

平成29年度  
障害者雇用職場改善好事例

優秀賞

## 株式会社スタッフサービス・ビジネスサポート (神奈川県相模原市)

Web会議システムを使用し、コミュニケーションの活性化を図り、疎外感を感じさせない配慮を行うなど、在宅勤務者の声を丁寧を受けとめながら、肢体不自由者や内部障害者、難病患者などの在宅雇用を推進。



- 1 在宅雇用
- 2 雇用促進
- 3 定着促進
- 4 労働条件の配慮
- 5 社内サポート体制の整備
- 6 不安の軽減
- 7 コミュニケーションの改善・工夫



### 〔事業所の概要〕

人材派遣会社スタッフサービスの特例子会社として、平成12年に設立。当時就職が困難だった腎臓機能障害者20人でスタート。業務内容、勤務時間、健康管理面などの配慮を行い、障害者の能力発揮、雇用拡大につなげてきた。以後、さまざまな障害者を積極的に雇用し、現在、精神障害者84人を含む545人の障害者を雇用している。

**従業員数 592人**

### 〔業種および主な事業内容〕

サービス業  
スタッフサービスグループの事務処理サービスなどを実施。

### 〔障害者雇用の経緯〕

設立以後、グループの事業拡大にとまれない各地に事業所を展開してきた。さらなるグループ事業の拡大や法定雇用率の引き上げを見すえ、平成27年に在宅雇用の検討を本格的に開始し、現在、青森から鹿児島まで100人の在宅社員が活躍している。保健師を配置し健康管理を重視してきた点や、障害特性に合わせた柔軟な勤務時間の設定などが、在宅雇用の環境構築の基盤になっている。

### 〔紹介内容〕

肢体不自由、内部障害、難病

#### 【従事作業】

スタッフサービスグループの事務処理サービスなど

### 〔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	387人
		週の労働時間短縮などの変動あり	
	正社員以外 (契約社員など)	週の労働時間が30時間以上	158人
		週の労働時間が20～30時間未満	
		週の労働時間が20時間未満	

勤続年数	～2年未満	154人
	2年～3年未満	63人
	3年～4年未満	34人
	4年～5年未満	24人
	5年以上	270人

## 取組みの概要

ICTの急速な進展、働き方改革などを背景に、在宅雇用を導入し、通勤困難な重度障害者、地方在住の障害者の雇用機会を創出。「チームで働く在宅勤務」の基本コンセプトのもと、在宅雇用の専門部署「クラウドワーク統括部」と、障害のある社員の定着支援の専門部署「定着推進課」、保健師が緊密に連携し、雇用拡大・定着促進を図っている。

## 企業の声



### 亀井 宏之さん（代表取締役社長）

平成12年の特例子会社設立以来、多様な障害のある方をさまざまな職種で雇用してきましたが、在宅雇用については実態がよくわからず、導入にふみ切れずにいました。

しかし、昨今のICT、特にWeb会議システムの急速な進展、働き方改革などを背景に、在宅雇用は障害者雇用の新領域として挑戦するにふさわしいものとなり、「通勤困難な重度障害や難病のある方に就労のチャンスを提供する」ということをビジョンに掲げました。

しかし、在宅勤務という働き方はまだ認知されておらず、通勤困難な方は就労をあきらめざるを得ないのが現実です。また、在宅社員のロイヤリティは非常に高いうえに、オフィスと同レベルの情報セキュリティを確保していますが、情報セキュリティなどを課題視され、商談が成立しないことも少なくありません。

働き方改革を真に実現し、障害者雇用を拡大していくためには、在宅勤務という働き方自体の認知を広げていく必要があります。特に地方では、数多くの企業や団体がこの取組みに参画することで、地方創生にもつながると思います。これからも「重度障害のある方の在宅雇用」を世に問うていきたいと思っています。

## 社員の声



### 高塚 彩さん【勤続約2年】

一人で仕事をしているのですが、同じチームでミーティングがあるので、一人ではない気持ちになれ、私にとっては理想的な働き方だと思っています。

また、同じチームの方が障害のある方なので、普段なかなかできない病気の話などもすることができ、安心感があります。

最初に求人を見たときはすごく不安でしたが、不安を抱えながらも「この求人を受ける！」と決めたときの自分をいまはほめてあげたいと思います。



### 竹下 伸樹さん【勤続約2年】

通勤による勤務の場合、自分の体を職場に合わせないといけない面があるので、在宅勤務とは体の負担が全然違います。

みんな障害のある方ということで、「今日大丈夫？その仕事私がするので、ペースを落としてもいいよ」などと心配しあえる点もよいと思います。



### 中尾 健志さん【勤続約2年】

「コミュニケーションが取れる在宅勤務」という言葉を初めて聞き、ほかにないことをしている会社ならチャレンジしたいという気持ちがわきました。

Web会議システムでみんなの顔を見ながら話せるのは、自分のモチベーションに大きく影響していると思います。

会社側でOA研修をしてくれるのもありがたいですし、生活にメリハリがつき、生活リズムもしっかりと整えられるようになりました。

## 現場担当者の声



### 岡崎 正洋さん（クラウドワーク統括部 在宅就業統括担当九州エリア推進課マネージャー）

これまで面接する中で、通勤などの課題がクリアできれば活躍できるという方にたくさん会ってきました。特に地方では就職状況が厳しいため、「通勤がなく一人ひとりに合った環境を自ら整えられる」在宅勤務に取り組むことにしました。

在宅勤務では、孤独感の解消が最大の課題と考えていたので、本人と会社が仕事だけでOneWayでつながる形ではなく、Web環境上に職場をつくることを目的に施策を導入しました。

その結果、いまでは100人の在宅社員が活躍しており、在宅社員から「働きたいという気持ちを持ち続けてよかった」などの声がきこえてきます。

その一方で、在宅勤務という働き方はまだ認知されておらず、「職場が事務所ではないのですね」と商談が成立しないことがあります。

在宅勤務が、障害のある方の働き方の大きな柱になればと願います。そうなれば、障害のある方の働くチャンスがどんどん広がっていき、企業にとっても障害者雇用の新しいチャンネルになると思います。

ただ、自分達だけでは現状を改善できませんので、引き続き雇用拡大に努めつつ、在宅雇用の輪を広げていきたいと考えています。



## [ 改善前の状況 ]

## 【生じていた課題】

障害者雇用の拡大にあたって、平成30年の法定雇用率引き上げなどを見すえ、どのように取組みを進めていくかに課題があった。

昨今のICT、特にWeb会議システムの急速な進展、働き方改革などを背景に、在宅雇用の導入を検討したが、どの地域で、どの程度の事業規模で展開するかなど、まったくの手探りの状態であった。

## 改善策

## 1

## 1 在宅雇用 2 雇用促進 5 社内サポート体制の整備

在宅雇用の検討チームの中核メンバーを九州に異動させ、現地スタッフと試行錯誤を重ね、協力を得られる機関を探索。募集用パンフレット・DVDを自主制作するなどの企業努力により、在宅雇用を軌道に乗せる。

## ①在宅雇用導入までの経緯

3年前、在宅雇用の検討チームを結成し、先行企業の見学、車いす利用の社員による在宅勤務体験などを実施した。

社員の在宅勤務体験談をもとに、「孤独感の解消、チームビルド」を最大の課題と位置づけ、平成27年夏に事業を本格始動。

平成27年10月、検討チームの中核メンバーを神奈川本社から九州の既存事業所に異動させ、現地スタッフと採用活動などを開始することとした。

## ②採用活動上の試行錯誤

求職者や関係機関に在宅勤務の概念自体が浸透しておらず、採用活動はスタートから困難を極めた。

通勤困難な重度障害や難病のある方を採用するため、全国の関係機関に電話照会したが、なかなか意図を理解してもらえなかった。ハローワークに行くこと自体困難な方などもおり、なかなか応募に結び付かなかった。

また、雇用事例も限られているため、送り出しをためらう機関も少なからずあった。

その中で、協力を得られた機関などを通じて、やっと平成28年1月に第1期生8人を採用することができた。

第1期生採用後は、実際の雇用事例や就労実態、在宅社員の声を盛り込む形で、募集用パンフレットを自主制作し、それを持参して周知活動を実施。

ようやく少しずつ会社の取組みを理解してもらえるようになった。



ただ、スタート時は「チームで働く在宅勤務」（コミュニケーションやチームワーク重視）に合う応募者となかなか出会うことができなかったため、会社が求める対象者を理解してもらうための募集用DVDを自主制作し、これを交えて関係機関に説明するようにした。

## コラム 1 「チームで働く在宅勤務」の基本コンセプトについて

在宅雇用導入前、就労経験のない社員の定着について、「仕事を覚える前に何とか環境になじんでもらう方法はないか」を検討。障害のある社員との信頼関係の構築、研修・育成などを専門に行う「定着推進課」を本社に新設した。

在宅雇用でも、その基盤を継承。

孤独感の解消やチームビルドを最大の課題と考え、Web環境上に職場をつくることを目的に施策を実施。

在宅社員の「仕事を通じて社会とつながりたい」という強い欲求をいかに実現するか、いかに孤独感を感じさせずに定着してもらうかをメインテーマとし、在宅雇用の専門部署の「クラウドワーク統括部」と「定着推進課」が連携し、サポートをしている。



## [ 改善後の効果 ]

「チームで働く在宅勤務」の基本コンセプトのもと、着実に在宅雇用を拡大することができている。

福岡において第1期生8人でスタートしたが、募集用パンフレット・DVDによる周知活動も実を結び、2年間で、在宅雇用の拠点は福岡、大阪、仙台、大宮の4拠点に拡大。現在では青森から鹿児島に100人の在宅社員が在籍する状況になった。



## [ 改善前の状況 ]

### 【生じていた課題】

「チームで働く在宅勤務」の基本コンセプトのもと、Web環境上に職場をつくり、「孤独感の解消」、「チームビルド」を鍵として、在宅社員に安心して働いてもらうための配慮などを具現化し、定着をうながしていく必要があった。

### 改善策

# 2

**1** 在宅雇用 **3** 定着促進 **4** 労働条件の配慮 **6** 不安の軽減 **7** コミュニケーションの改善・工夫

在宅社員の体調や精神面の安定のための環境整備、「孤独感の解消、チームビルド」に主眼を置いた研修の実施などにより、定着を促進。

### ①在宅社員に安心して働いてもらうための環境整備

#### i) チーム単位での業務目標の設定

業務ごとにチーム編成し、個人のノルマは設定せず、チーム単位で業務目標をクリアする形としている。

#### ii) Web会議システムの効果的運用

「Web環境上に職場をつくる」形とするため、Web会議システム上で1日3回、メンバー同士の定時ミーティングを実施。仕事にメリハリをつけ、休憩と気分転換もかねてもらうため、打合せ後、雑談ができる時間をもうけている。

仲間との関係ができてくると、重度障害のある在宅社員が多くいるため、お互いの体調を気づかい、助け合っ業務を行おうといった話もなされる。

#### iii) 在宅社員の生活リズムに合わせた就業時間

9:00~19:00の間で原則週30時間就業できれば、在宅社員が就業時間を自由に設計できるようにした。

通院、入浴などの生活介助、休憩といった生活スタイルを変えず働けるようにしている。

#### iv) 保健師による定期面談

体調の変化を把握しにくいいため、Web環境上に「健康管理室」を設置し、保健師が面談を実施。



### ②クラウドワーク統括部と定着推進課との連携による研修など

#### i) 入社日

在宅社員が直接顔を合わせ、同期同士の関係性を深めることを目的として、「チームビルディング研修」を実施している。

#### ii) 入社後1カ月間

定着推進課がWeb会議システムを使用した導入研修を実施している。

そして、入社1カ月後にクラウドワーク統括部のサポートメンバーが自宅を訪問、本人、企業、地元支援機関の3者で振り返りを行い、安心感の醸成につなげている。

#### iii) 入社2~3カ月(配属)後

日常的な業務サポートの他、Web会議システム上でのフォローアップミーティング、定期的なレベル別OA研修などが実施されている。

## コラム 2 Web会議システムを使用した導入研修(入社後1カ月間)

導入研修は、長期間の就業ブランクがある在宅社員もいるため、まずは就労生活のリズムをつくる、1日平均6時間勤務に慣れることに主眼を置いて実施。

また、会話主体のカリキュラムとし、リラックスして話す、自己発信する練習をしてもらう。

入社前、家族や医療関係者とのコミュニケーションが主だった社員が多いため、始めは自信のなさや緊張から下を向いて沈黙しているが、だんだん顔が上がってきて会話できるようになる。

一方で、「社会とつながりたい、社会に貢献したい」という強い気持ちから、いきなり自分の力以上のものを発揮しようとする在宅社員もいるため、「その張り切った大事な気持ちを抑えて、まずは働ける環境づくりから始めましょう」と話している。



## [ 改善後の効果 ]

各在宅社員が受けている医療的ケア・福祉サービスを考慮した、柔軟な勤務時間の設定、チーム単位で目標設定することによる個人の精神的負担の軽減、保健師による定期面談などのきめ細かな配慮を行うことにより、在宅社員が安心して就労継続できている。

また、Web会議システムを効果的に活用し、クラウドワーク統括部と定着推進課が連携して、コミュニケーションの活性化や「孤独感の解消」、「チームビルド」に主眼を置いた導入研修などを段階的かつ丁寧に行っていることが、在宅社員の定着促進につながっており、体調不良を原因としたやむを得ない者をのぞき、退職者もゼロである。