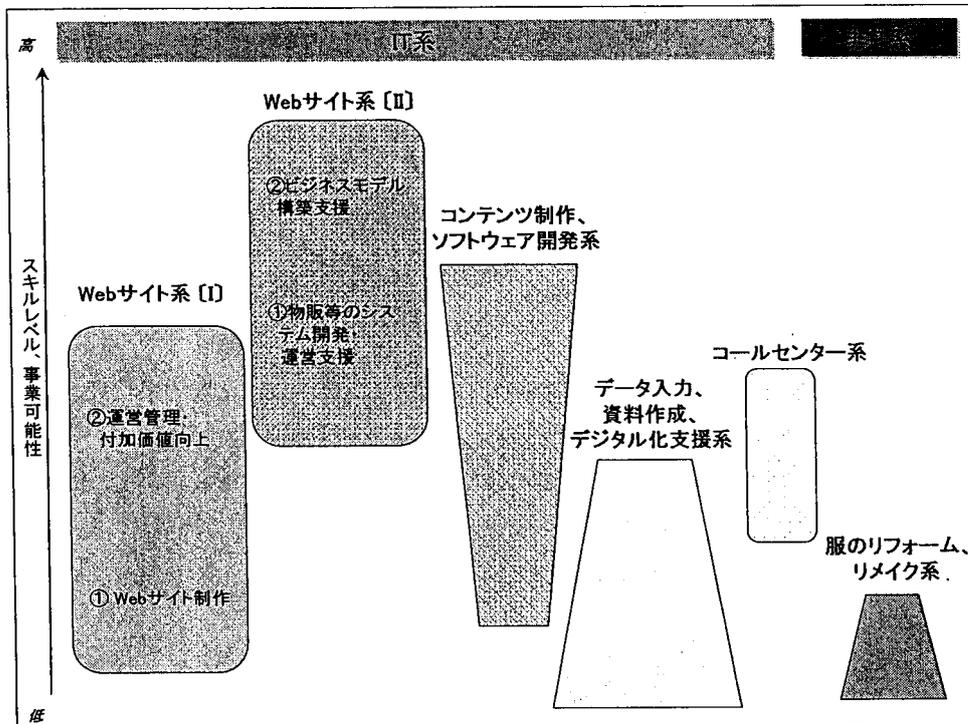


## 「ひとり親家庭等の在宅就業支援事業」事業タイプ 分類表



### < IT系の在宅就業 >

#### 1 Web サイト系【I】: Web サイト制作および運営管理・付加価値向上

「①Web サイト制作」と「②運営管理・付加価値向上」の2段階に分かれる。

##### ●内容

組織や製品・サービスの紹介用 Web サイト制作、更新、保守管理など。基本的には Web サイト制作・更新とサイトの保守管理能力が求められる。

##### ●想定される発注者

中小企業（商工会議所や事業組合を經由してコンタクトすることが効果的）、自治体の観光や子育て部門など

潜在的な市場は大きい。付加価値向上のためには、IT スキル以外のスキルや業務開拓のセンスも必要。

## 2 Web サイト系【Ⅱ】:

### 物販等のシステム開発・運営支援、ビジネスモデル構築支援

「①物販等のシステム開発・運営支援」と「②ビジネスモデル構築支援」の2段階に分かれる。

#### ●内容

商品やサービスの課金システムの開発・運営支援、さらにそのシステムに顧客を引き込むための情報収集、広報（ブログ執筆なども含む）、営業支援など。Web サイト制作だけでなくデータベース開発の知識が必要。さらに、顧客開拓のためにはマーケティングや営業などよりビジネス系の知識・能力が必要。

#### ●想定される発注者

ネットでビジネスがしたい地元の大手・中小企業など。

開拓できれば潜在的な市場は広がる。ビジネスモデル構築支援など経営コンサルティング力などが要求される。

## 3 コンテンツ制作、ソフトウェア開発系

「①プロモーションビデオ等のデジタルコンテンツ制作」と「②eラーニングコンテンツ制作」、「③ソフトウェア開発支援」に分かれる。

#### ●内容

企業の商品やサービス紹介の映像作品制作、教育機関向けのeラーニングコンテンツ開発など。

#### ●想定される発注者

都市部や地元企業、学校・大学、自治体など

比較的市場は見込める。一定上のスキルを保有していれば、潜在的な市場は広がる。

## 4 データ入力、資料作成、デジタル化支援系

「①データ入力・集計、資料作成」と「②テープ起こし」、「③高度データ入力・更新」に分かれる。

#### ●内容

単純なデータ入力から、オンライン上の地図補正・更新作業、アナログ画面のデジタル化、デジタルアーカイブなど比較的高度なものまで様々。

#### ●想定される発注者

都市部や地元企業、自治体や病院からは紙情報のデータ入力など

参入は容易だが、単価が高いとはいえない。継続するためには、特定分野のデータ入力に満足せずに、多種多様なデータ入力や更新に対応できるようになる必要がある。

個人情報に関するデータ入力業務は、特に地元の事業者が行う場合は、データのセキュリティ管理の手法の確立が重要であり、訓練の中でも個人情報保護の教育をきちんとやることが重要である。

また、データ入力業務やテープ起こし業務は、国際競争もあり市場の状況が大変に厳しい。データ入力はパソコンに慣れるためのステップであり、Web デザインなど次のステップへつなげていくことが重要であり、ステップアップのためのキャリアコンサルティングやアドバイザーの仕組みも重要である。

## 5 コールセンター系

### ●内容

大手企業から委託をうけたコールセンター事業。

営業開拓のために都市部の専門企業との連携が望ましい。

### ●想定される発注者

都市部や地元企業、自治体など

専門性は比較的高い。ただし、他の職種へ転換する可能性は低い。

## <非IT系の在宅就業>

## 6 服のリフォーム・リメイク系

### ●内容

洋服のリフォーム・リメイクによる一点ものの商品の開発。その他、アクセサリーや地元グッズなど手作業で作成できる小物商品のアイデア出しと製作なども考えられる。

### ●想定される発注者

地元の商店、一般個人への販売、(小物などは)観光部門など

\*「非IT系」ではあるが、ある程度のネット販売の仕組みとの連携は必要

\*家内労働法で規定する家内労働者に該当するため、同法の遵守が求められる。

# 1 事業タイプ(IT):「Webサイト系[I](Webサイト制作および運営管理・付加価値向上)」

## (1) 業務開拓

中小企業や商店街などは、IT投資まで手が回らなかつたりIT活用に詳しくないため、Webサイトを持っていなかったり、あってもうまく活かせていない場合が少なくない。そこで、これらの組織に対して、Webサイト制作を行うと共に、その運営管理や付加価値向上作業の継続的業務を行う。

ひとり親家庭等の就業(在宅就業)支援に協力する企業等のHP等での紹介や協力事業者との相互信頼関係を醸成し効果的な業務開拓を行う。

### ① Webサイト制作

- 組織化された地元在宅就業者の活用で、地元ならではの視点・情報を取り入れた独自性の高いWebサイトを制作する。
- 地元ニーズに沿ったWebサイトを制作することで、地域の情報発信力を高めて地域経済活性化を促進し、地元企業のIT化促進による経営力強化につなげる。

<例:作成Webサイト>

- 企業・組織のサイト(組織概要、事業内容、IR等)

自治体内でIT化の進んでいない中小企業や商店街、福祉施設等のWebサイトを制作し、顧客の新規開拓につなげる。  
Webサイトのメンテナンスや改善提案等も行う。

- 観光情報サイト(文化遺産、名所、宿泊、地図等)

民間が運営する観光Webサイトの多くは、同自治体内でも地域によって偏りがある。そこで、自治体全域をカバーする観光情報のほか、飲食店や観光施設のクーポン券をサイト上で発行し、広告料とクーポン掲載料を徴収した事業モデルを行う。

- 商品PRサイト(農産物、特産物、伝統工芸品等)

自治体内にある、これまであまり知られていない伝統工芸品や特産品を紹介することで、産業振興に貢献する。また、PRの工夫によって魅力をよりアピールできるようにする。

### ② Webサイト運営管理・付加価値向上

- Webサイトは最初の制作以上に、継続的な情報更新などにより閲覧率を高めるといった付加価値向上のための工夫が必要だが、あまり取り組まれていないことが多い。
- そのため、組織化された地元の在宅就業者の活用で、定期的な運営管理を行うとともに、Webサイト閲覧者のニーズにも応えたいきめ細やかなタイムリーな情報提供を行う。
- これにより、観光客の増加による収入増が見込め、在宅就業者への継続的あるいは新規事業の開拓を可能とする。
- また、Webサイトと掲示板への迷惑な書き込みや攻撃を防ぐための定期的な監視を行う。

<例:運営管理>

定期的な情報更新・管理(名所旧跡や隠れた名店、特産品についての最近の情報等)  
SEO対策  
問い合わせへの対応(電話、メール等)  
バナー広告制作  
Webサイトおよび掲示板への迷惑な書き込みや攻撃の監視

<例:付加価値向上>

- 当該企業の商品やサービスの情報の宣伝方法を提案して、定期的に掲載する。

業務開拓スタッフにより観光産業や地場産業の事業者開拓を実施し(広告、クーポン提供企業の開拓等)、Webサイトのメンテナンスや改善提案等を行う。

地域の情報等をブログに掲載し、地元でしか知られていない「お勤め」を紹介することで、Web上だけでなく地域や在宅就業者の間に賑わいを生み出す。

## (2) 参加者の能力開発

- 「基礎訓練」で左記の「①Webサイト制作」を一通り行えるようにする。
- 「応用訓練」でITスキルに加えて市場調査や記事執筆など多様な能力開発の機会を設け、左記の「②Webサイト運営管理・付加価値向上」が一通り行えるようにする。
- 能力開発面では、個人のスキル開発に加えて、少しでも単価の高い仕事を実施するためにチーム作業を円滑に進めることができる能力開発を行う。
- 訓練プログラムの準備には、外部の専門機関を活用して、事業内容に合わせて次のようなプログラムを組んでいる。

### ①基礎訓練例(6ヶ月)

- ビジネススキル、ITスキル、チーム作業の円滑な推進等を主なテーマに、集合研修とeラーニングの組み合わせで実施する。
- サポートセンターでは集合研修のほか、常駐スタッフによる直接指導、在宅トレーナーによるメール・電話による指導を実施する。

<例:訓練テーマ>

- ビジネススキル(動機づけ、ビジネス基礎・マナー、コミュニケーション等)
- ITスキル(PC操作、ネット基礎、Webサイト制作、画像編集等)
- チーム作業の円滑な推進(チーム業務の基礎・実施等)

### ②応用訓練例(12ヶ月)

- 実践的OJTに取り組む。
- 想定する業務内容を具体的に実施するために、最適な学習内容を準備し、それらを組み合わせて実施する。
- 自分の担当作業を責任をもって予定通り完了させることに加えて、チーム作業での効率的な働き方を実践的に習得できるようにする。

<例:訓練テーマ>

- Webサイトの保守管理業務、SEO(検索エンジン最適化)、情報検索・収集、記事執筆、調査分析、マーケティング、ブログ構築、プログラミング等

## (3) 業務処理

- 受託事業者は、業務処理体制の確立のために、運営管理責任者を設けて、在宅就業者の組織化、業務運営のルール作成、役割分担の方法などを決定し、運用を行う。
- ルールに基づき、運営管理責任者が、業務の分配、検収、納品を統括する。
- 案件ごとにプロジェクトマネージャーを設けて、円滑な業務の遂行をはかる。
- 本事業期間中にオンライン業務処理システムを開発し、従事者、作業量、スケジュール、報酬の効率的な管理を可能にする。そして、平成24年度以降も円滑に事業が実施できる環境の整備を行う。

<在宅就業者を支援する仕組み>

在宅就業者が継続的に本事業に参加し能力開発を行い、業務を担えるために、次のような仕組みを設ける。

- 託児サービスの提供(サポートセンター等での集合研修時に託児サービスを提供する。)
- サポートセンターに、交流の場を設置し、業務以外のコミュニティとして活用できるようにする。
- コミュニティ機能をITシステムで構築し、サポートセンターに行くことができなくても、参加者同士でコミュニケーションをとることを可能にする。

## (1) 業務開拓

中小企業や商店街など、地元の大企業であっても、物販等のシステムを構築していなかったり、あってもうまく活かしていない場合がまだまだ少なくない。そこで、これらの組織に対して、物販等のシステム開発および運営支援を行うと共に、それを活用した継続的な顧客開拓支援活動を行う。

ひとり親家庭等の就業(在宅就業)支援に協力する企業等のHP等での紹介や協力事業者との相互信頼関係を醸成し効果的な業務開拓を行う。

## ①物販等のシステム開発・運営支援

- 組織化された地元の在宅就業者を活用することで、商品やサービスの課金システムの開発・運営支援を行う。
- 運営支援に関しては、広く顧客を取り込むために、写真やブログ等による紹介記事など広報、販売商品情報の掲載・更新作業などによる営業支援、ネット上で受けた注文の取りまとめから商品の荷造り・発送作業まで、一連の流れを一括で請け負うほか、商品についてのコメントや新商品開発のヒントになるような意見提供も定期的に行う。
- 地元ならではの視点・情報を取り入れた独自性の高い物販システムを開発することで、地域の情報発信力を高めて地域経済活性化を促進し、市民生活環境の向上、地域ブランドの確立、地元企業の販路拡大など経営力強化にもつながる。

## &lt;例:物販システム開発&gt;

県内農家や農業協同組合等から請け負う農産物のネット販売の運営管理

一般家庭で不要になったり、手作りで制作した子供用品等のネット販売の運営管理

## &lt;例:運営支援&gt;

商品写真の加工、商品情報等の編集を含むサイト更新作業、受注情報管理、出荷管理のほか、ネット販売全般の企画・改善等を行う。

物販サイトを委託先団体が開発・運営支援を行い、委託先団体のスタッフが販売物の提供元である地元の伝統工芸関連企業や商店等に対して開拓を実施(広告、クーポン提供企業の開拓等)する。

## ②ビジネスモデル構築支援

- 地域の課題に対応し、経済発展に寄与する新たなビジネスモデルの構築を目指し、コンサルティングを行う。
- 新たなビジネスモデルを構築することで、一人親の在宅業務を発生させ、地域活性化事業として事業継続を図る。

## &lt;例&gt;

地元のベンチャー・中小企業の製品を、著名人や一般モニターが評価する「地域商品の目利きサイト(仮称)」を構築・運営する。

一定基準を設け、高評価のものだけを評価するシステムを構築することで、サイトのブランド価値を高め、全国の消費者に地域のいいものを知らせ、かつ、全国の販売パートナーを開拓する。

セルフ・サービス協会等との連携により、高評価製品を全国のスーパーマーケットで販売する(期間限定)など、企業にとっての広告メリットを高めることで、目利き料(認定料)によるビジネスモデルを確立する。

このサイトの更新作業および目利きスタッフとして、一人親の在宅業務を発生させ、地域活性化事業として事業継続を図る。

## (2) 参加者の能力開発

- 「基礎訓練」で左記の「①物販等のシステム開発・運営支援」を一通り行えるようにする。
- 「応用訓練」でITスキルに加えてビジネススキル、市場調査や記事執筆など多様な能力開発の機会を設け、左記の「②ビジネスモデル構築支援」が一通り行えるようにする。
- 能力開発面では、個人のスキル開発に加えて、少しでも単価の高い仕事を実施するためにチーム作業を円滑に進めることができる能力開発を行う。
- 訓練プログラムの準備には、外部の専門機関を活用して、事業内容に合わせて次のようなプログラムを組んでいる。

## ①基礎訓練例(6ヶ月)

- ビジネススキル、ITスキル、チーム作業の円滑な推進等を主なテーマに、集合研修とeラーニングの組み合わせで実施する。
- サポートセンターでは集合研修のほか、常駐スタッフによる直接指導、在宅トレーナーによるメール・電話による指導を実施する。

## &lt;例:訓練テーマ&gt;

- ビジネススキル(動機づけ、ビジネス基礎・マナー、コミュニケーション等)
- ITスキル(Webサイト制作、画像処理、データベース開発、Webサイトの保守管理、SEO等)
- チーム作業の円滑な推進(チーム業務の基礎・実施等)

## ②応用訓練例(12ヶ月)

- 実践的OJTに取り組む。
- 想定する業務内容を具体的に実施するために、最適な学習内容を準備し、それらを組み合わせる。
- 自分の担当作業を責任をもって予定通り完了させることに加えて、チーム作業での効率的な働き方を実践的に習得できるようにする。

## &lt;例:訓練テーマ&gt;

- ビジネススキル(情報検索・収集、記事レポート執筆、ビジネス文書作成、調査分析、マーケティング、コンサルティング等)
- ITスキル(ITデザイン、システム構築、プログラミング、ブログ構築等)
- チーム作業の円滑な推進(チーム業務の実施・管理等)

## (3) 業務処理

- 受託事業者は、業務処理体制の確立のために、運営管理責任者を設けて、在宅就業者の組織化、業務運営のルール作成、役割分担の方法などを決定し、運用を行う。
- ルールに基づき、運営管理責任者が、業務の分配、検収、納品を統括する
- 案件ごとにプロジェクトマネジャーを設けて、円滑な業務の遂行をはかる。
- 本事業期間中にオンライン業務処理システムを開発し、従事者、作業量、スケジュール、報酬の効率的な管理を可能にする。そして、平成24年度以降も円滑に事業が実施できる環境の整備を行う。

## &lt;在宅就業者を支援する仕組み&gt;

在宅就業者が継続的に本事業に参加し能力開発を行い、業務を担えるために、次のような仕組みを設ける。

- 託児サービスの提供(サポートセンター等での集合研修時に託児サービスを提供する。
- サポートセンターに、交流の場を設置し、業務以外のコミュニティとして活用できるようにする。
- コミュニティ機能をITシステムで構築し、サポートセンターに行くことができなくても、参加者同士でコミュニケーションをとることを可能にする。

## (1) 業務開拓

インターネットの普及とIT機器の高速化・大容量化が進む中で、動画等のデジタルコンテンツの利用ニーズは急激に増えている。しかし、その制作にはかなりのコストがかかる場合が多いが、在学就業者の活用により、制作依頼しやすい価格と迅速な制作体制の実現により、受注拡大が見込める。企業の商品やサービスのプロモーション用のビデオなど映像コンテンツの制作、企業の研修や教育機関向けのeラーニングコンテンツ開発、さらには各種のソフトウェア開発などを行う。ひとり親家庭等の就業(在宅就業)支援に協力する企業等のHP等での紹介や協力事業者との相互信頼関係を醸成し効果的な業務開拓を行う。

## ①プロモーションビデオ等のデジタルコンテンツ制作

- 商品やサービスなどのプロモーションビデオの制作を行う。
- 情報発信や情報共有の先進的な手法として注目されている動画配信サービスを活用するために必要となるコンテンツ作成を推進する。

&lt;例&gt;

漆器、観光、ワイン、農業等の地場産業のプロモーションビデオを作成する。在宅業務として、録画・録音データの編集、音声からのテキストデータ作成、DVD等のメディア作成、動画配信サイトへの登録等を行う。発注者企業への支援として、動画をういたプロモーション、動画作成にかかる取材、素材収集を実施する。

## ②eラーニングコンテンツ制作

- 遠隔地での教育や学習者が都合の良い時間帯に学習できるように、自治体・企業の研修や大学の講義などのeラーニング化を行う。

&lt;例&gt;

研修機関、教育機関等における講義アーカイブ(動画・音声・テキスト)作成業務

## ③ソフトウェア開発支援

- 各種のソフトウェア開発の受託を行う。
- 普及が見込まれるオープンソースソフトウェアの開発を地域企業が受託することにより、地域におけるソフトウェア開発関連企業のオープンソースソフトウェア開発導入の促進が図られるとともに、集積化を目指す組込みシステム産業等の活性化に取り組む。

&lt;例&gt;

今後普及が見込まれ、かつ地域に取り扱う事業者の少ない、オープンソース系のプログラミング言語によるソフトウェア開発に伴う画面設計、コーディング、デバッグ業務を請け負う。通常のソフトウェア開発に伴う、ドキュメンテーション業務を請け負う。在宅業務としては、プログラミング言語を用いた、画面設計、コーディング、デバッグ部分を行う。また、既存のソフトウェア開発に伴うフローチャート等のドキュメント作成を行う。

## (2) 参加者の能力開発

- 「基礎訓練」と「応用訓練」で、各種のデジタルコンテンツ制作からソフトウェア開発関係まで幅広い業務に対応できるようにする。
- 能力開発面では、個人のスキル開発に加えて、少しでも単価の高い仕事を実施するためにチーム作業を円滑に進めることができる能力開発を行う。
- 訓練プログラムの準備には、外部の専門機関を活用して、事業内容に合わせて次のようなプログラムを組んでいる。

## ①基礎訓練例(6ヶ月)

- ビジネススキル、ITスキル、チーム作業の円滑な推進等を主なテーマに、集合研修とeラーニングの組み合わせで実施する。
- サポートセンターでは集合研修のほか、常駐スタッフによる直接指導、在宅トレーナーによるメール・電話による指導を実施する。

&lt;例:訓練テーマ&gt;

- ビジネススキル(動機づけ、ビジネス基礎・マナー、コミュニケーション、キャリアプラン等)
- ITスキル(Webサイト制作、Webサイト保守管理、動画・音声編集基礎、HTML・開発言語基礎、ソフトウェア開発基礎等)
- チーム作業の円滑な推進(チーム業務の基礎・実施等)

## ②応用訓練例(12ヶ月)

- 実践的OJTに取り組む。
- 想定する業務内容を具体的に実施するために、最適な学習内容を準備し、それらを組み合わせる。
- 自分の担当作業を責任をもって予定通り完了させることに加えて、チーム作業での効率的な働き方を実践的に習得できるようにする。

&lt;例:訓練テーマ&gt;

- データベース(構築・運用・編集)
- Webサイト構築
- コミュニケーションツール(blog, SNS, Twitter等)
- 動画・音声編集応用
- HTML・開発言語応用
- ソフトウェア開発応用等

## (3) 業務処理

- 受託事業者は、業務処理体制の確立のために、運営管理責任者を設けて、在宅就業者の組織化、業務運営のルール作成、役割分担の方法などを決定し、運用を行う。
- ルールに基づき、運営管理責任者が、業務の分配、検収、納品を統括する
- 案件ごとにプロジェクトマネージャーを設けて、円滑な業務の遂行をはかる。
- 本事業期間中にオンライン業務処理システムを開発し、従事者、作業量、スケジュール、報酬の効率的な管理を可能にする。そして、平成24年度以降も円滑に事業が実施できる環境の整備を行う。

&lt;在宅就業者を支援する仕組み&gt;

- 在宅就業者が継続的に本事業に参加し能力開発を行い、業務を担えるために、次のような仕組みを設ける。
- 託児サービスの提供(サポートセンター等での集合研修時に託児サービスを提供する。
- サポートセンターに、交流の場を設置し、業務以外のコミュニティとして活用できるようにする。
- コミュニティ機能をITシステムで構築し、サポートセンターに行くことができなくても、参加者同士でコミュニケーションをとることを可能にする。

## 4 事業タイプ(IT):「データ入力、資料作成、デジタル化支援系」

### (1) 業務開拓

都市部の企業・組織や地元企業、自治体や病院等では、まだIT化が浸透しておらず、単純なデータ入力から、オンライン上の地図補正・更新作業、アナログ画面のデジタル化、デジタルアーカイブなど比較的高度なものまで様々な業務が発生する可能性が高い。その分参入は容易だが、単価が高いとはいえない。継続するためには、特定分野のデータ入力に満足せずに、多種多様なデータ入力や更新に対応できるようになる必要がある。そこで、これらの組織等において、潜在的な業務を開拓するほか、在宅就業者を訓練することで、高度なデータ入力等の業務の請負も可能にする。ひとり親家庭等の就業(在宅就業)支援に協力する企業等のHP等での紹介や協力事業者との相互信頼関係を醸成し効果的な業務開拓を行う。

#### ①データ入力・集計、資料作成

●随時発生するデータ入力・集計等の定型業務を組織化された在宅就業者が請け負うことで、組織の業務効率化および生産性向上を目指す。

#### <例>

・入力・集計(文書入力、名刺入力、データ入力・集計、アンケート入力・集計等)  
・資料作成(プレゼン資料作成、DTP:商店街や個人商店等の広告チラシの図案作成、画像の取り込み・処理、版下用原稿作成等)

#### ②テープ起こし

●ICレコーダー等で録音したインタビューや会議等の音声データを起こし、文字データとして正確、迅速に議事録等を作成する。  
●これまで外注せず、一般企業や自治体、裁判所等の組織内で対応してきたテープ起こし作業を、組織化された在宅就業者が請け負うことで、組織の業務効率化および生産性向上を目指す。

#### <例>

・「出版業界におけるインタビュー記事のテープ起こし」  
伝えるべき内容を性格に記述するため豊富な語彙力、読みやすい文語に整えるための文章力、専門性の高い分野にも対応できる知識などが必要である。  
・「短納期のテープ起こし」  
ひとつの音声データを複数の在宅就業者で分けることにより、全員で一気にテープ起こしを行うことで迅速な対応が可能となる。また、自動音声データ認識ソフトを活用し、データ内容の確認・修正を在宅就業者が行うことで短納期対応が可能となる。

#### ③高度データ入力・更新

●文書、帳票、図面等のアナログデータのデジタル化業務など、一定量以上の業務量が発生するものを開拓する。  
●官公需については、自治体内の業務からITコンサルテーションを実施し、比較的大きなロットでの処理業務を開拓する。  
●リアルタイムにデータ更新が生じる業務を請け負うことで、平成24年度以降も継続した更新作業の請負が可能になる。

#### <例>

・「各種のマップ作成(GISデータの作成)」  
観光地のバリアフリーマップ、地域福祉資源マップなど、個別に作成している地図情報を一体的に作成し、検索しやすくする。  
・市町村図書館や学校図書館の蔵書のデータベース化を図る(デジタル・アーカイブ化)。  
・乳幼児検診等の母子保健データをアナログ(原票)からデジタル(画像処理)化する。  
・「行政事務の円滑化と暮らしの安全・安心を図るための行政マップメンテナンス業務」  
土地の地番、道路、上下水道、防犯灯等の行政インフラと電力、通信等の民間インフラ設置状況データの一体管理を行えるシステム整備を実施し、公民需による行政マップメンテナンス業務の拡大を図る。  
・「公文書目録のデジタル化による閲覧システムの構築」  
自治体における公文書の必要な項目を網羅した「目録」をデータ入力して管理し、閲覧しやすい仕組みを構築する(平成23年度から施行される公文書管理法に基づき、省庁および国の出先機関における文書管理ルールが定められる)。  
地方自治体でも、公文書をマイクロフィルムに保存しているが「目録」が整備されておらず、文書の検索が必要になっているため、緊急性のあるものを調査し、文書規定に基づき、データ化する文書を選定する。マイクロフィルムで画像処理し、個人情報保護により、画像分割やマスキング処理をして、専用回線のようにデータをやり取りできるネットワーク(VPN)により、在宅就業者に送る。戻ったデータを統合し、管理する。

### (2) 参加者の能力開発

●「基礎訓練」と「応用訓練」で、随時発生する定型業務全てを一通りできるようにする。  
●能力開発面では、個人のスキル開発に加えて、少しでも単価の高い仕事を実施するためにチーム作業を円滑に進めることができる能力開発を行う。  
●訓練プログラムの準備には、外部の専門機関を活用して、事業内容に合わせて次のようなプログラムを組んでいる。

#### ①基礎訓練例(3ヶ月または6ヶ月)

●ビジネススキル、ITスキル、事務、チーム作業の円滑な推進等を主なテーマに、集合研修とeラーニングの組み合わせで実施する。  
●サポートセンターでは集合研修のほか、常駐スタッフによる直接指導、在宅トレーナーによるメール・電話による指導を実施する。

#### <例:訓練テーマ>

・ビジネススキル(ビジネス基礎・マナー、コミュニケーション在宅ワーカーのキャリアデザイン、情報検索・収集等)  
・ITスキル(PC操作・知識、セキュリティ、個人情報保護、ソフトウェア操作、ネット基礎、イラストレーター、フォトショップ操作、デジカメ活用等)  
・事務(受注、仕様書の見方、請求等の手続き、業務処理の基礎知識等)  
・チーム作業の円滑な推進(チーム業務の基礎・実施等)

#### ②応用訓練例(6ヶ月または12ヶ月)

●実践的OJTに取り組む  
●想定する業務内容を具体的に実施するために、最適な学習内容を準備し、それらを組み合わせて実施する。  
●自分の担当作業を責任をもって予定通り完了させることに加えて、チーム作業での効率的な働き方を実践的に習得できるようにする。

#### <例:訓練テーマ>

・ビジネススキル(記事・レポート執筆、ビジネス文書作成、調査分析、マーケティング、コンサルティング、会計基礎、品質管理等)  
・ITスキル(アクセスや地図ソフト等の操作、画像計測操作、データ作成、データベース活用等)  
・チーム作業の円滑な推進(チーム業務の実施・管理等)

### (3) 業務処理

●受託事業者は、業務処理体制の確立のために、運営管理責任者を設けて、在宅就業者の組織化、業務運営のルール作成、役割分担の方法などを決定し、運用を行う。  
●ルールに基づき、運営管理責任者が、業務の分配、検収、納品を統括する。  
●案件ごとにプロジェクトマネジャーを設けて、円滑な業務の遂行をはかる。  
●本事業期間中にオンライン業務処理システムを開発し、従事者、作業量、スケジュール、報酬の効率的な管理を可能にする。そして、平成24年度以降も円滑に事業が実施できる環境の整備を行う。

#### <在宅就業者を支援する仕組み>

在宅就業者が継続的に本事業に参加し能力開発を行い、業務を担えるために、次のような仕組みを設ける。  
●託児サービスの提供(サポートセンターや大学等での集合研修時に託児サービスを提供する)。  
●サポートセンターに、交流の場を設置し、業務以外のコミュニケーションとして活用できるようにする。  
●コミュニティ機能をITシステムで構築し、サポートセンターに行くことができなくても、参加者同士でコミュニケーションをとることを可能にする。

## 5 事業タイプ(IT):「コールセンター系」

### (1) 業務開拓

コールセンター業務は、顧客対応業務をクライアントに変わって代行する業務であり、企業のCS向上や業務の効率化、マーケティング機能を担う戦略的観点から、大手企業から自治体など公務労働分野まで、成長が見込まれる分野である。近年、ヘルプデスク対応や既存のカスタマーセンターのピークコントロールの手段として、在宅オペレーターによるサービスを展開する事業者も増えている。また、電話がつながりにくいといった状況の改善や、コール量に応じて柔軟な人材配置を行ない、人件費等のコストリダクションを実現する手段として、在宅オペレーターによるコールセンターサービスも進みつつある。本事業を通じて、それらを担う人材養成と在宅等での就業支援活動を行う。ひとり親家庭等の就業(在宅就業)支援に協力する企業等のHP等での紹介や協力事業者との相互信頼関係を醸成し効果的な業務開拓を行う。

<例>

コールセンター事業者がクライアントから受注した業務をカスタマーセンターに出動せず、自宅の電話で受けることにより、業務の代行を行なう。  
コールセンターの事業者と委託契約を結び、電話対応を行なう時間帯をあらかじめ決める等を行い、自宅で伝言や商品の受注等の電話を受ける。

- ・各種アンケートの実施、販売営業などアウトバウンド型業務
- ・ヘルプデスク的な業務
- ・通信販売の受付等その他コールセンター全般業務

製品のメンテナンスに関する問い合わせに対応するコールセンターを運営する。  
コールセンターを外部委託にする企業が増加している。  
これは、商品等に対する問い合わせは基本的なものがほとんどであり、このため、企業としては簡易な問題はオペレーターに任せ、専門的なことだけに答えたいという背景があるからである。  
オペレーターはシステムに入っているFAQの中から、パソコンを操作しながら答えを探し、客に対し解決策を提案する。

### (2) 参加者の能力開発

- 「基礎訓練」で、コールセンター基本業務・技術・実務を学習する。
- 「応用訓練」では、コールセンター事業所でのオペレータ業務体験を通じ、OJT形式で実践的に行うことでコールセンター業務を一通り行えるようにする。
- 能力開発面では、個人のスキル開発に加えて、少しでも単価の高い仕事を実施するためにチーム作業を円滑に進めることができる能力開発を行う。
- 訓練プログラムの準備には、外部の専門機関を活用して、事業内容に合わせて次のようなプログラムを組んでいる。

#### ①基礎訓練例(2ヶ月)

- オペレーション業務に求められるコミュニケーション技術(電話の受発信の基本技術、電話対話の基本、電話対応業務の基本の理解、コールセンター業務のポイント理解、コールセンター業務の基本知識の習得等)を少人数体制で徹底的に習得する。
- 基礎訓練期間内にコールセンターの見学を実施するなど訓練と実務の格差解消に努める。

- ・基本業務の理解、基本技術訓練、業務実務の理解等を少人数体制で行なう。
- ・就業コーディネイトとして、面談や勤務イメージが把握しやすいよう、コールセンター事業者の見学等を行なう。

#### ②応用訓練例(1ヶ月)

- 定期的な集合訓練や事業所での実務を通じて実践的な人材育成を図りながら、ひとり親家庭の母が業界で就業できる育成プログラムを推進する。
- 訓練の実施においては、訓練事業所への聞き取り等による訓練へのフィードバックを一貫して行い、企業・社会ニーズに合った訓練を行なう。
- ・応用訓練の後、就業状況の確認、品質確認のための指導、相談、交流機会の提供を図るため、フォローアップセミナー(集合研修)を実施する。

### (3) 業務処理

- 受託事業者は、業務処理体制の確立のために、運営管理責任者を設けて、在宅就業者の組織化、業務運営のルール作成、役割分担の方法などを決定し、運用を行う。
- ルールに基づき、運営管理責任者が、業務の分配、検収、納品を統括する
- 案件ごとにプロジェクトマネジャーを設けて、円滑な業務の遂行をはかる。
- 本事業期間中にオンライン業務処理システムを開発し、従事者、作業量、スケジュール、報酬の効率的な管理を可能にする。そして、平成24年度以降も円滑に事業が実施できる

<在宅就業者を支援する仕組み>  
在宅就業者が継続的に本事業に参加し能力開発を行い、業務を担えるために、次のような仕組みを設ける。

- 託児サービスの提供(サポートセンター等での集合研修時に託児サービスを提供する。
- サポートセンターに、交流の場を設置し、業務以外のコミュニティとして活用できるようにする。
- コミュニティ機能をITシステムで構築し、サポートセンターに行くことができなくても、参加者同士でコミュニケーションをとることを可能にする。

## (1) 業務開拓

組織化された地元の在宅就業者(主に女性を中心とする一人親)が、洋服のリフォーム・リメイクの技術を習得し、委託先がリサイクル事業者、関係団体や関連企業とのつながりを構築することにより、本事業が修了する平成24年度以降も継続的な事業展開が期待できる。

訓練終了後には、在宅業務により、身につけたスキルを生かしてさらなる収入増に結びつけることを目指す。ひとり親家庭等の就業(在宅就業)支援に協力する企業等のHP等での紹介や協力事業者との相互信頼関係を醸成し効果的な業務開拓を行う。

- 組織化された地元の在宅就業者(主に女性を中心とする一人親)を活用することで、洋服のリフォーム・リメイクを行う。
- 服のリサイクルショップ等から回収した不要品等を利用し、リフォーム技術の習得のための教材とするとともに、作製したリメイク品等の販売を行い、限りある資源を有効に活用する考え方を普及する。
- リフォーム・リメイク技術のスキルアップにより、独立開業の可能性につなげる。
- 地域とのつながりが限られることの多いひとり親が、職業訓練を受けながらひとり親同士、また、顧客やリサイクルに携わる団体等とかがかわることにより、地域社会とのつながりを持つ機会をつくる。

## &lt;例&gt;

- ・リフォーム(裾上げ、脇つめなどの補正)
- ・リメイク(洋服のデコレーション、別のアイテムや子供服・雑貨へのリメイク)
- ・洋服のリフォーム・リメイクによる一点ものの商品の開発
- ・アクセサリーや地元グッズなど手作業で作成できる小物商品のアイデア出しと製作

- 受注拡大および販売促進対策としては、チラシやフリーペーパー等でPRを行ったり、委託先のWebサイトを通じて行うほか、需要が見込まれる店舗内に取次所を設ける等に対応する。
- アパレル業界関係者、企業経営者、企業OBなどで構成する販路拡大ネットワークを組織するとともに、営業活動を実施するための販路開拓要員を配置する。
- 販路拡大では、リメイクとリフォームにITを連携させる方法(Web販売など)や首都圏の事業者などと連携し、全国展開や海外展開を図ることが有効。  
また、コンサルタントの活用、Web販売について通販業者からノウハウを学ぶ、掲示板を活用してクチコミによる顧客を上げるなどの手段も有効である。
- デザインと技術がポイントとなるので、「ブランドの確立」といったプラスアルファがされれば、需要が見込める。(例:古着ジーンズのリメイク)
- リメイクファッションとしてのブランドを確立し、全国展開、さらにアジアなど海外への販路拡大を図ることも有効。

## &lt;例:受注拡大、販売促進&gt;

- ・地元の中小企業関連団体の会員企業に対して、委託先が協力開拓を行い、制服・作業服のほか従業員からの受注を受ける。
- ・委託先と障害者就労支援事業所が連携することで、リフォーム取扱窓口業務を各障害者就労支援事業所で行い、地域での事業拡大を目指す。
- ・需要が見込まれる店内やスーパーマーケット等にワークステーション兼取次所を設け、受注拡大を図る。
- ・フリーマーケット等のイベントで販売するほか、美容院、クリーニング店等の身近な店舗で販売する。
- ・量販店、雑貨屋、セレクトショップ、ギフトショップで販売する。
- ・オリジナルカタログを製作し、インターネット(Webサイト)で請負・販売する。

## (2) 参加者の能力開発

- 「基礎訓練」でリフォーム(裾上げ、脇つめなどの補正)、リメイク(洋服のデコレーション、別のアイテムや子供服・雑貨へのリメイク)を一通りできるようにする。
- 「応用訓練」では、実際にOJT形式で行うことで実践力を向上させる。
- 訓練プログラムの準備には、外部の専門機関を活用して、事業内容に合わせて次のようなプログラムを組んでいる。
- 自治体内の1カ所に研修施設(基礎訓練)兼ワークステーション、3カ所に研修施設(応用訓練)兼ワークステーションを設けて実施する。

## ①基礎訓練例(6ヶ月)

- 初級、中級、上級コースを各2ヶ月(72時間、計6ヶ月、216時間)で履修する。

- ・初級(ミシンの取扱と調整、採寸、素材知識、商品知識等)
- ・中級(ウエストつめ、ジーンズリメイク、ジャケット着丈つめ、三方つめ等)
- ・上級(ジャケット・コート・ブルゾン等のリフォーム、リメイク技術等)

## ②応用訓練例(12ヶ月)

- 委託先へ発注されたリフォーム品を実際にリフォームしながら、OJT形式により実践力を向上させる(技術的に困難な事例については専任講師が支援に入り、指導を受けながら作業を行う)。
- 委託先所属の専門家によるアドバイスをうけ、リメイクの個別スキルの向上を図る。
- 委託先による独立開業に向けたセミナーの開講に加え、再委託先でIT講習を実施し、ITスキルを習得することにより、Webサイト上で作品を公開し受注が拡大できるようにする。

## (3) 業務処理

- 受託事業者は、業務処理体制の確立のために、運営管理責任者を設けて、在宅就業者の組織化、業務運営のルール作成、役割分担の方法などを決定し、運用を行う。
- ルールに基づき、運営管理責任者が、業務の分配、検収、納品を統括する
- 案件ごとにプロジェクトマネージャーを設けて、円滑な業務の遂行をはかる。

## &lt;在宅就業者を支援する仕組み&gt;

在宅就業者が継続的に本事業に参加し能力開発を行い、業務を担えるために、次のような仕組みを設ける。

- 託児サービスの提供(サポートセンターや大学等での集合研修時に託児サービスを提供する)。
- サポートセンターに、交流の場を設置し、業務以外のコミュニティとして活用できるようにする。
- コミュニティ機能をITシステムで構築し、サポートセンターに行くことができなくても、参加者同士でコミュニケーションをとることを可能にする。

※家内労働法で規定する家内労働者に該当するため、同法の遵守が求められる(別紙参照)。

## 家内労働法の概要 (昭和45年 法律第60号)

家内労働法は、家内労働者の労働条件の向上を図り、もって家内労働者の生活の安定に資することを目的として、昭和45年に制定されたものである。

### 1 家内労働者の定義（法第2条第2項）

物品の製造、加工等若しくは販売又はこれらの請負を業とする者から、主として労働の対償を得るために、その業務の目的物たる物品（物品の半製品、部品、附属品又は原材料を含む。）について委託を受けて、物品の製造又は加工等に従事する者であって、常態として同居の親族以外の者を使用しないことを常態とするものをいう。

### 2 委託者の定義（法第2条第3項）

物品の製造、加工等若しくは販売又はこれらの請負を業とする者等であって、その業務の目的物たる物品（物品の半製品、部品、附属品又は原材料を含む。）について家内労働者に委託するものをいう。

### 3 主要な規定

#### (1) 家内労働手帳の交付（委託条件の文書明示）（法第3条）

委託者は、委託するに当たり家内労働者に対し家内労働手帳を交付し、委託のつど物品の受領のつど又は工賃支払のつど、所定の事項を記入すること。

#### (2) 就業時間（法第4条）

- ① 委託者は周辺地域の同種・類似の労働者の通常労働時間（注：実際の平均的な労働時間）を超えて、家内労働者が業務に従事することとなるような委託をしないこと（努力義務）。
- ② 家内労働者は、このような委託を受けることがないようにすること（努力義務）。

#### (3) 委託の打ち切りの予告（法第5条）

6月を超えて継続的に同一の家内労働者に委託している委託者は、委託を打ち切ろうとするときは、遅滞なく当該家内労働者に予告すること（努力義務）。

#### (4) 工賃の支払い（法第6条～第7条）

- ① 工賃は、通貨で、その全額を、物品を受領した日から起算して1か月以内に支払うこと。
- ② 委託者は、原則として、工賃の支払及び物品の受け渡しを、家内労働者が業務

に従事する場所において行うこと（努力義務）。

(5) 最低工賃（法第8条～第16条）

- ① 厚生労働大臣又は都道府県労働局長は、一定の地域内において、一定の業務に従事する工賃の低廉な家内労働者の労働条件の改善を図るため必要があると認めるときは最低工賃を設定することができること。
- ② 最低工賃額は、同一地域の同種・類似の労働者に適用される最低賃金（決定されていない場合には賃金）との均衡を考慮して定められなければならないこと。
- ③ 委託者は、最低工賃の適用を受ける家内労働者に対し、最低工賃額以上の工賃を支払わなければならないこと。
- ④ 上記（4）又は（5）に違反する工賃の支払いを定める契約は、その部分について無効とし、家内労働法の定める基準によること。

(6) 安全及び衛生に関する措置（法第17条～第18条）

- ① 委託者は、設備又は原材料等を家内労働者に譲渡、貸与又は提供するときは、これらによる危害を防止するため、省令で定めるところにより、必要な措置を講じなければならないこと。
- ② 家内労働者は、設備若しくは原材料等又はガス、蒸気、粉じん等による危害を防止するため、省令で定めるところにより、必要な措置を講じなければならないこと。
- ③ 都道府県労働局長又は労働基準監督署長は、委託者又は家内労働者が上記の措置を講じないときは、委託若しくは受託を禁止し、又は設備若しくは原材料等の使用の停止その他必要な措置をとることができる。

(7) 届出（法第26条）

委託者は、家内労働者の氏名、業務の内容その他必要な事項を都道府県労働局長に届け出なければならない（省令において、委託状況届、家内労働死傷病届を規定）。

(8) 帳簿の備付け（法第27条）

委託者は、家内労働者の氏名、工賃の額その他の事項を記入した帳簿を備え付けておかななければならない（省令において、3年間保存を規定）。

## 都道府県別最低工賃決定状況一覧(平成21年12月末現在)

件名
北海道 男子既製服製造業
北海道 和服裁縫業
青森県 和服裁縫業
青森県 男子・婦人既製服製造業
青森県 電気機械器具製造業
岩手県 男子既製洋服製造業
岩手県 婦人既製洋服製造業
岩手県 電気機械器具製造業
宮城県 男子服・婦人服製造業
宮城県 電気機械器具製造業
秋田県 通信機器用部分品製造業
秋田県 男子服・婦人服・子供服製造業
山形県 電気機械器具製造業
山形県 横編ニット製造業
山形県 男子・婦人既製服製造業
福島県 横編ニット製造業
福島県 電気機械器具、情報通信機械器具、電子部品・デバイス製造業
福島県 外衣・シャツ製造業
茨城県 男子既製洋服製造業
茨城県 電気機械器具製造業
茨城県 婦人・子供既製服製造業
栃木県 電気機械器具製造業
栃木県 衣服製造業
群馬県 横編ニット製造業
群馬県 婦人服製造業
群馬県 電気機械器具製造業
埼玉県 紙加工品製造業
埼玉県 足袋製造業
埼玉県 縫製業
埼玉県 電気機械器具製造業
埼玉県 革靴製造業
千葉県 婦人既製洋服製造業
東京都 電気機械器具製造業
東京都 革靴製造業
東京都 婦人既製洋服製造業
神奈川県 紙加工品製造業

件名
静岡県 車両電気配線装置製造業
愛知県 毛織物業
愛知県 がん具花火製造業
愛知県 婦人・子供服製造業
愛知県 車両電気配線装置製造業
三重県 車両電気配線装置製造業
滋賀県 綿・スフ織物業・ねん糸製造業
滋賀県 寝具製造業
滋賀県 下着・補正着製造業
滋賀県 車両電気配線装置製造業
京都府 紙加工品製造業及び印刷・同関連産業
京都府 既製洋服製造業
京都府 丹後地区絹・人絹・毛織物業製造業
大阪府 タオル製造業
大阪府 横編ニット製造業
大阪府 男子既製洋服製造業
大阪府 婦人既製洋服製造業
兵庫県 綿・スフ織物業
兵庫県 婦人既製服製造業
兵庫県 靴下製造業
兵庫県 但馬地区絹・人絹・毛織物業
兵庫県 釣針製造業
兵庫県 電気機械器具製造業
奈良県 靴下製造業
和歌山県 パジャマ・ネグリジェ製造業
和歌山県 作業手袋製造業
鳥取県 男子服・婦人服製造業
鳥取県 電気機械器具製造業
鳥取県 和服裁縫業
島根県 外衣・シャツ製造業
島根県 電気機械器具製造業
島根県 和服裁縫業
岡山県 男子学校服製造業
岡山県 車両電気配線装置製造業
広島県 既製服縫製業
広島県 和服裁縫業

神奈川県 スカーフ・ハンカチーフ製造業
神奈川県 電気機械器具製造業
新潟県 男子・婦人既製洋服製造業
新潟県 横編ニット製造業
新潟県 十日町織物業
新潟県 作業工具製造業
新潟県 洋食器・器物製造業
富山県 玉軸受製造業
富山県 ニット製造業
富山県 電気機械器具製造業
富山県 ファスナー加工業
石川県 横編ニット製造業
福井県 衣服製造業
福井県 眼鏡製造業
山梨県 貴金属製品製造業
山梨県 電気機械器具製造業
山梨県 婦人服製造業
長野県 外衣・シャツ製造業
長野県 電気機械器具製造業
岐阜県 男子既製洋服製造業
岐阜県 婦人服製造業
岐阜県 給水せん製造業
岐阜県 毛織物業
岐阜県 陶磁器上絵付業
静岡県 広幅綿・スフ織物業
静岡県 広幅綿・スフ織布業
静岡県 別珍・コール天織布業
静岡県 婦人服製造業
静岡県 紙袋製造業

広島県 毛筆・画筆製造業
広島県 電気機械器具製造業
山口県 和服裁縫業
山口県 男子既製洋服・校服・作業服製造業
徳島県 縫製業(下着・ハンカチーフ製造業)
香川県 手袋・ソックスカパー製造業
愛媛県 タオル製造業
高知県 繊維産業
高知県 衛生用紙製造業
福岡県 男子服製造業
福岡県 婦人服製造業
佐賀県 陶磁器製造業
佐賀県 男子既製洋服製造業
佐賀県 婦人既製服製造業
長崎県 男子既製洋服製造業
長崎県 婦人既製洋服製造業
長崎県 和服裁縫業
熊本県 紙加工品製造業
熊本県 和服裁縫業
熊本県 縫製業
熊本県 電気機械器具製造業
大分県 電気機械器具製造業
大分県 衣服製造業
宮崎県 男子既製洋服製造業
宮崎県 婦人既製洋服製造業
宮崎県 内燃機関電装品製造業
鹿児島県 男子既製洋服製造業
鹿児島県 電気機械器具、情報通信機械器具、電子部品・デバイス製造業
沖縄県 縫製業