

観光業 [宿泊業]

Tourism industry [Lodging industry]



ホテルの運営にも、さまざまな仕事があります。ここでは、町が整備した大浴場付きの保養施設での障がい者就労の事例から、宿泊施設において障がいのある方が担っている仕事と、働く環境づくりについて紹介します。



宿泊施設での主な仕事		障がいのある方が担っている仕事の一例
フロント	予約受付、施設の利用案内、会計など	施設の利用案内、会計
客室清掃	客室の清掃、ベッドメイク、備品チェック・補充など	客室の清掃、ベッドメイク、備品チェック・補充
大浴場と関連スペースの清掃	大浴場、脱衣室、トイレ、休憩室、ロビーの清掃など	大浴場、脱衣室、トイレ、休憩室、ロビーの清掃
備品・消耗品の管理	洗面器・椅子の洗浄と整頓、シャンプー等消耗品の補充など	洗面器・椅子の洗浄と整頓、シャンプー等消耗品の補充
その他	施設周辺の清掃・管理作業など	施設周辺の清掃・管理作業

働きやすい環境をつくるための工夫点

チームで作業にあたる

- ・障がいのある方と支援スタッフがチームを構成。
- ・大浴場の清掃・オープン準備→施設内の清掃（廊下・売店等）→ホテル客室内の清掃→客室の備品チェック・補充→建物周辺の清掃と、大まかな仕事の流れを定型化し、一ヶ所ずつ作業をする体制をとっている。

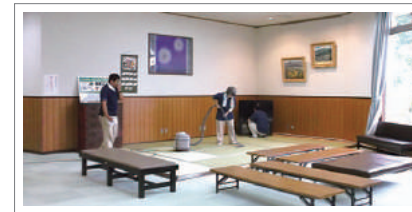
仕事を覚えてもらうための工夫

- ・客室内の作業は多岐にわたるため、一つの仕事を習得した後、次の仕事を覚えるといったように、一つひとつの仕事を少しずつできるようプロセスを設定している。

- ・教わった後に自分で復習ができるよう作業手順を示したマニュアルを作成している。
- ・清掃時に用いるバケツや雑巾を色分けすることで、用いる場所や汚染度が異なるものが混ざらないように工夫している。

自主性を重んじる職場づくり

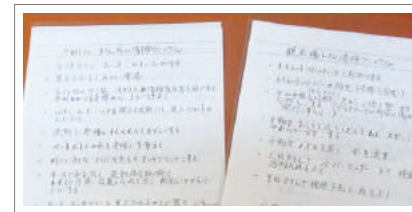
- ・「できることは自分ですること」を重視している。たとえば、自分で通勤できる人は原則自主通勤としたり、できる仕事はその人に任せるということを徹底している。その結果、出勤後は特に指示をすることなく、それぞれの従業員が自主的に自分の担当箇所の仕事を始めるという。



大浴場横の休憩スペースの掃除



ベッドメイク



清掃の手順をまとめたマニュアル



清掃に用いる用具（使う場所によって色分け）

行政と福祉施設が連携した地域に人を呼び取り組み



ここで紹介している事例は、町が整備した保養施設を地域の社会福祉法人が運営している取り組みです。施設開設当初は第3セクターが運営を担っていましたが、経営が破たんし、その後閉鎖されていた施設を今の法人が指定管理者となって再開しました。この施設にはホテル・大浴場（日帰り入浴）に加え、レストラン・売店が併設しており、さらに農産加工所とパン工房も敷地内に立地しています。同法人は、これらを一体的に活用して集客を図り、障がいのある方の就労の場をつくっています。



高齢者介護事業

Elderly care business



高齢者の人口が増え、介護の現場では慢性的な人手不足が続いています。ここでは、高齢者のグループホームやデイサービスのケアスタッフとして活躍する障がい者就労の事例を取り上げます。



介護施設での主な仕事		障がいのある方が担っている仕事の一例
身体介護全般	着替え・洗顔・入浴・食事・排泄・服薬・移乗など身の回りの介助、口腔ケアなど	着替え・洗顔・入浴・食事・排泄・服薬・移乗など身の回りの介助、口腔ケアなど
活動の見守り・指導	健康チェック、転倒予防体操などの運動メニュー指導、レクリエーションの企画・進行、趣味活動・手作業の見守りなど	健康チェック、レクリエーションの進行
生活援助	掃除、食事の準備・調理・後片付け、買い物支援など	掃除、食事の準備・調理・後片付け

働きやすい環境をつくるための工夫点

理念の共有

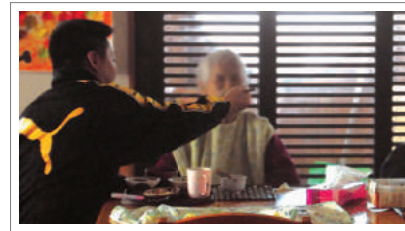
- ・施設長が、「どんな人とでも一緒に働くことができなければ、やさしいケアはできない」という理念を持ち、スタッフ全員と共有。
- ・障がいを個性と捉え、得意なことを最大限仕事に活かし、苦手な部分はスタッフでカバーし合う体制を構築。
- ・依頼した仕事を達成した時には感謝を伝え、気持ちが落ち込んでいるときには気分を変えるような声掛けをするといった個別の対応を、管理者だけでなくスタッフもできるようになっている。

特性にあった役割分担

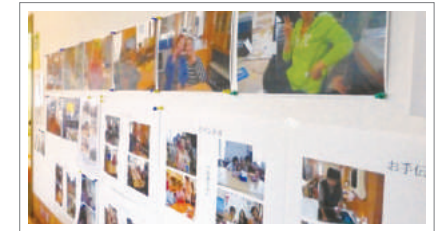
- ・施設内の学習会や研修会での講師、広報誌に用いる写真撮影など、障がいのあるスタッフ自身ができることや得意なことに着目し、その特性にあった仕事を担ってもらう。そのことによりやる気や責任感、自信を持つことに繋がっている。

施設利用者の家族への配慮

- ・施設利用者の家族には、ケアスタッフの中に障がいのある方がいることを伝え、そのことを理解してもらった上で利用してもらっている。



食事介助



廊下に貼られたイベントの様子を写した写真



使った調理用具や食器を洗う



レクリエーションの様子

滋賀県の取り組み ヘルパー資格取得と就労支援



滋賀県では知的障がい者を対象としたヘルパー資格取得研修を行っています。一般的な資格講座と比べて座学の回数を増やし、毎回復習テストを実施、仕事内容の理解を深めるために現場実習も多く取り入れる等の工夫をしており、資格取得後の就労支援にも取り組んでいます。介護事業所側の知的障がい者理解促進のための職員研修も実施し、知的障がい者の介護分野での就労を一体的に促進する取り組みとなっています。知的障がい者を雇用することで施設を利用する高齢者、介護事業所の双方により影響があることが判ってきています。



伝統産業

Traditional craft industry



地域独自に受け継がれてきた「伝統工芸」。地域によっては、その技術や歴史を次の世代に受け継いでいくことが難しくなっています。

ここでは、地域の伝統工芸と障がい者就労支援を結び付け、障がいのある方の能力を活かしたものづくり・地域性を活かしたものづくりに取り組む事例を紹介します。

取り組み例 1

地元へ伝わる伝統技術を就労訓練に導入

障害者就労支援施設 Aile (社会福祉法人トゥムヌイ福祉会) では、琉球王朝時代の貴族が娘を嫁に出す時に母親から送る風習があった「房指輪」に着目し、この商品化に取り組んでいる。房指輪の7つのモチーフをペンダントトップにするなど、アレンジした商品も製造している。工芸技術の研修・指導を行っている機関に事業所の支援スタッフ自身が出向き、技術を習得した。



取り組み例 2

伝統産業を担う地元企業との連携

京都市内には、伝統工芸と関わりのあるものづくりをしている企業が多数ある。就労移行支援施設なごみ苑京都 (株式会社 NAGOMI) ではこれらの企業からの作業請負で染色や木工加工などを就労訓練に取り入れている。加えて、地元企業と連携し、施設利用者のアイデアやデザインを商品に取り入れる提案を行っている。



働きやすい環境をつくるための工夫点

作業行程の分割と役割分担

・ 工芸品を製造する工程は複雑で、一連の作業を一人ができるようになるまでには時間がかかる。そこで、作業工程を分割し、項目ごとに作業を分担することで、事業所として一つの商品を作ることができる体制を整えている。

目標とする時間・作業点数の設定

・ 単調な作業は、時計を置いて作業時間を計るほか、その日に完成させる数を決めるなど、作業一つ一つに目標を持って取り組めるように工夫している。

補助用具等による作業効率の向上

・ 作業をしやすくするための補助用具やマニュアルを作り、作業効率を高めている。
・ 形が似ていて紛らわしい道具類は色分けし、形や大きさが違うものを見分けられるようにしている。

多様な発想を取り入れる

・ お土産品として販売していくためには、福祉以外の視点を取り入れることが重要と考え、大学生を巻き込んでパッケージデザインを製作している。
・ デザインに関心がある場合や、ものづくりをやってみたくという意味が見られる場合は、そのアイデアを商品化に繋げるよう努めている。



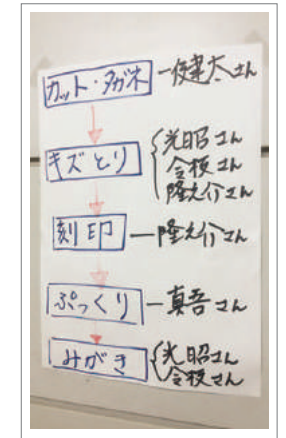
スムーズに作業をするための補助用具



よく似た道具は色分けをする



机に時計を置いて時間を意識して作業する



一人ですべての作業をするのではなく、工程ごとに役割分担

地域の歴史や伝統技術を活かしたものづくりの可能性

一般的に工芸品を『売れる商品』とするためには、商品そのものの性能や価値を訴えるだけではなく、体験や世界観といった情緒的な付加価値を訴求することで共感を生み出すとも言われています。

伝統工芸は、それ自体に長い歴史を持っていることが多く、商品化を企画する際、地域の歴史や伝統工芸の成り立ちに着目し、デザインや商品 PR にうまく活用することで『売れる商品』が生まれることが期待できるのではないのでしょうか。



「障がい者就労」の輪を広げるために できること

障がいのある方が地域で働く機会を増やしていくためにできることとして3つの方法を紹介します。それぞれの立場や企業の状況に応じて、まずは何かアクションをおこしてみませんか？

1. 授産事業所で働く障がい者を応援する

障がいのある方が働く授産事業所では、食品から日用品・工芸品までさまざまなものを製造しています。また、地域内外の企業から仕事を請け負っている事業所もあります。道内の授産事業所で作られている製品を購入したり、企業の仕事の一部を授産事業所に外注することによって授産事業所で働く障がいのある方の「仕事づくり」に繋がります。

- ➡ 授産事業所で作られている製品を積極的に活用する
- ➡ 授産事業所に仕事の一部を外注する

■ ナイスハートネット北海道

企業から道内の授産事業所への仕事の発注をマッチングする専用ページ「ナイスハートネット北海道」を活用すると、道内の授産事業所で作られている製品を検索できたり、企業のニーズに応じた仕事が可能で事業所の紹介を受けることができます。
<https://nice-heart-net.jp/>

取り扱い製品と仕事例

取り扱っている製品例	請け負っている仕事例
食品 ・パン、お菓子（和菓子、洋菓子） ・茶、コーヒー、飲料 ・お弁当 ・農産加工品（とうふ、ジャム、調味料等） ・野菜、豆、米、果物、しいたけ ・ハム、ソーセージ、チーズ	一般作業 ・小分け、袋詰め作業 ・DM封入、配布作業 ・清掃作業、除雪作業
日用品 ・せっけん、洗剤 ・タオル、ふきん、たわし ・文具	データ管理 ・各種データ入力 ・画像データ加工 ・出版、印刷物のデータ校正
工芸品 ・木工品、陶器 ・アクセサリー	工場外注作業 ・電子部品、電線、電材加工 ・金属、革製品加工



2. 障がい者を職場実習で受け入れる

障がい者雇用に関心があるけれど、実際にどんな仕事ができるのかわからず障がいのある方の雇用が進まないという場合は、まずは「職場実習」という形で、障がいのある方と一緒に働く方法があります。

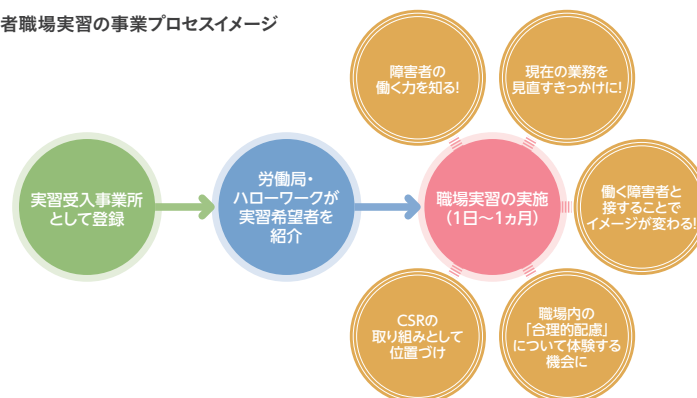
- ➡ 雇用を前提としない「職場実習」の活用
- ➡ 実習期間は1日から1ヵ月で設定
- ➡ 実習時には障がい者就労支援の専門スタッフがフォロー

■ 障害者の職場実習推進事業（北海道労働局）

北海道労働局では、実習受け入れを希望する事業者と実習参加を希望する障がいのある方をマッチングする「障害者の職場実習推進事業」を行っています。その事業を活用した場合、実習に際して障がいのある方の就職をサポートする機関のスタッフがフォローで入るので、これまで障がいのある方と接したことがない場合でも安心して実習を行うことができます。

北海道労働局 職業安定部 職業対策課（障害担当） TEL.011-738-1053

障害者職場実習の事業プロセスイメージ



3. 障がい者を雇用する

障がいのある方を雇用する場合、各種相談に応じてくれる機関があります。次に挙げていた機関は、それぞれが連携をして障がい者雇用に取り組む事業所をサポートしてくれます。まずは最寄りの機関にご相談ください。

すでに求人内容が決まっている場合

■ハローワーク(公共職業安定所)

障がいのある方を雇用している事業主、雇い入れようとしている事業主に対して、雇用管理上の配慮等についての助言を行い、必要に応じて地域障害者職業センター等の専門支援機関との連携、各種助成金・奨励金の案内を行っています。

詳しくは最寄りのハローワークにお問合せください。

障がいのある方を雇用する際に活用できる助成金・奨励金(一例)

トライアル雇用奨励金

- ・支給対象期間：最長3か月間
- ・支給額：1人につき月額4万円

職業経験、技能、知識等から安定的な就職が困難な求職者について、ハローワークや職業紹介事業者等の紹介により、一定期間試用雇用した場合に助成するものであり、それらの求職者の適性や業務遂行可能性を見極め、求職者および求人者の相互理解を促進すること等を通じて、その早期就職の実現や雇用機会の創出を図ることを目的としています。

特定就職困難者雇用開発助成金

- ・トライアル雇用との併用可能

高齢者、障がい者、母子家庭の母などの就職困難者をハローワーク等の紹介により、継続して雇用する労働者(雇用保険の一般被保険者)として雇い入れる事業主に対して、助成金を支給します。短時間労働の有無、障がい程度、助成対象期間等もそれぞれに設定されています。

障害者初回雇用奨励金

(ファースト・ステップ奨励金)

障がい者雇用の実績のない企業(労働者数50~300人)が障がいのある方を初めて雇用し、法定雇用率を達成した場合に120万円が支給される。(トライアル雇用奨励金・特定就職困難者雇用開発助成金との併給も可能)

求人内容や障がい者雇用のための準備などを相談したい場合

■北海道障害者職業センター

障害者職業カウンセラー等を配置し、ハローワーク(公共職業安定所)、障害者就業・生活支援センターとの密接な連携のもと、障がい者雇用を検討している、あるいは雇用している事業主の方、障がいのある方の就労を支援する関係機関の方に対して、専門的な支援サービスを提供しています。職場適応援助者(ジョブコーチ)に関する相談も受け付けています。

北海道障害者職業センター 札幌：TEL.011-747-8231 旭川：TEL.0166-26-8231

■障害者就業・生活支援センター

就職を希望する障がいのある方や在職中の障がいのある方が抱える課題に応じて、雇用及び福祉の関係機関との連携のもと、就業支援担当者と生活支援担当者が協力して、就業面及び生活面の一体的な支援を行う機関です。

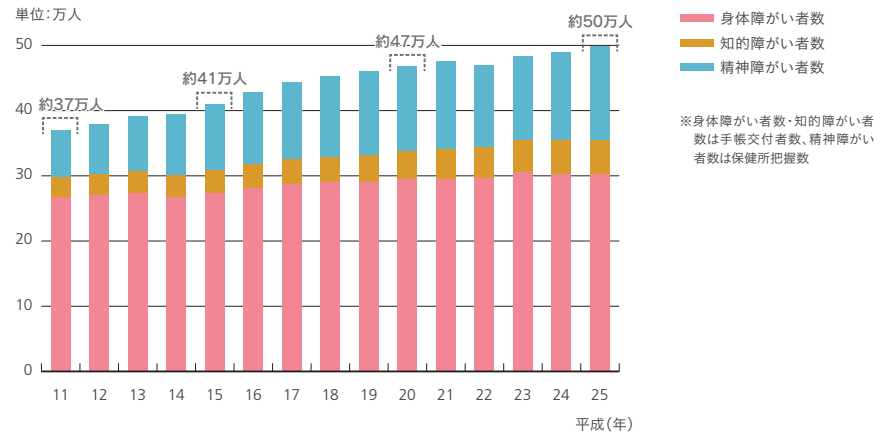
障害者就業・生活支援センター 一覧

センター名	運営法人	所在地・連絡先
札幌障がい者就業・生活支援センター『たすく』	社会福祉法人愛和福祉会	札幌市北区北7条西1丁目1-18 丸増ビル301号室 TEL.011-728-2000 FAX.011-802-6152
小樽後志地域障がい者就業・生活支援センター『ひろば』	社会福祉法人後志報恩会	小樽市花園2丁目6-7 プラムビル3階 TEL.0134-31-3636 FAX.0134-24-2455
道南しょうがい者就業・生活支援センター『すてつぷ』	社会福祉法人侑愛会	函館市石川町41-3 TEL.0138-34-7177 FAX.0138-34-5545
くしろ・むねろ障がい者就業・生活支援センター『ぶれん』	社会福祉法人釧路のぞみ協会	釧路市双葉町17-18 TEL.0154-65-6500 FAX.0154-65-6470
十勝障害者就業・生活支援センター『だいち』	社会福祉法人慧誠会	帯広市西6条南6丁目3 ソネビル2階 TEL.0155-24-8989
空知しょうがい者就業・生活支援センター『ひびき』	社会福祉法人北海道光生会	美瑛市東6条南1丁目5-1 TEL.0126-66-1077 FAX.0126-66-1072
オホーツク障がい者就業・生活支援センター『あおぞら』	社会福祉法人川東の里	北見市大通西2丁目1 まちきた大通ビル5階 TEL.0157-69-0088 FAX.0157-69-0087
石狩障がい者就業・生活支援センター『のいける』	社会福祉法人はるにれの里	石狩市花畔2条1丁目9-1 北ガスプラザ石狩2階 TEL.0133-76-6767 FAX.0133-76-6781
上川中南部障害者就業・生活支援センター『きたのまち』	社会福祉法人旭川旭親会	旭川市宮前1条3丁目3-7 おびった1階 TEL.0166-38-1001 FAX.0166-38-1002
道北障害者就業・生活支援センター『いきぬぎ』	社会福祉法人道北センター福祉会	名寄市西1条南7丁目 角館商会ビル3階 TEL.01654-2-6168 FAX.01654-2-6168
胆振日高障がい者就業・生活支援センター『すてへじ』	社会福祉法人北海道社会福祉事業団	伊達市舟岡町334-9 あいふらざ1階 TEL.0142-82-3930 FAX.0142-82-3933

参考資料

障がい者数（手帳交付者数など）の推移

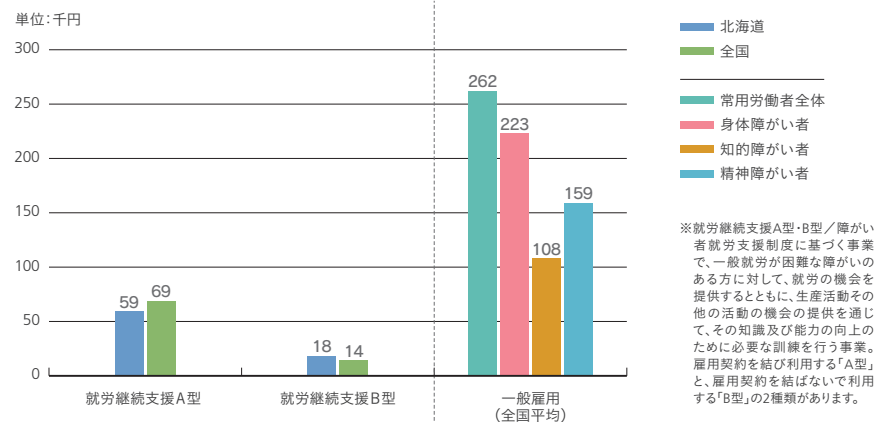
北海道内の障がい者数は増加傾向にあり、平成25年度末現在、身体・知的・精神障がいのある人は約50万人で、道内人口の約1割を占めています。



資料/北海道障がい福祉計画 第3期 平成24年度～平成26年度・第4期 平成27年度～平成29年度より作成
※身体障がい者数・知的障がい者数は各年度末現在、精神障がい者数は各年12月末現在

工賃・賃金の平均月額

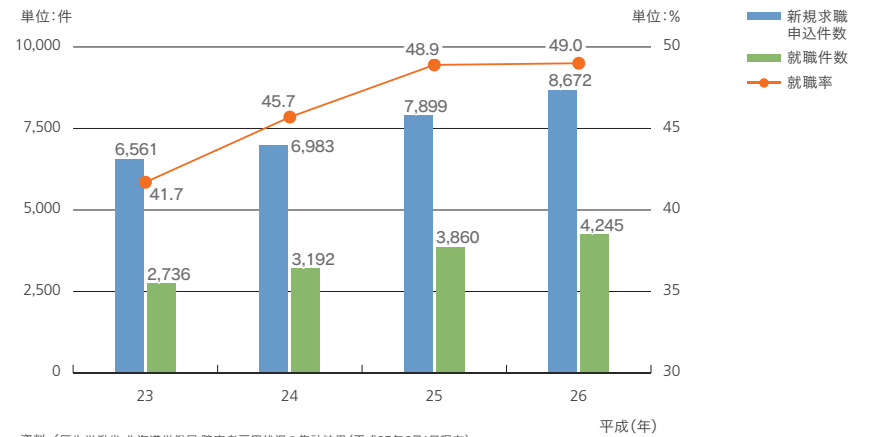
北海道における工賃（賃金）の平均月額は、就労継続支援A型で58,791円、B型で18,108円、全体の平均は26,150円となっています。



資料/「就労継続支援A・B型事業所(北海道)」:北海道保健福祉部障がい者保健福祉課(平成26年度)、「就労継続支援A・B型事業所(全国)」:厚生労働省「工賃(賃金)月額実績報告」(平成25年度)、「常用労働者全体」:厚生労働省「毎月勤労統計調査」(平成26年12月)、「雇用」:厚生労働省「障害者雇用実態調査」(平成25年度)

北海道内における障がい者の就職件数、就職率等の推移

平成26年度の就職率は49%となっており、未だ半数以上の方が求職活動を行っています。



資料/厚生労働省 北海道労働局 障害者雇用状況の集計結果(平成27年6月1日現在)

障がい者就労支援企業認証制度

北海道では「障がい者就労支援企業」に認証されると、建設工事に係る競争入札参加資格審査での加点評価や、低利融資制度の融資対象となるなどのメリットがあります。

認証基準

- 障がい者の多数雇用（雇用率2.7%以上）
 - 無償により授産製品販売スペース提供
 - 授産事業所への優先発注（年額50万円以上）
 - 障がい者の職場実習の受入れ
 - 障がい者の職場定着（平均雇用継続期間1年6ヶ月以上）
 - その他、障がい者の就労支援に特に寄与する取り組みとして有識者委員会で認められたもの
- ※上記2～6の取り組みは障がい者雇用率が2.0%以上であることが必要です。

認証によるメリット

- ・競争入札参加資格審査（建設工事）で加点評価
- ・総合評価競争入札における加点評価
- ・低利融資（「中小企業総合振興資金」のステップアップ貸付の融資対象）
- ・随意契約等の配慮

問合せ先 北海道保健福祉部 福祉局 障がい者保健福祉課 社会参加グループ
TEL. 011-231-4111（内線 25-731）