

# 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」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	後輩に新しい業務を親切にゆくりと教えてくれていました。

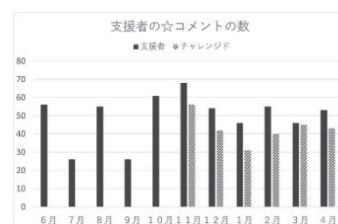


図1 Good Job Commentの例とコメント数の推移

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）。

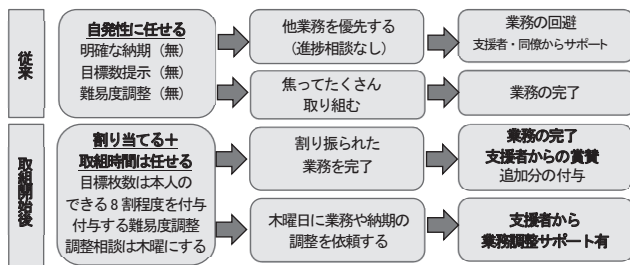


図 2 データ入力 A 業務の行動随伴性の整理

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

あり、全体の健康教育では不足するが、個別的な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

層	対象	支援内容
第一層支援	生活習慣講座	睡眠・食事・運動・休養・習慣化についての講義
第二層支援	習慣化ミーティング	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	個別面談・個別支援	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、個別的な 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。個別的な支援のみならず、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的な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.

# 障がい者の雇用管理を行う指導社員が抱える負担事項の整理について ～ストレスチェック制度の集団分析の活用から～

○横峯 純（株式会社JR西日本あいウィル 総務部企画課兼ワーク・ライフ・サポートチーム 副課長）  
 輿石 美里・住森 智史（株式会社JR西日本あいウィル）  
 寺谷 卓也（botanical works株式会社）

## 1 はじめに

株式会社JR西日本あいウィルは西日本旅客鉄道株式会社の特例子会社として2009年から事業開始し、40名からスタートした社員は、事業拡大に伴って現在約260名になっている。当初は身体障がい者、知的障がい者を中心に雇用し、精神障がい者、発達障がい者の雇用も段階的に進めてきたが、雇用する障がいの多様化に伴い、現場で指導・支援する社員（以下「指導社員」という。）の負担が増し、指導社員が退職に至るケースも見られるようになった。指導社員に対して指導環境・職場環境に関するヒアリングを行ったところ、「障がい特性に応じた対応の仕方がわからない」「課題を有する障がいのある社員を配慮したことで周囲の社員から不満が出ている」等の対応に苦慮する話や、「自身の立場（役職）に比べて負担が大きい」等の待遇面に関する話も出ていた。そのため、指導社員のバックアップを目的として、2019年7月より社内の定着支援チーム（ワーク・ライフ・サポートチーム）を設立し、社内の支援体制を整えた（図1）。その結果、指導社員からは「困った時に相談できる環境ができた」「心理的な負担が軽くなった」等の意見が寄せられるようになったものの、指導社員のメンタル不調や離職者は相変わらず少なくない。

そのような中、2019年度からストレスチェックの集団分析を開始。2021年度からは新職業性ストレス簡易調査票（短縮版）を活用し、部署だけではなく役職ごとの集団分析も実施するようになった。今般、2022年度の集団分析の内容を調査し、指導社員が抱える負担事項について整理しつつ、今後の対応方法を検討したい。

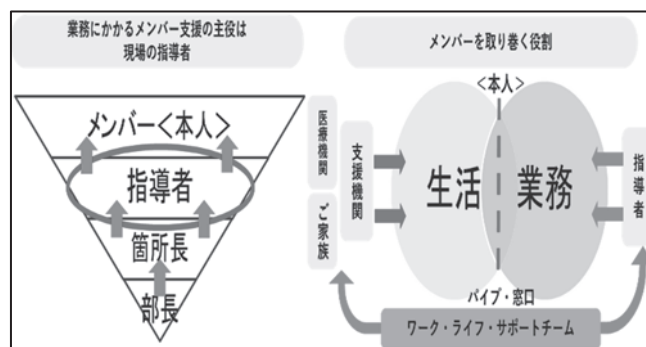


図1 社内の定着支援体制について

## 2 方法

新職業性ストレス簡易調査票（短縮版）を使用。ヒアリングでは立場（役職あり・なし）による不満も見受けられたため、「役職あり」（非管理職）の指導社員と「役職なし」の指導社員に分け、各42尺度の平均値を算出した。その後、弊社平均、全国平均<sup>(注1)</sup>、中心値(2.5)<sup>(注2)</sup>のいずれの値も下回る尺度をさらに抽出した。

注1 平成21～平成23年度 厚生労働省「労働者のメンタルヘルス不調の第一次予防の浸透手法に関する調査研究」により収集された全国の労働者1600人の平均値

注2 値が高いほど良好な結果であり、最高点4（高結果）、最低点1（低結果）の中心値

## 3 結果

42尺度のうち、指導社員の「役職あり」、「役職なし」で弊社平均、全国平均、中心値をいずれも下回った尺度（8尺度）は表1の通りである。

表1 弊社平均、全国平均、中心値を下回った各項目

領域	尺度	弊社平均	全国平均	指導社員「役職あり」	指導社員「役職なし」
仕事の負担	仕事の量的負担	2.29	2.14	2.04	2.05
	仕事の質的負担	2.18	2.16	2.04	2.12
	情緒的負担	2.49	2.66	2.30	2.00
	役割葛藤	2.65	2.87	2.49	2.27
仕事の資源 (事業場レベル)	ワーク・セルフ・バランス (ポジティブ)	2.18	2.07	1.93	2.04
いきいきアウトカム	ワーク・エンゲージメント	2.61	2.52	2.47	2.37
心身の健康	活気	2.24	2.26	2.09	1.86
	疲労感	2.54	2.70	2.47	2.33

また、集団分析の結果から、指導社員の「役職なし」では仕事のコントロールのしづらさがある等、作業レベルの領域に多少の負担があり、「役職あり」では変化への対応が求められる等、事業場レベルの領域に一部負担が感じられるようだが、全般を通して「役職あり」「役職なし」では、大きな差異は感じられなかった。

## 4 考察

### (1) 量的負担・質的負担の軽減に向けて

弊社の指導社員の役割は、障がいのある社員の指導・支援業務に加え、指導社員自身も実業務に携わることが求められる。また、業務のIT化により作業の高度化が進み、指導社員自身に求められるスキルが高まるなど、量的負担・質的負担が高くなってきている。コスト的な制約はあるものの、指導社員の時間的なゆとりを作るために人的補充し、体制強化を図ること、また、作業内容の見直し・標準化を図りつつ各障がいのある社員の特性等を考慮しながら適正な業務分担を行い、自立的に取り組める環境を調整することが必要だと考えられる。

### (2) 情緒的負担等、心理的な改善に向けて

指導社員は、自身の業務を進めつつ様々な障がいのある社員に対する業務分担を不公平感が出ないように配分し、障がいのある社員の心身のサポートも適宜図っていくことを求められるが、障害のある社員のメンタル不調や社員間のトラブル調整に苦慮することも少なくない。また、業務の進捗に意識が向きすぎると、障がいのある社員の負担が増し、逆に負担を軽減すると、業務進捗が滞り、結果的に指導社員の負担が増す状況となる。このように指導社員がマルチタスクな職務に取り組む中で、組織の活性化に向けた改善・改革を図るには、指導社員の心理的なゆとりを確保する必要がある。そのためには、上述のように体制強化や業務の標準化を図りつつ、管理職を巻き込んで、作業やプロジェクト、障がいのある社員の定着状況の可視化を図り、負担度合いを共有できる仕組みが必要だと考えられる。

### (3) 指導社員の役割取得・役割適応に向けて

課題を有する障がいのある社員に配慮し、業務を調整した結果、周囲の障がいのある社員から不平不満が出されることも少なくない。また、困難な事例になるほど、指導社員同士の指導方法にも乖離が見られ、一貫性のない支援を行う結果となっている。その改善を図るため、弊社では年3～4回、障がい特性、支援技法等の理解を深めるテーマを設定し、指導社員向けの研修を外部講師や定着支援チームが実施することで、支援スキルの強化を図っている。勤務経験の浅い指導社員、特にバックグラウンドに障がい関連に関わってこなかった社員には年1回・6月に新任指導社員向け研修を実施しているが、入社時期によっては適切

なタイミングで研修を受けられず、知識や対応方法の理解が不十分なまま現場で指導に携わることも少なくないため、改めて内容や時期、頻度等の研修プログラムの改善が必要である。

### (4) ワーク・エンゲージメントの改善に向けて

ワーク・エンゲージメントの向上については、個人の資源と仕事の資源を増やすことが大事とされているが、集団分析の結果から、指導社員については個人の資源に課題が多いことがわかった。個人の資源の強化には、「ジョブ・クラフティング」と「思いやり行動」が必要とされており、業務や心理面の負担を軽減することで仕事への向き合い方をさらにポジティブに変化させていくことが必要と考えられている。特に「思いやり行動」では、集団分析から「上司・同僚からのサポート」はさほど悪い結果ではないものの、改善の余地を残しており、互いに助け合うことのメリット（好意の返報性、職場環境や人間関係の改善）の理解を深め、指導社員それぞれの心理的な孤立を防いでいくことが重要と考えられる。

## 5 最後に

今般は2022年度のストレスチェック集団分析の結果に基づいて調査研究を行ったが、2023年度も含めて調査を継続し、年度ごとの推移も見えていくことが必要である。各尺度の状況変化を確認し、より良い環境が導けるよう、引き続きアプローチ方法を検討していきたい。

ワーク・エンゲージメントの向上は、弊社の重点課題の一つとしている。新型コロナウイルス蔓延により横の繋がりが希薄となった中で、改めてコミュニケーション機会を増やすことで、社員の相互理解を深めることからスタートし、お互いを認め合える環境を作ることで職場の一体感を高めていきたい。

### 【参考文献・参考資料】

- 1) 東京大学大学院医学部研究科・榊富士通ソフトウェアテクノロジー『新職業性ストレス簡易調査票アクションリスト2019』
- 2) 島津明人『新版ワーク・エンゲージメント』, 労働調査会(2022)
- 3) 障害者職業総合センター『企業在籍型職場適応援助者(企業在籍型ジョブコーチ)による支援の効果及び支援事例に関する調査研究』, 「調査研究報告書No.152」, (2020)

### 【連絡先】

株式会社JR西日本あいウィル  
総務部ワーク・ライフ・サポートチーム  
担当：横峯、興石、住森  
Email : wls@jrw-iwill.co.jp

# 認知機能強化トレーニングを用いた定着支援についての事例研究

○城 美早（株式会社あしすと阪急阪神 雇用推進室 相談窓口担当兼雇用推進担当 リーダー）  
池田 浩之（兵庫教育大学大学院）

## 1 問題と目的

株式会社あしすと阪急阪神では、2005年に阪急阪神ホールディングス株式会社の特例子会社として会社設立後、障害者雇用を毎年拡大してきた。2023年6月1日現在168名の障害のある人を雇用し、役職が付き順調にキャリアを伸ばす従業員もいる。一方で、就労の基本である働く場の対人関係の構築や行動に課題があるまま就労している従業員が一定数在籍しており、様々な課題点が発生している。その多くは、対人関係や働く場での行動・態度の力が十分に発揮されていない事が起因と考えられる。

障害者職業総合センター<sup>1)</sup>によれば、必須チェック項目の大分類として、日常生活、働く場での対人関係、働く場での行動・態度、の3種類に分けられている。従業員の職場定着を促進するために、労務管理を担当する指導員に限らず、社内相談員（以下「相談員」という。）や外部支援機関の支援者（以下「支援者」という。）と連携を図りながら、これらの力を伸ばしていけるように、定着支援に取り組んできた。

これまで問題行動（備品の破損を故意に行う行為等）が発生した時には、指導員だけでなく管理職による面談指導を行ってきた。様々な要因によるストレスから問題行動を起こした事に鑑み、相談員や支援者により定期的な面談も実施した。

しかし、問題行動そのものの認知ができておらず、自分が起こした行動が他者にどれだけの影響を与えたか、理解できていない従業員もいた。

それは、感情のコントロールができない事によるトラブル、危険予知ができない事によるトラブル等、様々な要因が考えられる。その背景として、宮口<sup>2)</sup>によれば、注意力が弱い認知機能の弱さ、感情をコントロールする感情統制の弱さ、予想外のことに弱い融通のきかなさ、等が考えられる。

また、心の理論に代表されるように、原<sup>3)</sup>によれば他者の感情や共感性の欠如は対人関係上の問題に発展することもある。

一般的には就労年齢までに家庭生活や学校生活の中で身に付いていく事が多いが、障害のある人の中には障害特性によりその力が自然と身に付ける事が難しい人もいる。そこで、就労年齢になってからでも身に付ける事が可能な訓練として、児童精神科医である宮口幸治氏が開発した認知機能強化トレーニング（以下「コグトレ」という。）を実

施し、これらの能力を高める事とした。勅使河原<sup>4)</sup>によれば、対人関係の苦手さに改善が見られることから、一定の効果が期待できると考え、定着支援の一環として、取り入れる事とした。

コグトレの継続的な使用により、これらの能力を高めることを目的とし、問題行動を減少させる効果について考察を行った。

## 2 方法

### (1) 対象者

株式会社あしすと阪急阪神で勤務している障害のある従業員。職場内で、基本業務や社会面につまずきを見せ、指導員から指導を受けている勤続10年を超える知的障害のある2名。

表1 対象従業員の詳細

対象従業員	実施時期に所属した事業所	在職年数
Aさん	X事業所 Y事業所	11年
Bさん	Z事業所	16年

### (2) 実施内容

<使用テキスト>

宮口 幸治 著『教室で使えるコグトレ』（2016年）

宮口 幸治 著『みる・きく・想像するための認知強化トレーニング』（2015年）

<時間>

説明や採点を含め、1回当たり15分を目安に実施。

<測定材料>

指導員による考察、相談員による面談での聞き取り、支援者による面談での聞き取り。対象者に対する面談内容は、コグトレを実施して変化した点や良かった点の確認を行う。

<測定指標>

実施者による集中力の測定、対象従業員が所属する事業所の指導員への聞き取り、相談員による面談、支援者による面談、本人の振り返り表への記入による、コグトレ実施前後での変化を追う事とした。

<倫理的配慮>

本研究は発表者が外部研究員として所属するNPO法人大阪精神障害者就労支援ネットワーク JSN研究所の倫

理委員会にて、承認を得ている。(承認番号2023-4)  
 研究対象者には、研究内容を伝えた上で了解を貰った。

### 3 結果

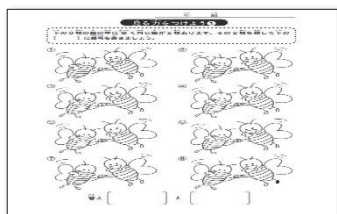
実施の詳細は下記表(表2)の通りである。

Aさんは、実施時期の途中で人事異動が行われた事から、事業所の特性を踏まえ途中で実施者を交代した。一つの事象に対し、最後までやり遂げる経験を積んで貰う事を狙いとし、テキストを1冊に決めて完遂する事を目標とした。開始した当初は、間違いがあったり、イラストで表示された人物の表情が読み取れなかったり、確実に正解する事が難しかった。しかし、回数を重ねるうちに、正解できる内容が増加した。自信に繋がった事で、お客様と擦れ違う際に挨拶の声が大きくなったり、曲がり角で一旦立ち止まる安全行動が取れるようになったり、と業務にも良い影響が見られるようになった。

Bさんは、季節によって繁忙期がある事業所に所属している。確実に遂行できる業務量が減る時期になると、不安定さが見られ業務に影響が出てしまい、また他の従業員との関係性にも影響が出る事もあった。コグトレを提案した時に、人間的にも成長したいとの発言があり、当初から前向きに取り組んでいた。立ち止まって自分で考える力が付いたことで、気持ちを落ち着かせる事が出来るようになり、怒りの感情表出が減った事で、他の従業員との関係性も改善の兆しが見られた。

表2 コグトレ実施の詳細

対象従業員	実施者	主な内容
Aさん	Y事業所指導員 相談員	・見る力をつけよう ・聞く力をつけよう ・集中力をつけよう ・何が危ない?
Bさん	相談員	・見る力をつけよう ・想像する



見る力をつけようの一例

<指導へのフィードバック>

コグトレ実施結果については、関係者の間で共有を行った。得意不得意を指導員が把握できた事で、業務指導に有効に活かすことが出来た。また、支援者からは客観的な意

見を共有して貰ったことで、今後対象従業員が長期的に必要なとなってきだるだろう支援の見立ての共有を受けた。

<今後について>

Aさんは、コグトレを通して認知機能トレーニング以外にも、一人で抱え込まず相談をする習慣が身に付いた事や、目標に向かってトレーニングする楽しさを実感した事から、今後も継続する予定である。

Bさんは、コグトレを通して融通が利く場面が増え、感情のコントロールに繋がった。自分自身の行動を客観的に見る力が付いた事で、人間的な成長を実感した事から、今後も継続する予定である。

### 4 考察

コグトレを一定期間継続した事により、従業員の成長が見られた点を挙げたい。

- ①目標に向かって取り組む姿勢が向上した。
- ②困った事が発生した際に、早期に相談する姿勢ができた。
- ③感情が揺さぶられる出来事が発生した際に、感情のコントロールが出来るようになった。
- ④課題点が見られた際に、指導の理由が理解できるようになり、再発防止に繋がった。

特に、コグトレによる認知強化の強化で、指導員による業務指導がスムーズに理解できる場面が増えた。また、情報受信能力が向上した事で、会話が続くようになり、コミュニケーション能力の向上も見られた。

以上がコグトレ実施により、対象従業員が成長した点である。今回対象になった2名は、10年以上長期勤務している従業員であり、その期間に発生した課題点がコグトレだけで全て改善されるようになった訳では無い。また、コグトレの客観的な効果有無についても、実施した従業員の数が少ない事、科学的根拠に基づいた測定を実施していない事もあり、未知数な部分がある事は否めない点である。今後も、コグトレや他のツールの活用を検討し、従業員の職場定着の一助となるようにしたい。

#### 【引用文献】

- 1) 障害者職業総合センター  
『就労移行支援のためのチェックリスト』(2007年) P.3~14
- 2) 宮口 幸治  
『教室で使えるコグトレ』(2016年) p.8~21
- 3) 原 英樹  
『アスペルガー症候群の共感性欠如に関する試論』(2017年) P.61
- 4) 勅使河原 美智恵  
『就労移行支援および自立訓練における「コグトレ」の導入効果について』(2021年) P.75

#### 【連絡先】

城 美早 株式会社あしすと阪急阪神  
 e-mail : jo-misaki@assist.hankyu-hanshin.co.jp

# Prosocialの概念を導入した多職種でのグループワークの実践 およびその効果の検討

○岩村 賢（株式会社スタートライン CBSヒューマンサポート研究所 研究員）  
小倉 玄（株式会社スタートライン CBSヒューマンサポート研究所）

## 1 背景

### (1) Prosocialについて

Prosocialは、進化論・文脈的行動科学・経済学を融合した組織的活動の画期的な実践方法である。Prosocialな行動とは、協力的で、個人の利益もグループの利益も、両方を大事にする行動と定義されている。一方でProsocialではない行動は非協力的であったり、他人に危害を加えたり、利己的であったり、自己犠牲を伴う行動とされている。

### (2) CBS研究会に関して

株式会社スタートラインCBSヒューマンサポート研究所は文脈的行動科学における実践的アプローチを学ぶためのCBS研究会を運営している。本研究会には特別支援教育機関や就労移行支援機関などで働く、ヒューマンサポートに携わる方に参加いただいている。ビデオ通話システムを用いたオンラインで月に1回2時間程度にて実施している。

## 2 目的

私たちはCBS研究会を運営する中で、参加者が増えることでそれぞれのニーズの把握や、参加者の研究会への積極的な参加が難しくなっていると感じ始めた。また、研究会の参加者は異なる組織に属しており、様々な視点を取り入れることでProsocialに関する学びが深まると考え、研究会にProsocialの概念を導入したグループワークを導入した。本研究では、Prosocialの概念を導入した多職種によるグループワークを行う前後での変化を探索的に検討することを目的とした。

## 3 方法

### (1) 研究会及びグループワークの参加者

研究会のグループワークは興味を持つ題材によってグループ分けされ、Prosocialに興味を持ったグループの参加者は計14名であった。

### (2) グループワークの概要

グループワークの実際の流れを表に示した。最初はそれぞれのグループでCDP 1に関するマトリックスの作成に取り組むことのみ決められており、その後はそれぞれのグループ内で進めていきたいことに関してProsocial的に議論する形式だった。4月から6月にかけてCDP 1に関する議論を行う中で実践を経験している参加者が事例を共有した他、実践に向けて不安に感じている点などをお互いに

共有した。そこからCDP 1, 2, 3に関して議論をしたのち研究会内での他のグループへの成果の報告に向けた準備を行った。

表1 グループワークの流れ

4月：CDP 1に関するマトリックスの右側の議論
5月：ある会社役員へのProsocial施行に関する共有および参加者の実践状況の共有
6月：参加者の実践状況の共有および実践に向けて不安に感じていることの共有
7月：CDP 1に関するマトリックスの右側の議論
8月：CDP 1に関するマトリックスの左側の議論
9月：CDP 2に関するマトリックス作成にあたってのフリートーク
10月：CDP 2に関するフリートークおよびマトリックス右上の整理
11月：CDP 2のマトリックスの完成およびCDP 3に関するフリートーク
12月：CDP 3のマトリックスの完成および3月の発表に向けた準備に関する整理
1月：3月の発表に向けた準備に関する整理
2月：3月の発表内容と役割分担の決定

### (3) 評価指標

グループワークに参加する前とグループワークの終了時に心理的柔軟性を測定するためにMPFIショートバージョン、CDPダイアグラム評価を実施し、参加者14名のうち8名から有効な回答を得た。

## 4 結果

### (1) 評価指標

MPFIショートバージョンの対象者の項目別平均を図1に、下位項目別の平均を図2に示した。研修前後で見ると柔軟性は上昇し、非柔軟性は下降した。下位項目別にみると、柔軟性ではすべての項目で数値が上昇した。非柔軟性では、体験の回避、内容としての自己において横ばい、価値との接触の欠如において数値が上昇したが残りの項目では下降した。

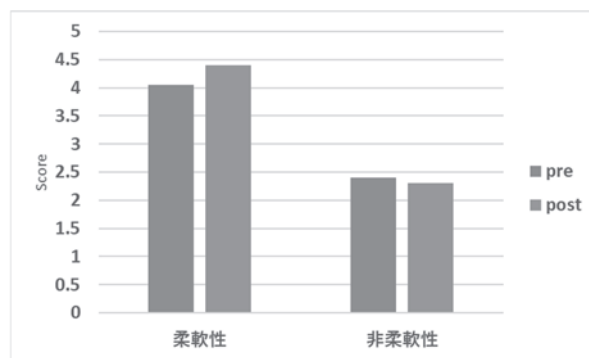


図1 MPFIの項目別平均

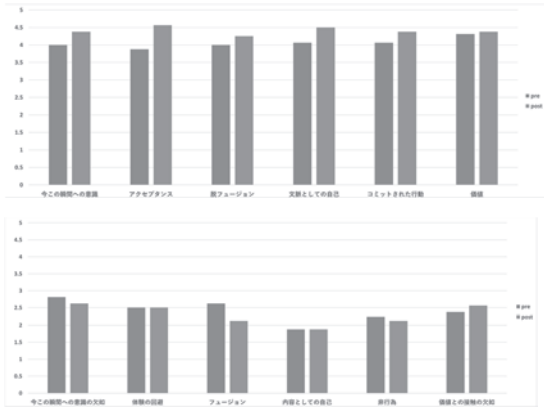


図2 MPFIの下位項目平均
(上:心理的柔軟性, 下:心理的非柔軟性)

CDPスポークダイアグラム評価の対象者の平均を図3に示した。研修実施前後で見ると、全てのCDP項目が上昇した。

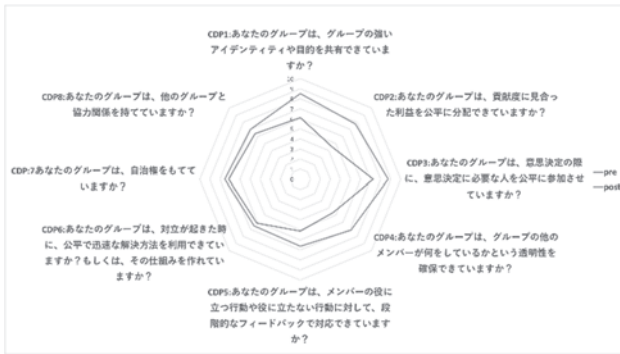


図3 CDP スポークダイアグラム評価の対象者平均

(2) グループワーク

グループワークにて作成した実際のCDP 1に関するマトリックスを図4に示した。

Table with 4 quadrants (1-4) and a central box containing a list of behavioral goals and notes. The notes describe the context of the workshop, including dates and the facilitator's role in supporting group goals.

図4 CDP 1に関するマトリックス

グループの価値を整理していく中で、Prosocialの概念を用いたファシリテーションを行うためには、Prosocialを自身が体験的に学ぶことが重要なのではないかということが話題に上がった。グループワーク期間の後半に事務局より各グループの成果を3月に報告するような指示があった。

ProsocialグループではCDPすべての分析が終わっていないことや、唐突な告知であることに関して不満や疑問が挙げられた。一方で、改めてCDP 1に立ち返り、不満や疑問すらもオープンにできる心理的安全性を持ったグループであることが議論された。また、今までの成果の共有という具体的な共通の目標に対してグループの参加者が目に見える形で利他的な行動を行うことが増加した。グループワークの終了後、参加者にアンケートを実施した結果、「心理的安全性を感じた」、「グループワークを通して利己的な考えから利他的な考えが変わっていった」、「今後の自身の組織での実践に対するモチベーションが高まった」と回答する参加者が多かった。

5 考察

結果より、Prosocialの概念を導入したグループワークを行うことでMPFIおよびCDPスポークダイアグラム評価にポジティブな影響があることが示唆された。また、Prosocialの概念を導入したグループワークを実践する中で、心理的安全性と利他的な行動の増加が見受けられた。これは多職種でのグループにおいてもProsocialの概念に基づいたマトリックスの作成や議論を通じて笈田(2022)と同様にメンバーの相互理解や取り組むべき目的の明確化、Prosocial的な行動について考える機会が増えたことによるものと考えられる。さらにはProsocialを体験することでProsocialの社会的意義を感じ自身の組織でも導入していくためのモチベーションが高まったと考えられる。

6 まとめ

今回のグループワークは多職種の参加者が興味関心にて分かれたグループだったが、その場合、グループとしての課題が特定されないほか具体的な目標などの設定が難しく、議論が机上論化してしまう点が指摘された。一方で所属している組織内での実践も重要だが、多職種での実践を行うことでより学びが深まり、所属している組織での活用につながる可能性が示唆された。今後もProsocialのより良い実践方法を検討していきたい。

【参考文献】

1) Paul W.B. Atkins, David Sloan Wilson, Steven C. Hayes, Richard M Ryan, 「Prosocial: Using Evolutionary Science to Build Productive, Equitable」, Context Press (2019)
2) 笈田文記 「日本の障害者雇用の課題への PROSOCIAL アプローチの活用に向けて」 第30回職業リハビリテーション研究・実践発表会 発表論文集(2022)
3) 笈田文記 「文脈的行動科学における実践的アプローチを学ぶための CBS 勉強会について」 ACTJapan 年次ミーティング 2018 (2018)



# 障がい者主体による花壇メンテナンス作業の実現への取り組みについて

○小泉 輝久（株式会社かんでんエルハート 園芸・商事グループ 主任/企業在席型職場適応援助者）

## 1 はじめに

株式会社かんでんエルハート（以下「LH」という。）は、あらゆる障がい者が働きやすい環境を整備し、親会社である関西電力(株)の法定雇用率を維持できるよう、第3セクター方式で立ち上げられた特例子会社であり、23年12月に創立30周年を迎える。

LHは、障がい者の成長と自立性を促すため、スキルが高く責任感のある障がい者に、健常者業務の権限を移譲する取組みを進めている。例えば、健常者が障がい者とペアで行っていたオフィスゴミの回収業務を、障がい者だけのペアで行うなど、障がい者だけの運営にシフトしている。

今回は、園芸部門において、車両で現場に出張する花壇メンテナンス業務を、健常者から障がい者主体による運営に権限委譲した取組事例を紹介する。

## 2 障がい者主体での花壇メンテナンス業務への取り組み

車両移動を伴う花壇メンテナンス作業は、健常者1名の作業責任者と障がい者（知的・精神）3～4名の計4～5名体制で行っていたが、精神障がい者を作業責任者にして、権限を委譲し、作業責任者が3名の知的障がい者を指示・指導する業務運営体制となるように取り組んだ。

### (1) 目的と課題

#### <目的>

- ・障がい者中心の業務運営による、障がい者のやりがいやモチベーションの向上
- ・健常者の作業責任者の負担軽減により、新たな職域の開拓の時間を確保

#### <課題>

- ・品質だけでなく、仕事の効率化・安全面・時間を意識できるか。
- ・花壇の状況を把握し、その日に優先すべき作業を判断できるか。
- ・チームワークの大切さを理解し、作業員同士のトラブルが発生しないか。

### (2) スキルチェックシートに基づく教育

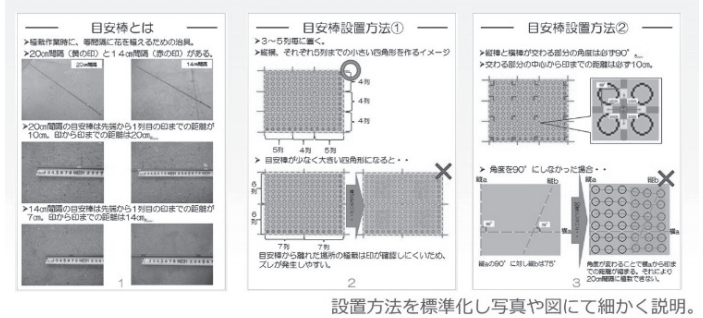
健常者の指示や判断のルールが不明確な部分を標準化して、誰もが確認できるようにスキルチェックシートとして書面に落とし込んだ。メリットは、作業品質の安定だけでなく、指導する際の混乱の防止や、作業責任者育成のスキル習得の進捗管理が把握できるようになったことである（図1、図2）。

合 否		合格	
No	項目	Aさん	
1	準備	現場毎に必要な道具の理解、忘れ物がない	×
2	植物知識	開花時期・水の量・耐寒性・耐暑性を理解している。	×
3		薬剤の種類、効果を理解している。	×
4		花壇状況の把握（枯損箇所・灌水エリア）ができる。	○
5	作業知識	当日実施すべき作業を把握している。	○
6		灌水のやり方を理解している。	○
7		剪定のやり方を理解している。	×
8		花柄摘みのやり方を理解している。	×
9		薬剤希釈・散布・取り扱いを理解している。	○
10		目安棒設置のやり方を理解している。	×
34	運転	感情の浮き沈みで態度の変化がない。	○
35		安全運転（スピード・自問確認自答）ができる。	○
36		助手席での運転手サポート（自問確認自答）ができる。	○
37		バック誘導ができる。	○
38		事故対応（けが人に対する初期対応）を把握している。	○
39		事故対応（110番・119番・会社連絡）を把握している。	○
40	PC初級	実績入力（使用花・作業完了写真）ができる。	○
41	メンタル	担当現場に対する責任やプレッシャーに対する耐性がある。	○
42	自己管理	心身不調による休職（欠勤）が少ない。	○
○の数		35	
点数(100点満点、1項目につき2.38点とする)		83	

※高得点であっても■箇所はすべて○にならない場合は不合格とする。

図1 スキルチェックシート（抜粋）

### 教育のご紹介①（スキルチェック表 No10）



設置方法を標準化し写真や図にて細かく説明。

図2 作業を書面に落とし込んで教育を実施

### (3) PDCAサイクルの教育

PDCAサイクルを教育に活用し、作業責任者に数値も含めた具体的な計画を設定させ、現場作業を行ってもらった。帰社後にフィードバックを行い、不具合があった作業については、改善に努めるよう指示をした（図3）。

## PDCAの実践

作業リーダーは、今後PDCAシートを記入し、毎回作業後に振り返りを行うこととする。

PDCAシート

日付 2020年9月1日 事業所 難波記電営業所 名前 ○○ ○○

NO	項目	内容
1	P(計画)	1. 指示は抽象的に表現せず具体的に言う。 2. 休憩は40分に一回はとる。 3. 図面には目安棒設置場所を書いておく。
2	D(実行)	上記の計画を実行する。
3	C(振り返り)	よかった点 1. 指示をするとき具体的に言ったため、波見さんは戸惑うことなく作業ができた。 2. 目安棒設置場所をあらかじめ図面に書いていたため、藤本さんへ口頭指示を省いても、一人で設置ができていた。
		悪かった点 作業に夢中になりすぎたため休憩を取ることが忘れてしまった。
4	A(改善)	次回からストップウォッチを持参し、40分毎にタイマーが鳴るよう設定する。それにより休憩の取り忘れを予防する。

図3 PDCAシート記載例

### (4) アセスメントシートの活用

作業責任者に育成したいAさん（精神・発達障がい）は、勤続10年を超える中堅社員であり、Aさんの得意、苦手な点を洗い出し、アセスメントを行った。その方法は、TTAPのフォーマルアセスメント<sup>1)</sup>であり、仕事そのものの力であるハードスキルと、仕事を続ける上で必要なソフトスキル（コミュニケーションスキル、対人行動、職業行動等）の特性を導き出した。そして、Aさんに必要な支援方法・工夫を検討し、個別支援計画を作成した。また、AさんにはTTAPの結果を本人用にまとめた資料（図4）を見せて、自身の強み、弱み、必要な工夫、今後の目標を共有し、Aさんの自己理解へと繋げた。

Aさん 障がい特性の分析		
● 性格や特性を洗い出し整理をした		
得意なこと（強み）	苦手なこと（弱み）	今後必要な工夫、等
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ルールを守って事前に作業や、資料など準備ができる。</li> <li>・丁寧に1つずつ作業ができる。</li> <li>・日常会話でのコミュニケーションをとる事ができる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・こだわりが強く、作業に時間がかかる。</li> <li>・暗黙のルールが分からない。</li> <li>・作業に没頭するため、周囲への注意が怠る。</li> <li>・時間管理（見通しを立てる事）が苦手。</li> <li>・雰囲気を読み取れない時がある。</li> <li>・会話の返答に焦らされると困り、適切な返答が出来ない時がある。（おかしな返答になる）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕事量も多く付与せず、1つずつ確実に、早く終了できるよう指導する。</li> <li>・暗黙のルールに気付いていない時は、説明をする。</li> <li>・事前に、作業範囲と時間をきめてから、作業を開始する。</li> <li>・自問自答してから、相手に伝える。</li> <li>・聞く側も焦らさずに相手のペースで話を聞く。（傾聴）</li> </ul>

図4 Aさんのアセスメントシート（TTAP）

### (5) 安全面についての取り組み

安全面についても教育を実施している。例えば事故などのトラブルが発生した場合、役職者がすぐに駆け付け対応

できるように、出発地から片道30分以内のコースを設定し、実践練習で役職者が同乗して指摘事項をまとめ、フィードバックを行った。

また、事故を想定した仮想訓練も実施している。具体的には、Aさんには事故発生場所を知らせず、役職者が後方からワゴン車で追走し、追突をしたと仮定したコンビニの駐車場へ誘導し、事故対応を行えるかを確認した。結果は、始め戸惑いがあったが、同乗者の怪我の確認ができていた。

事故が発生した場合、どのような対応をすればよいのか、日頃からマニュアルの内容を把握しておくようフィードバックを行った。訓練は今後も継続的に行うこととし、安全面でも問題ないように教育していきたい。

### 3 作業員主体での花壇メンテナンス作業の実施

上記の結果、障がい者でも作業責任者として権限移譲できると判断し、障がい者の作業責任者のみで、花壇メンテナンスを実施した。今後は、比較的作業量の少ない冬から始めて、段階的に草木の生育が激しい夏にも展開した。

現在、フォローチェックもしているが、品質・安全面等、問題が無いので、作業責任者として育成が図れている。

### 4 今後の展望

今回はAさん主体の花壇メンテナンス作業の実現の取り組みを紹介した。今後は、精神障がい、知的障がいの新たな作業員にも教育を行い、障がい者の作業責任者を拡大し、やりがいを感じて、活躍できるような仕組みづくりを行い、障がい者主体の仕事を増やしていきたい。

#### 【参考文献】

- 1) 前原和明『就労系障害福祉サービスにおける職業的アセスメントハンドブック』、令和2年度厚生労働科学研究費補助金(20GC1009)研究報告書, p. 46-47

#### 【連絡先】

小泉 輝久  
株式会社かんでんエルハート 園芸・商事グループ  
e-mail : koizumi-teruhisa@klh.co.jp