

口頭発表 第2部

企業間で双方向に行うインターンシップの取り組みについて（1）

○梅田 耕一（東電ハミングワーク株式会社 人材育成・業務改革推進担当 部長）

○山田 幸司（東電ハミングワーク株式会社 清掃事業部 班長）

1 はじめに

当社は、東京電力グループの障がい者雇用のより一層の促進を目指し、障がいのある人もない人もお互いを育て、ともに生きがいを感じ、成果・努力を共有する「共育・共生・共有」を経営理念として、平成20年7月に設立された東京電力ホールディングス100%出資で設立された特例子会社である。

設立時に社員45名（うち障がい者25名）、印刷・清掃の2事業部でスタートした当社は、その後、園芸・ビジネスサポート・計器の各事業を順次加え、平成28年4月現在、5事業部・社員137名（うち障がい者96名）に至るまで成長しており、多彩な5つの事業を展開することで、社員1人ひとりが持つ多様な能力を最大限に発揮し、いきいきと仕事に取り組める環境整備に取り組んでいる。



事業のご紹介

～未来を広げる可能性～



これもひとえに、特別支援学校など教育機関の皆さま、社員を日々支えていただいている就労支援機関の皆さま、日野市やハローワークなど地元自治体や行政機関の皆さま、そして東京電力グループをはじめとした多くのお取引先の皆さまなど、数多くの関係する皆さま方のご支援の賜物であると同時に、ネットワークの大切さを実感している。

当社はこれからも、社員全員が自分の目標に向かって果敢に挑戦し続けることで、1人ひとりの未来を広げる可能性を追求し続けており、今後、都内（大田区）において来年4月から開始する予定の新事業の設立準備が始まっている。

2 8年目の現状

各事業においてのスタッフの作業技術の成長は著しく、

業務の拡大を支える会社の力となっている。

一方、慣れ親しんでくると人はどうしても、自分自身で「この程度が良い」といった上限を決めてしまう。見方を変えたと、そこまで成長をしてきたとも言えるが、同時に成長を止めているとも考えている。

ノルマをこなせるようになると、当然業務量も拡大していく。そこから作業の成長を実感し、自信にも繋がってはいるものの、そこから先（それ以上）を目指そうとした時、業務量を増やすだけでは成り立たない。それを考えるには、様々な視点を広げる必要があると考えている。

幸い当社の事業は多岐に渡っており、それを生かして年2回は選抜スタッフに他事業部の経験をさせ、新たな気づきや、他を知る機会としてきた。また、指導者には、毎月1回指導者研修会を開催し、学ぶ機会を設けている。これは、「他を知る事」「自分を知る事」また、「モチベーション向上」に効果は見られる。

しかし、先を考えた意識という視点からは、少し物足りなさも感じていた。

これを解消するために、班長の他企業1日見学会やスタッフも班長も参加する他企業見学や意見交換会等、少しでも、外を知り、新しいことを学ぶ機会を増やし、意識を広げる機会を設けてきた。

3 新しい取り組みの考え

障害者の人生において、ネットワークが大切なのは言うまでもないが、企業もそのネットワークの1つであると考えている。そう考えると、よく特例子会社の課題として挙げられる、業務の切り出しや、スタッフのモチベーションの維持・向上といった課題への改善手段の1つとして、企業間のネットワークで支える形も面白い。そんな視点で、「企業間で双方向に行うインターンシップの取り組み」を企画した。

障害者雇用をネットワークで支えあうことを通じ、特例子会社という共通点や障害者雇用という共通点でネットワークが出来、双方向にとっての気づきを吸収しあうといった効果が望めると考えている。

4 他企業インターンシップという取り組み

(1) はじまり

まず相手先の選定からはじまったが、今までの活動で関わりのあった株式会社電通の特例子会社である株式会社電

通そらり様にご協力いただきました。

突然の話に前向きに捉えて下さった理由として、前述した特例子会社の課題への改善意識が共通していたのでは、と捉えている。

そうして、実現に向けた準備に取り組みはじめることが出来たのである。

(2) 準備について

まず双方向に会社見学をすることで、インターンシップのイメージを持ち、実施に当たっての内容とそこから得られる可能性などの準備をそれぞれ進めていく。その後、スケジュール等の実施に向けての具体的な調整を行っていった。

その中で、次の2つを共通した考えとし、当日の組み立てを行った。

- ①スタッフが自分の作業を教える
- ②スタッフ同士の懇談会（振り返り）を設定する

(3) 参加にあたって

今までに2度のインターンシップ(6月と8月開催)において大切にしたのは、様々な機会を活用する意識を持ってもらう事にある。

参加にあたり、限られた参加人数であることと、そもそもスタッフの成長を目的としているため、参加者の人選は「参加者募集」という形にした。

1回目は、初めてという事もあり指導者が選んだスタッフの参加が目立ったが、2回目の参加では、スタッフ自ら参加を希望してきた。

そんな事からも、当たり前前の事だが、説明の方法や内容等見直ししながら、参加意欲を持てる様工夫をした結果であると考えている。

(3) 収穫（スタッフ）

大きな収穫は気づきである。実際に企業に出向く事で、ビジネスマナーを学ぶ機会ともなり、それぞれの会社の職場環境の違いを感じ、これにより、ルールやマナーにも違いがあり、その違いは、全てに「必要性があって出来ている」という事を改めて学んだ様子。この機会は、普段にない「わくわく感」の中、他企業の障害を持つ方に、説明を受け、実際に作業を教わり、体験することが出来たからであり、ただの見学とは違い、人が何かを吸収するために必要な要素と考えられる「感じ」「体験し」「考える」を兼ね備えている取り組みだから、より効果的だったと考えている。

そして、そんな体験を通して、自分たちの日常を振り返る事が出来ていたのが、一番の収穫だったと感じている。

(4) 収穫（班長）

班長にとっても有意義な学びの機会となった。むしろ、班長の学びが大きかった。

まず、普段とは違うスタッフの様子を見る機会であったし、環境の違いによる意識をするポイントの違いを知り、その違いからくる指導方法の違いを知ることにより、自然と自分たちの日常を振り返ることが出来ていた。その中で、普段見落としていた工夫などに気づくことが出来ていた。

もっとも大きい収穫としては、スタッフの違った姿を見、それぞれのスタッフの可能性を感じ取る機会になったことも、大きな収穫であった。

5 まとめ

日頃、人材育成への取り組みは、スタッフ、班長といった立場や役割ごとに別々の取り組みをしてきたが、「他企業インターンシップ」を実施して、別々でなくても良く、当社の理念でもある「共育」「共生」「共有」をあらためて考えさせられる機会となった。

障害者雇用にて化した特例子会社としての大きな役割の1つはグループ全体の雇用率への寄与であるが、それだけでは成り立たつものではない。雇用率だけでない、社会的な役割を持った会社に成長するために、企業理念でもある「共に」を大切にすることで、実現していけると感じている。

また、この取り組みで得た「気づき」をネットワーク全体に広めていくことで、障害者雇用全体の成長へも積極的に取り組んでいきたいと考えている。

【連絡先】

梅田 耕一
東電ハミングワーク株式会社
Tel: 042-848-7300(代表)
e-mail : k-umeda@t-humming.co.jp

企業間で双方向に行うインターンシップの取り組みについて（2）

是枝 恵美子（株式会社電通そらり メンター）

1 はじめに

株式会社電通そらり（以下「そらり」という。）は、株式会社電通の特例子会社として2013年に設立され、現在4年目を迎えた。2016年8月1日時点で総員39名、うち知的障害のある社員は28名在籍しており、年齢層は10代、20代社員が多い。

主たる業務は、電通本社ビル内での、資源ごみの回収・廃棄、共用部の清掃、機密文書の破砕業務、文書の電子化、文具リサイクルであり、様々なオフィスサービスとなっている。また、さらなる職域の拡大にも取り組んでいる。

2 インターンシップが行われた経緯

長期に渡って雇用が継続されるために、また人材育成の観点からもより効果的な研修が必要と思われる。そらりではOff-JTとして「新人研修」、コミュニケーションスキルの獲得・向上のために「SST」等の研修を行っている。理想としては、時には社外で通常とは異なる環境に身を置き、刺激を受け、新たな発見の機会を享受できるような外部の研修に参加することが望ましい。しかし、残念ながらその実現はなかなか難しいというのが現実だ。

そんな状況下、東電ハミングワーク株式会社（以下「ハミングワーク」という。）より、企業間で双方向に行うインターンシップの提案を受けた。2016年2月にハミングワークの社員がそらりを訪問し、はじめてのインターンシップが行われた。

その後企業間で双方向に行うインターンシップとしては2016年6月に第1回を、同年8月に第2回が行われている。

3 目的

企業間で双方向に行うインターンシップは、他社で普段とは異なる業務を経験し、また自分と同様に仕事に取り組む他社の社員を知ることにより、両社の社員が何らかの刺激を受け、仕事への意欲を一段と強く持つことを期待し、企画されている。

会社としては、障害のある社員がさらに成長する機会を渴望しており、今回の取り組みがその機会を拡げるきっかけになることを切に願っている。

また、成功体験を獲得する機会とも捉えている。社員のスキルより少し高いハードルを設定し、それを乗り越え達成感を得、さらに自信につながることを目指したい。

4 研修内容

貴重な研修の機会である。ただインターンシップに参加

したということで終わらせないためにも、そらりではこのインターンシップを事前研修から始まり最終日の報告発表会までの5日間の研修と設定した（図1）。対象者は社員全員、参加者は入社順に5名ずつとした。

		インターンシップ受入		インターンシップ参加		
		6/6	6/7	6/8	6/9	6/10
		月	火	水	木	金
8:30	朝礼	朝礼	朝礼			朝礼
8:50				オリエンテーション	一日研修	研修
10:20	事前研修			作業体験①		研修
	昼休み	昼休み	昼休み			昼休み
12:45		事前説明	作業体験②			
			作業体験③			
14:20				振り返り		報告発表会
16:00						

図1 研修スケジュール（第1回インターンシップ）

(1) 事前研修

事前研修では、まず今回の研修の主旨について噛み砕いて説明を行った。さらに研修の目的、内容、研修方法を伝え、研修参加者が受け身ではなく能動的に動くことが必要だと訴えた。あくまでも研修参加者が主役であり、必ず成功体験として終わらせること、また研修参加者は仲間であり時には互いが助け合い目的を達成させることが必要なことも伝えた。

研修の中ではハミングワークについての事前学習も行った。所在地、業務内容等を調べ、先方のことがある程度イメージできるようにした。

またインターンシップ受入れ時の役割をそれぞれに与えた。各自が何をすべきかをシートにまとめ、理解を深めるよう配慮した。

(2) インターンシップ受け入れ

研修参加者にはそれぞれ役割が与えられた。ハミングワーク社員の案内、オリエンテーションでの業務説明等、各人の力量に合わせた役割とした。

また、作業体験ではマンツーマンでハミングワーク社員と作業を一緒に行い、作業のやり方を説明した。初対面の人と向き合い、相手を気遣いながらともに作業を行うのだが、時間が経過することで少しずつ緊張感は解かれていった。特に人と関わることが苦手な参加者は適宜サポートを受けることで役割を果たすことができた。

最後の振り返りでは、司会進行、書記ともに研修参加者

が担い、意見交換を行った。

(3) インターンシップ参加

第1回インターンシップでは、当日現地最寄り駅である京王線聖蹟桜ヶ丘駅に各自集合し、インターンシップに参加した。

はじめは緊張の中、浴室清掃、居室清掃の作業のやり方を、ハミングワークの障害のある社員から教えてもらいながら一緒に作業を進めた。コツが必要な作業の場合は、まさに手取り足取りという状況で作業体験は進んでいった。

昼食は先方の社員食堂を利用した。これもまた他社の社風を肌で感じるよい機会となった。

振り返りは障害のある社員が中心となって行われた。一日体験した中で感じたことを自分自身の言葉で表現することができた。

(4) 報告発表会

午前中自身が今回のインターンシップで体験したこと、感じたことをシートにまとめ、参加者5名で意見交換を行った。体験した業務ごとに発表する担当者を決め、発表内容を模造紙にまとめた。

午後、そらりの社員全体の前で報告発表会を行った。事前にリハーサルを何度か行い本番を迎えたためか、参加者5名とも特に大きな動揺は見られず、落ち着いて発表を行い、自身の感想も伝えることができていた。また、今回インターンシップに参加していない障害のある社員はその内容を熱心に聞き入っており、質問も積極的に行っていた。

5 研修の効果

第1回の参加者5名に対しては研修参加2か月後に研修事後アンケートを行った。以下はアンケートの結果をまとめたもの(図2)。

現在はサンプル数が少なく、アンケート結果は参考程度に過ぎないが、「はじめは緊張していたが、やってみると緊張せずやり遂げることができた」(20代男性A)、「(難しそうでしたが)できましたね、参加してよかったです」(30代男性B)等、実際前向きな声が上がっている。

第1回の研修参加者5名のうち3名は、第2回インターンシップ受け入れにも参加している。第2回研修参加者へのアドバイス等も含め、経験者として力を発揮した。第1回時には緊張感がにじみ出していた者(20代男性A)も、第2回では平常心で作業説明を行うことができていた。

また、会社としては障害のある社員の意外な一面を発見する機会ともなった。普段人と関わることが苦手と思われていた社員がインターンシップで作業を教える役割になったときに、とても生き生きとその役割を成し遂げた。会社がまだ把握しきれていない力が障害のある社員にあることを思い知らされた一場面となった。

さらに、報告発表会で内容を知った未参加者から、参加

希望の意思表示も見られた。今回の研修には参加者だけでなく会社全体の士気が高まる可能性を感じている。

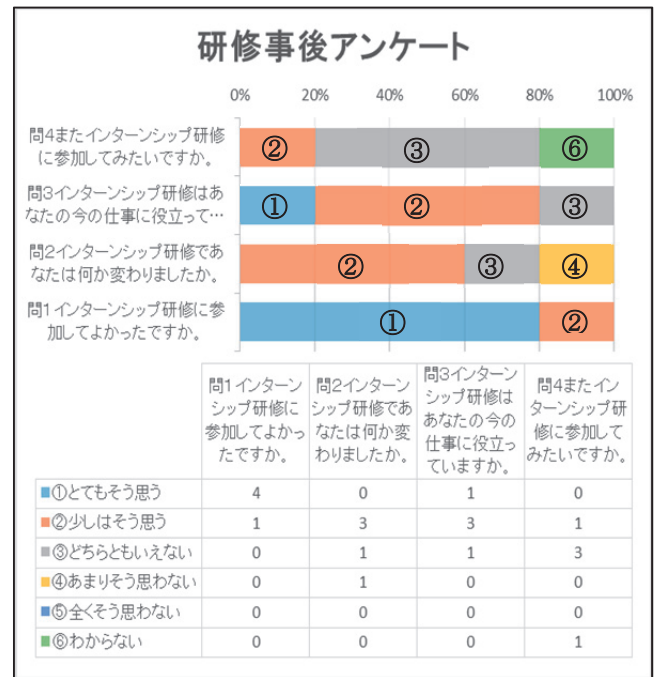


図2 研修事後アンケート (第1回参加者5名分)

6 まとめ

インターンシップの取り組みはまだ2回と回数は少ないが、障害のある社員の成長する機会としてはかなり効果的な研修と思われる。本人の力量に合わせてある程度カスタマイズできることも魅力だ。そして何よりも外に出て、新しいことに触れることができる。自身の普段の仕事の活性化につながることを期待したい。

現在、障害のある社員28名のうち参加者は10名にとどまっている。定期的にこうした機会を作り、まずは全員の参加を目指したい。そのためにも交流企業の拡大が求められる。賛同する企業を募り、ネットワークの構築に挑戦したい。そしてこの取り組みは、障害のある働く人たちがチャレンジする機会を公平に与えられる社会の一端を担うものになる可能性を秘めていると強く感じている。

一方、その特性により負荷がかかりすぎてしまう社員への対応については課題として慎重に受け止める必要がある。研修には黒子として常にサポート役が入って対応はしているがそれで十分なのか、よりよい対応方法の探索等も含め、見極めていく必要がある。

【連絡先】

是枝 恵美子 (株式会社電通そらり)
Tel:03-6217-2222
e-mail : e.koreeda@sol.dentsu.co.jp

働きがいのある職場環境の構築とモチベーション向上の取り組み①

～ホテル客室清掃におけるjob事例～

○鳥居 正隆（リゾートトラスト株式会社 東京事務支援センター 主事）
市川 行康（東京ジョブコーチ支援室）

1 会社概要

リゾートトラスト株式会社は、会員権事業、ホテルレストラン事業、メディカル事業の3本部を柱として、ゴルフ、介護付き老人ホーム、検診事業、サプリメント、化粧品、アクセサリ製造販売など、多方面な事業を展開している。

2 はじめに

当社は、特例子会社を作らずに平成18年から東京本社に事務支援センター（以下「センター」という。）を設立。現在、69名の障がい者スタッフが、作業指導を行なうサポートスタッフ14名と共にノーマライゼーションの一環として健常者と同じフロア（東京人事総務部内）で働いている。複数の仕事ができるという『一人多役』を基本理念とし、仕事内容はDM作成・軽作業・PC入力・ホテル客室清掃作業の4グループに分かれ、短期的な仕事も含め180種類以上を受注している。

本発表では、平成21年にセンターの職域拡大に伴いスタートしたホテル客室清掃班（以下「サンメン班」という。）のこれまでの歩みと東京ジョブコーチ制度を活用しながら築き上げた取り組みを事例に基づいて紹介する。

3 サンメン班の歩み

サンメン班の活動場所は東京本社から徒歩10分圏内の都庁近く、当社が運営している会員制ビジネスホテル『サンメンバーズ東京新宿』（以下「サンメン」という。）である。清掃はグループ会社の（株）ジェスに委託している。はじめは、5名の障がい者スタッフと2名のサポートスタッフで10ベットメイクを担当。次第にサンメン班の取り組み姿勢が評価され18名《知的障害16名（内重度7名）、精神障害2名》に増員。現在では、90ベットメイクと11客室バストイレ清掃、その他館内清掃等広範囲において任されるようになった。ホテルの支配人、ジェス所長の理解があり、実践できている。継続して信頼できる業務を実践した結果である。

業務に関しては、基本的に障がい者スタッフが全て行ないサポートスタッフは作業指示、確認作業に徹している。

4 グループ雇用（職場環境の構築）

(1) マニュアル

業務には、全てマニュアルを作成している。障がいの程度により理解に差がある為、写真など視覚的な効果で分か

りやすく示している。また、体感して覚えていく為、本人の感覚ややりやすい体勢など柔軟に対応できる様に指導している。マニュアルは、一つのツールであり、本人の理解にあわせて変更や改訂を行なっている（図1）。

③2枚目(デュベ)のシーツを張る



図1 マニュアル

【効果】

- ・視覚的に綺麗な状態のベッドを確認できる
- ・サポートスタッフと東京ジョブコーチの統一指導が可能
- ・ホテル従業員の障がい者スタッフ業務への安心感

(2) ワークシェアシステム

サンメン班の作業内容は主に客室清掃と館内清掃である。例えば①③④⑤⑦⑧を得意とするAスタッフと、①②③⑨を得意とするBスタッフがいる。お互いにできる仕事をカバーしホテル側から指示された業務をすべて担当できるよう個々の特性能力、育成に合わせてサポートスタッフが業務配分を考え仕事を振り分けている（表1）。

表1 作業内容

客室清掃		館内清掃	
①	ベッドメイク	⑥	ホールレストラン清掃
②	バス・トイレ清掃	⑦	ポリッシャー清掃
③	掃除機かけ	⑧	階段清掃
④	拭き掃除	⑨	フロントロビー清掃
⑤	最終点検	⑩	共有トイレ清掃

【効果】

- ・障がい者スタッフが複数の業務を担当する事で責任感や

モチベーション向上に繋がっている

- ・担当が重複している事で、気兼ねなく有休取得できる

(3) スタッフの分析と傾向把握

ベッドメイクタイムチェック表を導入。ベッドメイク作業はサンメン客室清掃の中で重要な部分である。4種類と作業内容が複雑な為、障がい者スタッフによって作業終了までの時間差が出やすい部分である。年間を通して正確な作業時間を把握する為、ベッドメイクタイムチェック表（以下「チェック表」という。）を考案（図2）。

ベッドメイクタイムチェック表				月	日
名前 S・K・Is・Y・Su・Sy					
N・M・I・N・T・E・H					
開始	:		終了	:	
休			屋		
部屋番号:			エコ		
	旧型	シングル	セミダブル	キング	

図2 チェック表

チェック表は名刺サイズの大きさと、サポートスタッフが指示した部屋番号と作業時間を記入。障がい者スタッフは作業台数を記入。最終的にPCにてデータ化し、個別に4種類の平均時間（月毎）を算出している（図3）。

【効果】

- ・完成度を意識し正確性の高い業務が可能
- ・時間に対する意識（生産性の向上・作業量の増加）
- ・部屋番号記入で、指示部屋のミス・クレームの削減
- ・年間の傾向（気候の変化による時間への影響）の把握
- ・適正な業務配分の振り分け（作業効率の増加）

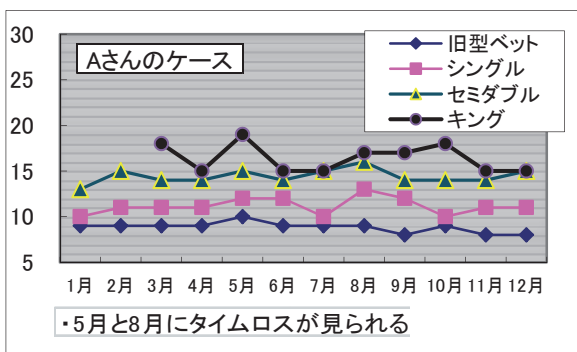


図3 ベッドメイク時間（分/月）

5 表彰制度

年に数回、朝礼時に表彰を実施。評価基準は勤務態度・完成度・スピード・貢献度・期待度など総合的に判断して選出。同時に複数の受賞者が選出される事もある。

【効果】

- ・障がい者スタッフのモチベーション向上に繋がっている
- ・個別、全体での目標の設定

6 障がい者スタッフのジョブローテーション

センターでは障がい者スタッフや保護者、支援機関との面談を随時実施。必要に応じて障がい者スタッフのジョブローテーションを行なっている。結果、高齢による作業能力の低下や自閉症スタッフのパニックなどさまざまな変化に対応できる職場になった。職場定着率が安定し、将来も安心して働ける環境が構築された。

【効果：ケース】

名前	課題	対応	効果
Aさん	加齢による体力低下	サンメン⇒事務班	60歳を過ぎても就労可能
Bさん	事務作業での睡眠	事務班⇒サンメン	立ち作業での業務効率アップ
Cさん	座り作業での暴言暴力	事務3日、サンメン2日	体力業務で生活全般での安定

7 支援機関との信頼関係

支援機関と本人の関係性は、重要であり、生活面含めた指導など、日頃から綿密に連絡をとりあい情報共有、早期問題解決を図っている。

また、年1回（6月）各支援機関や保護者、学校関係者に向け保護者会を開催。前年度の実績や活動、今後の展望などを共有する。特に学卒の障がい者スタッフに対しては、支援機関とのつながりを持つ場として活用している。

8 東京ジョブコーチの活用

平成21年より、東京ジョブコーチを活用している。各支援機関との連携も行なっているが、それぞれサービスが異なる為、本人の特性（能力）を十分に引き出す事が困難であった。会社の成長と共に障がい者スタッフの雇用が増大し、サポートスタッフもなかなか増員ができなかった。制度を活用し継続支援、実習生に対しては集中的に支援を依頼している。

会社側の要望を事前に伝え、一緒になってスタッフをフォローできる東京ジョブコーチの存在は非常に大きい。

9 最後に

現在、東京オリンピック開催に向け、ホテル開発が進みホテル清掃などの障害者雇用の需要が見込まれる。当社のグループ雇用形式を扱えば、重度である障がい者にも働ける裾野が広がると考える。当社としても、この「サンメン方式」を導入する事により全国のホテルに障害者雇用の場を捻出し、今後もホテル清掃業務における障がい者スタッフの働きやすい環境作りと拡大に努めていきたい。

働きがいのある職場環境の構築とモチベーション向上の取り組み②

～ホテル客室清掃におけるjob事例～

○市川 行康（東京ジョブコーチ支援室）

鳥居 正隆（リゾートトラスト株式会社 東京事務支援センター）

序

ここでは、サンメン班の皆様への支援の中で、感じ、考えたことを綴っていく。

障がいのある人が職場に定着するために、何が必要なか、どのようにすればよいのかを、固有のエッセンスを考え、あてはめようとしていた私は、サンメン班の皆様とのかかわりを重ねていく中で、定着支援とは私が思い描いたことにとどまらず、さらに広い視点・視座が必要であると考えを改める機会となった。

今後自らのさらなる支援強化を図るべく、これまでの取り組みを整理し、述べていきたいと思う。

1 東京ジョブコーチとは

(1) 東京ジョブコーチ

私たち東京ジョブコーチ（以下「ジョブコーチ」という。）は、（公財）東京しごと財団が認定した東京都独自の職場適応援助者である。障害者が職場で円滑に働き続けられるように、また、雇用する企業がスムーズに受けられるように、障害者の作業適応支援や職場内の環境調整など、職場適応に向けた支援を行う専門家である。

(2) 支援の流れ

「東京ジョブコーチ支援室」という支援に関する相談や申し込みを受け付ける窓口があり、障害者・企業・支援機関等が問い合わせを行い、支援を招請するコーディネーターと東京ジョブコーチが就業先等へ訪問して、支援内容事前打ち合わせを行う。その後、東京ジョブコーチが支援計画を立て、支援を開始する。

（詳しくは、パンフレット参照。）

2 サンメン班への支援

(1) ジョブコーチが見たサンメン班

私がジョブコーチとして初めてサンメン班の支援を行ったのは、平成21年7月であった。当時、すでに10名の障害者スタッフが、2名のサポートスタッフとともにベッドメイクを含むホテル内清掃作業に従事していた。

障害者スタッフは、それぞれの仕事を粛々と、しかし、快活にこなしていた。サポートスタッフは障害者スタッフの様子（こころやからだの調子）に気を配っており、障

害者スタッフからも気軽に相談ができる環境がつけられていた。このような環境の下で「安心」がつけられ、他者に対する思いやりや配慮が行え、初めて訪問した私を好意的に受け入れることができたと振り返る。そして「しごとをする」とは」を私自身が考える環境も与えられた。さらにジョブコーチがその活動本旨としている「職場定着支援」のための様々なヒントを得ることができた。

サンメンでの支援対象者は、

- ①現在就労中の方
- ②就職初期の方
- ③休職明けの方
- ④実習生
- ⑤委託訓練生

などである。

サンメンでの作業は、ひとり一人がそれぞれの作業を担う個別作業だが、「みんなで一緒に作業している」一体感がうかがえる。実習生や就職者は、この一体感を感じ取りながら取り組むことが意欲の向上において効果的といえる。そして最も重要な「安心」を持つことが不可欠である。この「安心」とは、「自分はここで存在していてよい」と思うことができる、自己肯定感である。そして、「安心」は就職や実習をする個人が自ら作り出すものではなく、職場環境に「ある」ものである。実習や就労をする方に「安心」を与えられれば、そこを基礎にしてさまざまな作業支援を進めることができると考える。

(3) 「安心」の土壌を作る

私は「安心の土壌を耕す」とも表現している。これは、迎え入れる側に「受けとめる」姿勢をつくることである。初めてジョブコーチとして訪問した際、「受けとめられた」ことによって得られた安心感が、緊張を解きほぐしていったことを実感していた。私が何かを持っているから、とか、何かを積極的にしたからではなく、まったく無条件に丸ごと受け入れられた。私は、この「受けとめられ感」が安心となって「支援をする」ことができるようになったのだと思っている。サンメン班の障害者スタッフがこうした受けとめができるのは、彼ら自身が受けとめられることによる「安心」を持っているからであり、それを担っているのは、サポートスタッフたちの豊かな感性であることは

言うまでもないことである。

この「受けとめられること」「安心」の構築については、イギリスの精神科医D・Wウィニコットも説明していることであり（beingそのあとのdoing）¹⁾、社会評論家の芹沢俊介氏の「イノセンスの解体」²⁾にも示されているところである。

(4) サンメンでのジョブコーチの立ち位置について

さて、当然、ジョブコーチは事業所の社員ではなく、長期に障害者スタッフをサポートする支援機関ではない。企業や支援機関からの依頼に基づいて、上限支援回数20回の期間で、職場定着の基礎作りをして、当事者に移譲していく役割である。だから、前述した「安心の土壌を耕す」ことも、これから述べる具体的支援も、私たちの影を残さずに、成果のみを残すことになる。そのために、サンメンでの支援でも、サポートスタッフとは、常に綿密な情報交換を行っている。

サンメンでのジョブコーチの立ち位置について、近い将来消えゆく存在として、支援対象である障害者スタッフとの距離の取り方を5段階で整理してみた。

①密着期

ジョブコーチが業務を整理し、または分析した内容を障害者に伝え、ともに試行錯誤しながら改良等を加え、作業内容を確立させていく。ジョブコーチは本人の特性をできるだけ作業にプラスに作用するように作業手順等を整理する。

②随伴期

確立した作業を、本人が一人で進めることができるよう、そばについて一緒に作業していく時期である。本人が振り返るとジョブコーチがいつ位置取りであり、ジョブコーチはその都度指摘したり励ましたりできる環境をつくり、支援する。

③近距離期

単独での作業がかなり進んだ時期である。ジョブコーチの姿は時折本人から見えなくなるが、声をかければ応えることができる距離にある。本人がジョブコーチに対して抵抗を示し始める時期にも一致することもある。

④遠隔期

ジョブコーチは同じ建物にはいるが、本人の視界に入らない位置取りをする。ジョブコーチは本人にいるところを伝えてあり、質問等があればジョブコーチのところへ行く。ジョブコーチは質問等を受けた内容を事業者に伝え、現状を把握していただき、今後は本人は直接事業担当者に質問ができる環境を整えてもらう。

⑤確認期

本人は完全に単独で、または会社のチームの中で、ジョ

ブコーチの支援を受けずに作業できる時期である。ジョブコーチは、支援終結に向けて、目をあけて確認に行く程度の支援になる。

この「段階」は障害者スタッフ自身の職場定着への道筋である。迎えられたことによる「安心」の獲得、そして作業を覚えやがて独り立ちしていく。その過程では、迎え入れてくれたサンメンのメンバーとして所属感を持ったこと、存在の承認をされたことを経て、サポートスタッフの指示に従って作業を行い、評価されるという自己実現の体験によって、職場定着は強固なものになっていく。そして、ジョブコーチの役割もその終焉を迎えるのである。

3 サンメンでのジョブコーチの役割

サンメン班では、清掃業務が始まる前に、当日の作業内容を伝える朝礼を行っている。そこでサポートスタッフは、障害者スタッフの顔色やしぐさなどから体調やこころの調子を読み取ろうとしている。一人が調子を崩している、それが全体に広がっていくようで、そのような日には、サポートスタッフは調子を崩している障害者スタッフだけでなく、影響を受けてしまうほかの障害者スタッフにも気を配る。こうしたサンメンでのジョブコーチの役割は、実習生や新しい就職者を、障害者スタッフやサポートスタッフとともに迎え入れ、また、障害者スタッフが受けとめていくサポートをすることにもある。障害者就労支援の専門家として、ときに俯瞰し、ときに近くによってみつめ、そのときどきにどのようなサポートが必要であるのかを、サポートスタッフと共有しつつ支援することが、大切な役割になっている。

【参考文献】

- 1) D・W・ウィニコット：改訳 遊ぶことと現実p112-118 岩崎学術出版社（2015）
- 2) 芹沢俊介：現代〈子ども〉暴力論p1-14 春秋社(1997)

企業における職場定着支援・就労継続支援・職場改善

…あれから10年…

恒岡 夕貴子（有限会社松山サービス 企業内ジョブコーチ・精神保健福祉士）

1 はじめに

前回この会で発表させていただいてから、10年が経過している。その間、弊社でも障害者雇用、障害者の職場定着支援・就労継続支援・職場改善などをしてきた。障害福祉サービス事業を民間でも行うことができるようになり、我々もこの10年で6つの事業所を設立し、現在に至っている。

2 人に対するの改善事例

(1) 改善前その1

入社からは10か月となるが、関連事業所からの出向という形だったので、実際に従事している期間としては、7年半になるSさん。直接雇用になり、実働5時間勤務から実働8時間勤務に変更。休憩時間についても1時間30分から1時間に変更、社会保険に加入など、他の正社員と変わらない勤務体制となる。Sさんは昨年クリーニング師の国家試験に合格し、クリーニング師として現場作業に従事している。

現在の勤務体制に少し慣れてきたころ、近年は減ってきていた妄想や幻聴が出てくるようになる。夜中にSさんから不可解なメールが届いたという同僚もおり、職場の環境だけでなく、生活面での乱れも表れはじめる。

クリーニング師の有資格者というプライドを持って仕事にあたるように話してきたが、そのプレッシャーもあり、不安が生じることもあった。

だんだんと仕上り商品のミスが多発するようになった。そして、「辞めたい」「仕事を変りたい」ばかりを口にするようになる。

(2) 改善内容

社内には障害者職業生活相談員を配置している（工場長）。他にも従業員のメンタルケアに携わっている精神保健福祉士が常駐しており、その両名との面談時間を（月に2回）設けている。

普段から治療に当たっているかかりつけ医や担当のソーシャルワーカーにも連絡を取り、お互いに情報共有をして支援に当たっている。

ミスの件については、理解をしていないというミスではなく、理解はしているものの作業への集中力に欠け、他のあらゆることに気がかかってしまい、ミスが多発するという事態となっている。

(3) 改善後の効果

勤務終了後は、1人暮らしということもあり、話し相手がいけない状態で過ごすことが多い。余計なことを考える時間ばかりが増えてしまっていたが、他へ関心を向けるためにも、ランニングをしたり、体を鍛えるためにトレーニングをしたりして、先日は空手の大会で優勝したなど、成果も出ている様子である。

休みの日は充実した生活を送ることができていて、就業時間中についても仕上り商品のミスも減ってきている。

3 環境に対するの改善

(1) 改善前その2

クリーニングの工場は、機械に熱源があり、夏は暑くて冬は暖かいという環境である。

以前から熱中症対策として、どのようにして夏場の暑い時期の作業環境を整えていくことが良いかが課題となっていて、昨年・一昨年は、熱中症対策として、水分で膨らむ膨張剤の入ったスカーフのようなものに水分を浸して冷凍庫で凍らせたものを首に巻いて使用する「冷え冷えネック」という商品を会社で大量購入し、従業員全員に配布した。

ところが、効果が出ている時間が短く、だんだんと温まってしまう、冷えているのは朝から使用してお昼まで、という状態だった（そのため、1人2個配布していた）。

(2) 改善内容

今年5月、各作業場に水を入れて霧の噴射を排出する機械の導入をした。

超微粒子 クールミスト Line（水を入れて霧の噴射をしている）を導入し、作業場内の熱中症対策・冬場の乾燥対策に備えている。



(3) 改善後の効果

作業場の室温が設置前より5～10℃ほど下がるようになった。快適に作業ができ、集中力も高まり、生産性向上にもつながった。

4 危険回避に対する改善

(1) 改善前その3

大型機械を扱う作業なので、見た目で「難しそう」「危なそう」「誰かがついていないとできないのでは？」と不安な要素がたくさんあった。機械の隙間にも危険箇所があり、突発的に行動を起こしてしまう方、多動性のある方と仕事をする際にはいつも不安が伴った。

(2) 改善内容

昨年より、障害のある方が安全に作業することができるように、最新の設備を整えている。その為、「これを覚えていなければ作業が進まない・できない」や「誰かがそばについていないと作業ができない」ということがなく、自分がひとつの仕事を任されているという自覚が芽生えやすく、生き活きと障害のある方が現場で活躍できている。

機械の隙間の危険箇所に、イラスト入りで簡単に危険とわかる看板を掛けて、視覚的に示している。突発的に行動をしてしまう方や多動性のある方が誤って侵入をしないように緑のネットを張っている。



(3) 改善後の効果

作業効率が上がり、生産性も上がった。

最新機械で、計数も機械化されているので、計数ミスがなく、ミスに対する叱責もなく、従業員同士の人間関係によるトラブルが減った。

きれいな機械で仕事ができるのがうれしく、機械の清掃に余念がない従業員も出てきた。

5 まとめ

弊社は、重度障害者多数雇用事業所の認定を受けていることもあり、日頃から怪我や事故のないように安全に配慮した作業環境づくりを進めている。玄関は車いすが通れるようなスロープがあり、入口も広く設けている。階段も通常よりも低い設計にしている。お手洗いは車いす専用トイレを設置し、いつでもどんな方でも従業員として迎え入れられるような準備が整っている。