



# 研修と実践をくり返し、グループ全体がスキルアップ

## 取り組みの経緯

職域拡大、グループ全体のレベルアップに加え、チームの連携も強化



▲清掃を担当している食堂の外観。



▲スタッフ全員、機敏に作業をしている。

### 専門業者に負けない清掃ができる スタッフの育成と職域拡大を果たす



▲道具の準備。



▲連携を取りながらスムーズに作業を進める。



▲ポリッシャーを使っている作業。

当社の設立時より、聴覚障害者は主にグループで行う清掃業務を担当していた。しかし長年に亘り日常清掃のみを受託し、専門知識がないこともあって業務量が増えない状態が続いていた。そこで、これまで外部業者に委託していた定期清掃という新たな職域拡大を目指すこととなった。

まず専門業者の協力を得て、グループ全体に清掃の基本知識にかかる研修を実施。続いてグループの中の3名に対し、専門知識を付与すると共に1年かけてマンツーマン指導による実地研修を実施し、その後先行メンバーによる定期清掃業務を開始した。同時に、清掃グループの勉強会を開催する中で、先行メンバーの知識・技術を他のメンバーに付与し、清掃グループ全体のレベルアップを企図。新たな定期清掃先も受託し、徐々にグループ全員での定期清掃への取り組みが始まった。

しかし、業務を進めていく中で様々な問題も浮上してきた。定期清掃は短時間でいかにきれいにできるかがポイントで、そのためにはメンバー同士が声を掛け合い連携を取らなければならない。しかし、作業を進めながらの情報伝達が困難でメンバー間の連携がうまく取れておらず、無駄な動きも多く発生していた。そこで、事前に綿密な打ち合わせをし、また作業終了後には反省会を実施。そしてその反省会での内容を踏まえて事前打ち合わせを行い、作業に臨む…という手順を毎回繰り返していった。すると、準備段階からメンバーが情報を共有でき、作業の効率がアップ。同時に、これまで健聴者が行ってきた作業スケジュール表や道具準備表の作成も先行メンバーが徐々にできるようになるなど、清掃以外のスキルも向上した。グループには一体感が生まれ、作業時間も短縮。社外からの評価も高まり、会社の売上に貢献している。



▲リーダーがメンバーに適宜指示をする。



▲事前打ち合わせと反省会を実施。



	改善前の状況	改善後の効果	
新たな職域拡大	従来の日常清掃のみではスキルアップや業務量拡大が期待できなかった。	専門業者の協力のもと、以下のステップによりスキルアップを図り、定期清掃を受託できるようになった。①グループ全体への基礎研修②一部のメンバーに対する定期清掃の技能の付与③グループ全体に対する定期清掃の技能の付与	注目の改善点 1
グループ全体の技能向上	グループのメンバー間にスキルの差が見られた。	作業前後の打ち合わせや反省会を綿密に行った結果、メンバー全体のスキルが強化された。	注目の改善点 2
業務以外のスキルアップ	作業スケジュールの作成や道具の準備、打ち合わせや反省会などは健聴者がリードしていた。	一部のメンバーが先行して定期清掃を実施し、その知識・技能を他のメンバーに付与するかたちをとったことで、リーダーとしての自覚が高まり、業務以外の場面でもグループをリードできるようになった。	注目の改善点 3

#### 事業所の概要と障害者雇用の経緯

平成7年6月、武田薬品工業株式会社100%出資の特例子会社として設立。既存の清掃・印刷業務担当に加え、聴覚障害者4名(うち重度3名)・知的障害者4名(うち重度2名)計8名を新規採用し、同年10月に事業を開始した。現在に至るまでに障害者の新しい職域を拡大し、現在では57名の従業員の中で46名の障害者が働いている(うち聴覚障害者19名)。

安定した委託業務の拡大に取り組むなど雇用の確保にも尽力。また、障害者の定着率はきわめて高く、ほとんどが定年退職まで働き続けている。

社名の「エル」はLaborのL、「アイ」は愛情を意味する。「働く障害者を愛する会社」を経営理念として、障害者の社会的自立の支援に取り組んでいる。

#### 業種及び主な事業内容

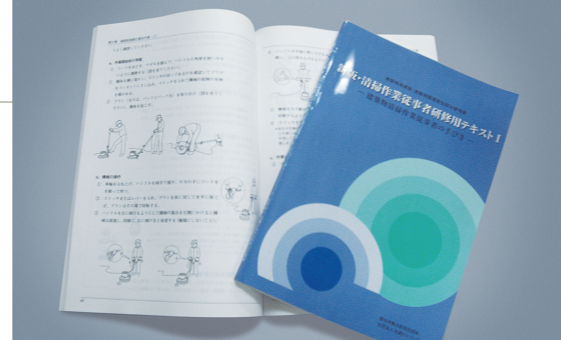
印刷業務、清掃業務、包材補助業務、洗濯業務、細断業務等。

#### 雇用聴覚障害者数 19名(うち重度19名)

主な職務内容:  
◎清掃業務  
◎印刷・組版業務

# 改善策 紹介

## 職域拡大が作業以外の スキルアップにもつながる



▲研修で使用したテキスト。

### 注目の 改善点 1

#### 定期清掃のスキルを付与

**効果** 定期清掃の受託が可能となり、職域拡大が実現した。

定期清掃の受託を目指して、次のステップで清掃グループの技能向上を図った。①清掃グループ全体に対し、専門業者による基礎知識に関する研修を実施(ケミカル、汚れ、床材、安全の知識など) ②グループの中から3名に対し、専門業者による基本技能の研修を実施(吸水機・ポリッシャーなどの機器操作やシミ取りの基本など) ③②の先行メンバーに対し、マンツーマンによる1年間の実地研修を実施 ④先行メンバーだけで定期清掃を実施 ⑤他メンバーに対し、専門業者による基本技能の研修を実施 ⑥清掃グループメンバーに対し、先行メンバーによる勉強会、実地研修の実施

以上の取り組みの過程では、情報保障として、手話通訳を配置。必要な機器購入のための助成金も申請し、清掃グループ全体で定期清掃を実施できるようになった。



▲研修の風景。



▲実際に機器を使って指導。

### 注目の 改善点 2

#### 作業前後に徹底した話し合いを実施

**効果** メンバー間のスキルの差が縮まり、グループ全体のスキルアップが実現した。

グループで定期清掃を実施できるようになったものの、先行メンバーがリードする形態で、先行メンバーとその他のメンバーの間にスキルの差があり、無駄な時間や指示をされないといけないメンバーがいるというような場面が見られた。また、作業を進めながら情報伝達をすることが困難で、メンバー間の連携も取れておらず、突発事項に対応できないといった場面も見られた。

そこで、作業前の打ち合わせと作業後の反省会を毎日線

り返し、メンバー全員が細かな課題や情報を共有することができるようになった。その結果、一人ひとりが「今、何をすべきか」ということを自覚でき自主的に動くことができるようになることになり、結束力も高まった。グループ全体のスキルアップにもつながり、社外から評価を得て売り上げにも貢献、さらに、従来行っていた日常清掃のレベルまで向上するという、相乗効果まで表れた。



▲細かな打ち合わせを怠らない。



▲事前打ち合わせの様子。

### 注目の 改善点 3

#### 作業スキル向上によるリーダーの育成

**効果** 作業以外の場面でもリーダーの役割を果たすなど、作業以外のスキルアップにもつながった。

定期清掃への職域拡大を目指す過程で、グループの中の特定の3名に対し、定期清掃の先行実施を行い、他のメンバーへ知識・技能を付与するなど、リーダーとしての役割を担うよう働きかけた。その結果、作業スキルの向上と共にリーダーとしての自覚が高まった。

従来は、打ち合わせや反省会の進行や、作業スケジュール



▲頻繁にコミュニケーションを取る。

▲清掃道具置き場は整理整頓されている。



▲リーダーが的確に指示を出す。

#### 食堂定期清掃 手順イメージ図

下準備	ダスター	ポリッシャー	吸水	水拭き	ワックス
8:00 道具運び 移動	Aゾーン				
8:30 移動	Bゾーン				
9:00 移動	Cゾーン				
9:30					

●各ゾーンの清掃時間は約40分間 ●1チーム4~5名編成でスケジュールに沿って進めていく中で、一人二役をこなすこともある ●持ち場が終了すると次のゾーンに移ってゆく

## INTERVIEW

### 代表の声



取締役社長  
峯村 信太郎さん

職域拡大のため定期清掃に取り組んでからは、多くの変化がありました。聴覚障害者が知識・技術を習得するための研修には様々な苦勞もありましたが、彼らの熱心さがすべての困難を乗り越えてくれたのです。現在では専門業者に負けない技術を身につけ、定期清掃場所も確実に増加し、売上向上に大きく貢献しています。この事例は、健常者が勝手に無理だと判断していた業務に障害者が挑戦し、周りの協力を得て成功したものです。障害者の能力を健常者が勝手に判断するのではなく、障害者が色々なことに思い切って挑戦することの大切さを教えてくれました。

## 職場レポート

### 従業員の声



清掃業務  
サブチームリーダー  
菅原 さとさん

定期清掃に取り組む始めて3年経ちますが、初めはわからないことばかりで不安が多かったです。でも、専門業者の方の指導による技能研修、実地研修に参加させてもらったことで徐々に知識が身につく、今ではスピードもだいぶ上がってきました。研修の際は手話通訳の方が付いてくださったので、安心して受講できたのも嬉しかったです。以前の日常清掃に比べてやりがいも増していますし、毎日、楽しく仕事に取り組んでいます。これからはサブチームリーダーとして、チームリーダーの補佐役を心がけグループ全員をさらに引っ張れるようにがんばっていきたく思います。