

第4章 業務の質向上と効率化を目指した

情報システムの構築

～障がい者雇用の取り組み～

1. 重度身体障がい者の在宅雇用の取り組み

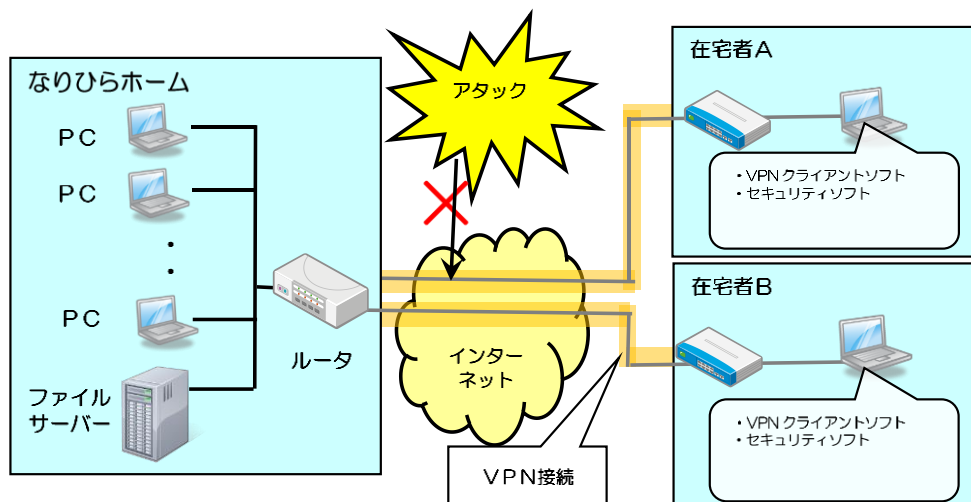
(1) 背景と経緯

当法人では、かねてより重度身体障がい者、精神障がい者、知的障がい者6名を採用し、積極的に障がい者雇用に取り組んできた。障がい者雇用を通じて面識を持った就労支援機関と情報交換をする中で、就労が可能な能力を有しているにも拘らず、通勤が困難であるという理由によって、就職が困難な重度身体障がい者が存在していることを認識した。同時に厚生労働省や総務省が推進するテレワーク（在宅勤務）という雇用方法の存在を知り、地域障がい者就労支援センターやハローワークと連携し、地域に密着した社会福祉法人の強みを生かした在宅障がい者雇用に取り組むこととした。

初めて在宅勤務の障がい者を雇用したのは平成26年2月、中央区の新とみ所属のAさんである。残念ながらAさん（28歳）は病気療養のため休職中であるが、その後、墨田区のなりひら所属でBさん（51歳）、Cさん（26歳）が在宅勤務で雇用されている。Bさんは平成26年11月の採用、Cさんは平成26年12月の採用である。

(2) 在宅雇用環境

拠点間通信暗号化技術（VPN）を用いて、介護施設と在宅勤務者の自宅とを結ぶネットワーク環境を構築している。在宅勤務者は、自宅のパソコンから介護施設の共有サーバーにアクセスし作業を行っている。



在宅勤務者のパソコンは、利用者個人情報などセキュリティ上の取り扱いで注意を要する情報については、原則としてプリンターへ出力しない運用としている。しかしながら視覚障がいなど障がい特性の理由によってはペーパーでの確認が必要となる在宅勤務者に対しては、作業終了後、即座にシュレッダー処理ができる環境を整えている。同時に情報流出防止についての教育を徹底するなどして、セキュリティ対策を講じている。

(3) 労働条件と雇用管理

在宅勤務者の労働時間は、20時間/週が2名、32時間/週が1名である。いずれも契約社員で、月給制で賃金が支払われている。始業時間と終業時間、勤務日等は本人の状況や希望を加味して決定している。

勤怠管理、業務管理は1週間単位の業務管理表を作成し実施している。業務指示やホウレンソウは、メールと電話を基本としている。業務を進めている中で、不明点や確認したいことが生じた場合は、上長である業務管理者の携帯電話に電話をして確認することができる環境を整えている。在宅勤務者は地域在住者を雇用していることもあり、週1回は通勤して勤務することとしている。通勤が困難な障がい者であるが、介護施設利用者の送迎用の車両を活用して当法人職員が通勤支援を行っている。通勤での勤務日があることによって、介護施設職員も在宅勤務者もお互いを知る機会になると同時に、業務指導担当者とのフェイス to フェイスのコミュニケーションが可能となっている。

(4) 業務内容

在宅勤務者は、特別養護老人ホームの面会票のデータ入力、デイサービス送迎車両の運行実績データの集計・分析業務、配食サービス伝票の集計業務、障がい者向けパソコン教室の教材づくり、障がい者向けパソコン教室の講師の業務を行っている。入職後、日が浅いということもあり、職務内容は限定的であるが、今後は積極的に職域拡大に取り組み、各種行事チラシの作成、介護施設内共有フォルダ管理、規則類、マニュアル類の整理、ホームページ更新などの業務に取り組んでもらいたいと考えている。

(5) 在宅勤務者の状況

Bさん(51歳)



①プロフィール

障がい種別・程度	脳出血による左半身麻痺 2級
手帳取得時期	平成2年
入社日	平成26年11月
職務経歴	障がい者雇用で約15年間にわたって企業で就労してきた。総務系業務に従事していたが、障がいが重度化し通勤が困難となり退職に至る。
家族構成	妻と二人暮らし
入社経路	平成9年より障がい者雇用で企業に就労していたが、重度化し通勤困難なため在宅となる。すみだ障がい者就労支援総合センターより紹介があり、面接を経て入社
支援機関	すみだ障がい者就労支援総合センター
労働条件	1日5時間 9時30分～15時30分(1時間休憩) 月～木まで週4日勤務 週20時間の勤務
賃金	月給制

②採用前のBさんの状況

Bさんは、20代で脳出血による左半身麻痺となって以来、長年にわたり企業に障がい者枠で勤務をしてきたが、障がいが重度化したことによって通勤が困難となり、平成25年に退職を余儀なくされた。「働きたい」という気持ちから、地域の墨田区障がい者就労支援センター(平成24年3月より「すみだ障がい者就労支援総合センター」に名称変更)に登録したが、なかなかBさんに適した求人はなく、1年以上の時間が経過していた。本人もあきらめかけていたところ、すみだ障がい者就労支援総合センターから当

法人の在宅雇用の求人を紹介され、すぐに応募し、採用に至った。

③一週間の勤務状況

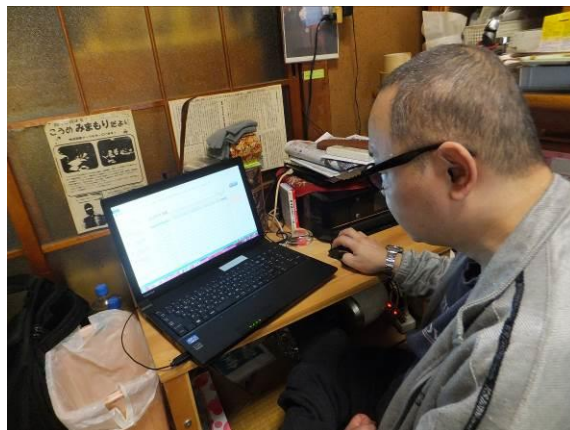
曜日	勤務時間	勤務形態
月	9時30分～14時30分（1時間休憩）	在宅
火	8時30分～15時30分（1時間休憩）	通勤（送迎）
水	9時30分～15時30分（1時間休憩）	在宅
木	9時30分～15時30分（1時間休憩）	在宅
金	休み	

④一日の業務内容

曜日	午前	午後
月	配食伝票のチェック、入力	配食伝票のチェック、入力
火	配食伝票のチェック、入力	配食伝票のチェック、入力
水	デイサービスちらし案作成	デイサービスちらし案作成
木	デイサービスちらし案作成	デイサービスちらし案作成
金	休み	

⑤業務環境

自宅の作業スペースにパソコンを設置し、自分なりに疲れにくい姿勢を工夫して業務に従事している。



Bさんの仕事の様子

Cさん (26歳)



①プロフィール

障がい種別・程度	脳性まひ 2級
手帳取得時期	平成4年
入社日	平成26年12月
職務経歴	なし
家族構成	父母と同居
入職経路	特別支援学校卒業後、地域の障がい者就労支援施設に通所していた。すみだ障がい者就労支援総合センターから紹介され入職
支援機関	すみだ障がい者就労支援総合センター
労働条件	1日5時間 9時00分～15時00分(1時間休憩) 月～木まで週4日勤務 週20時間の勤務
賃金	月給制

②採用前のCさんの状況

特別支援学校卒業後、地域の障がい者支援施設に通所していた。利用者の多くは知的障がい者であるが、Cさんはリーダー的存在であり、軽作業やデコパージュ石鹸の製造などの作業に関わっていた。障がい者支援施設では友人もでき楽しく生活していた。パソコンは独学で覚え、同時に近隣の障がい者支援施設で行っていたパソコン教室にも通い、エクセルやワードの基本操作を覚えていった。就職については、意欲もあるが不安も大きく、「友人との関係」「介護施設での責任」などについて当初は戸惑いもあった。

しかし家族や周囲のサポートによって在宅勤務での就職に挑戦しようと決断した。

③一週間の勤務状況

曜日	勤務時間	勤務形態
月	8時30分～15時00分（1.5時間休憩）	通勤（送迎）
火	9時00分～15時00分（1時間休憩）	在宅
水	9時00分～15時00分（1時間休憩）	在宅
木	9時00分～15時00分（1時間休憩）	在宅
金	休み	

休日である金曜日は、就職前に通所していた障がい者就労支援施設へボランティア活動に行っている。このことによって昔からの友人との交流や障がい者就労支援施設の職員と定期的に会うことができ、ストレス解消にも役立っている。

④1日の業務内容

曜日	午前	午後
月	障がい者パソコン教室の運営、講師	障がい者パソコン教室の運営、講師
火	送迎用車両の時間実績集計・分析	送迎用車両の時間実績集計・分析
水	送迎用車両の時間実績集計・分析	送迎用車両の時間実績集計・分析
木	送迎用車両の時間実績集計・分析	送迎用車両の時間実績集計・分析
金	休み	

⑤業務環境

自室にパソコンを設置し、車椅子に座った状態で業務を行う。



Cさんの仕事の様子

⑥業務内容

在宅勤務では、200名程度登録されているデイサービス利用者の送迎時間の実績データを入力する作業を行っている。送迎車両の運転手が運行指示表に手書きした内容を電子データ化していく作業である。デイサービスの利用計画と実績の差異検証資料として活用されている。1日あたり50名程度の利用者の送迎実績データの入力をしている。

通勤時は、介護施設で開催されている障がい者向けパソコン教室の講師を務めたり、教材を制作するなどの業務を行っている。

2号車		11月28日(金)		【運行指示表】
出発	到着	出発	到着	目的地
8:10	7:30	7:30		目的地
8:10	7:30			
8:10	7:30			目的地
8:25	7:45	7:30		目的地
8:45	7:55	7:40		目的地
8:50	7:55			目的地
10:30	10:30	10:30	10:30	目的地

出発	到着	出発	到着	目的地
00	15:30	15:30		目的地
16:10				目的地
16:15	17:30	17:30		目的地
16:35	16:35	16:35		目的地
16:40	16:40	16:40		目的地
16:45				目的地
17:10	17:10	17:10		目的地

送迎時間管理表

⑦仕事をする上での工夫、仕事に対する意識など

在宅勤務の寂しさを紛らわす方法として、好きな音楽をかけながら仕事を進めている。

職務態度、意欲なども高評価であり、わからないことは自身で調べたりして業務が円滑に進められるように工夫している。業務管理者は、もっと付加価値の高い仕事も任せられるのではないかと考えている。

⑧今後の目標、課題など

今の生活に満足しているとのことで、「こうなりたい」といった具体的な目標はあまり語られないが、家族の希望としては、今後は「通勤による就労に挑戦してもらいたい」という声が聞かれており、ゆくゆくは自力通勤ができるようになってもらいたいと考えている。

2. 障がい者雇用（通勤勤務）の取り組み

（1）障がい者雇用の現状（通勤勤務）

当法人では、現在 5 名の障がい者を通勤勤務で雇用している。その所属は様々であり、部門を超えて仕事をしている人もいる。現状は以下の通りである。今回は下記の中から 2 名の現状を報告する。

職 種	人数	障がい種別	年齢	仕事内容
事 務	1 名	身体障がい	40 歳代	パソコン教室の講師、資料作成
事 務	1 名	精神障がい	40 歳代	事務、配食サービス
介 護	1 名	身体障がい	40 歳代	送迎、入浴以外の介護
清 掃	1 名	身体障がい	50 歳代	館内清掃
清 掃	1 名	知的障がい	10 歳代	館内清掃

（2）事務部門での障がい者雇用

Dさん

①業務内容

現在は主に 3 月 13 日までの障がい者委託訓練及びデイサービス利用者のためのパソコン教室の教材作成と講師を担当している。最初は健常者の職員と一緒に講師を行っていたが、今では講師を任されている。その他、スポット業務として月に 1 回の居宅介護支援事業所の集計作業や訪問ケアステーションから依頼のある事務作業を行っている。

②仕事上の工夫や仕事への意識

言語障がいがあるため、周囲の人とコミュニケーションをとる際には、相手が聞き取りやすい言葉となるように意識し、重要事項はメモを取るなどの工夫をしている。また、「仕事を頼まれたら、笑顔で行う」ことを心がけており、仕事で褒められることや感謝されることがやりがいにつながっている。Dさんは社会人になれたこと、役割があることに対し感謝をしながら働いている。「当法人内にはまだパソコンを使うことで改善できる業務があるのでは？」と感じており、「いろいろな仕事を任されたり、パソコンはDさんに聞こうと言われるようになりたい」と向上心を持って仕事に取り組んでいる。

③同じ職場で働く職員の声

同じ職場で働く職員からはDさんが職場に来る前はどうしてもよいか不安だったが、Dさんが自らコミュニケーションを積極的に取ってくれるため、不安はなくなり、職場の雰囲気明るくなった。

(3) 清掃部門での障がい者雇用

Eさん

①業務内容

主に建物の2階、3階部分の清掃を担当している。その内容はモップ掛けやゴミ集め、洗面台の清掃などである。

②仕事上の工夫や仕事への意識

Eさんは知的障がいがあるため、自身の工夫というよりは、周囲の工夫がなされている。なかなか1日の業務が定着しなかったため、それまでフリー記述だった日誌を改善し、手順書としてそこにチェックすることで、手順が以前よりもわかりやすく改善された。また、同じフロアで職員が清掃をすることにより、目配りを行っている。

Eさんからは、職員から「きれいになった」、「ありがとう」と言われるととても嬉しく、またがんばりたいと思うとの声が聞かれた。仕事に責任感を持ち、後輩に教えることができるようになりたいと意欲が窺えた。

時間	本人確認	場所	平成27年 月 日	
			すること	指導者確認
6:30~8:00		2階 ボランティア室	ゴミ集めと床のモップ掛け	
		2階 リハビリ室	ゴミ集めと床のモップ掛け	
		2階 廊下	床のモップ掛け	
		2階 全体	ゴミ集め	
8:00~8:40		3階 事務室	ゴミ集めと床のモップ掛け	
		3階 看護師室	ゴミ集めと床のモップ掛け	
8:40~9:20		3階 居室 (4部屋)	ゴミ集めと床のモップ掛け 洗面台をみがく	
9:20~10:30 かならず、時間を守る		3階 食堂	ゴミ集めと床のモップ掛け ハントリ内や灰皿の清掃	
			洗面台をみがく	
10:30~11:40		3階 居室 (6部屋)	ゴミ集めと床のモップ掛け 洗面台をみがく	
11:40~12:00 かならず、時間を守る		3階 事務カウンター	ゴミ集めと床のモップ掛け	
		その周りの廊下	ゴミ集めと床のモップ掛け	
12:00~13:00	休憩			
13:00~13:40		3階 食堂	床をモップ掛けする 洗面台をみがく	
13:40~15:00		3階 各居室のトイレ	ゴミを集める	
		3階 浴室のトイレ	床をモップ掛けする	
		3階 車いすトイレ	洗面台をみがく	
		3階 事務室		
名前 _____				

③同じ職場で働く職員の声

「Eさんが就職してもうすぐ1年になる。まだ業務のスピードは改善の余地はあるものの、常に素直で一生懸命のため、一緒にがんばろうと思える。障がい者とともに働くことは考えていなかったため、一緒に働くことになった時は驚いた。しかし、清掃の質については1週間の中でやればよいと余裕を持って見てくださるため、イライラしないで共に働いている」とのこと。また、「特に指導してもらっている人はいないが、Eさんと接する中でコミュニケーションのコツなどを覚えてきた」とのこと。

(4) 障がい者雇用の成果と課題

今回、面談調査を行った2名の障がい者に関しては、元気で明るく仕事に一生懸命に取り組む姿勢が見られた。そのため、職場の雰囲気が明るくなったり、周囲の職員が自ら手助けをしようと思えるようになったりしている。特に高齢者介護で利用者に向き合う現場にとって、このような雰囲気で仕事ができていることは良い影響を与えていると

言える。また、障がい者に接する職員も体当たりながらも様々な対応を行っており、日々の接し方での学びが見られる。

反面、特に知的障がい者には就労支援機関の存在が見えにくく、活用していないと思われた。就労支援機関の活用により、よりスムーズな業務進行や、切り出しなどにより効果的な業務が作り出せると思われる。

3. 障がい者雇用に関連する取り組み

(1) 「地域社会貢献障がい学生奨学金」の創設

高度な間接業務を分担して貰う人材を確保していくためには、能力、スキルに優れた障がい者の雇用を促進する必要がある。このために地域社会貢献も兼ね当法人の介護施設がある地域の障がい学生を対象とする奨学金制度をスタートさせ、優秀な人材を育てていく。もし当人が希望するなら、当法人へ入職して貰うことを期待している。

「地域社会貢献障がい学生奨学金規程」については資料1参照。

むすびに

介護事業を運営する社会福祉法人では、さまざまな要因により障がい者雇用に困難を抱えている事業者が少なくない。今回の在宅雇用の取り組みが軌道に乗り、成果を出すことができれば、業界内への波及効果も大きいと考えている。そのモデルケースとしてさまざまな取り組みを進めていきたい。そのため、平成26年11月22日(土)～23日(日)に名古屋のポートメッセなごやで開催された「障がい者ワークフェア2014」に出展し、当法人の障がい者雇用、特に在宅勤務者への取り組みを紹介するなど、外部への情報発信にも積極的に取り組んでいる。

在宅障がい者雇用に取り組んだ1年目は、在宅勤務者とのコミュニケーション、業務スキルの把握ができた。将来的には、介護報酬請求事務の基礎的作業など、専門性の高い仕事にも取り組んでもらいたいと考えている。そのためには、在宅勤務者の業務スキルを評価すると同時に、介護保険に関する知識と業務遂行スキルの習得を目的としたeラーニングなどによる個別教育も検討中である。

また、通勤勤務の障がい者社員に在宅勤務スタッフの職域の確保・調整、在宅勤務者への業務指示、品質管理を担ってもらうことも視野に入れている。障がい者本人のスキルアップ・教育に積極的に取り組むと同時に、通勤勤務の障がい者社員が雇用管理をすることで、さらに効果的・効率的な業務推進ができる可能性もある。

また、他の職員とも交流する機会を設け、在宅障がい者雇用に対する理解も、いっそう深めて行く所存である。

資料1 地域社会貢献障がい学生奨学金規程

平成26年8月17日

(名称)

第1条 この制度を「地域社会貢献障がい学生奨学金」という。

(目的)

第2条 一般財団法人 財団せせらぎからの助成金と社会福祉法人シルヴァーウィング（以下、シルヴァーウィングと略す）からの拠出金を基金として、特定地域の障がいを有する大学生および高校生に奨学金を貸付け、その学業を援助することを目的とする。この場合の特定地域とは、シルヴァーウィングが事業所を有する地域を指す。

(奨学生の資格)

第3条 この規定により奨学生となることができる者は、身体に障がいがある者で次の各号に該当するものとする。

- ① 大学または高校に在学するもの
- ② 身体障がい者手帳の交付を受けている1級から4級までのもの
- ③ 人物、学業とも優秀であり、就学に支障となる疾患のないもの

(奨学生の貸付期間および貸付月額)

第4条 奨学金の貸与期間は、奨学生に採用した年度の4月から在学する学校の就業年限の最終月までとする。

2. 奨学金の貸与月額は30,000円とする。

(利息)

第5条 奨学金には利息は付けない。

(採用の時期と採用決定)

第6条 奨学金の募集は毎年3月とし、採用決定は毎年4月末までに行い、採用の可否を本人に通知する。

第7条 奨学生を志望する者は、次の書類を提出するものとする。

- ① 奨学生申込書
- ② 合格通知書コピー（新入学生）又は、在学証明書（在学中の者）

（審査）

第8条 奨学生の審査は、シルヴァーウィングの奨学金審査委員会（以下、審査委員会と略す）において審査を行い決定する。

（新規採用者の提出書類）

第9条 奨学生に採用された者は、次の書類を提出するものとする。

- ① 住民票
- ② 連帯保証人2名と連署した誓約書

（貸付の方法）

第10条 奨学金は、毎月、銀行送金をもって本人に交付する。

（奨学生の報告と提出の義務）

第11条 奨学生は、毎年5月末日までに、前年度の学業成績書を提出しなければならない。但し、新規に採用した奨学生は、次年度から提出する。

2. 審査委員会より面談を求められた奨学生または奨学生であった者で返済完了前の者は、状況報告のために面談に応じるものとする。審査委員会は、面談に応じない者には、奨学金を保留することができる。

3. 奨学生または奨学生であった者で返済完了前に次の各号の一つに該当する者は、連帯保証人と連署した届書を提出するものとする。

- ① 転学部、編入学、休学または退学する時
- ② 停・退学の処分を受けた時
- ③ 奨学金を辞退する時
- ④ 連帯保証人を変更した時
- ⑤ 本人または連帯保証人の氏名、住所その他重要な事項に異動があった時
- ⑥ 就職した時

4. 奨学生または奨学生であった者が、奨学金返済完了前に死亡した時は、連帯保証人は死亡診断書を添えて、死亡届を提出するものとする。

（貸付の休止と停止）

第12条 奨学生が学校を休学した時は、その期間中、貸付を休止する、各種の事情により卒業の見込みが無いと認めた時は、貸付を停止することができる。

（借用証書の提出）

第13条 奨学生は毎年度末に、当該年度内に交付された奨学金の合計額について借用証書を提出するものとする。

2. 年度の途中で奨学金を辞退したとき、奨学金を休止または停止されたときは、年度初めから当該月まで交付された奨学金の合計額について借用証書を提出するものとする。

（奨学金の返済の義務と方法）

第14条 奨学生または保護者、連帯保証人は返済の義務を負う。

2. 返済は、貸付の終了した翌月から起算して2年を経過した後から行う。返済は月賦、その他の方法で行い、返済額は、月額10,000円以上とする。

ただし、貸付を停止した時は、その翌月から返済しなければならない。

（返済金の督促）

第15条 審査委員会は毎月、奨学生の返済状況を確認し、所定の期限を経過しても返済しない者に対しては、本人もしくは連帯保証人に支払を請求するものとする。

（返済の免除）

第16条 奨学生または奨学生であった者が、次の各号の一つに該当するときは、本人または連帯保証人の願出により、未返済奨学金の全部又は一部の返済を免除することができる。

- ① 死亡したとき
- ② 重度の心身障がい等で返済が不能になったとき

（貸与式出席の義務）

第17条 奨学生は毎年行われる貸与式に出席するものとする。やむを得ない事情で出席できない場合は、その旨申し出るものとする。

（その他の事項）

第18条 この規定の定めない事項については、その都度、審査委員会において審議の上、決定するものとする。