テレワークを活用した地域課題解決マニュアル

令和４年度補正予算

「テレワークを活用した地域課題解決事例の創出に関する実証事業」



総務省

Ministry of Internal Affairs and Communications

令和６年３月

はじめに

- テレワークは、ICT を活用して、時間と場所を有効活用した柔軟な働き方を実現するものであり、2020 年前後から拡大した新型コロナウイルス感染症（以下、「コロナ」と言う。）の影響を受け、その重要性があらためて社会に認識され、多くの企業や団体において利用されるようになった。

- 一方、地方においては都市部と比較すると、テレワーク実施率が低水準に留まっており、都市と地方の働き方の格差が拡大しているという懸念もある。

- そのようななか、テレワークを活用した地域の就労創出モデル（以下、「地域モデル」と言う。）を自治体主導で実施し、そこで育成された人材が地域の DX 人材として活躍する等、地方において、テレワークを地域課題の解決に結びつけているような事例が散見されている。

- こうした地域モデルを構築しようとする取組は、地方におけるテレワークの重要性を高め、ポストコロナの時代において、テレワークを全国的に浸透させていく上で、有効となる可能性がうかがえる。

- そこで、本実証では、複数地域における実証を通じて、テレワークを地域の課題解決につなげるモデルケースを創出することで、その横展開を通じてテレワークを社会に広く定着させていくことを目的とした。

- 本実証により各地域が実践した取組が、地域課題を解決するためにテレワークを活かした事業化に取組もうとする他地域の参考に、資することを祈念している。

目次

はじめに 1
第１章　テレワークの現状 5
１．テレワーク導入状況 6
（１）テレワーク導入率の推移 6
（２）テレワーク導入動向の推移 6
２．都市と地方の産業構造 7
第２章　本実証事業の骨子 10
１．本実証事業の目的 11
２．本実証事業で実証する内容 11
３．本実証事業のスケジュール 12
第３章　採択地域の概要 13
１．採択地域の一覧 14
２．採択地域での取組概要 15
第４章　各地域での取組 19
【１】中山間地域における 地域共創テレワーク実証プロジェクト 20
１．地域実証事業の目的と背景 21
（１）地域実証事業の目的 21
（２）地域実証事業の背景 21
２．達成目標 23
（１）定量目標 23
（２）定性目標 23
３．地域モデル構築に向けた方策 24
４．地域実証事業の実施体制 27
５．地域実証事業の推進 29
（１）地域実証項目 29
（２）地域実証概要 29
６．地域実証事業の成果 62
（１）明確になった実施手法 62
（２）明確になった課題と、採用した解決策 64
（３）地域モデルの構築に向けた方策 68
【２】テレワークによる 自治体連携協働就労地域モデル構築の実証 76
１．地域実証事業の目的と背景 77
（１）地域実証事業の目的 77
（２）地域実証事業の背景 77
２．達成目標 78
３．地域モデル構築に向けた方策 79
４．地域実証事業の実施体制 80
５．地域実証事業の推進 82
（１）地域実証項目 82

（２）地域実証概要 82
６．地域実証事業の成果 155
（１）明確になった実施手法 155
（２）地域モデル実装に向けた課題 156
（３）地域モデル実装における価値 157
【３】すべての働きたい人を戦力化！ 分野別サポーター伴走型テレワークプラットフォーム構築事業 159
１．地域実証事業の目的と背景 160
（１）地域実証事業の目的 160
（２）地域実証事業の背景 163
２．達成目標 164
３．地域モデル構築に向けた方策 165
４．地域実証事業の実施体制 166
５．地域実証事業の推進 168
（１）地域実証項目 168
（２）地域実証概要 168
６．地域実証事業の成果 214
（１）明確になった実施手法 214
（２）明確になった課題 216
（３）課題を解決するための解決策 222
（４）地域モデルの構築に向けた方策 230
【４】地域のインバウンド観光の課題を解決する、 インバウンド観光人材の活躍機会創出事業 232
１．地域実証事業の目的と背景 233
（１）地域実証事業の目的 233
（２）地域実証事業の背景 234
２．達成目標 237
３．地域モデル構築に向けた方策 239
４．地域実証事業の実施体制 240
５．地域実証事業の推進 242
（１）地域実証項目 242
（２）地域実証概要 242
地域実証事業の実績及び成果 288
６．地域実証事業の成果 291
（１）実施手法を明確化するための分析・検証 291
（２）明確になった実施手法 300
（２）明確になった課題 303
（３）課題を解決するための解決策 305
（４）地域モデルの構築に向けた方策 307
考察 308
１．実証 4 地域による取組の振り返り 309
２．テレワークを活用した地域課題の解決に向けて 310

おわりに 311

［ご利用上の注意］

１．本資料に報告した数値は、四捨五入等による影響のため、内訳と計は必ずしも一致しない。

２．本資料への掲載内容は、報告時点のものであり、変更される場合がある。

第１章　テレワークの現状

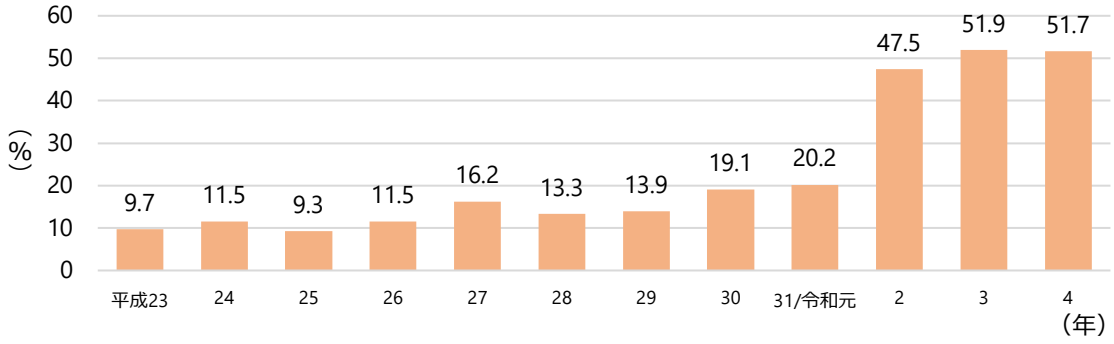
１．テレワーク導入状況

（１）テレワーク導入率の推移

総務省は、テレワークの導入・定着に向けて平成 19（2007）年頃から取組を進めてきたが、平成 24（2012）年には「テレワーク全国展開プロジェクト」を開始、平成 29（2017）年には「まずはやってみる」国民運動プロジェクトを推進、企業による全国一斉テレワークの実施を促す「テレワーク・デイ」を導入するなど、現在もテレワークを全国に展開するための施策に取組んでいる。

総務省による継続的な取組のなか、新型コロナウイルス感染症（以下「コロナ」）の影響を受けて企業によるテレワークの導入は加速し、コロナが流行し始めた平成 31/令和元年の 20.2%から、令和 2 年には 47.5%へと 2 倍以上に進展した。令和 3 年には 51.9%にまで進展したが、令和 4 年には 51.7%と前年を若干割り込み、テレワークの進展に頭打ちが見られている。

企業によるテレワークの導入状況の推移

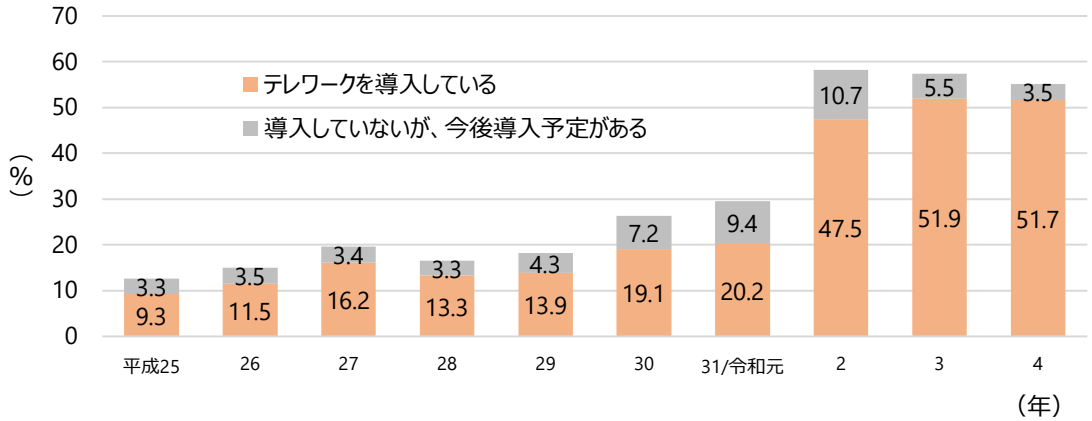


（出典）総務省「令和４年通信利用動向調査」

（２）テレワーク導入動向の推移

企業によるテレワークの導入率に頭打ちが見られていることに加え、導入動向も収縮している。令和 2 年から令和 3 年にかけて、「（テレワークを）導入していないが、今後導入予定がある」と回答した企業の割合は半減し、令和 4 年には 3.5%にまで落ち込んでいる。

企業によるテレワークの導入動向の推移



（出典）総務省「令和４年通信利用動向調査」

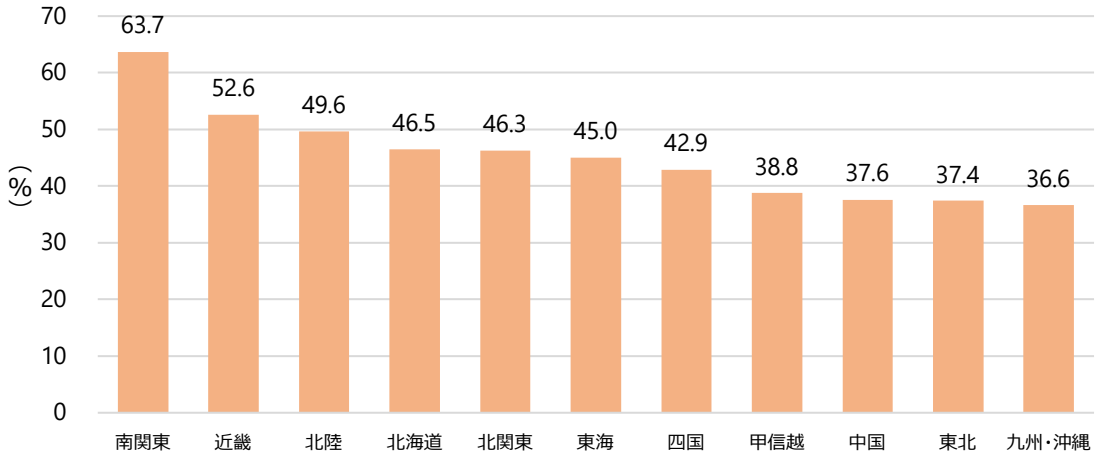
２．都市と地方の産業構造

（１）地方別に見た企業によるテレワークの導入状況

テレワークの導入率には、地方間で格差が生じている。

例えば、南関東（埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県）及び近畿（滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県）を除く地方での導入率は、半数未満にとどまっている。

地方別に見た企業によるテレワークの導入状況（令和４年）

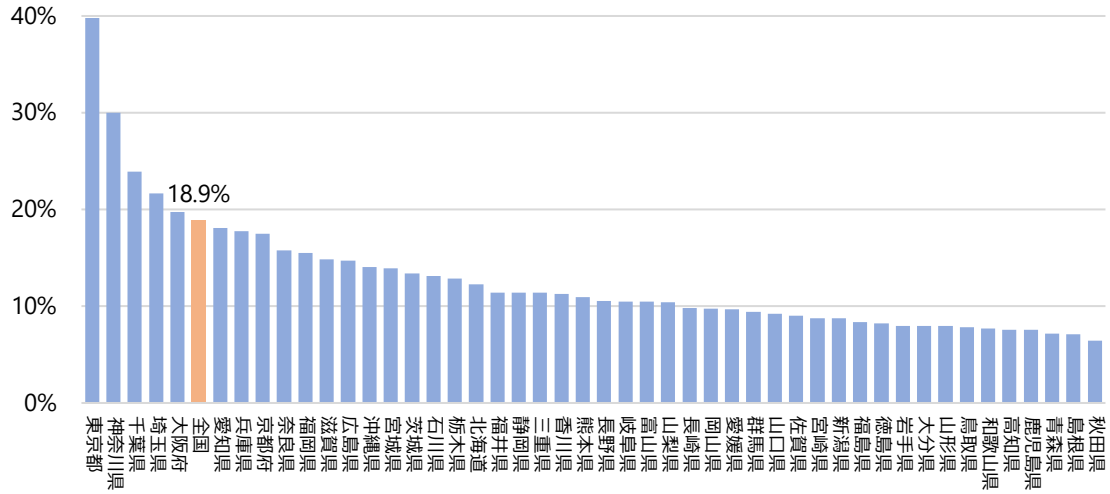


（出典）総務省「令和４年通信利用動向調査（企業編）」

（２）有業者によるテレワーク実施の有無

有業者に対する調査結果を見ても、「（テレワークを）実施した」との回答率が全国平均を超えた都道府県は、東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、大阪府の５都府県のみである。

有業者によるテレワーク実施の有無（令和４年）

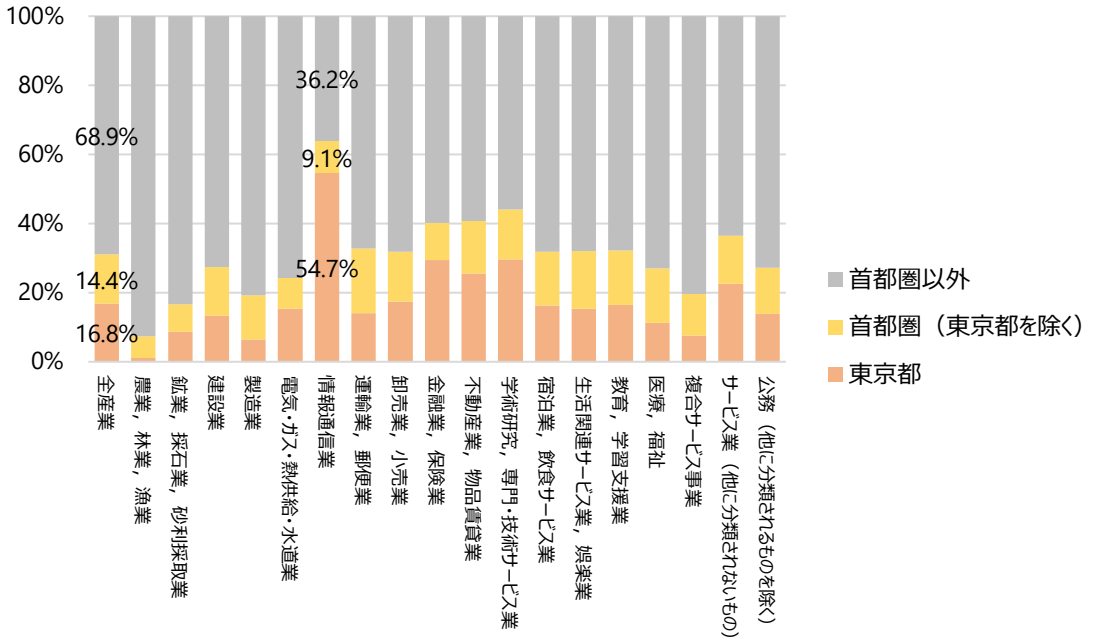


（出典）総務省「令和４年就業構造基本調査　地域結果」

（３）地方別産業別に見た従業者数及び事業所数の集中度

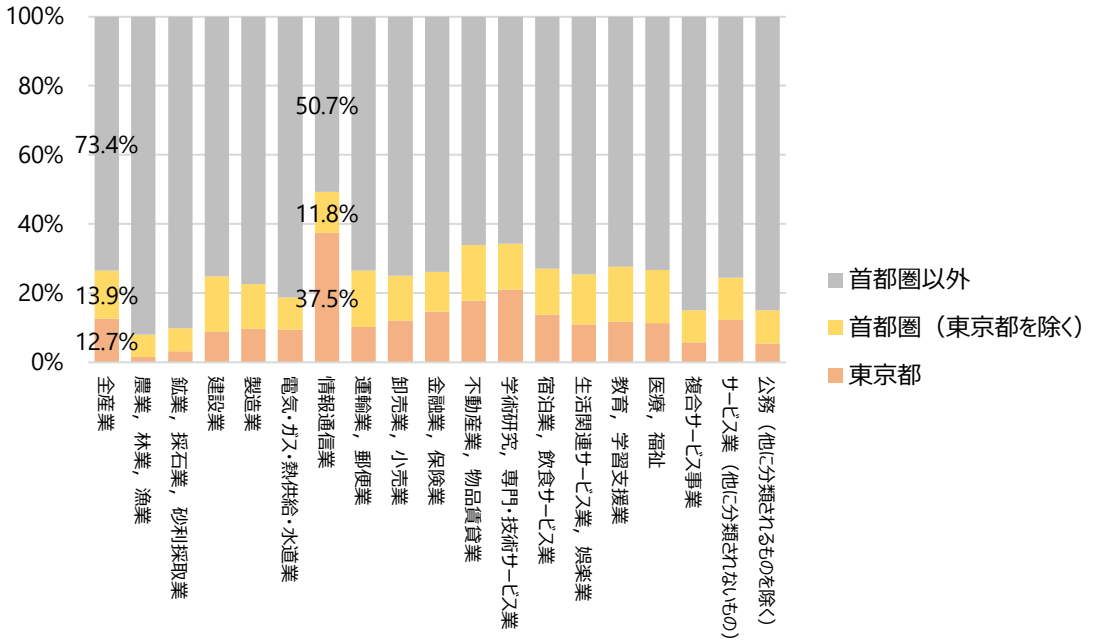
全国の従業者数及び事業所数に対する東京都及び首都圏（東京都を除く）への集中度を産業別に見ると、いずれも全産業に比して、情報通信業における東京都への集中度が高く、従業者数で 54.7%、事業所数で 37.5%を占める。

地方別産業別従業者数の集中度（令和 3 年）



（出典）総務省「令和３年経済センサス-活動調査」

地方別産業別事業所数の集中度（令和 3 年）

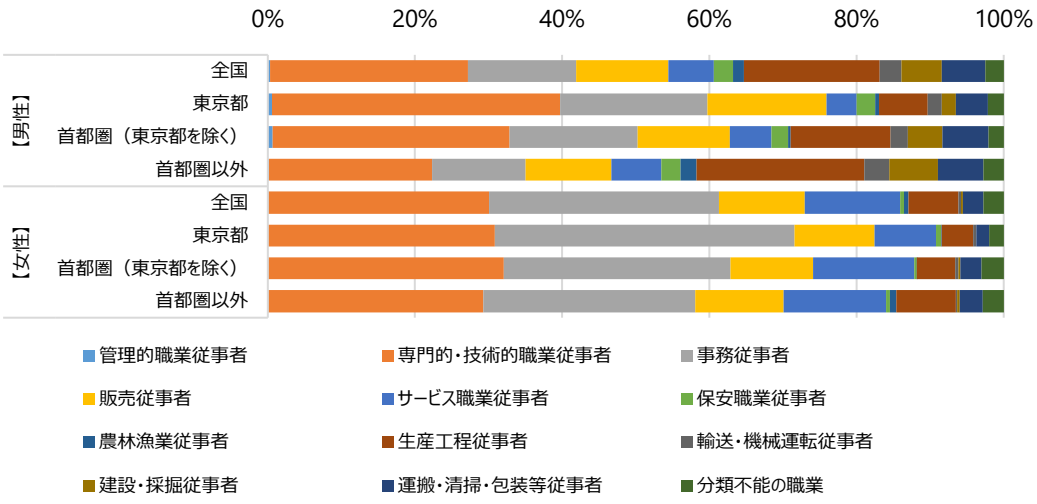


（出典）総務省「令和３年経済センサス-活動調査」

（４）25～29 歳の雇用者に占める男女別職業別従事者の割合

25～29 歳における、東京都及び首都圏（東京都を除く）の「専門的・技術的職業従業者」及び「事務従業者」の割合を見ると、首都圏以外に比して高く、特に男性においてその傾向が顕著である。また、首都圏以外における男性の「生産工程従事者」の割合は、東京都及び首都圏（東京都を除く）に比して高い。

25～29 歳の雇用者に占める男女別職業別従事者の割合（令和 4 年）

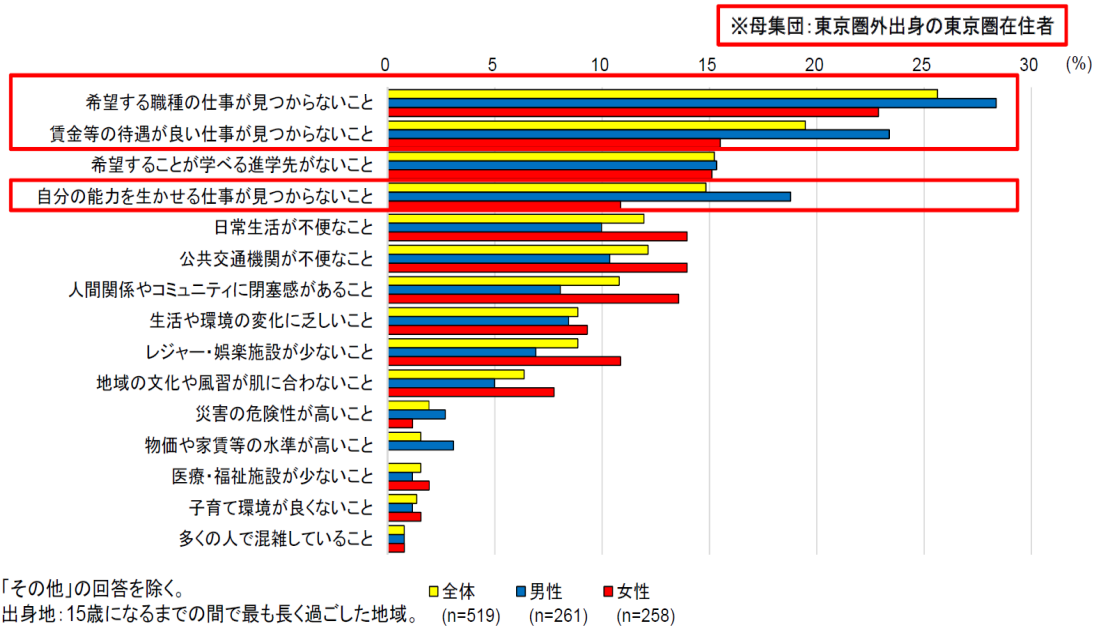


（出典）総務省「令和 4 年就業構造基本調査」

（５）首都圏への移動を決めた理由

首都圏への移動を決めた理由を見ると、職種や待遇、能力とのミスマッチを挙げる声が多い。これらの課題を解決し、地方を活性化するためにも、テレワークの活用を検討する必要がある。

首都圏への移動を決めた理由



※「その他」の回答を除く。
※出身地：15歳になるまでの間で最も長く過ごした地域。

出典：国土政策局「企業等の東京一極集中に係る基本調査（市民向け国際アンケート）」(2020.11速報)

第２章　本実証事業の骨子

１．本実証事業の目的

テレワークは、ICT を利用し、時間や場所を効果的に活用して柔軟な働き方を実現するツールであり、今般の新型コロナウイルス感染症の拡大に際して、その有用性が社会に認識され、多くの企業・団体等において活用されるようになった。一方、都市部と地方部で、テレワーク実施率の差異から、働き方格差が拡大しているという懸念もある。

一方で、テレワークを活用した地域の就労創出モデル（以下、「地域モデル」という。）を自治体主導で実施する等、地方において、テレワークを人口減少、介護や育児との仕事の両立、地域の労働力不足、職種等の限定性による就業の難しさ、デジタル人材の不足などの地域課題の解決に結びつけているような事例が散見されている。こうした取組は、地方におけるテレワークの有用性を高め、ポストコロナの時代において、テレワークを全国的に浸透させていく上で、非常に有効な取組となる。

本実証事業では、複数地域における実証を通じて、地方部が抱える複数分野にまたがる政策課題を、テレワークの活用によって横断的に解決するモデルを構築し、テレワークの効果的な活用を社会に広く定着させていくこと を目的とする。

２．本実証事業で実証する内容

地域で組織した実証コンソーシアムを事業運営主体とし、地方部が抱える複数分野にまたがる政策課題を、テレワークの活用によって横断的に解決することを図るための体制・環境を整備し、地域の実情や企業のニーズ等に応じた他の地域でも展開可能な地域モデルの構築に向けた実証を行う事業を対象とする。

実証内容の想定

①　住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施

住民テレワーカーが従事する業務の確保については、企業や地方公共団体がクライアントとなりアウトソーシングする等によって受注することとなるが、解決したい地域の政策課題の性質等を踏まえ、業務内容、単価、継続性等の観点から、計画的に案件獲得を図っていく必要がある。そのため、地域モデルにおいて案件獲得に関する計画、想定される課題を策定し、計画の実現性や具体的な実施方策の他、住民テレワーカーの業務従事の実効性等を検証する。

②　業務推進・マネジメント機能

地域モデルにおいては、上記①の住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施の他、住民テレワーカーへの業務発注、品質管理、下記③住民テレワーカーが業務に従事するために必要なスキル等を習得するための研修など、多岐にわたる組織的な対応が必要であると考える。そのため、地域モデルにおける業務推進及び必要なマネジメント機能に関する計画、想定される課題等を策定し、計画の実現性や具体的な実施を検証する。

③ 人材育成

上記①の業務従事や計画の実現のためには、住民テレワーカーが当該業務に従事可能となるためのスキル等を習得する必要がある。そのため、地域モデルにおける住民テレワーカーの人材育成に関する計画を策定し、計画の実現性や効果、具体的な実施方策を検証する。

④ その他

上記①～③以外で、その他実証項目があれば提案可とする。

3．本実証事業のスケジュール

本実証事業のスケジュールは、以下の通りである。

本実証事業のスケジュール

期間	内容
令和５年５月１２日（金） ～令和５年６月９日（金）	実証コンソーシアムの地域公募
令和５年６月９日（金）午後５時	実証コンソーシアムの公募受付終了
令和５年６月～７月	提案に関して外部審査を実施し、委託先候補を選定 事業説明会 契約内容の調整を行い、委託契約を締結 地域実証事業開始
令和６年２月末	地域実証事業終了 成果報告書及び経費証憑等の提出
令和６年３月	成果報告会（オンライン）の開催

第３章　採択地域の概要

１．採択地域の一覧

本事象事業に採択された地域は、以下の 4 地域である。

採択地域一覧

実証地域	代表機関	事業名
山口県萩市、下関市	株式会社パソナ JOB HUB	中山間地域における地域共創テレワーク実証プロジェクト
長野県塩尻市、立科町 新潟県糸魚川市	大日本印刷株式会社	テレワークによる自治体連携協働就労地域モデル構築の実証
熊本県熊本市	みらい株式会社	すべての働きたい人を戦力化！分野別サポーター伴走型テレワークプラットフォーム構築事業
広島県	株式会社マイコンシェルジュ	地域のインバウンド観光の課題を解決する、インバウンド観光人材の活躍機会創出事業

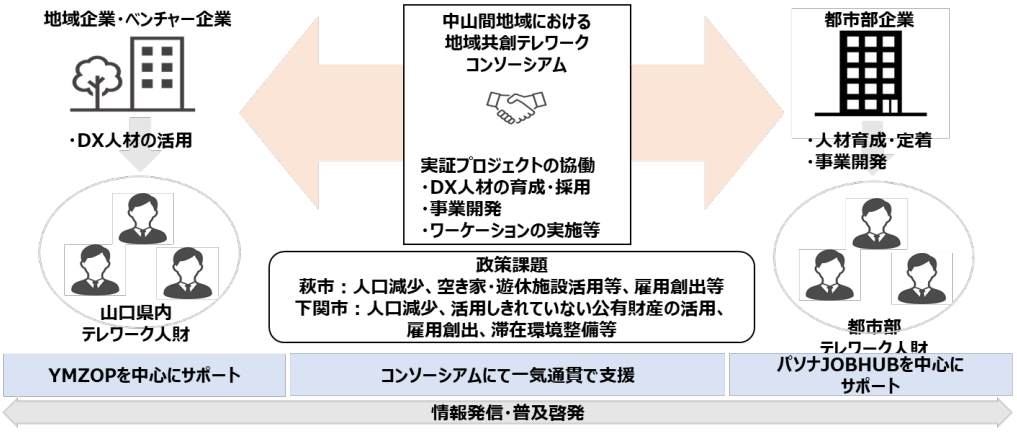
次項に、採択地域での取組概要を示す。

２．採択地域での取組概要

（１）山口県萩市、下関市

中山間地域における地域共創テレワーク実証プロジェクト

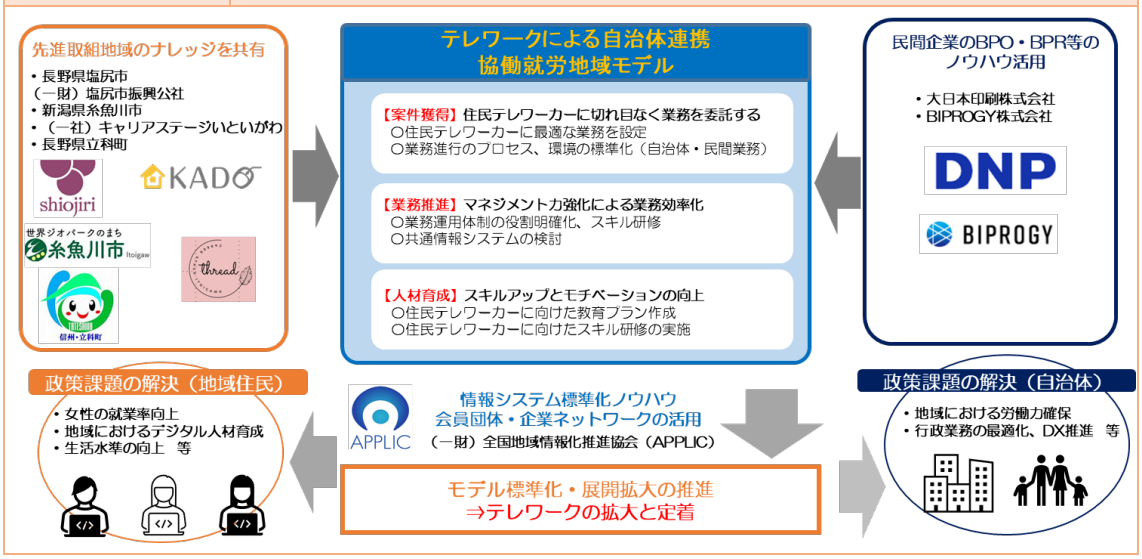
実証地域	山口県萩市、下関市
実証コンソーシアムの構成	株式会社パソナ JOB HUB、萩市役所、下関市役所、株式会社 YMFG ZONE プランニング、株式会社パソナ　パソナ山口、株式会社鴨川グランドホテル　ホテル西長門リゾート、公立大学法人　下関市立大学、山口県立下関北高等学校
解決する地域課題	人口減少、空き家・遊休地・公有財産の活用、地域企業の人材不足、魅力的な仕事が無い、関係人口の創出
実証事業概要	萩市、下関市（豊北地域）において、テレワークを活用して複数の政策課題を解決するため、都市部企業と地域が一体となり地域共創テレワーク実証プロジェクトを実施する。都市部企業がコスト削減のために地域の住民テレワーカーに業務を発注するモデルではなく、地域に愛着と誇りをもって関わり続けられるようなテレワークを活用した実証プロジェクトを住民テレワーカー等と共に実施し、さらにはワーケーションの実施でより多くの都市部企業が複数分野の政策課題解決に取組む仕組みを構築する。また、他の中山間地域の市区町村への実証事業モデル展開を見据えた、情報発信・普及啓発等にも取組む。
テレワーカーの対象	地域企業の従業員、個人事業主、その他住民 ※その他、都市部企業経営層、都市部企業社員がワーケーションを契機に関係人口化し、共創プロジェクトの創出に関わる
達成目標（KPI）	・ 案件獲得：地域共創テレワーク実証プロジェクト数 2 件以上、ワーケーション参加企業数 10 社以上 実証期間中の収入想定額：1,000,000 円程度 ・ 人材育成：地域企業・住民テレワーカー・教育機関等向けセミナー参加者数 50 名以上 ・ 人材：地域企業・住民テレワーカー参画数 5 名程度



（２）長野県塩尻市、立科町、新潟県糸魚川市

テレワークによる自治体連携協働就労地域モデル構築の実証

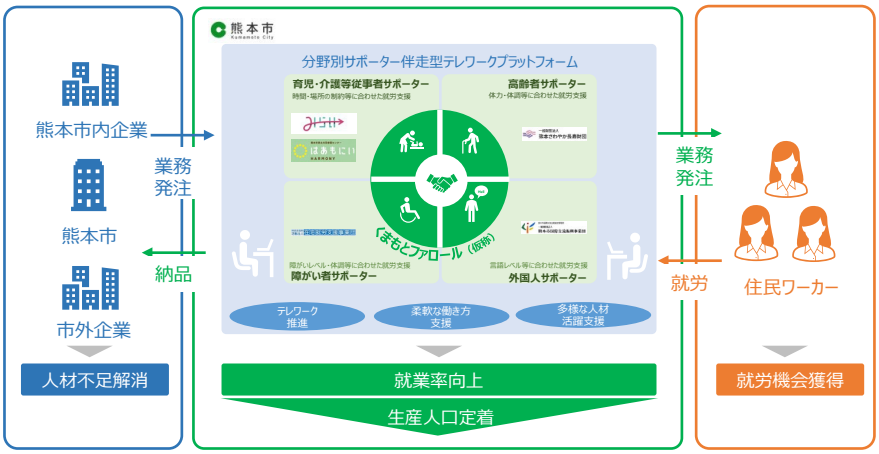
実証地域	長野県塩尻市･立科町、新潟県糸魚川市
実証コンソーシアムの構成	大日本印刷株式会社、一般財団法人地域情報化推進協会（APPLIC）、BIPROGY 株式会社、長野県塩尻市、長野県立科町、新潟県糸魚川市、一般財団法人塩尻市振興公社、一般社団法人キャリアステージいといがわ
解決する地域課題	人口減少、生活基盤が弱い住民の生活水準向上（セーフティネット）、女性の就業率向上、地域デジタル人材の育成
実証事業概要	地域住民には、働きたい方が個人の生活条件に合わせた働き方ができる社会の実現（就労のセーフティーネット）を、自治体には、デジタル人材育成、労働力確保による地域経済活性化を実現する共助の仕組み作りを以下の観点に立って検討する。 ①住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施について、②業務推進･マネジメント機能について、③人材育成について
テレワーカーの対象	実証地域内住民（子育て中の女性、介護従事者、副業等）
達成目標（KPI）	・ 案件獲得：検討･提案（自治体/民間案件で各 3 件程度）、実証（自治体/民間案件で各 1 件以上） ・ 人材育成：住民テレワーカーにむけた教育プランの作成、スキル研修の実施（延べ参加者 960 人、3,140 時間) ・ 業務推進、マネジメント：役割明確化、スキル強化（延べ 2,200 時間）、運営支援システムを整理



（３）熊本県熊本市

すべての働きたい人を戦力化！分野別サポーター伴走型テレワークプラットフォーム構築事業

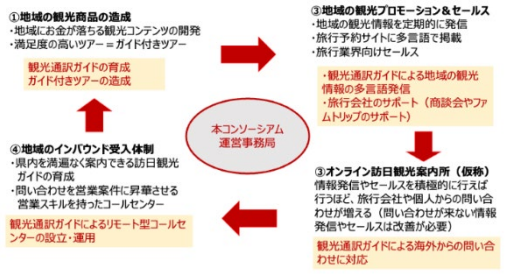
実証地域	熊本県熊本市
実証コンソーシアムの構成	みらい株式会社、熊本市、はあもにい管理運営共同企業体、特定非営利活動法人 在宅就労支援事業団、一般財団法人 熊本さわやか長寿財団、一般財団法人 熊本市国際交流振興事業団
解決する地域課題	人口減少、地域企業における人材不足の深刻化、外国人・育児・介護従事者といった特別な就労支援が必要な層の就労難
実証事業概要	深刻な人材不足を課題としながら、様々な事情によって働きたくても働けない人々が存在する熊本市の現状に鑑みて、市内外企業・団体のアウトソーシング需要を喚起し、住民ワーカーとマッチングするテレワークプラットフォームを構築する。 特に、育児・介護従事者、障がい者、高齢者、外国人といった、就労上のハードルとなる特殊な事情を持つ人々を、各分野の専門機関がきめ細やかにサポートする体制を保持することで、人材ロス発生を防ぐ仕組みの構築を目指して実証を行う。
テレワーカーの対象	市内の外国人（県内で毎年 2 千人増加）、育児・介護従事者、障がい者、高齢者といった特別な就労支援が必要な住民
達成目標（KPI）	・ 案件獲得：15 件（3 年目 153 件）、平均月額報酬額 43,000 円（3 年目 73,000 円） ・ 人材育成：研修受講者 70 名、うちリーダー・マネージャー研修 10 名（3 年目 210 人、うちリーダー・マネージャー研修 30 名） ・ 人材：登録ワーカー63 名、うち外国人 3 名（3 年目 282 人、うち外国人 15 名）、業務マネジメント能力を持つ人材（リーダー・マネージャー）5 名（3 年目 18 名）

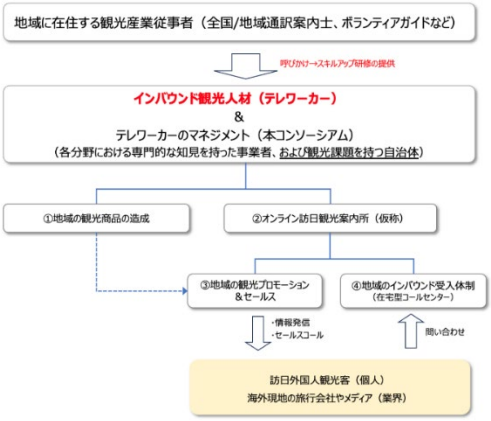


（４）広島県

地域のインバウンド観光の課題を解決する、インバウンド観光人材の活躍機会創出事業

実証地域	広島県
実証コンソーシアムの構成	株式会社マイコンシェルジュ、広島テレビ放送株式会社、株式会社たびまちゲート広島、一般社団法人 地域創生グローバル人材支援協会、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社 中国支社
解決する地域課題	地域通訳案内士・観光ボランティアガイドの収入面改善、インバウンドの満足度向上・リピーター増、観光消費拡大
実証事業概要	①地域の観光商品の造成 ツーリズム事業者の指導のもと、地域の観光コンテンツを旅行商品に仕立てていく観光商品造成業務 ②オンライン観光案内所の運営 観光拠点に設置する「オンライン観光案内所」のバックヤードとして在宅テレワーカーの活用 ③地域の観光プロモーション＆セールス 地域の観光の魅力や上記造成した観光商品を海外市場に向けて情報発信、地域の旅行会社が海外の旅行会社にセールスコールする際の同時通訳や他言語による資料作成など、コミュニケーションサポート業務 ④地域のインバウンド受入体制の構築 上記の情報発信に付随する海外からの問い合わせに初動対応し、商機を逃さずセールス現場に案件をフォワードするセールスサポート業務（在宅型の観光コールセンターの設立）
テレワーカーの対象	県内住民（通訳案内士だけではなく、観光産業を支える幅広い分野、県内全域から偏りなく参加があることを目指す）
達成目標（KPI）	・ 案件獲得：観光ツアー10 本製造、オンライン観光案内所 3 ヶ所開設、インバウンド受け入れ対応 120 件 ・ 人材：住民テレワーカー200 名（広島県観光連盟が実施する通訳案内士向けの育成研修の参加者約 100 名含む）など





第４章　各地域での取組

【１】中山間地域における
地域共創テレワーク実証プロジェクト

実証地域：山口県萩市、下関市

代表機関：株式会社パソナ JOB HUB

１．地域実証事業の目的と背景

（１）地域実証事業の目的

山口県内の中山間地域である萩市・下関市（豊北地域）が抱える複数分野にまたがる政策課題解決に向けて、都市部企業と地域企業、住民テレワーカー等をマッチングし、テレワークを活用しながら地域課題を解決する地域共創テレワーク実証プロジェクト（以下、実証プロジェクト）を実施することにより、愛着を持って継続的に都市部企業が地域に関わる意義・価値を見いだし、中長期的に地域に雇用を創出し複数分野の政策課題を解決することを目指す。

政策課題をテレワークの活用により解決するため、地域側の環境整備を実施しながら、事業期間内に成果を出すことを念頭に置き、萩市においては、市内の既存の取組事例を活かしつつ「空き家・遊休施設活用等×魅力的なしごと創出」をテーマにテレワーク活用による新たな地域課題解決事例の創出モデルを構築すること、下関市（豊北地域）においてはテレワークを活用し新しくまちの中に仕組みやプロジェクトを生み出す産業振興モデルを構築することを目的として地域実証事業に取組んだ。なお、萩市と下関市（豊北地域）が抱える政策課題及び解決のための取組は以下の通りである。

萩市と下関市（豊北地域）の政策課題と解決のための取組

地域	政策課題	政策課題解決のための取組
萩市	空き家・古民家の有効活用、人口減少	住民テレワーカーの増加、関係人口の創出、関係企業の創出の他、市内の既存の取組事例を活かしつつ「空き家・遊休施設活用等×魅力的なしごと創出」をテーマにテレワーク活用による新たな地域課題解決事例の創出モデルを構築
下関市（豊北地域）	人口減少・公有財産の活用・産業振興	関係人口の創出、関係企業の創出、活用しきれていない公有財産の活用の他、テレワークを活用し新しくまちの中に仕組みやプロジェクトを産みだす産業振興モデルを構築

（２）地域実証事業の背景

本事業の実証対象地域である、萩市・下関市（豊北地域）は、日本国内における中山間地域が抱える課題先進地域である一方、歴史的建築物や風光明媚な自然環境、全国有数の観光施設を有しており、企業・人材誘致におけるポテンシャルが非常に高い。また、政策課題を解決に導くレバレッジポイント（以下参照）の変化に呼応し得る、柔軟さや寛容さを持ち合わせた地域性を有している。

政策課題を解決に導くレバレッジポイントの例



萩市・下関市（豊北地域）へ事前訪問を行いヒアリングした結果、各地域が掲げているビジョンや計画においては、遊休施設の利活用・雇用創出・人口減少が課題とされている。これらはテレワークの活用によって解決が実現できる可能性がある項目であり、全国の他の中山間地域が同様に抱える課題でもあることから、本実証を通して、都市部企業と地域企業、地域の教育機関や生徒、住民テレワーカー等の協働による、政策課題の解決モデルをソフト面・ハード面から整備を行うことで、全国の中山間地域が抱える同様の課題を抱えている地域での横展開が実施できると判断した。

萩市と下関市（豊北地域）実証開始前の状況

項目	萩市	下関市（豊北地域）
人口	約 5 万人	約 8000 人 （下関市全体は約 26 万人）
産業	観光業・農林水産業	漁業・農業・観光業
サテライトオフィス 整備状況	更なる整備を進めている（現在整備されている施設は、複数企業に一定程度活用されている）	整備していない
都市部企業やテレワークが関連する先行事例	サテライトオフィス進出した都市部企業が地域で若年者を雇用する事例あり	なし
宿泊施設	ホテル・旅館ともにあるがテレワーク環境が整備されていない	ペンションなどが多くテレワーク環境や個室提供できる施設が非常に少ない
教育機関との連携状況	高校生・大学生・社会人向けに萩 IT 松下村塾を実施している	今回の実証を機に公立大学法人　下関市立大学や山口県立下関北高等学校と連携

目的達成に向けた方策として、事業期間内に複数回同じ地域を訪れながらテレワークでの仕事創出を目指す地域共創テレワーク実証プロジェクトという手法が地域との信頼関係構築やサテライトオフィス進出を見据えた愛着醸成という観点で有効であると判断した他、各地域に都市部企業がワーケーションで訪れ、関わりしろを見出すことで更なる実証プロジェクトの創出が可能となることから、1.3 に記載する各取組を実施した。

２．達成目標

（１）定量目標

萩市・下関市（豊北地域）における実証での定量面・定性面の KPI を以下と定め、採択後速やかに実証を開始し、より多くの効果が発揮できるように努めた。

定量目標

項目	目標	達成	詳細
地域企業・住民テレワーカー・教育機関等向けセミナー参加者数	50 名以上	203 名	萩市・下関市（豊北地域）での、実証プロジェクトの中で実施した地域企業・住民テレワーカーを対象としたセミナー・ワークショップ・講座の参加者合計数
地域共創テレワーク実証プロジェクト数	2 件以上	13 件	実証が決まっていたプロジェクト（コグニティ株式会社・株式会社ユーカリヤ）に加えて、ワーケーション参加企業とのプロジェクトの合計数
地域企業・住民テレワーカー参画数	5 名程度	18 名	実証期間中にテレワークでの業務に従事する住民テレワーカー等の人数
実証期間中の収入想定額	1,000,000 円程度	1,840,000 円程度	コグニティ：実証期間中に採用された 8 名の想定収入（5 時間×月 10 日×試用期間 3 ヶ月×時給 1,200 円）＝1,440,000 円 ユーカリヤ：実証期間中の案件報酬（1 案件単価 40,000 円×10 名）＝400,000 円
ワーケーション参加企業数	10 社以上	17 社	萩市・下関市（豊北地域）で実施した都市部企業経営層向けワーケーションに参加した企業数

（２）定性目標

①地域住民のテレワーク普及促進と就業率の向上

地域企業・住民テレワーカー・教育機関等向けセミナーを実施することでテレワークでの仕事のイメージを鮮明にし、テレワークでの就業の意欲を高める。

また、スポット業務（短時間にてできる時間帯のみでの業務）を発注することで、子育て・介護中の方やシングルマザー等の就業率を向上する。

②地域企業・事業者のテレワーク普及促進

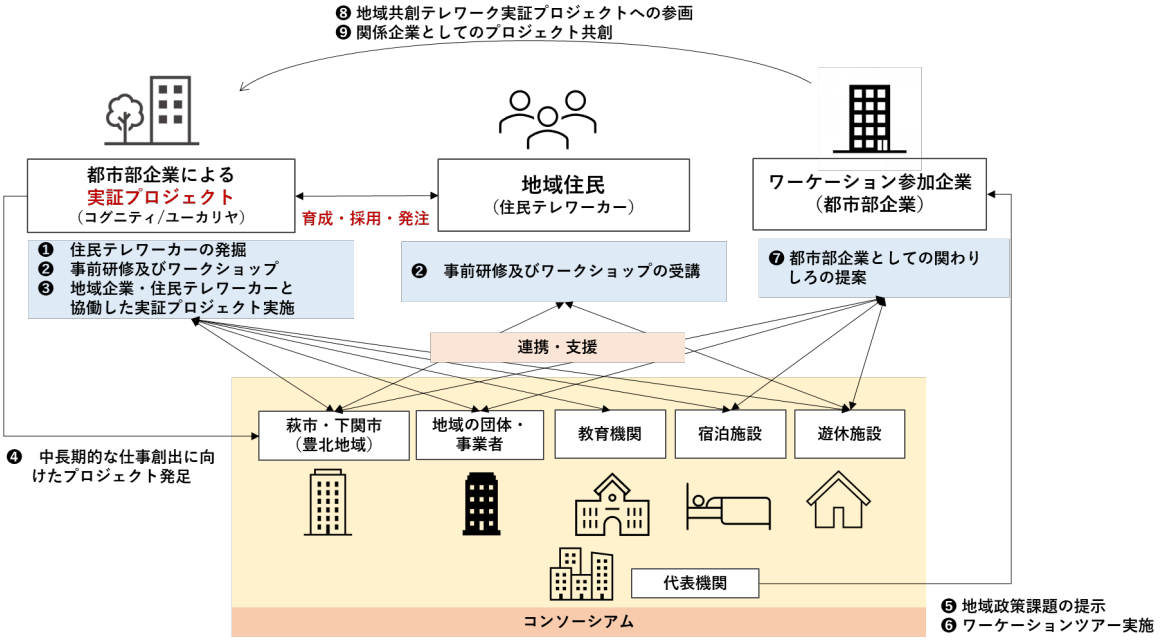
実証プロジェクトやワーケーション等の受け入れを通して、地域企業やコンソーシアム構成員のテレワーク普及促進に関するマインドを変革させ、次年度以降の具体的な事業検討を行う。

③地域共創テレワーク実証プロジェクトでの成果

萩市で実証を行うコグニティ株式会社、下関市（豊北地域）で実証を行う株式会社ユーカリヤが実証プロジェクトを通して地域企業・住民テレワーカー・教育機関と協働し、雇用機会の創出、IT リテラシー・テレワークスキルの向上、テレワークを活用して作り上げるマップ等の具体的なアウトプットを創出する。

３．地域モデル構築に向けた方策

本事業においては、萩市・下関市（豊北地域）の政策課題をテレワークの活用により解決するため、地域側の環境整備を実施しながら、事業期間内に成果を出す下記モデルを構築した。



都市部企業による【実証プロジェクト】
❶地域側の受け入れ企業及び住民テレワーカーの発掘
❷地域側での事前研修及びワークショップ
❸地域企業・住民テレワーカーと協働した実証プロジェクト実施
❹中長期的な仕事創出に向けたプロジェクト発足

都市部企業による【ワーケーション】
❺地域政策課題の提示
❻ワーケーションツアー実施（2 回）
❼都市部企業としての関わりしろの提案
❽地域共創テレワーク実証プロジェクトへの参画
❾関係企業としてのプロジェクト共創

地域モデル構築に向けたプロセス

実証プロジェクト（萩市×コグニティ）	地域側受入企業住民テレワーカーの発掘	地域側での研修ワークショップ	地域企業・住民テレワーカーと協働した実証プロジェクト実施（事業期間内2～3回）	中長期的な仕事創出に向けたプロジェクト発足	将来的なサテライトオフィス拠点設置
実証プロジェクト（下関市×ユーカリヤ）					将来的なサテライトオフィス拠点整備
ワーケーション	地域政策課題の提示	ワーケーションで訪れる	都市部企業としての関わり方の提案	地域共創テレワーク実証プロジェクトへの参画	関係企業としてのプロジェクト共創

本実証に参画する萩市と下関市（豊北地域）間の連携を深めるために、地域共創テレワークコンソーシアム内での協議会を実施した。各地域の政策課題や解決策の方向性、実証プロジェクトの進捗を持ち合い、議論することにより各地域のみで完結する実証ではなく、お互いが学び、活かし、連携する仕組みを構築し、より一層のテレワークを活用した複数の政策課題解決に取組んだ。

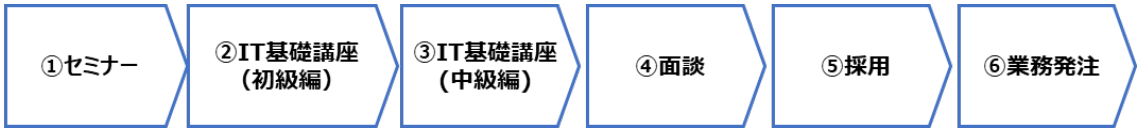
１）萩市におけるコグニティ株式会社の実証プロジェクト

萩市では、すでに地域内のテレワーク環境整備がある程度構築されているため、実際に住民テレワーカーへの仕事発注を実施する想定で、株式会社コグニティと連携をして実証プロジェクトを行った。

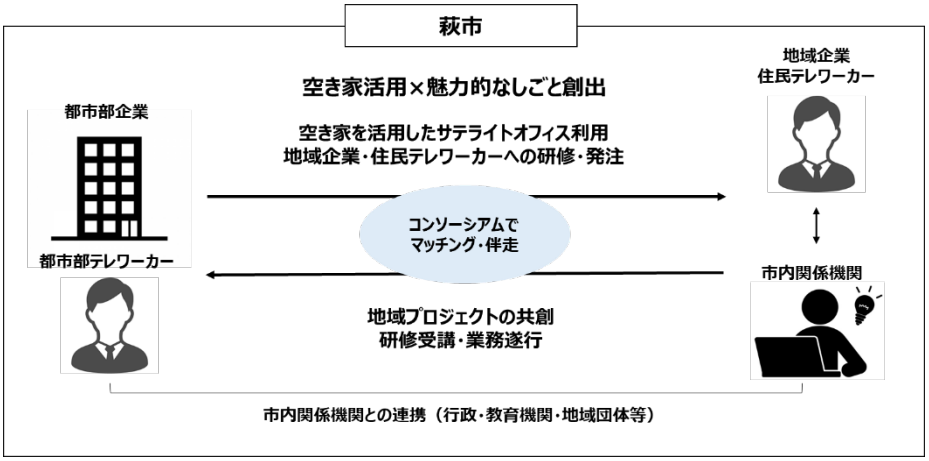
コグニティ株式会社は認知バイアスを取り除くためのソフトウェアを開発し、20,000 本を超える解析結果データベースを使って、接客・プレゼンテーション・会議等の好成績者・チームの傾向をモデル化し、定量的に比較評価する解析サービス COG シリーズを提供している。一方で、社員同士のリアル交流が少なく、社員等への学習機会が作れていないなどが課題である。会社として「誰でもできる IT の仕事」の拡大を目指しているため、地域の賃金格差是正を目的に、主婦層や就労支援が必要な方の雇用を生みたいと考えているが、地域とのつながりがなかなか作れていない。

したがって、実証期間中に萩市に複数回訪れ、既存社員及び雇用以外の契約形態を含めたスタッフ数名程度で、テレワークをしながら、オフサイトミーティングや住民テレワーカー向けの研修を実施した。

住民テレワーカーに対する講座開催から業務発注にいたるプロセス



萩市における実証全体像



（参考）コグニティ株式会社の基本情報

業種：情報通信業／企業規模：101～1000 名／本社所在地：東京都

選定理由：従業員の約 9 割が女性社員の企業である。会社全体で、柔軟な働き方を推進しており、日本テレワーク協会主催の「第 22 回テレワーク推進賞」において「優秀賞」を受賞している。徳島や福岡に既にサテライトオフィスを構えているが、BCP 観点より、進出していない地域に更なるサテライトオフィスの進出を検討している。地域住民テレワーカーへの発注・管理実績もあり、さらに複数地域にサテライトオフィスを構えるという先進モデルの創出に期待ができるため選定した。

２）下関市（豊北地域）における株式会社ユーカリヤの実証プロジェクト

下関市（豊北地域）では、地域内のテレワーク環境整備が進んでおらず、現状都市部企業がテレワーク可能な場所がないため、大正 13 年に建設された小学校で、現在は県の指定文化財となっている下関市立豊北歴史民俗資料館「太翔館」を活用した。施設内に簡易的なワークスペースを構築し、住民テレワーカー向けセミナーやテレワーク体験プログラムのワークショップを株式会社ユーカリヤと実施した。

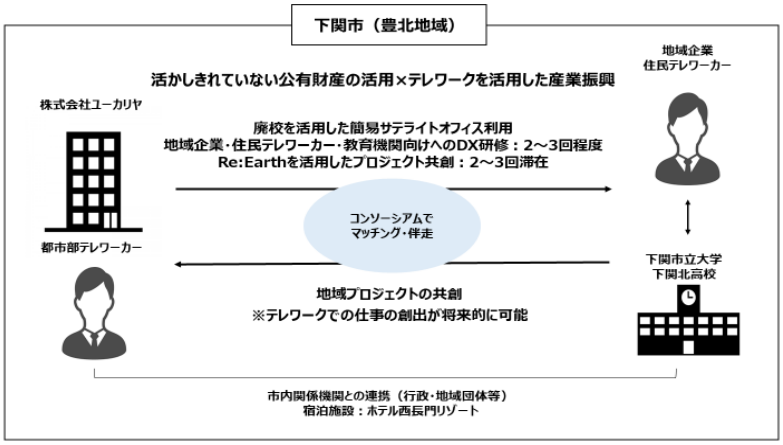
株式会社ユーカリヤは、デジタルアーカイブや知的活動の支援を主とし地理情報システム Re:Earth を展開する会社であり、ノーコードで誰でも簡単に管理、運用が可能で、オープンソースを自由に利用・改変・再配布ができ、プラグインで新しい価値を生み出せるサービスである。国土交通省が主導する 3D 都市モデル整備・活用・オープンデータ化プロジェクト「PLATEAU（プラトー）」でも活用されており、高度な技術を要さなくても誰もが仕事に従事でき、さらに変動性の高い地理情報システムのため地方自治体からの受注など中長期的にテレワークで従事が可能なビジネスを展開している。

実証期間中には下関市（豊北地域)に 4 回訪れ、既存社員及び雇用以外の契約形態を含めたスタッフ 3～5 名がテレワークをしながら自治体や地域企業・住民テレワーカーとのミーティングや、住民テレワーカーの育成、山口県立下関北高等学校との地域探究学習に関するプロジェクトの実施等を行った。

地域共創テレワーク実証プロジェクトのプロセスと実施内容



下関市（豊北地域）における実証全体像



（参考）株式会社ユーカリヤの基本情報

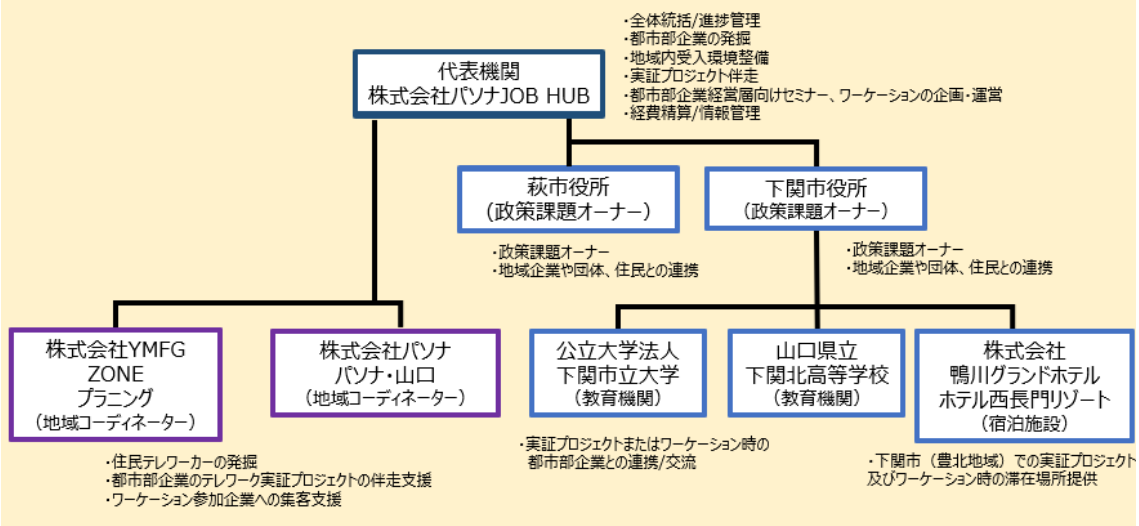
業種：情報通信業／企業規模：～101 名／本社所在地：東京都

選定理由：会社全体で、柔軟な働き方を推進しており、ほとんどの社員がテレワークで勤務している。そのため、地方部の住民でもテレワークによって仕事が可能なサービスを構築しており、地図を用いた変動性が高いソースを用いることで地方自治体からの受注など中長期的に従事が可能なビジネスを展開している。すでに国内外の難民やシングルマザーの方向けのデジタル人材育成の実績もあり、働きたくても働けない人の社会課題解決のための事業も実施している。

４．地域実証事業の実施体制

実証コンソーシアムの運営体制及び役割分担は、以下の通りである。

実証コンソーシアムの運営体制



分類	団体名	役割
代表機関	株式会社パソナ JOB HUB	・ 全体統括/進捗管理 ・ 都市部企業の発掘 ・ 地域内受入環境整備 ・ 実証プロジェクト伴走 ・ 都市部企業経営層向けセミナー、ワーケーションの企画運営 ・ 経費精算/情報管理
構成員	萩市役所	・ 政策課題オーナー ・ 地域企業や団体、住民との連携
構成員	下関市役所	・ 政策課題オーナー ・ 地域企業や団体、住民との連携
構成員	株式会社 YMFG ZONE プラニング	・ 住民テレワーカーの発掘 ・ 都市部企業のテレワーク実証プロジェクトの伴走支援 ・ ワーケーション参加企業への集客支援
構成員	株式会社パソナ　パソナ・山口	・ 住民テレワーカーの発掘 ・ 都市部企業のテレワーク実証プロジェクトの伴走支援 ・ ワーケーション参加企業への集客支援
構成員	公立大学法人　下関市立大学	・ 令和 6 年 4 月に開設予定のデータサイエンス学部をはじめ、共同研究等の実施に向けた検討
構成員	山口県立下関北高等学校	・ 実証プロジェクトまたはワーケーション時の都市部企業との連携/交流

分類	団体名	役割
構成員	株式会社鴨川グランドホテル ホテル西長門リゾート	・ 下関市（豊北地域）での実証プロジェクト及びワーケーション時の滞在場所提供
外注先	西日本旅客鉄道株式会社 中国統括本部広島支社	・ ワーケーションツアー等の手配連携支援
外注先	コグニティ株式会社	・ 萩市での地域共創テレワーク実証プロジェクトの実施
外注先	株式会社ユーカリヤ	・ 下関市（豊北地域）での地域共創テレワーク実証プロジェクトの実施

５．地域実証事業の推進

（１）地域実証項目

地域実証事業として以下 4 項目を実施したほか、運営・管理及び成果報告書の取りまとめを行った。
・実証項目①：住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施
・実証項目②：業務推進・マネジメント機能
・実証項目③：人材育成
・実証項目④：その他（テレワーク環境の整備、宿泊施設の整備及び連携業務）

（２）地域実証概要

１）実証項目①

実証項目①では、「住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施」に取組んだ。
取組の内訳は、以下の通りである。
【実証プロジェクト】
①-1：地域側の受け入れ企業及び住民テレワーカーの発掘
①-2：地域側での事前研修及びワークショップ
①-3：地域企業・住民テレワーカーと協働した実証プロジェクト実施
①-4：中長期的な仕事創出に向けたプロジェクト発足

【ワーケーション】
①-5：地域政策課題の提示
①-6：ワーケーションツアー実施（2 回）
①-7：都市部企業としての関わりしろの提案
①-8：地域共創テレワーク実証プロジェクトへの参画
①-9：関係企業としてのプロジェクト共創

①-１：地域側の受け入れ企業及び住民テレワーカーの発掘

萩市及び下関市（豊北地域）では、それぞれ以下の取組を行った。

１）萩市での取組

実施背景・目的

萩市では、人口減少・少子化対策として、離島や中山間地域に住んでいても、通信環境さえ整っていれば、都市部と同じ仕事ができる新しい働き方として令和 5 年 10 月から「萩・テレワークライフビジョン」の普及啓発に努めており、広報や PR を積極的に実施。当事業における住民テレワーカーの発掘を効率的、効果的に進めるべく、萩市として「萩・テレワークライフビジョン」の意図や目指す将来像を明確に地域住民に提示したうえでこれと連動する形でコグニティの【導入セミナー】を開催することとした。

【関係者】萩市、株式会社パソナ JOB HUB、コグニティ株式会社

背景	自治体の協力のもとテレワークを活用した地方創生の取組みの実績があり、今後も全国展開を検討している。
目的	コグニティ株式会社の取組を紹介し、テレワークを身近に感じてもらうことで萩市でのテレワークの普及、定着を促進する。

実施方法

ターゲット：テレワークに興味のある方。特に、子育て、療養、介護など、さまざまな理由で働く選択肢が狭まっている方、働く手段を増やしたい方を対象とする。

日付	時間	内容	場所
2023 年 10 月 31 日	10：30～11：30	総務省実証事業導入セミナー	萩・明倫学舎
	13：00～14：00	総務省実証事業導入セミナー	萩・明倫学舎

名称：未経験からのテレワーク　導入セミナー

内容：テレワークで地方創生・女性活躍の SDGs を推進～AI を活用した完全テレワーク 10 年のノウハウ～

実施結果

導入セミナーを開催（2 回）、飛び込み含め延べ 17 名が受講。





２）下関市（豊北地域）での取組

下関市豊北地域滝部地区で 2023 年 6 月にスタートした「豊北地域リノベーションまちづくり」の取組は、豊北総合支所が主催するキックオフミーティングに 70 名超の住民が参加するなど高い注目を集めていた。このリノベーションまちづくりの取組が、新たな取組への感度が高い人材、行動力がある人材、地域に課題を感じている人材らから関心を集めていることに着目し「豊北地域の働き方をリノベーションする」という視点でセミナーを開催することとした。

【関係者】下関市、株式会社パソナ JOB HUB、株式会社ユーカリヤ

実施背景・目的

本プロジェクトは、地域における雇用の機会不足という課題に対処することを目的とする。特に、地域から都市部への人口流出を防ぎ、地域に根ざした持続可能な経済活動を促進することが重要なため解決策として、どこにいても仕事ができるテレワークの普及と、それを可能にするスキルの習得を促進することに焦点を当てた。このアプローチにより、地域における職の機会を創出し、住民が地域に留まりながらも、幅広い職種で働くことが可能になることを目指した。

実施方法

ターゲット：地域住民でテレワークに関心がある方。

日付	時間	内容	場所
2023 年 10 月 2 日	18:30～19:30	わたしもできる！テレワークの始め方	下関市豊北総合支所 2 階大会議室

内容：

- 今回テレワーク体験プログラムを提供する株式会社ユーカリヤから地域と協業して仕事を行なった事例や実際にテレワークで完成した作品の紹介
- 実際にテレワークをして就労しているシングルマザーをお呼びしてパネルディスカッション

告知チラシ（左）と、セミナー当日の様子（右）





実施結果

26 名の方が参加。地域の方はテレワークに関心があるが、なかなか就労までのハードルが高いことが今回のセミナーで明らかになった。また、テレワークのためのスキル獲得の方法やテレワーク可能な職へのアクセスにも課題があることが見受けられた。

しかしながら、身体的理由や精神的理由、家族との時間の確保のためにテレワークに関心を寄せている方がたくさんいることを理解でき、どのような方へワークショップを行うべきなのかをこの場でイメージを持つことができた。

①-２：地域側での事前研修及びワークショップ

以下の役割分担のもと、事前研修及びワークショップを実施した。

主体者	役割
コグニティ株式会社	企画、当日の講師、運営
株式会社ユーカリヤ	企画、当日の講師、運営
株式会社 YMFG ZONE プラニング	集客のための告知、集客
株式会社パソナ　パソナ・山口	集客のための告知、集客
下関市	企画及び調整、告知集客、当日運営支援
萩市	企画及び調整、告知集客、当日運営支援
株式会社パソナ JOB HUB	企画及び調整、進捗管理、当日運営支援

１）萩市での取組

第１回 IT 講座

実施背景・目的

「いつでも、どこでも、だれでも働ける」コグニティ株式会社の働き方の認知度を向上させ、テレワークを活用した人材の採用・育成の機会を拡大する必要性から、徳島、福岡、秋田に続き、萩市での拠点設置を検討するため、コグニティ株式会社の拠点を支え、業務拡大を担うコアメンバーの採用を目的に実施した。

実施方法

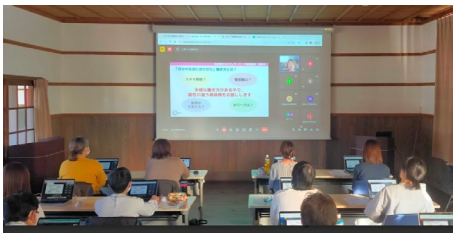
テレワークに興味のある方のうち、特に、子育て、療養、介護など、さまざまな理由で働く選択肢が狭まっている方、働く手段を増やしたい方を対象として、以下の日時で実施した。

日付	時間	内容	場所
2023 年 10 月 31 日	14：30～15：30	IT 基礎講座①初級	萩・明倫学舎
	15：30～16：00	→（希望者のみ）体験コーナー＆中級お試し	
2023 年 11 月 1 日	10：00～11：00	IT 基礎講座①初級	萩・明倫学舎
	11：00～11：30	→（希望者のみ）体験コーナー＆中級お試し	
	13：30～14：30	IT 基礎講座①初級	
	14：30～15：00	→（希望者のみ）体験コーナー＆中級お試し	

実施結果

・ IT 基礎講座（初級）＋希望者のみ中級お試し講座の開催（10/31：1 回）、飛び込み含め延べ 20 名が受講

・ IT 基礎講座（初級）＋希望者のみ中級お試し講座の開催（11/1：2 回）、飛び込み含め延べ 16 名が受講。





第 2 回 IT 講座

実施背景・目的

「いつでも、どこでも、だれでも働ける」コグニティ株式会社の働き方の認知度を向上させ、テレワークを活用した人材の採用・育成の機会を拡大する必要性から、徳島、福岡、秋田に続き、萩市での拠点設置を検討するため、コグニティ株式会社の拠点を支え、業務拡大を担うコアメンバーの採用を目的に実施した。

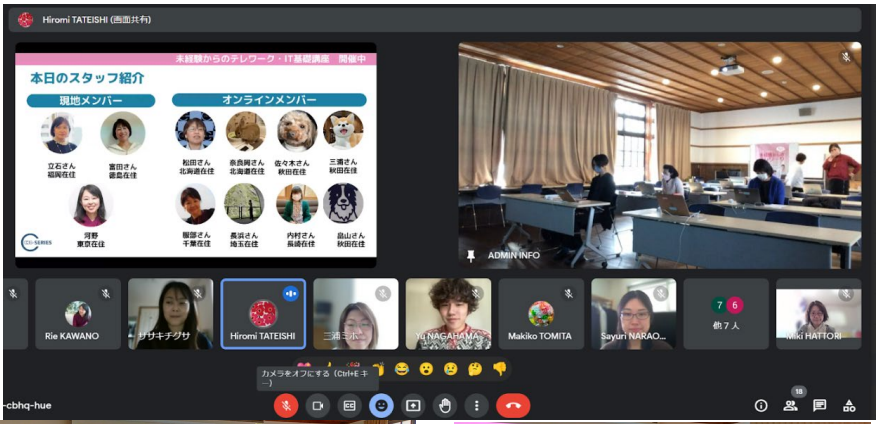
実施方法

テレワークに興味のある方のうち、特に、子育て、療養、介護など、さまざまな理由で働く選択肢が狭まっている方、働く手段を増やしたい方を対象とし、以下の日時で実施した。

日付	時間	内容	場所
2023 年 12 月 1 日	10：00～11：30	IT 基礎講座②中級（うち説明会 20 分）	萩・明倫学舎
	13：30～14：30	IT 基礎講座①初級	
	14：45～16：15	IT 基礎講座②中級（うち説明会 20 分）	
2023 年 12 月 2 日	10：00～11：30	IT 基礎講座②中級（うち説明会 20 分）	萩・明倫学舎
	13：30～14：30	IT 基礎講座①初級	
	14：45～16：15	IT 基礎講座②中級（うち説明会 20 分）	

実施結果

・ IT 基礎講座（12/1：初級 1 回、中級 2 回）の開催、延べ 16 名が受講。
・ IT 基礎講座（12/2：初級 1 回、中級 2 回）の開催、延べ 15 名が受講。







第 3 回 IT 講座

実施背景・目的

「いつでも、どこでも、だれでも働ける」コグニティ株式会社の働き方の認知度を向上させ、テレワークを活用した人材の採用・育成の機会を拡大したい。徳島、福岡、秋田に続き、萩市での拠点設置を検討する必要性から、コグニティ株式会社の拠点を支え、業務拡大を担うコアメンバーの採用を目的に実施した。

実施方法

テレワークに興味のある方のうち、特に、子育て、療養、介護など、さまざまな理由で働く選択肢が狭まっている方、働く手段を増やしたい方を対象とし、以下の日時で実施した。

日付	時間	内容	場所
2024 年 1 月 30 日	10：00～11：30	IT 基礎講座 中級編（うち説明会 20 分）	萩・明倫学舎
	13：00～14：30		
	14：45～16：15		
2024 年 1 月 31 日	10：00～11：30		萩・明倫学舎
	13：00～14：30		
	14：45～16：15		

実施結果

・ IT 基礎講座（1/30：中級 3 回）の開催、延べ 13 名が受講。
・ IT 基礎講座（1/31：中級 2 回）の開催、延べ 10 名が受講。









萩幼稚園　IT 基礎講座（追加開催）

実施背景・目的

2023 年 10 月 30 日に開催された萩市テレワーク推進シンポジウムの参加をきっかけに萩幼稚園と共同での講座開催が決定したことを背景に、子育て中の女性を対象とし、コグニティ株式会社の拠点を支え、業務拡大を担うコアメンバーの採用を目的に実施した。特に 30-40 代の若い主婦層への訴求効果を期待した。

実施方法

萩幼稚園を利用中の保護者を対象とし、以下の日時で実施した。

日付	時間	内容	場所
2024 年 2 月 1 日	10：00～11：30	IT 基礎講座　中級編（うち説明会 20 分）	萩幼稚園

実施結果

・ 萩幼稚園 IT 基礎講座（2/1：中級 1 回）の開催、延べ 3 名が受講。

合同セミナー（萩市）

名称：合同セミナー　～自治体と企業の連携による、人口減少対策としての新しい働き方を創る～
主要実施者：コグニティ株式会社
日程：1 月 29 日（月）16 時～17 時 30 分
会場：萩・明倫学舎よりライブ配信
意図：今後新たに地方創生として企業誘致や女性活躍の推進に取組みたい自治体や、萩市を含む地方への進出を考えている企業への情報提供の機会を作る。
内容：萩市、株式会社パソナ JOB HUB、コグニティ株式会社の、女性の活躍やテレワークを活用した地域課題解決への取組等を紹介
参加者：13 名（リアル参加：7 名　オンライン参加：6 名）

2）下関市（豊北地域）での取組

第 1 回ワークショップ

実施背景・目的

第 1 回目のワークショップでは Re:Earth の操作方法の概要を理解する事、そして今後 3 ヶ月かけて作り上げる作品のテーマを決めることを目的として実施した。その背景として、住民は Re:Earth の操作方法を理解できていないこと、デジタルツールへの馴染みのなさから対面で随時質問対応をしながらの実施が必要であった。

日程：11 月 12 日（土）9 時～16 時
会場：下関市立豊北歴史民俗資料館「太翔館」 2 階講堂
意図：実証プロジェクトにおける人材育成
内容：第 1 回 Re:Earth 基礎講座、テーマ決め、作業時間
参加者：10 名（申込者のうち 2 名が欠席）





実施方法

9 時～12 時：下関市役所豊北支所を会場に Re:Earth の基礎講座を実施。基本的な操作方法を学び、作りたいものに対してどのような表現が可能か検討を各人が行った。

12 時～16 時：下関市立豊北歴史民俗資料館「太翔館」を会場にワークショップを実施。今回のワークショップのテーマが自分の作りたいものを Re:Earth で表現することだったので、参加者自身の好きなものを Re:Earth 上で表現するとどのような切り口になるのか、アイデア出しを行った。

実施結果

参加者全員が基礎講座の内容を理解し、当日取組んだ課題を完成させることができた。Re:Earth の基本的なところをまず習得を完了。午後のテーマだしに関しては各自分なりの表現を、実際に手を動かしながら模索し、参加者のほぼ全員が作品の作成に着手する様子が見られた。

第 2 回ワークショップ

実施背景・目的

日程：11 月 26 日（日）9 時～16 時
会場：下関市立豊北歴史民俗資料館「太翔館」2 階講堂
意図：実証プロジェクトにおける人材育成
内容：第 2 回　作業進捗共有会、作業時間
参加者：10 名（申込者のうち 2 名が欠席）

1 回目のワークショップ後、参加者の皆さんには家庭で作品作りを進めるように、参加者に連絡を行なった。2 回目のワークショップでは主に参加者の作品作りに関する進捗報告会を実施。1 回目のテーマ決めの後に、テーマを決定できたか決定できた人はどこまで自分で進めることができたかを全体に向けて共有を促した。目的としては、参加者同士がどんな作品を作っているのかを理解し、お互いのモチベーションにすること、また他者の表現が自分の作品の表現の参考になる場合もあり、お互いの表現のブラッシュアップの場としても設定した。





実施方法

9 時～12 時：下関市役所豊北支所を会場に進捗報告会を実施。1 人あたり 15 分から 30 分程度時間をとり、参加者が作成したものの共有と現在直面している課題に関して全体に向けて 1 人ずつ共有を行なった。

13 時～16 時：下関市立豊北歴史民俗資料館「太翔館」を会場に進捗共有と作業会を実施した。

実施結果

午前：進捗共有会では全員が進んでいる状態で発表を行うことができた。まだテーマに迷いがある方もいたものの、アウトプットとしてある状態で進捗共有できたため今後の展開の可能性に関して、講師や関係者、参加者と良い議論をすることができたと考える。機能的な課題に関してもこの場でいくつかの解決策を参加者に伝えることができた上、テーマや内容の観点でもより磨くためにはどうするべきかを参加者同志と講師と一緒に検討できた。

午後：作業会では、参加者同士がお互いのテーマを理解したことで有用な拡張機能や既存機能を教え合う場面も見られた。日常の忙しい生活の中で作業時間がなかなか確保できない参加者もおりこの時間を通じて作品作りを、他の参加者と相談しながら進めることができていた。

第 3 回ワークショップ

実施背景・目的

成果報告会を前に、最終調整や最後の作業の時間として機会を設けた。目的としては成果発表前に最後の詰めやデザインの部分で作品に対して工夫できる部分を最後に集中して作業できる時間として、作品のクオリティアップを目指すためである。また、全体に発表を行う前に参加者同士で発表を行うことで実際の作業の際に気をつけることに気が付くことがあるため、実際の発表時間と同じ時間枠を用意した。

実施方法

日程：1 月 27 日（土）9 時～12 時
会場：下関市立豊北歴史民俗資料館「太翔館」 2 階講堂
意図：実証プロジェクトにおける人材育成
内容：第 3 回　作業時間、発表練習会
参加者：8 名（申込者のうち 4 名が欠席）

実施結果

発表までに ZOOM での作業会や相談会を参加者と随時取っていたものの、対面で質問できる機会を用意しておくことで最後のデザイン面での改善や、機能面で詰まっていた部分を解決してから発表に臨むことが可能になっていた。また、発表練習を行うことで緊張していた参加者が少し気持ちを楽にして発表に臨むことができた。参加者同士でのブラッシュアップやツールの操作方法がレクチャーし合えるほどにスキルアップとコミュニティの醸成がこの 3 ヶ月の間でできるようになっていた。

成果発表会

実施背景・目的

成果発表は作品の内容を発表することで、就労経験を成果として発表するだけでなくそのツールの機能を他者に伝える目的で設定された。

実施方法

日程：1 月 27 日（土）13 時～16 時 40 分
会場：下関市立豊北歴史民俗資料館「太翔館」 2 階講堂
意図：実証プロジェクトにおける人材育成
内容：作業時間、成果発表会（プログラム参加者による成果発表及び講評者からのフィードバック）
参加者：ワークショップ：8 名
成果発表会：45 名（内訳：講評者 7 名、成果発表者 8 名、その他聴講者 30 名）

下関市立豊北歴史民俗資料館「太翔館」を会場に、1 人ずつ全体に向けて発表を行った。今回のワークショップ参加者以外にも地域の学校の先生が探究学習の授業の中で Re:Earth を活用した事例に関して発表も実施された。7 人の講評者を招き 1 人ずつ講評を行った。

実施結果

参加申し込みをしたうち 9 名が発表を完了、成果物納品は 10 名が完了し、テレワーク体験を無事終えることができた。

発表されたマップ及び成果物として納品されたマップは次の通り。

【マップタイトル】

- 日本の登れる灯台 16 基と山口県の灯台
- 北浦地区のサバー送り～豊北ルートを辿ってみました～
- ゆるっとほうほく
- 暮らし体験マップ(一般公開版)
- 暮らし体験マップ（不動産情報版）
- 本をめぐる冒険
- 豊北町のお寺
- うつわマップ
- 赤ちゃんと一緒におでかけマップ
- 豊北せんばらマップ

各テーマにおいて、今後の発展性やそのマップの意義に関して講評者と作成者の間で議論され、実用性の観点から今後に向けて良い土壌が形成された。各作品のテーマを重ね合わせたマップを作成するような意見もあり、今後のコラボレーションにも期待が高まっている。また、聴講者として地域の方が累計 30 名以上参加した。

①-３：地域企業・住民テレワーカーと協働した実証プロジェクト実施

以下の役割分担のもと、事前研修及びワークショップを実施した。

主体者	役割
コグニティ株式会社	認定こども園萩幼稚園との協議及び講座の企画・運営
株式会社ユーカリヤ	山口県立下関北高等学校との協議、探究学習での Re:Earth 活用に関するアドバイス、住民テレワーカーによる空き家マップを活用した事業化案に係る協議、
下関市	山口県立下関北高等学校との連携及び住民テレワーカーの空き家マップの取組に関して係る協議
萩市	認定こども園萩幼稚園との協議
株式会社パソナ JOB HUB	企画及び調整、進捗管理

１）萩市での取組

認定こども園萩幼稚園と協働した【保育所併設コワーキング】の利活用（萩市）

令和６年度に保育施設にコワーキングスペースの併設を検討している認定こども園萩幼稚園と協働し、在園児の保護者を対象とした講座実施及び将来的なコワーキングスペースの活用に関して協議。

2024 年 2 月 1 日には追加開催という形で萩幼稚園での IT 基礎講座中級編が開催され 3 名が参加した。

２）下関市（豊北地域）での取組

地域内の空き家の管理・活用を目指す住民テレワーカーと協働した【Re:Earth による空き家管理と暮らし体験マップ作成】のプロジェクト（下関市）

■概要

株式会社ユーカリヤのワークショップの第２回実施時田村氏から受けたアドバイスに着想を得、住民テレワーカー2 名（地域内で海産物加工品を取り扱う商店を営む親子）が、今回のワークショップで作成したマップで地域課題解決を目指す事業を興すこととなった。

■経緯

当該住民テレワーカーは、地域内で空き家が増加していくなかで空き家による防災上の危険性や所有者情報探しに課題感を感じていたことがきっかけとなり空き家の物件調査や所有者に関する登記の情報、物件が空き家になる今後の見通しなどの情報を当事業実施以前から地域内の信頼関係に基づき独自で収集していた。

空き家は倒壊の恐れがある場合は発災時の自治会避難経路にも影響を及ぼすことや、空き家の影響で通行不可の区域がある場合には高齢者の避難の妨げとなることなど、単に【居住者がいない】ということ以外の付随した課題があった。

今回のユーカリヤのワークショップではこれまで独自に管理してきた空き家の物件情報（家屋の状態や所有者判明状況等）を Re:Earth 上に落とし込んでいく作業を進めていたが、個人情報やプライバシーを考慮するとマップとして公開するには適さない情報であることを懸念しながら作業を進めていた。これに関して株式会社ユーカリヤ田村氏より、「当該情報は国や行政が集めたいが集められない情報。非公開を前提として、管理することやデータを整理することを意識してみるとよい。」といったアドバイスを受けた。

参加者自身がマップの活用に関して検討するなかで、行政との連携や移住促進支援として当該マップを活用することや、それに必要なこととして法人格を持つことなどに関して検討を始めた。

2024 年 12 月下旬以降、【空き家情報の管理/移住促進】を目的として Re:Earth を用いた空き家の物件情報管理や移住者候補者の興味関心を引く地域紹介マップの作成を地域住民テレワーカーと協働しながら作成することに関して、当該地域住民、下関市、株式会社パソナ JOB HUB、株式会社ユーカリヤと適宜連携を取りながら事業化すべく協議を行なう運びとなった。



①-4：中長期的な仕事創出に向けたプロジェクト発足

以下の役割分担のもと、事前研修及びワークショップを実施した。

主体者	役割
下関市	株式会社ユーカリヤ、株式会社パソナ JOB HUB と協議及び企画調整、株式会社 aubeBiz との協議及び仕事創出に向けた企画調整
萩市	コグニティ株式会社、株式会社パソナ JOB HUB と協議を及び仕事創出に向けた企画調整
株式会社パソナ JOB HUB	下関市と株式会社ユーカリヤ・萩市と株式会社コグニティと協議及び企画調整、株式会社 aubeBiz によるプロジェクトの進捗把握及び仕事創出に向けた企画調整
株式会社 YMFGZONE プラニング	セミナーやワークショップの集客のための告知・集客
株式会社ユーカリヤ	下関市と株式会社パソナ JOB HUB と協議及び仕事創出に向けた企画調整
コグニティ株式会社	株式会社コグニティと、株式会社パソナ JOB HUB 協議及び仕事創出に向けた企画調整

なお、実施内容は以下の通りであった。

コグニティ株式会社の AI のアノテーション業務の発注

中長期的な仕事創出に向け、コグニティ株式会社が提供するＡＩのアノテーション業務における業務を住民テレワーカーに発注すべく、採用に向けた面談の実施や業務委託契約やアルバイト契約締結による仕事創出に取組んだ。

株式会社ユーカリヤの Re:Earth プロジェクト業務の発注

中長期的な仕事創出に向け、株式会社ユーカリヤが提供する Re:Earth を用いて住民テレワーカーがプロジェクト開発・設計を行う業務を発注。契約形態は業務委託契約とし、成果物として受注者が制作した Re:Earth を株式会社ユーカリヤに納品した。

株式会社 aubeBiz と連携した人材育成

第 1 回ワーケーションツアーの参加企業である株式会社 aubeBiz と連携し豊北地域の人材育成及び地域テレワーカーコミュニティ創造プロジェクトを開始。株式会社ユーカリヤのプログラム修了後のテレワーク就業に向けたステップとして下記内容でセミナーを実施した。

日程：2 月 2 日（金）14 時 30 分～16 時 30 分
　　2 月 3 日（土）10 時～12 時
会場：下関市立豊北歴史民俗資料館「太翔館」 2 階講堂
意図：実証プロジェクトにおける人材育成
名称：働き方リノベーションセミナー　テレワーク入門ミニ講座～基本のキ～
参加者：2 月 2 日（金）：21 名
　　2 月 3 日（土）：36 名

①-5：地域政策課題の提示

以下の役割分担のもと、地域政策課題を提示した。

主体者	役割	提示した地域政策課題
下関市	株式会社パソナ JOB HUB の聞き取りや、地域住民へのヒアリング対応	遊休施設の活用、雇用確保、人材育成、人口流出防止
萩市	株式会社パソナ JOB HUB の聞き取りや、市役所内での情報整理	テレワークライフビジョンの普及啓発、住民テレワーカーの育成

①-6：ワーケーションツアー実施（2 回）

以下の役割分担のもと、ワーケーションツアー（2 回）を実施した。

主体者	役割
萩市	ワーケーションツアー内で訪問する地域事業者の調整
下関市	ワーケーションツアー内で訪問する地域事業者の調整
株式会社 YMFGZONE プラニング	告知・集客
株式会社鴨川グランドホテル　ホテル西長門リゾート	ワーケーションツアーにおける下関市（豊北地域）での実証プロジェクト及びワーケーション時の滞在場所提供
株式会社西日本旅客鉄道　中国統括本部広島支社	旅程の調整、確保
株式会社パソナ JOB HUB	ワーケーションツアーの企画設計・集客運営

なお、ワーケーションツアーの実施概要は、以下の通りであった。

第 1 回ワーケーションツアー

名称：山口県ワーケーションツアー
主要実施者：株式会社パソナ JOB HUB
ウェビナー実施日：10 月 10 日（火）12 時 00 分～13 時 30 分
ウェビナータイトル：地域と協創した持続可能なビジネスとイノベーションの秘訣とは？
ワーケーションツアー日程：11 月 16 日（木）～11 月 18 日（土）
会場：下関市豊北地域、萩市内
意図：地域共創テレワーク実証プロジェクトの創出
内容：テレワーク/地域との共創/中山間地域をテーマにした地域企業との交流等
参加者：８社　９名

第 2 回ワーケーションツアー

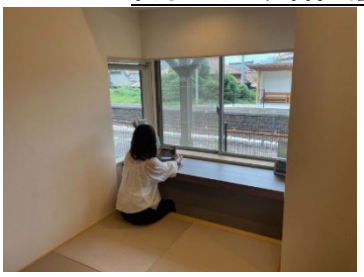
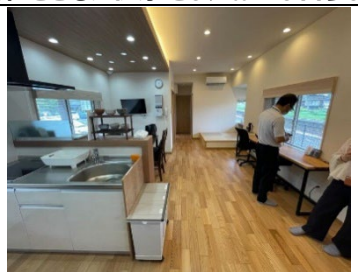
名称：山口県ワーケーションツアー
主要実施者：株式会社パソナ JOB HUB
ウェビナー実施日：11 月 7 日（火）12 時 00 分～13 時 30 分
ウェビナータイトル：なぜ地域での事業開発に注目が集まるのか
地域のキーパーソンと事業開発者が語る山口県での地域共創の可能性
ワーケーションツアー日程：12 月 7 日（木）～12 月 9 日（土）
会場：下関市豊北地域、萩市内
意図：地域共創テレワーク実証プロジェクトの創出
内容：テレワーク/事業開発/地域との共創/中山間地域をテーマにした地域企業との交流等
参加者：９社　11 名

１）萩市での取組

● サテライトオフィスとしての空き家・遊休施設活用等

萩市として企業誘致推進において、空き家・遊休施設等を活用したサテライトオフィスの誘致を実現するべく、今回の実証プロジェクトを実施するコグニティ株式会社と株式会社パソナ JOB HUB にて、萩市役所がお試し暮らし住宅として整備している＃さんちゃんちや、市内の複数空き家・遊休施設等を視察し、将来的な拠点構築に関して協議をした。

萩市・コグニティ株式会社とともに視察をしたお試し暮らし住宅（＃さんちゃんち）


● 関係機関と連携した住民テレワーカーの発掘

萩市においては、現状住民テレワーカーの存在を複数人把握しているが、萩市役所、株式会社 YMFG ZONE プラニング、株式会社パソナ パソナ・山口が協働し、さらなる住民テレワーカーの発掘を行った他、萩市で高校生・大学生・社会人向けに開校されている萩 IT 松下村塾を主催している萩グローバル IT 人材育成協議会と連携し、萩サテライトオフィス・プロモーションサイト「HAGi _」にて住民テレワーカー向けの講座の周知を行うなど住民テレワーカーの発掘で連携を行った。

● テレワークの普及促進と就業機会創出

萩市内の政策課題として若年層の人口流出・転出があげられ、毎年多くの若者が大学進学と同時に転居をしてしまう状況のなか、大阪・東京から萩市内のサテライトオフィスに進出した IT 企業が市内近郊の若者 IT 人材を採用している事例がある。本事業に関しては都市部企業であるコグニティ株式会社との実証プロジェクトを通して、若者・主婦主夫・就労支援が必要な方など幅広い層に対し、テレワークという働き方への不安やスキル面での不安を感じることなくテレワークという選択肢と向き合えるよう、学習機会と就業機会の創出を行った。

２）下関市（豊北地域）での取組

● サテライトオフィスとして公有財産を活用

下関市（豊北地域）には、現在サテライトオフィスが存在しておらず、本実証においては公有財産を活用した下関市立豊北歴史民俗資料館「太翔館」を簡易テレワークスペースとして整備した。今回の実証プロジェクトを実施する株式会社ユーカリヤが同施設を実証期間中の活動場所として活用し、テレワークの実施、地域企業・住民テレワーカー向けのセミナー、将来的な仕事の発注を視野に入れた地域共創テレワーク実証プロジェクトを実施した。

本事業でテレワークモデルの構築を行った下関市立豊北歴史民俗資料館「太翔館」





● 住民テレワーカーの発掘・育成

下関市においては、下関市役所、株式会社 YMFG ZONE プラニング、株式会社パソナ パソナ・山口が協働し、住民テレワーカーの発掘を行った。

人材育成においては、すでに国内外の難民やシングルマザーの方向けの DX 人材育成プログラムを提供している株式会社ユーカリヤと協働して、住民テレワーカー向けに Re:Earth 活用ワークショップを実施し育成を図った。Re:Earth 活用スキルを習得することで将来的にユーカリヤが自治体から受注した業務を住民テレワーカーが受注することや、ワークショップで新たに生まれた Re:Earth 活用アイデアを基にしたプロジェクトによる業務受注や就労を視野に入れ住民テレワーカーの発掘・育成を行った。

● テレワーク環境の整備

下関市内の政策課題として現役世代の人口流出・転出があげられ、移住・UIJ ターンや企業誘致による人口増加が喫緊の課題である。しかしながら、先述の通り、サテライトオフィスの構築等は進んでいないため、本実証においてはポケット Wi-Fi の貸出等による一時的なサテライトオフィス環境を用意した。

● 宿泊施設の整備

下関市豊北地域では、現在宿泊施設の数が少なく、特に都市部企業が滞在可能な宿泊施設のテレワーク環境要件を満たしている施設は存在していない。本実証においては、コンソーシアムに豊北地域で最大の客室数を有し、角島大橋と響灘を望む絶景のロケーションを強みとする株式会社鴨川グランドホテル ホテル西長門リゾートと連携し、都市部企業が下関市豊北地域で滞在する際の料金、体制、テレワーク環境整備も含めた実証を行いながら、企業の滞在に向けたアプローチ等の検討に向け実施した。

● **都市部側（ワーケーション参画企業）でのモデル構築に向けた方策**

実証期間中に都市部企業が複数回訪れながら実証プロジェクトを実施しつつ、より多くの都市部企業への間口を広げ、複数の政策課題の解決につなげるため、実証期間中に２回程度都市部企業の経営層を対象としたワーケーションを実施した。

ワーケーションでは株式会社西日本旅客鉄道（以下、JR 西日本）と連携し、単発で訪れるだけではなく、継続的に萩市、下関市（豊北地域）と関わることを目指したコンテンツ、交通手段を企画する。

なお、本実証の周知及び参画したい都市部企業を広く集めるために、株式会社パソナ JOB HUB が保有する都市部企業のワーケーションネットワーク等を活用して都市部企業経営層向けオンラインセミナーを２回程度実施した。

● **ワーケーション参加企業集客・周知セミナー**

目的：萩市・下関市（豊北地域）で、将来的な実証プロジェクト実施及びサテライトオフィス拠点設置を検討する企業を集客及び周知した

内容：萩市・下関市（豊北地域）の地域で活躍するキーパーソンが登壇し、地域の政策課題や魅力等を発信し、都市部企業に広く周知、ワーケーションへの参加を促した

実施方法：オンライン

対象者：都市部企業の経営者、事業責任者、人事責任者等

参加者数：１回目/51 名、２回目/96 名

実施回数：実証期間中に２回実施

なお、実施したセミナーのダイムテーブルは、以下の通りであった。

第１回セミナー：タイムテーブル

時間	項目	内容
12:00-12:05	オープニング	セミナーに先立ってのお願い・注意事項の説明 総務省のプロジェクト関しての説明
12:05-12:15	キーノートスピーチ	都市部企業が地域進出することによる経営や事業の在り方や概念に関して
12:15-12:25	市町村の取組紹介①	下関市の地域課題や取組、今後の下関市の未来像とは
12:25-12:35	市町村の取組紹介②	萩市の地域課題や取組、今後の萩市の未来像とは
12:35-13:15	パネルディスカッション	「事例から学ぶ、進出企業が地域にもたらすインパクト」 質問 １：テレワークを活用した新しい働き方は地域にどのような影響をもたらすか？ 質問 ２：地域共創」を一過性で終わらせないために大切なことは？ 質問 ３：今後どのような企業とコラボレーションしていきたいか？
13:15-13:25	今後の流れ/ワーケーションツアー/ツアーの概要説明	ワーケーションツアーの案内 どういう企業に参加いただきたいか再度案内
13:25-13:30	クロージング	アンケート依頼

第 2 回セミナー：タイムテーブル

時間	項目	内容
12:00-12:10	オープニング	セミナーに先立ってのお願い・注意事項の説明 総務省のプロジェクト関しての説明 萩市・下関市の紹介
12:10-12:20	キーノートスピーチ	「なぜ都市部企業が地方に進出するのか」
12:20-12:30	基調講演	「地域での事業作りと地域でのイノベーションに大切なマインドとは」
12:30-12:45	市の取組紹介	「市の取組と今後の未来像」
12:45-13:20	パネルディスカッション	パネルテーマ「キーパーソンと語る地域共創の未来」 トークテーマ①実現したい社会や地域ビジョン トークテーマ②未来に向けたアクション トークテーマ③都市部企業と地域のコラボレーション
13:20-13:25	今後の流れ/ワーケーションツアーツアーの概要説明	ワーケーションツアーの案内 どういう企業に参加いただきたいか再度案内
13:25-13:30	クロージング	アンケート依頼

● **ワーケーション概要**

目的：萩市・下関市（豊北地域）でのワーケーション体験によって、継続的に地域と関わるモチベーションを醸成し、将来的な実証プロジェクト実施及びサテライトオフィス拠点設置を目指した。

内容：萩市・下関市（豊北地域）の地域で活躍するキーパーソンとの意見交換、文化体験、住民との交流、テレワーク体験によって、地域の魅力を存分に感じ、その後の関わり方をアウトプット・提案した。ワーケーション後は都市部企業向けにフォローアップを実施し、実証プロジェクトへの参画やサテライトオフィス拠点設置を促した。

日数：2 泊 3 日

対象者：都市部企業の経営者、事業責任者、人事責任者等

内容：1 回目：テレワーク/地域との共創/中山間地域をテーマにした地域企業との交流等

2 回目：テレワーク/事業開発/地域との共創/中山間地域をテーマにした地域企業との交流等

参加者数：1 回目/8 社 9 名、2 回目/9 社 11 名

実施回数：2 回実施

滞在場所：萩市・下関市（豊北地域）

なお、ワーケーションツアーの行程、参加企業、様子は以下の通りであった。

第 1 回ワーケーションツアー行程

1 日目

時間	内容
～ 9:00	羽田空港第2ターミナル時計台⑥に集合
10:00 ～ 11:40	羽田空港→ 山口宇部空港へ移動 [NH693]
12:00 ～ 13:30	移動（貸切バス） ※ バスにはUSBポートが付いております。（コンセントタイプではございません）
13:40 ～ 14:20	オリエンテーション（太翔館）
14:20 ～ 16:00	【下関市役所】リノベーションまちづくりについて(10分) 【企業訪問①】 一般社団法人たきびれっじ・永富氏による講演＆意見交換（太翔館） 永富氏講演（15分）・空き家視察（30分）・意見交換（30分）
16:00 ～ 17:00	リモートワーク（太翔館）
17:10 ～ 17:50	移動（貸切バス）※途中道の駅に立ち寄り
18:00	ホテルにチェックイン（ホテル西長門リゾート） チェックイン後、フリータイム
18:30～20:30	参加者懇親会（ホテル西長門リゾート）
20:40~21:10	角島ナイトツアー　※雨天時は中止

2 日目

時間	内容
～ 11:00	ホテル西長門リゾートにて リモートワークタイム
11:00 ～ 11:40	角島観光（移動/貸切バス）
11:40 ～ 11:45	移動（貸切バス）
11:45 ～ 13:00	昼食（晴ル家）
13:00 ～ 14:20	移動（貸切バス）下関市→萩市
14:20 ～ 16:00	【企業訪問②】株式会社ネットケアサービス 金子氏による講演＆意見交換（萩テクニカルセンター） ・金子氏講演（30分）・質疑応答（25分）・関わりしろ発表（25分）
16:00 ～ 16:10	移動（貸切バス）
16:10 ～ 16:30	萩市の説明（萩・明倫倫学舎）
16:30 ～ 18:00	リモートワーク（萩・明倫倫学舎）
18:00 ～ 18:20	移動（貸切バス）
18:20	ホテルにチェックイン（千春楽）
18:45 ～ 18:55	移動（貸切バス）
19:00 ～	参加者懇親会（諠）

3 日目

時間	内容
9:30	ホテルロビー集合
9:30 ～ 9:40	移動（貸切バス）
9:40 ～ 10:35	①萩・明倫学舎にてリモートワーク または②松陰神社などの観光
10:45～11:15	浜崎地区散策
11:15 ～ 13:00	【企業訪問③】萩ビジネスチャレンジサポートセンター「はぎビズ」獅子野センター長による講演＆意見交換（萩市インキュベーションセンター）・獅子野氏講演（30分）・各事業者からの取り組みや今後の目標共有（30分）・交流タイム（25分）
13:00 ～ 13:10	移動（貸切バス）
13:10 ～ 14:30	昼食（各自）
14:40 ～ 16:00	振り返りワークショップ（萩・明倫学舎）
16:00 ～ 17:30	移動（貸切バス）
17:40	山口宇部空港到着
19:15 ～ 20:40	山口宇部空港→ 羽田空港へ移動[JL296]
20:40	羽田空港到着/解散

第１回ワーケーションツアー参加企業

企業名	役職	参加動機	弊社が想定する参加後の理想像
SquadLLC	代表	・遊休資産活用の知見 ・実効力	・人脈とつながる ・事業コミット ・空き家活用ノウハウ ・スカットとしてのアドバイザー契約
ウィルソン・ラーニングワールドワイド株式会社	事業開発責任者	・人材育成の場としての魅力とポテンシャルを感じていただきたい	・人材育成、組織の実証フィールドとして活用 ・市のパートナーとして活動いただく ・萩、豊北のファンづくりへのご協力
株式会 aubeBiz	経営者	・テレワーク人材での事業運営とノウハウをお持ち	・テレワーク人材の採用
一般社団法人ベストライフアカデミー	代表	・コミュニティづくりのノウハウ	・下関コミュニティづくり支援 ・萩、豊北のファンづくりへのご協力（経営合宿の場として） ・まちづくりに関わる市担当者へノウハウのインプット
LIRIS（ライリス）株式会社	経営者	・テレワーク人材での事業運営とノウハウをお持ち	・人材確保 ・サテライトオフィス設置 ・チームビルディングや休暇兼リテレワーク実施場所の設置（合宿場所やコワーキングスペース）
オウライ株式会社	経営者	・萩で自治体と連携した課題解決実証実験中	・地域のローカルパートナーとつながり、ノウハウをインプット
株式会社 Fobs	経営者	サテライトオフィス、企業誘致及び移住・定住支援策の視察及び連携	地域と連携した事業開発
株式会社ジェニオ	経営者	IT 企業誘致の実例の視察及び新規支社の検討	サテライトオフィス進出に向けた検討

第１回ワーケーションツアーの様子





第２回ワーケーションツアー行程

１日目

時間	内容
～ 9:00	羽田空港第2ターミナル時計台⑥に集合
10:00 ～ 11:40	羽田空港→ 山口宇部空港へ移動 [NH693] ※昼食は各自ご用意をお願いいたします
12:00 ～ 13:30	移動（貸切バス） ※ バスにはUSBポートが付いております。 （コンセントタイプではございません）
13:30 ～ 14:10	オリエンテーション（太翔館）
14:15 ～ 16:00	【下関市役所】リノベーションまちづくりについて(15分 【企業訪問①】 一般社団法人たきびれっじ 永富氏による講演・意見交換（太翔館）、空き家視察
16:00 ～ 17:00	リモートワーク（太翔館）
17:10 ～ 17:30	移動（貸切バス）
17:30	ホテルにチェックイン（ホテル西長門リゾート） チェックイン後、フリータイム
18:30～20:30	参加者懇親会（ホテル西長門リゾート）
20:40～21:10	角島ナイトツアー（ホテルバス）

２日目

時間	内容
～ 10:30	ホテル西長門リゾートにてリモートワークタイム ※お部屋は10時チェックアウト
10:30 ～ 11:30	角島観光（移動/貸切バス）
11:30 ～ 12:20	昼食（晴ル家）
12:20 ～ 12:30	UTTAU見学（移動/貸切バス）
12:30 ～ 13:50	移動（貸切バス）下関市→萩市
14:00 ～ 14:15	萩市の説明(15分)（萩・明倫学舎）
14:15 ～ 15:15	【企業訪問②】株式会社PHONE APPLI ・サテライトオフィス見学（15分） ・会社説明、萩市での取り組み紹介、意見交換
15:15 ～ 16:45	【企業訪問③】ゲストハウスruco 塩満氏による講演＆意見交換（萩・明倫学舎） ゲストハウスruco見学
16:45 ～ 18:00	リモートワーク（萩・明倫学舎）
18:00 ～ 18:20	移動（貸切バス）
18:20	ホテルにチェックイン（千春楽）
18:45 ～ 18:55	移動（貸切バス）
19:00 ～	参加者懇親会（諶）

３日目

時間	内容
10:00	ホテルロビー集合 ※出発前でリモートワーク
10:00 ～ 10:15	移動（貸切バス）
10:15 ～ 11:00	松陰神社の観光またはホテルにてリモートワーク
11:00 ～ 11:10	移動（貸切バス）
11:15 ～ 12:45	【企業訪問④】 株式会社b.note ・新井氏講演、浜崎地区の見学、意見交換
12:45 ～ 12:55	移動（貸切バス）
13:00 ～ 14:30	昼食（各自）※萩・明倫学舎周辺
14:30 ～ 15:45	振り返りワークショップ（萩・明倫学舎）
15:45 ～ 16:00	移動（貸切バス）
16:00 ～ 16:30	萩・城下町の散策
16:30 ～ 18:00	移動（貸切バス）
18:00	山口宇部空港到着
19:15 ～ 20:40	山口宇部空港→ 羽田空港へ移動[JL296]
20:40	羽田空港到着/解散

第 2 回ワーケーションツアー参加企業

企業名	参加動機	弊社が想定する参加後の理想像
株式会社パノラマ	・プロモーション、ブランディングに関する知見	・萩、下関のブランディング支援
株式会社 invox	・ソーシャルアントレプレナーとしての実行力 ・テレワーク人材の事業運営ノウハウをお持ち	・ソーシャルアントレプレナーの視点から豊北地域のポテンシャルを見出していただきたい ・テレワーク人材の採用
株式会社カラヤシキ	・メタバース・AR のノウハウ ・地域の風土や伝統と融合した事業開発の可能性	・豊北地域でのメタバース、AR によるコラボレーション ・萩地域での事業コラボレーション（柑橘類や萩焼とのコラボ企画） ・テレワーク人材への業務委託
ハーチ株式会社	・メディアとしての視点、知見	・メディア視点から豊北地域の魅力やポテンシャルを見出していただきたい ・ご参加時の体験の記事化
株式会社トリップシード	・地域商社の立ち上げに関する知見、ノウハウ	・豊北地域でのゲストハウスや地域商社立ち上げに関するサポート
わづくる株式会社	・地方と都市部の 2 拠点生活希望者へのサービス提供ノウハウ	・物件や地域コミュニティとのつながりを作ったうえでの事業展開
株式会社アグリエール	・地域課題をブランドに昇華する知見やノウハウ	・萩や下関ならではの素材を使ったリビルディング（食、農だけでなく空き家の廃材も含む）
株式会社マリス creative design	・地域課題（介護、福祉等）解決に資する知見、ノウハウ	・萩、豊北地域での事業展開、協業の可能性
株式会社モクジツ	・ローカルスタートアップ支援にかかるサービス提供	・地域テレワーカー等人材発掘 ・萩、豊北地域での新事業開発

第 2 回ワーケーションツアーの様子





①-7：都市部企業としての関わりしろの提案

以下の役割分担のもと、ワーケーションツアー（2 回）を実施した。

主体者	役割
萩市	都市部企業との連携調整
下関市	都市部企業との連携調整
株式会社パソナ JOB HUB	提案内容の取りまとめ、ツアー実施後の進捗管理、フォローアップ

なお、ワーケーションツアー参加企業は、以下の通りであった。

第 1 回ワーケーションツアー参加企業

企業名	関わりしろの提案
Squad 株式会社	テクノロジーの社会実装
ウィルソン・ラーニング ワールドワイド株式会社	チャレンジのイネーブルメント支援
株式会 aubeBiz	テレワーク希望者への勉強会やセミナー、ワークショップの開催
一般社団法人ベストライフアカデミー	コミュニティ作りの支援
LIRIS（ライリス）株式会社	テレワーカーの採用
オウライ株式会社	萩での協働プロジェクト
株式会社 Fobs	萩市と連携した移住・関係人口創出プロジェクト
株式会社ジェニオ	萩市内進出の IT 企業とのネットワーキング

第 2 回ワーケーションツアー参加企業

企業名	関わりしろの提案
株式会社パノラマ	サテライトオフィスのコミュニティ作りの支援
株式会社 invox	テレワークメンバーの採用→拠点長になれる人が採用できればサテライトオフィスを検討
株式会社カラヤシキ	地産の素材を活用した香料開発、萩焼とのフレグランスコラボレーション
ハーチ株式会社	ソーシャルグッド、サステナブル要素のある取組を行っている宿泊施設や企業の取組に関しての取材など
株式会社トリップシード	宿泊業を軸とする観光推進のサポート、自社のサテライトオフィスや現地事業者の民泊立ち上げ支援
わづくる株式会社	サテライトオフィス企業の宿舎運営
株式会社アグリエール	地域のブランディングで個性を際立たせる
株式会社マリス creative design	実証実験、高齢者向けサービス
株式会社モクジツ	雇用、サービスの優先的な提供

①-8：地域共創テレワーク実証プロジェクトへの参画

以下の役割分担のもと、地域共創テレワーク実証プロジェクトに参画した。

主体者	役割
萩市	都市部企業からの提案に対するアクション・調整
下関市	都市部企業からの提案に対するアクション・調整
株式会社パソナ JOB HUB	ワーケーションツアー実施後の進捗管理、フォローアップ

なお、ワーケーション後に実施したプロジェクトは、以下の通りであった。

テレワークを希望する地域住民と参加企業のマッチング（3 件）

地域：萩市
取組時期：12 月
取組内容：LIRIS 株式会社、株式会社 aubeBiz、株式会社 invox に関して萩市が行う、萩市への移住・定住を希望する「テレワーク希望人材」と「テレワーク提供企業」によるマッチングの事業へ参画。萩市が主催するテレワーク人材を募集する企業とテレワーク就業を希望する人材のマッチングイベントに参加した。このうち aubeBiz は 6 名の採用が決定した。

市の産業立地・就業支援課と連携したスタートアップ企業への支援に関する連携（2 件）

地域：下関市（豊北地域）
取組時期：1月
取組内容：株式会社マリス creative design、株式会社モクジツが、市の産業立地・就業支援課と連携し、新産業の創出や地場産業の活性化を目指すための連携に関して協議を実施。次年度以降の連携を目指す。

宿事業プロジェクト（2 件）

地域：下関市（豊北地域）
取組時期：1 月
取組内容：わづくる株式会社、トリップシード株式会社との空き家を活用した宿事業の開発を目指し宿事業や空き家活用に特化したワーケーションツアーを実施。地域内の空き家視察や空き家の利活用に取組む地域住民・事業者への訪問及び意見交換を行った。

住民テレワーカー人材育成セミナー開催

地域：下関市（豊北地域）
取組時期：2 月
取組内容：株式会社 aubeBiz と連携した人材育成・コミュニティ醸成のためのセミナーを実施しテレワークの基礎に関して学ぶ機会を提供。2 日間で 57 名の地域住民が参加した。

海洋問題、漁業問題の解決を目指す都市部企業との連携

地域：萩市
取組時期：12 月
取組内容：ウィルソン・ラーニング ワールドワイド株式会社が仲介役となり、海洋問題、漁業問題の解決を目指す都市部企業と萩市にて漁業及び海産物加工製造業を行う有限会社椙八商店との連携が実現

学生向けワークショップにおける連携

地域：萩市
取組時期：2 月
取組内容：萩グローバル IT 人材育成協議会が主催する萩 IT 松下村塾の特別ワークショップにオウライ株式会社が講師として登壇。高校生、大学生を対象に働き方生き方を考えるワークショップを実施し、IT の力を使いながら地方や世界を舞台に自由に生きることに関して講話を行った。

バラ園とのブランディング支援連携

地域：下関市（豊北地域）
取組時期：12 月
取組内容：株式会社アグリエールと、ばら農園を営む有限会社司ガーデンによるブランド開発・商品開発プロジェクト始動

①-9：関係企業としてのプロジェクト共創

以下の役割分担のもと、地域共創テレワーク実証プロジェクトに参画した。

主体者	役割
コグニティ株式会社	認定こども園萩幼稚園との協議及び講座の企画・運営
株式会社ユーカリヤ	山口県立下関北高等学校との協議、探究学習での Re:Earth 活用に関するアドバイス、住民テレワーカーによる空き家マップを活用した事業化案に係る協議、
下関市	山口県立下関北高等学校との連携及び住民テレワーカーの空き家マップの取組に係る協議
萩市	認定こども園萩幼稚園との協議
株式会社パソナ JOB HUB	企画及び調整、進捗管理

２）実証項目②

以下の役割分担のもと、地域共創テレワーク実証プロジェクトに参画した。

主体者	役割
コグニティ株式会社	企画検討、進捗管理
株式会社ユーカリヤ	企画検討、進捗管理
株式会社 YMFGZONE プラニング	集客のための進捗管理
株式会社パソナ　パソナ・山口	集客のための進捗管理
下関市	企画及び調整、実証事業及びワーケーションツアーの進捗管理
萩市	企画及び調整、実証事業及びワーケーションツアーの進捗管理
株式会社パソナ JOB HUB	事業全体の進捗管理及び当日運営支援、業務推進の全体調整

なお、株式会社パソナ JOB HUB は、以下の業務を実施した。

地域企業及び住民テレワーカーのサポート業務

- **株式会社ユーカリヤのワークショップ参加者を対象とした事前ヒアリング**

実施時期：10 月上旬～11 月下旬
実施主体：株式会社パソナ JOB HUB
実施目的：参加者がテレワークに抱いているイメージやテレワーク就業への希望度を確認し、ワークショップにおいて参加者が獲得すべき経験やスキルに関して把握し、ワークショップ運営や参加者支援に活かすこと。

- **株式会社ユーカリヤのワークショップ参加者を対象としたオンライン交流会**

実施時期：12 月 22 日　18 時 30 分～19 時 30 分
実施主体：株式会社パソナ JOB HUB
実施目的：第 2 回ワークショップ開催日と第 3 回ワークショップ開催日の感覚が 2 ヶ月近く開くことによる参加者のモチベーション低下の防止と参加者コミュニティの維持、マップ制作に関する課題や疑問の解消。
参加者：8 名
内容：アイスブレイク、マップ制作作業の進捗状況共有、質問タイム

都市部企業の実証プロジェクト実施におけるサポート業務

- **都市部企業との定例ミーティング実施による連携**

萩市、下関市豊北地域における各実証プロジェクトに関して株式会社ユーカリヤ及びコグニティ株式会社、株式会社 YMFG ZONE プラニングと定期的にオンラインミーティングを開催し事業進捗の管理やプロジェクト実施における企画調整を行った。

- **セミナー、ワークショップ運営支援**

株式会社ユーカリヤは住民テレワーカーを対象とした対面型のワークシショップ開催が初めてであったことから、セミナー、ワークショップ、成果発表会に関して集客用チラシ作成、運営上の役割分担、進行管理、参加者管理に関して株式会社パソナ JOB HUB にて支援を行った。

プロジェクト共創及びマッチングに向けた伴走支援業務

３）実証項目③

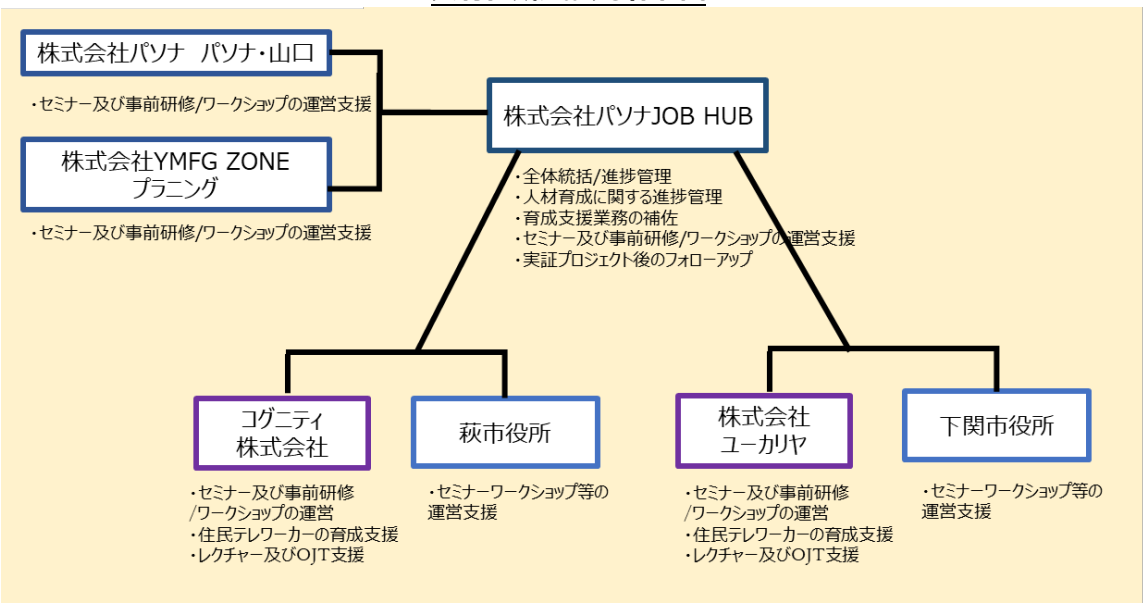
実証項目③人材育成においては実証プロジェクト実施企業である株式会社ユーカリヤ、コグニティ株式会社と連携（株式会社ユーカリヤ、コグニティ株式会社には人材育成業務を外注）し、以下に取組んだ。

③-1 地域企業・住民テレワーカー向けのセミナー実施
③-2 都市部企業の業務実施に向けた事前研修の実施
③-3 実証プロジェクトのレクチャー及び OJT 支援業務
③-4 実証プロジェクト後のフォローアップ業務

なお、役割分担及び体制図、人材育成の方針は、以下の通りであった。

主体者	役割
コグニティ株式会社	・ セミナー及び事前研修/ワークショップの運営 ・ レクチャー及び OJT 支援を含む住民テレワーカーの育成支援 ・ 本事業の報告書の作成支援
株式会社ユーカリヤ	・ セミナー及び事前研修/ワークショップの運営 ・ レクチャー及び OJT 支援を含む住民テレワーカーの育成支援 ・ 本事業の報告書の作成支援
株式会社パソナ JOB HUB	・ 人材育成に関する進捗管理 ・ 育成支援業務の補佐 ・ セミナー及び事前研修/ワークショップの運営支援 ・ 実証プロジェクト後のフォローアップ
株式会社 YMFGZONE プラニング	・ セミナー及び事前研修/ワークショップの運営支援
株式会社パソナ　パソナ・山口	・ セミナー及び事前研修/ワークショップの運営支援
萩市	・ セミナー及び事前研修/ワークショップの運営支援
下関市	・ セミナー及び事前研修/ワークショップの運営支援

人材育成における体制図



人材育成の方針

- **コグニティ株式会社**

就業機会の提供に向け、体験型の講座を参加者のレベルに応じて頻回に提供。どの程度のスキルがあれば働けるのかという疑問や、漠然とした PC 操作に対する不安感の解消に努め、「テレワーク就業できるかも」と気持ちに前向きな変化を促すことに注力。採用決定者には OJT にて・業務の作業手順・ルールに対する説明や、スプレッドシート、ドキュメントを活用した「情報収集」、「情報要約」作業研修を実施。

ツール活用の状態、締切対応、不明点のテキストでの報告などテレワークに必要なスキルの確認も合わせて行い、適宜フィードバックを行うなど就業につながる人材育成を実施。

- **ユーカリヤ株式会社**

Re:Earth を用いて自由な発想でマップ制作を行うという参加者自身の探究心に働きかける育成を実施。参加者それぞれが興味関心のあるテーマを設定しマップ制作を行いながら、制作に関する進捗共有やフィードバックを通して地域性特性のあるマップが制作され、それらは下関市（豊北地域）の地域課題解決のアプローチに有効な成果物となった。3 回のワークショップでの作業時間の他、参加者は各自自宅での作業も必要であり、テレワークで頻繁に用いられるツール（スプレッドシート Discord、Zoom）や、プロジェクト開発のためのコミュニケーション（進捗共有会での報告及びそれに対するフィードバック）、スキル（Re:Earth 開発）、時間管理方法など実践的な学びを提供した。ワークショップ開始から成果発表会に至る一連の学びの中で参加者間のコミュニケーションが生まれたことで地域内のテレワークコミュニティが醸成される学習環境であった。

４）実証項目④

実証項目①～③に該当しない取組として、以下の役割分担のもと、協議会の運営などに取組んだ。

主体者	役割
コグニティ株式会社	・ 萩市におけるテレワーク実証
株式会社ユーカリヤ	・ 下関市（豊北地域）におけるテレワーク実証
株式会社鴨川グランドホテル　ホテル西長門リゾート	・ テレワーク環境の整備
萩市	・ お試し暮らし住宅の視察支援
下関市	・ 下関市（豊北地域）における遊休施設やテレワーク環境整備に向けた視察支援
株式会社 YMFGZONE プラニング	・ 協議会運営支援
株式会社パソナ JOB HUB	・ 宿泊施設視察 ・ お試し暮らし住宅の視察 ・ ワーケーションツアー中のテレワーク環境の整備 ・ 宿泊施設の整備及び連携業務 ・ 協議会の運営

なお、実施した取組は、以下の通りである。

協議会の運営

本実証に参画する萩市と下関市（豊北地域）間の連携を深めるために、地域共創テレワークコンソーシアム内での協議会を実施した。各地域の政策課題や解決策の方向性、実証プロジェクトの進捗を持ち合い、議論することにより各地域のみで完結する実証ではなく、お互いが学び、活かし、連携する仕組みを構築し、より一層のテレワークを活用した複数の政策課題解決に取組んだ。

なお、各回の開催概要は、以下の通りであった。

１．第１回協議会

名称：第 1 回協議会
主要実施者：株式会社パソナ JOB HUB
日程：11 月 28 日（金）
会場：萩・明倫学舎　本館 2 階　展示映像室、オンライン
意図：地域共創テレワーク実証プロジェクトの創出
内容：各地域の取組事例共有 ダイアログ
参加者：27 名　（現地 14 名、オンライン 13 名）

開催目的	・下関市、萩市の取組内容のインプット ・各市の共通の課題に対しての対話・議論 ・上記を踏まえた今後の展開、具体的なネクストアクションの共有
アウトカム	・各市双方の取組内容、進捗を共有し、自地域への取組を主体的・前向きに進める ・参加者間のネットワーク構築により、相談・連携の強化を図る ・下関市、萩市それぞれの自走化に向けた現在地を把握し未来像の解像度を高める

２．第２回協議会

主要実施者：株式会社パソナ JOB HUB
日程：1 月 26 日（金）
会場：下関市立豊北歴史民俗資料館「太翔館」、オンライン
意図：地域共創テレワーク実証プロジェクトの創出
内容：各地域の取組成果共有、ダイアログ
参加者：21 名　（現地 18 名、オンライン 13 名）

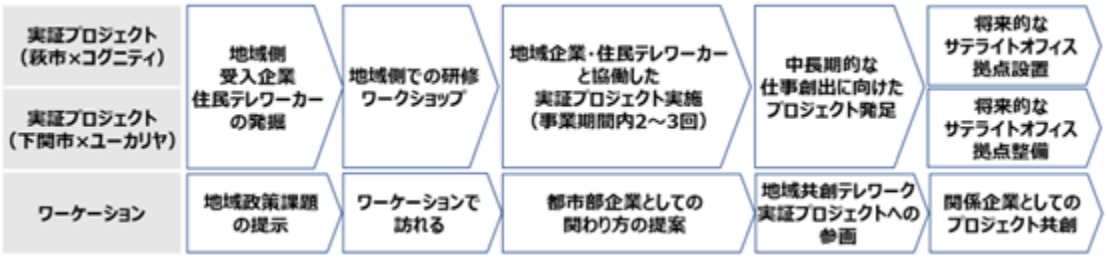
開催目的	・下関市、萩市の取組進捗のアップデート ・本取組を通じて得られた成果や課題にかかる対話・議論 ・上記を踏まえた今後の展開に向けた対話
アウトカム	・各市双方の取組進捗を共有し、自地域への取組を主体的・前向きに進める ・各市双方の取組を横展開する可能性を探り、具体化に向けたアクションを定める

６．地域実証事業の成果

（１）明確になった実施手法

地域実証事業の実施により、各実証項目を実施する上での手法に関して明確になった内容を整理する。
まず、実施のプロセスとしては、以下の流れが望ましい。

地域共創テレワーク実施プロセス



次に、実証項目ごとに、参考とすべき事業の実施手法を記載する。

１）実証項目①：住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施

【実証プロジェクト】

①-1：地域側の受け入れ企業及び住民テレワーカーの発掘

・ テレワークが定着していない地域において自治体の公式 SNS を活用した広報・PR を行うことで地域住民テレワーカーに安心して参加いただく

①-2：地域側での事前研修及びワークショップ

・ テレワークの普及啓発から実施する場合は未経験者も参加できるような事前研修やワークショップを設計する。
・ 広報を行う際には「未経験から始める」や「はじめてのテレワーク」など心理的ハードルを下げる工夫をすることで参加者層を広く募る。
・ 都市部企業が主体的に取組むものであるが、都市部企業、自治体、代表機関の 3 者が適宜コミュニケーションを取り住民テレワーカーやターゲットとなり得る層の動向や期待値に合わせた内容となるよう協力して取組む

①-3：地域企業・住民テレワーカーと協働した実証プロジェクト実施

・ 当事業においては都市部企業と地域企業・住民テレワーカーとがコミュニケーションを取ることを契機として協働した実証プロジェクトの創出につながっている。このことから、代表機関は双方がどの分野に双方の関心事があるかを理解したうえで対話や交流する機会を事業開始後早期に調整ことで協働する機会を逸することが無いよう取組む

①-4：中長期的な仕事創出に向けたプロジェクト発足

・ 中長期的な仕事創出に向けては住民テレワーカーの母数の確保が重要であることからセミナーやワークショップへの関心度を高める

【ワーケーション】

①-5：地域政策課題の提示

・ 地域側の課題を適切に把握し、行政との信頼関係を構築するため事前の視察を行う。

①-6：ワーケーションツアー実施（2 回）

・ 都市部経営者の関心度が高いテーマ設定を行ったうえでウェビナーを開催する
・ ワーケーション参加者は経営者または事業開発責任者など一定の裁量権を持つ層を対象とすることでその後の地域共創プロジェクト化に向けた意思決定のスピードを速める。

①-7：都市部企業としての関わりしろの提案

・ 参加前のヒアリングを通して参加企業の興味関心を事前に把握したうえで、ワーケーションツアー当日のコーディネートを行い、関わりしろがより解像度高いものになるよう努める。

①-8：地域共創テレワーク実証プロジェクトへの参画

・ ツアー実施後にヒアリングの時間を設け、対話を重ねながらプロジェクト化を検討する。

①-9：関係企業としてのプロジェクト共創

・ プロジェクト共創の可能性がある動きを見逃さないよう丁寧なコミュニケーションを心がけ対話を重ねる。
・ 代表機関が積極的に対話の機会をコーディネートする。

2）実証項目②：業務推進・マネジメント機能

・ 地域内での折衝や調整が必要な分野は各自治体や地域コーディネーターが担い、代表機関が都市部企業のサポートを担うなどの分担を行う。
・ 株式会社ユーカリヤ、下関市、株式会社 JOB HUB では週次のミーティングの開催していた。対話の頻度を増やし業務推進とマネジメント行う。
・ 実証期間以後も政策課題解決につながる継続的な取組となるよう努力を惜しまず対話を重ねる。

3）実証項目③：人材育成

・ 就業機会の提供に向け、体験型の講座を参加者のレベルに応じて頻回に提供する。
・ どの程度のスキルがあれば働けるのかという疑問や、漠然とした PC 操作に対する不安感の解消に努める。
・ 対面での連続講座開催と併せて Discord や Zoom といったツールを活用することで参加者同士のコミュニティ醸成を産み出す。
・ 講師からの良質なフィードバックにより参加者のモチベーションと自信を高める。

4）実証項目④：その他

・ 都市部企業を受け入れる際の宿泊環境、滞在環境を事前に確認し、Wi-Fi 環境がない場合は一時的なレンタル品の利用により環境整備を行う。

（２）明確になった課題と、採用した解決策

本事業において明確になった課題と、採用した解決策は以下の通りであった。

１）地域実証事業の実施に起因する実証コンソーシアム（構成員、外注先等を含む）の課題

実証項目①：住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施

【課題】住民テレワーカー向け講座の集客

萩市でのコグニティ株式会社の住民テレワーカー向け講座実施に際し、主に子育て、療養、介護といった理由で働く選択肢が狭まっている方や、働く手段を増やしたい方をターゲットに告知を実施したものの、集客が難航。萩市として過去にテレワーカーに関する調査を行ったことがなく、本事業が最初の調査となるため、ターゲットに合った地域住民への集客が難航した。

⇒【解決策】市報での告知の他、取組の認知度向上のためやスーパー、幼稚園など様々な場所にて情報発信を行った。

【課題】テレワーク就業への不安感

下関市での株式会社ユーカリヤの住民テレワーカー向け事前研修・ワークショップの実施にあたり、地域でのテレワーク就業者がほとんどいないことや、パソコンを使用した業務経験を持つ方が少ないことなど、情報やスキルの不足に起因するテレワーク就業の不安を解消する必要があった。

⇒【解決策】下関市においては、テレワーク就業に関心のある方に対し個別のオンライン面談を実施し、テレワーク就業への不安や理想の働き方に関してヒアリング行ったうえで、事前研修で学ぶ内容やレベル感に関してご説明することで不安の解消に努め、住民テレワーカー向け事前研修・ワークショップへの参加を促した。

実証項目②：業務推進・マネジメント機能

【課題】各種取組への集客

地域側での集客では、Google 広告などの有料広告の効果が見込めないことから、その他の手段を検討・実施する必要があった。

⇒【解決策】地域側の集客で協力体制に合った株式会社 YMFG ZONE プラニングと定期的な打ち合わせを実施し、集客数の管理や細やかな進捗報告を行った。また、市の広報誌の掲載はもちろん、市や都市部企業の公式 SNS による告知、各自治会への回覧など複数の手法を活用しに情報発信に努めた。

実証項目③：人材育成

【課題】スキルや情報の不足

萩市、下関市（豊北地域）においては、住民テレワーカーの IT リテラシーに差があり、参加者によってはパソコンの使い方からレクチャーをする必要があった。また、「テレワーク」自体の情報が不足しておりテレワーク就業のイメージが沸きづらい状態であった。

⇒【解決策】萩市においては、参加者のレベルによって IT 基礎講座を初級・中級に分け、段階的にテレワーカーの育成を行った。また、実証期間中にコグニティ株式会社に採用された方を地域内のテレワーク就業のモデルケースとし、講座運営や集客に携わりながら参加者とコミュニケーションの機会を設けることでテレワーク就業への理解を深められるよう努めた。下関市においても、テレワーク就業未経験の状態からユーカリヤの従業員となった方の体験談をお話しいただくなど、参加者のテレワーク就業への不安感の払しょくに向けフォローアップを行った。

２）社会環境等に起因する課題（法制度的な課題等を含む）

実証項目①：住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施

【課題】参加者がパソコン不保持であること

下関市（豊北地域）においては、ワークショップの参加時にパソコンの持参を条件としていたが、インターネット回線が一部普及していない地域があることや、参加者自身が日常生活においてパソコンを利用する頻度が低いことから、パソコンのスペックが低すぎる方や、パソコンを所有していない参加者がいた。

⇒【解決策】パソコンのスペックが低い方やノートパソコンを持っていない方にノートパソコンの貸出を行い、参加者が気軽にテレワーク就業体験ができる環境作りを行った。

実証項目②：業務推進・マネジメント機能

【課題】エントリーの伸び悩み

萩市では応募数に対してからエントリーへ進む方が少なかった。

⇒【解決策】業務説明に用いた用語が講座参加者には難易度の高い業務として捉えられ、エントリーに至らなかった可能性があることから、住民へのヒアリングを実施しながら、地域性にあった職種の記載を行い、講座参加者のエントリー数を増やす試みをする。

実証項目③：人材育成

【課題】作業環境の確保

下関市（豊北地域）においては、住民テレワーカーがテレワークを行うコワーキングスペースなどの Wi-Fi 環境が常時整備されている場所がなく、参加者が任意に集って相談し合いながら作業できる環境がなかった。

⇒【解決策】コミュニケーションツール「ディスコード」を使用し参加者が気軽に質問・相談ができるよう環境を整えた。これにより、自分と同じ疑問や質問に関して情報を得られることや、自分の制作テーマに関する質問や疑問に対しすぐに回答できるようになった。

実証項目④：その他

【課題】Wi-Fi 環境の整備

下関市（豊北地域）においては、下関市立豊北歴史民俗資料館「太翔館」にて住民テレワーカー向け事前研修・ワークショップを実施したが、Wi-Fi 環境がなかった。

⇒【解決策】レンタル Wi-Fi を手配し作業を実施した。また、歴史的建造物で作業することにより、遊休施設の活用を考えることや地域への愛着を持つことにつながった。

３）ワーケーションツアー参加からの地域共創プロジェクトモデル

2-①：地域政策課題の提示

特に大きな課題はなかったため、採用した解決策はなかった。

2-②：ワーケーションツアー実施（2 回）

特に大きな課題はなかったため、採用した解決策はなかった。

2-③：都市部企業としての関わりしろの提案

【課題】サテライトオフィスの設立

ワーケーションツアー参加の都市部企業の中にはスタートアップ企業が複数社あったが、企業単独で事業開発やサテライトオフィスを設立することは地域での人材獲得や資金面での課題感があった。

⇒【解決策】下関市（豊北地域）においては、ワーケーションツアーに参加いただいたスタートアップ企業と下関市の産業支援課をつなぎ、令和 6 年度以降、下関市が構想しているスタートアップ企業支援に関して協議を行った。今後継続した意見交換の場や下関市が実施する政策やイベントなどでの連携に向けた関係構築を行った。

2-④：地域共創テレワーク実証プロジェクトへの参画

【課題】滞在環境整備

下関市（豊北地域）においては、地域でのテレワーカーを含む雇用創出として、宿事業開発における地域共創を企画したが、年間 100 万人の観光客が訪れる角島周辺以外に観光地や滞在環境がなく、宿泊施設を作ることだけでは継続的な経営は難しく、2 次交通整備や観光地、飲食店の拡充などが課題。

⇒【解決策】ワーケーションツアー参加企業のうち、宿事業開発を行う企業 2 社が空き家活用にフォーカスしたツアーを実施した。空き家視察の他、地域の街歩きを行い、宿事業開発に関連付けた観光客の滞在環境を作ることに関して意見交換を行った。

2-⑤：関係企業としてのプロジェクト共創

【課題】コワーキングスペースの整備

萩市においては、テレワーク環境として萩・明倫学舎があるが、地域内でコワーキングスペースは少ない。認定こども園　萩幼稚園においてコワーキングスペースやサテライトオフィスの設立を検討しているが、資金計画や企業誘致、地域住民への周知が課題。下関市（豊北地域）においては、地域企業が空き家を活用した宿事業開発に取組んでいるが、空き家情報収集や事業開発時の人材確保とお金の捻出が課題。空き家などの不動産売買による原資にはなるものの、予算計画を立てるべく宿事業開発に関する専門家からのアドバイスや情報収集が必要である。

⇒【解決策】萩市においては、認定こども園　萩幼稚園と打ち合わせを行い、コワーキングスペースや企業のサテライトオフィス誘致を検討しているが、どのような施設であれば企業がサテライトオフィスとして利用したいかをサテライトオフィス設立を検討する企業とともに企画を進める必要がある。今後、ワーケーションツアー参加企業や実証プロジェクト参加企業をつなぎぎし、具体的な企画を行う方針である。また、資金計画や企業誘致、地域住民への周知に関しては、萩市と連携しながら事業企画を行う方針である。

下関市（豊北地域）においては都市部企業が地域の空き家活用を進める事業者の空き家や下関市が所有する空き家を視察し、地域で宿事業を行うための専門的なアドバイスや共創の可能性に関して意見交換を行った。人材確保の面では、都市部企業との共創による事業運営の他、地域のテレワーカーを活用した運営体制を検討している。

４）社会環境等に起因する課題（法制度的な課題等を含む）

2-①：地域政策課題の提示

萩市、下関市（豊北地域）においては、特に大きな課題はなかったため、採用した解決策はなかった。

2-②：ワーケーションツアー実施（2 回）

【課題】女性参画環境の整備

ワーケーションツアー参加者の多くが男性であり、女性の参加者は 1 社 2 名であった。様々な視点での地域課題解決や地域共創においては女性にも参加しやすい環境整備が課題である。

⇒【解決策】ワーケーションツアー期間中の一時保育や託児環境の整備に関して検討する他、一時保育や託児環境の整備により、ワーケーションツアー参加だけでなく、地域住民の子育て支援や Ｉ ターン、U ターン、移住者の増加も見込める。

2-③：都市部企業としての関わりしろの提案

【課題】地域共創における難易度

萩市、下関市（豊北地域）においては、地域の産業の多くが 1 次産業であることや、地域の事業者が少ないことから地域共創における難易度が高い。

⇒【解決策】地域の 1 次産業の事業者とワーケーションツアー参加企業をつなぎ、1 次産業から 2 次産業へのシフトチェンジ、商品開発や商品ブランディングで共創を行った。

2-④：地域共創テレワーク実証プロジェクトへの参画

【課題】二次交通整備

下関市（豊北地域）においては、宿事業開発における地域共創を企画したが、豊北地域は土砂災害の影響で下関市内からの電車のアクセスが遮断され、臨時バスによる運航はしているものの、バスの便数が少ないことや、駅から観光地までの交通手段がないことが課題である。

⇒【解決策】電車でのアクセスが遮断されていることや、二次交通の問題はあるものの、インターネット上や空港、道の駅などでの交通アクセスに関する情報発信が不足しており、観光しづらい地域として認識している可能性が高い。北九州や萩市から豊北地域まで自動車で 1 時間半以内という点からも山口県全体や周辺地域との連携した観光 PR を行う必要がある。

2-⑤：関係企業としてのプロジェクト共創

【課題】テレワークの認知・普及

萩市、下関市（豊北地域）においては、地域の中でテレワークやサテライトオフィス設立の事例が少ないため、認知・普及が課題である。

⇒【解決策】下関市（豊北地域）においては、宿事業だけでなく、山口県全体の観光 PR や県内外の観光客集客に関して豊北町観光協会会長兼株式会社鴨川グランドホテル　ホテル西長門リゾート総支配人の庄司総支配人と意見交換を行った。豊北地域に関しては、二次交通のアクセスの問題はあるものの、観光客の目的別に滞在時間の価値を最大化していくことを宿事業開発に活用することを検討している。

（３）地域モデルの構築に向けた方策

本事業においては、萩市・下関市での共通するもしくは異なる政策課題をテレワークの活用より解決するため、地域側、都市部側での環境整備を実施しながら、事業期間内に成果を出すモデルを構築した。

具体的には、萩市・下関市の ２ 地域において各地域の様政策課題を解決するべく、事業期間内に複数回同じ地域を訪れながらテレワークでの仕事創出を目指す地域共創テレワーク実証プロジェクトと各地域に都市部企業がワーケーションで訪れ、関わりしろを見出し、複数の政策課題を解決する施策を実施した。

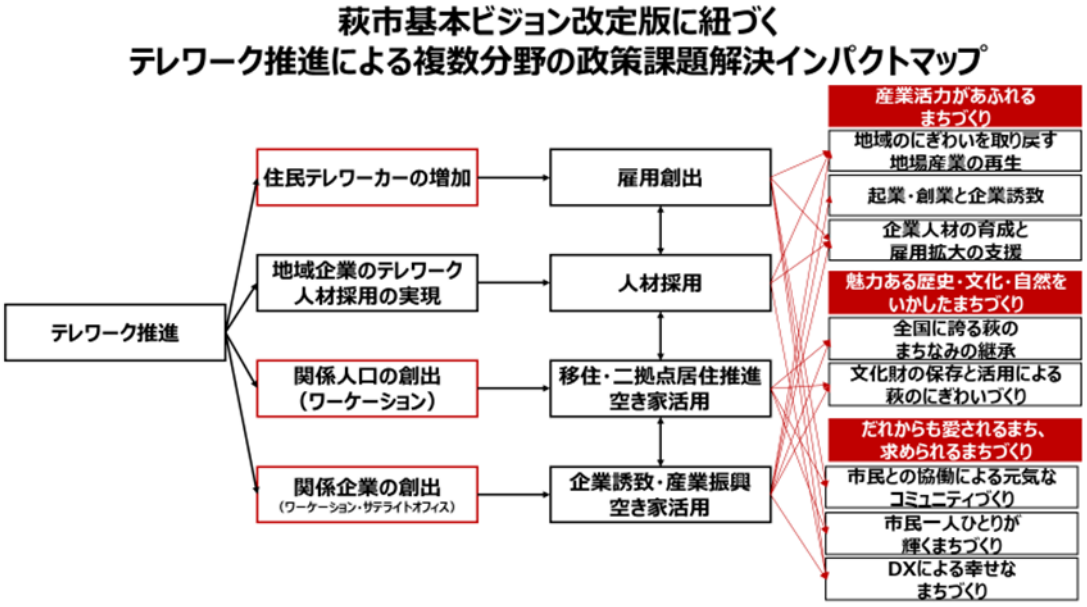
当該方策が、他地域での取組にも資することを願っている。

１）萩市での方策

萩市においては、暮らしの豊かさを実感できるまちを掲げて 7 つの基本方針を定めている。中でも本事業において「産業活力あふれるまちづくり」、「魅力ある歴史・文化・自然をいかしたまちづくり」、「だれからも愛されるまち、求められるまちづくり」の実現に向けた実証プロジェクトを実施する。

萩市基本ビジョン改定版に紐づくテレワーク推進による複数分野の政策課題解決インパクトマップ

地域モデルの構築においては基本ビジョン実現へのインパクトが大きい住民テレワーカーの増加、関係人口の創出（ワーケーション）、関係企業の創出（実証プロジェクト等）を主に実証することが有効と考える。



萩市が保有するサテライトオフィスは一定程度活用が進んでいる一方で、歴史的建築物を含めた、空き家・古民家が多数存在し、サテライトオフィス設置等も含めた有効な活用が急務とされている。

また、地域に魅力的な仕事がないことにより若者の流出が止まらず人口減少が進んでいるため、本事業においては「空き家・遊休施設活用等×魅力的なしごと創出」をテーマに複数の政策課題を解決する。

萩市における地域共創テレワーク実証プロジェクト

①本地域実証事業の実績や成果

萩市においては、すでに地域内のテレワーク環境整備がある程度構築されているため、実際に住民テレワーカーへの仕事発注を実施する想定でコグニティ株式会社と連携をして実証プロジェクトを行った。

住民テレワーカーに対する講座開催から業務発注にいたるプロセス



実証プロジェクトでは、参加者のレベルに応じた講座やセミナーを複数回実施した。

テレワーク未経験者向けの IT 基礎講座（初級）、テレワークで働けるようになるための IT 基礎講座（中級）を実施し、最終的にコグニティ株式会社にて 8 名の採用が確定した。

コグニティ株式会社では、萩市で 10 名程度の採用を見込んでおり、採用条件を満たす方であれば採用をする前提としており、実証後も継続して採用活動を進めていく方針である。

②課題に伴う取組や解決策

コグニティ株式会社の実証プロジェクトを進める上で、2 つの課題があった。

1 つ目に住民テレワーカー向け講座実施にあたり、下関市とは異なり、すでにテレワーカー人材育成やテレワーク採用企業が存在し、情報が散在する中で、主に子育て、療養、介護など、さまざまな理由で働く選択肢が狭まっている方、働く手段を増やしたい方向けに実施を想定していたが、ターゲットに合った地域住民への集客が難航したことである。

講座の集客に関しては、参画する都市部企業や集客を依頼している萩市、株式会社 YMFG ZONE プラニングと定例打ち合わせを実施し集客数の管理や集客の手段に関して協議を行った。市報での案内やスーパーや幼稚園でのチラシ配布、開催時間や曜日を変更しつつ、ターゲットに合った時間や場所での開催を行った。

2 つ目に講座参加からのエントリー率が他地域での実施に比べ低いことである。

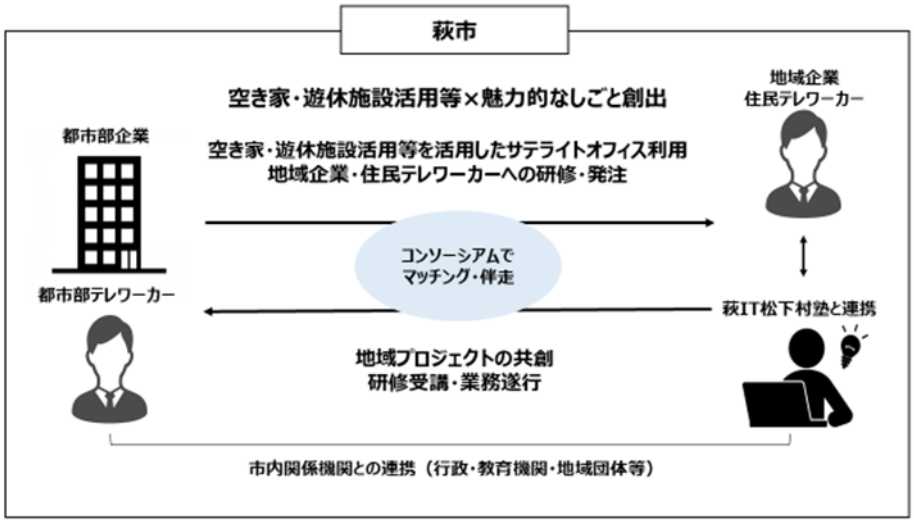
エントリー率の低さに関しては、今回他地域での検証結果から職種をマーケティングと記載したが（実際には事務職の業務）、講座参加者には難易度の高い業務として捉えられ、エントリーに至らなかった可能性がある。住民へのヒアリングを実施しながら、地域性にあった職種の記載を行い、講座参加者のエントリー数を増やす試みをする必要がある。

③未来像

コグニティ株式会社にて採用された方に関しては、1 月から研修がスタートしており、継続して長期的に就業いただくと同時に、萩市でのテレワーカー育成・テレワーカー採用における地域側でのイベントにも参加いただき、口コミや地域のコミュニティ内での採用ができることが理想的である。

また本実証事業内でコグニティ株式会社が講座を開催した「認定こども園　萩幼稚園」ではサテライトオフィスやコワーキングスペースの設置を検討しており、実現に向けて連携を強固にしていくと同時に、継続して「認定こども園　萩幼稚園」での講座開催を実施し、子育て世代の主婦（夫）が隙間時間を活用した働く機会を提供していく。

萩市における実証プロジェクトのモデル



２）下関市での方策

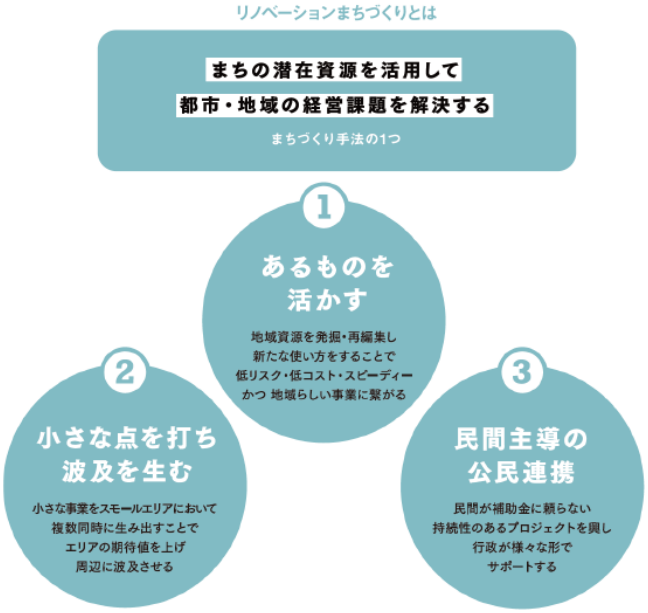
下関市で関しては、市が掲げる「豊北地域リノベーションまちづくり」のモデル構築と連動した施策を実施した。下関市豊北地域にある「角島・角島大橋」は、多くのメディアや CM、映画などで取り上げられ、国内でも有数の観光地のみならず、世界からも注目を集める人気スポットであり、年間 100 万人以上が訪れるなど交流人口が魅力の地域である。

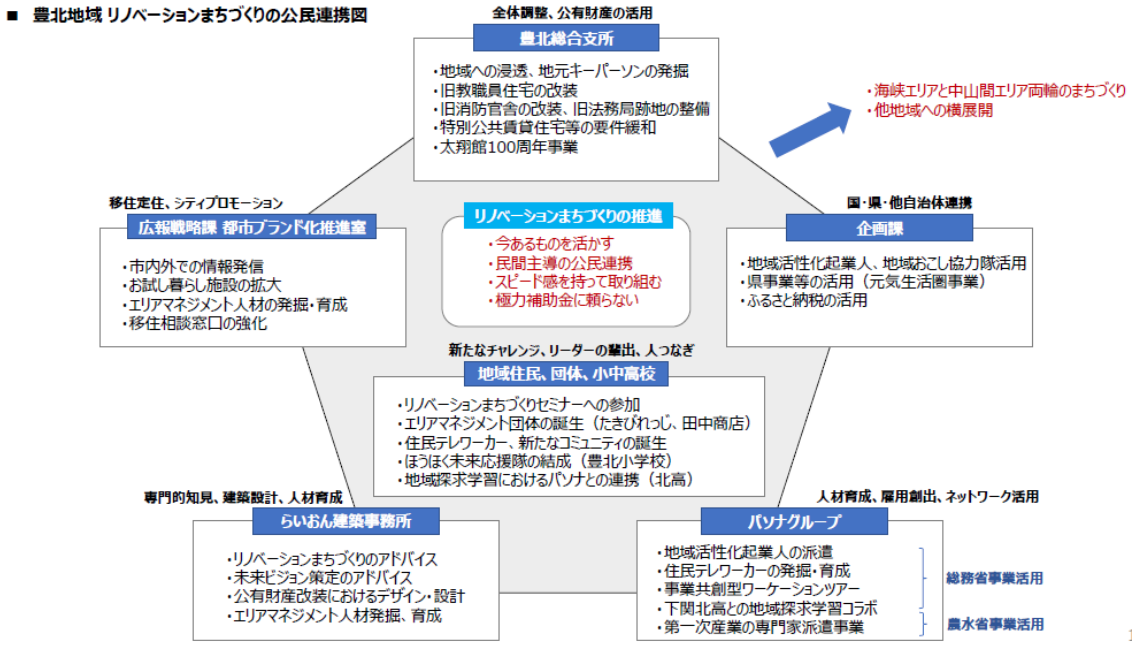
この強みを生かしながら、滞在と交流・居住の中心拠点の構築を通じて、通過型観光のまちから多様なライフスタイルが実現できるまちへのシフトアップを図り、自然のアクティビティや豊富な食材、キャンプが可能な海山川など、豊かな地域資源を生かした「それぞれの愉しみ方やチャレンジができるまち」として、地域経済の活性化と賑わい創出の取組を進めることが、本地域の再生には効果的である。

中心拠点として最も重点的に取組むべき滝部地区豊北地域の中央に位置し、かつては商売で栄えた土地柄であり、スーパーやコンビニ、金融機関、役所、子育て施設、学校、健康づくり施設、駅、図書館など、生活に必要な諸機能が徒歩圏内にあり、歳を重ねても住みやすいイメージがあり、コンパクトシティの特徴を備えている。

本エリアで未利用となっている公共の建物や民間の空き家、広場をリノベーションすることで、人が集い、つながる新たな居場所（ホームベース）を生み出し、地域のリーダーとなる新たな人材の発掘や人材育成を進めることで、官民連携を基本としながら地域に住む人々が当事者となり、エリアマネジメントを実践する。その結果として、地域のブランド価値の向上、地域資源を活かした稼ぐ力の向上、移住定住先の受け皿として、持続的に発展可能な地域の再生（＝リノベーションまちづくり）を行う。

■ まちの再生手法＝リノベーションまちづくりとは





これらの取組自体を、過疎地域再生におけるリーディングケースとして、多様な手段で情報発信することで、エリアの価値を「知ってもらい」、「訪れてもらい」、「体感してもらい」、「住んでもらう」良い循環につなげ、他の中山間地域のまちづくりのモデルとしていくものである。

下関市（豊北地域）における地域共創テレワーク実証プロジェクト

①実績や成果

下関市（豊北地域）においては、テレワークに関心のある地域住民に対しテレワークセミナーを実施し、下関市（豊北地域）が取組む「働き方のリノベーション」の説明や、株式会社ユーカリヤの実証プロジェクトが、下関市（豊北地域）の環境・文化・人の魅力・特性を活かしたテレワーク推進による地域共創プロジェクトの実現とモデル構築に向けた取組であることをお伝えした。株式会社ユーカリヤの実証プロジェクト「住民テレワーカー向け事前研修・ワークショップ」にてテレワーク就業に関心のある地域住民 11 名と業務委託契約を結び、地理情報システム Re:Earth を活用した地域課題解決をテーマにしたプロジェクトに参画いただいた。「テレワーク体験プログラム in 豊北」では、住民テレワーカーそれぞれが地域課題解決に向けたテーマを設定し、全 3 回におけるワークショップにてマップの制作を実施した。

成果発表会では住民テレワーカーが地域住民や副市長、テレワーク企業経営者、探究学習の専門家ら 45 名の前で発表を行い、地域課題解決に向けた Re:Earth の更なる活用や地域共創に関してのフィードバックを得た。成果発表会にて多くの地域住民の方にも参加いただき、地域全体としてテレワーク就業への関心が高まっていることや、下関市（豊北地域）テレワークを通じて変化している様子と地域が一体となっていることを感じられた。

住民テレワーカーに関しては、ライフスタイルに合ったテレワーク就業の希望している方や、本業での Re:Earth 活用を考えておられる方、地域と共創した空き家情報の可視化や情報発信を希望されている方がおられた。

②課題に伴う取組や解決策

株式会社ユーカリヤの実証プロジェクトを進める上で、3 つの課題があった。1 つ目に住民テレワーカーの IT リテラシーに差があることである。全国に比べ通信環境の普及が遅れていた地域であることや、地域住民は 1 次産業従事者が多いこともあり、パソコンを使用した業務経験も少ない方が多い状況であった。従って、テレワーカー育成においては、初めに参加希望者と個別面談を実施し、テレワーク就業への不安や理想の働き方をヒアリングすることで、ライフスタイルにあったテレワーク就業の可能性を伝えた。

また、株式会社ユーカリヤの従業員や下関市豊北総合支所の職員、株式会社パソナ JOB HUB がワークショップにて住民テレワーカーのマップ制作をサポートすることや、実際にテレワーク就業の体験談をお伝えすることでテレワーク就業のメリットや働き方や生活の変化などを参加者目線でフォローアップを実施した。さらに、オンラインでの作業時間や資料作成のワークショップ、いつでも相談ができるコミュニケーションツール「Discord」を使用したフォローを実施したことで、住民テレワーカーが安心してテレワーク就業を行うことにつながった。

2 つ目に下関市（豊北地域）では、地域内のテレワーク環境整備が進んでおらず、住民テレワーカーがテレワークを行うコワーキングスペースなどがないため、個々人で作業を進める必要がある。

3 つ目に、テレワーク就業を行う上で、パソコンのスペックが低い方や、ノートパソコンを持っていない方参加者がおられた。

2 つ目、3 つ目に関しては、マップ制作における作業は各自のパソコンにて従事頂いたが、ワークショップ期間中は大正 13 年に建設された小学校で、現在は県の指定文化財となっている下関市立豊北歴史民俗資料館「太翔館」にて実施し、貸出用のパソコンと Wi-Fi を完備して実施した。テレワーク体験プログラムの実施においては、歴史的建造物である下関市立豊北歴史民俗資料館「太翔館」を利用することにより、地域住民が遊休施設の活用や地域への愛着を持つことにつながった。

今後は、テレワーク人材育成、住民テレワーカーの創出に向けたテレワーク環境の整備を行う必要がある。

③未来像

株式会社ユーカリヤの「テレワーク体験プログラム」参加者に関しては、空き家情報の可視化や情報発信を下関市の事業にて株式会社ユーカリヤと共創プロジェクトとして次年度以降継続していくことを考えており、住民テレワーカーへの仕事の発注などにより、地域でテレワーク就業機会の創出を進めていく方針である。また、後述するワーケーションツアー参加企業との共創プロジェクトにて、テレワークセミナーを開催し、テレワークに関心を持っている地域住民の人材育成を実施していく。実証期間後も継続してテレワーク人材育成セミナーを実施し、より多くの方にテレワーク就業の選択肢を与え、自分のライフスタイルやキャリアプランに合った働き方を選択できるまちづくりを目指していく。

３）ワーケーション（2 回）

①実績や成果

ワーケーションツアーに関しては、地域共創テレワーク実証プロジェクトの創出にあたり、1 回目の内容は、テレワーク/地域との共創/中山間地域をテーマにした地域企業との交流等、2 回目の内容はテレワーク/事業開発/地域との共創/中山間地域をテーマにした地域企業との交流等とし実施した。

ワーケーションツアー実施にあたり、ワーケーション参加企業集客・周知セミナーを開催し、都市部企業の経営者、事業責任者、人事責任者等に周知を行った。ワーケーションツアーへの参加を希望者に関しては、個別にヒアリングを実施し、事業の目的のすり合わせの他、参加企業の企業課題や企業が実現したいことを確認し、萩市、下関市（豊北地域）との関わりを確認することで、今回の事業の趣旨や目的に合致する方にワーケーションツアーに参加いただいた。

第 1 回ワーケーションツアーには 8 社 9 名、第 2 回ワーケーションツアーには 9 社 11 名合計、17 社 20 名に参加いただいた。

ワーケーションツアー後に生まれた共創プロジェクトとして、実証地域において下記 6 種計 11 件の取組が実現した。

萩市での共創プロジェクト

１．テレワークを希望する地域住民と参加企業のマッチング（3 件）

取組内容：LIRIS 株式会社、株式会社 aubeBiz、株式会社 invox に関して萩市が行う、萩市への移住・定住を希望する「テレワーク希望人材」と「テレワーク提供企業」によるマッチングの事業へ参画。萩市が主催するテレワーク人材を募集する企業とテレワーク就業を希望する人材のマッチングイベントに参加した。このうち aubeBiz は 6 名の採用が決定した。

2．海洋問題、漁業問題の解決を目指す都市部企業との連携

取組内容：ウィルソン・ラーニング ワールドワイド株式会社が仲介役となり、海洋問題、漁業問題の解決を目指す都市部企業と萩市にて漁業及び海産物加工製造業を行う有限会社椙八商店との連携が実現した。

3．学生向けワークショップにおける連携

取組内容：萩グローバル IT 人材育成協議会が主催する萩 IT 松下村塾の特別ワークショップにオウライ株式会社が講師として登壇。高校生、大学生を対象に働き方生き方を考えるワークショップを実施し、IT の力を使いながら地方や世界を舞台に自由に生きることに関して講話を行った。

下関市（豊北地域）での共創プロジェクト

4．市の産業立地・就業支援課と連携したスタートアップ企業への支援に関する連携（2 件）

取組内容：株式会社マリス creative design、株式会社モクジツが、市の産業立地・就業支援課と連携し、新産業の創出や地場産業の活性化を目指すための連携に関して協議を実施。次年度以降の連携を目指す。

5．宿事業プロジェクト（2 件）

取組内容：わづくる株式会社、トリップシード株式会社との空き家を活用した宿事業の開発を目指し宿事業や空き家活用に特化したワーケーションツアーを実施。地域内の空き家視察や空き家の利活用に取組む地域住民・事業者への訪問及び意見交換を行った。

6．住民テレワーカー人材育成セミナー開催

取組内容：株式会社 aubeBiz と連携した人材育成・コミュニティ醸成のためのセミナーを実施しテレワークの基礎に関して学ぶ機会を提供。2 日間で 57 名の地域住民が参加した。

7．バラ園とのブランディング支援連携

取組内容：株式会社アグリエールと、ばら農園を営む有限会社司ガーデンによるブランド開発・商品開発プロジェクト始動

②課題に伴う取組や解決策

ワーケーション実施における課題として、４つ挙げられる。

１つ目にワーケーションツアー参加による単発の関わりではなく、中長期的な関わりを持つことである。

単発な関わりではなく、中長期的な関わりにするために、ワーケーション参加者は決裁権を持つ経営者や事業責任者、人事責任者とし、地域の観光地訪問や食文化の体験だけでなく、 地域側の事業者とのつながる企画を実施した。地域の事業者の経営課題や地域課題に対し、どんな関わりができるか意見交換を行うことで共創プロジェクトが生まれと考える。

２つ目に地域での事業開発における資金計画に関してである。事業開発における資金計画に関しては、地域企業と共創し、市と連携した予算確保を行う必要がある。

３つ目に地域側での交通手段の整備と情報発信である。特に下関市（豊北地域）に関しては土砂災害の影響で下関市内からの電車のアクセスが遮断され、臨時バスによる運航はしているものの、バスの便数が少ないことや、駅から観光地までの交通手段がないことが課題である。また、二次交通の整備ができていないことによる観光客の場所や滞在時間が限定される可能性がある。また、交通アクセスに関する情報発信が不足しており、観光しづらい地域として認識している可能性が高い。交通手段の整備は進めつつも、地域の魅力や滞在時間の楽しみ方の発信に加え、インターネット上や空港、道の駅などで交通アクセスに関する情報発信も行う必要がある。

北九州市や萩市から豊北地域まで自動車で 1 時間半以内という点からも山口県全体や周辺地域との連携した観光 PR を行う必要がある。都市部から離れた観光地としてのポテンシャルを持つ地域においても同様の情報発信によって観光客の誘致や滞在場所や滞在時間の拡大が期待できる。

４つ目に地域側での一時保育や託児環境の整備である。

特に下関市（豊北地域）においては、子育て中の方にも参加いただけるよう、ワーケーションツアー期間中の一時保育や託児環境の整備を行うことが必要である。一時保育や託児環境の整備により、ワーケーションツアー参加だけでなく、地域住民の子育て支援やＩターン、Ｕターン、移住者の増加も見込める。

③未来像

ワーケーションを通じて、地域の魅力を知っていただき、関係人口としての関わりだけでなく、中長期的な地域との共創事業としてプロジェクトを推進していくことが求められる。実証プロジェクトのテレワーカー人材育成の取組とワーケーション参加企業のマッチングにより都市部企業にて地域のテレワーカーが働くことにより、地域における職業選択の幅を広げるだけでなく、自分の希望するライフスタイルに沿った働き方が実現可能となる。

また、都市部企業と地域との共創プロジェクトを通して、地域で新たな産業や雇用が創出されることや、地元の高校生や大学生が地域の魅力に気づき郷土愛が醸成されることで都市部への人口流出を防ぎ、地元定着を目指していきたい。

【２】テレワークによる
自治体連携協働就労地域モデル構築の実証

実証地域：長野県塩尻市、立科町、新潟県糸魚川市

代表機関：大日本印刷株式会社

１．地域実証事業の目的と背景

（１）地域実証事業の目的

テレワークによって働く時間、場所を制限しない働き方を地域で推進し、働きたい人が生活条件に合わせた働き方ができる社会の実現（就労のセーフティーネット）と、地域の労働力確保による地域経済活性化を目的とし、地域住民への業務委託型就労としての「地域就労支援事業」のモデル構築と、自治体が連携して地域就労支援事業に取組むことを可能にする「テレワーク就労支援共同体」の機能等に関して検討を行う。

本実証コンソーシアムの構成員は、それぞれが行政、民間から多様な業務受注実績があるが、事業を持続・拡大するには「切れ目の無い案件獲得」、「円滑な業務進行、マネジメント」、「住民テレワーカーの育成」という共通する課題を抱えており、これから地域就労支援事業に取組む他自治体においても、同様の課題に直面する可能性が高いことが想定される。

先行して取組むコンソーシアム構成員の実績と状況から、業務案件獲得と進行、事業運営に必要な機能等を地域モデルとして整備することで、他自治体での地域就労支援事業立ち上げを支援し、テレワークを手段にした様々な地域課題の解決が全国に広がることを想定する。

（２）地域実証事業の背景

日本では「雇用のミスマッチ」と「人手不足」という課題が起きており、子育て、ひとり親、介護など、様々な事情を抱えている住民は、仕事をいかに確保して、生活を安定させるかに悩みを抱えている現状がある。厚生労働省「令和 4 年度国民生活基礎調査」によると、児童がいる世帯は 991 万世帯で、同じく厚生労働省の「令和 3 年度全国ひとり親世帯等調査」によると、ひとり親家庭は 134 万世帯、うち 119 万の母子世帯は平均収入が272万円と全国の平均年収を大きく下回っている。内閣府「令和4版高齢社会白書」によると、要介護又は要支援認定者は655万人で、2009年から2019年の10年間で186万人も増加しており、今後も増え続けることが想定される。この全ての方に時間や場所の制約が少ない柔軟な働き方が必要ということでは無いが、多くの方が柔軟な働き方を求めていることは想定できる。

首都圏に比べ、地方は人口減少や少子高齢化等によって、地域経済・産業の担い手不足、コミュニティ維持の困難等の課題がより顕著になっている。内閣府「令和 4 年版高齢白書」によると、2045 年には 65 歳以上人口の割合は首都圏で 30%台であるのに対し、地方では 40%を超える。地方においては希望する内容、条件等の仕事が少ないことが、都市部への人口流出の原因となっており、デジタル田園都市国家構想基本方針でも示されている通り、地方の豊かさを取り戻すことは我が国の喫緊の課題となっている。

地域において働くことが可能な時間に、就労可能な場所で、個人の条件に合わせて働く環境を整備することで、地域における労働力確保や、生活基盤が弱い家庭の生活水準向上につながり、また地域に居ながら都市部の仕事等ができるようになると、仕事のために転居せざるを得なかった住民も地域に住み続けることができ、人口減少対策になる。重要なことは、働きたいすべての人を受け入れるセーフティーネット機能である。

自治体においても業務の効率化、デジタル化は課題であり、委託可能な行政業務を選定し地域住民が担うことで雇用創出と行政業務の最適化が両立でき、就労を通し地域住民を地域の DX 推進の担い手として育成することで、地域の経済基盤を強化することができる。

２．達成目標

実証項目①～③に対して、以下を達成目標とする。

実証項目①住民テレワーカーが従事する業務案件獲得及び実施	
	・ 地域 DX に寄与する自治体業務の整理と受注条件の検証 ・ 事業継続に寄与する民間業務獲得のモデル化と受注条件の検証
・ 実証項目②業務推進・マネジメント機能	
	・ 運営・運用に必要な業務機能の整理 ・ 運営・運用に必要な支援システムの整理 ・ 運営・運用に必要となる研修の検証
・ 実証項目③：人材育成	
	・ 遂行業務に合わせたスキルマップと研修内容の整理 ・ 業務スキル・マインド醸成を合わせた研修の整理と必要となる研修の検証

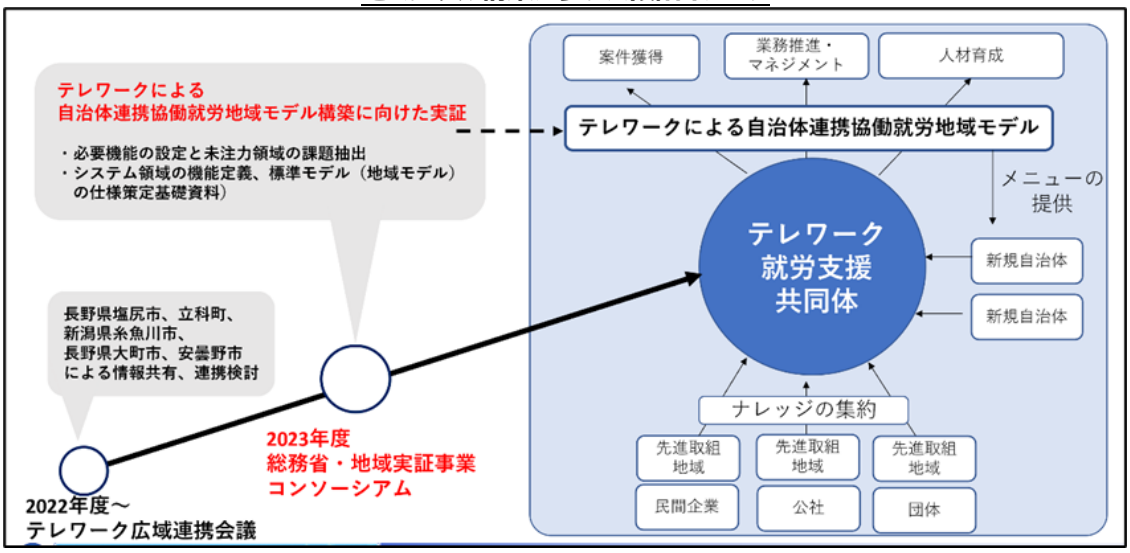
３．地域モデル構築に向けた方策

本実証事業は、先行して地域就労支援事業に取組む長野県塩尻市、立科町、新潟県糸魚川市の活動を調査し、事業の成長ステージにおける対象業務と必要機能を整理することで、業務とスキル、環境等を可視化し、地域就労支援の地域モデルとすることを目指す。

本実証事業による地域モデルを活用して、他自治体・他地域における同様の地域就労支援事業の立ち上げを支援し、各地に同様な地域就労支援事業者が生まれることで、テレワークを活用した個人の生活条件に合わせた柔軟な働き方による潜在的な労働力の拡大が想定される。

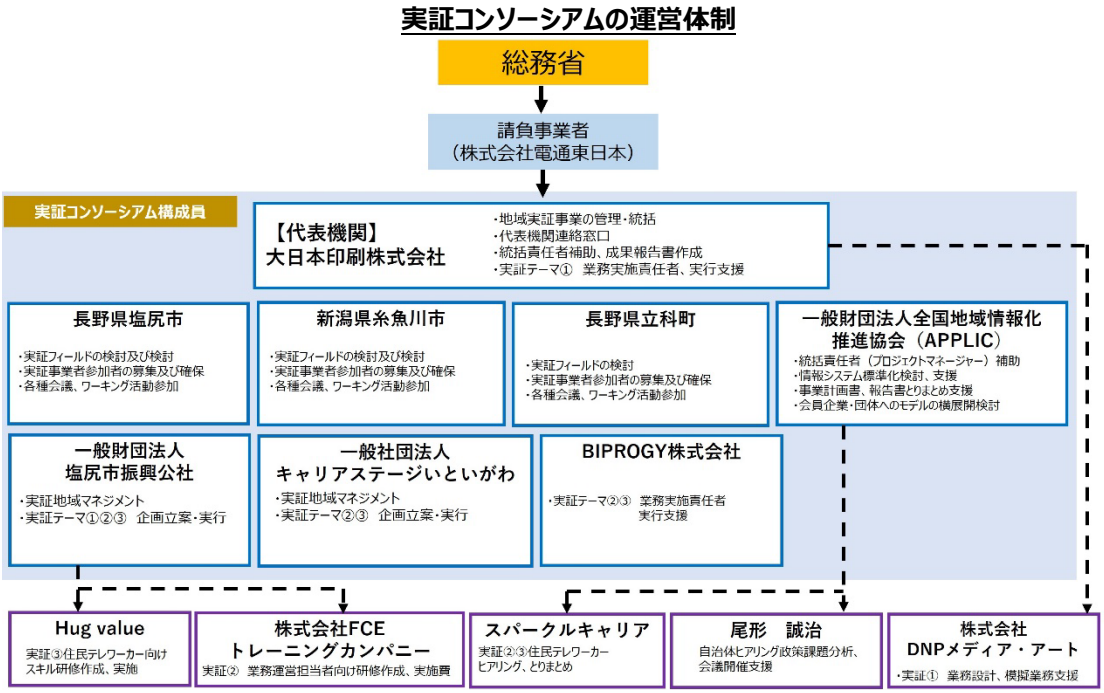
テレワーク就労支援の取組が全国に広がることを想定し、地域同士の連携を促進する共通情報支援システムや「テレワーク就労支援共同体」の機能等に関して検討する。

地域モデル構築からの次段階イメージ



４．地域実証事業の実施体制

実証コンソーシアムの運営体制及び役割分担は、以下の通りである。



- **一般財団法人　塩尻市振興公社（法人拡大運営形態リファレンスモデル）**

地域就労支援事業の先行事例。「ひとり親家庭等の在宅就業支援」としてスタートし、各省庁の補助金や国プロを受けながら、対象を子育て中の女性、障がい者、介護者等の「時短就労希望者」に順次拡大。多方面とのネットワークを活用し、事業の成長や 課題解決に必要な国の施策を積極的に導入。

・ 設立：2010 年
・ 登録ワーカー数：2021 年度 647 人、2022 年度 790 人、2023 年度 861 人(令和 5 年 12 月現在)
※参考：塩尻市人口 66,088 人（令和 6 年 1 月）

- **立科町（自治体運営形態リファレンスモデル）**

住民が塩尻市振興公社に住民テレワーカーとして登録。既存の仕組み（塩尻市振興公社）と連携・活用することで、自治体として地域就労支援事業を推進する。

・ 運用開始:2018 年
・ 登録ワーカー数:2021 年度 75 人、2022 年度 97 人、2023 年度 114 人
※参考：立科町人口 6,245 人（令和 6 年 1 月）

- **一般社団法人　キャリアステージいといがわ（法人初期運営形態リファレンスモデル）**

住民が塩尻市振興公社に住民テレワーカーとして登録。自治体の支援の下、諸制度を活用し、既存の仕組み（塩尻市振興公社）と連携。現在は一般社団法人として地域就労支援事業を推進する。

・ 設立：2022 年
・ 登録ワーカー数：2022 年度 48 人、2023 年度 47 人
※参考：糸魚川市人口 38,759 人（令和 6 年 2 月）

【コンソーシアム構成員】

分類	団体名	役割
代表機関	大日本印刷株式会社	実証事業の管理・統括。情報セキュリティ責任者、情報保全監督責任者、個人情報保護・管理責任者、会計処理、報告書作成等
構成員	一般財団法人全国地域情報化推進協会	実証事業の管理・統括補佐、情報システム標準化支援。実証事業計画書の立案、報告書作成等
構成員	長野県塩尻市	実証フィールドの検討及び業務の提供等
構成員	新潟県糸魚川市	実証フィールドの検討及び業務の提供等
構成員	長野県立科町	実証フィールドの検討及び提供等
構成員	一般財団法人塩尻市振興公社	各実証の企画立案と実施 提案書作成支援
構成員	一般社団法人キャリアステージいとがわ	各実証の企画立案と実施 提案書作成支援
構成員	BIPROGY 株式会社	実証項目②③の企画立案、進行管理・業務実施責任 実証事業計画書の立案、報告書作成等
外部協力団体	株式会社 DNP メディア・アート	実証項目①の企画立案・実証支援等
外部協力団体	尾形誠治	各実証における自治体実態調査と分析支援
外部協力団体	スパークルキャリア	実証項目②③における住民テレワーカー実態調査と分析支援
外部協力団体	株式会社 FCE トレーニング・カンパニー	実証項目②業務運用担当者向け研修とフォロー
外部協力団体	Hug Value	実証項目③住民テレワーカー向け研修とフォロー

（参考）実証事業における住民テレワーカー

自治体と連携する地域就労支援事業で働く地域住民（以下、住民テレワーカー）の多数は、短時間就労、個人事業主としての契約となる。個人事業主という点では、自営型テレワーク※と同様だが、本人が直接注文者から委託を受けるのではなく、地域就労支援事業者と契約することで、必要なスキル研修や就業環境のもと、個人ではなく組織として適切な業務シェアを受け地域にいながら就業機会とキャリアアップの機会を持つことが可能となる。

※自営型テレワーク：注文者から委託を受け、情報通信機器を活用して主として自宅又は自宅に準じた自ら選択した場所において、成果物の作成又は役務の提供を行う就労（法人形態により行っている場合や他人を使用している場合等を除く）。

５．地域実証事業の推進

本実証事業は、「地域就労支援事業」のモデル構築と、自治体が連携して地域就労支援事業に取組むことを可能にする「テレワーク就労支援共同体」の機能等に関して検討することであり、先行して地域就労支援事業に取組む塩尻市、糸魚川市、立科町の現在までの活動を調査し、業務とスキル、環境等を可視化し、他自治体において同様の地域就労支援事業に取組む時の地域モデルとする。また、成長ステージにおける業務・役割・機能を整理することで、地域就労支援事業者の連携を促進するために必要な機能・役割・支援システム等も明らかにする。

（１）地域実証項目

先行事業者の事例調査から考察し、以下の実証項目を設定し、実証業務による検証を行う。

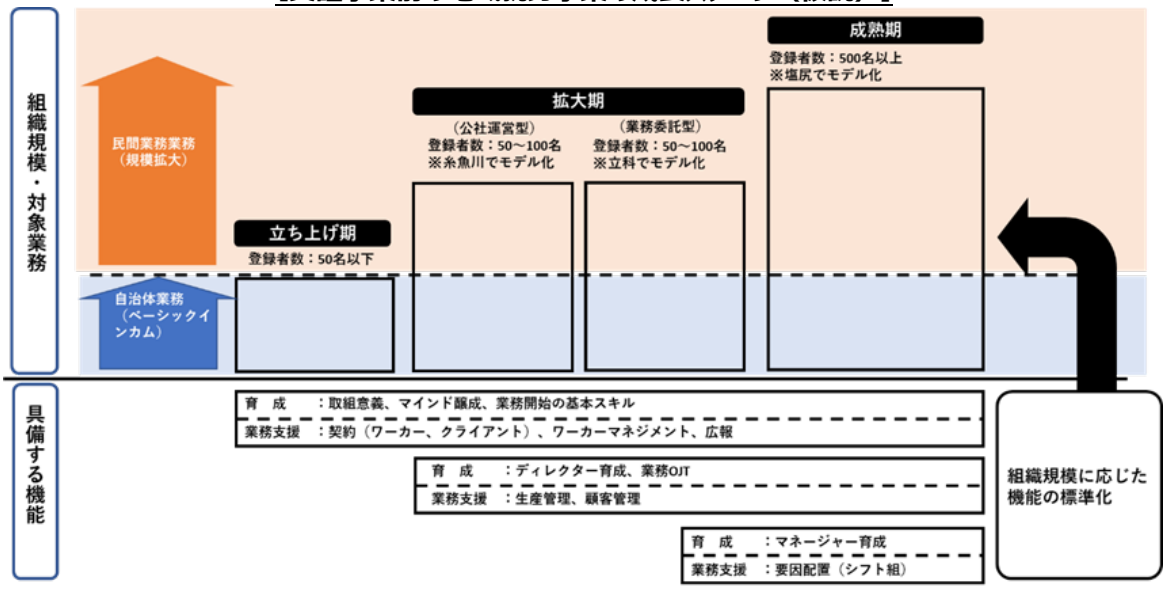
実証項目①:住民テレワーカーが従事する業務案件獲得及び実施
実証項目②:業務推進・マネジメント機能
実証項目③:人材育成

（２）地域実証概要

１）実証項目①：住民テレワーカーが従事する業務案件獲得及び実施

住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施に関して、事業の成長ステージにおいて、どのように業務案件を獲得すべきか、先行事例の受注実績と取組から考察する。

【実証事業前の地域就労事業の成長ステージ（仮説）】



安定的な業務獲得と他自治体への横展開を想定し、自治体業務と民間業務の獲得に必要な環境の整理と手順化を以下の３テーマで調査並びに実証業務による検証を行う。

- **Ａ．獲得すべき案件の考察**

  実施内容：地域就労支援事業の先行事例としてコンソーシアム構成員の実績から、事業の立ち上げ期から拡大期に獲得する業務を調査。立ち上げ期における自治体案件獲得と拡大期における民間案件獲得の重要性を調査・考察。

  実施形態：基本オンラインミーティングにて、調査事項を検討。

- **Ｂ．自治体から獲得可能な業務の整理**

  実施内容：安定的な業務獲得と他自治体への横展開を想定した自治体業務獲得の地域モデル化を目的に自治体業務のデジタル化に必要な作業環境と手順を実証業務で検証。

  実施形態：基本オンラインミーティングにて、調査事項を検討。糸魚川市、塩尻市にて実証。

- **Ｃ．民間企業から獲得可能な業務の整理**

  実施内容：安定的な業務獲得と他自治体への横展開を想定した民間業務獲得の地域モデル化を目的に DX 関連業務獲得に必要な作業環境と手順を実証業務で検証。

  実施形態：基本オンラインミーティングにて調査事項を設定し検討。立科町にて実証。

A. 獲得すべき案件の考察

獲得すべき案件を考察するため、以下の調査を行った。

調査概要：成長ステージにおける獲得すべき業務に関して、自治体・民間の受注案件を塩尻市振興公社、キャリアステージいといがわ、立科町の実績（2018 年度～2023 年度）から調査。
調査目的：事業の立ち上げ期、拡大期における獲得すべき業務の検証
調査項目：受注実績中心に以下の３項目を調査・考察した。

- 受注実績
- 自治体獲得業務
- 民間獲得業務

調査対象：塩尻市振興公社、キャリアステージいといがわ、塩尻市、糸魚川市、立科町
調査方法：資料分析およびオンラインでのヒアリング

A. i 受注実績

地域就業支援事業が、事業を立ち上げてから継続して成長していくためには、切れ目なく業務を獲得していくことが不可欠となる。まずは立ち上げた自治体から業務を受注することから始まる。

自治体は、自身が地域就労支援事業の運営・管理に関与していることもあり、地域就労支援事業者の規模や住民テレワーカーのスキルを把握した上で業務を委託できる。自治体は職員の業務負荷軽減につながるため、双方にメリットが生まれる。

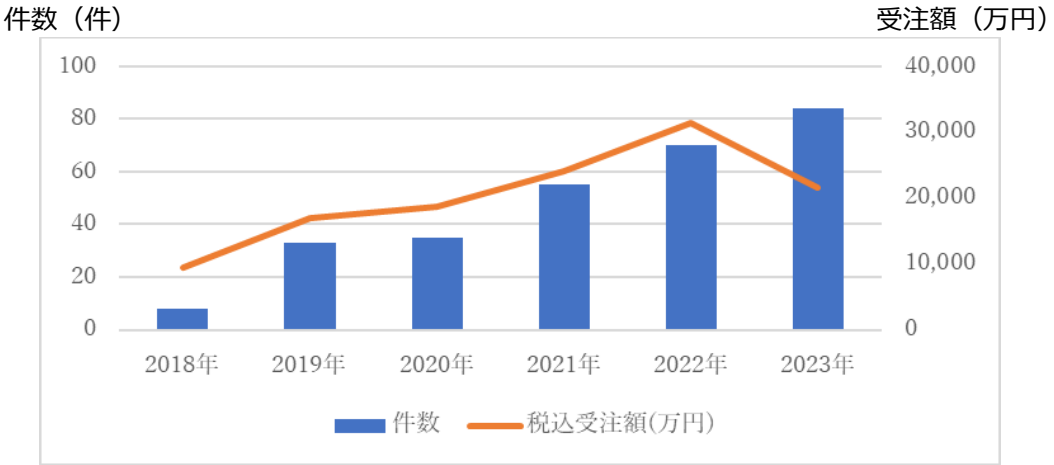
事業者別の整理

塩尻市振興公社では、システムによる受注実績管理を始めた 2018 年度から 2022 年度にかけて、受注額・件数とも堅調に推移している。2018 年度から 2020 年度では民間業務が９割を越え、立ち上げ期の自治業務体依存から民間業務へシフトが行われている。

新型コロナウイルス対応や会計年度任用制度が始まった 2020 年からは、自治体業務が増加し、2020 年の 7%から、2021 年度には 23%に増加（自治体受注件数：2020 年 17%から 2021 年 42%）、受注額の拡大に寄与した。

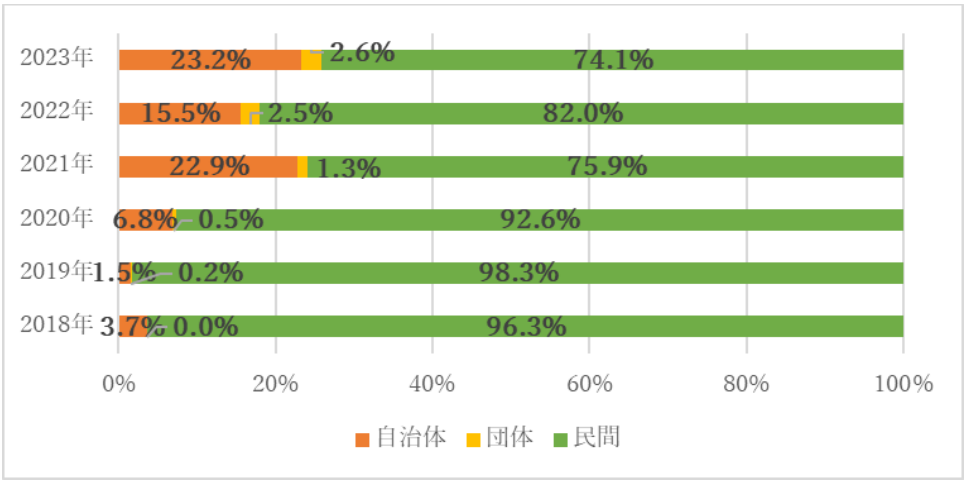
2023 年度（見込）は大型の民間案件が終了したことから受注額は減少しているが、2019 年度比では増加しており、本事業への社会的認知による堅調な需要と自治体業務の委託先としての役割が明確になった。

塩尻市振興公社の実績推移（2023 年度は見込）



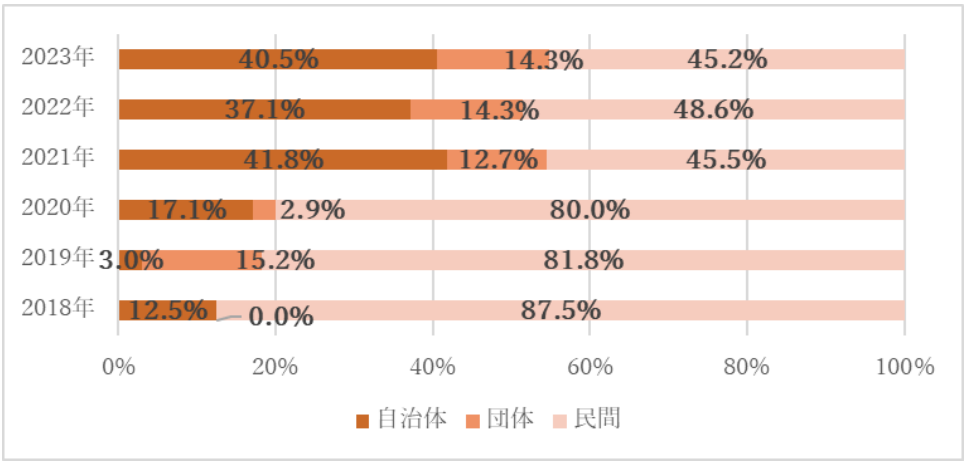
塩尻市振興公社の公民実績割合（受注額）の推移（2023 年度は見込）

件数（件）　　受注額（万円）



塩尻市振興公社の公民実績割合（件数）の推移（2023 年度は見込）

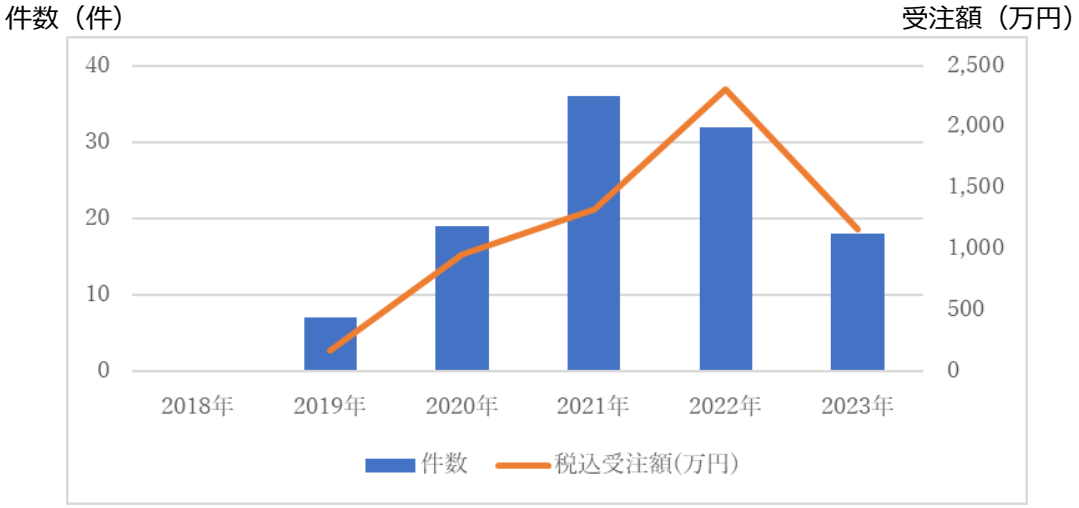
件数（件）　　受注額（万円）



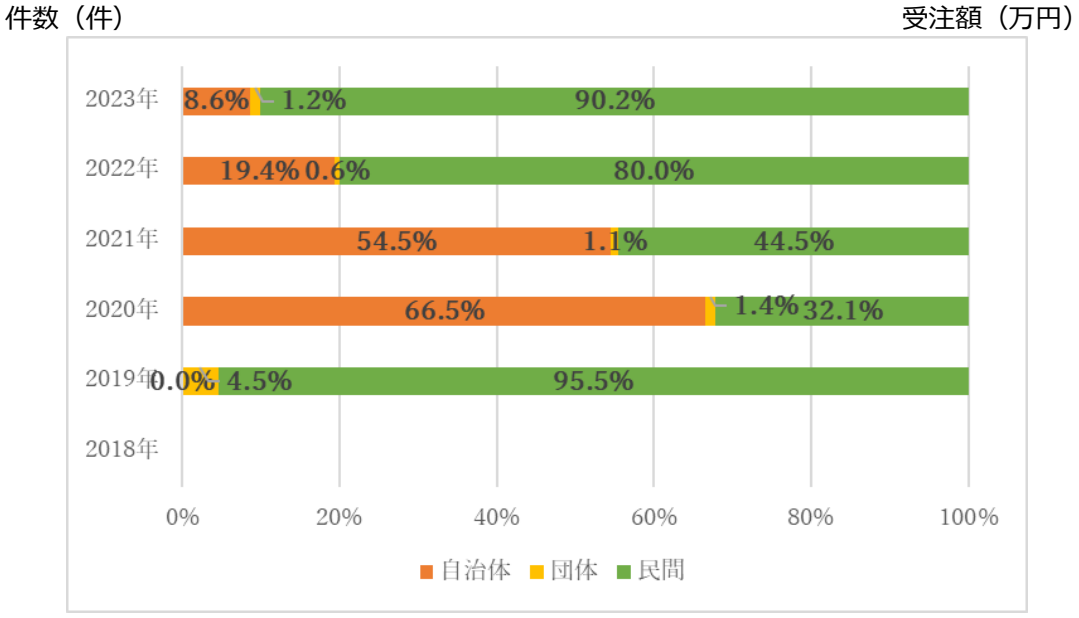
立ち上げ期から拡大期に向かっている立科町では、2020 年に 67%あった自治体業務が、2021 年には 55%に減少し、2023 年には自治体案件が 9%に対し民間業務が 90%と受注構造が大きく変化している（自治体受注件数：2020 年 53%、2021 年 14%、2022 年に 22%、2023 年 22%）。自治体業務で事業基盤を構築した後に民間業務へシフトしている。

2023 年度（見込）は受注額、件数とも減少しているが、従来受注していた民間業務が住民テレワーカーとともに委託元事業者に移管されたためで地域の雇用は継続されている。地域就労支援事業が地域内のデジタル人材を育成する機能を果たす一方で、事業としての継続をどう維持するかは課題となる。

立科町の実績推移（2023 年度は見込）

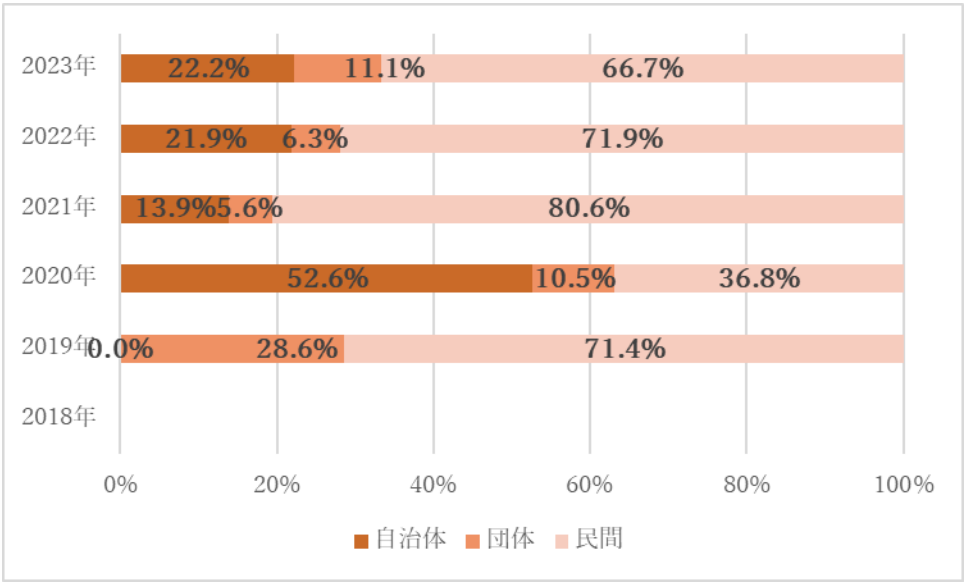


立科町の公民実績割合（受注額）の推移（2023 年度は見込）



立科町の公民実績割合（件数）の推移（2023 年度は見込）

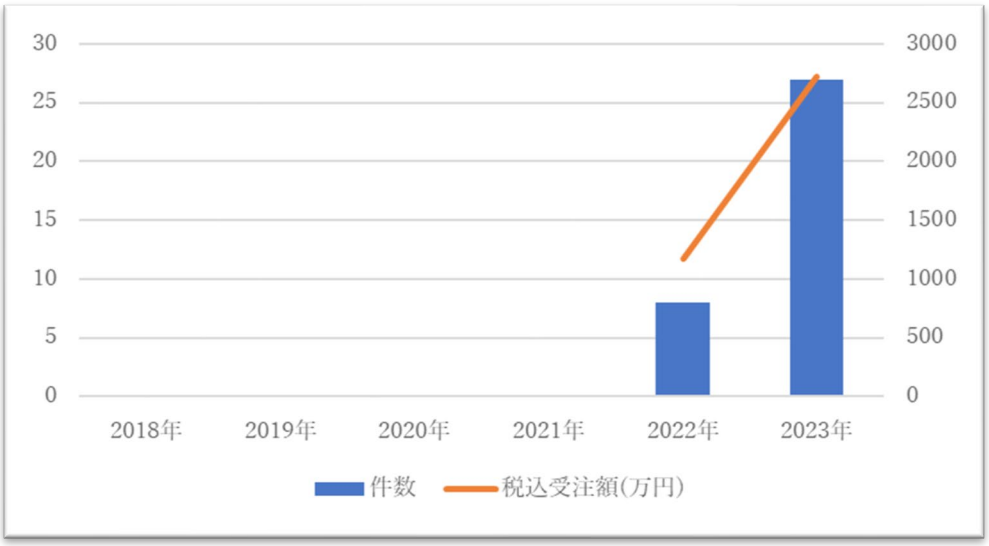
件数（件）　　受注額（万円）



2022 年に事業を開始したキャリアステージいといがわでは、新型コロナウイルス対応やふるさと納税関連の自治体業務で事業基盤を確保している。2023 年には民間業務の獲得が始まり成長ステージ仮説に近い展開となっている。

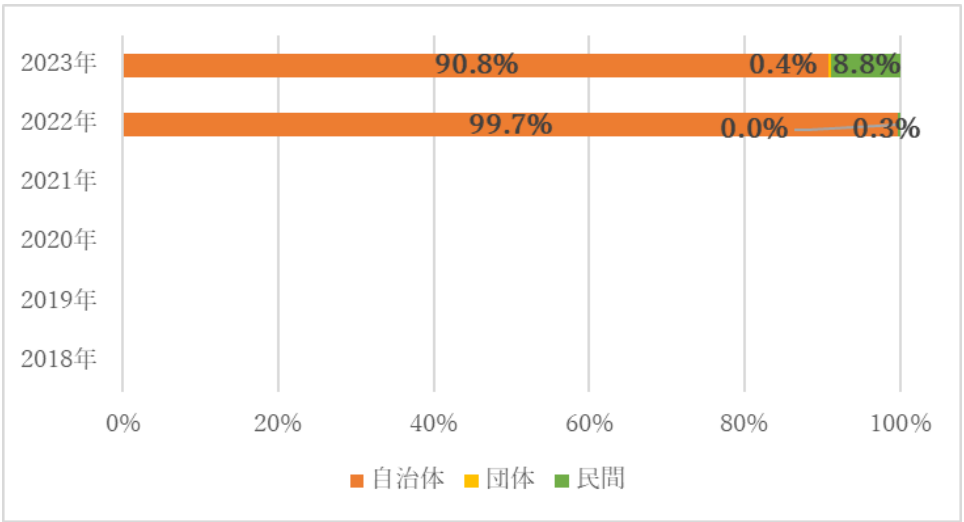
キャリアステージいといがわの実績推移（2023 年度は見込）

件数（件）　　受注額（万円）



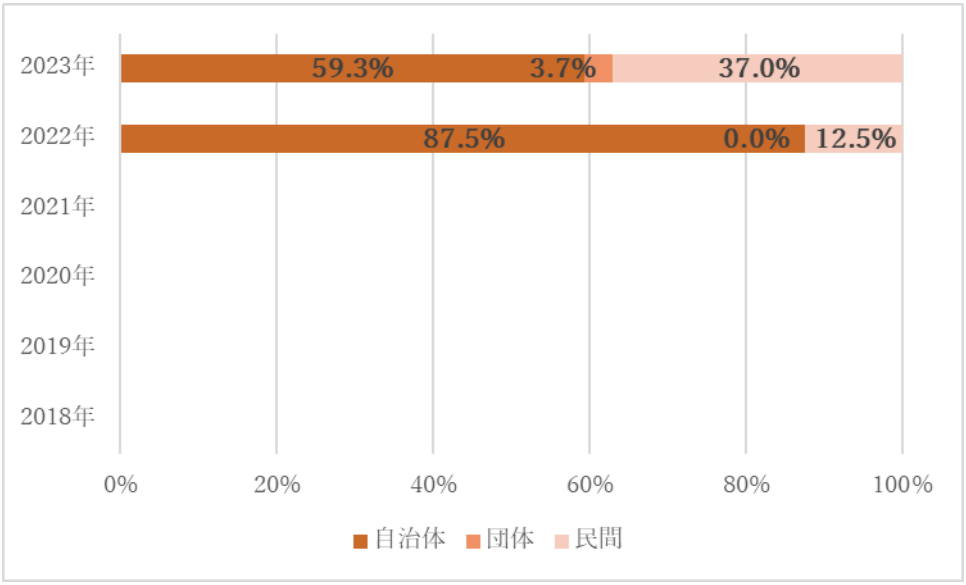
キャリアステージいといがわの公民実績割合（受注額）の推移（2023 年度は見込）

件数（件）　　受注額（万円）



キャリアステージいといがわの公民実績割合（件数）の推移（2023 年度見込）

件数（件）　　受注額（万円）



地域就労支援事業者のヒアリング

行政 DX・地域 DX は国の大きな方針でもあり、住民も参加し地域が一体となって進められることが望ましい。自治体としては、業務を出すことで住民テレワーカーの育成が可能になる。そのためには、定型業務なのか、非定型業務なのか等の棚卸を行い、受注実績を自治体内各部局で共有し、横展開することが必要と考える。塩尻市では住民テレワーカーが MaaS 事業等の地域 DX の担い手になっている。DX に関する案件の実績を重ね、住民テレワーカーがスキルアップしてきた成果である。

事業者別実績に対する考察

- 立ち上げ期において自治体業務で基盤を構築し、案件規模が大きくなる民間業務を獲得することで拡大する成長ステージ仮説は適正であった。
- 自治体業務は自治体の規模や公募の制約等があり、民間業務と比較して案件規模が拡大しにくい傾向があるが、コロナ対応等社会情勢により、突発的な案件が発生した際の自治体業務の受け皿として期待値は高い。
- 自治体業務を獲得することで住民テレワーカーを育成し、地域にデジタル人材を蓄える。
- 自治体業務は他自治体でも同様な業務がある。業務受注のノウハウ等を事業者間で共有することで、受注可能な業務を見つけられる。
- 民間業務案件を獲得するには、支援システムやセキュリティ施策、運用設備、業務の QCD が求められる。さらに住民テレワーカーが業務スキルを習得するまでの人件費負担や業務設計、自社作業システムの共用など、発注者の地域就労支援事業への理解とサポートがないと継続的な業務獲得が難しい。

A. ii 自治体獲得業務

地域就労支援事業者がどのような自治体業務を獲得しているか、受注実績から業務分類と業務特性（定型・非定型）で整理し考察する。

業務分類の整理

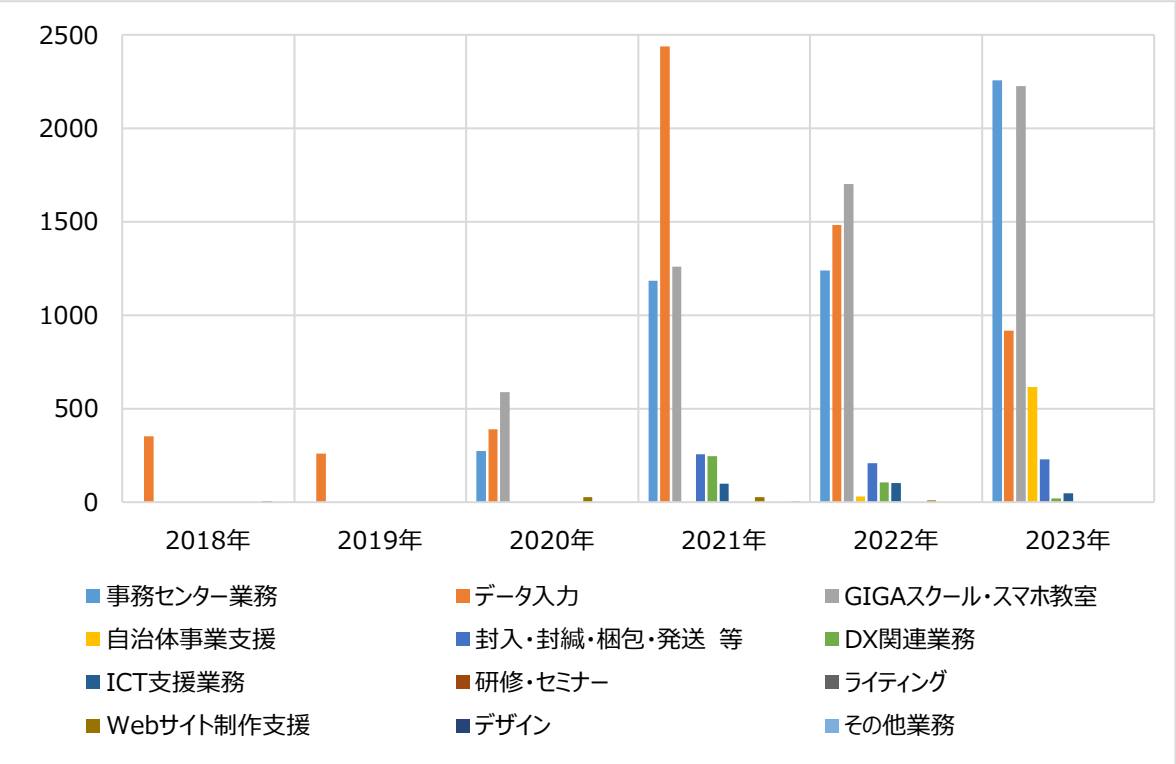
受注実績を業務分類と業務の具体的内容で整理し、事業者別に受注実績を調査した。

自治体業務分類・内容

業務分類	業務の具体的な内容
事務センター業務	申請書受付・内容確認・支払手続き（給付金等）、新型コロナウイルスワクチン対策関連、マイナポイント登録支援
データ入力業務	検診結果入力、履歴入力（予防接種・インフルエンザ接種）、住民アンケート回答入力、課税データ入力、地域振興券データ入力等
GIGA スクール・スマホ教室	GIGA スクール（授業支援、教員支援、ヘルプデスク）、スマホ教室（高齢者向け講座）
自治体事業支援	交通量調査、イベント支援
封入・封緘・梱包・発送	行政文書発送、ふるさと納税返礼品発送
DX 関連業務	RPA 作成、RPA 用データ入力、Excel マクロ作成
ICT 事業支援	web 予約サポート（コロナワクチン接種等）、オンデマンドバス予約センター
研修・セミナー	ワーカー向け各種研修、講座
ライティング	議事録作成（各種委員会、協議会、住民説明会）
Web サイト制作支援	コンテンツ情報更新、運用サポート
デザイン	チラシデザイン、ガイドブック作成等

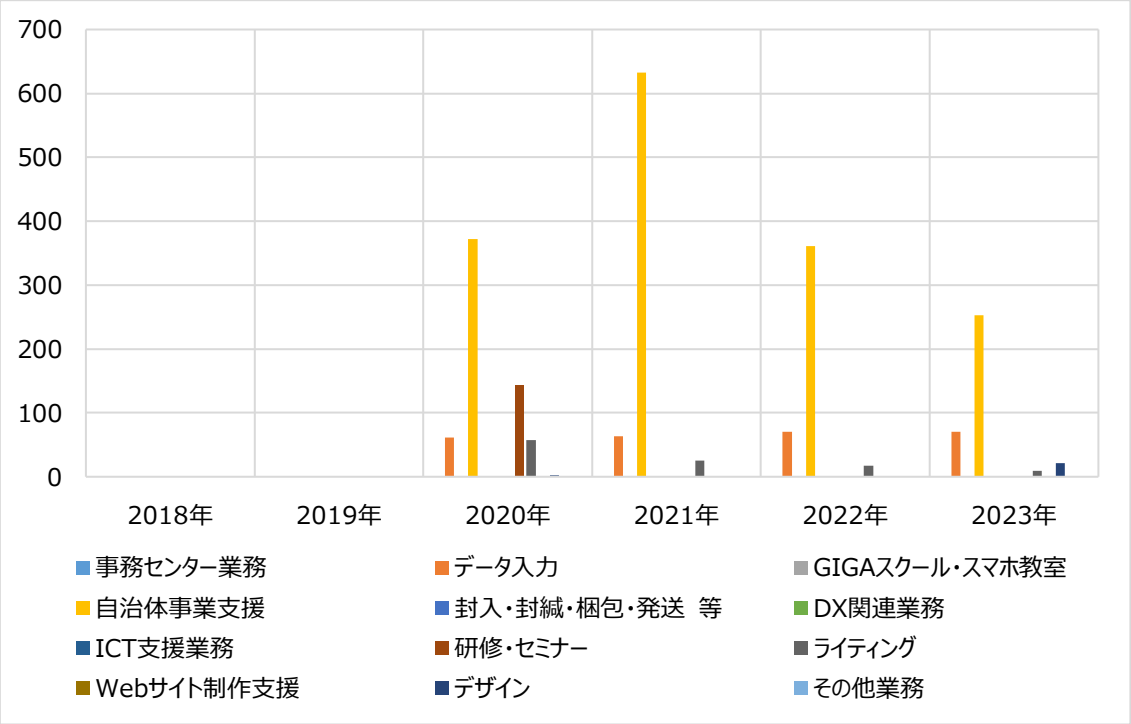
塩尻市振興公社では、社会情勢、国策が反映していることが見て取れる。2021 年度まではデータ入力業務が最も受注が多かったが 2022 年度より減少傾向にある。一方で、新型コロナウイルス関連等の事務センター業務、GIGA スクール・スマホ教室が伸長している。これまでの実績や多様な住民テレワーカーが登録することで、新たに生まれてくる業務へ対応している。

塩尻市振興公社の自治体業務分類別の推移（2023 年度は見込）（単位：万円）



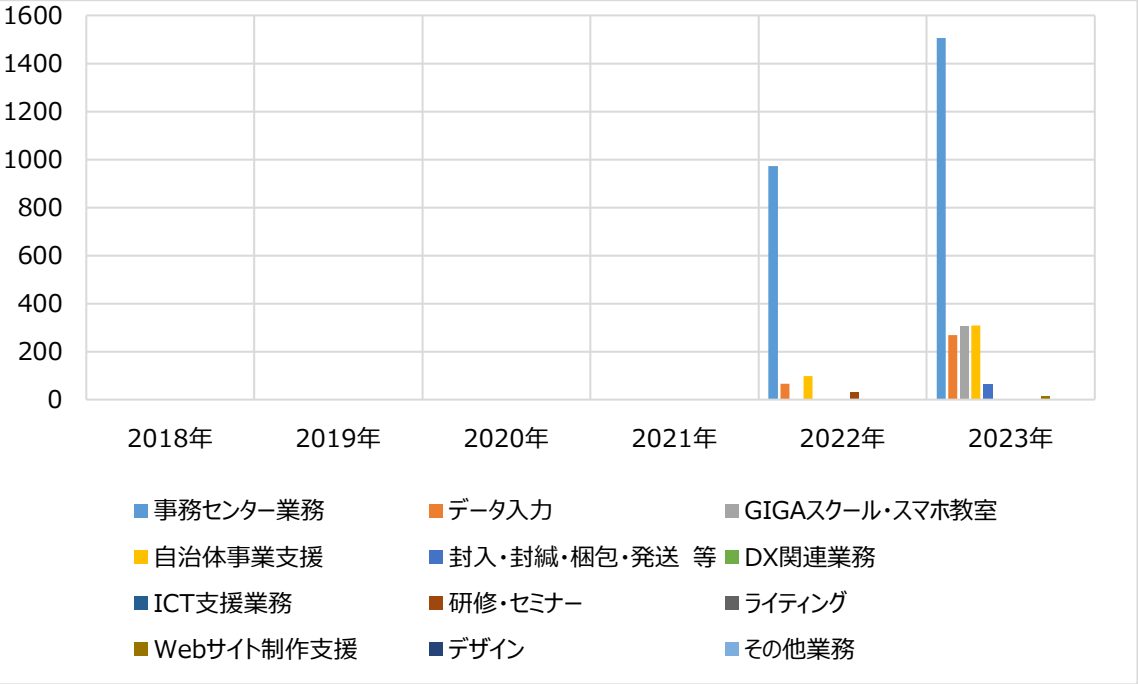
立科町（自治体運営）では、立ち上げ期から調査・企画立案支援の自治体事業支援の割合が最も高く、データ入力業務もコンスタントに受注をしている。調査・企画立案支援を継続して受注していることから、ここを起点に他の業務への受注拡大が期待できる。

立科町（自治体運営）の自治体業務分類別の推移（単位：万円）



キャリアステージいといがわでは、コロナワクチンの窓口受付等の事務センター業務の実績が大きい。ふるさと納税のデータ入力業務は 2022 年度、2023 年度と受注し、2023 年度はスマホ教室や騒音環境データ分析の自治体支援業務も受注するなど、業務環境が整えられつつある。

キャリアステージいといがわの自治体業務分類別の推移（単位：万円）



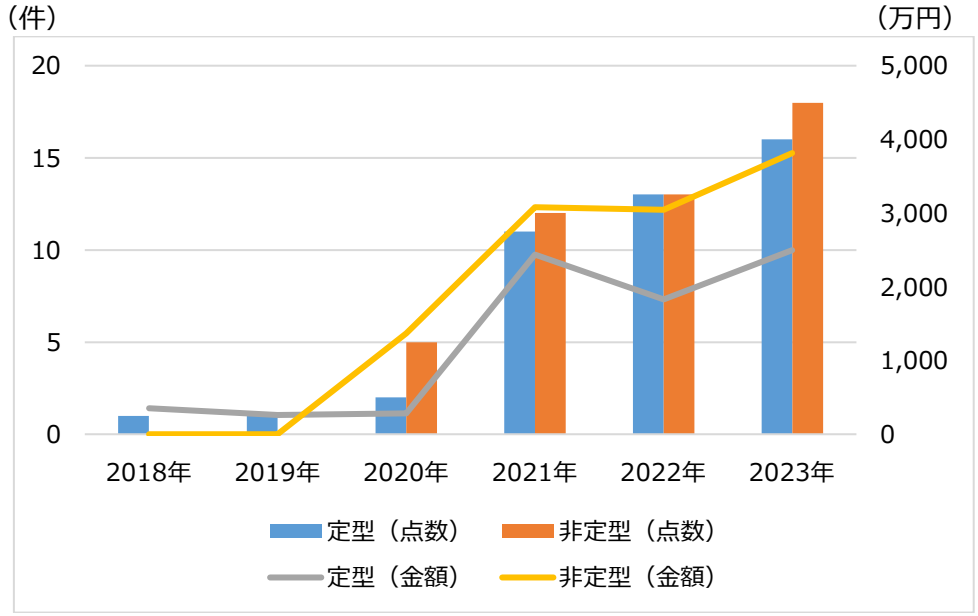
業務特性（定型･非定型）の整理

自治体業務を自治体職員が日常的に行っている一定の手続きや業務である「定型業務」と、主に年度の一時期や緊急事案対策として行われる「非定型業務」に整理して考察する。

- 「定型業務」：住民登録や戸籍関連の手続き、税務関連の業務、公共施設や公園の管理、教育関連の業務、福祉関連の業務、選挙関連の業務　など
- 「非定型業務」：災害対応、市民の相談対応、イベントの企画･運営、政策立案･実施、外部からの緊急要請への対応　など

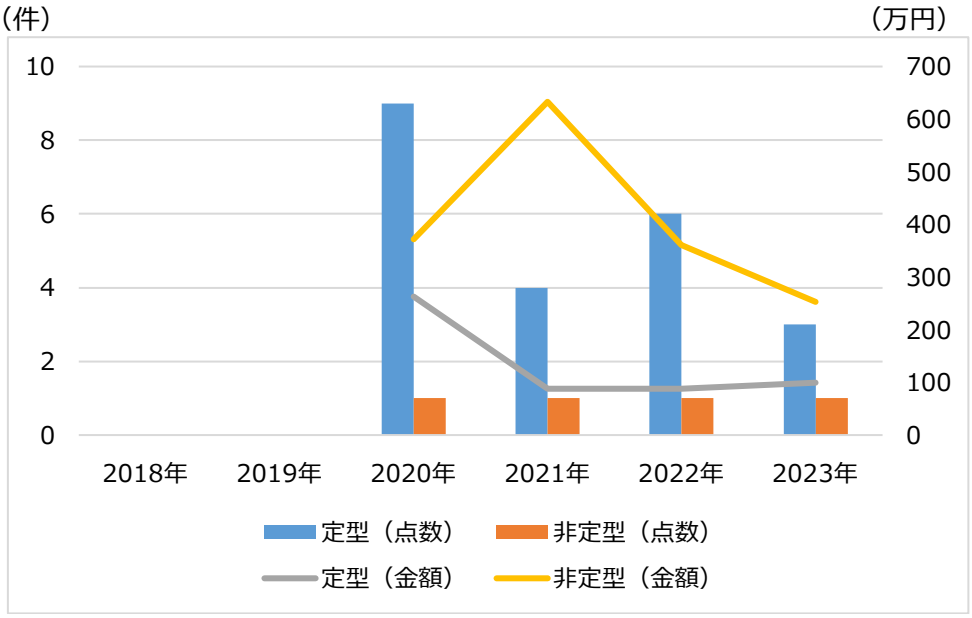
塩尻市振興公社では 2020 年から非定型業務が増加し始め、2021 年に定型、非定型業務がともに大きく増加し、以降はそれぞれ安定して受注規模を拡大している。定型、非定型で件数に大きな差は無いが、2022 年受注額は 1,000 万円以上、非定型業務が大きい。非定型業務は国関連の緊急的な対応が求められる場合が多く、受注額も大きい傾向にある。

塩尻市振興公社の定型･非定型案件の件数･金額の推移



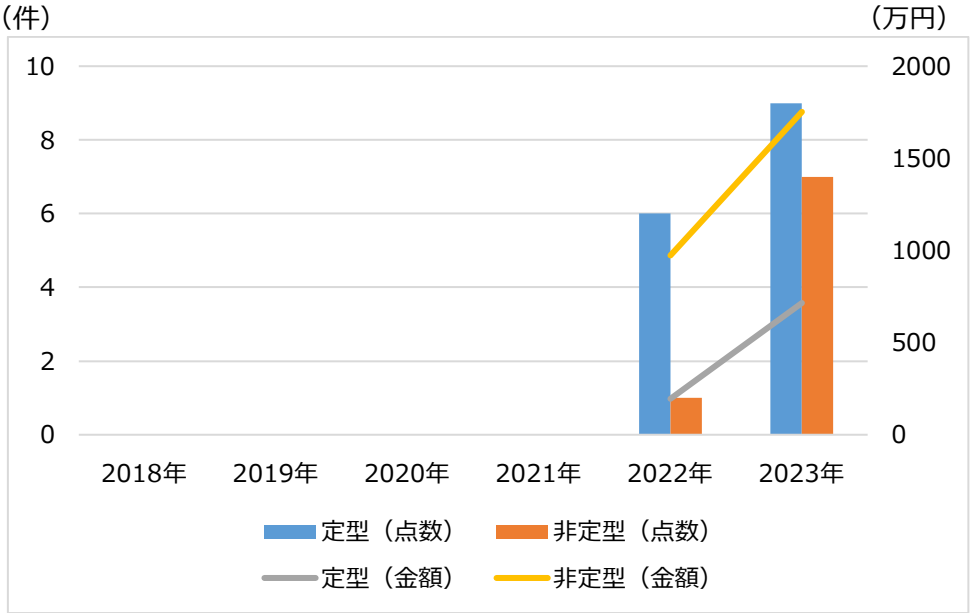
立科町では、定型業務を着実に獲得しており、業務を発注することで事業を支えるという立科町の方針が見て取れる。非定型業務に関して受注件数は少ないが、受注額は定型業務が約 100 万円に対して、600 万円と大きい。非定型業務は 2021 年をピークに減少傾向にある。

立科町の定型・非定型案件の件数・金額の推移



キャリアステージいといがわでは、立ち上げ当初から糸魚川市の定型業務を獲得し事業基盤となっている。2023 年は定型業務の受注増に加えて、非定型業務も獲得ができている。定型業務で実績を作り、非定型業務が発生した場合に速やかに獲得する事例になる。

糸魚川市の定型・非定型案件の件数・金額の推移



コンソーシアム構成員全体で案件別受注額上位 10 案件のうち、8 件が GIGA スクール・スマホ教室、新型コロナウイルス関連などの非定型業務になっている。非定型業務は、自治体としては予定していなかった国からの予算執行のため、自治体内に十分な人的リソースが無い場合は多くの人員を確保できる首都圏の大手企業に案件が流出しがちである。地域に雇用を生み出すには住民テレワーカーに業務委託することが望まれる。また、委託先を地域内に持つことはコミュニケーションが取りやすい。

地域就労支援事業者は、定型業務で実績を積み作業品質を自治体内で認められ認知度を高めることで、非定型業務に速やかに対応できる状況を構築することが望まれる。塩尻市振興公社は、これまでの実績が認められ、今では塩尻市のＤＸ戦略の一翼を担うまでに存在感を増している。

自治体案件　受注上位 10 案件（2018 年度～2023 年度）

年度	部署名	案件名	業務分離	定型/非定型
2023	教育総務課	GIGA スクール構想支援	GIGA スクール・スマホ教室	非定型
2021	秘書広報課	ふるさと納税（返礼品梱包発送）	データ入力	定型
2022	教育総務課	GIGA スクール構想支援	GIGA スクール・スマホ教室	非定型
2021	教育総務課	GIGA スクール構想支援	GIGA スクール・スマホ教室	非定型
2022	市民部健康増進課	オミクロン対応ワクチン予約業務	事務センター業務	非定型
2023	政策部行革デジタル推進課情報システム係	マイナポイント申込支援業務	事務センター業務	非定型
2021	企画課　地域振興係	令和 3 年度　地方創生推進交付金　小規模自治体の多様な働き方モデル創出事業　営業活動業務	自治体事業支援	非定型
2021	新型コロナウイルス感染症ワクチン接種推進室	2021 年度新型コロナワクチン接種パンチオペレート業務	データ入力	非定型
2023	財政部　税務課	確定申告窓口業務	事務センター業務	定型
2020	教育総務課	GIGA スクール構想支援	GIGA スクール・スマホ教室	非定型

自治体獲得業務に対する考察

- 連携して事業を立ち上げることで、自治体は突発的な業務の委託先を持つことができ、事業者は自治体業務を獲得することができる「Win- Win」の関係が構築できる。
- 定型業務は規模が小さくても、安定的な業務として事業基盤となる。
- 定型業務は自治体内で品質を認めてもらい、認知度を高めることに役立つ。
- 定型業務を通した関係構築が、自治体案件の規模拡大には重要である。
- 非定型業務は定型業務と比較し規模が大きい傾向にあるが、予測ができず継続性に課題がある。
- 非定型業務は多くの人員を確保できる首都圏大企業に流出しがちだが、突発的案件の委託先として体制を整えることが望まれる。

A. iii 民間獲得業務

地域就労支援事業者として、民間発注者にコミュニケーション（営業活動）をするために、受注実績から民間業務分類と具体的な内容を整理し業務支援リスト化（可視化）する。

民間業務分類の整理

地域就労支援事業の拡大には、自治体業務で得たナレッジ・スキルをもとに民間業務獲得を目指す。民間業務は自治体業務以上に多種多様で的（ターゲット）を絞ることが難しい。特に実績が無い業務を新規に受注することは難易度が高い。

民間発注者に対し、どのような業務をやってきたかコミュニケーション（営業活動）をするために、受注実績から民間業務を分類し具体的な内容を整理する。

民間業務分類・内容

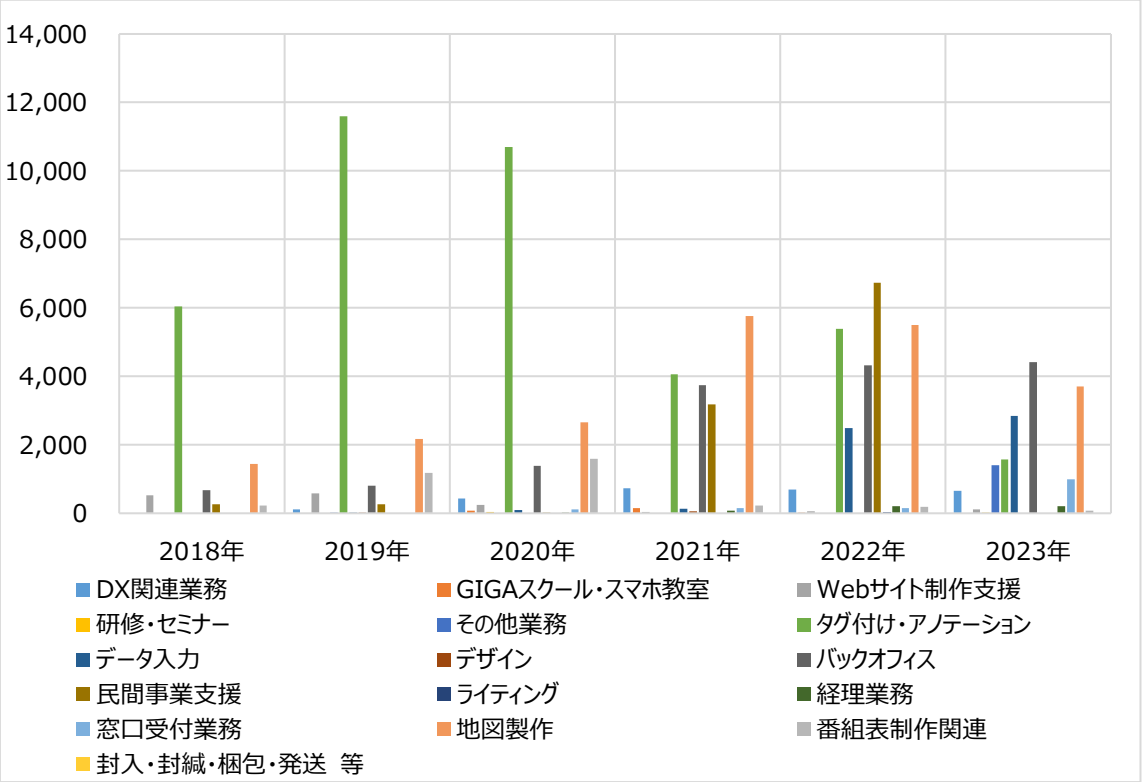
業務分類	業務の具体的な内容
DX 関連業務	社内業務効率化支援、アプリ・更新ファイルの修正確認、業務手順書作成等
GIGA スクール・スマホ教室	GIGA スクール（授業支援、教員支援、ヘルプデスク）、スマホ教室(高齢者向け講座)
Web サイト制作支援	Web サイト制作支援、SNS の運用代行、支援
研修・セミナー	オンライン研修、カリキュラム作成、資料提供等
タグ付け・アノテーション	AI 教師データ作成（画像、テキスト、音声のタグ付け）
データ入力	EC サイト商品登録、DM 宛先入力、調査事業の入力業務等
デザイン	チラシデザイン、商品券データ加工
バックオフィス	購買・調達部門、総務部門支援等
民間事業支援	テレアポほか営業支援
ライティング	文字起こし、投稿代行、記事作成等
経理業務	年末調整データ確認、会計伝票仕分・入力、請求書発行等
受付業務	施設来館者受付
地図製作	自動運転用 3 次元地図データ作成
番組表制作関連	番組表作成、広告チェック
封入・封緘・梱包・発送　等	DM 発送
その他業務	

塩尻市振興公社では、タグ付け・アノテーションが受注実績を支えている。他自治体に在住する住民ワーカーへ業務シェアを行い拡大してきたが 2019 年度をピークに受注額が減少した。反面、2021 年からは自動運転用 3 次元高精細地図作成、バックオフィス業務の受注が拡大し、タグ付け・アノテーションを逆転している。

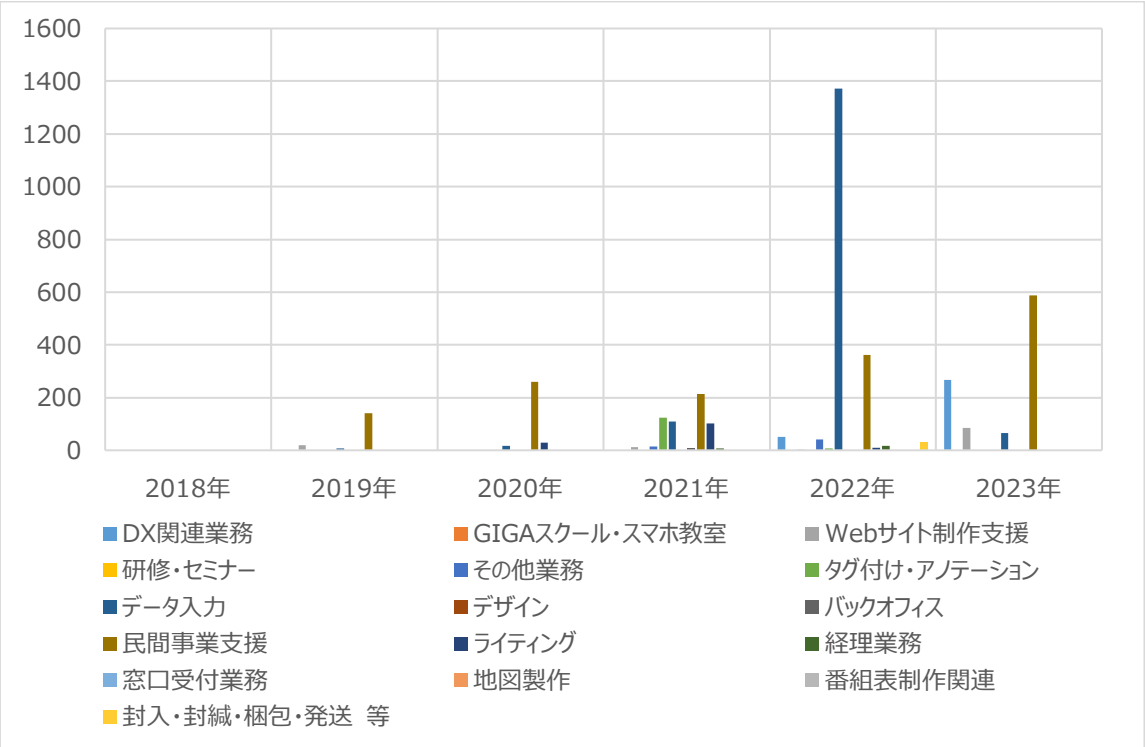
立科町（自治体運営）では、2019 年度から資料作成、データ入力、営業サポートまでトータルにサポートする民間事業支援を継続して受注をしている。2020 年度までは、塩尻市振興公社からの業務シェアへの依存が大きかったが、独自の営業活動を行い SNS の運用等の Web サイト制作支援等を獲得している。

キャリアステージいといがわでは、起業翌年の 2023 年にはタグ付け・アノテーション、年末調整関連の経理業務から民間案件を開拓している。

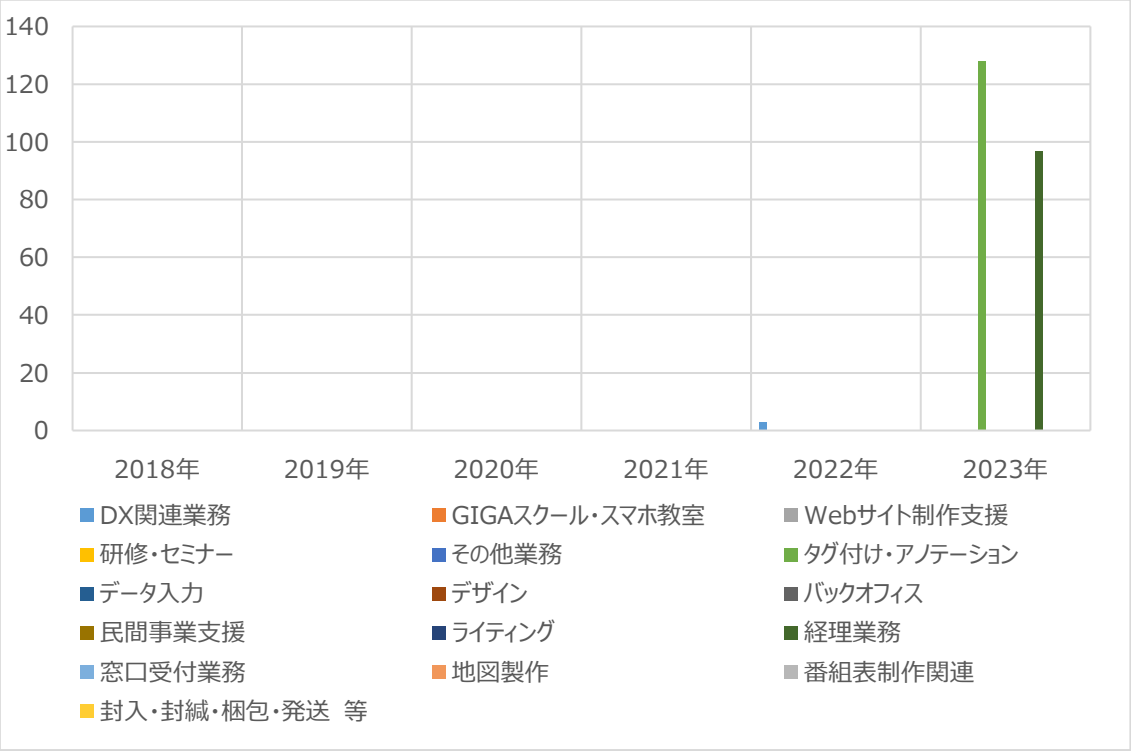
塩尻市振興公社の民間業務分類別の推移（単位：万円）



立科町（自治体運営）の民間業務分類別の推移（単位：万円）



キャリアステージいといがわの民間業務分類別の推移（単位：万円）



民間業務は価格や品質など常に厳しい競争環境にあり、有望な市場には次々と競合が参入してくる。また技術革新など変化のスピートが早い業務が多く、毎年変わらずに見込める定期案件は見込みにくい。常に新しい業務の探索や既存業務の受注内容の高度化を行う必要がある。

売り上げ上位 10 案件のうち９案件が拠点間連携した案件である。アノテーション、自動運転用 3 次元高精細地図作成は作業内容が共通で、地域就労事業者が連携することで受注の継続と規模を大きくすることが期待される。

【民間案件受注実績上位 10 案件】（2018 年度～2023 年度）

年度	案件名	業務分類２
2019	タグ付け、検品	タグ付け・アノテーション
2020	タグ付け、検品	タグ付け・アノテーション
2022	ポイント運用支援業務	民間事業支援
2021	３Ｄ地図データ製作業務	地図製作
2018	タグ付け、検品	タグ付け・アノテーション
2022	３Ｄ地図データ製作業務	地図製作
2022	バックオフィス業務	バックオフィス
2023	バックオフィス業務	バックオフィス
2021	バックオフィス業務	バックオフィス
2023	３Ｄ地図データ製作業務	地図製作

民間獲得業務に対する考察

・ 地域就労支援事業者には民間営業スタイル（ドアノック営業等）は難易度が高い。
・ 事業者自身と自治体の広報・認知活動等で接点を持った企業へのアプローチは有効。
・ 民間案件を獲得するには品質、コスト面の訴求は前提となるが、地域の雇用創出・障がい者雇用促進・仕事の地産地消・地域 DX 人材の育成等、本事業が持つ社会的意義を訴求することは有効。
・ 地域就労支援事業に共感を得て受注した企業の深耕は有効。

発注者と協力した新領域のデジタル化関連ビジネス開発

日本社宅サービス株式会社様 HP での掲載事例



アイサンテクノロジー株式会社様　塩尻市市報での掲載事例

【塩尻市広報誌 令和3年11月号掲載記事】



自動運転のEVバスに試乗してみませんか



KADOが最先端の技術を支える



B. 自治体から獲得可能な業務

実施内容：安定的な業務獲得と他自治体への横展開を想定した自治体業務獲得の地域モデル化を目的に、自治体業務のデジタル化案件獲得を実証業務で検証する。

実施項目：●自治体職員の業務内容と業務支援リストの検討
●実証業務の選定と実施

B. i 自治体職員の業務と業務支援リストの検討

獲得すべき業務の考察で、受注実績から整理、考察したが、さらに自治体案件を獲得するためには自治体から委託される業務だけではなく、自治体にどんな業務があるのかを知ることが必要となる。

自治体業務を分類し理解することで自治体職員とコミュニケーションを取り、今まで想定していなかった業務の切り出しが進む。また、他自治体においても同様の業務が想定されることから、地域就労支援事業者間の横展開が期待される。自治体職員の業務分掌を総務系、産業系、住民・福祉系、建設系など 10 に分類し、それぞれの部局の役割を整理する。

自治体職員の業務分掌

総務・企画系	①文書管理 ②労務・人事管理 ③課税管理 ④財産管理 ⑤債権管理 ⑥危機管理 ⑦政策立案 ⑧財政 ⑨広報広聴 ⑩情報システム
住民・福祉系	①健康増進・検診管理 ②地域福祉 ④高齢者福祉 ⑤介護保険・予防 ⑥生活保護 ⑦障がい者福祉 ⑧児童手当・特別児童扶養手当 ⑨住民基本台帳 ⑩戸籍 ⑪印鑑登録証明 ②国保年金業務 ⑫市民生活環境
産業系	①先端産業の振興 ②商工業の振興 ③農林業の振興 ④観光の振興
建設系	①道路・河川の維持管理 ②インフラ整備計画 ③住宅施策 ④上下水道施設整備計画
教育系	①委員会会議、②職員労務管理、③施設管理、 ④美術館、博物館、図書館関連
会計	①公金の収納 ②公費用の支払 ③決算調製 ④物品の出納管理
議会事務局	①議会定例会 ②議会常任委員会 ③議会報広聴活動
監査事務局	①監査請求 ②執行状況の監査 ③公平委員会
農業委員会	①委員会庶務 ②農地管理 ③農業者年金
選挙管理委員会	①選挙人名簿管理

業務支援リスト化

本コンソーシアムに参加する自治体の業務を整理した自治体職員の業務分掌をもとに、業務の切り出しが想定される７つの業務系毎に自治体職員との対話するための「業務支援リスト」を検討する。

手順は、自治体職員の業務分掌を確認し、委託の必要性が高い短期対応が求められる業務を抽出。抽出された業務に対して地域就労支援事業者の応用可能な受注実績から支援可能業務を設定した。

【総務系業務支援リスト】

業務分掌	短期対応が求められる業務	支援可能業務
①文書の発送・収受・仕分け ②給与等支払事務 ③課税調査 ④公有財産の管理・活用・処分 ⑤公課等の徴収 ⑥防犯・消防団会議運営、災害対応 ⑦各種計画の進捗管理 ⑧予算計画調整 ⑨広報広聴・地域ブランドの構築・ふるさと納税	①保存文書の更新 ②異動者データの更新 ③納税通知発送 ④貸借契約更新、公用車管理 ⑦統計調査	①更新データの管理 ②異動者データ更新 ③納税通知書発送時の仕分け封入・封緘 ④更新データの入力 ⑥各種会議録作成 ⑦アンケート集計 ⑨ふるさと納税受付・返礼品の発送
応用可能な受注実績		
・デジタル活用支援講座講師業務 ・地域振興バス乗り込み調査（乗客アンケート） ・公共交通運行実績データ入力業務 ・ふるさと納税業務（返礼品発送、サイトへの商品登録、内容変更、修正作業） ・高齢者向けスマホ教室		

【住民・福祉系業務支援リスト】

業務分掌	短期対応が求められる業務	支援可能業務
①各種検診受診勧奨・指導、健康教室・相談、精神保健 ②異動処理 ③民生児童委員、日本赤十字社・社会福祉法人 ④地域包括支援センター、高齢者生きがい対策 ⑤介護保険、介護予防 ⑥生活保護 ⑦障がい者福祉 ⑧受付・交付事務 ⑨申請受付・証明書発行 ⑩申請受付・附票等の発行 ⑪申請受付・証明書発行 ⑫公害、犬の登録、消費生活	①結果整理 ②納税通知書発送 ⑫狂犬病予防注射	①検診案内送付・結果データ入力 ④高齢者スマホ教室、ヨガ教室等 ⑧受付窓口、各種通知物発送 ⑨受付窓口、各種通知物発送 ⑩⑪受付窓口、証明書等発行代行、各種通知物発送 ⑫登録データ管理・通知物発送
応用可能な受注実績		
・フレイル予防レシピのチラシ作成業務 ・パンチオペレート（予防接種データ入力） ・パンチオペレート（健康増進データ入力） ・給付金事務支援業務（封入・封緘、確認書受付・チェック、コールセンター） ・出前講座アンケート入力 ・集団検診予約業務（R6 受注予定） ・ヨガ教室・高齢者向けスマホ教室 ・新型コロナウイルスワクチン接種予約コールセンター（予約受付、完了ハガキ送付、コールセンター）		

【産業系業務支援リスト】

定型的業務	短期対応が求められる業務	支援可能メニュー
①先端産業支援 ②中小企業支援、雇用・労働対策 ③農産物生産支援、有害鳥獣対策、森林資源活用・保全 ④地場特産物支援、個別ブランドの構築	 ③産地交付金 ③多面的機能支払交付金実績調整 ③中山間地域直接支払制度実績調整	①DX、ICT 企業支援 ②業務アウトソーシング ③受付窓口、各種通知物発送 ③証明書等発行代行、各種通知物発送 ③更新データの入力 ④web サイト制作支援、マーケティング支援、アンケート等
応用可能な受注実績		
・就労支援事業全般 ・自動運転地図作成 ・アノテーション ・事務センター業務 ・バックオフィス業務 ・WEB サイト制作支援 ・オンデマンドバスオペレーター ・農業委員会アンケート入力（同封入・封緘有） ・市バス路線データ入力業務 ・森林組合総代会資料作成		

【建設系業務支援リスト】

業務分掌	短期対応が求められる業務	支援可能業務
①道路・河川の維持管理 ②インフラ整備計画 ③住宅施策 ④上下水道施設整備計画	①道路管理、維持修繕 ②都市計画、道路網整備 ③公営住宅管理、空き家対策、景観、建築物 ④施設管理、使用料徴収	 ②調査・データ収集 ③④地図等行政文書のデジタル化 ④経理業務
応用可能な受注実績		
・既存建築確認等システム入力業務 ・スキャニングデータ作成業務（境界立会記録） ・建築申請データのデジタル化 ・道路騒音調査 ・バックオフィス、経理業務		

【教育系業務支援リスト】

業務分掌	短期対応が求められる業務	支援可能業務
①各種委員会等の会議、条例等の制定及び廃止 ②教職員報酬等の支払事務、消耗品統計費支払事務 ③給食費管理（徴収・支払） ④対象職員等の労務管理 ⑤就学、入転退学、就学奨励 ⑥学校・児童館等施設の維持管理運営 ⑦各種給付事業の受付、児童相談 ⑧スポーツ関係団体等の会議、社会体育施設管理運営 ⑨各種生涯学習団体の会議、社会教育施設管理運営	⑦特別児童扶養手当受給者等の現況届	②③経理業務 ⑨文化財資料データベース化
応用可能な受注実績		
・財務会計システム RPA 用データ入力 ・給食献立印刷仕分け業務 ・GIGA スクールサポート ・就学時健康診断データ入力（封入・封緘有） ・中央公民館スマートフォン講座講師業務 ・社会教育委員会会議録作成 ・公民館審議委員会会議録作成 ・子ども・子育て支援事業計画アンケート業務		

【議会事務局業務支援リスト】

業務分掌	短期対応が求められる業務	支援可能業務
	①議事録作成 ②会議録作成	①②会議録作成
応用可能な受注実績		
・議会会議録作成業務		

【農業委員会業務支援リスト】

業務分掌	短期対応が求められる業務	支援可能業務
①会議の運営、広報 ②農地の利用関係の調整、農地法その他の法令事務 ③農業者年金に関すること	①議事録作成	①会議録作成 ③登録データ管理・通知物発送
応用可能な受注実績		
・議会会議録作成業務 ・給付金等申請支援業務		

自治体ヒアリング

自治体において人手不足は大きな課題となっており、業務の効率化をしたいと考えている。しかし、業務整理をする余裕がない、委託できる業務があるという視点にならない、何を、どのように切り出せばよいかわからないという職員が多数いる。本リストをもとに自治体職員の困り事を聞き取り、コミュニケーションを取ることで、相談から案件につなげていくこと、想定していなかった業務の切り出しといったことが可能となる。

B. ii 自治体実証業務の選定と実施

安定した受注が見込める事業のベースとして自治体定型業務の獲得は事業運営に重要である。業務支援リストをふまえ、以下の視点からコンソ構成員と協議し実証業務を選定し、手順等を検討した。

- **新規性： 新たな部局からの業務であること**
- **横展開：他自治体の地域就労支援事業者へ容易に横展開できること**
  （住民テレワーカーに、簡単な教育と OJT で完結できる業務であること）
- **波及効果：自治体 DX につながる業務であること(業務効率化や政策立案へ広がりがあること)**
- **公民転用：自治体案件から民間案件へ容易にスキル転用できる業務であること**

建築系業務支援リストから、住宅管理・施設管理業務＞ 地図等行政文書のデジタル化業務をキャリアステージいといがわで、総務系業務支援リストから、貸借契約更新・公用車管理＞ 更新データ入力業務を塩尻市振興公社で実証する。

実証業務一覧

	実証業務	実証事業者
1	自治体保存文書（建築図面等）のデジタル化 自治体：糸魚川市、塩尻市	一般社団法人キャリアステージいといがわ
2	公用車利用データの見える化（基礎データ入力） 自治体：塩尻市	一般財団法人塩尻市振興公社 塩尻拠点、大町拠点、安曇野拠点

実証業務１：自治体保存文書のデジタル化

実証業務１の概要及び役割分担、作業手順は、以下の通りであった。

実施概要

協力	糸魚川市（建設課、子ども課、都市政策課）、塩尻市（建築住宅課）
事業者	一般社団法人キャリアステージいといがわ
概要	自治体保存文書（大判建築図面原図・旧公図）を現状の保存形態（製本等）を維持しつつ、大型ブックスキャナーを使用してデジタルデータ化し、検索ワード、ファイル名称を整える。
現状	建築物関連の図面は、現在は CAD データで納品されているが、古い図面等は紙で保管されており、管理、運用に加え劣化問題も抱えている。
実証業務内容	A0 対応可能な大型ブックスキャナー、大容量データを扱える PC と専用ソフト等でスキャン作業環境を構築。建築図面は製本形態のままスキャン。非定型サイズの旧公図（明治期に和紙に墨で書かれた測量図）は分割してスキャン後、Adobe ソフトで１枚に合成。保存文書名称等のスペックをスキャンデータ（TIFF）に埋め込み、PDF データ変換、ファイル名称を付与し、文字検索できる状態にして各市役所に納品し評価。
実証に至った背景・課題	公共施設の修繕や維持工事を行う際には、建築当時の施工図から構造を確認する業務、工事業者へ図面を貸与する業務が発生する。図面は各所管部署が市庁舎内の書庫等で保管している。 図面は版型も大きく、庁舎内ではスペースを取る上、検索効率が悪い。保管する青焼き図面を製本した冊子は経年劣化や退色（判読しにくい状態）が進み、明治時代に作成された旧公図（和紙）も虫食い、折皺、破れ、染み等の劣化のため、判読不可能となる。現在の状態をデジタルデータ化し保存・活用する事は急務である。建築業界でも DX が進んでおり、作業現場ではタブレットを使用し図面の確認を行っている。地域 DX を進める視点でも図面のデジタル化は重要である。

担当・分担・業務内容

団体名	担当・分担	業務内容
大日本印刷株式会社（以下 DNP）	・実証事業全体進行統括・管理 ・会計処理	・実証事業の立案、各団体との業務分担整理 ・報告書作成等 ・各種経費処理
一般財団法人全国地域情報化推進協会（以下 APPLIC）	・実証事業全体進行統括・管理補佐	・実証事業の立案。報告書作成等
新潟県糸魚川市	・自治体課題の探索と管轄課との調整	・デジタル化する資料の収集と貸出 ・利活用方法等の管轄課ヒアリング
一般社団法人キャリアステージいといがわ	・デジタル化作業環境整備（居室提供、機器レンタル・設置・ネットワーク構築） ・住民テレワーカーの業務サポートと管理	・機器選定検討、レンタル手配、支払い ・消耗品手配・購入 ・利活用方法等の管轄課ヒアリング ・住民テレワーカーの手配、作業進捗管理
株式会社 DNP メディア・アート（以下 DMA）【支援企業】	・デジタル化（スキャニング）作業環境構成案作成 ・デジタルデータ作成方法案作成	・スキャナーレンタル事業者／機器候補の提示、業務に利用するソフトウェアの選定 ・デジタルデータ化の作業フロー構築、入力ファイル名称のフォーマット決め、文字入力用テンプレートの提供 ・住民テレワーカーに作業内容指導
長野県塩尻市	管轄課との調整	・デジタル化する資料の収集と貸出 ・利活用方法等の管轄課ヒアリング

作業手順

主体	実証方法	実証内容
事前準備（P）	1．基本調査	
・糸魚川市役所	・建設課他の庁舎内保存文書（建築・測量図面）の保管状況調査（ヒアリング、見分）	・自治体内での課題抽出 ※【地図管理の状況】
	2．現場調査	
・糸魚川市役所 ・DNP ・APPLIC ・DMA	・意見交換（建設課他） ・現物チェックによる対象サンプル決定と現地見分 ・納品物イメージの共有	・デジタル化候補図面の確認と対象図面の選定
	3．業務設計	
・糸魚川市役所 ・キャリアステージいといがわ ・DMA	・対象図面のテストスキャンと納品サンプルデータの作成と確認	・スキャンデータの容量、機器・ソフトウェア構成案の提示 ・不足する機器・ソフトウェアの手配
	4．準備	
・糸魚川市役所 ・キャリアステージいといがわ ・DNP ・DMA	・デジタル化資料の選定と搬入 ・作業用居室の環境整備と機器（スキャナー、PC 等）の搬入設置と機器の動作チェック ・住民テレワーカーにスキャナー操作と文字入力方法の指導（4 時間）	・作業居室の環境に適したスピードを実現する環境構築 ・住民テレワーカーの作業スキルを実作業にて確認 ・Adobe ソフト入力用テンプレートの提供
実証業務（D）	5．実証業務	
・キャリアステージいといがわ	・住民テレワーカーがスキャナー操作と文字入力作業を実施	・図面の整理・確認 ・作業リスト作成 ・スキャナー操作と Adobe ソフトを使った文字入力、データ変換、図面名称入力
	6．品質管理	
・DMA	・住民テレワーカーが作成したデータのチェック ・完成データの修正ポイントの指導	・住民テレワーカーのスキルアップ（OJT）
	7．業務改善	
・キャリアステージいといがわ	・マグネットシート等を活用したスキャン手法の開発	・折皺や非定型サイズが多い旧公図のデジタル化 Adobe ソフトを使った旧公図データの合成
検証（C）	8．成果物評価	
・塩尻市 ・KADO ・キャリアステージいといがわ	・塩尻市の庁舎内保存文書（建築図面）の保管課題ヒアリング。 ・塩尻市のデジタル化図面の選定と糸魚川拠点でのデジタル化作業。 ・DVD（糸魚川市）、USB（塩尻市）にて	自治体課題の共有と作業環境のシェア（広域連携）

主体	実証方法	実証内容
	納品、原図の返却	
フォロー（A）　９．自治体需要調査		
・糸魚川市役所 ・塩尻市役所 ・キャリアステージいといがわ ・KADO ・DNP ・APPLIC ・DMA	・実証事業の成果物に関するヒアリング ・事業継続に関する調査	納品後の所管課の反応と評価
１０．民間需要調査		
・キャリアステージいといがわ	・事業継続に関する調査	・近隣のスキャン事業者の確認と民間事業者ヒアリング
付帯業務		
・キャリアステージいといがわ ・DNP	・レンタル品、購入品（ソフトウェア、消耗品）、住民テレワーカー謝金処理	・経理処理

地図管理の状況

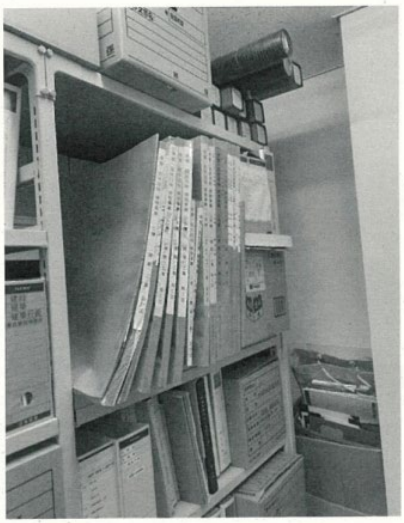
■ ３F倉庫
・引出し14/15段を使用
（W890×D640×H40）
・図面74冊保管



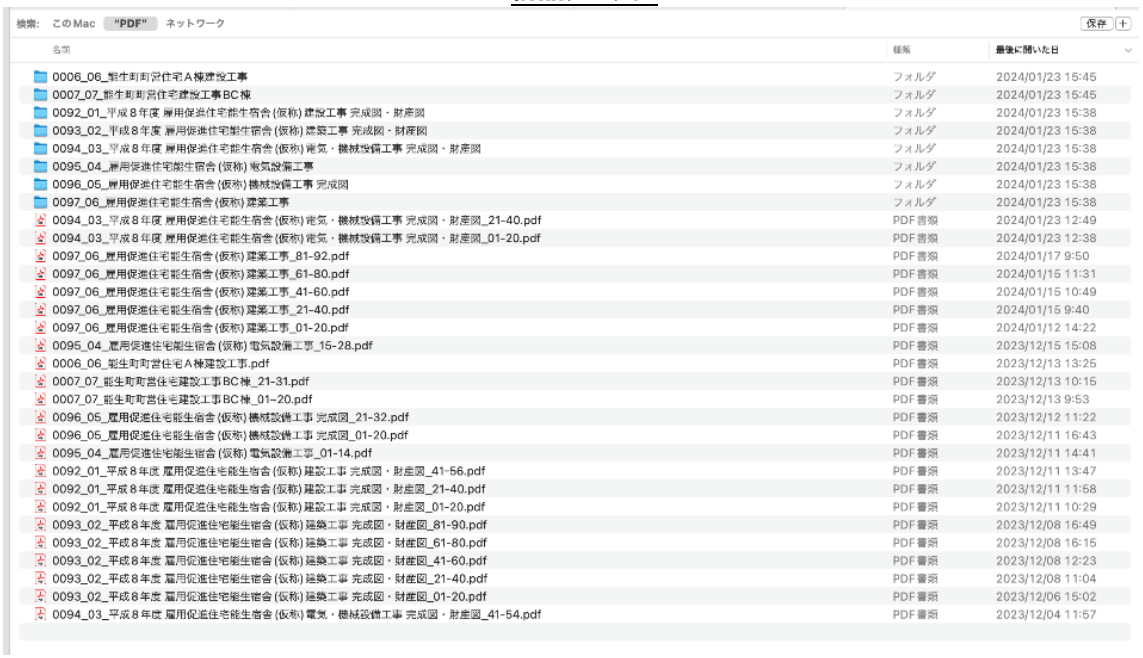




■ ７F書庫
・図面28冊保管



納品データ例



実施期間、作業時間等

期間：2023 年 11 月 7 日～2 月 14 日

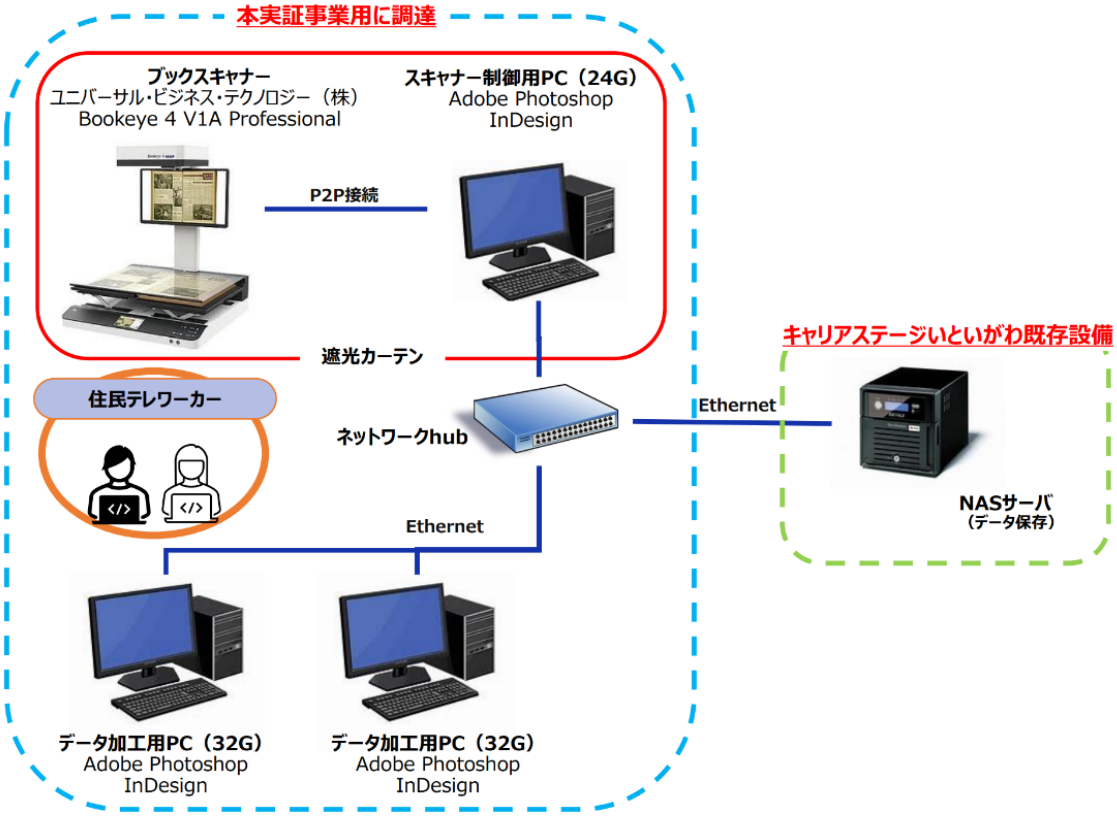
人員：リーダー1 名　住民テレワーカー８名：447 時間

データ化した図面

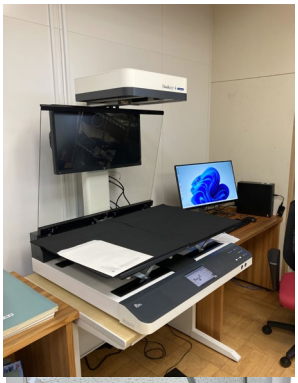
受注先	冊数	ページ数
糸魚川市建設課（市営住宅）	97 冊	4,288 ページ
こども課（教育・スポーツ施設）	37 冊	1,452 ページ
同上（保育園等）	19 冊	779 ページ
旧公図	3 冊	122 ページ
塩尻市建築住宅課	20 冊	859 ページ
総計	176 冊	7,500 ページ

環境整備

スキャン作業環境概要

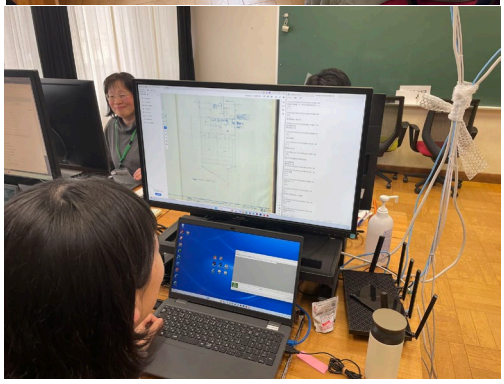


実証業務室内環境









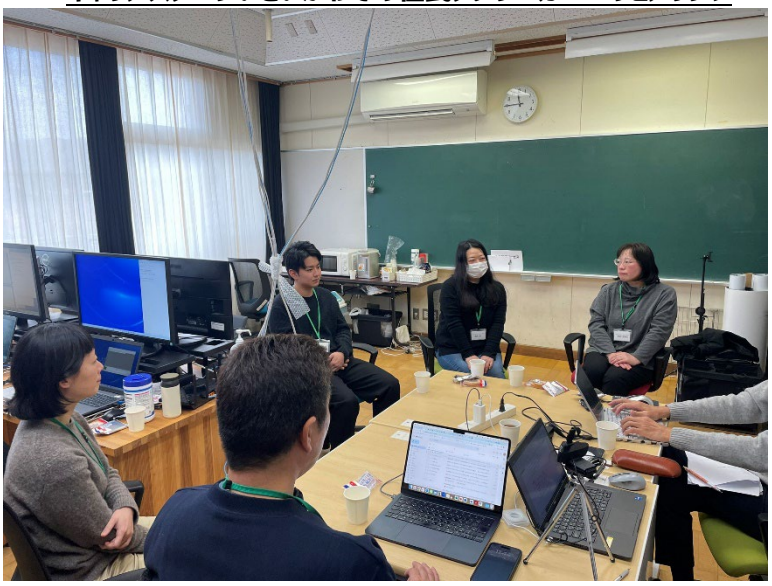
調達した物品管理等に関する状況

該当する物品	担当構成員等名	役割
・ブックスキャナー ・データ加工用 PC （レンタル）	一般社団法人キャリアステージいといがわ	レンタル手配、管理、ネットワーク構築
・ネットワーク hub ・Adobe ライセンス（購入）	同上	管理、作業環境構築

住民テレワーカー・地域就労支援事業者ヒアリング

- 実機、実データを使用し、複数の住民テレワーカーが業務を行った事で作業内容とビジネスで利用できる品質レベルが理解できた。
- 支援企業の DMA から指導や文字入力用テンプレートの提供、完成データへのチェックもあったので、経験の浅い住民テレワーカーのスキルアップになった。
- 住民テレワーカーが図面のデジタルデータ作成のノウハウを獲得できたのでスキャン業務は糸魚川の特徴として継続していきたい。
- DX の D（デジタル化）の部分まで進めたので、今後はデータの利用用途を含め、建設関連事業の効率化に貢献していきたい。
- 大版図面のデータ化ができる業者が糸魚川市近郊にはなく、建設会社や設備工事会社等の民間事業者（自治体同様過去の図面を保有。作業現場ではタブレットでデジタルデータの図面を使用している。）にもニーズがある（糸魚川大火の際、図面が焼失し混乱した事や図面がなくアスベストを使用した建物の解体で苦労した経緯もあり、発災時、安心安全や BCP の視点でも重要）。
- スキャン業務の見積算出ができるようになった。

キャリアステージいといがわでの住民テレワーカーへのヒアリング



自治体ヒアリング

- 劣化が見られる原図を冊子の形状を保持しつつ現時点の状態をデジタルデータ化したことで、ファイル名称で検索できるようになったのは良かった（保存と活用）。
- 糸魚川市、塩尻市では公営住宅は減少しているが市庁舎、学校、保育園、社会教育施設といった公共施設関連部署や財産管理での財政課等は図面を管理しており、デジタル化されていない図面はまだ存在する。特に旧公図は大量に（1 万枚以上）ある（糸魚川市）。
- 令和 6 年 4 月施行の相続登記の申請義務化により、空き家、農地、山林等の相続問題、固定資産税問題が出てくる為、資料としては重要で保管は必要（法務局管理のデジタルデータは、転記を繰り返しているため、誤りもある模様）。
- 紙データのデジタルデータ化予算の計上に関しては、メリット（業務効率化、欠損リスク等）と管理担当部局が希望するクラウド上での運用・保管のコストを比較して検討する必要がある（データ量が大きい）。

自治体保存文書のデジタル化対する評価

- 地域就業事業者における新事業としての可能性は確認できた。地域のデジタル人材の育成を意識し、成果物のチェックやフォローを実施し、住民テレワーカーのスキルを定着させた。
- 新しい機器やソフトウェアに触れる機会となり、地域 DX 関連業務として実績となった。
- 作成したデータをもとに、コンソーシアム内自治体と地域でのニーズを確認できた。
- 自治体における DX への波及効果を確認できた。
- 公共施設の大判の建築図面等のデータ化は市民サービスに直結する業務ではないため、予算化し辛い点はあるが、庁舎内スペース確保、自治体職員の業務効率化、図面を管理する所轄部署が複数ある事や、次年度からスタートする相続登記の申請義務化を鑑み複数自治体で展開できるテーマでもある。
- 民間業務へのスキル展開の可能性を確認できた。災害に対する予防的措置としてのデジタルデータ化は民間事業者からの需要もあり、地域 DX 支援につながる。
- 地域就労支援事業者はスキャナーや PC、編集ソフトへの設備投資が必要になる。近隣自治体の需要に加えて民間事業者の需要等を調査し、業務量とのバランスを考えた事業化が求められる。

実証業務２：公用車利用データの見える化（基礎データ入力）

実証業務２の概要及び役割分担、作業手順は、以下の通りであった。

実施概要

協力	塩尻市（公共施設マネジメント課）
事業者	一般財団法人塩尻市振興公社　塩尻拠点、大町拠点、安曇野拠点
概要	公用車の適正管理（運用方法、台数）に向けた利用実績の見える化（基礎データ入力）からの業務効率化支援。
現状	塩尻市の公用車は、各課と公共施設マネジメント課で管理されており、使用時には紙の記録簿に使用開始・終了時間、目的地、累計走行距離等を手書きで記入する運用方法で管理されている（車両利用記録簿）。データや時間の記入方法や目的地の記入方法も統一されておらず、手書きの車両利用記録簿からでは利用実態の全貌が把握できず、改善の提案までに工数が掛かる。
実証業務内容	令和 4 年度分の車両利用記録簿記載の利用実績データを入力し、各課の公用車の利用・管理方法を見える化するための基礎データを作成する。車両利用記録簿（市役所で紙から PDF にしたデータと一部の用紙）から塩尻市振興公社各拠点で必要項目を Excel に入力。
実証に至った背景・課題	公用車への EV 導入施策も進められるなか、公用車の有効管理と活用方法、適正台数の把握に課題を感じているものの、現在の管理手法が紙である為、分析に使えるデータが無い。車両利用記録簿から EBPM※に活用できるデータを作成し、職員の提案業務の効率化を図る。 ※EBPM（エビデンス・ベースト・ポリシー・メイキング）：証拠に基づく政策立案。政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで合理的根拠（エビデンス）に基づくものとすること。

担当・分担・業務内容

団体名	担当・分担	業務内容
大日本印刷株式会社（以下 DNP）	・実証業務進行統括・管理 ・会計処理	・実証業務の立案、各団体との業務分担の整理、報告書作成 ・各種経費処理
一般財団法人全国地域情報化推進協会（以下 APPLIC）	・実証業務進行統括・管理補佐	・実証事業の立案。報告書作成
長野県塩尻市	・管轄課との調整 ・データ化する資料の整理	・資料の収集と PDF 化、現紙貸出 ・納品後のデータ利活用方法等の管轄課へのヒアリング
一般財団法人塩尻市振興公社（以下 KADO）	・データ入力作業環境整備（居室提供、PC レンタル） ・住民テレワーカーの業務サポートと管理	・データ入力用 Excel 作成 ・紙資料の確認、作業リスト作成 ・住民テレワーカーの手配、進捗管理 ・紙、PDF データから必要項目の入力（住民テレワーカーの業務）

作業手順

主体	実証方法	実証内容
事前準備（P）　1．基本調査		
・塩尻市 ・KADO ・DNP ・APPLIC	・自治体業務の課題把握のためのヒアリングを実施	・公用車台数の適正化を進める計画があるが、現在のアナログで運用する「車両利用記録簿」では、車両の利用状況が可視化できていない
2．業務調査		
・塩尻市 ・KADO	・公共施設マネジメント課との調整	・「車両利用記録簿」の期間（令和 4 年度分）、入力項目の確認 ・作業工数の算出
3．業務設計		
・KADO	・作業内容の手順整理、業務量の確認 ・住民テレワーカーの手配と作業の割り振り	・入力用 excel シートの作成 ・住民テレワーカーに対する作業内容の教育
実証業務（D）　4．実証業務①		
・塩尻市（公共施設マネジメント課） ・KADO	・「車両運行記録簿」の PDF 化と KADO への入稿 （用紙現物 6 部）	・ネットワーク経由での PDF データ共有。
5．実証業務②		
・KADO（塩尻拠点、安曇野拠点、大町拠点）	・ネットワーク経由で PDF データを各拠点に割振り ・入力データは塩尻拠点より塩尻市役所にネットワーク経由で納品	・「車両利用記録簿」を参照し、入力用 Excel シートに入力（用紙現物は塩尻拠点で入力） ・各拠点のディレクターが住民テレワーカーをサポート
検証（C）　6．成果物評価・自治体需要調査		
・塩尻市役所 ・KADO ・DNP ・APPLIC	・公共施設マネジメント課へのヒアリング	納品後の所管課の反応と評価 公用車の利用状況の分析と考察
付帯業務		
・KADO ・DNP	・住民テレワーカー謝金処理	・経理処理

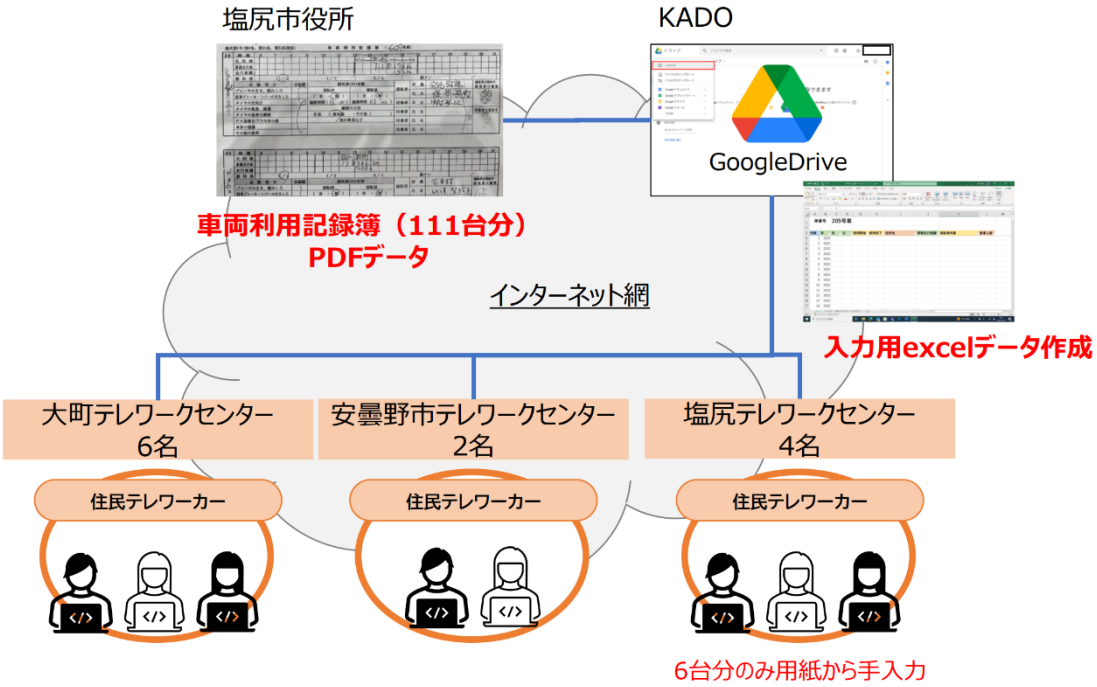
実施期間、作業時間等

期間：2023 年 11 月 30 日～2024 年 1 月 19 日
人員：ディレクター統括 1 名　ディレクター 3 名（各拠点）　住民テレワーカー12 名（305 時間）
対象資料：令和 4 年度　111 台分の車両利用記録簿

環境整備

一般財団法人塩尻市振興公社保有の作業環境と３ヶ所のテレワークセンター内作業スペースにて実施。

【作業環境概要】



住民テレワーカー・地域就労支援事業者ヒアリング

- 住民テレワーカーには新規登録者を含め入力業務未経験者もいたが、各センターのディレクターのサポートもあり、安心して業務を遂行できた。
- 記入方法が各課でばらついている等、入力内容を確認したい場合は、ディレクターが市役所との調整業務を行った。

自治体ヒアリング

- 乗り合いの車両やトラック等を除き、市で管理する車両のデータは集まったが、未記入項目等があり、前後関係等からデータを追記して完成させる必要がある。
- 今回作成したデータを基に公用車の管理業務の改善（公共設備マネジメント課で車検等の業務の含め、車両情報を一元管理する体制）につなげていきたい。
- 当面は、現状の運用方法の見直しで改善し、将来的にシステム化を検討する方向と考えている。
- 塩尻市では、今回の実証業務のような書類からのデータエントリー業務は多数あるが、塩尻市振興公社があるため、他の自治体と比較すると進んでいる。
- データ化することは重要であり、健康づくり課の相談業務など、健康、福祉系では業務委託できる業務がまだある。

公用車利用データの見える化（基礎データ入力）に対する評価

- 地域就労支援事業者としては、既存のスキルの価値を如何に高めるかの課題がある。自治体業務からの新しいテーマの発掘と、それに付加価値をどう付けるかを実証業務として検証した。本年度は課題抽出から基礎データ作成までで、自治体における活用は次年度へ持ち越しとなっている。
- 自治体内には既存の委託業務以外にも職員の業務効率化を図れるテーマがまだ存在する。自治体業務の受け皿として、受け身ではなく積極的に自治体課題に取組むことで、地域就労支援事業の価値が高まる。
- 本件を単に紙をデジタルデータ化する事に終わらせず自治体施策に発展させる事で、他自治体へのアピール事例となり、需要の発掘につながる。

C. 民間から獲得可能な業務の整理

実施内容：民間業務獲得のモデル化を目的に発注元と連携したデジタル案件を実証業務で検証する。
実施項目：民間業務獲得の現状
民間実証業務の選定と実施

C. i 民間業務獲得の現状

獲得すべき案件の考察で受注実績から民間業務に関して整理、考察した。ある程度標準化が可能な自治体業務と異なり、民間業務は多様多種で絞り込みが難しい。あまたの業務から地域就労支援事業者にとって取組みやすい業務を、受注実績をもとにした営業活動だけでは見つけられない。

業務シェア、ワーケーション施策等で得た民間企業との接点や自らのメディアや自治体の広報活動で地域就労支援事業の取組を紹介し、模擬業務による品質評価と地域就労支援事業への共感を得た上で業務獲得に至る。

C. ii 民間実証業務の選定と実施

代表機関である大日本印刷株式会社が、自社の新規業務から実証業務に適した業務を選定し、地域就労支援事業者の民間業務獲得方法を検証する。

※民間事業者の自主事業として実施（本実証事業の予算外）

【実証業務一覧】

No	実証業務	実証事業者
3	文書構造化データ整備業務 民間案件：DNP	一般社団法人塩尻振興公社　立科拠点

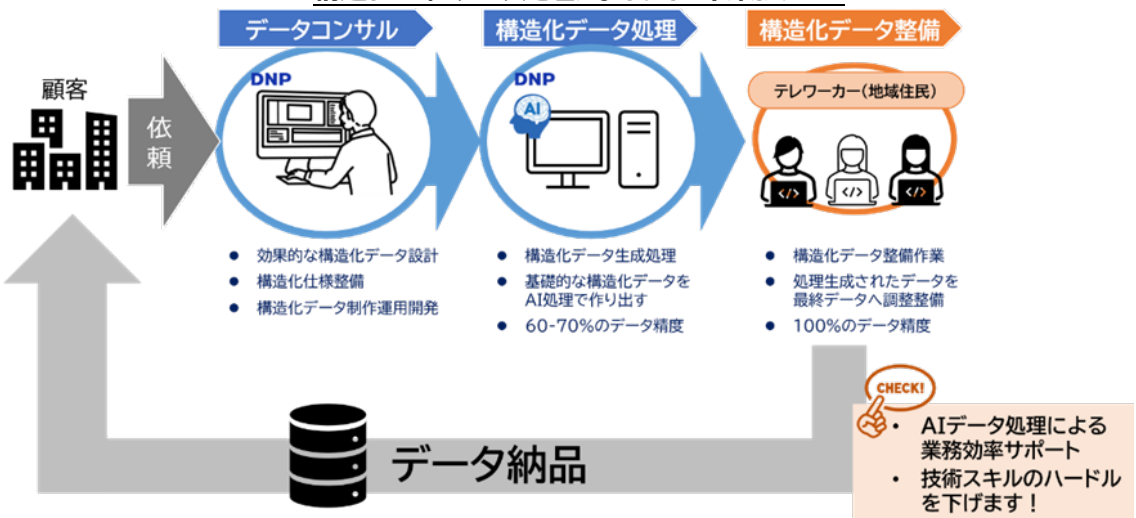
実証業務３：文書構造化データ整備業務

実証業務３の概要及び役割分担、作業手順は、以下の通りであった。

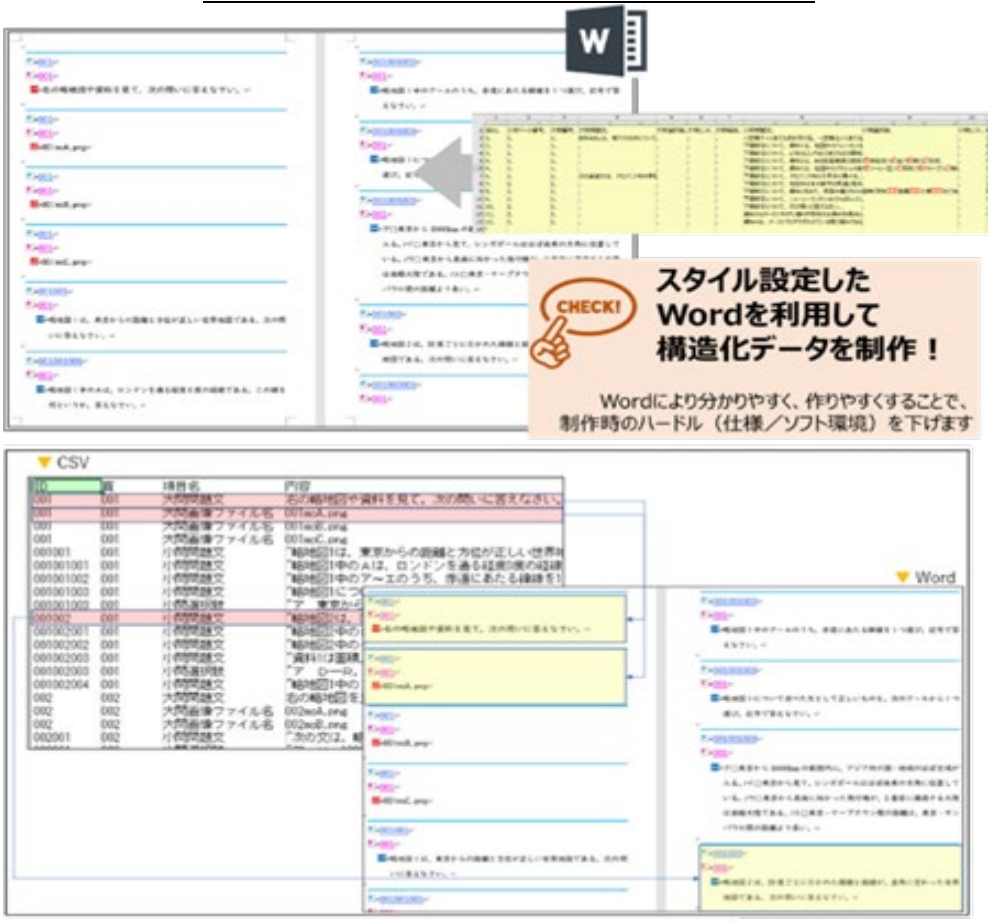
実施概要

協力	DNP/DNP メディア・アート
事業者	一般財団法人塩尻市振興公社　立科拠点
概要	生成 AI が効果的に学習・参照できる構造に情報（文書データ）を整形する文書構造化データ整備を、Word を活用して行うサービス開発と作業者の育成に関わる検証をした。
現状	サービス提供・業務効率化領域で、自治体・民間企業で現在、生成 AI を活用したサービスを提供する市場が拡大し始めている。ただし、生成 AI は回答の精度に課題があり、精度を向上させる方法として、構造化された文書の提供が有効である。文書構造化データ整備の手法は本来、要素情報ごとにカンマやタブで区切られた CSV データを利用するが、作業には特殊な知識が必要になることから、データ整備作業者の育成の為、簡単な手法の開発が行われてきた。
実証業務内容	使用許諾を得た学参メーカーの中学１年生の４教科（英語、数学、理科、社会）の学力テストの問題、解答、解説シートの文書構造化データ整備を実施した（文書には図やグラフ等含む）。住民テレワーカーが、下記の DNP の構造化 AI で処理されたデータを Word のスタイル機能を活用した手法で整備することで、データ整備作業者の業務内容の理解やデータ整備作業の品質、教育、サポート方法を評価する。
実証に至った背景・課題	DNP は、精度向上の解決法として民間企業や自治体等が保有する多様な文書を生成 AI 向けのデータとして整形する技術を開発した（※）。 回答精度の向上には、正しい情報だけで構成された正しい情報だけで構成された有効であることが実証されている。しかし文書の構造は多岐にわたる為、完璧に構造化されたデータを AI で生成する事は難しく、最終的には手作業での整備が必須となる。 今回は、DNP の構造化 AI で処理された 70%程度の精度のデータを 100%のデータに整備するために Word のスタイル設定を活用した。

構造化 AI／データ処理によるサポート業務フロー

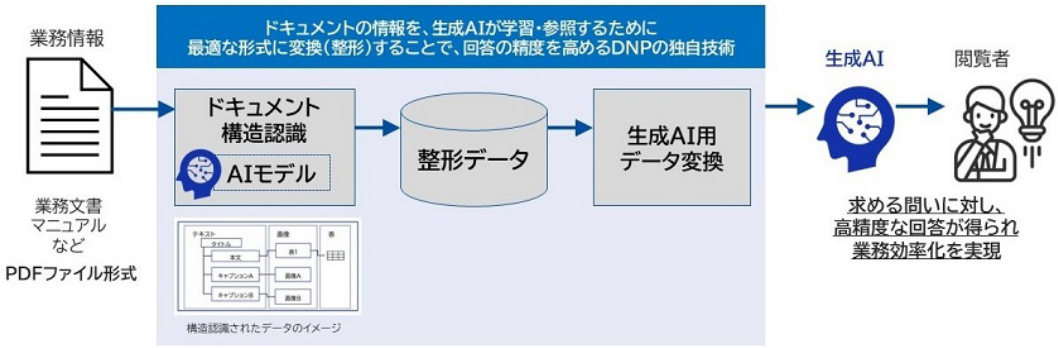


Word のスタイル設定を利用した文書構造化データ整備



※：DNP ニュースリリース【生成 AI の回答精度を向上させる独自のデータ整形技術を開発】
https://www.dnp.co.jp/news/detail/20170163_1587.html

【生成 AI の回答精度を高める DNP のデータ整形技術の概要イメージ】



担当・分担・業務内容

団体名	担当・分担	業務内容
大日本印刷株式会社（以下 DNP）	・実証事業全体進行統括・管理 ・会計処理	・実証事業の立案、各団体との業務分担整理、報告書作成 ・各種経費処理
一般財団法人全国地域情報化推進協会 （以下 APPLIC）	・実証事業全体進行統括・管理補佐	・実証事業の立案 ・報告書作成
一般財団法人塩尻市振興公社　立科拠点（以下立科拠点）	・住民テレワーカーの業務サポートと管理	・ワーカーの手配、PC 貸与 ・作業進捗管理
一般財団法人塩尻市振興公社	・住民テレワーカーの労働時間管理	・住民テレワーカーへの賃金支払い
株式会社 DNP メディア・アート【委託元】（以下 DMA）	・新たな業務獲得を目的とした地域の DX 人材の育成として、AI で構造化されたデータを整備する作業を委託	・作業用データの制作、提供 ・住民テレワーカーに作業内容を指導 ・作業内容への問合せとサポート ・納品物の品質チェック

作業手順

主体	実証方法	実証内容
事前準備（P） 1．業務設計		
・DMA ・DNP ・APPLIC	・Word のスタイル設定で行う手法を検討・開発	・文書構造化データ整備業務を住民テレワーカーのスキルにて実施する方法の検討 ・素材提供元の許諾の取得
2．教育		
・立科拠点 ・DNP ・DMA	・Word のスタイル設定が扱える住民テレワーカーの手配	・文書構造化データ整備業務の目的の共有とワーカースキルの提示
3．環境整備		
・立科拠点 ・DNP ・DMA	・立科拠点から既存の DNP 入出稿用サーバへのアクセステストを実施、完了	・データの授受方法の確認
4．要員確保		
・立科拠点	・住民テレワーカーの手配	・Word のスタイル設定を扱えるメンバーのアサイン
実証業務（D） 5．実証業務①：業務		
・立科拠点 ・DNP ・DMA	・住民テレワーカーへの業務を割り振り ・現地対面での説明会実施（半日×２） ・住民テレワーカーは文書構造化データ整備業務を実施 ・DMA 担当者がチェック・指導	・基本在宅で作業を実施 ・住民テレワーカーに対し、文書構造化データ整備業務の意味と作業内容の説明を実施 ・質問へのレクチャー（OJT）と納品データのチェック・戻しも実施
6．実証業務②：フォロー		
立科拠点 DNP DMA	・作業期間中は、Teams 上に問合せチャネルを作成し東京から随時対応（OJT）	・立科拠点と週 1 回の定例会を実施 ・２週間毎に作業を行う教科が変わる為、注意するポイントの説明会を定例会で実施
検証（C） 7．成果物評価・自治体需要調査		
・立科拠点： ・DNP ・APPLIC ・DMA	・各教科や各ファイル単位での作業時間の分析や整備作業上の問題点をヒアリング	・文書構造化データ整備業務を Word のスタイル設定で実施する事に対する評価
付帯業務		
・DNP ・KADO ・立科拠点	住民テレワーカー謝金処理	経理処理

実施期間、作業時間

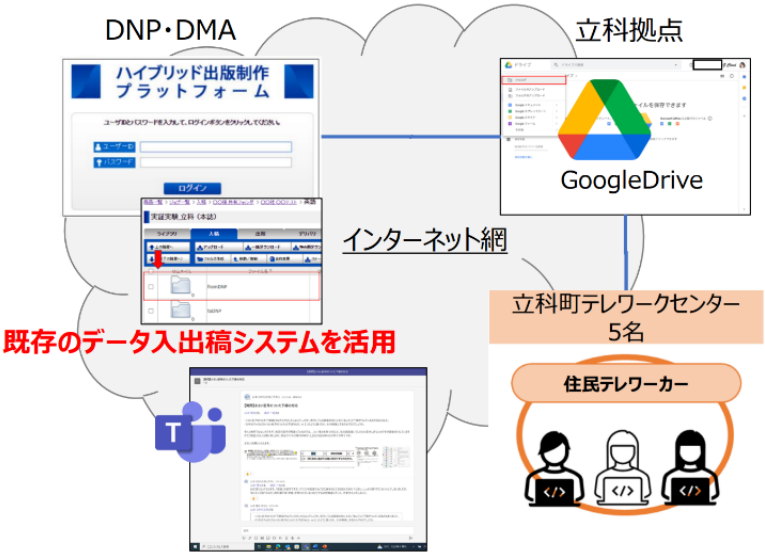
期間：2023 年 12 月 12 日～2024 年 2 月 14 日
人員：リーダー・ワーカー 5 名（基本テレワーク　278 時間）
整備したデータ：
中学校実力テスト

- 社会　問題＋解答＋解説　で約 8 頁×16 セット
- 理科　問題＋解答＋解説　で約 8 頁×29 セット
- 英語　問題＋解答＋解説　で約 8 頁×22 セット
- 数学　問題＋解答＋解説　で約 8 頁×34 セット

環境整備

- DMA が出版印刷物制作の入出稿を管理するプラットフォームに立科拠点専用のフォルダを用意
- DMA が作業用データをアップロード、立科拠点は専用の ID、パスワードを使用しデータをダウンロード
- Google Drive 上で業務を住民テレワーカーに割り振り、基本在宅で各自が作業
- 質問事項に対する制作ディレクション（OJT）は Teams 上に専用チームを構築
- 随時アップできる環境を構築し、DMA 勤務時間内に回答する体制で運用

文書構造化データ整備作業環境概要



文書構造化データ整備業務の様子（左：現地対面での説明会、右：Teams 定例会）



住民テレワーカーヒアリング

- 同一の作業をするワーカーの数が多い業務だったが、の対面での説明や時間にとらわれず質問できる環境（Teams）等サポートが充実していたので、委託元とは良好な関係で作業が進行で来た。
- 基本テレワークでの個人作業ではあるが、定例会に合わせ立科町テレワークセンターに集まる事で、住民テレワーカー同士で情報を共有し作業した。
- 最先端の技術（AI）に関わる業務に携わる事ができた。
- 業務を始める際に行った研修で、文書構造化の概要と作業内容の大枠は理解できたが、慣れるまでは作業スピードが上がらなかった。しかしルールを習得できると作業スピードが上がり、教科が変わっても対応できるようになった。

立科拠点での住民テレワーカーへのヒアリング



事業者（委託元）ヒアリング

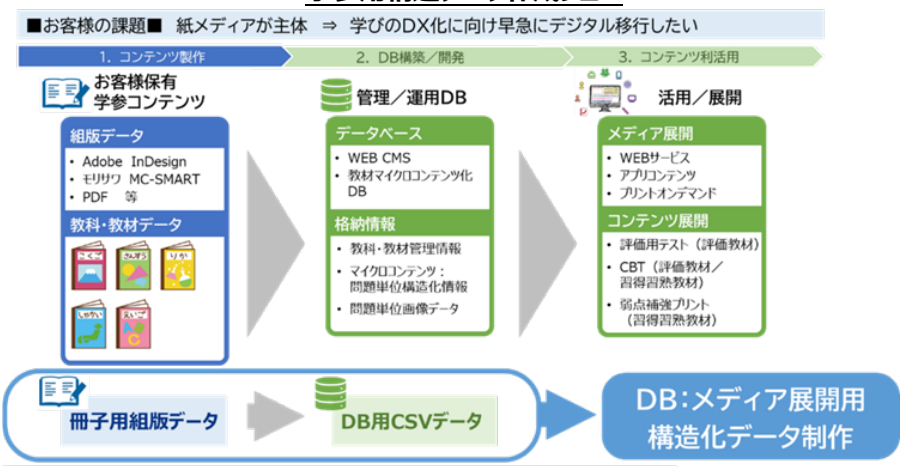
- 業務に慣れる事で、作業スピードも上がり、社内スタッフとも遜色のない状態になった。
- 立科拠点内で情報共有を行い、作業進行に改善の工夫が見られたこともあり、質問回数も減少し理解度が向上していく様子が伺えた。
- 文書構造化データ整備事業の作業者育成の可能性が見いだせた。
- 教育分野での素材を活用し、Word を使用した文書構造化整備を行い、データ整備作業者への教育やサポートに関するノウハウが獲得できた。
- 生成 AI を活用したサービス開発に必要な文書構造化に対する PoC や実業務を受託した際の委託先の候補と成り得ると判断できた。
- 実業務を行うにあたっては、セキュリティ（個人情報や企業情報）の担保、スキルを保有する人材の確保（納期対応）等は課題になる。広域連携での支援体制が必要。

文書構造化データ整備業務の評価

- 地域就業事業における委託元との連携による業務獲得モデルの検証ができた。委託元が、住民テレワーカーが業務に従事する「意味」を理解することで、住民テレワーカーの業務スキルを短期間で定着させた。一方で業務設計から、自社システムの利用や住民テレワーカーへの OJT 等の業務サポートは必要不可欠となる。地域就労支援事業者に対し、企業の支援をどう引き出すかが、民間業務獲得のカギとなる。
- 民間企業以外でも、基礎自治体から生成 AI 絡みの予算確保情報や公募が散見される等、国内に多数存在する非構造化データを生成 AI に利用可能なデータに整備する事業の需要は高まっていくことが予測される。

・ 例えば、今回実証事業の素材として使用した学参コンテンツ保有企業は、教育 DX が進行している中で構造化データを制作し、生成 AI と組み合わせ、紙以外のメディア展開に向けた新サービスで、他社との差別化を図ることは、重要なテーマとなっている。また、監督官庁からの指導で、重要文書として文書構造化が義務付けられる業界文書もある。
・ 官民を問わず、需要が見込まれており、文書構造化データ作成の作業者確保は委託元としても課題となる可能性がある中で、住民テレワーカーを活用するという対策が発見できた。

学参用構造データ作成フロー



【参考資料】厚生労働省：医療用医薬品の添付文書記載要領の改定について 医療用医薬品添付文書 新記載要領における構造化データ（XML）制作
https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11120000-Iyakushokuhinkyoku/1_14.pdf

実証項目①に対する考察

・ 自治体が連携する地域就労支援事業は、先行事例の実績から事業の立ち上げ期においては、事業を立ち上げた自治体から案件を獲得し、実績を積み、事業の拡大に応じて規模が大きい民間案件の獲得にシフトすることが確認された。
・ 自治体案件は毎年発生する定型業務で実績を作り、自治体内で認知度を高めながら突発的な対応が求められるが、ある程度の規模が想定される非定型業務を受けられる体制を持つことの必要性が確認された。
・ 業務を通して住民テレワーカーがデジタルスキルを身に付けることで、地域 DX の担い手になることは成果として上げられる。
・ 自治体業務に関しては、自治体職員の業務分掌別に整理し、短期に対応が求められる業務に対する支援可能業務を選定した「業務支援リスト」を作成した。この「業務支援リスト」を地域就労支援事業モデル構築の基幹ツールへ精緻化し、対応可能な自治体業務の幅を広げることで、今後の更なる定型業務獲得に有効活用が期待される。
・ 民間案件は、規模が大きいことや収益性が高い等のメリットがあり、地域就労支援事業の成長・安定には不可欠となるが、事業者の体制が整っていない段階では業務獲得が難しい。一方で、民間業務はコスト面での優位性が求められるが、地域就労支援事業が社会貢献とビジネスの両面を持つことで、発注者との共感が生まれ発注者との協業により業務獲得に至る事例が生まれている。
・ 公民を問わず規模が大きな案件を獲得するには、事業としてのキャパシティ確保が必要であり、キャパシティ

を上げるためには、自治体を越えた拠点間連携の検討が不可欠となる。キャパシティを上げるだけでは無く、品質、コスト、納期を発注者が満足するレベルに高めながら連携するには、拠点間の共通の理解（モデル、役割、機能、研修等）と、具体的に連携するシステムを設計する必要である。

- 民間案件を獲得するには、市場の把握、クライアントフォロー、積極的な提案を行うための営業体制の強化が課題となる。
- 今回の実証業務は、アナログからデジタルへのデータ変換の関係業務となるが、拡大するためには、データ化した後の活用方法、使い方イメージ、効果等を設定することが必要となる。明確なアウトプットがあることで他自治体や民間企業からの受注確度も高まる。いずれの実証業務も手順や業務上に必要な環境を可視化したことで、他地域の事業者へ横展開できる地域モデルとなる。

以上のことから、本実証項目で設定した以下の KPI は達成できたと考える。

- 全国的なニーズが期待でき地域 DX 推進に寄与する自治体業務の整理と受注条件の検証
- 案件規模、受注環境の整理から、民間業務獲得のモデル化と受注条件の検証

２）実証項目②：業務推進・マネジメント機能

地域就労支援事業（以下、本事業）運営にあたって、本コンソーシアム構成員事例（以下、先行事例）をもとに、必要な業務の一覧化と運営形態の分類を行い運営体制と役割に応じた業務の整理と、必要となる支援システム、運用インフラ、セキュリティ施策を整理した。また、業務運営・運用担当者が、多岐にわたる業務を効率よく推進する上での課題を調査し、その課題解決のための研修を実施した。

A. 業務運営・運用担当者の役割の明確化

本事業は、営利目的の民間事業とは違い、様々な理由で働けていない地域に潜在する就業希望者を発掘し育成することで、地域課題解決に資する事業として、自治体と連携して設立するが、自治体は営利事業者にはなれない。自治体が適切な運営主体をもたない状態で事業を運営するには特有の課題が存在する。

・ クライアント（委託元）と受注契約ができない。
・ 営業活動などの事業経験が少ない。
・ 案件獲得、環境整備などの事業活動のスピードが確保できない。
・ 事業運営に関し議会承認が必要な場合がある。
・ 自主裁量権を持った資金で事業を展開することができない（科目の制限）

その対応としては「外部に法人を設置する」か、自治体が運営を担うためには、「業務運営の一部を外部に委託する」などがある。

また、立ち上げ期には、運営側は少ない人数で対応する事になる。事業環境を整えつつ、住民テレワーカーの確保、案件の獲得、クライアントとの契約、住民テレワーカーへ作業を配分し支払いを実施するなど、事業を運営するための業務が多岐にわたり存在する。事業が軌道にのり安定するまでには、相応の時間がかかるため、運営体制を構築・維持する事が重要となる。

ここでは、運営に必要な業務一覧を整理した上で、上記課題を踏まえながら運営体制と役割を整理する。また、立ち上げ期から拡大期に必要な支援システムと運用インフラとセキュリティ施策に関して整理する。

A. ｉ 業務一覧

事業運営をスムーズにする上で、必要な業務を明確化する必要がある。先行事例をもとに事業運営に必要な業務を「業務一覧」として整理する。

業務一覧

大分類	中分類	業務名	業務内容
事業運営	事業計画	事業計画業務	全体事業計画の策定と運営
	人事	採用業務	運営スタッフの採用に関する業務の実施
		人事管理業務	スタッフの就労管理などの業務
	システム管理	システム管理業務	運営に係るシステムの構築（調達）と運用
	財務	資金計画業務	事業運営資金計画と調達などの業務
		予実管理業務	計画に基づく予定と実績の管理を実施
		経理業務	各種請求、支払いなど事業全般に係る経理業務を実施
	資産管理	資産管理業務	事業運営に必要な資産の管理を実施
		設備管理業務	各種設備に係る管理業務を実施
	法務	契約管理業務	各契約にかかる内容の確認

大分類	中分類	業務名	業務内容
業務獲得	営業活動	メディア告知業務	ホームページや SNS など、ネット媒体を活用した事業紹介の仕組みの構築と運営
		イベント対応業務	ウェビナー、マッチングイベントの参加など。イベントの企画、実施など
		視察対応業務	事業への視察に対応する業務
		営業活動（自治体）	自治体へ対する事業説明と案件受注のための営業活動
		営業活動（民間）	プロモーションにより構築したリレーションを通じた営業活動
	受注・契約	受託確認業務	案件内容から技術的条件（難易度、過去実績）、業務条件（規模、納期、対応時間）、リソース（対応要員、実施場所）などから実施可否を判断する
		契約業務	契約諸条件を確認し、契約。契約書の作成と締結
	納入	納入業務	作業成果を納入し、クライアントの検収を受ける（受領書）
		請求業務	請求書の発行と、入金確認を実施する
案件運用	住民テレワーカー管理	メディア告知業務	ホームページや SNS などネット媒体を活用した事業紹介の仕組みの構築と運営
		イベント対応業務	ウェビナー、説明会、体験会など。イベントの企画、実施など
		証明書発行業務	就労証明書、支払い証明書などテレワーカーへの発行業務
		基本契約業務	住民テレワーカーの就業条件などを確認し、基本契約する
	作業実施準備	作業手順作成業務	作業手順を作成、確定する（スケジュールも考慮）
		住民テレワーカーアサイン業務	作業を担当する住民テレワーカーをアサインする（ワーカースキル、就業条件考慮）
		作業委託契約業務	案件実施のための作業委託契約をアサインされた住民テレワーカーと締結
	作業実施	作業指示業務	住民テレワーカーへの作業指示と Q&A 対応を実施する
		作業進捗管理業務	スケジュールに対し、実績より進捗状況を確認、調整を実施
		作業品質管理業務	実施している作業の品質の確認評価を実施し品質確保のための対応を実施する

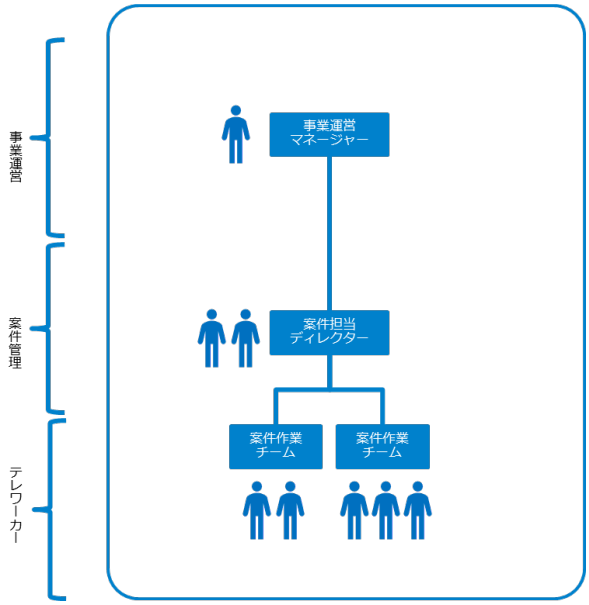
大分類	中分類	業務名	業務内容
		勤怠管理業務	住民テレワーカーの作業予定と実績の管理を含む勤怠管理をおこなう
	作業完了	内部検収業務	納入物の過不足など納品物の確認をおこなう
		支払い業務	住民テレワーカーの作業実績に基づき、月次で支払いを行う
人材育成	研修プラン策定	研修プラン策定業務	住民テレワーカー向け研修プランを策定
		研修コンテンツ作成業務	研修プランに基づく、研修コンテンツを作成する
		キャリア形成対応業務	住民テレワーカーのキャリア形成の支援をする。面談など
	研修実施	研修実施業務	ｅラーニングや集合研修など研修を実施する
		研修評価業務	実施している研修に対する評価、改善などを実施する
	スキル管理	スキル管理業務	研修受講状況、作業実績などから住民テレワーカーのスキル管理を行う

A. ii 運営体制と役割

本事業を運営するために必要な業務を整理したが、それらの業務を推進するための運営体制や役割を運営主体の違いや、事業規模の違いなどから、法人初期運営形態、法人拡大運営形態、自治体運営形態の３つの運営形態に整理した。

法人初期運営形態

・事業運営主体として社団（財団）等の法人を設立し、事業運営を担当。
・立ち上げ期のまだ規模の小さい運営体制となっており、少人数で役割を分担している。
・事業としては初期の運営形態（必要最低限のスモールスタート）。



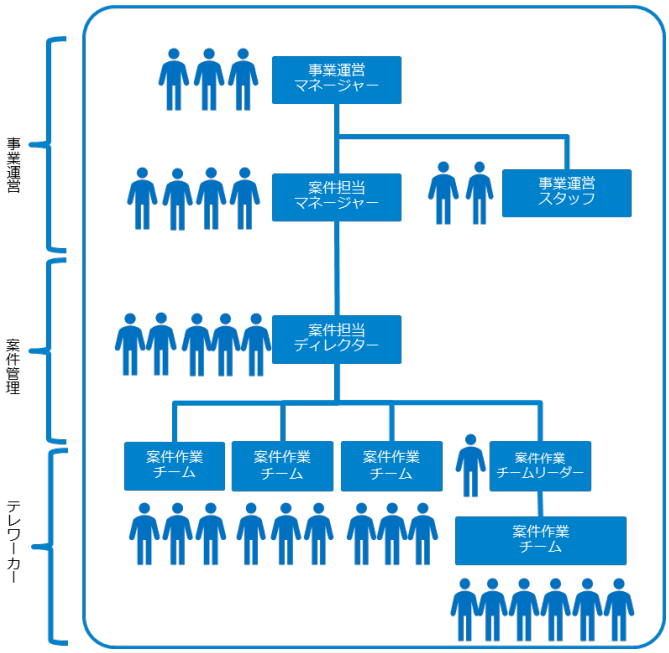
法人初期運営形態の各役職が担当する主な業務

役割名	主たる役割	担当業務
事業運営 マネージャー	事業全体をマネジメントする 事業運営のための専門業務担当	事業計画、人事、システム管理、財務、資産管理、法務、営業活動、受注契約、納入、住民テレワーカー管理、作業実施準備、作業実施、作業完了、教育プラン策定、教育実施、スキル管理
案件担当 ディレクター	受託した案件に対する業務遂行に対するマネジメントをする 住民テレワーカーへの作業指示、業務フォロー	納入、実施計画策定、作業実施、作業完了、教育実施

※担当業務は業務一覧の中分類で記載。

法人拡大運営形態

・事業運営主体として社団（財団）等の法人を設立し、事業運営を担当。
・事業規模が拡大し、多くの案件に対応し、そのため多くの住民テレワーカーの参画と、それを支援する業務運営スタッフで事業推進している運営形態。
・立ち上げ期から、事業拡大に伴い、効率的に運営するために役割が細分化されていく。



法人拡大運営形態の各役割で担当する主な業務

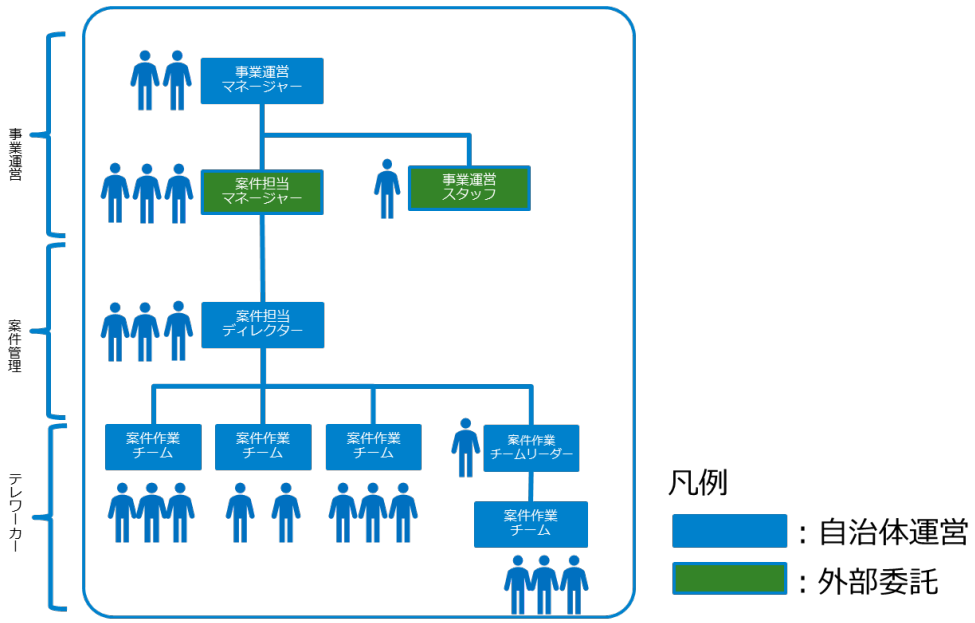
役割名	主たる役割	担当業務
事業運営マネージャー	事業全体をマネジメントする	事業計画、人事、システム管理、財務、資産管理、法務、営業活動、受注・契約、住民テレワーカー管理、作業実施準備、研修プラン策定、研修実施、スキル管理
業務スタッフ	事業運営のための専門業務担当	人事、システム管理、財務、資産管理、法務、受注・契約、納入、住民テレワーカー管理、作業実施準備、作業完了
案件担当マネージャー	受託した案件に対する業務遂行に対するマネジメントをする	営業活動、受注・契約、納入、作業実施準備、作業実施、作業完了、研修プラン策定、スキル管理
案件担当ディレクター	住民テレワーカーへの作業指示、業務フォロー	受注・契約、納入、作業実施準備、作業実施、作業完了、研修プラン策定、スキル管理

※担当業務は業務一覧の中分類で記載。

自治体運営形態

・事業運営をするにあたっては、自治体が直接携われない業務がある。

・事業運営主体としての社団（財団）等の法人を有しない自治体では、一部運用を外部に委託することで、自治体として担う業務（役割）と外部に委託する業務（役割）を分担し運営している。



自治体運営形態の各役割で担当する主な業務

役割名	主たる役割	担当業務
事業運営 マネージャー	事業全体をマネジメントする	事業計画、財務、資産管理、法務、営業活動、受注・契約、住民テレワーカー管理、研修プラン策定、研修実施、スキル管理
業務スタッフ	事業運営のための専門業務担当	外部委託
案件担当 マネージャー	受託した案件に対する業務遂行に対するマネジメントをする	外部委託
案件担当 ディレクター	住民テレワーカーへの作業指示、業務フォロー	資産管理、営業活動、受注・契約、納入、テレワーカー管理、作業実施準備、作業実施、作業完了、研修プラン策定、スキル管理

※担当業務は前述の業務一覧の中分類で記載。

B. 業務機能の明確化と支援システムの整理

本事業を円滑に運営するにあたっては、業務を支援するシステムが必要となってくる。事業開始当初は、資金的な制約や業務負荷が多くないことから人手で対応する業務もあるが、管理・運営の視点からなるべく早く実装した方が良い支援システムも存在する。

運営主体と事業規模により求められる支援システムの優先度に違いがあるが、運営体制と役割で整理した運営形態をもとに、各業務に対し必要とされる支援システムに関して整理する。

B. i 支援システムの検討

業務一覧からシステム支援が必要な業務を抽出した結果、以下の通りであった。

法人初期運営形態に必要な機能

大分類	中分類	システム支援対象業務※	
業務獲得	営業活動	メディア告知業務	
	受注・契約	受託確認業務	契約業務
	納入	請求業務	
案件運用	住民テレワーカー管理	基本契約	
	作業実施準備	住民テレワーカーアサイン業務	
	作業実施	勤怠管理業務	
	作業完了	支払い業務	
人材育成	スキル管理	スキル管理業務	

法人拡大運営形態に必要な機能

大分類	中分類	システム支援対象業務※	
事業運営	人事	人事管理業務	
	財務	予実管理業務	経理業務
	資産管理	資産管理業務	
業務獲得	営業活動	メディア告知業務	
		視察対応業務	
		営業活動（自治体）	
		営業活動（民間）	
	受注・契約	受託確認業務	
		証明書発行業務	
		契約業務	
	納入	請求業務	
案件運用	住民テレワーカー管理	メディア告知業務	
		基本契約	
	作業実施準備	住民テレワーカーアサイン業務	
		作業委託契約業務	
	作業実施	勤怠管理業務	
	作業完了	支払い業務	
人材育成	研修実施	研修実施業務	
	スキル管理	スキル管理業務	

自治体運営形態に必要な特有な機能

大分類	中分類	システム支援対象業務※
事業運営	財務	資金計画業務
		予実管理業務
		経理業務
業務獲得	営業活動	メディア告知業務
	受注・契約	＊受託確認業務
		＊契約業務
	納入	＊請求業務
案件運用	住民テレワーカー管理	メディア告知業務
		＊基本契約
	作業実施準備	＊住民テレワーカーアサイン業務
		＊作業委託契約業務
	作業実施	＊勤怠管理業務
	作業完了	＊支払い業務

＊は外部サービスを利用

事業の立ち上げ期には、案件規模が小さい場合は運用担当者の手作業による部分も多いが、「法人初期運営形態」で提示した支援システムが運用品質を保つためにも最低限必要と想定される。

これらの支援システムは外部サービスとして利用型で提供される事が望ましい。

また、将来的に地域間の広域連携や事業拡大にともなう受注業務の分散対応などを想定すると、それらの対応を可能とする地域横断型の情報共有・共通業務支援システムが期待される。

B. ii 運用インフラ

業務を遂行するための場所、設備、システム関連などの運用インフラが必要となる。立ち上げ期に必要な運用インフラに関し、先行事例をもとに整理する。

運用インフラ一覧

大項目	中項目	要件
テレワークセンター	業務スペース	住民テレワーカーが業務遂行のために利用する施設 物理的セキュリティ（施錠など） 業務毎の作業場所がある事が望ましい 住民テレワーカーが作業で使用するため施設の駐車場の確保が必要
	作業机	スタッフ・住民テレワーカー作業用
	椅子	スタッフ・住民テレワーカー作業用
	ロッカー	機密性の高い資料の保管 貴重品の保管など
	コピー機	資料等コピー用、スキャン機能（複合機など）
	大型モニター	画面共有用 ウェブ会議用端末
	無停電電源装置	停電時の臨時電源供給
	ホワイトボード	会議用
パソコン関連	パソコン（スタッフ用）	スタッフ業務遂行用、必要に応じ外部モニターなど
	パソコン（センター作業用）	テレワークセンターでの作業用（常設）、必要に応じ外部モニターなど
	パソコン（自宅貸出用）	自宅で作業する住民テレワーカー用、必要に応じ外部モニターなど
	オフィスツール	作業するにあたって必要な Office ツール
	セキュリティソフト	ウィルス対策など
	VPN	外部接続のためのセキュリティ
	プリンター	印刷用（複合機など）
ネットワーク	基本ネットワーク	ネットワーク機器接続のための仕組み 有線 LAN,無線 LAN、外部インターネットへの接続
	外部接続用ネットワーク	独自の接続ポイントとして設置
コミュニケーション	E メール	メールでのやり取り
	電子会議システム	電子会議用の環境
	コミュニケーションツール	スマホなどからの簡単な情報共有
	ファイル共有環境（内部）	作業などで共有するためのストレージサービス（内部ネットワーク内）
	ファイル共有環境（外部）	作業などで共有するためのストレージサービス（外部含めた共有環境）
	電子会議用マイク・スピーカー	ウェブ会議の際に外付けするマイク・スピーカー

立上げに必要と想定される運用インフラを記載したが、当初より全てを運営側で揃える事が困難な場合が存在する。そのため、事例においては、運用インフラの一部を自治体からの支援により調達し、実現している。立上げに際しては、このように既存の設備、資産などの活用の考慮も必要となる。

B. iii セキュリティ施策

本事業を運営するためには、セキュリティ環境の確保は重要な要件となるが、多大なコストが掛かる場合が多く、特に立ち上げ期には過大な負荷となる。本項では先行事業者のヒアリングをもとに目安としての「最低限実施すべきセキュリティ施策」を一覧化する。

セキュリティ施策一覧

カテゴリ	チェック項目の例	最低限の実施項目例
組織・体制	情報セキュリティに関する組織の有無・どんな体制か 情報セキュリティポリシーや関連規定があるか 機密として管理すべき情報を明確にしているか 秘・部外秘　などの区分がされている 外部との契約書に、情報の取り扱いに関する条項があるか 住民テレワーカーとの業務委託契約、顧客との契約	情報セキュリティ基本方針を作成して、組織(責任者)を明確にしておく。IPA(独立行政法人　情報推進機構)等からの、ひな形を参照に作成することが望ましい。 住民テレワーカーとの業務委託契約に関しても、情報セキュリティ及び個人情報保護に関する条項を盛り込んだ契約書とする必要がある。
物理セキュリティ	重要な書類を扱う部屋への入退出管理、施錠などがなされているか PC などのデバイスの貸出管理はされているか 私用パソコンなどの持ち込みが制限されているか	事務所・作業場所などは施錠管理(鍵の管理)がされており、かつ入退室の記録がされる。 PC や記憶媒体などを貸し出す場合は、管理台帳を作成して貸出管理を行う。 書類や顧客からの提供情報は、鍵のかかるロッカーや机に保管して施錠する。
情報システム、ネットワークのセキュリティ	運用ルール・手順書はあるか ウィルス対応ソフトは導入されて、更新されているか PC.サーバの脆弱性に関するチェックを定期的に行っているか ブラウザのセキュリティ設定は適切に行われているか	PC やサーバの運用ルールの設定が必要。 PC の OS Update ウィルス対策ソフトの更新 PC ログインの ID とパスワードの設定 ソフトウェア導入の制限 事業所等のネットワークセキュリティは、事業所の形態により、ネットワークベンダー等と打ち合わせて構築する必要がある。 Firewall 機能の設置 VPN の利用 Wifi の設定　など クラウドストレージやメールサービスなどのクラウドサービスを利用することでセキュリティを担保することも検討項目の一つ。コストとの兼ね合いになる。
データアクセスに関するセキュリティ	ID,パスワードは適切に管理されているか 重要なデータに対するアクセス制限はなされているか	認証サービスを導入することが望ましいが、コスト面での負荷が高いことがネックになる。その場合は、運用ルールとして最低限

カテゴリ	チェック項目の例	最低限の実施項目例
	無線 LAN の暗号化通信は設定されているか	下記のルール化をしておくことが望ましい。 個人に紐づいた ID とパスワードの管理 サーバや業務システム等へのアクセス管理 OS の update,ウィルスソフトの更新ルール作成 無償の認証サービス(MS アカウント、Google アカウントなど)を利用することも検討。 PC には、個人のアカウントを設定して運用することが望ましい。
	Proxy サーバやファイアウォールサーバは設定されているか	
	ソフトウェアの導入などに関するルールがあるか	
事故対応	セキュリティ事故が発生した場合の、報告ルートは明確になっているか	情報セキュリティポリシーに事故時の連絡ルートを明確に記載しておくことが望ましい。 重要情報の紛失 書類の紛失 PC や記憶メディアの紛失 メールの誤送信 利用 PC のウィルスへの感染　など
	事故対応の担当者は明確になっているか	
教育の実施	定期的に実施　受講記録	登録時または契約時には、情報セキュリティ及び個人情保護に関する研修を実施することが望ましい。

C. 業務運営・運用担当者にむけたスキル研修

本事業を運営する事業運営側としても、事業拡大にともない業務が複雑化し、いくつかの課題がでてきた。ここでは単なるビジネススキル研修では補えない対応に関して、今まで実施できていないマインド研修を実施し意識改革を進めた。

C. i 背景

実際にこの事業を継続的に運用するためには、それを支える業務運営・運用担当者の役割が重要となってくる。また、本事業の特性として、案件としての多様性（様々な仕事がある）、住民テレワーカーの多様性（就労条件、スキル、就業目的など）を考慮した対応が求められる。これらの対応の複雑さが実運用上の課題となっている。

実際に塩尻市振興公社においては、2019 年度に比較して 2023 年度はクライアント数が約 1.8 倍、実働する住民テレワーカーは約 1.5 倍になっており、その業務量や管理する人員の増加がさらなる拍車をかけている。現状のままでは、単に役割として与えられた業務をこなすような状況となり、働く人たちの、モチベーション低下、パフォーマンス低下、当事者意識の低下などの組織的な課題となり、事業そのものの存続に大きな影響をもたらす。

そのような状況では、単に役割として与えられた業務をこなすだけでなく多角的な視点で業務運用する必要がでてくる。そのためにいくつか研修などでの支援を実施してきたが、単に業務スキルを強化するだけでなく、今までできていなかったモチベーションなど業務に取組むマインドの醸成が必要と想定される。

C. ii 研修の目的

本研修にける目的は以下となる。

・組織の基盤強化
　同じ言葉（共有言語）で話ができ、 主体的に行動できる
　組織としてベクトルを合わせ行動できる（組織の継続的成長）
　人材（集団）の底上げ

・メンバーのマインドセット（意識改革、既存概念の打破）
　主体性をもって行動する
　相手を理解する、WinWin 思考で行動できる
　なんでも言い合える環境（心理的安全性を高める）
　リーダーシップの発揮

C. iii 研修内容

・対象者（業務運営・運用担当者）

マネージャー、プロジェクトマネージャー、ディレクター　複数地域から 27 名参加

・研修内容

「７つの習慣研修」を基本として、今回の実情に合わせてカスタマイズした研修を計画。

３回のフル研修と研修後のフォローを実施。

研修後にフォロー用の e ラーニングを用意し、受講者に利用可能な環境を構築。

スケジュール

実施内容	9月	10月	11月	12月	1月
第1回集合研修	9/22				
研修フォロー	→	→			
第2回集合研修		10/20			
研修フォロー		→	→		
第3回集合研修			11/17		
eラーニングフォロー			→	→	→
研修評価			→	→	→

C. iv 研修から見た仮説と検証と評価

仮説

難しいとされる主体的に動ける人材育成に対し、研修を通じ、従来のスキル研修とは異なるアプローチで育成を実施することでマインド醸成する。

具体的には、アンラーニング（マインドセット）、ソーシャル・ラーニング（人を巻き込む学び）を研修に組み入れて実施。

検証

・「主体性を持ち相手を尊重し共感する」ことに重視を置く「7 つの習慣」を体現した、約４ヶ月間で 3 回の集合研修とそのフォローを実施。

・主体的に動ける人材を育て上げることで、自発的な「組織強化」と他のスキル向上が促され、最終的に円滑な業務運用・運営体制を構築する。

研修の評価

・研修直後に行われたアンケート結果では、研修評価に関しては、6 段階中の上位評価の 3 番目までの「感動した」4 人、「大変良かった」14 人、「良かった」５人という評価になった。

・研修のわかりやすさは、5 段階の上位評価の 2 番目までの「とても分かりやすい」17 人、「わかりやすい」7 人となり、講師評価も「とても良かった」23 人、「良かった」1 名という評価であった。

・研修のおすすめ度は、10 点満点評価で、平均 8.4 という結果となっている。

・研修が終了した時点で、今回の研修の基本である「７つの習慣」の行動指針から 24 個の行動や心構えに関してアンケートを実施した。質問は、①意識したうえで、業務上で共有するようになった、②意識して行動するようになった、③時たま思い出すが、特に意識してはいない、④前と変わらない、の ４ つの中から選択するものである。

・ この回答から①と②が意識や行動に変化があるとみなし、その割合を計算して分析した。
  ✓ 70%以上：24 問中半数である 12 問がここに該当し、最も基本となる「主体的である」に関する 3 つの質問が全て含まれている。また原理原則に含まれる質問も 5 問中 4 問が含まれ、今回の研修の重要かつ基本的な部分に関して、意識や行動の変化につながっている。
  ✓ 50%以上 70%未満：24 問中 9 問が該当し、そのうち 8 問が「行動の変化」を意味する質問である。
  ✓ 50%未満：24 問中 3 問のみ該当し、具体的には、「組織の活動につながっているか」、「周囲に主張する勇気があるか」、「自分の使命/ミッションが明確化され意識されているか」、という内容であり、現状ではハードルが高く、研修後の組織強化の中で醸成されていくと考えられる。
・ 研修の内容に対するアンケート評価から「意識と行動」に変化が見られ、今回研修を実施したことの成果がでている。但し一過性の評価ではなく、研修後にも「意識と行動」が継続され組織強化が成される事が重要である。
・ 実際に研修後のヒアリングにおいては以下のコメントが得られた。
  ✓ 研修後のコミュニケーションや行動の中で、研修の内容が共通言語として用いられている。（主体的に、Win-Win で、自ら選択して、傾聴が大事、など）
  ✓ 組織の中、社会の中、家庭の中、どのような領域からでも自分を変えていく事ができ、そのことが他の領域にも広がっていくと気づいた
  ✓ 7 つの習慣を身に着けることにより、今以上の幸福を手に入れることができる
  ✓ この研修を受けてからは、周りの人の話し方や、行動に目が行くようになり、研修の内容を意識し、違う表現をすれば相手に伝わるという事を考えるようになった

さらに追加のフォローとして受講可能な受講者専用メニューのｅラーニング（自己費用負担）を提供したが、12 名が受講（受講者全体の 44%）。アンケート結果から得られた「意識と行動」の変化が継続している。

効果を継続させる仕組み、と「組織強化」され業務が円滑に廻る仕組みは今後も重要となるため、以下のような対策を検討している。

・ 研修予算の確保（集合研修とフォロー研修を各 1 回）
・ 受講生自身が主体的に、業務を円滑に廻すための WS（ワークショップ）の開催

研修の様子



実証項目②に対する考察

- 本実証では、先行事例をもとに本事業を推進するにあたって必要な業務を一覧化した上で、運営に必要な体制と役割を運用形態別に整理した。これにより、事業推進に必要な業務要件を明確化する事ができた。
- さらに必要となる支援システムに加え、運用インフラやセキュリティ対策などの具体的な要件を明示する事により、今後本事業を立ち上げようとしている自治体などの参考事例としての活用が見込める。
- 先行事例においては、試行錯誤で事業を立上げており、運営・運用が定着するまでにかなりの時間がかかっていたが、それらを考慮すると支援システムなども含め立ち上げを支援する仕組みが必要と想定される。
- 本実証調査では、先行地域において事業継続にあたり、相互に情報交換することで課題解決している事例も見られ、本事業推進にあたっては、地域間の情報共有が重要である事も判明した。
- 実態として運営組織形成においては、組織的スキル対応が無い状態で自治体関連者や地域の住民など多様な人材構成で試行錯誤しながら運営しており、業務拡大にともないさらに多角的な視点への対応が求められる状況であった。
- それらの課題に対し単なる運営業務スキル強化ではないマインド研修を実施する事により、業務に対する視野の変化が獲得され意欲的な取組姿勢やモチベーション向上などの効果が得られた。
- これらは一時的な効果だけでなく、継続的にその効果を維持する必要があり、今後の課題となっているが、ｅラーニングを用いたフォロー研修などを通じて支援する。
- 今回の実証では、事業を支える自治体の役割が本事業を推進する上では重要であることがヒアリングを通じて認識された。自治体に期待される事としては以下役割が挙がった。
  - ヒト：事業への人の派遣、自治体側の対応（フォロー）窓口の設定、首長の理解
  - モノ：運用インフラ（テレワークセンターや ICT 環境など）の提供
  - カネ：自治体業務の発注、補助金の手当、活動資金の予算化（継続的に利用可能なもの）
- 事業を維持運営していく上では、組織体制と役割の確保、運営基盤として支援システム、運用インフラの整備、運営側のスキルアップに加え、自治体の支援が重要である。
- また、将来に向けては業務の共有化、支援システムの共有化などが、さらなる運営基盤強化の施策として必要と想定される。

３）実証項目③：人材育成

地域就労支援事業（以下、本事業）を運営するにあたっては、住民テレワーカーの人材育成が重要となる。住民テレワーカー育成状況を先行事例から調査し、「スキルマップ」、「研修カテゴリ」と「研修一覧」として整理する。また、住民テレワーカー育成にあたり、キャリア形成を意識した施策の必要性を、実証研修で検証する。

A. 住民テレワーカーの人材育成の整理

A. ⅰ 住民テレワーカー育成の特徴

本事業では、実際に案件を担う住民テレワーカーのスキルの確保が重要となってくる。人材育成に関しては、地域就労支援事業者（以下、事業者）は、地域の働き方支援の役割を担っており、営利目的の企業体とその社員とは違う一面を持っていることに留意しなければならない。この点において、住民テレワーカーに寄り添う人材育成施策が求められる。

本事業の特性として住民テレワーカーは、短時間勤務かつ個人事業主という立場であり、一般企業の従業員（正社員）研修と異なり、強制的に研修受講を依頼できない。一方で、事業者は案件を遂行するためには生産性と品質を保つ必要があり、これら事情を考慮した住民テレワーカー育成の必要がある。

A. ⅱ 住民テレワーカーに求められる「スキル」の整理：

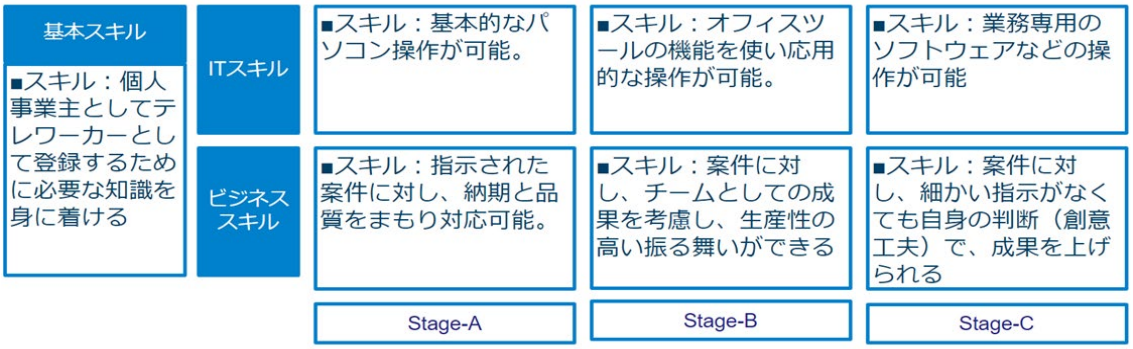
住民テレワーカーに求められる基本的なスキルを明確化するために、住民テレワーカー登録時に習得すべき基本スキルと業務スキルに整理。さらに業務スキルを IT スキルとビジネススキルの２面での到達レベルに応じて Stage A・B・C に分類し要件を「スキルマップ」に整理した。

個人事業主である住民テレワーカーは各自の状況により、必ずしも一様にスキルを獲得しているとは限らない。ここでは住民テレワーカー共通の基本的なスキルとして事業者側から見て獲得して欲しいレベルにまとめている。

業務案件に応じた個別スキルは、これらの基本的なスキルの上事業体が受注した業務の内容に応じて各住民テレワーカーが勉強会や OJT を通じて獲得するので、このスキルマップの対象外としている。

・Stage A：IT スキル→基本的なパソコン操作ができる。
　ビジネススキル→指示された案件に対し、納期と品質を確保できる。
・Stage B：IT スキル→オフィスツールの機能を使い応用的な操作ができる。
　ビジネススキル→案件に対しチームとしての成果を考慮し、生産性の高い振る舞いができる。
・Stage C：IT スキル→業務専用のソフトウェアなどの操作が可能
　ビジネススキル→案件に対し、細かい指示がなくても自身の判断（創意工夫）で、成果を上げられる。

住民テレワーカーのスキルマップ



A. iii 研修カテゴリの整理

住民テレワーカーがスキルマップに記載された基本的なスキルを獲得するための研修を、研修カテゴリとして整理した。本事業の特性を考慮し、事業者として準備する研修と外部を利用する研修に整理し実施する必要がある。実装にあたっては、各地域の特性や事業者が受注する業務内容などを考慮し、必要な研修を準備する事になる。住民テレワーカーに関連する研修のカテゴリを以下のように整理する。

【準備段階の研修】

・基本研修：個人事業主として登録するために必要なビジネスマナーやセキュリティ知識、コミュニケーションツールといった、就業することに関する基本的な知識を身に着ける研修

・勉強会：個人事業主として働くにあたって知っておいた方が良い法制度や手続きなどに改正・変更があった際などに、適宜実施される研修。

【案件対応に向けた研修】

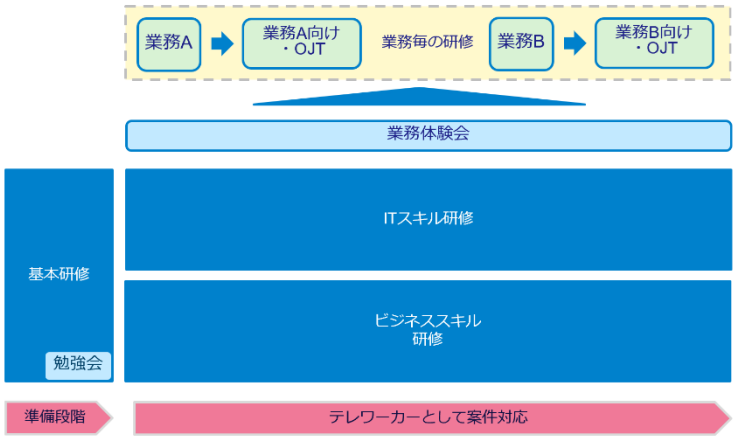
・IT スキル研修：主に Windows,Office ツールなどの使い方・機能を学習する研修。業務に必要な個別ツール(デザインツール、WEB 作成ツール)などの学習も含まれる。

・ビジネススキル研修：ビジネスに関する基本動作から、チームリーダーとしてのリーダーシップ獲得までの研修。

・業務体験会：登録は完了したが、実際の業務に就くことに躊躇している人向けの業務の体験会。この体験を通じて、実際の就業に対する住民テレワーカーの不安を払拭するとともに、ディレクターが個々の技量を確認する機会ともなっている。

・個々の受託業務向けの OJT：個々の受託業務内容を理解するための研修。これは、受託契約開始後研修となり、住民テレワーカーには契約料の支払いが発生する場合が多い。
※ただしこの OJT は、受託業務に依存するため、実証③の対象外とする。

【研修カテゴリ全体図】



A. iv 研修の内容と実施状況の整理

研修カテゴリで整理した研修の内容と実施状況を、先行事業者である塩尻市振興公社の事例を中心に整理した。事業者の成り立ちや登録住民テレワーカーの人数などにより、研修の提供形態や実施頻度は様々となっている。

研修一覧

カテゴリ	研修名	研修内容	実施状況
基本研修	ビジネス基礎研修	・個人事業主としての働き方 ・個人事業主と求められること ・自分で責任を持たないといけないこと ・報告・連絡・相談も自ら行う ・業務の推進に必要な知識 ・業務に必要なやり取りの力 ・スケジュール管理（納期） ・ビジネスマナー ・ビジネスメールの書き方・敬語の使い方	・eLearning （20 分程度の動画）
	セキュリティ研修	・情報セキュリティ ・情報セキュリティ方針（各組織が定める）の理解 ・デバイス利用時（PC 等）のセキュリティ ・ログイン、ログアウト、画面ロック ・パスワードの管理 ・事故発生時の連絡体制 ・個人情報保護 ・個人情報保護方針（各組織が定める）の理解 ・事故発生時の連絡体制	・eLearning ・対面での研修実施 ・請負基本契約の個人情報保護項目の徹底
	運用ルール研修	・利用コミュニケーションツールの使い方 ・メール、Slack、Zoom その他当該組織が利用するコミュニケーションツールの利用方法 ・利用業務ツールの使い方 ・Kintone や Excel 等で構築された業務アプリの使い方 ・連絡・報告のやり方 ・利用教育ツールの使い方 ・Goocus 等の LMS を利用している場合は、その使い方	・eLearning （各 20 分程度の動画） ・登録時の基本研修として対面での研修実施
IT スキル研修	Windows 操作研修	・正しい立ち上げとシャットダウン（正しいログオン・ログオフ） ・パソコン用語 ・キーボード操作とマウス操作 ・デスクトップ画面各部の名称/ウィンドウの基本操作/文字入力と漢字変換/IME パッド ・ファイルの保存・コピー・移動	・eLearning （30 分　2 本）

カテゴリ	研修名	研修内容	実施状況
		・フォルダの階層の理解 ・ブラウザの基本操作（ブックマークの整理）	
	オフィスツール 基礎研修	・EXCEL ・EXCEL の概要 / 画面構成 [起動/保存/終了/リボン] ・EXCEL 要素、範囲、セルの選択 ・セルの入力、移動、コピー＆ペースト ・表の取り扱い（四則計算、フィルタ） ・Word ・Word の概要 / 画面構成 [起動/保存/終了/リボン] ・文字入力（IME を使った変換）、 書体変更、コピー＆ペースト ・基本機能 （ページ設定、改ページ、ルーラーの利用） ・印刷 ・PowerPoint ・パワーポイントの概要 / 画面構成 [起動/保存/終了/リボン] ・文字入力（IME を使った変換）、 書体変更、コピー＆ペースト、箇条書き ・基本図形を作成する ・画像・表を挿入する ・MOS	EXCEL eLearning （30 分 2 本） ワード eLearning （30 分 4 本） MOS 試験対策 EXCEL（6 時間 x5 日） PPT （6 時間 x4 日）
	個別研修	・データ分析研修 ・データ分析とは（課題、目的、仮説、 データ抽出、分析、解釈） ・ツール（エクセル PIVOT テーブル、 その他 BI ツール）の使い方 ・ふるさと納税の分析　どういった企業か ・WEB 制作研修 ・WordPress の基本操作 ・AdbeCC（Illustrator, Photoshop の 基本） ・スマホを使った写真・動画撮影の基礎 ・CAD 関連研修 ・案件で利用する CAD ソフト （AutoCad 等）の操作 ・RPA 研修 ・UIpath の使い方 （開発経験者　外部の研修） ・その他研修	業務の発生が予想され、受注業務範囲の拡大を目指す場合に必要に応じて実施。

カテゴリ	研修名	研修内容	実施状況
		・案件で利用する各種ソフトウェア、 アプリケーションの操作	
ビジネス スキル研修	ビジネススキル 初級研修	・コンプライアンス ・セキュリティ	登録時研修として実施 される場合が多い
	ビジネススキル 中級研修	・業務の推進に必要な知識 ・チームを意識した仕事のやり方 ・コミュニケーション ・チームビルディング	eLearning 20 分

B. 住民テレワーカーにむけたキャリア形成支援の実証研修の実施

塩尻市振興公社登録者へのアンケート（回答総数 459 人）によると、登録の理由として「子育て中（38%）」、「副業またはWワークとして（25%）」、「健康上の理由・障害がある（14%）」が多く、「定年退職」、「介護中」、「失職中」が 5%前後で続いており、多様な生活環境を背景として登録していることがわかる。

また、「どのような研修を希望するか」、という問いに対して、「キャリア形成を考える機会」を希望した方（50名）、「キャリア形成に関する個人面談」を希望した方（81 名）がおり、自身のキャリア形成に関して悩みを抱えている方が相当数存在している。一方、事業者視点からも住民テレワーカーのキャリア形成を支援することは、事業拡大および地域就労支援の両面において必要である。先行事例から住民テレワーカーのキャリアプランを下記の３つに分類した。

卒業パターン	住民テレワーカーとしての経験を活かしスキルを身に着ける事により、いずれ一般企業への就業や自身での起業などを目指す。
事業内キャリア形成パターン	この業務での経験を活かし、住民テレワーカーのリーダーや、事業運営スタッフなどに活躍の場を広げる。
業務継続パターン	住民テレワーカーとして仕事獲得のために、スキル強化や経験を増やし、住民テレワーカーとして働き続ける。

本実証項目では、上記のキャリアプランの分類を念頭に入れながら、前段の IT スキル、ビジネススキルに加えて、新しい人材育成領域としてのキャリア形成支援策を実施した。

B. i 住民テレワーカーにむけたキャリア形成支援策の実施

住民テレワーカー向け『キャリアワークショップ』

対象：公募に応募してきた住民テレワーカー　14 名
実施日時：2023 年 11/21（6 名）　12/1（8 名）　9:30～12:00　@Zoom
目的：活躍の幅を広げる事を目指す住民テレワーカー一人ひとりが、自身のキャリアを振り返り、今後に向けてどのようなキャリア形成や力量アップを目指すかを考える。
実施体制：総合ディレクション：Hugvalue

実施内容

1	チェックイン	参加者同士の自己紹介、ワークショップの目的の確認など
2	今までの経験から、自分の転機や強みを考える	自身のキャリアで転機となったポイント／身に付けてきた力を振り返り、自身の社会人基礎力を確認する
3	現在、自身が大切にしている「キャリア形成」を考える	バリューカードなどを使い、自身が大切にしているキャリアにおける「価値観」を明らかにし、対話を通して整理する
4	これからに向けて、今後のキャリア形成を練る	今後に向けて、ご自身が成し遂げたい未来を整理し、参加者同士で分かち合うことで次へのモチベーション向上につなげる
5	ワークショップを通したまとめ	ワークショップを通した自分の整理、組織における役目の再確認

キャリアワークショップの受講者評価

実施後のアンケートによると、ワークショップ満足度は、とても満足とまあ満足で 100%となった。
「キャリア形成に関して考えるきっかけになっただけでなく、コミュニケーションに関しても学ぶことができた。」、「今の自分の置かれている状況を変えていこうと感じた。」と言った意見が多く寄せられた。
キャリア形成に関して、「相談したいが身近に相談できる方がいるか」という問いに対しては、「いない」と回答した方は、3 人に 2 人との結果も出ており、現状の自分や将来のキャリア形成に関してひとりで悩みを抱えていることがわかる。

住民テレワーカーのリーダー向け『個別キャリア面談』

対象：　塩尻市振興公社で業務推進のリーダーを務める方 13 名
実施日時：2023 年 12 月 11～15 日　各 60 分程度
目的：塩尻市振興公社で活躍の幅を広げる「リーダー層」の方が、現在地を振り返り、今後に向けてどのようなキャリア形成や力量アップを目指すかを考える
実施体制：総合ディレクション：Hugvalue　杉島誠、Hugvalue 提携キャリアコンサルタント 2 名

実施内容

1	自己紹介／アイスブレイク	お互いの関係の確認、目的の確認など
2	現在の担当業務／役割の理解	現在の担当業務を出発点に、担当された業務や役割を再確認。
3	担当業務を通じて身に付いた力と、課題の深掘り	業務を通して身に付いた力や、ご自身の課題の深掘りをおこない、自身の力を客観視。
4	今後に向けた取組	今後に向けて、どのような活躍を自組織や自組織以外で行いたいか、共に整理。

キャリア面談の受講者評価

実施後のアンケートによると、個別キャリア面談の満足度は、「とても満足」と「まあ満足」で 100%となった。

「パソコン技術を上げることだけが技術向上と思っていたが、業務と業務をつなげる役割のような、いろんな役割がある中でパソコン技術に拘らずに考えなくてよいのだと思った。」という声に代表されるように、改めて自分のキャリア形成に関して考える機会を得ることができた。

「コンサルタントの質問に答えていくうちに、自分の強みや弱みに気づきました。」、「自分の目標が明確になった」という声も多く寄せられた。

キャリア形成に関して、「相談できる人がいる」方は、3 分の 1 との結果も得られており、比較的業務歴の長いリーダー層でも、キャリア形成に関する悩みを相談しにくいことがわかる。

B. ii キャリア形成支援施策の実証実施に関する評価と課題

【評価】

・ 住民テレワーカー支援施策に関して「キャリア形成」の視点は有効である。
  ✓ 自身の働き方を含む「キャリア形成」は、独りではやりきれない方が多い。地域の働き方支援の役割を担う事業者として、住民テレワーカーが適宜自分自身のキャリアの「整理／設計」を行うサポートをすることで、仕事への意欲喚起や学び意識の向上につながる。
  ✓ 業務相談だけではなく、「キャリア形成支援」の要素を取り入れることで、スキル向上／モチベーション向上へつながる。
・ 個々の視野で考えやすい「キャリア形成」に関して、参加者同士で学び合う「ワークショップ」形式は有効であった。
  ✓ 実施形態のバリエーションを持つことにより、時間の制約のある方、身体的な制約のある方、なかなか研修参加に踏み込めない方などをより広くカバーすることができる。
  ✓ 面談により、キャリア形成に関しての個別フォローの必要性は確認することができた。

【課題】

・ 参加に躊躇される方もいるが、参加された方の満足度は高い。一方で「キャリア形成を考える」ことが、自分自身にどのような意味があるかはっきりせず応募ができない方や、どのようなことを実施するのか理解しにくい方もいる。一人ひとりの働き方支援を行う上で「自分自身のキャリア形成の意識」への働きかけは今後も必要である。
・ 参加しやすい雰囲気／キャリア形成に関しての意識向上は、さらに工夫が必要である
  ✓ 住民テレワーカーのなかには重い持病や精神疾患を持つ方もいることから、個別の相談窓口も含め、その方に寄り添った「キャリア形成支援」も検討が必要である。
・ キャリア形成支援に関しては継続的な働きかけをおこなう体制づくりが必要である。
  ✓ 一定の面談スキルや利害関係のない関係性づくりなど、外部キャリアコンサルタント含めた体制をどう整えるかが今後の課題となる。
  ✓ フリーアンサーからも個々の具体的な学習意欲につながっていることもあり、どのようにフォローをおこなっていくかが今後の組織の生産性向上に向けた課題となる。
  ✓ 個別面談だけではなく、学習計画まで考えるワークショップ形式なども合わせた実施も課題となる。

実証項目③ 人材育成に対する考察

・ 住民テレワーカーに必要な基本的なスキルを「スキルマップ」に整理することで、今後の住民テレワーカーの募集や、育成に役立てることができる。また、各事業者が独自に実施している研修を、「研修カテゴリ」として整理し、さらに実施状況を「研修一覧」にすることで、今後の事業立ち上げ時に必要な情報として活用できる。
・ 事業者の運営の方向性（支援するキャリア形成の方向性）や規模（資金力、登録テレワーカー数）などの違いによって、研修の実施頻度や実施形態に差がある。研修には、費用が掛かることから、コンテンツの共通化や研修の共有化による費用削減が必要となる。今回のキャリア形成支援策においても、複数の事業者に属する住民テレワーカーが参加したので、継続した施策では、共通化や共有化が期待される。
・ 住民テレワーカーに対するキャリア形成支援の必要性とその方策を示すことができた。住民テレワーカーの登録人数が増え、業務実績を積むにつれて、自身のキャリア形成を考える機会を与えることが、事業の拡大と成長において重要となる。実際に、住民テレワーカーの中からリーダー（チームを取りまとめて業務を行う住民テレワーカー）人材が育っており、職員として正規に採用される人材もいる。

６．地域実証事業の成果

（１）明確になった実施手法

本実証事業が目指す目的は「働きたい方が生活条件に合わせた働き方ができる社会の実現（就労のセーフティネット）」である。この目的を達成するためには、全国で地域就労支援事業者のネットワークが広がることが重要であるが、各地で地域就労支援事業が立ち上がった際に、事業者が直面するのが「切れ目の無い案件獲得」、「円滑な業務進行、マネジメント」、「住民テレワーカーの育成」の３つの課題である。本実証事業に参加する先行事業者は、これらの課題を突破する経験やノウハウを有している。それらを新しく地域就労支援事業を行う自治体・事業者に向けて地域モデルとして効果と課題等を整理し実装する必要がある。

１）地域就労支援事業モデル

以下３点を地域モデルとして提供し、地域就労支援事業の立ち上げ時に活用する。自治体・事業者が地域モデルを参照するだけでは事業を上手く立ち上げられない場合には、計画しているテレワーク就労支援共同体が、地域モデルを提供しながら事業立ち上げを支援する必要がある。

業務獲得指標

組織の規模、運営体制、運営形態等に対応した業務を安定的に獲得するための指標の提供が必要となる。地域の DX に寄与し、横展開が可能な案件に関しては手順化し提供する。本実証においては３つの業務で手順化に着手した。

業務推進・マネジメント指標

組織の規模、運営体制、運営形態等に対応した事業運営に必要な業務と役割、支援システム、運用インフラ、セキュリティ施策の指標が求められる。将来的には共通な支援システムを提供し、事業運営の効率化を促進する必要がある。

人材研修指標

住民テレワーカーの特性を尊重したスキルマップ、研修カテゴリを指標としてまとめ、地域就労支援事業者にとっての研修一覧を提供することが肝要である。

テレワーク就労支援共同体

地域就労支援事業モデルを活用し全国の地域就労支援事業の立ち上げと事業運営の支援を行う団体が求められる。地域就労支援事業を先行して行う自治体・事業者、民間企業、団体等で組織することが考えられる。

将来は、情報共有・共通業務支援システム※を、地域就労支援事業者の状況に合わせて機能を提供し事業運営効率化を支援することを視野に入れる。

※情報共有・共通業務支援システム：事業を円滑に運営するための支援システム。運営主体と事業規模により優先度に違いがあるため、運営形態別に最適な事業運営を可能にするシステムを提供する。

（２）地域モデル実装に向けた課題

本実証事業を通じ、以下の課題が明らかとなった。他地域において実装される場合には、留意すべき点と考えられる。

１）地域内における事業への理解と認知度向上（自治体案件獲得）

・自治体業務においては公募が原則。競合で落札できない場合がある。
・随意契約では小規模・少額のため、住民テレワーカーに安定的な業務機会を提供できない。
・自治体内において、地域に貢献する委託先（パートナー）という理解を促進する。

２）業務案件の獲得

・規模が大きい案件は大量の人員が必要となり、単独では対応ができない場合がある。
・規模が大きい案件になるほど期間が長期化し、人件費等の立替えが必要となりコスト負担が重くなる。
・自治体業務と異なり民間業務は多様かつ複雑なため業務の絞り込みが難しい。自己の強みと受注業務のマッチングとパートナーとして理解のある企業の選定は重要となる。（例：塩尻市振興公社におけるアノテーション）

３）地域外への知名度向上、新規自治体の参加促進

地域での人材不足、就労支援に課題を抱えている自治体等へのアプローチをする上で、認知向上を図る広報活動が必要とある。

４）キャリア形成支援

キャリア形成は、費用から考えると外部の専門家に依頼し続けることは難しい。継続するには内部でキャリア形成支援が実施できる人材の育成が必要となる。

５）共通運営基盤への公的支援

自治体単体では、支援システムや運用インフラやスキル研修等の費用負担が大きく、安定した事業運営に不安がある。複数の自治体で協力して地域就労支援事業を行うための共通運営基盤（テレワーク就労支援共同体）を整備する公的支援が引き続き必要となる。

（３）地域モデル実装における価値

地域モデルを実装するに際しては、以下の価値が発揮される可能性がある。先行事例などを参考に、取組まれることが望ましい。

１）地域及び自治体への価値

自治体業務の効率化

地域外の企業に仕事を委託せずに、地域の雇用を確保し、適正な価格で自治体業務を委託できる。

地域の就業機会増

地域にデジタル人材が育成されることで、人的リソースを求めた都市部企業の誘致につながり、 U/I ターンの受け皿になることで、地域の雇用創出が生まれる。

事業立ち上げの迅速化

地域就労支援事業モデルを活用することで、新規に設立する事業者が迅速に立ち上がる。

地域 DX の推進

他地域のノウハウ・事例を共有することにより、地域における DX が促進される。

事業運営の効率化

連携した事業推進体制や情報共有・共通業務支援システムを共用し、投資や運営コストを効率化できる。

２）地域住民への価値

就業とキャリアアップの機会

スキル研修や就業環境のもと、個人ではなく組織として適切な業務シェアを受け、地域にいながら就業機会とキャリアアップの機会を持てる。

子育て、介護等と仕事の両立

時間や場所の制約を軽減することで、ライフスタイルを犠牲にすることなく、収入を得ることが可能となる。本取組が拡大することで、全国でこれまで働くことができなかった方が社会参加できる。

コミュニティの提供

組織で業務を推進する仕組みで、住民テレワーカー同士の理解が促進され、仕事を通したコミュニティが形成される。

３）委託元企業への価値

コストメリットある委託先

首都圏企業への委託や自社での取組と比較して、施設等の固定費や人件費を総合的に判断するとコストメリットが期待できる。また、スキル研修や OJT により、ディレクター人材、住民テレワーカーの安定した品質とスキルが提供される。

社会的意義とビジネスの両立

地域における就業支援、地域経済活性化に貢献する事業者に委託することで、企業価値の向上が期待できる。

流動的な労働力

一定のスキルを持つ人材を確保することで、必要な時に必要な労働力を期待できる。

【３】すべての働きたい人を戦力化！
分野別サポーター伴走型テレワークプラットフォーム構築事業

実証地域：熊本県熊本市

代表機関：みらい株式会社

１．地域実証事業の目的と背景

（１）地域実証事業の目的

１）熊本市における本地域実証事業の目的

全国的な傾向と同じく少子高齢化が進行する熊本市では、今後生産年齢人口がますます減少するものと想定されている。加えて本市では、2024 年稼働予定の外資半導体関連企業の進出等を背景に、全国水準を大きく上回る有効求人倍率を記録しており、人材不足が市全体の深刻な課題となっている。

一方、市内には、育児・介護等従事による時間の制約、心身機能の障がいや、高齢、言語・文化的ハードルにより、就労が制限され、働きたくても働けない人々が存在している。

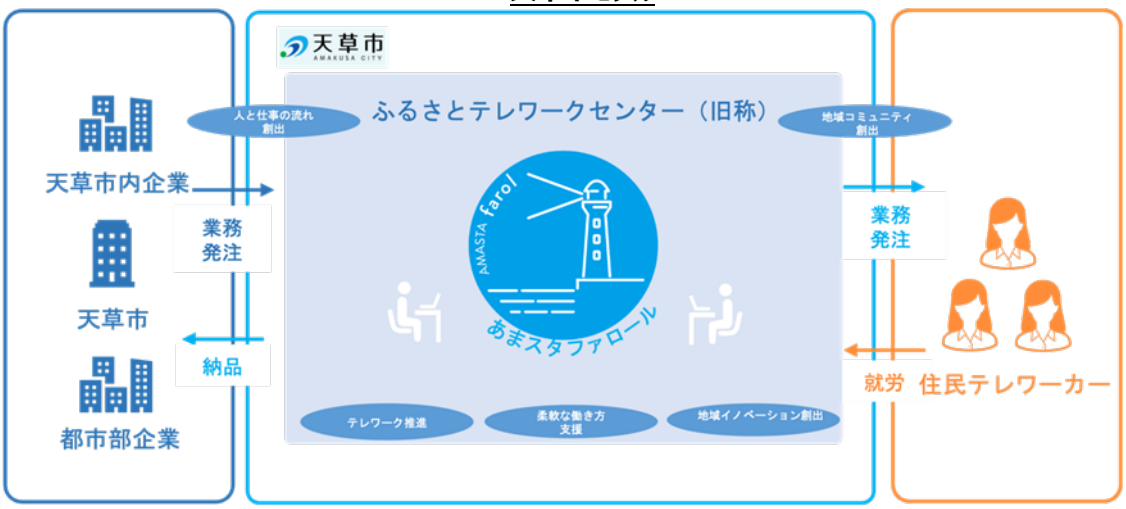
本市では、働きたい人々が存在するにも関わらず人材不足が解消されない現状を、人材ロスが生じている状態と捉え、本地域実証事業を、テレワークによって人材ロスを削減する仕組みを構築するための足がかりとして位置づける。

２）課題解決の方向性

本実証コンソーシアムの代表機関であるみらい株式会社は、総務省「ふるさとテレワーク推進事業」（平成 30 年度）の採択を受け、熊本県天草市においてテレワークプラットフォームを構築し、約 2 年半にわたる運営実績を有している。

本地域実証事業では、「生産年齢人口の減少」といった政策課題に対し、既に成果を出している天草市のモデルを横展開できるものと考え、熊本市地域モデル構築の土台とした。

天草市モデル



３）実証の方向性

本地域実証事業で構築を目指す地域モデルは、天草市モデルの大部分を適用できるものと考えられる一方で、熊本市固有の地域特性に配慮して最適化する必要があると考えられた。

地域特性の比較

	熊本市	天草市
人口	73.6 万人（令和 5 年 4 月）	7.4 万人（令和 5 年 4 月）
有効求人倍率	1.67 倍（令和 5 年 3 月）	1.20 倍（令和 5 年 3 月）
就労に関する 地域特性	政令指定都市であるがゆえ、天草市の 10 倍相当の人口を有する一方で、全国水準を上回る有効求人倍率が深刻な人材不足状態にあることを示している。→人口は多いが、人材として生かしきれていない状態	少子高齢化による人材不足は課題となって いるものの、離島ゆえ人口規模自体が小さいため、不足規模も小さくなっている。 どちらかというと、仕事がないことの方が深刻な課題である。

熊本市では、天草市モデルを土台としつつ、
より多様な人材を戦力化できる地域モデルの構築を目指した。

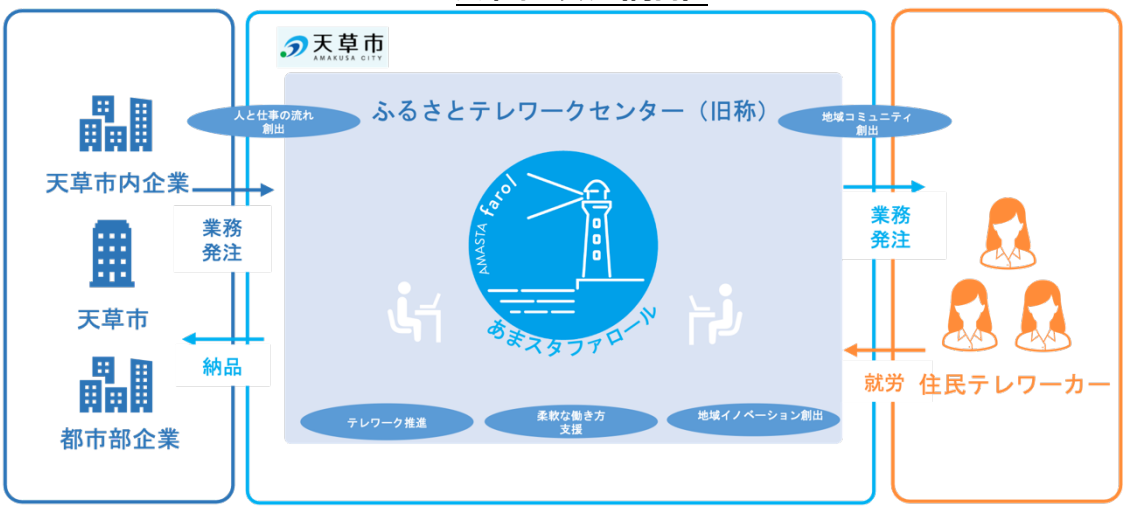
４）目指すべき地域モデルの最終形

本地域実証事業で構築を目指す地域モデルは、天草市モデルをベースとしながら、前項で示した熊本市の人口規模と地域特性に配慮し、より多様な人材の戦力化を実現できるものとする。

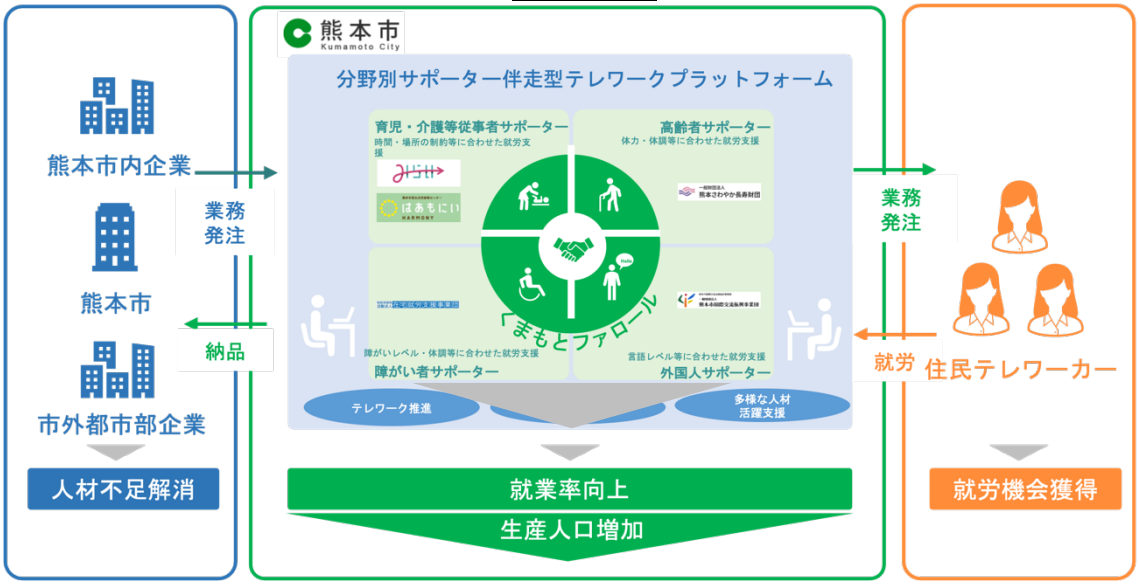
具体的には、育児・介護従事者、障がい者、高齢者、外国人といった、就労上のハードルとなる特殊な事情を持つ人々を、各分野の専門機関がきめ細やかにサポートする体制を追加することで、人材ロス発生を防ぐ仕組みの構築を目指す。

実証のポイント：人口 7 万人の離島モデルを 70 万人都市へ横展開

天草市モデル（再掲）



熊本市モデル



（２）地域実証事業の背景

１）生産年齢人口の減少

政令指定都市である熊本市では、進学・就職のタイミングで近隣エリアから転入者を受け入れる一方、より魅力的な仕事を求めて三大都市圏や福岡県に転出する若者も後を絶たない。市内経済に影響を及ぼす生産年齢人口の転出抑止・転入促進を図るためには、市内にいながら希望する仕事ができる仕組みを構築する必要がある。

２）人材不足の深刻化

熊本市では、近年の生産年齢人口の減少に伴う企業間競争激化に加え、単独でも 1700 人規模の雇用計画を有する外資半導体関連企業の進出といった特殊要因により、人材不足が深刻化している。

域内で賄いきれない程の人材不足は、各企業の採用努力のみによって解決できるものではなく、地域全体で活かしきれていない人材を有効活用する仕組みを構築する必要がある。

３）社会的弱者の就労需要拡大

熊本市では人材不足が深刻化しているが、様々な事情を抱えていることにより、働きたくても働けない人々の数は増加している。それぞれのハンディキャップが就労に与える影響を理解し、企業・ワーカー双方のニーズをとらえた就労サポートを行うことで、就労機会を拡大していく必要がある。

2．達成目標

本地域実証事業においては、以下の通り KPI を設定した。

本地域実証事業における KPI

		実証期間（令和5年7月～令和6年2月）	1年目（令和5年7月～令和6年6月）	2年目（令和6年7月～令和7年6月）	3年目（令和7年7月～令和8年6月）
売上（円）		9,000,000	19,500,000	55,500,000	91,500,000
登録ワーカー数（人）	合計	63	94	188	282
	育児・介護従事者	50	75	150	225
	障がい者	3	5	10	15
	高齢者	3	5	10	15
	外国人	3	5	10	15
案件数（件）	合計	15	33	93	153
	市内企業	5	11	31	51
	熊本市/関係機関	5	11	31	51
	市外企業	5	11	31	51
業務・マネジメント機能	リーダー数（人）	3	4	9	13
	マネージャー数（人）	2	3	4	5
平均月額報酬額（円）		43,000	53,000	63,000	73,000
人材育成（人）（講座修了者数）	パワーポイント講座	15	15	30	45
	エクセル講座	15	15	30	45
	SNS講座	15	15	30	45
	セキュリティ講座	15	15	30	45
	リーダー研修	5	5	10	15
	マネージャー研修	5	5	10	15

サービス利用企業・団体 利用満足度 ※平均	←	85%以上維持	→
サービス利用企業・団体 再利用意向率 ※平均	←	85%以上維持	→

本地域実証期間終了後も継続して事業規模の拡大を図り、熊本市の人材不足改善、就業率向上、ひいては生産年齢人口定着といった政策課題解決に向け、中長期にわたって貢献していく狙いとした。

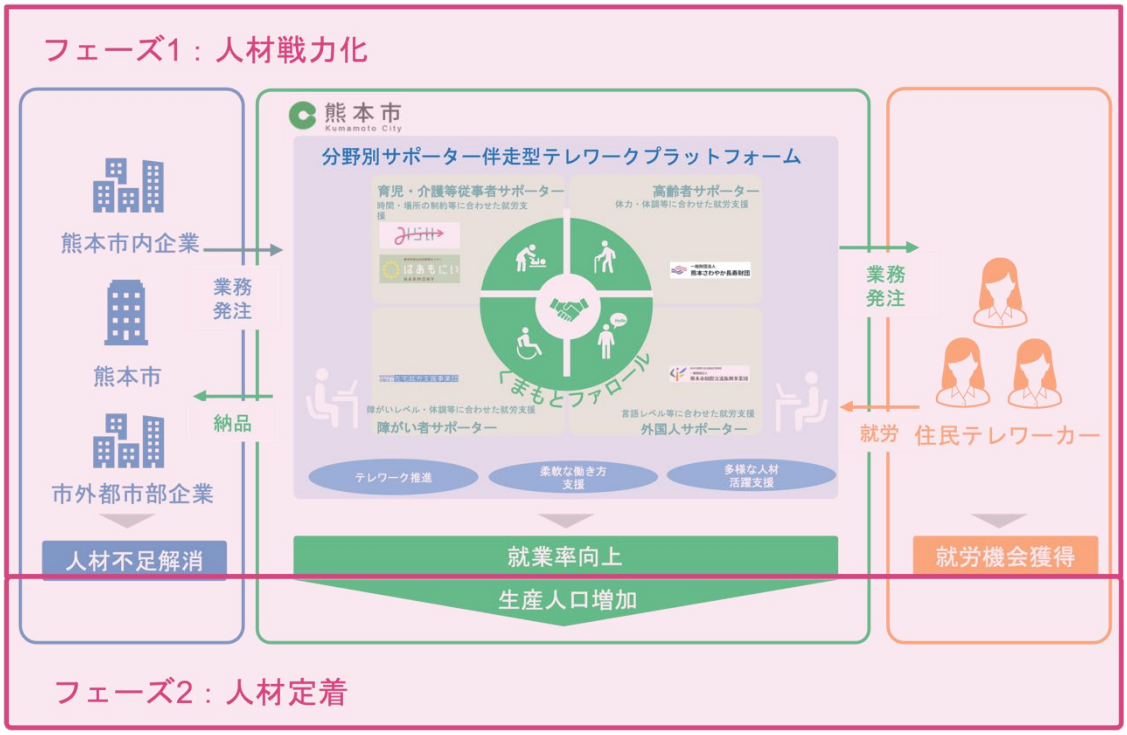
３．地域モデル構築に向けた方策

「地域実証事業の目的」で示した通り、本地域実証事業を通じて最終的に構築を目指すのは、「生産年齢人口の減少」、「人材不足の深刻化」、「社会的弱者の就労需要拡大」といった熊本市の政策課題を解決する、分野別サポーター伴走型テレワークプラットフォーム（プラットフォーム通称：「ファロールオンライン」、拠点名称：「くまもとファロール」）である。

本地域モデルを完成に至るまでの 2 つのフェーズに分けた場合、8 ヶ月にわたる本地域実証事業においては、「フェーズ 1：人材戦力化」の実証を行うものとした。

「フェーズ 2：人材定着」に関しては、本地域実証事業終了後にも事業を継続する中で、年単位の中長期スパンにて取組を続け、「生産年齢人口増加」という政策課題の解決に貢献していく。

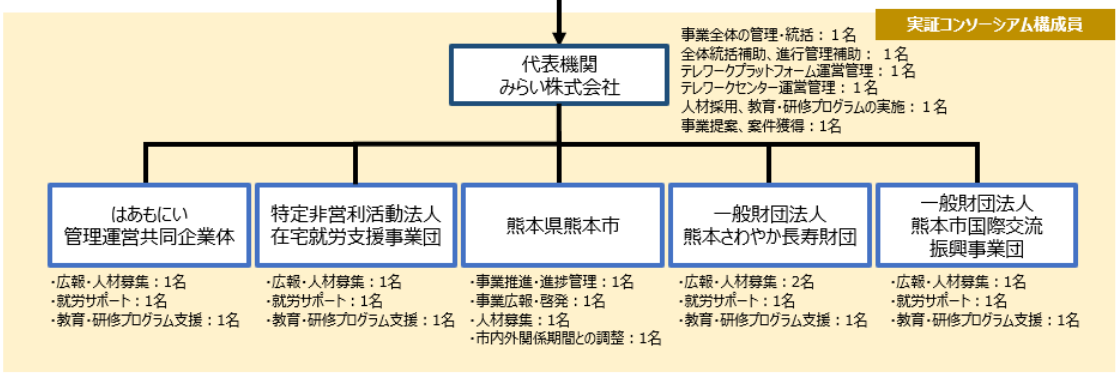
最終的な地域モデルの構築イメージ



４．地域実証事業の実施体制

実証コンソーシアムの運営体制及び役割分担は、以下の通りである。

実施体制図



実証コンソーシアムに所属する実証団体

分類	団体名	役割
代表機関	みらい株式会社	・ 事業全般の管理・統括 ・ アウトソーシング啓発活動、案件獲得 ・ テレワークプラットフォームの運営 ・ テレワークセンター（施設）の整備・運営 ・ 住民ワーカーの募集・採用・管理 ・ 人材育成を目的とした、教育・研修プログラムの実施
構成員	熊本市	・ 事業推進、進捗管理 ・ 事業の広報・啓発 ・ 市運営施設や広報誌等での住民ワーカーの募集 ・ 市発注案件創出 ・ 市内関係部署、市内コンソーシアム構成員との連携・調整
構成員	はあもにい管理運営共同企業体（熊本市男女共同参画センターはあもにい）	・ 育児・介護従事者向け広報・人材募集 ・ 育児・介護従事者向け教育・研修プログラムの支援 ・ コワーキングスペース・会議室の提供 ・ 就労支援サービス（子どもの一時預かり等）の提供
構成員	特定非営利活動法人在宅就労支援事業団	・ 障がい者向け広報・人材募集 ・ 障がい者ワーカーの就労サポート ・ 障がい者向け教育・研修プログラムの支援
構成員	一般財団法人 熊本さわやか長寿財団	・ 高齢者向け広報・人材募集 ・ 高齢者ワーカーの就労サポート ・ 高齢者向け教育・研修プログラムの支援
構成員	一般財団法人 熊本市国際交流振興事業団	・ 外国人向け広報・人材募集 ・ 外国人ワーカーの就労サポート ・ 外国人向け教育・研修プログラムの支援

５．地域実証事業の推進

（１）地域実証項目

本事業では、以下の①～③に関し、実証することとした。

- **実証項目①：住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施**
- **実証項目②：業務推進・マネジメント機能**
- **実証項目③：人材育成**

（２）地域実証概要

本地域実証事業において取組んだ概要は、以下の通りであった。

１）実証項目①：住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施

実施業務概要

住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施に関する実証のため、以下の通り 8 件のプロジェクトを実施した。

実証項目①に関する実施プロジェクト

分類	小分類	実証内容	実証方法	実証 No.
案件獲得	アウトソーシング活用促進	人材不足に悩む市内企業に対し、アウトソーシングという解決策を提案・周知する	アウトソーシング啓蒙営業実施	①-1
			アウトソーシング活用セミナー実施	①-2
	市内企業からの案件獲得	市内の人材不足解消に貢献するため、市内企業から案件を獲得する	WEB 広告からランディングページへの誘導、関係取引先等への個別アプローチ	①-3
	市外企業からの案件獲得	「市内に魅力的な仕事がない」と市外転出を考える市民に対応し、大都市圏などの市外企業から案件を獲得する	WEB 広告からランディングページへの誘導、関係取引先等への個別アプローチ	①-4
	熊本市発注案件の獲得	市内での人材有効活用のため、熊本市発注案件を受注できる体制を整備する	市内関係各部署の入札案件情報の収集	①-5
	サービス・料金体系	テレワークに適した案件を企業・ワーカー双方のニーズを満たす適正な料金で提供する仕組みを構築する	必要スキル・工数を考慮したサービス・料金テーブルの運用	①-6

分類	小分類	実証内容	実証方法	実　証 No.
人材採用	住民テレワーカーの募集	質・量ともに十分な住民テレワーカーを集める	複数の手法を組み合わせた効果的な求人活動の実施	①-7
施設整備	事業拠点の整備	クライアントに対して信用力を持つと同時に、テレワーカーが安心して就労できる拠点を整備する	テレワークセンター（名称：「くまもとファロール」）の整備	①-8

環境整備

環境整備に関しては 1 件のプロジェクトを実施した。

テレワークセンターの整備（実証項目①-8）

テレワークプラットフォームとしての信頼感を醸成するとともに、テレワーカーが安心して就労できるよう、拠点施設の整備を行った。

テレワークセンターの施設概要

施設名称	「くまもとファロール」
施設場所	〒860-0807 熊本市中央区下通 1 丁目 3－8 下通 NS ビル 6 F（COCOSA 上） ※リージャス熊本下通ビジネスセンター内のレンタルオフィスを契約
施設概要	部屋数 2 ３人部屋（6.4 ㎡、机 3、椅子 3）×1・・・執務スペースとして利用 ２人部屋（4.5 ㎡、机 2、椅子 2）×1・・・ミーティング・面談用スペースとして利用
設置設備	【レンタルオフィス附属設備】 Wifi 環境/会議室/フリースペース/フリードリンク/電話(転送可) 【本実証事業において整備した設備】 ノートパソコン×5/プロジェクター×1/インクジェットプリンター×1/シュレッダー×1/研修用音響機器（マイクスピーカー）×1/ラミネーター×1
スタッフ配置	常駐専任スタッフ数 0 名 ※営業マネージャー1 名が施設内での電話・来客対応を兼任 ※営業マネージャー不在時には、レンタルオフィス総合受付の常駐スタッフに 来客対応を依頼
施設用途	・ 実証担当者（社員）の執務スペース ・ オンラインミーティングの実施 ・ オフラインミーティング・面談の実施 ※当初想定していた、セミナー・講座の開催はスペースの広さ的に実現できなかった

テレワークセンター「くまもとファロール」



営業活動

営業活動に関しては、6 件のプロジェクトを実施した。

アウトソーシング活用促進・啓蒙営業実施（実証項目①-1）

熊本市において深刻な人材不足が解消されない要因の仮説として、市内企業において業務をアウトソースするという意識が希薄であることが挙げられた。

熊本市内の企業から案件を獲得するためには、アウトソーシング活用自体に関して周知し、理解を促進していくことが重要だと考え、提案資料を作成し、啓蒙営業を実施した。

提案書（抜粋）



アウトソーシング活用促進・アウトソーシング活用セミナー実施（実証項目①-2）

アウトソーシング活用に関する啓蒙活動の一環として、業務効率化・業務改革に関心のある熊本市内企業をターゲットとし、アウトソーシング活用という選択肢を提案するセミナーを全 3 回実施した。

アウトソーシング活用セミナー実施概要

	1 回目	2 回目	3 回目
開催目的	業務効率化・業務改革手段としてのアウトソーシングに関して周知するとともに、実際にアウトソーシングを活用する上でのポイントを伝えること		
ターゲット	業務効率化・業務改革に関心のある熊本市内の企業		
セミナー名称	業務効率化で人材不足をプラスに！　アウトソーシング活用セミナー	人手不足に悩まず 10 年先まで歩み続けるための　中小企業向け　業務改革セミナー	業務改革セミナー　ゼロから学ぶ DX とリスキング
参加者募集チラシ			
開催日・時間	令和 5 年 9 月 19 日(火)15:00～16:30	令和 5 年 11 月 20 日(月)14:00～15:30	令和 6 年 1 月 22 日(月)14:00～15:30
会場	XOSS POINT.（熊本市西区春日 1 丁目 14-1 くまもと森都心プラザ 2F）	XOSS POINT.（熊本市西区春日 1 丁目 14-1 くまもと森都心プラザ 2F）	XOSS POINT.（熊本市西区春日 1 丁目 14-1 くまもと森都心プラザ 2F）
主催	熊本市 / みらい株式会社	熊本市 / みらい株式会社	熊本市 / みらい株式会社
協力	熊本市国際交流振興事業団/在宅就労支援事業団/熊本さわやか長寿財団/はあもにい管理運営共同企業体	熊本市国際交流振興事業団/在宅就労支援事業団/熊本さわやか長寿財団/はあもにい管理運営共同企業体	熊本市国際交流振興事業団/在宅就労支援事業団/熊本さわやか長寿財団/はあもにい管理運営共同企業体
登壇者	・みらい株式会社： 藤井健史、宮﨑由香	・みらい株式会社： 藤井健史、中村美里 導入企業：株式会社熊本日日新聞社　甲岡氏	・みらい株式会社： 藤井健史、中村美里 導入企業：福島屋　福島氏
参加者	会場 5 名、オンライン 6 名　計 11 名	会場 7 名、オンライン 8 名　計 15 名	会場 12 名、オンライン 17 名　計 29 名
プログラム	第 1 部　アウトソーシング活用セミナー　進化するビジネス環境に対応する業務改革戦略	第 1 部　人手不足に悩まず 10 年先まで歩み続けるための業務改革セミナー 第 2 部　アウトソーシングサ	第 1 部　ゼロから学ぶ DX とリスキリング業務改革セミナー 第 2 部　アウトソーシングサ

	1 回目	2 回目	3 回目
	第 2 部　アウトソーシングサービスの具体的活用事例	ービスの具体的活用事例と導入企業インタビュー	ービスの具体的活用事例と導入企業インタビュー
議論・結論	議論：市内企業がどのようなことを課題に感じているか。 結論：企業向けの集客が非常に難しい。人材不足や業務効率の悪さなどに課題を感じているものの自発的に情報を取りにくるまでが難しい。	議論：実際にアウトソーシングを活用している企業の声を伝えることで具体的な活用方法をイメージできるのではないか。 結論：市内企業では大手の企業様に生の声をお話いただいたことでアウトソーシングを活用するメリットや信頼性があがった。	議論：業務改革の手段として、アウトソーシング以外のキーワードで集客してはどうか。 結論：DX やリスキングといったキーワードでの周知により、定員 30 名を超える申込があった。業務改革をすべきという課題感はあるものの、アウトソーシング活用に結びつかない状況が明らかになった。
主な質疑応答の内容	・社内 DX を進めたいがどう進めてよいかわからない ・上司へどう説得するか	・アウトソーシングサービスを利用して実際効率化できているかなど	・具体的な事例を知りたい、業務を細分化する方帆を知りたいなど

参加者募集方法：

▶チラシ：各コンソーシアム団体、市内施設への設置、配布

▶新聞：新聞への紙面広告掲載、チラシの折り込み（熊本市内および近隣地域）

▶SNS：Meta 広告（熊本市内全域）

▶メルマガ：熊本県庁 DX 戦略局（くまもと DX 推進コンソーシアム会員へ）、熊本市役所企業立地推進課、総務省九州総合通信局へ配信依頼

▶HP 掲載：熊本市公式 HP、熊本県商工会連合会 HP、熊本商工会議所 HP

▶メール、その他：フォームマーケティング、知人や名刺交換した方へ DM や電話、個人で所属する政策起業塾グループ（約 200 人）へ LINE 告知

市内企業からの案件獲得（実証項目①-3）、市外企業からの案件獲得（実証項目①-4）

熊本市内外の企業からの案件獲得を目的とし、以下の方法にて営業活動を行った。

◎広告からの誘客

WEB（SNS）広告、新聞紙面広告、チラシの新聞折込広告の出稿を行うとともに、ランディングページの制作を行い、各種広告からランディングページに誘客する導線を構築した。

・WEB（SNS）広告出稿

WEB（SNS）広告概要

出稿エリア	熊本市全域、東京都
ターゲット属性	【基本属性】20～65 歳の男女 【その他指定属性】IT、経営者、役員など　※最適なセグメントを設定
出稿媒体	SNS（Facebook,Instagram,Messenger,AudienceNetwork）
出稿期間	令和 5 年 10 月 20 日～令和 6 年 1 月 20 日
広告・運用費	600,000 円
運用実績	リーチ数　77,243 サイト流入数　821（流入率 1.06%） LP からの問い合わせ件数（熊本県内企業）　3 件 LP からの問い合わせ件数（県外企業）　9 件

WEB（SNS）広告クリエイティブ



Instagramフィード



Instagramストーリーズ



Instagramリール


Instagram検索結果



X



Facebookフィード



Facebookリール



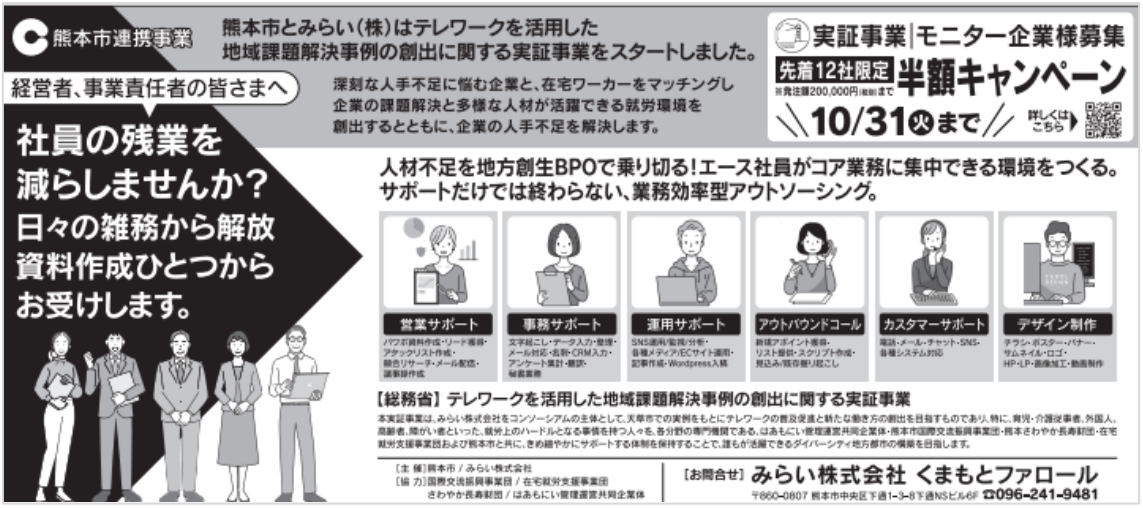
Facebookストーリーズ



Messenger

・新聞紙面広告出稿（熊本県全域）

新聞広告原稿５段モノクロ



令和 5 年 10 月 2 日（月）熊本日日新聞朝刊
エリア：熊本県全域
全 5 段（W381mm×H168mm）モノクロ

新聞広告原稿５段モノクロ



令和 5 年 12 月 4 日（金）熊本日日新聞朝刊
エリア：熊本県全域
全 5 段（W381mm×H168mm）モノクロ

新聞広告原稿５段モノクロ



令和６年１月 22 日（月）熊本日日新聞朝刊
エリア：熊本県全域
全５段（W381mm×H168mm）モノクロ

・新聞チラシ折込（熊本市内、一部熊本県全域）
令和５年 11 月１日(水)　熊本日日新聞、朝日新聞、読売新聞、毎日新聞各朝刊
折込先新聞・エリア：熊本市および近隣地域
折込数：130,600 部

案件獲得サービスチラシ





・ランディングページ作成・問い合わせ窓口整備

各種広告からの流入先として、ランディングページを作成し、問い合わせボタンからの誘客促進を行った。

ランディングページ（抜粋）







https://farol-online.com/kumamoto/

◎ダイレクトマーケティング（DM）

・アウトソーシング活用セミナー（業務改革セミナー）参加企業への個別アプローチ

3 回のセミナー開催後、参加者計 55 名すべてに対し、メールや電話でのアプローチを行った。

・フォームマーケティング（熊本市内）

独自に入手した熊本市内の企業リストのうち、「本社」の記載があり、お問合せフォームまたはメールアドレスがある企業に対し、実証事業内容を入力・送信した。

フォームマーケティング送信数

■建設・運輸・製造業：350 社
■宿泊・サービス業：133 社
■小売業：165 社
■不動産・教育・金融業：126 社

合計：774 社

・関係取引先、既存顧客へのメール送信

20%割引キャンペーンの案内文とともに、メールアプローチを行った。

20%割引キャンペーン概要

期間	令和 5 年 11 月～令和 6 年 3 月までの 5 ヶ月間
対象	過去に取引実績のある既存顧客限定
割引プログラム内容	期間中、ご請求金額に対し 20%の割引を適用 ※WEB 広告費等の実費を除く
メール送信数	41 件（うち、熊本市内：7 件、熊本県・熊本市外：2 件）

・その他個別アプローチ

過去に名刺交換した方や知人へ、実証担当者が個別に連絡を試みたほか、ビジネス交流会に参加し、見込み顧客との接点創出に努めた。

熊本市発注案件の獲得（実証項目①-5）

地域全体で人材を有効活用するための取組として、熊本市からの発注案件を受注できる体制を整備するため、熊本市役所内でのアウトソース需要に関して情報収集を行った。

アウトソース需要がある市役所業務

- 経済観光局の事業紹介に関して、SNS（Instagram）でショート動画を作成・投稿
- 熊本市の観光地を PR する媒体として、観光案内のホームページ作成や写真の整理
- 出勤簿管理
- パワーポイントによる資料作成
- 文字起こし
- 他都市の事例調査
- 集計業務　など

また、熊本市雇用対策課では、令和 5 年 11 月補正予算にて、市役所業務をアウトソースするための予算申請を行った。

サービス・料金体系の整備（実証項目①-6）

各業務に必要な専門スキル等を考慮し、登録ワーカーの報酬原価（最低単価 1,050 円）＋リーダーマネージャーの管理コスト＋販管費を勘案した上で、サービスメニューごとの 1 時間当たりの料金を設定し、料金体系を整備した。

当該料金表は天草市で展開しているファロールオンラインサービスの料金表に準じるものある。

料金設定は業務に紐づいているため、サービス提供地域が変わることでの変動はないものとし、天草市同様の料金設定とした。

サービス・料金体系

※ご依頼内容に応じて変動するため都度見積

料金体系	サービスメニュー例			
3,000 円～/1h	アウトバウンドコール	カスタマーサポート	データ入力代行	音声文字起こし
	営業アシスタント	採用/人事	経理/総務	会議議事録
4,000 円～/1h	PPT 資料制作	エクセル構築	国内リサーチ	マーケティング業務
	海外リサーチ	翻訳	SNS 監視・運用	ライティング
5,000 円～/1h	WEB 制作	動画制作	デザイン業務	コンサル業務

進行管理費 10%

初期費用	メンバー研修費	マニュアル作成	リスト提供

◎各種キャンペーンの実施

■新規顧客向け

〔無料トライアル利用キャンペーン〕

サービス利用を検討する企業の中には、初回からフルパッケージで利用することに対して不安を覚える企業も存在するとの仮説に基づき、新規利用顧客に対しては、適宜トライアル利用の提案を行った。

無料トライアル利用キャンペーンキャンペーンの概要

対象	新規利用顧客
トライアル利用の 対象範囲	・ 工数換算の場合：5～６時間程度 ・ ページ換算の場合（資料作成）：５～６ページ程度

〔初回利用限定割引キャンペーン〕

アウトソーシングのメリットは、実際に活用してみるまで体感することが難しいとの仮説に基づき、初回利用のハードルを下げるため、新規利用顧客限定の割引キャンペーンを実施した。

初回利用限定割引キャンペーンの概要

対象	新規利用顧客・先着 12 社限定
キャンペーン内容	依頼金額 200,000 円まで半額で利用可能

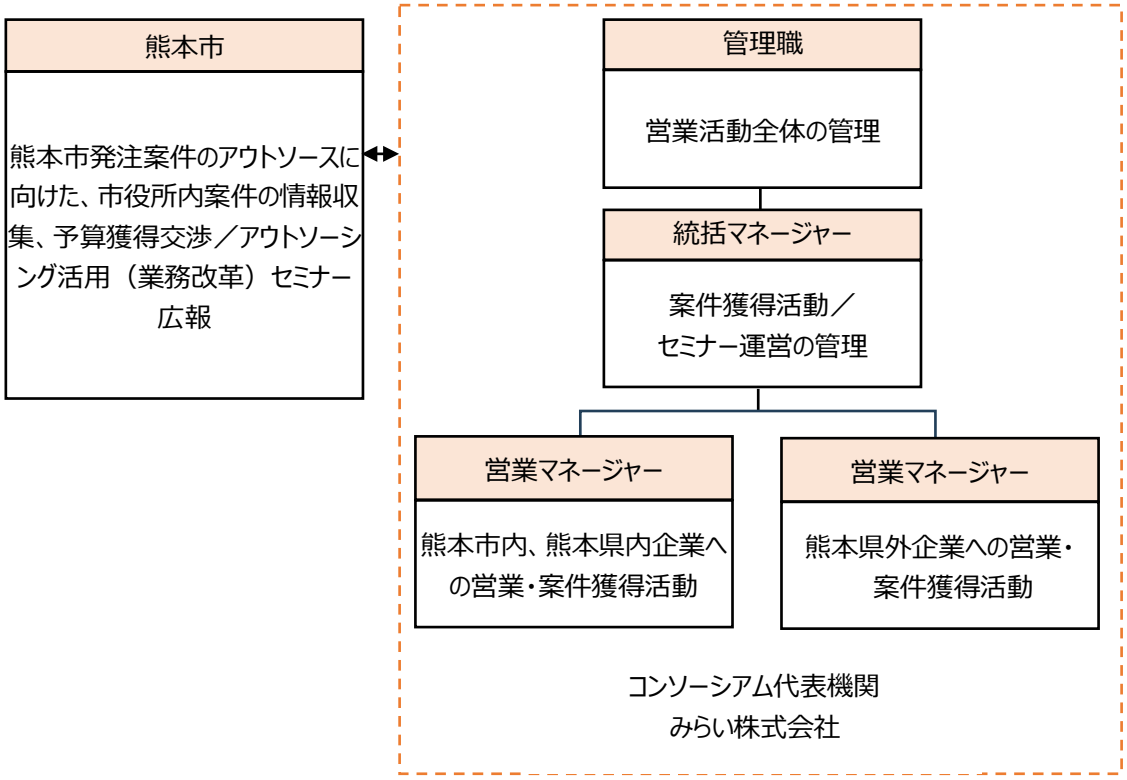
■既存顧客向け

「くまもとファロール」開設を契機とし、既存顧客からの新規案件獲得につながるフックとするため、20%割引キャンペーンを実施した。

20%割引キャンペーン概要（再掲）

期間	令和 5 年 11 月～令和 6 年 3 月までの 5 ヶ月間
対象	過去に取引実績のある既存顧客限定
割引プログラム内容	期間中、ご請求金額に対し 20%の割引を適用 ※WEB 広告費等の実費を除く

営業活動に関する実証で構築した体制



業務管理

業務管理に関しては、1 件のプロジェクトを実施した。

住民テレワーカーの募集（実証項目①-7）

天草市での実績に基づき、複数の方法を組み合わせて住民テレワーカーの募集を行った。

住民テレワーカーの募集方法

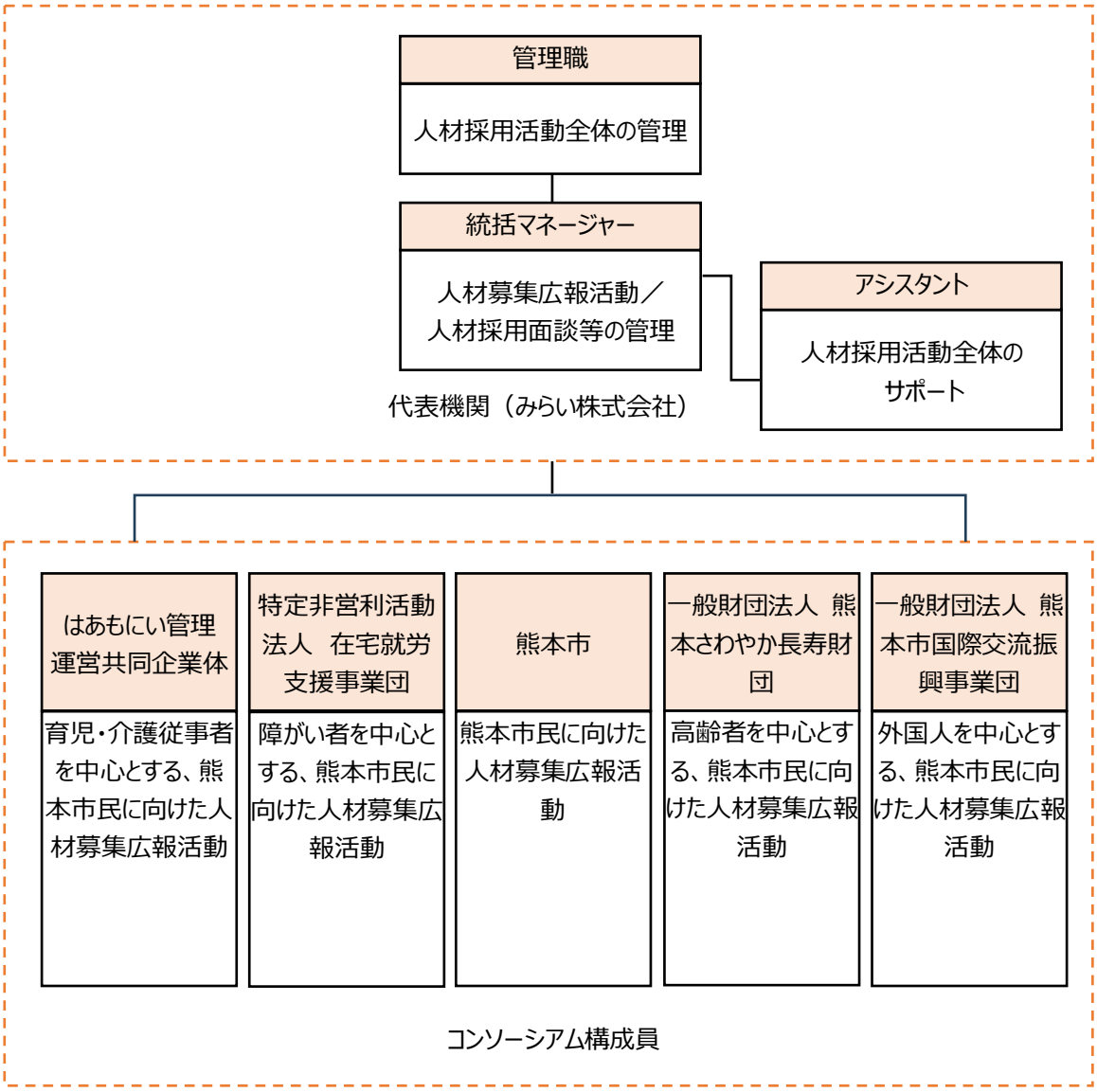
	募集方法	募集イメージ	担当構成員
チラシ	チラシ配布		・みらい株式会社 ・熊本市 ・はあもにい管理運営共同企業体 ・特定非営利活動法人在宅就労支援事業団 ・一般財団法人熊本さわやか長寿財団 ・一般財団法人　熊本市国際交流振興事業団
広告・広報	フリーペーパー「くまにち　すぱいす」掲載	 令和 5 年 10 月 20 日（金）698 号	・みらい株式会社
	求人情報誌「あつまるくんの求人案内」広告掲載	 8 月 4 日～8 月 31 日	・みらい株式会社

	募集方法	募集イメージ	担当構成員
		  11 月 10 日～11 月 16 日掲載   11 月 17 日～11 月 23 日掲載   12 月 8 日～12 月 14 日掲載   12 月 15 日～12 月 21 日掲載	

	募集方法	募集イメージ	担当構成員
		  1 月 12 日～1 月 25 日掲載	
	求人サイト掲載	NO IMAGE	・ みらい株式会社
	SNS 運用（Facebook ページ開設）	 https://www.facebook.com/kumamotofarol	・ みらい株式会社
	熊本市 LINE 案内	NO IMAGE	・ 熊本市
	熊本市ホームページ掲載		・ 熊本市

	募集方法	募集イメージ	担当構成員
その他	テレワーク入門セミナー・スキルアップ講座内での告知	NO IMAGE	・ みらい株式会社
	紹介	NO IMAGE	・ みらい株式会社 ・ 熊本市 ・ はあもにい管理運営共同企業体 ・ 特定非営利活動法人在宅就労支援事業団 ・ 一般財団法人熊本さわやか長寿財団 ・ 一般財団法人 熊本市国際交流振興事業団

業務管理体制に関する実証で構築した体制



2）実証項目②：業務推進・マネジメント機能

実施業務概要

業務推進・マネジメント機能に関する実証のため、以下の通り 14 件のプロジェクトを実施した。

実証項目②に関する実施プロジェクト

分類	小項目	実証内容	実証方法	実証No.
業務発注	契約	リモート環境においてスムーズに契約できる仕組みを構築する	電子契約システム、電子サインの活用	②-1
	発注・支払い	リモート環境において共通ルールに基づいた発注・支払いフローを構築する	オンライン発注・請求システムの活用	②-2
	メンバーアサイン	働きたい人がすぐに手を挙げられる仕組みを構築する	グループウェアを活用した案件公募	②-3
		案件ごとに適切なスキルを持った人材をアサインできる仕組みを構築する	ワーカースキルリストの管理者間での共有	②-4
進捗管理	コミュニケーション	リモート環境にいながらタイムリーに報連相できる仕組みを構築する	グループウェア上のスレッドによるコミュニケーションの活用	②-5
		困りごとが発生した際、顔を見ながら相談できる仕組みを構築する	オンラインミーティングの活用	②-6
		重要な面談など、直接会って打ち合わせができる環境を整備する	テレワークセンターでのオフラインミーディングの活用	②-7
品質管理	人員配置	一定のクオリティを担保する管理・チェック体制を構築する	マネージャー、分野別サポーターの配置	②-8
	ノウハウ蓄積	メンバー交代があっても、品質に差異が出ないような仕組みを構築する	過去案件のマニュアル化	②-9
	セキュリティ対策	情報漏洩等のリスクに配慮したセキュリティルールを設定する	情報セキュリティルールの設定・運用徹底	②-10
個別サポート	育児・介護従事者サポート	個々人のワークスタイルに合わせた就労サポート体制を整備する	みらい株式会社、はあもにい管理運営共同企業体による個別サポート体制の構築	②-11
	障がい者サポート	個々人の体調・スキルに合わせた就労サポート体制を整備する	特定非営利活動法人 在宅就労支援事業団による個別サポート体制の構築	②-12

分類	小項目	実証内容	実証方法	実証No.
	高齢者サポート	個々人の体調・スキルに合わせた就労サポート体制を整備する	一般財団法人 熊本さわやか長寿財団による個別サポート体制の構築	②-13
	外国人サポート	個々人の言語レベル・スキルに合わせた就労サポート体制を整備する	一般財団法人　熊本市国際交流振興事業団による個別サポート体制の構築	②-14

環境整備

本地域実証事業推進にあたっては、以下の通りシステム・サービスを新規調達するとともに、一部の既存システム・サービスを活用した。

本地域実証事業にて調達した物品管理等に関する状況

該当する物品	調達方法	担当構成員等名	役割
WEB 会議システム（Zoom）	定期利用契約	みらい株式会社	【使用目的】オンライン会議および講座、セミナーに使用 【使用者】みらい株式会社
クラウドサービス・グループウェア（Microsoft365）	定期利用契約	みらい株式会社	【使用目的】ファロール内データ管理に使用 【使用者】みらい株式会社
翻訳会議システム（オンヤク V2）	定期利用契約	みらい株式会社	【使用目的】外国人登録者との WEB コミュニケーションに使用 【使用者】みらい株式会社
メール配信システム（formrun）	定期利用契約	みらい株式会社	【使用目的】講座やセミナーの受付フォームとして使用 【使用者】みらい株式会社

本地域実証事業にて活用した既存の業務実施環境に関する状況

該当する実施環境	調達方法	担当構成員等名	役割
電子契約システム（Freee sign）	定期利用契約	みらい株式会社	【使用目的】登録ワーカーとの契約提携に使用 【使用者】当社契約管理者
オンライン発注・請求システム（Freee 業務委託管理(旧 pasture)）	定期利用契約	みらい株式会社	【使用目的】登録ワーカーの受発注管理に使用 【使用者】みらい株式会社
クラウドサービス・グループウェア（Microsoft365） ※移行期間中のみ既存アカウント並行利用のため	定期利用契約	みらい株式会社	【使用目的】ファロール内データ管理に使用 【使用者】みらい株式会社

該当する実施環境	調達方法	担当構成員等名	役割
グループウェア （Slack）	契約不要 （無料範囲内での利用）	みらい株式会社	【使用目的】登録ワーカー全体の社内コミュニケーションツールとして使用（案件連絡、情報共有、、事務連絡等） 【使用者】登録ワーカー全員

業務管理

業務管理に関しては、14 件のプロジェクトを実施した。

◎業務発注

【契約】電子契約システム、電子サインの活用（実証項目②-1）

住民テレワーカーとの業務委託契約の締結にあたっては、リモート環境においてスムーズに契約できる仕組みの構築を目指し、天草市で導入済の電子契約システム「freee サイン」を、本実証事業のためにも活用することとした。

導入した電子契約システムの概要

契約	
導入システム	freee サイン
特徴	文書の作成、締結、管理まで、契約業務の煩雑なプロセスを、すべてオンライン上で完結させることができる、ワンストップ型の電子契約サービス。
選定理由	・操作方法が直感的に分かりやすく、初めての方でもスムーズに契約締結可能であるため・契約数が多くなるほどコストを抑えられるため ・天草市では企業契約、住民ワーカー契約ともに利用しており、一括管理しやすくなるため

【発注・支払い】オンライン発注・請求システムの活用（実証項目②-2）

住民テレワーカーへの業務発注・支払い手続きに関しては、リモート環境においてスムーズに発注・支払いできる仕組みの構築を目指し、天草市で導入済のオンライン発注・請求システム「Freee 業務委託管理(旧pasture)」を、本実証事業のためにも活用することとした。

導入したオンライン発注・請求システムの概要

発注・請求	
導入システム	freee 業務委託管理　pasture
特徴	企業とパートナーとの契約、発注から月末の請求管理までワンストップで行えるクラウドサービスで、特別な知識を持たない人でも簡単に使用できる。
選定理由	以下の点から、正確かつスムーズな受発注～請求、支払い管理が可能であるため。 ・受発注の内容や金額に関する書面を残せる ・発注書をそのまま請求書にでき、全登録ワーカーで受発注・支払にかかる書類フォーマットを統一できる

発注～請求までのフロー

※登録ワーカー向け操作マニュアルより抜粋





【メンバーアサイン】グループウェアを活用したメンバーアサイン（実証項目②-3、②-4）

住民テレワーカーへのオンライン上での連絡・情報共有に関しては、天草市でも利用実績のあるグループウェア「Slack」を活用して行う運用とした。

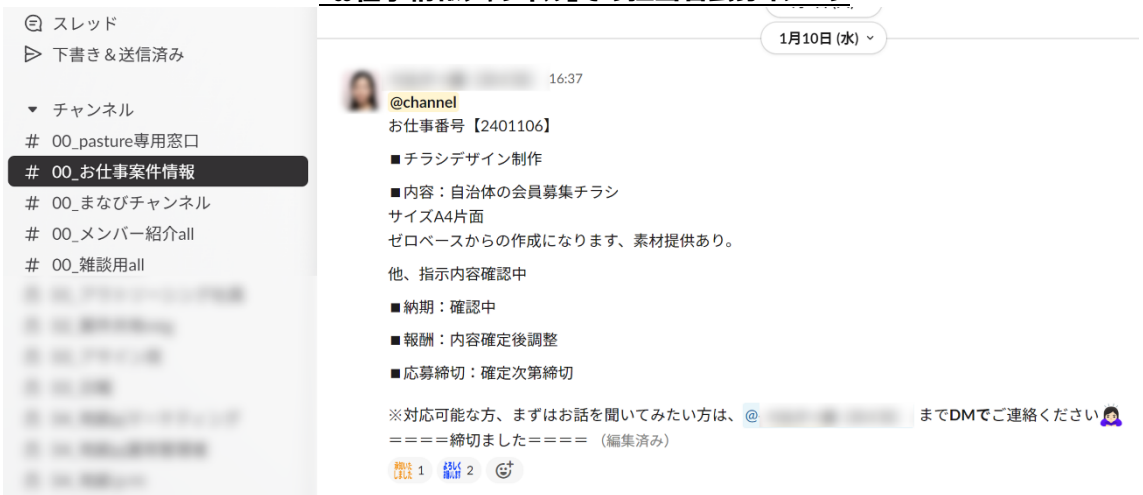
導入したグループウェアの概要

メンバーアサイン	
導入システム	slack
特徴	プロジェクト、トピック、チームごとに作成する「チャンネル」（専用投稿スペース）上に関係者が集まり、チーム内での密なやりとりができる、ビジネス用のメッセージングアプリ。
選定理由	・メールアドレスの登録だけで誰でも簡単に利用可能であること ・コミュニケーションツールとしての使いやすいこと ・無料で使える範囲と機能が十分であること ・案件毎の「チャンネル」上で進捗等の管理ができ、案件にアサインされたワーカーのみを追加する仕組みを構築しやすいこと ・「チャンネル」の追加、アーカイブが簡単にできること ・パブリックチャンネルとプライベートチャンネルに分けることができ、情報共有範囲のコントロールが可能であり、業務に適していること

＜アサイン方法１：全体公募＞

「Slack」上では、テーマごとに専用投稿スペース「チャンネル」を作成することができるが、新規案件が発生した際には「お仕事情報チャンネル」に案件情報を公開し、挑戦してみたい登録ワーカーが自ら手を挙げられる仕組みを構築した。

「お仕事情報チャンネル」での担当者公募イメージ



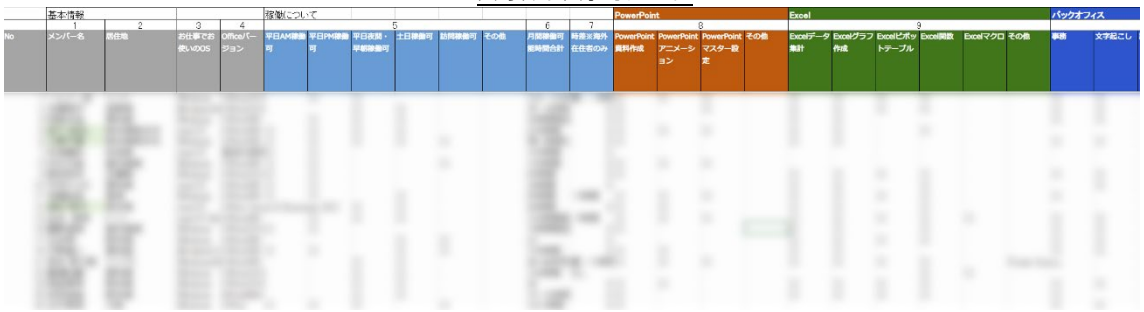
全体公募フロー

STEP1	メンバーを公募したい案件の内容について、各案件担当のリーダー、マネージャーが「アサイン管理シート」に入力
STEP2	アサイン管理者が情報を集約し、「Slack」の「お仕事案件情報チャンネル」にメンバー公募情報を投稿
STEP3	アサイン管理者が応募者情報（名前、応募時のコメント等）を整理・集約
STEP4	アサイン管理者から各案件担当のリーダー、マネージャーに対し、応募者の経歴・適正等を共有
STEP5	各案件担当のリーダー、マネージャーが最終判断
STEP6	メンバーアサイン確定

＜アサイン方法 2：個別募集＞

登録ワーカーのスキルを一覧化した「スキルリスト」を整備し、各案件担当のリーダー、マネージャー間で共有することで、適任者に個別相談できる体制を構築した。特に、特殊なスキル・システムが必要な案件が発生した際等に、個別募集でのメンバーアサインを行った。

スキルリストイメージ



個別募集フロー

STEP1	新規登録ワーカー向けの初回オリエンテーションの際、スキル申告フォームへの入力を各メンバーに依頼
STEP2	スキル申告フォーム・採用面談時の情報をアサイン管理者が集約して「スキルリスト」を作成し、各案件担当のリーダー、マネージャーと共有
STEP3	「スキルリスト」の情報を踏まえ、アサイン管理者および各案件担当のリーダー、マネージャーが適任者を選定
STEP4	各案件担当のリーダー、マネージャーが当該ワーカーに個別打診
STEP5	メンバーアサイン確定

◎進捗管理

住民テレワーカーの業務進捗管理に関しては、様々な異なる環境・ペースで働くワーカーが円滑にコミュニケーションを取ることができるよう、オンライン・オフライン両方の手段を状況に応じて使い分けられるような仕組みを構築した。

特に、テレワークではオンラインでのやり取りが頻繁に生じることから、新たに「ファロールオンライン」に登録したテレワーカーに対しては、就業前の初回オリエンテーション時に、オンラインコミュニケーションに関する一般常識やマナーに関して説明するオンラインコミュニケーション研修を実施する運用とした。

e ラーニング型のオンラインコミュニケーション研修の中では、以下のようなポイントの説明を行った。

オンラインコミュニケーション研修の概要

【目次】

01. オンラインコミュニケーションとは
02. オンラインコミュニケーション種類
03. オンラインお仕事ツール
04. オンラインコミュニケーションのメリット
05. オンラインコミュニケーションの課題
06. オンラインコミュニケーションのコツ
07. 課題

オンラインコミュニケーション研修　e ラーニングイメージ

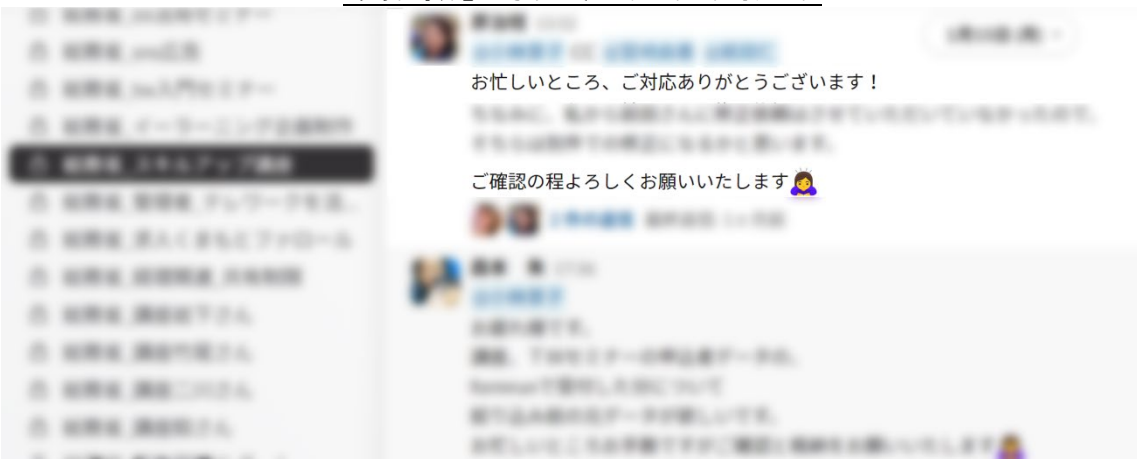


研修を経て就業をスタートした後には、以下に示すようなオンライン・オフライン両方のコミュニケーション手段を用いて業務進捗管理を行っている。

【コミュニケーション】グループウェア上のスレッドによるコミュニケーションの活用（実証項目②-5）

業務に関わる日々の報連相に関してはグループウェア「Slack」を活用し、案件ごとに作成する「チャンネル」上で、タイムリーに行う運用とした。

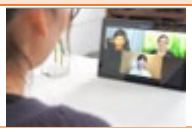
「チャンネル」上でのコミュニケーションイメージ



【コミュニケーション】オンラインミーティングの活用（実証項目②-6）

業務の進捗確認、個別面談などの際、メッセージ文面では伝わりきらない細部の確認に関しては、WEB 会議システム「Zoom」を導入し、顔を見ながらオンラインにてミーティングを行う運用とした。

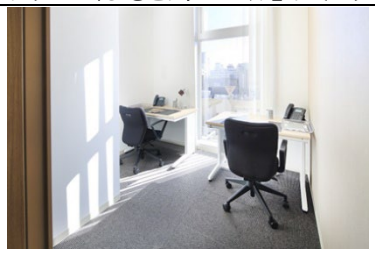
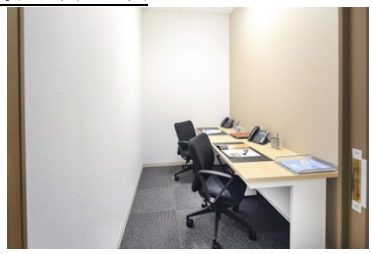
導入した WEB 会議システムの概要

オンラインミーティング	
導入システム	 zoom
特徴	パソコンやスマートフォン等の様々な端末で利用できる、クラウド型の WEB 会議システム。ミーティング URL や ID が共有されていれば、誰でも簡単にオンラインミーティングに参加できる。
選定理由	・接続が安定しきていること ・操作が直感的にわかりやすいこと ・アプリケーションをインストールしていない人でも、URL をクリックするだけでスムーズに利用できること

【コミュニケーション】テレワークセンターでのオフラインミーティングの活用（実証項目②-7）

オンラインでは意思疎通が困難な事案に関しては、本地域実証事業にて整備したテレワークセンター「くまもとファロール」にて、オフラインでの打ち合わせ・面談等を行う運用とした。

テレワークセンター「くまもとファロール」のミーティングスペース

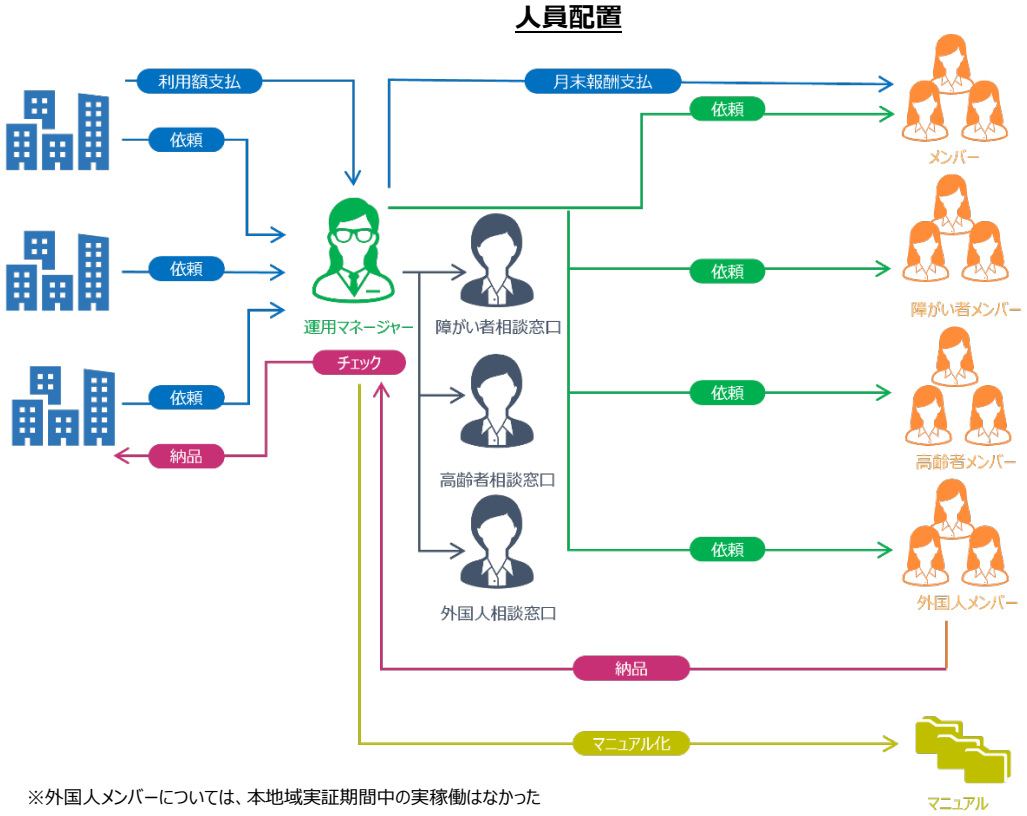




◎品質管理

【人員配置】マネージャー、分野別サポーターの配置（実証項目②-8）

様々なバックグラウンドを持つ住民ワーカーが存在することを考慮し、業務進行にあたっては、登録ワーカーの属人的な経験・能力の差に左右されない一定の品質を担保するため、案件ごとに運用マネージャーを窓口としたチームを編成した。

天草市を拠点に構築した既存のテレワークプラットフォーム「ファロールオンライン」のマネージャー、リーダー管理の下、熊本市のメンバーがオンラインでの業務にチャレンジできるよう、サポートを行った。



※外国人メンバーについては、本地域実証期間中の実稼働はなかった

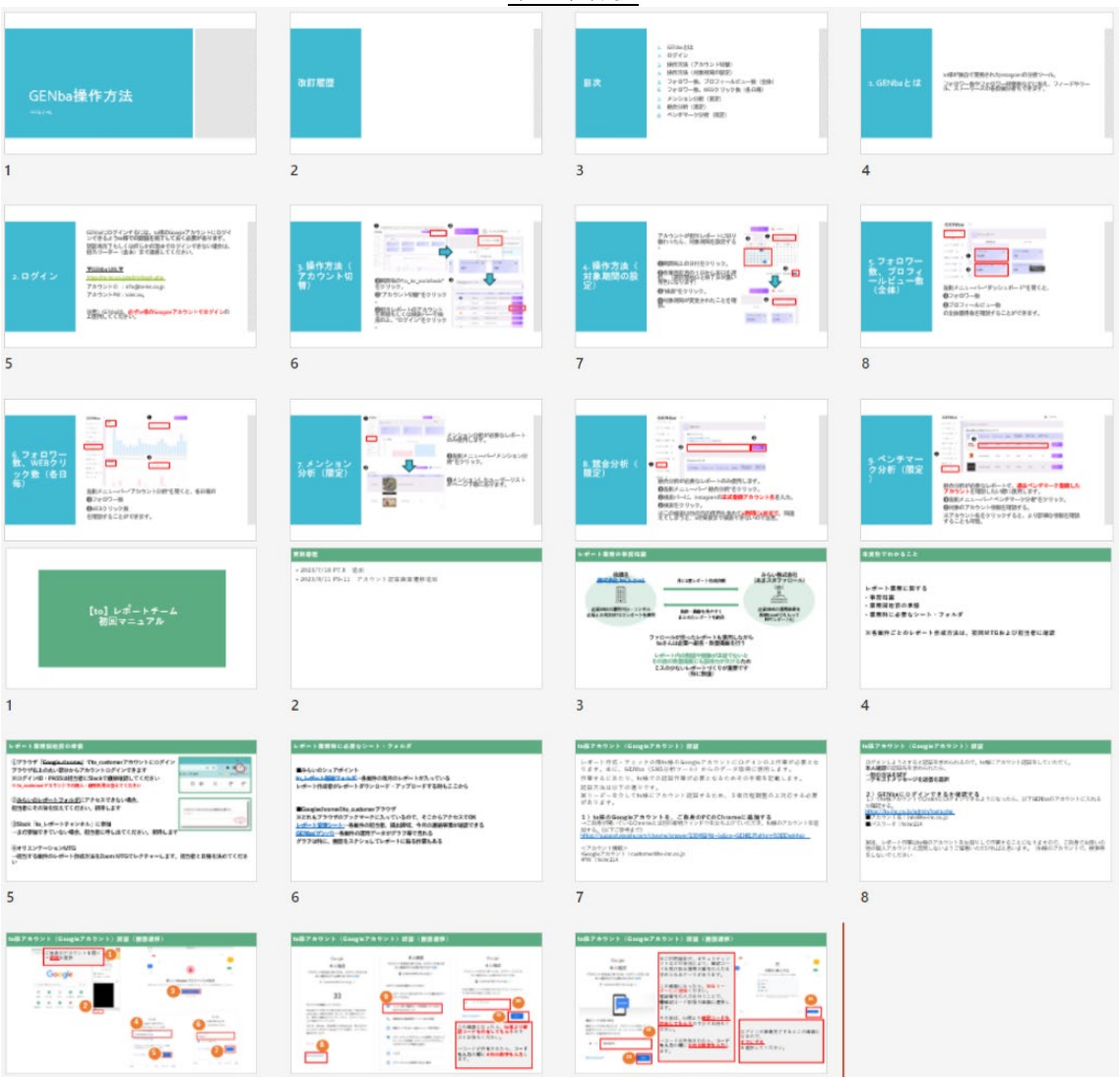
本地域実証事業期間中に登録した障がい者、高齢者、外国人ワーカーに関しては、いずれも特別な個別サポートを必要としない状態であったため、各分野に精通するコンソーシアム構成員を相談窓口として配置する形とした。

【ノウハウ蓄積】過去案件のマニュアル化（実証項目②-9）

登録ワーカーの属人的な経験・能力の差に左右されない一定の品質を担保するため、また、人員増加や業務拡大に伴う追加の教育コスト削減のため、完了案件のマニュアル化を行った。

また、個別案件以外に関しても、オンラインで仕事を進めていく上で必要となる、各種システム利用等に関するマニュアルの整備も行った。

マニュアル例



【セキュリティ対策】情報セキュリティルールの設定・運用徹底（実証項目②-10）

テレワークにおいては、住民ワーカーがそれぞれ異なる環境下で、自身のパソコンを使用して就業することになるため、情報漏洩等のリスクに配慮した共通のセキュリティルールを設定した。

●セキュリティに関する基本運用ルール

- ✓ 自分専用の端末を使用する
- ✓ パソコン起動時にはパスワードまたは生体認証を使用する設定とする
- ✓ 現状においては案件情報の持ち出しは一切不可
- ✓ ファイルのやり取り・保管はクラウド上で行い、自身のパソコン内にデータを残さない
- ✓ 有料セキュリティソフトのインストールが就業を開始する上での必須条件
- ✓ 公共のフリーWiFi の利用は避ける
- ✓ 端末の置き忘れに注意する

●セキュリティ研修

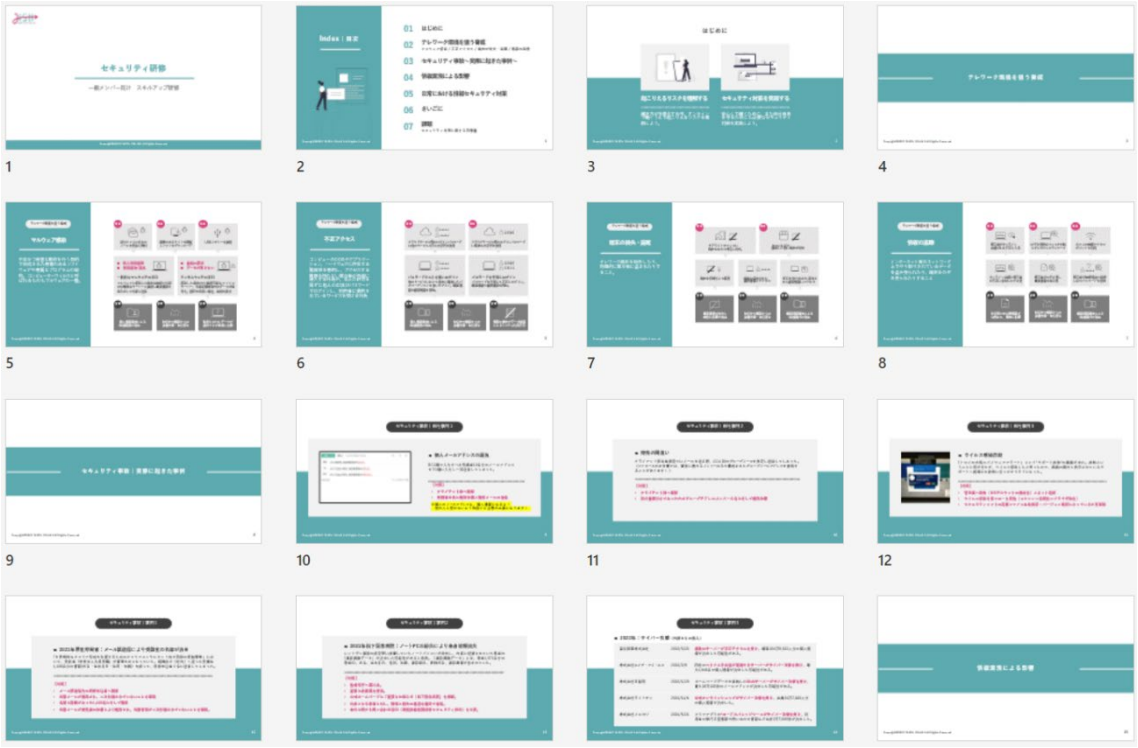
「ファロールオンライン」の登録ワーカーがセキュリティルールに関して共通認識を持てるよう、稼働開始前に初回オリエンテーション、セキュティ研修を受講することを義務づけた。

e ラーニング型のセキュリティ研修の中では、以下のようなポイントの説明を行い、リスクの確認と注意喚起の徹底を図った。研修の最後では「セキュリティ対策に関する同意書」の提出を必須とし、提出が確認できるまでは就業を行えないルールとした。

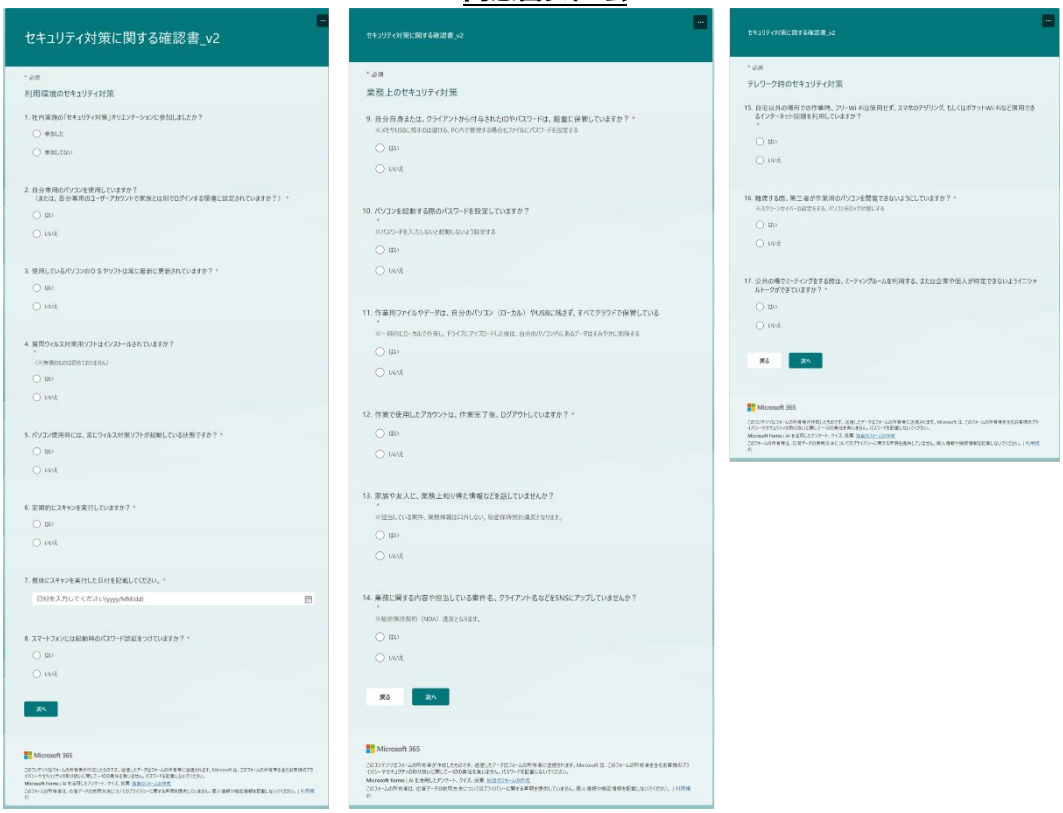
セキュリティ研修の概要

【目次】
01.はじめに
02.テレワーク環境を狙う脅威
03.セキュリティ事故～実際に起きた事例～
04.情報漏洩による影響
05.日常における情報セキュリティ対策
（マルウェア感染 / 不正アクセス / 端末の紛失・盗難 / 情報の盗聴）
06.さいごに
セキュリティ対策に関する同意書

セキュリティ研修　e ラーニングイメージ



同意書フォーム



◎個別サポート

育児・介護従事者、障がい者、高齢者、外国人といった特別なサポートを必要とする住民テレワーカーに対しては、業務推進にあたっての個別サポート体制の構築を行った。

■育児・介護従事者サポート（実証項目②-11）

実施主体：みらい株式会社、はあもにい管理運営共同企業体（熊本市男女共同参画センターはあもにい）

育児・介護従事者サポート

実施内容
【みらい株式会社】 ・ 育児・介護に従事する先輩テレワーカーによる、働き方のロールモデル共有 ・ 育児・介護による働く時間・場所の制約をチームでカバーする体制の構築 ・ ライフスタイルに合った働き方を柔軟に選択できる仕組みの提供 【はあもにい管理運営共同企業体（熊本市男女共同参画センターはあもにい）】 ・ 1 回 2 時間まで利用無料の託児スペース（登録者のみ利用可能）が併設されたコワーキングスペースを設置・運営し、住民テレワーカーが子どもを預けながら働ける環境を提供 ・ 施設利用者等への各種セミナー・講座の案内

■障がい者サポート（実証項目②-12）

実施主体：特定非営利活動法人 在宅就労支援事業団

障がい者サポート

実施内容
・ 障がいのレベルや各人の心身状況、就業環境に合わせた、適切な障がい者サポート体制の検討・構築

■高齢者サポート（実証項目②-13）

実施主体：一般財団法人 熊本さわやか長寿財団

高齢者サポート

実施内容
・ 高齢者支援窓口における働き方に関するアドバイス/IT 機器利用支援/健康・生きがいづくり支援 ・ 高齢者無料職業紹介所における、求職者への直接的サポート ・ さわやか大学校における、将来求職者になる可能性のある人への間接的サポート

■外国人サポート（実証項目②-14）

実施主体：一般財団法人 熊本市国際交流振興事業団

外国人サポート

実施内容
・ 熊本市国際交流振興事業団が管理運営する国際交流会館における、就労場所の提供 ・ 熊本市外国人総合相談プラザにおける、日本語等用語や PC トラブル等のサポート

３）実証項目③：人材育成

実施業務概要

人材育成に関する実証のため、以下の通り 10 件のプロジェクトを実施した。

実証項目③に関する実施プロジェクト

分類	小項目	実証内容	実証方法	実証No.
テレワーク啓蒙	テレワーク周知講座	テレワークに馴染みがない市民に対し、テレワークという働き方の選択肢、テレワーク活用のメリット等を周知する	テレワーク入門セミナーの実施	③-1
	就業準備講座	実際に仕事をスタートできるレベルまでのスキルアップを支援する	仕事につながる「テレワークスキルアップ講座」（5 講座）の実施	③-2
	講座参加募集	量・質ともに十分な数の住民テレワーカー候補をセミナーに集める	チラシ、WEB 広告による講座参加者募集	③-3
スキルアップ研修	一般メンバー向け研修	登録ワーカーが安定した稼働ができるよう、スキル面でバックアップを行う	スキル別研修の実施	③-4
	マネージャー向け研修	各クライアントの事業内容を理解した専属マネージャーを育成する	各種管理業務研修の実施	③-5
	育児・介護従事者向け研修支援	ワークスタイルに合わせた研修を支援する	みらい株式会社、はあもにい管理運営共同企業体による支援体制の構築	③-6
	障がい者向け研修支援	障がいレベル・スキルに合わせた研修を支援する	特定非営利活動法人 在宅就労支援事業団による支援体制の構築	③-7
	高齢者向け研修支援	体力・スキルに合わせた研修の実施を支援する	一般財団法人 熊本さわやか長寿財団による支援体制の構築	③-8
	外国人向け研修支援	言語レベル・スキルに合わせた研修を支援する	一般財団法人 熊本市国際交流振興事業団による支援体制の構築	③-9
人材評価	キャリアパス	ワーカーのモチベーション維持につながる明確なキャリアパスを描いて提示する	キャリアパス表の策定・運用	③-10

業務管理

業務管理に関しては、1 件のプロジェクトを実施した。

■キャリアパス表の策定・運用（実証項目③-10）

住民テレワーカーが長く働き続けられる就業環境には、モチベーションを維持し、明確な将来像を描いて意欲的に働くための指標が必要であると考えられる。そのため、職位ごとの求められる役割、報酬単価を定めたキャリアパス表を策定し、運用を行った。

キャリアパス表

役割	対クライアント	対メンバー・内部	ベース時間単価
メンバー		・依頼内容を理解し対応する ・責任をもって業務を遂行する（報告・相談・納期）	1,050
サブリーダー	・一部クライアント対応あり	・メンバー育成 ・工数管理 ・リーダー候補	1,150
リーダー	・案件全体の進行管理 ・クライアント対応・関係構築	・メンバーアサイン（お仕事情報発信・情報収集） ・メンバー育成 ・工数管理 ・サブマネージャー候補	1,250
サブマネージャー	・案件全体の進行管理 ・クライアント対応・関係構築・売上拡大	・メンバーアサイン（お仕事情報発信・情報収集） ・リーダー育成 ・新規案件相談・見積サポート ・請求管理（月末請求台帳への入力・確認・請求書送付） ・予算管理（案件の予算管理・原価管理・工数管理）	1,350
マネージャー	・案件全体の進行管理 ・クライアント対応・関係構築・売上拡大	・メンバーアサイン（お仕事情報発信・情報収集） ・リーダー育成 ・新規案件相談・見積サポート ・請求管理（月末請求台帳への入力・確認・請求書送付） ・予算管理（案件の予算管理・原価管理・工数管理）	単価相談～ 固定契約
スペシャリスト	・案件全体の進行管理 ・クライアント対応・関係構築・売上拡大	・メンバー稼働管理 ・請求管理・報告	※業務内容により 相談

人材育成

人材育成に関しては、9 件のプロジェクトを実施した。

◎一般市民向けテレワーク啓蒙プログラムの実施

熊本市民に対するテレワーク自体の啓蒙と、住民テレワーカー募集の両方を目的とし、公開セミナーおよび講座を実施した。

一般市民向け人材育成プログラムの全体像

		項目	内容	目標
サポート	伝える	テレワークの周知および機運醸成	テレワーク入門セミナー	テレワークに興味のある人材を発掘
	育てる	テレワーカーの育成	テレワークスキルアップ講座	テレワークで就業するためのスキルを習得
			1. オンラインお仕事講座　基礎編（基礎知識/エクセル/リサーチ）	
			2. オンラインお仕事講座　実践編（マーケティング/ライティング）	
			3. パワーポイント講座	
			4. SNS 運用担当者育成講座	
	働く	テレワーカーの就業サポート	テレワークプラットフォーム「ファロールオンライン」にて就業開始	テレワークで就業開始
		テレワーカーへのアンケート調査	参加者アンケート	継続と定着

テレワーク人材の創出

【テレワーク周知】テレワーク入門セミナーの実施（実証項目③-1）

テレワークでの働き方をイメージしてもらうため、テレワーク初心者を対象としたセミナーを実施した。

オンライン業務は難しいと思っている市民、テレワークで働くことに関心がある市民に対して、スキルに応じた幅広い業務があることを広く周知し、一歩踏み出す素地をつくることを狙いとしたプログラムを用意した。

テレワーク入門セミナー　実施概要

	1 回目	2 回目
セミナー名称	自分らしい働き方を始めよう！あなたもできるテレワーク入門セミナー	
開催目的	テレワークという働き方を周知する	
ターゲット	テレワークに興味のある方、これから始めてみたいと考えている方	
参加者募集チラシ	 表面  裏面	 表面  裏面
開催日・時間	令和 5 年 9 月 7 日(木)10:00～12:00	令和 5 年 11 月 6 日(月)13:00～15:00
会場	XOSS POINT.（熊本市西区春日 1 丁目 14-1 くまもと森都心プラザ 2F）	熊本市男女共同参画センターはあもにい（熊本市中央区黒髪 3 丁目 3 番 10 号）
主催	熊本市 / みらい株式会社	熊本市 / みらい株式会社
協力	熊本市国際交流振興事業団/在宅就労支援事業団/熊本さわやか長寿財団/はあもにい管理運営共同企業体	熊本市国際交流振興事業団/在宅就労支援事業団/熊本さわやか長寿財団/はあもにい管理運営共同企業体
参加者数	20～70 代までの男女　計 74 名	20～70 代までの男女　計 86 名

	1 回目	2 回目
プログラム	第 1 部　テレワークで活躍するポイント 第 2 部　まずはここから始めよう 第 3 部　座談会	第 1 部　テレワークで活躍するポイント 第 2 部　まずはここから始めよう 第 3 部　座談会
登壇者	みらい株式会社 COO 大矢元起 みらい株式会社　森本朱 テレワーカー　中西路子	みらい株式会社 COO 大矢元起 みらい株式会社　森本朱 テレワーカー　中西路子
議論・結論	想定以上の参加申し込みがあり、熊本市内住民のテレワークへの関心の高さがうかがえた。また、スキルアップすること、学ぶことへの意欲も高い。	初回セミナー以上の参加申し込みがあり熊本市内住民のテレワークへの関心の高さがうかがえた。また、スキルアップすること、学ぶことへの意欲も高い。
主な質疑応答の内容	テレワークをはじめるにあたり必要なスキル、報酬形態、働き方や副業可否、エントリーの制限	テレワークを始めるにあたり必要な環境の準備、働く時間、子育てとの両立、収入、講座参加
参加者募集方法	・ チラシ配布・施設設置 ・ 熊本市 LINE ・ 熊本市デジタル市報 ・ 8/25 熊本市全域朝刊折込 ・ SNS 配信	・ チラシ配布・施設設置 ・ 熊本市 LINE ・ 熊本市デジタル市報 ・ 10/20 フリペーパーSPICE ・ SNS 配信
ポスター・チラシ配布、提出先一覧	・ 熊本市役所 ・ 一般財団法人　熊本市国際交流振興事業団 ・ 特定非営利活動法人　在宅就労支援事業団 ・ 一般財団法人　熊本さわやか長寿財団 ・ はあもにい管理運営共同企業体	・ 熊本市役所 ・ 一般財団法人　熊本市国際交流振興事業団 ・ 特定非営利活動法人　在宅就労支援事業団 ・ 一般財団法人　熊本さわやか長寿財団 ・ はあもにい管理運営共同企業体

【就業準備】仕事につながる「テレワークスキルアップ講座」（5 講座）の実施・募集（実証項目③-2、③-3）

テレワーク初心者でも、住民テレワーカーとして安心して働き始められるよう、テレワーク案件で頻繁に求められる基本スキルを伝える 4 つの実践的講座を実施した。

オンラインお仕事講座　基礎編

オンラインお仕事講座　基礎編　実施概要

講座名称	テレワークデビューを応援　オンラインお仕事講座　基礎編
開催目的	「オンラインで仕事をしたいが、何から始めたらよいか分からない」といった状況にあるテレワーク初心者を対象とし、オンラインで就業する上での働き方、必要な環境の整え方、ツールの使い方、業務の実践まで、オンライン就業の基本を学べる機会を提供する。
参加者募集チラシ	
ターゲット（参加条件）	基本的なパソコン操作が可能で、テレワークを始めたいと思っている熊本市内在住の方
開催日・時間	令和 5 年 10 月 5 日(木)/10 月 12 日(木)/10 月 19 日(木)/ 10 月 26 日(木)　10:00～12:00
開催場所	熊本市国際交流会館（熊本市中央区花畑町 4-18）
主催	熊本市 / みらい株式会社
協力	熊本市国際交流振興事業団/在宅就労支援事業団/熊本さわやか長寿財団/はあもにい管理運営共同企業体
参加者数	30～60 代までの男女 計 15 名
プログラム	・ 第 1 回　オンライン業務の基礎知識　講師：脇志保子 ・ 第 2 回　Excel 基礎講座①（Excel の基本操作、基本関数） 講師：竹尾あゆ美 ・ 第 3 回　Excel 基礎講座②（表・グラフの作成、便利機能、データ取り扱い）講師：竹尾あゆ美 ・ 第 4 回　リサーチ業務　講師：脇志保子
議論・結論	はじめて使うツールへのチャレンジであったが、前向きに取組む姿勢で受講されていた。途中離脱することなく最後まで課題にも取組むことができた。
主な質疑応答の内容	各ツール（Zoom,Slack）の使い方、講座中の不明点など適宜質問があった（Excel、Chrom など）

オンラインお仕事講座　実践編

オンラインお仕事講座　実践編　実施概要

講座名称	仕事につながるマーケティングとライティングを学ぼう
開催目的	オンラインで就業できるようになるためのスキルアップ支援の一環として、 オンラインでの実務に役立つマーケティング手法、ライティングの基礎から実践までを学べる機会を提供する。
参加者募集チラシ	
ターゲット（参加条件）	基本的なパソコン操作が可能で、テレワークを始めたいと思っている熊本市内在住の方
開催日・時間	令和 5 年 11 月 7 日(火)/11 月 14 日(火)/ 11 月 21 日(火)/ 11 月 28 日(火)　10:00～12:00
開催場所	熊本市国際交流会館（熊本市中央区花畑町 4-18）
主催	熊本市 / みらい株式会社
協力	熊本市国際交流振興事業団/在宅就労支援事業団/熊本さわやか長寿財団/はあもにい管理運営共同企業体
参加者数	30～60 代までの男女 計 15 名
プログラム	・ 第 1 回　フォームマーケティング実践　講師：三瓶希恵 ・ 第 2 回　テレマーケティング実践　講師：二川二葉 ・ 第 3 回・第 4 回　ライティング実践　講師：窪田篤（株式会社 masterpeace）
議論・結論	オンラインのお仕事を実際に取組むことで、仕事のイメージがついた。実際の仕事を疑似体験することで自信につながった。
主な質疑応答の内容	講座内での質問、ツールの使い方、実際の業務、課題

パワーポイント講座（1 回目）

パワーポイント講座（1 回目）　実施概要

講座名称	パワーポイント講座
開催目的	オンラインで就業できるようになるためのスキルアップ支援の一環として、 パワーポイントを用いて企業向け資料の作成・ブラッシュアップを行う方法を学べる機会を提供する。
参加者募集チラシ	
ターゲット （参加条件）	基本的なパソコン操作が可能で、テレワークを始めたいと思っている熊本市内在住の方
当日持参物	・　Microsoft PowerPoint（パワーポイント）インストール済みのパソコン ※インターネットに接続が可能で、パソコンでメールの受信ができること
開催日・時間	令和 5 年 11 月 29 日(水)/12 月 6 日(水)/12 月 13 日(水)/ 12 月 20 日(水) 13:00～15:00
開催場所	熊本市男女共同参画センターはあもにい（熊本市中央区黒髪 3-3-10）
主催	熊本市 / みらい株式会社
協力	熊本市国際交流振興事業団/在宅就労支援事業団/熊本さわやか長寿財団/はあもにい管理運営共同企業体
参加者数	30～60 代までの男女　計 18 名
プログラム	・第 1 回　基礎 1　講師：岩下拓也 ・第 2 回　基礎 2　講師：岩下拓也 ・第 3 回　応用　講師：岩下拓也 ・第 4 回　実践　講師：岩下拓也
議論・結論	パワーポイントを習得したいと考える方が非常に多く、人気の高い講座となった。初心者～普段つかっているという中級者まで参加があったがそれぞれ、これまで知らなかった知識をインプットでき、満足度の高い講座であった。
主な質疑応答の内容	パワーポイントの機能の使い方、課題

パワーポイント講座（２回目）

パワーポイント講座（2 回目）　実施概要

講座名称	パワーポイント講座
開催目的	オンラインで就業できるようになるためのスキルアップ支援の一環として、パワーポイントを用いて企業向け資料の作成・ブラッシュアップを行う方法を学べる機会を提供する。
参加者募集チラシ	なし 1 回目講座応募者のうち、見送りになった参加希望者の中から受講者を選定したため
ターゲット （参加条件）	基本的なパソコン操作が可能で、テレワークを始めたいと思っている熊本市内在住の方
当日持参物	・ Microsoft PowerPoint（パワーポイント）インストール済みのパソコン ※インターネットに接続が可能で、パソコンでメールの受信ができること
開催日・時間	令和 6 年 1 月 10 日(水)/1 月 17 日(水)/1 月 24 日(水)/ 1 月 31 日(水) 13:00～15:00
開催場所	熊本市男女共同参画センターはあもにい（熊本市中央区黒髪 3-3-10）
主催	熊本市 / みらい株式会社
協力	熊本市国際交流振興事業団/在宅就労支援事業団/熊本さわやか長寿財団/はあもにい管理運営共同企業体
参加者数	30～60 代までの男女　計 14 名
プログラム	・ 第 1 回　基礎 1　講師：岩下拓也 ・ 第 2 回　基礎 2　講師：岩下拓也 ・ 第 3 回　応用　　講師：岩下拓也 ・ 第 4 回　実践　　講師：岩下拓也
議論・結論	パワーポイントを習得したいと考える方が非常に多く、人気の高い講座となった。初心者～普段つかっているという中級者まで参加があったがそれぞれ、これまで知らなかった知識をインプットでき、満足度の高い講座であった。
主な質疑応答の内容	パワーポイントの機能の使い方、課題

SNS 運用講座

SNS 運用講座　実施概要

講座名称	SNS 運用講座
開催目的	オンラインで就業できるようになるためのスキルアップ支援の一環として、 昨今企業のニーズが高まっている SNS（Instagram）運用に関して、アカウント運用の基礎からマーケティング手法まで実践的に学べる機会を提供する。
参加者募集チラシ	
ターゲット （参加条件）	基本的な PC 操作が可能で、普段から SNS を利用しており、テレワークを始めたいと思っている市内在住の方
当日持参物	・ パソコン（インターネットに接続が可能で、メールの受信ができるもの） ・ スマートフォン（Instagram アプリが利用可能なもの）
開催日・時間	令和 6 年 1 月 10 日(水)/1 月 17 日(水)/1 月 24 日(水)/ 1 月 31 日(水) 10:00～12:00
開催場所	熊本市男女共同参画センターはあもにい（熊本市中央区黒髪 3-3-10）
主催	熊本市 / みらい株式会社
協力	熊本市国際交流振興事業団/在宅就労支援事業団/熊本さわやか長寿財団/ はあもにい管理運営共同企業体
参加者数	20～40 代までの男女 計 13 名
プログラム	・ 第 1 回　基礎　講師：松本燦（株式会社 to） ・ 第 2 回　実務運用 1　講師：髙田梨沙（株式会社 to） ・ 第 3 回　実務運用 2　講師：松本燦（株式会社 to） ・ 第 4 回　実務運用 3　講師：末村明佳利（株式会社 to）
議論・結論	Instagram 初心者～自身のアカウントを運用している経験者まで幅広いレベルの方が参加。
主な質疑応答の内容	実際の SNS 運用、競合分析、課題

◎登録ワーカー向けスキルアップ研修の実施

「ファロールオンライン」に登録した住民テレワーカーのスキルアップを目的とし、テレワークで頻繁に必要とされるスキル別の研修や、マネージャー育成を目的とした研修を整備・実施した。

ライフスタイルに応じて様々な働き方を実践する住民テレワーカー向けの講座であることを考慮し、受講者にとって都合のよいタイミング・場所で受講できる e ラーニング形式にて研修プログラムを整備・実施した。

【一般メンバー向け】スキル別研修の実施（実証項目③-4）

一般メンバー向け研修一覧

一般メンバー向け研修	
1	セキュリティ研修
2	オンラインコミュニケーション研修
3	エクセル研修
4	パワーポイント研修
5	SNS 運用研修
6	リサーチ研修
7	マーケティング研修
8	ライティング研修
9	文字起こし研修
10	企画書作成研修

【マネージャー向け】管理業務研修の実施（実証項目③-5）

マネージャー向け研修一覧

リーダー向け研修	
1	業務管理研修
マネージャー向け研修	
1	進捗管理研修
2	業務改善研修
3	リスク管理研修
4	コミュニケーション研修
5	メンバー育成研修
6	モチベーション管理研修

育児・介護従事者向け研修支援体制の構築（実証項目③-6）

実施主体：みらい株式会社、はあもにい管理運営共同企業体（熊本市男女共同参画センターはあもにい）

育児・介護従事者向け研修支援体制

実施内容
【みらい株式会社】 ・ 育児・介護従事者が受講しやすい研修形態および研修プログラムの企画制作・運用 【はあもにい管理運営共同企業体（熊本市男女共同参画センターはあもにい）】 ・ テレワーク入門セミナー、パワーポイント講座、SNS 運用講座向けの会場貸出 ・ セミナー・講座開催時の、希望者への託児対応

障がい者向け研修支援体制の構築（実証項目③-7）

実施主体：特定非営利活動法人 在宅就労支援事業団

障がい者向け研修支援体制

実施内容
・ 本実証事業において作成した e ラーニング研修プログラム（セキュリティ研修、オンラインコミュニケーション研修、エクセル研修、パワーポイント研修）に関して、障がいのある受講者視点で検証を実施 ・ 療養中、家族の介護等の事情により自宅で働きたい方や、在宅就労に興味がある市民等を対象とした「在宅就労支援セミナー」を開催し、テレワークを始めるために必要なこと、必要なスキルなどに関して伝えるテレワーク啓蒙活動を行った。 

高齢者向け研修支援体制の構築（実証項目③-8）

実施主体：一般財団法人 熊本さわやか長寿財団

高齢者向け研修支援体制

実施内容
・ テレワーク業務で活かせる IT リテラシー向上施策の一環として、さわやか大学校熊本校や熊本高齢者無料職業紹介所において、スマホ講座を開催 ・ 本実証事業において作成した e ラーニング研修プログラム（セキュリティ研修、オンラインコミュニケーション研修、エクセル研修、パワーポイント研修）に関して、高齢の受講者視点で検証を実施

外国人向け研修支援体制の構築（実証項目③-9）

実施主体：一般財団法人 熊本市国際交流振興事業団

外国人向け研修支援体制

実施内容
・ テレワーク就業希望者等に、就業に必要な日本語スキルを学ぶ場を提供 ・ 日本語レベル向上による、就職活動の支援 ・ 研修情報等の広報、休職中の外国人や外国人コミュニティへの情報提供 ・ 本実証事業において作成した e ラーニング研修プログラム（セキュリティ研修、オンラインコミュニケーション研修、エクセル研修、パワーポイント研修）に関して、外国人受講者視点で検証を実施

６．地域実証事業の成果

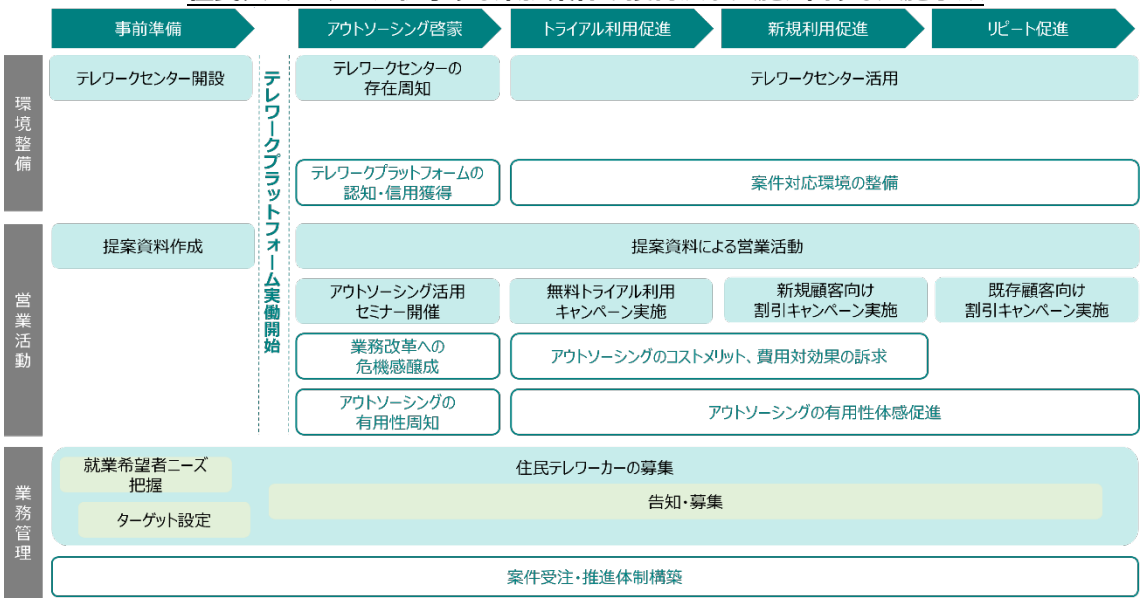
（１）明確になった実施手法

本地域実証事業で得られた実績・成果及び分析、検証を通じ、「案件獲得および実施」、「業務推進・マネジメント機能の構築」、「人材育成」といった、テレワークプラットフォーム構築事業の各領域における適切な実施手順が明らかになった。

１）実証項目①：住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施に関する実施手順

実証項目①の実績・成果及び分析、検証により、以下のような実施手順が明確となった。

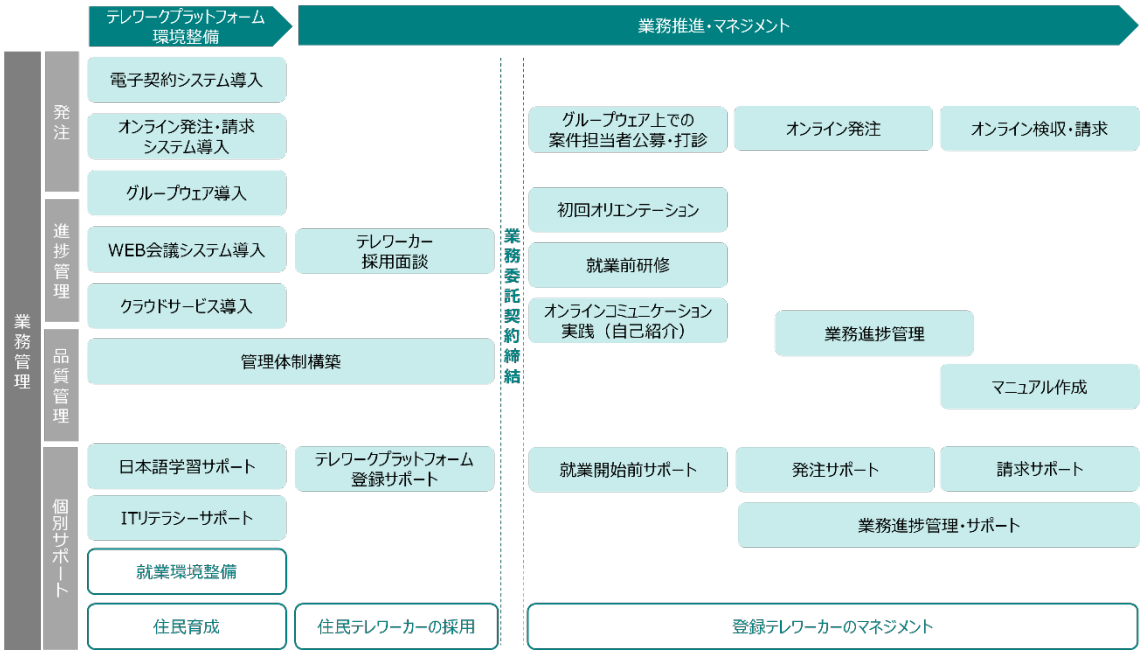
住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施に関する実施手順



2）実証項目②：業務推進・マネジメント機能に関する実施手順

実証項目②の実績・成果及び分析、検証により、以下のような実施手順が明確となった。

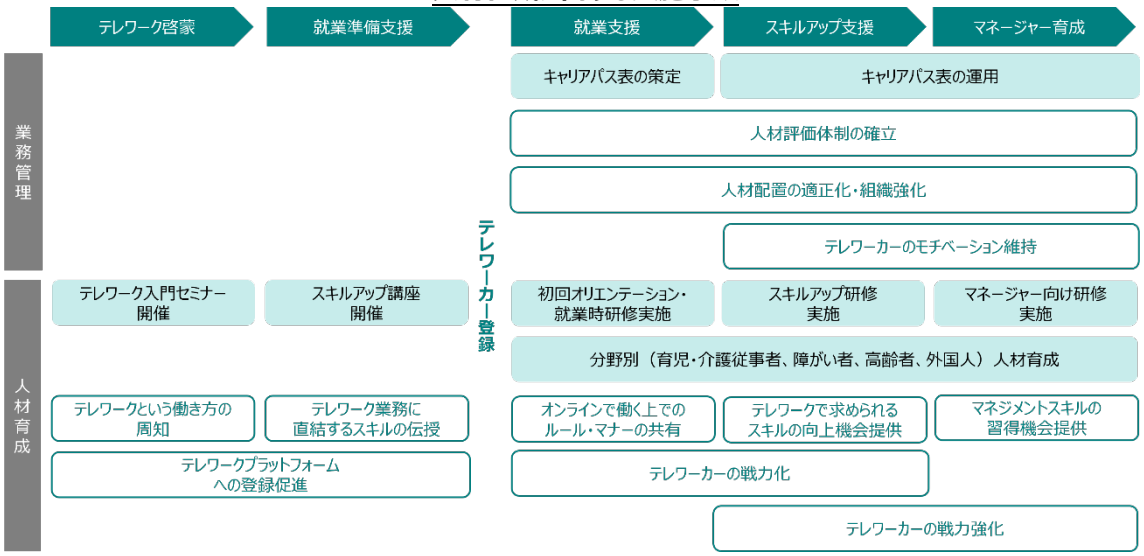
業務推進・マネジメント機能に関する実施手順



3）実証項目③：人材育成に関する実施手順

実証項目③の実績・成果及び分析、検証により、以下のような実施手順が明確となった。

人材育成に関する実施手順



（２）明確になった課題

本地域実証事業で得られた実績・成果及び分析、検証を踏まえると、「生産年齢人口の減少」、「人材不足の深刻化」、「社会的弱者の就労需要拡大」といった熊本市の政策課題を解決するテレワークプラットフォームの構築にあたっては、実証コンソーシアムの課題および社会環境等に起因する課題があることが明確になった。

１）実証項目①：住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施に関する課題

住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施に関しては、以下のような課題が明確になった。

実証項目①に関して明確になった課題

		課題
環境整備	実証コンソーシアムの課題	レンタルオフィスへの入居は、本実証事業において、迅速に施設整備を進めるという目標を達成することには貢献したが、継続的な施設運営に関しては課題がある。 スペースが限られているため、セミナー・講座を開催することができないことに加え、住民テレワーカーが施設内で案件対応を行うことが難しいといった点が挙げられる。
営業活動	実証コンソーシアムの課題	熊本市からの案件獲得に関しては、熊本市の 11 月補正予算にて、市役所業務切り出しのための予算を要求するも、０査定となった。 市役所業務をアウトソーシングすることの定量的な費用対効果を明確にできなかった点や人事部門との連携がうまくできなかった点が予算要求のハードルとなった。
	社会環境等に起因する課題	熊本市内企業における、アウトソーシング活用に対するハードルが高い。人材不足や業務の効率化といった業務課題自体を認識している企業においても、課題解決手段としてアウトソーシング活用という選択肢が想起されない。 見積提出→成約とならなかったケースの主な理由： ✓ まずは参考見積のみほしい ✓ 予算に見合わない ✓ 他社で契約（競合となるのは、同業のアウトソーシングサービスではなく、当該案件分野に特化した強みを持つ企業であるケースが目立った。）
業務管理	実証コンソーシアムの課題	多様な人材活用を目指し、育児・介護従事者、障がい者、高齢者、外国人の登録ワーカー数の KPI を設定したが、高齢者以外の属性に関しては、登録者数 KPI が未達成となった。 特に登録者数０となった外国人ワーカーの獲得にあたっては、以下のような実証コンソーシアムの課題が挙げられる。 ■ターゲット設定の問題 在留外国人と一言で言っても、言語レベルは様々である。 本地域実証事業を進める中で、日本語を理解できる外国人の場合、自身で積極的に求職活動を行い、既に定職に就いているケース

課題		
		が多いことが明らかになった。 本地域実証事業では、外国人向け相談窓口に訪れる外国人をターゲットとして想定していたが、そのような外国人の多くは日本語を理解できない傾向にあることが明確になり、依頼できる業務が限定されてしまうというハードルがあった。 ■情報伝達の問題 外国人コミュニティに属していない外国人市民へのテレワーク等就職情報の提供が難しい。 ■案件獲得の問題 現段階では、日本語を理解できることが前提の仕事が大半を占め、日本語を理解できない外国人をアサインできる案件を獲得することが困難であった。 ■業務管理体制の問題 各種言語に対応でき、かつマネジメントにも対応できる人材を本地域実証期間中に配置するができず、日本語を理解できない外国人でも就業可能な体制を構築することが困難であった。
	社会環境等に起因する課題	外国人ワーカーの獲得にあたっては、以下のような熊本市在留外国人自身の特性に関しても、ワーカー登録のハードルになっているといえる。 ■言語レベルの問題 日本語を理解できる外国人の場合、自身で積極的に求職活動を行い、既に定職に就いているケースが多い一方、外国人向け相談窓口に訪れる外国人の多くは日本語を理解できない傾向にある（→依頼できる業務が限定されてしまうというため、登録に至らない）。 ■仕事に対する意識の問題 外国人求職者の中には、定職を求める人々が目立ち、案件発生頻度が見通せない業務委託での働き方自体が適合しないケースもあった。 登録ワーカー数 KPI を達成した高齢者ワーカーに関しては、パソコンスキルのばらつきが、今後の採用上の課題になるといえる。 本地域実証期間中に応募があった高齢者ワーカーは、いずれも基本的なパソコン操作が可能な人々であった。 一方、テレワークで頻繁に利用機会がある Excel、Word、PowerPoint などのソフト操作ができないことがハードルになり、登録に結びつかない求職者も存在した。 実際に発生するテレワーク案件の特性上、最低限の Office ソフト操作ができることがテレワーク就業の条件となり、パソコン操作スキルの底上げが、今後の高齢者採用上の課題であると考えられる。

2）実証項目②：業務推進・マネジメント機能

業務推進・マネジメント機能に関しては、以下のような課題が明確になった。

実証項目②に関して明確になった課題

		課題
業務管理（業務発注）	実証コンソーシアムの課題	電子契約システム「freee サイン」を活用した契約書締結に関しては、メール上のやり取りで完結することと操作が簡単であることから、システム操作の面では課題は生じなかった。 あえて課題を挙げると、契約書の有効期間が 1 週間程度となっているため、有効期限内に確認されない場合に無効となり、再度契約ワーカー本人に意思確認をした上で、契約書を再送するケースが数件発生したという点である。 オンライン発注・請求システム「freee 業務委託管理（旧 pasture）」を活用した業務発注に関しては、発注～請求書作成までのフローや仕組みを理解しきれず、自身が行っている手続きが正しいのかどうか、不安をおぼえる登録ワーカーも存在した。 一度対応すると慣れる住民テレワーカーがほとんどであったが、初回はオンライン上またはテレワークセンター「くまもとファロール」における対面でのサポートが必要な事例があった。 同様に、「freee 業務委託管理（旧 pasture）」を活用した支払いに関しても、登録後間もない住民テレワーカーの中にはサポートが必要なケースがあり、入力内容のチェック、差戻し、修正依頼を含め、管理者側の手間が発生する事例があった。 システム上で住民テレワーカー側から請求書発行する際に間違えやすいポイントとしては、以下のような点が挙げられた。 ✓ 発行日付、支払い期日の誤り ✓ 源泉徴収税の記載漏れ （システム上のボタン操作により、徴収あり/なしを選択可能） ✓ インボイス制度開始に伴う、登録番号の有無による、消費税取り扱い設定のミス （自動化されていない点が一部あり、目視での確認が必要。インボイス制度に関して知識不足の登録ワーカーも存在している） グループウェア「Slack」を活用した案件公募に関しては、仕事に対する自信がなく、自ら積極的に応募できない登録ワーカーが多くみられた。 そのため、初回は「Slack」上のダイレクトメッセージにて、簡単な業務から登録ワーカー個人に依頼をし、業務に慣れてもらうよう配慮した。また、就業間もない時期に関しては、業務内容に関してもサポートが必要な部分が多かった。 登録ワーカーのスキルを一覧できるスキルリストを作成し、リストの内容と、登録時の面談内容より、熊本市の登録ワーカーにおけるスキル

		課題
		の特徴が読み取れた。 具体的には、フォーム入力・送信業務や集計業務等の、最低限のパソコン操作のみ問題なく対応できるといった登録者が多い。 加えて、現在のスキルから少し手を伸ばし、WEB 制作、チラシ制作、事務対応等、独学で勉強中のスキルを生かして「挑戦できたらやらせて欲しい」、「スキルアップしていきたい」といった動機で登録に至ったワーカーが目立ち、専門的知識を要するような業務に即戦力として対応できるメンバーは少ないという現状が見られた。
業務管理（進捗管理）	実証コンソーシアムの課題	グループウェア「Slack」の活用に関しては、グループウェアへの登録や、基本的なやり取りに関しては比較的スムーズに行うことができている。 一方で、登録ワーカーにおいて、宛先指定（メンション）なくメッセージを送信したり、チーム全体で共有すべき内容（案件別の「チャンネル」を活用）と個別で連絡を取り合うべき内容（ダイレクトメッセージを活用）の判断がつかず、情報共有に支障が出るようなケースも見られた。 WEB 会議システム「Zoom」を活用したオンラインミーティングに関しては、システムの扱いに関して不慣れな登録ワーカーにおいて、音声やカメラの設定、パソコン上の設定等に関して、不明点が挙げられ、個別にサポートが必要なケースがあった。 例）セキュリティソフトの設定上、カメラを ON にする方法が分からない また、登録時の初回オリエンテーション時にカメラを ON にすることに対して抵抗のあるメンバーも存在したが、事前に案内することで解消されている。 テキストでは細かいニュアンスが伝わりづらいやり取りが発生した場合にオフラインミーティングを実施しているが、参加者間の日程調整に時間を要し、結果として協議に時間を要するケースもあった。 オフラインミーティングの実施に関しては、テレワークセンター「くまもとファロール」におけるスペースの狭さが課題として挙げられる。 現状では、クライアントを交えた重要な打ち合わせや関しては会議室を借りて対応し、外注業者との打ち合わせに関してはフリースペースを活用するなどの対応を取っている。
業務管理（品質管理）	実証コンソーシアムの課題	熊本市の登録ワーカーにおいては、すぐにリーダー・マネージャーに登用できるメンバーは限られていた。現段階で対応可能な業務を担当してもらいながら、リーダー・マネージャー候補者を育成していく必要がある。
業務管理（個別サポート）	実証コンソーシアムの課題	・育児・介護者従事者サポート 育児・介護等な突発的な事情により、業務に従事できない場合を想定したチーム体制を構築し、リスク管理を行う必要がある。

課題		
		本地域実証期間中に、はあもにい内の託児つきコワーキングスペースへの利用登録がみられたが、さらなる周知・利用促進を行う必要がある。 ・障がい者サポート 本地域実証事業中に住民テレワーカーとしてエントリーがあった障がい者ワーカーに関しては、障がいがありながらも自立しており、特別なサポートがなくても就業可能な人材であった。今後、専門的なサポートがなければ就業が難しい障がい者ワーカーの登録があった際、どのようなサポートが望ましいのか、ケースバイケースで判断していく必要があることが課題である。 ・高齢者サポート 高齢者の IT リテラシーにはばらつきがあり、Excel、Word、PowerPoint などの操作が困難な高齢者にとってテレワークでの就業はハードルが高い。そうした高齢者は住民テレワーカーとしての登録に至らず、サポート段階まで進むことができなかった。就業を希望する高齢者の IT リテラシーの底上げが必要である。 ・外国人サポート 登録ワーカーの獲得に至らず、業務進捗サポート段階まで進むことができなかった。2 名選考に進んだが、言語の問題があり、同時翻訳システムを使っての面談を実施した。面談自体は特に支障なく進行できたが、その後の契約内容の理解は困難であり、熊本市国際交流振興事業団との連携による個別サポートが必要である。

3）実証項目③：人材育成

人材育成に関しては、以下のような課題が明確になった。

実証項目③に関して明確になった課題

		課題
業務管理	実証コンソーシアムの課題	キャリアパス表の策定が完了したものの、前述の通り、熊本市の登録ワーカーの中にはサブリーダー以上の職位に就く者が少なく、職位分布が一般メンバーに偏っている。 当面の目標として、熊本市の登録ワーカーの中で、クライアント窓口・フロント業務を担当できるマネージャー２名、案件進行ができるリーダー６名の育成を進めていく必要がある。
人材育成（一般市民向けテレワーク啓蒙プログラムの実施）	実証コンソーシアムの課題	テレワーク入門セミナー参加者 160 名の中から 72 名（45.0%）のスキルアップ講座申込者を輩出し、スキルアップ講座参加者 51 名の中から 23 名（45.1%）の「ファロールオンライン」登録者を輩出できたことは、テレワークという働き方の有用性をセミナー・講座で伝えることができた成果であるといえる。 一方、登録したら常に仕事がある状態をキープできると考えているセミナー参加者もおり、単発的な案件発注も多い業務委託契約での働き方に対して、理解を促進する必要がある。 市民向けスキルアップ講座に関しては、受講希者多数につき抽選を行い、参加見送りが多数発生した。地域内の人材を育成し、継続的に住民テレワーカーを輩出していくためには、本地域実証事業終了後にも、同様の市民向け講座機会が必要であると考えられる。
人材育成（登録ワーカー向けスキルアップ研修の実施）	実証コンソーシアムの課題	・一般メンバー向け研修 スキル別の e ラーニング研修プログラム構築により、登録ワーカーが自分のペースで学べる研修環境は整ったといえる。 今後の課題としては、研修を修了したメンバーを実務に対応できるよう、戦力化していくことである。 ・マネージャー向け研修 現時点でリーダー・マネージャー候補者はおらず、まずは実務を通してリーダー・マネージャー候補を育成することが先決である。 育児・介護従事者向けの研修サポート体制構築に関しては、e ラーニング研修修了後に、学んだスキルを実際の案件に活かし、継続的なスキルアップを図っていくことが必要と考えられる。 障がい者向けの研修サポート体制構築に関しては、１人ひとりの障がいレベルや状況に合わせた研修サポート内容をケースバイケースで検討していくことが必要と考えられる。 高齢者向けの研修サポート体制構築に関しては、パソコンスキルにばらつきがあることを考慮し、就業希望者の IT スキル向上を図っていくことが必要と考えられる。 外国人向けの研修サポート体制構築に関しては、日本語レベルにばらつきがあることを考慮し、就業希望者の日本語能力向上を図っていくことが必要と考えられる。

（３）課題を解決するための解決策

前述の課題に対しては、実証コンソーシアムの解決策と社会環境等に起因する解決策が挙げられた。

１）実証項目①：住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施に関する解決策

住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施に関する課題に関しては、以下に示すような、実証コンソーシアムの解決策と社会環境等に起因する解決策が挙げられた。

実証項目①に関する解決策

		解決策
環境整備	実証コンソーシアムの解決策	テレワークセンター内におけるセミナー・講座開催、住民テレワーカーへの執務スペース提供やセキュリティ性の高いクライアント業務を対応するという目的を果たすためには、現施設よりも広い施設への移転を検討する必要がある。 しかし、アウトソーシング案件の受注が増えなければ移転先で採算が取れない現状があるため、当面は現施設での運営を継続していく方針である。 将来的な移転検討を視野に、引き続き案件獲得に注力し、必要に応じて施設の整備・拡張を行っていく。 **⇒テレワークセンターの拡張の検討**
営業活動	実証コンソーシアムの解決策	人材採用した場合とアウトソースした場合のコスト・費用対効果を比較し、アウトソーシング活用の費用的なメリットを可視化できる資料が必要と考えられる。当該資料を主要な業務ごとに作成し、他部門への説明資料としていく必要がある。 **⇒アウトソーシング活用のコストメリット・費用対効果の可視化**
	社会環境等に起因する解決策する課題（法制度的な課題等を含む）	熊本市内企業においては、人材不足や業務の効率化といった、業務課題自体を認識している企業であっても、都市部の企業に比べると危機感の希薄さが見受けられた。 目先の業務対応に終始し、人材不足や業務非効率に対する根本的解決を図らなかった場合に生じる問題を、提案書等の資料内で整理・可視化し、まずは危機感の醸成を行う必要があると考えられる。 その上で、アウトソーシング活用の有用性に関して、引き続き啓蒙を行っていく必要がある。 **⇒人材不足解消や業務効率改善に対する危機感醸成** **⇒継続的なアウトソーシング活用啓蒙活動** 見積提出を行ったものの、成約に至らなかった要因をみると、料金面がハードルとなったケースと、アウトソーシング活用のメリットを伝えきれなかったケースがみられた。 よって、提案資料等において、費用体効果を含めたサービス活用メリットをより詳細に可視化するなど、決裁者説得に向けたツールを整備していく必要があると考えられる。 **⇒アウトソーシング活用のコストメリット・費用対効果の可視化**

		解決策
業務管理	実証コンソーシアムの解決策	就業希望者の実態・ニーズに関して、改めて把握していく必要がある。 それぞれの属性の中で、働く意欲があり、テレワークという働き方に適合する住民を見定め、アプローチする方法の見直しが必要である。 本地域実証事業において特に難航した外国人ワーカーの獲得に関しては、以下のような解決策が挙げられる。 ■ターゲット設定に関する解決策 他の住民属性同様、在留外国人に関しても、就労意向、言語レベルといった切り口において適切なセグメンテーションを行い、住民テレワーカーとして獲得すべきターゲット像を明確にする必要がある。 その上で、ターゲットとする外国人ワーカーに適した人材獲得方法、案件種別、案件獲得方法、業務推進体制を改めて検討・構築していく必要があると考えられる。 **⇒就業希望者の実態・ニーズの細分化** **⇒獲得すべき住民テレワーカーのターゲット設定** ■情報伝達に関する解決策 外国人コミュニティに属していない外国人へ情報伝達が困難であるという課題に対しては、これらの外国人市民が日頃どのような方法で情報収集を行っているか調査を行った上で、適切な情報伝達方法を検討する必要があると考えられる。 **⇒ターゲットにおける情報収集手段の把握** ■案件獲得に関する解決策 前述のターゲット設定の問題に関連するが、以下のような解決策があると考えられる。 ＜日本語を理解できる外国人をターゲットとする場合＞ 現状で獲得できている案件のうち、一定の日本語レベルがあれば対応可能な案件を外国人ワーカーに割り当てる。 ＜日本語を理解できない外国人をターゲットとする場合＞ 日本語を理解できなくとも対応可能な業務内容に関して調査・整理し、業務ごとに適切な方法で案件獲得活動を行っていく。 **⇒ワーカーターゲットに適した案件内容の整理** **⇒ワーカーターゲットに適した案件獲得・営業活動の実施** ■業務管理体制に関する解決策 既存のアウトソーシングサービス「ファロールオンライン」に登録するテレワーカーの中には海外在住メンバーも多く、各種言語をビジネスレベルで理解できるメンバーも少なくない。当面は、これらの人材をマネジメント担当とし、外国人ワーカーの業務推進サポートを行える体制を構築していくことが必要であると考えられる。 **⇒マルチリンガルマネージャーの配置**

		解決策
	社会環境等に起因する解決策	実際にテレワークで働くシニアの体験談を共有するセミナー（ファロールではたらくシニアの働き方セミナー）等を開催したりすることにより、高齢者ワーカーの更なる獲得を目指す。 また、今後、基本的なパソコン操作が難しい高齢者等の市民を住民テレワーカーのターゲットとしていく場合には、超初級者向けの人材育成講座を実施し、講座修了生をワーカー登録へ案内するといった施策が必要であると考えられる。 **⇒パソコン超初級者向け人材育成講座実施の検討** 外国人ワーカーの獲得にあたっては、熊本市在留外国人の特性に合わせた、以下のような解決策が考えられる。 ■言語レベルに関する解決策 引き続き、日本語講座と連携して中長期的スパンにて日本語人材を育成し、育成後の就業先として「ファロールオンライン」を紹介するといった方法で、日本語能力開発～就業支援を見据えたテレワーク人材育成を行っていく必要があると考えられる。 **⇒日本語能力開発～就業支援を見据えた外国人テレワーク人材育成** ■仕事に対する意識の問題に関する解決策 外国人求職者を細かくセグメンテーションし、業務委託での働き方が適合するターゲットを見定め、重点的にアプローチを行っていく必要があると考えられる。 **⇒就業希望者の実態・ニーズの細分化** **⇒獲得すべき住民テレワーカーのターゲット設定**

２）実証項目②：業務推進・マネジメント機能に関する解決策

業務推進・マネジメント機能に関する課題に関しては、以下に示すような、実証コンソーシアムの解決策が挙げられた。

実証項目②に関する解決策

		解決策
業務管理 （業務発注）	実証コンソーシアムの解決策	契約書締結に関しては、現状のプロセスで大きな課題は生じていないため、引き続き同様の方法で進めてく。契約書の有効期限切れに関しては、契約書送付時に契約ワーカー側への注意喚起を徹底することで、問題回避を図っていく必要がある。 **⇒電子契約書の特性に関する注意喚起** オンライン発注・請求に関しては、ほとんどの登録ワーカーにおいて一度フローを覚えてしまえば、2 回目以降は問題なく対応できるようになっている。引き続き現状のシステム利用、手続きフローを踏襲しつつ、初回サポートが必要なケースに関しては、オンライン・オフラインいずれか最適な方法にて、操作方法の周知・説明を行っていく。 **⇒オンライン発注・請求方法に関する初回重点サポート** 仕事に対する自信がなく、自ら積極的に応募できない登録ワーカーに対しては、フォームマーケティング業務、文字起こし、集計業務、録画データからの議事録作成といった、基本的なパソコン操作ができれば初心者でも取組みやすい業務の対応を直接依頼することで、テレワークでの成功体験を積む機会を創出し、次なる案件への挑戦意欲を醸成していく。 また、初めて業務にあたる際には、業務開始前にオリエンテーションを実施し、案件概要や作業フローをし合う機会を設けることで、不安解消に努める。 **⇒テレワーク初心 EDPB 者の成功体験創出・挑戦意欲の醸成（テレワーク初心者の戦力化）** 前述の通り、まずは基本的なパソコン操作ができれば対応できる案件への対応を依頼することで、1 人でも多くの登録テレワーカーの戦力化を行い、稼働率を上げることが先決と考えられる。 その上で、実証項目③-4 で整備した e ラーニング型のスキルアップ研修や OJT を通じて各種スキルの習得・向上を図りながら、よりレベルの高い案件に従事できるメンバーを徐々に増やしていく必要がある。 管理者側では、本地域実証事業で構築したスキルリストや経歴、採用時の面談内容を踏まえ、案件ごとに適任者をアサインするとともに、意欲と素質のある登録ワーカーを見極め、適切な研修機会を提供していくことが重要と考えられる。 **⇒意欲・素質のある登録ワーカーの見極め** **⇒スキルアップ研修・OJT の継続実施**

		解決策
業務管理（進捗管理）	実証コンソーシアムの解決策	新規登録ワーカーに見られがちな、「Slack」活用上のルール誤認に関しては、ワーカー登録後のオリエンテーションの際に、ルールとルール設定の意義に関して引き続き周知を図っていくものとする。 WEB 会議システム「Zoom」の活用に関しては、初回利用時に不明点が生じるケースはあるものの、1 度慣れてしまえば利用上の問題は生じないことがほとんどである。よって、ワーカー登録時の初回オリエンテーション時の注意事項周知や、必要に応じた個別サポートを行うことで、オンラインミーティングの円滑化を図っていく。 **⇒オンラインコミュニケーションにおける、ルール・マナー周知機会の継続設置** 迅速に決定が必要な事項の協議に関しては、オンラインミーティングを活用する一方、パソコン操作のサポート等、実際に手元を見ながら説明した方がスムーズに進められるような内容のミーティングに関しては、引き続きテレワークセンターにおけるオフラインミーティングを併用していく。内容に応じてオンライン、オフラインを使い分けていくことが重要であると考えられる。 **⇒オンライン、オフラインミーティングの効果的な併用**
業務管理（品質管理）	実証コンソーシアムの解決策	熊本市の登録ワーカーにおいては、マネジメント人材が手薄となっており、メンバーの育成が課題となっている。 現段階で対応可能な業務を担当してもらい、リーダー、マネージャーの素質があると判断されたメンバーに対しては、実証項目③-5 で整備したマネージャー向け研修の受講を勧める。また、実務を通して、クライアント対応、メンバーアサイン、メンバー対応といったマネジメントスキルを徐々に身に着けてもらう方針である。 **⇒マネジメント人材の段階的な育成**
業務管理（個別サポート）	実証コンソーシアムの解決策	・育児・介護従事者サポート 育児・介護等による突発的な事情により、対応ができないワーカーが出た場合に備え、業務を属人化せずに、チームで業務にあたる体制を構築していく必要がある。 **⇒チームオペレーション体制の構築** 住民テレワーカーが求める就業環境に関して、引き続き調査・情報収集を行い、広報材料を揃えた上で、「ファロールオンライン」の登録ワーカーに対し、はあもにい内のコワーキングスペースや託児サービス利用に関しての周知を行っていく。 様々な事情により自宅で仕事をしづらい登録ワーカーが働ける場所の提供を行うことで、稼働率向上につなげていく必要がある。 **⇒仕事に集中できるテレワーク環境の提供**

		解決策
		・障がい者サポート 実際に登録した障がい者ワーカーの就業状況から、テレワークを行う上で生じる障がい者特有の課題に関して整理し、適切な就業サポートを行える体制をケースバイケースで構築する。 **⇒障がい者ワーカー特有の就業課題把握・就業サポート体制構築** ・高齢者サポート 実際に登録した高齢者ワーカーから、テレワークを行う上で生じる高齢者特有の課題に関してリサーチし、適切な就業サポートを行える体制を構築する。 **⇒高齢者ワーカー特有の就業課題把握・就業サポート体制構築** 実際に登録した外国人ワーカーから、テレワークを行う上で生じる外国人特有の課題に関してリサーチし、適切な就業サポートを行える体制を構築する。 **⇒外国人ワーカー特有の就業課題把握・就業サポート体制構築**

3）実証項目③：人材育成に関する解決策

人材育成に関する課題に関しては、以下に示すような、実証コンソーシアムの解決策が挙げられた。

実証項目③に関する解決策

		解決策
業務管理	実証コンソーシアムの解決策	キャリアパス表の策定・運用を行ったが、熊本市の登録ワーカーの職位は一般メンバーに偏っており、マネジメント人材の育成が課題となっている。 現段階で対応可能な業務を担当してもらい、リーダー、マネージャーの素質があると判断されたメンバーに対しては、実証項目③-5 で整備したマネージャー向け研修の受講を勧める。また、実務を通して、クライアント対応、メンバーアサイン、メンバー対応といったマネジメントスキルを徐々に身に着けてもらう方針である。 **⇒マネジメント人材の段階的な育成**
人材育成（一般市民向けテレワーク啓蒙プログラムの実施）	実証コンソーシアムの解決策	テレワークという働き方の有用性や可能性に関して周知・啓蒙するため、市民向けセミナーを今後も定期的に開催し、住民テレワーカーの獲得・育成のきっかけとしていく。 その際、実際にテレワークに従事している先輩テレワーカーの働き方を共有する機会を設け、フリーランスとして業務委託契約で働く上での心構えや、安定した収入を得るべくステップアップしていくために意識・行動すべき点等に関しても、実体験をもとに伝えていくことが必要であると考えられる。 **⇒市民向けテレワーク啓蒙セミナーの定期開催の検討** 継続的に住民テレワーカーを輩出していくためには、テレワークに関する周知・啓蒙を行う市民向けセミナーと併せて、市民向けスキルアップ講座をも定期的に開催し、テレワーカー登録へとつなげていくことが必要であると考えられる。 **⇒市民向けスキルアップ講座の定期開催の検討**
人材育成（登録ワーカー向けスキルアップ研修の実施）	実証コンソーシアムの解決策	スキルアップ研修における確認テストの結果や、本人の希望・意欲を総合的に考慮し、各研修分野において適正が高いと判断されるワーカーを見定めていく必要がある。その上で、適切なタイミングで実務へアサインし、OJT を交えながら業務遂行をサポートしていく必要がある。 **⇒スキルアップ研修受講後のワーカー戦力化サポート** 自身に割り振られた業務を問題なく遂行できるようになったメンバーのうち、リーダー・マネージャーの素質があると判断されたメンバーに対しては、マネージャー向け研修の受講を勧める。クライアント対応、メンバーアサイン、メンバー対応といったマネジメントスキルを徐々に身に着けてもらう方針である。 **⇒マネジメント人材の段階的な育成**

		解決策
		今後、基本的なパソコン操作が難しい高齢者等の市民を住民テレワーカーのターゲットとしていく場合には、超初級者向けの人材育成講座を実施し、講座修了生をワーカー登録へ案内するといった施策が必要であると考えられる。 **⇒パソコン超初級者向け人材育成講座の実施** 外国人ワーカーの獲得にあたっては、引き続き、日本語講座と連携して中長期的スパンにて日本語人材を育成し、育成後の就業先として「ファロールオンライン」を紹介するといった方法で、日本語能力開発～就業支援を見据えたテレワーク人材育成を行っていく必要があると考えられる。 **⇒日本語能力開発～就業支援を見据えた外国人テレワーク人材育成**

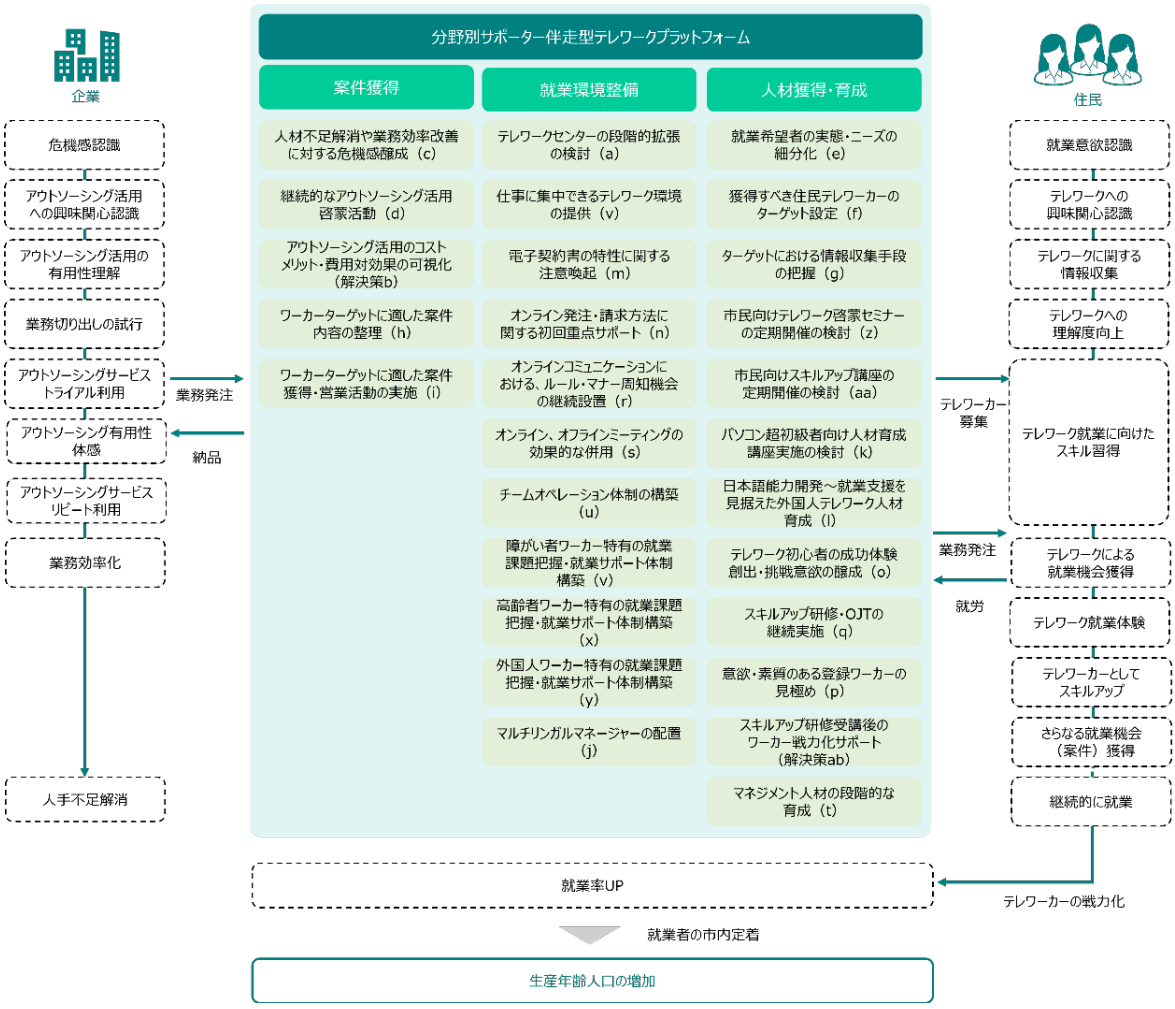
（４）地域モデルの構築に向けた方策

本地域実証事業で明らかになった課題に対する解決策は、テレワークプラットフォーム構築における「案件獲得」、「就業環境整備」、「人材獲得・育成」の各項目に分類される。それぞれの解決策を企業・住民の状況に合わせて段階的に施行していくことで、熊本市内の就業率向上、ひいては人材不足解消、生産年齢人口の増加といった地域課題解決に貢献できるものと考えられる。

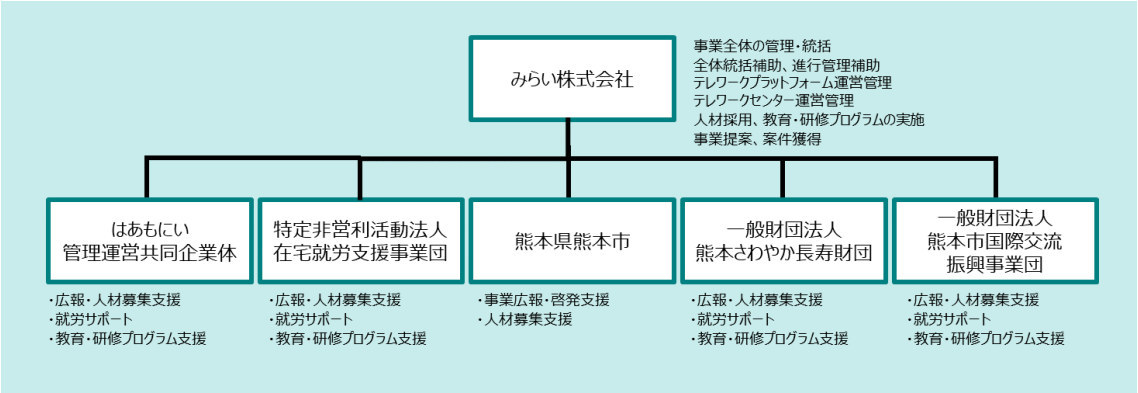
また、2026 年度以降においても、本地域実証事業と同様、引き続きコンソーシアム構成員と連携を取りながら運営を行っていく方針である（次頁参照）。

本地域実証事業において、熊本市での取組の結果、明らかとなった内容が、他地域での展開に寄与することを願っている。

地域モデルの構築に向けた方策



運営体制図


みらい株式会社
事業全体の管理・統括
全体統括補助、進行管理補助
テレワークプラットフォーム運営管理
テレワークセンター運営管理
人材採用、教育・研修プログラムの実施
事業提案、案件獲得
はあもにい
管理運営共同企業体
・広報・人材募集支援
・就労サポート
・教育・研修プログラム支援
特定非営利活動法人
在宅就労支援事業団
・広報・人材募集支援
・就労サポート
・教育・研修プログラム支援
熊本県熊本市
・事業広報・啓発支援
・人材募集支援
一般財団法人
熊本さわやか長寿財団
・広報・人材募集支援
・就労サポート
・教育・研修プログラム支援
一般財団法人
熊本市国際交流
振興事業団
・広報・人材募集支援
・就労サポート
・教育・研修プログラム支援

【４】地域のインバウンド観光の課題を解決する、インバウンド観光人材の活躍機会創出事業

実証地域：広島県

代表機関：株式会社マイコンシュルジュ

１．地域実証事業の目的と背景

（１）地域実証事業の目的

本実証事業では、地域に在住してインバウンド観光現場で活躍しているフリーランス／個人事業主の通訳観光ガイドをはじめ、地域の観光産業に何らかの形で関わっている地域住民を「潜在的なインバウンド観光人材（*1）」として捉え、彼らをネットワーク化して必要なスキルアップ研修を提供する。そして、従来の通訳観光ガイド業務や既存の観光関連業務以外にも、テレワーカーとして活躍できる業務を委託・発注（収益機会の提供）することで、彼らが地域の観光課題を解決する担い手となる地域モデルの構築を目指すものとする。

（*1）潜在的なインバウンド観光人材

観光現場を支える人材のうち、今回の事業で主にターゲットにするのは、資格の有無にかかわらずフリーランス／個人事業主の通訳観光ガイドである。

まず、通訳観光ガイドは大別して有資格者と無資格者（ボランティアガイドおよび宿泊・交通・飲食小売等の観光産業就業者）の２つに分けられる。有資格者には、①観光庁が管轄し、活動エリアの限定が無く日本全国の通訳観光ガイドができる全国通訳案内士（2023 年 4 月 1 日現在の登録者数は 27,277 人、多くは大都市圏に在住）と、②地方自治体（主に都道府県）が管轄し、所管の地域のみで活動可能な地域通訳案内士の 2 つの通訳ガイド資格者制度が存在する（※現在広島県には約 400 名の地域通訳案内士が存在）。③無資格者としては、ボランティアガイドを想定している。

全国通訳案内士：現状の旅行業界からのニーズ、すなわち活躍機会が多いのは、圧倒的に活動エリアに限定のない全国通訳案内士である。

地域通訳案内士：全国通訳案内士と同じレベルで多言語でのコミュニケーション・スキルを有しながら、活動地域が限定される地域通訳案内士の活躍機会はさほど多くない。その最大の理由は、海外の旅行会社が販売する訪日ツアーのコース（旅程）の多くは複数の地域（都道府県）を跨ぐ周遊型観光ルートとなっており、最少で通訳ガイド 1 名手配すれば済む全国通訳案内士にニーズが偏ってしまうためである。本事業では、特にこの地域通訳案内士の活躍の場を創出できると考えている。

ボランティアガイド：無資格ながら地域観光に欠かせないボランティアガイドは、主に市町が管理・指定する歴史保存地区や美術館・博物館に帰属し、無報酬ながら対象施設の知識量や地域愛に溢れる人材が多いのが特徴である。彼らもまた本事業が対象とする有力な「観光人材」であると考えられる。

上記に加え、宿泊・交通・飲食小売等の既存の観光産業就業者を対象に、彼らの副収入となる活躍機会をテレワークの形で提供していくことも視野に入れている。

観光産業は、旅館の仲居や飲食小売店従業員など対人コミュニケーション・スキルが求められる接客業務が多いため、シングルマザーを含めた女性が多い労働環境であり、一般的には低賃金で長時間労働が求められる環境である。しかしながら現場を支える彼らに対して十分な収益を還元できていないことは、この業界に優秀な人材が流入することを著しく妨げる要因となっている。観光現場を支える人材が持つ、「報酬は低いけれど、外国人旅行者に自分たちが住む地域を楽しんでもらいたい」というやりがいを搾取するような状況を改善するためにも、広島県といっしょに本事業に取組んでいきたいと考えている。

本事業では、地域の観光政策の課題を解決するために、地域の観光産業に従事し、地域の観光情報や歴史文化に造詣が深く地域愛の溢れる人材に、隙間時間や空き時間を活かしたテレワークという形で活躍機会を創出し、その有用性に関して実証検証していくこととした。

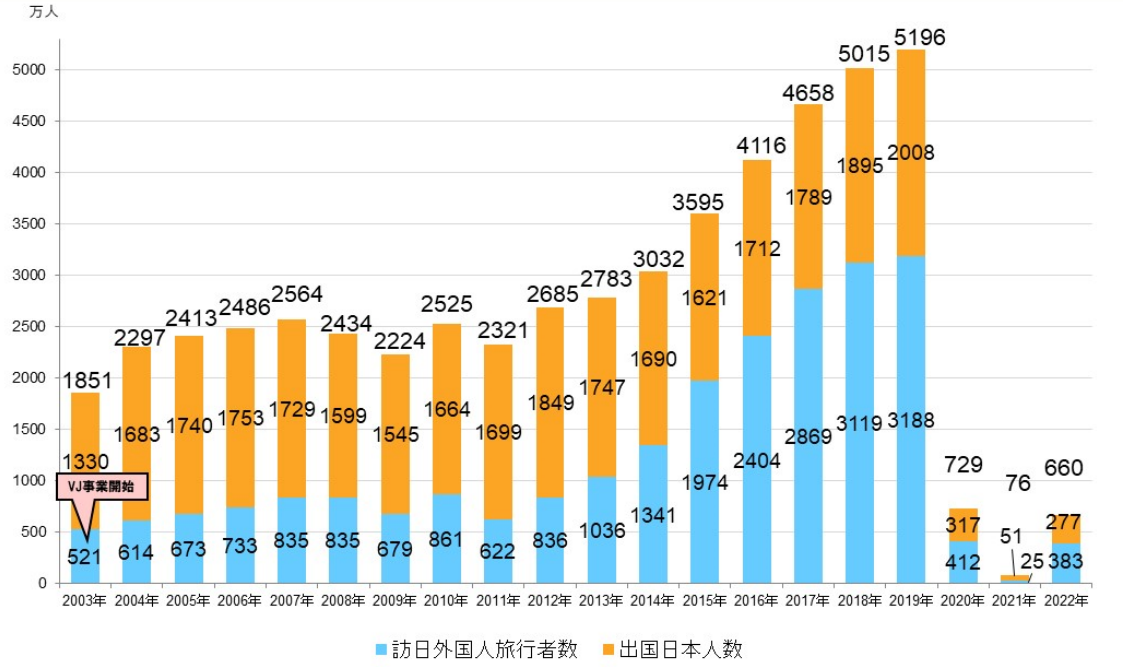
（２）地域実証事業の背景

１）マクロ的視点から観た全国共通のインバウンド観光の課題

人口減で国内旅行市場が縮小傾向にある中、広島県に限らずどの地方（自治体）も、それぞれの観光資源をインバウンド観光に活かし、訪日外国人を誘客することによって地域の観光経済を維持・活性化しようと努めている。

我が国を訪問する外国人観光客の増加は東日本大震災後以降に顕著になってきているが（下図）、地方創生の取組の中で訪日外国人を誘客する政策が重要視されてきたのは直近 10 年に過ぎない。インバウンド観光で誘客するためのプロモーションやセールスに関して専門的な知見や経験を持った、いわゆる「インバウンド観光人材」はまだまだ不足しており、特に地方においては、訪日外国人旅行者個人または海外の旅行会社やメディアからの問い合わせに的確・迅速に対応できているとは言えない状況である。

訪日外国人旅行者（インバウンド）数・出国日本人（アウトバウンド）数の推移



出所：日本政府観光局（JNTO）

2）広島県の観光課題

本事業で取組む広島県の観光課題は下図の通りである。

広島県の観光課題とその解決に向けて求められる視点



出所：広島県「ひろしま観光立県推進基本計画（R5～9 年度）」より

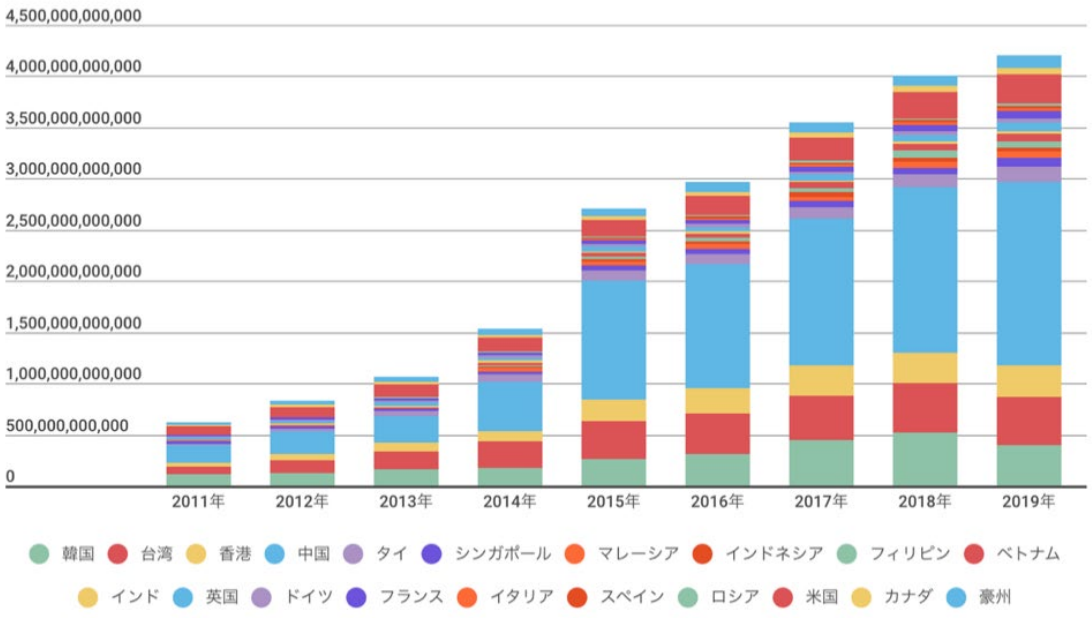
前述のほか、本事業でコンソーシアムを組む広島県観光連盟より、広島県のインバウンド観光に関して以下の具体的な課題をヒアリングした結果、以下の通りであった。

ヒアリング内容

地元自治体が抱える課題	広島県には、海外の旅行会社と直に取引を行う海外セールスに長けた専門の旅行会社が不在のため、大手の国内旅行会社が取り扱いやすい２つの世界遺産を有する平和記念公園と宮島ばかりが海外の旅行者に対して発信されている。県内には他にも魅力的な観光地が豊富だが PR が乏しく、結果、一部の地域（平和記念公園と宮島界隈）しかインバウンド観光経済の恩恵を受けていない。
地元の旅行事業者の抱える課題	広島県内の旅行会社は、地元の観光事業者とのネットワークが豊富で観光情報にも精通しており、インバウンド観光を新たなビジネスチャンスだと捉えてはいるものの、時差、人材、言語、海外事業者との取引が未経験等の理由からインバウンド市場を新たな事業として取組むことにハードルを感じている。 ※上記の課題は広島県だけでなく、東京、大阪や京都といった一部の都市を除いた地域が抱える課題であり、本取組で取組む事業で成功した場合、他の地域への波及効果も高い。

さらに、インバウンド観光人材の育成と活躍（収益）機会の創出を地域の課題解決に掲げた理由は、観光現場の仕事を内容的にも報酬的にも魅力的な就業環境に整えることで質的・量的に人材が流入して来る流れを作り、ここ 10 年間で外国人の訪日観光消費額が約８倍に拡大した訪日観光市場をさらに拡大させ、地方の観光経済を支える日本の新しい産業として定着させるためのものである。

インバウンド消費データ（訪日外国人消費動向）国別年推移グラフ



出所：観光庁「訪日外国人消費動向調査」

２．達成目標

本地域実証事業における達成目標は、以下の通りとした。

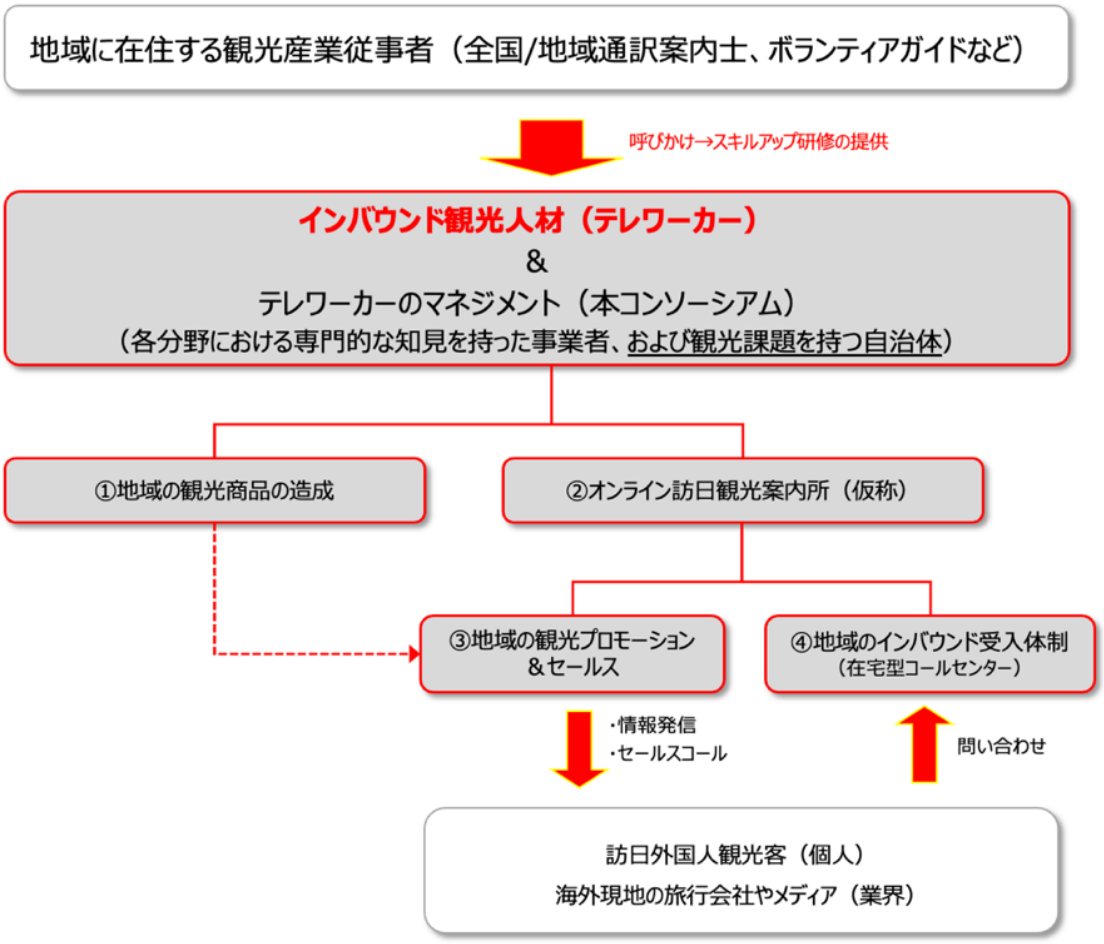
達成目標

項目	定量的 KPI	定性的 KPI
住民テレワーカー数	本事業に参画するテレワーカーをのべ 100 名とする。 *広島県観光連盟が実施する通訳案内士向けの育成研修の参加者（約 60 名）を含む	通訳案内士だけではなく、地域の観光産業を支える幅広い分野、および県内全域から偏りなく対象テレワーカーが本事業に参画していること
獲得業務案件の規模や内容	造成するツアー数＝10 本 県内に設置するオンライン観光案内所（双方向通信可能端末）＝3 ヶ所 地域の観光プロモーション情報の発信数（公開記事数）＝毎月 5 本×6 ヶ月=30 本 配信言語はそれぞれ英語、中国簡体字、中国繁体字の 3 カ国とし、配信先海外ツーリズム事業者数を各国合計で 100 社とする 地域のインバウンド受入体制（海外からの問い合わせに対応する件数）＝毎月 20 件×6 ヶ月=120 件	訪日観光客の地域での観光消費を促すよう設計されているか 意図した機能やサービスを提供できているか 地域に訪日外国人を誘客する魅力的な観光情報を提供しているかまた配信した情報を受け取った海外のツーリズム事業者が広島県への送客につながる問い合わせを行っているか 問い合わせに対応した結果、広島県への送客につながったか
業務・マネジメント機能	①から④までの業務を遂行するのに下記の専門事業者をアサインして、テレワーカーのスキルアップを向上させ行った役務に対して適切な対価を支払えるように自治体と連携しながら育成・マネジメントしていく ・旅行会社 1 社（地域に根付いた旅行会社） ・ガイド派遣会社 2 社 ・メディアおよび編集プロダクション（編集経験者）2 社	テレワーカーの研修育成や業務管理を適切に行っているか
収入モデル		参加したテレワーカーが業務に見合った報酬を得ているか

項目	定量的 KPI	定性的 KPI
人材育成（習得スキル）	本事業では、観光産業に従事している地域住民がもっと多くの収益（報酬）を得られるよう「①観光人材」を育成しながら、広島県の観光課題に取組む。ただし本事業では、観光人材の育成に関しての達成度を指標にして示すよりも、観光人材が広島県の観光課題の解決に取組むことで、広島県の観光課題がどれだけ解決したか（解決に向かっているか）ということを成果目標（KPI）とする。	次年度以降、自治体（広島県観光連盟および県内 23 の市町）が本実証事業で研修した業務をテレワーカーに発注する観光政策として立案して予算を確保できるか

３．地域モデル構築に向けた方策

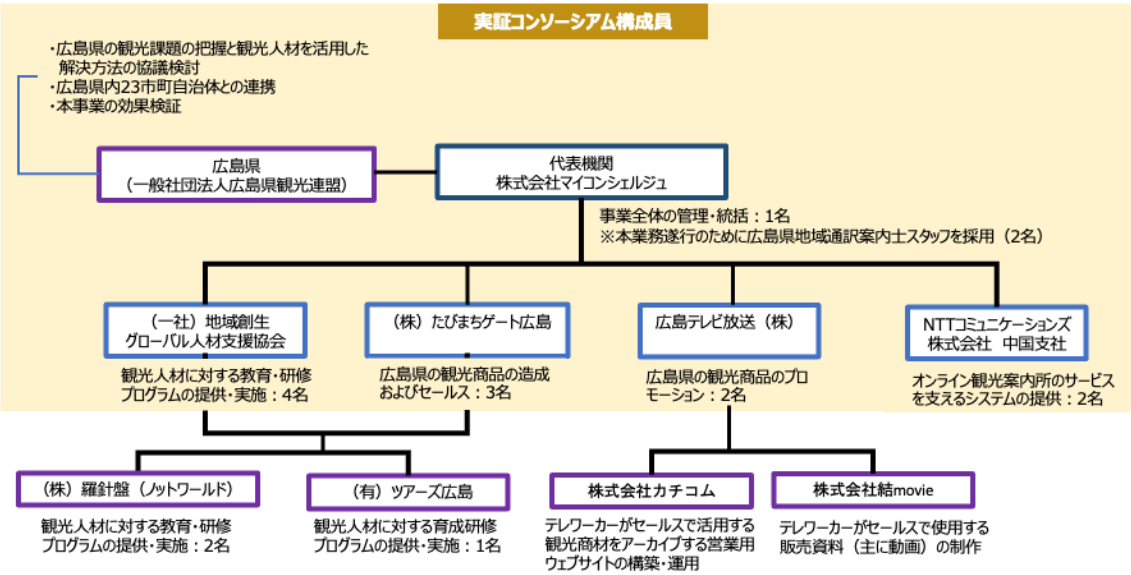
「地域実証事業の目的」で示した本事業スキームのうち、本事業で取組むものを赤枠で囲んだ。最終的なゴールとしては、広島県を訪問する外国人観光客が単純に増加するだけなく県内全域に満遍なく周遊して地域の観光経済に波及し、その施策に従事した観光人材の活躍機会が増えて報酬が増え、観光現場に魅力的な人材が集まる環境を作ることである。しかしながら、単年度でそこまでの効果を検証するのは現実的ではないので、ゴールを目指せる「体制づくり」として、地域から潜在的な観光人材を募集し、応募された人材に対して下記の①～④の育成と各事業を実証事業として行うこととした。



４．地域実証事業の実施体制

実証コンソーシアムの運営体制及び役割分担は、以下の通りである。

実証コンソーシアムの運営体制



分類	団体名	役割
代表機関	株式会社マイコンシェルジュ	事業計画の立案、報告書の取りまとめ 事業全般の管理・統括
構成員	一般社団法人広島県観光連盟（※連携地方公共団体）	・地域（広島県）の観光課題の把握と観光人材を活用した解決方法の協議検討 ・広島県内 23 市町自治体のインバウンド観光推進部局との連携／協力要請 ・本事業の効果検証
構成員	一般社団法人 地域創生グローバル人材支援協会	・県内観光人材の募集 ・観光人材に対する教育・研修プログラムの提供・実施 ・観光人材を活用した、海外ツーリズム事業者へのセールス業務のサポート（たびまちゲート広島と連携） ・観光人材を活用した、広島県の観光情報を海外に発信するプロモーション業務のサポート（広島テレビと連携）
構成員	株式会社たびまちゲート広島	・観光人材に対する、インバウンドツーリズム業界の商慣習を指導・観光人材に対する、インバウンドツーリズム業界の商慣習を指導（業務に必要な専門的な知識の提供） ・観光人材を活用した、海外ツーリズム事業者へのセールス業務の遂行

分類	団体名	役割
構成員	広島テレビ放送株式会社	・観光人材に対する、広島県の観光情報を海外に発信するプロモーション方法の指導 ・広島県の観光の魅力を伝える観光情報の提供およびプロモーションツールの制作指導
構成員	NTT コミュニケーションズ株式会社（中国支社）	・自社提供の双方向コミュニケーション端末「temi」を導入したオンライン観光案内所の運営および保守管理
外部協力団体	株式会社羅針盤	観光人材に対する教育・研修プログラムの提供・実施
外部協力団体	有限会社ツアーズ広島	・観光人材に対する教育・研修プログラムの提供 ・ツアー造成事業のサポート
外部協力団体	株式会社カチコム	テレワーカーがセールスで活用する観光商材をアーカイブする営業用ウェブサイト「travel designer」の構築・運用
外部協力団体	株式会社結ムービー	テレワーカーがセールスで使用する販売資料（動画）の制作

５．地域実証事業の推進

（１）地域実証項目

本地域実証事業では、以下の項目を対象とした。

- **実証項目①地域の魅力的な観光資源を観光商品化するツアーやモデルルートの造成支援**
- **実証項目②地域の魅力的な観光情報を海外に向けて発信する編集サポート業務**
- **実証項目③地域の観光商品を海外に販売する旅行会社のセールスサポート業務**

（２）地域実証概要

１）実証項目①地域の魅力的な観光資源を観光商品化するツアーやモデルルートの造成支援

実施体制

訪日外国人の視点や興味関心を理解している通訳ガイドの目線で、地域の魅力的な観光資源を活用して地域の観光経済を活性化するためのツアー造成業務を行った。

①通訳ガイド（テレワーカー）の募集と育成、および通訳ガイドとしての経験や知見を活かした訪日ツアー造成支援業務		
●本事業の目的（どんなインバウンド課題を解決するのか？） 地域にインバウンド観光の商流を産む、観光商品（売れる商品）の開発		
役割・担当業務		コンソーシアム事業者
1	テレワーカーの業務マネジメント（契約主体）	（株）マイコンシェルジュ
2	テレワーカーの業務の遂行に必要な業務知識の提供や指導・研修・育成	（株）たびまちゲート広島
3	テレワーカーの業務に必要な地域の観光情報の提供	広島テレビ放送（株）

本業務と関連する業務

関連する内容		主たる事業者・委託先
1	プロモーション① ＝訪日中の外国人旅行者向け情報発信	My Remote Concierge／株式会社マイコンシェルジュが運用中の既存メディア）
2	プロモーション② ＝海外ツーリズム事業者向け情報発信	Travel Designer（*本事業にて新規構築） （株）マイコンシェルジュ （開発指示） （株）カチコム（サイト構築）
3	販路構築①（海外ツーリズム事業者）	VJTM、Fam-trip、WTM London出展
4	販路構築②（OTA活用研修）	（株）羅針盤、ツアーズ広島
5	開発した商品（訪日ツアー）の販促用動画作成 →上記プロモーションや販路構築に活用	（株）結movie、広島テレビ放送
6	本業務で得た地域の観光情報や観光事業者の情報update	temiを使ったオンライン観光案内所のサービス向上 →エヌ・ティ・ティ・コミュニケーション（株）

なお、広島県のインバウンド観光の課題（＝宮島と平和記念公園の 2 つの世界遺産に訪日外国人が集中する、観光消費額が少ない）の解決となるよう、下記のポイントに留意して観光商品の造成を行った。

・ 外国人観光客が分散・周遊したくなるエリアを選定する
・ 観光消費の増大につながるようなツアー内容

造成ツアー一覧

エリア	内容	ツアーのポイント／魅力
広島市内（平和記念公園内）	水上タクシー乗船→VR映像を観ながらガイドと平和記念公園を巡る→平和資料館入館	アクティビティとして水上タクシーを加え、VR 映像を観ながら平和記念公園を解説することでガイドの必要性を高め、単調になりがちな平和記念公園ツアーを高付加価値化した
横川商店街	横川バーホッピングツアー	「まるで友達のような」フレンドリーな通訳ガイドと一緒にカジュアルに広島の街を楽しむバーホッピングツアー。日帰り客が多い広島の滞在時間を長くして観光消費の増大につなげる
宮島＋広島市内	宮島＋夜の神楽ツアー	通常のガイド付き宮島観光を楽しんだ後、夜のコンテンツが少ない宮島から広島市内に移動して地域の伝統文化を伝える神楽鑑賞を楽しむツアー。ガイドが帯同することで宮島→広島の移動時間を楽しく過ごせ、観光時間の最大化→観光消費の増大につなげる
東広島市	吟醸酒発祥の地を巡る酒蔵ツアー	広島駅から新幹線とタクシーを使って最短時間で吟醸酒発祥の地である東広島市安芸津町にある吟醸酒の生みの親・三浦仙三郎を祀る榊原神社を訪問した後、再度タクシーで広島の酒の中心地西条に移動して昼食で郷土料理「美酒鍋」を味わった後、じっくり西条の酒蔵を巡る、日本の酒・食文化に造詣の深い親日外国人向けの高付加価値ツアー。タクシー移動中時間を利用してガイドが「なぜ広島で吟醸酒が誕生したのか」をわかりやすく解説するのがポイント。
竹原市・三原市	製塩と商船（北前船）で栄えた安芸の小京都・竹原の歴史と瀬戸内の魅力を感じるツアー	広島駅からバスで約 1 時間かけて竹原到着後、安芸の小京都といわれる町並み保存地区を散策。製塩で栄えた当時のおもてなし料理「魚飯」で昼食を楽しんだ後、JR呉線で竹原駅→三原まで移動。この区間の路線はほぼ海岸線に並行しているので車窓から瀬戸内の絶景が楽しめる。三原駅で簡単な買い物や市内散策後に新幹線で広島駅に戻るツアー。広島から最短の移動時間で非日常的な小京都竹原と船に乗らずとも瀬戸内の多島美が楽しめるタイムパフォーマンスの良いツアー。

造成方法／役割分担

構成員	役割
株式会社マイコンシェルジュ	・事業の統括 ・スケジュール管理 ・構成員へのディレクションおよび事業者ごとの連携 ＜外注テレワーカー＞
一般社団法人地域創生グローバル人材支援協会	・外国人観光客目線を通訳ガイドから、外国人がどのようなことに興味関心があるか通訳ガイドの情報を集約（在宅による電話やメールを使ったヒアリング） ・造成するツアーのコース下見 ・外国人モニターによるツアーの実施 ＜外注テレワーカー＞
株式会社たびまちゲート広島	・ツーリズム業界の流通や商慣習に照合しながら、在宅テレワーカー（通訳ガイド）に対して「販売しやすい」商品化作業の指導およびアドバイスの提供 ・商品造成に必要な交通事業者や施設運営者、体験コンテンツ提供事業者など等の手配や売価の設定 ・訪日外国人向け販促資料の制作（テレワーカーへの指示）
広島テレビ放送株式会社	・同社にアーカイブされている映像等資料からツアー造成を行うエリアの観光資源や魅力をどのように伝えるか実証担当者およびテレワーカーに情報提供を行った。 ・販促動画を作成する結ムービーに対して、構成指示等の編集ディレクションを行った
結ムービー	・販促用動画の撮影および編集作業

実施概要

テレワーカー（通訳ガイド）が旅行会社と連携することで、以下のような、従来にはないツアーを造成した。

造成ツアー①

広島のお酒を学び味わう!吟醸酒発祥の地「安芸津」と日本三大酒処「西条」巡り

＜ポイント＞

・ ガイドの要望で、移動手段として英語が通じない運転手のタクシー移動や外国人観光客が使い難い（だけど使ってみたい）地域の公共交通を盛り込んだ

・ 移動時間を活用して地域の歴史や文化的背景などをじっくり説明できるので、ゲストのツアー参加満足度が向上する

・ 専用車を使うよりも価格が抑えられ、販売力が増す





造成ツアー②

アートと人情に溢れるレトロな街「横川」でカンパイ！魅力発掘できる街並み散策と居酒屋満喫ツアー

＜ポイント＞

・ 訪日外国人観光客のリピーター層に人気の「そこに在住する人との触れ合い」を提供するツアー

・ 横川在住の通訳ガイドといっしょにローカル色の濃い「横川商店街」をはじご酒するバーホッピングツアー

・ ガイドとパーソナルなトークを楽しむ、ガイドの力量でツアーの満足度が決まる超属人的なツアー（クオリティの均一化を求める旅行会社はあまり作りたくない商品だが、ガイドの熱量で商品化した。



造成ツアー③

瀬戸内海に浮かぶ聖なる島、通訳ガイド付き宮島散策と夜の広島市内で神楽の夕べを満喫

＜ポイント＞

・ 通常 2-3 時間程度でさらっと通過してしまう宮島観光だが、このツアーでは通訳ガイドが Deep に案内（※ガイド付きツアーでしか入れない大聖院の茶室を利用できる）

・ 夜の楽しみが少ない宮島を離れて、広島市内の繁華街（八丁堀）に移動して地域の伝統芸能「神楽」を鑑賞→終わったらガイドが近くの飲食店に案内（ゲストを店内に案内後、注文をサポートしてツアー終了）



Dive into the multifaceted spiritual heritage of Japan!

Full-day private tour on Miyajima, a sacred island in the Seto Inland Sea, with a licensed guide and an exciting evening of kagura

Hiroshima

Itsukushima Shrine

Great Torii Gate, Miyajima

Hiroshima Kagura Performance

Outline

Since ancient times, the island of Miyajima itself has been worshiped as a deity. Considered one of Japan's three most scenic spots, it's also a popular destination, offering visitors a wealth of history, culture and natural beauty. Accompanied by a licensed guide, you'll explore the island, learning about its uniquely Japanese blend of Shinto and Buddhism through visits to Itsukushima, a famous shrine on the sea, and the fascinating Daishoin Temple, founded by Kukai. Later, you'll return to downtown Hiroshima by boat, where you'll enjoy an exciting kagura performance, rooted in Shinto ritual.
This tour offers a deep dive into the multifaceted spiritual heritage of Japan.

Highlights

- Come explore the highlights of Miyajima, long revered as a divine island, with your private licensed interpreter-guide. You'll visit Itsukushima Shrine, a registered UNESCO World Heritage site, and Daishoin Temple, with a history extending back across twelve centuries to its founding by Kukai, a towering figure in the transmission of Buddhism to Japan. Your knowledgeable guide will explain diverse beliefs and the blending of Shinto and Buddhism that remains in evidence on Miyajima.
- You'll be granted special access to view the Eleven-headed Kannon (Goddess of Mercy) up close at Daishoin Temple, and join a prayer service that retains elements of Shinto ritual. Afterward, soothe your mind with a bowl of Japanese tea and sweets in the serene space of a Japanese garden.
- On Miyajima, you'll visit the Omotesando shopping street to enjoy Miyajima's gourmet offerings! Your guide will recommend snacks, sweets, and drinks made with Hiroshima's famous lemons.
- From Miyajima, return to the city center of Hiroshima by boat. Enjoy changing views of Hiroshima from both sea and river.
- In the city, enjoy an evening performance of kagura (a folkloric dance with roots in Shinto) After delighting in this traditional, dynamic stagecraft, you can take pictures with the performers. (Your guide will take you to the venue, but will not enter.)

Tour Info.

Number of Participants (Min.- Max.)
2-6 participants (Private Tour)

Reservation
By request

Tour Schedule/Time
Wednesdays/year round
11:00 a.m. - 7:45 p.m.

Meeting Spot
In front of the Information Center at JR Hiroshima Station's north exit

Fee (tax included)
￥24,000 per person

Included in the fee
- Transportation fee; Hiroshima Station - Miyajima - Motoyasu Bridge Pier (including Miyajima visitor tax)
- Admission fee to Itsukushima Shrine
- Ritual prayer fee at Daishoin Temple
- Japanese tea ceremony green tea and sweets
- Admission fee for Kagura performance
- Licensed Hiroshima local English interpreter guide

Not included in the fee
- Souvenir
- Lunch & Dinner

Rokkaku Sabo Tea House

Daishoin Temple

Daishoin Temple

六角茶房

Daishoin Temple

Daishoin Temple

Insurance
Domestic travel insurance

Booking Deadline
7 days prior to the tour date

Cancellation Fee
Up to 24 hours before the tour: No cancellation fee
Less than 24 hours before the tour: 100% of the tour fee

Contacts and Inquiry
Tabimachi Gate Hiroshima
Address: Chugoku Bldg. Ebisu-cho, Hiroshima City, Hiroshima Prefecture 730-0021
TEL: +81(0)82-543-2121
Email: syosha-int@tabimachi-gh.co.jp
Office hours: Mon.- Fri.: 9 :30a.m. - 5:30 p.m./Sat. 10:00a.m. - 5:00 p.m.
Sun. & National holidays: Closed

Tour Schedule

①11:00 a.m.	Meet your guide in front of the Information Center at the north exit of JR Hiroshima Station. Train (JR Sanyo Line) from JR Hiroshima Station to JR Miyajima-guchi (About 30 min.) Ferry to Miyajima Island (About 10 min.)
②12:00 a.m.	Arrive at Miyajima. Try local Miyajima specialties at Omotesando Shopping Street.
③1:05-1:45 p.m.	Visit Itsukushima Shrine
④2:00-3:15 p.m.	Visit Daishoin Temple (View 11-headed Kannon, Chokugando Hall, Ritual Prayer at Maniden Hall, Henjo-kutsu)
⑤3:30-4:00 p.m.	Try Japanese green tea and sweets at Daishoin Rokkaku Sabo Tea House
⑥4:40 p.m.	Arrive at Miyajima pier
⑦5:00-5:45 p.m.	Boat to Motoyasu Bridge via the Hiroshima World Heritage Sea Route
⑧6:30 p.m.	Arrive at the venue for Kagura performance (Kenmin Bunka Center) / Guide will depart
⑨7:00-7:45 p.m.	View Hiroshima Kagura Performance.

造成ツアー④

安芸の小京都”竹原”の風情を楽しむ～多島美が佇む瀬戸内への玄関～

＜ポイント＞

・ ガイドが町並み地区の名所を案内後、地元の３つの酒蔵の酒を利き酒体験（ガイドの日本酒解説）
・ 竹原からローカル線に乗って瀬戸内の多島美を堪能（同乗するガイドが瀬戸内の歴史や魅力を解説）
・ 新幹線に乗り換えの待ち時間で城下町「三原」を散策→26 分で広島駅に帰着



Enjoy the atmosphere of "Takehara," the little Kyoto in Hiroshima
-Taste locally produced salt and sake that flourished in Takehara.-

Hiroshima

Outline

Takehara has been called Hiroshima's "Little Kyoto." The townscape, which has been selected as one of Japan's Preservation Districts for Groups of Historic Building, offers a sense of serenity and relaxed passage of time. This tour, on which you'll learn about and taste locally produced salt and sake, will let you enjoy an atmosphere different from that of the city center. You can also experience the Japanese art of "ikebana (flower arrangement)" and enjoy the view of the Seto Inland Sea from the train.

Highlights

- Takehara, Hiroshima's "Little Kyoto," has preserved its old townscape. You will stroll with a guide through the atmospheric town as if you had time-traveled back to Japan's old days.
- Takehara flourished as a salt producing town. You will learn about the origins of salt production from a number of documents that still exist today.
- After learning about salt production, you'll enjoy lunch in a private room with a view of the city of Takehara, where you will enjoy a Shokado bento box filled with dishes using Takehara's salt, as well as local ingredients grown in Takehara and local Taoshita beef.
- After lunch, you'll taste three kinds of local sake brewed in Takehara. Please enjoy comparing the three styles of sake, each with its own unique flavor.
- After lunch, visit Saiho-ji Temple, which offers a panoramic view of the city of Takehara. The view of the sea, mountains, and ancient Japanese houses blended with the present is a view that can only be experienced at Saiho-ji Temple. Here you can experience the Japanese art of ikebana. Come and experience flower arrangement with your teacher.
- After Takehara, head to the neighboring city of Mihara. The train will take you to Mihara, where you can enjoy the view of the sea and islands unique to the Setouchi area from the train window. On the way, there are sections of the tracks that seem to run on the sea, so enjoy the ride.
- On the way back, you'll take the Shinkansen to JR Hiroshima Station for an easy ride!

Tour Info.

■**Number of Participants (Min.- Max.)**
2-6 participants (Private Tour)

■ **Reservation**
By request

■**Tour Schedule/Time**
Tuesdays, Wednesdays, Saturdays, Sundays /year round
10:00 a.m. - 6:00 p.m.

■**Meeting Spot/Meeting Time**
In front of the Information Center at JR Hiroshima Station's north exit
9:55 a.m.

■**Fee (tax included)**
￥30,000 per person (2 participants)/￥28,000 per person (3-4 participants) /
￥25,000 per person (5-6 participants)

■**Included in the fee**
- Transportation fee;
JR Hiroshima Station = Takehara =JR Mihara Station=JR Hiroshima Station
- Lunch fee
- Sake tasting fee
- Ikebana flower arrangement fee
- Licensed Hiroshima local English interpreter guide

■**Not included in the fee**
- Souvenirs and personal purchases

■ **Insurance**
Domestic travel insurance

■ **Deadline for Reservations**
3 days before the tour

■ **Cancellation Fee**
Up to 24 hours before the tour: No cancellation fee
Less than 24 hours before the tour: 100% of the tour fee

■ **Requirements for participation**
20 years old and over

■ **Cautions**
Reservations will be automatically cancelled if you are 10 minutes late for the meeting time.

■**Contacts and Inquiry**
Tabimachi Gate Hiroshima
Address: Chugoku Bldg. Ebisu-cho, Hiroshima City, Hiroshima Prefecture
730-0021
TEL: +81(0)82-543-2121 / Email: syosha-int@tabimachi-gh.co.jp
Office hours: Mon.- Fri.: 9 :30a.m. - 5:30 p.m./Sat. 10:00a.m. - 5:00 p.m.
Sun. & National holidays: Closed

Schedule

①9:55 a.m. Meet your guide in front of the Information Center at the north exit of JR Hiroshima Station.
Take the express bus "Kaguyahime-go" from JR Hiroshima Station to Takehara Michino-eki (Roadside Station) (About 60 min.).
Walk to Takehara Historical District (About 5 min.)

②11:30 a.m. Learn how to produce Takehara's salt at the old Kasai family house.

③12:00-1:30 p.m. Lunch at Saryo ICHIE, having "Aji-iroiro Masuya" made Shokado-style bento and taste 3 kinds of local sake.

④1:40-2:40 p.m. Ikebana flower arrangement at Saihoji Temple

⑤2:45-3:40 p.m. Explore the Takehara Historical District

⑥4:11-4:46 p.m. Local train from JR Takehara Station to JR Mihara Station.

⑦4:50-5:20 p.m. Daruma doll face painting (optional) or visit Mihara castle ruins near JR Mihara Station

⑧5:41-6:07 p.m. Shinkansen from JR Mihara Station to JR Hiroshima Station and finish the tour.

造成ツアー⑤

水上タクシーで原爆から復興した街を眺めた後、VR で原爆投下直前・直後の平和記念公園を体験しながら平和の尊さを感じる広島ピースツアー

＜ポイント＞

・ 広島の通訳ガイドなら避けて通れない平和記念公園のツアーをガイドの力量で高付加価値化した

・ 「学ぶ」要素の強い平和ツアーの中で、VR や水上タクシーを盛り込んで「エンタメ化」した



A Private, Half-day Hiroshima Peace Tour, including Peace Memorial Park VR Experience, Peace Memorial Museum and a River Cruise ～All you need to see is in this tour!～

Hiroshima

Outline

On August 6, 1945, the City of Hiroshima was destroyed by the atomic bomb, leaving the city completely devastated. Peace Memorial Park is dedicated to the many people who suffered and died during this historic tragedy. Visit Peace Memorial Museum, and then travel back in time through a virtual reality tour based on historical material and survivor testimony. On the river cruise, you'll gain a unique perspective on the city's inspiring postwar recovery, and see features of both HIroshima's past and present.

Highlights

- This tour encompasses all of the important elements of a visit to Hiroshima's Peace Memorial Park.
- Get a feel for the area's past and present through a guided virtual reality tour of Peace Memorial Park, showing both the events of August 6th 1945, and the city's postwar recovery.
- At Peace Memorial Museum, come face to face with the memory of Hiroshima and leave with a genuine hope for peace. Your guide will explain several exhibits in the museum.
- Hiroshima has long been called the City of Rivers. Witness Hiroshima's dramatic recovery during a cruise down the Motoyasu River.
- With a guide, visit "must-see" locations throughout the Park, learning about Hiroshima's profound commitment to, and prayers for, lasting peace in the world.

Tour Info.

■ **Number of Participants (Min.- Max.)**
2-6 participants (Private Tour)

■ **Reservation**
By request

■ **Tour Schedule/Time**
Year round/Closed on Wednesdays and low tide days
9:00 a.m. to 12:40 p.m. (3 hrs 40 minutes)

■ **Meeting point and address**
Hiroshima Peace Memorial Museum
1-2 Nakajima-cho, Naka-ku, Hiroshima 730-0811
>>From Hiroshima Station
- Streetcar: take the number 2 or 6 streetcar line headed for Miyajima-guchi or for Eba, and get off at Genbaku Dome-mae.
- Bus: Take the Maple Loop sightseeing bus to the Peace Memorial Park stop.

■ **Fee (including tax)**
Adult ￥13,000
Child ￥11,000

■ **Included in the fee**
・Entry/Admission fee for Peace Memorial Museum
・River Cruise ticket
・Peace Park Tour VR goggles rental fee
・English-speaking local guide

■ **Not included in the fee**
Souvenir/Transportation fee

■ **Insurance**
Domestic travel insurance

■ **Things to Note**
If you're more than 15 minutes late without contacting us, your reservation will be automatically cancelled.

■ **Booking deadline**
1 day prior

■ **Cancellation Fee**
Up to 24 hours before the tour: No cancellation fee
Less than 24 hours before the tour: 100% of the tour fee

■ **Contacts and Inquiry**
Tabimachi Gate Hiroshima
Address: Chugoku Bldg. Ebisu-cho, Hiroshima City, Hiroshima Prefecture 730-0021
TEL: +81(0)82-543-2121
Email: syosha-int@tabimachi-gh.co.jp
Office hours: Mon.- Fri.: 9 :30a.m. - 5:30 p.m./Sat. 10:00a.m. - 5:00 p.m.
Sun. & National holidays: Closed

Schedule

①9:00
Meet at the Tourist Information Desk in Hiroshima City Peace Memorial Park Rest House

②9:00-10:20
Experience the Peace Park VR Tour, and feel a renewed hope for peace.

③10:40-11:05
Take a ride on the Hiroshima River Cruise, enjoying the scenery from the river.

④11:05-11:20 Visit the Cenotaph for the Victims of the Atomic Bomb

⑤11:20-
Visit Hiroshima Peace Memorial Museum.
Your guide will take you around the museum before concluding the tour.

通訳ガイドの目線を盛り込んだ、販促資料（プロモーション動画）の制作

本事業で商品化したツアーを販売する為、コンソーシアム構成員である広島テレビの監修で、結 movie 社とテレワーカーとで販促動画の制作を行った。

＜制作行程＞

①実際にツアーの行程管理を行う通訳ガイドが、ツアーのクライマックス（アピールポイント）を時系列／箇条書きで撮影チームに指示
②モニターツアーに帯同する形で、通訳ガイドが指示したセールスポイントを重点的にツアーを撮影
③結 movie による編集で初稿動画を仕上げてオンライン（クラウド）で関係者にシェア
④広島テレビと通訳ガイドが初稿を視聴→指示したアピールポイントの映像を確認して気付いた修正を指示
（通訳ガイドが感じた違和感やポイントを、具体的にどう映像編集に反映させるか広島テレビが結 movie に具体的な修正指示を行う）
③、④を数回繰り返し、校了（完成）

＜テレワーカーが編集に加わるメリット＞

- ツアーの内容やセールスポイントを把握しているので指示がより的確になり、撮影チームが動きやすい
- 校正作業が圧倒的に短くなった
- テレワーカーが商品開発からプロモーションまで主体的に関わることで、「自分で造って売るツアー」という思い入れが強くなる

＜本事業で制作した販促用動画＞

ツアー① 広島のお酒を学び味わう!吟醸酒発祥の地「安芸津」と日本三大酒処「西条」巡り https://youtu.be/8nS33YXQu3U	
ツアー② アートと人情に溢れるレトロな街「横川」でカンパイ！魅力発掘できる街並み散策と居酒屋満喫ツアー https://youtu.be/vtgRDNmAKBY	

ツアー③ 瀬戸内海に浮かぶ聖なる島、通訳ガイド付き宮島散策と夜の広島市内で神楽の夕べを満喫 https://youtu.be/wP8xDtJI81M	
ツアー④ 安芸の小京都”竹原”の風情を楽しむ～多島美が佇む瀬戸内への玄関～ https://youtu.be/VtLoMuje6vg	
ツアー⑤ 水上タクシーで原爆から復興した街を眺めた後、VR で原爆投下直前・直後の平和記念公園を体験しながら平和の尊さを感じる広島ピースツアー https://youtu.be/cE8TIIcxkyA	

本業務で造成支援したその他のツアー

コンソーシアム構成員（たびまちゲート広島）と通訳ガイドが造成したツアーは、主に「広島駅発着の日帰りツアー」であるが、本事業では広島県の滞在時間を増やす周遊型ツアーの造成も行った。

＜たびまちゲート広島がテレワーカーの意見を参考に共同造成した県内周遊ツアー（5 本）＞

Tour title	overview
Enjoy Hiroshima's winter gourmet of Oyster and fresh Ginjo-Sake	 Oysters are the winter flavor of Hiroshima. The production volume is the highest in Japan. Raised in the Seto Inland Sea, the meat is thick and has gained fans across the country and overseas. Freshly squeezed ginjo sake, which originated in Hiroshima, goes perfectly with these oysters. This is a luxurious private half-day tour for a small group of people to visit these two Hiroshima-made production sites.
Like living in Setouchi, Experiencing Ginjo-Sake, and Brush making in KUMANO	 We will provide you with a half-day tour of three cities in western Hiroshima Prefecture, where you will be immersed in local history, crafts, and alcohol. There are several driving courses in Setouchi that allow you to enjoy the beauty of the archipelago, and the Akinada Tobishima Kaido in the west is famous for its scenic area lined with historical buildings. We have prepared a course where you can enjoy food and culture to the fullest, starting from the Kaido, enjoying delicious sake at famous sake spots, and enjoying the traditional craft of making brushes.
Enjoy the beauty of the Shimanami Kaido archipelago, stroll around Tomonoura, where the original	 Gentle winds, calm waves, countless islands... The scenery of the Seto Inland Sea, which is surrounded by land on all sides, has a unique beauty that cannot be experienced anywhere else. There are plenty of sightseeing spots, including temples where you can enjoy the beauty of the sculptures and port towns with historic townscapes.

scenery of Japan remains	In addition, the Seto Inland Sea is a rich fishing ground where a lot of plankton is produced and the fish that have eaten enough food grow, and the fish that are caught are exquisite. Spectacular views, city walks, gourmet food... This is a very satisfying half-day tour where you can enjoy everything.
Experience Japanese culture “Zen” and enjoy the cityscape of Tomonoura and Fukuyama Castle	 This is a half-day tour to fully enjoy Japanese culture in Fukuyama City, the second largest city located in eastern Hiroshima Prefecture. It includes a Zen meditation experience in a vast Japanese garden in the mountains, a walk through a historic townscape, and a tour of an imposing castle. It's close to the base airport and station, and travel time is relatively short as it's a one-city tour, so it's also recommended for those who want to take their time exploring one place.
Cherry Blossom Viewing Tour around Western Japan	 Cherry blossoms symbolize the arrival of spring. Japan has a culture called ``cherry blossom viewing,'' where you enjoy a meal under cherry blossom trees with your family, friends, or loved ones. The presence of cherry blossoms, which herald the end of a harsh winter, is very important to the Japanese people, and there are famous spots all over the country. This time, we have prepared a 7-day plan to enjoy cherry blossom viewing spots in the Kansai and Chugoku regions. This is a luxurious tour where you can enjoy Japanese culture not only in cherry blossoms, but also in many other areas, such as gourmet food, alcohol, and historic townscapes.

加えて、広島県内だけのツアー造成ではなく、外注事業者のツアーズ広島の紹介で四国ツアーズ株式会社の協力をいただき、彼らが運営する訪日旅行サイト「瀬戸内ツアーズ」の立ち上げに伴い、瀬戸内エリアでの周遊型ツアーの造成作業に関わった。

＜瀬戸内ツアーズがテレワーカーの意見を参考に共同造成した瀬戸内周遊ツアー（5 本）＞

Setouchi and San'in		This tour visits the major sights of Ehime, Yamaguchi, Okayama, Shimane, and Hiroshima prefectures, focusing on the small historic cities of each region, and the natural wonders found in the countryside between them. You travel in a private vehicle with a guide, staying in characterful local accommodation.
Central Setouchi and San'in		This tour visits the major sights of Okayama, Shimane, and Hiroshima prefectures, focusing on the small historic cities of each region, and the natural wonders found in the countryside between them. You travel in a private vehicle with a guide, staying in characterful local accommodation.
Eastern Setouchi and San'in		This tour visits the major sights of Okayama, Tottori, Kyōto, and Hyōgo prefectures, focusing on the small historic cities of each region, and the natural wonders found in the countryside between them. You travel in a private vehicle with a guide, staying in characterful local

Central Setouchi and San'in		This tour visits the major sights of Okayama, Shimane, and Hiroshima prefectures, focusing on the small historic cities of each region, and the natural wonders found in the countryside between them. You travel in a private vehicle with a guide, staying in characterful local accommodation.
Islands of Setouchi		This tour visits islands in Hiroshima, Ehime, and Kagawa, and some sights in the coastal regions of Honshū and Shikoku. You explore the Tobishima Kaidō and Shimanami Kaidō island chains, and the art island of Naoshima. You travel in a private vehicle with a guide, staying in characterful local accommodation.

＜上記ツアーの造成におけるテレワーカーの関わり方＞

・ 旅行会社が示したモデルコース（仮商品）に関して、通訳ガイドの知見で意見やアドバイスを提供
・ モデルコースにおけるガイディングポイント（ガイドがきちんと説明しないと伝わらないポイント）を明示
・ 県外のルート造成に関しては、通訳ガイド同士のネットワークを活用して、旅行会社がラフに示したエリアにおいて外国人観光客が好む観光スポットや周辺情報（飲食店や撮影ポイントなど）を提示

＜実施スケジュール＞

内容	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
業務の指示・確認								
通訳ガイド目線での情報の持ち寄り／収集		①宮島、②平和記念公園、③横川の３ツアー造成に着手						
先行して 3 ツアーの造成→商品化				3 ツアーを OTA に掲載（販売開始）				
振り返り								
残り２ツアーの造成 **●たびまちゲート広島の県内周遊ツアー（5 本）** **●四国ツアーズの瀬戸内周遊ツアーズ（5 本）のツアー造成サポート**						④安芸津＆西条、⑤竹原の 2 ツアー造成に着手 ●たびまちゲート広島の県内周遊ツアー造成へのサポート ●四国ツアーズの瀬戸内周遊ツアー造成へのサポート		
商品化→販売環境整（OTA への登録、販促資料の作成）							④安芸津＆西条、⑤竹原の 2 ツアーの販売と travel-designer へのコンテンツ掲載を実装	

人材育成

＜OTA 研修＞

上記でツアー造成に関わった通訳ガイドを含めて、下記の概要で通訳ガイド（テレワーカー）を対象にした OTA 研修を実施した。

実施に係る構成事業者／役務：株式会社マイコンシェルジュ｜全体統括

募集開始：2024 年 1 月 5 日～20 日

実施日：2024 年 1 月 25 日～2 月 9 日

参加者：通訳ガイド（13 名）

＜受講理由：通訳ガイド（在宅テレワーカー）＞

尾道・鞆の浦などの備後地域のツアー商品開発をしていきたいです
大半の FIT が OTA サイトを参照して来訪していることを肌身で感じ、広島の観光事業者をきちんとサポートできる知識を得たいから。
ガイドとしての可能性の追求。月に 7 件ガイド稼働予定
新しいツアーを企画し提供していくことに興味があります。実際昨年、Airbandb を利用して個人でツアーを企画し販売した経験があります。G7 と重なり実施が難しくなったことをきっかけに、事業者からいただくツアーのガイドの方にシフトしておりました。 また、海外観光客対象のライターのお仕事（My Remote Concierge in Setouchi）もしております。OTA を活用しながら、自らのツアーを記事にして売り込んでいけたらいいなと考えています。

広島ゴールデンルート以外のツアー造成にシフトして行きたいため
5 年ほど前から Hiroshima's Historiographers というグループで頼山陽や日本史に関して英語で毎週 1 回学習しています。代表はアメリカ人。他にも日本史を研究しているロシア人、YMCA 勤務の長いアメリカ人、大学講師のアメリカ人らもいて、観光ガイドを立ち上げたいと話をしています。広島であちこちハイキングや登山しているアメリカ人もいます。ほぼ 60 歳以上です。代表のアメリカ人は個人的に頻繁にツアーガイドをしています。私は 10 月から週一ペースでツアー会社の有償プライベートツアーガイドをしています。ほかはこれからというところですが意欲はあります。 私たちがこれまで勉強してきた広島の江戸時代や明治の歴史散策を生かしたツアーガイドができないかと考えています。私が少し IT が分かるので、応募しました。
私は「観光アシスタントひろしま」というボランティアグループに所属するとともに、ごくたまに京都に本社のある旅行代理店から短時間のお仕事を頂戴し活動しております。また、地元のコンサル会社に勤務しており、県内自治体の各種調査や計画策定など、地域振興に関連する業務に携わっております。1 年ぐらい前に会社が旅行業に登録したことを契機に、個人としても（副業を許可していただいております）、会社としても、広島市発着のオリジナルツアーを造成・販売し、広島県地域通訳案内士の皆様と連携しながら、県内自治体の観光振興に貢献することを目指しており、そのための知識とノウハウを得るために、ぜひとも本研修に参加させていただきたくお願い申し上げます。今後の予定といたしましては、会社が保有する県内自治体等とのネットワークを活かし、まずは 6 月末までにモデルツアーを企画・実施し、その結果を踏まえてブラッシュアップを行い、旅行商品として販売を開始することを目指しております。何卒よろしくお願い申し上げます。
OTA に登録しているが予約が入らないので宣伝方法などの勉強のためと、自身でツアーを作ることに関心があるため参加申し込みしました。ガイド稼働予定は、まだどこにも登録していませんがどこかいいところに登録して依頼があればやっていきたいと思っています。
将来、三次市に外国人観光客が来るよう、ツアーを造成したり販売したりしたいと思っております。
理由：OTA で売れるツアー造成に興味があるため 今後のガイド稼動予定：理想は所属会社の地域事業の業務として有償で適宜稼動すること

ツアー造成後の動き

造成した 15 本のツアーのうち、実証コンソーシアム構成員＝たびまちゲート広島の自社商品として販売する 10 本のツアーは、広島県の海外ツーリズム事業者向け専用ウェブサイト「travel-desgner.jp」を構築してニュースレター形式で情報発信していく予定であったが、同サイトの構築が遅延した為、「travel-desgner.jp」からの情報発信は未実施となった。

ただし、本事業で行った「旅行会社のセールスサポート業務」では、造成したツアーを PDF ファイルでまとめ、以下の展開を行った。

・VJTM や FAM-trip、WTM London で関係性を構築した旅行会社に個別に案内

・広島県観光連盟が出展示する 3 月の ITB Berlin の広島ブースにおけるモデル商品として PR

本事業で制作したツアーと動画を海外ツーリズム商談会における広島ブースのプレゼンテーションで活用

広島テレビと結movieで制作した同ツアーの販促プロモーション動画①
https://youtu.be/cE8TIIcxkyA?si=hxp82m2875xaYq2A

広島テレビと結movieで制作した同ツアーの販促プロモーション動画②
https://youtu.be/wP8xDtJ81M

広島テレビと結movieで制作した同ツアーの販促プロモーション動画③
https://youtu.be/cE8TIIcxkyA?si=hxp82m2875xaYq2A

広島テレビと結movieで制作した同ツアーの販促プロモーション動画④
https://youtu.be/8nS33YXQu3U

広島テレビと結movieで制作した同ツアーの販促プロモーション動画⑤
https://youtu.be/8nS33YXQu3U



２）実証項目②地域の魅力的な観光情報を海外に向けて発信する編集サポート業務

外国人観光客の目線を持ち、地域で行われる観光客向けのイベントや旬なグルメ情報など、常時最新の観光情報にアンテナを張っている通訳ガイドが、地域の観光情報を英語で発信する“トラベルライター業務”を担うことができるか下記のメディアを通じて検証した。

実施体制

②通訳ガイドの情報収集スキルや外国人観光客目線を活かした外国人観光客向け地域の観光情報の更新業務		
●本事業の目的（どんなインバウンド課題を解決するのか？） ①で造成した地域のツアー商品の販促として、広島県には平和記念公園と宮島の２つ以外にもたくさん魅力的な観光地や観光商材があることを、訪日メディアを通じてb2b、b2cの両サイドから継続的に発信していく		
役割・担当業務		コンソーシアム事業者
1	テレワーカーの業務マネジメント（契約主体）	一般社団法人 地域創生グローバル人材支援協会
2	テレワーカーの業務の遂行に必要な業務知識の提供や指導・研修・育成	（株）マイコンシェルジュ
3	テレワーカーの業務に必要な地域の観光情報の提供	広島テレビ放送（株）、（株）たびまちゲート広島、
4	海外のツーリズムB2b向けに情報発信	Travel Designer（*本事業にて新規構築） （株）マイコンシェルジュ （開発指示） （株）カチコム（サイト構築）

本業務と関連する業務

関連する内容		主たる事業者・委託先
1	地域にインバウンド観光の商流を呼ぶ商品開発	（株）たびまちゲート広島、
3	販路構築①（海外ツーリズム事業者）	VJTM、Fam-trip、WTM London出展
4	販路構築②（OTA活用研修）	（株）羅針盤、ツアーズ広島
5	開発した商品（訪日ツアー）の販促用動画作成 →上記プロモーションや販路構築に活用	（株）結movie、広島テレビ放送
6	本業務で得た地域の観光情報や観光事業者の情報update	temiを使ったオンライン観光案内所のサービス向上 →エヌ・ティ・ティ・コミュニケーション（株）

	実施業務①	実施業務②
実施業務	地域在住の通訳ガ１月31日イドによる、外国人観光客向け（b2c）地域の観光情報の発信業務	地域在住の通訳ガイドによる、海外のツーリズム事業者向け（b2b）地域の観光情報の発信業務
事業名	My Remote Concierge in Setouchi https://my-remo.jp/	Travel Designer https://travel-designer.jp/
ロゴ	My Remote Concierge in SETOUCHI	TRAVEL DESIGNER

	実施業務①	実施業務②
運営体制	一般社団法人地域創生グローバル人材支援協会（ライター管理） 株式会社マイコンシェルジュ（ライター指導） 広島テレビ株式会社/監修 株式会社羅針盤/監修	一般社団法人地域創生グローバル人材支援協会（ライター管理） 株式会社たびまちゲート広島/監修 有限会社ツアーズ広島/監修 株式会社カチコム/システム構築
言語	英語、繁体字	英語
実施方法	Wordpress で構築されたウェブサイトの管理画面にライター（テレワーカー）がログインして、自らが執筆して英訳した記事をアップロード→ネイティブチェックする外国人が校正	※同左
掲載本数／運用方法	毎月約 40 本を目安に記事発信（1 名のテレワーカーが毎月約 10 本発信×4 名） （実証期間合計=277 本） ・訪日観光中（旅ナカ）の外国人観光客向けに広島県および瀬戸内エリアの「今が旬な」オススメ観光情報を毎日発信	実証期間中＝10 本 ・海外のツーリズム事業者に広島県の観光情報ニュースレターとして定期的に配信
ライター（テレワーカー）数	・通訳ガイド／4 名 ・ネイティブチェック／2 名（英語 1、中国繁体字 1）	・通訳ガイド／2 名 ・ネイティブチェック／1 名（英語）
通訳ガイドがテレワーカーとして本業務を遂行する理由	●外国人観光客の視点がある ●日々のガイド業務で地域の観光情報にはアンテナを張っている ●ガイドの空き時間にリモートで業務できる ◉人気ライターになったら自分でゲストをガイドできる（ガイドマッチング事業構想）	●外国人観光客の視点がある ●日々のガイド業務で地域の観光情報にはアンテナを張っている ●ガイドの空き時間にリモートで業務できる ◉海外からの問い合わせが入ったらガイド自身が初期対応して商談案件化していく →旅行会社の海外販路構築の支援業務へ
特記事項	本メディアは本実証事業開始前から弊社とJR 西日本グループが共同で取組んでいる既存事業であり、本実業事業では地域の観光情報を発信するライター業務のみをテレワーカーに対するライター業務研修として取組んでいただいた。	

環境整備

本地域実証事業にて調達した物品管理等に関する状況は、以下の通りである。

該当する物品	担当構成員等名	役割
Travel Designer ウェブサイト構築	株式会社カチコム	サイト構築全般（インターネット環境構築、コンテンツ管理システム（Wordpress）のインストール、サイトデザインおよびコーディングなど）

営業活動

本事業のうち、Travel Designer は広島県観光連盟（HIT）、株式会社たびまちゲート広島と共同で海外のツーリズム事業者向け情報発信プラットフォームとして継続して利用していくことを話し合っており（案件の獲得）、今後、県が負担する運営費用の金額や共同運営体制（役割分担）等を協議した。

業務管理

My Remote Concierge の編集チームでは、毎週木曜日午前 9 時から 10 時までの 1 時間、実証担当者（記事執筆講師役）、チーフ、スタッフ 2 名、計 4 名で業務の進捗報告と記事の書き方のレクチャーや改善点の確認を兼ねて、定例の編集会議を行った。

毎週行ったことで、進捗をリアルタイムで確認できたのと、時節ごとに行われるイベント（地域のお祭りやクリスマス、正月らしい記事など）どのような記事をどのように書くべきか、細かく指示・確認が行うことができた。

人材育成

実施業務①の My Remote Concierge に関して、地域通訳案内士をテレワーカーとしてライター業務を遂行いただくにあたり、最大の難点は「モノ（記事）を書くことに慣れていない」ことであった。

＜テレワーカーの悩み＞
・どうやって取材/情報収集したら良いか分からない
・記事化する対象のレストラン店舗や施設事業者への掲載許可は必要か
・写真や画像の版権や著作物の扱いは
・どうゆう記事が良い記事かの基準がわからない

＜メディア運営側の要望＞
・メディアの特徴として「ローカル通訳ガイドの私が訪日旅行中の外国人観光客に薦めている」感をもっと前面に出したい

そこで本事業では、多数の旅行系出版社と取引のある編集プロダクション（株式会社ミニマル）に講師を依頼し情報収集（電話取材）の方法や記事執筆の手法やコツに関してレクチャーいただいた。

＜ミニマル社からテレワーカー/通訳ガイドへのレクチャー内容＞

■記事作成で心がけること

1 テーマを決める

これは何を伝える原稿なのか決める。テーマは 1 記事 1 つが良い。

ex）牡蛎鍋のシーズン到来、瀬戸内のアートイベントが台湾人に人気

2 ターゲットを決める

どこの国の人か　性別は　年齢は（絞りすぎない程度に）

3 ファクトデータの転載では面白くない。「地元ガイドの私が薦める○○！」という"私がオススメしている感"を打ち出す

4 構成を考える

概要→背景→ライター独自の視点→結論（アドバイス／誘導）

ex）直島を訪れる台湾人の若者が増えている→もともと直島はアートフェスを開催するなど欧米の旅行者から注目されている→アートもいいけど魅力的なホテルも多いと個人的に思っている→訪れるなら 2 泊はして◎◎や◎◎も見てほしい。

5 見出しを考える

SEO を意識して、検索されそうなワードを入れる。

ex）Hiroshima gourmet、Naosima Museum、Onomichi Ramen

6 本文を執筆する

最初に決めたテーマを手放さないように気を付けて書く。

（いろいろ盛り込みたくなるが、ガマンして最初のテーマがぼやけないように）

7 出典明記／校正

出典があれば明記する。最後に素読みして誤字・脱字をチェック。

なお、通訳ガイドがテレワークで発進した記事のタイトル及びページビュー（PV）は、次の通りである。

通訳ガイドがテレワークで発信した記事一覧（記事タイトルと PV 数）

※PV 数は英語と繁体字合計の数値です

https://my-remo.jp/2740/	【Special Tour: Mon., Jan. 8】Seven-Temple Tour with Fire-walking Ritual Event! (Onomichi)	806
https://my-remo.jp/2123/	[December Only] Enjoy healthy veggie dishes with a discount!	756
https://my-remo.jp/1321/	[Campaign] Discount on Car Rentals in Okayama for non-Japanese Tourists!	681
https://my-remo.jp/3062/	Useful Sites to collect information when disasters occur	648
https://my-remo.jp/3363/	Winter Adventures in Hiroshima: Skiing, Snowboarding, and Scenic Delights!	502
https://my-remo.jp/1746/	【Autumn Special】Fantasy Garden Illumination at Okayama Korakuen	501
https://my-remo.jp/4397/	Etajimasou Hotel: Discover Serenity in the Seto Inland Sea in Hiroshim	413
https://my-remo.jp/2107/	Winter Illumination in Kurashiki: “Kurashiki Kirameki-no-Michi 2023”	369
https://my-remo.jp/1842/	[1-Day Event: November 26] Visit the Mihara Marché (Organic Farmers’ Harvest Festival)	324
https://my-remo.jp/2340/	[Climbing]: Mt. Hiyama on Kurahashi Island (Kure)	314
https://my-remo.jp/1219/	【Special】KURE Night Tour _ Mt. Haigamine	284
https://my-remo.jp/1004/	[Special Coupon] Dine on a Mini Bowl of Chicken Skin Simmered in Miso at Tone Honten	283
https://my-remo.jp/1419/	【Special Coupon for One Side of Fried Chicken at Smaak, Local Restaurant in Kure】	262
https://my-remo.jp/3590/	[1-Day Event: Sat. Feb. 3] Join Onomichi’s Biggest Mamemaki (Bean-Throwing)	252
https://my-remo.jp/1316/	【1-Day Event: Oct 22.】”MOMONIJI” Rainbow Festa, Okayama’s Pride Festival	230
https://my-remo.jp/3711/	Delight in a visit to Kurayami Yuenchi: Hiroshima’s New Horror Theme Park	219
https://my-remo.jp/4043/	Taste the Flavors of Hiroshima: A Local Food Tour Experience	210
https://my-remo.jp/3181/	Highly Recommended New Guesthouse for Onomichi Fans	209
https://my-remo.jp/1752/	Winter Lights! Nishigawa Illumi 2023 in Okayama	208
https://my-remo.jp/1563/	[1-Day Event: Join the Setouchi “Wine & Food Festival” in Mihara]	201
https://my-remo.jp/1301/	【Discount】All-You-Can-Eat Kushiage at a Senior Discount for Weekday Lunches	200
https://my-remo.jp/686/	(Special Term:Every Thu) Connected by “etSETOra” Charms of the Hiroshima Tour / Takehara city	172
https://my-remo.jp/4035/	Go on a Mountain Adventure in Hiroshima: Views & Hot Springs	171
https://my-remo.jp/1290/	[Grand Shopping Mall] Travel to the Outlets Hiroshima: A Top Spot for Dining, Merch and Immersive Entertainment	170
https://my-remo.jp/860/	【1 Day Event -15 Oct】Korean Envoys of Communication Reenactment Procession	163
https://my-remo.jp/322/	The 31st Special Exhibition: The Imperial Japanese Navy and Aircraft Carriers	162
https://my-remo.jp/3249/	Check Out Hiroshima Ski Resorts Here!	162
https://my-remo.jp/1093/	【Happy Hour】Half-Price Lemon Sours and Highballs from 11 AM to 5 PM on Weekdays at ‘Hiroshima Gyoza’ Right in Front of Hiroshima Station Ticket Gates	161
https://my-remo.jp/1936/	[Café Ichie]: Visit a Renovated Century-Old Café in an Onsen Hotel in Takehara City’s Townscape Preservation District	156
https://my-remo.jp/1634/	[1 Day Event: See the 1st Special Performance, Kagura for Peace by the School of KAGURA 2023 in Kure]	155
https://my-remo.jp/1616/	Autumn Maple Festival with Evening Illumination	154
https://my-remo.jp/1019/	【☆Special Pass☆】1-day pass only 500 yen!	153
https://my-remo.jp/844/	【☆Special Pass☆】1-Day Kure Bus Pass ￥500	150
https://my-remo.jp/4451/	Discover Seto Inland Sea Gastronomy at “Locavore”: A Restaurant on Etajima Isla	149
https://my-remo.jp/4342/	[View Cherry Blossoms at Shofukujiyama Park! (Akitsu, Higashi-Hiroshima)]	148
https://my-remo.jp/2501/	[Climbing]: Mt. Hiyama on Kurahashi Island (Kure)	147
https://my-remo.jp/931/	[Fruit Picking] Pick All the Mandarin Oranges and Lemons You Want at a Farm on the Seaside	142
https://my-remo.jp/3780/	Tour Setoda with a Special Ticket!	141
https://my-remo.jp/1051/	【Transportation: Ferry Boat Trip】Direct trip from Kure to Miyajima (45 min)!	140
https://my-remo.jp/2101/	[Dec. 9–10] Monitors Wanted for a BOZU Experience in Onomichi	140
https://my-remo.jp/2308/	[Special]: Explore Kure on an e-bike	133
https://my-remo.jp/2173/	Find a Local Fresh Produce Market to Try!	132
https://my-remo.jp/1295/	【Discount】Bowling with Hiroshima Carp Lanes: Weekday Special _ ￥1,650(adults)	131
https://my-remo.jp/4322/	Book the tour to Tomonoura! Part. 2: Sea Kayaking to Abuto-Kannon Temple	127
https://my-remo.jp/4294/	Find High-Quality Shoes at the Lowest Prices in Hiroshim	126
https://my-remo.jp/4024/	Join a Sea Kayaking Tour on Miyajima Island: Beginner-Friendly Adventure	125
https://my-remo.jp/250/	One-Coin Tasting Corner, 2nd Floor Hiroshima Station	124
https://my-remo.jp/3347/	[Farmhouse Restaurant Nishino (Yoshina, Takehara)]	122
https://my-remo.jp/3207/	[1-Day Event: Sun., Jan. 21] Journey to a Remote Island in Onomichi to Join a Dine Bow Ritual	121
https://my-remo.jp/294/	Kure Maritime Self-Defense Force Curry Sticker Rally	120
https://my-remo.jp/1702/	【2-Day Event: Nov 18-19】World Kitchen in Autumn	119
https://my-remo.jp/1689/	Pantastic!! JAPAPAPAPAPAPAN Tour in Hiroshima	118
https://my-remo.jp/1413/	[1 Day Event – Kure Food Festival]	117
https://my-remo.jp/1528/	Experience Winter Illuminations in Bihoku	117
https://my-remo.jp/962/	Hiroshima’s Halloween ‘Yokogawa Zombie Night’ on October 28th and 29th!	108

https://my-remo.jp/3982/	Make customized jeans in Kojima, Okayama–the mecca of Japanese denim	107
https://my-remo.jp/2461/	[Inaugural Event] Hiroshima Christmas Market in Front of the Atomic Bomb Dome	106
https://my-remo.jp/3960/	Ride along a Cycling Peace Tour with a Local Guide (Hiroshima)	106
https://my-remo.jp/2261/	[Illumination Event: Higashi-Hiroshima Towaie 2023]	105
https://my-remo.jp/1946/	[Special]: Explore Kure on an e-bike	104
https://my-remo.jp/1868/	[Seasonal Event: Until the New Year] Experience Dreamination: Witness Hiroshima Peace Boulevard Change into Illumination Avenue	103
https://my-remo.jp/1366/	【1-Day Event: Nov. 5】Tamano Matsuri Fireworks	102
https://my-remo.jp/2289/	[Christmas Event]: Spot the Hiroshima Tram Decorated for Christmas!	99
https://my-remo.jp/1855/	Premier Stargazing Photography Tour (Okayama)	98
https://my-remo.jp/1781/	【One of Hiroshima's Three Grand Festivals】 Limited 3-Day Event: The Ebisu-Kou Festival	97
https://my-remo.jp/3412/	[Ichirizuka-Shoes] Get Your Pair of Made-to-Order Leather Shoes in Onomichi!	94
https://my-remo.jp/3547/	[View Cherry Blossoms! Ondo no Seto—the Straits of Ondo (Kure)]	94
https://my-remo.jp/3277/	[Keep an Eye Out for Oyster Festivals (Kure)]	93
https://my-remo.jp/2918/	[Illumination Event–––Stardust Stage (Kure)]	92
https://my-remo.jp/2906/	[Limited-time Opening] A Must-Try Hiroshima Oyster Shack by a Fishing Port!	91
https://my-remo.jp/2655/	Winter Illumination at Okayama Forest Park	90
https://my-remo.jp/2207/	[Special taste!]: Enjoy Kure Kaigun-san/Sailor's Coffee	88
https://my-remo.jp/214/	All yakiniku dishes at half price – Limited time offer on 9/9, 19, and 29.	87
https://my-remo.jp/2016/	[1-Day Event: November 26] Kojima Classic Car Festival (Okayama)	86
https://my-remo.jp/1813/	【2-Day Event: Nov 18-19】Get-together in Onomichi for Letterpress Lovers!!	85
https://my-remo.jp/592/	Enjty seasonal matsutake mushrooms now at a high-end Japanese restaurant	85
https://my-remo.jp/1391/	【Experience Forging in Tomonoura】	84
https://my-remo.jp/4317/	Book a Tour to Tomonoura! Part. 1: A Historic Tow	84
https://my-remo.jp/3796/	Travel to Bikan for a Ceramics Experience: Hand-Sculpt Clay, Spin a Potter's Wheel, and Paint Your Favorite Vessel! [Okayama/Kurashiki]	83
https://my-remo.jp/3934/	Go Trekking on a Snowy Mountain at Night [Hiruzen/Okayama]	83
https://my-remo.jp/3705/	Guided Bouldering Experience overlooking the Seto Inland Sea! (Okayama)	82
https://my-remo.jp/364/	Explore a New Kind of Zen Experience	81
https://my-remo.jp/3147/	[See the 200 Steps of Ryojo (Kure)]	80
https://my-remo.jp/3120/	Hiroshimarche Etto: Discovering Hiroshima and Japanese Charms	79
https://my-remo.jp/1603/	A secret spot for viewing autumn colors in Okayama	77
https://my-remo.jp/711/	Beginners are welcome! A Guided climbing experience in Tamano, Okayama	77
https://my-remo.jp/1332/	【1 Day Event – 29th Oct (Sun)】 Kure YWCA Ethnic Festa x Halloween ～Taste of the World!～】	76
https://my-remo.jp/638/	The Season of Hiroshima's Specialty, Oysters, Has Arrived!	76
https://my-remo.jp/1062/	【1 Day Event _ 28 Oct Etajima Fireworks Festival!】	75
https://my-remo.jp/417/	Yummy yummy Okayama fruit parfait!!	75
https://my-remo.jp/394/	Full version will be held this year! Shokei-no-michi Takehara Historic Zone Illumination (10/28-29)	74
https://my-remo.jp/3734/	Maneki-neko Cat Museum & Painting Workshop in Okayama	73
https://my-remo.jp/2683/	[Coming-of-Age-Day Event—Helping Young Adults Make their Sake Debut at Kamotsuru Sake Brewery (Saijo, Higashi-Hiroshima)]	72
https://my-remo.jp/2714/	【New Year's Eve Event】Fire-Quelling Festival at World Heritage Site on Miyajima	72
https://my-remo.jp/2471/	[2-Day Event: Dec. 16–17] Japanese Sake Brewery Festival	71
https://my-remo.jp/2145/	[Special Discount] Kimono Dressing Experience in Hiroshima: Available for 6,600 yen *Discounted from 8,000 yen	70
https://my-remo.jp/1860/	[Seasonal Event: Only in November] Taste the Apple Festival at Hiroshima Station Bakery	69
https://my-remo.jp/1759/	[1-Day Event: December 16] Join a Bus Tour to a Winery and Get a Bottle of Sparkling Wine!	68
https://my-remo.jp/949/	Until the Manager's Change of Heart! All-You-Can-Drink 40 Beverages, Including 20 Types of Japanese Sake, for Only 990 Yen for 1 Hour at a Japanese Bar Near the Station	68
https://my-remo.jp/3584/	Visit Resort—A Timeless Gratin Restaurant Cherished by Hiroshima Locals	66
https://my-remo.jp/3497/	[Go on a Hina Doll Meguri Tour (Takehara)]	65
https://my-remo.jp/3314/	[1-Day Tour: January 29, 2024] The Best of Okayama Prefecture: Okayama and Soja	64
https://my-remo.jp/2944/	【New Year's Special!】Early Spring Festival at Okayama Korakuen Garden and Okayama Castle, January 1st~3rd, 2024	63
https://my-remo.jp/2673/	[New Year's Day Event—Roadside Station Nonta Sake Brewery (Saijo, Higashihiroshima)]	62
https://my-remo.jp/1989/	[Black Friday Sale] Up to 70% Off Quality Japanese Shoes in the Shopping Arcade by Peace Memorial Park	61
https://my-remo.jp/2269/	[Coupon: 2024 Horoyoi Stroll Coupons (Winter)]	61
https://my-remo.jp/1479/	【2-Day Event: Oct. 28-29】Matsunaga Halloween	60
https://my-remo.jp/568/	Special coupons issued for Shopping at Mitsui Outlet Park in Kurashiki	60
https://my-remo.jp/1212/	【1 Day Event _ 29th Oct (Sun)】 Kure YWCA Ethnic Festa x Halloween ～Taste of the World!～】	59
https://my-remo.jp/4057/	[1-Day Event: Feb. 17th] Check out the Naked Man Festival at Saidaiji, Okayama	59
https://my-remo.jp/1086/	【Autumn Battle of Momiji Manju】 Which One Are You?	58

https://my-remo.jp/3871/	Explore Hiroshima City with Local Tour Guides (Hiroshima)	58
https://my-remo.jp/3700/	[1-Day Event: Feb. 8] Enjoy the Flavors of Winter at a Hiroshima Oyster Festival	57
https://my-remo.jp/2486/	[Katsurahama Beach-Kurahashi Island (Kure)]	54
https://my-remo.jp/740/	Special Opening of Oyamazumi Shrine with a talk show with sword researcher	54
https://my-remo.jp/2428/	Buy Handmade Candles During Candle Night in Sera at Hana no Mori	53
https://my-remo.jp/607/	How about a SETOUCHI sightseeing cruiser in the refreshing autumn breeze?	53
https://my-remo.jp/1575/	[Special Event: Experience the Maple Festival at a Japanese garden in Higashi-Hiroshima]	52
https://my-remo.jp/3925/	Ride in an Old-Fashioned Rickshaw and Feel Like You've Gone Back in Time [Kurashiki/Okayama]	52
https://my-remo.jp/1542/	[Seasonal Sweet Buffet] Taste Hiroshima Apples and Autumn Fruit	51
https://my-remo.jp/3723/	[View the Seto Inland Sea From Takarasu-dai! (Kure)]	51
https://my-remo.jp/1537/	[Coupon] The Outlets Hiroshima: Western Japan's Largest Shopping Mall	50
https://my-remo.jp/3570/	See CG Fantasy Art by Kazumasa Uchio on Exhibit in Uno, Okayama	50
https://my-remo.jp/1161/	【1-Day Event: Oct. 15】Loco Loco Marche	49
https://my-remo.jp/1347/	【1-Day Event: Oct. 25】Sumo Exhibition Match in Okayama	49
https://my-remo.jp/3524/	[1-Day Event: Sat., Feb. 24] Run among Lemon Trees in Setoda (Onomichi)	49
https://my-remo.jp/3563/	Enjoy Kurashiki Afternoon Tea	49
https://my-remo.jp/346/	The season for "Aki-Agari" and"Hiya-Oroshi"sake, a new sake made this spring and laid down until fall, is now underway!	48
https://my-remo.jp/3342/	[1-Day Tour: January 30, 2024] The Best of Okayama Prefecture: Tsuyama	47
https://my-remo.jp/2721/	[Limited-Time Event Until January] Experience a Guided Free Mobility Tour at World Heritage Miyajima	46
https://my-remo.jp/2556/	[1-Day Event: Sun., Jan. 7] Join Fukuyama's Earliest Bean Throwing	45
https://my-remo.jp/972/	World's Largest 'MUJI' – Just a Step Away from JR Shininokuchi Station!	45
https://my-remo.jp/2356/	Visit the Sword Museum in Okayama	43
https://my-remo.jp/3992/	Try your hand at making Bizen Pottery in Okayama	43
https://my-remo.jp/2283/	[Christmas Event] Christmas Market in the Garden of Hiroshima Andersen	42
https://my-remo.jp/3940/	[Enjoy a 4-Hour Private Tour (Miyajima Island)]	42
https://my-remo.jp/1969/	【1-Day Event: Nov. 23】Sweets Market in Kurashiki	41
https://my-remo.jp/3454/	[View Cherry blossoms at Kushiyama Park! (Kure)]	41
https://my-remo.jp/1621/	[Autumn Foliage Illumination] at Shinshoji Zen Museum and Gardens in 2023	40
https://my-remo.jp/3127/	[Gourmet Extravaganza]: Festival of New Year's Delights at Sogo Hiroshima Department Store Jan. 6–15	40
https://my-remo.jp/1523/	Join a Special Autum Foliage Viewing, Experience Zazen and Hear Dharma Talks at Buttsuji Temple	39
https://my-remo.jp/305/	Free Route Bus Service between JR Saijo Station and Roadside Station Saijo Nonta's Sake Brewery	39
https://my-remo.jp/1375/	【Autumn only!】 Cosmos fields at Kasaoka Bay Farm	38
https://my-remo.jp/1516/	[Discount] All-You-Can-Sing Karaoke on Weekdays for 3 Hours for Only 550 Yen!	38
https://my-remo.jp/2948/	【1-Day Event: Jan. 3, 2024】New Year's Hike in Okayama	38
https://my-remo.jp/2995/	[Traditional New Year Festival] Experience Hiroshima Tondo Festival: A Unique Celebration of Tradition and Community	38
https://my-remo.jp/1311/	【1-Day Event: Oct. 29】Bread & Snack Market	37
https://my-remo.jp/2932/	[Coming-of-Age-Day Event––Commemorative Photos Gallery in Saijo Sake Brewery Street (Higashi-Hiroshima)]	37
https://my-remo.jp/1285/	Hi-Five Bar & Grill: Okayama Beef, Beer, & Wine	36
https://my-remo.jp/2793/	Take the Ropeway, See the First Sunrise in 2024, and Get a Special Calendar! (Onomichi)	36
https://my-remo.jp/1268/	【Autumn Exhibition at Fukuyama Castle Museum】Learn about the Black Ship and the Opening of Japan	35
https://my-remo.jp/2631/	[1-Day Event: Sat., Jan. 20] Stay Warm While You Join Hot Events at Fukuyama Castle Square	35
https://my-remo.jp/2531/	[View the New Year's Day Sunrise from Mt. Haigamine in Kure]	34
https://my-remo.jp/4466/	Kurashiki Hina Megur	34
https://my-remo.jp/2845/	Learn how to make Osechi Ryori, Japan's traditional New Year's meal! Cooking Lessons in English at Kaco's Cooking School (Okayama)	32
https://my-remo.jp/714/	A Work of Edible Art! "Chocolat Parfait" Available Without Reservation. Just a 3-Minute Walk from the Peace Memorial Museum!	32
https://my-remo.jp/223/	Hiroshima Kagura Regular Performance in September	31
https://my-remo.jp/702/	A Work of Edible Art! Where You Can Enjoy the "SETOUCHI Bounty" Parfait. Just a 3-Minute Walk from the Peace Memorial Museum!	31
https://my-remo.jp/2115/	【1-Day Event: Dec. 3rd】Okayama Mottainai Festa	30
https://my-remo.jp/650/	Local Cider with Hiroshima Lemons in Peace Memorial Park for Hot Days	30
https://my-remo.jp/2058/	[Transportation from Hiroshima Airport to Okunoshima Island, "Rabbit Island," via the LALALA♪ Rabbit Liner]	29
https://my-remo.jp/4002/	Explore a huge cave entrance in Niimi, Okayama!	29
https://my-remo.jp/2031/	Experience Accommodations with an All-You-Can-Drink Banquet on Shiraishi Island	28

https://my-remo.jp/3845/	Dress up as Aristocrat from 9th-Century Japan [Miyajima]	28
https://my-remo.jp/1959/	[Monthly Event]: Fish Carnival on Kamagari Island	27
https://my-remo.jp/2005/	My Favorite Ramen in Okayama	27
https://my-remo.jp/3586/	Warm Up Your Winter: Nabe Nabe Park Festival at Hiroshima Gate Park	27
https://my-remo.jp/3752/	Wear an authentic kimono and stroll around the Bikan Historical Area in Kurashiki	27
https://my-remo.jp/3156/	[Spot a Submarine at Alley Karasukojima Park (Kure)]	26
https://my-remo.jp/1653/	Enjoy the Bordeaux Wine Festival Near the Hiroshima Peace Memorial Park	26
https://my-remo.jp/3510/	Enjoy the best French-style Bakery in Okayama!	26
https://my-remo.jp/2727/	[Sat., Jan. 13 & 27] Visit a Fish Market in Onomichi	25
https://my-remo.jp/1641/	Walk Around Takehara and Appreciate Tabiwa	25
https://my-remo.jp/3080/	Useful Sites to collect information when disasters occur	25
https://my-remo.jp/2537/	[Enjoy the Sunrise on New Year's Day from Mt. Noro (Kure)]	24
https://my-remo.jp/3116/	[3-Day Event: Jan. 6-8] Experience Traditional New Year's Festivities in Hiroshima Gate Park Plaza	24
https://my-remo.jp/1070/	【2-Day Plan:19-20 Oct.】 A tour to Adachi Museum of Art and Spectacular flower views in Sera Kogen [Departing from Shin-Osaka]	24
https://my-remo.jp/2899/	Elegant New Year's Countdown Party at Hotel Granvia Okayama	24
https://my-remo.jp/812/	【1 OCT】SPORTS and WONDER Kure Trial Day -Shimokamagari Island　(Entry: Now to 24 Sep	24
https://my-remo.jp/2957/	[3 Day Event: Jan. 1–3] Hiroshima Gokoku Shrine near Hiroshima Castle for a Unique New Year Experience!	23
https://my-remo.jp/2787/	[1-Day Event: Mon., Jan. 8] Fire-walking Ritual in Onomichi	23
https://my-remo.jp/312/	Horoyoi Stroll Coupon	23
https://my-remo.jp/2895/	New Year's Countdown at Okayama's Brazilian Park Washuzan Highland	23
https://my-remo.jp/743/	Get Half-Price Draft Beer with Coupons at Hon-dori Street Gusto!	23
https://my-remo.jp/2851/	[1-Day Event: November 26] Kojima Classic Car Festival (Okayama)	22
https://my-remo.jp/2781/	[1-Day Event: March 17] Join the Fukuyama Marathon	22
https://my-remo.jp/409/	Hiroshima OKTOBER FEST 2023	22
https://my-remo.jp/1607/	[1-Day Event: Experience the Setouchi Porto 5 (Setoporu)]	21
https://my-remo.jp/1768/	Hiroshima Christmas Market	21
https://my-remo.jp/3416/	Free! Contemporary Art Exhibit in Okayama	21
https://my-remo.jp/362/	Photogenic sceneries in Sera-Kogen, the middle of Hiroshima Prefecture♡	20
https://my-remo.jp/2872/	FREE Bouldering Experience! Sundays in November 2023 through January 2024 ONLY! (Okayama)	20
https://my-remo.jp/549/	Fish Carnival in Kamagari Island	20
https://my-remo.jp/3603/	Traveling exhibit from the Hoki Museum: must-see Realism in Okayama	19
https://my-remo.jp/527/	Foodie Tour in Onomichi: Let's taste a rare fish, Akou(Red grouper)	19
https://my-remo.jp/1404/	【Experience Zen Meditation and a Tofu Lunch at a Temple in Sera】	19
https://my-remo.jp/298/	The 5th Chidori-Ashi Championship	18
https://my-remo.jp/3172/	[Visit a Hill with a Historic View (Kure)]	18
https://my-remo.jp/2856/	My Favorite Ramen in Onomichi	17
https://my-remo.jp/4478/	【Campaign!】A chance to win sightseeing passes in Okayama	17
https://my-remo.jp/257/	Onomichi Donkey Paradise ~Spend peaceful time with donkeys~	17
https://my-remo.jp/1156/	【2-Day Event: Oct. 14-15】Bizen Pottery Festival	17
https://my-remo.jp/2297/	[1-Day Event–December 23: Final Fireworks in Greenpia Setouchi (Kure)]	16
https://my-remo.jp/3892/	Original Igusa coaster making [Hayashima, Okayama]	16
https://my-remo.jp/608/	Upcoming Miyajima Secret Fireworks Display	16
https://my-remo.jp/1197/	【1 Day Event _ 29 Oct (Sun) 】 Wadaiko / Drum Fest in Kure Greenpia Setouchi	15
https://my-remo.jp/1995/	Near Hiroshima Prefectural Museum: Shukkeien Garden Maple Festival	14
https://my-remo.jp/3858/	Join a Tea Ceremony in a Kimono (Miyajima)	13
https://my-remo.jp/3515/	Visit a Food Sample Park in Okayama	11
https://my-remo.jp/821/	【Special Coupon】Order a Seasonal fruit parfait and get a cup of free coffee!	11
https://my-remo.jp/3912/	Book a Kimono Photo Shoot in Yakage [Okayama]	11
https://my-remo.jp/228/	Enjoy fireworks from a chartered ship	11
https://my-remo.jp/2796/	【1-Day Event: Dec. 29th】End-of-Year Kyobashi Morning Market in Okayama	10

テレワーカーが執筆した主な記事（広島県東部・備後エリア）

My Remote Concierge in SETOUCHI　EN / 中文繁体字

[Ichirizuka-Shoes] Get Your Pair of Made-to-Order Leather Shoes in Onomichi!

#Custom-made　#Hand-made
#Leather Shoes　#Onomichi
#Souvenior

Onomichi is full of small, charming shops.



(source: https://www.instagram.com/ichirizuka_shoes/)

One of them is Ichirizuka Shoes, a cozy order-made shoe studio. "Ichirizuka" referred to signs that were built every four kilometers along the major roadways of the 17th to mid-19th centuries(Edo period). In those days, when people traveling on foot needed markers to understand the distances they traveled. So, some soil was piled up on both sides of the roads, and big trees such as *enoki* [Japanese hackberry trees] were planted on top.



My Remote Concierge in SETOUCHI　EN / 中文繁体字

[Ichirizuka-Shoes]擁有雙尾道製造的專屬皮鞋！

#Custom-made　#Hand-made
#Leather Shoes　#Onomichi
#Souvenior

尾道充滿了迷人的小商店。



其中，我想向您介紹一家小型訂製鞋工作室，Ichirizuka Shoes.「一里塚」原本是江戶時代在主要高速公路沿線每隔4公里設置的標誌。 在那些日子裡，當人們步行出行時，需要某種里程碑來識別距離。 於是，道路兩旁堆起了土，上面種植了金針菇或鬆樹。



テレワーカーが執筆した主な記事（倉敷市、岡山市）

My Remote Concierge in SETOUCHI　EN / 中文繁体字

Learn how to make Osechi Ryori, Japan's traditional New Year's meal! Cooking Lessons in English at Kaco's Cooking School (Okayama)

#cooking lesson　#Okayama

Highly recommended for anyone who wants to learn Japanese home cooking!

Kaco Hatase is a vibrant, super outgoing person who also happens to be a cooking teacher. But she's not just any teacher; she's the granddaughter of the founder of Hatase Cooking School, the first cooking school in Okayama. Even though I know how to cook pretty well, I've taken several lessons with Kaco to learn how to make some things that I don't know how to cook, including some of her own specialties. Kaco's family owns several popular cafes in Okayama, and she has planned the menus there—and now she is teaching you how to make some of her signature dishes.

In this lesson, we'll learn how to make several traditional and modern takes on classic *osechi ryori*, Japan's traditional New Year's meal. This is a hands-on lesson, and you'll get to take a box of food home after the lesson. Kaco can customize ingredients for participants' needs, so please let her know in advance if you have any dietary restrictions (due to religion, food allergies, etc.).



My Remote Concierge in SETOUCHI　EN / 中文繁体字

學習如何製作日本傳統新年大餐年菜料理！ Kaco's 烹飪學校（岡山）的英語烹飪課

#cooking lesson　#Okayama

大力推薦給想學習日本家庭烹飪的人！

Kaco Hatase 是一個充滿活力、非常外向的人，同時也是一名烹飪老師。但她不只是一位老師；她也是一名教師。她是岡山第一所烹飪學校羽瀨烹飪學校創始人的孫女。儘管我很會做飯，但我還是跟 Kaco 上了幾堂課，學習如何做一些我不會做的菜，包括她自己的一些拿手菜。 Kaco 的家族在岡山擁有幾家受歡迎的咖啡館，她規劃了那些咖啡館的菜單 – 現在她正在教您如何製作她的一些招牌菜餚。

在本課程中，我們將學習如何對經典的年菜料理（日本傳統新年餐）進行幾種傳統和現代的烹飪。這是一門實作課程，課後您可以帶一盒食物回家。Kaco可以根據參加者的需求訂製食材，因此如果您有任何飲食限制（礙於宗教、食物過敏等），請提前告知她。



年節料理盒（作者照片；經參加者許可使用）

◆日期與時間：2023 年 12 月 3 日/下午 1:00 – 下午 5:00

◆集合地點：報名後將發送前往老師家庭廚房的路

テレワーカーが執筆した主な記事（呉市、東広島市、竹原市）

My Remote Concierge in SETOUCHI　EN / 中文繁体字

[Climbing]: Mt. Hiyama on Kurahashi Island (Kure)

I have wanted to visit Mt. Hiyama on Kurahashi Island for a long time.
The mountain rises 408 meters above sea level and is in the center of Kurahashi Island, at the southernmost point of Hiroshima Prefecture.
It is a 60-minute bus ride from Kure Station.
This mountain is called “Mt. Hiyama” (fire mountain) because it served as a crucial landmark for ships navigating the Seto Inland Sea in the past. The fires lit on its summit had worked like a lighthouse.
At the summit of the mountain, a massive rock provides a panoramic view of the islands in the Seto Inland Sea and the distant Shikoku Mountains.



Various routes lead to the peak, and I found that a walking trail leads visitors around a pilgrimage (to see 88 stone Buddha statues).
This path of faith has existed since the Edo period, around 400 years ago.
I was fascinated to find such a path on Kurahashi Island.

My Remote Concierge in SETOUCHI　EN / 中文繁体字

[Climbming]： 火山 in 倉橋（呉）

#Climbing　#Kurahashi Island
#Kure　#Seto Inland Sea

倉橋火山海拔408米，位於廣島縣最南端倉橋島的中部。
酒店距離吳車站（Kure Station）有40分鐘車程。
過去，這座山是瀨戶內海船隻的關鍵點，因此被稱為“火山”，因為它在山頂點燃了一堆火，並充當了燈塔。 頂部有一塊大石頭，站在上面，可以擁有360度的視野，可以看到漂浮在瀨戶內海的島嶼和遠處的四國山脈。

山頂有各種路線，我瞭解到長廊上有88個地方。
這是一條自江戶時代以來一直延續的信仰之路。
為什麼信仰之路會存在於倉橋島上這點也十分有趣。
在山上安裝88尊石佛，一定是一項難以想像的艱巨任務。
2018年夏天，在日本西部的暴雨災害中，88個地方左右的部分長廊被山體滑坡切斷了。
受到這種災情的海外移民，在社區的支援下提出了一條新路線並建造了石佛。
它被搬遷並供奉。 我也可以同情並珍惜該島歷史的願望。



テレワーカーが執筆した主な記事（広島県西部、広島市、廿日市市）

My Remote Concierge in SETOUCHI　EN / 中文繁体字

Warm Up Your Winter: Nabe Nabe Park Festival at Hiroshima Gate Park

#event　#hiroshima
#Japanese food
#peace memorial park

In front of the Atomic Bomb Dome at Hiroshima Gate Park, ***Nabe Nabe Park*** Festival will be held from January 26th to 28th!



Nabe refers to a traditional winter hot pot where vegetables, meat, and seafood are simmered in a pot on the dining table, and it is a beloved winter home-cooked meal with diverse hot pot cultures across different regions.

At this festival, 18 shops from regions spanning Aomori in northern Japan to Fukuoka in southern Japan will be

My Remote Concierge in SETOUCHI　EN / 中文繁体字

溫暖你的冬天：廣島門公園的火鍋公園節

#event　#hiroshima
#Japanese food
#peace memorial park

廣島門公園原爆圓頂屋前 “***Nabe Nabe Park***” 將於1月26日至28日舉行！



「火鍋」是日本冬季的傳統菜餚，將蔬菜、肉類和海鮮放在餐桌上用鍋燉煮，是一道深受各地喜愛的冬季家常菜，具有不同地區的火鍋文化。

此次祭典共有從北青森縣到南福岡縣的18家店舖參與，提供「味噌火鍋」、「內臟火鍋」、「關東煮」、「相撲火鍋」等多種火鍋。扇貝火鍋」、「韓式火鍋」等。另提供廣島特產「土手火鍋」和以牡蠣為原料的「牡丹湯」！

何不用這些老少咸宜的火鍋來溫暖你的心和身體呢！

活動場地: *Hiroshima Gate Park*

３）実証項目③地域の観光商品を海外に販売する旅行会社のセールスサポート業務

実施業務

コンソーシアム構成員である株式会社たびまちゲート広島より訪日事業を取り扱う事業推進課に実証となる案件の提供を受け、コンソーシアムメンバーの一般社団法人 地域創生グローバル人材支援協会からの通訳ガイドのアサインにより、以下の 3 事業のサポート業務を主にテレワーク形式の OJT で行った。

実施した 3 事業

日程／事業名	支援業務の内容
①観光庁主催の訪日ツーリズム商談会 Visit Japan Travel & Mice（VJTM）出展サポート（商談アポ取り） 10/25-27（大阪）	・コンソーシアムメンバーの広島県観光連盟（HIT）が出展する広島県ブースのバックヤードとして、同コンソーシアムメンバーのたびまちゲート広島の指導で、広島県の訪日観光にとって有益だと思われる商談海外旅行会社の選考、プレゼンテーション資料作成、商談相手の事前情報の収集を行った（約３ヶ月前／8 月中旬から準備開始） ・VJTM の商談会当日は、たびまちゲート広島と海外旅行会社の商談の通訳兼ファシリテーター役を担った。 
②FAM-trip サポート 株式会社たびまちゲート広島主催 海外旅行会社（10 社）を広島に招聘した FAM トリップ（観光コンテンツ視察 旅行）実施サポート 10/30-11/3 広島県内周遊	・招聘すべき海外旅行会社の募集→選定までの旅行会社とのやりとり（３ヶ月前／8 月中旬から準備開始） ・FAM トリップのコースやルート決めに関して、主催者のたびまちゲート広島に対して通訳ガイドの目線で助言を行った ・FAM トリップ当日の通訳ガイドを担った  ＜FAM-trip に参加した海外旅行会社＞

日程／事業名	支援業務の内容
	・JAPAN LINKS TRAVEL（英） ・Japan Torii（イスラエル） ・RN TOURS AND TRAVELS PRIVATE LIMITED（インド） ・See Fun Travel Service Company（台湾） ・Tomato Travel（豪州） ・SABU VIAGGI DI ILY TRAVEL SRL（伊） ・ARIGATO TRAVEL Japan（米） ・Trip Connoisseurs（カナダ） ・GASCA／Global Arts, Sports and Culture Association（香港） ・中国婦女旅行社（中国）
③ London WTM 主催 World Travel Marlet への出展サポートおよびブースでのオンラインツアーの実施 11/3-12（英国ロンドン）	・出展ブース（Explore Hiroshima）の契約、ブース内の商談（会議）で必要な機器の調達（英語） ・プレゼン資料の作成 ・商談イベント当日にブースで行うオンラインツアーの在広島側の現地レポーター ※本商談会の出展サポートは担当のテレワーカー（通訳ガイド）がサポートしましたが、英国ロンドンの WTM には公益財団法人広島コンベンションビューローにサポートスタッフの派遣を要請し、派遣された高森氏とブース（Explore Hiroshima）を運営しました。 

実地体制

③通訳ガイドの多言語コミュニケーション・スキルを活かした旅行会社の海外販路構築のセールスサポート業務（ツーリズム商談会のアポイント取り、FAMトリップへの帯同を含む）	
●本事業の目的（どんなインバウンド課題を解決するのか？） ①で地域にインバウンド観光経済を産む商品を開発・造成し、②でプロモーションを行った次に、テレワーカーの多言語コミュニケーションスキルを活用して、②のプロモーションで問い合わせのあった個人（FIT旅行者）や法人（海外ツーリズム事業者）を対象にセールスを行い問い合わせの成約化を目指し、地域にインバウンド観光を誘客する。	
役割・担当業務	主導するコンソーシアム事業者、関係事業者
1 テレワーカーの業務マネジメント（契約主体）	（株）マイコンシェルジュ
2 テレワーカーの業務の遂行に必要な業務知識の提供や指導・研修・育成（案件の提供→OJT研修）	・（株）たびまちゲート広島 ・（有）ツアーズ広島 →→→本事業実施中に四国ツアーズ（株）も案件を提供
4 セールス業務に必要な商品のアーカイブと潜在顧客に対する広島県の観光ニュースレターの発信	Travel Designer（*本事業にて新規構築） （株）マイコンシェルジュ （開発指示） （株）カチコム（サイト構築）

本業務と関連する業務

関連する内容		主たる事業者・委託先
1	地域にインバウンド観光の商流を呼ぶ商品開発	（株）たびまちゲート広島、
2	販路構築①（海外ツーリズム事業者）	VJTM、Fam-trip、WTM London出展
3	販路構築②（OTA活用研修）	（株）羅針盤、ツアーズ広島
4	開発した商品（訪日ツアー）の販促用動画作成 →上記プロモーションや販路構築に活用	（株）結movie、広島テレビ放送

実施概要

①VJTM 出展サポート（商談アポイントメントの取得）
②FAM-trip サポート

本事業の目的

本実証事業の１つである「③通訳ガイド（テレワーカー）の多言語コミュニケーション・スキルを活かした旅行会社の海外販路構築のセールスサポート業務」を実施するにあたり、テレワーカーに必要な業務知識を提供し、ツーリズム業界の商慣習を業務を通じて会得いただく OJT 研修の一環として、コンソーシアム構成員である株式会社たびまちゲート広島と本件サポート業務を委託している有限会社ツアーズ広島による指導のもと下記を実施した。同時に、テレワーカー（通訳ガイド）によるセールスサポート業務の有用性・メリット・課題を検証した。

①FAM-trip に招聘すべき海外旅行会社の選定（海外旅行会社とのメールでのコミュニケーション）
②FAM-trip に最適な旅程（ルート）を講師役旅行会社と共同で作成
③FAM-trip にテレワーカーが通訳ガイドとして参加帯同することの有用性検証

＜特記事項＞
※海外旅行会社へのアプローチは、本事業連携自治体である広島県（観光連盟）からの依頼で、FAM-tripの直前（10/26-28）に観光庁（JNTO）主催で開催されたインバウンドツーリズム商談会「VISIT JAPAN Travel & MICE Mart 2023」に出展するに海外旅行会社（バイヤー）との商談アポ取り業務も兼ねており、コンソーシアム全体で広島県へのツアー造成を検討する海外旅行会社に対して以下のベストシナリオを共有しながら本業務を遂行した。

①VJTM への参加→ ②FAM-trip への招聘・参加→ ③アフターセールスの継続→ ④広島へのツアー造成・販売～送客の実現（＝広島県のインバウンド観光課題の解決へ）

＜実施した手法とスケジュール＞

【Step1】2023 年 8 月下旬～

マイコンシェルジュ の手元にある海外旅行会社のデータベース（約 500 件）に対して、VJTM での広島県との商談及び広島県の訪日ツアー造成や広島への送客に関心のある海外旅行会社を選考するためのアンケートを作成して一斉送付（発信数：約 500/有効回答数=41、 発信日：8 月下旬、9 月中旬の 2 回）

↓

【Step2】2023 年 9 月中旬～

回答のあった 41 の旅行会社から、OJT 講師いただいている旅行会社の指導により、以下のチェックポイントを精査しながらメールのやりとりを行い、招聘すべき旅行会社の絞り込みを行った

↓

【Step3】

28 の旅行会社と VJTM の商談アポ（10/26-28）を確定させ、11 社と FAM-trip を実施した

※FAM-trip はスケジュールと人数を考慮して、A 班：10/30-11/2、B 班：11/1-4 の 2 回（2 班）に分けて実施した。（11/1 夜は A 班 B 班合同で県内観光事業者および広島県観光連盟を交えて懇親会を開催）

＜商談・招聘すべき旅行会社を選考するポイント（コンソーシアム構成員からの指示）＞

テレワーカーが海外旅行会社に送付･回答依頼した広島訪日旅行に関するアンケート

（発信数：約 500/回答数：61、 発信日：8 月下旬、9 月中旬の 2 回）



Meet us at VJTM 2023 in Osaka!

To all concerned at international travel agents

We are pleased to inform you that we are participating in the upcoming "VISIT JAPAN Travel & MICE Mart 2023" (hereafter referred to as VJTM 2023), to promote different types of unique tours in Hiroshima that has been drawing higher attention from the world after the G7 Hiroshima Summit 2023.

We will open up a booth there, in collaboration with Hiroshima Tourism Association as well as Setouchi Sea Line Co., Ltd., who offered the G7 leaders with scenic cruise experience through Seto Inland Sea when they got to Miyajima for their Day 1 working dinner.

If you are participating in the VJTM 2023, please come and stop by our booth so that we can explain to you the details of our new tours, including those to visit G7 legacy destinations. We will be there throughout the fair from Thursday, October 26, 2023 to Saturday, October 28, 2023.

Furthermore, for those who will add Hiroshima as one of the tour destinations to your customers, we would like to offer a familiarization trip (or a FAM trip for short) right after the fair, from Monday, October 30, 2023 through Thursday, November 2, 2023, so that you can experience the highlights of those tours as well.

Features of the Hiroshima Prefecture Booth at VJTM 2023

✔We will offer you not only the matching/meetings with the tour product sellers in Hiroshima, but also the best and latest tours filled with attractive destinations in Hiroshima, including those associated with the G7.

✔ Those tours will be presented by the local tour guides, who have profound knowledge and experience in Hiroshima tourism.

✔ We have created special tours for VJTM 2023, the "Hiroshima Cherry Blossom Tours for Spring 2024," which will be available for a limited number of reservations. and to those who will be selling Hiroshima tours to your customers, we would like to offer a FAM trip right after the VJTM2023.

Please kindly answer the following questionnaire and let us know your interest by 11:59PM Japan Standard Time, Sunday, September 3rd, 2023:

We are all looking forward to meeting you in two months!

Best regards,

Council for the Hiroshima-based Inbound Tourism Revitalization
- My Travel Buddy (Secretary of the Council)
- Hiroshima Tourism Association
- Tabimachi Gate Hiroshima (Local Tour Operators)

E-mail:
hiroshima2023@global-concierge.org

th0030756@gmail.com アカウントを切り替える

共有なし

* 必須の質問です

Would you like to have a meeting with us at our Hiroshima booth within the VJTM&VJMM 2023? *

*We will inform you of the name of our booth once it is officially set up within the VJTM website, so that you can make an appointment there.

- ○ Yes, we are
- ○ No, we are not

Are you willing to participate in Hiroshima Fam trip after VJTM 2023? *

*We will separately send you the details of the FAM trip, if you choose the below #1 or #2.

- ○ #1. Yes, we are. Please provide us with the details of the FAM trip to Hiroshima.
- ○ #2. Yes, we are, but we cannot make it as we have schedule conflicts.
- ○ #3. No, we are not interested in the FAM trip to Hiroshima.

次へ　1/4 ページ　フォームをクリア

2. Please tell us about the person(s) in charge attending the VJTM2023.

2-1. Name *

回答を入力

2-2. Email address *

回答を入力

2-3. Have you visited Hiroshima before? *

- ◉ Yes
- ○ No

2-4. For those who answered 'yes,'
please tell us about any memorable places or experiences in Hiroshima.

回答を入力

2-5. Please feel free to ask us if you have any questions about tour planning, sales & marketing, tourism products, etc. in Hiroshima.

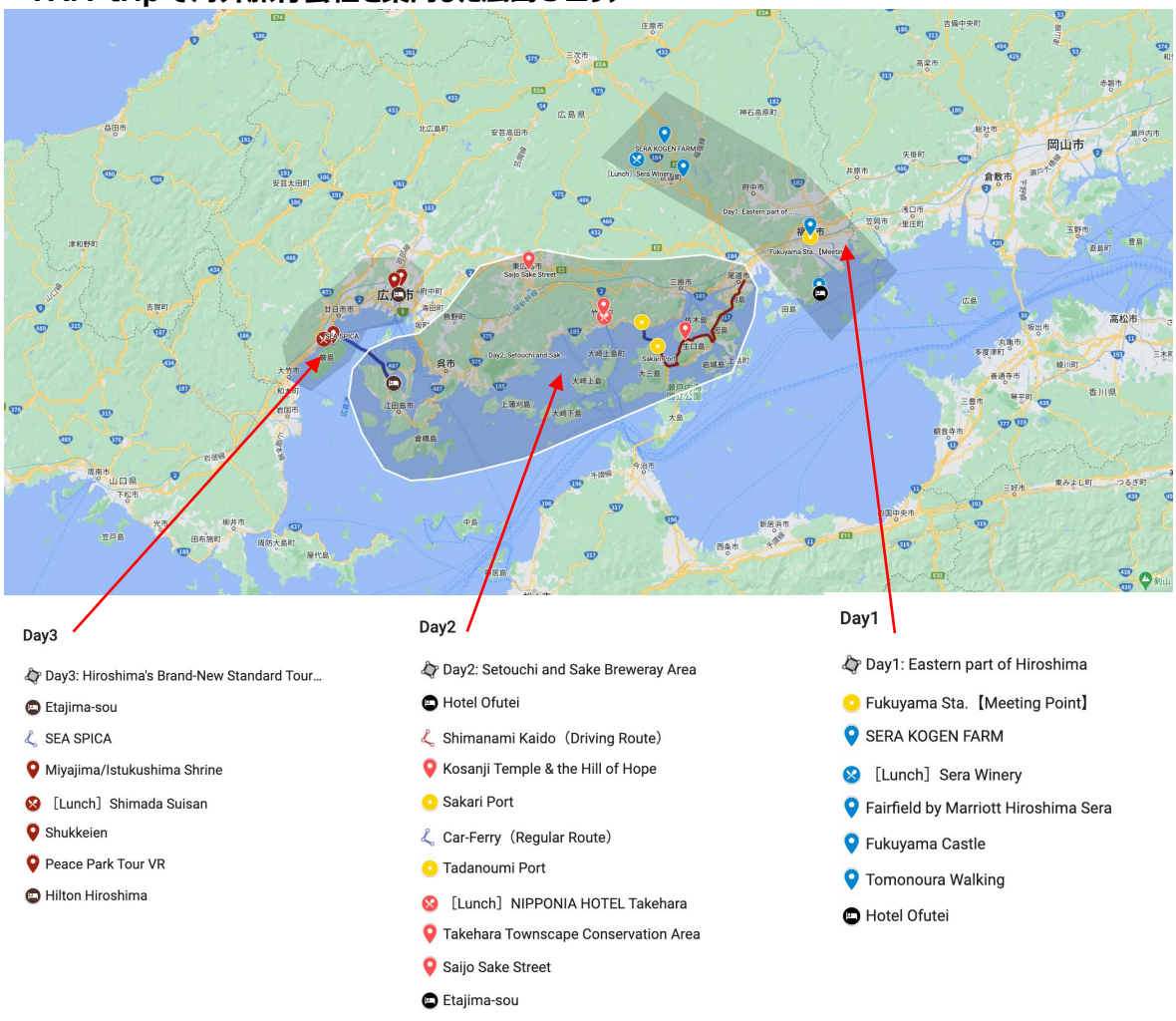
回答を入力

2-6. I grant permission for the data and information gathered within this form to subscribing to Hiroshima Tourism Newsletter from us *

- ◉ Yes
- ○ No

なお、選考の結果、FAM-trip に招聘した海外旅行会社は以下の通りであった。
［A 班］
JAPAN LINKS TRAVEL
Japan Torii
RN TOURS AND TRAVELS PRIVATE LIMITED
See Fun Travel Service Company
Tomato Travel
SABU VIAGGI DI ILY TRAVEL SRL
［B 班］
ARIGATO TRAVEL Japan
Trip Connoisseurs
GASCA (Global Arts, Sports and Culture Association)
(ARIGATO TRAVEL Japan)
中国婦女旅行社

FAM-trip で海外旅行会社を案内した広島３エリア



FAM-trip ［A 班］行程表：10/30-11/2

DAY.1（10/30）月曜

福山駅＝＝＝＝世羅高原農場＝＝＝せらワイナリー＝＝＝マリオット広島世羅＝＝＝福山城博物館＝＝＝
10:20発　　11:20～12:10　　12:25～13:20　　13:40～14:10　　15:00～16:00

＝＝鞆の浦の街並み＝＝＝ホテル鴎風亭（宿泊）　約130km
16:30～17:30　　17:40頃

DAY.2（10/31）火曜

ホテル鴎風亭＝＝未来心の丘・耕三寺＝＝＝盛港～～忠海港＝＝＝NIPPONIA竹原・・・竹原町並み保存地区
8:30発　　9:40～10:40　11:05/ 11:25発　11:55着　　12:20～13:20　　13:20～14:20

＝＝西条酒蔵通り＝＝＝江田島荘（宿泊）　約175km
14:55～16:00　　17:25頃

DAY.3（11/1）水曜

江田島荘＝＝中町港～～～～宮島港・・・厳島神社参拝・・宮島港～～宮島口港＝＝＝島田水産＝＝＝＝
8:40発　　9:00発(チャーター)9:40着　　10:00～11:30　　11:40　　12:00　　12:15～13:15

＝＝縮景園＝＝＝平和記念公園＝＝＝ヒルトン広島（宿泊）・・・懇親会　　約100km＋回送
14:00～15:00　　15:10～16:30　　16:40頃　　18:30～20:30

DAY.4（11/2）木曜

各自チェックアウト後、解散

10/30～11/2 広島ゴールデンルート4日間　～文化・景色・体験・食を満喫～

DAY.1（10/30）
新大阪++++++福山駅
9:02発＜のぞみ5号＞10:03着


世羅高原農場
全国でも最大級規模の花の町・世羅。見頃の花をご案内

昼食）せらワイナリー
厳選した地元産の食材希少な世羅牛を使用したBBQを堪能

福山城
400年前に建築された福山城を見学。展望台からの景色は絶景

鞆の浦の街並み
江戸期から今もなお残される情緒あふれる町並みと瀬戸内海が絶景

宿泊）鞆の浦温泉：ホテル鴎風亭
瀬戸内海を一望する絶景露天風呂と海の幸を使った料理が自慢の宿


DAY.2（10/31）
ホテル＝（専用車にて）

しまなみ海道
7つの橋と瀬戸内海の島々を結ぶ絶景ロードをドライブ

耕三寺・未来心の丘
SNS映えのスポットとして有名。白い大理石の庭園は圧巻

昼食）NIPPONIA竹原
塩にこだわり、日本酒とのペアリングをお楽しみください

竹原町並み保存地区
江戸時代の街並みを残す風情溢れる雰囲気を散策

西条酒蔵通り
日本三大酒処の一つとして知られる西条の酒蔵を見学

宿泊）えたじま温泉：江田島荘
地元食材を活かしたフレンチと温泉を堪能できる新感覚のホテルでごゆっくりお過ごしください

DAY.3（11/1）
ホテル＝（専用車にて）

シースピカ（G7で使用）
G7広島サミットで各国首脳が乗船した事で話題の船をチャーター し、体験乗船。

宮島（厳島神社）
世界遺産の厳島神社を参拝。朱塗りの海に浮かぶ鳥居は絶景

昼食）島田水産
300年の歴史を誇る牡蠣生産者場にて焼き牡蠣を堪能

縮景園
約400年前に築成された庭園。四季に応じて美しい姿をご覧ください

PEACE PARK TOUR VR
VRゴーグルを使いながら平和記念公園を見学。当時にタイムスリップ

宿泊）広島市内 ヒルトン広島
昨年オープンしたばかりの高級ホテル。利便性も良くあらゆるシーンにお勧めのホテル

DAY.4（11/2）
ホテル・・・（各自チェックアウト後、帰国の途へ）

例）広島空港✈✈羽田空港
広島駅++++新大阪駅++++関西空港
広島駅++++福岡空港++++福岡空港

■広島の魅力をご紹介
景色）瀬戸内海に点在する島々の多島美を眺めながら、ゆっくりと流れる時間をお楽しみください
歴史）古くから今に残る伝統的な建造物や文化を体験していただきます
料理）この地域ならではの旬の食材を活かした料理やローカルフード、地酒など文化に根付いた食を堪能

■注意事項
※お部屋は1名様ご一室でご用意させていただきます
※行程は予告なく変更する場合があります

旅のお勧めスポット

【日本遺産 潮待ちの港町 鞆の浦】

広島県の東部、瀬戸内海のほぼ中心に位置する福山市鞆の浦。自然豊かな壮大な景観と江戸期からの港湾施設が今もなお残される情緒あふれる港町です。鞆の浦の魅力は風光明媚な名所・旧跡だけでなく、歴史的町並みの中に脈々と受け継がれた文化や人々の暮らしが息づいていること。
鞆に一歩足を踏み入れると、そこにはゆったりとした時間が流れていて談笑する住民の方々や魚売りの風景、石畳の路地や小道、ひしめくように立ち並ぶ建築物など鞆の浦らしい癒しの時間を感じていただけます。




【PEACE PARK TOUR VR】

平和記念公園レストハウスを発着としたツアー。ガイドとともに平和記念公園を巡りながら、被爆者の証言や過去の写真等の史実をもとにした再現VRにより、当時にタイムスリップします。被爆前～現在に至るまでの道のりを体験し、これからの未来に向けて何ができるのかを学べるツアーです。
また、ゴーグルを使う事で歴史の一部を客観とし見るのではなく、当時の市民目線で自分事として体験していただく事ができます。




【SEA SPICA】

せとうちの多島美をより贅沢にお楽しみいただけるよう、島めぐり観光に最も適した新しい観光型高速クルーザー「SEA SPICA（シースピカ）」を運航しています。1日1往復で広島港と三原港を行き来しており、チャーターする事も可能です。
先日5月に開催されたG7広島サミットでは各国首脳陣が乗船され話題を集めた事でも有名です。




FAM-trip ［B 班］行程表：11/1-4

DAY.1（11/1）水曜

広島駅＝＝＝＝縮景園＝＝＝＝お好み広場＝＝＝宮島口港～～～宮島港・・・厳島神社参拝・・・
10:20発　10:30～11:30　11:40～12:40　13:20/13:40　14:00/　14:00~15:20

・宮島港～～元安橋・・平和記念公園＝＝＝ヒルトン広島（宿泊）　約25km＋回送
15:20発　16:05着　16:10～17:20　17:30頃

DAY. 2（11/2）木曜

ヒルトン広島＝＝佛通寺＝＝＝尾道の街並み＝＝＝RYOKAN尾道西山＝＝＝福山城博物館＝＝＝＝
8:30発　9:40～10:40　11:20～13:00　13:10～14:00　14:40～15:40

＝＝鞆の浦の街並み＝＝＝ホテル鴎風亭（宿泊）　約130km
16:10～17:10　17:20頃

DAY. 3（11/3）金曜

ホテル鴎風亭＝＝未来心の丘・耕三寺＝＝郷土料理:魚飯＝＝柄酒造(吟醸酒試飲)＝＝安芸津港～～～
9:00発　10:10～11:10　12:20～13:10　13:30～14:30　15:00発

～～山根水産(牡蠣の水揚げ＆牡蠣打ち)＝＝スマイルホテル広島（宿泊）・・懇親会　約180km
15:40～16:30　17:30頃　18:30～20:30

DAY. 4（11/4）土曜

各自チェックアウト後、解散



■広島の魅力をご紹介
景色）瀬戸内海に点在する島々の多島美を眺めながら、ゆっくりと流れる時間をお楽しみください
歴史）古くから今に残る伝統的な建造物や文化を体験していただきます
料理）この地域ならではの旬の食材を活かした料理やローカルフード、地酒など文化に根付いた食を堪能

■注意事項
※お部屋は1名様ご一室でご用意させていただきます
※行程は予告なく変更する場合があります

旅のお勧めスポット

【日本遺産 潮待ちの港町 鞆の浦】

広島県の東側、瀬戸内海のほぼ中心に位置する福山市鞆の浦。自然豊かな壮大な景観と江戸期からの港湾施設が今もなお残される情緒あふれる港町です。鞆の浦の魅力は風光明媚な名所・旧跡だけでなく、歴史的町並みの中に脈々と受け継がれた文化や人々の暮らしが息づいていること。鞆に一歩足を踏み入れると、そこにはゆったりとした時間が流れていて談笑する住民の方々や魚売りの風景、石畳の路地や小道、ひしめくように立ち並ぶ建築物など鞆の浦らしい癒しの時間を感じていただけます。





【PEACE PARK TOUR VR】

平和記念公園レストハウスを発着としたツアー。ガイドとともに平和記念公園を巡りながら、被爆者の証言や過去の写真等の史実をもとにした再現VRにより、当時にタイムスリップします。被爆前～現在に至るまでの道のりを体験し、これからの未来に向けて何ができるのかを学べるツアーです。また、ゴーグルを使う事で歴史の一部を客観とし見るのではなく、当時の市民目線で自分事として体験していただく事ができます。





【牡蠣と吟醸酒】

国内最大の牡蠣の生産量を誇る広島。そこで養殖の現場へご案内し、牡蠣の水揚げや牡蠣打ちを体験していただきます。加えて、日本酒の中でもハイグレードに位置する吟醸酒の発祥の地・安芸津で杜氏による説明の上、日本酒の試飲をお楽しみいただきます。





テレワーカーがセールスサポート業務を行うことの有用性

○有用だったこと（メリット）

- テレワーカーであることの、深夜早朝・休日対応・SNS 連絡可能な柔軟性を活かして、時差のある海外旅行会社と迅速なコミュニケーションが可能であり、商談アポイントや FAM のスケジュール調整がスムーズに行えた
- テレワーカーが広島県の観光情報を幅広く知っている県内在住の通訳案内士であることから、海外旅行会社からの観光に関する質問に関して、自分の知識で迅速に対応できた
- 初回のやりとり→メールやオンライン会議でのやりとり→リアルでの面談（VJTM 商談会）、FAM-trip 帯同までの一連のコミュニケーションで旅行会社担当者とテレワーカーの間でパーソナルな信頼関係が芽生え、アフタアーセールスでも良好な関係性を維持できている

×有用でなかったこと（デメリット）

- 通訳ガイドなら誰でもできる業務ではない
- 海外の旅行会社と（最終的には）金銭の授受を要する取引を構築する業務なので、標準的なビジネススキル・経験が求められる）
- 育成研修の難しさ
- 本業務に携わるには、ツーリズム業界の商慣習や業界の商流に関して学べる教本が必要だが、そのような業務を学べる教本は存在しない。OJT による研修だけでは指導役の負荷が大きくなり指導役の力量で成果が左右されるので、普遍的な指導を行うは育成プログラムの確立が求められる。

本業務の案件化

- **旅行会社の外注スタッフとしてのテレワーカーの存在**

本来はこの業務は旅行会社のコアな営業業務になるので、テレワーカーに外注せず、自社で採用した社員を育成しながら戦略的に取組むべき事案であると思う。

しかしながら、コロナ禍で需要（仕事）が激減して旅行業界から人材が離れて未だ戻らない中、インバウンドを含めた旅行観光需要の急回復にもかかわらず、旅行会社も目の前の“直ぐに稼げる案件”に人材を投入するのがやっとで、現時点では中長期的な視座で人材の新規採用や育成を戦略的に考える余裕がない。

そのような状況下において、即戦力に近いテレワーカーを旅行会社の営業サポートスタッフとして臨機応変に業務発注できるテレワーカーの需要は存在するし、今回の実証事業による旅行会社のセールスサポート業務は大いに役に立った。

ただし今後も旅行会社が通訳ガイドを外注セールスサポートスタッフとして継続してアサインメントするかどうかは、旅行会社の方針いかんに拠るところが大きく、いずれインバウンドセールスを自社の重点事業として捉えるようになれば、外注（テレワーカー）ではなく、社員として採用し育成する方向に舵を取るであろう。

- **行政の外注コーディネーターとしての需要**

行政（広島県観光連盟）には、自主予算で広島県の観光情報を定期的に発信したり、海外旅行会社や海外メディアを招聘して広島の観光の魅力を体験してもらう、恒常的な海外プロモーション業務があり、その部署も慢性的な人材不足で悩んでいる。

今回の VJTM のアポイント寄りや FAM-trip のスケジュール調整等で、通訳案内士の観光コミュニケーション・スキルやホスピタリティーの高さを証明できたことで、広島県観光連盟は３月に出展するドイツのツーリング商談会（ITB Berlin）の商談アポイント作業をマイコンシェルジュ を含めたテレワーカーに発注した。

今回は未実施で終わった観光情報の発信業務を含めて、行政における本業務の案件化（テレワーカーへの業務委託）は大いに可能性があり、今後広島県観光連盟と業務内容や外注費用を含めて打ち合わせを行なっていく。

③WTM London 出展

時期：令和５年 11 月３日 ～ 令和５年 11 月 12 日

場所：グレートブリテン及び北アイルランド連合王国（イギリス）ロンドン市 EXCEL ロンドン展示会場

出張目的：World Travel Market(WTM)London2023「Explore Hiroshima」出展・参加

- **内容**

2023 年度総務省「テレワークを活用した地域課題解決事例の創出に関する実証実験」で採択された「地域のインバウンド観光の課題を解決する、インバウンド観光人材の活躍機会創出事業」コンソーシアム（幹事会社：株式会社マイコンシェルジュ）では、広島県のインバウンド観光の課題を解決する各種実証実験を実施している。同コンソーシアムの幹事会社である㈱マイコンシェルジュが、英国のロンドンにおいて開催される B to B 旅行見本市「ＷＴＭ2023」に出展し、広島県のインバウンド観光の PR とセールスを実施するとともに、出展ブースにて当該総務省の事業の一環として、在広島の観光人材と現地をオンラインでつなぎ、ブース来訪者（海外旅行会社バイヤー）にリモートでの観光プレゼンテーションを実施し、その有用性を検証した。

- **テレワーカー（通訳ガイド）からの現地中継コンテンツの提供**

３日間の WTM 開催期間中、ブースにて正午（12 時）より広島の通訳案内士のガイドによる広島の観光プレゼンテーションとしてオンラインでのライブ中継（約 30 分間）を実施した。３日間合計で約 60 名の海外旅行会社などの来場者に、オンラインで現地ガイドが広島市内の観光スポット、街なか、飲食店などを実際に歩きながら「今」の広島の様子を案内している様子を視聴してもらった。また同時に、ガイドと来場者、双方向のやり取りも交えながら実施した。参加者のほぼ全員からは、これは今の広島とつながっているのか大変面白く興味深い試みだ、という率直な反応とともに、広島に実際に行ってみたくなった、広島には行ったことがあるがとても素晴らしい場所だった、（中継を見て）また行きたい、などといった前向きな感想・意見をいただいた。

また当ブースへの情報を求めて来られた来場者には、ゴールデンルートにプラスαで広島を組み込んでいただけるよう、また初めての方やリピーターの方にも楽しんでいただける、平和記念公園と宮島だけでない広島の新たな体験（平和記念公園での VR ツアー、サイクリングツアーや、特別な体験として酒蔵訪問、試飲及び地元素材を使った料理と日本酒を味わうツアーなどを動画で紹介、説明を行った。動画には興味を持っていただけた方も多く、実際にツアーに組み込みたい、という具体的な話を求めてきた方も複数おられた。

この他に、広島に関する観光情報に関して、最新の情報（宮島訪問税導入ほか）や現状を踏まえて説明したほか、必要な方には QR コード読み取りにてガイドマップの配布を行った。

帰国後、名刺交換した来場者より実際に見積依頼があり、コンソーシアムメンバーのたびまちゲート広島に対応を依頼した。

- **その他**

日本政府観光局（JNTO）の海外事務所の一つである現地ロンドン事務所を訪問し、担当者より訪日旅行を扱うイギリスの旅行会社の状況や、その中でも日本に特化している旅行会社に関しての情報をいただいたほか、今後セールスを行うにあたっての有益なアドバイスなどをいただいた。

併せて、戦略的対外発信の強化に向けた取組の一環として、外務省が世界３都市（サンパウロ、ロサンゼルス、ロンドン）に設置した対外発信拠点で、あるジャパン・ハウス ロンドンを訪問、視察を行った。館内には伝統工芸、各地域の銘品などの展示や、ライブラリー、レストラン、ショップといった複合的な機能があり、日本の多様な魅力と政策・取組等を発信している。また JNTO ロンドン事務所が同施設１階にトラベルインフォメーションデスクを設置しており、案内スタッフによる日本各地の観光情報の提供や、パンフレット配布を通じて、旅行者の快適な旅のサポートを行っている。広島に関しての問い合わせもコンスタントに受けており、本ビューロー作成の広島市観光ガイドマップの配布も行っていただいているとのことだった。

現地旅行会社の訪問に関しては、JNTO ロンドン事務所、Japan House、Travel Finder（訪日旅行を扱う英国大手旅行会社）、ミキツーリスト、ANA ロンドンの４社を訪問。それぞれに関して訪日マーケットへの取組をヒアリングし、広島の観光プレゼンテーションを行い、今後も継続的に連絡を取っていくこととした。

環境整備

本地域実証事業にて調達した物品管理等に関する状況は、以下の通りである。

該当する物品	担当構成員等名	役割
WTM 出展ブース（3m×2m）	外注者（英国 WTM）	商談会議に必要な備品の調達
会議で使用する映像機器	外注者（英国 WTM）	商談会議に必要な備品の調達
同映像機器保証代	外注者（英国 WTM）	商談会議に必要な備品の調達
会議で使用するテーブルおよび椅子	外注者（英国 WTM）	商談会議に必要な備品の調達

- **セールスサポート業務の案件化（収益化）**

本実証事業の案件化（商用展開）として、コンソーシアム構成員の株式会社たびまちゲート広島がによるセールスサポート事業に興味を持った四国ツアーズ株式会社（*彼らの瀬戸内ツアー造成過程でテレワーカーの知見を活用）「瀬戸内に詳しい通訳ガイドがいれば、うちのサイトに海外から問い合わせてくるユーザーの対応をリモートで手伝ってもらえないか」と打診があり、11 月から通訳ガイド（テレワーカー：細川、向井）によるセールスサポートを行った。



瀬戸内＋四国ツアーズ＆My Travel Buddy_研修MTG_1004

限定公開

- **四国ツアーズでの成果**

たびまちゲート広島の実証は、海外の旅行会社との関係性を構築→顧客化していくb2bの営業サポートであり、顧客化した海外旅行会社から継続的に広島に送客いただくことを目的にしていますが、そこまで至るには商習慣上、かなりの時間（半年～1年）を要する

一方で四国ツアーズの顧客は海外の訪日旅行者個人（b2c）であり、問い合わせの初期対応から成約の結果が判るまでの時間がb2bよりも比較的短期間なので、実証の成果が見えやすいメリットがある（実際にテレワークによる問い合わせからツアー成約が2件発生）。

いずれの場合もテレワーカーである通訳ガイドが海外旅行会社/旅行者個人とやりとりしていくうちに信頼関係が芽生え、「このツアーは（通訳ガイドである）私がガイドします」と自分をアピールすることで、テレワーカーの本業であるガイドの活躍機会の創出につなげていくことを想定している。

人材育成

研修や講習という形では行わなかったが、実際の案件を取り扱うOJT研修として、下記の旅行会社がテレワーカーの質問等に対応しながら本業務を遂行した。

構成員	事業者名	指導内容
コンソーシアム	株式会社たびまちゲート広島	・海外の旅行会社からのリクエストがどれくらいの精度で案件成約につながるかを見極める質問やヒアリング方法のノウハウを伝授
外注者	有限会社ツアーズ広島	依頼されるツアーに必要な仕入先事業者の情報提供
外注者	四国ツアーズ株式会社	顧客に提案するツアー内容を分かりやすく伝えるツールの使用方法 https://travefy.com/ https://ridewithgps.com/
外注者	株式会社羅針盤	OTAを活用してツアーを販売する手法

４）項目④「temi」を活用した「オンライン観光案内所」による外国人観光客の在宅対応業務

実施概要



NTT コミュニケーションズが取り扱う対話型通信ロボット「temi」を活用して、通訳ガイド（テレワーカー）が在宅のまま、広島を観光中の外国人観光客の相談を受けるサービスに関して、有用性を実証しました。

＜実施期間＞
2024 年 1 月 10 日～2 月 18 日

＜temi 設置場所＞
下記 4 箇所を 3 台の temi でローテーション配置
ランドーホテル広島プレステージ
スマイルホテル広島
WeBase 広島
平和記念公園レストハウス
※いずれも広島市内で外国人観光客に利用比率が高いホテルや観光施設

実施体制

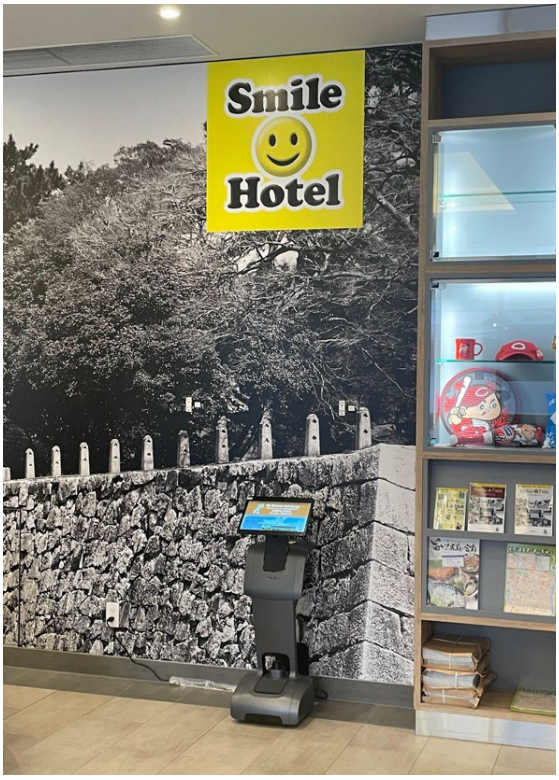
④temiを活用した「オンライン観光案内所」の事務局業務（設置場所との調整、テレワーカーとのアサインメント）

●本事業の目的（どんなインバウンド課題を解決するのか？）
①で造成した地域のツアー商品の販促として、広島県には平和記念公園と宮島の２つ以外にもたくさん魅力的な観光地や観光商材があることを、訪日メディアを通じてb2b、b2cの両サイドから継続的に発信していく

役割・担当業務		コンソーシアム事業者
1	テレワーカーの業務マネジメント（契約主体）	（株）マイコンシェルジュ
2	テレワーカーの募集、シフト管理（運営事務局）	・（株）マイコンシェルジュ ／栗栖恵子 ・一般社団法人 地域創生グローバル人材支援協会
3	temiの提供・保守管理	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーション（株）
4	temi設置先施設との交渉	（株）マイコンシェルジュ （有）ツアーズ広島

本業務と関連する業務

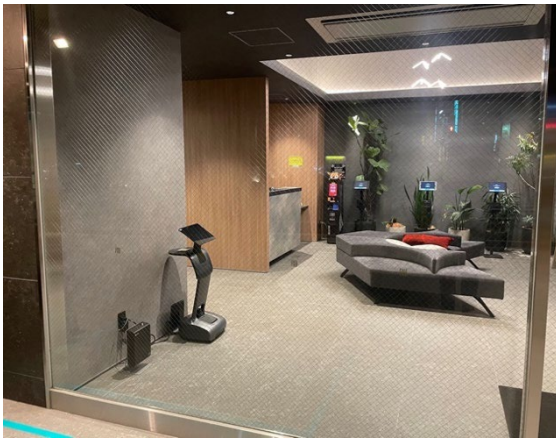
関連する内容		主たる事業者・委託先
1	相談内容によって造成したツアーを紹介	（株）たびまちゲート広島、
2	地域の最新訪日観光情報サイト	My Remote Concierge編集部 →（株）マイコンシェルジュ
3	開発した商品（訪日ツアー）の販促用動画作成 →上記プロモーションや販路構築に活用	（株）結movie、広島テレビ放送
4	テレワーカーの業務に必要な地域の観光情報の提供	広島テレビ放送（株） （株）たびまちゲート広島、



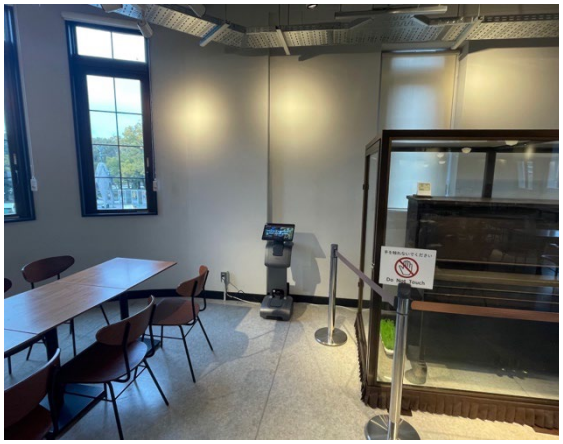
スマイルホテル広島



WeBase 広島



ランドーホテル広島プレステージ



平和記念公園レストハウス

業務管理

通訳ガイドのネットワーク（SNS グループ）等で本実証事業に興味関心のある方を募集し、シフト表を組んで勤怠管理を行った。

1月/オンライン観光案内所スタッフのシフト希望表

◆オンライン観光案内所とは?
市内4か所(平和公園レストハウス、ランドホテル、スマイルホテル、WeBase)にNTTの"temi"という通信ロボットを設置します。ゲストがtemiを操作すると、待機している地元ガイドにオンラインで繋がり、ガイドが英語で旅のアドバイスをするというサービス。
通訳ガイドの在宅ワークによる活躍機会創出を目指して、株式会社マイコンシェルジュが実施する総務省実証事業です。
◆日程: 1/15(月)～2/18(日)
◆勤務場所: 安定したインターネット通信が確保でき、ご自分のパソコンや携帯電話などの機器が使用できる場所ならどこでも。
◆対応言語: 英語のみ(インバウンド観光客対象)
◆応募条件: 広島のことを英語で伝えられる方。
◆お仕事内容:同時間帯のシフトに1～3名のガイドがオンラインで待機しておき、ゲストからの呼び出しがあれば、待機ガイドのうちの1人がメイン対応。その他の待機ガイドはサポートに入っていただいてもOKです。
待機時間には、それぞれが広島についてリサーチし、クラウドに情報をアップしていただけるとガイド全員で情報共有できるので更に助かります!情報アップしていただくクラウドの場所については、また追ってご案内いたします。

	○	△	×	波出石	山崎貞廣	世良	井田	稲垣	笹木	栗栖	柳田	上口	田中	施向	林	滝尻	うぇん	桑田	坂本	細川	田原
1/19(金)①7:00-9:00	3	2	2	-	-	-	△	-	-	×	-	○	-	-	-	×	-	△	○	○	-
1/19(金)②9:00-13:00	3	3		-	-	○	○	-	-	△	-	△	-	-	-	△	○	-	-	-	-
1/19(金)③13:00-17:00	2			-	-	-	-	-	-	○	-	-	-	-	-	○	-	-	-	-	-
1/19(金)④17:00-20:00			2	-	-	-	-	-	-	×	-	-	-	-	-	×	-	-	-	-	-
1/19(金)⑤20:00-22:00	1	1	1	-	-	-	-	-	-	△	-	-	-	-	-	×	-	○	-	-	-
1/20(土)①7:00-9:00	4		2	○	-	-	-	-	-	×	-	○	-	-	-	-	-	×	-	○	○
1/20(土)②9:00-13:00	2		1	-	-	-	-	-	-	○	-	-	-	-	-	-	-	×	-	○	-
1/20(土)③13:00-17:00	1		1	-	-	-	-	-	-	○	-	-	-	-	-	-	-	×	-	-	-
1/20(土)④17:00-20:00	2		1	-	-	-	○	-	-	○	-	-	-	-	-	-	-	×	-	-	-
1/20(土)⑤20:00-22:00	2		1	-	-	-	○	-	-	×	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-
1/21(日)①7:00-9:00	1		2	-	-	-	-	-	-	×	-	○	-	-	-	-	-	×	-	-	-
1/21(日)②9:00-13:00			2	-	-	-	-	-	-	×	-	-	-	-	-	-	-	×	-	-	-
1/21(日)③13:00-17:00		1	2	-	-	-	-	-	-	×	-	△	-	-	-	-	-	×	-	-	-
1/21(日)④17:00-20:00			2	-	-	-	-	-	-	×	-	-	-	-	-	-	-	×	-	-	-
1/21(日)⑤20:00-22:00	1	1		-	-	-	-	-	-	△	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-
1/22(月)①7:00-9:00	4		2	-	-	-	-	-	○	×	○	-	-	-	○	-	-	×	○	-	-
1/22(月)②9:00-13:00	1		2	-	-	-	-	-	○	×	-	-	-	-	-	-	-	×	-	-	-

環境整備

本地域実証事業にて調達した物品管理等に関する状況は、以下の通りである。

該当する物品	担当構成員等名	役割
temi	株式会社マイコンシェルジュ	・temi の提供 ・temi の保守管理 ※管理（外注者）：エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社 中国支社

人材育成

○研修期間：1/5-18

○研修を受けたテレワーカー数：23 名（内、本業務のシフトに入ったテレワーカー数＝18 名）

本実証事業を開始するにあたり、①temi の端末操作をマスターする研修、②temi 画面を通じて外国人観光客にわかりやすく情報を伝える研修を行った。（研修期間：1/10-25）シフトに入ったテレワーカーが比較的デジタル機器の操作に疎いシニア層ということもあり、研修には想像以上の時間を要したが、temi はコロナ禍で主流になった Zoom や Google Meet のようなオンライン会議のアプリケーションと操作性が似ていることもあって、1 月下旬からは徐々にスムーズな運営が可能となった。

また、研修期間終了後も temi で会話しながらスムーズに地図や写真を共有画面に示すために、事前に地図にランドマークを示した資料や主要な観光施設や美術館の情報をブックマークしたり、テレワーカー同士で有益な情報を交換する環境も整えた。

地域実証事業の実績及び成果

項目	計画値・目標設定	実績および成果
住民テレワーカー数	定量的 KPI	定量的な実績および成果
	本事業に参画するテレワーカーをのべ 100 名とする。 *広島県観光連盟が実施する通訳案内士向けの育成研修の参加者（約 60 名）を含む	参加テレワーカー数・・・101 名（研修のみのテレワーカー含む） ＜内訳＞ ○ツアー造成（18 名） ○情報発信／編集業務（6 名） ○セールスサポート（6 名） ○オンライン観光案内所（20 名） ○OTA 活用研修（18 名） ○通訳案内士育成研修（43 名）
	定性的 KPI	定性的な実績および成果
	通訳案内士だけではなく、地域の観光産業を支える幅広い分野、および県内全域から偏りなく対象テレワーカーが本事業に参画していること	参加したテレワーカーは本事業の意図を理解した上、将来性を期待して本事業に参加した。県内からは広島市内だけでなく、呉市、尾道市、三次市、広島出身の東京在住社からも参加があった。
獲得業務案件の規模や内容	定量的 KPI	定量的な実績および成果
	造成成するツアー数＝10 本 県内に設置するオンライン観光案内所（双方向通信可能端末）＝3 ヶ所 地域の観光プロモーション情報の発信数（公開記事数）＝毎月 5 本×6ヶ月=30 本配信言語はそれぞれ英語、中国簡体字、中国繁体字の 3 カ国とし、配信先海外ツーリズム事業者数を各国合計で 100 社とする 地域のインバウンド受入体制（海外からの問い合わせに対応する件数）＝毎月 20 件×6 ヶ月=120 件	造成支援したツアー（計 15 本） ・たびまちゲート広島（5 本） ・四国ツアー（10 本） *ツアー詳細別紙 県内に設置したオンライン観光案内所（4 ヶ所） 地域の観光プロモーション情報の発信数（公開記事数） 月間計 40 本の記事公開を目標とし、実証期間の 8 ヶ月で合計 277 本の記事を発信した 配信言語（2 カ国語）*英語と中国繁体字で展開。中国簡体字は未実施） 海外旅行会社向けのサイト（travel designer）のリリースが遅延し、毎月の定期的な情報発信が行えなかった。 ※実施事業に掲げた VJTM の商談アポに関しては、約 500 社の海外旅行会社に情報発信し、VJTM の商談アポが取れた件数は 28 件、FAM トリップに参加した旅行会社は 11 社であった

項目	計画値・目標設定	実績および成果
獲得業務案件の規模や内容	定性的 KPI	定性的な実績および成果
	訪日観光客の地域での観光消費を促すよう設計されているか （海外 b2b への情報発信プラットフォームは）意図した機能やサービスを提供できているか 地域に訪日外国人を誘客する魅力的な観光情報を提供しているかまた配信した情報を受け取った海外のツーリズム事業者が広島県への送客につながる問い合わせを行っているか問い合わせに対応した結果、広島県への送客につながったか	⑤テレワーカーを指導した旅行会社のサポートのもと、地域の観光消費を念頭にツアー造成を行った （例） ・西条酒蔵ツアーでは地域のレストランで昼食をとり、地域の観光協会が実施する「御酒印帳」という酒蔵スタンプラリー的な企画を盛り込んだ ・横川バーホッピングツアーでは、１つの居酒屋に集中することなく、商店街組合と連携して商店街全体で参加店舗を募り、ゲストがガイドと会話しながら複数の（特徴ある）店舗から選択できる内容にした ⑥海外 b2b への情報発信プラットフォーム： https://travel-designer.jp/ に実装した主な機能 ・登録した海外旅行会社の My ページ機能 ・登録した海外旅行会社とのチャット機能 ・登録した海外旅行会社へのメルマガ配信機能 など、意図した機能は実装できた ⑦広島県観光連盟が制作したプロモーション動画等、豊富な販促資料を活用して広島県が魅力的な観光地であることを訴求し、海外旅行会社との商談アポイントにつなげた ＜商談数＞ ・VJTM【28 社】 ・WTM【27 社】
業務・マネジメント機能	定量的 KPI	定量的な実績および成果
	①から④までの業務を遂行するのに下記の専門事業者をアサインして、テレワーカーのスキルアップを向上させ行った役務に対して適切な対価を支払えるように自治体と連携しながら育成・マネジメントしていく ・旅行会社 1 社（地域に根付いた旅行会社） ・ガイド派遣会社 2 社 ・メディアおよび編集プロダクション（編集経験者）2 社	本事業に協力いただいた専門事業社 ●旅行会社 3 社（地域に根付いた旅行会社） ・株式会社たびまちゲート広島 ・四国ツアーズ株式会社 ・有限会社ツアーズ広島 ●ガイド派遣会社 2 社 ・株式会社羅針盤 ・一般社団法人ひろしま通訳・ガイド協会／HIGA ●メディアおよび編集プロダクション（編集経験者）2 社 ・広島テレビ放送株式会社 ・株式会社ミニマル

項目	計画値・目標設定	実績および成果
	定性的 KPI	定性的な実績および成果
	テレワーカーの研修育成や業務管理を適切に行っているか	ほぼ JOT で研修を行ったので、実践的な研修が行えた。課題としては、講師役事業社の担当者は勤怠管理を徹底した一般社員であるのに対し、テレワーカー側は時間や土日祝日に捉われないフリーランサーが多いので、深夜早朝や休日の（急を要する）コミュニケーションが難しかった。
収入モデル	参加したテレワーカーが業務に見合った報酬を得ているか	広島県での一般的な地域通訳案内士の通訳ガイド報酬が時給約 3,000 円～4,000 円であり、それを基準に在宅業務時の時給単価を 1,500 円～2,000 円に設定し（業務によって異なる）、大きな混乱は無かった。
人材育成（習得スキル）	定量的 KPI	定量的な実績および成果
	本事業では、観光産業に従事している地域住民がもっと多くの収益（報酬）を得られるよう「①観光人材」を育成しながら、広島県の観光課題に取組む。ただし本事業では、観光人材の育成に関しての達成度を指標にして示すよりも、観光人材が広島県の観光課題の解決に取組むことで、広島県の観光課題がどれだけ解決したか（解決に向かっているか）ということを成果目標（KPI）とする。	関わったテレワーカーによるフィードバックを別添資料のようにまとめた。 多くの事業では、通訳ガイドの新しい活躍機会創出事業としてテレワーカー側の継続的な参加意欲は高く、参画したコンソーシアム事業者も検証した事業の有用性は認識できた。
	定性的 KPI	定性的な実績および成果
	次年度以降、自治体（広島県観光連盟および県内 23 の市町）が本実証事業で研修した業務をテレワーカーに発注する観光政策として立案して予算を確保できるか	総じて、本事業で行なった業務は、通訳ガイドの本来業務（外国人観光客へのリアルでの通訳ガイド業務）ではない上、テレワーカーとして担う業務として既存の業務マニュアルや研修プログラムも存在しないので、OJT スタイルで業務実務と研修を同時に行う手法で業務を推進した。

６．地域実証事業の成果

（１）実施手法を明確化するための分析・検証

海外旅行会社向け（b2b）の情報発信事業はサイト構築が遅延し十分な実証事業を行うことができなかったが、他の事業はほぼ KPI を達成することができ、適正な目標設定のもと事業が行われた。

プロジェクトごとの成果分析・検証結果は以下の通り。

地域の魅力的な観光資源を観光商品化するツアーやモデルルートの造成支援

分析・検証項目	分析・検証内容
住民テレワーカー数	コアメンバー3 名が旅行会社と連携しながら、本事業に協力する 15 名のテレワーカー（通訳ガイド）からツアー造成に必要な情報を収集したり、企画したツアールート案のフィードバックをもらう形で通訳ガイド目線でのツアー造成事業を進めた。15 名の通訳ガイドの属性が偏らないように人選することで、県内幅広いエリアから知見（隠れた観光スポット）などを収集できた。
獲得業務案件の規模や内容	本業務を今後「案件」として有償で提供する場合、提供先旅行会社に対して「商品造成におけるアドバイザリー業務」という内容で造成原価に組み込まれるが、その対価は販売したツアーのガイド手配料金に上乗せした形で成果報酬としてガイドに還元するのが現実的であろう。
業務・マネジメント機能	旅行会社とコアメンバーによる、造成するツアーのコンセプトや商品の目玉となるポイントを協議して仮のルートを作成した後、 →コアメンバーが仲間の通訳ガイド（テレワーカー）に意見やアドバイスを収集 →コアメンバーで集約して旅行会社にフィードバック という流れで事業を推進したが、この流れは有用であった。
収入モデル	日頃から外国人観光客と接していて彼らの好みや趣向を知る通訳ガイドの視座は、旅行会社の訪日ツアー商品造成に有用であることが改めて認識された。また旅行会社だけでなく、地域の観光行政にとっても、地域の（埋もれた）観光商材を外国人目線で商品化していく通訳ガイドの存在は旅行会社と同様のニーズがあり、今後、訪日ツーリズム業界における新しいマーケティングサービスとして旅行会社や地域の観光行政に対して販売していきたい。 ＜新たな気づき＞ 本事業を進めていくなかで、通訳ガイドの中に旅行会社のツアー造成支援ではなく、通訳ガイドが自分自身をツアー商品化したい」という通訳ガイドの存在が顕在化した。訪日旅行分野でいうところの「C2C ガイドマッチング」という分野であり、特定のジャンルに長けた通訳ガイドがその価値を商品化し、通常のガイド料金よりも高く設定して自分のガイド時間を外国人ゲストに販売するものである。これは自身が商品

分析・検証項目	分析・検証内容
	企画→販売→問い合わせ対応→受注→納品（ガイドの提供）→精算までワンオペで運用することであり、通訳ガイド業務の究極のテレワーカー業務と言える。
人材育成（習得スキル）	・地域にどうやってお金を落とすかどうやってガイドをしたらゲストが地域でより多くの観光消費をするかを意識しながら事業を進めたことで、通訳ガイドが地域の訪日観光経済にとって重要なウェイトを占めることを再認識できた ・c2c ガイドマッチングに関しては、実際にガイド自身が運用して収益を上げるには取得しなくてはならないスキルやノウハウが多いが、それを習得する研修機関やサービスはなく、現状はガイドが自分で試行錯誤してくしかない

地域の魅力的な観光情報を海外に向けて発信する編集サポート業務
（My Remote Concierge）

分析・検証項目	分析・検証内容
住民テレワーカー数	6 名
業務・マネジメント機能	一般社団法人　地域創生グローバル人材支援協会が編集業務経験のあるコアメンバーをチーフにアサインし、編集チームを編成した。編集経験があり、自身も現在通訳ガイドとして活躍しているチーフと一般社団法人　地域創生グローバル人材支援協会とで、「旅ナカの外国人観光客の誘客につながる良い記事とは」を追求し、以下のように定義した。 ●トラベルライターではなく、地域在住の通訳ガイドが書いていることを全面に打ち出す（私がお勧めする○○）記事 ●記事読後に紹介したイベントや店舗に行く（地域に送客する）ためのアクセス情報をきちんと書いた記事 ●ガイドが良い記事を書く→ガイド自身の評価が上がる→ガイドの依頼が増える、というガイド自身のプロモーションにつながる記事 ＜工夫した点＞ 相手に対して地域の観光情報を会話しながら伝える通訳ガイドであるが、文章（記事）に書いて伝えることには慣れていない。その点を考慮して、以下のような ○タイトルに「いつ・どこで・何がある」を明確に書いて、タイトルだけで内容がわかるように工夫する ○長い文字量は要らない。事実を箇条書きで書く。写真を多用する ○旅ナカの外国人に刺さるように、ネットで拾った情報を要約した記事ではなく“通訳ガイドの私が推している記事”というパーソナル感を出す。

分析・検証項目	分析・検証内容
業務・マネジメント機能（続き）	My Remote Concierge in SETOUCHI　EN / 中文繁体字 **Book a Tour to Tomonoura! Part. 1: A Historic Town** #Fukuyama #Gibli #Onomichi #Ponyo #Sake #Seto Inland Sea #Tomonoura My name is Pearl and I am a Hiroshima prefectural guide interpreter, living in the eastern part of Hiroshima Prefecture. When you hear of Hiroshima, you probably think of famous World Heritage Sites such as the Atomic Bomb Dome and Itsukushima Shrine in Miyajima. From my point of view, there are also many very attractive places to visit here in the Bingo region! This time, let me introduce one of my recommendations: Tomonoura.  ・タイトルに「地名」を出す ・Book a tour]という書き出しで、記事がツアー紹介であることを明確にする ・自分がガイドであることを示し、“私のお勧めする鞆の浦”というパーソナル感を出している

分析・検証項目	分析・検証内容
収入モデル	広島県観光連盟（HIT）および県内市町の観光行政に対して、日本を旅行中の訪日外国人を地域に誘客する「旅ナカ」メディアとして、観光行政の送客プロモーション予算を獲得することを目指している
人材育成 （習得スキル）	このメディアでの情報発信業務は、通訳ガイドがテレワーカーで行う情報発信業務の研修用として位置付けた。"来週ガイドをする外国人ゲストに地元のおすすめ情報を伝えるつもりで"という通訳ガイドがライター業務を行い、発信した情報の監修（内容チェック）は一般社団法人 地域創生グローバル人材支援協会（ガイド目線の記事が書けているか）、たびまちゲート広島（旅行情報として有益か）と広島テレビ（発信した情報は適切か）が行なった。

地域の魅力的な観光情報を海外に向けて発信する編集サポート業務（Travel Designer）

分析・検証項目	分析・検証内容
住民テレワーカー数	5 名
獲得業務案件の規模や内容	海外の旅行会社やメディア（b2b）に向けて、広島県の訪日観光商品（観光素材、通訳ガイド、周遊ツアー）を紹介する広島県のオフィシャルな観光情報発信プラットフォームとして、県の観光連盟の委託を受けて運営していくことを目指して業務を行ない、現在その方向で話し合いを行なっている
業務・マネジメント機能	本事業のツアー造成で行なった、たびまちゲート広島の訪日ツアー商品の販売につながることが目的であることを意識し、「どのように情報発信したら海外の旅行会社に魅力が伝わるか」を心がけ、たびまちゲート広島やツアーズ広島の旅行会社の指導でで問い合わせにつながる情報発信に努めた。 ＜業務フロー＞ ・造成したツアーを元新聞記者（外注者）が読みやすい日本語に編集 ・My remote Concierge で情報発信業務を行うテレワーカー（通訳ガイド）が英語に翻訳後、ネイティブチェック ・web ページの構成やレイアウトを web デザイナーが担当し、travel designer へ記事アップロード ＜サイト構築の遅延＞ 本業務に関わる担当者や外注先の人的リソースが確保できず、サイトのリリースが遅延し、本サイトの有用性を十分に検証できなかった。
収入モデル	広島県観光連盟（HIT）と共同で海外旅行会社向け（b2b）の訪日インバウンド観光プロモーションサイトとして、広島県の予算を付けて継続して運用していく
人材育成 （習得スキル）	情報を掲載した後、配信した旅行会社からどのようなリアクションが来たか十分なフィードバックを得ることができず、PDCA を回すことができなかった。

地域の観光商品を海外に販売する旅行会社のセールスサポート業務

分析・検証項目	分析・検証内容
住民テレワーカー数	マネジメント：1 名 セールスサポート業務：2 名 研修テレワーカー（通訳ガイド）：2 名
獲得業務案件の規模や内容	通訳ガイドがテレワーカーとして、たびまちゲート広島のインバウンドセールス部門のサポート業務を担うことで、たびまちゲート広島の新規取引先開拓→広島への送客→通訳ガイド自身の需要増、という仮説検証を行なった。
業務・マネジメント機能	＜テレワーカーが行なった業務＞ ●日本最大級のインバウンド観光商談会：VJTM（10/26-28）の商談アポ取り ・造成したツアーの英文記事化および販促資料作成（travel designer がリリースするまでの暫定的措置として、ツアー紹介資料を PDF で作成） ・広島の認知度、興味関心度、送客実績をヒアリングし、商談すべき AGT を見極めるアンケートを作成 ・当社が保有する、海外旅行会社約 500 社のデータベースに上記販促資料（PDF）とアンケートを送付 ・アンケートに返信のあった旅行会社と商談アポを調整し、VJTM の期間中 28 件のアポイントを取り、VJTM では商談時の通訳者として実際の商談にリアルに加わり、商談を円滑に進めるファリシテーター務めた ・商談後に行われた FAM トリップでは通訳ガイドとしてツアーに帯同し、広島在住の通訳ガイドとして地域の観光の魅力を招聘した旅行会社に伝える役目を担った。
収入モデル	インバウンドセールス部門に適任な人材がいない旅行会社（たびまちゲート広島）にとって、自社のインバウンド取引拡大につながる通訳ガイドのセールス業務支援は必要かつ有用なことは検証できた。今後はこの業務を継続して提供するためのテレワーカー人件費および当社マネジメント fee を獲得する収入モデルを設計する必要がある。 収入モデル（本サービスの有償化）に関する検討事業は下記の通り。 ・本サポート業務に対する適正な報酬はいくらか ・報酬は誰が負担するのか（たびまちゲート広島としては、広島県全体の観光プロモーションにもなるので、広島県観光連盟にもテレワーカーの fee を負担して欲しいという要望がある）
人材育成（習得スキル）	本事業を通じて、この業務は通訳案内士のテレワーカーが担える内容であることは検証できたが、同時に、高度なスキルが求められる業務内容であることも分かった。 ・高度なビジネスコミュニケーションスキル ・時差のある海外旅行会社担当者がストレスを感じることなくやりとりするのに、早朝深夜にメール返信するなど柔軟な勤務条件 それゆえ、この業務は担える人材が容易に見つからず、関わったテレワーカー数はコアメンバー2 名と研修テレワーカー2 名（研修のみの為外注人件費は発生しない）であった。 今後はこの人材を必要とする旅行会社と共同で研修プログラムを作成し、必要な人材を育成する仕組みを作らなくてはならない。

「temi」を活用した「オンライン観光案内所」による外国人観光客の在宅対応業務

<table>
<tr><th>分析・検証項目</th><th>分析・検証内容</th></tr>
<tr><td>住民テレワーカー数</td><td>23 名</td></tr>
<tr><td>獲得業務案件の規模や内容</td><td>＜実証を始める前のコンソーシアム内での議論＞
コンソーシアム内で「設置場所をどこにする」の論点から、広島県のインバウンド観光の課題に関してヒアリングを行い、下記の議論を行った
<table>
<tr><th></th><th>A 案（県外設置）</th><th>B 案（県内繁華街設置）</th></tr>
<tr><td>実証目的</td><td>広島県に新しい外国人観光客を呼び込む新しいサービスを検証したい</td><td>広島県に来訪している外国人観光客の満足度を高めたい</td></tr>
<tr><td>担当部署のミッション</td><td>インバウンド誘客促進</td><td>インバウンド受入環境整備</td></tr>
<tr><td>設置場所</td><td>県外で多くの観光客に（広島県を）PR できる場所
例）京都駅、新大阪駅、東京駅、関西国際空港、羽田空港、成田空港など</td><td>広島市内の繁華街や外国人観光客が利用する施設、外国人利用比率の高いホテルなど</td></tr>
<tr><td>課題</td><td>・設置場所交渉が難しい
・テレワーカーは広島の通訳案内士である故、広島県以外の観光を質問されたら対応できない</td><td>※特に大きな支障はない</td></tr>
</table>
→結論として、B 案＝県内繁華街設置で決定した。
（理由）事務局とも相談した結果、広島県在住のテレワーカーが広島県以外の観光相談を受ける可能性のある業務は本実証事業の主旨を逸脱する恐れがある。

＜合意した実証内容＞
設置箇所は外国人観光客の利用が多い観光施設やインバウンド向けホテルとし、通訳ガイドがテレワーカーとしてアサインしたクラウド（リモート型）の観光案内サービス（ホテルの場合、クラウド型コンシェルジュ）を有償で提供するサービスを想定して実証事業を進める。

＜検証内容＞
①このようなリモート在宅型のガイド業務に興味のある通訳案内士がどれくらい存在するか（テレワーカー側のニーズ）

②外国人観光客がどのような質問をするか（サービス利用者のニーズ）

③temi 設置側施設・ホテルのニーズを掘り起こせるか</td></tr>
</table>

分析・検証項目	分析・検証内容
	＜設置箇所の選定・設置期間＞ 広島市内の宿泊ホテルにネットワークのある有限会社ツアーズ広島の協力を得て、外国人利用が多い市内ホテルを選考した結果、以下の 3 ホテルの協力が得られた。また、コンソーシアムメンバーの株式会社たびまちゲート広島が広島市から指定管理受託している平和記念公園レストハウスにも設置申請を行い、広島市の承諾を得た。 ＜設置場所＞ 【1 台目】ランドーホテル（1/5-2/18） 【2 台目】WeBase（1/10-2/18） 【3 台目】スマイルホテル（1/10-2/5）→平和記念公園レストハウス（2/6-2/18） ＜実証期間＞ ①研修期間：1/5（金）～18（木） ②運用開始：1/19（金）～2/18（日） ＜テレワーカーシフト設定時間（サービス検証時間帯）＞ ①7:00 a.m.～9:00 a.m. ②9:00 a.m.～13:00 p.m. ③13:00 p.m.～11:00 p.m. ④17:00 p.m.～20:00 p.m. ⑤20:00 p.m.～22:00 p.m. ＜実証内容・サマリー＞ ・稼働テレワーカー人数・・・23 名（コアメンバーを含む） ・1 日/台あたりのコール数・・・1～5 件 ＜検証結果＞ ①テレワーカーのニーズ 通訳ガイドの「自宅に居ながら外国人ゲストをおもてなしできる」というニーズは高かった。在宅というメリットを想定して早朝深夜にもシフト設定をしたが、逆に早朝深夜のシフトから埋まっていった。本業務の募集はスムーズに行え、テレワーカーが全く不在となる時間帯は皆無であった。シフトに入った通訳ガイドたちは、新しい端末の操作に不慣れで戸惑って当初予定よりも 1 週間運用を延長したが、運用開始後はスムーズな操作で行えた。 ②利用者（外国人観光客）のニーズ 残念ながら、外国人観光客の実証サンプルデータは思うように集まらず、実証期間中にテレワーカーときちんとした会話ができたのは 11 件であった。対応したテレワーカーの報告では、対応した外国人の満足度は高かった印象なので、本サービスが本事業の目的＝広島滞在中の外国人観光客の満足度向上には寄与する、という方向性は間違っていない。今後は「どうやって利用促進するか」にも着眼して本サービスの事業化を検討したい。

分析・検証項目	分析・検証内容
	③temi を設置した施設のニーズ 「外国人宿泊客の観光相談に対応するスタッフの省力化につながるサービスになる」という仮説を検証したが、十分な検証は得られなかった。サンプル数が少なかったのが大きな理由であるが、施設担当者へのヒアリングによると、本サービスを有償で導入するには下記の実装が必要であることが分かった。 ①英語以外の言語対応（主に中国語、韓国語） ②外国人観光客／宿泊者に本サービスの利用を促す施設側スタッフの意識 またレストハウスの場合、1 階に対面型の既存観光案内所が機能しており、そのサービスとの運用も棲み分けが必要であることも指摘された。
業務・マネジメント機能	上述の通り、本サービスをローンチさせる際の在宅テレワーカーとして必要な通訳案内士の量的確保ができ、サービス提供可能な時間帯も早朝深夜含めて柔軟に対応可能であることが分かったのは収穫だった。しかしながら外国人ゲストのサービス利用の満足度を向上するためには、クラウド型の観光案内所サービスに特化した通訳ガイドの研修プログラムや、シンプルで使いやすい通信端末が必要である。
収入モデル	設置施設やホテル側の関心度は高く、言語対応の種類を増やすことを含めて、サービスの完成度を高めれば有償での導入でも可能である。 また、他県で同様のサービスを展開をする場合、テレワーカーの育成プログラムや操作性の高い通信端末は他県でも通用するので、展開する地域の観光に詳しい在住の通訳ガイドをネットワーク化できれば他県でも展開できる。 ただし後述するが、temi オンライン観光案内所サービス単体で地域のインバウンド課題を解決する（そして収益化を目指す）ものではなく、本事業で行った事業を下記のように連携させ、大きなシナジー効果を得られるようパッケージ化（4 事業の一体化運用）させることが肝要である。 ①地域の観光資源をマネタイズする観光商品（訪日ツアー）の造成 ②地域の魅力を伝える観光情報の発信 ③造成したツアーのプロモーションと販売 ④これらによって誘客した訪日外国人の満足度の向上
人材育成 （習得スキル）	“変化球に弱い”広島在住の通訳ガイドの弱点が顕在化した。 広島の訪日外国人のほとんどが平和記念公園と宮島の 2 つの世界遺産に集中し、通訳ガイドの需要もこの 2 つの観光地に集中している。これらの観光地でガイドが伝えるべき内容（ガイドスクリプト）はほぼ固定化しているので、街歩きツアー等のガイドに求められるような、新しいお店や地域の最新のイベント情報など、「ゲストが何を質問しても答えられる」ようにしておくガイドの“アンテナ（街の情報収集に関する感度）”に差があり、対応するテレワーカーによって提供する観光案内サービスに質に少なからずの差異が生じることが判った。 →テレワーカーによる観光案内サービスを均一化するために、temi を担当するテレワーカーで LINE グループを作り、“情報を持ち寄る仕組み”を作り、下記の取組を行った。 ・外国人観光客から聞かれた質問と回答内容を共有する ・シフトに入っている勤務時間に自分の持っている街の知識をシェアする これらのスキルはコンソーシアムメンバーの旅行会社やメディアが主催する講座や研修で得られるものではなく、ガイド自身が日々の情報収集に敏感になっておくことが重要である。

分析・検証項目	分析・検証内容
	ガイド同士の連携に関しては、一般的に通訳ガイドは個人事業主であり、旅行会社やガイド手配会社から指名を受ける構造上、基本的には競合関係あるのでガイド同士が連携したりネタ（情報）をむやみに交換したりすることはない。しかしながら、（ガイドが連携することは）観光案内所サービス単体の質的向上だけでなく、広島県の通訳ガイド全体のスキルアップにつながる重要な取組である。広島県観光連盟もその重要性を理解しているので、下記のような広島在住ガイドの連携を図るイベントを行なっており今年度は当社が運営を受託したが、一過性で終わっては効果が薄れるので継続していきたい。 →弊社が運営受託した、広島県観光連盟主催の通訳ガイド連携イベント「広島県通訳案内士オフサイトミーティング」 

（２）明確になった実施手法

本地域実証事業の結果等を分析・検証した結果、実施手法としてはいかが明確化された。

実施プロジェクト名	明確になった実施手法
①地域の魅力的な観光資源を観光商品化するツアーやモデルルートの造成	テレワーカー（通訳ガイド）が旅行会社と連携することで、以下のような"従来なかったツアー"を造成できた。 ①ガイドの要望で、移動手段として英語が通じない運転手のタクシー移動や外国人観光客が使い難い（だけど使ってみたい）地域の公共交通を盛り込んだ ＜狙い＞ ・移動時間で地域の歴史や文化的背景などをじっくり説明できるので、ゲストのツアー参加満足度が向上する ・専用車を使うよりも価格が抑えられ、販売力が増す （例）広島のお酒を学び味わう!吟醸酒発祥の地「安芸津」と日本三大酒処「西条」巡りでのガイドの意見を取り入れた事例





実施プロジェクト名	明確になった実施手法
	②ガイドの魅力とスキルでツアー満足度が決まってしまう「バーホッピングツアー」の商品化 訪日外国人観光客のうち、特に個人旅行のリピーター層には「その地域に在住する人との触れ合い」を提供するツアーが人気であるが、商品を造成する旅行会社としては、商品の重要部分を占める“魅力的なガイド”の存在が不可欠である。 「アートと人情に溢れるレトロな街「横川」でカンパイ！魅力発掘できる街並み散策と居酒屋満喫ツアー」では、横川在住の通訳ガイド自らがお店を選び、旅行会社とコースを設計していく中で“この商品は自分が創ったツアーで自分がキーマンである”ことを再認識した。まだ販売には至っていないが、今後はガイドが主体的に PDCA を回してより良いツアーにブラッシュアップしていく。 
②地域の魅力的な観光情報を海外に向けて発信する編集サポート業務	通訳ガイドによるトラベルライター業務＝地域の観光記事を取材編集して情報発信することは有用であった（通訳ガイドの新たな活躍機会の創出につながる） ＜理由＞ ・チームで連携するより、個人で取材や記事執筆を行うので、業務内容そのものが在宅テレワーカー業務に向いている ・通常の通訳ガイド業務で行っている、ガイドする地域を事前に下見調査する際の視点や情報収集の観点がほぼ一致しているので、通訳ガイドの新たな活躍機会創出となる ・テレワーカーとして取組んだ計 4 人の通訳ガイドの取組意識も高く、各個人が抱いたゴールイメージに合致した業務が行えた（モチベーションがキープできた）
③地域の観光商品を海外に販売する旅行会社のセールスサポート業務	通訳ガイドによるセールスサポート業務は有用であった ＜理由＞ ・地域に在住する通訳ガイド自身が海外旅行会社とコミュニケーションすることで安心感や信頼感を伝えることができた

実施プロジェクト名	明確になった実施手法
	・勤務時間を自分で管理できるテレワーカーである為、時差のある海外の旅行会社とのメールや SNS での迅速なコミュニケーションに（休日深夜早朝を問わず）臨機応変に対応できた
④「temi」を活用した「オンライン観光案内所」による外国人観光客の在宅対応業務	オンライン観光案内所に関して、広島を訪問した訪日外国人観光客のニーズに関しては検証を行う十分な量的データを確保できなかった。継続する際は、特にサービスの告知（利用促進）の点を改善して、対象である外国人観光客の利用を促し、広島を訪問した際の満足度の向上につながるサービス内容を検証して実装していきたい ＜設置施設＞ ・実証事業の運用に関して、当初懸念した業務への支障（機械の操作や端末不具合によるスタッフへの問合せ対応の負荷）は発生しなかった。 ・施設スタッフに「（この端末は）オンラインで通訳ガイドが広島の観光を案内するサービスですよ、ご利用ください」と施設側から利用促進を促していただくよう依頼し、実際に数例かフロントに来た観光案内を temi に誘導した ＜テレワーカー（通訳ガイド）＞ ・通訳ガイドの参加意欲は高く、多くの通訳ガイドに意欲的に取組んでもらえたのは収穫だった。懸念していた深夜早朝のシフトも埋まり、好きな通訳ガイドの知識や経験を活かして在宅かつ隙間時間を活かして収入が得られる本業務のニーズが高いことが検証できた。

（２）明確になった課題

本地域実証事業により明確になった課題は、以下の通りであった。

実施プロジェクト名	明確になった課題
①地域の魅力的な観光資源を観光商品化するツアーやモデルルートの造成	・旅行会社にとって、ツアー造成における通訳ガイドの存在価値、担うべき役割を明確に定義できず、旅行会社スタッフでもできる「代理業務」を担っているシーンもあった。この点を整理しないと案件獲得（旅行会社がガイドに対価を払って業務として発注する）にはつながらない ・共同でツアー造成業務を担ったので、どこまでが旅行会社社員の成果でどこからが通訳ガイドの業務か線引きが難しいので原価計算が明確にならない→案件化した際の料金設定が難しい ・この業務だけではないが、企業に勤める一般社員とテレワーカーが協業する際の業務時間に関して以下の課題が浮き彫りになった ・休日や平日でも業務時間外（深夜早朝）の SNS やメールを控えたい一般企業社員と自分で勤務時間を調整できるテレワーカーのコミュニケーションが、時折円滑に行えていない場面があった
②地域の魅力的な観光情報を海外に向けて発信する編集サポート業務	・同じ外国人観光客がターゲットでありながら、文章で情報を伝えることの難しさ、ギャップがあり、文章を書くのに苦手意識のある通訳ガイドには向いていないと感じた ・文章を書くことに慣れていない通訳ガイドに対して、「良い記事を書く」ことをどう指導するのかもっとわかりやすい指導方法が必要である ・「良い記事とは何か」を数値化するのに、サイト解析ツールによる「アクセス数」しか定義できなかったが、本質的に地域の課題を解決する為には、「読まれた記事」ではなく、「地域に送客した記事」の方が価値の高い記事であり地域の課題解決につながるが、その手法を確立できたというまでには至っていない ＜Travel designer ローンチ遅延による未達業務＞ 通訳ガイドが地域の情報発信を海外のツーリズム事業者（b2b）向けに行うプラットフォームとして「Travel designer」を開発したが、発注側（当社）と受託制作会社（株式会社カチコム）双方のリソース不足により開発が遅延し、十分な検証が行えなかったことは反省すべき点である。
③地域の観光商品を海外に販売する旅行会社のセールスサポート業務	・今回担当したテレワーカー2 名にとっては「やりがいのある楽しい業務であり、継続してやりたい」というフィードバックはもらったが、未経験者にとって海外の旅行会社との新規営業交渉はそもそも高度な業務であり、簡単な研修を受ければ誰でも担えるような業務ではなく、「通訳ガイドに任せたら取引先が増える」という訳にはいかないことが明確になった。 ・今後案件化して広島県で導入したり他県へ展開するには、人材を確保・育成するのが困難であると予見される
④「temi」を活用した「オンライン観光案内所」による外国人観光客の在宅対応業務	・実証をスタートする前に「実証目的」を共有・明確化するまでに時間がかかってしまった（担当する業務によって検証目的が異なることが予見できていなかった）

実施プロジェクト名	明確になった課題
	・設定した予算の中で十分な実証データを収集する期間は設けており、外国人観光客のサービス利用を誘導する POP やスタッフの声がけなど改善策は行ったが、どれも大きな利用増にはつながらなかった。 ・普段の通訳ガイドで定番コースの観光案内しかやっていない通訳ガイドには「どんな質問が来るか分からないから不安（だからシフトに入れない）」というガイドがいたのは想定外だった（が同時に、そうゆうガイドもいることが明確になったのは収穫だった）

（３）課題を解決するための解決策

以上を踏まえ、本地域実証事業にて検討した解決策は、以下の通りであった。

実施プロジェクト名	解決策
①地域の魅力的な観光資源を観光商品化するツアーやモデルルートの造成	●実証事業を経て、この業務単体で旅行会社が通訳ガイド（テレワーカー）に fee を払うのは難しい、という見解となった。旅行会社として、この業務を原価に組み込むなら、販売実績に応じて一定の%を支払う成果報酬的な支払い方法が現実的であるが、それでは売れなかった場合のリスクを全て通訳ガイドが負うことになるので折り合いが付かない。売れても売れなくても一定の固定 fee を支払うには、通訳ガイドでしかできない業務をもっと明確にした上で適正な料金を提示しなくてはならない。 ●旅行会社をサポートするのではなく、自分のツアーを旅行会社に手伝ってもらうという考え方 上記とは別に、通訳ガイドの好きな分野・得意な分野を活かして全行程自分だけが担える「自分でないとできない超属人的な個人ツアー」を通訳ガイド個人個人が商品化し、旅行会社が造成を支援したり、商流に入ってゲストへの請求業務行って販売手数料を稼ぐ「通訳ガイドのサポート側に」立つ、という逆転の発想も有用ではないか、と考える。（いわゆる C2C のガイドマッチングという市場）この市場は年々広がっており、通訳ガイドが OTA 等を使って自分の時間で自分を商品化→販売するのはまさに通訳ガイドのテレワーカー業務と言える。レガシーな旅行会社にとっても、個人ガイドの自身の商品化をサポートして商流に入って手数料を稼ぐこととは新たなビジネスチャンスになるかも知れない。
②地域の魅力的な観光情報を海外に向けて発信する編集サポート業務	この業務は、もとより県や市町の地域の訪日旅行者・海外ツーリズム向けの観光情報発信業務を、その地域在住の通訳ガイドが担う方が合理的なのではという仮説を検証するものであったが、その有用性は確認できた。 通訳ガイドが業務を案件化するには、上述のように文章を書くクオリティを向上させなくてはならないが、一方で、SNS や動画コンテンツの広がりで文字情報の価値が薄れ、文章は短文化されて写真や動画情報が重視される傾向があり、県や市町からこの業務を受注するには、SNS で拡散される／フォロワーがつくインバウンド向け観光情報の発信スキルを磨く必要があるが、この市場が大きいのでチャレンジしたい。
③地域の観光商品を海外に販売する旅行会社のセールスサポート業務	・ツアー造成業務同様、この業務の商品化（サービスのパッケージ化、料金体系化）は難しいが、セールスに直結するので固定費＋成果報酬という考え方で発注者（旅行会社、行政のインバウンド観光担当課）に提案していきたい。 ・行政の場合は成果報酬という支払い体系が無いので、サービス内容を明確にして役務を担う通訳ガイドを質的・量的に確保すれば、本業務の案件化→受注獲得は進むと思う。
④「temi」を活用した「オンライン観光案内所」による外国人観光客の在宅対応業務	十分な検証データを得られなかった中でも、サービスを提供する側のリソースを確保できることが判ったのは収穫だった。

実施プロジェクト名	解決策
	本サービスは「オンライン観光案内所」単体で案件化するのではなく、類似の業務＝今回実施した４つの事業の中で②地域の魅力的な観光情報を海外に向けて発信する編集サポート業務との親和性が高い。 通訳ガイドが日頃から本業で行うべき「地域の観光情報へのアンテナ貼り（面白い観光ネタの情報収集）を、②のメディアや SNS での観光情報発信業務、④の口頭でのオンライン観光案内業務の両方に活かし、両者をパッケージして案件化するのが有用だと考える。

（４）地域モデルの構築に向けた方策

今回行った４つの実証事業を実装するにあたり、４つの業務のサービス料金体験を作成して見込み客（観光事業者、観光行政）に提案していく「受託型案件の獲得モデル」は、今後も実装を目指して進めていく予定である。モデルとしては、以下の観点から提案したい。

通訳ガイドが自分自身をツアー商品化して、テレワーカー業務によるセルフプロデュースで地域の訪日観光課題を解決する、広島県型観光モデルの提案

①通訳ガイドが自分自身をツアー商品化する（必要に応じて旅行会社のリソースを活用する）

＜商品化する内容＞
・地域の特産品消費や埋れた観光資源を回るツアー
・自分の得意な分野（アドベンチャー、歴史文化、グルメ、日本酒やワインの利き酒）を商品化する

＜活用できる旅行会社のリソース＞
・宿泊や交通の手配など、旅行手配免許をもっていないとできない業務
・旅行保険の加入など、災害や事件から自分やゲストを守るための手段
・ツアー代金の取りっぱぐれが起こらないよう、OTA や旅行会社に商流に入ってもらう
→地域の旅行会社と協業する

②作った商品を自分自身でプロデュース化する（メディアや SNS での情報発信）

・この情報発信の過程で得た最新のイベントや街ネタをオンライン観光案内所で二次活用できる
・①で造成した自分のツアーをオンライン観光案内所を利用する外国人ゲストに自分で売り込む

③セールス対応
（②で行った情報発信にリアクションした外国ゲスト（見込み客）を自分のツアーに販売）

自らのプロデュース（ほぼテレワーク業務）で地域に外国人ゲストを呼びこむ地域モデル



考察

１．実証 4 地域による取組の振り返り

本地域実証事業では、4 地域を採択して地域課題の解決に資するテレワークの活用に係る実証を行った。

取組を振り返ると、4 地域はそれぞれ異なる課題に対峙しながら、その目的に応じて課題の解決手法にテレワークを活用していることが分かる。

例えば、株式会社パソナ JOB HUB は、山口県萩市及び下関市の地域課題として、遊休施設の利活用や雇用創出、人口減少への対応の必要性を認識し、ワーケーションを活用した都市部企業と地域企業のマッチングや、テレワークを活用した雇用の創出によって人口減少の影響で減りゆく働き手の裾野の拡大を狙った。

大日本印刷株式会社は、就労のセーフティーネットとして取組まれていた長野県塩尻市の塩尻市振興公社、立科町のテレワークセンター、新潟県糸魚川市のキャリアステージいといがわの取組を俯瞰し、整理をしながら、地域住民への業務委託型就労や、自治体が連携して取組む地域就労支援のモデル化を図った。

みらい株式会社は、熊本県天草市で実施していたテレワークセンター「あまスタ★ファロール」での取組を通じて培った住民テレワーカー就労モデルである「天草市モデル」（地方型）を、「熊本市モデル」（都市型）に発展させることで分野別伴走型テレワークプラットフォームを構築し、住民テレワーカーの就業機会の獲得に取組んだ。

株式会社マイコンシェルジュは、訪日外国人観光客（インバウンド）への対応が可能な観光人材の発掘とネットワーク化、それを介したスキルアップ研修により、優秀な観光人材を育成し、低賃金・長時間労働からの脱却に向けて、テレワークを活かして観光に係る業務の委託などを受けられる仕組みの構築を図った。

これらに類似する課題を抱える地域において、その解決にテレワークの活用を検討される際には、本事業における実証 4 地域による取組内容は、参考に資するものと期待される。

採択地域による課題及び解決手法

事業名等			地域課題	解決手法
【１】	中山間地域における地域共創テレワーク実証プロジェクト		遊休施設の利活用、雇用創出、人口減少	都市部企業と地域企業、地域の教育機関や生徒、住民テレワーカー等の協働
	実証地域	山口県萩市、下関市		
	代表機関	株式会社パソナ JOB HUB		
【２】	テレワークによる自治体連携協働就労地域モデル構築の実証		就労のセーフティーネット、地域の労働力確保による地域経済活性化	地域住民への業務委託型就労、自治体が連携して取組む地域就労支援
	実証地域	長野県塩尻市、立科町 新潟県糸魚川市		
	代表機関	大日本印刷株式会社		
【３】	すべての働きたい人を戦力化！分野別サポーター伴走型テレワークプラットフォーム構築事業		働きたい人々が存在するにも関わらず人材不足が解消されない「人材ロス」	「天草市モデル」（地方型）をベースとした「熊本市モデル」（都市型）の構築
	実証地域	熊本県熊本市		
	代表機関	みらい株式会社		
【４】	地域のインバウンド観光の課題を解決する、インバウンド観光人材の活躍機会創出事業		観光人材の低賃金・長時間労働、優秀な観光人材の不足	潜在的なインバウンド観光人材のネットワーク化・スキルアップ研修・業務委託
	実証地域	広島県		
	代表機関	株式会社マイコンシェルジュ		

２．テレワークを活用した地域課題の解決に向けて

本地域実証事業の結果、改めて、地域課題に対する認識や解決の方向性、目的や目標の設定などの要素に応じた、テレワークの有効活用の手法が存在することがわかった。

例えば、テレワークで働く能力のある人に対する仕事が不足する課題に対しては、テレワークに適した業務のアウトソーシングを提案することで、課題解決に近づける可能性がある。

地域に人材が不足する課題に対しては、テレワークに対応できる住民ワーカーの発掘・育成を通じて働く人の裾野を拡大することや、ワーケーションなどを通じた地方部への定住促進などによる都市部ワーカーの誘導なども考えられる。また、そのような「仕事の地産地消」により、地域内の経済循環の改善も見込まれる。

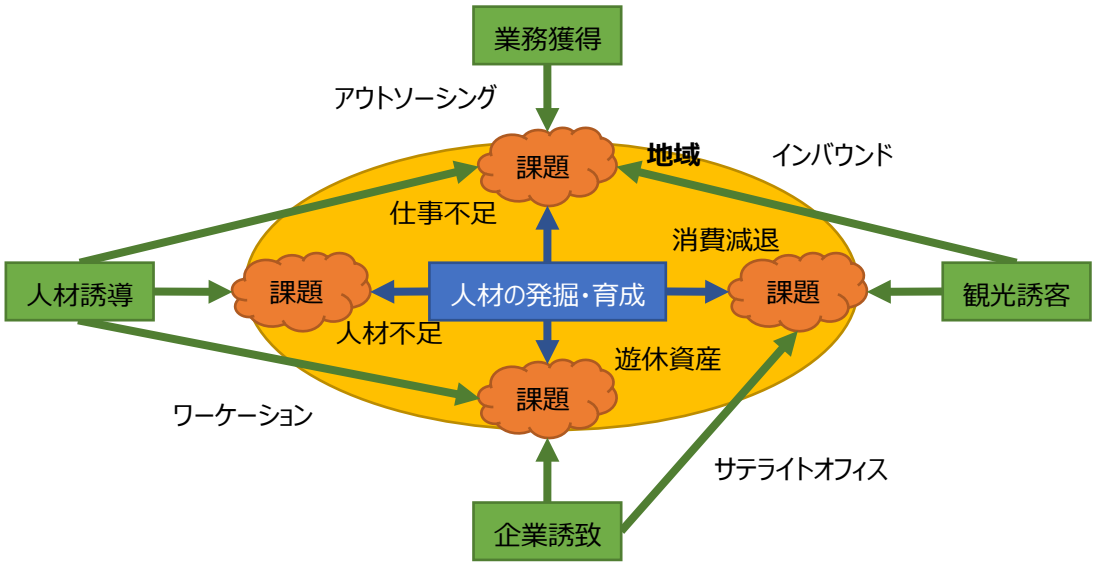
遊休資産の活用においては、企業誘致などの取組によるサテライトオフィスとしての転貸や、テレワーカー向けのオフィスとしてのリノベーションなどもあり得る。

地域においては、国内他地域からのみならず、インバウンドの誘客に取組、観光消費の拡大を狙う事例が数多く見られているが、その際、テレワークを活用した観光案内機能や情報発信などに、地域通訳案内士などが活躍の場を見出す可能性も出てきている。

このように、地域が抱える課題の適切な把握と、課題解決の先に見据える地域の将来像の明確化を行い、課題と将来像を埋めるための施策の検討過程で、テレワークの活用を考慮に入れることは、有用となり得る。

そして、民間事業者や住民とともに地方自治体が、テレワーク就労支援の仕組みの導入に着手した後は、地域住民の生活基盤を支える取組であることを踏まえ、定着・拡大するまで事業の継続・改善を行うことが重要である。テレワークの利点を活かして業務のアウトソーシングに取組み、人材不足対策や生産性向上などに成果を出す企業や、テレワークで収入を得始め、仕事と生活の充実を実現する住民が、各地域で多数創出され、地域の活性化に繋がっていくことが期待される。

採択地域から見る地域課題と解決の方向性



（関係人口・交流人口・定住人口）

おわりに

- 本地域実証事業は、テレワークが、その有用性を社会に認識され、多くの企業・団体等において活用されるようになったが、都市部と地方部でテレワーク実施率の差異から、働き方格差が拡大しているという懸念を課題感として、実施されたものである。

- テレワークを有効活用し、人口減少、介護や育児との仕事の両立、地域の労働力不足、職種等の限定性による就業の難しさ、デジタル人材の不足などの地域課題を解決するモデルを構築することで、地方でのテレワーク活用の更なる拡大に繋げることを目指し、本マニュアルを取りまとめた。

  - 地方部が抱える複数分野にまたがる政策課題を、テレワークの活用によって横断的に解決するモデルの構築について、可能な限り具体的に集約した本マニュアルが、他地域でのテレワークを活用した地域課題の解決に資することを願っている。

  - なお、総務省では、次年度以降は、本事業で構築されたモデルの横展開に向けて、情報の収集及び周知、啓発活動を行っていく。

  - 本モデルの全国拡大により、人口減少に伴う人材不足や人材と仕事とのミスマッチの解消が実現され、持続可能な地域づくりの発展に繋がっていくことを期待している。