# 医療・介護の現場を支える“ケアメイト”

## ― 特定医療法人財団博愛会（福岡県）―

職場ルポ

病院や介護老人保健施設・介護施設などの現場では、「障がい者雇用推進室」を軸にしたこまやかな支援のもとで、周辺業務をになう“ケアメイト”が活躍している。

（写真提供：特定医療法人財団博愛会）

（文）豊浦美紀　（写真）官野 貴

取材先データ

特定医療法人財団博愛会（はくあいかい）
〒810-0034　福岡県福岡市中央区笹丘1-28-25
TEL 092-741-2626（代表）FAX 092-741-2627

Keyword：医療、看護、介護、除外率、知的障害、精神障害、障害者職業センター、企業在籍型ジョブコーチ、職場実習

POINT

1 現場でスムーズに進められるように、「障がい者雇用推進室」を軸に業務を調整

2 医療業の障害者雇用に知見のある人を「外部アドバイザー」に

3 企業在籍型ジョブコーチを専任で配置、よりこまやかな支援へ

## 医療分野で雇用率5・2%

1982（昭和57）年に創設された「特定医療法人財団博愛会」（以下、「博愛会」）は、「博愛会病院」を中心に、介護老人保健施設や在宅介護支援事業所、リハビリテーションセンターなどの地域包括ケア事業や、人間ドックセンター、生活習慣病センターなどのヘルスケア事業を多角的に運営している。

障害者雇用率制度の除外率設定業種とされる医療分野でありつつ、いまでは職員数551人のうち障害のある職員が20人（身体障害3人、知的障害14人、精神障害3人）で、障害者雇用率は5・2%（2023〈令和5〉年6月1日現在）だという。20人のうち16人は、看護・介護の周辺業務を行う〝ケアメイト〟と呼ばれている。この10年で着実に雇用を進めてきた現場の支援体制と、働くみなさんの様子を取材させてもらった。

博愛会病院
（写真提供：特定医療法人財団博愛会）

## 「やりたいこと、できること」

博愛会はこれまで、事務部門で身体障害のある職員を中心に採用していたが、2013（平成25）年の退職者によって障害者雇用率がゼロになった。その後、当機構（JEED）の福岡障害者職業センターが、障害者雇用に取り組もうとしている企業の障害者雇用担当者向けに主催している「事業主支援ワークショップ」（※1）に参加。また、福岡市立障がい者就労支援センターなどから助言をもらい、2015年、精神障害のある人と知的障害のある人の2人を採用したそうだ。

配属先は病院のリハビリ室と老健センターだったが、うち1人が半年ほどで辞めてしまったという。当時を知る、法人事務部副部長の中島毅彦（なかしまたけひこ）さんが話す。

「仕事はリハビリ室の清掃がメインでしたが、本人にはもの足りなかったようです。マッチングがうまくいっていなかったのだと反省しました」

一方の老健センター（100床）では、本人が前職で経験していたシーツ交換業務を柱に、仕事の幅を広げていった。ほかの職員から「とても助かる」との声もあがり、以降は年1人ずつ採用。いまは10～40代の7人が働いている。

2017年にはデイサービスセンター（定員50人）での雇用も決まった。担当業務は、利用者の昼食のつぎ分けや洗い物、おやつの準備と夕方の清掃で、それまでシニア人材派遣機関やビル清掃会社に外注していた内容だ。正職員が行っていた入浴室・トイレの清掃も加わり、現在、20～30代の4人が配属されている。

定着に向けた工夫について当時、介護事業部門で事務長を務めていた呼子修一（よぶこしゅういち）さんが説明する。

「特に中途採用の場合は、本人から『できること、やりたいこと』を聴き取り、現場の『してもらいたいこと』とすり合わせました。現場からの依頼業務が多いため、本人の希望を優先させながら1日の業務スケジュールを組み立てます。慣

（後列左から）成松隆一さん、呼子修一さん、中島毅彦さん、
（前列左から）松本孝子さん、田中素子さん、仲西千絵さん

※1　事業主支援ワークショップ：各地域の障害者職業センターが障害者雇用担当者をサポートすることを目的に行っている支援メニューの一つ。「雇用管理サポート講座」等の名称で開催している地域もある。「はじめての障害者雇用」、「精神障害者の雇用管理」といったテーマを毎回設定し、グループワークによる意見交換等で自社の問題解決の糸口をつかんでもらうことを目的とする

学校や家庭に渡される資料には、実習風景の写真や作業のポイントが記載されている（左3枚）。
ケアメイトとの交換日記には、ていねいなフォローが書かれている

れていくと任せることができる業務も増え、本人もモチベーションを維持して働き続けていけることがわかりました」

これは、社会福祉士・精神保健福祉士でもある呼子さんが別の病院の障害者就労支援にかかわったとき、「企業側から提案された画一的な業務をやってもらうだけでは続かないという事例をいくつも見てきた」との苦い経験をふまえた対応だった。

最初は、現場でいつのまにか業務が増えていたことも少なくなかった。老健センターの看護師長を務める松本孝子さんが話す。

「いつも笑顔で応じてくれる彼らについ、いろいろと頼んでしまったことがあり、それが負担になっていたようでした。現場の職員には『勝手に業務内容を変えないこと』を徹底させました」

また受入れ部署では、それぞれ2人の職員に障害者職業生活相談員の資格認定講習を受けてもらい、現場ごとに可能な指導や支援も行うようにしたという。

## 外部からアドバイザー

介護事業での雇用が拡大するなか、博愛会は2019年に「障がい者雇用推進室」を設置。呼子さんが室長を務めることになった。

まだ準備段階だった2017年、呼子さんたちは博愛会の理事長を務める那須繁さんから、「先進的な施設を見学してみよう」とすすめられた。それが熊本市にある社会福祉法人恩賜財団済生会熊本福祉センターだった。そこで就労継続支援B型事業と生活介護事業を行う多機能型事業所の管理者だった成松隆一さんにアドバイスをもらい、センターを退任後、2019年に博愛会の「障がい者就労推進アドバイザー」になってもらったそうだ。

成松さんは月1回、会議や現場巡回、ケアメイト全員との個人面談などに参加している。会議には看護部長や看護師長らも出席し、現場から上がってきた課題や情報の共有をしながらトップダウン式に現場へと理解を広げてきた。成松さんは「最初に理事長から『病院も含めグループ全体に、障害のある人の雇用を広げたい』との思いを聞き、この4年間で医療現場にまで職域を拡大できたのは大きな成果でした」と話す。一方の呼子さんも「同じ医療分野の障害者雇用で豊富な知見を持つ成松さんに、第三者的な視点で、内部では気づきにくい課題や改善点も見つけてもらっています。一連の取組みについて、理事長がバックアップする意思をいろいろな形で伝えていただけたことも心強かったです」とふり返る。

また博愛会は、2019年4月に依田晶男さんが代表を務める「医療機関の障害者雇用ネットワーク」（※2）に入会した。同ネットワークで情報交換とノウハウの共有が行われており、ホームページの閲覧や依田さんとの交流を通して学んだ知識や見解は、博愛会の障害者雇用を進めるうえで、なくてはならないものとなっている。

## 専任のジョブコーチ

2021年に病棟（145床）への配属をスタートさせたときは、まず1人の実習生を迎え現場から「よかった」との高評価を得て、それから3年間でケアメイトを5人に増やした。スムーズに進んだ背景について、看護部長を務める田中素子さんが説明する。

「病棟では2012年から、ケアサポーターと呼ばれる70～80代の派遣職員の方たちが周辺業務をになってくれていたので、その実績をもとに業務を切り分けました。現場ではケアサポーターがケアメイトと一緒に取り組みながら、自然な形でサポートし合う関係もできました」

ただ日々刻々と状況が変わる医療現場だけに、ケアメイトたちの担当業務も、

※2　「医療機関の障害者雇用ネットワーク」ホームページ　https://medi-em.net/

Bさんは、リストを確認しながら病衣の配布作業を行っていた

ベッド周りの清掃に使用する
器具が積まれたカートを押すAさん

つねに交通整理をする必要がある。その役割を果たすのが、障がい者雇用推進室の主任で企業在籍型職場適応援助者（ジョブコーチ）である仲西千絵（なかにしちえ）さんだ。２０２０年6月からジョブコーチ専任となった。

「私は13年前の入職後から病棟クラーク、訪問部門、老健センターなど各部署を経験したので、ケアメイトたちの仕事の調整面では、一緒に仕事をしてきた同僚とのつながりが大きな支えです」

いまでは田中さんも「仲西さんのような専任者がいなければ、現場はスムーズに回らないと思います」と頼りにしている存在だ。

## 家庭と手紙のやりとりも

仲西さんは「私たちは、ケアメイトのみなさんの近い未来ではなく、遠い未来を想い描きながら支援することを、つねに心がけています」と語る。そんな障がい者雇用推進室の支援エピソードを一つ紹介したい。

ある10代の男性は、入職3カ月ほどで精神的に不安定になった。朝、母親から「本人が職場に行きたくないようなので休ませる」との連絡があったが、呼子さんは「体調に問題がなく、気分が乗らないという理由で仕事を休むことは本来ＮＧであることを伝えてほしい」と依頼したという。こうした家庭とのやり取りができるのは、特別支援学校在籍時の職場実習中に保護者と何度も面会していることもあったからのようだ。「本人が成人するまでは、ご家庭の協力もお願いしますと伝えています」と呼子さん。

翌日、職場に来た本人と面談し、気持ちを聞いたうえで、社会人として働くことの責任についてもじっくり話し合った。その後は、仲西さんと母親の間で、何度か手紙のやり取りもあったそうだ。「少しでも日ごろの働きぶりを知ってほしくて、業務内容や現場の職員たちの声も伝えました。家庭からは家での本人の様子を伝えてもらいました」と仲西さんはいう。男性はその後、実習生の指導役を務めるようになり、「社会人として大きく成長しています」と呼子さん。

仲西さんは、特別支援学校からの職場実習生のフォローにも力を入れている。1回あたり最大9人、2～14日間にわたる実習期間中は、具体的な作業内容や、食堂でとった昼食メニューなど、日誌のような報告書を学校と家庭に渡している。また、教員向けの職場実習や保護者向けの職場見学も開催し、「医療機関で働くとはどういうものか、広く理解してもらう場にしている」と呼子さんは話す。

## 医療・介護現場のケアメイト

続いて、病棟や老健センターで働くケアメイトのみなさんを取材した。

4階病棟の病室でベッド周りを整える作業をしていたのは、入職4年目のAさん（21歳）。特別支援学校の作業学習でシーツ交換などを練習したかいもあり、最初からスムーズにできたようだ。「現場で『ありがとう』といわれるのがうれしいです。たまに無駄な動きが多くなるようなので、考えながら取り組む努力をしています」と話してくれた。田中さんはAさんについて、「ときどき私が患者さんの排せつ介助をしていると『今日は応援ですか？』と声をかけてくれて、よく見てくれているなと感心します。患者さんの入院が重なるときも、職員たちから『今日はAさんがいてくれるから大丈夫』と頼りにされる存在です」と評価する。

入職当初よりフルタイム勤務のAさんは、将来について「学校の教員補助にも興味があります。人材不足の現場を支えられるような仕事をしていきたいです」と意欲的に答えてくれた。

5階病棟で病衣の配布作業をしていたのは、入職5年目のBさん（23歳）。「学校の文化祭で福祉をテーマに発表したの

Bさんと打ち合わせを行う、5階病棟介護主任の伊藤隆さん（右）

外来フロアで手すりの除菌作業を行うCさん

を機に興味がわきました」というBさんだが、最初は業務スケジュールを覚えるのに苦労して不安を抱えたこともあった。面談で呼子さんたちに「だれにでも相談してください」とうながされ、自分から質問できるようになったそうだ。

上司で5階病棟介護主任の伊藤隆さんは、「配膳の片づけや車いすの清掃などの周辺業務を行ってくれるので、私たちは本来の介護業務に力を注げられ助かっています。彼は、細かいところにも気づいて報告してくれますし、学ぶ姿勢もよいですね」と評価する。Bさんは介護福祉士を目ざしており、先日、介護職員初任者研修に合格。次の実務者研修を目ざし、伊藤さんたちにアドバイスをもらいながら勉強中だ。

医事課に配属されているCさん（21歳）は、「おじいちゃん、おばあちゃんと接するのが好きなので」と入職し4年目になる。事務補助や書類の受け渡し、病棟内のごみ回収や外来フロアの待合室のいすの除菌作業などを担当している。

「いろいろな業務がありますが、困ったときは周りの職員さんに声をかけ助けてもらっています。仲西さんは、いつも安心させてくれる、信頼できる方です」

夢は介護福祉士。「考え過ぎるところがあるので、うまく自分をコントロールできるようになりたいです」と語るCさんについて、仲西さんは「彼女は人間関係で悩むことがありますが、これまでいくつか異動してきた結果として、部署をまたいで多様な業務をこなせるようになりました」と見守っている。

## こまやかに接する

病棟に隣接する老健センターの5階フロアで、シーツの交換作業をしていたのは入職2年目のDさん（19歳）。特別支援学校の職場見学で、「ケアメイトさんたちが、周囲の患者さんや入居者さんを気遣いながら働く姿を見てかっこいいなあと。仕事をしながら人としても成長できそうだと感じました」とふり返る。そんな彼も今年は実習生に教える立場だ。

「一人ひとり伝わり方が違うので、なるべくていねいに説明しています。呼子さんに『教えるのが上手だね』といってもらえて自信もつきました」

Dさんの上司で5階フロアの介護主任を務める水野宏一さんも「利用者さんにこまやかに接していて信頼も厚いです。今後は後輩を指導しながら成長していってほしいですね」と激励する。

## ケアメイトという職種

博愛会がケアメイトという職種名をつくったのは2022年だ。経緯について呼子さんが説明してくれた。

「現場では○○さんと名前で呼びますが、全体では『障がい者雇用の方』と表現していました。するとある実習生から『学校で障害者という呼び方を受け入れるよういわれたが、本当は好きじゃないです』といわれました。将来だれかに仕事を聞かれたときも堂々と誇りを持っていえる呼び方にしようと案を募りました」

すると、ある男性職員から「ケアメイト」と書かれたメモが届いた。「ケアは、ほかの人のためにしてあげたいという気持ち、メイトは仲間、私たちは職場のみなさんの支えになりたいという気持ちで働いています」との理由も添えられていた。すぐに会議を経て決定し、博愛会として公式に使うことになった。最近はほかの医療機関の担当者から、「うちでも〝ケア

5階フロア介護主任の水野宏一さん

Dさんは、細部まで注意を払い
ベッドシーツの交換作業を行っていた

メイト〟という呼び名を採用しました」との連絡が来ることもあるという。

名づけ親は、入職6年目のEさん（47歳）だ。以前は和菓子店で製造販売の仕事をしていたが、「もっと人と接する仕事がしたい」と転職を決意。いまは老健センターでシーツ交換から配膳・下膳、利用者の手指消毒、物品補充のほか、趣味でたしなんでいたパソコンを使ったデータ入力なども担当している。「吃音（きつおん）があり、うまく伝えるのが苦手です」と明かすが、上司の水野さんは「急な業務依頼にも対応しつつ、いつもにこやかで周囲をなごませてくれます。私も見習いたい存在です」と伝えてくれた。

「周りから『ありがとう』といわれ、新しい業務を依頼されると、自分が必要とされていると感じますし、挑戦できることもうれしいです」と語るEさんは、昨年ケアメイトで唯一の「キャリアアップ職員」になった。その前年の2021年に、博愛会はケアメイトのキャリアアップの道筋を明確化したのだ。

アンケートのパソコン入力を行うEさん

入職時は非常勤・パートタイム勤務でのスタートだが、年1回の評価と本人の希望をもとに、80点以上でフルタイム勤務・月給制のキャリアアップ職員（嘱託）、そこから1年以上の勤務で90点以上の評価を得ると正職員になることを選べるようになった。今後はスキルアップの環境整備に力を入れていくという。成松さんが説明する。

「職場内で外部資格の取得を支援したり、リーダーなどの役職を設けたりするほか、社内独自の資格もあってよいと思います。一定のスキルについて社内認定する仕組みがあれば、ケアメイトのみなさんが車いすを押せるとか、身体介護や排せつ介助の一部を手伝えるようにもなり、より戦力化が進むと考えます」

こうした博愛会の一連の取組みは、福岡労働局と福岡障害者職業センターが共同で6月に開催したワークショップで、参加した医療業の障害者雇用担当者に紹介され好評だったそうだ。また、2024年3月に、「医療機関の障害者雇用ネットワーク」と福岡障害者職業センターが福岡市内で開催する医療業向けのセミナーにおいて、博愛会などの取組みが紹介される予定だという。

## 「健康経営」にもつながる

博愛会では、障害者雇用とともに「健康経営®」（★）の取組みも積極的に推し進め、今年も経済産業省の「健康経営優良法人（大規模法人部門）」に認定され、7年連続となった。

呼子さんは「障害者雇用にかかわる取組みが、職場のメンタルヘルス環境の改善にもつながるという外部の研究結果を知り、私たちも実感しています」と説明したうえで、こう断言する。

「採用活動においても、健康経営の取組みは大きなアピールポイントになっています。とくに最近は、特別支援学校の新卒採用で企業の参入数が増えてきています。ほかの企業に負けないよう、いかに働きやすい環境を整えるかが重要です」

今後の目標は、ケアメイトを50人まで増やすことだと呼子さんはいう。

「いまも現場から増員してほしいとのリクエストが途切れませんし、業務の幅も広げていきたいと思います。人材不足が叫ばれている医療・介護の現場だからこそ、みんなで支え合い、一人ひとりがやりがいを持ちながら、だれもが『ここで働いてよかった』と思える職場にしていくことが大切だと考えています」

★「健康経営®」は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です。