

ドコモ・プラスハートィ 会社概要

2018年7月

株式会社ドコモ・プラスハートィ

会社概要 経営理念

<会社概要>

会社名：株式会社ドコモ・プラスハートィ
(NTTドコモ特例子会社)

所在地：東京都豊島区東池袋3-16-3
アーバンネット池袋ビル

設立日：2015年10月1日(木)

営業開始日：2015年12月1日(火)

資本金：40百万円

株主：NTTドコモ(100%)

代表取締役社長：鳥塚 滋人

従業員数：128名(うち、障がい者87名)

※ 出向含み 役員含まず

主な事業内容：ビル清掃受託業務
ドコモ各社障がい者雇用・定着の支援

<グループ適用会社> 15社

ドコモCS

ドコモ・サポート

ドコモCS北海道

ドコモ・システムズ

ドコモCS東北

ドコモ・テクノロジー

ドコモCS東海

マガシーク

ドコモCS北陸

ビジネスエキスパート

ドコモCS関西

イー・エンジニアリング

ドコモCS中国

ドコモCS四国

ドコモCS九州

<保有資格等> 2018.7.13現在

・ 環境衛生士	35名
・ 障がい者職業生活相談員	31名
・ 職場内ジョブコーチ	5名
・ 第1種衛生管理者	4名
・ 第2種衛生管理者	1名
・ 社会福祉士	1名
・ 精神保健福祉士	1名
・ 臨床心理士	1名
・ 手話技能検定2級	1名
・ 介護福祉士	1名

<企業理念>

「成長・挑戦・貢献」

人は**成長**を喜びと感じる存在だと考えます。

きのうより今日、今日より明日、少しでも成長していきたい。

だから、自らの可能性を信じ、挑戦することを大事にします。

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のです。

なぜなら、働くことは他者と関わることだからです。

自分だけのことから、自分以外の存在を意識することが社会性のはじまりだとするならば、私たちは働くことで社会性を身につけてゆくのです。

そうして、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、

自立へ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、私たちは**貢献**と呼びます。

<行動指針>

私たちは

一人ひとりの違いを 互いに尊重し 認め合い

「あせらない」

「あきらめない」

「あなどらない」

の三つを基本姿勢とし

助けあいながら 常に成長を指向し 挑戦し続けます

<コーポレートスローガン>

ドコモ・プラスハートィは人間らしさを大切にしたいと考えています。

主役はそこで働く社員です。

社員を支え見守る家族や

様々な形で支援、協力してくださる方々

みんな重要な登場人物です。

主役である社員が安心、安全な環境で働くことで

ご家族や支援してくださる方々も安心できる。

さらには、私たちの活動を支えてくださる方々もやりがいを感じて、

関わってくださる。

そんな会社をめざしています。

働くことをつうじて社員は社会とつながり、居場所を見つけ、成長、

自立してゆきます。

**違いやでこぼこを認め合い、助けあいながら生きてゆく
そんな姿が、あたりまえになる未来を信じて**

「いつか あたりまえになることを。」

<社名の「ハーティ」とは>

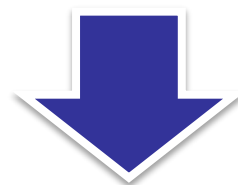
- ◆ ドコモのハーティスタイル
どなたにも使いやすい製品・サービスを提供する取り組み
- ◆ 障がい者のある方への施策
 - ・ ハーティ割引
 - ・ ドコモ・ハーティ講座
 - ・ スマホ・ケータイ安全教室（特別支援学校編）
 - ・ 点字請求案内書
 - ・ 点字・音声・テキストによる取扱説明書

※英語の「ハーティ」：「優しい、心からの」の意

<ドコモ・プラスハートィの役割>

<役割>

- ①重度の知的障がいのある方を中心とした自社採用
- ②グループ各社の障がいのある方の採用、定着支援



<貢献>

- ①ドコモグループの障がいのある方の働く場を拡大
- ②障がいのある方もない方も相互に理解し、助け合いながら、働いてゆくための環境づくり・人材育成

清掃業務について

～重度の知的障がいのある方を中心とした自社採用～

ドコモ・プラスハートィ社の清掃

チャレンジドハウスキーピングシステム®

ドコモグループの社員の職場 = 当社の職場

<清掃拠点と清掃スタッフ>

6か所79名

ドコモ
大阪南港ビル



アーバンネット
池袋ビル



ドコモ
品川ビル



ドコモ
墨田ビル



ドコモ
代々木ビル



ドコモR&Dセンタ（横須賀）



＜東京の拠点①＞ 池袋センター

所在地：アーバンネット池袋ビル（東池袋）

業務開始：2015年12月（2012年10月）

主な業務：事務室、休憩室等の
衛生管理（消毒清掃）の実施

清掃体制：ジョブコーチ4名
清掃スタッフ18名

勤務時間：7：30～14：30

<東京の拠点②> 品川センター

所在地：ドコモ品川ビル（品川）

業務開始：2016年4月

主な業務：事務室、廊下、トイレ等の
衛生管理（消毒清掃）の実施

清掃体制：ジョブコーチ4名
清掃スタッフ20名
事務・バックヤード2名

勤務時間：8：00～15：00

＜東京の拠点③＞ 墨田センター

所在地：ドコモ墨田ビル（両国）

業務開始：2016年10月

主な業務：事務室、廊下、トイレ等の
衛生管理（消毒清掃）の実施

清掃体制：ジョブコーチ3名
清掃スタッフ6名

勤務時間：8：00～15：00

<東京の拠点④> 代々木センター

所在地：ドコモ代々木ビル（代々木）

業務開始：2017年4月

主な業務：事務室、廊下、トイレ等の
衛生管理（消毒清掃）の実施

清掃体制：ジョブコーチ4名
清掃スタッフ13名

勤務時間：7：15～14：15

＜神奈川の拠点＞ 横須賀センター

所在地：ドコモR&Dセンタ（YRP野比）

業務開始：2017年9月

主な業務：食堂、廊下、トイレ等の衛生管理
（消毒清掃）の実施

清掃体制：ジョブコーチ3名
清掃スタッフ10名
（20名程度まで拡大予定）
事務・バックヤード1名

勤務時間：8：00～15：00

<大阪の拠点> 大阪南港センター

所在地：ドコモ大阪南港ビル

業務開始：2017年12月

主な業務：食堂、事務室、廊下、トイレ等の
衛生管理（消毒清掃）の実施

清掃体制：ジョブコーチ3名
清掃スタッフ12名

勤務時間：8：00～15：00

<各センター平均年齢>

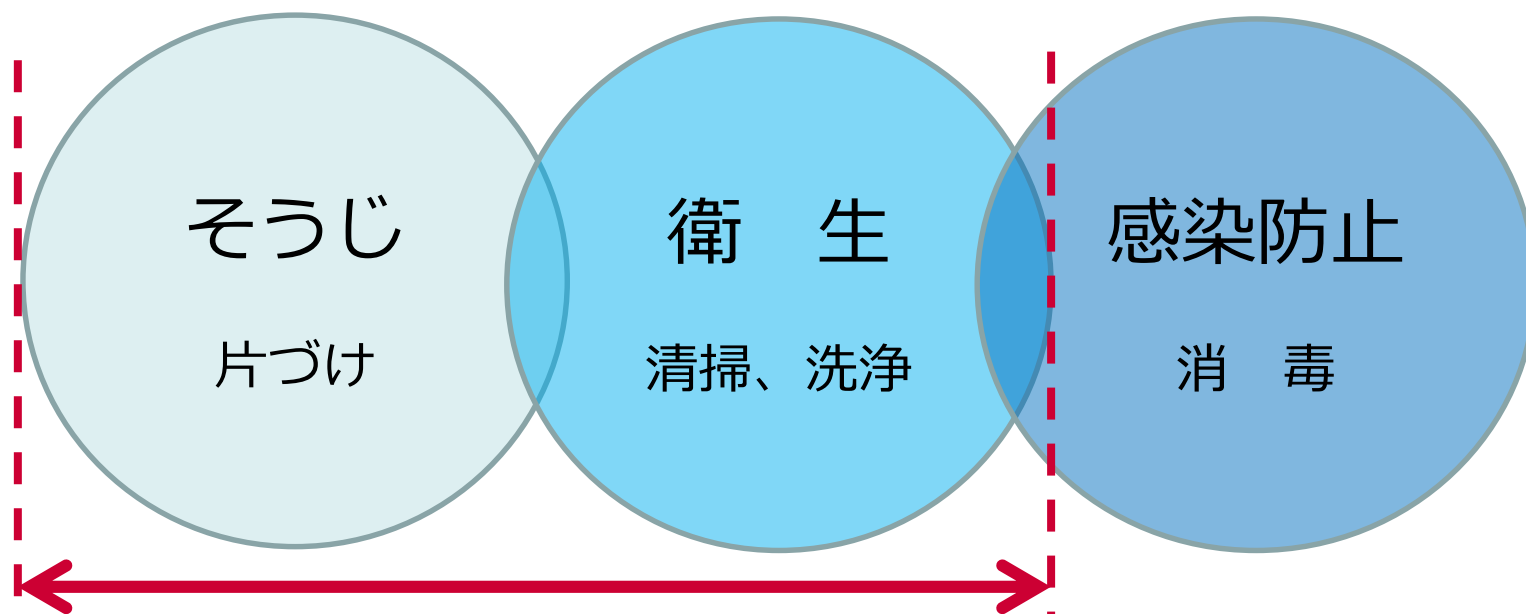
センター	全体	障がい者 スタッフ
池袋	32歳	30歳
品川	29歳	22歳
墨田	36歳	24歳
代々木	27歳	23歳
横須賀	28歳	23歳
大阪南港	28歳	23歳

2018年7月1日現在

<清掃システム>

チャレンジドハウスキューピングシステム®
～障がいのある社員と指導員が共に行う清掃～

◆感染防止を目的としたホスピタルグレード
(クリーンルームレベル)の清潔清掃と衛生管理



チャレンジドハウスキューピングシステムの範囲

<清潔清掃と衛生管理>

「そうじ」から「衛生」、更に「感染防止」を視野に

◆そうじ

物理的な移動（片づけ）→見た目が重要

◆衛生

においを出さない→バクテリア&酵素
衛生対策としての清掃&洗浄

◆感染防止

除菌洗剤を使用した、コンタクトポイント（人の手指が触れる部分）の消毒清掃

<失敗しない道具と仕様>



・カーペット清掃

バッテリー式スイーパー



◆広いエリアは静かで効率的なスイーパーで

・カーペット清掃②

バッテリー式バキュームクリーナー



◆狭いところ、什器の多いところはクリーナーで

・ハードフロア清掃

小型床洗浄機による清掃



マイクロファイバーフラットモップによる清掃



- ◆コードレスの充電式のマシンによる洗浄
- ◆ウエット、ドライモッピングによる清掃

・コンタクトポイントの清掃

マイクロファイバークロス



◆手の触れる場所を除菌洗剤で消毒清拭

・ 水回りの清掃①

バイオ消臭洗剤でにおいの元を分解・消臭し、
雑菌の繁殖を抑制



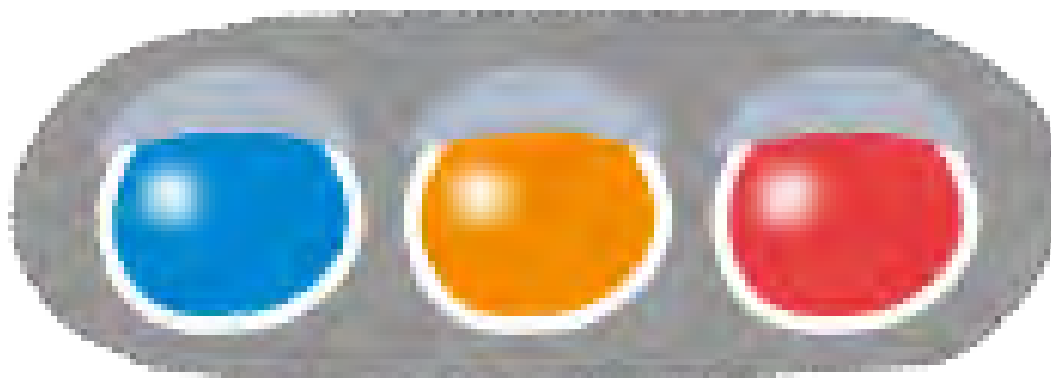
・水回りの清掃②

高所は特殊なモップヘッドで、低所はハンドフレームで、シャンプースクイージーが不要のガラスクリーニング



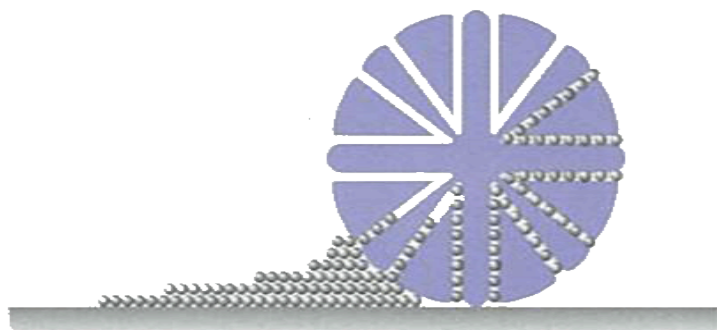
・水回りの清掃③

汚れ具合に応じた色のクロスを使用



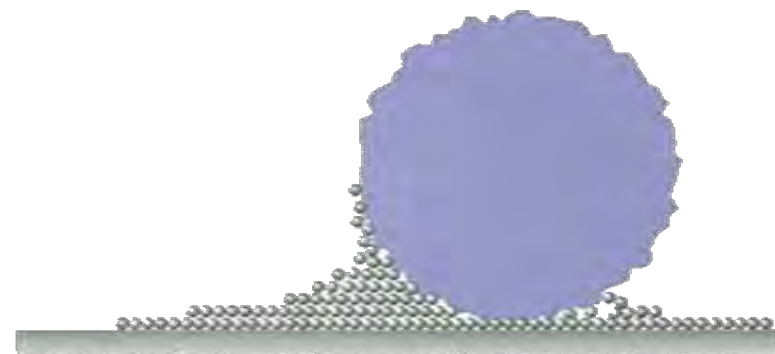
・ マイクロファイバー

マイクロファイバー



- ・ 汚れ：からめ捕る
- ・ 素材：化学繊維
- ・ 残留：なし
- ・ 綿の約10倍の吸収効果

通常の繊維



- ・ 汚れを押し集める
- ・ 有機物
- ・ 残留：あり

・ 絞り機

ロールリンガーを使うことにより、クロスに含まれる洗剤の量が一定になります。



ロールリンガー



スクイザー

・作業分担

- ◆ チームで仕事をするメリット
 チームで仕事を完成
 苦手は仲間がカバー

- ◆ アセスメント実施
 一人ひとりがすべての作業をやってみる
 得意と苦手の把握

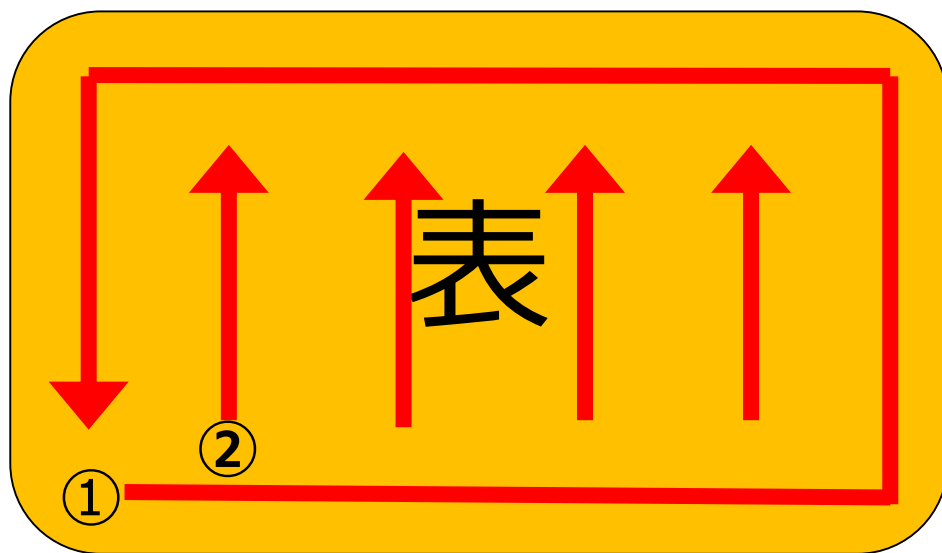
- ◆ 作業分担をつくる
 工程分析と作業分担
 作業への参加率が上がる
 効率化につながる



<テーブル清掃の事例①>

天板の清掃

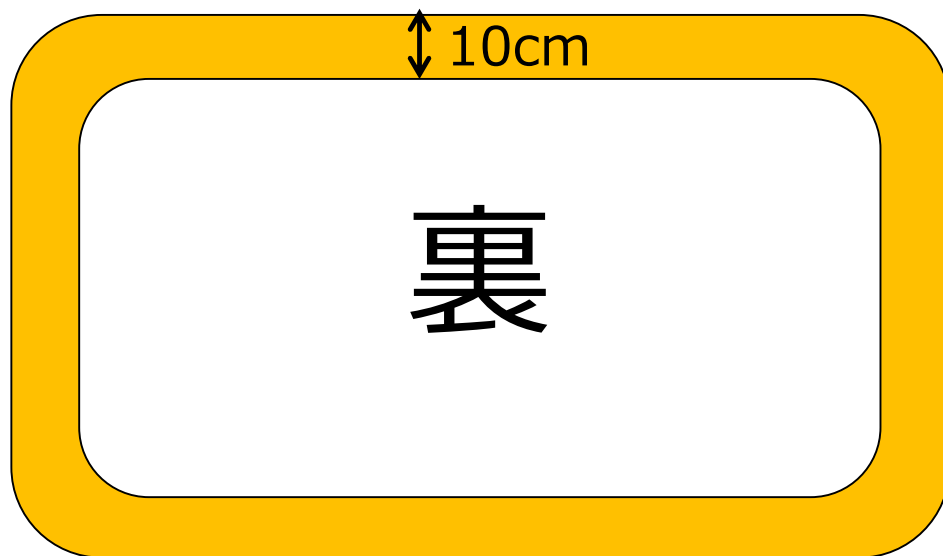
- ◆ハンドフレームと上質なマイクロファイバークロスで天板を拭きあげます。



<テーブル清掃の事例②>

天板裏の清掃

- ◆ マイクロファイバークロスでテーブルの縁をつかんで一周します



<品質管理 数値化・可視化>

◆ふき取り検査 = 数値化

- ・ 名刺大の範囲を綿棒で拭き取り測定
- ・ 有機物系の汚れを数値化
- ・ 結果が出るまで約10秒

食品衛生検査指針（厚生労働省監修）に掲載されるなどすでに定着した洗浄の評価方法



◆ブラックライトによる汚れの可視化



<品質管理>

◆導入研修

チャレンジドハウスキーピングシステム®を開発した専門家に導入研修をお願いしています。

◆環境衛生士

ジョブコーチは国際医療福祉教育財団認定の「環境衛生士」の研修を受講し、資格を取得します。

◆業務点検

導入研修をお願いした専門家に毎月、作業評価を依頼しています。

◆品質管理担当

担当を設置し、全センターで同品質の清掃を実施

<脱3K>

- ・ 使い捨ての手袋で自分の身を守ります
(×きつい・汚い)
- ・ 色鮮やかなカートや制服
→ 見た目にも配慮 (×汚い)
- ・ 治具的なツールの使用
→ 失敗のない作業と能率アップ
(×きつい)
- ・ バクテリアと酵素のはたらきで、
におわない清掃 (×くさい)



<清掃スタッフへの意識付け>

- ・ 衛生管理
感染防止を念頭においた消毒清掃の実施
- ・ 誇りを持つ
医師や看護師でなくとも、健康を守る仕事

<学習の実施>

- ◆導入開始： 池袋 2013年10月
品川 2016年10月
墨田 2017年1月

- ◆学習者： 知的障がいのある社員

- ◆指導者： ジョブコーチ

- ◆内 容： 公文式学習（国語・算数）
各教科30分
※品川と墨田は算数のみ45分

<なぜ学習か>

課題 1 : 老化・退行への効果的な対策は？

課題 2 : 企業に課せられる従業員
の能力開発

課題 3 : 言葉を用いた円滑な
コミュニケーション

1日でも長く、社会の一員として能力を最大限に発揮しつつ活躍するための効果的な支援方法は…？

課題 4 : 指導役の社員が
成長するしくみ

<学習の様子>



<しくみの定着>

◆清掃業務

品質管理の担当を設置
専門家による定期検査

◆学習

公文教育研究会様による
くもんの定着指導（随時）

しくみが機能
しているか

+

- 働く力を向上させるためには
チャレンジングハウス・ピッキングシステム協会と連携

<身体機能改善の取り組み>

◆ 清掃スタッフの安全・衛生対策として

1. 朝の体操（安全）

苦手な動きや強化したい動きを取り入れた準備体操

2. 帰りの体操（ストレスケア）

呼吸法を取り入れ、翌日にストレスを持ちこさない

3. 身体認知ヨガ指導

月4回、身体認知の向上とストレスケアのために

4. 身体機能アセスメント

動作に関する個別アセスメント



<ジョブコーチスキルの向上>

- ◆ ケーススタディ型の学習会
2016年4月より障がい児・者の学習指導の専門家による学習会を各センターで実施
- ◆ 応用行動分析に基づいた支援方法をジョブ
コーチのスキル向上策として導入（2017年5
月～）
力に頼らない指導方法として

<情報公開・発表等>

● 障がい者就労支援フォーラム

- ・ 2014年10月 「中高年社員における導入効果」発表
- ・ 2016年10月 「学習診断テストの結果から見る学力の推移」
「職業態度に関して」

● 日本発達障がい支援システム学会

- ・ 2014年12月 「作業上の特徴に応じた作業分担づくりによる効率化の検討」
- ・ 2015年12月 「一般企業における知的障がい者社員に対する業務評価項目作成の試み」
- ・ 2016年12月 「知的障がい児・者の職業態度に関する研究（1）」
- ・ 2017年12月 「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」

● 日本発達障がい学会

- ・ 2016年8月 「知的障がい児・者の職業態度に関する調査研究」
～職業態度支援チェックリストの作成と職業態度の獲得状況について～
- ・ 2017年8月 「知的障がい児・者の「態度」の獲得に向けた支援」
-教育・福祉・労働にまたがる支援の検討-

第13回研究セミナー/研究大会

作業上の特徴に応じた作業分担作りによる効率化の検討

—知的障がい者のテーブル積拭作業におけるライン・工程方式の導入—

□岡本 幸伸 滝宮 健祐(株式会社ドコモCS) 菅野 敏(東京学芸大学)

I. はじめに

当社総合支援センターのテーブル積拭作業に知的障がいのある社員5名が実施してきたが、一律の作業から各人の適性に応じた作業分担に変更することで作業の効率化が可能になると考え、ライン・工程方式を導入することとした。



④作業の定着

各作業の重点指導ポイント=指導要領の要

作業工程	重点指導ポイント
つかみ拭き	4指が伸びて裏面を拭いているか
ぬり拭き	幅180cmの天板を2分して拭き返しなく拭いているか
汚れ落とし	天板全てを拭くのではなく、汚れの部分のみ拭いているか



II. 目的

ライン・工程方式導入前後の作業時間の変化から分担の適正な作業効率化の検証を行う。

III. 方法

1. 対象の作業上の特徴

対象	作業上の特徴
A	作業にムラが激しい、作業速度が極端に遅い
B	拭きムラが激しい、拭いた範囲が分らない
C	安定作業、Aの速さに合わせて作業をする
D	安定作業、全体の作業に合わせて速度調整
E	安定作業
F	時間を費やし、汚れを取ることを重視した作業

2. 効果の検証 1㎡あたりの作業時間より検証

- 分担の適正: 作業コストのばらつき(最大値と最小値の差)が縮小されているか
- 作業効率化: 作業時間の短縮されているか

3. ライン・工程方式の導入

①作業分担づくりの考え方

- 「つかみ拭き」作業ムラのあるA、B
- 「ぬり拭き」作業の安定しているC、D、E
- 「汚れ落とし」最も丁寧な清掃ができるF

②作業内容

作業工程	作業内容
つかみ拭き	テーブル天板の端をクロスでつかみ、端と裏面10cm幅を拭く
ぬり拭き	テーブル天板を27cm幅のスチームに固定したクロスで洗剤を塗るように拭く
汚れ落とし	クロスでつつき、手擦等を除去する

③作業工程の理解と導入

指導者が手本を見せ、やらせてみた後、手を取った指導者

⑤1㎡あたりの作業時間の算出

ライン・工程方式導入前後に各対象の作業面積と作業時間を計測し、1㎡あたりの作業時間を算出する。導入後の計測は作業の安定した10月以降とした。

IV. 結果

効果の測定は導入前(7月30、31日、8月1日)、導入後(10月3、30、31日)に行い、平均化した。

1. 作業工程別1㎡あたりのばらつきの変化

	導入前	導入後
つかみ拭き		9.9秒
ぬり拭き	56.0秒	10.4秒
汚れ落とし		-

2. 全工程における1㎡あたりの作業時間の変化

	導入前	導入後	変化(%)
	52.8秒	44.7秒	△8.1%

V. 考察

1. 結果より、作業分担の考え方が適正であり、その結果作業の効率化につながったことが検証できた。

- 分担の適正: □ばらつき 56秒→約10秒まで抑制
- 作業効率化: □作業時間 81秒短縮

2. 今度も、個々の作業上の特徴に配慮した指導を行い、ばらつきを更に抑制し、最終的には全工程すべてで効果が分

一般企業における知的障がい者社員に対する業務評価項目作成の試み

—職業態度の育成を通じたキャリア形成支援システムの構築に向けて—

小笠原 拓¹⁾ 岡本 幸伸²⁾ 滝宮 健祐³⁾ 菅野 敏⁴⁾
(株式会社ドコモCS¹⁾ 東京学芸大学²⁾

KEY WORDS: 職業態度、業務評価項目、キャリア形成支援



I. はじめに

株式会社ドコモ・プラスハーティ

- ・障がい者雇用促進を目的に2015年10月1日設立
- ・ビル清掃業務
- ・職業生活上の重度知的障がいのある清掃スタッフ16名を雇用

- ・企業における障がい者雇用の課題(加納, 2014)
- ・「企業内でのキャリア形成支援の必要性」
- ・「労働力として能力化すること」
- ・「企業は日々変化に対応しており、働く障害者の従業員にも変化の影響がある」

- ・社員のキャリア形成支援のために、指導・評価に活用する業務評価項目が必要。
- ・重度知的障がい者にも対応できる項目内容であることが必要。

職業教育における態度の6領域(菅野, 2015)

感受性、自覚性、積極性、責任性、柔軟性、協調・協力

※職業生活・社会生活に必要な知識・技能・態度。

II. 目的

- ・知的障がい者社員に対する業務評価項目の作成と適用性を検討。
- ・業務評価と知的発達・特性との関係を検討。

III. 方法

- ・業務評価項目の作成・評価結果の分析。
- ・田中ビネー知能検査の結果との相関分析。

対象	1) 対象者の内訳					
	性別	年齢	CA	IQ	IQ	IQ
計	男	女	19-31	22-30	22-30	22-30
	12	4	19-31	22-30	22-30	22-30

IV. 結果と考察

対象	2) 業務評価項目と知的発達との関係					
	感受性	自覚性	積極性	責任性	柔軟性	協調・協力
計	2.39	2.39	2.39	1.81	1.69	1.19

対象	3) 業務評価項目と知的発達との関係					
	感受性	自覚性	積極性	責任性	柔軟性	協調・協力
計	2.39	2.39	2.39	1.81	1.69	1.19

領域ごとに難易度の段階性が考えられる。

- 「自覚性」- 「協調・協力」の相関関係が強い。一歩前進の段階、指導・評価の効果がより顕著に表れる。
- 「感受性」- 感受性の高さが表れている段階で「感受性」- 柔軟性の関係が強い。
- 「積極性」- 積極性の高さが表れている段階で「積極性」- 責任性の関係が強い。
- 「責任性」- 責任性の高さが表れている段階で「責任性」- 柔軟性の関係が強い。
- 「柔軟性」- 柔軟性の高さが表れている段階で「柔軟性」- 協調・協力の関係が強い。

今後の課題

より多くの対象者に評価を実施し、項目内容の精度を上げていく必要がある。

今後の課題

認知度の評価を実施し、業務評価結果との関係を分析する必要がある。

<定着について>

- 2012. 5入社 5名 100%(当時ドコモ・サービス)
- 2012.10入社 6名 100%(当時ドコモ・サービス)
- 2013. 7入社 8→7名 88%(当時ドコモ・サービス)
- 2015. 4入社 2名 100%(当時ドコモCS)
- 2016. 4入社 21名 100%
- 2016. 8入社 6→5名 83%
- 2017. 4入社 12→11名 92%
- 2017. 8入社 4名 100%
- 2017. 9入社 1名 100%
- 2017. 10入社 1名 100%
- 2017. 11入社 7名 100%
- 2018. 3入社 2名 100%
- 2018. 4入社 9名 100%
- 2018. 5入社 2名 100%
- 2018. 7入社 1名 100%

<定着支援にあたって>

- ・ 家庭との連携
- ・ 専門医との連携
- ・ 就労移行支援機関、出身校との連携
- ・ 教育機関・大学との連携
- ・ 東京ジョブコーチによる支援
- ・ 職場内ジョブコーチの養成
- ・ 社会福祉士の採用
- ・ 精神保健福祉士の採用

＜職場見学会＞

支援機関、ご家族等の関係者の見学会

作業の見学



学習の見学

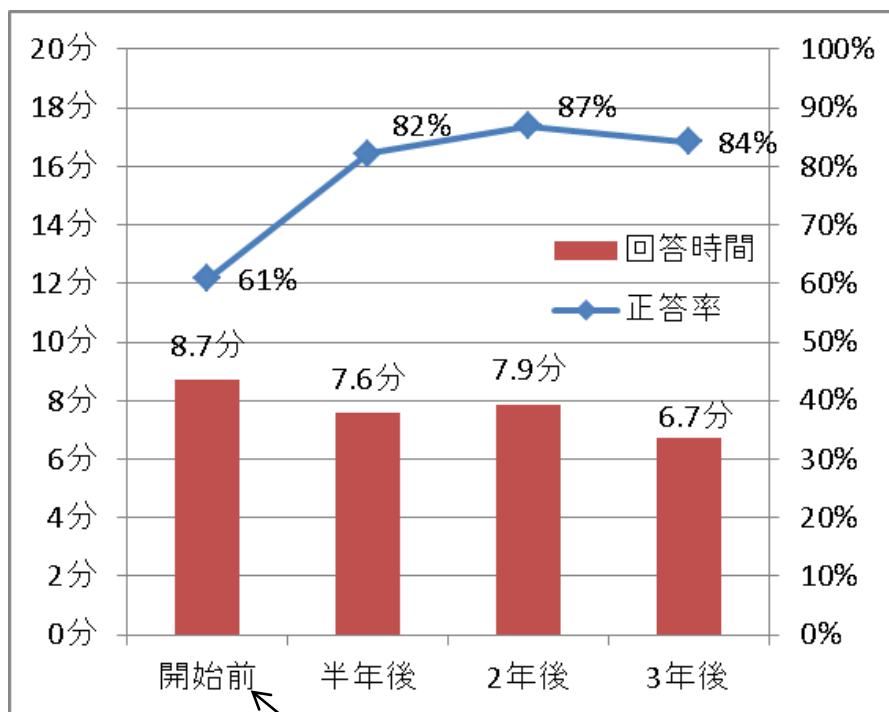


意見交換会



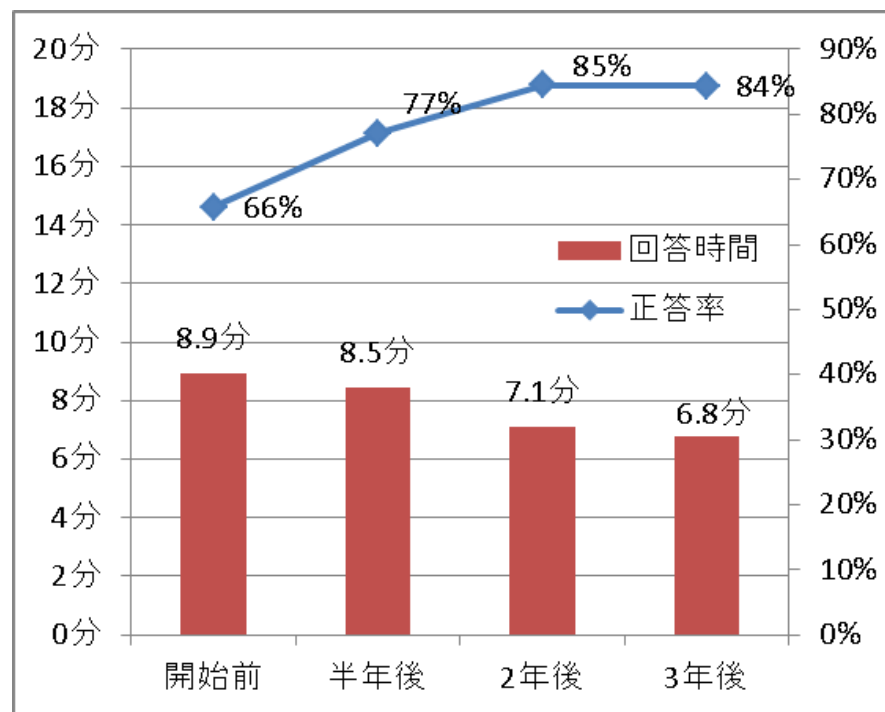
<参考：学習成果の推移>

国語



2013年秋

算数・数学



人材業務について

～ドコモグループ会社における
障がいのある方の採用支援、定着支援～

<人材業務>

- ・ 専門家（精神保健福祉士）を配置し、ドコモグループで働く障がいのある社員、同僚、上司からの仕事上の相談を受け付ける窓口を設置。
- ・ 障がい関連対行政報告・申請等の事務処理代行業務の実施
- ・ ドコモグループ向け障がい理解関連研修の実施
- ・ 日報システム(SPIS)を利用した、遠隔定着支援の実施（予定）

<業務サポート担当>

将来的に実施するグループ各社への人材紹介の母体として、グループ会社からの受託業務を実施しつつ、就労に向けた訓練を実施するために設置した担当。

所在地：アーバンネット池袋ビル（東池袋）

業務開始：2015年12月

主な業務：事務

運営体制：ジョブコーチ 1名
スタッフ 5名

営業時間：9：00～16：30

<障がいへの理解を深めるために>

- ・ 漫画による啓発コンテンツの作成

