

事例研究

重度身体障害者を テレワークで活用

保険調剤薬局業界初の
特例子会社として重度
身体障害者雇用のモデ
ルとされるのがクオー
ルアシスト。その具体
的なあり方について
訊いた。

クオールアシスト株式会社

- 設立 2009年
- 本社 東京都中央区
- 業種 各種ポスター・チラシ・名刺制作、印刷、ホームページ制作・管理等
- 従業員 51名

クオールアシスト株式会社は、全国に保険調剤薬局を展開するクオール株式会社（現クオールホールディングス株式会社）の特例子会社として、2009年に設立された。

現在は約50名の重度身体障害者を在宅で雇用し、先進企業として注目されている。

調剤薬局というビジネスの特性上、障害者雇用をするといっても、薬剤の扱いや薬局スペースの課題もあり、車いすを調剤室に入れて仕事をこなすことはむずかしい。

そこで調剤薬局内の業務で外部に出せる仕事を考えたとき、薬局で働く従業員の勤怠データの入力関連業務を集約すれば基幹的業務になるのではという発想からスタートしたという。

次第にマニュアルや各種資料作

成、アンケート集計等のデータ入力業務へと拡大。加えて、イラスト・デザインやWeb制作も開始。チラシデザインや小冊子印刷、年賀状の作成と、Web販売などにより、グループ外からも仕事を受けている。

「特例子会社にしたのは、クオールの就業ルールに在宅勤務を当てはめることが無理だったからです。特例子会社にすれば個々の障



青木英代表取締役社長

害状況に合わせた独自のルールがつくれるので、在宅社員を守ることにつながります」（青木英代表取締役社長。以下、発言は同氏）
青木社長自身も首に障害を持っており、重度身体障害者の活躍する場を広めたいという思いは強かった。

それぞれの自宅 で就労環境を工夫する

東京本社には6名が勤務する。在宅社員は北は北海道、南は宮崎まで15都道府県に在住し、そのほとんどが1級もしくは2級に認定されている重度身体障害者であり移動困難者でもある。

障害の内容も脊椎・頸椎系、内部疾患、特定疾患や難病など様々だ（図表1）。

平均年齢は40代前半だが、一昨年は大学新卒者、ことしは高校新卒者を採用した。60代まで幅広く雇用しており、特例子会社の設立以前からグループで働いている社員もいるという。

在宅社員にノートPCとVPN（仮想プライベートネットワーク）の専用通信回線を貸与し、自宅のWi-Fiと接続し、社内のやり取りを専用回線にすることで、外部への情報漏洩を防いでいる。

「入力業務、イラスト・デザイン、Web制作と業務内容によって3つのグループに分けています。テレワークということで個別仕事のイメージが強いかもしれませんが、当社ではグループワークになることが多いです。1つの案件に担当者が3〜4名、多いと7〜8名が組むこともあります」

図表1 テレワークによる雇用実績の例

地域	抱える障害	担当業務
北海道	脳性マヒ	就労データ入力
群馬県	筋ジストロフィー	Web制作
神奈川県	先天性脊髄骨端異形成症	データ入力、イラストデザイン
宮崎県	脊椎損傷	ホームページ制作、CMS構築
	関節リウマチ	ホームページ制作等
	人工透析	データ入力、イラストデザイン

業務内容によっては個人PCを利用。在宅社員は個々の障害や体の可動域に応じた就業環境を考えて整備している。

スティックを口でくわえてPCを操作したり、首の動きを感じする赤外線操作システムや指が麻痺している場合はトラックボールなどを活用している。最近はクラウド

下の活用でデータ共有が容易になり、在宅での就業に適した技術が増えてきている。

頻繁ではないが、家族や地域支援機関との連携を図るため青木社長が自宅訪問を欠かさず実施する。現場を見て、就業環境の課題に気づくこともある。

業務理解ができているのに入力ミスが多い社員を訪問し、仕事姿勢を後ろから観察したら、体の動きの違和感からモニター画面が視界から消えていたことなどに気づき、各機器の位置や車いすの位置を変えたこともあった。それによって正確性とスピードを改善、疲労軽減の効果もあったという。

「一般的に福祉機器は高価なのでDIYで可能な工夫は自ら行ないます。作業療法士へLINEで動画を送りアドバイスを受けて、ご家族と協力して姿勢をコントロールしたり、家電量販店の各専門の方にモニターの適正サイズなどを教えてもらうこともありました。いまでは、とても大切な雇用管理ノウハウになっています」

現場での小さな工夫の積み重ねが、身体的ハンデの克服と能力開花を引き出していることが伝わってくる。

OJTまで テレワークで行なう

業務の打合わせの大半は、Web会議システムで行なわれる。

会議システムは、OKIグループの特例子会社として障害者在宅雇用で実績の高いOKIワークウェアが開発した「ワークウェアコミュニケーション（以下「WWC」）」を利用している。100人が同時接続可能で、音声とチャットでやり取りができるコミュニケーションツールだ。

普段の業務では、音声やメールなどでコミュニケーションを図るが、映像を使用しない点が、同社のマネジメントの特徴といえるだろう。

これは第一に、プライバシーへの配慮だ。

顔を出すこと自体を嫌がる社員も多く、また生活空間が丸見えになる可能性があるからだ。また、地域によっては通信環境の問題で、映像でのやり取りが困難なこともある。

「映像があると、見えることによって誤解やすれ違いが生じたり、集中力が低下します。音声だ

けだときちんと言葉にするので、大事なことが伝わるんです」

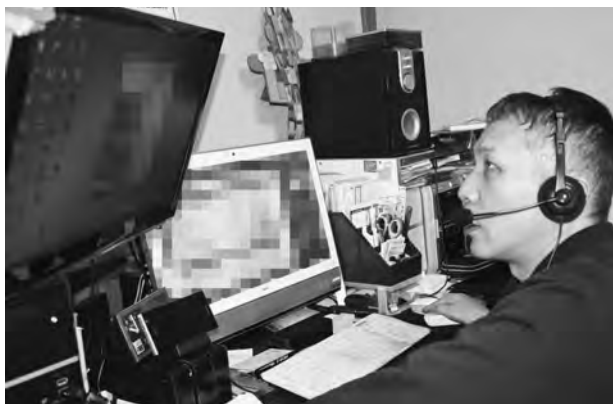
話し方やメールでの伝え方が悪ければ、要領を得ない回答しか返ってこない。会話でのコミュニケーションに慣れてくると、文章への落とし込みも上手になってくるという。

クライアントとの間には、コーディネータのような立場を挟まない。調剤薬局や関連会社、あるいは外部からの依頼者と直接やり取りをするため、コミュニケーション能力の研鑽も不可欠だ。

新入社員のOJT等もメールとWWCを使用する。社員が入社すると、研修担当者を決めて1対1で行なわれる。在宅同士なので同じ画面を同時に見ることはできないが、データ入力をした結果を研修担当者がチェックして指導を重ねていく、という形だ。

就業データ入力について、調剤薬局から送られてくるデータに就業規則上の不備があった場合などは、薬局にフィードバックし修正を依頼することもある。

また、同社が手掛けている業務の1つに、薬局周辺マップの作成がある。処方元を中心にクオール薬局と他社の薬局をマップにして



DIYの工夫を重ねてテレワークの環境を構築

患者に配布している。

「周辺マップを作成する際にはIllustratorを使用しています。まずは、Illustratorの最低限のスキルを身につけるために、マップづくりのマニュアル作成に取り組んでもらいます。その内容を先輩社員が教えたり、新人の質問を受けたりして進めていきます。未経験者でも2か月程度で作成できるようになりますね」

眼科のポスターには避けるべき色があるなどの情報を共有して、患者への配慮を作業のなかから身につけていく。

経験者よりも初めての人のほう

が経験が邪魔しないぶん、かえって早期に戦力化できる部分もあるという。

研修が終わっても師弟関係は残るので、わからないことがあったときはその都度師匠に聞くこともできるし、社員間で相互に助け合う意識は強い。

テレワークの就労条件は、コアタイムのないフレックスタイム制。朝8時から夜22時の間で1日6時間、8時間働き、出勤・退勤はインターネット上のメールで報告、業務の進捗状況や健康状況을把握している。

在宅社員は、リハビリや通院などを優先しながら月140時間、170時間程度の労働時間を設定し、毎月25日に翌月分の予定を提出している。

「重度身体障害者は入浴などの生活介助や定期診察が多く、健康者のような働き方はできません。ちよつとした休憩でも車いすからの乗降含めて10分以上かかってしまいます。1日標準6〜7時間の設定ですが、実質的な労働時間はそれよりも少ないでしょう。それでも実績は十分だと思います」

もちろん法定のルールは遵守しているが、普段はなるべく有給休

暇は使わないようにスケジュールを組んでいる。何らかの理由で入院すると入院期間が長くなる傾向があり、できるだけ有給休暇で対応していかないと、経済的な負担が生じることがあるからだ。重度障害者特有の配慮といえる。

一方で、同社は事業を行なっているのであって、「福祉」ではないという意識が強い。

「助成金の利用は他の障害と異なり限られています。それを受けている間に一人前になってほしいですね」

健康者が1000の仕事をして、障害者が同等の量の仕事ができるかといえば、それが厳しい。それを考慮すると健康者と同じ待遇にはしにくい。

月給制の給与は東京都の最低賃金を全社的に適用し、その他、消耗品や光熱費としての手当を支給している。

働き続けるための 周囲との連携

働くうえで一番気になるのが社員の健康だ。急に体調が悪化する可能性もある。

そのため青木社長含め担当者が

各家庭を訪問し、本人・家族、地域支援機関と面談を行なう。

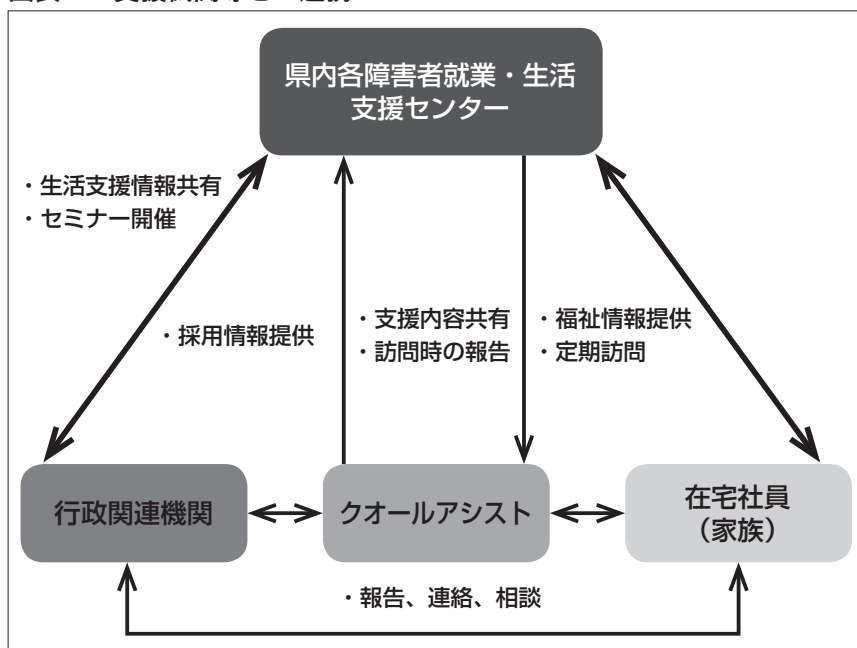
特に各地域の障害者就業・生活支援センターや行政機関との協力関係を構築し、それぞれの役割のなかで支え合っている(図表2)。

特例子会社の役割として、親会社・グループの法定雇用率達成がある。調剤薬局業界ではM&Aなどで母集団が急増することがあり、クォールでも過去には700名ほどの増員となつて、対応に半年を要したこともあったそう。採用については、青木社長がすべてを担当している。

そもそも、重度身体障害者はハローワークに向くこともままならない。そのため青木社長自ら、各地のハローワークや就労移行支援事業所、特別支援学校、自治体関連部門、リハビリ系病院などを訪問し、独自の採用ネットワークをつくつてそのパイプを徐々に広げていった。

「採用の基準は人柄がよいことです。特にパソコンを触つたことがなくても、そういう人は成長が早い。一方で、特別な技術を持った人に出会うこともあります」学校の相談に乗つたり、支援先からの問合せに応じたり、面接自

図表2 支援機関等との連携



社員総会は大切な交流の場

社員のなかには、難病による症状が進行する者もいる。そうした社員も、頑張れるうちは頑張っしてほしいと考えている。「1日でも長く勤務してほしい。これがグループとしての想い、そして願いです」

（構成＝富重雅也）

体が採用につながらなくても別の機会が生まれ、思わぬところから、素晴らしいイラストが描ける、動画編集ができるなどの特別な技術を持つ人に出会えることがある。

「ネットワークを広げていくと『すごい人がある』という情報が挙がってくるがあります。そういう出会いが、この仕事の醍醐味の一つかもしれません」

通常、音声やメールでのやり取りが主体だが、社員全員が顔を合わせる機会として、年1回、社員総会を開催している。

研修・グループワーク、懇親会

直接顔を合わせる社員総会

などが開催され、年間を通じたMVPなどの表彰も行なわれる。付き添いの家族や支援者を含めて100名ほどが集まる。いつもは会えない仲間と交流ができるということ、社員はみんな楽しみにしているという。

総会の会場探しや車いすで宿泊できるホテルの確保など、インフラがまだまだ不足している部分も

あり苦労も少なくないが、利用している施設は親身に対応してくれるそうだ。

◇

厚生労働省の方針として、近年は精神障害者や知的障害者の雇用を積極推進する施策が行なわれているなかで、重度身体障害者の支援はほとんどない、と青木社長は指摘する。

それだけに、重度身体障害者の雇用にこだわりたいという。

「特別支援学校を出た軽度知的障害者の生徒は、ほとんどが就職できます。就職に必要な専門教育を受ける環境があるので、卒業すれば即戦力です。一方で、肢体不自由者は進学を除いた就職率が5%程度しかない。大半が福祉就労に流れている。これは問題だと考えています」

そして青木社長は、こうした状況を改善するための提言なども積極的に行なっている。