デザイン思考で自然に働く

○柿沼 直人（有限会社芯和 Cocowa：就労継続支援B型事業所　職業指導員）

１　事業所紹介

2019年11月、「一人ひとりが主体的協調的に行動し、デザインを通して社会に和を創造する」（デザイン＝相手の立場で考えることと定義）を事業所方針として、就労継続支援B型事業所を追加で開所した。

デザインが生み出す効果として、①利用者本人が「所属感と貢献意欲を持てる」。②利用者と支援者が「相互通行の人間関係を形成できる」。③社会に対して「障害者雇用の専門的職域拡大ができる」。の３点が挙げられる。

開所から日が浅い事業所ではあるが、社会的にコロナ禍で様々な要因から出勤できない（しない）利用者が増えている状況化でも、今年４月からの出勤率平均96％を維持している。これは、栃木県助成事業を活用しテレワークシステムを導入、研修から実施まで本格稼働させ併用できるようにしたことと、利用者一人ひとりが主体的に貢献しようという意欲を持っているということが理由である。

業務内容は、デザインに関わる業務（イラスト・後加工・事務・環境整備等）を主に行っている。一人ひとり同じ作業を行うわけではなく、得意を活かし、苦手を助け合いながら協力して業務を進めるスタイルをとっている。

２　知識向上、幅広い経験のための取組

(1) 日常業務・PCスキル等の動画マニュアル

障害に応じた業務理解やスキルアップは、市販の書籍等では対応しきれない部分が多い。具体的内容を動画にしておくことによって、何度でも見返すことができ、段階的にサポートを行うことが可能になる（表）。

表　動画の例

タイトル	内容／目的
必ずはじめに見る（14分）	仕事とはなにか？なぜ社会に貢献する必要があるのか？を問いかけることによって、仕事に対する意識付け、方向性の統一を目的としている
移動とコピー（2分）	PCファイルの移動・コピー操作とその重要性を、文字や数字が苦手でも理解し実践できるようにすることを目的としている
コンピュータとは（20分）	PCの構造、2進数等、知らなくても仕事を進めることはできるが、きちんと理解しておくことでPC関連業務を円滑に進めることを目的としている
Illustrator超入門（1～6分）	基本図形で簡単なアイコン作成等、実務的な業務の前に簡単な操作を短時間で行うことで、誰でも集中して達成感を得ることを目的としている
その他	印刷機の使い方、プロッタの使い方、掃除、水やり、珈琲の淹れ方、セキュリティ等

(2) エクシェア（Exshare：経験の共有）

Experience（経験）、Sharing（共有）の造語であり、弊社独自に開発したプログラムとなっている。仕事をするための力として、５Ｗ２Ｈ、PDCAサイクル等が一例として挙げられる。知識として理解するには難解なことでも、具体的な例として繰り返し話し合い、日常業務で実践する機会につなげ、成長を促すことができる。

また、デザイン思考で仕事をするため、身体を動かし脳を活性化する目的で、仕事の状況やメンバーのコンディション・興味・感心に応じた運動プログラムを実施している。

(3) 美術館見学（アート×デザイン）

事前準備と見学後の意見交換会の機会を設けることによって、人前で話す経験の機会となり、本人の興味関心と他者の興味関心の違いを経験から学習することができる。

３　能力向上のための取組

(1) 考える機会の創出

就職を目指すための実践的な業務を中心に、就労移行支援事業所の利用者と一緒にサポートを受けながら作業を進める。その中で重視していることは、利用者スタッフともに「考えること」である。

「考える」とは問題と課題を分けて考え、課題に対処し、改善していくことである。問題とは、「何ができないのかもわからない状態」であり、課題とは、「原因はわかっているが解決策が未だない状態」である。その場限りの解決策を利用者に教えてしまうのではなく、原因をともに考え、次同じような課題に直面した際に、自らの力で解決する手段をもてるよう、経験を積み重ねるサポートをしていく。

図１　経験の積み重ねの結果として、新聞４コマ漫画を受注
（作：イラストレーターほたる）

⑵ 多様性尊重のためには何が必要か

「数年で一般就労しなければならない」と考えてしまうと、正直難しいと言わざるを得ない利用者は多い。支援者として、「本人にあった成長スピード」を見極め、そこを重要視したサポートを実施していく。理由として、例えば納期に間に合わないという理由で「急ぐこと」を求めてしまった結果、逆に成長を止めてしまう、成長スピードが遅くなってしまう現状が往々にしてあるからである。スピードという意識だけが本人の中に残り、作業自体から得られる経験や改善が薄くなってしまうことから起こる。

だからといって、納期意識は大切である。いつまでも同じことをやっていていいはずはない。そこを理解して改善していくために、作業に対してのそれぞれに合わせたマニュアルの作成や、カッターの使い方、はさみの使い方、ラミネーターの使い方等日常的に必要な作業についても、動画マニュアルを活用し、何度でも確認できるようにすることで、それぞれのスキルアップを図っている。

さらに、本人にとって気付きにくい課題、できるようになりたいが解決策がわからない課題等については、ともに考えることで本人の「考える力」を成長させ、そこから気持ちにも少しゆとりが生まれ、自信にもつなげることができ、そこから様々な主体性が積み上げられていく。一例として、数値文字が苦手だが、コンセプトを理解してイラストが描ける、という利用者が主体的に編集長を行い、事業所の情報発信と社会貢献のために作成している会報誌「Cocowaだより」が挙げられる。細かいことに気がつく利用者、アイデアが豊富な利用者、字が上手に書ける利用者等、それぞれが得意なことで協力し合い、自然に協調性が生まれ、「和」が創り出され、今後も続けて行きたい取り組みとなっている。

4　自己理解、他者理解で互いの成長に携わる

障害者健常者の境なく、一人ひとりが苦手なことがあるからこそ助け合えることを理解し合える環境作りのための取り組みも重視している。

その一つとして、福祉サービスを利用しているときは当たり前に苦手なことへのサポートが受けられるが、社会に出たらサポートは当たり前ではなく、社会の一員として自らも貢献する意識を持つこと、福祉のサービスと一般就労との違いを繰り返し説明していく。さらに、自己理解のためのPDCAサイクルの習慣化、報告連絡相談や社会人としての心構えの重要性を説明し続けることで、少しずつではあるが、確実に変化を実感できるに至っている。

5　デザインを通して社会につながりを創造する（相互通行のコミュニケーション）

事務作業をする人、イラストを描く人、環境整備をする人、職種に関係なくそれぞれが「お客さまによりよい商品を届ける価値」を求めて仕事をするために、仕事の目的を具体的にしていく中で、「言われたからやる」から、「社会によりよい商品を届けたいという想いで主体的に行動する」に目的が変化する。自分たちが仕事をした先に社会があるということを主体的に意識できることで貢献意欲も生まれ、仕事のやりがい、成長につながっている。

6　主体的な喜びから生まれる「ありがとう」の心

苦手をサポートしてくれた仲間にありがとう。助けてもらったらありがとう。言われてやるからではなく、相手の立場を主体的に考えて行動したからこそ心からの感謝の気持ちが生まれる。今後も、関わりのある人々に対してたくさんのありがとうの言葉が自然に生まれてくるような事業所にしていきたいと考えている。

ありがとうの効果として、①人間性が優しくなれる②日頃気づかない周りの助け等に感謝ができるようになる③苦手な人との人間関係が少しだけ良好になる④言われた相手にもいい影響が生まれる。などが挙げられる。

ありがとうには障害健常の壁はない。支援者がこれからどのようなサポートを行えるかによって、ありがとうの質も変化していくと考えている。

図２　「一人ひとりが主体的協調的に行動し、デザインを通して社会に和を創造する」を表したコンセプトアート
（作：イラストレーターほたる）

【連絡先】
有限会社芯和
（Cocowa：就労継続支援B型・就労移行支援・就労定着支援）
栃木県河内郡上三川町上蒲生2186-1
電話：0285-38-9350　e-mail：info@cocowa.co.jp