

# インターネットを利用した就業情報提供システム によるひとり親家庭の母親の就労支援事業

平成19年3月

特定非営利活動法人 あごら

本事業は、独立行政法人 福祉医療機構の「長寿・子育て・障害者基金」の平成18年度の助成事業として行ったものである。

## 目 次

1 . 事業の目的	1
2 . 実施内容	2
2 . 1  実施方法・内容	2
2 . 2  実施の背景	9
2 . 3  NPO法人あごらが進めるひとり親家庭へ就労支援体制	14
3 . インターネットを利用した在宅就労の課題の抽出	22
3 . 1  在宅就労者の側からの課題	22
3 . 2  ヒアリング調査等その他調査から抽出された課題	31
3 . 3  ひとり親世帯向け相談業務事業者へのヒアリング結果	41
3 . 4  最近のパソコンを使った技術系職種の動向	52
3 . 5  就業情報提供システムの開発を考える上でのニーズ	64
4 . 就業情報提供システムの検討	68
4 . 1  システムの検討	68
4 . 2  現状での稼働システムの知見	70
4 . 3  就業情報提供システムの仕様	73
5 . Webによる就業情報提供システムの設計	76
5 . 1  システムの構成	76
5 . 2  個別機能概要	77
5 . 3  在宅就業支援システムのデータベース概要	79
6 . 母子家庭でのWebによる試運用	80
6 . 1  Webによる実験	80
6 . 2  在宅就業支援システムの画面フロー	81
7 . 就業情報提供システムの普及活動	101
7 . 1  太田市における就業支援	102
7 . 2  貝塚における就業支援	119
8 . 事業の評価	127
8 . 1  就業情報提供システムの社会的な位置づけ	127
8 . 2  在宅でのパソコンを利用した仕事・学習の将来	130
8 . 3  就業情報提供システムの今後の課題	133
8 . 4  在宅就労支援センターに向けて	134

資料 エラー! ブックマークが定義されていません。

資料 1 : 就業情報提供システム操作マニュアル



## 1. 事業の目的

母子家庭は120万世帯、児童扶養手当受給者は80万人を越え、母子家庭の母親が抱える課題は、雇用機会が少ないうえ職場に復帰したくてもそのための技能がない、仮に雇用されたとしても定常的な収入がなく子供の教育費などの支出もままならないなど、益々顕著になってきている。

このため、当NPO法人あごらでは、安定して母子家庭の母親が在宅就労で仕事が行えるよう、データセンターを現在整備しているところである。母子家庭の母の就業者からは仕事を円滑に行う上での様々な課題が寄せられており、具体的には、孤独な作業であるので自分の仕事の出来映えが評価できない、子育てとの両立が難しい、また一方でデータセンター側からは、就業者の技術レベルがまちまち、在宅での仕事が見えなく安心して仕事が出せない、データの機密保護がされないなどが多くの課題が挙げられている。

本事業は、諸課題に対応するため、在宅ワーカがインターネットを通してパソコン端末から自分のスキルにあった仕事を選ぶことのできるような就業情報提供システムの構築を行うことによって、ひとり親家庭の母親がスキルアップに応じて仕事の領域を拡大し就業支援、ひいては子育て支援を実施する。さらに当システムの利用を全国的に展開するため、拠点モデルを実施し、普及活動を行っていく。

## 2. 実施内容

### 2.1 実施方法・内容

#### (1). 就労支援評価委員会の開催

##### 設置目的

##### ・就労支援評価委員会の設置

本事業の推進に際し、事業のコンセプト、事業の内容、システムに関する内容の検討などを評価するために、有識者、専門家による委員会を設置し、基本方針やフレームワークの検討を行った。

##### ・ワーキンググループの設置

さらに委員会のもとにワーキンググループを構成し、実作業を進めた。

#### 委員構成（計12名）

委員長	林 喜男	慶應義塾大学名誉教授
委員	東明佐久良	大妻女子大学社会情報学部教授
	船井洋文	(株)日立製作所公共営業本部顧問
	久保勲	NPOあごら理事長
	板倉範幸	東京ガス・エンジニアリング(株)マッピング技術部長
	城信雄	NPOあごら企画委員
	須藤正幸	東京都ビジネスサービス(株)情報システム部課長
	馬渡恭三郎	(株)クロスランゲージ翻訳サービス部 顧問
	鶴岡良光	東京都ビジネスサービス(株)取締役
	向井通江	(株)現代家族問題研究所主任研究員
	保坂圭太	カテナ(株)社会公共システム研究員
	今泉裕史	カテナ(株)社会公共システム研究員

#### 委員会開催時期、場所、出席人数、議題

##### 第1回就労支援評価委員会議事録

日時：平成18年6月22日（木）13：00～15：00

場所：麹町参議院議員宿舎第2会議室

出席人数 12名

議題：

- ・調査方針の検討
- ・母子家庭等のニーズ調査
- ・今回の事業の方針

##### 第2回就労支援評価委員会議事録

日時：平成18年8月21日（月）13：00～15：00

場所：麹町参議院議員宿舎第2会議室

出席人数 10名

議題：

- ・実施状況の報告
- ・就労支援モデルの作成

第3回就労支援評価委員会委員会

日 時：平成18年10月16日（月）13：00～15:00

場 所：麴町参議院議員宿舎第2会議室

出席人数 9名

議 題：

- ・就労支援モデルの作成についての検討
- ・今後の作業

第4回就労支援評価委員会議事録

日 時：平成18年12月18日（月）13：00～15:00

場 所：麴町参議院議員宿舎第2会議室

出席人数 8名

議 題：

- ・モデルのケーススタディ
- ・モデルの内容について検討

第5回就労支援評価委員会議事録

日 時：平成19年2月5日（月）13：00～15:00

場 所：麴町参議院議員宿舎第2会議室

出席人数 12名

議 題：

- ・事業の評価
- ・今後の計画について

## (2) ワーキング委員会の開催

### 設置目的

本事業の中で、実作業を行うためのワーキングを設置した。

### 構成(計7名)

委員	保坂圭太	カテナ(株)社会公共システム研究員
	今泉裕史	カテナ(株)社会公共システム研究員
	笹川典子	カテナ(株)社会公共システム研究員
	向井通江	(株)現代家族問題研究所主任研究員
	須藤正幸	東京都ビジネスサービス(株)情報システム部課長
	馬渡恭三郎	(株)クロスランゲージ翻訳サービス部 顧問
	城信雄	NPOあごら企画委員

### 委員会開催時期、場所、出席人数、議題

#### 第1回ワーキング議事録

日時：平成18年6月12日(月) 13:00~15:00

場所：NPO法人あごら本部 一番町事務所

出席人数 7名

議題：

- ・インターネットを利用した在宅就労の課題抽出
- ・就業情報提供システムの検討
- ・ワーキング委員会の件

#### 第2回ワーキング議事録

日時：平成18年6月22日(木) 15:00~17:00

場所：麴町参議院議員宿舎第2会議室

出席人数 7名

議題：

- ・インターネットを利用した在宅就労の課題抽出
- ・就業情報提供システムの検討

#### 第3回ワーキング議事録

日時：平成18年7月3日(月) 13:00~15:00

場所：NPO法人あごら本部 一番町事務所

出席人数 7名

議題：

- ・就業情報提供システムの検討
- ・今後の検討項目

#### 第4回ワーキング議事録

日時：平成18年7月18日(火) 13:00~15:00

場所：NPO法人あごら本部 一番町事務所

出席人数 7名

議題：

- ・インターネットを利用した在宅就労の課題抽出
- ・今後の検討項目

第5回ワーキング議事録

日 時：平成18年8月7日(月)13:00~15:00

場 所：NPO法人あごら本部 一番町事務所

出席人数 7名

議 題：

- ・就業情報提供システムの検討
- ・今後の検討項目

第6回ワーキング議事録

日 時：平成18年8月21日(月)15:00~17:00

場 所：麴町参議院議員宿舎第2会議室

出席人数 7名

議 題：

- ・就業情報提供システムの検討
- ・在宅ワーカーの意見集約のためのWEBアンケートシステムの開発の検討
- ・今後の検討項目

第7回ワーキング議事録

日 時：平成18年9月4日(月)13:00~15:00

場 所：NPO法人あごら本部 一番町事務所

出席人数 7名

議 題：

- ・在宅ワーカーの意見集約のためのWEBアンケートシステムの開発の検討
- ・就業のための業務開拓活動について

第8回ワーキング議事録

日 時：平成18年9月19日(火)13:00~15:00

場 所：NPO法人あごら本部 一番町事務所

出席人数 7名

議 題：

- ・在宅ワーカーの意見集約のためのWEBアンケートシステムの開発の検討
- ・就業のための業務開拓活動について

第9回ワーキング議事録

日 時：平成18年10月16日(月)15:00~17:00

場 所：麴町参議院議員宿舎第2会議室

出席人数 7名

議 題：

- ・在宅ワーカーの意見集約のためのWEBアンケートシステムの開発の検討
- ・システムの運用および評価

第 10 回ワーキング議事録

日 時：平成 18 年 11 月 9 日（木）13：00～15:00

場 所：NPO 法人あごら本部 一番町事務所

出席人数 7 名

議 題：

- ・システムの運用および評価
- ・ 就業情報提供システムの普及活動

第 11 回ワーキング議事録

日 時：平成 18 年 11 月 20 日（月）13：00～15:00

場 所：NPO 法人あごら本部 一番町事務所

出席人数 7 名

議 題：

- ・ 就業のための業務開拓活動について
- ・ 就業情報提供システムの普及活動

第 12 回ワーキング議事録

日 時：平成 18 年 12 月 4 日（月）13：00～15:00

場 所：NPO 法人あごら本部 一番町事務所

出席人数 7 名

議 題：

- ・ 在宅ワーカの意見集約のためのWEB アンケートシステムの開発の検討
- ・ 太田、貝塚での実証実験計画の検討
- ・ 就業情報提供システムの普及活動

第 13 回ワーキング議事録

日 時：平成 18 年 12 月 18 日（月）15：00～17:00

場 所：麴町参議院議員宿舎第 2 会議室

出席人数 7 名

議 題：

- ・ 就業情報提供システムの普及活動
- ・ 太田、貝塚での実証実験についての評価
- ・ 在宅ワーカの意見集約のためのWEB アンケートシステムの開発の検討

第 14 回ワーキング議事録

日 時：平成 19 年 1 月 15 日（月）13：00～15:00

場 所：NPO 法人あごら本部 一番町事務所

出席人数 7 名

議 題：

- ・ システムの運用および評価
- ・ 太田、貝塚での実証実験についての評価
- ・ 就業情報提供システムの普及活動

第 15 回ワーキング議事録

日 時：平成 19 年 2 月 5 日（月）15：00～17:00

場 所：NPO 法人あごら本部 一番町事務所

出席人数 7 名

議 題：

- ・ システムの運用および評価
- ・ 就業情報提供システムの普及活動について

### (3) 実施内容

本事業では、具体的には以下のような内容を行った。

#### インターネットを利用した在宅就労の課題の抽出

インターネットを利用した在宅就労は、生活時間に就業時間が制約されないというメリットを持っている反面、就労実態がわからない、データの機密保護などの問題があげられる。これらの課題を以下の2つの側面から抽出し、その解決策について、アンケートなどを通じて明らかにした。

- 1)在宅就労者の側からの課題
- 2)業務提供者の側からの課題

#### 就業情報提供システムの検討

インターネット上でスキル診断、就業情報紹介（仕事のリスト提供）などの機能を持ったWebサイト開発の検討を行う。要件定義、システム構成などの検討を行った。

#### スキル診断システムの開発

自分のスキルレベルを診断できる手法を検討し、Web上で診断できるシステムの検討を行った。

#### 就業情報提供システムの開発

インターネットを通じて仕事をリストにして提供し、自分のスキルレベルに応じた仕事の選択が行えるようなシステムを開発した。

- 1)ニーズにあった仕事の確保
- 2)能力に見合った仕事の紹介

#### 在宅ワーカーの意見集約のためのWEBアンケートシステムの開発

パソコン端末から子育てや母子家庭に係わるさまざまな意見を集めることのできるアンケートシステムの検討および開発を行った。

#### 就業のための業務開拓活動

今回開発するシステムを利用して当あごらとしては在宅で行えるデータ入力業務などを受託するための開拓活動を行った。具体的地区として、貝塚市、太田市をターゲットとした。

#### 就業情報提供システムの試運用

就業情報紹介システムの運用を、実際にモニターを使って試行した。

#### 就労支援の評価

ひとり親家庭の母にシステムを利用してもらい、就業支援の効果を分析し評価した。

#### 就業情報提供システムの普及活動

当事業はNPO法人あごらで行うものであるが、今回開発したシステムは全国普及を目指しており、そのための拠点モデルを貝塚市、太田市で行った。

(4) 実施スケジュール

表 1 1 イターネットを利用した就業情報提供システムによるひとり親家庭の母親の就労支援事業 スケジュール

インターネットを利用した就業情報提供システムによるひとり親家庭の母親の就労支援事業 スケジュール

平成18年4月	5月	6月	7月	8月	9月
企画検討	インターネットを利用した在宅就労の課題抽出(6月中旬まで)	インターネットを利用した在宅就労の課題抽出(6月中旬まで)	就業情報提供システムの検討(7月まで)	スキル診断システムの開発(9月まで)	スキル診断システムの開発(9月まで)
		就業情報提供システムの検討(7月まで)	スキル診断システムの開発(9月まで)	就業情報提供システムの開発(9月まで)	就業情報提供システムの開発(9月まで)
				就業のための業務開拓活動(10月まで)	就業のための業務開拓活動(10月まで)
		6月12日(月) 第1回 ワーキング委員会	7月3日(月) 第3回 ワーキング委員会	8月7日(月) 第5回 ワーキング委員会	9月4日(月) 第7回 ワーキング委員会
		6月22日(木) 第1回 就労支援評価委員会 第2回 ワーキング委員会	7月18日(火) 第4回 ワーキング委員会	8月21日(月) 第2回 就労支援評価委員会 第6回 ワーキング委員会	9月19日(火) 第8回 ワーキング委員会
10月	11月	12月	1月	2月	3月
在宅ワーカーの意見集約のためのWEBアンケートシステムの開発(11月まで)	在宅ワーカーの意見集約のためのWEBアンケートシステムの開発(11月まで)	就業情報提供システムの普及活動	就業情報提供システムの普及活動	報告書の作成	報告書印刷
就業のための業務開拓活動(10月まで)	システムの運用および評価				
10月16日(月)	11月9日(木)	12月4日(月)	1月15日(月)	平成19年2月5日(月)	
第3回 就労支援評価委員会 第9回 ワーキング委員会	第10回 ワーキング委員会 11月20日(月) 第11回 ワーキング委員会	第12回 ワーキング委員会 12月18日(月) 第4回 就労支援評価委員会 第13回 ワーキング委員会	第14回 ワーキング委員会	第5回 就労支援評価委員会 第15回 ワーキング委員会	

## 2・2 実施の背景

### (1) 母子家庭の急増

母子家庭の中で、児童扶養手当の支給を受けている世帯は下図のように90万世帯を越え、相変わらず生活の窮状が続いている現実がある。

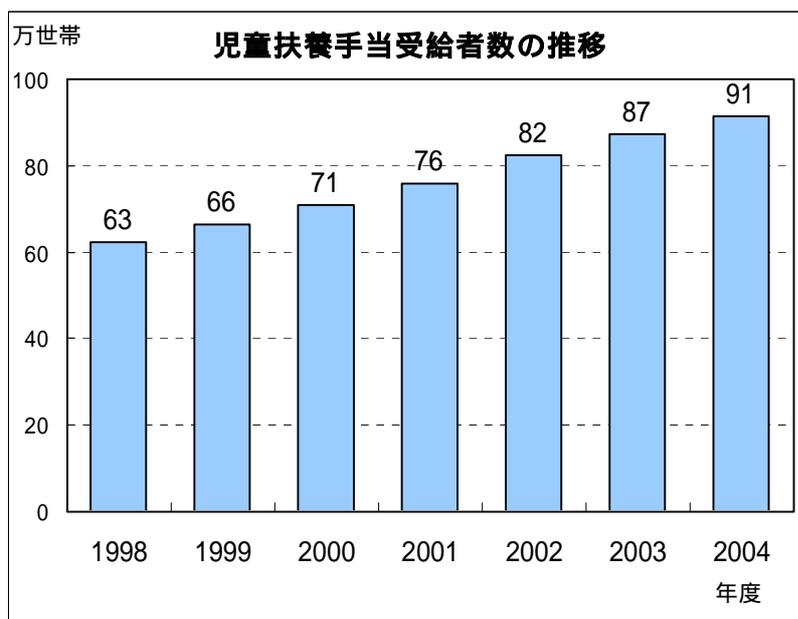
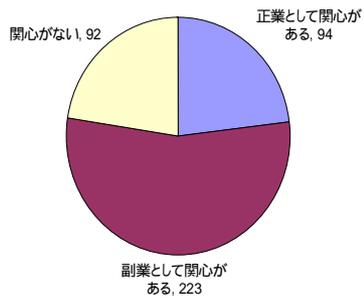


図2 - 1 児童扶養手当受給者の推移  
(厚生労働省資料)

ひとり親家庭の母親に対する就業支援、技術研修は、厚生労働省の施策として平成14年度から様々な施策が講じられている。しかしながら、生活時間の自由度の少ないひとり親家庭の母にとっては、固定した勤務先ではなく、在宅などの自由度の高い場所での業務にメリットがある。母子家庭の母親にとって在宅就労へのニーズは高い。

在宅就労への関心



在宅就労の関心度は、76%を占める!!

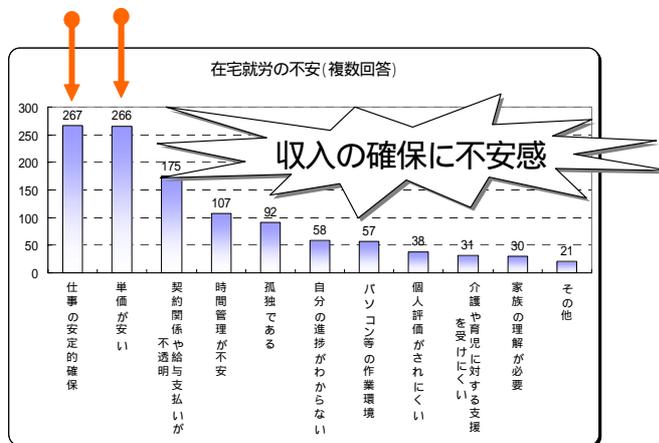
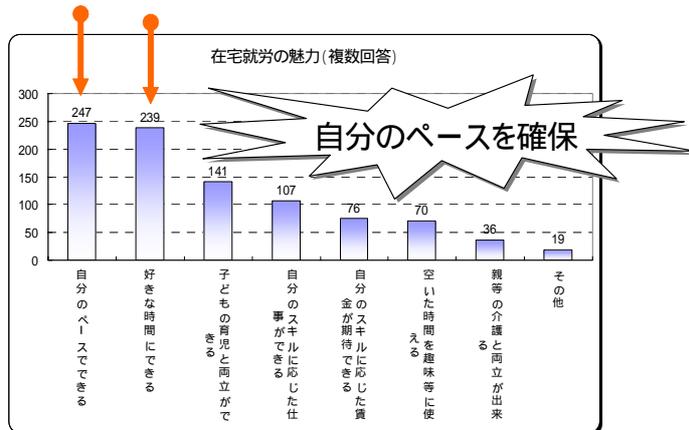
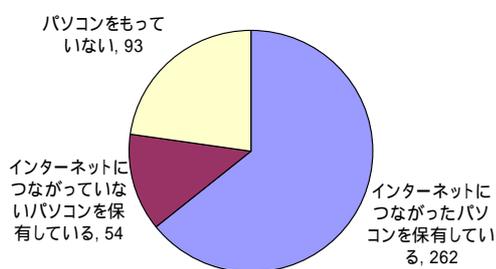


図 2 - 2 「ひとり家庭の母に対する就労実態調査 在宅就労への関心」  
(NPO法人あごら平成16年度調査)

在宅就労ニーズを実現するための道具として、パソコン保有率は高く、在宅就業がこれからのひとり親世帯の母にとってのキーワードとなるであろう。

パソコンに関して



ひとり親世帯の  
パソコン所有率は、75%!!

普段はメールやインターネット等趣味に利用しているが、今後仕事等にも利用していきたいと考えている。

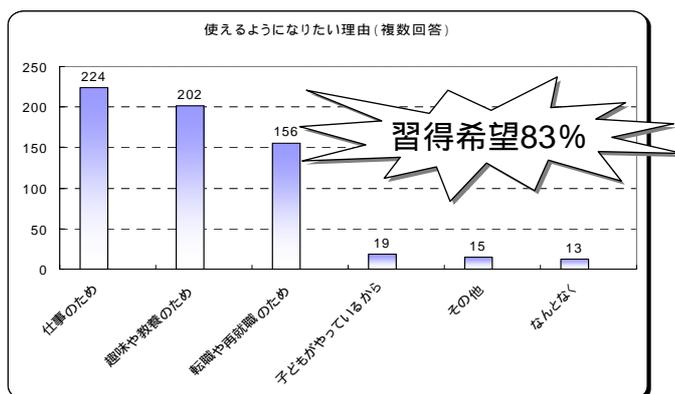
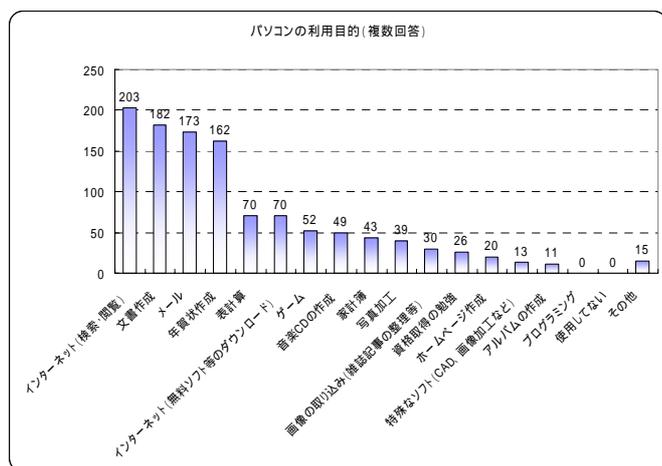


図2-3 「ひとり家庭の母に対する就労実態調査 - パソコン利用」  
(NPO法人あごら平成16年度調査)

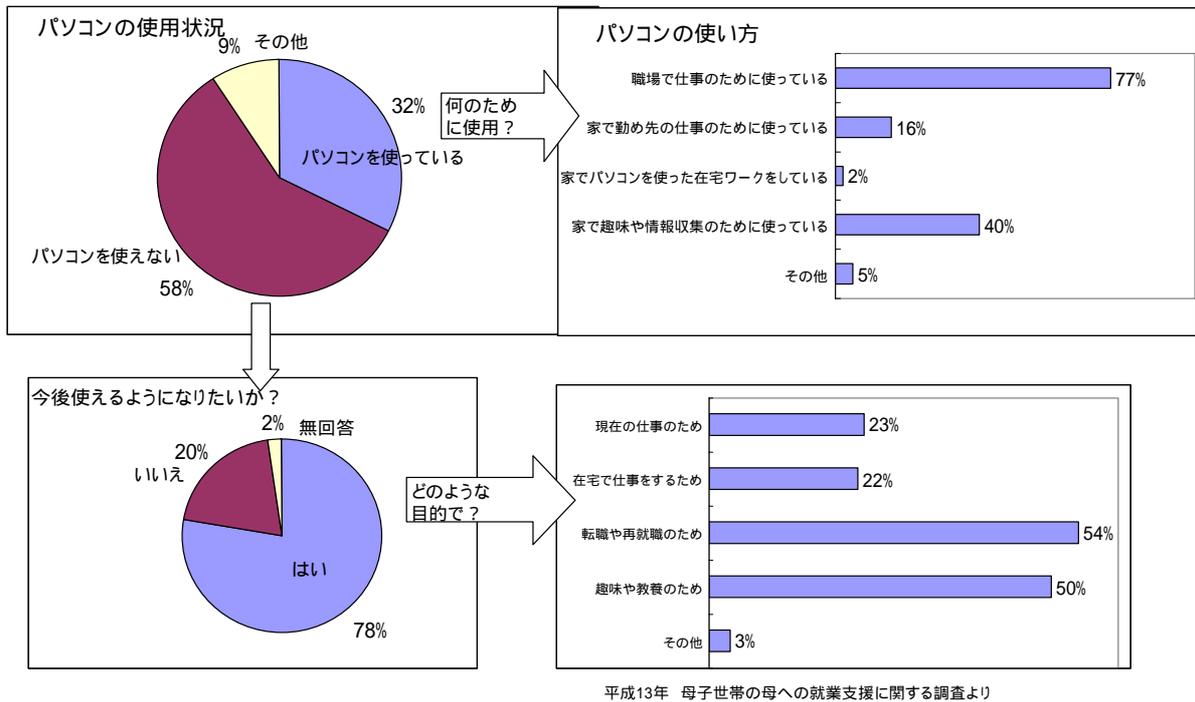


図 2 - 4 母子家庭のパソコンの状況（NPO法人あごら平成16年度調査）

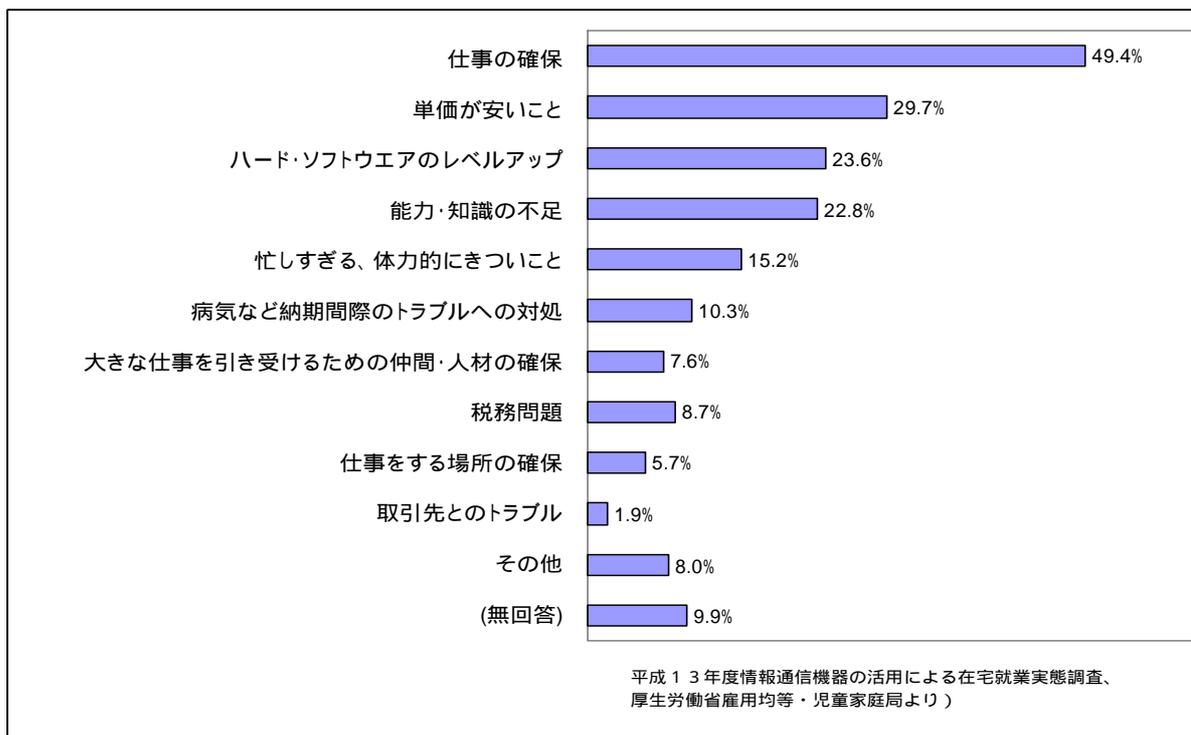


図 2 - 5 在宅就業で困っていること（女性）  
（NPO法人あごら平成16年度調査）

児童扶養手当の現状は、ひとり親家庭の母親がもっと働く機会が多くあって、努力すればするほど報われる社会構造であるべきだが、就業の機会は必ずしも多いとはいえない。ひとり親家庭の母親は、子どもが保育園に入園していることを就職の条件にしている企業も多いのに、保育園に入園させる条件が働いていることという矛盾した社会情勢の中にいる。実際は、短時間のアルバイトを複数こなすことで生計をたてている場合が多い。ひとり親家庭で育った子どもは、親に遠慮して苦しいことを相当ひどくなるまで我慢する傾向がある。一方、母親は、父親のかわりをしようと様々な頑張りを見せる。中には、日曜にドライブに連れて行くという人もいる。このように親子ともに肉体的、精神的な負荷が大きい。

たとえ外で仕事をする機会があっても、「母親の帰る前に子どもが空腹になり、お菓子を食べて夕食を全部食べられない」という子育て中の意識や現状が外で働くことへの抵抗となっている。このような例からも、母親が自宅で仕事ができる環境が必要である。また、在宅で仕事をしていくためのスキルをあげるための教育も自宅で習得できる環境が必要である。この点から在宅就業及び在宅学習（就業支援としてのスキル研修）が不可欠と考えられる。

在宅就業は、自宅で仕事ができることで通勤時間の節約、勤務時間の融通性ができ、自己管理がきちんとできれば家族とのコミュニケーションや安定した収入を確保することができる。在宅就業は、個人事業主であるという意識を持たなければならないことや、まだ事例の少ない成功するための方法論を多くのひとり親家庭の母親に対して啓蒙していくことが今後は必要である。

このようなひとり親家庭を取り巻く厳しい社会環境から、在宅就業へ向けてのスキル研修及び業務紹介の仕組み検討を当事業では進めていく。

## 2・3 NPO法人あごらが進めるひとり親家庭へ就労支援体制

### (1) ひとり親家庭の母への支援事業

NPO法人あごらは、雇用不安、生活不安を抱える人々、とりわけ、ひとり親家庭の母親に対して、就労や子育ての相談を行うとともに、在宅によるパソコンを使った地図や図面の入力技術の習得と就労保障を柱に、在宅業務支援、経済的・精神的ケア等の自立支援を行い、将来をになう子どもたちを応援しようとする趣旨で、平成14年10月に特定非営利活動法人として発足した。

当NPO法人あごらが行っている事業の主要なものは下図のように、就労支援、教育研修、そして相談業務である。

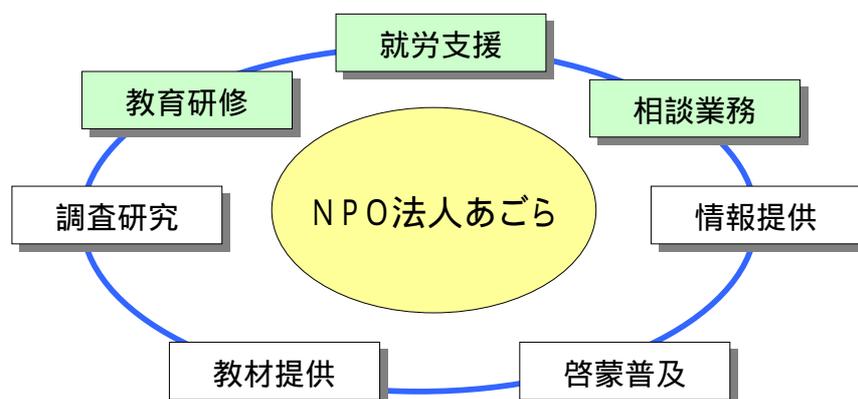


図2 - 4 NPO法人あごらの事業

現段階での就労支援の実績は以下の通りである。法人の設立当時に比べると、格段に就労支援に実績があがってきている。

表 2 - 1 NPO法人あごらの就労支援実績

2007年1月現在

教育研修	業務種別			支援実績
	業務種別	発注者		
<b>4つの講座を推進</b> 地図講座 1100名 1 翻訳講座 31名 1 キャリアアップ講座 140名 2 書き起こし講座 25名 2 さらに簡易CAD講座計画  1: 地図講座、翻訳講座はeラーニングも適用可能な「母子家庭自立支援教育訓練給付金」の指定講座となっているが、母子家庭の母はすべて自己負担で受講。  2: 新規開設講座	<b>地図入力業務</b>	公益事業者からあごら協力企業が受注  厚生労働省から受注(18年度) (雇用均等・児童家庭局家庭福祉課、総務課) ホームページ作成 2件 アンケート入力 1件 マップ作成 1件	累積 410人(延べ) 2,740万円  18年度 8名 278万円	
	<b>翻訳業務</b>	民間企業からあごら協力企業が受注	累積 6件 77万円	
	<b>会議録作成業務</b>	厚生労働省雇用均等・児童家庭局内 その他一部民間	2005年3月より 累積120件 累積受注金額714万円 その内厚労省88件574万円	
	<b>データエントリー業務</b> ・通信販売申込書、読者カード、 契約書、レセプトなど	民間、社保庁、官公庁からあごら協力企業が受注  [社保庁] ・2005年度社保庁政府官掌保険レセプト業務を、奈良、和歌山、島根、鳥取4県を入札にてあごら協力会社が受注  ・2006年度社保庁からあごら協力会社が10地区について受注。愛知県を追加受注。	<b>あごらデータセンターにて実施</b> 常時208名体制、登録者数500名を超える 月額500万円以上支払い実績 2004年10月より2年間で 支払総額7,682万円支援	
<b>特定事業推進モデル事業</b> 松山市(H15,H16) 太田市(H16,H17,H18,H19予定) 地図入力講座、キャリアアップ講座などを実施	<b>地図入力業務</b>	松山市、太田市からあごらが受注 (あごらのIT活用就労支援システムの展開のため、厚労省事業を活用)		
<b>地方自治体・就労支援事業</b> 貝塚市(H16,H17,H18) 川西市(H16,H17,H18) キャリアアップ講座を実施	<b>アンケート入力、データ入力業務</b>	貝塚市、川西市からあごらが受注(あごら独自のビジネスモデルを全国展開)		
合計			延べ 959名 常時稼働 267名 支払金額 累積で1億円万円を超える	

仕事の内容は、データエントリーが多く、以下のような業務を実施している。

表 2 - 2 NPO法人あごらが実施する就労支援業務の種類

業務種別	業務内容
データエントリー	申請書・伝票・台帳などの各種データの整理、電子化作業（パソコン入力） レセプト 社会保険庁、国民健康保険、組合保険など 通販の申込書など システム設計書、マニュアル、各種文書のワード、エクセル入力 各種帳票の文字・数値データ入力業務 データベースの構築、システム開発業務
ファイリング	図面・文書のスキャニング作業 ファイリング用データの入力 ファイリングデータベースの構築
アンケート調査	アンケート調査の企画・実施 アンケート調査に実施 アンケートデータ入力業務・分析
会議録作成	音声自動認識による会議録作成
コンピュータ支援英日翻訳作業	特許文献の翻訳作業 技術文献、論文などの翻訳
図面データエントリー	国、公団公社、地方自治体、民間企業等で利用する図面、地図などのデジタル化（電子化作業） 各種行政用マップ 公共施設マップ、観光マップ、防災マップ、福祉マップ、医療機関マップ、学校・文教施設マップ、各種法規制・行政情報、公図、地籍情報入力、その他地図データ 都市ユーティリティ施設管理マップ （水道、電力、ガス、下水道、通信、道路、橋、港湾等） 図面入力 画像データ入力、CADデータ入力、マーケティング用地図・属性入力
ホームページ作成業務	ホームページ作成業務 コンテンツ作成
各種調査業務 システム開発	調査、研究、システムコンサルタント、システム開発などを実施し、コンテンツ作成、データ作成などについてはあごらの技術者を起用

NPO法人あごらでは、技術研修のための5つの講座を開設し、受講と同時に、就労支援を進めている。

### ニーズに対応した講座を設置

在宅による仕事のニーズ	eラーニング講座
パソコンに慣れ在宅でデータ入力の仕事をしたい	パソコンキャリアアップ講座 データエントリーオペレータ養成講座
図形や地図などさらに付加価値の高い仕事をしたい	地図・データ入力支援技術者養成講座
英日翻訳をしたい	コンピュータ支援翻訳者養成講座
会議録などの書き起こしの仕事をしたい	会議録書き起こしスキル講座



### 受講者は1000名を超える

講座種別	受講者数
地図・データ入力支援技術者養成講座	1,100
コンピュータ支援翻訳者養成講座	31
パソコンスキルキャリアアップ講座	137
会議録書き起こしスキル講座	25

在宅で能力向上を図ることができる研修方法：eラーニングを採用

母子家庭自立支援教育訓練給付金事業指定講座であるが、母子家庭の母はすべて自己負担にて受講

母子家庭自立支援教育訓練給付金を利用しない理由

- ・自治体窓口(福祉事務所など)で受講前の事前手続きが面倒  
審査が厳しい
- ・受講は一旦受講料を支払ってから始めなければならない
- ・「就職」に結びつかどうか審査基準「在宅就業」は福祉事務所の念頭にない
- ・自分が母子家庭であるからということで、窓口に出向きにくい

### 平成16年度 貝塚市 自立支援事業

#### 【目的】

実際の業務で利用する/パソコン操作(企業で実際に利用している/パソコン利用)を身につける人前で発表・実業務での効率化(実務トレーニング)についての意識を高める  
求職活動時の優待となること

#### 【全体計画】

実施主体：貝塚市雇用促進協議会、及び貝塚市地域人権協会  
企画・運営など：貝塚市商工課、貝塚市就労支援センター  
運営サポート：NPO法人 あごら

### あごらは経済的な支援を行っている

- ・母子家庭の母の受講料支払いに関して経済的な負担を軽減するため、仕事の収入から受講料回収などの措置をとる。
- ・パソコン購入、ブロードバンド料金が負担になるなどの課題があり、パソコンについては一部貸与を行っている。
- ・受講者は、あごらの会員(パートナー会員と呼ぶ)となり、仕事の紹介を受けることができる。

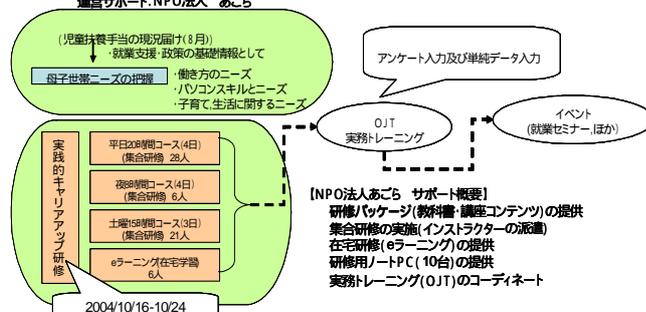


図2-5 NPO法人あごらの教育研修

NPO法人あごらが進める在宅支援の基本的な構造は下図に示すようなものである。機能としては、就労支援センター、スキルを習得するためのeラーニングセンター、また精神的ケアのための相談センター、定期的な情報提供機能としてのメルマガなどである。

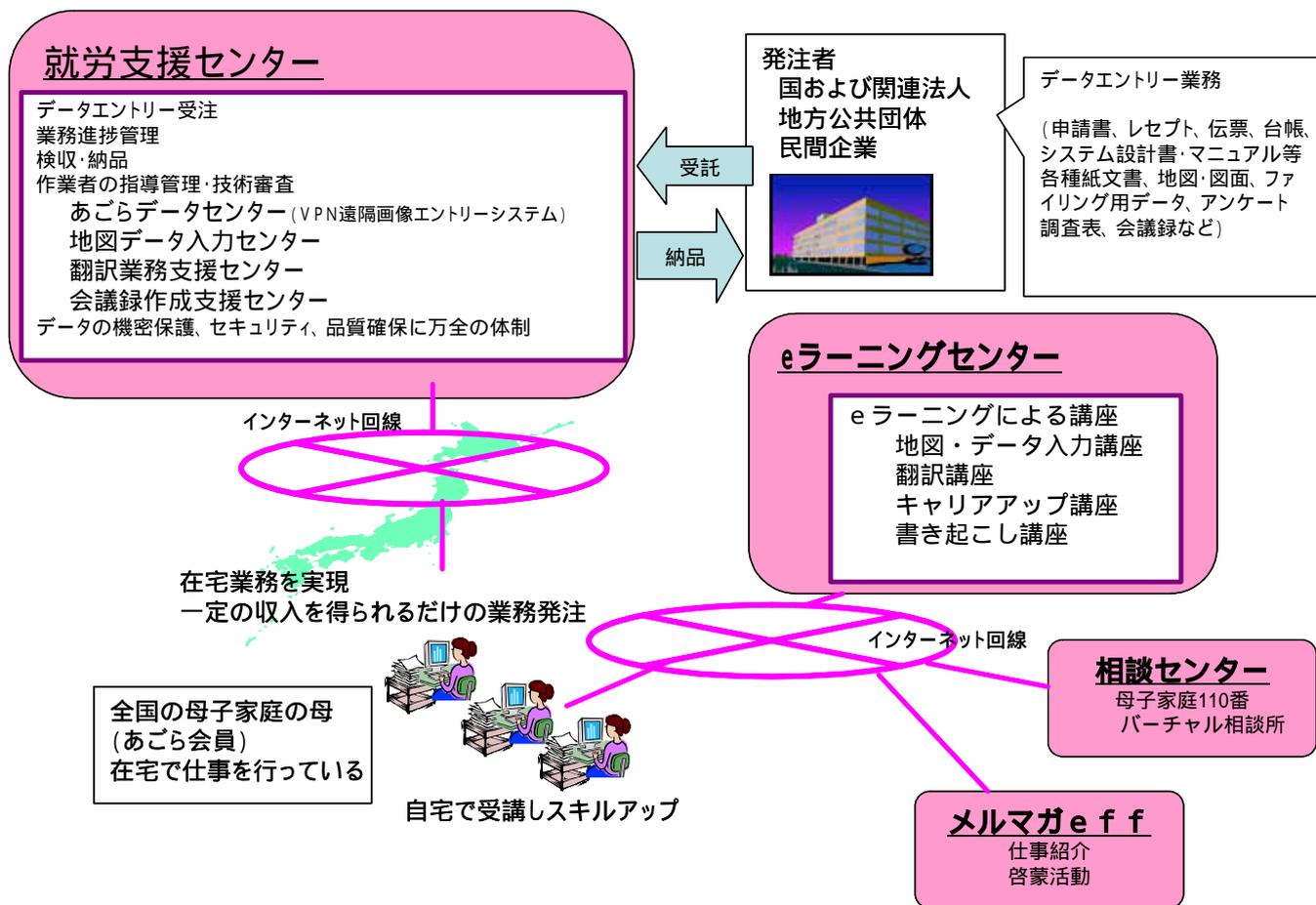


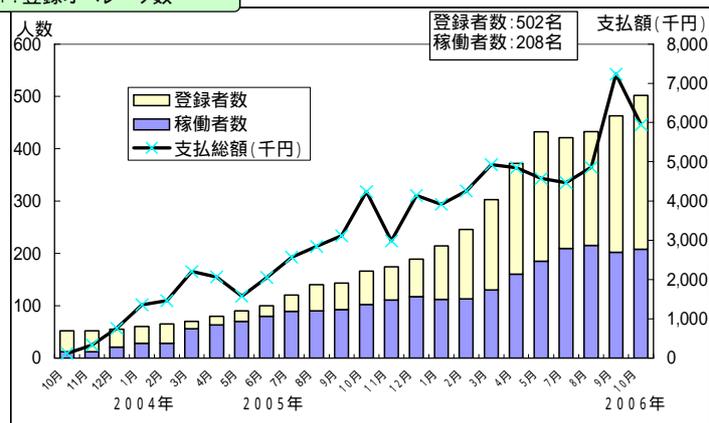
図2 - 6 NPO法人あごらの就労支援のための基盤

あごらデータセンターの実績を以下に示す。

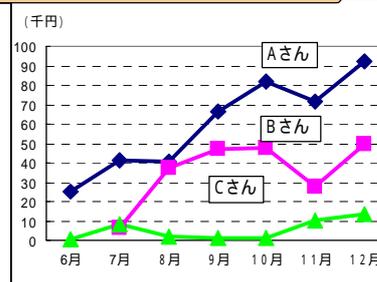
あごらデータセンターでは、現在登録者は500名を越え、月額支払総額は500万円を越えるようになった。

### あごらデータセンターの実績(2006年10月まで)

#### 1. 登録オペレータ数



#### 経験8ヶ月以内のオペレータの収入(例)



#### 2. 収入の状況(2006年5月支払実績上位3名)

##### 経験2年以上の熟練者

1位: 240千円  
2位: 138千円  
3位: 106千円  
ベテランは、入力専用ボードや連想方式を使っており、相当の収入となっています。  
上達と収入アップのこつ  
・経験と時間をかけること。  
・連想方式による入力方式を採用。  
(カナ文字2文字で漢字を表す方式)  
・入力専用キーボードを利用。

##### 経験2年未満のオペレータ

1位: 74千円  
2位: 69千円  
3位: 65千円  
あごらデータセンターが発足しVPN方式による入力業務を開始後、初心者の方でも経験を積んでスキルアップし、収入を上げています(Aさん)。一方で、働く時間が少ない、十分慣れてないなどで、収入が月額1万円程度の方もいます(Cさん)。  
・データスピードを速めるため、ブラインドタッチを覚える、専用キーボード、連想方式などでさらに収入をあげることができます。  
・データ入力が得意でない人は、収入は十分に上がりませんが、空いた時間を有効に活用して収入を得ることができます。

図2-7 あごらデータセンターの実績

## (2) 在宅支援センター構想

NPO法人あごらは、今まで構築してきた、就労支援のための基盤整備を元に、全国的な在宅就労支援センターを構想している。

しかしこの構想は、母子家庭に限らず、身体障害者、高齢者など、すそ野を広げた考え方が重要であり、あごら単独の努力では限界であり、国の指導を期待するところである。

# 在宅就労支援センター構想

### 1. 母子家庭の母の自立支援策の課題

母子家庭等対策に関する課題(厚生労働省予算2.5億円)

- ・相当量が母子関連団体への補助など
- ・ハローワークを通じた求人・就職斡旋は通勤でフルタイムの仕事が多い等、必ずしも母子家庭にはそぐわない
- ・母子家庭の母の経済的な支援に必ずしも結びついていない

### 2. 母子家庭の母の仕事へのニーズ

母子家庭の母の仕事へのニーズ

- ・子育てに時間がかかるのでフルタイムの仕事ができない
- ・パート就業をしており、第二、第三の仕事で副収入がほしい
- ・自宅でパソコンを使った仕事をしたい
- ・仕事を行うためのスキルを覚えたいが時間がない
- ・土日又は夜間など空いた時間に仕事をしたい

在宅での就労ニーズが極めて高い

### 3. 在宅就労支援センターの設立

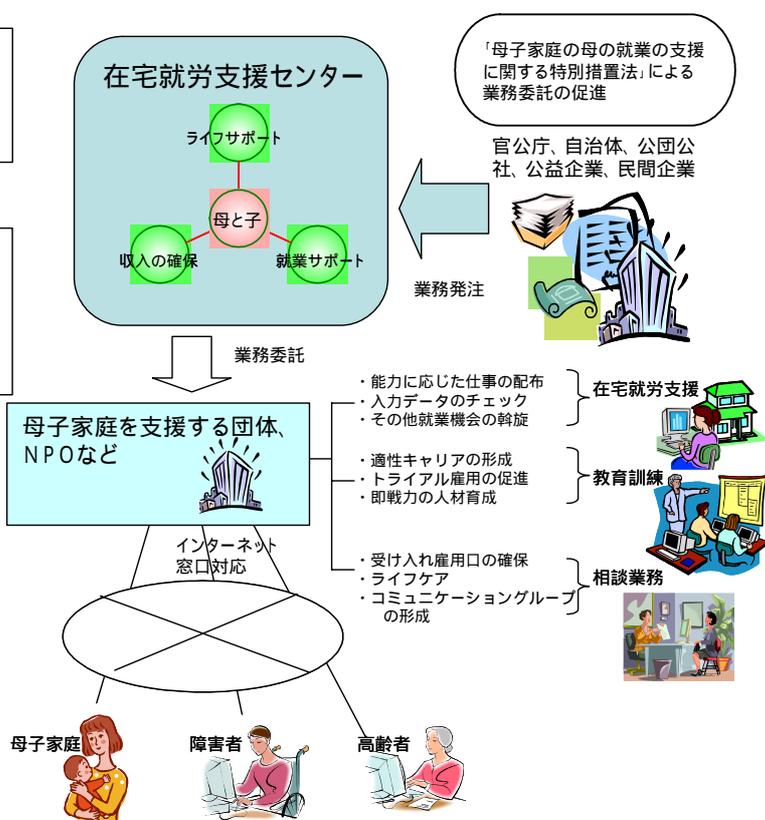
在宅就労支援センターの業務

- ・スキルアップ・教育訓練
- ・就労支援(仕事の受注・委託)
- ・各種相談業務 などの総合支援センター

### 4. 在宅就労支援センターの目的

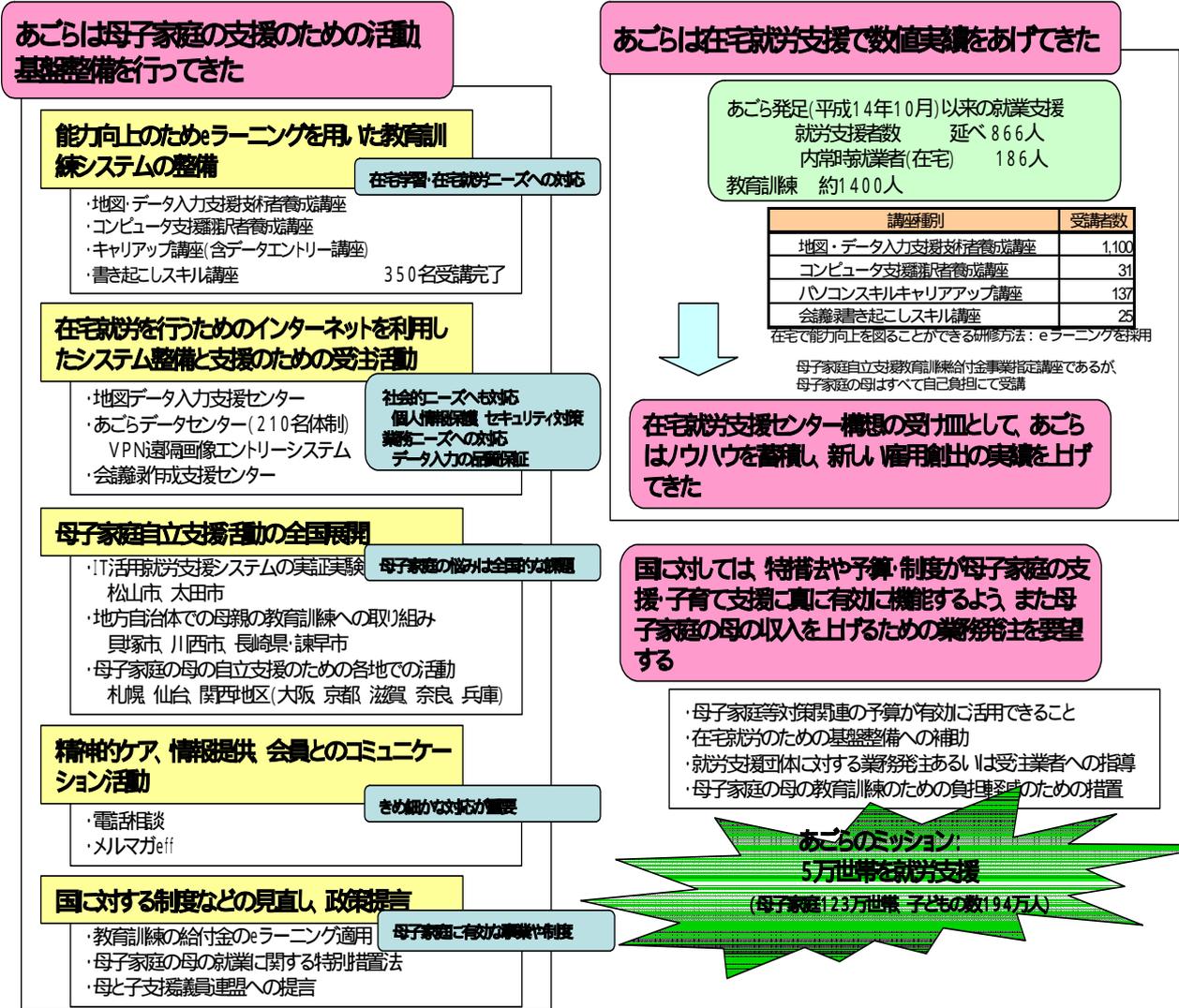
- ・母子家庭の母の5万人就業体制の確立
- ・「母子家庭の母の就業に関する特別措置法」による官公庁などからの業務受注の確保
- ・母子家庭の母の支援団体、NPOなどと連携し業務委託を行う
- ・障害者、高齢者を含めた在宅就労ニーズにも応える

子育て支援、新しい雇用創出のための基盤整備



在宅就労支援センターの構築のために、あごらでは以下のような活動を今後展開していく予定にしている。

## NPO法人あごらの就労支援への取り組み



### 3．インターネットを利用した在宅就労の課題の抽出

#### 3・1 在宅就労者の側からの課題

##### (1) アンケートによる課題抽出

インターネットを利用した在宅就労は、生活時間に就業時間が制約されないというメリットを持っている反面、就労実態がわからない、データの機密保護などの問題があげられる。これらの課題を在宅就労者の側からの課題として抽出するために、アンケートを実施した。

##### 調査方法

現在在宅就労を行っている母子家庭の母200人を対象にアンケートによって実施した。実施に当たっては、現在NPO法人あごらの協力を得て、あごらの会員を対象とした。

##### 調査内容

調査項目を以下のように設定した。

- 1．パソコン講座を受けた経験
- 2．就職・転職にむけて今後身につけたいパソコン操作技術
- 3．就職・転職のために講座・研修会の適切な時間帯
- 4．技能・資格のための講座・研修会を受ける際の重視点
- 5．パソコン以外に興味・関心がある技能・資格
- 6．在宅就労の魅力
- 7．在宅就労に対して不安に思うこと
- 8．副業としての在宅就業についてのイメージ
- 9．就業（在宅就業も含む）またはひとり親世帯を支援する活動グループ（コミュニティ）への参加意識
- 10．再就職・転職時に不都合を感じたり、不便を感じたこと

以下結果を示す。

## パソコン講座を受けた経験

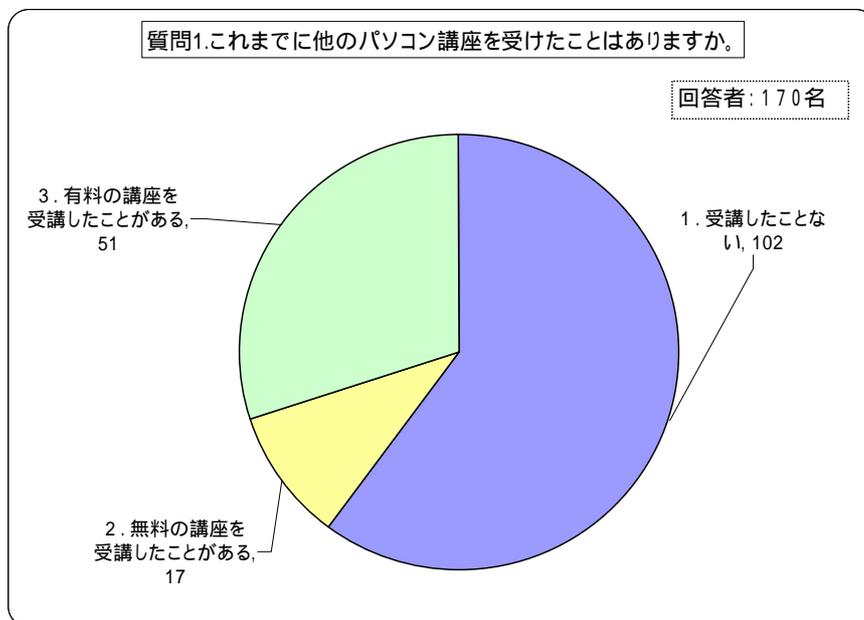


図3 - 1 パソコン講座を受けた経験

## 就職・転職にむけて今後身につけたいパソコン操作技術

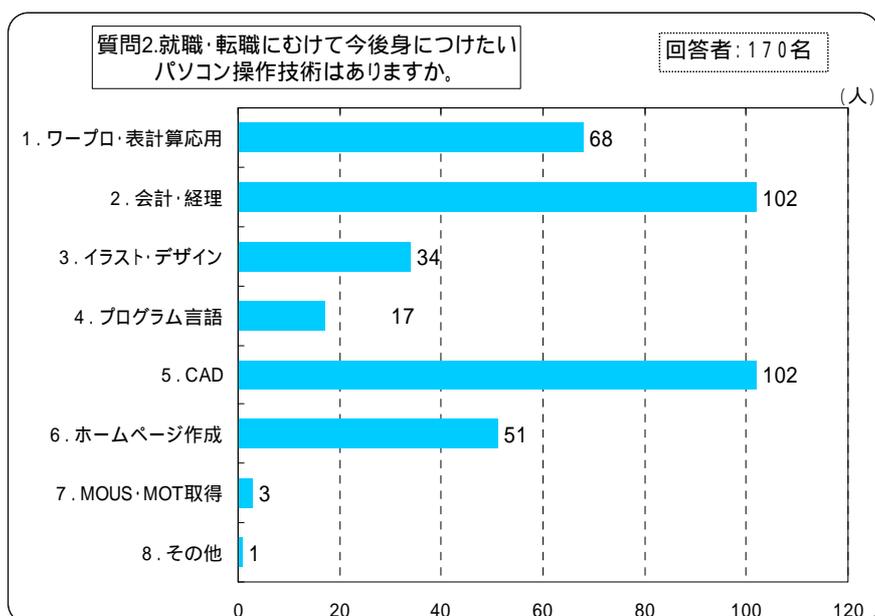


図3 - 2 就職・転職にむけて今後身につけたいパソコン操作技術

### 就職・転職のために講座・研修会の適切な時間帯

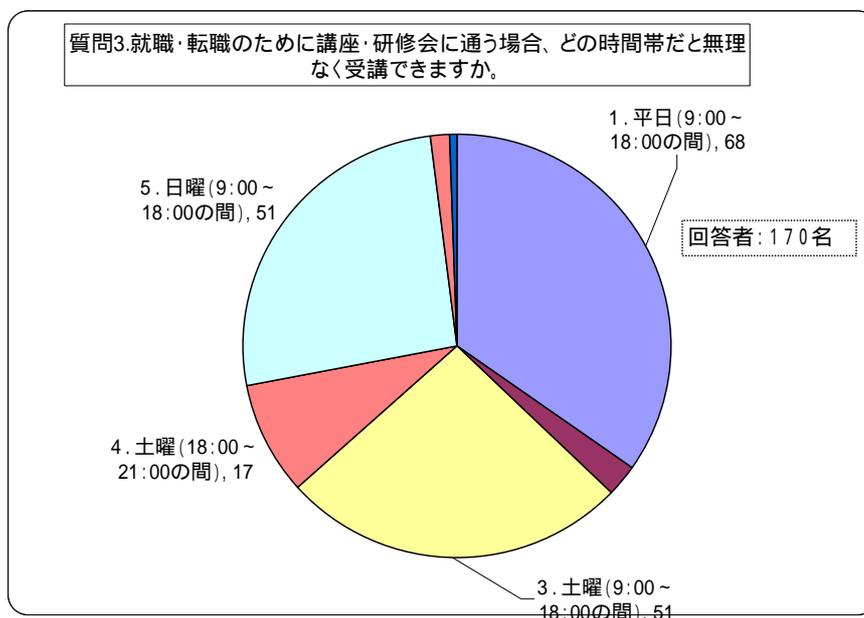


図 3 - 3 就職・転職のために講座・研修会の適切な時間帯

### 技能・資格のための講座・研修会を受ける際の重視点

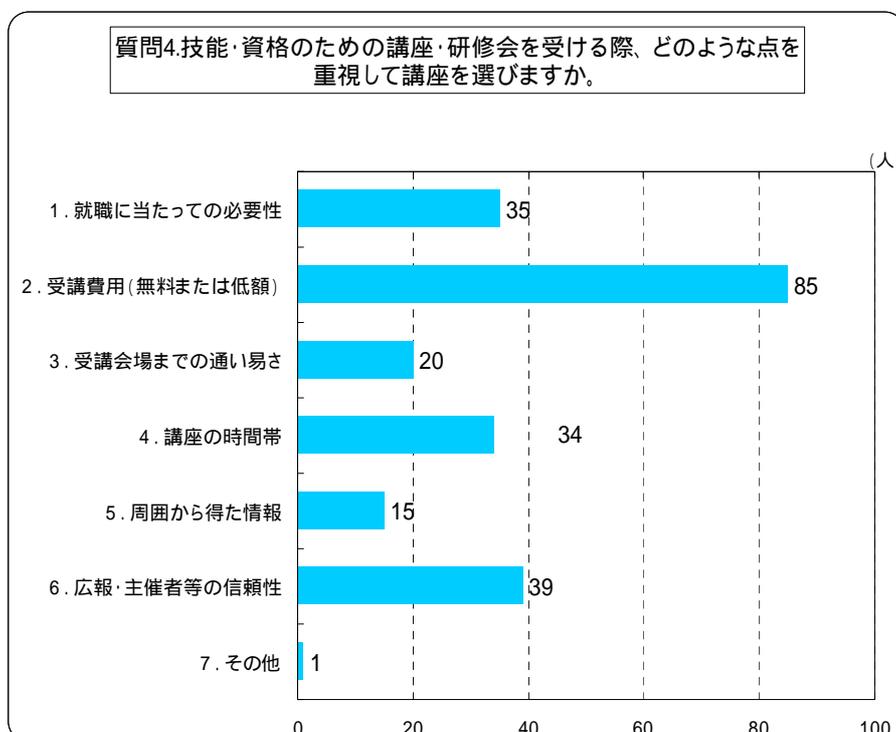


図 3 - 4 技能・資格のための講座・研修会を受ける際の重視点

## パソコン以外に興味・関心がある技能・資格

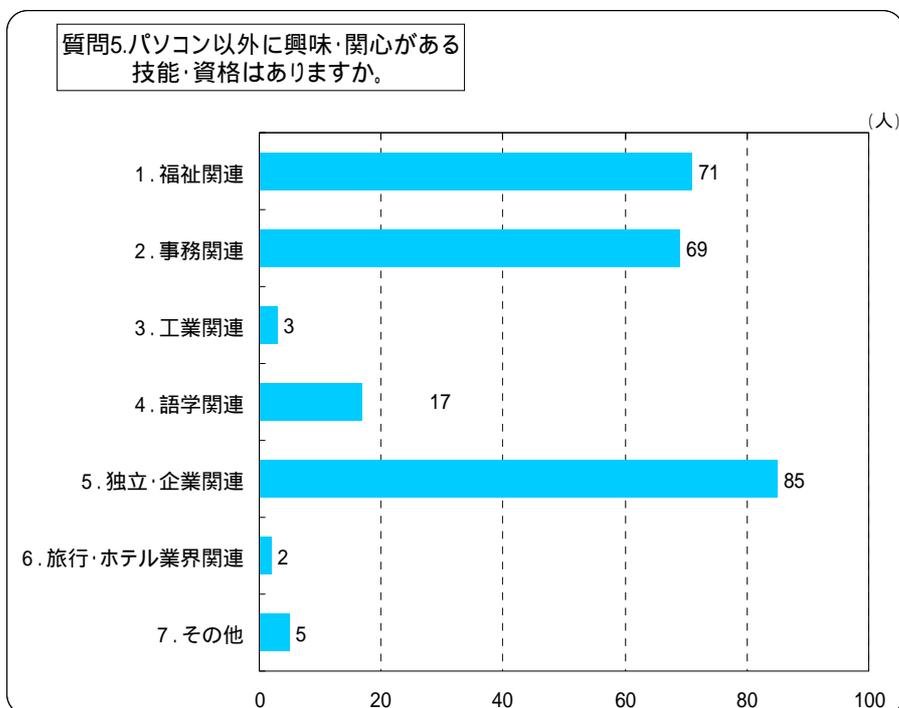


図3 - 5 パソコン以外に興味・関心がある技能・資格

## 在宅就労の魅力

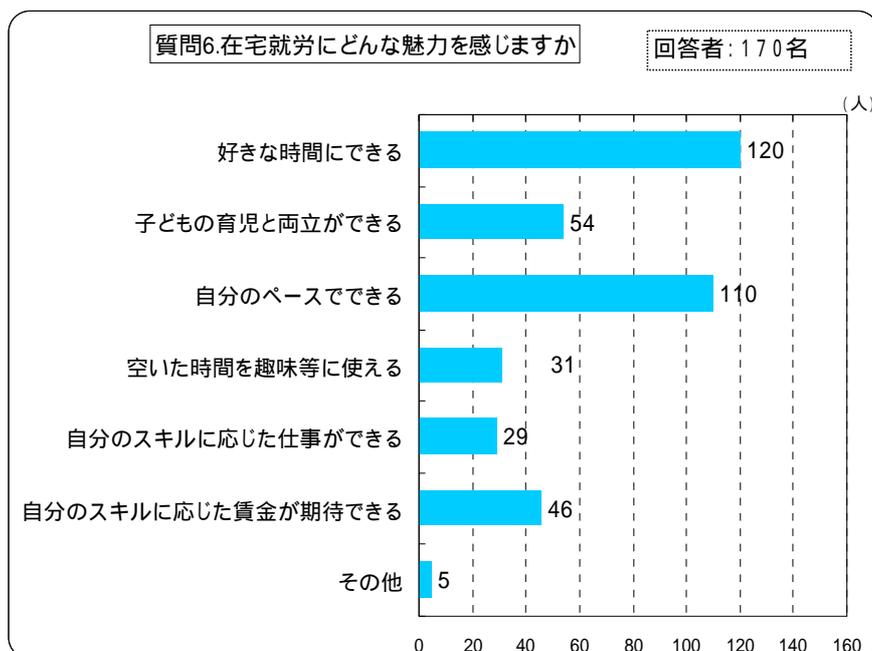


図3 - 6 在宅就労の魅力

## 在宅就労に対して不安に思うこと

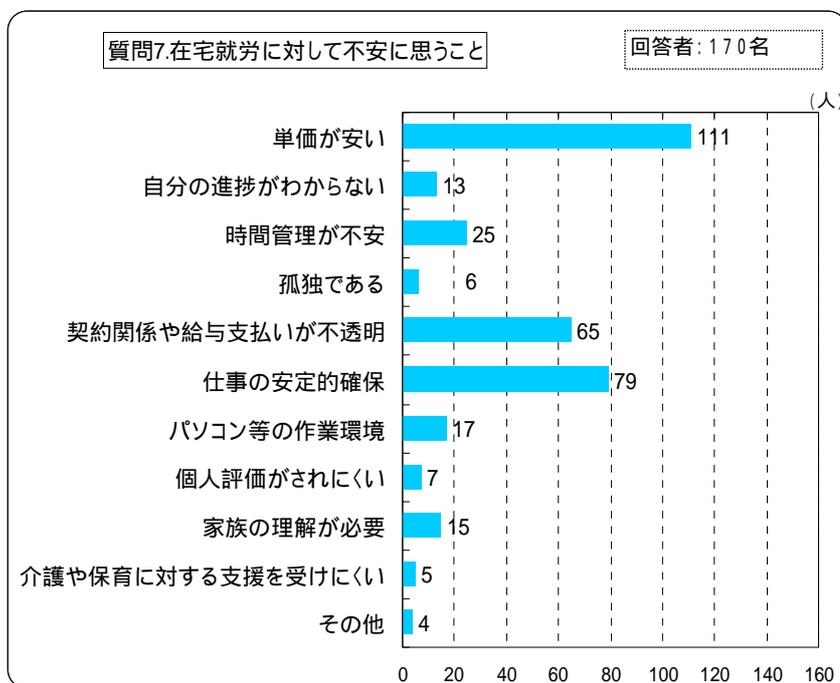


図3 - 7 在宅就労に対して不安に思うこと

## 副業としての在宅就業についてのイメージ

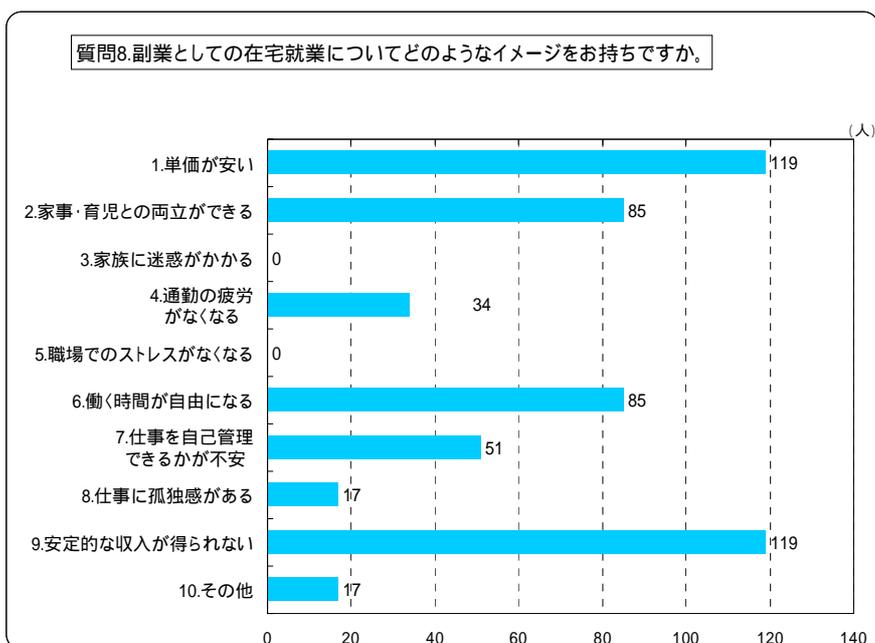


図3 - 8 副業としての在宅就業についてのイメージ

就業（在宅就業も含む）またはひとり親世帯を支援する活動グループ（コミュニティー）への参加意識

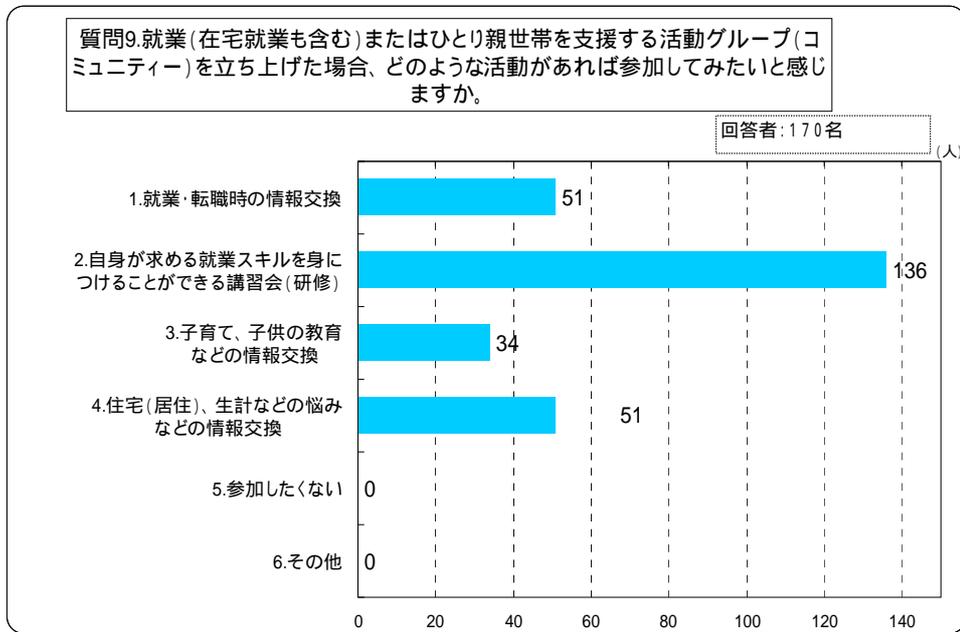


図3 - 9 就業（在宅就業も含む）またはひとり親世帯を支援する活動グループ（コミュニティー）への参加意識



5. パソコン以外に興味・関心がある技能・資格はありますか。関心があるものすべてに をつけてください。

福祉関連（ホームヘルパー、介護福祉士など）  
事務関連（簿記、秘書検定など）  
工業関連（電気主任技術者、工事担任者など）  
語学関連（英検、TOEIC など）  
独立・起業関連（宅地建物取引主任者、行政書士など）  
その他（ )

【在宅業務について】

6. あなたは、在宅就労の何に魅力を感じますか。当てはまるものすべてに をつけてください。

好きな時間にできる  
子どもの育児と両立ができる  
自分のペースでできる  
空いた時間を趣味等に使える  
自分のスキルに応じた仕事ができる  
自分のスキルに応じた賃金が期待できる  
親等の介護と両立ができる  
その他（ )

7. あなたが、在宅就労に対して不安に思うことは何ですか。当てはまるものすべてに をつけてください。

単価が安い  
自分の進捗がわからない  
時間管理が不安  
孤独である  
契約関係や給与支払いが不透明  
仕事の安定的確保  
パソコン等の作業環境  
個人評価がされにくい  
家族の理解が必要  
介護や保育に対する支援を受けにくい  
その他（ )

8．副業としての在宅就業についてどのようなイメージをお持ちですか。あてはまるものすべてに をつけてください。

単価が安い  
家事・育児との両立ができる  
家族に迷惑がかかる  
通勤の疲労がなくなる  
職場でのストレスがなくなる  
働く時間が自由になる  
仕事を自己管理できるかが不安  
仕事に孤独感がある  
安定的な収入が得られない  
その他

9．就業（在宅就業も含む）またはひとり親世帯を支援する活動グループ（コミュニティー）を立ち上げた場合、どのような活動があれば参加してみたいと感じますか。

就業・転職時の情報交換  
自身が求める就業スキルを身につけることができる講習会（研修）  
子育て、子どもの教育などの情報交換  
住宅（居住）、生計などの悩みなどの情報交換  
参加したくない  
その他

10．再就職・転職時に不都合を感じたり、不便を感じたことはありますか。今後の支援策へのご参考としてご自由にご記入願います。

---

### 3.2 ヒアリング調査等その他調査から抽出された課題

#### (1) 在宅で仕事をする際の問題点

NPO法人あごらが過去に行った地方公共団体での実証実験(松山市や太田市、貝塚市、川西市)において、ひとり親世帯における在宅就業上の課題が次のようにあげられている。

- 母親が仕事をするのを子どもが嫌がる。
- 子どもの年齢が低い場合には、子どもが寝てからでないと仕事ができない。
- 子どもの体調が悪いと仕事をする事ができない。
- 作業時間が不規則になる。(徹夜になることも)
- 時間管理が難しい。時間管理ができなかったと思う人の中で、子育てが支障になったと思う人が多い
- 体調管理が難しい。(肩こり、眼精疲労、腰痛他)
- 自分の体調が悪くても、提出期日が決まっていれば休めない。
- 孤独な作業であり、精神的に辛いときがある。
- 好きなときに4~5人のオフィスで作業をしたい
- 他の人の進捗状況が気になり、そのことがプレッシャーになる。
- そばに指導者がいないため、仕事上の疑問点が出てきたときにすぐに対処してもらえない。
- 納期プレッシャー。
- プライバシーの流出。(在宅就労をしている母親の情報)
- 仕事上の秘密の流出。(仕事上知りえた情報が母親から流出)

(2) 仕事及びパソコンを使った仕事(在宅を含む)への意識

また、NPO法人あごらが過去に行った就業支援事業において意見聴取した、仕事(職種)への関心と今後どのような業務スキルを身につけたいかについては以下のような傾向があらわれている。

表 3 - 1 パソコンを使った仕事への要望

	要望・意見
仕事としてのパソコン操作を身につけたい	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 会計報告書や案内文等を作成できるようになりたい。</li><li>・ 事務職に就くために必要なパソコン操作を身につけたい</li><li>・ 現在のデータ入力の仕事だけでなく、幅広い業務がこなせるようパソコン操作を身につけたい</li></ul>
趣味・日常生活の中でのパソコン操作を身につけたい	<ul style="list-style-type: none"><li>・ デジカメで写した画像をメールで送信できるようになりたい</li><li>・ 圧縮・解凍についての知識を身につけたい。特にダウンロードしたファイルの開き方を覚えたい。</li></ul>
基礎的なパソコン操作を身につけたい	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 頻繁にパソコンに接することができるようになりたい</li><li>・ ワードやエクセルの使い方を身につけたい</li></ul>

### ( 3 ) 在宅就業の実業務を通じた課題

在宅就業では、ユーザーの自己管理が最大の問題となる。自己管理ができているユーザーは入力作業においても効率的な成果を上げている。その反面、自己管理ができないユーザーは成果が少ない。自己管理ができる / できないが分かれる理由としては、在宅で作業を行うにあたっての家族の対応にその要因があり、大きく分けると2つの傾向が見られる。

第1のグループは、周りの家族がユーザーの在宅作業に理解を示し、応援してくれるようになった家庭の環境である。これは、家庭において子供が複数いる場合に多く見られ、ユーザーの作業中は年上の子どもが進んで年下の子どもの面倒を見るようになり、子ども達だけでやりくりする自立の傾向が現れるためである。

第2のグループは、子どもがユーザーの在宅作業の邪魔をし、最終的には作業用のパソコンや母親に対して不満をぶつけるようになるケースである。

これら2つの環境の違いは、子どもの年齢に大きな原因があると見られ、子どもが幼い場合には、「かまって欲しい時間」にユーザーが作業をしているため、それが不満となる。他方は、子どもの年齢がある程度高く、生活環境や母親の在宅作業の必要性を理解しているために、積極的に家事の手伝いや他の子どもの面倒を見てくれ、さらにはユーザーの作業を応援してくれる。

また、期限までに依頼作業をクリアすることに傾注するあまり、夜遅くまで作業を行ったため体調を崩すユーザーも数名確認されている。このような結果から、在宅でのIT就労を行うにあたっては、ユーザーの管理や自己管理を行うにあたってのアドバイスを可能とする新しいシステム構築が必要であり、ユーザーに負荷がかからないようサポートする体制を構築し、常に最善の注意を払わなければならない。

また、家庭での環境は多種多様で、幼い子供のいる家庭や小中学生のいる家庭もあり各々の協力体制に大きな違いがある。また、在宅就労環境を整えるためのサポートが必要になってくると考えられる。今後は、幼子を持つユーザーが安心して作業できる環境作りが必要になると考えられる。

### ( 4 ) 在宅就業に対する社会的な認識

NPO法人あごらが独自に行ったアンケート調査から、企業側・在宅集業者側から見た在宅就業のメリット・デメリットは以下が指摘されている。

表 3 - 2 在宅就業のメリット・デメリット

企業側のメリット

勤務者の移動時間の短縮・効率化	52.0%
顧客満足度の向上	33.3%
創造的業務の効率・生産性の向上	31.3%
オフィスコストの削減	29.4%
定型業務の効率・生産性の向上	27.3%
優秀な人材の雇用確保	21.4%

在宅就業者の就業者のメリット

通勤の疲労がなくなる	57.4%
仕事の生産性が高くなる	44.4%
家族との団らんが増える	27.8%
家事や育児の時間が増える	25.9%
地域社会との交流が増える	7.4%
その他	18.5%

企業側のデメリット

適した職種がない	61.8%
管理が難しい	43.0%
勤務者の評価がしにくい	28.7%
コミュニケーション不足になる	22.5%
会社の規模が小さいのでできない	21.4%
従業員からの要望・提案がない	20.5%

在宅就業者の就業者のデメリット

コミュニケーションが不足する	38.9%
孤独感や孤立感を感じる	20.4%
仕事の評価に不満がある	16.7%
家族に迷惑がかかる	11.1%
仕事の生産性が低くなる	7.4%
その他	22.2%

メリットについては、S O H Oに代表される在宅業務で一般的に言われているものと大きな違いは見られなかった。しかしながら、起業的な意識の強いS O H Oと異なり、データ入力などの在宅就業は、企業側から見ると管理の難しさ（勤務評価のしにくさ）や就業者からの要望を吸い上げにくいなどが上げられ、在宅就業者側から見ると孤独感（孤立感）を感じたり、環境によって仕事の生産性が低くなるなどが上げられる。両者ともにデメリットとして高い比率であげているのは、コミュニケーションの不足であり、遠隔協調作業での難しさ、つまり、管理者と作業員、作業員と作業員のコミュニケーションの円滑化が求められているとまとめられる。

自宅で活動する在宅就業者には、上記のデメリットのほかに、「仕事の確保」、「単価が安い」、「能力・知識の不足」という課題がある。「仕事の確保」は、いかに今の仕事を続けるか、複数の得意先をもつかということがポイントとなり、管理側での安定した仕事の確保が求められている。「単価が安い」問題については、実際に仕事してみると報酬が違っていたり、支払いを踏み倒されるトラブルが社会的な問題化している情報からの戸惑いとなっている。在宅就業者は、委託企業と書面を交わす習慣をつけ、エビデンスを残す形での業務の実施・応募を心がける必要がある。「能力・知識の不足」、これは個々人の努力が必要で常にアンテナを張って新しい情報を得るとともに、継続的な知識の習得が必要である。

実際に仕事を始めてみると委託企業への問い合わせが必要な場面がでてくる。また、雇用者側として、マシントラブルなど電話で対応してくれる相手方に自分の状況を正確に伝える訓練が必要となる。

このようなコミュニケーションの標準化と、WEBカメラ等、新しいコミュニケーション・ツールを活用した仕組みを構築することがトラブルを最小限に抑えるために必要であると考えられる。

委託企業も作業指示書があいまいであるケースが多く仕事をする人によって解釈が変わるようなトラブルが発生している。作業環境の進歩にともない在宅ではますます多様な業務形態が現れ、各形態に対応した作業の指示方法や教育方法の難化が予想される。

また、在宅学習を行っている中で、メール及び電話にて寄せられたユーザーからの意見は以下のとおりであった。これらの意見は、同様に在宅にてひとりで行う業務においても同じような傾向が出ると思われる。

【eラーニングの受講にあたり、不安に思ったこと（アンケートより）】

- 本当に仕事として成り立っていくのか（仕事に結びつくのか）？
- 1人のときに、地図が読めなくなったらどうしよう
- どの程度のスピードでこなしていったらよいか、目安がわからない
- 普段PCを使用していないので、トラブルの時にどう対応したらよいか、不安だ

- 学習内容について、自分にできるかどうか不安
- 費用の面で、妥当な金額かどうかわからない
- 合格の可能性と、仕事の報酬の目安が知りたい
- 本当に継続して学習していけるかどうか心配

【実際にeラーニングを体験して感じたこと(アンケートより)】

- 繰り返しの部分が多くてあきてしまう
- テキストとeラーニングの流れが必ずしも一致しておらず、わかりにくいところがあった
- 操作の説明をもっとゆっくりお願いしたい
- マニュアルの学習よりも実機演習をふやしてほしい
- 空いている時間に何度も繰り返しできるので、とてもよくわかった
- 添削は複数回おこなってほしい

(4) 在宅就業を行ってみての感想

何人かの在宅就業者の声をあげてみる。

私の入力作業の感想は「納期に間に合ってよかった」ということです。Eラーニングで学習したものより簡単に入力できるソフトであることは確かでしたが、突然「ちがうソフトで入力してください」はかなりショックでした。

入力方法を理解するまでにかかなり時間がかかり、しかも入力作業が夜間だったので、疑問点が出てきた場合、メールで質問して、回答を確認できるのがその次の夜、ということの問題解決に時間がかかることが難点でした。

ということで、始めのうちは少々パニック気味で、くだらない質問も何度かしてしまいましたが、丁寧に答えてくださった事務局の方にはホントに感謝しています。

入力操作自体は簡単なので、理解してしまえばどんどん作業も進み、どうにか納期に間に合いました。性格的に向いている作業なので、これからもたくさんの仕事が来ることを期待しています。(東京のユーザー)

配信ソフトのバグ等については、無に帰した入力データは「訓練時間の内……」と考え、自分をなだめましたが、入力要領が途中から差し替えられたことに気づかず、初版をプリントアウトして、最後の最後までにらめっこしながら入力を終わりました。やれやれと思いながら、何気なくホームページを見直していたら、入力要領の行数が増えていて一瞬、真っ青になりました。

何とか納期前にアップロードできたものの、削除したデータがレコードとして残って

いるとしたらデータが膨大になり、使い物にならないのでは？ととても不安になりました。ソフト差し替えの際に、入力要領までよく見直さなかった私が悪いのですが、ホント焦りました。(岩手のユーザー)

作業当初、不調がソフトの不具合だとは思ってもよらず、最近増設したハードディスクでこずっていたので、私のパソコンのせいだと思いました。ようやく落ち着いて、さあこれからがんばろうと思ったら、コンピュータウイルスに侵入されて作業ができなくなりました。ウイルスなんて他人事と思っていたので、あわてて対策ソフトを買いに走りました。

本当に今度こそスタートできると思ったら、ソフトの不具合のお知らせ。お知らせをキチンと読めばよかったです。適当に読んで早とちりしたり、読まずにやってやり直したりとおっちょこちょいな性格を反省するばかりです。事務局の方々には、その都度お世話になりました。

日中は他の仕事もしているので、時間もないし、トラブル続きでこのまま永久に出来上がらないのではないかと思ったこともありました。でもこれだけ連日、パソコンのことばかり考えていると、以前よりパソコンの知識がふえたような気がして少し満足しています。

おおざっぱで、一見注意力のなさそうな私ですが、細かい連続作業を辛抱強く続けるのは大好きです。入力しながら、この町はどここの県かなとか、ここは大きな家だなあとか、この空地は何だろうとか、考えるのはとても楽しいものです。(静岡のユーザー)

#### (5) 今後在宅就業者に求められるもの

NPO法人あごらでは、これまで(過去3ヵ年度)の業務紹介・実施において寄せられた意見や要望から、在宅就業者としての心構えが必要であると訴えている。

在宅就業は、業務形態の性質上、成果主義であり自己責任が原則である。収入を増やすためには、一つのことにも習熟するだけでなく、他の分野もこなせるよう知識の習得に努めなければならない。次に記載したのは、在宅就業者の心構えであり、収入を増やす秘訣としてまとめた。

#### 仕事をしながらスキルアップ

在宅就業者は、常に少し難しい仕事に挑戦していくことで、仕事を通じたスキルアップを図るべきであり、今は初心者であっても、難易度の低いものからスタートして少しずつ難易度を上げていくことで、レベルアップをしていくことは可能である。また、すでにハイレベルなスキルを持っている人も、関連するハード、ソフトなどの最新情報に気を配り、新しいスキルを身につけるよう努力すべきである。ほかの人が持っていない

技能を修得していれば、それだけで大きなアピールポイントになる。市販のパソコン雑誌に目を通したり、講習会に参加するなど、「常に勉強」の気持ちを忘れず、スキルアップに励むべきである。

#### 在宅就業者に必要な姿勢

仕事は、人間関係からもらうことが大半である。より多くの人との信頼関係を築くことで、定期的な受注につながり、他のクライアント（業務発注者）を紹介してもらえ、場合が少なくない。

一度取引をしたクライアント（業務発注者）とは「次も仕事をお願いしたい」と言ってもらえるよう、いい関係を築いていくのが望ましい。

在宅就業に関しても、信用を得るためには、「納期を守る」「ミスのないよう心がける」「連絡・報告を欠かさない」といった基本的なことはもちろん、仕事が終了した後も、電子メールなどを活用してこまめにコミュニケーションを取ることが重要である。

#### 人脈のネットワークをもつ

会社員時代と違い、個人での活動が主たる在宅就業者が頼りにできるのが人的ネットワークである。在宅就業者には、疑問や問題に面したとき、相談先や助言を受けられる環境がない。仕事の結果がすべてといっても過言ではなく、子どもが病気になっても、体調が悪くても、引き受けたからには結果を出さなくては次の仕事につながらない。

このような状況下での仕事と家庭の両面をサポートしてくれる人的ネットワークの存在は、心強いものがある。

さまざまな経験や知識を持った人たちとのかかわりは、知識や経験の不足をカバーしてくれるだけでなく、全く違う分野で仕事をしている人の話から新しい仕事につながる発見やアイデアが見つかることも少なくない。

また、ネットで知り合った仲間や近所に住むテレワーカー仲間とは、大量に仕事が入ったときや仕事が重なってしまったときに助け合えるような関係を築いておくことも重要である。このことにより、「次の仕事来ないのでは」等の、不安を感じながら仕事を断ることもなくなり、より大きな仕事が受注できる可能性も広がる。

#### 健康管理の重要性

個人で仕事をするのは自由さがある反面、リスクも大きく、病気やケガで働けなくなれば、たちまち収入がゼロになってしまう可能性もある。だからこそ、健康管理にはこれまで以上に気を配る必要がある。仕事にメリハリをつけるためにも、自分なりのリフレッシュ法を見つけるべきである。

長時間作業は、健康に悪いだけでなく、仕事の効率も落ちる。目や心身の負担を軽減するため、少なくとも1時間に10分程度の休みを取りたい。運動不足解消と気

分転換をかねた軽い体操や散歩も体をリフレッシュするためには有効な手段である。

作業台の高さや照明など、ちょっとした工夫で疲労度は大きく変わる。照明はディスプレイ画面と書類やキーボード面、周辺の明るさの差をできるだけ小さく。また光源がディスプレイに映りこまないようにする。机はやや奥行きのあるもの、椅子は使いやすい高さに調整できるものを選び、背もたれやひじ掛けがあるものが理想的である。

(6) 在宅就業のトラブル

在宅ワークは、委託業者とのコミュニケーションが取りにくいので初期の契約をきっちり結ばないとトラブルの原因になる。以下に可能性のあるトラブルを整理した。

表3-3 在宅就労のトラブル

トラブル内容	説明
納品物にミスや欠陥があった	作業する人のスキルに問題がある場合が多い。業者の用意した仕様が不明確であることの起因することもあるがわからないときは問い合わせるという基本が欠如している。
発注者の要求レベルを満たせなかった	作業者のスキルに問題がある場合が多い。業者の用意した仕様の問題があることが多い。
予定どおりに自分の仕事が進まず納期遅れ	作業者が自分の能力を把握できていないことと業者側が相手の能力を把握せずに進行している。作業者は、間に合いそうのないときは、早めに連絡して引き取ってもらうことが必要である。「できる/できない」の判断ができるようになることも大切である。
協業する仲間の分担分が進まず納期遅れ	在宅でもグループで仕事をすることがある。その中のリーダーは、横の管理が必要である。以外に早く状況がわかれば再分担ができるケースがある。仲間のルールも大切である。
自分、または家族の病気・怪我で就業不能	このようなアクシデントのときは、とにかく早く連絡することである。アクシデントは、止むを得ないとしても仕事を出している業者の納期が延びるわけではない。
秘密情報が漏洩してしまった	個人情報保護法も施行されているので預かったものの扱いには細心の注意を払わなければならない。通常は、機密保持契約を結ぶ。
ウィルスなどによりPCが損壊し就業不能	自宅のパソコンで使用するときにはウイルス駆除ソフトをインストールするのが当然で、故障以外は弁解の余地がない。
預かったデータを損壊・喪失してしまった	管理側も復旧できるようにマスターデータを用意していれば復旧できるが、紙の情報などは、復旧できないので注意が必要である。
仕事の単価の不当な値下げを強いられた	契約を交わすことが必要である。常にスキルアップを心がけ他でも仕事ができるぐらいになることを目標に目的意識を持っていることが必要である。
受注後、作業に入ってから発注を解除された	契約を交わすことが必要である。
大幅な仕様変更があったが、納期変更なし	業者の担当者との人間関係で判断しなければならない。一般に無理を聞いてくれた人を後で優先的に仕事を出す場合もあるが、悪質なときもあるので契約をきっちりしておく必要がある。
大幅な仕様変更により工数増だが、報酬据置	業者側に問題があると思うが、作業者が勝手に仕様を解釈し要求したものと程遠いものができる場合もある。
納品検収時に不当なクレームがありやり直し	業者側に問題があると思うが、作業者が勝手に仕様を解釈し要求したものと程遠いものができる場合もある。
納品したのに報酬が支払われなかった	業者側に問題があると思うが、作業者が勝手に仕様を解釈し要求したものと程遠いものができる場合もある。
継続発注の約束であったが、突然仕事が打切	業者側に問題があると思うが、作業者が勝手に仕様を解釈し要求したものと程遠いものができる場合もある。

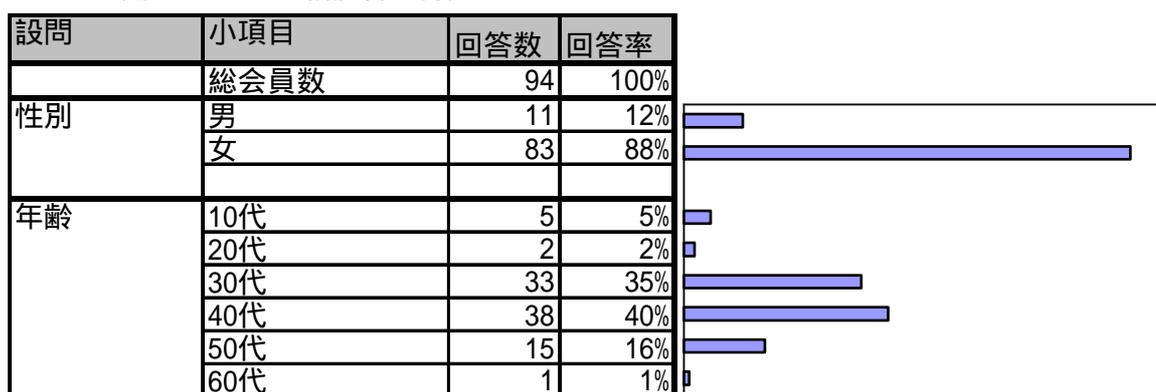
### 3.3 ひとり親世帯向け相談業務事業者へのヒアリング結果

#### (1) 相談者へのヒアリング結果

ひとり親世帯への相談業務を電話相談・面接相談の形式で実施している当NPO法人あごらの相談センターでのヒアリングをもとに、就業上の課題をまとめた。

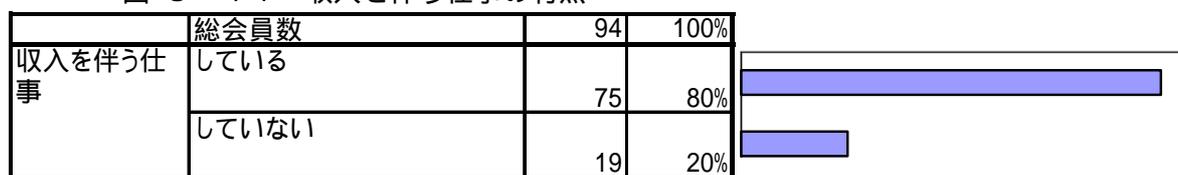
ここでは、相談センターが行ったひとり親世帯向けの相談に対する傾向調査のデータをもとに、相談として比重の高い話題や特性について概観する。

図 3 - 1 0 相談者の属性



94名のアンケート対象者のうち、女性が約9割を占めているが、男性も11名となっている。年代は、30代、40代で大半を占めている。

図 3 - 1 1 収入を伴う仕事の有無



就業の有無については、家計を担う母子家庭の母親も多いため、全国的な女性の年齢階級別労働力率（30～34歳が60.3%、35～39歳が62.4%、40～44歳が70.5%、45～49歳が72.4%）と比べ、収入を伴う仕事をしている人が多くなっている。

図 3 - 1 2 就業形態



就業上の地位や就業形態については、収入を伴う仕事をしている人のうち半数が、「正社員」「自営業種」と常勤しているが、やはり当時の不況下で4割が「パート・アルバイト」「自家営業の手伝い」「派遣」と不安定就労となっている。これは全国的な女性雇用に占める短時間雇業者（週間35時間未満）の割合39.7%と同じ傾向になっている。

図 3 - 1 3 勤務形態



働き方については、「通勤」約8割を占めているが、「在宅」「通勤と在宅の両方」も22%いる。1週間あたりの就業時間については、不安定就業を反映し、就業時間「40時間以上」は39%にしか過ぎず、「30時間以上40時間未満」が29%と続き、「10時間未満」も17%を占めている。

図 3 - 1 4 収入



仕事から得られる収入に関する質問においては、年収も不安定雇用を反映し、児童扶養手当の所得制限額 3 6 5 万円未満が 7 割を占め、児童扶養手当全部支給の所得制限額 1 3 0 万円以下も 3 分の 1 を占めている。

図 3 - 1 5 就職の理由



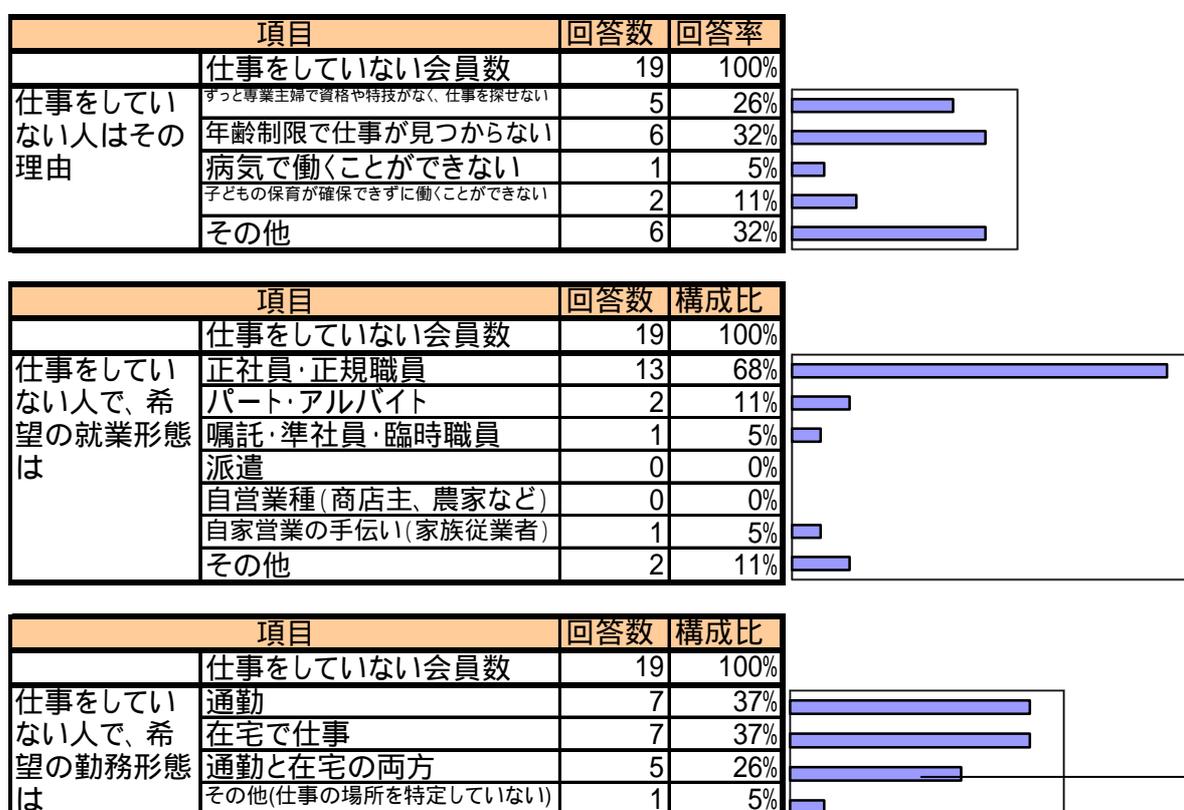
3 分の 1 以上の人 が 転職を希望しており、その理由は不安定就業、低収入を反映し、「収入が低い」が半数を超える

仕事をしていない理由は、「ずっと専業主婦で資格や特技がなく、仕事を探せない」「年齢制限で仕事が見つからない」等、ひとり親家庭の母親の抱える問題をあらわしている。

希望の就業形態は、子どもを育てながら経済を担っているひとり親家庭の母親も多いため、「正社員、正規職員」が7割を占める。

また希望の勤務形態は、「在宅」と「通勤と在宅の両方」で6割を超え、子どもを抱え、自分のペースで働け、育児や家事と仕事の両立の図れる就業形態を希望している。

図 3 - 16 仕事をしていない人の理由など



相談センター利用者は、離婚した、あるいは婚姻中でも離婚を考えている、既に別居中の30代、40代の女性が圧倒的な割合を占めている。また、過半数は子どもが2人以上いる。そして8割が仕事をしている。

就労していても、不安定就労であり、短時間労働のため、3分の1が年収130万以下と収入も低いといった厳しい状況が伺える。

関心のある相談テーマは、やはり「仕事と経済」がトップで、次いで「離婚」「子ども」「将来の不安」「人間関係」となっており。会員の属性を反映している。母子家庭の母親は、子育てや家事といった家庭的責任と経済的な担い手を1人で負っている。そのため半数以上が「イライラする」「朝起きるのが辛い」「肩こりになりやすい」など心身の健康に症状が出ている。また、物や子どもに当たるなど、精神的な余裕がなくなり、「衝動買い」「喫煙」「飲酒」も増える等、依存症状が出たり、鬱的症状も出ている。

日常生活での相談相手は、友人や家族が圧倒的で、弁護士や行政など社会資源（公共サービスも含む）を活用していない。その反面、心を割って話せる友人もなく、1人で思い悩み、孤独感を常に抱いている人もいる。健康について悩みを専門家に相談する時間や費用を割く余裕もないことが伺える。

女性の利用者（会員）は婚姻中ずっと専業主婦だった人が多く、離婚後も資格や特技がなく仕事が探せない人、資格があっても採用時に年齢制限があって面接・試験も受けられない人が多い。求められる環境としては、採用時の年齢制限の廃止や職業訓練が受けたい時に受けられ、教育訓練費等の助成もすぐ受けられるよう法制度の改正や整備が必要である。一方、厚生労働省が講じている支援策は、自治体によってばらつきがあり、母子家庭の母親が利用したくとも、実際には利用できていないことが多く、自治体への支援策の徹底が緊要であろう。

また働きたくても保育所に子どもを預けられない母親も多く、母子家庭の場合、必ず保育所へ入所できるようにしたり、学童保育を小学校卒業までに引き上げたり、病児、延長保育等の支援も重要である。

養育費については、養育費のガイドラインが作成され、不払いがあった場合に一度の手続で将来分も強制執行できるようになるなど法改正が進んだが、経済的に破綻したため離婚した場合が多く、別れた父親も経済的に困窮し、実際には支払えないケースが多い。そのためには養育費の立て替え払い制度等、別の制度の整備が必要である。また養育費支払いには面接交渉も深く関連していて、面接交渉や共同監護権にする等、制度改正や整備が必要であろう。

また、子どもの教育費について、母子家庭への無利子の奨学金の優先支給や中高等教育の学費の助成等、将来を担う子どもたちへの支援も望まれる。

離婚・別居直後が一番経済的に困窮するため、児童扶養手当や医療費の助成等、福祉サ

ービスの申請が速やかに処理できるよう制度運用の迅速化が望まれる。

母子家庭の母親は、育児・家事と仕事を両立しているため、駅に近く通勤に便利であったり、子どもの学校や保育所から近いこと、スーパーや公園、公共施設から近い等、利便性が求められる。また、子どもが大きくなると子ども部屋も必要になるなど、スペースも重要である。

そのために、良質で安価で利便性の良い公共住宅への入居保証や、民間アパートに入れるよう高齢者のような賃貸住宅の家賃債務保証制度の創設、住宅を購入する際の助成等が期待される。

また、母子生活支援施設の設備の改善や増設、管理的な運営の緩和、地域の空き住宅を利用したグループホーム的な母子生活支援施設の設置等も望まれる。

母子家庭の母親は、子育てコストがかかり、年金の保険料を払えず、自分が老後を迎えた時に年金がない、あるいは基礎老齢年金も満額もらえない人がほとんどである。生活扶助としての年金の最低保障制度が望まれる。

老後、子どもに迷惑を掛けたくないと思う母親が多く、友人同士でグループホームを始める場合の助成や介護保険制度利用の優先等の助成等も望まれる。

離婚前後は1人で思い悩み精神的に不安定になる。またひとり親家庭になってからも家庭的責任と仕事の両立で心身共に健康を害している人が多い。

しかし、専門的な相談を受ける等、社会資源を活用する人は少ない。育児・家事と仕事で生活に追われ、時間や費用が割けないという物理的制約もある。

母子家庭のネットワークグループが行ったアンケート調査によると、福祉事務所の職員や母子相談員、保健所等、役所での法律相談等、行政の相談窓口の対応で傷ついた人も多い。職員への研修が必要であり、利用しやすいよう土曜日等の開設も求められる。

## (2) ひとり親世帯の相談のサンプル

これまでに相談として多く寄せられた質問をサンプルとして提示し、相談を受けた際のカウンセラーのアドバイス方も含め例示から傾向をつかこととした。

相談 1：年齢制限があって就職できないのですが…。

回答

確かに、新卒でも就職の厳しいこのご時世、年も若くない、長年のブランクがある、資格や特技もないでは、再就職は難しいでしょう。

数十社以上に履歴書を送り続け、やっと仕事に就けた人が多いのです。

やりたい仕事をできる実力があるか、自分にきびしい評価をして、何ができるか考えること。人とは違う持ち味を出す工夫をすること。今できる仕事から始めること。余裕があれば資格をとるなど、さまざまな工夫、努力を体当たりでやっていきましょう。きっと何かが見つかるはずです。

相談 2：離婚後の再就職の秘訣は？

回答

この不況の中で、女性が1人で子どもとの生活を支えられるだけの収入が得られる再就職は容易ではありません。作戦が必要です。

まず、情報集め。新聞も1紙ではなく、外資系企業が多く載っている英字紙を取ったり、ハローワークにも足繁く通い、情報を集めましょう。

次に自分の資格や特技を探ること。もしなければ職業訓練を受ける、昔取った資格のブラッシュアップをするなどが必要です。

子どもの手当をする。幼い子どもがいる場合はどうしてもハンディになります。保育園や病気の時などいざという時にみてる祖父母や友人、近所の人や同じ保育園のお母さんなど確保しておくことです。

そして、やる気を示すこと。年齢制限をものともせず、会社に押し掛け、どうしてもこの仕事をやりたいという情熱を見せることです。自分は主婦業に専念していたけれど、こういう資格があるという自分の力や、健康である、明るいといった資質を売り込み、子どもの手当もできていて、とにかく仕事に支障をきたさないよう準備が整っていることをアピールすることです。

相談 3：母子家庭への福祉サービスにはどんなものがあるの？

回答

離婚後、全ての責任が自分 1 人の肩に掛かってくる。重圧に押しつぶされそうで、本当に不安ですよ。ひとり親家庭への福祉サービスがいろいろありますので、必要な時は、どんどん利用しましょう。

児童扶養手当は、18 歳まで（18 歳になった年度末）の子どものいる母子家庭に給付され、所得制限があり、所得によって金額が異なりますが、年収 1 3 0 万円未満の場合 1 か月当たり第 1 子に 4 万 2,370 円、第 2 子に 5,000 円、第 3 子以降は 3,000 円支給されます。児童扶養手当を受けている場合、医療費の助成や公立高校の授業料の免除、JR の通勤定期券の割引、上下水道料金や税金、国民年金保険料の減免などがあります。

自治体によっては、例えば東京都の児童育成手当など、独自の助成を行っています。

他に、無利子や低金利でお金を貸してくれる母子福祉資金、母親や子どもが病気になった時に介護人を派遣してくれる制度があります。

最寄りの社会福祉事務所へ行って情報を集めましょう。

相談 4：家が狭くて、子ども部屋もなく引っ越したいのですが

回答

母子家庭の場合、公営住宅への優先入居の制度があります。母子福祉資金の転宅資金も低利で借りられます。また、母子家庭が賃貸住宅に入居する場合の家賃保証について、民間の家賃保証サービスを活用することもできるようになってきましたので、最寄りの役所へご相談下さい。

公営住宅に、何度応募しても当たらないという人も多いようですが、申込を重ね母子枠ではなく、多数回落選者枠で入れた人もいますので、1 度や 2 度ではメゲずに、何度も挑戦して見て下さい。

何度か相談に行ったら、窓口の人が親身になってくれ、公社の住宅の申込を紹介してくれた人もいます。困った時は、1 人で悩んでいないで、とにかく、相談し、情報を得ることです。

相談 5：養育費の取り決めをしたのに支払いがないのですが？

回答

離婚の際、養育費の取り決めをしても払わない父親は多く、実際に支払われているのは、残念ながら 2 割に過ぎません。

できれば、家庭裁判所の調停で取り決め調停調書を作るか、公正証書にしていくと、養育費を送ってこなくなった時、強制執行などができます。

調停調書なら、家裁に父親に支払うよう連絡してもらい履行勧告や履行命令も利用できます。

2005 年の 4 月からは、養育費が支払われなかった場合、一度の強制執行の手続きで将来分の養育費についても差し押さえできるようになりますので、調停調書や公正証書で取り決めることをお勧めします。

また、面接交渉も取り決め、離婚後も別れて暮らす父親が子どもの成長に関わっているケースの方が、養育費も支払われているようです。

相談 6：大学まで行かせたいのですが、学費がありません。

回答

子どもが大学に行きたいと願えば、やはり母親としては行かせてやりたい、でも、学費が...で、悩んでしまいますよね。

別れた父親と子どもの面接交渉がうまくいっていて、養育費もきちんと支払われているケースなら、父親に学費を折半してもらいよう交渉するのも 1 つの方法です。調停で取り決めるのもいいでしょう。

母子福祉資金の修学資金（高校、短大、大学、高専または専修学校に就学させるために必要な資金）や就学支度資金（小中学校、高校、大学及び技能習得施設の入学、入所に要する資金）は無利子で償還期間も 20 年なので、利用してみたいはいかがでしょうか。最寄りの社会福祉事務所に相談してみてください。

また、大学によっては特待生の制度もあって、学費免除になったケースもあります。各種奨学金制度もご利用下さい。

相談7：離婚を子どもにどう伝えればいいのか悩んでいるのですが…。

回答

初めのうちは嘘やごまかしで何とかなつたとしても、本当のことを言わなくてはならない時がきます。やはり、勇気を出して「パパとママは別れて暮らすことになった」と子どもにわかる言葉で最初に言った方がいいと思います。親が離婚について嘘をついたり、離婚の話題を避けようとするれば、子どもは、聞いてはいけないこと、嘘をつかなくてはいけないことと、離婚が悪いことのように思い込んでしまいます。そして、両親は別れても、子どもに対しての愛情は変わらないことを必ず伝えて下さい。

もう1つ注意したいのは、夫婦の争いに子どもを巻き込まないことです。例えば、父親が家を出て行ってしまった時に「あなたがいい子にしていれば、パパは帰ってくるわよ」などと言わないようにして下さい。父親や母親が家出をしたのは、決して子どものせいではありません。子どもに対して残酷です。それでなくても、子どもは親が出て行ってしまったのは、自分のせいではないかと自分を責めてしまうものなのです。

離婚前のさまざまなトラブルの中で、毎日のように繰り返される夫婦喧嘩、怒鳴り合う声。子どもの心は十分に傷ついているのです。親たちの争いに子どもをできるだけ巻き込まないように、十分配慮してください。

親が明るくイキイキと生活していれば、時間が経つにつれて子どもも「離婚してよかったんだ」と思うようになっていきます。

これまでの相談のサンプルを見ると、過去の相談事例を引き合いに出しながら公的なサービス・民間のサービスを含め多面的に対応策を提示している傾向がうかがえる。これは、精神的な相談においてよく見られる解決策を示さないなどとは性質が異なっているといえる。

また、電話での相談対応が中心であるため、リアルタイムで話している話題や相談者の心理状況が変化する特徴があり、カウンセラーの話題の進め方にも大きな技量が求められる、相談自体の価値を決定付けているといえる。

ネットやメールを利用した相談においては、以下の注意事項の指摘を受けた。

#### 【情報の取り扱い】

個人属性の情報を与えたうえでネットを介した相談が始まるため、プライバシーが漏れるのではないかと意見がかなりある。対策としては、個人を特定できない仕組みが求められ、なおかつその状況がユーザーにも伝わる工夫が必要である。また、事前に特定情報を漏らさないなどの誓約がホームページ上で提示しておくことも重要である。

#### 【利用者にとってのメリットの明確化】

ネット内のコンテンツを監視する「相談員」を置き、掲示板に書き込まれた質問に対しては、専門家が曜日や時間を決め、質問を受け付け、回答するといった運用ルールが必要。

#### 【寄せられた相談の利活用】

様々な質問や悩みが寄せられている状況から、これらの情報（カルテ）の中から、Q & Aなどのコンテンツを収集・整理し、一般化した状態で情報発信していくことが可能となる。

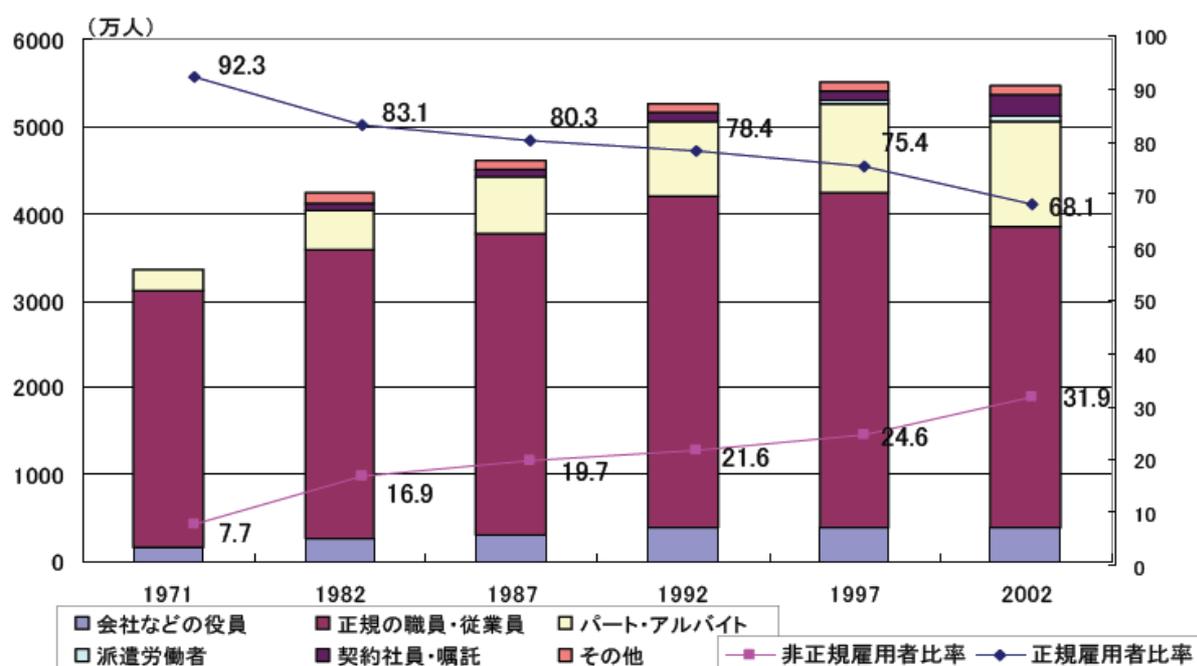
さらに、掲示板のような形式で蓄えられた意見（事例）をデータベース化することで最新の事例集が出来上がるとともに、出来上がった事例集を相談員及びユーザーが検索することが可能となる。

### 3.4 最近のパソコンを使った技術系職種の動向

#### (1) 近年の就業形態

近年、仕事をする上でパソコンはなくてはならないものになっている。そのためパソコンを使った技術系職種に就く人の数が大幅に伸びてきている。なぜパソコンを使った技術系職種の需要が増加傾向にあるかという、人々のライフスタイルが変化してきたことが考えられる。パソコンを使用することによって、今まで会社に出社して仕事をしなければならなかったところが、自分の時間や場所にあわせて仕事をするのが可能になった。このことから就業形態が多様になり、正規社員という枠組みにとらわれなくなったのである。そこでパート社員や契約社員・派遣社員といった非正規社員の労働者数が、役員を除く雇用者が5,007万人いる中で1,633万人と雇用者全体の約3割に達している。<sup>1</sup>

図3-17 非正規雇用の割合の増加



(出所)総務省「就業構造基本調査」

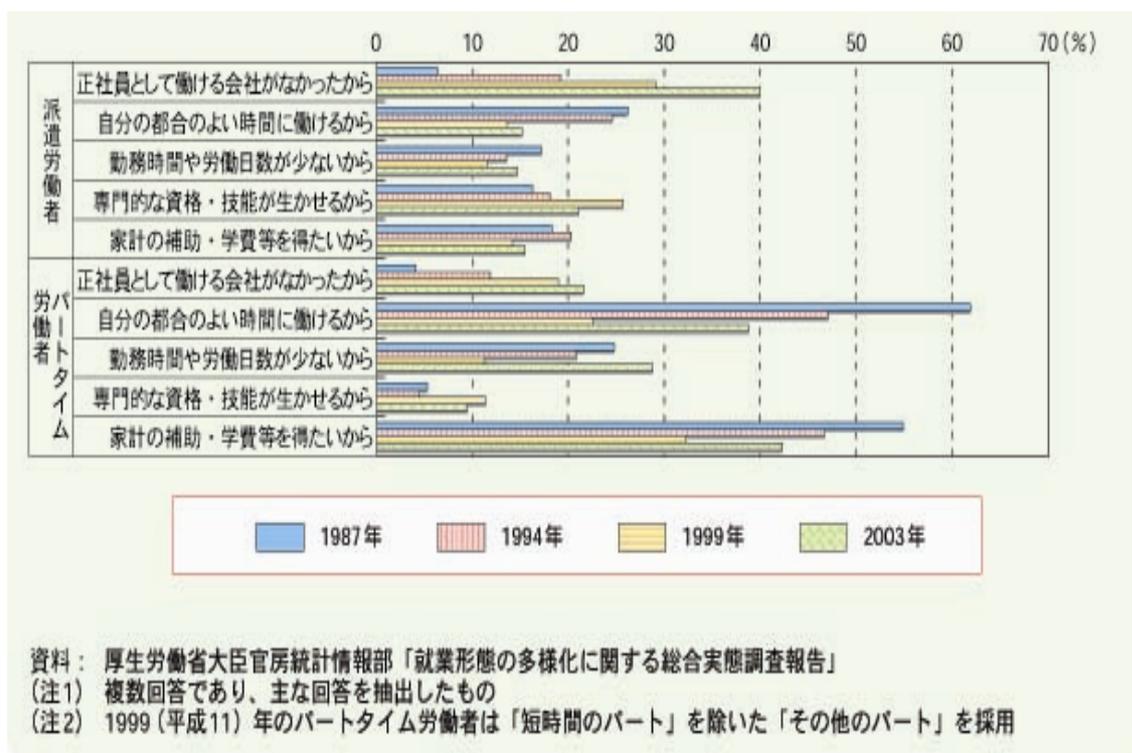
(備考)非正規雇用者:会社役員、正規の職員・従業員以外の雇用者

<sup>1</sup> 平成 18 年 10 月 経済産業政策局 「雇用・労働制度を巡る動き」 P1・2

(2) 非正規社員増加の背景

非正規社員の就業が急激に増加した背景には、ライフスタイルの変化とともに「正社員として働ける会社がなかったから」とする人が多く、働き方の多様化は必ずしも非正規社員として働きたかったからではなく、働く場がなかったために仕方なく選択していることが分かる。<sup>2</sup>

図3 - 18 パートタイム労働者・派遣労働者の現在の就業形態に就いた理由



<sup>2</sup> 平成18年版 厚生労働白書 P88・89

企業側の非正規社員の雇用の際に求めている理由として、派遣社員には「即戦力・能力のある人材を確保するため」、契約社員は「専門的業務に対応するため」、パート社員は「賃金節約のため」との雇用理由が上位にあり、就業形態ごとに雇用によって求められている理由が異なっていることが分かる。また、正規社員ではなく非正規社員を受け入れている理由として、「欠員補充等必要な人員を迅速に活用できるため」「コストが安い」としており、正規社員に比べるとコストを必要としないで、迅速に人材を確保できることを理由としてあげている。<sup>3</sup>

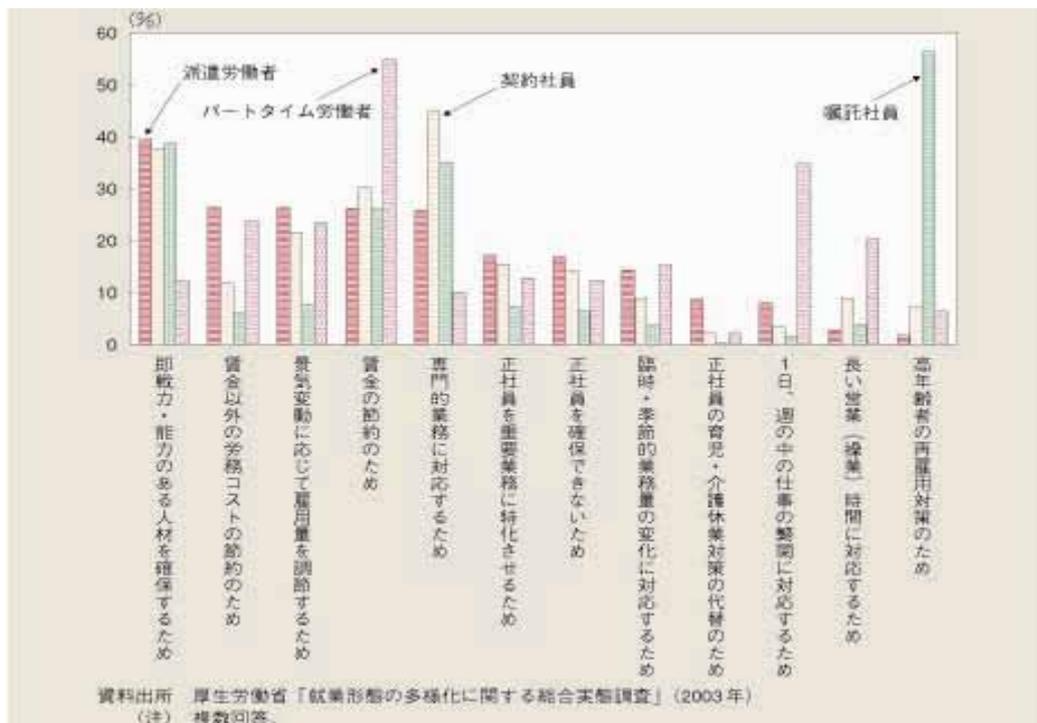


図3 - 19 非正規社員の雇用理由

ライフスタイルの変化によって、これまでそれぞれの事情で働けなかった人や限られた職種にしか就くことが出来なかった人が、派遣社員・契約社員・パート社員といった非正規社員としての雇用形態や賃金を考慮した上で、自らが求める働き方をみつけるためには個人の就業スキルが重要視されており、国家資格などの各種資格や実務経験を武器として就業のスキルアップを図ることが求められているのである。また非正規社員だけではなく、正規社員も入社3年目を超えた人の離職理由として「会社に将来性がない」「賃金や労働時間等の条件がよくない」「キャリア形成の見込みがない」という理由が30パーセントを超える状況である。<sup>4</sup>

<sup>3</sup> 平成18年版 労働経済の分析 P148・149

<sup>4</sup> 厚生労働省 若年者キャリア支援研究会報告書 図表8

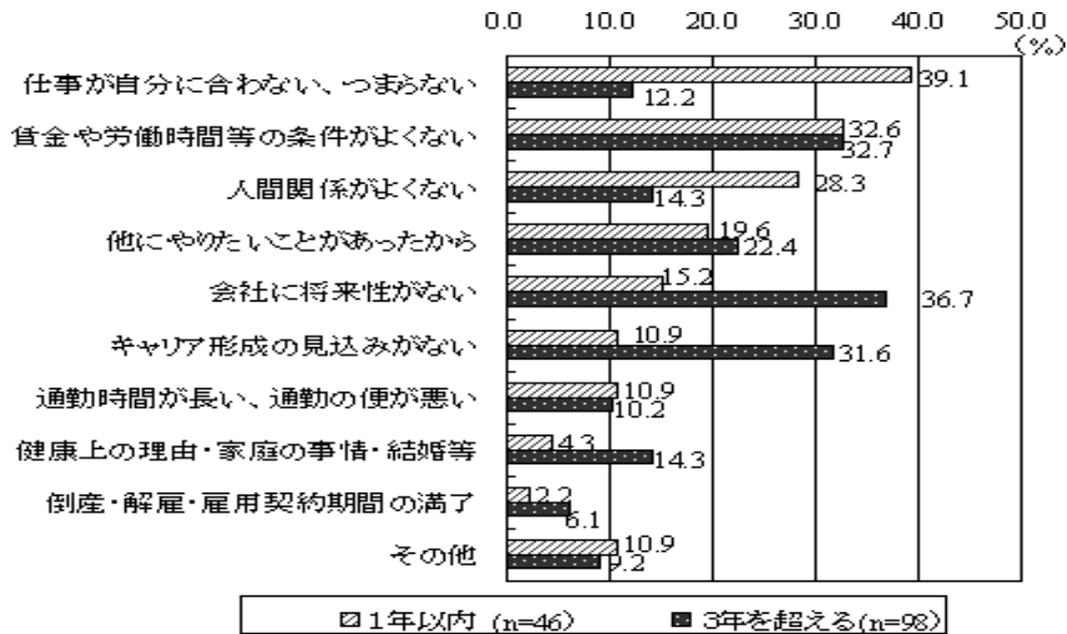


図3 - 20 入社1年以内・3年を超えてから離職した正社員の離職理由

### (3) 技術系の職種

正規社員や非正規社員として働く上で、パソコンを使った技術系職種はどのような職種があり、取得していると有利な資格や時給などの待遇がどのようになっているのか、いくつかの職種を例としてあげてみる。

#### プログラマー

プログラマーは、「プログラミング言語」というものを使用し、プログラムを書くことを仕事としている。市販のソフトウェアを使って、Web サイト作成から企業の業務システムのプログラム作成までの幅広い分野で活躍することができる。プログラミング言語にはいくつかの種類があり、このうちのひとつをマスターすることからプログラマーとしての第一歩が始まる。将来的に複数の言語を使いこなせるようになれば、より多くのプログラムを扱えるようになる。また、業務システムのプログラムに携わっている場合は、システムそのものの仕様を考える SE にステップアップすることもある。

#### 【必要なスキル・資格】

プログラム言語において、どの言語を身につければいいのかは、自分自身がどんな分野で働きたいかによって異なってくる。たとえば業務アプリケーションや Web 関連の分野で働きたいならば、現在多くの企業で求められている Java や PHP などの言語を身につける必要がある。また Windows 系のアプリケーションをやりたいのであれば、プログラミング言語は依然として VB 系言語の習得が求められている。ひとつの言語を覚えれば異なる言語にも応用することができる。

プログラマーとして必要な資格としては、「基本情報技術者」などの国家資格のほか、派遣案件で必要とされる開発言語に応じた「SJC-P (Java)」のようなベンダー系資格や「XMLマスター」のような非ベンダー系の資格を取得することが必要となるだろう。<sup>5</sup>

#### 【給料の相場】

時給	関東	1,293円	東海	1,168円	関西	1,076円
日給	関東	7,833円	東海	6,000円	関西	9,333円
月給	関東	221,511円	東海	203,801円	関西	193,043円

#### 【雇用・活用形態】<sup>6</sup>

雇用・活用形態 (%)	正規社員	契約社員	アルバイト・パート	派遣	業務委託	その他
	57.85%	6.02%	7.23%	4.60%	21.30%	0.05%
全職種平均 (%)	46.56%	9.67%	24.26%	2.51%	10.82%	0.54%

<sup>5</sup>

[http://oshigotoguide.froma.yahoo.co.jp/guide/000000010Z0108ZZZZZZ/Z108076ZZZ/301\\_108\\_076.html](http://oshigotoguide.froma.yahoo.co.jp/guide/000000010Z0108ZZZZZZ/Z108076ZZZ/301_108_076.html)

<sup>6</sup> <http://www.cin.or.jp/needs2004/needs/job/xls/s056.xls>

## システムエンジニア（SE）

システムエンジニアとは、企業の業務を効率化するコンピュータシステムの設計から構築・運用・管理までの工程を手がける技術者のことである。勤務する会社の教務内容やその人の経験によって仕事の中身は異なり、設計・構築だけ、あるいは運用・管理だけを手がけることもある。いずれもプログラミングの知識が必須となるため、プログラマーを経てSEになる人も多い。SEの場合は、どのようなシステムをどのように作れば業務がより効率化できるかなどのシステムの仕様まで考える点がプログラマーとは大きく異なる。そのため、ハードウェアから企業の業務内容までの幅広い知識を身につけることが必要となる。また、顧客である企業とやりとりする機会も多く、コミュニケーション能力も必須とされる。

### 【必要なスキル・資格】

SEになるために必要なスキルは、まずプログラマーとしてプログラミングの知識を身につけることである。プログラマーとして知識を身につけた後、システム全体を考えるSEへとステップアップするケースがほとんどである。つまりコンピューターに関する知識を身につけることはもちろんのこと、プログラミングの知識も身につけることがSEになるための必須スキルとなる。

また必要な資格としては、開発や管理をするシステムの環境についての資格をまず確保することである。有名などころでは、マイクロソフト認定の「MCP資格」や「オラクルマスター」などベンダー系の資格を取得することだ。他にも、「ソフトウェア開発技術者」や「アプリケーションエンジニア」、「テクニカルエンジニア」などの国家資格を取得することで、より就業の幅は広がるだろう。<sup>7</sup>

### 【給料の相場】

時給	関東	1,418円	東海	1,466円	関西	1,099円
日給	関東	7,542円	東海	15,000円	関西	10,000円
月給	関東	224,925円	東海	206,856円	関西	211,506円

### 【雇用・活用形態】<sup>8</sup>

雇用・活用形態 (%)	正規社員	契約社員	アルバイト ・パート	派遣	業務委託	その他
	57.93%	7.33%	4.38%	4.11%	20.91%	0.42%
全職種平均 (%)	46.56%	9.67%	24.26%	2.51%	10.82%	0.54%

<sup>7</sup>

[http://oshigotoguide.froma.yahoo.co.jp/guide/000000010Z0109ZZZZZZ/Z109075ZZZ/301\\_109\\_075.html](http://oshigotoguide.froma.yahoo.co.jp/guide/000000010Z0109ZZZZZZ/Z109075ZZZ/301_109_075.html)

<sup>8</sup> <http://www.cin.or.jp/needs2004/needs/job/xls/s055.xls>

## インターネットコンテンツ制作

インターネットコンテンツ制作とは Web 制作会社などに勤め、個人から大企業まで幅広いクライアントから依頼を受けて Web サイトを制作する。その業務は企画提案からプレゼンテーション、一緒に制作を進めていく社内外のスタッフへの業務発注、完成した Web サイトの確認・運用など幅広い業務をこなす。サイト内で不具合が発生した場合には、それを修正するという作業も行う。Web 制作の現場は分業化が進んでおり、見た目をデザインする Web クリエイター、Web をより使いやすく設計する Web プログラマー、制作全体を取り仕切る Web ディレクターなどがある。就業の場としては、Web 制作会社のみならず、オンラインショッピングサイトを始めとした Web サービス企業、携帯コンテンツを提供する企業など活躍の場は増えている。

### 【必要なスキル・資格】

必要なスキルとしては、Web サイトの制作に必要なネットの基礎知識を把握している必要がある。ホームページを記述する言語である HTML やホームページ作成ソフトの使い方、Web サーバーへのアップロード等の知識については最低限身につけておいたほうがよい。さらにショッピングサイトなどの制作に必要な CGI、ホームページに動きをつけることができる Flash、ネットワークとセキュリティに関する知識なども習得すると役立つだろう。

インターネットコンテンツ制作において取得していると有利な資格としては、Web プログラマーであれば、Javaについて基本的な技術力から実践的な開発力・設計力といった幅広い知識を問うサン・マイクロシステムズ社認定資格である「SJC-P (Sun Certified Programmer for the Java Platform)」がある。また、その上位資格である「SJC-WC (Sun Certified Web Component Developer for the Java Platform)」ならサーバーサイドの機能も実現でき、活躍の場は広がるだろう。その他にもHTMLを变身させてデータベースとの連携性を作るなどの次世代のホームページ開発言語XMLに関しては、「XMLマスター」という資格がある。Webクリエイターの場合は、Webクリエイター向けの資格が整備され始めたところで、日本情報処理教育普及協会の「ホームページ制作技術能力検定」や、マルチメディアコンテンツ振興協会 (MMCA) の「マルチメディアソフト制作者能力認定試験」などがある。またアドビ社の「アドビ認定試験制度」に合格すれば、アドビ認定エキスパートロゴマークの使用権を獲得することができ、名刺などに印刷することも可能となる。<sup>9</sup>

<sup>9</sup>

[http://oshigotoguide.froma.yahoo.co.jp/guide/000000010Z0108ZZZZZZ/Z108095ZZZ/301\\_108\\_095.html](http://oshigotoguide.froma.yahoo.co.jp/guide/000000010Z0108ZZZZZZ/Z108095ZZZ/301_108_095.html)

【給料の相場】

時給	関東	1,022円	東海	876円	関西	896円
日給	関東	7,796円	東海	-	関西	7,382円
月給	関東	202,643円	東海	178,865円	関西	202,390円

【雇用・活用形態】<sup>10</sup>

雇用・活用形態 (%)	正規社員	契約社員	アルバイト ・パート	派遣	業務委託	その他
	58.09%	16.51%	7.73%	3.10%	13.33%	0.00%
全職種平均 (%)	46.56%	9.67%	24.26%	2.51%	10.82%	0.54%

<sup>10</sup> <http://www.cin.or.jp/needs2004/needs/job/xls/s061.xls>

## グラフィックデザイナー

グラフィックデザイナーの仕事は、構図や色・デザインを組み合わせ、伝えたいメッセージをビジュアル化して表現することである。主にポスターやカタログ・パンフレットをはじめとして、雑誌・書籍・チラシ・ハガキ・名刺などの紙媒体にデザインする作業を行う。他にも電飾看板や垂れ幕・Tシャツのロゴ以外にも電車や車のボディデザインまで手がける人も存在し、活躍する場は幅広くある。広告分野で活躍するグラフィックデザイナーに対し、雑誌専門で活躍する人はエディトリアルデザイナーと呼んで区別している場合もある。しかし広告と雑誌の両方を手がけるデザイナーも少なくないので、デザイナーと呼ばれているのが一般的である。大学や専門学校、専門のスクールなどで美術やデザインについて学んだ人が数多く就業しており、最初は制作プロダクションや広告代理店などで経験を積むことから始まる。

### 【必要なスキル・資格】

グラフィックデザイナーは、パソコンでデザインを行うDTPを使用することが主であるため、関連ソフトを扱えることが絶対条件となる。広告制作の場合は画像処理ソフトのPhotoshopや画像描写ソフトのIllustrator、雑誌制作の場合はこの二つに加え、DTPソフトのQuarkXPressに関する知識と技術の習得が必要となる。資格の有無は問われないが、DTPや印刷の知識・技術を認定する「DTPエキスパート」や色に関する「色彩検定」などを取得しておいてもよいだろう。<sup>11</sup>

### 【給料の相場】

時給	関東	987円	東海	927円	関西	900円
日給	関東	8,355円	東海	7,000円	関西	6,853円
月給	関東	193,276円	東海	176,562円	関西	190,489円

### 【雇用・活用形態】<sup>12</sup>

雇用・活用形態 (%)	正規社員	契約社員	アルバイト ・パート	派遣	業務委託	その他
	34.99%	6.52%	13.11%	0.18%	30.61%	0.00%
全職種平均 (%)	46.56%	9.67%	24.26%	2.51%	10.82%	0.54%

<sup>11</sup>

[http://oshigotoguide.froma.yahoo.co.jp/guide/000000010Z0108095ZZZ/Z110082ZZZ/301\\_110\\_082.html](http://oshigotoguide.froma.yahoo.co.jp/guide/000000010Z0108095ZZZ/Z110082ZZZ/301_110_082.html)

<sup>12</sup> <http://www.cin.or.jp/needs2004/needs/job/xls/s109.xls>

## DTP オペレーター

DTPとはDesk Top Publishingの略語で、パソコンを使って紙面のデザインやレイアウトを行うことである。DTPオペレーターになるには、このDTPで使用するソフトを自由自在に操り、デザイナーやアートディレクターの指示に従って、デザインやレイアウトを仕上げていく。ポスターやCDジャケットなどのグラフィック要素が高いものに関しては、画像サイズの変更や画質の調整、色彩のチェック、印刷する際に適切なデータに修正する作業を行うことが多い。また、雑誌や書籍などの文字要素の多いものに関しては、文字を所定の場所に流し込んで体裁を整えるという作業も加わる。

### 【必要なスキル・資格】

DTPオペレーターに求められるスキルとしては、画像のリサイズや加工・レイアウトの変更等の作業を行うため、画像処理ソフトであるPhotoshopや画像描写ソフトのIllustrator、DTPソフトのQuarkXPressなどの技術と知識が必要とされる。最近ではQuarkXPressだけではなく、InDesignというDTPソフトのシェアも増加傾向にあるので、QuarkXPressの他にもInDesignも使用できると就業の場は広がるだろう。またソフトが扱えるだけではなく、いかに正確に速くオペレーションができるかも問われてくる。

DTP関連の資格としては、「DTPエキスパート認証試験」がある。「DTPエキスパート認証試験」は、DTP制作の現場において「よりよい印刷物を作る」ために必要な製版や印刷の知識からDTPの基礎・コンピューターに関する知識全般の習得を必要とする印刷の全工程を知るスペシャリストであり、適切なアドバイスやコンサルティングを行うことが出来る資格である。<sup>13</sup>

### 【給料の相場】

時給	関東	973円	東海	836円	関西	879円
日給	関東	7,542円	東海	-	関西	7,154円
月給	関東	193,090円	東海	170,571円	関西	187,788円

### 【雇用・活用形態】<sup>14</sup>

雇用・活用形態 (%)	正規社員	契約社員	アルバイト ・パート	派遣	業務委託	その他
	47.17%	10.86%	11.69%	9.54%	20.56%	0.00%
全職種平均 (%)	46.56%	9.67%	24.26%	2.51%	10.82%	0.54%

<sup>13</sup> <http://haa.athuman.com/a C A Demy/dtp/license/index.html>

<sup>14</sup> <http://www.cin.or.jp/needs2004/needs/job/xls/s148.xls>

## CADオペレーター

CADとはComputer-aided designの略語で、パソコンとCADのソフトを使用し、設計者の原図どおりに工業製品や部品、建造物の設計・デザイン図を描くことがCADオペレーターの仕事である。従来の設計図は製図台とドラフターを使用して手描きで作成されていたが、十数年前にCADが導入されてからは比較的短時間で簡単に製図を作成することが可能になった。CADオペレーターは建設業界だけでなく、航空機・自動車・機械・家電・通信・服飾などの分野においても活躍している。

### 【必要なスキル・資格】

CADオペレーターは、手先の器用さよりも設計対象のコンセプトをつかむ理解力、細かなデータ入力をミスなく行う緻密さ、そして速さが求められる。また全くの初心者の場合は、専門のスクールや通信教育などで半年間程度専門技術を学ぶ必要がある。その際にどのようなCADソフトを使って学習をしたのかが重要になってくる。なぜならば、CADを使用するそれぞれの業界ごとに定番のソフトが決まっている。取得していると就業に有利な資格としては、パーソナルコンピュータソフトウェア協会による「CAD利用技術者」や全国建築CAD連盟による「建築CAD検定」といった資格がある。<sup>15</sup>

### 【給料の相場】

時給	関東	1,102円	東海	1,073円	関西	1,157円
日給	関東	7,684円	東海	10,340円	関西	8,700円
月給	関東	197,268円	東海	201,377円	関西	191,080円

### 【雇用・活用形態】<sup>16</sup>

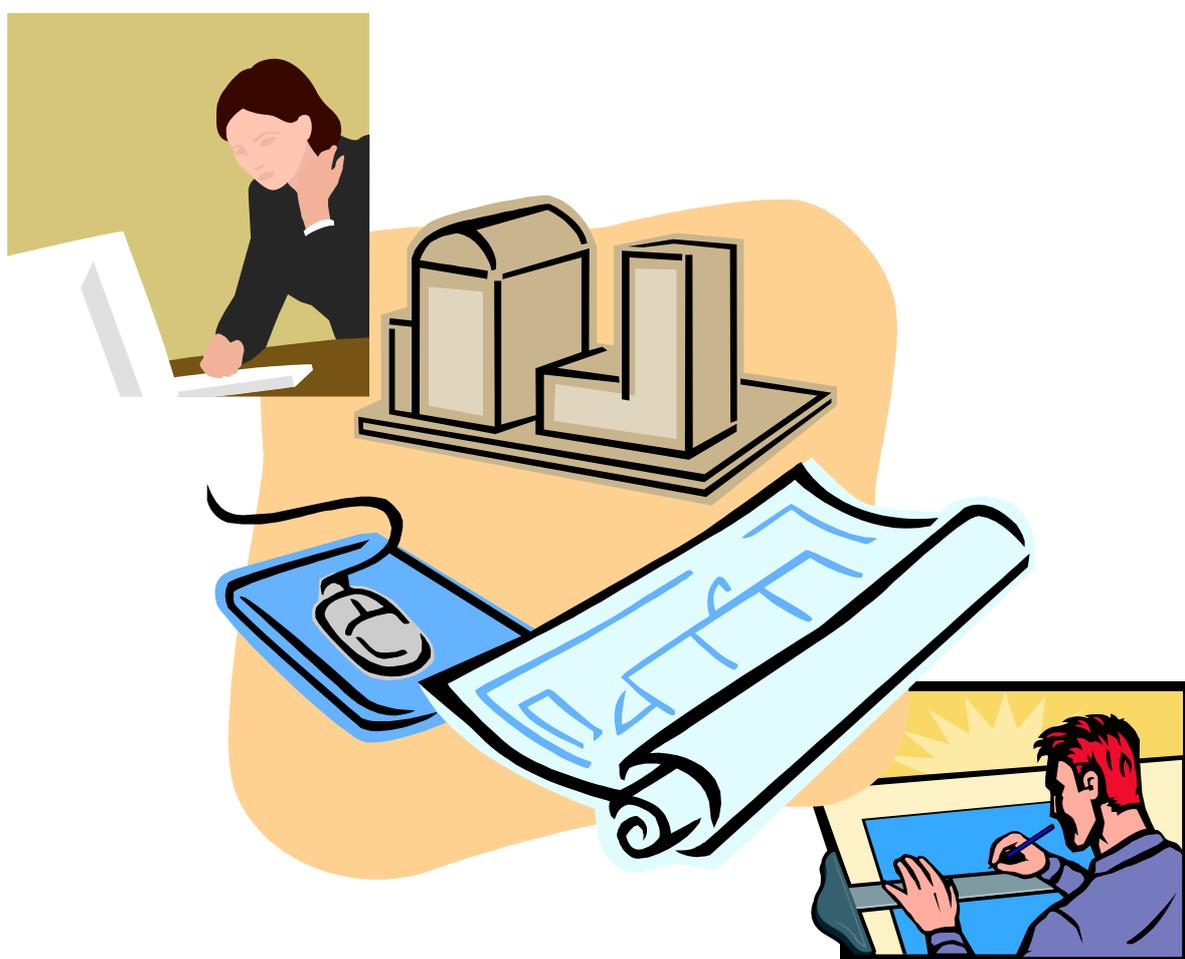
雇用・活用形態 (%)	正規社員	契約社員	アルバイト ・パート	派遣	業務委託	その他
	43.94%	9.05%	21.02%	5.38%	12.26%	0.00%
全職種平均 (%)	46.56%	9.67%	24.26%	2.51%	10.82%	0.54%

<sup>15</sup> <http://www.engineersguide.jp/index.html>

<sup>16</sup> <http://www.cin.or.jp/needs2004/needs/job/xls/s063.xls>

## 人気資格

1 - 3 で記載した技術系職種に就業するにあたり、必要となってくるのがスキルや資格である。それぞれの職種にあった資格を取得することで就業の幅は大きく広がる。現在、パソコンを使った技術系の職種の中で人々に一番関心を持たれている資格はCADである。CADが人々に関心を持たれている理由として、CADの技術者は正規社員だけでなく、派遣社員や契約社員の他にSOHOや在宅ワークといった就業形態をしている人でも就業しやすく、自分のライフスタイルにあった就業の形を選択しやすいことが人気の理由であろう。<sup>17</sup>



<sup>17</sup> <http://www.schooljob.jp/ranking/index.html>

### 3・5 就業情報提供システムの開発を考える上でのニーズ

#### (1) ニーズの整理

「在宅就業の管理者」、「在宅就業従事者」、「相談者」、「相談への助言者（カウンセラー、インストラクターなど）」へのヒアリングを元に、就業情報提供システムの開発を考える上でのニーズを整理した。

仕様に盛り込むべきニーズをまとめることとする。

表 3 - 4 在宅就業ニーズ

対象	ニーズ
在宅業務管理者	在宅就業者への業務依頼のレスポンス向上
	在宅での入力作業データを受け渡しする際の機密性確保
	在宅就業者のスキルに応じた業務依頼の仕組みが必要
在宅就業者	在宅就業者同士がコミュニケーションできる場が必要である
	作業時の工夫・効率化といったノウハウを共有したい
	パソコン操作スキルを向上させる仕組み（機能）が必要
相談者	抵抗なく質問ができ、的確な助言がほしい
カウンセラー	相談の傾向や個々の相談履歴を効果的に活用したい

## (2) 在宅就業システムへのニーズ

### 在宅就業時の作業効率化支援

在宅就業者が相互に情報交換・交流が可能な場（コミュニケーションスペース）へのニーズが最も高い。これは、在宅就業者独自の悩み（「孤独感」、「作業の進み具合の確認」、「業務実施レベルの確認」など）を管理者（インストラクター）以外の人と情報交換することで、安心して業務が進められるためである。

### **課題：在宅就業者同士がコミュニケーションできる場が必要である**

### 業務ノウハウ、作業効率化のための情報交換

業務により、入力元（紙媒体など）への工夫やデータ入力フォームへの工夫（たとえばExcelへデータを入力する場合、独自の入力チェック計算式を入れておくことで作業しながらチェックが行えるなど）など、作業者独自の効率化への工夫が多々ある。これらの情報は、在宅就業者同士が、気兼ねなくコミュニケーションできる環境が必要であり、これらの情報交換を多くの作業者が参考にできる仕組みが必要となる。これまでの業務遂行時には、面識のある在宅就業者間ではメールのやり取りなどで補っていたものの、新たに参加した人や他の作業者とあまり面識のない人などは作業時に苦勞を強いられていた。したがって、メールでの限られた人数でのコミュニケーションから、各々のノウハウが多数の作業者へ伝わる公開型の掲示板のような仕組みが必要となる。

### **課題：作業時の工夫・効率化といったノウハウを共有したい**

### 入力業務の特性を身に付けるトレーニングを行いたい

これまでの在宅就業においては、以下のような要望が寄せられている。

「在宅就労を始めるにあたっては、日常生活でのパソコンの利用とはボリュームなどがまるで違うので、社会人が新人教育時に受けるようなパソコンに関する基本ルールのマニュアル（たとえばメールの送受信が中心になるので、添付ファイルや圧縮・解凍についてなど）を示して欲しい。」

「作業者の作業ノウハウ・技術維持向上の為に必要な資料（模擬業務など）を常時提供出来るよう準備していただきたい。」

これらの意見から、データ入力のノウハウや自身の不得意分野の訓練が行える研修の仕組み、または模擬業務によるトレーニングへのニーズがある。また、在宅就業で得たノウハウをいかし、今後新たな就業へのステップとして活用できるよう、企業でのパソコン利用やデータ入力、文書作成を身につけられる仕組みの提供が必要となっている。

### **課題：パソコン操作スキルを向上させる仕組み（機能）が必要**

### (3) ひとり親世帯の相談ニーズ

在宅就業支援の仕組みとともに、自立した前向きな生活が送れるよう、子育て、生計、就業など多くの悩みを相談できるスペースが求められている。一般的には、電話相談や面接相談の形式で「悩みの相談」が行われている。

本システムにおいては、インターネットを介し、気軽に相談できる仕組みの構築を目指す。そこで、相談者（ユーザー）と管理者（カウンセラーまたはインストラクター）の双方のニーズについてヒアリング結果を元にまとめる。

#### 相談利用者のニーズ

表 3 - 5 利用者のニーズ

利用者のニーズ
抵抗感無く相談所に入りたい
質問に答えて欲しい
自分の興味分野の確認ができる
仲間と情報交換したい
自分と類似の家庭を知りたい
どこに相談すればよいかを教えて欲しい

インターネットを利用した相談の仕組みを利用するユーザーのニーズとしては、表3 - 4にまとめられた内容が中心となる。仲間とのコミュニケーションや個別の相談といった2つのニーズを考慮し、公開方式（掲示板など）のコミュニケーション広場の設置と、非公開方式の個別相談の窓口が必要である。他方、「抵抗感なく相談所に入りたい」の意見項目については、在宅就業支援の広場であるという共通の目的があるため、気軽に入れるコンテンツの用意は不要であると考えられる。

#### 管理者（カウンセラー、インストラクター）のニーズ

表 3 - 6 管理者のニーズ

管理者のニーズ
相談者の傾向を知りたい
時系列的な変化を見たい、相談者の相談分野（興味分野）の傾向を知りたい
新たな課題の抽出（啓発など）に役立てたい

ユーザーからの相談を受け、回答する管理者側のニーズとしては、相談者の傾向をつかみたいといった内容がまずあげられている。これは、社会環境や子育て・生計を取り巻く環境の変化により、その時々でひとり親世帯の悩みの傾向が変わるため、最適なアドバイスを行えるよう、現状での一般傾向をつかみたいといったニーズにあたる。

また、1人のユーザーの過去の相談状況を時系列で把握することで、個々に応じたより適切なアドバイスへとつなげることができる。インターネットを利用しながらも、相談といった多様な項目への助言においては、個々に応じたきめ細かな対応が要求されるといったニーズにあたる。

## 4．就業情報提供システムの検討

### 4．1 システムの検討

#### (1) 設計の考え方

一方向による情報発信のみならず、インターネットを利用した双方向によるコミュニケーションツールの提供も含めて、提供手法・流通手法の検討を行う。母子家庭の母の在宅での仕事は孤独で、自分のスキルレベルや仕事の評価、また今後の仕事や子育てへの取り組み方など様々な不安があり、情報の発信やコミュニケーションはケアのための重要な手段になると考えられる。

在宅就業を支援する目的に沿って、在宅就業支援データベースを構築し、在宅就業向けの業務量を増加させる。一定規模の在宅業務をインターネット経由で流通させるには、現在行われているNPO法人あごらの在宅就業紹介の現状をヒアリングし、在宅ワーカーとデータセンターが相互効率的に業務遂行可能となる要件を調査する必要がある。また、システム設計を行うに当たっては、現状で課題となっている以下の項目をクリアしなければならない。

- 在宅業務遂行をインターネットでも機密性を保持する
- 在宅ワーカーのスキルに応じた業務の紹介機能
- データセンターでの入力データのチェックが効率的に進められる機能

また、就業支援データベースには、在宅ワーカーの「業務実績」や「現状保有スキル」などの就業者情報を蓄積し、中・長期的に業務難易度や受発注スケジュール(納期など)に応じた業務紹介が出来るような構造を目指す。

上記の要件調査およびシステムの諸仕様に基づき、在宅就業支援データベースを構築する。

在宅就業支援のインフラを効果的に利用するために、相談データベースを補助システムとして構築する。相談データベースの役割は、在宅作業者が作業時の孤独感が薄らぐように作業者間でコミュニケーションできること、子育てや生活などの悩みをネット相談にて応じるカウンセラーが過去履歴を効果的に活用することが目的としてあげられるため、現状で行われている電話および面接形式の相談に対応している相談員からニーズをヒアリングし、システムに必要な要件を固める。続いて、必要なシステム要件を充たし安価に維持・運用できるようシステム設計を行い、システムの構築へとつなげていく。

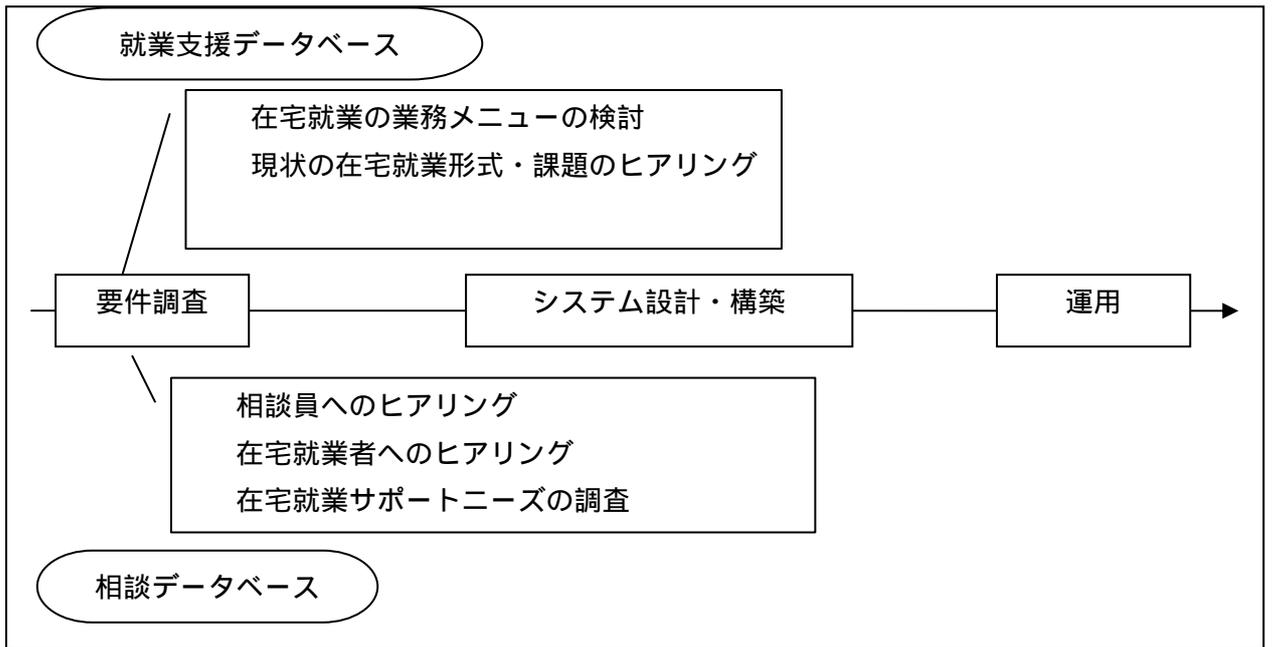


図 4 - 1 Webによる在宅就業支援システムの開発フロー

## 4.2 現状での稼働システムの知見

### (1) NPO法人あごらの場合

現状での在宅就業支援の方法（運用方法）について、現在NPO法人あごらが行っている業務紹介を紹介する。

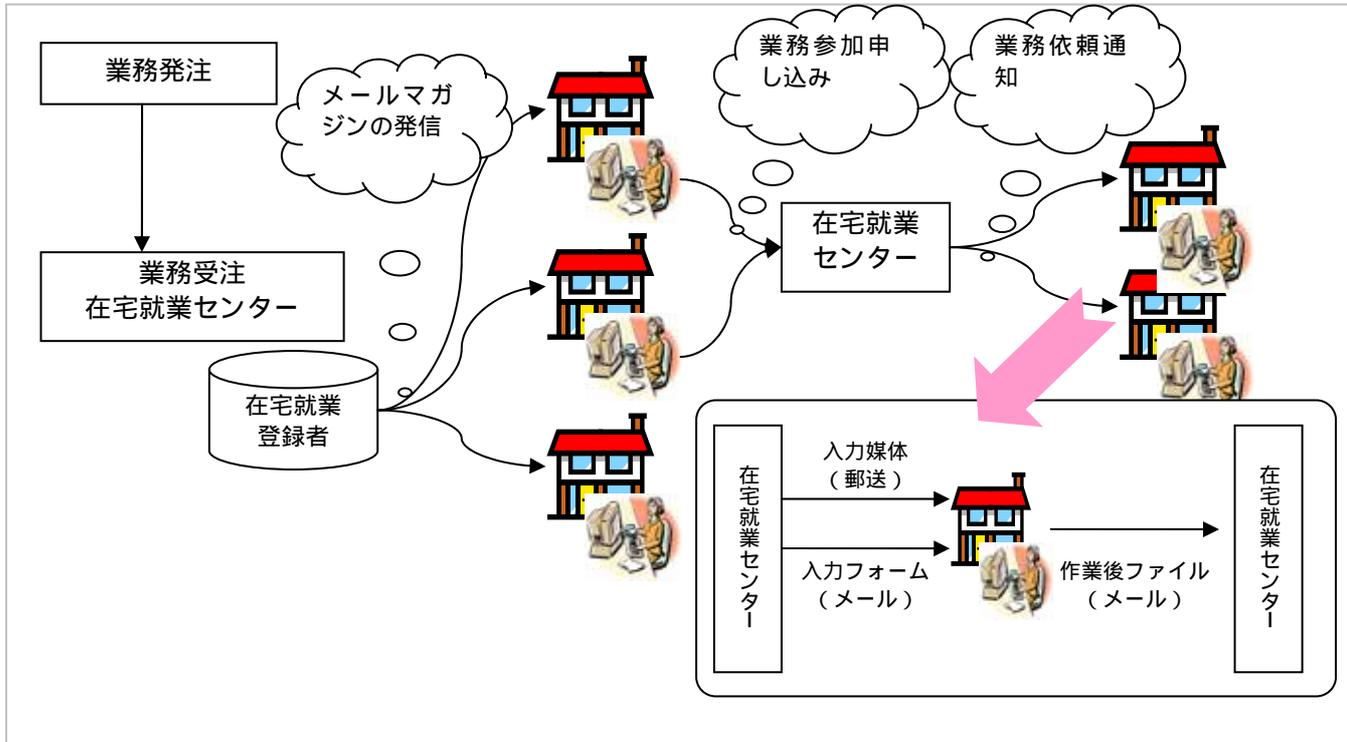


図 4 - 2 NPO法人あごらの在宅就業支援の仕組み

WNO3003市場調査表の入力チェック業務担当者を募集します  
 打ち合わせには出張していただきますが、作業は在宅で可能です。

<募集要項> (\*^ー^)^人(\*^ー^\*)

対象者	NPOあごらのパートナー会員
人数	1名(面接を行います)
募集締切	7月末日
作業期間	本年8月～来年3月まで
作業量	月に5日程度
報酬	固定24,000円/月(ただし交通費は別途支給)
必要条件	単純なExcel操作が可能な方で、メールが自宅で使える方。 (ただし無料メールは除く)基本的に在宅での作業となりますが、打ち合わせが都度発生しますので(1時間程度)、 打ち合わせ時に潮見までの通勤が可能な方。
打ち合わせ出社先	NPOあごら東京センター (東京江東区潮見:京葉線潮見駅徒歩5分)
記入項目	・WNO3003 市場調査表の入力チェック 希望 ...メールの件名(subject)へもご記入ください ・住所、氏名、連絡先電話番号

現在の在宅就業支援の仕組みは、データ入力を発注する企業・団体から業務受注を在宅就業センターが受け、メールマガジン（在宅業務紹介メール分の一例：図4 - 2）により在宅就業者向けに業務案内の連絡が発信される。その際、在宅就業者のメールの確認日数などを考慮に入れ、1週間前後の業務希望者受付期間を設定している。

在宅就業者は、メールマガジンを受信・確認した後、自身の都合から作業が可能であれば、在宅就業センターに業務参加の申し込みメールを送信する。

在宅就業センターは、業務への参加状況から業務をお願いする就業者に通知連絡を行い、ここまでの事務手続きにて業務申し込みが完了する。

実際の業務は、データ入力の内容により多少の違いはあるものの、一般的には、入力元（紙媒体が中心）資料は在宅就業者に郵送にて送付を行い、入力フォーム（入力仕様書も含む）はメールにて送信される。作業者は、上記2つの資料を受け取った後、作業期間内で入力作業を行う。

## (2) 現状の在宅就業支援における課題

現在の在宅就業の運用方法においては、以下の課題があがっている。

### データ入力業務の短期間での対応が困難

パソコンによるデータ入力業務が開始された当初の業務受発注においては、相当規模の入力元を一括で預かり、納品までの期間も1ヶ月以上の長い期間であったため、入力業務に割く時間を長く設定することができた。

しかしながら、最近では、少量の入力元を短期間で入力するニーズが高く、作業のレスポンスが要求される。したがって、受注を受けてから、在宅就業者の選定までの期間をできる限り短縮することが求められる。そのためには、在宅就業者（在宅就業センター側の把握）への情報発信と申し込みの業務を一元で管理することが必要となる。

### 課題：在宅就業者への業務依頼のレスポンス向上

### データ入力業務の情報セキュリティの向上

データの入力業においては、入力環境への機密性が受注を獲得する際に求められる。現状の運用方法に照らすと、入力後のデータをメールで送受信（在宅就業者が送信し在宅就業センターが受信する）となっており、機密性を保持するための施策がとられていない状況にある。そこで、インターネットのセキュリティ機能（SSL）を利用するなど、入力データの機密性の確保が課題としてあげられる。

### 課題：在宅での入力作業データを受け渡しする際の機密性確保

### 在宅就業者のスキルに応じた業務依頼の仕組み構築

データ入力業務の受注から納品までのスピードを向上させるためには、在宅就業者のスキルに合わせた業務依頼が必要となる。現状の運用では、業務の申し込みメールを受信した後、在宅就業センター側の就業者名簿から過去の業務を行った状況を参照し、業務依頼者を決定するというように、ばらばらのプロセスで進められている。したがって、在宅就業者の一覧からデータ入力の「スピード」・「精度」（文字入力が得意、数値入力が得意、短期間のタイトなスケジュールでも業務遂行可能など）といったスキルを自動参照しながら、業務依頼が行える仕組みが必要となっている。

### 課題：在宅就業者のスキルに応じた業務依頼の仕組みが必要

以上の3つの課題が、現在、在宅就業を行っているNPO法人あごらへのヒアリングから明らかとなった。したがって、上記要件を満たす機能を本システムの中に組み込み開発を行うこととする。

#### 4.3 就業情報提供システムの仕様

##### (1) システムのハードウェア・ソフトウェア・運用仕様

就業情報提供システム(以下、本システムという)に必要な「在宅就業者」「管理者」「相談者」のニーズを明らかにした。そこで、システムを構築するに当たっての仕様についてまとめることとする。

運用を考慮したハードウェア仕様を以下に列挙する。

##### システム動作環境(サーバー仕様)

- CPU : Intel® Xeon™ プロセッサ 2.4GHz
- メモリ : 512MB
- ディスク : 36GB Ultra320 SCSI ドライブ×2 (RAID 1)
- OS : Microsoft® Windows® Server 2003 Standard Edition
- Web サーバー : Microsoft® Internet Information Service 6.0
- データベース : Microsoft® SQL Server™ 2000 Desktop Engine

##### ユーザー動作環境

利用するユーザーは、インターネットブラウザとするが、開発時は以下のブラウザを用い動作確認を行った。

- ブラウザ : Microsoft® Internet Explorer 6.0

##### ユーザー動作環境

本システムは、下記の個人情報を取り扱うものとなる。

- 在宅就業者の基礎登録情報
- 在宅就業者の就業履歴
- 相談者の相談書き込み

また、在宅業務入力においては、発注者から預かった機密情報(在宅就業者が入力を終えた電子ファイル)もあわせて取り扱う。そこで、セキュリティー対策としては、次のような仕組みとして運用を行う。

- 個人情報が核にされたデータベースは、ファイアウォール内のサーバーでのみ取り扱うこととする
- 在宅業務の電子ファイルのやり取りおよび就業の紹介・採用の通知においてはすべて SSL による暗号を採用しネット上で機密性を確保する

(2) システム運用構成

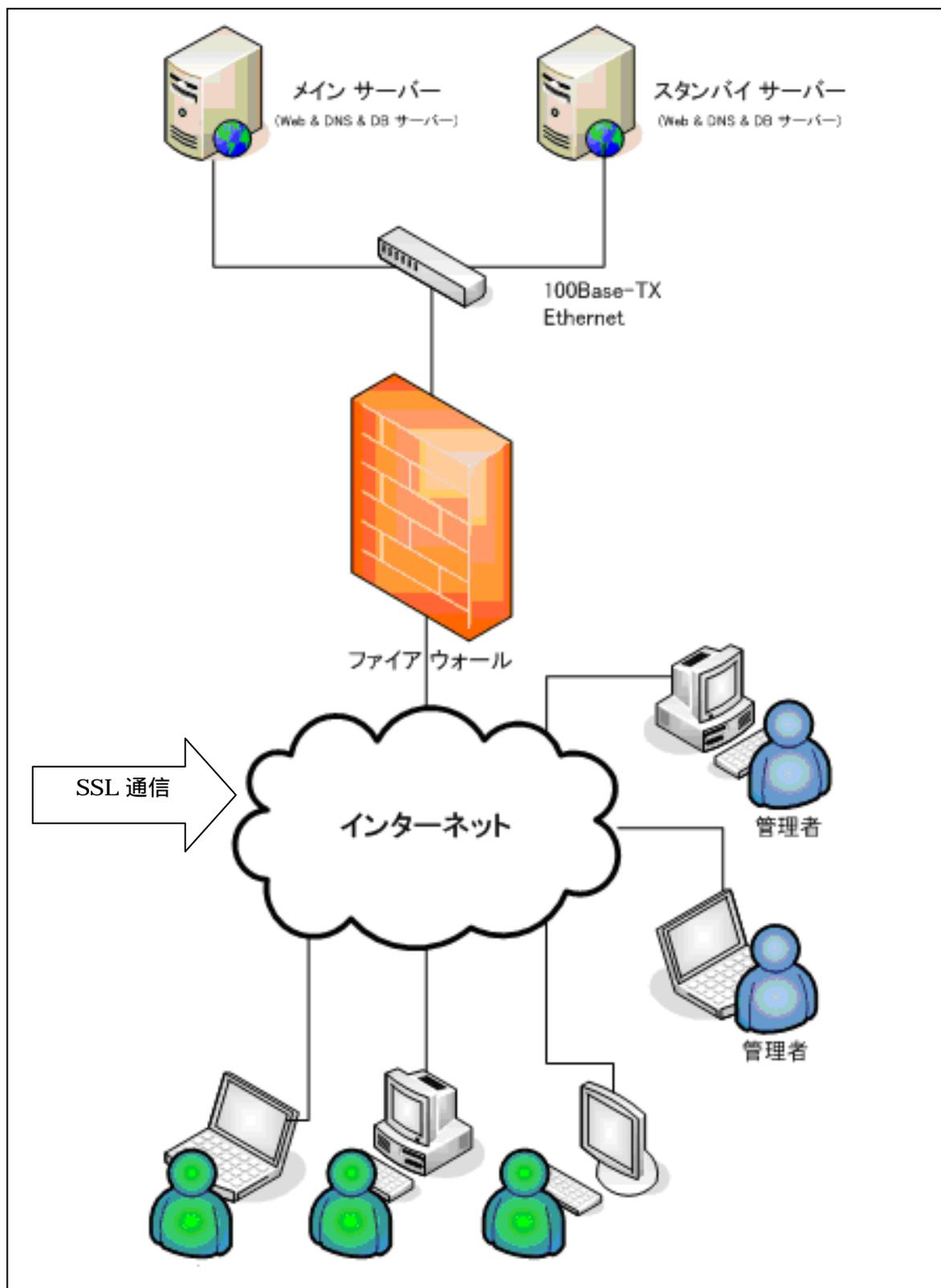


図 4 - 3 システム運用構成

### ( 3 ) システム運用監視の体制

監視体制としては、サーバーへのアクセスが毎日記録されるログファイルを定期的にチェックして不正なアクセスや、不明な送信元などを確認する。

事実上、ファイアウォールがデータやプログラムの盗み見・改ざん・破壊などが行なわれることのないように、外部との境界を流れるデータを監視し、不正なアクセスを検出・遮断するため、サーバーに直接進入されることはまずないと考えてよいが、過去のログファイルをチェックすることにより、最善の監視体制を維持する。

## 5 . W e bによる就業情報提供システムの設計

### 5 . 1 システムの構成

W e bのシステム構成は以下となっている。

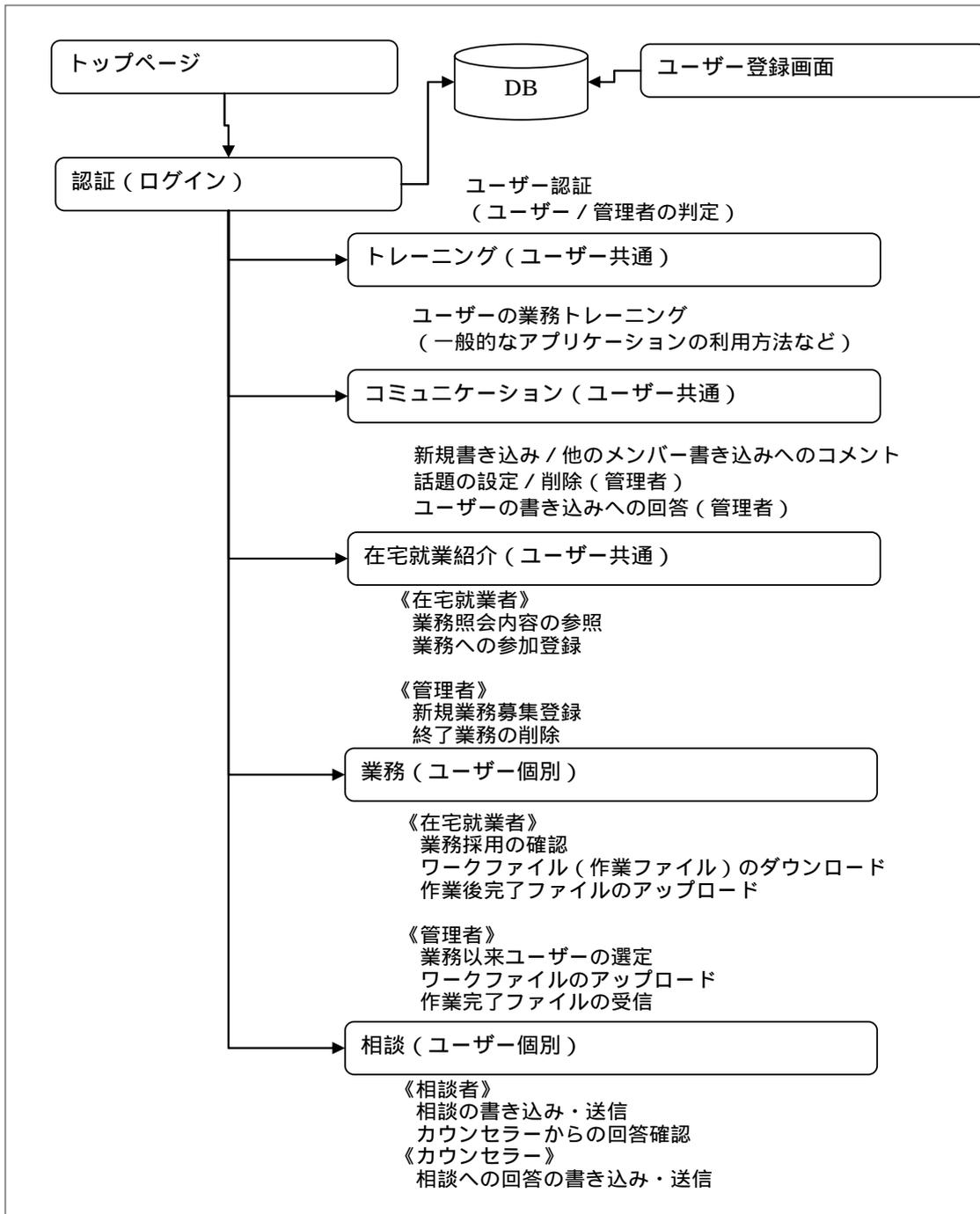


図 5 - 1 システムの構成

## 5.2 個別機能概要

### (1) ログイン・認証

ログイン画面(トップ画面)においては、ユーザーIDとパスワード(管理者側が指定したものを利用)を入力しシステムへのログインを行う。管理者も同じ画面からログインするものとし、管理者用のIDにより管理者画面へと進む。

本システムは、ユーザー登録については管理者が行うものとし、在宅就業システムの利用希望者は事前に紙媒体で必要情報の提出を行ってもらう。理由としては、業務を行うにあたって管理団体との個別の契約が必要であること、就業報酬の振込口座情報など書面として必要不可欠な情報があるなどのためである。

### (2) トレーニング機能

データ入力業務は、一般的には表計算ソフトへの数値入力およびワープロソフトへの文字入力を中心となる。これらの表計算・ワープロソフトなどの基本的な操作方法の解説および模擬業務のトレーニングを行う研修機能を備える。

### (3) コミュニケーション機能

在宅就業者・管理者が公開形式でコミュニケーションできるよう掲示板を設定する。管理者は、入力業務に応じて、または、ユーザーが求める話題に応じて掲示板を開設/削除する機能を備えるものとする。

### (4) 在宅就業紹介機能

#### 《在宅就業者》

在宅就業者が、現状で募集している業務の一覧を参照することができ、個別の業務の条件も詳細に確認し、当該業務への参加登録が行えるようにする。

#### 《管理者》

データ入力の受注を受けた後、入力業務の詳細(期間・報酬・入力業務概要など)を登録し、募集を開始する機能を備える。また、業務が終了した際は、掲載業務情報を削除する機能を備える。

### (5) 在宅業務機能

#### 《在宅就業者》

在宅就業者は、応募した業務の採用状況を確認し、採用されている場合は、ワークファイルのダウンロードを実行し業務を開始する。入力が完了した際は、作業ファイルをアップロードする機能を備える。

《管理者》

業務を依頼した作業者がそれぞれアップロードした作業ファイルを一覧で確認し、ダウンロードして成果物としてのチェック・集約へと業務を進める。

( 6 ) 相談機能

《相談者》

子育て、生計、在宅就業などさまざまな悩みについて、タイトルとその概要を書き込みカウンセラーへの送信を行う。

また、カウンセラーからの回答が一覧で提示され、回答を確認する機能を備える。

《カウンセラー》

相談者からの相談を一覧で確認し、個別の相談内容を確認する。また、相談者へのアドバイスを入力し、送信する機能を備える。

### 5.3 在宅就業支援システムのデータベース概要

表 5-1 データベース項目

No.	テーブル名称	データ項目
001	ユーザー	在宅就業希望者情報
002	ユーザータイプコード	管理者、ユーザー（在宅就業者）
003	参考資料	テーマ別掲示板課題
004	相談	相談者からの相談、カウンセラーからの回答
005	ユーザーメール一覧	在宅就業者のメールアドレス
006	職種コード	職種のコード
007	職種区分コード	職種の区分コードデータ
008	都道府県コード	都道府県のコードデータ
009	メール送信履歴	メール送信履歴データ
009	職種コード	職種のコード
010	職種区分コード	職種の区分コードデータ
011	都道府県コード	都道府県のコードデータ
012	メール送信履歴	メール送信履歴データ
013	就業紹介	就業紹介一覧、採用者一覧、業務内容
014	業務	作業用ワークファイル、

## 6. 母子家庭でのWebによる試運用

### 6.1 Webによる実験

NPO法人あごらのサーバ上で、今回開発した在宅就業支援システムを以下のような視点で試行することとした。

実験内容：コンテンツ配信のためのサイトの設置

コミュニケーションツールの提供

Webの公開による利用者の意見聴取

改善点の整理

利用のフローは以下の通りである。

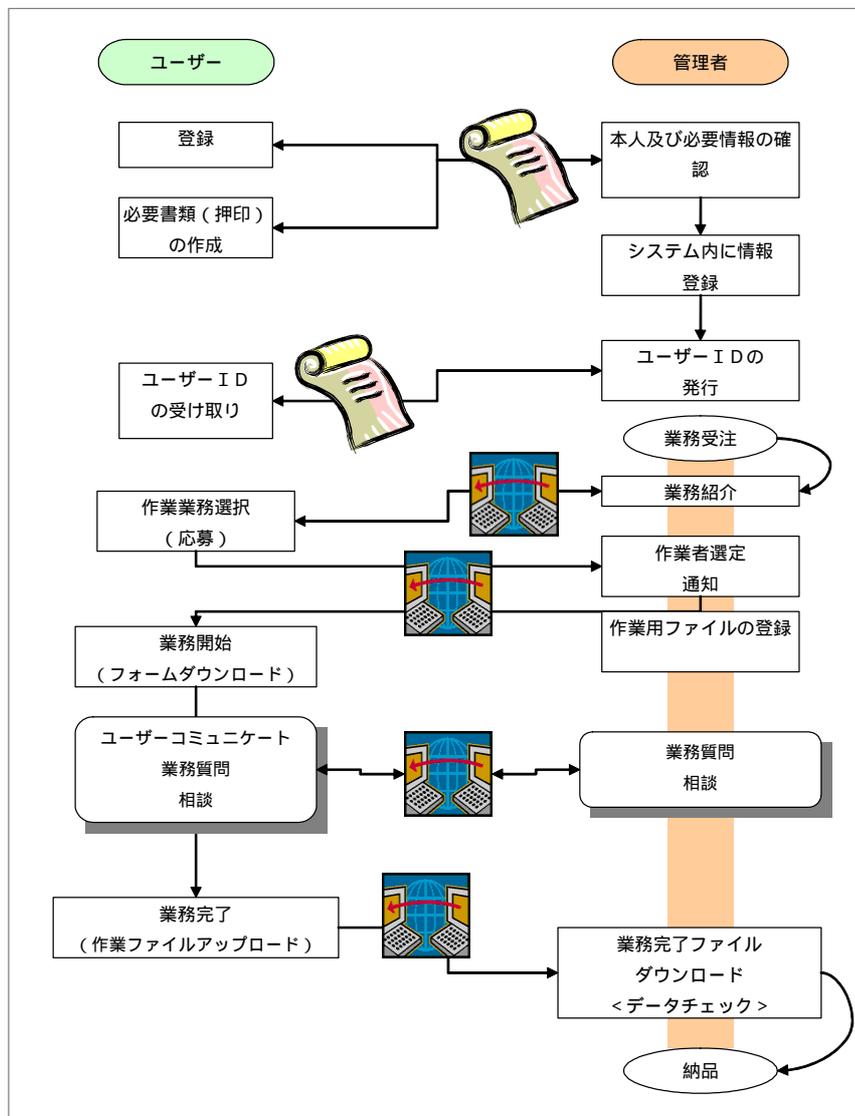


図6-1 利用フロー

## 6.2 在宅就業支援システムの画面フロー

### (1) 画面のフローチャート

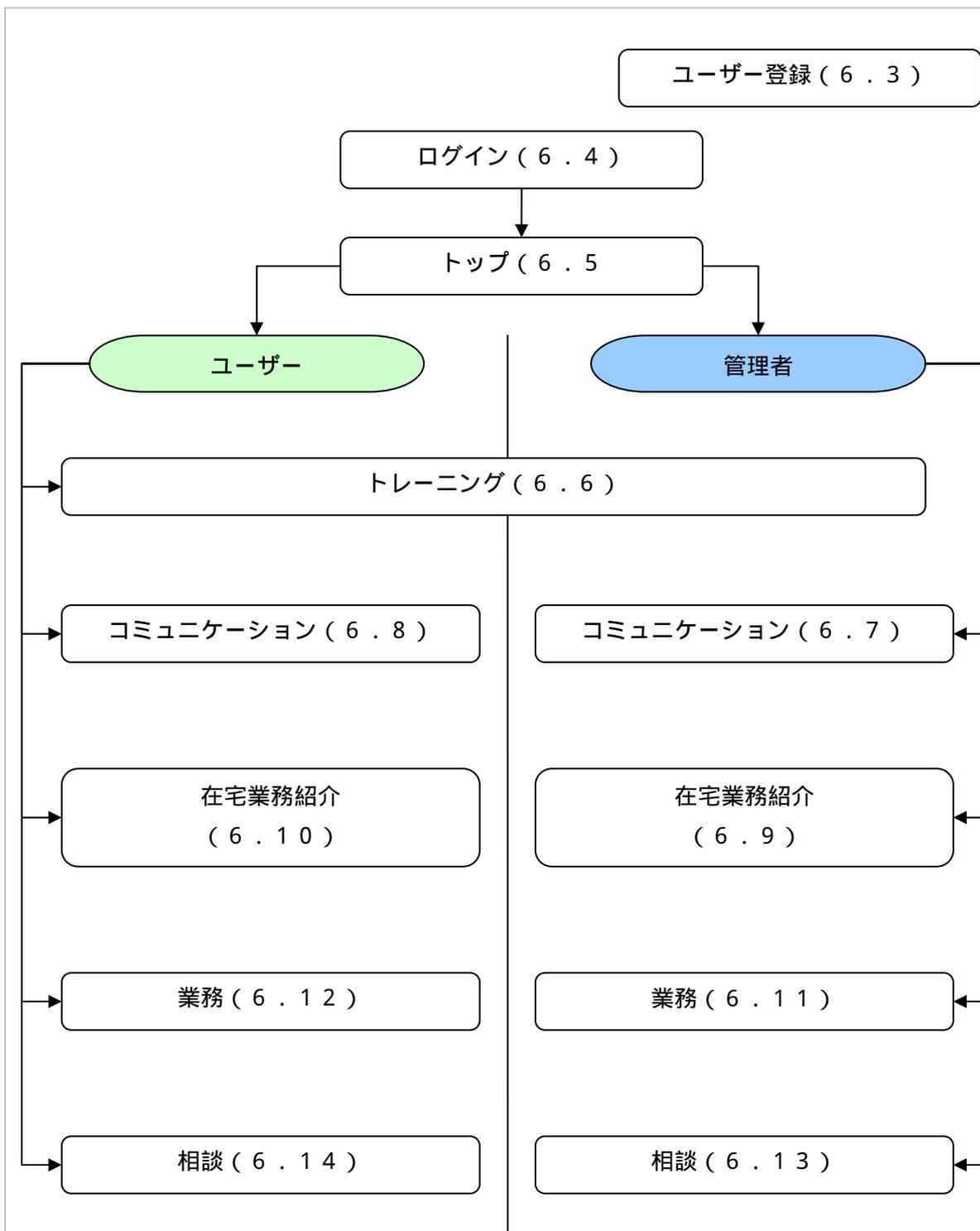


図6-2 画面フロー

(2) ユーザー登録画面

図 6 - 3

姓 - Microsoft Internet Explorer

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(T) ヘルプ(H)

アドレス(D) C:\Documents and Settings#\2620046\My Documents\就業支援\form.htm

Google Search 1 blocked ABC Check AutoLink AutoFill Options

セキュリティ保護のため、コンピュータにアクセスできるアクティブコンテンツは表示されません。Internet Explorer で制限されています。オプションを表示するには、ここをクリックしてください。

**申込書フォーム**

**ユーザー情報登録ボックス**

姓 名

お名前\*  
ふりがな\* 全角で入力してください。

(ご住所) 郵便番号\* 半角で入力してください。  
例) 123-4567

都道府県\* 選択してください。

市区町村\* 市区町村までを全角で入力してください。

番地\* 市区町村以下を全角で入力してください。

建物名\* 全角で入力してください。

電話番号\* 半角で入力してください。  
例) 012-345-6789

FAX 番号\* 半角で入力してください。  
例) 012-345-6789

電子メールアドレス\* 半角で入力してください。  
携帯電話のアドレスは不可。  
例) abc@abde.ne.jp  
入力間違いにご注意ください。

(ご職業) ※職種の説明はこちら

職種(従業上の地位)区分\* 選択してください。

具体的な職種\* 選択してください。

生年月日\* 西暦 年 月 日 半角数字で入力してください。

年齢\* 歳

性別\*  男性  女性 選択してください。

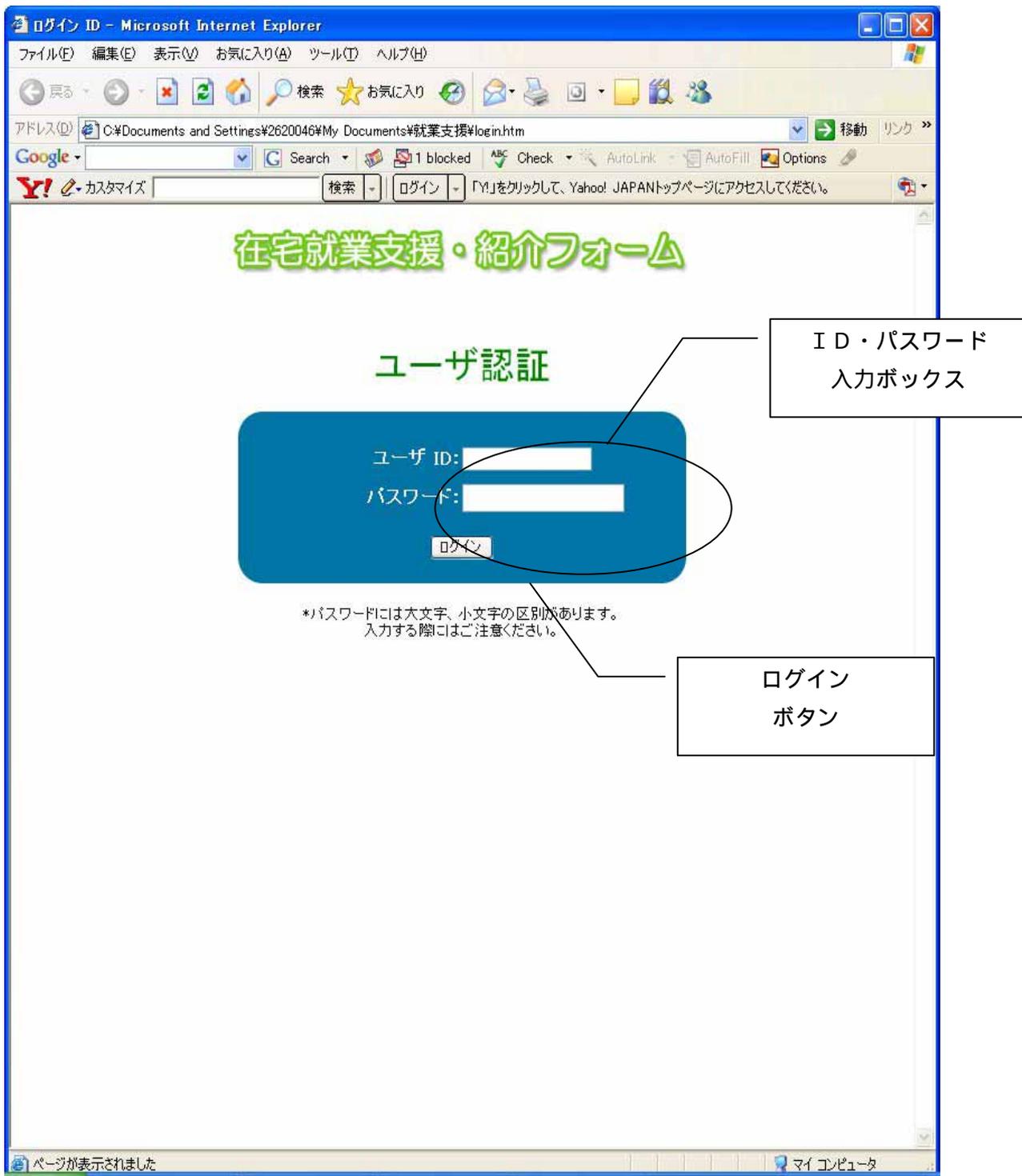
応募の抱負(100字程度)\*

ページが表示されました

マイコンピュータ

### (3) ログイン画面

図 6 - 4

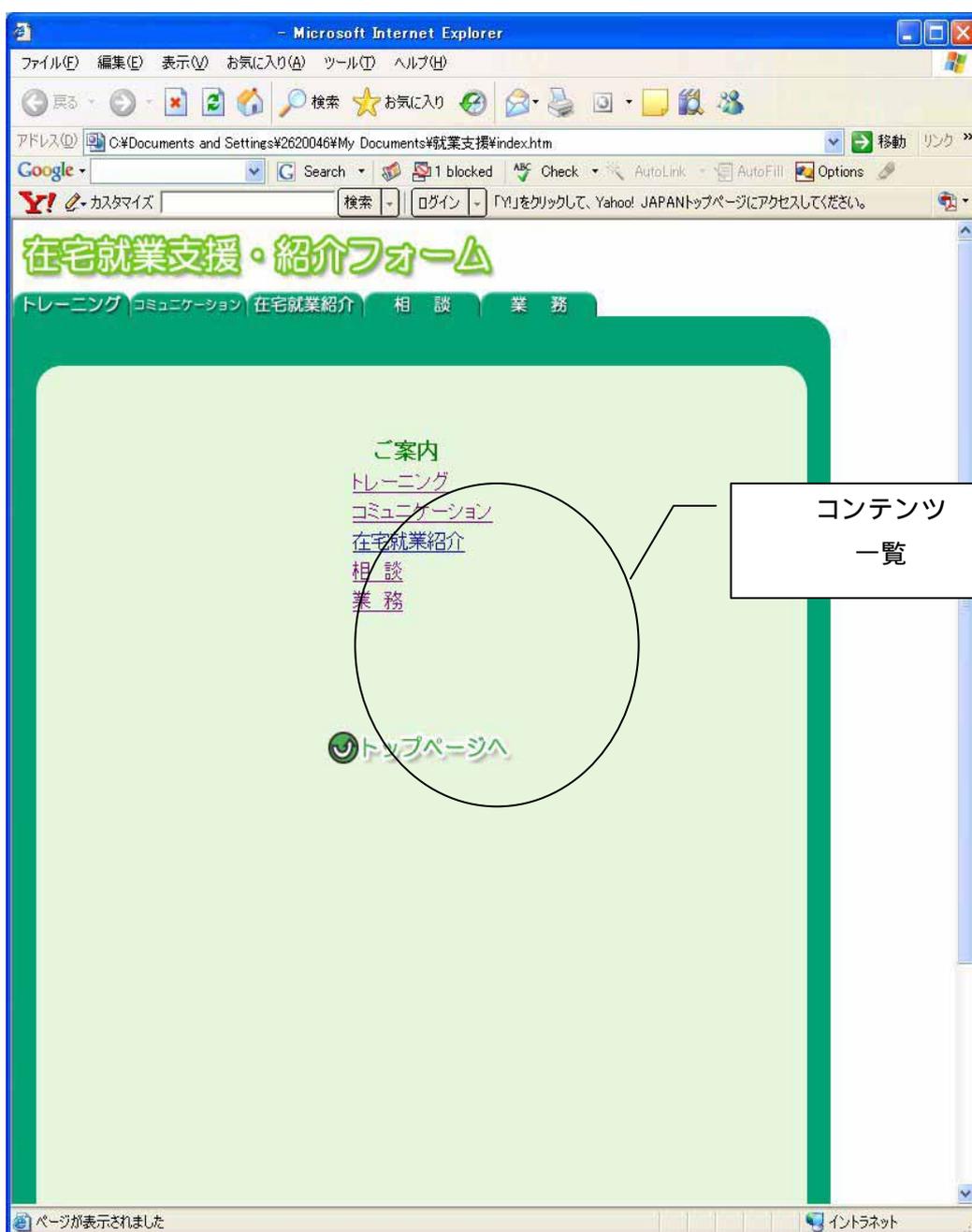


(4) トップ画面 (ユーザー)

メインメニューは以下の5つである。

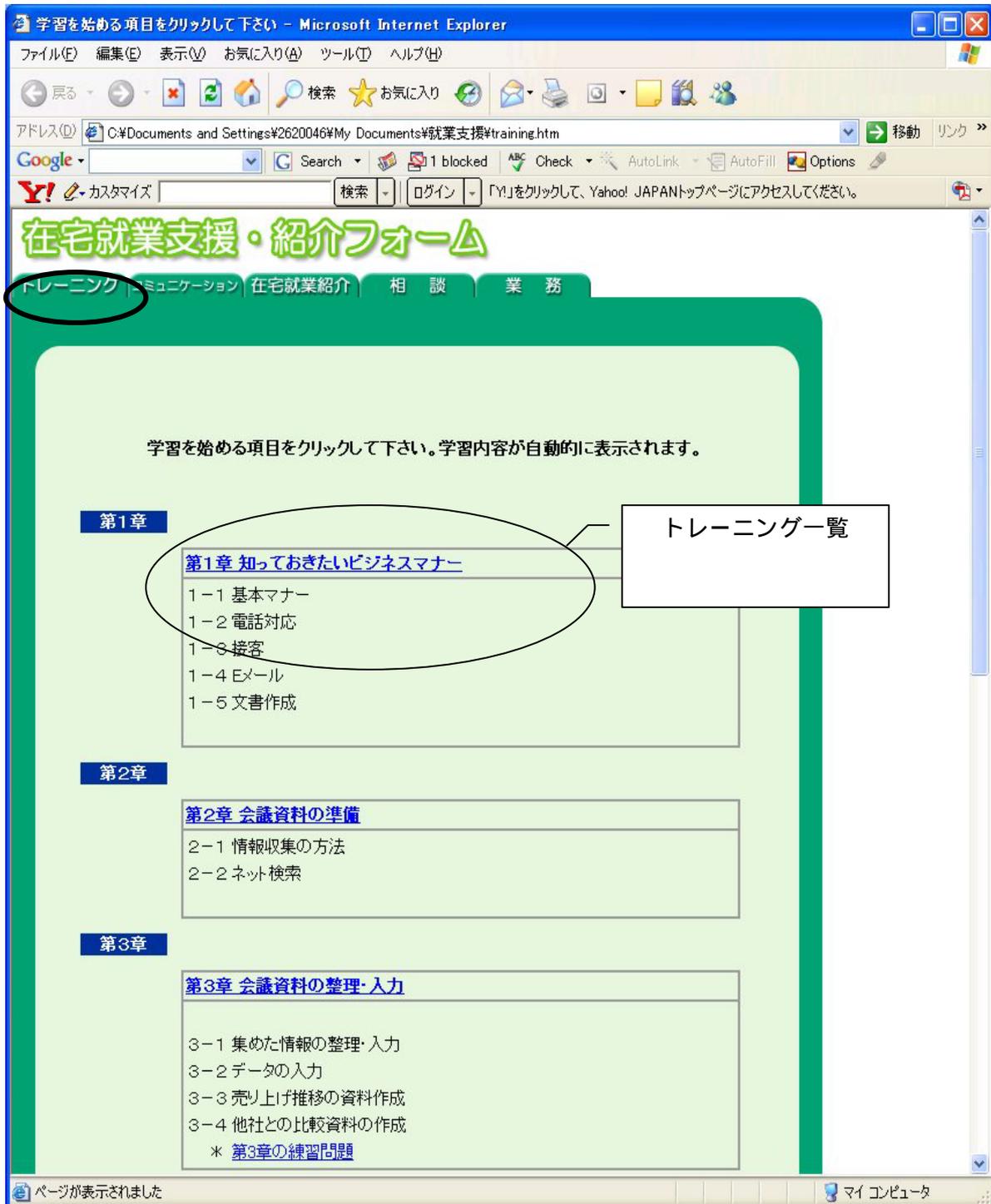
- ・ トレーニング
- ・ コミュニケーション
- ・ 在宅就業紹介
- ・ 相談
- ・ 業務

図 6 - 5



(5) トレーニング画面 (ユーザー)

図 6 - 6



(6) コミュニケーション画面

図 6 - 7

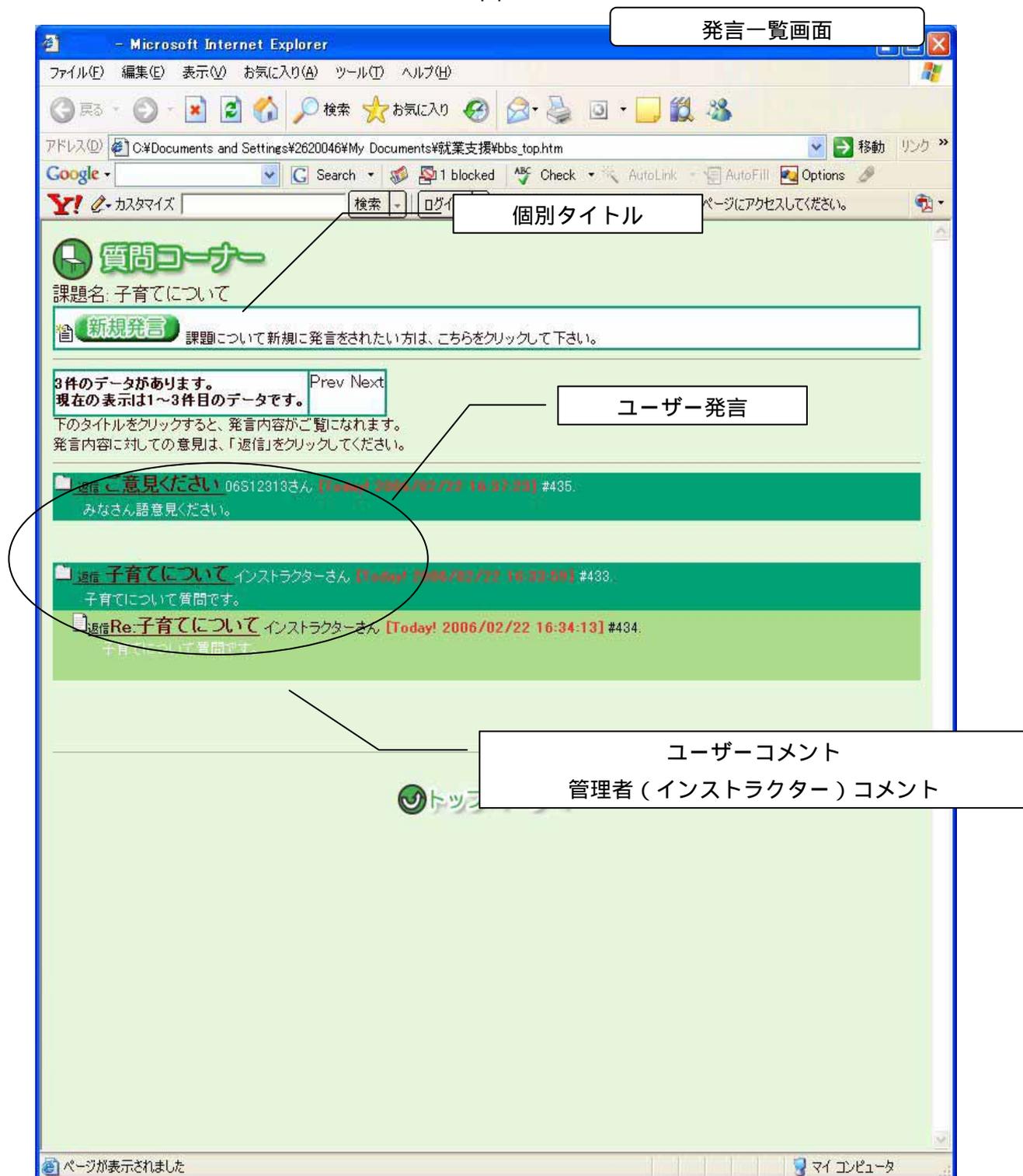


図 6 - 8

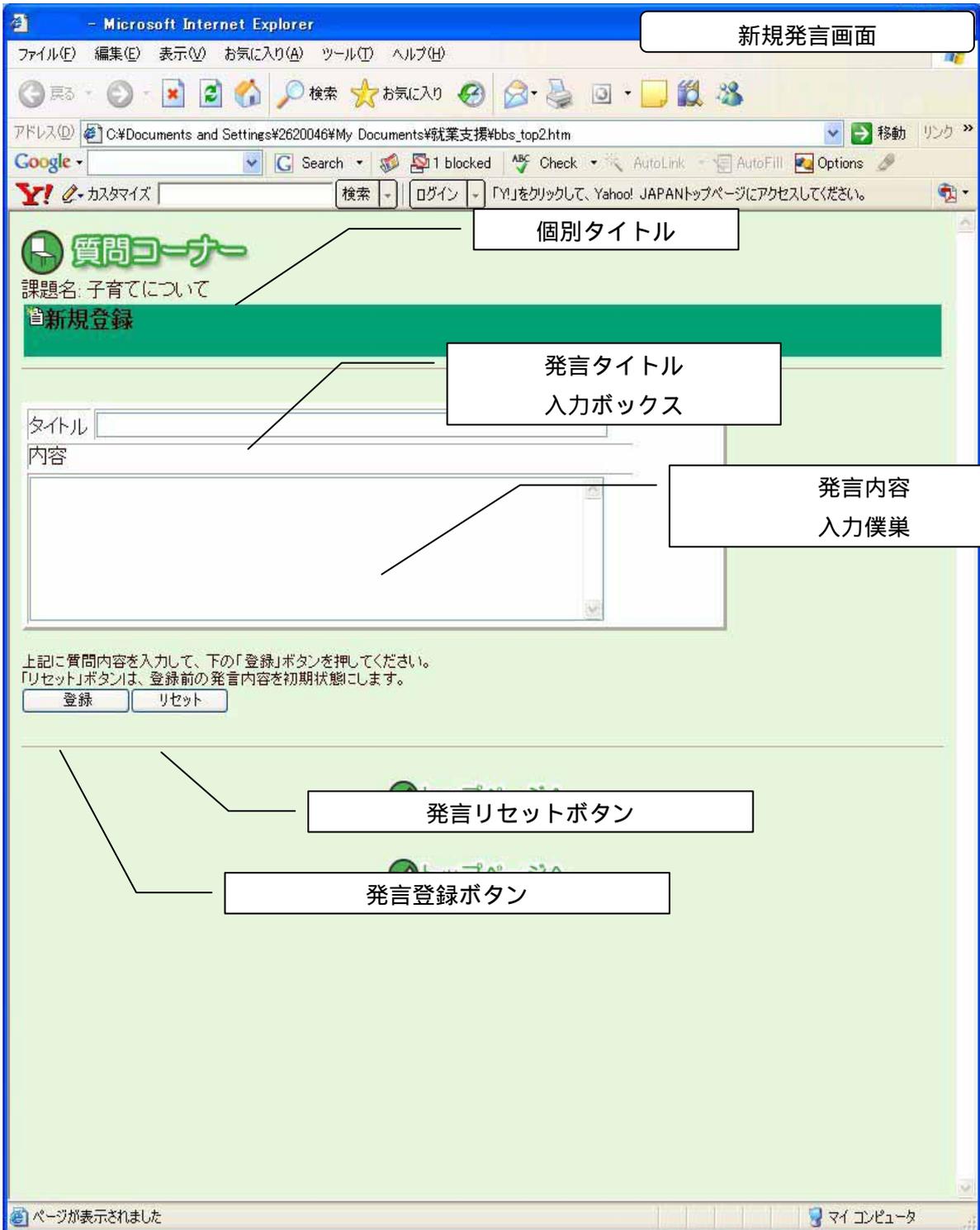
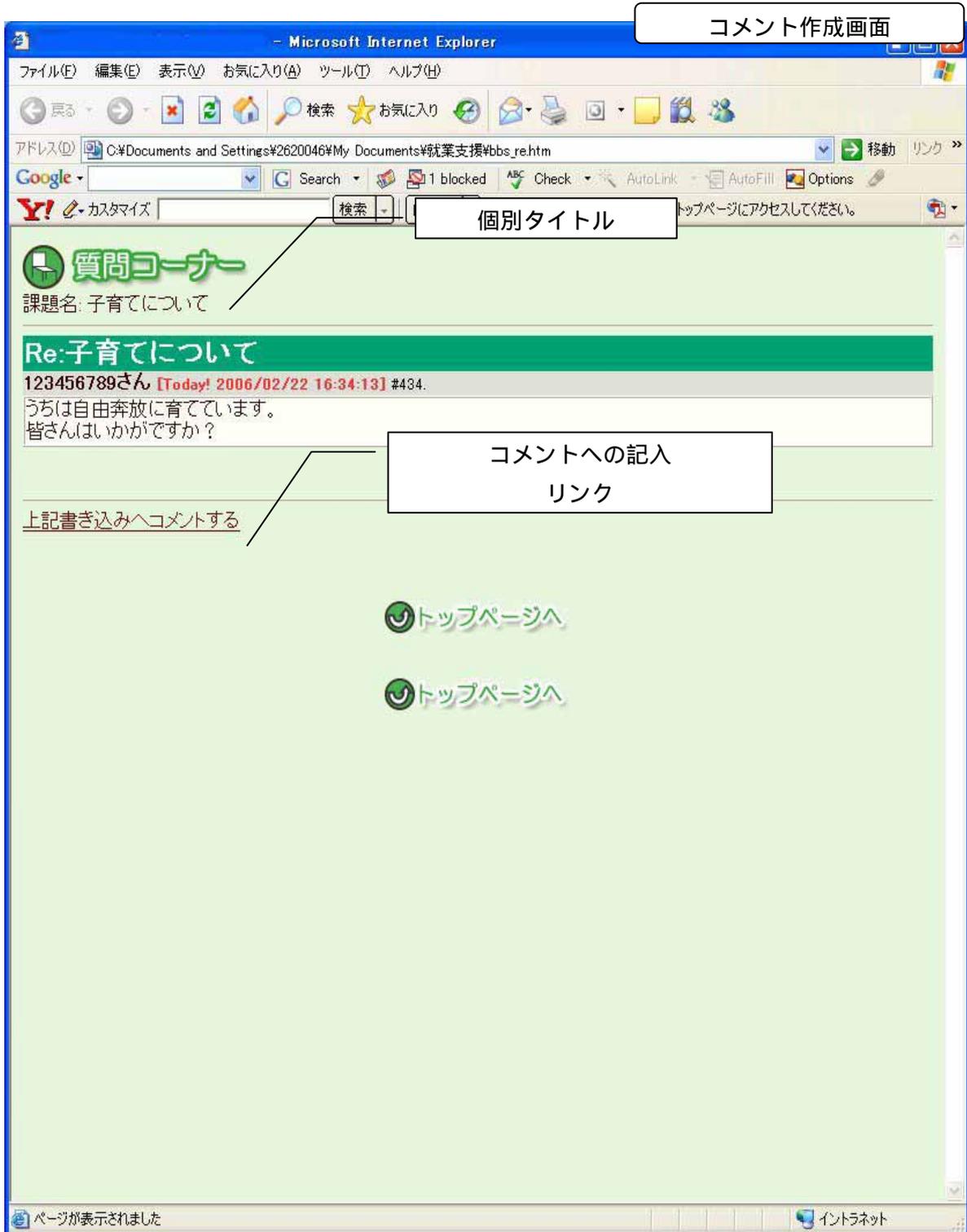


図 6 - 9



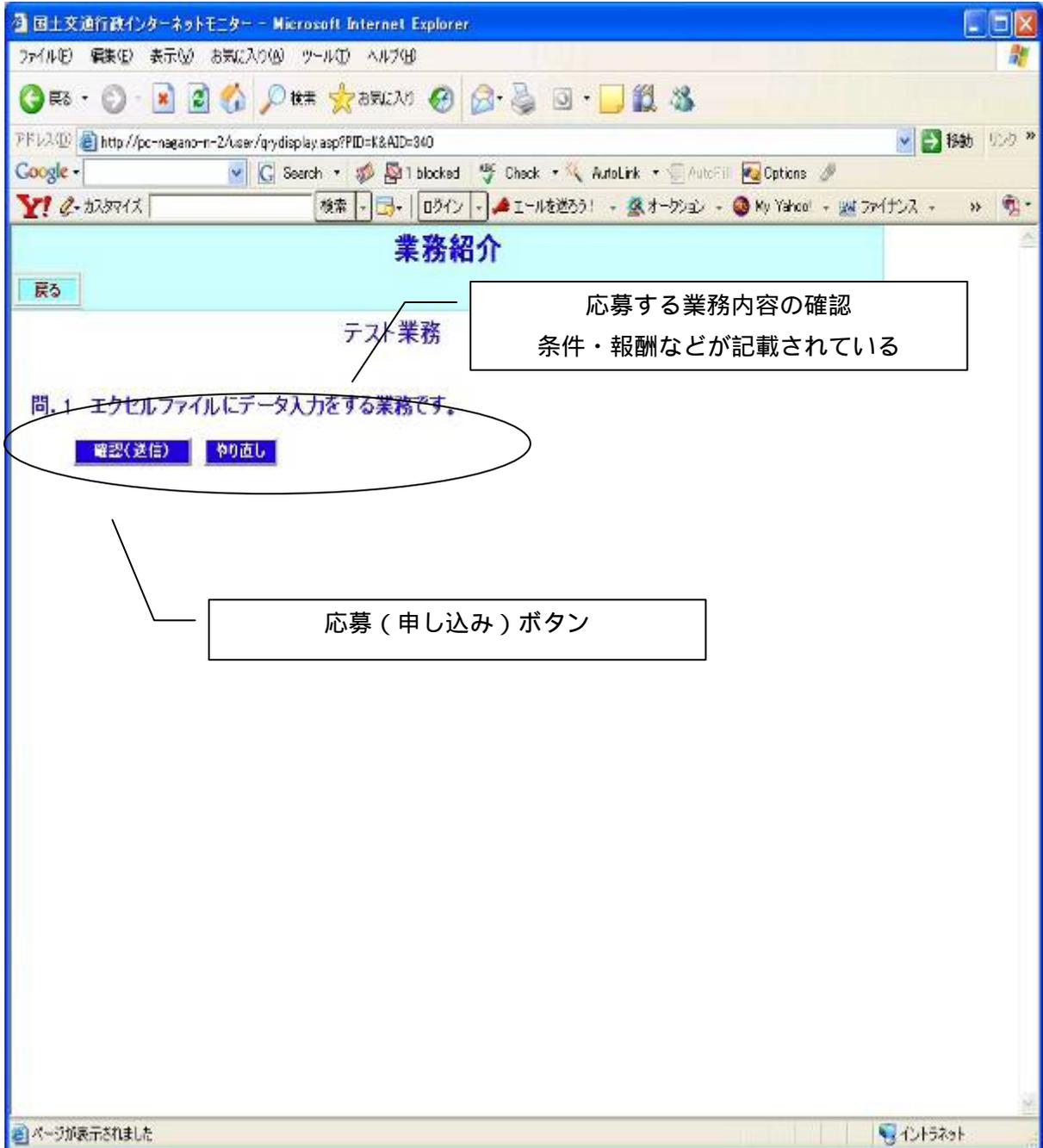
(7) 在宅業務確認・応募画面 (ユーザー)

図6 - 10



( 8 ) 業務応募後の画面 ( ユーザー )

図 6 - 1 1



( 9 ) 在宅業務画面 ( ユーザー )

図 6 - 1 2

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying a web page titled "在宅就業支援 - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL "http://pc-nagano-n-2/user/gyomu.asp". The page content includes a navigation menu with "業務" (Business) selected, a table of job introduction results, and a login section at the bottom.

**就業紹介結果**

採用業務名	ダウンロード	採用日時
仕事1	05kuk004_3章.xls <input type="button" value="送信"/>	2006/03/23 14:32:00
テスト業務	テスト業務用エクセルファイル.xls <input type="button" value="送信"/>	2006/03/23 18:47:00

**作業後ファイルのアップロード**

ログインID:   
 ファイル:

Callouts and their corresponding UI elements:

- 業務選択タブ (Business Selection Tab): Points to the "業務" tab in the navigation menu.
- 作業ファイル一覧ダウンロードボタン (Job File List Download Button): Points to the "送信" (Send) button next to the "テスト業務" row in the table.
- ユーザーID入力ボックス (User ID Input Box): Points to the "ログインID:" input field.
- 採用業務一覧 (Job List): Points to the table of job introduction results.
- 作業後ファイルの選択ボタン (Job File Selection Button): Points to the "参照..." (Reference) button.
- 作業後ファイルのアップロードボタン (Job File Upload Button): Points to the "送信" (Send) button at the bottom of the upload section.

ステータスバー: ページが表示されました

( 1 0 ) 相談画面 ( ユーザー )

図 6 - 1 3

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer window titled '在宅就業支援 - Microsoft Internet Explorer'. The address bar contains 'http://pc-nagano-n-2/user/iken.asp'. The browser's menu bar includes 'ファイル(F)', '編集(E)', '表示(V)', 'お気に入り(A)', 'ツール(T)', and 'ヘルプ(H)'. The toolbar contains '戻る', '進む', '検索', 'お気に入り', and '移動'. The search bar shows 'Google' and '検索'.

The main content area is titled '相談' and features a form for user consultation. The form includes a date field for '公開日付' (西暦 2006 年 03 月 23 日) and a section for 'ユーザからの相談' (相談があります). Below the form are buttons for '登録(公開)' and 'リセット', with a note: '※リセット - 登録(公開)前の入力内容を削除します。'.

Callouts point to the following elements:

- 相談選択タブ**: Points to the '相談' tab in the navigation bar.
- 相談内容記入ボックス**: Points to the text input area for the user's consultation.
- 相談内容送信ボタン**: Points to the '登録(公開)' button.

Below the form is a section for '管理者からの回答' (回答) with a table:

No.	質問文	公開日時
	回答	削除

The status bar at the bottom indicates 'ページが表示されました' and 'イントラネット'.

( 1 1 ) 相談への回答画面

図 6 - 1 4

在宅就業支援 - Microsoft Internet Explorer

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(T) ヘルプ(H)

戻る 検索 お気に入り

アドレス http://pc-nagano-n-2/user/iken.asp

Google Search 1 blocked Check AutoLink AutoFill Options

Y! カスタマイズ 検索 ログイン エールを送ろう! オークション My Yahoo!

## 在宅就業支援・紹介フォーム

トレーニング コミュニケーション 在宅就業紹介 相談 業務

### 相談

公開日付  
西暦 2006 年 03 月 23 日

ユーザからの相談

登録(公開) リセット

※リセット - 登録(公開) 前の入力内容を削除します。

No.	質問文	回答	公開日時
65	相談があります	お答えします	2006/03/23

削除

管理

相談内容およびカウンセラーからの回答表示ボックス

相談内容の削除ボタン

( 1 2 ) 在宅業務紹介・募集画面 ( 管理者 )

図 6 - 1 5

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying a web application for home-based job introduction and recruitment. The browser's address bar shows the URL: `http://pc-nagano-n-2/anketo/ansmain.asp?PID=K`. The page title is "在宅就業支援 - Microsoft Internet Explorer".

The main content area is titled "就業紹介" (Job Introduction) and includes a "業務紹介選択タブ" (Job Introduction Selection Tab) and a "紹介業務一覧" (Introduction Job List). The list contains the following data:

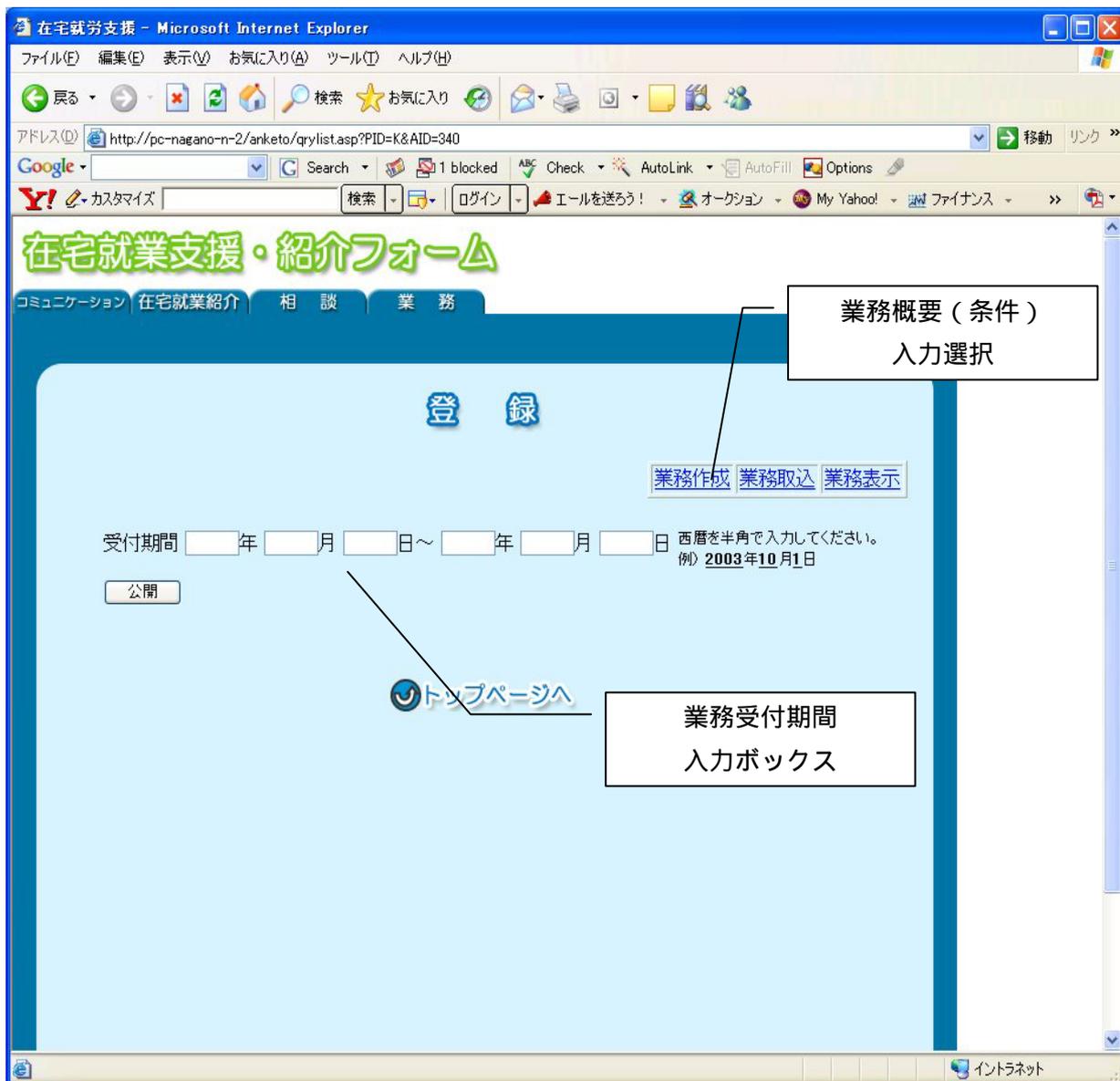
業務名	受付期間	操作	表示	進行状況
仕事1	2006/03/01~ 2006/03/31	公開終了	課題表示	公開中
テスト業務		設問作成	課題表示	作成中

Below the table is a "トップページへ" (Back to Top Page) button. At the bottom, there is a form for "新規紹介業務名入力ボックス" (New Introduction Job Name Input Box) with buttons for "作成" (Create), "修正" (Edit), and "削除" (Delete). The status bar at the bottom indicates "ページが表示されました" (Page displayed) and "イントラネット" (Intranet).

業務紹介  
登録ボタン

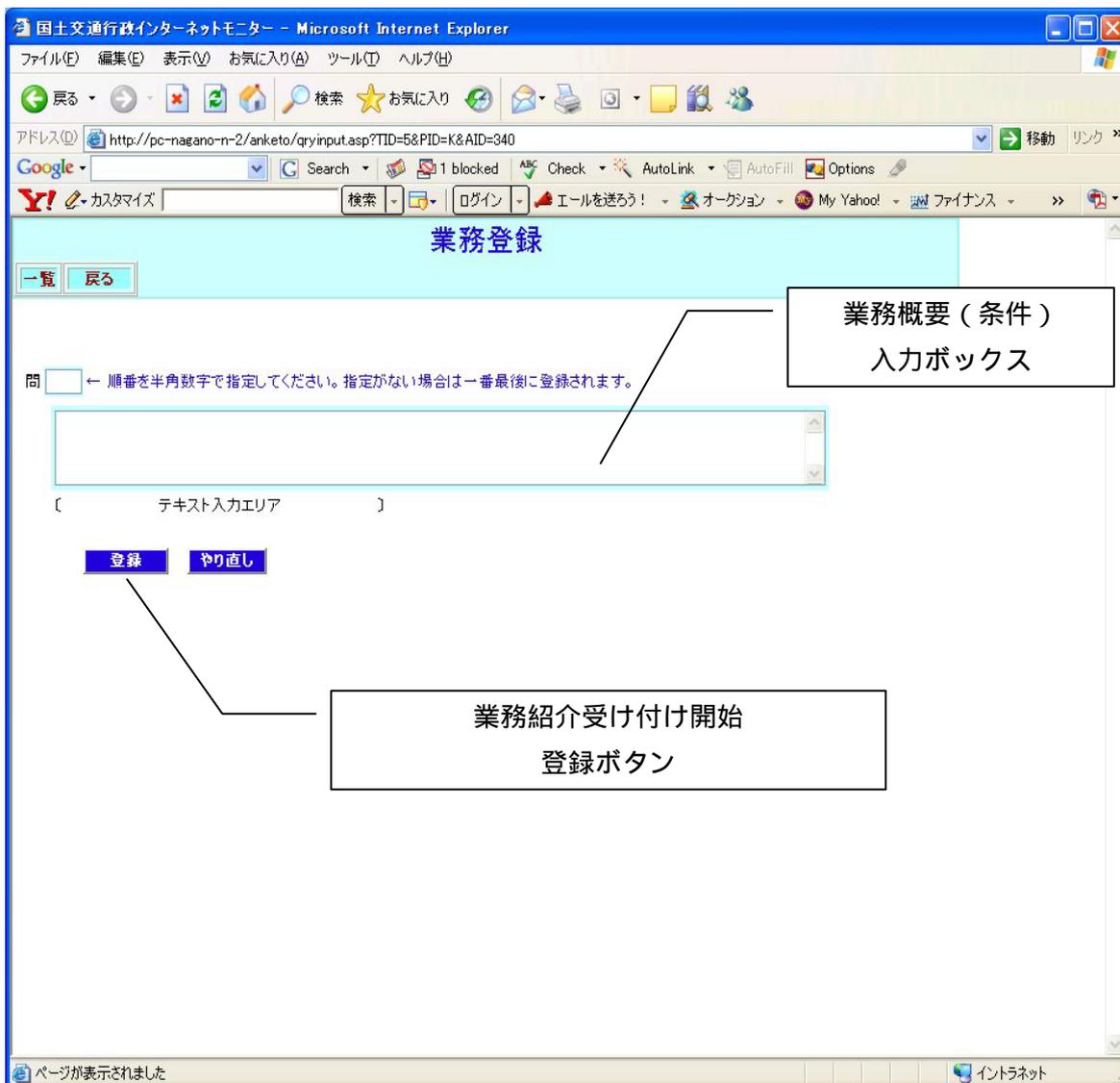
( 1 3 ) 在宅業務情報登録画面 ( 管理者 )

図 6 - 1 6



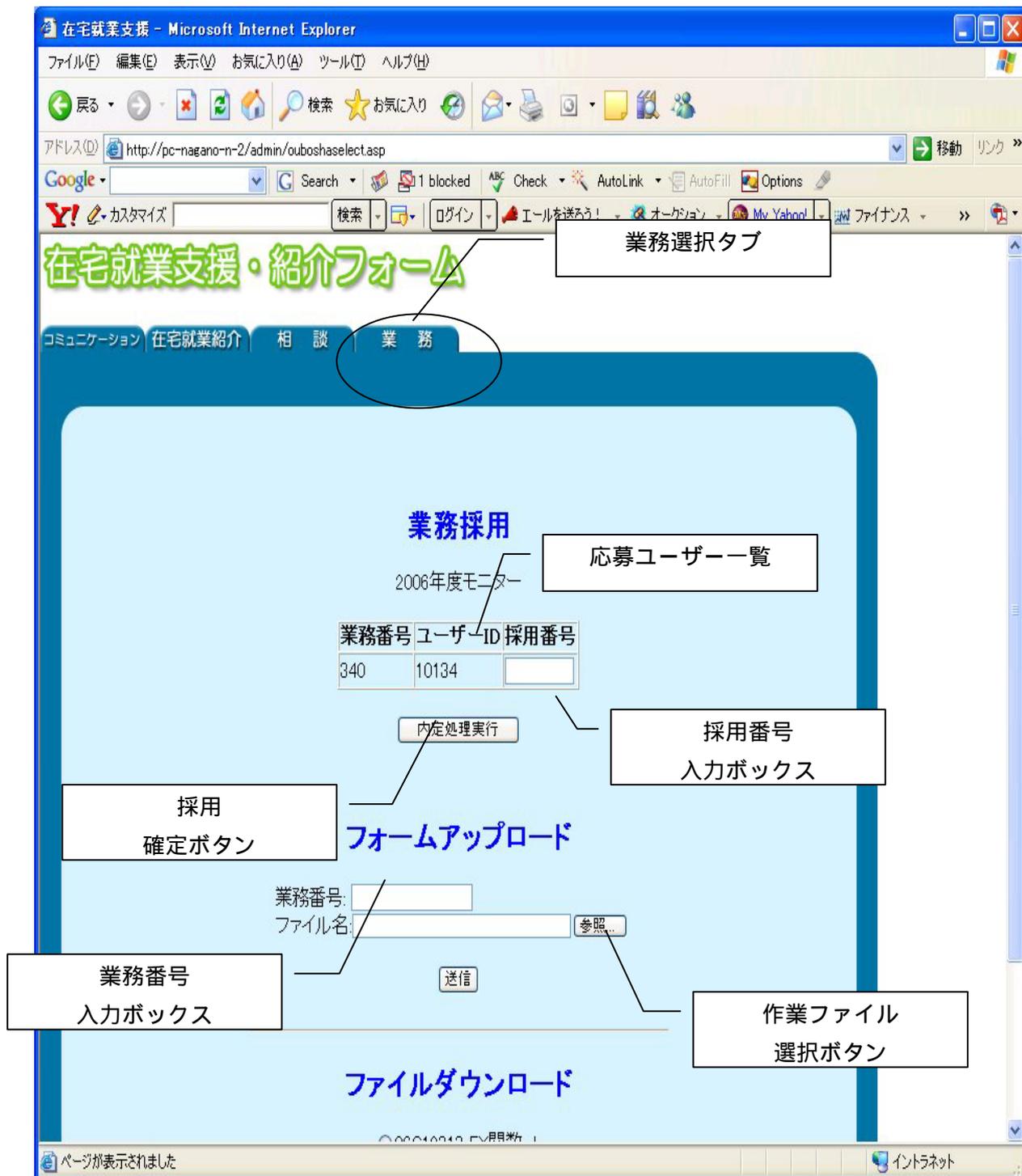
(14) 業務概要(条件)入力画面

図 6 - 17



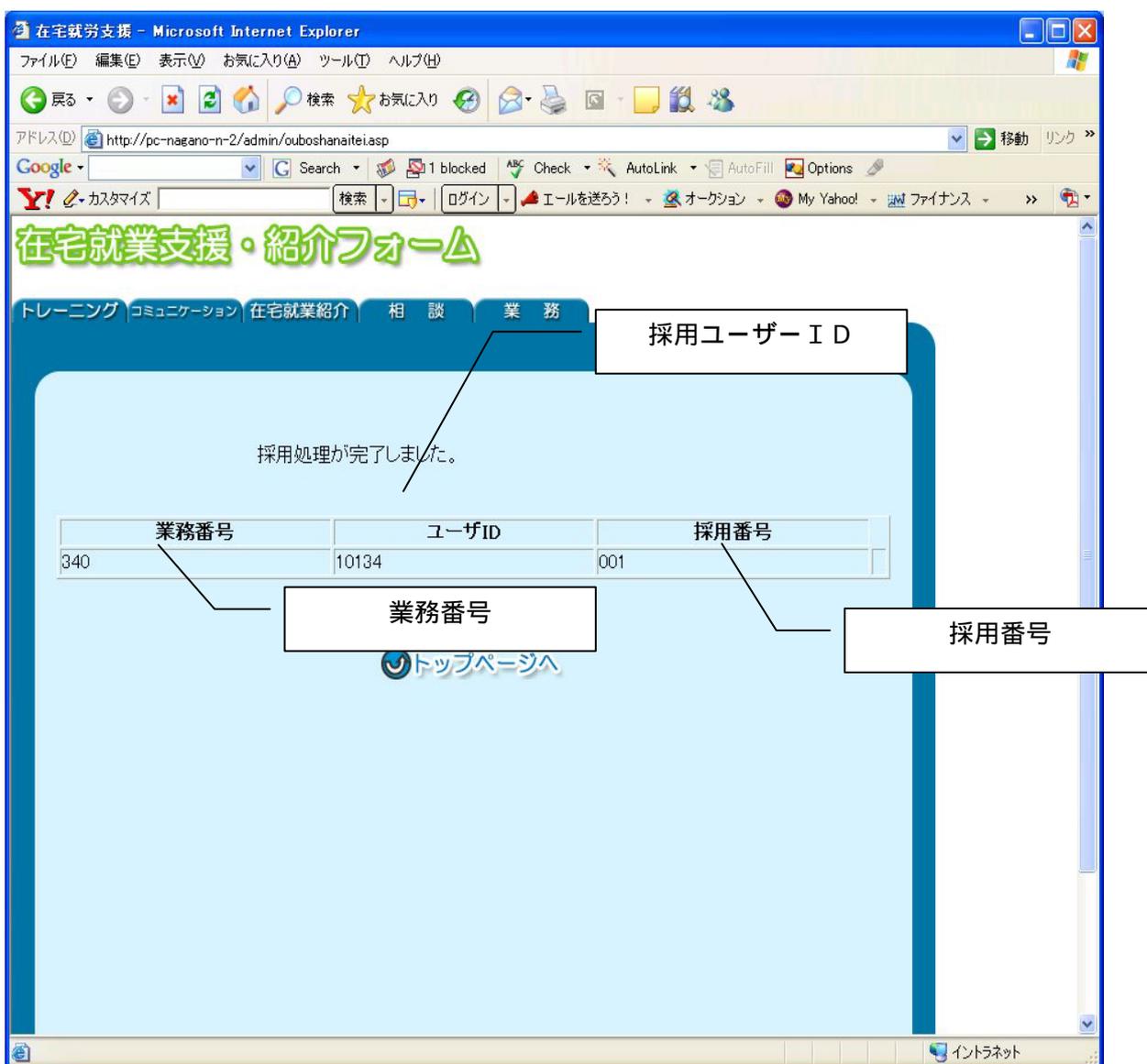
( 1 5 ) 業務作業者選定画面 ( 管理者 )

図 6 - 1 8



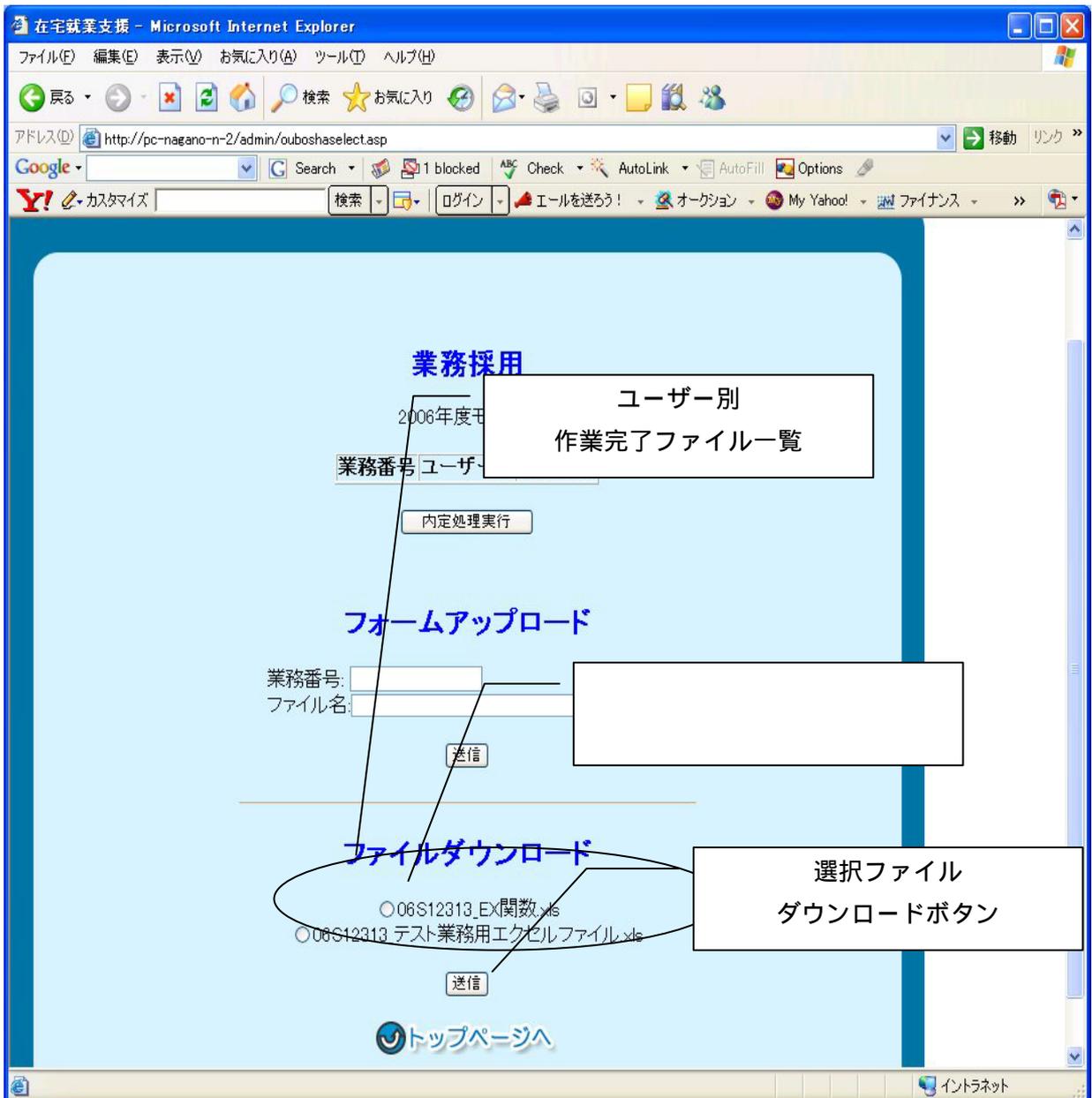
( 1 6 ) 業務作業者確認画面 ( 管理者 )

図 6 - 1 9



(17) 作業完了ファイルの取得画面 (管理者)

図 6 - 20



( 1 8 ) 相談画面 ( 管理者 )

図 6 - 2 1

相談番号  
入力ボックス

相談の概要  
入力ボックス

相談への回答 (アドバイス)  
入力ボックス

ユーザーへの回答  
送信ボタン

相談内容  
確認ボックス

公開日付  
西暦 2006 年 03 月 23 日

相談No.

ユーザからの相談

管理者からの回答

登録(公開) リセット

※リセット - 登録(公開) 前の入力内容を削除します。

No.	ユーザID	質問文	公開日時
610134		相談があります	2006/03/23

公開中の意見

No.	質問文	回答	公開日時
			削除

## 7. 就業情報提供システムの普及活動

当事業はNPO法人あごらで行うものであるが、就業情報提供システム全国の就労支援組織（自立支援センターなど、母子関連団体）にも適応可能であり、全国普及のための拠点モデルを全国2箇所にて行った。

具体的には、関西地区1箇所、関東地区1箇所とした。実施内容は以下の通りである。

### 拠点作り

関西地区：大阪府 貝塚市

関東地区：群馬県 太田市

### 遠隔による教育訓練・就労支援

当事業で構築したシステムを2地区のひとり親家庭の母に参加してもらい、教育研修、在宅就労を実践した。

## 7.1 太田市における就業支援

### (1) サポートチーム及びモニターの設置

#### モニター

##### ・モニター対象地域

市内に在住するひとり親世帯の母親を全域からモニターとして10名にお願いした。

##### ・モニター作業場所

eラーニングおよびキャリアネットワークを介した情報交換は通信回線を使った在宅にて行う。

##### ・モニターの選考について

自宅にインターネットが利用可能なパソコンを所有している人。

パソコンの操作レベルは問わないが、これまでにパソコンに触れたことがある人。

子供が小さく、長時間、外で働く事が制限される人を優先。

##### ・モニターの報酬等について

モニターへの報酬は、モニター協力金を支払う。

#### サポーター

NPO法人あごらから派遣した。

### (2) 就業情報提供システムの利用について

#### 目的と目標

拠点モデルで利用する就業情報提供システムは、在宅就労者の能力向上を目的とした技能アドバイスとインターネットを利用した遠隔による就労支援ならびにキャリアネットワークのプラットフォームを提供する機能を目指すものである。

母子家庭の子育て支援という側面から、研修手法はインターネットを活用することにより、外出に伴う負担の軽減を目指すこととする。就労支援の手法は、インターネットを使った就業情報提供システムを整備し、遠隔による在宅就労の運営管理を行う。

#### 所在地

NPO法人あごら東京センター（東京都江東区潮見2-10-24）に置く。

#### センター機能

モニター遠隔技能アドバイス機能

遠隔就労支援機能

##### ・事業管理

業務説明

##### ・進捗管理

定期的な進捗状況やモニターとサポーターの活動状況の管理を行う

### (3) モニターによる実験

モニターは、就業情報提供システムを利用し、就業のための在宅研修および在宅データ入力業務を遂行した。

図7-1 ログイン画面

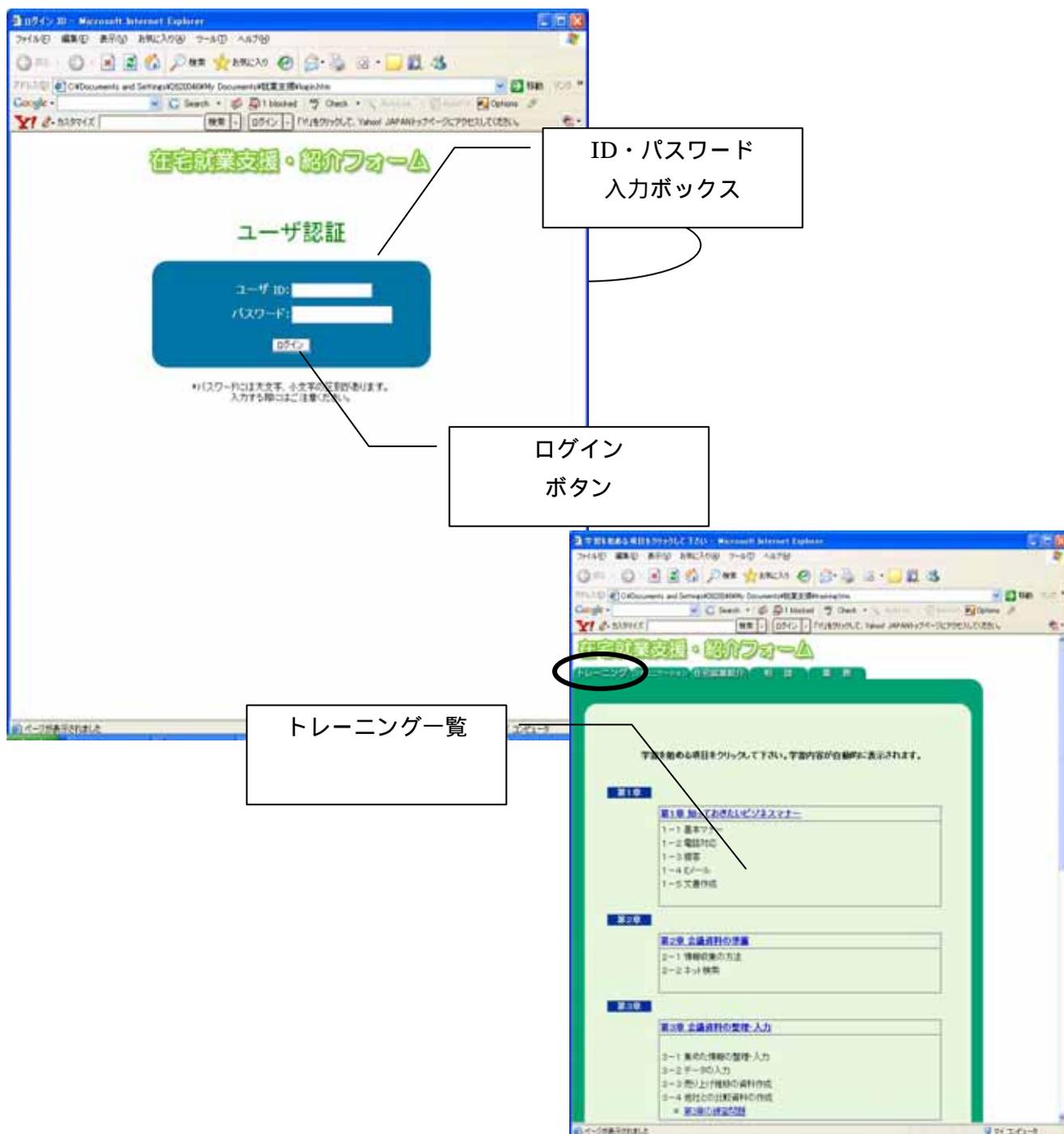


図 7 - 2 コミュニケーション画面

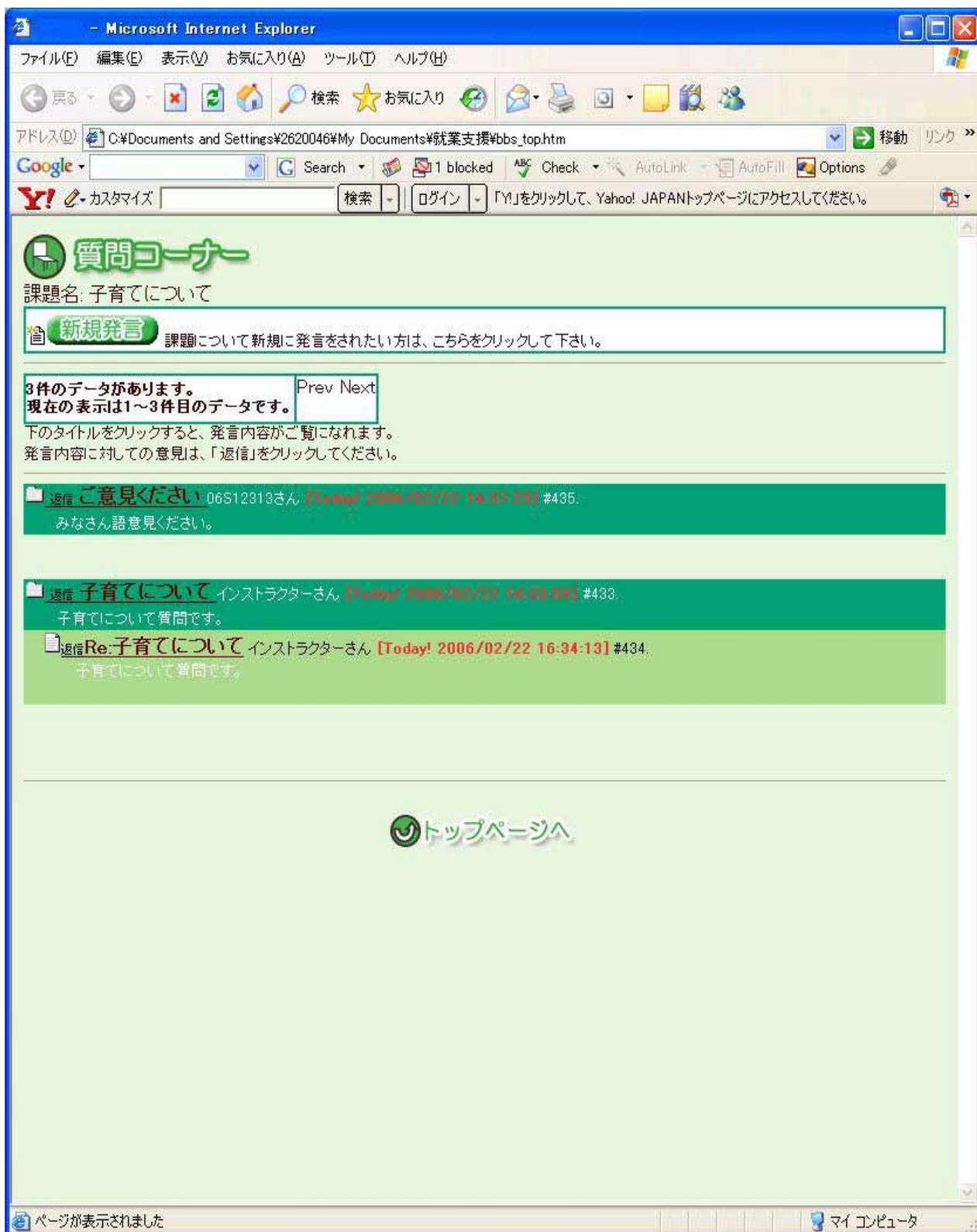
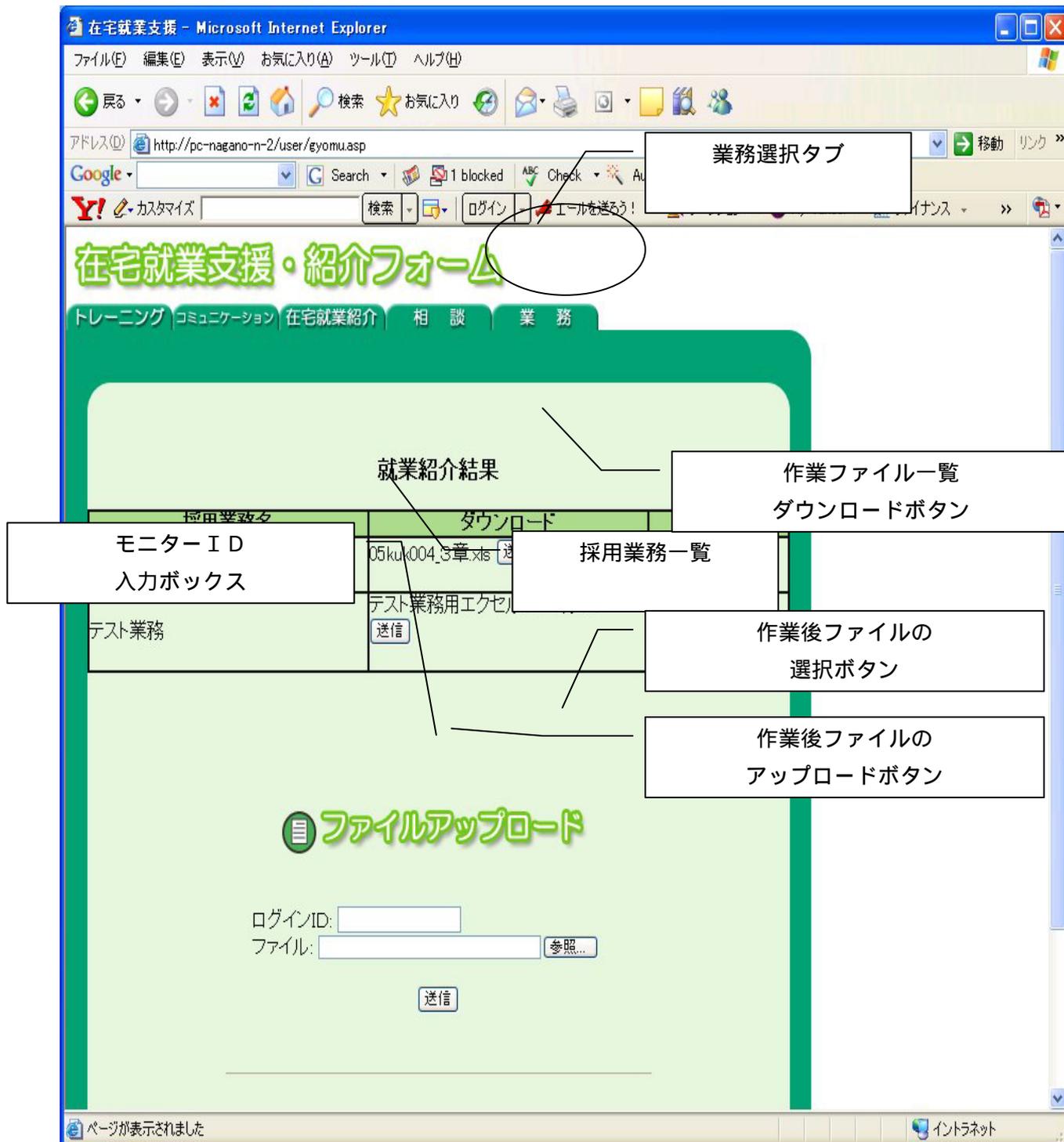


図 7 - 3 在宅就業画面



(4) 就業スキル&講習会について

仕事をするに当たって、事前にeラーニングによる講習を行った。

以下に示すのは、講習を受けるに当たって、実施したアンケートである。

図7-4 パソコン講習会の参加の有無

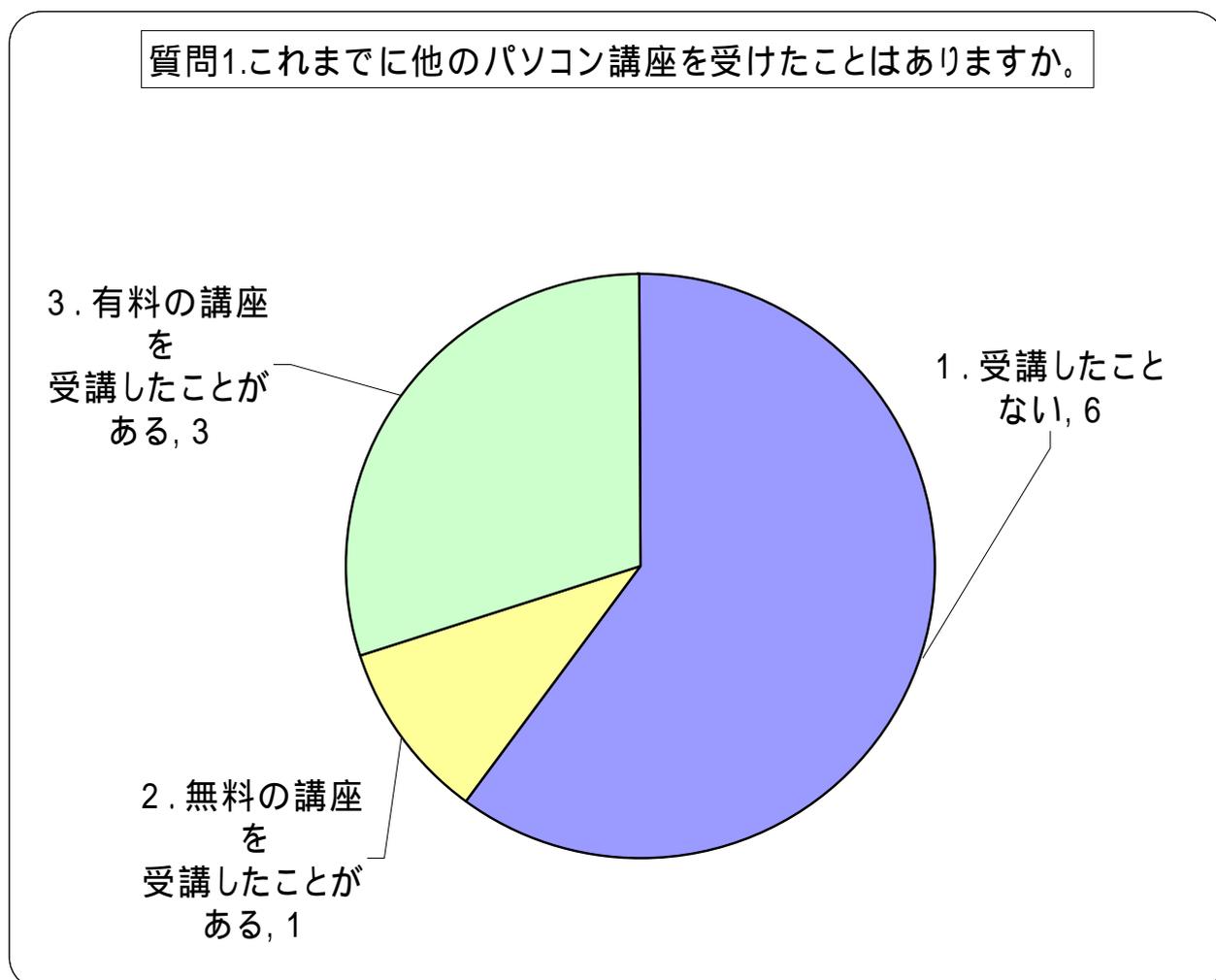


図7-5 就業のために求めているパソコンスキル

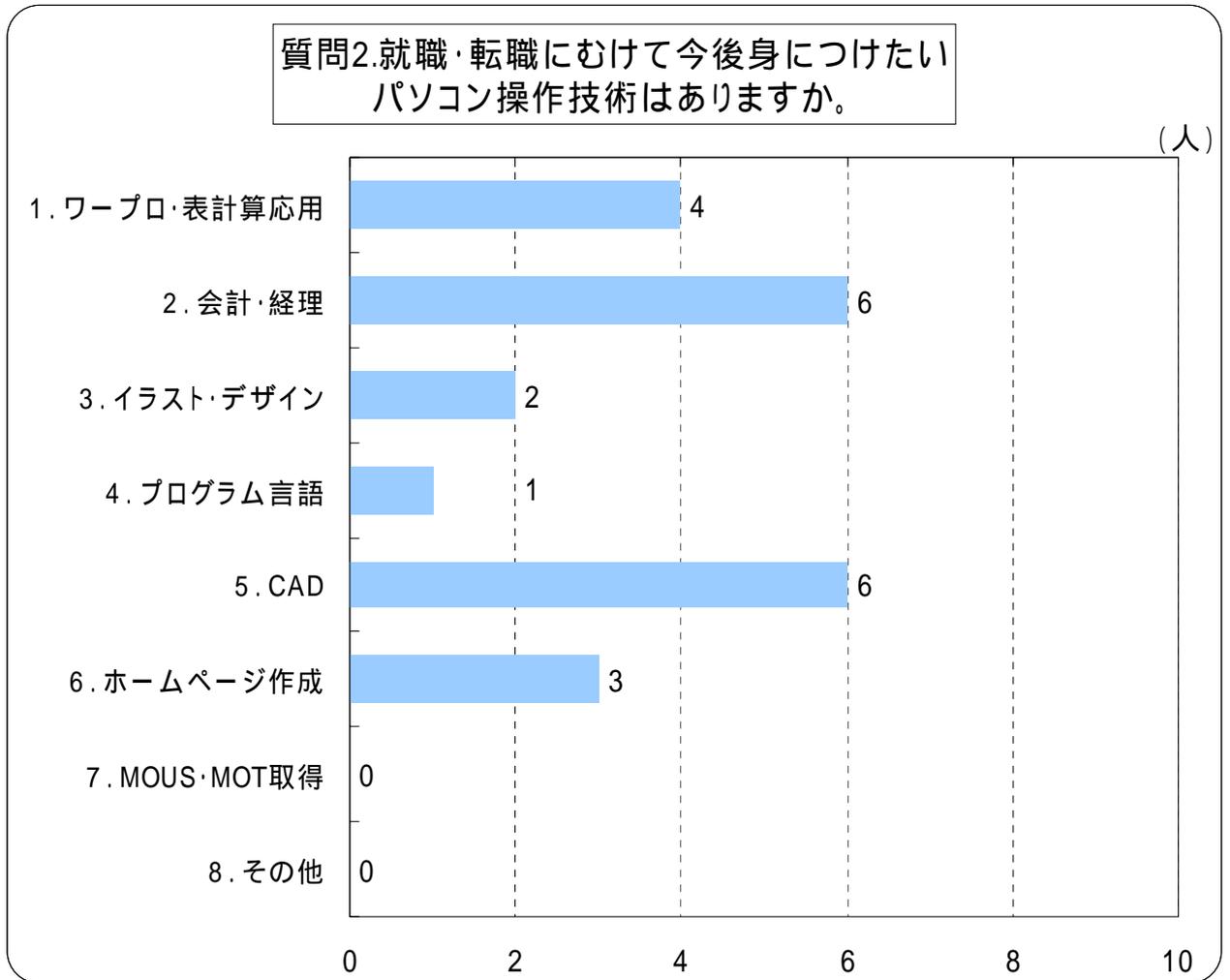


図7-6 スキルアップのための研修が受講可能な時間帯

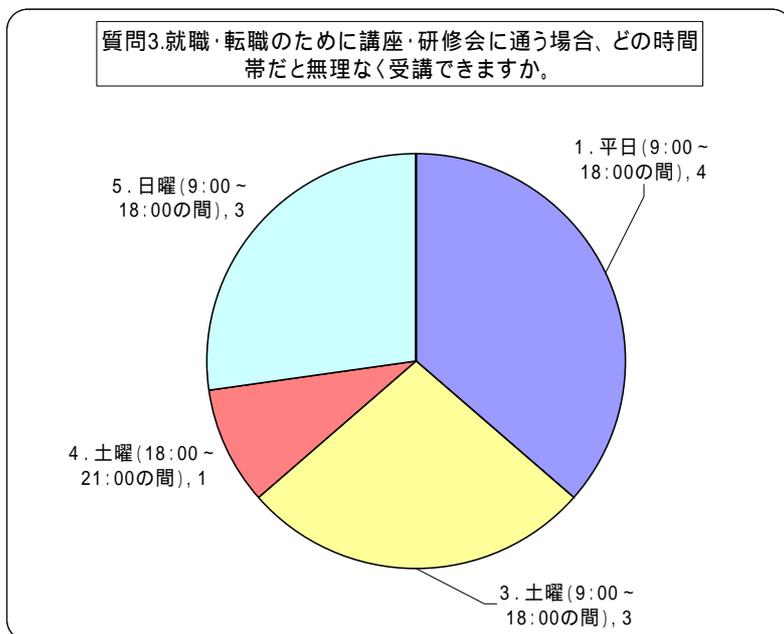


図7-7 スキルアップ研修を選ぶ際のポイント

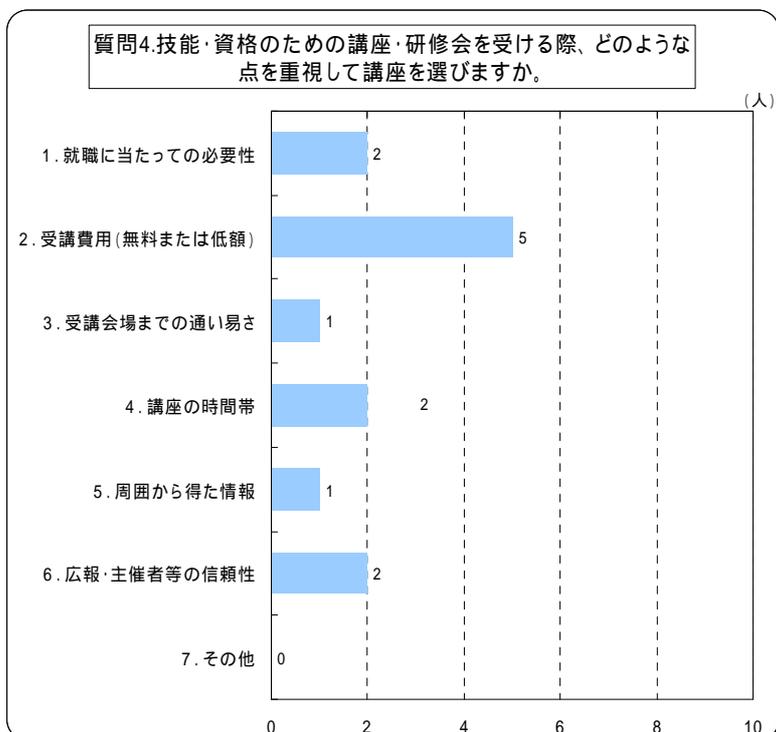
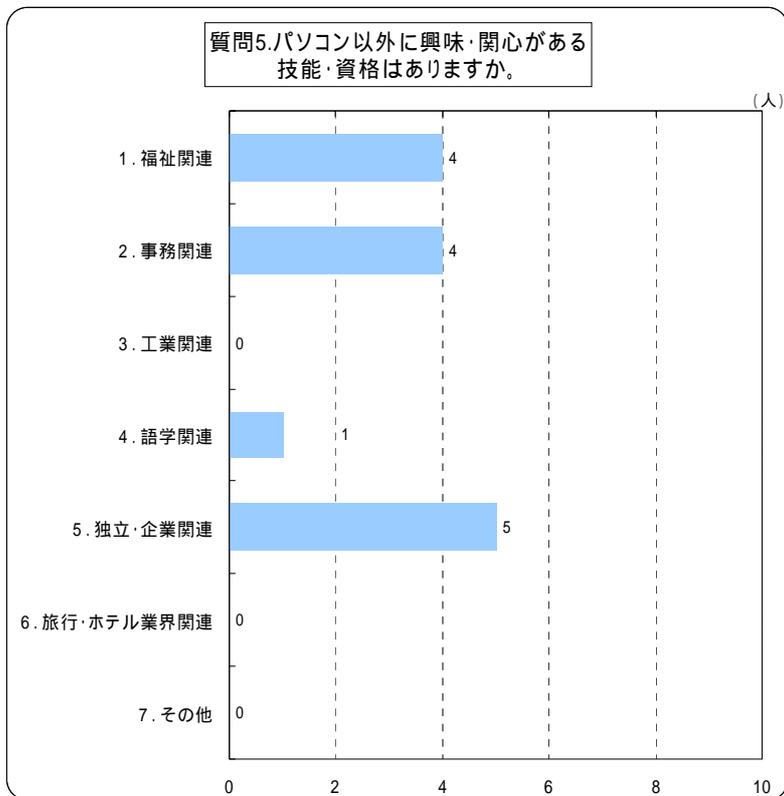


図7-8 関心のあるスキル(資格・技能など)



就職・転職のために過去にパソコンの講習会を受講したことがあるか否かの質問に対しては、多くのモニターが「参加したことがない」と答えており、「有料の講習会を受講したことがある」が3名、「無料の講習会を受講したことがある」が1名という結果であった。このことから、本事業におけるモニターは、パソコンへのアレルギー間はなく、仕事としてのパソコンの利用への体制は整っていたと思われる。

スキルアップとして今後身につけたいパソコン操作としては、「CADの操作」へのニーズが多くモニターから寄せられ、サポーターとのミーティングの中でもCADの操作技術の取得を望んでいる傾向があった。特に、太田市の地場での求人要件から見て、3次元CADの操作を身に付けると、有利な条件（就業時間、収入など待遇面）で派遣社員として働けるなど地域的な環境が要因としてあげられる。その他のスキルへのニーズの傾向としては、高度な事務処理としてのパソコン操作へのニーズが高くなっていた。

就職・転職を支援する研修会を選ぶ際のポイントとしては、「受講費用」と答えたモニターの比率が高く、その他の項目はニーズとしては低い傾向が出ている。従って、職域を広げるまたは転職をする際にスキルアップを目指すにあたっては、必要な研修は時間を割いて受講するが、なるべく研修費用は抑えたいとの傾向であると思われる。

パソコン以外でのスキルアップに関する質問では、独立・起業のためのスキルを身につけたいとの意見が多く、その他は、一般的に高収入に結びつく職能へのニーズが高い傾向を示している。

集合研修を2日間受講しての評価については、パソコンの経験者及び実務経験者がモニターの仲多数いたため、パソコンの基本的な操作よりも実務面での演習の項目への関心が高かった。一方で、在宅就業の体制作りとして「FACE TO FACE」の関係作り面においては、「新たな人と知り合うことができた」および自由回答意見から目的が達成できたものと思われる。講座の内容については、物足りなさを感じているモニターが多く、初心者から中級者を対象としている「キャリアアップ講座」よりも、太田でのモニターの平均水準は高かったとまとめられる。

(5) 研修に対する反応

eラーニングの研修結果に対するモニターの反応は以下である。

図7-9 集合研修の評価

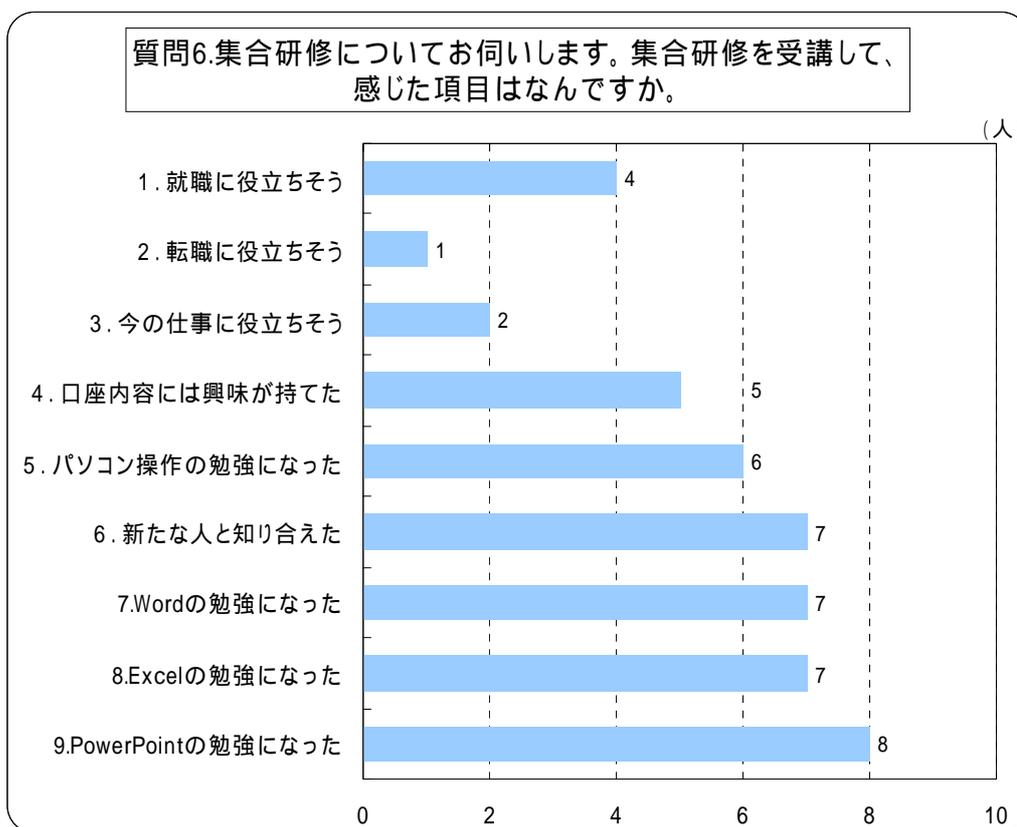


図7 - 10 講座の内容評価

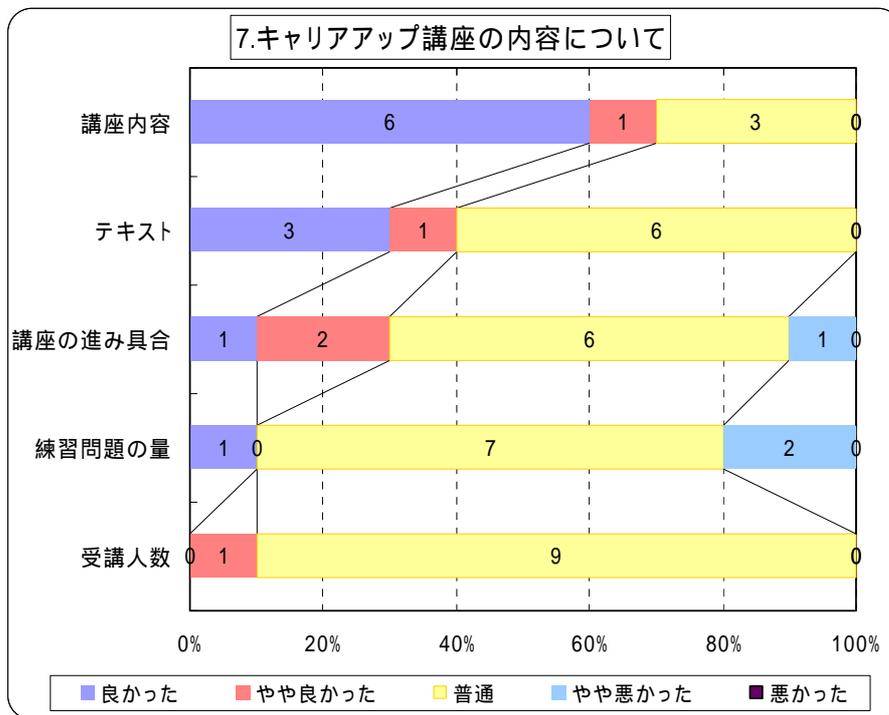


図7 - 11 講座への総合評価

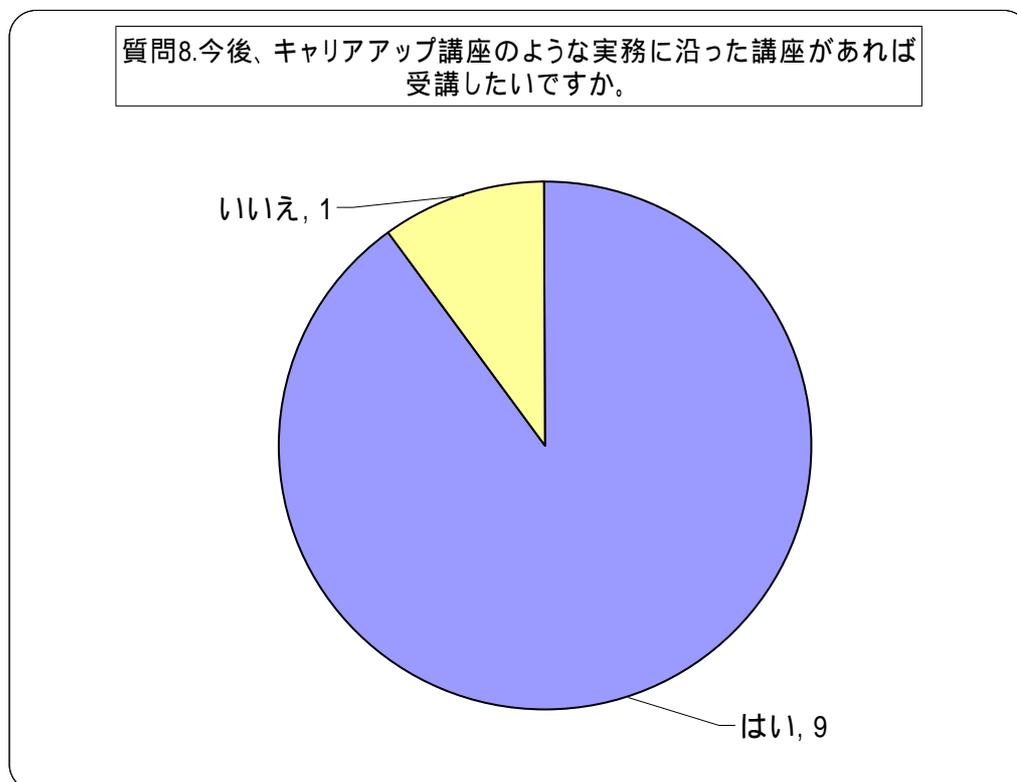


図7 - 1 2 現在の副業の有無について

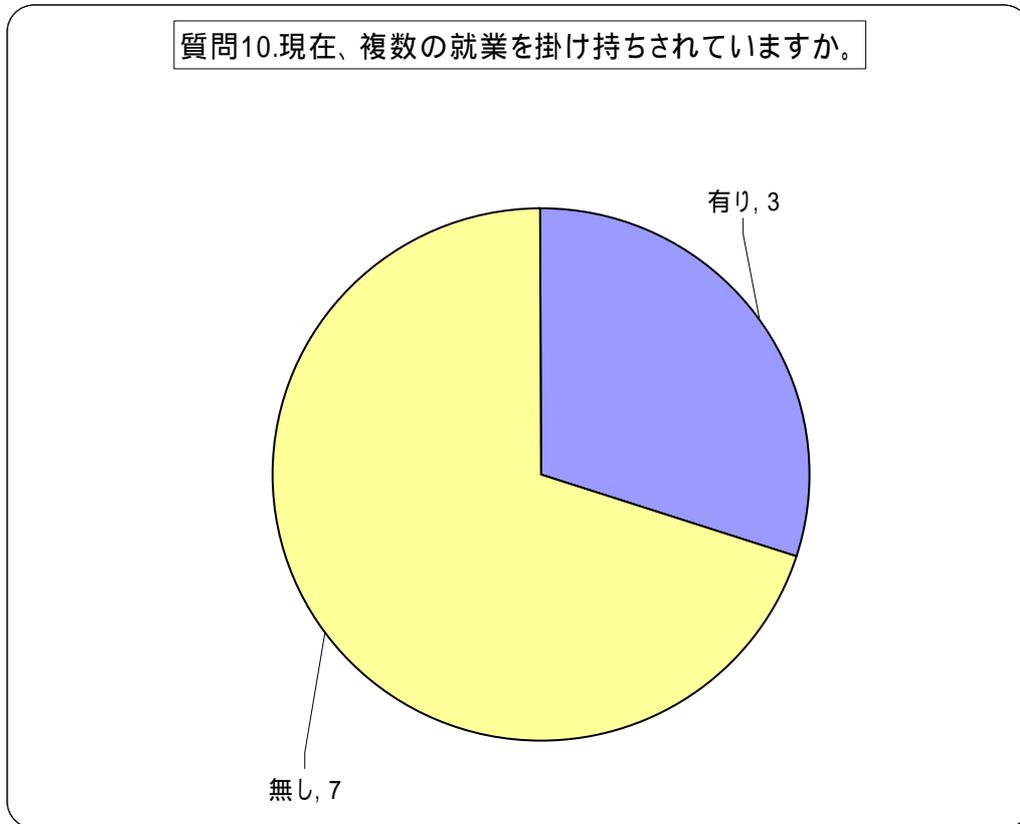


図7 - 1 3 在宅就業への関心

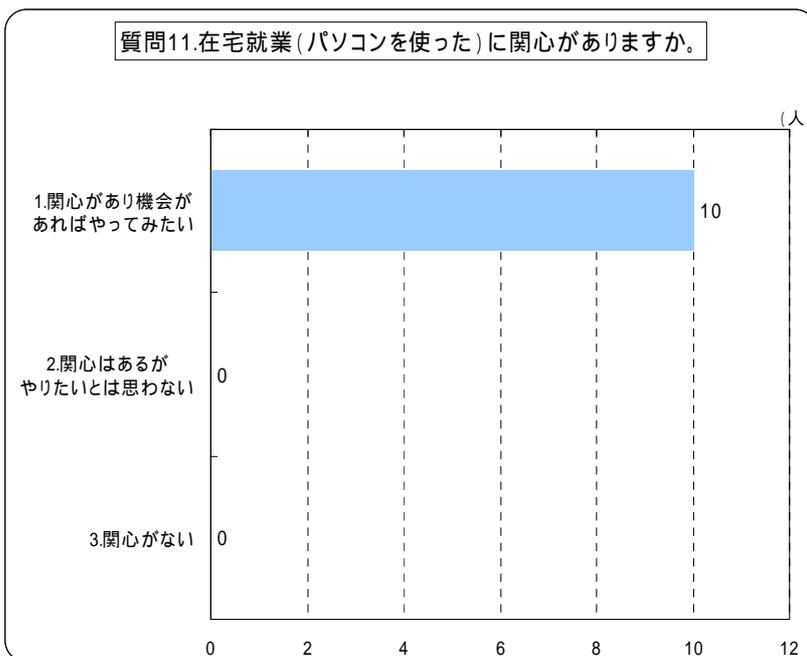


図7-14 実験業務について

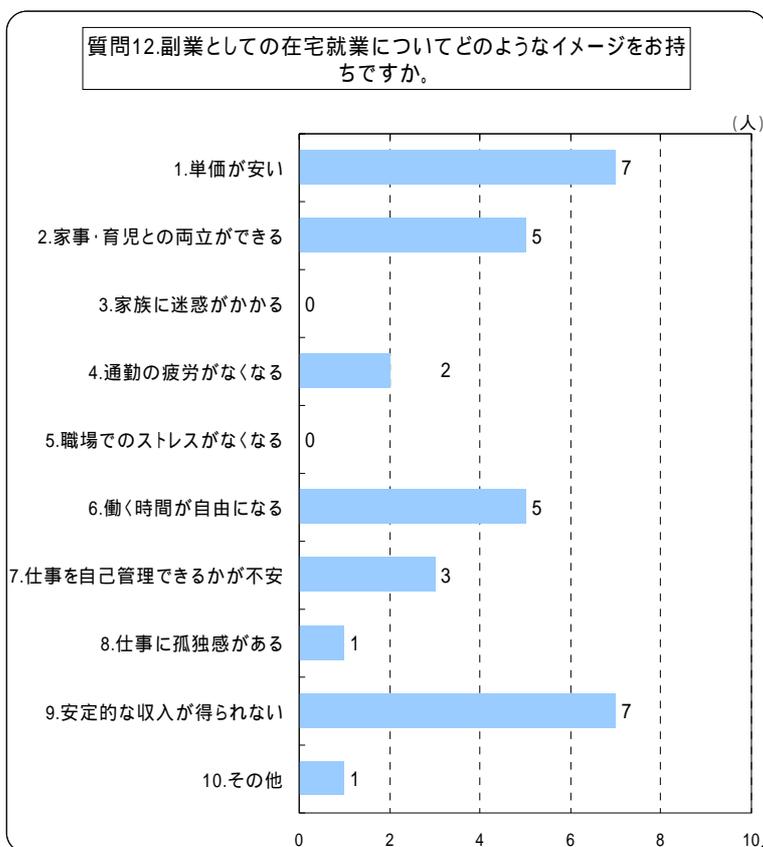
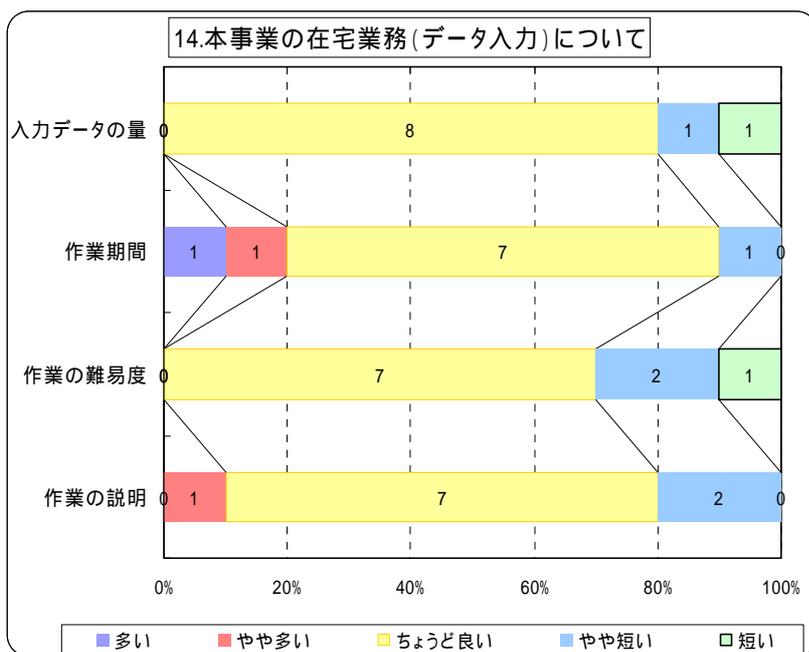


図7-15 実験業務について



(6) 意見・要望

キャリアアップに対する意見・要望欄

1	もう少し時間(講座)をやりたかったです。 親切に教えていただき、ありがとうございます。 忘れないよう継続していきたいと思っています。
2	以前、会社でワードやエクセルを使っていましたが、辞めてから7年間ですっかり忘れてしまいました。今回のキャリアアップ講座で思い出すことができ、よかったです。今までは求人広告の事務職の応募で、"ワード・エクセルのできる方"を見て、自信がなかったのですが、これからは自身が持てそうです。それから、アットホームな感じで受講ができて楽しかったです。
3	いい経験になりました。ありがとうございました。在宅なのに、土日にセミナーをやるのはどうかと思います。子供もいるし。
4	とても勉強になり、受講できて良かったと思います。説明等も丁寧でわかりやすかったです。
5	
6	
7	基礎から丁寧に色いろな事を教えていただき、勉強になりました。 パソコン歴は長いのですが、ほとんど独学で操作しているので、自分でしている操作以外でのやり方もたくさん勉強させていただきました。 Power-Point は本当に勉強になりました。とても楽しかったです。 短い時間でしたが、いろいろな方と話ができて、みんな頑張っているんだなあと思い、刺激になりました。私も頑張ろうと改めて思いました。
8	今回、定員10名との事で参加させていただきましたが、一人一人のパソコンに対する技術、知識がまったく違うため、他の人に迷惑をかけてしまうので、応募するときには、きちんと内容を書いて、どの程度の人なら参加しても大丈夫なのか明確に掲示して欲しかった。 講座はインストラクターの先生方が丁寧に指導してくださったのでどうにかできたので良かったです。また、こういった講座を開講していただければ、ぜひ参加させてい頂きたいと思います。
9	とても丁寧に教えていただけたので、良かったです。
10	現在、仕事をしている人はキャリアアップ講座はあまり役に立たない気がする。社員の人は役に立つかもしれないが(?)パートだと関係ない。

再就職・転職時に不都合を感じたり、不便を感じたこと

1	子供の病気などのときに時間のやりくり
2	母子家庭になってから、まだ働いたことがないので、(実家にいるため)子供の学校や幼稚園の行事の度に休むことができるのか、母子家庭というだけで、不採用になるのではないかなど、不安になります。
3	

4	
5	<p>・子供の急な病気、迎え等の対応(どうにもならないのが現実)</p> <p>・年齢が転職するには、もう無理では?とあきらめモードです。</p> <p>・子供が成長し、やっと少し自分に時間を費やすことができるようになり、もっと、収入を増やしたいと思い正社員をと思いましたが社会とのギャップ、現実を目の当たりに…。社会に不満を感じます。</p>
6	
7	<p>民間企業ですと、年齢的に正社員として雇用が難しいので、行政機関で積極的に雇用してもらいたいと思います。一時的な支援ではなく、継続的に就職の支援をして頂けるよう切望いたします。</p> <p>ひと言に母子家庭・父子家庭と言われますが、そのおかれている状況は家庭ごとに異なりますので、色々と話しを聞いてアドバイスをして下さる方が欲しいです。</p>
8	
9	
10	<p>再就職・転職にはとても良いと思うが、会社は社員として雇用してくれるところは少ない(パートだと生活できない)。</p> <p>あの程度のセミナーだとパート事務がせいぜいだ。</p>

感想・希望

1	<p>ありがとうございました。</p> <p>継続して仕事が続けられるようしっかり身に付けたいと思っておりますが、与えられたものがこなせるか不安ですが、サポートしていただけるのでしょうか？</p>
2	<p>パソコンを使うことが大好きなので、楽しく作業ができました。ワープロ検定1級を持っていることや、以前勤めていた会社で毎日パソコンを使っていたこともあり、今回のデータ入力作業は1日で終了してしまいました。もう少し量があっても良かったです。これからも、在宅業務を続けていきたいです。</p>
3	
4	
5	<p>身近にこのような、事業があると知り、視野が広がりました。</p>
6	
7	<p>今回、参加させていただき、本当に勉強になりましたし、色々な方と話ができ、有意義な講座でした。</p> <p>また、在宅での仕事ができるという事がわかりました。できれば継続して、在宅業務ができると良いと思いますので、引き続きご支援をお願いいたします。</p> <p>また、参加させていただき、ありがとうございました。まのこの様な機会がありましたら、ぜひ参加させてください。</p>
8	
9	<p>私達ひとり親世帯にとっては、とてもありがたい事業だと思います。これからも、飛躍していただけたらと思います。</p>
10	<p>広報に載っていた情報はとても不親切でした。私は児童扶養手当をもらわず生活できるくらい収入が欲しいので、ああいう広報の載せ方は期待を持たせる。太田市も母子家庭を支援してくれるなら、もう少し真剣に考えて欲しい。</p>

(7) のまとめ

ネットミーティングやクロージングミーティングを通じて浮き彫りになった課題は、下記のもものがあげられる。

- ✓ 専門的な知識を身につける事業の場合は、2ヶ月程度の中長期間で土日のどちらか1日を隔週で開催するほうがより自分のものになる
- ✓ 本事業のような終日を使う研修を実施する場合は、託児施設を設けてもらおうと気兼ねすることなく積極的に参加しやすい
- ✓ ネットミーティングなど、キャリアネットワークを構築する活動へは賛同するが、より使いやすいコンテンツ（操作方法の改善など）を心がけて欲しい
- ✓ 太田市という地場に根ざした就業スキル（3次元CAD、機械CAD）が身につくまでを事業の目的にしてほしい
- ✓ 収入が得られる実務または資格の取得など、事業に参加したことが社会で認知される形が残るほうがより参加への意欲がわく

上記のような意見が寄せられ、今後の事業設定等の課題としてまとめられる。また、モニターからの評価と照らし合わせてみても、専門性の高い就業スキルを身につけるためには、日常生活の時間を割いてでも研修会や実務トレーニングに参加したい意欲を持っており、ひとり親家庭の就業を支援するにあたっては、ニーズにあった就業スキルを時間をかけて定着させる事業体が求められていることが分かった。

## 7.2 貝塚市における就業支援

### (1) 実施項目

貝塚市では以下を実施した。

キャリアアップパソコン講座(E-ラーニングコース)

就業情報支援システムによる実験

モニターは12名とした。

### (2) 事前アンケート 質問・要望

- キーボードの説明を聞きたいです
- デジカメで写した映像を送信する
- パソコンのどこが分からないかとよく聞かれるが「分からないところが分からない」(全くできないから)という感じです。
- 画像を取り込んだ案内書を作れるようになりたいです。動画も編集できればうれしいです。
- Eメールでの添付ファイルのつけ方を学びたいです。
- 圧縮・解凍についての知識も身につけたいです。特にダウンロードしてきたファイルの開き方が知りたいです。(アプリケーションCDがなければ見れないことがある場合はどうしたらよいのでしょうか。)
- 始めて受講します。いろいろやってみたいと思っております
- 会計報告書や案内等を作成できるようになりたいと思い受講しましたのでよろしくご指導お願いします
- 短い講座は受けたことがありますが、きちんと系統立てて習っていないのと、普段使っていないのでついていけるか心配しています。よろしくお願いします
- 以前にも何度かパソコン講座を受けたことがありますが、終了してしまうとパソコンに触れる機会がなく殆ど忘れてしまっています。やはり事務職に就くには、家にパソコンがないとまた使いこなせないとだめでしょうか。11月で35歳になる母子家庭です。結婚前は幼稚園であるバイトをしていましたが、できることなら正社員として雇ってもらえるところが望ましいです。
- エクセルをしっかり覚えたいので宜しくお願い致します
- 現在仕事で毎日パソコンを使用しているのですが、データ入力のみで立ち上げや表作成etcは全然知らず、与えられたデータを表に入れるだけ。それでは他社仕事に移れないと思い参加させて頂きました。



(3) アンケート結果

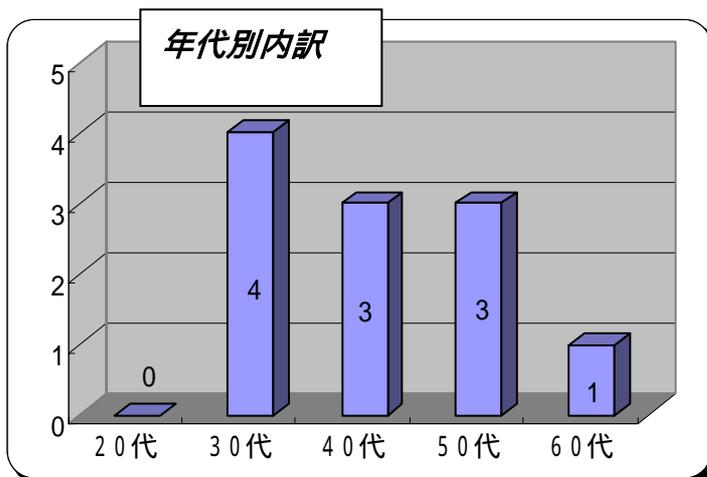
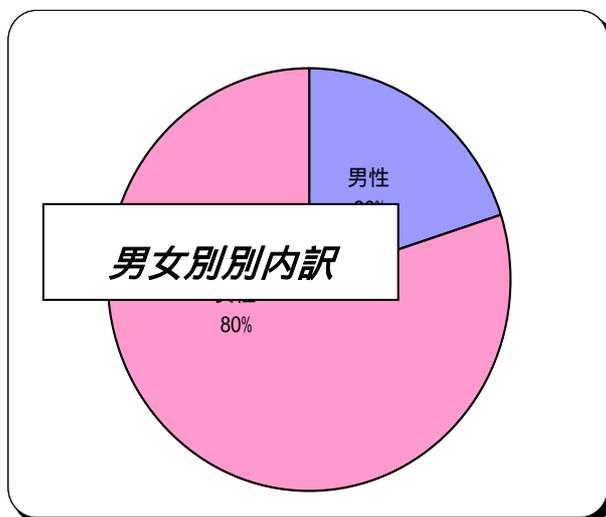


図7 - 16 モニターの属性

**質問1 - 今回受講された動機は何ですか**

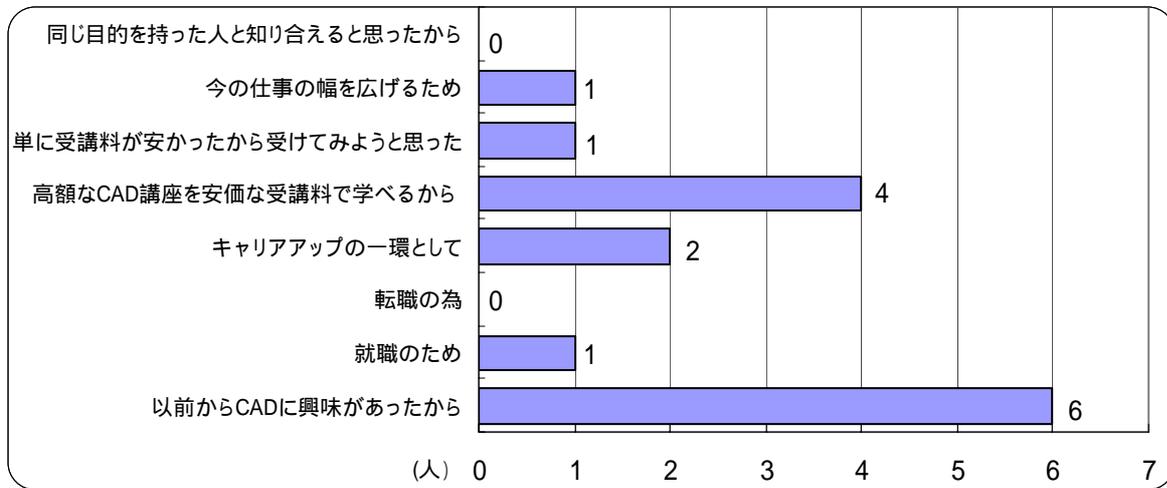


図7 - 17 受講の動機

**質問2 - 今回の講座の開催についてどのような情報手段から知りましたか**

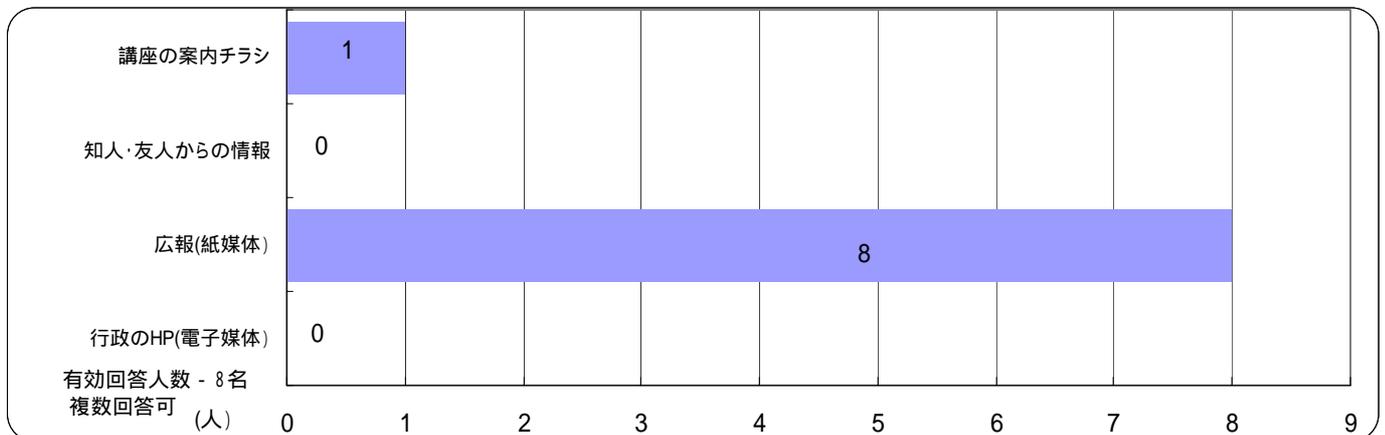


図7 - 18 受講のための情報手段

質問3 - 今回の講座の内容についての質問項目に対する評価

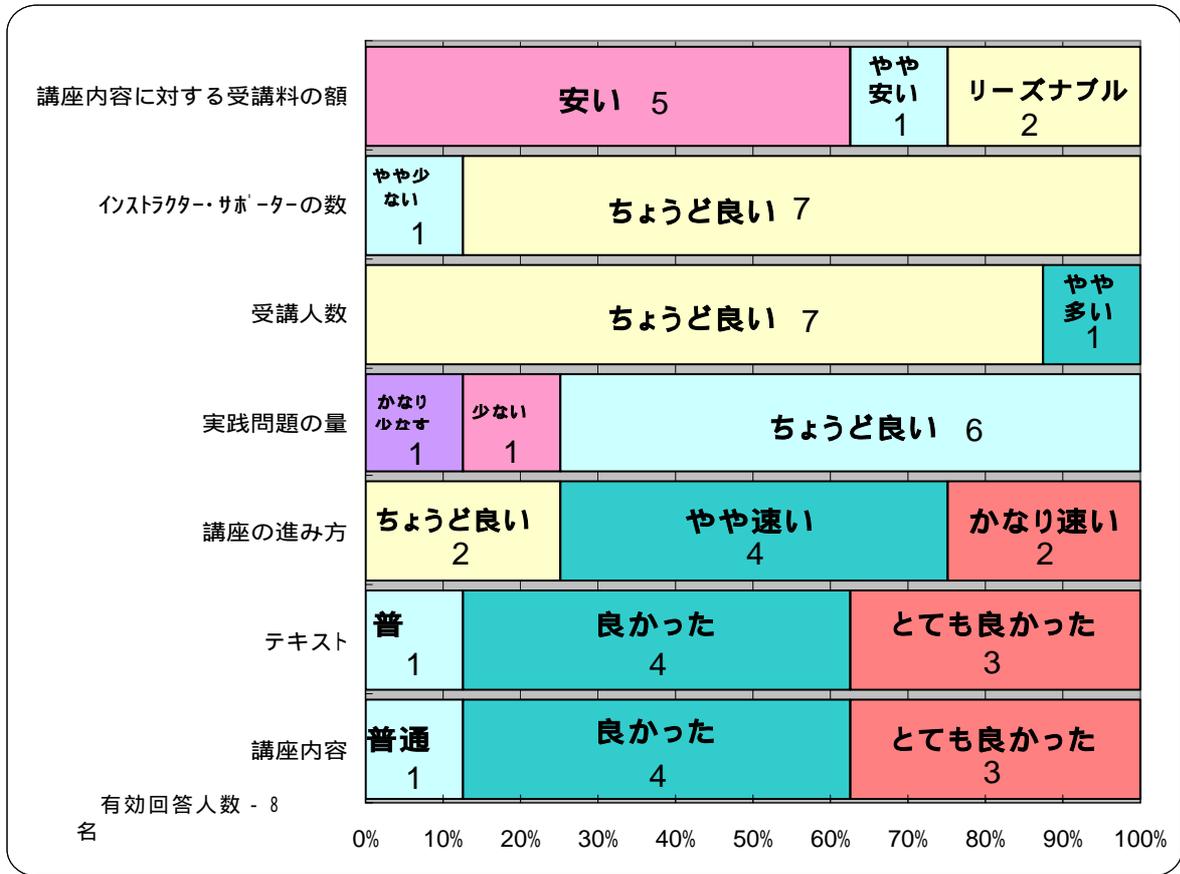


図7 - 19 講座に対する評価

質問4 - 今後、今回の講座のステップアップ版として、実務に沿った講座があれば受講したいと思いますか

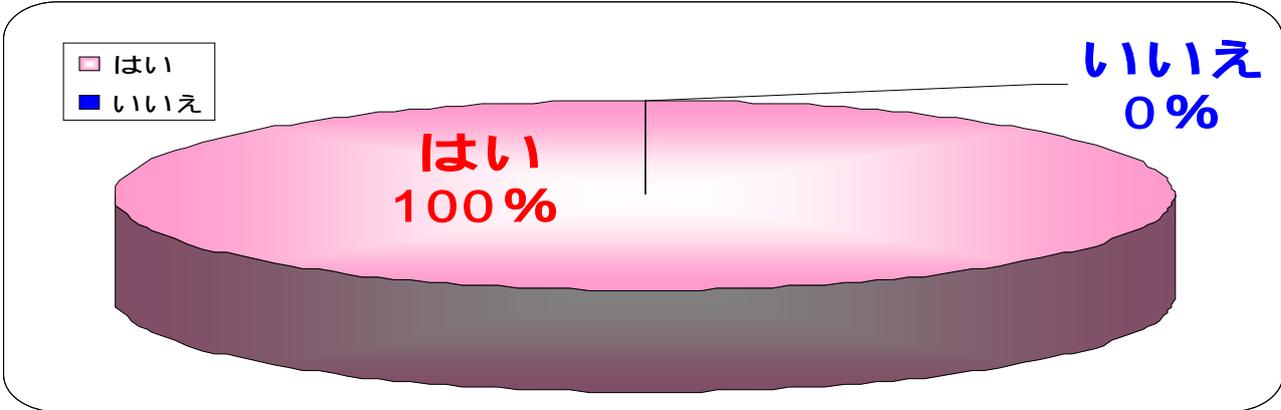


図7 - 20 研修の希望

質問5 - 技能・資格のための講座・研修会を受ける際、どのような点を重視して講座を選びますか

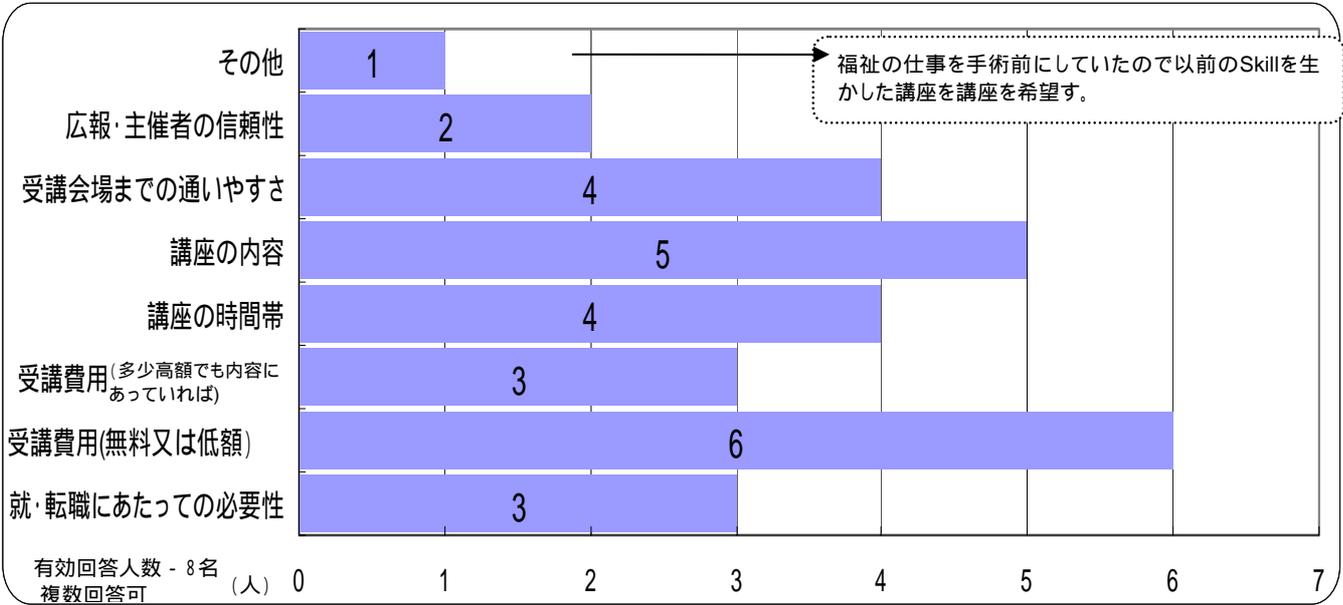


図7 - 21 講座の重視点

**質問6 - 就・転職にむけて今後身につけたいPC操作技術はありますか**

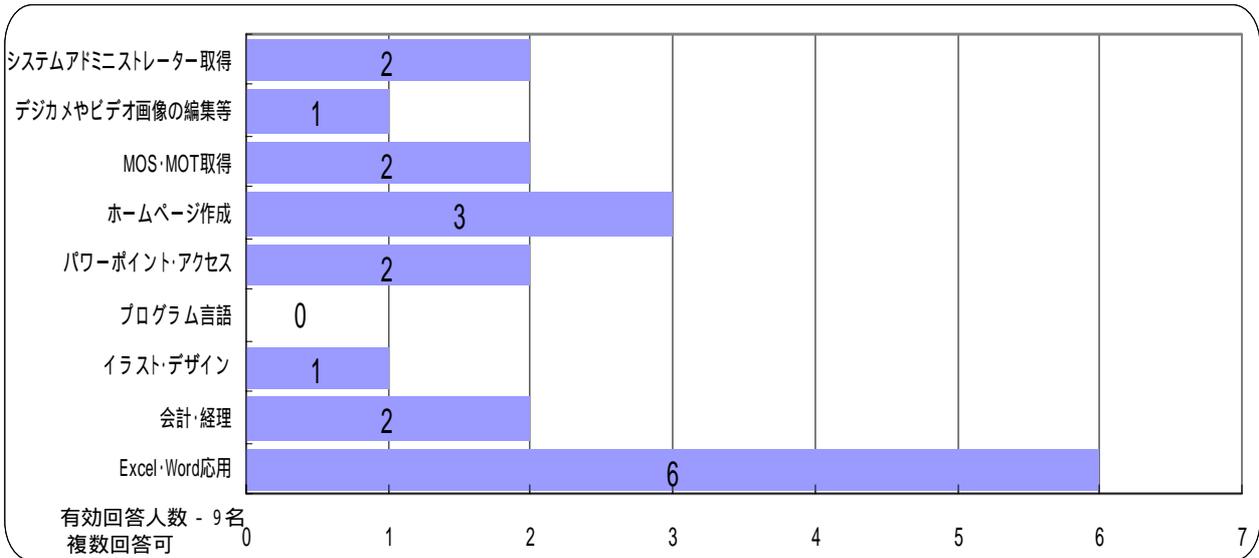
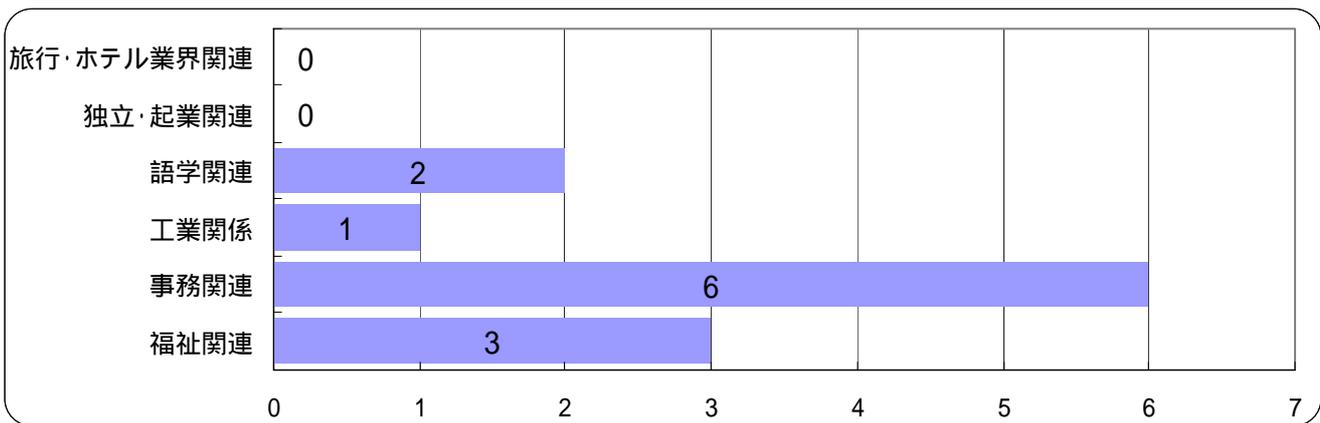


図7 - 2 2 今後身につけたいPC技術

**質問7 - CAD等のPC技術以外に関心がある技能・資格はありますか**



有効回答人数 - 9名  
複数回答可

図7 - 2 3 PC技術以外の関心のある技術

**質問8 - 講習会を受講する場合、参加しやすい日程はいつですか**

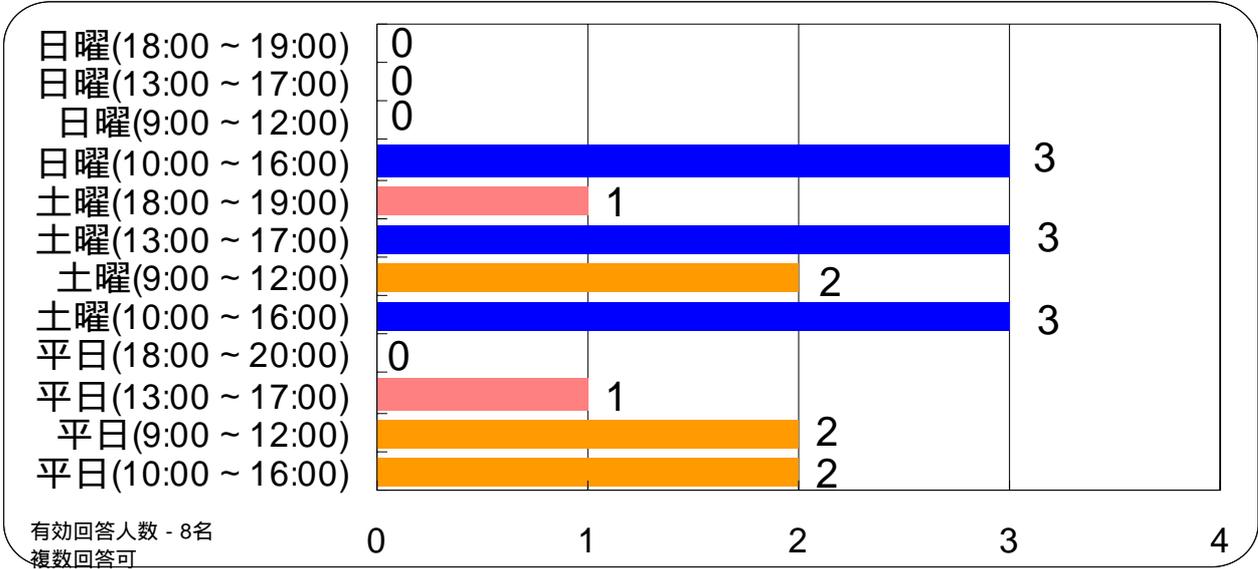


図7 - 24 講習会の参加希望時間帯

**質問9 - これまでに他のPC講座を受講したことがありますか。また、受講したことがある場合は受講回数を教えて下さい**

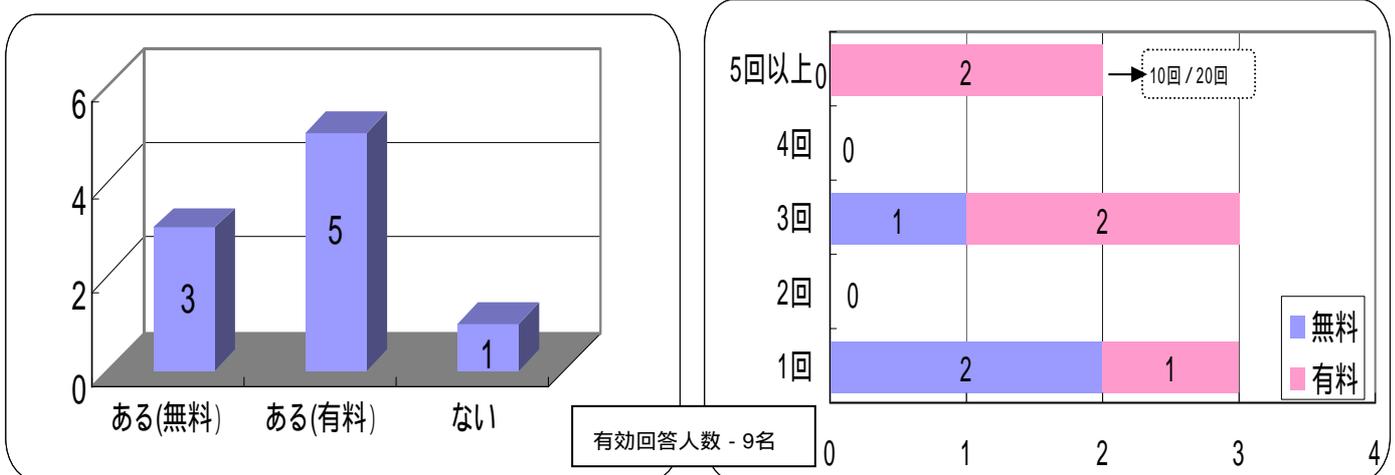


図7 - 25 PC講座の受講経験

#### (4) 研修のアンケート

- ・最初は出来るかどうか不安だったのですが、丁寧に教えていただいたので本当によくわかりましたし、少し図面が書けるようになったので嬉しかったです。本当にどうもありがとうございました。
- ・全く未経験の為、触れるだけでも勉強になりました。有難うございました。
- ・講師の方々にとっても親切に教えていただき感謝しています。ありがとうございました。
- ・内容は充実していたが、短期の為、時間が足りなかった。でもCADがどういうものか、入門としてはよくわかった。理解しながら進んだので、今後、自分で。
- ・又、CAD講座を開いてほしいです。
- ・今回はすごくハードだったけど、よくわかりやすく説明してもらったのでよく理解できました。もう少し深く勉強したいと思います。
- ・大変わきあいあいとして和やかな雰囲気良かったと思います。今回は自分としても良く理解出来、又、実践的な講習だったと思います。

## 8. 事業の評価

### 8.1 就業情報提供システムの社会的な位置づけ

在宅就業とりわけテレワークと呼ばれる形態は、「情報通信技術（IT）を利用した場所・時間にとらわれない働き方」と定義されているものの、SOHOのような独立（企業）型の就業にのみ注目が集まり、今後の新たな働き方として見られている。しかしながら、インターネットの普及や家庭へのパソコンの普及により、これまでの内職に変わるデータ入力を中心とした在宅就業に大きな可能性と社会的な役割が求められている。

パソコンを活用した在宅就業を行う場合には、事前に準備しておかなければならないものがある。必要な機材として、以下の3つがあげられる。

#### 【パソコン】

据え置き型のデスクトップ型パソコン、または、持ち運びができるノート型パソコン等、業務形態に合ったタイプのパソコンを購入する。

#### 【アプリケーションソフトウェア】

業務として使うことがなくても、ある程度使えるようにしておくといのが以下のソフトウェアである。仕事の内容によっては、専門的なソフトや、クライアント（業務発注者）の希望に沿ったソフトを用意する必要がある。

表 8 - 1 在宅就業に求められるソフト

ワープロソフト	ワード、一太郎など
表計算ソフト	エクセル、ロータス1 - 2 - 3など
ブラウザ	インターネットエクスプローラ、ネットスケープナビゲータなど
メーラー	アウトルックエクスプレス、ベッキーなど
プレゼンソフト	パワーポイントなど

#### 【インターネット通信環境】

電子メールやインターネットを始めるためにはプロバイダー（接続業者）との契約が必要である。月々定額でインターネットを常時接続できるサービスが、現在主流になりつつある。

以上の3点から在宅就業を行うにあたっての設備例として、次表のようなものがあげられる。

表 8 - 2 在宅就業に求められる通信環境

端末機器	デスクトップパソコン、ノート型パソコン、携帯情報端末
アプリケーションソフトウェア	ワープロ、表計算、データベース、プレゼンテーション、グループウェア
通信・接続関係	ISDN・ADSL等、ターミナルアダプタ、モデム、 電話：固定電話、携帯電話、PHS、ファックス、 (留守番電話、ボイスメール)
周辺機器	プリンタ、スキャナ、コピー
設備	机、椅子、照明器具、スタンド、事務用品

これら、在宅就業に必要な各家庭の環境は多種・多様であり、本システムが果たす役割はどのポジションに位置づけられるかを明確にしなければいけない。

在宅就業事業者へのヒアリングを通じ、地図入力や画像処理（加工）の業務は作業時間に対する報酬（単価）が高いことが明らかになっているものの、以下のような制約条件がある。

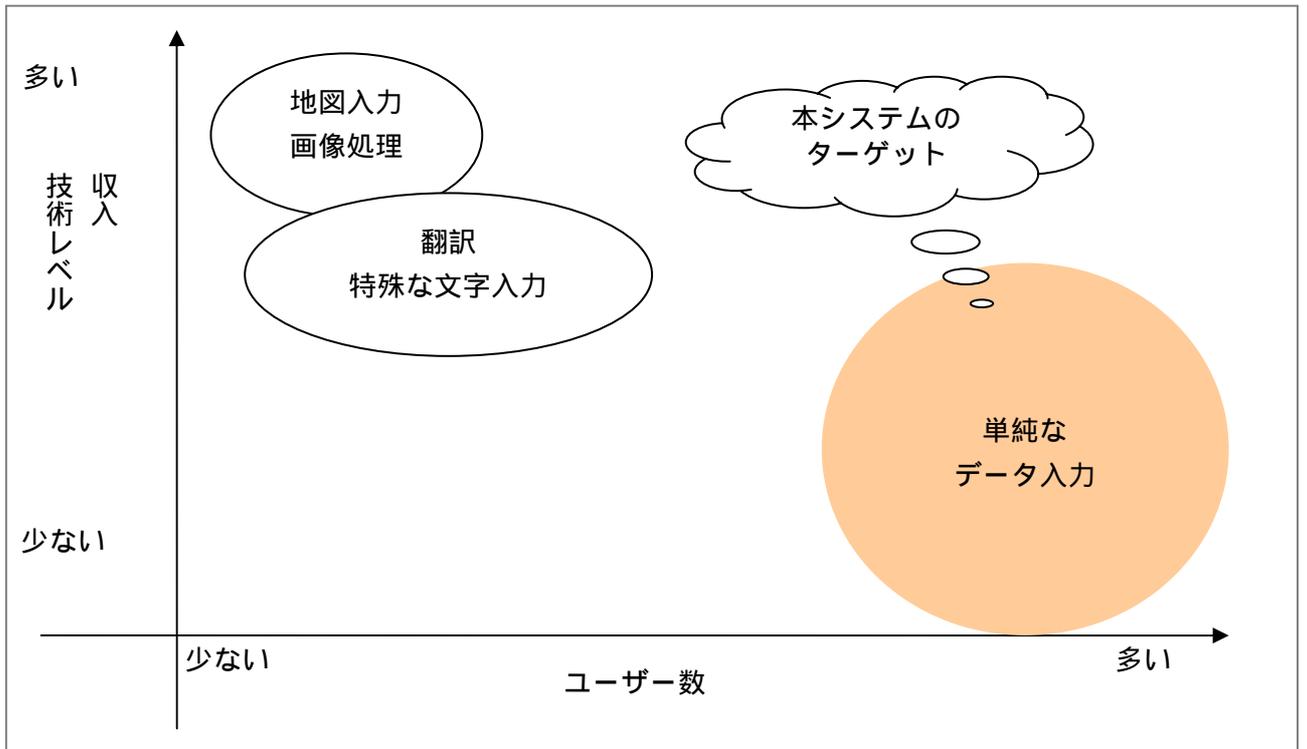
- ・家庭で保有するパソコンには高スペックが求められ、速い速度での通信環境が必要となる
- ・業務が紹介された際は多くの収入を得られるものの、単価の高い業務は安定して提供されていない

上記のような課題から、本システムを運用していくコンセプトとしては次のようなターゲットが想定される。

- ・パソコンの操作は初心者（あまりなれていない）であるが、在宅業務に割く時間はあるユーザー
- ・次々とパソコンに費用をかけることができないユーザー

これらのターゲット像を図示すると次のような位置づけとなる。

表 8 - 3 就業情報提供システムの位置づけ



## 8.2 在宅でのパソコンを利用した仕事・学習の将来

情報通信技術( I T )を活用して離れたところで作業することをテレワークという。現在の在宅就業は、情報通信技術( I T )の発達により、テレワークが得意とする業務が数多くなっている。20年レンジの将来像となるとテレワーク型の就業形態とモバイルワークが主流を成し「いつでもどこでも」という就業環境がごく自然に定着することが想定される。

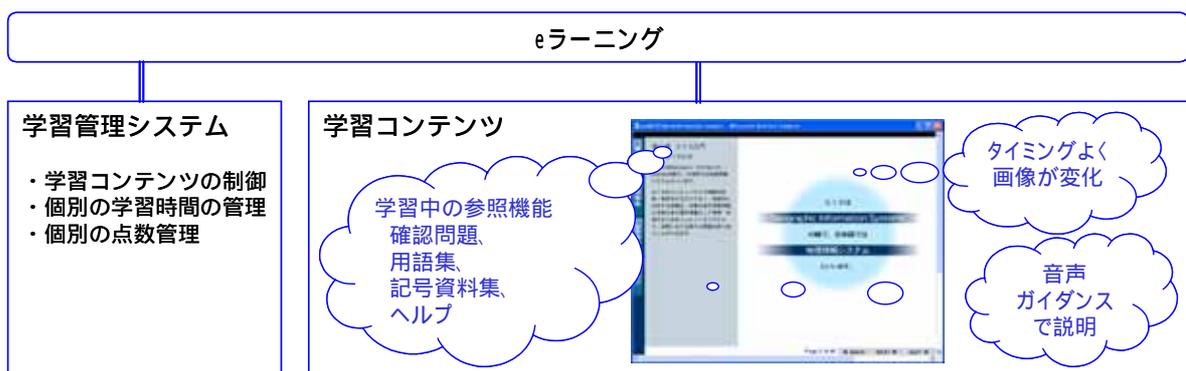
また、個々のライフスタイルも多様化によって様々な社会問題を解決するヒントを提起している。例えば、女性の社会進出、男性の家庭回帰など男女共同参画社会の実現、一極集中による交通渋滞の解消、それにとまなう排気ガスの減少による環境問題の改善、労働人口減少の対策、少子高齢化対策、身体障害者雇用対策、家族関係の円滑化など様々な社会問題を解決する切り口を含んでいる。

この後紹介するコミュニティー型センターサーバ方式の在宅就業プラットフォームは、ひとり親家庭の母親が安定的な収入を得て、子育てが健全に行える環境の構築を提案したものである。この考え方は、在宅就業者が自宅でパソコンのインターネットによる実務教育が受けられ、実際に仕事を始めてからもこの仕組みを利用して効果を上げることが目的としている。

### 【技術習得プラットフォーム】

技術習得を自宅でするためには、どのようにすれば効果があがるかという課題がある。教材は、eラーニングというインターネットでのオンライン教育を活用する。eラーニングには、学習コンテンツの管理、受講者のスキル管理、成績管理、利用状況管理などを行う学習管理システムと学習効果を追求した教材データベースである学習コンテンツから構成されている。

図8-1 eラーニングの構成



また、技術習得の教育は、学べばよいというわけではない。孤独な在宅受講者や在宅就業者は、自分がどの程度の実力が付いたか不安感をもつ傾向がある。このことを解消するための在宅受講者・在宅就業者同士がコミュニケーションをとれる場が必要

である。このような機能を備えた、画像、音声、文字、チャットをコミュニケーションとするWeb型の教育プラットフォームの構築が望まれる。

### 【eラーニングの市場概況】

2002年の市場概況は、市場規模が200億円から堅調に推移し、2004年には4000億規模を想定（NTT経営研究所参考）している。米国のeラーニング市場は現在1000億円規模、大手企業の8割は何らかの形態で導入済みである。eラーニングの導入の目的要素は教育の均等配信化と、時間及び空間の負荷の軽減にあり、インターネット及びPC環境の環境整備が完備しつつあることでより一層の市場への進出が加速している。

次にeラーニングの活用方法について述べる。

#### IT（情報リテラシ）教育

仕事でパソコンを利用するための知識を学ぶための教育がIT（情報リテラシ）教育である。ワープロソフト、表計算ソフト等のビジネスアプリケーション教育やEメール利用、インターネット閲覧、資料を作成するための画像処理ソフトウェア、その他、売上、給与などのビジネスアプリケーションなどの教育があげられる。

#### 業務特化型IT教育

専門的にかなり特化した業務で使用する専用ソフトウェアの利用教育である。地理情報システム（GIS）やCADソフトウェアなどの図面入力系ソフトウェアのように利用する際に専門知識が必要なソフトウェアの教育があげられる。

#### ビジネス（資格取得）教育

仕事をする上で必要な知識や取得することによって待遇面においては有利に働く資格の教育である。ビジネスの基礎知識である「金融・財務・会計・法務等の教育」、企業独自の業務教育のための「企業業務特化型の研修」、情報処理技術者のような「各種IT関連の資格修得用教育及び一般資格取得対策教育」などがあげられる。

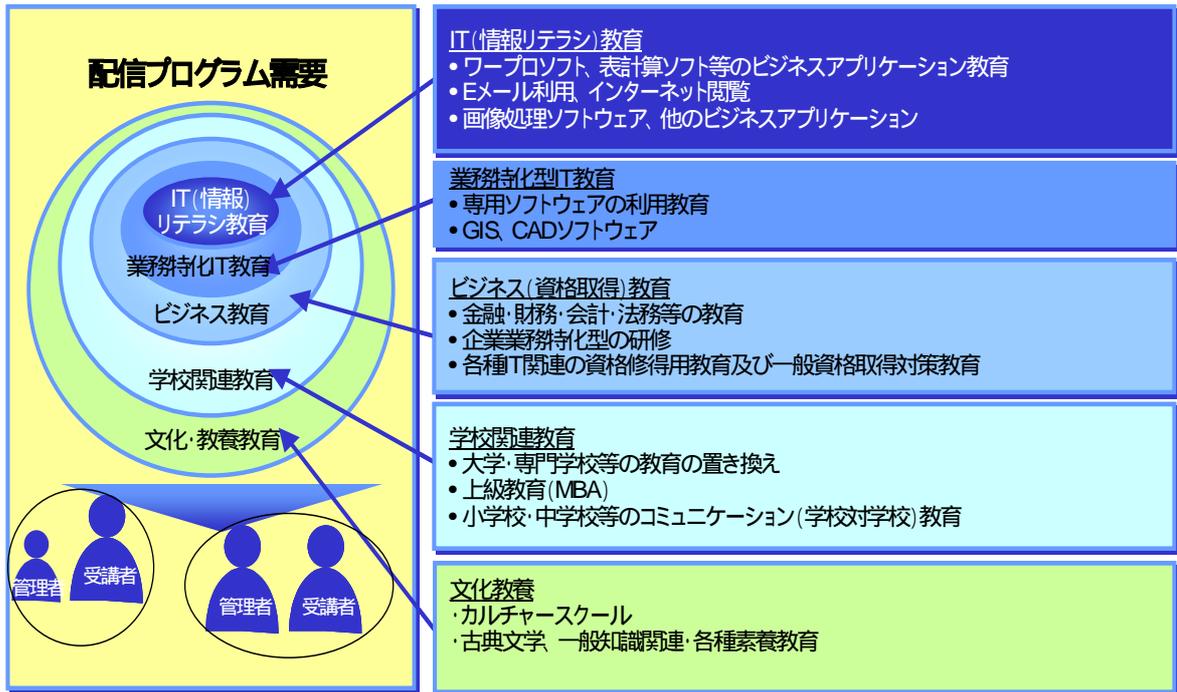
#### 学校関連教育

従来の大学・専門学校・通信教育等の教育方式をeラーニングに置き換えたり、上級教育（MBA）、小学校・中学校等のコミュニケーション（学校対学校）教育をeラーニングで実現する。

#### 【文化教養】

自己啓発や趣味のように自分の意志で選択する教育である。カルチャースクール、古典文学、一般知識関連・各種素養教育などがこれにあたる。

図 8 - 2 eラーニングの位置づけ



**【電子化業務の市場規模】**

いま日本では電子政府、電子自治体といったIT化に向けた新しい行政の仕組みづくりが始まり、図書や図面・地図の整備が行われつつある。また電力、ガス、水道、下水道などの公益事業者さらには道路管理者などでも大量の図面・地図の整備や維持管理のためのデータ更新作業が行われている。他方で、紙資源として保存されているシステムのドキュメントや数値データ、膨大な行政文書などはいまだ電子化に手付かずの状況が続いており、それらを含めたデータ入力の世界規模は、年間1兆円と予測されている。

### 8.3 就業情報提供システムの今後の課題

就業情報提供システムの構築にあたり、在宅就業・相談業務の事業者へのヒアリング、在宅就業希望者（予備軍）の家庭でのパソコン利用実態（パソコン保有率なども含む）を知見として得ることができた。また、NPO法人あごらの協力のもと、システムのトライアル運用から運用上の課題や拡張を求める要望をヒアリングすることができた。

ここで、本システム運用を見据え、対応可能な課題を以下に列挙する。

#### 【システムの機能拡張】

- ・データ入力の実業務型トレーニングができるコンテンツを拡張する  
在宅就業者の業務実施時の作業・パソコン操作への慣れを身につけさせる
- ・直接的には在宅就業に関係しなくても、ひとり親世帯の自立支援・転職・再就職支援として高度な職業技能の研修コンテンツを追加する（例えばCADが操作できるようになりたいなど）

#### 【システム運用時の課題】

- ・在宅業務実施時には、電話での対応を必ず設置する。
- ・在宅作業者が相互に円滑にコミュニケーションできるよう、顔を合わせる機会を設ける。

システムの拡張については、現状でも高度な技能を有する在宅就業者の中から協力を募り、中長期的なスパンでのシステム拡張を進めていくことが効果があると考えられる。

システム運用時の課題に対しては、業務実施の際の留意事項としてシステムを利用する管理者に要望を出しながらも、トライアルの中で検証できたように在宅就業者の中に管理者的な役割を担える中間管理者を育成していくこととして、運用時の費用負担を効果的に利用していく必要がある。

#### 【システムのインタフェース等利便性の拡充】

本システムは、パソコンの操作に不慣れなユーザーをターゲットとしてコンテンツの作成を進めたため、現状においては、在宅就業・在宅でのネット相談の骨格をコンテンツとしてまとめたものになっている。

本システムの利活用は、コンテンツの充実以前にシステムの運用によるサービスの開始が急務の命題となっているため、現状での在宅就業支援システムの活用を望むものである。但し、在宅就業事の用務の解説や業務を応募する際の流れなどは、「操作マニュアル」を参照しながらの利用を想定しているため、画面内の文言や手続きの誘導などユーザーに分かりにくい箇所が多々見られる。本事項については、運用時にユーザーから寄せられた声を元にブラッシュアップを図り、本システムの肉付け作業を常時ローリングしていく体制が必要となる。

## 8.4 在宅就労支援センターに向けて

当研究会では、今回作成したシステムをトライアルして、実効性のあるモデルとして普及させたいと考えている。その時の基本的な考え方として、常勤雇用ではなく、テレワークなどの在宅就労に重点を置いた事業展開を図っていきたい。母子家庭の母の就業ニーズにおいて在宅就業のニーズは高く、これをサポートする体制が是非とも必要である。

そのためには、下図のように、在宅就労支援センター（仮称）の設立を期待するものである。このことは、子育て支援、新しい雇用創出の基盤整備の核をなすものであるとされており、構想としては、母子家庭の母のみならず、障害者や高齢者への就労支も視野にいれた幅に広い仕組みをねらう。

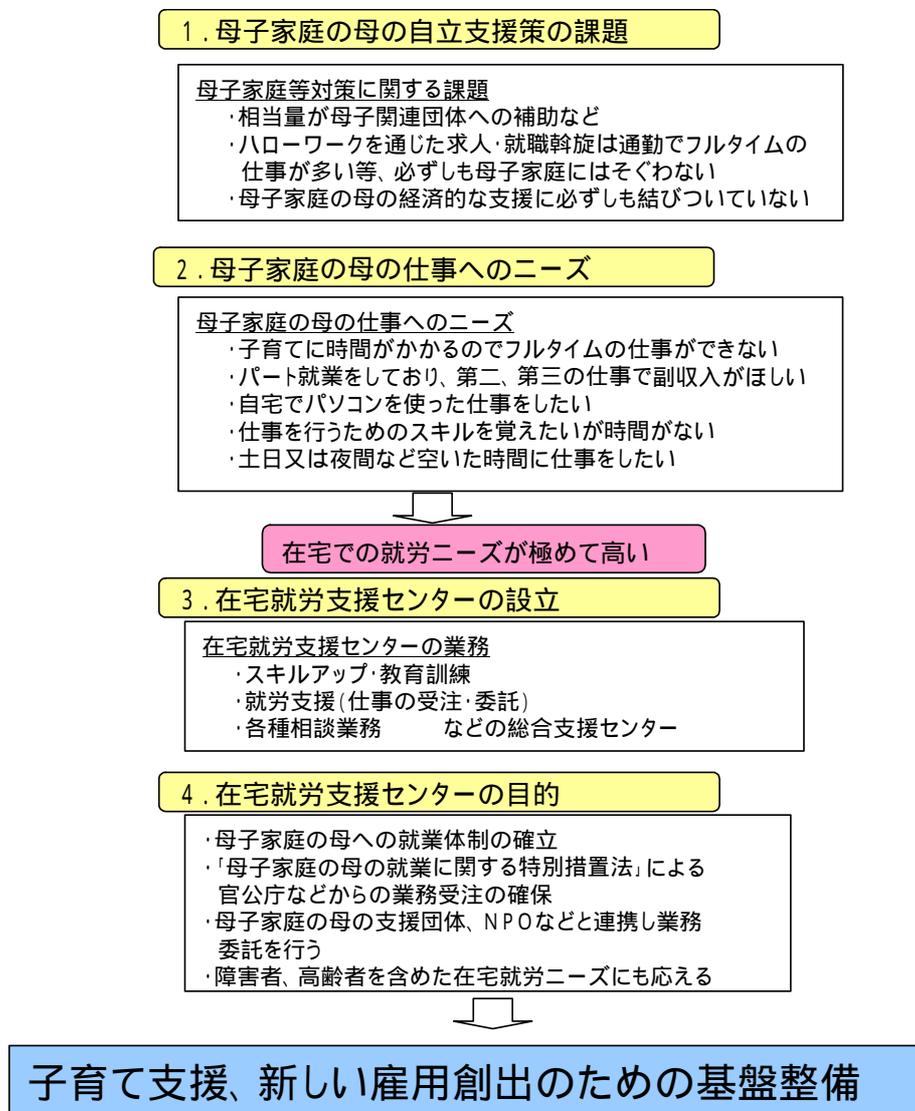


図8-3 就労支援基盤整備のニーズと展開

今回作成したWebを利用した在宅就業支援システムは、その特徴やメリットを生かし、また現場のニーズに照らし合わせて今後さらに展開されることを期待するものである。

また、下図のように、在宅就労支援に向けた新しい仕組みづくりに本研究が寄与できることを願うものである。

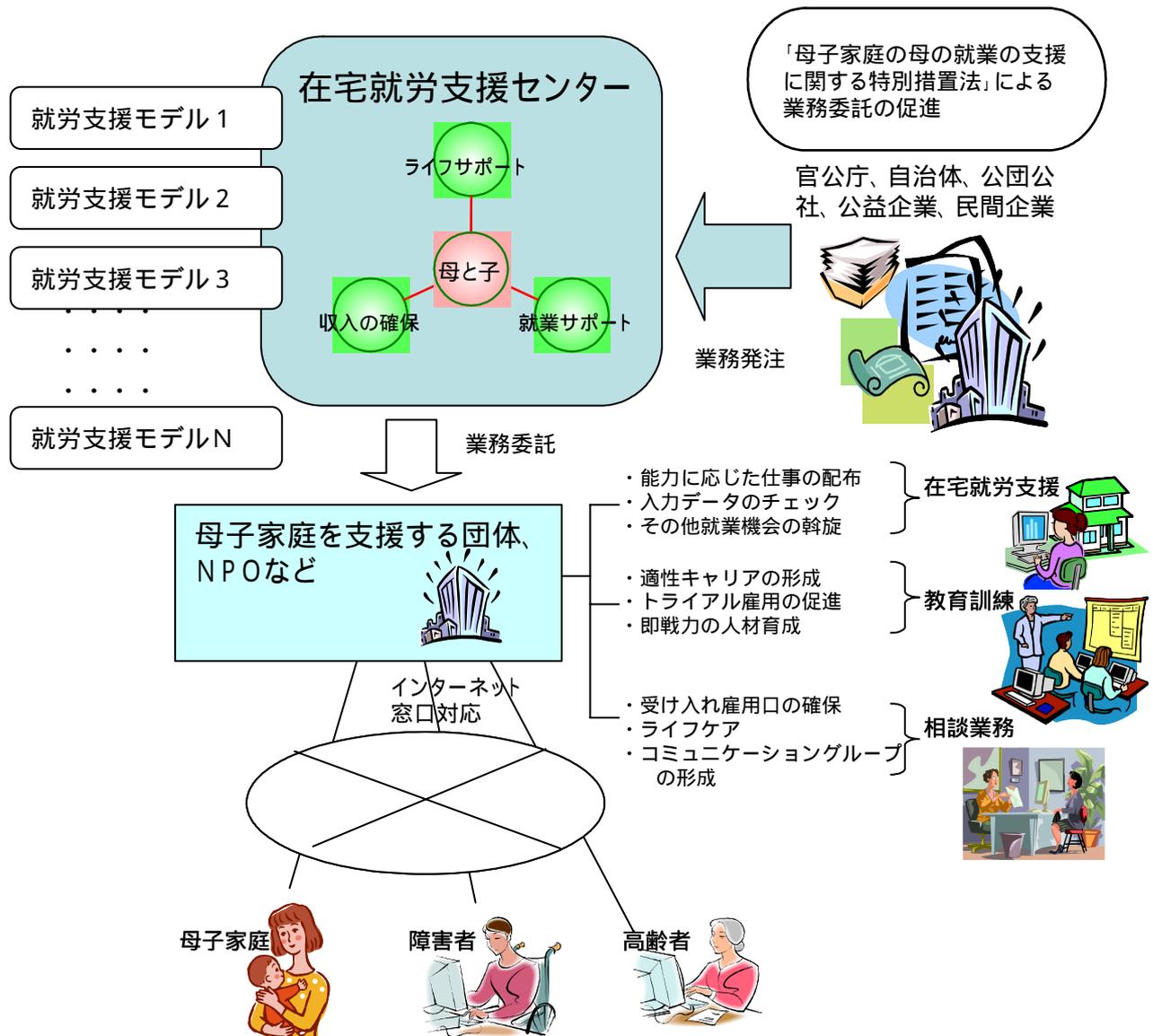


図 8 - 4 就労支援モデルの展開

