

平成22年度実施 地域ICT利活用広域連携事業 成果報告書

実施団体名

特定非営利活動法人あおぞら

代表団体名

該当なし

事業名称

ICTを活用したバリアフリーマーケティングシステム構築事業

1 事業実施概要

本事業では、障がい者の安定収入を確保するための就労支援を行う目的で、ワークシェアリングや授産活動支援（Webポータルサイト）、WebTV会議の各システムを利活用して複数の福祉事業所間における受託作業連携のための広域ネットワークを構築し、施設や過去の作業実績、授産製品のPR等の営業促進活動を同時に行うことで、障がい者就労における地域の課題を解決し、安定的に仕事を確保できる仕組みづくりを推進する。

2 目標の進捗状況

(1) 目標の進捗率

指標	目標値	結果の数値	達成状況	計測方法・出展等
参加する福祉事業所の職員へシステム利用に関するICT知識の向上と定着、及び技術普及を図り、担当職員を養成する。	福祉事業所の担当職員の数（1事業所につき、最低1名を確保） ・新潟市地区 14名（14事業所） ・新潟市地区 14名（14事業所） ・長岡市地区 14名（14事業所） ・上越市地区 12名（12事業所）	・新潟市地区 14名（14事業所） ・長岡市地区 15名（15事業所） ・上越市地区 12名（12事業所）	○	・加盟事業所の担当者調査
システムを利用して仕事の受注を行う。	仕事の受注件数 ・新潟市地区 1件 ・長岡市地区 1件 ・上越市地区 1件	・新潟市地区 0件 ・長岡市地区 0件 ・上越市地区 0件	×	・ポータルサイトと整合性をとったアンケート調査

(2) 進捗率の理由（達成状況が△又は×の場合はその理由）

▶ 「システムを利用して仕事の受注を行う」について

本目標値については、今年度中に新潟市・長岡市・上越市の3地区にてそれぞれ1件の共同受注を目指すところであったが、本事業で構築したワークシェアリングシステムの稼働後における受注期間が実質的に平成23年2月の1ヶ月弱という短期間だったこともあり、結果的に0件となった。

しかし、本事業を実施する前から新潟市地区においては旧システムを稼働させており、その旧システムに関しては、平成22年4月から12月までの期間で計41件の受注実績をシステム上で要している。

よって、本件目標値の未達成評価については、期間的な問題によるところが大きいと推測されるものである。

3 事業による成果

(1) 事業による成果（アウトプット指標）

項目	成果指数	備考(成果指数の説明等)	調査時期
ワークシェアリングシステムの利用者登録数	41件	① 加盟事業所1件当たり、1ユーザの利用者登録を実施し、成果報告書の提出時点で41ユーザが登録済み	平成23年2月
ワークシェアリングシステムの利用件数	0件 ※本事業でのシステム稼働後の利用期間が短期間（平成23年1月～2月）であったことも考慮。	① 利用件数は、ワークシェアリングシステムからの仕事受注連絡メールの配信件数として算定 ② 旧システムを利用した今年度の新潟市地域における平成22年4月～12月迄のメール配信件数は「133件」	平成23年2月
仕事の受注件数	0件 ※本事業でのシステム稼働後の利用期間が短期間（平成23年1月～2月）で	① 受注件数は、ワークシェアリングシステムを利用した仕事受注の件数 ② 旧システムを利用し	平成23年2月

	あったことも考慮。	た今年度の新潟市地域における平成22年4月～12月迄の受注実績は「41件」	
--	-----------	---------------------------------------	--

(2) 事業による社会的効果等（アウトカム指標）

項目	事業成果	調査内容	算出方法	調査時期
知的障がい者福祉事業所の主観的満足度	<p>結果数値：3.83</p> <p>結果数値から、本事業に参加した福祉事業所の満足度は概ね高いものとなった。</p> <p>【満足度5段階】</p> <p>5：大変高い、4：やや高い、3：どちらでもない、2：やや低い、1：不満</p> <p>【満足度の累積値】</p> <p>153</p> <p>【アンケート結果件数】</p> <p>有効回答40件</p>	<p>本事業に参加する知的障がい者福祉事業所に対してアンケート調査を実施する。</p>	<p>アンケートで満足度を5つ程度の選択肢を用意し、数値化して調査し平均値を算出する。</p> <p>【根拠式】</p> <p>・満足度＝満足度の累積値÷アンケート結果件数</p>	平成23年2月
ワークシェアリングを要する業務の効率化	<p>結果数値：3.85</p> <p>結果数値から、本事業に参加した福祉事業所における業務の効率化は概ね高いものとなった。</p> <p>【削減度合い5段階】</p> <p>5：効果あり、4：やや効果あり、3：どちらでもない、2：やや効果無し、1：効果無し</p> <p>【削減度合いの累積値】</p> <p>150</p> <p>【アンケート結果件数】</p> <p>有効回答39件</p>	<p>1件のワークシェアリングを伴う仕事の依頼から受注までに要する業務期間（時間）の削減効果をアンケート調査する。</p>	<p>アンケートで業務時間の削減効果を5つ程度の選択肢を用意し、数値化して調査し平均値を算出する。</p> <p>【根拠式】</p> <p>・業務時間削減効果＝削減効果の累積値÷アンケート結果件数</p>	平成23年2月
ワークシェア実施の回数	<p>結果数値：0回</p> <p>① 本事業でのシステム稼働後の実施期間が短期</p>	<p>ワークシェア実施の回数を調査する。</p>	<p>2011年2月の調査で取得した2010年度</p>	平成23年2月

	<p>間（平成23年1月～2月）であり、受注件数が0件であるため、この期間でのデータは無し</p> <p>② 旧システムを利用した今年度の新潟市地域における平成22年4月～12月迄の受注実績は「41件」</p>		<p>の各地域全体におけるワークシェアリング業務の実施回数を算出する。</p> <p>【根拠式】</p> <p>・実施回数＝ワークシェアリング業務の実施回数（累計）</p>	
受注件数	<p>結果数値：0件</p> <p>① 本事業でのシステム稼働後の実施期間が短期間（平成23年1月～2月）であり、受注件数が0件であるため、この期間でのデータは無し</p> <p>② 旧システムを利用した今年度の新潟市地域における平成22年4月～12月迄の受注実績は「41件」</p>	ワークシェア業務の受注件数を調査する。	<p>2011年2月の調査で取得した2010年度の各地域全体におけるワークシェアリング業務の受注件数を算出する。</p> <p>【根拠式】</p> <p>・受注件数＝ワークシェアリング受注件数（累計）</p>	平成23年2月
委託業務の不履行（納期、品質）回数	<p>結果数値：－</p> <p>本事業でのシステム稼働後の実施期間が短期間（平成23年1月～2月）であり、受注件数が0件であるため、この期間でのデータは無し</p>	委託された業務の不履行回数を調査する。	<p>2011年2月の調査で取得した2010年度の各地域全体におけるワークシェアリングを主体となって受注した事業所での委託業務の不履行回数を算出する。</p> <p>【根拠式】</p> <p>・委託業務不履行回数＝ワークシェアリング受注</p>	平成23年2月

			事業所における業務不履行回数 (累計)	
連携施設数	結果数値：－ 本事業でのシステム稼働後の実施期間が短期間（平成23年1月～2月）であり、受注件数が0件であるため、この期間でのデータは無し	ワークシェアリングを実施した業務について、連携した施設数を調査する。	2011年2月の調査で取得した2010年度の各地域全体におけるワークシェアリング業務に関する連携施設数を算出する。 【根拠式】 ・連携施設数＝各地域におけるワークシェアリング連携施設数（累計）	平成23年2月
主観的信頼感（顧客）	結果数値：－ 本事業でのシステム稼働後の実施期間が短期間（平成23年1月～2月）であり、受注件数が0件であるため、この期間でのデータは無し	ワークシェアリングを委託した顧客に対して福祉事業所におけるワークシェアリング業務の信頼感をアンケート調査する。	アンケートで信頼度に関して5つ程度の回答選択肢を用意し、数値化して調査し、平均値を算出する。 【根拠式】 ・信頼度＝信頼度の累積値÷アンケート結果件数	平成23年2月
PR活動の回数	結果数値：44件 結果数値から、システムを利用した情報発信が行われ、一定の成果があった。	授産活動支援システムを利用した対外的な情報発信やPR活動の回数を調査する。	2011年2月の調査で取得した2010年度の各地域全体における授産活動支援システムへの情報登録回数を算出する。 【根拠式】 ・PR活動の回数	平成23年2月

			=各事業所における授産活動支援システムへの情報登録回数(累計)	
ICT人材の増加	<p>結果数値：115名</p> <p>結果数値から、ICT人材の増加を図ることができ、一定の成果があった。</p> <p>【人材育成セミナー参加者 累計】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・40名+44名 <p>【人材招へいセミナー参加者 累計】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・31名 	<p>バリアフリーマーケティングシステムのICT人材育成および人材招へいの研修会・セミナーを受講し、利用対象者がどれだけ増加したかをアンケート調査する。</p>	<p>2011年2月の調査で取得した2010年度の各地域全体におけるICT人材を算出する。</p> <p>【根拠式】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ICT人材数=各地域における研修およびセミナーの受講者数(累計) 	平成23年2月

4 システム設計書
別添2のとおり。

<システム運用結果>

1 システム運用で得られた成果

▶ 他地域での潜在的な共同受注の可能性を発掘

他地域組織への講演・情報発信なども展開したことにより、現在、新潟県外の他市町村からも本事業について ICT システムの利用に関する問い合わせや引き合いを数件頂いており、複数の福祉事業所が連携して行う共同受注に関して潜在的な市場ニーズがあることが分かった。

▶ 授産活動支援システム（新潟ぷちとまと）ポータルサイトの利用促進

人力的な問題や技術的な問題でホームページの公開が難しい福祉事業所にとっては、自事業所の情報を手軽に公開でき、今まで情報発信ツールを持たなかった組織であってもポータルサイトへの情報登録が行われ、利用の促進がみられた。

また、今まで個々の福祉事業所が単独で公開してきた共同受注や授産活動等に関する情報をポータルサイトに集約することによって、共同受注の活動をまとめたカタチでわかりやすく情報発信することができるとともに、他地域間における情報交流の場の提供・促進を図ることができた。

▶ 福祉事業所職員の意識向上

本事業では福祉事業所内のみではなく、共同受注に関する共通の意識をもった異なる福祉事業所同士のコミュニティーが形成され、共同受注のみならず、工賃向上に関する個々の職員の意識改革も啓発された。また、コミュニティー内では様々な価値観を共有し、共同受注や工賃向上に関する諸所の問題が提起され、参加した職員の意識改革の実践を図ることができた。

▶ ハードウェアコストの削減

データセンターのホスティングサービスを利用したことにより、単体でのシステム導入に比べてインシヤルコスト及びランニングコストを低減することができた。

▶ ソフトウェアコストの削減

データセンターのホスティングサービスにて提供されるオープンソース系ソフトウェアの利用、また利用者端末においてもブラウザのみで利用できるシステム環境のため、インシヤルコスト及びランニングコストを低減することができた。

▶ ネットワークコストの削減

各福祉事業所の既存インターネット接続回線の利用により、特別なネットワークインフラは必要なく、インシヤルコスト及びランニングコストを低減することができた。

2 平成22年度事業実施において明らかとなった課題

(1) 福祉事業所の地域ネットワーク構築や運営および推進体制について

▶ 他の地域で本事業の実施を考えたとき、多くの福祉事業所は通常業務で多忙を極めているため、地域の福祉事業所が連携した地域ネットワークの構築や運営などに経営資源の多くを費やすことは難しいと考えられるため、この問題を解決していく必要がある。

- ▶ 地域ネットワークの構築や運営には、その地域ネットワークにおける旗振り役（＝コーディネーター役）となる福祉事業所のリーダーシップや自治体などの運営支援などが重要であり、連携強化やマーケティングに携わる人材をどのように配置し育てていくか、ということが重要となる。
- ▶ 福祉事業所の対外的なサービス提供者（＝事業者）としての意識が不足しているため、社会に受け入れられる質の高いサービスの開発や提供が進んでいない。

（2）共同受注支援コンサルティングの必要性について

- ▶ 地域ネットワークが出来上がったばかりで福祉事業所間の連携が弱い、また、ワークシェアリングの経験が無い、もしくは浅い、などの地域ネットワークにおけるワークシェアリング導入においては、一般の企業と異なりビジネススキルも低く、業務の経験も少ないため、ワークシェアリング業務の遂行が困難であることが予想される。
- ▶ このため、ワークシェアリング導入を成功に導くためのビジネススキルやノウハウの教授、つまりワークシェアリング分野のビジネス支援コンサルティング等が重要となる。

（3）システム導入支援コンサルティングの必要性について

- ▶ 他地域へのバリアフリーマーケティングシステムの導入・拡大を考えた場合、単にシステムの使用法を習得しただけで、ワークシェアリング事業がうまくいくことは無く、ワークシェアリングの本質を理解した上で、その地域ネットワークという受け皿に対して、どのようにすればシステムが効果的に利用できるかという視点を強化していく必要がある。
- ▶ このため、導入マニュアルやガイドラインといった導入のための標準化を意識した仕組みの確立やそれらを基にしたシステム導入支援コンサルティング等が導入推進を図る上では、重要な役割を果たすものと考えられる。

（4）システムの改修などについて

- ▶ 現在は、本事業における広域圏内（新潟市、長岡市、上越市）をカバーするシステム仕様となっているが、今後、カバーする広域圏を更に拡大する際には、圏内に含まれる地域をシステム上で適宜扱えるようにしていかなくてはならない。そのためには、システムの改修が必要となるが、システムの運用費用は利用者からの利用料で賄えるとしても、そこから更なるシステム改修やインフラの増強を行うための費用捻出は難しいと考えられる。（その為、「地域ICT利活用広域連携事業」のような補助事業に期待するところが大きい）
- ▶ 本事業で開発しているシステムや業務ノウハウは、多くの団体で活用が期待できるものであり、現時点で既に県内、県外のいくつかの団体等から問い合わせを頂いている状況である。よって、今後は福祉事業所間における業務ノウハウ等を共有するためのナレッジDBのような仕組みを構築する必要があるが、更なるシステム改修を行うた

めの費用捻出は難しいと考えられる。

- ▶ システム利用者からシステム利用に伴う意見を集約し、操作性の向上を図るとともに、現状では携帯端末で利用できない授産活動支援システム（ポータルサイト）を携帯端末でも利用できるように改修を進めたいが、更なるシステム改修を行うための費用捻出は難しいと考えられる。

（５）受発注関係者間での協議について

- ▶ 現行の共同受注を請け負う福祉事業所を主体とした協議体制に加えて、企業等の発注する側を交えた意見集約（受発注におけるマッチング、企業の社会貢献[CSR]等）を図り、事業へのフィードバックを行っていく必要がある。

3 自律的・継続的運営の見込み

（１）資金計画面

現在、新潟県外の他市町村からも本事業についてICTシステムの利用に関する問い合わせや引き合いが数件あり、潜在的な共同受注に関する市場ニーズがあると考えられる。また今回、新潟の主要3都市からも推薦を頂いていることから、こうした共同受注のニーズが見込まれる県内外の他市町村へ広く広報活動を通じた事業展開を行う。

その際、新規にシステムを利用する団体からは初期導入費および利用料金を徴収することで、本システムの運用経費として手当てする計画である。

尚、本事業にかかわる必要資金は、サーバシステムのデータセンター利用料等となる。次年度以降は新規参入者数に応じてサーバシステムのシステム保守やサービス内容等の補強を図るための利用料金の設定調整等も考えられるが、調整可能な範囲であると推測している。よって、現時点で次年度以降のシステム運営は見込める状況であると判断している。

（２）実施体制面

本年度設立した協議会は同様の構成員により、次年度以降運営協議会として活動することを想定している。運営協議会は年数回（2回）程度開催し、

- ▶ 構成員相互のICT利活用に関する情報や事例情報の交換
- ▶ ICT運営上の課題と解決策の検討
- ▶ ICT利活用にかかわる目標達成度評価

等を実施し、本事業による成果が継続的に拡大向上することを目的に活動する。

4 今後の展開方針

前記「3 自律的・継続的運営の見込み」でも記載したが、本事業は新潟県内外の他の地域における福祉事業所間ワークシェアリングに対する潜在的なニーズを取り込むかたちで事業推進を図っていく計画である。

既に県外のNPO法人等からも問い合わせや引き合いを頂いた状況であり、前記「2 平成22年度事業実施において明らかとなった課題」にも示した導入に関する諸問題を「各種導入コン

サルティング」の実施により解決しながら広く事業の展開を図っていく方針である。

5 その他

(1) 地元新聞記事の掲載

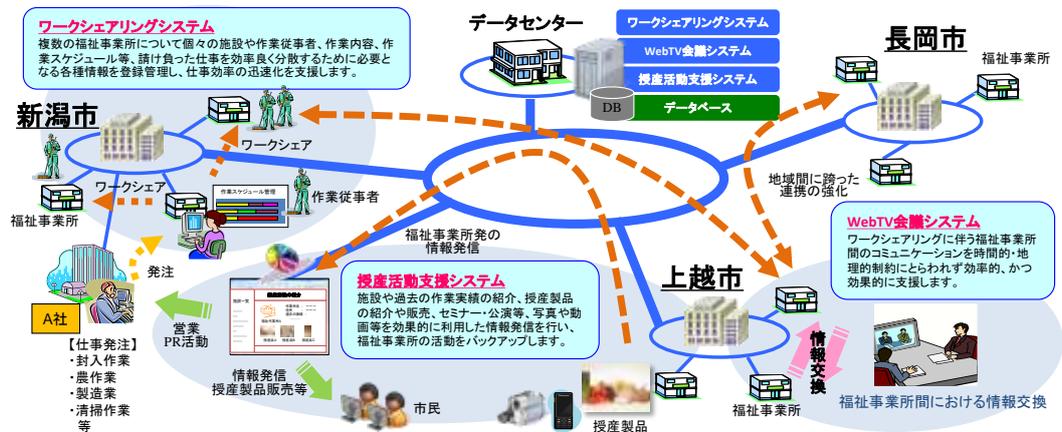
当事業における活動の状況は、地元新聞紙の記事として掲載された。

別途、「補足01」に示す。

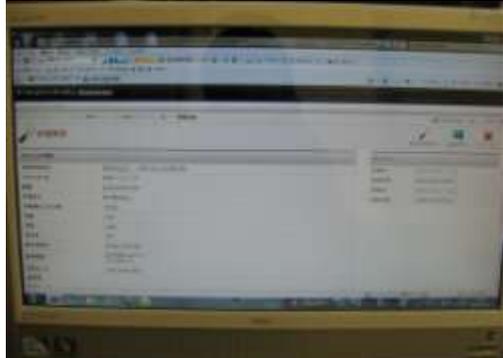
- ・掲載紙 : 新潟日報 2010年10月14日(木) 朝刊

(2) 事業の実施状況等の様子

➤ 事業概要図



➤ 事業の実施状況等の様子

<p>ワークシェアリングシステム画面</p>	<p>授産活動支援システム (新潟ぷちとまと)画面 URL http://www.pchmt.com/</p>
	

<人材育成状況説明書>

①申請主体におけるICT人材の育成・活用内容

1 ICT人材の育成人数

本事業のバリアフリーマーケティングシステムは外部ICT専門業者の提供するデータセンターを利用し、定常的な運用（システム保守、バックアップ、死活監視等）についても外部に委託するものである。

よって、本事業におけるICT人材の育成対象者はバリアフリーマーケティングシステム利用者となる。また、各福祉事業所ではバリアフリーマーケティングシステムを利用するうえで1名の職員をシステム担当者とする。

➤ NPO法人職員（福祉事業所職員） 計41名

・新潟市地区	「C-netsにいがた」の14事業所	14名
・長岡市地区	「長岡市障がい者共同販売ネットワーク」の15事業所	15名
・上越市地区	「上越ワーキングネットワーク」の12事業所	12名

2 ICT人材の育成方法

① ICT人材のICTリテラシーの向上

- ・講師招へい： 民間企業からICT分野の専門知識を持った人材を招へい
- ・育成手法： セミナー形式
- ・育成目的： ICTを活用するうえで必要となる情報セキュリティ知識の習得
- ・育成教材： 講師作成の独自教材

② ICT人材のシステム操作習得

- ・講師招へい： システム開発受託業者から人材を招へい
- ・育成手法： セミナー形式
- ・育成目的： バリアフリーマーケティングシステム操作方法及び知識の習得
- ・育成教材： 講師作成の独自教材（システム操作マニュアル等）

③ ICT人材の共同受注知識の習得

- ・講師招へい： 民間企業から福祉就労支援分野の専門知識を持った人材を招へい
- ・育成手法： セミナー形式
- ・育成目的： 工賃向上を目指した共同受注を実施する上で必要となる知識の習得
- ・育成教材： 講師作成の独自教材

3 1で育成等したICT人材の活用人数

前述の「1 ICT人材の育成人数」に記載の内容と同じ。

4 ICT人材の活用方法

前述の「1 ICT人材の育成人数」に記載のように育成したICT人材は、今回の事業において以下のように活用を行った。

- ▶ バリアフリーマーケティングシステムの操作・利用支援
- ▶ 福祉事業所内の他職員へのシステム利用促進
- ▶ システム未導入の他地域への事業紹介・PR活動

5 次年度以降のICT人材の育成・活用内容（予定）

今回の事業に関わる次年度以降のICT人材の育成予定、また、今回育成等したICT人材を次年度以降どのように活用していくのかを以下に示す。

- ▶ 次年度以降のICT人材育成予定
 - ・事業所内システム担当者の負担軽減のため、ICT人材を継続的に育成し増員する
- ▶ 今回育成のICT人材の次年度以降の活用予定
 - ・バリアフリーマーケティングシステムの操作・利用支援の継続
 - ・福祉事業所内の他職員へのシステム利用促進の継続
 - ・システム未導入の他地域への事業紹介・PR活動の継続

②事業運営主体におけるICT人材の育成・活用内容

1 ICT人材の育成人数

事業運営主体と申請主体が同じため、前記「①申請主体におけるICT人材の育成・活用内容」に記載の内容と同じ。

2 ICT人材の育成方法

事業運営主体と申請主体が同じため、前記「①申請主体におけるICT人材の育成・活用内容」に記載の内容と同じ。

3 1で育成等したICT人材の活用人数

事業運営主体と申請主体が同じため、前記「①申請主体におけるICT人材の育成・活用内容」に記載の内容と同じ。

4 ICT人材の活用方法

事業運営主体と申請主体が同じため、前記「①申請主体におけるICT人材の育成・活用内容」に記載の内容と同じ。

5 次年度以降のICT人材の育成・活用内容（予定）

事業運営主体と申請主体が同じため、前記「①申請主体におけるICT人材の育成・活用内容」に記載の内容と同じ。

<実施体制説明書>

1 実施体制

新潟地域協議会

(目的)

I C Tを活用したバリアフリーマーケティングシステムに関する協議、行動計画の策定、システムの継続運用課題の検討などを行う。

新潟市福祉部 障がい福祉課

長岡市福祉保健部 福祉相談課

上越市健康福祉部 福祉課

C - n e t s にいがた

長岡市障がい者共同販売ネットワーク

上越ワーキングネットワーク

特定非営利活動法人新潟N P O協会

特定非営利活動法人あおぞら

株式会社BSNアイネット

(目的)

システム設計・構築・保守

株式会社FVP

(目的)

I C T人材の育成

株式会社ITスクエア

(目的)

I C T人材の招へい

2 各主体の役割

No	名 称	役 割
1	新潟地域協議会	I C Tを活用したバリアフリーマーケティングシステムに関する協議 行動計画の策定、システムの継続運用課題検討
2	新潟市福祉部 障がい福祉課	事業実施に関する助言・協力 新潟市内の障がい者福祉サービスに関連する事業との総合調整と総合運営
3	長岡市福祉保健部 福祉相談課	事業実施に関する助言・協力 長岡市内の障がい者福祉サービスに関連する事業と

		の総合調整と総合運営
4	上越市健康福祉部 福祉課	事業実施に関する助言・協力 上越市内の障がい者福祉サービスに関連する事業との総合調整と総合運営
5	C-netsにいがた	新潟市地区における本事業の推進活動 地域の実情に基づいた事業の実施
6	長岡市 障がい者共同販売ネットワーク	長岡市地区における本事業の推進活動 地域の実情に基づいた事業の実施
7	上越ワーキングネットワーク	上越市地区における本事業の推進活動 地域の実情に基づいた事業の実施
8	特定非営利活動法人新潟NPO協会	地域協議会を中心とした事業コーディネート
9	特定非営利活動法人あおぞら	本事業の申請主体および実施主体 地域協議会事務局 ICT利活用の総合マネジメント 情報システム構築マネジメント
10	株式会社BSNアイネット	システム設計・構築・保守
11	株式会社FVP	ICT人材の育成
12	株式会社ITスクエア	ICT人材の招へい

事業実施進行表

実施内容	8月	9月	10月	11月	12月	H23 1月	2月	3月
	協議会等開催		△					△
ICT 人材育成・ ICT 人材招へい					△	△	△	
システム構成の 検討・決定	→							
システム構築に 係る競争入札		→						
システム設計・ 開発			→					
システム稼働						→		
報告書作成							→	

その他

本事業により構築したウェブサイト又は本事業を掲載したウェブサイト

[1] <http://www.pchmt.com/> [授産活動支援システム（新潟ぷちとまと）]

※上記は共同受注・共同販売のWebポータルサイト

※また上記URLから福祉事業所固有のID・パスワードによるログインにて、「ワークシェアリングシステム」及び「WebTV会議システム」の利用が可能