

平成28年度  
障害者雇用職場改善好事例

優秀賞

## 特別養護老人ホーム 鶴住荘 (青森県北津軽郡)

支援機関のサポートを受け、障害特性に配慮したきめ細かな対応を行って職場定着を図る。

キーワード



- 1 支援機関との連携
- 2 不安の軽減
- 3 コミュニケーションの改善・工夫
- 4 社内サポート体制
- 5 職務遂行の工夫
- 6 社内の理解



### [ 事業所の概要 ]

社会福祉法人鶴住会は、介護老人福祉施設、短期入所生活介護施設、認知症対応型生活介護施設などの介護事業や、幼保連携型認定保育園、児童福祉施設などの保育事業を行っている。特別養護老人ホーム鶴住荘は常に介護が必要な方のための入所を受け入れ、入浴や食事などの日常生活上の支援や機能訓練、療養上の世話などを提供している。

従業員数 59 名

### [ 業種および主な事業内容 ]

医療・福祉業  
(特別養護老人ホーム)

### [ 精神障害者等雇用の経緯 ]

障害者雇用について、門戸を閉ざしているわけではなかったが、交通至便が悪いためか、これまで障害者の応募がなかった。そのようななか、改正納付金制度をきっかけに障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター、ハローワーク、高校などと連携して、職場実習を実施した後に発達障害者1名を採用。採用後はジョブコーチ支援により、発達障害のある職員の職場定着を図っている。

### [ 紹介内容 ]

発達障害 (高機能自閉症)

【従事作業】  
施設内の清掃業務

### [ 障害者の雇用形態・勤続年数 ]

雇用形態	正社員	週の労働時間に変動なし	
		週の労働時間短縮等の変動あり	
	パート	週の労働時間が 30 時間以上	1 名
	アルバイト	週の労働時間が 20~30 時間未満	
		週の労働時間が 20 時間未満	

勤続年数	~2年未満	1 名
	2年~3年未満	
	3年~4年未満	
	4年~5年未満	
	5年以上	

## 取組の概要

発達障害者の雇用について経験のなかった法人が支援機関のサポートを受けながら、障害特性の理解を深め、勤務時間の配慮、日常的な不安の聞き取り、勉強会への参加など特性に配慮したきめ細かな対応を行って職場定着につなげた。

## 企業の声



### 鳴海美佳子さん（障害者職業生活相談員）

最初は、発達障害とはどういう障害なのかが全くわかりませんでした。どういうふうに本人と接したらいいのかがわからなかったのです。支援機関の力を借りることは重要だと思いました。「一人前になるのに3年かかる仕事であれば、5年かかると思えばよい」というアドバイスを受け、当初は「一日も早く本人を一人前にしてあげたい」という思いだったのが、本人と「寄り添っていく」という気持ちに変わっていきました。

人は誰もが、最初から好きな仕事に就くというよりは、仕事に就いた後で、その仕事が好きになっていくものだと思います。人に感謝されたり、頼られたり、わかってもらえたりして、「この仕事も嫌いではない」と感じ、やりがいが増えてくるものだと思います。本人にもそういう気持ちになってもらえたらいいなあと思っています。できるだけ長く働いてほしいと願っています。

## 社員の声



### 渋谷涼平さん【勤続約1年】

施設内の清掃業務を担当しています。主な仕事は床掃除、掃き掃除をはじめ、拭き掃除やトイレ掃除です。毎日、職場まで約30分自転車通勤をしています。高校生の頃も自転車通学をしていたので、通勤は苦ではないのですが、雨の時など自転車を使えない日は送迎してもらっています。

夏の納涼祭や冬の忘年会にも参加させてもらいました。帰りは職場の方に送ってもらい、参加することができました。人の話を聞くのが好きで、とても楽しかったのを覚えています。家では小説を読むのが好きです。料理も好きで、簡単なものなら作ることができるので、毎日弁当を作っています。

仕事を始めてから体力もついてきましたが、翌日の仕事に影響しないよう、夜更かしには気をつけています。今は職場にも慣れ、毎日楽しく仕事をしています。

## 現場担当者の声



### 布施利絵子さん（清掃グループリーダー）

最初は、本人にどういうふうに伝えていけばいいのかわからず、不安がありました。ジョブコーチが来てくれてずいぶん助かりました。また、地域障害者職業センターに研修してもらい、少しずつわかるようになっていきました。業務上は、本人に対して丁寧に説明していきました。例えば、本人が疲れを出し、仕事の途中で集中が途切れてしまったとき、利用者へのけがを負わせたり、本人もけがをしたりしないように気をつける必要があることなど、言わなければいけないことを本人にしっかりと伝えていく必要がありました。

最初、本人はまだ高校生の延長のような感じでしたが、2年目に入って、少し大人になったような気がします。しっかりとしていて、とても素直です。特別なことではなく、例えば、あいさつ、言葉遣い、身だしなみなど、本人が「普通のこと」を普通にやっていけるように心がけています。



[ 改善前の状況 ]

【生じていた課題】

障害者雇用に関する経験や実績が少なかったため、どのような手順で障害者を雇用し、どのような支援を活用すればよいかわからなかった。また、障害特性に配慮した労務管理、職場環境、受入れ体制を整備することに不安を感じていた。

改善策

1

- 1 支援機関との連携 2 不安の軽減 3 コミュニケーションの改善・工夫

支援機関のサポートを受け、障害者雇用に関する理解を深めながら、職場実習を行い、特性に配慮した勤務時間の設定など受入れ体制を構築。

①支援機関との連携

障害者職業センターや障害者就業・生活支援センターと採用に向けた手順、職務内容について相談を行い、施設内清掃の実習を5日間実施した。

現場担当者が終日、寄り添って見本を見せながら丁寧な指導を行い、実習終了後は、家族や支援機関など関係者間で振り返りを行った。また、障害者職業センターに発達障害に係る社員研修を実施してもらい、周囲の職員の障害者雇用に関する理解を深めた。さらに、本人の職場適応のためジョブコーチ支援を活用した。



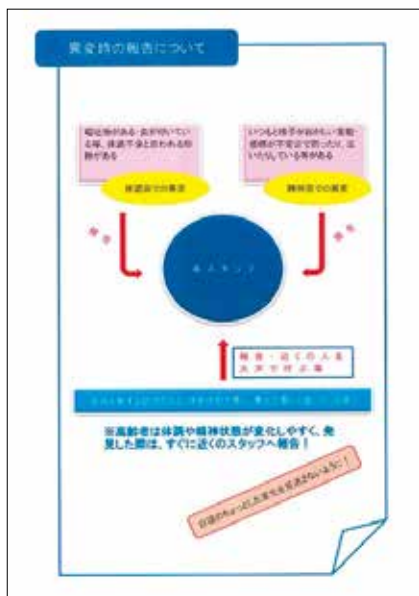
清掃業務

②障害特性などに配慮した労務管理と体制整備

公共交通機関の至便の悪さ、雪の降る冬季の通勤、そして本人の集中力や体力を考慮し、勤務時間を 9:30 ~ 16:30 の 6 時間で設定するとともに、当面は本人の自宅最寄り駅から送迎することとした。本人は自分の不安をなかなか話せないという特性があるため、勤務終了後、本人から不安に思っていることを毎日ヒアリングすることとした。

ヒアリングに当たっては、支援機関から専門的なアドバイスを得るため適宜、記録表に書き留めた。勤務終了後は、現場担当者と相談員が 1 日の状況を確認し、現場担当者から課題を把握し、相談員から法人本部へ報告する体制とした。

また、異変があった場合など、緊急時には支援機関へ電話連絡することとし、日々、現場担当者、相談員、法人本部間で円滑な報告、連絡、対応ができるよう体制を整備した。  
※緊急連絡先カードを提携



異変時の報告

記録表 日課業務の記録

[ 改善後の効果 ]

体制を整えたことで、本人や現場の職員が抱える不安や課題を早期に把握・対応することができ、本人の職場適応につながった。また、障害特性に関する周囲の職員の理解が進み、最初は本人とは挨拶程度のコミュニケーションだけだったのが、今では家族のような雰囲気となった。

現在は、本人からのヒアリングは 2 週間に 1 回程度の頻度となった。また、天候の悪い日以外、本人は毎日、自力で自転車通勤し、現在まで無遅刻・無欠勤が継続している。

## [ 改善前の状況 ]

### 【生じていた課題】

就職から半年が経過し、障害特性をふまえた適切な指導を行い、職場定着を図っていく必要があった。例えば、本人については、予定どおりに作業が進まないなど困ったことが発生した場合の報告ができなかったり、清掃業務中に車いすで通行する方に気付かなかったりした。また、職場に慣れ始めたこともあり、作業中の居眠りが見られたり、興味のある話に夢中になったり、みんなへの差し入れを好きなだけ取ってしまうといった課題が見られた。

### 改善策

# 2

## 4 社内サポート体制 5 職務遂行の工夫 6 社内の理解

障害特性をふまえ、根気よく具体的な説明を行うとともに、本人がタイムリーに相談できる体制を確立して職場定着を図る。

### ①障害特性に配慮した指導

安全面に関して、本人に具体的な説明を行うとともに、本人が現場担当者へ報告・連絡しやすくするため、頻繁に声かけをすることとした。昼食時や休憩時、午後からの仕事への準備に向けた声かけも行うことで、本人の業務遂行への認識も高まってスムーズに作業ができるようになった。

### ②本人が職場に慣れ始めた頃に生じた諸課題への対応

作業中の居眠りについては、安全面も考え、生活リズムの状況について家族に相談。家族からも注意喚起をすることで改善がみられた。差し入れの取り過ぎについては、周

囲に障害特性を説明し、本人には具体的な数量を示す必要があることなど、その都度説明を行うことで解決に向けた対応を行った。

### ③職場定着への対応とその体制づくり ～勉強会や行事への参加～

毎月1回、衛生面など介護業務に関する勉強会を開催しており、本人にも職員同様に参加してもらっている。また、忘年会などの行事参加をうながし、現場スタッフ以外ともコミュニケーションがとれるような場面を設定している。

## 紹介

### 視覚で理解できる清掃マニュアル

清掃業務内容と一日の流れ (H27.3.23～)

項目	時間	業務内容等	場所
出勤	9:10～9:30	出勤簿に印鑑を押す 更衣室で制服に着替える	A棟介護員室 男子更衣室
業務開始 (午前)	9:30～9:35	予防衣をつける ミーティング	洗室場(カゴ) A棟介護員室
	9:35～11:00	①廊下 はき出し掃除	全館
	11:00～12:00	②拭き掃除 (手摺・椅子・ドアノブ等)	全館
休憩時間	12:00～12:30	昼食	職員食堂
	12:30～13:00	休憩	介護員室内
業務開始 (午後)	13:00～16:30	③トイレ掃除 密着員トイレを除く	全館
	作業終了(退勤)	16:30～	更衣室で私服に着替える 男子更衣室

①はき出し掃除  
使用物品 | はき出し用モップ | 取り付け布

作業手順 → 新館(奥から) → 途中ゴミとめる → 本館(正面玄関から) → 本館ホール掃除物品庫まで → 後片付け

②拭き掃除(手摺・椅子・ドアノブ等)  
使用物品 | バケツ(黄色) | 拭き用タオル | ビール手袋 | カート(小) | ビューラックス

作業手順 → バケツに、水とビューラックスキャップ1杯を入れる。  
→ 本館(手摺・椅子・ドアノブ等)を拭き掃除 → 掃除物品庫でバケツの水を交換(水とビューラックスキャップ1杯入れる) → 本館 受付室前から拭き掃除 → 本館終了し掃除物品庫まで来たらバケツの水を再度交換(水とビューラックスキャップ1杯入れる) → 新館拭き掃除する。  
作業終了後 → 拭き用タオル、バケツを洗う → 置き場前に戻す。

## 解説

### 業務内容と一日の流れ

本人には、抽象的な説明は理解しにくいという特性があるため、ペース配分や具体的な回数を示すなどを心がけ、寄り添って作業見本を見せることで、本人は作業がスムーズにできるようになった。



具体的な作業回数などを明らかにし、視覚で理解できるようマニュアル(手冊)を作成した。これにより、全社員に作業を共通化することができた。



## [ 改善後の効果 ]

現場担当者は、発達障害についての研修を受け、頭では理解し指導を行っているつもりであったが、実際に本人の就労が始まると諸課題が見られた。そこで、ジョブコーチや支援機関からのアドバイスを受け、根気よく、より具体的に作業指導を行うことによって、例えば、車いすで通行している方の気配を感じると作業をストップするなど、本人の作業面に改善がみられてきた。