

平成28年度厚生労働省在宅就業者総合支援事業

在宅ワークスキルアップ講座

「受注のポイント ～発注者の視点から～」



株式会社 キャリア・맘

代表取締役 堤 香苗

- 1.在宅ワーカーと発注者の残念な商談
～これでいいのかな？～
- 2.発注者との商談時に気を付けること
- 3.新規業務で採用するワーカーの基準は？
- 4.在宅ワーカーさん、
健康管理が大事です！
- 5.健康管理で気を付けること

- 6.在宅ワーカーと発注者の残念な商談 2
～契約内容ははっきりさせよう～
7. 受注時に気を付けること
8. 健康管理、受注時（契約）のポイント
9. こんな在宅ワーカーには次も依頼したい
10. 継続業務を発注しにくい在宅ワーカーは？
11. 次回以降は発注をしない在宅ワーカーは？

在宅ワーカーと発注者の残念な商談

～これでいいのかな？～



出典：厚生労働省「在宅ワーカーのためのハンドブック」より

発注者との商談時に気を付けること

和亜子さんへの アドバイス

順番に在宅和亜子さんのA社への対応を検証してみましょう。

1. ①電話で相手が出たときに、自分の名前を名乗っていないため、相手に自分の名前を確認させてしまっています。
②相手に敬語を使っていません。
2. ①何のために電話をかけてきたのか、目的が曖昧です。
②語尾を伸ばしているため、相手に良い印象を与えません。
3. ①履歴書を誰宛に送るのかを確認していません。
4. ①相手に対応してくれたことへの謝辞を述べていません。
②相手に電話を切らせてしまっています。

あなただったら、この例のどこをどう直しますか？

初めて相手に電話で連絡をとる場合、電話でのアプローチがそのままあなたの第一印象になります。

電話をかけるときは、自分の名前を名乗り、何の用件で誰宛に用事なのかを伝え、担当者に電話を替わってもらいます。

担当者に応対してもらう時は、再度自分の名前を名乗り、電話をした用件を手短に伝え、必要な情報を教えてもらいましょう。また、担当者の名前を聞いておきましょう。

もちろん、話を聞くときには、きちんとメモを取って要点を確認し、電話をかけた方から切るのが正しいマナーです。

仕事のできる在宅ワーカーは、ビジネスマナーがしっかりしています。

ビジネスマナーとは、社会人として守る共通事項であり、きちんと身につけていれば、円滑なコミュニケーションを図ることができ、何よりも顧客からの信頼を得ることができます。

在宅ワーカーであっても、誰ともコミュニケーションを取らずに自宅にいるわけではありません。顧客とのやり取りは日常的に発生するものなので、電話対応、メールの書き方などは身につけているか、自分自身を再度見直してみましょう。

出典：厚生労働省「在宅ワーカーのためのハンドブック」

過去の職歴

- 過去の類似の業務実績が分かるような資料（ポートフォリオ）などがあるかどうか

過去の遅延の有無や、社会人としての常識

- 募集条件を満たしているかは最低条件として、過去に未納品や連絡が遅かったなどの経歴がないか
- 採用前に電話で話す場合は、社会人としてきちんとした会話ができているか、やる気があるか

自己PR

- 自己PRや志望動機が一定量書かれていて、熱意が感じられること
- 自己PRや志望動機に誤字脱字がないこと

- 全く記載がない場合や、書いてあっても「頑張ります！」「ぜひお願いします！」など、たった一言だけの場合、どんな人で、なぜこの仕事をやりたいのかよくわからないので採用は控えてしまう。

新規業務で採用するワーカーの基準は？

参考：業務実績

主な業務	音声起こし（テープ起こし）
今まで音声起こしをした案件の具体例	地域作りシンポジウム基調講演 大学入学式式辞 介護患者インタビュー 公的機関審議会 ドキュメンタリー番組野外ロケ 文学関係講演会
その他経験したジャンル	医療、介護、環境、金融、経済、地域振興、スポーツ、美術、伝統芸能等
経験をした形式	講演会、シンポジウム、対談、インタビュー、座談会、複数名会議等
可能な音声起こしの処理	・逐語起こし（「えーと」、「あの」などの会話に不要な言葉や、言い間違いなどもそのまま起こす） ・ケバ取り（標準的な起こし方。不要な言葉などは除く） ・整文（ケバ取りに加えて「です、ます」などを整えるなど、より読みやすい文にする）

その他業務

- ・メールマガジン コラム執筆
- ・大学レポート等のデータ入力
- ・俳句誌等のデータ入力等

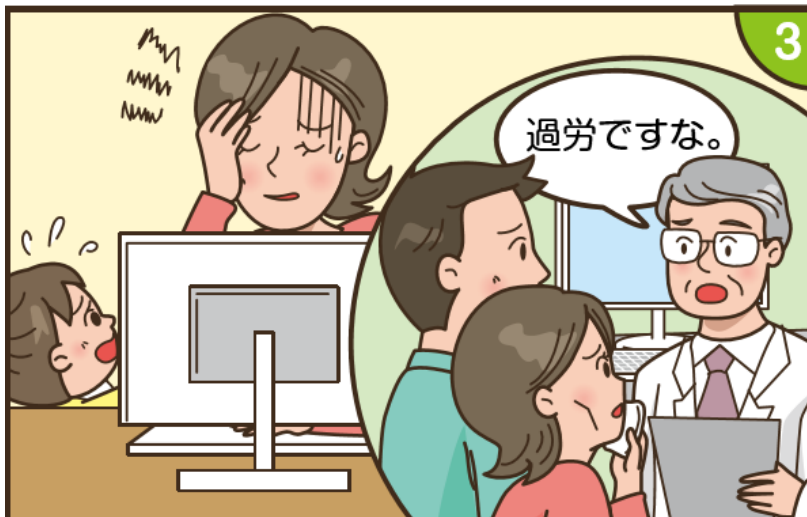
その他生かせる経験・知識・スキル

- ・2年間デザイナーをしていた経験により、Adobe Illustrator、Adobe Photoshop の操作可能（デザイン作成、入稿経験あり）
- ・前職の経験から食品・デザイン系の用語の知識あり
- ・大学は日本文学科だったため文学関係の知識あり（得意分野：俳句）

参考：ポートフォリオ（作品集）



在宅ワーカーさん、健康管理が大事です！



出典：厚生労働省「在宅ワーカーのためのハンドブック」より

Copyright(C) 2016 career mam. All rights reserved.

和亜子さんの アドバイス

在宅ワークは、パソコンを使っている仕事が長時間に及びがちなので、肩こり、頭痛、腰痛、眼精疲労などに悩まされることもあります。納期直前に集中的に仕事をすることがあるので、睡眠時間も短くなりがちです。

また、自宅が仕事場なので、通勤から解放され、家庭生活との両立も図りやすいといわれますが、その反面、会社勤務と違って相談できる同僚や上司がすぐそばにいないわけでもなく、私生活と仕事の切り分けが難しい部分もあります。

さて、ここでも順番に在宅和亜子さんの健康管理に関して検証してみましょう。

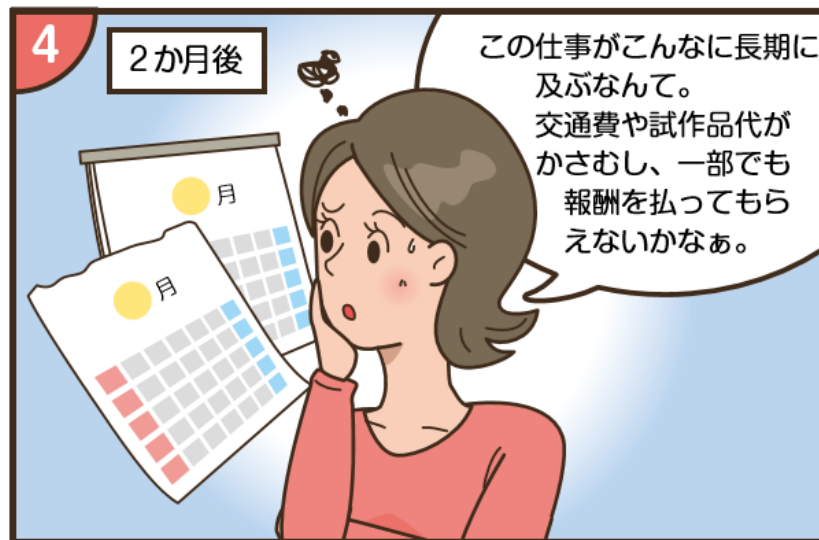
1. 徹夜明けで仕事を続けると、かえって能率が上がりません。やらなければならない仕事を上手に時間配分をする努力も必要です。
2. 子供との時間を確保したいと思って始めた在宅ワークも、仕事に追われ、家族の食事時間の確保も難しくなるようでは本末転倒です。自分だけではなく家族の健康管理のためにも、決まった時間に食事ができるよう、心がけましょう。
3. 不眠不休で食事もとらずに働き続けた結果、過労と診断されてしまいました。自覚症状が出る前に、少しでも休む時間を確保しましょう。
4. 在宅で働いているとついつい健康診断を受けることも忘れがちです。必ず定期的に、健康診断を受診しましょう。入院という事態になってしまえば、結果的に家族にも顧客にも迷惑をかけることになります。

心身の健康管理は、在宅ワークを継続していくためにも、家族・友人との良い関係を保つためにも重要です。また、メンタル面の健康を保つためにも、在宅ワーカー仲間との交流機会を意識的に確保して、相談できる相手を持つことも一考です。

出典：厚生労働省「在宅ワーカーのためのハンドブック」より

在宅ワーカーと発注者の残念な商談 2

～契約内容ははっきりさせよう～



受注時に気を付けること

和亜子さんへの アドバイス

順番に在宅和亜子さんとA社との仕事の受発注に関して、検証してみましょう。

1. A社は納期と報酬に関しては和亜子さんに話していますが、「報酬はすべての業務を終えたときに話し合いで」と言っています。□約束ではなく、契約書を発行してもらうように依頼しましょう。
2. 仕事を遂行する上で、細かい経費が出ていく場合もあります。たとえば交通費、宅配代、記録メディア代などです。事前にこれらの経費がどちらの負担になるかを確認しましょう。
3. 請け負った業務はやってみると、意外に時間がかかったり、途中で成果物の状況を提出することを求められたり、思った以上に時間とコストがかかる場合もあります。そんな時、和亜子さんは、A社にその旨を話し、途中で見積もりを出して、A社に検討してもらうなどの働きかけを行う努力も必要です。
4. 業務終了日に変更されて大幅に伸びてしまった場合は、途中で一部入金を依頼してみましょう。

契約書を作成していなかったり、業務内容や業務の範囲、納期、報酬金額や支払条件などについて明確に定めていないとトラブルになります。

仕事の受注に際しては、必ず契約書を取り交わしましょう。

出典：厚生労働省「在宅ワーカーのためのハンドブック」より



健康管理、受注時（契約）のポイント

健康管理のポイント

- 健康管理も仕事の内と心得ましょう。

- 受けた仕事に対して無理のない範囲でスケジュールを立ててみましょう。

- 業務と業務の間に適度に休憩を取りましょう。

- 健康診断を受けましょう。

受注時（契約）のポイント

- 受注時には契約書を取り交わしましょう。

参考：厚生労働省「在宅ワーカーのためのハンドブック」
P 16～18

- 細かい経費も記録して、どちらの負担になるか確認しましょう。

- 業務中に予定外のコストが発生した場合は発注元に相談することも大切です。

スケジュール管理

- 納期を守る
- 適切に進捗報告してくれる

業務理解

- 仕様をしっかりと守れる
- 自己判断せず、不明点は質問してくれる

ビジネススキル

- ビジネスメールを正しく作成している（文頭「いつもお世話になっております」、文末に「署名がある」、文面も省略せず、的確な文章になっている、など）
- PCの基本的な操作ができる

コミュニケーション・自律性

- 小さいことでも必ず、迅速にメール返信してくれる（「確認しました。」など）
- 報・連・相がしっかりできる
- 責任をもって自主的に作業できる

継続業務を発注しにくい在宅ワーカーは？

スケジュール管理

- 納期に遅れる
- 納期ぎりぎりまで進捗報告がない、常に進捗確認が必要

業務理解

- 仕様の理解が浅い
- 不明な点を質問せずに、自分の勝手な理解で作業する

ビジネススキル

- ビジネスメールの基本を理解していない
- PCの基本的な操作を理解していない
(操作説明に時間を要する)

コミュニケーション・自律性

- メール返信や電話連絡が遅い、動きが鈍い
- 困っていること、つまづいていることを伝えずに止まっている
- 自分で仕様や操作などを確認せずに、他人を頼りがち

無責任

- 自分に非はなく、発注側に責任がある、という主張をする
- 突然、連絡がとれなくなる
- 連絡なしにキャンセルや辞退をする

言い訳

- 納期遅延や仕様間違いについてなど、後になって何かと理由（言い訳）を付ける

感情的

- 感情的（攻撃的）なメールや電話対応が頻繁に生じる