

地方公共団体における
テレワーク推進のための手引き
概要版

令和3年4月

<地方公共団体におけるテレワーク推進の意義>

地方公共団体においてテレワークを推進することが必要な理由として、大きく以下の3点が挙げられます。

- ① 育児や介護などの時間的制約を抱える職員を含め、職員一人ひとりが多様な働き方を実現できる「働き方改革」の切り札
- ② 結果として、業務の効率化が図られることで行政サービスの向上にも効果
- ③ 感染症対策に加え、災害時における行政機能の維持のための有効な手段

<テレワークの3つの形態>

テレワークというと、まず「在宅勤務」をイメージしますが、「サテライトオフィス勤務」「モバイルワーク」を含め、3つの形態があり、それぞれの形態ごとに実施できる業務や、必要な環境整備等は大きく異なります。事務によっては、日常の業務のやり方そのものからテレワークを導入することにより、業務の効率化、高度化が可能になる場合もあります。それぞれの特徴を踏まえ、導入するテレワークの形態を検討しましょう。

在宅勤務

勤務地に出勤せず、
自宅でPC等を活用して
業務を遂行する形態



サテライト オフィス勤務

勤務地以外の出先機関・
公共施設等で、
PC等を活用して業務を
遂行する形態

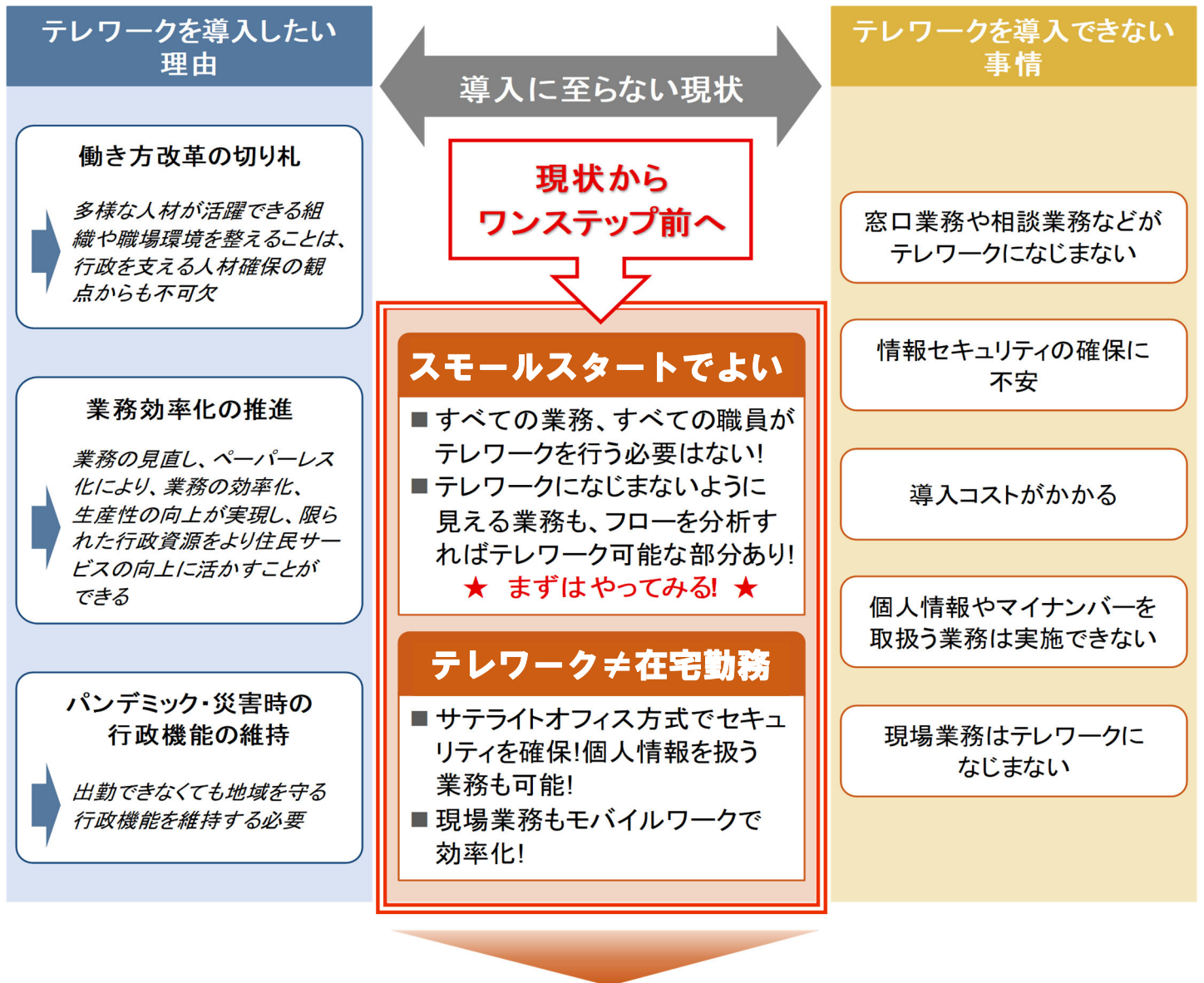


モバイル ワーク

外出先・出張先や、移動中
(交通機関の車内など)に、
PCやタブレット等のモバイル
端末等を活用して、
業務を遂行する形態



I. 地方公共団体においてテレワークを推進するためには・・・



- **職員一人一人がテレワークの意義を理解し、活用に向けて1歩先に進むために、トップが団体の将来像を描き、覚悟を持ってリーダーシップを発揮**

■ 「こんな手順・こんな手法でテレワーク!」

⇒ 本手引きで、テレワーク導入の標準的なステップ、業務整理の手法、テレワークの回し方の「コツ」を整理



Ⅱ. テレワーク導入の進め方

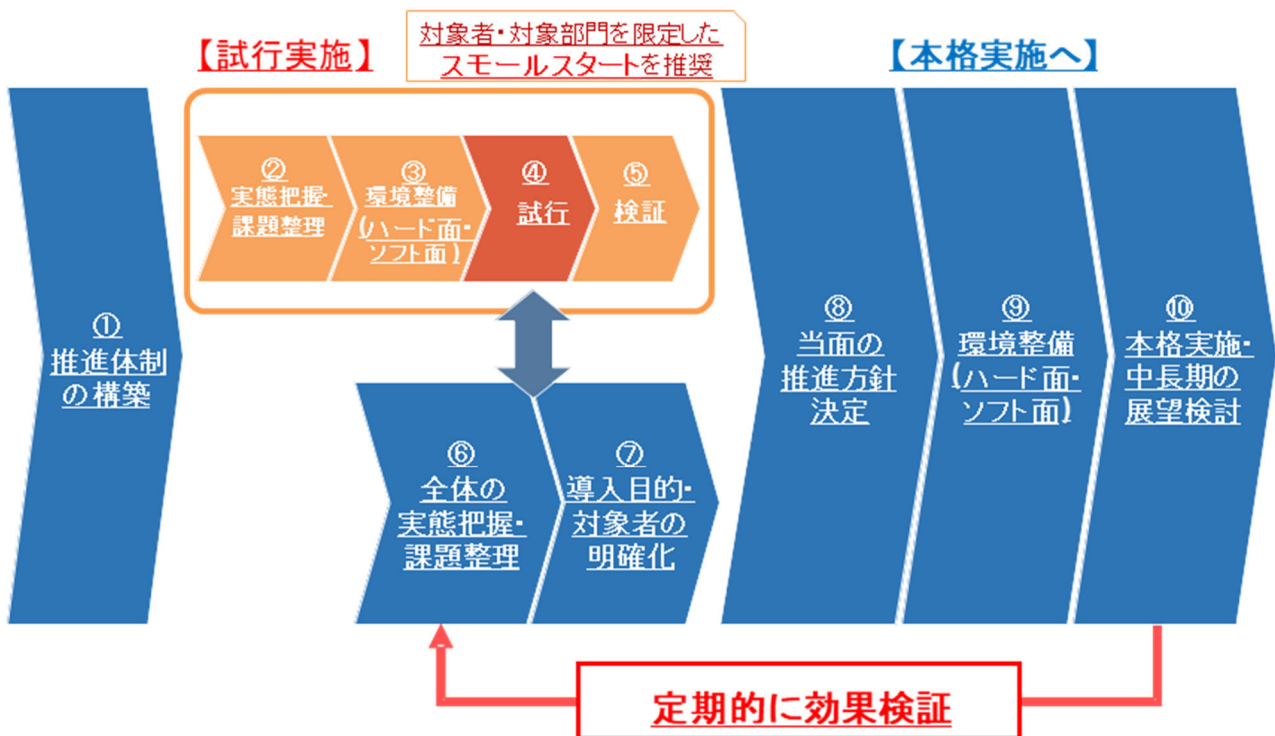
(1) まずは全庁的な推進体制の構築から

- ▶テレワークの導入にあたっては、下図「テレワーク導入ステップ」を参考にしながら、推進体制の構築や、ハード面・ソフト面の環境整備を検討しましょう。
- ▶外部の専門家の知見を活用することで、課題解決の支援を受けたい団体は、**テレワークマネージャー事業の活用**も検討してみましょう。

(2) 試行実施から本格実施へ

- ▶まずはできるところから進めるために、**試行段階を設定することが必要**です。試行するためにも一定のソフト・ハード両面の環境整備が必要になりますし、**実施結果を検証することで、本格実施に向けた課題が整理**されます。
- ▶試行実施による効果と課題を検証し、本格導入に向けた改善に繋げていきます。

テレワーク導入ステップ

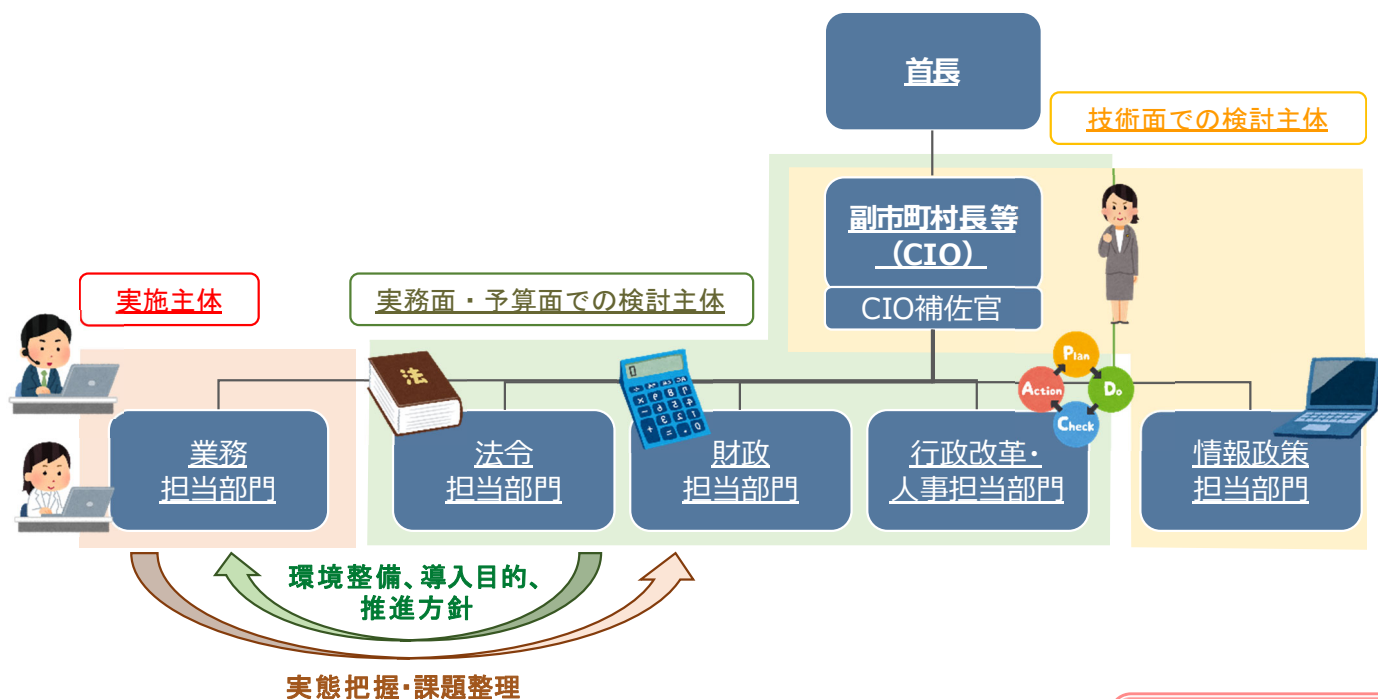


Ⅲ. テレワーク導入ステップごとの検討のポイント

<ステップ1> 推進体制の構築

- 導入の検討に向けて、**トップのリーダーシップによる組織の壁を越えた推進体制の構築**が不可欠です。以下「推進体制図（イメージ）」のように、役割分担を明確にした部門で構成される全庁的・横断的なプロジェクトチームを結成することが必要です。
- 特にテレワーク導入に向けた**首長の強力なリーダーシップ**、**変革への意欲**は重要です。

推進体制図（イメージ）



国の支援策①

【テレワークマネージャー相談事業について】

テレワークの知見、ノウハウ等を有する専門家（テレワークマネージャー）が、無料でテレワーク導入に関するアドバイス等を行う総務省事業です。

<実施概要（令和2年度～）>

対象団体	テレワークの導入を検討している以下の団体が対象です。 ①民間企業（株式会社、合名会社、合資会社、合同会社等又は特定非営利活動法人） ②都道府県・市町村等の地方公共団体及びそれに準ずる団体等
相談内容	テレワークによる効果の説明、テレワークに適したシステム（在宅勤務などを行うためのICT機器、システム）や情報セキュリティ、勤怠労務管理、その他テレワーク全般に関する情報提供・相談、導入に向けての支援等
相談実施期間	令和3年4月1日（木）～令和4年3月中旬
費用	コンサルティング費用：無料 コンサルティングに係る通信費（電話料金やネット通信料）：実費負担

Ⅲ. テレワーク導入ステップごとの検討のポイント：〈試行実施〉

〈ステップ2〉実態把握・課題整理

- ▶ 実態把握・課題整理では、現行の業務プロセスを検証の上、テレワークの導入範囲やテレワークに適した業務、テレワークを実施するにあたって課題のある業務やその対応策について検討します。
- ▶ 試行実施の導入範囲の検討にあたっては、**対象者・対象部門を限定した「スモールスタート」がポイント**です。

〈ステップ3〉環境整備（ハード面・ソフト面）

- ▶ 「ステップ2」を踏まえ、テレワークの試行実施に向けて、ハード面・ソフト面の環境整備を実施します。ICT環境に関しては、以下「ICT環境整備において検討すべき項目例」のように、セキュリティの確保はもちろんのこと、コミュニケーション確保・充実、テレワーク環境の整備等についても検討を行います。
- ▶ なお、試行実施では、必ずしもイントラネットへのアクセスを前提とする必要はありません。**リモートアクセス・Web会議・チャットツール等を組み合わせた方策**を検討することも有効です。
- ▶ **資料の電子化・共有フォルダへの保存**を併せて行うことが重要です。
- ▶ また、試行実施に際しては、**支所や公民館等、環境整備しやすい場所（サテライトオフィス）から整備していく**ことも一案です。

ICT環境整備において検討すべき項目例（ステップ3）

項目	検討事項例
セキュリティの確保	<ul style="list-style-type: none">■ ネットワークへの不正アクセス対策■ サーバやパソコン端末からの情報漏洩対策■ コンピューターウイルスへの対応
コミュニケーションの確保・充実化	<ul style="list-style-type: none">■ 電子メールの活用■ チャットツールの活用■ Web会議の活用
テレワーク環境の構築	<ul style="list-style-type: none">■ PC、携帯電話の貸与■ 自宅執務環境の整備支援（Wi-Fiルーター、ディスプレイの貸与等）■ リモートアクセス等のシステム構築

Ⅲ. テレワーク導入ステップごとの検討のポイント：〈試行実施〉

〈ステップ4〉 試行

- 部署や対象者、期間を限定した試行導入を実施します。
- 試行導入の対象者には、以下「説明会での説明項目例」を参考に、**実施するテレワークの概要や導入目的、留意事項等**を事前に周知します。
- 試行期間は、効果と課題を検証する上で十分な期間を設定します。また試行期間中に、**対象者全員が必ず1回は実施**するようにします。特に管理職にも試行してもらうことが重要です。

〈ステップ5〉 検証

- 試行導入後、以下「試行導入後の検証項目例」を参考に、試行導入による効果と課題を検証します。
- 検証は、**職員の立場（管理職、育児・介護に携わる職員等）ごとにアンケート調査やヒアリングを実施**し、量的・質的評価を行い、再度の試行・本格導入に向けた改善に繋がります。

（参考）説明会での説明項目例（ステップ4）

試行導入後の検証項目例（ステップ5）

説明項目	説明内容例
テレワークの概要	■ テレワークの概要と実施形態
テレワークの位置づけ	■ 導入目的・ねらい ■ 導入計画
テレワーク関連規程	■ 実施申請手続き ■ 勤務規程
テレワーク導入による働き方の変化	■ 勤務時間管理の方法 ■ 業務の計画・報告・連絡 ■ 業務プロセス・フローの変更
テレワーク環境支援	■ ICT環境の概要及びツールの活用方法 ■ 健康安全支援
情報セキュリティ	■ 情報・ファイルの取り扱い ■ 資料や紙・データの持ち出しの可否と方法
テレワーク環境でのマネジメント	■ コミュニケーションにおける工夫 ■ 部下の業務管理 ■ 指導育成、評価

検証項目（例）

- テレワーク実施率（特定日（期間）のテレワーク可能人数に占めるテレワーク勤務者の割合等）
- 利用方法（在宅・サテライト等の実施形態、終日・一部利用等）
- 利用者の属性（管理職・管理職以外、年代、性別等）
- 利用しやすさ（利用申請方法、利用時の業務報告方法等）
- 業務面での支障の有無（進捗管理、コミュニケーション等）
- テレワーク時と出勤時での生産性の変化
- ワーク・ライフ・バランス面での効果
- セキュリティ上の問題の有無



制度面、運用面での改善や利用促進策に繋げ、
本格導入に向けた準備へ

Ⅲ. テレワーク導入ステップごとの検討のポイント：〈本格実施〉

〈ステップ6〉全体の実態把握・課題整理

- ▶ 「Ⅳ. テレワークの対象とする業務の整理・検討」や他団体の取組状況も参照しつつ、現行の業務プロセスを検証の上、導入範囲、テレワークに適した業務、テレワークを実施するにあたって課題のある業務やその対応策について検討します。
- ▶ テレワーク導入について、必ずしもイントラネットへのアクセスを前提とする必要はありません。**リモートアクセスやWeb会議、チャットツール等を組み合わせた方策を検討**します。
- ▶ 本来業務がテレワークになじまない場合（窓口業務や相談業務、現場業務の担当者等）であっても、周辺業務（報告書作成等、日頃着手できていない業務）でテレワークになじむ業務があれば、それを集約化し、テレワークの対象とすることも考えられます。
- ▶ また、在宅勤務になじまない業務であっても、**サテライトオフィスやモバイルワークの利活用**について検討します。

（参考）現状把握すべき項目と検討事項例

把握すべき項目	検討事項例
勤務時間、給与等	<ul style="list-style-type: none">■ テレワーク勤務時の始業・終業時刻■ テレワーク勤務に係る給与・手当、費用負担（機器費、通信費、光熱費）等
勤怠管理 業務管理	<ul style="list-style-type: none">■ テレワーク勤務の申請・承認、勤怠管理の方法■ テレワーク実施者と出勤者が円滑に業務を進行するための方法、環境整備
ICT環境	<ul style="list-style-type: none">■ 規模に合わせて運用しやすい導入方法■ ハード面の整備（PC、携帯電話等）■ ソフト面の整備（勤怠管理・業務管理ツール、Web会議システム等のコミュニケーションツール等）
セキュリティルール	<ul style="list-style-type: none">■ 情報・ファイルの取り扱い、資料や紙・データの持ち出しの可否と方法等
職員の意見	<ul style="list-style-type: none">■ テレワーク勤務へのニーズや課題・不安等

国の支援策②

【地方公務員のテレワーク導入経費に係る特別交付税措置について】

令和2年度より、地方公共団体における職員向けテレワークの導入に係る経費について特別交付税措置（措置率0.5）が講じられています。当該措置は令和3年度も継続予定です。

- 対象団体：職員向けテレワークを導入する地方公共団体
- 対象期間：令和2年度～
- 対象経費及び措置額の上限額：上限なし ※措置率0.5（財政力補正あり）
- 対象事業：テレワーク環境の構築に要する経費のうち、以下に掲げる費用
- 対象経費：

ICT機器導入に係る費用、外部接続情報システム・コミュニケーションツールに係る費用、ソフトウェア費用、ライセンス費用、シンクライアント化等のセキュリティ対策に係る費用、サーバ設置費用、導入にあたってのサポート費用 等

Ⅲ. テレワーク導入ステップごとの検討のポイント：〈本格実施〉

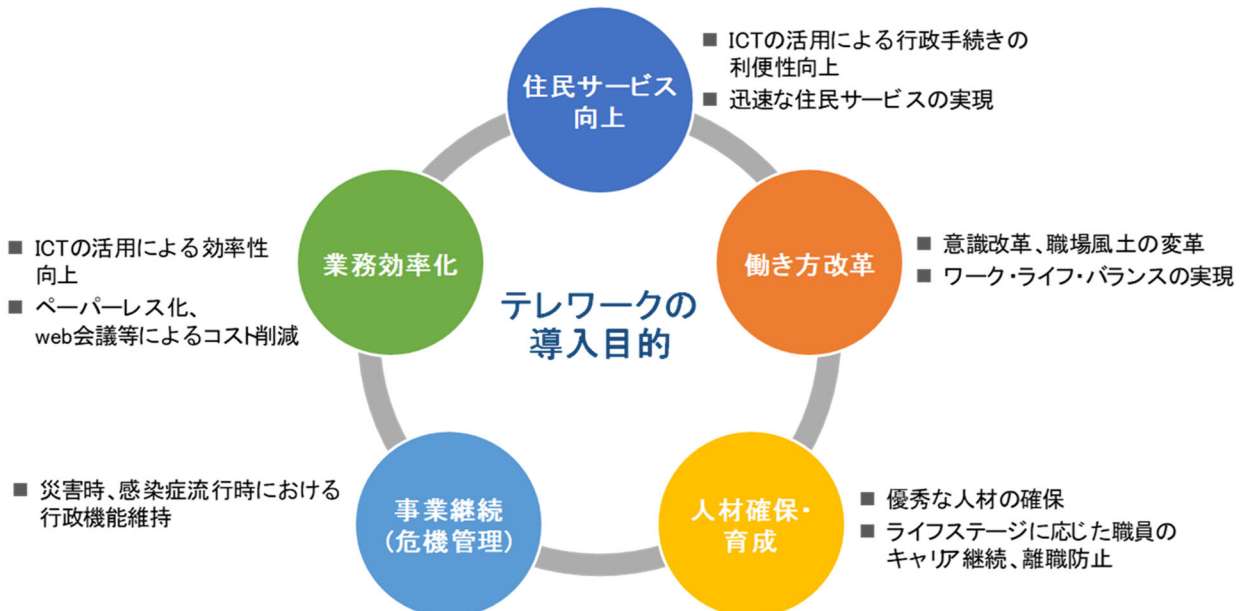
〈ステップ7〉 導入目的・対象者の明確化

▶ 試行実施における検証と改善も踏まえつつ、「ステップ8」のテレワーク推進方針の策定にあたり、改めて**テレワークの導入目的・ねらいを明確化**します。以下に示す「地方公共団体においてテレワークを推進する意義」を参考に検討します。

- ① 育児や介護など時間的制約を抱える職員を含め、職員一人ひとりが多様な働き方を実現できる「働き方改革」の切り札
- ② 結果として、業務の効率化が図られることで行政サービスの向上にも効果
- ③ 感染症対策に加え、災害時における行政機能の維持のための有効な手段

▶ 上記以外にも、以下「テレワークの導入目的」のような様々なメリットが考えられることから、自団体の実情に応じ、**テレワークを導入する観点を選定**の上、それに沿った推進方針の策定に着手します。

テレワークの導入目的



Ⅲ. テレワーク導入ステップごとの検討のポイント：〈本格実施〉

〈ステップ8〉当面の推進方針決定

- ▶これまでの試行実施を通じた改善点や、組織全体の実態把握・課題整理を踏まえ、本格実施に向けて、以下「**推進方針に盛り込むべきポイント**」を参考に、**予算措置、規程の整備、運用の見直しを含むソフト・ハード両面での推進方針を策定**の上、環境整備を実施します。
- ▶なお、テレワークの活用方法は、業務の特性によっても大きく異なります。各部署や個々の職員が所属長と都度相談の上、実施形態を決めるなど、**業務や職員の事情に合わせて柔軟に選べるようにすることを検討**しましょう。

推進方針に盛り込むべきポイント

推進方針に盛り込むべきポイント

- ICT環境の構築
 - 実施形態、方式の選択
 - 必要な機器、システム、各種ツールの選定
- 制度・ルール整備
 - 労務管理、業務管理
(利用申請、勤務時間、給与・手当、安全衛生、サービス規定、費用負担等)
 - 情報セキュリティポリシー
- 対象部署、対象者の選定
- 対象業務の選定
- 実施頻度
- 対象者及び管理職向け研修、説明会
- 上記のスケジュールの明確化



手順、スケジュール、役割分担を明確にした上で環境整備を実施。
随時、プロジェクトチーム内での情報共有を図る。

Ⅲ. テレワーク導入ステップごとの検討のポイント：〈本格実施〉

〈ステップ9〉環境整備（ハード面・ソフト面）

- 実態把握や課題整理を踏まえ、ハード面、ソフト面の環境整備を実施します。
- なお、環境整備にあたっては、**初期導入経費について特別交付税措置が講じられている**ことにも留意します。

〈ステップ10〉本格実施・中長期の展望検討

- 本格実施後も**継続的に検証を行い、職員の声を聞きながら**、以下「制度・ルールに関する見直し検討項目（例）」のように、**実施方法、対象範囲等について見直しを検討**します。
- また、自治体DX推進計画に基づく地方公共団体の情報システムの標準化・共通化や行政手続のオンライン化による業務見直し等の進捗に合わせ、今後の利用促進に向けた中長期的な展望も検討します。
- テレワークを本格実施後も、**更なる利用促進策や、業務面、労務管理面での改善策があるか等について定期的に確認**し、課題や改善点があれば制度・ルールの見直しを柔軟に行うなど、PDCAサイクルを回すことが重要です。

制度・ルールに関する見直し検討項目（例）（ステップ10）

制度・ルールに関する見直し検討項目（例）

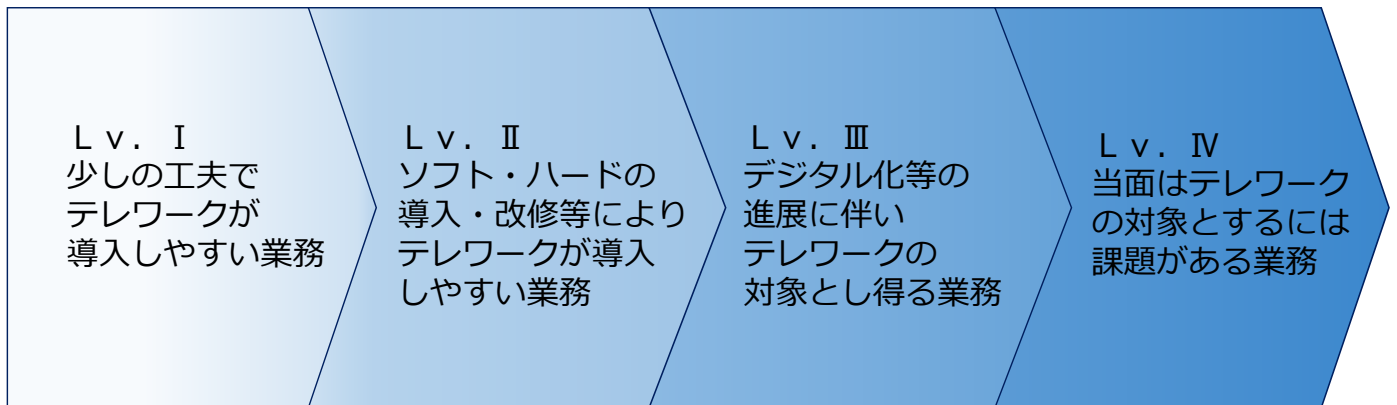
- テレワーク対象者、対象部門、実施形態は適切か
- 利用可能端末、ID数等のICT環境は十分か
- アクセス可能な情報の範囲や情報セキュリティは適切か
 - インターネット接続系のみ→LGWAN系への拡大等
- 課題を踏まえた更なる利用促進策はあるか
 - 申請方法の簡略化
 - 利用時間の柔軟化
 - 幹部や管理職の意識醸成
- 業務面、労務管理面での改善策はあるか
 - 進捗管理の工夫
 - コミュニケーションツールの導入 等

IV. テレワークの対象とする業務の整理・検討

業務の整理・検討のレベル分け

- ▶テレワークの対象とする業務の整理・検討を行う際には、導入のしやすさのレベルに分けて段階的に対象業務を拡大していきましょう。
- ▶業務類型で一律にテレワークの可否を判断するのではなく、各団体での業務の実施方法や、セキュリティの対策等を踏まえつつ、工夫すればテレワークが可能となる業務はないか、またテレワークをより効果的に実施するにはどのような対応が必要かを検討していくことが重要です。

テレワークの対象とする業務を整理・検討する際のレベル分け



国の支援策③

【自治体テレワーク推進実証実験について】

- ・ 地方公共団体情報システム機構（J-LIS）では、令和2年11月より、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）と共同で、LGWANを活用した自治体テレワーク推進実証実験を開始しています（同実証実験は令和3年度末まで実施の予定です。）。
- ・ 具体的には、自治体職員の自宅にある端末から、庁内のLGWAN接続系端末へ、セキュリティを確保しつつリモートアクセスを可能とするもので、全国の地方公共団体を対象に公募の上で、全国460団体において無償で提供しています。
- ・ なお、追加公募の実施は今後の検討課題であり、実施する場合は、J-LISより都道府県経由で通知を発出する予定です。

IV. テレワークの対象とする業務の整理・検討

① 少しの工夫でテレワークが導入しやすい業務

➤ 「部署」単位や「職種」単位ではなく、「業務」単位で検討を行っていくことがポイント

- 「部署」や「職種」の数ある業務のうちごく一部でも、テレワークが可能な「業務」はあるのではないか
- テレワークの導入が難しいと思われる部署でも、実施している業務を一つ一つ見直すと、テレワークで対応できる業務や、テレワークの活用により効率化できる業務が見つかることもある

➤ サテライトオフィス勤務やモバイルワークも選択肢に入れると、テレワークが可能な「業務」の範囲がより広まる

- 在宅勤務ではICT機器やネットワーク環境の問題が障壁となる場合には、ネットワーク環境が整備された支所、公民館等をサテライトオフィスとして活用することも有効
- LGWAN接続系の業務のうち、大量または機微な住民の情報を扱う業務については、原則、自宅等でのテレワークの対象外（庁舎と同等の物理的な対策がなされたサテライトオフィス（支所等）におけるテレワークについては、住民情報を含めたLGWAN接続系の情報資産へのアクセスが許容される）

少しの工夫でテレワークが導入しやすい業務（例）

業務類型	具体的な業務（例）	テレワークを実施する際の工夫
資料作成業務	・会議議事録作成 ・申請書・仕様書作成 ・研修資料・教材作成 ・チラシ作成 ・マニュアル作成 ・企画書・報告書作成 ・予算・決算関係資料作成 等	■ 資料の電子化・保存 ■ テレワークで実施する業務と出勤時に実施する業務を切り分け
データの集計・整理業務	・統計資料作成業務 ・試験データの整理 ・成績書の作成 ・アンケート集計 ・照会結果の取りまとめ ・受付データのデータ化 等	
電子化(PDF化等)が可能な資料を利用した業務	・会計事務 ・法令審査 ・工事図面の確認 ・申請書の事前審査 等	

IV. テレワークの対象とする業務の整理・検討

②ソフト・ハードの導入・改修等によりテレワークが導入しやすい業務

- コミュニケーションツールの導入やモバイル端末の導入によって、テレワークが可能になる業務もある
- (例) 現場巡回・訪問業務
 - モバイル端末を活用して、現場訪問時の隙間時間を活用して作業ができたり、記録作業等をその場で実施したりすることで、大幅な業務の効率化につながる可能性もある
 - 現場の様子をリアルタイムで庁舎に送信できることで、現場訪問に必要な職員数を減らす余地が生じる
- モバイルワークによる業務の効率化の視点や取り扱う情報の重要性も踏まえて、テレワークの対象範囲を検討

ソフト・ハードの導入・改修等によりテレワークが導入しやすい業務（例）

業務類型	具体的な業務（例）	テレワークを実施する際の工夫
内外でのコミュニケーションに関する業務	<ul style="list-style-type: none"> ・電話、Web会議等による内部会議 ・電話、Web会議等による外部（企業、団体等）との打ち合わせ ・他団体からの連絡・問い合わせ・相談対応 ・企画提案公募業務 ・関係団体の事例発表会 等 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Web会議の活用 ■ コミュニケーションツールの活用
現場での確認・調査・情報発信等を行う業務	<ul style="list-style-type: none"> ・工事現場の現地確認・情報共有 ・イベントのライブ配信 等 	<ul style="list-style-type: none"> ■ モバイル端末の活用
災害対応や、報道・議会対応等、情報の迅速な伝達が求められる業務	<ul style="list-style-type: none"> ・議会対応 ・報道関係 ・災害対応 等 	<ul style="list-style-type: none"> ■ モバイル端末、コミュニケーションツール等の活用
専用ソフトや専用システムを使用する業務	<ul style="list-style-type: none"> ・各種専用ソフト・専用システム利用業務 	<ul style="list-style-type: none"> ■ クラウドサービスの利用 ■ 業務システムのイントラネットへの移行
秘密文書に相当する機密性を要する情報資産を扱う業務	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の個人情報を扱う業務 <ul style="list-style-type: none"> -人事給与システム -庶務事務システム 等 ・入札情報など非公開情報を扱う業務 <ul style="list-style-type: none"> -財務会計システム -起案／決裁システム -電子調達システム -工事積算システム 等 	<ul style="list-style-type: none"> ■ セキュリティの担保による業務効率の向上 ■ 電子決裁システムの活用

IV. テレワークの対象とする業務の整理・検討

③ デジタル化等の進展に伴いテレワークの対象とし得る業務

- ▶ 「**自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画**」では、①自治体の情報システムの標準化・共通化、②マイナンバーカードの普及促進、③自治体の行政手続のオンライン化、④自治体のAI・RPAの利用促進、⑤テレワークの推進、⑥セキュリティ対策の徹底が重点取組事項に挙げられている
- ▶ 今後、**行政サービスのデジタル化が進む**ことによって、テレワークが活用しやすくなったり、**テレワークの対象となる業務の範囲が広がる**ことが期待される

デジタル化等の進展に伴いテレワークの対象とし得る業務（例）

業務類型	具体的な業務（例）	テレワークが可能な業務を洗い出す際の視点
紙書類での申請・届出等への対応事務	・各種申請・届出受理業務、 窓口業務 ・各種許認可等の審査・交付等	<ul style="list-style-type: none">■ 「デジタル・ガバメント実行計画」で「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」を示している■ 「自治体DX推進計画」で「③ 自治体の行政手続のオンライン化」として、上記の手続のうち、2022年度末を目指して、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続や、それ以外の各種行政手続のオンライン化を積極的に進めるとしている

④ 当面はテレワークの対象とするには課題がある業務

- ▶ **デジタル化が進んでも、テレワークが難しい業務**もあると考えられる
- ▶ これらの業務については、**感染症や災害の発生時においても、業務が継続できる方法・体制を検討**
- ▶ 在宅勤務に限らず、**サテライトオフィスであれば利用できるシステムがある場合は、サテライトオフィスの活用も検討**

当面はテレワークの対象とするには課題がある業務（例）

業務類型	具体的な業務（例）
個人番号利用事務系システムを利用する業務	・個人番号利用事務系システムを利用する業務 - 税務電算システム利用業務 - 生活保護システム利用業務 等
職場に設置された特殊な機器等の利用が必要な業務	・検体の精密検査 ・分析・実験機器を用いた業務 等

V. テレワークにおける労務管理に関する取組・工夫

▶**テレワーク時の労働時間の管理や、職員間のコミュニケーションが不足しないための工夫など**、テレワークにおける労務管理に関する取組・工夫として、次のようなものが挙げられます。各団体のソフト・ハードの環境や、業務の内容等を踏まえ、**できることからまずは取り組んでみましょう**。

- ①労働時間の管理：始業・終業時刻の管理、業務時間中の在席確認・勤務状況の確認
- ②業務中のコミュニケーション：チャットツールの活用、Web会議の活用、業務の進捗管理の工夫、ワンオンワン1on1ミーティングの活用
- ③公正な評価：評価者の意識啓発

①労働時間の管理

テレワーク時の労働時間の管理には、「始業・終業時刻の管理」及び「業務時間中の在席確認・勤務状況の確認」の2つの観点があります。

テレワーク時には、職員が通常の勤務と異なる環境で就業することとなるため、労働時間の管理や在席確認の方法について、あらかじめルールを決め、所属長・上司と職員の間で確認しておくことが必要です。また、スケジューラー・チャット等のツールを利用して在席確認を行うことも考えられます。各団体の状況を踏まえて、どのような方法で行うことが効率的か検討しましょう。



始業・終業時刻の主な報告方法と特徴

【Eメール】

- ・ 職員が使い慣れているため、業務の報告を行いやすい
- ・ 職場の同僚も記録を共有可能

【チャットツール】

- ・ Eメールと比べて、要件のみで投稿できる
- ・ グループチャット等を活用すれば、職場の同僚も記録を共有可能

【電話】

- ・ 使い慣れている、時間がかからないほか、コミュニケーションの時間が取れる
- ・ ただし、履歴が残らないため、別途勤務時間の記録が必要
- ・ 人数が多くなると、管理職の負担が大きい

【勤怠管理ツール（始業・終業時刻等を管理することができるシステム）】

- ・ 出退勤の管理ができるツールを活用して、テレワーク時の始業・終業時刻等を管理
- ・ 大人数を管理しやすく、管理職の負担が軽くなる一方で、職場の同僚には共有しにくいいため、別途共有のための運用ルールを定める必要がある

在席確認・勤務状況の把握方法と特徴

【始終業時の報告を求める】

- ・ 始業時及び終業時の報告をもって、在席を確認

【各種ツール（スケジューラー・チャットツール等）で在席状況を表示】

- ・ 「連絡可能」「取り込み中」「応答不可」「退席中」など、ユーザーの在席状況を表示する機能（プレゼンス機能）により、在席を確認
- ・ テレワーク中か通常勤務かにかかわらず、ツールを導入しているユーザーは在席状況が表示されるため、別々の場所で勤務していても連絡をとるタイミングを図りやすい
- ・ 一定時間操作がない場合、自動的に「退席中」が表示されることがある。「退席中」と表示されていても、電話対応や相談対応など、必ずしも業務を行っていないと限らないことに留意が必要

【Webカメラ】

- ・ Webカメラで勤務時間中の様子を映すことにより、在席を確認
- ・ 職員の勤務状況を常時把握・管理する方法は管理コストが大きく、デメリットもある点に留意が必要

V. テレワークにおける労務管理に関する取組・工夫

②業務中のコミュニケーション

テレワーク中の職員と、通常勤務の職員が円滑なコミュニケーションを促進するためには、意識的にコミュニケーションの機会を設けることや、コミュニケーションツール等を活用することが有効です。

●チャットツールの活用

- ・ チャット機能、ファイル共有・同時編集機能、Web会議機能、在席表示機能等のついたコミュニケーションツールを活用する取組です。
- ・ 急を要する情報伝達やプロジェクトの進行連絡等にも適しています。

●Web会議の活用

- ・ テレワーク勤務者及び通常勤務者が同時に会議・打ち合わせ等ができるよう、Web会議ツールを用いて、オンラインで会議を行う取組です。
- ・ インターネットに接続したPCやスマートフォン等を介し、遠隔地にいる相手と対面での会議が可能です。

●業務の進捗管理の工夫

- ・ テレワークを実施する職員がいることを前提として、上司と部下、もしくはチーム全体で、業務の進捗状況を共有するための取組です。
- ・ 以下で紹介するアイデアも参考としながら、テレワークの実施頻度や利用可能なツールの状況、さらに業務の性質等を踏まえ、自部署にあった方法を検討してみましよう。

業務の進捗状況の把握方法

【業務開始時・終了時の作業予定及び作業内容の報告・共有】

- ・ テレワークで実施する予定の業務／実施した業務内容を、業務開始／終了時に上司やチームへ報告
- ・ テレワークを実施するために事前申請や事後報告が必要な場合、申請書や申請システムへ記入・報告
- ・ メールやチャット、電話、もしくはスケジューラーへの入力等、チーム・職場等で共有しやすい方法を検討することも有効
- ・ 予定の共有は簡潔に。報告が過度な負担とならない範囲で実施

【Web会議を通じた報告・共有】

- ・ 朝会・夕会を開催し、テレワーク勤務者・通常勤務者を含め、Web会議で各自の業務予定／実施した業務の内容を短時間で報告
- ・ 週一回など、定期的に部会等をWeb会議で開催し、業務の進捗状況を報告



●1on1ミーティングの活用

- ・ 1on1ミーティングは、人事評価を目的とした面談ではなく、主にコミュニケーションの円滑化や業務の中で部下の気付き等を上司と共有することを目的として、上司と部下が1対1で定期的に面談を行う取組です。

VI. テレワークの取組事例紹介

1 茨城県 ～業務のICT化の推進と職員のデジタル活用推進に向けた周知・啓発～

- 職員がいつでもどこでも仕事ができる体制整備を目的として、平成30年4月にテレワークを導入。
- 知事のリーダーシップの下、電子決裁、電子申請、押印の廃止等の業務のICT化を推進。
- 各種ツールを職員に使いこなしてもらうため「テレワークハンドブック」を作成・定着を図っている。

2 佐賀県 ～モバイルワークの推進を核とした業務効率化・県民サービスの向上～

- 実証実験を経て、平成26年度にテレワークの対象を全職員に拡大。
- 所属長対象の「体験期間」や各所属への「出前講座」、実施手続の簡素化、職場の自席とほぼ変わらないICT環境の整備等、働き方の見直しとあわせて取り組み、モバイルワークは普通の働き方として定着している。

3 兵庫県神戸市 ～在宅勤務、ペーパーレス化・電子決裁等の業務のICT化の推進～

- 新型コロナウイルス感染拡大前から、働き方改革の一環としてテレワークやオフィスのフリーアドレス化、フレックスタイム制度等の柔軟な働き方を推進。
- ペーパーレス化・電子決裁や、コミュニケーションツールの利用等とあわせて、庁舎を離れても切れ目なく業務対応が行えるようにしている。

4 埼玉県深谷市 ～「LoGoチャット」の活用によるコミュニケーション及び業務の効率化～

- 自治体専用ビジネスチャット「LoGoチャット」を活用し、コミュニケーションの円滑化を図ることで、日程調整や電話対応等の業務を効率化。
- テレワーク時には在席状況の確認や業務を依頼する際に、いつでも連絡可能な連絡手段として「LoGoチャット」を活用している。

VI. テレワークの取組事例紹介

5 東京都渋谷区 ～庁舎内外を問わないシームレスな勤務の実現～

- 新庁舎移転にあわせて、庁内外を問わないシームレスな勤務ができるよう、モバイル機器の導入やペーパーレスの取組等を実施。
- テレワークを体験できる機会を設けた後、継続的にテレワークを推奨。
- 都心・郊外に多数ある民間サテライトオフィスの利用も可能にしている。

6-1 長野県松本市① ～新型コロナウイルス感染拡大を受けた在宅勤務の本格推進～

- 新型コロナウイルス感染拡大を受け、在宅勤務を本格的に推進。
- まずは管理職から在宅勤務を経験することで、部署全体に在宅勤務を浸透。
- 「担当業務の見える化シート」を活用し、自身の業務を見直すことで、工夫次第ではテレワークができる業務を洗い出す取組を実施している。

6-2 長野県松本市② ～支所等の施設を活用したサテライトオフィスの設置～

- 新型コロナウイルス感染拡大を受け、合併した町村の旧庁舎だった施設の空き部屋等を活用し、サテライトオフィスを設置。
- 本庁舎まで出勤しなくても本庁舎と同様のネットワーク環境で仕事ができるほか、市民の自宅訪問や現場訪問の際の移動時間削減につながっている。

7 静岡県掛川市 ～支所等の施設を活用したサテライトオフィスの設置～

- 合併した町村の旧庁舎だった施設の空き会議室を活用してサテライトオフィスを整備した結果、移動時間の削減効率的な業務遂行、職員のワーク・ライフ・バランスの実現につながっている。
- 空いているPCや会議室の有効活用により、大きな経費をかけず、短期間での導入を実現。

<地方公共団体におけるテレワーク推進のための手引き（本体）>

- 総務省「女性活躍・働き方改革関係」

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/koumuin_seido/josei_hatarakikata.html

<参考資料>

■ガイドブック・手順書

- 厚生労働省「テレワークではじめる働き方改革 テレワークの導入・運用ガイドブック」

<https://roumu.com/pdf/nlb0787.pdf>

- 厚生労働省「テレワークの適切な導入及び実施の推進のためのガイドライン」
(令和3年3月)

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/shigoto/guideline.html

- 総務省「情報システム担当者のためのテレワーク導入手順書」(平成28年3月)

https://www.soumu.go.jp/main_content/000668432.pdf

- 総務省「テレワーク地方公共団体導入ガイド」(平成21年12月)

https://www.soumu.go.jp/main_content/000052117.pdf

■事例集

- 総務省「テレワーク先駆者百選・総務大臣賞表彰」

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/telework/

- 総務省「これまでのテレワーク先駆者百選・総務大臣賞 企業リスト」

<https://telework.soumu.go.jp/case-studies>

- 厚生労働省「輝くテレワーク賞」

<https://kagayakutelework.jp/>

■関連計画・通知・Webサイト等

- 自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画(令和2年12月25日)

https://www.soumu.go.jp/main_content/000726905.pdf

- テレワークセキュリティガイドライン(総務省)

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/cybersecurity/telework/

- テレワークマネージャー相談事業(総務省)

<https://teleworkmanager.go.jp/>