「テレワーク」の導入（合理的配慮）で得られた 業務標準化・安定化・効率化！！

皆生タクシー株式会社

（その２）

皆生タクシー株式会社は、障がい者雇用に積極的に取り組まれており、２０２１年から「テレワーク」での障がい者雇用を開始されました。障がいのある従業員が、自宅で社内勤務の従業員とあたかも同一フロアで作業しているかのように、チーム作業で業務をされています。今号では「テレワーク」を導入したことによる、本人の気持ちの変化や事業所にとっての予想外のメリットなどをご紹介します。



皆生タクシー株式会社

【会社概要】

■所在地：鳥取県米子市旗ヶ崎２２０７

■事業内容：旅客運送業

■従業員数：９２名（障がい者数：３名）

【近年の取組】

・「感謝、そして親切、丁寧な人格を」、「安全輸送責任」、「政策提言と実現力」の３つの経営理念で、日々接客サービスに取り組まれています。
最近では珍しい「自動でないドア」で、乗務員が車外に出てドア開閉を行い、感謝と安全確保を日々実施されています。

・インバウンドの増加で外国人観光客のタクシー利用も多くなり、言葉の壁がネックとなっていましたが、昨年から外国人ドライバーも加わりました。フランス人ドライバーの「ラミエル・セヴリン」さんは、母国で９年間のタクシー乗務員の経験もあり、タクシードライバー不足解消に向けて、新たな取組にもチャレンジしておられます。



フランス人ドライバーのラミエル・セヴリンさん

■自宅で「テレワーク」を始めることになった時の心境をお聞かせください。



細木さん

（ご本人）

・自宅であれば車いすでの動きに慣れており、作業環境を障がい特性に合わせて整えやすいので、働きやすくなるのではないかと思いました。

・通勤に関しては、車いすでの移動なので事故などの危険に対して、不安やストレスを感じていましたが、それらから解放されるので、嬉しく思い、気持ちも楽になりました。

・家族の反応が気になりましたが、普段から生活リズムが違うことや私の仕事を優先してくれたことなどもあり、現在に至るまで特に家族からの反対やクレームもなく、仕事に悪影響が出たといったようなこともなく、スムーズに業務に当たれています。

■「テレワーク」の導入後、気付いたことや感じたことをお聞かせください。



村上課長

（ご本人）

・作業中は一人なので同僚も側にいない環境の中、お客様との電話中に即決事項が発生したら直ぐに対応できるかが不安になりました。この点については、事務所とのチャット機能を導入していただけたことで即判断を仰ぎ対応できるようになり解消できました。

・また、業務における臨場感が職場に出勤するよりも下がることや、現場のスタッフの声が耳に入らないので、少し寂しい気持ちにもなったりしましたが、チャット機能の導入とともに事務所のモニターと音声を通じて情報共有できるようにしていただけたので、心強く感じています。

・業務とは話が少しずれるかもしれませんが、職場に出勤していたころは休憩室を用意していただいて、休憩時間はそこで過ごしていましたが、自宅にいることで人目を気にすることなく横になって休めるようになり、とても気持ちが休まります！！

（事業所）

・テレワークの導入により、障がいを持つ従業員の通勤に係る労務管理の負担と、通勤時の事故などによるリスクが軽減されたことは、会社としてとても安心できる材料となりました。

・また、通常出勤の従業員が不測の事態（例えば大雪など）で出勤困難な場合も、導入したテレワークシステムを活用することにより、自宅から業務の遂行が可能となり、業務の安定化につながっています。また、テレワークの導入の際に行った業務の標準化は、社内における生産性の向上にもつながり、事業所にとっても大きなメリットとなっています。

今回の事例では、障がい者のテレワーク勤務を導入することで、ご本人が気兼ねなく休憩できるようになったこと、企業の不安解消の一端となったこと、さらに事業所全体の生産性向上にもつながっていることが印象的でした。こういった障がい者雇用における企業の合理的配慮は、社内全体の業務の標準化・見える化・安定化・安心安全化を推し進め、おのずと企業の生産（作業）性向上に繋がるのではないでしょうか。

＜お問合せ＞鳥取県 商工労働部 雇用人材局 雇用・働き方政策課
〒680-8570　鳥取市東町一丁目220
TEL:0857-26-7693　　FAX:0857-26-8169　　Mail:koyou-hataraki@pref.tottori.lg.jp