

報告書

共同受注窓口を通じた 全国的受発注支援体制構築事業

コクヨアンドパートナーズ株式会社
ヴァルトジャパン株式会社

C O N T E N T S

1. はじめに	3
2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理	7
a. 分析結果まとめ	
b. 調査結果（全データ）	
c. 調査結果（クロス集計）	
d. クロス集計 総論	
e. 追加ヒアリングなど	
3. 共同受注窓口の機能強化・活性化	31
a. 実施報告	
4. 広域的な受発注支援体制モデルの構築	43
a. 試行運用実績	
b. 事業所DB	
c. 共同受注窓口取組事例	
5. 課題と対策案	56
a. 課題まとめ	
b. 解決策	
6. 全国版共同受注窓口機能の在り方 実現に向けたステップ	59
a. 具体的な運営プラン	
b. 支部制・特徴別分類	
c. 「全国版」費用対効果、有効性示唆	
7. おわりに	65

1. はじめに

1. はじめに

2020年から引き続き、2021年においても新型コロナウイルスは、世界レベルでさまざまな産業に大きな影響を及ぼしています。

このような厳しい情勢が続く中、共同受注窓口、そして就労継続支援事業所においても他ではなく、就業機会の減少、仕事の受注量減少など、生産活動への影響は未だ大きく、新しい年度に入っても情勢の好転は見られませんでした。この状況が続くと、今まで以上に働く障害者および支援に関わるすべての方々の置かれる環境はより一層厳しくなることが示唆されます。

こうした厳しい状況のなか、厚生労働省は打開策としてさまざまな取組を行っています。

その一つが、2020年度から引き続き継続された「共同受注窓口を通じた全国的受発注支援体制構築事業」です。

事業概要としては、2020年度の内容を踏襲していますが、昨年度の事業で課題提起された「教育」に関わる内容が新たに加えられました。

その他、2020年度と同様に民間からの案件（民需）に関して、全国の共同受注窓口の実態や事例を調査するとともに、都道府県域を越えて業務を受託するための受発注支援（全国版共同受注窓口）の試行運用・検証を行いました。

全国の共同受注窓口、行政機関、および関係団体におかれましては、本事業を通じて収集した共同受注窓口や就労継続支援事業所の実態や取組事例、また全国版共同受注窓口の試行運用の内容をご理解いただき、今後の活動計画の策定や推進の参考にしていただければと存じます。

目的

共同受注窓口を通じた就労継続支援事業所の広域的な受発注を進めるため、その取組実績がある法人のノウハウを活かし、その法人が、全国の共同受注窓口の機能強化・活性化を図るとともに、各共同受注窓口に対して受発注に係る推進支援を実施する。

事業内容

次の①から④までに掲げる事業を実施するものとする。
なお、令和2年度に実施した「共同受注窓口を通じた全国的受発注支援体制構築事業」の成果も踏まえることとする。

① 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

全国各地の共同受注窓口の最新の基礎情報（受注可能な作業内容とその規模、就労継続支援事業所や行政機関との連絡体制等）を収集・整理する。

② 共同受注窓口の機能強化・活性化

①で整理した基礎情報も踏まえ、全国の共同受注窓口に対して研修を実施し、共同受注窓口としての体制整備や、受注した作業を適切に就労継続支援事業所へ紹介するためのノウハウについて習得させるとともに、都道府県が実施する工賃向上計画支援等事業（共同受注窓口の機能強化事業）等とも連携し、新たな官公需や民需の創出による販路拡大など、共同受注窓口の機能強化・活性化を行う。

③ 広域的な受発注支援体制モデルの構築

広域的な受発注を更に推進するため、各共同受注窓口の統括的な役割を担う以下の機能をもつ共同受注窓口モデルを構築し運用する。

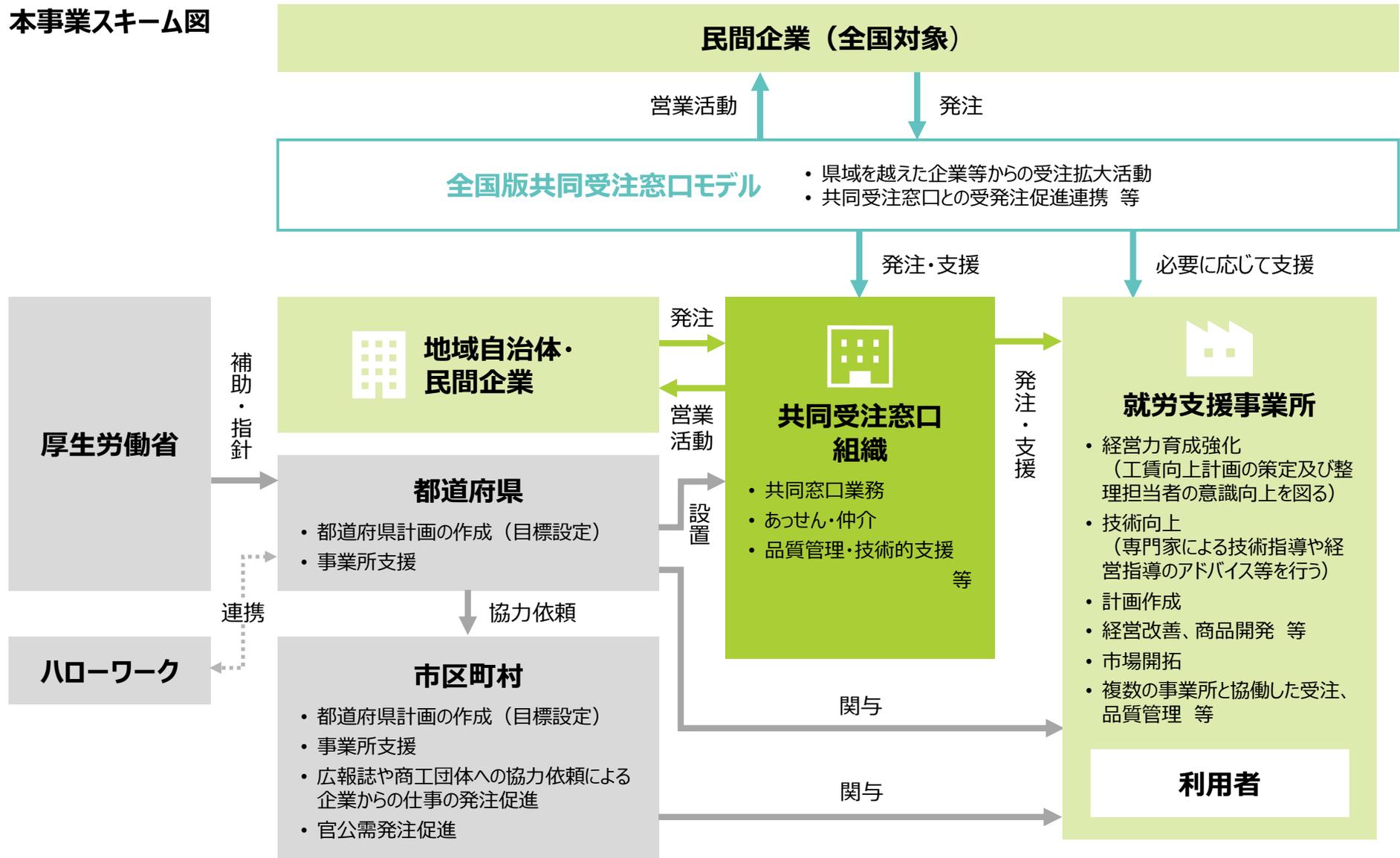
- (ア) 十分な作業・工賃等の確保が見込まれる契約案件を一括で取りまとめ、各地の共同受注窓口等に業務を割り振る等調整機能
- (イ) IT関連業務など発注側と受注側が遠隔で取引が可能な業務において、都道府県域を越えたマッチング機能
- (ウ) その他広域的な受発注の推進に資する機能

④ 報告書の作成・周知

①から③までの取組を整理した報告書を作成するとともに、報告書の内容について、全国の共同受注窓口、就労継続支援事業所及び行政機関へ周知する。

1. はじめに

本事業スキーム図



2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

1. 分析結果まとめ

本事業では昨年度に引き続き、全国の共同受注窓口を対象にアンケート調査を実施した。回答結果より、各共同受注窓口に共通する課題として以下のような傾向が見られた。

2020年度

- 年間民需受注金額500万円を下回る窓口
→ 全体の約70%
- 専任担当者がある窓口
→ 全体の約50%
- 「人材不足」に関する課題をもつ窓口
→ 全体の約60%
- 事業所数・受託可能な業務範囲に課題を持つ窓口
→ 全体の約50%

2021年度

- 年間民需受注金額500万円を下回る窓口
→ 全体の約70%
- 専任担当者がある窓口
→ **全体の約60% (+10%)**
- 「基本運営で手一杯である（営業にまわせる人材がない）」という課題が最も多い
→ 全体の約50%

+

- **効率的な事業所管理への関心**
→ **全体の約70%**

関心はあるが資金・人材不足で未着手の窓口が多く、スキームや情報の提供が求められていることが明らかになった。

2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

2. 調査結果（全データ）

調査の流れ	厚生労働省から各自治体に「One Public」経由で本事業への調査協力を通知。その後各自治体から共同受注窓口に対して協力依頼を通知し、コクヨアンドパートナーズ社より回答一次期限を目安に各共同受注窓口へ再度ご協力依頼のメールおよび電話を実施
調査方法	Webアンケート（Googleフォームを使用） ※ 一部窓口ではExcel・PDF記入にて対応
有効回答数	77件（厚生労働省リスト内：62、リスト外：15）
回答期間	2021年9月1日～ 厚生労働省より全国の地方自治体へ「OnePublic」にて発出 2021年10月末 個別対応を含む全ての回答受付締め切り
設問項目	<ul style="list-style-type: none">• 基本情報（正式名称、HP、担当者名 等）• 活動拠点• 組織人員（専任・兼任）• 登録事業所数（A型・B型・その他）• 年間発注事業所数（2019年、2020年）• 登録事業所の情報管理（概況、管理項目、管理ツール）• 登録事業所への案件紹介ツール• 効率的な事業所管理に対する関心度• 運営財源の比率• 年間民需受注金額（2020年度実績、業務別比率、2019年度との比較）• 民需受注拡大における課題• 全国版共同受注窓口からの案件情報の受領意向

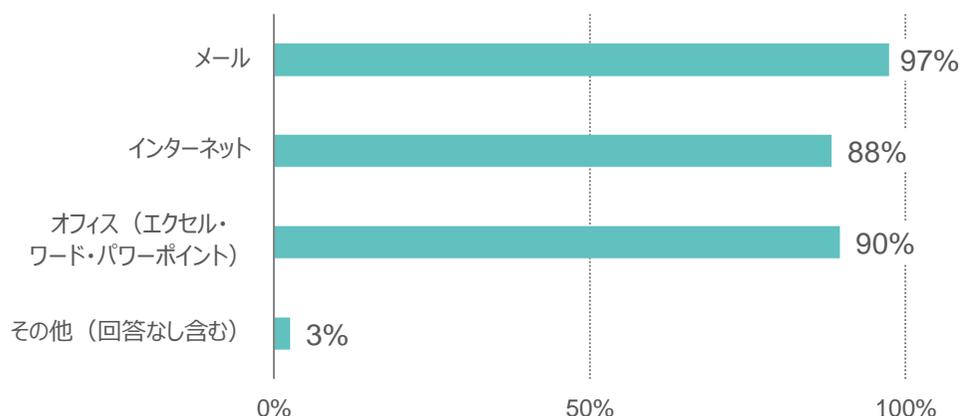
2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

2. 調査結果（全データ）

* ①-1～3は自由記入の設問のため、appendixにて掲載

①-4 ご使用（アクセス）可能なパソコンツールを教えてください

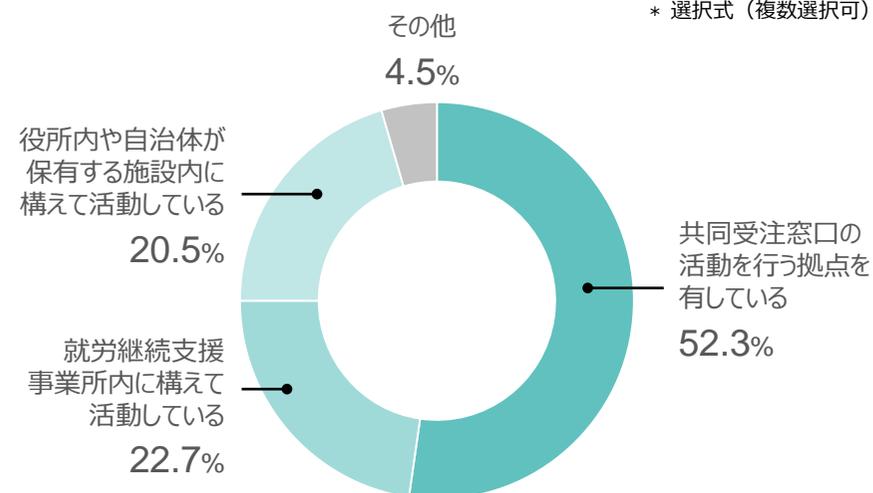
* 有効回答数 77件
* 選択式（複数選択可）



窓口機能としては全体の約90%がメールやMicrosoft Officeでの対応が可能。
今回の窓口アンケート（Googleフォーム使用）においても対応不可は3窓口のみであった。

②-1 共同受注窓口の活動拠点について教えてください

* 有効回答数 77件
* 選択式（複数選択可）



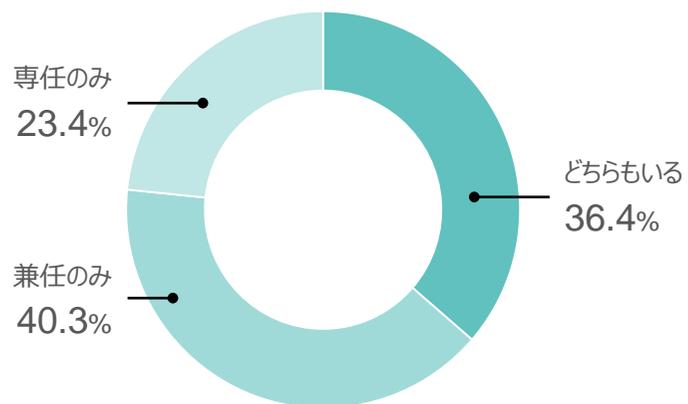
昨年と同傾向。
約半数が共同受注窓口の活動拠点を有している一方で、就労継続支援事業所や自治体が保有する施設等を活用し、活動する共同受注窓口は約40%。

2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

2. 調査結果（全データ）

②- 2,3 共同受注窓口の組織人員数について教えてください

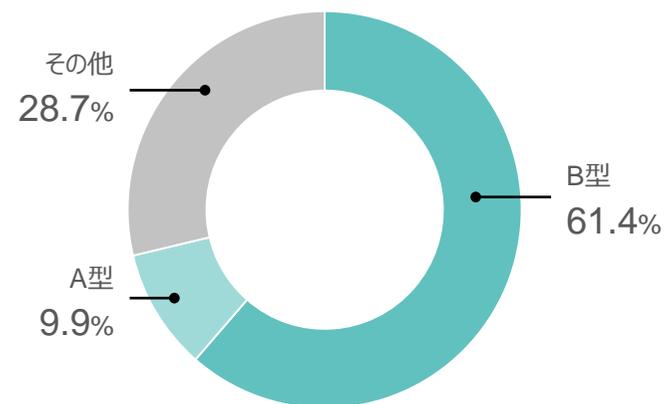
* 有効回答数 77件
* 数値入力



昨年と比較し「兼任のみ」が約10%減少し、「専任・兼任どちらもある」が約10%増加している。依然として「兼任のみ」が40%あり、運営に専念し難い人員状況であると推測される。

②- 4,5,6 登録事業所数を教えてください

* 有効回答数 77件
* 数値入力



昨年と同様の傾向。
B型が全体の約60%を占めており、雇用契約を結び働くA型と比較し約6倍に相当。

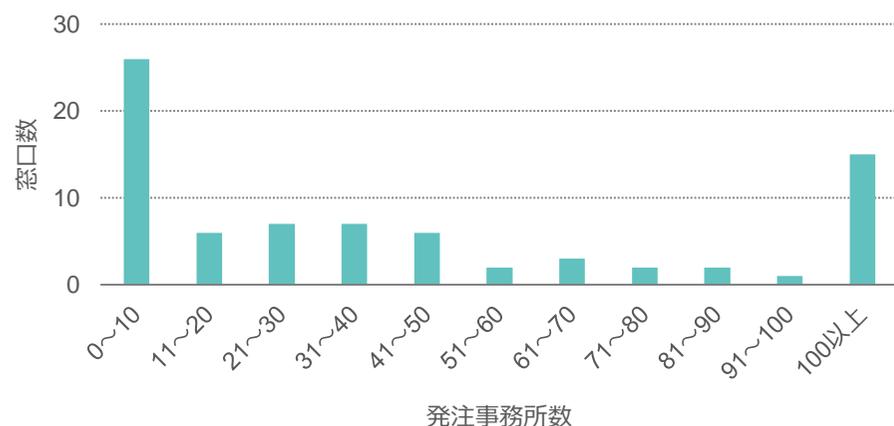
2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

2. 調査結果（全データ）

②-7

2019年度（2019年4月～2020年3月）に実際に発注した事業所数を教えてください

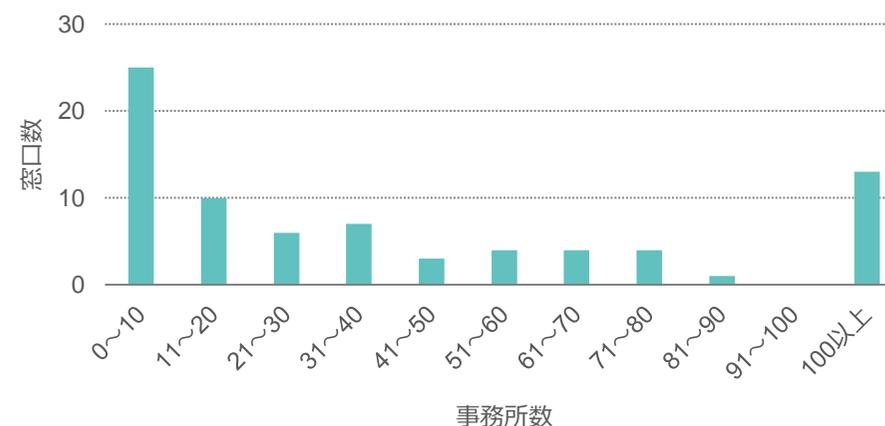
* 有効回答数 77件
* 数値入力



②-8

2020年度（2020年4月～2021年3月）に実際に発注した事業所数を教えてください

* 有効回答数 77件
* 数値入力

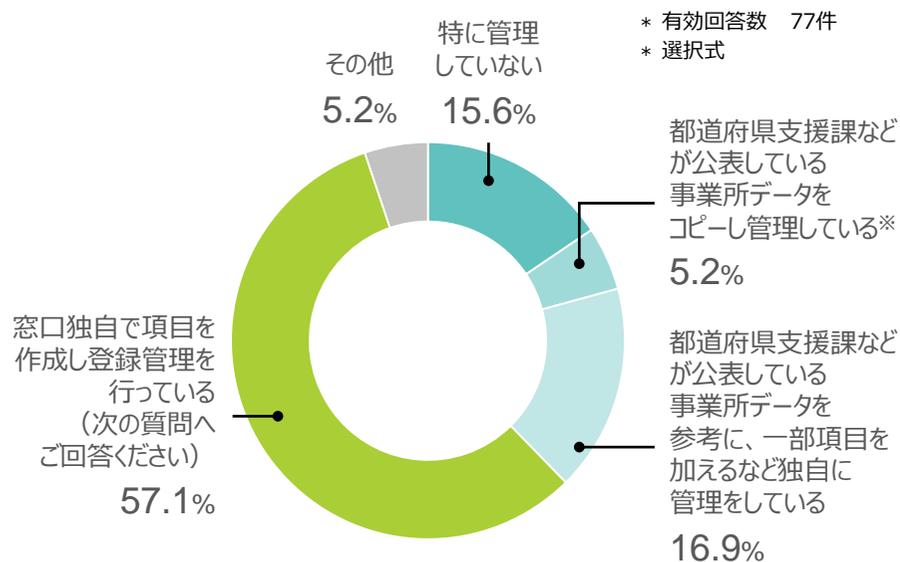


昨年に引き続き発注事業所数は二極化の傾向が見られる。
2020年度発注事業所数が20を下回る窓口は全体の約50%で、その全ての窓口が年間民需受注金額は500万円以下であった

2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

2. 調査結果（全データ）

②- 9 登録事業所の管理（基本情報の取得や対応可能な作業内容の把握など）について教えてください

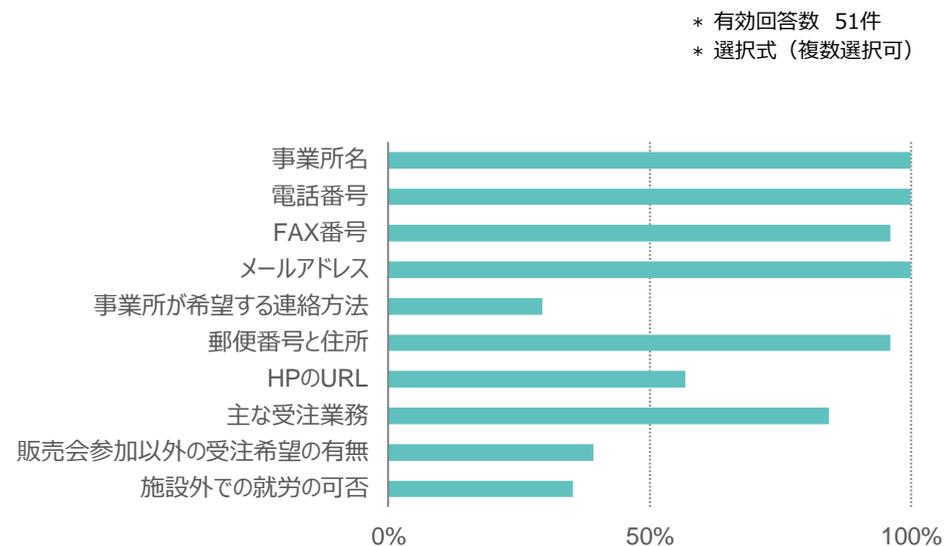


事業所管理に関する設問

登録事業所の情報管理をしている窓口は全体の約80%であったが、定性コメントからは管理方法（システム）や情報のアップデートについて課題を感じている窓口が見受けられた

※例：埼玉HP <https://www.pref.saitama.lg.jp/a0605/jusan/jusan-1.html>

②- 10 ②- 9からの追加質問 どのような項目を管理（取得）していますか



事業所管理に関する設問

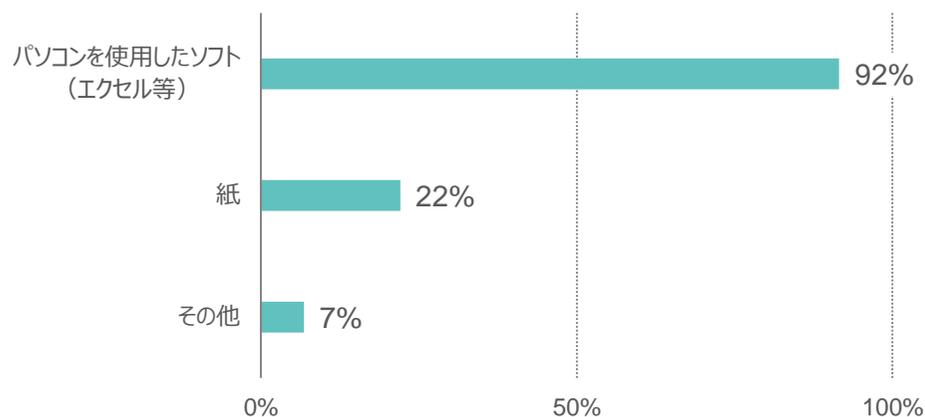
名称、所在地などの基本情報はほぼ全ての窓口が管理をしているが、受注業務などの案件マッチングに重要な情報については一部の窓口にとどまっている

2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

2. 調査結果（全データ）

②- 11 ②- 9からの追加質問 事業所情報の管理方法を教えてください

- * 有効回答数 59件
- * 選択式（複数選択可）

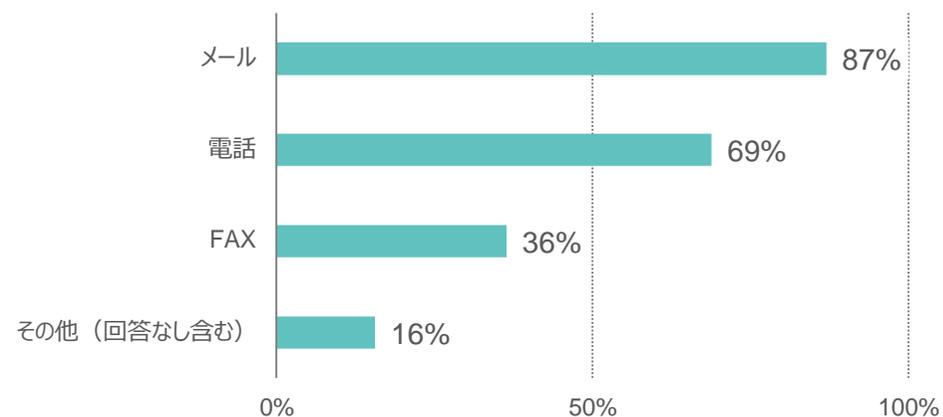


事業所管理に関する設問

エクセル管理が多く、一部kintoneなどのシステム活用に着手している窓口もあった。その一方で紙を使用したアナログな管理も全体の約20%存在する。

②- 12 事業所への案件紹介はどのような方法で行っていますか

- * 有効回答数 77件
- * 選択式（複数選択可）



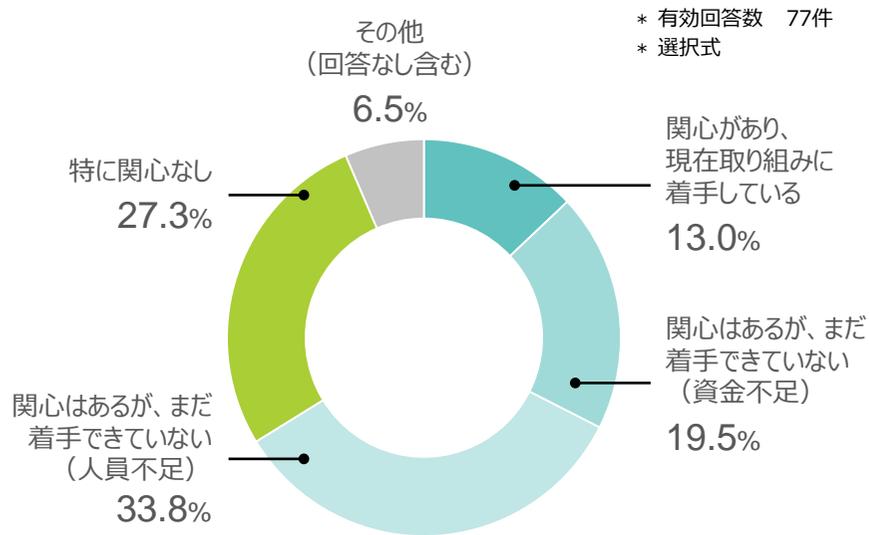
事業所管理に関する設問

メールが大半であり、本事業における案件情報の提供もメールで実施した。電話はその特性上属人的なコミュニケーションになってしまう為、メールとの併用が好ましいと思われる。

2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

2. 調査結果（全データ）

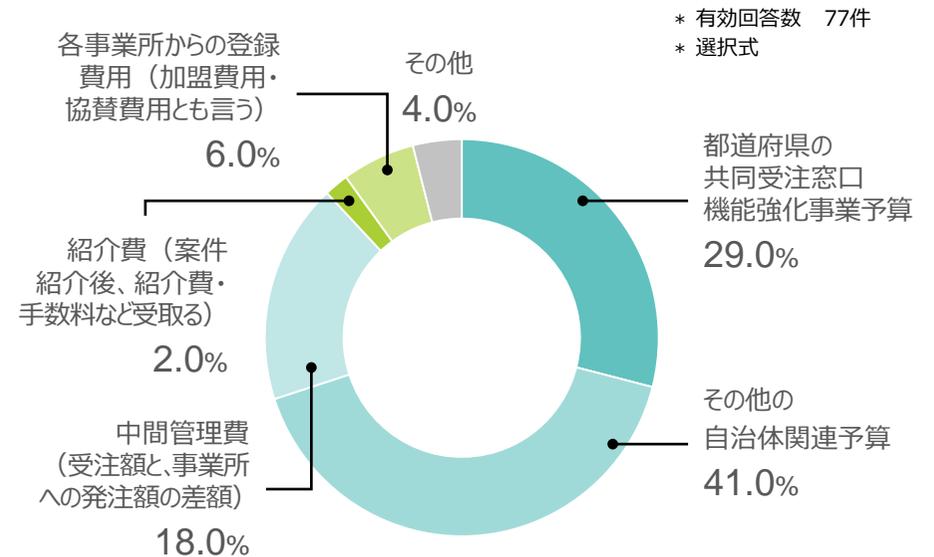
②- 13 今後、現状よりも効率的な事業所管理に関心がありますか



事業所管理に関する設問

全体の約70%が「関心はある」と回答しているものの資金・人員不足により着手できていないのが現状である。

③- 1 共同受注窓口を運営するための財源と比率について教えてください



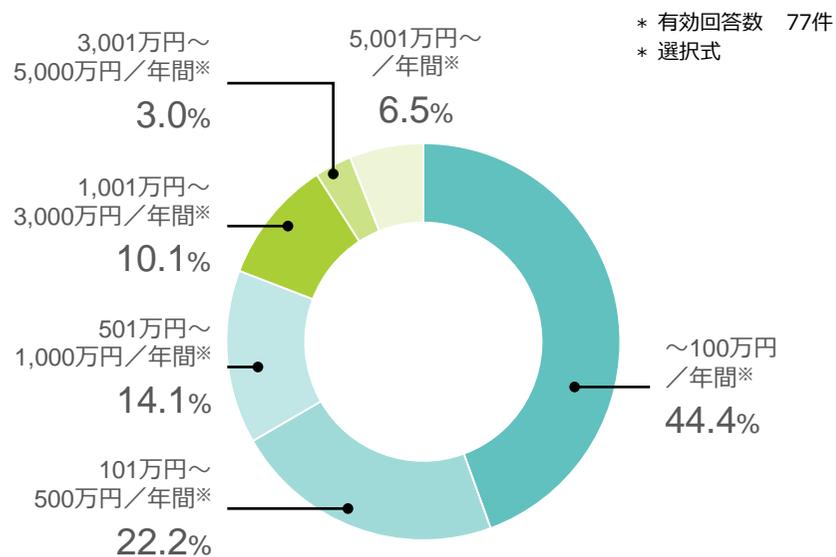
最も比率の大きい財源について集計。全体の傾向は昨年と同様であるが「紹介費（案件紹介後、紹介費・手数料など受取る）」が約5%減少しており、案件数自体の減少が影響している可能性がある。

2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

2. 調査結果（全データ）

③-2

2020年度における、民間企業からの年間受注総額について教えてください

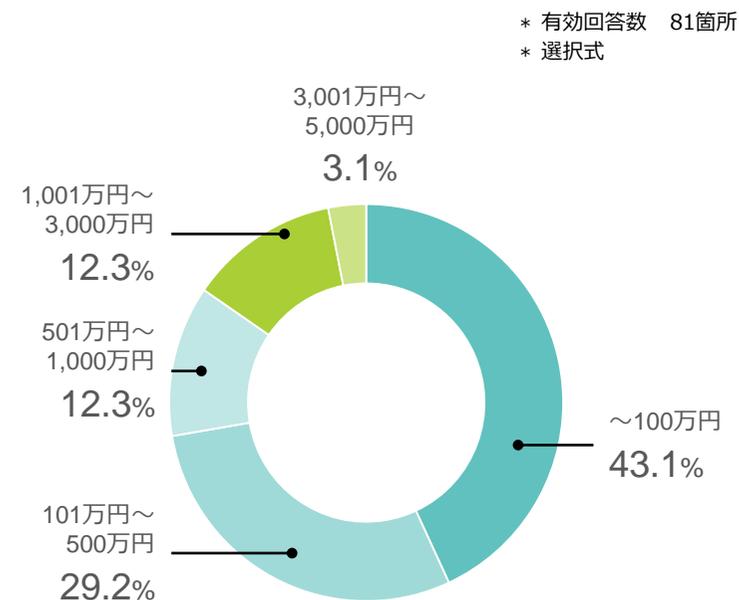


100万円以下の窓口の比率は昨年と同様で全体の約70%。
後述の「窓口の類型化」を今後進めていくことで、各窓口の役割・民需金額についてより詳細なレビューを行うことが望ましいと思われる

※民間企業からの受注総額

参考 昨年度回答結果

2019年度における、民間企業からの年間受注総額について教えてください

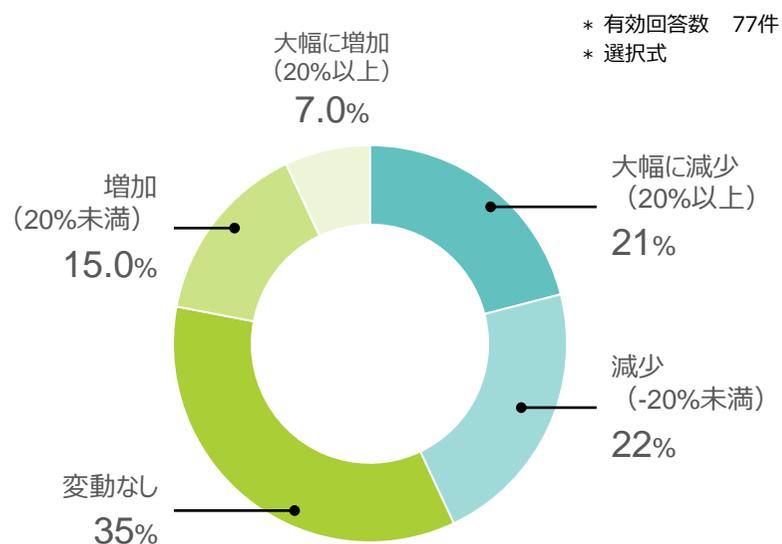


2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

2. 調査結果（全データ）

③-3

2020年度の受注状況は2019年度と比較して変動がありましたか

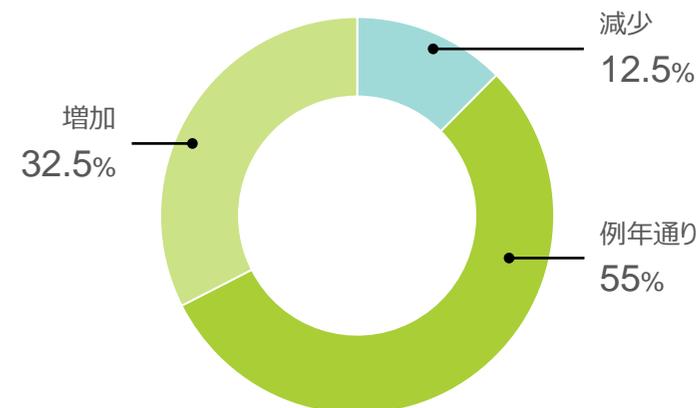


新型コロナウイルス感染症拡大の影響が大きく反映され、減少傾向と回答した窓口は昨年の3倍以上となった。窓口とのコミュニケーションでは、この状況に危機感を持ち、民需に対する意識の高まりも感じられた

参考 昨年度回答結果

2019年度の受注状況は例年と比較して変動がありましたか。受注状況について詳しく教えてください

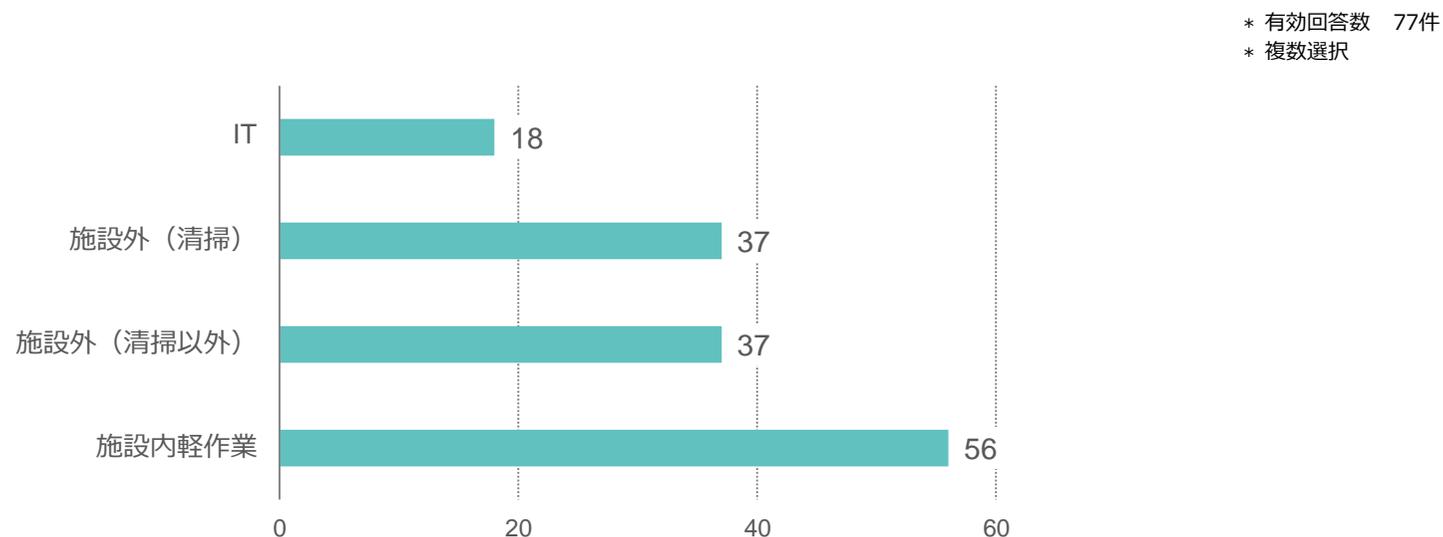
* 有効回答数 81箇所
* 自由記述



2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

2. 調査結果（全データ）

③- 4 2020年度の民間企業からの受注業務の種類と売上金額の比率について教えてください



受注業務（売上金額の比率で1%以上の回答）について集計。

昨年と同様の傾向で「施設内軽作業」が最も多く全体の約70%。なお「施設外（清掃以外）」については、新型コロナウイルス感染拡大の影響でオンラインショッピングが増加し、倉庫内での作業が増えたという声が多く聞かれた。また倉庫業務においては人出不足が喫緊の課題となっており、工賃は各地域の最低賃金、もしくはそれ以上の設定が多いようだ

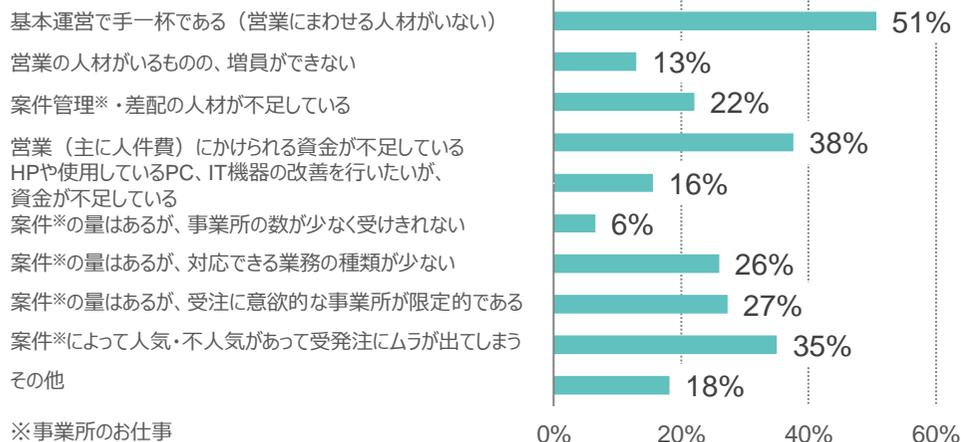
2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

2. 調査結果（全データ）

④-1

今後、現状よりも民間企業からの受注を拡大する上での課題があれば教えてください

* 有効回答数 77件
* 選択式

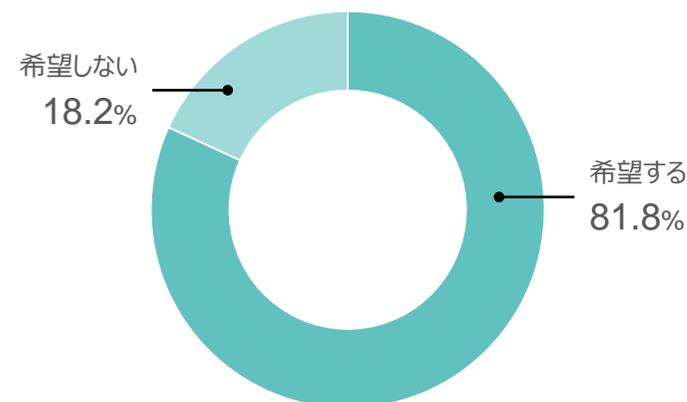


「基本運営で手一杯である（営業にまわせる人材がない）」が最も多く全体の約50%。クロス集計で後述するが、課題の順位は民需金額により一定の傾向が見受けられた。

④-2

本事業で受注した業務案件情報の受け取りを希望されますか

* 有効回答数 77件
* 複数選択



「希望する」は昨年より8%ほど増加し全体の約80%。全国版共同受注窓口のニーズは引き続き高いが、地域によりムラがあることも浮き彫りになっており各地域にあった仕組みの検討が必要である（後述）

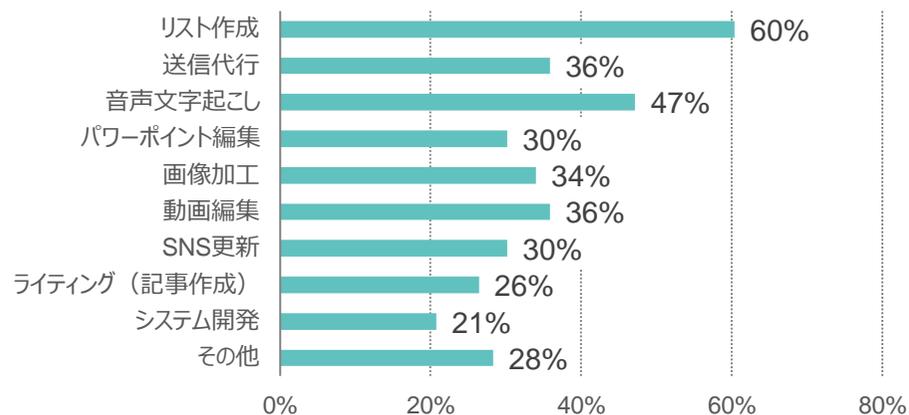
2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

2. 調査結果（全データ）

④-3

④-2で「希望する」を選択された場合、IT業務の内以下について特に希望するものを教えてください

* 有効回答数 77件
* 選択式

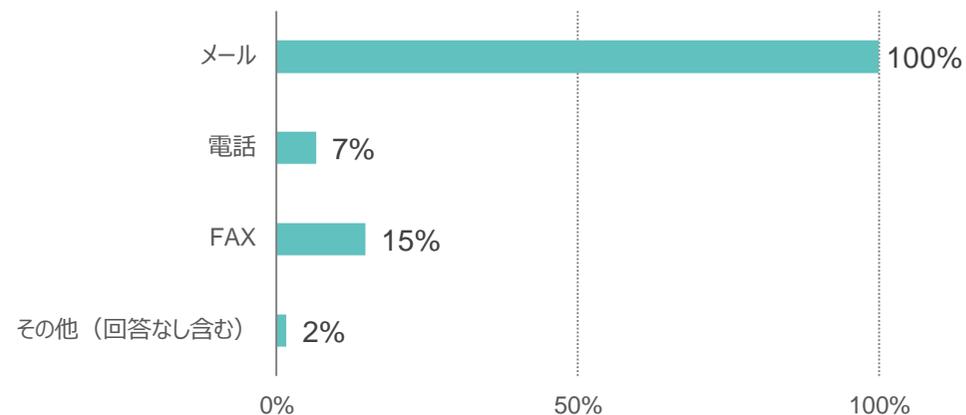


「リスト作成」が最も多く全体の約60%。
音声文字起こしについては、オンライン会議・イベントが増加しているため今後高い確率でマッチングできる可能性がある

④-4

④-2で「希望する」を選択された場合、ご希望の連絡方法を教えてください

* 有効回答数 77件
* 複数選択

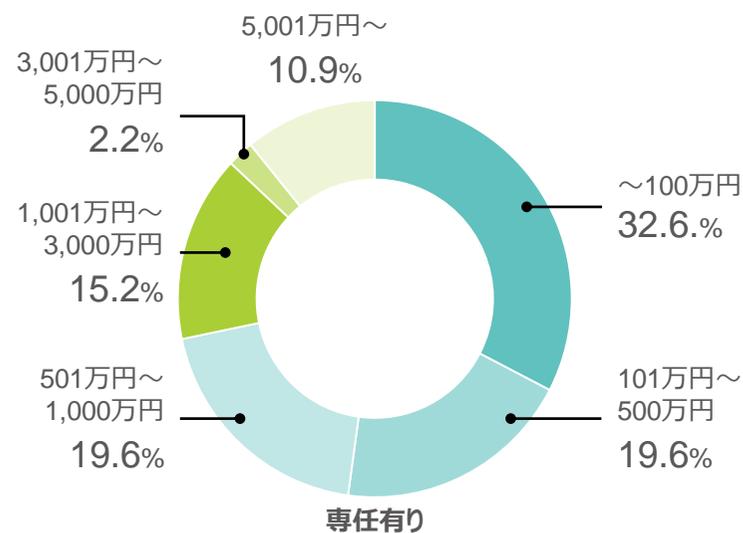
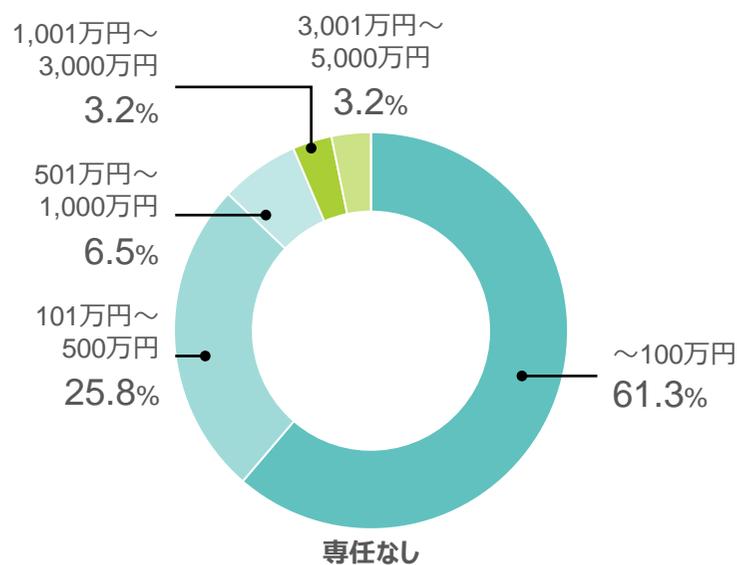


案件情報の提供は全窓口がメールを希望
本事業においてはメールのみ、FAX・電話等の個別対応は行わなかった

2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

3. 調査結果（クロス集計）

① 専任者の有無と民需金額の相関

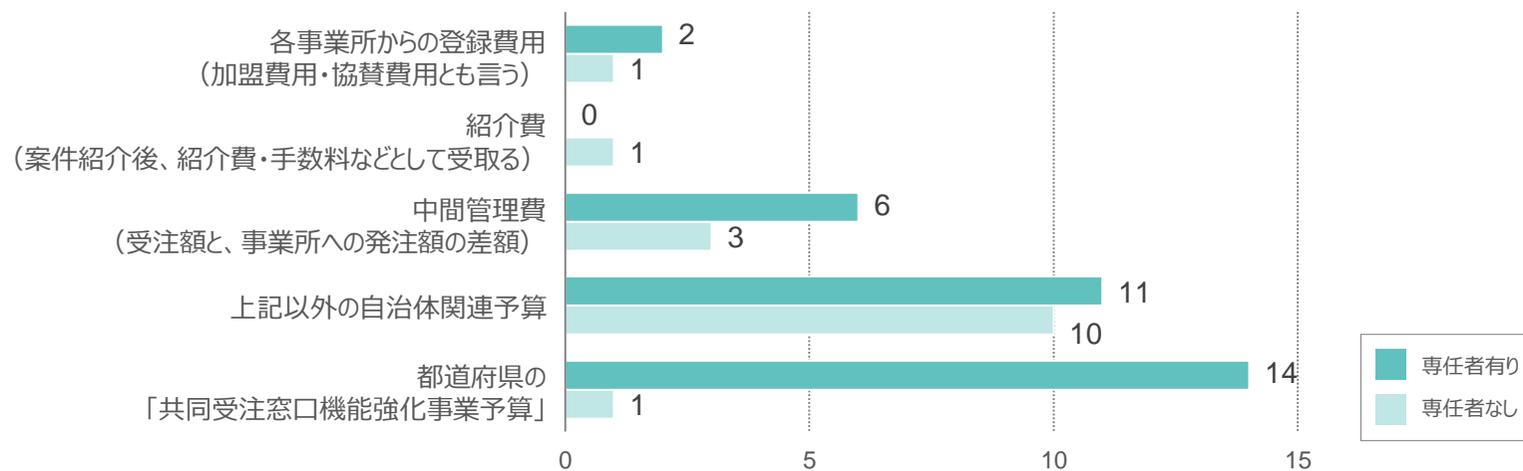


昨年と同様の傾向。
専任者有りの窓口の方が、民需金額が高い傾向。特に5,000万円以上の窓口は専任者有りの窓口には存在しなかった。
民需受注金額の拡大には兼任者のみの運営体制には限界があると推測される

2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

3. 調査結果（クロス集計）

② 専任者の有無ともっとも多い財源の相関

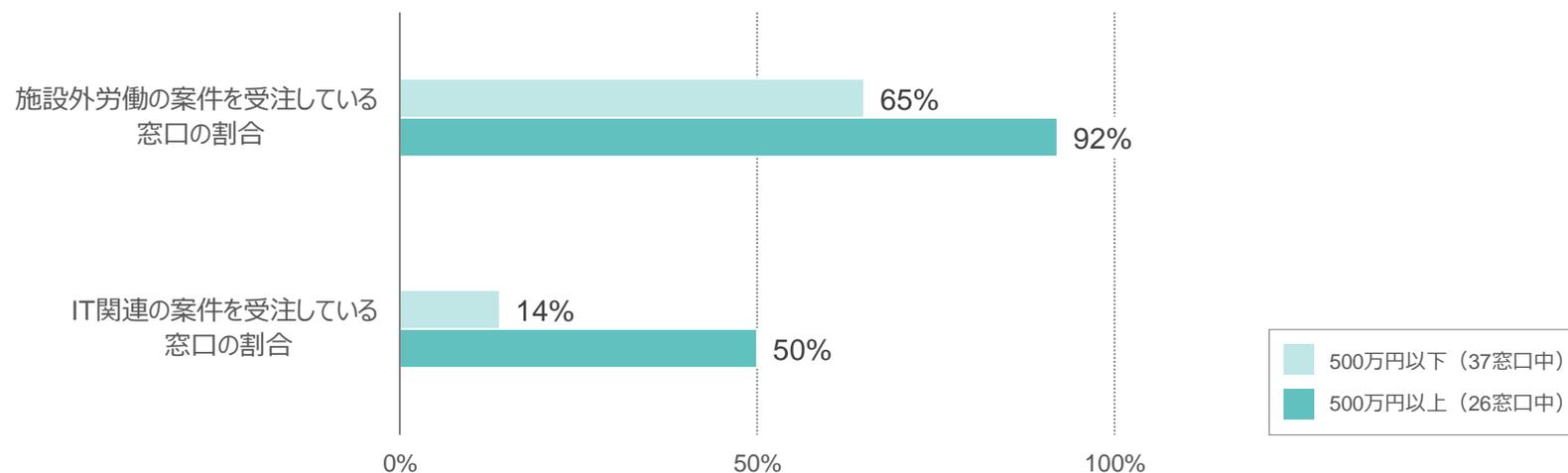


昨年と同様の傾向。
都道府県の「共同受注窓口機能強化事業予算」については専任者有りの窓口が突出して活用できている

2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

3. 調査結果（クロス集計）

③ 民需受注金額と受注業務の種類の間



昨年と同様の傾向。

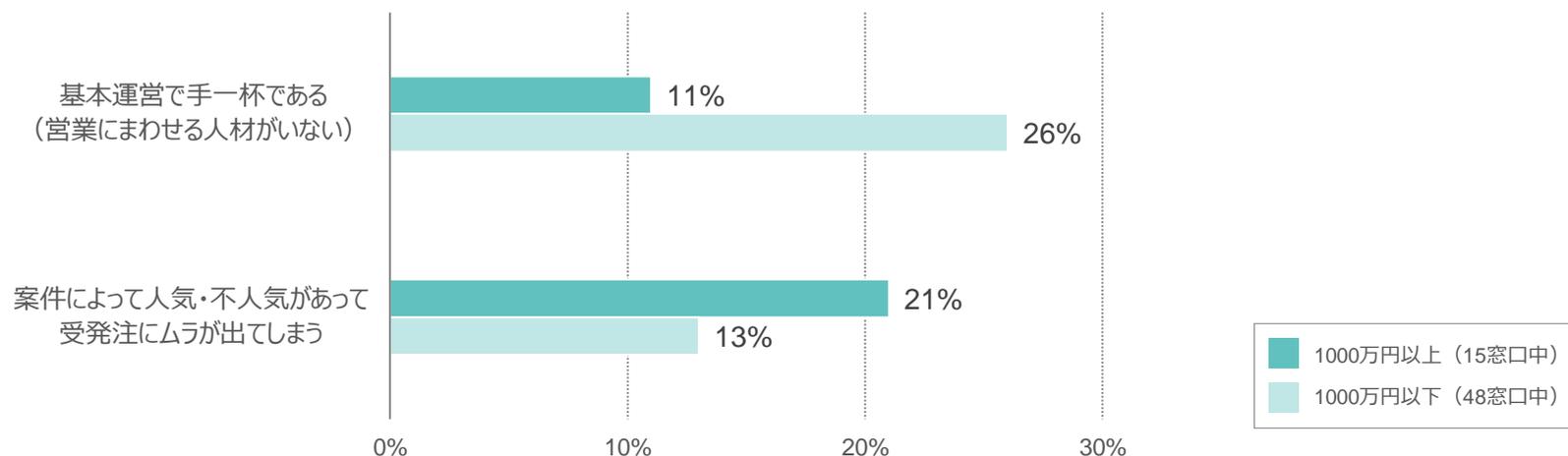
特に新型コロナウイルス感染拡大により、オンラインショッピング配送等の倉庫業務（＝施設外就労）・遠隔作業（＝IT関連業務）を受注できることが、民需受注金額の維持拡大において重要だということが明らかになった

2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

3. 調査結果（クロス集計）

④

民需受注金額と受注業務の種類の間



民需金額が低い窓口は人材不足が第一の課題になっており基本運営の改善が必要であるが、民需金額が高い窓口については案件による人気・不人気が発注に影響していることが明らかになった。

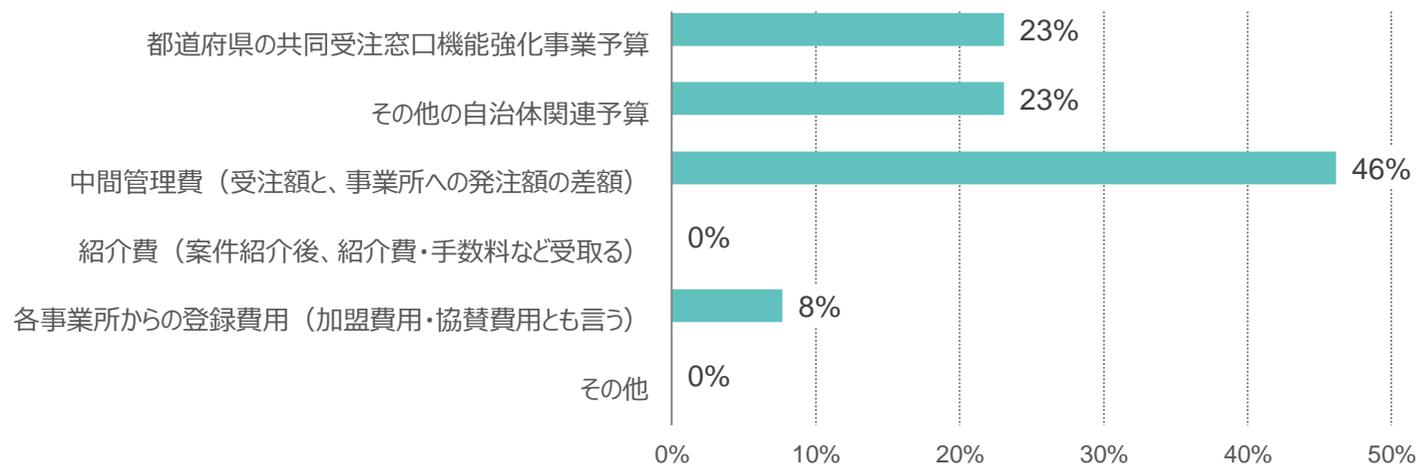
今後さらなる民需受注金額拡大には、事業所の情報管理にとどまらず事業所との連携強化が求められそうだ

2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

3. 調査結果（クロス集計）

⑤ 財源と今後の民需拡大への課題

最も多い財源別に、課題に「案件（事業所のお仕事）の量はあるが、対応できる業務の種類が少ない」と回答した窓口の割合



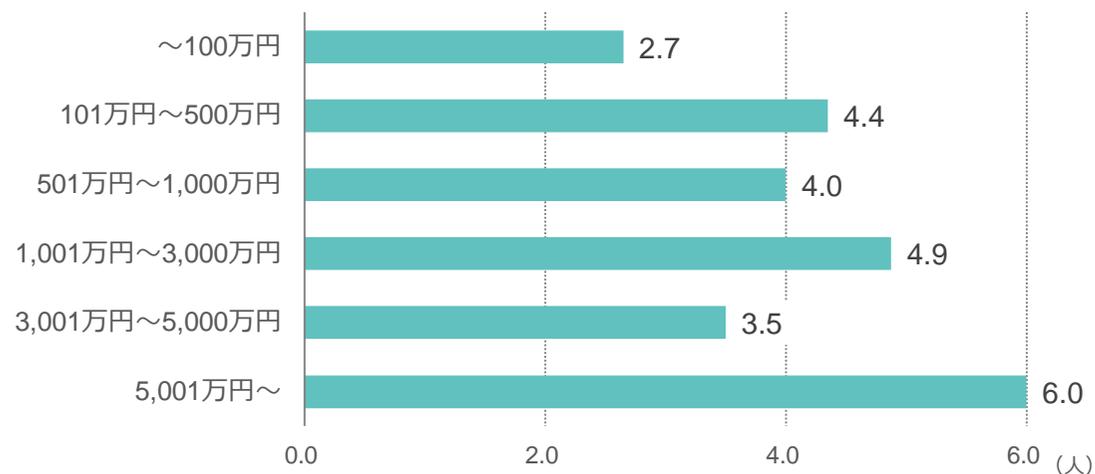
昨年と同様の傾向。

事業所で受注できる業務種類の幅が広がれば、民需から受注できる業務種類、量、頻度は増加できるため、中間管理費を最も多い財源としている窓口にとっては重要な課題である

2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

3. 調査結果（クロス集計）

⑥ 民需受注金額と組織人数の相関



昨年と同様の傾向。

民需受注金額の大小と組織人員数には明らかな相関はみられないが、民需受注金額を拡大するためには適切な人員数を確保することは必要であり、その上で業務効率化などを同時に進めることが重要である。

2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

3. 調査結果（クロス集計）

⑦ IT業務への対応と民需受注金額の相関



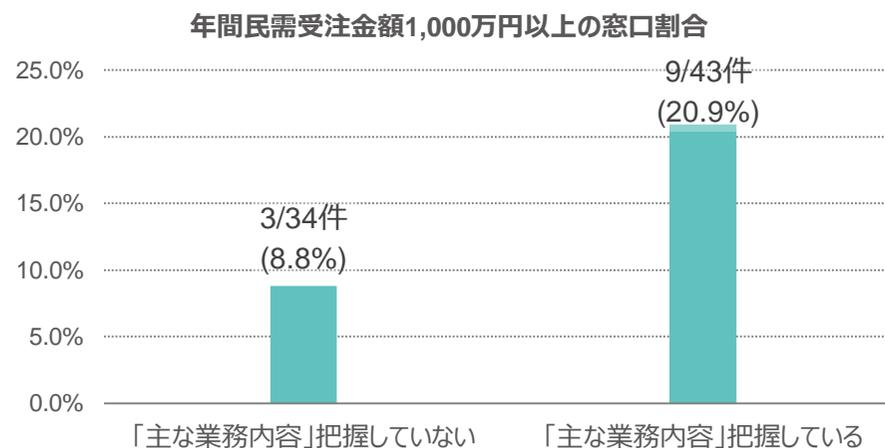
本年度新規クロス集計

IT業務への対応が可能な窓口の方が、民需受注金額が高い傾向にある。
実際にIT業務に対応、かつ2019-2020年度で民需受注金額の維持拡大に成功している窓口へは追加のヒアリングを実施した

2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

3. 調査結果（クロス集計）

⑧ 事業所情報の管理項目と年間民需受注金額の相関



※民間企業からの受注総額

本年度新規クロス集計

事業所の管理項目に関する質問で「主な業務内容を把握している」と回答した窓口は、そうでない窓口に対し年間民需受注金額1,000万円以上の窓口の割合が約2倍以上であった。

（「主な業務内容」を把握している、と回答した窓口は43件、うち9件が年間民需受注金額1000万円/年以上であった）

2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

4. クロス集計 総論

2020年度

- 専任者を有する窓口は、年間民需受注金額500万円以上の割合が高い
- 専任者を有する共同受注窓口では、機能強化事業予算を積極的に活用
- 民需受注金額と施設外就労・PC関連業務受注実績は比例している
- 1,000万円以下の窓口は、案件に対応できる人材の不足も課題
- もっとも多い財源が「中間管理費」とする窓口は、事業所の受注可能な業務種類の幅に課題感をもつ
- 民需受注金額の大小と組織人員数には、明らかな相関は見られない

2021年度

- 専任者を有する窓口は、年間民需受注金額500万円以上の割合が高い**5,000万円以上の窓口はすべて専任者を有していた**
- 専任者を有する共同受注窓口では、機能強化事業予算を積極的に活用
- 民需受注金額と施設外就労・PC関連業務受注実績は比例している
- **特にコロナ禍においては遠隔での作業（すなわちIT関連業務）を受注できた窓口は民需受注金額の維持拡大ができていた**
- 1,000万円以下の窓口は、案件に対応できる人材の不足も課題
- **1,000万円以上の窓口は「案件による人気・不人気を受注に影響している」との回答が多く課題感の違いも浮き彫りになった**
- もっとも多い財源が「中間管理費」とする窓口は、事業所の受注可能な業務種類の幅に課題感をもつ
- 民需受注金額の大小と組織人員数には、明らかな相関は見られない

+

- **IT業務への対応が可能な窓口の方が、民需受注金額が高い傾向にある**
- **「主な業務内容を把握している」と回答した窓口は、そうでない窓口に対し年間民需受注金額1,000万円以上の割合が約2倍**

2. 共同受注窓口の基礎情報の収集・整理

5. 追加ヒアリング

IT業務の受注実績があり、かつ2019年から2020年にかけて民需売上拡大に成功した窓口追加のヒアリングを実施
 依頼：6窓口 回答：2窓口

コロナ禍でも影響が及ばず、民需金額の維持拡大に成功された要因をお教え頂けますでしょうか

A：IT業務を受注していたため
 B：その他（IT業務受注以外の要因）

IT業務を受注していたためと回答いただいた場合、2020年のIT業務の内容（変化・規模）をお教え頂けますでしょうか

2019年～2020年の売上金額維持拡大について、民需金額におけるIT業務と非IT業務の内訳をお教え頂けますでしょうか

窓口A	A： IT業務を受注していたため	オンラインセミナーのサポート業務やビデオ配信のための動画編集、WEBサイトの制作などが増えて、イベントが少なくなったため印刷物のデザイン業務は減少した	IT業務		非IT業務	
			2019年	2020年	2019年	2020年
			800万円	900万円	0万円	0万円
			合計	2019年 800万円 2020年 900万円		
窓口B	A： IT業務を受注していたため 事務用品サイトの運営 ショッピングサイトの管理委託運営 発送業務代行 サプライヤーとの連絡調整業務	規模は変わっていないが新しい企業様よりサイトの構築から運営委託までの相談案件がきている	IT業務		非IT業務	
			2019年	2020年	2019年	2020年
			0万円	200万円	0万円	200万円
			合計	2019年 0万円 2020年 400万円		
<p>定性コメント抜粋 田舎ではデジタルスキル人材は非常に少ない、関係者でも工賃向上のためにデジタルスキルが重要であると理解しきれていないのが実情</p>						

3. 共同受注窓口の機能強化・活性化

3. 共同受注窓口の機能強化・活性化

全国の共同受注窓口における受発注の課題解決には、次の3つに対する教育が必要と定義し研修を実施

業務の標準化

営業の自動化

成功体験の再現化

※これらの教育を通じて、共同受注窓口の機能強化・活性化させ、働き方改革を推進

その上で、共同受注窓口の役割を3つに分類

職員による営業

仕事の分配・差配

納品・サービスの提供

分類ごとの課題も整理し、当該課題に対する教育コンテンツを提供

共同受注窓口向けの教科書

- 教育コンテンツは、5つのカテゴリーを設定し、「共同受注窓口向けの教科書」を作成（マーケティング、営業、CS、事業所マネジメント、受発注管理）
- 共同受注窓口向けの教科書は、パートワーク方式を採用。定期的に最新コンテンツを追加・保管できるため、継続的な教育提供が可能になっている

オンライン研修

- さらに、教科書のみならず「オンライン研修」も実施
- 受講後の満足度は4.3/5評価、今後の参加意欲は4.4/5と、いずれも高い評価を得られたことから、ノウハウを蓄積し成長したい意欲があることがわかる
- アンケート結果からは、実用性の高い内容であるため、すぐに現場で活かしていきたい。など、実効性の高い教育事業として成立している

3. 共同受注窓口の機能強化・活性化

1. 共同受注窓口を「教育」する目的

共同受注窓口に必要な領域をカテゴライズし
教科書を作成（構成の基礎となる）

業務の標準化

営業の自動化

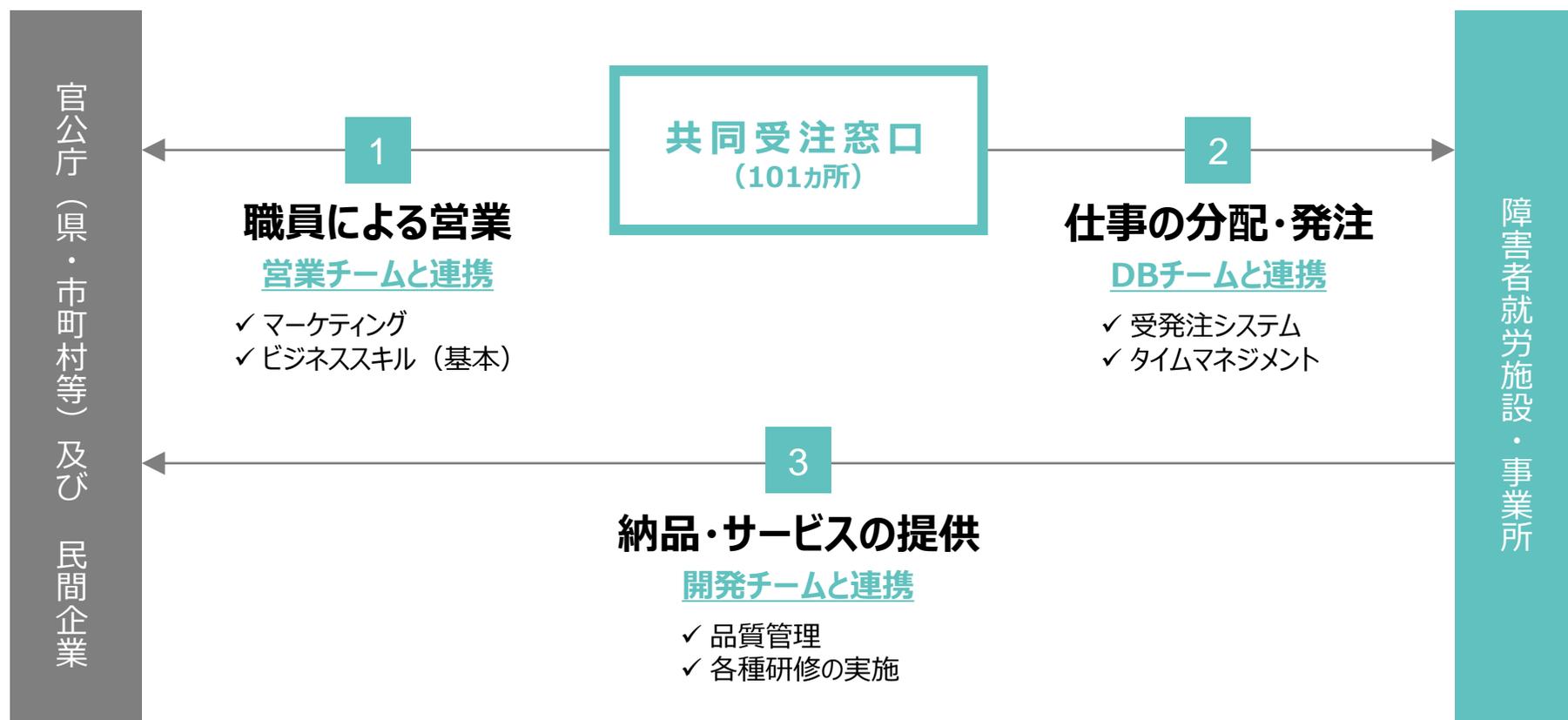
成功体験の再現化

共同受注窓口の機能強化・活性化させ
働き方改革を推進する

3. 共同受注窓口の機能強化・活性化

2. 共同受注窓口の役割

共同受注窓口の役割は以下の通り。1～3それぞれのフローでの課題とそれに対するカリキュラムはP.36参照



3. 共同受注窓口の機能強化・活性化

3. フロー毎の課題

1～3のフローでの課題は以下の通り

1 職員による営業

- ✓ マーケティング知識・経験不足
- ✓ ビジネススキル・マナーが備わっていない
- ✓ 事業所の進捗をタイムリーに把握できていない
- ✓ 営業ツールが整っていない

2 仕事の分配・発注

- ✓ DBが整備されていない
- ✓ 受発注システムが機能・確率していない
- ✓ 案件毎の参加事業所管理が出来ていない
- ✓ 職員が担う責任・職務が明確化されていない
- ✓ タイムマネジメント力が低い

3 納品・サービスの提供

- ✓ サービス提供後、継続した支援が出来ていない
- ✓ 障害者就労施設・事業所への教育

その他の課題

- ✓ 「情報の不足」により、どのような製品・サービスを提供できるのかわからず、逆に受注側の障害者就労支援事業所は、公的機関ではどのような需要があるのかが十分に理解されていない
- ✓ 需要と供給のミスマッチを解消するためには、官公庁と事業所との相互協力による需要と供給の「摺り合わせ作業」が不可欠。その調整を担うこともまた、共同受注窓口の大きな役割のひとつ
- ✓ 仕事や高工賃を自動的に障害者就労支援事業所にもたらす仕組みがない
- ✓ 官公需の発注や共同受注の拡大に向けて求められる役割をそれぞれの障害者就労支援事業所が担っていくという気概がない

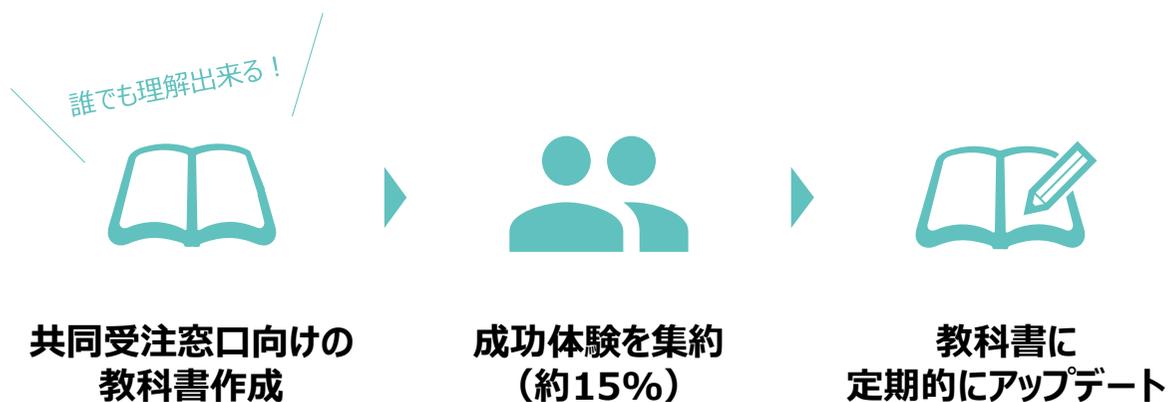
3. 共同受注窓口の機能強化・活性化

4. カリキュラムについて

1 職員による営業	1 マーケティング	強みと弱みの分析 強みを生かせるマーケット選定 顧客が抱えている課題（PAIN）は何か なぜ、私たちが選ばれるのか
	1 営業	適切な営業手法を選ぶ（新規開拓・既存顧客のアップセル・代理店・共同営業） 営業ツールを準備する ヒアリングシートを準備する（ターゲット顧客の課題をヒアリングするテンプレート） トライアルやサンプルを実行する パターン別見積り作成方法 クローニング方法
2 仕事の分配・発注	3 CS（カスタマーサクセス）	顧客の成功を定義する 定例会議を設定する 進捗報告をテンプレ化する 成果は抜け漏れなく共有する 新たな課題を共有する
	2 事業所マネジメント	情報提供方法（ルール確定前から、情報提供する等） 迅速にアサインできる体制 分散型のアサイン方法（1事業所あたりの生産性、約30%で計画を立案する等） 事業所職員への責任所在明確化（職員が担う責任・職務を明確にする） 事業所の進捗をタイムリーに把握する
3 納品・サービスの提供	2 受発注管理	顧客管理・案件管理ツールを導入する ステータス＝優先順位で管理する（セールスフォース） 1案件ごとの参加事業所管理 1案件1事業所ごとの進捗管理 QA対応の簡略化＋FAQの作成（チャット＋フォーム活用） 窓口でトライアルを即実行 品質管理担当者を専任する 納期までのルール設定 クライアントへの早期品質確認＋要件定義（正解を確定させる） 売上管理＋事業所の生産性管理（1人あたりにおける生産性の増減をウォッチ・記録する）

3. 共同受注窓口の機能強化・活性化

5. 目指すゴール



その他目指すゴール

- ✓ DB利活用の教育研修実施
- ✓ ITツールを活用した運用方法の教育研修実施
- ✓ 工賃向上の見える化、着実な成果蓄積の支援

完成教科書

共同受注窓口様向け

受発注窓
スキルアップファイル

The textbook for contact persons

受発注業務に関わる方々のための教科書です。受発注窓業務に有効なビジネススキルをテーマ別に解説・習得を目的とします。

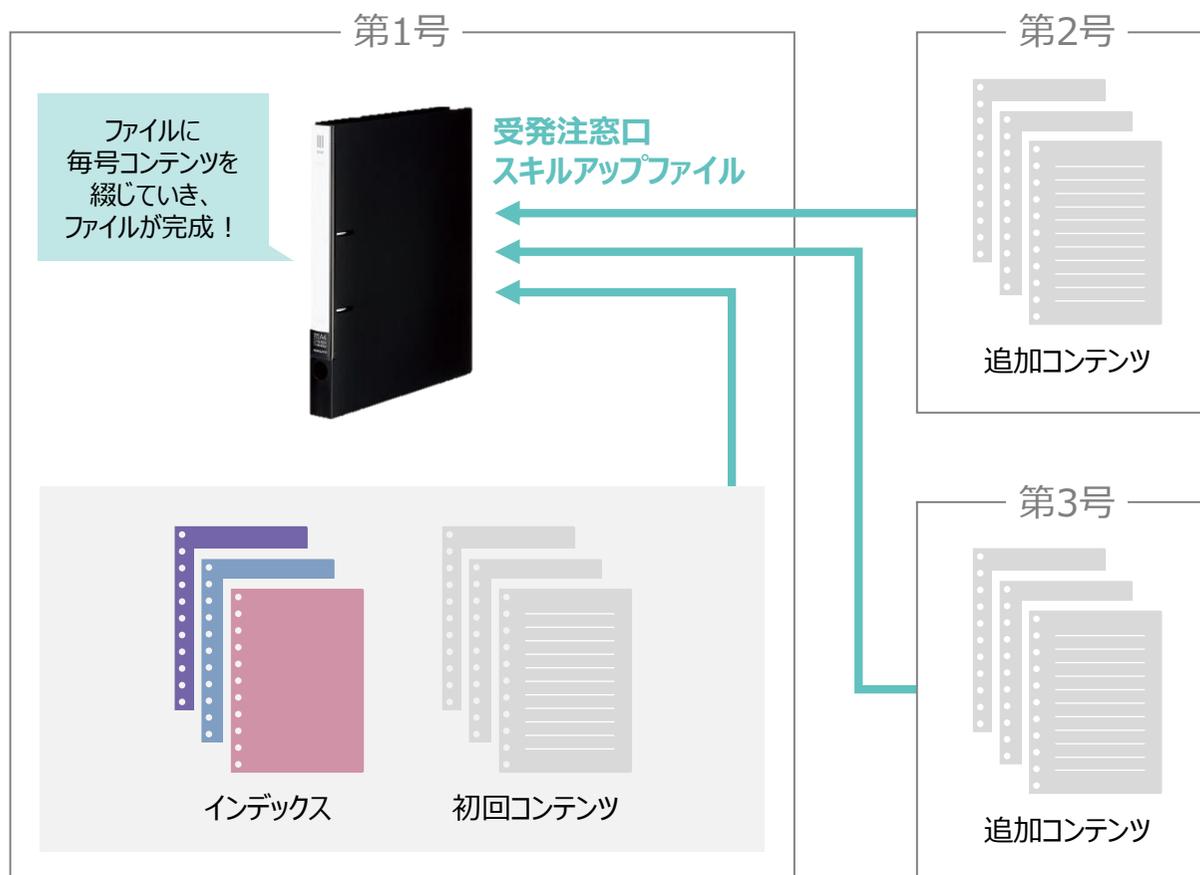
パートワーク方式（分冊百科）にて定期的にアップデート

パートワーク方式（分冊百科：ぶんさつひゃっか）とは、テーマやジャンルを絞った事柄について記述したものを定期的に分けて刊行し、完成させる方式の出版物のこと

3. 共同受注窓口の機能強化・活性化

6. パートワーク方式について

本事業の教科書はコンテンツを数回に分けてお届けする「パートワーク方式」を採用した。初回は、ファイルにインデックスとコンテンツページを綴じた状態で発送。2回目以降はコンテンツページのみをお送りし、各自ファイルに綴じて利用いただく形式とした

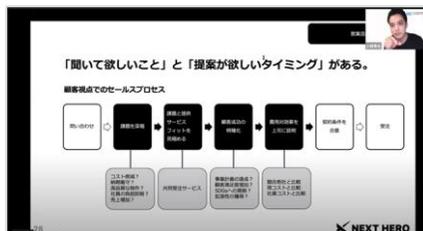


3. 共同受注窓口の機能強化・活性化

7. 研修について

開催概要

受発注窓口スキルアップオンライン講座 第1回
共同受注窓口業務の未来を考えよう
－ヴァルトジャパンの事例から－



開催日時	2022年1月18日（火） 19：00～21：00
講師	ヴァルトジャパン株式会社 代表取締役 小野貴也
参加費	無料
開催形式	オンライン講座（Zoomウェビナー）
参加者数	27名

アンケート概要

回答受付期間	2022年1月18日（火）～1月21日（金）
回答数	14名（回答率：51.8%）

講師紹介



おの たかなり

ヴァルトジャパン株式会社 代表取締役 **小野 貴也**

シオノギ製薬株式会社のMR（精神疾患・生活習慣病医薬品担当）に従事中、障害や疾患を抱える多くの方々には、仕事の成功体験を積み重ねるための社会的システムが不十分である実態に衝撃を受け、社会的就労困難者が「仕事を通じて活躍できる社会（社会的仕組み）」を作ると決心し、2014年8月同社を創業

ヴァルトジャパン株式会社

民間企業から受注した累計400種類・1,500案件以上の仕事を、全国の就労困難者（就労継続支援事業所・在宅ワーカー）に流通させ、活躍機会を生む「NEXT HERO（就労困難者特化型BPOプラットフォーム）」を展開。2021年5月に、Z Venture Capital（Yahoo! JAPAN）、みずほキャピタル等から約2億円を調達。業界初のIPOを目指し、就労困難者の未来を作る

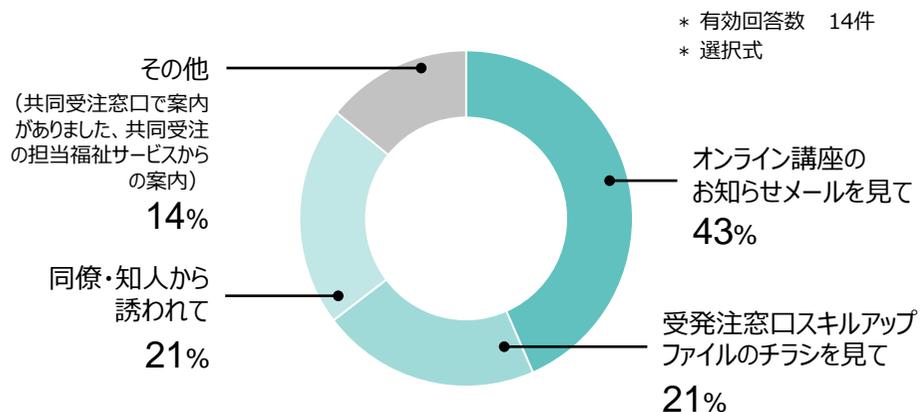


メディア実績
 日本経済新聞、日経BP、日経産業新聞、毎日新聞、読売新聞、テレビ東京、TBSラジオ、ビジネスインサイダージャパン、THE21、日本財団ジャーナル、NHK 等

3. 共同受注窓口の機能強化・活性化

8. アンケート結果

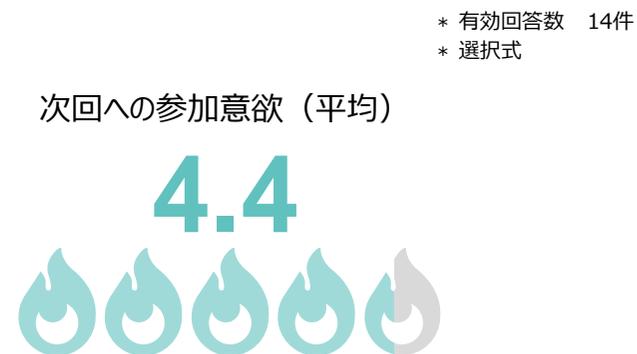
Q1 本講座に参加したきっかけを教えてください



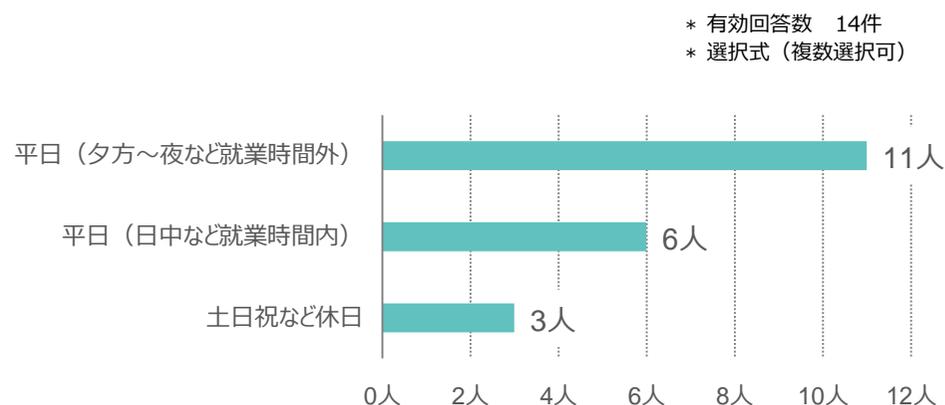
Q2 本講座の満足度を教えてください (5~1の5段階評価)



Q3 また講座に参加したいと思いますか (5~1の5段階評価)



Q4 オンライン講座に参加しやすい時間帯を教えてください



3. 共同受注窓口の機能強化・活性化

8. アンケート結果

Q5 今回の講座の感想をご自由にご記入ください

* 有効回答数 13件
* 自由記述式

- 多くの学びと気づきがありました。共同受注窓口の業務に活かしてゆきたいと思います
- 共同受注窓口の味方の企業さんだと思えばビジネスモデルにワクワクしました
- 同じ思いを持って参加してくれている、全国の仲間がいると思うと少しウキウキしました
- いろいろ勉強になりました。ですが、わかっているけど、なかなかできないジレンマをどう解決していくかが課題です。ありがとうございました
- 共同受注のイメージをわかりやすく説明していただけて良かったです
- 講座の内容が難しすぎず丁度良かった
- 大変参考になりました。データ分析の大切さを学びました
- 共同受注窓口の葛藤の核心を突くようなお話だったと思います
- これから共同受注窓口のマネージャー業務に取り組みもうと思っている中で、具体的な業務内容を見させてもらえたことが良かった。またパートナーをうまく活用して機会損失を減らすだけでなく、より顧客満足につながるような取り組みをしているところがとても参考になった
- まさしく、全国版共同受注窓口はソーシャルイノベーションである、という小野さんの言葉が腑に落ちました。見える化、データ化して蓄積、というのも、様々な業務において必要なことですし、顧客の課題を深堀り、というのは利用者さんのニーズを引き出す時と同じだと思いました。現在は共同受注センターに携わっていますが、就労継続事業所の管理者をした時に営業が上手いかなかったのが、今回の講座に参加させていただいて、振り返ることが出来、これからは講座の内容を障害者方の就労の可能性を拡げること活かしていきたいと思っています。ありがとうございました
- 共同受注に加入している事業所の者です。今後色々と勉強し、組合にも提案させていけたらと思いました
- それぞれのQ&Aに丁寧に答えていただき、とてもありがとうございました。手数料を取ることにに関して、同じような悩みを持っている方がいることを知り、少し心強く思いました（心の折れかけているワンオペ状態なので）。全国版共同受注窓口という構想は素晴らしいと思いました。横の繋がりが出来てくると、いろいろなことが解決できるような気がします
- 首都圏での市場規模からみて、年間3億3千万円の売上は、決して多い数字ではないですね。気になったのは、全国版の共同受注窓口の事業モデルです。この事業モデルでは、障害福祉事業所は共同受注窓口組織の下請会社になっています。これまで（古い話で恐縮ですが、工賃倍増計画の時）のように行っていたこととあまり変わった点は見当たらず、共同受注窓口がデータで事業所を事務的に管理しようという感じがしました。そもそも共同受注窓口が事業所を管理・監督する立場にはないような気がします。全国版共同受注窓口の構築には賛成ですが、この事業スキーム図の再検討をして頂ければと思います。我々は事業所の自立を目標に、そこで働く障害者の工賃やスキルアップと自立を目指すことをベースに直接ビジネスサポートを行っています。また、自治体独自の財源で運営している共同受注窓口が約6割ありました。このスキームが実現したとき、国からそれぞれ全国の共同受注窓口に対し、新たな別の財源は頂けるのでしょうか？今の自治体独自の財源で全国版共同受注窓口を一緒に行うことは難しいと思います

3. 共同受注窓口の機能強化・活性化

8. アンケート結果

Q6 次回以降の講座で取り上げてほしい内容や、期待することがあれば教えてください

* 有効回答数 5件
* 自由記述式

- 共同受注窓口と共同受注窓口の連携、共同受注窓口と事業所の連携に関すること
- 効率的に運営するためのツール（Wrike等）の紹介や運用例を教えて欲しい
- 約6割の自治体が共同受注窓口業務を外部委託をしているとのことですが、各自治体の考え方も気になりますので、ぜひお願いします
- 共同受注の具体例を取り上げて頂きたいです。利用者の労働を時給換算してどの程度になるのかや、軽作業を一括りでなく、どんな作業が今まであったかなど
- 仕事を発注する事業所は10程度です。都心ですので、企業のニーズに応えられるものがあれば本当に仕事は多くあるのだと思いますが、なかなかうまくいきません。企業の求める物と、提供できるものの乖離があることと、事業所自体が新規の仕事にとっても消極的に思えます。結局、区からのお仕事に頼っているのが現状です。私自身は営業経験が一切ないまま共同受注を拝命し、共同受注に必要な、マルチタスクに対応する判断力のなさを痛感しております。基本的な事からいろいろ勉強していきたいと思っています。よろしくお願いたします

4. 広域的な受発注支援体制モデルの構築

4. 広域的な受発注支援体制モデルの構築

本事業では、全国版共同受注窓口の継続事業化に向けた試行運用を実施しました。昨年度事業でも同様の取り組みを行い、25案件の情報提供、11案件の発注を行いました。案件の不足という共同受注窓口が抱える課題に対し一定の成果が挙げられた一方、情報提供を行った案件の内、実際に発注に至った案件は半数以下に留まりました。

そこで本年度は、昨年度事業で見えた課題や共同受注窓口の皆様からいただいたご意見を参考にし、情報提供から発注に至る「発注率」にこだわった事業展開を行いました。その結果次頁以降に示す通り、昨年半数以下だった発注率は本年度事業では7割近い数値となっています。

これら数値内訳や分析結果と共に、新たに本事業を通じて得られた気づき、課題を次頁以降で示します。

4. 広域的な受発注支援体制モデルの構築

1. 受発注支援事業

今年度は「案件の質とマッチング」にこだわり「厳選した案件情報提供」「共同受注窓口への事務局の存在認知」「余裕を持った応募検討期間の設定」に運営の方針として取り組んだ結果、昨年を大幅に上回る**案件発注率70%**を実現。

試行運用について

期間	2021年9月～2022年2月	総件数	本事業期間総額	年間想定	
流れ	<ul style="list-style-type: none"> 本事務局にて民間企業へ営業活動、見込案件および受注案件を獲得 電子メールにて本事務局から各共同受注窓口へ案件情報提供 アンケートで「興味あり」と意思表示のあった受注窓口と電子メールおよび電話にて案件調整 トライアルも含めて調整のうえで、受託する共同受注窓口を決定 	情報提供	21件	6,081,280円	33,537,780円
		発注	15件	5,418,280円	30,417,780円

※ () は昨年度との比較	情報提供	情報提供総額		発注総件数	発注案件総額		発注率
		本事業期間総額	年間総額		本事業期間総額	年間想定	
PC作業 リスト作成、送信代行、ライティング、音声文字起こし、保守運用	9件 (↑) ※	1,686,580	7,137,780	8件	1,656,580	7,137,780	89%
施設内軽作業 コール、封入、PDF化	4件 (↓)	600,700	5,280,000	3件	580,700	5,280,000	75%
施設外軽作業 倉庫での発送・清掃など	8件	3,794,000	21,120,000	4件	3,181,000	18,000,000	50%
合計	21件	6,081,280	33,537,780	15件	5,418,280	30,417,780	71.5%(↑)

4. 広域的な受発注支援体制モデルの構築

本年度は全26窓口から応募をいただいた。このうち17窓口は本年度事業で初めて応募をいただいた

発注・応募した共同受注窓口（50音順）

- Aフランチ
- J前田共同受注窓口
- 秋田県共同受注窓口
- 足立区共同受注窓口
- おおいた共同受注センター
- 大阪授産事業振興センター
- 大阪ハートフル商店街
- 神奈川セルフセンター
- 共同受注窓口ブギウギ
- 共同受注窓口倉敷
- 群馬県障害者施設等共同受注窓口
- 江東区
- 埼玉県セルフセンター協議会
- 堺市社会福祉事業団授産活動支援センター
- 墨田区作業所等ネットワーク«Kai»
- セルフセンター福岡
- とちぎセルフセンター
- 東京都セルフセンター
- 鳥取県障害者就労事業振興センター
- はっぴい21福祉会
- ひだまりの家
- 兵庫セルフセンター
- みなと障がい福祉事業団
- みやぎセルフセンター
- みんなのわ
- 目黒区

4. 広域的な受発注支援体制モデルの構築

今年度は「厳選した案件情報提供」「共同受注窓口への事務局の存在認知」「余裕を持った応募検討期間の設定」を方針に掲げ、運営を実施した結果、発注率70%を実現

厳選した案件情報提供

昨年度の「より多くの案件を流通させる」方針から今年度は「質にこだわりマッチング率を高める」方針に転換。そのため、今年度は案件金額にこだわり、一定難易度はあるものの、最低賃金以上が確保できる案件に絞り情報展開を実施。

その結果、IT系業務への応募はほぼ全案件応募いただくなど、IT系業務へのニーズの高さが分かった。

共同受注窓口への全国版受注窓口事務局の存在認知

昨年度の本事業の報告書を4月下旬に全国の共同受注窓口へ配布。その結果、本取り組みに対する問い合わせが複数寄せられた。

また、報告書にはIT系業務の取り組み事例が記載していたことから、業務が多岐にわたるIT系業務についても具体的にどういう業務なのかの理解が進み、今年度の初応募増加に繋がった。

余裕を持った応募期間の設定

昨年度多くの共同受注窓口から要望のあった余裕を持った応募期間の設定（3～5営業日→5～7営業日）を実施。その結果共同受注窓口と事業所が余裕をもってコミュニケーションが取ることができた。

4. 広域的な受発注支援体制モデルの構築

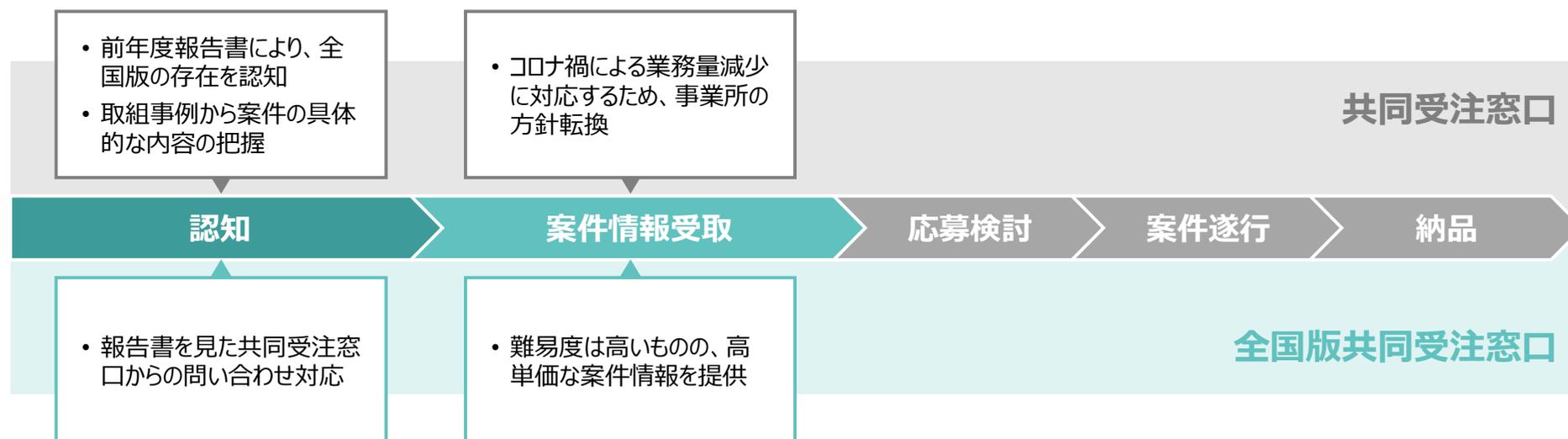
今年度初応募いただいた3窓口に対し、「初応募に至った背景」および昨年度多くの共同受注窓口からご要望のあった「余裕を持った応募期間の設定」についてヒアリングを実施。ヒアリングにてお伺いできた内容は以下の通り

	管理状況	管理項目（項目数、種類）
一般社団法人 おおいた共同受注センター	今後の展望を踏まえ、昨年度からIT業務に力を入れ始めたことが大きい。（IT案件を受託すべく共同受注窓口としても県内の事業所に営業代行を外部委託。）ただし共同受注窓口としてもIT業務を回せるノウハウなどがないため、1事業所のみで試験的に運用しており、その結果今回の初応募に至った。	今年は試験的にIT業務に力を入れている1事業所のみ展開していたため、早く回答できた。他事業所にも展開するようになっても、アンケートフォームの内容が詳細に渡らなければ、それほどタイムラグなく回答できると思われる。
堺市社会福祉事業団 授産活動支援センター	昨年度までは担当者が「PC業務を行える利用者のいる事業所」と把握できている事業所のみ展開。今年度はその方針を変更し、情報提供範囲を広げた結果、把握していなかった事業所から応募があったもの。ただ絶対数としてはまだ少ない印象。	事業所は、週末に会議して受託有無を判断するケースがあるので普段1週間は時間をとっている。ただ、企業に合わせ早く締め切る場合もある。（その際は回答が速かった事業所を優先。）なので、事業所としても早く判断することが可能と思われる。今は1週間を基本としているが実際は3日あれば決められると思う。
足立区共同受注窓口	昨年度も情報の提供は行っており共同受注窓口として何か特別行動を変えてはいない。ただ、昨年より事業所から仕事がないかなどの問い合わせが増えてきていることからコロナの影響が長引く中で、各事業所としても体制・方針が整ってきたのではないかとと思われる。	共同受注窓口の運営を行政が行っており、運用で利用しているGoogleフォームが使えないため、共同受注窓口では判断できず。

4. 広域的な受発注支援体制モデルの構築

以下に、受発注支援の実績および共同受注窓口へのヒアリング内容より得られた課題と学びを示す

業務開始までの受発注支援フロー



受発注支援から見た課題

納品のためには「案件の内容」と「作業者のスキル」が一致していることが重要。今年度は案件に適した事業所の選定に向け、

共同受注窓口の認知度拡大

→ 信頼できる事業として安心して応募いただき、応募の母集団を拡大

→ 案件の内容に応じ適切な共同受注窓口へ発注

という流れを取ることができた。

今後より案件を拡大するにはより多くの応募が必要となるため、引き続き共同受注窓口には事業所のスキル把握に努めていただきたい。

4. 広域的な受発注支援体制モデルの構築 【受発注支援による好事例共有】

モバイルバッテリー回収案件

全国18都道府県へ7000店舗にまたがる大型案件。
協力的な窓口で初回トライアルの依頼で課題の洗い出しが可能に

発注先

みんなのわ



案件概要

全国のコンビニに設置されているレンタルモバイルバッテリーを、返却が多い郊外の店舗から貸し出しの多い都心の店舗へ移動させる業務。

ノルマなしの個人事業主への依頼のみで運営されていたことから、より安定稼働させることを課題とし、受託。

案件の特徴

- 全国18都道府県・7000店舗に展開。
- クライアントも案件の実施方法を手探り状態、かつ全国で管理する必要があったため、すでに信頼関係を築くことができていた、みんなのわ様にてトライアルを実施。

店舗レジ・販売管理案件

単純作業系のIT業務。
最多の全国14共同受注窓口から応募があり、遠隔の大阪に発注

発注先

J前田共同受注窓口



案件概要

- 販売実績データの取得及び整理。
 - 入荷データの入力業務。
- 上記2点のレジシステム上で完結する業務を、それぞれを週次で実施。

案件の特徴

- IT系で場所を問わない案件のため、案件情報提供を希望した全ての窓口へ展開。また、今回一番応募が多かった。
- 仕様書を展開後、オンラインMTGにて、実際のシステムを画面共有しながら職員・利用者へのレクチャーを実施。

4. 広域的な受発注支援体制モデルの構築【視察による好事例共有】

訪問日・訪問先

2021年11月29日

- ①ソーネおおぞね（共同受注窓口 <https://sone-ozone.com/>）
- ②障害者雇用創造センター（事業所 <https://npo-csr.jp/>）

選定理由

事業所管理以外で民需受注金額の拡大において重要な要素を確認したく訪問先として選定。

ヒアリング結果

・ 地域連携

カフェ・物販をきっかけに地域になじんでいる。「障害者雇用創造センター」とも綿密なコミュニケーションを取っている模様。また様々な革新的な取り組みに対し、全国の民間企業から見学依頼あり

・ 取引企業数

約30社、もっとも取引金額が大きい企業が全受注金額の約45%を占めている

・ 取引企業のリピート割合

データなし

まとめ

ソーネおおぞねの一番の強みは「地域連携」であり、そこがベースとなり地域企業からのお仕事依頼に繋がっている模様。担当者が事業所との綿密なコミュニケーションを行っているため今後データベース化を進められればより民需受注金額の拡大が出来るだろうと思われる。データベースはあくまでツールであり、それと並行し「地域連携」「事業所との綿密なコミュニケーション」が重要だ。



メインの入口

手前にショップ、奥にカフェ・ホールがあり、誰でも入りやすい雰囲気。訪問時は多くの地域住民がランチを楽しんでいた



ショップ内のパンコーナー

特定非営利活動法人 わっぱの会が作ったパンを販売。小麦から生産しているとのこと



障害者雇用創造センターの倉庫

オンラインショッピングのHP制作～配送代行までを一括で受注できるのが強み。倉庫は非常に大きく、大型案件の受注が可能となっている

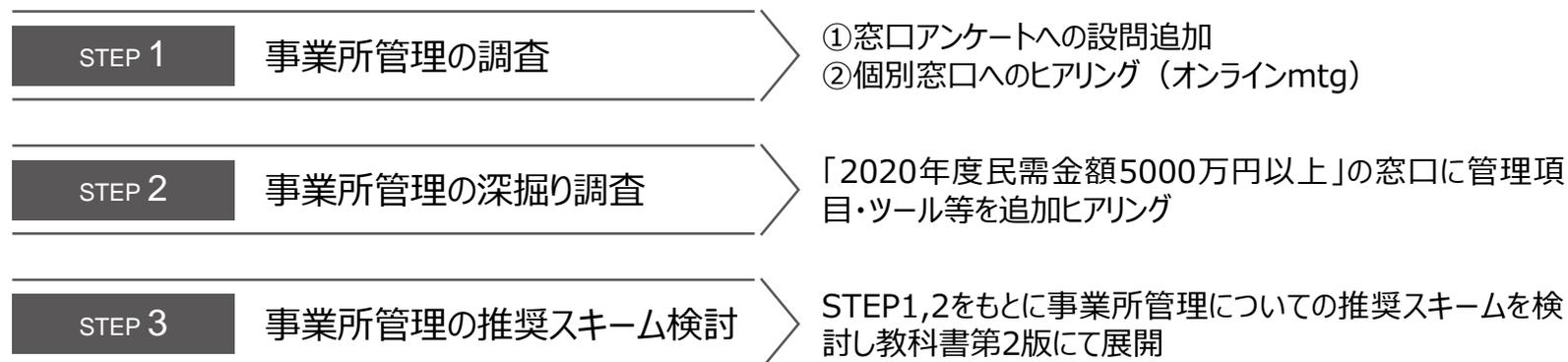
4. 広域的な受発注支援体制モデルの構築

2. 事業所DB

今後全国版共同受注窓口における受発注活性化を目指すにあたり、案件と事業所のマッチング率を向上させることが重要である。本年度は以下の仮説に基づき、現状調査～推奨スキームの提案を行った

仮説

共同受注窓口が事業所の情報を適切に管理・更新を行うことによって
民需案件と事業所のマッチングを効率的に行うことが可能になり、
全国版共同受注窓口における受発注が活性化する



4. 広域的な受発注支援体制モデルの構築

2. 事業所DB

STEP 1

事業所管理の調査

① 窓口アンケートへの設問追加

本年度の窓口アンケートに「事業所の情報管理」に関する設問を5個追加し、現状把握を行った。
(アンケート回答の集計は13-15ページ参照)

② 個別窓口へのヒアリング（オンラインmtg）

窓口アンケートと並行し3窓口にて個別ヒアリングを実施。
詳細は下表参照

	管理状況	管理項目 (項目数、種類)	管理手法 (使用ツール)	管理情報の更新	案件マッチング
窓口C	会員（3段階の回避設定）に 右記項目を紙ベースで提出してもらい エクセルへ入力	住所、法人、電話 メール、業務種別	エクセル	県のHPからピックアップ（年1回）	基本はメールで一斉配信 応募状況が良くない場合は 当てを付けて電話
窓口D	現在の会員 158拠点 登録資料は郵便で送付、 記載したものをメール添付で受領し エクセルへ手入力	事業所検索ができるシステム があるのでそれに該当する 項目を基本に収集	エクセル	手入力で更新	全て電話。顔の見える関係 でいたいので最低限電話に こだわってる。
窓口E	HP上にフォームを掲載し そこから登録受付	作業内容が分かるものは 具体的に記入し管理 (例：クッキー製作、ペン 組み立て など)	エクセル	現状はデータベースの更新はして いない。事業所から お知らせしてくれれば 修正している。	あたりをつけて声かけが圧倒 的に多い。一斉募集をかける と応募が多く選択できない。

4. 広域的な受発注支援体制モデルの構築

2. 事業所DB

STEP 2

事業所管理の深掘り調査

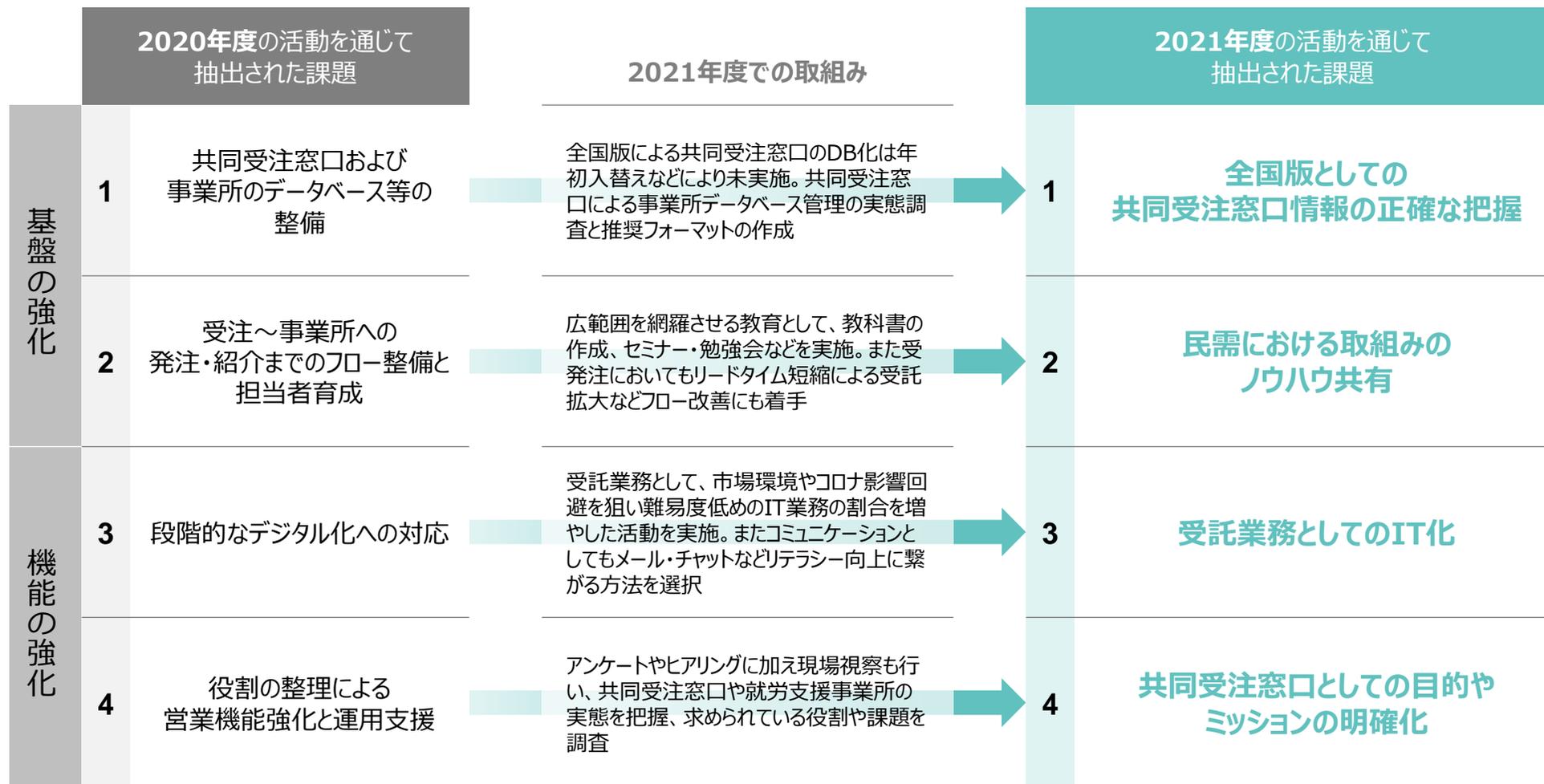
「2020年度民需金額5000万円以上」の窓口に管理項目・ツール等を追加ヒアリング
 依頼：6件 回答：4件

	事業所管理 方法・項目 (アンケート選択肢以外にあれば)	パソコンの場合のツール
窓口F	名刺のファイリングはおこなっており、各事業所に伺った際に事業所紹介パンフレットは持ち帰り、ファイリングを出来るだけ行っています。 事業所の人数、作業スペース、作業能力に関しては現在、頭で覚えているだけになり、エクセルデータ等でまとめていく予定です	×
窓口G	追加なし	エクセル
窓口H	変更なし	エクセル
窓口I	調査票	エクセル
	定性コメント抜粋 地道な飛び込み営業を主に企業担当者として、受注活動を広げてきました。外注したい業務の相談があった時などその業務に該当する事業所の候補を選定してマッチングをおこない、企業や事業所に対して安心感を持ってもらっています	

5. 課題と対策案

5. 課題と対応策（詳細）

前年度の課題を解決することを中心に本年度の事業として取り組んだ結果、カテゴリとして大きな変化は無かったが、解決すべき課題が明確になった



5. 課題と対応策（詳細）

	課題内容	解決策
課題1	<p>全国版としての共同受注窓口情報の正確な把握</p> <p>共同受注窓口や担当者への入れ替わりなど、全国版としての活動は新年度で登録されている共同受注窓口の確認作業から入ることになり、施策実行までに時間を要する。加えて初めから本事業の説明をする必要もあり、足並みを揃えることにも時間を要するため、計画的な事業遂行が困難である</p>	<p>①厚労省への申請制 or ②全国版支部制</p> <p>年初（年度替わり）に都道府県から当年度の共同受注窓口について申請する仕組みにすることで、この課題を回避することはできるが、仕組みの変更が難しい場合は、例えば全国版に支部制を敷くことでタイムリーな情報の把握をさせることも一案である。この施策により、年初の情報だけでなく、事業全体の運営をスムーズにさせる効果も期待できる（支部制については後述）</p>
課題2	<p>民需における取組みのノウハウ共有</p> <p>調査活動やセミナー・研修の実施を通して、民需取組みにおける情報やノウハウの不足がより浮き彫りになった。具体的には企業への営業活動、その後の受託した仕事を事業所に依頼するプロセスでは困難なケースが散見された。担当者が孤軍奮闘され、属人的な活動となっており、事例共有だけでなく人的交流も課題解決に繋がると考えられる</p>	<p>継続した教育プログラムの提供</p> <p>本年度制作した教科書の追加・更新は運営する上での基礎として継続発行する必要があると考えられるが、加えて参加型の研修会や情報交換会、それらの内容をWEB上でも展開できる仕組みの構築など、共同受注窓口間のネットワークを構築する取組みができると中長期的に効果のある施策に繋がると考えられる</p>
課題3	<p>受託業務としてのIT化</p> <p>昨年度はインフラや運用面におけるデジタル化を課題提起したが、新型コロナウイルスによるデジタル化の進展により、民間からの受託業務におけるIT関連業務は増加している。また本レポートの「調査結果」でも述べたように、2021年度の実績において、IT分野を受託できている共同受注窓口は新型コロナウイルスによる影響は少なく、売上増加もしくは維持できている傾向がある。これらのことから受託業務におけるIT化は急務と言える</p>	<p>デジタル化の促進（ヒトモノカネ）</p> <p>これには共同受注窓口や障害者支援事業所における職員のIT教育が最も重要になる。そのためにもPCやスマートフォンなどツールやネットワーク環境などの整備も合わせて必要となるため、一定割合の予算確保も必要だと言える。試行的な取り組みとして、「民需拡大のためのインフラ整備予算」など本事業により積極的に参画する窓口から補助する形で広めていくやり方も検討すべきだと考えられる</p>
課題4	<p>共同受注窓口としての目的やミッションの明確化</p> <p>全国版としては主に民需における受発注促進の活動を行ってきたが、そもそも民需をミッションとしてないという共同受注窓口が一定数あり、地域の官公需や販売会など地域密着の活動を目的としているところもある。これらのバラつきの中では一律の対策を講じるのではなく、それぞれの事情に応じた対応が求められる</p>	<p>目的に応じたタイプ（型）ごとに施策実施</p> <p>まず「受発注促進支援」「地域連携支援」の二つの特性に分けられる。また「受発注促進支援」の中でも民需強化型、官公需強化型の二つに大別されるため、これら踏まえて全体で三つのタイプに分類することで最適な施策を実行できると考えられる。全国版としては、これらのタイプを把握した上で、より大きな受託案件をエリアを跨いだ複数窓口でシェアすることでの機会損失回避や、その他個別事情に沿った支援実施が可能となる</p>

6. 全国版共同受注窓口機能の在り方 実現に向けたステップ

6. 全国版共同受注窓口機能の在り方 実現に向けたステップ

全国版共同受注窓口機能の在り方について

- 令和2年度、3年度の本事業を通して、アンケート、現場視察・ヒアリング、実際受発注に関わる活動をしてきた中で、最も費用対効果の高い運営モデルとして「**窓口の類型化**」「**エリア毎の支部制**」を採用することが最も機能的な運営方法であると考え
- 具体的には、まず大前提として全国101箇所の共同受注窓口はそれぞれにおいてその活動を行っており、その内容は決して一律ではなく、官公需を中心に受託事業の支援を行って窓口があれば、民需を中心に受託事業の支援を行っている窓口もある。また受託事業ではなく、商品開発支援、その商品PR支援、共同販売会や商談会の企画・運営、これらに関わる研修などを中心に行っている窓口も多数存在する。このような状況の中では、一律的に全国版が施策を実施するのではなくいくつかタイプを分けて、それぞれに沿った中での活動を実施した方が費用対効果が高く、またその運営も効率的かつ双方に取ってのメリットも大きいと考えるに至った。よってまず一つ目として「**窓口の類型化**」を示している
- またその「**窓口の類型化**」を実施した上でも、それぞれに対して必要となってくる具体的なアクションもまた一律ではなく、地域特性を反映・把握した上で全国版として支援することや、まずは全国よりは少し狭いブロックごとで地域間によるネットワークを構築していくことが、最終的に全国版をうまく機能させるプロセスとして重要であると考え。その一つの方法論として「**エリア毎の支部制**」を示した
- 以上を踏まえて、現状の関連事業と比較しても、全国版共同受注窓口の設置による費用対効果は高い事業となるといえる

6. 全国版共同受注窓口機能の在り方 実現に向けたステップ

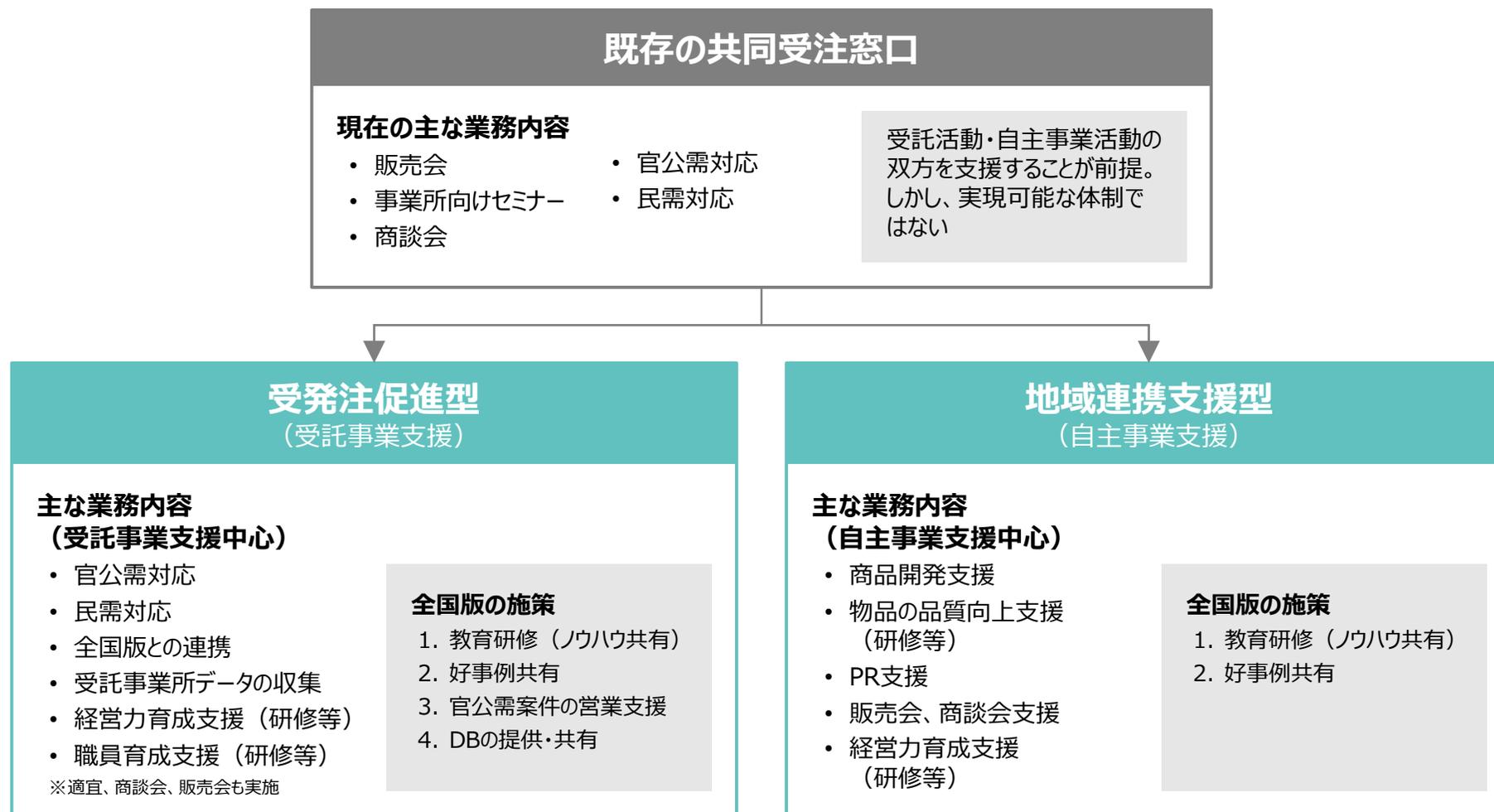
「窓口の類型化」(案)

共同受注窓口を特性に合わせたタイプ分け（①民需注力型、②官需型、③地域連携型）をすることで、双方にとってより最適な関わり方となり効率的な運営を実現させる。この場合、②③タイプの共同受注窓口に登録（所属）している就労支援事業所の中で、民需に前向きな事業所に対しては機会損失を招かないセーフティプランが必要である

事業タイプ	受発注促進型		地域連携支援型
	民需対応可	官公需対応可	
特徴	<ul style="list-style-type: none"> 既に民需に注力している、もしくは今後民需に注力したい窓口が対象となる 民間案件のIT化に伴い、受託業務としてもIT関連の受託ができる、もしくは受託に向け準備している 民需を中心として専任者、もしくはそれに準ずる担当者を設置している 	<ul style="list-style-type: none"> 窓口として地場の官公需を中心に運営する窓口が対象となる 官公需の受託を中心に注力している 既存の取引以外に積極的に民需を取り込む予定がない 	<ul style="list-style-type: none"> 役務の受託よりも販売会や地域における活動を中心とした窓口が対象となる 既存の取引以外に積極的に民需を取り込む予定がない
全国版の施策	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教育研修（ノウハウ共有） 2. 好事例共有 3. 民間案件情報の提供 4. DBの提供・共有 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教育研修（ノウハウ共有） 2. 好事例共有 3. 官公需案件の営業支援 4. DBの提供・共有 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教育研修（ノウハウ共有） 2. 好事例共有

6. 全国版共同受注窓口機能の在り方 実現に向けたステップ

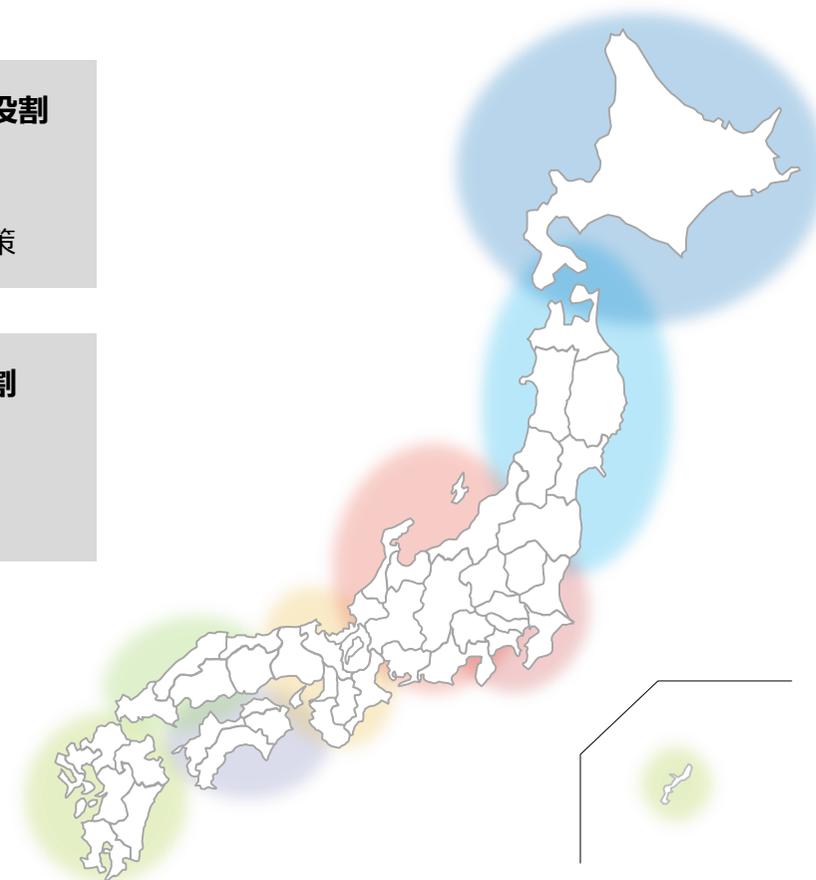
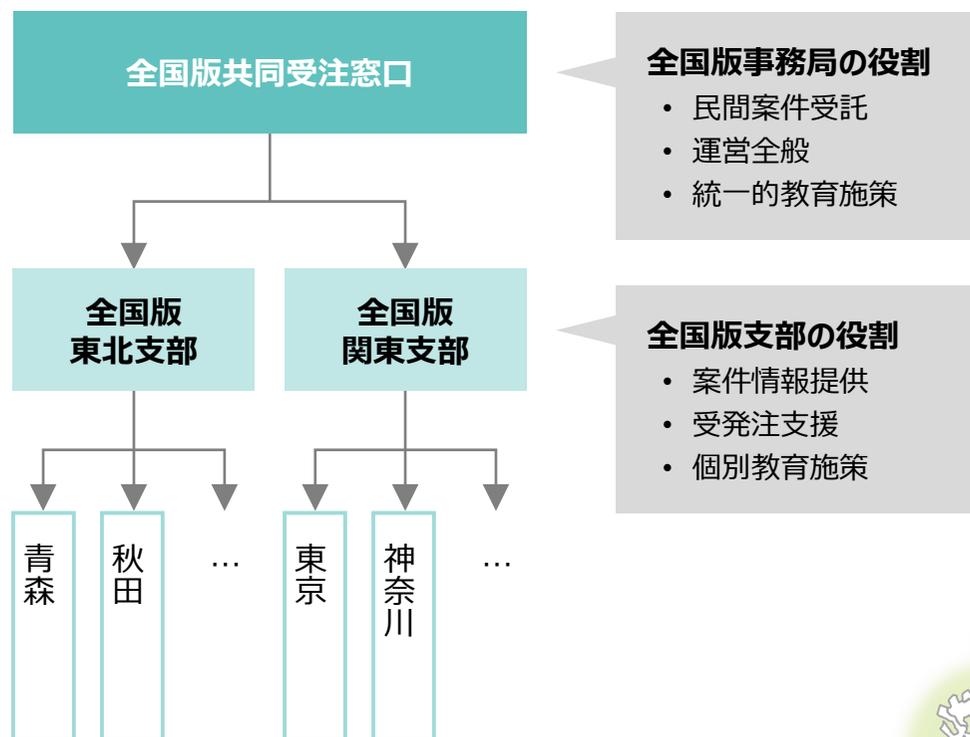
既存窓口の分類と全国版共同受注窓口モデル



6. 全国版共同受注窓口機能の在り方 実現に向けたステップ

「エリア毎の支部制」(案)

全国版の機能を分割し支部制を敷くことで、役割や目的が全国一律でない共同受注窓口に対して、エリア特性や個別事情を踏まえた情報提供、運営サポート、教育プログラムを提供することで、共同受注窓口の機能強化や受注・工賃の向上により実効性を持たせる



6. 全国版共同受注窓口機能の在り方 実現に向けたステップ

全国版共同受注窓口モデルの予算と費用対効果について

	令和4年度 (令和4年5月～令和5年3月)	令和5年度 (令和5年5月～令和6年3月)	令和6年度 (令和6年5月～令和6年3月)
運営体制	<ul style="list-style-type: none"> • 支部制トライアル（1エリア） • 共同受注窓口分類のトライアル（一部） • 共同受注窓口間のネットワーク化（ナレッジ共有、教育） →共同受注窓口の母集団形成 	<ul style="list-style-type: none"> • 支部制開始（全国） →全国ブロック専任体制 • 共同受注窓口分類の運用開始（全国） 	<ul style="list-style-type: none"> • 支部制継続（全国） →全国ブロック専任体制（増員） • 共同受注窓口分類の運用継続（全国）
営業機能	<ul style="list-style-type: none"> • 令和2年度、3年度と同等 	<ul style="list-style-type: none"> • 各ブロック専任体制による人員増強で、流通案件の積み増し 	<ul style="list-style-type: none"> • 各ブロック専任者の増員により、更なる流通案件の積み増しと、共同受注窓口側の運用効率化による受託量の増加
想定予算	<p>15,000千円 (年間継続売上金額：40,000千円)</p>	<p>40,000千円 (年間継続売上金額：100,000千円)</p>	<p>70,000千円 (年間継続売上金額：170,000千円)</p>

7. おわりに

7. おわりに

本事業のアンケートによる全国の共同受注窓口の実態調査、および具体的な運用ヒアリングでは、新型コロナウイルスの影響を受けた厳しい実態と、そのような状況にあっても就労継続支援事業所の仕事量を維持するために、さまざまな工夫をされており、これまでと違い受託業務としてIT関連業務を積極的に取り込み、この苦境を乗り越えようとしている共同受注窓口の増加が目立ちました。

また都道府県域を越えた受発注の試行運用では、各共同受注窓口が事業所を巻き込んだ多様な取組をしていることも確認できました。

この試行運用では、昨年度の16箇所に対して、本年度は26箇所の共同受注窓口が参画している点からも関心の高さがうかがえます。

この増加は、昨年に引き続いての事業であるため認知度が高まったことに加え、都道府県域を超えた仕事を積極的に取り込もうとする動きが活発化されたことが読み取れます。

一方、民間企業からの受注拡大には、営業的側面のみならず、共同受注窓口という仕組み上の構造的課題があることも明らかになっています。

今後、民間企業からの仕事を増やし、障害者が安心して就労できる社会の実現には、本事業の目的である共同受注窓口を通じた全国的受発注支援体制の構築を創出していくことが必要です。

本年度事業では、具体的なプランとして全国版としてよりきめ細やかなサポートをするための「支部制」や目的を共通認識とするための「窓口の類型化」を提言しています。

これらも含めた全国版共同受注窓口の設置による費用対効果も試算することで、これら計画をより実効性の高い事業にしていける必要があると考えられます。

こうした目標を実現するためには、単に共同受注窓口や事業所における局所的な課題と捉えるのではなく、広範な社会課題として再認識し、民間企業を巻き込んでいくことも重要な取組になります。

最後になりますが、本事業にご協力いただいた、全国の共同受注窓口、就労継続支援事業所の皆様、誠にありがとうございました。

KOKUYO