

テレワーク等支援力向上研修（基礎編）

コロナ禍における 社内のIT化（テレワーク） の取り組み

Contents

01

はじめに

02

会社概要

03

社内対応状況

04

全社員PC貸与に向けて

05

解決策・取り組み

06

新しい働き方へ

01 はじめに

2020年3月

新型コロナウイルスの
感染拡大に伴い
全社員**在宅勤務**に切替

2020年4月

緊急事態宣言が発令
出社再開の目途が立たず
精神的な疲弊が見られはじめた

2020年6月

コミュニケーションと

社員の可能性を信じて

全社員への**PC貸与方針**を決定

2020年9月

懸念点を整理し

全社員へPCを貸与

テレワークを開始（トライアル）

2021年4月～

テレワーク制度をスタート

ツールを使いこなす

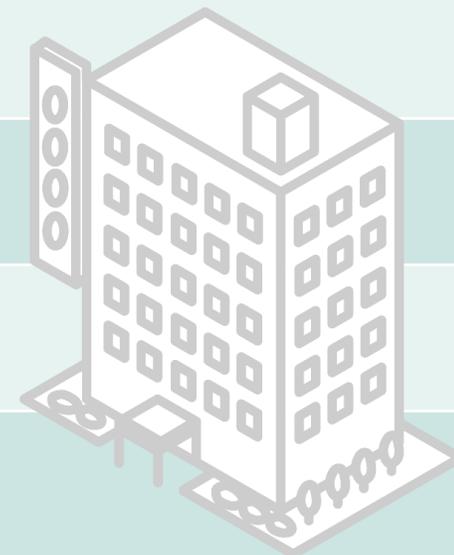
新しい働き方に適応

02

会社概要

住友商事株式会社（親会社）

設立	1919年12月24日
所在地	東京都千代田区大手町二丁目3番2号
事業内容	総合商社 金属、輸送機・建機、インフラ、メディア・デジタル、生活・不動産、資源・化学品
社員数	5,300名（2022年3月31日現在）
事業所数	131拠点（国内20か所／海外111か所）
グループ会社	637社（日本114社／海外523社）
法定雇用率	2.23%（2022年6月1日現在）



住商ウェルサポート株式会社（特例子会社）

設立	2014年9月1日			
所在地	東京都千代田区大手町二丁目3番2号（住友商事本社ビル内）			
事業内容	文書リサイクル、名刺作成、文書電子化、事務系作業代行			
勤務時間	8:45～16:15（昼休憩11:30～12:30）			
社員	業務部	業務部員／スタッフ	6名	うち管理職1名
	オフィス事業部	ジョブコーチほか	16名	うち管理職1名
		スタッフ	44名	
	社員数合計		66名	
	障害種別	身体	7名	(うち重度3名)
		知的	23名	(うち重度7名)
		精神	17名	
合計		47名	(うち重度11名)	

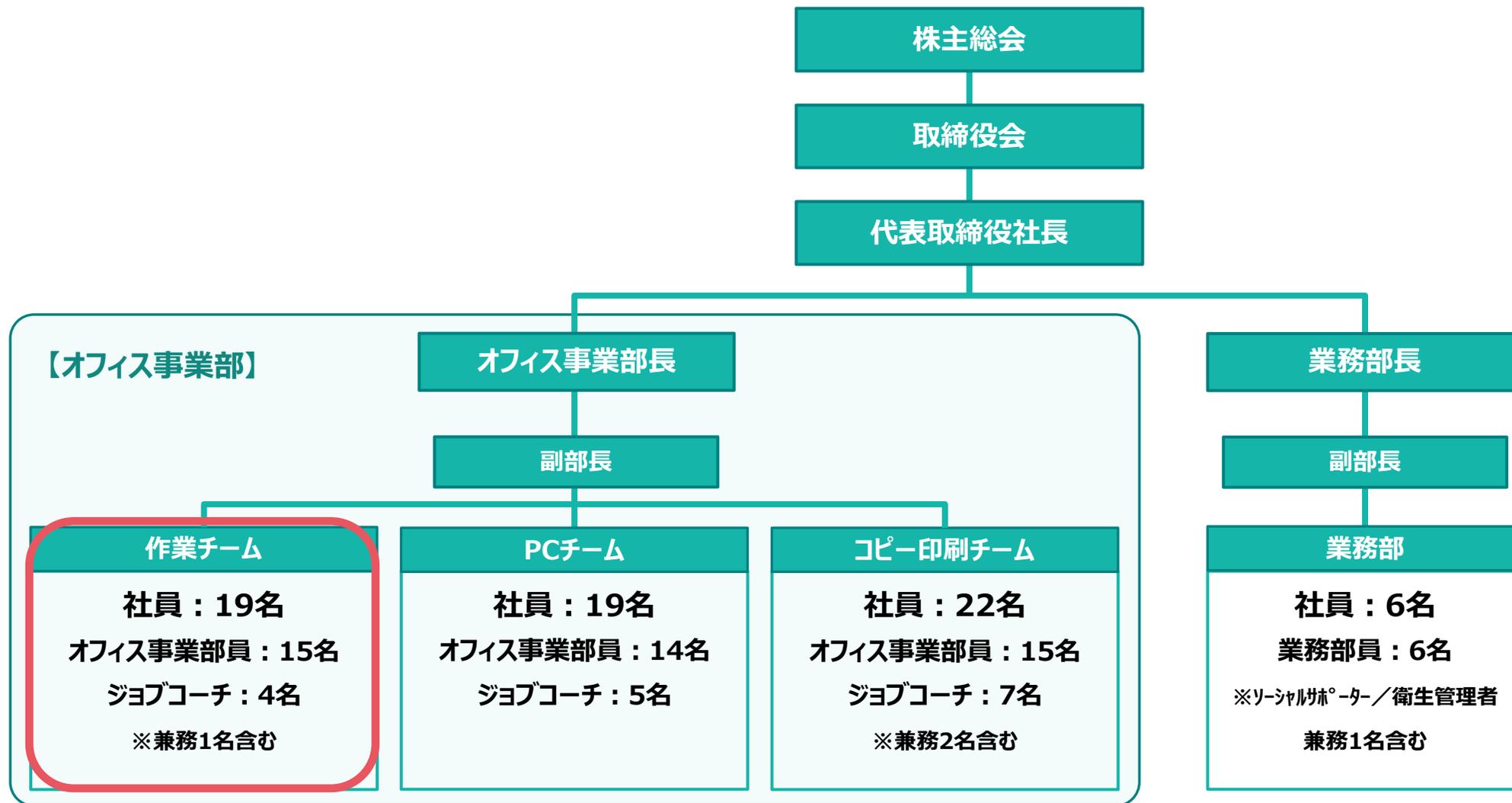
公認心理師：2名
PSW：8名
職場適応援助者：7名

住商ウェルサポート株式会社

Sumisho Well Support Co., Ltd.

© 2021 Sumitomo Well Support Corporation

組織図



私たちが大切にしていること

目指しているのは、社員一人ひとりが

安心して

毎日笑顔で

長く働くことができる会社



サポート・人材育成①

障害特性を配慮

- **障害特性**と**能力**を見極める
- 成長がゆるやかなため、**長期的な視点**で支援する

成長と自立を促すための支援

- 心身の安定や勤怠、職務遂行、創意工夫など、13の項目に対して取り組んでいる
- 自分で具体的な**目標を設定**し、それに沿って日々業務に取り組んでいる

成長と自立に向けた取組み13項目

項 目	
I 能力・ 資質・ 姿勢	①心身の安定・勤怠 ②勤務態度 ③社会的行動規範（ルールとマナー） ④障がい程度に応じた作業能力と努力度合
	⑤コミュニケーション・報連相 ⑥協調性・チームワーク ⑦専門的知識と能力の発揮又は複数業務の遂行 ⑧業務の主体性 ⑨計画性・タイムマネジメント
	⑩目標管理と達成度 ⑪業務の改善、提案・創意工夫・組織への貢献度 ⑫正確性・信頼性 ⑬自己啓発・向上心

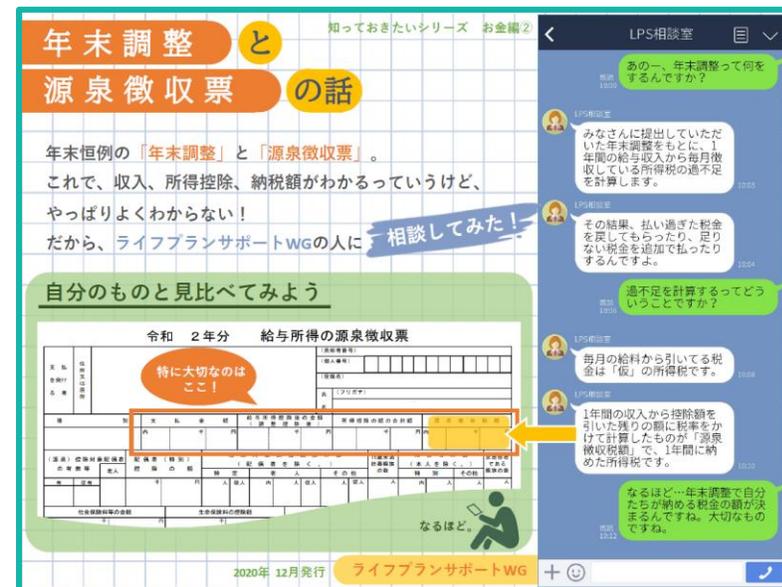
サポート・人材育成②

研修・資格取得支援

- ビジネスマナーやコンプライアンス、情報セキュリティ、スキルアップに関わる研修を社内外の講師で実施
- 業務関連の**資格取得費用を助成**
(MOS、情報処理、簿記、英検、漢検など)

ライフプランサポート

- 「自立」をテーマに、税金、保険、一人暮らしなど、**社会人として**知っておく必要のあることを定期的に情報提供している



定着支援の取り組み

① 専門支援員を設置

- 社内ジョブコーチ：業務の遂行をサポート
- ソーシャルサポーター：生活面・健康面をサポート

公認心理師
精神保健福祉士
職場適応援助者
衛生管理者

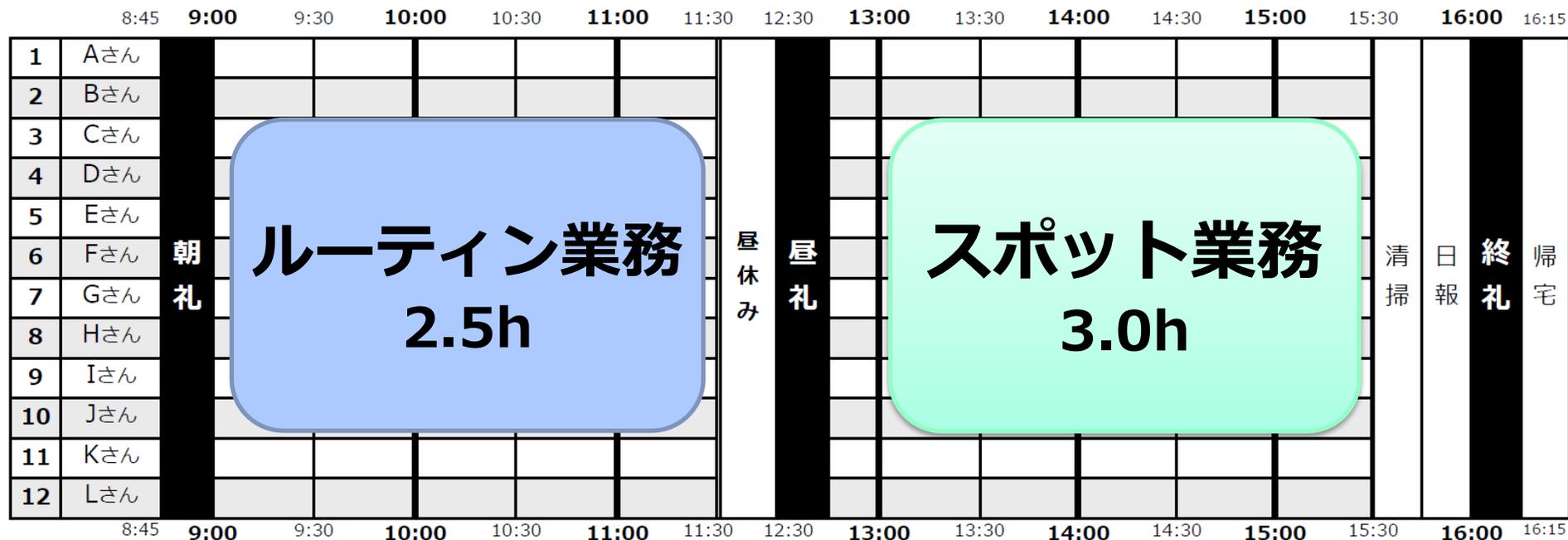
② 支援機関によるサポート

- 定期的に社員や会社の状況を共有
- 社員の相談窓口となり、社外でのフォローを依頼
※通院同行や健康管理等の生活面をサポート



一日の業務の流れ

業務時間 : 8:45~16:15 (6.5h)



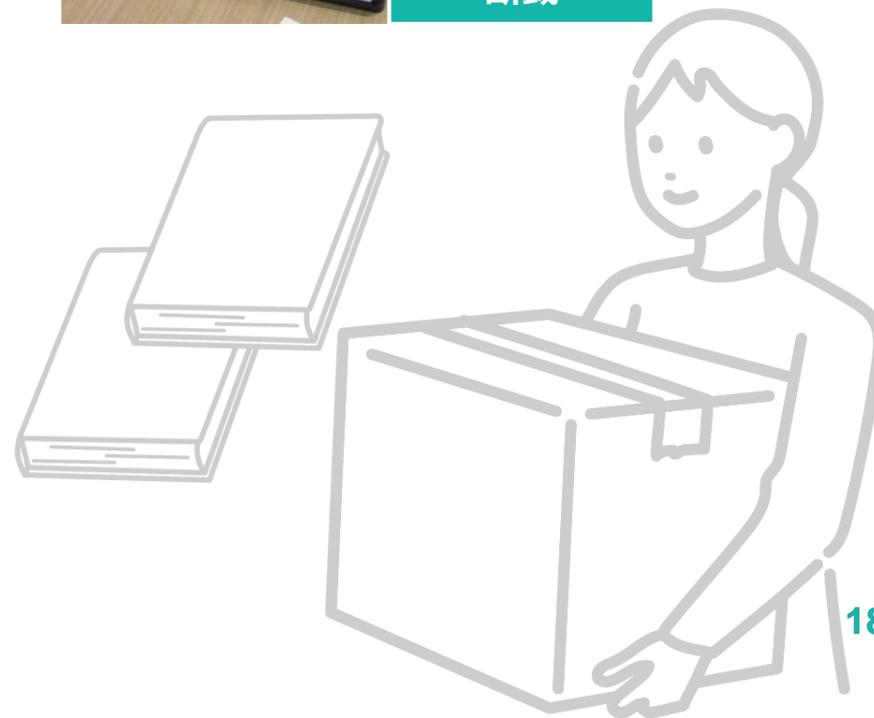
住商ウェルサポート株式会社

Sumisho Well Support Co., Ltd.

© 2021 Sumitomo Well Support Corporation

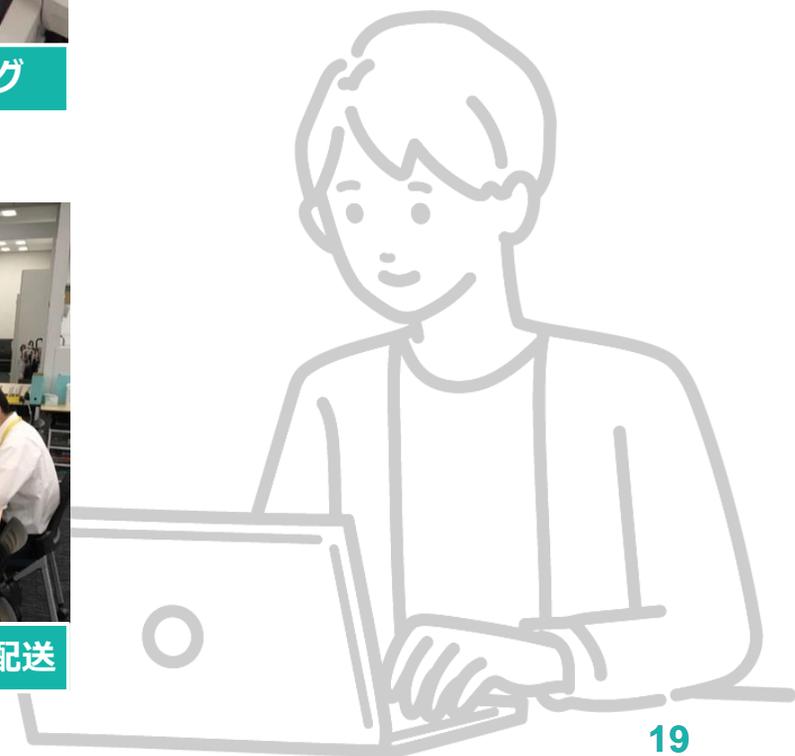
作業チーム

社員：19名 オフィス事業部員：15名 ジョブコーチ：4名



PCチーム

社員：19名 オフィス事業部員：14名 ジョブコーチ：5名



住商ウェルサポート株式会社

Sumisho Well Support Co., Ltd.

© 2021 Sumitomo Well Support Corporation

コピー印刷チーム 社員：22名 オフィス事業部員：15名 指導員：7名



名刺データ編集



印刷・製本



断裁



スキャニング



住商ウェルサポート株式会社

Sumisho Well Support Co., Ltd.

© 2021 Sumitomo Well Support Corporation

その他スポット業務

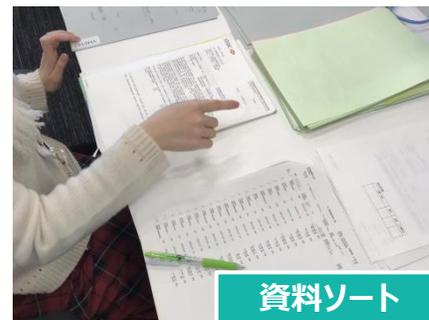
全チーム



提出物チェック



パンフレット補充



資料ソート



新聞広告チェック



キーボード清掃



財務データ入力



ネームプレート作成



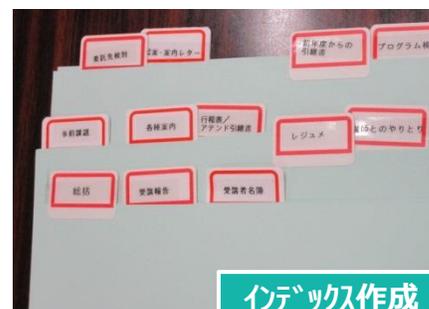
ファイリング



PCセッティング



会議室レイアウト



インデックス作成



請求書チェック

住商ウェルサポート株式会社

Sumisho Well Support Co., Ltd.

© 2021 Sumitomo Well Support Corporation

メールデリバリー

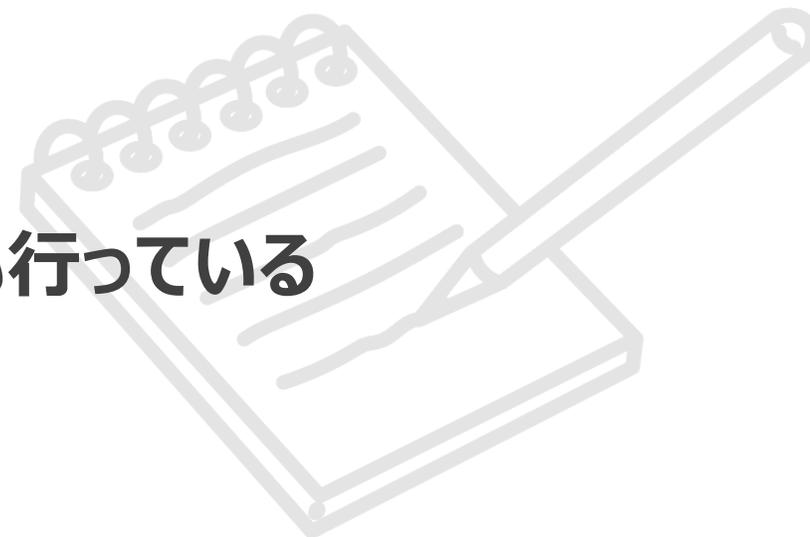
現在は業務はストップ（外注）

- ・2人1組で各フロアをまわり郵便物を届ける
- ・メールセンター・各フロアの社員とコミュニケーションを取りながらすすめる



用度品（文房具）の補充

- ・2人1組で各フロアをまわり、補充作業を行う
- ・文房具の在庫管理やストックヤードで棚卸作業も行っている



テレワーク（在宅勤務）

全社員に社用PCを貸与し、在宅勤務（テレワーク）を行っている

- 各チーム内のMTG
- 在宅業務（PC系）
- 社内研修
- 個別面談
- 資格取得の勉強

※在宅業務の開拓が課題



03

社内対応状況 (在宅勤務開始初期)

①出勤状況

出社制限・・・全社員在宅勤務

テレワーク制度は・・・**無い**（変災欠勤）



②コミュニケーション

連絡手段

個人の E-mail / LINE

JCが入社時に 電話



③ 業務実施状況

受託業務は ストップ
一部JCが出社して対応
在宅でできる業務は **ほぼ無い**

④IT機器貸与状況

PCの貸与は 一部社員のみ

テレワークはできず **自宅待機状態**

多くの社員は **アナログ課題** が中心

これらが続いた結果・・・

状況は悪化

コミュニケーション不足

→ 社員の状態を把握できない

業務／課題の枯渇

→ モチベーションの**低下**

心身の**健康問題発生**

→ 不安等**メンタル不全**

04

全社員PC貸与に向けて

① ITサポートWG設置

各チームの JCで構成

👉 機器調達

👉 **研修**カリキュラム

👉 **サポート体制**

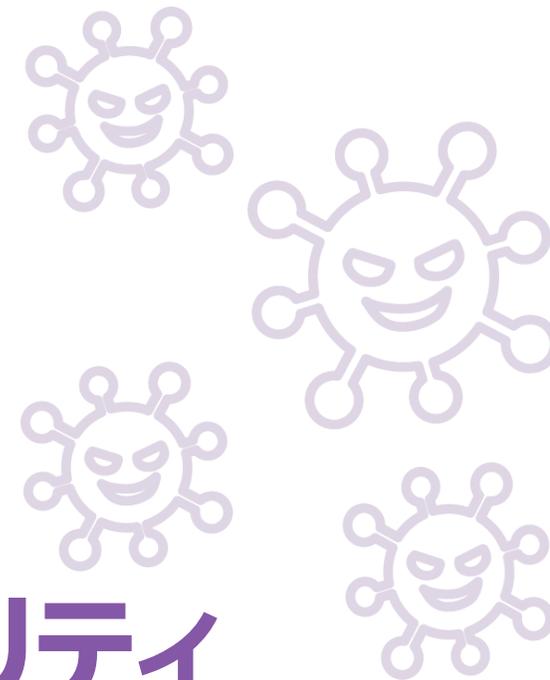
② 課題の抽出

貸与に伴う懸念点

ITリテラシー／情報セキュリティ

誤操作／故障／紛失時の対応

在宅時の環境



③ 着地点の設定

当面の目標

コミュニケーション

勤怠・スケジュール管理

PCスキルUP

05

解決策／取り組み

ITリテラシー／情報セキュリティ

ITリテラシーの向上

PCスキル／ **理解度別に研修を実施**
(情報セキュリティ・ネットワーク接続等)



ITリテラシー／情報セキュリティ

5. 不審なメールと判断したら

不審なメールは、削除してください。
迷った場合は、吉田課長、もしくは会社に電話で報告・相談する事が大切です。

うっかり次のことをしてしまったら

- ・添付ファイルを開く
- ・メール中で指定されたURLにアクセスする

すみやかに

WIRELESS ボタンを OFF にし即、電話連絡



「情報セキュリティ」P.11 参照

P.9

2.情報漏洩 - 情報を盗まれる

例② 安全でないサイトを閲覧しウィルス感染し情報を盗まれる

注意

画面に **✓Symantec** が表示されたら

安全でないサイトの警告です

ひとつ前の画面にもどきましょう



P.5

2-2. 増大する情報セキュリティの脅威 まとめ

- ・コロナ渦以前よりも情報の窃取や漏洩につながる脅威が高まっています。
- ・住友商事グループ内でも、情報漏洩に関連する事件/事故が増加しています。
- ・誰でも攻撃の標的になる可能性があり次のような事につながる恐れがあります。

会社財産の損失

社会的信用を失う



「情報セキュリティ」P.3 参照

P.3

- 研修資料を理解度に合わせ、数種類作成
- 細かくグループ分けをして研修を実施
- 何度も繰り返し実施することで**理解度UP**

住商ウェルサポート株式会社

Sumisho Well Support Co., Ltd.

© 2021 Sumitomo Well Support Corporation

ITリテラシー／情報セキュリティ

問2. 家族にパソコンでの作業の様子を見学してもらおう。(会社での様子を見せる良い機会)	問2の答えを選んだ理由を書いてください
あっている	家族が会社に来て、仕事の見学をすることは珍しいことなので、「こんな仕事やっているんだな」と、家族の人が思う機会が増えるからです。
あっている	どのような仕事をしているのかを見せるいい機会なため
あっている	見せた方が理解できると思うからです。
あっている	家族に見てもらおう良い機会だと思います。
あっている	良いと思います。
あっている	練習の成果を発揮する為
あっている	家族に自分の仕事の様子を見てもらえるから
あっている	家族に業務内容を理解してもらおうのはやはり良いと思ったからです。
どちらともいえない	見てもらいたい機会でもあるが仕事の内容による
どちらともいえない	来客対応の時に作業説明があるので今、この作業をしていると簡単に説明するのはいけない物もあると思います。(会社のセキュリティー、社員の個人情報)
どちらともいえない	私は正直家族に自分の働いている姿を見られたくはないが、どうしても会社の業務をやらなければならないので見せたい
どちらともいえない	あまり見られたくない
どちらともいえない	来月からグループホームに戻るので見せたくても見せられない為実家に持っていき忘れるトラブルが有る為(自分のiPad Airでも持ち出さない事を既に徹底して)
どちらともいえない	会社の物なのでいいとは言えない
どちらともいえない	
どちらともいえない	見せても見せなくても自分的にはあまり変わらない。
どちらともいえない	社員のみ知る内容の業務を扱っていた場合は見せれない。それ以外は担当指導員

まちがっている

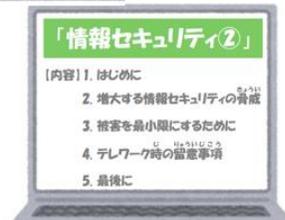
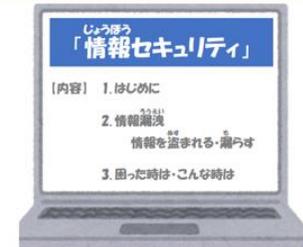
家族はウェルサポートの社員ですか？



【SWS】 情報セキュリティー研修 2021

～～本日のスケジュール～～

1. 2020年度の研修振り返り
2. <動画> 重要ポイントのおさらい
3. 確認テスト



トラブル対応

PC関連のサポート体制

各チームに担当を設置

(電話等いつでもフォローできる体制)



各ソフトウェア**研修**

Teams／Excel／Box

(在宅時に必須のソフトの操作)

研修／訓練

13:27 制御を要求

Yoshida Riki [E... Nagaoka Yo... SA

図1-5 セルを選択すると、セルに入力されているデータが数式バーに表示されます。

図1-6 数式バーでデータを修正すると、その修正がセルに反映されます。

①セルを選択

②数式バーにデータが表示される

ここでデータを修正

Yoshida Riki [Employee Relations & Compensation Dept.]

Teams 利用マニュアル

会議参加中の背景を変更する方法

①背景の効果オン

②背景画像を選択

ビデオ会議の背景を変更するには

- ①【背景の効果】を押してオンにします
- ②「背景の設定」が表示されるので【好きな背景画像】を選択します

選択した画像が背景に反映します

方法

ト上でファイルを保存共有し、複数人で編集を可能にするサービスです。フォルダ・ファイル以外は触（ふ）れないようにご注意ください。

フォルダは **★メンバー作業用フォルダ★** とその中のフォルダです
 ファイルをロック、編集後はロック解除します

P.2

	項目を Box に保存中です。
	項目はロックされています。

【BOXのファイルを編集する手順】

- ① デスクトップの **作業チーム** ショートカットアイコンをダブルクリック

オンラインのマナー

ミーティング、チャット等の**ルールやマナー**
(日々のミーティングや研修時に伝達)

在宅時の環境

保護者の理解

テレワーク時の**作業環境の整備**

(保護者に協力依頼のレターを送付)

実際のトラブル

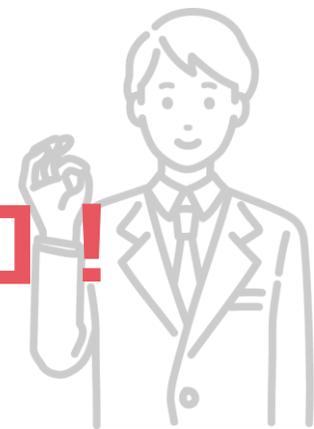
サポート内容

Wi-Fi／ネットワーク不具合

パスワード関連

業務関係／ソフトウェア関連

重大なトラブルはゼロ!



06

新しい働き方へ

(取り組みの成果／支援機関の皆様をお願いしたいこと)

現在の勤務形態

シフト制・時短

1日おきに出社とテレワーク（二班制）

出社時は9:30～16:15勤務

（業務状況に応じてシフト外出社もOK）

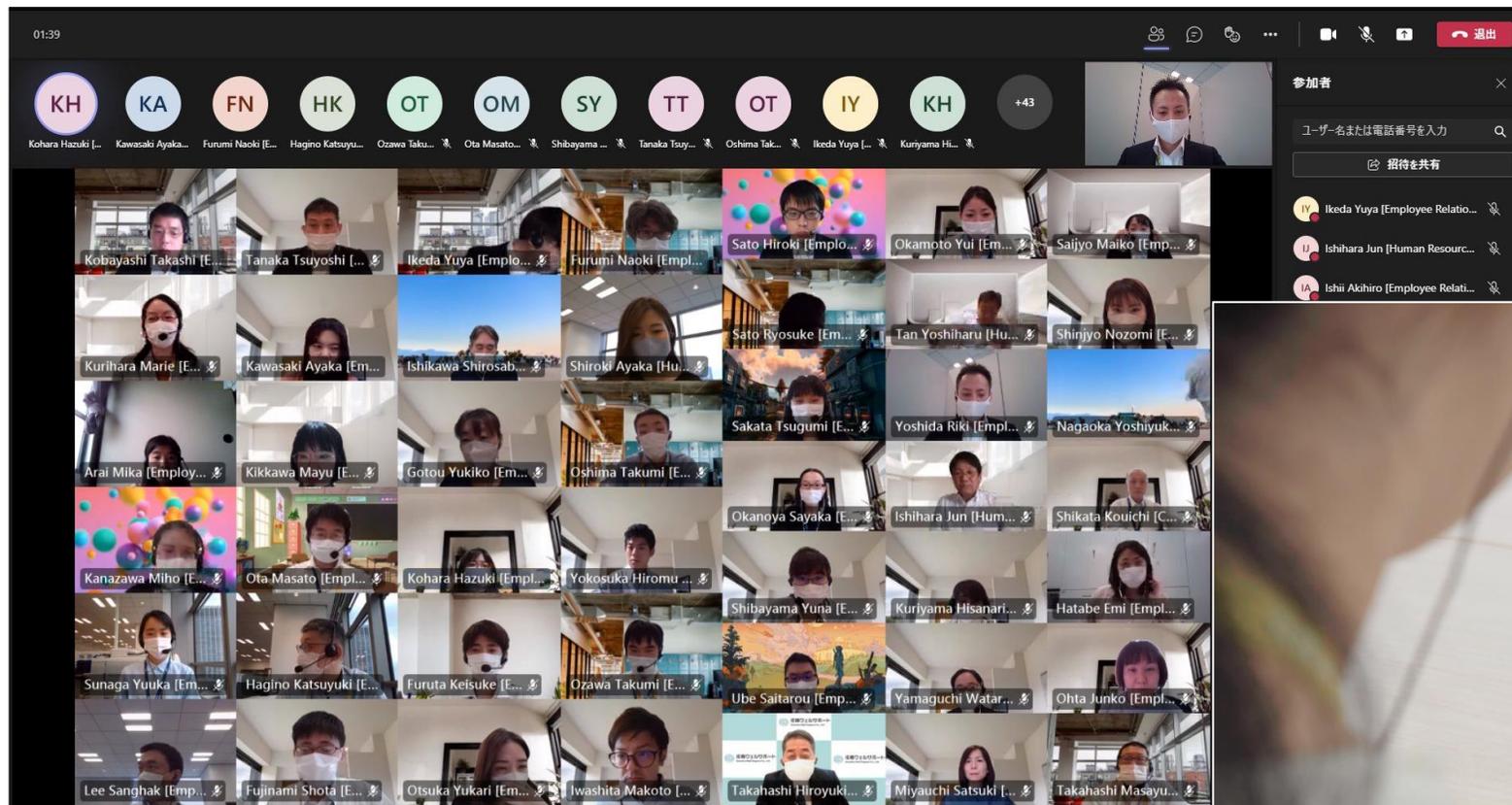
PC貸与の成果

コミュニケーションの オンライン化

各種ミーティング
面談／振り返り
入社式等の社内イベント



PC貸与の成果



住商ウェルサポート株式会社

Sumisho Well Support Co., Ltd.

© 2021 Sumitomo Well Support Corporation

PC貸与の成果

業務関連

日々のスケジューリング → **Excel**

資料のペーパーレス化 → **PDF**

在宅業務 → PC系職域拡大

PC貸与の成果

在宅業務の一例

- 財務諸表の入力
- スキャニング後のリネーム
- PP資料の新ver.への更新・入替
- データ入力各種（主にExcel）

※休暇管理、アンケート集計、研修枠作成、文書保存目録 等

PC貸与の成果

人材育成／資格取得

社内研修 → オンライン

情報処理検定、MOS検定試験

PC貸与の成果



チャットツール

会話が苦手 → **意思表示力UP**

やり取りが記録に残る → **確認が容易**

(全社周知もチャットベース)



PC貸与の成果

意識の変化

苦手意識 → 前向き

意欲的にPCスキルを学ぶ姿勢

対面コミュニケーションの大切さ

PC貸与の成果



その他

採用実習 → ハイブリッド

ターゲット → ITリテラシーの有無

チャット・メール → 文章力向上

PC貸与の成果

今後の課題

在宅業務の拡大 → ITスキル必須

IT化による業務減少 → **新規業務開拓**

オンラインの限界 → ハイブリッドでの運用

テレワーク勤務において 必要なこと

テレワーク勤務において必要なこと

① 自発性がより大切に

- 自己発信が基本
- **報・連・相**の重要性が更にUP
- コミュニケーションツールを使いこなす

テレワーク勤務において必要なこと

②PCスキル < ITリテラシー

- 情報セキュリティを**意識**して操作できるか
 - 情報漏洩**リスク**
 - SNSやチャットでのマナーなど
- IT知識の向上やスキルアップをはかる

テレワーク勤務において必要なこと

③セルフコントロール力

- **過集中**や長時間労働にならないか
- 在宅環境で業務に集中できるか
- 仕事とプライベートの**切り替え**ができるか
- 体調管理

支援機関の皆様 お願いしたいこと

支援機関の皆様をお願いしたいこと

定着支援

- 在宅勤務時の環境へのアプローチ
 - ご家族や就業環境
 - 生活面のサポートがより重要
- 定期的なコミュニケーション

支援機関の皆様にお願ひしたいこと

就労に向けての訓練

- 情報セキュリティに触れる機会を増やす
 - コンプライアンス意識は必須
- 報・連・相のデジタル化対応
 - チャット、メール、ビデオ会議など

と、色々言いましたが

大事なことは同じです

職業準備性ピラミッド

特に大切なのは
この2つの **土台**



職業
適性

職業への適正
業務遂行に必要な知識・技能

基本的
労働習慣

挨拶・返事・報連相・謝罪
身だしなみ、規則の厳守等

対人スキル

感情のコントロール
コミュニケーション等

日常生活管理

生活リズム、金銭管理、余暇
移動能力、地域生活等

健康管理

障害の理解、健康維持
(服薬・栄養・体調管理)等

終わりに

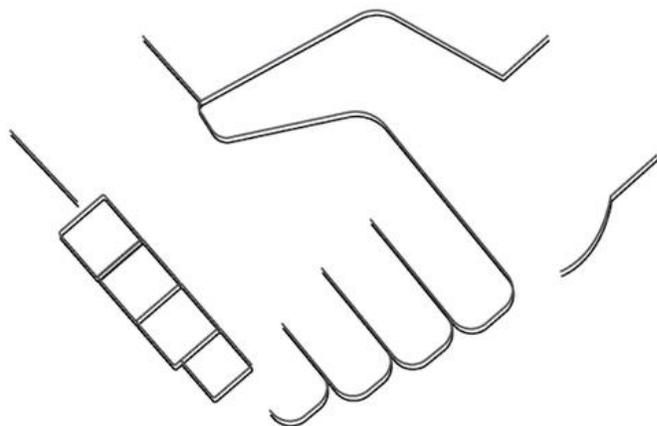
先の見えない不安が
希望に変わった

これから先も
可能性と希望を信じて・・・



住友商事

Enriching lives and the world



住商ウェルサポート株式会社
Sumisho Well Support Co., Ltd.

We solve it!

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

