

第3節 ICTによる新たなワークスタイル—テレワークの可能性

ICTは私たちの働き方も大きく変える可能性をもっている。仕事と生活の調和（ワークライフ・バランス）の重要性が強調されるようになって久しいが、現実には、仕事に追われて心身の疲労から健康を害する人や、仕事と子育てや老親の介護との両立に悩む人が後を絶たない。また、社会全体に目を向ければ、少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少を背景に、多くの産業で労働力不足が深刻化しつつある一方、様々な理由により働く意欲はあるが就業に結びついていない人々が多く存在している。

テレワークのようなICTを活用した新しい働き方は、人々が多様で柔軟な働き方を選択することを可能にし、こうした課題の解決に寄与すると期待されている。未来の暮らしを魅力あるものにしていくためには、ICTの活用によるワークスタイルの革新を、積極的に進めていく必要がある。

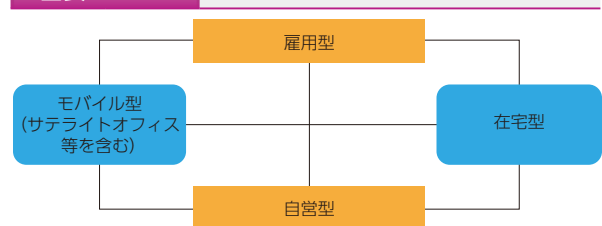
そこで本節では、就業者と企業へのアンケート調査の分析等を通じて、テレワークの現状と課題等を整理するとともに、テレワークの導入を進めている企業・自治体の事例や、テレワークを実践している人たちへのインタビュー調査の結果を紹介することにより、テレワークの持つ可能性を具体的に提示する。

1 総説

1 テレワークの分類

テレワークとは、ICTを活用した、場所にとらわれない柔軟な働き方のことである。テレワークは、就業形態によって「雇成型」と「自営型」に、就業場所によって「在宅型」と「モバイル型」に分類することができる（図表4-3-1-1）。「雇成型」とは企業に勤務する人（被雇用者）がオフィス以外の場所で実施する形態を指し、「自営型」とはSOHOなどの小規模事業者や、個人が事業者（個人事業主）として企業等から発注を受けて業務を行う形態を指す。また、「在宅型」とは自宅で作業を行う場合のことであり、「モバイル型」とは、施設に依存せず外出先や移動中に作業を行う場合（モバイルワーク）や、雇成型における所属事業所以外のオフィスで作業を行う場合（サテライトオフィス）のことである。

図表4-3-1-1 テレワークの分類

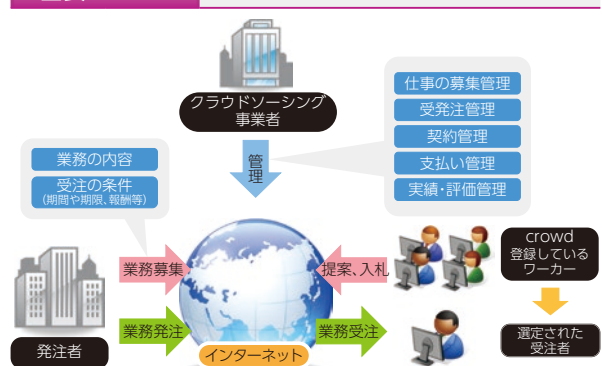


2 クラウドソーシング

テレワークと関連するが、これとはやや観点の異なる概念として、クラウドソーシングがある。クラウドソーシングとは不特定の人（crowd=群衆）に業務委託（sourcing）するという意味の造語で、ICTを活用して必要な時に必要な人材を調達する仕組みのことである。発注者は主に一般企業であり、プラットフォームとなるマッチングサイトにアウトソーシングしたい業務を公募する。受注者は主に何らかのスキルを持った個人事業主（フリーランサー）であり、求められるスキル等の条件を見ながら、自分が受注したい業務に応募する（図表4-3-1-2）。

テレワークが主に就業者の働く場所に注目した概念であるのに対し、クラウドソーシングは主に人材の調達方法に注目した概念であるため、テレワークとクラウドソーシングは一方が他方に含まれるといった関係にはない。しかし、クラウドソーシングにおける受注者は自営型テレワーカーであることが多いため、クラウドソーシングの普及は自営型テレワーカーの増加をもたらすと考えられる。

図表4-3-1-2 クラウドソーシングのイメージ

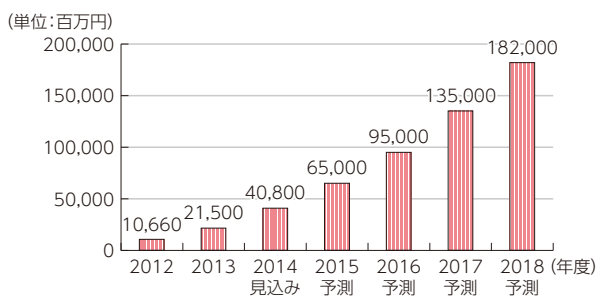


（出典）総務省「ICTの進化がもたらす社会へのインパクトに関する調査研究」（平成26年）

矢野経済研究所の調査によると、2013年度の我が国におけるクラウドソーシングサービスの流通金額規模（仕事依頼金額ベース）は、前年度比約倍増の215億円であった。流通金額規模は今後右肩上がり成長を続け、2018年度のクラウドソーシングサービス流通金額規模は、1,820億円に達すると見込まれている（図表4-3-1-3）。

図表4-3-1-3

国内クラウドソーシングサービスの流通金額規模



(出典) 矢野経済研究所「クラウドソーシングサービス市場に関する調査結果 2014」

3 テレワークがもたらし得る効果

テレワークは、就業者、企業、社会全体に対して様々な効果をもたらし得る。

まず就業者にとっては、場所にとらわれない柔軟な働き方が可能となるため、家族と一緒に過ごす時間や趣味に費やす時間、地域活動に参加する機会などが増加し、ワークライフ・バランスが向上すると期待されている。その他にも通勤による疲労軽減や、地方における就業機会の増加といった効果も期待できる。

また企業にとっては、従業員が計画的・集中的に業務を実施することによる生産性の向上や、災害時やパンデミック発生時における事業継続性の確保などにつながると期待されている。その他有能な人材の流出防止策としての活用にも注目が集まっている。

更に社会全体にとって、テレワークの普及は、子育てや介護等を理由とした離職の抑制や、退職した高齢者や通勤が困難な障害者等の就業につながると考えられており、生産年齢人口の減少が進む中での労働力の確保策としても期待されている。

加えて最近では、都市部の企業が地方部にサテライトオフィスを設置して従業員にテレワークの機会を提供する事例も増えており、テレワークの普及が、UJIターン・二地域居住^{*1}の促進や地域への企業進出等を通じて、地域活性化にもつながると期待されている（図表4-3-1-4）。

図表4-3-1-4

テレワークの意義・効果



4 テレワーク普及の社会的意義

以上のようにテレワークは様々な効果をもたらし得るが、ここでは特に、テレワークが普及することの社会的意義を詳しく検証することにしたい。我が国では少子高齢化の進展に伴い、15～64歳までの生産年齢人口が今後更に減少すると予測されており、労働参加率の向上を通じた労働力確保が中長期的な課題となっている^{*2}。テレワークの普及は、人々が多様で柔軟な働き方を選択することを可能にし、就業者の離職抑制や非労働力人口^{*3}の就業につながると期待されている。

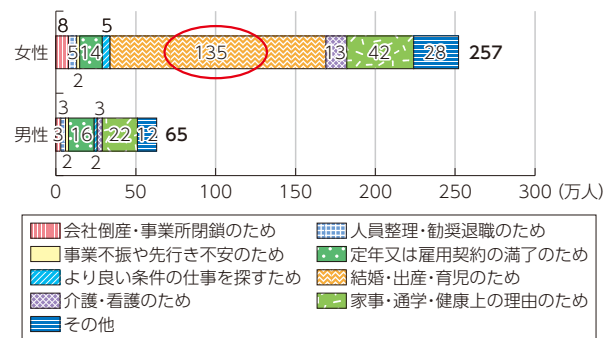
*1 都市住民が農山漁村などの地域にも同時に生活拠点を持つこと。
 *2 詳しくは、第5章第1節を参照。
 *3 15歳以上の人口のうち、就業者と完全失業者以外の者。

ア 子育て世代女性の離職理由の7割が「結婚・出産・育児のため」

総務省「労働力調査」（平成26年）によると、非労働力人口のうち就業希望者*4は2014年平均で419万人であり、そのうち女性が303万人、男性が116万人である。就業希望者のうち前職のある者は322万人であり、そのうち女性が257万人、男性が65万人である。

これら257万人の女性が前職を離職した理由をみると、最も多いのが「結婚・出産・育児のため」であり、割合で5割強、人数で135万人となっている（図表4-3-1-5）。年代別にみると、特に子育て世代（25～44歳）の女性では、「結婚・出産・育児のため」に前職を離職した人の割合が高く、7割を超えている（図表4-3-1-6）。

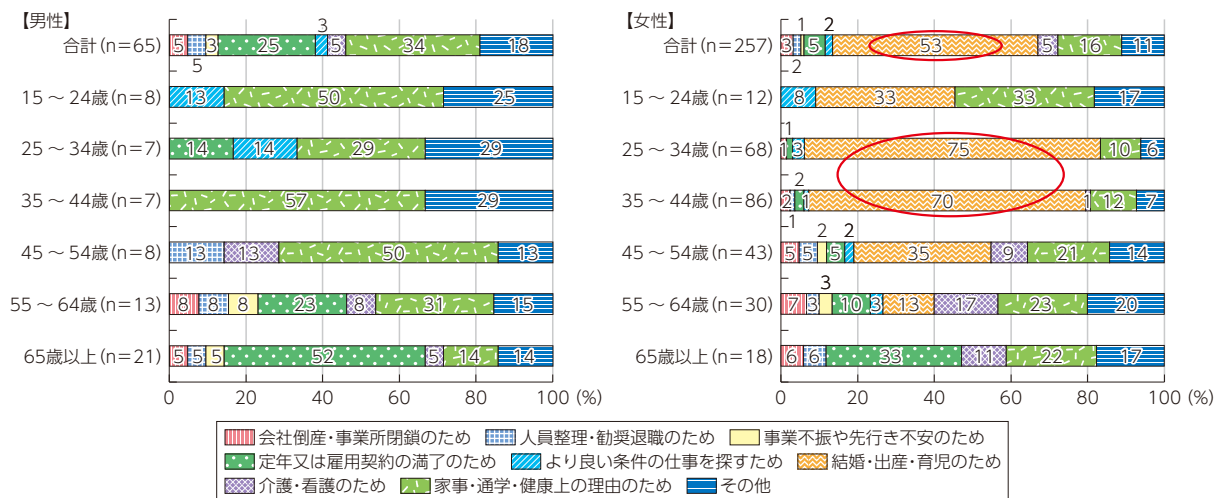
図表4-3-1-5 非労働力人口における就業希望者（前職のある者）の前職離職理由



※四捨五入の関係で足し上げても総数と一致しない場合がある。

（出典）総務省「労働力調査」（平成26年）

図表4-3-1-6 非労働力人口における就業希望者（前職のある者）の前職離職理由（男女別・年代別）



※nの単位万人

※四捨五入の関係で足し上げても100%にならない場合がある。

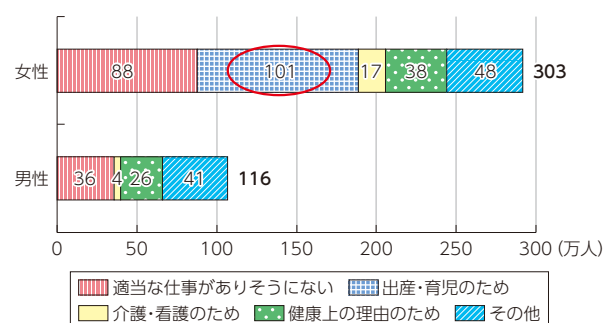
（出典）総務省「労働力調査」（平成26年）

イ 「出産・育児」が理由で求職活動を行っていない女性は101万人

続いて、非労働力人口のうち就業希望者の女性（303万人）が求職活動を行っていない理由をみると、最も多いのが「出産・育児のため」であり、割合で3割強、人数で101万人となっている（図表4-3-1-7）。年代別にみると、特に子育て世代（25～44歳）の女性では、「出産・育児」を理由に求職活動を行っていない人の割合が高く、25～34歳で約7割、35～44歳で約5割に達している（図表4-3-1-8）。

このように我が国の場合、女性の離職理由の多くが結婚・出産・育児であり、また、多くの女性が就業を希望しながら出産・育児が理由となって求職活動を行っていない状況にある。特に25～44歳までの女性についての傾向が顕著である。テレワークが、子育てと仕事の両立可能性を高め、子育て世代の労働参画に貢献すれば、その効果は大きいと考えられる。

図表4-3-1-7 非労働力人口における就業希望者の非求職理由

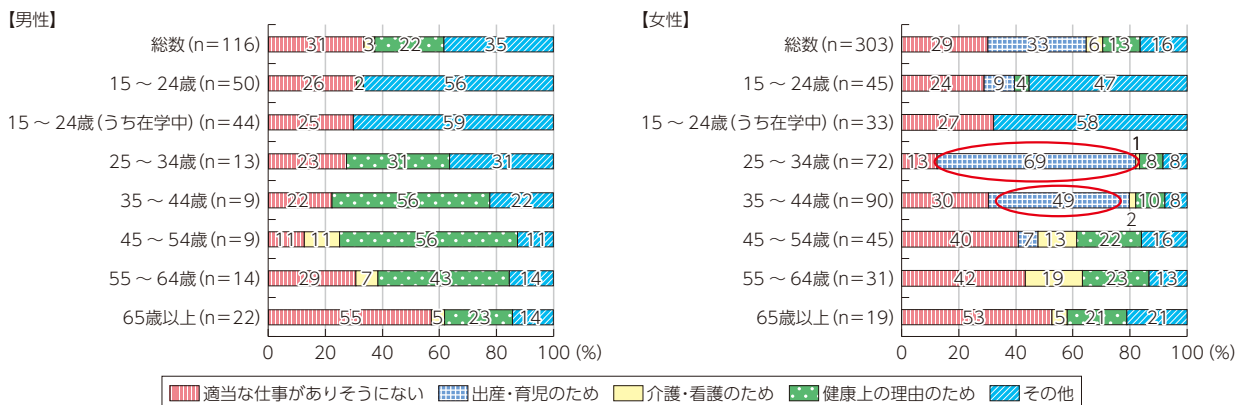


※四捨五入の関係で足し上げても総数と一致しない場合がある。

（出典）総務省「労働力調査」（平成26年）

*4 就業を希望しているが、何らかの理由で求職活動を行っていない者。求職活動を行っていない点で完全失業者と区別される。

図表 4-3-1-8 非労働力人口における就業希望者の非求職理由（男女別・年代別）



※nの単位万人
※四捨五入の関係で足し上げても100%にならない場合がある。

(出典) 総務省「労働力調査」(平成26年)

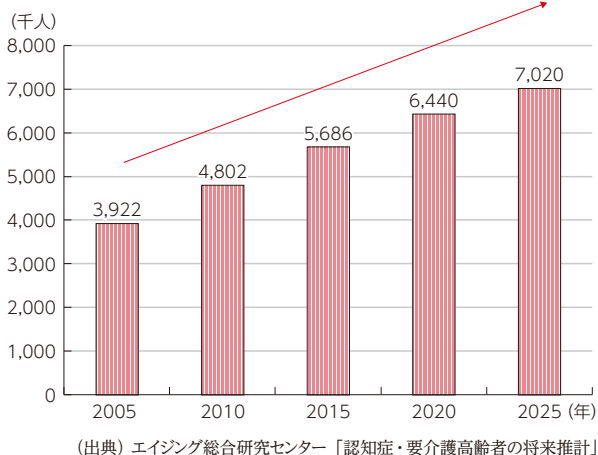
ウ テレワークは介護と仕事の両立の手段としても注目される可能性

非労働力人口における就業希望者のうち、「介護・看護のため」に前職を離職した人は、全体で16万人である(図表4-3-1-5)。また、非労働力人口における就職希望者のうち、「介護・看護のため」を非求職理由に挙げている人は、21万人である(図表4-3-1-7)。

一般社団法人エイジング総合研究センター(JARC)の推計によると、要介護対象人口は年々増加し2025年には702万人となり、65歳以上人口の2割以上を占めると予想されている(図表4-3-1-9)。

要介護対象人口の増加に伴い、今後、仕事と介護の両立が今以上に重要な課題となることは想像に難くない。テレワークは、働きながら介護を行うことを可能にするための手段の一つとしても、注目される可能性がある。

図表 4-3-1-9 要介護高齢者の将来推計



(出典) エイジング総合研究センター「認知症・要介護高齢者の将来推計」

2 テレワークの普及状況

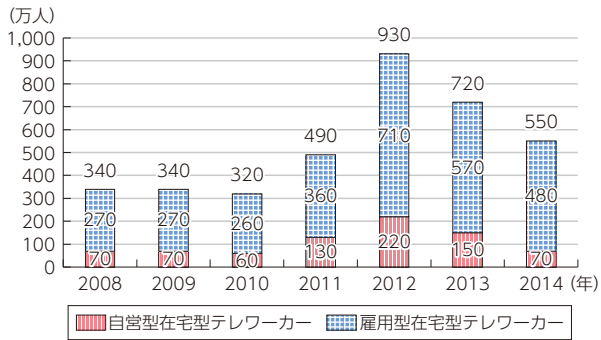
前項でみたように、テレワークは就業者、企業、社会全体のそれぞれにとって様々な効果があると期待されているが、我が国でテレワークは実際どの程度普及しているのだろうか。

国土交通省「平成26年度テレワーク人口実態調査」によると、我が国における在宅型テレワーカー^{*5}の数は、2011年以降急増し、2012年には930万人に達した。しかし、その後2年連続で減少に転じ、2014年には前年比約170万人減の550万人となっている(図表4-3-2-1)。

なお、週1日以上終日在宅で就業する雇用型在宅型テレワーカー^{*6}の数は約220万人であり、全労働者に占める割合は3.9%である(図表4-3-2-2)。

*5 ふだん収入を伴う仕事を行っている人の中で、仕事でICTを利用している人かつ、自分の所属する部署のある場所以外で、ICTを利用できる環境において仕事を行う時間が1週間あたり8時間以上である人のうち、自宅(自宅兼事務所を除く)でICTを利用できる環境において仕事を少しでも行っている(週1分以上)人のこと。
*6 週1日以上終日在宅勤務を行っている雇用者。但し、週に5時間以上テレワークを実施している人のうち、自宅(自宅兼事務所を除く)でICTを利用できる環境において仕事を少しでも行っている(週1分以上)人。

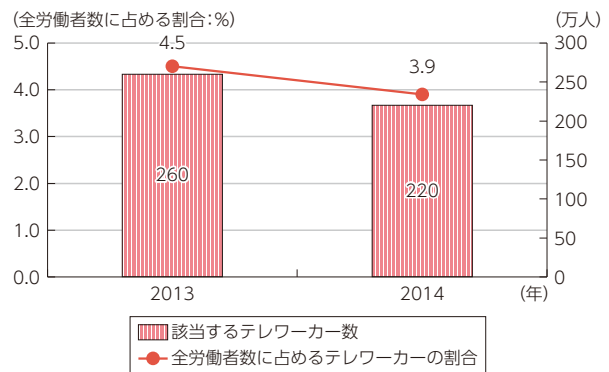
図表4-3-2-1 在宅型テレワーカー数



※数字は10万人単位で丸めている。

(出典) 国土交通省「平成26年度 テレワーク人口実態調査」

図表4-3-2-2 週1日以上終日在宅で就業する雇用型在宅型テレワーカー数



(出典) 国土交通省「平成26年度 テレワーク人口実態調査」

3 就業者と企業のテレワークへの意識

前項でみたように、その様々な潜在的メリットにもかかわらず、テレワークの普及は我が国においてここ数年必ずしも順調に進んでいるとは言えない状況にある。テレワークの普及促進に向けて、なお一層の取組が求められている。そこで今回、テレワーク普及に向けた課題等を探るべく、就業者*7と企業の双方に対してアンケート調査を行った。以下ではその結果を分析する*8。

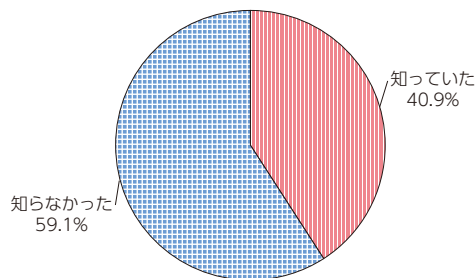
1 企業と就業者のテレワークに対する認知度

テレワークが普及していない理由の一つとして、そもそもテレワークという働き方があることが知られていないことが考えられる。そこでまず、企業と就業者のテレワークに対する認知度を調査した。

ア 企業のテレワークへの認知度は4割程度

企業のテレワークに対する認知度をみると、テレワークについて「知っていた」と答えた企業は4割にとどまっている(図表4-3-3-1)。従業員規模が大きい企業ほど認知度が高い傾向があり、従業員数301人以上の企業では認知度は約7割に達するが、従業員数50人以下の企業では約3割にとどまる(図表4-3-3-2)。業種別にみると、情報通信業では認知度が7割弱に達し他の業種に比べて突出して高い(図表4-3-3-3)。

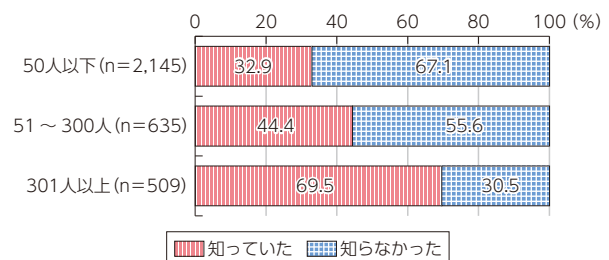
図表4-3-3-1 企業のテレワーク認知状況(全体)



※n=3,306

(出典) 総務省「地方創生と企業におけるICT利活用に関する調査研究」(平成27年)

図表4-3-3-2 企業のテレワーク認知状況(従業員規模別)

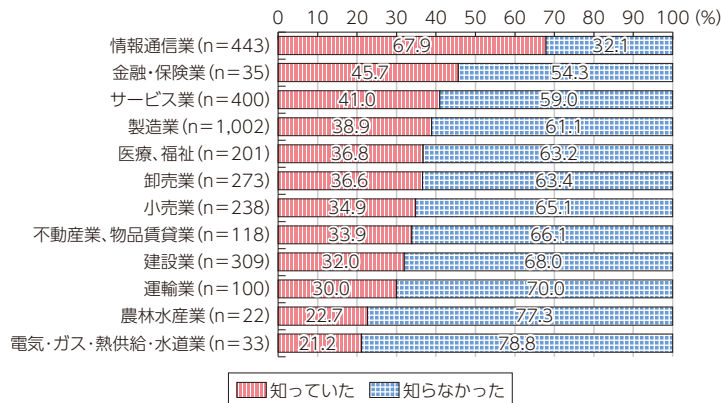


(出典) 総務省「地方創生と企業におけるICT利活用に関する調査研究」(平成27年)

*7 アンケート対象者には現在就業していない人も含まれるため、正確には就業者及び潜在的な就業者へのアンケートである。

*8 就業者に対するアンケートの実施条件については巻末の付注5、企業に対するアンケートの実施条件については巻末の付注2を参照。

図表4-3-3 企業のテレワーク認知状況（業種別）



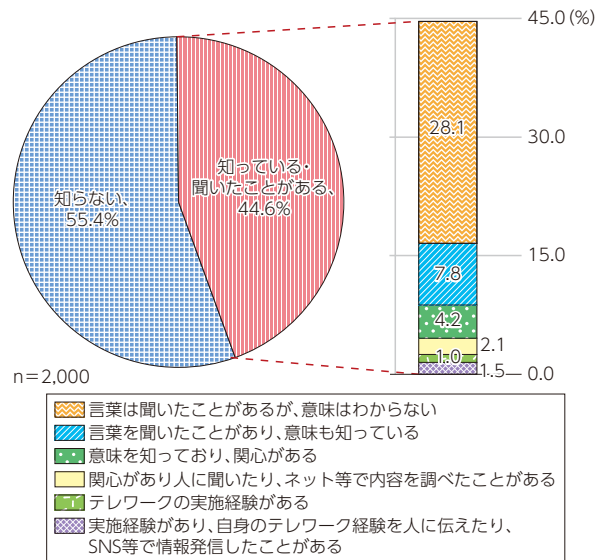
(出典) 総務省「地方創生と企業におけるICT利活用に関する調査研究」(平成27年)

イ 就業者のテレワークへの認知度も5割未満

就業者のテレワークに対する認知度をみると、過半数がテレワークについて「知らない」と回答しており、「知っている・聞いたことがある」と回答した人は、45%程度にとどまった。「知っている・聞いたことがある」と回答した人も、その約3割が「言葉は聞いたことがあるが、意味はわからない」と回答しており、内容まで認知している人は少数にとどまっている(図表4-3-4)。

以上のように、テレワークの認知度は企業の場合でも就業者の場合でも5割未満であり、必ずしも高いとはいえない。テレワーク普及促進の第一歩は、その認知度向上であることがわかる。

図表4-3-4 就業者のテレワーク認知・実施状況



(出典) 総務省「社会課題解決のための新たなICTサービス・技術への人々の意識に関する調査研究の請負」(平成27年)

2 就業者のテレワーク利用意向

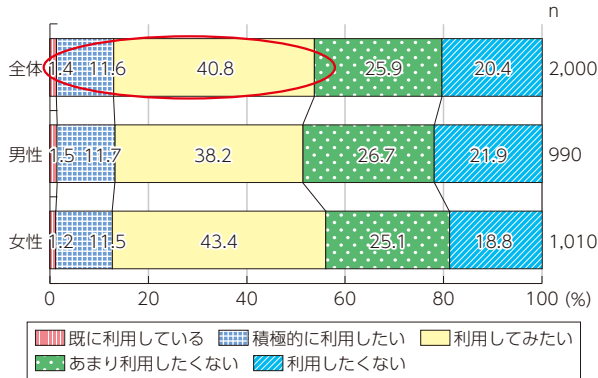
テレワークの認知度の低さに加えて、テレワークの様々なメリットが就業者に認識されていないことが、テレワークの普及がなかなか進まない要因となっている可能性もある。そこで次に、就業者のテレワークへの利用意向を調査した。その際、テレワークについて知らなかった人には、内容を説明した上で利用意向を尋ねた。また、現在、勤務先でテレワークを行える環境にない人には、仮に行える環境にあった場合に、テレワークを利用したいかどうかを尋ねた。

ア 就業者の5割以上がテレワークの利用を希望

テレワークを「既に利用している」「積極的に利用したい」「利用してみたい」と回答した人の合計は、全体の5割以上に達した(図表4-3-3-5)。少なくとも潜在的には、多くの人々がテレワークを利用したいと考えていることがわかる。

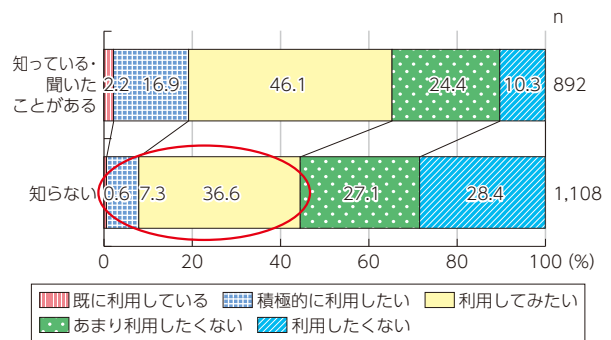
前問でテレワークを「知らない」と回答した人であっても、その4割以上がテレワークを「積極的に利用したい」あるいは「利用してみたい」と回答している(図表4-3-3-6)。テレワークという新たな働き方が一般に広く知られるようになれば、多くの人々がテレワークでの勤務を希望するであろうことがうかがえる。

図表 4-3-3-5 就業者のテレワーク利用意向（男女別）



(出典) 総務省「社会課題解決のための新たなICTサービス・技術への人々の意識に関する調査研究の請負」(平成27年)

図表 4-3-3-6 就業者のテレワーク利用意向(テレワークの認知状況別)

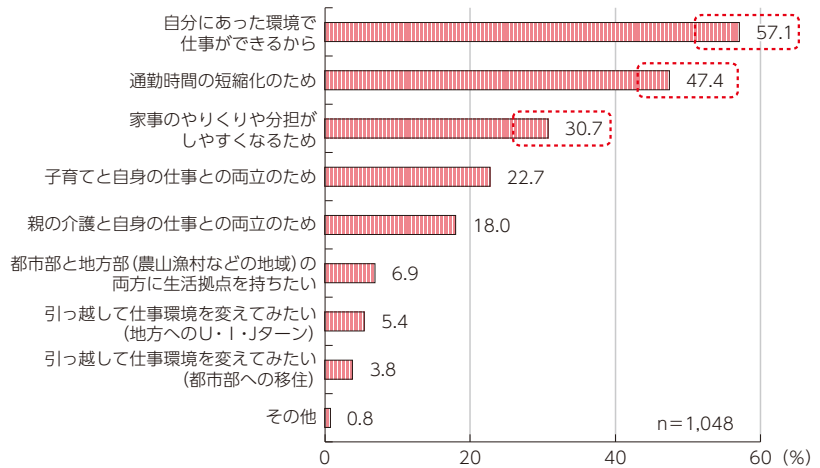


(出典) 総務省「社会課題解決のための新たなICTサービス・技術への人々の意識に関する調査研究の請負」(平成27年)

イ テレワークを利用したい理由1位は「自分にあった環境で仕事ができるから」

テレワークを「利用したい」又は「利用してみたい」と回答した人を対象に、利用したい理由を尋ねた。その結果は、「自分にあった環境で仕事ができるから」が最も高く、次いで「通勤時間の短縮化のため」、「家事のやりくりや分担がしやすくなるため」の順となった(図表 4-3-3-7)。

図表 4-3-3-7 テレワークを利用してみたい理由



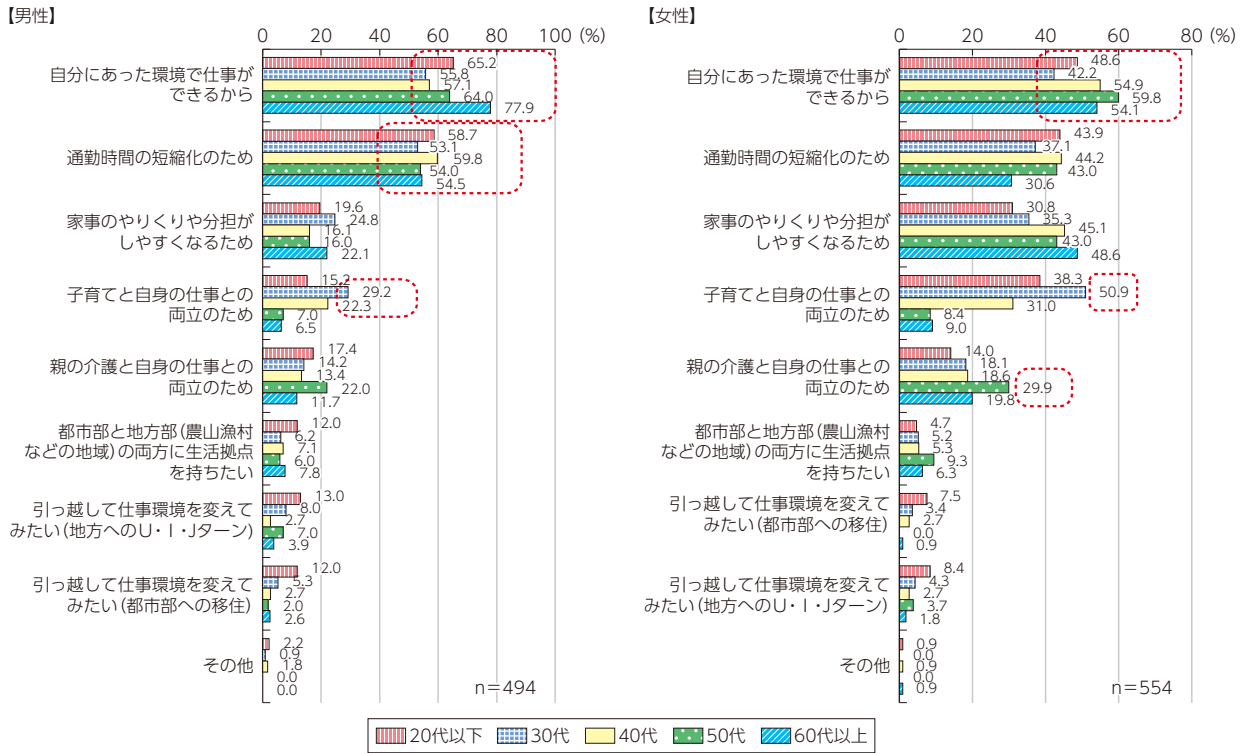
(出典) 総務省「社会課題解決のための新たなICTサービス・技術への人々の意識に関する調査研究の請負」(平成27年)

ウ 30代女性では「子育てと仕事の両立」がテレワークを利用したい理由1位

テレワークを利用したい理由を男女別にみると、男性では、年代に共通して「自分にあった環境で仕事ができるから」や「通勤時間の短縮化のため」を理由として挙げる人が多い。しかし、「子育てと自身の仕事との両立のため」を理由として挙げる人も一定割合存在し、特に30代と40代では高くなっている。テレワークの利用が進むことで、家庭において子育てに参画する男性が増える可能性を示唆している。

女性の場合も、男性と同様、大半の世代で「自分にあった環境で仕事ができるから」を理由にあげる人が最も多くなっているが、30代では「子育てと自身の仕事との両立のため」を理由に挙げる人が最も多い(図表 4-3-3-8)。先に述べたように、30代女性には、出産や育児を理由に離職する人や求職活動を行えない人が多く(図表 4-3-1-6、図表 4-3-1-8)、テレワークが、働きたい女性にとっての有効な手段として期待されていることがわかる。また、50代女性では、「親の介護と自身の仕事との両立のため」を理由として挙げる人も約3割に達している。

図表 4-3-3-8 テレワークを利用してみたい理由（男女別・年代別）

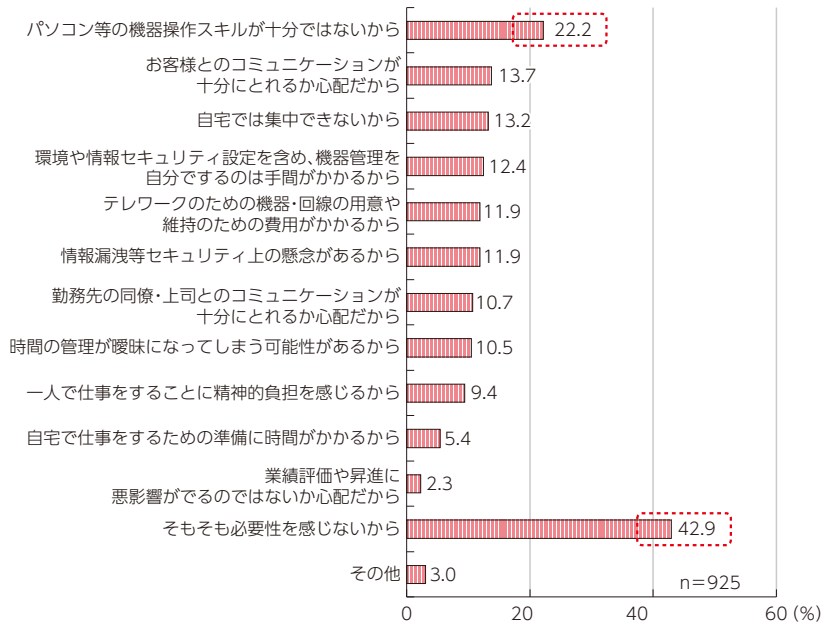


(出典) 総務省「社会課題解決のための新たなICTサービス・技術への人々の意識に関する調査研究の請負」(平成27年)

エ テレワークを利用したくない理由1位は「必要性を感じない」、2位は「操作スキルが不十分」

テレワークを「利用したくない」と回答した人に、その理由を尋ねた。「そもそも必要性を感じないから」が4割強で最も多いが、次いで「パソコン等の機器操作スキルが不十分ではないから」が2割強であった(図表4-3-3-9)。テレワークの様々なメリットが十分に認識されていない可能性が示唆されるとともに、ICT機器の操作スキルに不安があることがテレワーク普及の阻害要因の一つとなっていることがわかる。

図表 4-3-3-9 テレワークを利用したくない理由



(出典) 総務省「社会課題解決のための新たなICTサービス・技術への人々の意識に関する調査研究の請負」(平成27年)

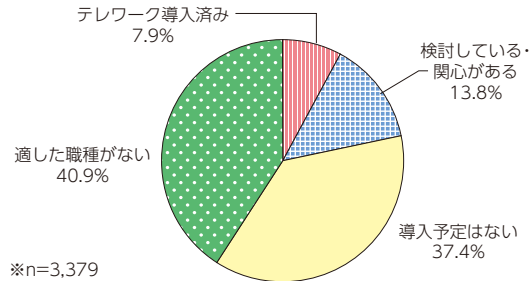
3 企業におけるテレワークの導入状況

就業者がテレワークでの勤務を希望しても、勤務先にテレワークを可能にする制度や仕組みがないため、テレワークが実施できないケースがあると考えられる。そこで次に、テレワークを可能にするための制度や仕組みを導入しているかどうかを企業に尋ねた。

ア 企業の約4割が「テレワークに適した職種がない」と認識

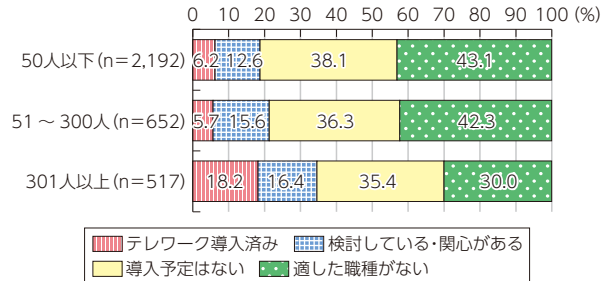
テレワークのための制度や仕組みを「導入している」と回答した企業は7.9%であり、「検討している」及び「関心がある」と回答した企業を加えても2割程度である。これに対し、「テレワークに適した職種がない」と回答した企業が約4割を占め、そもそもテレワークを導入することができないと考えている企業が多いことがわかる（図表4-3-3-10）。従業員規模別にみると、規模が大きいほど導入率が上がる傾向がある（図表4-3-3-11）。

図表4-3-3-10 企業におけるテレワークのための制度・仕組みの導入状況（全体）



(出典) 総務省「地方創生と企業におけるICT利活用に関する調査研究」(平成27年)

図表4-3-3-11 企業におけるテレワークのための制度・仕組みの導入状況（従業員規模別）

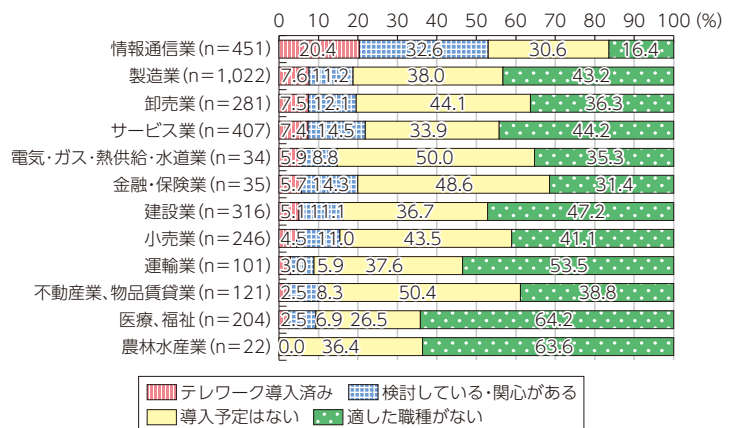


(出典) 総務省「地方創生と企業におけるICT利活用に関する調査研究」(平成27年)

イ テレワーク導入率は情報通信業で高く、医療・福祉等で低い

業種別にみると、情報通信業での導入が進んでおり、「導入している」企業が2割強、導入を「検討している・関心がある」企業を加えると過半数を超えている。一方、医療、福祉に関しては、「導入している」企業と「検討している・関心がある」企業を合わせても1割に届かず、「テレワークに適した職種がない」という回答が6割を超えており、業種によって大きく状況や認識が違うことがうかがえる（図表4-3-3-12）。

図表4-3-3-12 企業におけるテレワークのための制度・仕組みの導入状況（業種別）



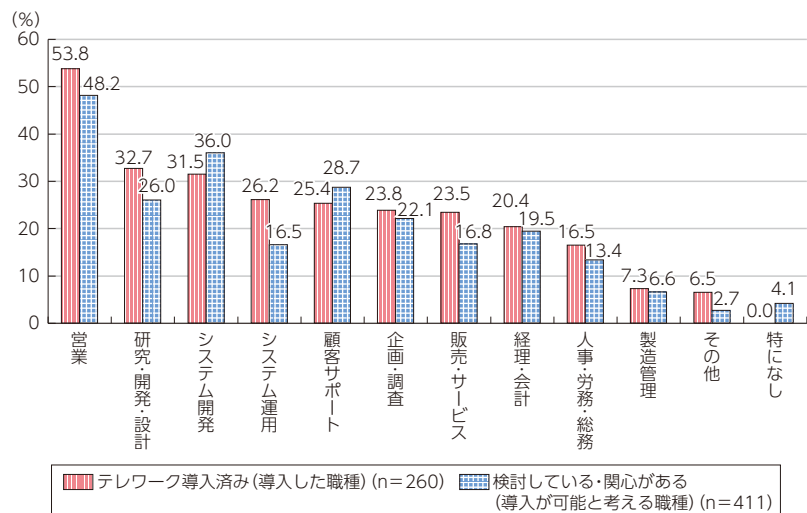
(出典) 総務省「地方創生と企業におけるICT利活用に関する調査研究」(平成27年)

ウ 営業、研究、システム関係での導入率が高い

テレワークを「導入している」企業に対しては実際に導入している職種を、導入を「検討している・関心がある」企業に対しては導入が可能と考えている職種をそれぞれ尋ねた。「導入している」企業では、「営業」の導入率が5割を超えて最も多く、次いで「研究・開発・設計」、「システム開発」、「システム運用」の順となっている。これに対し、「製造管理」や「人事・労務・総務」、「経理・管理」での導入率は低い。導入を「検討している・関心がある」企業についてもほぼ同様の傾向がみられた。

大半の職種で、テレワークの導入

図表4-3-3-13 テレワークを導入した職種、テレワークの導入が可能と考える職種



(出典) 総務省「地方創生と企業におけるICT利活用に関する調査研究」(平成27年)

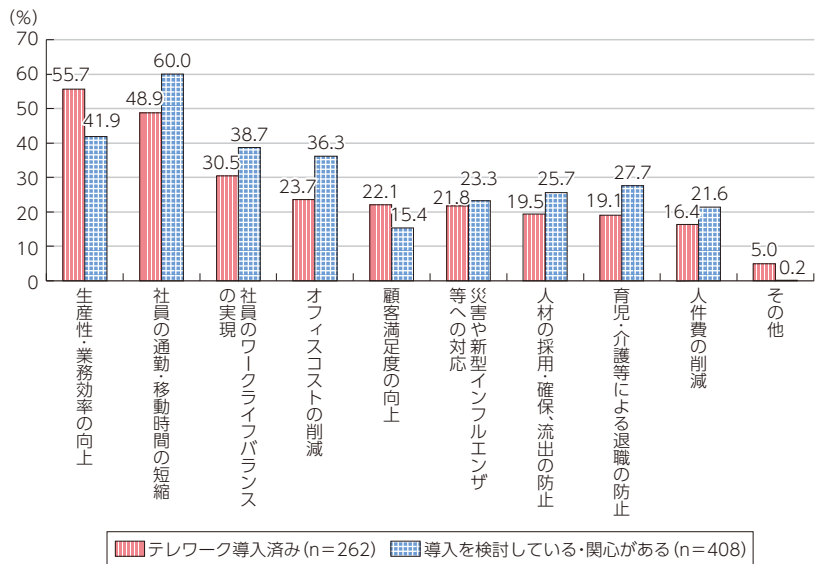
を「検討している、関心がある」企業の導入可能と考える比率より、「導入している」企業の導入率の方が高くなっており、テレワークを実際に導入できる職種の範囲は導入していない企業が考えるよりも広い可能性を示唆している（図表4-3-3-13）。

エ テレワーク導入企業の半数以上が生産性・業務効率の向上を実現

テレワークを「導入している」企業に対してはテレワークにより実現した効果を、導入を「検討している・関心がある」企業に対しては実現を期待する効果をそれぞれ尋ねた。テレワークを導入した企業の半数以上で生産性・業務効率の向上を実現している。これに対し「社員のワークライフ・バランス」を実現したとする企業は約3割であった。

「生産性・業務効率の向上」については、テレワークを「検討している・関心がある」企業の実現期待率より、「導入している」企業の実現率の方が高くなっており、テレワークが企業の予想以上に生産性や業務効率の向上につながっていることを示唆している（図表4-3-3-14）。

図表4-3-3-14 テレワークの導入により実現した効果、実現を期待する効果



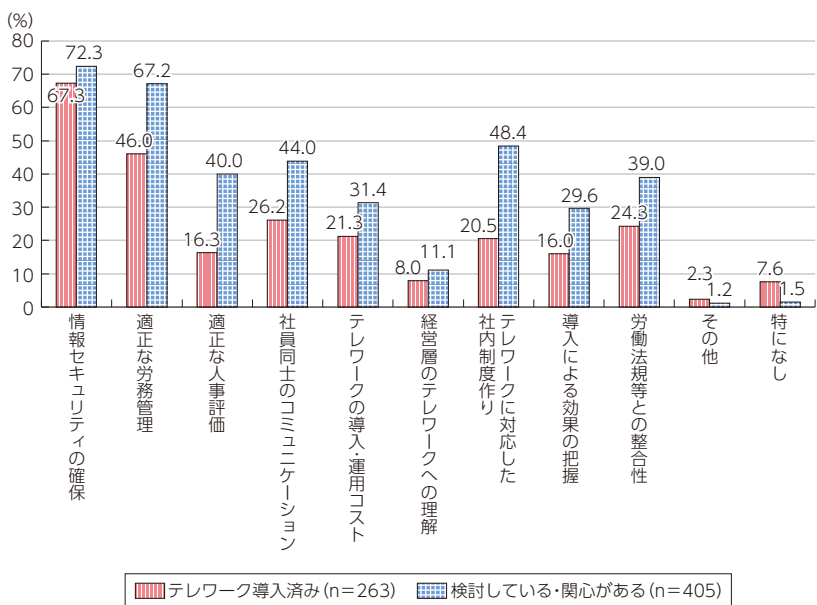
(出典) 総務省「地方創生と企業におけるICT利活用に関する調査研究」(平成27年)

オ 企業からみたテレワーク導入の最大の課題は「情報セキュリティの確保」

テレワークを「導入している」企業に対してテレワーク導入時に課題となった事柄を、導入を「検討している・関心がある」企業に対してテレワークを導入した場合に課題となると考える事柄をそれぞれ尋ねた。テレワークを導入した企業の7割弱、導入を「検討している・関心がある」の7割強が「情報セキュリティの確保」を課題と考えており、情報セキュリティの確保が企業にとっての最大の課題であることが改めて確認できた。

全体に、テレワークを実際に導入している企業よりも、テレワークの導入を「検討している・関心がある」企業の方が、導入に際しての課題を多く挙げる傾向がある。特に乖離が大きいのは「テレワークに対応した社内制度作り」「適正な人事評価」「適正な労務管理」「社員同士のコミュニケーション」である（図表4-3-3-15）。これらの点については、企業が前もって懸念するほどには、テレワーク導入の実際の障害とはなっていないことが示唆される*9。

図表4-3-3-15 テレワークの導入に際しての課題



(出典) 総務省「地方創生と企業におけるICT利活用に関する調査研究」(平成27年)

*9 他方、これらの課題があまり問題にならない企業から導入に踏み切ることができていると見ることもできる。

4 小括

以上、就業者と企業に対するアンケート調査結果の分析に基づき、テレワーク普及に向けた課題等を探ってきた。その結果、まず明らかとなったのは、テレワークの認知度の低さである。企業の場合でも就業者の場合でも認知度は5割未満であり、テレワーク普及促進に向けてまずは認知度向上を図ることの重要性が改めて確認された。その一方、テレワークについて知らなかった就業者も内容を知れば4割がテレワークの利用を希望していることが示しているように、テレワークへの潜在的なニーズは高いことが確認された。

就業者がテレワークの利用を希望する理由の1位は「自分にあった環境で仕事ができるから」であった。また、テレワークを導入している企業の5割以上が生産性・業務効率の向上を実現している。これらの結果は、テレワークの利用が広がることで、就業者が自分に適した環境で仕事をし、企業の生産性向上につながっていくというシナリオが現実性の高いものであることを示唆している。

また、30代女性では「子育てと仕事との両立」をテレワークの利用を希望する理由として挙げる人が5割に達しており、50代女性では「親の介護と仕事との両立」を挙げる人が約3割に上っている。テレワークが、子育てや介護と仕事との両立を可能にし、女性が社会の中で活躍するための手段として期待されていることが改めて確認された。男性にもこれらの理由をテレワークの利用を希望する理由として挙げる人は少なくなく、テレワークの普及が男性の子育て参画等につながる可能性も示唆された。

テレワーク実現に向けた具体的な課題としては、就業者サイドから見た場合にはICT機器の利用スキル向上が、企業サイドから見た場合には情報セキュリティの確保が、それぞれ重要であることが確認された。テレワークの必要性を感じていない就業者や、テレワークの導入に適した職種がないと考えている企業も多かったが、これらの結果は、テレワークやそのメリットについての認知が世の中に広まることで、変わっていく可能性もあるだろう。

4 テレワークを導入している企業・自治体の例

前項までの検討から、テレワークのメリットが十分認識されていないことや、テレワーク導入に際しての課題が過大に評価されていることが、テレワークの普及が進まない一因であることが示唆された。そこで以下では、テレワークを実際に導入している企業や自治体で、どのようなメリットが生じており、導入時の課題をどのように克服しているかを具体的に紹介することにしたい。

1 SiM24(大阪府大阪市)

ア 優秀な技術スタッフ確保のため完全在宅勤務を導入

株式会社SiM24は、電子部品・電子機器に熱や力が加わったときの影響等をコンピュータ上でシミュレーションする解析サービスを提供する企業である。大手電機メーカーに勤務していた創業者が、社内ベンチャー制度を利用して2005年に起業・設立した。

解析業務に携わるには高い専門技術が必要である。そのため、起業に当たっては、優秀な人材を確保することが大きな課題であったが、元の職場から人材を引き抜くことはできなかった。人材を確保するために創業者が思い当たったのは、出産・育児のために退職していた元同僚の女性技術者たちの活用であった。そこで、こうした高度な技術をもつ女性技術者が子育てをしながら解析業務に携われるよう、完全在宅勤務の仕組みを整えることとした。

同社では現在、従業員21名のうち18名が在宅技術スタッフとして解析作業、データ処理作業に従事している。技術スタッフは全員が女性で、そのほとんどが子育て中である。一般に応力解析や熱流体解析等には一定の計算時間を要する。そのため、データを入力してから解析結果が得られるまでのすき間の時間を子育てや家事に使えるなど、時間を効率的に使えるメリットもある。また在宅で一人で作業することにより集中して思考することもでき、業務効率も向上している。

イ 顧客・本社オフィス・在宅技術スタッフの3拠点を接続できるWeb会議システム

PCの性能やインターネットの接続環境が向上したことで、一般の家庭からでも、解析業務を行うのに必要な高度な環境を整えることが可能となった。

ただし、情報セキュリティ確保の観点からも私有のPCを業務に使用することは禁止し、業務に使用するPCと携帯電話は全て会社が提供している。また、機密性の高い顧客のデータを取り扱うため、創業者の出身企業である大手電機メーカーに準じた情報セキュリティ基準を導入し、厳格な情報セキュリティ管理を行っている。技術スタッフの自宅と本社とを結ぶ通信には、SSL通信やファイル暗号化等を併用することで情報漏洩対策をしている。

また、同社では顧客と本社・在宅技術スタッフの3拠点を接続できるWeb会議システムを導入している。Web会議システムではCAD^{*10}の操作画面等をリアルタイムに共有することが可能である。画面を見ながら相談や打合せを行えることで、遠隔であっても業務をスムーズに進めることができる。なお、Web会議システムは顧客との打合せにも活用されており（顧客の利用を想定し、専用ソフトを必要としないシステムを用いている）、これによって遠隔地からの業務受注に対応しやすくなるというメリットも生じている。

ウ テレワーク成功の秘訣は業務分担の明確化とコミュニケーションの円滑化、フォローアップ体制の充実

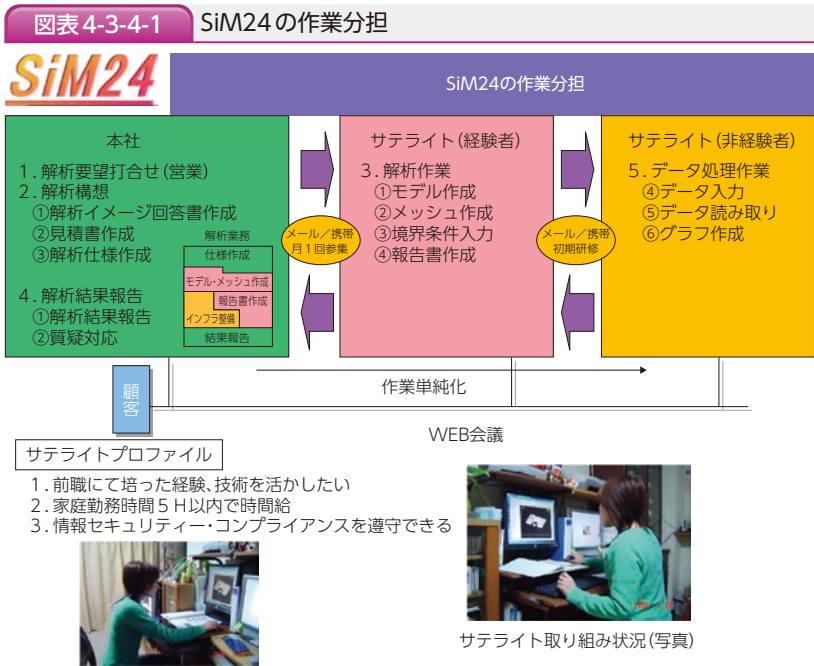
同社では、自社のテレワークが成功している要因として、次の2点を挙げている。

1点目は、業務分担の明確化である。作業分担と作業フローを明確にし、在宅技術スタッフが、自分のやっている作業が全体のフローのどの部分に当たるのかを正確に把握できるようにしている。また、作業のインプットとアウトプットが何であるかを常に明確にし、作業指示等における曖昧さをなくすよう努めている（図表4-3-4-1）。

2点目は、在宅技術スタッフ間のフォローアップ体制の充実とコミュニケーションの円滑化である。在宅勤務の課題として、従業員が孤独になりがちであることがあげられる。

オフィスでの勤務のように相談できる同僚が近くにいないことから、問題を一人で抱えて、納期に間に合わなくなってしまうというリスクもある。そこで同社では、在宅技術スタッフが、お互いに助け合えるようになるための体制づくりに注力している。具体的には、入社から1年以内の経験の浅いスタッフを、熟練スタッフが専任のアドバイザーとしてフォローする「シスター制」や、専門分野ごとに5人でチームを組み、お互いにフォローする「5人組」といった仕組みを導入している。

また技術スタッフ間の一体感を高め、助け合いを実現できるよう、ICTを活用して技術スタッフ間のコミュニケーションの円滑化も図っている。具体的には、CAD操作画面を共有しながら打合せのできるWeb会議システムや、インターネット上でのスケジュール管理・共有などのツールを導入し、効果的に利用している。また、1~2か月に1回程度、大阪周辺の在宅技術スタッフが会社に来る機会を設け、互いに対面しながら業務上の疑問点について解決方法を共有するなどの工夫もしている。



2 プロクター・アンド・ギャンブル・ジャパン（兵庫県神戸市）

ア 全社員を対象とした理由不問の在宅勤務制度を導入

プロクター・アンド・ギャンブル・ジャパン株式会社は、洗剤、シャンプー、紙おむつなどの製品を世界180か国で提供しているグローバルな日用消費財メーカーの日本法人である。同社では、20年以上にわたり、多様性に富んだ社員の個性を尊重する「ダイバーシティ」への取組を進めている。その一環として同社では柔軟な勤

*10 Computer Aided Designの略であり、コンピュータによる設計支援ツールのこと。

務形態を導入し、ワークライフ・バランスの実現を目指している。

同社では、対象を子育てや介護などを行っている社員に限定してはいたが、原則週に1日、条件によっては最大で2日までの在宅勤務制度を導入していた。2008年10月からは対象を広げ、一部の職種を除く役員から一般社員までの全社員が、理由を問わず週に1日の在宅勤務を行える制度を導入した。在宅勤務をするにはあらかじめ曜日を指定しておく必要があるが、必要に応じて変更することも可能である。また、上司の了承の下、臨時の在宅勤務や、在宅での時間短縮勤務が行えるなどの柔軟な運用もされている。

しかし、導入当初、在宅勤務の利用者数は想定したほどには増えなかった。そのため同社では、まず管理者を対象に積極的に在宅勤務を啓発した。また、社長や役員といったトップマネジメントが率先して在宅勤務を実践し、その成果を全社員にメールで紹介した。

このような取組により在宅勤務の取得率は上昇し、現在では役員や管理職を含む多くの社員が、週に1回の在宅勤務を利用するようになってきている。その結果、在宅勤務を行うことはもはや特別なことではないという風土ができてきている。

イ 在宅勤務を支えるICTインフラ

オフィス外で仕事をしていても業務効率が下がることがないよう、同社ではICTを積極的に活用している。2008年にはビデオ会議システムを導入、2011年にはPC上で互いの顔を見たりパワーポイントで作成した資料を共有したりしながら会議を行えるシステムを導入した。仕事に必要な資料は全てクラウドストレージに保管されているため、自宅からであってもいつでもアクセスできるようになっている。また、上司や同僚とのコミュニケーションはPC上のチャットシステムを通じて行える（[図表4-3-4-2](#)）。

これには、同社がグローバルに展開する外資系企業であり、元々国境を超えたチームで仕事をしたり、世界各地から電話会議に同時参加したりする機会の多いことも影響している。同社にとっては、社員が世界中どこにいても、問題なく仕事をする事ができることが重要であり、そのためのインフラ整備が重点的に進められていた。

このような充実したICTインフラを活用することで、オフィスの外からでも、通常の業務を支障なく行えるようになっている。

ウ 在宅勤務とダイバーシティの経営への効果

在宅勤務制度を初めとする柔軟で働きやすい職場環境を整備し、ダイバーシティを積極的に推進してきた結果、同社では、役員に占める女性比率が57.1%、管理職では34.0%と、国内他企業に比べて高い水準に達している（2014年7月時点）。

また、多様性を尊重し異なる意見を受け入れる社風は、数々の革新的な商品や販促手法を生み出すための経営戦略の基盤に位置付けられており、日本法人の売上は、ダイバーシティに注力するようになって以降も拡大しており、以前と比べて1.5倍以上に拡大する要因の一つとなっている。

3 福岡市役所

ア 2014年10月から半年間、在宅勤務を試行的に導入

福岡市では、2015年度からの在宅勤務の本格実施に先駆け、業務への影響などを検証するため、2014年10月から半年間の在宅勤務を試行した。

未就学児の子育て又は家族の介護を行っている職員を対象に募集した。その結果、子育て中の職員2名から応募があった。

在宅勤務は職員の自宅で市役所が貸与する業務用パソコンを使って行う。在宅勤務のシステム基盤としてクラウド型仮想デスクトップサービスを導入しており、庁内のシステムを自宅で利用できるように、自宅でも職場にい

図表4-3-4-2

パソコンの会議システムを使ったコミュニケーション



(出典) プロクター・アンド・ギャンブル・ジャパン株式会社提供資料

るかのように仕事ができる。情報漏洩を防ぐため、自宅のパソコンにはデータが残らない仕組みとなっている。

在宅勤務は週4日以内まで実施することが認められているが、他の職員と共同で行う仕事が多いこともあって、在宅勤務の実績は週1、2回程度であった。毎週、在宅勤務の計画と実績報告を所属長に行う。在宅勤務をする職員の勤務時間や給与等の勤務条件、サービス管理等は、基本的に勤務公署でのものに準じている。在宅勤務者は、勤務開始時には、メールでその旨を報告し、終了時は成果とともに報告する。

イ 参加した職員からは在宅勤務に前向きな評価

試行に参加した職員からは、通勤の負担が減ることで、子育てにあてられる時間が増え、生活に余裕ができたとの感想が寄せられている。電話対応等がないため、業務に集中でき、効率よく作業ができたとの声もあった。週1、2回程度の在宅勤務であれば、コミュニケーションや評価などの問題もないと受け止められており、職員からは総じて在宅勤務に前向きな評価が得られている。

その一方で、作業予定を調整し、他の職員との共同作業等が不要な業務を在宅で行っているため、在宅勤務者には仕事の進め方、時間管理、業務の調整等の点で、マネジメント能力が求められることも分かった。

市では、在宅勤務の制度を設けることで、子育て中や介護中の職員が仕事を継続しやすくなるとともに、子育て中や介護中であっても担える仕事の幅が広がり、職員のキャリア形成にも資すると期待している。

市では、2015年度以降順次在宅勤務を拡大していくことを予定しており、将来的には対象者の範囲を拡げていくことも視野に入れている。

地方都市におけるサテライトオフィス・コワーキングスペースの設置

本節の冒頭で述べたように、テレワークには、自宅において実施する場合（在宅型）以外にも、事業者自らがテレワークのための拠点（サテライトオフィス）を設置し、そこを活用してテレワークを行う場合もある。近年、都心部立地の企業が、事業継続性の意味も含み持たせ、地方都市にサテライトオフィスを設置するケースが増えており、地方活性化にも資する取組として注目を集めている（図表4-3-4-3）。

図表4-3-4-3 地方都市へのサテライトオフィス設置例

企業名（場所）	取組内容
Sansan株式会社 （徳島県神山町）	名刺管理クラウドサービスを提供するIT企業。本社は東京。光ファイバーの通信基盤が整備されている徳島県神山町で、古民家を活用したサテライトオフィスを開設。
株式会社ダクソフト （徳島県神山町）	インターネットサイト制作、システム構築を実施。本社は東京。徳島県神山町にサテライトオフィスを開設。
サイバートラスト株式会社 （北海道旭川市）	Webサイトの実在性を証明するSSLサーバ証明書発行サービス、各種ユーザー認証や電子メール保護、電子文書への電子署名などを実現する認証局アウトソーシング、セキュリティコンサルティングを提供する。2014年に北海道旭川市でテレワークも行う森林浴メンタルヘルスクエアプログラムの実証実験を実施。2015年には旭川へのサテライトオフィス開設を検討している。
日本マイクロソフト株式会社 （北海道別海町）	2015年度より別海町内の廃校舎を活用したテレワーク拠点の開設を検討中。
株式会社ご近所 （兵庫県丹波市）	2013年より、移住者用にオフィスを設置。サテライトオフィスで情報誌・動画チャンネル等の制作運営、各種メディア・ブランド等の企画・デザインを行っている。

（出典）総務省「社会課題解決のための新たなICTサービス・技術への人々の意識に関する調査研究」（平成27年）

自社単独でサテライトオフィスを設置すると費用負担が大きくなることから、個人事業者や小規模事業者では、事業者間で作業拠点を共用する「コワーキングスペース」を活用するケースも増えている。コワーキングスペースは、各利用者の作業スペースであるとともに、利用者同士の交流の場ともなっており、活発なコミュニケーションを通じて新たなビジネスチャンスを生み出す効果もあると期待されている。

コワーキングスペースの運営に携わる事業者等で構成されているコワーキング協同組合によると、国内のコワーキングスペースは、約280か所あり、大都市部だけではなく、地方都市においても開設されるようになってきている（図表4-3-4-4）。

図表 4-3-4-4 地方都市でのコワーキングスペース設置例

名称	所在地	名称	所在地
OPEN WORK SPACE 9.01	青森県青森市	Beans Coworking Space	岐阜県岐阜市
Cafe Win+Win	岩手県盛岡市	コワーキングスペースミラクル島田駅前	静岡県島田市
ひまわりハウス 陸前高田コワーキングスペース	岩手県陸前高田市	ビジネスコミュニティLINK	静岡県静岡市
Coworking@Ishinomaki	宮城県石巻市	kaidan	三重県津市
クラウドガーデン	宮城県仙台市	Root × coworking space	滋賀県守山市
ノラヤ	宮城県仙台市	コンセント	和歌山県和歌山市
スタジオ八百萬	山形県米沢市	Samurai Square	岡山県岡山市
Via-at	茨城県つくば市	Coworking & Cafe/Bar Shake Hands	広島県広島市
たび co ノマド	茨城県ひたちなか市	Ha-Lappa Coworking Space	広島県福山市
Hottan	栃木県宇都宮市	コワーキングスペース《Flags Hiroshima》	広島県広島市
コワーキングスペース・田舎フェ	栃木県前橋市	コワーキング下関	山口県下関市
エールクリエイティブ	群馬県太田市	grow!	徳島県徳島市
コワーキング・ラボ こくじょう	新潟県新潟市	Coworking space gain-Y	香川県高松市
Coworking Bar	富山県富山市	コワーキングスペース “ダイヤモンドクロス”	愛媛県松山市
LiTa Club -リタ・クラブ- 旗艦店	富山県富山市	0→1 高知Booster	高知県高知市
cafe? IKAGAWA DO (五十川堂)	石川県石川郡	TOJIN 茶屋	佐賀県佐賀市
シナジースペース	石川県金沢市	ToStart	長崎県佐世保市
さばえのまど	福井県鯖江市	+301	鹿児島県鹿児島市
コワーキングスペース aeru	山梨県甲府市	Tenon	鹿児島県鹿児島市
HanaLab	長野県上田市	Tab'spot	沖縄県那覇市
Knower(s)	長野県松本市	沖縄ガールズスクエア	沖縄県那覇市
Social coworking DEN	長野県伊那市		

(出典) コワーキング協同組合ウェブサイトを元に作成

5 テレワークを実践している人々の声

テレワークへのニーズやその効果は、究極的には働く一人一人ひとりの個別具体的な事情に根差しており、企業・自治体単位の事例調査だけでは捉えきれない側面がある。

そこで今回、テレワークへの個別具体的なニーズやその効果を把握するため、テレワークを実践している人々へのインタビュー調査を実施した（図表 4-3-5-1）^{*11}。ここで紹介する4人は、それぞれ違う境遇、違う理由からテレワークで働くことを選んでいるが、全員がそのメリットを実感している。

図表 4-3-5-1 インタビュー対象者一覧とインタビューのポイント

インタビュー対象者	ポイント
荻野浩史さん ITエンジニア（株式会社ハートレイルズ）	一人暮らしの祖父のそばにいたいという思いから、在宅勤務可能な企業へ転職し愛媛県へUターン。エンジニアが集まるコミュニティ活動にも積極的に参加している。
田中留依さん オンラインアシスタント（株式会社キャスト）	地方における女性の就職の困難さに直面したことがきっかけで、在宅ワーカーになる。地方にしながら都市部の会社や個人の業務を請け負っている。
石倉豊司さん デザイナー（フリーランサー）	定年退職後、再就職に挑戦したが挫折を経験し、新たな働く手段としてクラウドソーシングサービスの「クラウドワークス」に登録。仕事に復帰した妻に代わって家事を担いながら、コンペに出すデザインを制作する毎日を送っている。
大槻昌美さん コーディネーター（非営利型株式会社 Polaris）	事務所兼会員制のシェアオフィスにて子育て中の母親たちのチームが在宅や自宅近くでできる仕事をコーディネートしている。自身も二人の子どもを育てながら必要があれば在宅勤務を実施している。

*11 インタビュー調査の実施に当たっては、みらいfactoryのやつづかえり氏にご協力を頂いた。今回、紙幅の関係で本書にはインタビュー内容を掲載出来なかったが、遠山和夫氏（株式会社ダンクソフト）、谷脇研児氏（株式会社ブラットイーズ）、田名辺健人氏（株式会社ファームノート）の各氏にもインタビューにご協力を頂いた。これら3名の方々へのインタビューの内容は、インタビュアーであるやつづか氏のホームページ My Desk and Team (<http://mydeskteam.com/>) に掲載されているため、そちらを是非参照されたい。※インタビュー調査は2015年3月に行われた。各氏の所属、肩書は当時のもの。

1 荻野浩史さん

ア 祖父の家でテレワーク

株式会社ハートレイルズのITエンジニア 荻野浩史さんの仕事場は、愛媛県の西端にある港町、八幡浜市にある。会社の所在地である神奈川県からは約900キロも離れた場所だ。以前はクリーニング屋の店舗も兼ねていたその住居は荻野さんが育った家で、現在は荻野さんの祖父が一人で住んでいる。入り口を入ってすぐの土間に仕事用のデスクとパソコンが設置してあり、荻野さんは、隣の大洲市の自宅から毎日ここに通い、一人で仕事をしているのだ（図表4-3-5-2）。

図表4-3-5-2 荻野さんの仕事場



イ 在宅勤務可能なIT企業への転職でUターンを実現

今の働き方をスタートするまで、荻野さんは別のシステム開発会社の社員として愛知県で働いていた。その会社を辞めて転職した一番の理由は、地元に戻って祖父の近くで暮らしたいという思いがあったことだった。荻野さんは生後半年で母を亡くしており、父が仕事をしている間、家事や荻野さんの相手をしてくれたのは祖父だった。おじいちゃん子として育った荻野さんは、一人暮らしをしている祖父が心配だったのだ。

愛媛に帰ろうと決めた荻野さんは、在宅勤務ができるIT系の会社を探した。地元の会社に就職するとなると、それまでの経験を活かせる職は見つかりづらく、収入も下がってしまうと思ったからだ。

IT関連の翻訳など、プログラミング以外の仕事も含めて探した中で、荻野さんの興味をひいたのがハートレイルズだった。

ウ 家族と関わる時間が取りやすいワークスタイル

入社初日から、愛媛でテレワークを始めた荻野さん。朝9時頃から夕方6時頃までを祖父宅の仕事場で過ごす。その間、祖父の買い物や通院に付き添うほか、電話がかかってきたときは耳が遠い祖父の代わりに用件を聞くなど、日常のちょっとしたサポートができるのが、荻野さんのワークスタイルの大きなメリットだ。

インタビューをした時は、祖父が体調を崩して入院中だった。朝と夕方の見舞いのほか、夜中の呼び出しがあれば荻野さんが病院に行く。忙しそうではあったが、荻野さんがそばにいなかったら、体調の変化に気付くのも遅くなったかもしれない。病院に連れて行くために仕事を休んで帰省するなど、より難しい対応を迫られただろう。

2014年冬には第一子が生まれた荻野さん。今のワークスタイルで子育てに関わる時間も十分に取れている。毎日子供をお風呂に入れるのは、荻野さんの役割となっているという。

エ 適正な業務量や仕事のスピード感の共通認識に課題

子供が生まれてからは特に、家に仕事を持ち帰ることはあまりないという荻野さんだが、忙しいときは普段より長く働くこともある。それでも、忙しさがストレスになることはほとんどない。時間よりも成果で評価される環境で、仕事のペースは自分の裁量でコントロールできるからだ。

しかし、今の会社に入社したばかりの頃は、キャパシティを超える量の仕事を抱え、常に長時間労働を続けているような状況だったという。

「そんな状態がずっと続いたら大変だなとは思っていたのですが、当時は実力を付けて短い時間でできるようになれば解消するはずだと思って、頼まれる仕事を断らずにやり続けていたのです」

長時間労働になってしまった原因は、荻野さんの実力不足というよりも、荻野さんが対応できる適正な仕事量の把握が、上司の側も荻野さんも曖昧だったということにありそうだ。その状態は3か月ほど続いたが、双方で適量の認識がすり合ってきたことで解消されたそうだ。

テレワークの懸念点として、上司からは部下が仕事をしている様子が見えない中、仕事内容を適切に評価することが難しいということがよく言われる。だが荻野さんは、十分な成果を出せば、それに見合った評価が得られるという実感を持っており、評価に不満はないという。というのも、今のワークスタイルでは、顧客とのやりとりも含め、すべてのコミュニケーションがメールやチャットなどで行われるので、オンライン上に記録が残り、

それを見ることで上司も状況を知ることができるからだ。最終成果物であるソフトウェアのプログラムについても、作成、更新するたびに共有のサーバーにアップロードされ、それが関係者に通知される仕組みになっている。離れた場所においても、期待された成果をあげているかどうかをチェックしやすい環境があるのだ。

オ 顧客の理解と信頼獲得でコミュニケーションもスムーズに

顧客とのコミュニケーションに関しても、直接会わずにコミュニケーションすることの難しさは否定できない。例えば一度も会ったことがなく互いがうかがい知れない状態だと、文字ベースのやり取りで誤解が生じやすいといったことがある。

しかし荻野さんは、日々のやり取りを通して相手の性格やスキルセットを把握し、それに合わせてコミュニケーションの仕方を工夫することで、徐々に円滑なやり取りができるようになるという体験をしている。最初は苦勞しても、一緒に仕事をするうちに相手を理解し、相手からの信頼を得ていくことで、遠隔でもスムーズに進められるようになる。荻野さんはその変化に手応えを感じているようだ。

カ 地方におけるコミュニティ活動のメリット

愛媛に帰ることを考え始めた時から、四国の技術者のコミュニティに積極的に参加するようになったという荻野さん。自らも、プログラミング言語「Ruby」に関する四国初のコミュニティを主催している。

IT業界では日々新しい技術が生まれており、エンジニアとして活躍していくためには、常に勉強してスキルを磨いておくことが必要である。その点において、都会のエンジニアの方が業界や技術の最新情報を得るチャンスが多くて有利、という印象もあるかもしれない。しかし、特にIT技術に関してはインターネットを通じて最新の情報がいくらかでも手に入る時代、地方在住だから新しいことはわからないというのは言い訳にしかならないだろう。また、荻野さんによれば、地方は地方で良い点があるのだという。

都会で行われる勉強会は、発表者の話をみんなで聞くという講義形式が多い。参加人数が多いので、個別にじっくり話をする時間は得にくいのが通例だ。しかし、地方の集まりは小規模で参加者間の距離が近い。実際に手を動かし頭を働かせるワークショップ形式の勉強会を開催しやすく、より身につく実感があるという。

荻野さん主催のコミュニティでは、毎回荻野さんが仕入れてさばいた魚の刺身がふるまわれる。集まったメンバーたちに向けて魚のさばき方教室を開いたこともあり、大変好評だったそうだ。最新のIT技術の話をしながらかれた魚に舌鼓を打つ。都会では気軽に味わえない贅沢かもしれない。意外な取り合わせだが、生活環境の豊かさややりがいのある仕事の両立を目指す、地方でのテレワークならではのライフスタイルを象徴するようなエピソードだと感じられた(図表4-3-5-3)。

図表4-3-5-3

調理室で開かれた勉強会に参加するエンジニアたち



2 田中留依さん

ア 「オンラインアシスタント」という新しい職業

秋田県の北東部に位置する鹿角市に両親とともに暮らす田中留依さんは、株式会社キャスターが提供するオンラインアシスタントサービス「CasterBiz (キャスタービズ)」のスタッフとして在宅で働いている(図表4-3-5-4)。

「オンラインアシスタント」とは、法人や個人の顧客に対し、秘書業務やデータ入力などの様々なサービスを、顧客の元に出向くのではなく、インターネットを使って遠隔地から提供する職業のことだ。欧米では1990年代には「バーチャルアシスタント」と呼ばれる同様のサービスが生まれているが、日本ではまだ新しい職業だと言えるだろう。「CasterBiz」も、2014年11

図表4-3-5-4

自宅でパソコンに向かう田中さん



月にテストサービスを開始し、正式にスタートしたのは同年12月であるが、既に多くの引き合いがあるという。

イ 在宅勤務でも、チームで仕事

「CasterBiz」のオンラインアシスタントサービスの提供時間は、平日の朝9時から18時まで。その時間が過ぎると、報告や残務整理を行い、だいたい18時半には業務終了、というのがオンラインアシスタントとしての田中さんの毎日だ。

顧客から依頼される業務は多岐にわたる。社員の勤怠表や業務管理表を集約して入力する、見込み客に送ったメールに対する返信の内容をチェックしてサマリーを報告するといった、毎日発生するルーチン業務もあれば、「〇〇について調べて欲しい」とか、「会食のための店を予約して欲しい」、「出張のためのチケットを予約して欲しい」といった非定型的な依頼への対応もある。

働く場所はそれぞれの自宅だが、アシスタント達はチームで仕事を進めている。田中さんは顧客のフロント対応という役割で、2名のサブアシスタントと一緒に十数社の顧客を受け持つ。契約時に業務内容のヒアリングをして業務マニュアルを作るところから始まり、日々の顧客からの依頼内容を的確にサブアシスタントに振り分け、進捗を確認し、それぞれの仕事が終われば顧客に報告するのが彼女の役割だ。

また、チームを超えたノウハウの共有も行われており、依頼された仕事の内容によって、他のチームにそれが得意な人がいれば相談したり、手伝ってもらったりすることもあるという。

このようなバックアップ体制や、学び合いとサポートの体制があるのは、アシスタントだけでなく、顧客にとっても、安定的にサービスを受けられ、一人の人ではまかないきれない多様なスキルを活用できるという点で、メリットと言えるだろう。

ウ 厳しい就職活動のさなかに見つけたオンラインワークの可能性

在宅で仕事をするようになる前は、隣の鹿角郡小坂町にある銘柄豚の生産農場で5年ほど働いていた田中さん。社内の「何でも屋」として様々な業務を経験した。中でもオンラインショップの店長を経験したことは、インターネットの多様なツールを使いこなせるようになるなど、今の仕事に活かしているという。

事情があってその会社を辞めた後、最初は一般的な会社に再就職するつもりで就職活動をしたが、地元の安定した職業は、公務員や教職、医療従事者くらいで非常に厳しい状況だった。

クラウドソーシングという仕組みを利用して在宅で働くことができると知ったのは、その頃だった。就職活動の時間を確保するため、アルバイトを始める気にはならなかったが、これなら時間の融通もきくということで、「シュフティ」というサイトでオンラインショップの商品登録や、データ入力などの仕事を始めたのだ。慣れてくると4、5社の仕事をかけもちし、それなりに収入を得られることも分かった。

その後、福岡の市内の会社のオンラインアシスタントの職を見つけ、半年ほどお世話になった。会社側は、産休に入った社員の代替要員を地元で雇用するのが難しかったためにオンラインアシスタントとの契約に踏み切ったそうだが、コミュニケーションを密に取り、秋田と福岡という距離を感じずに仕事をする事ができたという。

この経験を通じ、地方にいながら都市部の仕事ができるという点に魅力を感じた田中さんは、地元企業への就職活動をストップし、オンラインで仕事をしていこうと決めた。そして「CasterBiz」の立ち上げ期から参加。今では同社のオンラインアシスタントの中核的存在になっている（図表4-3-5-5）。



エ 地方における在宅オンラインワークの魅力

地方在住者にとって、オンラインアシスタントという仕事は、いくつもの利点がある。

ひとつは、在宅でできること。田中さんの暮らす鹿角市は過疎が進み、安定した職業が都市部と比べて少ない。同級生で働いている人はほとんど県外に出て行ったが、田中さんは「都会で暮らすのが向かない」と思い、通勤には車で一時間弱もかかる近隣市町村の会社に就職したのだった。豪雪地帯なので、冬の通勤はさらに大変だ。場所を選ばず、通勤も必要ないオンラインの仕事があれば、地方に残りたい人にとってはぐっと選択肢が広

がるのだ。

また、田中さんにとっては仕事の内容も魅力的だという。顧客は都市部の企業であることが多いので、地方の企業ではなかなか経験できないような仕事に関わり、経験の幅と視野を広げることができる。

田中さんによれば、オンラインアシスタントというサービスはスタートしたばかりなので、まだまだ学ぶべきことが多い段階だ。いろいろな業務の経験を積むことで、今はまだオンラインで仕事を頼もうとは考えていない企業に対しても、便利に使ってもらえるような提案ができるようになりたいという。

また、働き方としても、在宅のオンラインワークというスタイルがまだ認知されていないと感じている。以前は働いていたけれど今は専業主婦をしている女性など、オンラインの仕事でその経験を活かせる人はたくさんいるはずだ。ぜひたくさんの人に飛び込んできて欲しい。この働き方がもっと普及する世の中になってほしい、と田中さんは考えている。

3 石倉豊司さん

ア 困難だった再就職活動とクラウドソーシングとの出会い

石倉さんは、デザイナーとして37年間勤めあげた新聞社を60歳で定年退職した。新聞社での様々な経験が他の業界でも大いに活かせると考え、退職後すぐに再就職先を探し始めたが、一年間で100社に応募するも、全てが書類審査止まりで、まったく相手にされない状況だったという。

再就職を難しくしたのは、石倉さんの年齢や経歴だったようだ。石倉さん自身は年齢を意識することはなく、若い人と遜色なく働くつもりだったが、企業側はそうは見ない。同じ条件なら若い人を採用することになりがちだ。また、唯一面接に呼ばれた会社では、新聞社のアートディレクターまで務めた方を一社員として雇うには経験が無駄になる。かといって役職者として処遇できるほどの経済力は中小企業にはない、自分の立ち位置をもう一度考え直されては、とそんなことを言われたそうだ。

翌年も求職活動を続けていた石倉さんだったが、あるとき妻に「どんどん元気がなくなっている」と言われてしまったそうだ。現状を変えていきたいという思いを強め、デザインのスキルを活かす仕事を探していく中で知ったのが、クラウドソーシングサービスの「クラウドワークス」だった。

個人で仕事を請け負うことも考え始めていた石倉さんだったが、その場合、今まで経験のない営業が必要になることをネックに感じていた。その点、仕事を発注したい企業と受注したい個人をマッチングする仕組みであるクラウドソーシングは、魅力的だった。

イ 家事を担いつつ、自宅で仕事に取り組む毎日

石倉さんはちょうど退職から2年後の2013年に「クラウドワークス」に会員登録をし、個人のデザイナーとして仕事を開始した。妻は石倉さんの定年退職と入れ替わるように看護師として働き始めたので、それ以来石倉さんが家事を担っている。自宅で家事をこなしつつ、クラウドワークスで見つけたデザインの仕事に取り組む毎日だ。朝6時頃に妻を送り出して家事をし、9時頃から自室のデスクで仕事を開始する。午前中に一度戻ってくる妻と会話をしたり、買い物や食事の支度をしたりしつつ、毎日10時間ほどを仕事に充てている。

三人の息子はそれぞれ独立しており、今は妻と二人暮らしだ。外で働いている妻の存在が生活にリズムをもたらし、「彼女も頑張っているから、僕も頑張ろう」という張り合いになっているそうだ。

ウ コンペでは、相手の実現したいことを読み解いてデザインを提案

石倉さんの専門はグラフィックデザインで、クラウドワークスにはチラシやパンフレットなど、石倉さんのスキルを活かせる仕事为数多く掲載されている。

「クラウドワークス」では、「プロジェクト形式」、「コンペ形式」、「タスク形式」という三つの仕事の形態があり、石倉さんが主に取り組んでいるのは「コンペ形式」の仕事だ。これは、発注者があらかじめ制作物の仕様と報酬を提示し、クリエイターが作品を応募するというもの。報酬は、採用された作品に対してのみ支払われる。

数ある案件の中でも石倉さんが応募したいと思うのは、「やりたいことはあるが、どう発注すればよいか分からず困っているような案件」の依頼だそうだ。クラウドソーシングを使えば、企業はそれまで広告代理店等を通じて発注していたようなことをクリエイターに直接発注できる。そのため、早く、比較的安価で成果物を得ることができるが、企業によってはクリエイターに仕事を依頼することに慣れておらず、希望する内容が明確に表現されない場合がある。仕事の依頼内容がわかりにくいと、応募は集まりにくい。石倉さんは、そういう相手こそ応募したいと感じ、相手が実現したいことを積極的に読み解いて提案してみるのだという。

石倉さんの「読み解き」が、うまくニーズを捉えていれば相手からも喜ばれるが、そうならないことも多いという。デザインのクオリティや仕事の速さ、対応の誠実さには自信をもっている石倉さんだが、コンペ形式の場合は応募した作品のみで評価されるため、採用されなかった場合は「波長が合わなかった」と自分を納得させている。

エ 手を動かし、社会に還元することの喜びを求めて

長くても4日、速くできるものは1日かからずにデザインを仕上げ、たくさんのコンペに応募してきた石倉さん。これまでに採用された作品は、チラシデザインや地図イラストなどだ。現時点では、「クラウドワークス」での収入は時期による変化が多く、安定的ではない。そんな中、仕事を続ける根底には、元気な限りは、仕事を通じて社会の役に立っていきたいという思いがある。また、新聞社時代の経験から、新しいことを調べて知識を増やしていくことが得意なので、クラウドワークスを通じて様々な業界や、新しいビジネスのことを知るのも面白いと感じている(図表4-3-5-6)。

定年退職後の働き方としてクラウドソーシングを利用するには、どんな人が向いているか? という質問に対する石倉さんの答えは「地位にあぐらをかかないタイプの人」というものだった。組織内での地位が高くなると、自分がやらずとも部下に指示を出せば物事は進むようになる。その感覚をひきずったままでは、クラウドソーシングを活用し、個人で仕事をしていくのは難しいということだ。

石倉さんの再就職活動では、年齢や経歴がネックになったが、そのような個人的な背景が問題にならないことがクラウドソーシングのメリットだ。厳しい競争の世界である一方、初心者でもベテランでもエントリーでき、また、身体能力や働く場所、時間などに関わらず、仕事の成果で判断される開かれた世界だとも言える。自らのスキルを眠らせず、世の中の役に立ちたいシニア層がチャレンジし続けることができる場のひとつとして、クラウドソーシングは今後も活用が広がっていくだろう(図表4-3-5-7)。

図表4-3-5-6 石倉さんが仕事をするデスクの様子



図表4-3-5-7 定年退職後の毎日について話をする石倉さん



4 大槻昌美さん

ア 「子育てしながら」を前提に、柔軟な働き方ができる環境

非営利型株式会社Polarisの大槻昌美さんの職場は、東京都調布市の住宅地にある。商店街の三階の3DKのスペースに大きなテーブルやWi-Fiなどのインターネット環境を備え、Polarisの事務所であると同時に、イベント用のレンタルスペースや会員制のシェアオフィスとしても活用されている(図表4-3-5-8)。

「cococi」Coworking Space」というその場所は、子連れで利用できるのが大きな特徴だ。一緒に来た子供たちは、仕事やセミナーに参加する母親の傍らで遊んだり、和室で昼寝をしたりしながら時間を過ごしている。「cococi」は、都心まで出て行くことはできないけれど何か仕事をしたい、そんな思いを持った地域の女性達が、親子で利用できる場として運営されているのだ(図表4-3-5-9)。

大槻さん自身も、この地域に暮らす母親である。二人の子供は小学生なので仕事場には連れて来ないが、子供の具合が悪い時や学校の用事があって半休をとるときなどは自宅で作業をする。柔軟な働き方が可能なのは、ワーキングマザーの事情に理解のある環境の他に、必要な情報やコミュニケーション手段の多くがクラウド化され、インターネット環境とパソコンがあれば仕事ができるようになっていることが大きい。最近は顧客との打ち合わせやイベント運営などで外出が多いが、そんなときも電車の中でメール返信をしたり、カフェに立ち寄って

仕事の続きをしたりできて助かっているようだ。

図表 4-3-5-8 「cococi」で仕事をする大槻さん



図表 4-3-5-9 子連れの参加者もいる「cococi」でのセミナーの様子



イ 母親たちがチームでシェアする新しいスタイルの仕事をコーディネート

Polarisは、時間や場所に制約はあるけれども働きたいという意思を持つ母親たちを「セタガヤ庶務部」という名前で組織化し、企業から請け負った様々な仕事をメンバーに割り当てて実施している。

仕事の内容は、インタビュー録音の文字起こしやデータ入力、翻訳など、インターネットを利用して在宅でできるものが多くある。そういった仕事は、納期を守れば作業時間はある程度自由になるものが多いので、子供が幼稚園に行っている午前中や子供が寝た後の夜など、子育て中の生活スタイルに合わせて取り組みやすい。住む場所に関係なく手を挙げられるので、夫の転勤で海外に転居後も継続的に仕事をしているメンバーもいるようだ。

一見、母親に特化したクラウドソーシングのようだが、ワーカーが個人で仕事を請け負うクラウドソーシングと異なり、「セタガヤ庶務部」ではひとつの仕事を複数人で共同で行うのが特徴だ。チーム単位で担当することで、一人が受け持つ仕事の量が調整しやすくなり、子育ての都合でほんの少しの時間しか仕事ができない、といった場合でも参加しやすくなる。また、チームメンバー同士で互いのバックアップができるため、子供の病気などの緊急時にも仕事に穴を開けなくて済むのだ。

また、クラウドソーシング型ではあまり見られないものとして、地域に密着した中長期的な仕事もある。例えばマンションのモデルルームに待機し、訪れたお客さんに地域の情報を提供するなど、その土地に暮らす主婦や母親ならではの経験や視点が活かされる仕事だ。

大槻さんは、これらの多種多様な仕事のコーディネートを担当している。まずは顧客から相談を受けて見積もりを作成するところから始まり、受注が決まれば仕事の流れを整理して具体的な作業内容に落としこみ、「セタガヤ庶務部」のメンバーに希望者を募るのだ。

「セタガヤ庶務部」を始めて3年経ち、最近では「こんなことができませんか？」という顧客からの相談が増えているという。会社員やパート・アルバイトとして働くのではなく、かといって自分で仕事を獲得して個人で仕事をするのでもない、様々な経験やスキルをもった人達がチームになって仕事をシェアするという新しいワークスタイルが受け入れられつつあるということだろう。

ウ 在宅で仕事するためのスキルや環境面の課題

在宅で仕事ができるかと考えた時に、インターネットやパソコンといった環境の整備やそれらを使いこなすスキルの面で壁を感じる人もいるだろう。

後述するが、「セタガヤ庶務部」ではFacebookやGoogleドキュメントなどのツールが使いこなせないと仕事に参加しづらい。最初は使い方がわからない人やSNSに対する不安感を持つ人もいるが、説明会の場でスタッフが一緒に登録作業をしたり、不安に思う内容を聞いてその対処法を教えたりし、なんとか始めてもらうようにしているという。

また、顧客のデータを取り扱うため、情報セキュリティに関する基本的なリテラシーや意識付けが求められる。「セタガヤ庶務部」の場合は、事前準備として家族と共用ではない個人のメールアドレスの取得やセキュリティソフトの導入の指導をする、仕事を始めるときには各メンバーと業務委託契約と機密保持契約を取り交わす、業務が終了したら利用したチャットツールやファイル共有の仕組みからメンバーの登録を解除して個人が

データを持たないようにする、といった対応で、事故を予防している。

エ SNSやクラウドサービスで可能になるチームワーク

「セタガヤ庶務部」の仕事を進める上で、SNSやクラウドツールの利用は欠かせない。まず、新しい仕事の情報はFacebookの「セタガヤ庶務部」のグループ上で発信され、その仕事に対する応募や質問などもそこでやりとりされる。仕事を実施される段階になると、関係者に限定してチャットツールやファイル共有サービスを活用し、業務連絡などを行う。用途に応じて様々なサービスやツールを活用しているのだ。

在宅で自分の都合に合わせてできると言っても、子供の面倒をみながら、あるいはそのために子供の預け先を確保して働くのは、やはり大変な面がある。一人で仕事をするに孤独感を感じてしまうと、なかなか続かないだろう。「セタガヤ庶務部」の場合は、オンラインでのコミュニケーションや作業環境があることで、一人ではなく「チームで仕事をしている」という充実感や安心感をえられるのだという。

自宅ではなく、地域の現場に出向いて行う仕事でも同様だ。例えば、地元の八百屋の売り場スタッフをするという仕事があり、「セタガヤ庶務部」として週二回四時間ずつのシフトを受け持っている。それを四人のチームで分担しているので、一人が仕事をするのは月に二回ほどだが、各自が仕事をするたびに専用のFacebookグループで業務報告を行うため、その日に行かなかったメンバーも売り場で起きたことや仕事の流れが分かる。他のメンバーの経験も自分の仕事に活かしていくことができるのだ。

出産や子育てのために仕事を離れた女性達は、どうしても子供のことが優先になり、自分自身の成長やキャリアについて考えることを後回しにしがちだ。チャレンジしてみたいという思いはあっても、「ちゃんとできるのか」という不安が先に立って飛び込んでいけない人も多い。そんな人たちも、チームメンバーの助けも得ながら少しの時間からでもできる「セタガヤ庶務部」の仕事なら挑戦がしやすいのだろう。