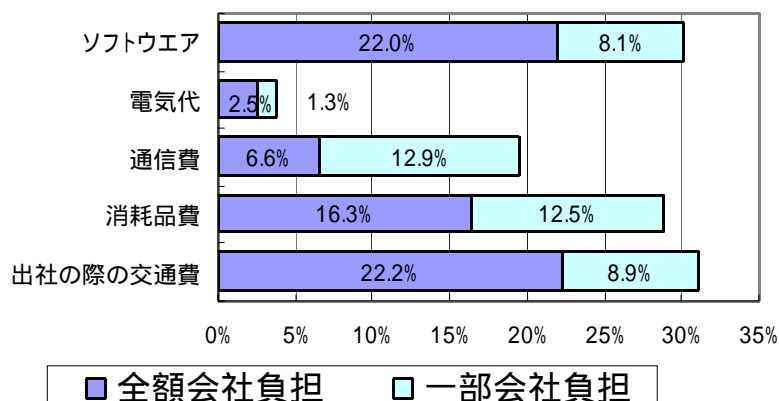


4 - 3 仕事上の諸費用及び業務に必要な情報機器の所有関係

仕事上の諸費用のうち、「ソフトウェア費用」「消耗品」「出社に必要な交通費」は約3割が全額または一部会社負担。自家使用分との区別の付けにくい「電気代」「通信費」は自己負担割合が高い。
仕事を発注する在宅就業者の約9割はパソコン等を所有。一部職種では、発注に当たり機器の無料貸与を実施。

仕事上の諸費用については大半が在宅就業者の負担となるが、「ソフトウェア費用」に関しては「全額会社負担」(22.0%)、「一部会社負担」(8.1%)、「消耗品」に関しては「全額会社負担」(16.3%)、「一部会社負担」(12.5%)、「出社に必要な交通費」についても「全額会社負担」(22.2%)、「一部会社負担」(8.9%)と、いずれも約3割は何らかの形で会社が費用を負担していた。中でも、「ソフトウェア費用」では、「データ入力」「ホームページ作成」「システム設計、プログラミング」「DTP(編集)、電算写植」など、作業内容がソフトに依存する程度の高いものでは約4割が全額会社負担と回答した。一方、「会社負担なし」の割合が高かったのは、自家使用分との区別がつけにくい「電気代」(96.0%)及び「通信費」(80.1%)であった。

図表4-3-1 費目別仕事上の諸費用の負担



図表4-3-2 最多仕事内容別仕事上の諸費用の負担(ソフトウェア費用)

	総数	全額会社負担	一部会社負担	会社負担なし	無回答
文書入力	100.0%	18.2%	4.5%	76.1%	1.1%
テープ起こし	100.0%	9.1%	0.0%	90.9%	0.0%
データ入力	100.0%	40.7%	3.4%	55.9%	0.0%
ホームページ作成	100.0%	40.0%	0.0%	60.0%	0.0%
システム設計、プログラミング	100.0%	48.4%	16.1%	35.5%	0.0%
設計、製図、デザイン	100.0%	7.6%	9.1%	83.3%	0.0%
DTP(編集)、電算写植	100.0%	39.3%	7.1%	53.6%	0.0%
ライター、翻訳	100.0%	6.1%	10.2%	83.7%	0.0%
その他	100.0%	12.5%	12.5%	75.0%	0.0%
(計算処理、情報検索)	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
(調査、コンサルティング)	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
(取引文書作成、伝票整理)	100.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%

(注) 最多仕事内容名に()がついているものは、サンプル数が10未満のため、参考表示である。

在宅ワークに必要なと思われる代表的な情報機器についてその所有関係を尋ねたところ、94.7%が「パソコン」を上げたが、そのうち89.0%は発注前から在宅就業者個人が所有している。その一方、発注にあたり会社から無料貸与するものが8.7%あり、業務に必要な特殊な機器類の貸与と考えられる。

図表4-3-3 在宅就業に必要なと思われる情報通信機器

パソコン	ワープロ	ファックス	その他
94.7%	1.1%	2.5%	1.7%

図表4-3-4 情報通信機器の所有関係

発注前から個人が所有	発注に当たり又は発注後個人が購入又は買取させる		発注に当たり貸与		その他
	(全額個人負担)	(一部会社負担)	(有料)	(無料)	
89.0%	1.3%	0.8%	0.0%	8.7%	0.2%

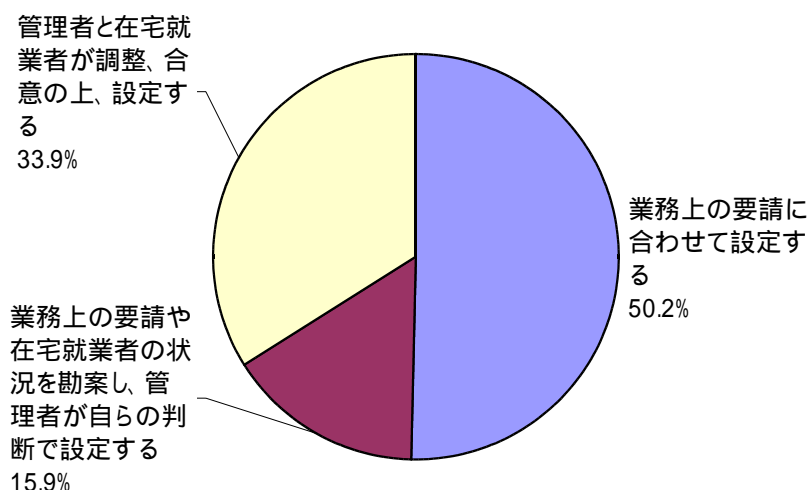
4 - 4 納期・納品に関する事項

納期は「業務上の要請に合わせて設定」するものが半数を占めるが、3分の1は在宅就業者との調整・合意による。

受注から納品までの期間は、「文書入力」及び「データ入力」で、約4割が3日未満。文書入力の成果物の納品形態は、フロッピーディスクでの納品が7割。電子メール利用は25%。

納期、締切の設定方法としては、「業務上の要請に合わせて決定」(50.2%)が多く、ついで「管理者と在宅就業者が調整、合意の上設定」(33.9%)であった。

図表4-4-1 納期・締切の設定方法



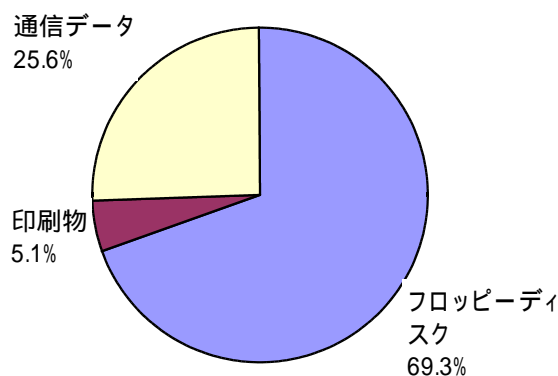
代表的な4つの作業について、一定の業務量に対する受注から納品までの期間を尋ねたところ、比較的納期が短かったのが「文書入力」及び「データ入力」で、約4割が3日未満であった。比較的納期が長かったのはホームページ作成であった。

図表4-4-2 作業別受注から納品までの期間(カッコ内は累積度数)

	文書入力 (400字×30枚当 たり)		テープ起こし (録音時間90分当 たり)		データ入力 (100レコード当た り)		ホームページ作成 (HTMLファイル1つ 当たり)	
1日未満	4.5%	(4.5%)	0.0%	(0.0%)	10.4%	(10.4%)	4.7%	(4.7%)
1日以上3日未満	35.2%	(39.8%)	8.0%	(8.0%)	26.9%	(37.3%)	16.3%	(20.9%)
3日以上5日未満	20.5%	(60.2%)	20.0%	(28.0%)	16.4%	(53.7%)	14.0%	(34.9%)
5日以上1週間未満	19.9%	(80.1%)	40.0%	(68.0%)	14.9%	(68.7%)	14.0%	(48.8%)
1週間以上2週間未満	15.3%	(95.5%)	28.0%	(96.0%)	11.9%	(80.6%)	14.0%	(62.8%)
2週間以上1ヶ月未満	4.0%	(99.4%)	4.0%	(100.0%)	10.4%	(91.0%)	25.6%	(88.4%)
1ヶ月以上2ヶ月未満	0.6%	(100.0%)	0.0%	(100.0%)	6.0%	(97.0%)	7.0%	(95.3%)
2ヶ月以上3ヶ月未満	0.0%	(100.0%)	0.0%	(100.0%)	3.0%	(100.0%)	2.3%	(97.7%)
3ヶ月以上	0.0%	(100.0%)	0.0%	(100.0%)	0.0%	(100.0%)	2.3%	(100.0%)

文書入力を発注する発注者の69.3%がフロッピーディスクで納品させており、うち54.9%が在宅就業者自身に納品させ、30.3%が宅急便や郵送で納品させている。通信データでの納品は25.6%であった。

図表4-4-3 文書入力納品物の形態



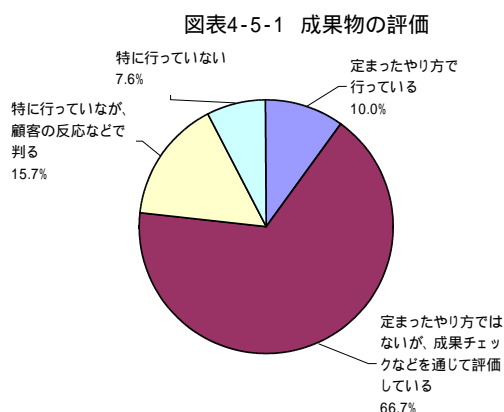
図表4-4-4 文書入力の成果物の納品方法

	総数	ファックスで送信	宅急便・郵便で 送らせる	管理者が取りに行く	在宅就業者に 持ってこさせる	データ送信 (電子メール等)	その他
フロッピーディスク	100.0%	-	30.3%	13.9%	54.9%	-	0.8%
印刷物(紙)	100.0%	44.4%	44.4%	-	11.1%	-	0.0%
通信データ	100.0%	-	-	-	-	100.0%	0.0%

4 - 5 成果物の評価

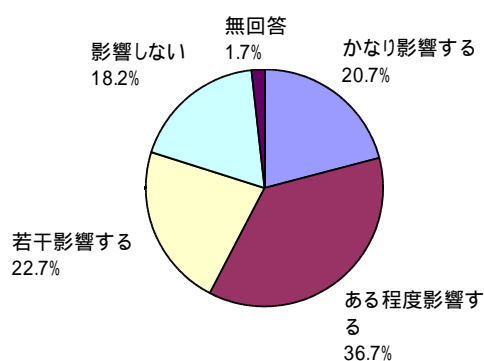
成果物のチェックは約8割弱が何らかの形で実施しており、当該評価は次回仕事発注や報酬単価に少なからぬ影響を及ぼす。

成果物の評価は、「定まったやり方で行っている」(10.0%)、「成果のチェックなどを通じて評価している」(66.7%)を合わせると8割弱の回答者が実施しており、「特に評価はしないが顧客の反応で判る」も15.7%あった。



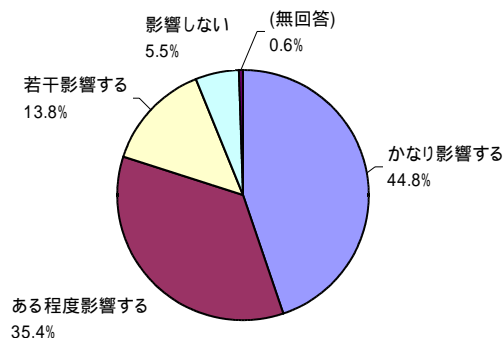
成果物の評価の報酬単価への影響については、「かなり」(20.7%)、「ある程度」(36.7%)あると回答した者を合わせると6割近くに及んだ。

図表4-5-2 成果物の評価の報酬単価への影響



また、次回の仕事への発注については、「かなり影響する」(44.8%)、「ある程度影響する」(35.4%)と併せると8割以上が影響すると回答した。

図表4-5-3 成果物の評価の次回仕事発注への影響



5 健康管理・能力開発

5 - 1 健康診断の実施状況

健康診断の実施率は1.5%。VDT健康診断の実施率は更に低い。

健康診断を実施していると回答したのは1.5%で、大多数が実施していなかった。

実施した健康診断の内容では、一般健康診断は実施した発注者の全てが実施していたが、VDT健康診断は半数以下であった。

図表5-1-1 診断内容別健康診断受診状況

実施した(年1回)	実施した(不定期)	実施していない
1.3%	0.2%	98.5%

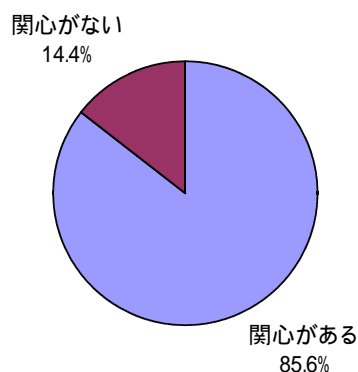
(うち、実施した健康診断の内容)				
	総数	全額会社負担	一部会社負担	全額個人負担
一般健康診断	100.0%	71.4%	14.3%	14.3%
VDT健康診断	100.0%	28.6%	0.0%	14.3%

5 - 2 能力開発の実施状況

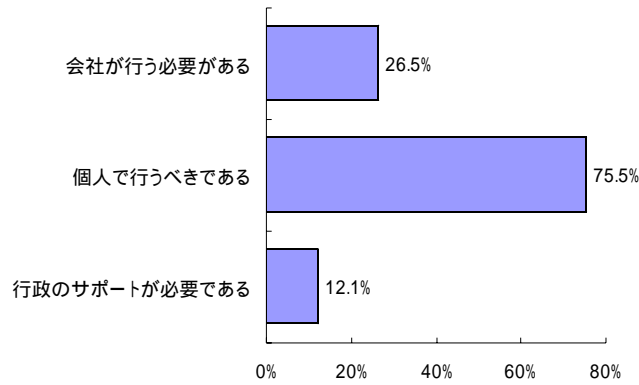
9割弱が関心を持つが、「個人で行うべき」が75%。

在宅就業者の能力開発に「関心がある」と回答した者は85.6%であるが、うち75.5%が能力開発は「個人で行うべきである」としており、「行政のサポートが必要である」とする者が12.1%いた。

図表5-2-1 能力開発への関心

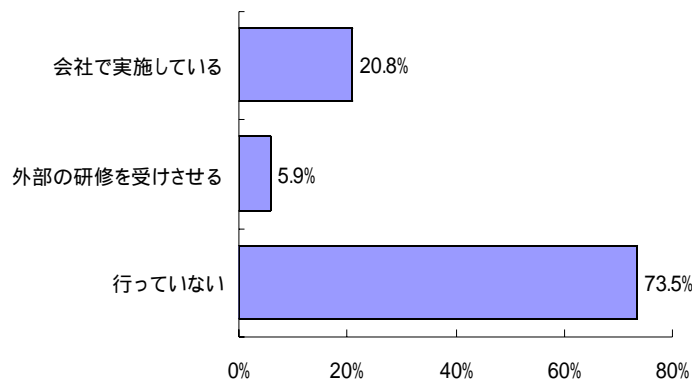


図表5-2-2 能力開発の実施主体（複数回答）
（能力開発に「関心がある」と回答した者）

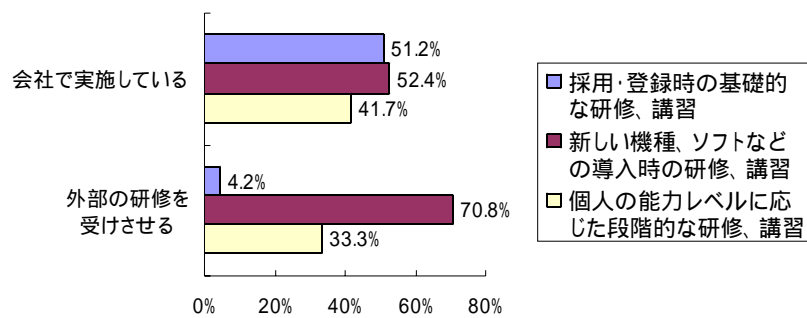


能力開発の実施状況については、73.5%が「行っていない」と回答した。行っている場合も「会社で実施している」場合が多く、「外部の研修を受けさせる」の中では、「新しい機種やソフト導入時」が70.8%を占めた。

図表5-2-3 能力開発の実施状況（複数回答）
（能力開発に「関心がある」と回答した者）



図表5-2-4 研修・講習の内容（複数回答）
（能力開発を「行っている」と回答した者）



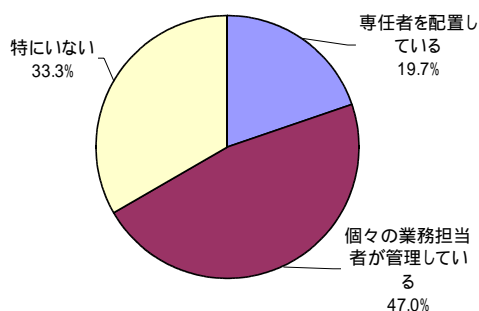
6 トラブル対応

6 - 1 管理担当者の配置状況

問い合わせや苦情管理への対応は、67%が担当者を配置しているが、管理台帳を備え付けているものは4割強。

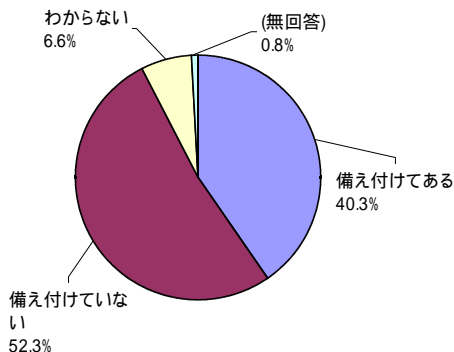
在宅就業者からの問い合わせや苦情管理を担当する者の配置状況については、「専任者を配置している」が19.7%で、「個々の業務担当者が管理している」が47.0%であった。「特にいない」も33.3%存在した。

図表6-1-1 問い合わせや苦情管理を担当する者の配置状況



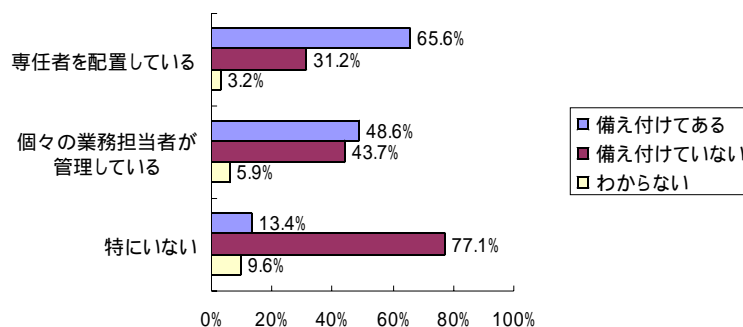
一方、在宅就業の管理台帳については、「備え付けてある」が40.3%、「備え付けていない」が52.3%であった。

図表6-1-2 在宅就業の管理台帳の備え付け状況



問い合わせ苦情処理担当者の配置状況別に管理台帳の備え付け状況を見ると、苦情処理担当者のいないところでは管理台帳を備え付けていないという回答が多かった。

図表6-1-3 苦情処理担当者の配置状況別管理台帳備え付け状況



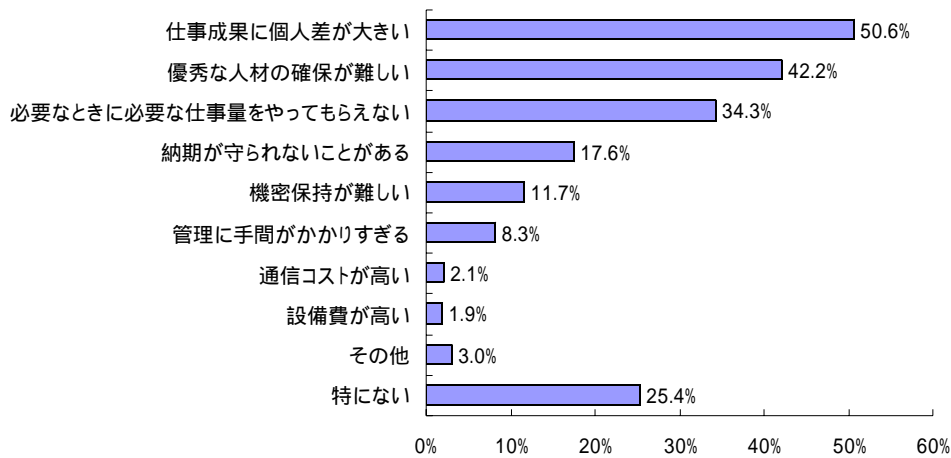
6 - 2 在宅就業者の発注に係る問題点

発注に係る問題点は、「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」など、在宅就業者の能力の担保。

在宅就業者の発注にかかる問題点を複数回答で尋ねたところ、「仕事の成果に個人差が大きい」(50.6%)、「優秀な人材の確保が難しい」(42.2%)など、個人の能力に関連する事項が多く、ついで「必要な時に必要な仕事量をやってもらえない」(34.3%)であった。

25.4%は「特にない」と回答した。

図表6-2-1 在宅就業者の発注にかかる問題点
(複数回答)

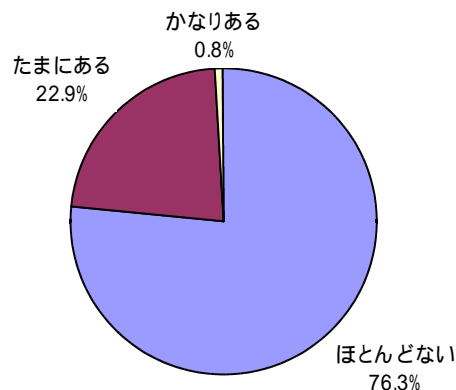


6 - 3 トラブル経験及び対処

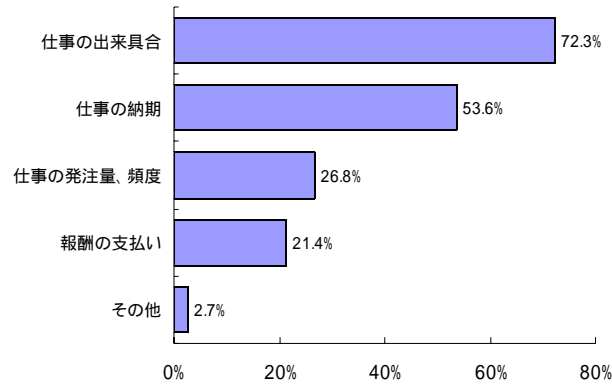
4分の1の発注者が在宅就業者とのトラブルを経験。トラブルの内容は、「仕事の出来具合」「仕事の納期」が多い。

在宅就業者とのトラブルの有無について尋ねたところ、「たまにある」(22.9%)及び「よくある」(0.8%)を合わせて、23.7%が在宅就業者とのトラブルを経験している。トラブルの内容としては「仕事の出来具合」(72.3%)、「仕事の納期」(53.6%)が多い。

図表6-3-1 在宅就業者とのトラブルの有無

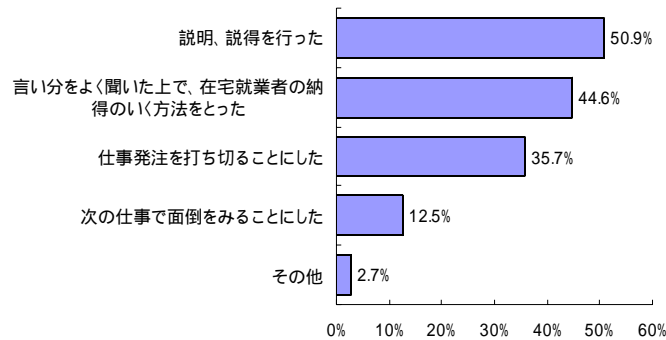


図表6-3-2 在宅就業者とのトラブルの内容（複数回答）
（トラブルが「たまにある」「かなりある」と回答した者）



トラブルへの対処方法としては、「説明、説得を行った」(50.9%)が最も多く、「在宅就業者の言い分をよく聞いた上で納得のいく方法をとった」(44.6%)がこれに続く。その一方で、「仕事発注を打ち切ることとした」とするものも35.7%あった。

図表6-3-3 在宅就業者とのトラブルへの対処方法（複数回答）
（トラブルが「たまにある」「かなりある」と回答した者）

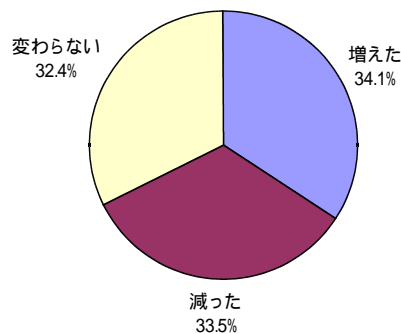


7 在宅就業者への発注の将来展望

過去3年間の発注量は「増えた」「変わらない」「減った」が拮抗している。
今後の発注量見込みは「現状維持」が4割、「拡大させる」が3割見られる一方、「判らない」も2割。

過去3年間の発注量の変化をみると、「増えた」(34.1%)、「変わらない」(33.5%)、「減った」(32.4%)と、回答は分散している。

図表7-1 過去3年間の在宅就業への発注量の変化



最多仕事内容別にみると、「増えた」と回答したのは「ライター、翻訳」(49.0%)、「ホームページ作成」(46.7%)で多い。一方、「減った」という回答は、「文書入力」(43.2%)、「設計、製図、デザイン」(40.2%)で割合が高い。

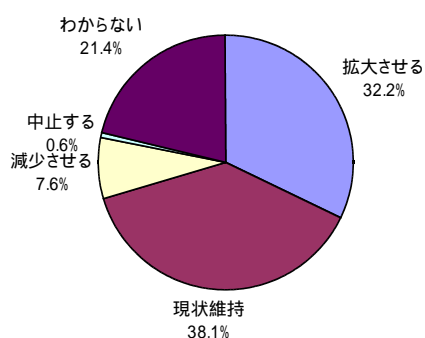
図表7-2 最多仕事内容別過去3年間の発注量の変化

	総数	増えた	減った	変わらない
文書入力	100.0%	33.0%	43.2%	23.9%
テープ起こし	100.0%	36.4%	18.2%	45.5%
データ入力	100.0%	30.5%	37.3%	32.2%
ホームページ作成	100.0%	46.7%	20.0%	33.3%
システム設計、プログラミング	100.0%	37.1%	27.4%	35.5%
設計、製図、デザイン	100.0%	26.5%	40.2%	33.3%
DTP(編集)、電算写植	100.0%	42.9%	32.1%	25.0%
ライター、翻訳	100.0%	49.0%	14.3%	36.7%
その他	100.0%	43.8%	18.8%	37.5%
(計算処理、情報検索)	100.0%	33.3%	33.3%	33.3%
(調査、コンサルティング)	100.0%	0.0%	50.0%	50.0%
(取引文書作成、伝票整理)	100.0%	33.3%	0.0%	66.7%

(注)最多仕事内容名に()がついているものは、サンプル数が10未満のため、参考表示である。

今後の発注量見込みについては、「現状維持」(38.1%)が最も高く、「拡大させる」(32.2%)を含むと、7割が今後も現状維持もしくはそれ以上に発注を行う予定であり、「減少させる」(7.6%)、「中止する」(0.6%)はあわせても1割にみえない程度であった。「わからない」とする回答は21.4%であった。

図表7-3 今後の在宅就業者への発注見込み



最多仕事内容別にみると、「拡大させる」が多かったのは「テープ起こし」(54.5%)、「DTP(編集)、電算写植」(46.4%)、「ライター、翻訳」(44.9%)であった。

図表7-4 最多仕事内容別今後の在宅就業者への発注見込み

	総数	拡大させる	現状維持	減少させる	中止する	わからない
文書入力	100.0%	27.3%	40.9%	8.0%	2.3%	21.6%
テープ起こし	100.0%	54.5%	36.4%	0.0%	0.0%	9.1%
データ入力	100.0%	32.2%	39.0%	5.1%	1.7%	22.0%
ホームページ作成	100.0%	40.0%	13.3%	20.0%	0.0%	26.7%
システム設計、プログラミング	100.0%	33.9%	41.9%	6.5%	0.0%	17.7%
設計、製図、デザイン	100.0%	23.5%	38.6%	10.6%	0.0%	27.3%
DTP(編集)、電算写植	100.0%	46.4%	35.7%	3.6%	0.0%	14.3%
ライター、翻訳	100.0%	44.9%	34.7%	8.2%	0.0%	12.2%
その他	100.0%	37.5%	43.8%	0.0%	0.0%	18.8%
(計算処理、情報検索)	100.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
(調査、コンサルティング)	100.0%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%	66.7%
(取引文書作成、伝票整理)	100.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%

(注)最多仕事内容名に()がついているものは、サンプル数が10未満のため、参考表示である。