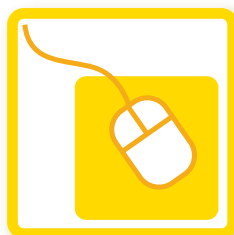
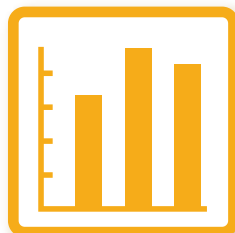


企業経営をワンランクアップする 在宅ワーク活用術

～在宅ワーク発注者ガイドブック～



はじめに

東京都は、ひとり親家庭を中心とした在宅ワーカーの育成や在宅ワークのマッチングなどに着手してきました。

在宅ワークは、ワークライフバランスを確保しやすい働き方の一つであり、今後在宅ワーク市場を普及・拡大させるうえでも、在宅ワークでの就業を望む方に、受注確保を図ることは重要です。

そのためには、多くの企業に在宅ワークのメリットや、トラブルを防ぎ、上手に在宅ワークを活用していただくポイントを知っていただくことが必要です。

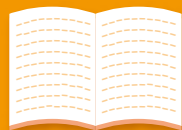
本書は、都の在宅就業支援事業の経験を踏まえて、在宅ワーカーに対して企業に配慮していただきたい点と、公益財団法人日本生産性本部が蓄積した企業経営と在宅ワーク発注の実態や知見をあわせ、これから在宅ワークの活用を図る企業にとって参考となることを願い、作成いたします。

目次

第1章 在宅ワークとは	2
在宅ワークという働き方の特徴とメリット	
発展する在宅ワーク	
在宅ワークで行われている仕事	
第2章 在宅ワーク発注の流れと留意点	4
STEP1 発注準備・募集・オリエンテーション	
STEP2 発注先の選定	
STEP3 契約・発注	
STEP4 進捗管理	
STEP5 納品物の検収	
STEP6 支払い	
STEP7 在宅ワーカーの環境整備	
第3章 トラブル事例から学ぶ防止策	24
受発注トラブルの原因	
トラブル事例の課題の洗い出し	
在宅ワークの資料・相談窓口等	30

第1章

在宅ワークとは

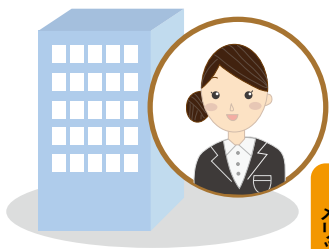


在宅ワークという働き方の特徴とメリット

在宅ワークとは、パソコンなどの情報通信機器を活用して自宅で仕事を行う働き方をさし、在宅ワークに従事する方を在宅ワーカーと呼んでいます。

在宅ワーカーは、企業や団体(以下「企業」といいます。)などの組織に雇用されるのではなく、発注者から業務請負などの形で受注をする、いわゆる個人事業主であることが特徴です。

発注企業



国の調査では、企業が在宅ワーカーに仕事の発注を始めた理由として、一番多いのは、「専門的業務への対応」となっています。^{*1}

【優秀な人材の確保】

- ・ 専門性のある人材を地理的制約がなく活用でき、分業も可能となる。

【コスト削減】

- ・ 繁忙期など人材を必要な期間だけ活用できる。
- ・ オフィスや共通管理費、社会保険料等を削減できる。

【事業継続性の確保】

- ・ 感染症や災害等の不測時にも事業継続が可能である。

メリット

在宅ワーカー



国の調査では、在宅ワーカーが在宅就業を始めた理由として、一番多いのは、「自分のペースで柔軟・弾力的に働けるため」であり特に女性では、「家事・育児・介護と仕事の両立のため」が重視されています。^{*2}

【ワークライフバランスの確保】

- ・ 自分のペースで仕事を進められる。
- ・ 自分の事情に応じた働き方ができる。

【仕事の選択肢の拡大】

- ・ 居住地の制約なく業務を受注できる。
- ・ 自分の専門分野の仕事ができる。

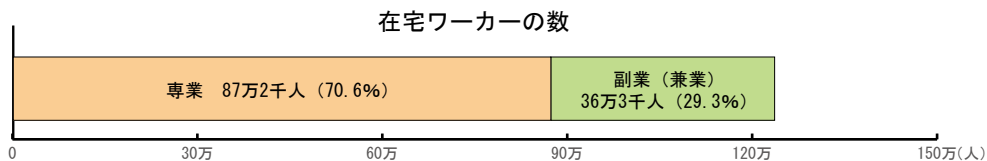
メリット

* 1・2 厚生労働省委託事業(平成20年度)「在宅就業調査報告書」((財)社会経済生産性本部(現日本生産性本部))

発展する在宅ワーク

在宅ワーカーの数は年々増えてきており、平成20年度時点で120万人以上と推計されています。^{*1}

その内訳をみると、在宅ワークを専業とする人が約87万人と約7割を占め、副業とする人が約36万人となっています。



^{*1} 厚生労働省委託事業(平成20年度)「在宅就業調査報告書」((財)社会経済生産性本部(現日本生産性本部))

在宅ワークの内容も、変化しています。在宅ワークといえば、かつては、文書入力、データ入力等が主流でした。技術の進歩につれて、在宅ワークで行われる仕事も多様化・専門化しており、現在では、Web作成、システム開発・構築、設計・製図、デザイン等、幅広い分野にわたっています。

在宅ワークで行われている仕事

在宅ワークで行われている仕事は、主に、事務系、編集系、美術系、技術系、専門系などに分類されます。各々の代表的な事例を示します。

事務系

文章入力、データ入力、プレゼンテーション資料作成、広告メール入力など

編集系

テープ起こし、ライティング、コピーライティング、チラシや紙面・誌面の編集など

美術系

印刷物のデザイン、Webデザイン、アートディレクション、グラフィックデザイン、イラスト作成など

技術系

プログラミング、システム開発・構築、CADによる設計・製図、ネットワーク管理など

専門系

翻訳、経理代行、カウンセリング、調査、マーケティングなど



第2章

在宅ワーク発注の流れと留意点



実際に在宅ワーカーに仕事を発注するときには、以下のような流れとなるのが一般的です。

STEP1 発注準備・募集・オリエンテーション

発注業務を洗い出し、仕様書を作成します。
発注先の募集に当たっては、業務の概要説明や仕様の説明を行います。

STEP2 発注先の選定

契約する相手のスキルなどを確認し、発注先としてふさわしいか選定を行います。

STEP3 契約・発注

発注先を選定したら、見積もりを取って、双方の合意のもと契約を交わし、正式に業務の発注を行います。

STEP4 進捗管理

作業の進捗状況を確認し、必要に応じて軌道修正を行います。

STEP5 納品物の検収

納品物が仕様どおりか検査し、在宅ワーカーへフィードバックを行います。

STEP6 支払い

納品が完了したら、在宅ワーカーに請求書を発行してもらい代金を支払います。

STEP7 在宅ワーカーの環境整備

コミュニケーション、執務環境、メンタルヘルス、評価とフィードバック、セキュリティ対策、個人情報管理などに留意し、在宅ワーカーを取り巻く環境を整備します。

発注する業務を洗い出す

在宅業務の発注に当たっては、どのような業務を発注するのか、自社で行う業務とのバランスや費用対効果、スケジュールなど総合的に考える必要があります。

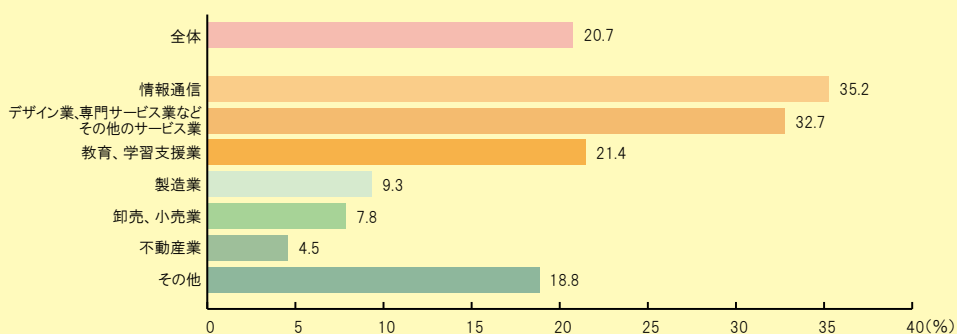
また、発注の余地がないと思っている場合でも、業務を細分化して実施方法を精査することにより、発注した方が専門性の確保やコストなどの点で有利な場合もあります。

社員の仕事の例と在宅ワーク発注の可能性

仕事内容	情報収集	資料作成	打合せ	顧客訪問	報告書作成	データベース作成
発注の可能性	○	○	×	×	△	○

実際に在宅ワークの発注を行っている企業の業種では、情報通信業、デザイン・専門サービス業、教育・学習支援業などが多くなっています。このような業界の動向などを参考にしながら、柔軟に業務内容の洗い出しを行い、在宅ワークの発注の可能性を検討することが重要です。

主な業種別の在宅就業者への発注状況(発注があった割合)



発注する業務の仕様書を作成する

在宅ワーカーに業務を発注する前に、その業務がどのような内容で、いつまでにどのような成果物を求めており、作業を行う上でどのような決まりごとがあるのかを「仕様書」としてまとめておく必要があります。仕様書は、在宅ワーカーが業務に応募するかを判断するだけでなく、請け負った業務を遂行するための拠り所です。仕様書が完成していれば業務の大半が完成するといっても過言ではありません。誰が読んでもわかるように記述することが重要です。

在宅ワーカーを募集する

在宅ワーカーの募集方法としては、インターネットの求人情報サイトや、新聞・チラシ等の求人広告を利用するほか、社員や知人などからの紹介もあります。

また、在宅ワーカーと依頼元の企業を仲介するエージェント(仲介業者)を利用する方法もあります。エージェントは即戦力となる一定の在宅ワーカーを抱え、報酬や業務管理も行っていることが多いので、発注者としては業務負担を軽減することができます(P10参照)。

どの場合でも、在宅ワーカーが安心して応募できるように、発注先の企業の概要や業務の詳しい内容などが調べられるようにしておくことが大切です。自社ホームページへの誘導や電話やメールによる問合せにも対応できるようにしましょう。



オリエンテーションを行う

応募者に対しては、業務の概要と仕様を説明しますが、作業イメージがわくように具体的に説明することが重要です。なお、応募者が多い場合には説明会を開催することもあります。

在宅ワーカーを選定する

契約に当たっては、条件や仕様に適した在宅ワーカーを選定します。在宅ワーカーを選定する際には、パソコンなど業務に必要なスキルはもちろん、取得している資格やそれまでの実績を具体的に把握しておくことが大切です。業務を円滑にすすめるうえでは、コミュニケーション能力やビジネスマナー、人柄といった点の確認も重要でしょう。

また、在宅ワーカーの作業環境の確認も大事な点です。業務の内容によっては、使用するパソコンのOS、使用しているソフトウェア、最新のセキュリティーソフトが導入されているか、などを確認しておくことが必要となります。

さらに、作業する部屋や場所はどのような環境なのか、使用するパソコンは一人で利用するものか、家族等と共有しているのか、といった点をチェックする場合があります。このため、状況によっては直接訪問して作業環境を確認する場合があります。

Check

選定の参考になるチェック項目例

- ・ 過去の仕事経験や受注実績、業務内容・役割・役職・担当等
- ・ 取得資格
- ・ 得意・不得意な分野・作業
- ・ 制約条件
- ・ 一日の稼働時間・執務環境
- ・ 見積価格・コストパフォーマンス など

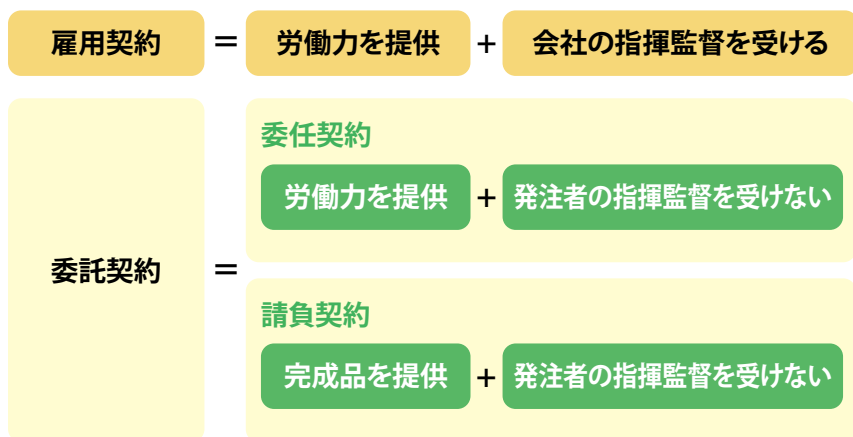


在宅ワークにおける契約とは

通常社員として企業と契約する場合は、企業の指揮監督におかれる労働者としての「雇用契約」になりますが、在宅ワーカーは、一人ひとりが事業主となりますので、「委託契約」という形態となります。

委託契約のなかには「委任契約」と「請負契約」があります。簡単に説明すると「委任契約」は労働力の提供を受ける場合の契約であり、「請負契約」は完成品の提供を受ける場合の契約と言えます。委任契約の場合は、事務処理などのような作業を発注者の代わりに行ってもらうこととなりますので、完成品に対して報酬が発生するものではなく、労働の対価として報酬が発生します。

契約後のトラブル回避のためにも、このような相違点を事前に把握した上で契約を結ぶことを心掛けましょう。



✓ Check

在宅ワークと内職は異なります。

「内職」という働き方は別名「家内労働」と呼ばれています。従事する労働者は内職を斡旋する会社に登録することが多く、どちらかという雇用されて働くスタイルに近いです。また、「家内労働法」によって労働者は保護されています。

□ 契約内容を文書で明示する

契約内容を発注者・受注者が相互に確認します。契約に関するトラブルを避けるためにも、契約条件は、口頭ではなく文書で明示しましょう。厚生労働省が定める「在宅ワークの適正な実施のためのガイドライン」は、在宅ワークの発注者に対して、以下のような情報を明示することを求めています。

- ① 注文者の氏名、所在地、連絡先
- ② 注文年月日
- ③ 注文した仕事の内容
- ④ 報酬額、報酬の支払期日、支払方法
- ⑤ 注文した仕事にかかる諸経費の取扱い
- ⑥ 成果物の納期、納品先、納品方法
- ⑦ 契約条件を変更する場合の取扱い
- ⑧ 成果物が不完全であった場合やその納入が遅れた場合等の取扱い
- ⑨ 成果物に係る知的財産権の取扱い
- ⑩ 在宅ワーカーが業務上知り得た個人情報の取り扱い

厚生労働省「在宅ワークの適正な実施のためのガイドライン」(平成23年12月)

文書の交付に代えて電子メールにより明示してもよいとされています。しかし、その場合でも、在宅ワーカーから文書の交付を求められたときには、速やかに文書を交付する必要があります。

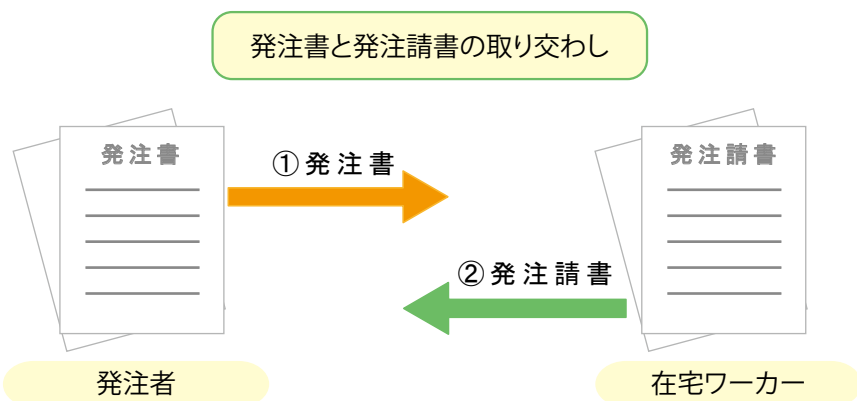
なお、これらの契約条件を記載した文書は、在宅ワーカーとの契約条件をめぐる紛争を防止するため、3年間保存することとされています。

発注書

通常、在宅ワークでの契約は、単発の仕事で発注される場合には、発注書(または覚書)により締結するケースが多いです。

発注書を発行した場合には、在宅ワーカーに発注請書を発行してもらい受注者が受け取るようにしたり、同じ覚書を2通作成し双方で持ったりするなど、契約内容を双方が確認できるようにしておくことが重要です。

契約期間が一定期間継続し、受発注が繰り返されるような場合には、各回の受発注に共通する事項を包括的な契約とし、納期等の個別の事項をその都度の契約として、それぞれ分けて示すことも可能です。



Check

在宅ワークのエージェント(仲介業者)とは

在宅ワークを発注したい企業に代わって在宅ワーカーの確保や管理を行い、その企業から請け負った仕事を管理している在宅ワーカーに発注することで、企業と在宅ワーカーの仲介を行う業者をいいます。

エージェントを活用することで、企業側は発注にかかる業務負担が低減し、在宅ワーカー側は契約事務や折衝などの負担が減り、仕事に専念することができるといったメリットがあります。

発注書の参考例

発注書の参考例を示します。

平成〇〇年〇月〇日

発注書

(乙)住所:
氏名:■■■
TEL/FAX:

(甲)発注者 住所:
社名:株式会社〇〇
代表者名: 印
TEL/FAX:
本件業務に関する担当者:△△
TEL/MAIL:

注文者の氏名、所在地、連絡先の記載のほか、担当者も明らかにされています。

甲は、乙に対し、以下のとおり執筆業務を委託する。

1 委託内容 △△出版社刊『質・量ともに良好な在宅ワーク』

コラム執筆業務

- ・キャッチコピー1本(24文字以内)
- ・小見出し2本(各16文字以内)
- ・本文(28文字×20行560文字以内)

注文した仕事の内容の記載があります。

2 契約金額 ¥10,000

(源泉徴収税¥1,000を報酬振込時に差し引く)

報酬額の記載があります。

3 履行期限 平成〇〇年〇月〇日

4 納品先・方法

株式会社〇〇(担当者△△)あてテキストデータをメールで納品すること

成果物の納期、納品先、納品方法の記載があります。

5 成果物の検査

甲は、乙から提出を受けた成果物に関し、〇日以内に検査を行う。

検査により成果物が一定の水準に達していないと甲が判断した場合は、乙はこれを〇日以内に補修すること。

成果物に関して、問題があるかどうかの判断が容易な場合、次のような記載例もあります。

6 諸経費の取扱い

甲は、以下の経費を負担するものとする。

- ・仕事に必要な機器、バージョンアップ費用
- ・打ち合わせ時の交通費
- ・通信費
- ・報酬の振込手数料

【例】検査により、成果物が一定の水準に達したと甲が判断した場合は、それ以降は、甲は乙に補修を請求することができない。

7 権利の帰属

本件業務の成果物に関する著作権等の知的財産権については乙に帰属する。

成果物に関する知的財産権に関する取扱いの記載があります。

この他の記載例としては、知的財産権の使用対価に関する規定が考えられます。

【例】甲は、●●の使用により得られた製品を販売したときは、使用許諾料として、その売上金額の〇パーセントを乙の指定する期日までに支払う。

その他、仕事の内容について、双方に思い違いや、誤解があると、報酬の支払などへのトラブルに発展しやすいため、明確な仕様書を作成し打合せを行いましょう。また、口頭でのやりとりを記録しておくことも大切です。

包括的な契約の例

同じ当事者間で受発注が繰り返される場合の、基本契約の参考例を示します。

業務委託契約書

株式会社〇〇を甲とし、■■■を乙として、甲の業務の委託に関して、次の通り契約を締結する。

本契約に定めのない事項又は本契約の内容等に疑義が生じた場合には、その都度、民法をはじめとする法令等を踏まえ、誠意をもって甲乙協議の上、取り決めるものとする。

(委託業務)

第1条 甲は、乙に△△△に関する業務(以下「本件業務」という。)を委託し、乙はこれを受託し、本件業務の目的を理解して誠実に業務を遂行する。

(契約期間)

第2条 甲が本件業務を乙に委託する期間は、平成〇年〇月〇日から平成〇年〇月〇日までとする。

(契約の解除)

包括的な契約期間を記載します。

第3条 本契約の当事者の一方は、本契約期間中であっても、相手方が本契約に違反したときは、本契約を解除することができる。

2 甲は、本契約期間中であっても、乙が本件業務を実施することが困難であると認めたとときは、本契約を解除することができる。ただし、乙が要した費用の負担については、甲乙協議の上、決定するものとする。

(報酬等)

第4条 本件業務に関する報酬額は、〇字あたり〇円とする。なお、発注書に定める報酬額が本契約書に定める報酬額より高い場合は、発注書の定めによるものとする。

2 交通費、通信費等諸経費の取扱いについては、甲乙協議の上、決定する。

(報酬の支払方法)

第5条 甲は、乙から各月末日までに提出を受けた請求書に関し、各月分の報酬額を翌月末日までに乙指定の銀行口座に振り込むことで支払う。なお、その際の振込手数料は、甲の負担とする。

受発注の単位ごとの支払い方法を記載します。

(契約条件の変更)

第6条 本契約の当事者の一方は、委託業務の内容、実施方法等契約条件の変更を行う必要があると判断した場合は、甲乙協議の上、変更することができる。この場合、委託業務の内容、実施方法、報酬等について甲乙協議の上、新たに契約を締結し直すものとする。

2 甲は、前項により契約条件を変更する場合は、乙と協議の上、従前の契約に基づき乙が実施した業務の進捗状況に応じて、それまでの報酬を支払うものとする。

(補修及び損害賠償)

第7条 甲は、成果物が一定の納品水準に達していないと判断した場合は、乙にその補修を求めることができる。

2 甲又は乙の責めに帰すべき事由により契約書に定めた内容が守られず、甲又は乙が重大な損害を受けた場合は、直接かつ現実を受けた通常損害の範囲内において、相手方に損害賠償を請求できるものとする。

3 本条に基づく損害賠償の額は、甲乙協議の上、決定するものとする。

(第三者委託)

第8条 乙は、本件業務の全部又は一部について第三者に委託する必要があると判断した場合は、甲と協議の上、第三者に委託することができる。

(秘密保持)

第9条 甲は、乙に関する個人情報を取り扱うに当たっては、乙の同意を得た利用目的の達成に必要な範囲内で取り扱うものとする。

2 乙は、本件業務の履行に当たって知り得た個人情報を取り扱うに際しては、当該個人情報を適切に管理するものとする。

(法令の遵守)

第10条 甲及び乙は、本契約に基づく業務を遂行するに当たっては、関連する法令を遵守するものとする。

この契約の成立の証として、本契約書を2通作成し、甲乙各1通を保有するものとする。

平成〇年〇月〇日

甲 住所:

社名:株式会社〇〇

代表者名■■■:

印

乙 住所:

氏名:■■■

印

契約に関する法令

在宅ワークの契約の締結に当たって、発注者として注意しておくべき法令としては、「下請代金支払遅延等防止法」(一般的に「下請法」といいます。)と「著作権法」の2つがあります。

□ 下請代金支払遅延等防止法

発注者は、契約金の額や支払い、納期等について、発注側という地位を利用して受注者側に不利益を与えることのないよう、十分留意する必要があります。

発注者の責務

- ①発注に関する具体的な内容が記載された書面の交付
- ②支払期日の決定
- ③契約内容・金額について記載された書類の作成・保存(2年間)
- ④支払が遅延した場合の利息の支払

発注者の
禁止事項の例

- ①下請代金を受領後60日以内で定めなければいけない支払日までに下請代金を支払わないこと
- ②あらかじめ定めた下請代金を減額すること
- ③市場価格に比べて著しく低い価格を不当に定めること(買い叩き)

下請法の詳細は、公正取引委員会ホームページに掲載されています。

<http://www.jftc.go.jp/sitauke/index.html>

□ 著作権法

受発注契約の完成物であるソフトウェア、映像コンテンツ、各種デザイン、文章などの著作権の所在が発注者側にあるか受注者側にあるか問題となる場合があります。

著作権は、「著作物を創作する者」が持つ権利ですので、原則としては受注者に帰属しますが、財産権としての著作権は譲渡することができるため、事前に契約書等において、どちらに帰属するかを決めておく必要があります。

- ・(社)コンピュータソフトウェア著作権協会 <http://www.ihokamo.net/>
これって違法? 「委託して制作したソフトやWebサイトの著作権は?」
http://www.ihokamo.net/copyright_consignment.html
- ・文化庁(著作権) <http://www.bunka.go.jp/chosakuken/>
- ・(社)著作権情報センター <http://www.cric.or.jp/>

業務フローの準備

契約を交わした後、正式に業務を発注することになります。納期などの重要事項を再度確認します。

業務を発注する前には、業務フローやチェックリストを準備しておくことが大切です。在宅ワーカーと直接会える機会がなく、メールや電話のみの連絡手段で業務管理や指示をしなければならない場合は、直接対面する、いわゆるface-to-faceの打ち合わせに比べて意思の疎通が難しいので、念入りな準備が必要となります。

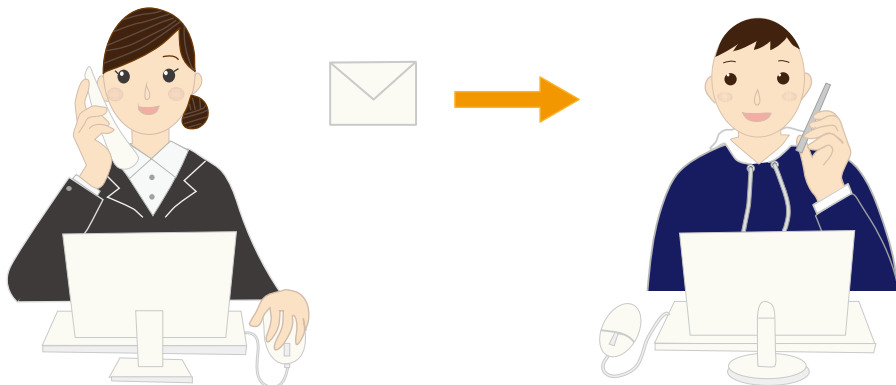


取引が初めての在宅ワーカーに発注する場合

特に取引が初めての在宅ワーカーとのやり取りでは、発注者・受注者双方が、それぞれの思い込みで進めてしまうこともありがちですので、業務フローやチェックリストなどの準備をしっかりと行いましょう。

業務の発注については、最初は小さな取引から始め、お互いに信頼関係を築きながら、徐々に大きな取引へと移行するとよいでしょう。

また、指示を行う際に口約束や口頭のみとせず、必ずメールや書面で行うよう心がけましょう。特に業務の発注前には、必ず「発注書」と「発注請書」を交わして確認することが大事です。



業務に必要なデータ等を受注者に提供する場合

発注の際、業務で使う原稿や資料、ひな形など必要なデータを在宅ワーカーに渡すことがあります。どのようなデータをどのような形態でいつ渡したかを記録しておくことが、データの二重送りや渡しそびれを防ぐうえで重要です。在宅ワーカー側にも、渡した物に間違いや抜けがないかを確認してもらいましょう。

原稿類を渡す場合には、破損や紛失など万が一の事態を考慮し、原本ではなくコピーしたものを渡すようにしたほうがよいでしょう。あわせて、取扱いの注意点や返却の有無、破棄の方法などを伝えることや、質問を受ける場合の連絡先や連絡方法も発注時に伝えることも大切です。

データ等を提供する際、必要のないものを一緒に渡してしまうと、受注者側がどう扱っていいか混乱したり、個人情報などが含まれていたりなど、トラブルの元になることもありますので、注意が必要です。また、複数の在宅ワーカーに異なる依頼をしている場合には、渡すデータの取違えにも気をつけるようにしましょう。



工程管理を行う

業務を発注した後、進捗管理を怠ると、思わぬトラブルや納期の遅れ、仕様と異なる成果物が納品されるなどの問題が発生する場合があります。そのような事態を未然に防ぐために、以下のことに気をつける必要があります。

1. 在宅ワーカーから疑問点の確認ができる体制をつくる。
2. 仕様の変更がある場合の進め方について、ルールをつくっておく。
3. 作業の初期の段階で、可能なものはサンプルを求める。
4. 定期的あるいは作業の区切りごとなどに、進捗状況や作成物を確認する。

工程管理によって、仕様内容に対する認識の違いやトラブルの発生を早期に発見し軌道修正することが可能となります。その結果、納期内に望んだ成果物を得ることにつながります。

トラブル発生時の対応

業務の履行中にトラブルが発生した場合には、どこに問題があるのが原因を突き止めることが重要です。発注者、在宅ワーカーどちらに問題があっても、今後発注する業務で同じ様なトラブルが発生しないように業務設計の見直しを行うことが大切です。

トラブルの結果、作業の進行に大きく影響が出る場合は、状況に応じて体制や納期の調整を行わねばならない事態も考えられます。調整に当たっては、業務の関係者間で十分協議し、最善の方法を選択するようにしましょう。

STEP 5

納品物の検収

在宅ワーカーより成果物が納品されます。その成果物が仕様を満たしているか確認を行い、もしミスや不足があれば修正作業を依頼します。

なお、このとき行う作業は修正作業なのか追加作業なのかを明確にしておくことは、トラブルを防ぐために大事なポイントです。修正作業であれば、事前の報酬の範囲内で在宅ワーカーに負担させることが一般的ですが、修正の程度や範囲、仕様・契約内容により異なるので、個別に確認を行うほうがよいでしょう。



STEP 6

支払い

納品が完了したら、作業に対する代金を、在宅ワーカーに支払います。

そのため、在宅ワーカーに支払金額を通知し、請求書の発行を依頼します。請求書を受け取る際には、必ず在宅ワーカーの印が押されているかを確認し、これをもとに支払期日までに支払処理を行います。

支払期日については、下請法でもみたとおり、契約時に双方の合意のもと決定しています。支払いが滞ると、遅延に対する利息等が発生するだけでなく、企業の信頼を失うこととなります。

コミュニケーション、執務環境、メンタルヘルス、評価とフィードバック、セキュリティ対策、個人情報管理などに留意し、在宅ワーカーを取り巻く環境を整備します。

1 コミュニケーション

発注目的を共有化

在宅ワーカーが提供する成果物は、発注企業の活動に必要なものです。そのため、発注者は、在宅ワーカーに対して、企業の理念や目的などについて、わかりやすく説明し、同じ方向性を持って協力してもらえるよう、コミュニケーションをとる必要があります。

意識して顔が見えるコミュニケーションを

在宅ワーカーとのやりとりは、顔が見えない中でのコミュニケーションが主となります。特にメールを頻繁に使用することが多くなりますが、必ずしも相手の意図を読み切れない場合が生じます。もちろんメールを使うこと自体は必要なことですが、通信手段が便利になった現在においても、やはり対面しての打ち合わせや電話で声を聞きながら直接コミュニケーションを取り、信頼関係を築いていくことが重要です。

ダイバーシティ(多様性)の視点に立ったコミュニケーション

在宅ワーカーの中には、主婦や高齢の方、障害のある方、ひとり親家庭の方、外国籍の方など、いろいろな立場の方がいます。在宅ワークの従事歴も様々です。発注者には、在宅ワーカーの多様性に配慮しつつ、その視点に立ちながら、わかりやすく誤解のない説明を行うことが求められます。オリエンテーションを通じて在宅ワーカーとの意思疎通を図るなど、双方の協力体制を構築することが大切です。

ハウ・レン・ソウ（報告・連絡・相談）をルール化

在宅ワークにおいても仕事を円滑に進めていくためには、「ハウ・レン・ソウ」（報告・連絡・相談）が重要です。

在宅ワークの発注者と受注者では、顔を合わせてのコミュニケーションの機会は少ないため、「ハウ・レン・ソウ」を適時適切に行うことができるよう、報告や連絡のルールをあらかじめ定めておく必要があります。特に、長い期間にわたる仕事では、その都度報告日時や様式を設定するのではなく、定例報告の形にしておくことも大事です。

報告等がされない場合、事業の目的や方向性を間違っただまま仕事を進めていることに発注者・受注者双方とも気づくことができず、損害を被る可能性があります。定期的に連絡、報告をしてもらい、早期に間違いを修正することが最終的な仕事の効率化につながるといえます。

2 執務環境

在宅ワーカーは雇用者ではありませんが、契約を締結し、成果物の納品を委託している発注者として、在宅ワーカーが業務を遂行できる執務環境にあるかどうか確認することは重要です。

在宅ワークにおいては、勤務場所やその環境、労働時間や働き方は受注者個人に委ねられているため、発注者側でも確認する必要があります。

具体的には、「VDT作業における労働衛生管理のためのガイドライン」（厚生労働省 平成14年4月）などを参考にしながら、照明や採光、作業時間、パソコン等の使用機器の点検に加え、健康診断を定期的に行っているかなどについて確認します。



3 メンタルヘルス

自宅でひとりで作業を行う在宅ワーカーには、孤独感やストレスが溜まらないよう、メンタルヘルスを確保することが重要です。

在宅ワーカーからの相談が一切ないという状態を「業務説明がしっかりしているから」と考えるか、「ワーカーが相談できる人を知らないのではないか、相談し難いのではないか」と考えるか、その違いが大きなポイントです。在宅ワーカーのメンタルヘルスに留意するためにも、普段から発注者と相談し合える関係をつくり、同じプロジェクトに関わるメンバーとの定期的な会合などを通じて、コミュニケーションをとるようにしましょう。また、いつでも相談ができるように、専用の掲示板を設置するなど、在宅ワーカーの目線に立ったサポートも必要です。

発注側の担当者と在宅ワーカーのトラブルは「言った言わない」などの人間関係のトラブルともなりうるため、指示のやりとりを部署内で共有化したり、対応が膠着した場合の関与方法についても予め決めておきましょう。



4 在宅ワーカーの評価とフィードバック

在宅ワーカーとの契約は、「納品」で終了しますが、納品後のコミュニケーションも非常に重要です。発注者が、納品された内容を確認し、評価し、それをフィードバックすることで、在宅ワーカーは業務の改善点に気づき、次の業務に活かすことができます。納品後のフィードバックまでシステム化すれば、より発注者の依頼に応えられる人材を育成でき、円滑な関係づくりができることでしょう。

5 情報セキュリティ

情報セキュリティ対策の必要性

インターネットの普及によって、遠く離れた場所との情報のやりとりが可能になったため、今日では様々な情報が電子データ化されています。

しかし、その反面、コンピュータウイルスの感染や、IDやパスワードを不法に入手しネットワークに侵入する不正アクセス、個人情報や機密データの漏洩など様々なリスクが増加しています。

セキュリティ対策の実際

ウイルスや不正アクセスにより、プログラムの破壊やデータの漏えいなどの事態になれば、大きな損害を被ります。

在宅ワークでは、機密性の高い情報を扱うことも多いため、セキュリティ対策を万全に行うことが重要です。

具体的な対策例

- ・セキュリティ対策ソフトを導入させ、常にウイルス定義を最新の状態に更新させる。
- ・OSやブラウザのセキュリティパッチを適用させる。
- ・不審なメールに添付されたファイルを開いたり、保存しないよう喚起する。
- ・重要なデータは暗号化させる。
- ・IDやパスワードを他人の目に触れないようにさせ、パスワードは定期的に変更させる。
- ・パソコンを家族と共用する場合には、アカウントを分け、メールなども別々にさせる。
- ・仕事用のパソコンには導入するソフトを規制する。

IPA(独立行政法人情報処理推進機構)では、SOHO向けのセキュリティ対策マニュアルを作成しています。在宅ワーカーのセキュリティ対策の確認に活用してみるのもよいでしょう。

「SOHO・家庭向けセキュリティ対策マニュアル(Ver1.20)」

<http://www.ipa.go.jp/security/fy14/contents/soho/html/index.html>

6 個人情報

個人情報とは、氏名、性別、生年月日、職業、家族関係など特定の個人を識別することができる情報や、他の情報と組み合わせて個人として照合できる情報のことです。在宅ワークでは、個人情報を扱うことも多いため、個人情報の内容とその保護について知っておきましょう。

個人情報の一般的な項目例

保護すべき個人情報にはどのような項目があるのか以下に記載します。

個人属性情報

住所・氏名・年齢・連絡先、家族・配偶者状況、就学・就業先

センシティブ情報(やや人に知られたくない情報)

個人信用情報(金融・資産関連 他)、趣味・嗜好、身体特性、交友関係、学歴・結婚歴、性格判断・心理テスト

ハイリーセンシティブ情報(特に人に知られたくない情報)

個人医療(健康)情報

カルテ(基本属性・病状・治療法・患者の印象 他)、看護・検査記録・レセプト(診療報酬請求明細書)

収集・利用・提供の基本禁止事項

人種・民族、門地・本籍地、信教(宗教、思想及び信条)、政治的見解、労働組合への加盟、保健医療及び性生活

無意識提供情報(意識して提供してないが、マーケティングデータなどに活用される)

購買関連情報

時期、商品名、金額、決済方法、目的

企業管理情報

社員情報・顧客情報(購買関連情報を含む)

個人情報の扱いにかかる留意点

在宅ワーカーへの発注業務に、個人情報など重要情報を含む場合には、次のような点に注意する必要があります。

- ・ 施錠可能な作業用の部屋がある。
- ・ 書類などを簡単に持ち出すことのできない鍵付の保管庫に保管できる。
- ・ シュレッダーなど、紙媒体の個人情報を廃棄する手段がある。
- ・ 提供データなどを回収する・データの消去を確認するなどの方法をとる。

個人情報を守るための法令等

□ 個人情報保護法

個人情報の有用性に配慮しながら、個人の権利利益を保護することを目的として、民間事業者が個人情報を取り扱う上でのルールを定めています。

利用目的の明確化

個人情報を使用する目的を明確にしなければならない。

目的外使用の禁止

本人の同意なく使用目的以外のことに個人情報を使用してはいけない。

第三者提供の禁止

本人の同意なく個人情報を第三者に提供してはいけない。

※ その他、各自治体ごとに定められた個人情報の保護に関する条例や、事業者ごとの個人情報使用のガイドラインなどに遵守しながら進めていく必要があります。

□ プライバシーマーク制度

プライバシーマーク制度は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が経済産業省の指導を受けて、日本工業規格「JIS Q 15001個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合して、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者等を認定して、その旨を示すプライバシーマークを付与し、事業活動に関してプライバシーマークの使用を認める制度です。

一般財団法人日本情報経済社会推進協会

http://privacymark.jp/privacy_mark/about/outline_and_purpose.html

第3章

トラブル事例から 学ぶ防止策



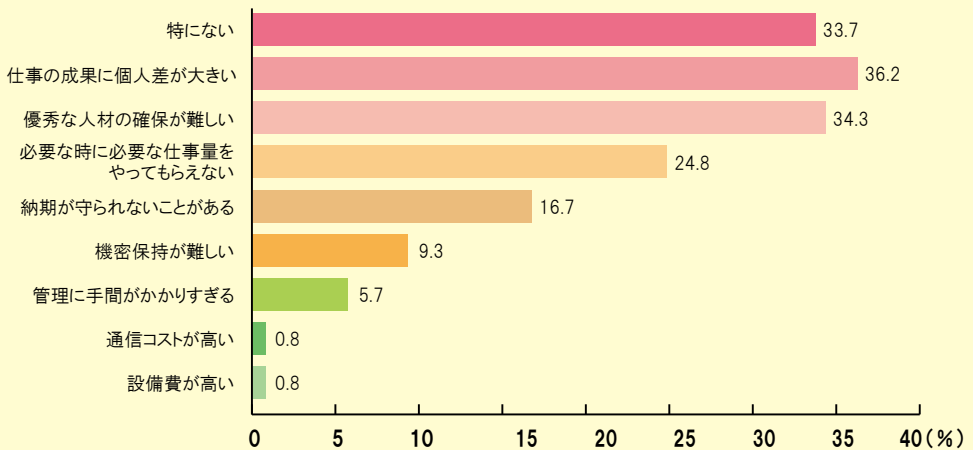
1 受発注トラブルの原因

在宅ワークを発注する際に、どのようなトラブルが起こりうるかを知ることが、事前の予防策を講じたり、実際にトラブルが起こった際の対処法に役立ちます。

発注企業側の視点から

国が在宅ワークの発注企業に行った調査では、発注にかかる問題点は「特にない」という回答も33.7%ありましたが、問題点として挙げられた事項は、多い順に、「仕事の成果に個人差が大きい」、「優秀な人材の確保が難しい」、「必要な時に必要な仕事量をやってもらえない」、「納期が守られないことがある」、「機密保持が難しい」となっていました。

在宅就業者への発注にかかる問題点

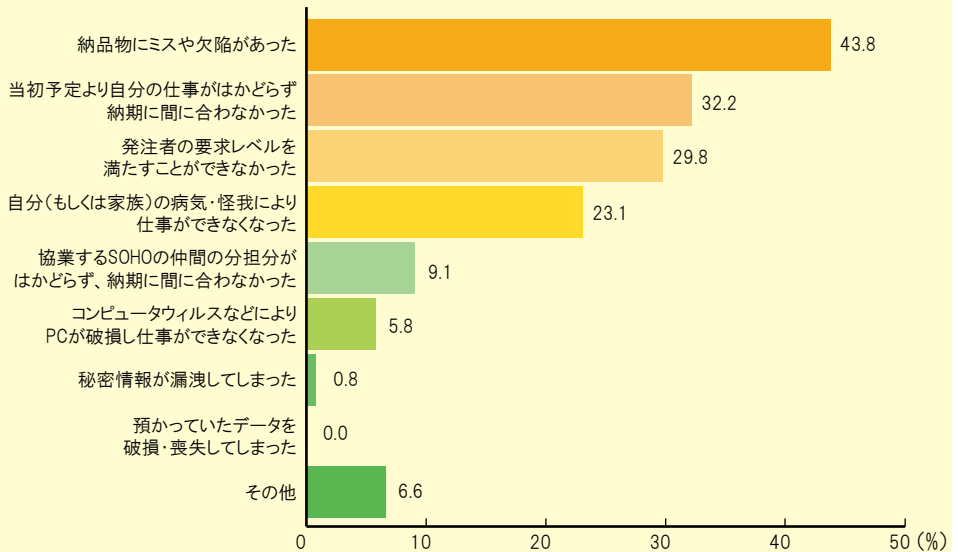


厚生労働省委託事業(平成20年度)「在宅就業調査報告書」((財)社会経済生産性本部(現日本生産性本部))

在宅ワーカーの視点から

在宅ワーカーを対象としたアンケートの在宅ワーカー側に原因があると思われるトラブル経験の内容で、一番多い回答が、「納品物にミスや欠陥があった」、であり、「当初予定より自分の仕事ははかどらず納期に間に合わなかった」、「発注者の要求レベルを満たすことができなかった」などの回答が続きました。

在宅ワーカー側に原因があると思われるトラブルの内容



(財)社会経済生産性本部(現日本生産性本部)「SOHO支援策アンケート調査」平成15年3月



トラブルの内容と考えられる原因

在宅ワークでよく起こりうるトラブルについて、主な原因を例示してみます。

業務の洗い出しや、仕様書作成、在宅ワーカーの選定、進行管理、コミュニケーション不足など、在宅ワークの一覧の流れの中で、課題があることがわかります。

① 仕事の成果に個人差が大きい・クライアントの要求水準に達しない

考えられる原因

- ・仕様書があいまいであるため募集ワーカーの資質に不均衡があった。
- ・業務開始前に在宅ワーカーのスキルチェックを行わなかった。
- ・初期の段階でサンプルを求めていなかった。
- ・進行管理においてコミュニケーションがうまくとれなかった。

② 優秀な人材の確保が難しい

考えられる原因

- ・募集方法が乏しく、人材の幅が少なかった。

③ 必要なときに必要な仕事をやってもらえない

考えられる原因

- ・全体業務のスケジューリング、作業量の切り出しと実施時期などの見通しが誤っていた。

④ 納期が守られないことがある

考えられる原因

- ・口頭のみ確認やメールの受信確認を怠るなど、納品日の確認が不足していた。
- ・作業量と納期のバランスが誤っていた。

⑤ 機密保持が難しい

考えられる原因

- ・在宅ワーカーの個人情報やセキュリティ保守に関する執務環境のチェックを怠った。
- ・仕様書・契約内容に、機密保持の事項の記載が不十分であった。

⑥ 納品物にミスや欠陥があった

考えられる原因

- ・仕様書があいまいだった。
- ・在宅ワーカーが仕様を理解しているかの確認を怠った。
- ・納品前のチェック方法に関して注意が足らなかった。

⑦ 在宅ワーカーもしくは家族の病気・怪我により業務継続が不可能になった

考えられる原因

- ・発注前のコミュニケーションが不足していた。
- ・不測の事態に対応できる余裕のある納期スケジュール・人員を確保できなかった。

2 トラブル事例の課題の洗い出し

よくみられる在宅ワークでのトラブル事例。どこに課題があったのでしょうか？
(事例は、「SOHO受発注トラブル事例集」((財)社会経済生産性本部(現日本生産性本部)平成17年)や実際の相談事例を参考に作成したものです。)

事例1「受注先との行き違い・報酬額トラブル」

新規案件の獲得に向け、ショッピングサイトのシステム構築ができる方を探していました。経験者から「納期的にはギリギリだ」と言われたこともあり、工数を計算して急ぎ募集をかけたところ、在宅ワーカーのAさんから応募のメールが届いたので、すぐに電話をかけてそのままお願いしました。

課題

- ・工数計算が不十分だった
- ・募集を急ぎすぎ、在宅ワーカーの選定検討が不十分だった
- ・電話での確認で、仕様等を文書で確認していなかった

1週間後に当社とクライアントとの打合せがあること、新規案件応募のプレゼンに使用するデモサイトの納品日は2週間後であること、ショッピングサイトの最終納期について説明し、作業に取りかかってもらいました。ところが、クライアントとの打合せの当日に、Aさんからデモサイトが納品されてきました。予想外の速さに驚きつつ、クライアントのもとに向かい、打合せプレゼンを行いました。残念ながら案件を獲得することは出来ませんでした。

課題

- ・納品時期や完成物、支払条件についての合意がされていなかった
- ・納品されたデモサイトの確認が十分されていなかった

Aさんに案件獲得にならずショッピングサイトの作成委託はなくなったこと、デモサイト分の費用を支払うので工数計算で請求して欲しいことを伝え、「えっ、報酬設定がおかしいです。2週間かけて作るところを1週間で希望通りに仕上げたのに」…ここで仕上がりで報酬に対する認識が違うことに気が付きました。

当社ではデモサイトとショッピングサイトを別個のものとして作成を依頼し、工数計算の報酬で依頼したつもりでしたが、Aさんはデモサイトが最終的な納品物と思っており、その分で全体の報酬額が支払われるものと思っていたようです。

お互いに確認不足な点があったことを認め、当初の報酬の3分の2を支払う事で折り合いをつけました。

この事例は、発注者・在宅ワーカー双方の認識の統一がなされていなかった結果起こってしまったトラブルです。業務に入る前に、必ず要求や条件を文書等で示して在宅ワーカーに理解してもらい、合意を得ることが重要です。

事例2「納期おくれ」

当社で社内用に開発した売上管理ソフトを、取引のある会計事務所に見せたところ「これは便利だから、ぜひ販売したほうがいい」と話を持ちかけられました。

社内で検討した結果、販売することで意見がまとまりました。もともとは内部用に開発していたので商品化のためには手直しが必要でしたが、専門知識を持った開発スタッフが抜けてしまい、他の者では知識がないため、手直しは募集した在宅ワーカーのBさんへ発注することになりました。

課題

専門知識を持った開発スタッフがいなかったため、在宅ワーカーの意見で進めてしまっている

半年後に販売するため、Bさんに口頭で手直し箇所や大まかな納期を伝えたと、
「簡単にできる」と言われ安心しました。

課題

口頭での指示になっていて、納期や納品物への共通認識がない
在宅ワーカーのスキル・作業速度等を適正に把握していなかった

発注からしばらく経過しましたが、何の連絡もきません。

課題

連絡がない状態で放置するなど、進行管理、コミュニケーションが取れていない

簡単な手直しなので大丈夫なのだろうと思っていたら、納期近くなった頃に、Bさんから「もう一回説明を聞かせて欲しい」と連絡がきたので、今更とは思いながら修正した箇所を口頭で伝えました。

課題

納期近くに再度説明が必要な状態だったのに、途中で制作物の現物確認をせず、進行管理がされていない

しかし、その後納品されてきたものは、こちらで説明した内容に沿わないもので、これではとても売り物にはならず、再度手直しの必要がありました。

あわせて、作成、販売に間に合わせるために生産ラインに納入しなければならない期日が明らかになったので、その事を合わせてBさんに伝えたと、その納期までには出来ないと言われました。

何とかスケジュールを調整し、Bさんとのやりとりを繰り返し完成までこぎつけましたが、結局、納期から1月遅れとなってしまいました。

この事例は、指示がすべて口頭でのやり取りであったこと、Bさんの「簡単にできる」という言葉を信じしっかりと状況を確認しなかったコミュニケーション不足も問題でした。定期的に制作過程を確認し、現実の取組状況から軌道修正をするなど、適切な進行管理も重要です。

事例3「人間関係での問題」

当社では、定期的にデータ入力の仕事在宅ワーカーに発注しています。業務量が増えたため、増員を考えていたところに、現在契約しているCさんが在宅ワークを希望している知人のDさんを紹介してくれました。

Dさんはやる気充分で、これまで在宅ワーカーの経験はないものの、半年前まで会社で経理などを担当していた経験を生かし、契約後発注したエクセルの入力作業を短時間で仕上げてくださいました。

その後の発注もすばやく納品してくれる上に、契約在宅ワーカーを集めたミーティングの場でも効率化の方法などを活発に提案し、今や当社にとって大変重要な在宅ワーカーとなってくださいました。

課題

・契約ワーカーなどが複数いてミーティングなどを実施している体制であれば、個々の状況についての面談や、ワーカー同士の関係などに配慮すべきだった

仕事の効率が良く頼りになるので、Dさんの業務量をどんどん増やした結果、Dさんを紹介したCさんの業務量は減っていき、ある日Cさんから「なぜ自分の仕事がかんなに少ないのか、もっと仕事を増やしてほしい」と相談されましたが、納期の問題もあり、新しい案件もDさんに発注したい旨伝えと、その後CさんとDさんの関係がぎくしゃくしはじめ、双方辞めたいと言いつつ出したり、他の契約ワーカーも2つの派閥に分かれるなど落ち着かない状況になってきました。

課題

・業務についての訴えがあった際に Dさんに頼むということを言うのは配慮が足りず、コミュニケーションに問題があった

当社としては、二人とも優秀なワーカーであり確保しておきたいし、他の契約ワーカーも含めて、通常の状態に戻したいと思っていますが、何をどのようにして取り組めばよいか、考えているところです。

在宅ワーカーにとって、業務量が仕事の評価や報酬に直結する面があります。複数のワーカーを擁してチームとして業務を委託している場合など、ワーカー同士の関係やチームとしての状態などに配慮しながら、ワーカーのメンタル面にも配慮して仕事を進めていくことが重要です。

在宅ワークの資料・相談窓口等

「在宅ワークの適正な実施のためのガイドライン」

厚生労働省 平成23年12月

ホームページ <http://www.mhlw.go.jp/bunya/koyoukintou/zaitaku/100728-1.html>

在宅ワークの実施のうえで、発注者が守るべき事項について記載されています。

Home Workers Web(ホームワーカーズウェブ) 在宅ワークに関する総合支援サイト

厚生労働省 在宅就業者総合支援事業の一環

ホームページ <http://www.homeworkers.jp/>

在宅ワークに関する各種資料やトラブル事例、各種セミナーの情報が掲載されています。

東京都ひとり親家庭支援センター はあと立川

住所:東京都立川市曙町二丁目34番6号

受付時間:年末年始を除く平日9時～17時30分

電話番号:0429-521-1270

東京都の在宅就業の相談拠点です。

ひとり親家庭に対して在宅ワークのスキル習得研修を行うとともに、企業や都民からの在宅就業に関する相談に回答します。(平成25年3月まで開設予定です)



日本司法支援センター(法テラス)

法テラス東京(四谷) 電話番号:0503383-5300(IP電話)

相談時間:9時～12時、13時～16時(平日)

サポートダイヤル 電話番号:0570-078374(ナビダイヤル)

相談時間:9時～21時(平日) 9時～17時(土)

ホームページ <http://www.houterasu.or.jp> (携帯サイト <http://www.houterasu.or.jp/k>)

様々な法的トラブルを解決するための情報やサービスを提供する機関です。

公正取引委員会事務総局 取引部

住所:東京都千代田区霞が関1-1-1 中央合同庁舎第6号館B棟

(相談関係)企業取引課 電話番号:03-3581-3375

(申告関係)下請取引調査室 電話番号:03-3581-3374

下請法の違反などの相談に対応します。



**企業経営をワンランクアップする在宅ワーク活用術
～在宅ワーク発注者ガイドブック～**

平成24年3月

東京都福祉保健局少子社会対策部育成支援課

電話 03-5320-4125

本冊子は東京都が公益財団法人日本生産性本部と協働して作成しました。