



イオンスーパーセンター株式会社 (岩手県盛岡市)

障害者雇用を進めるため在宅勤務制度を導入するとともに、新たな職務を創出することで、精神障害者や発達障害者のマッチングを実現



1 雇用形態の見直し

2 職務創出

3 社内サポート体制

4 支援機関との連携

5 コミュニケーションの改善・工夫



事業所の概要

岩手県盛岡市を本社とし、平成17年11月に設立。山形以外の東北5県にエリア密着総合ディスカウントストア「スーパーセンター」21店舗を展開。

従業員数 **133名**

業種及び主な事業内容

総合ディスカウントストア

紹介内容

精神障害、発達障害

従事作業

- ・在宅勤務によるシステム系オペレーション業務、人事系システム処理、店舗後方の集計業務など

精神障害者等雇用の経緯

以前より障害者雇用を積極的に推進。平成26年度に会社方針として「ダイバーシティ推進」を掲げ、多様な人材を確保することにより会社の継続的な成長を図っていくことを目標に設定。接客等を含む従来の店舗での勤務が難しいなどにより、これまで入社が難しかった障害者の雇用を実現するため、在宅勤務制度を構築し、対象となる障害者の雇用を開始した。

障害者の雇用形態・勤続年数

雇用形態	正社員	週の労働時間に変動なし	
		週の労働時間短縮等の変動あり	
	パート	週の労働時間が30時間以上	1名
	アルバイト	週の労働時間が20～30時間未満	3名
		週の労働時間が20時間未満	

勤続年数	1年未満	4名
	1年～3年未満	
	3年～4年未満	
	4年～5年未満	
	5年以上	

取組の概要

障害者雇用の更なる促進に向け、「障がい者在宅勤務制度」を新たに導入。社内との関係部署や支援機関の活用など社内外と連携することで、これまで入社が難しかった精神障害者及び発達障害者の雇用可能性を広げた。



企業の声

インタビュー

▼ 江濱 政江さん (人事教育部長)



当社には様々な雇用形態で様々な価値観を持った人が勤務しており、それぞれの働き方や労働に対する考え方など個々の捉え方の違いを感じています。また、障害者雇用においては、雇用したくても採用に繋がらない、採用したが辞めてしまう状況を打破する必要があり、従来の店舗業務における採用のあり方を見直す必要がありました。そのような当社が持つ「多様性」を強みとして生かし、一人ひとりの働きがい、働きやすさについて検討した結果、在宅勤務という新たな制度の創設に至りました。在宅勤務の導入に際し、検討すべきあらゆる事項をすべて洗い出し、一つひとつ打開策を考えました。在宅勤務を適用する業務の社内調査や他社の導入事例を分析した結果、入力系業務や集計業務における成功事例が多くある障害者の在宅雇用から取りかかることとしました。併せて、職場定着の仕組みとして、支援機関と契約を結び、継続的な定期面談制度を構築し、企業として対応できない部分は専門家に任せることにしました。今後は、事務業務における障害者雇用の更なる拡大、在宅勤務を始めとしたテレワークの確実な運用と対象者の拡大などに向けて取り組むたいと考えています。



社員の声

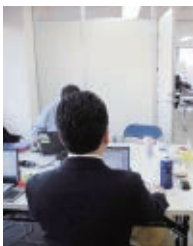
インタビュー

▼ Aさん【全店舗のキャンペーン用レシート整理・集計】



これまで就職しても職場環境に左右されることが多く、長続きしなかったため、在宅勤務の話を聞いた時は、業務内容は難しいかもしれないが安心して仕事ができると思い、興味を持ちました。採用前に実習をして実際の仕事を体験できたため、自分がやれる仕事だと実感することができました。仕事も順調で、先日は自分の仕事ぶりを講話する機会もいただきました。今後は、まずは仕事をきちんと行い、これから働きたいと考えている障害のある人たちに自分の体験談を伝えていきたいです。

▼ Bさん【各店舗の売価変更後の売上集計業務】



パソコンを使った業務には元々興味がありました。本来は在宅で一人で仕事をするよりも他者がいる環境の方が症状は落ち着きますが、自分の得意分野を生かしたいと考え応募しました。採用後は様々な配慮をいただき、非常にありがたく思っています。現在、短時間勤務からスタートして徐々に時間を延ばしているところであり、今後はフルタイム勤務を目指したいと考えています。

▼ Cさん【全店舗のキャンペーン用レシート整理・集計】

これまで、職場内で不用意な発言をするなどコミュニケーションがうまくいかず苦勞していたため、在宅勤務の話を聞きとても嬉しかったです。面接では電話で話を聞きながらメモを取ることが苦手なことも伝え、質問にはメールで回答してもらうなど配慮をいただいています。在宅で一人で働くことは少し寂しい面もありますが、本社の担当者との電話、週1回の面接でその点をカバーできています。今後はさらに業務に貢献したいと考えています。また、自分の元気さ、明るさを伝えていきたいと思います。

改善策紹介

改善前の状況

【生じていた課題】

障害者雇用をさらに進めるため募集をするが、接客、ミーティングなど対人業務が多い店舗での勤務に負担を感じ、入社を希望しなかったり、入社しても離職してしまうケースが見られ、勤務形態や業務内容を検討する必要性が生じていた。

改善策

1

キーワード

1 雇用形態の見直し 2 職務創出

従来の勤務形態、業務内容を見直し、在宅勤務制度の構築により障害者雇用を促進

従来の業務では入社が難しかった精神障害者の雇用を進めるため、社内において在宅勤務の可能性を検討した。

まず、在宅勤務の業務を切り出すため社内調査を実施。その後、調査した業務の中から標準化・単純化・専門化・分業化（「解説」）という視点で在宅勤務に適した仕事を抽出。同時に社内外（社内関係部署、労働局、厚生労働省テレワーク窓口）から情報収集を行った。在宅勤務に適した6つの業務を抽出した後、本社において在宅勤務導入のための試行を開始。全ての業務が在宅でもできる内容だったが、他社の先行事例で数多く導入されていた集計・入力業務に絞ることとした。

また、在宅勤務の開始に当たっての懸案事項である労務管理の方法、情報通信システム・機器の整備、在宅勤務者の執務環境などを一つひとつ解決し、在宅勤務制度を構築した（図及びp56、57参照）。

在宅勤務制度の構築に向けた準備

調査

店舗での業務（1日単位、週間単位、月間単位）を職位別・売場別にわけて2店舗で調査。①何の業務を②どの順に③何分くらい④どの頻度で⑤何名で実施したかをすべて書き出す。

抽出・検証

調査結果から、標準化・単純化・専門化・分業化の視点で業務を抽出。抽出した業務が店舗でなくても遂行が可能かどうか最初に本社内で試行し、検証。

制度構築

テレワーク勤務に関する運営ガイドライン、テレワーク勤務規定、同居人承諾書、自宅職場見取図、セキュリティーチェックリスト、テレワーク勤務申請書、健康的にテレワークするためのポイント、覚書、面談報告書を準備。モバイルパソコンや携帯電話は貸与。

改善後の効果

職務を再構築し、在宅勤務制度を導入することにより、人との関わりが苦手な店舗勤務を負担に感じる障害者を雇用することができた。また、本人の得意な作業を担当業務とすることで、本人の強みを引き出すことができた。

解説

- 在宅勤務に適した業務を抽出するため、次の4つの視点で整理

- <標準化> 既に業務手順が確立済みかつ時間制限に幅がある業務
- <単純化> 業務の内容・手順がシンプルかつ判断業務構成比が低い業務
- <専門化> 同じ担当者が繰り返すことで効率が向上する業務
- <分業化> 複数社員で分担が可能な業務

在宅勤務の集計業務



改善前の状況

【生じていた課題】

コミュニケーションを苦手とする精神障害、発達障害のある社員が安心して働けるようにするために、タイミングよく相談し、対応策を検討することが大切だと考えるが、これまでの店舗業務では繁忙期などがあるため、その点の対応に苦慮していた。

改善策

2

キーワード

3 社内サポート体制 **4** 支援機関との連携 **5** コミュニケーションの改善・工夫

生じた課題に対してタイムリーに相談・対応し、職場定着を図ることができるようサポート体制を確立

在宅雇用では、業務指示を取り違えることがないよう質問、報告を綿密に行う必要がある。加えて、タイミングよく相談できるように、社内の担当者をあらかじめ2名決めて、体制を整えた。

一方、本社人事教育部では、在宅勤務者の居住地で定期的に業務指導することを決めていたものの、職場定着に向けてより一層サポート体制を強化する必要があると考え、支援機関との連携の方法を検討した。そこで、グループ企業の一つである就労移行支援事業所（アビリティーズジャスコ株式会社、以下「AJ社」）と在宅勤務者への定着支援における業務契約を結び、継続的な支援を受ける仕組み作りをした。

採用した社員にはパソコンや携帯電話を貸与し、業務上の質問、報告への対応は社内の担当者がメールや電話

で行い、業務以外の内容（体調面、生活面、抱えている悩みなど）への対応はAJ社が行うこととした。

在宅勤務者は週1回AJ社で面談を受け、日常生活上の相談のほか、「担当者にこんな質問をしてもよいのだろうか」、「担当者の言葉の意図を適切に理解できない」といった悩みなどコミュニケーション面について助言を受けている。また、本社人事教育部は、AJ社から定められた様式でこれらの状況報告を受けている。

さらに、本社人事教育部は、AJ社が在宅勤務者に対して行っている面談日に合わせて、月に1回、AJ社を訪問している。そして、在宅勤務者がAJ社の面談を受けた後に、本社人事教育部が在宅勤務者に対して面談を実施している。

改善後の効果

企業と支援機関の役割分担を明確にした上で、採用後のサポートを支援機関に依頼し、コミュニケーション上の悩み、体調の確認などを面談で把握・情報共有することで、課題に迅速に対応することができるようになった。



千田 純子さん
(イオンスーパーセンター(株))

紹介

職場実習開始時は、直接業務指導をしましたが、採用後は本社で電話やメールにより業務を指示しています。指示をするときは、「これくらいわかるだろう」ということは極力排除しています。

各々の特性を考え、連絡事項は具体的に簡潔に伝えていますが、これらは通常の業務でも必要なことであり、自分の仕事の仕方を見直すよいきっかけになりました。



大泉 玄太さん
(アビリティーズジャスコ(株))

紹介

週1回の面談を担当し、体調面も含めた日常生活、困っていることなどを聞きつつ、こちらからも本人たちが自信をもてるようなフィードバックをするようにしています。また、企業と利用者の架け橋になり、本人が長く働けるようにサポートすることを心がけています。対人不安を持つ方たちから「この仕事に就けて良かった」と聞くと、在宅勤務という働き方の可能性を実感し、この形態が広がっていくことを期待します。