

株式会社ベネッセビジネスメイト岡山事業所 (岡山県岡山市)



加齢による作業スキルの変化が起こることを前提に、毎年更新できる「アセスメントシート」を作成。生活面、健康面の課題に対応するため、障害のある社員の研修を実施。



事業所の概要

ベネッセグループの特例子会社。東京都多摩市の本社と岡山事業所があり、全体の社員は311人。岡山事業所は岡山市内に3カ所にあり社員数は78人、うち障害のある社員は58人。業務はグループ企業の事務作業の受託、オフィス清掃作業など。

従業員数 78人

業種および主な事業内容

サービス業

クリーンサービス（清掃）／メールサービス（社内便などの配達）／オフィスサービス（総務業務代行）／マッサージサービス／OAセンター（コピーセンター運営）／ベネッセスタードーム（プラネタリウム施設運営）／アシスタントサービス（データ入力など）

障害者雇用の経緯

ベネッセグループでの障害者雇用をより拡大するために2005年に東京で設立。翌年、岡山事業所開設。岡山事業所の主たる業務は事務作業、オフィス清掃で、2019年からはマッサージサービスも実施。近年はサービスの向上に努めており、クリーンサービス（オフィス清掃）ではグループ外の企業からの受注にも応えている。

紹介内容

知的障害

【従事業務】
オフィスビルの日常清掃・定期清掃など

雇用障害者の障害種別と年齢構成

年齢 (人)	～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳～	障害種別 (人)	視覚 障害者	聴覚 障害者	肢体 不自由者	内部 障害者	知的 障害者	精神 障害者	その他
	18	22	11	7	0		2	3	5	1	24	22	1

企業の声



櫻田 満志さん (代表取締役社長)

当社は、特例子会社としての役割を果たしながら、その事業領域において市場競争力をもつ自立した会社となり、ベネッセグループや社会にとってなくてはならない存在となることをめざしています。当社においては「弱点を補強するよりは強みを生かす」という考え方で障害のある社員の指導を行い、一人ひとりがその特性に合わせて戦力になるように業務分担や配置を考えています。また、支援する側の指導員、管理者もレベルアップできるように定期的に研修や勉強会を行っています。このような一人ひとりの強みを生かすマネジメントについてはグループ全体にもつながっていけばいいと思っています。

また、当社独自の取組として障害者の安定就労・定着をサポートする定着推進課（人事・総務部）という部門を設けており、障害のある社員・指導担当者向けの研修の企画・実行、家族や支援機関・医療機関との連携のコーディネートなど幅広い活動を行っています。そうした取組の効果もあって、障害のある社員の職場定着率は92%までになってきました。

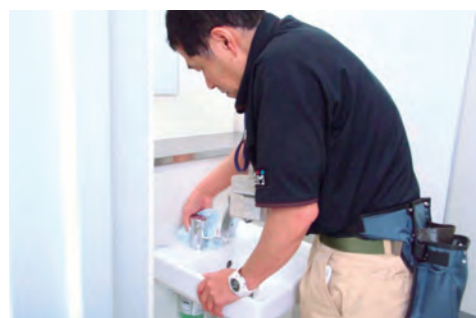
今後障害者雇用に取り組む企業に対しては、障害者を採用してその人に合った仕事を探すのではなく、まず任せる仕事を決めて、その業務ができる障害者を採用するという発想を持つことをお勧めします。

社員の声



Aさん (勤続15年)

いま働いている職場に異動して5年経ちます。机ふきやトイレ清掃をしています。決められた手順通りに仕事をする、報告をすることを心がけています。建物の周りの清掃が得意で、他の社員からほめられることもあります。



清掃に取り組むAさん

現場担当者の声



山田 恵李さん (岡山事業部 クリーンサービス課)

長く働き中高年齢となった障害のある社員については、20歳代の方と同じような体力を必要とする作業を中心に行うことができない場合もあります。体調や体力面でどのような仕事を、どの程度の時間続けることができるかなど、その社員自身の話を聞き、様子を観察しながら、一日の仕事を丁寧に組み立てることを心がけています。

同社では、職業生活をおくる上で必要なルールとマナーについて、研修を行っています。業務をスムーズに行うためのコミュニケーションの取り方のみならず、最近ではSNSに関する事など、現場で今課題となっているテーマを取り上げることがあります。お互いを大切にしたい気持ちのよいコミュニケーションを取ることも、長く働き続けるためには必要なことと考えています。

改善前の状況

長期間勤務しているAさんについて、職場での人間関係がむずかしくなった時期があり、勤務場所の変更を検討した。新たな環境で勤務するにあたっては、どのような業務をどの程度行うことができるのか、また新たな職務を習得するにはどのような支援方法が有効なのかを把握する必要があった。

改善策
1

ジョブコーチによるアセスメントシートの活用と、障害特性に配慮したサポート

①アセスメントシートの活用

長期間同じ業務を担当していても、加齢などによりこれまでできていた業務であってもできなくなることある。

る。同社では「アセスメントシート」（47ページ参照）を活用し、毎年社員一人ひとりの評価を行っている。

Aさんも、アセスメントシートを活用しての評価で「階段をうしろ向きに降りながらモップをかける」といった体力やバランス能力が必要な業務を行うことができなくなっていることがわかった。

②一日の作業の組み立て

Aさんの勤務場所の変更にあたっては新たに担当となった指導担当者がアセスメントシートの結果や、日頃の業務の様子を確認しながら、より効率的、効果的な業務手順などについて検討を行った。体力的に対応することがむずかしい作業については、他の社員と役割分担を行いながら、Aさんが自信をもって行える作業を中心に業務を組み立てた。業務の組み立てにあたっては、作業スケジュールをシンプルにすること、効率のよい動線や時間を意識して作業を進めることができるように工夫した。

③新たな手順習得にあたっての工夫点

アセスメントシートの活用や指導担当者によるサポートにより、以前より周囲の声が聞こえにくくなっていること、聞いて理解するよりも、指導員による手本を見ながら一緒にやってみるという方法が手順を習得しやすいこと、漢字を読むことは得意であることがわかった。そこで、手本を示して指導し、Aさんがメモをとり、そのメモを見ながら作業をすることを繰り返した。またメモの内容を更新しながらミスのない作業が行えることを目指した。

氏名		OQ/OQ		入社年月日		OQ/OQ	
＜指導者＞ 指導者は、指導を受ける者（被指導者）の能力や特性を把握し、指導を受ける者の能力や特性に合わせた指導を行うことができる。				＜指導を受ける者＞ 指導を受ける者は、指導を受ける者の能力や特性を把握し、指導を受ける者の能力や特性に合わせた指導を行うことができる。			
＜指導を受ける者＞ 指導を受ける者は、指導を受ける者の能力や特性を把握し、指導を受ける者の能力や特性に合わせた指導を行うことができる。				＜指導を受ける者＞ 指導を受ける者は、指導を受ける者の能力や特性を把握し、指導を受ける者の能力や特性に合わせた指導を行うことができる。			
＜指導を受ける者＞		＜指導を受ける者＞		＜指導を受ける者＞		＜指導を受ける者＞	
OQ/OQ		OQ/OQ		OQ/OQ		OQ/OQ	
評価結果		評価結果		評価結果		評価結果	
1		2		3		4	
2		3		4		5	
3		4		5		6	
4		5		6		7	
5		6		7		8	
6		7		8		9	
7		8		9		10	
8		9		10		11	
9		10		11		12	
10		11		12		13	
11		12		13		14	
12		13		14		15	
13		14		15		16	
14		15		16		17	
15		16		17		18	
16		17		18		19	
17		18		19		20	
18		19		20		21	
19		20		21		22	
20		21		22		23	
21		22		23		24	
22		23		24		25	
23		24		25		26	
24		25		26		27	
25		26		27		28	
26		27		28		29	
27		28		29		30	
28		29		30		31	
29		30		31		32	
30		31		32		33	
31		32		33		34	
32		33		34		35	
33		34		35		36	
34		35		36		37	
35		36		37		38	
36		37		38		39	
37		38		39		40	
38		39		40		41	
39		40		41		42	
40		41		42		43	
41		42		43		44	
42		43		44		45	
43		44		45		46	
44		45		46		47	
45		46		47		48	
46		47		48		49	
47		48		49		50	
48		49		50		51	
49		50		51		52	
50		51		52		53	
51		52		53		54	
52		53		54		55	
53		54		55		56	
54		55		56		57	
55		56		57		58	
56		57		58		59	
57		58		59		60	
58		59		60		61	
59		60		61		62	
60		61		62		63	
61		62		63		64	
62		63		64		65	
63		64		65		66	
64		65		66		67	
65		66		67		68	
66		67		68		69	
67		68		69		70	
68		69		70		71	
69		70		71		72	
70		71		72		73	
71		72		73		74	
72		73		74		75	
73		74		75		76	
74		75		76		77	
75		76		77		78	
76		77		78		79	
77		78		79		80	
78		79		80		81	
79		80		81		82	
80		81		82		83	
81		82		83		84	
82		83		84		85	
83		84		85		86	
84		85		86		87	
85		86		87		88	
86		87		88		89	
87		88		89		90	
88		89		90		91	
89		90		91		92	
90		91		92		93	
91		92		93		94	
92		93		94		95	
93		94		95		96	
94		95		96		97	
95		96		97		98	
96		97		98		99	
97		98		99		100	
98		99		100		101	
99		100		101		102	
100		101		102		103	
101		102		103		104	
102		103		104		105	
103		104		105		106	
104		105		106		107	
105		106		107		108	
106		107		108		109	
107		108		109		110	
108		109		110		111	
109		110		111		112	
110		111		112		113	
111		112		113		114	
112		113		114		115	
113		114		115		116	
114		115		116		117	
115		116		117		118	
116		117		118		119	
117		118		119		120	
118		119		120		121	
119		120		121		122	
120		121		122		123	
121		122		123		124	
122		123		124		125	
123		124		125		126	
124		125		126		127	
125		126		127		128	
126		127		128		129	
127		128		129		130	
128		129		130		131	
129		130		131		132	
130		131		132		133	
131		132		133		134	
132		133		134		135	
133		134		135		136	
134		135		136		137	
135		136		137		138	
136		137		138		139	
137		138		139		140	
138		139		140		141	
139		140		141		142	
140		141		142		143	
141		142		143		144	
142		143		144		145	
143		144		145		146	
144		145		146		147	
145		146		147		148	
146		147		148		149	
147		148		149		150	
148		149		150		151	
149		150		151		152	
150		151		152		153	
151		152		153		154	
152		153		154		155	
153		154		155		156	
154		155		156		157	
155		156		157		158	
156		157		158		159	
157		158		159		160	
158		159		160		161	
159		160		161		162	
160		161		162		163	
161		162		163		164	
162		163		164		165	
163		164		165		166	
164		165		166		167	
165		166		167		168	
166		167		168		169	
167		168		169		170	
168		169		170		171	
169		170		171		172	
170		171		172		173	
171		172		173		174	
172		173		174		175	
173		174		175		176	
174		175		176		177	
175		176		177		178	
176		177		178		179	
177		178		179		180	
178		179		180		181	
179		180		181		182	
180		181		182		183	
181		182		183		184	
182		183		184		185	
183		184		185		186	
184		185		186		187	
185		186		187		188	
186		187		188		189	
187		188		189		190	
188		189		190		191	
189		190		191		192	
190		191		192		193	
191		192		193		194	
192		193		194		195	
193		194		195		196	
194		195		196		197	
195		196		197		198	
196		197		198		199	
197		198		199		200	
198		199		200		201	
199		200		201		202	
200		201		202		203	
201		202		203		204	
202		203		204		205	
203		204		205		206	
204		205		206		207	
205		206		207		208	
206		207		208		209	
207		208		209		210	
208		209		210		211	
209							

改善前の状況

「世話人」のサポートを受けながら、自立生活を行う「グループホーム」で生活していたAさんが体調をくずしたことをきっかけに、金銭管理面の課題など、それまで会社では気づかなかった事実が分かった。

改善策 2

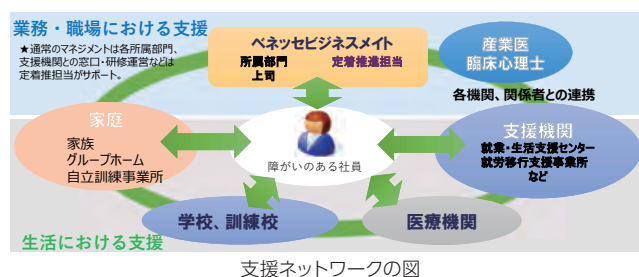
支援機関と連携した生活面のサポート

①支援機関と連携した生活支援

日頃から同社とグループホームの間では、電話や連絡ノートを活用して情報共有をしている。Aさんが体調をくずしたことをきっかけに、それまでグループホームでも把握していなかった食費を切り詰めていたことなどの状況が明らかになった。定着推進課がグループホームのスタッフと情報共有する中で、携帯電話使用料が高額であり、その分、生活費を切り詰めていることなどもわかった。職場では生活面や健康面の変化を最初にキャッチすることも多いが、生活面の課題に会社がかかわることで、社員がきゅうくつに感じたり、「会社に知られたら、いられなくなるのではないかと不安に思うことも懸念されるので、生活面の課題は会社が直接かわるのではなく、支援機関にサポートを依頼している。障害のある社員、支援機関、会社が定期的に面談・電話で連絡をとりあうなど、日常的に情報共有できる仕組みを作っている。

②支援機関のスタッフとの定期面談

課題が何もなくとも半年に一度は支援機関が同社を訪問し、社内において支援機関のスタッフと障害のある社員との二者面談を行っている。課題や困りごとが大きくなってから初めて支援機関と連携するのでは、支援者との信頼関係を作るところに時間がかかってしまう。さらには、課題が大きくなることで体調不良に至ることもある。こうした定期面談の機会を設け、支援のタイミングを逃さないことが重要と考えている。

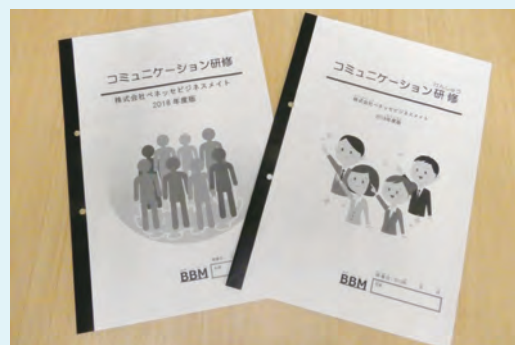


改善後の効果

企業だけでは把握できない生活面の課題を確認し、解決に向けたサポートを生活支援機関に依頼することで、障害のある社員は安定して働けるようになった。

障害のある社員が受講する職場のルールとマナーなどに関する社内研修

同社では、日常生活や職場のルールとマナー、コミュニケーションなどを学ぶ社内研修を行っている。指導担当者の意見を聞いて、定着推進課が主体となり、外部講師とともにテキストを作成して研修を開催。受講者の目の前で自分の気持ちと相手の思いがかみ合わない場面を演じ、「相手の立場に立つとどう感じるか」などを考える。〇×カードやグループディスカッションを取り入れ、実際に受講者が演じてみるなど、参加型の研修である。



社内研修で使用する資料