

母子家庭自立支援のための
就労支援ビジネスモデルの構築事業

平成18年3月

特定非営利活動法人 あごら

本事業は、独立行政法人 福祉医療機構の「長寿・子育て・障害者基金」の平成17年度の助成事業として行ったものである。

目 次

1．事業の目的	1
2．実施内容	1
2・1 実施方法・内容	1
2・2 実施の背景	7
2・3 NPO法人あごらが進めるひとり親家庭へ就労支援体制	10
3．就労支援ビジネスの調査	17
3・1 就労支援事例調査の方法	17
3・2 事例の概要	18
4．母子家庭等のニーズ調査	56
4・1 調査の方法	56
4・2 調査項目	57
4・3 母子家庭の就労に対するニーズ	82
5．行政の取り組みに係わる調査	84
5・1 国の施策	84
5・2 地方公共団体の施策	87
6．就労支援モデルの作成	94
6・1 VPN遠隔就労支援システム	95
6・2 地方自治体向けキャリアアップモデル	100
6・3 サテライト型オフィス・ネットワーク	104
6・4 電子自治体対応データセンター	109
6・5 双方向コミュニケーション学習システム	114
6・7 地場企業と連携した支援サークル	121
6・8 母子家庭自立支援の広域ネットワーク	123
6・9 母子家庭等就業・自立支援センターの実事業活用	125
7．評価と考察	127
7・1 ビジネスモデルの評価	127
7・2 在宅就労の課題	129
7・3 今後の展開	132

1．事業の目的

母子家庭は益々増加の傾向にあり、母子家庭の母親が抱える課題は、雇用機会が少ない
いうえ職場に復帰したくてもそのための技能がないこと、仮に雇用されたとしても定常
的な収入がなく子供の教育費などの支出もままならない状況にあり、安定した生活を営
める状況になっていないことなどがあげられる。

NPO法人あごらでは、母子家庭の母親の就業を促進するために、教育研修、相談業
務、就労支援等様々な事業を行ってきた。特に16年度は、在宅就労、とりわけITを
利用した在宅就労の実態調査を通じて家庭での就業状況や子育て、家庭での問題などを
明らかにしているところである（現在も実施中）。そこで浮き彫りになっているのは、母
親が継続して仕事ができるほどの業務量が確保できないこと、在宅だけでは業務の信頼
性や機密保護が確保できないこと、また就労支援する事業者にとってみれば、時間が不
規則でしかも在宅を希望する母親を雇用するためのシステムがないことなど、母親が安
心して就業できるための仕組みの構築が不可欠であることである。

本事業は、このような状況を鑑み、母親が安心して就業できるために、就業支援を進
める行政や事業者がどのようなシステムを整備すればよいかを検討し、ビジネスモデル
として構築することを目的とする。

本事業の成果は、行政や事業者が母子家庭の自立を目的とした就業支援策を進める上での参
考として活用していただき、また全国各地で整備されつつある自立支援センターでも活用で
きることを期待するものである。

2．実施内容

2・1 実施方法・内容

(1) 委員会の設置

設置目的

・就労支援施策評価委員会の設置

本事業の推進に際し、事業のコンセプト、事業の内容、就労支援ビジネスモデルに関
する内容の検討などを評価するために、有識者、専門家による委員会を設置し、基本方
針やフレームワークの検討を行った。

・ワーキンググループの設置

さらに委員会のもとにワーキンググループを構成し、実作業を進めた。

委員構成

・就労支援施策評価委員会

委員長 林 喜男	慶應義塾大学名誉教授
宮崎正俊	東北大学名誉教授
手塚和彰	千葉大学法経学部教授
東明佐久良	大妻女子大学社会情報学部教授
船井洋文	(株)日立製作所公共営業本部顧問
板倉範幸	東京ガス・エンジニアリング(株)マッピング技術部長
宮島正子	(株)エイネット代表取締役
森島忠雄	東京都ビジネスサービス(株)代表取締役社長
鶴岡良光	東京都ビジネスサービス(株)取締役
馬渡恭三郎	(株)クロスランゲージ翻訳サービス部 顧問
向井通江	(株)現代家族問題研究所主任研究員
久保勲	NPOあごら理事長
向井通江	(株)現代家族問題研究所主任研究員
保坂圭太	カテナ(株)社会公共システム部主任研究員

・ワーキンググループ

城 信雄	カテナ(株)社会公共システム部長
羽山和紀	カテナ(株)社会公共システム部主任研究員
須藤正幸	東京都ビジネスサービス(株)情報システム部課長
今泉裕史	カテナ(株)社会公共システム部研究員

開催実績

就労支援施策評価委員会開催

第1回就労支援モデル評価委員会議事録

日 時：平成17年6月28日（火）13：00～15：00

場 所：麴町参議院議員宿舎第2会議室

議 題：

- ・調査方針の検討
- ・母子家庭等のニーズ調査
- ・今回の事業の方針

第2回就労支援モデル評価委員会議事録

日 時：平成17年8月9日（火）13：00～15：00

場 所：麴町参議院議員宿舎第2会議室

議 題：

- ・実施状況の報告
- ・就労支援モデルの作成

第3回就労支援施策評価委員会

日 時：平成17年11月7日（火）13：00～15：00

場 所：麴町参議院議員宿舎第2会議室

議 題：

- ・就労支援モデルの作成についての検討
- ・今後の作業

第4回就労支援モデル評価委員会議事録

- 日 時：平成17年12月5日（火）13：00～15:00
場 所：麴町参議院議員宿舎第2会議室
議 題：
 - ・モデルのケーススタディ
 - ・モデルの内容について検討。

第5回就労支援モデル評価委員会議事録

- 日 時：平成18年2月6日（月）13：00～15:00
場 所：麴町参議院議員宿舎第2会議室
議 題：
 - ・事業の評価
 - ・今後の計画について

ワーキング開催

第1回ワーキング調査者委員会議事録

- 日 時：平成17年6月28日（火）15：00～17:00
場 所：麴町参議院議員宿舎第2会議室
議 題：
 - ・調査方針の検討
 - ・母子家庭等のニーズ調査
 - ・今回の事業の方針

第2回ワーキング調査者委員会議事録

- 日 時：平成17年8月9日（火）13：00～15:00
場 所：麴町参議院議員宿舎第2会議室
議 題：
 - ・実施状況の報告
 - ・就労支援モデルの作成

第3回ワーキング調査者委員会議事録

- 日 時：平成17年11月7日（火）13：00～15:00
場 所：麴町参議院議員宿舎第2会議室
議 題：
 - ・就労支援モデルの作成についての検討
 - ・今後の作業

第4回ワーキング調査者委員会議事録

日時：平成17年12月5日(月)13:00~15:00

場所：麹町参議院議員宿舎第2会議室

議題：

- ・モデルのケーススタディ
- ・モデルの内容について検討。

第5回ワーキング調査者委員会議事録

日時：平成18年2月6日(月)13:00~15:00

場所：麹町参議院議員宿舎第2会議室

議題：

- ・事業の評価
- ・今後の計画について

(2) 実施内容

当NPO法人あごらでは、インターネットを通して母子家庭の母親が在宅就労の仕事の受発注を行うシステムをデータセンターとして現在整備中であり、現在これらのシステムを利用して在宅就労を行っている。これに対して、就業者からは仕事を円滑に行う上での様々な課題が寄せられており、具体的には、継続して仕事がない、孤独な作業であるので自分の仕事の出来映えが評価できない、子育てとの両立が難しい、また一方でデータセンター側からは、就業者の技術レベルがまちまち、在宅での仕事が見えなく安心して仕事が出せない、データの機密保護がされない、ビジネスとして確立しにくいなどが挙げられている。

本事業では、民間の創意工夫を活かした自発的な事業、先駆的なモデル事業、地域の実情に即したきめ細かな事業で全国あるいは同様の地域への普及の可能性のある事業などを目指して、就労支援ビジネスモデルを構築する。

具体的には以下のような内容を行った。

就労支援ビジネスの調査

現在国内で実施されている母子家庭に限らず、障害者、高齢者などへの就労支援のためのシステムを調査した。調査の視点は以下の通り。調査対象としては、自治体および関連団体、民間企業などとした。

- ・就業者のニーズ
- ・スキルアップの方法(就業者の教育方法)
- ・事業者が提供しているシステム(運営の仕組み)
- ・業務の内容
- ・事業性
- ・行政との関わり
- ・その他

母子家庭等のニーズ調査

各地域にそれぞれの「自立支援」の形があり、その地域固有のニーズを把握することで、実際に施策としてひとり親世帯に対してフィードバックすることができれば、更なるひとり親世帯の生活の安定と向上を図ることだけでなく、児童の健全な成長を確保することに寄与すると考えられる。そこで、ひとり親世帯の生活実態や就労および教育研修形態等に関する意見等、それぞれの地域で望まれている自立支援のあり方を把握することで、ひとり親家庭のお母さんの自立に向けたさまざまな施策に役立てる情報を収集した。調査の視点は以下の通り。

- ・ 仕事に就きたい業種・職種のニーズ
- ・ 就業形態
- ・ 必要とされるスキルと学習内容
- ・ スキルアップの方法
- ・ 行政や民間企業への要望
- ・ その他

本調査はアンケート方式とし、対象者は母子家庭の母300人（有効数）とした。

行政の取り組みに係わる調査

母子世帯の増加に伴い、児童扶養手当の支出が増加している現在、ひとり親世帯等の自立支援は急務となっている。平成14年11月には母子家庭等に対するきめ細かな福祉サービスの展開と自立支援を目的として母子及び寡婦福祉法が改正され、その第12条に都道府県等の自立促進計画策定についての規定が設けられ、この法律の成立後、国を含め各自治体において、さまざまな自立支援策が講じられている。後述する「就労支援モデルの作成」には、国や自治体との連携も不可欠であると考えられるため、本事業において各自治体が行っている自立支援策をまとめた。

就労支援モデルの作成

NPO法人あごらが行っている現在の在宅就労支援の経験から得られる課題や対策、上述した1および2、3の調査結果を基に、就業支援を継続的なビジネスとして行うためのモデルを検討した。そのために、以下のような点での検討を行う。

- ・ 母子家庭の母にとって適用可能な業務の選択
- ・ スキルレベルの評価システム
- ・ スキルアップのための教育訓練内容および方法
- ・ 仕事の場所（在宅、サテライトオフィス、発注事業者の事務のなど）
- ・ 業務確保の課題の解決法
- ・ 事業主体（行政（地方自治体）、民間企業、就労支援団体など）
- ・ 業務発注の仕組み
- ・ 事業の継続性
- ・ 事業性

ビジネスモデルのケーススタディ

ビジネスモデルとして作成する。それぞれ、行政（地方自治体）、民間企業、就労支援団体（当NPO法人あごらのような団体）の連携策も念頭において検討した。

就労支援ビジネスモデル公開のためのモデル集作成

ビジネスモデルの構築をふまえ、行政（地方自治体）、民間企業、就労支援団体等で就労支援の実施の際に活用できるよう、資料作成を行う。本資料は、都道府県、政令市、中核市などの福祉担当部署ならびに母子家庭支援団体に送付し、ビジネスモデルの啓蒙普及活動として役立てるとともに、現在厚生労働省の事業で推進している自立支援センターにおいても利用できることを目指す。

（３）実施スケジュール

表 1 1

母子家庭自立支援のための就労支援ビジネスモデルの構築事業の実施スケジュール

	平成 17 年							平成 18 年		
	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
就労支援ビジネスの調査	■	■								
母子家庭等のニーズ調査		■	■	■	■	■				
行政の取り組みに係わる調査		■	■	■	■	■				
就労支援モデルの作成					■	■	■			
ビジネスモデルのケーススタディ							■	■		
就労支援ビジネスモデル公開のためのモデル集作成								■	■	
報告書作成										■

2・2 実施の背景

(1) 母子家庭の急増

母子家庭の中で、児童扶養手当の支給を受けている世帯は下図のように90万世帯を越え、相変わらず生活の窮状が続いている現実がある。

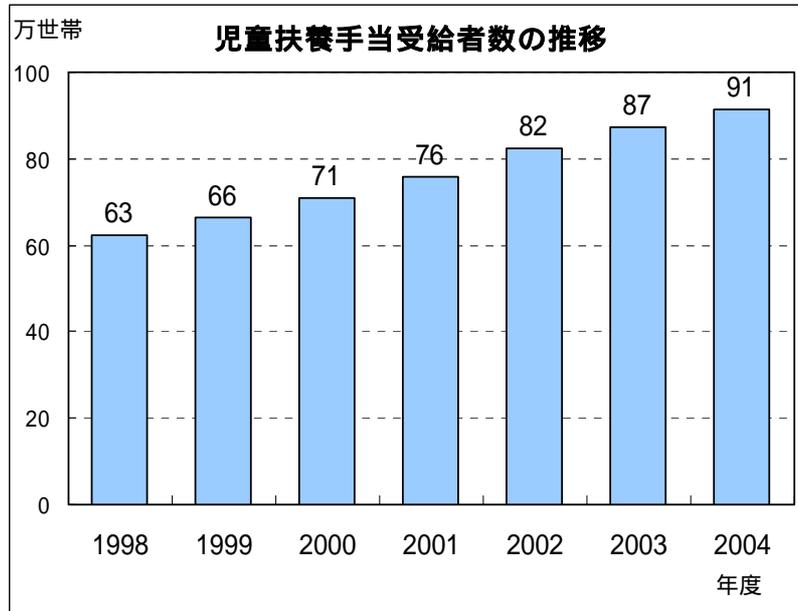
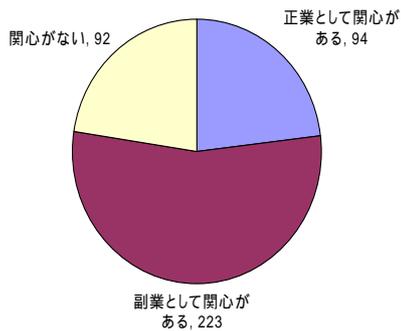


図2 - 1 児童扶養手当受給者の推移
(厚生労働省資料)

ひとり親家庭の母親に対する就業支援、技術研修は、厚生労働省の施策として平成14年度から様々な施策が講じられている。しかしながら、生活時間の自由度の少ないひとり親家庭の母にとっては、固定した勤務先ではなく、在宅などの自由度の高い場所での業務にメリットがある。下に示すように、NPO法人あごらが実施した調査によれば、母子家庭の母親にとって在宅就労へのニーズは高いことがわかる。(P8 図表参照)

在宅就労への関心



在宅就労の関心度は、76%を占める!!

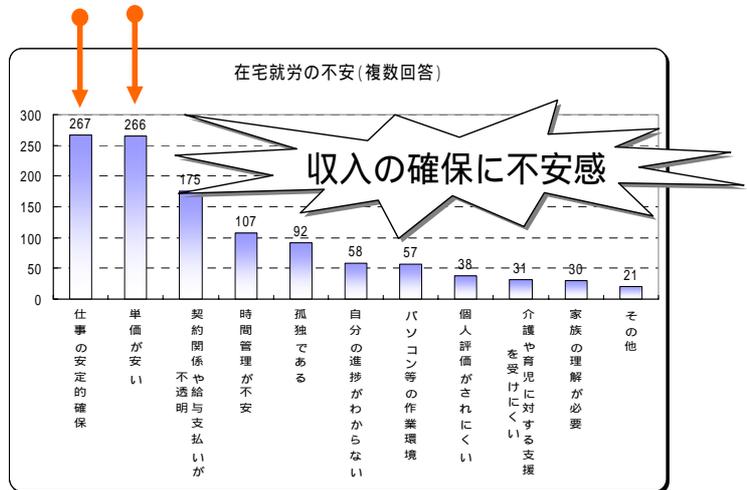
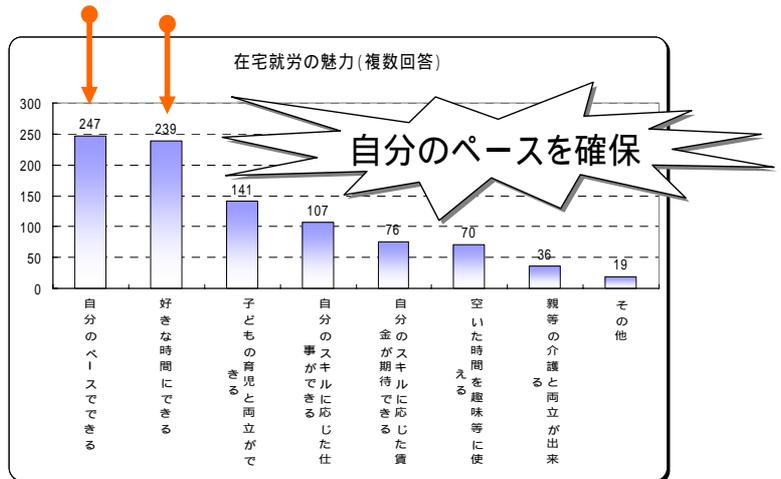


図2 - 2 「ひとり家庭の母に対する就労実態調査 在宅就労への関心」
(NPO法人あごら平成16年度調査)

在宅就労ニーズを実現するための道具として、パソコン保有率は高く、あごらは、このパソコンを利用した在宅就労を目指している。

パソコンに関して



ひとり親世帯の
パソコン所有率は、75%!!

普段はメールやインターネット等趣味に利用しているが、今後仕事等にも利用していきたいと考えている。

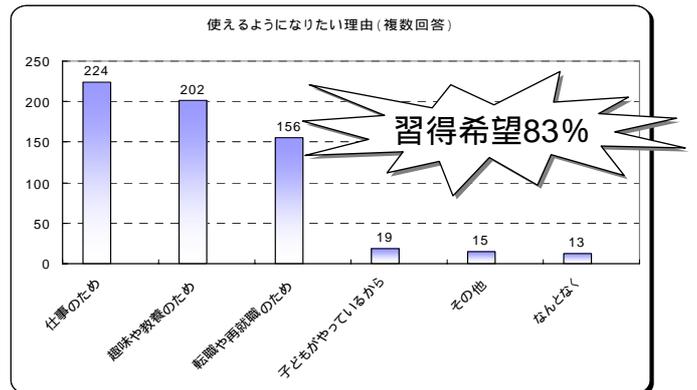
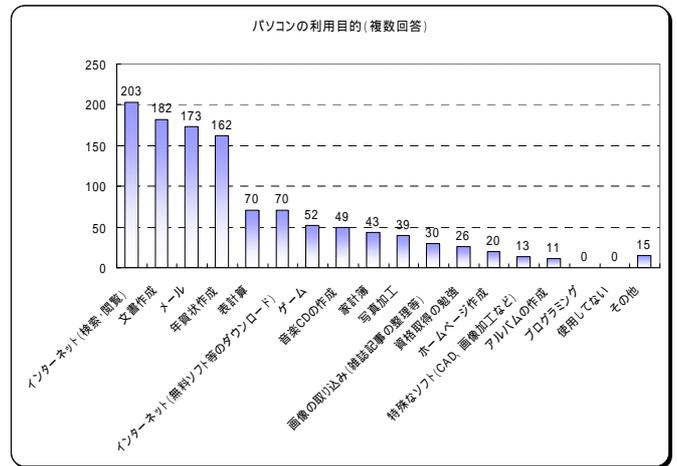


図2 - 3 「ひとり家庭の母に対する就労実態調査 - パソコン利用」
(NPO法人あごら平成16年度調査)

2・3 NPO法人あごらが進めるひとり親家庭へ就労支援体制

(1) ひとり親家庭の母への支援事業

NPO法人あごらは、雇用不安、生活不安を抱える人々、とりわけ、ひとり親家庭の母親に対して、就労や子育ての相談を行うとともに、在宅によるパソコンを使った地図や図面の入力技術の習得と就労保障を柱に、在宅業務支援、経済的・精神的ケア等の自立支援を行い、将来をになう子どもたちを応援しようとする趣旨で、平成14年10月に特定非営利活動法人として発足した。

当NPO法人あごらが行っている事業の主要なものは下図のように、就労支援、教育研修、そして相談業務である。

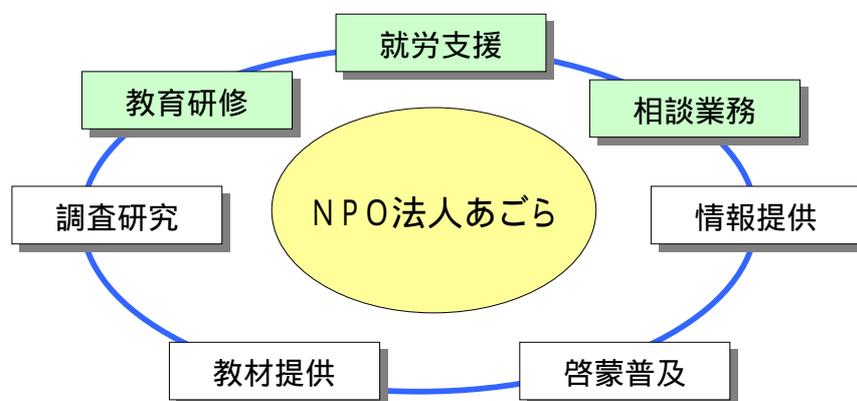


図2 - 4 NPO法人あごらの事業

現段階での就労支援の実績は以下の通りである。法人の設立当時に比べると、格段に就労支援に実績があがってきている。

表 2 - 1 NPO法人あごらの就労支援実績

2005年1月現在

教育研修	就労支援		
	業務種別	発注者	支援実績
4つの講座を推進 地元講座 1100名 1 翻訳講座 31名 1 キャリアアップ講座 137名 2 書き起こし講座 25名 2 1: 地元講座、翻訳講座はeラーニングも適用可能な「母子家庭自立支援教育訓練給付金」の指定講座となっているが、母子家庭の母はすべて自己負担で受講 2: 新規求職講座	地図入力業務	公益事業者からあごら協力企業が受注	410人(延べ) 累計2700万円
	翻訳業務	民間企業からあごら協力企業が受注	4件 70万円
	会議録作成業務	厚生労働省雇用均等・児童家庭局内	本年3月より累積21件 累積受注金額98万円 その内厚労省15件83万円
	データエントリー業務: ・通関販売申込書、読者カード、契約書、レセプトなど ・本年6月より社保庁政府管掌保険レセプト業務を、奈良、和歌山、島根、鳥取4県を入札にてあごら協力が受注	民間、社保庁、官公庁からあごら協力企業が受注	あごらデータセンターにて実施 常時172人体制 月額300万円以上支払 実績 2005年4月～3月 4500万円支援 本年度中に常時300名体制
特定事業推進モデル事業 松山市(H15,H16) 太田市(H16,H17) 地図入力講座などを実施	地図入力業務	松山市、太田市からあごらが受注(あごらのIT活用就労支援システムの展開のため、厚労省事業を活用)	松山市 39名 太田市 18名
地方自治体・就労支援事業 貝塚市(H16,H17) 川西市(H16,H17) キャリアアップ講座を実施	アンケート入力、データ入力業務	貝塚市、川西市からあごらが受注(あごら独自のビジネスモデルを全国展開)	支払い
合計			延べ 866名 常時稼働 186名 2005年度(4月～3月) 支払金額 4500万円

仕事の内容は、データエントリーが多く、以下のような業務を実施している。

表 2 - 2 NPO法人あごらが実施する業務の種類

業務種別	業務内容
データエントリー	申請書・伝票・台帳などの各種データの整理、電子化作業（パソコン入力） レセプト 社会保険庁、国民健康保険、組合保険など 通販の申込書など システム設計書、マニュアル、各種文書のワード、エクセル入力 各種帳票の文字・数値データ入力業務 データベースの構築、システム開発業務
ファイリング	図面・文書のスキャニング作業 ファイリング用データの入力 ファイリングデータベースの構築
アンケート調査	アンケート調査の企画・実施 アンケート調査に実施 アンケートデータ入力業務・分析
会議録作成	音声自動認識による会議録作成
コンピュータ支援英日翻訳作業	特許文献の翻訳作業 技術文献、論文などの翻訳
図面データエントリー	国、公団公社、地方自治体、民間企業等で利用する図面、地図などのデジタル化（電子化作業） 各種行政用マップ 公共施設マップ、観光マップ、防災マップ、福祉マップ、医療機関マップ、学校・文教施設マップ、各種法規制・行政情報、公図、地籍情報入力、その他地図データ 都市ユーティリティ施設管理マップ （水道、電力、ガス、下水道、通信、道路、橋、港湾等） 図面入力 画像データ入力、CADデータ入力、マーケティング用地図・属性入力
ホームページ作成業務	ホームページ作成業務 コンテンツ作成
各種調査業務 システム開発	調査、研究、システムコンサルタント、システム開発などを実施し、コンテンツ作成、データ作成などについてはあごらの技術者を起用

NPO法人あごらでは、技術研修のための5つの講座を開設し、受講と同時に、就労支援を進めている。

ニーズに対応した講座を設置

在宅による仕事のニーズ	eラーニング講座
パソコンに慣れ在宅でデータ入力の仕事をしたい	パソコンキャリアアップ講座 データエントリーオペレータ養成講座
図形や地図などさらに付加価値の高い仕事をしたい	地図・データ入力支援技術者養成講座
英日翻訳をしたい	コンピュータ支援翻訳者養成講座
会議録などの書き起こしの仕事をしたい	会議録書き起こしスキル講座



受講者は1000名を超える

講座種別	受講者数
地図・データ入力支援技術者養成講座	1,100
コンピュータ支援翻訳者養成講座	31
パソコンスキルキャリアアップ講座	137
会議録書き起こしスキル講座	25

在宅で能力向上を図ることができる研修方法：eラーニングを採用

母子家庭自立支援教育訓練給付金事業指定講座であるが、母子家庭の母はすべて自己負担にて受講

母子家庭自立支援教育訓練給付金を利用しない理由
 ・自治体窓口(福祉事務所など)で受講前の事前手続きが面倒
 審査が厳しい
 ・受講は一旦受講料を支払ってから始めなければならない
 ・「就労」に結びつくかどうか審査基準「在宅就業」は福祉事務所の念頭にない
 ・自分が母子家庭であるからということで、窓口に出向きにくい

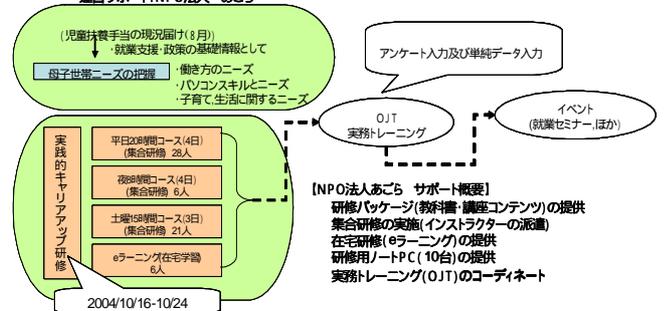
平成16年度 貝塚市 自立支援事業

【目的】

実際の業務で利用するパソコン操作(企業で実際にされているパソコン利用)を身につける
 人前での発表・実業務での効率化(実務トレーニング)についての意識を高める
 求職活動時の優待となること

【全体計画】

実施主体：貝塚市雇用促進協議会、及び貝塚市地域人権協会
 企画・運営など：貝塚市商工課 貝塚市就労支援センター
 運営サポート：NPO法人 あごら



あごらは経済的な支援を行っている

- ・母子家庭の母の受講料支払いに関して経済的な負担を軽減するため、仕事の収入から受講料回収などの措置をとる。
- ・パソコン購入、ブロードバンド料金が負担になるなどの課題があり、パソコンについては一部貸与を行っている。
- ・受講者は あごらの会員(パートナー会員と呼ぶ)となり、仕事の紹介を受けることができる。

図2-5 NPO法人あごらの教育研修

あごらが進める在宅支援の基本的な構造は下図に示すようなものである。機能としては、就労支援センター、スキルを習得するためのeラーニングセンター、また精神的ケアのための相談センター、定期的な情報提供機能としてのメルマガなどである。

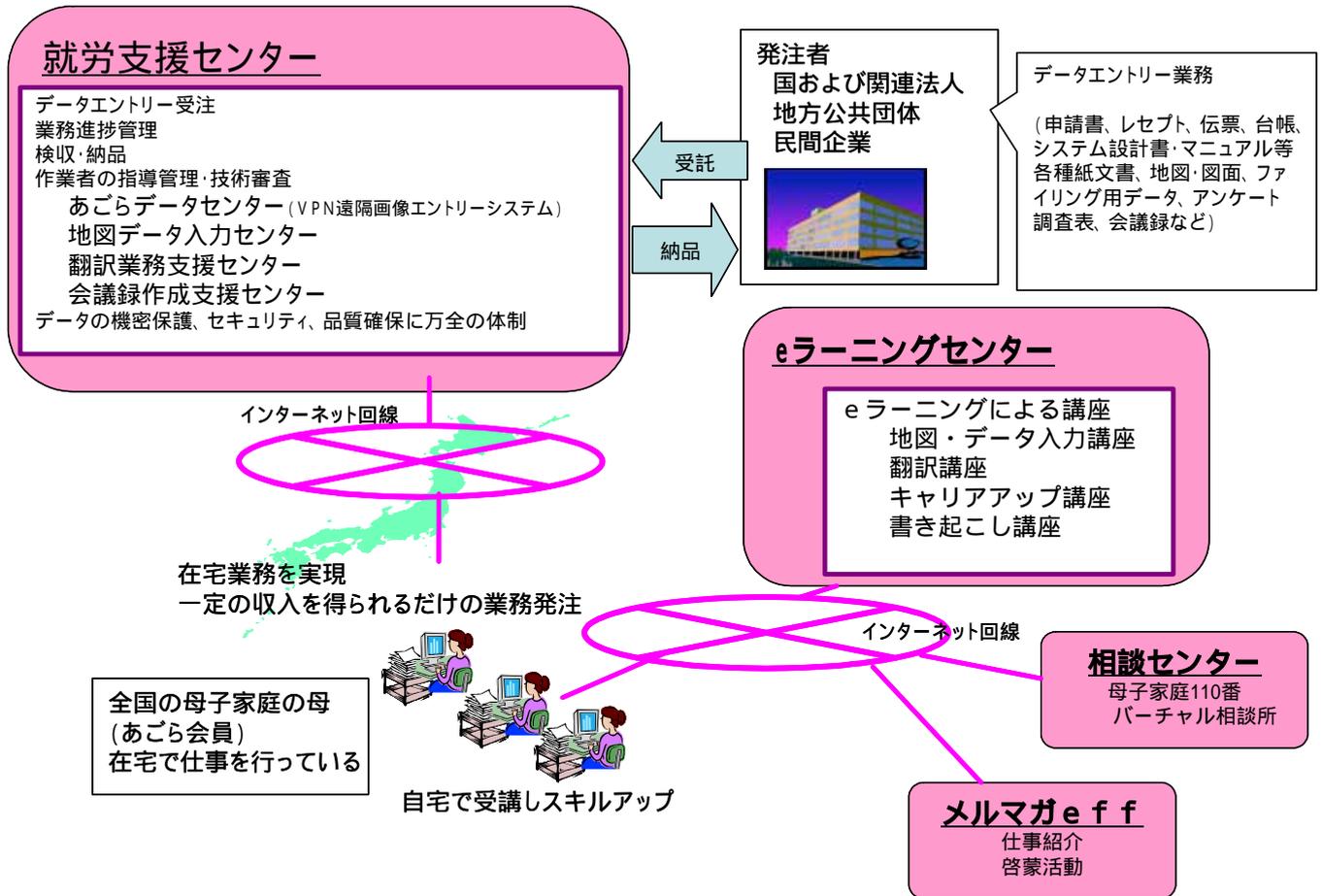


図2 - 6 NPO法人あごらの就労支援のための基盤

(2) 在宅支援センター構想

NPO法人あごらは、今まで構築してきた、就労支援のための基盤整備を元に、全国的な在宅就労支援センターを構想している。

しかしこの構想は、母子家庭に限らず、身体障害者、高齢者など、すそ野を広げた考え方が重要であり、あごら単独の努力では限界であり、国の指導を期待するところである。

在宅就労支援センター構想

1. 母子家庭の母の自立支援策の課題

母子家庭等対策に関する課題(厚生労働省予算2.5億円)

- ・相当量が母子関連団体への補助など
- ・ハローワークを通じた求人・就職斡旋は通勤でフルタイムの仕事が多い等、必ずしも母子家庭にはそぐわない
- ・母子家庭の母の経済的な支援に必ずしも結びついていない

2. 母子家庭の母の仕事へのニーズ

母子家庭の母の仕事へのニーズ

- ・子育てに時間がかかるのでフルタイムの仕事ができない
- ・パート就業をしており、第二、第三の仕事で副収入がほしい
- ・自宅パソコンを使った仕事をしたい
- ・仕事を行うためのスキルを覚えたいが時間がない
- ・土日又は夜間など空いた時間に仕事をしたい

在宅での就労ニーズが極めて高い

3. 在宅就労支援センターの設立

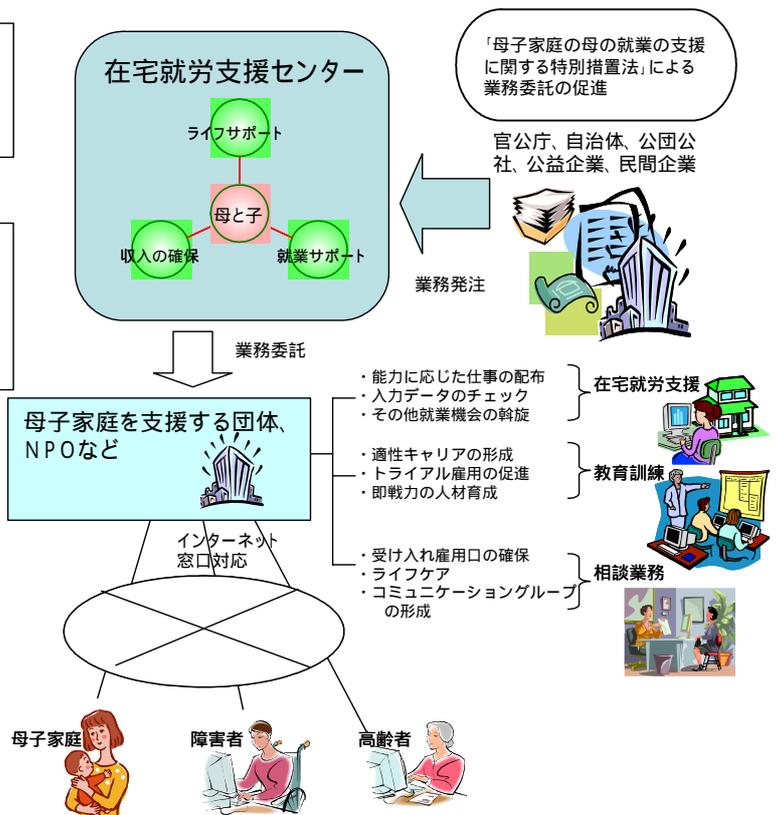
在宅就労支援センターの業務

- ・スキルアップ・教育訓練
- ・就労支援(仕事の受注・委託)
- ・各種相談業務 などの総合支援センター

4. 在宅就労支援センターの目的

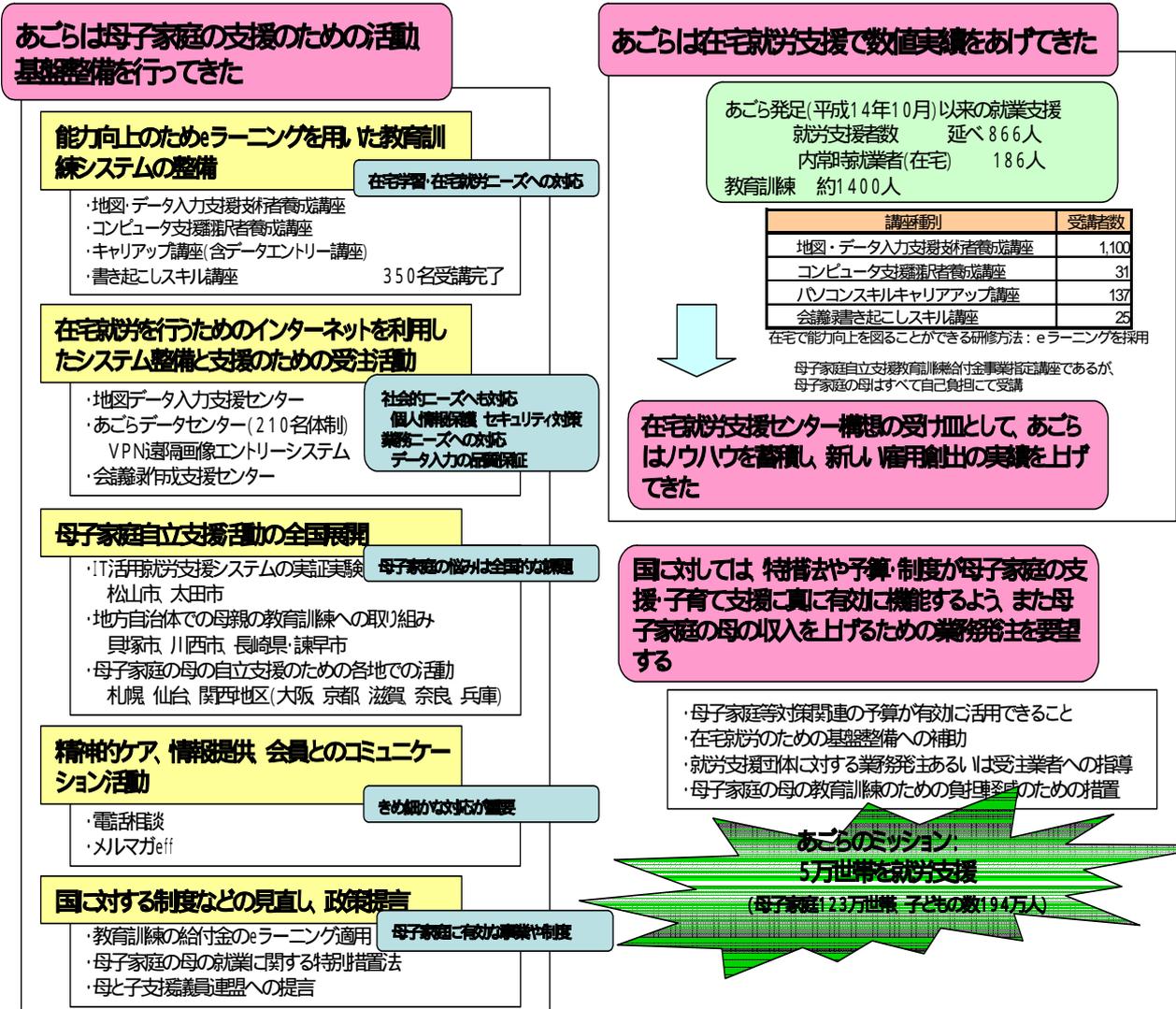
- ・母子家庭の母の5万人就業体制の確立
- ・「母子家庭の母の就業に関する特別措置法」による官公庁などからの業務受注の確保
- ・母子家庭の母の支援団体、NPOなどと連携し業務委託を行う
- ・障害者、高齢者を含めた在宅就労ニーズにも応える

子育て支援、新しい雇用創出のための基盤整備



在宅就労支援センターの構築のために、あごらでは以下のような活動を今後展開していく予定にしている。

NPO法人あごらの就労支援への取り組み



(3) 就労支援のためのビジネスモデルの構築

この在宅就業支援センターの構築に向けて、あごらではいくつかの就労支援モデルを構築してきた。これらモデルを今後さらに普及することが、母子家庭の母に対し、多様な就労の機会を与えることになると考えられる。

本事業はこのようなあごらの実績を、今後の展開をねらうことが背景となっている。

3．就労支援ビジネスの調査

3・1 就労支援事例調査の方法

現在国内で実施されている母子家庭に限らず、障害者などへの就労支援のための事例を調査した。調査対象としては、自治体および関連団体、民間企業などとし、以下のよ
うな視点で調査した。

- ・スキルアップの方法（就業者の教育方法）
- ・事業者が提供しているシステム（運営の仕組み）
- ・業務の内容
- ・事業性
- ・行政との関わり
- ・その他

3・2 事例の概要

(1) 地方公共団体事例 IT ホームオフィスビジネスモデル

松山市では平成14年度、15年度にわたり、特定事業推進モデル事業が実施され、松山市在住の母子家庭を対象に就労支援事業が行われた。なお、この事業は、NPO法人あごらが松山市から受託したものである。

IT ホームオフィスビジネスモデルの実証実験イメージ

下図のように松山市の地元のセンターからモニターに対して業務の発注を行い、技術研修は東京のセンターで行った。このように、遠隔操作で、在宅就労が可能となることの実証実験を行った。

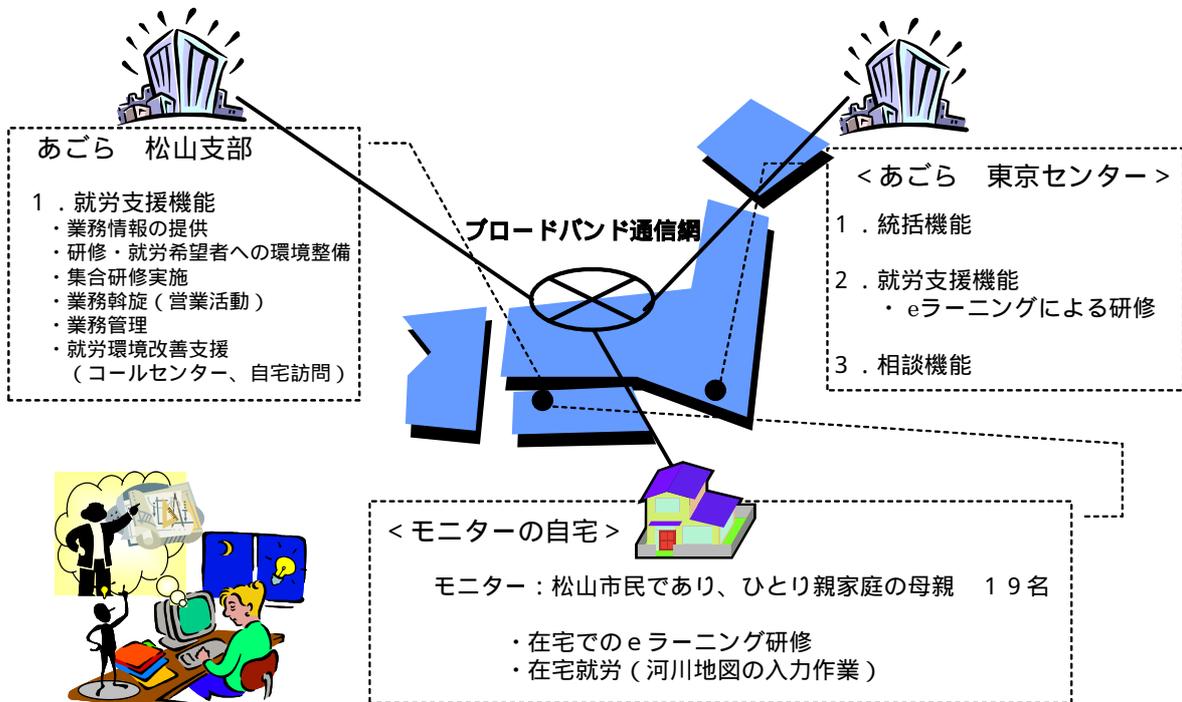


図3 - 1 松山市ITホームビジネスの展開

地図データ入力教育研修の実証実験

具体的に行った業務は、パソコンによる地図入力であり、そのためにあごらのeラーニングによる地図入力技術者養成講座を利用した。

集合教育訓練

受講時間は固定。約40時間

研修科目	
パソコンの基礎講座	WORD講座、EXCEL講座、Eメール講座
GIS基礎講座	GIS入門、GIS操作入門、GIS操作演習
eラーニング スクーリング	地図データ入力業務入門、自宅実機演習スクーリング

eラーニングを用いた自己学習型教育訓練

受講時間は自由。約70時間（eラーニング30時間、自宅実機演習40時間）



研修科目	
地図データ入力	業務の流れ、入力の基礎
地形図入力	地形図の基礎知識、地形図の入力操作
水道施設入力	水道施設の基礎知識、水道施設の入力操作
下水道施設入力	下水道施設の基礎知識、下水道施設の入力操作
ガス施設入力	ガス施設の基礎知識、ガス施設の入力操作
自宅実機演習	下水道施設入力5課題。入力システムインストール説明は集合教育訓練で行う。

母子家庭向けにeラーニングを利用したのはこの事業が初めてであり、教育研修システムとしてのeラーニングの有効性を評価する上で、絶好の機会となった。

在宅就労の実証実験

作業の流れを下図に示す。ひとり親家庭の母には、在宅でパソコンを使って地図の入力業務を行っていただいた。

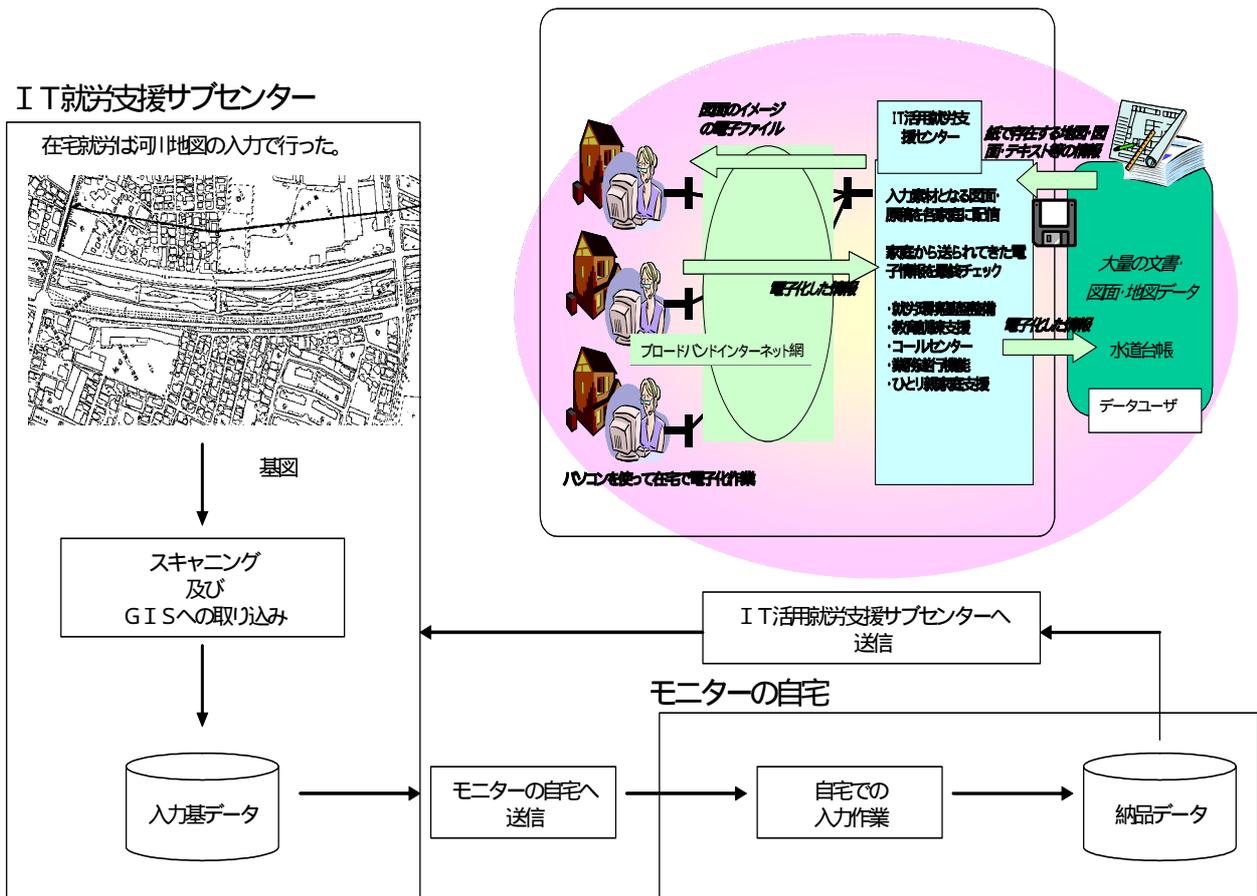


図 3 - 2 松山 IT ホームオフィスビジネスモデル事業での作業の流れ

教育研修の課題

教育研修の方法として、集合教育とeラーニングを併用し、それぞれのメリットとデメリットを抽出した。その概要は以下の通りである。

集合教育訓練

メリット

- インストラクターから直接指導してもらえるので疑問を残さず学習できる。
- 普段会えない他のモニターと会って意見の交換ができる。

デメリット

- 平日は、働いているので土日しか開催できない。
- 長時間の教育の場合、何ヶ月もかかってしまう。

今後の方向性

- 集合教育を可能な限り少なくする。
- 短時間集中型のカリキュラムを採用する。
- 研修会場に子供を連れて来ることができる環境が必要。
子供を預かる施設を用意。

eラーニングを用いた自己学習型教育訓練

メリット

- 好きな時間に学習できる。
- 説明と図解(目)、音声(耳)をタイミングよく組み合わせることにより、学習効果が向上する。
- 知らない間に学習レベルが向上するため教材の内容が物足りなくなり、次のレベルに進みたくなる。

デメリット

- マウス操作だけで先に進んでしまうため、集中していないと覚える前に先に進んでしまう。
- ひとりで学習しているため自分がどのくらいレベルアップしたか不安である。
- 画像・音声を多用しているため高スペックのパソコンかつ高速回線でないと動きが重い。

今後の方向性

- e - ラーニングに実際の職場での作業のビデオ映像を追加する。
- 学習内容のイメージを効果的に捉えられるようにビデオ映像や写真を増やす。
- 現状の操作学習では覚えてしまうと退屈になってしまうので基礎的な演習を増やす。

スキル評価

今後継続的に業務をこなして行くにはスキル取得が重要であり、わずかな事業期間の中であっても、スキルは確実に向上した。ただ、パソコンへの適正が不十分な人もおり、そのようなパソコンスキルの向上が認められない母親については、パソコンでの単純入力作業や、他の仕事の紹介も必要となってくる。

教育訓練前後の在宅パソコンスキル評価

在宅パソコンスキルテスト 3段階評価

- ・パソコンの設置スキル A
- ・パソコンの初歩的なスキル B
- ・地図修正業務スキル C

評 価	A	B	C
初期研修前	1	6	12
初期研修後	5	8	6

在宅就労実証実験の評価と課題

松山のモデルでの評価を整理した。この松山モデルを展開する上で、重要な課題といえる。

実務作業の成果の良し悪しを分ける要因

モニターの自己管理の
良し悪し

納期、品質の維持と生活とのバランスがとれない人がいる。

健康状態

最低処理数をクリアするあまり夜遅くまで作業を行ったため
体調を崩すモニターが数名確認された。

家族の協力

家族が応援してくれるケース
上の子が進んで下の子の面倒を見るようになり、子供
達の自立が見えた。

子供がモニターの作業を邪魔するケース
子供が幼い場合には、かまって欲しい時間にモニターが
作業をしているため、それが不満となってしまう、最終
的には作業しているコンピュータにあたることもある。

メンタルケア

在宅で作業する場合、外部とのコミュニケーションに問題があり、孤立感を深めてしま
う場合がある。このことは、意欲的に仕事を進めて行く上で障害となる。

電子掲示板の活用

疑問や悩みの共有
仲間のサポート（互いの悩みを相談）
ミニコミュニティの形成
生活情報を提供するホームページの必要性

定期懇親会の開催

定期的に集まる懇親会の必要性
電子掲示板と同様に心のケアになりうる

コミュニティ・オ
フィスの設立

近隣者で形成するコミュニティ・オフィスを設定
外部とのコミュニケーションを積極的に導入する

在宅で仕事をする際の問題点

- 母親が仕事をするのを子どもが嫌がる。
- 子どもの年齢が低い場合には、子どもが寝てからでないと仕事ができない。
- 子どもの体調が悪いと仕事をする事ができない。
- 作業時間が不規則になる。(徹夜になることも)
- 時間管理が難しい。時間管理ができなかったと思う人の中で、子育てが支障になったと思う人が多い
- 体調管理が難しい。(肩こり、眼精疲労、腰痛他)
- 自分の体調が悪くても、提出期日が決まっていれば休めない。
- 孤独な作業であり、精神的に辛いときがある。
- 好きなときに4~5人のオフィスで作業をしたい
- 他の人の進捗状況が気になり、そのことがプレッシャーになる。
- そばに指導者がいないため、仕事上の疑問点が出てきたときにすぐに対処してもらえない。
- 納期プレッシャー。
- プライバシーの流出。(在宅就労をしている母親の情報)
- 仕事上の秘密の流出。(仕事上知りえた情報が母親から流出)

事業採算性評価

1)センター運営について

事業の採算性を考えた場合に、モニターの収入と地元に着したサブセンター運営との2つを考えなければならない。モニターの通信費などをIT就労支援センターにて負担をしているためであり、作業数が向上しなければ、IT就労支援センターの負担も増大していくことになる。地方自治体での役割と、センター事業者との役割など、事業分担の検討が課題である。

2)業務の受注

センター運営の採算のポイントは、業務の受注があることが前提となる。従って営業支援機能が不可欠であり、国、地方自治体、民間企業に限らず、就業支援のための業務の受注活動が重要である。

3)在宅就労の評価と課題

在宅就労では、モニターの自己管理が最大の問題となる。自己管理ができているモニターは地図入力作業において、それなりの成果を上げている。その反面、うまくできなかったモニターは成果が少ない。

また、コミュニティオフィスの導入により、自宅以外でも作業の出来る環境の提供を行ったが、幼子をもつモニターは利用をしたくても子供がいるため利用できない状況があった。そのため、今後は託児所との連携などの対応も必要となってくるのであろう。

4)事業性の課題

作業の報酬を完全歩合制にしたことや、コミュニティオフィスの設置により、疑問点の解消やミスの少ないデータ作成が可能となり、作業効率の向上があれば採算性が見えてくる。

長期的な雇用を確立するためには、様々な企業の協力が不可欠である。業務内容についても、今回の地図データ入力という相当高度な入力業務だけでなく、文字入力だけの比較的単純なデータ入力業務も行うなどの工夫が考えられる。

5) 就労支援センターの機能について

- ・ 作業指示のルール化
- ・ 個人の事情を考慮した業務配分システムの構築

6) 入力システムメンテナンス部隊を組織

入力システムは、業務ごとに作成しなければならないので、メンテナンス特性の高い入力システムの元システムの構築が必要である。もう一つは、入力システムを即座にメンテナンスする技術者集団を組織する必要がある。ASPなどWeb対応も考慮することも必要であろう。

7) コールセンターの整備

在宅で作業する場合、休日や深夜に仕事をする人が多いので時間帯、土日運用を検討する必要がある。

8) 教育

- ・ e - ラーニングに実際の仕事場での作業のビデオ映像を追加する。
- ・ 基礎的な演習を増やす。

9) メンタルケア

- ・ 電子掲示板の活用
- ・ 定期懇親会の開催
- ・ コミュニティオフィスの設置

今後の展開

松山のモデルは今後、IT就労支援サブセンターの設立を目指し、その基本コンセプトを「契機の間」とすることが考えられる。また新しい社会システムとしてこの構想の実現が期待される。

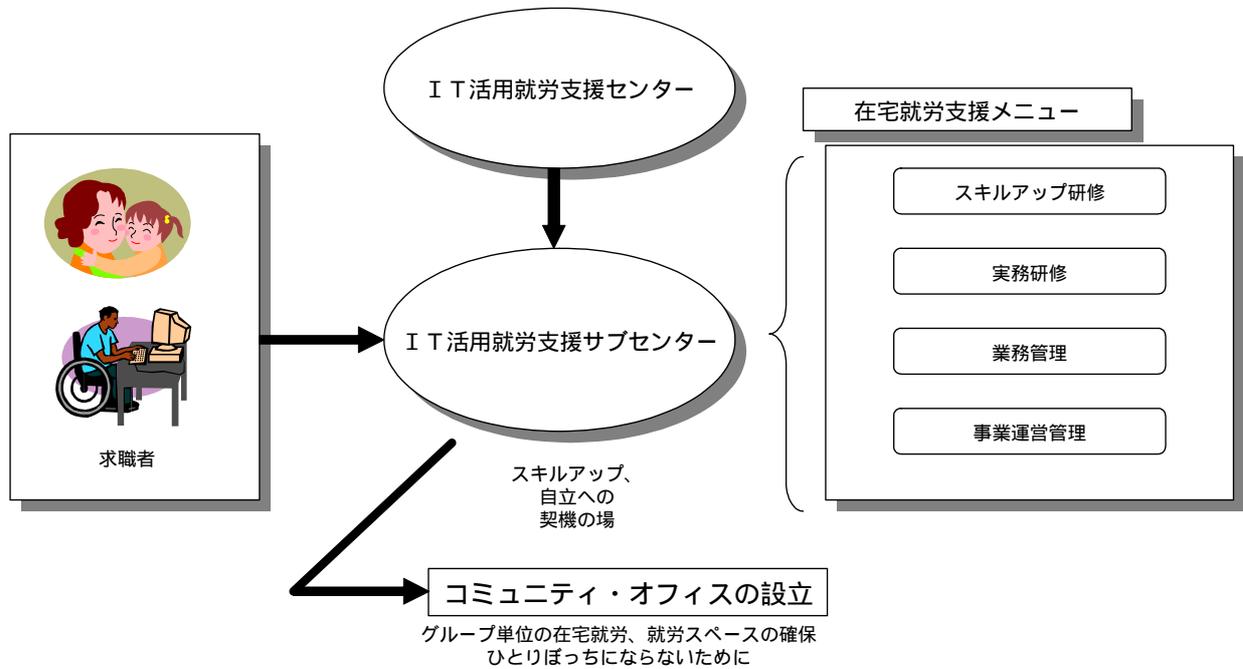


図3 - 3 社会システムとしての松山モデルの展開

(2) 地方公共団体：熊本障害者雇用支援センター

障害者に対する就労支援は、母子家庭に対する就労支援よりも歴史が長く、また全国的に様々な形で行われている。

たとえば、熊本障害者雇用支援センターでは、地域のハローワーク、熊本障害者職業センター、障害者雇用コーディネーター等と連携して職業的自立に向けた職業準備訓練、職場実習、就職後の通勤援助、職場定着のための相談・援助などを一貫して行い、職業リハビリテーション機関となっている。

主として、次の業務を行っている。

- ・基本的な労働習慣、適切な作業・対人態度、作業能力などを身につける職業準備訓練
- ・職場見学、職場実習
- ・就職後の通勤援助、職場定着のための相談・援助
- ・職業生活維持のための住宅の確保、日常生活の問題に関する相談
- ・障害者雇用支援者（ボランティア）関係業務

このように障害者に対してはどの地方公共団体も同様の支援体制を引いている。本報告書では、障害者雇用に関しては、詳細な記述は省略する。

(3) 地方公共団体事例 - 倉敷市

倉敷市では、CAD 講習による障害者在宅就労支援事業 重度身体障害者の在宅就労による自立のために、市内在住で在宅の重度身体障害者を対象にCAD設計トレース技術等の指導と在宅就労による自立支援を行っている。実施は 特定非営利活動法人かめかめ福祉移送が実施している。

表3 - 2 倉敷市でのCAD講習による障害者在宅就労支援事業の事例

CAD講習による障害者在宅就労支援事業			
提案事業名	CAD講習による障害者在宅就労支援事業		
目的及び事業概要	<p>倉敷市内に在住で、現在、在宅で生活している重度身体障害者を対象にパソコンを活用して、CAD設計トレース技術を指導し、在宅で就労ができるまでの一連の技術面や業務管理のサポートを行い、重度身体障害者が在宅就労によって自立ができるよう支援を行うことを目的とする。</p> <p>重度身体障害者の就労の環境が不足しており、就労の意欲や生活への自立の意欲のある障害者が、地域でいきいきと生活できるように、在宅での就労を計画しました。</p> <p>また、ITを活用したCAD設計トレース技術で、技術の習得により永続的な就労環境を確保できることにより、障害者の将来の生活設計に役立つこととなり、障害者の自立が促進されることを目的としました。現在、岡山県内の3名の重度身体障害者を対象に、CAD設計のソフトを障害者のパソコンにインストールして、CAD設計テキストに基づいて、在宅講習を開始しています。</p>		
事業実施期間	平成17年9月1日～平成18年3月31日		
活動内容	時期	活動項目	内容等
	17.9～18.3	CAD技術講習会 12回	計装工事図面作成要領の講習 電気工事図面作成要領の講習
	17.9～18.3	CADソフトの指導	CADの初心者を対象に随時指導
	17.9～18.3	訪問CAD講習	重度障害者を対象に在宅訪問講習
	18.1～	CADトレース就労開始	実践講習終了者による実務就業(予定)
市の負担額	272千円(事業の予算総額 1,478千円)		
団体と市の役割分担	市役所の役割		提案団体の役割
	<ul style="list-style-type: none"> 受講者の募集に係る広報に関すること 実績報告等、文書の作成に関する助言 		<ul style="list-style-type: none"> CAD技術講習会の開催及び運営に関すること CADソフトの指導に関すること 訪問CAD講習に関すること 在宅CADトレース就労のサポートに関すること 講師及び受講者の安全管理に関すること CAD技術講習会、訪問CAD講習の経費等に係る経理に関すること 実績報告等、文書の作成及び報告等に関すること
提案団体名	特定非営利活動法人 かめかめ福祉移送		
市担当部署	障害福祉課		

(4) 地方公共団体事例 - 大阪府高齢者生きがいワーカーズ支援事業

大阪府高齢者生きがいワーカーズ支援事業は、高齢者が仲間と一緒に事業を起こして、生きがいのために働ける場をつくることに主眼をおいている。高齢者の生きがいといえは、これまでは旅行やゲートボール、カラオケなどの趣味やボランティアがほとんどでした。しかし、今は60歳を過ぎてても元気な人がたくさんいる。「子どもに小遣いをもらうのがいやだ」「まだまだ働きたい」「経験を生かしたい」という高齢者がどんどん増えている。この事業では、そういう人たちを応援するのが目的としている。

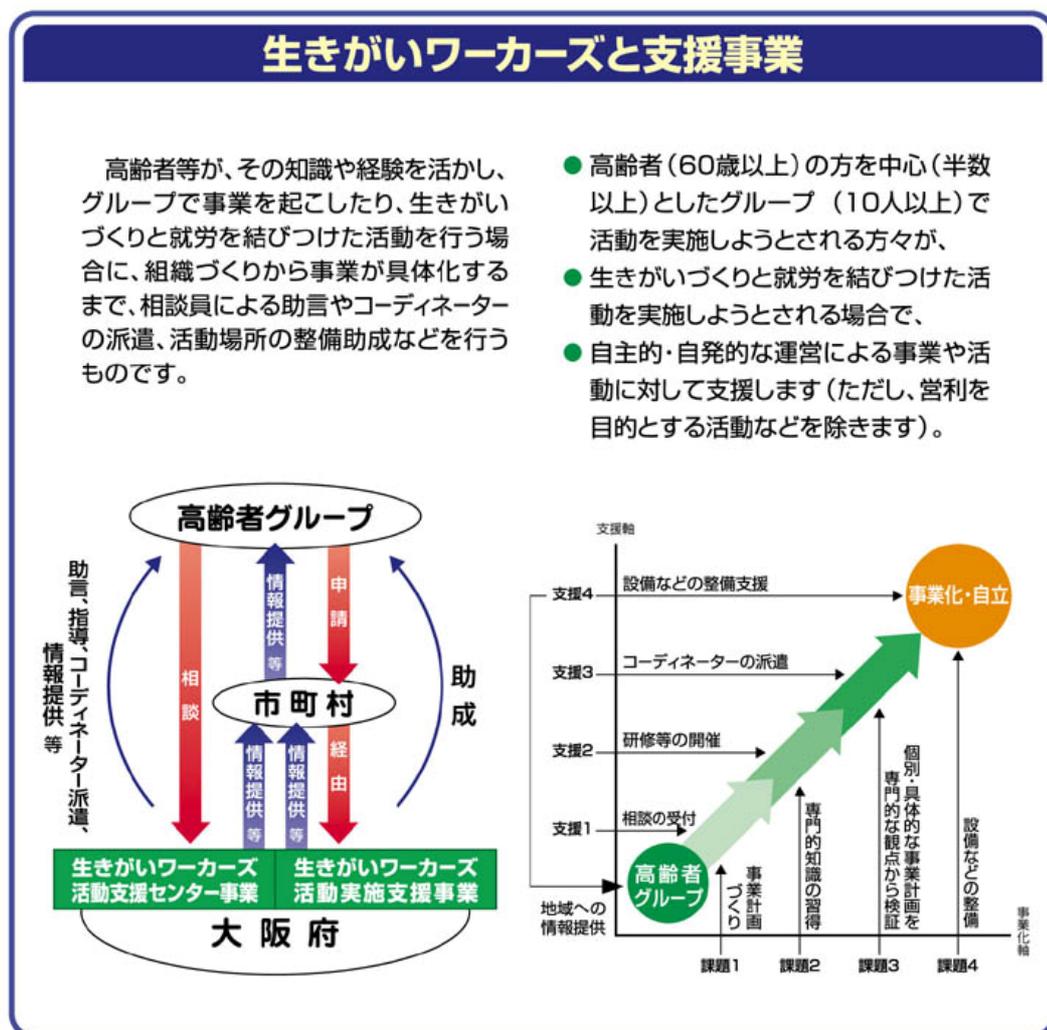


図 3 - 4 大阪府高齢者生きがいワーカーズ支援事業の仕組み



図3-5 大阪府高齢者生きがいワーカーズ支援事業の構造

(5) 地方公共団体事例：貝塚市モデル事業

貝塚市ではパソコンの実務研修を通じてキャリアアップを行い、母子家庭の就労支援事業を平成16年度、17年度に渡り実施された。そのフレームワークは下図の通りである。

この事例は、母子家庭の母親のやる気をおこさせることから、就労支援まで一貫した業務を地方自治体と支援団体とが一体となっていくこと、また、予算的にも年額100万円程度の予算枠で実施できるモデルであることなどから、他の自治体でも今後の普及が期待される。

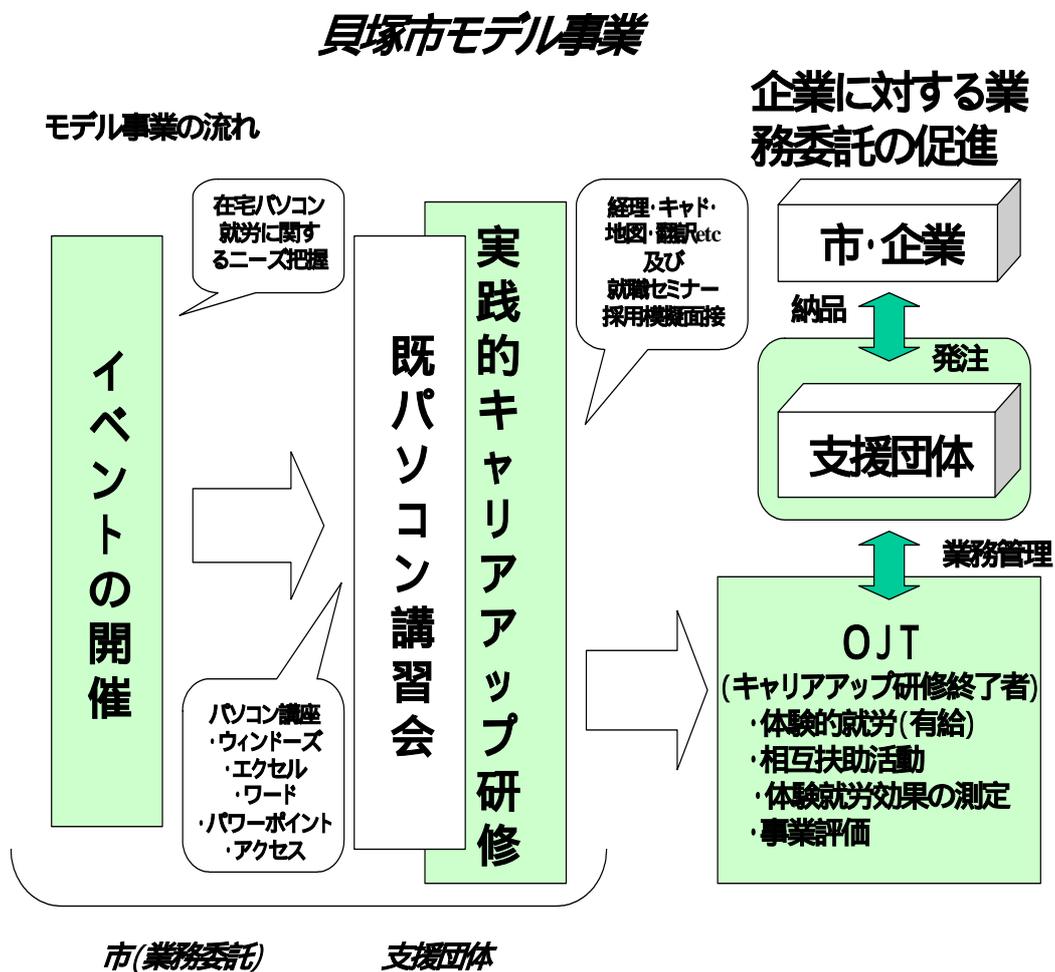
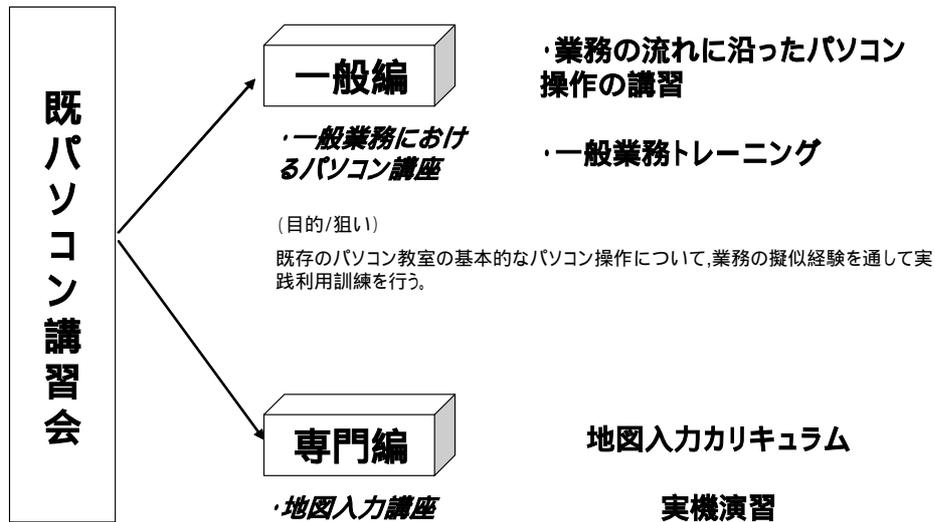


図3 - 6 貝塚市キャリアアップモデル事業の概要

貝塚市で実施したパソコン教室は以下のようで、母子家庭のモニター50名が参加した。

無料パソコン教室(実践編)

講習会の流れの流れ



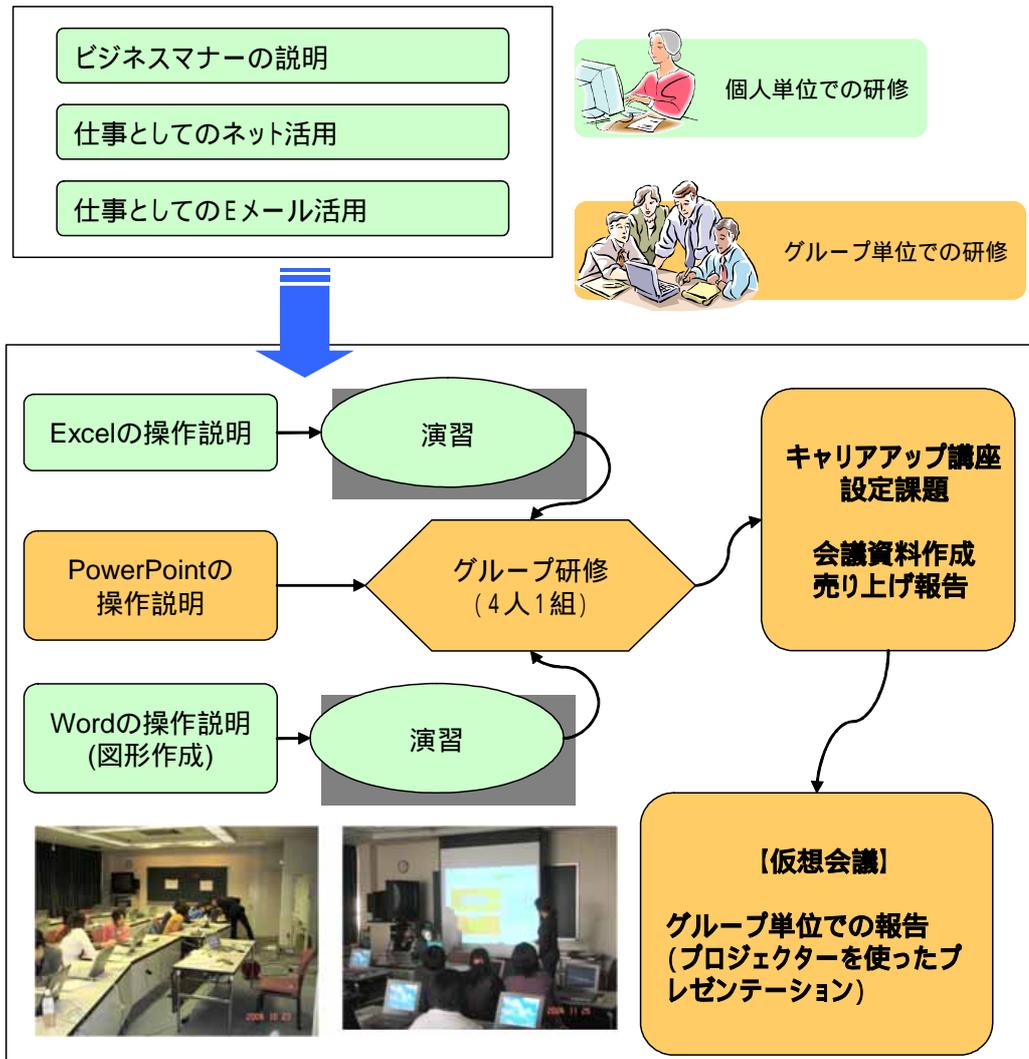
一般編の講習流れ

	商品開発の依頼		アンケート調査の実施	
起				
承 (1日)	・情報の収集 ・情報の整理	インターネット エクセル ワード	・情報の収集 ・アンケートの作成	インターネット ワード
転 (3日)	・情報の活用 グラフ作成 フローチャート作成 ・情報のまとめ (報告書の作成)	エクセル パワーポイント ワード	・アンケートの集計 ・情報の活用 グラフ作成 フローチャート作成	エクセル エクセル パワーポイント
結 (1日)	・報告 プレゼンテーションの仕方	パワーポイント	・情報の公開	FrontPage ホームページ 作成

図3-7 貝塚市での講習会の内容

貝塚市でのキャリアアップ研修は以下のような流れで実施した。このモデルは貝塚市では高い評価を得て、他の自治体でも同様に適用可能である。

キャリアアップ研修の流れ



演習時間を多めにとることで、隣同士が協力して学習する時間・機会が増加

グループ研修へとスムーズに移行することができた
+
気軽にコミュニケーションできるネットワークが構築された

< 課題 >

目的・能力別に座席表があればより効果的であったと思われる
研修後のフォローにより効果的なネットワークとなる

図 3 - 8 貝塚モデルでの研修の流れ

(6) 地方公共団体事例：おおたITビジネスモデル事業（太田市）

太田市においてはこれまで、市内への進出企業の初期投資費軽減を図り、工業団地への企業誘致を積極的に推進することにより、新たな雇用の創出や雇用機会の拡大を図り、また、太田市独自の就職支援センター「ヤング・アタックおおた」を設立し、インターネットによる求人情報の提供や職業相談ならびに無料職業紹介事業の実施等、雇用確保対策に積極的に取り組んできた。

しかしながら、母子家庭の母親においては、子育てのために様々な時間が必要で、外に出て働くことへの制約が多く、自らが求める働き方、収入へとつながらず、働きたくても働く場がないのが実情であり、母親が自立して生活できるよう支援していくことが急務となっている。

そこで、インターネットを活用したパソコンによる単純なデータ入力を中心とする在宅での就労システムを構築することにより、そこに新たな就労機会を創出し、母親の経済的な自立と生活の安定を図り、今後の継続的な運用がより可能な仕組み作りを行うことを目的に、モデル事業を実施した。

具体的には、市役所内に設置されている就職支援センター「ヤング・アタックおおた」により、就労に必要な環境整備や業務遂行支援等の整備を推し進めるとともに、東京都内に設置したIT活用就労センターからの、遠隔技能アドバイス、スキル評価、データの送信及び管理を行うことにより、在宅就労支援機能の拡充を行った。

本事業の実施にあたっては、平成16年度に太田市において実施した母子家庭の母親に対する就労支援事業「おおたITビジネスモデル事業」で協力いただいたモニターの中から4名を地元でのサポートチームのコアメンバーとして活動していただき、加えて市内の母子家庭の母親から新たに公募したモニター10名に対し、就職支援センターのサポートを受けながら、IT活用就労センターによる在宅作業に必要なパソコンの操作技術の実務研修及び集合研修ならびに在宅就労の実証実験を行い、在宅就労での課題、サポートチームに必要なスキル、遠隔協調作業にとっての弊害などを考察し、母子家庭の母親の在宅での就労の確立を目指した。

H17年度 活動の取り組み課題

- ▶H16年度の「おおたITビジネスモデル事業」を受け、ひとり親家庭の母親への就労支援が促進されること
- ▶本モデル事業での取り組みが、次年度以降も持続的に運営可能なこと
- ▶「ヤング・アタックおおた」を中核に、就労支援事業が効率的に運用されること



<キーワード>
地場を活用した持続的事業展開

H17年度の「特定推進モデル事業提案」

【「ヤング・アタックおおた」をコアとした就労支援基盤の構築】

「“ヤング・アタックおおた”をコアとした就労支援基盤の構築」事業の概要

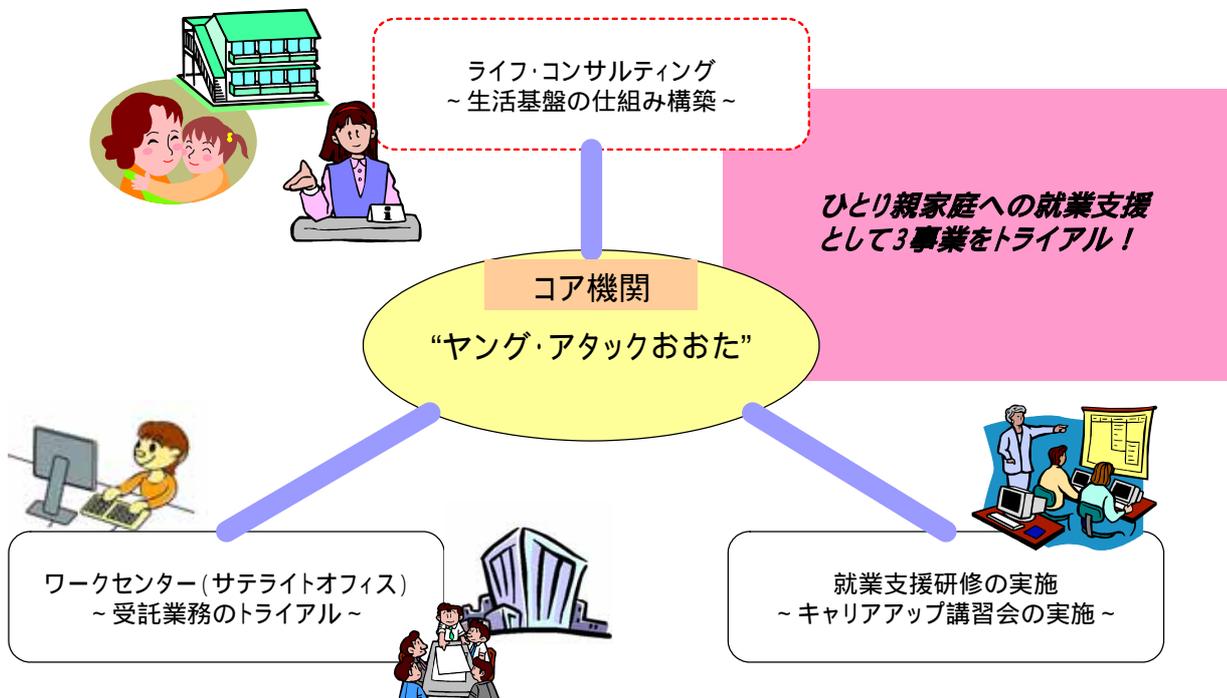


図3 - 9 おおたビジネスモデル事業の概要

ワークセンター(サテライトオフィス)～受託業務のトライアル～

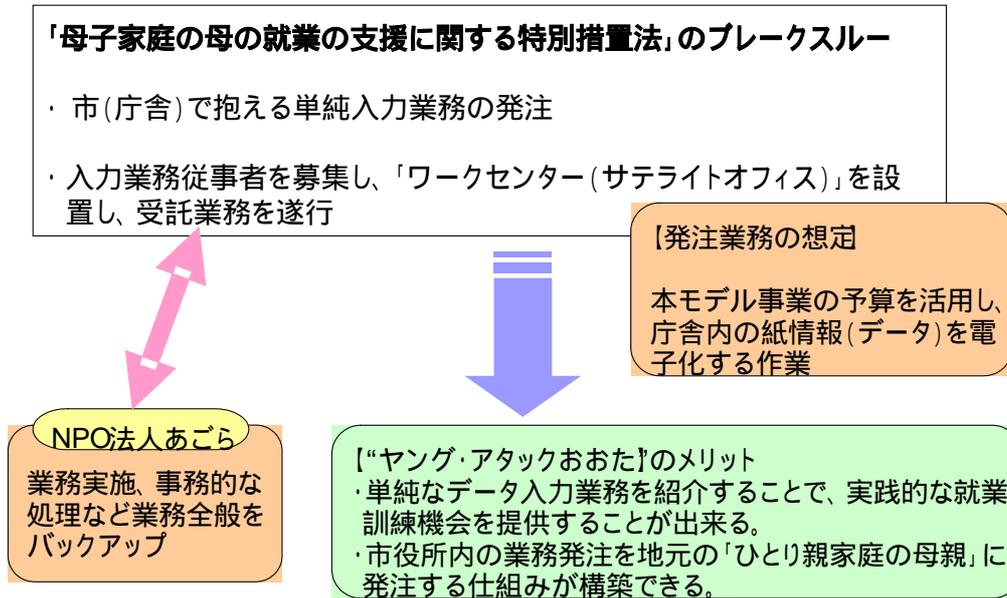


図3-10 ワークセンターの構造

就業支援研修の実施～キャリアアップ講習会の実施～

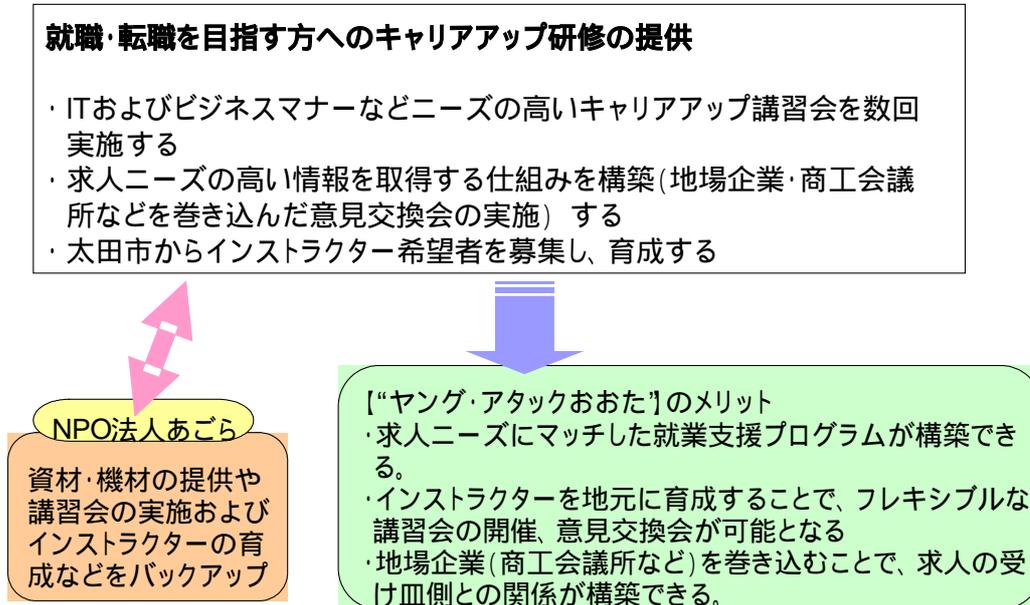


図3-11 おおたモデルの骨格

太田市においては、平成18年度についてもさらにこのモデルを充実させる予定でいる。

(7) 民間事例：NPO法人あごらデータセンター

遠隔による就労支援システム

あごらデータセンターでは、自分のパソコンを使って、VPN(Virtual Private Network)というネットワーク方式を使って、好きな時間に仕事ができるシステムを採用している。この事例は、母子家庭の母の特性(日中働けない、パートだけでは収入が足りないなど)を踏まえた就労支援のための画期的なモデルとして特筆すべきと考える。

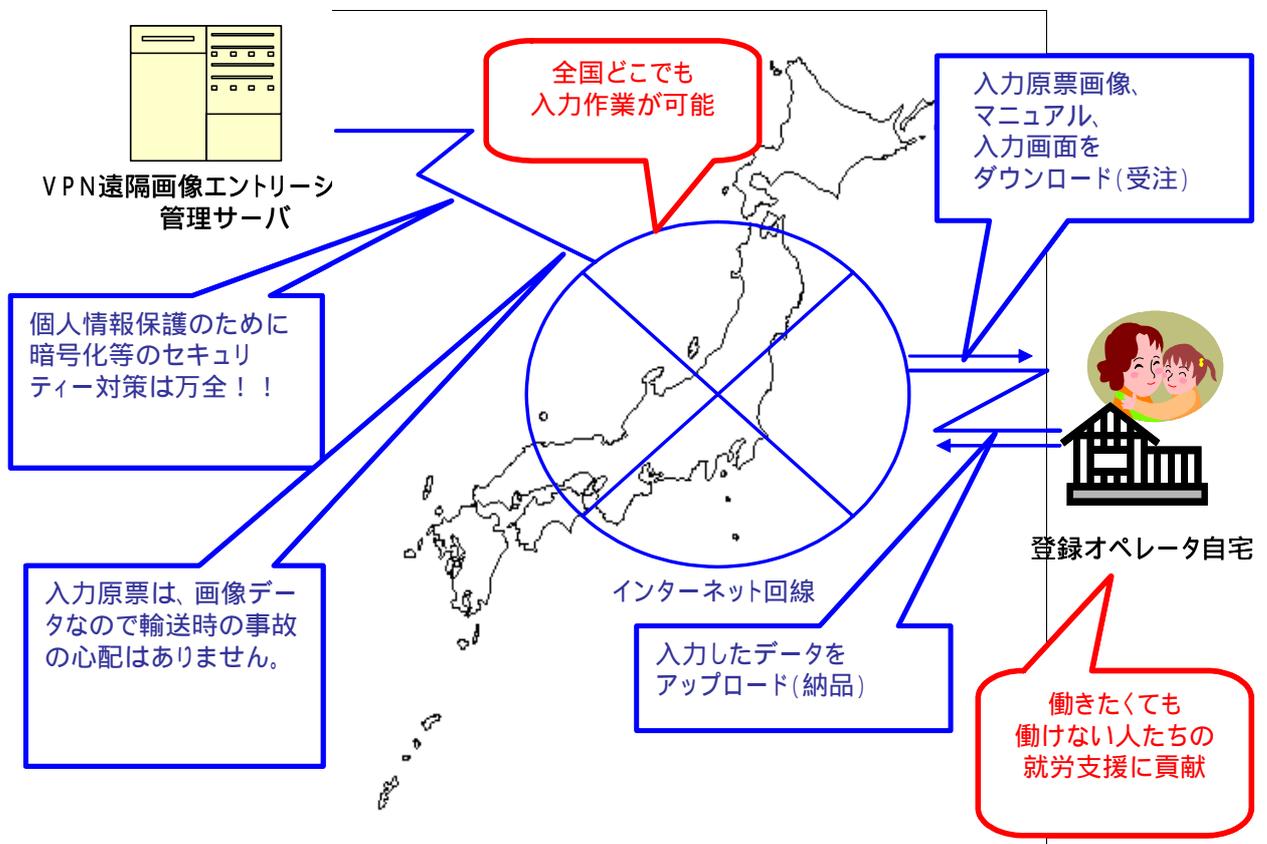


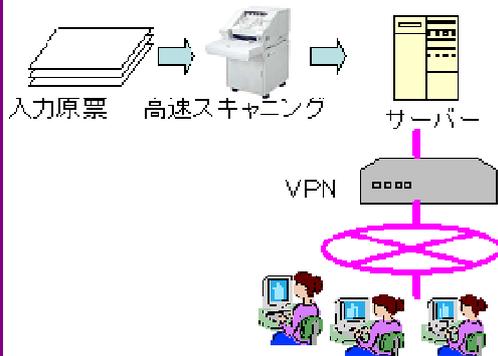
図3 - 1 2 あごらデータセンターの仕組み

個人情報保護に対応するシステム

通常データ入力業務の発注に際し、個人情報の保護は最近時に厳しく管理されなければならない現実がある。このシステムはこの課題に対して次のような特徴をもっている。

- ・遠隔地のオペレータに対しても社内ネットワークと同様のセキュリティを維持できる。
- ・個人情報保護法（2005年4月1日施行）にも対応した方式である。
- ・多数のオペレータが従事しているため、大量の業務量を短期間でこなすことができる。

VPN遠隔画像エントリーシステム



<特徴>

- ・自分のスキルにあった仕事を選べる。
- ・空いた時間に仕事ができる。
- ・画像も文字データも暗号化されており、VPNに接続されているときだけ画面に表示される。
- ・入力済みの画像やデータは自動的に削除される。

データの切り貼りによる入力方式

〔伝票〕

400. 特約店管理のつ

400. 特約店管理のつ

400. 特約店管理のつ

分割・分散入力
例) 名前
住所
注文品

↓
モニターで集約

<特徴>

- ・データを分割・分散入力することによって、個人情報流出するのを防ぐ。
- ・同じ項目を集中的に入力できるので初心者でも生産性が上がる。

図3 - 13 あごらデータセンターの特徴

あごらデータセンターは平成16年10月に発足し、その後さらにシステム整備を進めている。

品質保証

あごらデータセンターでは、お客様からの入力業務を受注から、納品まで、一貫して作業を行い、高い品質を保証している。

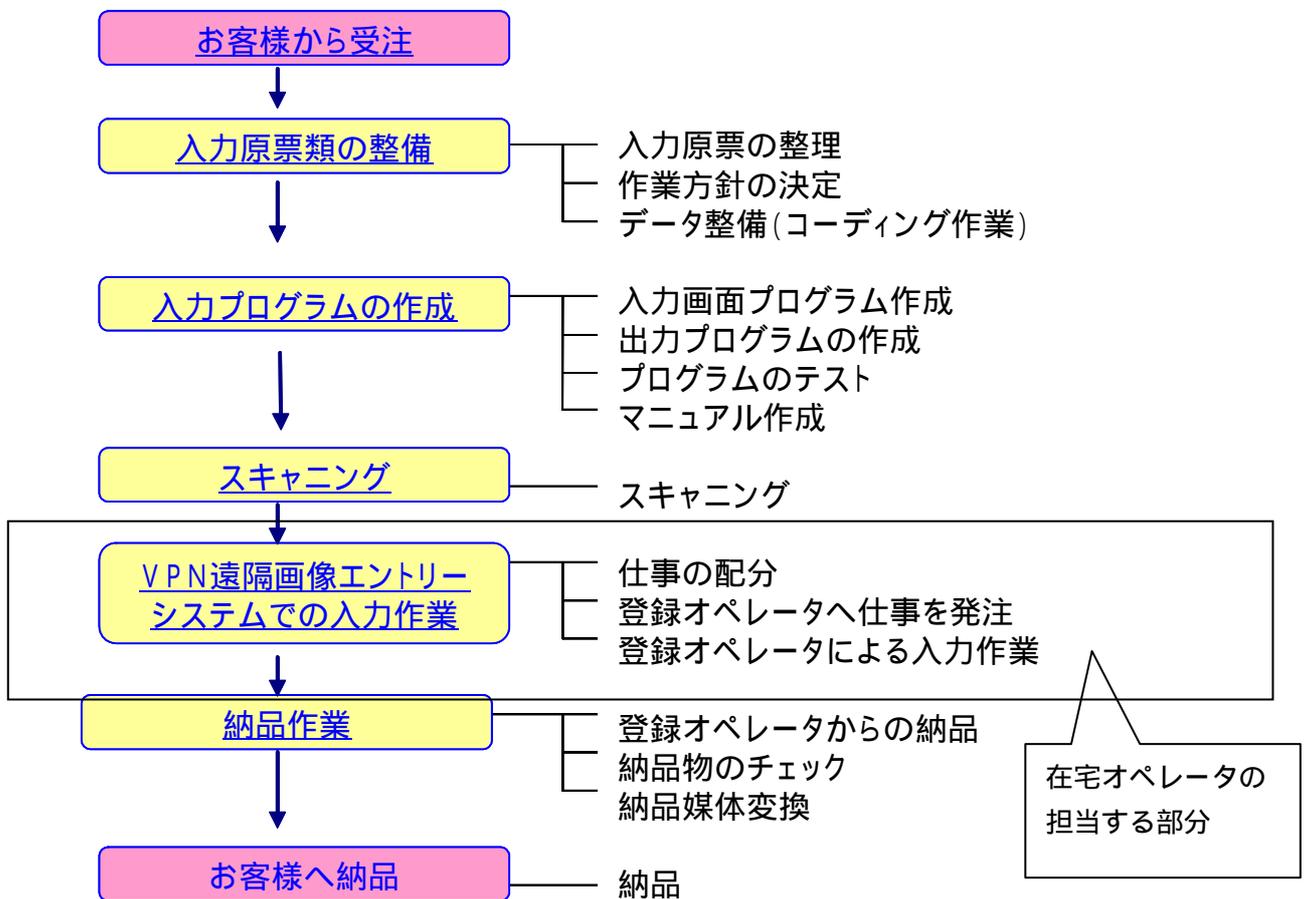


図3 - 14 あごらデータセンターでの業務の流れ

あごらデータセンターでは、様々なデータの安全対策と品質を確保するための対策を講じている。

お客様からのデータの授受

お客様から直接入力原票をお預かりする時および納品時は、配送担当者が直接出向きデータ授受票のやりとりを行います。

あごらデータセンター内でのデータ管理

センター事務所は、プライバシーマークを取得しておりますので入退館管理、データの保管管理は万全です。

オペレータの作業

データセンター、登録オペレータ間のデータ送受信は、VPN (Virtual Private Network) を使用しており、仮想的に社内LANのようなプライベートなネットワークを実現しています。オペレータのパソコン内のデータは、画像データもテキストデータも暗号化されており、外部へ漏洩することができません。

データの品質確保

オペレータをスキルランク別に管理していますので、オペレータによる品質のばらつきはあっても、入力の難易度によってスキルレベルにあった入力を担当しますので、最大限ばらつきを防止できます。従って、大量のデータを多人数で入力しても、品質が安定します。

データの検査体制

初期入力(パンチ)の終了後に、目視検査より精度が高い検査入力(ベリファイ)を行います。検査入力は初期入力を行ったオペレータ以外の者が行い、スキルの高い(ミスのない)オペレータを割り当てます。

事業性

あごらデータセンターでは、現在210名体制(2006年2月現在)で入力の仕事を行っている。業務の受託拡大に伴い、オペレータ数を大幅に増員しつつある。初心者の人でも、がんばってスキルをあげれば、収入の増加に結びつけることができる。

あごらデータセンターの実績

登録オペレータ数



経歴3年以上の熟練者(2005年12月支払実績上位3名)

ベテランは、入力専用ボードや連想方式を使って月額20万円以上の収入となっています。

1位 289 (千円)

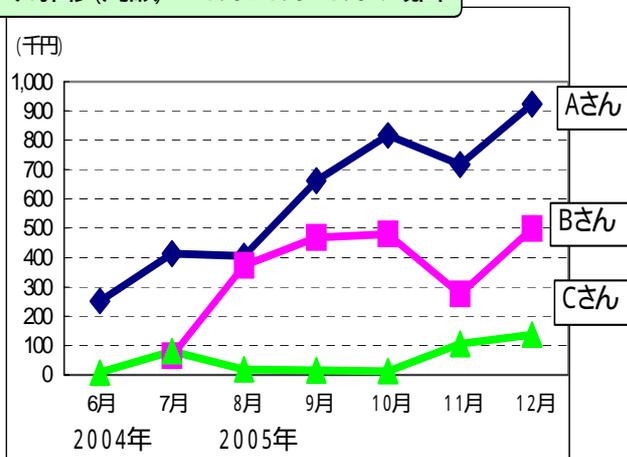
2位 251

3位 171

↑達成と収入アップのこつ

- ・ 経歴と時間をかけること
- ・ 連想方式による入力方式を採用 (カナ文字2文字で漢字を表す方式)
- ・ 入力専用キーボードを利用

収入の推移(月額) AさんBさんCさんの場合



経歴8ヶ月以内のオペレータ

あごらデータセンターが発足しVPN方式による入力業務を開始後、初心者の方でも経歴を積んでスキルアップし、収入を上げられます(Aさん)。

一方で、働いている時間が少ない、十分慣れてないなどで収入が月額1万円程度の方もいます(Cさん)。

データスピードを速めるため、フラインドタッチを覚える、専用キーボード、連想方式などでさらに収入をあげることができます。

データ入力が得意でない人は、収入は十分に上がりませんが、空いた時間を有効に活用して収入を得ることができます。

図3 - 15 あごらデータセンターの実績

オペレータの声

〇さんの声

私はVPNデータ入力業務を平成16年の12月頃から開始しました。当初は、特許翻訳の仕事を行っていましたが、供給される仕事の量が少なく困っていたところ、VPNデータ入力のお仕事を知り、取り組んでみようと考えました。

生活のために仕事を探してみても、年齢的なことから、なかなか仕事を得ることが困難だったことや、体力的な面からも、在宅でのお仕事は魅力的なものだと思いました。また、この仕事なら、長く続けることができるとも思いました。

VPNの立ち上げには、結構苦労しました。一ヶ月くらいを要したと記憶しています。やっと作業環境が整って、入力を開始しましたが、こんどは思うように入力作業が捗らず、収入も思うようには上がらないことから、この先どうやって行くのか、不安に思っていました。

でも、しばらくの間はがんばってみようと、決心し、続けて行くうちに、少しずつパソコンにも慣れ、収入も増えるにつれ、自信を持つことができるようになってきました。今は仕事がある時には、可能な限り入力業務を行うように心掛けています。

私はできることなら、この在宅でのデータ業務からの収入だけで、生活できるようになることを希望しています。そのためには、最低月に13万円位の収入が得られるようになる、必要があります。

あごらデータセンターのスタッフのみなさんには、このお仕事を始める時から、今日までずっとお世話になってまいりました。

これまでも、私たちが仕事をしやすくするための改善を、いくつか実施していただいておりますが、これからも、例えば「入力作業者が、既に終了したファイルを、簡単に確認できるような表示を、実現してほしい」などの意見を、どんどん上げさせていただきますので、実現可能なものについては、取り入れてみてください。これからもどうぞよろしく願いいたします。

Aさんの声

VPNデータ入力を始めようとした動機は、子ども達に合わせた生活をしながら、収入が得られるということにとっても魅力を感じたからです。パソコン初心者である私にとっては専門用語を理解できていないこともあり、VPNの立ち上げからとても不安がありました。

また、ようやく作業環境が整っても、パソコンの機能やキーの位置を把握していないので、スムーズに入力作業ができなくて、収入も思うように得られず、この先どうなるのかとても心配でした。

でも、とりあえず1年間はがんばってみようと心に決めました。慣れてないのに加えて、目が疲れたり、肩が凝ったりで、入力がスムーズにいかないこともありましたが、サングラスを掛けることで、だいぶ改善することができました。

続けることで、パソコンにも慣れ、収入も少しずつですがUPしてくると、自信もつ

いてきて、1年が経つ頃には、諦めないで本当によかったと、思えるようになっていました。

今、私はVPNデータのほかに、週一日ほど他の仕事をしていますが、主な収入の源はVPNデータです。仕事があるときには、とにかくデータ入力に時間を費やすようにしています。

新しく出来たあごらデータセンターのホームページでは、仕事の予定を確認することができ、また養成講座はとても参考になりました。しばらくお休みしているメールマガジンの発行が今はとても待ち遠しいです。

在宅ワークは孤立しているため少しの情報でもとても心強く感じられると思います。初心者の私を、ここまで丁寧に指導していただいてほんとうにありがとうございます。

今後の目標としては、とにかく入力ミス、タッチミスのないよう仕事に心がけ、収入も10万円を目標にがんばっていきたいと思います。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

(8) 民間事例：音声認識による会議録作成業務

モデルの特徴

会議録、議事録など、最近では自動認識によるテキストの作成が普及し始めている。あごらでは、母子家庭の母を対象に、すでにかんりの実績を上げている。

- ・ 音声認識システムによる議事録作成システムを使用し、独自データを作成
 - ・ システムの用語辞書がオペレーターをフォロー
 - 例：養護児童 要保護児童、児童福祉司、保健師
 - ・ 音声データと認識テキストを編集する独自ツールを使うため技術習得が早い。
- ・ インターネットを介して在宅就労が可能。夜週末など子供が寝た後などに作業可能。
- ・ 速記者・校正者など専門スタッフによるチェック、バックアップ体制を整備
- ・ 出張録音： 会議やシンポジウム、インタビューなどへ研修を修了した会員（母子家庭の母）が出張
- ・ 録音テープや音声ファイルは、会議録センター内でファイルを作成して作業員へ提供

実績

2005 年上半期（4 月～9 月）実績

1. 作業員 25 名
2. 受注実績
 - 21 件 45 時間 98 万 月額 16 万
 - 内 15 件が厚生労働省雇用均等・児童家庭局の会議
34 時間（月 2.5 件、月額 12 万円）
 - 他は企業の会議、シンポジウムなど。
3. 支払い実績 14 名 53 万 月額 2000 円～5 万円
4. 目標
 - 受注：月 50 件 100 時間 月額 240 万円
 - 就労支援：150 名 月額 2000 円～20 万

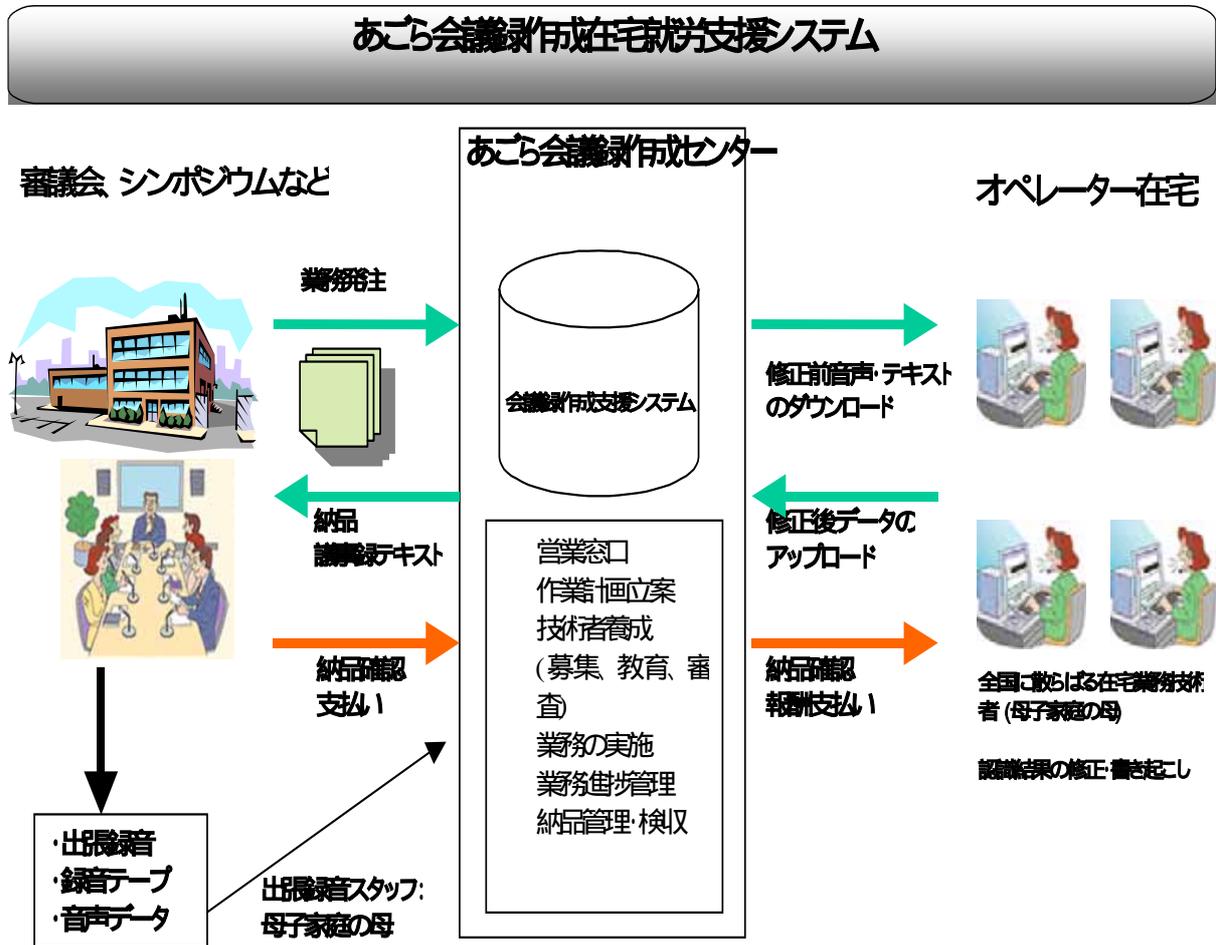


図3 - 16 あごら会議録作成支援システムの概要

経験談

Kさんの経験談

・未経験の私が・・・

2005年4月発行のeffを読んで「！！！」となりました。

「テープ起こし」「在宅」「一緒に汗を流していただける方を求めています」・・・「これよ！」小学5年生を頭に3人の子どもがいる私は、在宅でできる仕事はないものかと悶々とした日を過ごしていました。書き起こしは以前から興味のある職種でした。自分に経験・資格などないことも忘れて、さっそく「やってみたい」と応募しました。

・一次起こし

送られてきたソフトウェアとe-learningの教材での自宅学習と演習を重ね、また自分なりに過去の議事録をたくさん読んで学習を積み重ねて、初めての仕事に取り組みました。しかし、愕然・・・。人の話を聞き取ることがこんなに大変だったとは。担当の30分を起こすのに何時間かかったことでしょう。締め切りまでに間に合うのかと胃が痛くなりました。それでも何とか形にして納品することができました。（今から思うとほとんど形にはなっていなかったと心苦しい限りです）あごろでは、自分が担当した一次起こしに関して校正者から「校正履歴」が送られてきます。十分注意して出したはずなのにケアレスミスなどで真っ赤な原稿です。それで復習することがとても勉強になりました。書き起こしの仕事は「調査する」ことだと何度も指摘されましたが、音だけで起こすことが危険だということも身にしみました。

×：厚生家研
：厚生科研（厚生労働省科学研究）

×：サイキアーティスト
：サイキアトリスト

・校正スタッフへのステップアップを目指して

校正担当者泣かせの一次起こしをしていた私ですが、担当者の方の細かいアドバイスや励ましのお蔭で、最近、校正作業の依頼を受けました。校正したものにもまた「アカ」が入ったりして、現在も勉強中です。パソコンのソフトウェアを使った書き起こしは努力次第で習熟度の高い仕事だと実感しています。経験を積むことで「言葉」の知識も増え、文章をまとめるコツも徐々に身に付きます。以前は聞き取れなかった言葉も「聞こえる」ようになりました。作業時間もずいぶん短縮され、少し自信も付きました。しかし、校正をしてみても一次起こしの大切さ、調査の重要性がわかるようになり、より一層丁寧な作業を心掛けるようになりました。

・励み

以前はあごろから「仕事」をもらうのだという意識がありました。しかし、仕事の依頼があるのに作業に応募する人が少なく辞退せざるを得なかった話を聞いて、自分たちがあ

ごらの事業を支えているのだと気付きました。最近、審議会の委員の方からあごら録音スタッフに対して「とても良い議事録です」というお褒めの言葉をいただいたそうです。仕事の依頼も増えてきていると聞きました。自分たちの仕事が認められ、求められているのだという事実は何よりの励みになります。これからもさらに勉強して、完成品を納品できる校正者としてステップアップしていきたいと思えます。

(9) 民間事例：翻訳業務

モデルの特徴

翻訳ソフト、辞書、過去の翻訳例等をツールとして駆使することにより、用語の統一、専門用語の正確な訳が得られ、かつ生産性の向上により、早くて低価格な翻訳を実現した。過去の翻訳例を蓄積していく「翻訳メモリー」の機能を持っているため、「改訂版」などの翻訳に際し、変化した部分のみを翻訳することが容易となり、低価格で翻訳が可能となる。

複数人で翻訳を行っても、用語の統一、専門用語の正確な訳が得られる。翻訳ソフト、専門語辞書を利用することにより、品質を落とすことなく従来より短納期で翻訳が可能となる。

実績

・受講実績

受講者数累計 31名(平成15年3月開講)

修了者 29名

ランク B 14 C 4 D 11

受講中 2名

修了者のうち数名は在宅翻訳者として、独自に翻訳業務を受託している。

講座修了者に対する翻訳業務の発注見通し立っていない

・2005年度 実績(支払いベース)

特許の名称、要約、構成の日英翻訳(4月)

応募者 4名(募集枠10名) 支払い総額 7万円

英字経済紙記事の英日翻訳(9月)

応募者 5名(募集枠10名) 支払い総額 12万円

・課題

翻訳ビジネスにおいて、日英翻訳では、低価格化、短納期化の傾向が強まり、受注量も減少している。

母子家庭の母に対する在宅就労支援では、週末を含んで納期に余裕がなければ実施が困難な状況であり、通常のビジネスベースでは仕事を回すのが難しい。

公的機関による情報提供関連の翻訳など、納期に余裕があり、かつ継続的な作業の受注が期待される。

受講の流れ

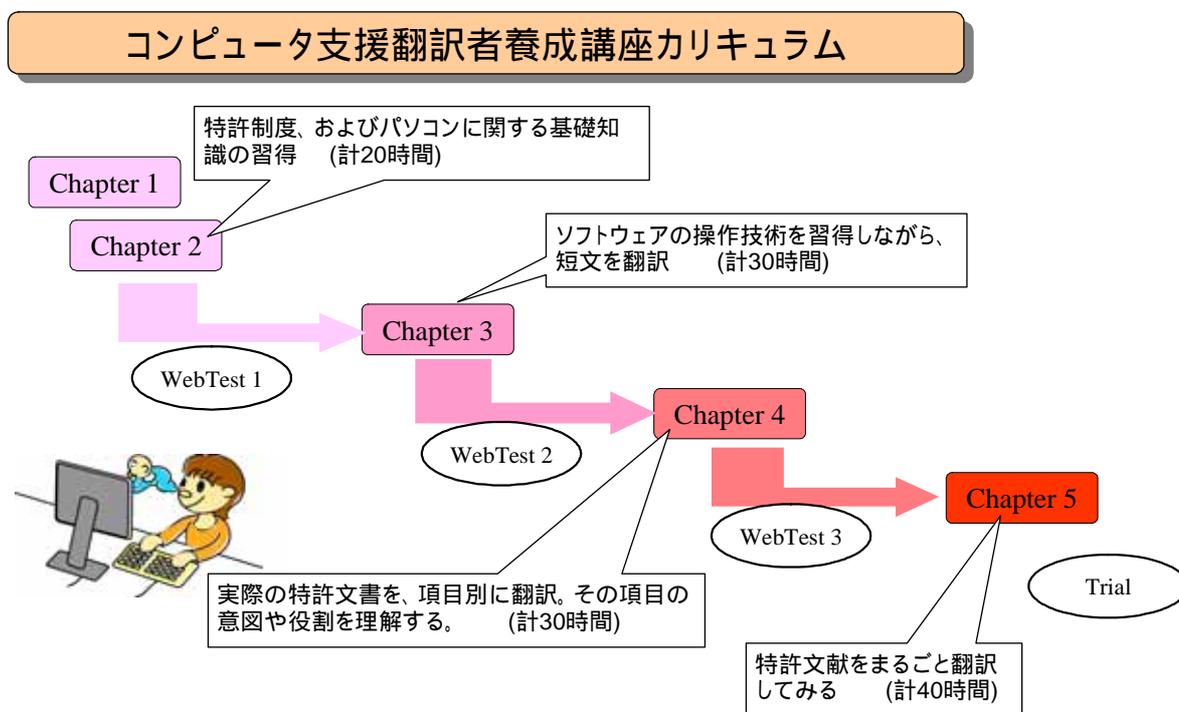


図 3 - 1 7 コンピュータ支援翻訳者要請講座の流れ

(10) 障害者支援事例：重度障害者在宅就労支援

民間でも障害者用の就労支援が各所で行われている。その例を示す。

[NPO法人あいでつくすメタネットワーク] パソコン講座の事例

【講座の主旨】

[あいでつくすメタネットワーク] ではパソコン講座の受講者を募集している。この講座は、厚生労働省の重度障害者在宅就業推進事業の一環として行っているもので、この事業は、情報技術を活用する講習を受けることで、重度障害者の就業を支援していくことを基本的な目的にしている。

【就労の事例】

[あいでつくす] のこれまでの取り組みを通して、在宅で SOHO (Small Office Home Office) 企業としてホームページ制作会社を始めた受講者がいる。また、自宅と事務所でマッサージ派遣業務をしている受講者が、文書入力 (Word) と表計算 (Excel) をパソコンで行うことによって実務をスムーズに行えるようになっている事例もある。さらに、福祉機器の開発を自宅で行うにあたって、ホームページ制作を学んで自宅から発信できるようになった受講者もいるようである。

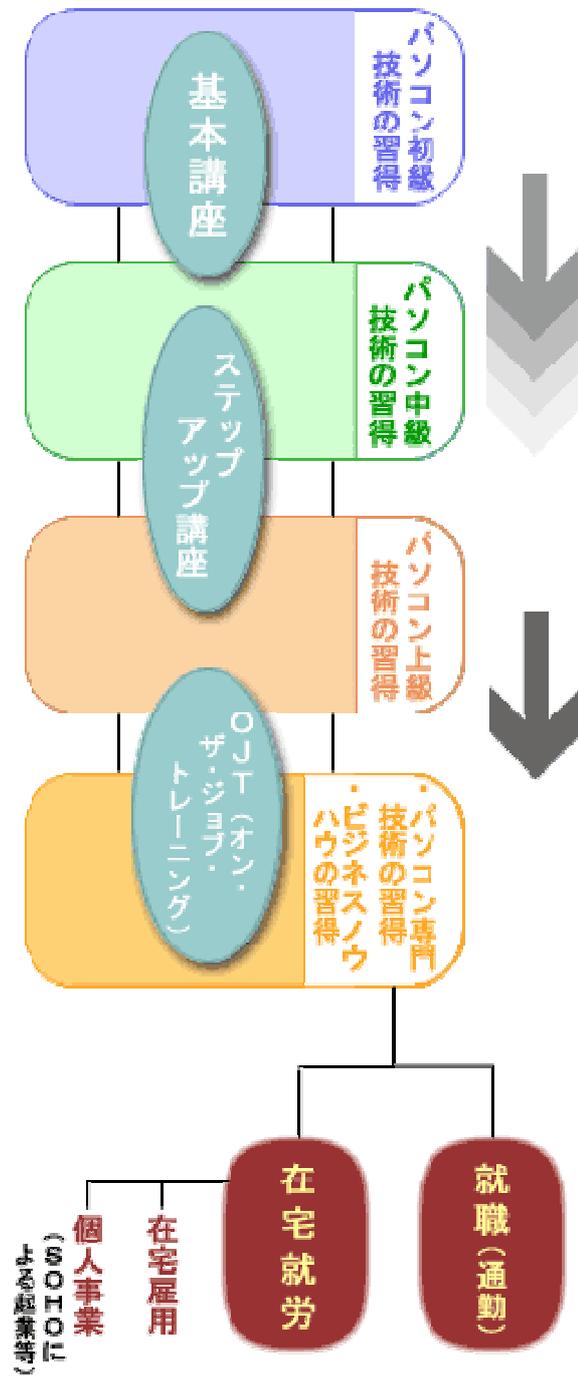


図3 - 18 [NPO法人あいでつくすメタネットワーク]のパソコン講座

(1 1) パソコンを活かした事例

パソコンを使った仕事の紹介葉、インターネットを通じて様々に行われている。その一例を示す。

パソコンを活かす仕事のご案内 / パートするより自宅仕事の求人情報：主婦向き

- 【 1 】 自宅仕事のホームワーク案内 転職求人情報
- 【 2 】 「求職求人仕事探しのご案内」 自宅で働いてます
- 【 3 】 仕事・求職求人情報リンク集 1
- 【 4 】 働きたい！好きな曜日と時間に 初心者 OK(東京仕事求人)
- 【 5 】 中高年からの自宅感覚で仕事・求職求人情報
- 【 6 】 大きな成果をあげる期待 自宅求人仕事情報
- 【 7 】 自宅仕事の求人情報 自宅仕事・PC内職スタッフ募集
- 【 8 】 自宅で働ける仕事の相互リンク・求職求人情報
- 【 9 】 仕事のご紹介 自宅求人情報
- 【 1 0 】 ホームワークの求人情報 求職中の人にパソコンの仕事案内
- 【 1 1 】 就職・転職するより自宅で仕事・求職求人情報
- 【 1 2 】 副業の自宅仕事 求人案内リンク集
- 【 1 3 】 仕事のご紹介 自宅求人情報
- 【 1 4 】 サイドビジネスに最適！自宅仕事の求人案内(西村山郡大江町)
- 【 1 5 】 仕事のご紹介 自宅求人情報 リンク集
- 【 1 6 】 ホームワーク・求人情報！全国展開のお仕事
- 【 1 7 】 自宅でできるお仕事のご紹介 自宅求人情報
- 【 1 8 】 自宅仕事・副業に最適
- 【 1 9 】 自宅仕事情報(谷河原)
- 【 2 0 】 ホームワーク・副業・副職のご案内 トライ 自宅ワ - ク
- 【 2 1 】 自宅仕事案内 出かけないで働ける仕事

また、主婦向けにも仕事を紹介している例もある。

 子育てなどの合間の空き時間を活かしたい・副業として参画したい・
独立開業したい・夫婦で協力し合って仕事したい・・・などなど。
自宅で主に仕事ができる情報です。

パートするより IT 活用仕事の情報主婦にお勧め

健康に関心のある方で自宅で活動したい方を募集しています

自宅のパソコンを活用して働けます

パソコン初心者資格のない方、全く問題ありません

とってもサポートがいいので、活動しやすいし、長く続けられますよ



時間と曜日はあなたの都合が最優先です！...未経験者大歓迎！お昼過ぎまで...とか、夕方から毎日やりたい！なんでも相談してくださいね!!

■ 時間を拘束されないのがいいね■

自宅で活動ができ、勤務時間を気にせず働けます。

一時間あれば活動可能です。働く時間は貴方が決めることができます。

ご自分のパソコンで、好きな時間に、好きなだけ取り組んでください。

特別な資格は要りません。

できるまでサポートの、万全体制でお待ちしています。一日数時間働きたい!!なんて方に最適！

パソコン一台あれば、十分に空き時間で活動ができます。

マニュアル完備なのがいいね

=====
お仕事のマニュアルを完備しました。誰でも自宅で御自分の好きな時に仕事ができる
ようにしております。

=====

PC初心者でも安心して参加ください。
また、エクセル、ワード、ホームページができれば尚結構です。

● お仕事内容 ●

データ入力(エクセル)、アンケート調査、データ転送、HP作成
人事(アンケート審査)、育成(パソコンサポート)、管理(データ集計)
その他

ノルマ・期限がありません。

どなたでも、できるまでお仕事の仕方をお教えします。

あなたのニーズ・生活のリズムに合わせてお仕事して下さい。

- ご自分のパソコンで1日30分からのホームワークを可能にする
「無料特別セミナー」もご利用できます

(1 2) 在宅勤務の取り組み J 状況

表 3 - 1 在宅勤務の取り組み状況

企業名	在宅勤務の取り組み
BUG	<ul style="list-style-type: none"> ・情報サービス業。 ・1993年から好きな場所で仕事ができる「フレックスプレイス」制度を導入している。
パステル	<ul style="list-style-type: none"> ・パソコン通信の企業提供フォーラムを製作・運営。 ・社員全員が自宅を仕事場にしている。
現代情報研究所	<ul style="list-style-type: none"> ・情報サービス業。 ・社員全員（全員女性）を対象とした在宅勤務。
日本IBM	<ul style="list-style-type: none"> ・モバイルオフィスとして、最寄りの事業所が自宅での勤務を選択する。1996年4月から約半年間の実験。 ・箱崎事業所の200人が対象となる。 ・1989年より自宅をオフィス代わりにして働く「ホームターミナル」制度を1000人弱が利用している。
東芝	<ul style="list-style-type: none"> ・社員の研究職を対象に月数回の在宅勤務を認めている。
日本電気	<ul style="list-style-type: none"> ・正社員の研究職を対象に月数回の在宅勤務を認めている。
日立製作所	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅等での電子メールにかかわる業務に給与を支給、将来的には在宅勤務を志向。 ・主任クラス以上の社員が対象。
村田製作所	<ul style="list-style-type: none"> ・社員の研究職を対象に月数回の在宅勤務を認めている。
ドゥ・ハウス	<ul style="list-style-type: none"> ・テレマーケティング業。 ・正社員や主婦を対象とした在宅勤務。
パシフィック・コンサルタンツ	<ul style="list-style-type: none"> ・管理職約400人を対象とした在宅勤務+完全フレックスタイム制度。 ・自宅までオンラインで結び、社内LANに接続。 ・1997年度中に全社員約1,300人に適用予定。
NECコンピュータシステム	<ul style="list-style-type: none"> ・情報サービス業。 ・1987年より退職女性を対象に在宅勤務を実施。
丸互システム	<ul style="list-style-type: none"> ・上下水道設計の情報処理会社。 ・主婦を中心として、パソコンによる設計業務を行う。 ・1996年5月現在、在宅勤務登録者は77人。
ウイネット	<ul style="list-style-type: none"> ・各種資格試験の受験準備用教材の作成。 ・「在宅テクニカルエディター制度」。 ・主婦等がパソコン通信を活用して自宅で教材を作成。
三谷産業	<ul style="list-style-type: none"> ・プログラマーの経験がある主婦10人程度が対象。 ・オンラインで自宅と結びシステムの開発を実施。
ワタナベ印刷	<ul style="list-style-type: none"> ・デザインから版下制作までをパソコン通信を活用して自宅で行う。主婦10人程度が対象。
富士製薬工業	<ul style="list-style-type: none"> ・営業、MR（医薬情報担当者）を対象とした在宅勤務。直行直帰制度。 ・パソコン通信を活用している。

4 . 母子家庭等のニーズ調査

4・1 調査の方法

各地域にそれぞれの「自立支援」の形があり、その地域固有のニーズを把握することで、実際に施策としてひとり親世帯に対してフィードバックすることができれば、更なるひとり親世帯の生活の安定と向上を図ることだけでなく、児童の健全な成長を確保することに寄与すると考えられる。そこで、ひとり親世帯の生活実態や就労および教育研修形態等に関する意見等、それぞれの地域で望まれている自立支援のあり方を把握することで、ひとり親家庭のお母さんの自立に向けたさまざまな施策に役立てる情報を収集する。調査の視点は以下の通り。

仕事に就きたい業種・職種のニーズ
就業形態
必要とされるスキルと学習内容
スキルアップの方法
行政や民間企業への要望
その他

本調査はアンケート方式とし、対象者は当NPO法人あごらの就労支援事業に参加した母子家庭の母を中心に310人（有効数）とした。

4・2 調査項目

調査項目は以下の通りである。

- Q 1 あなたの年齢は
1. 20歳未満 2. 30歳未満 3. 40歳未満 4. 50歳未満 5. 50歳以上
- Q 2 あなたは、現在、収入を伴う仕事をしていますか。
1. している 2. していない
- Q 3 現在の仕事の就業形態はどれですか。複数の仕事をお持ちの方は、主な仕事1つに をつけてください。
1. 正社員・正規職員 2. パート・アルバイト 3. 嘱託・準社員・臨時職員
4. 人材派遣会社の派遣社員 5. 自営業主（商店主・農業など） 6. 自家営業の手伝い 7. 家庭で内職 8. その他（ ）
- Q 4 現在の仕事の年収（税込み、賞与分も含む）及び、1週間あたりの平均就業時間は何時間ぐらいですか。
年収：約 万円 1週間あたりの平均就業時間 : 約 時間
- Q 5 現在、複数の仕事を掛け持ちされていますか。副業をされている日数と時間帯、就業時間について教えてください。2つ以上の副業を掛け持ちされている方は、就業時間が最も長い副業についてお答えください。
1. かけもちしている 2. かけもちしていない
【就業日数】1. 毎日 2. 週に3日以上 3. 週に1日～3日
4. 固定していない（月に数日）
【就業時間帯】1. ～9:00 2. 9:00～17:00 3. 17:00～19:00
4. 19:00～21:00 5. 21:00～
【就業時間】1. 1時間未満 2. 1～2時間 3. 2～3時間
4. 3～4時間 5. 4時間以上
- Q 6 副業としての在宅就業のイメージについてあてはまるものすべてに をつけてください。
1. 単価が安い 2. 家事・育児との両立ができる 3. 家族に迷惑がかかる
4. 通勤の疲労がなくなる 5. 職場でのストレスがなくなる
6. 働く時間が自由になる 7. 仕事を自己管理できるかが不安
8. 仕事に孤独感がある 9. 安定的な収入が得られない
10. 仕事に集中できない 11. その他（ ）
- Q 7 あなたは、転職する希望がありますか。
1. 現在の仕事を続けたい 2. 仕事を変えたい 3. 仕事を辞めたい

- Q 8 現在の仕事を続けたいとお考えの方は、現在の仕事・職場のよいところは何ですか。
また仕事を变えたい、やめたいとお考えの方は、どのような点を重視して新しい仕事・職場を選びますか。
1. 身分が安定している 2. 休暇がとりやすい 3. 十分な収入が得られる
4. 土日に休める 5. 通勤時間が短い 6. 厚生年金や雇用保険に入れる
7. 就業時間に融通がきく 8. 経験や能力が発揮できる 9. 簡単な仕事である
10. 在宅でできる 11. 労働時間が短い 12. 残業が少ない
13. 技術・技能を身に付けられる 14. その他 ()
- Q 9 仕事を探す際どのような情報源を活用して就職活動しますか。
1. ハローワーク 2. ハローワーク以外の就業支援施設 3. 求人雑誌
4. 新聞の求人広告 5. 折り込みチラシ 6. インターネットの求人サイト
7. 貼紙 8. 知人の紹介 9. 派遣登録 10. 児童福祉課窓口
11. その他 ()
- Q 10 あなたは現在資格を持っていますか。
1. 看護師 2. 栄養士 3. 調理師 4. 理・美容師 5. 保育士
6. ケアマネージャー 7. ホームヘルパー 8. 介護福祉士
9. 簿記 10. 教員 11. パソコン関係 12. 外国語関係
13. 医療事務 14. 運転免許 15. その他 ()
- Q 11 母子世帯になってから取得した資格はどれですか。
()
- Q 12 これから身に付けたい資格・技能・知識はありますか。ある方は取り組んでいる(これから取り組みたい)方法についてお答えください。
1. 有 2. 無
- 【学習方法】1. 学校 2. 通信教育 3. 無料パソコン教室 4. 独学
【学習期間】1. 3ヶ月以内 2. 半年以内 3. 1年以内 4. 2年以内 5. 3年以上
【学習時間】1. 昼間 2. 夜間 3. 土日祝日
【保育対応】1. 親に預ける 2. 友人に預ける 3. 隣人に預ける 4. 保育所 5.
その他 ()

Q 1 3 あなたはパソコンを使っていますか。
1. 使えるが使っていない 2. 使える (週に3日以上は使っている) 3. 使えない

Q 1 4 あなたの自宅にパソコンはありますか。
1. インターネットにつながったパソコンを保有
2. パソコンはあるがインターネット接続なし
3. パソコンは持っていない

Q 1 5 パソコンは日常どのように使っていますか。また、どの程度操作することができますか。
【利用】1. 仕事で使っている 2. 勤め先の仕事を家でするために使っている
3. 趣味や情報収集のために使っている
4. その他 ()
【操作の程度】(特殊なソフト: CAD、画像加工等専門的なもの 一般的なソフト: ワープロ、表計算等)
1. 特殊なソフトを使いこなすことができる
2. 一般的なソフトについては使うことができる
3. メールとインターネットしか使うことができない

Q 1 6 今後パソコンを操作できるようになりたいですか(今操作できる方はより高度なパソコン操作を想定してお答えください)。なりたい方はその理由についてお答え下さい。
1. なりたい 2. なりたくない
【理由】1. 仕事のため 2. 転職や再就職のため 3. 趣味や教養のため
4. その他 ()

Q 1 7 これまでに他のパソコン講座を受けたことはありますか。該当するものすべてに をつけてください。また、受けたことがある場合(および)は、該当する回数にも をつけてください。
受講したことがない
無料のパソコン講座を受講したことがある<1回・2回・3回・4回・5回以上(回)>
有料のパソコン講座を受講したことがある<1回・2回・3回・4回・5回以上(回)>

Q 1 8 就職・転職にむけて今後身につけたいパソコン操作技術はありますか。関心があるものすべてに をつけてください。
ワープロ・表計算応用 会計・経理 イラスト・デザイン
プログラム言語 CAD ホームページ作成
その他 ()

Q 1 9 就職・転職のために講座・研修会に通う場合、どの時間帯だと無理なく受講することができますか。該当するもの1つに をつけてください。
平日(9:00~18:00の間) 平日(18:00~21:00の間)
土曜(9:00~18:00の間) 土曜日(18:00~21:00の間)
日曜日(9:00~18:00の間) 日曜日(18:00~21:00の間)
在宅(自宅での研修)

4・3 調査結果

(1) 属性情報

年齢

今回の調査では40代、50代、30代の順となっている。100%が母子家庭ではないことから、中高年齢者も含まれている。

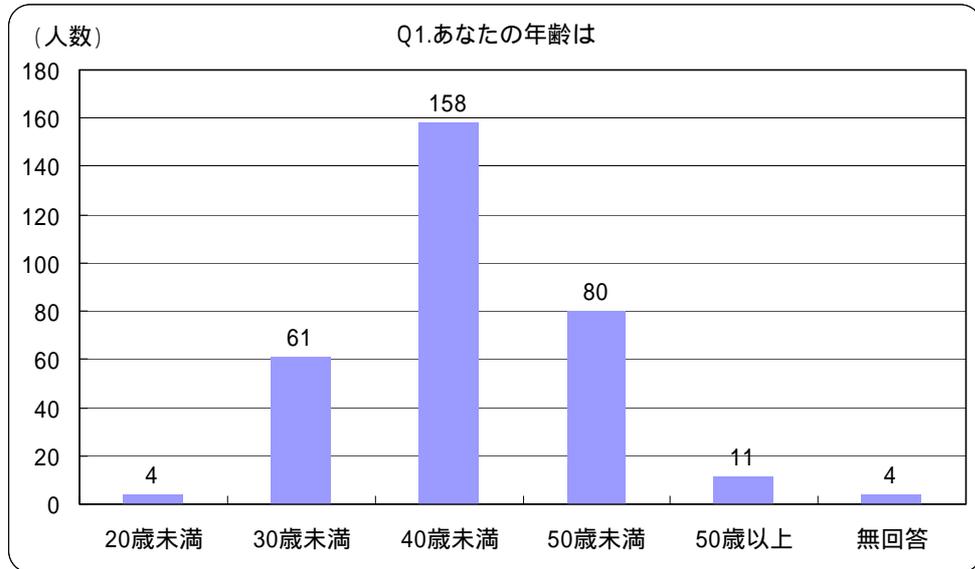


図4 - 1 年齢（女性）

年収

年収は大半が200万円以下で、100万円前後が多い。極めて低い収入といえる。

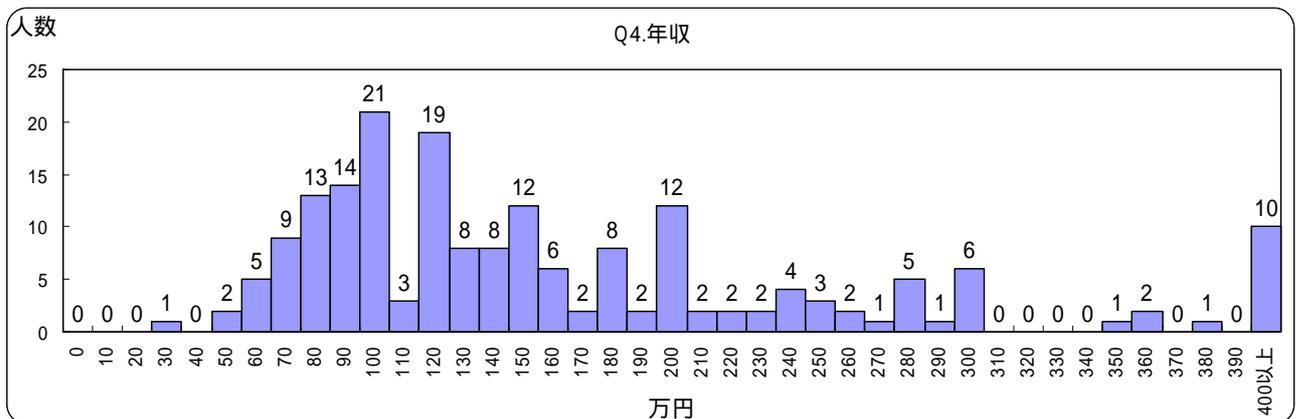


図4 - 2 年収

(2) 調査結果

母子家庭世帯の就業ニーズ

調査対象者の就業状況としては、全体のお大半が「就業している」と答えており、「就業していない」は16%、「無回答」は1%という結果となっている。また、「就業している」と答えた人の従業上の地位については、以下のグラフのとおりとなっている。働いている人の27.3%が正社員及び正規職員として雇用されており、61%がパートまたはアルバイトとして就業している結果であった。

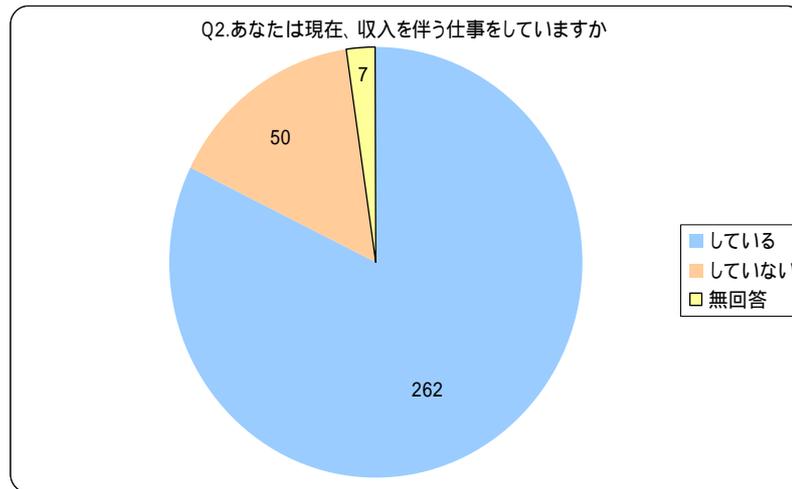


図 4 - 3 仕事の有無

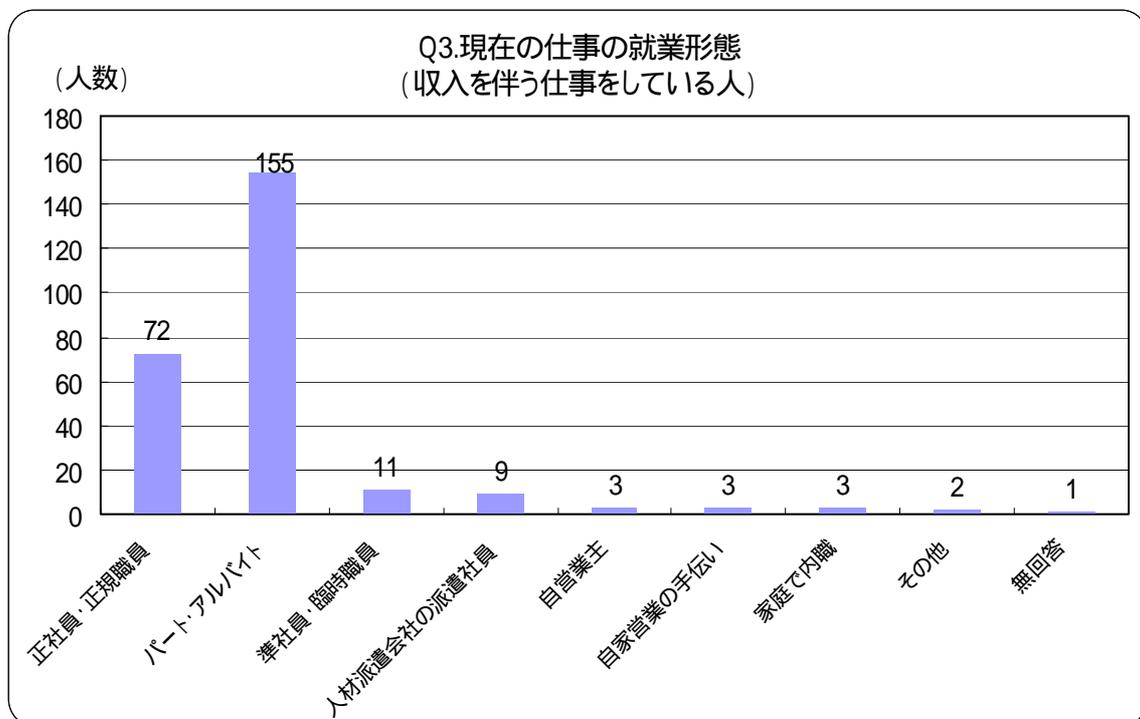


図 4 - 4 就業形態

厚生労働省の調査によると、下図のように在宅就労に関しては様々な課題が寄せられている。

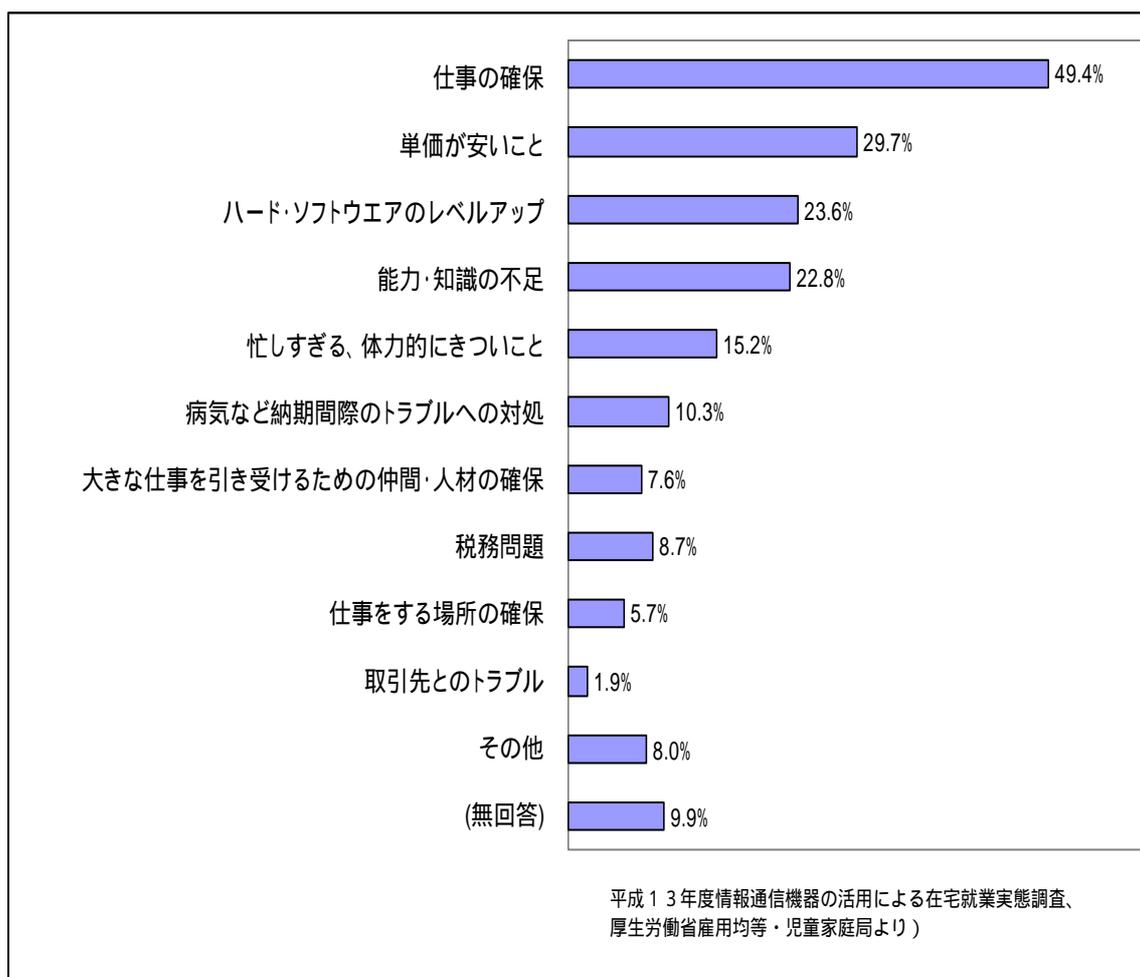


図4 - 5 在宅就業で困っていること(女性)

本調査でも、在宅終業に関するイメージは決してよくない。

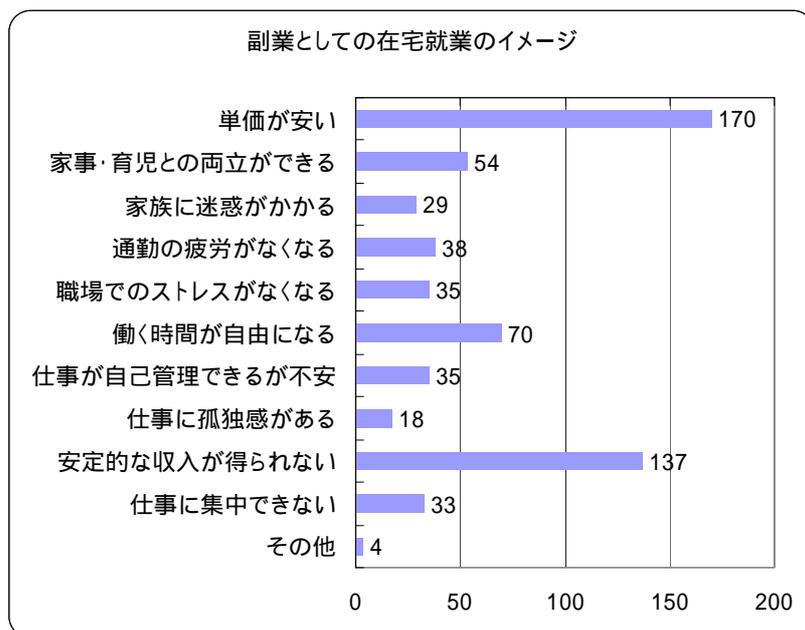


図 4 - 6 在宅就業のイメージ

現在「就業している」と答えた人のうち、53%は「現在の仕事を続けたい」と回答しており、「仕事を変えたい」・「仕事を辞めたい」と答えた人は、28%の水準となっていた。母子世帯にとって「仕事を続ける」、「変える」、「辞める」の就業の継続や変化を起こす理由としては、「厚生年金や雇用保険に入れる」ことを理由としてあげる人が33.2%と最も多く、続いて「通勤時間が短い」、「休暇が取りやすい」など就業にかかる時間に対する理由が高い結果となっている。

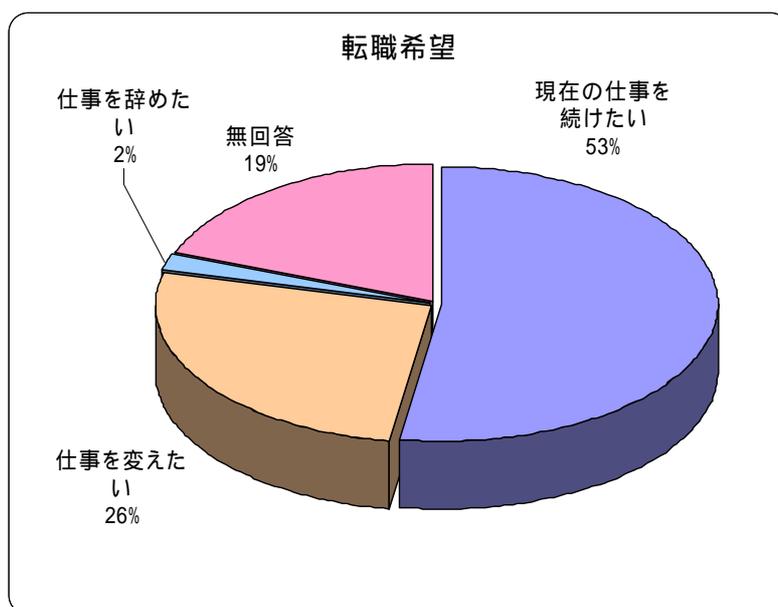


図 4 - 7 転職希望

就業へのスキルアップとしてパソコン操作をどのように考えているかという質問に対しては、「転職や再就職のために使えるようになりたい」と答えた人が31%、「使えるようになりたい」と答えた人が27%となり、「今後転職や再就職をする」、「今働いている仕事の中で職域を広げる」など仕事としてのパソコン操作への関心は全体の58%と半数以上が持っているニーズであることが分かる。

転職の動機としては、以下のようなニーズがあがっている。

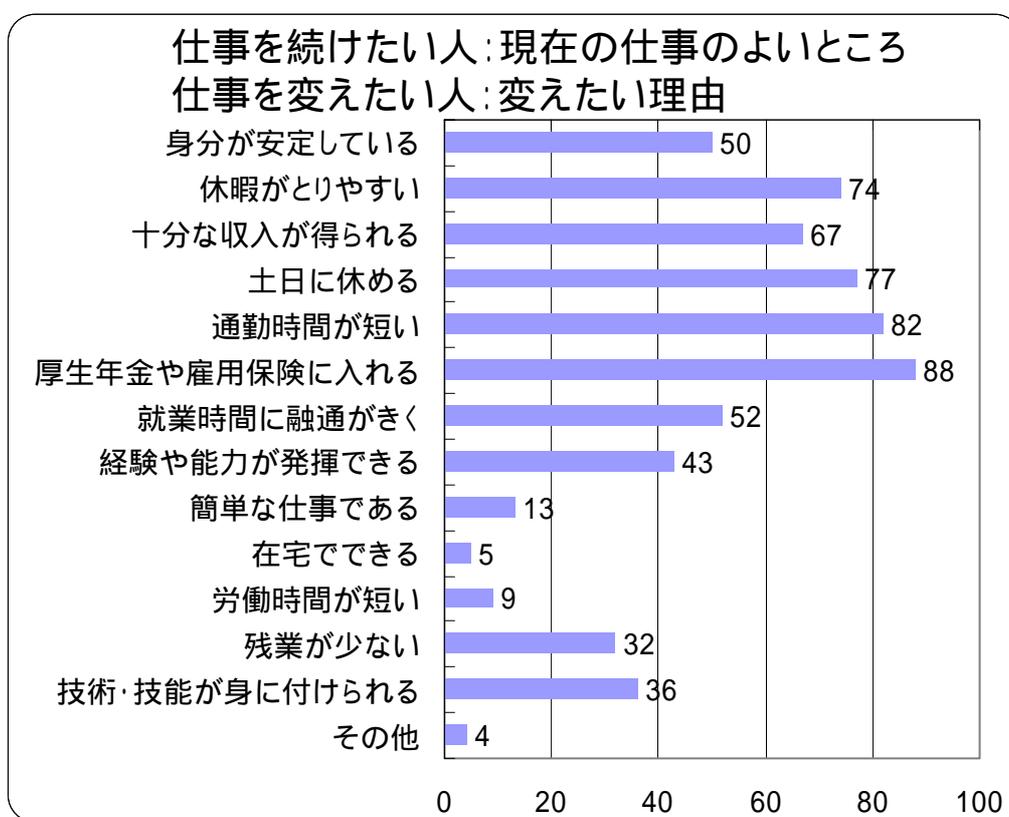


図 4 - 8 転職の動機

仕事を探す歳の情報源は現状ではハローワーク、チラシ・広告などで、従来からの紹介方法がほとんどである。

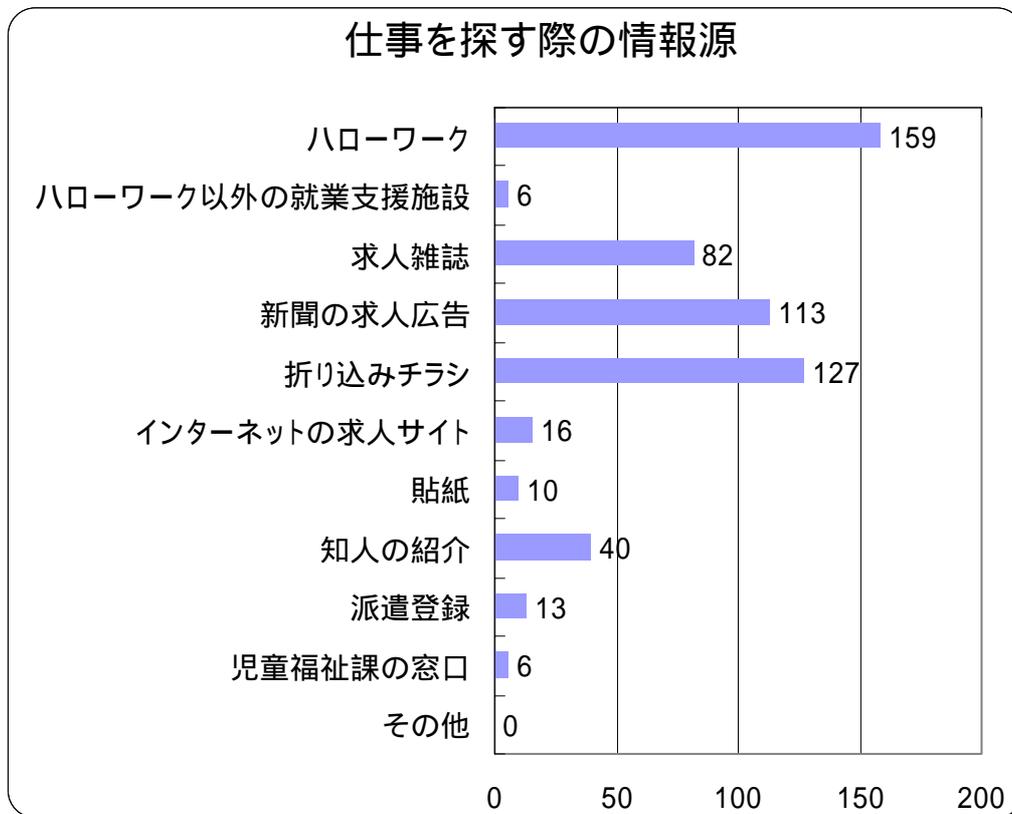


図4 - 9 仕事を探す歳の情報源

在宅就業ニーズ

在宅就業はやはり副業として「関心がある」という回答が多い。ただ、まだ収入が十分でないなどから「関心がない」という回答が多い。

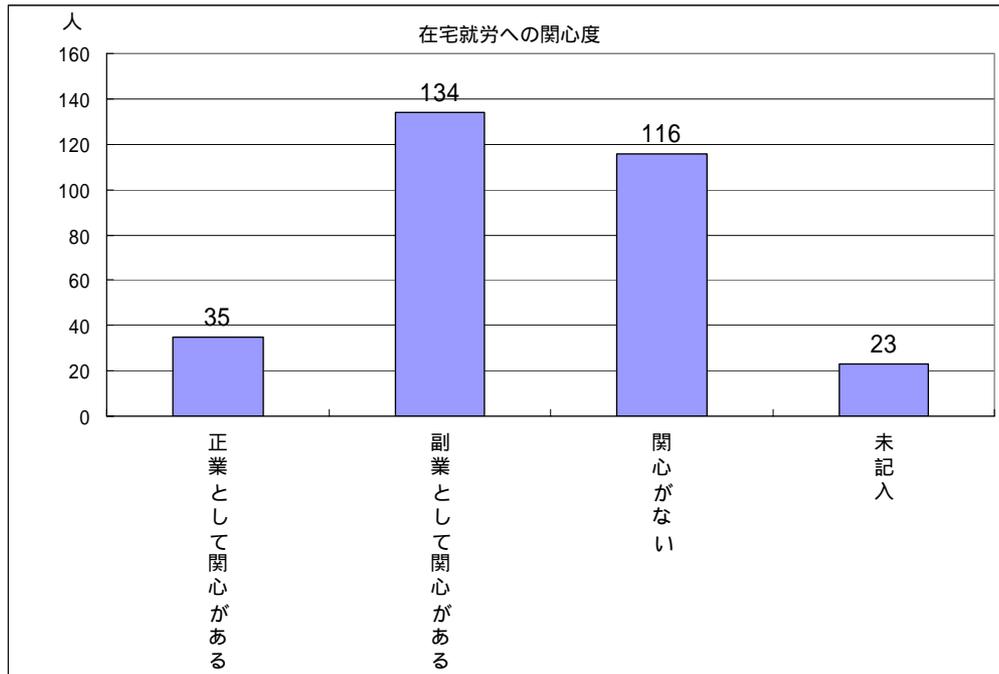


図4 - 10 在宅就労への関心

在宅就業のメリットは、好きな時間にできる、自分のペースでできる、というメリットをあげている。

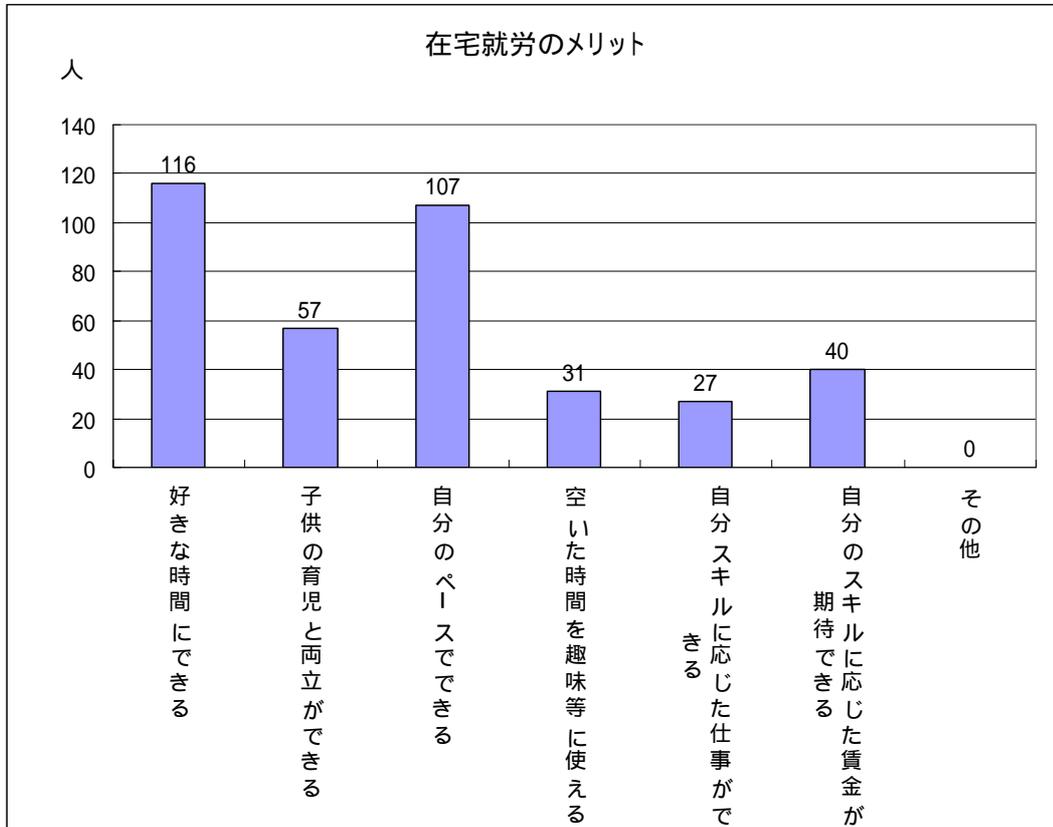


図4 - 11 在宅就労のメリット

一方で、在宅就労への不安は、単価が安いが多い。特にデータ入力業務では、慣れるまでは単価が安いいため十分な収入はあがらない。

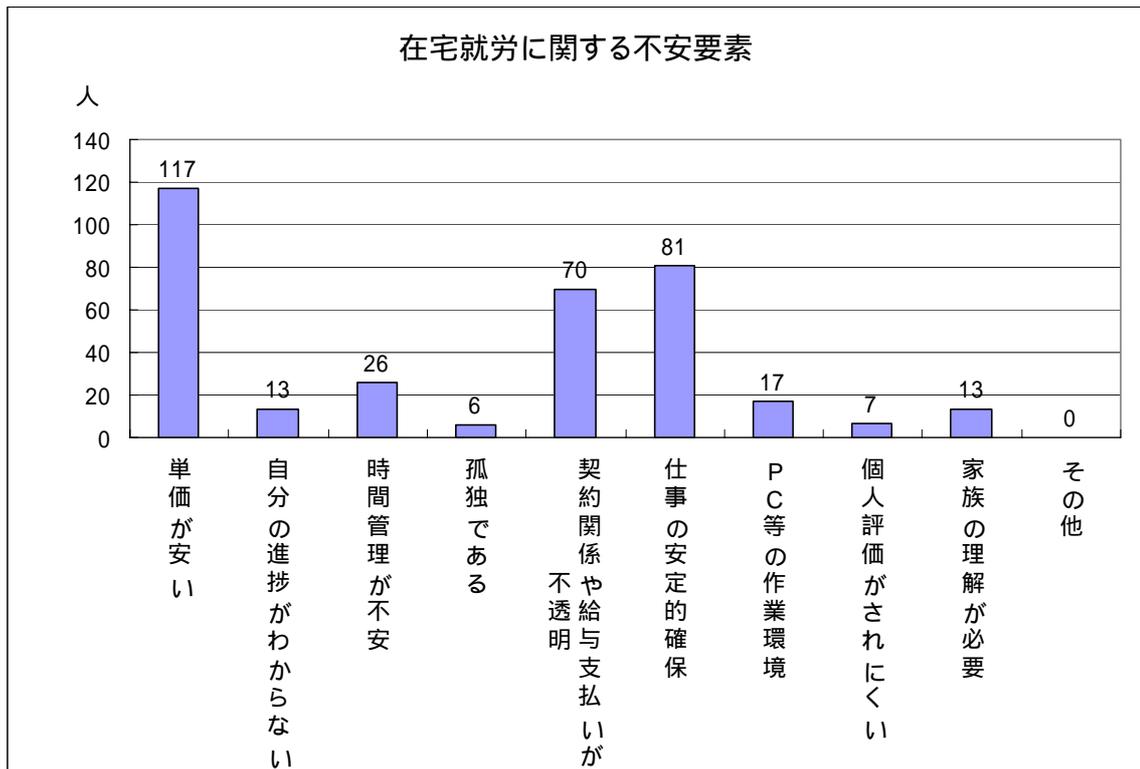


図4 - 1 2 在宅就労のメリット

ひとり親世帯のパソコンの使用状況

パソコンの保有状況については、「ネットに接続されたパソコンを保有している」と答えた人が全体25%であり、「ネットに接続していないがパソコンは保有している」と答えた人と合わせると36%がパソコンを保有していた。

ひとり親世帯(母子家庭)の母親のパソコン使用状況は3割であり、また使えない人の8割はパソコンを使いたいと希望していることが明らかになっている。パソコンの利用目的の中で最も多いのが、転職や再就職のためとしている。

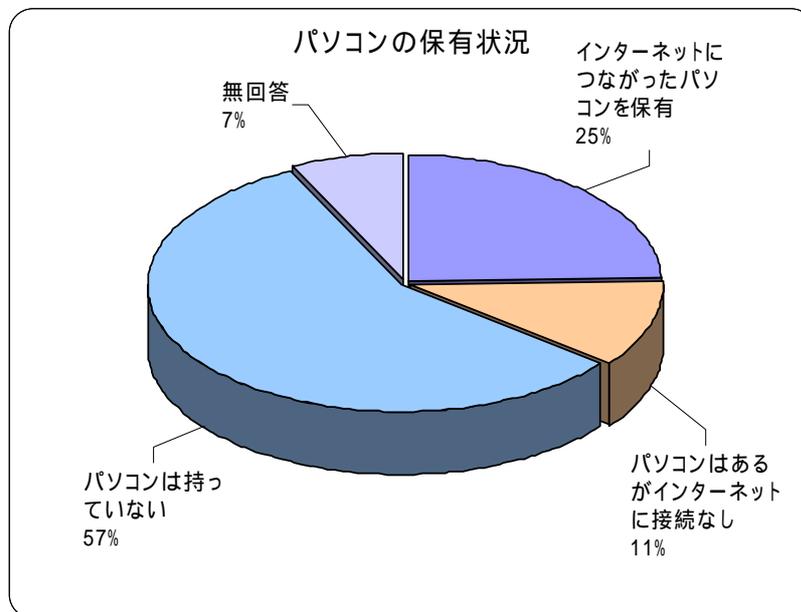
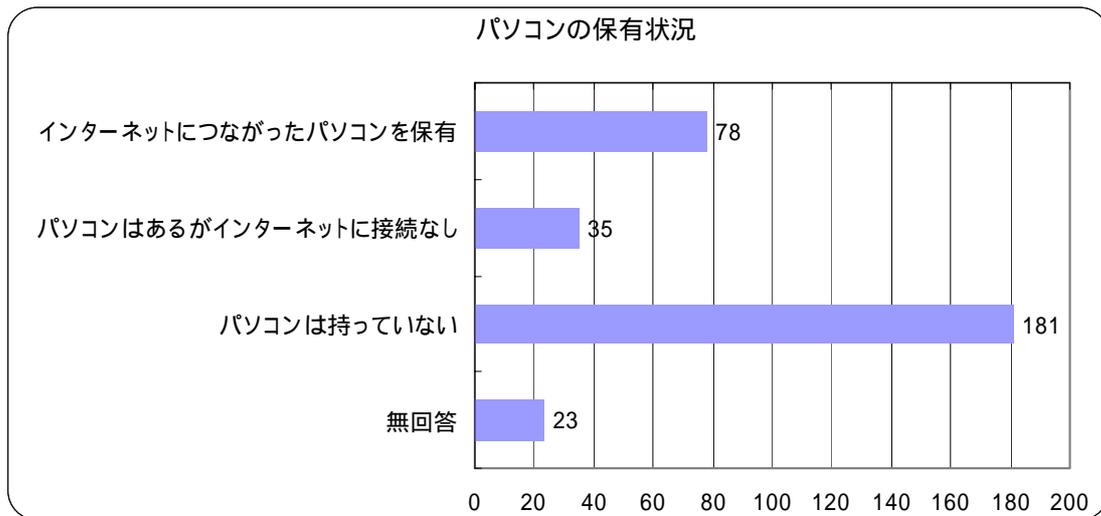


図4 - 13 パソコンの状況

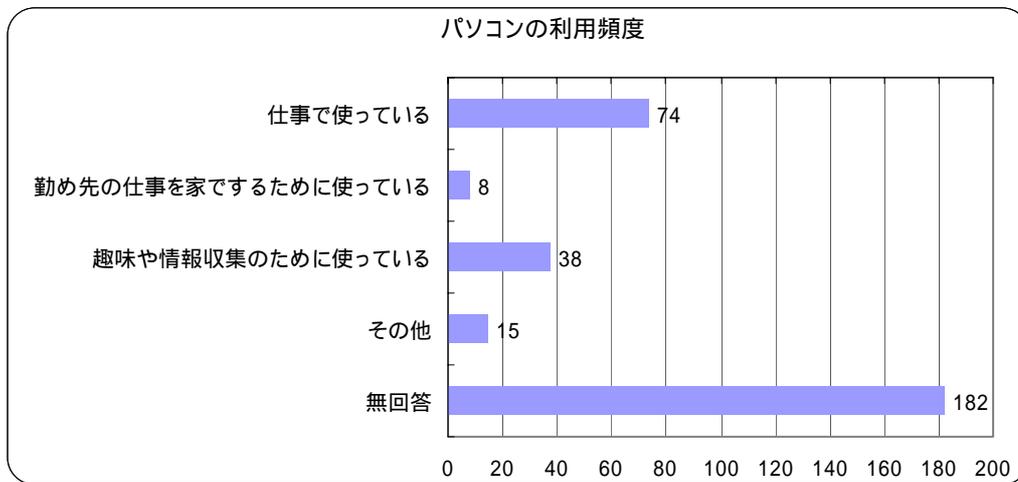


図 4 - 1 4 パソコンの利用頻度

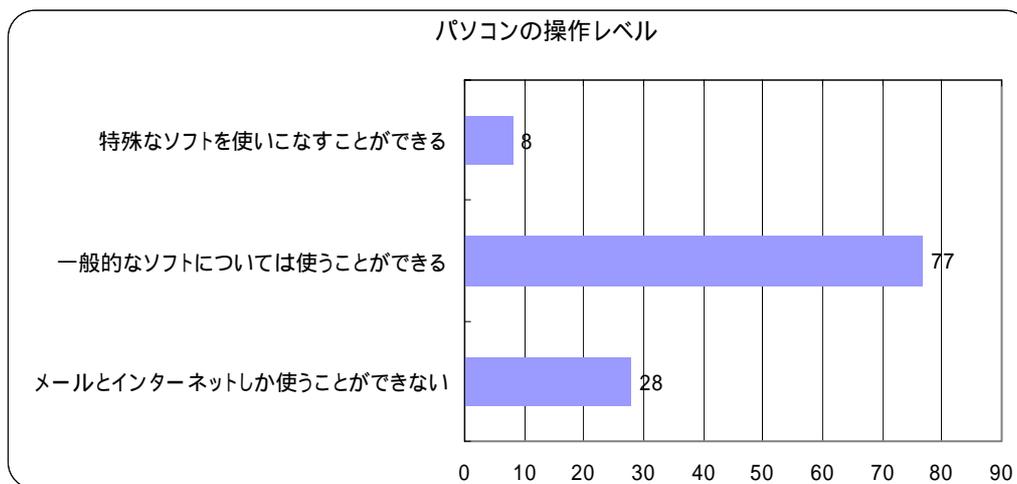


図 4 - 1 5 パソコンの操作レベル

(3) 講習会に対するニーズ

前述までのアンケート調査と別に、あごらが実施している講習会における母子家庭の母のニーズをまとめた。

パソコン講習会に対するニーズ

キャリアアップ講習会の受講者を対象に、パソコン操作及び講習会に対するニーズを調べたアンケートをもとに、現状での潜在ニーズについてまとめる。

キャリアアップ講習会を受講した56名のうち、83%は自宅にパソコンを保有していると答えている。このことから、キャリアアップ講習会などを就業に役立たせる目的として講習会を受講する人は、高い比率でパソコンを保有していることがわかる。

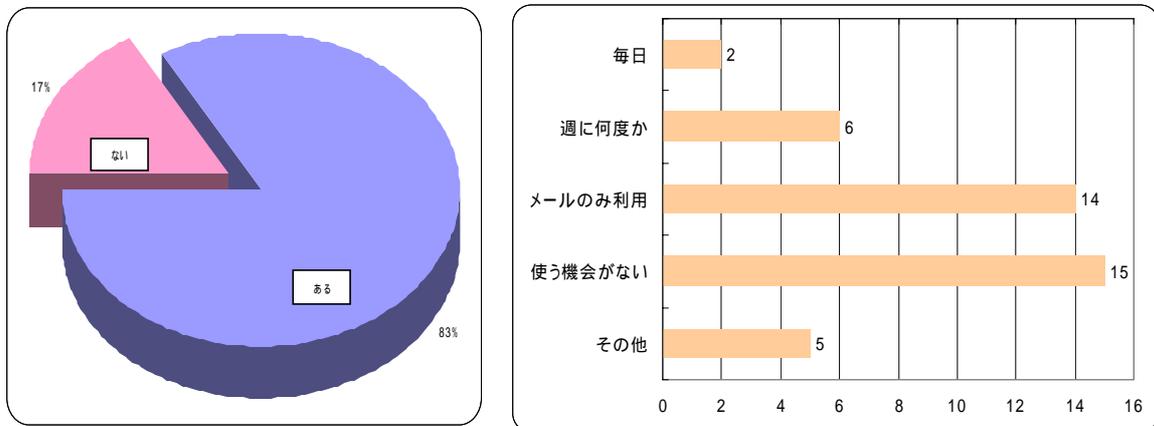


図 4 - 16 講習会に対するニーズ

また、受講者のパソコンに接する頻度について質問した結果を見ると、「何らかの形で毎日パソコンを使っている」と答えた人は全体の3%であり、「週に何度か使っている」、「メールのみ使っている」と答えた人は全体の35.7%であった。

講習会への要望として自由記入形式で質問したところ、「仕事としてのパソコン操作を身につけたい」、「趣味・日常生活の中でのパソコン操作を身につけたい」、「基礎的なパソコン操作を身につけたい」の3グループに大別される傾向があらわれた。

表 4 - 1 身につけたい技術

	要望・意見
仕事としてのパソコン操作を身につけたい	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会計報告書や案内文等を作成できるようになりたい。 ・ 事務職に就くために必要なパソコン操作を身につけたい ・ 現在のデータ入力の仕事だけでなく、幅広い業務がこなせるようパソコン操作を身につけたい
趣味・日常生活の中でのパソコン操作を身につけたい	<ul style="list-style-type: none"> ・ デジカメで写した画像をメールで送信できるようになりたい ・ 圧縮・解凍についての知識を身につけたい。特にダウンロードしたファイルの開き方を覚えたい。
基礎的なパソコン操作を身につけたい	<ul style="list-style-type: none"> ・ 頻繁にパソコンに接することができるようになりたい ・ ワードやエクセルの使い方を身につけたい

キャリアアップ講習会の評価

就業支援講習会後に受講者に答えてもらったアンケート結果をもとに、キャリアアップへのニーズ（傾向）、つまり就業への意欲についてまとめた。

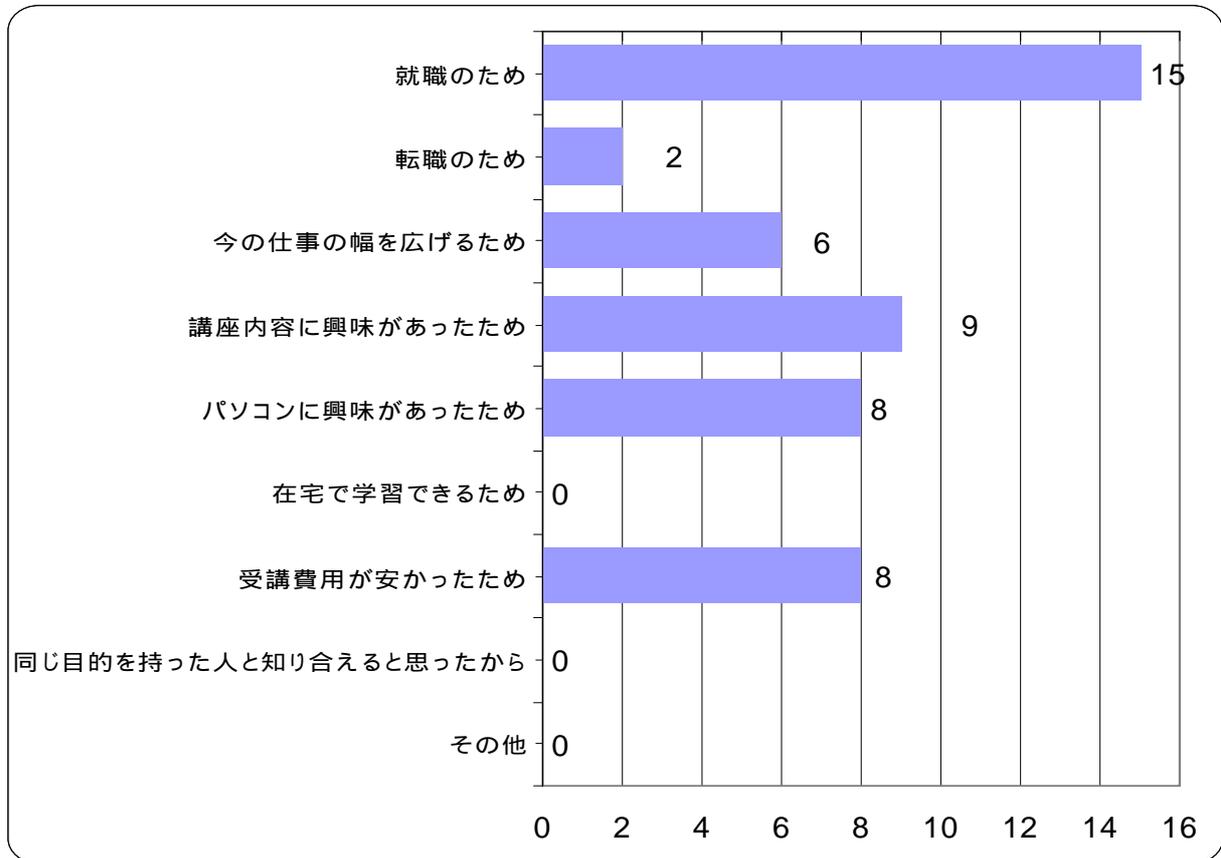


図 4 - 17 講座に対する評価

キャリアアップ講習会を受講する目的については、「就職・転職のため」と答えた人が17人であり全体の30.4%であった。また、「今の仕事の幅を広げるため」と答えた人が6人であり、就業に関連する目的から受講した人は全体の41.1%という結果であった。その他の目的としては、講座内容に興味がある、パソコンに興味があると答えた人が全体の30%を占め、受講費用が安いからと答えた人も14.3%いた。

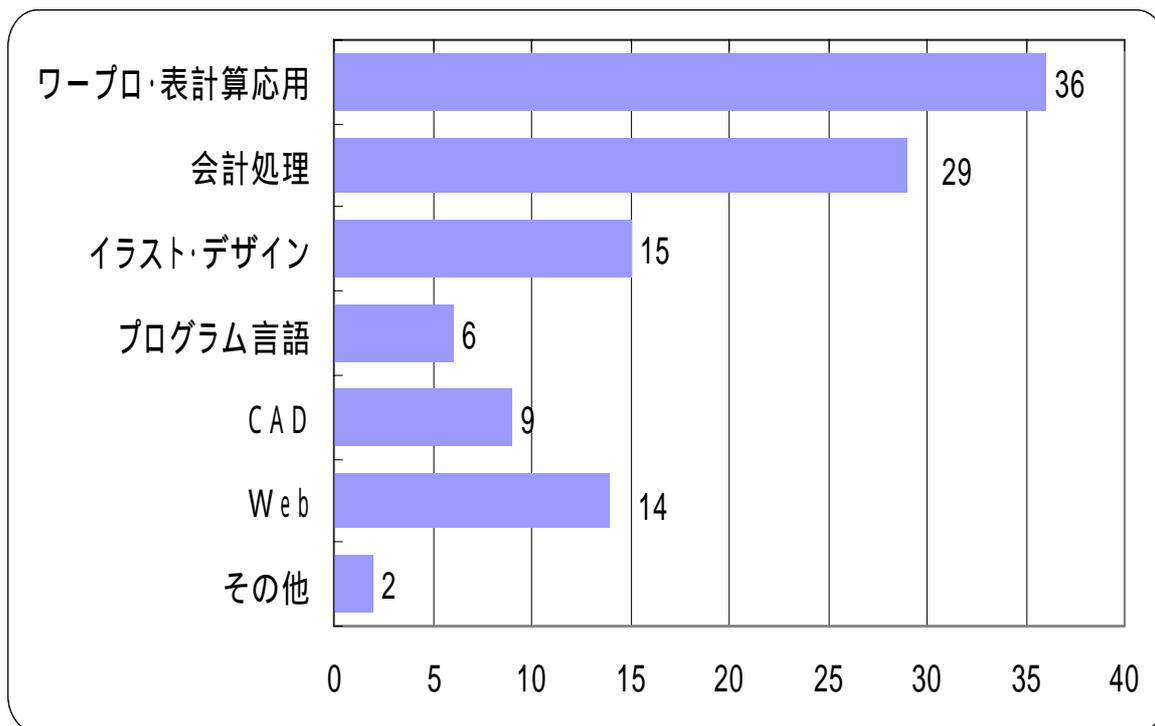


図 4 - 1 8 希望する仕事

就職のための講習会を選ぶ際のポイントとしては、「受講費用」と答えた人が35.7%と最も高く、「就職のための必要性」と答えた人が28.5%という結果であった。また、就業とパソコン操作の関係については、ワープロ・表計算ソフトの応用操作を身につけたいと考える人が64.2%であり、会計処理を身につけたいと答えた人も51.7%いた。これらの結果から、貝塚市でのキャリアアップモデルの実証では、事務系職種を希望することで講習会を受講した人の比率が高いことがわかる。他方で、イラストやデザイン・CAD・WEBなど、現状での求人要件の中で収入面が優遇されているパソコンスキルへの関心も高く、講習会の受講費用さえ低額であればすぐにも受講したいといったニーズがあることがわかった。

キャリアアップ講座のような、就業のためのスキルを身につける講座を今後も受講していきたいですとの質問にたいしては、すべての受講者から受講したいとの回答を得ることができた。このことから、費用が低額であれば、就業の為にスキルを身につける講習会へは参加したいニーズがあり、より実践的な講習会であれば何度も参加して自身のスキルアップにつなげたいと考えていることがわかった。

キャリアアップ講習会に対する事由記入式の意見・要望を取ったところ、次のような意見が寄せられた。

【パソコンアレルギーの軽減】

- 今までパソコンは”わけが分からなくてこわいもの”でしたが、”便利で楽しい”ものにかわりました。講習会で教えて頂いたことが1人でできるかどうか不安ですが、パソコンに触れる機会をどんどん増やして行きたいと思います。
- 難しいことが多く、ついていくのが大変でしたが4日間無事受講することが出来ました。これからは、復習しながら身に付けたく思います。
- まず基本から教えてもらえたので、無理なく受講できてよかったです。少人数のほうが教えてもらう機会がより多くなるので夜間コースの方が結果的には良かったと思います。
- メールとインターネットしかパソコンをしたことがなくてエクセルやワードも覚えたいとずっと思っていたのですが、自分で学習する方法が分からなかったのでとても良かったです。子供がいるので、なかなか1人で出かけられないのですが実務トレーニングも、絶対参加したいです。

【就業へ向けてのキャリアアップ】

- 気軽に質問できる雰囲気よかったです。パワーポイントは初めてで、エクセル、ワードは少しできる状態でしたが、少し自分の中で知識が整理できました。
- すごく初歩のことから始まるのかとっていて受講してみると興味がわきそうな所から始まったのでとても楽しく、パソコンのおもしろさを覚えて帰る事ができたのでとても良かった。忘れない前にパソコンにもっと慣れたいと思います。
- 今回の講座のステップアップ講座があれば受講したいです。一人一人の質問に丁寧に答えて下さってあいがとうございました。とても役に立ちました。
- まだ、実務講座を受けてないので、実務に就くにはどのようなことが必要なのかわかりませんが、4日間楽しく受講させて頂きました。気軽に質問できる雰囲気よかったです。パワーポイントは初めてで、エクセル、ワードは少しできる状態でしたが、少し自分の中で知識が整理できました。

上記の、「パソコンアレルギーの軽減」や「就業へ向けてのキャリアアップ」に対するニーズ以外にも、「今回の講習会で学んだ内容を再度復習できるテキストや方法があれば教えてください」など、更なるステップアップを図りたい方からの意見も見られた。

実務トレーニングに参加した人のキャリアアップ講習会におけるコース別の比率は下のグラフのとおりであった。

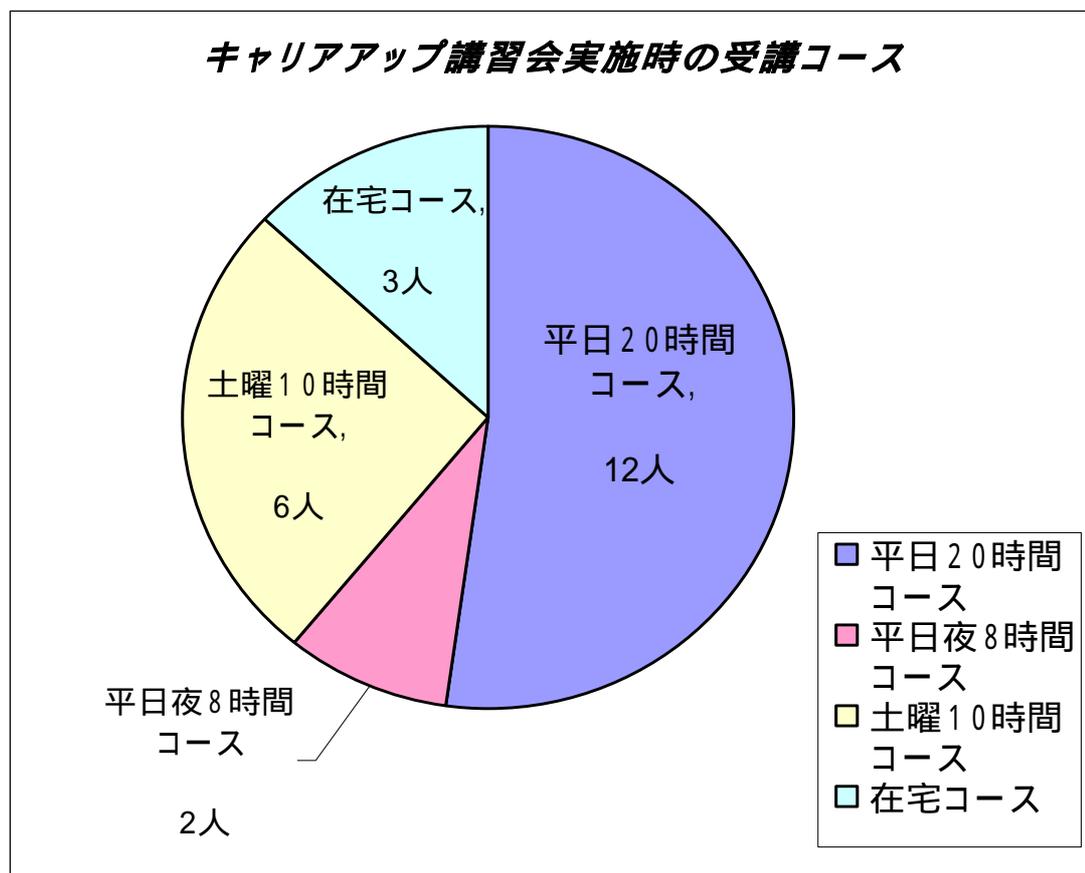


図 4 - 19 受講コース

各コースともに受講者の45%以上が実務トレーニングに参加している。在宅コースにおいては、受講者の60%が実務トレーニングに参加しており、在宅で学習したことをインストラクターと接することで確認したい（在宅コースでは講習会と違い自宅でテキストを見ながら1人で実施している為、講習会受講者よりも講座終了後の実践の場が必要と考えている人が多いと思われる）というニーズがあらわれている。

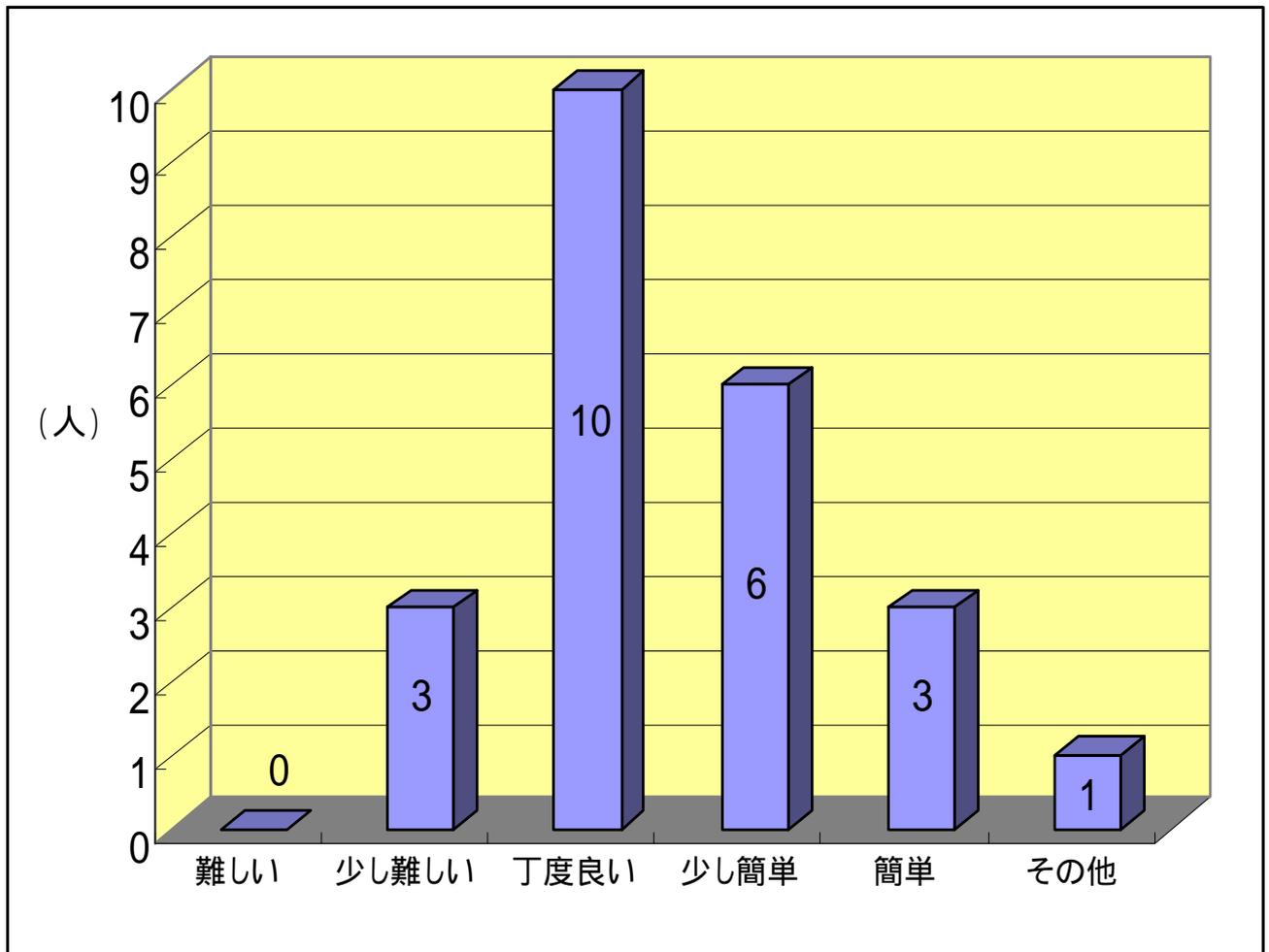


図4 - 20 講座の難易度

実務トレーニングの作業レベルについての質問では、参加者の約半数が「丁度良い操作レベル」であると回答しており、残りの40%は「操作のレベル的には簡単」若しくは「少し簡単」であると答えている。キャリアアップ講習会の講座内容にあわせ、一般的なデータ入力業務より「事前の説明」「ファイル操作の簡略化」を図ったため、当初の意図したとおりキャリアアップモデルの流れに沿った実務トレーニング内容であるとの結果が得られた。

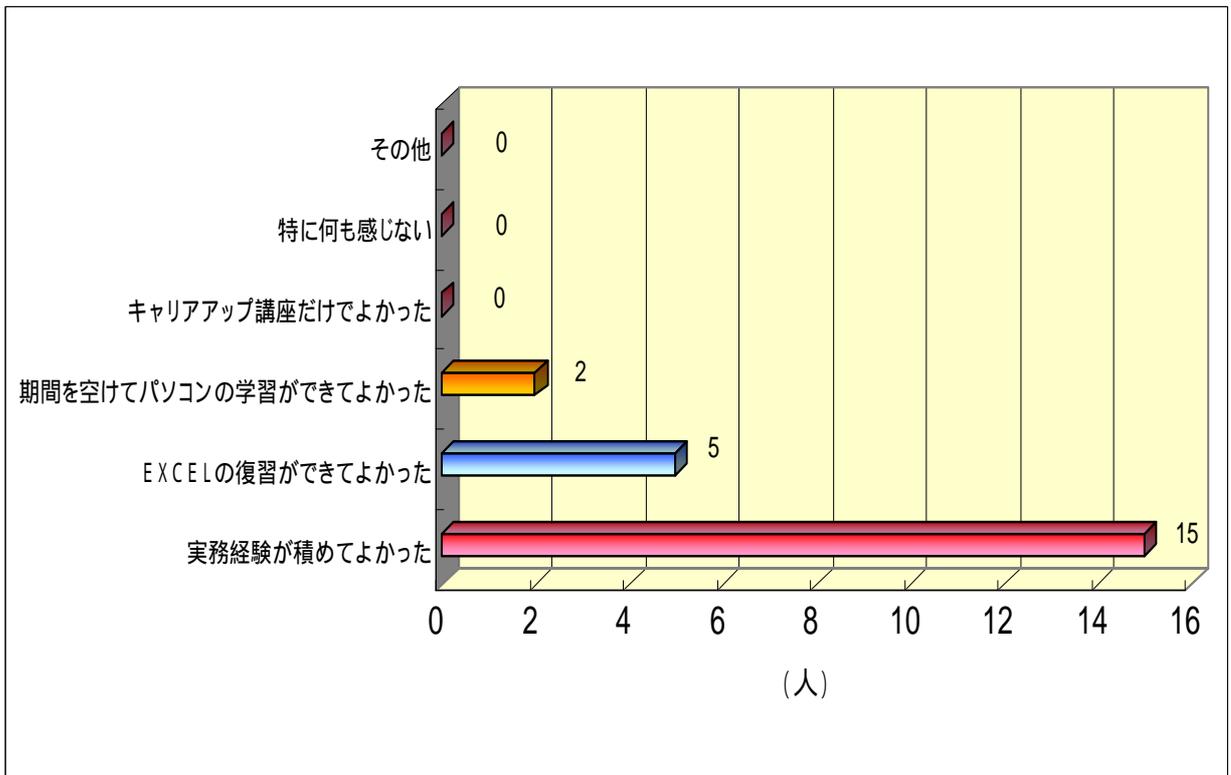


図4 - 2 1 受講の感想

「キャリアアップ講座後にこのような実務トレーニングを受けてどのように感じましたか」との質問に対しては、大半の受講者が「キャリアアップ講座終了後に実務トレーニングを受講することで、実務経験が積めてよかった」と回答しており、講座受講後のフォローアップとして実務トレーニングが大きな役割を果たしているとの評価が得られた。

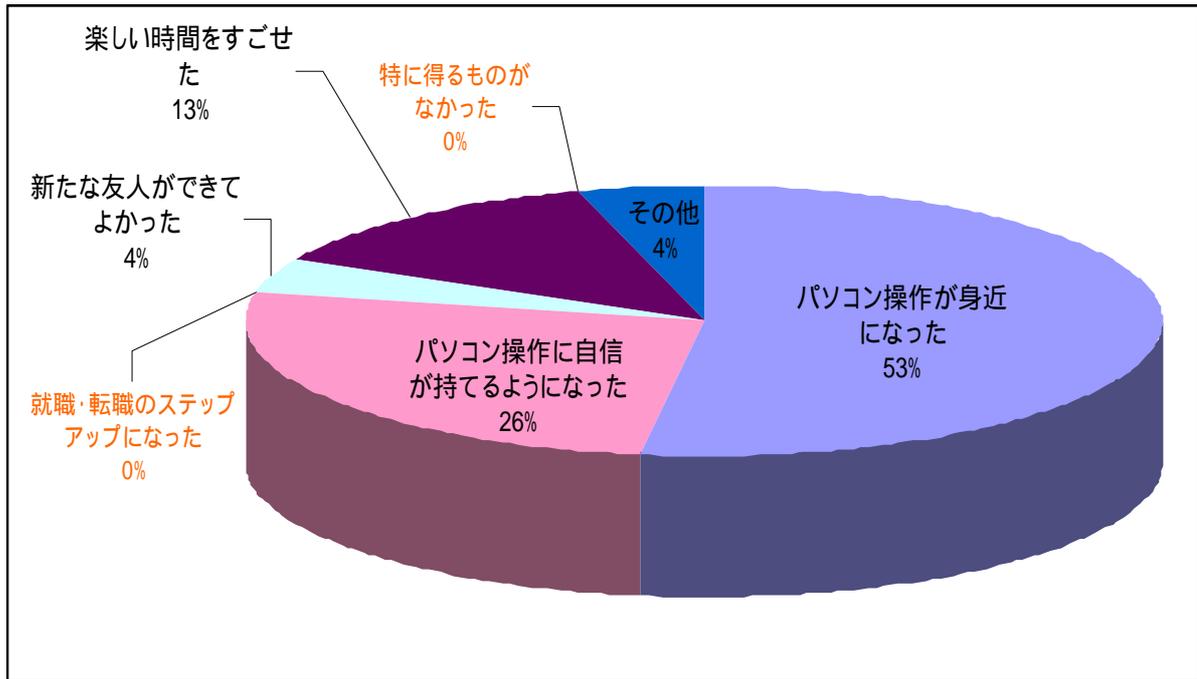


図4 - 2 2 講座の効果

「キャリアアップ講座と実務トレーニングを通して受講してどのようなものを得ることができましたか」という質問に対しては、受講者の半数以上が「パソコンが身近になった」と回答しており、講座受講後に当初よりもパソコンに対する抵抗感を感じなくなる変化がみられた。また、26%の受講者が「自信を持てるようになった」と答えており、全体的にみると80%の受講者に対して良い意味でのパソコンに対する意識改革を図ることができたといえる。

他方で、「同じ目的を持った友人が出来た」などパソコン操作などの技術面以外にも得るものがあり、自信がつくと同時に楽しく講座を受講することが出来たと感じる受講者の比率が高く、就業への助言や生活全般での相談など精神面で支えあうことができるネットワーク作りにもキャリアアップモデルが寄与していることがわかった。

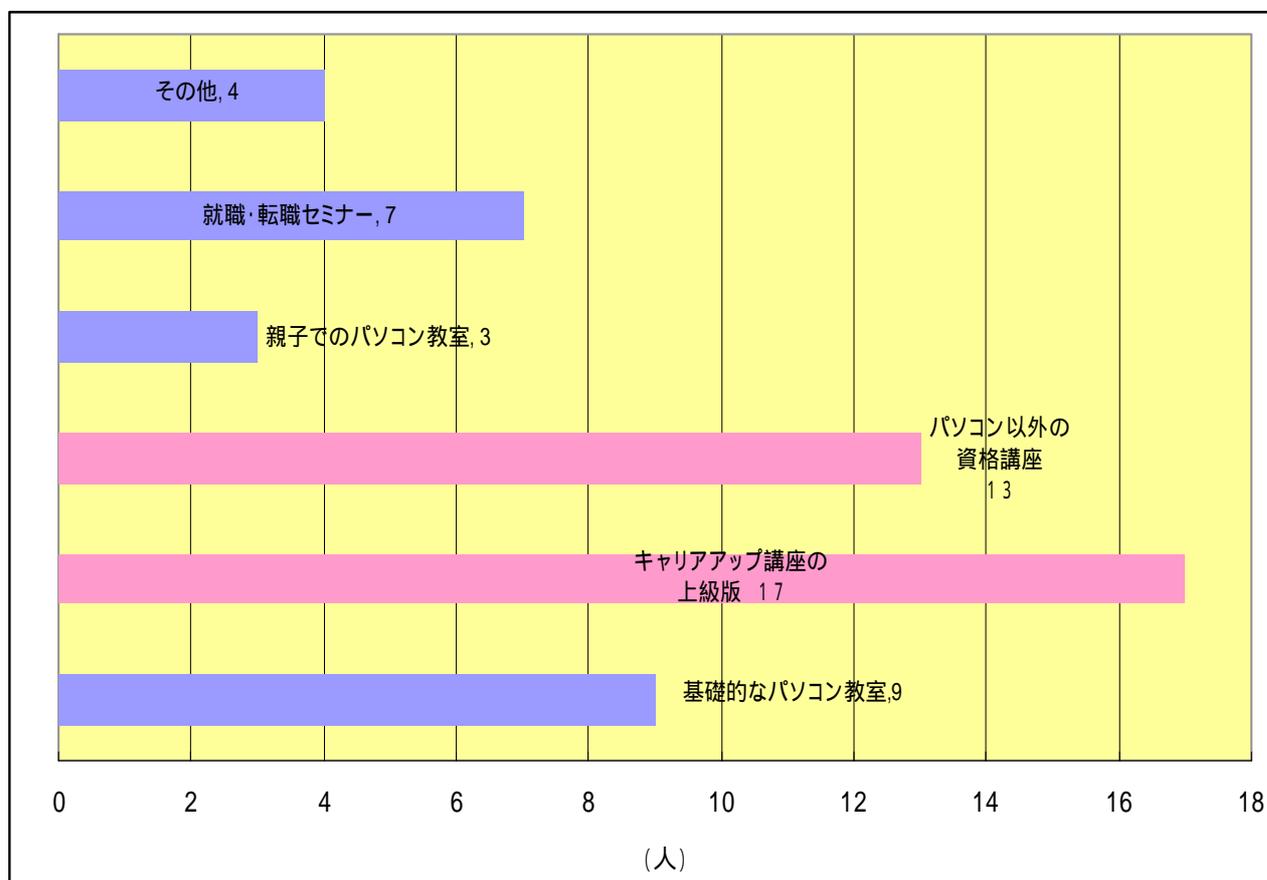


図 3 - 2 3 キャリアアップ講座への期待

「就職・転職のために今後どのような催し物があれば参加してみようと思いますか」という質問に対しては、全体の 84% が就職のための資格・パソコン操作の講座を受講したいと答えており、就業のための自身のスキルアップへのニーズが継続的にあることがわかる。回答はキャリアアップ講座の上級版とパソコン以外の資格講座が大半を占めており、就職・転職のために資格の取得や技術を身につけたいといったニーズを汲み取ることが出来る。同時に就職・転職セミナーの実施へのニーズもあり、資格だけでなく、就職・転職の仕方についてもフォローアップすることが就業支援のなかで求められているといえる。

4・3 母子家庭の就労に対するニーズ

実務トレーニングに対する自由記入式の意見から、参加者の就業に対するニーズをみると、パソコンを使った具体的な業務が経験できてためになった、キャリアアップ講習会で受けた内容を再確認できたなど就業へ向けての前向きな意見が得られた。

- 「最後には報酬を頂くことができうれしくもあり、いいのだろうかと少々不安も感じながら実務トレーニングを受けました。こんな形のお仕事が定期的であればもっと自分もステップアップができ、心にもゆとりができるのと思った。」
- 「実務トレーニングのような講座の受講をしたいのでこれからも続けていきたいと思う。」
- 「実務トレーニングで作業に対する給与のようなものをもらえたことで、働く喜びを再び実感できつつある自分を感じた。できれば仕事につなげていきたい。就労支援もしてほしいと思った。」
- 「今まではメールとインターネットくらいしか触ったことがなく、エクセルもワードも初めてだったがとても分かりやすく楽しかった。子供がまだ小さいので働きたい(上の子は大きくてお金がかかる)のだがまだ外に働きに出られない。在宅でパソコン入力などの仕事はどうやって見つけるのが良ければ教えてほしい。」
- パソコンを買ったばかりで分からないことが多く今日勉強して知識を向上させたいです。
- 家でパソコンをしているとき、「パソコンが動かなくなる」、「変な文字が出てくる」、「起動しなくなる」、「データが消えてしまう」などが起きた際、壊れたのかコンピュータウイルスにやられたのか何が原因か分からないので、そういうときの対処法を教えてください。
- 今まで全くパソコンに触れたことがないのでまず慣れることが出来たらと考えています。
- 全くの無知識なので、これを機に幅を広げてこれからの先の為に自分のキャリアにむすべたらいいなと思っています。

【高度なキャリアアップへのニーズ】

- より専門的な講座(CAD)も受けたいです。
- 決まった操作(打ち込みのみ)だけでなく、イメージした形を表せるようになりたいと思っています。

【キャリアアップとしての評価】

- エクセルを他の講座で勉強したことはあったが、ワードやパワーポイントは初めてだったのでとても勉強になりました。今回の講座を活かして家でも勉強して使いこなせるようになりたいです。
- 今までやったことのないパワーポイントの操作ができてとても楽しかったです。1回だとなかなか覚えられないけれど今後なるべく忘れないように使っていきたいと思えます。

- いろいろと勉強になってとても楽しかったです。デザインとかを選ぶのは結構好きで、どちらかといえば得意分野なのですが、プレゼンテーションとかまとめるのが難しいです。根本的にビジネスマナーがなっていないので、そこから勉強しなおしたいと思いました。パソコンはとても楽しいです。
- こんな機会が多くあって、それが資格取得につながるためにそれまでの工程までつないでくれたらもっともっと幅が広がるのではないかと思います。
- 年をとるといすに座ってすることが出来ればよいな—と思います。またレベルが同じくらいの人達と一緒に勉強できれば張り合いになります。
- 今回の講座は初心者の私にとっては、レベルが高すぎて苦労しました。でも、いろんな資格につながる講座があれば参加したいと思います。
- 自分で考えて作っていく作業が難しかった。何をどのようにすればよいか、決めるのに時間がかかりました。他の方々の発表を見てすごいなと思いました。

【パソコンアレルギーの軽減】

- あまり機会がないので、出来の悪さに途中いやになりかけましたが、熱心に教えていただけてありがたかったです。今後も拒否せず受け入れてチャレンジしたいと思います。
- 参加でき、大変勉強になることだったので感謝しています。初心者だったので不安はいっぱいありましたが、楽しく分かりやすく勉強できて良かったです。やはり2日間だけとなると、早足気味になるので、ついていくのが精一杯で理解しきれていない自分が悲しいですが、これからも機会があればまた受けたいですね。
- パソコンでいろんなことができる、すごいです。これからも頑張っていこうと思います。
- 2日間で自分でも驚くほどの操作を体験することができました。本で読むだけではなかなか理解できなかったことも、目で見るとわかりやすくよかったです。後は操作を忘れないように作っていきたいと思います。

NPO法人あごらが独自に実施した、在宅就業および就業（自立）支援の事業におけるひとり親世帯の状況は以上のとおりであった。

子育て（または介護など）などの日常生活を考慮し、外で働けるにもかかわらず家庭生活の時間を優先して時間的な融通のきくパート就労を積極的に選択する傾向があった。また、NPO法人あごらの活動を知り、在宅就業の形式であれば、自らの望むライフスタイルに合致した働き方であり、生計を成り立たせる上でも大変魅力的であるとの意見が多くみられた。

これらの意見は、漠然と在宅就業へのイメージや期待からの回答が多い傾向が見られるものの、今後在宅就業の仕組みを構築し、ユーザーの数を増加させるに当たっては予備軍の情報として非常に勝ちあるものである。したがって、ここで見られた意見を盛り込んだ仕組み（システム）作りが求められ、これらの要件と生活時間からの制約、得られる収入（期待）などがマッチし、安定した業務照会が可能となると在宅就業の裾野が広がることが明らかとなった。

5 . 行政の取り組みに係わる調査

母子世帯の増加に伴い、児童扶養手当の支出が増加している現在、ひとり親世帯等の自立支援は急務となっている。平成14年11月には母子家庭等に対するきめ細かな福祉サービスの展開と自立支援を目的として母子及び寡婦福祉法が改正され、その第12条に都道府県等の自立促進計画策定についての規定が設けられ、この法律の成立後国を含め各自治体において、さまざまな自立支援策が講じられている。後述する「就労支援モデルの作成」には、国や自治体との連携も不可欠であると考えられるため、本事業において各自治体が行っている自立支援策をまとめた。

5・1 国の施策

母子家庭の自立支援としては、平成14年度から母子家庭対策の推進と児童扶養手当制度の見直しが進められており、施策の主軸は下記のとおりとなっている、

具体的には、児童扶養手当中心の施策体系を改め、児童扶養手当について所要の見直しを行うとともに、住民に身近な市等における相談体制の強化を図り、(1)子育てや生活支援策、(2)就労支援策、(3)養育費の確保、(4)経済的支援を総合的に展開する。

特に就労支援については、単なる政策メニューにとどまらず、現実に母子家庭に届き、効果が上がる必要があるため、従来手当中心の施策を講じてきた福祉施策サイドにおいて自立支援のための新たな枠組みを行うとともに、雇用施策サイドにおいても、ハローワーク等の関係機関を通じた積極的支援を行う。

当面、平成14年度において、母子家庭等就労支援センター事業のモデル実施や母子家庭介護人派遣等事業の拡充など、自立支援のための施策を充実するとともに、児童扶養手当について、就労等の収入が増加するに伴い、その収入と手当の合計額が必ず増加するよう、手当額をきめ細かく設定することとする。¹

¹「低所得者の新たな生活支援システム検討プロジェクト 報告書」(厚生労働省)より抜粋

平成17年度の母子家庭等自立支援対策の推進の予算措置は以下の通りである。

母子家庭等自立支援対策の推進 1,626億円(3,330億円)

(1) 母子家庭等の自立のための子育て・生活、就業支援等の推進 30億円

母子家庭等の自立のための総合的な支援の推進

(母子家庭等対策総合支援事業(統合補助金)) 19億円

・母子自立支援プログラム策定事業の全国展開

モデル事業として実施している母子自立支援プログラム策定事業を全国展開する。

・常用雇用転換奨励金の支給要件の緩和

母子家庭の母の常用雇用化を促進するため、常用雇用転換奨励金の支給要件の緩和を図り、母子家庭の母の自立を支援する。

母子家庭の母等に対する職業訓練受講機会の提供 6.5億円

就労経験の少ない母子家庭の母等に対する無料の職業訓練を実施する。

(2) 自立を促進するための経済的支援 1,597億円

母子寡婦福祉貸付金の充実 51億円

医療・介護を受けている間についても「生活資金」の単独貸付を可能とし、母子家庭等の自立を積極的に促進する。

児童扶養手当 1,546億円

児童扶養手当額については、平成17年の消費者物価指数により、「児童扶養手当法による児童扶養手当の額等の改定の特例に関する法律」の規定に基づき、改定が予定されている。

なお、三位一体改革により、国庫負担割合を3/4から1/3とする。

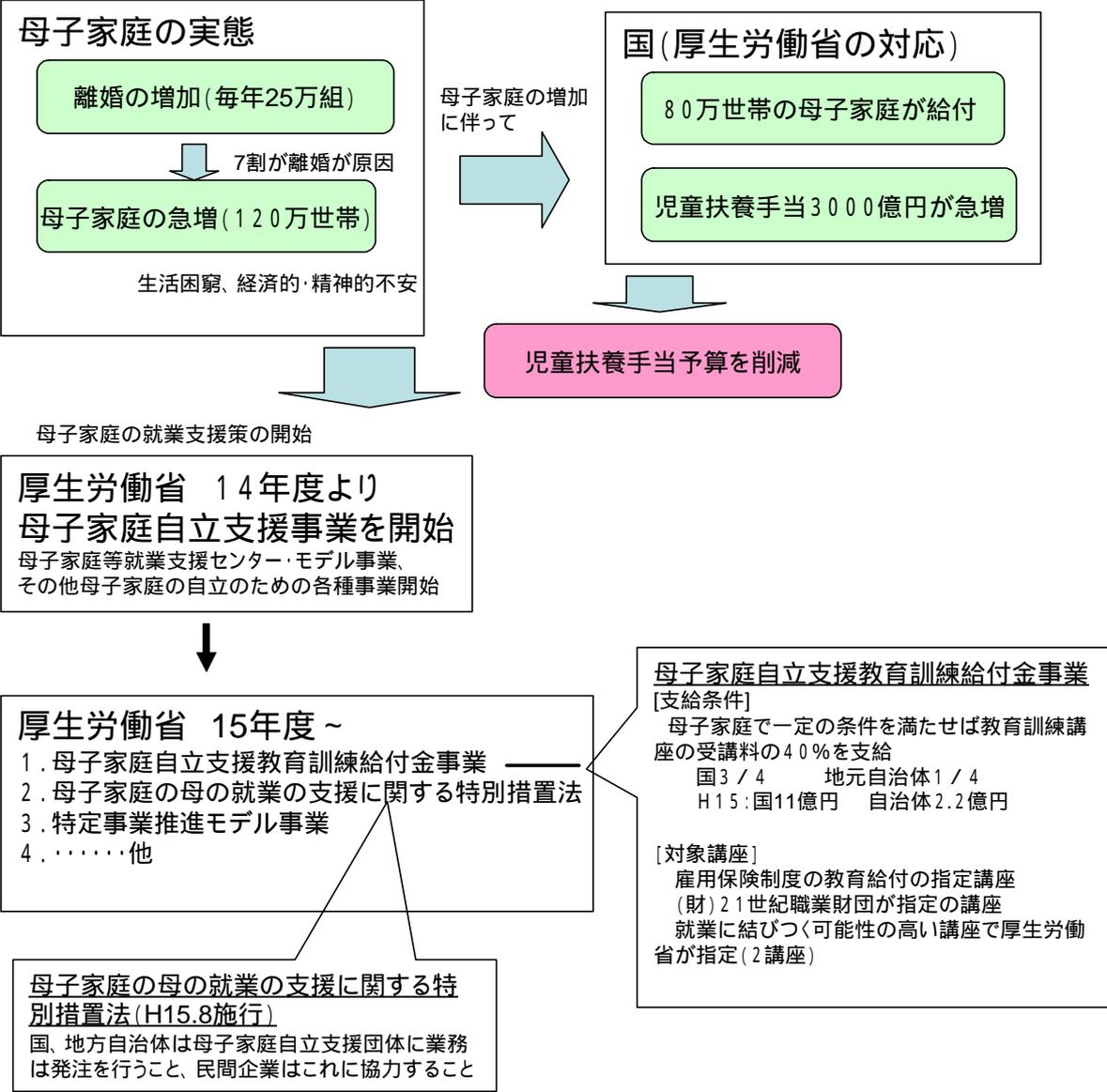
これら施策の中で、具体的な事業展開の状況としては、「母子家庭等就業・自立支援センター事業」は平成17年4月時点で47の全都道府県及び49の政令指定都市・中核市にセンターが設置されている。

また、市及び福祉事務所設置町村には母子自立支援員が常駐しており、自立に必要な情報提供、相談、職業能力の向上、求人活動に関する支援等が行われている。全国で自立支援をサポートする母子自立支援員の数は、1,373人(平成16年度時点)²となっており、身近な行政サービスとして母子世帯に提供されている。

2 「母子家庭の母の就業の支援に関する年次報告(平成16年版)」(厚生労働省)より

現在までの母子家庭自立支援策の一部を以下に示す。

母子家庭自立支援事業の推移



5.2 地方公共団体の施策

地方公共団体においても、母子家庭支援に関する様々な施策が講じられている。例えば神戸市では、母子家庭福祉総合メニューとして、様々なものが用意されている。

母子家庭福祉総合メニュー

- 母子家庭とは
- 相談のこと
- 年金のこと
- 手当のこと
- 貸付のこと
- 住まい・生計のこと
- 仕事のこと
 - ハローワーク（公共職業安定所）
 - パートバンク
 - 公共職業訓練施設
 - 訓練手当の支給
- 子どもの相談のこと
- 子どもの保育のこと
- 子どもの就学援助
- レクリエーションのこと
- 健康のこと

奈良県では、ひとり親家庭への援助についてホームページで情報を公開している。

ひとり親家庭への援助

突然、母の一人家庭になって、どうしてよいかわからないとき、離婚、別居など身のふり方に悩んだとき、一人で悩まないで相談しよう。

母子相談員 | 母親福祉委員 | 母子生活支援施設 | 児童扶養手当
母子・寡母福祉資金貸付制度 | 母子家庭・寡母・ひとり親家庭介護の派遣
母子医療費助成事業

相談

▼母子相談員
母子家庭・寡母に対する相談相手となり、生活のことや、家のこと、子どもの養育あるいは母子・寡母福祉資金の利用等、あらゆる相談に応じます。相談内容についての秘密はかたく守りますので、気軽に相談して下さい。

■問い合わせ/各福祉事務所
←ページのトップへ戻る

▼母子福祉委員
母子福祉委員は、県下各地域に配置されており、共通の悩みや体験の持ち主です。同じ立場の人ですから親身になって下さる相談相手になります。

施策についての評価についての熊本県での事例である。

施策評価表

施策名	母子家庭、寡婦、父子家庭及び低所得世帯などの自立への支援					
施策番号 23 - 03	評価責任者	健康福祉部子ども家庭福祉課長 岩田宣行				
熊本県総合計画 パートナーシップ21くまもと における位置づけ	基本目標	新世紀に生きる「ひと」が輝くくまもと				
	基本政策名	保健・医療・福祉を支える環境づくり				
1 施策の概要						
①上位の基本政策の目的 年齢や障害、家庭環境等によって、日常生活や就労が制限されるため、保健・医療・福祉に関わるサービスのハードとソフトが整備され、誰もが、安心して自立した生活や仕事を行うことができる状態にする。						
②施策の目的（何が課題でどういう状態にするのか） ・何が課題 近年、離婚の急増により、母子家庭及び父子家庭等、ひとり親家庭が増加している。これに伴い、ひとり親家庭となった後の生活設計、就職問題、育児問題などに悩みや不安を抱える家庭も増えており、これらに対応した総合的な自立支援策を講じていく必要がある。 ・どういう状態 安定した就業による経済的自立や安定・安心な職業生活及び地域生活のためのきめ細やかな福祉サービスの提供を身近に受けられるようにする。						
③手段（事業の種類） (就業支援) 母子家庭等就業自立支援センター専門相談員及び県福祉事務所女性福祉相談員による就業相談、就業支援講習会の開催及び就業情報の提供。 (経済支援) 母子家庭の母が主体的に行う資格や職業能力取得の取り組みを経済的に支援。母子家庭の母及び寡婦に対する福祉貸付事業の実施。 (生活支援) 父子を含むひとり親家庭等が安定した職業生活及び地域生活を送れるよう、家事や介護等の生活援助や子育て支援やサービスの提供体制を県内に確立する。 (生活相談) 父子を含むひとり親家庭等が安定した職業生活及び地域生活を送れるよう、女性福祉相談員や保健師・栄養士等の専門家による生活及び子育てに関する相談や講習会の開催、弁護士や税理士等の専門家による特別相談を実施する。						
④成果指標名及び目標年度の目標値 ・就業支援関係事業利用による母子家庭等の母の就職者数 (目標：母子家庭等の母の就職者数の増加) ・家庭生活支援員派遣延時間数 (目標：ひとり親家庭等日常生活支援事業の実施市町村数の増加による家庭生活支援員の延派遣時間数の増加) ・女性福祉相談員が受けた相談件数 (目標：相談件数の増加)						
⑤成果指標・目標の推移 (指標上段：目標値、下段実績値)						
指標名		H13	H14	H15	H16	H22
就業支援関係事業利用による母子家庭等の母の就職者数	目標	—	—	10人	60人	70人
	実績	—	—	51人		
家庭生活支援員派遣延時間数	目標	—	—		500h	2000h
	実績	—	—	191h		
相談員が受けた相談件数	目標				6,500件	7,000件
	実績	5,169件	4,836件	6,057件		

2 施策を構成する事業

事業番号 事業名	決算額 (人件費)	具体的取組内容 (概要)	事業 種別	達成			総合 評価	今後 方向
				達成	効率	必要		
23-003-01 母子家庭等就業 自立支援センター事 業	10,156 (1,800)	情報提供・技能 習得・就業支援	就業 支援	2	1	1	A	改善
23-003-02 母子家庭自立支 援給付金事業	131 (3,300)	資格取得・技術 習得経費の給付	経済 支援	2	0	1	B	改善
23-003-03 母子寡婦福祉資 金貸付金事業	52,244 (3,000)	経済的自立のた めの資金貸付	経済 支援	-2	1	1	C	改善
23-003-04 ひとり親家庭等 日常生活支援事 業	235 (720)	家庭生活支援員 の派遣	生活 支援	0	0	1	C	改善
23-003-05 母子家庭等相談 事業	31,772 (1,500)	情報提供や相談 による自立支援	生活 相談	0	0	1	C	改善
23-003-06 父子家庭等支援 事業	1,684 (6,600)	子育ての知識・ 技術習得の助言	生活 相談	0	0	1	C	改善
23-003-07 生活保護事務費	4,739 (48,000)	生活保護適正実 施のための指導 監査	指導 監査	0	0	1	C	改善

3 施策評価

() 前年度評価の数値等	評価
①成果指標の達成度 a 達成されている・当該年度100%以上達成 ・その他 () 2点 b 概ね達成・当該年度の目標90%以上達成 0点 c 達成されていない・90%未満達成 -2点	0 (前年 —)
②施策を構成する事業の評価 a かなりの成果をあげている 1点 ・施策の中核となる母子家庭等自立就業支援センター、自立支援給付 金事業は、順調に成果をあげている。 b 一定の成果はあげている 0点 c あまり良くない -1点	1 (前年 —)
③施策を構成する事業は必要かつ十分であるか。 a 適当である 1点 ・必要な事業種別が確保されており、かついずれも必要な事業 b 概ね適当だが一部見直しの余地がある 0点 ・一部不足している事業がある。一部に重複している(多すぎる) 事業がある。 c 改善が必要 -1点 ・構成事業が大幅に不足している。 ・構成事業に類似事業が多すぎる。	1 (前年 —)
④県の関与の必要性が高まっているか。※当該施策の過去数年での比較 a 高まってきている(根拠 母子家庭の母の就業の支援に関する特別措置法) 1点 b 特に変化はない(根拠) 0点	1 (前年 —)

○ 低くなってきている（根拠）		-1点								
施策の総合評価 （上記①から④の評価項目を踏まえた総合判定） A （5点） B （4～3点） C （2～0点） D （-1点以下） A ：十分な成果を上げた施策 B ：かなりの成果を上げた施策 C ：一定の成果を上げた施策 D ：当初の目標を達成していないなど、見直しや改善が必要な施策	総合評価 B (前年 —)	合計 3点 (前年 —)								
4 課題と今後の方針 施策の方向性：一層充実、 改善 現状、抜本見直し										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>課題とその要因</th> <th>施策の進め方</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①各事業の周知・広報による潜在的ニーズの顕現化を図る。</td> <td>①リーフレット等の作成及び配布方法等の工夫や市町村への協力依頼による市町村公報等の活用により周知を進める。</td> </tr> <tr> <td>②母子家庭の母及び寡婦の経済的自立、生活安定に向けた相談及び支援体制の充実</td> <td>②就労支援、子育て支援を柱とした総合的な自立支援対策を推進し、相談スタッフの研修等によりをさらに充実を図る。</td> </tr> <tr> <td>③母子家庭のみならず父子家庭のニーズや生活実態等を踏まえた支援</td> <td>③H16実施予定の実態調査結果を踏まえ、父子家庭の抱える課題を分析し、必要な支援策を検討してゆく。</td> </tr> </tbody> </table>		課題とその要因	施策の進め方	①各事業の周知・広報による潜在的ニーズの顕現化を図る。	①リーフレット等の作成及び配布方法等の工夫や市町村への協力依頼による市町村公報等の活用により周知を進める。	②母子家庭の母及び寡婦の経済的自立、生活安定に向けた相談及び支援体制の充実	②就労支援、子育て支援を柱とした総合的な自立支援対策を推進し、相談スタッフの研修等によりをさらに充実を図る。	③母子家庭のみならず父子家庭のニーズや生活実態等を踏まえた支援	③H16実施予定の実態調査結果を踏まえ、父子家庭の抱える課題を分析し、必要な支援策を検討してゆく。	
課題とその要因	施策の進め方									
①各事業の周知・広報による潜在的ニーズの顕現化を図る。	①リーフレット等の作成及び配布方法等の工夫や市町村への協力依頼による市町村公報等の活用により周知を進める。									
②母子家庭の母及び寡婦の経済的自立、生活安定に向けた相談及び支援体制の充実	②就労支援、子育て支援を柱とした総合的な自立支援対策を推進し、相談スタッフの研修等によりをさらに充実を図る。									
③母子家庭のみならず父子家庭のニーズや生活実態等を踏まえた支援	③H16実施予定の実態調査結果を踏まえ、父子家庭の抱える課題を分析し、必要な支援策を検討してゆく。									
5 県民、有識者（総合計画推進委員会 評価部会等）の意見・提案と対応										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>（意見・提案の内容）</th> <th>（対応）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> ・今後の課題として、今年度実施予定の父子家庭実態調査を踏まえ、父子家庭に関する独自の成果指標を設定すべき。 （政策評価部会） </td> <td> ひとり親家庭等への自立支援施策の成果指標として取り上げた家庭生活支援員派遣時間数や女性福祉相談員が受けた相談件数には父子家庭に対する支援も含めて評価を行っているところです。 御指摘の父子家庭に関する独自の成果指標の設定については、実態調査結果を踏まえ検討します。 </td> </tr> </tbody> </table>		（意見・提案の内容）	（対応）	・今後の課題として、今年度実施予定の父子家庭実態調査を踏まえ、父子家庭に関する独自の成果指標を設定すべき。 （政策評価部会）	ひとり親家庭等への自立支援施策の成果指標として取り上げた家庭生活支援員派遣時間数や女性福祉相談員が受けた相談件数には父子家庭に対する支援も含めて評価を行っているところです。 御指摘の父子家庭に関する独自の成果指標の設定については、実態調査結果を踏まえ検討します。					
（意見・提案の内容）	（対応）									
・今後の課題として、今年度実施予定の父子家庭実態調査を踏まえ、父子家庭に関する独自の成果指標を設定すべき。 （政策評価部会）	ひとり親家庭等への自立支援施策の成果指標として取り上げた家庭生活支援員派遣時間数や女性福祉相談員が受けた相談件数には父子家庭に対する支援も含めて評価を行っているところです。 御指摘の父子家庭に関する独自の成果指標の設定については、実態調査結果を踏まえ検討します。									

母子家庭自立支援給付金事業についての平成17年度の実施状況は以下の通りである。

(厚生労働省資料より)

母子家庭等就業支援関係事業の実施状況(都道府県等)

	都道府県		〔管内市等〕	
	自立支援教育訓練	高等技能訓練促進	自立支援教育訓練給付金事業 実施している市名(予定も含む)	高等技能訓練促進費事業 実施している市名(予定も含む)
1	北海道		恵庭市、函館市、小樽市、美唄市、滝川市、深川市、北見市、網走市、室蘭市、苫小牧市、登別市、伊達市、帯広市、釧路市、根室市	恵庭市、函館市、小樽市、芦別市、赤平市、滝川市、深川市、北見市、網走市、室蘭市、苫小牧市、登別市、伊達市、帯広市、釧路市、根室市
2	青森県		青森市、弘前市、八戸市	-
3	岩手県		北上市、久慈市、陸前高田市	北上市、久慈市
4	宮城県		-	-
5	秋田県		能代市、潟上市	本荘市、潟上市
6	山形県		-	-
7	福島県		-	-
8	茨城県		-	-
9	栃木県		栃木市、佐野市、鹿沼市、今市市、真岡市、矢板市	今市市
10	群馬県		前橋市、高崎市、桐生市、伊勢崎市、太田市、沼田市、館林市、渋川市、藤岡市、富岡市、安中市	高崎市、太田市、沼田市、館林市、渋川市、藤岡市、富岡市、安中市
11	埼玉県		所沢市、狭山市、朝霞市、和光市、八潮市、蓮田市	所沢市、和光市、八潮市、蓮田市
12	千葉県		浦安市、松戸市、野田市 鎌ヶ谷市、流山市、木更津市、袖ヶ浦市	浦安市、鎌ヶ谷市、木更津市
13	東京都		中央区、港区、新宿区、台東区、墨田区、品川区、目黒区、杉並区、豊島区、荒川区、練馬区、武蔵野市、府中市、調布市、東村山市、国立市	千代田区、中央区、港区、台東区、墨田区、品川区、豊島区、荒川区、武蔵野市、府中市、調布市、東村山市、国立市
14	神奈川県		平塚市、鎌倉市、藤沢市、小田原市、茅ヶ崎市、逗子市、秦野市、厚木市、大和市、伊勢原市、海老名市、座間市、南足柄市、綾瀬市	平塚市、藤沢市、小田原市、茅ヶ崎市、秦野市、大和市、海老名市、座間市
15	新潟県		長岡市、上越市、柏崎市、栃尾市、佐渡市	-
16	富山県		高岡市、新湊市、魚津市、氷見市、滑川市、黒部市、砺波市、小矢部市、南砺市	高岡市、新湊市、魚津市、氷見市、滑川市、黒部市、砺波市、小矢部市、南砺市
17	石川県		小松市、輪島市、加賀市、羽咋市、かほく市、白山市、能美市	小松市、加賀市、羽咋市、かほく市、白山市、能美市
18	福井県		福井市、敦賀市、武生市、小浜市、大野市、勝山市、鯖江市、あわら市	福井市、敦賀市、武生市、小浜市、大野市、勝山市、鯖江市、あわら市
19	山梨県		甲府市、塩山市、都留市、山梨市、大月市、韮崎市、南アルプス市、甲斐市、笛吹市、北杜市	甲府市、塩山市、都留市、山梨市、大月市、韮崎市、南アルプス市、甲斐市、笛吹市、北杜市
20	長野県		松本市、上田市、岡谷市、諏訪市、須坂市、小諸市、伊那市、駒ヶ根市、中野市、大町市、茅野市、塩尻市、佐久市、東御市	松本市、岡谷市、諏訪市、小諸市、伊那市、駒ヶ根市、大町市、佐久市、東御市
21	岐阜県		大垣市、関市、美濃加茂市、各務原市、可児市、山県市、瑞穂市、飛騨市、本巣市、郡上市、下呂市	大垣市、関市、各務原市
22	静岡県		沼津市、熱海市、三島市、富士宮市、島田市、富士市、磐田市、焼津市、掛川市、御殿場市、袋井市、天竜市、下田市、浜北市、湖西市、伊豆市、御前崎	沼津市、熱海市、富士宮市、島田市、富士市、磐田市、掛川市、御殿場市、袋井市、浜北市、湖西市、御前崎
23	愛知県		一宮市、瀬戸市、春日井市、犬山市、江南市、小牧市、稲沢市、岩倉市、豊明市、日進市、津島市、半田市、大府市、碧南市、刈谷市、安城市、西尾市、知立市、高浜市、豊川市、蒲郡市、田原市	瀬戸市、春日井市、稲沢市、日進市、津島市、半田市、大府市、碧南市、安城市、知立市、豊川市、蒲郡市、田原市
24	三重県		津市	津市
25	滋賀県		大津市、長浜市、近江八幡市、東近江市、草津市、守山市、甲賀市、野洲市、湖南市、米原市	大津市、近江八幡市、東近江市、野洲市、湖南市、米原市
26	京都府		-	-
27	大阪府		岸和田市、豊中市、吹田市、泉大津市、貝塚市、茨木市、八尾市、富田林市、河内長野市、松原市、和泉市、箕面市、柏原市、羽曳野市、摂津市、高石市、東大阪市、泉南市、四條畷市、大阪狭山市、阪	岸和田市、豊中市、吹田市、泉大津市、貝塚市、茨木市、八尾市、富田林市、河内長野市、和泉市、箕面市、柏原市、羽曳野市、摂津市、高石市、東大阪市、泉南市、大阪狭山市
28	兵庫県		相生市、加古川市、龍野市、宝塚市、三木市、高砂市、川西市、三田市	相生市、加古川市、龍野市、宝塚市、三木市、高砂市、川西市
29	奈良県		大和高田市、大和郡山市、天理市、橿原市、桜井市、五條市、御所市、生駒市、香芝市、葛城市、榛橋本町、有田市、御坊市、田辺市、新宮市	大和高田市、大和郡山市、天理市、橿原市、桜井市、御所市、生駒市、香芝市、葛城市、榛原町、橋本町、有田市、御坊市、田辺市、新宮市
30	和歌山県		橋本町、有田市、御坊市、田辺市、新宮市	橋本町、有田市、御坊市、田辺市、新宮市
31	鳥取県		鳥取市、倉吉市	鳥取市、米子市
32	島根県		松江市	松江市、益田市
33	岡山県		瀬戸内市	瀬戸内市
34	広島県		呉市、竹原市、因島市、府中市、三次市、大竹市、東広島市、大崎上島町	因島市、府中市、三次市、大竹市、東広島市、大崎上島町
35	山口県		下関市、宇部市、山口市、萩市、防府市、下松市、岩国市、小野田市、光市、長門市、柳井市、美祿	宇部市、山口市、萩市、防府市、下松市、岩国市、小野田市、光市、柳井市、美祿市、周南市
36	徳島県		徳島市、鳴門市、小松島市、阿南市、吉野川市	徳島市、鳴門市、小松島市、吉野川市
37	香川県		坂出市、観音寺市、さぬき市、東かがわ市	丸亀市、坂出市、善通寺市、観音寺市、さぬき市、東かがわ市
38	愛媛県		今治市、宇和島市、新居浜市、西条市、大洲市、伊予市、四国中央市、東温市	今治市、八幡浜市、新居浜市、西条市、伊予市、四国中央市
39	高知県		室戸市、安芸市、南国市、土佐市、須崎市、中村市、宿毛市、土佐清水市	安芸市、南国市、中村市、宿毛市、土佐清水市

		(指定都市・中核市)	
		自立支援 教育訓練 給付金事 業	高等技能 訓練促進 費事業
48	札幌市		
49	仙台市		
50	さいたま市		
51	千葉市		
52	横浜市		
53	川崎市		
54	名古屋市		
55	京都市		
56	大阪市		
57	神戸市		
58	広島市		
59	北九州市		
60	福岡市		
61	旭川市		
62	秋田市		
63	郡山市		
64	いわき市		
65	宇都宮市		
66	川越市		
67	船橋市		
68	横須賀市		
69	相模原市		
70	新潟市		
71	富山市		
72	金沢市		
73	長野市		
74	岐阜市		
75	静岡市		
76	浜松市		
77	豊橋市		
78	豊田市		
79	岡崎市		
80	堺市		
81	高槻市		
82	姫路市		
83	奈良市		
84	和歌山市		
85	岡山市		
86	倉敷市		
87	福山市		
88	高松市		
89	松山市		
90	高知市		
91	長崎市		
92	熊本市		
93	大分市		
94	宮崎市		
95	鹿児島市		

(注1) 厚生労働省調べ(平成17年1月現在)

(注2) 都道府県・指定都市・中核市欄の「」は継続して実施、「」は平成17年4月より実施、「」は平成17年度中に実施予定、「空欄」は実施予定なしの自治体。

6 . 就労支援モデルの作成

NPO法人あごらが行っている現在の在宅就労支援の経験から得られる課題や対策、上述した調査結果を基に、就業支援を継続的なビジネスとして行うためのモデルを検討する。そのために、以下のような点での検討を行う。

- 母子家庭の母にとって適用可能な業務の選択
- スキルレベルの評価システム
- スキルアップのための教育訓練内容および方法
- 仕事の場所（在宅、サテライトオフィス、発注事業者の事務のなど）
- 業務確保の課題の解決法
- 事業主体（行政（地方自治体）、民間企業、就労支援団体など）
- 業務発注の仕組み
- 事業の継続性
- 事業性

ビジネスモデルやいくつかのモデルを作成する。それぞれ、行政（地方自治体）、民間企業、就労支援団体（当NPO法人あごらのような団体）の連携策も念頭において検討する。

ビジネスモデルの構築をふまえ、行政（地方自治体）、民間企業、就労支援団体等で就労支援の実施の際に活用できるよう、資料作成を行う。本資料は、都道府県、政令市、中核市などの福祉担当部署ならびに母子家庭支援団体に送付し、ビジネスモデルの啓蒙普及活動として役立てるとともに、現在厚生労働省の事業で推進している自立支援センターにおいても利用できることを目指す。

6・1 VPN遠隔就労支援システム

(1) 概要

VPN(Virtual Private Network)というネットワーク方式を使って、好きな時間に仕事ができるシステム。このシステムは遠隔地のオペレータに対しても社内ネットワークと同様のセキュリティを維持できる、また個人情報保護法にも対応した方式である、多数のオペレータが従事しているため、大量の業務量を短時間でこなすことができるなど、ひとり親家庭の母が在宅で仕事ができる画期的なシステムである。

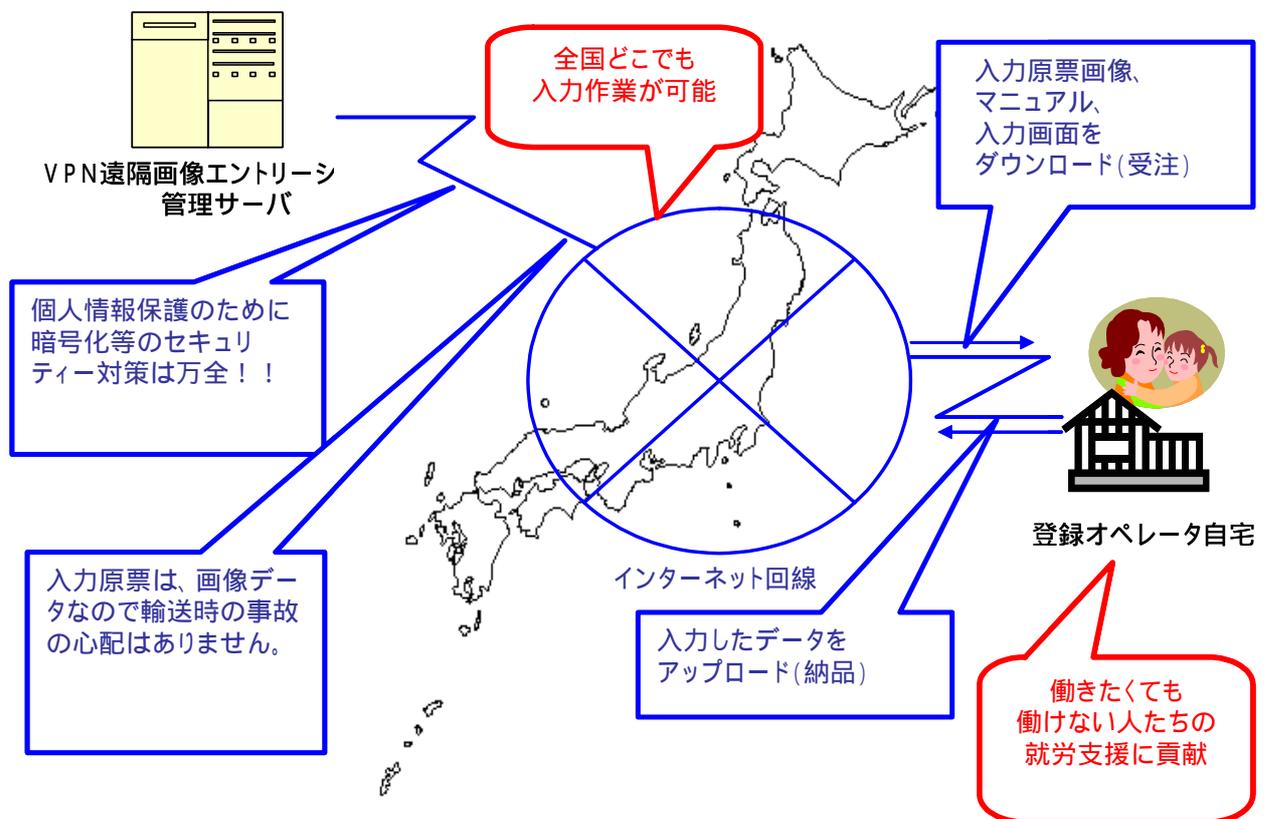


図6-1-1 VPN遠隔就労支援システムモデルの概要

(2) スキルアップ方法

このシステムを利用するオペレータは、パソコン操作、インターネット利用、ワード、エクセルなどができれば基本的には仕事が可能である。ただし、数値入力、ブラインドタッチの技法を覚えれば、格段に生産性が上がり、収入向上に結びつく。あごらでは下図のような講座を用意している。

パソコン基本操作・キャリアアップ講座のご案内 ～在宅で実務向けのパソコン操作を身につけよう～



講座内容

パソコンの基本操作やデータ入力のための基礎知識から、企業内の業務に役立つためのワード・エクセル・パワーポイントを利用した資料作り等を総合的に学習します。また、履歴書の書き方・面接時のポイントなども含むビジネスマナーについても学習します。

受講時間

受講期間は約1ヶ月間で、その間は何度でも受講できます。インターネットを利用したeラーニング方式なので、24時間自分の都合の良い時間に学習することができます。

必要な機材

eラーニングを受講するには、インターネットに接続したパソコンが必要です。また、演習問題(添削形式)を行うには、ワード、エクセル、パワーポイントのソフトが必要になります。

ワード : Microsoft Word
エクセル : Microsoft Excel
パワーポイント : Microsoft PowerPoint

受講料

受講料: X円(税込み)



お問い合わせ先

特定非営利活動法人 あごら 教育研修担当
講座実施担当 (株)システムソフト
〒135-8670 東京都江東区潮見2-10-24 カテナビル5F
フリーダイヤル: 0120 - 160 - 930

図6-1-2 パソコン基本操作・キャリアアップ講座

(3) 仕組み

全体のシステムは下図に示す。

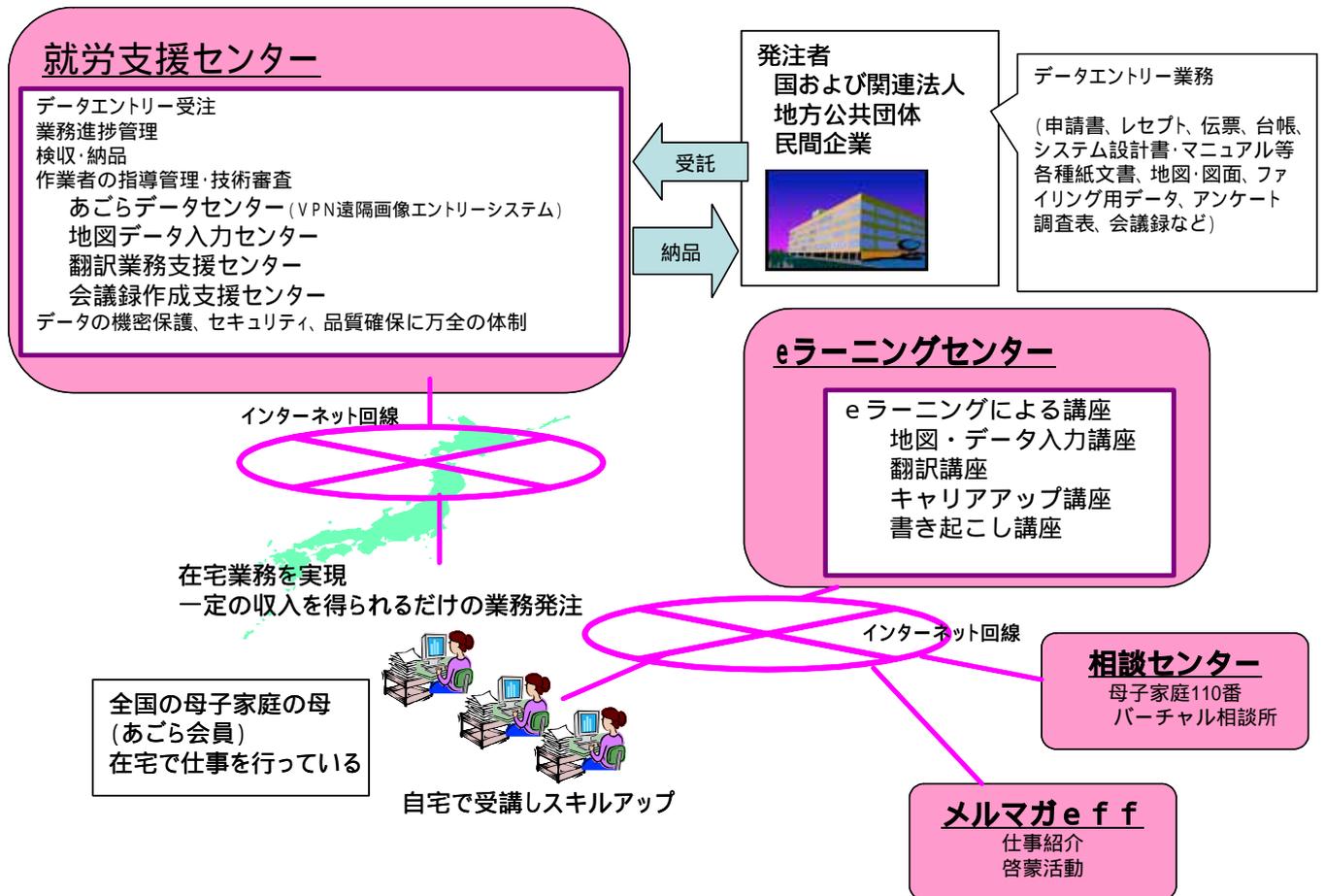
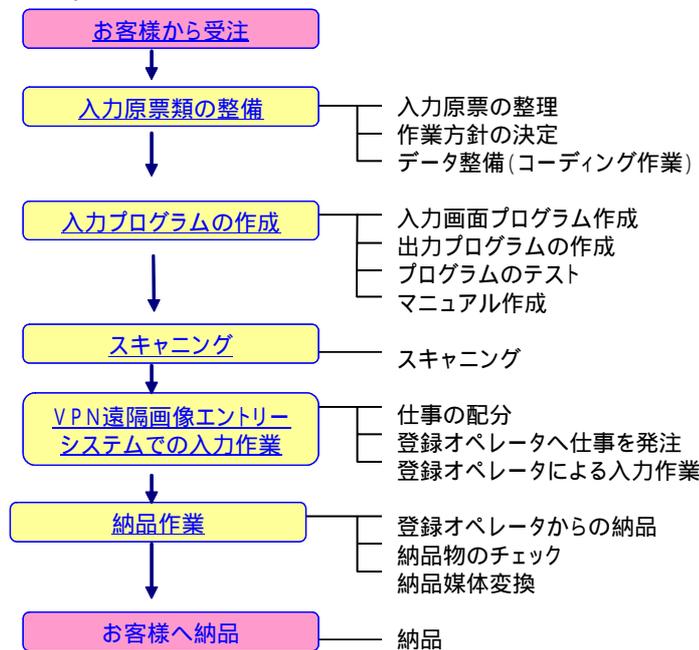


図6 - 1 - 3 全体の仕組み

(4) 仕事の内容

在宅で行う業務は、下図の中で、VPN遠隔画像エントリーシステムでの入力作業の部分である。



(5) 運営主体

データエントリーは品質保証が第一である。在宅勤務の場合、品質が落ちる可能性があるため、運営者側は万全の体制で望む必要がある。

お客様からのデータの授受

お客様から直接入力原票をお預かりする時および納品時は、配送担当者が直接出向きデータ授受票のやりとりを行います。

あごらデータセンター内でのデータ管理

センター事務所は、プライバシーマークを取得しておりますので入退館管理、データの保管管理は万全です。

オペレータの作業

データセンター、登録オペレータ間のデータ送受信は、VPN (Virtual Private Network) を使用しており、仮想的に社内LANのようなプライベートなネットワークを実現しています。オペレータのパソコン内のデータは、画像データもテキストデータも暗号化されており、外部へ漏洩することができません。

データの品質確保

オペレータをスキルランク別に管理していますので、オペレータによる品質のばらつきはあっても、入力の難易度によってスキルレベルにあった入力を担当しますので、最大限ばらつきを防止できます。従って、大量のデータを多人数で入力しても、品質が安定します。

データの検査体制

初期入力(パンチ)の終了後に、目視検査より精度が高い検査入力(ペリファイ)を行います。検査入力は初期入力を行ったオペレータ以外の者が行い、スキルの高い(ミスのない)オペレータを割り当てます。

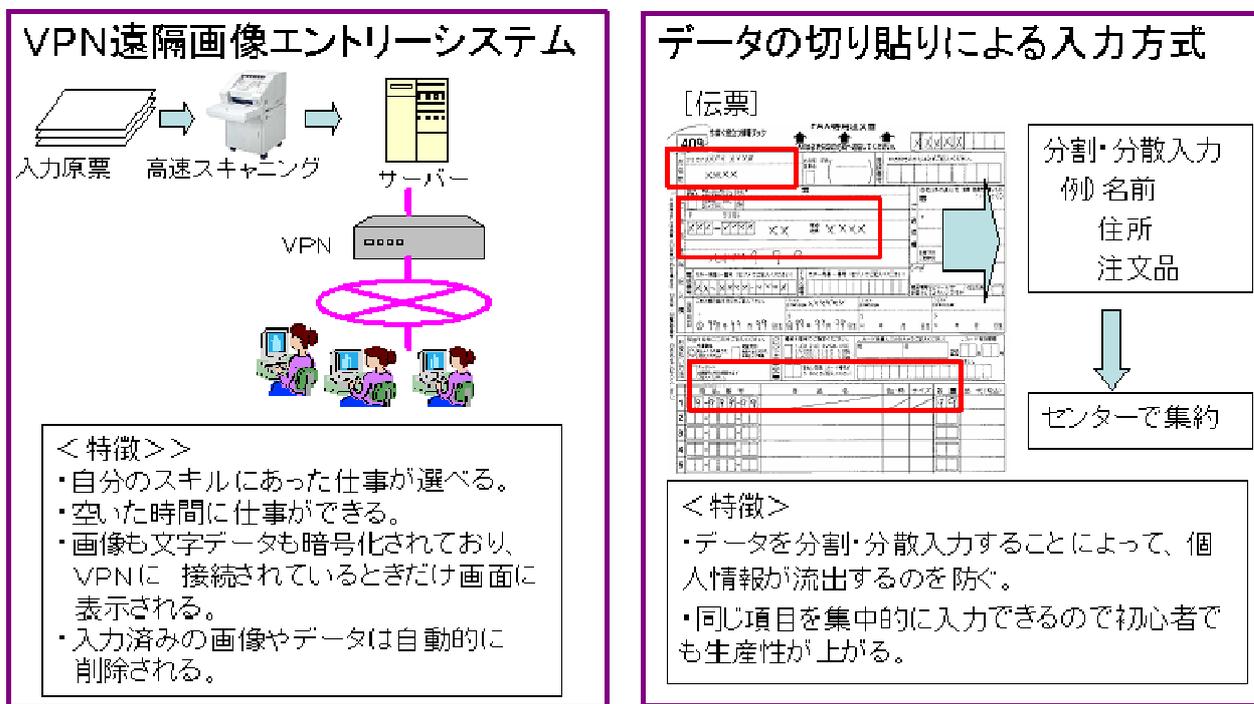


図 6 - 1 - 4 個人情報保護への対応

(6) 事業性

現在あごらデータセンターでは在宅オペレータに対しては、月間500万円以上の発注を行っている。また現在200名以上の登録者を抱えているが、このモデルを事業的に展開するには以下のような課題がある。

- ・データエントリーの経験のある企業が運営にあたり、業務の信頼性の確保とデータの品質保証が不可欠
- ・センター運営のためのコストがかかる。従ってある程度の規模(量)の事業をこなさないと採算が保てない
- ・業務量を安定的に確保する(官公庁は入札のため不安定である。民間での受託が課題)
- ・オペレータの募集とスキルアップ
- ・オペレータに対するQ & Aやケア

これらの課題を踏まえれば、事業化は十分可能である。

6・2 地方自治体向けキャリアアップモデル

(1) 概要

キャリアアップ講座としては、これまでに開催された無料パソコン教室の講座内容を受け、実業務に即したパソコンの操作方法が身につく講座を開設するとともに、eラーニングによる講座も開設することで在宅学習(復習)の機会を提供する。キャリアアップ講座を経た受講者には、アンケートの入力・ホームページの作成等のOJTを実施し、求職活動時に役立つ簡易的な実務経験の機会を提供する。

(2) 仕組み

実践的キャリアアップ研修を行い、OJTなどについては、公共団体や地元企業などから業務発注を得る。

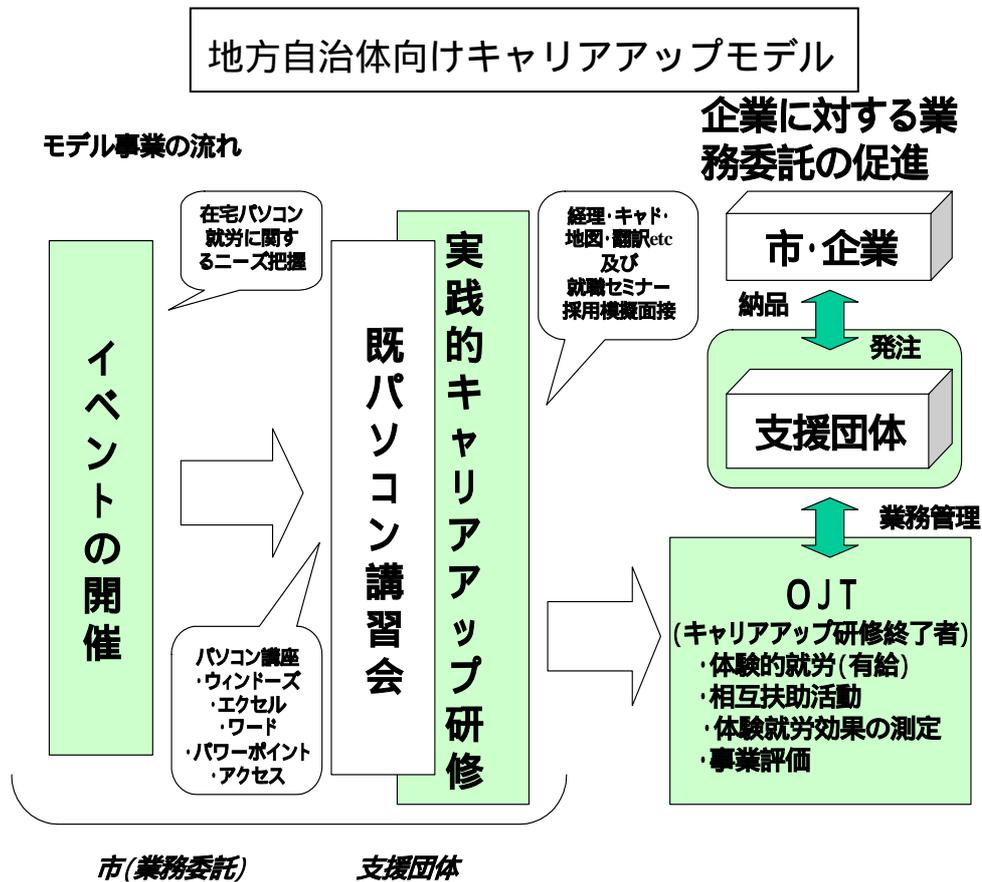


図6-2-1 地方自治体向けキャリアアップモデルの概要

(3) 研修の流れ

スキル習得は下図のような構成とする。

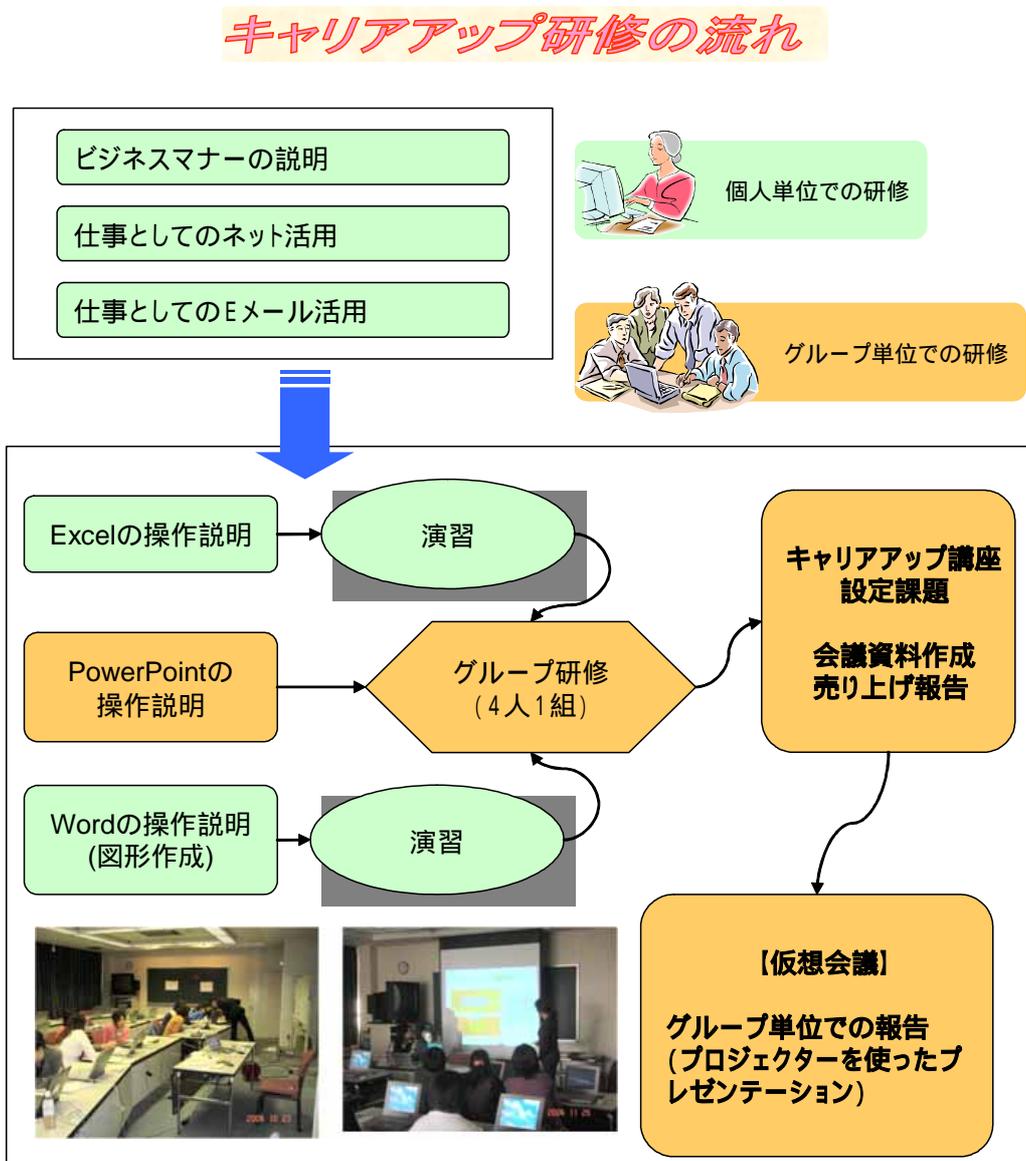


図6 - 2 - 2 キャリアアップ研修の流れ

(4) 広報

市の広報などを利用し講習会の周知を行う。

実践パソコン・キャリアアップ講習会 ～実務向けのパソコン操作を身に着けよう～

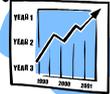
キャリアアップとは、現在、会社でおこなわれている日常業務に沿ったパソコンの操作方法を学ぶ講習会です。



会社では、パソコンを使いこなしている？
求人要件に記載されている、「パソコン経験者」って、
どの程度のレベルが必要なの？



3つのコースがあるよ



平日20時間コース
土曜10時間コース

在宅研修コース

インターネットを使ったeラーニング方式なので自宅で好きな時間に学習できます。



全コースとも講習の内容は同じですが演習時間が異なります。講座内容はWord・Excel・Powerpoint・OutlookExpressなどの操作学習になります。

実践編のまとめとして！



講習会修了後、希望者には実務経験としてデータ入力作業(実務トレーニング)を行う、キャリアアップコースを設けています。

お知らせの内容は、都合により変更されることがありますことをあらかじめご了承ください。
講座の詳細情報については、9月の「広報かいづか」をご覧ください。

X市 Y課

図6-2-3 広報用のツール

(5) 事業性

現在は地方公共団体の予算でモデル事業として実施しているが、これを定着させるためには、以下のような課題がある。

1) 運営主体について

事業の採算性を考えた場合に、運営したいが公共団体か民間にゆだねるかが課題となる。当初の導入部は行政の主導に依るが、その後の事業の継続については採算を考慮して民間が行うことになる。しかし民間単独での運営が困難な場合には、行政の補助金などの措置が必要と考えられる。

2) 業務の受注

運営の採算のポイントは、業務の受注があることが前提となる。従って営業支援機能が不可欠であり、国、地方自治体、民間企業に限らず、就業支援のための業務の受注活動が重要である。

3) その他考慮すべき課題

- ・ 在宅就労の環境整備
- ・ 作業指示のルール化
- ・ 個人の事情を考慮した業務配分システムの構築
- ・ コールセンターの整備
- ・ 教育
- ・ メンタルケア
- ・ 電子掲示板の活用
- ・ 定期懇親会の開催
- ・ コミュニティオフィスの設置

6・3 サテライト型オフィス・ネットワーク

(1) 概要

仕事場に保育施設を作るのではなく、保育施設のそばの公共施設（会議室）などをサテライトオフィスとして利活用（発想の転換）する。通勤時間、就業時間の効果的な活用が可能となる。身近な仲間と協業できる作業場として機能させる。

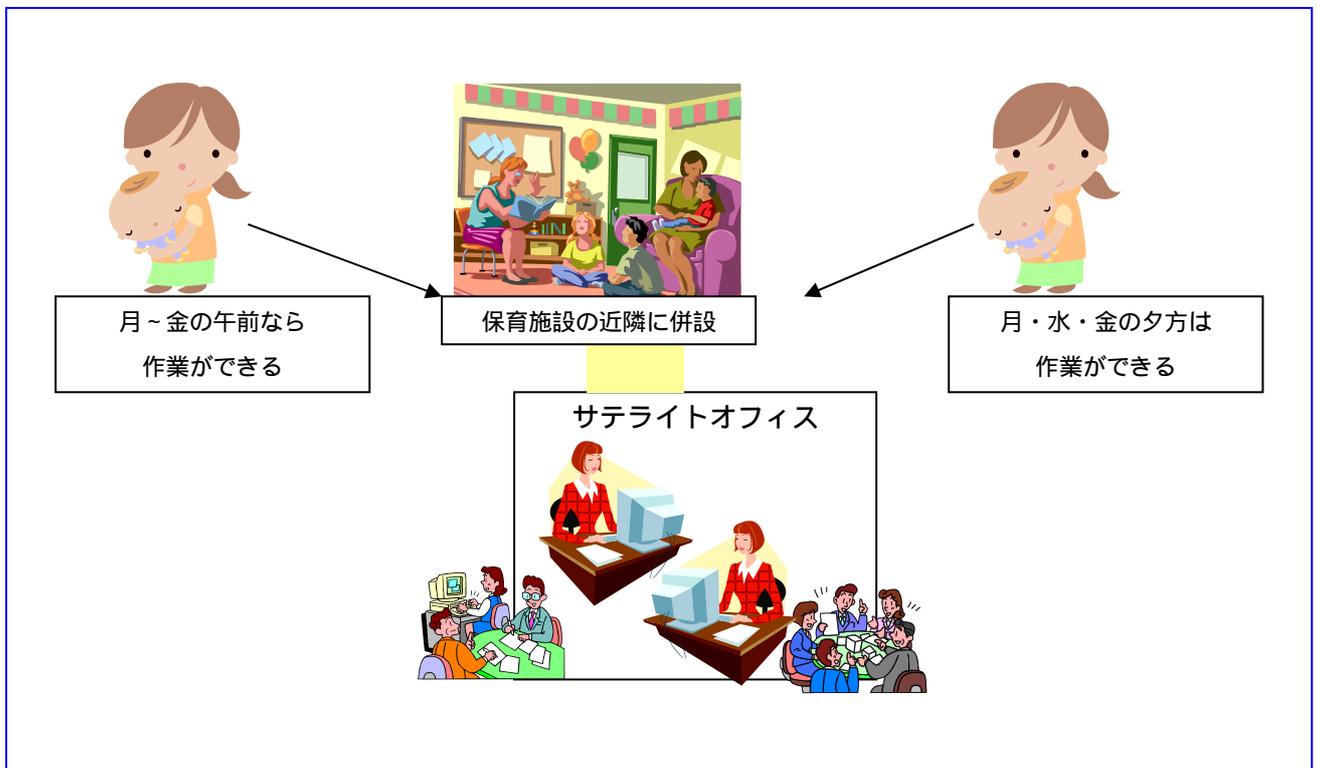


図6 - 3 - 1 サテライト型オフィス・ネットワークモデルの概要

(2) 全体の仕組み

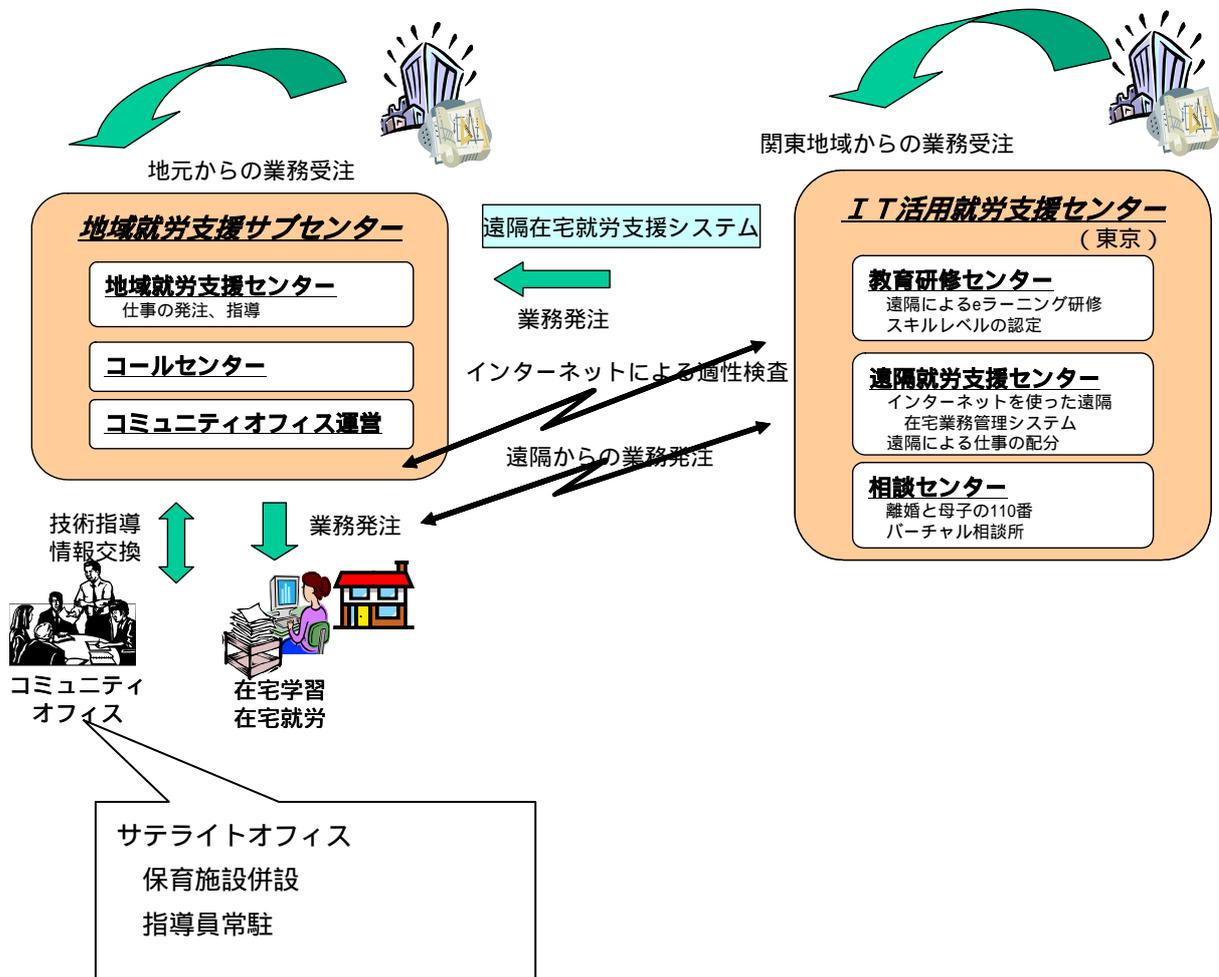


図6-3-2 サテライト型オフィス・ネットワークの位置づけ

(3) 事業性

本事業モデルの特長は、これまでの「仕事場のそばに保育施設を作る」から「保育施設のそばに働けるスペースを設ける」というパラダイムシフトが大きなポイントといえる。各地域に点在する保育施設のそばに協業して働くことのできるサテライトオフィスがあると、長い通勤時間からの開放（ゆえに生活・子育てに割く時間が増加する）や子どものそばで働くことの恩恵（子どもが怪我や事故にあった際にすぐに駆けつけられるなど）を教授できる環境の創出となる。

事業を本格的に運用するにあたっては、以下のような課題をクリアしなければならない。

- 2 - 3人でのサテライトオフィススタッフ（またはSOHO）でこなすことが可能な事業（電話オペレーター、データ入力業務など）の創出
- 保育施設の近隣で、平日の日中は利用されていない公共スペースの利活用
- 就業パターンにあわせた延長保育のサポート体制の確立

これらの課題は、NPO法人や子育て支援団体といった地域に根付いて活動している団体の協力が不可欠な状況にある。例えば、職を離れた地域の高齢者に保育の役割を担ってもらう団体として活動してもらうなど、保育士の資格を持つ地域住民を人材登録しておき、アルバイトのような有償での業務委託など地域が一体となった子育て支援環境が比喩用となる。

他方で、サテライトオフィスで行われる業務については、パソコンを使ったデータ入力や電話によるオペレーション業務など地理的な業務要因に影響しない職種が妥当である。また、特殊な資格やスキルを必要とする業務（CADを使った図面の作成、ホームページの作成など）であればさらにサテライトオフィスを有効に活用することができる。しかしながら、サテライトオフィスを一般的な事業所の形態で運営していくとなると、社会保険等の労務管理や事業収益の管理など組織の維持・運営コストが負担となるため、個人事業主としての業務委託形式で作業を行い、作業者にかかわる手続き等はすべて事故で行うことが事業を永続させるポイントとなる。

（４）募集要項例

地方公共団体でこの事業を行う場合のモニターの母子要項の例を示す。

募集要項

厳しい社会経済環境を背景に、母子家庭への行政の支援体制も厳しくなっています。

こういった中、本事業は母子家庭の経済的自立を目指し、子育てのために就労したくとも就労できない皆様に、在宅で就労ができる新たな社会的雇用システムを構築しようというものです。そのためにはさまざまな角度から検証していく必要があります。今回、事業に御参加いただくモニターの皆様には、ご苦勞をおかけすることとなりますが、この趣旨にご賛同をいただき、下記の内容をお読みいただいた上で、応募の意欲が変わらないようであれば、下記の必要な書類等を期限内に郵送、FAXまたはメールにてご送付ください。

本事業にご参加いただく皆様のご協力の結果が、必ずや新たな在宅就労のしくみの基礎になっていくものと確信しております。

事業概要

本事業の概要は、次のとおりです。

「IT活用就労支援センター」を設置し、仕事の確保や仕方を説明する機関を設けます。

各家庭に通信回線で仕事ができる環境やパソコンを準備させていただきます。

「IT活用就労支援センター」とモニターの自宅を通信回線で結び、通信回線のみを使って技術研修と地図入力作業の仕事をしていただきます。

なお、この事業は平成14年度からの継続事業ですので、平成14年度のモニターの方は技術研修は割愛しますが、今年度は昨年度より高度な入力作業を行っていただくため、実際のお仕事の前にレベルアップ研修を受けていただきます。

技術研修は約1ヶ月半行っていただきます。この研修はeラーニングといいまして、インターネットを通してパソコンで地図データの入力技術を覚えてもらうものです。

技術研修の間は、わからないことや困ったことがあれば、メールや電話でコールセンターに

問い合わせができます。

技術研修が終わりますと、一日4時間程度の就労時間を想定し、約40日相当分の地図入力業務を行っていただきます。

専用のホームページを準備し、仕事のやり取りや日報、また業務相談などができるようにします。

自宅で仕事をする場合、自己管理がポイントとなりますがどうしても遅れがちになる可能性がありますので、センターから進捗管理について一週間ごとに確認が入るようになります。

自宅で仕事をしていると、自分がどの程度進んでいるのか、あるいは本当にこれでいいのかといった疑問がわいてくる場合があります。そのため、センターではモニターの皆様が集まって仕事ができるコミュニティオフィスを準備いたします。そこにパソコンを持ち込んで作業ができます。

相談につきましては、コールセンターを準備します。

今回の実証実験は、業務の成果よりも、その過程の中でさまざまな障害や課題を次に生かそうというものですから、個々の内容に差が出ても気にしないで下さい。但し、仕事としてやる限りは、しっかりとした意識をもって取り組んで下さい。

センターの方で今回の成果を報告書としてまとめます。

募集人数

XX名

募集資格

市内在住で、中学生までの子供をもつ母子家庭の母親で、初級程度の文書や表計算ソフトを利用できる方。職業の有無は問いません。

選考方法

書類選考により計30名の方を選考させていただきます。

(選考基準) 本事業をご理解いただき積極的にご参加いただける方を選考します。

実務内容

遠隔操作による技術研修(eラーニング)

コミュニティオフィスでのデータ入力業務

その他

技術研修期間

本年度新たにモニターになられた方は、集合研修(パソコン初期研修/希望者のみ)インターネットを使ったeラーニングによる研修を受けていただきます。研修期間は約2ヶ月です。

業務期間

地図データをパソコンから入力する業務を行っていただきます。データの配信や受信は、インターネットを通じて行います。業務期間は約2ヶ月です。

開始時期：

モニターの方：平成XX年XX月より平成XX年XX月までの間

報酬費及び諸費用

(1) 技術研修

研修期間の日当について、本人のスキルアップにつながることでありますので無償とさせていただきます。

ただし、説明会などに参加するための交通費については1日当たり一律500円をIT活用就労支援センターで負担します。

(2) 入力業務

今回は1日4時間働いたとして、みなさん平均で約2ヶ月間の作業量の地図入力業務を行っていただきたいと思いますが、労働時間やスキルの違いで、個人差が出る可能性があります。従いまして、報酬は、出来高払いといたします。作業スピードの早い方は、それ以上の仕事を行っていただいてもかまいません。

なお、本事業がビジネスモデルとして成り立つには、モニターの皆様にはやる気と職業専念の意識を高く持っていただく必要があります。最終の作業成果物に対する責任は、IT活用就労支援センターが持ちますが、モニターの皆様にはある程度の仕上がりが出来るまで差し戻しして修正していただくなど責任を持ってお仕事をさせていただきます。

実証実験期間中のパソコン及び入力ソフト、通信費、工事費については、IT活用就労支援センターが負担します。

支払方法

月末締め翌月10日に各モニター指定の口座に振り込みます。

通信費及び工事費についても、同様とします。

6・4 電子自治体対応データセンター

(1) 概要

行政での電子自治体など、各種図面等のデータを管理するデータセンターと通信回線で結び、データ入力作業を家庭で行える仕組み。

家庭

入力端末（パソコン）を設置し、データセンターと回線接続をすることにより、入出力データの受発信を行う。家庭ではパソコン、カラープリンター、通信制御装置、入力ソフト、出力ソフトを設置する。通信回線は、ADSLなどの高速通信網を利用する。

データセンター

データセンターは、各都道府県・政令指定都市に設置する。運営は地方自治体（情報センター）やエネルギー会社などの民間企業あるいは第三セクターなどが考えられる。データセンターにはサーバ、パソコン、スキャナー、プロッター、入力ソフト、出力ソフト、検索ソフトを設置する。このデータセンターの機能は、元図面のスキャナーからの入力、各住宅へのイメージデータ送付、在宅作業後の入力データ受け入れ、データチェック、検収などである。

またデータセンターには、従業者（母親）に対する入力技術の研修・訓練およびヘルプ機能としてのコールセンターなどの機能を持たせる。

データの受発信

家庭での作業は、データセンターから送られた元図面のイメージデータに基づき、デジタル（電子データ化）作業、関連情報等の入力を行う。入力は図面単位で行い、入力後は元図面と電子図面をカラー出力し検査を行い、修正後、データセンターに送付する。なお、作業者は図面などの専門家ではないため、元図面は素図作成等を必要としない低い品質に留める。

入力図面・地図・データ入力業務の発注者

本システムで入力する地図・図面に関して考慮できる発注者は以下が考えられる。

- ・官公庁および地方行政機関
 - ・都道府県、市町村などの自治体
- ・水道事業者（上下水）
- ・ガス・電気などユーティリティ企業

総合センター

各地区（都道府県、政令指定都市）単位のデータセンターの運営を統括する総合センターを設置する。この総合センターとデータセンターとはイントラネットでデータ通信、運営管理を行う。総合センターに高度な管理機能を持たせることによって、各地区のデータセンターでの業務の負担を減らすなどして、バーチャルなネットワーク環境を構築することも可能である。

電子倉庫

データの機密保護とセキュリティの課題は重要であり、各地区データセンターの電子デ

ータのバックアップ機能として電子倉庫を設置する。設置場所は各地区毎ではなく、全国数カ所でデータセンターを集中管理することが望ましい。

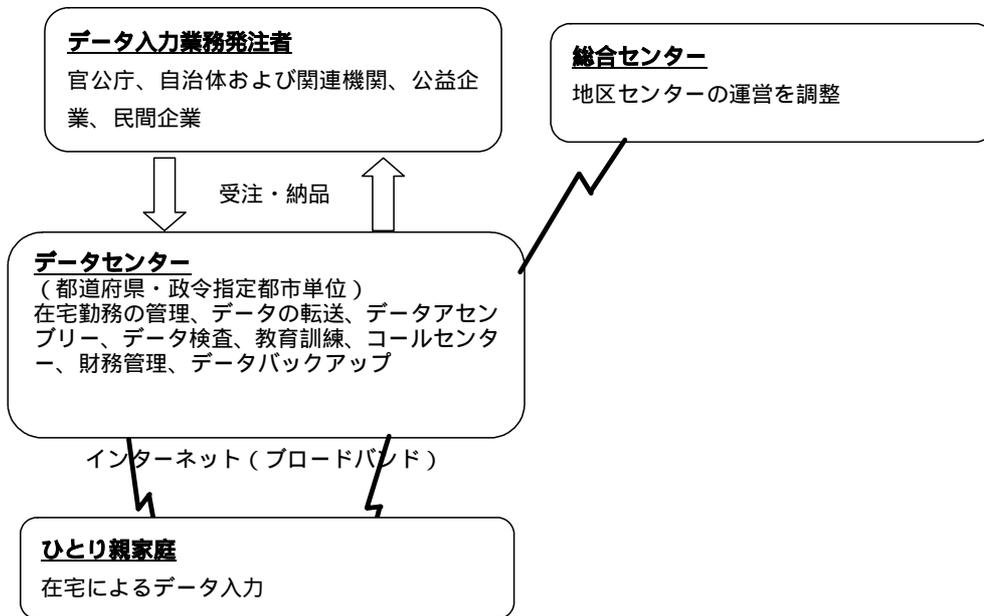


図 6 - 4 - 1 電子自治体対応データセンターモデルの概要

(2) 仕組み

データセンター

- ・データセンターの機能の明確化

在宅勤務の管理、データの転送、データのアSEMBリー、データチェック、技術研修・訓練など、どこまでの機能をデータセンターで担うか。

- ・ネットワークの規模

在宅の家庭数をどの程度想定するか

- ・雇用者数

センター職員数の規模、雇用者の必要な技術要素など

センター職員については、スキルアップした母親も職員の候補として考えられる。

- ・ソフト・ハードの装備の数、規模

サーバ、パソコン、スキャナー、プロッターなどの什器備品の数量。

総合センター

各地区(都道府県、政令指定都市)のデータセンターを管理し、データセンターを遠隔で操作することを考える。また、各センターがバーチャルとして機能できるかどうか検討対象とする。

電子倉庫

データの機密保護および電子データのバックアップ機能は不可欠であり、データベース、

ファイリングデータとして一括管理する機能を設置する。この電子倉庫は各地区のデータセンター毎に設置するのは不効率であり、全国数カ所で集中的に倉庫機能として設置することを検討する。

在宅勤務者

当就労支援システムは、当面ひとり親家庭の母親を対象とし、個人による参加のみならず、全国の母子家庭団体とも連携する。

(3) 対象とする市場

入力業務全体の市場規模は1兆円程度と予想されるが、都市ユーティリティ（電力、ガス、下水道、道路など）は既に市場化されている。したがって新たな仕組みとあらたな価格体系で参入することがポイントとなる。これら現実的に事業となっている市場だけではなく、様々な文書、図書の電子化も業務対象となり、特に厚生労働省管轄分野での入力業務ならびに都道府県、地方自治体独自の抱えている入力業務がどれだけあるか調査する必要がある。

(4) 技術研修

センター職員に対する技術研修

- ・ネットワーク、データベースの管理技術
- ・ハード、ソフトの利用技術（スキャナーなども）

在宅勤務者

- ・パソコンによるワープロ、表計算、インターネットの利用程度の技術を想定。
- ・入力業務をできるだけ単純化（レーヤー毎とか、データに意味を付けずに入力）し、ローレベルの技術力で可能とする。
- ・入力ソフト毎に数日程度の研修を行う
- ・スキルと経験を積み、品質管理・工程管理などの上級の技術を身につけた母親は、センター職員として勤務できる仕組みを作るなどして、データセンターとしての雇用創出もねらう。

民間研修機関との連携

入力作業はパソコンを用いるため、ある程度パソコンを使いこなせなければならない。入力の経験が少ない母親に対しては、パソコンの基礎知識についての教育を行うことが必要となる。民間の研修機関と連携することも検討する。

(5) ソフト
 入力ソフト

低い技術レベルでも入力できるよう、データ入力ソフトとしては、単機能とし、極力複雑な操作を行わなくても入力できるよう工夫する。ソフトの開発は、市販のGISエンジンを利用するののも一つの選択肢である。
 初期データ入力用ソフト、更新データ入力ソフトは必ずしも同一のものである必要はなく、初期入力は単純入力(データを切り分けるとか、データに意味を付けずに入力)できようにする。

データベース

大量で様々なニーズに対応できるDBMSを採用する。

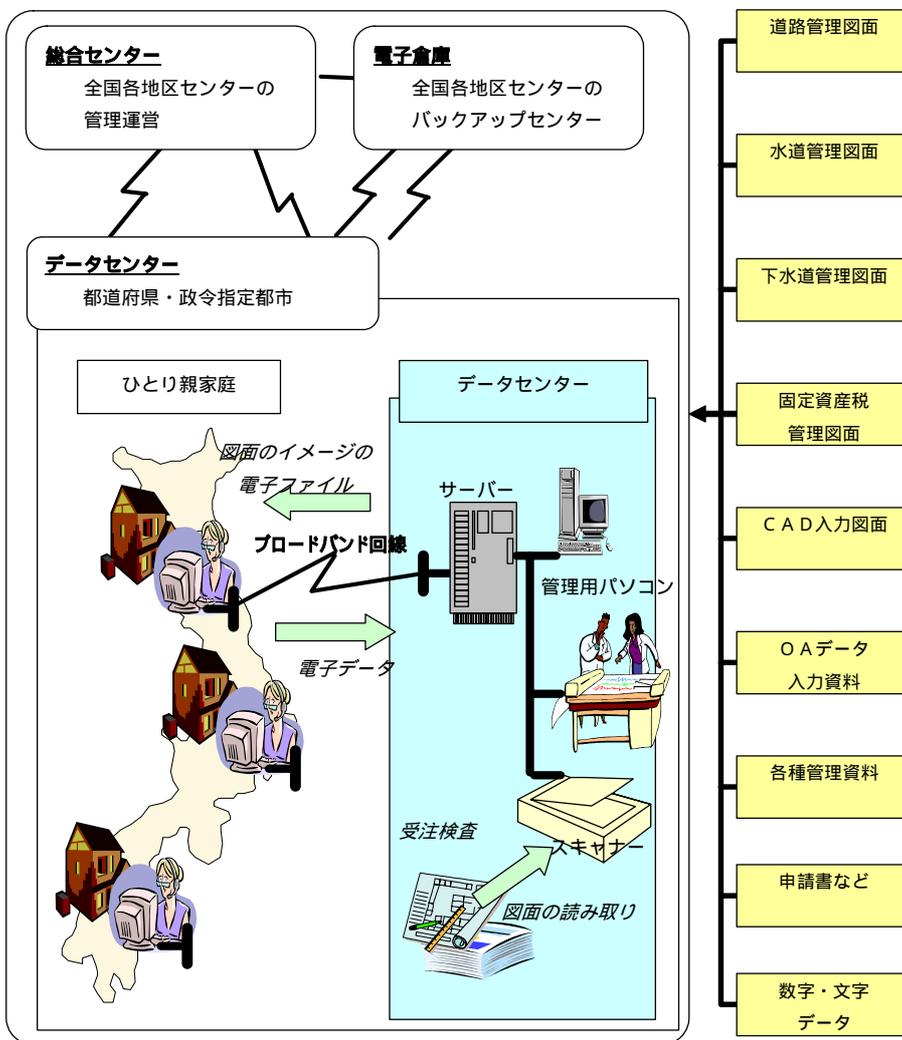


図 6 - 4 - 2 センターの全国展開

(6) 組織形態

組織形態としていくつかの代替案が考えられるが、弾力的な活動ができるNPOがふさわしいと考えられる。

表6-4-1 データセンターの組織形態

形態	参加者	長所	短所
特殊法人	国、自治体など	既存の組織を利用できる	官公庁主導となる。行政改革に逆行
株式会社	公益企業、通信事業者、など	組織運営力がある。	資本参加者に対して特定の利益をもたらし、公平性にかける
NPO	基本的には個人	政府のNPO支援策に合致。事業資金の受け皿として適している	参加者によっては組織化が手間取る

就業者の募集、人材紹介、母親のまとめ役などとしては、ハローワーク、社会福祉協議会、寡婦団体など既存の組織や団体との連携も必要となるであろう

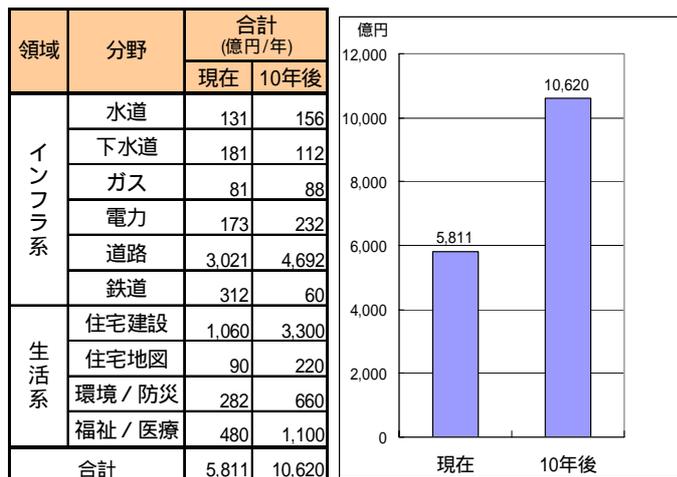
(7) 事業性の背景

電子政府、電子自治体といったIT化に向けた新しい行政の仕組みづくりが盛んに
 図書や図面・地図デジタル化が必要
 市場規模は今後年間1兆円



データ入力のための技術者を必要としています

地図・図面関連データ入力業務量の推計



13年度エレクトロニック・ジェンダーフリー推進委員会推計

図6-4-3 地図・図面関連データ入力業務の市場予測

6・5 双方向コミュニケーション学習システム

(1) 概要

インターネットを利用した遠隔学習については、通常のインストラクター（教師）と面と向かった学習方法とは異なり、教材の開発、パソコン画面と学習者とのヒューマン・インターフェース、学習時間などの諸条件において多くの開発要件が存在する。

図面、地図データには地理的な図形情報や様々な属性情報があり、単に一方向のeラーニングだけで技術の向上を期待するのは限界がある。

そのためにはインストラクターと学習者との間で双方向のコミュニケーションによる技術の伝達が有効である。そこで、インターネットを利用してインストラクターと学習者とがパソコン上で情報を共有化でき、またインストラクターは学習者の操作を遠隔で監視・指示することができる。

双方向コミュニケーション遠隔学習システムに求められる条件は以下のようなものが考えられる。

- ・トレーナーと受講者が一体型となった学習法が必要で、受講者に対する質疑応答やアドバイス等を、リアルタイムで行える
- ・インタラクティブなトレーニングにより、受講者も操作に関してイメージが湧きやすい
- ・受講者が行き当たった入力の問題解決・アドバイス・具体的な対応策などの的確な指示ができる

就労支援を前提としたこのような教育システムが、現在のIT技術を用いれば十分可能である。

(2) 仕組み

下図は、双方向コミュニケーション遠隔学習システムの例を示したものである。



図6-5-1 双方向コミュニケーション遠隔学習システム

Webカメラを用いれば、さらにコミュニケーション学習の効果が高まる。インストラクター、学習者双方が、マイク、Webカメラをパソコンに接続し、Windows Messengerを用いれば、「ビデオチャット」、「ソフト共有」の機能を用いることもできる。

表 ビデオコミュニケーション学習の評価

メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・リアルタイムである ・問題の箇所を写真や映像で確認できるのでコミュニケーションの精度が上がる ・インストラクターの対処が速くなる ・推測の部分がなくなる
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・映像のモニターで本来送るべき画面が隠れる ・操作が複雑で開始するタイミングを相手と同期をとらなければならない ・リアルタイムであるため特定の時間が拘束され、途中で子どもの病気などのアクシデントに遭遇する可能性がある ・1対1のコミュニケーションであり、多くの学習者に対応しきれない
改善方法	<ul style="list-style-type: none"> ・時間拘束と自由時間のめりはりをつける ・現状は、フリーソフト Windows Messenger を使用しているが、機能が多いので、コミュニケーション部分に特化したソフトウェアが必要 ・スキルアップ教育ができ、母親同士がコミュニケーションをとれる在宅システムの開発が必要

ビデオコミュニケーション学習の例を下図に示す。

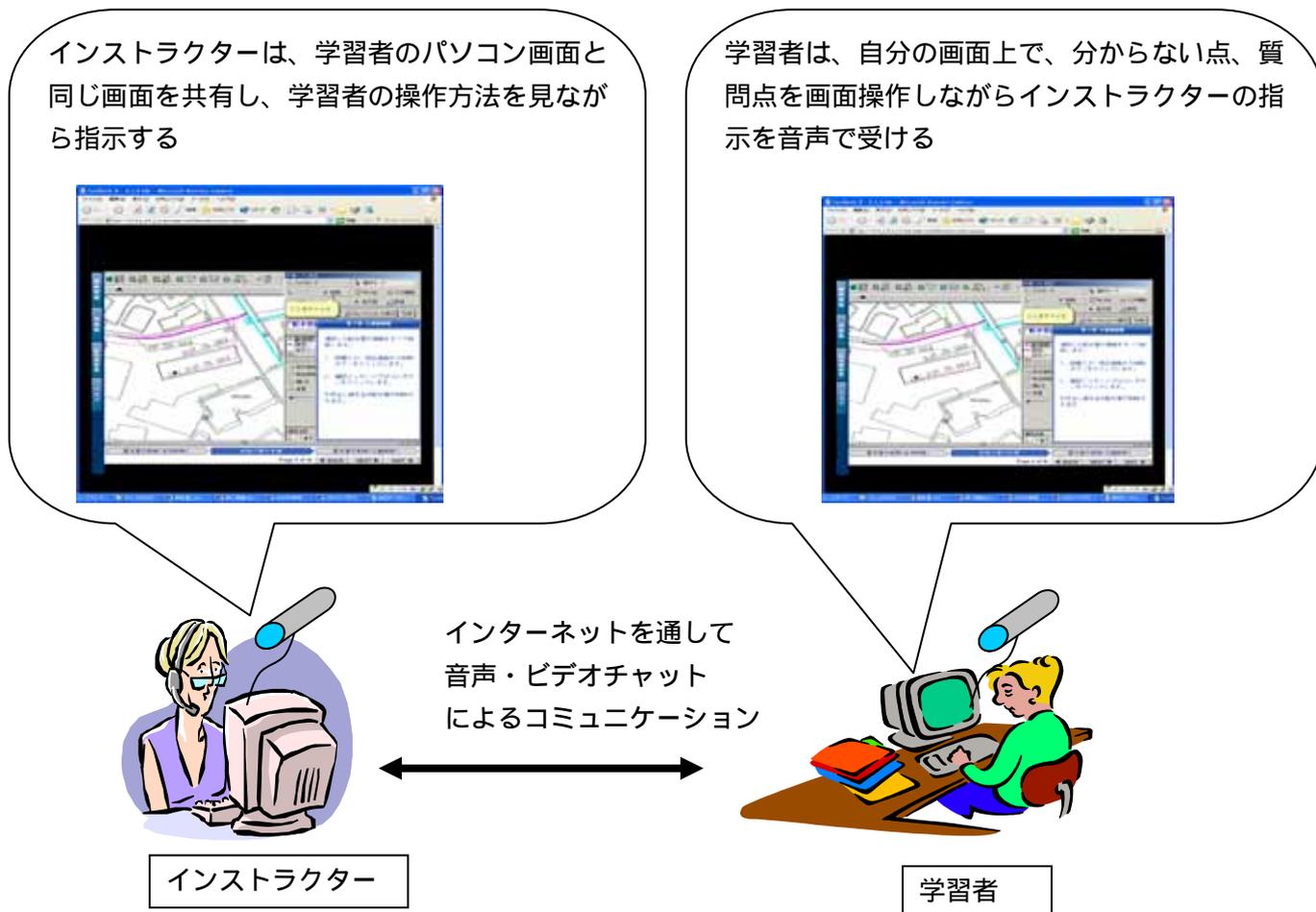


図6 - 5 - 2 ビデオコミュニケーション学習の概念図

(3) 事業性

双方向のコミュニケーションによる学習システムは、下表のような方式が考えられ、受講者の数や、コンテンツの量などから、事業性を考慮して実施する必要がある。

表6-5-1 各方式の比較

方式	特徴	コスト・通信方式
eラーニング	<ul style="list-style-type: none"> ・時間、場所を選ばず自分の生活リズムに合わせて学習できる。 ・映像や音声ガイダンスを旨く組み合わせた学習コンテンツなので効果的な学習ができる。 	低コスト ・ADSL
電話活用コミュニケーション学習	<ul style="list-style-type: none"> ・インストラクターから直接指導してもらえるので疑問を残さず学習できる。 ・普段会えない他のモニターと会って意見の交換ができる通常行っている1対1方式 ・操作状況がわからない ・詳細の解決にならない 	低コスト ・ADSL ・音声通話代
ビデオコミュニケーション(Webカメラ利用型双方向コミュニケーション)	<ul style="list-style-type: none"> ・必要とする部分が明確となり確認しやすい ・1対1が限界 ・現実的には直ちに実施可能 ・低コスト 	低コスト ・ADSL ・音声通話代 ・カメラ代
コミュニティ型センターサーバ方式	<ul style="list-style-type: none"> ・双方の操作の全容がわかる ・1対多数が可能 ・操作に慣れないと使わなくなる ・考えた通りコミュニティはできない(音声の若干の遅れ) ・コストが高い ・大がかりなネットワークシステムが必要(サーバなども) 	高コスト ・サーバ運用 ・ソフト使用

これらいずれも、初期費用として、eラーニングのコンテンツの開発や初期のインストラクターの育成費用、事務局の開設費用は必要となる。

6・6 スキルアップコミュニティ

(1) 概要

母子家庭の母親の持つ既存就業スキルの活用を図り、身近なところで、スキル支援ネットワーク（仲間）を構築する。経験を積んだワーカー（母子家庭の母）がコーディネーターとなり、ワーカーの仲間を増やしていく。この方式は、就業ニーズへの迅速な対応や研修・セミナー経費の軽減などが可能となり、就職・転職のための技能交換コミュニティとしても期待される。

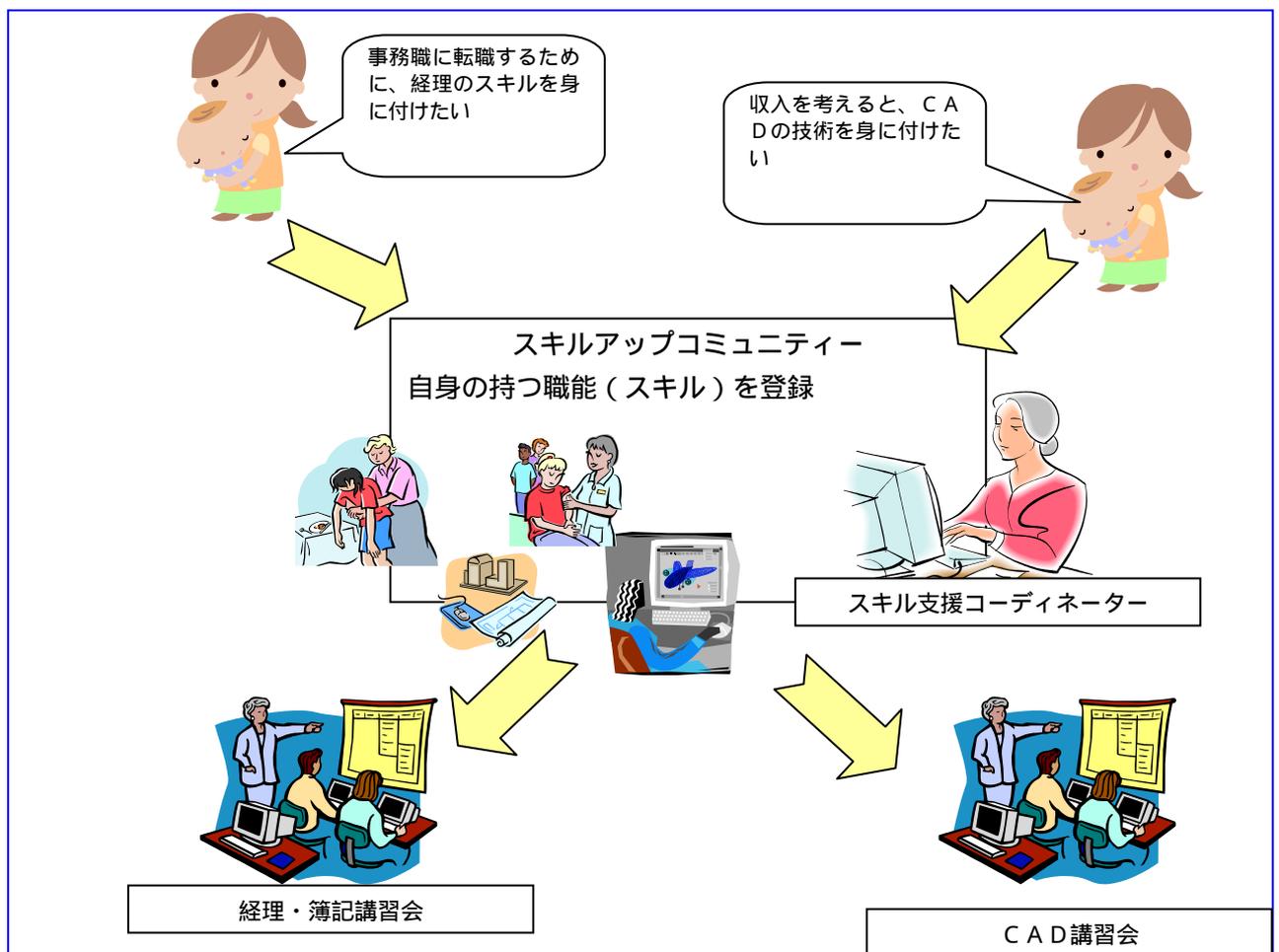


図6 - 6 - 1 スキルアップコミュニティモデルの概要

(2) 事業性

本事業は、地域住民の持つ職能(業務スキル)を地域人材データベースとして保有し、就職活動・求人ニーズに応じてスキル研修へとつなげるコミュニティ形成である。自身が持つ業務スキルを他者へインストラクトすることで、講習会のインストラクト報酬を得ることができ、なおかつ自身が求めている新たな就業スキルを高めるため、費用をかけずに、他の地域住民から教授することが可能な仕組みとなっている。

本事業のメリットとしては、低額かつ身近な環境で新たな職能を身に付けることができ、職能別による役割分担による新たな事業体の創出にもつながる可能性を持ったコミュニティ形成があげられる。さらには、今求められている就業ニーズにいち早く対応し、また、今後のライフプランに基づいて、中・長期的に身に付けたいスキルについても無理なく学べる環境の創出が可能となる。

(3) 運用方法

本事業モデルの運用にあたっては、第1のポイントとして良質な人材データベースの構築があげられる。NPO法人や地域でのサークル活動の延長として人材データを集める場合、特定の職能への偏りが生まれることが懸念されるため、人材データベースに関しては、地方公共団体の就業支援(失業対策なども)を目的として積極的に情報収集することが望まれる。スキル支援コーディネーターに関しては、就業支援団体や地域活動サークルが主体的に行い、地方公共団体が整備した人材データベースを活用する運用形態となる。

地方公共団体は、人材データベースの整備を行うことで、職業スキルを中核として地域コミュニティを構築することができ、さらには地方公共団体の抱える業務委託を地域の活動団体にアウトソースすることで、資金を地域のコミュニティで循環させる仕組みが出来上がる。

6・7 地場企業と連携した支援サークル

(1) 概要

地場の求人要綱と母子家庭の就職希望条件のミスマッチの解消し、地場に根ざした母子世帯の就業支援施策を構築する。就業支援事業の出口（事業評価）となる雇用先の確保が期待される。

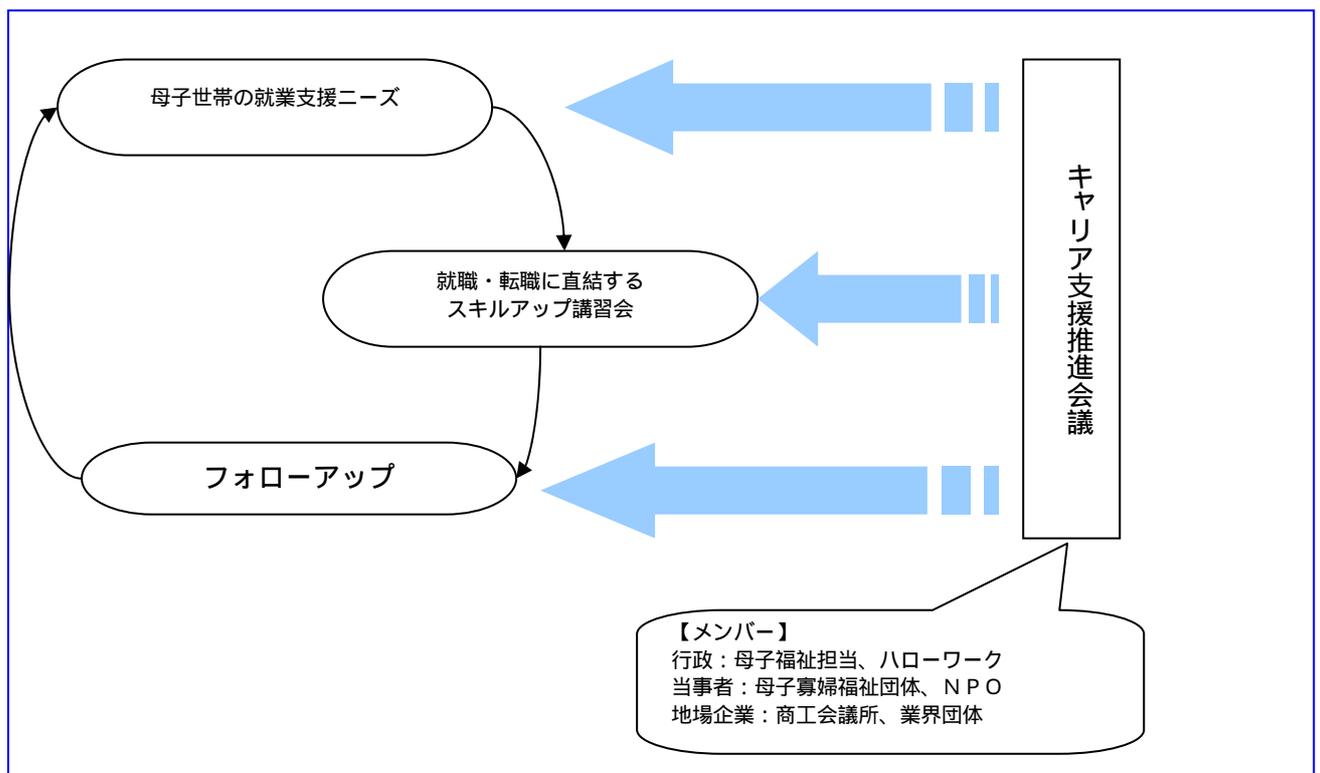


図6 - 7 - 1 地場企業と連携した支援サークルモデルの概要

(2) 事業性

本事業は、地域に根ざした求人要件と母子家庭の就業支援政策をマッチングさせ、即効性の高い就業支援プログラムを構築することを主軸として考えられている。現状の就業支援事業としては、紋切り型のパソコン教室やホームヘルパーの資格取得のための研修会などが全国的に広く行われている。しかしながら、都市部・周辺部といった地域性や地場の産業構造などが加味されていないため、仕事に就くといった事業の出口の面でミスマッチをおこしているケースが多々ある。

本事業モデルでは、「キャリア支援推進協議会(仮)」という求人のある事業者、就業支援事業を行う自治体、就業を望または転職職を希望する当事者(母子世帯)または支援団体の3者を中核とした組織を形成し、現状で求められている求人要件や就職・転職を希望するセグメントのニーズを共通のテーブルで意見交換し労働の需要・供給の現状把握を行う。地場の企業が求める求人要綱に基づき、就業支援プログラム(研修やOJTなどのトレーニング)を速やかに実行し、地場での雇用口を確保することで就業支援政策と地場企業のニーズの乖離を埋め、「パート雇用」から「正社員雇用」という生計を維持する収入を得る良質な環境を創出することが大きな目的である。

(3) 運営方法

行政は、より多くの母子世帯のニーズをつかむために、母子寡婦福祉団体や母子家庭を支援するNPO法人などから働く環境へのニーズを広く集め、「キャリア支援推進協議会(仮)」を効率的に運営する役割が求められる。他方で、雇用の受け皿となる地場企業に対しては、税制の優遇や補助金の付与などから一時的な企業へのメリットを与えより多くの事業者が参画できるよう制度等の環境整備も必要となる。

就職・転職を求める母子世帯にとって見ると、生活する環境の中での働き場所を確保することができ、生活のために咲くことができる時間の増大や子どものそばにいられる時間の増加など多くのメリットを享受することができる。事業体を束ねる商工会議所や業界団体にとって見ると、都市部に集中する雇用や商業市場を地場に引き込むことができ、中長期的に見ると地域の活性化へとつながる。このように、「キャリア支援推進協議会(仮)」に参画する各セクターがメリットを享受できる「Win - Win」の支援コミュニティ形成が本事業を維持運営するポイントとなる。

6・8 母子家庭自立支援の広域ネットワーク

(1) 概要

行政や母子家庭支援団体が広域ネットワークで連携し、リソースの有効活用（施設・予算）を行い、広域連携により地場での求人ニーズが異なる地域間連携により、就職機会の多様化へ対応する。

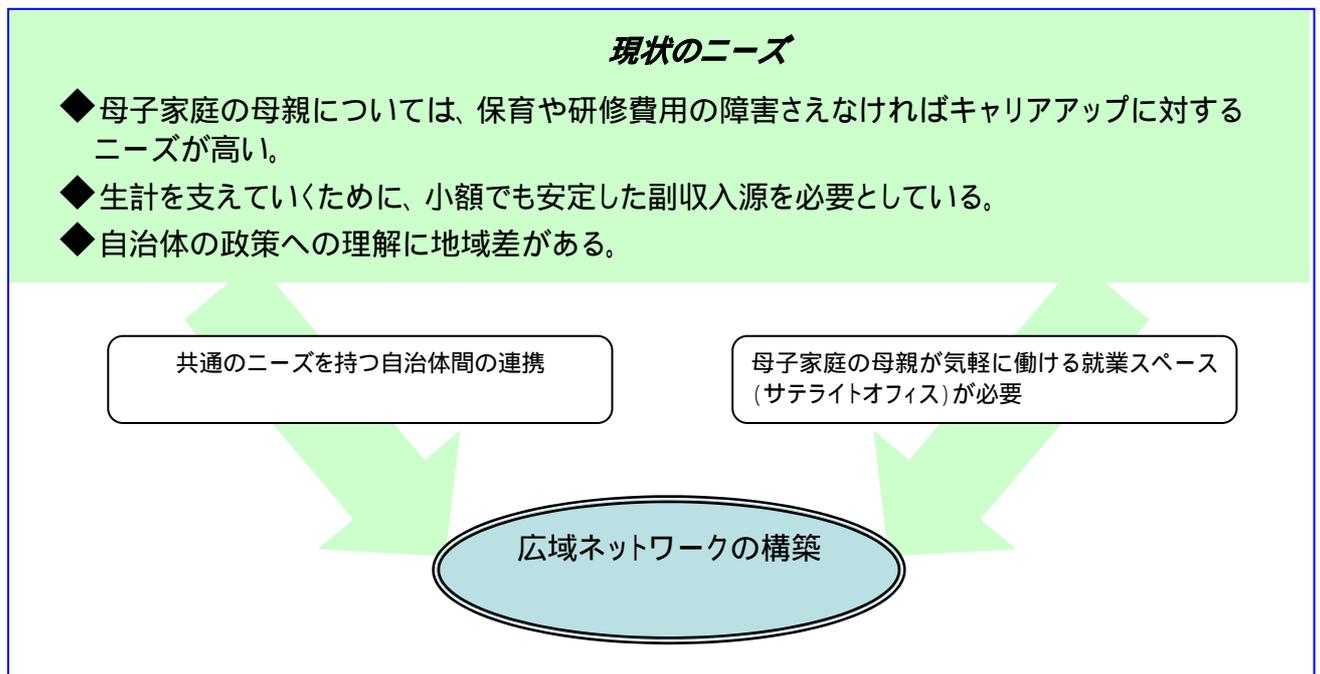


図 6 - 8 - 1 母子家庭自立支援の広域ネットワークモデルの概要

(2)

本モデルは、母子家庭自立支援事業としての限られたリソースを有効に活用することに主眼が置かれている。具体的なリソースとしては、施設や設備といったハードウェアはもちろんのこと、予算なども該当する。

そこで、地域により母子世帯が求めている就業スキルや生活環境（居住のための費用や子どもの教育環境など）が似通って点を効果的に利活用する。また、各地域の地場の求人ニーズに基づき就業支援プログラムを設置した場合、「福祉などの就業スキルが高い地域」、「コンピューターを利用したCADやホームページデザインなどの就業スキルが高い地域」などを相互連携することで母子世帯は幅広い就業スキルを身につける機会を得ることができる。

(3) 運営方法

本モデルは、自治体の政策立案・実行の担当者により、自立のための支援策が異なるため、1つの自治体ではすべての支援策を教授できない現状を打破するために考案されている。そこには、自立支援策の過不足をモニタリングするNPOなどの民間の団体が不可欠であり、当該団体が求められているが提供されていない支援策を要望としてあげ、地方公共団体が周辺の自治体から該当するコンテンツがあれば協業するよう働きかけるといった役割分担が考えられる。

母子家庭が自立するための支援策を模索している中小の地方公共団体が多々見られる現状では、1つの自治体にてすべてのサービスを提供することには限界があり、それを行う場合は大規模な粗餐立てと労力が必要となる。しかしながら、自らの地場での得意分野に特化した自立支援事業を構築し、いくつかの自治体が協業することで母子世帯から見ると幅広い支援プログラムから自身が求めるものを選択することができるようになる。

6・9 母子家庭等就業・自立支援センターの実事業活用

(1) 概要

地場企業の活用による業務管理・事務処理代行による受発注クオリティの維持するために、就業・自立支援センターへの業務発注によるリソース（予算）の有効活用、直接的な住民サービスサイクルの構築を行う

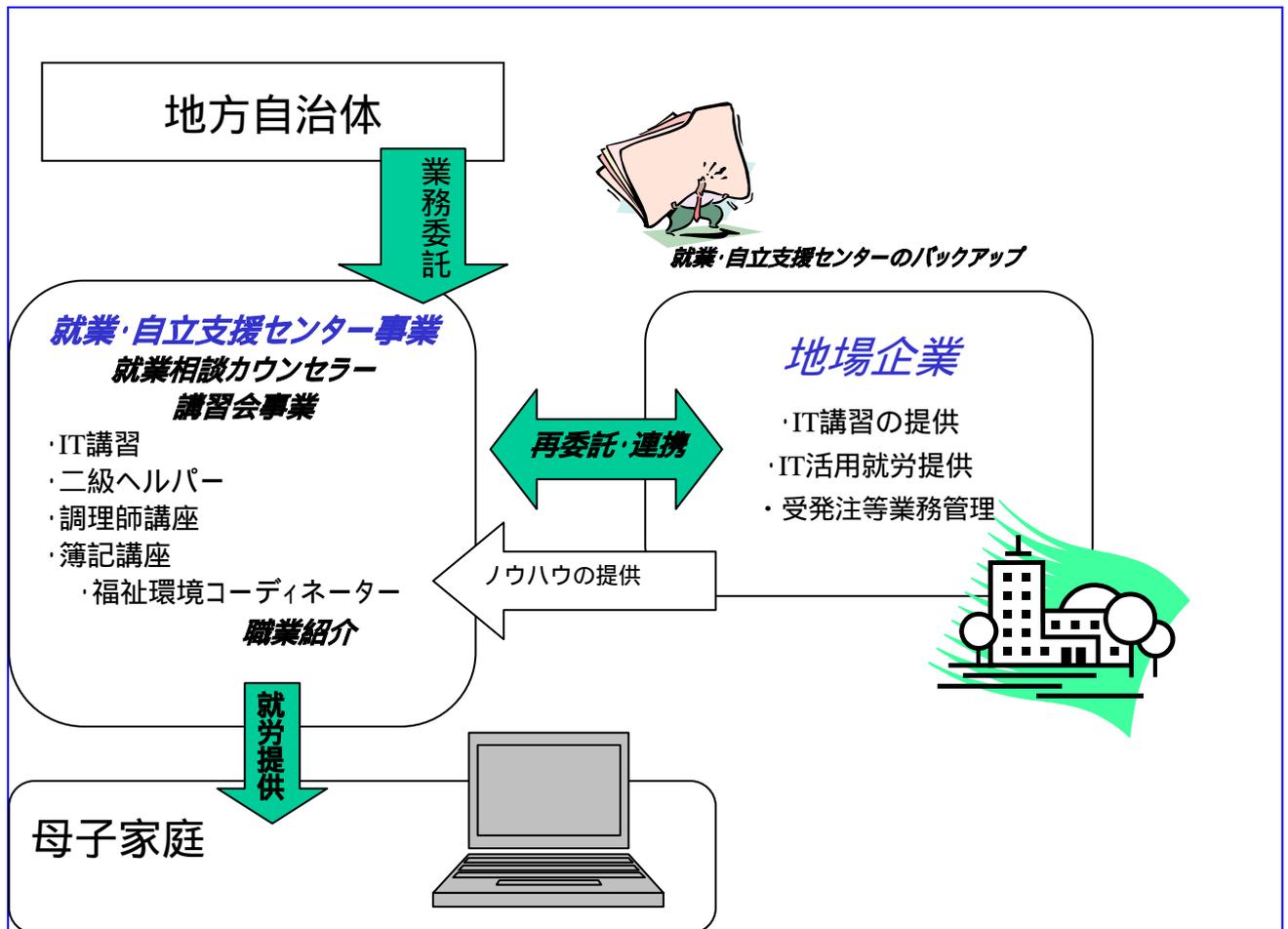


図6-9-1 母子家庭等就業・自立支援センターの実事業活用

(2) 事業性

このモデルはすでに各地に行政主導の自立支援センターが設立されているが、職業紹介が十分に進んでいないのが実態である。群馬県太田市では「ヤングアタックおおた」という市独自のハローワークセンターで求人情報を提供しており、運営主体はこのような既存の組織を利用することも念頭に置くべきであろう。

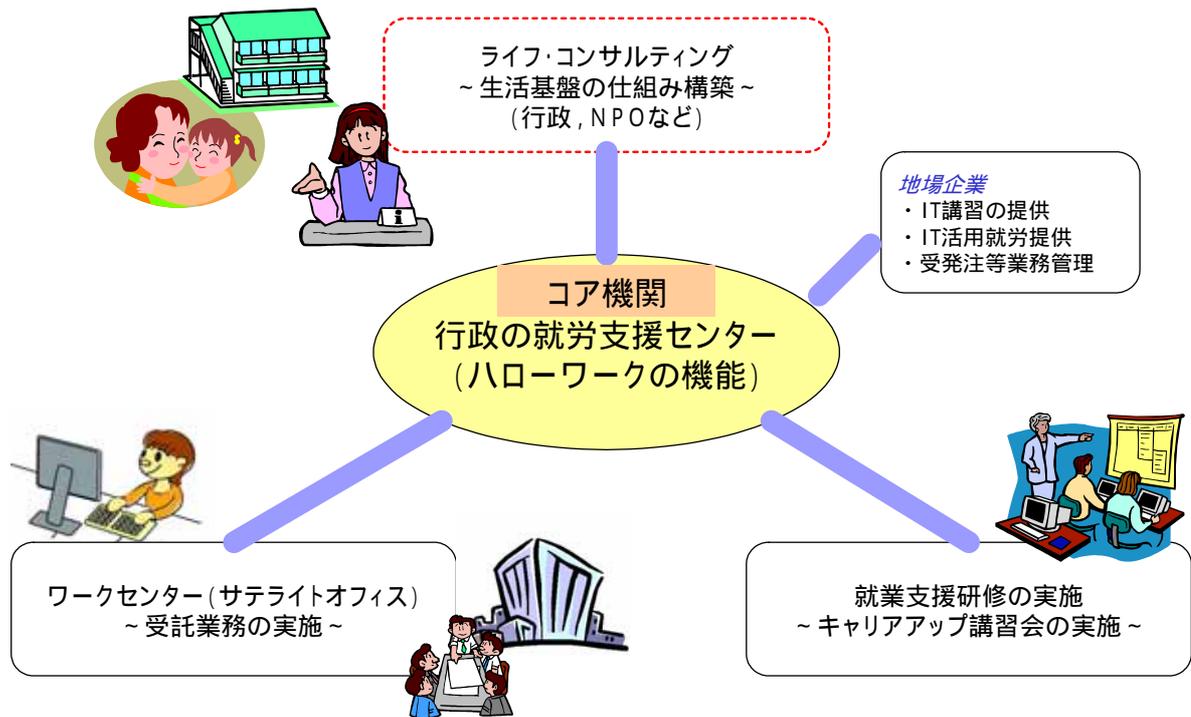


図6-9-1 行政の就労支援センターを活用した例

7 . 評価と考察

7・1 ビジネスモデルの評価

地方自治体に今回作成したモデルを紹介し、評価を行った。

(1) モデルの特徴

今回提案したモデルの特徴は以下の通りである。

表7 - 1 就労支援モデルの特徴

モデルの種類	特徴
V P N遠隔就労支援システム	完全な在宅勤務 個人情報保護に対応
地方自治体向けキャリアアップモデル	地方公共団体向けビジネスモデル パソコン教室の発展系
サテライト型オフィス・ネットワーク	精神的ケア
電子自治体対応データセンター	自治体の電子化、I T化への対応
双方向コミュニケーション学習システム	遠隔によるeラーニングのさらに高度なシステム 遠隔でのスキルアップの格段の向上が望める
スキルアップコミュニティー	リーダーによるコミュニティによる仕事場の形成
地場企業と連携した支援サークル	地場の求人要綱と母子家庭の就職希望条件のミスマッチの解消し、地場に根ざした母子世帯の就業支援施策を構築する。就業支援事業の出口(事業評価)となる雇用先の確保が期待される。
母子家庭自立支援の広域ネットワーク	行政や母子家庭支援団体が広域ネットワークで連携し、リソースの有効活用(施設・予算)を行う
母子家庭等就業・自立支援センターの実事業活用	既存の支援センターの活用

(2) 実施・運営主体

運営主体については、地方公共団体や母子家庭支援団体、民間などが考えられるが、民間ですでに実施しているVPN遠隔就労支援システムと、教育システムである双方向コミュニケーション学習システム以外は、地方公共団体の主導が望まれる。

ただ、事業的な視点からすると、予算確保の問題、事業の継続性がポイントであり、行政としては踏み切れない現状が多くみられる。

表7-2 モデルの運営

モデルの種類	運営主体			
	国	地方公共団体	支援団体	民間
VPN遠隔就労支援システム	支援		実施主体	運営主体
地方自治体向けキャリアアップモデル	支援	実施主体	支援	協力
サテライト型オフィス・ネットワーク	支援	実施主体	支援	協力
電子自治体対応データセンター	支援	実施	運営	運営
双方向コミュニケーション学習システム				運営
スキルアップコミュニティー		実施	運営	協力
地場企業と連携した支援サークル		支援	支援	実施主体
母子家庭自立支援の広域ネットワーク		実施	支援	支援
母子家庭等就業・自立支援センターの実事業活用	支援	実施	支援	協力

国および地方公共団体の支援は、補助金などを含む

7・2 在宅就労の課題

NPO法人あごらが過去3年度にわたって提供してきた在宅学習・在宅就労において、実際に経験してみても母子世帯から寄せられた声をもとに、現状での課題や業務を運営するにあたっての留意点などいくつかあげられる。そこで、実際に在宅学習・在宅就労を行って抽出された課題について整理を行った。

(1) 実際に行われた在宅学習・在宅就労モデルの課題

データ入力業務の短期間での対応が困難

パソコンによるデータ入力業務が開始された当初の業務受発注においては、相当規模の入力元本を一括で預かり、納品までの期間が1ヶ月以上の長い期間であったため、入力業務に割く時間を長く設定することができた。

しかしながら、最近では発注者側は、少量の入力元を短期間で入力するニーズが高く、作業のレスポンスが要求される。したがって、受注を受けてから、在宅就業者の選定までの期間をできる限り短縮することが求められる。そのためには、在宅就業者（在宅就業センター側の把握）への情報発信と申し込みの業務を一元で管理することが必要となる。

データ入力業務の情報セキュリティの向上が必要

データの入力業においては、入力環境への機密性が受注を獲得する際に求められる。現状の運用方法に照らあわせると、入力後のデータをメールで送受信（在宅就業者が送信し在宅就業センターが受信する）となっており、VPN方式の採用などで、セキュリティ機能（SSL）を用意するなど、入力データの機密性の確保が課題としてあげられる。

在宅就業者のスキルに応じた業務依頼の仕組み構築が必要

データ入力業務の受注から納品までのスピードを向上させるためには、在宅就業者のスキルに合わせた業務依頼が必要となる。現状の運用では、業務の申し込みメールを受信した後、在宅就業支援センター側の就業者名簿から過去の業務を行った状況を参照し、業務依頼者を決定するばらばらのプロセスで進められている。したがって、在宅就業者の一覧からデータ入力の「スピード」・「精度」（文字入力得意、数値入力得意、短期間のタイトなスケジュールでも業務遂行可能など）といったスキルを自動参照しながら、業務依頼が行える仕組みが必要となっている。

(2) 在宅就業時の作業効率化支援が必要

在宅就業者は、相互に情報交換・交流が可能な場（コミュニケーションスペース）へのニーズが高い。これは、在宅就業者独自の悩み（「孤独感」、「作業の進み具合の確認」、「業務実施レベルの確認」など）を管理者（インストラクター）以外の人と情報交換することで、安心して業務が進められるためである。

(3) 業務ノウハウ、作業効率化のための情報交換の場が必要

業務により、入力元（紙媒体など）への工夫やデータ入力フォームへの工夫（たとえばExcelへデータを入力する場合、独自の入力チェック計算式を入れておくなど）など、作業中独自に効率化への工夫が多々ある。これらの情報は、在宅就業者同士が、気兼ねなくコミュニケーションできる環境が必要であり、これらの情報交換を多くの作業者が参考にできる仕組みが必要となる。これまでの業務遂行時には、面識のある在宅就業者間ではメールのやり取りなどで補っていたものの、新たに参加した人や他の作業者とあまり面識のない人などは作業時に苦労を強いられていた。したがって、メールでの限られた人数でのコミュニケーションから、各々のノウハウが多数の作業者に伝わる公開型の掲示板のような仕組みが必要となる。

(4) 業務の特性を身に付けるトレーニングを行いたい

これまでの在宅就業においては、以下のような要望が寄せられている。

「在宅就労を始めるにあたっては、日常生活でのパソコンの利用とはボリュームなどがまるで違うので、社会人が新人教育時に受けるようなパソコンに関する基本ルールのマニュアル（たとえばメールの送受信が中心になるので、添付ファイルや圧縮・解凍についてなど）を示して欲しい。」

「作業者の作業ノウハウ・技術維持向上の為に必要な資料（模擬業務など）を常時提供出来るよう準備していただきたい。」

これらの意見から、データ入力のノウハウや自身の不得意分野の訓練が行える研修の仕組み、または模擬業務によるトレーニングへのニーズがある。また、在宅就業で得たノウハウをいかし、今後新たな就業へのステップとして活用できるよう、企業でのパソコン利用やデータ入力、文書作成を身につけられる仕組みの提供が必要となっている。

(5) 在宅就業の作業環境へのケア

在宅就業では、ユーザーの自己管理が最大の問題となる。

自己管理のできる作業者は入力作業においても効率的な成果を上げている。その反面、自己管理ができないユーザーは成果が少ない。

自己管理ができる／できないが分かれる理由としては、在宅で作業を行うにあたっての家族の対応にその要因があり、大きく分けると2つの傾向が見られる。

第1のグループは、周りの家族がユーザーの在宅作業に理解を示し、応援してくれるようになった家庭の環境である。これは、家庭において子供が複数人いる場合に多く見られ、ユーザーの作業中は年上の子どもが進んで年下の子どもの面倒を見るようになり、子ども達だけでやりくりする自立の傾向が現れるためである。

第2のグループは、子どもがユーザーの在宅作業の邪魔をし、最終的には作業用のパソコンや母親に対して不満をぶつけるようになるケースである。

これら2つの環境の違いは、子どもの年齢に大きな原因があると見られ、子どもが幼い場合には、「かまって欲しい時間」にユーザーが作業をしているため、それが不満となる。他方は、子どもの年齢がある程度高く、生活環境や母親の在宅作業の必要性を理解しているために、積極的に家事の手伝いや他の子どもの面倒を見てくれ、さらにはユーザー

ザーの作業を応援してくれる。

また、期限までに依頼作業をクリアすることに傾注するあまり、夜遅くまで作業を行ったため体調を崩すユーザーも数名確認されている。このような結果から、在宅でのIT就労を行うにあたっては、ユーザーの管理や自己管理を行うにあたってのアドバイスを可能とする新しいシステム構築が必要であり、ユーザーに負荷がかからないようサポートする体制を構築し、常に最善の注意を払わなければならない。

また、家庭での環境は多種多様で、幼い子供のいる家庭や小中学生のいる家庭もあり各々の協力体制に大きな違いがある。また、在宅就労環境を整えるためのサポートが必要になってくると考えられる。今後は、幼子を持つモニターが安心して作業できる環境作りが必要になると考えられる。

(6) 在宅就業の課題

自宅で活動する在宅就業者には上記のような課題のほかに、「仕事の確保」、「単価が安い」、「能力・知識の不足」という課題がある。

「仕事の確保」は、いかに今の仕事を続けるか、複数の得意先をもつかということがポイントである。

「単価が安い」問題については、実際に仕事をしてみると報酬が違っていたり、支払いを踏み倒されるトラブルが多い。在宅就業者は、委託企業と書面を交わす習慣をつける必要がある。

「能力・知識の不足」、これは個々人の努力が必要で常にアンテナを張って新しい情報を得るとともに、継続的な知識の習得が必要である。

実際に仕事を始めてみると委託企業への問い合わせが必要な場面がでてくる。また、雇用者側として、マシントラブルなど電話で対応してくれる相手方に自分の状況を正確に伝える訓練が必要となる。

今回作成した就労支援モデルについては、まだ未熟の段階であり、現在すでに実績のあるものもあれば、構想段階のものもある。

あごらとしては、それぞれ今後の事業展開をトライアルしようと考えている。

7・3 今後の展開

当NPO法人あごらとしては、今回作成したモデルを各地でトライアルして、実効性のあるモデルとして普及させたいと考えている。その時の基本的な考え方として、常勤雇用ではなく、テレワークなどの在宅就労に重点を置いた事業展開を図っていきたい。母子家庭の母の就業ニーズにおいて在宅就業のニーズは高く、これをサポートする体制が是非とも必要である。

そのためには、当NPO法人あごらとしては、下図のように、在宅就労支援センター（仮称）の設立を期待するものである。このことは、子育て支援、新しい雇用創出の基盤整備の核をなすものであると考えており、構想としては、母子家庭の母のみならず、障害者や高齢者への就労支も視野にいれた幅に広い仕組みをねらう。

1. 母子家庭の母の自立支援策の課題

母子家庭等対策に関する課題

- ・相当量が母子関連団体への補助など
- ・ハローワークを通じた求人・就職斡旋は通勤でフルタイムの仕事が多い等、必ずしも母子家庭にはそぐわない
- ・母子家庭の母の経済的な支援に必ずしも結びついていない

2. 母子家庭の母の仕事へのニーズ

母子家庭の母の仕事へのニーズ

- ・子育てに時間がかかるのでフルタイムの仕事ができない
- ・パート就業をしており、第二、第三の仕事で副収入がほしい
- ・自宅でパソコンを使った仕事をしたい
- ・仕事を行うためのスキルを覚えたいが時間がない
- ・土日又は夜間など空いた時間に仕事をしたい

在宅での就労ニーズが極めて高い

3. 在宅就労支援センターの設立

在宅就労支援センターの業務

- ・スキルアップ・教育訓練
- ・就労支援(仕事の受注・委託)
- ・各種相談業務 などの総合支援センター

4. 在宅就労支援センターの目的

- ・母子家庭の母への就業体制の確立
- ・「母子家庭の母の就業に関する特別措置法」による官公庁などからの業務受注の確保
- ・母子家庭の母の支援団体、NPOなどと連携し業務委託を行う
- ・障害者、高齢者を含めた在宅就労ニーズにも応える

子育て支援、新しい雇用創出のための基盤整備

今回作成した就労支援モデルは、それぞれ独立ではなく、それぞれの特徴やメリットを生かし、また現場のニーズに照らし合わせて展開する。

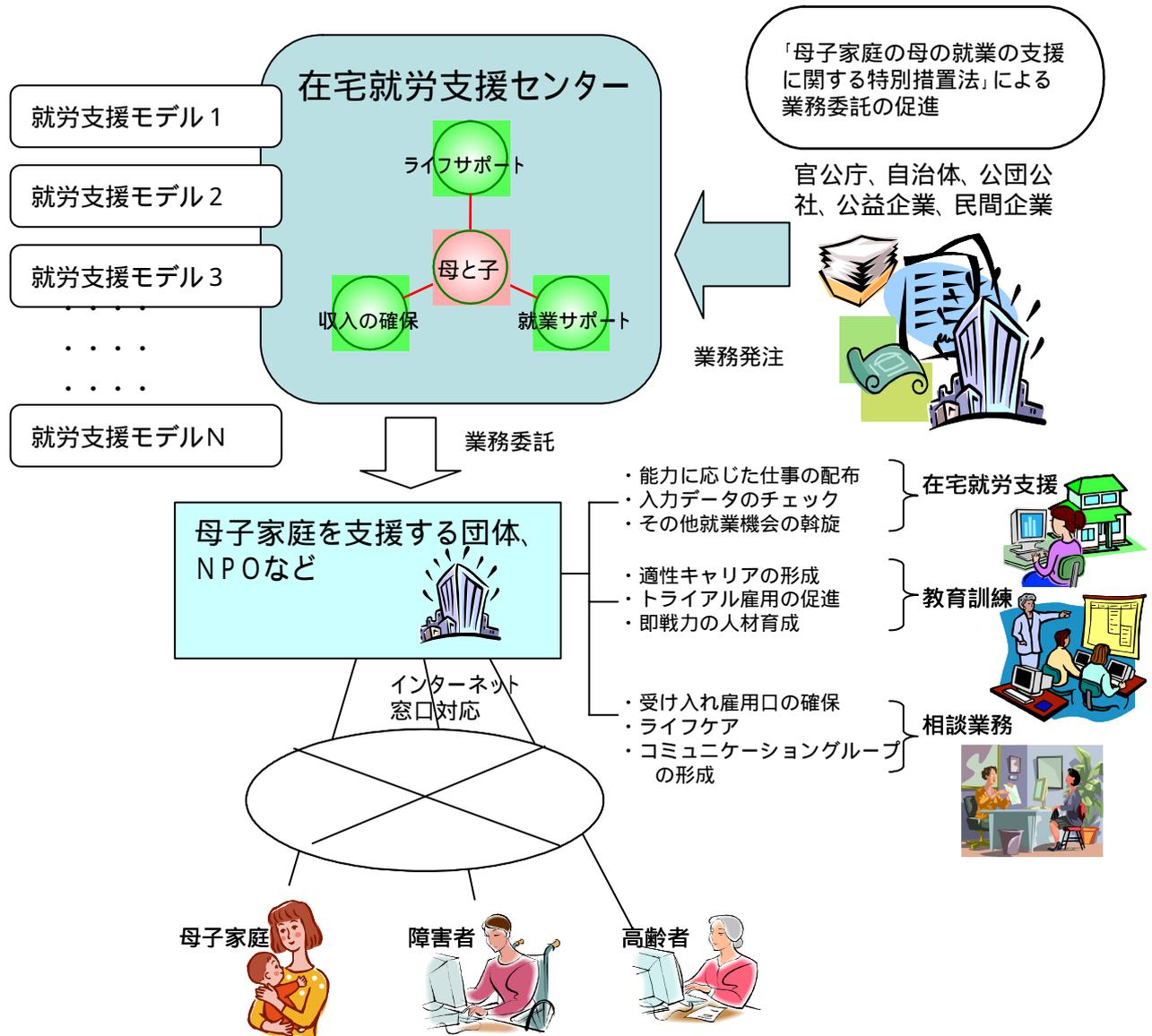


図7 - 1 就労支援モデルの展開

特定非営利活動法人あごら

本 部 : 〒102-0082 東京都千代田区一番町 4 - 4 2 一番町 ビル 6 F

東京センター : 〒135-0052 東京都江東区潮見 2 - 1 0 - 2 4 カテナビル
TEL 03-3646-8923 FAX 03-3646-8963

ホームページアドレス <http://www.npo-agera.jp>