― 写真つきの手順書を活用し、分かりやすい指導を実践 ―

社会福祉法人 徳心会
特別養護老人ホーム さくらえん

事業概要：特別養護老人ホームの運営
従業員数：110人さん（平成29年2月現在）
サポ-ター：三浦さん（職場同僚）
被支援者：20代（知的障害）
勤続年数：3年
業務内容：館内共有スペースの清掃

支援内容		
	取組み ➡	写真つき手順書の作成
	効果 ➡	戦力強化 、ﾓﾁﾍﾞｰｼｮﾝｱｯﾌﾟ

誰にでも元気に挨拶
職場を明るくする被支援者Ａさん

サポーターの三浦さんが勤務する特別養護老人ホームは、100床を有する最新のユニット型施設です。地上4階の施設内には利用者の個室以外にも、ふれあいスペースや機能訓練室などの共有スペースを有し、デイサービスを含めると約150名が利用しています。同施設では、3年前から障害者雇用を始め、館内には現在、4名の障害のある職員が勤務しています。業務はベッドのシーツ交換作業、共有スペースの清掃と担当が分かれており、三浦さんがサポーター活動の被支援者としたのがＡさんです。Ａさんは知的障害のある入社3年目の女性で、特別支援学校の職場実習を経て就職しました。元気に挨拶をし、職場全体を明るくする存在です。

作業の手順を忘れてしまうことが多く
どこまで理解しているのか分からない

Ａさんは広い館内を一人で清掃することもいとわず、いつも元気に作業を行っています。三浦さんは業務日報を見せながらＡさんに流れを説明していました。Ａさんは「わかりました！」と言って館内の清掃に出かけるのですが、現場に着くと作業の手順を忘れてしまったり、清掃の仕上がりにムラがあったりすることがしばしばありました。作業一覧を記載したチェックシートを使って自分自身で作業具合をチェックしていますが、できていなくても〇をつけてしまったりと、なかなか改善されません。

三浦さんは、各フロアの清掃が終わるたびに、Aさんに報告してもらい、その都度一緒に現場まで行って清掃状況を確認し、きちんとできていない場合は、どこができていないのか改めて説明し、やり直しをさせるという指導を繰り返してきました。

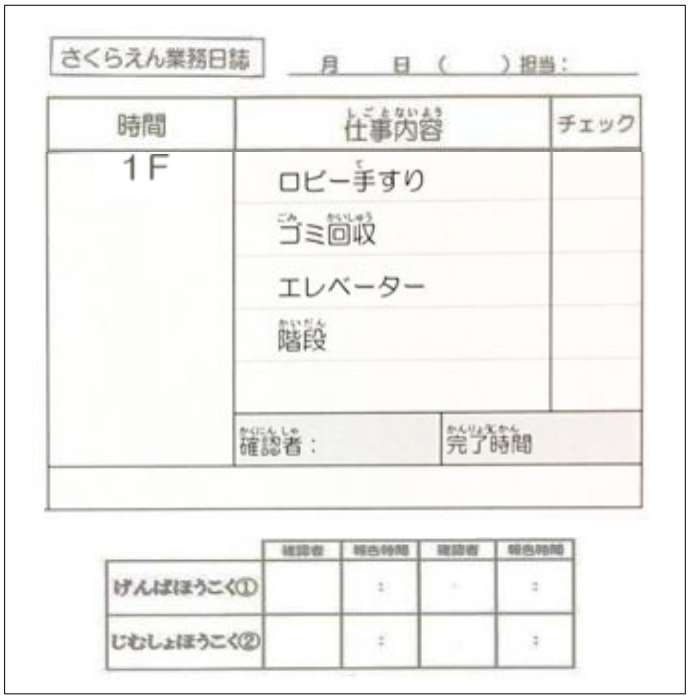
職場内障害者サポーター事業に参加し
特性にあった指導法をあらためて理解

今回、三浦さんがサポーター事業に申し込んだのは、Ａさんにとって分かりやすい指示方法を身につけたいとの想いからでした。今までボランティアで障害者との接点はあったものの、いざ指導する立場になるとなかなか自信が持てずにいました。

受講した養成講座では、各障害における特性をあらためて理解し、特性にあった指導方法があることを知りました。特に「ホワイトボードをきれいにする」というグループワークを通じて、「作業工程分析」を用いた分かりやすい指導テクニック手法を学んだことで、今までの自分の指示が曖昧だったのではないかと気づかされました。また、参加者同士の意見交換にも大いに刺激を受けました。

サポーター支援員から視覚に訴える手順書の作成を助言

サポーター登録後の訪問助言の際に、三浦さんからAさんの課題を聞いたサポーター支援員は、業務日誌の文字だけではAさんの記憶には残りづらく、それで手順を忘れてしまうのではないかと思い、写真を使った手順書を作ることを提案しました。話を聞いたり文字を読んだりして理解するというよりも、写真を見て作業手順をイメージすることで記憶に留めようというものです。手順書の作成に当たり、「知的障害者への清掃業務管理マニュアル（編集・発行／東京都）を参考にするようお伝えしました。


さくらえん業務日誌　月　日（　）担当：

時間	仕事内容	チェック
1F	ロビー手すり	
	ゴミ回収	
	エレベーター	
	階段	
	確認者：	完了時間

	確認者	特色時間	確認者	特色時間
げんばほうこく①		:		:
じむしょほうこく②		:		:

館内の写真を掲載した手順書により理解が進み、作業がスムーズに

その後、三浦さんは新たに写真入りの手順書を完成させました。作成時にはアドバイスに従い、①実際の清掃現場の写真を掲載し、②わかりやすいイラストを使用して、③文字は極力少なくするよう心掛けました。現在は、作業前にこの手順書の写真を一つひとつ指さして業務指示を行い、Aさんを現場へ送り出しています。手順書の作成は時間はかかりましたが、導入した後は指示どおりに作業を行い、手順も忘れないようになりました。

＜新しく作成した手順書＞

三浦さん 「 障害者の能力を引き出していくことが、企業に課せられた責任です 」

最初は、専門的な知識やスキルがない中で指導する立場となったため、適切な指示が出せずにいました。障害のある社員の活躍は、指示者側がどれだけ正しい知識を持ち、本人にきちんと届く指示ができるかだと思っています。ミスや間違いがあった場合は、相手の立場に立って考え、もっと理解しやすい指示の出し方はなかったものかと、いつも考えます。その際、原因が分かったら、それを周囲に伝え、理解を広めていくこともサポーターの役割だと思っています。障害のある社員の能力をいかに引き出していくかが、企業に課せられた責任です。

今回導入した写真付き手順書は本人もわかりやすいようで、以前よりミスが減り、精神面もとても安定したようです。それによって褒められる機会が増え、モチベーションのアップにつながっています。

先日、実習生が来た際には、上手くできなかったモップがけを教えてあげたりと、Aさんの成長を感じられる機会があり、ずっと一緒に頑張ってきた同僚として、とても嬉しくなりました。

今後は職域の幅をさらに広げていき、長期的に活躍できるよう、サポーターとして引き続きの支援を行っていきます。

職場内障害者サポーター事業運営事務局　　平成29年3月作成