

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・渡邊 真名美・堀 絵里加（中電ウイング株式会社 東新町支社）

1 はじめに

(1) 中電ウイング株式会社東新町支社の概要

中電ウイング株式会社は、中部電力株式会社 100%出資の特例子会社であり、2023年8月1日時点で262名が在籍し、うち138名の障がいのある社員（以下「チャレンジド」という。）が活躍している。東新町支社事務補助Gは、平成25年に精神障がい者の雇用を推進するために中部電力株式会社人事部門内に2013年設立されたビジネスサポートチームを前身とし、精神・発達障がい等のチャレンジド20名、支援者8名の体制で事務補助業務に取り組んでいる。

本発表では、多様なニーズを有するチャレンジドが多種目の事務業務に取り組む当部署において、個別的な支援を中心としたポジティブ行動支援から部署規模の組織的なポジティブ行動支援へ展開してきた実践を報告する。また、今後の部署・会社規模によるポジティブ行動支援の在り方について検討した。

(2) ポジティブ行動支援を用いた支援の実践

ポジティブ行動支援（Positive Behavior Support；以下「PBS」という。）とは、応用行動分析に基づき、当事者のポジティブな行動を肯定的・教育的な方法にて支援する枠組みである。当部署でも、PBSの考え方をもとに、チャレンジドに会社での望ましい行動の定着や望ましくない行動への対応に取り組んできた。

ア PBSの勉強会

支援者に対して、PBSの勉強会を実施した。具体的には、ペアレントトレーニングの手法を参考に、1回30分合計10回の勉強会を行った。勉強会は、宿題の振り返り、講義、ワークで構成し、当日のテーマに沿って支援者は職場での望ましい行動や望ましくない行動とその随伴性（行動の前後の状況）及びその支援方法を考え、参加者間で共有した。

注意や指示のみでは対応が難しい行動や親切な対応が問題を増幅してしまう行動に対して、環境調整や代替行動の促しなどの対応を支援者がより取りやすくなった。

イ その他PBSの実践と課題について

その他にも、あいさつ・電話・報連相等のJST（Job related Skills Training）の取り組みや不安階層表、感情のスケーリングなどを活用してスモールステップでコミュニケーションの練習をする取り組みなど、個別的な支援を中心にさまざまなPBSを実践してきた。

一方で、当部署において、業務量の増加・業務の多種目

化、チャレンジドの増員やそれによる特性や経験年数などの幅が広がったことなどもあり、支援者の負担が課題になった。また、個別的なニーズに応じた環境調整への他のチャレンジドからの不満やより難易度の高い仕事に取り組みたいというニーズの高まりから、特性に応じた個別的な支援と全体的な集団の育成の両立が課題となった。

(3) 個別的な支援から全体への支援への展開

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、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（Sugai & Horner, 2011）。

SWPBSの考えと実践は、当部署の課題として挙げた全従業員への企業理念に沿った育成と個別的な支援の両立を、支援者の支援の効率化（負担の軽減）もあわせながら、組織的に取り組みたいという状況に成果があるのではないかと考え、SWPBSに関する研修を部署の支援者数名で受講し、順次試行的に実践することとなった。

2 部署規模でのポジティブ行動支援の試行実践

(1) Good Job Commentの実践

SWPBSでは、「Good Behavior Ticket」という実践があり、学級の中で児童生徒が良い行動をした時にそれを見た児童生徒教師がカードにその行動を記述し、本人にフィードバックすることで、学級全体に良い行動とほめる文化を醸成する取り組みである。当部署ではまず導入として、Good Job Commentという名称で支援者から収集を実施し、半年後にチャレンジドからの収集も開始した。月末にコメントを1枚のシートにして本人にフィードバックした（図1）。

氏名	日	内容
☆合田中	1100	メール仕分けのフォローをしてくださいました。ありがとうございました。
☆合田中	1106	お客さまに丁寧な対応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	お客様に新しい業務を親切にゆくりと教えてくれていました。

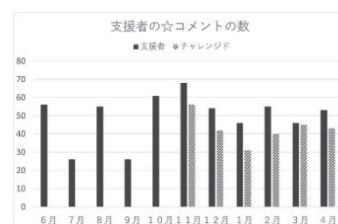


図1 Good Job Commentの例とコメント数の推移

支援者に対してはコメントを多く収集するために、望ましい行動の行動マトリクスを作成し、コメントの傾向（数や内容）についてフィードバックを実施して、ほめるポイントの共通認識をした。

(2) 集団を意識した業務上の工夫

チャレンジドの業務上の課題に対して、チャレンジドと支援者の行動随伴性を整理した実践の一部を紹介する。

ア データ入力業務での作業量と進捗相談の促進

データ入力業務 A は当部署において、全員で取り組む共通業務であり、そのほかの担当業務の違いや得意不得意の差から、個々の目標設定はせずに全体の進捗管理のみをしてきた。次第に、業務量が極端に少なく、進捗報告がないチャレンジドと業務量が多いが焦り感が強いチャレンジドと二極化し始めた。チャレンジド集団の業務の提示から完了後までの行動随伴性を下記のように整理した（図 2）。

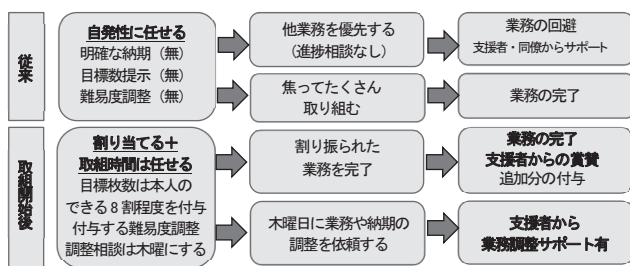


図 2 データ入力 A 業務の行動随伴性の整理

スモールステップでの目標の到達、進捗相談をする代替行動を標的行動とし、そのために個別の目標数の作業帳票を週単位で綴じるファイルを活用した。焦っていたチャレンジドが落ち着いて作業でき、苦手なチャレンジドの作業量の増加、自発的な進捗相談の代替行動がみられた。また、支援者も賞賛や相談対応などの関わり方がしやすくなった。

イ 終業時刻までの業務の取り組みと片付けの完了

終業時刻の前に、チャレンジドが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てしまうこと、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ことが課題となっていた。この時間帯は、支援者も当日の業務整理や翌日の業務準備に忙しい時間帯でもあった。

チャレンジドと支援者の集団の行動随伴性を整理し、片付けの負荷が少ないデータ入力 A 業務を終業 30 分前から全員が取り組むこととし、就業 5 分前の予鈴から片付けを始めるように業務スケジュールを設定した。その結果、時間まで業務に取り組み、片付けを終えるチャレンジドの割合が増加した。

(3) 生活習慣に関する取り組み

就労の安定に、基本的な生活習慣は不可欠である。遅刻や体調不良等明確な課題がある場合には、個別の支援が必要となるが、勤務時間内での対応や支援への時間的制約も

あり、全体の健康教育では不足するが、個別の支援を必要としないチャレンジドには対応しにくい。そこで、対象者を三層に分けて、「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」のプログラムを実施した（表 1）。

表 1 階層的な日常生活基礎力形成支援

第一層支援 全員対象	生活習慣講座 ※30 分×2 回実施	睡眠・食事・運動・休養・習慣化についての講義
第二層支援 希望者対象	習慣化ミーティング ※15 分×12 回	各自の課題の達成状況の報告・助言のグループワーク
第三層支援 個人対象	個別面談・個別支援 ※必要に応じて実施	アセスメント、支援ツールの活用、支援機関との連携など

習慣化ミーティングでは、現在就業上大きな問題ではないがリスクがある問題の改善も目標に挙がり、潜在的なニーズがうかがえた。スタッフ同士で目標の達成への称え合い、未達成への励まし、目標設定や実施方法のアドバイスが回を重ねるごとにみられ、生活習慣の改善が図られた。

習慣化ミーティングでの睡眠の改善が困難であった B さんについて、これまでの睡眠記録から曜日ごとの睡眠と睡眠前の過ごし方の傾向を振り返り、生活のルーティンを見直し、毎週個別面談を実施した。また支援機関と連携し、ご家族に家庭でのサポートを依頼することにより、睡眠時間と生活習慣の改善が見られた。

3 まとめと今後の課題

本論文では、個別の PBS から部署規模での PBS へと展開していった実践の一部を紹介した。個別の支援のみならず、全員・小集団も対象とした三層で支援を考慮することで、企業理念に照らした行動目標に対してそれぞれの層のニーズに応じた支援を連続性をもって実施することができ、従業員の育成と個別の支援が両立しやすくなった。また、支援計画や組織運営に、支援者の支援の実行度（継続性や負担軽減の工夫）も検討されるようになった。

今後は、SWPBS の実践を本格的に導入し継続していくためにも、PBS 推進リーダーの育成や支援者が PBS の視点で支援をすることへのサポート体制を構築することが課題である。また、試行段階では支援者が主導の取り組みが中心であったが、チャレンジド自身が行動目標やその達成方法などの検討に積極的にに関わり、支援者とチャレンジドがともに取り組む体制づくりも実践していきたい。

【参考・引用文献】

- 栗原 慎二 (2018) ポジティブな行動が増え、問題行動が激減！ PBIS 実践マニュアル&実践集
- Sugai, G., & Horner, R. H. (2011). Defining and describing schoolwide positive behavior support. In W. Sailor, G. Dunlap, G. Sugai, & R. Horner (Eds.), Handbook of positive behavior support (pp. 307–326). New York: Springer.