

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～

東京都障害者就労支援協議会2022年2月4日 資料

株式会社ベネッセビジネスメイト
林美代子

構成

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

1. ベネッセビジネスメイト会社紹介



2017年,2019年認証



2021
健康経営優良法人
Health and productivity

2019～21年認定



2021年度
2021年認定

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
- 2013～21年 東京都優秀勤労障害者努力賞受賞

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)ベネッセホールディングス

(株)ベネッセコーポレーション

(株)ベネッセスタイルケア

(株)ベネッセインフォシエル

(株)ベネッセ・リッツ・シヤパロン

(株)東京個別指導学院

(株)進研アド

(株)アップ

(株)ベネッセMCM

(株)ベネッセビースタジオ

(株)直島文化村

(株)ベネッセ・バーズコム

(株)ランス

(株)ベネッセアジア

(BBM・ベネッセ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
(2021/10/1現在)

387人(うち障がい者**163人**)

ベネッセグループ障がい者雇用率
(2021/10/1現在)

2.48%

障がい者雇用の状況

(2021年10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	20	5	3	4	3	112	1	67	127	179	128	307
岡山	21	7	13	4	1	3	1	49	1	25	5	74	6	80
全社	83	23	33	9	4	7	4	161	2	92	132	253	134	387

平均年齢

全社員 38.5 才

障がい者社員 33.7 才

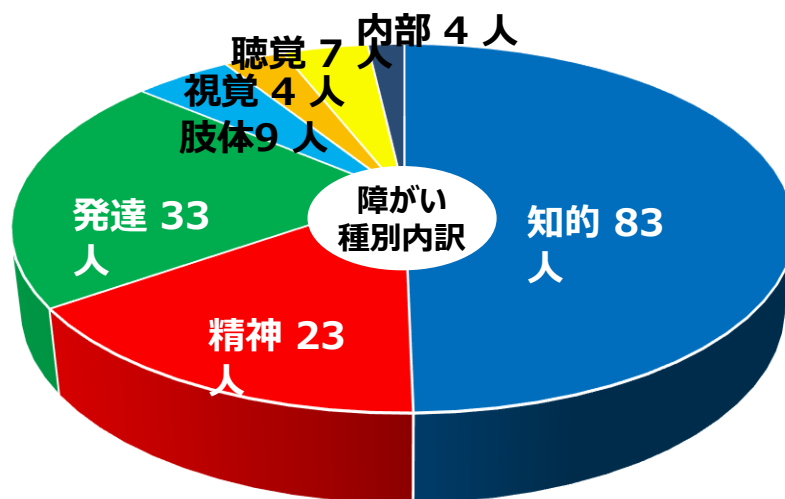
平均勤続年数

7年2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
 2021年 東京 6名 岡山4名

■指導員数(管理職除く) 東京32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



2. 新型コロナウイルスの影響

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）

7

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（一時再開したが、2022年1月15日より再休館中）
- ・イベント・会議準備等業務の減少
- ・2階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）

8

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（社員旅行・忘年会等）、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、パーティション設置、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

2020年5月、最初の緊急事態宣言下障がい者168名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。

活動概要 ～ミッション～




our "Benesse"

私たち、一人ひとりがつくる「ベネッセ」

「ベネッセ」は、学び、さらに進めさせていくための、
グループ企業が集まっていくべき企業ではない。
そして、お互いのために成長を続けることである。「ベネッセ」とは、
日本の企業に「ベネッセ」はどうかという問い、その問いを突き詰めた。

- たまひよ
- こどもちゃれんじ
- 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」

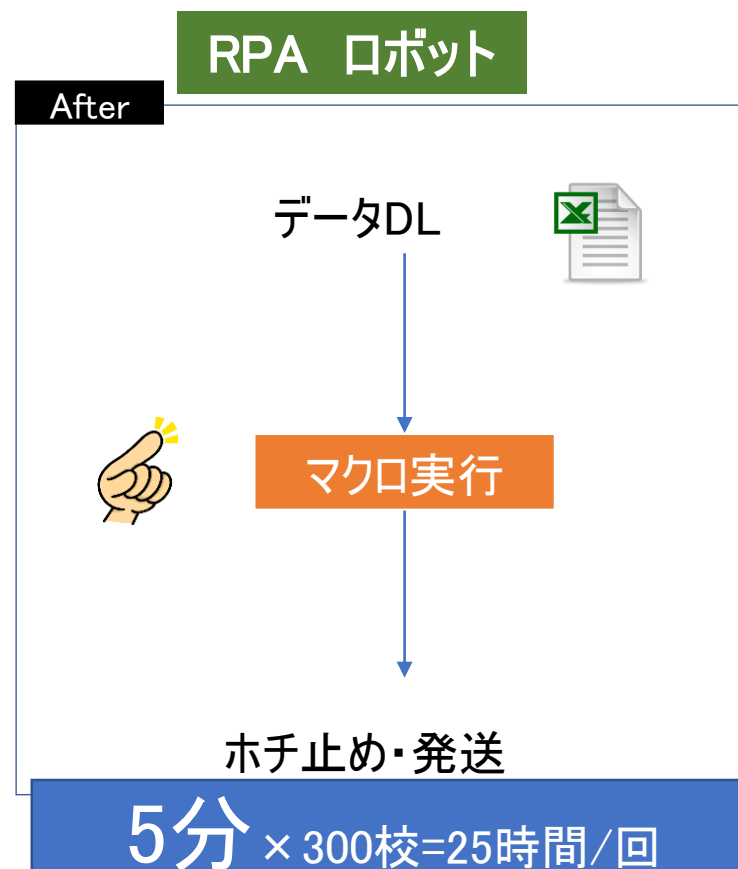
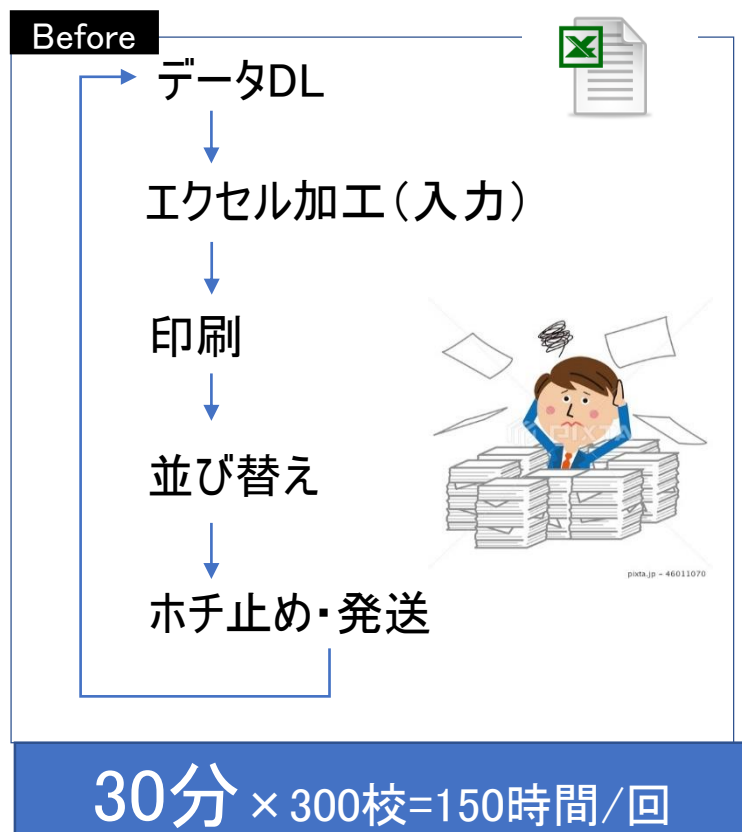
2～3年後を
見据えた開発体制

コロナ禍による
働き方の変革

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。

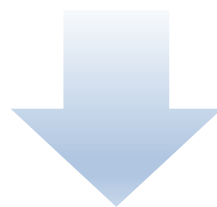
うまくいった点

- 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。

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

～これから～ 4つのサイクルをまわしていくこと

our "Benesse"

私たちは、一人ひとりがつくる「ベネッセ」

「ベネッセ」を、より、身近に感じていただくために、グループ社員が活躍する場を多くへ提供することを、そして、教育事業の発展に貢献することを「ベネッセ」の使命として、日々取り組んでいます。

たまひよ	GTEC
こどもちゃれんじ	ベネッセ教育総合研究所
進研ゼミ 小学講座	いぬのきもち
進研ゼミ 中学講座	ねこのきもち
進研ゼミ 高校講座	株式会社ベネッセスタイルクラブ
Class Benesse	

「事業部成長」支援

RPA VBA
OS365 Access
Barcode

障がい者「雇用拡大」

**新しい「働き方」
「職域拡大」**

Benesse
Earnest career
BBM

「多様な人材」活用



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

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。

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。
- 在宅勤務時間内でも意識的に小休止（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。

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。

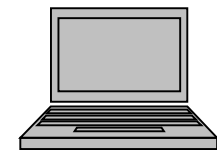
昼休みなど、長時間離席する場合はPC画面を閉じるようにしましょう。

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**。



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	業務内容 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)
10:00-10:30			<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			<input type="checkbox"/> Teams朝会
11:00-12:00			<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			<input type="checkbox"/> 昼休憩
13:00-14:45	13:00- 16:15		<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		<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？

- 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
- 社員満足度の総合評価的位置づけの3項目
「成長実感」「働きがい」「会社に来るのが楽しい」は**いずれもコロナ前の水準に回復**

● 満足度調査（クレドアンケート）

毎年10月～11月に実施する社員向け調査、2021年回答数153名

矢印は対前年比（%）

項目	2019 コロナ前	2020 コロナ禍	2021 今年	目標 (参考)
お客様の全体満足度	94.6	96.0 ↑	97.3 ↑	95
成長実感	62.5	60.7 ↓	62.7 ↑	—
働きがいがある(知的メンバー以外)	63.2	59.3 ↓	63.4 ↑	70
会社に来るのが楽しい(知的メンバー含)	51.6	52.0 →	53.2 ↑	60

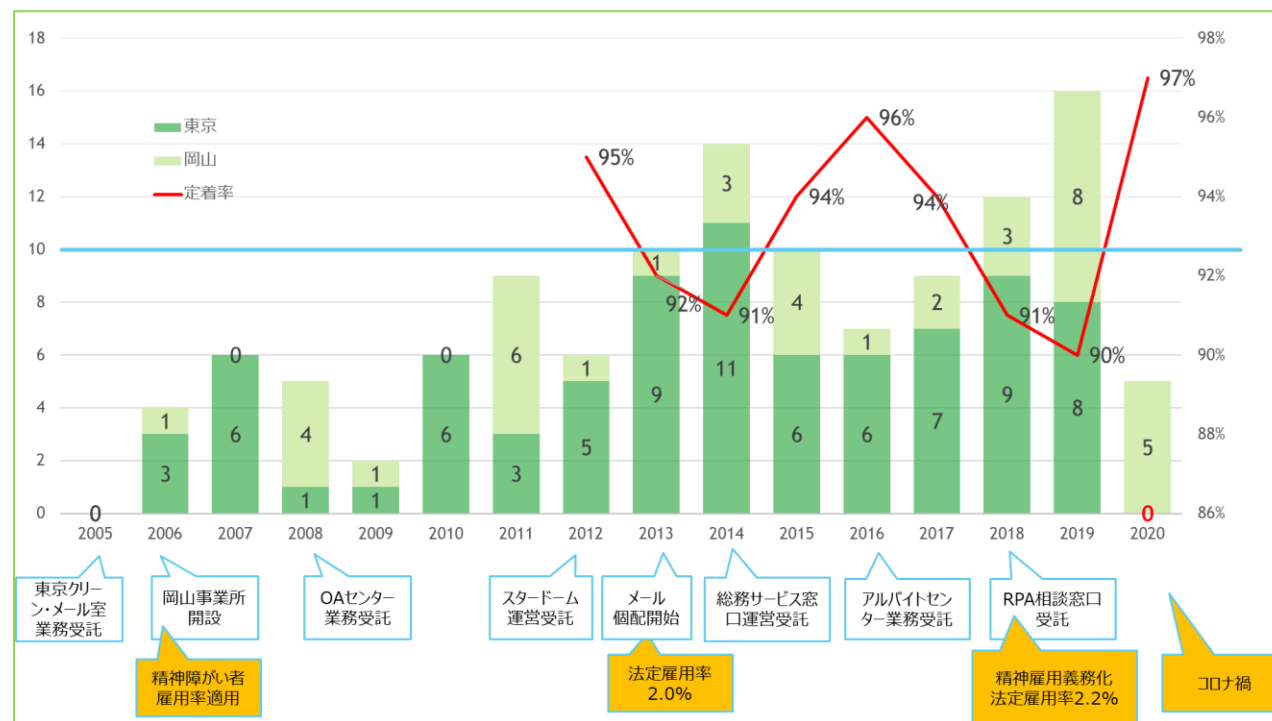
2020年度東京の定着率100%、退職者ゼロ。創立2005年以来

▶ 2020年度 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)



コロナ禍における社内対応と効果（仮説）

2020年度
コロナ禍での環境変化

- ◆ 度重なる緊急対応(自宅待機、時差・時短・シフト出勤など)で労働日数の減少や社員のレギュラー稼働に心身への負荷増大
- ◆ 業務の内容や手順の変更が発生し、指導員、管理職など一部社員への負荷集中
- ◆ 業務により在宅勤務の導入
- ◆ 研修、社内イベントの中止、目の前の対応中心の活動
- ◆ コロナによる健康への不安・ストレスの発生
- ◆ 社会全体の雇用不安・転職難

2020年～現在まで
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イメージ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
- ◆ 入社時の丁寧な支援

効果(仮説)

- 社会不安の中で、障害のある社員への影響を考慮しながらの対応が安心感を与えた
- 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
 - ・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
 などへの体制面、個別対応面での対応が功を奏した
- 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

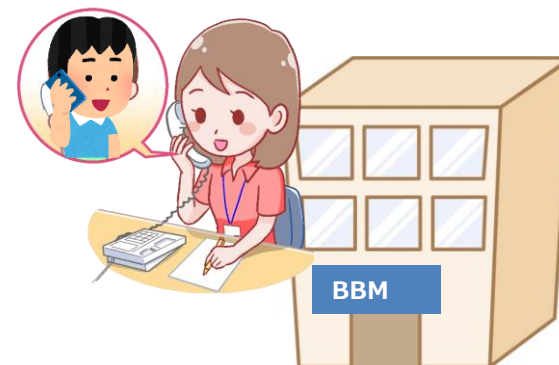
出勤開始時の業務観察（状況確認）、声掛け

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



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

自宅待機後の業務開始時には、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

27

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

ベネッセグループ

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

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

ベネッセビジネス
メイト(BBM)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)

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

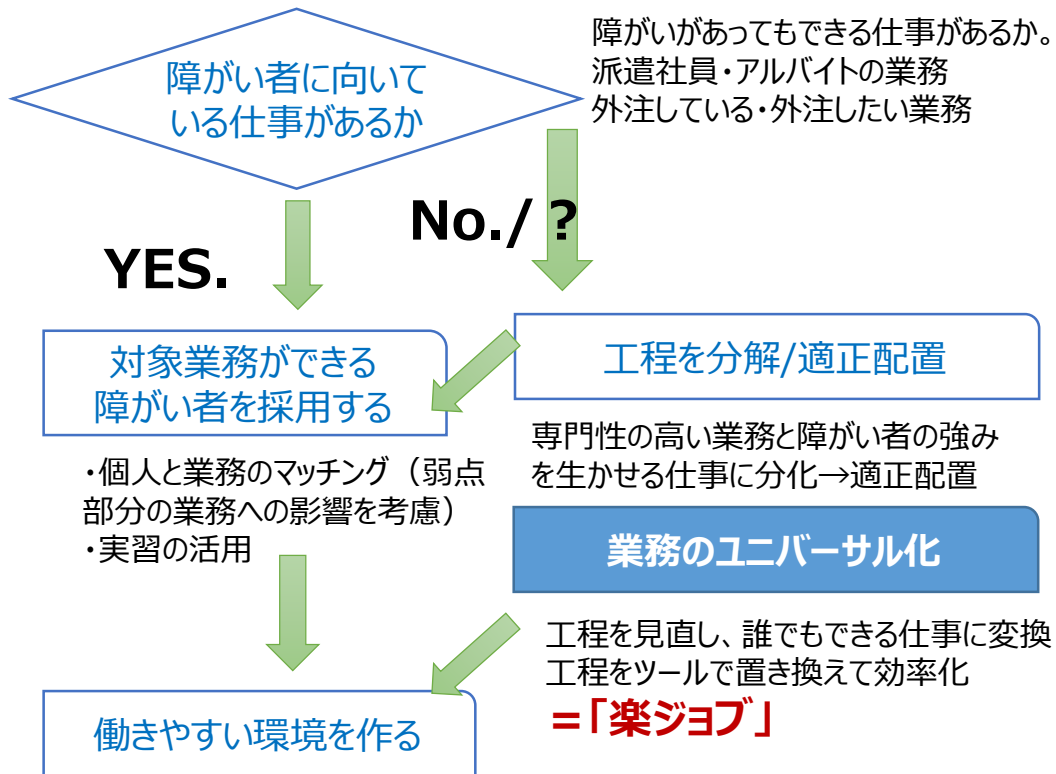
テーマ	実行方針
障がいのある社員の戦力化のしくみ作り	<ul style="list-style-type: none"> ・変化のある仕事と障がい者とのマッチング強化 ・生産性向上、ユニバーサル化の推進（楽ジョブ）
業務変化への対応、新規業務受託の拡大 →さらなる障がい者雇用拡大へ	<ul style="list-style-type: none"> ・新しい働き方、ニーズに対応した業務の構築、安定化 ・受託業務難易度が上がってきている ・新規業務拡大、対応組織・体制整備 ・ベネッセソシアスの新たな業務拡大（東京都と連携）
Withコロナで安定的に働ける環境作り	<ul style="list-style-type: 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

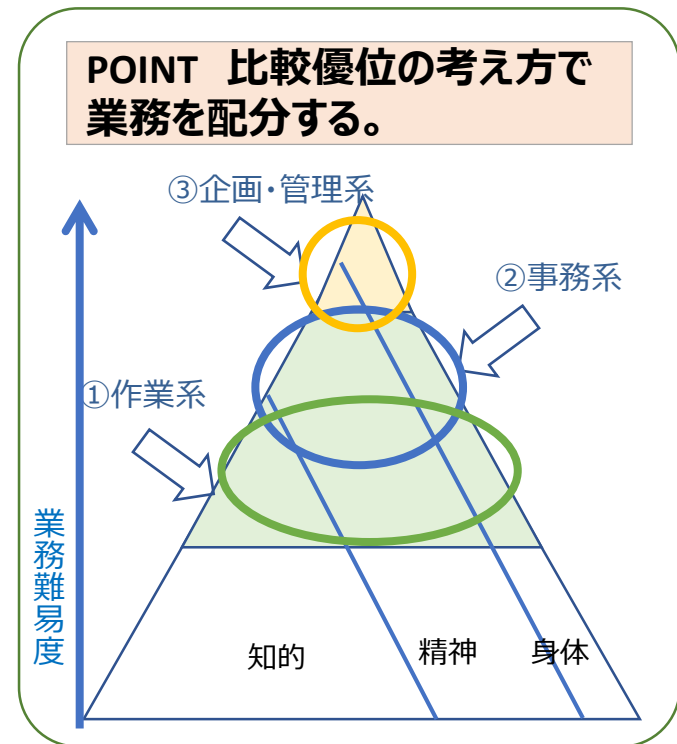
考え方

- (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

働き方改革に伴う新たなニーズに応じていくために10月から、アルバイトセンターとOAセンターが統合してジョブサポートセンターにリニューアル！
これまで以上に皆様のご要望にお応えしていきます！

1 在宅勤務を徹底サポート！

2 デジタル化オンライン化に対応！

3 ご依頼も簡単！メール一本電話一本 Teamsも！

アルバイトセンターとOAセンターが10月から統合してジョブサポートセンターに！環境変化に合わせてサービスを拡大！

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	在宅勤務の際データ移行を	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	社内環境が必須まで一連の業	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	セキュリティが	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	在宅勤務の際	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	在宅勤務で代	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	在宅勤務の際	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	オンラインレ	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	ZOOM配信	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	データ検索・情報収集	
発送・転送業務	会社にお	出庫・倉庫発送	
FAX受信・送信	毎日ルー	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		
在宅勤務に伴うお届けサービス	在宅勤務の		

基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

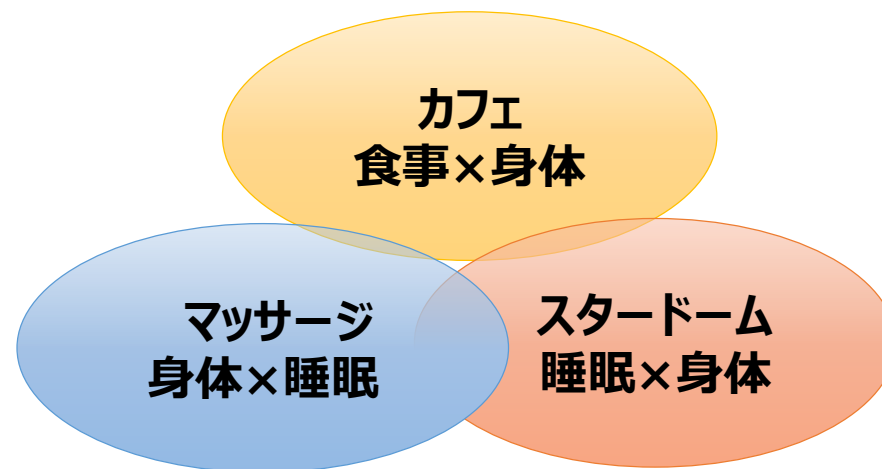
運動
(身体)

- ・ 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

32



<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8月)設立 一般就労
※2021年11月東京都認証ソーシャルファームに

■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 (予定)…ベネッセスタイルケア介護施設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

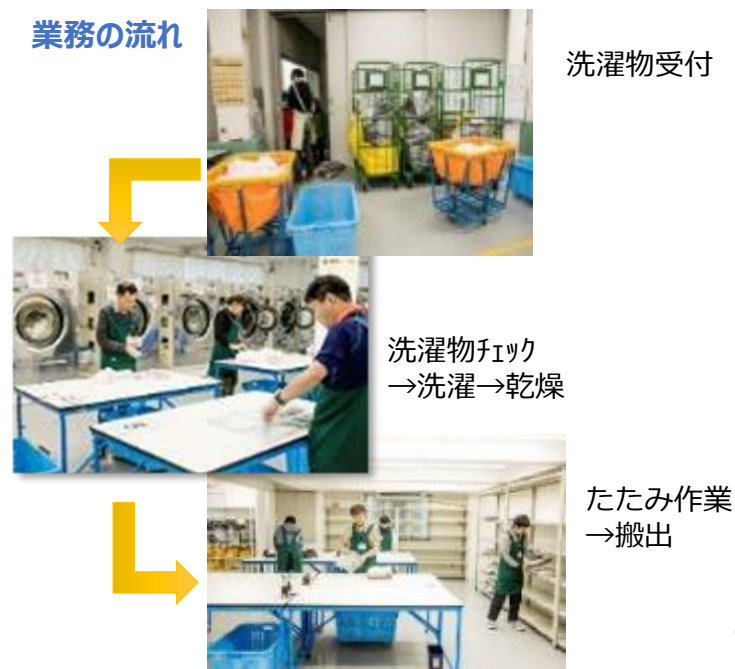
■**業務内容** (株)ベネッセスタイルケア運営の介護施設のご入居者の私物・タオル等の洗濯・乾燥・たたみ

■**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** 利用者・スタッフ82名 支援員17名 (2022/1)

業務の流れ



事例④ 楽ジョブ「そうじ」から「衛生管理」へ

Step 1

オフィス清掃業務を障がいが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。

Step 2

クリーンサービス工程改革 チャレンジドハウスキーピングシステム導入

コロナ禍
2021年～

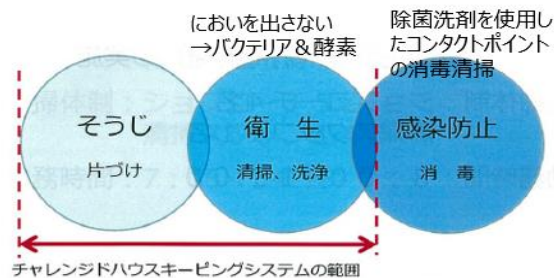
考え方

● 効率的で誰が取り組んでも「失敗しない道具仕様」→障がいのある社員と指導員がともに行う清掃

● 「そうじ」ではなく「衛生管理」

== 対応策 ==

◆ 感染防止を目的としたホスピタルグレード（クリーンルームレベル）の清潔清掃と衛生管理



◆ 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

効果

・ 除菌/消毒への期待が高い現在の状況にマッチ
・ 楽ジョブになる
・ 作業がしやすく体に無理のかからない仕様 → 高齢化にも対応

◆ 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」…仕事をユニバーサルでシンプルな業務に変えることで仕事を楽に、楽しくしようという取り組み

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。

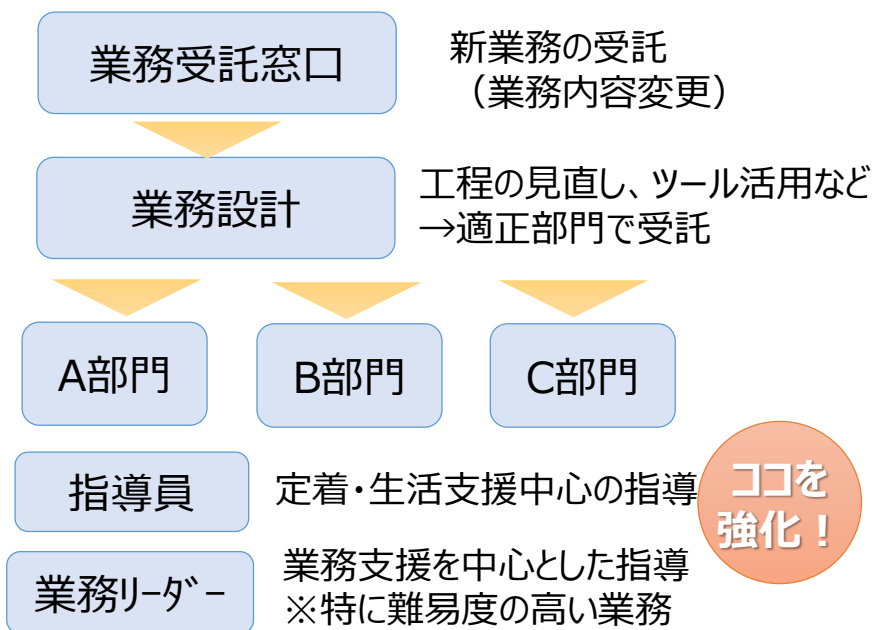
各部門での支援体制

- 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）
		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）
氏名	●● ●●	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を敏感にキャッチし、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、メール等）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

活用の流れ

スキルマップでの強み弱みの把握

ステップアップ目標の設定

面談での振り返り、次の目標設定

(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。

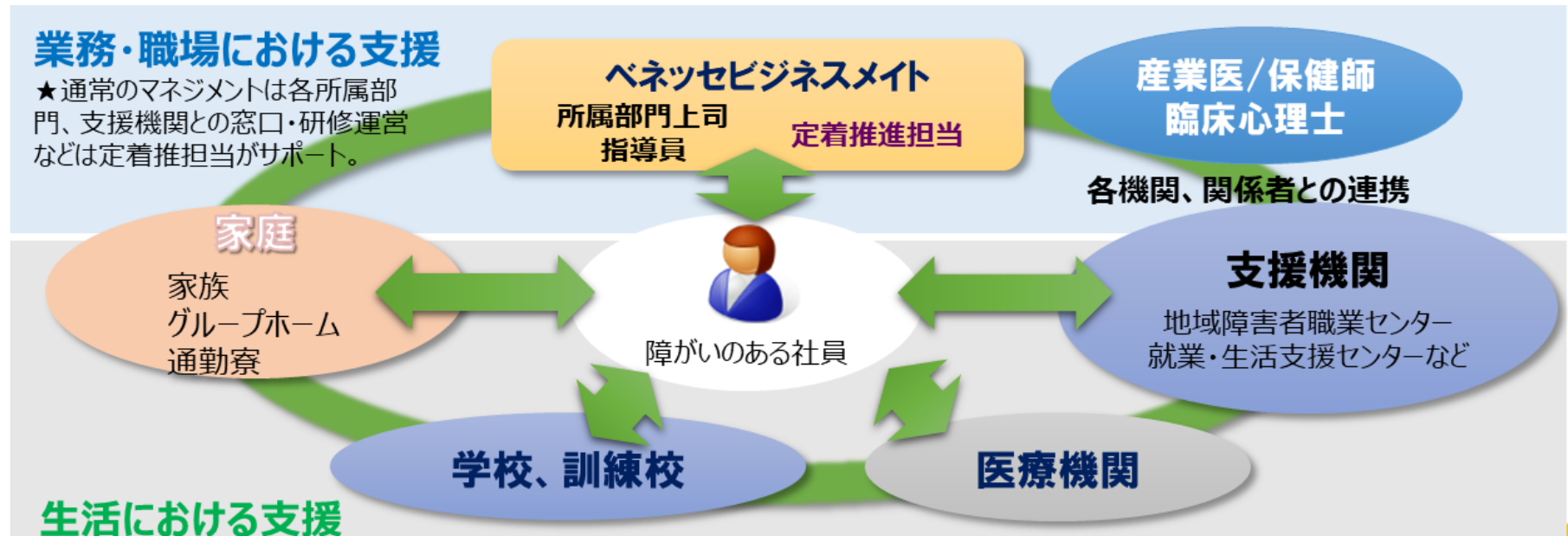


支援機関の方やご家庭との連携

・・・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。

Withコロナ

ビジネスメイトがめざす方向性

障がい者雇用の価値

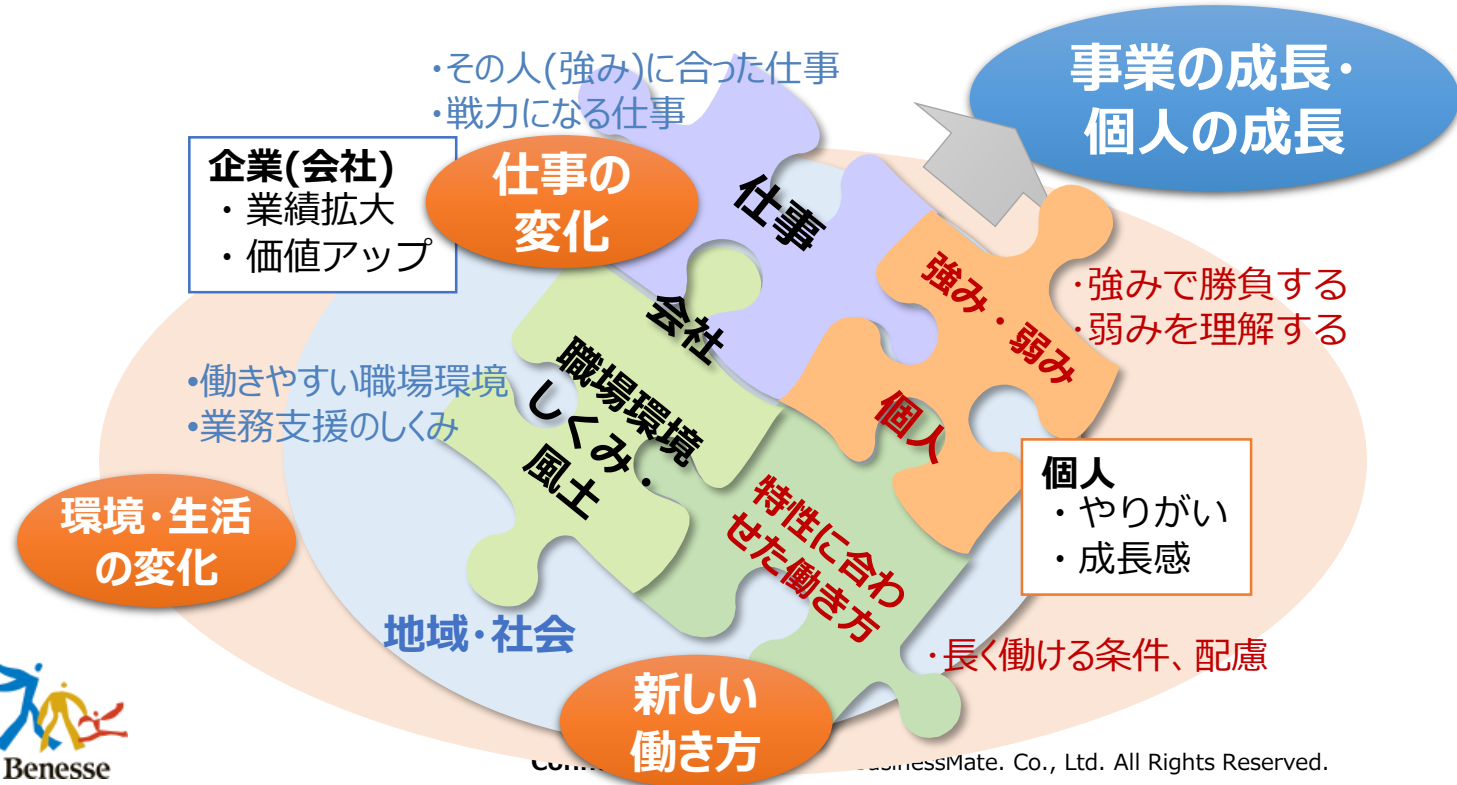
コンプライアンス
社会貢献(CSR)



「事業成長のための人財活用」→「事業成長」
「SDGs、ダイバーシティ経営」→「ブランド価値アップ」

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。



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
めざしていきたいと考えています。

今後ともご指導、ご協力よろしく願います。



EOF