

特別支援教育 清掃マニュアル



社団法人 東京ビルメンテナンス協会

建築物衛生管理委員会

「特別支援教育清掃マニュアル」の発刊にあたって

近年、社会では「ノーマライゼーション」の理念が普及しつつあります。

「ノーマライゼーション」とは、人々が社会生活を送るうえで障がい者や健常者など区別をされないことが本来のあるべき姿であり、そうした社会の実現を目指す取り組みなどをいいます。

こうした考えを後押しする形で、平成16年には障害者基本法が一部改正され、その後、障害者自立支援法が成立しました。これに合わせて平成19年には学校教育法が改正され、従来の養護学校から特別支援学校へと名称が変更となり、教育内容も「特別支援教育」が学校教育法に位置づけられました。

現在、「特別支援教育」の一環としては、様々な職種が職業教育（作業学習）として取り入れられておりますが、「清掃作業」もその中の一つとして採用されています。

当協会では、「清掃作業」が「特別支援教育」の一環となる前の旧養護学校の時代から教員向けの講習会を実施してきており、本年6月にはそうした体験を網羅した「清掃作業実技編」の冊子を発刊いたしました。今回は、特別支援教育に従事される教員のほか、民間企業で障がい者を雇い入れた際の参考資料となりますように「マナー編」、「特別支援教育体験編」などを含む増補完結版として再編集いたしました。

なお、本書の作成にあたり、精力的に執筆活動に取り組んでいただいた各委員に厚く御礼申し上げます。

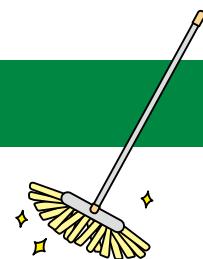
末筆ではありますが、この冊子が特別支援学校教育、障がい者雇用に関わる皆様に広くご活用いただき、ノーマライゼーションの更なる普及の一助になれば幸いです。

平成21年10月

建築物衛生管理委員会

委員長 石橋 和夫

目次



Ⅰ 特別支援教育等の知識編

1. 概要と課題	7
2. 国の施策	7
3. 障害者の雇用の促進等に関する法律（障害者雇用促進法）	11
4. 障がい者の雇用状況	11
5. ビルメンテナンス業における知的障がい者の就労状況	12
6. 障がいと各種症状	12

Ⅱ 実技編

1. タオルの使い方	16
2. 自在ぼうきの使い方	20
3. ダストクロスの使い方	26
4. モップの使い方	29
5. ウインドスクイジーの使い方	32
6. 真空掃除機の使い方	35
7. 移動時の安全な持ち方	38
【参考1】運搬の仕方	39
【参考2】清掃の基本Q & A	40

Ⅲ マナー編

1. クリーン・クルーのプロとしてしておきたいこと	44
2. マナーの向上のために	53

Ⅳ 特別支援教育体験編

（座談会）タオルが絞れたら大きな進歩だ ～特別支援学校で清掃指導に携わった経験を語る～

■ ある養護学校の校長先生から依頼がきて	60
■ 生徒とのコミュニケーションや一人ひとりへの対応が大事	62
■ 指導には視覚化と繰り返しが大事	63
■ 「十を言って一を知ってもらう」忍耐力が必要	64
■ テープやヒモを活用し、ときにはゲーム感覚で教える	65
■ 障がい者を雇用しやすくする仕組みづくりが必要	66

<参考資料>

1. 清掃資機材	69
2. 関連用語	72

1 特別支援教育等の知識 編



「特別支援教育」とは、障がいのある幼児児童生徒の自立や社会参加に向けた主体的な取組を支援するという視点に立ち、幼児児童生徒一人一人の教育的ニーズを把握し、その持てる力を高め、生活や学習上の困難を改善又は克服するため、適切な指導及び必要な支援を行うものです。

2007年(平成19年)4月から、「特別支援教育」が学校教育法に位置付けられ、すべての学校において、障がいのある幼児児童生徒の支援をさらに充実していくこととなりました(文部科学省)。

1. 概要と課題

2006年(平成18年)6月に学校教育法の一部改正がなされ、2007年(平成19年)4月から特別支援教育が実施されることとなりました。これまで心身に障がいをもった子供の教育は^{もう}盲学校、^{ろう}聾学校、養護学校などの特殊学校、あるいは小中学校に設置された特殊学級で展開されてきました。しかし、弱視や難聴、知的障がいなど、特殊学校に入学するほどではないが、普通学級では、不適応を起こす中間領域の子供や、学習障がい(LD)や注意欠陥多動性障がい(ADHD)など、新しいタイプの問題を抱える子供が増加しています。そして、文部科学省が2002年(平成14年)に実施した調査においても、普通学級において特別な支援を必要とする児童生徒は約6.3%いると見込まれています。

そのため、従来の特殊教育の場に限定せず対象を広げ、総合的な特別支援体制を整えることになりました。とくに、各学校では、校長が特別支援教育コーディネーターを指名し、コーディネーターが中核となって、支援の必要な児童生徒に校内で連携して対応することとなりました。また、医療や保健、福祉等の学校外の機関とも障がいに配慮した教育を行えるようにしました。

しかし、特別支援教育はまだ多くの課題があります。まず、コーディネーターに高度な専門的な知識や判断力が求められますが、そうした人材の養成が遅れています。また、特別支援を具体化するのに教員の増員や予算の増加が必要ですが、人や財源の支援がなされていません。さらに、普通学級での対応に見通しが立つ反面、これまでの盲・聾・養護学校といった特殊学校が、設置者の判断により複数の障がい種に対応可能な特別支援学校と変わったこともあり、固有の指導がおろそかになる懸念も生まれています(深谷昌志氏)。

2. 国の施策

平成19年4月1日付け、「特別支援教育の推進について(通知)より、文部科学省初等中等教育局長」が、各都道府県教育委員会教育長他に発出されました。

文部科学省では、障害のある全ての幼児児童生徒の教育の一層の充実を図るため、学校における特別支援教育を推進しています。

本通知は、特別支援教育が法定に位置付けられた改正学校教育法が施行されるに当たり、幼稚園、小学校、中学校、高等学校、中等教育学校及び特別支援学校(以下「各学校」という。)において行う特別支援教育について、下記により基本的な考え方、留意事項等をまとめて示すものです。

都道府県・指定都市教育委員会にあっては、所管の学校及び域内の市区町村教育委員会に対し、都道府県知事にあっては、所轄の学校及び学校法人に対して、国立大学法人にあっては、附属学校に対して、この通知の内容について周知を図るとともに、各学校において特別支援教育の一層の推進がなされるようご指導願います。

① 特別支援教育の理念

特別支援教育は、障害のある幼児児童生徒の自立や社会参加に向けた主体的な取組を支援するという視点に立ち、幼児児童生徒一人一人の教育的ニーズを把握し、その持てる力を高め、生活や学習上の困難を改善又は克服するため、適切な指導及び必要な支援を行うものである。

また、特別支援教育は、これまでの特殊教育の対象の障害だけでなく、知的な遅れのない発達障害も含めて、特別な支援を必要とする幼児児童生徒が在籍する全ての学校において実施されるものである。

② 校長の責務

校長（園長を含む。以下同じ。）は、特別支援教育実施の責任者として、自らが特別支援教育や障害に関する認識を深めるとともに、リーダーシップを発揮しつつ、次に述べる体制の整備等を行い、組織として十分に機能するよう教職員を指導することが重要である。

また、校長は、特別支援教育に関する学校経営が特別な支援を必要とする幼児児童生徒の将来に大きな影響を及ぼすことを深く自覚し、常に認識を新たにして取り組んでいくことが重要である。

③ 特別支援教育を行うための体制の整備及び必要な取組

特別支援教育を実施するため、各学校において次の体制の整備及び取組を行う必要がある。

（ア）特別支援教育に関する校内委員会の設置

各学校においては、校長のリーダーシップの下、全校的な支援体制を確立し、発達障害を含む障害のある幼児児童生徒の実態把握や支援方策の検討等を行うため、校内に特別支援教育に関する委員会を設置すること。

委員会は、校長、教頭、特別支援教育コーディネーター、教務主任、生徒指導主事、通級指導教室担当教員、特別支援学級教員、養護教諭、対象の幼児児童生徒の学級担任、学年主任、その他必要と思われる者などで構成すること。

なお、特別支援学校においては、他の学校の支援も含めた組織的な対応が可能な体制づくりを進めること。

（イ）実態把握

各学校においては、在籍する幼児児童生徒の実態の把握に努め、特別な支援を必要とする幼児児童生徒の存在や状態を確かめること。

さらに、特別な支援が必要と考えられる幼児児童生徒については、特別支援教育コーディネーター等と検討を行った上で、保護者の理解を得ることができるよう慎重に説明を行い、学校や家庭で必要な支援や配慮について、保護者と連携して検討を進めること。その際、実態によっては、医療的な対応が有効な場合もあるので、保護者と十分に話し合うこと。特に幼稚園、小学校においては、発達障害等の障害は早期発見・早期支援が重要であることに留意し、実態把握や必要な支援を

着実に行うこと。

（ウ）特別支援教育コーディネーターの指名

各学校の校長は、特別支援教育コーディネーター的な役割を担う教員を「特別支援教育コーディネーター」に指名し、校務分掌に明確に位置付けること。

特別支援教育コーディネーターは、各学校における特別支援教育の推進のため、主に、校内委員会・校内研修の企画・運営、関係諸機関・学校との連絡・調整、保護者からの相談窓口などの役割を担うこと。

また、校長は、特別支援教育コーディネーターが、学校において組織的に機能するよう努めること。

（エ）関係機関との連携を図った「個別の教育支援計画」の策定と活用

特別支援学校においては、長期的な視点に立ち、乳幼児期から学校卒業まで一貫教育的支援を行うため、医療、福祉、労働等の様々な側面からの取組を含めた「個別の教育支援計画」を活用した効果的な支援を進めること。

また、小・中学校等においても、必要に応じて、「個別の教育支援計画」を策定するなど、関係機関と連携を図った効果的な支援を進めること。

（オ）「個別指導計画」の作成

特別支援学校においては、幼児児童生徒の障害の重度・重複化、多様化等に対応した教育を一層進めるため、「個別の指導計画」を活用した一層の指導の充実を進めること。

また、小・中学校等においても、必要に応じて、「個別の指導計画」を作成するなど、一人一人に応じた教育を進めること。

（カ）教員の専門性の向上

特別支援教育の推進のためには、教員の特別支援教育に関する専門性の向上が不可欠である。したがって、各学校は、校内での研修を実施したり、教員を郊外での研修に参加させたりすることにより専門性の向上に努めること。

また、教員は、一定の研修を修了した後でも、より専門性の高い研修を受講したり、自ら最新の情報を収集したりして、継続的に専門性の向上に努めること。

さらに、独立行政法人国立特別支援教育総合研究所が実施する各種指導者養成研修についても、活用されたいこと。

なお、教育委員会等が主催する研修等の実施に当たっては、国・私立学校関係者や保健所関係者も受講できるようにすることが望ましいこと。

④ 特別支援学校における取組

(ア) 特別支援教育のさらなる推進

特別支援学校制度は、障害のある幼児児童生徒一人一人の教育的ニーズに応じた教育を実施するためのものであり、その趣旨からも、特別支援学校は、これまでの盲学校・聾学校・養護学校における特別支援教育の取組をさらに増進しつつ、様々な障害種に対応することができる体制づくりや、学校間の連携などを一層進めていくことが重要であること。

(イ) 地域における特別支援教育にセンター的機能

特別支援学校においては、これまで蓄積してきた専門的な知識や技能を生かし、地域における特別支援教育のセンターとしての機能の充実を図ること。

特に、幼稚園、小学校、中学校、高等学校及び中等教育学校の要請に応じて、発達障害を含む幼児児童生徒のための個別の指導計画の作成や個別の教育支援計画の策定などへの援助を含め、その支援に努めること。

また、これらの機関のみならず、保育所をはじめとする保育施設などの他の機関等に対しても、同様な助言又は援助に努めることとされたいこと。

特別支援学校において指名された特別支援教育コーディネーターは、関係機関や保護者、地域の幼稚園、小学校、中学校、高等学校、中等教育学校及び他の特別支援学校並びに保育所等との連絡調整を行うこと。

(ウ) 特別支援教育学校教員の専門性の向上

上記のように、特別支援学校は、在籍している幼児児童生徒のみならず、小・中・学校等の通常学級に在籍している発達障害を含む障害のある児童生徒等の相談などを受ける可能性も広がると考えられるため、地域における特別支援教育の中核

として、様々な障害種についてのより専門的な助言などが期待されていることに留意し、特別支援学校教員の専門性のさらなる向上を図ること。

そのためにも、特別支援学校は、特別支援学校教員の特別支援学校教諭免許状保有状況の改善、研修の充実に努めること。

さらに、特別支援学校教員は、幼児児童生徒の障害の重複化に鑑み、複数の特別支援教育領域にわたって免許状を取得することが望ましいこと。

⑤ 教育委員会等における支援

各学校の設置者である教育委員会、国立大学法人及び学校法人等においては、障害のある幼児児童生徒の状況や学校の実態等を踏まえ、特別支援教育を推進するための基本的な計画を定めるなどして、各学校における支援体制や学校施設設備の整備充実等に努めること。

また、学校関係者、保護者、市民等に対し、特別支援教育に関する正しい理解が広まるよう努めること。

特に、教育委員会においては、各学校の支援体制の整備を促進するため、指導主事等の専門性の向上に努めるとともに、教育、医療、保健、福祉、労働等の関係部局、大学、NPO等の関係者からなる連携協議会を設置するなど、地域の協力体制の構築を推進すること。

また、教育委員会においては、障害の有無の判断や望ましい教育対応について専門的な意見等を各学校に提示する、教育委員会の職員、教員、心理学の専門家、医師等から構成される「専門家チーム」の設置や、各学校を巡回して教員等に指導内容や方法に関する指導や助言を行う巡回相談の実施(障害のある幼児児童生徒について個別の指導計画及び個別の教育支援計画に関する助言を含む。)についても、可能な限り行うこと。なお、このことについては、保育所や国・私立幼稚園の求めに応じてこれらができるよう配慮すること。

さらに、特別支援学校の設置者においては、特別支援学校教員の特別支援学校教諭免許状保有状況の改善に努めること。

⑥ 保護者からの相談への対応や早期からの連携

各学校及び全ての教員は、保護者からの障害に関する相談などに真摯に対応し、その意見や事情

を十分に聴いた上で、当該幼児児童生徒への対応を行うこと。

その際、プライバシーに配慮しつつ、必要に応じて校長や特別支援教育コーディネーター等と連携し、組織的な対応を行うこと。

また、「学校教育法等の一部を改正する法律の施行に伴う関係政令の整備等に関する政令(平成19年度政令第55号)」において、障害のある児童の就学先の決定に際して保護者の意見徴収を義務づけたこと(学校教育法施行令第18条の2)に鑑み、小学校及び特別支援学校において障害のある児童が入学する際には、早期に保護者と連携し、日常生活の状況や留意事項等を聴取し、当該児童の教育的ニーズの把握に努め、適切に対応すること。

⑦ 教育指導等を行う際の留意事項等

(ア) 障害種別と指導上の留意事項

障害のある幼児児童生徒への支援に当たっては、障害種別の判断も重要であるが、当該幼児児童生徒が示す困難に、より重点を置いた対応を心がけること。

また、医師等による障害の診断がなされている場合でも、教師はその障害の特徴や対応を固定的にとらえることのないよう注意するとともに、その幼児児童生徒のニーズに合わせた指導や支援を検討すること。

(イ) 学習上・生活上の配慮及び試験などの評価上の配慮

各学校は、障害のある幼児児童生徒が、円滑に学習や学校生活を行うことができるよう、必要な配慮を行うこと。

また、入学試験やその他試験などの評価を実施する際にも、別室実施、主題方法の工夫、時間の延長、人的な補助など可能な限り配慮すること。

(ウ) 生徒指導上の留意事項

障害ある幼児児童生徒は、その障害の特性による学習上・生活上の困難を有しているため、周囲の理解と支援が重要であり、生活指導上も十分な配慮が必要であること。

特に、いじめや不登校などの生徒指導上の諸問題に対しては、表面に現れた現象のみにとらわれず、その背景に障害が関係している可能性があるか否かなど、幼児児童生徒をめぐる状況に十分留

意しつつ慎重に対応する必要があること。

そのため、生徒指導担当にあたっては、障害についての知識を深めるとともに、特別支援教育コーディネーターをはじめ、養護教諭、スクールカウンセラー等と連携し、当該幼児児童生徒への支援に係る適切な判断や必要な支援を行うことができる体制を平素整えておくことが重要であること。

(エ) 交流及び共同学習、障害者理解等

障害のある幼児児童生徒と障害のない幼児児童生徒との交流及び共同学習は、障害のある幼児児童生徒の社会性や豊かな人間性を育む上で重要な役割を担っており、また、障害のない幼児児童生徒が、障害のある幼児児童生徒とその教育に対する正しい理解と認識を深めるための機会である。

このため、各学校においては、双方の幼児児童生徒の教育的ニーズに対応した内容・方法を十分検討し、早期から組織的、計画的、継続的に実施することなど、一層の効果的な実施に向けた取組を推進されたいこと。

なお、障害のある同級生などの理解についての指導を行う際は、幼児児童生徒の発達段階や、障害のある幼児児童生徒のプライバシー等に十分配慮する必要があること。

(オ) 進路指導の充実と就労の支援

障害のある生徒が、将来の進路を主体的に選択することができるよう、生徒の実態や進路希望等を適確に把握し、早い段階からの進路指導の充実に図ること。

また、企業等への就職は、職業的な自立を図る上で有効であることから、労働関係機関等との連携を密にした就労支援を進められたいこと。

(カ) 支援員等の活用

障害のある幼児児童生徒の学習上・生活上の支援を行うため、教育委員会の事業等により特別支援教育に関する支援員等の活用が広がっている。

この支援員等の活用に当たっては、校内における活用の方針について十分検討し、共通理解のもとに進めるとともに、支援員等が必要な知識なしに幼児児童生徒の支援に当たることのないよう、事前の研修等に配慮すること。

(キ) 学校間の連絡

障害のある幼児児童生徒の入学時に学校間で連

絡会を持つなどして、継続的な支援ができるようにすることが望ましいこと。

⑧ 厚生労働省関係機関等との連携

各学校及び各教育委員会等は、必要に応じ、発達障害者支援センター、児童相談所、保健センター、ハローワーク等、福祉、医療、保健、労働関係機関との連携を図ること。

3. 障害者の雇用の促進等に関する法律（障害者雇用促進法）

民間企業、国、地方公共団体は、「障害者の雇用の促進等に関する法律（障害者雇用促進法）」に基づき、それぞれ以下の割合（法定雇用率）に相当する数以上の身体障害者又は知的障害者を雇用しなければならないこととされています。

（カッコ内は、それぞれの割合によって1人以上の身体障害者又は知的障害者を雇用しなければならないこととなる企業等の規模を示しています。従って、民間企業の場合、常用労働者数が55人未満の場合は法定雇用率が適用されません。）

民間企業	一般の民間企業 …………… 1.8% （常用労働者数が56人以上規模の企業）
	特殊法人等 …………… 2.1% （常用労働者数48人以上規模の特殊法人及び独立行政法人）
国、地方公共団体	…………… 2.1% （職員数48人以上の機関）
ただし、都道府県等の教育委員会	…………… 2.0% （職員数50人以上の機関）

なお、重度身体障害者又は重度知的障害者については、それぞれその1人の雇用をもって、2人の身体障害者又は知的障害者を雇用しているものとみなされます。また、短時間労働者は原則的に実雇用率にはカウントされませんが、重度身体障害者又は重度知的障害者については、それぞれ1人の身体障害者又は知的障害者を雇用しているものとみなされます。

〔給付等〕

「障害者の雇用の促進等に関する法律（障害者雇用促進法）」の規定により、常時300人を超える労働者を雇用する事業主については、法定雇用率を

満たしている場合、超える人数1人につき月額25,000円の障害者雇用調整金が支給され、逆に満たしていない場合は、不足1人につき月額50,000円の障害者雇用納付金が課せられます。

常時300人以下の労働者を雇用する事業主（特殊法人を除く）については、当分の間、障害者雇用調整金及び障害者雇用納付金の規定は適用されませんが、報奨金制度が設けられています。

4. 障がい者の雇用状況

少子高齢化にある我が国においては、就労人口が将来に向けて先細りする方向にあります。そのためには、高齢者や外国人の雇用機会を構築すべきでしょう。また、本題である障がい者の就労支援を促進していくことも必要です。

そのためには、国、地方公共団体等は民間に受け入れられる施策が必要です。国、地方公共団体および学校、民間企業などが総合的にかつ相互に連携して進めていく必要があります。

① 国、地方公共団体における在職状況

2.1%の法定雇用率が適用される国、地方公共団体の機関における実雇用率については、国が前年より0.05%上昇し2.19%、都道府県については前年より0.03%上昇し、2.49%、市町村は0.01%上昇し2.45%となり、全体としては前年より0.05%上昇して2.40%となりました。国、都道府県、市町村はいずれも法定雇用率2.1%を達成していますが、2.0%の法定雇用率が適用される都道府県等の教育委員会の機関では前年より0.01%上昇しましたが1.24%に止まっており、法定雇用率に達していません（平成15年6月現在）。

② 雇用状況調査（厚生労働省）

厚生労働省がまとめた障がい者の雇用状況に関する集計結果によれば、平成20年6月1日現在における一般民間企業（規模56人以上）での身体障がい者、知的障がい者及び精神障がい者の実雇用率は1.59%（前年1.55%）となっていることが分かりました。また、1.8%の法定雇用率を達成している企業割合は44.9%（同43.0%）となっています。

表1から実雇用率を比較すると、企業規模が大きくなるにつれて実雇用率は高くなっています。

表1. 企業規模別障がい者の実雇用率

企業規模	実雇用率
56～99人	1.42%
100～299人	1.33%
300～499人	1.54%
500～999人	1.59%
1,000人以上	1.78%

次に、法定雇用率を達成している企業の規模別割合をみると、56～99人で44.9%（前年44.8%）、100～299人で45.7%（同44.4%）、300～499人で43.5%（同40.8%）、500～999人で41.8%（同40.4%）、1000人以上で43.8%（同40.1%）となっており、いずれの規模とも前年より上昇しています。

（平成20年11月28日、厚生労働省報道より）。

③ ビルメンテナンス業における実雇用率

ビルメンテナンス業における実雇用率は定かではありませんが、粗々の試算では、平均1.49と試算しています（小松伸多佳氏試算）。

また、小松氏はビルメンテナンス業が障がい者雇用に関してなしうる貢献について、2つの貢献方法があるとしています。第一は、ビルメンテナンス業の企業自身が障がい者を雇用することによって直接的に資する方法、第二は、ビルメンテナンス業以外の業種の企業が障がい者雇用を進めようとする場合に、ビルメンテナンス業として障がい者をサポートする方法であると述べています。

5. ビルメンテナンス業における知的障がい者の就労状況

（社）全国ビルメンテナンス協会と高草木明（東洋大学教授）氏らは、平成19年8月、会員企業3,121社に対して知的障がい者の建物清掃業務就労状況に関するアンケート調査を実施しました。調査結果は以下の通りです（抜粋引用）。

① 雇用実績

ア) この10年の間に雇用したことはない（63%）

イ) この10年の間に雇用したことがあるが、現在は雇用していない（12%）

ウ) 現在、雇用している（24%）

② 在職年数と知的障がい者の年齢

在職年数では、1年以内が30%弱、2年～5年で40%強で、5年以内が約70%を占めていました。

また、年齢では、18歳～25歳（24%）、26歳～30歳（17%）、31歳～35歳（18%）、36歳～40歳（12%）で約70%を占めていました。

③ 雇用方法

雇用方法は、養護学校・ハローワークが約50%を占めていました。

④ 今後の雇用について

今後、雇用するつもりがない理由では、顧客の理解が得られない、社内の管理体制の不備、作業の安全面での不安が主な記述内容でした。

また、雇用継続している会社は、以下の理由で今後とも雇用継続を考えているとアンケートに記述しています。現在の雇用者の評価、法定雇用率確保、社会的貢献などが主な理由です。

⑤ その他

- ・顧客の評価では、顧客によりプラスになることもマイナスになることもあるという回答が最も多くありました。
- ・教育訓練では、経済的、人的負担の大きさに苦心しているようです。
- ・清掃作業の対象では、公共施設や大学、一般ビルが主な対象でした。
- ・離職理由は、健康上の理由や職場の人間関係、業務・作業内容が主な理由でした。

6. 障がいと各種症状

① 障がいとは

障がいとは固定的なものではなく、当事者を取り巻く環境条件を変えることによって変わりうる相対的なものです。それぞれの住む地域で、一人の市民として生活する人、という視点が大切になってくると言えます。

さらに、我が国は世界に例を見ないスピードで高齢化が進んでいます。年をとると、誰もが目や耳が不自由になり、歩行、食事、排泄などの日常生活動作が困難になり、判断力が弱くなり、何らかの病気などにより生活機能が衰えます。高齢化の問題は、まさに障がいの問題です。今は健常で障がいとは無縁であると思っている人も、いつ自ら障がいの問題に直面しなければならないかもし

れません。障がいの問題は、まさに国民的課題であるといっても過言ではないでしょう(中村実雄・須田正信編著)。

② 各種症状

(ア)意識消失

突然意識がなくなること。意識がなくなると転倒してしまう場合と意識はないのだけれどもしっかり自分でたっている場合とがあります。

(イ)多動、落ち着かない

必要以上に動き回る状態をさします。同年齢の子供達と比べたときに、明らかに運動量が多く、指示を与えても短時間しか従えないような状態をさします。

常に体を揺らしていたり、手足を動かしている程度の場合もあります。

(ウ)こだわり

物あるいは人に対する執着のことが多いです。同じタオルあるいは人形を手にもっていないと眠れない子供などです。

(エ)指示あるいは意思が通じない

精神遅滞や聴覚障がいが生じます。やみくもに怒っても仕方ありませんから発達指数や知能指数や聴力を測定することが必要です。

(オ)顔色が悪い、顔色不良

(カ)かんしゃく、パニック

精神遅滞と、その場面の状況を理解することが難しいため、なぜそのようなことが起こったのかわからずにかんしゃくを起こしたり、パニックになったりします。

(キ)ことばがでない、ことばが遅れている

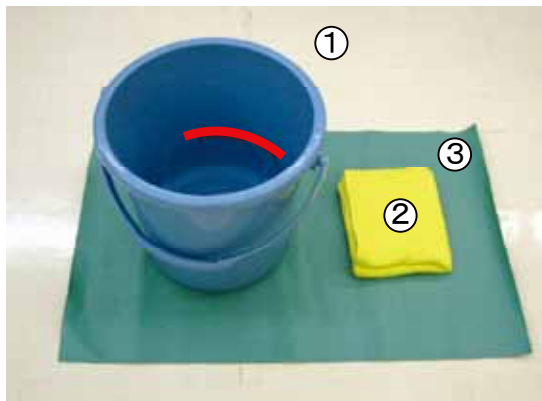
(小野次郎著)

2 実技編



1. タオルの使い方

(1) 資器材の準備



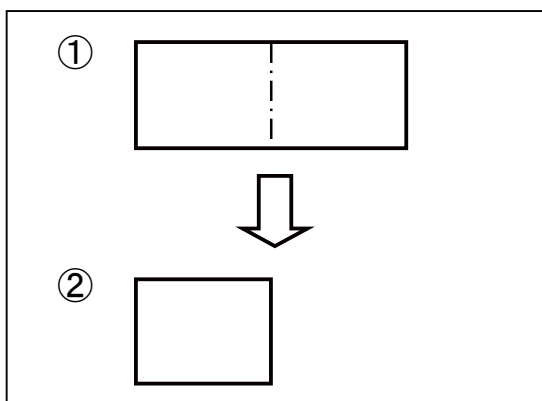
ア. バケツ（写真①）

イ. タオル（写真②）

ウ. 養生シート（写真③）

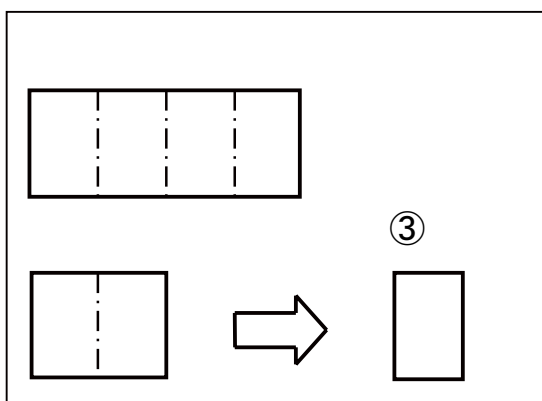
※バケツ内の底から3分の1のところに赤印をつける

(2) た た み 方

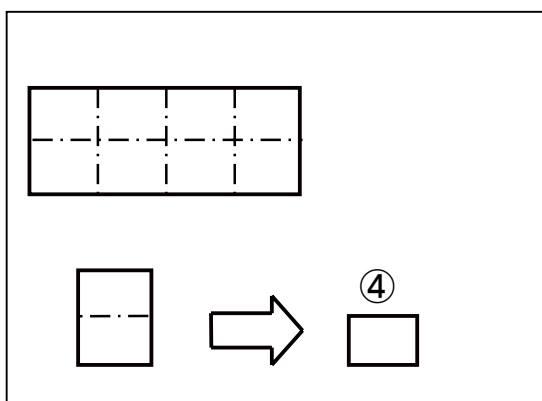


ア. タオルを横に広げる（左図①）

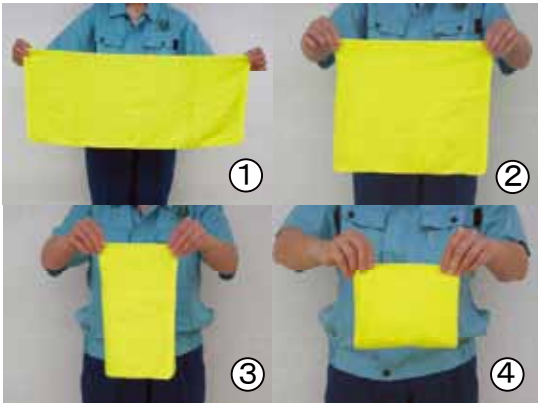
イ. 2つに折る
（2つ折り、左図②）



ウ. 更に2つに折る
（4つ折り、左図③）



エ. 最後は縦に2つに折る
（8つ折り、左図④）



(3) 絞り方



(4) テーブルの拭き方

1) 準備



ア. 原型 (写真①)

イ. 2つ折り (写真②)

ウ. 4つ折り (写真③)

エ. 8つ折り (写真④)

ア. 両端を持ち、揉み洗いする (写真①)

イ. 揉み洗いが終わったら8つ折りをさらに半分に折って (16折り) 絞る (写真②)

ウ. 16折りは野球のバットの持ち方であり、この持ち手で絞るのを竹刀 (しない) 絞りという (写真③)

エ. 絞り終わったら8つ折りに広げ、手に付いた水分を拭き取る (写真④)

ア. 養生シートを作業の邪魔にならない場所に置く

イ. 黄色タオルを8つ折り状態で養生シートの上にセットする

ウ. バケツに水を3分の1入れ、養生シートの上に置く
(バケツ内の底から3分の1のところを赤印を付ける)

エ. 黄色タオルを絞る

ポイント

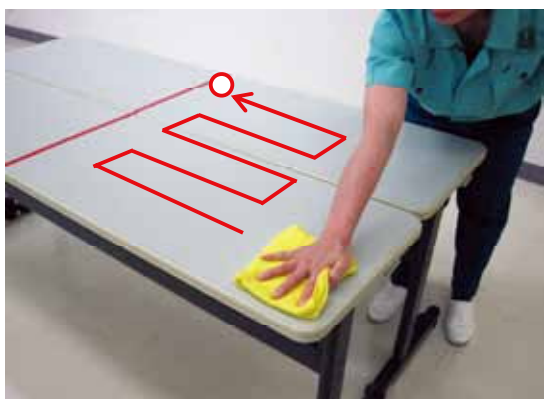
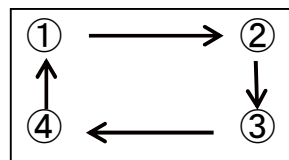
- 1 強く絞れていれば、誉める
- 2 バケツの回りに水跳ねが無い場合は、誉める

2) 作業方法

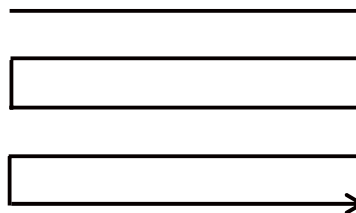


ア. 8つ折りタオルのバラバラの部分に親指をかけて持ち机の左隅からスタートする

イ. 左半分の隅を拭き、スタート地点に戻る



ウ. タオルを少しずつ下げながら○まで拭いて行く



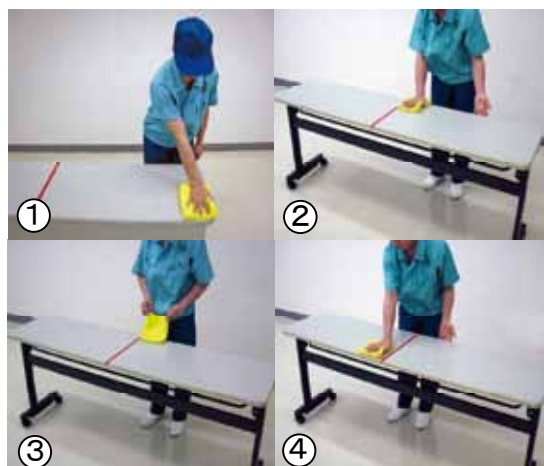
エ. タオルの面を替える (写真①)

オ. タオルの下を両手で持ち、縦に裏返し中央の位置からスタートする (写真②)



以下、残り部分も同じ動作の繰り返し

3) おさらい



ア. 左上からスタート、左半分の隅を拭き、スタートに戻ったら、少しずつ下げながら中央下へ移動 (写真①②)

イ. タオルの面を替えて中央上へ移動し、中央上スタートで右半分の隅を拭く (写真③④)

ウ. 少しずつ下げながら右下隅まで拭き、終了する (写真⑤)



(5) まとめ

1) タオルの種類と色分け

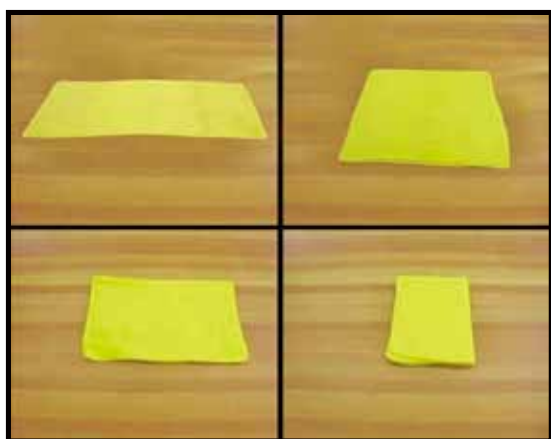


ア. 基本的に雑巾ではなくタオルを使用する

イ. タオルは使用場所により色分けする
 トイレ……………赤
 机・テーブル……………黄色
 窓ガラス・床・その他…白

ウ. 色は自由だが、必ず使い分ける

2) タオルのたたみ方



ア. 4つ折り、8つ折り、16折りをイメージする

イ. 4つ折りを横にして両手親指をかけて持ち、親指を合わせ8つ折りとする

ウ. そのまま右手で持てば、バラバラ部分に親指が掛かるので、この状態で拭く

3) タオルの絞り方、拭き方



ア. 4つ折りのタオルを持ちバケツの前に片膝を付いて座る (写真①)

イ. 親指を合わせ内側に折り8つ折りの状態でバケツに入れ揉み洗いする (写真②)

ウ. 終わったら16折りで絞る (写真③)

エ. 手を拭く (写真④)
 オ. 8つ折りタオルのバラバラ部分に親指をかけて拭く (写真⑤)

ポイント

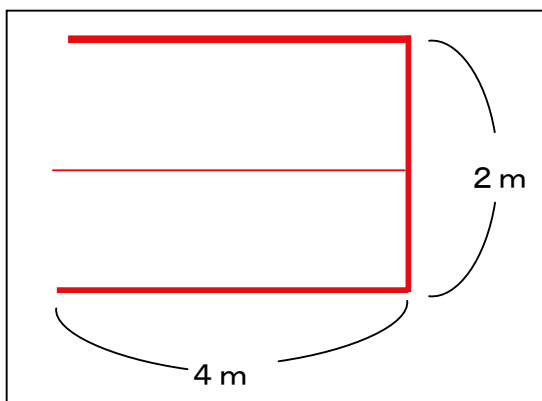
- 1 水滴がバケツの外にこぼれないように絞る
- 2 こぼれた水滴は、最後に拭き取る
- 3 バラバラ部分を親指で押えられたら、誉める

2. 自在ぼうきの使い方

(1) 資器材の準備



- ア. 自在ぼうき（写真①）
- イ. 伸縮用ハンドル（写真②）
- ウ. 一般用毛先（45cm）（写真③）
- エ. 階段用毛先（30cm）（写真④）
- オ. 毛かき（写真⑤）
- カ. 文化ちりとり（写真⑥）



- ア. 室内で練習する場合は、テープを貼って幅2m、奥行き4m程度のコートを作ると良い
- イ. 中央のテープは慣れてきたら、はずす
- ウ. 実際の廊下が利用できれば、廊下で行う

(2) 持ち方



- ア. ハンドルをあごの高さに合わせる（写真①）
- イ. 左手が上、右手が下にする（持ち手の間隔は、30～40cm）（写真②）
- ウ. 親指を先端にかける（写真③）
- エ. ごみ回収は、ハンドルの中央より下を持ち、脇の下にはさむ（写真④）

ポイント

親指を先端にかけられたら、誉める

(3) 練習用コートでの掃き方

1) 作業手順



ア. 作業は、押さえ掃きを基本とし、正しい持ち方、姿勢でスタート位置へ

イ. 幅木とほうきの角度は 45° 程度とする

※幅木・・・柱・壁の最下部に取り付ける板のこと

※写真では、テープを幅木とみなす

ウ. つま先位置まで幅木に沿って掃く

エ. 幅木側から足元を過ぎ左肩まで押さえるように掃く
(右から掃く場合)

オ. 上記ウ、エを繰り返しながら前進する

カ. ●地点でトントンと毛先を軽くたたき、ほうきのごみを落とす

キ. 一步前進する

ク. 以下、同じ動作を繰り返す

ケ. 正しい動作で作業すると、ごみが一直線に中央に集まる

(慣れないうちは、中央にテープを貼るとよい)



コ. 右半分が掃き終わったら、身体を半回転させ幅木側まで掃く



サ. 右半分と同じ動作を繰り返す
シ. 幅木に対してほうきの角度は 45° とする
ス. 身体の直前を真っ直ぐ掃く
●地点でトントンとほうきの毛先を軽くたたく

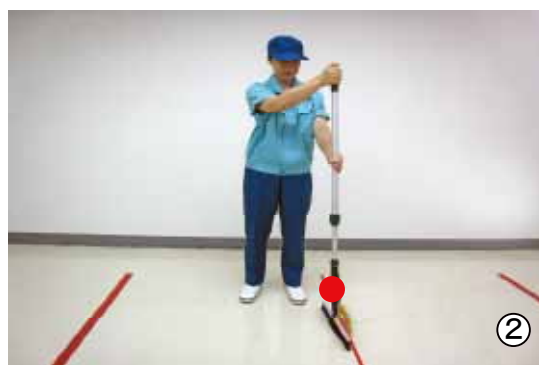


セ. 左右のごみを真ん中一直線に集め、後からごみを寄せる



ソ. ごみを途中で2、3度集める
タ. このときに左右の手を持ち替える
※床に着く毛先の面が変わらないように、片面に目印の赤テープを貼る
チ. 目印の赤テープを常に上にして掃く
(詳しくはP23 参照)

2) 掃き方(持ち替え方)



- ア. 右から左へ掃く場合は、左手が上、右手は下（持ち手の間隔は 30～40 cm）になり、ほうきの目印である赤テープは右側とする（写真①）
 イ. そのままの位置で、手を持ち替える（右手が上、左手が下、写真②）
 ウ. ほうきを軽く持ち上げ、右へ半回転させながら、後のごみを前に寄せる（写真③）
 エ. 写真③を後ろから見た場合（写真④）

※当日は、ほうきの毛先が床面に触れる側面（常に目印の赤テープの反対側）を使用し、次回に使うときは逆の側面を使用する
 （ほうきの毛先の変形を防ぐため）

3) ごみの取り方



- ア. 最後に文化ちりとりを使って集めたごみを取る（写真①）
 イ. 右手でハンドルの中央付近を持ち、上部を脇の下にはさむ（写真②）
 ウ. ほうきの半分をちりとりに入れるようにしてごみを取る（写真③）
 エ. 作業終了後、毛かきで毛先のごみを取る（写真④）

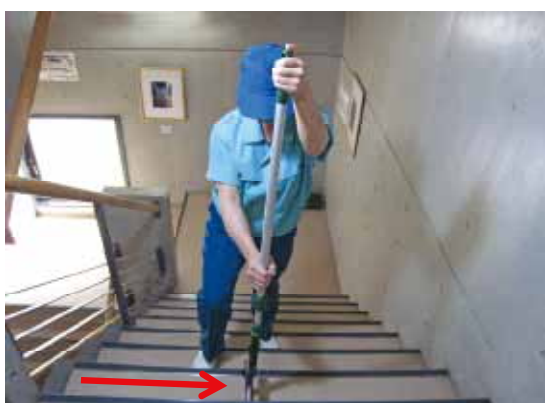
ポイント

ごみを取る場所は、人のいない場所で行う

(4) 階段の掃き方



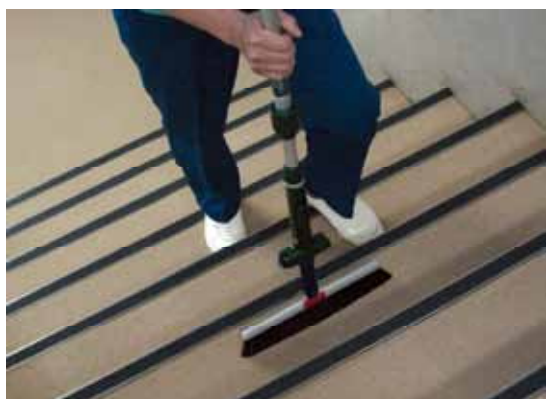
- ア. 階段用ほうき（幅 30 cm）を使用する
- イ. 持ち方は、床と同じ（左手が上、右手が下）
- ウ. 安全のため足は段違いとする
- エ. 向かって右からスタートする



- オ. 右から中央へ掃く



- カ. 中央から手を持ち替える（左手が下、右手が上）
- キ. 左から中央へ掃く
- ク. ごみが中央に集まる



- ケ. 中央のごみを下段へおろす
- コ. ほこりを立てないように静かに作業をする
- サ. 踊り場ごとにごみを回収する

(5) ま と め

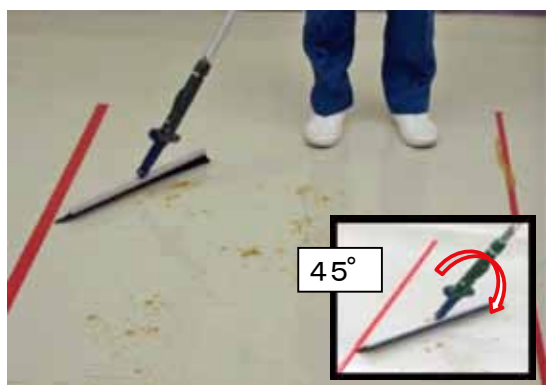
1) 押さえ掃き



ア. ほこりを立てないように押さえ掃きをする

イ. ほうきの毛先が、写真の位置より左に行くと跳ね掃きとなり、ほこりを舞い上げることになる

2) 保全 (キズ)



ア. ほうきを幅木や壁に当てない

イ. そのためにほうきと幅木の角度は、 45° で掃く

3) 安全



ア. 左右の足は、段違いにする
(安全のため左右の足を揃えない)

イ. 道具の置く場所は、踊り場ごとに移動する

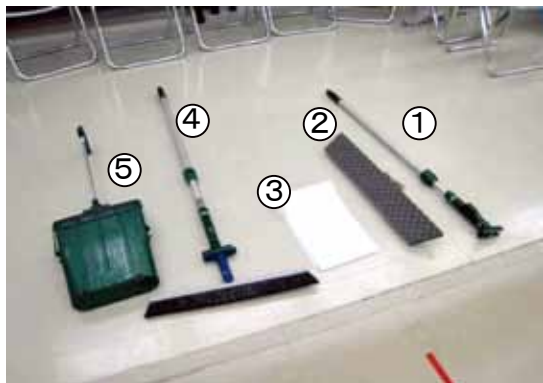
4) 後 始 末



ア. 作業終了後、手入れとして毛かきで毛先のごみを取る

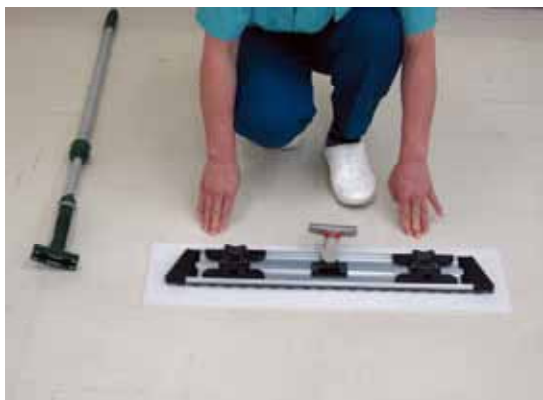
3. ダストクロスの使い方

(1) 資器材の準備



- ア. 伸縮用ハンドル（写真①）
- イ. ホルダー（ヘッド）（写真②）
- ウ. クロス（写真③）
- エ. 自在ぼうき（写真④）
- オ. 文化ちりとり（写真⑤）

(2) クロスの取り付け方



- ア. クロスの上にホルダーをセットする



- イ. クロスを内側に織り込み、左右を止める

(3) 持ち方



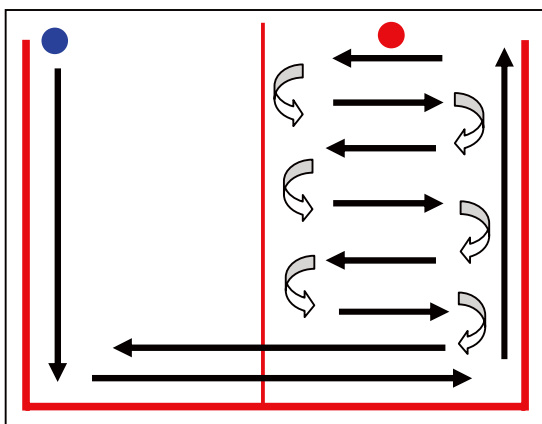
- ア. ハンドルを目の高さに合わせる
- イ. 持ち手は、右手が上、左手が下（持ち手の間隔は、30～40 cm）
- ウ. 右手親指を先端に掛ける

(4) 練習用コートでの掃き方



ア. 正しい姿勢、持ち方でスタートする

イ. 身体とホルダーの間隔を約 1 m 離す



ウ. ●からスタートし、幅木側を先に掃く

エ. ●から S 字で、左半分までを戻る

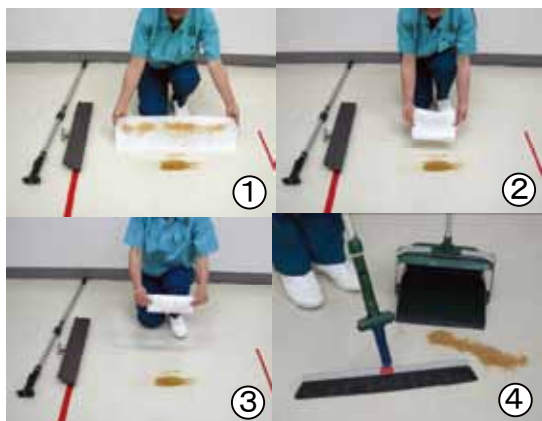
オ. U ターンして右半分を S 字で戻る



作業手順は、左上図参照

ア. 最初に — に沿って幅木側を一周する

イ. 四隅が、丸くならないようにする



ア. 作業が終了したら、クロスを外す (写真①)

イ. ごみが付着している面を内側に 4 つ折りにしてごみ箱に捨てる (写真②③)

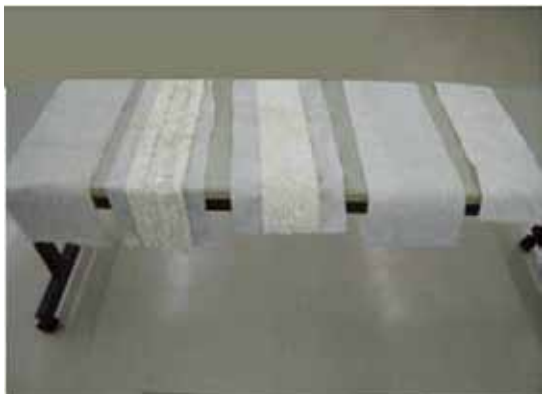
ウ. ちりとりにごみを取って終了する (写真④)

ポイント

- 1 クロスの取替え場所は、人のいない場所で行う
- 2 伸縮用ハンドルは、邪魔にならないように床面に置く

(5) まとめ

1) クロスの種類



ア. クロスには、紙製、布製など各種あり、紙製は、両面が使えるが使い捨て

イ. 布製は、洗濯機で洗い再利用可能



ウ. ホルダーもメーカーにより数種類あり、取り付け方も若干違う

2) 作業のポイント



ア. ホルダーは常に身体の正面におく

イ. ごみの上を歩かない



ウ. ごみが付着している面を内側に4つ折りにしてごみ箱に捨てる
(写真①)

エ. 集めたごみをちり取りに取る
(写真②)

4. モップの使い方

(1) 資器材の準備



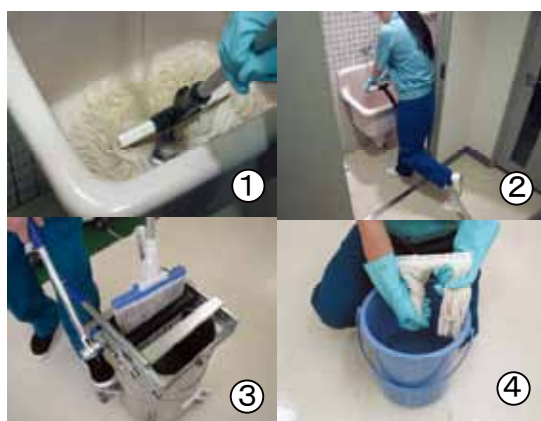
ア. モップ伸縮用ハンドル (写真①)
モップ固定ハンドル (写真②)

イ. ラグ (房糸) …白 (写真③)

ウ. モップリンガー (写真④)

エ. バケツ (写真⑤)

(2) ラグの洗い方・絞り方



ア. モップは洗い場ですすぎ洗い (写真①)

イ. ハンドルに足を掛けて絞る (写真②)

ウ. 練習のときは、モップリンガーで絞る (写真③)

エ. モップリンガーがない場合は、手で絞る (写真④)

※作業中のラグの取替えは、モップハンドルを床に寝かせて行う

(3) 持ち方



ア. 伸縮用のハンドルを目の高さに合わせる

イ. 持ち手は右手が上、左手が下 (持ち手の間隔は 30~40 cm 位)

ウ. 右親指をハンドルの先端に掛ける



エ. 身体はまっすぐ、足幅は、肩幅程度に開き、自然体で立つ

ポイント

モップと身体の間隔が開きすぎない

(4) モップの振り方



- ア. モップを左右に振りながら、少しずつ後ろに下がる。
- イ. 身体のやや左側を中心に振る
- ウ. 身体とモップが離れすぎないように爪先の直前を真っ直ぐ拭く

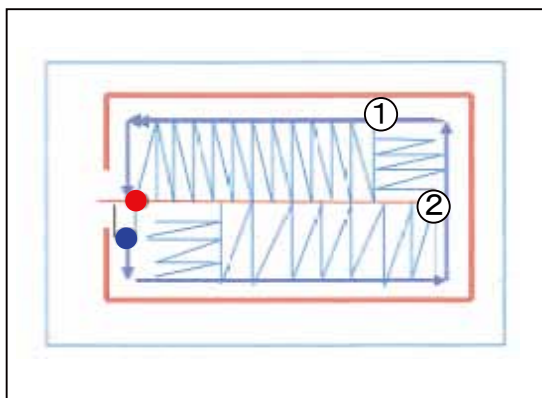


- エ. 同じ速さで後ろに下がる
- オ. このスピードが速いと間が開いてしまう
- カ. 拭き跡が、重なるようにする

良い例 悪い例



(5) 練習用コートでの拭き方



- ア. ●丸からスタートし、幅木側を拭く
- イ. ●丸まで来たら、モップを左図のように左右に振りながら、後ろに下がる（モップの振りは、細かい方が良い）
- ウ. 左図①で身体を反転して下がり、コート中央（左図②）でもう一度反転、コートの右半分を後ろに下がりながら拭く。



- エ. 四隅は、ラークが幅木に触れないように手を添えて拭く（写真①）
- オ. 幅木側は、ラークを内側に折り込んで拭く（写真②）

(6) ま と め

1) モップの色分



モップもタオルと同様に使用場所・用途により、色分けして使う

- ア. 赤…トイレ用
- イ. 白…その他

2) 練習のポイント



- ア. ラーグを内側に折り込み幅木に付けない

- イ. 拭いた場所は踏まない



- ウ. 四隅は、手を添えて隅々までしっかり拭く



- エ. 脚回りは、手を添えて拭く

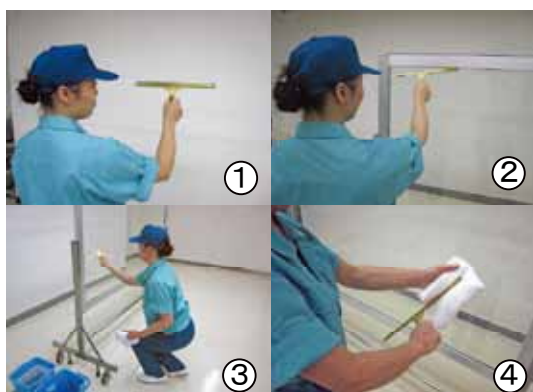
5. ウィンドスクイジーの使い方

(1) 資器材の準備



- ア. ウィンドスクイジー（写真①）
- イ. システムバケツ（写真②）
（インナーバスケット）
- ウ. システムバケツ（バケツ）（写真③）
- エ. 白タオル2枚（写真④）
- オ. 養生シート（写真⑤）

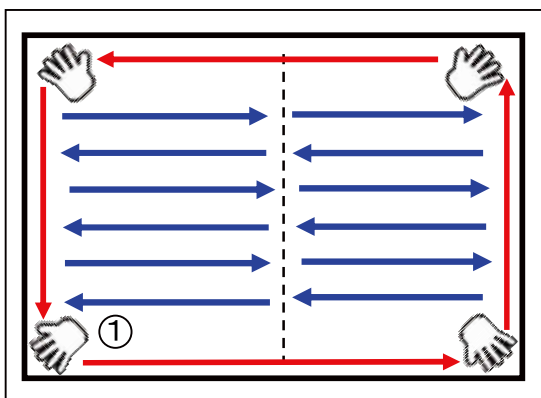
(2) 持ち方・使い方



- ア. グリップをしっかりと握る（写真①）
- イ. 左を少し下げて降ろす（写真②）
- ウ. 身体と一緒に降ろす（写真③）
- エ. 一回ごとにゴム刃を拭く（写真④）

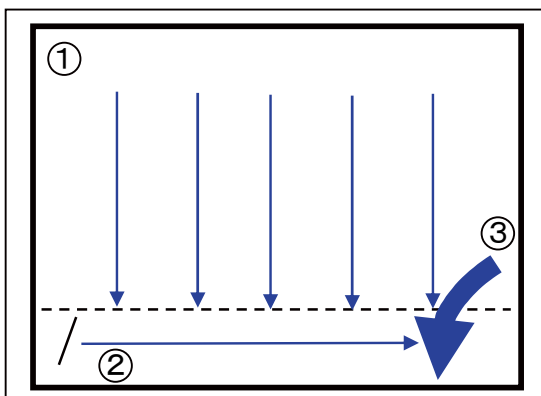
(3) 練習用ボードでの使い方

1) ガラス面の水拭き



- ア. 左図①からスタートし、赤線に沿って四隅をとりながら①にもどる
- イ. 四隅は左図のように指先を使い押し込むようにする
- ウ. タオルの面を替えて左上から青線に沿って拭く

2) ウィンドスクイジー操作



- ア. 左図①からスタートし、下部を20 cmほど残す
- イ. 残った下部を横引きし、同じく20 cmほど残す（左図②）
- ウ. 最後に残った部分を扇型で引く（左図③）

(4) ま と め
1) 水拭きのポイント



- ア. タオルを緩めに絞る
- イ. システムバケツは邪魔にならない場所に置く



- ウ. ていねいに四隅を拭く



- エ. 隅を拭き終わった時点でタオルの面を替える



- オ. 全体を半分ずつムラなく拭く

2) ウインドスクイジー操作のポイント



ア. 力が均等に入るようにホルダーを
しっかり握る



イ. スクイジーの左を少し下げて引く
(汚水が広がらないようにするた
め)



ウ. 身体ごと引く
(スクイジーとガラス面の角度が
変わらないようにするため)



エ. 1 回ごとにゴム刃を拭く
(汚水をガラスにつけないため)

6. 真空掃除機の使い方

(1) 資機材の準備



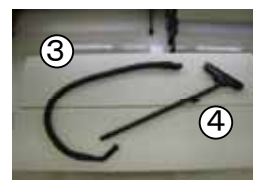
真空掃除機の種類

ア. アップライト型 (写真①)

イ. ポット型 (写真②)

ウ. ホース (写真③)

エ. ウオンド (写真④)



(2) 練習用コートでの作業



ア. コードの損傷がないか手で確認する

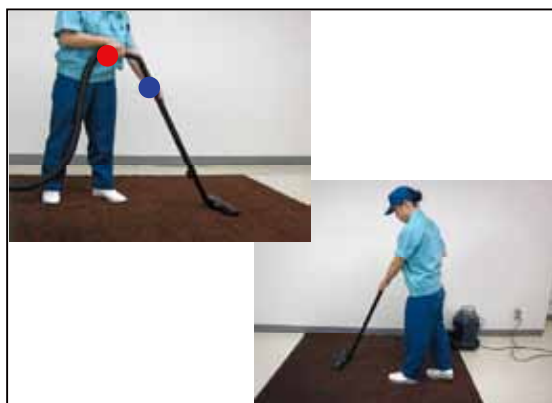
イ. 電流遮断器をセットする

ウ. プラグを入れる



エ. 本体のスイッチを入れる

オ. 手を当てて吸引を確認する



カ. 両手でホース●とウオンド●を持ち作業を行う

キ. 無理のない姿勢で行う

(3) ま と め

1) 作業のポイント



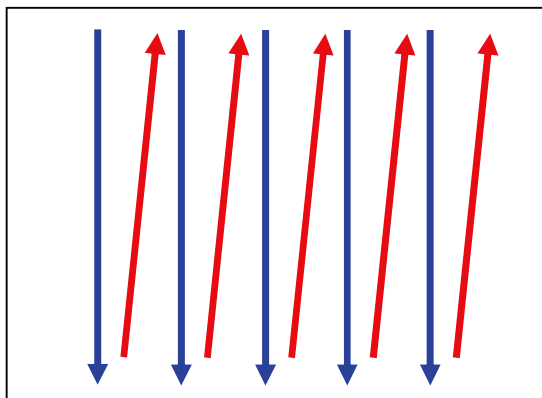
[アップライト型]

- ア. 無理のない姿勢で行う
- イ. 左手でコードを持つ



[ポット型]

- ア. 無理のない姿勢で行う
- イ. 両手でウォンドを持つ



- ア. 引き、押しの繰り返し
- イ. 少しずつ重ねていく
- ウ. 隙間を空けない



- エ. 作業中の移動は、手で本体を持つ



オ. プラグを抜く時は、コードを引っ張らない（悪い例 写真①）

カ. プラグ本体を持って引き抜く（良い例 写真②）



キ. 移動する時は、ホースを引っ張らない（悪い例 写真①）

（良い例 写真②）



ク. 曲がる場所では、大きくゆっくりと

（悪い例 写真①）

（良い例 写真②）

2) ごみの捨て方



ア. 紙袋はごみが3分の2くらい溜まったら交換する

ポイント

吸い込み部分は汚れているので、洗剤等で拭く

7. 移動時の安全な持ち方

(1) バケツ



(2) 自在ぼうき



(3) モップ



(4) ウィンドスクイジー



(5) ポット型真空掃除機



(6) アップライト型真空掃除機



(7) 作業カート



(8) コレクター



【参考1】運搬の仕方

ビルクリーニングの作業では、物を運ぶ機会が多くあります。運搬は簡単にできる仕事であるために気軽に扱われがちですが、そうしたことを発端として労働災害につながる恐れもありますので、取り扱いには注意が必要です。

(1) 運搬の基本

〔物を持ち上げる場合〕

物を持ち上げるときは、持ち上げる物のそばに近づき、腰をおとして、しっかり手をかけたうえ、背骨をまっすぐにしたまま脚を伸ばすようにします。

この姿勢で持ち上げないと腰に大きな負担がかかり、腰のねんざを起こすおそれがあります。

〔物を下ろす場合〕

- ① 静かに下ろし、決して投げつけない
- ② あとの段取りを考え、次の作業に不便な置き方や積み方をしない
- ③ 倒れないように、またくずれないように積む
- ④ 大きな物は下にし、一定の高さを超えて積まない
- ⑤ 物が大きく、重い場合は、指にはさんだり、足に落としたりすることを防ぐためその一端を台にかけ腹や腕で押すようにする
- ⑥ 重い物を肩から下ろすときで、単独では無理なときは応援を求める

(2) 資機材の扱い方

- ① 壁面や間仕切りなどに立てかけないようにする
- ② エレベーターや扉などの出入り口付近には置かないようする
- ③ 移動する際は、モップやほうきの柄が周りの人にぶつからないように身体の近くに持って移動する

* 詳細は、P38 の「7. 移動時の安全な持ち方」を参照してください。



【参考2】清掃の基本 Q&A

学校での授業や各種講習会の中で、先生方から出された質問事項を「Q & A」という形でまとめています。

1. タオルの使い方に関して

Q1 なぜ、雑巾ではなくタオルを使うのですか？

学校では雑巾を使用していますが、やはりタオルの方が使い勝手がいいのでしょうか？

A1 一つはプロの使う道具（資器材）を使って作業の基本を覚えてもらうということ、もう一つは、効率と衛生上の問題から雑巾ではなくタオルを使っています。

まず効率面ですが、通常の除塵拭きの場合、タオルを8つ折（雑巾の大きさ）にすると表裏で16面使えますが、雑巾では2面しか使えません。大量の机などを拭く場合は、タオルの方が効率的です。

もう一つ、衛生面からタオルを使用するのは、雑巾にはミシンなどの縫い目があり、そこが雑菌の温床になり不衛生になるからです。

Q2 小学校低学年ではタオルが大きすぎて扱えません、雑巾でもいいですか？

A2 かまいません。ただタオルのたたみ方も勉強になりますので、タオルを半分に切るなど工夫してみてください。

Q3 なぜ、テーブルは黄色いタオルで拭くのですか？

A3 タオルは使用場所によって色分けして使います。

例えば、トイレの便器は赤、洗面は青、机・テーブルなどは黄色、その他（窓ガラスや床）は白などです。

どの場所にどの色を使うかは自由ですが、東京都特別支援学校への指導の際には上記の例で統一しています。

Q4 プロの場合もタオルはバケツの水を使って洗うのですか？

A4 通常はバケツの水は使いません。作業終了後まとめて洗濯機で洗います。

Q5 ではなぜ学校ではバケツを使うのですか？

A5 タオルのたたみ方、絞り方などの基本動作を覚えてもらうため、特に絞り方の練習にはバケツが必要です。この基本動作を覚えればご家庭での「お手伝い」にも応用できます。

Q6 床を拭く場合も雑巾ではなくタオルを使うのですか？

A6 そうです。タオルを八つ折にし、バラバラの方に親指を掛けテーブルと同じように少しずつ後ろに下がるように拭いてください。

ただし、プロの場合、床面はタオルでなくモップを使用します。モップの方が効率的ですし、立ったまま拭けるので身体も楽です。学校でも将来的にはモップ拭きを採用する予定です。

2. 自在ぼうきの使い方に関して

Q1 なぜ、「押さえ掃き」をするのですか？

A1 ほこりをたてないためです。自在ぼうきを使用する目的は、目に見えないほこりを取ることです。「はね掃き」になるとほこりが空中に舞い上がり人が吸ってしまいますし、そのまま床に落ちてほこりは取れません。

Q2 壁際を掃く場合、ほうきの角度はなぜ45°なのですか？

A2 90°(直角)にすると台木の先端が壁や幅木に当たり傷をつけるおそれがあります。清掃の目的の一つは建材の汚れを落とし、建材を保護することです。そのため清掃によって建材を汚し傷つけることは絶対に避けねばなりません。その対策として作業動作や使用資機材などには様々な工夫がしてあるのです。

Q3 動かせない机などがあった場合の自在ぼうきの使い方を教えてください。

A3 教室の場合はある程度机、椅子などは移動できますが、職員室などでは多くの備品がある中を掃かねばなりません。これはプロでもかなりの熟練が必要です。

プロの場合は自在ぼうきのほかに、ダストクロス、モップ、タオルなどを併用して室内のほこりを除去し、常に清潔な状態を保つように工夫しています。

Q4 自在ぼうきは小学校低学年では使用していませんので、柄の短い座敷ぼうきなどの使用上の注意点を教えてください。

A4 最近は伸縮用ハンドルもありますし、階段用の短い(30cm)毛先などもありますので、自在ぼうきの使用を推奨しています。

座敷ぼうきも、なるべくほこりをたてないように作業を行ってください。

Q5 自在ぼうきは児童には少し難しいと思いました。どれくらいでマスターできますか？また、指導時間、手順なども教えてください。

A5 基本的には2m×4mくらいの練習用コートを作り、姿勢、持ち方、ほうきの角度、掃き方などの基本動作を繰り返し教えてください。

時間はかかっても先生方が諦めなければ必ずできます。

3. ダストクロスの使い方に関して

Q1 自在ぼうきとダストクロスの使い分けを教えてください。

A1 自在ぼうきも、ダストクロスも主に床面の除塵に使用します。

除塵のポイントはほこりをたてない、舞い上がらせないことです。自在ぼうきは「押さえ掃き」でほこりをたてないように掃きますが、かなりの技能が必要です。ほこりをたてない作業という点ではダストクロスのほうが簡単です。プロの世界でも最近では自在ぼうきよりダストクロスが使われるケースが多くなっています。

廊下や体育館など障害物のない場所ではダストクロスのほうが効率的です。ただし、学校では掃き方の基本ということで自在ぼうきを教えています。ダストクロスを使用する場合でも最後のごみ集めはほうきを使いますし、階段、トイレ、狭い室内などでも使えますので、作業場所に応じて使い分けてください。

Q2 中学生ではダストクロスを「S字」に動かしていくのは難しいと思うのですが、前へ押して歩くだけでもいいのでしょうか？

A2 もちろん結構です。ただS字に動かしていくほうが、時間的にはかなり効率的ですし、若干難しいことにチャレンジするという意味でも、中学3年生くらいでは「S字」にも挑戦させ、自信をつけさせるのもいいと思います。

4. モップの使い方に関して

Q1 モップもタオルのように色分けして使うのですか？

A1 基本的にはそうです。ただし、今のところ房糸(ラグ)は白しかありませんので台木(房糸を挟んでいるプラスチック部分)でトイレ用は赤、ワックス塗布の場合は青、その他は白など、プラスチックの色で分けてください。

Q2 小学校低学年では、モップの取り扱いが難しいですか？

A2 モップはプロでも1人前に振れるようになるには3～5年かかるといわれており、決してやさしくはありませんが、基本を忘れずに「習う

より慣れろ」で使っていれば少しずつ上達していきます。頭で覚えずに身体で覚えるように指導してください。そういう意味では小学生にもモップを持ってもらいたいと思います。

5. ウインドスクイジーの使い方に関して

Q1 なぜ、ホワイトボードで練習するのですか？

A1 正式には、東京都教育庁指導部主催で年2回行われている「清掃技能検定」で使用されている既製のガラス練習台(ビルクリーニング技能検定で使用のもの)があります。それと形、大きさが近いものということで代替品としてホワイトボードを使用しています。

ホワイトボードで基本の作業動作、手順など「型」を覚えてから実際の窓ガラスを使って練習してもらおうと考えています。

Q2 システムバケツを使わないといけないのですか？

A2 そんなことはありません。

普通のバケツ2個、あるいはバケツ1個と手提げカゴ(タオルとスクイジーを入れるだけで水は入れません)などでかまいません。

ただ、プロはなるべく使いやすく、見た目もいい資器材という観点から、会社単位、現場単位で統一しているところも増えています。

Q3 なぜ、スクイジーの端を下げるのですか？

A3 スクイジーの端を下げないときれいになったところに汚水が流れてしまうからです。それを防ぐためにきれいになったところの方のスクイジーを下げます。

スクイジー操作のポイントはガラスに水分を残さないことです。一度除去したところに水をつけないためには、1回ごとにゴムを拭いたうえで、水分のないところに少し重ねて引き、最後に乾いたタオルでガラス際を拭く、全てその為です。

6. その他全般的な質問

Q1 壁面など、掲示物の多い場所の清掃方法がありますか？

A1 壁面は、原則的に静電気ほこり取り(ポリエステル製の極細繊維で静電気を利用してほこりを取る、はたき状の資器材)などによる「除塵」のみにしてください。汚れ方、建材の種類にもよりますが、基本的には、水、洗剤などを使わないようにしてください。

Q2 自在ぼうき、スクイジーはどこで売っていますか？

A2 スクイジーは一般の雑貨店でも販売されておりますが、プロが扱う資器材をご所望であれば、東京ビルメンテナンス協会までご相談ください。

Q3 高等部の生徒を担当しているのですが、あまり清掃へのイメージがよくない生徒がいます。清掃の大切さや、楽しさを伝えるために、どんなことをしたらよいのでしょうか？

A3 そういうイメージをもった生徒のいる学校で講習会を開催してみたいですね。何回か継続すれば清掃の大切さ、楽しさを伝えられると思いますが、一言で言えば、伝える立場にある者が伝える事の大切さと楽しさを本当に知っていることが、大事だと思います。

それを身体で表現できればいいと思っています。



3 マナー 編



1. クリーン・クルーのプロとして知っておきたいこと

クリーン・クルーの任務

私たちクリーンクルーの仕事は、

- 清掃ということを通じ
- ビルを利用するお客さまに対し
- 快適で安全な環境をつくる

ということにあります。



5S環境



5S環境 とは？

“快適”で“安全”な環境のことを「5S環境」といいます。

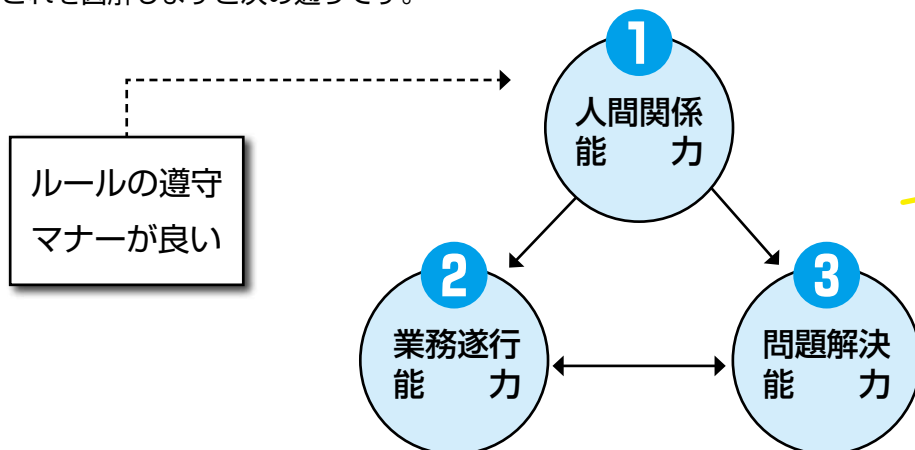
それは「整理」「整頓」「清潔」「清掃」「躰」についての行き届いた環境を指しています。

- 「整理」「整頓」「清潔」「清掃」は、私たちの仕事のすべての基本となります。
人目のつくところだけでなく、清掃資機(器)材や用具類を入れる場所、そのほか普段目のつかないような場所も含まれます。
- 「躰」とは、はじめと気配りのことです。
躰がキチンとしていることは、物事のはじめと他人への気配りができているということで、これが私たちの仕事の第一歩となります。
- このようなビルの環境をつくり、かつ維持していくことは、企業や店舗の“顔づくり”をお手伝いしていることにもなるでしょう。お客さまのオフィスや店舗のイメージアップに大きく影響することを意識しながら仕事を進めることが大切です。

(1) 会社は皆さんの持つ3つの能力に期待しています

これはどんな仕事でもそうですが、マナーの悪い人は“よい仕事が出来ず”
良い仕事をする人は、“マナーが良い”ものです。

これを図解しますと次の通りです。



3つの能力とは?

会社が従業員(社員)の皆さんに求める能力とは、上記の3つの能力です。

①人間関係能力とは

なにも難しい能力ではなく、“他の人と仲良くする”ことを心がければよいのです。

②業務遂行能力とは

文字通り“仕事を完遂する”能力です。

③問題解決能力とは

目標を達成するとか、成長するとかいったことと、トラブルなど問題を解決する能力です。

相互に関連する3つの能力

人間関係能力の無い(または低い)人は、他の人(仕事仲間)との人間関係やお客さま(オーナーやビルに勤務する人)との人間関係を上手くつくるできません。

人間関係能力の有無がもたらす影響

- 職場の人間関係が悪い場合は、チームワークが悪くなり、業務遂行に影響を及ぼします。
- また、お客さまとの人間関係が悪い場合は、小さなトラブルでも針小棒大に問題を大きくされたり、問題を解決し論理的に納得していただいても、感情的に納得していただけないものです。
- このように人間関係が悪いと、「業務遂行」と「問題解決」に影響してきます。

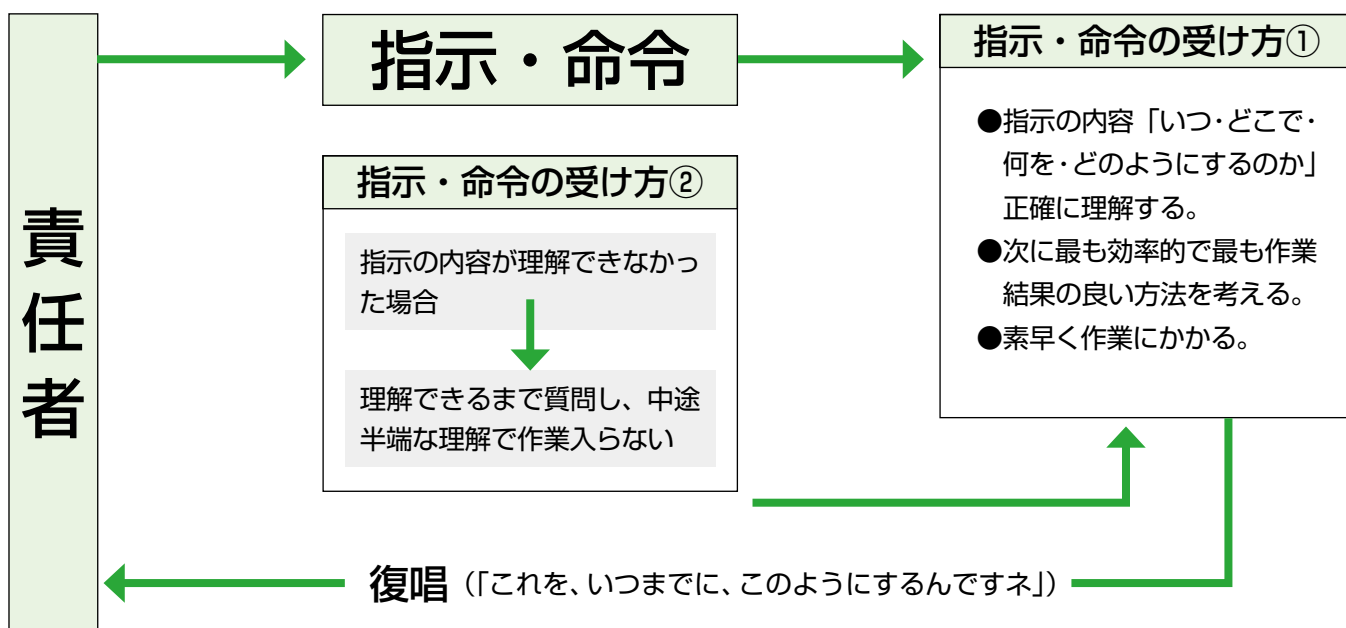
人間関係をよくする方法

人間関係を良くする要素は「思いやりの心とマナー」と「ルール遵守」です。

(2) 任務を円滑に進めるには、どうしたらいいのでしょうか？

クリーン・クルーの任務はP44で述べた通りですが、その任務をスムーズに進めるためには、責任者を中心としたチームとしての総合的な能力が必要となります。総合的な力を結集するには、次の1～8の項目を確実に実行することが大切です。

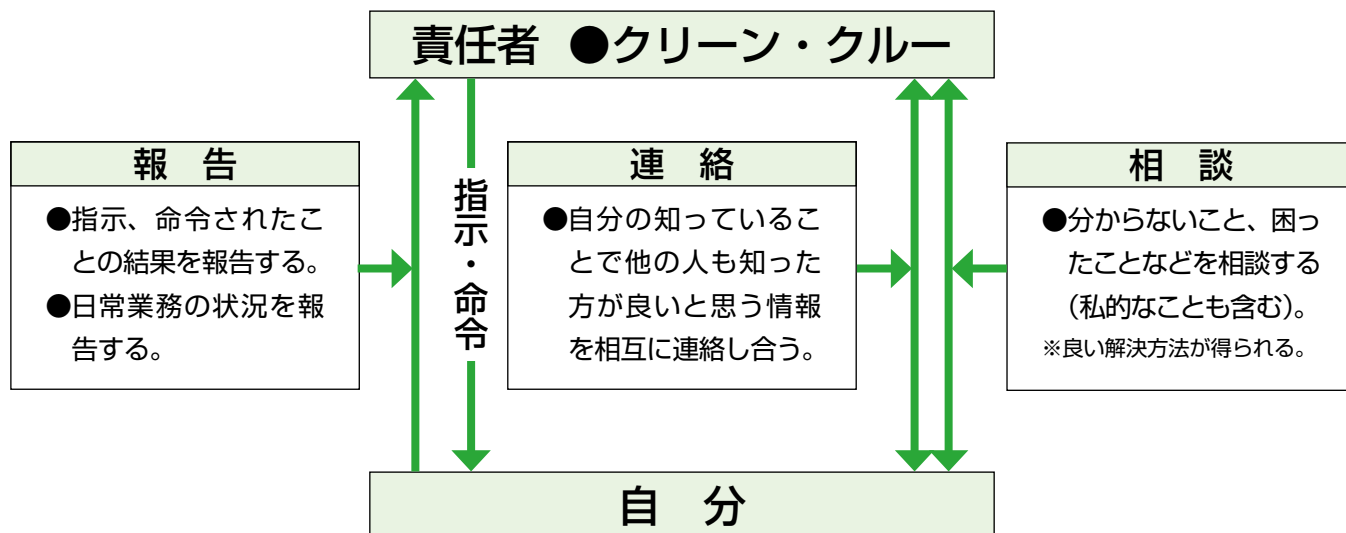
1) 指示・命令の受け方を身に付ける！



2) ホウ(報告)レン(連絡)ソウ(相談)を実行する！

→問題の共有、状況への適切な対応、相互信頼が大切

報告・連絡・相談は、チーム(目標に向かって複数の人が組織した集団)で仕事を進めるときには絶対に必要な要素です。



3) クリーン・クルー相互の連帯組織を高める!

- ①朝礼やミーティング、業務改善の打ち合わせ会、QCサークルの活動など、クルーが集う機会には積極的に参加する。



QCサークルとは

業務の改善や仕事の能率向上、働きやすさなどを皆で話し合い、改善していくサークルです。

- ②チームワークの基本⇒クルー同志の思いやり助け合いを実行する。



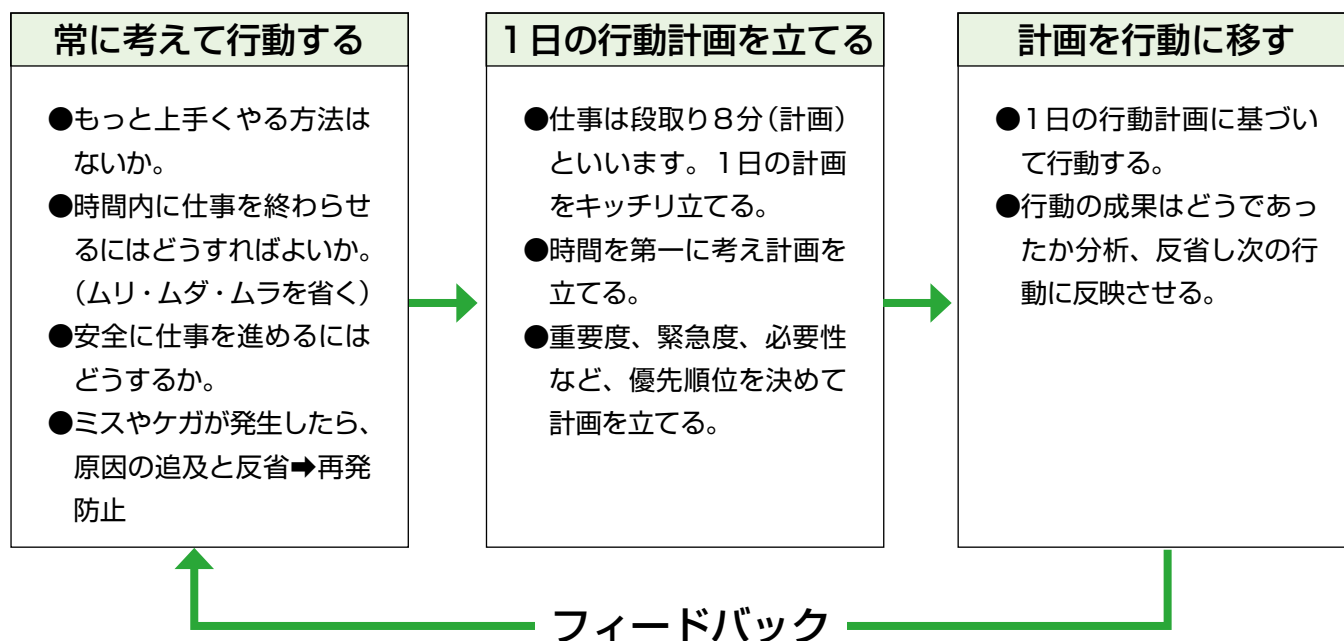
- ③仲間の陰口やイジメに類することはしない。



4) 常に能率アップを考え、仕事を進める!

人間は習慣の動物で、毎日同じパターンで仕事を繰り返すのが自分にとってラクで、緊張しないものです。しかし、毎日同じパターンで仕事を続けると、能率は上がらず、自分自身も成長しません。

能率向上と安全向上行動のパターン



5) 安全を確保する!

クリーン・クルーの任務を円滑に遂行する上で最も大切なことは、“安全の確保”です。事故は“事故にあった本人がケガなどで不幸になる”だけでなく、仲間にも迷惑をかけることになります。

①作業マニュアル	②異常発見	③共同作業
●マニュアルは過去の経験が集約されたものです。 ●マニュアルを忠実に実行する。	●責任者に報告する。 ●責任者の指示に従い行動する。 ●緊急時は即対応。	●共同作業のときは相手の位置や状況を確認する。 ●時々声をかけ合う。 ●見えない危険をカバーする。
④整理・整頓	⑤資機(器)材の保全点検	⑥危険予知活動
●資機(器)材や用具 ●物品の積み方	●資機(器)材の不備は作業能率の低下と危険の発生につながる。 ●使用前後の点検	●職場の全員で安全確保の話し合いをする。 ●危険予知活動に積極的に参加して危険防止の知識を深める。



6) 健康管理をしっかり行う!

体調の好不調は任務の遂行に大きな影響を与えます。体調が不調であれば仕事に支障をきたすばかりではなく、場合によっては事故につながることもあります。

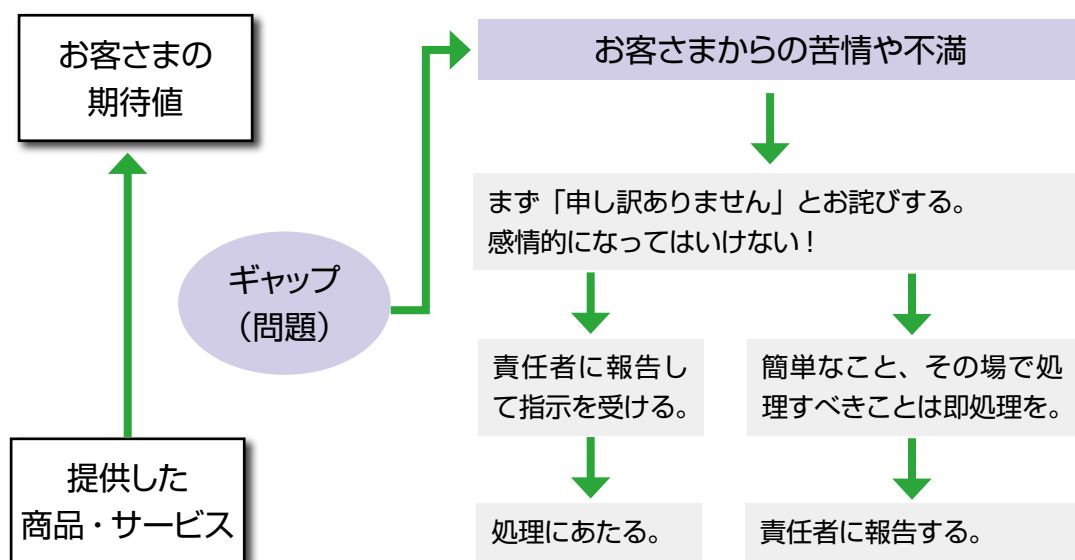


	チェック欄
①朝食は毎日キチンととっているか?	☐
②飲み過ぎ、食べ過ぎはないか?	☐
③いつも最低6時間くらいは眠っているか?	☐
④便秘はしていないか?	☐
⑤顔色は良いか?	☐
⑥日頃、何らかの方法で体力づくりをしているか?	☐
⑦動悸、息切れ、立ちくらみはないか?	☐
⑧血圧は正常か?	☐
⑨食欲がなく、体がだるい、やる気がなくなるようなことはないか?	☐

7) クレームを確実・迅速に処理する!

どんな職業や商売でも、時にはお客さまの要求や期待に対して、実際に提供する商品やサービスに誤差が生じる場合があります。

このギャップがクレーム発生の原因です。



※トラブルを円満解決するためには、感情的にならず落ち着いて冷静に処理します。



8) 気配りでクレームやトラブルを未然に防ぐ!

仕事中は熱中して、周囲へのちょっとした心配りを忘れがちです。特にお客さまの使用している物や道具、装飾品などの扱いには十分注意しましょう。

①清掃はお客さまの身になって



- 残業などで仕事中的お客さまには、「失礼いたします」と声をかける。
- 机の上に本や書類が広げてあっても無闇に触らない。
- 置いてある食品などには絶対に手を触れない。
- ゴミとして捨てて良いのかどうか分からないような物が、ゴミ箱のそばに置いてある場合はそのまま手を付けず、ゴミだけを捨てる。

②貴重品、損失物の扱いは慎重に



- 応接室などの貴重品や高価な物は、取り扱いを特に注意して、誤りのないようにする。
- 現金や貴重品、その他の物が落ちているのを見つけた場合は、ただちに責任者に報告し、その品物を届ける。

③公私のケジメをはっきりと



- 理屈では分かっていても、ついうっかり乱れがちになるのが公私のケジメです。
仕事中に勝手に手を休めて雑談したり、会社の備品や電話などを私事に使うようなことは控えなければなりません。

(3) 例外的な出来事への対応のしかた

ケース
1

★忘れ物

トイレの清掃を終えて廊下に出たとき、テナントのお客さまが、「重要書類を忘れた。探してほしい。」…と、血相を変えて飛んできた。

悪い対応(問題の原因)

「トイレには何もありませんでした」と答えて次の持ち場へ行った。
※仕事に忠実なだけでは困る。

良い対応

- ①お客さまと一緒にトイレの中を探す。
- ②管理事務所に忘れ物が届いてないか問い合わせる。
- ③必要に応じて責任者に報告し、同僚の協力を得る。

① ポイント ② お客さまの身になって考え行動する。

ケース
2

★外来者の面会取り次ぎ

廊下の清掃作業を終え、責任者へ報告に行こうとしたときに、外来のお客さまが責任者への面会の依頼をしてきた。

悪い対応(問題の原因)

- ①受け取った名刺をズボンのポケットに入れた。
- ②ポリッシャーを持ったまま「ただ責任者の所へご案内することだけを考えて」エレベーターに乗った。

良い対応

- ①名刺は両手でいただき、名前を確認する。
- ②ご案内するときは大きな資機(器)材は一時的に片付けて携行しない。
- ③エレベーターは先に乗り、お客さまを安全に誘導してから行先階のボタンを押す。

① ポイント ② お客さまに失礼のないように。

ケース
3

★オーナーからの直接依頼

オーナーからにわか雨で汚れた玄関を清掃するように直接依頼された。即作業にかかったが、強風で洗浄液が飛び散って通行人の目に入った。

悪い対応(問題の原因)

- ①オーナーが直接依頼したのだからと、責任者に相談せずに即作業にかかった。
- ②強風で洗浄液が飛び散り、通行人の目に入ってトラブルとなった。

良い対応

- ①責任者にオーナーの依頼を報告し、指示を受ける。
- ②作業に入る前に作業表示板を出すか、見張人を置く。
- ③通行人が少なくなった時間帯に作業する。

① ポイント ② お客さまや通行者の迷惑や危険を避ける。

ケース
4

★不注意で器物破損

実家の母親が訪ねてきたので早退届を出して、作業中の応接室の清掃を急いだ。気が急いで作業手順を変え花瓶を壊してしまった。

悪い対応(問題の原因)

- ①気が急いで普段と違う作業順序で作業した。
- ②掃除機のコードが机の脚に引っかかっていたのに気付かずにコードを引いた。
- ③その結果、花瓶が倒れて割ってしまった。

良い対応

- ①早退届を出す。
- ②作業手順を絶対に変えない。
- ③気が急ぐ状況でも落ち着いて、注意力が散漫にならないよう注意する。

① ポイント ② 気の緩みは事故のもとです。

ケース
5

★放置した清掃用具で通行人が転倒

通常より念入りに、という指示で階段の清掃作業に入ったが、丁寧にいったので長時間要し作業途中で休憩となった。作業中断した休憩中にモップの柄に通行人がつまづいて転倒した。

悪い対応(問題の原因)	良い対応
①長時間の作業で一時休憩となったので、清掃用具を使用中の状態で放置した。 ②通行人が通るときにモップの柄につまづいて転倒した。	①責任者の指示、指導、マニュアル(清掃基準)をしっかり守る。 ②ポリッシャーの柄や半乾きの床などの点検を行って休憩に入る。 ① ポイント 整理・整頓と安全の確認。

ケース
6

★指示通り作業してクレームが入った

カーペットの清掃は手際よく丁寧にやってオーナーやテナントの評判も良かった。オーナーが代わって数日、オーナーからカーペットのシミが落ちてないとクレームがついた。

悪い対応(問題の原因)	良い対応
①いつも真剣に仕事をやっており、クレームがつくのは心外だったので反論した。 ②口論となったので、フtekサレその場から去った。	①クレームを受けた場合は、取りあえず話を素直に承る。 ②責任者に報告し「どのように作業するのか？」検討してもらい指示を受ける。 ③場合によっては責任者とオーナーが話し合い、双方の了解した内容を作業の基準とする。 ① ポイント まずお客さまの意見を聞くこと。

ケース
7

★作業表示板を設置せず、お客さまが足を滑らせ転倒

悪い対応(問題の原因)	良い対応
①複数作業であるのにまったく打ち合わせをしなかった。 ②誰かがやるだろうと、準備不十分のまま作業に入った。 ③慣れた作業なので特別の注意を払わなかった。	①まず作業手順の打ち合わせをキッチリ行う。 ②手順に従って自分の担当する仕事の準備と作業を行う。 ③他の人の作業の進行状況にも気を配りながら、遅れている作業を手伝う。 ① ポイント チームワークの良い作業は無事故・能率向上につながる。

ケース
8

★新入社員からの手紙

手紙の内容	手紙の回答
私の職場のAさんは、ベテランで仕事も早く、自己流ではありますが完璧な仕事ぶりです。 またBさんもベテランですが、Bさんはマニュアル通りに作業して、こちらも完璧な仕事ぶりです。Aさん、Bさんは、共に人間性も良くリーダー的な人であり、自分はどちらを見習えば良いか迷っています。	●作業は必ずマニュアル通りに行ってください。従ってBさんのやり方を見習ってくれば良い訳です。ただし、現場の事情や独自の特性がありますので、これに対応する必要があります。 ●従って、現場ごとに作業の「ムリ・ムダ・ムラ」を研究すれば、最も効率的で安全で働きやすい方法が見つかると思います。 ●責任者にもこの主旨を伝え、現場でミーティングを行うよう指示します。そのミーティングの中で意見を述べてください。

2. マナーの向上のために

(1) 良い仕事の入口は全てのルール(規則・規定)を遵守することです。

ルールを遵守することは、定められたことを定められたように実行することであり、このことが良い人間関係、良いチーム・ワーク、良い仕事ができる…と全てに関連してきます。

ルールを守ることは最初は少し窮屈ですが、慣れてしまえば「あたり前」のことになります。

出勤



休憩



退社



遅刻



早退



欠勤



その他 ケジメが必要!!

①勤務時間は「公」の時間であり、時間中は仕事のために定められた場所を無断で離れないこと。(私用を足すのは時間外に…)

②勤務時間中の面会は休憩時間に行く。家族や知人が急用で突然職場を訪ねてきたような場合は、責任者に報告して指示を受ける。

③会社から貸与された作業服、帽子、靴、タオルその他の物品は、日頃から手入れをしてキチンと使い、新しいものと交換する場合とか、退職する場合には全部揃えて返納する。

④会社の電話、ファックス、コピーなどを私用に使わない。

■出勤・休憩・退社等のルール

①出勤



出勤はゆとりを持ってさわやかな気持ちで。そのため出勤してから仕事につくまで十分時間の余裕を持ち、しっかりと準備をします。そして、仕事の初めは元気な挨拶を交わし、持ち場に向かうときは「〇〇に行きます」などと声をかけあって、キビキビした態度で仕事にかかりましょう。

②休憩



- 休憩もルールを守って節度を忘れずに。定められた時間に定められた場所で休みましょう。
- 勤務場所で休憩する場合は、社員として周囲から見られていることを忘れずに節度をもって行動しましょう。
- 休憩した所で使った茶器、灰皿、その他道具類などの後片づけもキチンと心配りをしましょう。

③退社



- 一日の仕事が完了したことを確認して、責任者に報告した後退社しましょう。
- 使用した資機（器）材、用具類は定められた方法で手入を済ませ点検のうえ状態を確認し、もし不具合のところがあれば必ず責任者に報告しましょう。
- 今日一日の締めくくりに、「お疲れさまでした」「お先に」の一言を忘れずに。

④遅刻、早退、欠勤



病気や急な用事でどうしても遅刻、早退、欠勤しなければならない場合があります。このような時は必ず届け出が必要です。無断ですと、お客さまや一緒に働いている人たちの仕事の手順を狂わせ、大変な迷惑をかけることになります。責任者や同僚への心配りが必要です。

遅刻する時の連絡は



- 一刻も早く責任者にそのことを電話連絡（届出）します。その際、まず遅刻することをお詫びし、遅刻の理由、出勤できる予定の時刻等を報告しましょう。
- 事前に遅刻することが分かっている時は、早めにその内容を責任者に報告して許可を得ておきましょう。
- 遅刻後出勤してきた時は、責任者に報告して指示を受け速やかに仕事に就きましょう。その際同僚に迷惑をかけた気持ちの一言を、忘れないようにしましょう。

早退する時の手順



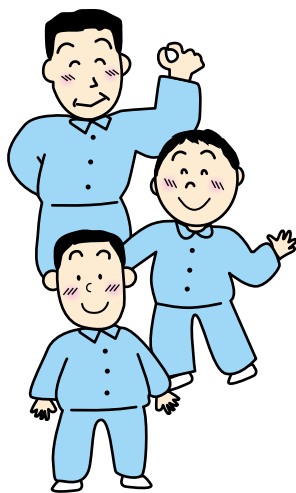
- 早退の理由、予定時刻、等を責任者に届け出て許可を得ます。早退するまでの仕事の段取り、早退後の引き継ぎなどを打ち合わせて仕事が中途半端にならないようにしなければなりません。
- 早退時刻になったら、責任者に仕事のはかどり具合を報告し、必要な場合には後片付けをしてから退社します。

(2) 職場での人間関係づくりのポイント

私たちクリーン・クルーの仕事は、人が中心になって構成されています。担当業務や担当の場所が異なるために一見孤独のように見えますが、実際には相互に連携し合って作業は進められているのです。

従って、良い仕事をしようとすれば職場の人間関係ということが非常に重要なものとなります。職場では次のような点に心がけましょう。

1) 職場でのそれぞれの立場を理解してお付き合いをしましょう



対責任者→●責任者は、職場での仕事の全般を監督する立場にあり、大きな責任を負っています。その管理職としての苦勞も多いのです。尊敬の気持ちをもって協力して、よいチーム・ワークを作るといった考え方が望まれます。

(責任者もスタッフを尊重し思いやりの心で接することが大切です)

対先輩→●社歴の古い人は、たとえ自分より年下でも先輩です。経験を積んでいるので仕事の上で優れた点を多くもっています。常に先輩として立てることが必要です。

厳しい言葉が出ててもそれは自分に対する忠告です。素直に聞く態度が必要です。

対同僚→●同僚には、気心が知り合っていても我が儘をいったり感情的にならず、いつもお互いが認め合って、向上を図るようにしましょう。

対後輩→●後輩には、“愛情を持って育てる”という考え方で接して下さい。過去に自分がされた嫌なことがあれば自分の後輩にはやらない。そして何かにつけて相談に乗り、助言し、協力するといった優しさが大切です。

2) 職場でお客さまや責任者から注意を受けた場合の対応のしかた

次のように対応しましょう



●相手の気持ちになって、自分の未熟が原因なのだと素直に注意を受けましょう。

●まず「申し訳ありませんでした。これから気をつけます」とお詫びをします。もし、聞き届けてもらいたいことがあった場合は、そのことを誠意をもって伝えることも必要でしょう。

●言い訳をしたり、人のせいにしてその場を繕うなことは信用や信頼を失います。

●もし、後に処理する必要のある場合はできる限りの努力で自分の責任を果たすことです。

※同じミスを2度繰り返すことのないよう注意が大切です。

(3) 身だしなみとマナーを身に付けよう

職場のマナーは定められた規定や規則をキッチリと守ることが入口です。

それは規定や規則を守ることによって、“バラバラになりがちな”個人の行動を、“目標に向かって、一本にまとめる”ことが主な目的ですが、安全な作業やチーム・ワークも良くなるように作られています。

従って、規定や規則をキッチリと守ることが社会人としてのマナーの入口ということになります。

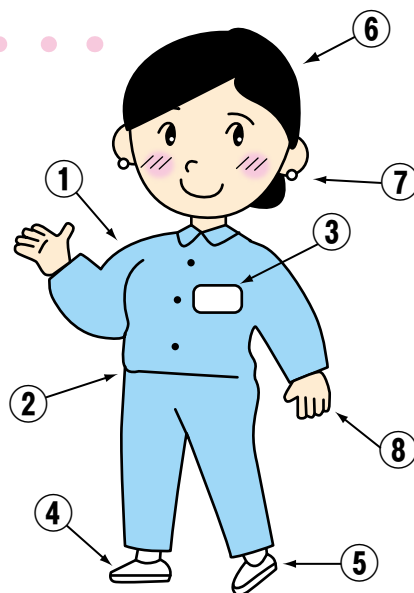
★出勤は定刻10分～15分前⇒定刻には作業を開始する。

★出勤したら出会った人に明るい声で挨拶する⇒「おはようございます!!」

1) 清潔な身だしなみを心がけよう

女子

- ①正規のユニホームを着用する
- ②ユニホームは、体に合ったものでほころびがなく清潔なものを着る
- ③ユニホームは、ボタンやファスナーをキチンと掛け名札を正しくつける
- ④派手な靴下や不安定なサンダルは履かない
- ⑤靴下、ストッキングは破れたり汚れたりしていないものをキチンと履く
- ⑥頭髮は、清潔にしてうしろで束ねさっぱりした髪型にする
- ⑦派手な化粧やアクセサリーをしない
- ⑧爪は短くして、手は清潔にしておく

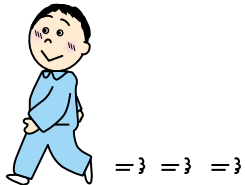
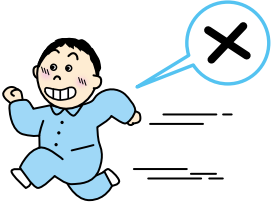
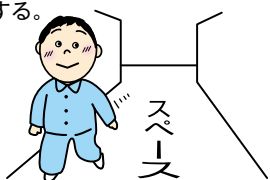
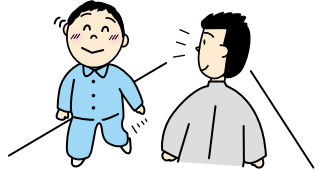
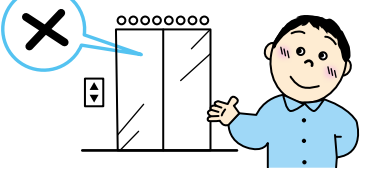
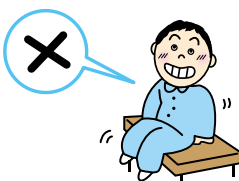
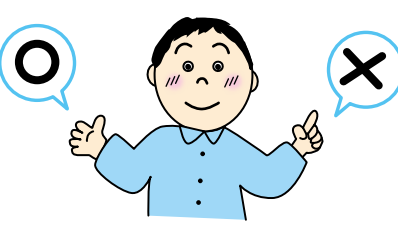


男子



- ①正規のユニホームを着用する
- ②ユニホームは、体に合ったものでほころびがなく清潔なものを着る
- ③ユニホームは、ボタンやファスナーをキチンと掛け名札を正しくつける
- ④靴下は、破れたり汚れたりしていないものをキチンと履く
- ⑤靴は、清潔に手入れをしたもので突っ掛けたりせず、正しく履く
- ⑥頭髮は、清潔にして整える
- ⑦無精髭や鼻毛が伸びていないように手入れをする
- ⑧爪は短くして、手は清潔にしておく

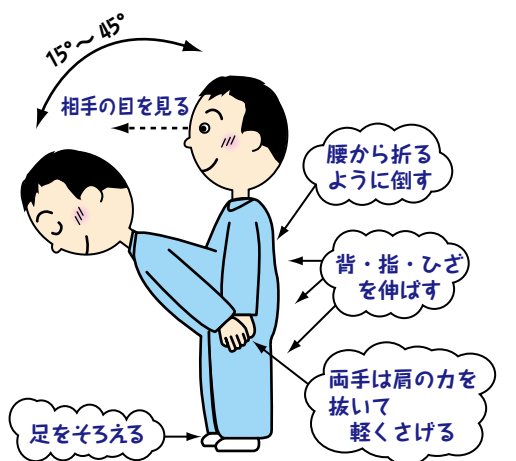
2) 仕事中のマナー

①胸を張り背筋を伸ばして、正しい姿勢で歩く。物を持ったときは特に注意する。 	②非常事態の場合以外は走らない。 	③通路、廊下を通行する時は、努めて壁際を歩き、なるべく中央のスペースを空けるようにする。 
④歩行中お客さまとすれ違うときは、心持ち通路を譲り軽く会釈をして通る。 	⑤廊下、曲がり角、階段などでは他の人の邪魔にならないよう、また危なくないように気を配る。 	⑥客用エレベーターは、原則として使用しない。 
⑦机に腰かけたり、壁や柱に寄りかかったり見苦しい姿勢をしない。 	⑧案内や指示する時の手の使い方 お客さまやその他の人から、何か問われて案内や説明をしたりする際にその目標や対象物を示す場合、人差し指で示さずに手全体で示すようにする。 	

3) お辞儀のしかた

お辞儀は相手の方に敬意を表す大切な動作です。先に述べた人間関係能力とも大変に深く関係しています。分かりやすく表現すれば、「口先だけのおはようございます」…では相手の方は「ナメてるのか」という気持ちになるかもしれませんが、「会釈しながら、おはようございます」…と言えば、そんな誤解は生じません。

お辞儀のしかた



- 頭を下げるときは少し早く、起こすときはゆっくりとする。
- 挨拶の言葉は直立のまま発声し、発声が終わって体を倒す。

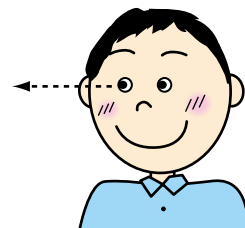
TPOに合わせたお辞儀

	①会釈	②普通の礼	③丁寧な礼
			
角度	約 15 度 (角度は目安)	約 30 度 指先はもの中程までが目安	約 45 度 指先がひざ頭につくぐらい
視線	相手を見る	相手を見てからお辞儀をする。	
状況	廊下で責任者や来客とすれちがうとき。用件を承るとき。	来客と対応するとき。責任者に挨拶をするとき。	相手に感謝の気持ちを伝えたいとき。お詫びをするとき。

4) 面談時の目の置き方

“目は口ほどにモノを言う” “目は心の鏡” など諺があるように、面談時の目の置き方はたいへん大切なことです。

- ①常に相手の顔を見ながら話をしますが、その際相手の目と目の中間の辺りに軽く注目しながら視線を保つのがよい。
- ②常に相手の動作や話し方に気を配る。
- ③相手をにらんだり、上目使いをしたり、キョロキョロ辺りを見回したりしない。



5) 言葉づかい

正しい言葉づかいができるかどうかによって、その人の印象や評価が違ってくことを忘れてはいけません。

例えば、「すみません」と「申し訳ございません」という言い方は同じ意味でありながら、後ろの方の言い方が誠意と丁寧さがあって品格が感じられます。

お客さまや部外の人と同僚や部下に対する場合とでは、言葉使いや話し方がかなり違ってくと思いますので、使用する場所や相手を考えて正しい言葉づかいをしましょう。

現在使われている“現代語や流行語”などは、気をつけて使いましょう。

- ①誰にでも判るように、はっきりとしかもやさしい言葉を使う。
- ②相手や立場によって正しい敬語（尊敬語、謙譲語）を使う。



6) 話し方

話すということは、自分の意志を相手の方に伝える人間だけがもつ能力ですが、話し方によって意志の伝わり方や相手の感情に訴える力が変わります。

- ①甲高い声、不必要な大声は出さず、適度の音量と音質でゆっくり話す。
- ②話は、簡潔に要領よく、相手の気持ちを理解しながら話す。
- ③相手の言ったことに答える場合は、相手が納得するように話す。



7) 話の聞き方

話す人が、心を聞いて誠意をもって話すか否かは聞き手の聞き方によって決まります。

- ①相手の話に関心を示し、理解のある態度で聞く。
- ②相手の話の腰を折らないよう終わりまで聞く。
- ③相手の話が判らないときは、率直に丁寧に聞き直す。
- ④相手の話の意味を理解し正しく判断する。



4 特別支援教育体験 編



座談会風景

(社)東京ビルメンテナンス協会 座談会
2009年8月5日 ビルメンテナンス会館 401号会議室にて

タオルが絞れたら大きな進歩だ

～特別支援学校で清掃指導に携わった経験を語る～

出席者

つかだ ひろし
＜塚田 博＞

(社)東京ビルメンテナンス協会の建築物衛生管理委員会委員として、各種講習会の実技および学科の指導講師を務め、平成12～17年まではビルクリーニング技能検定委員を務めた。

特別支援学校教育は約6年前から取り組んでおり、都内の児童生徒への巡回指導のほか、教員対象の清掃講習会なども行っている。東京都教育庁主催の特別支援学校清掃技能検定の立ち上げにも尽力し、現在も清掃検定審査員として普及定着に携わっている。

みやざわ りょうぞう
＜宮澤 良三＞

(社)東京ビルメンテナンス協会の建築物衛生管理委員会委員として塚田氏と同様に、各種講習会の実技および学科の指導講師を務め、技能検定委員としても同様に尽力してきた。

特別支援学校教育は約6年前から取り組んでおり、児童生徒への巡回指導のほか、教員対象の清掃講習会など塚田氏と2人3脚で行ってきた。特別支援学校清掃技能検定の立ち上げにも尽力し、塚田氏同様、現在も清掃検定審査員。

ふじかわ らいじ
＜藤川 雷治＞

(社)東京ビルメンテナンス協会の建築物衛生管理委員会委員として前述2氏と同様に、各種講習会の実技および学科の指導講師を務め、(社)全国ビルメンテナンス協会の活動においては、ビルクリーニング技能検定委員の副首席検定委員を務めている。

特別支援学校教育は約5年前から取り組んでおり、現在は100パーセント就労を目指して設立された都立永福学園にて、市民講師という立場で清掃作業を指導し、学校側からも高い評価を受けている。特別支援学校清掃技能検定の立ち上げにも尽力し、2氏同様、現在も清掃検定審査員。

■ ある養護学校の 校長先生から依頼がきて

司会 本日は、(社)東京ビルメンテナンス協会(以下、東京協会)の建築物衛生管理委員会委員として、東京都立特別支援学校の生徒たちの自立を支援するために、生徒のみならず教員や保護者の方たちにも清掃方法を指導されている塚田博さん、宮澤良三さん、そして100パーセント就労をめざ

した都立の特別支援学校でビル清掃を教えている藤川雷治さんにお集まりいただきました。

ビルメンテナンス業界では社会貢献事業として知的障がい者の自立に寄与する活動が芽生えつつありますが、ご三方が実際に障がい者を指導された経験から、指導のポイントやノウハウをご披露いただきたいと思います。

まずは、みなさんがこうした活動を始められるようになったきっかけ、そして現在されている活

動を簡単にご紹介いただけますか？

宮澤 5年前になりますが、東京都立中野養護学校(当時)の校長が東京協会を訪れ、養護学校の教員に対して清掃の基礎的な研修を行ってもらえないかと要望されました。東京協会としてもなんとか応援していこうということになり、実際に講習会に出向いたのが塚田さんや私でした。

塚田 最初のいきさつは宮澤さんが言われたとおりで、中野養護学校の教員向けの清掃講習会を実施しました。生徒に清掃を教える立場にある養護学校の先生方にプロの立場から清掃方法を教えて欲しいという依頼でした。その後、タオルの絞り方や自在ぼうきの取り扱いなど清掃方法の基礎的なことを都内の各特別支援学校を巡回しながら指導していくという活動に発展していきました。



初期の思い出を語る塚田博さん

やがて、中野養護学校から転勤された先生方から、新しい勤務地でも清掃講習会を実施したいという依頼が来るようになり、宮澤さんとともにボランティア活動としてお手伝いに行きました。昼間は生徒たちに清掃の仕方を直接教え、放課後は小、中、高等部の先生方に教えるというハードなスケジュールの時もありました。

昨年度は、東京都教育委員会から東京協会の建築物衛生管理委員会に対して、東京都教育庁が主催する特別支援学校用の「清掃技能検定」の開始の準備に、協力させていただきました。また、現在も検定の審査員をさせていただいております。

このように、特別支援学校におけるキャリア教育・就労支援のためのお手伝いをさせていただいたことで、東京都教育庁から文部科学大臣へご推

薦いただき、昨年(2008年)11月、東京協会は文部科学大臣表彰をいただきました。

【コラム】

特別支援学校用「清掃技能検定」

都立知的障がい特別支援学校では、生徒の卒業後の就労に資するため、さまざまな職業教育を行っているが、その一環として、都教育委員会は特別支援学校用の技能検定も実施している。平成19年度からは東京協会と連携し、「清掃技能検定」を開始した。これは、各校独自に行われてきた清掃指導の統一化を図り、都立特別支援学校の基準となる清掃指導法を確立することを目的としたもの。1級から10級までである。

藤川 私は5年前になりますが、長く業界にお世話になっているのだから、少しは社会の役に立つようなことをしなさいと塚田さんの要請を受けまして、100パーセント就労をめざす都立の永福学園の立ち上げに協力させていただきました。

当初は、準備委員会に参加して授業のカリキュラムを作成したり、使用資機材の準備をするなどのお手伝いをしました。実際に学園がスタートするにあたっては市民講師として週3日授業を受けもつことになりました。開校当初は1年生だけでしたが、いまは3年生まで全学年を教えています。

司会 障がいといってもさまざまな障がいがあると思いますが、みなさんはどのような生徒を対象として指導されているのですか？

宮澤 知的障がいの生徒だけです。

藤川 私の場合は、正式には永福学園高等部就業技術科といい、「100パーセント就労をめざす」という大きな目標を掲げている学校ですが、知的障がいでも軽度の人を対象にしています。

職業選択のための科目は5教科あって、ビル清掃、流通、調理、介護、事務です。1年生はそれらの科目を全部やりますが、2年生、3年生になると就職を前提に、それらのなかから自分に合った科目を選ぶのです。1学年100名で、それぞれの科目にほぼ5分の1ずつの生徒が散らばるのですが、現在の3年生の中では卒業後にビル清掃に進みたいという生徒が22、23名ほどいます。

■ 生徒とのコミュニケーションや一人ひとりへの対応が大事

司会 みなさんはビルメンテナンス業界で学科や実技の指導講師としての経験があり、教えるということには慣れておられたと思うのですが、障がい者教育という新しい局面で、これまでに経験されてきた指導と違う点、戸惑った点はどんなところでしたか？

宮澤 障がいの程度が生徒一人ひとり違うので、当初は焦点が絞れず難しいと思いました。しかし、「やって見せて、やらせてみる」と割り切って教えましたね。

一般の高校では、「清掃なんて」という見方もあるのですが、障がい者の学校ではそんな雰囲気はなく、みんな素直で楽しそうにやってくれました。その点の苦労はなかったですね。



「やって見せて、やらせてみる」を熟弁する宮澤良三さん

塚田 さまざまな学校に行きましたので、それぞれ学校の方針も違えば、同じ学校でもクラスによって障がいの程度も違い、先生方の考え方も違います。なかには、清掃よりもパソコンや事務補助に熱を入れているクラスもありました。生徒も、清掃を嫌がる子もいましたし、自分の名前さえはっきり言えない子もいました。

しかし、教室で生徒たちと一緒に給食を食べるようになってからはコミュニケーションがとれやすくなり、生徒たちも私たちの教えることをだんだん真似てくれるようになりました。

そうなると保護者から、「こんなことがうちの子にもできた」と感激した声が聞かれるようにな

り、次第に「私たち保護者にも一緒に教えてください」と言われるようになりました。いまでは月に1回、週末に開催する「親子教室」でも清掃を教えるようになりました。

司会 清掃の方法を教える以前に、生徒たちとコミュニケーションをとることが指導の効果を上げるということですね。藤川さんはいかがですか？

藤川 永福学園で授業を受けもつと決まったとき、実際に具体的な指示があるのかなと思ったのですが特に何もありませんでした。でも、考えてみれば、先生方も基本的には国語や数学などの教科に関してはプロですが、ビル清掃を専門にやってきたという先生方は多くないのです。そういう意味では、同じようなスタートラインに立っていたとも言えます。

結論から言えば、一人ひとり症状も違うので生徒それぞれを見極めて対応するということです。これは障がい者教育だけでなく、教育全般に言えることだと思います。

司会 接するうえで、特別な配慮はしなかったということですか？

藤川 こちらから何か特別なことをやろうという気持ちで接しているわけではなく、ごく自然体で接しています。ただ、言葉遣いなどは、同じ目線に立つようにしています。

それから、永福学園では廊下ですれ違ったら挨拶をする、登校時や下校時にもタイムレコーダーを押すなど、実践的な訓練として一般の高校に比べても生活指導はかなり厳しくやっています。ですから、はじめはしっかりつけるようにしています。

また、永福学園の場合には入校試験があって、応募倍率は一般の都立高校よりも高く、3倍にもなります。つまり3人受けても1人しか受からないわけで、受かった生徒たちのレベルは高いのです。そういう意味では、教えるうえであまり大変ではないとも言えますし、逆にいい加減な対応をすれば甘く見られるという難しさもありますね。しかし、もう3年間も一緒にいますので、私の名前も覚えてくれ声をかけてくれますし、それなりに溶け込んでいるのかなとは思っています。



生徒へ自然体で接するという藤川雷治さん

塚田 確かに生徒たちは礼儀正しく、先生方はマナー教育をしっかりやっておられることがよくわかりますね。

■ 指導には視覚化と繰り返しが大事

司会 生徒たちに接する際、あるいは指導する際に、心がけていることは、どんなことでしょうか？

塚田 まず、一人ひとりの生徒の名前を呼びます。その時、生徒の授業への集中具合で順番を変えています。集中していなかったり、自信のなさそうな生徒を先にやらせるとその後、ほかの生徒のやることも注視するようになります。逆に、意欲のある生徒を先にやらせて、その生徒がうまくできてしまうと、自信のない生徒たちは嫌気がさしてしまいますね。そういうところは、何度か通っているうちに直感的にわかるようになりました。

宮澤 先生方は普段から生徒たちと接しておられますので、私の場合は基本的に先生方の進め方に従うようにしています。たとえば、先生方は同じことを何度も繰り返すことで生徒たちが飽きてしまわないように、よく目先を変えています。私も同じように、タオルの使い方についてある程度やったら、次はガラス拭きや自在ぼうきの使い方にするというように目先を変えて工夫しています。

藤川 先ほども申し上げましたように、私の場合は学校で何を教えたらいいいのか、3年間のカリキュラムをつくることから始めました。私の案に対して先生方からご意見をいただき、3年を経ようやく固まってきたところです。

1年生の頃は、授業の初めの30分間、ビル清掃に関する概論的なことをパワーポイントで説明しました。たとえば、ビル清掃は何のために行うのか、家の掃除とはどこが違うのかといった話をするのです。窓が開かない、埃を立てない、周りにはお客様がいるというようなことです。そういう話をしてから資機材の使い方に移るようにしていました。

1年生は、さまざまな職業科目をローテーションで勉強していくのですが、清掃の科目を最初に履修した生徒たちは、あとでパソコンやほかの科目を履修しても、授業のあとで必ず床を掃いたり拭いたりという仕事がありますから、タオルやほうきの使い方がうまいと褒められて得意になります。

2年生や3年生には、2週間程度の就業体験や現場実習がありますが、そのときにも清掃の仕方が「うまいじゃあないか」と褒められると自信につながって帰ってきます。学校で教えてもらったことが発揮でき、それが役立ち、また評価されることがうれしいのです。

このように学ぶための動機をもっていてくれると、指導はしやすいですね。

司会 宮澤さんたちは講習会や巡回指導で、生徒にも教員にも清掃方法を教えておられるようですが、どのように教えるかという点ではそれぞれで違いがありますか？

宮澤 生徒の場合は重度の子も多いので、最初はテープ等を使ってできる限り視覚化して教えます。たとえば『特別支援教育清掃マニュアル～実技編～』にもありますように、タオルで机を拭く場合は、半分ずつ拭いていけるように半分のところにテープを貼ります。バケツにも3分の1のところにテープを貼って目で見てわかるようにします。もう一つ大事なことは、同じ動作を「何度も繰り返す」ことです。かなり重度の子でも繰り返すことで少しずつ進歩します。



視覚化による指導を取り入れる宮澤さん

司会 しかし、一人の子が何度も繰り返しやれば、ほかの子たちは飽きてしまう原因にもなりませんか？

宮澤 ですから、実習するときは先生方にも協力していただき、班の人数を少なくして、何種類かの作業を同時に進行できるよう工夫しています。

司会 先生方に教えるときは、どんな点に注意されていますか？

宮澤 先生方には「なぜそうするのか」を説明しながら実際にやってもらいます。たとえば、「なぜ雑巾でなくタオルを使うのか」、「自在ぼうきはなぜ押え掃きをするのか」、「ウインドスクイジーはなぜ左を下げて引くのか」、すべて納得したうえで身体で覚えてもらうようにしています。

■ 「十を言って一を知ってもらう」 忍耐力が必要

司会 先ほど宮澤さんのお話にもありましたが、東京協会では今年6月、『特別支援教育清掃マニュアル～実技編～』を作成しました。これは生徒に教える際の指標となるものですが、実際に清掃指導をされて難しいと思われた点はどんなところですか？

藤川 何度言ってもできないのが、作業範囲や作業動線です。この範囲でやりなさいと言えばできるのですが、場所が変わってしまうとイメージできない。そこをどう訓練するかが難しいところです。それは先生方も生徒も同様です。

しかし、その日その日でパターンを教え、それを反復していくしか方法はないのかなと思っています。

塚田 そうですね。私の経験では、1時間目に自在ぼうきを持って前に進む作業をしたあと、2時間目にモップを持って後ろに下がる作業をするのはよくないです。なぜかと言いますと、モップを持って前に進んでしまいます。前進作業なのか後退作業なのか、混乱してしまうのです。

司会 そこは初心者にとってわかりにくいところですね。

塚田 これらの作業は、同じ日にやらないことです。必ず別の日にやります。それぞれ別々にやってみて、ある程度できるようになってくると、前に進むのか後ろに下がるのか、自然と判断ができるようになるのです。

自在ぼうきを教えるときも、親指でしっかりカバーする、40センチメートルのところを持ってやる、ごみの上を歩かないと教えますが、何度も繰り返し練習することによって完全にわかってくるようになるのです。そこまでいくのが実際は大変なのですが。

司会 理屈ではなく、1つひとつを身体で覚えてしまうということですね？

宮澤 はい。先ほども話しましたが先生方にも理論と同時に同じ動作を何度も繰り返して身体で覚えることの大切さを実感してもらうように工夫をしています。

それから最近は、高校生だけでなく、小・中学生に教えることもあります。「自在ぼうきが小学生に持てません」と言われることがあります。

司会 自立支援が目的なのか、就労支援が目的なのかという話にもなると思うのですが、一般家庭であれば、モップや自在ぼうきのないケースが圧倒的に多いのではないのでしょうか？

宮澤 そうです。自立支援ということであれば、小・中学生に自在ぼうきの使い方を教える必要があるかという問題になりますが、その生徒が将来、技能を身につけて社会に出ると想定した場合には、早くから教えて覚えておいたほうが良いという発想です。そう考えている先生方が多いのです。

司会 それならば、小学生の身長に合った柄の長

さの自在ぼうきが必要になりますね。

塚田 そうです。いまは、アルミ製で軽量の伸縮自在のものが販売されていますので、それを使うことを進めています。また小学生だと、タオルをその場で4つ折、8つ折というように折ることが最初はなかなかできません。しかし、これも1年くらい練習していくと立ったまま8つ折ができるようになります。それと、姿勢を正しくして絞ることもできるようになります。

藤川 タオルの使い方は、今の若い人はみなさんできません。4年制の大学を卒業した人でもタオルの持ち方すらできないし、一般の職業訓練校で半年間学んだ人でもタオルの絞りがまともにできない人がいます。ビルクリーニング技能検定もそうした基本動作から成り立っているのですが、プロでさえそうしたことがやりきれていない人がいます。

逆に言えば、反復しながらでもタオルの絞りを覚えた人はすごい、と思います。大人は「こんなことやっても役には立たないだろう」といった中途半端な邪念がありますから、そういう人に比べたら生徒たちのほうが進歩は早いですよ。

司会 それだけに集中しますからね。

藤川 それしか教えていませんし、それが出発点です。

われわれのほうも、「一をもって十を知る」ではなく、「十を言って一を知ってもらう」という忍耐力が必要です。これだけやったのだから覚えてくれて当たり前だと思うようでは絶対にダメです。私自身、せっかちなので、逆にいい勉強をさせてもらいました。

司会 少しでもできるようになったことを進歩だと思うのですね。

藤川 それを褒めてあげることです。

■ テープやヒモを活用し、 ときにはゲーム感覚で教える

司会 実際にタオル、自在ぼうき、ダストクロス、モップの使い方などを教える際、いままで話されたこと以外にも、さまざまな工夫をされているそうですが？

塚田 タオルを自由に使わせて机を拭かせてみる

と、手前から前のほうに押しやってしまう。それから丸く拭く生徒が多い。先生方も同じです。なぜ、こういう拭き方がいけないのかというと、食べ残しなどがあれば、それを床に落としてしまうからです。落とさないためには、端から拭いて、拭いたものを手前までもってきて、そこで拭い取るのです。ですから、タオルの使い方は縦拭きではなく横拭きです。これを先生方にも覚えていただかないといけません。

生徒に教える場合には、数字がわかる生徒には拭く順番に番号を机につけます。だんだん慣れてきたら、番号のないところで練習するという方法でやっていきます。

宮澤 拭くラインに沿ってテープを貼っておくこともあります。

塚田 タオルの使い方を練習したあとは、次は使用頻度からしてダストクロスを練習します。しかし、ダストクロスの押し拭きでも、道具をもつと、どういうわけかまっすぐ進めない生徒が多いのです。

自在ぼうきでも同じですが、まっすぐ前に進むためにいろいろな方法をとっています。まず、『特別支援教育清掃マニュアル～実技編～』にもあるように、拭き幅に合わせて縦にテープを貼ります。それから、デジカメで靴の写真を撮ってそれを床に置くこともあります。靴の写真を「印」と言っても、印という意味がわからない生徒もいます。テープでもできない場合には、ヒモを張ります。「ここから出てはいけないよ」ということです。もちろん、最初からまっすぐ進める生徒もいますが、そうやって一步一步繰り返しやっていると、まっすぐ進めるようになるのです。

宮澤 ただ、それをやりすぎると、テープやヒモがないとできなくなってしまうので、途中でそれらを取り去ることも大事なことです。

塚田 生徒には「ダメだよ」という言葉はいちばん使ってはいけないもので、「今日はここがよくできたね」、「水を飛ばさないでできたね」と、いいところを褒めてあげるので。そうやって喜びをもたせないと、次のステップに立ち向かってもらえない。必ず褒めたうえで、「次にはこうやっていこうね」と段階的に言うようにしています。

司会 1つ質問させていただきます。Z拭きとい

う、すき間ができる拭き方をする場合があるようですが、そうならないためにどのように指導されていますか？

塚田 Z拭きとは、『特別支援教育清掃マニュアル～実技編～』にも掲載されていますが、モップの悪い使用例の一つです。うまく操作できるように、最初は足を動かさないまま、自分のつま先のところだけを何回も横拭きさせることを指導します。

藤川 永福学園の場合、1年生にはタオル、自在ぼうき、ダストクロス、モップ、バキューム、スクイジーくらいまで教えます。基本的には、午前中はタオルの使い方を説明し、タオルの応用作業は午後に行います。

ただし、先ほども言いましたように、障がい者だけではなく、共通していることはタオルが絞れていないということです。握力が非常に弱いので、一生懸命絞ってもぜんぜん絞れていないのです。当然モップも絞れない。

私は、生徒たちにタオルを順番に絞らせ、それを私のところに持ってこさせます。そして、生徒たちの目の前で再度そのタオルを絞って見せます。まだまだ水が絞れてくる。それで「もう1回やり直し！」と何回もやらせる。そのうち手が痛くなってしまいう生徒もいます。モップになると、絞るだけで半日もかかってしまうこともあります。

生徒は絞ったつもりになっているけれども、絞るという感覚のズレを早く直さなくてはいけないので、私はこういう方法をとっています。

それから体力がない。誰かがやっているときに、ほかの生徒は立って見ているが、壁に寄りかかっている。座る場合でも、体育座りをしていることができない。そういうところから入っていかなくてはなりません。

モップ作業でも、すぐ「疲れる」と言う。朝登校したばかりなのに「眠い」と言う。精神安定剤を飲んでいる生徒もいますから、眠い生徒もいるのです。

ですから、モップ作業中にこれ以上やっても飽きてしまうなあと判断したときは一度止めてしまい、100メートルくらいあるフローリングの廊下に5人くらいずつ並べ、ゲーム感覚で乾いたモップで拭く競争をさせます。しかも、「抜かされる

んじゃないぞ」と言いながら、あとから私が追いかけるのです。



指導方法を工夫するという藤川さん

司会 知的障がい者を対象とした、ある職業訓練校では、みんなにタオルを絞らせ、それを量りにかけて何グラムだったかを結果発表したり、また2回目も絞らせて1回目と比べてどのくらい絞れるようになったか、それぞれの成果がわかるようにした例もありましたね。

塚田 高校生くらいになると、授業前に目標を書かせます。書けない生徒には、いくつか項目が印刷されてある用紙から選んで印をつけていきます。授業の最後に、目標が達成できたかどうかをチェックし、「◎」「○」「△」の3段階で評価します。△と評価されたところは、コメントや注意事項、次の時間に勉強してもらいたいことなどを私が書き込んで生徒に渡すようにしています。字が読めない生徒には、よくできたかどうか本人の返事を聞きながら、私自身が記入していきます。

このように特別支援学校では、日誌をキャリアアップに活用しているところが多いですね。

■ 障がい者を雇用しやすくする 仕組みづくりが必要

司会 最後に、みなさんがこれまでやってこられた障がい者教育の活動を踏まえ、今後の活動について考えておられることをそれぞれお聞かせください。

塚田 教育というものが、「学校任せ、教員任せ」という形から、「親子教室」のように保護者も巻き込んだ形ができてきました。

毎月1回ずつですが、ある小・中学校では、親子で体験してもらう「親子教室」が始まりました。そのなかで15分だけ「ワンポイント清掃」を指導しています。まだようやく、タオルの使い方を1回親子で体験してもらっただけですが、これを1年間通して指導していきたいと思っています。

以前は、子どもにテーブルを拭いてもらうなんて考えもしなかった保護者が非常に多かった。ところが、親子教室などを通じて、親子で共通の話題ができ、対話ができるようになりました。また子どもに手伝ってもらう喜び、子どもがやり遂げたときの笑顔を見る喜びも生まれ、うちの子どもはここまでできたんだと気づくようになります。

ですから先生方や私たちの力だけでなく、みんなが協力して、障がいをもった子どもに一人でも多く自立してもらいたいという気持ちでやっていますし、みんなにもやっていただきたいと思っています。

いまは、そういう草の根のようなところからやっていかないと、多くの人たちに伝わらないのではないかなと思います。ですから、声がかかればどこへでも出前授業に出かけていくつもりです。



コミュニケーションの重要性を語る塚田さん

司会 宮澤さんはいかがですか？

宮澤 将来的には障がい者の居場所づくりに尽きるのではないかなと思っています。なかなか簡単にはいかないと思いますが、自立支援の具体案を考えていきたいと思っています。

司会 何かアイデアをお持ちですか？

宮澤 たとえば、東京ビルメンテナンス協会で直接官公庁などの物件を受注して障がい者の働く場所を確保するのも一つの方法だと思いますし、

NPO法人等民間のボランティア団体とも協力して、知恵を絞っていけば、時間はかかっても道は開けてくると思います。

司会 藤川さんはこれからも永福学園でしばらく指導を続けられることと思いますが。

藤川 学校で生徒たちが、日常清掃の掃き拭きなどあるレベルまで達成できたとしても、各企業や社会全体にそれを受け入れてくれる態勢がないと、その技能はそこで途切れてしまいます。

どの企業でも障がい者の受け入れに真っ向から反対するところはないと思うのですが、「総論賛成、各論反対」なのです。一人の採用者に一人の担当者をつけるのは割に合わないと思うのでしょうか。

しかし、知的障がいというのは、保護者に原因があるというのではなく、世界中でも多数の方がおられます。この人達をいつまでも日陰の存在にするわけにはいきません。その事実を受け止めて、社会でも、企業としても、どのように対応していくのかを考えてもらわなくてはなりません。

たとえば、企業が障がい者を受け入れた場合、生活支援とか生活指導も考えなくてはなりませんが、そこまで企業がやることができなければ、宮澤さんがおっしゃったように、それをやれるNPO法人をつくるという方法もあります。関西地区はそういう方面が進んでおり、そうした事例もたくさんありますが、東京は遅れていると思います。

今年10月から11月にかけて、茨城県ひたちなか市でアビリンピック(全国障がい者技能競技大会)があり、そこでビルクリーニング競技会が行われます。選手が出場する企業のなかには、障がい者雇用に非常に熱心な企業があり、障がい者を戦力としている事例も多くありますので、そういうところも見たいですね。自分たちの企業には入れたくないと言わなくてもいいような状況、仕組みや流れをつくっていかなくてはならないと思っています。

特別支援学校の生徒たちはいま、一生懸命に勉強し来年4月からは就職できると思っているのに、その時点でシャットアウトされたらショックは大きいと思うのです。ですから、そういう場を与えて欲しいし、与えなくてはいけないと思っています。

行政には「ビルメンテナンス業界だったら障がい者を受け入れられるでしょう」と考える向きがあります。しかし、そういう発言をされるのは、私たちの業界をよくご存知ないからではないでしょうか。むしろ私たちの業界だけでなく、どの産業においても当たり前のこととして障がい者を受け入れる姿勢であってほしいと思います。

われわれは微々たることしかやっていませんが、そこまで責任をもたなければ、やっている意味がないのではと心苦しく怖いところがあります。

塚田 東京協会も清掃技能検定や巡回指導に携わる人が、われわれだけでなく、多くの企業からご支援をいただけることになりました。そうした支援の広がり、いずれは就労にもつながる一つの

道筋ではないかと思っています。そう期待し、これから活動が続けられたらと思っています。

司会 貴重なご意見をありがとうございました。



三氏を囲んで

文部科学大臣から表彰状 (2008年11月)

東京ビルメンテナンス協会の建築物衛生管理委員会は、特別支援学校における清掃学習の改善、普及に努め、キャリア教育・就労支援の充実発展に貢献したとして、東京都教育庁の推薦により、文部科学大臣表彰を受けた。これは、3氏をはじめとする特別支援学校教員対象清掃講習会の開催、東京都教育庁主催特別支援学校清掃検定の立ち上げ、特別支援学校の巡回指導活動などの実際の活動が評価されたものである。

〈参考資料 1〉 清掃資機材

タ オ ル	平織りの手ぬぐいに対してループ状の織りにすることで、吸水性や汚れ等の回収力を多量にできるようにしたので、正しく折って使用することで、一度に数回きれいな面を使用することができる。 従来の雑巾は、表裏と一回ずつしか使用できないため、すぐに汚れて飽和してしまい効率性がよくなかった。	
バ ケ ツ	丸型で容量は8 L～18 Lのプラスチック製の容器が主に使用され水や洗剤等の液体を入れるだけでなく、小物をまとめて移動したり汚れ物を集めたりするときに使用する。 吸殻処理に使用する金属製のバケツや作業性等を考慮した四角型のプラスチック製のバケツもある。	
自 在 ぼう き	頭部に毛を植えた薄いブラシで、柄との接合部が自由に動くようになっている。床面をなでるように掃くことができるから、ほこりをはね上げて浮遊塵をつくることが少ない。ブラシと柄との角度が自在に変わるから、机の下などを掃くにも便利である。	
伸 縮 用 ハ ン ド ル	柄の長さを自由に調整できる。身長の違いに応じて長さを調整することで、柄の先端を親指で押さえることができ、基本姿勢が確保できる。	
一般用毛先 (45cm)	広い床面の掃き作業に使用されるもので、ほかに60cm、90cmもある。	
階段用毛先 (30cm)	階段掃き作業時の安全と作業性を考えて、階段の踏面に合わせた長さのほうきである。	
毛 か き	自在ぼうきの毛先などに付着した綿ほこりや糸くずを取るときに用いる。	
文化ちりとり	金属製ふた付きのちり取りで、柄の部分とふたとを連動させ、柄のハンドルを持って本体を持ち上げればふたが閉まり、本体を下に置けばふたが開くようになっている。作業時に高い音をださないために、プラスチック製のものが多様されている。	

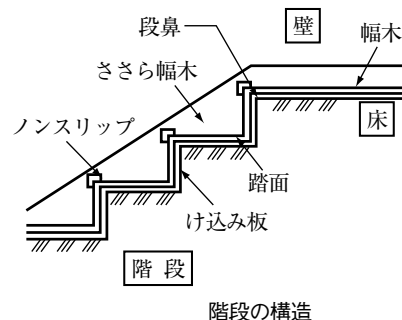
ホルダー（ヘッド）	クロスをセットして、押しながら作業するための板。 クロスを簡便に取り外しできる。	
ク ロ ス	使い捨ての不織布（極細の化学繊維）を用いたもので、不織布の繊維間にほこりを付着させて除去する仕組みのクロス。	 
モップ固定ハンドル（T字モップ）	全体の姿がT字型をしているモップで、形が単純で丈夫であり、現在も広く使われているモップである。	
モップ伸縮用ハンドル	伸縮用ハンドルにモップをセットしたもので、作業面積に応じてモップの房を数枚用意するが、柄は1本ですむため効率や安全作業に適している。	
モップリンガー	モップ絞り器を英語名そのままに“モップリンガー”と呼んでいるが、ギャプレス型・シーウェイ型とローラー型の3種類に大きく分けられる。	
ウ イ ン ド ス ク イ ジ ー	細長いゴム板を取っ手につけたプラスチックや金具等の器具に簡単に取り付けて使用できる構造になっているもので、窓ガラスに用いるスクイジーは繊維細にできており、ゴムは良質で水をかき取るエッジが鋭い。	
養生シート	作業するために使用する洗剤や器具で、床面等を汚さないようにするために、器具等を載せておくためのシート。	

真 空 掃 除 機	モーターでファン(羽根車)を回転させて機内に低圧をつくり、その吸引力でゴミやほこりを機内に吸い込み、これをフィルターバッグ(ろ過袋)で除去する機構になっている機械。アップライト型、ポット型などの種類がある。	
ア ッ プ ラ イ ト 型	ポット型のように吸塵をホースによらず、本体の吸い込み口の近くに、回転または上下するブラシが装置しており、これで繊維のパイルを掘り起こし、空気の流れて集塵する仕組みになっている。	
ポ ッ ト 型	床移動式真空掃除機とも呼ばれ、本体にファンとモーターを取り付け、床面上を車輪で移動しながら作業を行うもので、本体の吸い込み口にホースを接続し、その先端に作業箇所に適したノズル(筒口)を取り付ける。ホースによって自由な作業ができる。	
ノ ズ ル	作業効率や作業のやりやすさのため、いろいろな形の吸い込み口。 床用、すきま用、棚用等、用途に応じて付け替える。	
ホ ー ス	ポット型掃除機の本体に接合して、自由に作業ができるようにするためのジャバラになっているホース。	
ウ オ ン ド	ほこり等を吸い込むために、ノズルを押さえたりするのに軸となる管。 作業者の身長や作業内容によって、管を付け足すことで、長さを調整できる。	
電 流 遮 断 器	電気器具や電線などで漏電や大きな電流が流れた時、自動的に電気を切る器具。	
作 業 カ ー ト	清掃に必要な各種資機材を運搬するため、コンパクトにまとめられるようにしたカート。	
コ レ ク タ ー	ビル内のごみの回収等に用いる車輪の付いた袋。小型や大型等があり、ごみの量や種類で使い分けている。	

〈参考資料2〉 関連用語

日常清掃		毎日1回あるいはそれ以上行う作業。 床の除塵、壁・柱などの低所部分の清掃、家具、調度品のほこり取り、灰皿清掃と紙屑処理、トイレ清掃と消耗品の補充、出入り口マットの清掃、ビル外回りの清掃。
定期清掃		週1回、月1回、年1回というように間隔をおいて行う作業。 床面の洗浄と床維持剤塗布、壁・柱等の高所部分の清掃、各種金属磨き、窓ガラスクリーニングなどの清掃。
臨時清掃		突発的あるいは臨時的に発生する作業。照明器具や外壁清掃など。
階	踊り場	階段の途中に設けた小さなスペース。転落防止に役立ち、小休止できるため高齢者や子供に安全。また、階段の方向転換のために設けられることが多い。
	ささら幅木	床との継ぎ目にあたる壁の最下部に取り付ける横木のことを幅木で、階段と同じ角度になってる幅木。
段	踏み面	階段で上り下りする時に、足を乗せる板の有効な奥行きのこと。
	けこみ板	階段における一段一段の垂直面のこと。 またはその高さ。
	ノンスリップ	滑り止めのこと。滑り防止のために、階段の踏み面の先端に取り付けられるもので、金属製やラバー製などのものに溝を切っているもの。

5	S	整理・整頓・清潔・清掃・躰のローマ字表記の頭文字をとったもの。(P44 参照)
整	理	いるものといらないものにわけて、いらないものを捨てる。
整	頓	いるものを使いやすいように置き、誰にでもわかるように明示すること。
清	掃	常に掃除し、きれいにすること。
清	潔	整理・整頓・清掃の3Sを維持すること。
	躰	決められたことを、いつも正しく守る習慣づけること。



〔引用参考文献〕

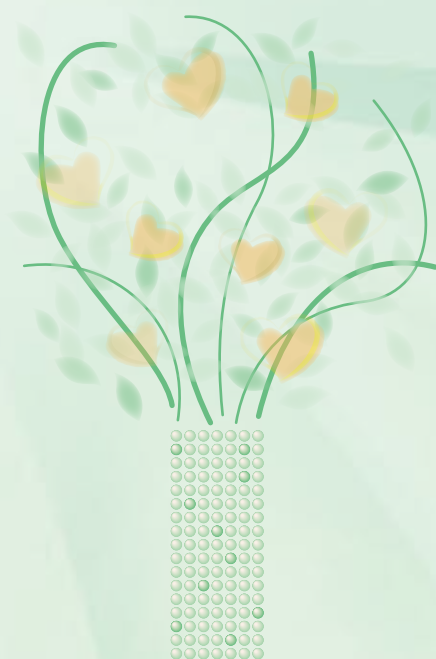
- ①小松伸多佳：「障がい者雇用の新たな可能性」、月刊「ビルメンテナンス」、2009
- ②高草木明：「知的障害者の建物清掃への就労の現況と雇用者の意識に関する調査報告」、月刊「ビルメンテナンス」、2008
- ③(社)東京ビルメンテナンス協会：「クリーンクルーマナーブック」、東京ビルメンテナンス協会、2007
- ④(財)建築物管理訓練センター：「ビルクリーニング科教科書」、(財)建築物管理訓練センター、2008.10

特別支援教育清掃マニュアル作成ワーキンググループ

座 長：岸 正 株式会社ダイケングループ
特別委員：仲野 敏夫 内外ビルサービス株式会社
委 員：塚田 博 協会委嘱
委 員：藤川 雷治 オフィス藤川企画
委 員：藤田 忠久 東京海上日動ファシリティーズ株式会社
委 員：正田 浩三 東京美装興業株式会社
委 員：宮澤 良三 協会委嘱

特別支援教育清掃マニュアル

発 行 日：平成 21 年 10 月発行
編 集：社団法人 東京ビルメンテナンス協会 建築物衛生管理委員会
発 行：社団法人 東京ビルメンテナンス協会
住 所：〒116-0013
東京都荒川区西日暮里 5-12-5 ビルメンテナンス会館
TEL 03 (3805) 7555 / FAX 03 (3805) 7550
印刷・製本：アーク印刷



KEIRIN



この事業は、競輪の補助金を受けて実施したものです。
<http://ringring-keirin.jp>