CASE 5

社内の理解と関係機関の支援により、介護サービス施設の清掃スタッフとして活躍

株式会社ベネッセスタイルケア　グランダ中村橋

PROFILE

事業所　株式会社ベネッセスタイルケア グランダ中村橋

所在地／（ベネッセスタイルケア）東京都渋谷区、（グランダ中村橋）東京都練馬区
事業概要／高齢者介護事業（入居介護サービス、在宅介護サービス）、保育事業を展開。

本人

脇田（わきた） 桃子（ももこ）さん
年齢／19歳　　障害の程度／障害等級3級

これまでの経緯

未熟児網膜症による弱視。右目はほとんど見えず、左目は0.07程度。高等部から東京都立文京盲学校に進学。3年時にグランダ中村橋で2週間の職場実習を実施し、卒業後、2009年4月から勤務。

雇用までの道のり

障害状況を考慮し、実習受け入れを準備

株式会社ベネッセスタイルケアは、ベネッセグループの「一人ひとりの『よく生きる』を支援する」という理念のもと、高齢者介護事業（入居介護サービス、在宅介護サービス）、保育事業等を展開している企業です。

これまで主に入居介護サービス施設の環境整備に知的障害者を受け入れてきましたが、今回、盲学校から紹介があり、はじめて視覚障害者の職場実習を検討することになりました。

人財開発育成部の野沢さんが進路指導教諭と相談し、脇田さんの障害状況を考慮して作業内容や受け入れ施設を検討した結果、グランダ中村橋で、居室の水周り（トイレ、洗面台）の清掃に従事してもらうことにしました。

グランダ中村橋の芹沢ホーム長は、まず、受け入れの準備として、脇田さんが読みやすいように清掃に使用する洗剤や用具に文字を拡大したシールを貼りました。加えて、文字を読まなくても色でわかるように洗面台用は「ピンク」、トイレ用は「青」と用途によって色を変えるようにしました。館内の配置がわかるように拡大した配置図も作成しました。スタッフにも脇田さんの特性を伝え、必要な情報を提供するときは文字を大きくするよう話しました。

拡大した館内配置図

作業方法を変更し要求水準に到達

実習ではスタッフの指導のもと、実際にトイレ、洗面台の清掃作業をしていきました。作業の手順は徐々に覚えることができましたが、洗面台の仕上がりが確認できるか課題になりました。

これまでは、洗面台をペーパーで拭いていましたが、脇田さんは障害の状況から「髪の毛」や「歯磨き粉」などを目で確認することには限界があります。そこで、「スポンジを使って洗面ボウル全体を丁寧に洗う」、さらに「ボウルの周辺部分や角は、手首を返してきちんと洗う」ことにしました。

これらのことを確実に行うことで、目でチェックしなくても要求される水準の仕上がりが可能となりました。

ジョブコーチによる支援でスピードアップ

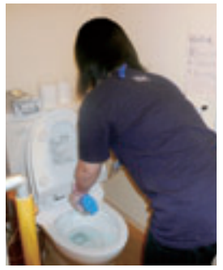
こうして脇田さんは盲学校卒業後、4月からグランダ中村橋で働くことに決まりました。採用にあたって、グランダ中村橋の芹沢ホーム長をはじめとするスタッフのほか、本社の人事担当や障害者雇用定着アドバイザー、地域の就労支援機関のスタッフ、盲学校の教諭など関係者が緊密に連絡をとり、脇田さんの定着のための支援体制を整えました。

また、実習時の手順を定着させスピードを上げるなど、より正確で効率的な作業遂行と円滑な定着を図るため、採用と同時に東京障害者職業センターによるジョブコーチ支援を受けることになりました。

CHECK! P13 用語解説「職場適応援助者（ジョブコーチ）による支援」参照

ジョブコーチは週2回程度支援に入り、特に脇田さんが気づきにくい鏡の汚れに対する対応についてスタッフと相談しました。

実習時の洗面台と同じように、清掃の方法を変えることで、できるだけ汚れが残らないようにしました。



当初は、クリーナーを吹き付けたペーパーで鏡を拭いていましたが、最終的には鏡に直接クリーナーを吹き付け、タオルを使用して拭き取ることで落ち着きました。

さらに、水がとびやすい鏡の下1/3部分が一番汚れているため、その部分については回数を多く重点的に拭くことでカバーしました。

そのほか、トイレの便器周りの清掃手順をより細分化し、効率的な流れをつくることで、無駄な動きをなくすとともに、やり残しを防ぐようにしました。（下表参照）

作業手順の変更

変更前	変更後
①手袋を着用する	①トイレットペーパーを三角に折る
	②手袋を着用する
②便器に洗剤をまく	③便器に洗剤をまく
③クリーナーをペーパーに吹きつけて洗面台の鏡をふく。	④鏡にクリーナーを吹き付ける。
	⑤布タオルで鏡をふき取る。（鏡の下の部分（約1/3）は丁寧にふく）
④洗面台の周りと中をふく。	⑥洗面台の品物を移動し、クリーナーを吹き付けたペーパーで奥から手前にふく。
⑤蛇口をふく。	⑦蛇口をふく。
	⑧洗剤をつけたスポンジで洗面台の中を洗う。
⑥乾いたタオルで仕上げる。	⑨ペーパーで蛇口・洗面台の中の水滴をふき取る。
⑦便器内をトイレブラシでこする。	⑩便器内をトイレブラシでこする。
⑧ぬれたタオルで手すりをふく。	⑪クリーナーシートで手すり⇒洗浄ボタン⇒ペーパーホルダー⇒タンクの上⇒便器のふた（内側～外側）⇒便器の上・下⇒便器の下回りの順にふく。
⑨便座、床をふく。	
⑩トイレットペーパーをチェックし交換する。	

脇田さんの作業は徐々にスピードが速くなり、3ヶ月経過する頃には勤務時間内にすべての居室の清掃が終了するようになり、ジョブコーチの支援も終了しました。

今後に向けて

現在は、作業スピードが上がったので、各居室のほか共有トイレや共有の洗面所など清掃する場所が増えています。入居者の食事メニューに得意なイラストを描くこともあります。

スタッフから指示を受ける

脇田さんは、最初は入居者から声をかけられると、とまどってしまうこともあったようですが、今は入居者やスタッフから「きれいになったね」と喜ばれることがとても嬉しいと言います。

芹沢ホーム長も、「脇田さんは、スタッフからもご入居者様からも評判が良く、元気に働いています。作業手順もすっかり覚え、実習のときに使っていた色別の工夫も部屋の配置図も早々に必要なくなりました。慣れてきて自信がついたのか、声も大きくなり歩き方も速くなりました。本人に希望があれば勤務時間を増やすことも検討できるので、さらに違う仕事にもチャレンジしてほしいと思っています」と今後に期待しています。

近い将来、さらに新しい仕事にチャレンジしている脇田さんの姿が見られることでしょう。

MESSAGE メッセージ

作業工程の工夫で精度が格段にアップ

人財開発育成部
野沢（のざわ） 悠介（ゆうすけ） さん

当社ではこれまで視覚障害者の採用実績がなかったので、盲学校からお話があったときに、どのようにお受け入れをすればよいか不安がありました。しかし、実習を通じて脇田さんの作業状況を確認したところ、作業工程を工夫したり作業方法を変更することで精度の高い作業ができることがわかりました。ジョブコーチの支援も受け、作業速度も上がり、これまで介護スタッフが行っていた業務を脇田さんに任せられるようになった分、ご入居者様に直接サービスする時間を増やすことができました。

また、今回の受け入れによって視覚障害者が働くイメージを持つことができ、今後障害者雇用の取り組みの幅を広げることができるのではないかと感じています。

用語解説

職場適応援助者（ジョブコーチ）による支援

障害者が円滑に職場に適応することができるよう、ジョブコーチが事業所に出向き、職場内においてさまざまな支援を行う制度のことです。

「作業手順を覚える」「作業のミスを防ぐ」などの仕事に適応するための支援や、「質問や報告を適切に行う」などの仕事をするうえで円滑にコミュニケーションをとるための支援など、障害者の課題に応じた支援を行います。

また、障害者だけでなく「障害を理解し、適切な配慮をするための助言」や「指導方法に対する助言」など、事業主や職場の従業員に対しても支援を行います。支援期間や頻度は課題に応じて設定しますが、標準的な期間は3ヶ月程度です。

CHECK! P61「職場適応援助者（ジョブコーチ）による支援」参照