

2024

テレワークを活用した地域課題解決事例の
創出に関する実証事業

地域実証事業成果報告

みらい株式会社

Local Project

地域実証事業について

地域実証事業名

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

実証コンソーシアム名

テレワークダイバーシティくまもと

目的

Objective

熊本市における本地域実証事業の目的

人材ロスを解消するために。

少子高齢化と有効求人倍率の増加により人材不足が深刻化している一方で、育児・介護、障がい、高齢、言語・文化的な障壁により働けない人々が存在している。この人材ロスを解消するために、テレワークを活用した仕組みを構築する地域実証事業を推進する。



Direction

それぞれの方向性



これまでの運営実績をフル活用

当社は総務省の「ふるさとテレワーク推進事業」の採択を受け、熊本県天草市でテレワークプラットフォームを構築し、約2年半の**運営実績**を持つ。政策課題に対して一定の成果を出しており、これを**熊本市地域モデル構築の土台**としている。

方向性

背景



Background

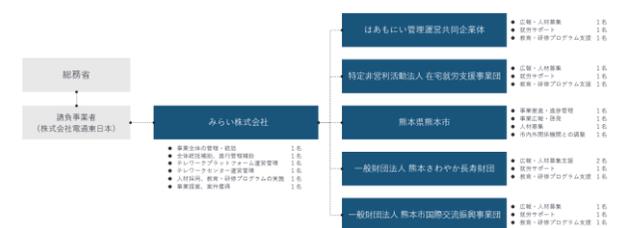
本地域実証事業の背景

大きく上回る、有効求人倍率

少子高齢化が進行し、生産年齢人口の減少が懸念される一方で、外資半導体関連企業の進出等により有効求人倍率が全国水準を大きく上回り、**人材不足が深刻な課題**となっている。

System

本実証事業を運営するコンソーシアムを組織



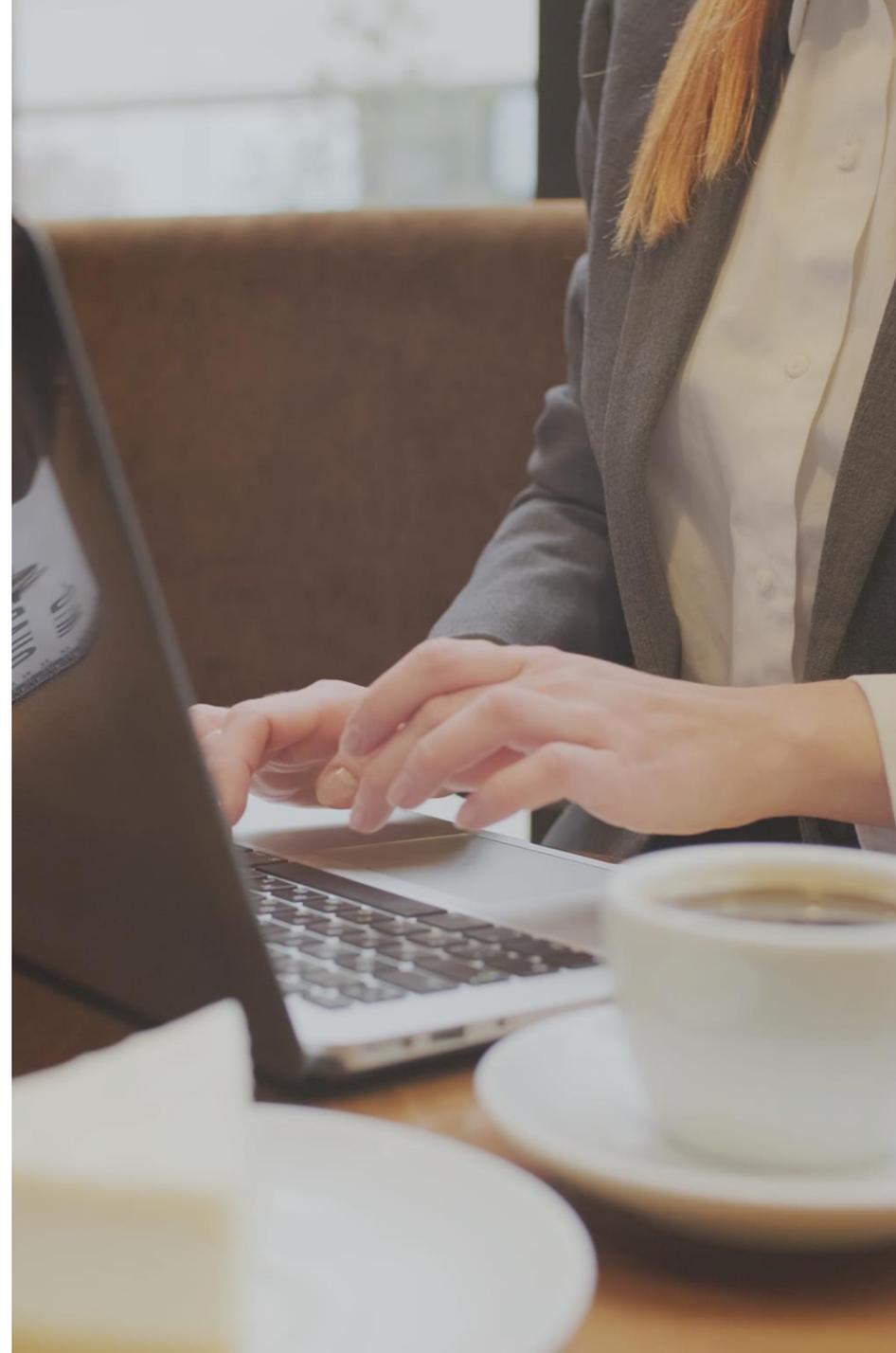
体制図

Objective

熊本市における本地域実証事業の目的

人材ロスを解消するために。

少子高齢化と有効求人倍率の増加により人材不足が深刻化している一方で、育児・介護、障がい、高齢、言語・文化的な障壁により働けない人々が存在している。この人材ロスを解消するために、テレワークを活用した仕組みを構築する地域実証事業を推進する。





Background

本地域実証事業の背景

大きく上回る、有効求人倍率

少子高齢化が進行し、生産年齢人口の減少が懸念される一方で、外資半導体関連企業の進出等により有効求人倍率が全国水準を大きく上回り、**人材不足が深刻な課題**となっている。



Background

地域実証事業の背景

社会的弱者の就労需要拡大

各人のハンディキャップが就労に与える影響を理解し、企業と労働者の両方のニーズに対応した就労支援を通じて、**就労機会を拡大することが必要**となっている。

Local Project

地域実証事業について

地域実証事業名

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

実証コンソーシアム名

テレワークダイバーシティくまもと

目的

Objective

熊本市における本地域実証事業の目的

人材ロスを解消するために。

少子高齢化と有効求人倍率の増加により人材不足が深刻化している一方で、育児・介護・障がい、高齢、言語・文化的な障壁により働けない人々が存在している。この人材ロスを解消するために、テレワークを活用した仕組みを構築する地域実証事業を推進する。



Direction

それぞれの方向性

これまでの運営実績をフル活用

当社は総務省の「ふるさとテレワーク推進事業」の採択を受け、熊本県天草市でテレワークプラットフォームを構築し、約2年半の**運営実績**を持つ。政策課題に対して一定の成果を出しており、これを**熊本市地域モデル構築の土台**としている。

方向性

背景



Background

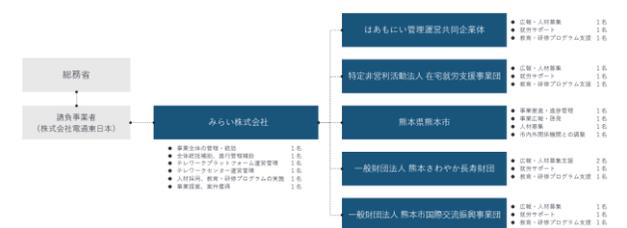
本地域実証事業の背景

大きく上回る、有効求人倍率

少子高齢化が進行し、生産年齢人口の減少が懸念される一方で、外資半導体関連企業の進出等により有効求人倍率が全国水準を大きく上回り、**人材不足が深刻な課題**となっている。

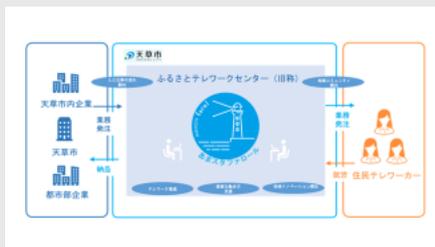
System

本実証事業を運営するコンソーシアムを組織

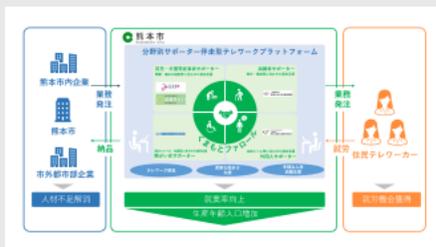


体制図

天草市モデル



熊本市モデル



実証の方向性

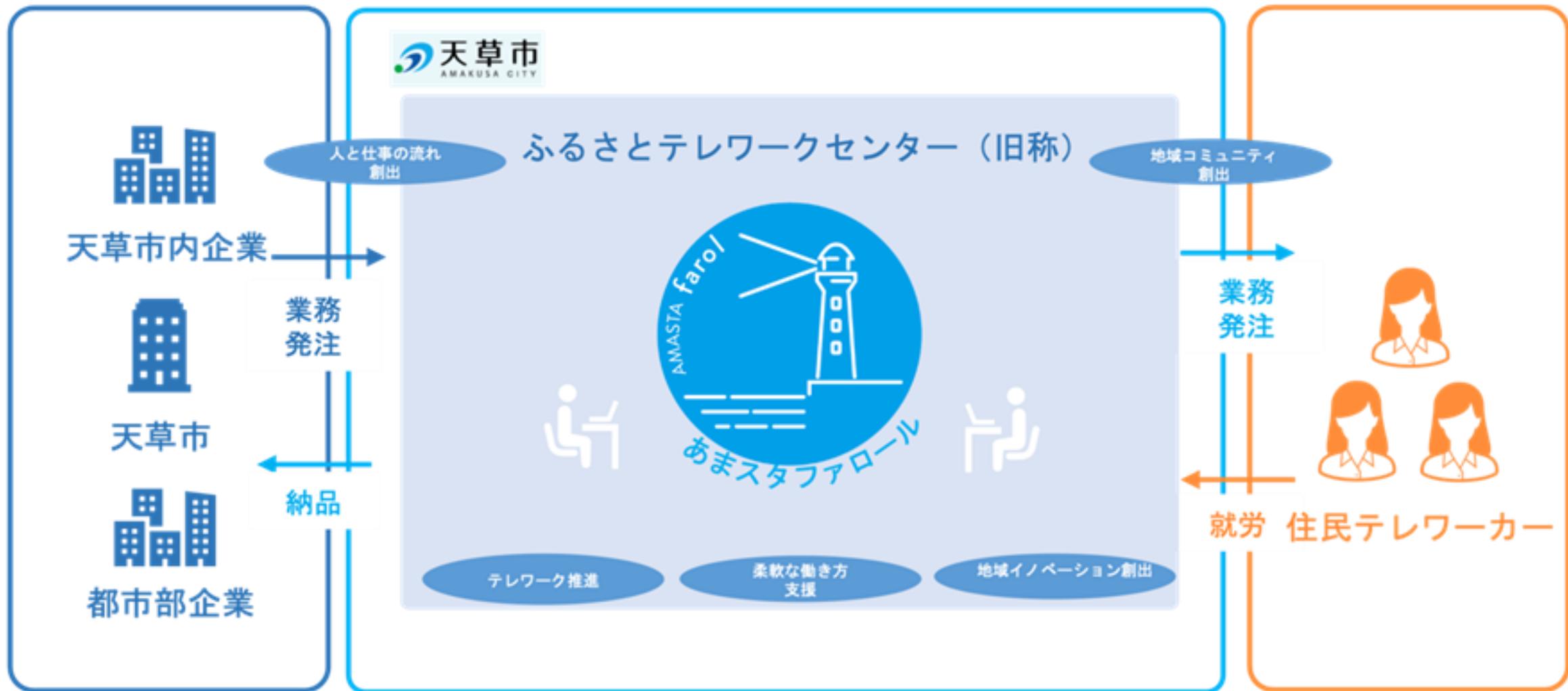


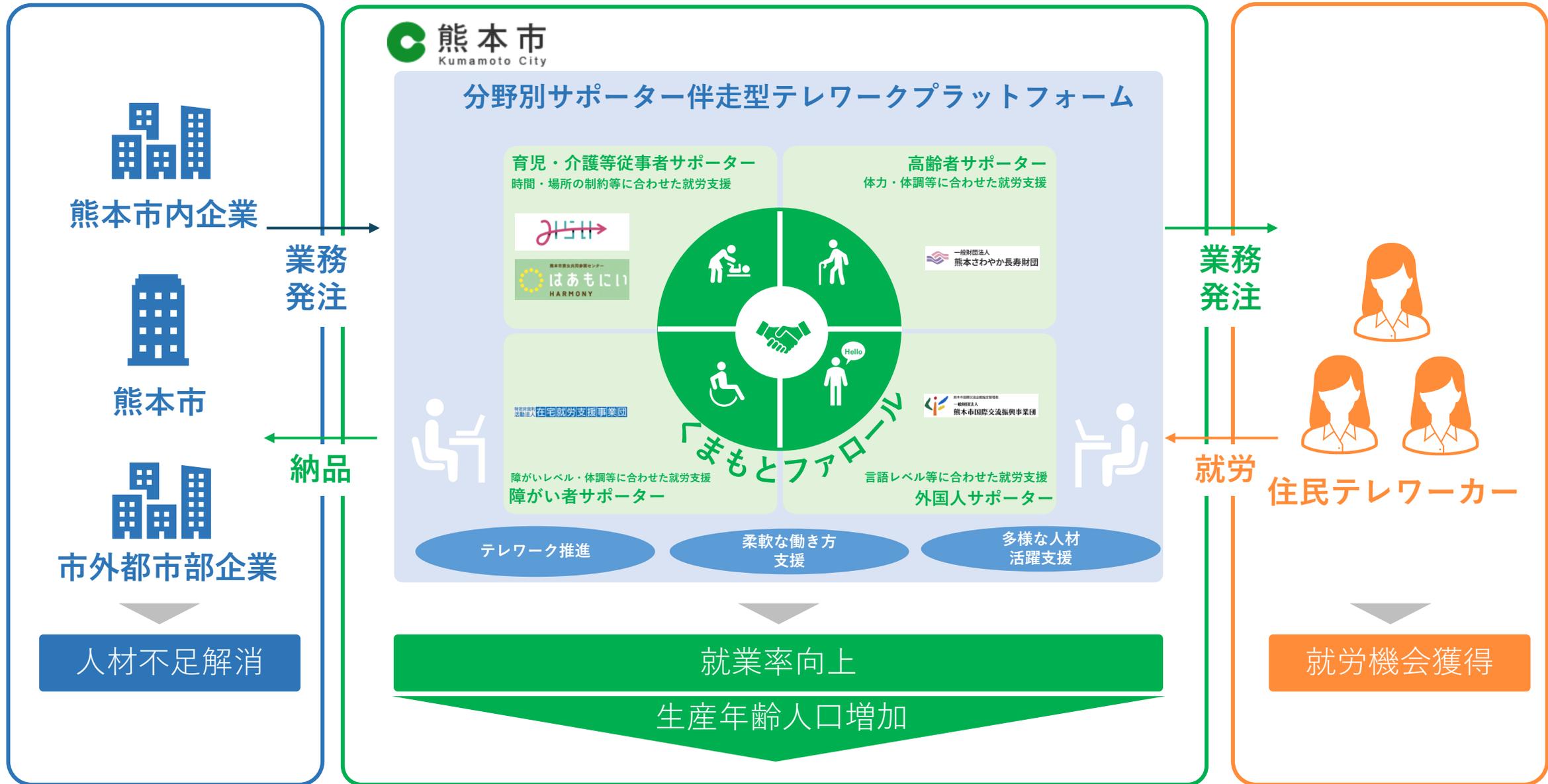
Direction

それぞれの方向性

これまでの運営実績をフル活用

当社は総務省の「ふるさとテレワーク推進事業」の採択を受け、熊本県天草市でテレワークプラットフォームを構築し、約2年半の**運営実績**を持つ。政策課題に対して一定の成果を出しており、これを**熊本市地域モデル構築の土台**としている。





熊本市内企業



熊本市



市外都市部企業

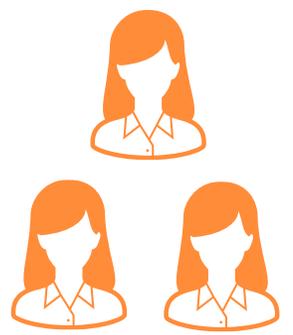
人材不足解消

業務発注

納品

業務発注

就労



住民テレワーカー

就労機会獲得

就業率向上

生産年齢人口増加

Direction

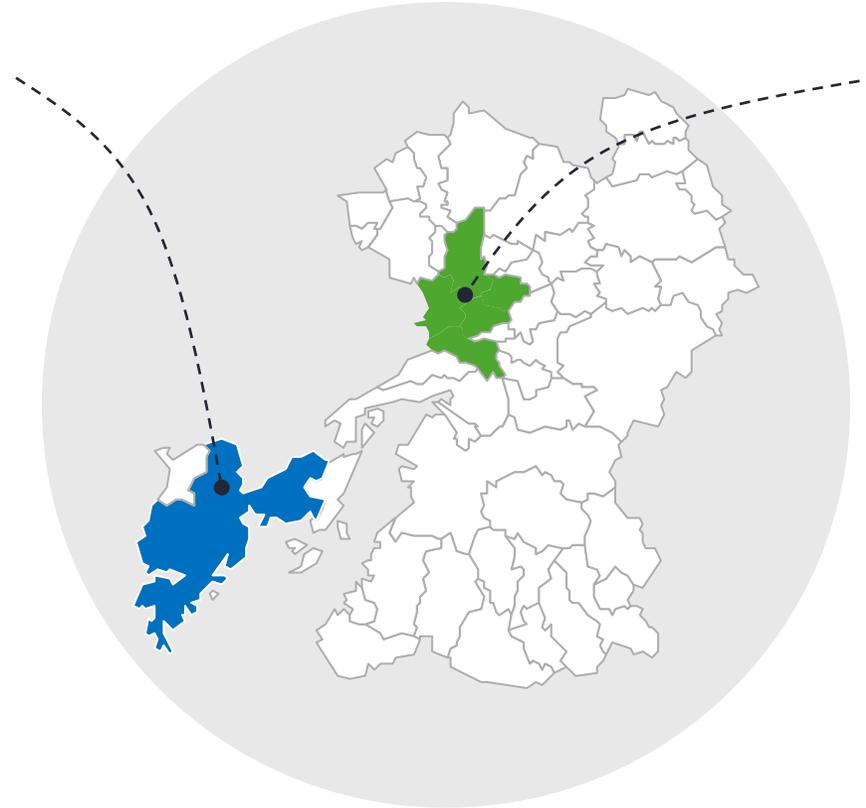
熊本市では、天草市モデルを土台としつつ、より多様な人材を戦力化できる地域モデルの構築を目指した。

天草市

人口 **7.4** 万人 (令和5年4月)
有効求人倍率 **1.20** 倍 (令和5年3月)

就労に関する地域特性

地理的理由などによる人口減少が進む中、魅力的な雇用の創出による生産年齢人口の流出抑制、UIターンの促進に取り組んでいる。



熊本市

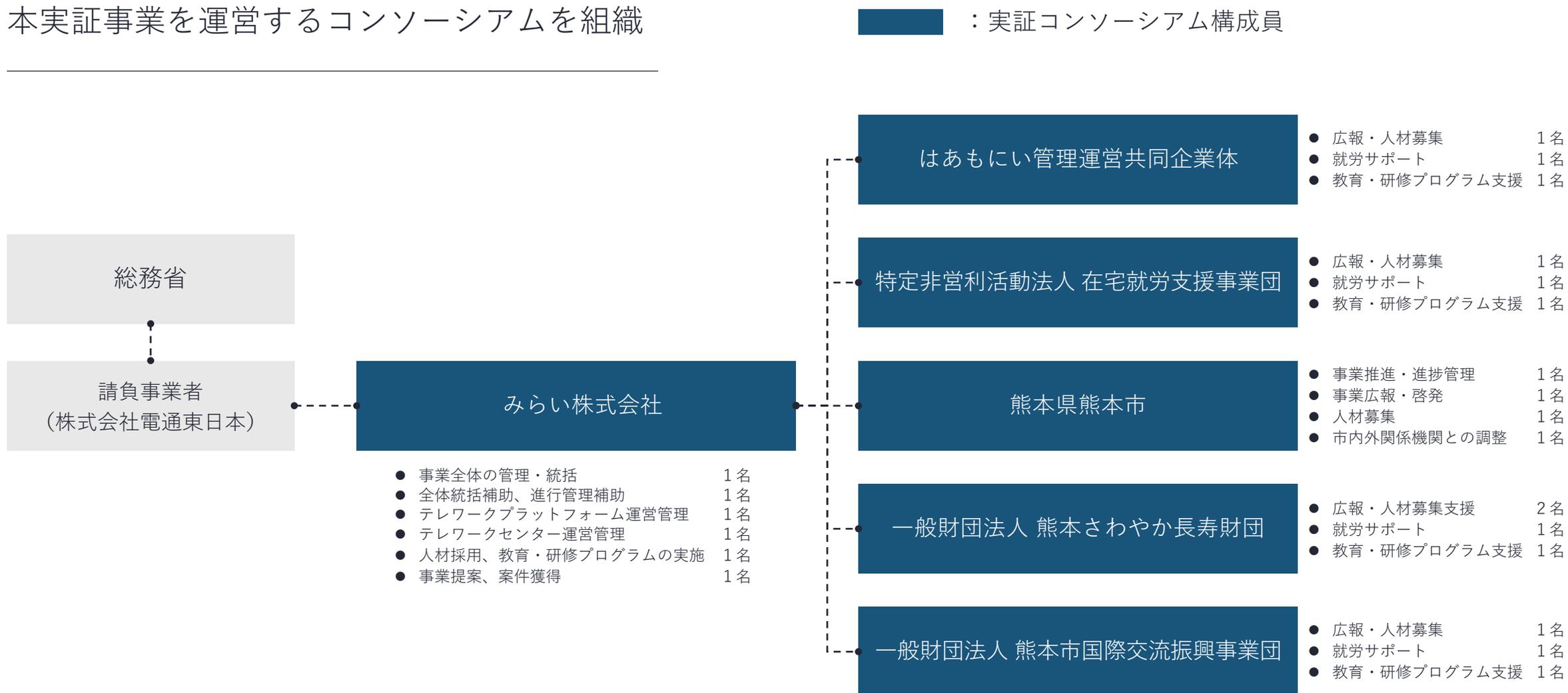
人口 **73.6** 万人 (令和5年4月)
有効求人倍率 **1.67** 倍 (令和5年3月)

就労に関する地域特性

政令指定都市にもかかわらず、有効求人倍率が全国水準を上回ることから、人材不足が深刻化している状況が示されている。

System

本実証事業を運営するコンソーシアムを組織



Overview

地域実証事業の全体像

実証項目①

住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施

実証項目②

業務推進・マネジメント機能

実証項目③

人材育成

実証項目① 住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施に関する実証



実証項目② 業務推進・マネジメント機能に関する実証



実証項目③ 人材育成に関する実証



実証項目 ①

住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施



アウトソーシング活用促進



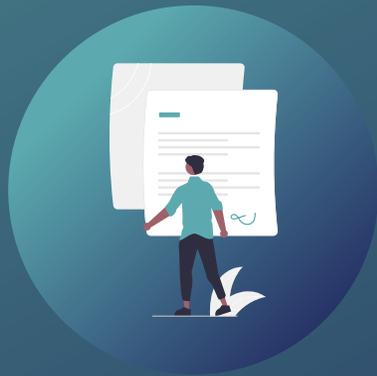
市内企業からの案件獲得



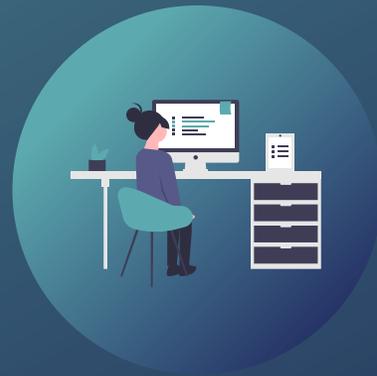
市外企業からの案件獲得



熊本市発注案件の獲得



サービス・料金体系



住民テレワーカーの募集



事業拠点の整備

実証項目②

業務推進・マネジメント機能



契約



発注・支払い



メンバー
アサイン



コミュニ
ケーション



人員配置



ノウハウ蓄積



セキュリティ
対策



育児・介護
従事者サポート



障がい者
サポート



高齢者
サポート



外国人
サポート

実証項目③ 人材育成



テレワーク周知講座



就業準備講座



講座参加募集



一般メンバー向け研修



マネージャー向け研修



育児・介護従事者向け研修支援



障がい者向け研修支援



高齢者向け研修



外国人向け研修支援



キャリアパス

実績及び成果に関する分析・検証

環境整備

営業活動

業務管理

実証項目①

住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施



アウトソーシング活用促進



市内企業からの案件獲得



市外企業からの案件獲得



熊本市発注案件の獲得



サービス・料金体系



住民テレワーカーの募集



事業拠点の整備

立ち寄りやすい拠点は大きな**安心感**に

テレワーク初心者や、様々な事情により家で仕事をしづらい住民テレワーカーにとって、立ち寄りやすい拠点があることが安心感につながった。

アクセス◎**レンタルオフィス**で**迅速に拠点開設**

Wi-Fi、会議室、フリースペースといった、テレワークセンターに必要な設備があらかじめ揃っているレンタルオフィスへ入居したことにより、施設の改修や整備に時間を要することなく、迅速に拠点開設することができた。

また、**中心市街地に開設**したことで、市民・市内企業への事業周知もスムーズに行うことができた。

実績及び成果に関する分析・検証

実証項目①

住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施



アウトソーシング活用促進

アウトソーシング活用は身近なキーワードで訴求

業務推進上の課題を認識しているものの、アウトソーシング活用という発想自体を身近に感じておらず、業務改革の方法として想起しない企業は多い。アウトソーシング活用についての関心を喚起するためには、「DX」や「リスクリング」といった、ターゲット企業にとって**身近なキーワードと併せて訴求**することが重要であると考えられる。



1回目

参加：11名



2回目

参加：15名



3回目

参加：29名

業務管理

環境整備

実績及び成果に関する分析・検証

実証項目①

住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施

営業活動

- 参加者総数：55名
- 見積提出：5件
- 成約：4件

具体的な活用イメージを持ってもらうことが重要

潜在的なアウトソースニーズを持つ企業に対し、業務改革に対する危機意識を高めるような情報発信をするとともに、**アウトソーシング活用のイメージを持っていただく**ことが重要であるといえる。



1回目



2回目



3回目

業務管理

環境整備

営業活動

実績及び成果に関する分析・検証

実証項目①

住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施



市内企業からの案件獲得

<企業における業務課題> ※セミナーアンケートより

- 人材不足/人材確保
- 業務の集中
- 業務効率化、生産性の改善活動手法
- 営業資料の作成
- 営業の効率化
- 重複した作業が多い
- 業務の切り出しが難しい

環境整備

営業活動

実績及び成果に関する分析・検証

実証項目①

住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施



市内企業からの案件獲得

<セミナー参加者の感想> ※アウトソーシング活用セミナーアンケートより

- 業務改革について、メリットや進め方を学べた。
- アウトバンド等、アウトソーシングにより**作業を効率化できる可能性を感じた。**
- DXやリスクリングについてどう取り組んでいけばいいか、手順が解った。
- アウトソーシングの**必要性は感じていますが、**現状は、考えるところまで追いついていません。
- 業務改善では、そもそもの業務の意味や止められないかの検討が大切という点があらためて心にしみました。
- 概要は理解したが、難しかった。

環境整備

営業活動

実績及び成果に関する分析・検証

実証項目①

住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施



市内企業からの案件獲得

キャンペーン実施により利用を促進

熊本市の初回利用企業については、半額キャンペーン適用により、少量・少額の利用であっても、**まずは効果を実感**していただくことが有効であると仮説検証できた。

キャンペーンチラシ

【特報】テレワークを活用した地域課題解決事例の創出に関する検証事業実施報告書

人材不足を
地方創生BPOで乗り切る！

なんと12社限定
新規モニター企業様
募集！
新規モニター企業様には、企業様に
ご利用額最大
200,000円まで
半額

御社の業務、私たち
オンラインアシスタントに
おまかせください

地元人材の力を最大限に活用しませんか？
地産地消BPOプロジェクトでは、地域の企業、
地域社会への貢献意欲のある地元人材の力を最大限に活用し、
事業者様のビジネスをサポートいたします。
地元の人材を確保し人材と必要に地域課題の改善を図ります！

こんなお悩みありませんか？

- 業務的に付かる
経費削減がほしい
- 商品の生産調整を
してほしい
- アンケート集計を
してほしい
- 新規顧客の対応を
してほしい
- チラシがほしい

導入3つのメリット

- 地域密着型だから安心
くまもとファローは熊本県内に拠点を構えてあります。お客様に近い存在であるべく、よきパートナー関係を構築いたします。
- あらゆる分野で経験豊かな
人材が豊富！
くまもとファローでは経験豊富な経験者を中心としたアシスタントが幅広い業務をサポート。ご要望に応じて最適な人材を迅速に確保いたします。
- 業務効率化で生産性アップ
「お客様も満足、自分も満足」を実現。業務効率化を図りたい！などお客様に寄り添った最適な解決策のご提案にお手伝いいたします。ぜひご相談ください。

まずは
お気軽にご相談
ください！

【お問い合わせ先】
みらい株式会社
くまもとファロー
TEL 096-241-9481
FAX 096-241-9481
E-MAIL mirai@mirai-jp.com
mirai-online@mirai-jp.com

詳しいサポート内容は裏面をご覧ください

ファローのサービス 企業様や自治体様の幅広い業務をサポート！

- 営業サポート**
BPO業務的対応/WEB
集客/アンケート/CRM
運用/顧客サポート/メール
対応/顧客対応/電話
対応/顧客対応
- アウトバンド
コール**
新規リード獲得/リス
クティング/CRM/アフター
サービス/顧客対応/電話
対応
- 事務サポート**
文字起こし/データ入力
/事務用メール対応/文
書制作/CRM入力/アフター
サービス/顧客対応/電話
対応
- カスタマー
サポート**
電話・メール・チャット
/コールセンター/カスタ
マーサポート
- 運用サポート**
SNS運用/監視/分析
/顧客対応/データ分析
/顧客対応/CRM/WordPress
導入
- デザイン制作**
チラシ/ポスター/バナー/ウェブ
/ロゴ/印刷/写真加工/動画
加工/動画制作

企業や自治体様に選ばれる「ファローオンライン」の強み

- 固定費・契約期間なし
毎月のご定額で、契約期間の縛りなし。毎月のご定額で、契約期間の縛りなし。毎月のご定額で、契約期間の縛りなし。
- スポット利用が可能
少量〜大量まで、使い回し可能なサービス。少量〜大量まで、使い回し可能なサービス。
- 継続可能な体制構築
専任のアシスタントチームで業務に対応。継続可能な体制構築。

サービス利用まで最短3営業日、すべてオンラインで完了！

- 01 お問合せ/ヒアリング
- 02 お見積りに契約
- 03 キックオフミーティング/運用スタート

【お問い合わせ先】
みらい株式会社
くまもとファロー
TEL 096-241-9481
FAX 096-241-9481
E-MAIL mirai@mirai-jp.com
mirai-online@mirai-jp.com

環境整備

実績及び成果に関する分析・検証

実証項目①

住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施

営業活動

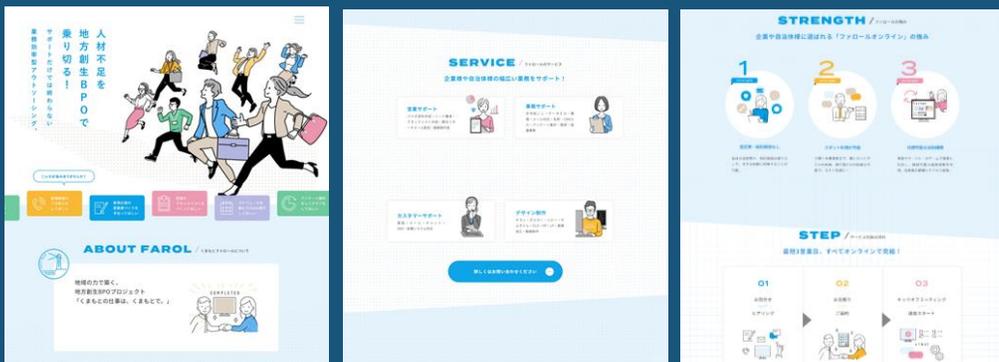


市内企業からの案件獲得

業務管理

< 案件獲得PRツール >

ランディングページ



SNS広告（抜粋）



業務管理

環境整備

営業活動

実績及び成果に関する分析・検証

実証項目①

住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施

新聞紙面広告（抜粋）



< 案件獲得状況 >

- 熊本市内企業：8 件
- 熊本県内（市外）企業：11 件
- 熊本県外企業：16 件

合計: 35件

環境整備

営業活動

実績及び成果に関する分析・検証

実証項目①

住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施



市内企業からの案件獲得



市外企業からの案件獲得

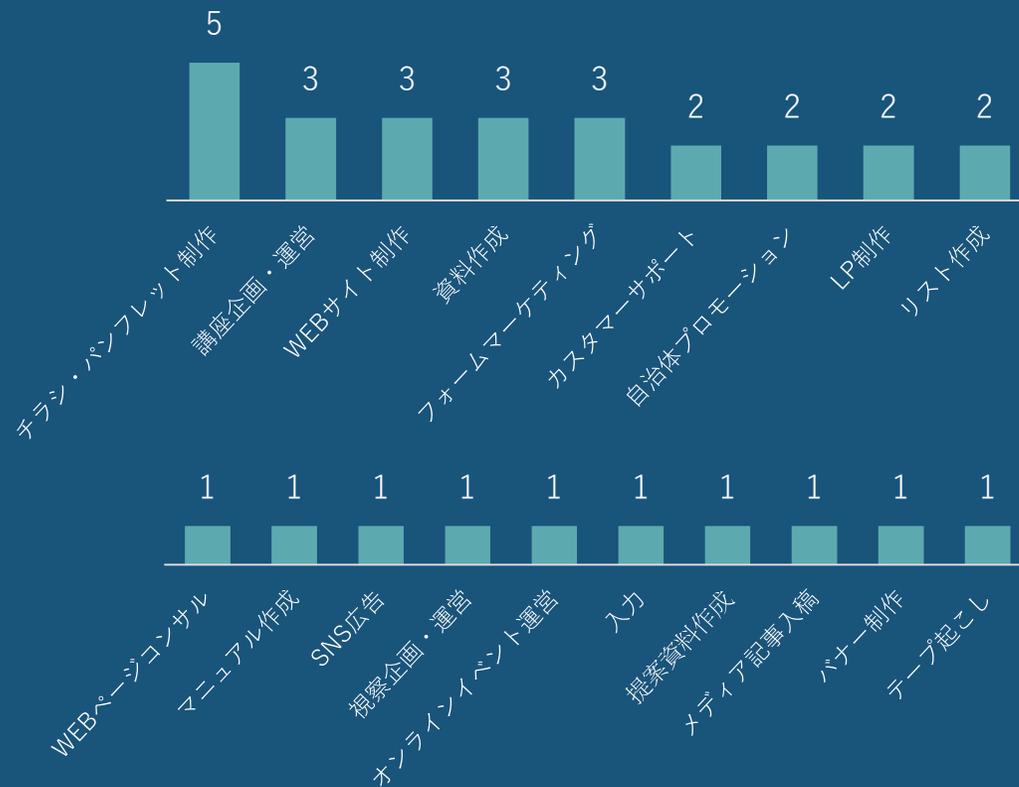
< 獲得案件内訳 (n=35) >

契約種別

既存, 12

新規, 23

案件内容



業務管理

環境整備

営業活動

実績及び成果に関する分析・検証

実証項目①

住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施



市内企業からの案件獲得



市外企業からの案件獲得

<サービスを利用されたお客様の声>

- コミュニケーション、アウトプットの**スピードが速かった**です。
- PowerPointのブラッシュアップをお願いしたのですが、まずは**仕上がリスピードに驚きました**。また、**資料の出来栄も文句なし**。やはり、知識や経験、デザイン力はその道のプロの方にお任せした方がいいなと改めて思いました。**積極的に活用してみたい**と思います。
- アウトソーシングを活用するのは初めてでしたが、打ち合わせから、修正、納品まで、こちらの**意図をうまく汲んで**いただきこちらの**希望以上のものを作成**いただきました。結果クライアントにも好評でした。また利用させていただきたいです。
- 予算の兼ね合いはあるが、確実に成果が出ると思っているので、**積極的に推進していきたい**。

環境整備

営業活動

実績及び成果に関する分析・検証

実証項目①

住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施



市内企業からの案件獲得

多様な働き方に関心を持つテレワーク就業希望者

特殊な就業ハードルを持たずとも、多様な働き方を求めてテレワークに関心を持ち、テレワークプラットフォームへの登録意向を持つ**ターゲット属性に該当しない人々が想定以上に多く存在する**ことを示していることがわかった。

特に、定職を持つ会社員等が副業としてテレワークを始めたいと考えるケースも見られ、人材を雇用する企業側においても、**多様な働き方を容認する動きがある**ことがうかがえる。

テレワーカー募集チラシ▶



環境整備

実績及び成果に関する分析・検証

実証項目①

住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施



住民テレワーカーの募集

営業活動

業務管理

<住民テレワーカー採用状況>

- エントリー：144名
- 面談実施：84名
- ワーカー登録：70名

<属性別トピック>

[高齢者]

基本的なパソコン操作ができる高齢者による「ファロールオンライン」への自発的な応募がみられた。一方、**Officeソフト操作ができない求職者については、相談窓口を訪れたものの応募・登録には結びつかなかった。**

[障がい者]

外出しての就業は難しいが、オンライン上でのコミュニケーションは問題なく取れる障がい者による、「ファロールオンライン」への登録があり、**実際に就業につながった。**

[外国人]

日本語講座等の外国人コミュニティに直接出向き、「ファロールオンライン」および「くまもとファロール」の説明・人材募集を行ったことで、**2名のエントリー・選考、1名の登録**につながった。

環境整備

営業活動

業務管理

実績及び成果に関する分析・検証

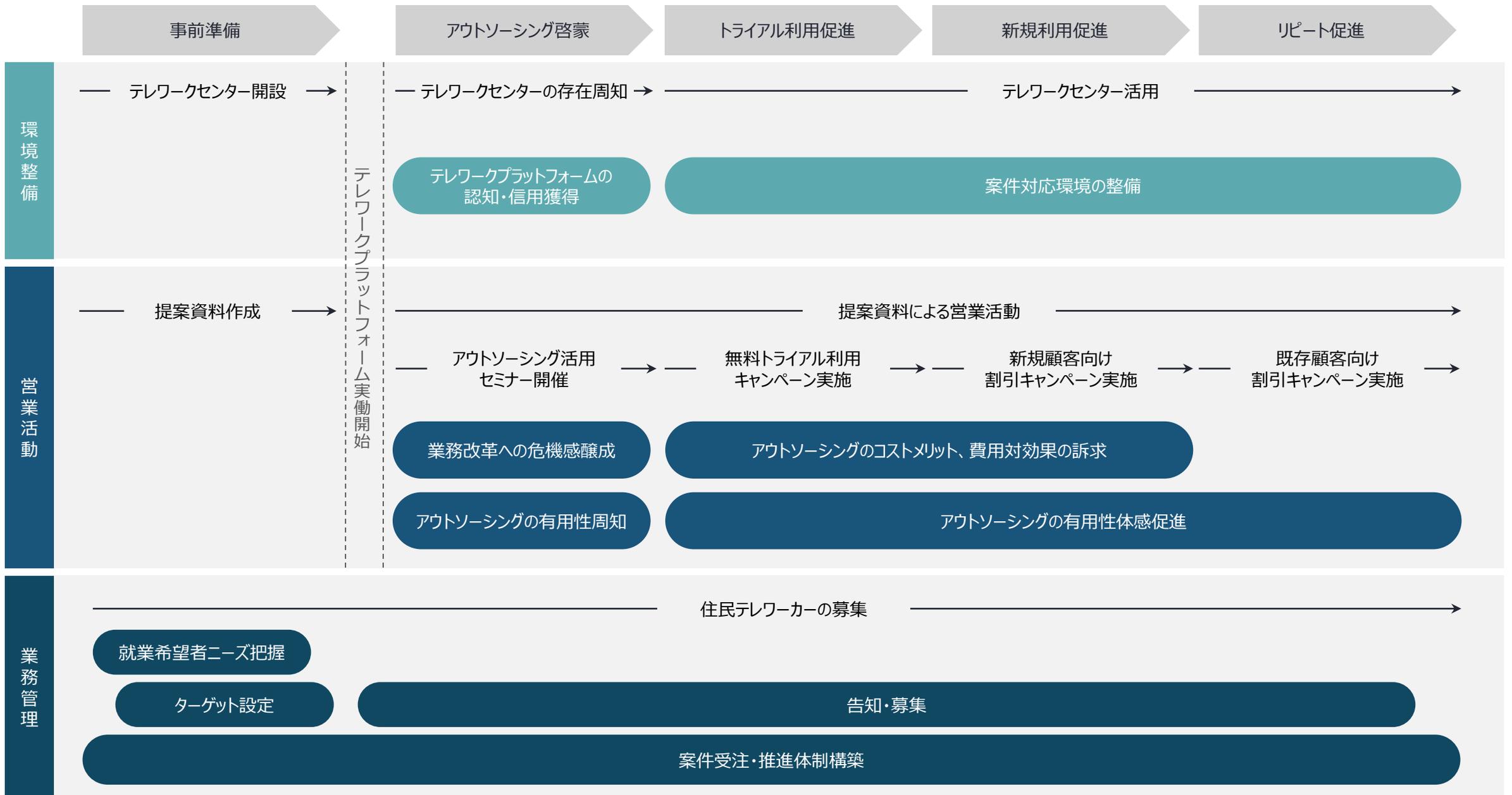
実証項目①

住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施



住民テレワーカーの募集

住民テレワーカーが従事する業務案件の獲得及び実施手順



実績及び成果に関する分析・検証

実証項目②

業務推進・マネジメント機能に関する実証



オンラインでの就業環境を迅速に整備

テレワークプラットフォームの運営に適したオンラインシステム・サービスについては、運用実績に基づき、既に見当がついていたため、住民テレワーカーが就業できる状態まで**迅速に整備を進めることができた**。

【導入システム・サービス】

- ・電子契約システム
- ・オンライン発注・請求管理システム
- ・クラウドサービス
- ・グループウェア（コミュニケーションツール）
- ・WEB会議システム

実績及び成果に関する分析・検証

実証項目②

業務推進・マネジメント機能に関する実証



契約



発注・支払い



メンバー
アサイン



コミュニ
ケーション

既存体制を活かしたマネジメント人材配置

経験が浅いメンバーのみでクライアント業務を運用することは実質的に難しく、「ファロールオンライン」のベースがあったことが功を奏し、**既存のマネージャー、リーダー陣を中心に、オペレーション体制を構築**した。

実績を踏まえ、ポイントを絞ったマニュアル作成

完了案件のマニュアル作成については、**同様の業務実績から、間違いやすい点、過去にあったミス等を把握**できていることから、重要なポイントを絞り込んで作成することができた。

環境整備

業務発注

進捗管理

品質管理

実績及び成果に関する分析・検証

実証項目②

業務推進・マネジメント機能に関する実証



人員配置



ノウハウ蓄積

環境整備

業務発注

進捗管理

品質管理

個別サポート

託児つきワーキングスペースとの連携

育児・介護従事者向けサポート体制の構築については、はあもにい管理運営共同企業体（熊本市男女共同参画センターはあもにい）の**託児つきワーキングスペース**への利用登録が進み、主に育児を理由に自宅で仕事をすることが難しい市民が安心して働ける環境整備が進んだといえる。

障がい者向けサポートとの連携

障がい者向けサポート体制の構築については、特定非営利活動法人 在宅就労支援事業団において**通常行っているサポートと連携**して実施した。

実績及び成果に関する分析・検証

実証項目②

業務推進・マネジメント機能に関する実証



高齢者向けサポートとの連携

高齢者向けサポート体制の構築については、一般財団法人 熊本さわやか長寿財団が高齢者無料職業紹介所やさわやか大学校において、働き方、IT機器利用、健康・生きがづくりといった**通常行っているサポートと連携**して行った。

外国人向け相談窓口との連携

外国人向けサポート体制の構築については、一般財団法人 熊本市国際交流振興事業団が外国人向け相談窓口において**通常行っている、言語や生活面でのサポートと連携**して行った。

環境整備

業務発注

進捗管理

品質管理

個別サポート

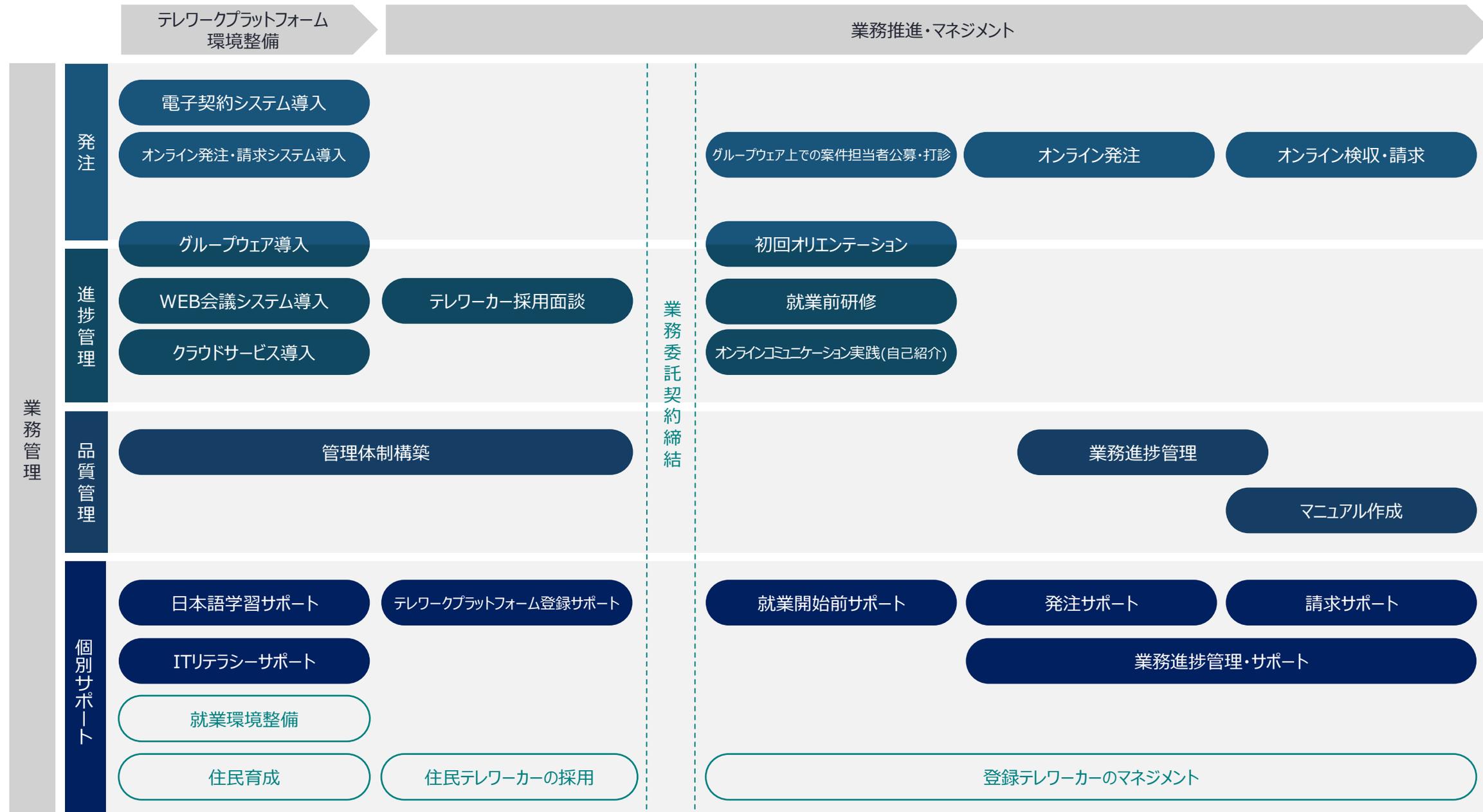
実績及び成果に関する分析・検証

実証項目②

業務推進・マネジメント機能に関する実証



業務推進・マネジメント機能に関する実施手順



実績及び成果に関する分析・検証

実証項目③ 人材育成に関する実証

テレワーク周知講座

就業準備講座

講座参加募集

一般メンバー向け研修

マネージャー向け研修

育児・介護従事者向け研修支援

障がい者向け研修支援

高齢者向け研修

外国人向け研修支援

キャリアパス

将来的なキャリアを具体的にイメージ

やる気を引き出すためのキャリアパス表の策定は、
これまでの運用実績を踏まえてスムーズに行うことができた。

熊本市在住の登録ワーカーでサブリーダー以上の職位に就く者は2名と少ないが、将来的なキャリアを具体的にイメージしながら働ける環境を整備したことで、登録ワーカーの働くモチベーション維持につながり、**今後昇格者を輩出していく下地作りができた**といえる。

キャリアパス表

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

実績及び成果に関する分析・検証

実証項目③

人材育成に関する実証

- 一般市民向けテレワーク啓蒙プログラムの実施

テレワークへの関心を抱いている方が多い

テレワーク入門セミナー開催にあたっては、各回ともに、参加者**募集直後から申し込みが殺到**した。

1回目は**新聞折込チラシ**、2回目は**フリーペーパー**を見て申し込みをした人が半数以上存在していたことから、テレワークに対する興味関心層の幅の広さがうかがえた。



1回目

参加：74名



2回目

参加：86名

業務管理

実績及び成果に関する分析・検証

実証項目③

人材育成に関する実証

人材育成
①

- 参加者総数：160名

人材育成
②

- 一般市民向けテレワーク啓蒙プログラムの実施

<テレワーク入門セミナー参加者の声>

- 実際にテレワークでお仕事をされている方のお話が聞けて、**有意義な時間**になりました。
- ずっと気になっていたテレワークに、**チャレンジしてみたいと思いました。**
- **年齢や経験で諦めずにまずは一步踏み出す事が大切**だと思いました。
- 一言でテレワークといっても、**多種多様な仕事がある**んだなと知ることができました。
- テレワークには興味はあったのですが、自分にはまだまだ知らない事が多い世界でした。**お話を聞く前よりずっと近くに感じました。**
- **心のモヤモヤが晴れました。**テレワークのイメージが変わりました。

人材育成
②

業務管理

実績及び成果に関する分析・検証

実証項目③

人材育成に関する実証

人材育成
①



- 一般市民向けテレワーク啓蒙プログラムの実施

スキルアップ講座、定員を超える反響

スキルアップ講座開催にあたっては、**定員を超える応募に対して抽選を行うほどの反響**があった。

いずれかの講座を受講した51名のうち、**23名（45.0%）が「ファロールオンライン」へ登録**を行った。これは、就業を見据えた実践的な講座プログラムを用意したことと、講座終了後の出口（＝就業先）として「ファロールオンライン」の紹介をし、スムーズに連携できたことによる成果と考えられる。



参加： **15名**

15名

32名

13名

※2回開催合計

業務管理

人材育成

①

実績及び成果に関する分析・検証

実証項目③

人材育成に関する実証

- 申込者総数：**178名**

※抽選：参加者合計（のべ）：**75名**

参加者合計：**51名**

- ファロールオンライン登録：**23名**

- 講座参加→ワーカー登録：**45.0%**

- 一般市民向けテレワーク啓蒙プログラムの実施

<スキルアップ講座参加者の声>

- 講座を受講して、**仕事を選ぶ幅がとても広がった**と思います。
- オンラインでお仕事をするためには、高い能力とスキルが求められると考えていましたが、**未経験者でも比較的始めやすい仕事を知ることができました。**
- 基礎から分かりやすく丁寧に教えて下さったので、**いろいろな職種に興味が湧いてきました。**
- 毎回頭がパンパンになりながらでしたが、課題提出後、**先生からのフィードバックで見え方が全く違い、**これはこうしたほうが見やすいんだ！ととても勉強になりました。
- 講座を受講して**様々なツールの使い方があり今回知れてよかったです。**また、今回は**アウトプットの量もあり実践力が身についた所もよかったです。**

実績及び成果に関する分析・検証

実証項目③

人材育成に関する実証



- 登録ワーカー向けスキルアップ研修の実施

eラーニング形式で様々な就業環境に対応

自分にとって都合のよいタイミングで受講できるeラーニング形式が、**様々な就業環境で働くテレワーカーに適合していた**と考えられる。

スキルだけでなく、**思考やマネジメントまで幅広く整備**することができた。

eラーニングイメージ



業務管理

人材育成
①

人材育成
②

実績及び成果に関する分析・検証

実証項目③

人材育成に関する実証

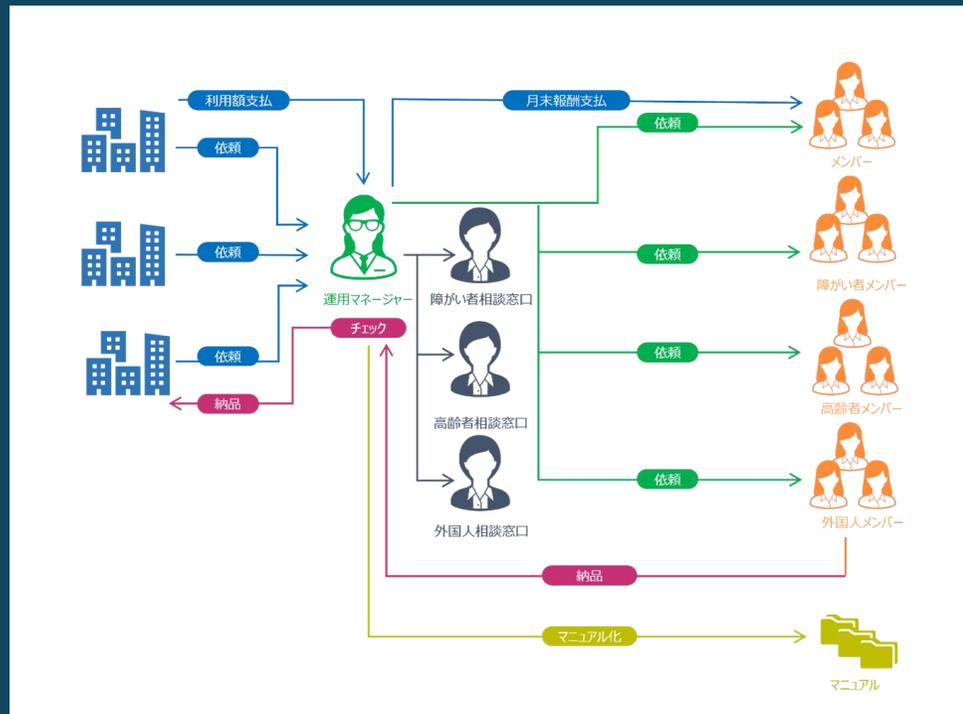
一般メンバー向け研修		リーダー向け研修	
1	セキュリティ研修	1	業務管理研修
2	オンラインコミュニケーション研修		
3	エクセル研修		
4	パワーポイント研修		
5	SNS運用研修		
6	リサーチ研修		
7	マーケティング研修		
8	ライティング研修		
9	文字起こし研修		
10	企画書作成研修		
		マネージャー向け研修	
		1	進捗管理研修
		2	業務改善研修
		3	リスク管理研修
		4	コミュニケーション研修
		5	メンバー育成研修
		6	モチベーション管理研修

- 登録ワーカー向けスキルアップ研修の実施

安心して働ける体制づくり

リーダー、マネージャーによるOJT、いつでも質問できる環境で働く仕組みが人材育成につながっている。

人員配置イメージ



業務管理

実証項目③ 実績及び成果に関する分析・検証

人材育成に関する実証

人材育成 ①

人材育成 ②

人材育成に関する実施手順

テレワーク啓蒙

就業準備支援

就業支援

スキルアップ支援

マネージャー育成

業務管理

テレワーカー登録

人材育成

キャリアパス表の策定

キャリアパス表の運用

人材評価体制の確立

人材配置の適正化・組織強化

テレワーカーのモチベーション維持

テレワーク入門セミナー開催

スキルアップ講座開催

初回オリエンテーション・就業時研修実施

スキルアップ研修実施

マネージャー向け研修実施

分野別（育児・介護従事者、障がい者、高齢者、外国人）人材育成

テレワークという働き方の周知

テレワーク業務に直結するスキルの伝授

オンラインで働く上でのルール・マナーの共有

テレワークで求められるスキルの向上機会提供

マネジメントスキルの習得機会提供

テレワークプラットフォームへの登録促進

テレワーカーの戦力化

テレワーカーの戦力強化

地域モデル構築にあたっての課題と解決策

案件獲得

課題①

市内企業のアウトソーシング活用に対するハードルが高い

人材採用

課題②

就業希望者の実態・ニーズが極めて多様

人材育成

課題③

登録ワーカーの戦力化と育成には長期的計画が必要

案件獲得

人材採用

人材育成

Issue | 課題①

市内企業のアウトソーシング活用に対するハードルが高い

人材不足や業務の効率化といった業務課題自体を認識している企業においても、課題解決手段として**アウトソーシング活用という選択肢が想起されない**。

▼見積提出→成約とならなかったケースの主な理由

- まずは参考見積のみほしい
- 予算に見合わない
- 他社で契約

└ 競合となるのは、同業のアウトソーシングサービスではなく、当該案件分野に特化した強みを持つ企業であるケースが目立った。

案件獲得

人材採用

人材育成

Solution | 解決策①

人材不足解消や業務効率改善に対する危機感醸成

目先の業務対応に終始し、人材不足や業務非効率に対する**根本的解決を図らなかった場合に生じる問題を整理・可視化**し、
並行してアウトソーシング活用の有用性について、
継続的な啓蒙活動を実施する必要があると考えられる。

アウトソーシング活用のコストメリット・費用対効果の可視化

見積提出を行ったものの、成約に至らなかった要因をみると、
料金面がハードルとなったケースと、
アウトソーシング活用の**メリットを伝えきれなかった**ケースがみられた。
費用対効果を含めたサービス活用メリットをより詳細に可視化するなど、
決裁者説得に向けたツールを整備していく必要があると考えられる。

案件獲得

人材採用

人材育成

Issue | 課題②

就業希望者の実態・ニーズが極めて多様

育児・介護従事者、障がい者、高齢者、外国人と一言で言っても、置かれている状況やニーズは様々である。テレワーク人材をより多く獲得していくためには、各セグメントにおける就業者の実態・ニーズをさらに細分化し、適切なターゲット像を見定めていく必要がある。

▼実態・ニーズの例

- 言語レベル
- パソコン操作レベル
- 仕事に対する意識
- 情報収集方法

案件獲得

人材採用

人材育成

Solution | 解決策②

ワーカーターゲットに適した案件内容の整理

パソコン操作レベルといったスキル面だけでなく、言語レベル、仕事に対する意識、情報収集方法といった切り口ごとに適切なセグメンテーションを行い、案件内容とワーカーのマッチングや、業務推進体制を構築していく必要があると考えられる。

マルチリンガルマネージャーの配置

既存のアウトソーシングサービス「ファロールオンライン」に登録するテレワーカーの中には海外在住メンバーも多く、各種言語をビジネスレベルで理解できるメンバーも少なくない。当面は、これらの人材をマネジメント担当とし、外国人ワーカーの業務推進サポートを行える体制を構築していくことが必要であると考えられる。並行して、言語の壁を取り払うテレワークツールの導入も検討していく。

案件獲得

人材採用

人材育成

Issue | 課題③

登録ワーカーの戦力化と育成には長期的計画が必要

新規登録ワーカーにおいては、

自信がなく自ら積極的に公募案件に手を上げられないケースが多くみられた。

また、リーダーやマネージャーなどの管理者層に即登用できる人材は限られていた。

案件獲得

人材採用

人材育成

Solution | 解決策③

テレワーク初心者の成功体験創出・挑戦意欲の醸成

テレワーク初心者でも取り組みやすい案件を依頼することで、**成功体験を積む機会を創出し、次なる案件への挑戦意欲を醸成**していく。
また、業務開始前のオリエンテーション、スキルアップ研修、OJT等を交え、テレワーカーの**不安解消に努めながら戦力化に向けサポート**していく。

マネジメント人材の段階的な育成

リーダー、マネージャーの素質があると判断されたメンバーに対しては、**マネージャー向け研修の受講**を勧める。
また、実務を通して、クライアントやメンバー対応、アサインといった、**マネジメントスキルを徐々に身に付けてもらう**ことを考えている。

まとめ

本実証事業においては、テレワークを活用して働きたい方の参加が多く見受けられたが、一方で**仕事を発注する側のアウトソーシング活用が思うように進まなかった。**

人材不足は間違いなく存在する中で、その解決策として**アウトソーシングがどうすれば都市部のように浸透していくのかが、今後の課題**として浮き彫りになった。

「案件獲得」「就業環境整備」「人材獲得・育成」の各項目に分類される各解決策を、企業・住民の状況に合わせて段階的に施行していくことで、熊本市内の就業率向上、ひいては人材不足解消、生産年齢人口の増加といった地域課題解決に貢献できるものと考えられる。

地域実証事業の解決策を踏まえた実装（地域モデルの構築）に向けた方策





未来をつくるしごとをしよう。