

器具や手順を工夫、 均一で高いレベルの清掃

— 株式会社ドコモ・プラスハーティ(東京都) —

ドコモグループの特例子会社では、重度の知的障害のある社員たちが中心になって、
感染防止も含めた高いレベルの清掃業務を行っている。

職 場
ル ポ



(写真提供：株式会社ドコモ・プラスハーティ)



取材先データ

株式会社ドコモ・プラスハーティ

〒170-0013 東京都豊島区東池袋3-16-3 アーバンネット池袋ビル
TEL 03-5954-7856 FAX 03-5954-8980

Keyword: 特例子会社、知的障害、発達障害、清掃業務、ジョブコーチ、定着支援

(文) 豊浦美紀 (写真) 官野貴



業務推進部門担当部長の岡本孝伸さん

POINT

- 1 重度の知的障害のある社員が取り組めるよう、清掃の器具や手順を工夫
- 2 安全に長く働き続けるために、学習支援やヨガを導入
- 3 運営実績をフィードバックし、グループ各社の支援も

ドコモグループの特例子会社

携帯電話サービスなど移動体通信事業で国内最大手の「株式会社NTTドコモ」（以下、「ドコモ」）グループが、障害者雇用を推進することを目的に2015（平成27）年に設立した「株式会社ドコモ・プラスハートイ」（以下、「ハートイ」）は、翌2016年に特例子会社として認定された。グループ全体の雇用率は2・38%だ（2019年6月1日現在）。

ハートイの大きな特徴は、重度の知的障害のある人を中心に「雇用が進められたことだ。ハートイの全社員142人のうち障害者は97人（うち重度身体障害者2人）、このなかで70人は知的障害の重度判定を受けている（2020年4月1日現在）。手がけるおもな事業は、ドコモグループ自社ビル内の清掃業務と、グループ各社の障害者雇用・定着支援となっている。

1人の社員が会社設立に動く

ハートイの設立には、ある社員の熱意が大きくかかわっていたようだ。ハートイの事業運営部で業務推進部門担当部長を務める岡本孝伸さんである。

もともと岡本さんは、ドコモグループの人材派遣業務などをこなす「ドコモ・サービス株式会社」に在籍していた。200

9年のある日、岡本さんは新幹線で地方に向かう際、たまたま目にした本を買って車内で読んだ。その本というのが、ちょうど本誌「この人を訪ねて」のコーナー（今月号2〜3ページ）に登場する、坂本光司さんの『日本でいちばん大切にしたい会社1』だった。そこで紹介されていた、当時社員の7割が障害者だというチョーク製造会社「日本理化学工業株式会社」（神奈川県）のエピソードを読み、岡本さんは思わず涙があふれてきたという。

「実は、それまで障害者雇用というものをほとんど知りませんでした。私には娘がいますが、もし、娘に重い知的障害があっても、でも本人が『働きたい』といったら、どうするだろうか考えたのです」

それ以来、「障害者雇用のことが頭から離れなくなった」岡本さんは、自分の職場に障害者雇用の専門部署を立ち上げること考えるようになったという。

だれが取り組んでも均一な清掃

まずは基本的なことから学んでみよう

と、岡本さんは、「東京中小企業家同友会」の障害者委員会（2017年に「多様な働き方推進委員会」と名称変更）が開催していた自主勉強会に参加。そこで出会った福祉施設の関係者から、重度の知的障害のある人が取り組む清掃業務活動のことを聞き「これだ」と思ったそうだ。

その福祉施設で採用されていたのは「チャレンジドハウスキーピングシステム」という、障害者と健常者が一緒に作業を行う清掃方法だった。約30年前から医療環境整備に関する事業を手がける「東栄部品株式会社」（東京都）が開発し、全国各地の福祉施設（約40カ所）で導入されている。欧米などで使われている清掃器具を用いて、個々の力加減などに関係なく均一の清掃効果が期待できるとい

う。薬剤は、人体に無害で高除菌力があるとされる製品を使用。「病院の手術室で行われるような感染防止を含めた高いレベルの衛生管理を、ハートイの清掃業務でも実践できます」と岡本さんは話す。

そして2012年、ドコモ・サービスはハートイの前身である「ハートイ推進担当」部署を設置し、ハローワークを通じて就労移行支援事業所から計6人を採用。自社ビルの事務室や休憩室の清掃業務を行うことにした。2015年にハートイとなつてからは本格的に採用数を増やし、清掃箇所も食堂、廊下、トイレなどへと拡充し、清掃拠点も東京都・神奈川県・大阪府にあるドコモグループビル6カ所（各センター）に広がっている。

折しも、新型コロナウイルス感染症の問題が広がったいまは、この清掃方法に対する評価が一段と高まっているそうだ。

清掃業務の具体的なポイントを、列挙してみよう。



専用の絞り機（ローリングャー）を使用して、
薬剤を均等にしみこませる
(写真提供：株式会社ドコモ・プラスハーティ)



薬剤をしみこませたクロスを手動フレームに取り付け、
机の天板を拭きあげる
(写真提供：株式会社ドコモ・プラスハーティ)



ドアノブなど、人の手指が触れる場所の消毒清掃が
感染防止につながる
(写真提供：株式会社ドコモ・プラスハーティ)

【失敗しない器具】：拭き掃除用の布

生地は、雑菌が残りやすい綿ではなくマイクロファイバークロスを使用。クロスに薬剤を均等にしみこませるための専用の絞り機、拭き作業のときに手加減でムラができないハンドフレーム、高い場所も無理なく拭ける特殊なモップヘッドもある。イタリアから輸入されたカラフルな器具だ。

【効率的な機器】：面積の広いカーベット

ト床用にはバッテリー式の掃除機を使用。操作性がよく、腰などへの負担も少ない。

【高品質の除菌洗剤】：おもな洗剤は、

今年3月に新型コロナウイルス感染症が拡大した「ダイヤモンド・プリンセス号」船内の除菌消毒にも使われた、カナダVIRORX（バイロックス）社製の加速化過酸化水素含有除菌洗剤。除菌力が高く、人体に無害だとして国際宇宙ステーションでの使用も許可されているという。

【徹底した消毒区分】：ドアノブなど

手の触れる場所は除菌洗剤で消毒、トイレの便器はバイオ消臭洗剤を使って臭いや雑菌繁殖を抑制。汚れ度合いに応じて3色のクロスを使い分ける。

【数値による品質管理】：トイレの見える

汚れを紫外線のブラックライトで確認。テーブルなどの拭き掃除後は、飲食店の衛生検査などで使用されるハンディ型の測定機器を使いチェック。「まな板以上」の数値を合格基準にしている。

「あせつちやうんです」

ハーティを取材訪問したのは、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための外出自粛が解除されたばかりの6月上旬。再開したばかりの清掃業務は、この日は直接見学できなかったが、社員の1人、宮廻高虎さん（22歳）に話を聞くことが

できた。

勤続4年目の宮廻さんは、実習で先輩たちにやさしくしてもらったことが好印象で、入社を決めたそうだ。「清掃の仕事は、最初からむずかしくありませんでした」とふり返る。朝は早いときは7時15分出社のため、起きるのがつらいときもあるが、「職場で仲よくなった同僚や先輩もいるので、助け合いながら、楽しく働いています。みんな明るくて、仕事熱心です」と笑顔を見せる。仕事上で気をつけていることについて聞くと「ぼくは作業しているとき、あせつちやう癖があるので、注意しています。たまにコーチに声かけしてもらって直しています」と明かしてくれた。

「あせらぬい」、「あきらめぬい」、「あなどらぬい」

清掃業務は1チーム5〜6人で進めていくが、現場では、人によって苦手な作業があることがわかった。そこで、全員がひと通りの作業をやってみて、得意・不得意をチーム内でカバーし合えるような分担手順を考えた。岡本さんはいう。

「その一方では、ずっとできないだろうと思っていた作業が突然できるようになる人もいます。彼らの可能性や成長の兆しを、コーチも見逃さないようにしています。『重度の知的障害があるから、このぐらいまでしか無理だろう』という勝



真剣な眼差しでプリント学習に取り組む
(写真提供：株式会社ドコモ・プラスハーティ)



池袋センターで働く宮廻高虎さん

手な判断や安易な線引きをしないよう、行動指針もつくりました。キーワードは『あせらない』、『あきらめない』、『あなどらない』です」

コーチなど41人が環境衛生士と障害者職業生活相談員の資格を取得し、12人がジョブコーチ(職場適応援助者)でもある。さらにジョブコーチスキルを向上してもらうため、障害児者の学習指導専門家を招いた学習会を各センターで行っているそうだ。

最近では、知的障害のある社員から、チームのまとめ役ができそうな人や、事務的な仕事を担当できる人も出てきた。「今後は、清掃業務のリーダーになってもらったり、コピー機のメンテナンスや事務補助などの仕事をしてもらったりできるよう、職場環境を整えていきたい」と岡本さんは話す。



週1回のヨガを通して身体機能改善に取り組む
(写真提供：株式会社ドコモ・プラスハーティ)

学習支援の導入

ハーティでは、2013年から、知的障害のある社員を対象に、勤務時間を使って公文式学習くもんしきを行っている。きっかけは、やはり岡本さんが個人的に参加していた勉強会だ。

「ある社会福祉協議会が、施設関係者向けに『働く力を向上させるためのセミナー』というのを開催していたので参加しました。そこで隣に座っていたのが公文の方で、知的障害者向けの就労移行支援事業所で、公文式学習を行っている」と聞き、見学に行きました」

岡本さんは、障害者雇用を進めるなかで、「社員が一日でも長く、社会の一員として能力を最大限に発揮しながら働き続ける」ための効果的な支援方法も必要だと感じていた。特に重度の知的障害者にとっては、心身の老化・退行の防止や、言葉によるコミュニケーションの向上も重要だと考えていたそうだ。

公文式学習の科目は国語と算数で、午後の1時間をあてた。一人ひとりのペースに合わせて取り組み、コーチが採点役を務める。実際にやってみて、全体としてもっとも効果的だと感じたのは、メンタルケアだという。

「例えば、午前の業務中に、ちょっとした失敗をしたり、コーチから注意をされ

たりすると落ち込みますよね。でも午後にプリント学習に取り組み、コーチから赤ペンで100点と大きな○を書いてもらって『がんばりましたね』と返されると、笑顔で一日を終えられます」

人によつて、コミュニケーションがぐっと向上したケースもある。「音読によって滑舌がよくなったのか、いまままで聞き取りにくかった単語が急にクリアになって驚いたことがあります。国語のプリントに取り組み続けた結果、日ごろの会話で語彙いご力が自然と増えた人もいて、社員たちの伸びしろを日々感じています」と岡本さんは手応えを語った。

ヨガで身体機能改善

身体的に長く働き続けるための取り組みが、体操とヨガだ。

「社員のなかには、つま先があがらないとか前傾姿勢で歩くとか、体の使い方が偏なってしまっている人が少なくありませんでした。無意識に無理な動きをする人もいました。こうした動作を続けていると、第一にケガをしやすいですし、身体機能が衰えやすくなるといった不安がありました」

ハーティでは、専門家に依頼して、体を整えるオリジナル体操を開発。毎日、清掃業務の前後に行っている。さらに身体認知機能を向上させるヨガの指導を月



ハーティでは、SPiS と呼ばれる日報システムを活用している
(写真提供：株式会社ドコモ・プラスハーティ)

グループ会社の支援

本社を含めたドコモグループ16社は、各社ごとに法定雇用率を達成することを

4回ほど受けている。このヨガは、発達障害や協調運動障害のある人の療育や機能統合を目的とするもので、自分でイメージした体の位置や動き（自分の身体がどこからどこまであって、どう動かすか）が認知しやすくなるという。
「意識的に深呼吸をすることも、心身のストレス軽減にとっても有効のようです」

目ざしている。そこでハーティは、グループ内の障害者雇用にかかわる採用・定着支援業務にも力を入れているという。

グループ各社で働く障害のある社員と同僚、上司からの仕事上の相談を一手に受けつける窓口を2016年に設置。障害者雇用にかかわる行政報告や申請などの事務処理も代行している。

相談窓口では精神保健福祉士や臨床心理士も常駐して対応しているが、設置当時から「窓口に来る時点で、すでに大きな問題になっていることが少なくなかった」そうだ。そこで、社員のメンタルの不調や悩みなどを少しでも早くキャッチして対応できるよう、職場での気分や体調、仕事やほかの人とのかわりを毎日チェックする日報システム「就労定着支援システムSPiS」^{※1}を導入し活用している。現在はハーティのみ遠隔での定着支援強化を図っているが、今後グループ各社で展開する予定だ。

グループ各社で進めている障害者雇用についても、人事担当者が異動しても現場支援がスムーズに引き継いでいけるよう、就労支援機関との顔つなぎや定期的な担当者との面談などでサポートしている。

コミックや動画の配信も

ハーティのホームページには、トップ

ページに「障がい者情報サイトハーティサロン」というコーナーへのリンクがある。ここには、障害者本人やその家族、関係者に役立つ、さまざまな情報が掲載されている。

例えば、障害者が自立して生活するために必要な福祉サービスや制度、実際にグループホームやシェアハウスを取材した様子などが動画でわかりやすく伝えられている。ほかにも、「一般社団法人全国手をつなぐ育成会連合会」常務理事兼事務局長の又村あおいさんの動画による情報発信やコラムなど盛りだくさんだ。

なかでも目を引くのは漫画「ハーティ推進室の日常」。これまでハーティで実践されてきたことやエピソードをもとに、障害特性の理解や仕事でのトラブル回避、指示の伝え方などを1話ずつコミック形式で解説している。

「最初は、社員に理解を深めてもらうために社内配信していたものですが、広く一般にも公開することになりました。ストーリーを楽しみながら読める内容です。障害者の雇用環境を少しでも改善するのに役立ててもらえたらいいなと思っています」

在職中に発達障害と診断

ホームページには、漫画をさらに解説する「英社員のひとりごと」というコラ

※1 就労定着支援システムSPiS：精神障害などでメンタルケアが必要な方の特性に合わせ、評価項目を設定できる日報システム



コーポレートスローガンが掲げられた事務フロア



コラムを執筆する金山俊男さん

ムも掲載されている。『英社員』は「私には発達障害の自閉症スペクトラム（漫画のなかではASDアスペルガー症候群と表記）があります」と公表したうえで、漫画に出てくるさまざまな障害特性や、自身のこれまでの社会生活、職場生活について語っている。

自己紹介欄にある上半身のイラストは、キリッとメガネをかけた青年だ。実際に執筆しているのが、ハートイ社員の金山俊男さん^{かなやまとしお}、62歳と聞いて驚いた。「あのキャラクターは、私が希望して描いてもらいました。内容も、28歳ぐらいの自分を思い出しながら書いています」と笑って答えてくれた。

金山さんはもともとドコモ・サービスで岡本さんと一緒に働いていた縁で、ハートイ設立と同時に移ってきたそうだ。自身がASDの診断を受けたのは4年前。ハートイで障害者雇用のための資料をつくっているときに「あれ、これって自分のことじゃないか？」と気づいたのがきっかけだという。

「当時、ネット上で公開されていたASD判定チェックシートも試して、『いよいよそうかもしれない』と確信し、友人の紹介で精神科医に診断してもらいました。そのときに自分の半生をふり返って書いたメモを見てもらい、その分量の多さに、先生も納得されました」

金山さんにとって診断は「あくまで確

認にすぎない」ものだったそうだ。ただし感覚過敏のため、仕事中は遮音するためのイヤーマフ^{※2}を使用、部屋の明るさも調整してもらっている。配慮してもらえるようになったのは、日報のSPISを通じて伝えたからだそうだ。岡本さんは「毎回、金山さんは2千字ぐらい書いてきます。長年同じ職場だったのに、そんなふう感じていたなんて、まったく気づかなかったなと驚くことばかりです」と話す。

ハートイで働く知的障害のある社員たちにも、発達障害の特性を合わせ持つケースがあり、金山さんの解説やアドバイスがとて役立っているという。岡本さんは「金山さん自身、ハートイで文章を書く仕事が増えるようになってから、会社を休まなくなりましたね」とつけ加える。

「いつか、あたりまえに」

ハートイは、ホームページのなかで、障害者雇用を進めてきて気づいたことを記している。

「当初、私たちは障害の理解があれば、雇用定着につながるはずだと考えていましたが、いまでは、障害理解のみでは十分ではなく、本来多様である人間そのものを深く理解することこそが重要なのではないかと考えるようになりました」
そしてグループ各社に、これらの気づ

きをフィードバックしていくことで、「なぜ、多様性を受け入れていくことが経営上必要なのか」という問いに対する一つの回答を示すことになる、としている。岡本さんは次のように補足する。

「みなさんの職場でも、少しとんがっている部分があつて、力を発揮できずに人間関係でつぶれてしまうような人が少なくないと思います。惜しい人材ですよね。多くの日本企業では、どうしても決まったルールやコミュニケーションを重視してきました。でも今後は、そういう環境に無理に合わせなくても能力を発揮していける職場がもっと増えていくはずです。職場環境を少し変えるだけで、会社にとってすばらしい働きをする人、イノベーションを起こす人も出てくるかもしれない。何か光る能力を持った人材を、いかに流出させずに活躍してもらう環境をつくっていけるか、ハートイでも引き続き模索していきたいと思っております」

インタビューさせてもらった会議室からガラス越しに見える事務フロアには、大きな字で書かれたコーポレートスローガンが掲げられている。

「わたしたちの 挑戦が いつかあたりまえになる その日まで」

あせらず

あきらめず

あなどらず」

※2 イヤーマフ：耳全体を覆う防音保護具