

家にいながら会社員意識を スキルより人柄重視で採用

—クオールアシスト株式会社—

職場
ルポ

●特集●在宅就労



(文) 清原れい子 (写真) 小山博孝



取材先データ クオールアシスト株式会社(クオール株式会社特例子会社)

〒160-0004 東京都新宿区四谷1-17

TEL 03-5363-3379 FAX 03-5363-3389 <http://www.qol-assist.co.jp/>

■代表：代表取締役社長 宮澤聡一

■設立：2009(平成21)年2月

■資本金：2000万円

■事業内容：グループ内業務代行(ホームページ作成、パンフレットなどのDTP作成、グループ内業務データの入力など)

Keyword：身体障害、聴覚障害、肢体不自由、難病、特例子会社、情報通信業、障害理解、職務創出、業務体勢の工夫・改善、勤務時間の配慮、職場環境の整備、障害者就業・生活支援センター

POINT

- ① 残業をさせず身体を自己管理
- ② 先輩と後輩が「師弟関係」を組む
- ③ 自宅の就労環境を整える



クオールアシスト本社事務所

データ入力を在宅で

調剤薬局の運営や医薬品の販売などを目的に、1992（平成4）年に創業した「クオール株式会社」。設立後、急速に発展し、全国で474（2013年9月6日現在）の調剤薬局や売店を展開する。従業員は約3千人。社名は「Quality Of Life」の頭文字をとった。同社は、薬局などで障害者を雇用しにくいことから、在宅雇用を基本とした保険薬局業界初の特例子会社「クオールアシスト株式会社」を2009年に立ち上げた。障害者法定雇用率の2%をクリアしている。

クオール人事部でクオールアシストの設立にかかわり、現在は取締役・在宅事業部長を務める青木英^{えい}さんに話を聞いた。「薬局運営の現場では、薬剤師という職業柄、知的障害や精神障害の方では難しい面が多くあります。軽度身体障害の方は、求人しても応募がありません。会社として障害者雇用を考えたとき、業務の候補となったのが親会社の勤怠（就業管理）のデータ入力でした。高齢・障害・求職者雇用支援機構のアドバイザーから在宅雇用に取り組む特例子会社『沖ワークウェル』を紹介していただき、重度障害者を在宅雇用する特例子会社の設立を考えました」



青木英取締役・在宅事業部長

クオールアシストは重度障害者7人でスタート、現在29人が働く。28人が在宅勤務で、関東圏のほかは北海道と静岡県に1人ずつ、宮崎県に5人在住している。

「宮崎県では、雇用後のフォローをしていただけの障害者就業・生活支援センターの態勢が整っています。宮崎県庁は障害福祉課に障害者就労支援担当をおき、雇用と福祉がワンストップなのです。在宅雇用は、就労とともに生活支援が欠かせませんが、『重度身体障害者は経験が少ないうえに』という理由で、支援センターになかなか引き受けてもらえない現状があります」

ほとんどの人が障害者手帳1、2級の重度認定者で、障害は頸髄・脊髄損傷系、人工透析、心臓疾患、難病、先天性の脳性小児まひなどだ。6〜7割の人が車いすを使う。男女比は半々を目指しているそうだが、現在は6対4で男性が多い。「平均年齢は35歳以上。働いた経験がある中途障害の人が多いです。進行型の

病気で症状が重くなり、通勤が大変になってきたので、在宅へ切り替えたといい人が何人もいます」

打合せはウェブで、出勤は年1回

クオールアシストの業務は、就業管理のデータ入力をベースに、その他のデータ入力、ウェブ制作、イラストデザイン制作など。入力業務のパソコンは会社から貸与、ポスターやウェブ制作などでは個人のパソコンも使う。出勤は年1回、11月の社員総会のみで、仕事の打合せはウェブ上で行っている。

「IT技術の進歩で、在宅雇用が可能になりました。事前にデータを送り、予習したうえでミーティングに入れば、だいたいのことは解決できます。自分の業務を効率よく進めるには、相手にきちんと伝わる文章を書くこと、相手の話を聞き、整理して理解するなどのミーティングのスキルが必要です。イラストデザインなどは直に薬局の依頼主と打合せをすれば、意外と早くすすみます」

勤務時間は8時から22時までのフレックスクス制。その間に6時間から8時間のシフトを自分で組む。契約社員で月給制。もちろん最低賃金を上回る。

「午後や夕方に通院する人もいますので、起床介助や食事が終わる8時からの



本社事務所内でも、精神障害者、人工透析者の2人が働いている

ほうが、勤務時間を確保しやすいのです。重度の身体障害で、可動域の狭い人が多いので、1つのイラストを作るにも時間がかかることが多いですから、できるだけ納品までの期間を配慮していただくようお願いしています」

本社では、親会社からの出向者2人と精神障害者1人、在宅と出勤が半々の人工透析者の1人が事務や印刷加工などを行っている。シール張り、封入などの作業は障害者施設に外注し、印刷物も大量の場合は外注する。

師弟関係構築で不安解消

青木さんは、在宅雇用を進めるうえで、「雇用管理・コミュニケーション・情報セキュリティ・研修」の4つのポイントをあげる。

「採用は、事前に履歴書を送ってもらい、その方の障害や難病についての知識を持ってから面接を行います。本人の身体機能面、体調などをきちんとつかんで、物理的にできる業務とできない業務を考えます。そのうえで就業環境を整備しますが、重度の方たちは体調管理が欠かれません。雇用管理に関しては当初苦労しました。採用説明会から自己管理について徹底して説明し、就職後も『報告・連絡・相談』を徹底しましたが、2年ぐらいは安心できませんでした。いまは業務

上の問題やストレス、体調変化、業務の進捗状況、ご家族の様子などを早い段階で察知できていると思います」

在宅社員の横のつながりを構築するため、最初は本社主導でメールのやりとりを働きかけた。

「5人以上になれば、横のつながりが必要になると考えましたね。コミュニケーションは、思ったよりうまくいっていると思います。社員だけが見ることができるホームページに各人の自己紹介を載せていますので、顔を合わせていなくても人柄や雰囲気は大体わかるようです」

同性の先輩と後輩が「師弟関係」を組むことで、顔を合わせない不安を取り除くようにも配慮した。

「初めて在宅で働く新人は不安だと思えますから、メインのデータ入力業務で、遠隔（在宅社員間）OJTの師弟関係を作っています。在宅勤務心得も師匠から弟子に伝えてもらいます。仕事の環境面に慣れてからグループワークに少しずつ参加してもらい、今後やりたい分野も考えて所属を決めています。社員が増えていくと共同作業も増えてきますので、ウェブ会議システムを使ってコミュニケーションを図り、研修を行っています」

弟子から師匠には、会社にいないこととの相談もあるようだ。師弟のマッチングは、面接時の印象をもとに青木さんが行っている。

「基本的には、弟子のキャラクターから師匠を選んでいきます。同じ趣味を持っている、同じアーティストが好きとか、そういう師弟もありです。師匠は、弟子を指導することを通して、自分がきちんと業務を理解しているかの確認もできます」

情報セキュリティに関しては、心配しなかったという。

「情報漏洩は、会社で得た情報をパソコンやUSBに記憶させ、それを通勤や外出時に紛失するのが大半です。在宅の場合は、その情報を最低限しか提供せず、外からのアクセスが難しいVPN接続（バーチャル・プライベート・ネットワーク）を利用すれば、情報漏えいは最小限にすることができます。社員のモラルが大事ですが、働くのが難しいと思っていたのに在宅で働いているという気持ちがあるので、責任感があり、ルールはよく守ってくれます」

スキルアップ・研修はウェブ上で行っている。

「データ入力に関しては会議システムをつなぎ、師弟でやりとりします。ウェブ制作やイラストデザインは、作ったものを先輩社員に見てもらって修正指導を受けるのが上達の一番の早道ですね」

障害の進行で在宅勤務に

青木さんは、交通事故にあって脊椎を



神奈川県厚木市の自宅で仕事をする
河村恭子さん

「いまも松葉づえで少しは動けます。でも危ないので、在宅勤務はとても助かります。自分でシフトを組めるので、通

痛めた。障害者手帳5級で、後遺症がときどき出る。だから、在宅の障害者たちとは比較的近い立場で向き合っている。青木さんの案内で、在宅で勤務する2人の仕事を訪ねた。

河村恭子さん（38歳）は、玄関をスロープに改装した自宅で働いている。2010年に病気の進行で脊髄を手術、松葉づえの生活から車いすになった。復職したが身体に負担がかかり、在宅勤務を考えた。入院した神奈川県川崎市ハビリテーション病院職能科でクォールアシストを紹介され、2012年に入社した。



院も有給を取らずにすみませす。そのぶんをほかの日に働き、月合計で勤務時間を合わせられるので助かっています」

以前は、農協で事務関係の仕事をしてきた。いまは在宅事業部イラストデザイナーのデータ入力を行いながら、イラストデザイナーを担当する。昨年の年賀状のデザインは、使われた回数ナンバーワンになった。

「デザインは入社してから勉強を始めたので、まだまだ勉強中です。以前の勤務体系を変えなくなかったため、8時から17時まで仕事をしています。プライベートの空間で仕事をするのは、休みをとるのが難しいですね。集中して身体が痛くなったり、しびれてきてから休憩するほうが多いし、17時までと決めていても仕事を続けてしまう。忙しいと、休みの日もメールが気になります」

「残業は原則、させていません。身体のことを考慮すると、マイナスしかありません。そこが自己管理です」と青木さん。

河村さんは後輩の師匠を2回務め、信頼する師匠もいる。

「師匠になるのはいい経験になります。また、私の師匠にはとてもよくしていただいています。自分に師匠がいて弟子がいるというシステムは、安心感があります」

最近まで師弟関係だった人とは、2人とも「ゆず」（日本のフォークデュオ）のファンだったことがわかり、コンサート会場で初めて対面した。

「趣味を楽しむためにも頑張っって働きたいです。チームでやる仕事が多いので、メンバーが増えれば良いなと思います」



工作中的河村さんと、河村さんが制作したチラシ





入社1期生の村上真一さん（44歳）
ウェブデザインのリーダーとしても活躍

ます。他社の在宅勤務の人といろいろ話をすると、私は恵まれていると思います」

パソコン2台を使いこなす

高台に立つモダンな一軒家。村上真一さん（44歳）の仕事場は、ホームエレベーター付きの自宅2階にある。村上さんは大学を卒業する23歳のとき交通事故にあい、頸髄損傷になった。学生時代はバンド活動でキーボードを担当。音楽の道に進もうと思っていた矢先のことだった。

「入院中からパソコンのシンセサイザーで作った曲を仲間提供していましたが、1年に1曲しかできなくて、音楽で生活していくのは断念しました。その後は絵を描けるようになり、アルバイトでポスターや事業所のパンフレットをパソコンで作成していました」

安定した仕事に就きたいと思い、河村

さんと同じ神奈川リハビリテーション病院で相談して、2008年11月に1期生として入社した。「設立のとき、ウェブ制作ができるのは彼しかいませんでした。ウェブのリーダーです。彼がいなかったらウェブの業務はなかったでしょう。障害が一番重いので、彼を



基準に考えれば、会社としてどうケアすればいいかが見えてきます」と青木さん。

電動車いすで作業しやすいように、デスクは特注。会社と個人のパソコンを使いこなす。口にくわえたスティックでキーボードを打ち、データ入力業務とホームページ制作を担当する。

「やりたい仕事に就けて、よかったと思います」と話す村上さんは、首から下を動かすことができない。1週間のスケジュールは、月曜日は立位リハビリを受け、仕事は夕方5時から。火木土は午前



口にくわえたスティックでキーボードを打ちながら仕事する村上さん

中に入浴介護なので、1時半か2時半に仕事開始。金曜日は朝10時半から夜遅くまで仕事をする。

「22時まで働いて1カ月の勤務時間数を確保しています。安定した収入があるので、障害者だからという引け目もなく充実しています。仕事は続けられる限り、ぜひ続けたいです」

テレビやエアコンのスイッチは、音声パソコンで操作する。趣味は好きなミュージシャンのライブを聞くこと。ヘルパーやボランティアが運転するリフト付き



村上さんが制作したクオールアシスト社のホームページ



村上さん宅

の車で、東京へ出かけていく。
青木さんは会社として、社員の社会参加活動を積極的に応援したいと考えている。

「小学校で心のバリアフリーを伝える授業の講師をしたり、河村は病院での研修会の発表者を務めました。パワーポイント（プレゼンテーションのためのソフトウェア）で発表資料を作るのも勉強ですから、ボランティアは業務です。仕事充実すると余暇も楽しめると思いません」

自社のホームページには、社員の生き生きとした声がかつている。

不安のないルール、仕組みを

クオールアシストは設立5年目を迎えた。この間の経験から、在宅雇用で考慮すべきことをあげてもらった。青木さんは、採用時には必ず採用予定者の自宅を訪ねている。

「在宅雇用は、生活のなかに仕事の場をお借りしているわけですから、面接時や契約時に必ず自宅に行つて、就労環境のチェックをします。仕事中はできるだけ部屋に入らない、体調面に何かあったらすぐ連絡してほしいなど、ご家族にも協力を求めます。もう一つ、先に仕事を考えてから、在宅雇用をしてほしいですね」

在宅雇用のメリットは、インフラさえあればどこでも採用できること。デメリットは即対応ができないことだという。

「たとえばご両親が倒れたとか、遠方の在宅勤務者に何か起これば、ウェブ上では対応できません。そういうとき、就業・生活支援センターに対応していただけるのとありがたいですね」

対面へのこだわりや不安から、在宅雇用を取り入れても週1回、月1回は出社という条件の会社もある。

「会わないと不安だというのはごく当たり前の感覚だと思います。目の前に人がいないという状況をどう考えるかは相違みでしたが、会社がいかに在宅社員を信用するかだと思います。在宅の管理者になって、管理できるものと思えないものははっきりしていると思えました。勤務時間内に姿勢が辛くなったらベッドで30分ぐらい寝てもいい。そういうことは本人に任せたいほうがいいと思つています。障害者側の立場から不安にならないようなルール作り、仕組みを考えていけばうまくいくと思います」

その関係を築くことができるように、面接時にはスキルよりも人を見る。

「スキルではなく、人柄で採用します。スキルは磨けば伸びますが、人柄はなかなか変わりません。家にいながらも、会社員としてのバーチャル的な感触を持つてもらえると、仕事の責任感が違います」

これまでに退職は6人。体調不良が半数、仕事についていけないが半数だった。「自分にバリアを作つて、フルタイムはできないという障害者もいます。そういう人は何をやってもうまくいかないのではないかと思います。やってみて調整する工夫も自己管理のひとつです」

テレワーク推進賞（日本テレワーク協会主催）で、一昨年は「重度障害者の在宅雇用」をテーマに優秀賞。昨年は「テレワークを利用した重度障害者のOJTと事業スキル向上について」で奨励賞を受けた。会社は、黒字経営を続ける。

「社員から、働くことが難しかったのに働かせてもらっているという意識を感じます。こちらも雇用率やCSRに寄与してもらっていると思つています。親会社の社長の理解がありますし、調剤薬局として社会的責任もあります。これからの採用を続けますので、人数に見合った業務の抽出をしていきたいです。また、少しずつ外部の業務を受注できるようになれたいと思います。関連会社がグループ適用(*)になることも見込んで、常に障害者雇用率2・2%を維持できるようにしていきたいですね」

重度障害者が働く自宅を訪ねて、「在宅なら働ける」という人たちの職場はもっと広げることができるのではないかと考えた。

(*) 特例子会社のグループ適用=特例子会社を持つ親会社は、①親会社が関係会社の意志決定機関を支配していること、②関係会社と特例子会社との出資関係、役員派遣など——の要件を満たせば、関係する他の子会社も含め、企業グループによる実雇用率の算定が可能。