

多様で柔軟な働き方推進事業

---

# 様々な業種のテレワーク取組事例

主催：横浜市経済局

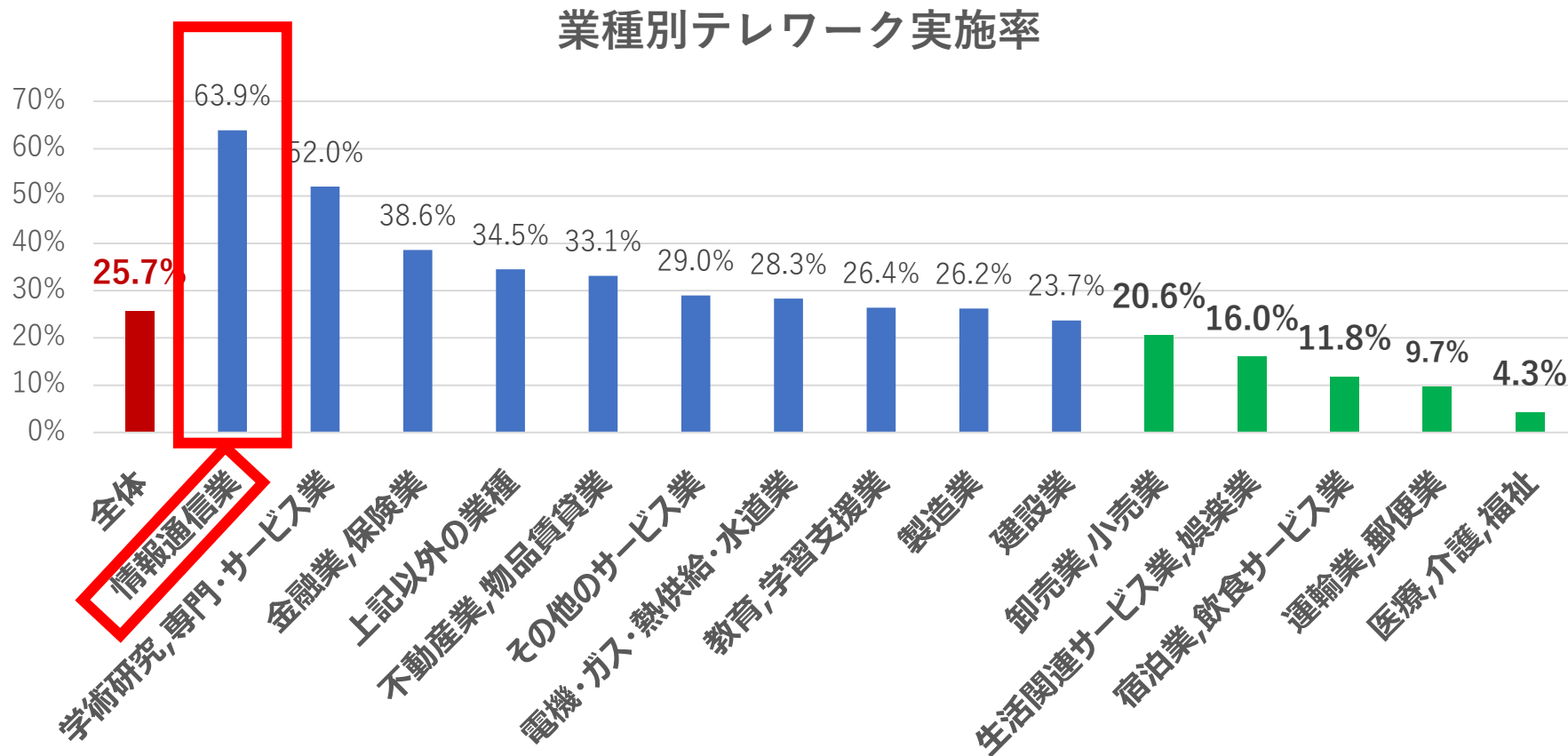
多様で柔軟な働き方推進事業

(受託事業者：株式会社ウィルパートナーズ)

# 1. テレワークの実施状況

# 1-1.業種別・職種別実施状況

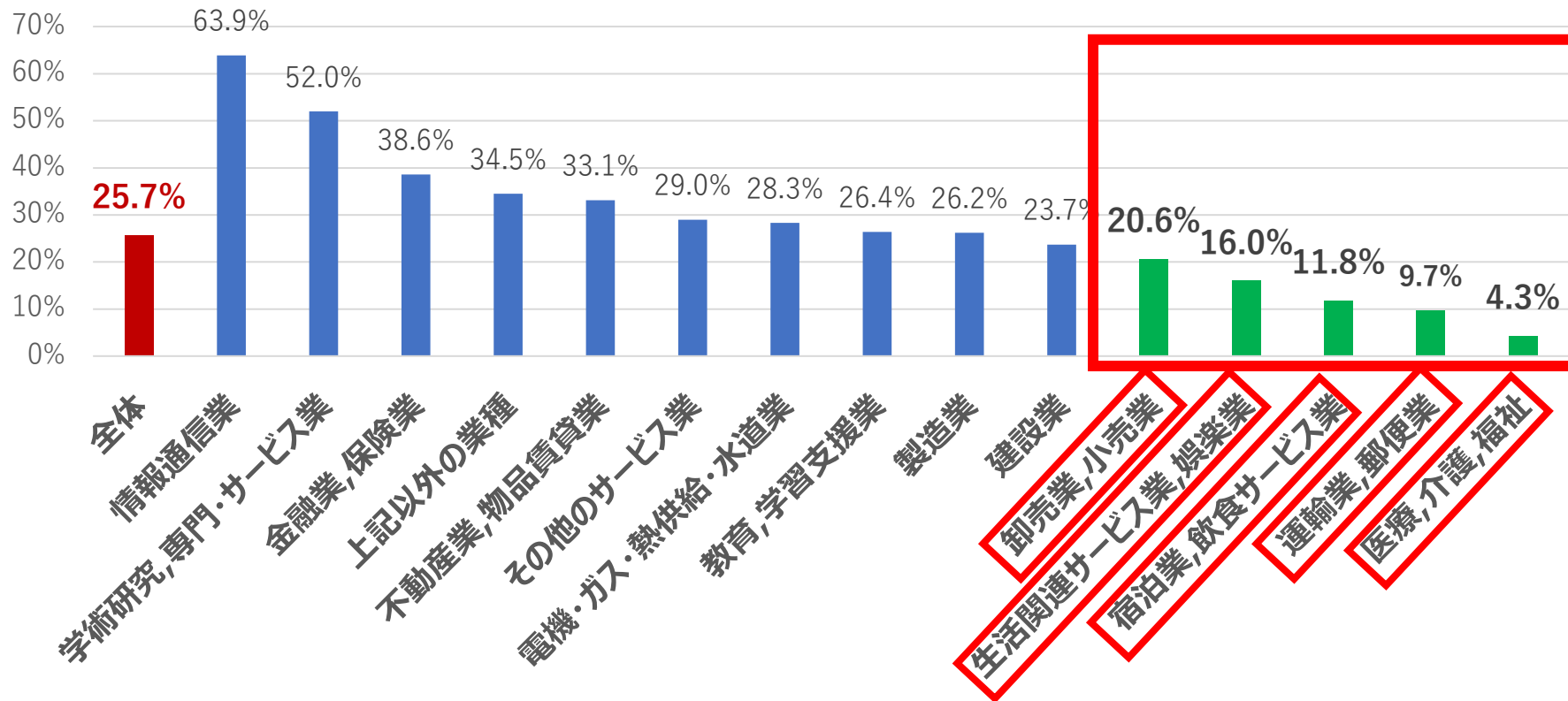
「卸売業,小売業」「生活関連サービス業,娯楽業」「宿泊業,飲食サービス業」  
「医療,介護,福祉」などが低い



# 1-1.業種別・職種別実施状況

「卸売業,小売業」「生活関連サービス業,娯楽業」「宿泊業,飲食サービス業」  
「医療,介護,福祉」などが低い

業種別テレワーク実施率



# 1-1.テレワークの普及状況

現場業務があることに加え、専門性の高い職種の普及率が低い

## 職種別テレワーク実施率

	全体	25.7%
1	コンサルタント	74.8%
2	WEBクリエイティブ職	68.9%
3	企画・マーケティング	66.1%
4	経営企画	64.3%
5	IT系技術職	61.8%
6	広報・宣伝・編集	57.2%
7	商品開発・研究	56.5%
8	営業推進・営業企画	54.3%
9	営業職（法人向け）	47.0%
10	クリエイティブ職	43.8%
11	資材・購買	42.4%
12	総務・人事	37.1%
13	営業事務・営業アシスタント	35.5%
14	建築・土木系技術職（施工管理・設計系）	32.3%
15	営業職（個人向け）	31.8%
16	財務・会計・経理・法務	31.7%
17	顧客サービス・サポート	30.5%
18	その他専門職	28.0%

	全体	25.7%
19	事務・アシスタント	26.1%
20	教育関連	22.5%
21	生産技術・生産管理・品質管理	21.6%
22	その他専門職	20.7%
23	受付・秘書	18.4%
24	幼稚園教諭・保育士	11.6%
25	[飲食]接客・サービス系職種	9.2%
26	[飲食以外]接客・サービス系職種	8.7%
27	配送・倉庫管理・物流	6.3%
28	軽作業	5.9%
29	販売職	5.4%
30	警備・清掃・ビル管理	4.8%
31	建築・土木系技術職（職人・現場作業員）	4.0%
32	医療系専門職	3.6%
33	製造（組立・加工）	3.4%
34	ドライバー	3.3%
35	理美容師	2.6%
36	福祉系専門職	2.5%

## 2. 医療・介護・福祉の特徴とテレワーク例

## 2-1. 医療・介護・福祉の特徴

- 診察や介護など現場でないと行えない業務が多い
- 非言語コミュニケーションによる情報も考慮する必要があるため、オンラインでは質の低下が懸念される
- 高いセキュリティが求められる情報を扱う



## 2-2. 医療のテレワークの可能性

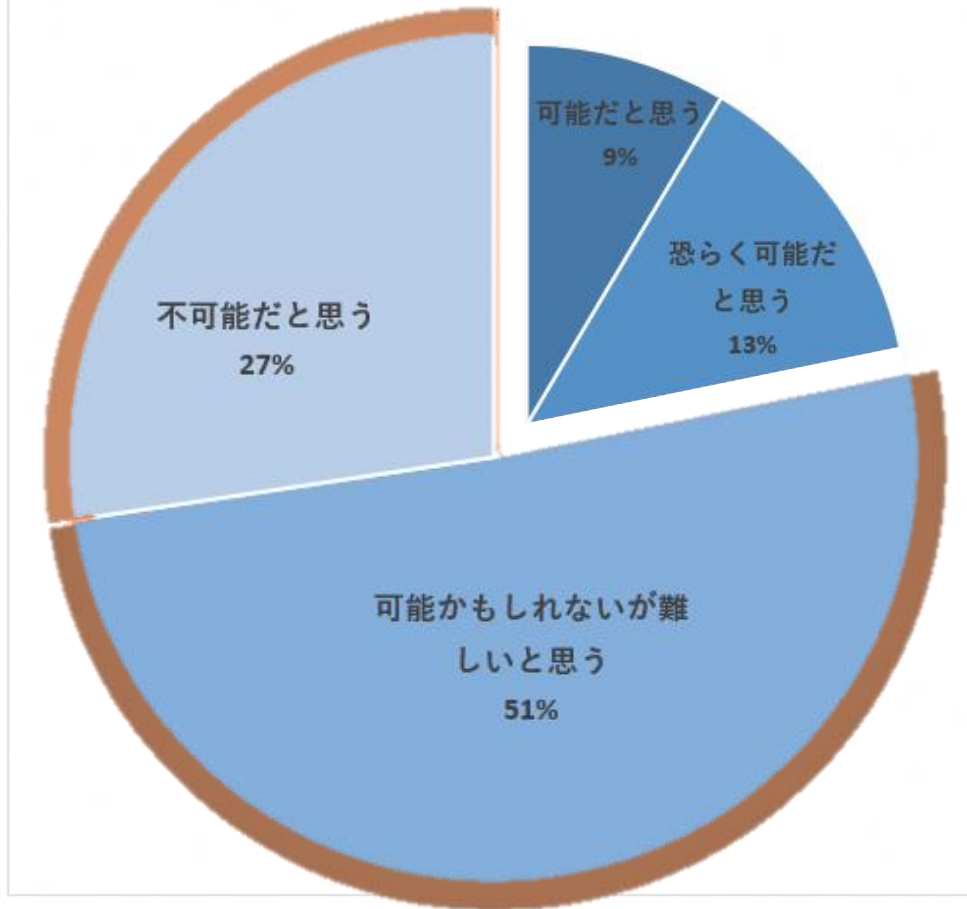
” 麻酔術前診察のみは、オンラインも不可能ではないが、麻酔管理および術後診察（入院中）については、**物理的に不可能**なので。（麻酔科、担当業務：麻酔管理）

” 精神科の患者は対面で診察することに安心感を得る人が多い。また、知的制限があり、**オンラインのシステムを理解できない人も**いるため。（精神科、担当業務：外来, 病棟管理）

” 顔色やにおいなど、患者から得られる情報が少なくなるため**診断に狂いが生じる**から。（一般内科、担当業務：外来, 病棟管理）

” **外科の特性上、オンライン化は難しい**と思います。ただし手術症例のディスカッション、紹介などをオンラインでやる意義はあると思います。（一般外科、担当業務：外来, 病棟管理, 手術, 救急）

担当業務のオンライン化の可能性





## 2-2. 医療のテレワークの可能性

担当業務を一部でもオンライン化し、メリットを感じている医師もいる

### 感染リスクの減少

” オンライン診察をすることがありますが、対象になる患者さんにとっては新型コロナウイルス感染のリスクが軽減されるので良いと思います。（耳鼻咽喉科、担当業務：外来）

### 時間的な拘束を受けにくい

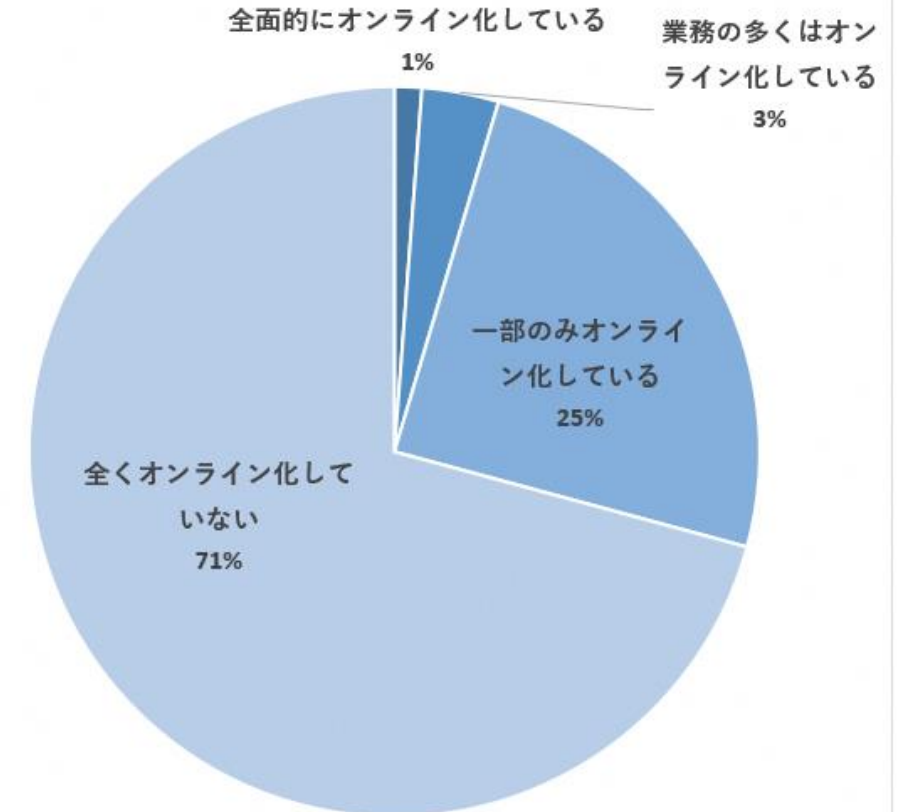
” 産業医先がオンラインとなり、業務がない時間が自由に使えるようになった。また、移動の必要がなくなり、楽になった。（精神科、担当業務：外来, 在宅医療, 産業医）

### 遠隔地の患者にとっての利便性

” セカンドオピニオンに対して患者さまが他県からこなくてもいい。（呼吸器内科、担当業務：外来, 病棟管理, 検査）

### 資料や会議における情報共有のしやすさ

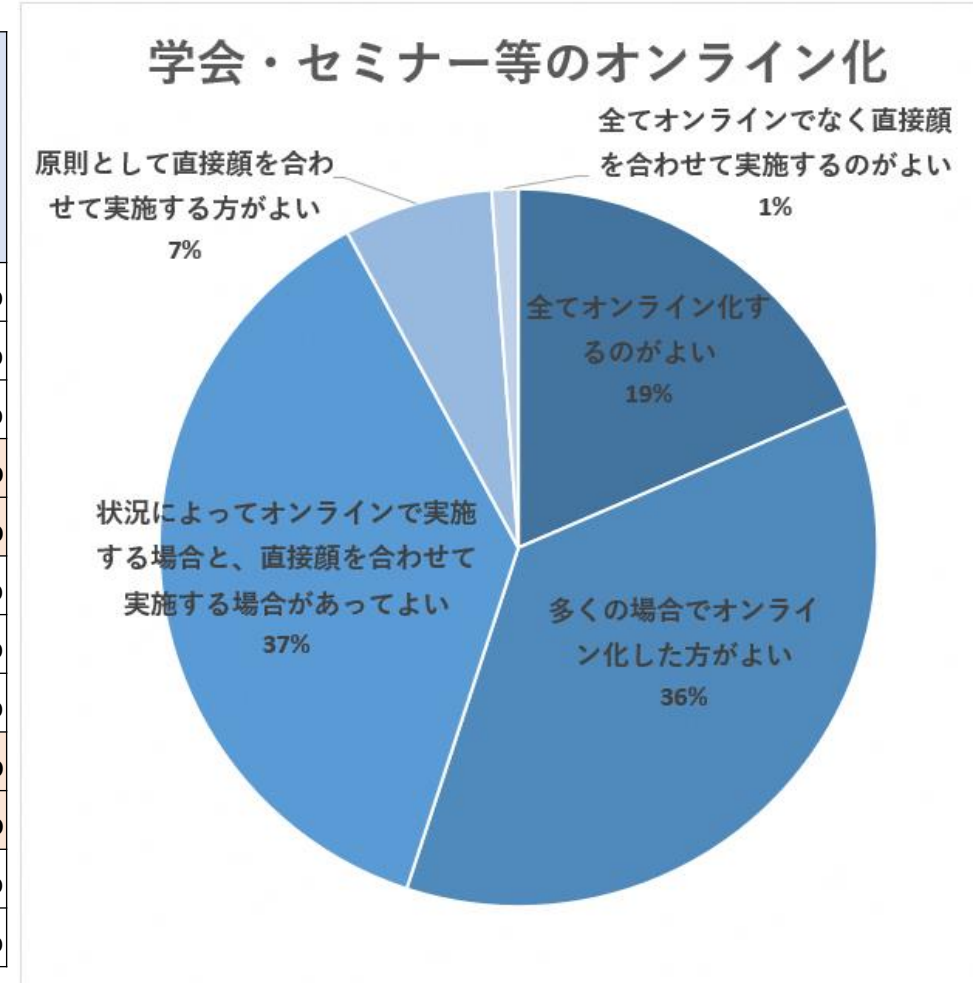
### 担当業務のオンライン化の状況



## 2-2. 医療のテレワークの可能性

- 「読影(画像診断)」「産業医」については「オンライン化が可能」という意見が多い
- 学会・セミナー等は「オンライン化した方がよい」という意見も

医師の業務の オンライン化の 可能性（業務別）	可能だと思 う	恐らく可能 だと思 う	可能かもしれ ないが難し いと思 う	不可能だと思 う
外来	16.3%	29.7%	43.1%	10.9%
病棟管理	5.0%	13.4%	38.1%	43.4%
検査	8.4%	18.7%	28.9%	44.0%
手術	1.1%	3.3%	17.1%	<b>78.5%</b>
救急	1.0%	4.7%	21.0%	<b>73.4%</b>
健診・人間ドッグ	16.5%	34.3%	31.4%	17.9%
読影	<b>71.0%</b>	22.2%	4.4%	2.4%
透析管理	5.6%	21.0%	31.3%	42.1%
分娩	1.0%	2.5%	11.3%	<b>85.2%</b>
麻酔管理	2.5%	6.6%	20.3%	<b>70.7%</b>
在宅医療	14.1%	34.1%	33.6%	18.1%
産業医	35.6%	38.9%	17.8%	7.6%



## 2-3. 介護・福祉のテレワークの可能性

例：介護職

### テレワーク化ができない業務

- 掃除や洗濯、料理といった生活支援
- 食事、入浴、排泄ケアなどの身体介助

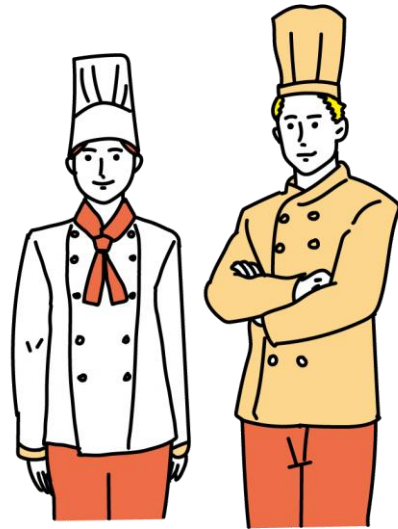
### テレワーク化がしやすい業務

- 担当者会議
- 介護計画書の作成・確認
- 介護記録や報告書の作成・確認
- 申し送り
- 事務作業（シフト作成等）
- 電話対応、関係機関との連絡・調整
- 研修

# 3. サービス業の特徴とテレワーク例

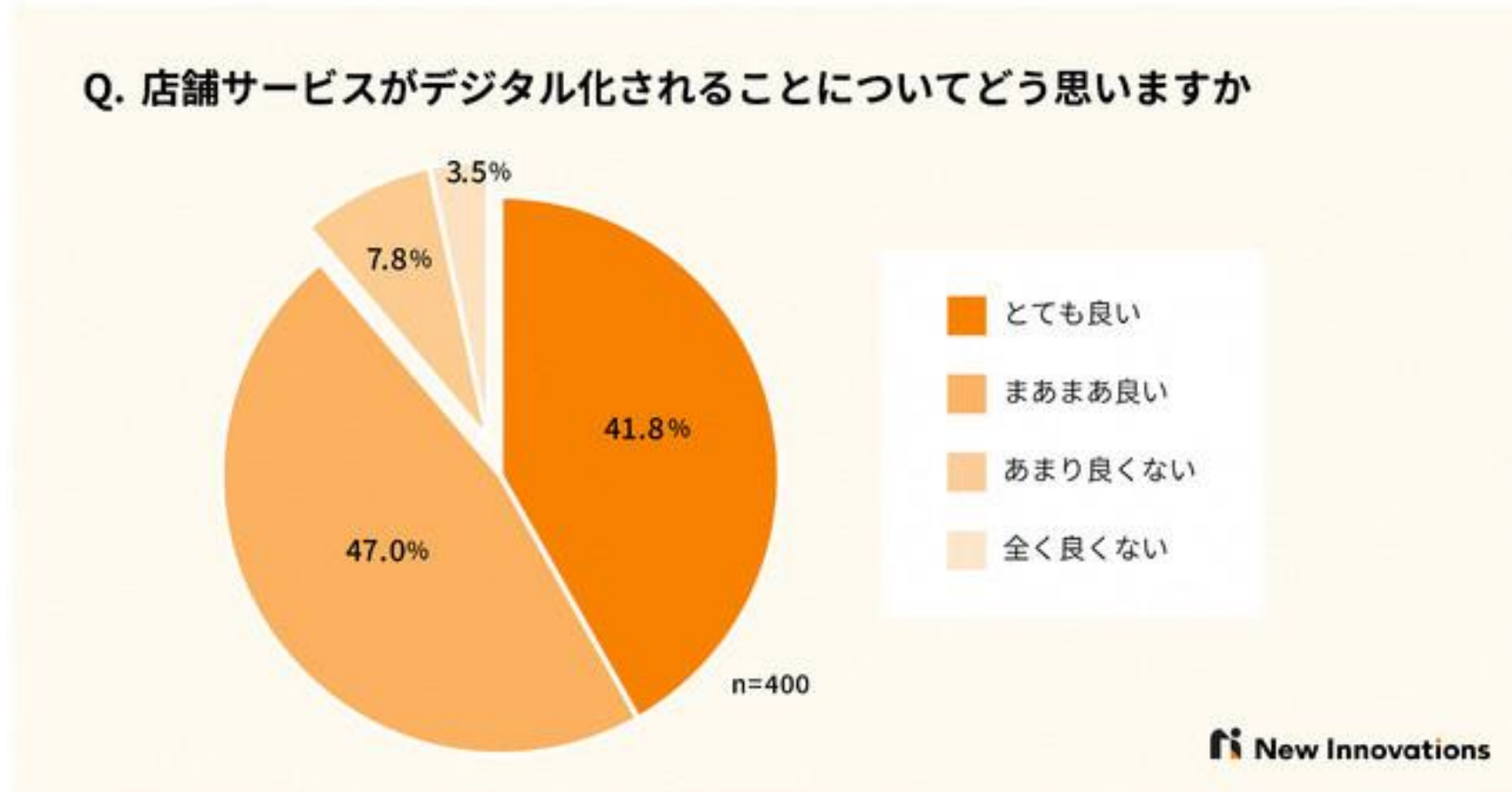
## 3-1. サービス業の特徴

- 「お客様に対してサービス（技術）を提供する」業種のため対面での提供が必要となることが多い
- 飲食店や美容室など店舗を構えて提供することが多く「店にいなければならない」と思う人が多い



## 3-2. サービス業のデジタル化

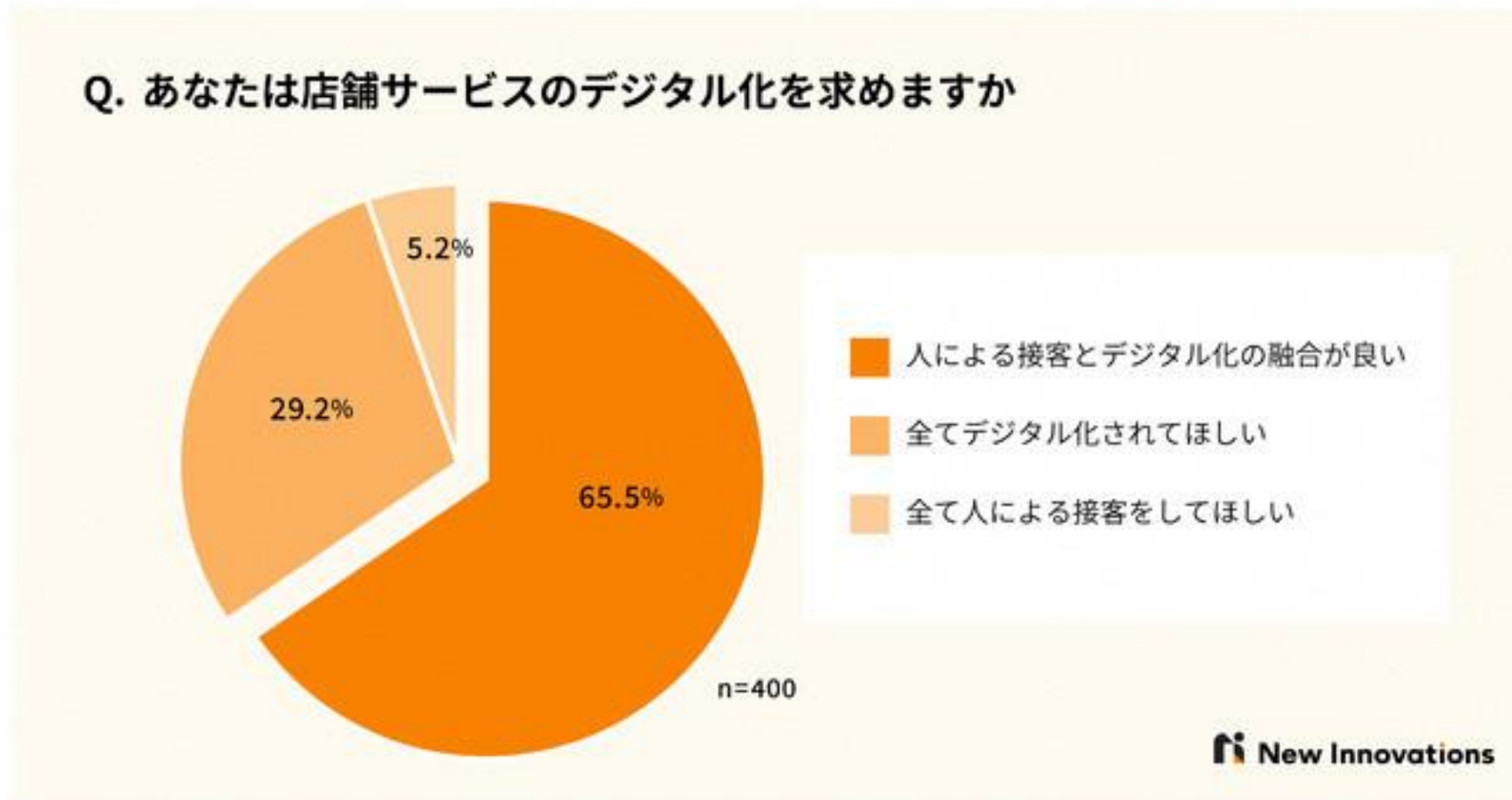
約9割が店舗サービスのデジタル化に好印象を持つ



【出典】株式会社New Innovations「店舗利用に関するアンケート」

## 3-2. サービス業のデジタル化

6割以上が「人による接客とデジタル化の融合」を求めている



【出典】株式会社New Innovations「店舗利用に関するアンケート」



## 3-2. サービス業のデジタル化

### 7割以上が新型コロナで対面での接客に変化

Q. 新型コロナウイルスの拡大によって、対面での接客について変化はありますか



 New Innovations



# 3-3. サービス業のテレワークの可能性

例：美容業の店長

## テレワーク化ができない業務

- お客様対応

## テレワーク化がしやすい業務

- スタッフ管理（シフト・スケジュール管理）
- 市場調査
- メールのやりとり
- 販促活動（ブログ・SNS更新）
- ECサイト管理
- スタッフの教育

## テレワーク化が難しい業務

- 在庫管理
- 売上管理

# 4. 卸・小売業の特徴とテレワーク例

## 4-1.卸・小売業の特徴

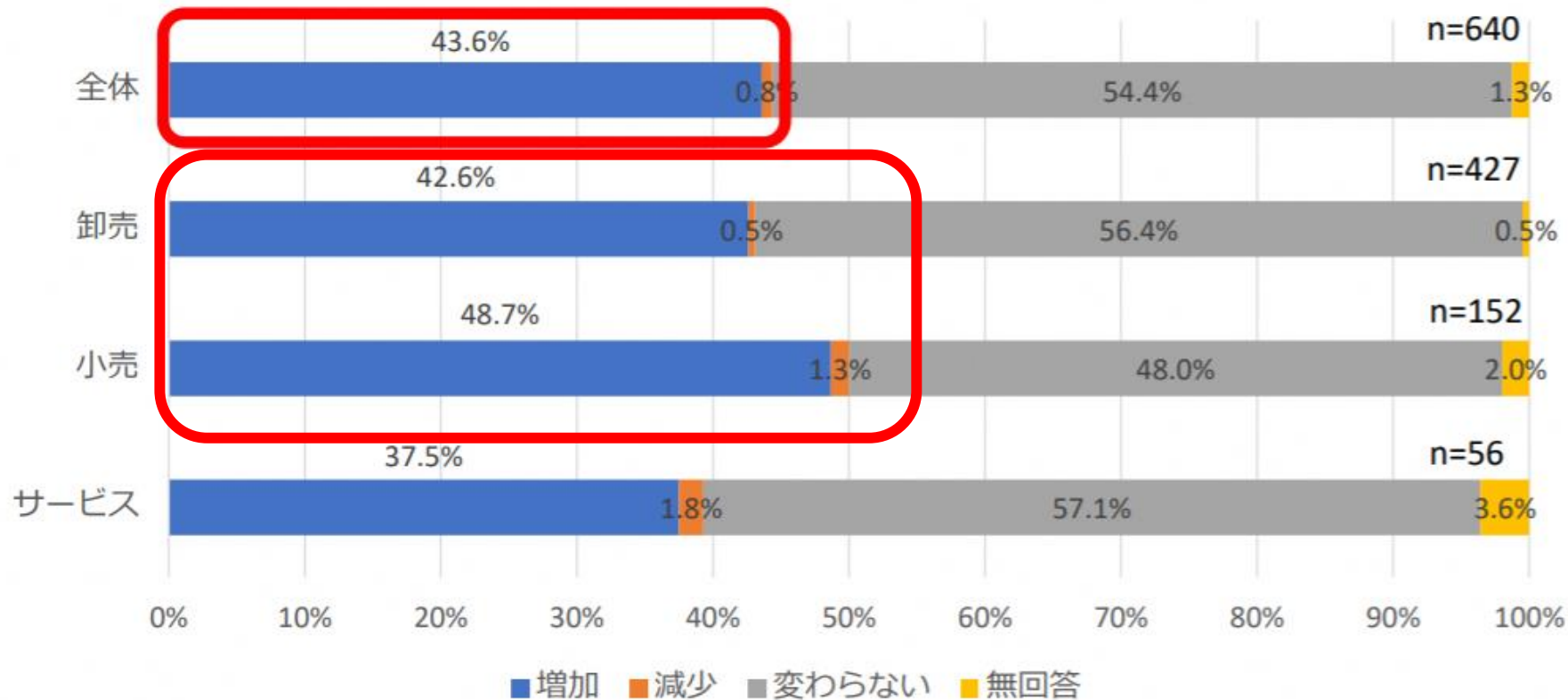
- 製品を仕入れて顧客に販売するため、物理的なモノのやりとりが発生する
- 卸は商流の中に位置するため川上・川下に合わせた対応が必要
- ECで実店舗同様に五感に訴える販売を実現するのは難しい



## 4-2.卸・小売業のデジタル化

コロナ禍を機にデジタル化・I T活用が増加した企業が多い

コロナ禍でデジタル化・I T活用は変化したか



【出典】東京商工会議所「中堅・中小流通・サービス業の経営課題に関するアンケート」

# 4-2.卸・小売業のデジタル化

## コロナを機に特にオンライン会議やオンライン商談が増加

デジタル化をどのような用途で活用しているか

		コロナ前 から活用	コロナ後 に活用	具体的な 計画はある	可能で あれば活用	活用予定 なし	無回答
社内	①働き方改革（例：テレワーク、オンライン会議等）	61	<b>250</b>	18	122	174	15
	②賃金・経理管理（例：会計ソフト、管理システム等）	372	14	33	132	74	15
	③在庫管理・顧客データ管理（例：管理システム、EDI、AI活用等）	292	15	40	198	81	14
	④需要予測（例：需要予測システム、EDI、AI活用等）	45	8	20	316	236	15
	⑤人材育成・教育（例：オンライン研修、WEBセミナー等）	42	76	23	262	218	19
対企業	⑥受発注（例：電子化、受発注システム、クラウドサービス等）	238	25	40	<b>238</b>	90	19
	⑦請求処理（例：電子化、請求書管理システム等）	213	26	36	<b>259</b>	87	19
	⑧支払い（例：インターネットバンキング、企業間取引のEC化等）	379	18	19	143	68	13
	⑨商談・外部会議（例：オンライン商談、オンライン会議等）	41	<b>221</b>	26	184	150	18
対消費者	⑩広告・PR（例：ホームページ、SNS、動画サイト等）	287	45	35	145	112	16
	⑪販路開拓（例：ECサイト、デジタルマーケティング等）	151	49	54	<b>246</b>	121	19
	⑫イベント・展示会（例：オンラインイベント、デジタル展示会等）	37	53	40	260	226	24
	⑬資金調達（例：クラウドファンディング等）	29	16	14	246	314	21
	⑭決済処理（例：決済システム、キャッシュレス端末等）	177	34	26	<b>206</b>	177	20

回答数

【出典】東京商工会議所「中堅・中小流通・サービス業の経営課題に関するアンケート」

多様で柔軟な働き方推進事業

## 4-3.卸・小売業のテレワークの可能性

### テレワーク化ができない業務

- 対面販売
- 検品

### テレワーク化がしやすい業務

- E C販売 ・社内会議 ・社外との商談
- スタッフ管理（シフト・スケジュール管理）
- 市場調査 ・報告書作成 ・メールのやりとり
- 販促活動（ブログ・SNS更新）
- スタッフの教育

### テレワーク化が難しい業務

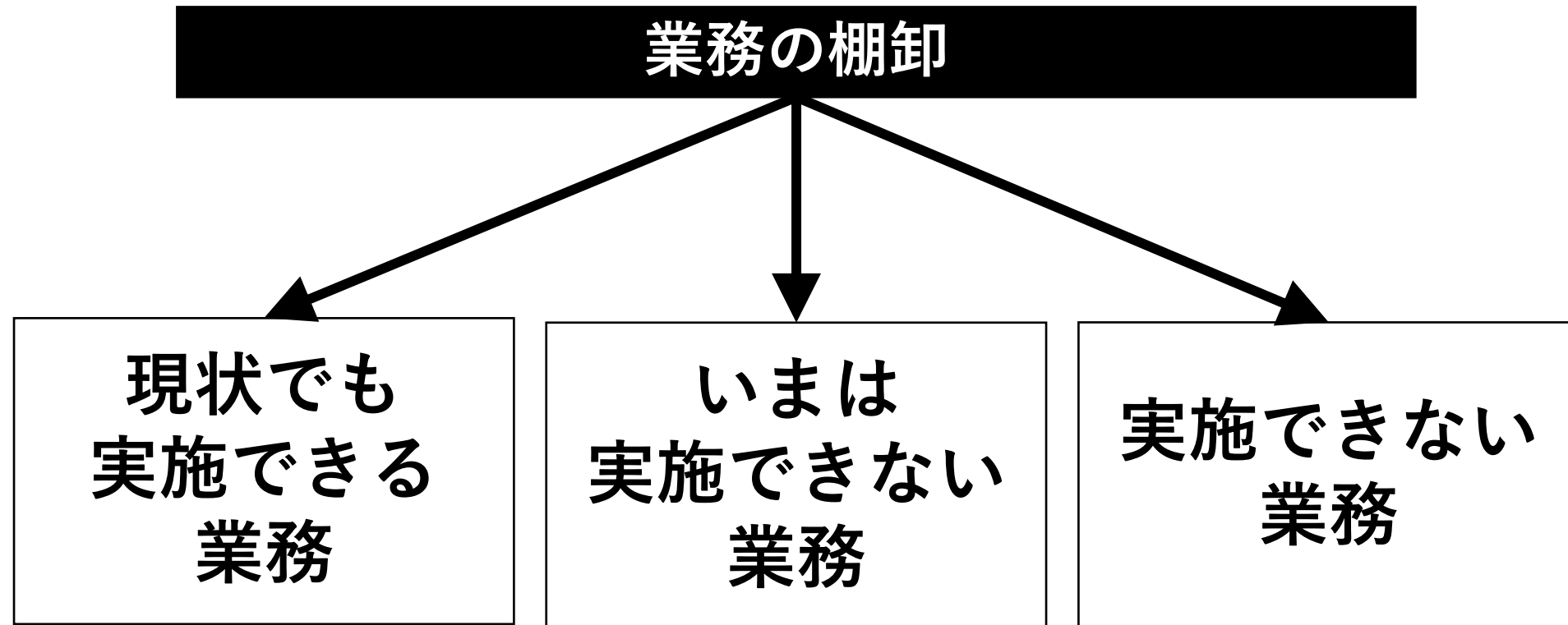
- 在庫管理            • 受発注
- 売上管理           • 請求処理

# 5. 「適した仕事がない」への対応

# 5-1.業務の棚卸

少ない頻度でも、

在宅で集中して取り組むことで効率化も期待できる





## 5-2.業務の棚卸例

### テレワークで実施している仕事ランキング

- 1位：資料の作成・修正および管理
- 2位：インターネットなどからの情報収集
- 3位：業務知識等の学習
- 4位：上司や同僚、顧客先や取引先との連絡・調整
- 5位：社内手続き
- 6位：電話、会議支援システム等を用いた社内会議
- 7位：意思決定（決裁等）
- 8位：部下・後輩等への指導
- 9位：電話・会議支援システム等を用いた社外関係者（取引先等）との会議

## 5-3.社員の理解促進・スキル向上

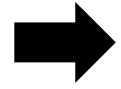
テレワークを導入しても、社員がテレワークの意義や導入目的を正しく理解していないと、普及は進まない

導入しても運用ルールやシステム等の使い方が分からないといった理由で、利用されないと意味はない

社内説明会や勉強会を開催するなど、社員の理解促進やスキル向上を図る

さいごに

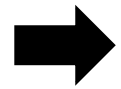
## ① 現場業務が多く「できない理由」が多い



一つずつ解決していく

- ・ペーパーレス化
- ・セキュリティ対策

## ② 不公平感が生まれやすい



みんなの理解を得る

- ・ルールを明確化する
- ・評価制度の整備
- ・コミュニケーションの強化

全社的な意識の醸成と理解の促進を図る

主催：横浜市経済局

## 多様で柔軟な働き方推進事業

(受託事業者：株式会社ウィルパートナーズ)

講師：林 早苗    イグナル・コンサルティング