

コロナ禍における変化とチャレンジ

～障害者雇用の現場から考える～

株式会社ベネッセビジネスメイト
原田昌尚

1. ベネッセビジネスメイト会社紹介

2. 新型コロナウイルスの影響

- 働き方、業務の変化
- 在宅勤務の事例
- 社員の意識変化
- 障がいのある社員の定着状況

3. Withコロナの障がい者雇用のチャレンジ

- 障がいのある社員の戦力化のしくみ作り
- 業務変化への対応、新規業務受託の拡大
- 障がいWithコロナで安定的に働ける環境作り



2017年,2019年認証



2019~21年認定

1. ベネッセビジネスメイト会社紹介

株式会社ベネッセビジネスメイトは、障がい者雇用に特別な配慮をしたベネッセグループの特例子会社です。

- 2015年 岡山県障害者雇用優良事業所表彰
- 2016年 岡山県優秀勤労障害者表彰
- 2020年 岡山県優秀勤労障害者表彰・岡山産業労働部長賞
- 2016年、2019年 障害者雇用職場好事例優秀賞受賞
- 2019年 東京都障害者雇用エクセレントカンパニー賞受賞
- 2013~20年 東京都優秀勤労障害者努力賞受賞



ベネッセグループとは

ベネッセグループ企業理念

bene「よく」+ esse「生きる」

Benesse = 『よく生きる』

Benesse。それは、「志」をもって、夢や理想の実現に向けて
一歩一歩近づいていく、そのプロセスをも楽しむ生き方のこと

私たちは、一人ひとりの「よく生きる」を実現するために
人々の向上意欲と課題解決を生涯にわたって支援します
そして、お客さまや社会・地域から支持され
なくてはならない企業グループとして、いまと未来の社会に貢献します

※Benesseは、ラテン語のbene(良い、正しい)とesse(生きる)を一語にした造語です

「よく生きる」を実現する事業領域

国内教育

学校支援/通信教育/塾・教室



**グローバル
こどもちゃれんじ**

日本/中国/台湾/インドネシア



介護・保育

入居・在宅介護/配食/学童・保育



アリア
グラー&グランダ
くらら

ベネッセのおうちごはん
ベネッセの保育園

ベネッセの学童クラブ



ベルリッツ

語学教育/留学支援



その他

妊娠・出産・育児/
くらし/ペット

たまひよ
サンキュ!
いぬのきもちねこのきもち





ベネッセビジネスメイト(BBM)会社概要

■ 2005年2月2日設立（2005年4月1日業務開始）

■ 資本金：5,000万円

■ 岡山事業所 岡山市北区南方3-7-17

ベネッセコーポレーション本社ビル内



岡山エリア拠点
南方
高柳
長船

■ 本社 多摩市落合1-34

ベネッセコーポレーション東京ビル内



東京エリア拠点
多摩
新宿
新宿モリスビル
初台

■ グループ適用会社（2020/4/1現在）

- | | |
|-----------------|----------------------|
| (株)ハッネスホールディングス | (株)アップ |
| (株)ハッネスコーポレーション | (株)ハッネスMCM |
| (株)ハッネススタイルケア | (株)ハッネスビースタジオ |
| (株)ハッネスインフォシエル | (株)直島文化村 |
| (株)ハッネスリッツ・シヤパン | (株)ハッネス・バーズコム |
| (株)東京個別指導学院 | (株)ランス |
| (株)進研アド | (株)ハッネスソシアス |
| | (BBM・ハッネススタイルケア共同出資) |



ベネッセビジネスメイト従業員数
(2021/4/1現在)

372人(うち障がい者**167人**)

ハッネスグループ障がい者雇用率
(2021/3/1現在)

2.57%



障がい者雇用の状況

(2021年4月1日現在)

拠点	知的障がい	精神障がい	発達障がい	身体障がい				障がい者計		健常者計		合計		従業員計
				肢体不自由	視覚障がい	聴覚障がい	内部障がい	正社員契約社員	パート	出向者正社員契約社員	パート	出向者正社員契約社員	パート	
東京	62	16	22	5	3	4	3	114	1	65	113	179	114	293
岡山	22	7	15	3	1	3	1	52	0	23	4	75	4	79
全社	84	23	37	8	4	7	4	166	1	88	117	254	118	372

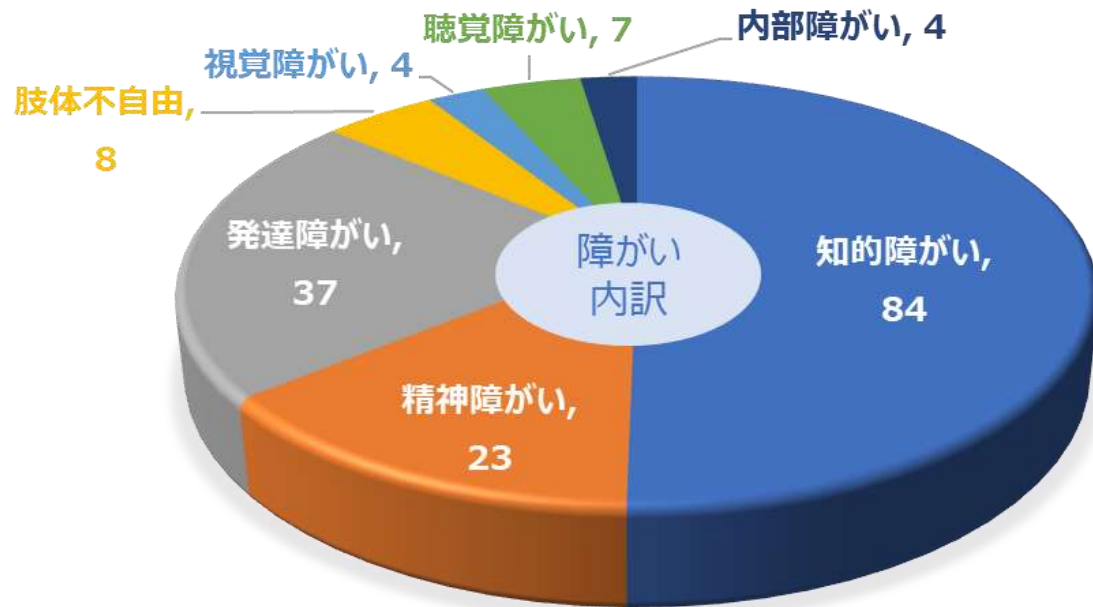
平均年齢

全社員	37.5 才
障がい者社員	33.0 才

平均勤続年数

6年6か月

- ◆永年勤続表彰者(10年表彰)
- 2015年 東京24名 岡山 6名
- 2016年 東京10名 岡山 8名
- 2017年 東京12名 岡山15名
- 2018年 東京10名 岡山 3名
- 2019年 東京 4名 岡山 1名
- 2020年 東京 3名 岡山 3名



■指導員数 (管理職除く)
東京31名、岡山12名

	東京	岡山	合計
企業在籍型ジョブコーチ	23	11	34
障害者職業生活相談員	56	23	79
精神保健福祉士	6	1	7
社会福祉士	3		3
ビルクリーニング技士	3	2	5

2020.4.1現在 (重複有)

ビジョン/事業領域

ビジョン

ベネッセビジネスメイトは、ベネッセグループの特例子会社として**障がい者雇用を推進する役割**を果たしながら、**市場競争力をもつ自立した会社として、事業環境変化にあわせた高品質なオフィスサービス・事業支援サービスを提供し**、グループや社会にとってなくてはならない存在となる。

事業領域

ベネッセグループ事業成長支援

業務サポート

- ・総務サービス窓口（備品貸し出し・ヘルプデスク）
- ・ジョブサポートセンター運営（イベント準備・書類整理・PC入力・事務系業務・大量コピー・資料作成・データスキャンなど）
- ・RPA相談窓口（業務の自動化・効率化支援）

ファシリティサービス

- ・オフィスクリーンサービス（フロア・トイレ清掃など）
- ・メール室業務（社内定期便・郵便物などのデリバリーなど）
- ・その他 会議室の予約管理・セッティング・防災備蓄品管理

施設運営

- ・ベネッセスタードーム(プラネタリウム) 運営
- ・マッサージルーム
- ・社員食堂・図書館運営管理

ベネッセグループ障がい者雇用支援

- ・ベネッセグループ障がい者雇用事務局
- ・グループ各社の障がい者雇用・定着サポート(管理者研修など含む)
- ・ベネッセグループ障がい者相談対応
- ・ベネッセソシアスの運用

人事ポリシー

ベネッセビジネスメイトの主たる事業は「人」の力を中心とした事業であり、「人」こそが最も大切な資産です。

働く意欲を持った人に対して、個人の持つ能力や適性に応じて活躍できる場を提供します。

またお互い理解し協力できる自立した人材・向上意欲を持って努力し続ける人材を育てます。

そして社員一人ひとりの力が発揮できる組織を目指します。

- 人材** ・働く意欲を持ち、かつそれぞれの個性や障がい特性を理解し、認め合いお互いに協力し合って働くことができる人材を求めます。
- 配置** ・個人の持つ能力や適性に応じた配置を行い、一人ひとりが活躍できる場を提供します。
- 教育・研修** ・社員が自立し、さらに成長していくために、学ぶ場や機会を積極的に提供します。
- 評価・処遇** ・目標に向かって努力した人に対して、そのプロセス・成果を公正に評価します。
- 安全衛生** ・社員が、健康で安全に働くことができる職場環境の整備に努めます。



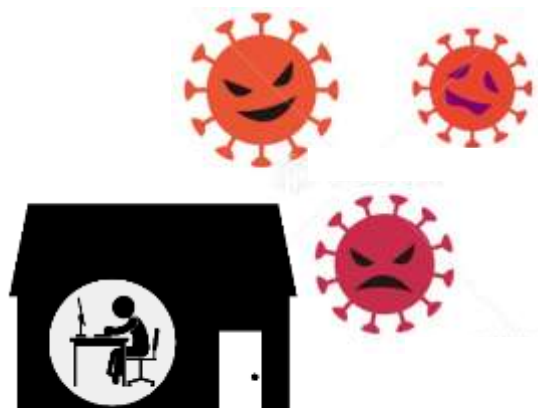
2. 新型コロナウイルスの影響

世の中一般への影響

昨年来の新型コロナウイルスの影響で、皆様の企業・機関にも甚大な影響があったかと思います。

未曾有の事態

感染の恐れから、社員のリモートワーク、時差出勤、時短勤務etc

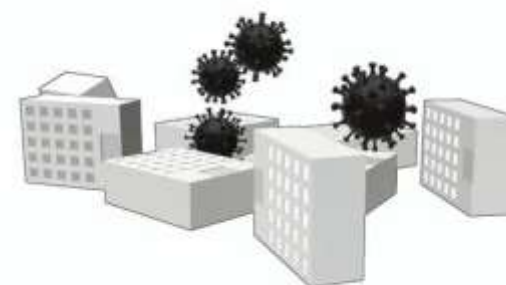


取引先の業務変化による影響
⇒業務激減



コロナ関連倒産企業
⇒2142件
(10月1日現在)

※帝国データバンク調査





障がい者雇用へのコロナ感染拡大の影響（これまでに起こったこと）

顧客の変化（働き方、業務の変化）

- コロナ感染拡大初期 = 緊急対応、事業継続
- 中期～現在 = Withコロナ対応・業績回復へ
社員の働き方、業務方法が大きく変化
業績の回復に向けて生産性向上への取り組み

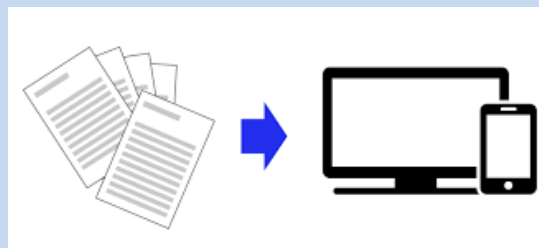
働き方の変更

- ・在宅勤務への移行による出勤者の減少
- ・来訪者減少
- ・会議・朝礼等の減少
- ・オフィススペース・拠点の縮小、フリーアドレス、食堂、大会議室閉鎖
- ・コロナ感染防止策の必要性拡大



業務の変化

- ・ペーパーレスの加速
- ・アナログからデジタル化への移行
- ・イベント中止、縮小
- ・生産性向上への取り組み





障がい者雇用へのコロナ感染拡大の影響（これまでに起こったこと）

ベネッセビジネスメイトへの影響/対応

- コロナ感染拡大初期 = 緊急対応、業務継続を重視 → 存在価値アップ
- 中期～現在 = Withコロナ対応、業績回復へ
受託業務の大幅な減少、変化
業績が悪化、障がい者雇用の増員抑制

業務の変化

業務の減少、業務の変化 → 業績悪化、障がい者雇用抑制

- ・オフィス清掃スペース減少
- ・メール室個人デリバリー業務停止
- ・コピー業務大幅減少（定例業務のデジタル化移行、イベント中止）
- ・スタードームは休館（2021年4月現在も）
- ・イベント・会議準備等業務の減少
- ・接客スペースのカフェサービス対応停止
- ・マッサージサービス停止
- ・総務サービス窓口業務減少（オフィス拠点の統合）



新たな業務発生

- ・在宅ではできない事務系業務の依頼（ジョブサポートセンター）
- ・RPAによる業務効率化、文書のデジタル化などの業務拡大
- ・デリバリー業務変更（自宅への書類発送・通知サービスなど）
- ・オフィスの定期消毒業務、コロナ対策業務



障がい者雇用へのコロナ感染拡大の影響（これまでに起こったこと）

ベネッセビジネスメイトへの影響/対応

働き方の変更

- ・在宅勤務ができる人は在宅で（一部のみ）
- ・東京内での移動抑制、東京・岡山間の出張回避
- ・緊急事態宣言時に自宅待機の実施
- ・時差出勤、時短勤務、交代勤務などの実施



オフィス環境 基盤の変化

- ・社内のイベント、研修・勉強会などの中止
→リモートでの会議増加
- ・職場のコロナ感染防止策の実施（執務スペース拡大・フリーアドレス、パーテーション設置、光触媒除菌機導入など）



社員に対する 影響

- ・会社としての一体感の低下
- ・社員の健康状態の低下
- ・社員のやりがい、モチベーションの低下
- ・一部の社員への負荷拡大etc



※社員の状況は職場満足度調査で検証

(事例) 障がいのある社員のリモートワークへの挑戦

障がい者168名（2020年5月時点）全員が自宅待機を余儀なくされる中、開発・運用を手掛ける障がいのある社員も同様に自宅待機となった。開発・運用メンバー5名は、主に発達障がいのある精神障がい者である。

手掛けていた**RPA開発**なども途中で中断せざるを得ない状況となり、長引く自宅待機で生活リズムが崩れ、「曜日の感覚がなくなってきた」「どうしてもだらけてしまい困っている」という不安な声も聞こえるようになってきた。そこで、弊社の企業理念でもある「働く意欲のある障がい者に対し積極的に雇用の場を創出・提供していく」ために、そして開発を待っているお客様のために、**リモートワーク構想**を組み立て、2020年5月15日より、開発メンバーのリモートワークへの挑戦を開始した。

※RPA：人の代わりに業務をこなしてくれる自動化ツールのこと

※障がい者の在宅勤務は難しい部分もありますが、弊社で上手くいった事例をご紹介します。
あくまで一部の事例になりますので、弊社でも全ての障がいのある社員が在宅勤務できる状況ではございません。



(事例) 障がいのある社員のリモートワークへの挑戦

活動概要 ~ミッション~

our "Benesse"

たまたま
こどもゆめ館
進級ゼミ 小学講座
進級ゼミ 中学講座
進級ゼミ 高校講座
Class Benesse

GTEC
ベネッセ教育総合研究所
いぬのきもち
ねこのきもち
株式会社ベネッセスタイルケア

「事業部成長」支援

RPA VBA
OS365 Access
Barcode

障がい者「雇用拡大」

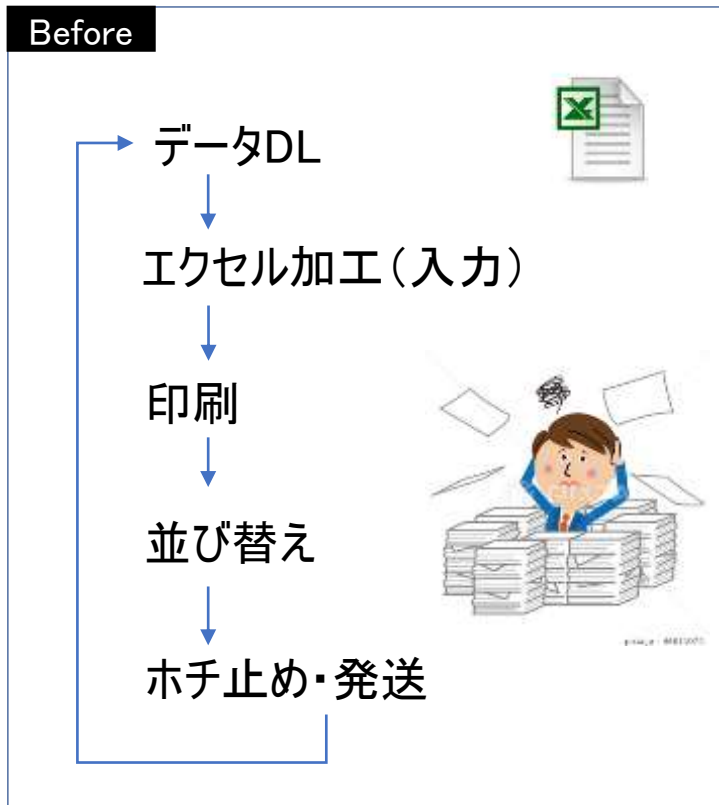


最新の「テクノロジー」を駆使して、
ベネッセグループの「生産性向上」に貢献し、
同時に「障がい者雇用の拡大」を実現する

(事例) 障がいのある社員のリモートワークへの挑戦

	委託元 (カンパニー系)	内容	費用対効果	
			開発工数(時間) / 回	削減時間/年
1	BC 学校カンパニー	マクロ活用による OAセンター ワンストップ型 「学校別 模試結果報告」作成業務	100時間	1250時間

RPA ロボット



30分 × 300校 = 150時間/回



5分 × 300校 = 25時間/回



(事例) 障がいのある社員のリモートワークへの挑戦

2020年度

our "Benesse"

たまたまGO
こどもササゲ
進研ゼミ 小学講座
進研ゼミ 中学講座
進研ゼミ 高校講座
Class Benesse

GTEC
ベネッセ教育総合研究所
いゆのきもち
ぬこのきもち
株式会社ベネッセスタイルケア

「事業部成長」支援

RPA VBA
OS365 Access
Barcode

障がい者「雇用拡大」



コロナ禍による
働き方の変革

2~3年後を
見据えた開発体制



(事例) 障がいのある社員のリモートワークへの挑戦

our "Benesse"

たまきはな
こどもはな
進研ゼミ 小学講座
進研ゼミ 中学講座
進研ゼミ 高校講座
Class Benesse

GTEC
BESTUDY
ベネッセ教育総合研究所
いぬのきもち
ねこのきもち
株式会社ベネッセスタイルクラブ

「事業部成長」支援

RPA VBA
OS365 Access
Barcode

障がい者「雇用拡大」

4つのサイクルをまわしていくこと

新しい「働き方」
「職域拡大」

Benesse
Earnest career
BBM

「多様な人材」活用



(事例) 障がいのある社員のリモートワークへの挑戦

RPA等の開発・運用メンバー

準備したこと

- はじめに、リモートワークのためのガイドラインの策定。
- 次に、約1か月半ぶりの業務であること、慣れない環境での業務であることを鑑みて、勤務日数・勤務時間を短縮してスタート。

うまくいった点

- 毎日のリモート朝会。
- 日報を通して、小さな気づきを共有。
- 開発に集中できる環境→開発のスピード3倍に。

(事例) 障がいのある社員のリモートワークへの挑戦

RPA等の開発・運用メンバー

課題になった点

- 自宅の業務ゆえ、仕事モードのON/OFFをつけにくくなってしまった。
→生活のリズムが崩れることがあった。
- 緊急事態宣言後の出社判断。

「リモートワーク」と「出社」のハイブリット勤務へ

目的

新型コロナウイルス感染のリスクを軽減する

- ・通勤上の感染リスク
- ・多数の人と接触頻度を避ける
- ・（万が一罹患していた場合の）人への感染源とならないようにする

上記のために出社を制限しても事業継続する

- ・自分の仕事を会社同様に実施し、事業継続に寄与

(補足資料) 在宅勤務運用ルール

在宅勤務ルール

・在宅勤務開始日

5月18日(月) ～ 原則、自宅待機期間終了日まで

- ・在宅勤務日・勤務時間は、体調に十分考慮し、段階的に以下とする。
ただし、日数・時間を拡大していく際には、無理のないよう十分、指導員・上長と相談の上、進めていくこと。

-1週目:週3日(月・水・金) ×4h(10:00-12:00/13:00-15:00)

-2週目:週5日(月～金)×4h(10:00-12:00/13:00-15:00)

-それ以降(在宅延期の場合) : 週5日(月～金)×5.5h(10:00-12:00/13:00-16:30)

- ・在宅勤務日は終日在宅勤務（残業不可）を原則とする
（部分時間在宅は、通勤のリスクが全出社と同じになるため）。
ただし、業務都合で出社の必要がある場合はこの限りではない。
- ・在宅勤務日は、所定労働時間勤務したものとみなす。
- ・在宅勤務日以外は、自宅待機日とする（土日祝を除く）。
- ・在宅勤務日に勤務できない場合は、通常勤務同様、事前に指導員へ相談の上、担当社員に会議依頼。

(補足資料) 在宅勤務運用ルール

在宅勤務ルール

・課員とのコミュニケーションとして

- 10:30～朝会 (Teams) に参加し、業務予定や困りごとなどを報告
- 以下の勤怠報告を実施
 - ・業務開始時/業務終了時/長時間離席時 (お昼休みなど) や戻った時、担当社員へメール報告
 - ・勤務記録表備考欄に「在宅勤務 (●時～●時)」と実際に勤務した時刻を記載し、始業時刻、終業時刻の欄には所定労働時間を入力
 - ・後日、入社時にタイムカードへの在宅勤務明示

・休憩の取得

- 仕事環境とプライベート環境が一緒だとどうしても疲れがとれにくい/ONOFFを付けにくい、ということがあります。
- そのため、在宅勤務時間以外、PCを開いたり業務にあたったりすることを禁止します。
- 在宅勤務時間内も意識的に小休止(5～10分程度) をとる、アラームを設定して小休止をとるなどし、体調に負担がかからないよう十分注意しましょう。

・個人情報

- 個人情報や機密書類を参考資料として持ち帰ることは禁止。
- 業務用資料(紙) を持ち帰る場合は、事前に指導員に確認すること。



(補足資料) 在宅勤務運用ルール

留意事項

・相談・報告について

SPISを通して、仕事の進捗報告や困っていること・相談したいことなど、積極的に記入してください。必要に応じてTeamsをつなぎ、口頭での報告・相談もとるようにしましょう。指導員の予定表を確認し、空き時間に会議依頼（Teams設定）をしておくといでしょう。急ぐ場合は、Teamsで呼びかけることも可能です。（後述参照）

・休憩について

1時間に1回は休憩してください。
在宅の場合特に動かないので、意識的にストレッチなど身体を動かすこと。
→腰痛を発生させる人も少なくないので、座り方やクッションの活用も試してみてください。



環境

パソコンは会社のPC、**必ず**社員が事業所で使用しているパソコンを使用する
※業務外の使用は厳禁です。

個人で用意するもの

⇒在宅勤務できる部屋と机・椅子・照明

注) 在宅勤務中に家族やペットが頻繁に出入りする部屋はNG。

情報セキュリティの観点から、ご家族が容易にPC画面を見られないよう留意してください。

昼休みなど、長時間離席する場合はPC画面を閉じるようにしましょう。

業務中の飲食は可能ですが、PCを汚さないよう飲み物の管理など十分に行ってください。

⇒インターネットへのスムーズなアクセス環境

できれば光、ADSL、ない場合は、スマホのテザリングで行う

※通信費（インターネットアクセス費用、電話代）は**個人負担**。



(補足資料) 在宅勤務運用ルール

一日の流れ

【週3日×4h】 5/18(月) 5/20(水) 5/22(金)	【週5日×4h】 5/25(月)~ 5/29(金)	【週5日×5.5h】 5月以降も在宅 勤務延長の場合	<h3>業務内容</h3> <p>下記の手順にそって対応してください (OpenGate留意点を加味した手順にしています)</p>
10:00-10:30			<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> PC起動 <input type="checkbox"/> OpenGate接続 <input type="checkbox"/> 勤務開始メール送付 <input type="checkbox"/> メール・SPIS確認 <input type="checkbox"/> 必要データをFSSからデスクトップへ移す <input type="checkbox"/> Teams朝会準備 <input checked="" type="checkbox"/> OpenGate解除
10:30-11:00			<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Teams朝会
11:00-12:00			<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 業務 ※適宜休憩をとる <input type="checkbox"/> 昼休憩開始メール送付 <input type="checkbox"/> PC画面を閉じる(画面が見えないようにする)
12:00-13:00			<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 昼休憩
13:00- 14:45	13:00- 16:15	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 午後勤務開始メール送付 <input type="checkbox"/> 業務 ※適宜休憩をとる 	
14:45- 15:00	16:15- 16:30	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> OpenGate接続 <input type="checkbox"/> SPIS記入 <input type="checkbox"/> データ類をFSSへ格納 <input type="checkbox"/> OpenGate解除 <input type="checkbox"/> 勤務終了メール送付 <input type="checkbox"/> PCの電源を切る 	

▼毎日のリモート朝会の様子



コロナ禍において 実際の社員の意識はどう変化したか？

満足度調査からみるコロナの影響

満足度調査の概要

毎年お客様の満足度、社員の職場満足度の定点観測を実施し、課題抽出・分析、そして解決への取り組みにつなげている。

	調査内容	実施時期
①ベネッセグループ 職場満足度調査	ベネッセグループ全体で「グループ、会社経営」から「組織マネジメント」「社員の働きがい」「コンプライアンス」などの視点で調査・分析	2020年 10月実施
②ベネッセビジネスメイト クレドアンケート調査	お客様、取引先、社員の家族、社員全員を対象に満足度アンケートを実施。お客様にはサービス認知度、満足度等を調査、社員には職場・仕事満足度、働きがいなどを調査している。	2020年 11月実施

また、主要項目については事業計画のKPIとして目標設定し、その結果を検証。

＜事業計画での目標と結果＞

項目	2019実績	2020目標	2020結果
お客様の全体満足度	94.6	95.0	96.0
お客様の価格満足度	54.2	50.0	59.0
会社に来るのが楽しい	51.6	60.0	52.0
働きがいがある(知的メンバー以外)	63.2	70.0	59.3



クレドアンケート お客様からの評価（満足度）

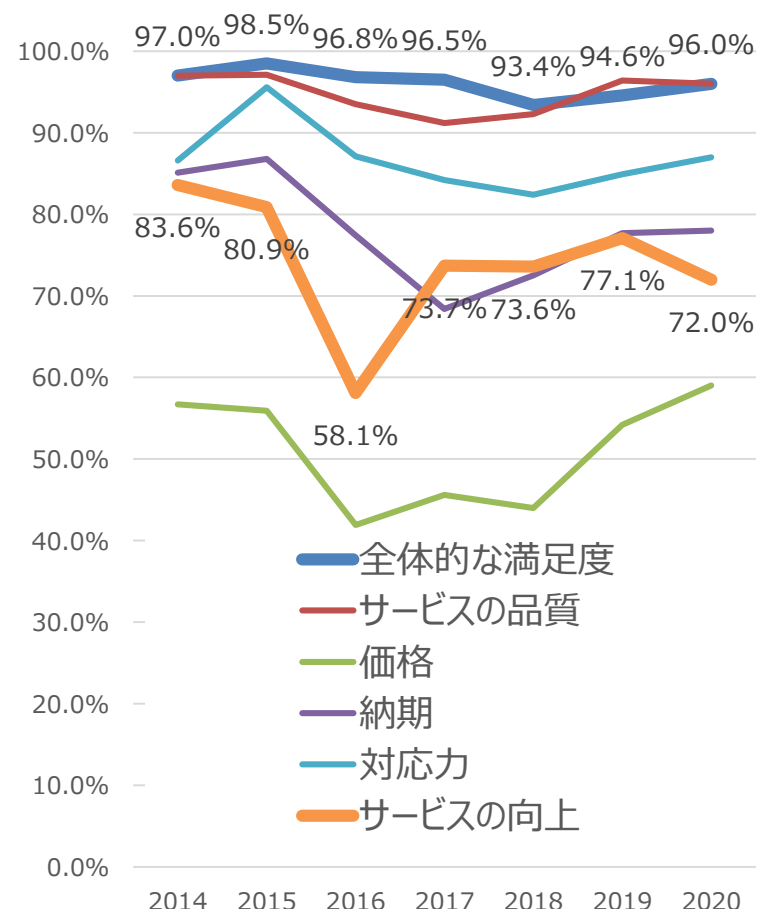
お客様からの評価

- 「全体的な満足度」は96.0%と高い評価を維持。
- 「対応力」「価格満足度」の評価もアップ。
- 「サービスが向上」スコアは対前年から5ポイント低下

コロナの影響

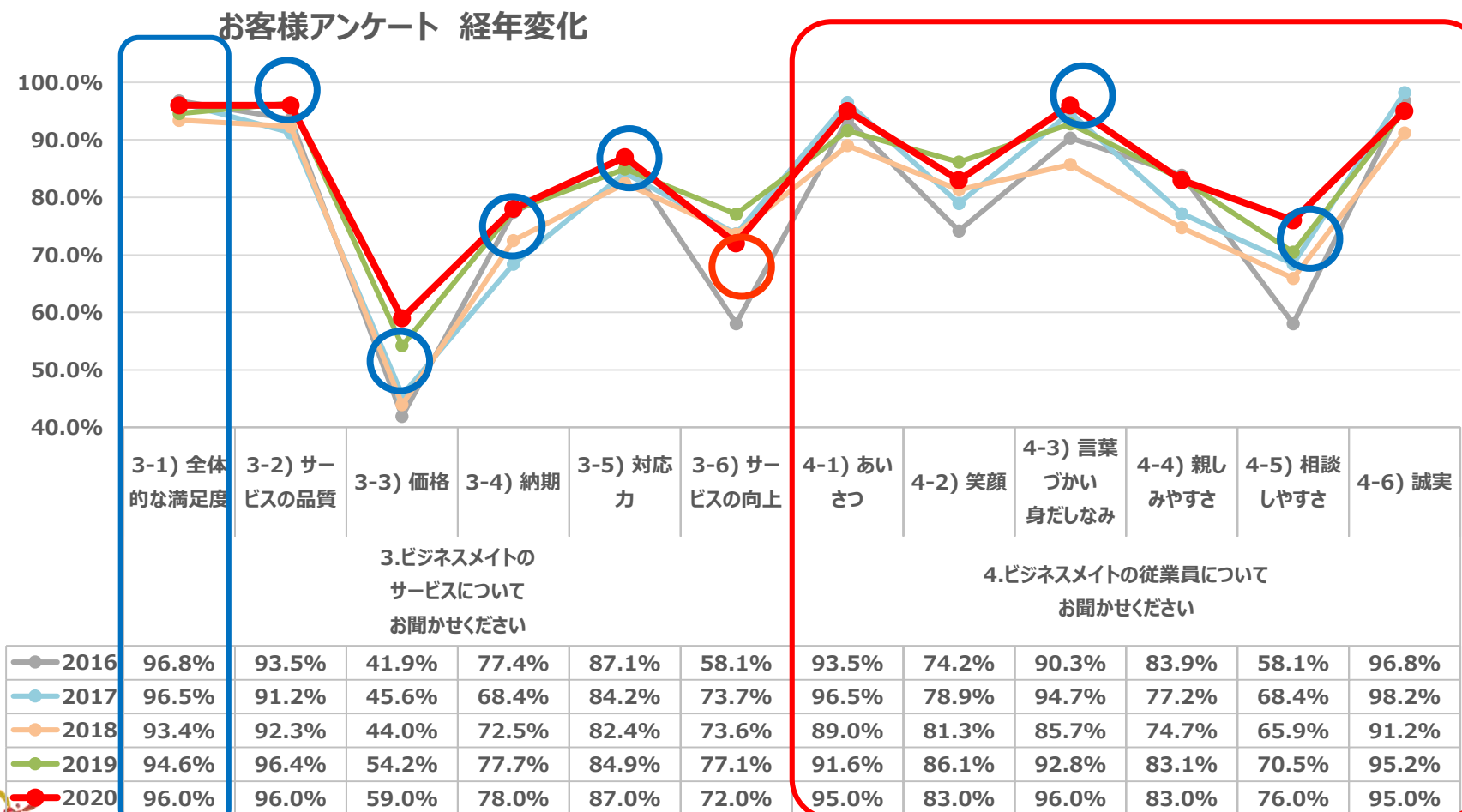
- ・コロナの影響によるペーパーレス、デジタル化への移行により、コピー業務が大幅に減少
→様々な事務系業務の受託拡大にシフト
- ・コロナ感染防止対応により、途中業務範囲の縮小、休止等を実施したことで、「サービスが向上」スコアダウン
- ・事務系業務をほぼアルバイト単価で受託したことで「価格満足度」スコアアップ

お客様からの評価



参考：お客様アンケート結果詳細（回答100件）

- 「全体的な満足度」は過去からずっと高評価を維持できている。
 「あいさつ」「相談しやすさ」などの社員への満足度も高評価を維持できている。
- ・業務範囲を拡大していく中で、「相談しやすさ」の項目は大幅スコアアップ。
 - ・「価格満足度」も徐々にアップしており、リーズナブルな価格設定ができてきている。





クレドアンケート 社員の職場満足度

社員からの評価

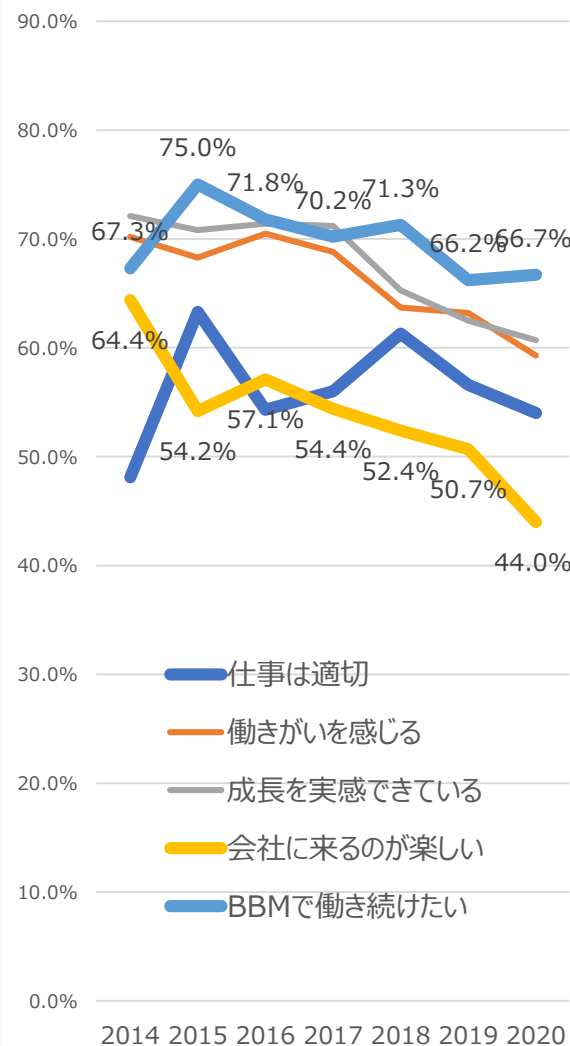
- 総合評価項目「会社に来るのが楽しい」のスコアが大きくダウン。知的メンバーは対前年アップ。
- 知的メンバー以外の「働きがいを感じる」、「成長実感」、「仕事量」は適当」のスコアがダウン。

コロナの影響

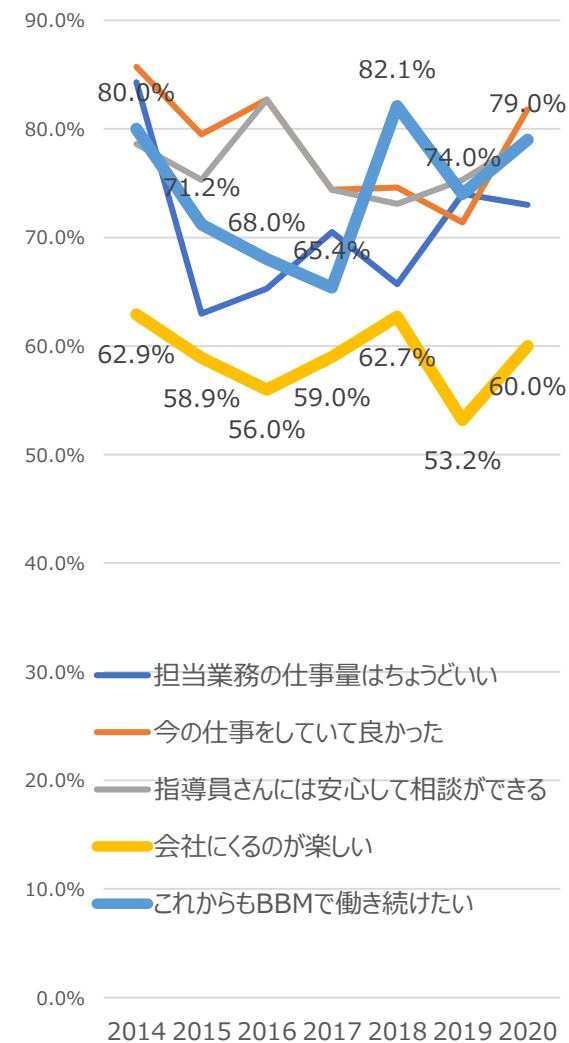
- 緊急対応(自宅待機、時差・時短・シフト出勤など)の実施、業務の内容や手順の変更が発生し、社員の負荷拡大、一部社員への負荷集中
→ やりがい、仕事量スコアダウン
- 研修、イベントの中止、目の前の対応中心の活動
→ 働きがい、成長実感スコアダウン
- コロナによる健康への不安・ストレスの発生

→ 「会社に来るのが楽しい」スコアダウン

社員（知的メンバー以外）評価



社員（知的メンバー）評価





ベネッセグループ職場満足度調査(GAMBA)結果より

ベネッセグループ各社の組織と風土の現状を把握するES調査を実施。(2020年11月調査)

● 職場マネジメントがダウン

職場内のコミュニケーションの低下

中長期の人材育成に取り組めていないなど

● 社員の働きがい低下

達成した喜び・自分の専門性・スキルの習得、仕事のやりがい、仕事量が適切な評価ダウン

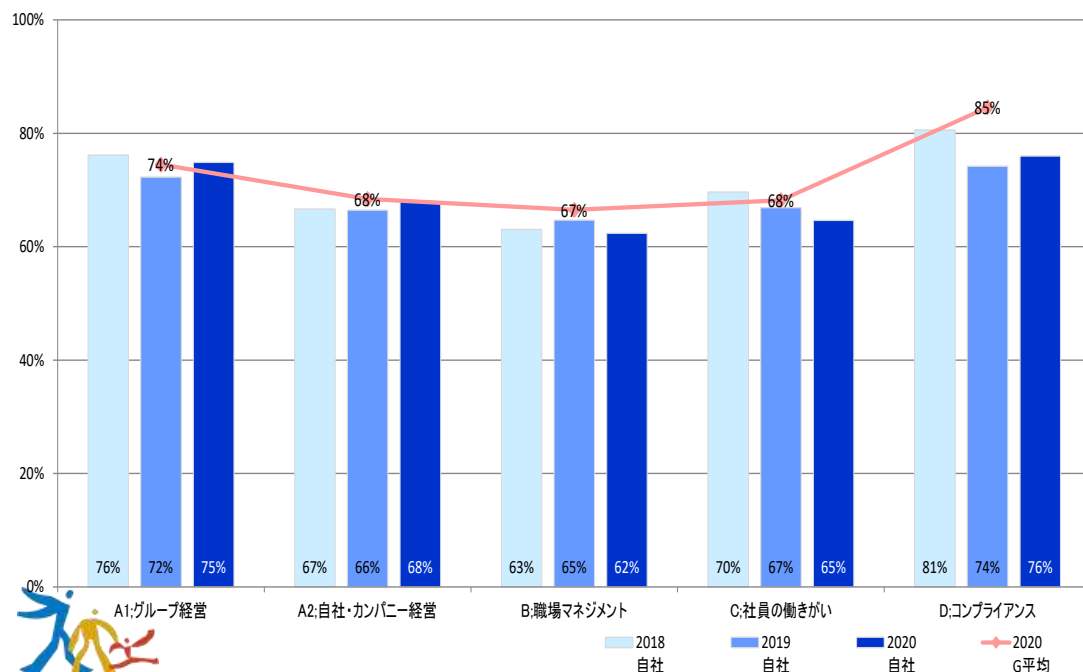
● 課長クラスの負荷の増加

● 社員の健康状態がダウン。

評価6以下(10点満点)が3割増加

コロナの影響

- ・コロナ禍での緊急対応、その後の環境変化への対応による管理者の負荷の増大
- ・コロナによる不安、生活の変化によるストレスへの支援の不足
- ・情報共有の会議、イベントの中止などによる一体感の低下



フリーアンサー（課題と感じていること）

- ・一般社員まで経営方針等が共有されていない。
- ・働き方、業務の変化への対応、社員の安全確保に四苦八苦している。
- ・仕事のやり方を変えていく必要があると感じる。
- ・部署によって在宅勤務ができる・できないがある。
- ・出社しなければできない業務なのでテレワークできない。
- ・テレワークできる環境にない。会社の方が効率的に仕事ができる。
- ・在宅勤務のメンバーが出社の意義を見出せなくなっている。
- ・お客さまからのニーズの変化に対応できていない。



- 顧客企業からの満足度評価はコロナ対応期間でも高水準維持
- 「これからもBBMで働き続けたい」のスコアは対前年度比アップ[○](知的メンバー)
- 「働きがいを感じる」、「成長実感」、「仕事量は適当」のスコアがダウン（知的メンバー以外）

▶ 2020年度におけるBBM障がいのある社員の職場定着率

全体 97.0% (160/165)

東京 100% (111/111)

岡山 90.7% (49/54)

東京の定着率 100%

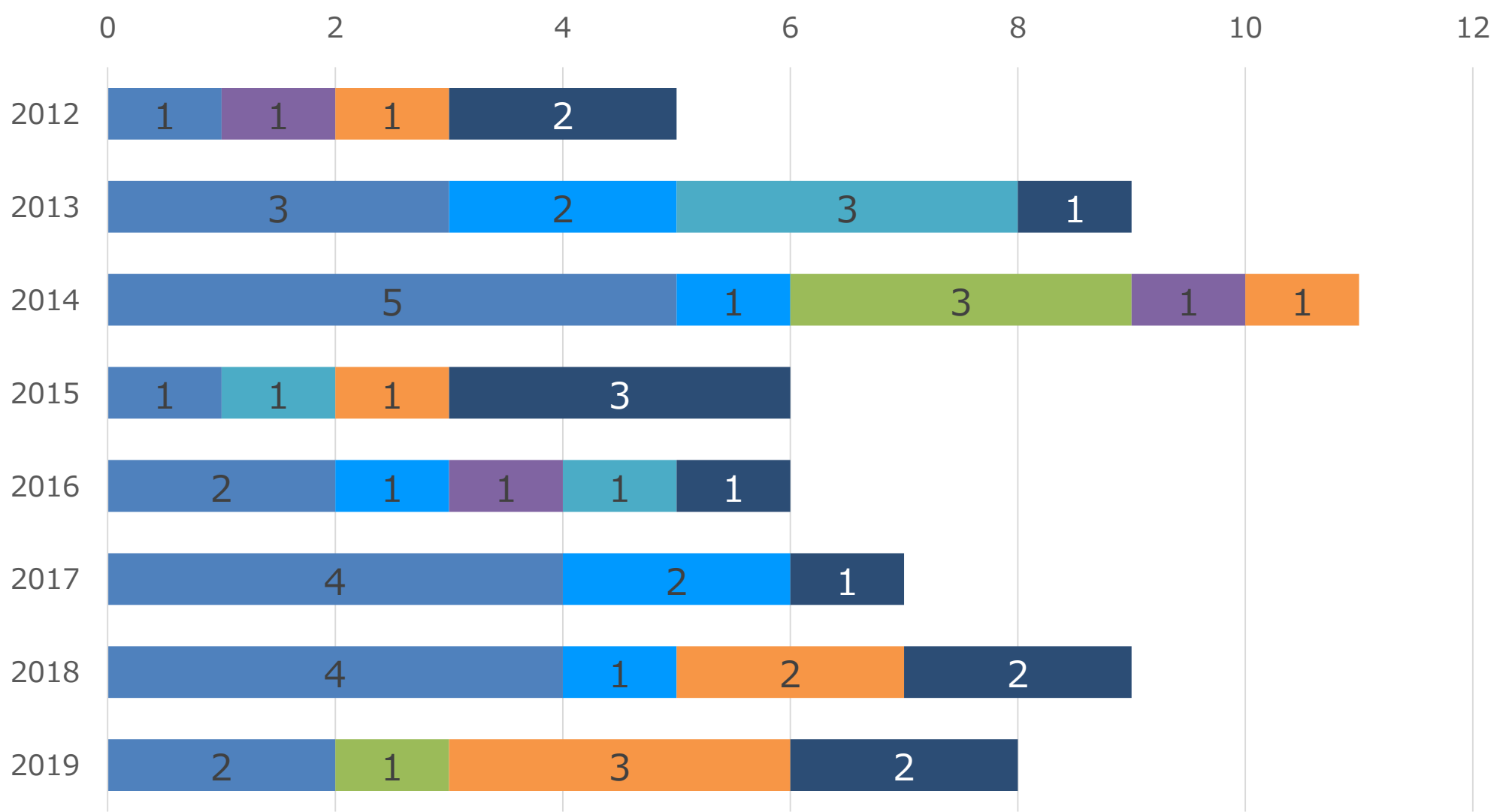
退職者ゼロ、は設立の2005年以来

今までの主な退職要因

	要因パターン	起きていること	対策ポイント
①	業務とのアンマッチ	<ul style="list-style-type: none"> ・体力・スキルダウン ・個人の特性とのアンマッチ（不適正配置） 	採用・配置、加齢対応 業務調整、業務支援
②	職場環境・人とのアンマッチ	<ul style="list-style-type: none"> ・職場環境と特性のアンマッチ ・職場の人間関係 ・職場の指導方法 	採用・配置 支援体制、指導方法 業務量・内容、研修
③	働き方とのアンマッチ	<ul style="list-style-type: none"> ・フルタイムの負担 ・通勤の負担（始業時間、通勤方法など） 	採用・配置 相談体制
④	生活の乱れ・家庭事情	<ul style="list-style-type: none"> ・セルフコントロールができない ・家庭、GH、友人などの問題 	生活支援 支援機関との連携、研修
⑤	転職	<ul style="list-style-type: none"> ・キャリアアップのための転職 	相談体制
⑥	病気・体調による	<ul style="list-style-type: none"> ・病気の悪化、進行など 	相談体制
⑦	その他自己都合	<ul style="list-style-type: none"> ・不可抗力的な自己都合 引越し、結婚など 	相談体制



(参考) 東京での過去の退職要因



コロナ禍における社内対応と効果（仮説）

2020年度の特徴 コロナ禍での環境変化

- ◆ 自宅待機の実施
- ◆ シフト勤務による労働日数の減少
- ◆ 短時間勤務の実施
- ◆ コロナ禍による転職難
- ◆ 業務により在宅勤務の導入

事業部・定着推進課の対応

コロナ禍の環境変化によるマイナス影響を与えないための工夫・対策

- ◆ 事前の社員および関係者への説明・周知
 - 安心、支援体制確保
- ◆ 自宅待機期間の雇用管理
 - ・ 在宅課題提供
 - ・ 毎日の連絡
 - ・ 週刊メルマガ配信
 - ・ 不調者への電話フォロー
 - ・ 日数・時間の段階的復帰
- ◆ 出社時の丁寧な支援

効果

- **コロナ対応が従来の働き方がしんどい社員にとって負荷軽減に**
 - ・ 加齢による体カダウンの社員、過剰適応になりがちな社員
 - ・ 対人関係や職場環境に問題を抱える社員
 - ・ フルタイムの働き方がしんどい社員
 - ・ 体調不良になりがちな社員
- **退職しても転職が難しい状況が影響**

(参考) 2020年度 定着推進課の取り組み

1. 自宅待機・在宅勤務への対応

- ・ 支援の確保 : 支援機関への連絡・支援依頼
- ・ 体調・生活リズムの維持 : 自宅待機社員・新入社員への取り組み課題郵送、メルマガ発信
- ・ 不調傾向社員への支援 : 電話対応、支援機関変更サポート

2. 出勤時の支援

出勤開始時の業務観察（状況確認）、声掛け

3. 社員対応

- ・ 業務同行（例年より多く実施）
- ・ 社員との定例面談（課の依頼もあり多数実施）
- ・ トラブル対応（部課長、支援者、医療、と連携して困難事例に対応）

4. 都心の定着支援の強化（2019年度からの体制）

5. 臨床心理士の活用 : Teamsにより都心拠点や在宅勤務の社員の面談機会増



(参考) 自宅待機 課題例

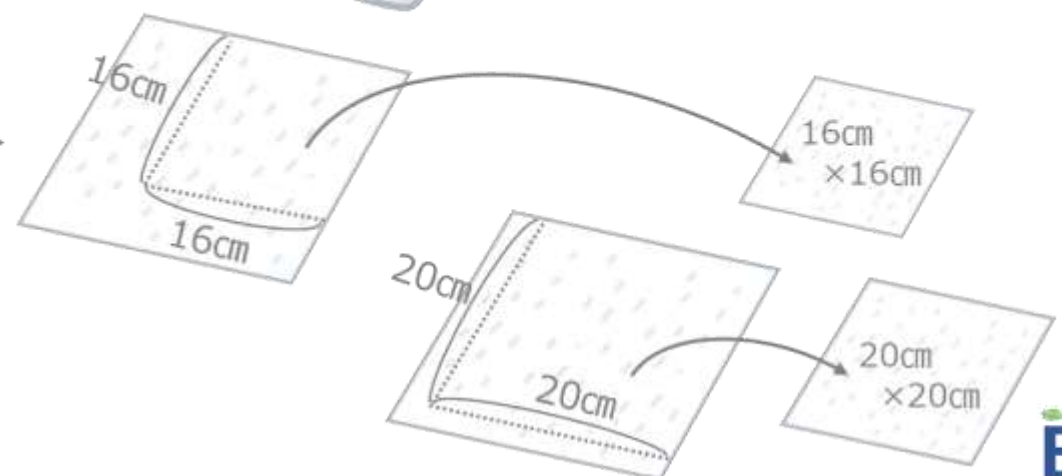
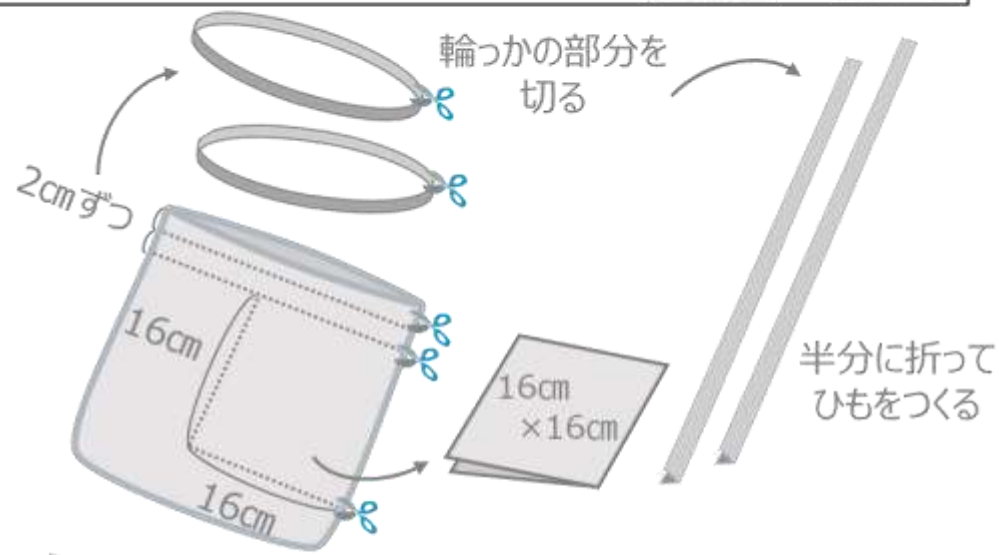
マスクをつくってみよう!

■材料

- ・不織布タイプのキッチンペーパー
- ・不織布タイプの水切りネット
- ・長さ約10cmのビニールタイ
- ・15mm幅の両面テープ

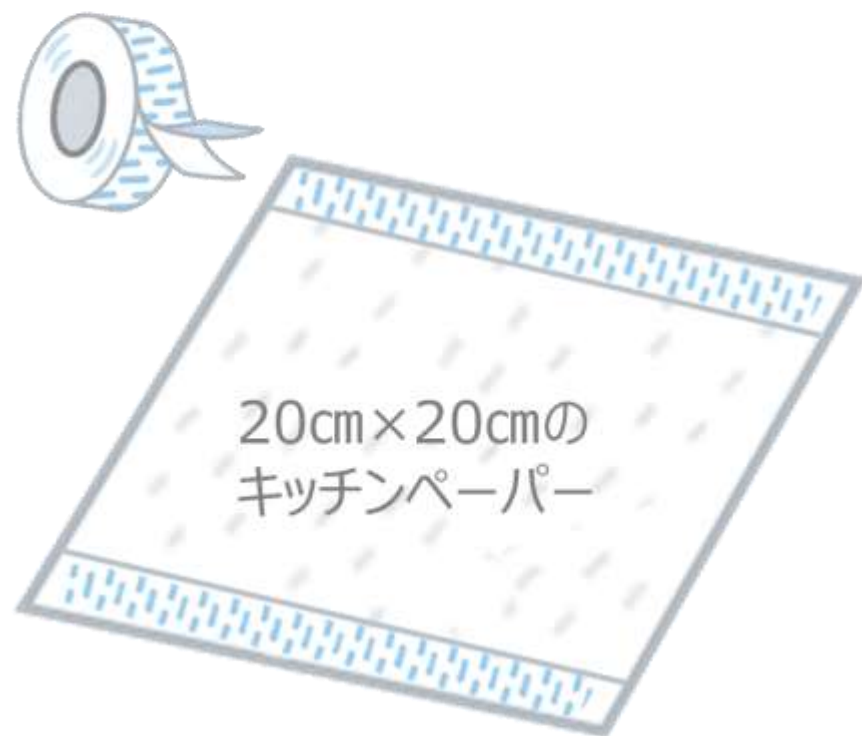


①材料を切る

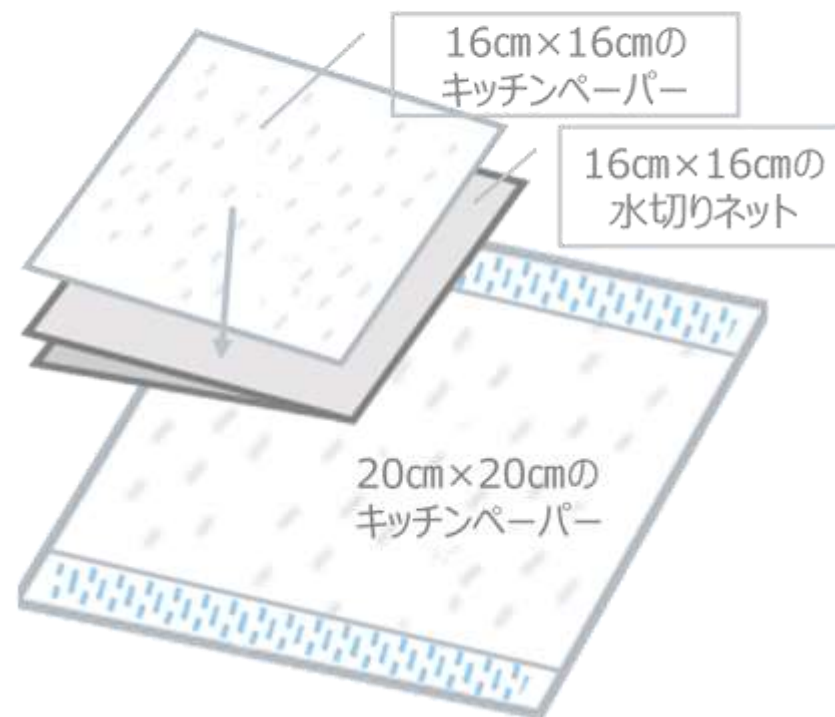


(参考) 自宅待機 課題例

- ② 20cm×20cmに切ったキッチンペーパーの上下に両面テープを貼る



- ③ キッチンペーパーと水切りネットを重ねる

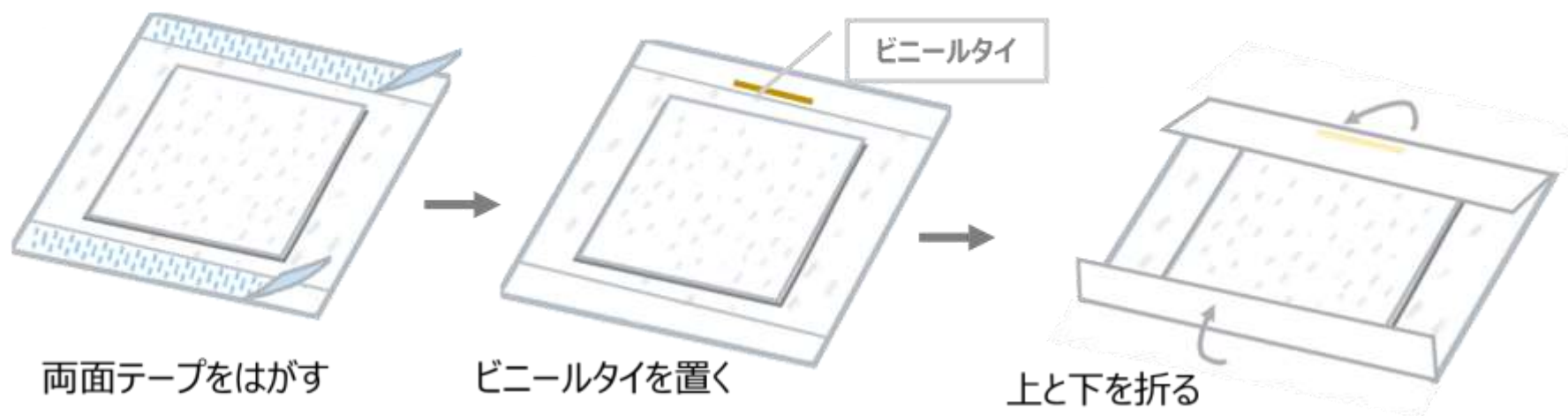


16cm×16cmに切った水切りネット、その上に16cm×16cmに切ったキッチンペーパーをきれいに重ねた後、20cm×20cmに切ったキッチンペーパーの真ん中に置きましょう

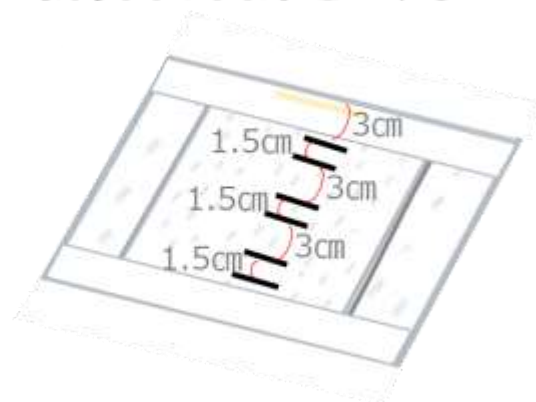


(参考) 自宅待機 課題例

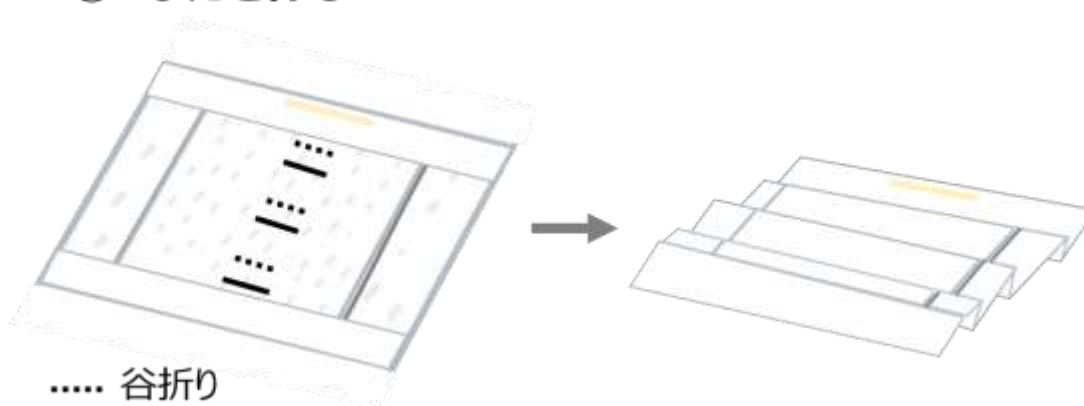
④ ビニールタイをはさむ



⑤ 折り目の目印をつける



⑥ ひだを作る



..... 谷折り

— 山折り

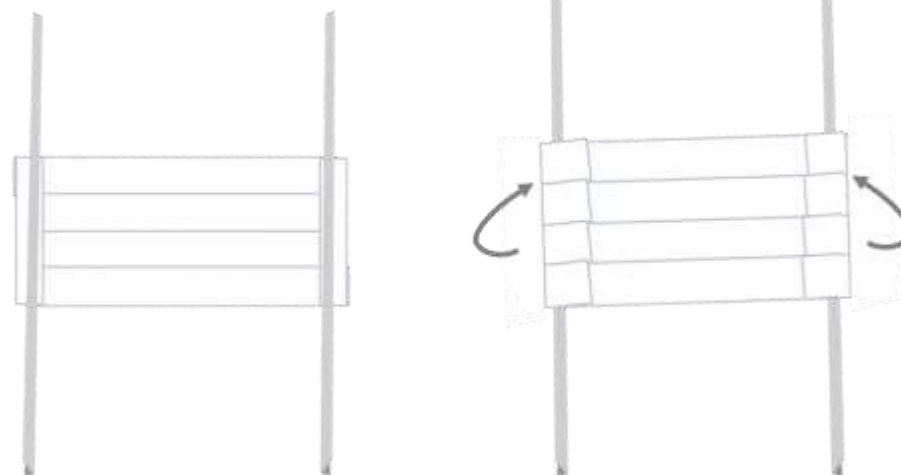


(参考) 自宅待機 課題例

⑦ 両はじを両面テープで止める



⑧ ひもをつける



⑨ うら返して、できあがり



マスクを着けるときに、
ちょうどいい長さに結ぶ

水切りネットで作ったひもを両面テープの上に置き、
両はじをはさみこむように折る

マスクは正しく着けましょう！



(参考) 自宅待機 課題例



私もつくってみました



定着担当者

その他

- 不織布タイプのキッチンペーパーがない場合は、紙のキッチンペーパーでも作れます
- ストッキングタイプの水切りネットのゴムを使うと、ひもが簡単に作れます



→ ゴムの部分を切ってしまうと、
水切りネットとして十分使えるので、
ネットの部分は捨てないで活用してください

(参考) 自宅待機 課題例

番外編：ハンカチを使ったマスクのつくり方

■材料

ハンカチ1枚：50cm×50cmくらいの大きさを、綿100%のものがおすすめ
ヘアゴム2本



①ハンカチを半分に折る



②さらに半分に折る



③ゴムをつける



←→ の部分を同じくらいの長さにするとよいです

④両はじをゴムの位置で折る



⑤うら返しにしたら、できあがり！



これまでの対応蓄積

- ◆ 指導者の意識変化 : **「成果重視 + 安定就労重視の両立」** の浸透
- ◆ 指導者のスキルアップ : 指導の知識・経験の積み上げ (過剰適応etc、失敗からの学び)
- ◆ **社員層の変化** : 創設期の社員減 (自力通勤できる社員)
採用時の実習必須化 → 職場にあった人材採用
- ◆ 環境整備 : 休憩の導入、休憩室の設置
復職時のステップを刻んだ勤務時間延長
臨床心理士のメンタルヘルス導入
事業部と定着推進課の連携
都心拠点への定着推進課員の配置 (2019～) etc



全社の退職者数と定着率の推移



東京クリーン・メール室業務受託

岡山事業所開設

精神障がい者雇用率適用

OAセンター業務受託

スタードーム運営受託

メール個配開始

法定雇用率 2.0%

総務サービス窓口運営受託

アルバイトセンター業務受託

RPA相談窓口受託

精神雇用義務化 法定雇用率2.2%

コロナ禍



(参考) 2020年度 部門の取り組み

例えば、
〈クリーンサービス課〉

部門と定着推進課が連携しながら、障がいの
ある社員の安定的に働ける環境をつくっている

■ 負荷を上げるときの注意・配慮

段階的に負荷を上げていく（週3回、4回と出社日を増やす。週5回にする際も短時間から実施）

■ 指導員定例会の実施

変化が大きいため毎日実施し、業務及び社員の状況を共有

■ 指導員および社員の成長 指導員の関わり方の変化

ex「どうしてこうなったの？」と責めずに、本人の話聞くようになった

■ 社員にあわせた業務分担

能力・特性にあわせて固定業務、臨機応変な対応を要する業務を割り振り
平等、義務、にこだわらない
見通しを与え、できることを増やしていく

加齢対応



3. Withコロナの障がい者雇用のチャレンジ

障がい者雇用を取り巻くこれからの環境変化
Withコロナにおける取り組み事例



障がい者雇用を取り巻くこれからの環境変化

法定雇用率のアップ
2021年3月～
法定雇用率2.3%

国・行政の動き
・厚労省障害者雇用分科会・WGでの検討
・東京都ソーシャルファーム構想

不透明な経済状況
・コロナ倒産の増加
・企業の業績低迷
・障がい者の解雇の増加

ベネッセグループ

新たな生活様式/働き方
・在宅勤務、リモート、オンライン化
・メンバーシップ→ジョブ型雇用
※障がいのある社員の高齢化

テクノロジーの進化
・DXの進化
・デジタルツールの進化 (RPAなど)

ベネッセビジネス
メイト(BBM)

業務の変化
・ペーパーレス化の加速→業務の自動化、電子化
・DXの進化
・生産性向上への取り組み

支援体制・方法の変化
・福祉サービスの転換期 = 定着支援サービス開始から3年目
・新しい働き方での支援方法の模索



Withコロナでの取り組み全体方針

- ベネッセグループの新しい働き方・仕事にしっかり対応し、業績回復への支援を行う。
- ベネッセビジネスメイトの経営の正常化と障がい者雇用拡大路線への復帰を実現する。
- Withコロナの働き方、環境、支援体制を整備し、安心して長く働き続けられる会社となる。

実現すべきテーマ

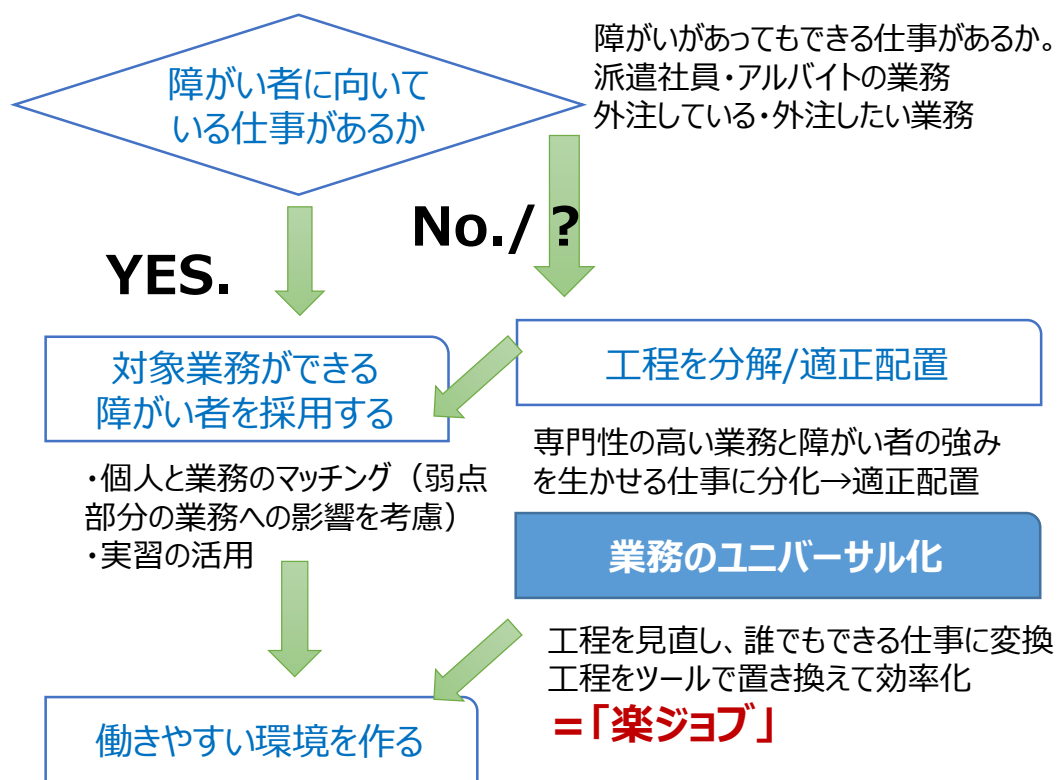
テーマ	実行方針
障がいのある社員の戦力化のしくみ作り	<ul style="list-style-type: none"> ・変化のある仕事と障がい者とのマッチング強化 ・生産性向上、ユニバーサル化の推進（楽ジョブ）
業務変化への対応、新規業務受託の拡大 →さらなる障がい者雇用拡大へ	<ul style="list-style-type: none"> ・新しい働き方、ニーズに対応した業務の構築、安定化 ・受託業務難易度が上がってきている ・新規業務拡大、対応組織・体制整備 ・ベネッセソシアスの新たな業務拡大（東京都と連携）
Withコロナで安定的に働ける環境作り	<ul style="list-style-type: none"> ・安全かつ効率的な働き方のバリエーション拡大 ・Withコロナの生活・業務支援体制の構築 ・社員の安全を確保できる職場環境の整備 ・会社の一体感、モチベーションの維持ができるしくみ作り

新規業務拡大・障がい者戦力化への取り組み

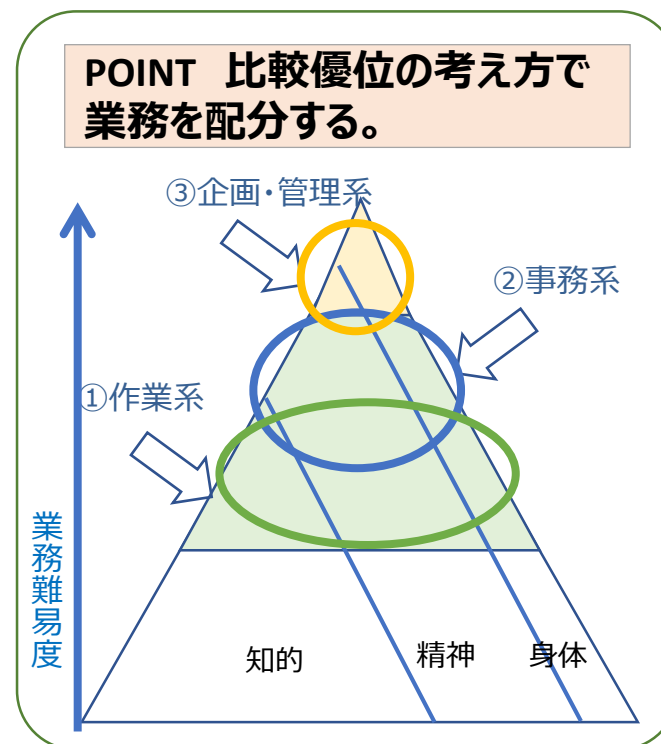
考え方

- (1) 障がい者が戦力となりやすい業務を切り出す。
- (2) 障がい者ができる仕事に組み立て直す。(業務のユニバーサル化)
- (3) 障がい者ができそうな新たな業務領域、形態を創り出す。

業務開拓～障がい者雇用の流れ



障がい者に適している業務領域



Withコロナでの業務変化の中で、仕事と障がい者とのマッチングを強化。



事例① 窓口一本化、組織統合による業務拡大

環境変化

- 顧客の業務のペーパーレス化
→コピー業務の大幅減少
- 在宅ではできない業務の受託の増加

対応策

- 2020年度～ **ジョブサポートセンター**を設立
- 業務受託窓口一本化
- 柔軟に対応できる受託体制の整備
OAセンター(コピーサービス) とアルバイトセンター(各部門からの事務業務受託) を統合

業務拡大への取り組み

- お客様が在宅勤務でできない業務の受託拡大
 - 業務効率化のためのノンコア業務の依頼拡大
→売上(業務量)は大幅回復
- (課題)
業務の難易度、種類増で生産性ダウン
業務難易度がアップ。業務設計人材確保、受託体制の整備が急務



在宅勤務に最適！デジタル化に対応！新しいサービスメニュー		その他定番メニュー
新メニュー	概要	定番メニュー
データのアップロード・ダウンロード	在宅勤務の非データ移行	コピー・出力～折・製本～梱包～発送 (ラミネート加工、ラベル印刷等)
タブレットやスマホアプリの更新作業	社内環境がまだ古い端末	校正紙の打ち出し
特定システムへのアクセスが必要な業務	セキュリティ対策が必要な業務	チェック出し (チェック出し原稿のお届届、転送)
スキャン・発送業務	在宅勤務の専用ポート第一	テキスト打ち テープ起こし、ラフ原稿テキスト打ち
原稿修正	在宅勤務での作り直し	データ入力・加工 (アンケート入力、グラフ化、パワポ、エクセル、PDF加工)
ネット検索&データ入力	在宅勤務の業務代行	チェック作業 (突合せ、リンクチェック等)
オンラインレッスンの教材作成	オンラインで作成する業務	資料 (DMや教材等) の整理・保管
オンラインレッスン周辺業務	2000円超の申し込みなど	引越越し・クリキャン支援 (分類・廃棄、片付け、運搬、テプラ貼…なんでも！)
資料発送指示	ご指定のシステムソフト	データ検索、情報収集
発送・転送業務	本社にあるC	在庫・倉庫発送
FAX受信・送信	毎日メールはスキャン	封入・発送 (後納郵便、トラック便発送、大量発送も可能)
販促メール送信	顧客リストはメール	
在宅勤務に伴うお届けサービス	在宅勤務の	

根本的には何でもやります！
ご相談ください



事例② 提案型による業務領域拡大

環境変化/課題

- コロナ禍の働き方の変化、職場での制約の増加
→ 社員の健康度ダウン

食事

- ・ 朝食抜きの社員が多い
- ・ 業務多忙で食事の時間、栄養バランスのよい食事がとれない
- ・ 社員食堂の閉鎖、多摩オフィスに給食施設がない

睡眠

- ・ 質のよい睡眠がとれていない
- ・ 勤務中眠気がある

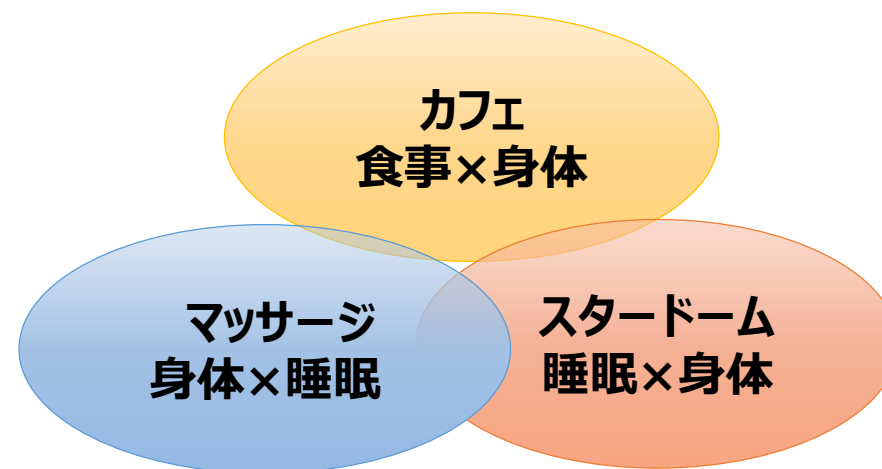
運動 (身体)

- ・ テレワークによる首肩凝り
- ・ 座りっぱなしによる腰痛
- ・ 寒暖差による冷え、むくみ

対応策

ベネッセの健康課題に対して、企画提案を行う。
→ **社員が元気で働ける職場づくり**

- カフェ業務受託 = 朝食販売、ワゴン販売等
- 働き方変化による身体の不調を和らげる施策 = 健康経営(健康優良法人ホワイト500)につながる健康支援
 - ・ マッサージサービス再開
 - ・ 癒しの場としてのスタードームの活用 (昼休みのRタイムなど)



カフェ、マッサージ、スタードームの施設、サービスの特長、強みを生かし、連携してサービスを展開する

(補足) 多摩社屋3階 カフェOPEN



<コンセプト> 健康 × 環境 × 地域貢献

ふらっと気軽に立ち寄っていただきたい
誰もが分け隔てなく“ふらっと”に語りあえる場にしたい
お店の名前には、そんな想いがこめられています
自分らしくいられる場所、それが「ふらっとCafé」です。

ふらっとCafé はベネッセビジネスメイトが運営しています。



ベーグル、焼き立てパン、お弁当、スープ、ドリンクなど

事例③ ベネッセソシアスでの業務拡大、障がい者雇用拡大

ベネッセソシアスの洗濯事業においても障がい者雇用拡大をめざす。

稲城センター(2016)を設立 就労継続支援A型

板橋センター(2018)を設立 就労継続支援A型

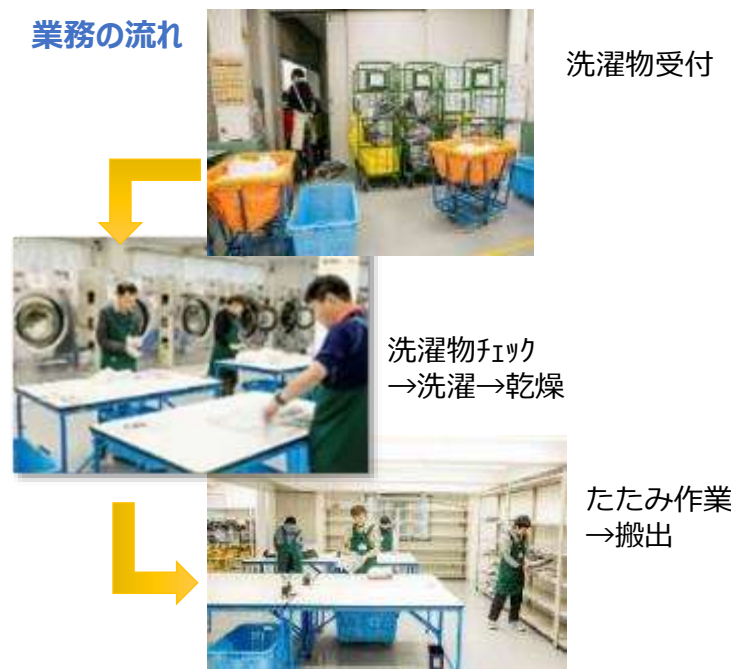
大田センター(2021年)設立 一般就労
※東京都認証ソーシャルファーム

- 雇用対象
 - ・経済的自立を目指す障がい者
 - ・職を得て生活を再建しようとする就労困難者
 - 規模…ベネッセスタイルケア運営介護施設22ホームから受託
 - 設備…35kg洗濯機3台 35kg乾燥機6台
ボイラー1台
 - 要員(予定)…職員3名、障がい者9名、
パート(6h×3日)6名
- ※パート枠で障がい者以外の「就労困難者(シングルマザーやニート)」を採用する。

ベネッセ ソシアス

- **設立** 2016年
- **業務内容** (株)ベネッセスタイルケア運営の介護施設のご入居者の私物・タオル等の洗濯・乾燥・たたみ
- **稼働時間** 月～土。8:30～17:30
※障がい者の勤務は10:00～17:00が基本
- **従業員数** 利用者74名 支援員16名
(2021/4)

業務の流れ



事例④ 「楽ジョブ」= 業務のユニバーサル化、工程変革での業務拡大

「楽ジョブ」とは、

「仕事を楽にしよう、仕事を楽しくしよう」という取り組み。

複雑で難易度の高い業務の工程・設計などを見直し、

ユニバーサルでシンプルな業務に変えていくことで障がい者ができる仕事を増やしていく。



- ・できなかった仕事ができるようになる
- ・採用できる障がい者層が広がる
- ・業務の難易度に合わせて配置ができる

パターン	内容	事例
工程分化・適正配置型	工程を分解し、それぞれの業務に適正配置を行う。比較優位で生産性を向上させる。	コピー業務工程分化～適正配置
業務のシンプル化型	工程を分解して、複雑な業務をシンプルな流れに変え、難易度を下げる、効率的にする。	トイレ清掃の工程変革 メール室業務簡略化
ツール活用型	複雑な工程部分をRPA、マクロなどのデジタルツールで自動化→ミスが出にくく、効率的な業務に変換 ・システム開発人材として障がい者も雇用。	勤怠管理マクロ化 備品貸し出しバーコード導入
業務運用設計見直し型	業務の運用設計そのものを見直し、業務の難易度を下げる。他のパターンと組み合わせ。	スタードーム業務フローの見直し

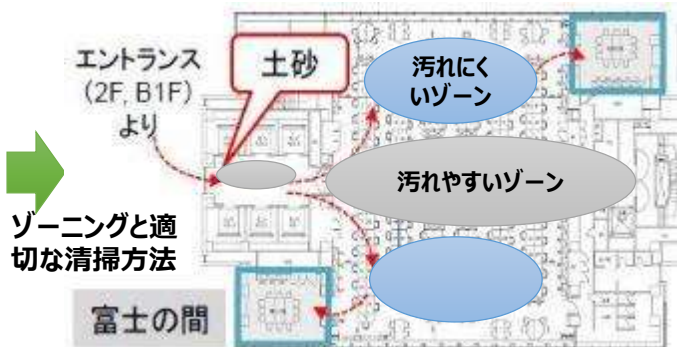
「楽ジョブ」事例1-1 クリーンサービスの工程変革（2012年～）

Step 1

オフィス清掃業務を障がいのある社員が担当しても、効率化と品質維持を両立できる清掃方法、最適な資機材に変更。

清掃方法の変革

汚れのメカニズム



ゾーニングと適切な清掃方法

最適な資機材

BEFORE AFTER

床清掃

タイル床…自在ほうき&ダスタークロス（掃き）
糸モップ（拭き）
階段…背負い型掃除機

床…マイクロファイバーモップ
階段・執務フロア…コードレスクリーナー

外周清掃（枯れ葉など）

竹ほうき+チトリで枯れ葉とり

手動式のスイーパー
アップライトタイプドライクリーナー
スーパーバイルブラシ（定期的清掃）

カーペット清掃

だるま掃除機でカーペット清掃

バッテリー式カーペットスイーパー
汚れが少ない所はコードレスクリーナー

トイレ清掃工程の変革

- STEP1** トイレ清掃工程を分解
- STEP2** 各工程に対して、必要な清掃方法を決定
- STEP3** 工程の並べ替え
- GAOL** 品質、衛生面ともにOKかつ効率的な工程へ



・お客様目線も！
・ぬげもれなく！
・社員の動き、動線も配慮

- **時間短縮+ 負荷軽減**
手袋の付け替え、立ったり座ったりの無駄の削減や工程の短縮を実現。
- **採用、育成の負荷軽減**
- **品質アップ実現**
除菌の徹底、衛生的で安心できる手順
アルカリオン水の活用



「楽ジョブ」事例1-2 クリーンサービスの工程変革（2021年～）

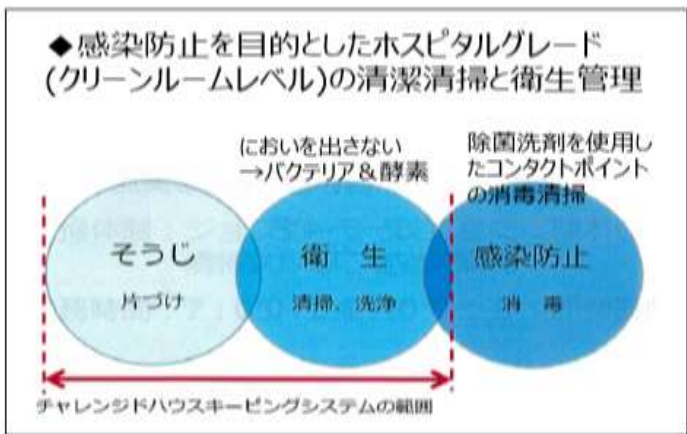
Step 2

チャレンジハウスキーピングシステムの導入

- 障がいのある社員と指導員がともに行う清掃
- 効率的で、だれが取り組んでも「失敗しない道具と仕様」
- 「そうじ」や「衛生」ではなく「感染防止」



- ・ 除菌/消毒への期待が高い現在の状況にマッチ
- ・ 楽ジョブとの親和性が非常に高い
- ・ 作業がしやすく体に無理のかからない仕様のため高齢化にも対応



◆ NASA国際宇宙ステーションでも採用された「加速化過酸素水素除菌洗浄剤」使用

未知・既知の病原体と戦う
無害・無残留の除染・除菌力を実証

- ◆ 障がい者でも高品質のサービスを提供できる仕組み
- ① 失敗しない道具と仕様
-
- ② チームで仕事を完成（苦手を仲間がカバー）、一人ひとりの得意・苦手を把握した作業分担
 - ③ 指導員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、資格を取得

◆ ふき取り検査による汚れの数値化・可視化

検査機器のルミテスターを使用し、有機物系の汚れを数値化。定期的に検査を行い、品質管理を行っていく



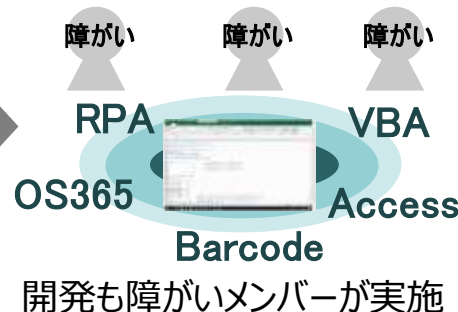
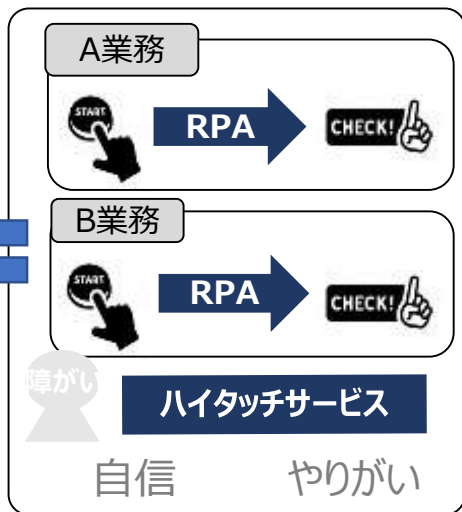
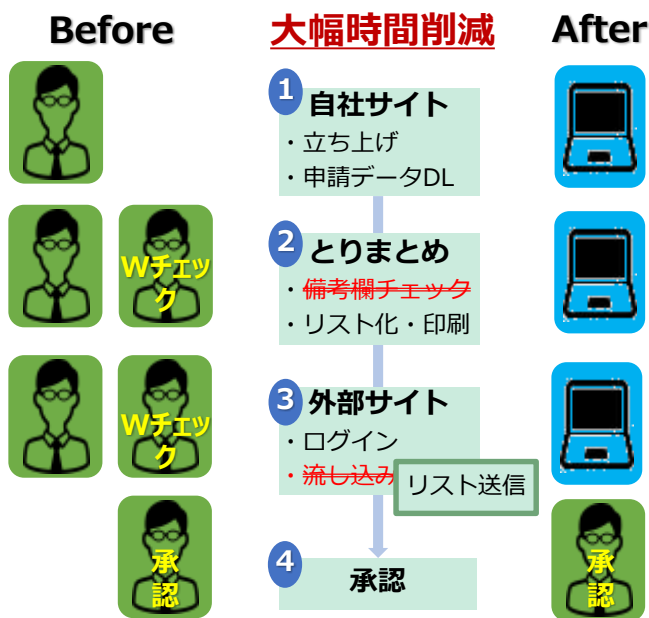
「楽ジョブ」事例2 デジタルツールの活用による楽ジョブ、障がい者雇用拡大

最新の「テクノロジー」を駆使して、ベネッセグループの「生産性向上」に貢献し、同時に「障がい者雇用の拡大」を実現する

RPA・ITテクノロジーでの業務効率化・品質アップへの取り組み

RPA・ITテクノロジーを活用したシステム設計・運用設力強化→業務領域拡大へ

事務用品発注業務(例) 個人での作業、チェック体制
→RPAでの作業、人のチェックへ



デジタル開発力、業務設計力を強化。提案型ビジネス、さらなる事業領域拡大。



障がいメンバーのミス、精神的負担の発生。複雑な判断業務はNG。

デジタルツールによる業務の自動化、ミスも減少。担当できる業務が拡大。やりがいを持てるように。

障がい者が働きやすい環境作り

コロナ影響

考え方

- (1)会社としての一体感を醸成する。
- (2)不安感の解消、健康状態の向上。
- (3)働きがいやモチベーションを向上させる。

環境変化/課題

- コロナの影響で業務内容の変更が発生
- 直接の会議の減少、一体感の低下
- コロナによる不安感アップ、健康状況の低下
- 課長、指導員の負荷拡大
- 成長実感が持ちにくい
- 指導員に求められていることがわかりにくい
- 直接のコミュニケーション低下への対応
- 働きがい・モチベーションの低下

対応策

- 支援体制の強化
 - ・指導員のスキルアップ ※課長の補佐強化
 - ・業務設計・業務支援体制の見直し
 - ・リモートなどを活用した支援方法の構築
 - ・支援機関との連携強化
- 人と仕事のスムーズなマッチングのしくみ作り
- 担当業務・手順の変更へのサポート
 - ・特性・スキルの把握→新しい業務の支援
- 生活支援の徹底
 - ・体調管理・生活習慣の維持
 - ・会社・家庭・支援機関・医療機関との情報共有
- 相談機能の強化
 - 不調サインの早期発見
- 社内コミュニケーションの活性化

指導員による業務指導・支援の実施

・・・メンバーの安定的・自立的業務遂行を援助・指導。

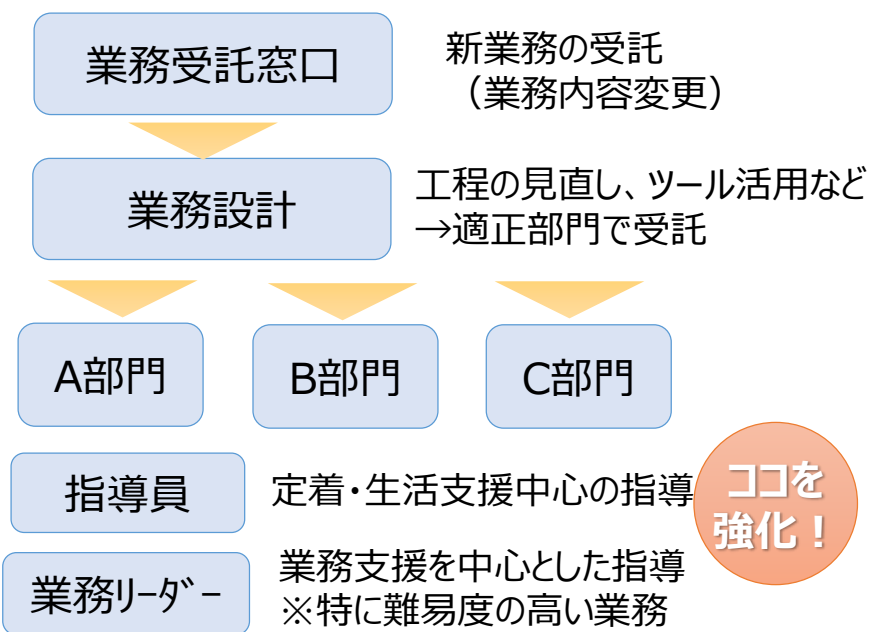
各部門での支援体制

- 原則としてマネジメントは各課課長、リーダーが行う
- 指導員による業務指導・支援の実施
- メンバーの中から業務リーダーであるキャプテンを配置

例) クリーンS課、メールS課の指導体制



難易度が高い業務受託の場合





事例 指導員、業務リーダーが成長できるしくみ作り

スキルマップの運用をスタート（2021年～）

業務、環境変化の中、現場で支援・業務をリードする指導員、業務リーダー層の成長を推進することで組織安定化、将来の組織力アップを図る。

期待できる 効果

- 指導員や業務リーダーに求められる力が明確になる。
- 現状分析とPLAN-DO-SEEを行い、一人一人のスキルアップ、成長を実現する。
- 指導員層が育つことで、課長クラスの負荷軽減、組織安定化につながる。
- 次世代リーダー育成につながり、組織力がアップ。課長の負荷軽減。

<運用方法>

①現状把握 **自分の強みと成長課題を把握する**

スキルマップの各項目について、現在の状態をレベル1～4で記入してみましょう。
全部の項目が高いレベルでできる必要はありません。

※必要な「業務力」は、課によって異なるため、課ごとに設定する。

②ステップアップ目標 **経験や現状に合わせて、重点目標を設定する**

上司と相談しステップアップ目標を3つ設定しましょう。
強みを伸ばす、課題を克服するどちらも可です。

③振り返り（中間・期末） **ステップアップ目標に対する進捗状況を振り返る**

中間と期末のタイミングでチャレンジ面談で振り返りを行いましょう。
その状況に合わせて、次年度の目標設定につなげます。

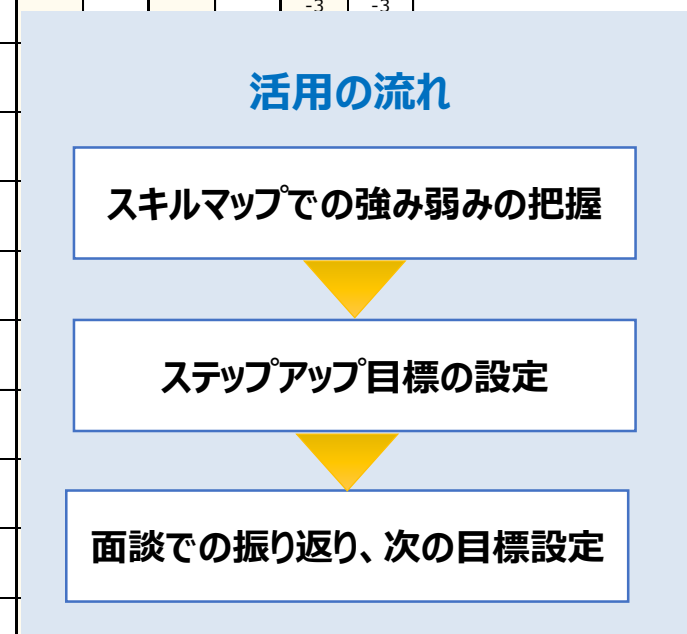


(補足) スキルマップ

所属	●●●●●課	レベル4	高レベルで実践できており大きな強みとなっている（業務を熟知し指導できる、複雑な案件に対応できる）
氏名	●● ●●	レベル3	実践できている（業務を自立して遂行できる、知識を実務で活かせる）
		レベル2	指示を仰ぎながら実践できている（実践できているがさらなる習得が必要、知識を学んだ段階、実務での活用は今後）
		レベル1	まだ実践できていない（これから実践する段階、これから知識を学ぶ段階）

①現状把握 ～現在の状態をレベル1～4で記入してみましょう。全部の項目が高いレベルでできる必要はありません。まずは自分の強みと成長課題を把握しましょう。

スキル項目				現状把握		振り返り (中間)		振り返り (期末)		成長point (期末)			
大項目	中項目	小項目	優先 順位	内容	本人	上司	本人	上司	本人	上司	本人	上司	
	姿勢・マインド	1 顧客志向	新任	常に顧客視点に立ち、顧客にとっての価値にこだわりながら業務にあたっている	2	2					-2	-2	
		2 他者尊重	新任	意見の違いや立場の違いを理解し、他者を尊重することができる	3	3					-3	-3	
		3 チャレンジマインド	新任	通常業務にとどまらず、自ら意欲的に新しいことや困難なことに挑戦している	2	2							
基礎力	ビジネススキル	4 課題発見・分析力	上級	自ら課題を発見し、論理的思考力を用いて現状把握、分析を行うことができる	2	2							
		5 企画力	上級	自ら課題解決に向けた有効な取り組みを企画し、提案することができる	2	2							
		6 計画・実行力	上級	課題解決実現に向けたプロセスを明らかにして具体的な計画を作成し、自ら実行することができる	2	2							
		7 変化対応力・柔軟性	中堅	取り巻く環境の変化に敏感にキャッチし、状況を把握した上で柔軟に対応できる	2	2							
		8 コスト意識	中堅	物事の判断基準においてコスト意識を持ち、業務を推進している	2	3							
		9 チームで仕事を進める力	新任	自ら情報共有、報連相を適切に行い、チームとして仕事を進めることができる	3	3							
		10 ストレスコントロール力	新任	自らストレスをコントロールでき、仕事に影響を及ぼすことはない	2	2							
		11 ITスキル	新任	業務遂行に必要なITスキル（Ex. Wo、PP、メーテナー等）があり実務に活かしている	2	2							
		12 マナー・コンプライアンス	新任	ビジネスマナーやコンプライアンスの知識が身につけており実践できている	4	4						-4	-4



(補足) スキルマップ

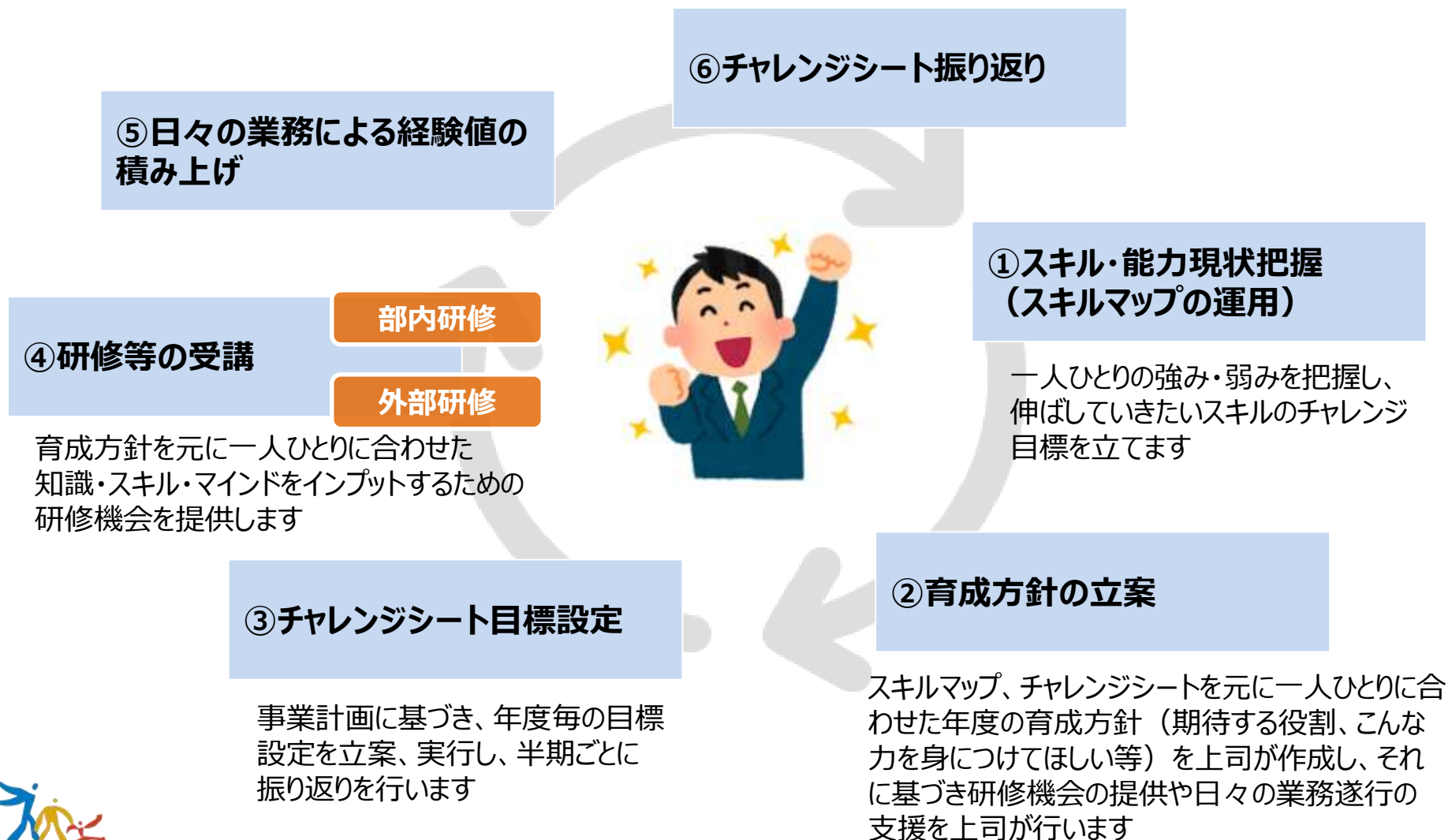
支援力	支援スキル	13	教える技術	中堅	相手の特性に応じて教える順番、手順等を自ら工夫し、わかりやすい説明ができる	3	3							-3	-3		
		14	面談スキル	中堅	一人一人の特性、成長過程に応じた面談ができ、安定した就労につなげることができる	3	3								-3	-3	
		15	観察力	新任	客観的な視点を持ち、メンバーの変化に気づき、対策を講じることができる	2	3									-2	-3
		16	適切な距離感	新任	相手に敬意を払いながら、適切な距離感で接することができる	4	4									-4	-4
		17	関係機関との連携力	上級	支援機関、学校、ナカボツ、GH、通勤寮等、メンバーを取り巻く関連機関について理解し、連携を取りながら対応にあたることことができる	2	2									-2	-2
障がい関連知識		18	障がい特性	新任	障がい特性、指導のポイント、その他周辺知識（過剰適応、睡眠、リハビリ、服薬等）について理解し、実務に活かしている	2	2								-2	-2	
		19	障がい者雇用全般	新任	法定雇用率、手帳、資格、年金、助成金、労務上の留意点等について理解し、実務に活かしている	2	2									-2	-2
業務力	業務設計スキル	20	顧客とのコミュニケーション	上級	業務構築に必要な情報を過不足なく入手し、費用対効果やメリデメを提示しながら提案・交渉が行える	1	2								-1	-2	
		21	業務構築	上級	業務ヒアリングまたはマニュアルから現在の業務フローを作成し、無駄の洗い出し、工程組み換えを行い、理想の業務フロー及び見積を作成することができる	1	1									-1	-1
		22	運用準備	中堅	障がいのあるメンバーにもわかりやすいマニュアルを作成し、業務を落とし込むことができる	3	2									-3	-2
	業務遂行スキル	23	業務知識、技術	新任	業務遂行に必要な業務知識、技術があり、仕事を一人で任せられる。ある程度の応用ができる	3	3									-3	-3
		24	業務改善、楽JOB推進	中堅	常に業務改善、楽JOB推進の視点を持ち、何かしらの提案を行っている	2	2									-2	-2
		★課によって必要なスキルは異なりますので、必要に応じて課独自の項目を追加してください													0	0	

②ステップアップ目標 ～上司と相談しステップアップ目標を3つ設定しましょう。強みを伸ばす、課題を克服するどちらも可です～

項目名（小項目）	年間目標（どのような状態になりたいですか？）	振り返りコメント（中間）	振り返りコメント（期末）

事例 指導員、業務リーダーが成長できるサイクル

各施策をPDCAサイクルを回しながらトータルに運用することで、**一人ひとりの成長を支援**していきます。



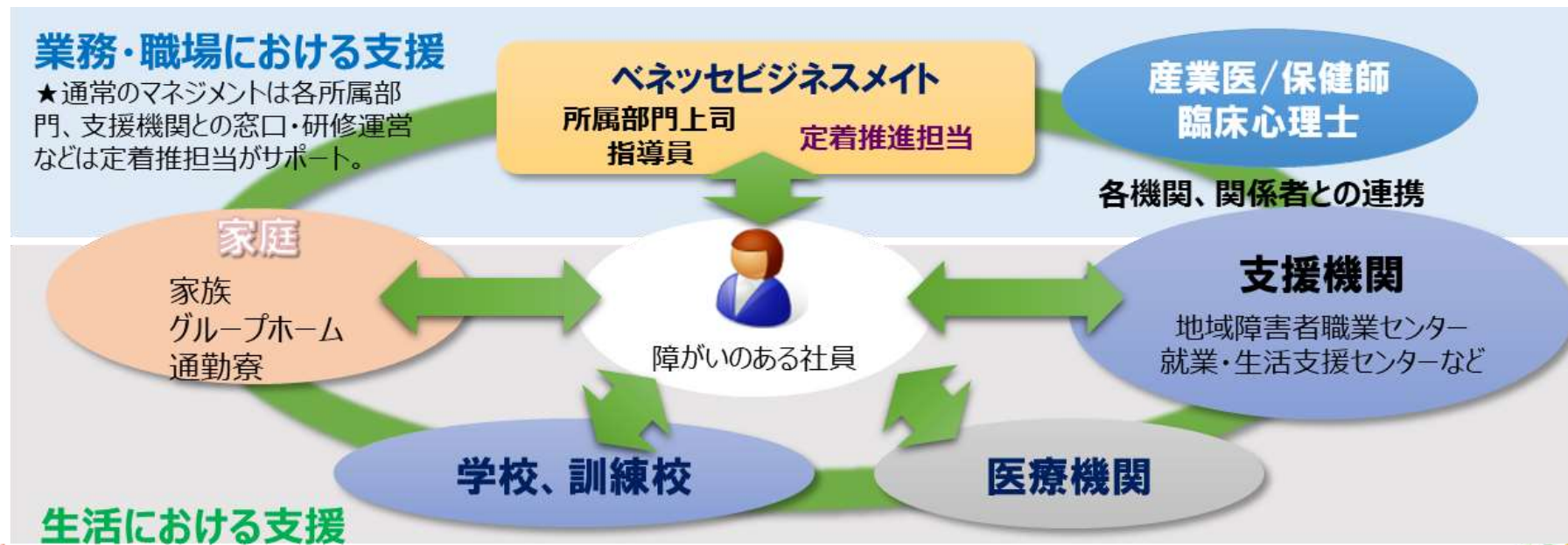
障がい者が働きやすい環境作り ②支援機関との連携強化

支援機関の方やご家庭との連携

・・・就労生活支援はご家庭、支援機関との連携で対応。

新しい働き方、業務を行う上で、より丁寧な生活支援、業務・職場における支援が必要になる。
→支援機関、医療機関とのさらなる連携強化が必要。

現在の連携体制



障がい者が働きやすい環境作り ③ 一体感醸成

※イベント系がことごとく中止

社内コミュニケーション活性化

ex.

クレド表彰

クレドに沿った行動を実践している社員を表彰することで、社員の達成感やモチベーション向上を図ることを目的としている。チームと個人の両方を表彰。

リモートビンゴ大会

各拠点をTeamsで繋いでビンゴ大会。産地直送グルメギフト。

全社会

会社全体の動きや、重要事項を共有し、会社がどこに向かっているのか、社員のベクトルを揃え、全員が共通の意識を持ち、行動に活かす。

新規提案制度 (B-STAGE表彰)

日頃、個人やチームで感じている課題認識・改善意識を、小さな案件から提案する仕組みを設けて業務改善や事業成長へ繋げていく。

(補足) 社内新規提案制度

応募総数：99件 (新規提案36件 業務改革提案：63件)

社長賞 1枠
優秀賞 4枠
特別賞 15枠

～アンケートより～

- 同じ課の人や、お仕事をしたことがある方が表彰されると、とても嬉しい気持ちになります。また、皆さんのアイデアをみて、色々な考え方や発想から、自分自身の想像力も豊かになる気がしています。今回の表彰を受けて、日頃から思いついたアイデアを少しずつ貯めていきたいと思います。
- 応募数が100件近いことに驚きました。(その半分くらいだと思っていました。)この環境変化の中でBBM全員が改革していきたいという気持ちを持っていることに感動しました。
- B-STAGE表彰は誰が表彰されるのか自分のはどうなるのかとドキドキワクワク感があってよかった。
- B-STAGEの表彰ですが、表彰された方々の企画名を見ているだけで、面白かったです。
- B-STAGEの受賞者発表について、受賞された方々のアイデアを拝見することができて、参考になりました。

(補足) ベネッセビジネスメイトの方向性 = Credo (クレド)

ベネッセビジネスメイトの企業理念を実現するために
「お客様」「社員」「パートナー」(取引先、家族、支援機関、地域・社会) への
「約束」として「クレド」を定めています。



従業員全員が「クレドカード」を携帯しています。

太陽は、・・・「よく生きる」

～お客様・社員・パートナーを照らします。

ミツバチは、・・・「お客様」、花は、・・・「メイト社員」

～花はミツバチへ蜜(サービス)を提供します。

茎・根は、・・・「クレド」

～土(企業理念)に、しっかりと根を張り、花を成長させる大切な栄養を吸収します。

お客様への約束

1. 私はいつもお客様の顔を思い浮かべ、「ありがとう」と言われる仕事をします。

社員への約束

2. 私は一緒に働く仲間が、安心して明るく元気に働ける職場を作ります。

パートナーへの約束

(取引先・支援機関・ご家族・地域社会)

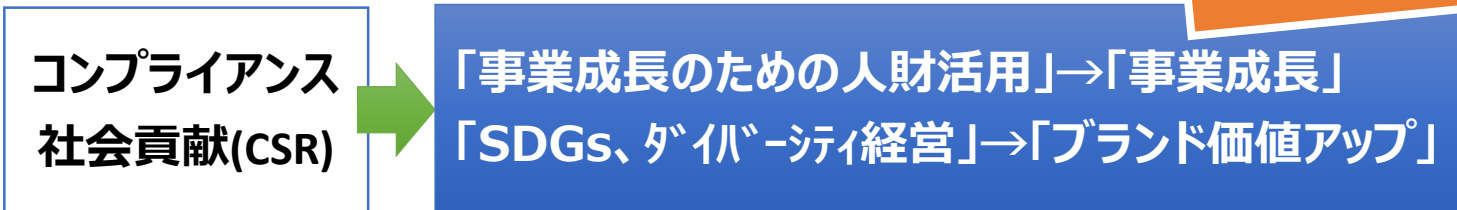
3. 私は、仕事のパートナーとして、取引先・協力会社の方に誠実で丁寧な対応をします。
4. 私は、いつも支えてくれている家族や支援機関の方に感謝し、イキイキ働くことで元気と安心をお届けします
5. 私は、良き社会人として、地域社会においても模範となります



ビジネスメイトがめざす方向性

Withコロナ

障がい者雇用の価値



障がい者雇用のめざす姿

- 障がいがあっても、一人ひとりが自立し「戦力」となっている。
- 社員にとってやりがいのある仕事を長く続けられる。
- 個人と企業がともに成長している。



最後に

コロナ禍の中、障がい者雇用にも大きな影響が出ています。
しかし、今後もWithコロナの障がい者雇用を進めていく必要があります。
厳しい環境の中でも「障がい者が自立し、戦力となって長く働き続けられる会社」をめざしていきたくと考えています。
今後ともご指導、ご協力よろしくお願ひいたします。



EOF