

特例子会社の現状と将来への提言

特例子会社(株)京急ウィズでの実習報告および職場支援担当として遂行すべき業務について（実践報告）

日本社会事業大学大学院社会福祉学研究科

博士前期課程

(株)京急ウィズ 職場支援担当

上 村 勇 夫

委託契約を同社と締結した。現在第三者的な立場で同社の各職場と関わりつつ、全職場の指導員を対象にした指導員会の企画・実施や、駅清掃職場でのミーティング、安全会議の発足など、主に指導員のコミュニケーションの活性化を主眼に置いた職場改善業務に取り組んでいる。本稿の目的は、同社の現状、課題を踏まえた職場改善に向けた実践について報告することである。

1. はじめに

(株)京急ウィズは、京浜急行電鉄株式会社の特例子会社であり、2003年9月に鉄道業界初の特例子会社として設立された。知的障害のある社員が多く（精神障害、身体障害の方も若干名）、職域は駅清掃（川崎地区、横須賀地区）、福利厚生施設の清掃、クリーニング、ホテルでのバックヤード、スワンパークリーなど多岐に渡っている。

筆者は今年の1月からほぼ全職場での実習を終えた上で、4月からは大学院に在籍しつつ、「職場支援担当」として、全職場を対象に横断的に職場改善のための仕組みづくりなどに取り組む業務

2. 実習を通してわかった同社の現状および課題（駅清掃職場を中心に）

(1) 現状

駅清掃職場における、障害のある社員（同社では障害者手帳を持つ社員の総称を「クローバースタッフ」としている。以下、「クローバースタッフ」と記す）、指導員、作業姿勢について印象的な点を以下にまとめる。（図1参照）

(ア) クローバースタッフについて

（実習中に印象に残った点）

・平均年齢が非常に高い。（川崎地区駅清掃

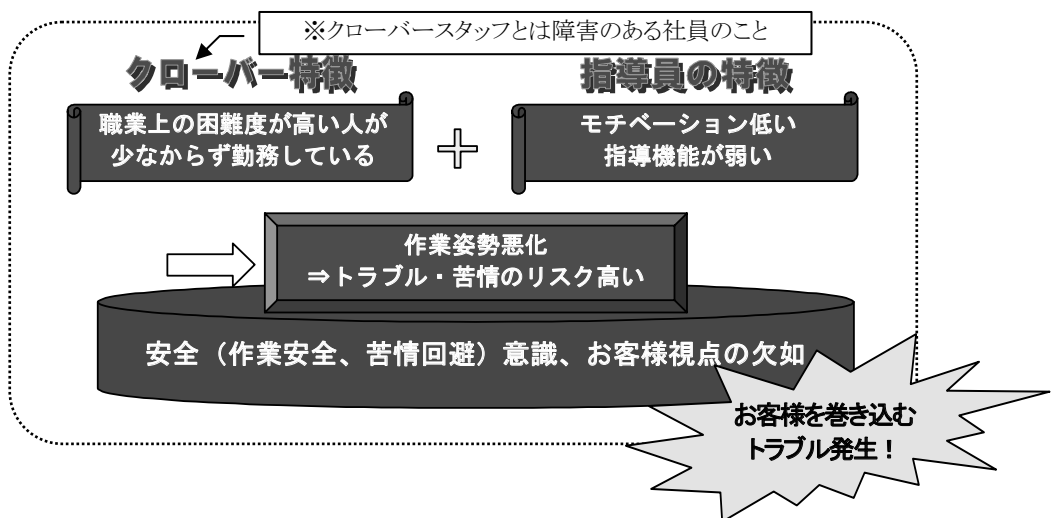


図1 同社の現状

事務所のクローバースタッフの平均年齢は約46歳) 家族も高齢化しており生活面でのリスクが高い。会社生活にも影響が出ている。

- ・自閉傾向の人が多い。黙々と自分の役割をこなしていく人もいるし、一方でコミュニケーションがうまく取れないことが原因で孤立してしまう場合がある。
- ・固執性が高く、自分の正義感に合わない同僚に対して怒りを抑えきれない人もいる。
- ・精神的に不安定。そのため服薬をしている人や、出勤に支障をきたす人もいる。
- ・衛生管理が悪く、臭気が強い人もいる。

(まとめ) 職業上の困難度が高い人が少なからず勤務している。また、集団ゆえに発生するトラブルも多発している。

(イ) 指導員について

(実習中に印象に残った点)

- ・指導員は指導をするだけでなく「ともに働く」というコンセプトの下、清掃業務にも従事する。清掃業務と指導業務を両立することは難しく、クローバースタッフと指導員は行動がばらばらであることが多い。
- ・「指導員」としてのモチベーションが低いと思われる人もいる。障害のある社員と働く上で十分な経験、知識、さらには関心を有する人は少なく、突然の異動で業務につく場合や、ある程度の素養はあっても企業と一緒に働く難しさを目の当たりにして戸惑うケースがよく見られる。
- ・どのように、どこまで関わっていいのか? 迷いや悩みを抱えている人が多い。しかしそれに対する答えを明確にする場や、共有する場がない。職場内のミーティングも少なく不安や不満がたまっているような印象。

(まとめ) モチベーションが低い・指導機能が弱い

(ウ) 作業姿勢について

(実習中に印象に残った点)

- ・職場の特徴: ゆったり大らか。作業方法や

職場内のルールがあいまい。

- ・執務態度の悪化(時間を守らない、不適切な私語など)
- ・クローバースタッフ同士、またはクローバースタッフと指導員とのトラブル(駅ホーム上にもかかわらず口げんかをする)
- ・実際に同社のスタッフがとった行動が原因で、電鉄の乗客が怪我をしてしまったトラブルが発生した。

(まとめ) 作業姿勢の悪化⇒トラブル・苦情のリスクが高い。安全意識、お客さま視点の欠如。

(2) 現在の課題に対応した解決策(案)

上記のような現在の課題に対応する解決策(案)を図2に示した。この解決策(案)を軸に、4月以降同社と業務委託契約を締結し、職場改善業務に取り組むこととなった。以下解決策(案)の詳細についてそれぞれ考察する。

3. 職場支援担当として今後私が遂行すべき業務(上記解決策(案)を中心に)

(1) クローバースタッフの状況を把握できる体制の構築

⇒ 個別支援情報の取りまとめ、情報共有システムの構築

職業上の困難度の高いクローバースタッフに適切な支援をする際には、現業のスタッフに必要な情報が共有されることが重要ではないかと考えた。重要な情報の定義については難しい問題ではあるが、当面以下のように整理して考えている。

① 障害のある社員の個別基礎情報

(ア) 基本的な情報(年齢、住所、家族構成、履歴等)

(イ) 障害特性

- 心身機能、身体構造
- 活動能力、参加状況(社会・周囲との関わり、過去の支援記録等)

(ウ) 生活環境・家庭環境

(エ) それぞれの思い、主観

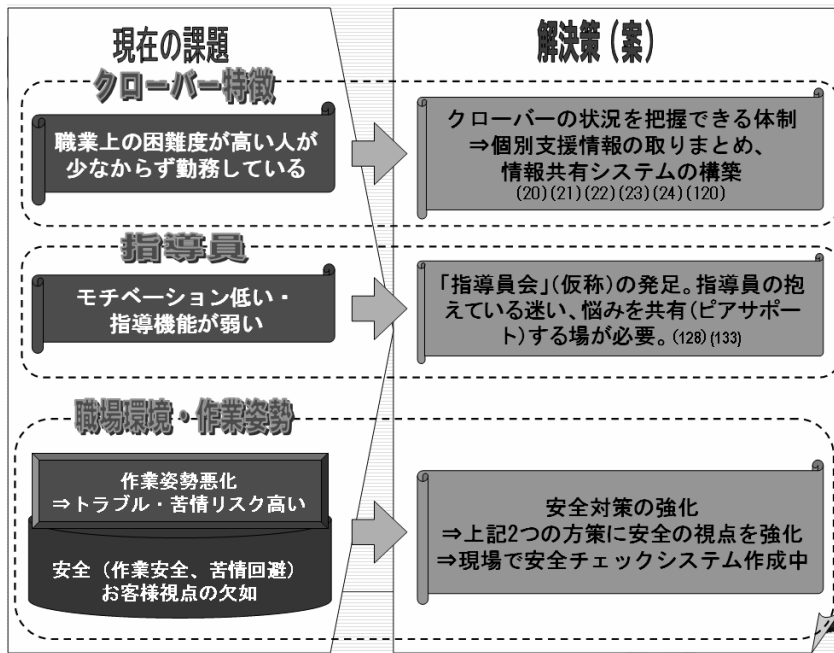


図2 現在の課題に対応した解決策(案)

② 障害のある社員の日々の変化

- (オ) ①のうち変化する部分
- (カ) 業務の遂行状況
- (キ) 人間関係(職場内、家族、友達など)
- (ク) 目標の達成状況。
- (ケ) 仕事のモチベーションを保っているか?
- (コ) 健康状態 などなど……。

③ 職場全体の情報

- (サ) 指導員の関わり方について
- (シ) 作業方法や職場のルールについて
- (ス) その他、改善提案事項

①については比較的固定的な部分が多くまとめやすい情報であるが、同社の現状では履歴書や支援機関からの紹介状、支援記録などについては整理がされておらず、現業において共有もされていなかった。まずは上記の情報を統一したフォーマットで取りまとめ基礎情報を作り上げたが、共有については個人情報保護の問題もあり、保留にして今後の検討事項としている。

②、③については、日々の変化や目標管理を指

導員がチェックするシステムの導入を具体的に提案するが、以下のような課題があり実現は難航し、今後の検討課題とした。

- 目標管理の評価をする際に、誰が評価するか?一部の指導員?全員?評価者を一人にした場合、評価の正当性のチェックや修正がしづらいのでは?複数にした場合、評価者間のズレが生じる危険性があり、クローバースタッフに混乱を与えるのでは?
- 評価されることによりクローバースタッフが過度にプレッシャーを感じてしまう危険性があるのでは?
- 評価者の負担増。

クローバースタッフの目標管理や情報共有システムの実施は現在の指導員の体制、意識などからしても時期尚早と考えられ、まずは指導員会の実施および安全対策の強化から進める方針にした。

(2) 指導員会の実施について

実習中、比較的熱心な指導員から「自分のやり方が正しいかどうかわからない。クローバース

スタッフとどのように関わっているのか？どこまで手を出しているのか？」といった迷い、悩みをほとんどの現場で聞いた。しかし同社においては、このような迷い、悩みをフォローするような体制に課題があった。

そこで指導員のフォローのために指導員会を立ち上げた。「指導員会」とは同社内の職場を越えた指導員（約40名）同士の定期的な研鑽の場、交流の場である。この会を立ち上げたねらいは、同じ立場の人たちが日々抱えている悩みや迷いを共有することにより、それぞれの共通点や相違点を見出し、自身の業務を広い視野で見つめなおすきっかけとなることである。つまりピアサポートやエンパワメントの場としての機能が期待される。

なお、指導員会の実際の実施状況については平成21年12月に実施予定の第17回職業リハビリテーション研究発表会において発表する予定である。（同発表論文集参照）

（3）安全対策の強化 ⇒安全会議の実施

上記のお客さまを巻き込む事故の発生を受け、川崎地区駅清掃職場にて安全会議の実施を提案したところ、月1回全員で安全について話をするようになった。

初回は、「今まで経験した危険箇所や経験について」というテーマで振り返りをしたところ、全員から積極的な発言があり約30項目が提案される（作業安全：6項目、お客さま関係：16項目、職

場内：2項目、健康面：5項目）会議終了後、ポスターサイズの紙に箇条書きにして壁に張り出した。

その後は毎回上記の項目から具体的にテーマを決め（例：「ホームや道路、どこまでほうきで掃くか？」「階段清掃時、ちりとりやバケツをどこにおくか？」など）作業の統一化に向け話し合いをした。話し合いの際は、該当箇所の写真を大きくプロジェクターで映し出したり、話し合った結果を写真に印をつけてマニュアル化したり、わかりやすいようにビジュアル的に工夫をした。

4. 最後に

同社においては社内、社外を問わずたくさんの人と交流のある場（駅、バーカリー、ホテル）で、障害のある社員が多くの人役に立つ仕事（上記のほかクリーニング、施設清掃）に従事している。彼らが同社のような特例子会社で働くメリットとしては、最低賃金以上の収入を得ることができる、雇用率の規制もあり継続的な雇用が前提である、多様な職種で働くことができる可能性があることなどが考えられる。

しかし上記のような課題もあり今後更なる職場改善に取り組む必要がある。なお、発表の際の質疑応答においては、障害のある社員のアドボカシーについて重要な示唆に富む意見を得ることができた。

以上