」にアプローチする	資料	「怒りのしくみ」を知ろう
			シート	怒りへの対処方法リスト
			資料	アンガーログを書いてみよう
		シート	アンガーログ	
			「身体」にアプローチする	シート
		シート		リラクゼーション技法の紹介
		「行動」にアプローチする	シート	問題状況分析シート(様々なバリエーション)
			資料	コミュニケーションスキル〜アサーション〜
			シート	DESC法 ワークシート
		その他	シート	生活記録表
シート	ストレス対処整理シート			
資料	対処方法リスト コーピング			

6 今後の方向性

相談支援ツール(試行版)の地域センター等における試行実施の状況を踏まえて、相談支援ツールを活用した相談の実施方法、実施上の留意事項について取りまとめた支援マニュアルを令和6年3月に発行する予定である。

【参考文献】

- 厚生労働省ホームページ：職場適応援助者(ジョブコーチ)支援事業について <https://www.mhlw.go.jp/index.html>

【連絡先】

障害者職業総合センター職業センター開発課
e-mail : cjgrp@jeed.go.jp Tel:043-297-9112