

# テレワークへの取り組みについて



\* 写真はTV会議の様様  
**地域創生の起爆剤として、  
テレワークはどこまで可能か？**

2014年11月19日

株式会社いわきテレワークセンター@会田和子

【本件の問合せ先】

株式会社いわきテレワークセンター 本社広報部、東京オフィス

〒980-8026 福島県いわき市平小太郎町3-9

電話0246-35-1635 FAX0246-35-1645

URL <http://www.iwaki-twc.co.jp>

東京オフィス担当メール [t-miura@iwaki-twc.co.jp](mailto:t-miura@iwaki-twc.co.jp)

## 事業体制

### □本社・いわき市

公共未来部 (いわき芸術交流館アリオス・福島空港支援) / 在宅就業支援部 / 自社サービス部 (ECサイト)

### □いわきセンター・いわき市 (全商ビル6階、7階)

BPO部門 (テクニカルサポートCC/CRMサポートCC/テレワーク事業部)

### □福島センター・福島市 (内池ビル3階、4階)

BPO部門 (テクニカルサポートCC/CRMサポートCC/在宅就業支援部)

### □東京オフィス・東京都千代田区 (事業統括部門)

## 事業内容

1. BPO事業
2. システム構築・人材育成支援事業
3. 調査研究・コンサルティング事業
4. ECサイト運営・地域活性化支援事業
5. テレワーク普及促進事業

## 企業資格

- Pマーク認定：2006年1月取得・継続
- 一般労働者派遣事業・有料職業紹介事業
- 商標登録証ふるさとマルシェ：第35類 (総合小売/特定小売) / 酒類販売業免許

## 雇用推移状況 (全従業員数)、及び在宅ワーカー数 (請負契約)、在宅就業訓練参加者数

年度	全従業員 (人)					内、新規採用			テレワーカー 請負契約者数 (人)	在宅就業教育 訓練登録者 (人)
	合計	BPO 事業 いわき 2拠点	BPO 事業 福島 1拠点	自社 サー ビス	在宅 勤務 終日 在宅	被災 者 雇用 等	緊急 雇用 事業	合計		
2011年 3.11以前	195	140	38	5	12	**	**	**	135	**
2011年 3月末現在	175	130	36	4	5	45	20	65	120	350
2012年 3月末現在	190	126	52	6	6	56	13	69	150	250
2013年 3月末現在	201	139	46	8	8	37	4	41	480	620
2014年 3月末現在	180	120	47	10	3	7	4	11	560	**

ニーズ	アプローチ	対象	運用のポイント
<ul style="list-style-type: none"> <li>ワークスタイルの自由な選択</li> <li>両立（出産・育児・介護・家の手伝い、消防・祭り等地域活動参加等）</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>フレックス、雇用形態選択システム導入（設立時：1994年）</li> <li>テレワーク制度（雇用型在宅勤務制度）導入（2005年） ⇒終日/週1/月1/有給との組合せ（現在）</li> </ol>	<p>従業員</p> <p>入社3年目～、またはSV以上</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>クライアントの理解・承認</li> <li>目標管理との連動</li> <li>個人評価、部門評価基準の明確化、可視化、情報共有</li> <li>自己実現</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>仕事機会（仕事場がない、就業に制約）</li> <li>副業機会（パートに制約）</li> <li>本業との両立機会（ダブルワークの負担軽減）</li> <li>ワークライフバランスへの関心（出産・育児・介護・家の手伝い、消防・祭り等地域活動参加等）</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>自宅等を拠点にPC、情報ネットワークを駆使して業務を行うテレワーカー登録制度（1995年開始、2005年廃止）</li> <li>テレワーカーとの業務契約スタート（2005年～現在に至る）</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>当社の教育システム参加希望者及び、修了者</li> <li>希望者の内、ITスキル資格保持者等</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>クライアントの理解・承認</li> <li>供給責任（継続・信頼）</li> <li>教育システムの標準化</li> <li>スキルの評価・可視化</li> <li>パートナーシップ（帰属意識）</li> <li>自己実現</li> <li>何でも相談ダイヤル設置</li> </ul>
---	--	---	--

⇒顔の見えるテレワーク（信頼構築）

⇒安心して仕事を継続できるテレワーク協働体制の強化

# テレワークでイノベーション

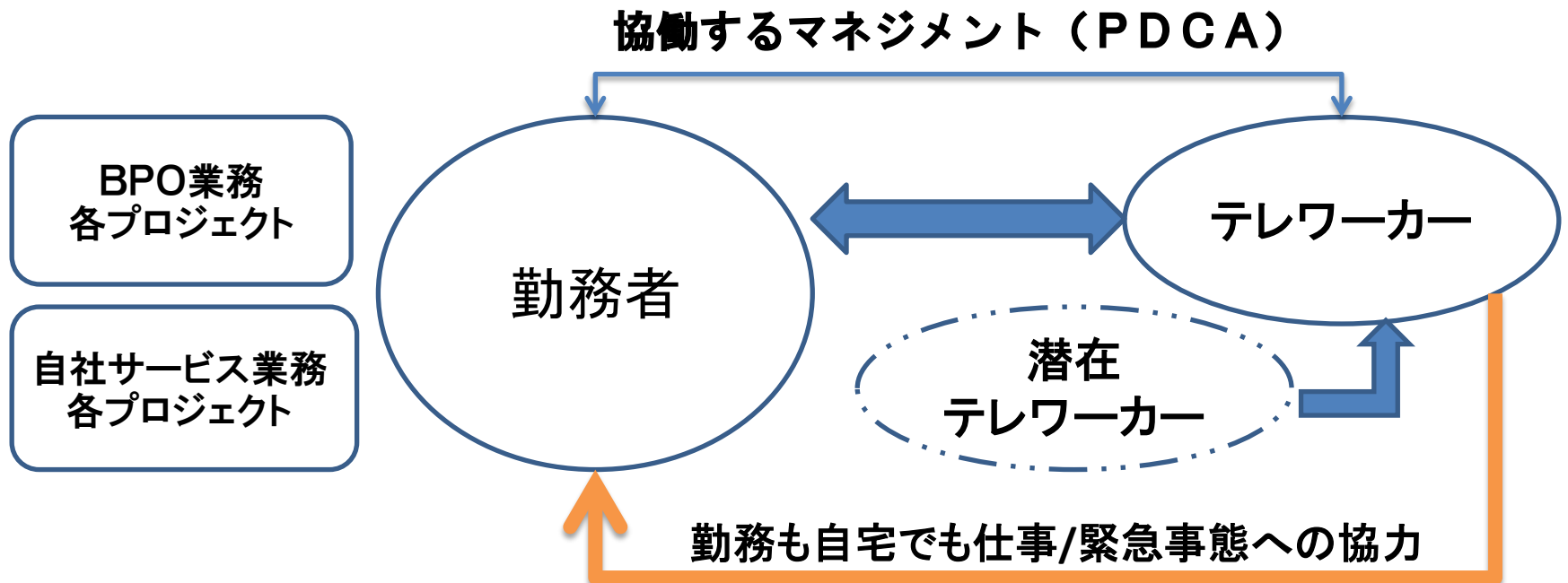
**狙い1：「個人」の意識・価値観、発想を変える（経営も働き方も変える）**

**狙い2：地域らしい企業経営、地域らしい企業成長のために、テレワーカー協働体制を志向し、事業推進（BPO業務）の付加価値を高める。**

\*テレワーカーとは、自宅を中心に、情報機器・ネットワークを駆使して仕事を遂行する個人、または小規模事業者SOHO等（請負契約スタッフ）。

**狙い3：地域らしい雇用促進、雇用機会拡充のために、柔軟なテレワークの利点を活かし、雇用形態を自由に選択できる雇用システムを提供する。**

**狙い4：地域での雇用能力を高める手段として、「テレワーク」が浸透し、定着する地域づくりに貢献する（テレワークが拓く未来）。**



# テレワーカー拡充への取り組み

提供サービス機能	第1フェーズ (3.11以前)	第2フェーズ (3.11以降)	第3フェーズ (現在)
全体(環境整備)	テレワーカーのための活動拠点「テレワークプラザ」設置(1998年～全国初)	専用ヘルプデスク設置 0120-816-699 (2011年～)	ヘルプデスク継続 (仕事相談、スキル相談、人生相談)
①エージェント機能 供給責任:品質管理	大規模処理業務100%	大規模処理業務 画像制作業務 その他ソフト業務	従来業務分野 ⇒継続発注 新規分野⇒テスト
②教育機能 地域雇用能力向上 (就職支援・紹介、 起業・独立支援) ③情報交流機能 ④相談機能	月平均50人、年間延べ 500人	月平均10人、年間延べ 100人	継続教育希望者が多く、 無料で提供予定(1月 開始)
課題解決目標	①意識・価値観醸成 ②スキルチェック標準化、教育研修教材標準化 ③情報セキュリティ対応⇒クラウド対応 ④業務量確保⇒継続発注⇒業務量拡大 ⑤その他		①e-ラーニング(無料) ②地域企業関心増加へのコンサルティング ③地域活動拠点拡充 ④その他

# テレワークをさらに定着させるために

- 1. 【人】テレワーカーキャリアが活躍できる場を拡大する**
  - 人手不足で困っている、あるいは人の採用が進まない分野、企業等を支えるテレワーカーモデル検討（介護・医療、観光、農業、商店、その他地場産業）
  - 地元経営者の悩み・問題解決に貢献できるテレワーク導入検討
    - \*従業員のワークライフバランス支援が、労働の品質向上に資するだけでなく、人材の獲得や確保にも効果があるという側面、事業継続の実現に効果があるという側面。
  - 「仕事をする人」から「地域に貢献する人」へ、新たな舞台装置の検討
- 2. 【場】テレワーカーの共同利用が可能な安心オフィス（サテライト、コワーキング等）を設置する**
  - ワークショップ可能なバーチャルオフィス
  - 「人が交錯し、刺激効果で触発される場」
  - 最先端技術や情報収集ができるショーケース機能導入
  - 主要市町村、中山間部こそ必要
  - 居住地隣接オフィス型テレワークセンター等
  - 民間企業やテレワーカー同士の協業による自主運営型等、継続可能なスキームを導入
  - 相談事業等類似サービスを提供する既存施設と連携
- 3. 【ネットワーク】テレワークの活用に前向きな地域企業ネットワークの構築（産学官連携）**
  - 地域勉強会、テレワークメリットを体験できる日を共有する等

## 1. テレワーカーは何を夢見ているか

テレワーカーとしてキャリアアップし、仕事生活を確実に実現していきたいと考える個人等は全国的に増加傾向にある。毎年一定程度希望者がいる。

「誰もが必要な時期に選択して良い働き方」「特別な人の特別な働き方ではなく、私でもできる」「幸せに生きていくために有効な働き方」「時間に縛られない自由には厳しさが伴う」といった認識や意識変化も高まっている。

- テレワーカーが数多く誕生することで地方が元気なる
- 稼げるテレワーカーが増えることで地域の労働力を担う

### (国への要望)

#### ①テレワーカーの(潜在)能力を認めてほしい

地域では、例えば所得を向上させ、個人能力を向上させていくには、どうしても個人差があり、ICT事業化・実用化へのタイムラグがある。テレワーカー能力を認め、自己実現欲求を刺激するような支援活動が必要と考えている。そのために、国に対しては、助成金や補助金ではなく、テレワーカーの地位の確立に向けた取組や、自治体への働きかけを強化してほしい。

経済活動の中心に参画させていくためにも、地位確立への社会機運づくりやテレワーカーの存在価値の評価、活動や動きを賞賛する制度的支援を期待。

## 2. 地域は何を夢見ているか

地域社会の政策課題には、行政サービスの円滑な維持推進、観光など地域経済活性化、地域医療・健康、高齢者介護・見守り、地震・津波・台風・竜巻・集中豪雨・地滑りなどへの自然災害対策など様々ある。

もし地域の雇用不安や事業衰退にテレワークが有効なら・・・

- 「しっかりと地域で生きる」人々が、テレワークで活路を見いだせる
- 「地域とともに」を志向する企業等がテレワークで増える

### (国への要望)

②「テレワーク」の視点から、地域社会の安全・安心に役立つ最先端の社会イノベーションを作り出す社会基盤や仕組みづくりの検討をしてほしい。地域の自治体、地元大学を中心に、地元の若い人たちの働く場やテレワークの導入につながる技術開発、研究開発を期待しているが、公共性を有した社会貢献に資する問題解決に、テレワーカーネットワークを積極的活用し、技術・研究開発をバックアップする支援モデルをつくる。

③全ての情報サービスは、当然ながら、認証や権限管理、属性管理の必要性を伴うため、セキュリティ性の高いテレワークセンターを設置してほしい。

\*テレワークセンターのイメージ：テレワーカーだけでなく自治体・大学・地元企業等関心をもつ人々が誰でも交錯するような拠点で、バーチャル組織の動きにインパクトを与え、活性化を促すような拠点。託児機能を持たせ、女性が来やすい拠点。