

重度障害者のテレワーク

～12年の経験から見えてきたもの～



クオールアシスト株式会社
代表取締役 青木 英

クオールアシスト株式会社は2009年2月、保険調剤薬局の全国チェーンであるクオール株式会社の特例子会社として、業界で初めて設立された。同じような業界でドラッグストアがあるが、医師からの処方箋をメインに扱う調剤薬局は、店舗内物流などが無いため、障害者を現場で雇用することがとても難しく、またリスクのある処方薬を扱っているため、採用できる障害種別にも多少なり制約がある。また薬局内は狭いため車いすでの業務は大変難しかった。

そんな中、移動困難な重度障害者の在宅雇用を知り、2008年5月頃から雇用を始めた。その後同年11月から本格的な採用活動を始め、翌年わずか6週間ほどで特例子会社の認可がおりた。

当時の在宅社員は7名。脊髄頸髄損傷系の障害が多かったが、当時から脊髄小脳変性症などの特定疾患や難病患者の採用を行っていた。特に肢体不自由での障害でということは考えておらず、難病系でも重度であれば採用していた。難病系の障害者雇用が課題となっている今となつては、当時の採用のやり方は正しかったのだと思う。最近の応募者は、脊髄頸髄系が大幅に減少し、脳卒中などの脳疾患と難病が多くなってきている。またその多くが現役で働いていた人の中途疾患であり、社会人としての教育が不要のいわば即戦力といえる人が大半である。しかし、だからといってすべての重度障害者が在宅雇用に適している訳ではなく、「向き不向き」がある。その辺のお話をさせて頂きたい。

2020年に入り新型コロナウイルスによる肺炎が流行し、世界中で猛威を振るっている。日本も例外ではなく、医療機関を中心に見えない敵と日夜格闘している。そんな中で経済的にも大きな影を落とす中、その少し前から働き方改革の一手法として注目されていた「テレワーク」が、出勤調整の中でいきなり前触れもなく行われるようになった。特に最近では、ネットでテレワークの特集が組まれたり、かなりネガティブな記事を多数見かけたり、数々のテレワーク用のシステムが登場し、経営コンサルを名乗る企業や人間が自慢げにテレワークを語る姿が増え、テレワークとは何なのか理解できない状況になってきている。

私も時々SNSを通じてテレワークのノウハウを発信することがあるが、他の発信者と異なり、テレワークを行う人とそれに必要な能力について発信している。なぜそのような内容を発信するのか？理由は、システムさえあればテレワークが出来るという、間違っただけの捉え方をして欲しくないからだ。

コンサルが進めるものは圧倒的に映像が付属したネット会議システムだ。最近では ZOOM が大変流行っている。しかしこれを重度障害者に当てはめてみると、映像使用に反対する社員が多いため使用しにくい。確かに障害によっては容姿などを気にするケースもあるだろう。そこは健常者にはない視点である。弊社の場合、音声とチャットのみでテレワークを行っているが特に大きな問題が生じたことがない。どちらかといえば、映像使用は問題が多い。考えられる問題とは、①映像を使う時点で雇用管理から監視に変わる ②映像は集中力を削ぎ共有力が落ちる ③地域によっては通信環境的に導入困難 ④各家庭のプライバシーが確保しにくい などが挙げられる。

①については、テレワークは「社員を性善説で雇用することが大前提」である点だ。今ビジネスで使われる Web 会議システムの中には、業務進捗を逐一チェックしたり、10分おきに PC のスクリーンショットを撮り保存するものがあるが、これらは完全な雇用監視である。愛知県でも積極的に導入されているエリアがある。テレワークにおける絶対的なスキルは「自己管理の徹底」である。仕事はあくまでも自分の意思で行うもの。それを信じて性善説での採用を行う。これは健常者での採用も同じである。孤独感の排除というが、孤独を感じるようなやり方に問題があり、グループワークを主体とすれば孤独は感じにくくなる。システムではなく会社の工夫なのだ。こと行政はこういうのに簡単に食いつくため、主に精神障害のテレワークで使用されている。個人的には精神障害者のテレワーク自体が問題と思っているのだが…。

②については、情報の共有はメールや耳から入る情報で十分共有できる。特にメールは通勤型と異なり少し工夫が必要だ。会話力も普段以上のスキルが求められるが、これらはその環境に身を置き意識していけば比較的短期間で身に付けられる。多少不便な方が人間の五感に関する能力は飛躍的に伸びるのだ。弊社での在宅業務のほとんどが会話のみで行われており、グループワークもしつかりと行っている。映像がなくても業務に支障が起きたことはほとんどない。便利に溺れないのも工夫の一つである。

③については、どこでも雇用が出来るというテレワークではあるが、地域のネット環境によっては映像導入が難しく、会話のみでないと実施できないことをいう。実際弊社の在宅社員で光ファイバーが入っていない地域在住者が数名いる。

④については、障害者の場合個人の部屋で仕事出来る出来ない場合がある。そのためご家族も映像などに写りこんだり、その生活そのものが見えてしまう可能性がある。テレワークは情報漏洩が問題になるが、仕事している家庭の環境も情報漏洩してはならないと考えるべきで、安易にシステムを導入せず、配慮を重んじてほしい。

企業と個人の双方が考えなければならぬテレワークの工夫は以上だが、次回は仕事のやり方についてお話しできればと思う。 【ANG 2020年5月20日・105号に掲載】

重度障害者のテレワーク

～12年の経験から見えてきたもの～

=その2=



クオールアシスト株式会社
代表取締役 青木 英

前回は主に企業と個人の双方が考えなければならないテレワークの工夫について書いてきたが、今回は働くこと、テレワークでの仕事のやり方についてお話ししたい。

テレワークで求められる一番のスキルは「自己管理」である。これには、「体調管理」「服薬管理」「業務進捗管理」「納期管理」「課題解決能力」「自己完結」が含まれる。通勤勤務とほとんど変わらない内容だが、テレワークだと顔が見えないため自分で対応しなければならない場面が格段に増え、また周囲とのコミュニケーションも欠かせないので、思った以上に社会性や人間性にかかわるスキルが求められる。テレワークでは「スキルが高くないと出来ない」と言われるが、実はパソコンスキルではなく、こういったスキルが求められるのだ。

企業によって管理の方法が異なる。会社で在宅コーディネータを配置し、在宅社員の業務進捗管理や相談を受ける体制を構築しているが、クオールアシストの場合は会社とのコミュニケーションを基本として、各自の判断に任せ納期まで自己完結することを求めている。そのためクライアントとの直接やり取りもあり、バーチャルな雇用環境を作り出している。そのためビジネス的な社会性を持ち合わせていると即戦力となる。現在は特別支援学校を卒業した者を特別研修でビジネススキルを身に着ける研修体制を構築している。

個々での業務が主体の場合もあれば、グループワークを主体とする場合もあり、コミュニケーション能力も必須となる。とてもハードルが高く感じられると思うが、健常者のビジネスと何ら変わらないのだ。障害があるからは理由にならず、やるかやらないかがとても重要となり、就労支援からこういった対応が標準化されれば、重度障害者のテレワークは格段に進歩していくと思う。

勤務スケジュールを通院や介護時間を考慮して自ら組み立てて、自ら実行し仕事に臨んでいく。どんな重度でもフルタイム勤務は必須。短時間から始めると長時間勤務への移行が大変難しくなる

ため、初めからフルタイムで勤務する。当然体がきつくなってくることから、休憩時間の取り方がとても重要となる。各自で適宜取得してよく、会社への連絡も不要である。これも「自己管理」である。

顔が見えないからこそ任される部分が多く、自己管理が出来ないとテレワークでは致命的である。そこが障害によるテレワークの向き不向きなのだ。

実際に働き始めてから違和感を感じる在宅社員もいる。特に会社として気を付けているのが「姿勢制御」である。

研修によって業務についてしっかり理解したにも関わらず、業務進捗が滞り気味だったり、疲労が強く時間継続できないなど、スキルと違う面でのトラブルが起きることがある。その場合、車いすの位置や高さ、机の高さ、PC モニターの位置、キーボードの高さや傾斜など、業務環境の不具合により「二次障害」が起きる。それを防止するのが「姿勢制御」である。過去 4 例実施し、その後疲労軽減や入力のスピードアップ、入力精度向上という形で成果が出ている。難病進行による姿勢制御も同じく必要と感じている。

これらは企業における「合理的配慮義務」の一環として行われるが、課題になるのは合理的配慮を受けた社員のその後である。

福祉では「与える」ことが当たり前の環境なため、合理的配慮を受けるのも当たり前になっているが、雇用では配慮を受けたらそれを成果として返していくことが求められる。これは、障害者雇用促進法等で「合理的配慮」が規定されたことにより、障害者が「保護の対象」から「権利の主体」に変わったとされることに由来する。これをしっかりと実行できてこそ、雇用における「自己管理」である。

障害者雇用企業の多くでは「自立」「自律」という言葉が理念として掲げられるが、まさにこの「権利の主体」としての「自立」「自律」を目指すということなのだ。その結果が給与という報酬となって表れると言っても過言ではない。

働くって大変、と思うかもしれないが、これが普通なのだ。この普通をテレワークという働く手段でも大いに発揮できるように自覚してほしい。色々な道具やツールを使うのはこれらの条件が整ってこそ、フルに活用できる。言葉の伝え方・聞き方・書き方でも社員間の配慮を考え、それにしっかり応える。テレワークでの働き方の工夫は気持ちと考え方ひとつで大きく変わり、重度障害者の社会進出や復帰も容易になってくる。テレワークという働き方には、会社にも本人にも可能性があると思う。今後の障害者雇用の可能性を拓げていくためにも、テレワークに必要なスキル、働くための工夫をできるだけ実践してほしいと思う。

【ANG 2020 年 8 月 20 日・106 号に掲載】

重度障害者のテレワーク

～12年の経験から見えてきたもの～

=その3=



クオールアシスト株式会社
代表取締役 青木 英

10月13日（火）の午後、名古屋市西区のとある会場でテレワークを前提とした障害者雇用についてセミナーをさせて頂いた。コロナの影響もあって、各種セミナーが中止となる中で、開催にこぎつけて頂き、多くの企業及び福祉関係者が参加された。参加者の障害者雇用への関心は高いが、障害者をどのように雇用すべきかなどの、いろいろな悩みも多いのかなという印象を受けた。

質疑応答の中で、「障害者や難病患者が就職する際に、事前に準備すべきことがあれば教えてほしい」というものがあった。この質問、今の障害者雇用の中でよく話題に上る内容の一つで、福祉と企業との間で認識に違いが出やすい部分でもある。ここでは企業側の思いをお伝えしたい。

就職する前に事前に準備をして臨む、それにはいくつものやり方がある。以前は就労支援が充実していなかったこともあり、学校だけでなく自分自身で力をつけていかなければならないことが大半だったようだ。近年は、就労移行や継続支援だけでなくリハビリ病院や特別支援学校などでもいろいろと学べる環境が整ってきている。その中で学んだことを生かして就職後に活躍する障害者も多かった。しかし、最近は「就職準備不足」を訴える企業が増えてきている印象がある。どういうことなのだろうか？

就職準備に必要なこととは何か？

よく言われるし、多くで行われているのが「PCスキル」である。例えば、Excel や Word などの企業で仕事する上で必須といわれるアプリケーションであるが、場所によっては、illustrator などの作画系、Photoshop などの画像加工系を学べる支援もある。

しかし一番大切なスキルは、「社会性スキル」と言われるものである。例えば、ビジネスマナーやメール文章を書くこと、電話応対や書面作成などのビジネススキルなどである。

よく面接時に「Excel や Word の基本操作は出来ます」とアピールされることが多いのだが、採用してみると基本操作は出来ても書類作成が出来ないケースがほとんどである。本来は書面作成などのスキルを身に付けて、各種アプリケーションを活用して形にするのだが、どうもアプリケーション操作優先となっているため逆になっている感じである。アプリケーションの学習も書籍やネット、配信動画でも大変バラエティに富んだプログラムがあり、とても参考になるし、分かりやすいものも多い。自分に合ったものを探して、積極的にチャレンジしてほしい。

対面挨拶や会話コミュニケーションも大切な「社会性スキル」である。障害のため家から出ることが限られる中で学習が難しいと思うかもしれないが、ご家庭の中の会話やメールでも十分に学ぶことが出来る。言葉をしっかりと頭の中で整理して会話をする、もし分かりにくいなどの指摘があったら、自分なりの修正をして訓練を重ねること。難しいことは何もないのである。自分自身の取り組みようとする意欲と姿勢によるところが大きいと思う。

最近の支援の傾向として「医療化傾向が進んでいる」という指摘がある。障害を医療面から支えて就労に向けていく流れである。障害者側からすれば、配慮に行き届いたやりやすい環境、つまり「無理はさせないで自分の思うとおりにやらせてくれる」というところだろうか。要は「守りの支援」である。しかし、就労の場面では個々の障害者に状況に合わせていくことが難しいこともあるため、ある程度「攻めの支援」が必要である。超短時間勤務からスタートしても本当にフルタイムに伸びていけるのか、配慮をしてもきちんと成果を出してくれるのだろうか。企業は健常・障害を問わず、採用には期待と不安が入り混じる。それにどのように応えていくかは、あくまで採用された障害者側にある。そしてそれには「攻めの支援」が必要となる。この部分で企業と支援との間に大きなギャップを感じている人は少なくないだろう。

障害者側も支援だけでなく「自助努力」をフルに活かしていかないと、せっかく支援で身に付けたことが失われることになる。就職をするのは支援ではなく障害者個人である。最低限のことは自分でやらないと、素晴らしい支援を受けても無駄になってしまう。この意識は強く持ってほしいし、就職準備力の一番肝になる部分だと思う。

企業・支援・障害者自身・ご家族の間でバランスの良い環境を整えていくこと、PC スキル以上に「社会性スキル」を重視すること、「自助努力」を積極的に行うこと、ある程度の「攻めの支援」を行うこと、これらが就職準備に必要なことではないかと思う。2021年3月から障害者雇用率が2.3%に上昇することが決まっている。企業もそれに備えて採用活動を始めている。その流れに乗りつつも、やっておかなければならないことをよく考えて、就職活動に臨んでほしい。そして、体調に無理のない範囲ではあるが障害があっても社会の一員としての戦力になっていくことを目指して、一歩ずつ前進してほしい。

【ANG 2020年11月20日・107号に掲載】