

活躍する 障害者職業生活相談員

前号から始まった「障害者職業生活相談員」の活躍を紹介するシリーズ。第2回目は、活動歴7年という経験豊富な相談員の方に、障害のある社員とのかかわり方や工夫、また、これから相談員として働く方へのアドバイスなどをうかがいました。

職場のサポート体制

「JFEビジネスサポート横浜株式会社」の安倍朋子さんは、「コ・ワークラボセンター」という障害のある社員20人が在籍する部署で働いています。

同部署には、障害のある社員をサポートする担当者として、センター長である渡辺重己さん以下7人が所属し、障害者職業生活相談員の資格を順次取得していますので、この項では全員を「相談員」とご紹介します。

相談員のみなさんは、企業在籍型職場適応援助者(ジョブコーチ)の資格も取得している安倍さんともう一人のベテラン相談員を中心に、一貫したサポートができるよう意思統一を図っています。

まずは名前を覚えて、じっくり聞く

安倍さんは、豊富な経験から「朝の挨拶ひとつで、障害のある社員たちの体調や気分がわかる」ということですが、「そのためには、一緒に働く仲間として、その人に興味を持つことが大切」とも話します。

「はじめて相談員になる場合、どう

【取材先プロフィール】

JFE ビジネスサポート横浜株式会社 (神奈川県横浜市)

- ◆業種
各種サービス業。
JFE エンジニアリンググループの職場環境、IT、電子化、広告宣伝などのサポート業務を展開
- ◆従業員数
283人のうち、障害者は24人(知的障害19人、精神障害4人、身体障害1人)
- ◆障害者職業生活相談員数
4人



相談員の安倍朋子さん

対応すればよいのかと迷う人もいますが、特別扱いする必要はありません。特性上の配慮は必要ですが、当社の一般社員として育てればよいのです」

◆アドバイスポイント

①障害のある社員の話を聞く
相談員になって日が浅いと、心の距離を近づけようとして、自分のことをたくさん話しがちです。それよりも「話を聞いてほしい」社員の方が多いので、「聞く」ことに徹しましょう。

②顔と名前を1日も早く覚える

「自分の名前を呼んでくれた」という喜びが、心を開ききっかけになります。

③伝え方で、自信やモチベーションをアップ

本人の自信やモチベーションは、言葉のかけ方ひとつで変化します。相手

の性格や状況を見極めて工夫していきましょう。

相談員の業務分担

同社は、JFEエンジニアリンググループの一社として、ものづくりを支えるさまざまな事業を行っています。そのなかで障害のある社員たちは、スキニングなどの電子化サービス、定期的な施設・巡回サービスやオフィスサービスなど、多岐にわたる業務になっています。

7人の相談員のうち、安倍さんとベテランの相談員は、新しい業務の手順やルールなどを定めて、障害のある社員の仕事として新しく導入する業務を習得するための支援や、その業務をさらに深めていく支援を担当してい

ます。そのほかの相談員は、障害のある社員と一緒に業務をしながら、作業内容とその社員とのかかわり方の両方を覚えていきます。

障害のある社員を支援する場合、どの相談員が担当しても方針が一貫していることが重要です。そのため、マニュアルを整備しています。また、マニュアルの内容に不都合が生じた場合は、会議を開き、改訂内容を検討します。相談員の個人的な見解で変更することが、方針のブレにつながるからです。



コ・ワークラボセンターで、それぞれの業務に励む

相談員が同じ方向に向かって

障害のある社員の職域が広がったことで、各相談員が離れた現場にすることが多くなり、相談員同士が直接顔を合わせる機会が減ったため、報告は「 Slack」というコミュニケーションツールを利用しています。日々の出来事をすぐに共有し、伝達漏れを防ぐことが目的です。

例えば、挨拶時の表情や声のトーンなどで、「何か元気がない」と安倍さんが感じた社員がいたら、「少し気をつけて様子を見てほしい」などの申し送りを行っています。こうしたベテランならではの気づきは、だれもが同じようにできるわけではないので、このツールでそれを補っています。

それ以外にも、社員の身体的・精神的な状態を把握し、一人ひとりの社員の全体像をきめ細かくとらえるため、「自己申告シート」も活用しています。毎日、自分の体調・気分・睡眠・やる気を、それぞれ「マイナス2」から「プラス2」までの5段階で自己採点し、記録します。

「長期間続けていくと、例えば『春に体調を崩すことが多い』といった、そ



さまざまなオフィスサポート業務をこなす

の社員の調子の波がよくわかります。また、面談などの対応やその後の変化などの記録とリンクさせると、社員それぞれの「カルテ」ができていきます。このような記録の蓄積は、経験の浅い相談員にも役立つ、部署全体の大きな財産です」

また、社員からの相談などは、複数の相談員で対応するようにしています。軽微な相談は、あえてオープンな場所で行き、判断に迷うときは隣席の相談員にも意見を求めます。

その後、相談内容は、相談員全員で共有します。安倍さんは「ひとりで判断しないことも、方針のブレを防ぐことにつながります」と強調します。

新しく相談員になった社員は、業務手順、個々の特性に加え、障害そのものについても勉強しなければなりません。

せん。資料などは用意されていますが、多忙な業務と並行して進めることになります。

「何か困ったときは、迷わず先輩に聞いてほしい。現場で学ぶことがたくさんあって、先輩には、そうした経験値が蓄積されていますから」

相談員の存在が安心感に

センター長の渡辺さんによれば、「弊社に、『コ・ワークラボセンター』が設置されたことにより、『障害のことをわかるプロがいる』、『障害のある社員への対応に困ったら、経験豊富な相談員である安倍さんたちに相談すればいい』という安心感が、社内全体に生まれた」といいます。

最後に安倍さんは、今後について、こう語ってくれました。

「この人はこんなふうに仕事ができると、周囲にアピールすること、仕事の割りふりの仕方、障害のある社員にやりがいを持つてもらおうことも相談員の役割です。センター外の部署で、サポートなく業務をこなす社員も出てきますし、みんなの憧れになるような活躍をする社員も出てくるなど、可能性が広がっています」