



特例子会社における ポジティブ行動支援の観点を取り入れた チャレンジジドの育成・支援体制構築の試行

- 山田 康広（中電ウイング株式会社東新町支社 係長）
- 原田 裕史（中電ウイング株式会社東新町支社）
- 渡邊 真名美（中電ウイング株式会社東新町支社）
- 堀 絵里加（中電ウイング株式会社東新町支社）

目次

- 1** 中電ウイングと東新町支社事務補助Gの概要
- 2** ポジティブ行動支援（P B S）の実践
- 3** 当部署の課題と部署規模でのP B Sの展開
- 4** 部署規模でのP B Sの実践
 - 業務リーダー・目標・チェックボード
 - Good Job Commentの実践
 - データ入力業務Aの実践
 - 終業時刻までの業務と片付けへの支援
 - 生活習慣に関する三層支援
- 5** まとめと今後の課題

1

中電ウイングと東新町支社事務補助Gの概要

中電ウイング株式会社の概要（1）

会社名 中電ウイング株式会社
設立 2001年4月
開業 2003年4月
資本金 1億円
 （中部電力100%出資）
所在地 名古屋市南区
 立脇町一丁目13番1号

	人数	重度（再掲）
身体障がい者	12	7
（内訳）		
上肢	2	1
下肢	7	4
聴覚	3	2
内部	0	0
知的障がい者	87	22
精神障がい者	39	
障がい者計	138	29
総合スタッフ	92	
パートタイマー	7	
派遣労働者	25	
従業員合計	262	

障害者雇用率

2.79%（中電3社と中電ウイング）

<2023年6月現在>

<総合スタッフの資格>

*障害者職業生活相談員 56名

*企業在籍型職場適応援助者39名

<2023年10月現在>

中電ウイング株式会社の概要 (2)

本社 (名古屋市南区)

総務部

総務・デザイン課

総務、見学対応、施設管理、システム管理
デザイン、ホームページ制作

人事課

人事、給与厚生、安全衛生

経理課

経理業務、内部監査

営業課

お客さま・契約窓口
防災用品・制服・ノベルティ商品の販売

事業部

笠寺ハブセンター

DM、制服管理、配電設備(引込線)解体
業務、商品の梱包・包装、印刷、製本、名
刺作成業務

アグリ事業部

花壇維持管理、花栽培、園芸商品の販売

いちご事業部 (岐阜県可児市)

いちご生産・販売

東新町支社 (名古屋市東区)

文書集配、定型的な事務補助
呈茶・喫茶業務

千代田支社 (名古屋市中区)

文書集配、定型的な事務補助、印刷業務

日進支社 (愛知県日進市)

研修施設清掃、独身寮清掃、研修準備業務

岐阜支社

文書集配、定型的な事務補助、印刷業務

岡崎支社 (愛知県岡崎市)

文書集配、定型的な事務補助

静岡支社

文書集配、定型的な事務補助、呈茶・喫茶業務

三重支社・長野支社

東新町支社事務補助 G の概要

支社長

事務補助グループ

支援者 (実務担当兼) 8名

精神等チャレンジド21名

発達障害 (ASD、ADHD)
統合失調症・てんかんなど

データ入力業務

各種データの電子化
銀行取引データの入力
人事システム入力 (給与・厚生等)
各種アンケート入力
書類のPDF化 等

受付業務

書庫及び図書室業務
機器管理業務
従業員証等発送返却受付
制服貸与返却受付 等

書類等仕分け業務

社内メールの仕分け (人事部門)
各種人事関係書類ファイリング
経理帳票の仕分け
各種申請書の転記・帳票組合せ 等

資料封入業務

各種人事関係書類の全事業場発送
お客さまへのDM発送
各種イベント案内状封入
イベントの当日配布資料組合せ 等

職場支援

グループ

コピー用紙補充
シュレッダー
古紙回収
ペーパーラボ

集配 グループ

知的チャレンジド 5名

PDF グループ

精神チャレンジド 5名

呈茶喫茶 グループ

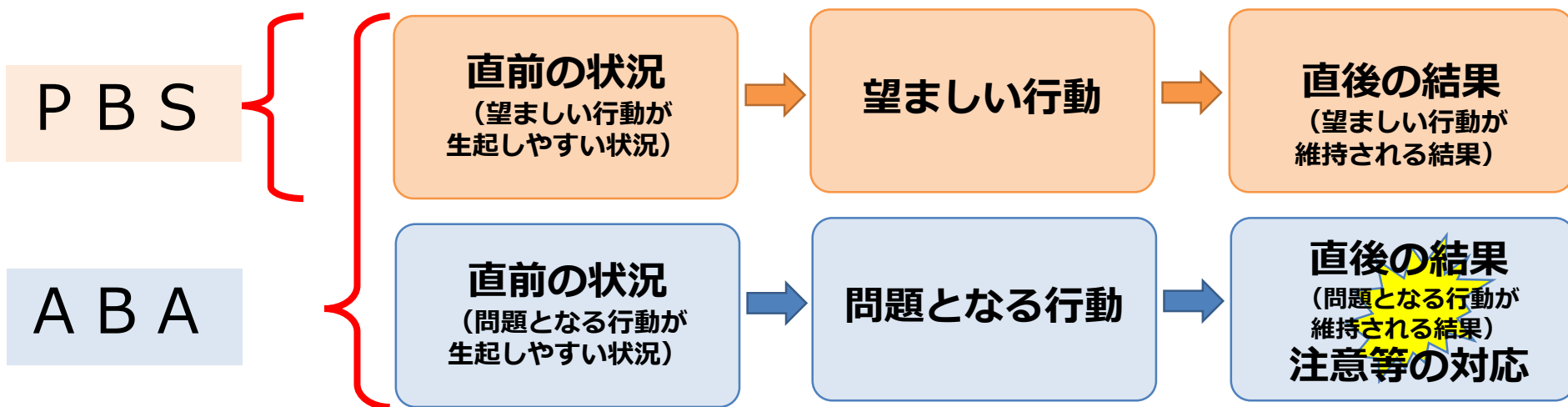
知的チャレンジド 4名

2 ポジティブ行動支援（P B S）の実践

PBSの実践概要

- ポジティブ行動支援（PBS）とは、
 - 当事者のポジティブな行動（本人のQOL向上や本人が価値あると考える成果に直結する行動）を
 - ポジティブに（罰的ではない肯定的、教育的、予防的な方法で）
 - 支援するための枠組みのことです。
- また、ポジティブ行動支援は個人の行動のみを標的とするのではなく、その周囲の人々、あるいは周囲の人々を取り巻く様々な状況も分析とアプローチの対象と捉え、持続的な成果を生み出すための仕組みづくりを目指します。ポジティブ行動支援においては、行動の理由を明らかにして、その理由に基づいた支援計画を立てることが目指されますが、その過程におけるアセスメントや適用される様々な技法は**応用行動分析学（Applied Behavior Analysis：ABA）**に基づくものです。

■ <https://pbsjapan.com/about-pbs/>



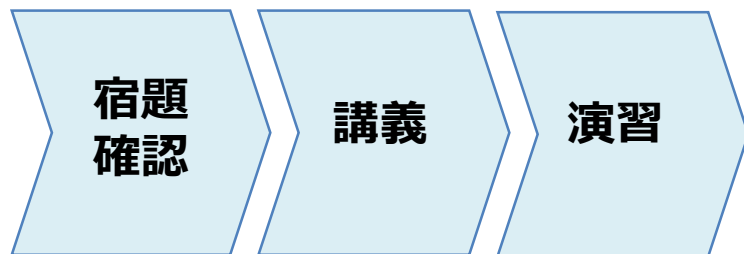
PBSの勉強会

助言や注意だけでは改善が見られない
 問題への対応が課題があり、
 本人も支援者も苦労していた
 (例) 高頻度の質問、質問ができないなど

支援者がチャレンジの行動の背景を
 ふまえ目標行動がとりやすい関わりや
 環境調整をできるようになってほしい

PBSの勉強会の実施

- 支援者対象
- 毎週30分×10回の実施



【宿題】課題分析を用いてアセスメント・支援・評価する

工程	スタッフの様子



助言や注意だけでは難しかった
 行動に環境調整や行動の機能に着目
 した対応が取りやすくなった



その他のP B Sの実践

J S T Job-related Skill Trainingの略；職場対人技能トレーニング

基本的な職業生活でのマナーを、ロールプレイやグループワークを通して、習得するプログラム



講義
方法を学ぶ
話し合う

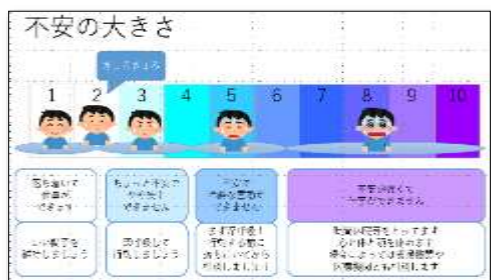
ロールプレイ
実際にやってみる
観察する

グループワーク
気づきを語る
お互いにほめ合う

電話、報告・連絡・相談、依頼・断るなど練習

ほめ合うことを重視し、それぞれのレベルアップに取り組んだ

感情のスケーリング 不安階層表を用いた支援



体調や気分への 気づきを促すメモ (水分補給を促す)

10:30~11:00	人数	水分補給
	人数	水分補給
◆次の体調は	<input type="checkbox"/> 不快	<input type="checkbox"/> 不快
◆今の気分は	<input type="checkbox"/> 不快	<input type="checkbox"/> 不快
11:30~12:00	人数	水分補給

質問・相談時間を 構造化する

17:00



3

当部署の課題と部署規模でのP B Sの展開

当部署の課題

業務・支援の負担が高くなり
 個別的支援だけでは難しい
 支援ニーズの高いスタッフだけで
 はなく全体に焦点を当てる必要性



経験年数の差
 多様な障害特性
 とニーズ

構造化が全体ルールに
 なって窮屈を感じる

もっと成長できる
 仕事がしたい など

スタッフの
 不満や要望

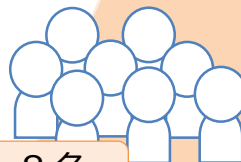
3名



2013

人事部門の
 切り出し

8名

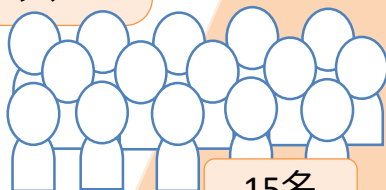


2015

人事部門の
 業務拡大

イベント
 業務の需要増

15名



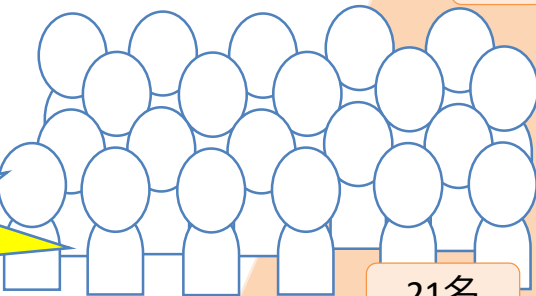
2020

他部門からの
 定例業務増

データ入力の
 長期件名

支援者の
 負担増

21名



2023

他部門からの
 定例業務増

学校規模のPBSとは？（1）

- 教育分野では、学校規模ポジティブ行動支援（School-Wide Positive Behavior Support; 以下、「SWPBS」という）という支援方法が、学校・学級経営の手法として取り入れられ始めている。

- **SWPBS**は、**従業員**にとって
- 学校が**すべての児童生徒**にとって
- **安全で効果的な学習環境**であるために
- 必要な**学校文化**と**個別の行動支援**を
- 確立するシステムアプローチであり、
- **エビデンスベースト**な行動支援を
- **学校全体で組織的に行う枠組み**である

当部署の課題に対応できるのではないかと？



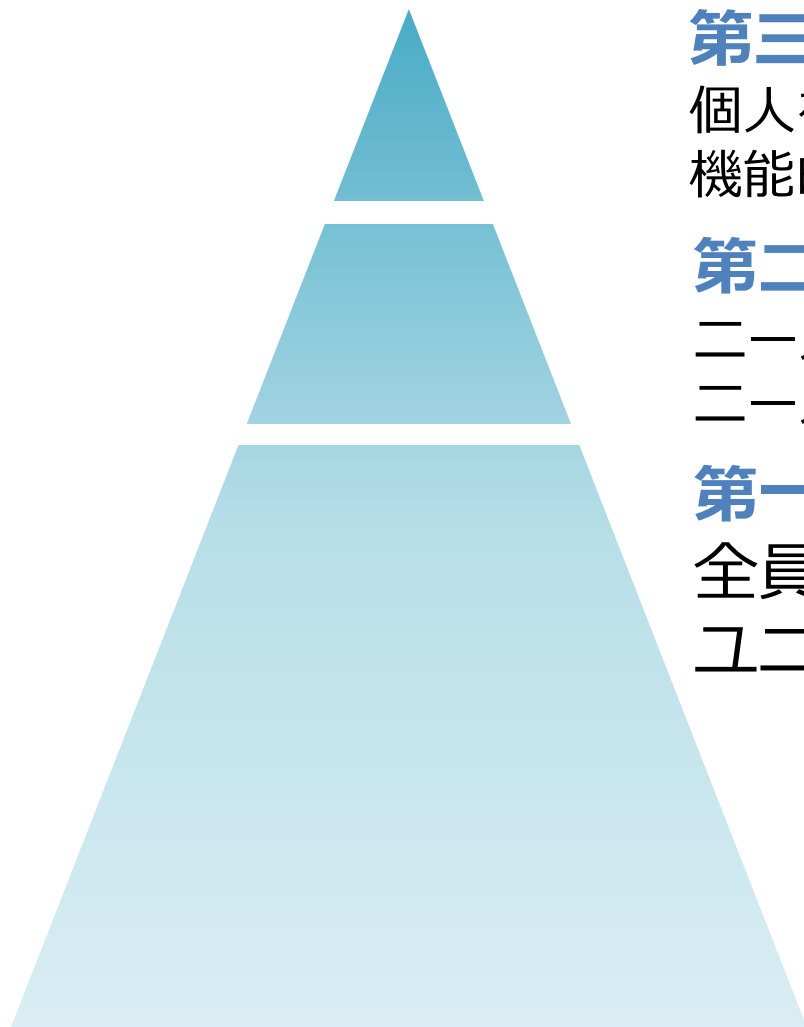
安全で効果的な労働環境

企業理念と
個別の行動支援

会社全体で組織的に

(Sugai & Horner, 2011)

学校規模のP B Sとは？（2）



第三層支援

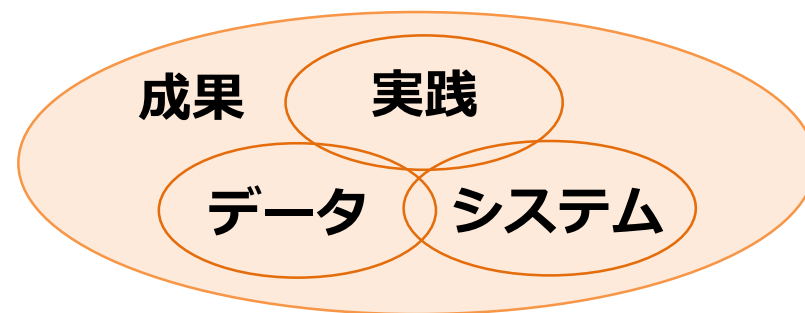
個人を対象
機能的アセスメントに基づく個別支援

第二層支援

ニーズのある集団対象
ニーズに応じた小集団への支援

第一層支援

全員を対象
ユニバーサルな支援



4

部署規模でのP B Sの実践

- 業務リーダー・目標・チェックボード
- Good Job Commentの実践
- データ入力業務Aの実践
- 終業時刻までの業務と片付けへの支援
- 生活習慣に関する三層支援

業務リーダー・目標・チェックボード

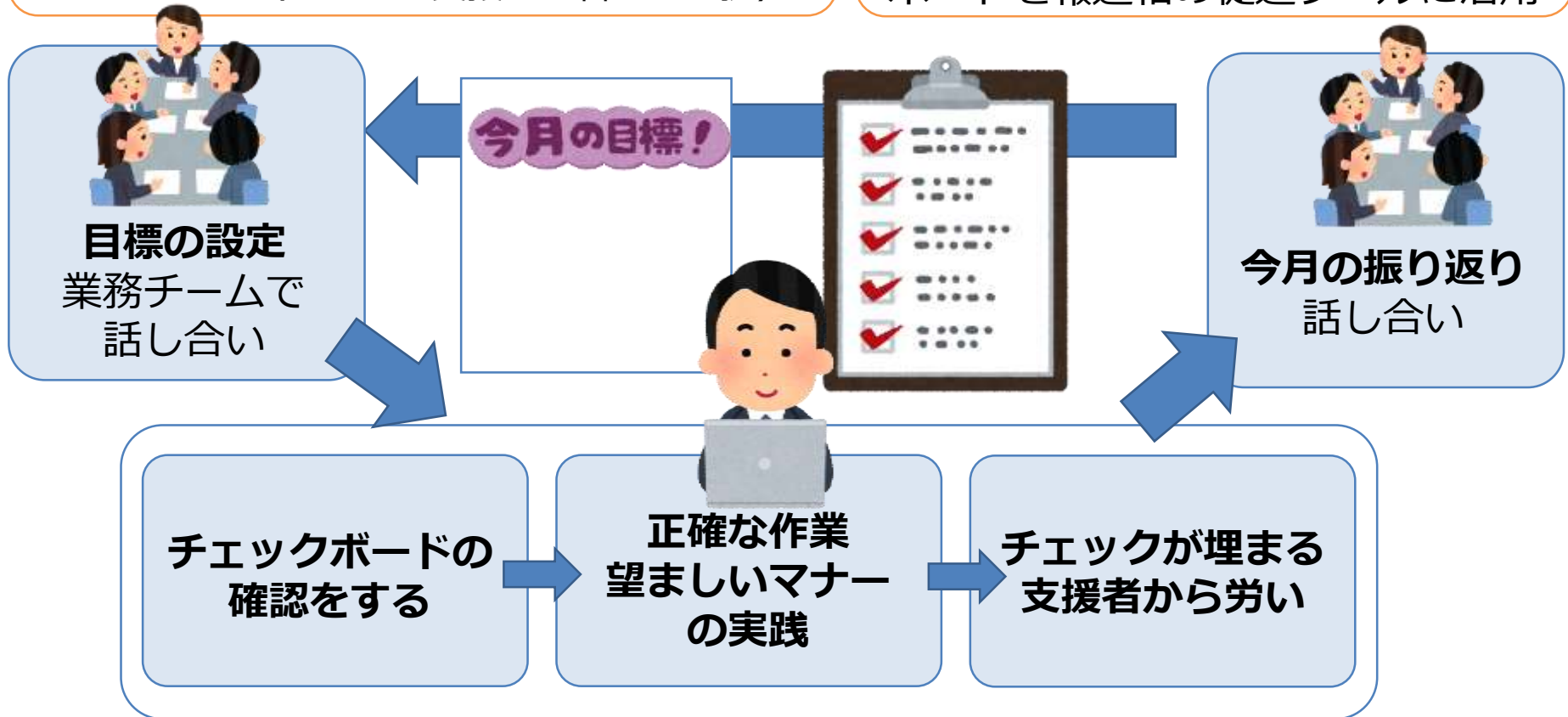
業務リーダー



業務を熟知して主に任せている
同僚を教えたり、フォローする
(あくまで支援者の管理が前提)

業務目標・チェックボード

チームで目指す姿や業務の注意点、
先月のミスを目標に設定する
ボードを報連相の促進ツールに活用



Good Job Commentの実践（1）

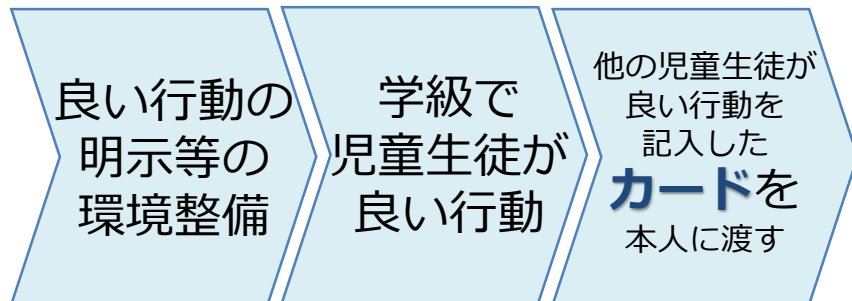
力合わせ・心合わせの企業文化に沿って、協力して、感謝の気持ちを持ってほしい

チャレンジドの特性や得意・苦手な業務スタイルが多様で優先順位や望ましいフォローの明示など構造化して伝えていたが、業務の種類が増え、望ましいフォローが刻々と変わってしまう中で協力したり、感謝を述べる風土が薄まってきていた

分野	課題	対応方針
コミュニケーション	コミュニケーション	コミュニケーション
	コミュニケーション	コミュニケーション
業務	コミュニケーション	コミュニケーション
	コミュニケーション	コミュニケーション
業務	コミュニケーション	コミュニケーション
	コミュニケーション	コミュニケーション
業務	コミュニケーション	コミュニケーション
	コミュニケーション	コミュニケーション
業務	コミュニケーション	コミュニケーション
	コミュニケーション	コミュニケーション
業務	コミュニケーション	コミュニケーション
	コミュニケーション	コミュニケーション

SWPBS 「Good Behavior Ticket」

SWPBSでの代表的な取り組みのひとつ



学級全体に良い行動とほめる文化を醸成する取り組み

「Good Job Comment」の試行

Good Behavior Ticketの取り組みを職場で展開するために方法を修正

支援者はTEAMSに記入
チャレンジドは
日誌システムに記入

毎日操作するPCを活用し定着化を促す

月末にコメント一覧シートを渡す



氏名	日にち	コメント
合田中	1100	グループ担任のフォローをしていただきました。ありがとうございます。
合田中	1106	お聞きする準備をしてくれていました。
合田中	1114	急な業務変更に対応してくれました。
合田中	1124	毎朝新しい業務を親切に教えてくださいました。

Good Job Commentの実践 (2)

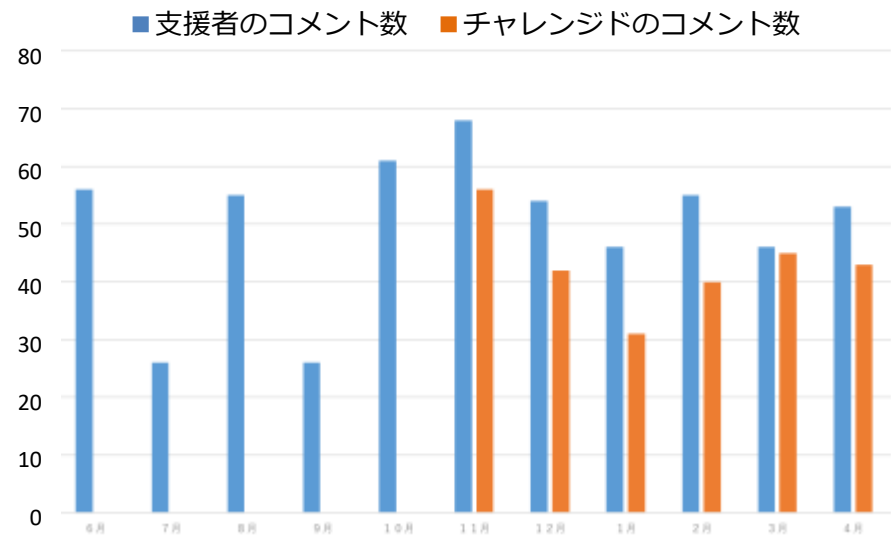
支援者のほめるポイントの変化

コメントの記録から分かったこと

良い点・得意な点	課題・苦手な点
リフレーミングしてほめるのが得意	繁忙月はコメントが減っていた 自立度の高い社員へのコメントが少ない
フォローに対するコメントが多い	業務の遂行状況へのコメントが少ない

グラフの数値等を時折発信
 会議でほめるポイントの振り返りの実施
 →コメントが安定して収集

コメント数



チャレンジドの取り組み状況

最初は全体的に意欲高くコメント多い。
 書くべき思考にとられるチャレンジドも。
 感謝する・ほめるが苦手なスタッフが安定的に記入。実際の言動の変化もあり。

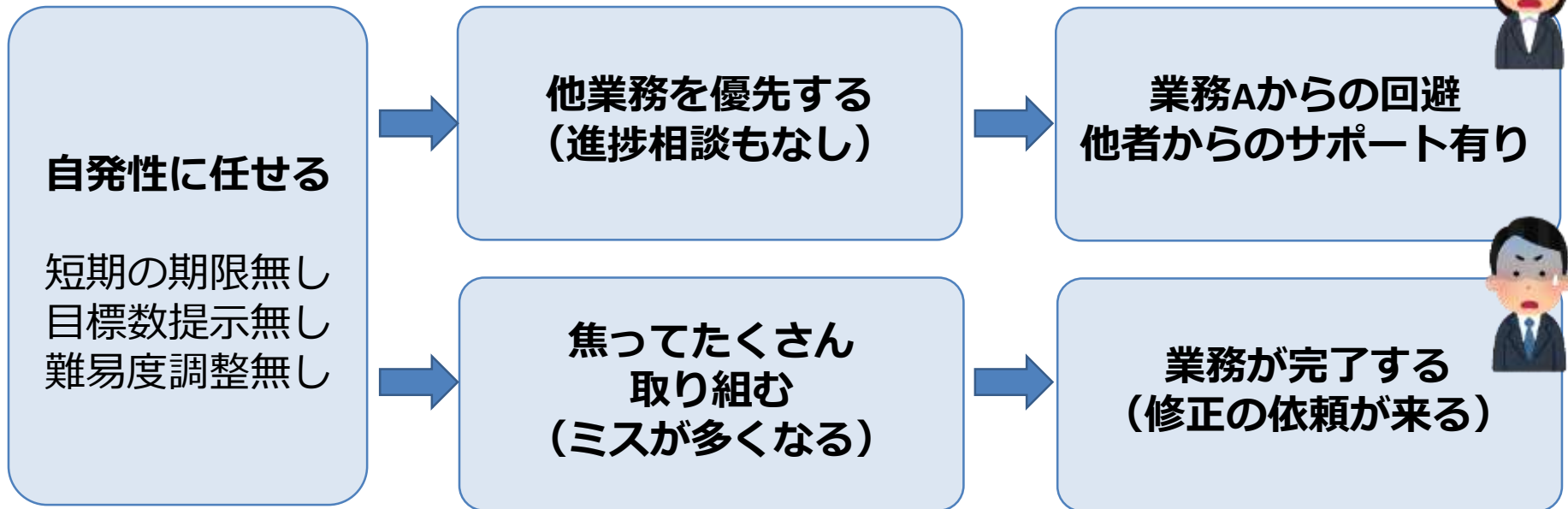
細く長く2年間継続、現在も運用中

データ入力業務Aの実践（1）取組前

全員共通のデータ入力業務A
 取り組み方を任せていたら
 チャレンジド間の取り組みに
 偏りが出始めた...



→ **全員が自分の力量の範囲内で
 がんばって取り組んでほしい**



データ入力業務Aの実践（2）取組内容

焦っていたチャレンジド

落ち着いて作業できる

苦手なチャレンジド

作業量の増加

自発的な進捗相談の代替行動が増加

支援者

賞賛や相談対応しやすくなる



個別の
ファイルを
用意

**割り当てる+
取組時間は任せる**

目標枚数は
本人のできる
8割程度を付与
難易度調整
調整相談は木曜に
する約束

**他業務が繁忙で
木曜日の時点で
納期の相談をする**

**割り当てられた
業務を完了**

**支援者からの業務調整の
サポート有り**



**業務の完了
支援者からの参照
追加分の付与**



終業時刻までの業務と片付け（1）取組前

終業時刻までできるだけ業務に従事しつつ、時間内で片づけを終わるようになってほしい

終業時刻の前に、
ぎりぎりまで業務に取り組み片付けが
時間に間に合わないチャレンジD
早めに業務を切り上げて片付け手空きの
状態で時刻を待つチャレンジC

多種の業務

多くのチャレンジDが多種の業務を取り組み統率が取りにくい

多様な特性

アプローチ方法も多様

支援者の繁忙時間帯

翌日の業務準備等で対応が難しい

17:25

17:30



Bさん
片付け

取り掛かり**遅い**

封入業務D

片付け負荷**大**

業務時間を
オーバー
(支援者がフォロー)



cさん
片付け

取り掛かり**早い**

入力業務E

片付け負荷**小**

業務時間中に
ぼーっとする
(支援者が注意?)

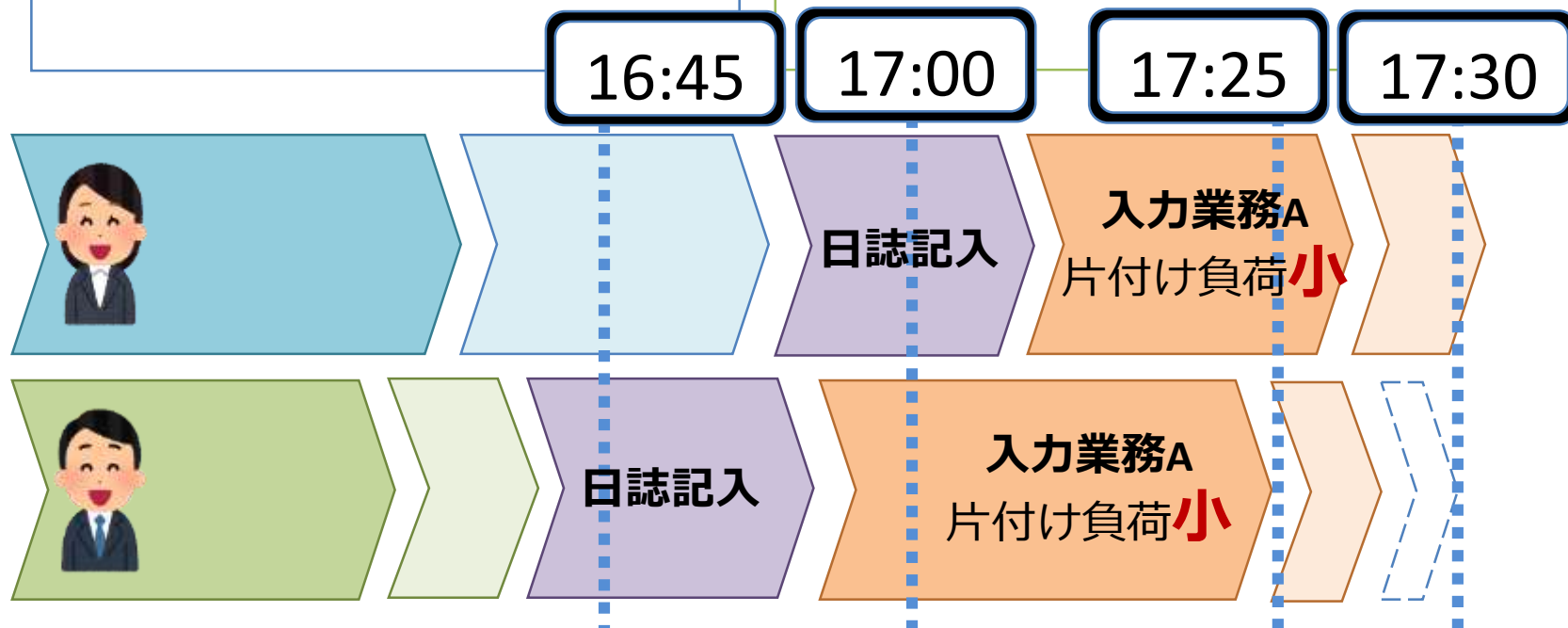
終業時刻までの業務と片付け（２） 取組内容

取組内容

- 各種業務は16時45分まで
- 16時45時に日誌
- 17時以降は入力業務A
- 片付けは17時25分から

成果

片付けが終業時間に終わらないことや早く切り上げてしまうことは減少。各種業務を16時45分までにすることで余裕をもって報連相する部分も増えた。難しく個別支援が必要な場面もある。



生活習慣に関する支援の課題

安定した職業生活を営むためにも良い生活習慣を身に付けてほしい

遅刻や体調不良等明確な課題がある場合には、個別的な支援が必須となるが、勤務時間内での対応や支援への時間的制約も。全体の健康教育では不足するが、個別的な支援までは必要としないチャレンジもいる。

気分障害等の精神疾患で休職中の方のための 日常生活基礎力形成支援

～心の健康を保つための生活習慣～

プログラムを分けて、対象者に合わせて実施した。

第三層支援：個人対象
個別支援 ※必要に応じて

第二層支援：希望者対象
習慣化ミーティング ※15分×12回

第一層支援：全員対象
生活習慣講座 ※30分×2回



第一層支援：生活習慣講座

第一回

睡眠

食事

運動

休養

第二回

習慣化



講義から、生活習慣を見直したい、改めて生活習慣の大切さに気付いたなど意見があった。

第二層支援：習慣化ミーティング

ミーティングの方法

希望者対象

毎週15分×12回実施

初回 目標の宣言

以降

行動ノートの報告会

メンバーでの意見交換

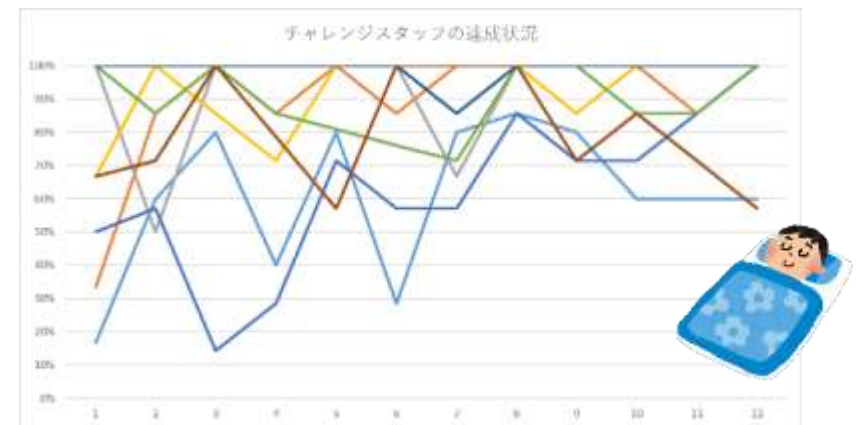


目標の例

- 早めに寝る
- 毎日散歩する
- 嗜好飲料を控える
- 筋トレをする など

成果

- 目標行動の増加と生活習慣の改善が見られた



- 目標の達成への称え合い・未達成への励ましの増加
- 目標設定や実施方法の本人の工夫や他者へのアドバイスの増加
- 習慣化の工夫を業務にも生かそうとする姿も

第三層支援：個別支援

習慣化ミーティングで一時的な効果があったが、継続が難しかったFさん
 当初目標「平日に21時に寝る」（途中から23時に目標を変更）
 ゲームが好きで就寝時間にむらがあり、
 入社時間もむらあり（遅刻もあり）



睡眠時間の記録

- ・就寝時間・起床時間
- ・本人の睡眠の傾向

曜日	睡眠の様子
日曜	早く寝るか 遅くまで起きる
月曜	早く寝る
～	だんだん遅くなる
金曜	遅くまで起きる
土曜	遅寝、遅起き

支援者との面談

- ・時間の振り返り
- ・夜間の過ごし方の確認

支援機関・家族との連携

- ・朝のルーティンの設定
- ・家族からの声掛けの協力依頼

土日の過ごし方
週末にかけて
ゲーム時間増

成果

家族の声掛けや協力が
とても効果があった

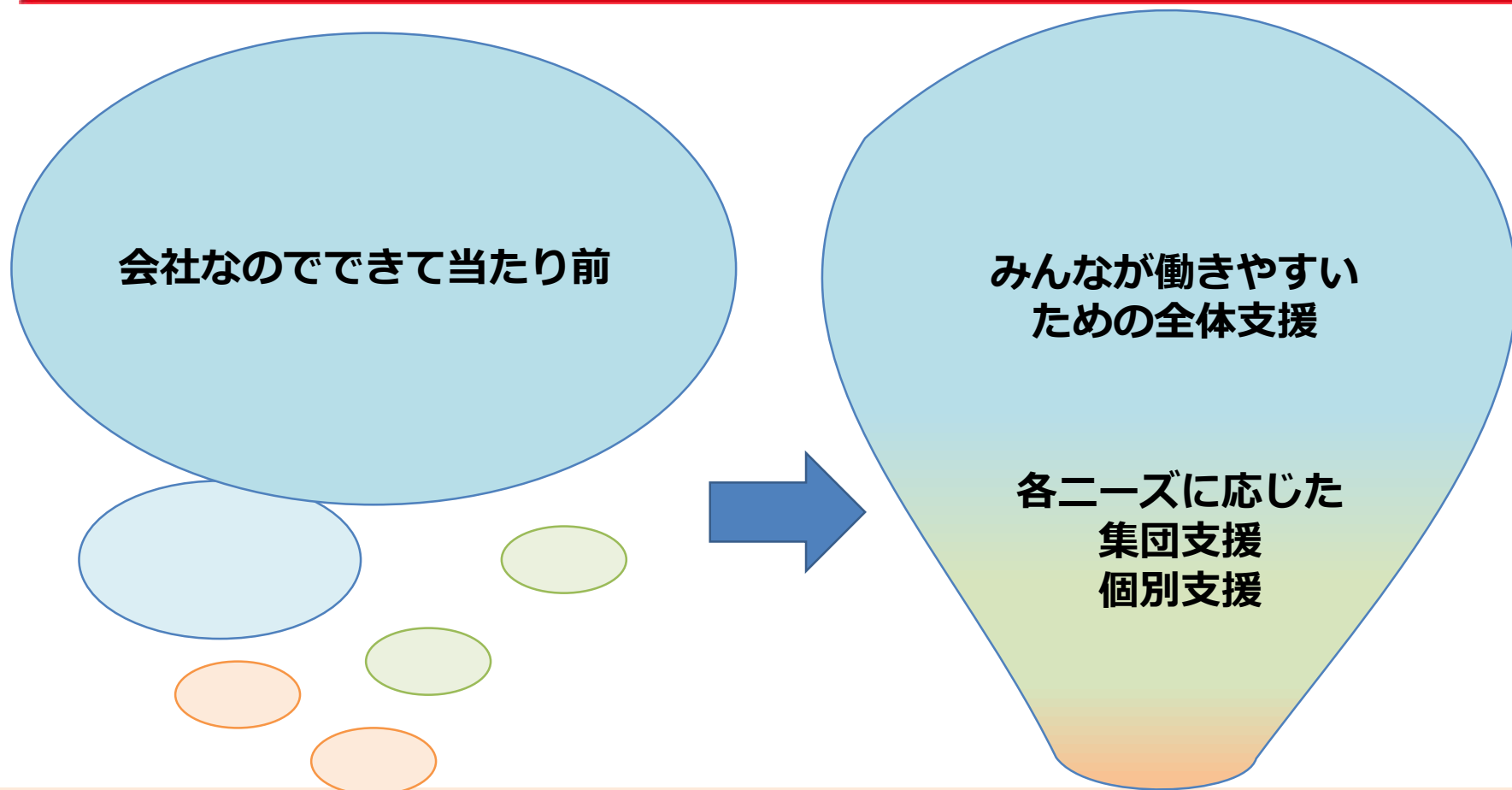
ゲーム等の過ごし方の不安定さは依然としてあるが、ややなだらかに

ぎりぎりの入社ではなく
余裕を持った時間に
入社できるようになった

5

まとめと今後の課題

まとめ



**それぞれのニーズに応じた支援の連続性
企業理念に照らした行動目標に対する育成と個別支援の両立**

今後の課題



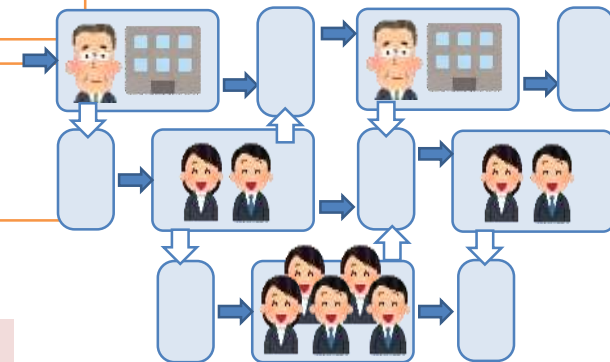
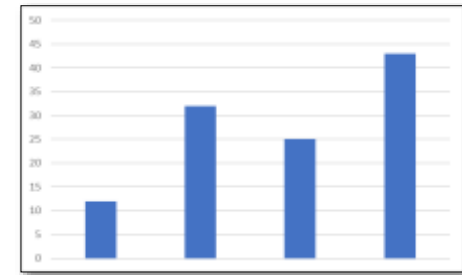
会社規模でのPBS導入の課題

チャレンジの主体的な参加

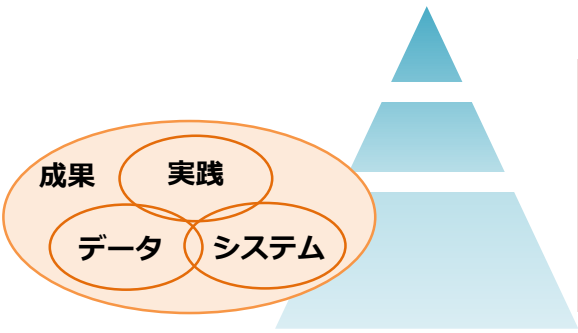
記録・データの収集と活用

PBSリーダーの育成 (継続性の確保)

組織的な支援へのサポート
部署から会社規模へ



ともにはたらく
日本一働きたい会社
社員のQOLの向上



ご清聴ありがとうございました



見学希望のご連絡お待ちしております。

本社見学は当社HP「お問い合わせ/会社見学」まで

<http://www.chuden-wing.co.jp/contact.html>

東新町支社の見学は上記窓口もしくは

山田（Yasuhiro-Yamada@chuden-wing.co.jp）まで