

「障害者自立支援調査研究」推進委員会 請負部会

請負分野では、部品組立、清掃作業、除草作業など様々な請負作業の中でも、清掃を請負っている事業所が一番多い。官公需からの受注量の増加を目指すことができること。今まで個々の事業所では困難であった官公需の清掃請負を、共同で請負うことで可能性を広げることができること等の理由から、請負部会では清掃作業を例題に、共同受注システムを検討することとなった。

検討していく中で改善の必要性を感じたのは、どの事業所が請負っても、作業基準が一定になるよう、作業品質を高める努力をしなければならないことであった。そのためには研修を重ね、技術の向上を目指す必要がある。

また事業所は、日々の授産活動をするのが精一杯であるのが現状で、経済情勢の変化やそれにともなう受注の増減等に左右されることもある。こういった不安を与えないよう、振興センターが安定した受注量と価格内容を維持することが強く求められる。共同受注システムに賛同する事業所が少ない場合、せっかく仕事を受注しても、納期（作業完了日）によっては外注になってしまう可能性も出てくる。

これまで、個々の事業所の取り組みでは体制的に限界があった。共同受注システムを活用し、事業所が新たに事業展開することにより、授産収益の増加を図り、障害者の工賃引上げを目指すためにも、振興センターは、共同受注システムを各事業所に周知しメリットをアピールすると同時に、研修会を開催する。各事業所は、研修の参加等により技能を向上させる。振興センターと事業所が協力して積極的に取組んでいくことが必要である。

請負部会 部会長

みのり苑 施設長 清水 鏡子

第1章 前提条件

請負部会では、以下の事項を前提条件として、議論を進めた。

1 受注業務

清掃作業

2 受注条件

- (1) 営業は振興センターが行う。
- (2) 事前に研修に参加するなど、各事業所は、一定の清掃作業能力を身に付けている。

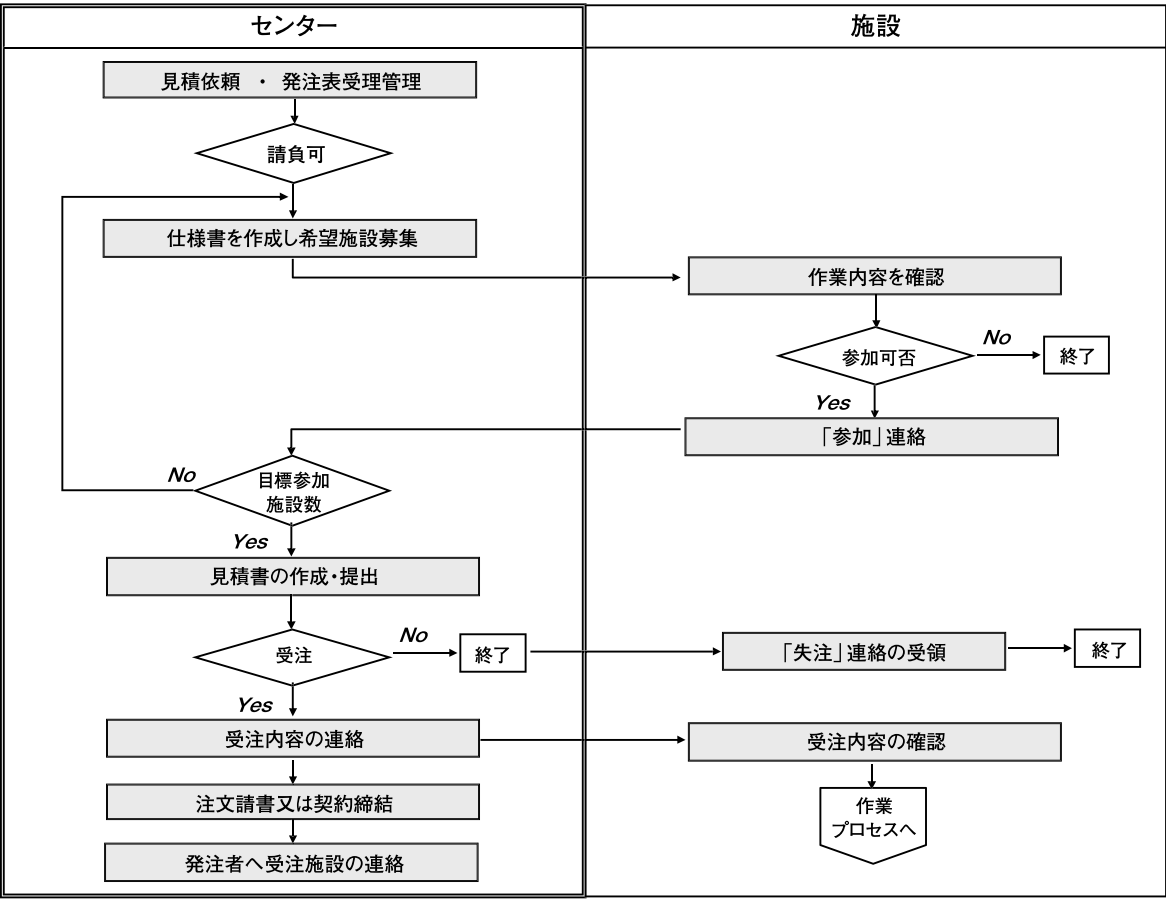
3 受注業務の選定理由

様々な請負業務の中では、清掃作業が最も多く、官公需等からの受注量増加の可能性を広げることが出来ることから、清掃作業について検討することとなった。

第2章 プロセスの検討

共同受注のプロセスについて、 受注→ 作業→ クレーム対応の3段階に分割して検討した。また最後に、清掃作業マニュアル（屋内用・屋外用）を作成した。

1. 受注プロセス（図1）



詳細説明

(1) 登録表について

振興センターに、「請負部会登録届出書」（図2参照）にて事前に登録してもらう。

(図2) 登録届出書

請負部会登録届出書（案）													
授産事業振興センター（仮称）殿													
提出日：平成 年 月 日													
法人名				法人代表者									
事業所名				施設長名									
住 所				T E L									
				F A X									
U R L													
E-mail													
種 別				担当者名									
				担当職員数		名		担当利用者数		名			
事業所の特徴や セールスポイント													
受注希望内容		☐ 屋外清掃作業 ☐ 屋内清掃作業 ☐ その他（ ）											
受注可能量		希望時間単価 _____ 円 1日当たりの作業量 _____ 月当たり稼働可能日数 _____ 日											
		1日当たりの動員数上限 _____ 人 1日当たりの動員数下限 _____ 人											
受注 不能	時期	月 _____ 曜日 _____ 時間 _____											
	作業内容												
請負作業実績		作業実施時期		発注元		作業内容		作業量		請負金額		備考	
所有機材・ 機具		装置名		台数		装置名		台数		装置名		台数	
誓約書		参加表明した受注物件については、品質、納期を守ることを約束します。また、品質、納期を守ることが困難な見通しとなった場合は、速やかに請負部会及び授産事業振興センター（仮称）へ連絡をします。事故やクレームが発生した場合は責任を持って対応します。											
		施設長名： _____ 印 _____											

（２） 各事業所の受注可否の確認方法について

振興センターは案件について、「請負作業仕様書」（図３参照）を作成し、登録事業所に依頼する。また登録事業所は案件の情報を確認し、内部検討を行い、受注可否の決定を振興センターへ報告する。

（図３） 請負作業仕様書

請負作業仕様書（案）		
請負部会登録事業所各位 殿		
「授産事業振興センター（仮称）」へ、以下の内容で作業依頼がありました。本請負作業に参加を希望される事業所は、平成 年 月 日までに参加の可否を連絡願います。 また、請負作業実施事業所の選定は、請負作業量を元に発注者の意向を最大限尊重し選定しますので、参加表明されても選定されないことがありますので、ご承知おきください。 平成 年 月 日 授産事業振興センター（仮称）		
【仕様書（記入例）】		
発注先事業所名	山口県〇課	
依頼見込み事業所者数	2 事業所	
請負作業内容	作業場所	山口県〇市〇町
	作業内容	草刈り（地上から平均3cm以内）
	作 業 量	1万 （A箇所：0.6万 とB箇所：0.4万 の2箇所）
	請負作業報酬	10万円（A箇所：6万円、B箇所：4万円）
	納 期	平成22年5月10日
	技術難度	斜面が含まれ高難度
	注意事項	刈り取った草の搬出処理を含む
推薦者の要件	機 材 等	エンジン付き草刈り機
	実施経験	必要
	地域性等	〇市の事業所が望ましい。
	そ の 他	
備 考		

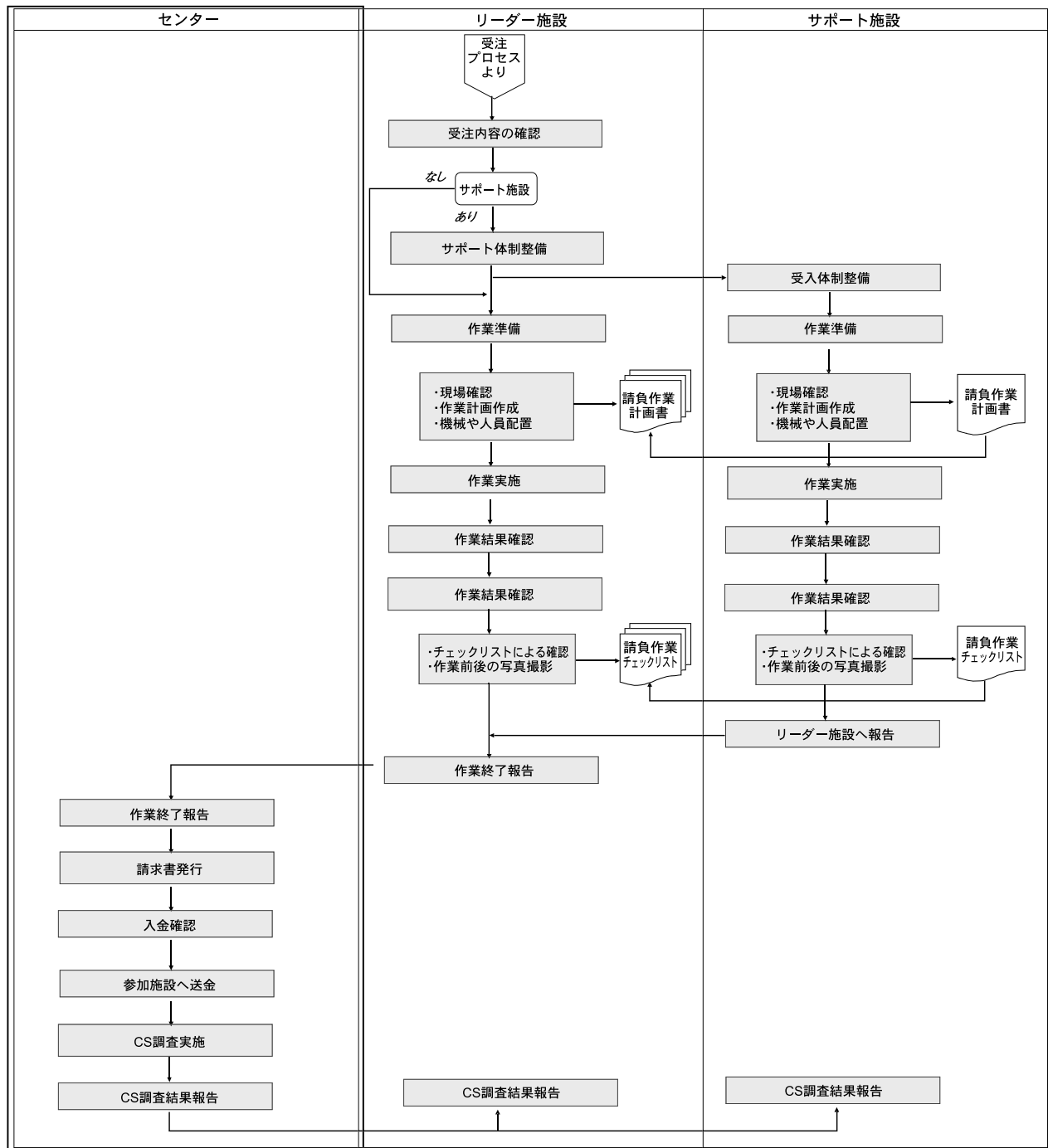
（３） 事業所の選定について

振興センターは、参加表明のあった登録事業所内より、発注者との協議を踏まえ受注参加事業所を決定する。また選定結果について、登録事業所へ報告する。

（４） 受注事業所の連絡

振興センターは、発注者へ、受注事業所を連絡する。

2 作業プロセス（図4）



詳細説明

（１） リーダー事業所について

振興センターは、受注希望事業所内よりリーダー事業所を選定する。事業所の選定については、受注内容や事業所の実績等を考慮し決定する。また、事前に事業所選定の基準や規定を設けておく必要がある。

（２） リーダー事業所の役割について

リーダー事業所は、清掃カ所や時間等、各事業所の担当を割り振り、体制を整備する。また全体の進捗状況の確認、調整を行い振興センターへ報告する。

(3) 作業準備については、次の通りとする。

- 1) 各事業所は、「請負作業計画書」(図5参照)を作成し、リーダーへ提出する。
またリーダー事業所は振興センターへ報告する。
- 2) 請負作業計画書に基づいて、現場確認や機械・人員配置を行う。

(図5) 請負作業計画書

請負作業計画書(案)	
授産事業振興センター(仮称)殿	
提出日:平成 年 月 日	
事業所名:	
担当者名: 印	
月 日、授産事業振興センター(仮称)より発注をいただいた請負作業を、以下の計画で 実行しますので、お知らせします。	
【請負作業依頼内容】	
案件名	
作業場所	
納期	
検収基準	
依頼金額	
備考	
【請負作業計画】	
作業実施日	
作業責任者	
作業参加者	
使用作業道具	
備考	

(4) 作業実施について

清掃作業については、作業マニュアルを活用する。また、報告書に添付するため、清掃前の現場を写真撮影しておく。

(5) 作業結果確認について

清掃作業終了後、各事業所にてチェックを行い、リーダーへ報告する。

① 草刈り等、スポットで作業を実施する場合

請負作業仕様書に沿って、作業の仕上がり状況をチェックする。その際、清掃前後、草刈り前後の現場写真を日付や現地名を入れて撮影し、請負作業完了報告書に添付する。

② 定期的な室内清掃実施する場合

定期的な室内清掃の場合は、「請負作業チェックリスト」(図6参照)を使用し、チェックを行う。

(図6) 請負作業チェックリスト

請負作業チェックリスト (案)				
平成 年 月度 清掃作業内容兼完了確認書				
担当者 ()	月 日	月 日	月 日	月 日
1 階				
通路				
玄関・ホール				
相談室				
湯沸室				
会議室				
階段 (2か所)				
2 階				
ホール・通路				
会議室・ステージ				
調理実習室				
談話室				
倉庫				
バルコニー				
和室1・和室2				
トイレ				
1 階トイレ				
2 階トイレ				
その他				
気づき等				

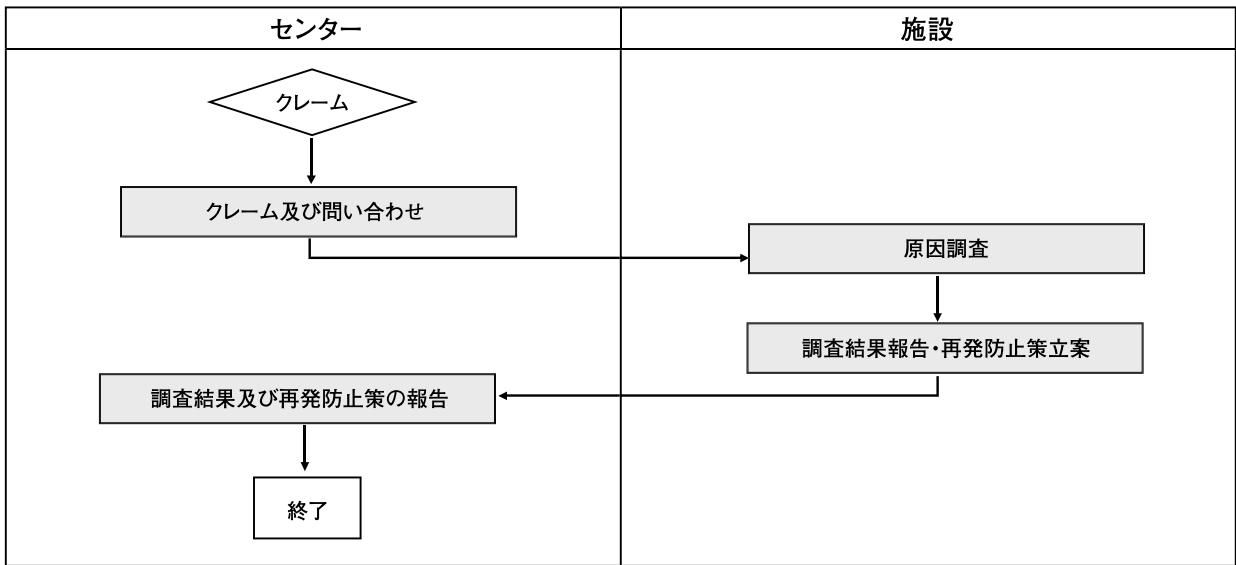
（６） 作業完了報告について

各事業所は、「請負作業完了報告書」（図 7 参照）を作成し、リーダー事業所へ提出する。全ての報告を受けたリーダー事業所は、振興センターへ作業完了の報告をする。

（図 7） 請負作業完了報告書

請負作業完了報告書（案）	
授産事業振興センター（仮称）殿	
提出日：平成 年 月 日	
事業所名：	
担当者名： 印	
月 日、授産事業振興センター（仮称）より発注をいただいた請負作業を、仕様書どおり完了しましたので、報告します。	
【請負作業依頼内容】	
案件名	
作業場所	
納 期	
検収基準	
依頼金額	
備 考	
【請負作業実施内容】	
作業実施日	
作業責任者	
作業参加者	
使用作業道具	
備 考	作業実施状況の確認内容は、「請負作業チェックリスト」を参照願います。

3 クレーム対応プロセス（図8）



詳細説明

（１） 受付窓口について

クレーム及び問い合わせの受付は振興センターで行う。

（２） 原因調査について

クレーム及び問い合わせを受けた振興センターは、該当事業所へ報告し、原因調査を依頼する。

（３） 調査結果報告及び再発防止策立案について

クレーム該当事業所は、原因調査を行い、再発防止策を検討する。また振興センターへ、調査結果及び再発防止策について報告する。

4 清掃作業マニュアル

屋内作業とは、室内清掃、不用品片付け、トイレ清掃、ワックスがけ、窓拭きなどの作業をいう。また屋外作業とは、草刈りや草取り、樹木の剪定などの作業をいう。

（１） 屋内清掃の流れ

① 床を掃く	② ゴミを取る	③ モップをかける
		