

有限会社 泊洋商事

～高齢者ならではのきめ細かいサービスを提供～

◆会社概要◆

本社	徳島県阿南市
創業	1972（昭和45）年
従業員数	95名（2007年1月1日）
事業内容	清掃管理業務、設備管理業務、環境衛生管理業務、クリーニング等

1. 企業の概要

同社は、1972年に創立された企業で、現在は、大きくビルメンテナンス事業部とクリーニング事業部の2つの事業部がある。ビルメンテナンス事業には、①清掃管理業務（床面、壁面、扉、什器、備品など立体的に気を配って美観・衛生を維持する業務）、②設備管理業務（ビル内の設備機器の運転・監視・点検・設備保全、記録の分析・保存等をする業務）、③環境衛生（ビル内環境を衛生的に管理維持する業務）があり、クリーニング事業と合わせた4本柱で事業を推進している。クリーニング事業は3年前に2つ目の工場を稼働させており、売り上げ的にも伸びている事業である。

従業員数は95名で、正規従業員は45名、パート・アルバイトは50名在籍している。50歳以上の従業員が半数程度である。

同社では、特殊な清掃を請け負わない方針で事業展開しているため、仕事の内容は、現場において多少の違いがある程度で、基本的にはどの現場でもほぼ同じ作業内容となっており、大きく異なるのは労働時間だけと言っても過言ではない。

同社の取組は、現場で必要とされる労働時間と従業員が希



望する労働時間をマッチングさせることで、顧客には適切なコスト削減を、従業員には雇用機会を、同社には利益を生み出す三方一両得のワークシェアリングの取組である。

2. 高齢者雇用を始めた背景・目的

同社で高齢者を採用し始めたのは、創立から10年程度経過した頃である。時期としては、ビルメンテナンス事業を始めた頃であるが、特に事業展開と関係があったわけではなく、必要にせまられて雇用するようになったということが実態のようである。同社の事業には絶対的なマンパワーが必要であり、その結果、働いてくれる人なら年齢を気にせず活用した結果ということかもしれない。

3. 高齢者雇用制度（慣行）の概要と導入プロセス

同社には、特に高齢者のための制度があるわけではなく、短時間勤務者は全員、同じ制度で取り扱われている。ただし、同社には高齢者が多いため、結果として高齢者の雇用・活用に結びつくような制度となっている。

同社が提供している日常清掃の作業にはそれほどの特殊な技術は必要なく、どちらかと言うとマンパワーの確保が必要となる業務である。50歳代で入社してもその後10年以上働いてもらえる職場であるため、働き続けてもらうことを念頭に柔軟な働き方を提供しているとともに、働きやすい環境づくりを目指している。同社では、いったん退職した従業員が、退職事由が解決した後に、復職してくることもあるそうだ。働きやすい環境がつけられている実証となるのではないかと。

現在、契約期間は各個人でまちまちであるが、同社では、できるだけ1年契約にしようとして取り組んでいるところである。

4. 高齢者雇用を行っている職務・勤務形態・労働時間・処遇等

60歳以上の高齢者は、ビルメンテナンス事業の日常清掃を中心とした職務に就いている。勤務形態も直行直帰で、基本的には決まった現場に行くことになっている。日

常清掃の特徴は、「毎日、その場に行って仕事をきちんとする」ということであり、高齢者は突発的に休んでしまうことが若年者より少なく、休む必要がある場合は事前に言ってくれるため、日常清掃業務を担当するのに向いているとのことである。

同社の労働条件等は、特に高齢者のための制度ということではなく、短時間勤務をしている全員に適用されている。勤務時間は現場によってバラバラで、現場で清掃に必要とされる時間が、その現場での労働時間となる。ただし、同社では、1日6時間以上の勤務は設定しない方向で勤務シフトを組んでいる。

さらに、同社では、勤務時間は、原則として本人の希望を最大限にかなえる方向で調整し、その時間で作業できる現場を割り当てるようにしている。高齢者の場合は体力的にも、昼間で短時間という要望が多いようである。

賃金は、地域の最低賃金や相場を目安にして決定し、採用時に明示している。定期昇給はなく、顧客との契約単価により時給が変動することもあるが、昔からの付き合いのある顧客に関しては、契約金額がほとんど変わっていないため、時給も現状維持であることが多い。また、同社では現場の近くに住んでいる人を採用しようとしている。そのため、現場によって採用が厳しい場合は、時給単価が他の現場と異なることもある。



5. 高齢者雇用を行っている従業員の特徴

門田社長は、「ベテラン従業員は、自分の家を掃除してくれる感覚で、仕事でも掃除をしてくれる。生活の一部であり、四角いところを丸く掃くようなことはしない。若い人とくらべると、心構えを教えることはほとんどない」と、同社で働く高齢者の特徴を表現している。また、若い人が担当している職場では、置いてある物を動かして掃除をしない等のクレームが発生することもあるそうである。

また、高齢者の場合、「この仕事を逃すと他に仕事がない」という切実感から、勤務が長続きするということもあるようである。若年者の間では、まだビルメンテナンスに関する認知度が低く、若い人がやるような仕事ではないとされ長続きしないという傾向もあるようだ。

6. 高齢者雇用制度導入後の変化や影響

特に高齢者雇用制度導入後ということではないが、働き手が確保しにくい環境で、高齢者をビルメンテナンスの日常清掃に集中投入できるため、クリーニング事業に若い従業員を配置することができるのは、事業の発展に対しても良い影響を与えていると思われる。

また、残業は、顧客にとっても同社にとっても従業員にとってもマイナス面があるため、基本的には契約時間で仕事が終わり、残業は発生させないことを前提に、要員計画をし、シフトを組んでいる。その結果として、残業が発生すれば、従業員の「手が遅い」のか、「仕事が増えている」のか、「トラブルが発生した」のかが、本社にいてもすぐにわかるようになっている。

7. 高齢者雇用や高齢者の職域開発についての工夫



新規に採用する場合、同社では、過去の経験から、57～58歳が上限年齢であると考えている。ビルメンテナンスの経験がまったくない人でも、それぐらいの年齢までであれば採用しても問題ないが、60歳を超えると日常清掃の業務に慣れることが難しくなるようである。

同社の採用の中心となるのは、ビルメンテナンスの未経験者で、その多くは女性である。「家庭に入っていた人やそれまでも仕事で体を使っていた人が多い」と門田取締役は語る。担当者の入れ替わりが激しいと顧客に対する印象も悪くなるため、採用時には、試しに作業をやってもらい、できるかどうかを本人にも判断してもらっているとのことである。同社を取り巻く労働市場は狭いため、同社の仕事に適さない応募者についても、丁寧な対応をしていることが伺える。

また、「日常清掃の業務は65歳になっても十分働ける」と門田社長は言う。「定年はあるようでないような状態」と門田取締役は言っており、例えば、68歳のパート従業員が同社では一番の働き者で、辞められると困るというような状況も生まれているそう。

ただし、70歳前後になると労災が増える可能性があるとのことなので、雇用を継続できる目安は、一般的にはそれまでの年齢になろう。

同社の労災対策は徹底しており、労災が発生しやすいような現場には、なるべく 55 歳以上の従業員は配置しないようにしている。顧客が労災の発生に特別厳しい現場については、無理な姿勢になる作業が完全になくなるように工夫している。しかし、体を動かす仕事は何が起こるかわからず、「労災は、何と言っても本人が一番つらいので、発生させたくない」と門田取締役は語る。そのために十分な安全教育を実施し、きちんとした安全意識を持ってもらえるように努力しているとのことである。

8. 問題点と解決方策・今後の課題

ビルメンテナンス事業では、現場によって大人数であったり 1 人であったりといろいろな現場があり、ある現場では、高齢者同士の人間関係が問題になる場合があったとのことである。現場で一緒に働いている主任が、トラブルを起こした従業員と 1 対 1 の対応ではなく、他のパート従業員がいるところでいろいろな注意等をするようになり、トラブルを減少させたということがあった。この問題解決力がある主任も高齢になっており、次の主任を誰にするかも課題となっているとのことである。

逆に、1 人で働く職場では、高齢者の旺盛なサービス精神がかえって仇になることもある。例えば、契約していない簡単な仕事を引き受けているうちに、同社の従業員がその仕事をやるのが当たり前となり、残業が発生したりしてしまう。これは、顧客からの依頼事項はすべて本社に確認させることを徹底することで、解決している。

一番大きな課題として、同社は地方にあるため、「仕事はあるが働く人がいない」という状況を何とかしたいと考えている。募集をしても勤めてくれる人はなかなか見つからず、仕事が増えると労働力不足という問題に直面してしまう。人手が限られてしまう状況下では、将来的には仕事の選別をせざるを得ないことになってしまうかもしれないとのことである。

