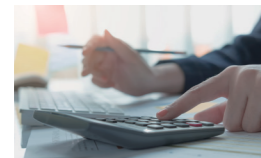


## お申込みからの流れ



### トータルサポート助成金について

本事業の相談窓口またはコンサルティングを通じて「相談窓口利用証兼コンサルティング内容確認書」の発行を受けた場合は、「テレワークトータルサポート助成金」の申請が可能です。

## Q&A

**Q** お申込みをするにあたって、必要な要件はありますか？

**A** 下記を満たしている必要があります。  
・都内で事業を営んでいること  
・常時雇用する労働者が2~999名の企業であることなど、その他の要件もございます。  
詳細は、テレワークトータルサポート事業のホームページをご確認ください。  
<https://total-support.metro.tokyo.lg.jp/about/#flow-target>

**Q** 相談窓口を利用することは必須でしょうか？

**A** 本相談窓口では、貴社のテレワーク実施状況やご相談内容をヒアリングしたうえで、貴社に最適な支援内容をご案内するものとなっているため、利用が必須となっています。

**Q** コンサルティングの回数はどう決定するのでしょうか？

**A** 相談窓口で貴社の実情や課題をヒアリングします。ヒアリング内容を基に、貴社に最適な支援内容・支援回数をコンサルタントとともに決定します。



在宅勤務だけが  
テレワークじゃない!

# 企業の人材確保と 生産性の向上!



## テレワークトータルサポート事業とは？

テレワークトータルサポート事業では、ICT等の専門家により、業務の棚卸や機器及びツールの選定、テレワーク規程の整備、運用課題の解決等についての助言を行い、テレワークの導入・定着・促進に向けた取組を支援します。

無料  
サポート

お申込みは  
ホームページから

<https://total-support.metro.tokyo.lg.jp>

テレワークトータルサポート

検索



お申込みをご検討中の方は事務局までお気軽にお問合せください

テレワークトータルサポート事業事務局

03-6800-6004

受付時間 9:00~17:00(平日のみ)

total-support@tokyo-consulting.jp

本事業は東京都よりパーソルビジネスプロセスデザイン株式会社が委託を受けて運営しております。

印刷番号 (7) 166





## 事業所に「戻って入力」はもう不要。訪問先・自宅で完結できる働き方へ！



- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 業務記録を入力するために、訪問後に必ず事業所へ戻る必要があった。</li> <li>● その都度移動が発生し、<b>時間的・身体的な負担</b>が大きかった。</li> <li>● 忙しさから業務記録は後回しになりやすく、<b>入力漏れやミス</b>が起きていた。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 業務記録ツールを導入したことで、訪問先や自宅から<b>直接入力</b>が可能に。</li> <li>● 都度発生していた移動が不要となったことで<b>時間的・身体的負担が軽減</b>され、<b>業務の質が向上</b>した。</li> <li>● 業務記録を「<b>ためずに行う</b>」運用が定着し、日々の業務がスムーズに回るようになった。</li> </ul> |
|--|--|

### 支援のポイント

- 現行業務を一つひとつ整理し、テレワークで対応可能な業務を明確化
- 業務記録の方法やルールを見直し、**外出先からでも入力できる運用**を設計
- 助成金活用を前提に、タブレット、業務記録ツール等、**機器・制度整備**を含めた導入計画を支援

### 支援を受けた企業の声

移動に伴う負担が軽減され、従業員が余裕をもって日々の業務に取り組めるようになりました。その結果、**業務全体が安定して回るようになり、生産性の向上**につながりました。



## 「紙に頼り、属人化していた業務」を見直し、仕組みで回る業務体制へ！



- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 作業内容は紙ベースで管理しており、<b>情報が点在</b>していた。</li> <li>● <b>担当者ごとに進め方が違い</b>、進捗や状況が見えにくい状態だった。</li> <li>● 確認や引き継ぎに時間がかかり、全体の作業ペースが遅れがちだった。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 紙で管理していた作業内容をデータ化し、<b>業務状況を一元管理</b>できるようになった。</li> <li>● 業務内容や判断基準が整理され、<b>誰が対応しても同じ手順で進められる状態</b>を実現。</li> <li>● 進捗や状況を共有しながら業務を進める体制が整った。</li> </ul> |
|---|---|

### 支援のポイント

- 紙で行っていた記録・報告内容を整理し、データ化する**業務範囲を明確化**
- 個人差のあった**運用を整理し、統一**
- 現場でも迷わず使えるよう、運用定着まで**専門家による伴走支援**を実施

### 支援を受けた企業の声

業務の進め方が整理・標準化され、誰でも同じ手順で対応できるようになりました。その結果、**引き継ぎや判断がスムーズになり、日々の業務に無理なく取り組める体制**が整いました。



## 一時的な対応に留まっていた在宅勤務を見直し、継続可能な業務制度へ！



- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● コロナ禍では在宅勤務を実施していたが、現在は出社中心の動きに戻っていた。</li> <li>● 遠方から通勤している社員が多く、<b>通勤負担による離職リスク</b>が課題だった。</li> <li>● テレワークの<b>管理や運用に不安</b>があり、制度化に踏み切れなかった。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 不安や課題を整理し、自社の業務実態に合った制度へ再構築。</li> <li>● 育児や介護、体調などの事情に応じて、従業員一人ひとりが<b>自分に合った働き方を選択</b>できるようになった。</li> <li>● 出社とテレワークを組み合わせた<b>運用ルールや判断基準を明確化</b>し、部署や担当者による運用のばらつきを解消した。</li> </ul> |
|--|--|

### 支援のポイント

- テレワークに対する懸念点を洗い出し、管理・運用上の課題を整理
- 育児・介護を想定した**働き方シミュレーション**を実施
- 規程の見直しに加え、セキュリティ面や運用ルールを整理し、**制度として定着する基盤を整備**

### 支援を受けた企業の声

テレワークを「非常時の対応」ではなく、働き方の選択肢の一つとして位置付けることができました。その結果、**通勤負担の軽減による離職予防**につながり、安心して働き続けられる職場づくりが進みました。



## 「店舗ごとに対応していた電話予約」を見直し、在宅対応で集約できる体制へ！



- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 電話予約は各店舗で個別に対応していた。</li> <li>● 予約件数や対応状況が<b>店舗ごとに異なり</b>、対応品質にばらつきが生じていた。</li> <li>● 人手不足の中で、<b>現場の負担が大きく</b>、業務効率の改善が大きな課題となっていた。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● テレワーク勤務者が予約電話を<b>一括で対応する体制を構築</b>し、電話予約業務を集約。</li> <li>● 予約対応のフローやルールを統一し、店舗間での<b>対応品質のばらつきを解消</b>。</li> <li>● 店舗外で対応可能な業務と店舗対応業務を<b>切り分け、役割分担を明確化</b>した。</li> </ul> |
|--|---|

### 支援のポイント

- 業務整理を行い、店舗外で対応できる業務を切り分け
- 電話対応を在宅で行うための**仕組みづくり**を支援
- 助成金を活用した導入計画の策定から実行までをサポート

### 支援を受けた企業の声

電話予約業務の効率化と人手不足対策を同時に進めることができました。その結果、店舗スタッフが本来の接客業務に集中できるようになり、**店舗サービスの質向上**につながりました。