

優秀賞

# ありのままの姿を受け入れ、 ともに歩む「知恵」と「手法」



ケース会議と現場専任者の配置で、  
会社全体のモチベーションアップ



当社では、公共施設の清掃維持管理を中心に大阪市内の公園清掃や地下鉄の駅構内清掃、地下鉄の車内広告の取替えなど幅広い業務を展開しています。障害者雇用は、大阪知的障害者雇用促進建物サービス事業協同組合（通称：エル・チャレンジ）の協力を得て、平成 15 年 1 月より同組合の訓練生（知的障害者 19 名）を清掃作業スタッフとして雇用しています。さらに、本社にて障害者職業生活相談員を 8 名配置し、現場専任者によるきめ細かいサポート体制の確立を目指しています。

現在、府営公園 住吉公園の指定管理者として園芸福祉活動を展開しており、ビルメンテナンス業の枠を超えた地域住民との温かいふれあいを実感しています。

企業プロフィール  
株式会社美交工業  
代表者：代表取締役 福田 丈人  
〒550-0025 大阪府大阪市西区九条南 2-7-23  
TEL06-6581-3300 FAX06-6581-3310  
URL http://www.bikoh.biz/

業種及び主な事業内容

総合ビルメンテナンス業（施設管理・清掃・除草・各種広告の取替など可能なこと全て）、知的障害者・ホームレスの雇用促進への取り組み。

障害者雇用状況

従業員数 70名うち障害者19名

- (内訳) ・知的障害者……………14名
- ・聴覚障害者……………1名
- ・肢体不自由者……………3名
- ・内部障害者……………1名

雇用の背景

支援者と手を携えることで、  
企業としてできることが見つかりました。



専務取締役  
福田 久美子さん

行政・支援者・働く場の出会いがきっかけ

障害者雇用については、CSR（企業の社会的責任）における社会的投資という見方もありますが、当社での導入は難しいと考えていました。障害者に対する認識を欠いたままでは、雇用はうまくいかない不安があったからです。当社が本格的に障害者雇用を決めたのは、主に重度の知的障害者を対象とした職業訓練をするエル・チャレンジとの出会いでした。この組織は、大阪府と大阪市の手をつなぐ親の会、堺市で障害者雇用に取り組む関係団体、西成区でまちづくりを行っている企業、精神障害者社会復帰促進協会を組合員としています。この支援者の協力を得ることで、当初の不安も

解消され障害者雇用を決定しました。また、大阪府では平成 11 年より「行政の福祉化」を施策に盛り込んでおり、当時最も遅れていたのが知的障害者の雇用の分野でした。製造業と清掃業は知的障害者の職域として取り組みやすく、「行政のバックアップ」「エル・チャレンジの就労支援」「当社の働く場」がまさにリンクした瞬間でした。

就労と生活。お互いを認めることからスタート

障害者雇用の支援者を得たといえ、はじめは戸惑うことばかり。現場任せにせず、本社スタッフが視察・指導しながら障害者の雇用定着を図りました。公園の巡回清掃では 4 人 1 組で班を編成し、その中に 1～2 人の障害者を入れました。家族や趣味のこと、仕事の愚痴などもお互いに話し合い、認め合うことで、就労面だけではなく生活面での支援体制も強化しました。今では知的障害者の社員からメールで相談が来ることもあります。



一人ひとりの障害特性が分かれば、職場の手順や配置等を柔軟に変えることもできます。たとえば、数えることが苦手な知的障害者にゴミ袋の集計を任せただけでは、時間のロスが大きすぎます。数える努力を教

えることも大切ですが、それをストレスに感じるのなら、別の役割を本人に与える方が効果的だと思います。

障害者雇用が会社全体のモチベーションアップに！

障害者雇用をきっかけに、社員一人ひとりが互いに関心を持つようになり、仕事に取り組む姿勢が変わりました。健常者、障害者を問わず、自分たちの仕事を社会でもっとアピールしたいという思いは、社のロゴ入り T シャツの着用、トートバックや植木鉢などのオリジナルアイテムの制作、環境イベントへの参加、園芸福祉活動の実施といった活動へと広がりました。

現在、大阪市庁舎の清掃業務を総合評価一般競争入札制度（価格・技術・福祉・環境の 4 項目を加点方式で評価）で受託できたのも、障害者雇用によって会社全体が一つにまとまり、業績が上がったことが評価された結果だと思います。障害者雇用のノウハウを生かし、平成 15 年からはホームレス雇用にも取り組んでいます。これらの活動が評価され、大阪府のハートフル企業顕彰制度によりハートフル企業貢献賞（H16）、ハートフル企業大賞（H17）を受賞することができました。

課題解決へのフローチャート



エル・チャレンジ（支援者）の就労支援システム・情報提供・アドバイス

★印については次ページより詳しく記載



## 改善策紹介 『人と環境とのつながりを大切にした社会づくり』の実現に向けて

ここが  
POINT

### ケース会議で特性をチェック ～障害者の持てる力を十分に引き出す工夫

ケース会議とは、当社現場専任者とエル・チャレンジ（支援者）、清掃作業先の施設担当者などが参加する会議のこと。月に1回程度開き、本人の特性（技能面、社会適応力など）を総合的に判断している。これにより雇用の定着、生活の支援体制を強化し、柔軟な職場づくりをかなえた。

#### ケース会議

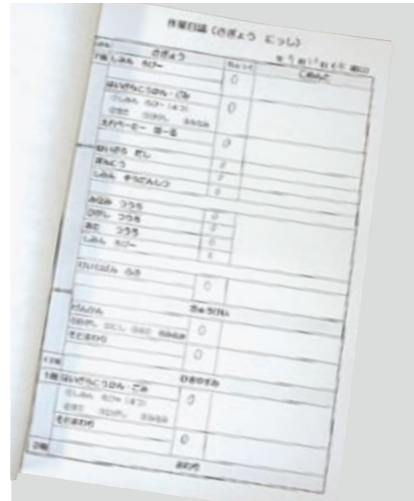
就労状況の達成度

通勤状況・体調の確認

問題点・課題点の把握

事例検討・情報交換

職場で働く障害者のできることとできないことを熟慮した上、作業場所、タイムテーブルなどの組み合わせを決める必要がある。当社では、障害者一人ひとりの能力を最大限に活かすことを目的に『ケース会議』を開き、作業量や作業レベルを作業日誌、清掃作業手順書などから判断。配置後、作業内容等が本人の特性とうまくマッチングしない場合は、エル・チャレンジ担当者と現場専任者の見解をすり合わせ、本人の意向も確認しながら、障害者本人が心から満足できる職場体制を支援者とともに作り上げている。



▲大阪市庁舎の清掃業務で使用している作業日誌。時間、作業、チェック、コメントの4項目で各フロアの作業担当者が書き入れています。

### 改善策1 職場に現場専任者を配置 ～安心して働ける支援体制の強化

職場に現場専任者（健常者）を養成することで、よりきめ細やかな支援が可能。障害者と一般社員との連携や調整も取りやすく、問題が大きくなる前にその場で対応できるようになった。



▲現場専任者（左）による清掃のアドバイス。フロア隅の落ちにくい汚れをきれいにするための技術を障害者に分かりやすく伝えます。

当社では、エル・チャレンジ及び大阪障害者職業センターよりジョブコーチ\*の支援を依頼し、現場配置後2週間以上の支援体制をとり、知的障害者の安定した作業及びレベル向上をめざ

している。本社では障害者職業生活相談員（現場管理）を8名配置し、障害者の勤務する班には現場専任者（業務指導など）を配置し、サポート体制の強化に努めている。

#### 用語解説

##### \*「ジョブコーチの制度と役割」

ジョブコーチによる支援は、国の制度として独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構が運営する地域障害者職業センターが実施するもの及び障害者雇用納付金制度における職場適応援助者助成金の支給を受けて、法人や事業主が行うものほかに、県や市町村など地方自治体の事業として行っているもの、民間の社会福祉法人などが独自に行っているものなどさまざま。いずれも「障害のある方の就職や職場定着のための支援」という点では一致しているが、それれ違う制度で運営されているため、ジョブコーチの仕事の範囲、処遇、研修などはそれぞれ相違点がある。

効果

現場専任者が障害者の清掃作業を意識しながら指導することで、職場環境や障害特性に合わせた指導ができるようになった。現場専任者を中心とした職場コミュニケーションを確立できた。

改善策  
2

### 個々の適性に応じた職務分析 ～個々の適性と作業工程のマッチング

一日の作業工程と個別の作業を細分化し、障害者本人の得意・不得意を明確に把握。さらに現場専任者やジョブコーチなどの意見をすり合わせることで、一人ひとりの職務をマッチングすることができた。

個々の適性に応じた職務分析を図るため、当社では一日の作業工程を掃除機かけ、トイレ清掃、フロア清掃、階段清掃、手すりや備品の拭き掃除などに細分化し、一つの工程をさらに清掃箇所ごとに細分化している。たとえばトイレ清掃の場合、便器の清掃、トイレトーパーの補充、衛生金物（レバー・蛇口等）の拭き掃除など10～15の作業工程があり、職場では各自が分担して作業を行っている。

エル・チャレンジの訓練生雇用に際しては、エル・チャレンジ担当者と現

場専任者により職場の視察及び検証を行い、雇用後2週間以上はジョブコーチによる指導方法の支援を受け、本人の緊張を和らげながら現場専任者との関係を築き、作業指導を行っている。はじめは作業手順書に従い、時間が掛かってもすべての作業を行うようにしているが、本人の特性によってできない工程については、本人の得意な作業を見つけたし、ケース会議で再度本人の能力を検証しながら作業効率アップにつなげている。



▲トイレ清掃（大阪市役所）の作業工程シート。トイレ内を化粧室側と個室側に分け、作業を細分化しています。

効果

清掃箇所を細分化することで、本人の能力を最大限に発揮できる職場環境を整えることができた。副次的な効果として業務全体の効率化を図ることができた。

改善策  
3

### 清掃機器を使いやすく改良 ～キャリアアップのために

同じ清掃業務でも「日常清掃」と「定期清掃」とでは全く異なる作業が必要とされる。キャリアアップのために、道具の改良、作業手順の整備、清掃機器の取り扱い講習会などを行っている。

▶絵と写真で分かりやすく解説されている清掃技能テキスト。



障害者の採用後、日が経つにつれ作業ができるようになるため、その変化や状況に応じて最も適した職務を考えることがキャリアアップのカギとなる。新しい職域を広げるための工夫としては、清掃機器の改良や作業手順にも目を向けている。たとえば、自動床洗浄機・洗剤や清掃器具を入れるダストカートといった機器は、UD（ユニバーサルデザイン）に配慮したものをを選び、なおかつ知的障害者にも見やすいようにカラーテープを貼ったり、滑

り止めを付けるなどの工夫をしている。建物清掃については、清掃の手順や心構えなどが解説されている独自の

清掃技能テキスト（発行／エル・チャレンジ）を配布し、作業クオリティの均一化を図っている。



▲各階のフロア構造が似ている建物は、清掃が済んだかどうか確認が難しいため、看板に小さなシールを貼るなどしてチェックしやすくしました。



▲車内広告の取替え作業。踏み台の天板に滑り止めを貼り、転落しないように工夫。

効果

作業の正しい手順や安全への配慮・工夫は必須。図解による指導や道具の色分けなどで作業効率がアップした。



## 改善策 4 身分証明書で通勤も安心 ～日常生活面でのサポートの充実

職場や現場専任者の連絡先、本社連絡先などが書かれた「身分証明書」を通勤時に身につけることで、緊急時にも迅速に対応可能。安心して職場への通勤ができるようになった。

障害者が日々安心して通勤できる体制を整えることは、業務支援と並ぶ大きな柱の一つと言える。以前、知的障



▲職場で働く仲間は、家族のようなもの。互いに関心をもって職場全体で見守ることがポイントです。

害者がキャッチセールスに巻き込まれたことがあったが、ふだんの生活にも気を配っていた現場専任者らの迅速な対応によりクーリングオフすることができた。

当社では、通勤の不安やストレスを少しでも軽減できるように、ジョブコーチの指導・協力を仰ぐとともに、通勤時に乗る電車の時間、駅から就業場所までの経路等を書き入れた身分証明書や入庁証を携帯するよう指導している。また、社内ボウリング大会や親睦会、業務先・発注元との対抗ソフト

ボール大会などのレクリエーションを通して親睦を深めている。



▲大阪市庁舎に入るための入庁証。

### 効果

障害者の日常生活面での不安をできるだけ軽減することで、勤労意欲の向上や遅刻率の低下など社員のモチベーションアップを図ることができた。

## 改善策 5 園芸福祉活動で地域の中へ ～植物でつなぐ笑顔の輪

ビルメンテナンス業のスキルを地域活動に生かすために園芸福祉活動を実施。植物とふれあう中で「みんな幸せになろう」という気持ちを参加者たちに広く伝えている。

障害者雇用やホームレス雇用で得た“人とのつながり”を社会の中でさらに深めていきたいとの思いから、園芸福祉活動を手法とした環境福祉サービスを展開している。園芸福祉活動とは、地域のさまざまな場所で営まれる植物の種子～発芽～生長～開花～結実～収穫というプロセスに幅広い年代の方々が参加し、植物と接する活動を通して福祉的・療法的効用をねらったもので、環境保全やまちづくり、情操教育や生涯教育、障害者・高齢者福祉まで幅広い分野での活用が期待されている。

平成17年末に指名により総合福祉施設の清掃管理業務を受託。当社では、

NPO法人たかつきと協働するかたちで、特別養護老人ホーム及び知的障害者デイサービスの利用者15名を対象とした園芸福祉活動を本格的にプログラムとしてスタートさせた。毎週火曜日の園芸福祉活動をサービスとして行う中で、清掃業者として働く当社の知的障害者と施設利用者の方々の間に温かい交流が生まれ、ふだんの仕事とは異なる人の役に立つことの喜びが育まれている。

この活動と並行し、平成18年から府営公園住吉公園の指定管理者として運営管理を行い、エル・チャレンジに業務委託して同公園を訓練現場として

### ●植物と接することでもたらされる効果



提供し、住吉公園からの技術提供によりエル・チャレンジと協働で職域開拓事業を行っている。エル・チャレンジの知的障害者の就労訓練では、植物の植え付けを企画したが、苗木を踏みつぶしてしまうなど植物への愛情をうま

▶はじめは苗圃で育てた苗をプランターにまっすぐ植え付けることができなかったため、ペットボトルで穴を掘り、段ボールの型枠を利用して植え付ける工夫をしました。



く引き出すことができず試行錯誤を繰り返した。改善策として、手始めに小玉スイカを栽培、収穫して食べる喜びを感じてもらった。次のステップとして、目に見えない土の中で成長していくジャガイモ栽培にチャレンジしても



▲園芸福祉活動のワンシーン。当日は取材もありました。(写真はエル・チャレンジの訓練生)

らい、自分たちが世話をしなければ枯れてしまうということを感じてもらえるまでになった。今では、知的障害者の訓練生だけで、デザインやテーマを決めて花壇を作れるほどに成長し、園芸福祉の効用を実感することができた。



▲みんなの力できれいな花が咲きました。



▲花壇のデザイン。テーマは「ハレヨみらいまで」

これらの住吉公園での園芸福祉活動の様子は、NHK放送の関西ニュース「とっておき一番」でも放送（平成19年6月6日）されて大きな反響を呼んだ。今後も活動を継続していきたい。

### 効果

清掃業とは異なるアプローチで社会とつながることができた。また、地域の多彩な人々とふれあうことで知的障害者の特性をよりよく理解することができた。

### 小さなきっかけやアドバイスで職場環境が大きく変わります

現場専任者 武田 健二さん(右)  
社員 三山 智弘さん(左)

大阪市庁舎の清掃作業の現場専任者(主任)を務める武田健二さんは、フロアの作業員13名(知的障害者6名・身体障害者[体幹の機能障害



5級)・健常者6名)一人ひとりの仕事の進捗状況を確認する役目を担っています。「毎日大勢の人が行き交う場所から、清掃のチェック項目は多いですね。床のモップかけや案内板のふき取りなど、丁寧な作業を心掛けることはもちろんのこと、通行人の方とぶつからないようにするなど、清掃以外にも配慮すべきポイントがあります」と武田さん。同じ班のメンバーとして勤務する三山智弘さん(知的障害者)にもお話を聞きました。

「市庁舎の清掃作業は今年で3年目。以前は見えにくいドアの隙間や、モップ掛けが難しいフロアの隅など、細かいところまで心配りができなかったのですが、武田主任さんのおかげで今ではできるようになりました。これ

からは洗い場の下の隙間を余裕をもって清掃したいです!」とかなり意欲的です。

「みんな問題意識をもって仕事に臨んでいます。三山くんは細心の注意を払って作業を進めるので、頭の中でうまくやろうと思っても、実際にできないとストレスをため込んでしまうタイプ。知的障害者の方の中にはパニックなどでその場で泣き出してしまう人もいます。そんな時は無理に立て直そうとせず、待つてあげることも必要です。一人ひとりの障害特性を理解するのは難しく、いまだに発見も多いですね」とのことですが、より精度の高い清掃作業をメンバーに求めることもあるため、敢えて厳しい言葉をかけるときもあるのだとか。

「一番励みになるのは、最近この辺きれいになったねと、通行人の方に声をかけてもらえること。知的障害者の方は何をすれば誉められるのか理解できない部分もあるので、「こういうことをやれば人から評価してもらえるよ」という部分を上手にアドバイスしたいですね」と武田さん。

アットホームな職場で、情熱的に仕事に打ち込んでいく。いつもの職場には自信に満ちた笑顔がきらきらと輝いています。