

# 障がい者のリモートワークへの挑戦（DX開発人財）

○野口 悦子（株式会社ベネッセビジネスメイト・東京シェアードサービス部 シェアード推進課）  
宇野 亜希子（株式会社ベネッセビジネスメイト・東京シェアードサービス部 シェアード推進課）  
百溪 友一（株式会社ベネッセビジネスメイト・東京シェアードサービス部 シェアード推進課）

## 1 はじめに

ベネッセビジネスメイト（以下「弊社」という。）は、ベネッセグループの特例子会社として2005年に設立され、メールサービス・クリーンサービスなどの業務を受託し、売上約12億円、雇用障がい者数168名、グループ適用法定雇用率は2.53%である（2020年4月時点）。

2012年には、「ベネッセグループ障がい者雇用方針」を受け、弊社での障がい者雇用とともに、そのノウハウを積み上げ、「ベネッセグループの障がい者雇用をサポートし推進する」という役割も担っている。

また、2017年より、ベネッセグループ全体のシェアード業務を受け負うなど、事業内容も多様化し、「ベネッセグループの事業支援」業務も拡大している。オフィス系業務を中心に、RPA（Robotic Process Automation…ソフトウェアロボットを活用してホワイトカラー業務を効率化・自動化する取り組みのこと）を導入しながら、難度の高い業務を簡易化して、障がい者が安心して担当できる業務にリデザインし、かつ全体の業務時間の削減を図り、BPR（Business Process Re-engineering…既存の業務の構造を抜本的に見直し、業務の流れを最適化する観点から再構築すること）の促進も実現することで、ベネッセグループにとってなくてはならない存在となっている。

注目いただきたいのは、このRPAをはじめとした、自動化ツールの開発も障がい者が担っており、開発から運用まで一貫して障がい者が自らの職域を拡大しながら進めている点である。今回は、withコロナ時代において障がい者による開発・運用を継続し続けるための取り組み「リモートワークへの挑戦」について詳述する。

## 2 リモートワークの開始

2020年4月、世界中が前代未聞の自粛生活に突入し、弊社も障がい者168名全員が自宅待機を余儀なくされた。開発・運用を手掛ける障がい者（以下「メンバー」という。）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。稼働が安定しており、技術力が高く、支援があれば自ら開発を進めることができる2名に意向を確認し、指導員2名・開発メンバー2名のリモートチームを構成しスタートした。

## 3 経過報告

### (1) 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を行った。当時、社外から社内ネット環境へのアクセス手順が整備されておらず、社内のメール確認・データアクセスを行うだけでも、通常と使用ツールが異なり、順守すべきルールが幾つもあるなど、ベネッセグループ全体も混乱している状況だった。そこで、PC立ち上げからメール確認など、時間別に記載した「タイムテーブル」と詳細の「手順書」を用意し、安心してステップ通りに進めていけばルールを順守できる状態を作った。このガイドラインとともにPCなどの資材を自宅に届け、電話にて事前説明を実施し、指導員と一緒に手順を確認しながら進めていった。

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することに決めた。支援機関とも、本人への伝え方や勤務日数などを相談しながら、特にご家族の様子やご意見なども伺いながら、本人にストレスがかからないよう十分配慮しながら進めていった。

### (2) うまくいった点

スタート初日から大切にしていた点は「チームでやっていく」という点である。毎日リモート朝会（Teamsを活用したオンライン朝会）を実施し、体調・仕事環境に問題がないか確認するとともに、ビデオ通話を通して、画面越しに表情を見ながら、疲れが出ていないかなど、声だけではわからない部分も細心の注意を図りながら確認していった。

結果、毎日の業務量・内容を本人の体調と相談しながら優先順位をつけることができるので、焦りや不安のない環境を用意することができ、時には疲れが残っていると確認できれば、こまめな休憩や早めに切り上げ休息を促していくことで、体調面・業務面ともに安定していった。

その他にも、日報を通して毎日の業務報告や小さな気づきを管理職とも共有を図り、もしアラートがあれば一緒に解決に向けて動くように努めた。リモートワークに慣れてきた頃には、リモート朝会へ人事担当者にも参加してもらい、激励のメッセージを送ってもらうことで、会社としてのつながり感や斜めの関係作りを行うなどしながら、精神的安心感にもつなげていった。

さらにプラスの効果として注目したいのは、リモートワークを通して、開発スピードが通常の3倍以上となった点である。通勤ストレスによる体力面・執務中に気なる周りの声・障がい特性からくる癖の抑圧などが不要となり、より開発に集中できる環境が生産性向上に起因している。Teamsの画面共有機能・チャット機能も大きな効果をもたらした。例えば、指導員と同じ画面を見ながら、どのように開発していくべきか綿密に打ち合わせできる点や、業務中に確認したい時に、チャットを利用することで、口頭ではなく文字化することにより情報を整理することができるので、認識違いも少なくなった。出社時には、指導員に声をかけるタイミングを見計らうなど、小さなストレスがかかっていたが、チャットは好きな時に確認できるので、コミュニケーションに負担のかかる精神障がいのメンバーにとって良いツールとなっている。

### (3) 課題になった点

自宅での業務となるため、仕事モードのON/OFFをつけにくくなってしまったメンバーもいた。また、自宅の椅子の場合、腰痛に悩むメンバーも出た。そんな時はリモート朝会を通して、どのような工夫をしているのかチームでアイデア出し合ってきた。例えば、ON/OFFをつける工夫として、五感を使って気分を切り替えるなどである（アラーム音/お香をたく/窓を開けて風を感じるなど）。また、腰痛対策として、社内よりも多めに休憩を挟むようにし、1時間に1回はアラーム音を設定し、休憩・ストレッチをするなど、社内とは集中・休憩の仕方を変え、同じと思わなくても問題ないということをチーム内で確認しあった。

リモートワークが2週目くらいに差し掛かる頃、新たな問題が浮上した。それは生活のリズムが崩れ始めてきたことである。通勤が不要なので起床時間が遅くなり、就寝時間がどんどん遅くなってしまい、睡眠時間を確保できなくなってきたメンバーが出た。この問題に関しては、支援機関にも多大なる協力をいただきながら、ご家族とも相談し、主治医と相談のうえ服薬を処方してもらうことで解決に至った。「緊急事態宣言」解除直後だったため、通院に不安を感じていたことで服薬をセーブしていたことが支援機関・ご家族との対話で見ることができた。通院不要でも処方していただけることを支援機関からご家族に伝えて

もらうことで、この問題は解決したのである。早めにアラームをキャッチし、関係各所と常に情報共有していたことで、生活リズムが崩れる前に手を打つことができた。

もう1つ課題となったのは、自粛終了後の出社判断である。高い生産性を上げることができ、リモートワークが非常にマッチしているメンバーにとって、このままリモートワークを終了させても良いか、特に、本人はリモートワークを希望しており、出社する意義を見出せなくなっており、本人の仕事へのモチベーションや体調にも影響していった。結論としては、第2波に備えリモートワークのトライアルは継続することとなったが、問題は出社日数である。そこで、本人・指導員・管理職の3名で改めて「出社することの意義」やどのような形態であれば、長期にわたり安定的に高いパフォーマンスを発揮できるのかを、のちに続く仲間のためという視点でも議論を重ね、時には実際に、開発したツールがどのように利用されているのか、3名で現場見学を行った。この現場見学は非常に有意義で大きな気づきを得ることとなった。例えば、ユーザーが入力ミスしやすい箇所に気づけばすぐ改修し、より高品質なツールに深化させていったのである。ユーザーからも好評を得ることができ、メンバーのモチベーションは高まっていった。「開発ツールを使用するユーザーのリアルな声は、現場でしかない」という発言も出てくるようになり、このことから、出社する意義とは、「ユーザーが言語化できない潜在的な課題は開発者が実際に見ることで解決できる」「アンケート結果だけでは得られない現場からの気づきは、真の課題を解決するための提案型ビジネスになりうる」という結論を導き出した。結果、現在は週1回の出社で現場見学・他のメンバーとの対話時間にあて、リモートワークと出社とのハイブリット勤務を継続トライアル中である。

## 4 今後の展開

2020年8月現在、障がいメンバー5名と指導員2名のチームでリモートワークを実施中である。リモートワーク日数は、メンバーの特性にあわせて柔軟に対応をしている。今後も、うまくいった点と課題を丁寧に確認し、支援機関・ご家族の協力を得ながら、本人にとって無理のないよう慎重に進めていく。そして、高いサービス品質(持続的な品質向上)に繋げていくことで、障がい者雇用とシェアード機能の両面でなくてはならない存在となれるよう、事業活動を継続・展開していきたい。

### 【連絡先】

〒206-0033

東京都多摩市落合1-34ベネッセコーポレーション東京ビル内  
株式会社ベネッセビジネスメイト 人事・総務部 宛  
bbm@benesse-bizmate.jp