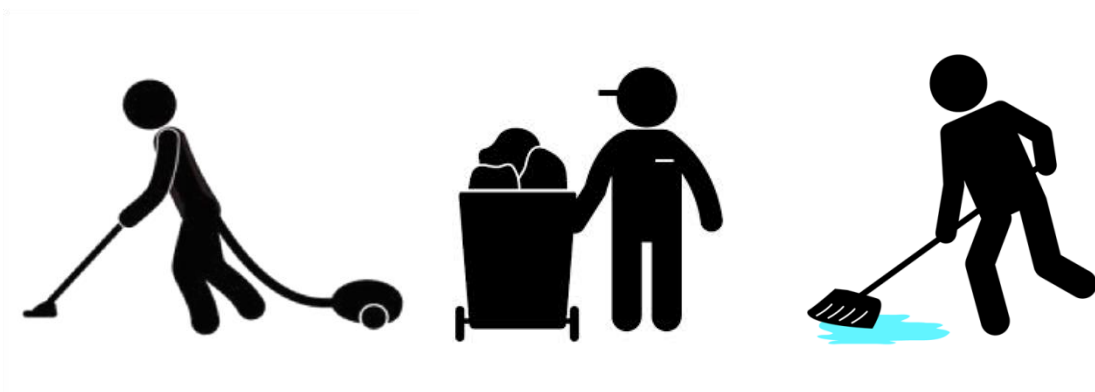


知的障害者への清掃業務管理マニュアル <改訂版>



目次

はじめに～改訂版作成にあたって～	3
なぜ、清掃業で障害者雇用なのか？	5
I. 知的障害者の採用	
1. 採用の流れ	6
2. 求人	9
清掃現場の雇用事例①	10
3. 面接	12
II. 職場実習から正式採用まで	
1. 職場実習、トライアル雇用の進め方	15
2. 作業環境設定	16
3. 労働条件と作業内容の設定	18
4. 職場内における受入れ態勢	19
清掃現場の雇用事例②	20
清掃現場の雇用事例③	21
コラム 知的障害者の障害特性に配慮したコミュニケーションのポイント	22
コラム 多種多様な人材が働く清掃現場で進む障害者雇用	23
III. 障害者従業員に対応した資機材	
1. 障害特性に配慮した資機材の工夫	24
2. 体力不足に配慮した資機材の工夫	25
コラム 日常的なアクシデントへの対応方法	27

IV. 雇用管理の工夫

1. 目標管理	28
コラム 知的障害者の障害特性に配慮した指導のポイント	30
2. 生産性向上の工夫	31
清掃現場の雇用事例④	33
コラム 学びあう組織づくりで、社員としての自覚が生まれる	34
清掃現場の雇用事例⑤	35
3. 長期継続雇用を可能にするために	37
コラム 障害者の雇用をサポートする都内の就労支援機関	38
4. 生産性向上の取り組み事例	41
コラム 障害者雇用に関わる法律	47
おわりに	49

V. 参考資料

1. 業務日誌等書式サンプル例	50
2. 清掃作業マニュアル	58
参考 障害者雇用のための各助成措置	76
東京都内就労支援機関一覧	78

はじめに～改訂版作成にあたって～

本マニュアルは、平成22年4月から平成26年3月までの4年にわたり、都庁舎の清掃業務に知的障害者が従事した経験に基づき、作成されています。初回版発行後、都庁舎での知的障害者による清掃業務は、2ヵ年継続して行われました。この間、都庁舎内で実際にマニュアルを使い、さらに加筆・修正すべき点がないか、多角的に検証を行いました。また、都庁舎外で、障害者を雇用して清掃業務を行っている企業、これから障害者雇用を始めようとしている企業にもご協力いただき、マニュアルを読んだり、現場で使ってみていただくなどして、マニュアルについての評価を受け、改善点を整理しました。

これらの検証結果をふまえて、このたび、改訂版を作成いたしました。この2年の間に、障害者の法定雇用率が1.8%から2.0%に変更となり、また、障害者虐待防止法が施行されるなど、障害者を取り巻く就労環境に変化が生じています。ビルメンテナンス業のみならず、多種多様な企業で、業務の一部として、知的障害者が清掃作業を行っている場面も増えているようです。

初めて障害者と働くことになった現場の従業員の皆さまの中には、知らないことへの不安から、負担感を強く持たれる方もいることと思います。本マニュアルは、清掃という具体的な業務において、障害者とともに働く上で知っておくと良いことや、雇用管理上の留意点等についてまとめました。採用から定着化までのプロセスに沿って、皆さまが抱く不安や疑問がひとつずつひも解かれるよう、構成しています。

「Ⅰ．知的障害者の採用」については、障害者の採用の基本的な流れや面接のポイントなどを説明しています。「Ⅱ．職場実習から正式採用まで」では、本採用前の実習や、環境設定のポイントを解説しています。「Ⅲ．障害者従業員に対応した資機材」では、具体的な事例を加えながら、清掃業務に役立つ情報を提示しています。「Ⅳ．雇用管理の工夫」では、採用した障害者に、安定して長く働いてもらうための工夫や、方法を紹介しています。

なお、本マニュアルは、障害者の中でも知的障害者※を対象として記載しています。また、各種制度については、ごく簡潔に紹介しています。各制度の詳細については、各担当機関へ直接お問合せください。（また、制度や連絡先等は、原則として平成26年1月末現在の内容を記しています。）

今後、知的障害者の雇用の伸展とともに、こうした資料の必要性がますます高まるものと考え、よりわかりやすく、より具体的に関係情報をお伝えすることを意図して、改訂版を作成いたしました。多くの皆さまに、ご活用いただければ幸いです。

平成26年6月

※知的障害とは次のような障害です。

・知的障害とは、知的機能の障害が発達期にあらわれ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別な援助を必要とする状態にあるものとされています。作業の指示や出し方、内容に配慮を必要としますが、簡単な繰り返し作業を得意とする方も多く見られます。東京都では、知的障害の方に、「愛の手帳」を交付しています。障害の程度によって、1度から4度に区分されています。

なぜ、清掃業で障害者雇用なのか？

清掃を仕事にしたい知的障害者がいます

東京都内には、障害者が約60万人います。障害者が当たり前働くことのできる社会を実現するため、東京都は、長期計画「2020年の東京」(平成23年12月策定)において、障害者雇用3万人の増加を掲げ、官民一体となって就労支援に取り組んでいます。平成25年6月1日のデータによると、東京の民間企業では、約14万9千人を超える障害者が働いていますが、就職を希望しながら職に就けない人がまだまだ多いのが実状です。そんな中、職業選択のひとつとして、清掃業での就労、また業務の一部として職場の清掃を行っている障害者も数多くいます。清掃業務は、毎日、決められた作業を繰り返し行う粘り強さが求められますが、知的障害者の中には、覚えるまでに時間がかかっても、同じ作業の繰り返しの中で徐々に習熟し、コツコツ仕事に取り組むことを得意とする方もたくさんいます。また、都内の知的障害の子どもたちが通う特別支援学校では、将来の就労に向けた職業教育、進路指導が行われており、その一環で清掃技能コースを設置している学校も見られます。

障害者雇用は、企業の社会的責任

「障害者の雇用の促進に関する法律(障害者雇用促進法)」では、民間企業の法定雇用率は、2.0%に定められており、常用労働者数50人以上の企業は、この法律に基づいて障害者を雇用する義務があります。東京都内の障害者雇用率は、平成25年6月1日現在で1.72%と法定雇用率を下回っており、東京都では、引き続き雇用促進策に力を入れていく方針を打ち出しています。また、前述のように、就労を希望しながらも、その機会に恵まれない障害者が数多く存在することを考えると、企業の規模に関わらず、障害のある方に働くチャンスを提供することは企業の社会的責任として考えたいテーマです。

安定して働いてもらえる人材として活用しましょう

一方で、実際に障害者を雇用している現場の声を聞きますと、「休まず、まじめに勤務してもらえて、人手不足解消になっている」、「障害のある人となない人が役割分担することで、作業を効率化できる」など、雇用のメリットを感じている企業もあります。貴重な人材としての可能性を秘めた障害者雇用に貴社もチャレンジしてみませんか？本マニュアルでは、知的障害者の雇用について取り上げています。障害特性を知り、留意すべきポイントや工夫事例を参考にいただき、企業、障害者双方が「良かった」と思える雇用となるよう、ご活用いただければと思います。



I

知的障害者の採用

ここでは、初めて知的障害者を雇用する際に、どのように採用を行うのか、何に気を付ければよいのかなどを項目に分けてご説明します。

1. 採用の流れ

一般的な知的障害者採用の流れは、以下のようになっています。現場責任者が把握しておくべきところは、右側の部分です。チェックをしておきましょう。

採用プロセス

採用フロー	人事担当者	現場責任者
会社の方針決定 (P9参照)	会社としての障害者雇用の課題をまとめ、雇用の方針を決める。	職場分析シートなどを活用し、職場にどのような障害者がマッチするかを検討する。現場の状況を踏まえ、人事担当者に伝える。
仕事の抽出	会社として、どの部門のどの業務に従事させるかを検討する。	現状の作業内容を細かく洗い出す。その中で障害者に従事してもらう作業を抽出し、1日の業務の流れを作る。
求人提出(公募) (P9参照)	求人票を提出する。 (作業内容を求人票に反映)	作業内容を人事担当者と共有しておく。
面接 (P12参照)	面接を実施する。	面接に同席する。
面接の合否決定	現場担当者の意見を含め、合否を決定する。 面接から1週間以内が望ましい。	現場環境や作業内容との相性を考え、合否の意見を伝える。
雇用前実習 (P15参照)	期間や実習時間の連絡調整などを行う。	現場スタッフと実習生の情報を共有し、必要物品を準備しておく。実習中も様子を把握し最終確認の材料とする。
最終確認	実習の評価を踏まえて、本人、就労支援機関(P37参照)と雇用について最終確認をする。	雇用前実習での評価を人事担当者に伝える。
トライアル雇用 (P15、P76参照)	3か月の雇用契約を締結する。	当初作成した作業スケジュールを実施する。作業スキル以外に現場スタッフ、環境との相性を確認する。
本採用	本雇用契約を締結する。	トライアル雇用での様子を踏まえ、作業内容やスケジュールを調整、確定する。

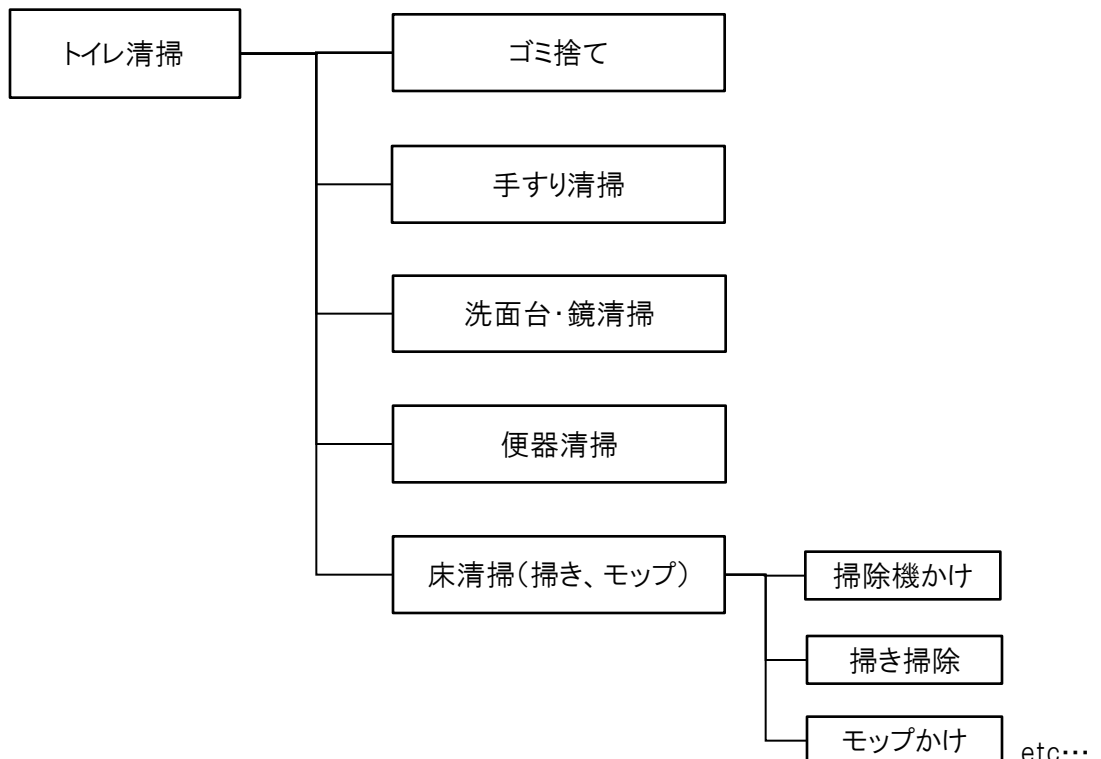


【ポイント】作業の洗い出し

障害のない従業員と同じように、最初から全ての作業に従事できる障害者従業員もいれば、最初に行える作業の幅は狭いけれど、経験を重ねて徐々に職域を拡大していく障害者従業員もいます。

日々行っている作業を、一般的な手順以上に細かく分けてみましょう。作業の洗い出しをすると、障害者従業員の担当業務を具体的に検討しやすくなります。

【例】



トイレ清掃だけで見ると、すべてをできる障害者従業員は、少ないかもしれません。

しかし、雇用環境によっては、障害のない従業員と縦割りで仕事を分けることで、効率化される場合もあります。

1つの作業を細分化し、得意な部分を得意な人が行うなど、視点を変えて、作業全体を試してみることも1つの手段です。

また、部門別情報収集シート(P52参照)などを活用して、業務の情報を集めてから業務スケジュールを作成してみることもお勧めです。その後、雇用前実習やトライアル雇用を経て、採用する知的障害者が何ができて何ができないかを知り、適材適所の作業配置、作業スケジュールを作成していきます。

現場責任者が把握しておくべきこと

■障害者の仕事

障害者は、複雑な作業内容や抽象的・婉曲な表現を理解することや、言葉により意思表示をすることが困難なことなどにより、現場責任者が通常行う作業と同じ流れ、同じスピードで作業を進められない場合があることを知っておきましょう。現場責任者と同じ流れでできない場合は、作業を細かく分解し、できる部分を集めて作業工程を組み立てる等の工夫が必要になりますが、作業の組み立てについては、専門家である就労支援機関(P37参照)からアドバイスをもらうとよいでしょう。

■採用像をイメージする

障害者の力量は様々ですが、おおよその採用イメージ像を作っておきましょう。仕事のイメージの他、どんな適応性のある人が職場に馴染みやすいか、体力はどのくらい必要か、なども考えておくとい良いでしょう。



■採用条件を把握しておく

人事担当者が、ハローワークに提出している求人票を確認しておきましょう。1日何時間労働か、給料はどのくらいか、どのような条件を提示して募集しているのかを把握しておきます。面接の際には、求人票をベースに条件の話をする人が多いので、確実に把握しておきましょう。

■採用の一連の流れを把握しておく

見学や面接の際に、この後の流れやおおよそのスケジュールについて、就労支援機関(P37参照)から確認されることがあります。この後の流れやスケジュール(結果通知、実習、トライアル雇用の日程)について、あらかじめ人事担当者と共有しておきましょう。

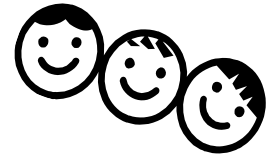
2. 求人

ここでは、求人に際し人事担当者が行うことに関連して、現場責任者として、知っておきたいこと、人事担当者と相談・調整しておくことが望ましいことを説明します。

雇用方針

■雇用は、原則として会社の方針に基づいて行われます。

- 障害者従業員を含め何人体制で担当物件を清掃するのか
- 1日何時間労働で作業を組み立てるのか
- 会社はなぜ障害者を雇用するのか



作業の組み立ては、現場で行いつつも、人事担当者としり合わせをしておく必要があります。確認せずに現場のみで組み立ててしまうと、会社の方針に合わず、最初からやり直しをしなければならないこともあります。作業体制は、雇用定着のために重要です。何人で作業を行うのか(1人か、チームか)や、求められる作業量は、どのくらいなのかなども応募の判断基準になります。

雇用者イメージを明確化

■具体的に作業を組み立てる

担当するフロアの作業を細かく洗い出します。その中で、同じような作業を組み合わせながら、雇用する知的障害者の1日の勤務時間数で大まかな流れを組み立てます。

その際には、通常の一人工よりも時間に余裕を持って組み立てましょう。雇用した知的障害者の従事状況により、無理のないよう作業量を調整できるようにしておきます。

■採用者のイメージを明確にする

どのような人を採用するか、人事担当者と共有しておく必要があります。

採用者のイメージは3つに分けて考えます。

作業スキル

どんな作業をしてもらうか、それには、どのくらいのスキルが必要か

社会性

同じ職場で働く際に何を重要視するか
(ex. あいさつ、返事、身だしなみ)

性格

現場の他の従業員の性格や状況も考え、どのような人と同じ現場に入ることが適切か

この3点のイメージをある程度明確化しておき、採用基準を決めておきます。

清掃現場の

雇用事例 ①

A社(東京都練馬区)

ビルメンテナンス業

知的障害者、男性1名を新規に採用

「特別支援学校在校時の実習で、相互に理解を深めて、円滑な採用へ」

A社では、初めて知的障害者を採用しました。特別支援学校を卒業したばかりの新卒の障害者従業員です。障害者や障害者雇用に関する知識はほとんどありませんでしたが、コンプライアンスの観点から、採用を検討していました。

業界団体からの情報で、地域の特別支援学校では、清掃の訓練プログラムを実施し、基本技術を持っている生徒がいるということを知りました。そこで、学校に相談をして実習生の受入れから始めることにしました。当時高等部3年生だったKさんは、基本的な日常清掃の技術の他、ポリッシャーを使った定期清掃の技術訓練も行っていました。見学に行った担当者は、想像以上に高い技術を持った人材がいることに驚いたといいます。

また、技術ばかりでなく、Kさんがきちんと挨拶できること、基本的なコミュニケーションに問題がなく、笑顔で人と接する穏やかな人柄も高く評価し、この人なら現場に入っても大丈夫だろうと確信しました。

実習は、3週間。「特掃部」でマンション等の共用部分の定期清掃業務を行いました。2、3人のグループで、バキューム、ポリッシャー、高圧洗浄機等を使った清掃を行う部門です。バキューム、ポリッシャーをやってみてもらったところ、十分にこなせることがわかりました。実習後、採用の手順をふんで、卒業後の4月から入社。現在は、先輩社員と組んで現場を回る毎日です。日報で日々の仕事を振り返ることはもちろん、翌日の予定も上司と相談しながら準備ができるようになってきました。物件により、準備する道具も異なるため、物件概要を確認しながら作業を進めます。

物覚えが良く、「最近はいちいち指示を出さなくても、先回りして動いてくれる。」と上司の評価も上々です。

初めての障害者雇用で、Kさんの存在を知っているスタッフはまだ限られますが、職場に慣れ、業務スキルが順調に上がっていけば、他の先輩の指導を受けながら、植栽やハウスクリーニングなど、職域を広げることもそう難しいことではないと感じています。

「彼のおかげでスタッフの平均年齢がぐっと下がったよ。」冗談交じりに話す会長は、若い優秀な人材が採用できたと喜んでいきます。



【ポイント】何を大切にするか

得意不得意が誰にもあるように、障害者にも得意なこと、苦手なことがあります。採用の際、人事担当者と現場責任者が何を最も重要視するかを統一して、確認しておきましょう。障害者も歩みは遅くても確実に日々の積み重ねで成長していくことができます。そのためのベースとなる部分を確認しておくことをお勧めします。



【ポイント】職場の分析

知的障害者を採用する際に、ぜひ重視したいのが現場の従業員とのマッチングです。これは障害のない従業員間でも言えることですが、その職場の現場責任者となる人との相性、そこで働く従業員との相性などが重要になってきます。

例えば、現場責任者が無口で背中を見て覚えさせるタイプの人で、一緒に働く従業員は、個々の仕事を全うし、あまり人のことに関与しないタイプの人から成り立つ現場だとします。

そうすると、ここで働く知的障害者は、「積極的なコミュニケーションが取れるタイプ人」の方がマッチすることも多いはずですが、自らわからないことは、聞けるような方だったり、従業員の方にあいさつや声掛けを積極的にするような方だとコミュニケーションもスムーズかもしれません。むしろ、コミュニケーションを取りづらい方だと、聞くこともできず、かといって積極的に教える現場でもないのなかなか仕事が覚えられない…というようなことが起こりうるのです。

ですので、障害者従業員を配置しようとしている職場は、どのような特徴があるのか、そこに、どのような方を採用し配置するとうまくいくのかをあらかじめ検討しておくことが必要です。そして、そのイメージをもって、採用面接を行うとより採用イメージが明確になります。

【職場分析シート】(一例)

<職場分析シート> ※社外秘

部署		記入者	
業務内容			

【人的環境】

担当者氏名	
担当者の年齢層	
担当者の特徴	
従業員の年齢層	
従業員の性別比	男 : 女 ⇒
従業員の特徴	
指示命令系統	

【物的環境】

バリアフリー	
音	
におい	

3. 面接

いよいよ障害者を採用する面接です。初めて障害者を面接するときには不安がつきまとうものです。面接を有効に進めるために、チェックすべきポイントを説明します。

面接の準備

■面接の際に必要なものを揃えます。

- 会社パンフレット
- 簡単な業務説明書
- 面接チェックシート(P55参照)



■特に知的障害者の場合は、業務説明書に写真を加え、わかりやすい説明をすることが大切です。本人及び就労支援機関が具体的な業務をイメージできるように配慮すると、仕事のミスマッチを防ぐことにもなります。

■面接チェック表は面接を行う人が1人1枚持ちましょう。

大切なことは、採用基準を面接者が共有していることです。採用者のイメージを確認しながら採用基準を明確にしておきます。

■面接後のスケジュールを確認しておきましょう。

面接の結果をいつごろどのような形で通知するか、またその後の採用までのスケジュールを確認し、面接の際に伝えられるようにしておきましょう。

面接の際の確認事項

面接は、知的障害者本人と就労支援機関から、情報を得る大切な機会です。遠慮せずに、様々なことを聞いて情報を得ましょう。ここでいかに多くの情報を得るかが、その後の職場での受入れ態勢準備などに影響します。

障害のことなどは、聞きにくいかもしれませんが、採用後はさらに聞きにくくなるものです。以下のポイントを押さえて、確認をしておきましょう。



【ポイント】障害のことを聞く際のキーワード

「あなたが会社で働く時の環境を整えるために、あなたの障害や病気のことを教えてください。」
さらに「答えたくない質問については、答えなくても良いです。」と伝えると、なお良いでしょう。

■職業準備の確認

働くための準備が、整っているかを確認します。

具体的には、

- 健康・体力 …現場で求められる時間数を働く体力があるか、健康状態は良好か
- 作業態度 …基本的なルールの理解、集中力はどうか
- 日常生活 …日常生活は安定しているか、身だしなみは整っているか
- 人間関係 …周囲の人と良好な人間関係を築けるか
- コミュニケーション…どのようなコミュニケーション手段で意思疎通をとっているか
- 意欲 …働く目的が明確か、働くモチベーションは何か

などがあげられます。

その中で、職場として大切にしたいものを重点的に聞くようにします。

■作業スキルの確認

日々作業を行うためのスキルを確認します。

具体的には、

- 清掃作業のスキル…現在、どのくらいの清掃スキルを持っているか
- 基本的な作業遂行能力…集中力、正確性、指示理解はどのくらいか

などがあげられます。

■バックアップ体制の確認

就労支援機関や家族がどのように就労をバックアップしているかを確認します。

具体的には

- 就労支援機関の支援体制や支援頻度
- 家族構成と状況 などです。

特に知的障害者の場合は、自己管理や生活管理の部分で家族の協力も重要なポイントになります。



【ポイント】清掃スキルは必要か？

現在、知的障害者の多くは、就労支援機関などでトレーニングを行っています。その中で清掃のスキルを学び、技術を身につけている人も少なくありません。就労支援機関によっては、トイレ清掃、モップ掛け、掃き掃除など様々な種類の清掃に取り組んでいます。しかし、清掃のやり方は、現場ごとに異なる場合があり、清掃経験がある＝即戦力とも限りません。

なぜならば、環境が異なると持っている清掃スキルが活かせない場合があるからです。特に知的障害者にとって、環境の変化は、大きな意味を持ちます。同じトイレ清掃でも、作業手順や使う道具が今までと異なるだけで、大きな変化となり、混乱してしまう場合があります。清掃経験だけを見て、採用してしまわないように注意が必要です。

* 就労支援機関については、P37～P39で詳しく紹介していますのでご参照ください。



【ポイント】就労支援機関の存在

障害者を雇用し続ける際には、就労支援機関の存在が重要です。雇用主と協力しながら仕事を覚える支援の他、仕事ができるようになる工夫、家庭との連絡調整、生活への支援なども行います。障害者雇用の際には、就労支援機関と信頼関係を作るよう心がけましょう。

面接で就労支援機関がついていない障害者もいます。その際には、本人の了解を得て、居住地の就労支援機関に支援を依頼することも検討すると良いでしょう。

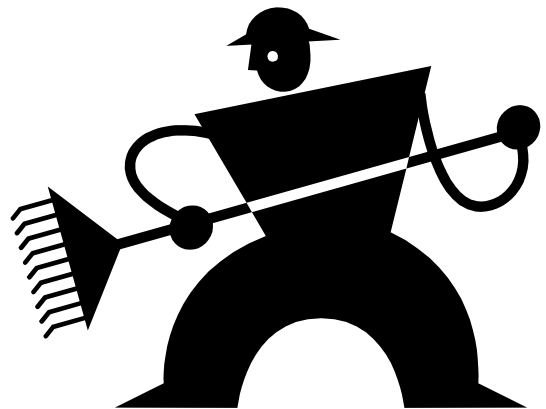
? Q&A

Q. 就労移行支援事業所では、どんな訓練を行っているのですか？

A. 障害者が、企業等に就職するために必要と思われるさまざまな訓練を行っています。

大別すると、所内訓練、所外訓練の2種類があり、所内訓練では、実際の業務を通じて適性を見極めたり、組織で働く上での基本動作を学んだりします。また、就職活動の準備として、ビジネスマナー、履歴書の書き方、面接訓練などを行っている事業所もあります。所外訓練では、企業等での実習が行われています。適性を把握することを目的として訓練初期に行う企業体験実習と、所内訓練を経て、実際の就労を目指し、希望職種等で行う実習があります。

採用にあたって、就労移行支援事業所を利用している人が応募してきた場合、どんな訓練をしてきたか、本人や就労移行支援事業所の職員に確認すると良いでしょう。



II

職場実習から正式採用まで

面接で合格通知を出した採用者を正式に採用するまでの流れと留意点をご説明します。

1. 職場実習、トライアル雇用の進め方

具体的なプロセスとねらいの確認

プロセス	ねらい	留意点
実習準備	<ul style="list-style-type: none"> ○企業、就職希望者双方にとって有意義な実習となるよう、目的・目標を確認する。 ○実習の受入れ体制を整える。 	<ul style="list-style-type: none"> ○実習開始前に本人と実習期間中の目標を設定し、共有します。実習中は、この目標を意識して指導します。 ○現場責任者の役割分担を明確にしておきます。 ○実際の作業の流れを組み立てます。(いろいろな作業ができるように配慮)。
実習	<ul style="list-style-type: none"> ○障害者本人の作業能力を知る。 ○仕事をする意欲を確認する。 ○就労支援機関のサポート体制を知る。 ○作業能力と適応性を知る。 	<ul style="list-style-type: none"> ○本人の作業能力を知るために少しずつ、様々な作業を行います。(実際の作業を組み立てる参考にするため) ○仕事への態度(注意された時、出勤状況、報告など)を意識して確認します。 ○就労支援機関がどのように本人をサポートするのかを確認し、参考にします。
実習最終日	<ul style="list-style-type: none"> ○実習中の評価を行う。 ○トライアル雇用移行への本人の意思を確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○最終日には、就労支援機関同席のもと、実習の評価を行います。目標の達成度合い、良かった点や採用に向けての課題など、実習評価表を活用して、確認します。 ○トライアル雇用への移行の意思を確認し、会社から後日通知を行います。
トライアル雇用準備	<ul style="list-style-type: none"> ○実習の検証に基づき、トライアル雇用の目標作成・実施体制を整える。 	<ul style="list-style-type: none"> ○実施前に、本人と期間中の目標を設定、共有します。 ○実際に1日の作業の流れを作ります。
トライアル雇用	<ul style="list-style-type: none"> ○適性や業務遂行の可能性を探る。 	<ul style="list-style-type: none"> ○実際の作業を行いながら、最終的な1日の流れを決定します。 ○働き続けるための課題などがあれば確認します。 ○就労支援機関とコミュニケーションをとりながら、仕事が定着するように指導します。
トライアル雇用最終日	<ul style="list-style-type: none"> ○トライアル雇用期間の評価を実施し、今後の課題などを明確にする。 	<ul style="list-style-type: none"> ○期間中の勤務状況、態度、評価点、改善点などを就労支援機関とともに確認します。 ○今後の支援体制について協議・決定します。

2. 作業環境設定

清掃場所・範囲を具体的に決める

実習を経て、作業能力やスピードを見極めたら、具体的にどの作業を担当してもらうかを決めます。この時、作業場所・内容・目安の作業時間について、細かく作業指示を決めておくことがポイントです。「21Fの通路と22Fのトイレを12時まで」という指示ではなく、「21Fの通路（モップ）を8時40分～9時20分、通路（手すり拭き）を9時20分～9時40分、続いて22F南北女子トイレ、車椅子トイレを11時20分まで」というように細かく決めておくと、障害者従業員が、迷わず業務に従事できます。

清掃場所・作業分担スケジュールの例

作業員	実働時間	8:00		9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00		15:00		16:00	
		朝礼 8:00～8:05																	
Aさん (午前勤:月～金)	4.0	時間	各階女子トイレ ペーパー補充 給湯室巡回清掃	21階モップ (22階)	通路 手すり拭き	22階(北側女子トイレ・車椅子トイレ・南側女子トイレ)			シュレッダー回収	日報 終礼	終礼 11:55～12:00								
Kさん (午前勤:月～金)	4.0	時間	各階リサイクルBOX回収	21階モップ (22階)	通路 手すり拭き	22階(北側男子トイレ・南側男子トイレ)			シュレッダー回収	日報 終礼									
Cさん (午前勤:月～金)	2.5	時間	朝礼 9:00～9:05		廃プラ回収		21階～24階ダスタークロス掛け		日報 終礼	終礼 11:25～11:30									
Dさん (午後勤:月～金)	4.0	時間							壁面 清掃	MIXペーパー回収	21階車椅子トイレ	階段 掃き・ 拭き・ 手すり	MIXペーパー回収	洗い物 日報 終礼					

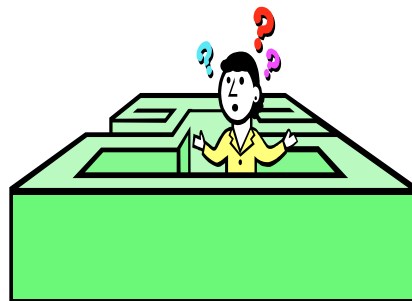


【ポイント】空間認知の難しさに配慮

ビル清掃の場合、どのフロアも同じような構造であるため、障害の状況によって、「担当ではないフロアを掃除してしまう」、「同じ場所を繰り返して掃除してしまう」、「自分がどこにいるかわからず詰所に戻ってこない」などのトラブルが発生することがあります。

この場合の対応方法として

- ・エレベーターホールの階数表示など、どこを見れば、フロアの確認ができるかを実際に一緒に行って教える。
 - ・手すりの数を一緒に確認し、「ここから、前に進んで8本やったら終わり」など具体的な指示を与えて、間違いを防止する。
 - ・色や図柄を用いて新たに目印を設置する。
 - ・2人組などチームを組んで業務にあたる。
- などの工夫が考えられます。



「できないこと」をただ注意するのではなく、「どうしたらできるようになるか」を考え、対策を講ずることが「作業環境設定」のポイントです。

就業上の基本ルールの設定

出勤から退勤までの基本的なルールを確認しておくことは重要です。社会人としてのマナーを身につけることは前提ですが、「時間を守る」、「あいさつをする」、「身だしなみに気をつける」、「休むときは連絡を入れる」、「わからないことは、現場責任者に相談する」などの基本動作については周知徹底しましょう。徹底の方法としては、「掲示するなど、目で見て確認できるようにする」、「朝礼などで繰り返し伝える」、「日誌にチェックリストを設ける」などがあります。障害者従業員の特性にあわせ、効果的な方法を使いましょう。(P56参照)



【ポイント】「時間が守れない」原因に着目した対応を

決められた時間に作業を開始・終了すること、その限られた時間の中で、一定の作業効率と作業品質を確保することは、清掃業務の基本であり、重要なポイントです。障害者従業員にも、このことを理解してもらい、時間を意識して作業に従事できるようにする必要があります。

*「時間が守れない」原因は、ひとつではありません。考えられる原因と対策例は以下のとおりです。

原因	対策
時間内にやる、時間を守るという意識が薄い。	<ul style="list-style-type: none">・1日のタイムスケジュールを安定させる(日によって作業内容や時間を変えない)。・時計を身につけて、時間を確認しながら作業するよう指導する。
こだわりが強く、気になることがあると、時間を忘れてしまう。	<ul style="list-style-type: none">・「きれいになったら次の作業へ」という指示ではなく、「2回拭いたら次の作業へ」など指示を具体化する。・時計を身につけ、時間を確認しながら作業するよう指導する。・要所要所で現場責任者が声をかける。
数字の認識が難しく、時間が確認しにくい。 アナログ時計では、時間がわからない。	<ul style="list-style-type: none">・休憩などは、タイマーを使用する、時計の針の位置をイラストにするなど、伝え方を工夫する。・2人組などチームを組んで清掃する。



【ポイント】体力不足を補う環境設定の工夫や健康面への配慮

障害の状況や加齢に伴い、体力面で配慮が必要になる人もいます。また、疲れたり、体調が悪いことを自分で認識できず、「具合が悪いのに頑張ってしまう」ような例も見られます。体力不足や健康面への一般的な配慮として、「勤務日数や時間の調整」、「こまめな休憩」、「水分補給」などがあります。就労支援機関とも相談しながら、個々の障害者従業員が無理せず働き続けられる環境設定を行いましょう。疲れに対する本人の意識が薄い場合には、声かけや、日誌でのチェックなどで意識化を図りましょう。

体力不足を補う方策として、資機材をうまく活用することも有効です。(P24参照)

3. 労働条件と作業内容の設定

労働条件の設定

職場実習、トライアル雇用を経て、担当する業務内容が明確になり、採用の意向が固まったら、ハローワーク等の職業紹介機関、障害者が所属している組織(特別支援学校、福祉事業所等)、就労支援機関(障害者就労支援センター等)の担当者を交えて、次のような労働条件について、検討します。

- 雇用形態: 正社員／契約社員／パートなど
- 勤務時間・休憩時間
- 賃金: 時給／月給
- 保険加入: 健康保険、厚生年金保険、雇用保険
- 勤務日数
- 担当する業務内容
- 通勤手段・通勤費

※雇用形態は、業務内容やその責任の範囲、勤務時間などの労働条件、本人の希望などをふまえ、正社員、契約社員、パートなどに決定します。

※勤務日数、勤務時間、担当する業務内容等は、本人の希望、作業能力、体力等に配慮し、就労支援機関にも相談しながら決めましょう。

※賃金は、最低賃金法が適用されますので、最低賃金を遵守します。

清掃業務は、シフト制での勤務体制であることも多いため、1日の勤務時間や勤務日数についても、比較的本人の希望を受け止めやすい職種であると考えられます。



【ポイント】労働条件の設定例

- 都庁舎の清掃業務従事者の労働条件例
- ・雇用形態: パート(3ヶ月単位の更新)
- ・賃金: 870円(東京都の最低賃金: 平成25年10月より869円)
- ・交通費: 実費分を全額支給
- ・勤務日数・時間: 週5日勤務 1日あたり4時間勤務
- ・業務内容: トイレ清掃、廊下のダストクロス掛け、手すりふき、給湯室清掃、リサイクルボックスの点検・回収、喫煙コーナーのガラスふき・灰皿清掃、リサイクルペーパーの回収、執務室・控え室のパキューム清掃など
(個々の特性や能力により、業務を分担)



【ポイント】時間内の作業内容・作業量の設定

時間内に担当してもらう作業内容と量については、就労支援機関の協力を得ながら、具体的に決めておくことが重要です。手がかりになるのは、実習評価表(P50参照)です。現場責任者が実習時に評価した内容を人事担当者と共有し、「体力」、「意欲」、「作業能力」、「スピード」等の“現状”と“期待するレベル”などを確認した上で、条件を設定しましょう。

都庁舎清掃では、週の後半で疲れが見られ時間の見直しを行った例や、就業規則上は短時間勤務のため休憩時間の設定を必要としないが、集中力が持続しないことから給水のための休憩時間を設定した例があります。



4. 職場内における受入れ態勢

現場への周知・受入れ態勢準備

障害者従業員の受入れが決まったら、人事担当者または現場責任者から、そのことを現場の全従業員に周知します。勤務日数や勤務時間などの他、一緒に働く上で必要な情報を共有しましょう。そのためには、面接や実習、就労支援機関からの情報を整理しておくことをお勧めします。共有する情報は、何の障害かよりも、「得意なことは何か」「苦手なことは何か」「どのように指示すると良いか」など、障害者従業員を現場で受入れる際に必要なことを共有します。また、OJT(オン・ザ・ジョブトレーニング)を現場従業員に依頼する場合などは、受入れ態勢をあらかじめ決めておく必要があります。

○プロフィールシートの活用(P51参照)

全員が、同じ情報を共有するために活用すると有効です。ただし、個人情報なので取扱いには注意が必要です。

就労支援機関等から伝えられている「本人の障害特性上、配慮してほしいこと」や「仕事に関係する個人の情報」「コミュニケーションの特徴」などについても事前に現場で確認しておきましょう。直接、就労支援機関等から話を聞き、疑問があれば聞く機会を設けるのも良いでしょう。普段の様子を知っておくことで、調子が悪いときなどの的確に判断ができます。

○就業上の基本ルールの徹底

障害者従業員の手本となるよう、職場での基本ルール(あいさつ・身だしなみ・マナー・報告・連絡・相談)などは全従業員がきちんとできるよう、改めて徹底しましょう。

○指示命令系統の統一

OJTで育成する場合、複数の人から指示されたり、指導を受けることは、障害者従業員にとって、混乱のもとになります。担当者を決め、一貫性を持って指導するようにしましょう。





【ポイント】受入れ当初、よくある現場からの質問と対応例

元気に「はい」と返事をするが、実際にやってみると全然理解していない。

- 行動の特徴
反射的に「はい」と答えてしまう。「わかりません」と答えると、叱られると思っている。オウム返して答えてしまう。
- 対応例
返事だけでなく、理解しているかを具体的に確認する。指示内容を復唱させる、実際の業務遂行の確認など。

昨日と同じことをやるのに、覚えていない。何度も同じことを質問される。

- 行動の特徴
口頭での説明や抽象的な表現での説明は理解しにくく、仕事を覚えるまでに時間がかかる。
- 対応例
指示内容や、気をつけることを視覚化する。1日の流れ、目標、気をつけることなどをホワイトボードに記入し、毎日確認する。

顔がこわばったり、足踏みを繰り返すなどの落ち着かない行動がみられるが、大丈夫か？

- 行動の特徴
初めは緊張が強く、環境に慣れるのに時間がかかる。何らかの要因でストレスがかかっているが、それを伝えられない状態である。
- 対応例
緊張を和らげるような優しい声かけをする。ストレスの要因を会話から探り、就労支援機関に相談しながら必要な対策をとる。

清掃現場の

雇用事例②

J社(東京都渋谷区)

ビルメンテナンス業

都内の公共施設清掃において、35名中1名が知的障害者

「コミュニケーションが苦手でも、確かな技術と真面目な勤務態度で信頼は得られる」

都内の公共施設で清掃業務を行うKさんは、勤続5年目。広い建物内で、廊下、階段、手すりの掃除、ゴミ回収などを担当しています。無遅刻無欠勤で真面目な仕事ぶりが評価されていますが、一方で、人と関わることは苦手で、ほとんど会話はありません。現場の規模が大きく、当初は、障害のない従業員がついて、フォローしながら働くスタイルを考えましたが、人とコミュニケーションをとろうとすると、仕事が進まなくなってしまうため、今は、一人で最初から最後までやってもらうようにしています。現場責任者の指示は理解でき、また、Kさんが何を言いたいかを、現場責任者や他のスタッフも理解できるため、業務にほとんど問題はないといいます。「この現場では、彼のできることを、毎日同じレベルでやってもらっていることで、十分仕事として成り立っています。苦手なこと、できないことにあえてチャレンジしてもらう必要はないと考えます。ゴミ回収は、分別が細かく、大変な作業ですが、人が嫌がることをやってくれることで他のスタッフからも信頼されています。」5年の実績に裏付けられた現場責任者は、自信を持って答えてくれました。

清掃現場の

雇用事例③

H社(東京都渋谷区)

ビルメンテナンス業

都内の公共施設清掃において、11名中1名の知的障害者

「マンツーマンの指導で、職域を次々拡大」

国の出先機関の清掃現場で従事しているMさんは、自閉傾向のある知的障害者です。現場責任者は、これまで障害者と関わった経験がほとんどなく、ある日突然やってきたMさんに、当初はとまどったと言います。

「正直、どう接すればいいかわからなかった。」

しかし、現場責任者として、Mさんに早く仕事を覚えてもらわなければいけないため、とにかく、一つ一つ繰り返し、そばについて教えました。わかっているのか、わからないのか確認できなくても、丁寧に説明しながら、指導を繰り返しました。すぐに、「時間はかかるものの、正確に仕事ができる人だ。」とわかり、ひとつできたら、次、またできたら次、というように職域を広げていきました。

「簡単な漢字も含めて文字は理解できる。」という就労支援機関の担当者の話を聞き、その日の作業手順をメモして示したところ、一つ一つ言わなくても、自分で見通しを立てて取り組むことができるようになりました。次にどうするかがわかることで、早く終わらせて次に行かなければという意識につながり、今では、障害のない従業員にひけをとらない速いスピードで作業を進めることができます。

文字の理解だけではなく、自分でも日誌を書いて、「今日行った作業」を書き出し、報告することもできるようになりました。その作業項目の多さは驚きに値します。会話は難しいものの、他の従業員からも信頼される存在となっています。

真面目で一心不乱に働くMさんの姿は、館内の職員にも好評です。

コラム

知的障害者の障害特性に配慮したコミュニケーションのポイント

初めて知的障害者と接することになった現場では、「どう接していいかわからない」、「不意なことを言って、傷つけてもいいけないし、叱っても大丈夫なのか」といったとまどいの声が聞かれます。知的障害者といっても、人それぞれ個性があり、コミュニケーションの得意・不得意もありますので正解があるわけではありませんが、一般的な傾向に配慮してコミュニケーションをとる場合のポイントには、下記のようなものがあります。

「あいまいな返事はしない」

例えば、2つの方法がある場合、結果にあまり差がなければ、「どちらでもいい」と答えがちですが、それは、障害者従業員を混乱させます。あいまいな返事は避け、「Aが良い」「Bのやり方にしよう」と具体的に返答しましょう。その際、どうしてそうなのか、根拠をわかりやすく説明できるとなお良いでしょう。

「『ひとりごと』も障害特性のひとつ」

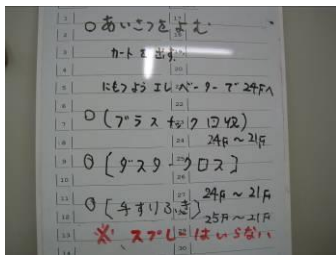
人によっては、ひとりごとを口にする人が多い知的障害者もいます。障害特性のひとつとして、周囲を含め理解が得られるよう環境を整えましょう。声が特に大きい、など問題になるようであれば、就労支援機関にも相談しながら、改善策を検討しましょう。

「言葉より、文字・写真・絵で伝える」

大切な決まりごとは文章をできるだけわかりやすく簡潔にし、障害者従業員が見やすい場所に掲示すると良いでしょう。作業内容やチェックポイントを写真や絵で示すことも効果的です。

「あれ、これではなく、具体的に」

「あれ取ってきて」、「これくらい」といった抽象的な表現は理解しにくく、間違いのもとになります。説明は、単純な言葉で、はっきり、具体的に名称、色、量などを伝えましょう。



目に見える形で1日の流れを記載。わからなくなったら確認できるようにしておけば、1人で行動できる。



麦茶用ポットに石鹼原液の投入量を示すテープを貼付。残りに水を投入すれば、正確かつ簡単に希釈できる。

障害者に配慮したコミュニケーションは、高齢者にとっても働きやすい職場環境づくりにつながるのではないかと思います。高齢のスタッフも多く、チームプレーで仕事を進める清掃の現場にとって、上記のようなわかりやすいコミュニケーションは、信頼関係づくりとサービス品質の向上にも有効な取り組みといえそうです。

コラム

多種多様な人材が働く清掃現場で進む障害者雇用

ホテルの客室清掃を行っている企業のマネージャーから話を聞きました。初めて知的障害者を雇用するにあたり、特別支援学校の実習生を受入れてみた際の感想です。

「障害があるからといって、現場の従業員は、特別困ることはなかったようです。学校で日常的に清掃作業の訓練をしているし、ベッドメイキングの方法も習得していたので、スキルについてはほとんど心配しなかったのですが、指示が理解できるか、コミュニケーションがうまくとれるか、という点では、少し心配していました。

結果的には、それは杞憂でしたね。考えてみれば、このホテルでは、中国人とミャンマー人が複数働いていて、わかりやすい言葉を使い、大きな声で伝えるということは日常的に意識していました。日本人といっても高齢者中心ですから、具体的で明確なコミュニケーションは不可欠です。知的障害者のA君が来たからと言って、日頃のやり方を特に変える必要はありませんでした。みんなが彼を応援していましたよ。」

清掃現場では、よく見られる光景ではないでしょうか？

Ⅲ


障害者従業員に対応した資機材

1. 障害特性に配慮した資機材の工夫

作業ミスの防止、効率アップに効果的な資機材の導入

知的障害者の特性に配慮し、作業ミスを防止し、効率を上げるために効果的な資機材として、以下のようなものがあります。状況にもよりますが、導入により、安全に早く作業ができることが見込まれるのであれば、検討しましょう。以下は、参考例です。




<p>腰巻き式掃除機</p> 	<p>○導入理由 腰の上に装着して使用することでバランスが安定 ノズルと本体が別で、移動や取り回しがしやすい 大きさ、重さが手頃で、背中や腰を痛めにくい</p> <p>○活用方法・効果 物の多い執務室清掃などで、コードさばきがしやすい</p>
<p>ハンドクリーナー</p> 	<p>○導入理由 狭い作業場所でのホコリの回収用に適している。通常ホウキを使うところだが、狭い場所でのホウキさばきが難しい障害者従業員には有効</p> <p>○活用方法・効果 本体とノズルにラインを引き、ノズルを差し込む際の向きがひと目でわかるようにすると組み立てやすい</p>
<p>キッチンタイマー</p> 	<p>○導入理由 「10分後」など時間の計算ができない障害者従業員に対し、休憩時間管理のため導入</p> <p>○活用方法・効果 目標時間を意識することができるようになった 休憩時間の管理等に効果的</p>
<p>反射シール</p> 	<p>○導入理由 節電により館内が暗くなり、床や壁際に置いている資機材が見えにくくなったため</p> <p>○活用方法・効果 資機材の存在が目に見えやすく、安全に配慮できる</p>

<p>フラットモップ (モップ絞り器を使用しない タイプのモップ)</p> 	<p>○導入理由 モップを絞れない障害者従業員にも、簡単に使える 取り付けも簡単</p> <p>○活用方法・効果 モップを絞ることに苦勞していた障害者従業員の負 担軽減、作業効率アップ</p>
---	--

2. 体力不足に配慮した資機材の工夫

握力不足などで、うまくできない作業を補う資機材の導入

握力が足りない、腰をかがめる姿勢を続けられないなど障害者従業員の体力不足を補い、作業をスムーズに進めるために、有効な資機材もあります。

<p>モップ絞り器 (ペダルタイプ)</p> 	<p>○導入理由 握力が不足し、モップを手で十分絞れない課題を解決 するため</p> <p>○活用方法・効果 足で踏み込んでモップを絞るため、最も力が入りやすく 作業効率アップ</p>
<p>ダストクロス (軽量タイプ)</p> 	<p>○導入理由 体が小さく、力の弱い障害者従業員向き</p> <p>○活用方法・効果 柄の長さ調節はできないが、軽量で、クロスに着脱がし やすく、動きやすいため、作業効率アップ</p>
<p>ハーフサイズのタオル (市販品を半分にカット)</p> 	<p>○導入理由 力が弱く、上手に絞れない障害者従業員向け</p> <p>○活用方法・効果 タオルが早く、十分絞れるようになり、作業効率アップ</p>

<p>ヒールマーク用クロス (靴に装着するタイプ)</p> 	<p>○導入理由 力の弱い障害者従業員が、足を使ってヒールマークが落とせる道具として導入</p> <p>○活用方法・効果 座り込んでこする必要がなく、体重をかけることで汚れが落としやすい</p>
<p>洗面台・便器共用の専用洗剤</p> 	<p>○導入理由 洗剤の区別が苦手な障害者従業員でも間違いなく使用できるため</p> <p>○活用方法・効果 トイレ清掃の際、洗面台と便器で洗剤の種類を間違えていた障害者従業員のミスもなくなり、汚れも落としやすく作業効率アップ</p>
<p>小さなトイレ用ブラシ</p> 	<p>○導入理由 力が弱く、細かいところを磨けない障害者従業員向け</p> <p>○活用方法・効果 細かいところまで力を入れて磨けるようになり、作業品質アップ</p>
<p>長さの調節ができるほうき</p> 	<p>○導入理由 身長が低く、丈の長いほうきをうまく使用できない障害者従業員向け</p> <p>○活用方法・効果 身長に合った長さに調整でき、隅々まで掃けるようになり品質が上がった</p>

コラム

日常的なアクシデントへの対応方法

日常的なアクシデントは、様々な場面で発生します。ここでは、いくつかの場面での対応方法をご紹介します。日常的な対応を考えておくと、いざというときに慌てないで済みます。

○交通機関の乱れによる遅刻の際の連絡方法の設定

天候や事故などによる交通機関の乱れは、日常的に起こることですが、何の連絡もない場合は、心配してしまいます。あらかじめ、そのような場合の連絡方法や連絡経路を決めておくとよいでしょう。(例)本人→就労支援機関に電話→就労支援機関から職場に連絡 など

○体調不良時の対応

具合が悪そうな場合「大丈夫ですか?」と確認すると、大丈夫ではなくても「大丈夫です」と言ってしまうことがあります。そのような場合、現場では、判断に迷うことも少なくありません。あらかじめ、就労支援機関に既往症や、体調不良時の対応方法などを確認しておくといよいでしょう。(P54参照)

○危険事項への配慮

知的障害者は、危険予測が苦手な人もいます。危険物(混ぜたら危険な洗剤など)はあらかじめ使用しない、マークなどで危険予測できるような配慮をするなどの対応が必要な場合があります。

IV 雇用管理の工夫

1. 目標管理

個人別課題の抽出と適切な目標設定

現場の生産性を上げ、質の高いサービスを維持するには、個々の障害者従業員の作業課題を分析し、個人別の目標を立てて、その課題に取り組むことが重要です。日々の取り組みは、業務日誌等に記載し、評価、検証しましょう。障害者従業員に、最初から複雑な目標を立てても機能しません。ひとつクリアしたら、次の目標というように、段階的にスキルアップを図るようにしましょう。

選択肢を与えて本人の意思で取組ませるなど、自主性を促す工夫をしても良いでしょう。また、本人が課題と感じていることを聞いて、その課題に集中的に取り組んで、成果を確認することが、モチベーションの向上にもつながります。



【ポイント】清掃作業現場でよく見られる課題

【清掃技術・技能に関する課題】

- 資機材を間違える・使いこなせない
- 作業箇所を間違える
- 手順どおりにできない
- 作業を忘れる・とばしてしまう
- 共同作業が苦手

【環境への適応に関する課題】

- 新しい仕事に慣れるのに時間がかかる
- 暑さに弱く、疲れやすい
- 職域拡大など変化への対応が苦手

【作業効率に関する課題】

- 作業が丁寧すぎてスピードが遅い
- 時間内に終わらせるという意識が薄い
- 気になることがあると、作業に集中できない
- 同じところを掃除してしまう

【対人コミュニケーション・社会性に関する課題】

- あいさつが苦手
- エレベーターの乗り方など社会のルールに不慣れ
- お客様への気配りが苦手
- 職場のルールの理解不足
- チームで協力しあうことに不慣れ
- 業務の報告が苦手

課題が見えてきたときに、「原因は、何か」、「どうすれば改善できるか」という視点で、就労支援機関とも相談しながら課題解決の道筋を立てましょう。本人の意識向上・スキルアップで改善できることもありますが、企業側の意識を変えることや、作業環境を変えることで解決する課題もあります。

目標管理の例

Cさんの場合

- ① 24年度の課題
 - ・疲れやすく、その自覚が少ない。
 - ・精神的な波がある。
- ② 25年度上半期の目標
 - ・体力的、精神的な安定を図り、週20時間働く力をつける。
- ③ 目標の推移
 - ・チーム清掃を意識し、同僚と一緒に作業することに挑戦する。
 - ↓
 - ・疲れを確認し、その状況を自分でわかるようにする。
 - ・時間を意識して、作業スピードのアップを図る。
- ④ 25年度上半期の成果
 - ・疲れの自覚がなく、無理してしまう傾向が減った。
 - ・作業スピードを意識することができるようになってきている。

* 日々の目標を意識して仕事に取り組み、その目標をクリアできたかどうかをチェックすることは、本人の自覚を促し、成長を相互に実感する上でも重要です。

業務日誌		
年	月	日(曜日) 氏名:
もくひょう		
1. 時間を意識する		
2. 自分の一番大きな声であいさつをする		
目標を達成した行動		
	はじめた時間	終わった時間
1 ペーパー補充	:	:
2 モップ拭き	:	:
3 トイレ清掃	:	:
トイレ清掃終了後にチェックをもらった	結果	:
全部の作業が終了した時間		:
帰る時に自分の一番大きな声で「お先に失礼します」と言う		指導員評価
本人の目標へのフィードバック/気付いたこと		指導員氏名:

スキルチェック表の活用

同じ清掃現場に複数の障害者従業員がいる場合、スキルアップチェックシートなどの活用も有効です。現場の清掃で取り組むべきものを項目ごとにわけて、定期的などの段階までできているかをチェックします。本人と一緒に現段階と次の段階を確認して、目標設定をすることも有効です。目に見えてわかりやすい形で本人も納得しやすく、次の段階もわかりやすくなります。

【業務達成表】		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		2月		3月		
氏名:		本人	企業	本人	企業	本人	企業	本人	企業	本人	企業	本人	企業	本人	企業	本人	企業	本人	企業	本人	企業	本人	企業	
トイレ	床の掃除機																							
	床のモップかけ																							
	大便器																							
	男子小便器																							
	洗面台(ボール・台)																							
	洗面台の鏡																							
	個室の棚、金属部分の清掃																							
	ペーパーの三角折り																							
	ペーパー石鹸の補充																							
	シンク																							
給湯室	窓拭き																							
	床モップかけ																							
	ゴミ捨て																							
廊下	モップ																							
	ダスタークロス 手すり																							

コラム

知的障害者の障害特性に配慮した指導のポイント

知的障害者といっても、その特徴は十人十色です。「注意しても直らない」「何度教えても仕事を覚えられない」など指導に関して様々なことがあると思います。ここでは、指導する上で、ぜひ押さえておいていただきたいポイントを紹介합니다。注意をするタイミング、仕事をする上で必要なことをきちんと押さえておくと、課題が軽減したり、解決することがあります。

「指示は同じ人から、ひとつずつ」

一度に複数のことを言われると混乱して、ひとつも正しくできないことがあります。一度に指示は、1回。それができたら次の指示を出すようにしましょう。できれば、指示を出す人も一人に決め、同じ人から同じ伝え方で指示することが混乱を軽減します。

「不都合、間違いは、その場で注意」

問題があったときは、その場で「なぜそれがいけないのか」を明確に伝え、注意してください。あとからでは、何について叱られているのかわからず、改善につながりません。

「目で見えるようにする」

複数の業務があると、毎日繰り返していてもどれも中途半端になり、覚えられないことがあります。その際には、「メモを取る習慣をつける」「ホワイトボードなどを活用し確認できる場をもつ」などの方法が有効な場合があります。

「小さな成功体験を」

知的障害者は、注意され怒られた経験を多く持つ人が大勢います。覚えるのに時間がかかることが多いため、大きな仕事では、すぐに評価ができません。しかし、小さくステップを刻むと1つずつ成功体験を積みながら、ステップアップができます。

「知的障害があるから…」ではなく、その人が何が得意で何が苦手か、その部分を何で補完することがやりやすいのかを考えると良いでしょう。方法を変えたり、環境を変えることでうまくいくこともありますので、様々な角度から考えてみましょう。

また、ONとOFFの区別がつきにくい方も多くいますので、休み時間と仕事時間のメリハリをつけて接すると良いでしょう。現場全体で仕事と休憩のメリハリをつけることが大切です。人によって、また時と場合によってルールが変わったり、あいまいになると、混乱してしまい指示がうまく聞けなくなってしまうので、職場でのルールは、きちんと決めて従業員間で統一しておくことがうまく指導するポイントの1つでもあります。

2. 生産性向上の工夫

チーム清掃とは

障害者従業員の作業レベルは、個人差が大きく、現場責任者と同じ一人工の作業ができるようになるには、時間がかかる場合も多くみられます。

このような場合、障害者従業員2～3名が1グループになり、同じフロアを移動しながら各自が作業を進めることで、お互いの得意分野を生かして清掃することにより、効率を上げることができる場合があります。これをチーム清掃と呼びます。

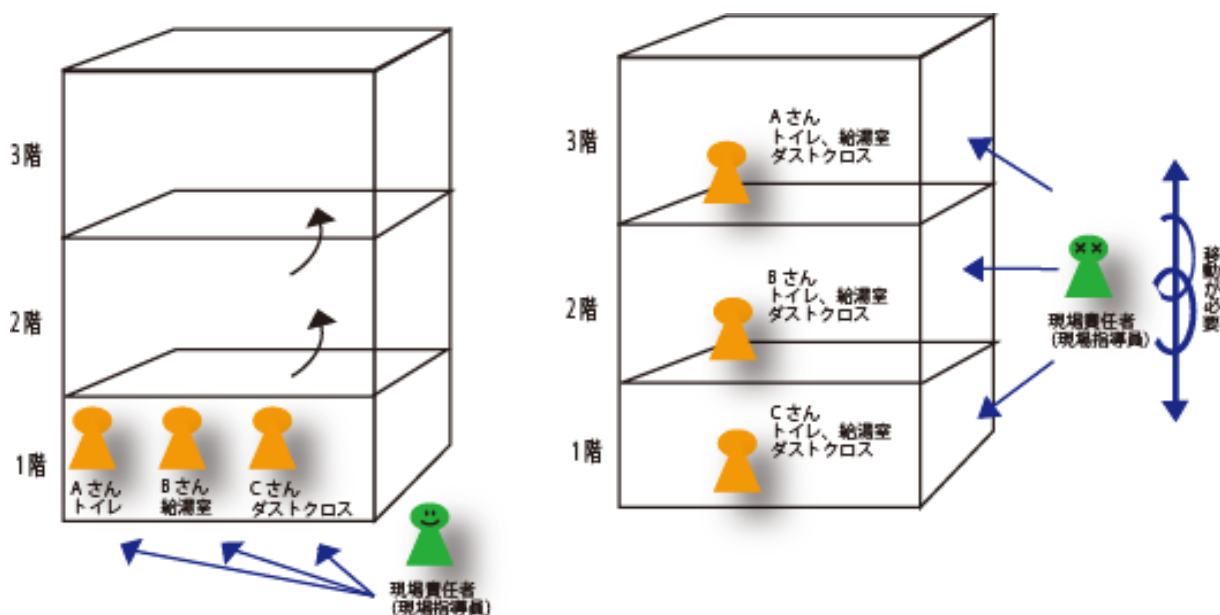
「時間を意識して作業ができない」、「作業の完了を自分で判断できない」、「迷ったときに質問できる人がそばにいないと、そこで作業が止まってしまう」、「一人で担当すると、どうしても苦手な作業に時間がかかる」などの課題に対し、チーム清掃は、お互いが声を掛け合い足りないところを補完しあうことで、成果を上げる取組みです。

<効果例>

3人の障害者従業員が、それぞれ1フロアを担当して、トイレ清掃と給湯室とダストクロスを行うと、現場責任者(現場指導員)はそれぞれのフロアを巡回し、その人を探しながらチェックをしなければなりません。

しかし…これをチーム清掃にすると…

Aさんはトイレ、Bさんは給湯室、Cさんはダストクロスというように、1フロアを3名の障害者従業員が業務分担をします。早く終わる業務の人は、終わっていない業務の人を手伝うようにします。つまり、3人で1フロアを仕上げるような形です。こうすることで、現場指導員が、1フロアを巡回すればよく、動いてどこを掃除しているか探す必要もなくなります。同じフロアにいて、現場責任者(現場指導員)も簡単な業務を行いながら、仕上がりをチェックすることが容易にできます。1フロアが終了したら、全員で次のフロアに移動していきます。



チームの作り方と目標設定

■個々の特性を把握する

各個人の清掃作業の得意な部分、不得意な部分を把握します。あわせて、個人の性格、特徴なども把握しておきます。

■組み合わせを考える

個人の清掃スキルの凸凹を組み合わせ、1つの場所の清掃手順を考えます。その際に個人の性格も加味し、リーダー格になれる人とそうでない人、お互いに声を掛け合うとスムーズな人などで組み合わせます。1人での作業の方がスムーズな人の場合は、あえてチームにする必要はありません。

■就労支援機関の力を借りる

この組み合わせを考える際は、就労支援機関の担当者からアドバイスをもらうとよいでしょう。就労支援機関の担当者は、個人のスキルの把握のみならず、性格や陥りがちな課題まで把握しています。ある程度の流れを考えたところで、就労支援機関に相談し、組み合わせが妥当かなどを検討します。

また、チームにした際の効果的な指導方法や全体の動き方、想定される課題などについて、アドバイスをもらい、共有しておきます。

■チーム目標を設定する

チームで動く際の共通目標を設定しておくといよいでしょう。チームでの効果がでるような目標を設定しチーム員と共有しておきます。その目標を意識することで、チームでの効果も出やすくなります。

■チーム清掃の想定される効果

個々のスキルや個性などによって異なりますが、「時間が早くなった」、「モチベーションがあがった」、「精度があがった」などの効果が想定されます。



【ポイント】チーム全体で高い成果を！

障害者従業員の作業能力・スピード、コミュニケーション力、相性などを考慮しながら、チームを構成します。誰でも何でも組み合わせれば効率の上がるチームになるというわけではありません。1人での作業が向いている人もいます。また、現場責任者など障害のない従業員もチーム員の1人として作業に従事します。チーム清掃のメリットのひとつは、障害のない従業員もチーム員として一緒に清掃を行うことで、障害者従業員への目が行き届きやすく、品質のチェックや雇用管理がしやすくなることです。障害のない従業員の役割が成果に大きく影響することを、忘れないようにしましょう。

清掃現場の

雇用事例④

D社(東京都北区)

生命保険会社の特例子会社

知的障害者3名と精神障害者7名がチームを組み清掃に従事

「5名×2グループのチーム体制で、支社を巡回清掃」

大手生命保険会社の特例子会社であるD社では、知的障害者3名、精神障害者7名が5名×2グループのチーム体制で清掃を行っています。主な現場は、エリア内の支社です。支社の理解と協力のもと、障害者従業員のみで現場を巡回し、事務所内、および外回りの清掃を行っています。事務所内の床(掃除機かけ)、机ふき、トイレ、給湯室、階段、廊下等の清掃、外回りは駐車場、植え込み等の清掃・整備が主な作業項目です。

グループリーダーは、メンバーの役割分担や、作業の進捗管理を行います。他にグループ当番という役割を決め、リーダーを補佐したり、リーダー不在の場合、自らリーダーを務めたりします。

グループリーダーは、実習生の指導もできるレベルで、清掃技術はもちろんのこと、コミュニケーション力もある人が担っています。

事務所内の清掃は、営業スタッフの方たちが外に出て行く時間帯を中心に行っていますが、誰もいない時間はないため、挨拶、コミュニケーションには力を入れています。女性の多い現場であるため、トイレの混み合う時間帯には、「もっと早く終わらせて欲しい」などクレームが入ったこともあり、注意しています。

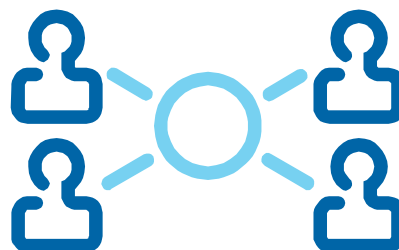
チーム清掃の体制が定着し、今後、リーダー候補者からリーダーをさらに増やすことができれば、担当エリアを広げたり、担当物件数を増やすことができるようになります。

コラム

学びあう組織づくりで、社員としての自覚が生まれる

X社では、社内の技術研修会に、障害者従業員も積極的に参加させています。高層のオフィスビルの現場では、同じ時間にシフトインしていても、複数が同じフロアを担当することはなく、通常は一人で作業に従事しています。研修会は、普段接することのないこうした社内の多くの従業員と接する貴重な場となるとともに、緊張感をもって参加することで、ビジネスパーソンとしての自覚が芽生える機会になるといいます。

一方、障害のない従業員にとっても、改めて同僚の障害者従業員と関わる時間となり、相互に学び合う組織がそれぞれの成長につながっています。



清掃現場の

雇用事例 ⑤

T社(神奈川県横浜市)

電機メーカーの特例子会社

清掃に従事する約25名の障害者他、多数の障害者を雇用

「独自の技能検定を実施し、障害者従業員のスキルアップとモチベーションアップを図る」

大手電機メーカーの特例子会社として設立されたT社では、「清掃」「印刷」「社内郵便」「ヘルスキーパー」の各業務を約34名の障害者従業員が中心となって行っています。従業員に対し、4つの合言葉「1. 挨拶をしよう」「2. 規則を守ろう」「3. 指導員の指示を守ろう」「4. 健康・安全に気を付けよう」や、「インテグリティー…誰も見ていないところでも、正しいことを行える正直さをもつこと」という行動指針を示し、高い意識で仕事に臨むことを徹底しています。

ある工場の清掃現場では、朝礼後、広い敷地内に分散した現場にそれぞれの障害者従業員が向かい、決められた作業を行ったあと、複数名が必要な厚生棟に順次集まり、助け合って清掃を行っています。決められた作業を間違いなく遂行し、自分で確認もしなければなりません。このため、各自が迷わず作業に従事できるよう、作業の手順・方法を明示し、丁寧な指導を実施しています。一人で現場を担当できるまでの約半年間は、指導員がそばについてフォローします。

基礎の技術が身についたあとも、各自がよりスキルアップし、自信をもって、高い品質の清掃が行えるよう、T社では、独自の技能検定制度を作りました。全ての障害者従業員が年1回の技能検定に向け、日々技術を磨いています。例えば、「モップ掛け」の検定では、全部で10個のチェック項目が設定されており、1級=10項目できる、2級=9項目できる…と等級が決まっています。チェック項目は、「洗い方」「絞り方」「握り方」「姿勢」など、具体的なもののばかりです。これにより、日々の現場でも、チェックポイントを意識しながら、作業を行うことができます。

技能検定試験 P-1

(モップ掛け)

従業員番号	氏名
試験年月日	年月日
判定者	確定級

1. 趣 旨 清掃業務分野での現時点の技量を明確にし、今後の種々育成の推進と職場の清掃技能及び清掃品質の向上を図ることを目的とする。

2. 場 所 #401-2 F 通路

3. 範 囲 長さ 40m 幅 2.4m

4. 級判定 加算方法で実施 ポイントは10項目で行う。(正解=出来る)
1級=10項目出来る 2級=9項目出来る 3級=8項目出来る 4級=7項目出来る
5級=6項目出来る 6級=5項目出来る 7級=4項目出来る 8級=3項目出来る
9級=2項目出来る 10級=1項目出来る 級外=全項目出来ない

5. 用 具 湿式モップ

6. 試験項目

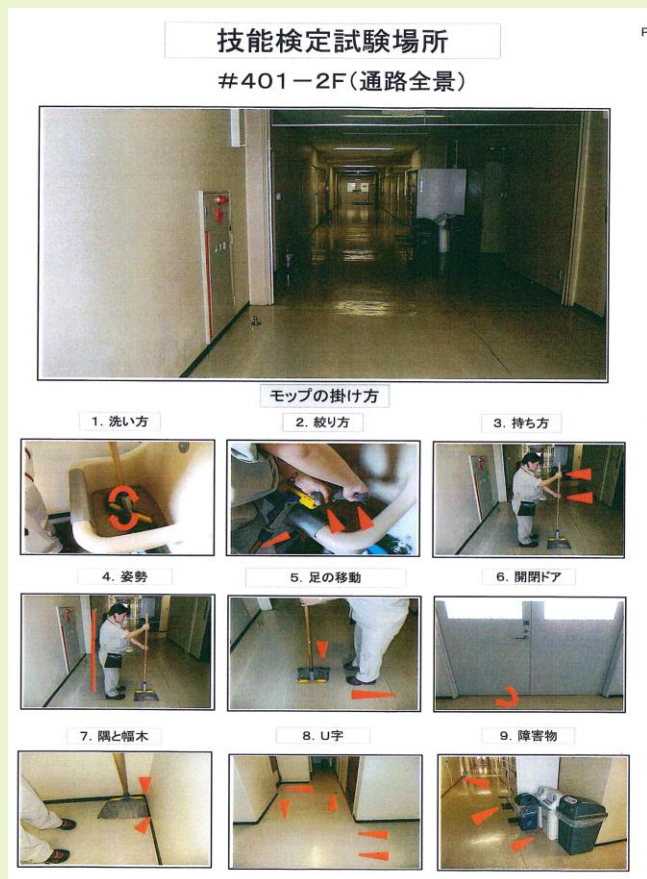
ポイント	チェック項目	判定
1	洗い方は運心分厘のやり方でやっているか	
2	絞り方とモップの柄の押さえ方は正しいか	
3	作業中の用具の持ち方(握り方)は正しいか	
4	正しい姿勢で作業をしているか	
5	足の移動は正しいか(掛けた所には足は移動しない)	
6	開閉ドア位置での通り方は正しいか(通路=押す、引く両方あります)	
7	隅(角)と柱木の出っ張り部や引っこみ部の掛け方は正しいか	
8	U字の場所の掛け方は正しいか	
9	障害物(容器、自販機、消火器、スノコ)の場所の掛け方は正しいか	
10	作業能率はどうですか(標準時間=5分 許容範囲 4分~6分)	
総 評		

* 判 定 ○印=出来ている ×印=出来ていない
慌てず急がず気を抜かず正確に、やり残しがないようにやりましょう。

ちなみに、「洗い方」のチェック項目は、「モップの洗い方は遠心分離のやり方でやっているか」となっています。これは、「モップを上下に振って洗うより、洗濯機の原理を活用して、うずを巻くように遠心分離の力を使うほうが、汚れをきれいに落とせる」との考えから、指導していることに由来しています。電機メーカーならではの知恵です。

技能検定は、順次、計画的に行われます。結果の良し悪しだけでなく、どこができていないか、を客観的に指摘されることで、自分の癖や苦手なことに気づき、修正ポイントを明確にすることができます。

上級者は、賞賛を受けるとともに、他の障害者従業員の前でデモンストレーションを行うなど、次回のチャレンジに向けた研修会も行われています。目の前で同僚が行う模範実技を見て、大いに発奮し、具体的な質問・意見交換が活発に行われる有意義な研修会になるとのことです。従業員同士が、切磋琢磨することで、全体のレベルアップにつながっています。



3. 長期継続雇用を可能にするために

就労支援機関を活用する

障害者の就労をサポートする機関として、就労支援機関があります(P38参照)。
就労支援機関の職員は、就業場所において障害者が仕事に適応し、働き続けることができるよう、無料で次のような支援を行います。

- ・障害者に対しては…作業効率やコミュニケーション力を上げる工夫、健康管理など生活面や家族への支援
- ・雇用主に対しては…雇用管理や仕事の教え方についての助言
- ・従業員に対しては…接し方についての助言や障害を理解するための支援

障害者従業員の対応に困ったとき、指導の仕方がわからないとき、助成金の申請方法など障害者雇用に関する制度を知りたいときは、就労支援機関にサポートを依頼しましょう。障害者従業員が、安定して、長く働けるようにするには、就労支援機関を良きパートナーとして、何かあったら頼れる存在となるよう信頼関係を築くことが重要です。

【本人を取り巻く就労支援機関】



コラム

障害者の雇用をサポートする都内の就労支援機関

障害者雇用の促進を図るため都内には、企業と障害者の間に入って、双方をサポートする就労支援機関が設置されています。ここでは、その主なものをご紹介します。就労支援機関は、障害者の職務遂行能力やその能力を活かすための方法を理解しており、採用にあたり助言や協力が得られます。これら就労支援機関の協力を得ることで、スムーズな受入れが可能となり、現場責任者の不安も軽減されますので活用をお勧めします。

就労支援機関

- 障害者に対して⇒就職の相談、実習先の紹介、求職活動の支援、就職後の相談や援助など
- 企業に対して⇒障害者が受け持つ仕事の内容の検討、障害者との接し方、仕事の教え方などをサポートします。

【主な就労支援機関】

★障害者就業・生活支援センター

「障害者雇用促進法」に基づき、都知事が指定した社会福祉法人やNPO法人が運営しています。都内には、平成26年1月現在6か所設置されています。(P78参照)

★区市町村障害者就労支援センター

区市町村が実施主体であり、東京都内には平成26年1月現在49区市町村に設置されています。(P78～80参照)

★東京障害者職業センター

東京都内に2か所(上野・立川)あり、上記の他に職業評価を実施しています。(P81参照)

★就労移行支援事業所

(障害者総合支援法に基づき)就労を目指す障害者の職業訓練や職場実習を行う事業所です。区市町村障害者就労支援センターなどと連携し、就職活動や就職後の支援なども行います。

就職支援

連携



求職登録

ハローワーク

- 就労希望の障害者の職業紹介
- 雇用管理等に係る助言
- 地域の専門機関の紹介
- 各種助成金の案内
- 障害者求人の受理 など

就労支援機関活用事例①

【内容】ジョブコーチ制度の活用

倉庫の現場で、新しく清掃担当として知的障害者を雇用することにしたM社。今まで清掃は、社員が分担で行っていたため、知的障害者に配慮した清掃用具は、何を揃えたらよいのか、どのような手順で清掃を行うと効率的なのかがわからなかったため、雇用する知的障害者の就労支援機関に相談した。

【成果】

①最初に全体の流れを確認してから、1日のスケジュールを作成してもらった。
(右図)

②清掃用具についても、スケジュールに沿って、障害者従業員と相談しながらやりやすい道具の希望を提出してもらい、総務部で検討後、必要物品を購入した。

③清掃のそれぞれの具体的手順が抜けてしまうことがあったため、チェック表を兼ねた日誌を作成し、活用することで抜けることがなくなった。

④清掃の流れを覚え、自分で動けるようになるまで集中的にジョブコーチ制度を利用し、概ね2か月で一通りの作業ができるまでになった。

時間曜日	手順	
9:00	朝礼	
	5階トイレ清掃(男子)(小)	便器清掃・床清掃・洗面台清掃
10:00	5階トイレ清掃(女子)	便器清掃・床清掃・洗面台清掃 ゴミ回収
	休憩(10分)	2階休憩コーナー
11:00	5階トイレ清掃(男子)(大)	便器清掃・床清掃・洗面台清掃
	休憩	
12:00	廊下清掃	掃除機・ダスタークロス
13:00	3階事務所清掃	掃除機・ゴミ回収
	休憩(10分)	2階休憩コーナー
14:00	3階休憩室清掃	掃除機・ゴミ回収
	ゴミ捨て	ゴミ集積所
15:00	終礼	

就労支援機関活用事例②

【内容】障害特性の説明

ある飲食店で雇用開始直後に、2回も遅刻をしたため、やる気がないのかと思い、就労支援機関に、このままだと継続雇用は難しい旨を伝えた。

【成果】特性による行動と理解

雇用した障害者の障害特性で、毎日同じ行動をとらないと先に進めないことを教えてもらった。具体的には、出勤時に駅でトイレを済ませ、途中のコンビニでお弁当を買ってから出勤する習慣になっていた。電車が遅延してもそのままの行動をしていたため、遅刻をしているという原因がわかった。駅に着く時間で、●時を過ぎたら、コンビニには寄らないと決めることで、電車が遅延しても遅刻をすることがなくなった。

★ジョブコーチ制度とは...

障害者が職場に適應できるよう、支援計画に基づきジョブコーチが職場に出向いて直接支援を行う制度です。

★どこに頼める？

- ・障害者職業センター
- ・東京ジョブコーチ支援室
- ・障害者就業・生活支援センター
- ・区市町村障害者就労支援センター

★どんなことをしてもらえるの？

新たに就職する際の支援だけでなく、雇用後の職場適應支援でも活用できます。こんなことで困っています...とまずは、相談してみましょう。

家族との連携

障害者従業員の雇用の場合、安定的な勤務を続ける上で、生活面の安定は、重要なポイントです。必要に応じ、家族やグループホームの世話人などと連携して本人を支える体制を作りましょう。

その際、家族との連絡・調整は、就労支援機関に間に入ってもらうのも良いでしょう。

目標と評価の共有

障害者が安心して働き続けられるよう支援するのが就労支援機関の役目です。就労支援機関は、障害特性、本人の性格や行動の特徴をよく理解しているので、スキルアップの目標設定や、指導方法については、積極的にアドバイスを受けましょう。定着するまでの職場への定期的な訪問についても相談できます。



4. 生産性向上の取組み事例

ここでは、清掃作業現場で、知的障害者を含む作業チームが、高い生産性を確保するための取組み、成果を出した事例をご紹介します。

作業内容や方法の変更

○作業内容の変更

Aさんは、廊下の壁面清掃に2ヶ月間トライしたが、難しいことがわかったので、灰皿掃除に変更した。

○作業方法の変更

Bさんは、モップの絞りがどうしても甘くなってしまうので、空拭き用モップを併用することにした。二度拭きによって、多少時間はかかるが、やりなおしはなくなった。



【ポイント】

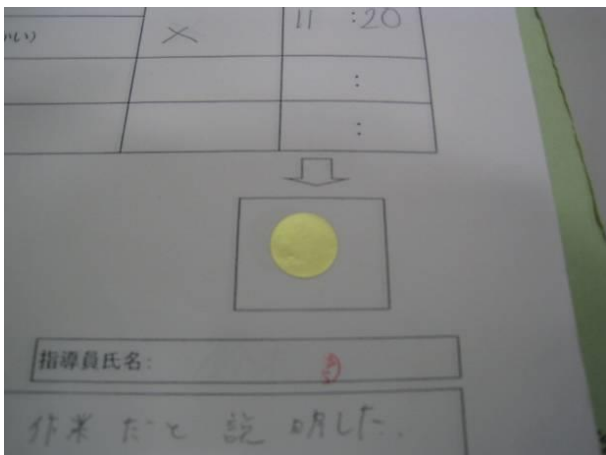
- ★チーム全体で成果を出すことが目的なので、能力に見合った仕事、得意な仕事を中心に分担を決めて取組みましょう。
- ★多少時間がかかる方法でも、確実にできるやり方を選択することで、「やりなおし」がなくなり、結果的に、精度を上げることができます。

指示や評価の見える化



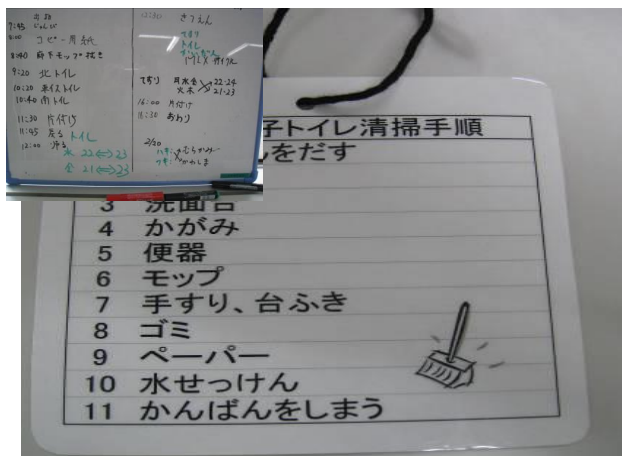
○ルールを表示

控室への出入りの際はノックをすることや、控室から、作業に向かう際は「行ってまいります」と言うこと、控室に戻った際は「戻りました」と挨拶するというルールを控室入り口に掲示した。目で見ても場で実行できるため、習慣化できた。



○金メダルシールで評価の見える化

Cさんについては、目標を達成できた日は日誌に「金メダルシール」を貼ることにした。日によっては、達成できず、「銀メダルシール」になってしまうこともあったが、「金メダルシール」をもらうことを目標に、高いモチベーションを維持することができた。



○カード式手順書

時々トイレ清掃の手順がわからなくなってしまうDさんに対し、カード式手順書を作成した。迷った場合は確認しながら作業するように指示したことで、円滑に作業を進められるようになった。



○充電器の向きを示すシールを貼付

ハンドクリーナーの充電器の正しい差し込み向きを示すシールを貼った。この表示の目視化により向きを、間違いがちだったEさんが迷わず充電できるようになった。



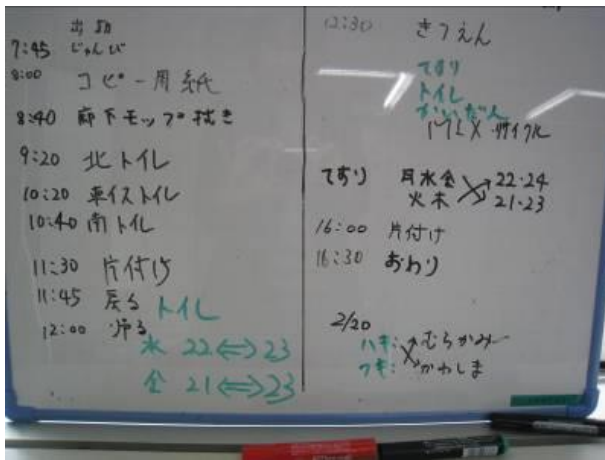
○必要なボタンの明示

タイムカードの押し間違いが頻発していたため、操作するボタンの場所にアイマークシールを添付し、出勤は赤、退勤は青と色で区別をした。これにより、ボタンの位置に迷うことや押し間違えることが少なくなった。



○あわせる場所の明示

ハンドクリーナーの組み立て方を示すシールを貼付した。これにより、ゴミを捨てた後、合わせ方がわからず組み立てられないという問題を解決できた。



○ホワイトボードで1日の流れを見える化
 ホワイトボードに1日の流れや作業する場所を毎日書くことにした。これにより、日々の担当業務を各自が確認でき、作業がスムーズにできるようになった。



○テープで使用目的の分別
 同じブラシを清掃する場所によって使い分けるため、テープを貼り識別できるようにした。テープあり＝洗面台、テープなし＝便器と決めることにより、使用目的が明確になり現場指導員も指示しやすく、間違いがなくなった。



○ポーチで金メダルを意識
 DさんLさんには、仕事の評価をシールで表現し、ポーチにそのシールを貼ることにした。常に目標を意識させることで、高いモチベーションを維持することができた。

 【ポイント】

- ★「目につくところに貼る」、「いつでも確認できるツールを作り、携帯する」など「間違いを防止する」小さな工夫をすることで、障害者従業員が自信をもって作業に取組めます。
- ★口頭でほめるだけでなく、その人にあったほめ方を工夫するとモチベーションアップにつながります。

その場で指導・必要な声かけの継続

○手本を示す

灰皿の底にこぼれた水をそのままにしてしまうAさんに対し、就労支援機関の担当者が手本を見せて指導した。

○障害者従業員間のOJT

トイレ清掃に課題のあるBさんに対し、先輩であるCさんが模範となって作業手順を教えた。

○エレベーターの乗り方指導

初めて清掃道具をもって、エレベーターに乗ることになったDさんに対し、現場責任者が実際に同乗して、乗降マナーを教えた。

○チーム内での声かけ

こだわりが強く、同じ作業を繰り返してしまいがちなEさんに対し、チーム清掃のメンバーであるFさんが、次の作業に移るタイミングで毎回声をかけ、一緒に移動することにした。



【ポイント】

- ★あとからチェックをして、できていない点を指導するより、その場で、一緒に作業を行い、模範を示すほうが効果が期待できます。
- ★同じ作業の繰り返しであっても、手順を忘れたり、時間を意識して行動するのが難しい人もいます。本人任せにせず、必要な声かけは現場責任者やチームメンバーが継続的に行うことが重要です。

「数えながら作業する」、「繰り返し練習する」などその人にあった習熟までのプロセスを見守る姿勢

○声に出し数えながらの作業

階段の手すりを拭く際、どこを拭いたかわからなくなってしまうGさんに対し、3本の手すりを上から順に「1、2、3」と数えながら拭いて行くことを指導すると間違えなくなった。

○声に出して繰り返し練習

「絞る」と「洗う」の違いがわからなくなってしまうHさんに対し、言葉に出して、繰り返し指導した。声に出すことで、言葉と行動を一致させることができるようになった。

○指を折って数えることで時間を確認

さんは、タイマーを使用して休憩時間を計っているが、道具がなくても時間管理ができることを目指し、指を折って、時間をカウントすることを教えた。

○カートを置く位置のルール化

廃プラ回収の際、あちこちにカートを置いてしまうJさんに対し、「廊下に置く」というルールを決めて指導した。「ルール」としたことで、本人が納得し安定した作業につながった。



【ポイント】

- ★簡単なことのようにも、習熟までには時間がかかります。その人が最もやりやすい方法を一緒に考え、できるようになるまで、見守る姿勢を持ちましょう。
- ★やり方を覚える方法として、「声に出す」、「指差し確認」などは効果的な方法のひとつです。就労支援機関とも相談しながら、指導方法を工夫してみましょう。

? Q&A

Q. 説明しても、どこまで理解しているのか、反応が薄いのでよくわかりません。それでも、丁寧に説明すべきなのでしょうか？

A. はい。「わかったか」「わからなかったか」を確認することが難しくても、その人の力を信じ、粘り強く説明することで、成長を促すことができます。特に、仕事の目的や、その作業を行う理由・根拠は、できるだけわかりやすく、丁寧に説明することが重要です。「理解できない」と決め付けるのではなく、目的や根拠を示すことで、納得感が高まり、高いモチベーションで作業に取り組むことができます。

? Q&A

Q. 清掃の手順を書いた絵カードを準備して渡したのに、本人が全く使ってくれないのはなぜ？

A. 知的障害者に絵カードが必ずしも有効なわけではありません。

実際のものを見て覚える方が得意な方、手順が書いてある方が理解しやすい方、繰り返すことで覚える方など、手順の覚え方は、人によって異なります。1人1人、指示理解の方法やコミュニケーションの特性が異なります。その方の特性にあった手順書を準備すると良いでしょう。

都庁男性トイレ清掃手順		都庁車椅子トイレ清掃手順	
1	かんぼんをだす	1	かんぼんをだす
2	そうじき	2	そうじき
3	せんめんたい	3	せんめんたい
4	かがみ	4	かがみ
5	小べんき	5	べんき
6	大べんき	6	モップ
7	モップ	7	手すり、だいふき
8	小べんき手すり、だいふき	8	ゴミ
9	まどしただいふき	9	ペーパー
10-①	こしつおく	10	水せっけん
10-②	こしつまんなか	11	かんぼんをしまう
10-③	こしつてまえ		
11	水せっけん		
12	かんぼんをしまう		

今回の場合は、絵カードを使わないということですので、リアルな映像や文章の方が理解しやすかったのかもしれませんが、「絵」と「実際の写真」でも、人によってとらえ方はだいぶ異なりますので、注意が必要です。



? Q&A

Q. 現場責任者がやるべき管理のポイントは？

A. まずは、1日の流れをしっかりと作成しましょう。

1日のメリハリとして、できるだけ朝礼、終礼を行うことをお勧めします。障害者従業員の様子や、今日の目標、スケジュールの確認などを行います。

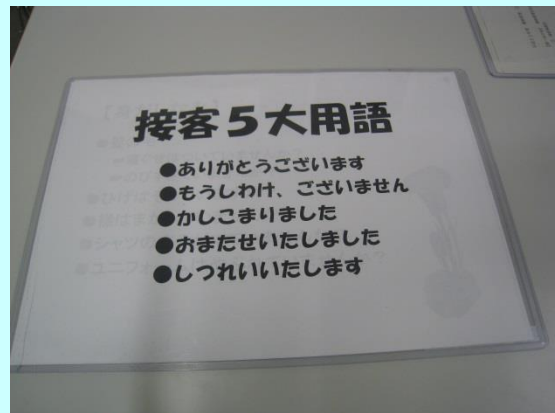
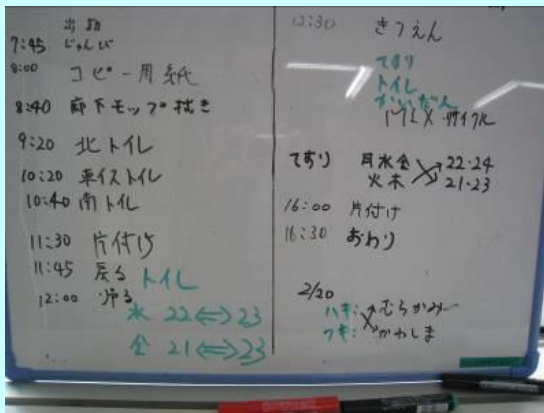
【朝礼の例】

- ・あいさつ
- ・1日のスケジュール確認(変更も含む)
- ・今日の目標発表
- ・理念や接客用語の唱和



朝礼で様子を把握し、その日のスケジュールをコントロールすることは、現場責任者の重要な役割です。障害者従業員のためだけでなく、現場全体がうまくいくために、障害者従業員を最適なポジションに配置することがポイントです。

障害者従業員が戦力として活躍できるように必要なツールを準備します。(例えば、ホワイトボードでのスケジュール提示、わかりやすい目印など)場合によっては、そのツール作成は就労支援機関に依頼することもできます。



コラム

障害者雇用に関わる法律

【障害者雇用促進法】

障害者の雇用義務等に基づく雇用の促進等のための措置、職業リハビリテーションの措置を通じて、障害者の職業の安定を図ることを目的としています。

雇用促進法にはいくつかの制度がありますが、ここでは主なものを紹介します。

障害者雇用率制度・・・企業に対して、雇用する労働者の2.0%に相当する障害者を雇用することを義務付けています。

障害者雇用納付金制度・・・雇用率を満たさない企業からは納付金を徴収しており、この納付金をもとに雇用義務数より多く障害者を雇用する企業に対して調整金を支払ったり、障害者を雇用するために必要な施設設備費等に助成したりしています。

★納付金制度の対象は、平成22年7月から常用雇用労働者数200人を超える事業主に適用され、平成27年からは100人以上を超える事業主まで適用が拡大されます。

★平成22年7月から常用雇用労働者数に短時間労働者もカウントされるようになりました。

障害者本人に対しては、職業訓練や職業紹介、職場適応援助者等の職業リハビリテーションを実施し、それぞれの障害特性に応じたきめ細やかな支援がなされるよう配慮しています。

(参照:厚生労働省ホームページ)

【障害者虐待防止法】

障害者の尊厳を守り障害者に対する虐待を防ぐため、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」（障害者虐待防止法）が、平成24年10月1日に施行されました。企業としても、これまで以上に障害者の人権擁護に対する意識を高く持つことが求められます。

ここでは「使用者による障害者虐待」についてご紹介します。

以下のような場合は障害者虐待に該当する行為になります。

1. 障害者の身体に外傷が生じ、若しくは生じるおそれのある暴行を加えたり、障害者の身体を拘束すること。
2. 障害者にわいせつな行為をすること又は障害者に対してわいせつな行為をさせること。
3. 障害者に対する著しい暴言、著しく拒絶的な対応又は不当な差別的言動その他の障害者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
4. 障害者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置またはこれらに準ずる行為を行うこと。
5. 障害者の財産を不当に処分すること、その他障害者から不当に財産上の利益を得ること。

(参照:厚生労働省ホームページ)

【障害者差別解消法】

全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、平成25年6月、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（いわゆる「障害者差別解消法」）が制定されました（施行は一部の附則を除き平成28年4月1日）。

本法では、障害者に対する、「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」が禁止されており、民間企業における合理的配慮の提供は、努力義務と定められています。

どのような配慮が合理的配慮に当たるかは個別のケースで異なりますが、ここでは、企業における合理的配慮の一例をご紹介します。

1. 職務内容に違いがないのに障害を理由として賃金を低くしない
2. 評価に当たっては、障害による不利益な評価をしない

（参照：内閣府ホームページ）

おわりに

本マニュアルは、清掃の現場に即して、従業員の皆様が知的障害のある方と働く際に役立つヒントをまとめました。本マニュアルをご活用いただき、より多くの障害者に働くチャンスが生まれることを願っています。

とはいえ、大切なのは、共に働く従業員が自然に障害者をサポートする「ナチュラルサポート」という考え方です。必要以上に障害者だからといって特別扱いせず、一個人として接しましょう。一緒に働いてみてわかることもたくさんあります。

清掃業に限ったことではありませんが、障害者を雇用することによって①障害者従業員の担当業務を考える際に業務全体の見直しができる、②現場でのあいさつや、障害者への声かけを大切にすることで職場全体のコミュニケーションが円滑化する、③お互いの得意・不得意を認め、補完しあうことでチームワークが向上する、などのメリットを挙げる企業もたくさんあります。

本マニュアルを参考に、まずは、実習から受け入れてみてはいかがでしょうか。

1. 業務日誌等書式サンプル例

実習評価表

実習評価表

氏名	
実習期間	平成 年 月 日～平成 年 月 日（日間）
出勤状況	出勤： 日 遅刻： 日 早退： 日

1	あいさつ	自分からあいさつできた	人からあいさつされればできた	人からあいさつされてもできなかった
2	ことばづかい	ていねいなことばづかいをすることができた	ていねいなことばづかいをすることができないときがあった	ていねいなことばづかいができなかった
3	みだしなみ	いつもきちんとしていた	だらしないときがあった	だらしなかった
4	報告	必要なときに、自分からできた	自分からできないときがあった	自分からできなかった
5	質問	必要なときに、自分からできた	自分からできないときがあった	自分からできなかった
6	注意を聞く態度	素直に注意にしたがうことができた	注意にしたがうことができないときがあった	注意に従うことができなかった
7	準備・あとかたづけ	自分で準備できた	自分で準備できないときがあった	自分で準備できなかった
8	集中力	1日中、集中して作業することができた	半日、集中して作業することができた	2、3時間くらい集中して作業ができた
9	陰日なた	周囲に職員がいる、いないにかかわらず、熱心に行った	周囲に職員がいないと、おしゃべりや手休めするときがあった	周囲に職員がいないと、作業をしなかった
10	体力	1日中働き続ける体力があった	半日、働き続ける体力があった	2、3時間くらい働き続ける体力があった
11	正確さ	正確に作業ができた	正確に作業できないことがあった	正確に作業ができなかった
12	意欲	意欲的にとりくんだ	意欲がなくなるころがあった	意欲がなかった

コメント

記入日： 年 月 日 評価者名：

プロフィールシート

<プロフィールシート> ※社外秘

所属		氏名	
----	--	----	--

【業務スキル】

PC	Excel	
	Word	
	インターネット検索	
	メール	
	その他	
	電話対応	
	来客対応	
	時間管理	
	報・連・相	
	その他	

【得意なこと】

得意なこと	現場で活かせること

【苦手なこと】

不得手なこと	自己対策	配慮事項

【不調時のサイン】

--

【その他、配慮事項】

--

【支援機関】※本人の様子を見に来社することがあります

--

部門別情報収集シート

◆障害者雇用に関する部門別情報収集フォーマット

年 月 日作成
作成者:

部門名	
-----	--

業務プロセスを細分化したとき、障害者スタッフに切り出しが可能な業務を全て書き出してください。(選定の視点は別紙をご覧ください)

No	業務分類	業務内容	業務内容詳細	業務量・頻度 ①～④のいずれかに記入				備考
				①時間/日	②時間/週	③時間/月	④その他	
1								
2								
3								
4								
5								

障害者スタッフを職場に受け入れるあたり、不安なこと・ご要望などがありましたら、お書きください。

1	
2	
3	

業務日誌

年	月	日(曜日)	氏名:
---	---	-------	-----

今月の目標

目標を意識した行動

1		できた	できない
2		できた	できない
3		できた	できない

その他の行動

1		できた	できない
2		できた	できない
3		できた	できない

今日よかったこと

指導員氏名:

本人の目標へのフィードバック・気付いたこと

緊急連絡カード

【緊急連絡カード】

<small>ふりがな</small> 氏名	
性別	男 ・ 女
住所	
生年月日	年 月 日
血液型	A ・ B ・ O ・ AB / RH(+)(-)
障害(病名)	
障害者手帳	
緊急連絡先	
自宅	
緊急連絡先①	
緊急連絡先②	
かかりつけ医	
担当Dr	
かかりつけ医連絡先	
勤務先(会社名)	
会社連絡先	

サポート する方へ	
自宅の最寄駅	

既往歴	
禁忌事項	
服用薬	

よくある体調不良と対応	
例)立ち仕事 長く続くとひざの 痛みがでる	・痛みの確認と10分程度の休憩をとる ・可能ならば2~3時間に1回休憩 (5~10分)があると痛みがでにくい

面接チェックシート

面接チェックシート

採用 ・ 不採用

面接日 年 月 日 ()

応募者氏名

面接者

質問	確認
1 必要書類を預かる	<input type="checkbox"/> 履歴書 <input type="checkbox"/> 障害者手帳コピー <input type="checkbox"/> 職務経歴書 <input type="checkbox"/> 判定書 <input type="checkbox"/> その他()
2 支援者と名刺交換	<input type="checkbox"/> 支援者あり <input type="checkbox"/> 支援者なし
3 自己紹介してもらう	<input type="checkbox"/> できた <input type="checkbox"/> できない
4 会社、仕事の説明をする 仕事の理解ができたかを確認	<input type="checkbox"/> 理解できた <input type="checkbox"/> 理解は難しい
5 最低限のルールを説明して確認 例)・元気にあいさつをする ・勤務時間は守る ・返事は大きな声です	<input type="checkbox"/> 守れる <input type="checkbox"/> 守れない
6 仕事の意欲の確認 ・なぜ、働きたいか? ・働いてお金をもらったら、何に使いたいか?	理由:
7 仕事の内容を確認	<input type="checkbox"/> やりたい仕事がある() <input type="checkbox"/> 何がやりたいかわからない <input type="checkbox"/> その他()
8 体力の確認 ・立ち仕事で歩いたり階段を使うことも多いが大丈夫か?	<input type="checkbox"/> 大丈夫 <input type="checkbox"/> 不安(こまめな休憩が欲しい) <input type="checkbox"/> 難しい <input type="checkbox"/> その他
9 勤務時間の確認 ・〇時～〇時まで働いてもらいたいが可能か? ・又は働ける時間帯は?	<input type="checkbox"/> 指定の時間でOK <input type="checkbox"/> 他に希望あり 希望()
10 通勤手段、通勤時間の確認	<input type="checkbox"/> 電車 <input type="checkbox"/> バス <input type="checkbox"/> 徒歩 <input type="checkbox"/> その他() 通勤時間(時間 分)
11 事業所との併用(今通っている事業所がある人のみ) ・都庁で働くことになったら、事業所は続けるか? ・それとも都庁だけで働くか?	<input type="checkbox"/> 事業所と併用 <input type="checkbox"/> 都庁のみ <input type="checkbox"/> その他()
12 就職歴ありの場合 ・どんな仕事をしていたか? ・辞めた理由は何か?	仕事内容: 退職理由:
13 就職歴なしの場合 ・事業所ではどんな仕事をしているか? ・事業所での仕事は好きか、何が得意か?	仕事内容: 得意なこと:
14 住んでいる状況の確認 例)履歴書の住所はご自宅か?寮か?	<input type="checkbox"/> 実家 <input type="checkbox"/> 1人暮らし <input type="checkbox"/> 寮(グループホーム、通勤寮、その他)
15 服薬の確認	<input type="checkbox"/> 服薬あり <input type="checkbox"/> 服薬なし →差し支えなければ内容確認
16 通院の確認	<input type="checkbox"/> 定期通院あり <input type="checkbox"/> 定期通院なし →かかっている頻度(月に 回)
17 持病について(支援者に確認)	<input type="checkbox"/> ない <input type="checkbox"/> ある()
18 今後の支援について(支援者に確認) ・今後はどのようなサポートをもらえるのか?	
19 その他、確認したいこと、したこと	

【職場のルール】

● **仕事開始前には朝礼をし、あいさつ、ルールを確認しましょう**

・仕事の仲間同士でもあいさつをきちんとしましょう

・仕事に行くときは「行ってまいります」と言きましょう

・戻ってきたときは「戻りました」と言きましょう

● **エレベーターはお客様優先です**

・お客様にぶつからないよう気をつけましょう

・エレベーターの中ではカートの方の向きを変えないようにしましょう

・エレベーターは上下のボタンを確認しておきましょう

● **お客様にあいさつをきちんとしましょう**

・すれちがったら、「こんにちは」または会釈(頭をさげる)をしましょう

● **休むとき、遅れるときは必ず連絡しましょう**

・仕事を休むときや、遅れるときは必ず会社に電話しましょう

● **身だしなみに注意しましょう**

・ユニフォームが乱れていないか、鏡で確認しましょう

・女性は、作業中髪が邪魔にならないようにしましょう

● **体調管理も仕事です**


・水分はこまめにとりましょう

・元気に職場に入れるよう、睡眠はしっかりとりましょう

・具合が悪いときは、すぐに上司に報告しましょう

清掃手順表

どちよう だんせい せいそうてしゆん 都庁男性トイレ清掃手順	
じぶん	
1	かんばんをだす ↓
2	そうじき ↓
3	せんめんたい  ↓
4	かがみ ↓
5	小べんき ↓
6	大べんき ↓
7	モップ ↓
8	小べんき手すり、だいふき ↓
9	まどしただいふき ↓
10-①	こしつおく <small>ドアふき</small> ↓
10-②	こしつまんなか <small>きんぞくふき</small> ↓
10-③	こしつてまえ <small>さんかくおり</small> ↓
	<small>ペーパー</small> ↓
	<small>ほじゆう</small> ↓
11	水せつけん ↑
12	かんばんをしまふ ↓ <small>てづらうと</small>

どちよう くるまいす せいそうてしゆん 都庁車椅子トイレ清掃手順	
1	かんばんをだす
2	そうじき
3	せんめんたい
4	かがみ
5	べんき
6	モップ
7	手すり、だいふき
8	ゴミ
9	ペーパー 
10	水せつけん
11	かんばんをしまふ

2. 清掃作業マニュアル

給湯室

1



準備するもの

スポンジ（黄）

洗剤

タオル（白）

ゴム手ぶくろ（ムラサキ）

2



①ゴミ箱を流し台の近くまでも
もってくる

②ゴム手ぶくろ（ムラサキ）をする

③タオル（白）をそえて、水分が
たれないように捨てる

3



①スポンジ（黄）に洗剤をつける

4



①三角コーナーの外と中を洗う

1 カートから清掃道具を出す



- タオル (黄・白・ピンク)
- 表示案内板
- 水色バケツ
- ガラス専用クロス
- ゴム手ぶくろ (ピンク・ムラサキ)
- トイレットペーパー
- バケツ道具一式
- スポンジ (白黄両面) ・パット (白)
- シューズブラシ ・ 中性マルチクリーナー
- ブラシ (洗面用 ・ 便器用)
- モップ
- ハンドル
- みず
- 水せっけん
- ハンドクリーナー

2 作業案内板を出す



①カートは出入り口の壁につけて置く

3 おぶつ入れの清掃



①個室の汚物を袋ごと取りかえる

4 床の清掃



①黄色のシールを目印に、ハンドクリーナーを組立てる



②ハンドクリーナーで床を清掃する
※個室のドアの後ろや汚物入れの下も清掃する

5 洗面台・鏡の清掃



① ゴム手ぶくろ（ムラサキ）をして、
スポンジの白面に中性洗剤をつける



② スポンジの白面で洗面台の中、
蛇口、排水口を洗う



③ タオル（黄）でふく



④ 鏡はガラス専用クロスを固く
しぼってふく

6 便器の清掃



① ゴム手ぶくろ（ピンク）をして
パット（白）に洗剤をつける



② 便器の上のふちを洗う



③ 周りを洗う



④ ふちの裏側を洗う



⑤排水口の中を洗う



⑥タオル（ピンク）を固くしぼって、便ふたをふく



⑦便座の表側をふく



⑧便座の裏側をふく



⑨便器の表側をふく



⑩便器の裏側をふく

7 おんすいせんじょうべんざせいそう 温水洗浄便座の清掃



①ゴム手ぶくろ（ピンク）をして、温水洗浄便座のノズルをおさええて引き出す



②ノズルをおさえながらスポンジ（黄）で洗う

8 個室の棚・手すり・金属部分の清掃



①固くしぼったタオル（黄）で棚をふき、その後、タオル（白）でカラぶきする



②手すりも固くしぼったタオル（黄）でふき、その後、タオル（白）でカラぶきする



③金属部分は、タオル（白）でカラぶきする



④ペーパーを三角に折る

9 しょうべんき せいそう
小便器の清掃



① ゴム手ぶくろ（ピンク）
をして、パット（白）
に洗剤（せんざい）
をつける



② 便器（べんき）のふち（うえ）
の上から
下（した）へ
洗（あら）う



③ 便器（べんき）の内側（うちがわ）も
上（うえ）から
下（した）へ
洗（あら）う



④ 目皿（めざら）をはずし排水口（はいすいこう）
の中（なか）を洗（あら）う



⑤ さらにたわしでも洗（あら）う



⑥ 水色（みずいろ）バケツ（みず）に水（みず）をくみ、
目皿（めざら）を洗（あら）う



⑦ 固（かた）くしぼったタオル
（ピンク）で便器（べんき）のふちを
上（うえ）から下（した）へ、側面（そくめん）と外側（そとがわ）
だけふく（便器（べんき）の中（なか）はふかない）



⑧ 便器（べんき）の下（した）もふく



⑨ タオル（黄（き））で仕切り
戸（しきり）をふく

10 床モップ掛け



①モップを固くしぼる



②固くしぼったモップで床をふく



③ヒールマークや黒ずみを落とす



④乾いたモップにつけかえて、カラぶきする



⑤モップをはずして洗う



⑥モップを干す

11 その他の清掃



① トイレトペーパーの補充は、
各個室に5個置く

② トイレトペーパーのほどきめが
見えないようにする



③ 水せっけんの補充は、5倍にうすめ、
こぼれないようにタオル（黄）を
そえながら補充する



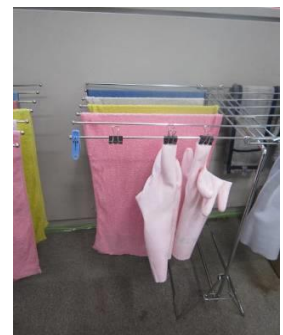
④ ゴム手ぶくろ（ムラサキ）をする

⑤ 洗面台をタオル（黄）でふく

12 清掃道具をカートに戻す

① 表示案内板、清掃道具をカートに戻す

② 使ったタオルは洗って、干す



ダストクロス

1 準備するもの

自在ぼうき、ちりとり
ハンドル、ダストクロス
ダストクロスヘッド



2 取り付け方



①ダストクロスの上にホルダーを
セットする



②ハンドルを肩にかけ、ダストクロス
を内側に織り込めながら左右の留金を
とめる

3 作業手順



①廊下を幅木に沿って前進し、隅のゴミを
先に取り、続いて廊下の真ん中を八の字
を描くように前進しながら進める



②執務室側から開くドアに注意する
(黄テープが貼ってあるところは、
ドアが廊下側に開く)



③コレクター・ゴミ箱等、移動できるものは、移動させて作業を行う



④トイレは、Pタイル手前までふく

4 はずし方



①かがんで肩にハンドルをかけながらダストクロスを外す



②ゴミが付着した面にふれないようにダストクロスを丸める



③残ったゴミをほうきで回収する



④ちりとり内のクロスをゴミ箱に捨てる

1 準備するもの



自在ぼうき



ちりとり

2 作業手順

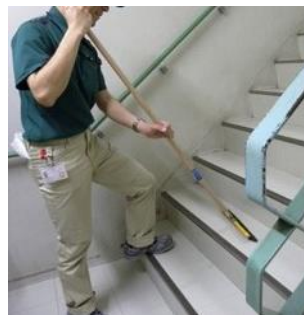
①ちりとりを階段の踊り場に置く



②一段下がった段より掃き始める



③立ち位置は、掃きはじめる段より2段下がった段の中央に立ち、左側から中央に、続いて右側から中央へ掃く



④中央に集めたゴミを、下段へ掃き落とす



※踊り場では、開閉するドアに注意する

⑤踊り場まで進めたら、ちりとりでゴミを回収し、ゴミ箱に捨てる

ふき掃除

1 準備するもの



モップ (白)



ハンドル

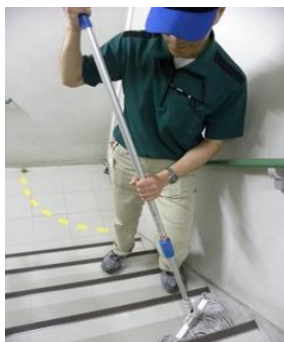
2 作業手順



① 流しでモップをすすぎ、固くしぼる



② 後ろに下がりながら作業を進め、ヒールマークがある時は拾いぶきする



③ 階段は、一段下がった箇所よりふきはじめ、一段ずつ降りながら作業を進める



④ 作業後は、モップをすすぎ、固くしぼって、干す

壁掃除

1 準備するもの

ほこりとり、伸縮ポール
シャンプーフォルダ、
タオル（白）、作業案内板



2 作業手順



① 作業案内板を出す



② タオル（白）とシャンプーフォルダを流しですすぎ、しぼる



③ 壁をほこりとりでふく



④ シャンプーフォルダに伸縮ポールを取り付けて、上から下へ壁をなぞるようにふく



⑤ 汚れが残っているところは、さらにタオル（白）でふく



⑥ 作業後は、流しでタオル（白）とシャンプーフォルダを粉洗剤で洗って干す

手すり掃除

1 ^{じゆんび}準備するもの

タオル ^{しろ}（白）、^{さぎょうあんないばん}作業案内板

2 ^{さぎょう てじゆん}作業手順



^{さぎょう あんないばん} ①作業案内板を出す



②タオルを8つ折りにする



③手すりをはさむように持ち適度にタオルの面を替えながら拭く



④作業後は、流しでタオル（白）を洗って干す

灰皿掃除

1 準備するもの

タオル（黄）、パット（赤）

すいがら缶、ザル、青色バケツ



2 作業手順



① ふたを床に置き、灰皿を取りだしてザルにあける



② 灰が飛び散らないように、灰皿をタオル（黄）でふく



③ 灰皿の側面もふく



④ パット（赤）で中を洗い、セットする前に内側もふく



⑤ 灰皿に水を入れ、ふたをセットする



⑥ ザルで水切りしたすいがらをゴミ袋にあける



⑦ 青色バケツとザルを洗い、すいがら缶の水を線まで入れる



⑧ タオル（黄）は、すすぎハンガーに干す

1 準備するもの

- てぶくろ
手袋
- ぶくろ
ゴミ袋

2 作業手順



① 選別のゴミ袋を設置する



② 燃えるゴミ、燃えないゴミ
に選別する



③ 選別が終わったら、カート
からゴミ袋を取り出す



④ カン、ピンが混入していな
いか確認するために、袋を
地面にたたき、音を確認する



⑤ 確認がおわったら、回収用
ゴミ袋に入れる



⑥ 表面に燃えないゴミが、
混入していないか、再度
確認する



⑦ 回収場所を回り、①～⑥の
手順で回収する



⑧ ゴミ袋をつめたカートを手
階のコンパクターにかけ、
処理をする

シュレッター回収・廃プラスチック回収

1 準備するもの

カート

2 作業手順



① シュレッター置き場におき、おぼろ袋を回収する



② 回収場所を回り、①の要領で回収する



③ 回収が終了したら、1階のコンパクターにかけ、処理をする

会議室

1 準備するもの

タオル(白)

ハンドバキューム

2 作業手順

① ダルマ型の真空掃除機で、床清掃をする担当と、タオル(白)で机上を拭く担当に分かれる



② 床清掃担当は、入口から清掃し、部屋全体のほこりをとる



③ 机上拭きは、一つ一つの机を順に拭き、ほこりをとる

側面 <右側>

ハンドル
伸縮ポール
シャンプーフォルダー

側面 <後方>

ハンドクリーナー

側面 <左側>

作業案内版

一段目

清掃用ショルダーバック
石鹸水
パケツ

二段目

手袋
軍手
ゴミ袋

三段目

トイレ洗面所用掃除器具
洗剤



POINT

モップを乾きやすくするため、ハンガーを
変形させたモップ干しを使用している。

POINT

洗剤は、あらかじめ原液を薄めたものを持参
する。(原液と、薄めたものをカートに入れる
と、原液と薄めたものなのかが判別できなく
なってしまうため)

参考 障害者雇用のための各種助成措置

障害者の雇用を促進するため、各種助成金制度や優遇措置が設けられています。ここでは従業員規模や雇用障害者数が少なくても利用可能な制度についてご紹介しています。

受給にあたっては、助成金の対象となる要件を満たすほか、事業主が申請期間内に適正な支給申請を行うことが必要となりますので、担当機関の窓口に早目に相談することが望まれます。

訓練・実習に対する助成等

障害者委託訓練事業

制度概要	都内ハローワークと連携し、障害者が就職に必要な基礎知識や技能を身につけるため、企業をはじめ社会福祉法人、NPO法人、民間教育機関等、地域の多様な委託先を活用した短期の職業訓練を実施します。 障害者委託訓練には、以下の5コースがあります。 ①知識・技能取得訓練コース ②障害者向け日本版デュアルシステム ③実践能力習得訓練コース ④e-ラーニングコース ⑤在職者訓練コース トライアル雇用前の実践能力の習得には③のコースが最も利用されています。 ・訓練期間は、原則1ヶ月～6ヶ月以内
委託料	当訓練を実施した事業主に対して、訓練受講生1人当たり、上限月額6万円(税別)他
問合せ先	(公財)東京しごと財団 障害者就業支援課 TEL:03-5211-2683

雇用時の賃金助成

障害者試行雇用(トライアル雇用)奨励金

制度概要	障害者を短期の試行雇用(トライアル雇用)の形で受け入れ、本格的な障害者雇用(常用雇用)に取り組むきっかけ作りを進めることを目的とした制度 ・原則として3か月間 ・ハローワークの職業紹介により、有期雇用契約を締結 ・トライアル雇用期間中の労働条件は、労働基準法などの労働関係法令に基づき定める。(賃金は最低賃金以上)
奨励金	トライアル雇用を実施した事業主に対して、トライアル雇用終了後、原則としてトライアル雇用者1人につき、月額4万円
問合せ先	最寄りのハローワーク

特定求職者雇用開発助成金（特定就職困難者雇用開発助成金）

制度概要	身体障害者、知的障害者または精神障害者などの就職が特に困難な者を新たにハローワークなどの紹介により雇い入れた事業主に対して、その賃金の一部を雇い入れた日から一定期間助成することにより、雇用機会の増大を図る制度				
助成額	対象労働者	助成額		助成期間	
		大企業	中小企業	大企業	中小企業
	身体障害者、知的障害者 (短時間労働者*以外)	50万円	135万円	1年	1年6か月
	身体障害者、知的障害者、 精神障害者(短時間労働者)	30万円	90万円	1年	1年6か月
	重度身体・知的障害者、精神障害者、 45歳以上の身体・知的障害者(短時間労働者以外)	100万円	240万円	1年6か月	2年
問合せ先	最寄りのハローワーク				

* 短時間労働者とは、1週間の所定労働時間が20時間以上30時間未満の者をいいます。

障害者に対する職場支援従事者の配置に関する助成金

事業主が重度知的障害者又は精神障害者の方をハローワーク等の紹介により、継続して雇用する労働者として雇い入れ、職場支援従事者(職場支援パートナー)の配置を行う事業主に対して助成金が支給されます。

職場支援従事者配置助成金	<p>ハローワークの紹介により一般被保険者として対象労働者を雇い入れた日から3ヶ月以内に職場支援従事者の配置を行う事業主に助成金を支給します。</p> <p>1人の職場支援パートナーにつき、対象労働者3人まで支援可能。</p> <p>【助成額】</p> <p>短時間労働者以外 : 対象労働者1人当たり 月額3万円(中小企業は4万円)</p> <p>短時間労働者 : 対象労働者1人当たり 月額1万5千円 (中小企業は2万円)</p> <p>支給期間 : 最大36ヶ月</p>
問合せ先	最寄りのハローワークまたは東京労働局

障害者就業・生活支援センター 一覧

H26.1.6現在

区市町村名	拠点名称	委託団体	住所	電話
				FAX
板橋区	障害者就業・生活支援センター ワーキング・トライ	社会福祉法人 JHC板橋会	〒174-0072	03-5986-7551
			板橋区南常盤台2-1-7	03-3554-8202
世田谷区	障害者就業・生活支援センター アイキャリア	特定非営利活動法人 まひろ	〒158-0091	03-3705-5803
			世田谷区中町2-21-12 なかもちNPOセンター306号	03-3705-5803
国立市	障害者就業・生活支援センター オーブナー	社会福祉法人 多摩棕櫚亭協会	〒186-0003	042-577-0079
			国立市富士見台1-17-4	042-575-5911
千代田区	障害者就業・生活支援センター WEL'S TOKYO	特定非営利活動法人 WEL'S新木場	〒101-0054	03-5259-8372
			千代田区神田錦町3-21 ちよだプラットフォームスクウェアCN312	03-5281-2345
八王子市	障害者就業・生活支援センター TALANT	特定非営利活動法人 わかき福祉会	〒192-0081	042-648-3278
			八王子市横山町25-9ツカキスクエア3階	042-648-3598
福生市	障害者就業・生活支援センター けるん	特定非営利活動法人 青少年自立援助センター	〒197-0022	042-553-6320
			福生市本町94-9山本ビル1階	042-553-6320

出典：東京都福祉保健局ホームページ

区市町村障害者就労支援事業等実施一覧

H26.1.1現在

No.	区市町村名	拠点名称	委託団体	郵便番号	住所	電話	FAX
1	千代田区	千代田区障害者就労支援センター	特定非営利活動法人 日本就労支援センター	〒102-0074	千代田区九段南1-2-1	03-3264-2153	03-3264-0927
2	中央区	中央区障害者就労支援センター	社会福祉法人 中央区社会福祉協議会	〒103-0004	中央区東日本橋2-27-12 両国郵便局合同建物内	03-3865-3889	03-3865-3662
3	港区	みなと障がい者福祉事業団	特定非営利活動法人 みなと障がい者福祉事業団	〒105-0014	港区芝1-8-23 港区立障害保健福祉センター5階	03-5439-8062	03-5439-2515
4	新宿区	公益財団法人新宿区勤労者・仕事支援センター就労支援部就労支援課障害者等就労支援担当	公益財団法人 新宿区勤労者・仕事支援センター	〒160-0022	新宿区新宿7-3-29 新宿ここから広場 しごと棟1階	03-3200-3316	03-3208-3100
5	文京区	文京区障害者就労支援センター	直営	〒112-0003	文京区春日1-16-21	03-5803-1814	03-5803-1815
6	台東区	台東区障害者就労支援室	社会福祉法人 台東つばさ福祉会	〒111-0036	台東区松が谷1-4-12 松が谷福祉会館6階	03-3847-6431	03-3847-6434
7	墨田区	すみだ障害者就労支援総合センター	直営・特定非営利活動法人 自立支援センターむく	〒130-0021	墨田区緑4-25-4	03-5600-2004	03-5600-3280
8	江東区	江東区障害者就労・生活支援センター	事業の一部を江東区社会福祉協議会に委託	〒135-0016	江東区東陽4-11-28	03-3699-0325	03-3699-0329
9	品川区	障害者就労支援センター げんき品川	社会福祉法人げんき	〒141-0032	品川区大崎4-11-12	03-5496-2525	03-5496-2580
10	目黒区	目黒障害者就労支援センター	特定非営利活動法人 目黒障害者就労支援センター	〒152-0001	目黒区中央町2-32-5 スマイルプラザ中央町1階	03-5794-8180	03-5794-8225
11	大田区	大田区立障害者就労支援センター	直営	〒146-0092	大田区下丸子4-6-16	03-3758-2729	03-3758-2029

No.	区 町 村	市 名	拠点名称	委託団体	郵便番号	住 所	電話	FAX
12	世 田 谷 区		世田谷区障害者就労支援センター「すきっぷ就労相談室」	社会福祉法人 東京都知的障害者育成会	〒156-0055	世田谷区船橋5-33-1	03-3302-7927	03-3302-7925
			世田谷区障害者就労支援センター「すきっぷ就労相談室」分室「クローバー」		〒154-0004	世田谷区太子堂2-15-1 野村三軒茶屋ビル8階	03-5787-4355	03-5787-4366
			世田谷区障害者就労支援センター「すきっぷ就労相談室」分室「そしがや」		〒157-0072	世田谷区祖師谷3-1-3	03-5494-5581	03-5494-5582
			世田谷区障害者就労支援センター「しごとねっと」	医療法人社団 風鳴会	〒154-0004	世田谷区太子堂2-15-1 野村三軒茶屋ビル8階	03-3418-1432	03-3418-1432
13	渋 谷 区		渋谷区障害者就労支援センター ハートバレーしぶや	社会福祉法人 渋谷区社会福祉協議会	〒150-0041	渋谷区神南1-19-8	03-3462-2513	03-3462-2820
14	中 野 区		中野区障害者福祉事業団	中野区障害者福祉事業団	〒165-0026	中野区新井2-8-13	03-3388-2941	03-3388-2942
15	杉 並 区		杉並区障害者雇用支援事業団	公益財団法人 杉並区障害者雇用支援事業団	〒168-0072	杉並区高井戸東4-10-26	03-5346-3250	03-5346-3253
16	豊 島 区		豊島区障害者就労支援センター	直営	〒170-0011	豊島区池袋本町1-6-12	03-3985-8330	03-5950-6190
17	北 区		就労支援センター北 ドリームヴィ	社会福祉法人 ドリームヴィ	〒114-0034	北区上十条2-1-12	03-3906-7753	03-3906-7753
			就労センター北 わくわくかん	特定非営利活動法人 わくわくかん	〒115-0044	北区赤羽南2-6-6 スカイブリッジビル地下1階	03-3598-3337	03-3906-9997
18	荒 川 区		荒川区障害者就労支援センターじよぶ・あらかわ	社会福祉法人 荒川区社会福祉協議会	〒116-0003	荒川区南千住1-13-20	03-3803-4510	03-3803-4520
19	板 橋 区		板橋区障がい者就労支援センターハートワーク	社会福祉法人日本キリスト教奉仕団	〒174-0063	板橋区前野町4-16-1	03-3968-9900	03-3968-9966
20	練 馬 区		公益財団法人 練馬区障害者就労促進協会	公益財団法人 練馬区障害者就労促進協会(通称・レインボーク)	〒176-0012	練馬区豊玉北6-15-14 共栄ビル402	03-3557-8182	03-3557-8176
21	足 立 区		足立区障がい福祉センター雇用支援室	直営	〒121-0816	足立区梅島3-31-19	03-5681-0133	03-5681-0135
22	葛 飾 区		葛飾区障害者就労支援センター	直営	〒124-0012	葛飾区立石5-27-1 男女平等推進センター2階	03-3695-2224	03-3696-1872
23	江 戸 川 区		江戸川区立障害者就労支援センター	直営	〒133-0052	江戸川区東小岩6-15-2	03-5622-6050	03-5622-6055
24	八 王 子 市		八王子市障害者就労・生活支援センター	特定非営利活動法人 八王子ワークセンター	〒192-0904	八王子市子安町1-8-3 コーポ森1階	042-642-0080	042-646-2460
25	立 川 市		自立生活センター・立川 就労支援部門	特定非営利活動法人 自立生活センター・立川	〒190-0023	立川市柴崎町2-10-16 オオノビル2F	042-525-0879	042-521-3134
26	武 蔵 野 市		武蔵野市障害者就労支援センターあいる	社会福祉法人武蔵野千川福祉会、社会福祉法人武蔵野、特定非営利活動法人 ミュー	〒180-0022	武蔵野市境2-11-3 フォレイハートヴ1階	0422-50-0255	0422-38-7252
27	三 鷹 市		三鷹市障がい者就労支援センターかけはし	特定非営利活動法人 障がい者ワーククラブみたか	〒181-0013	三鷹市下連雀4-15-18	0422-27-8864	0422-76-1442
28	青 梅 市		青梅市障害者就労支援センター	社会福祉法人 友愛学園	〒198-0042	青梅市東青梅1-2-5 東青梅センタービル3階	0428-25-8510	0428-25-8512
29	府 中 市		府中市立心身障害者福祉センター地域生活・就労支援事業み～な	社会福祉法人 府中市社会福祉協議会	〒183-0026	府中市南町5-38	042-360-1312	042-368-6127
30	昭 島 市		昭島市障害者就労支援センター クジラ	特定非営利活動法人 チャレンジド ステーション クジラ	〒196-0003	昭島市松原町3-6-7 アートヒルズ105	042-569-6433	042-569-6433
31	調 布 市		調布市障害者地域生活・就労支援センター ちょうふだぞう	社会福祉法人 調布市社会福祉事業団	〒182-0024	調布市布田2-29-1	042-487-4552	042-487-7899
			調布市こころの健康支援センター就労支援室 ライズ	社会福祉法人 調布市社会福祉協議会	〒182-0024	調布市布田5-46-1	042-426-9161	042-490-8167
32	町 田 市		町田市障がい者就労・生活支援センターりんく	社会福祉法人 つるかわ学園	〒194-0013	町田市原町田4-24-6 せりがや会館1階	042-728-3161	042-728-3163
			町田市障がい者就労・生活支援センターLet's(レッツ)	社会福祉法人 富士福祉会			042-728-3162	042-728-3164

No.	区 町 村 市 名	拠点名称	委託団体	郵便番号	住 所	電話	FAX
33	小 金 井 市	小金井市障害者就労支援センター エンジョイワーク・こころ	特定非営利活動法人 リンク	〒184-0013	小金井市前原町3-41-15	042-387-9866	042-380-7765
34	小 平 市	小平市障害者就労・生活支援センター ぽっと	社会福祉法人 未来	〒187-0001	小平市大沼町2-1-3	042-316-9078	042-316-9078
35	日 野 市	日野市障害者生活・就労支援センター ぐらしごと	特定非営利活動法人 やまぼうし	〒191-0043	日野市平山2-1-1 日野市健康・市民支援センター	042-843-1345	042-592-2460
36	東 村 山 市	東村山市障害者就労支援室	社会福祉法人 東京コロニー	〒189-0014	東村山市本町1-1-1	042-313-3794	042-313-3795
37	国 分 寺 市	国分寺市障害者就労支援センター	社会福祉法人 けやきの社	〒185-0024	国分寺市泉町2-3-8 国分寺市障害者センター内	042-300-1500	042-324-1718
38	国 立 市	国立市役所健康福祉部しょうがいしゃ支援課相談係就労支援担当	直営	〒186-0003	国立市富士見台2-47-1	042-576-2111 内148	042-573-1102
39	福 生 市	福生市障害者自立生活支援センター「すてっぷ」	社会福祉法人 福生市社会福祉協議会	〒197-0004	福生市南田園2-13-1 福祉センター内	042-539-3217	042-553-7532
40	狛 江 市	狛江市障がい者就労支援センター「サポート」	社会福祉法人 狛江市社会福祉協議会	〒201-0013	狛江市元和泉2-35-1 あいとびあセンター内	03-5438-3533	03-3430-9779
41	東 大 和 市 (※)	東大和市福祉部障害福祉課	直営	〒207-8585	東大和市中中央3-930	042-563-2111	042-563-5928
42	清 瀬 市	清瀬市障害者就労支援センター ワークル・きよせ	社会福祉法人 東京アフターケア協会	〒204-0021	清瀬市元町1-9-14	042-495-0010	042-495-0011
43	東久留米市	東久留米市障害者就労支援室「さいわい」	社会福祉法人 恩賜財団東京都同胞援護会	〒203-0052	東久留米市幸町3-9-28	042-477-3100	042-477-2750
		東久留米市障害者就労支援室「あおぞら」	社会福祉法人 椎の木会	〒203-0052	東久留米市幸町3-7-7 ロワ・ヴェール6号館101号	042-476-2625	042-476-2625
44	武蔵村山市	武蔵村山市障害者就労支援センター とらい	社会福祉法人 あかつきコロニー	〒208-0023	武蔵村山市伊奈平1-64-1	042-560-7839	042-560-7845
45	多 摩 市	多摩市障がい者就労支援センター	特定非営利活動法人 多摩市障害者福祉協会	〒206-0011	多摩市関戸4-19-5 市立健康センター4F	042-311-2324	042-311-2737
46	稲 城 市	稲城市障害者総合相談センター マルシェいなぎ	社会福祉法人 正夢の会	〒206-0802	稲城市東長沼2107-3 ヒルテラス稲城 103	042-379-9234	042-379-9240
47	羽 村 市	羽村市障害者就労支援センター エール	社会福祉法人 そよかぜ	〒205-0023	羽村市神明台1-27-4	042-570-1233	042-570-1242
48	あきる野市	あきる野市障がい者就労・生活支援センターあすく	特定非営利活動法人 秋川流域生活支援ネットワーク	〒197-0814	あきる野市二宮670 秋川健康会館1階	042-532-1793	042-532-1794
49	西 東 京 市	西東京市障害者就労支援センター 一歩	社会福祉法人 さくらの園	〒188-0011	西東京市田無町4-17-14	042-452-0095	042-452-0096
50	瑞 穂 町	瑞穂町障害者就労支援センター	社会福祉法人 あかつきコロニー	〒190-1211	西多摩郡瑞穂町大字石畑2008 ふれあいセンター1F	042-568-0139	042-568-0138
51	奥 多 摩 町 (※)	奥多摩町福祉保健課福祉係	直営	〒198-0212	西多摩郡奥多摩町氷川1111	0428-83-2777	0428-83-2833
52	新 島 村 (※)	新島村民生課福祉介護係	直営	〒100-0402	新島村本村1-1-1	04992-5-0240	04992-5-1304

出典：東京都福祉保健局ホームページ

障害者職業センター 一覧

名称	運営法人	郵便番号	住 所	電話
東京障害者職業センター	独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構	110-0015	台東区東上野4-27-3 上野トーセイビル3F	03-6673-3938
東京障害者職業センター 多摩支所	独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構	190-0012	立川市曙町2-38-5 立川 ビジネスセンタービル5F	042-529-3341

出典：東京都福祉保健局ホームページ

東京ジョブコーチ支援室

名称	運営法人	郵便番号	住所	電話	FAX
東京ジョブコーチ支援室	社会福祉法人 東京都知的障害者育成会	160-0023	東京都新宿区西新宿8-3-39 STSビル3階	03-5386-7057	03-5386-2227

出典：社会福祉法人東京都知的障害者育成会 東京ジョブコーチ支援室ホームページ

公共職業安定所（ハローワーク） 一覧

機関名称	郵便番号	所在地	電話・FAX
飯田橋	〒112-8577	文京区後楽1-9-20 飯田橋合同庁舎内1～5階	TEL 03-3812-8609 FAX 03-5684-8193
上野	〒110-8609	台東区東上野4-1-2	TEL 03-3847-8609 FAX 03-3845-3410
品川	〒105-0012	港区芝大門1-3-4 芝大門ビル	TEL 03-3433-8609 FAX 03-3433-8610
大森	〒143-8588	大田区大森北4-16-7	TEL 03-5493-8609 FAX 03-3762-5050
渋谷	〒150-0041	渋谷区神南1-3-5	TEL 03-3476-8609 FAX 03-5458-2756
新宿（歌舞伎町庁舎）	〒160-8489	新宿区歌舞伎町2-42-10	TEL 03-3200-8609 FAX 03-3232-0031
新宿（西新宿庁舎）	〒163-1523	新宿区西新宿1-6-1新宿エルタワービル23F	雇用保険給付課
			TEL 03-5325-9580
			FAX 03-3340-9025
池袋（池袋庁舎）	〒170-8409	豊島区東池袋3-5-13	職業相談
			TEL 03-5325-9593
			FAX 03-3345-6059
池袋（サンシャイン庁舎）	〒170-6003	豊島区東池袋3-1-1サンシャイン60 3F	TEL 03-3987-8609
			FAX 03-3982-5726
			雇用保険給付課
王子	〒114-0002	北区王子6-1-17	TEL 03-5958-8609
			FAX 03-3987-8622
			TEL 03-5390-8609
足立	〒120-8530	足立区千住1-4-1東京芸術センター6～8階	FAX 03-5390-0175
			TEL 03-3870-8609
			FAX 03-3870-2052
墨田	〒130-8609	墨田区江東橋2-19-12	TEL 03-5669-8609
			FAX 03-5600-6276
			TEL 03-3643-8609
木場	〒135-8609	江東区木場2-13-19	FAX 03-5245-5080
			TEL 042-648-8609
			FAX 042-648-8613
八王子	〒192-0904	八王子市子安町1-13-1	TEL 042-525-8609
			FAX042-524-3013
			TEL 0428-24-8609
立川	〒190-8609	立川市緑町4-2立川地方合同庁舎 1～3階	FAX 0428-24-5528
			TEL 0422-47-8609
			FAX 0422-49-0601
青梅	〒198-0042	青梅市東青梅3-12-16	TEL 0422-49-0601
			FAX 0422-49-0601
			TEL 042-732-8609
三鷹	〒181-8517	三鷹市下連雀4-15-18	FAX 042-862-0090
			TEL 042-336-8609
			FAX 042-362-0330
町田	〒194-0022	町田市森野2-28-14町田合同庁舎1階	TEL 042-336-8609
			FAX 042-362-0330
			TEL 042-336-8609
府中	〒183-0045	府中市美好町1-3-1	FAX 042-362-0330

出典：東京労働局ホームページ



平成26年6月

編集・発行 東京都財務局建築保全部

東京都福祉保健局障害者施策推進部

東京都産業労働局雇用就業部