

## SST実践 特例子会社SOMPOチャレンジド

SOMPOチャレンジド株式会社 事業開発部

岡村 浩志 / 平澤 由美子

### 1. 会社紹介

SOMPOチャレンジドは2018年4月、SOMPOホールディングスの特例子会社として西東京市に設立され、設立5年目を迎えました。現在100名を超えるメンバー（当社では障がいのある従業員をメンバーあるいはチャレンジドメンバーと呼んでいます。以下メンバーという）が、活躍しています。障害者手帳別の従業員割合は、精神障害者福祉手帳取得者が約70%、愛の手帳・療育手帳取得者が約28%、身体障害者手帳取得者が約2%です。事業内容はオフィスサポート系業務、事務サポート系業務があります。オフィスサポート系業務はメールセンター業務、印刷業務、デリバリー業務（社内便の配達・回収）等を行っており、事務サポート系業務は各種データのPC入力、書類のPDF化、自賠責保険関連業務、保険金請求書類の整理等を行っております。

### 2. SST導入のきっかけ

メンバーは「人とのコミュニケーションが苦手」という方が多いです。苦手と言っても報連相の定型連絡は問題ないのですが、経験した事がない時や予測がつかない対応が発生した時などに、発信のタイミングや伝え方に戸惑う人も少なくありません。話すことが苦手なのではなく、伝え方が分からないので失敗体験が強く残ってしまい、人と話すことが怖くなる、煩わしくなるケースもあり

ます。

また指示内容が理解できない時に、どう質問して良いかわからず不明点を確認せずにそのままにしてしまい、仕事が進まないという悩みを抱えているメンバーもいます。仕事が進まないのでチームに貢献できない、業務目標を達成できない、そんなモヤモヤした気持ちを抱えたまま、どうしていいか悩んでいるメンバーも少なくありません。

このような苦手なこともひとつひとつ丁寧にクリアしていくことで就労定着の土台固めをしてほしいと考え対人スキルを向上させるSSTを採用しました。

### 3. 実施状況

当時は、社内にSSTに関するノウハウがなかったため、明治学院大学八木原名誉教授を講師に迎え、SST講師養成講座の集合研修を実施しました。指導者がSSTの基礎理解について受講するとともに、セッション上でリーダー、コリーダー役を担い、実践的なトレーニングを学びました。

実施にあたっては、支援機関や支援学校で既に実施経験があるメンバーも多かったため、メンバーにはSSTに対する抵抗感はほとんどありませんでした。このような背景もあり、メンバーの中には、自ら積極的に実施したいテーマで開催を求めるメンバーもいるなど、導入効果を充分感じられることができました。

2021年7月から2022年3月までの各職場における開催回数は30回以上となりました。

#### 4. 大切にしていること

各職場では、メンバーの困りごとの中からテーマを選び定期的に開催をしてきました。テーマに選ばれたメンバーは自分の困りごとに対して職場の仲間が解決に向けて一緒に考えてくれることに感謝の気持ちが湧き、学んだことを実践し成功体験を積むことで自信につながるという好循環ができました。多忙な毎日の中では、仕事はできて当たり前になってしまい、「褒める」ということを忘れがちになっています。SSTでは参加している全員が「良いところを探す」「褒める」ことを意識することができます。お互いに良いところを探し、褒め合うことで前向きな雰囲気が醸成され、皆にとってSSTが楽しみになることを大切にしています。

#### 5. 難しかったこと

SSTは、チームの特徴によっては馴染みにくい場合もあるため、チームによっては、個別SSTとグループSSTを使い分けています。障害特性が混在し、年齢層が広いチームの中には、SSTの必要性を感じていないメンバーもいます。そのようなメンバーには年齢層が若いチームと一緒にSSTを行う機会を提供しました。そのSSTにおいて、良いところを探す、場面を再現する相手役、コリーダーなど練習する人のサポート役を担当してもらい、SSTを通じて仲間の役に立ち感謝されることで、ピア効果も体感してもらっています。

メンバーが人間関係の改善を希望しているものの、うまく言葉で表現できないケースもあります。例えばメンバーとの面談で、「仕事が忙しくてイライラする、人間関係に悩んでいる、どうすればいいですか。」というような抽象的な相談がよくあります。メンバー自身が何に困っていて、どうしたいのか自分の気持ちを整理できないこと

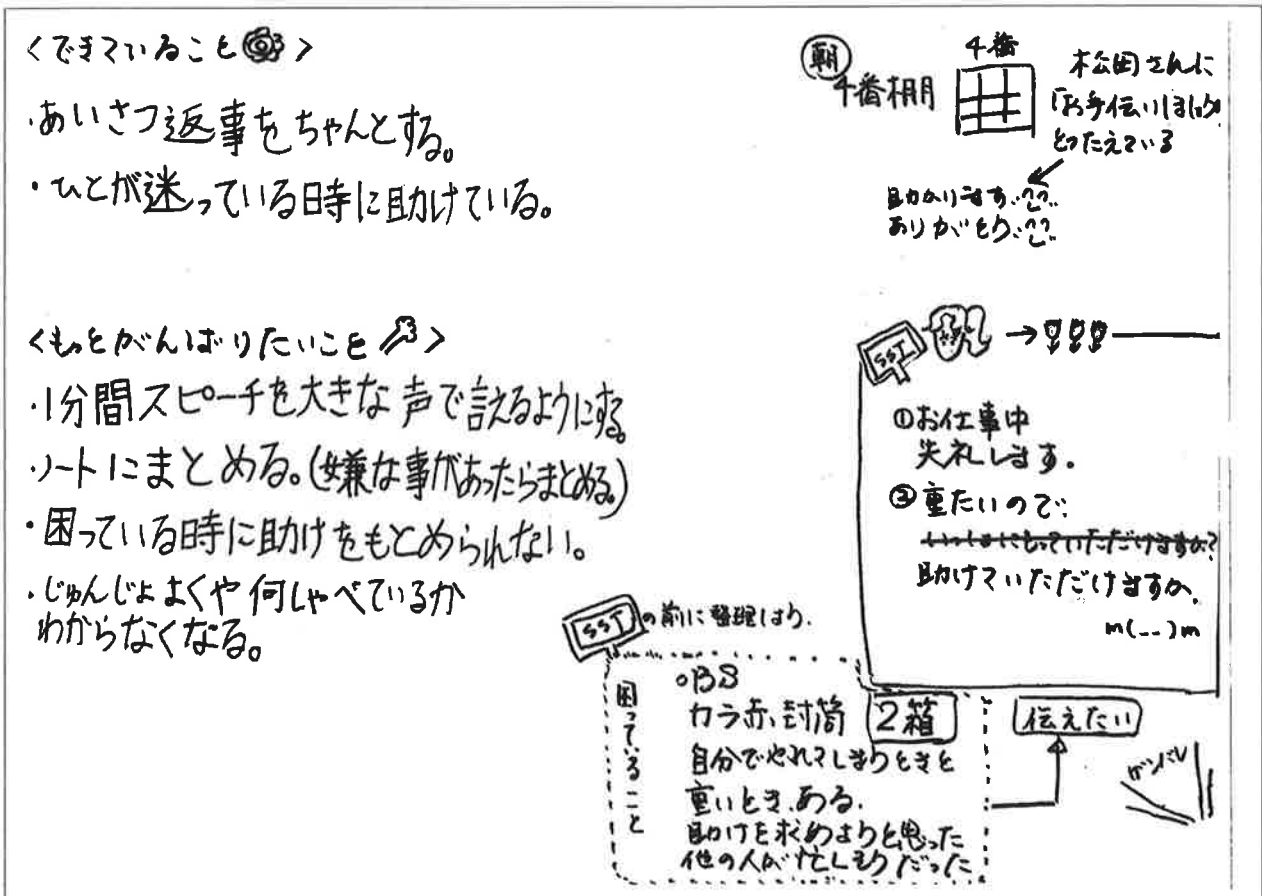


図1 気持ちを整理するツール

があります。そのような時は困りごとを用紙に書き出すことから始め、徐々に気持ちを明確にしていきます。(図1)

その後、丁寧に時間を掛けて「自分はどうしたいのか」の先にある「どう伝えたいのか」を一緒に考え、個別SSTにつなげていきました。

## 6. 継続できているコツ

導入当初は、テーマが決まらず苦勞しました。メンバーから困りごとに関するアンケートを取り、コミュニケーションが必要な場面を想定するなどして指導者がテーマを選んでいました。例えば「忙しそうで話しかけにくい人に声をかける」という職場でよくある場面をテーマにしました。SSTでロールプレイを重ねることで「やってみたらできた」「もっとこうすれば良くなるかも」という気づきと「仲間から褒められる」という体験を重ねていくことで、メンバーは少しずつできることを増やしています。

SSTによってメンバーの中にある「苦手を克服したい」という気持ちが動き出し、「次は自分がテーマを出したい」「いつやるのですか？」と催促の声が上がるチームも出てきました。指導者層もその声に応えていくという流れができつつあります。手探りでの取り組みではありましたが、メンバーが主体となることでメンバーにとって、SSTが楽しみになってきたことは大きな収穫であり、SSTをメンバー主体の取組とすることが継続のために必要なことだと実感しています。

## 7. 感動したこと

抽象的な表現である「どうすればいいですか」という発信の仕方から、SSTによって明確に相手に自分の気持ちや考えを伝えることができる発信の仕方に変化していくプロセスを目の当たりにしてきました。スモールステップではありますが、SSTは、相手に伝えたい、苦手を克服したいという希望を叶えてくれます。「コミュニケーションが苦手」は変わりませんが、苦手でも何とかやれるという自信ができた時の喜びや、達成感

によって成長していることは確かです。メンバーが嬉しそうにSSTで練習したことが実践できたと報告してくれた時は言葉にしがたい感動があります。

また、グループSSTは、練習する人と良いところを探す人双方に大きな収穫があります。同じことについて表現する時に、その表現方法は人によって違うことを理解し、お互いが認め合うことができます。言葉による表現力の幅が広がり、他のメンバーの表現方法を自分のものに行っている場面も垣間見られました。

## 8. 今後目指すこと

これまで、グループSSTを主体に展開し、一定の効果を感じることができました。今後はメンバーからコミュニケーションの困りごとの発信があった際にその場で実施できる個別SSTにも積極的に取り組んでいきたいと考えています。

