



株式会社ベネッセビジネスメイト (東京都多摩市)

個々の適性を見極めた業務配置と受入部署の体制を整えることで、一人ひとりのキャリアアップを実現



1 配置転換

2 不安の軽減

3 社内サポート体制

4 キャリアアップ



事業所の概要

平成17年に(株)ベネッセコーポレーションの特例子会社として設立し、東京都多摩市本社にて事業を開始する。当初はオフィス清掃等4課で構成していたが、現在は業務が拡大し、様々な業務を運営している。平成24年にはベネッセ・スター・ドーム(プラネタリウム)の施設運営を受託している。精神障害者の雇用は平成21年から開始し、現在様々な障害を持ったメンバーがそれぞれ強みを生かせる分野で業務を担当している。

従業員数 **127名**

業種及び主な事業内容

オフィス清掃、メール室の運営(郵便物、トラック便、社内便の集配)、マッサージ、OAセンター(コピー、文書出力)シェアードサービス業務、グループ全社での障害者雇用支援

精神障害者等雇用の経緯

平成20年頃から業務工程の変革および「個人作業」から「チーム作業」への転換をはかり、障害者が働きやすい環境を整備した。それにより、OAセンターやオフィス系業務において精神障害者の雇用を開始した。現在は、14名の精神障害者を雇用している。

紹介内容

精神障害

従事作業

プラネタリウムの運営

- ・来場者の案内、誘導
- ・場内アナウンス、プログラムの上映操作

障害者の雇用形態・勤続年数

(H28.3.1現在)

雇用形態	正社員	週の労働時間に変動なし	79名
		週の労働時間短縮等の変動あり	
	パート・アルバイト	週の労働時間が30時間以上	
		週の労働時間が20～30時間未満	1名
		週の労働時間が20時間未満	1名

勤続年数	～2年未満	18名
	2年～3年未満	2名
	3年～4年未満	8名
	4年～5年未満	5名
	5年以上	48名

取組の概要

一般的な障害特性にとらわれず、一人ひとりの能力、特性に合わせた配置転換によるキャリアアップを実現。環境変化に伴い体調を崩さないよう育成計画を立案し、異動のタイミングの調整、あらかじめ業務の優先順位をつけたOJTの実施など、スムーズな異動と職場定着に向けた取組を実施している。



企業の声

インタビュー



▼ 櫻田 満志さん (代表取締役社長)

会社のビジョンとして、品質とコストを意識した市場競争力のある会社を目指していますが、その実現に向け人材育成にも力を入れています。社員個々の特性に応じたステップアップの仕組みをつくり、一人ひとりが業務の範囲を広げ、必要な専門性を高めながらキャリアアップを実現できるようにしていきたいと思っています。さらに、企業理念を実現するために、社員の行動指針を具体的に掲げた「クレド」をつくり、それを常に意識して業務に当たるようにしています。年1回は、「クレド大賞」としていい活動をした社員を表彰しています。

今後も複雑な仕事を単純化したり、より効率的な方法に見直したり、新たな職域を開発するなど引き続き障害者の雇用機会を増やしていきたいと考えています。また、働きやすい環境や仕組みを整え、そのノウハウをグループ企業に展開していきたいと考えています。



社員の声

インタビュー

▽ Aさん【勤続6年】

採用後はずっとOAセンター課に勤務しており、今年の4月からスター・ドーム課に異動しました。異動の話をお願いした時はとてもびっくりし、どんな仕事をするのか、迷ったりしないかと思いました。異動後間もなく繁忙期を迎え、業務を覚えて実践することを日々繰り返しながら、新しい仕事に取り組みました。仕事はお客様の案内、展示物のレイアウト、運営に関する企画・立案など様々ありますが、来場した子どもたちの反応を考えながら企画することはとても楽しく、自分の好きな仕事でもあります。また、この部署は、土日も含めたシフト勤務のため、3～4日の勤務につき1日の休日があり、体調も一層安定しており、以前の5日間連続した勤務よりも体調はむしろ良くなったかもしれません。今後は、来場者の方々が1人でも多くまた来たい!!とっていただけるような企画や接客に取り組みたいと考えています。



スター・ドーム課課長の佐藤瑞枝さん。『異動は本人にとって大きな環境変化ですが、今回段階的なステップを設定し、本人に合わせた環境整備を行ったことで、安定した勤務とキャリアアップが実現しています。』

紹介

ベネッセ・スター・ドームの業務紹介

平日は、近隣の小学校、幼稚園、保育園団体の利用がメイン。土日祝日、夏休みなどの特別休暇期間は一般公開を行っている。

シフトによる勤務を行い、アテンドとコンソールの2名体制で業務を行う。お客様対応が基本業務であるため、臨機応変な対応が求められる。

- アテンド…お客様の誘導、ご案内
- コンソール…上映作業、観覧中のお客様の見守、対応
- 付帯業務…予約の受付(電話対応もあり)、下見対応、プログラムの作成、アンケート入力、HPへのお知らせ掲載、現金実査、経理処理
- 展示…ベネッセの教材見本、パンフレットなどの展示



改善策紹介

改善前の状況

【社員について：入社6年目のAさん(統合失調症)】

週5日のフルタイム勤務をしているAさんは体調や勤怠状況が安定しており、後輩指導も受け持っている。一方、不調や落ち込みやすい時期があること、周囲の言葉を自分なりに解釈してしまい、自分を責めたり悩んだりする傾向があること、不安をためやすいことが見られる。

【生じていた課題】

社内ではプラネタリウムを運営しているスター・ドーム課で、障害者を新規に募集していたが、採用できなかった。このため、社員の中から、リーダーの補佐役として勤務状態が安定しているAさんを異動させ、本人のステップアップにつなげようと考えたが、土日勤務やシフト勤務への対応に加え、臨機応変な判断が必要となる新たな業務に、負荷をかけずにチャレンジしてもらうため、どのようなステップで取り組めばよいか考えた。

改善策

1

キーワード 1 配置転換 2 不安の軽減

異動前に業務とのマッチングを見極め、本人に合わせた環境整備をすることで、新たな業務に向けてチャレンジ

【社内実習を通した業務とのマッチングの見極め】

異動を正式に決定する前、2週間の社内実習を設定し、業務の体験を通してAさん自身が新たな業務にチャレンジしたいかどうか、キャリアアップの方向性を選択できるようにした。また、会社としては、実習を通してAさんの業務への対応状況を確認し、Aさんと当該業務とのマッチングを見極めた。実習中は、顧客からのクレームに直接対応することもあったが、Aさんは冷静に対応することができており、大きな動揺も見られなかった。また、会社としては、これまでの勤務経験を生かした正確で丁寧な仕事ぶりからも、業務適性が十分であると判断した。その後、社内面談を行って正式に異動に対しての意

思を確認し、さらに、支援機関からも本人の本音を確認してもらい、Aさんが冷静に決めることができるよう配慮した上で、最終的に異動を決定した。

【受け入れ先の環境の整備】

異動後に初めて直面する繁忙期対応ができるように、繁忙期の1か月前を異動時期として設定し、これまでの勤務体系とは違うシフト勤務に慣れてもらうようにした。さらに、新しい業務にスムーズに対応できるように、上司が育成計画(p58)を立案し、習得すべき業務の優先順位を決めた。この計画はAさんと共有し、各時期に達成すべき行動目標や業務を覚える優先順位を確認し、Aさんのやるべきことを具体的に伝えた。

改善後の効果

異動前の社内実習により本人、会社ともに業務への適性を見極めることができた。また、育成計画により行動目標を明確にし、段階的にステップアップすることで、「何もかも一気に覚えなければならない」という本人の焦る気持ちが和らぎ、無理なく環境に適應することができた。Aさんも「自分にもこの仕事ができる」「楽しい」「ここで頑張りたい」という気持ちを持って異動することができた。



▲Aさんが以前所属していたOAセンター課

改善前の状況

【生じていた課題】

スター・ドーム課に異動したAさんが、職場環境の変化があっても引き続き安定した勤務ができるのか、また、新たな部署へ異動したことがAさんの自信になり、さらなるキャリアアップにつながっていくかどうか心配があった。

改善策

2

キーワード

3 社内サポート体制 4 キャリアアップ

受入後の相談体制を構築することにより、安定した勤務とキャリアアップを実現

【受入後の相談体制の構築】

今回の異動は職場環境の変化が大きいため、新しい部署の課長が1週間に一度の定期面談を行い、本人の業務に対する戸惑いや不安を一つひとつ解決していくことにした。特に、Aさんが他者からの言葉に対して自分なりに解釈して不安に思ってしまう点について、客観的な意見を伝えるなどした。さらに、Aさんが異動前に約4年在籍した部署の課長もサポートし、Aさんが相談しやすい体制を整えるとともに、相談内容は両課長が情報共有し、本人の不安などに迅速に対応した。さらに、社内の

臨床心理士による月2回の面談を行ったり、支援機関に支援を依頼して職場の外でも相談できるようにした。このような社内外の支援体制の構築に関しては、「定着推進課」がバックアップし、必要な調整等を行った。

また、月1回、課内定例会を開催し、実際に経験したお客様への対応事例を基に、よりよい対応方法をお互いに確認しあったり、想定した場面に対する適切な対応を検討し、共有することで、Aさんがより一層自信を持って接客できるようにした。

改善後の効果

社内外のサポート体制を構築し、安心して仕事をするのできる環境を整えることで、Aさんは体調を崩すことなく勤務することができた。当初心配されていた職務への対応についても、Aさんは「むしろ自分に合っている」と話し、少しずつ自信をつけながら、意欲的に取り組んでいる。最近は安定した状況になったため、課長との定期面談は、1か月に一度と頻度を減らして行っている。

紹介

定着推進課とは

定着推進課は、社内全体を幅広く把握し、各課と協力して課題に取り組んでいます。業務指導や職場の問題への対応は、基本的に各課で行いますが、支援機関の利用などプラスアルファの対応が必要なときや社員のステップアップを検討するときは、各課の担当者と一緒に課題解決に当たっています。

また、研修体系や実施計画を企画立案しており、ビジネスマナー、障害の基礎理解、指導者を対象としたジョブサポート会（勉強会）など社員の状況に応じた研修を担当しています。

