

タイトル

共通認識形成を起点に在宅勤務下の孤立予防と早期対応体制を整備した小規模情報サービス企業の取組

業種・規模

情報サービス業(デジタル制作)／約 38 名

主要課題

在宅勤務による孤立、共通認識不足、制作優先による改善活動時間不足

実施方法

ストレスチェック WEB 実施・多角的集団分析・セルフケア教育・対話可視化・産業看護職活用

改善施策

ランチタイムセミナー、管理職対話、議事録公開、チャット相談導線整備、専門職の可視化

導入

本事例は、デジタル制作を主業とする小規模情報サービス企業における職場環境改善の取組である。同社は約 38 名の従業員で構成されており、そのうち約 3 割が在宅勤務を行っていた。業務は作品単位のプロジェクト制で進められており、社員は部門の枠を越えて長期間協働する働き方が特徴である。多くのプロジェクトは 2 年以上継続する長期型であり、時間の経過とともに役割や責任が変化していく柔軟な体制であった。

同社では従業員数の増加を契機として産業医を選任し、ストレスチェック制度を導入した。制度導入後に社員数は一時的に減少したものの、クリエイターを中心に不調者が発生していたこと、さらに会社方針の変更により個々の業務負担が増加していたことから、制度運用は継続されていた。

ストレスチェックは WEB 形式で実施され、EAP 機関が集団分析を担当し、嘱託産業医が高ストレス者面談を担う体制であった。質問票は 57 項目版が使用されている。受検率は 61%であり、高ストレス判定割合は 5%であったが、面接指導の実施は 0%であった。

集団分析は部署単位だけでなく、プロジェクト単位、職位、在宅勤務者、職種など複数の視点で分析され、結果は全社員へ公開された。分析結果自体は比較的良好であり、とくに「職場の支援」に関する指標は高水準であった。しかし、企業側はこの結果とは別に、職場の実態として見過ごせない課題を認識していた。

課題

第一の課題は、在宅勤務の普及による孤立である。とくにクリエイターや在宅勤務者において、対面でのコミュニケーションが減少することで孤立が生じやすい状況が懸念されていた。

第二の課題は、社員の多様性である。同社には日本にルーツを持たない社員も含まれており、職種、文化、社会経験などが多様であった。そのため、仕事の進め方や価値観について共通の理解が十分に形成されていないという状況があった。

第三の課題は、制作業務の優先度である。同社の事業は作品制作が中心であり、日常業務では制作が最優先事項となる。その結果、職場改善のための活動に時間を割くことが難しいという現実があった。

こうした状況を踏まえ、企業は改善の方向性を整理した。多様な背景を持つ社員が同じ土台に立ち、共通の理解を持って働くことが重要であると考え、「共通認識の形成」を最初の目標として位置づけた。そして、まずは全社員を対象とした施策から取り組む方針が定められた。

転機

最初に実施されたのは、全社員を対象としたセルフケア教育であった。契約している産業看護職が講師となり、ランチタイムを活用したセミナーを計 3 回開催した。参加しやすい時間帯に設定することで、業務への影響を最小限に抑えながら参加率を高め

る工夫が行われた。また、特に参加してほしい社員が無理なく参加できる日時を調整するなど、現場の実情を踏まえた運営が行われた。

同時に、管理職向けには部下ケアに関する悩みや経験を共有する対話の場が設けられた。この場では産業看護職がファシリテーターとして参加し、管理職同士が抱える課題や対応方法について率直に意見交換を行うことができた。

さらに、職場内の対話を活性化するために「対話の可視化」にも取り組んだ。会議の議事録を社員に公開し、チャットツールを活用して誰でも質問や相談ができる仕組みを整備した。これにより、疑問や不安を感じた際に気軽に声をかけられる環境づくりが進められた。

また、産業看護職が顔出しでセミナーを実施することで、社員が専門職の存在を具体的に認識できるようになった。相談先が明確になることで、心理的な距離が縮まり、相談しやすい環境が形成されていった。

なお、この外部専門職との契約費用は月 1 万円程度であり、小規模企業でも導入可能な低コストの体制であった。

実践

これらの施策は、制作業務が優先されるという制約の中で進められた。同社にとって改善活動の最大の障害は「忙しさ」であり、作品制作が常に最優先となる現実があった。

それでも施策が継続された背景には、企業文化があった。同社のミッションは「心を揺さぶる作品を世に送り出すこと」であり、その実現には制作に携わる社員の健康が前提であるという考え方が社内で共有されていた。社員が安心して働ける環境を整えることが、結果として作品の質にもつながるという認識が、施策の継続を支えていたのである。

変化

こうした取組の結果、いくつかの変化が確認された。まず、休職者数が減少し、高ストレス者の割合にも減少傾向が見られるようになった。さらに、社員が限界に達する前に上司へ相談するケースが増え、上司から人事部門への早期連携も増加した。

また、産業看護職などの専門職が社内で認知されるようになったことで、社員が相談先を明確に把握できるようになり、相談行動のハードルが下がったと考えられる。

このように、問題が深刻化する前に相談や対応が行われる体制が徐々に整備され、早期対応につながるケースが増えていった。

現在同社では、次の段階として、集団分析で課題として示された「仕事の質的負担」や「身体愁訴」への対応について検討が進められている。

示唆

本事例は、在宅勤務環境において職場改善を進める際に、共通認識の形成を優先した初期段階モデルとして位置づけることができる。在宅勤務が広がる環境では、社員同士の理解や共通の価値観を形成することが重要であり、その基盤が整うことで組織内のコミュニケーションが促進される。

また、セルフケア教育の実施や対話の可視化といった取組は、社員が自らの状態を認識し、周囲と共有するきっかけを生み出す。さらに、産業看護職などの専門職の存在を可視化することは、社員の安心感を高め、相談行動を促進する効果がある。

加えて、本事例は小規模企業であっても、低コストの外部専門職活用により早期対応体制を構築できる可能性を示している。共通認識の形成を起点とした段階的な取組は、在宅勤務環境における孤立予防と早期支援体制の構築において有効なアプローチであると考えられる。