

平成29年度
障害者雇用職場改善好事例

優秀賞

クオールアシスト株式会社 (東京都中央区)

「働けない」から「働ける」に発想を転換し、各地域の関係機関や専門家と連携して、通勤が困難な重度身体障害者などの在宅雇用を積極的に推進。



- 1 在宅雇用
- 2 雇用促進
- 3 定着促進
- 4 職務遂行の改善・工夫
- 5 支援機関との連携
- 6 戦力化・能力開発



〔事業所の概要〕

保険調剤薬局の全国チェーン「クオール株式会社」の特例子会社。親会社のクオール株式会社では、薬剤師が大半を占める薬局などでの雇用拡大が難しかったため、平成20年から重度身体障害のある方を在宅雇用。平成21年には、保険調剤薬局業界初の特例子会社「クオールアシスト株式会社」を設立し、在宅雇用を積極的に推進している。

従業員数 44人

〔業種および主な事業内容〕

サービス業

クオール株式会社・グループ会社の事務代行、データ入力、名刺作成、ポスター・チラシの制作・印刷、Web制作などを実施。

〔障害者雇用の経緯〕

中央障害者雇用情報センター・先行企業から雇用管理方法を学び、平成21年の特例子会社設立以降、全国で採用活動を展開。現在、北海道から宮崎まで38人の在宅社員が活躍している。

〔紹介内容〕

肢体不自由

【従事作業】

事務代行、データ入力、名刺作成、ポスター・チラシの制作・印刷、Web制作など

〔障害者の雇用形態・勤続年数〕

雇用形態	正社員	週の労働時間に変動なし	38人
		週の労働時間短縮などの変動あり	
	正社員以外 (契約社員など)	週の労働時間が30時間以上	
		週の労働時間が20～30時間未満	
		週の労働時間が20時間未満	

勤続年数	～2年未満	12人
	2年～3年未満	6人
	3年～4年未満	2人
	4年～5年未満	6人
	5年以上	12人

取組みの概要

各地域の関係機関と連携して、障害の程度や進行などから未就職の方の潜在的なニーズを発掘。作業療法士の助言を受けて雇用環境を整備したり、障害者就業・生活支援センターの定着支援を活用することで、就職困難だった重度身体障害のある方の雇用を長期継続。また、Web会議システムを使った在宅社員間のOJTの実施により、在宅社員を戦力化。

企業の声



青木 英さん（取締役 在宅事業部部長）

「働きたいのに働けない」。重度身体障害のある方の中には「移動困難＝通勤困難＝就職困難」という現実に直面し、就職をあきらめざるを得ない状況の方もいると思います。

クオールアシストでは、この「働けない」を「働ける」に変える方法として、各地域の関係機関や専門家と連携し、重度身体障害のある方の在宅雇用を積極的に推進しています。

そして、一人ひとりの障害状況などに応じた環境整備を行い、在宅社員が安心して、自信を持って仕事ができるようにしています。在宅雇用は以前から注目されていたものの、実際の雇用事例が少ないのですが、障害のある方が不安にならないような仕組みづくりをすれはうまいくと思えます。

情報セキュリティに関しても、在宅社員には「働けない」と思っていたのに「働ける」という思いがあるので、責任感があり、きちんとルールを守っています。対面でない不安というのは当然の感覚だと思いますが、会社がいかに在宅社員を信頼できるかがポイントだと思います。

在宅雇用への理解が進み、重度身体障害のある方などが職業を通して社会参加できる社会となっていくことを強く願っています。

社員の声



関谷 真一さん【勤続約6年】

通勤による勤務の場合、運転、残業、バリアフリー化されていない所で社員に手伝ってもらう必要がありますが、在宅勤務ではそのようなストレスを感じずに働けます。また、クオールアシストはフレックスタイム制（※）で、通院の日程も確保しやすく、働きやすいです。

いまはイラストデザイングループのリーダーを担当しています。「Illustrator（イラストレーター）」は入社後勉強しましたが、依頼主から「とても綺麗でよかった」などのお褒めの言葉や喜びの声をいただいたときは達成感を感じます。

仕事上気をつけているのは、依頼主の立場で考えて制作することです。自己満足ではだめで、相手あつての仕事なので、常に依頼主がどうしたいかを考え、それを優先させることを心がけています。

今後については、最近冊子の仕事が増えてきたので、「InDesign（インデザイン）」などの勉強もし、技術力を向上させたいです。また、会社からも「必要なときは早目に受診」と指導されていますが、引き続き体調の自己管理を徹底したいです。それと、「私たち」、「会社」、「いま支援してもらっている障害者就業・生活支援センター」の連携関係を継続できればと思っています。

（※）クオールアシストでは、在宅社員が8：00～22：00の間で1日6～8時間のシフトを設定することが可能。有給休暇を取らずに通院可能で、積立有休制度もある。



青木 健太さん【勤続約2年】

私は人工呼吸器を使用していて痰の吸引が必要です。また、電動車いすでの移動や、介助者の負担などを考えると「会社に通勤をする」ということが難しいと考えていました。また通勤するだけで相当な体力を使ってしまうので、慣れた環境である自宅で仕事がしたいと思い在宅勤務を希望しました。

在宅勤務が始まり、実際に仕事をしてみると、キーボードを打つ度にマウススティックがぐらぐら揺れて入力ミスをする事が多く、イライラも疲労も多かったのであまりやる気になれませんでした。会社に相談し作業療法士のアドバイスを受けて、作業環境を改善しました。作業環境を改善したことで、入力ミスも格段に減りました。また、姿勢を固定することで首や肩への負担もかなり減ったと感じます。

今後はホームページの作成ができるようになりたいです。また、私生活面ではポッチャ（※）で全国制覇することを目指しています。

（※）重度脳性まひ者もしくは同程度の四肢重度機能障害者のために考案されたスポーツで、パラリンピックの正式種目



[改善前の状況]

【生じていた課題】

在宅雇用の進展のため、在宅社員の地元支援機関と連携した採用活動、社員・家族の変化の把握などが重要なポイントと考えたが、そのモデルを構築する必要があった。

また、その後、在宅社員は着実に増えていったものの、従前どおりイラストデザインの能力が高い社員が大半の業務を担当する体制が続いていたため、新人・初心者を教育訓練し、社員全体のスキルアップを図る仕組みづくりが必要となった。

改善策

1

- 1 在宅雇用 2 雇用促進 3 定着促進 5 支援機関との連携 6 戦力化・能力開発

在宅社員の地元支援機関との連携による人材確保・定着支援のモデルを構築。また、「遠隔（在宅社員間）OJTの師弟関係構築」による人材育成制度を創設し、在宅社員を戦力化。

①支援機関と連携した採用活動

関係機関・自治体の中から、連携可能な機関をさがし、障害者就業・生活支援センターを通じて募集することとした。事前に応募書類を送ってもらい、障害についての知識を学習したうえで、応募者の地元におもむき、会社説明会・面接を実施。応募者の身体機能、疾患の進行、体調などから個別配慮の内容を把握したうえで、採用時に必ず自宅訪問し、環境整備などを実施。

その結果、支援機関との連携事例の第1号となる宮崎県では、現在までに10人の在宅社員を採用している。



②定着促進のための取組み

在宅社員には、「やめない責任感」の重視、特に体調の自己管理と、変化があったときの報告・相談の徹底を指導している。

地元支援機関にも、

- i) 定期訪問などによる体調確認
- ii) 在宅社員の医療的ケアなどにおける家族の役割が重要なため、家族状況の変化の把握
- iii) 福祉制度の情報提供
- iv) 台風・地震などのトラブル時の連絡

などの協力を求め、早期に業務上のストレス、体調や生活環境の変化などを把握するように努めている。

③全在宅社員のスキルアップに向けた取組み

イラストデザインの能力が高い社員のみが業務を担当する体制から、新人・初心者にも業務を配分することとした。

- i) 最初は本社が研修
- ii) 研修受講者がスキルアップ。その後Web会議システムを使い在宅社員間でOJTを開始
- iii) 本社がいわゆる「師匠」「弟子」を選び、「遠隔（在宅社員間）OJTの師弟関係構築」による人材育成制度を創設
- iv) 「師匠」が「弟子」に対し、在宅勤務心得、業務、スキルに関する研修を実施
- v) 当初はOJT終了後、本社がフォローしていたが、いまは「師匠」がOJT修了の判断を行っている。

コラム

在宅社員に、体調の変化があったときにすぐ報告するように伝えているが、本人達は責任感が強く、「重度障害のあるほかの社員に代わってもらうのは申し訳ない」などの気づかいから、悪化するまで報告がない場合もある。

二次障害や褥瘡（※）は、退職・休職のリスクもあるため、家族にも協力を求め、すぐ報告してもらうように依頼している。

（※）褥瘡：長期にわたって同じ姿勢でいた場合、ベッドや車いすの座面などと体の接触部分が血行不全となり、壊死（えし）を起こすもの。



[改善後の効果]

在宅社員の地元支援機関と効果的に連携することで、有能な人材を採用でき、在宅社員と企業が安心して雇用関係を継続できる基盤を形成することができた。また、この基盤を他地域に展開することで、在宅雇用に着実に進展させることができた。

そして、Web会議システムを使った「遠隔（在宅社員間）OJTの師弟関係構築」による人材育成制度を創設することができ、現在イラストデザイングループのリーダーに就任している関谷さんなどの尽力により、初めて在宅勤務する新人やイラスト初心者の不安軽減・スキルアップを図ることができるようになった。これにより、新人などが自信を持って、計画的に仕事にのぞめるようになり、在宅社員全体の業務能力が向上した。

また、「師匠」の業務支援スキルも向上し、高品質の商品の制作が可能となり、対外業務への進出を視野に入れることができるようになった。

さらに、映像を使わない会話のみのWeb会議システムを使用することで、依頼内容の正確な理解・伝達、確認・質問、相手にきちんと伝わる会話やメール作成などのコミュニケーション能力も向上した。これにより、依頼主と在宅社員間の直接交渉が可能となった。なお、入社当初は不明瞭だった発語が聞き取れるまでに改善し、家族との意思疎通がスムーズになった事例もある。



[改善前の状況]

【生じていた課題】

ティルト・リクライニング車いす（※）と、マウススティックを使用する在宅社員について、身体的負担の軽減や二次障害防止のため、パソコン操作時の姿勢を調整する必要があった。（※）座面と背もたれの角度を調整することができる車いす

改善策

2

- 1 在宅雇用 3 定着促進 4 職務遂行の改善・工夫 5 支援機関との連携

作業療法士・家族と連携し、生活介助が必要な重度身体障害のある社員のパソコン操作時の姿勢を調整。社員の自立度、仕事の持続力の向上、家族の負担軽減につなげる。

●作業療法士・家族と連携した環境整備

環境整備「前」



①車いすの形状上、視線が上を向く。

- ・本人が現状を動画撮影。作業療法士に送信し、助言してもらう。

②車いすの形状上、デスクの下に足を入れられない。

- ・離れた場所からマウススティック入力。口・顎・首の負担が大きかった。

③車いすの形状にあわせて、キーボードをスタンドにクリップで固定。

- ・キーを押すたびに揺れ、マウススティック入力が困難になり時間もかかっていた。

④1台のモニターで2台のPC画面を映す。

- ・画面切替時に家族の支援が必要だった。

環境整備「後」



①視線が正面を向く。

- ・呼吸に支障がない範囲で、首の下にタオルを敷く。

②顔とキーボードの距離が縮まる。マウススティックも短くなり、操作性が向上。口・顎・首の負担が軽減され、長時間の仕事が可能になった。

- ・専用デスクを導入。

③キーボードの揺れがなくなり、操作性が向上。

- ・キーボードをブックスタンドに設置。結束バンド、すのこ、鉄アレイで固定。
- ・マウススティックに滑止めシートを掛けて、長くくわえられるようにした。

④独力で画面切替えが可能となり、家族の負担も軽減された。

- ・画面共有ソフトを導入。また、同一目線上にキーボード・モニターを設置。



[改善後の効果]

作業療法士・家族と連携した環境整備を行うことにより、マウススティック入力などの正確性が向上。また、身体的負担が軽減されたことで、長時間持続が可能となった。あわせて、独力のできる範囲が広がったことで、家族の負担軽減も図ることができた。