

— 部署が違うからこそ、本人たちの本音に向き合えた支援 —

医療法人財団 青溪会 駒木野病院



事業概要：精神科専門医療病院
 従業員数：423名（平成30年10月現在）
 サポーター：鈴木さん（他部署職場先輩）
 被支援者：Aさん・10代後半男性（発達障害）
 Bさん・10代後半女性（知的障害）
 勤続年数：ともに2年7か月（平成30年10月現在）
 業務内容：Aさん・清掃、Bさん・リネン交換

支援内容

取組み ➡ 定期面談、スケジュール可視化・共有化
 効果 ➡ 業務の効率化、作業時間の検出

「障害者雇用促進委員会」を発足 専門的ノウハウ蓄積のために本事業に参加

緑豊かな高尾山の麓にある同院は、「心のこもった、質の高い精神科医療」を基本理念に医療サービスを提供する、地域に根付いた精神科専門の病院です。

同院では障害のある方を積極的に雇用して活躍してもらうことを目的とした「障害者雇用促進委員会」を平成25年に発足し、障害の特性に合った業務の切り出し、働きやすい職場体制の在り方について検討してきました。

平成30年には障害のある職員が10名となり、委員会としても、より専門的な雇用管理や障害の特性に合った指導方法を模索していた折り、サポーター事業のことを知りました。そして、精神保健福祉士として日々患者さんと向き合っているソーシャルワーク科の鈴木さんに、養成講座に参加してもらうことにしました。

養成講座に参加し、 働きやすい職場づくりや支援方法を学ぶ

鈴木さんは障害についての専門知識はあるものの、障害のある方と一緒に働くという経験はなかったため、養成講座のカリキュラムにあった「指導方法」「能力開発」「課題解決」など、障害者にとっての働きやすい職場づくりや支援方法を学ぶことはとても新鮮でした。

養成講座修了後に鈴木さんは、自分が所属している部署とは異なる、特別支援学校を卒業したAさんとBさんを被支援者としてサポーター登録し、6か月間の支援活動を開始することになりました。

面談シートで細かく業務内容を把握し 一緒にスケジュールの再調整を行う

発達障害のAさんは、多様な業務を任せられる頼もしい存在です。業務の流れを十分に把握しており、室内清掃の際は患者さんの在室に応じて作業手順を入れ替えたりするなど、臨機応変さも身につけています。

支援を開始するに当たり鈴木さんは、部署が異なり頻繁な声かけや様子伺いができなかったため、まずは現状を把握することに重点を置き2週間に1度のペースで定期面談を行い、しっかりと話を聞いていくことにしました。それを聞いたサポーター支援員は、状況の移り変わりを細かく把握するために、面談時には毎回同じ項目でヒアリングしていくことを推奨し、確認項目を分かりやすく分類した「面談シート」のフォーマットを提供しました。

<サポーター支援員が提供した面談シート>

業務内容	・業務の種類、内容は自分に合っていますか ・業務のボリュームは適切な範囲内のものでしょうか ・業務処理スピードは無理のないものですか
業務指示	・業務指示内容は適切であり、無理のないものですか ・指示の方法は具体的に分かりやすいですか
就業環境	・納期等のスケジュールは自分にとって適切な範囲内のものでしょうか ・勤務時間に無理はありませんか ・業務に集中できる環境にありますか ・使用機器の操作に不慣れな点はありませんか ・社内に相談しやすい相手はいますか
人間関係	・社内に苦手な相手はいませんか ・社内周辺社員とのコミュニケーションは適切にとれていますか
障害状況 体調管理	・障害上で気になる点、配慮を求めたい点はありませんか ・決められた日程で通院はできていますか ・健康面で気になる点はありませんか
生活習慣	・適切な食生活は送れていますか ・睡眠は十分に取れていますか ・ストレス等で生活習慣に影響は出ていませんか
悩み・不安	・社内外を問わず、ストレスに感じていることはありますか ・社内外を問わず、悩んでいること、不安に思っていることはありますか ・会社に伝えておきたいこと、知っておいて欲しいことはありますか

定期面談の際、同シートを使用して業務内容、業務指示など項目ごとに細かく確認をしていくと、いろいろな職員から業務依頼が集中してオーバーワーク気味であることが分かりました。そこで、Aさんの業務スケジュール表を周囲と共有するようにした結果、周囲の職員もAさんの予定や業務量を把握できるようになり、業務依頼が集中するということはなくなりました。

業務効率化を図るために、 担当業務をすべて可視化して手順を再構築

もう1名の被支援者である知的障害のBさんは、シーツ等のリネン交換のほか、院内清掃や備品管理など幅広い業務を任されていました。

Bさんは定期面談の中で、息つく暇がないほど業務に追われ、余裕がないという話を話してくれました。

早速鈴木さんは、Bさんと一日の流れをすべて「業務洗い出しシート」にまとめました。すると、1日の間で病棟を何度も行き来する「移動」が多くあることがわかったため、作業の順番を入れ替えて、病棟を行き来する回数を最小限にしました。その業務洗い出しシートをみたサポーター支援員は、さらに余裕ができるように「重複作業はないか」、「前日に準備できるものはないか」という視



点で現場確認することをアドバイスしました。鈴木さんとBさんは現場確認を行い、備品のストックを複数個所に分散し、備品を取りに行く時間を短くしました。すると業務効率が随分と良くなり、Bさんの余裕がない状況もだいぶ改善されました。

余裕を持って仕事が進められるようになったBさんは今、介護職員初任者研修課程修了（旧ホームヘルパー2級）を目指して日々勉強しながら、いきいきとして業務に就いています。

<2人が作成した実際の業務洗い出しシート・一部抜粋>



サポーター活動の経験が これからのカウンセリングにも役立つ

鈴木さんは、2人と違う部署にいたからこそ、気づいたこと、話してもらえたこと、サポートできたことがあったと思っています。職場内障害者サポーターとして障害のある2人を支援していった経験は、精神保健福祉士としてのキャリアにもプラスになり、今後の患者さんとのカウンセリングにも活かせると鈴木さんは感じています。

鈴木さん「仕事ぶりが見えないからこそ、客観的に本人たちの本音に向き合えた」

2人との定期面談は、職場の状況や仕事ぶりが分からない分、どのように支援をしていけば良いか迷うことがありました。そのため、距離を近づけ関係性を築いていくためにも、通勤時や院内ですれ違った際の声かけを大切に、またランチタイムでは近くの席で食事を取ることを心がけたりしてきました。

面談では、他部署の私だからこそ客観的に本人たちと向き合えたことがあったと思います。本人たち

と一緒に職場の上司に提案に行くなど使命感を持ってサポートしていくことができ、働きやすい職場環境づくりに少しでも役に立てたのなら嬉しいです。

面談の中で「患者さんから褒められた」という話を聞くと、私自身もとても嬉しくなります。これから2人がさらにステップアップし、院内における障害者雇用の良い事例になることが私の望みでもあり楽しみでもあります。