

ハローワークと特別支援学校（盲学校）で支援をコーディネート

PROFILE

事業所

株式会社帝国ホテル



■所在地
東京都千代田区内幸町
1-1-1
■事業概要
ホテル業

支援機関

- 支援1 ハローワーク飯田橋
- 支援2 筑波大学附属視覚特別支援学校
- 支援3 東京都立文京盲学校
- 支援4 日本盲人職能開発センター
- 支援5 東京障害者職業センター

本人

小松宏衣さん（女性・42歳、障害の程度：1級）

■視力は光を感じる程度。白杖、点字を使用。

土田晃敬さん（男性、27歳、障害の程度：4級）

■視野は外側が見えにくい。白杖や点字は使用していない。

経緯と雇用状況

雇用の経緯

福利厚生を取り組みとしてヘルスキーパー業務の導入を検討

帝国ホテルはこれまで、印刷やリネン、調理、会計等の部署で障害者を雇用してきましたが、2003年の福利厚生の取り組みの一環として、リラクゼーション・ルームを設置し、ヘルスキーパーとして視覚障害者を雇用することにしました。



しかし、帝国ホテルでは視覚障害者の受け入れは初めてでしたので、雇用にあたっては、ハローワーク飯田橋や筑波大学附属視覚特別支援学校と相談を行いました。

ヘルスキーパーを2名雇用

2名のヘルスキーパーの採用にあたっては、筑波大学附属視覚特別支援学校と東京都立文京盲学校からそれぞれ推薦された方と小松さんを採用することとしました。併せてリラクゼーション・ルームの開設にあたっては、室内の具体的なレイアウト、必要な就労支援機器等の設備面や予約方法等の運営方法について文京盲学校から助言を得て準備を進めました。2名については2003年5月上旬に内定、8月採用とし、9月にリラクゼーション・ルームを開設しました。

パソコン技能訓練、ジョブコーチ支援の利用

文京盲学校から推薦のあった小松さんについては、安全な通勤や社内移動のための支援、またカルテ作成に必要なパソコン技能の習得の必要がありました。そこで採用前後に専門機関の支援が利用できるよう文京盲学校に依頼し、採用前に日本盲人職能開発センターによるパソコン技能訓練、採用後に東京障害者職業センターによるジョブコーチ支援等が利用できるように手配していただきました。



勤務面での配慮

小松さんらの負担軽減を図るため、利用者の予約受付業務は17:45までは厚生サービスセンターが担当することとしました。

職場実習による後任者の採用

筑波大学附属視覚特別支援学校からの推薦で採用した方が退社したので、後任として学校から在校生の土田さんの紹介があり、2005年4月に採用しました。

現在の雇用状況

小松宏衣さんと土田晃敬さんの雇用状況	
勤務形態	エリア社員 (小松さん:2003年8月～、土田さん:2005年4月)
勤務時間	9:15～17:30、11:00～19:45 (週5日・シフト制)
勤務内容	1回15分・30分・45分・60分、 1日7人分のマッサージの施術(2人で分担)

小松さんは、月1回、文京盲学校の卒業生が自主的に行っているあはき（あん摩マッサージ指圧、はり、きゅう）実技研修会に参加し、さらなる技術向上を目指しています。



▲マッサージをする小松さん

就労支援機器&支援制度

活用した就労支援機器

- 画面読み上げソフト
- 音声カルテ管理ソフト
- 点字ディスプレイ

(P44「就労支援機器の機能と使用事例」参照)



小松さんが使用する
パソコンと点字ディスプレイ▶



活用した支援制度

- 障害者雇用納付金制度に基づく助成金（高齢・障害者雇用支援機構）
リラクゼーション・ルーム開設や、就労支援機器購入に活用
- 特定求職者雇用開発助成金（ハローワーク）
障害者2名の雇用
- ジョブコーチ支援（東京障害者職業センター）



▲リラクゼーション・ルーム



▲リラクゼーション・ルームの案内板

1

支援機関
ハローワーク
飯田橋

支援制度や業務の助言を行うとともに 必要な各種支援機関をコーディネート



●ハローワークとは？
ハローワークの概要については、
P4を参照ください。

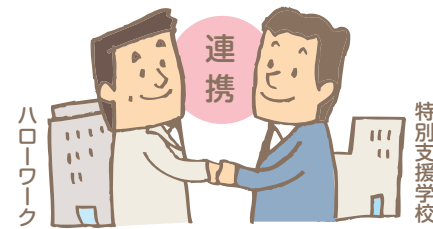
ハローワーク飯田橋の支援の内容

- リラクゼーション・ルームのレイアウトの助言
- 勤務内容設定のアドバイス
- 支援機関の紹介
- 就労支援機器・支援制度の情報提供
- 支援機関のコーディネート



帝国ホテルのヘルスキーパー業務の導入にあたって、検討段階からリラクゼーション・ルームのレイアウトや一日の利用者数の設定等に関するアドバイスをを行いました。また、筑波大学附属視覚特別支援学校等の支援機関の紹介、就労支援機器や障害者雇用納付金制度に基づく助成金、ハローワークが窓口となる特定求職者雇用開発助成金の情報を提供しました。

また、小松さんの内定後は、文京盲学校と相談し、支援機関のコーディネートを行いました。



*インタビュー

面談によりコミュニケーションの機会を
設けています。



人事部労務課労務支配人
竹中 淳さん

現在、筑波大学附属視覚特別支援学校に対しては、年1回研修生に対し2週間、体験の場を提供しています。ヘルスキーパーの2人については、年1回、面談を行い2人の日々の業務に対する姿勢、考えや健康に関わることを聞いております。2人は私と別の部屋で業務を行っているため、日々のコミュニケーションを増やすよう心がけております。



技術研修の実施やジョブコーチの支援が
心強かったです。



小松宏衣さん

文京盲学校に対しては、帝国ホテルに適した手技を研修してクセを修正することができて良かったです。ジョブコーチとは、通勤やパソコン操作について一緒に考えて支援してもらったところが良かったです。今後の抱負についてはリラクゼーション・ルームの宣伝活動等をやってみたいと思います。

先生と情報を共有することが
スムーズな就職活動につながりました。



土田晃敬さん

筑波大学附属視覚特別支援学校在学時の就職活動については、事業所からヘルスキーパー求人情報が学校に直接来るため、先生と情報をやりとりすることができました。5年間元気に頑張っています。

2

支援機関
筑波大学附属
視覚特別支援学校

事業所にヘルスキーパー理解を促すとともに 技能を修得した在校生を紹介



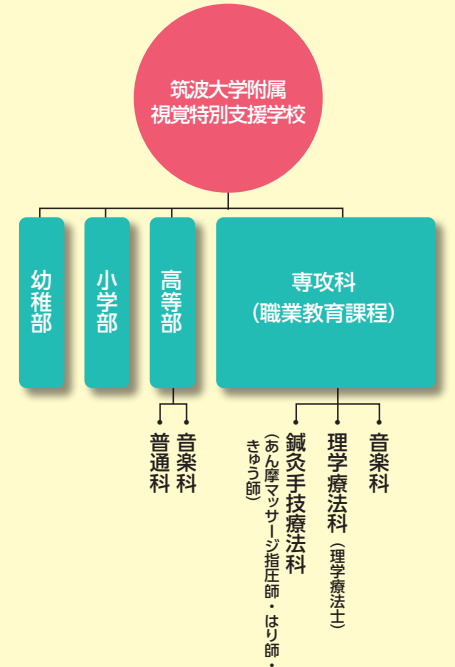
●筑波大学附属視覚特別支援学校

筑波大学附属の視覚特別支援学校として1875年に設立、視覚に障害のある幼児・児童及び生徒に対して、幼稚園・小中学校及び高等学校に準ずる普通教育並びに職業的専門教育を行うとともに、大学における幼児・児童及び生徒の教育に関する研究に協力し、かつ大学の計画に従い、学生の教育実習の実施を行っています。

職業的専門教育として、高等部専攻科鍼灸手技療法科・鍼灸手技療法研修科（あん摩マッサージ指圧、はり、きゅうに関する専門技術者を育成）、高等部専攻科理学療法科（医療保健福祉等広域にわたるリハビリテーションの専門技術者〈理学療法士〉を育成）等を設けています。



▲筑波大学附属視覚特別支援学校



●ヘルスキーパー業務の導入に向けた支援

帝国ホテルが学校を訪問し、ヘルスキーパー業務の導入について相談されました。これを受けて、専攻科・鍼灸担当の西山先生が帝国ホテルを訪問し、ヘルスキーパーの概要やリラクゼーション・ルームのレイアウト等と併せて、卒業生がヘルスキーパーで就職している事業所の見学を斡旋しました。



▲西山先生

男性1名、女性1名のヘルスキーパー職の募集に対しては、同校からは準備段階からヘルスキーパー室の運営方法等参画できる能力を持った方を紹介しました。



●在校生（土田さん）の就職支援

前任者が都合で離職するにあたって、帝国ホテルから再び男性1名の募集相談があり、高等部普通科で3年間履修後、鍼灸手技療法科で3年間校内及び職場実習によりマッサージ技能を習得している在校生の土田さんを紹介し、採用となりました。なお採用にあたっては、前任者から引継ぎができるよう雇用期間を重複していただくよう依頼しました。

●フォローアップ

土田さんは、帝国ホテルの従業員からマッサージ以外にはり・きゅうを受けたいと相談を受けることがあります。そのような場合は、学校の治療室の利用*について学校に相談します。学校はその相談を受けるとともに、そのような機会を利用し土田さんの現状の確認を行っています。帝国ホテルや土田さんから相談がない限り、職場訪問は行っていません。

*学校の治療室は、地域住民の疾病予防や健康増進のため、また生徒の臨床実習や教員の研究を目的として設置されています。

支援の内容 3

支援機関
東京都立
文京盲学校

関係機関と連携して 施術の技能研修を実施



●東京都立文京盲学校

東京都立文京盲学校の概要については、P8を参照ください。

●リラクゼーション・ルーム開設に向け助言

ヘルスキーパー業務の導入を進める帝国ホテルから、2003年3月にリラクゼーション・ルームの開設に向けた相談があり、理療科の田中先生からリラクゼーション・ルーム内の具体的なレイアウト、診察ベッド、遠赤外線灯等の医療機器や就労支援機器等の設備面



▲田中先生

や予約方法等の運営方法といったヘルスキーパー業務の導入を実際に進めていく際のノウハウを提供しました。なお、参考資料として、事業所と求職者との考え方のすれ違いを減らし、お互いに共通の考え方がもてるよう作成したヘルスキーパー業務の導入方法や先行事業所の事例等を取りまとめた事業所説明用の冊子を提供しました。この冊子は、文京盲学校がヘルスキーパー業務の導入を検討する事業所に対する支援ツールとして求人開拓時等で活用しています。



▲ヘルスキーパー業務に関する事業所説明用のパンフレット



●小松さんの再就職支援

①再就職先の検討、再就職活動に必要な書類作成について指導

同校の専攻科保健医療科を卒業、「あん摩マッサージ指圧師免許」を取得しヘルスキーパーとして就職していましたが、2003年3月に事業所都合により離職した小松さんから、再就職に向けた相談を受けました。

帝国ホテルからの女性1名のヘルスキーパー職の求人募集に対して、小松さんのこれまでの仕事の状況などについて本人から詳しく説明してもらい検討した結果、帝国ホテルへの就職活動を進めていくこととしました。そして、パソコンを使用した履歴書・職務経歴書の作成について指導を行いました。

②各支援機関への支援依頼

ハローワーク飯田橋と協力し、帝国ホテルと小松さんに対する支援について各支援機関に依頼しました。

【パソコン技能訓練（日本盲人職能開発センター）】

パソコンの操作経験のない小松さんに、パソコンによるカルテ作成や予約表のフォーム作成方法等習得していただく必要があったため、日本盲人職能開発センターのパソコン技能訓練を依頼しました。

【安全な通勤や職場内移動に関する支援（東京障害者職業センター）】

駅から帝国ホテルまでの安全な通勤経路を確認するとともに、構造が複雑な職場内をスムーズに移動できるよう、東京障害者職業センターのジョブコーチ支援を依頼しました。

③施術技能研修の実施

5月上旬に内定した後、田中先生は、小松さん、東京障害者職業センターの障害者職業カウンセラーとともに帝国ホテルを訪問しました。その際、以前別の事業所でヘルスキーパー業務を行っていた際についた術式のムラを修正し、帝国ホテルで行うべき術式を組立てそれに基づいて施術できるよう、あらためて研修を受けることが必要とされたため、施術技能研修を行いました。

8月1日採用後、学校の夏季休業期間中に7日間、ヘルスキーパーの施術技能研修を行い、9月のヘルスキーパー業務開始に臨みました。

④採用後のフォローアップ

文京盲学校では、月1回、ヘルスキーパー業務等に従事している卒業生が自主的に参加する実技研修会のために学校を開放しています。小松さんも研修会に参加していますが、田中先生はその機会を利用し、職場での悩みや課題について本人から確認をしています。現在特に問題は確認されておりません。

支援の内容 4

支援機関
日本盲人
職能開発センター

パソコン技術研修で 音声カルテ管理や予約表の作成を支援



●日本盲人職能開発センター

1963年に日本盲人カナタイプ協会として開設、1976年に視覚障害者が一般の人と共に働くことを目指して社会福祉法人として設立し、全国の視覚障害者への職業を中心とする福祉サービスの提供を目的に活動しています。

1994年には事務処理科を開設、就職希望コース、継続雇用コース、新規採用者委託コースの3コースを設け、画面読み上げソフトの操作を中心に指導を行っています。2009年3月までには70人の利用者が新規就職、45人が現職復帰しています。

その他、視覚障害・就労支援者講習会や、日本商工会議所PC検定試験、ガイドブックの作成と配布、福祉教育ビデオの制作・貸出し、全国ロービジョンセミナーの開催、就職や進路についての相談や視覚障害に関する種々の相談（総合相談）に対応しています。

また、1980年に開設された身体障害者通所授産施設「東京ワークショップ」においては、1989年～1998年の間に27人の利用者が録音ワープロ速記技術を中心に習得し、新規就職や現職復帰をしています。



▲日本盲人職能開発センター

小松さんに対して、音声カルテ管理ソフトへの入力や予約表のフォームを作成する等のパソコン操作技能が必要であったため、雇用前にパソコンの基礎的な知識や操作方法、また画面読み上げソフトに慣れていただくため、以下の指導を行いました。

①講習会で画面読み上げソフトの技能を指導

採用前に2日間開催した画面読み上げソフト（スクリーンリーダー）講習会に小松さんに参加してもらい、技能を指導しました。

②センター通所によるパソコン技能指導

8月採用後、小松さんに5日間、業務に必要なパソコン技能を習得してもらうことと、リラクゼーション・ルーム開設に向けての準備を進めるための指導を行いました。



指導内容

- キーボード操作（キーボードと指の受け持ち、ショートカットキー）
- Windows デスクトップ、Microsoft エクスプローラ（階層構造、フォルダ、ファイルのコピー・ペースト、ファイル形式等）、アプリケーションソフトのメニュー、Windows の設定の説明
- ワープロソフトによるビジネス文書の作成、画面読み上げソフトによる漢字やフォント、書式の確認
- 表計算ソフトによるデータ入力と編集、計算、データ集計、業務上の利用法、画面読み上げソフトによる表計算ソフト読み上げ設定法
- メール文の作成、送受信方法

これらの指導を通じて、小松さんには職場で引き続きパソコン技能を高めていくことが必要であることを確認しました。小松さんは、今後、漢字変換や書式の設定等について助言を得ることができればパソコン技能は向上できる感触を得たようです。

支援1
ハローワーク飯田橋

支援2
筑波大学附属
視覚特別支援学校

支援3
東京都立文京盲学校

支援4
日本盲人
職業開発センター

支援5
東京障害者
職業センター

まとめ

支援の内容
5

支援機関
東京障害者
職業センター

ジョブコーチが通勤や移動、
リラクゼーション・ルーム運営にアドバイス



●地域障害者職業センターとは？
地域障害者職業センターの概要については、
P10を参照ください。

●ジョブコーチ支援計画の策定

小松さんが通勤の際に、安全に駅から職場まで移動することができず不安があったこと、また、帝国ホテルは建物の構造により通路が複雑なため小松さんが所属する人事部労務課(地下1階)、リラクゼーション・ルーム(地下2階)、手洗いや更衣室にそれぞれスムーズかつ安全に移動できること、またビュッフェ形式の社員食堂の利用ができること、またリラクゼーション・ルームの運営についても支援する必要があることから、支援計画に基づきジョブコーチ支援を行うこととしました。

●ジョブコーチ支援を実施

8月は集中支援期として、9:00～17:00の時間で以下の支援を行いました。

①出退勤の支援

小松さんが最も安全で利用しやすい通勤経路や、給与が振り込まれるATMの位置を確認しました。また、出退勤時に最も移動しやすい社員通路の確定について警備室の担当に依頼しました。

なお、横断歩道の渡り方や駅までの行き方について自信をつけてもらうよう、8月中は小松さんを介添しながら支援しました。

②職場内移動等の支援

通用口、リラクゼーション・ルーム、福利厚生センター、食堂、トイレ間がスムーズかつ安全に移動できるよう支援を行いました。先ず介添により練習し留意点等を確認した後、2回目からは小松さんが単独で行うようにしました。

なお食堂では、テーブルの位置や支払いに使用するID



カードの使用場所を確認するとともに、自動販売機の点字リストを作成しました。

③点字シールの貼付

労務課からの了解を得て、従業員スペースのエレベータや階段の手すりの必要な場所に点字シールを貼付し、現在自分が何階にいるか把握できるようにしました。

また、診察ベッド、遠赤外線灯、空気圧等医療機器の搬入に伴い、実際に動作し使用方法を確認するとともに、タイマーによる時間設定ができるよう、必要箇所に点字シールを貼付しました。その他必要な物品の置き場所を決め、必要な箇所に点字シールを貼付しました。

④予約受付方法の確認

小松さんらの負担を軽減するため、予約受付については、17:45までは厚生サービスセンターが行うようにしていただきました。なお、17:45以降のリラクゼーション・ルームでの予約受付に必要なホワイトボードを用意していただき点字シールを貼付しました。

⑤その他

1か月が経過した時点では、予約受付の方法等リラクゼーション・ルームの運営準備は概ね整っている状況でした。パソコン操作についてもカルテや予約表のフォーム等ができあがり概ね準備が整いました。

●9月は午後のみ以下の支援を行いました

①効率的な入力方法について助言

リラクゼーション・ルームの利用が盛況で、音声カルテ管理ソフトの入力が間に合わない状況のため、入力時間を短縮できるように、使用頻度の高い文章をパソコンに登録するようにしました。



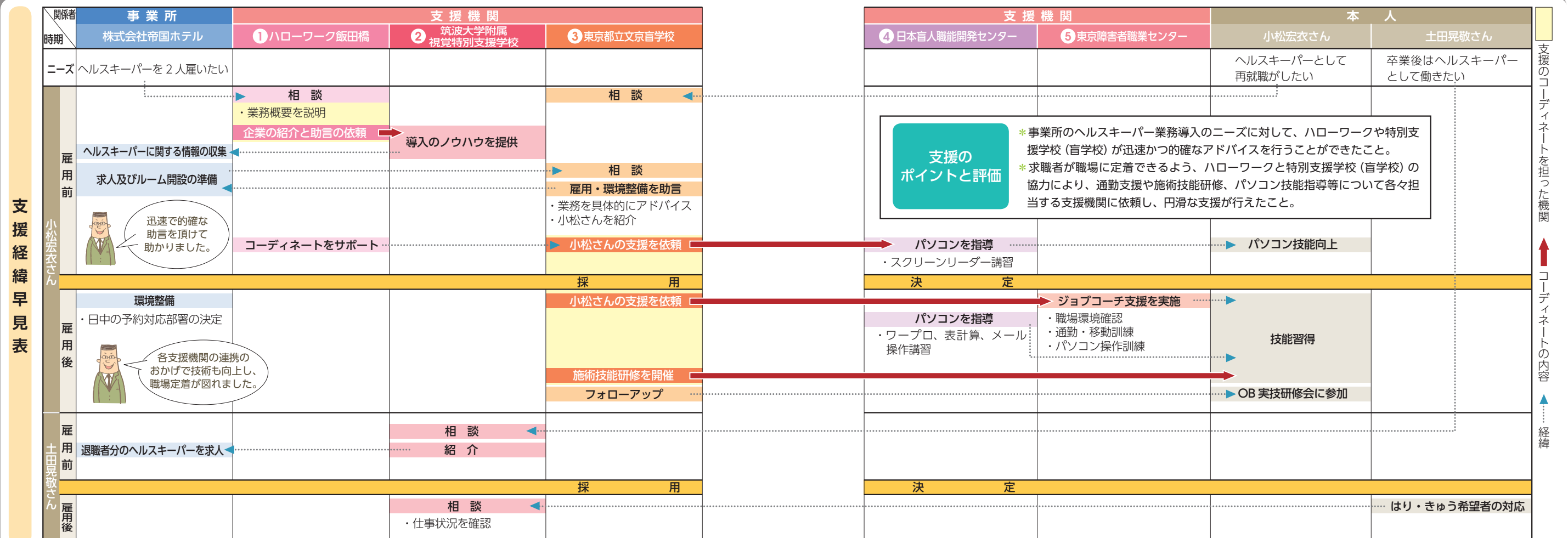
▲パソコン操作についてジョブコーチから支援を受けた小松さん

②カルテ入力項目を確認

音声カルテ管理ソフトの入力の簡素化を図るとともに、同僚のヘルスキーパーとの入力内容を統一するための項目リストを作成することとし、その内容について確認しました。

2か月間の支援を通じて、通勤や職場内移動には支障がなくなりました。職場内では従業員のフォローも受けています。

リラクゼーション・ルームの運営は、厚生サービスセンターの従業員からの支援を受けながら行っています。パソコン入力は速度が上がり、音声カルテ管理ソフトの使用にも支障はありません。リラクゼーション・ルームの開所当初は稼働率が非常に高く、オーバーワーク気味でしたが、現在は安定して業務に取り組みています。



支援1
ハローワーク飯田橋

支援2
筑波大学附属
視覚特別支援学校

支援3
東京都立文京盲学校

支援4
日本盲人
職業開発センター

支援5
東京障害者
職業センター

まとめ