

口頭発表 第2部

清掃グループにおける格付け検定試験実施から見えるもの

○今野 雅彦 (MCSハートフル株式会社 代表取締役社長)

1 MCSハートフル株式会社について

(1) 基礎情報

設立 平成22年 9月1日

特例認定 平成22年10月12日

資本金 1,500万円

社員数 58名

本店 埼玉県さいたま市大宮区大成町1-212-3

親会社 メディカル・ケア・サービス株式会社

(2) 事業内容

印刷グループ6名 構成メンバーは、身体障害者4名、精神障害者2名。業務内容は、名刺・IDカード作成、デザイン、その他印刷全般。グループ外業務が多い。

PCグループ：2名 構成メンバーは、精神障害者2名。業務内容は、PCセットアップ、ヘルプデスク、FAX一斉送信業務、その他。グループ内業務が殆ど。

総務グループ：6名 構成メンバーは、身体障害者1名、精神障害者1名、発達障害者1名、指導員等3名。業務内容は、勤怠管理、請求書の発行、その他事務関係。

清掃グループ：44名 構成メンバーは、知的障害者33名、精神障害者1名(知的重複)、指導員等10名。業務内容は、介護施設一般清掃、エアコン清掃、床ワックス清掃、洗車、ガラスコーティング等。グループ外業務急増中。

2 格付け検定試験について

(1) 実施までの経過

ア 契機その1

埼玉県には、障害者を雇用する企業をサポートする「埼玉県障害者雇用総合サポートセンター」がある。今年で設立から満10年を迎えた。年に二度の連絡会と研修会などにおいて、特例子会社が集まる機会が多くある。平成24年度のテーマは障害者の加齢問題。特に知的障害のある人は加齢が一般よりも早く、個人差はあるものの40代から加齢問題が始まるとの報告もある。加齢による能力低下から、ハッピーリタイアメントなる迷言で退職させる例もあると聞いた。拗れると訴訟に至る例もあるとのことから、障害者の能力評価は必要であるとの結論に至った。

イ 契機その2

平成25年1月に岐阜事務所を開設するに当たり、岐阜ハローワークにおいて、対象障害者の採用面接会を行ったときのことである。一通り話を聞いた後に、テーブル拭きと箒の履き方を実際に見せてもらった。驚いたのは拭き方の違いである。ある人は、テープの上を二度三度と繰り返し拭き、更にはテーブルの裏側、脚までも吹き続けるので、

仕方なくこちらからストップをかけた。かと思えば、別の人はテーブルの上をZ拭き。二、三度拭いて「ハイ、終わりました。」と元氣よく言われた時には思わず苦笑いした。

弊社では、清掃に限らず全ての業務にマニュアルを設けている。絵や写真を使い、色で区別しながら、その人が分かり易いようにと修正も加えている。場合によっては、自らがセルフでマニュアルを作成することもある。

作業の効率を上げ、クオリティを高め、維持するためには、マニュアルは不可欠のものであると認識していたが、埼玉から始めた清掃の業務を岐阜でも始めるに際して、“クオリティを同じにすること”は最大の課題であった。

埼玉の指導員を岐阜に派遣したり、岐阜で採用した指導員に埼玉まで来てもらい研修したりと、先ずは指導員の質、指導技術を高めることに腐心した。

ウ その結果

当時、岐阜事務所立上げにも同行してもらったジョブコーチにも協力してもらい、先ずはマニュアルの整備、指導員への徹底を行い、一定の準備期間において第1回の格付け検定試験が実施された。

検定試験にあたっては、その段階で独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構の第2号職場適応援助者養成講習の受講修了者2名を検定者として、他の指導員は補助に回った。検定者は、岐阜事務所にも出張して、岐阜事務所のメンバーの検定も行った。

(2) 格付け検定試験実施の目的

ア 加齢対策

第1の目的は、やはり加齢対策。「その時になってからでは遅い」との指摘を前提に、特別支援学校からの新卒も多くいる中で、本人の変化を定点チェックするということを第一の目的とした。これについては、今のところ経過観察中につき、成果と言えるものは出ていない。

イ モティベーション

障害者、特に知的障害者にとっては、他人から褒められるという経験は大変少なく、ましてや賞状をもらうという経験は少ないと考える。更に、検定試験は、マニュアルの通りに出来ているかどうかを検定者が脇にいて細かくチェックするが、障害者がこのような緊張感をこれまでに経験したことは無いものと思われる。それ故に、いつも出来ている手順が飛んでしまうメンバーが続出。しかし、彼らの充実感はそのを超えるものがあつたらしく、認定証授与式には全員が晴れやかな表情で臨んでいたことが印象的であった。

(3) 格付け検定試験の実施内容

ア 検査項目

検査項目は、清掃箇所として頻度の高い窓、網戸、トイレを必須科目として、比較的頻度の低い階段、エアコンフィルターなどを選択科目とした（フィルターは、網目の中の汚れが判断しにくいという難点があった。）。

イ 検査方法

検査方法は、2名の検定者が同時に一人の作業を始めから終わりまで観察する方法によって行った。

ウ 採点

検定科目ごとに、手順の中でのポイント（例えば、ブラシする回数、使用する道具等）を設定して、減点方式で行った。2名の点数を合計して平均をとったが、2名の採点の乖離が大きかった場合には協議を行った。

エ 認定会議

検定者を含む指導員全員参加で行い、検定者による評定の差異について納得いくまで話し合う。（実はここに、指導員の障害者に対する思いや指導方法のポイントが凝縮される。）最終的には、社長が検定内容を確認したうえで、評価を確定する。採点結果を基にした個々の評価はレーザーチャートにして見える化している。その“形”を巡っては、しばし本題から外れる議論になることもある。

オ 認定証授与式

各項目ごとの得点により金・銀・銅・オレンジ・緑の5段階に振り分け、名札に評価の色の星を印刷する。名札とは別に、認定書を発行して授与式を執り行う。社長が訓示した後、認定証を一人ひとりに授与して、次に指導員から名札を受け取る。

この場面の緊張感が心地よい。一人ひとりの結果を不安な面持ちで待つ間、検定結果が読み上げられる瞬間、そして認定証を受け取るまでの表情変化は、彼らの真剣さが現れる素晴らしい光景だ。

(4) 修了後の振り返り

ア 次回に向けた取り組み

格付け検定試験の認定証授与式が終わると、直後から次の検定試験に向けた取り組みがスタートする。時には、指導員が掃除の様子をビデオに撮影して、それを本人に見せることにより気付きを与えることもある。お互いがそうして確認することにより、指導のポイントが明確になる。本人にとっても、星の色を変えることが頑張った証にもなる。

イ 川崎事務所が加わる

平成25年に川崎事務所が誕生して、検定試験はさらに複雑化した。施設によっては、窓ガラス一つとっても、大きさや形がバラバラで、検定試験といっても基準が曖昧だ、との意見が川崎の指導員から提起された。これを受けて、テレビ会議システムを使って、埼玉、岐阜、川崎の3事務所がぐちゃぐちゃになって、検定試験の基準作りに明け暮

れた日々があった。

窓の大きさ（面積）を統一し、トイレも通常便器と洗面台のあるトイレを基準とした。そのことにより、検定試験が実施できる施設が限定され、この間のスケジュール作りにもひと苦労するという、副作用も生じた。

ウ 指導員間の連携、意識の高まり

3事務所による基準の共有作業は、大変な難作業であったが、3事務所の指導員の溝を埋め、連携を強化した側面があったことは間違いない。埼玉が上で、川崎が下というような暗黙の序列もなくなった。むしろ、川崎のメンバーの評価が予想以上に高く、岐阜や埼玉の指導員を慌てさせた成果となったことも見逃せないエピソードだ。

エ 指導員の成長が障害者の成長を促す

他人を評価するということは、相手が誰であれ大変に難しいことである。しかし、一定の基準をもってすると、客観的に、しかも正確に数値化できることを知ることは有意義である。その数値をどのようにして上昇させるかという共通の課題、目標が生まれ、単に怒ったりすることだけでは解決しないことを知るに至ると、指導員の指導技術というところまで視点は広がる。指導員の成長が、障害者の成長を促すという好循環が生まれるのである。

3 まとめ

清掃グループの格付け検定試験から見えるものは様々であるが、知的障害者が働くうえで必要な指導員との信頼関係や、成長と後退を繰り返す障害者の変化を把握する目は確実に養われる。そのことは、障害者が明るく、元気に、伸びのびと働くためには必要なことであると実感する。

清掃グループでの取り組みは、印刷グループやPCグループにも当てはめることが出来ないだろうか日々模索しているが、型通りではなく、臨機応変さを求められる業務にあっては、なかなか実現は難しい面がある。

清掃グループにおいても、エアコン清掃や床ワックス清掃など、必ずしも一定の手順では為し得ない業務も開始したことから、これまで同様の検定試験では評価しきれなくなってきている事もまた事実である。だからこそ、弊社での取り組みを、広く世に公開することで、これを必要としている事業所にこのノウハウを活かしてもらいたいという思いもある。

我々の挑戦はこれからも続くが、参考にしたいという事業所があれば、協力は惜しまないつもりである。

【連絡先】

今野 雅彦

MC Sハートフル株式会社 さいたま事務所

<http://www.mcsg.co.jp/mcshf/>

e-mail : m.konno@mcsg.co.jp

企業における障がい者雇用の取組み

～発達障がい者の雇用経験から～

○井田 泰正（株式会社ジェイ エスキューブ 人事部 J O Bサポートグループ リーダー）

1 会社概要

2013年にトッパン・フォームズ株式会社の子会社となり、2017年4月にトッパンフォームズグループの「テクノ・トッパン・フォームズ株式会社」と合併。

■事業内容

【ドキュメントソリューション】

- ・ ECMソリューション、ITソリューションのコンサルティングおよび販売
- ・ BPOによる事務処理受託請負業務
- ・ 各種データエントリサービス
- ・ 総合人材サービス（労働者派遣事業及び有料職業紹介事業）

【情報機器】

- ・ 商品事業
 - メーリング関連機器・オフィス機器販売
 - 特殊機器の開発と販売、各種サプライ品販売
 - セキュリティ商品・環境エネルギー商品販売
- ・ 保守事業
 - 自社ブランド製品及びマルチベンダー保守
 - キitting・オーバーホール・出荷検査
 - 機器設置・施工

2 はじめに

次の2点の主要因により3年計画が発出された。

(1) 会社統合による雇入れ必要数増加

2007年7月に主要3社の合併により社員数が3倍近くに増加した。

(2) 業態による困難

ジェイ エスキューブは人材サービスを業としている関係上、常用雇用のスタッフに対しても障がい者の雇用が必要なことから法定雇用率を満たすことが難しい。

以上のことから会社統合後の2007年12月に3年計画が発出される。

3 3年計画発出後の対応

(1) 障害者雇用促進委員会発足

現場に対する当社雇用率改善の周知・理解醸成と現場環境意見の聴取を目的として発足。

(2) 入社直後の配属先

入社当初は人事部署で教育・研修・OJT等を実施し、配所する部分を見極める。

(3) 人件費の取り扱い

負担軽減のため、各部署に配属の障がい者に対する人件費は人事扱いとした。

以上の対策を講じても法定雇用達成は困難を極めた。

4 発達障がい者の採用開始

(1) 出会い

全都障害者採用面接会において偶然当社の採用を希望してくれた。

発達障がいでも精神障害者保健福祉手帳が取得可能になった。

(2) 採用の動機

ア 発達障がいについての知識保有

担当者（私）が以前より発達障がいについての知識があったことから当社で雇用出来ると考えた。

イ 経験者採用

発達障がい者の多くは社会経験がある。

ウ 就業意欲

総じて就業意欲が高く、居場所を探している。

(3) 採用準備

ア 役員への説明

幹部月例会で直接説明の機会をもらった。

イ 協力体制の構築

部署単位の障がい者雇用説明会を実施。

5 J O Bサポートグループ立ち上げ

(1) 経緯

ア 設立の意義

雇用の受け皿として社内BPOチームとして総務部内に設置。

イ 基本姿勢

不得意な事を補完し合いながら業務を遂行する。

(2) 実施業務

ア 社内の各部署からの依頼業務

(7) PCデータ入力

営業部の事務担当からの依頼。

(4) 帳票整理

経理部からの依頼。

イ 社内の庶務業務

(7) 会議室準備

設営と片づけ。

(イ) メール便処理

郵便や宅配便の受付処理。

(ウ) 電話取り次ぎ

代表電話の取り次ぎ。

(エ) 消耗品管理

社員に対して文房具品の払い出しの対応を行う。

6 まとめ

(1) 合理的配慮

本人に自分自身の特徴や配慮してほしいことを記載した「ナビゲーションブック」を作成してもらい障がい者個々の特性に応じた個別対応を実施する。

※甘えと配慮の違いを明確にする。

(2) 今後の方針

入社時に作成してもらった「ナビゲーションブック」を入社後も適宜更新して、逐一変化に対応する。

今後も障害者雇用を取り巻く状況に的確に対処し、最良の方法で臨んでいく所存である。

【連絡先】

井田 泰正

株式会社ジェイ エスキューブ人事部JOBサポートグループ

e-mail : y-ida@j-scube.com

表1 雇用の現状 (2018年8月)

障害区分	人数
重度身体障がい	3人
身体障がい	7人
知的障がい	0人
精神障がい (内発達)	15人 (14人)
勤務地	人数
本社	22人
柏事業所	2人
新大阪センター	1人

表2 障害者実雇用率の推移

年月	実雇用率
2007年 6月	1.00%
2008年 6月	0.89%
2009年 6月	0.87%
2010年 6月	1.13%
2010年12月	1.98%
2017年 6月	1.88%
2017年 7月	2.15%
2017年 8月	2.06%
2018年 6月	1.92%
2018年 7月	2.08%

表3 ナビゲーションブック (フォーム)

	自分の特徴	自分で出来る対処	配慮希望事項	協力可能事項
作業面の特徴				
対人面の特徴				
行動の特徴				

	具体的アピール:スキル・特徴
出来る事	
出来ない事	
やりたい事	
あまりやりたくない事	

社会福祉法人での障がい者雇用における、 企業在籍型職場適応援助者の役割と組織体制の整備について

○川淵 孝行（社会福祉法人阪神福祉事業団 企業在籍型職場適応援助者）
中野 弘仁（社会福祉法人阪神福祉事業団）

1 社会福祉法人阪神福祉事業団

(1) 概要

阪神福祉事業団（以下「事業団」という。）は兵庫県の阪神間6市1町（尼崎市・西宮市・芦屋市・伊丹市・宝塚市・川西市・猪名川町）の地域住民の福祉の増進を図ることを目的として設立された。社会福祉事業を行っており、障害者支援施設3か所、障害児入所施設併設障害者支援施設1か所、特別養護老人ホーム1か所、救護施設1か所、診療所、給食センターを運営している。従業員数は約320名である。障がい者雇用への取り組みは、障がい者手帳を所持し勤務している職員もおり、事業団での障害者雇用率は満たしていたが、定年退職等から平成30年度には0.64%まで落ち込むことが考えられたために積極的な障がい者雇用への取り組みを始める。

(2) 障がい者雇用推進チームと推進委員会の設置

平成28年度より障がい者雇用への取り組みを開始、企業
在籍型職場適応援助者（以下「企業型J C」という。）3
名に人事担当者を加えた5名で障がい者雇用推進チームを
結成した。基本方針を策定し平成30年度の目標値2.3%を
掲げて取り組みを開始する。また、企業型J Cが本人や事
業所への全面的なサポートを行っていたが、雇用者が増えて
企業型J Cだけでは支援が困難となり、法人内に障がい
者雇用を浸透させることや定着後の労務管理を含めた一括
管理を事業所へ委任することを目的として、障がい者雇用
推進委員会を立ち上げ、各事業者の副管理者を委員に任命す
る。

2 周知活動の成果

(1) 障がい者雇用に関わる人材の育成

ア 積極的な研修の受講

障がい者雇用を行っている事業所の職員より障がいにつ
いての理解を深めたい、障がい者雇用の勉強がしたいとの
声が上がリ、障害者職業生活相談員に2名、精神・発達障
害者しごとサポーター養成研修に8名が受講している。こ
の研修については、今年度全職員を対象にハローワークか
ら事業団に講師を招いて研修をする予定である（参加希望
者：約50名）。

イ 企業型J Cの育成

現在、障がい者雇用を行っている事業所は3か所あり、
その内の障害者支援施設の職員1名が、知的障がい者1名

を実習生として受け入れその担当職員としていたが、施設
利用者と同じ知的障がいであり、利用者と労働者の区別を
しすぎたことで実習生に適切な支援が出来なかったことを
きっかけに就労について学ぶ機会として企業型J C養成研
修を受講した。現在は事業所内専属の企業型J Cとして、
対象者の面談等に当たっている。また、法人内J Cと協力
して業務内容の精査や新規雇用に向けた新たな雇用の創出
を行っている。

(2) サポートチームの結成と発展

障害者支援施設内で平成29、30年度とサポートチームを
結成し延べ14名の職員が担当している。主に業務内容の確
認や本人の状況把握等を行い月に1度のミーティングで確
認している。また、特別養護老人ホームで雇用している方
は主に副管理者と企業型J Cでサポートを行っていたが、
他事業所でのサポートチームの取り組みが派生し、特別養
護老人ホーム内でも主任2名と一般職3名の5名でチーム
が結成され日常的なコミュニケーションから業務内容等の
サポート体制を整備した。

3 企業型J Cの役割（各事例より）

(1) 他機関（医療）との連携 -Aさん（精神障がい）-

Aさんは事業団内の給食センターで調理補助業務に携
わっている。雇用前より調理師免許を所持しており、業務
を行う上でのスキルは問題なく、本人も意欲的に仕事に就
いているが精神的に不安定な面があり、労働時間を1日4
時間週3日からスタートした。しかし、休みの日に手持無
沙汰になり自室にこもってしまうことで妄想が多くなり不
安を増すばかりであった。本人の働きたい気持ちと精神的
な気持ちのバランスが上手く取れずに悩んでいることが多
いために自宅や仕事での記録を毎日つけて頂いた。それ
を基に、企業型J Cが精神科医師と連携しながら労働日数
や労働時間を調整している。現在、火曜日と金曜日を休み
とし、1日4時間勤務基本としながら、週2日のみ6時間
30分として段階的に調整をしている。

(2) 他機関（行政）との連携 -Bさん（精神障がい）-

Bさんは、障害者支援施設内の業務補助員として働き始
めて1年8か月がたち職員との関係も良好な状態である。
また、企業型J Cとも週1度の面談を通じてコミュニケー
ションを図っている。平成30年6月に発生した大阪北部地
震や同年7月に発生した西日本豪雨により交通機関の大幅

な乱れで、生活リズムが崩れて体調を壊してしまう。また、今夏の猛暑により脱水症状も併発する。2度目の脱水症状が出た際に企業型J Cより自己管理の大切さを話されたことがきっかけで、企業型J Cへの信頼が崩れ、精神的に不調をきたした状態となり1か月間の休みとなる。生活支援を受けていた機関との関係も悪く、行政への不満もありBさん自ら周囲の支援者を離れてしまっている状態であった。企業型J CがBさんの地元行政と支援機関の間に入り、状況説明や今後の支援体制について協議をする。企業が生活基盤の再建には立ち入れないことを伝えて、行政側が生活基盤を担当し、企業型J Cが就労面を支援することとした。現在も3者間で情報共有を図っている。更に障害者職業センターへ相談し、支援の再構築が必要であり今後、配置型J Cと連携して支援にあたることとなった。

(3) 他機関（福祉）との連携 -Cさん（知的障がい）-

Cさんは平成30年度に特別支援学校を卒業し、4月より給食センターで調理補助を行っている。保護者からは将来の自立に向けて頑張ってもらいたいとのこともあり、学生時代より関わりのある相談支援事業所を通じて、グループホームでの生活を検討している。企業型J Cは就労面の支援者として、福祉担当者が集まる会議に出席して連携を図っている。また、障害者職業センターへの同行等もCさんと一緒に行っている。

(4) 就労支援機器の活用 -Dさん（聴覚障がい）-

Dさんは特別養護老人ホーム内で洗濯業務に従事している。業務用の大型洗濯機と乾燥機各2台と換気扇が常時回っている状態では、うまく聞き取れない状態であり補聴器の調整を適時行いながら業務を行っている。ある時、火災報知器の誤作動で非常ベルが鳴っていたが、Dさんはあまり気が付いていない状態であった。その為、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構の中央障害者雇用情報センターに相談し、就労支援機器の「テレアンブ」と「シルウオッチ」の紹介を受ける。「テレアンブ」は電話機の受話音量を増幅させ、「シルウオッチ」はPCからのメッセージや音を感知して、対象者が所持している専用の腕時計に情報を送信するシステムである。すぐに貸与を受けて事業所内に整備する。実際に平成30年6月の大阪北部地震では西宮市北部も震度5弱を観測しており激しい揺れであったが、管理職からDさんへすぐに電話連絡で対応の指示があった。指示が明確に聞こえてすぐにガス栓を締める等の対応が出来たと話されており、就労支援機器の必要性が見られた。

(5) 自立へ -Eさん（発達障がい）-

Eさんは平成29年2月より勤務し、現在最も長く勤務をしている。当初はコミュニケーションの問題等で事業所内で幾度の話し合いを持ったこともあるが、現在は、

Eさんの仕事ぶりが高く評価され他の職員と遜色なく仕事が出来ている。コミュニケーションについてもEさんの特性と理解して頂いている。企業型J Cはフェードアウトしており障がい者雇用の理想的な形となっている。

4 各種助成金の活用と納付金及び調整金

事業団では積極的に各種の助成金の活用を行っている（表1）。平成30年8月現在。他案件も申請予定。

障がい者雇用の積極的な取り組みによる納付金の大幅な減と調整金の支給も受けている（表2）。

表1 助成金の申請

助成金名	延べ件数	助成額
特定求職者雇用開発助成金	2件	1,300千円
企業在籍型職場適応援助促進助成金	2件	540千円
障害者トライアル雇用	1件	120千円
障害者短時間トライアル雇用	1件	160千円

表2 調整金と納付金の推移

実績年度	申請年度	調整金	納付金
平成27年度	平成28年度	162千円	
平成28年度	平成29年度		1,100千円
平成29年度	平成30年度	13千円	

5 今後の障がい者雇用と企業型J Cの役割

現在、事業団の雇用率は当初の目標値（2.3%）を大きく上回り3.12%（平成30年6月1日時点）である。事業団全体の努力であり、今後も雇用定着に向けた組織体制の整備、障がい者雇用に携わる人材の育成等が大切であり計画的に進めていく必要がある。

また、今年度は障害者手帳の所持者だけでなく、指定難病（多発性硬化症）の方を採用した。現在の症状はあまり出していないが支援計画を作成し、本人と状態確認しながら仕事を進めている。制度の狭間にあたる方であるが、職場の同僚として支援を行っていききたい。

今後の活動及び役割として、①企業型J Cの実態把握等の調査への積極的な協力、②配置型J C、訪問型J C、企業型J Cを1つのチームとして連携、③企業型J Cとして他企業へのサポートの3つを進めていきたい。自分たちが培った経験や社会福祉法人としての福祉的視点や企業型J Cとしての企業的視点を活用し障がい者雇用の向上を図っていく必要がある。

【連絡先】

社会福祉法人阪神福祉事業団 078-903-1663
E-mail t.kawabata@nanakusa.or.jp (担当：川津)

チャレンジ雇用制度に基づき採用された非常勤職員の 都立高校における職域拡大について

○中村 規一（東京都立小川高等学校 障害者雇用支援員）

1 はじめに

チャレンジ雇用制度とは、知的又は精神障がいのある非常勤職員を教育事務補助員（以下「補助員」という。）として採用し、1～3年の経験を経た後にハローワーク等を経由して、一般企業等への転職につなげる制度である。

2 障害者雇用支援員の補助員指導（訓練等）の方針

当校での補助員の仕事は、洗面台洗浄等の環境衛生、植栽手入れ等の用務作業、帳票整理等の事務作業その他1日に約30作業ほどあり週間や月間業務の他、教職員からの臨時依頼が日常的にある。就労未経験や少ない障がい者にとっては、多岐業務を経験することで潜在能力を発見できる可能性がある。しかし多岐にわたるとはいえ、高校の作業のどれも民間企業の業務に似た業務は、なかなかないことも現実である。そこで障害者雇用支援員（以下「支援員」という。）は、全ての業務について『1人でPDCA』を体感させていく指導方針で臨んでいる。どのような作業にも対応できる人材の育成が目的である。

3 一般事務というミスマッチを防ぐ工夫として

さて当校に配属された補助員全員が一般事務を希望し将来の転職先についても一般事務を希望する傾向にある。このため補助員には一般事務とは何かの説明から始めている。

アンケートを取るとほとんど全員が、椅子に座りPC操作をする仕事等と思い込んでいる。ハローワークHPに記載の職業分類から一般事務を見ると、テレホンアポインター等も一般事務に分類されており補助員のイメージと異なる。

更に事務業務とは、間違いが出来ない作業だとも伝える。「人通りに1円玉が落ちて拾う人は少ないが、給与明細と振込額が1円違えば全員が文句を言う」と説明すると殆どが理解する。二つの説明により、例えば庶務事務員のイメージでいこうと説明するとほぼ全員が納得する。庶務事務員なら小川高校での殆どの業務が該当するからである。

さて補助員が一般事務を希望していることから、職員より簡単な事務仕事の依頼がある。有りがたいことだが私は、丁寧にお断りしている。何故なら職員が提供してくれる「簡単な事務仕事」は、言うならば『ミスのしようが無いレベルの簡単な事務』という意味を含んでいる。しかし職員にとって『ミスのしようが無いレベルの簡単な事務』であっても、障がい者にとって必ずしも簡単とは言えない。ミスすることがあれば、補助員も自信を無くし、職員も面

倒になり今後依頼を頼まなくなる可能性もある。

4 補助員と『小川高校勝手に素敵化計画』を推進する

私の指導では、まず最初に確実性を求められない仕事に従事させる。主に清掃業務や洗浄業務等である。また都立高校には予算の関係等で出来ないことが多々ある。つまり誰も手を付けていなかったり、手を付けてはいても慢性的に不足気味の作業が存在する。校舎棟の洗面台洗浄は、職員からの要請に基づき補助員が担当した作業だが、同時に校舎棟の廊下清掃も自主的に実施した。本来は生徒が指定日に清掃するのだが、指定日の清掃だけでは追いつかない。小川高校は丘の中腹に建設された為と同じ1階であっても1年生棟と2年生棟では1階と3階程度の落差もあり階段が多い。このため階段の汚れが特に目立つ。そこで洗面台洗浄作業の次に自主的に実施した。ただ授業中ということで無音を心がけてホウキの引きずり清掃を指導した。

また校舎棟の窓ガラス洗浄等もある。年1回業者による全窓ガラス洗浄はあるが、グラウンドに面する廊下の窓ガラスを中心に3ヶ月もすれば砂埃まみれになる。この作業も学校説明会等に間に合うようにしっかり丁寧に指導した。因みにこの窓ガラス洗浄で腕を上げた補助員の1人が某有名大学の環境衛生担当職員として転職に成功した。

しかし補助員の多くは環境衛生業務を嫌がる傾向にある。そこで興味を持ってもらうために環境衛生業務を『小川高校勝手に素敵化計画』と命名し目的意識をもたせる等を試みる。学校説明会用等の来客スリッパがつぶれて汚いので、次亜塩素酸で消毒塗布し綺麗な雑巾で一つ一つ拭き、ケースに「除菌済み」の表記をして常にベストの状態にする。文化祭等で花笠を利用したビニール傘が不燃ゴミとして捨てられると、飾りを補助員が取り除き、テプラで小川高校貸出専用と傘に貼り、ゴミ箱を綺麗に「貸出専用」傘入れに変更し、管理棟正門に配置した。ただ『小川高校勝手に素敵化計画』をしても補助員の作業は、授業中や教職員が居無い所での作業が多いので気づかれにくい。このため敢えて校舎棟の清掃時には、清掃のお知らせ看板を目立つ所に配置する等もする。先ほどの客用スリッパの「除菌済み」表記も来校者への配慮とともに同じ理由からである。

このように『小川高校勝手に素敵化計画』を進めるうちに、徐々に教職員が普通に「ごくろうさま」「いつもありがとう」と声を掛けてくださるようになった。補助員の業務日誌にも「〇〇先生に褒められた」との文面が増えた。

前記のような地道で且つパフォーマンスの効いた作業を繰り返す内に教職員の評価が徐々に高まり、再度の「簡単な事務仕事」の依頼が次々と舞い込んでくる。

5 納期交渉が補助員の成長の鍵の一つ

ここで肝心なことは納期である。急ぎの仕事は基本的に受けない。可能な限り十分な納期の交渉に入る。その上で、訓練を開始する。取りあえずの目標は、期限内での納品である。十分な納期により当初ミスが多かった作業が、徐々に改善する。遂には、常に教職員が満足するレベルでの納品が出来る。完璧な納品が出来ることにより、補助員にも見直しの重要性が少しずつ認識されていった。それでもミスがあれば、ミスの原因を徹底的に洗い出す習慣を指導する。「改善指導」は補助員には理解しがたいようだが、その必要性については確実に認識してくる。

6 週間キャリアコンサルティングによるガス抜き

さてこのような指導と並行して、毎週火曜日に週間キャリアコンサルティングを実施する。目的は、長期（トライアル雇用突破）・中期（小川高校の就労）・短期（当面の課題）目標の解説及び前週の愚痴聴きである。なお、無礼講としているので、支援員の態度や口調に対する辛辣な意見も出る。特に指導方法は、毎週確認し、指導の理由や目指す処も解説したうえで指導継続か一旦休憩かの決定を補助員に委ねる。何故なら補助員の人生であり、支援員は情報と就労と転職の訓練を提供しているにすぎないからである。

7 補助員が教職員の戦力となる過程

さて、『小川高校勝手に素敵化計画』を進めると、実施してきた一連の作業は、小川高校にとって既存の事実的作業に変貌する。例えば前記のスリッパ除菌は、外部委託した現在も委託業者に引き継がれた。そして遂にある英語教諭から、通年の夏期講習等の英語と古典の印刷依頼が来た。それ以前にも時折あったが、これほど重要な依頼はなかった。納期の余裕を交渉で得たうえで受注した。その上で『1人でPDCA』をそれぞれ独自に課し、補助員と協議のうえで単なる印刷には両面印刷を、両面印刷には小冊子化を夏期講習等の英語教諭に提案し承認の上で納品した。のちに本件では、2年連続で夏期講習等の生徒約30人各々から感謝状を頂戴した。これには補助員共々に感激した。

8 中期目標は適時変更する

次にk補助員の話に移る。k補助員は「広汎性発達障害がい」という障がいを抱える青年である。障がいの他「吃音」に課題もある。今までに記載した各種訓練を経験し、徐々に週間キャリアコンサルティングを実施すると「変わった

い」「指導レベルは落とさないでほしい」を繰り返した。

今回が初就労ということもあり、k補助員には自信をつけさせることが一番だと判断し、それも仕事上は勿論だが、「吃音」の改善が最も効果的だと判断し、敢えて応答力の必要な『電話応答』訓練を開始した。取りあえずゆっくり落ち着いて短く話すように指導すると「吃音」が出にくい。

日々の業務中も「吃音」対策練習を指導した。土曜日には支援員が補助員宅に電話し、電話応答訓練も実施した。

実際の高校での電話応答だが、未熟な補助員を電話応答させることで迷惑をかける可能性もある。そこで3つの対策を取る。①高校の代表電話は、最大3件の電話着信がある。このため職員が2人以下になった時に限り、対応を申し出た。②電話応答する際には「こちらは小川高校です。研修中の〇〇が担当します」と、研修中を強調した。③氏名や要件を聴きながらメモすることが苦手なk補助員のために、いちいち記入させずに済むように「宛先チェック票」に〇をつけるだけの方式とした。これらの結果、電話応答中の「吃音」は、ほぼ出なくなる。更に当初苦手だった枚数確認等のチェックもこの自信や『1人でPDCA』訓練の結果、チェック能力が大幅に改善された。

そこで、支援員は大胆な中期目標を再設定する。都立高校の事務最大の業務である「推薦及び一般入試時の出願書類のチェック」にk補助員を参加させることだ。勿論無理に推挙してもチェック担当に組み込まれる可能性は皆無だ。

しかしその日を目指して訓練することは可能だし、参加出来たら更なる飛躍の可能性もある。そこでk補助員のチェック能力の向上の為に『1人でPDCA』の強化訓練をあらゆる場面で課した。

いよいよ『都立高校推薦入試』の事前打合日になり、補助員2名は、審査の出口付近での案内を担当することになった。その際に職員より人数が不足気味の発言があった。そこで室長に補助員の一人を支援員の補佐に回すことを提案した。不備のあった受験生に案内ししやすい旨を伝えたと、配置が兼任となった。この時にk補助員は2件の書類の不備を発見した。その後の『一般入試出願・合格事務手続』においても、案内との交代制が定着した。このk補助員は、現在神奈川県某市の職員として頑張っている。

9 あとがき

本発表は主に補助員の保護者様宛に支援員の指導目的や指導方法をお知らせする機会の一つとしている。メルアドを頂いた保護者様には日々の訓練内容等も通知している。

【連絡先】

中村規一 東京都立小川高等学校

e-mail: Norikazu_2_Nakamura@member.metro.tokyo.jp

障害を持つ人の自己実現と生涯成長に向けた余暇支援の重要性と、企業就労における効果について

○瀧川 敬善

(東京海上日動システムズ株式会社 GRC支援部課長/東京都教育委員会 就労支援アドバイザー)

1 はじめに

余暇は一般的には日常の義務から解放された自由に使える時間を意味し、労働力の再生産の他に QOL、つまり生活の質を向上させるために欠かせないものであるとされる。このため余暇の過ごし方はライフキャリアの形成に関わってくるが、障害者の余暇支援は本人に「生活の中での楽しみ」を持たせるだけでなく社会生活に向けた訓練やコミュニケーション力の向上の目的も持って行われる。その意味で間接的なキャリア支援（職業支援）ともなっているが、建設的な趣味を持つことは、より直接的に職業能力の向上につながる。今回調査した文献の中でこの点に言及しているものはなかったが弊社の社内喫茶店で働く知的障害のある女性社員の例を用いてこの点について触れておきたい。

2 彼女の仕事と趣味

(1) 仕事

彼女は弊社2階の社員食堂の中にある社内喫茶店で働いている。2010年に特別支援学校を卒業して弊社に入社した現在8年目のベテランで、飲み物やフード作成は何でもこなせるようになっていく。毎日250人前後がこの喫茶店を利用するが、彼女はほぼ全員の顔と好みの飲み物を覚えていて、毎回同じものを注文する利用者については券売機に来る前、食堂の入り口に姿を見かけたときに飲み物を作って待っていることもある。社内喫茶店では彼女をはじめ知的障害のある社員4名とチームリーダー1名（業者への発注や券売機の金銭管理等を担当）が働いている。以前は指導員と呼んでいたが、①飲み物やフード作成はメンバーの技量が上がったこと、②その状況で指導員という言葉は差別的となるため、差別解消推進法の施行にあわせて指導員の用語は廃止した。

(2) 趣味

彼女の趣味は三味線で、現在は名取である。次回の準師範の昇段試験を受けると言っている。日々練習して毎週、先生に習っている。

3 障害を持つ人の余暇の現状と課題

(1) 特別支援学校卒業生

石部ら¹⁾によれば2004年、2017年ともほぼ同じ状況で「テレビやビデオを見る」が圧倒的に多く、次いで「音楽を聴く」、「家でゆっくり寝る」、「本や雑誌を読む」で

あり、家に一人で過ごしていることがうかがわれる。この結果は平日・休日とも同じ傾向である。在校生の過ごし方と異なるのは「喫茶点」、「お酒を飲みに行く」等だがいずれも割合は低い。回答者の3割が「収入や生活費の不安がある」と答えていることと無関係ではないだろう。

(2) 特別支援学校在校生

泉ら²⁾によれば「テレビやビデオを見る」が圧倒的に多く、次いで「テレビゲーム」、「勉強・宿題」となっていて、家に一人で過ごしていることがうかがえる。この研究は2005年のものだが、上記の卒業生に関する調査結果を見るかぎり10年の差はあまりないものと思われる。

(3) 調査・研究結果から見える、もう一つのこと

上記二つの調査・研究結果から、両者に共通して見られる、もう一つの特徴がある。それは、いずれも、余暇が「自分を高めること」にほとんど使われていないことである。健常者の場合、習い事をしている人は、住信SBIネット銀行の調査³⁾（対象：20～50代の8万名）によれば27%で、かける費用の1か月平均は12,027円。NHKの調査⁴⁾では習い事とは別に、雑誌以外の読書をしている人が36%なのでかなりの差がある（なお、武藤・水内⁵⁾の調査では知的障害者が習い事をしている割合は10.9%となっている）。

4 彼女がやっていること

彼女の三味線は実は仕事そのものである。準師範の昇段試験を受けることを決め、それまでの練習の計画を立て（Plan）、練習し（Do）、先生のもとで出来ばえを点検・指導してもらい（Check）、うまく弾けなかったところを改善していく（Action）。従って、これは業務遂行のプロセスである。この姿勢は彼女の生活習慣になっているので自然に仕事にも反映されている。実際に、彼女の仕事振りは非常にしっかりしていて安定している。

5 段階のある趣味は成長が目に見える

段階のある趣味には下記のような様々な利点があり、その多くは就労にとっても良い効果をもたらすものである。

(1) 目標に手が届く

目標が段階にきざまれているのでステップ・バイ・ステップで無理なく次の目標に挑戦することができ、成功体験や達成感を味わえる。

(2) 自分の成長が自分で見える

一つひとつの目標に到達していくことにより、自分で自分の成長が見える。このことが「今はできないことでも練習すればできるようになる」という自信やモチベーションを生む。彼女の場合も三味線を習い始めたころは師範になることは夢にも思わなかったことだろう。

(3) 努力することや忍耐力を得る

努力を重ねて練習しないとうまくなれないし、厳しいことを言われることがあっても先生の指導を受け入れなければならない。会社で働けば上司から嫌なことを言われることもあるが、そういう時の忍耐力を得ることができる。

(4) 積極性や自立心を得る

好きだからこそできることだが、それでも辛い時もある。「好きだからやり続けたい」という、自身の内発的な動機があれば、そういう時でも積極性や自立心を維持し、高めることができる。

(5) 自己選択・自己決定

親御さんが押しつけても本人が好きにならなければ効果は低くなるだろうから、絵画でも音楽でもスポーツでも何でも良いので本人の好きなものを本人が選択するのが良いだろう。自分で自分のことを決めていくことになるし、自分の選択や決定には責任が伴うことを学ぶ機会にもなる。

(6) 地域とのつながりや仲間ができる

教室などに入れば地域に仲間ができる。知的障害者の場合、加齢による労働力低下が早いとも言われていて、ある会社の方からは、“40歳を越えると生産性が落ちてくることがあるので、やむを得ず支援機関に頼んで引き取ってもらい、代替りの人の採用手配を頼むことがある”と聞いたことがある。電車で1時間かけて通っていた会社を離職したとたんに地域の誰ともつながりがないという状況を避けることができる。

(7) 常に目標を持ち続けられる

流派によって違うようだが書道の場合は10級から始まって5段、準師範、師範まで17段階あるという話を聞いたことがある。小さいころから始めても長い期間に渡って目標を持ち続けることができるので、生涯の成長を支えるものになるだろう。また、たとえ師範にまで到達したとしても先は終わることがないだろう。

(8) ありたい自分を追及できる

仕事では何らかのかたちで常に他人に管理される。余暇は自分で好きに使える時間なので、自分で選んだことで「ありたい自分」を自由に追及していくことができる。世界的にも、つい数十年前まで障害者は管理や措置の対象であったから、障害者が何らかの分野で自己実現に向けて自由に自分を高めていくことは歴史的な観点でも重要であり、余暇は健常者とは違った重要性を持っている。

6 場所と費用の課題

習い事をさせようとしたら障害児なので断られたという例もある。また、母親が障害児・生徒のケアのために働かずシングルインカムになっていたり、母子家庭であったりするために経済的に余裕のない家庭も多く、場所と費用の問題がある。青年学級が無料で行っているところや、千葉県のように特別支援学校が学校開放講座として実施しているところもある。埼玉県川口特別支援学校⁶⁾では2014年から「余暇活動」を正規の授業として全生徒を対象に高等部の先生方の趣味や特技を活かし、多彩な講座を開設している。学校なので書道や絵画・音楽・剣道等、多彩な先生がおられるだろうし、授業の一環なので先生たちの課外の負担もかからない。課外に学校開放の一環として行う場合、学校の施設管理上可能であれば地域の方を講師として行うこともできる。これなら先生方の負担も少なく済むし、開かれた学校として地域との交流も深まるだろう。

7 まとめ

学校卒業後の学びや交流の場がなくなるのではないかと、いう保護者の不安を軽減することを含め、国も障害者が生涯にわたり、自らの可能性を追及していくことができるように「特別支援教育の生涯学習化」⁷⁾を進めることとしている。離職したときには親はすでにない可能性もあるので、地域とのつながりや自分を支えるものを持つためにも趣味を得ることは重要であるが、高等部に入ってからではやや遅いかも知れないので、小さい時から本人の好きなことの中で見つけていくのが良いだろう。

【参考文献】

- 1) 特別支援学校卒業生の余暇に関する研究
「実践センター紀要」P. 77～84 滋賀大学 (2018)
libdspace.biwako.shiga-u.ac.jp/dspace/bitstream/10441/15336/1/paideia26pp_77-.pdf
- 2) 岡山県における障害児の放課後生活実態に基づく放課後生活保障に関するニーズ調査「川崎医療福祉学会誌」P. 43～56 (2005) <http://www.kawasaki-m.ac.jp/soc/nw/journal/jp/2005-j15-1.html>
- 3) 習い事に関する意識調査 P. 1 住信SBIネット銀行株式会社 (2011)
https://contents.netbk.co.jp/pc/pdf/enq_110519.pdf
- 4) 図録 日本人の好きな余暇の過ごし方ランキング
<https://honkawa2.sakura.ne.jp/2327.html>
- 5) 知的障害者の地域参加と余暇活用に関する調査研究
「人間発達科学部紀要 第3巻第2号」P. 55～61 (2009)
<https://core.ac.uk/download/pdf/70318657.pdf>
- 6) 埼玉県川口特別支援学校 ホームページ
http://www.kawaguchi-h.spec.ed.jp/index.php?page_id=359
- 7) 文部科学大臣メッセージ 文部科学省 (2017)
http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/29/04/1384235.htm