

「花きりん」は こんなところ



事業所概要

▶ 法人・事業所の成り立ち

就労継続支援 B 型「ワーク花きりん」は今年で設立 5 年目を迎える事業所です。5 年前、荒川区で精神保健福祉の分野の保健師として勤めていた現理事長が、保健師の業務に携わる中で、葛西地域に精神障害者の通所先が少ないことを憂い、自ら NPO 法人コラボえどがわ「花きりん」を立ち上げました。また、ほぼ同時期に訪問看護ステーション「ナース花きりん」、相談支援事業所「ハート花きりん」も開所しました。ワーク花きりんの所長は、一般企業出身者です。「理事長（母親）の手伝いを通じて携わった就労支援ですが、続けるうちにとても楽しくなってきた、責任感も出てきました。」と開所当時から現在までを振り返ります。

▶ 工賃向上に関する現在までの歴史・プロセス

所長の鶴岡氏はもともと福祉業界以外で働いていたこともあり、事業所運営にあたって、外部の視点や協力を頼ることをためらいません。都の工賃アップセミナーが開催された折には、「職員 1 人だけが受講しても、受講していない職員の意識は変わらない分、受講した職員が空回りしてしまう。思い切って現場を少数の職員に任せて 3 人で 4 日間受講したがよかった。職員ごとに受講内容への印象は違ったが、それぞれの形で現場に活かした。」また現在進めている新規事業では、外部のデザイナーに業務の一部を委託することも検討しているそうです。

また、工賃向上にあたっては、所長の鶴岡氏の傍らでサービス管理責任者の吉川氏の丁寧な尽力もありました。吉川氏は以前の事業所で働いていた時に培ったノウハウを活用し、工賃向上や利用者の体調把握、やる気の向上に努めました。結果として、職員が楽しく働ける、とても風通しの良い現場に変わっていったそうです。

▶ 工賃支払に関するルール

内職は時給 210 円、施設外就労は時給 900 円に固定しています。一律時給のかたちをとっている背景には、頻繁に休まざるを得ない、状態の芳しくない利用者の存在があるからです。それでも「頑張った人が報われる工賃にしたい」と考え、いろいろな特別賞を設け、追加で工賃を支給することにしました。週 5 日全部出席した人には「皆勤賞」、全業務時間の 4 分の 3 出席した人には「精勤賞」、また「努力賞」では通所の安定や作業・行事に取り組む姿勢などを評価しているそうです。

作業の状況

▶ 主要作業①：タクシー券の検品

500 円の福祉タクシーのタクシー券が福祉事務所から送られ、それらを検品します。優先調達に関する業務です。

▶ 主要作業②：電話機のリユース

特例子会社から受注している仕事です。使い古した電話機を分解し、汚れやほこりを取り、再度組み立て直す仕事です。店頭販売を目的にしているため、ミスは許されません。はじめのころは作業工程が多く、利用者から嫌がられる作業だったのが、工程を細かく分類し、チェックシートでどの工程まで終わったかを整理しながら分業することで、利用者に人気の作業へと一転しました。



【リユースされた電話機】

▶ 主要作業③：書類のスキャンニング

会計事務所から送られてくる領収書、レシート、書類をスキャンニングし、データ化して納品する仕事です。場合によっては書類の中身にも目を通して、科目の仕分けもします。仕事を受けるときには、情報管理に関する守秘義務契約等をしっかりと結んでいます。



【分かりやすく整理整頓された棚】

工賃アップのポイント

▶ ポイント①「中間業者を通さずに、質の高い作業によって中長期的、好条件の受注を継続」

今取引している相手は、すべて人伝えで紹介してもらったところです。そのため中間業者を通さない、高単価での受注を実現しています。請負作業の中には、電話機のリユースなど、比較的難度の高い作業も含まれますが、今でも安定して取引することが出来ているのは、「ワーク花きりん」に頼むと、他の事業所に比べて、高いクオリティの作業をしてくれる」という認識が取引先の安心感につながっているからだそうです。

それでも今の単価に満足せず、中長期的に取引いただける相手を中心に、お願いされた作業は多少無理してでも受けてみるようにしているそうです。

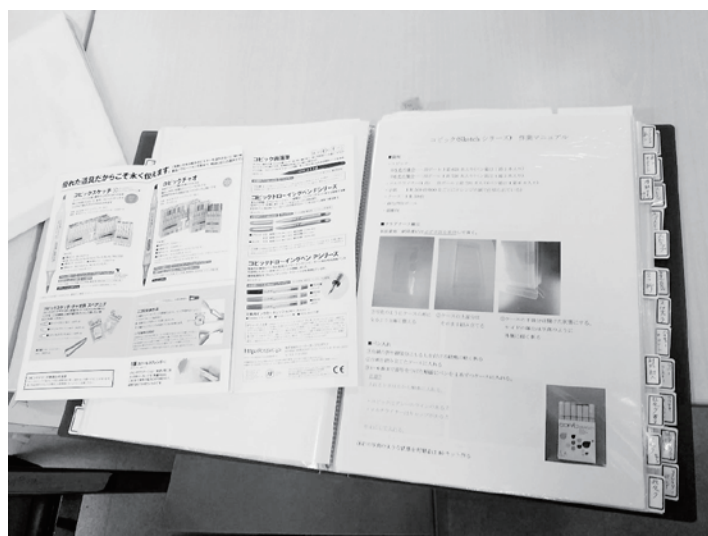
▶ ポイント②「マニュアル化による業務能率の向上」

これまで請け負った作業は延べ40種類ほどになりますが、その全てに業務マニュアルを用意しています。分厚いファイルにまとまっているマニュアルには、文章による指示だけでなく、画

像やイラストも載っていて、分かりやすく理解してもらえるように工夫しています。

初めころはマニュアルを作らずに、職員の口頭指示によって業務内容や作業における注意点を利用者に伝えていたのですが、職員ごとの声掛けの仕方や注意する内容が違い、結果、利用者の混乱を生んでしまいました。その状況を打開するためにも明確なマニュアルを作り、職員の指示の統一を図ったところ、利用者の集中力や作業能率もあがりました。今では単発で請け負う仕事に関しても、必ずマニュアルを作って対応しています。

また、マニュアルは一度作ったらそのまま内容を固定するのではなく、作業を進める中で変更が必要なポイントが見つかったら、随時柔軟に変更しています。利用者に対しても、マニュアルで作業工程に強い縛りを設けるというよりは、利用者からの作業に関する声も積極的に受け付けマニュアルに反映しています。そんな取り組みの裏には「一般就労の現場に入ったら、指示待ち人間のままではなく、自分の頭で考えることが必要になる」という所長の考えがあります。



【マニュアル冊子】

▶ ポイント③「業務細分化による個々の作業のゴールの明確化」

請負作業の中には、数十もの工程を経て完成に至る作業もあります。電話機リユース作業がその典型です。はじめころは大量の工程を前に、どの作業をしていても「今している作業が全体の工程のどこに位置しているのかよくわからない」という漠然とした不安を利用者が抱いてしまい、結果としてやる気の減退や作業能率の低下につながってしまっていました。

そこで「今自分がなにをしているのか」がはっきりわかり、安心して作業に集中できるようにするため、ごみ取りやパーツの組み立てから成る一連の作業を約 30 段階に整理し、各作業の目標を明確に設定しました。磨く箇所だけでも 10 段階に分けるなど、一見とても細かい分類にも思えますが、この工夫のおかげで各作業が終わるごとに利用者が達成感を抱くことが出来、やる気が上がりました。

また、混乱が起きないように、すべての電話機に対してチェックシートを貼り、それぞれの作業

が終わったらチェックを付け、「今、この製品がどこの工程にあるのか」を可視化することで、作業細分化による混乱を防ぎ業務効率の向上も達成しました。

このような作業に関する細かな改善を徹底しながら、目標である時給 300 円を目指しています。



【構造化された作業マニュアル】

▶ ポイント④「徹底した利用者の状態把握」

また、作業に関する取り組みだけではなく、利用者の状態をあらゆる角度から把握するためにも 2 つの工夫をしています。

1 つは毎日の利用者ごとの作業時間、作業内容、作業分量の徹底的なデータ化です。「横で見れば何となくわかる」利用者の 1 日の時間の使い方や作業能率を数値化し、利用者間の生産性を比較するとともに、1 人の利用者の日々の作業能率の変化を観察することで、体調変化の把握も可能にしました。

2 つ目は「日常生活管理プラン」です。必要に応じて参照しながら、3 か月に 1 回内容を見直すこのプランの中には「調子のいい時はどんな状態？」「いい調子の自分であるために毎日すると良いことはどんなこと？」「調子の悪いときはどんな出来事のあとが多い？」などの質問が並び、利用者の生活実感に根差した素朴な質問に対し、本人が手書きで回答しています。この取り組みによって、職員側が定量的に利用者の状態を把握する取り組みに加えて、利用者の体調や気分の変化について、内的な要因と外的な要因とを整理しながら、職員と利用者自身が理解・コントロールできるようにしました。

また、利用者が安心して生活を送ることを第一に考えて、ワーク花きりんでは「調子が悪い中で無理して働くくらいなら、休むことを推奨する」というスタンスをとっています。

▶ ポイント⑤「一般就労までの道のり」をはっきりとイメージして、やる気アップ

ワーク花きりんでは、基本的に就労継続支援B型事業所を通過点と捉えており、最終的には「一般就労」を目指しています。しかし、現実には週3日しか来ることが出来ない人や、まだ作業に慣れていない人にとって「一般就労」という目標は、現実味に欠けた遠い目標に感じてしまい、結果としてモチベーションを上げることが出来ない場合があります。

そこで、すべての利用者がよりリアルに「一般就労までの道のり」をイメージできるような取り組みをしています。

先にも述べたように、工賃規定の中に「皆勤賞」「精勤賞」「努力賞」を設け、まずはこれらの賞を取ることを目指してもらいます。

そのうえで今年の1月に新たに設けたのが「マイスター制度」です。利用者の中で、職員と同水準で他の利用者に作業指導が出来る人は「マイスター」と呼ばれるようになり、「マイスター」には月1万円の資格手当が継続的に支払われます。「マイスター」となった利用者は、他の利用者の指導にも努めることで、一般就労に必要なコミュニケーション能力やリーダーシップを磨きます。また作業後の反省会を仕切るなど、職員とコミュニケーションをとる機会も増えるため、マイスターは事業所の中で「一目置かれた存在」へと変わっていきます。このことはマイスター本人の責任感を醸成するとともに、他の利用者にとっても「就労直前の人って、こんな感じなんだなあ」とイメージするためのロールモデルとしても機能しています。1月にマイスター制度を始めから早速「自分も早くマイスターになりたい」と意思表示をおこなう利用者も複数見受けられるなど、作業にも活気が出てきました。

また、既に施設を出て、一般就労の場で働いている卒業生たちにも時々事業所に来てもらい「今している仕事のやりがいはいか？」「人間関係の悩みはあるか？」などのテーマで利用者に向けて話してもらう「しごと一く」という場を設けています。普段の作業の中ではなかなかイメージできない一般就労についても「仕事って大変そうだけど、頑張れば自分にも出来そうだ」と実感してもらい、今の自分の位置を理解し、やる気を高めてもらっています。

今後の課題

今年度立ち上げた新規事業のレザークラフト事業（自主事業）を軌道に乗せるのが課題です。革に精通した職員を中心に、どうしたら利用者にとって取り組みやすい作業にできるかを考えています。

3.1.3 すみれ福祉作業所 江戸川区

『価格交渉と設備投資による高齢化への対応』

基本データ

		内容
法人名		社会福祉法人江戸川菜の花の会
事業所名		すみれ福祉作業所
住所		東京都江戸川区上一色3-27-3
事業所データ	指定年	平成20年
	施設種別	B型単独
	定員数	20名
	登録者数	19名
	職員数	6名
	主たる障害種別	知的障害者
	作業内容	受注：プラスチック製品組み立て、パッケージング、箱折、ボールペン・マグネットの封入、情報誌・チラシ差し込み
	平均工賃	(月額)(円)
	平成27年度	15,089
	平成26年度	16,392
	平成25年度	9,543
	事業収入	(円)
	平成27年度	5,146,255
	平成26年度	4,062,935
	平成25年度	4,587,726

「すみれ福祉作業所」は こんなところ



事業所概要

▶ 法人・事業所の成り立ち

昭和 52 年に設立され、別組織に事務委託をしていた小規模作業所が、平成 20 年に社会福祉法人江戸川菜の花の会のもとへ就労継続支援 B 型事業所「すみれ福祉作業所」として移行しました。立ち上げ当初に当時 10 代から 20 代だった利用者を集めて設立されてから、約 30 年経った今もなお、その世代が同事業所に継続して所属しているため、現在の利用者の年齢は 50 歳付近に集中しています。

▶ 工賃向上に関する現在までの歴史・プロセス

知的障害の利用者が中心の同事業所ですが、利用者の高齢化が進んだ今も、様々な方策を重ねながら工賃向上に努めています。利用者の年齢が上がっていますが、出席率はほぼ 100 パーセントを保ち、体調不良や通院の予定がなければ全員が毎日 6 時間働いています。

▶ 工賃支払ルール

工賃は日給 400 円です。また日給以外にも、夏、冬、年度末に特別手当のボーナスを 3～4 万円追加で支給しています。高工賃を維持しながらも、「安心して本人が過ごせる場所であり続けたい」という所長の想いは揺らぎません。

作業の状況

▶ 主要作業①：プラスチック製品の組み立て、パッケージング

「テーブルクロスとめ」「ゴルフのティーホルダー」など様々な日用品のパッケージングです。商品の中に入れて、透明なプラスチックと厚紙の指定箇所をホッチキスで止めたり、プレス機を使って圧着したりする作業が主になります。専用の大型機械を用いる圧着作業は、安全面を考慮して職員が担当していますが、職員の負担を最低限にするために、一度に圧着できる製品数を増やすことを狙って、複数の製品を並べる型を製品ごとにいくつも作成し、利用者がセットアップして、職員は型を機械に入れて一度プレスするだけで完成するようになっています。



【圧着機】



【圧着用の治具】

▶ 主要作業②：マグネットの封入等

様々な大きさ、形の板状のマグネットを、型から取り外し、ビニール袋へのパッケージングを行います。他にもボールペン封入や商品サンプルの作成等、多様な封入作業に取り組んでいます。



【マグネットのばらし・封入】



【商品サンプルづくり】

工賃アップのポイント

▶ ポイント①「高齢化に応じた設備投資」

すみれ福祉作業所の建物は1階から3階まであり、設立当初から、受注した製品や作業所の荷物を、階をまたいで運ぶことが頻繁にありました。設立当初は利用者の年齢が若かったこともあり、力のある男性利用者が率先して荷物を運び、一仕事するたびに誇らしげな表情をしていたそうです。年月が経つと共に利用者の年齢が高くなってからも、それまで担当していた利用者が荷物を運び、運ぶごとに「やりきった!」という顔で、少し休憩して作業に取り組んでいました。

ただ、どんどん担当していた利用者たちが荷物の運搬後にとる休憩時間が長くなり、体力の消耗も露呈してきました。周りで見えていた職員も、50代に迫る利用者に荷物の運搬を任せて疲れ果てさせてしまうより、じっくり作業に取り組んでほしいと思うようになりました。

そこで思い切って設置したのが1階から3階までをつなぐ荷物運搬用のエレベーターです。エレベーターの設置により、それまで荷物の運搬に割いていた時間を作業に充てることが出来るようになり、荷物の運搬を担っていた利用者も、体力と時間を作業に費やすことが出来るようになり作業能率も上がりました。

また、利用者の高齢化が進むにあたって、作業面以外にも様々な問題が生じてきました。というのも、利用者の年齢が50代になると、保護者の方々の年齢も80代になり、定期的な事業所への面談に自力で来ることが難しくなってしまったのです。そのため、今では面談の際には、職員