

特例子会社における 知的障がい者の態度育成に関する研究 —「自律性」を中心とした社員育成の検証—

小笠原 拓¹⁾

岡本 孝伸¹⁾

菅野 敦²⁾

1)株式会社ドコモ・プラスハートィ

2)東京学芸大学教育実践研究支援センター

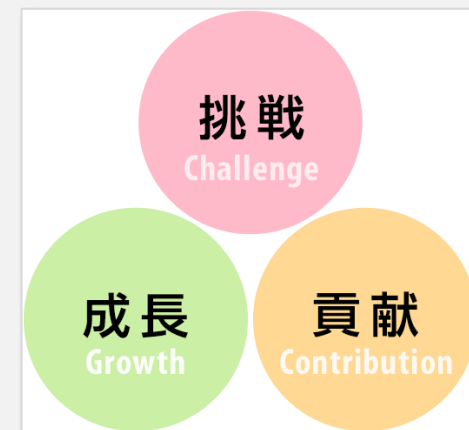
2017.12.10

○当社の概要

- 会社名・・・株式会社ドコモ・プラスハートィ
- 設立・・・2015年10月1日
- 社員数・・・94名(うち、障がい者62名) ※2017年7月末現在
- 主な事業内容・・・ビル清掃業務
社員向け障がい者関連研修
障がい者雇用・定着の支援、人材紹介

○企業理念・・・「成長・挑戦・貢献」

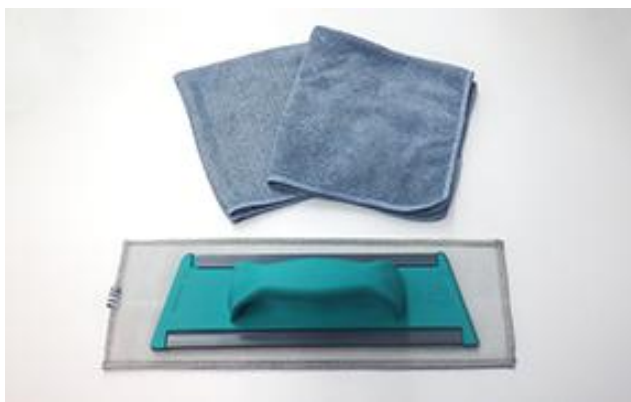
人は**成長**を喜びと感じる存在。
成長こそが喜びのもとであり、働くことで人は成長してゆく。
成長のために**挑戦**してゆくことが**自立**へつながってゆき、
自立の道すがらお世話になった方々へ恩返ししてゆくことを、
貢献と呼ぶ。



○当社の概要

○清掃業務

- ・「**チャレンジハウスキーピングシステム®**」の導入
環境に優しいホスピタルグレードの消毒清掃
安全で体に負担が少ない、“失敗しないツール”の最適化
- ・社員個々の特性に応じた作業分担と配置



○池袋センター

○設立・・・2015年10月1日

○社員数・・・21名(うち、障がい者15名) ※2017年12月末現在

○清掃業務・・・オフィス床清掃、休憩室テーブル・床清掃、
更衣室床清掃、ドア清掃、ゴミ・古紙回収

○センターの特徴：

・社内でも比較的、障がいが重いと思われる社員が働いている。

○支援上の課題：

・活動・作業を遂行するための知識・技能や、基本的な社会スキルの
獲得が中心的な育成目標となる。

・日々の業務のなかで、障がいのある社員と課題を共有していく必要
がある。

○池袋センター

○設立・・・2015年10月1日

○社員数・・・21名(うち、障がい者15名) ※2017年12月末現在

○清掃業務・・・オフィス床清掃、休憩室テーブル・床清掃、
更衣室床清掃、ドア清掃、ゴミ・古紙回収

○センターの特徴：

・社内でも比較的、障がいが重いと思われる社員が働いている。

○支援上の課題：

指導・育成の具体的な内容の整理が必要

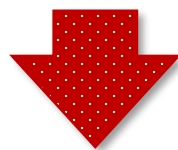
獲得が中心的な育成目標となる。

・日々の業務のなかで、障がいのある社員と課題を共有していく必要がある。

菅野(2015)

知的障がい者の作業・就労領域の意義

「(はたらくことを通じて)生活する力を高めることで、
社会的な自立」を目指すこと



職業生活や社会生活に必要な能力の向上に加えて、
実践的な態度を育てることが必要

菅野(2015)

職業態度の6領域



※6つ領域はそれぞれの領域の難易度から階層構造を形成している。

菅野(2)「職業態度支援チェックリスト」 (小笠原他,2016)

- 「職業態度の6領域」(菅野,2015)をもとに作成。
- 6領域・43項目により構成。
- 職業態度の育成に関わる具体的な内容・評価項目を記載。

※6つ領域はそれぞれの領域の難易度から階層構造を形成している。

「職業態度支援チェックリスト」 (小笠原他,2016)

協調・協力

チームで話し合い

柔軟性

チーム全体の目標の理解

責任性

役割と目標の理解

積極性

ライン・工程と役割の導入

自律性

活動・作業の遂行

感受性

人とともに様々な活動経験

「職業態度支援チェックリスト」 (小笠原他,2016)

協調・協力

チームで話し合い

柔軟性

チーム全体の目標の理解

責任性

役割と目標の理解

積極性

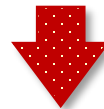
ライン・工程と役割の導入

自律性

活動・作業の遂行

感受性

人とともに様々な活動経験



業務日誌を作成し、日々の振り返りと個々人の目標設定に活用

ぎょうむ にっし 業務日誌										
なまえ 氏名										
こんいっしゅう きゅうのりょう 今週の目標										
チェック項目 こうもく	月		火		水		木		金	
	月	日	月	日	月	日	月	日	月	日
	自己 チェック	コーチ	自己 チェック	コーチ	自己 チェック	コーチ	自己 チェック	コーチ	自己 チェック	コーチ
じかん まも 時間を守ることができたか？										
み 身だしなみはきちんとしていたか？										
しゃかいじん 社会人にふさわしいマナーを守れたか？										
しごと ひつよう ほうこく れんらく そうだん 仕事に必要な報告・連絡・相談ができたか？										
ただ ほうほう さぎょう 正しい方法で作業ができたか？										
あんぜん しごと 安全に仕事ができたか？										
せいじつ しごと 清潔に仕事ができたか？										
○・・・できた △・・・少しできた ×・・・できなかった	こうちからコメント コーチからのコメント欄									

日々の業務の振り返りから、業務に関する課題を抽出し、**一週間の目標**を設定する。

一日の業務を振り返り、自分自身の**課題に関する気づき**を促す。
「○・・・できた」、「△・・・少しできた」、「×・・・できなかった」の3段階で本人と支援者がそれぞれ評価し、話し合う。

「時間を守ることができたか」、「身だしなみはきちんとしていたか」、「社会人にふさわしいマナーを守れたか」、「仕事に必要な報告・連絡・相談ができたか」、「正しい方法で作業ができたか」、「安全に仕事ができたか」、「清潔に仕事ができたか」の7項目

ぎょうむ にっし 業務日誌										
なまえ 氏名										
こんいっしゅう けいどく 今週の目標										
チェック項目 こうもく	月		火		水		木		金	
	月	日	月	日	月	日	月	日	月	日
	自己 チェック	コーチ	自己 チェック	コーチ	自己 チェック	コーチ	自己 チェック	コーチ	自己 チェック	コーチ
じかん まも 時間を守ることができたか？										
み 身だしなみはきちんとしていたか？										
しゃかいじん 社会人にふさわしいマナーを守れたか？										
しごと ひつよう ほうこく れんらく そうだん 仕事に必要な報告・連絡・相談ができたか？										
ただ ほうほう さぎょう 正しい方法で作業ができたか？										
あんぜん しごと 安全に仕事ができたか？										
せいじつ しごと 清潔に仕事ができたか？										
○・・・できた △・・・少しできた ×・・・できなかった	コーチからコメント									

日々の業務の振り返りから、業務に関する課題を抽出し、一週間の目標を設定する。

一日の業務を振り返り、自分自身の課題に関する気づきを促す。
「○・・・できた」、「△・・・少しできた」、「×・・・できなかった」の3段階で本人と支援者がそれぞれ評価し、話し合う。

「業務日誌」の項目に沿って、日々、社員の指導・育成を実施。

⇒「業務日誌」に記載された各項目の評価の推移を追うことで、社員の態度育成の現状と課題を明らかにする必要がある。

本研究では、当社における「業務日誌」に記載された業務に関する項目の評価の推移を検証することで、知的障がいのある社員の「自律性」を中心とした態度獲得の現状と、態度育成に関する支援上の課題を明らかにすることを目的とする。

- ・調査期間：

2017年5～9月

- ・調査対象者：

当社・池袋センターに所属している知的障がいのある社員のうち、調査期間に在籍していた14名

- ・調査方法：

当社における「業務日誌」に記載されている7項目について、対象者の達成状況を支援者が評価し、「できた(=3点)」「少しできた(=2点)」「できなかった(=1点)」に得点化

・分析方法：

(1)対象者全体の各項目の月別の平均得点を算出し、調査開始時(5月)と調査終了時(9月)の平均得点に差があるか、統計分析を行った。

(2)(1)において、有意な差が見られた項目に関しては、更に対象者個別で調査開始時(5月)と調査終了時(9月)の平均得点に差があるかを統計分析を行い、有意な差が見られた対象者の変化の要因について考察を行った。

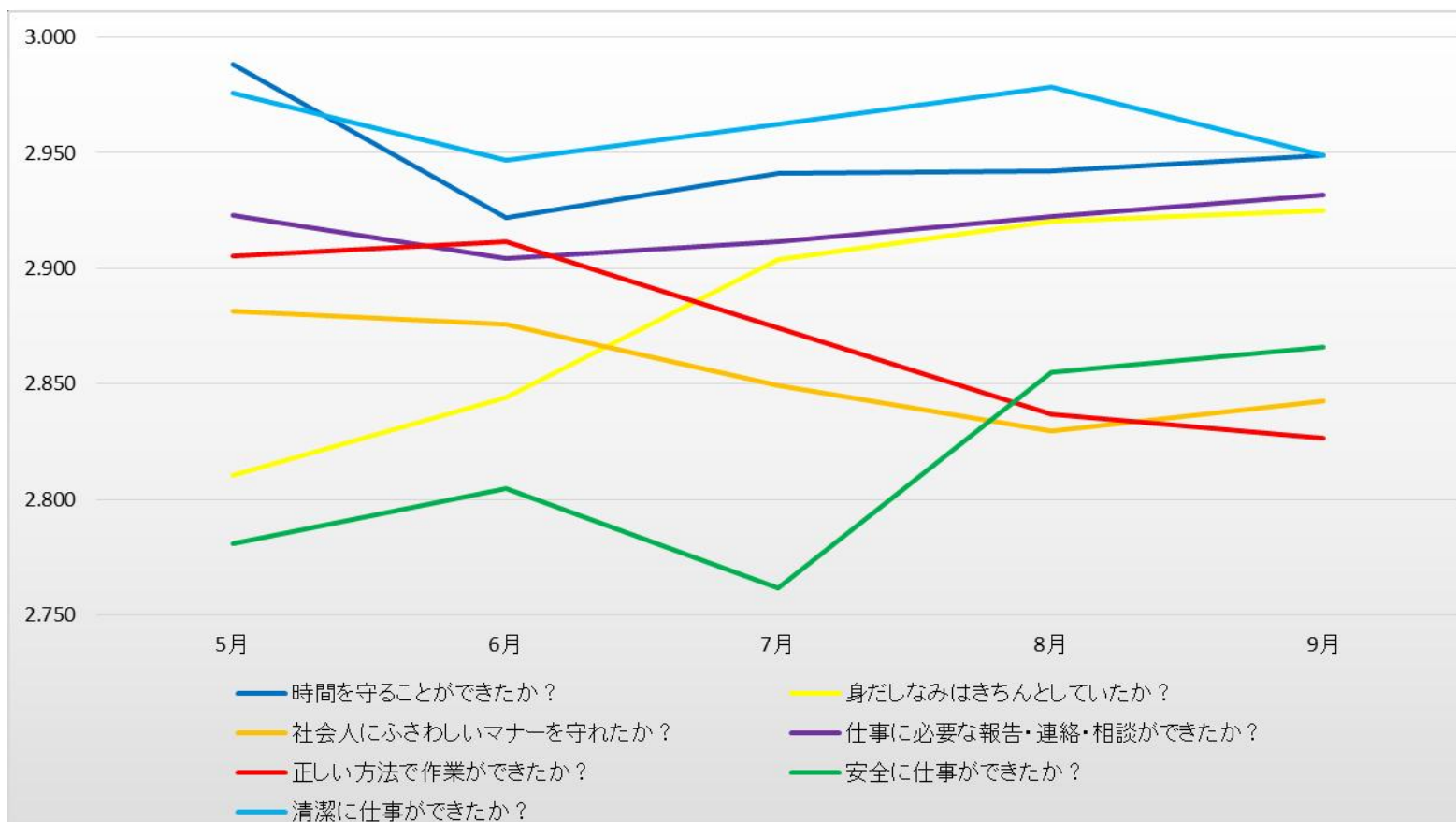


Fig.1 月別 平均評価点

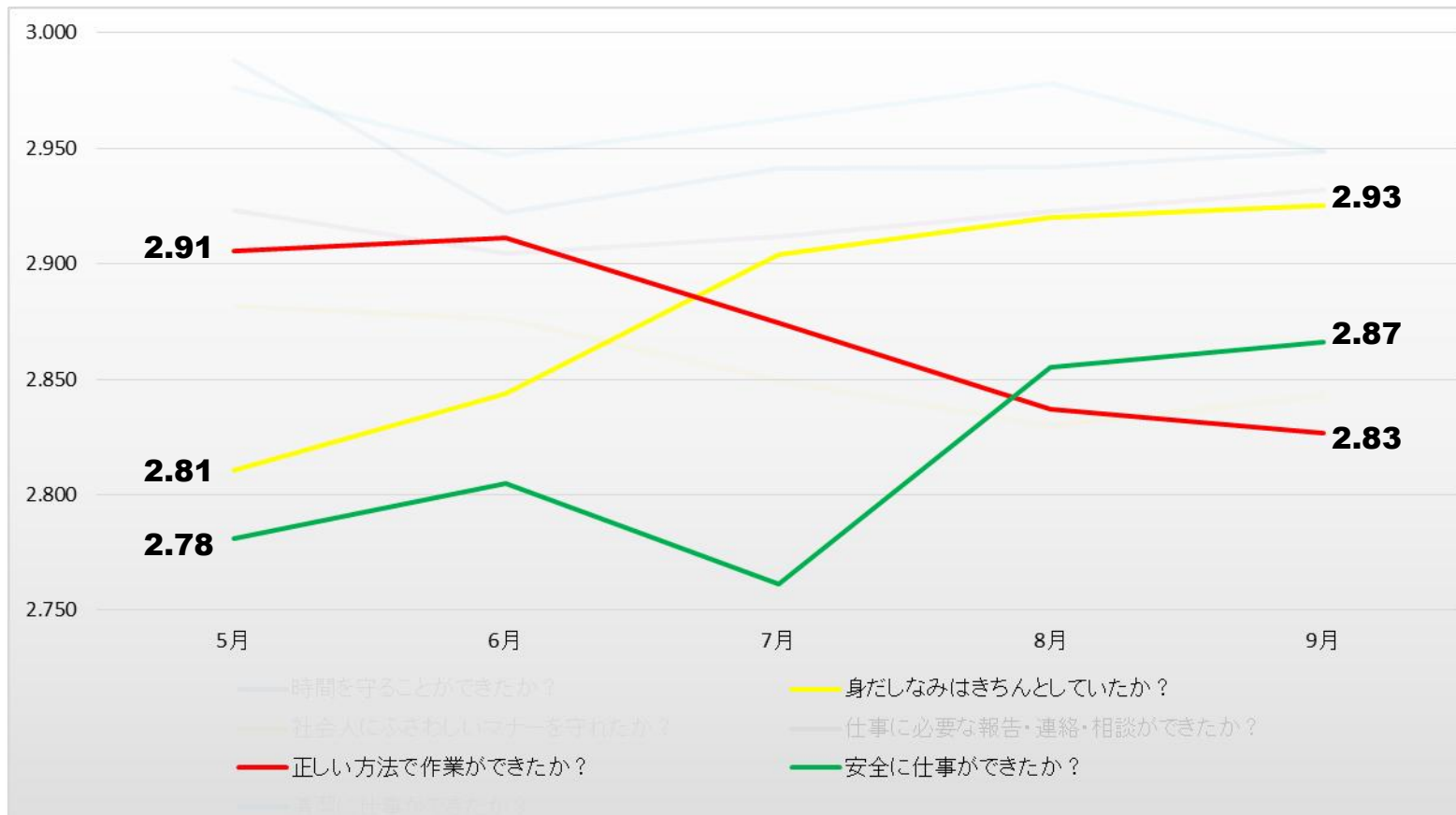


Fig.1 月別 平均評価点

- 「身だしなみはきちんとしていたか？」: **0.12上昇** 有意差あり($t(421)=3.178, p<.05$)
- 「正しい方法で作業ができたか？」: **0.08下降** 有意差あり($t(421)=-2.192, p<.05$)
- 「安全に仕事ができただか？」: **0.09上昇** 有意差あり($t(421)=2.192, p<.05$)

○「身だしなみはきちんとしていたか？」

☆O社員：

- ・平均点・・・5月(2.53)⇒9月(3.00) ※**0.47上昇**
- ・有意差あり($t(30)=3.734, p<.05$)。

☆M社員：

- ・平均点・・・5月(1.85)⇒9月(2.42) ※**0.57上昇**
- ・有意差あり($t(30)=2.723, p<.05$)。

☆M社員：

- ・平均点・・・5月(2.62)⇒9月(3.00) ※**0.38上昇**
- ・有意差あり($t(31)=3.427, p<.05$)。

「身だしなみチェック表」を使って、毎日、始業前に具体的な項目を確認している。3名とも指導されたものは特定の項目であり、「業務日誌」と「チェック表」を使用し、**具体的な内容で指導できたことで、意識定着が図れたと考えられる。**

○「身だしなみはきちんとしていたか？」

☆O社員:

・平均点

・有意差

☆M社員:

・平均点

・有意差

☆M社員:

・平均点

・有意差

身だしなみチェック表														
2017年 月		氏名						平熱		.				
		日 日にち	月	日 (月)	月	日 (火)	月	日 (水)	月	日 (木)	月	日 (金)		
> きちんとしていれば、○をつけましょう。 > てきていなければ×をつけてください。 > ×がついた時はコーチに報告してください。		たい 体温	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.		
		たい 体調	よい	ふつう	わるい	よい	ふつう	わるい	よい	ふつう	わるい	よい	ふつう	わるい
		チェック	自己 チェック	コーチ チェック	自己 チェック	コーチ チェック	自己 チェック	コーチ チェック	自己 チェック	コーチ チェック	自己 チェック	コーチ チェック		
1	きのう ふろ はい 昨日はお風呂に入りましたか？													
2	あう かみ け あら お風呂で髪の毛は洗いましたか？													
3	けき は みが 今朝、歯を磨いてきましたか？													
4	かみ け ととの 髪の毛は整っていますか？													
5	そ だんせい ヒゲは剃ってありますか？ (男性のみ)													
6	つめ の がわ つめ み 爪は伸びていませんか？ (手のひら側から爪が見えませんか？)													
7	ただ ちやう きれいなユニフォームを正しく着用していますか？													
8	なふだ しやいんしやう いち だけ 名札と社員証は見える位置に正しくつけていますか？													
9	あしひ ぐつした うご ぐつ は 足首がかくれる靴下と動きやすい靴を履いていますか？													
10	せいせつ も 清潔なハンカチを持っていますか？													
			.	.	.	.	.	.	.	.	.	.		

「身だしなみチェック表」を使って、毎日、始業前に具体的な項目を確認している。3名とも指導されたものは特定の項目であり、「業務日誌」と「チェック表」を使用し、**具体的な内容で指導できたことで、意識定着が図れたと考えられる。**

○「正しい方法で作業ができたか？」

☆○社員：

- ・平均点・・・5月(2.73)⇒9月(2.12) ※0.62下降
- ・有意差あり($t(30)=-4.392, p<.05$)。

技能としては一旦は身につけていたが、作業プロセスを抜かす習慣がついてしまい、誤った方法が定着してしまった様子。また、プロセスが変わることによって作業品質に影響が出ることを理解していない様子。

対象者14名のうち、平均点が下降した社員が○社員も含め、8名いた。清掃業務は移動しながら作業することから、作業環境も常に変わり、作業プロセスが崩れやすいと考えられる。

⇒当社では清掃作業に関するマニュアルはあるが、体系的に作業を適切に行えているかを評価・指導するような機会は設定していない。

⇒**作業に関する検定**等を定期的 to 実施し、社員の技能獲得の状況を把握するとともに、社員と課題を共有する必要がある。

○「安全に仕事できたか？」

☆○社員：

- ・平均点・・・5月(2.40)⇒9月(3.00) ※**0.60上昇**
- ・ $t(30)=4.889, p<.05$

「スーパースローをゆっくり動かす」といった特定の課題に対する指導を行ない、本人が速度をイメージできるような言葉かけを試みた。

対象者14名のうち、平均点が上昇した社員が○社員も含め、8名いた。

⇒安全意識に関する指導は最優先で行われており、指導対象となる行動が特定されていることから、指導の頻度が高く、意識が定着しやすかったと思われる。

○まとめと今後の課題

- ・指導内容が**具体的に特定**されており、**指導の機会が定期的にある**「身だしなみ」や「安全」に関わる項目の評価点が上昇した。
- ・一方で、清掃業務の特性から作業プロセスが崩れやすい状況が推測された。**作業の遂行方法を確認するためのツール**がないことが課題であると考えられる。
- ・既に「自律性」の態度を獲得している社員に対しては、より高次の態度獲得に向けた**計画的な指導・育成**が必要と考えられる。
- ・障がいのある社員が評価項目の内容を理解できておらず、自らの業務を振り返ることができていない様子が見られた。社員と課題を共有できる**項目内容および評価指標の改訂**が必要と考えられる。

○まとめと今後の課題

体系的な指導・育成体制の構築が必要

- ・個別の年間育成計画の立案
- ・「感受性」～「協調・協力」にまたがる、幅広い内容の評価項目の作成
- ・より具体的な評価指標への改訂
- ・作業遂行に関わるツール(手順書・目標表・配置図等)の作成・活用
- ・研修・検定等の定期的・体系的な指導機会の実施

**ご清聴ありがとうございました。
ご指導ご鞭撻のほど、よろしくお願いいたします。**