

高齢者福祉施設における障がい者雇用の取り組み

神奈川県横浜市
工藤建設株式会社
介護事業部フローレンスケアリンクス
所長 福田 政弘

1 はじめに

フローレンスケアリンクスは、平成25年1月11日に管理者（兼作業指導員）1名、知的障がいを持ったスタッフ（パートナーと呼んでいます）3名でスタートしました。職務は、有料老人ホームなど高齢者福祉施設内外の清掃です。作業指導員とパートナーがチームを組んで、1日1か所の施設を巡回して清掃をまいりました。

そして現在は、管理者1名、作業指導員3名、パートナー8名の体制となり、3チームが11か所の施設を巡回するようになりました。

ここに至るまでの取り組みについて、ご紹介したいと思います。



2 取り組みの紹介

<名称の由来>

フローレンスケアリンクスは、工藤建設株式会社 介護事業部に所属しています。『フローレンス』は花の女神が集まる場所という『フィレンツェ』に由来した工藤建設の商標で、高齢者福祉施設を、『フローレンスケア』といいます。そして、『リンクス』は各施設、お客様との『つながり』を大切にしたいと考え、命名しました。

<仕事を切り出す>

障がい者雇用を始める上で最初に行ったのは、仕事を探すことでした。各施設を見学し、施設長と話し合いながら、現状で業務に組み込まれていない（又は手が回らない）部分について拾い集めました。仕事の領域は、清掃だけに縛られずあらゆるものを挙げてもらいました。施設の共用部と外周の清掃が多くの施設で挙がりました。

<障がい者スタッフの採用>

地域の障がい者支援機関（作業所、就労支援センター等）を訪問し、具体的な仕事内容を伝えたいうえで人材を紹介していただきます。面接後に2〜3週間の雇用のための試験実習を実施し、再度実習生と意思確認の面談の上採用を行いました。採用の基準は、『一人で通勤できる』『働く意欲がある』『友好的・素直』です。

<各施設への周知>

ポスターを作成し、各施設に掲示していただくようお願いしました。ご入居者やそのご家族、施設のスタッフに、まずパートナーについて知っていただきたいと思いました。ただ当初は、施設内の仕事よりも施設外周の掃き掃除や外窓拭きが多く、ご入居者や施設スタッフと接する機会がなかなかありませんでした。障がい特性上コミュニケーションが苦手な者が多く挨拶の声も小さかったので、顔を覚えてもらえるように毎朝挨拶の練習をして現場に臨みました。

<仕事を増やすための挑戦>

巡回しているうちに施設清掃人員の欠員が出る施設があり、その仕事をさせていただけようをお願いしました。具体的には、居室内の清掃です。まず、その施設のベテラン清掃スタッフに手順や方法を具体的に教わり、作業指導員がやってみました。そして、パートナーができるような方法で手順書を作り実践しました。できないところは色分けしたり、道具を使ったり工夫しながら何度も作り直して徐々にできるようになってきました。基本的には、一人一工程で分業しながら一部屋を3人で仕上げるようにしました。

<作業指示の統一>

仕事が増えて、巡回する施設が増えていくのに合わせて、作業指導員やパートナーの人員も増員しました。作業指導員が2人、3人と増えていくと、指示の出し方の違いに戸惑い混乱してしまうパートナーも出てきました。各指導員が『私のやり方』にならないように作業指示の出し方を統一するため、指導員間で何度も話し合いをしました。パートナーの特長や個性を把握して仕事を割り当てて、各パートナーに出す指示を同じになるようにしました。それを繰り返していくうちに、パートナーも施設別に作業工程を記憶して、細かく指示を出さなくても次にやることを覚えていくようになりました。

<仕事への意識を高める>

仕事に慣れてくると、作業が惰性になったり、忘れ物が増えるようになってきました。プロとしての意識を持ってもらうために、時には厳しく注意することもあります。特に、報告・連絡・相談については徹底をしています。事前準備はもちろん、もし忘れ物をしたときは、速やかに指導員に報告をする。作業中に体調が悪くなったときや、作業に迷うことがあったら、自分で判断しないで指導員に必ず相談して、指示を仰ぐように指導しています。



《仕事を継続していくための取り組み》

＜社会性の育成＞

パートナーたちには、仕事に関する指導・教育以外に、社会性についての育成も必要です。適切な挨拶や言葉遣いなどコミュニケーションが苦手で、相手を不快にしてしまう場面も少なくありません。また、苦手なためにあまりしゃべりたがらない者もいます。まず指導員が手本となるような挨拶・言葉遣いをして、実際に見せて真似をしてもらうようにしています。普段の指導員とのコミュニケーションから、その言動が不適切な場合は本人が理解できるように伝えています。

＜体調管理＞

高齢者施設での仕事ですので、体調管理には特に注意をしています。その日の体調については、業務日報の健康部分を出勤時に記載し提出してもらい、指導員が必ず目を通して見ます。その記載内容と表情から判断し、仕事を休んでもらうこともあります。また、朝出勤前に体調が悪く欠勤をするときは、指定した時間内に本人から連絡をもらうようにしています。

＜余暇＞

いい仕事をするためには、余暇の過ごし方も大切になります。パートナーの余暇も様々で、仕事を忘れてリフレッシュできる者もいますが、1人で出かけるのが難しい者はガイドヘルパーと一緒に外出したりもします。社内のイベントに参加したり、リンクスの企画で歓迎会や食事会など仕事以外のコミュニケーションの機会を作るようにしています。



3 考察

障がい者雇用を始めてから、現在までの約1年半を振り返りました。清掃業務は知的障がいの障がい特性に合っているとされています。障がい種別を限定してはおりませんが、支援機関から紹介される実習生も知的障がいの方が多く現状があります。

私たち高齢者福祉施設内の業務はご入居者やご家族との接点もあり、そこにはコミュニケーションの必要性が壁として存在します。当然、コミュニケーションが得意な者は少なく、施設内の清掃においては、ご入居者・ご家族や施設スタッフの雇用への認知が重要でした。しかし、われわれの心配をよそに、元気な挨拶と依頼された仕事を確実にこなすことでご入居者やご家族からお礼を言われたり、話しかけられたりするようになりました。それは、認知を超え、まさに信頼された瞬間でした。その時のパートナーの表情は、はにかんだ笑顔だったり照れた表情だったりしますが、とても嬉しそうでした。名前でも呼んでもらえるようになったパートナーもいて、自分の仕事に自信を持ち、挨拶の声の方が大きくなっていきました。社会性を育成していくためには、多くの人と触れ合うことが一番だと

考えます。また、障がい者にかかわったことのない方にとっても、日常的に接することで、より障がいへの理解が進んでいくのではないのでしょうか。共生する環境を施設内から更に広めていければと思っています。

障がい者雇用においては、就職したから福祉と離れてしまうわけではありません。雇用を継続するための支援が必要になります。パートナー個々のことをよく知る障がい福祉支援機関と連絡を取りながら、その時々起きる様々な問題に対応していきます。人間関係、生活・職場環境の変化、仕事に対する思いなど、パートナーが職場では相談しにくいことを支援機関に第三者として中立的な立場でかかわっていただいています。私たち指導員も本人の身体面、精神面、また環境の変化に気付いたときは、相談・助言を求めるようにしています。雇用するだけでなく、継続する支援が大切だと考えています。

4 おわりに

当社全体の障がい者雇用率は、9月現在2.95%で15名の障がいのあるスタッフが働いています。

高齢者福祉施設のスタッフは専門職が多く障がい者に任せられる仕事がない、という声を聞くことがあります。資格が必要な専門職は難しいかもしれませんが、一スタッフとして清掃を通してお客様とのつながりを大切にしたい仕事ができることを知ってほしいと思いました。

当社は、『強く必要とされる企業・社員・サービス』を目指しています。お客様から信頼される仕事をして、仲間からも信頼されて必要とされる人材になるように頑張っています。パートナーは、自分の仕事が直接お客様から感謝の言葉をもたらえることに『やりがい』を感じています。それは、作業終了後に記載している業務日報において、コミュニケーションが苦手だったパートナーが「うれしい」と気持ちを表現していることからわかります。この1年半において、われわれもパートナーから多くのことを学ばせていただきました。

今回ご紹介しました内容が、少しでも障がい者雇用の参考になればと願っています。