

平成 21 年度
テレワーク普及促進のための調査研究

平成 22 年 3 月
総 務 省
情報流通行政局

目次

1. テレワークの意義・効果.....	1
2. テレワーク普及促進のための調査研究.....	2
2.1. 基本コンセプト.....	2
2.2. テレワークフィールド検証概要.....	2
3. テレワークフィールド検証報告.....	3
3.1. テレワーク試行・体験プロジェクト.....	3
3.1.1. 背景.....	3
3.1.2. 目的・概要.....	4
3.1.3. システム概要.....	5
3.1.4. 検証結果.....	6
3.1.4.1. テレワークの適応性に関する検証項目.....	6
3.1.4.2. テレワークの機能に関する検証項目.....	7
3.1.4.3. テレワークの効果に関する検証項目.....	9
3.1.5. まとめ.....	13
3.2. ASP・SaaS利用型テレワークアウトソーシングシステムを利用した特定保健指導 分野テレワークプロジェクト.....	14
3.2.1. 背景.....	14
3.2.2. 目的・概要.....	14
3.2.3. システム概要.....	17
3.2.4. 検証内容.....	19
3.2.5. 検証結果.....	19
3.2.5.1. テレワークの機能に関する検証項目.....	19
3.2.5.2. テレワークの効果に関する検証項目.....	22
3.2.6. まとめ.....	27
4. 普及啓発活動報告.....	30
4.1. テレワーク推進地域セミナーの開催.....	30
4.1.1. 運営方針.....	30
4.1.2. 実施内容.....	30
4.1.2.1. テレワーク推進地域セミナーin兵庫.....	30
4.1.2.2. テレワーク推進地域セミナーin千葉.....	35

1. テレワークの意義・効果

情報通信技術を活用した場所と時間にとらわれない柔軟な働き方であるテレワークは、就業者のワーク・ライフ・バランスの実現に有効な働き方です。また、人口減少・少子高齢化時代における労働力確保、生産性向上等は企業等にとっても喫緊の課題となっており、テレワークはこれら課題の解決やその他社会全体に様々な効果を発揮するものと考えられます。

我が国では、世界一速くて安いブロードバンド環境が整備されてきており、いつでもどこでもテレワークができる時代がようやくやって来ました。まさに今テレワークの飛躍的な拡大が期待されます。

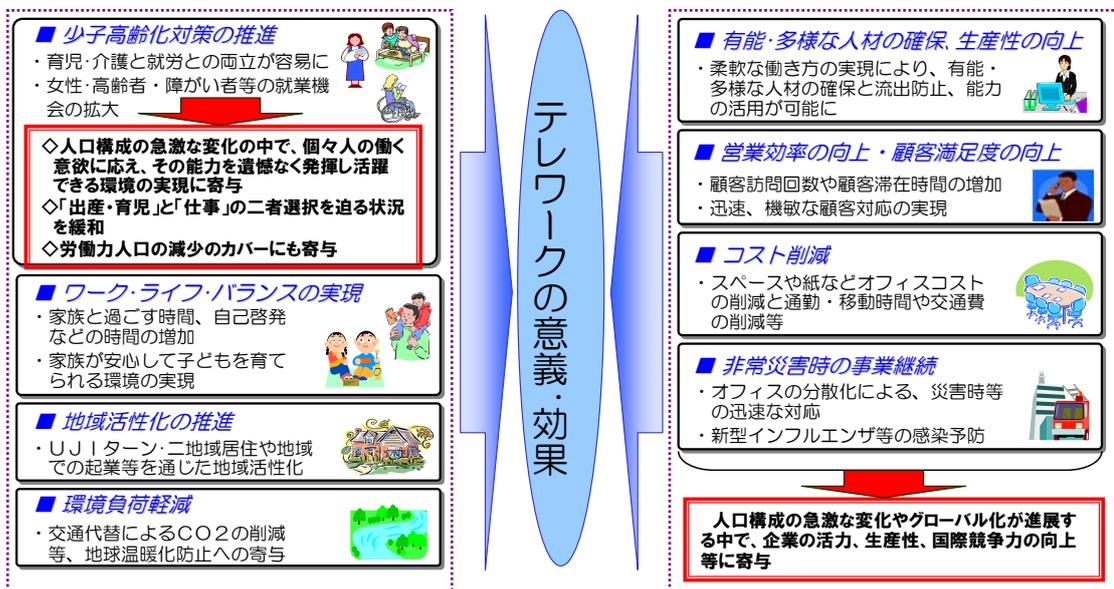


図 1-1 テレワークの意義・効果

テレワークは、企業等に勤務する被雇用者が行う雇用型テレワークと、個人事業者・小規模事業者等が行う自営型テレワークに大別されます。

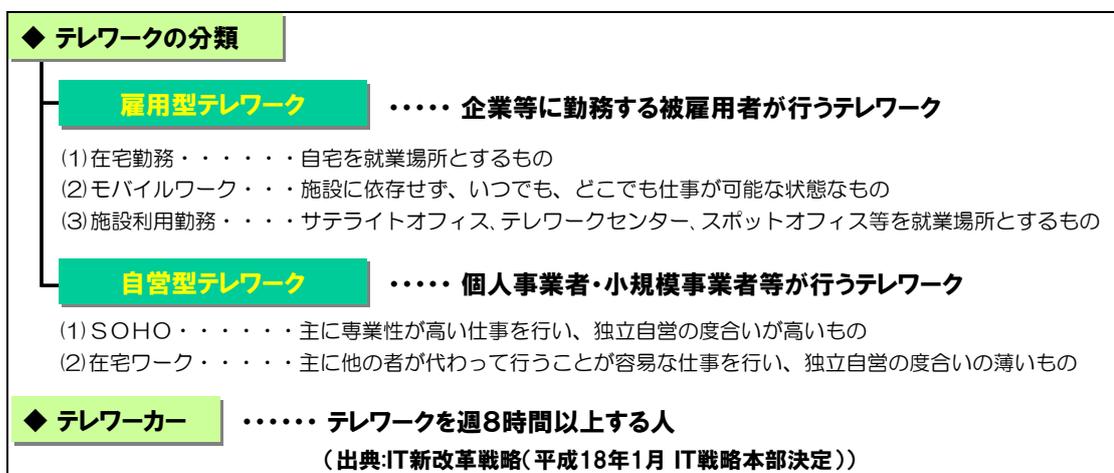


図 1-2 テレワークの分類

2. テレワーク普及促進のための調査研究

2.1. 基本コンセプト

テレワークの普及促進のためには、なぜ今テレワークが注目されているのか、テレワークをどのように活用したらよいのかを理解していただくことが重要です。また、テレワークに用いるシステムの構築にあたっては、セキュリティ対策などの技術面だけでなく、業種・職種・性別・年齢等テレワークを実施する企業や人への適用を考慮した運用面での検証もあわせて行うことが必要です。

以上のことを踏まえて、以下の基本コンセプトのもとフィールド検証を行いました。

フィールド検証の基本コンセプト

1. 単にテレワークシステムのモデルを提示するだけでなく、テレワークへの先入観や理解不足の解消につながるような、体験型のテレワーク検証を実施する。
2. 「ワーク・ライフ・バランスの健全化」、「地域・企業の活性化」、「業務分野の課題解決」、「柔軟な働き方の拡大」など、テレワークがもたらすメリットを様々な視点(企業視点、就業者視点、社会的視点など)から検証する。
3. 利用者を認証した上で、VPN やシンクライアントシステム等を利用して、各テレワーク拠点の端末と企業等施設の端末や業務システムを安心・安全で容易に接続し、自宅等のテレワーク拠点の端末にはデータを一切残さないシステムとする。
4. 利用者に対して、煩雑な操作やシステム設定変更等の負担を強いることのないよう配慮する。

図 2-1 フィールド検証の基本コンセプト

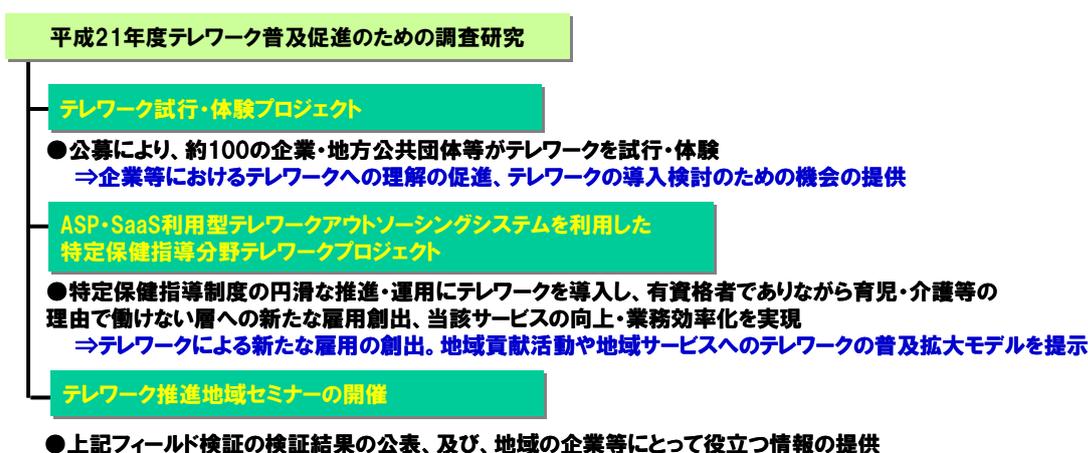
2.2. テレワークフィールド検証概要

本調査研究は、多くの企業にテレワークを試行・体験いただくことを目的とした「テレワーク試行・体験プロジェクト」、特定健診・特定保健指導分野における新たなテレワーク活用モデルを確立することにより地域社会におけるテレワークの普及促進をより一層進めることを目的とした「ASP・SaaS 利用型テレワークアウトソーシングシステムを利用した特定保健指導分野テレワークプロジェクト」、そしてこれらの成果を広く普及させるためのテレワーク推進地域セミナーで構成されます。

テレワーク試行・体験プロジェクトでは、安全・安心に業務システムに接続でき、かつ容易に自宅等で業務をこなすことを可能とするシステムを構築し、様々な業務形

態、事業運営において検証を行いました。

ASP・SaaS 利用型テレワークアウトソーシングシステムを利用した特定保健指導分野テレワークプロジェクトでは、特定保健指導業務環境に ASP・SaaS 利用型テレワークアウトソーシングシステムを利用して、保健センターや自宅から保健指導（テレワークによる保健指導）ができる環境を構築し、有資格者でありながら育児・介護等の理由で働けない層への新たな雇用創出、当該サービスの向上・業務効率化を検討すると共に、地域社会におけるテレワークの活用事例の提示を行いました。



3. テレワークフィールド検証報告

3.1. テレワーク試行・体験プロジェクト

3.1.1. 背景

勤務場所に制約されず、多様な勤務形態が可能となるテレワークは、通勤による疲労の軽減や、家族と過ごす時間の増加、地域活動への参加機会の増加など、「ワーク・ライフ・バランス」の向上が見込まれるほか、育児や介護によって休業せざるを得なかった方や、通勤困難であるために就業できない方などの、労働機会を失っていた潜在的な労働力に対しても、適切な雇用を創出し、就労機会を提供することが期待されています。

一方、企業等においては社外への情報の持出しに伴う PC の紛失やウィルス感染による情報漏えい等セキュリティに対する不安が存在し、テレワークを実現するためには、テレワークという働き方に対する認識の向上、テレワークに適した勤務環境の導入検討など、乗り越えなければならない壁が存在しています。

3.1.2. 目的・概要

(1) フィールド検証の目的

テレワーク試行・体験プロジェクト（以降、本プロジェクト）では、安全かつ低コストで導入できるテレワークモデルシステムを提供し、多くの企業、地方公共団体等に勤務する方にテレワーク（在宅勤務、モバイルワーク等）を実施してもらうことにより、テレワークのメリットを体感していただき、テレワークに対する理解の向上とテレワークの適応性の高い業務等の明確化等を通じて、テレワークの普及促進を図ることを目的とします。

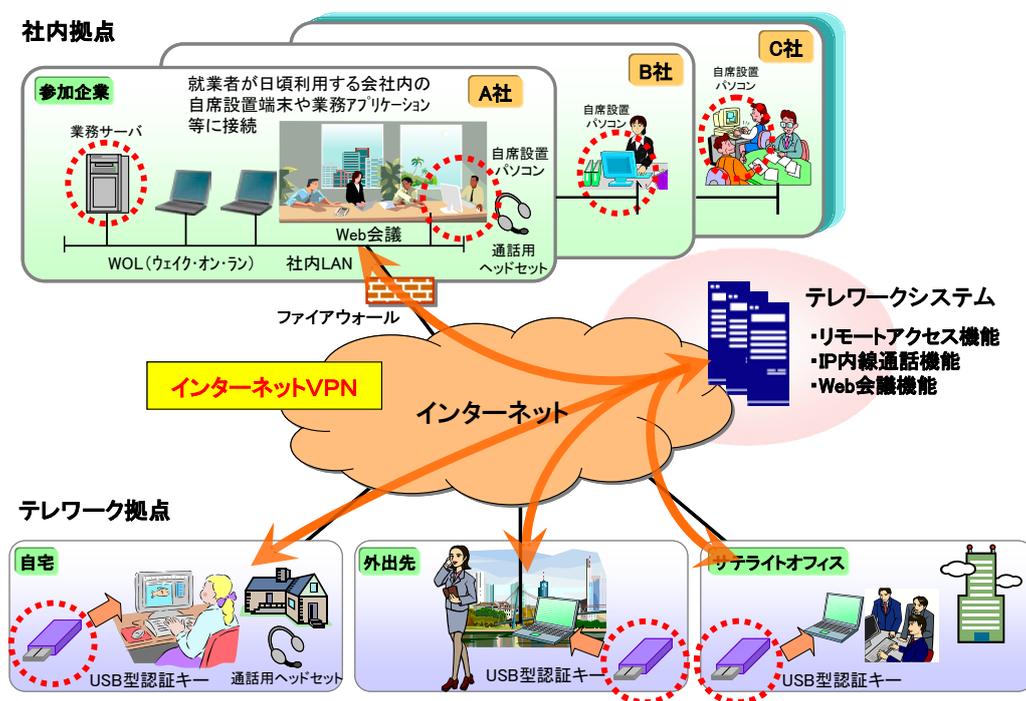


図 3.1.2-1 試行体験プロジェクト全体イメージ

(2) フィールド検証の概要

本検証は、総務省及び厚生労働省が実施する「テレワーク試行・体験プロジェクト参加者募集」で全国より募集した

全国の企業、地方公共団体等 75 団体 373 名に参加いただき、平成 21 年 10 月～平成 22 年 1 月末日までの約 4 ヶ月間テレワークを体験していただきました。

本プロジェクトには、全国より様々な地域、業種の方に参加をいただきました。「地域別」では、「関東」の約 45%、「近畿」の約 30%を占め、「業種別」では、「サービス業」が約 33%、「製造業」が約 15%、「情報通信業」が約 13%となっています。

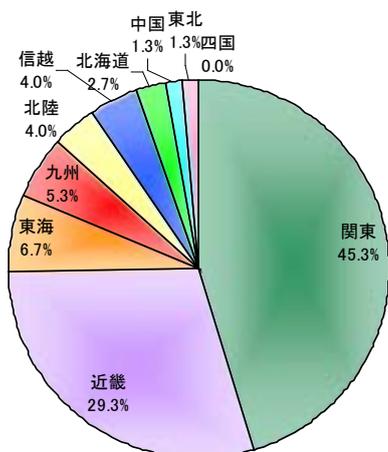


図 3.1.2-1 地域別の申込企業比率

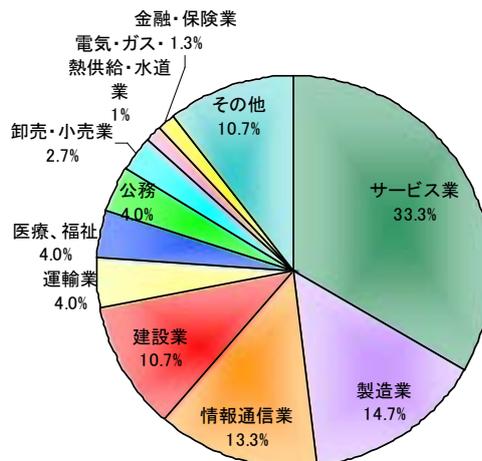


図 3.1.2-2 業種別の申込企業比率

参加者には、テレワークモデルシステムを活用し、社内拠点の自席端末（普段社内で使用している端末）に対し、自宅や外出先などのテレワーク拠点から、インターネットを介してリモート接続し、オフィスと同様の様々な業務を体験していただきました。また、参加者による評価については、試行・体験実施後にアンケート調査及びヒアリング調査を実施し、その利用形態や効果などの検証を行いました。

3.1.3. システム概要

本検証では、図 3.1.3-1 に示すテレワークモデルシステムを構築しました。テレワークモデルシステムは、大きく分けてデータセンターに設置される中継用設備（リモートアクセスサービスサーバ）と、各参加者に配付される USB 型認証キーから構成されます。本プロジェクトは、本システムを普段利用しているオフィスや自宅の環境に導入し、実際に利用して評価を行う「参加・体験型」のプロジェクトとなっています。また、オプションとして、3つの機能（Web 会議サービス/IP 内線通話サービス/WAKE ON LAN）を用意しました。

・ オプション①：Web会議サービス

参加団体毎に会議室を用意し、多地点の参加者と同時通話を行うことが可能。

・ オプション②：IP内線通話サービス

USB 型認証キーを持っている参加者同士で、内線通話を行うことが可能。

・ オプション③：WAKE ON LAN

遠隔で社内拠点の自席端末の電源を操作（ON/OFF）することが可能。

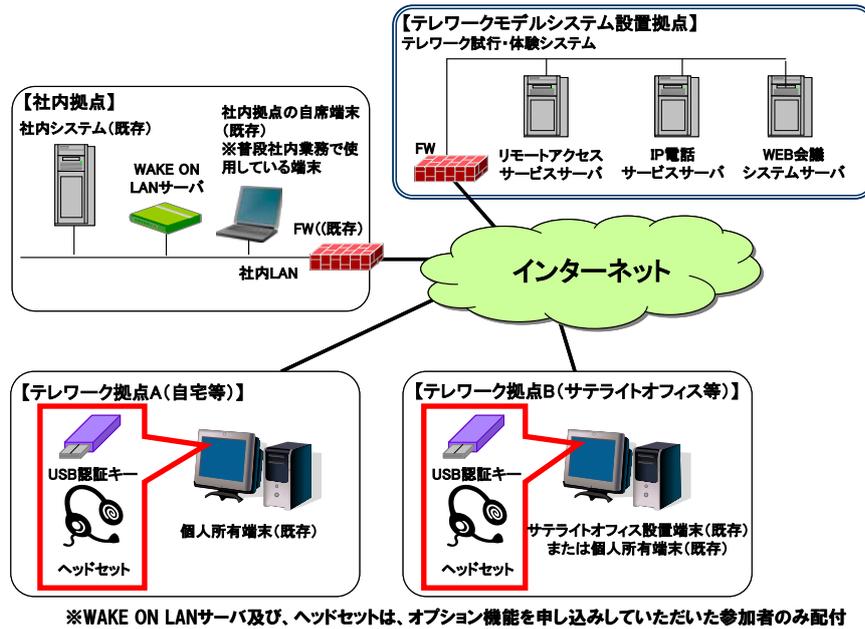


図 3.1.3-1 テレワークモデルシステム構成図

3.1.4. 検証結果

3.1.4.1. テレワークの適応性に関する検証項目

異なる業種・職種の参加者からのヒアリング調査及びアンケート調査を用いて調査を実施し、業種や職種における導入の課題や効果について分析しました。業種・職種別にテレワークの期待感についてアンケートを行った結果、期待感が「高まった」と回答した参加者は業種別・職種別全体で約 60%となりました。過半数の参加者がテレワークに対して期待感を持つ結果になっています。

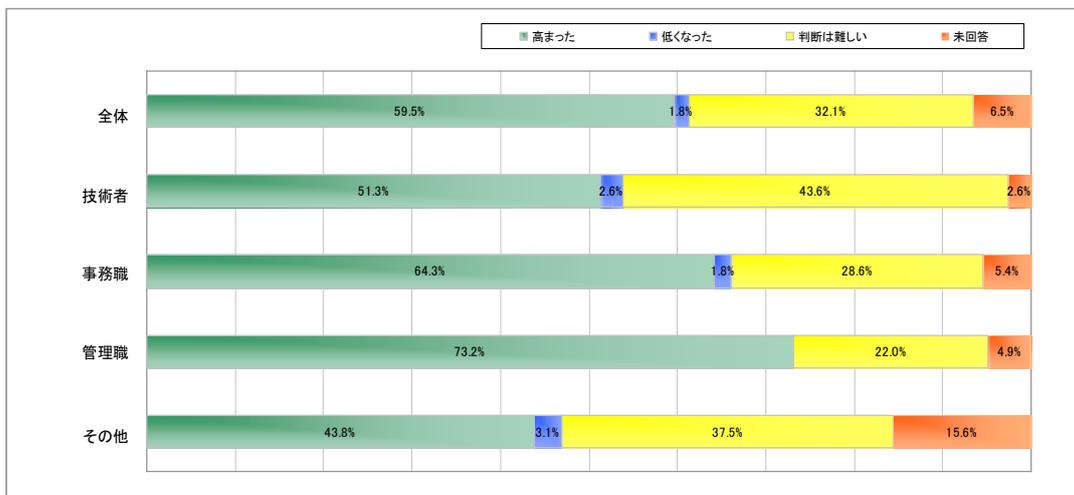


図 3.1.4-1 職種別テレワークの期待感

ヒアリング結果からも、テレワーク導入の適応性について、業種や職種における大きな違いはなく、製品組み立や接客、対面販売など、IT化が不可能な業務はテレワークには向きませんが、オフィスにおける通常業務においては、テレワークモデルシステムにより、社内と同様のアプリケーションや社内システムが利用可能であるため、幅広い業種や職種にてテレワーク導入の適応性があると考えられます。

3.1.4.2. テレワークの機能に関する検証項目

(1) 情報セキュリティ機能

本プロジェクトの参加者は、試行・体験利用後の情報セキュリティへの考え方について、「不安が解消された」又は「どちらかといえば不安が解消された」とした割合は80%以上となり、本検証で利用されたシステムは、情報セキュリティ対策に優れたシステムであったため、安心・安全に利用いただけたと考えられます。

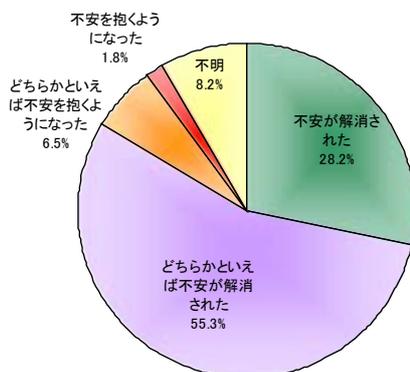


図 3.1.4-2 試行・体験利用後の情報セキュリティへの考え方

(2) ユーザビリティ機能

システムに対する使い勝手の不安感を検証するため、その使い勝手を評価しました。

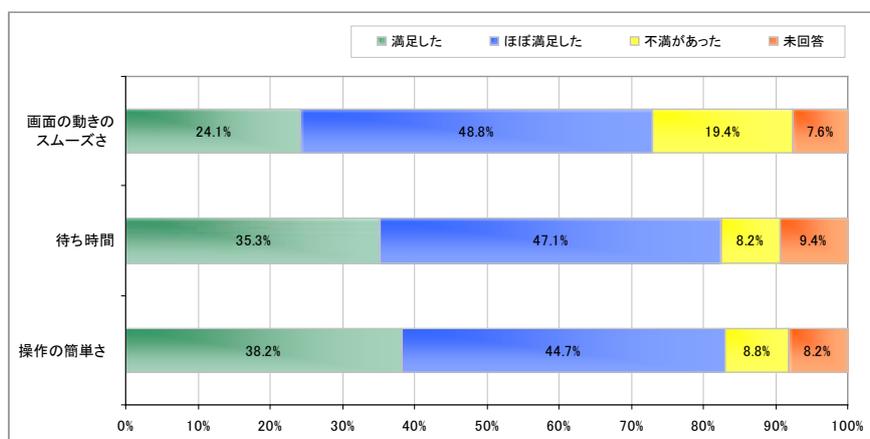


図 3.1.4-3 テレワークモデルシステムの操作性

使いやすさ（操作性）の満足度について、「PC 業務を行うにあたっての画面の動きのスムーズさ」「自席設置 PC 等へ接続するまでの待ち時間」「自席設置 PC 等へ接続するまでの操作の簡単さ」のすべての項目で 70%以上の参加者より満足いただく結果となりました。

(3) 導入容易性

システムの使いやすさについては、システム導入において、実際に設定を実施した約 67%の利用者は簡易である、もしくは、手間はかかったものの許容できる難易度であると回答しております。設定が困難であると感じた利用者は 5%未満であり、導入時のハードルは低く、容易に利用可能であったと考えられます。

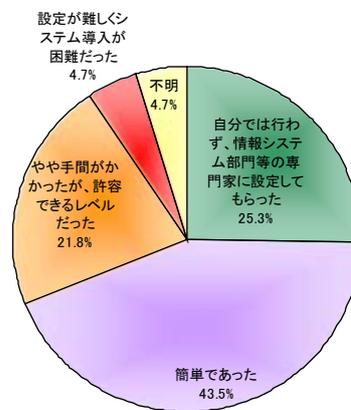


図 3.1.4-4 セットアップの難易度

(4) フレキシビリティ

次に、様々な環境で業務を行うことができることを検証するため、フレキシビリティの調査結果を図 3.1.4-5 及び図 3.1.4-6 に示します。

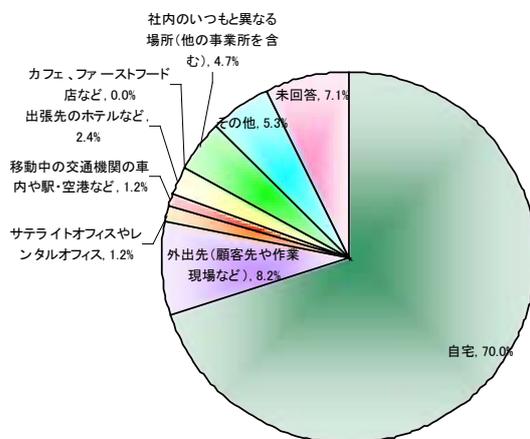


図 3.1.4-5 テレワークモデルシステムを利用した拠点

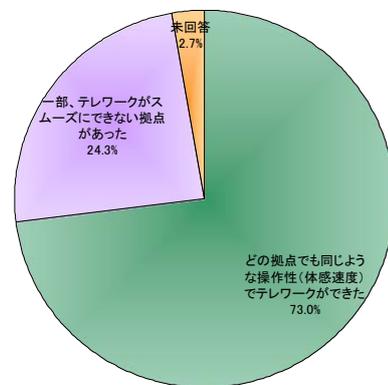


図 3.1.4-6 複数拠点での操作性

試行・体験プロジェクトの参加者がテレワーク拠点として最も多く利用したのは「自宅」で約70%となっています。また、複数拠点での操作性については、結果約73%の参加者にはどの拠点でもスムーズにテレワークが実施できたとの回答を得られました。

(5) 環境負荷低減対策機能

本プロジェクトでは、参加団体のうち5社にWAKE ON LAN（遠隔で社内拠点の自席端末の電源を操作する機能）を導入し、その導入効果や運用上の有効性を検証し、WAKE ON LANを利用したユーザのすべてから満足をいただく結果となりました。

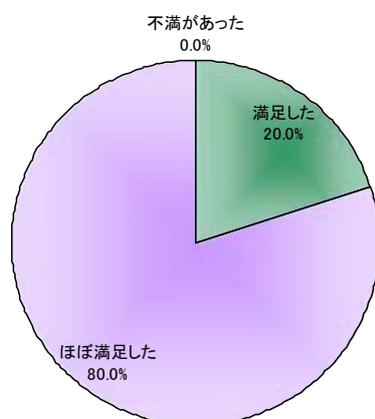


図 3.1.4-7 WAKE ON LAN 導入満足度

環境負荷やコスト（光熱費）の削減に対する意識の高まりもあり、ヒアリングを行った全ての企業から、WAKE ON LANが“有効”または“必要”という回答も得ました。

3.1.4.3. テレワークの効果に関する検証項目

(1) 企業等にとっての効果の検証

テレワークによる効果について、企業等からは「仕事時間の有効活用」、「危機管理（災害や新型インフルエンザ等への対応）」、「仕事の生産性や効率」に関して高い評価を得ました。特に、「危機管理（災害や新型インフルエンザ等への対応）」については、新型インフルエンザの流行を反映して、本年度は危機管理という観点から利用した企業等が多く、危機状態に陥った際にテレワークが効果を発揮するかどうか検証した企業等が多かったといえます。

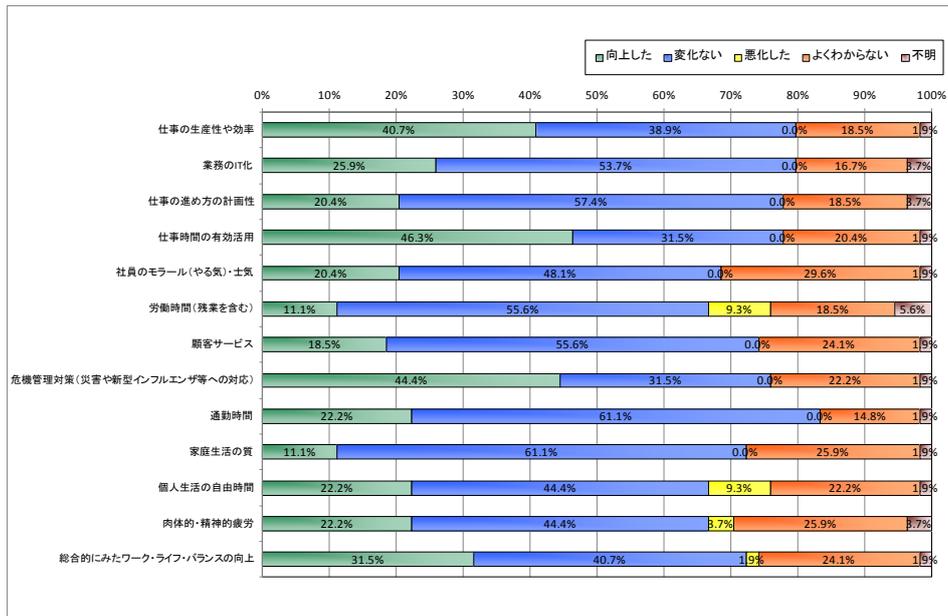


図 3.1.4-8 企業からみたテレワークの効果

(2) 経営者・労務管理者にとっての課題の検証

テレワーク推進の課題としては、「安心かつ容易に利用できるテレワークシステムの普及」(約 72%)、「テレワーク時の労働時間制度や労働時間管理の検討」(約 70%)、「情報セキュリティを確保するための運用面での対策強化」(約 70%)、「テレワークシステムの適正な維持・運営コスト」(約 70%)、などが挙げられました。

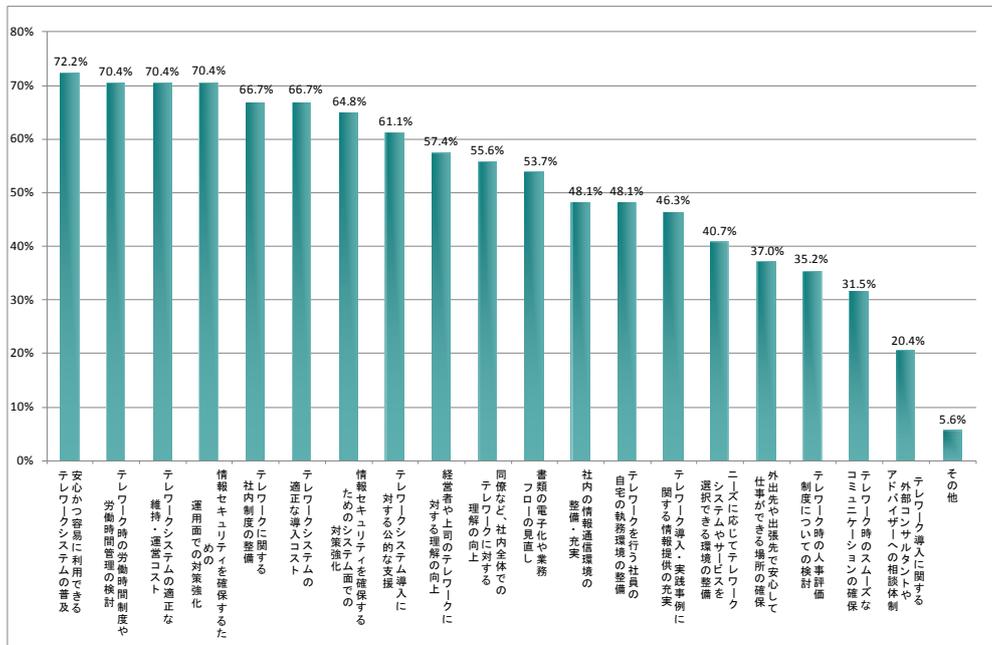


図 3.1.4-9 企業調査におけるテレワーク推進の課題

(3) 就業者にとっての効果の検証

就業者の効果については、約 37%の参加者の方が「仕事の生産性や効率」の面でテレワークによる効果を感じています。これに次いで高かったのは「通勤時間」の減少の約 32%となっています。通勤時間以外の項目についても「変化なし」をあわせた割合でみると、おおよそ 8 割の参加者はテレワークの効果を実向きに捉えていることがわかります。

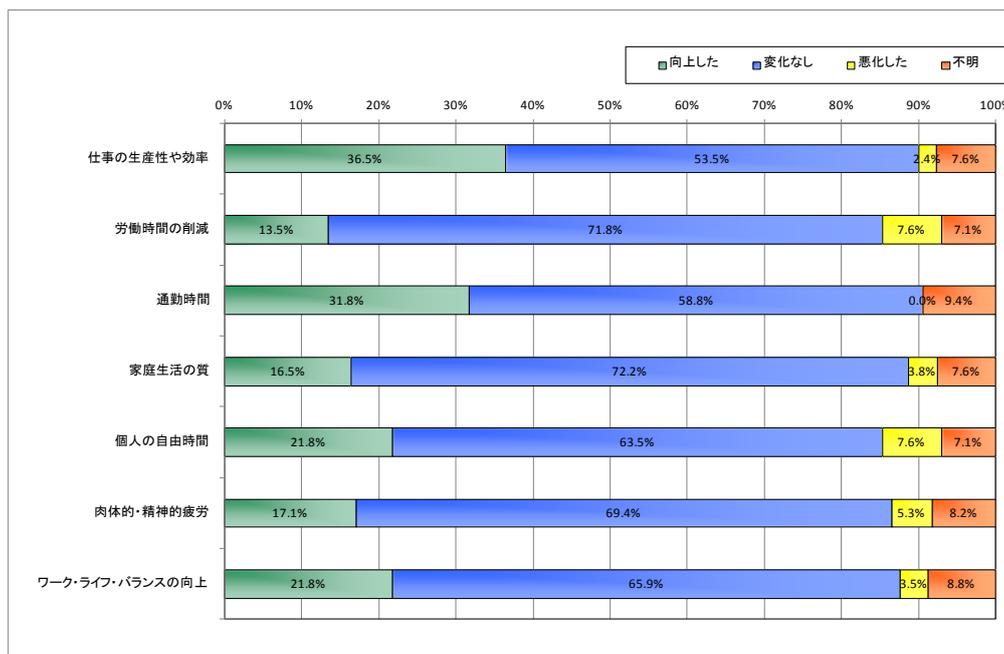


図 3.1.4-10 参加者からみたテレワークの効果

(注) それぞれの設問ごとに選択肢の表現は異なるが、グラフの判例は、プラスの効果について「向上した」、マイナスの効果について「悪化した」と表現している。

(4) 社会的な効果の検証

ワーク・ライフ・バランスの向上は、就業者の仕事と個人生活の調和を改善することによってさまざまな効果をもたらします。ワーク・ライフ・バランスの向上をはかることは、特に女性や高齢者にとって就業機会を拡げることにもつながり、少子高齢社会が抱える課題の解決にも役立ちます。

前項で述べたように、企業調査、参加者調査ともにテレワークが「ワーク・ライフ・バランスの向上」に「効果があった」と回答した割合は、約 32%、約 22%でした。しかし、「変化なし」まで含めると、企業調査では約 72%、参加者調査では約 88%となり、多くの企業や参加者は、テレワークがワーク・ライフ・バランスの向上に寄与しているか、変化がなかったとしています。

一方、アンケート調査の自由記述回答の中には、社会的効果について、テレワークが育児や介護などを抱えている人にとってはきわめて有効な働き方であるとの意見がみられます。

(5) テレワーク推進の課題の検証

テレワーク推進の課題としては、「テレワークに関する社内制度の整備」(約 61%) が最も多く、次いで「テレワーク時の労働時間制度や労働時間管理の検討」(約 57%)、「安心かつ容易に利用できるテレワークシステムの普及」(約 56%)、「情報セキュリティを確保するためのシステム面での対策強化」(約 55%) などがあげられています。「テレワークに関する社内制度の整備」が最も多かったのは、テレワークを実際に体験した参加者が、テレワークの本格的導入にあたっては、テレワークに関する社内制度の構築が重要であると認識しているといえます。

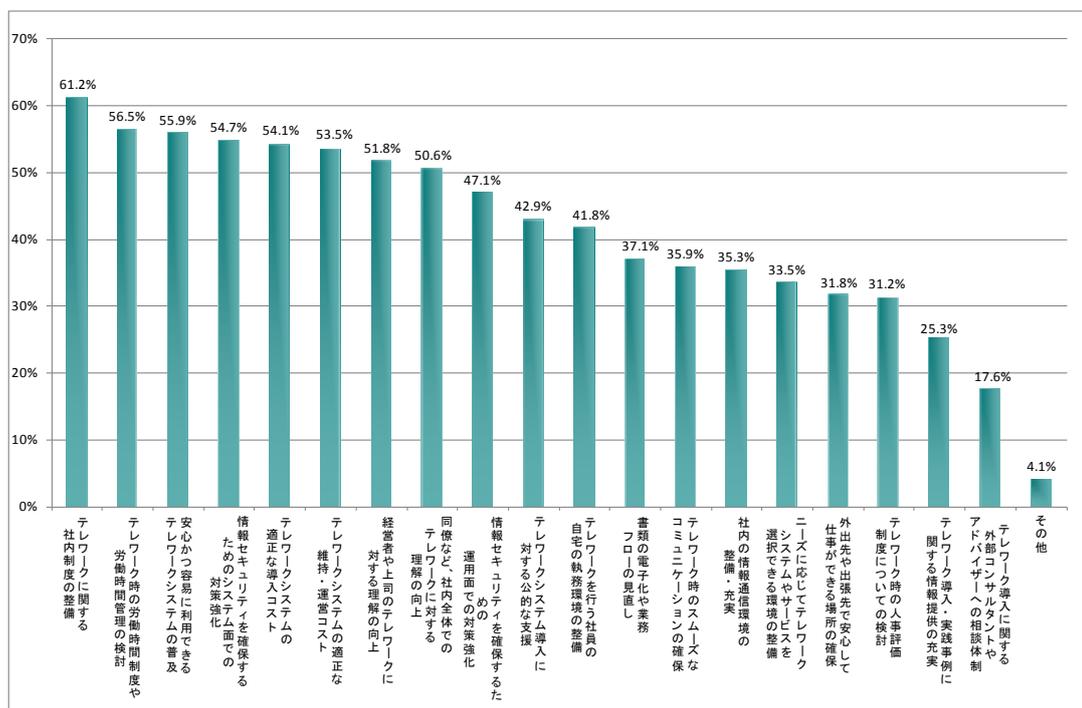
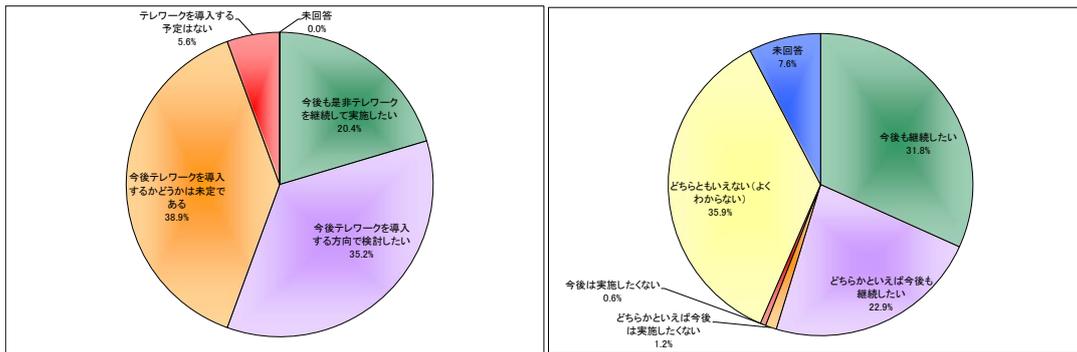


図 3.1.4-11 参加者調査におけるテレワーク推進の課題

(6) 今後の展開についての検証

テレワークの導入に関する今後の意向については、「今後も是非テレワークを継続して実施したい」と「今後テレワークを導入する方向で検討したい」を合わせた約 56%の企業が、今後のテレワークの導入・実施に前向きな対応を進めていくことがわかりました。一方、参加者側も「今後も継続したい」と「どちらかといえば今後も継続したい」を合わせた約 55%の参加者がテレワークを今後も継続して実施したいという考えであることがわかりました。



(企業)

(参加者)

図 3.1.4-12 今後のテレワークの継続意向図

3.1.5. まとめ

本検証を通じ、テレワークが企業経営、従業員の双方にとって効果的な働き方であることを多くの参加者、参加企業等に認識いただくことができました。

一方、本プロジェクトに参加した企業等が、今後テレワークを本格的に導入していくための課題として、「安心かつ容易に利用できるテレワークシステムの普及」、「テレワーク時の労働時間制度や労働時間管理の検討」、「情報セキュリティを確保するための運用面での対策強化」、「テレワークシステムの適正な維持・運営コスト」などをあげています。

一方、参加者の多くは「テレワークに関する社内制度の整備」や「テレワーク時の労働時間制度や労働時間管理の検討」を課題としてあげています。企業にとっては、簡単、安全、安価に利用できる今回のようなテレワークシステムの普及に対する期待がある一方、実際にテレワークで働く従業員にとっては、これまでとは異なる働き方を(社内)制度的にきちんと位置づけることが、適正な環境においてテレワークの普及を進めていくために必要であると考えていることがわかります。

また、企業等の規模によっては、規模が大きくなるほどテレワークに関する社内制度の整備などの課題が、規模の小さい企業ほど社内の情報通信環境整備・充実やテレワーク導入に関する外部コンサルタントやアドバイザーへの相談体制などを課題としてとらえています。今後のテレワーク推進に当たっては、こうした状況を踏まえた推進策を検討していくことが重要になるといえます。

3.2. ASP・SaaS利用型テレワークアウトソーシングシステムを利用した特定保健指導分野テレワークプロジェクト

3.2.1. 背景

(1) 医療分野での課題と制度動向

毎年発表される国民医療費は、すでに 34 兆円を超えており、なお年 1 兆円のペースで上昇を続けています。全体の 3 割、約 10 数兆円は、糖尿病、高血圧、高脂血症といったいわゆる生活習慣病への対応費であり、国民一人ひとりの生活習慣の改善が国民医療費の上昇を抑制する鍵であるといえます。

政府は平成 20 年度から生活習慣病罹患率の改善を目指し、特定健診・特定保健指導制度を開始し、地方公共団体や企業健保組合といった医療保険者に被保険者への意識改善、生活習慣指導を義務化しています。

(2) 地方公共団体のこれまでの課題

地方公共団体や企業健保においても医療費の高騰は大きな課題となっています。特定保健指導は業務としては重く、指導対象者の数も増加するとされることから特定保健業務のアウトソーシングを行う地方公共団体は今後、増加すると予想されます。

我が国のメタボリックシンドローム該当者およびその予備群者数は併せて約 2 千万人と推定されています。特定保健指導を行える者として、医師、保健師、管理栄養士、看護師、その他専門的知識および技術を有すると認められるものが指定されていますが、保健師は約 4 万人、管理栄養士は約 7 万人と指導対象者に対して圧倒的に少ない状況です。しかも現状では保健師・管理栄養士は女性が大半であるため、育児や介護などで勤務できない期間が長いという問題があります。また勤務した場合でも、他の国家資格と比べて相対的に処遇や給与面では劣位であるといわれています。

3.2.2. 目的・概要

(1) フィールド検証の目的

本調査研究は、特定健診・特定保健指導制度の円滑な推進・運用にテレワークを適用し、有資格者でありながら育児・介護等の理由で働けない層への新たな雇用創出、当該サービスの向上・業務効率化を検討すると共に、地域社会におけるテレワークの活用事例を提示することでテレワークの普及促進をより一層進めることを目的とします。

(2) フィールド検証の概要

本調査研究では、特定保健指導業務環境にASP・SaaS利用型テレワークアウトソーシングシステムを利用して、指導対象者である地域住民が携帯電話等から送信する生活情報や食事写真などのデータに、保健師や管理栄養士等の有資格者がインターネット経由でセキュアに接続することで、自宅から保健指導（テレワークによる保健指導）ができる環境を実現しました。

検証フィールドを千葉県とし、実際の保健指導業務に本システム環境を提供することで、地方公共団体（保健師）視点、テレワーカー（管理栄養士等）視点、指導対象者（地域住民）視点、社会的視点から特定保健指導分野の業務アウトソーシングに対するテレワークの効果について検証を行いました。併せて、本テレワークシステム機能及びサービスが指導対象者に安全かつ効率的に提供でき、適正なサービスレベルが維持されるかを検証しています。

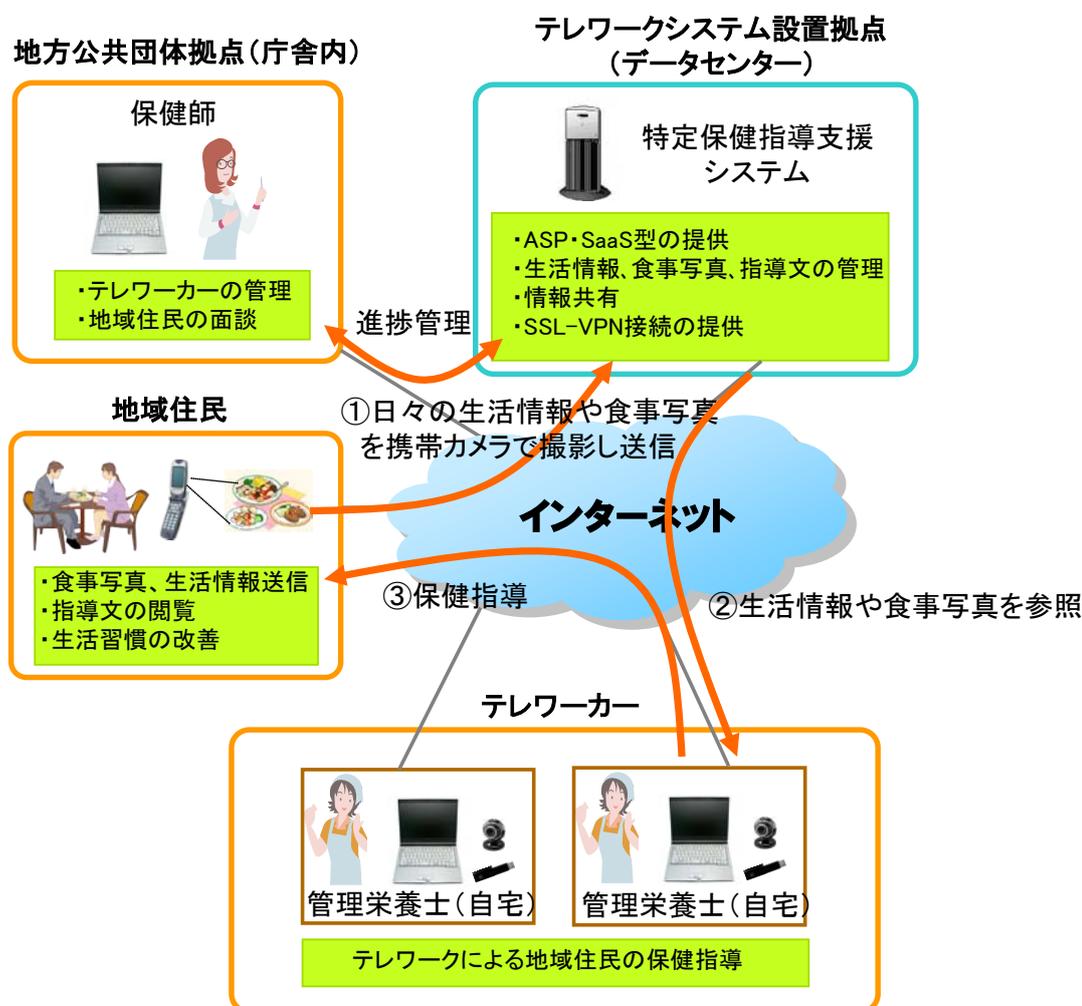


図 3.2.2-1 フィールド検証の構成図

(3) フィールド概要

千葉県山武郡九十九里町、及び芝山町の2ヶ所で実施しました。

九十九里町・芝山町両町は同じ郡ですが、地理的には離れています。保健師、管理栄養士は本来であれば特定保健指導のために自宅から九十九里町あるいは芝山町に移動しなければなりません。このようなケースでテレワークがどのような効果を発揮するのか検証しました。

(4) 調査研究参加者

本調査研究には、テレワーカー7名（うちリーダー2名）および指導対象者36名が参加しました。

(5) 実施体制

本調査研究は、以下の体制で実施しました。

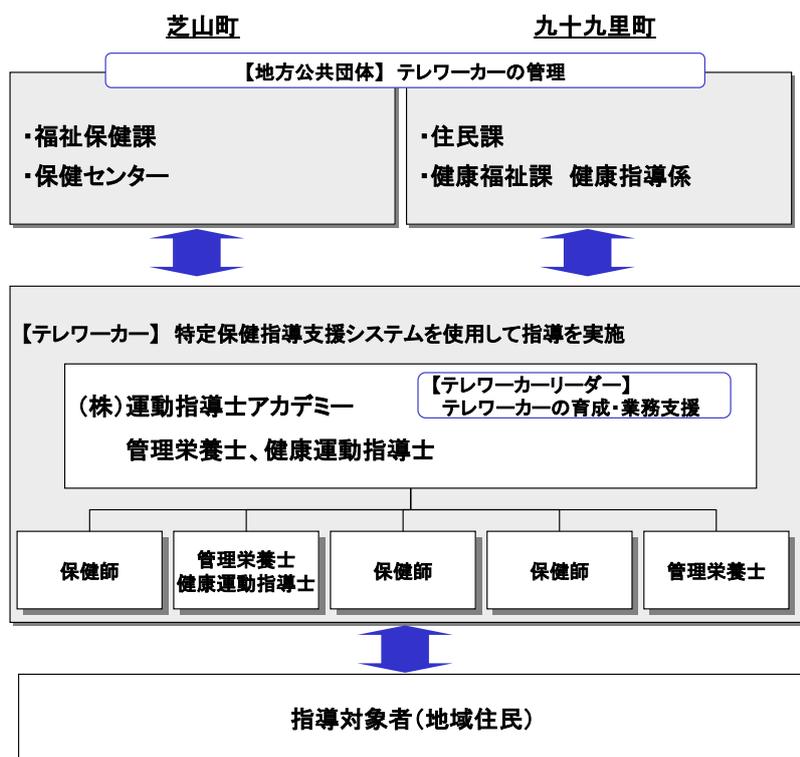


図 3.2.2-2 実施体制図

(6) 実施業務フロー

特定保健指導対象者である指導対象者が携帯電話等から日々の生活情報や食事写真システムに対して送信し、保健師や管理栄養士等の有資格者がインターネット経由でセキュアに接続することで、自宅から保健指導を行います。

(7) スケジュール

2009年10月～11月 システムの準備
同年9月末～11月中旬 対象者の募集、選定、育成
2009年11月中旬～2010年2月末 実証実験実施

3.2.3. システム概要

(1) システム概要

(ア) 特定保健指導支援システム（食事・運動の実績管理及びその指導）

フィールド検証では、ASP・SaaS 利用型のシステムを利用し、指導対象者の携帯電話から送られてきた生活情報、食事写真をもとに生活習慣改善の指導を行います。

(イ) テレワーカーのための研修システム

Web 上での研修スタイルの場合、研修時間が自由に取ることができると共に、繰り返しの研修も可能となります。本フィールド検証では、管理栄養士等が利用する独自の Web 上での研修要素を立ち上げました。

(ウ) 地方公共団体がテレワーカーの実績を可視化、管理する機能

地方公共団体がテレワーカーの指導実績を管理できる機能を整備し、指導した結果と効果を地方公共団体とテレワーカーとが共有することで、対象者のリタイヤ防止、継続性の向上、指導スキルアップの方策検討に繋げることを可能とします。

(エ) テレワーカー同士のコミュニケーションツール

Web 会議システムによりテレワーカー同士の情報共有、ナレッジの共有が可能です。

(2) システム全体構成

テレワーカー拠点とテレワークシステム設置拠点（民間データセンター）をインターネットを利用して VPN で接続します。ユーザ認証の伴う SSL-VPN により、第三者のなりすましを防ぎ、各サーバをセキュアな状態で維持することが可能です。これにより、地方公共団体（庁舎内）のみならず在宅の管理栄養士・保健師がテレワーク環境での業務が可能となります。なお、検証期間中は、テレワーカーが利用する端末は、実験用機器を貸与しました。また、ネットワークはデータ通信端末によるインターネット接続を利用します。

利用する特定保健指導支援システムは、Web ブラウザを使用すると共に、保健指導対象者のデータを端末に保存することはできません。端末内にデータが残らないため、情報漏えいリスクが軽減します。同時に業務データの持ち出しも不可能にします。

また、遠隔での業務効率向上を目指し、Web 会議や資料の共有を行える、遠隔ミーティング機能を提供します。

(3) システム機能構成

(ア) テレワーカーのシステム概要

テレワーカーが使用したシステムについて概要は以下のとおりです。

表 3.2.3-1 テレワーカーのシステム概要

No	画面名	利用用途
1	テレワーカートップ画面	一番最初に表示される画面。 担当している指導対象者の情報が一覧表示される。
	1 指導対象者トップ画面	情報を集約した指導対象者単位のトップ画面 各指導対象者の情報の概要を確認する。
	2 指導入力	行動計画の達成状況や食事分析結果から、必要に応じて指導対象者へ指導コメントを返す。
	3 身体管理詳細	日々の測定値の状況および歩数の実績を確認する。
	4 行動計画詳細	日々の行動計画の達成状況を確認する。
	5 食事詳細	食事情報を食事時間一覧や写真一覧にて確認する。 また、食事内容から栄養価の分析を行う食事分析を行う。
	6 計画設定	目標を達成するための計画を設定する。 運動計画、栄養計画、対象者の生活習慣に合わせて、改善すべき計画情報を設定する（合計10項目）
	7 目標設定	指導対象者の状況にあわせて目標を設定する。 設定できる目標は以下の5項目。 体重, 腹囲, 体脂肪率, 血圧, 歩数
8 問診	問診が必要な指導対象者に対し、問診指示を出すことや問診結果を入力する。また、問診結果を分析し確認する。	
2	連絡 テレワーカーへの送信	テレワーカーへの連絡を行う。
3	連絡 受信	テレワーカーからの連絡を確認する。

(イ) 指導対象者のシステム概要

対象者が使用した携帯電話の画面を掲載します。



図 3.2.3-1 携帯電話画面

3.2.4. 検証内容

(1) テレワークの機能について

テレワークの機能について、「情報セキュリティ」「ユーザビリティ」「業務フローの整合性」「指導情共有機能」「導入容易性」「フレキシビリティ」の各面から検証を行います。

(2) テレワークの効果について

テレワークの効果について、地方公共団体視点、テレワーカー（管理栄養士等）視点、地域住民視点、社会的視点から検証を行います。

3.2.5. 検証結果

3.2.5.1. テレワークの機能に関する検証項目

テレワーク機能を実現するためのシステム構成を以下に示します。

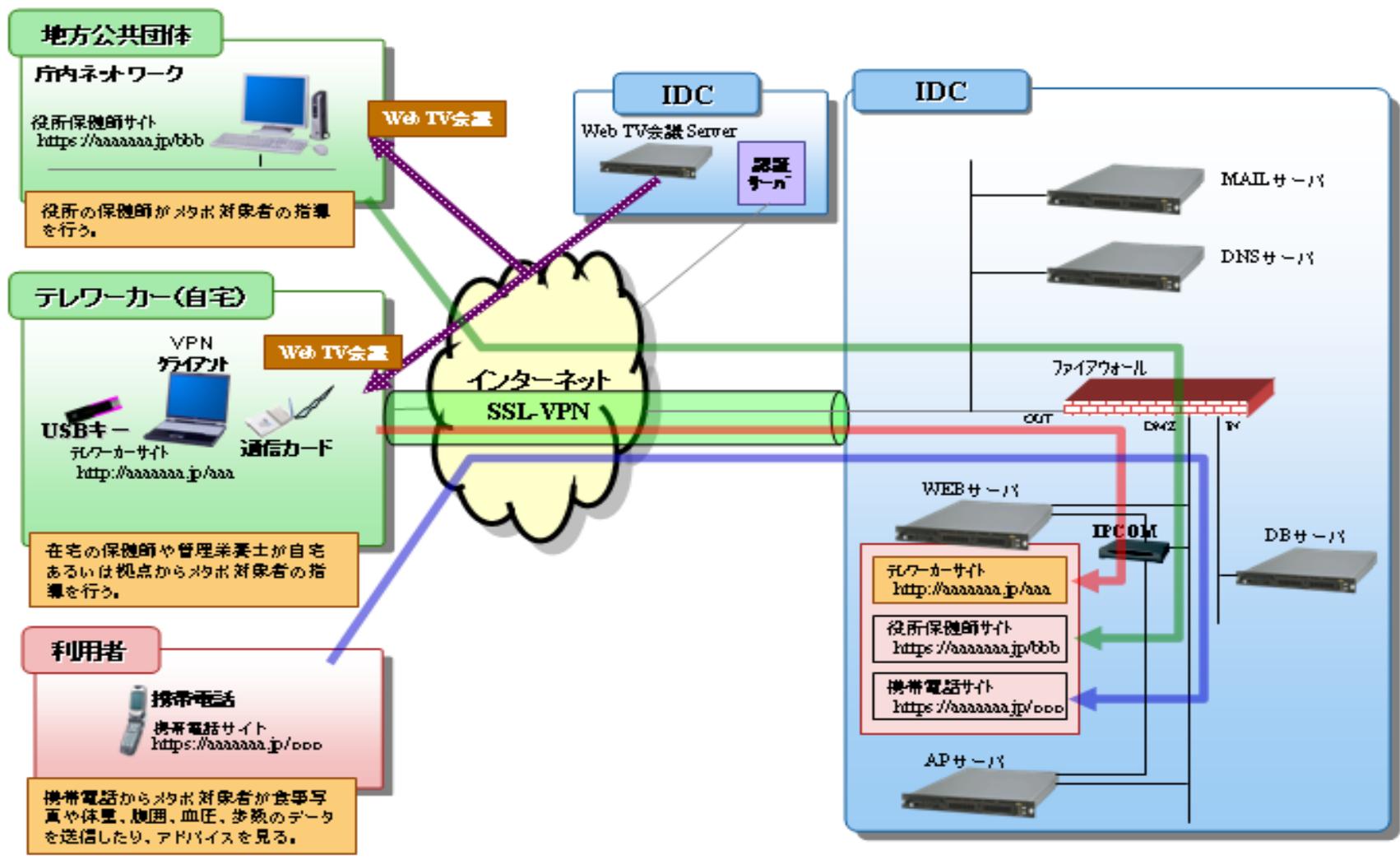


図 3.2.5-1 システム構成図

(1) 情報セキュリティ機能

テレワーカーが自宅からインターネットに接続し業務を行うため、不正アクセス、情報漏えい、なりすまし、ウィルスへの感染などの課題に対するセキュリティ対策について、下記項目の観点から検証を行いました。

- ①テレワーカーの本人認証が行われていること
- ②特定端末である機器認証がされていること
- ③ウィルス対策ソフトがインストールされ毎日スキャンが設定されていること
- ④禁止ソフト（ファイル交換ソフト等）がインストールされていないこと

これらの対策の有効性を確認し、本人認証、機器認証、環境認証、SSL-VPN 接続を経て特定保健指導支援システムの Web アプリサービスへ誘導することが可能になり、安全でセキュアなテレワークを実現できると確認できました。

(2) ユーザビリティ機能

実証実験で利用した特定保健指導支援システムは、指導対象者のプロフィールや食事内容、指導の履歴等の情報を保健師間で共有することができるほか、Web 会議機能も有しており、操作性が劣ることなく、円滑な指導業務を実施することができました。

ヒアリングの結果からも、本システムを活用した際に、①タイムリーな指導が可能である②より多くの対象者への指導が可能である③情報共有の手段として Web 会議システムが有効に機能するといったメリットがあげられ、ユーザビリティに優れていることが確認できました。

(3) 業務フローの整合性

地方公共団体拠点の庁内設置業務端末から、各テレワーク拠点での作業者の進捗や作業量を把握する等の機能を持つことで、テレワークで実施した際の業務課題把握や業務フロー見直しの観点から検証しましたが、結果として、業務フローを変更する要求はありませんでした。しかし、指導対象者への指導内容をより短時間に把握するために、データ（写真などの）品質を上げたり、より分かりやすくデータを配置したりすること、また、指導対象者に対して継続を促す仕組みを作るといった工夫の余地があることがわかりました。

(4) 指導情報共有機能

実証実験では、テレワーカーリーダーとテレワーカー間では頻繁に情報共有が行われました。またテレワーカーリーダー間では Web 会議システムがおおいに活用されたほか、地方公共団体の保健師は、本システムにアクセスすることでテレワーカーの指導状況の把握および Web 会議での情報共有ができました。

(5) 導入容易性

本実験での地方公共団体は既存の機器を使用し、テレワーカーには本実験用に PC 端末を貸与しました。以上の状況では、実導入では、PC 端末の貸与、通信費が地方公共団体側の負担増となります。テレワーカーの資産（PC 端末、インターネット接続環境）を利用する場合は、各テレワーカー資産への機器（USB 認証キー、ヘッドセット）設置確認や回収、端末設定に関する Q/A 対応にともなうコストが発生します。実導入に向けては、別途テレワーカーの就業期間を分析しながら比較検証していくことが課題となります。

(6) フレキシビリティ

本実証実験で利用したシステムは、インターネット経由の Web システムであるため、本実験で作業しているパソコンを持ち運ぶことで、インターネットに接続できる環境であればどこでも作業を実施することができます。よってかなりのフレキシビリティがあるシステムとすることができます。

3.2.5.2. テレワークの効果に関する検証項目

地方公共団体（保健福祉管理者、保健師）、テレワーカー、指導対象者（地域住民）、有識者へのインタビュー結果、テレワーカー業務の観察、テレワークの通信ログ等システム上の記録からテレワーク適用の効果を分析し、地方公共団体（保健師）視点、テレワーカー視点、指導対象者（地域住民）視点、社会的視点から検証します。

(1) 地方公共団体視点

①地方公共団体の視点

(a) 特定保健指導の普及

特定検診・特定保健指導制度が発足したものの、地方公共団体において 65% の実施率目標に対して、未だ受診率は 20～30%に止まっています。本システムが住民にとって魅力的な指導として普及していけば、受診者を増やし、実施率目標を達成できる可能性が高まります。

住民とのコミュニケーションネットワークの広がり、特定保健指導にとどまらず母子健診や、他の成人病対策などにも拡大する可能性があります。

(b) アウトソーシングの可能性

本システムを使用することで指導内容についてリアルタイムに確認することができ、保健指導の質の向上にも貢献することがわかりました。

テレワーカーの業務管理・進捗管理ができるためこれまでよりも安心してアウ

トソーシングすることが可能になります。さらに今後、指導対象者を増やさなければならぬ場合でも対応が容易になります。

(c) 業務アウトソーシングの導入コスト及び運用コスト

地方公共団体として、今回のシステムを導入する場合、システムはASP・SaaSにより提供されるため、利用料が別途発生しますが、本システムを使用した場合、特定保健指導を2～2.5万円程度で実施できると見込まれます。従来の保健指導にかかる人件費、交通費等コストを勘案すると、本システムは優位性があると考えられます。

また、住民の個人所有の携帯電話の活用や、管理栄養士等が個人所有する端末の活用、また管理用の端末についてもインターネット接続された既存の端末を利用することで、運用コストを軽減することも可能となります。

②地方公共団体の保健師視点

(a) 地域住民との関わり方の変化

従来の保健指導では、健康診断や定期的な面談時しか、住民と関わるできませんでした。しかし本システムでは、指導者側は日々指導対象者の状況を把握することが可能であり、住民との関わりが深くなる可能を確認できました。

また、今回の調査研究では、地域内の地方公共団体の保健師、管理栄養士だけでなく、近隣自治体がテレワークを通じて人材供給やサービスの面でも連携していける可能性を示しています。

(b) 満足度

従来の保健指導では、面談で指導した内容の理解、行動への反映や、食事内容など本人からの申告は、必ずしも客観的に確認できるものではありませんでしたが、今回の方法では、指導内容が行動に反映したか、具体的な食事や生活状況などを客観的に把握できます。また個々人の体重や、生活改善の状況がリアルタイムにわかるために、指導満足度は高くなりました。

(c) 業務の柔軟性

今回の調査研究では、地方公共団体の保健師の家庭生活の質の向上や個人の自由な時間の増加などは確認できませんでした。まだ特定健診・特定保健指導業務が始まって日が浅く、業務受け入れの余力がまだあるため、効率化に対する効果が測定しにくかったためです。しかし、本システムにより、地域の有資格者のつながりが広がる、保健師自身が、産休・育休、退職後にテレワークで仕事を継続できるといった可能性を見出すことはできました。

(d) 保健師間、保健師・テレワーカー間のコミュニケーション

保健師・テレワーカー間の協働については協働の可能性を確認することができました。保健師・テレワーカー間では、本システムを活用し、指導内容について情報共有を行う様子がみられました。また、芝山町・九十九里町に設置した Web 会議システムにより、テレワーカーとの打ち合わせなども容易に行うことが可能となりました。

(2) テレワーカー（管理栄養士等）視点

(ア) テレワーカー勤務状況分析結果

これまでの面談による保健指導では、1人の指導者が1日に対応できる人数も限られていましたが、本調査研究でのテレワーカーの通信ログを分析した結果、これまでの対面型の指導と比較してより効率的に指導ができることがわかりました。また、一人ひとりに対しての指導がこまめに行われており、4ヶ月で100回近くの指導を行っているケースもみられました。指導時間もテレワーカーのライフスタイルに合わせて調整可能であることがわかりました。

(イ) ヒアリング結果からの考察

- ① 今までの労働環境と比較して、業務効率、働く時間の弾力性、満足度、指導対象者（地域住民）との関わり方の変化など、テレワークによる意識・行動面での効果について検証しました。

(a) 業務効率

本システムでは、指導対象者のデータをまとめて確認することができるため、一人当たりの指導頻度を上げても効率的に指導を行うことができました。

(b) 働く時間の弾力性

本システムの場合、1日のうち自分の都合のよい時間に端末を立ち上げればよく、中断や再開も自由にでき、働く時間の長さも自分の都合で変えることができました。

(c) 満足度

本システムを活用すると、指導者は指導対象者の体重や食事内容について日々正確な情報を入手できます。個々人の体重の変化や、生活改善の状況がリアルタイムにわかるために指導の満足度は高くなりました。

(d) 指導対象者（地域住民）との関わり方の変化

本システムでは、メールによって食事やメッセージから指導対象者が置かれている状況を細かく把握することができるため、指導の質の向上に貢献しました。

②家庭生活の質の向上、個人の自由な時間の増加など、テレワークの導入がテレワーカー（管理栄養士等）にもたらす効果について検証しました。

本システムの場合、管理栄養士は自分のライフスタイルに合わせて、都合の良い時間に指導できたことがわかりました。また、自由に業務量を調整できるため、育児や介護との両立も十分可能であることがわかりました。

③特定保健指導分野におけるテレワーカー間、テレワーカー・保健師間の作業の協働化の可能性について検証しました。

今回の方法では Web 会議システムを活用してテレワーカー同士のコミュニケーションを図ること、他のテレワーカーの指導履歴を参照することも可能となりました。このような機能により、経験の浅いテレワーカーは経験者のスキルを学ぶことができました。本システムは人材育成にも高い効果を発揮していることが確認できました。

④テレワーカーの今後への期待

管理栄養士の国家試験は実務経験がなければ受験できないため、栄養士養成学校卒業生の中には試験を受けられない者もいます。本システムを利用した保健指導が実務要件として認定されれば、より多くの管理栄養士が輩出されることが期待できます。

業務の時間や場所を問わないテレワークは、結婚、出産、育児、介護と変化の大きい女性のライフスタイルにとって大きな助けとなると考えられます。管理栄養士としての実績や経験を在宅でも引き続き活かして指導にあたるができます。

(3) 指導対象者（地域住民）視点

(ア) 指導対象者の変化

対象者の開始および終了時の体重の変化について比較したところ、7割程度の対象者について体重の減少が見られました。

(イ) 調査結果および考察

①対象者および家族の健康に対する意識の変化についての考察

本システムを活用した場合、指導対象者は指導者と密にコミュニケーションをとること、また体重や食事内容を日々記録することで、健康について常に意識をした状態となりました。また、指導対象者は、常に生活習慣改善を意識することができ、

自発的な行動変容がみられました。また、指導対象者の家族も指導者とテレワーカーのコミュニケーションを観察することで、意識の変化が生じ、指導対象者に協力的な行動をとる様子がみられました。

②指導者との関係性、コミュニケーションの状態についての考察

本システムにおいては、互いの顔が見えないことにより、指導対象者は本音を言いやすくなり、指導者と指導対象者のコミュニケーションが活発になっている様子が見られました。

③指導の成果について、従来の対面式の指導と比較しての考察

本システムにおいては、70%程度の指導対象者が減量に成功しました。これはこれまでの対面での指導と比べて大きな成果であるといえます。①で記載したように、指導対象者およびその家族の意識が変化し、減量に向けた行動を継続できたことが大きな要因であるといえます。

(4) 社会的視点

(ア) 調査結果および考察

①特定保健指導分野におけるテレワーク導入が国および地方公共団体が現在抱える課題を解決に導く可能性についての考察

本システムを使用した導入した場合、地域の潜在的な保健師および管理栄養士を活用することが可能となります。また、特定保健指導においては、対象者に対して継続的にきめ細かな指導を行うことで、対象者の健康に対する意識改善や習慣作りに大きな効果を発揮すると考えられます。

②特定保健指導分野における将来的なテレワーク導入可能性及び継続性の考察

(a) 本システムを活用した保健指導は、栄養士、管理栄養士にとって以下のようなメリットがあると考えられます。

- ・指導対象者は、比較的多数の対象を個別に指導できる
- ・栄養士、管理栄養士の多くが本来の責務である栄養指導に従事することができない状況にあるが、テレワークはこの渴望を満たす可能性が高い。
- ・栄養士が管理栄養士の国家試験を受けるための実務経験として、テレワークを活用することが可能である。

(b) 本システムを活用した場合のテレワーカー1人当たりの収入モデルを試算したところ、十分な事業継続性があると考えられます。この試算結果については今後さらなる検証が必要です。

・テレワーカー1人当たりの収入モデル

1人の指導対象者に対する指導料を仮に2千円/人/月（3日毎、月10回の指導メール送信）とすると、50名指導した場合、有資格者1人当たりの収入は10万円/月（ほぼ扶養範囲）と想定されます。

③地域に潜在する有資格者の発掘といった地域における就業機会の拡大や再チャレンジ機会の創出効果（育児・介護支援等）などを考察します。

地域には資格がありながらも管理栄養士として活躍できない人材が多数存在します。育児や介護など家庭の事情により、勤務時間や場所が決まっている雇用形態では働くことが難しいというのが最大の原因でした。一方、指導対象者が目標通り健康指導に参加すると指導を行う保健師、管理栄養士の数が足りなくなるという問題が発生していました。本システムの活用で、指導者側は自分の都合の良い時間・場所で活動することが可能となりました。本システムは、地域の潜在的な管理栄養士を有効に活用できる仕組みであるといえます。

3.2.6. まとめ

(1) 実証実験の概要

年々増加する国民医療費に伴い医療保険も国保、社保とも年々負担率が増しています。医療保険制度を維持するためには、生活習慣病を減らすことが重要であり、国民一人ひとりが食事や運動など生活習慣に対する意識の改善を求められます。

しかし、指導を行う側である保健師、管理栄養士側は、指導対象者に対して圧倒的に人数が少ないという問題があります。また、国家資格者でありながら大半が女性であるため、育児や介護などにより就労が難しく、その知識が十分に活かされているとはいえない状況です。

本実証実験では、生活習慣病削減への対策である特定健診・特定保健指導制度の円滑な推進・運用にテレワークを適用しました。それにより有資格者でありながら育児・介護等の理由で働けない層への新たな雇用創出、業務効率化の実現を目指しました。

実験では、千葉県芝山町、および九十九里町を検証フィールドとして、調査研究条件に合致するテレワーカーを7名、指導対象者36名が参加しました。

調査研究のシステムとして、実際の保健指導業務にASP・SaaS利用型テレワークアウトソーシングシステムを利用し、特定保健指導対象者である指導対象者が携帯電話等から日々の生活情報や食事写真をシステムに対して送信し、保健師や管理栄養士等の有資格者がインターネット経由でセキュアに接続することで、自宅から

保健指導を行う仕組みです。

(2) 検証項目と検証結果

検証項目として、①テレワークの機能②テレワークの効果（地方公共団体視点、テレワーカー視点、指導対象者（地域住民）視点、社会的視点から分析）を掲げ、効果検証を行いました。検証結果の要点は以下の通りです。

①テレワークの機能

本調査研究を通じて、「情報セキュリティ」「ユーザビリティ」「業務フローの整合性」「指導情報共有機能」「導入容易性」「フレキシビリティ」各項目について有効性を確認することができました。

②テレワークの効果

地方公共団体（保健師）視点、テレワーカー（管理栄養士等）視点、指導対象者（地域住民）視点、社会的視点からも、今後の事業化にむけて十分に可能性を確認することができ、有資格者育成面でも新たな可能性を拓くことができました。主な効果としては、以下の3点があげられます。

- ・携帯電話を活用した指導により参加者の約7割で体重減少等の効果がありました。
- ・本システムを初めて使用する保健師、管理栄養士も、テレワークで円滑な指導業務が行えました。
- ・行政としても、住民にたいしてきめ細かな指導が可能で、アウトソーシング効果も高い手法であることが明らかになりました。

さらに今回これまでテレワークでは、阻害要因だと思われていた業務の可視化や、テレワーカーの教育研修、コミュニケーションにも効果的であることがわかりました。

地域社会に対して今回のテレワークの活用事例を提示することで、テレワークの普及促進をより一層進め、新たな雇用創造につながる可能性は大きいといえます。

(3) 導入のポイントと課題

● 導入のポイント

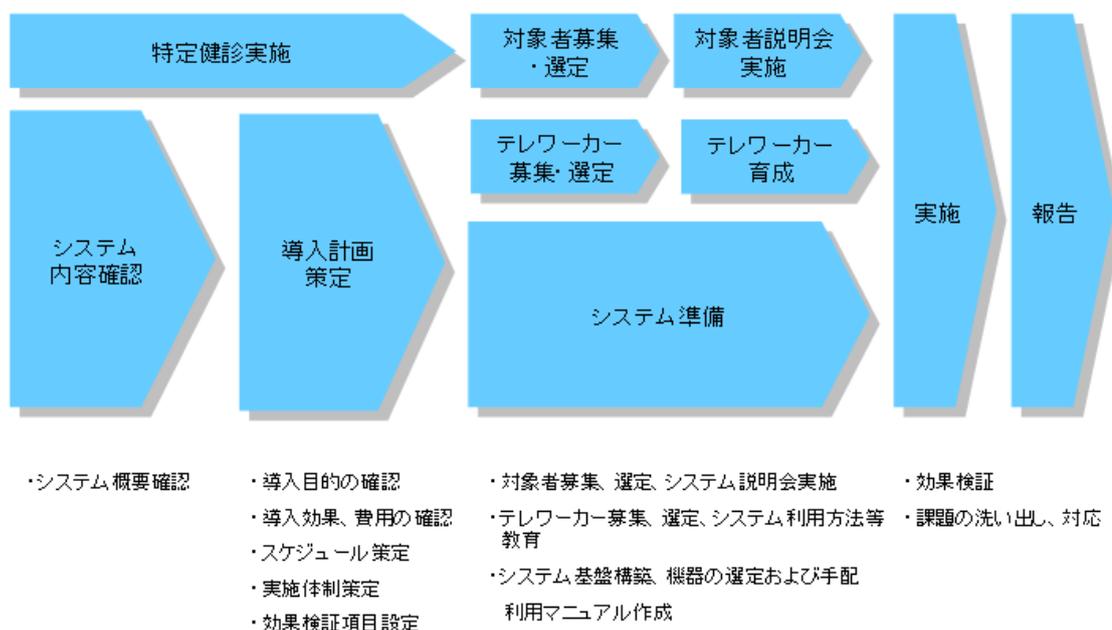


図 3.2.6-1 地方公共団体における特定保健指導分野へのテレワーク導入フロー

【地方公共団体にとってのメリット】

- ・指導業務がリアルタイムに確認できるため、アウトソーシングが容易になる。
- ・ASP・SaaSの特徴を活かし、小規模からでも導入できる。
- ・事業の継続とともに人材育成やナレッジの蓄積が進む。

● 導入への課題

- ・Webを使った指導を効果的に行える保健師、管理栄養士を育成する。
- ・これまで事業者主体だった保健指導等のアウトソーシングを個人事業主まで視野に入れて柔軟に対応できるようにする。
- ・Webを通じた保健指導ならではのノウハウを集積し、指導品質を上げる。
- ・技術革新が著しい携帯電話に適応し、サービスを向上させる。
- ・携帯電話以外のツール（ゲーム機やモバイル端末など）、も視野に入れ、生活に密着したツールをテレワークと組み合わせることで多様な展開が検討できる。
- ・特に70歳以上の高齢者に対して携帯電話の利用支援を手厚く行う。使い始めに携帯電話操作を丁寧に伝えることで、高齢者でも無理なく利用することが可能となる。
- ・地域住民の生活習慣改善は、長期的な視点で臨むべき課題である。
地方公共団体は早めに着手し、実績の中から地域住民との連携の手ごたえをつかんでいくことが重要である。

- ・個人情報に関しては、本システムがASP・SaaSで提供されることから、システム面からの統制を強化することはもちろんですが、有資格者に対する意識づけやセキュリティポリシーの確立や深化が今後より一層求められる。

4. 普及啓発活動報告

4.1. テレワーク推進地域セミナーの開催

4.1.1. 運営方針

地域におけるテレワークの理解を促進し、その一層の普及を図るとともに、本調査研究の結果を広く公表するため、全国2箇所において、テレワーク推進地域セミナーを実施しました。

(1) 開催日時・場所

兵庫（平成22年2月15日）、千葉（平成22年2月25日）

(2) 内容

各地域で実施するフィールド検証の成果や地域でのテレワーク実践事例等を紹介。

4.1.2. 実施内容

4.1.2.1. テレワーク推進地域セミナーin兵庫

【日 時】平成22年2月15日（月）13:20～17:00

【会 場】兵庫県農業共済会館 7F「大会議室」（兵庫県神戸市）

【テーマ】「多様な働き方テレワークで

組織が変わる！ 個人が変わる」

【参加人数】103人

【主 催】総務省、兵庫県

【後 援】連合兵庫、兵庫県経営者協会、ひょうご仕事と生活センター、近畿情報通信協議会、兵庫ニューメディア推進協議会、テレワーク推進フォーラム、社団法人日本テレワーク協会

テレワーク推進地域セミナー in兵庫
～多様な働き方 テレワークで組織が変わる！個人が変わる！～

インターネットや携帯電話などのICT（情報通信技術）の急速な普及を背景に、テレワークが広がってきました。テレワークは、これまで活用した、働きに制約はなかった働き方から、働き方の幅が広がりました。仕事と生活のバランス、子育てなど、企業に個人生活の課題、生活、育児などの課題など、また個人生活、子育てなどの課題を解決するための働き方、働き方など、多様な働き方、働き方について、一緒に考えてみましょう。

日時 2010年2月15日(月) 午後1時20分～5時00分
【開場 午後1時】

場所 兵庫県農業共済会館 7F大会議室
神戸市中央区下山手通4丁目15番3号

テーマ 多様な働き方 テレワークで組織が変わる！個人が変わる！
テレワーク推進地域セミナーin兵庫、多様な働き方、働き方について、一緒に考えてみましょう。働き方、働き方について、一緒に考えてみましょう。

【主催】 総務省、兵庫県

【後援】 連合兵庫、兵庫県経営者協会、ひょうご仕事と生活センター、近畿情報通信協議会、兵庫ニューメディア推進協議会、社団法人日本テレワーク協会

【進行・コメンタ】
総務省政策企画課 多田一史 次長、テレワーク推進センター 研究員 渡辺 由貴 氏（進行）
甲斐大学文学部教授 中島 英樹 氏（コメンタ）

主 催 総務省、兵庫県
後援 連合兵庫、兵庫県経営者協会、ひょうご仕事と生活センター、近畿情報通信協議会、兵庫ニューメディア推進協議会、社団法人日本テレワーク協会、テレワーク推進フォーラム

【プログラム】

<開会挨拶>

総務省 近畿総合通信局長 稲田 修一 氏



<講演>

1) 基調講演「人材の多様性と働き方の多様性 ～仕事と生活の統合を考える」

甲南大学 文学部教授 中里 英樹 氏

●講演のポイント

「仕事と生活の分離」から「仕事と生活の統合」へ認識の転換が必要

変化への適応性の低い職場では、画一化された人たちだけが残ってしまう。仕事と生活は本来切り離せないものであるからこそ、どうやって線を引き、メリハリをつけるかが重要である。

多様な働き方（在宅勤務もその選択肢の一つ）をすることによって、多様な人材の確保や仕事と生活の新しいモデルができあがっていく可能性が出てくる。経営者側が本当に仕事をしているのだろうか、在宅勤務などを疑問視する向きもあるが、むしろ時間に区切りがなく、際限なく働き過ぎる心配もあり、過剰労働の問題もあわせて考えていく必要がある。

2) 基調報告「テレワークの推進に関する政府の取り組みについて」

総務省 情報流通行政局 情報流通高度化推進室長

総務省を中心とする政府の取組について概要を報告した。

- ・テレワークの分類、意義・効果やテレワーク導入の現状
- ・2009年度 Web 調査結果及びテレワークの現状
- ・テレワーク人口倍増アクションプランと関係四省における取組
- ・新型インフルエンザ対策ガイドライン及び中央省庁業務継続ガイドライン
- ・テレワークによる環境貢献 等

3) トークセッション

「多様な働き方 テレワークで組織が変わる！個人が変わる！」

・進行

株式会社東レ経営研究所

ダイバーシティ&ワークライフバランス研究部長 渥美 由喜 氏

・コメント

甲南大学 文学部教授 中里 英樹 氏

●ポイント

上司には部下のテレワークを評価し管理できるスキルが求められる

ワーク・ライフ・バランスには、①業務をオープンにして共有する、②絶えざる業務改善(仕組みづくり)、③お互い様の思いやりの三要素がある。

テレワーク導入に対して社員の反発や職場の混乱があるかもしれないが、テ

レワーク対応の業務管理スキルとヒューマンスキルは、今後のワーク・ライフ・バランスとダイバーシティー推進に必須である。上司は部下が職場にいようとまいと、業務報告とアウトプットで管理できる評価スキルが必要になる。



<事例発表>

- 1) 株式会社ベネッセコーポレーション 人財部社員サポート課
ワークライフマネジメント推進担当課長 池田 和 氏

●ポイント

管理職は時間ではなくアウトプットで評価できるスキルが必須

評価の基準は、時間ではなくアウトプットが大前提なので、どこで仕事しようが仕事の管理は上司の責任。管理職のスキルは必須で、アウトプット評価の支援ツールも必要だろう。

日本の世の中全体が、もっと在宅勤務の有効性を認識するようになるとよい。



- 2) 帝人クリエイティブスタッフ株式会社
人財部ダイバーシティー推進室長 黒瀬 友佳子 氏

●ポイント

現場の判断に任すことが成功の秘訣

在宅勤務制度はうまくいしつつあり、男性も利用するようになった。

テレワークする業務内容と本人が適しているかどうかをきちんと判断することが重要であり、経験年数や所属部署、職掌が一般職かどうかなどの制限は一切ない。

テレワーク導入の成否の答は現場にある。すべて現場に判断してもらい、

うまく回っている。

3) 株式会社 SiM24 代表取締役社長 大木 滋 氏

●ポイント

在宅勤務は個人の力を伸ばす

起業した当時、シミュレーションを手伝って頂ける人たちがたまたま子どもを持つ母親達で必然的に在宅勤務からスタートした。在宅勤務は、必要性がある人が、必然性のある形でやると非常に効果があがる。一人でいると隣の人に頼ることができず、考える時間が多くなり、在宅勤務のお蔭で、ずっと実力がアップしたという部下もいる。そういう意味で、在宅勤務は個人の能力向上にも有効だろう。

4) 株式会社夢工房 代表取締役 田中 裕子 氏

●ポイント

テレワークはやりながら軌道修正していくことが成功の秘訣

大企業になると情報機密の問題などもあるが、目の届かないところで働く部下への信頼がないとやはり難しく、評価が出来る仕組みづくりも大切だが、任せてしまうことにより効率が上がる。

グループでの仕事が多いため、週一回以上は出社して会議・報告などのコミュニケーションが必須になっているが、短時間で終わらせるためにプレゼンテーションなどの事前準備をするなど、逆に効率がよくなった。試みて、やりながら軌道修正していくことが成功の秘訣である。

5) コメント

甲南大学 文学部教授 中里 英樹 氏

●ポイント

在宅勤務で居住地に縛られない自分のライフスタイルが実現できる

最近の学生は、就職活動でも将来を見据え、ずっと長く働くことが可能な会社を探している。きちんと仕事をしていきたいが、結婚してしまうと必ず子育ての役割が回ってくることを、現実社会の周りを見て感じ取っている。子育て支援制度が充実している企業も増えてきたという実感はあるが、希望者が多く競争率が高いため、なかなか就職できない。

兵庫県でも、都市部では仕事を辞め専業主婦になって子育てに専念する例が多い。

その中で孤立した育児環境になるが、そういう人たちが働ける職場環境、子育てをしながらも解放される時間や、社会とつながる場がもっと増えるとよい。

在宅勤務の活用で、地域においても職場のサポート環境や家族の協力を得ながら、やりがいのある仕事ができ、居住地に縛られずに自分のライフスタイルに合った生活が可能になる。



会場全体

4.1.2.2. テレワーク推進地域セミナーin千葉

【日 時】平成22年2月25日（木）13:30～17:00

【会 場】ホテルフランス（千葉県千葉市）

【テーマ】「テレワークが健康を守る！

街を元気にする！」

～地域におけるテレワークの活用～

【参加人数】108人

【主 催】総務省

【協 力】NTTコミュニケーションズ株式会社、富士通株式会社、テレワーク推進フォーラム、社団法人日本テレワーク協会

【プログラム】

<開会挨拶>

総務省 情報流通行政局 情報流通高度化推進室長 片淵 仁文 氏

<講演>

1) 基調講演「健康づくりとテレワーク」

相模女子大学 副学長 栄養科学部健康営業学科 澤崎 嘉男 氏

●ポイント

特定保健指導は短時間・長期継続が不可欠なため通院・通所よりテレワークが向く

管理栄養士は年間7500人誕生しているが、管理栄養士・栄養士として勤務できるのは約半数。求人は委託会社が大部分で、病院や企業の専任職ではない。病院もサービスの時代なので、規定はあっても栄養士の職場状況は厳しい。むしろ委託会社での待遇改善を願う。

若年層は無給残業も当たり前で年収も低い。30歳の壁があり、毎年10万人が離職する。そこで、テレワークを使った新たな職をつくり、卒業後も何とか学生をバックアップしたい。

メタボ予防の肥満解消は、摂取カロリー制限だけの問題で、実はそれほど難しくない。その支援にとって、短時間・長期継続が不可欠なため、通院・通所よりもテ



テレワークが向く。

テレワークによる特定保健指導では、対面のような医師・栄養士との力関係が生まれにくく、本音で、わかるまで質問できるという大きなメリットがある。

特定保健指導のテレワークシステムには、対象者との信頼関係が何よりも大切。信頼できる人に助言してもらえれば納得できるし、いったん信頼関係が構築されれば、特に高齢者向けの、あらゆる分野における相談窓口にもなり得る。

2) 基調報告「テレワークの推進に関する政府の取組について」

総務省 情報流通行政局 情報流通高度化推進室長 片淵 仁文 氏

総務省を中心とする政府の取組について、概要を報告した。

- ・テレワークの分類、意義・効果やテレワーク導入の現状
- ・2009年度 Web 調査結果及びテレワークの現状
- ・テレワーク人口倍増アクションプランと関係四省における取組
- ・新型インフルエンザ対策ガイドライン及び中央省庁業務継続ガイドライン
- ・テレワークによる環境貢献 等



<実験報告>

- 1) 「地方公共団体におけるテレワークの活用—青森県における先進的な取組—」
報告者：

①青森県 企画政策部 情報システム課 IT 政策推進グループ

主査 唐牛 雅範 氏

●ポイント

自宅への「出張扱い」ということで現行勤務制度でもテレワークが可能になった

県庁職員数の適正化に伴う業務効率化により、職員数は平成16年～25年に6000人から4000人に減少させることになり、その結果、職員の仕事が増えることから、職員のワーク・ライフ・バランスが重要になってきた。

新型インフルエンザ、パンデミック対策は、比較的早い段階から取り組んでいるが、流行時のシミュレーションでは職員の40%が出勤できなくなるという結果もあり、その対策をどうするかが大きな課題。



こうした様々な課題を解決するためにテレワークが有効ではないかと考え、情報システム課の若手がチームを組み、もっと IT を使おうと提案、総務省のテレワーク試行体験プロジェクトにエントリーした。

地方公務員の在宅勤務については、県の服務規定では想定外だったが、自宅への「出張扱い」という県の規定を見つけ、現行での運用が可能としたが、公務員であることを意識して、通常勤務より厳しい縛りを他にも入れた。

会議資料作成など午前テレワーク・午後会議、外回りや出張後に自宅で報告書作成という半日テレワークのニーズが結構ある。有効性の検証などを経て、今後、本格導入に向けての動きが出てくる。

県庁職員アンケート(5000人中、回答 900人位)によると、半数近くがテレワークをやってみたいが、実際に上司や同僚の目があって言い出し難いという意見があった。

実証実験中の問題としては、システムトラブルへの対応が難しい。より長期間の試行が必要であると思う。

②日本電気(株) パブリックサービス推進本部

マネージャー 宗 由利子 氏

●ポイント

県庁におけるテレワークの普及・促進は電子決裁やペーパーレス化など ICTシステムの高度化がカギ

今回の県庁におけるテレワーク導入の目的は、災害非常時の BCP と職員のワーク・ライフ・バランス向上であったが、県庁業務にはテレワークに向かないものもあるため、今後、整理が必要である。

自治体業務にありがちな稟議・決裁については電子決裁の仕組み、あるいはペーパーレス化が必要となる。

テレワークの普及・促進には、生体認証、ウィルス対策の強化、様々なコミュニケーションツールなど ICT システムの高度化がカギとなるが、実際の業務内容や服務規程を含めたルールとの同居も必要になってくる。

青森県における実証実験の事例を題材に、「テレワークー地方公共団体導入ガイド」が作成されている。導入に当たって参考になるプロセスや、成功させるポイントなどがまとまっているので、是非ご参考にしてほしい。



2) 「観光案内業務におけるテレワークの活用

—会津若松観光物産協会における取組—

報告者：

①会津若松観光物産協会 専務理事 櫻井 広明 氏

●ポイント

観光客への情報案内業務の一元化で効率化を図った

会津若松市観光課や会津若松観光物産協会、あるいは駅の案内所などには多くの観光問い合わせがあり、日々対応に追われている。

これまで以上に、的確、迅速、丁寧に、いつも同じトーンでインフォメーションサービスを提供することを目的に、テレワーカーシステムモデル事業のフィールドにエントリーし、お客様への情報案内業務の一元化に取り組んだ。

実証実験後も観光インフォメーションデスク事業を継続している。地元の女性4名がテレワーカー・オペレーターとして、日々シフト制で問い合わせに対応している。

実証実験当初は戸惑いも色々あったが、様々な課題をクリアし、「笑声(えごえ)」で観光客の誘発にしっかり取り組んでいきたい。



②東日本電信電話(株) ビジネス&オフィス事業推進本部

公共営業部 課長代理 粕谷 直磨 氏

●ポイント

地元の人が地域に密着した観光情報を提供できたことが成功のカギ

協会への問い合わせは個人が 2/3 くらいで、残りは法人や旅行エージェント、教育団体(修学旅行)。問い合わせをした方への Web アンケートでは、満足しているという結果が多い。これはオペレーター研修の成果もあるが、地元の人が地域に密着した観光情報を提供できたこと、地元の人ならではの親切な対応が評価されたものと考えている。

地域に根ざしたテレワーカーはモチベーションが高く、個性や能力を発揮できる業務にやりがいや生活に充実感をもつことができた。

課題としては、お客様次第の応対業務への不安解消、幅広い情報提供のために重要となる他のテレワーカーや協会職員とのコミュニケーションや情報共有をどう図るかなどである。

今後、自営で運用する費用確保も大きな課題であるが、複数の観光エリアでの情

報システム共用化によるコスト按分のほか、旅行手配のマージンや代行業務などを加味した自立運営モデルの確立などが考えられる。

3) 「特定保健指導分野テレワークプロジェクト成果報告(千葉県)」

報告者：

①(株)運動指導士アカデミー 管理栄養士・健康運動指導士
内田 直美 氏

●ポイント

携帯電話を利用した顔の見えない指導は従来の方法にはない別の良さがある

栄養士は女性が多く、30代になると一気に半分が辞めてしまう。テレワークを導入することにより、在宅で育児や介護と仕事との両立が可能となる。今回の実験には、モニターとして千葉県芝山町と九十九里町の住民合わせて40名と指導する先生7名が参加した。

従来の保健センターでの対面する指導方法と比較して、携帯電話を利用した顔の見えない指導（「撮るだけダイエット」といっている）には、本音で話し合える、質問しやすいというメリットがある一方、支援する側の能力の差が大きく出る。

ケータイ画面の文字数の範囲内の的確な支援コメントを送るには、相手の求めることを的確に把握し伝えるスキルが必要で、人材の育成が急務である。

今回のモニターからは、サービスを継続してほしいとの要望が多い。今後は、有料の個人契約にすることも検討したい。

②富士通株式会社 クラウドサービスインフラ開発室

技術経営修士 熊野 健志 氏

●ポイント

管理栄養士の新しい可能性を拓くとともに、お年寄りの携帯ポータルサイトとしての機能に大きな価値をもたらす

国民医療費は対所得比は現在10%と右肩あがりで伸びている。年間23兆円の医療費のうち10兆円がメタボ関連であり、このままではもたないということで、メタボ疾病を予防するため国民健康保険や企業健保組合が特定健診を行うことになった。

一番重いレベルを対象とする積極的支援の場合、保健指導を6ヶ月間継続させるが、対象となる被保険者の数が多いので、指導医師や管理栄養士などはアウトソーシングが主流となっている。



メタボ率削減目標を達成できないと組合にペナルティが科せられるため、テレワークで何か手は打てないかというのが、今回の実証実験に取り組むきっかけである。

実証実験では、指導対象者が、携帯電話で毎日の食事の写真や運動の記録をサーバに送り、それを保健師・管理栄養士などが在宅で確認する簡単な仕組みである。実験に参加したお年寄りも、携帯電話を毎日3回は使うことで操作の習熟度が高まる。



在宅での保健指導は、3日に1回くらい、1回約20人弱にメールを送受信する2~3時間位の仕事である。1人だいたい1ヶ月2000円ぐらいで50人診るとして月10万円の収入につながる、このような働き方をネットワークを通じて広げていくと、管理栄養士の方の新しい可能性も出てくる。

情報の共有や指導内容の集積、スキル向上等テレワークならではの強みがあることがわかり大きな収穫だったと思う。我々がこれからテレワークに取り組んでいく時の、大きな足がかりになりそうだ。



会場全体（会場全体でリフレッシュ体操）