

テレワーク環境整備税制

●目的

テレワーク設備投資に対する税制支援を行うことで、企業におけるテレワーク環境整備を促進し、テレワークの一層の普及促進を図ることを目的としています。

●内容

【地方税（固定資産税）】

- ① 対象………テレワーク関係設備の導入を行う法人または個人事業者
- ② 対象設備……シンクライアントシステム、VPN装置 等
- ③ 税制特例……取得後、5年度分について課税標準を2/3にすることが認められています。
- ④ 適用期間……平成19年4月1日～平成23年3月31日



総務省

情報流通行政局情報流通高度化推進室

〒100-8926 東京都千代田区霞が関2-1-2

TEL:03-5253-5751 FAX:03-5253-5752

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/telework/index.htm



TELEWORK operation guideline

テレワーク 運用ガイド

企業のマネージャー向け導入ガイド



総務省

テレワークとは?!

tele=[離れたところで] work=[働く]

ICTを活用した、**場所や時間にとらわれない柔軟な働き方**。
従来のオフィス中心の働き方を否定するものではなく、
選択肢として加えることによって、**働き方の質を高める**ものです。



テレワーク導入・実施には、
テレワーカーのマネージャー（管理者）の
役割が重要です。
テレワーク運用上で起こるであろう
様々な点に留意して、グループや
チーム全体にメリットがある
テレワークを確立しましょう!



マネージャーがおさえておきたいポイント

POINT
10

- ① テレワーク導入目的・制度内容の理解 4
- ② コミュニケーション方法の確認 5
- ③ コミュニケーション手段の使い分け 6
- ④ 労働時間管理 7
- ⑤ 人事評価 8
- ⑥ 安全衛生・健康管理 8
- ⑦ 労働災害 9
- ⑧ セキュリティの確保 9
- ⑨ 職場全体のマネジメント 10
- ⑩ その他注意する点 11

イラスト解説

- テレワーカーの業務イメージ [在宅勤務編] 12
- テレワーカーの業務イメージ [モバイル勤務編] 16
- 形態別・対象者別留意点 20
- 問題の改善・解決、
制度改善への提案 21
- テレワーク活用術 21
- テレワークシステムの例
テレワークネットワークの例 22
- テレワーク用語集 23

目的・ねらいを明確にし、
各状況に対応できる力を付けましょう。



POINT
1

テレワーク導入目的・制度内容の理解

- 会社としてのテレワーク導入の目的、制度の内容などをよく理解し、確認しておく。

テレワークは、様々な形態があります。職場でテレワークを適切に実施し、仕事を円滑に実施するためには、会社が導入した制度の内容をよく理解しておくことが大切です。不明な点があれば、会社の責任者等に確認しましょう。

- テレワーク導入目的を理解し、関係者で共有する。

テレワークの活用によって最大の効果を引き出し、課題を解決するためには、制度内容だけでなく、導入目的をよく理解し、関係者で共有することが重要です。テレワークは会社全体にとってまた、各人にとってメリットがある、**Win-Winの施策**であることを理解しましょう。

- テレワーカーとマネージャー双方が、研修を受けることも考えられる。

テレワークという新しい働き方を職場で実施する前に、テレワーカーとマネージャーが適切な研修を受けることは、円滑に進める上で役立つでしょう。最初にeラーニングで各々が学習した上で、集合研修を行い、研修後さらにeラーニングでフォローをしている例もみられます。



テレワークの主な形態



POINT
2

コミュニケーション方法の確認

- 報告・連絡・相談の内容・手段をあらかじめ決めておく。

テレワーク実施中は、通常とコミュニケーションの方法が異なってきます。仕事上必要となるコミュニケーション方法について、決めておく必要があります。

事業場外みなし労働時間制、裁量労働時間制を採用する場合においても、勤務日報を作成させ、定期的（例えば週に1回）に報告させます。これは、業務の進捗状況や、適正な勤務状況であるかを把握するためです。

社内の決裁プロセスについては、紙と捺印を進める方法やWebで進める方法などいろいろありますが、遠隔勤務が常態となる場合は、紙での処理は困難となります。FAXやWebを使いつつも、最後は電話で直接確認し、記録を残してから次に進む等、あらかじめ決めておく必要があります。

- 緊急対応時などをマニュアル化し、周知する。

定期的連絡の時期とその方法以外に、突発的な緊急事態の対応（お客様の対応、社内対応、災害時の対応）とその方法などを決めておくといでしょう。

マネージャーからの事前確認

- 1 業務上の指示は、できる限り明確かつ具体的に行い、求める成果とその評価方法を、事前に理解させましょう。
- 2 テレワーカーに、業務の成果を提出すべき締切日を事前にはっきりと伝えましょう。
- 3 長期にわたる業務の場合には、テレワーカーに中間報告をすべき段階と、定期報告の周期を事前に伝えましょう。
- 4 テレワーカーの報告は注意して読み、必ずフィードバックをすることを事前に確認しましょう。
- 5 緊急時の連絡方法を確認しましょう。

テレワーカーが理解すべきポイント

- 1 業務の成果の評価方法を十分理解し、成果の締切日を確認しましょう。
- 2 業務の成果が、締切日までに得られるような業務計画を設定しましょう。
- 3 業務の進捗状況を定期的に、そして重要なイベントごとに随時マネージャーに報告しましょう。
- 4 分かりやすい報告書の作成を心掛け、連絡体制を密にしましょう。
- 5 緊急時の連絡方法を確認し、事情が変わった場合はすぐに伝えましょう。



POINT
3

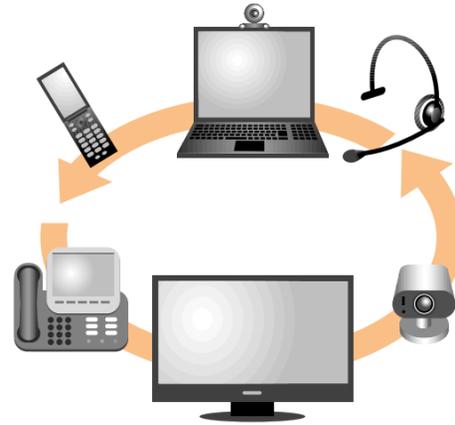
コミュニケーション手段の使い分け

● コミュニケーションツールの上手な活用により 仕事を充実させることが可能になる。

テレワークにおいてはオフィス以外の場所で仕事を行うため、コミュニケーションの確保が重要になります。離れた場所同士でのコミュニケーションを確立するためのツールとしては、電話、電子メール、チャット、テレビ会議、Web会議などを状況に応じて柔軟に活用していくことが大切です。

IP電話

電話器をネットワークに、パソコンなどの端末と同様に接続して使用するため、同じネットワーク内であればどこにつないでも、同じ電話番号で通話できるメリットがあります。



インスタント・メッセージ チャット

メールよりもリアルタイム性が高く、かつ文章を送れるため、電話よりも正確性が得られるツール。コンタクトしたい相手を選んで文字での会話を開始し、その選択画面において、その人の状態として応答可能、離席中、会議中などの状況が確認できる（プレゼンス機能）ようになります。

テレビ電話 テレビ会議

電話をかけると同時に映るパソコン画面上の相手の表情などにより、会話のニュアンスを感じながらコミュニケーションすることが可能です。いくつかの拠点を持つ企業では、拠点間でテレビ会議を導入するケースがありますが、テレビ会議とテレビ電話を連携させて、拠点間の遠隔会議に自宅などからテレワーカーを参加させることもできます。

Web会議

離れた場所にいる者同士が、ネットワークを通じてパソコン画面やファイルを共有することが可能になり、同じ画面を共有しながら電話することで、実際に会って打ち合わせをしているのと同様の業務ができるようになります。また、遠隔地間でファイルを共有して作業することも可能なので、テレワークに有効なツールです。



POINT
4

労働時間管理

● 労働時間、勤務形態を確認する。

テレワークであっても様々な労働時間制度の適用が可能です。テレワークを十分活用し、必要な労働時間管理を行うためにも、適用される制度をよく理解しましょう。

通常の労働時間管理

通常の所定労働時間を適用する制度。

短時間勤務制

通常より短い時間を所定労働時間とする制度。

裁量労働制

業務の性質上、時間配分等を大幅に労働者にゆだねる制度。

フレックスタイム制

始業・終業時刻の決定を労働者にゆだねる制度。

事業場外みなし労働制

労働時間を算定し難いときに、一定時間働いたとみなす制度。

みなし労働時間制の場合

みなし労働時間制の場合でも、日報等により、勤務状況を把握することが必要です。事業主には、過重な長時間労働を行わないよう管理する義務があるほか、深夜労働・休日労働に対して割増賃金を支払う義務もあります。



みなし労働時間制

通常の労働時間制の場合

常時型テレワークの労働時間管理は、ほとんどの時間を事業場外で働くことから、タイムカードの打刻や出勤簿の押印ができないため、勤務日報の作成や、開始・終業時刻にメールやファックスを送信、あるいは電話などで報告させるのがよいでしょう。随時型テレワーカーは、基本的にタイムカードなどで管理し、テレワークを行うときにテレワーク勤務届けを提出させます。テレワークでも、時間外労働が行われた場合は、それに対する賃金と法定時間外労働に対する割増賃金、深夜労働に対する深夜割増賃金を支払わなければなりません。

POINT
5

人事評価

- マネージャーとテレワーカーとの間で、テレワークで行う業務内容とその成果について共通の理解を持つ。

テレワーカーは、オフィスワーカーと比べると評価が難しく、またテレワーカーが、マネージャーがきちんと仕事の評価をしてくれるか不安を持つ場合があります。評価をするにあたって、テレワークを行っているために不利な評価になるようなことがあってはなりません。テレワークを始める際に、また始めて一定期間ごとに話し合い、**お互いの共通理解を持つ**ことが重要です。

- 仕事内容、コミュニケーションの方法等により、オフィス勤務のときと同様に評価することも可能だが、見えない場所で働くテレワーカーの人事評価は「人物評価」重視から「仕事や業績評価」の成果主義重視に移行することも考えられる。

目標管理制度は、営業部門のように売り上げや顧客訪問件数といった成果が数値化できる業務には適していますが、企画・開発など達成度を数値化することが困難な業務では、制度そのものが形骸化していると言われています。また、目標の設定が短期的になり、長期的なプロジェクト志向がなくなるという点も指摘されています。

POINT
6

安全衛生・健康管理

- 使用者は、労働者の安全と健康を維持しなければならない義務がある。

在宅勤務の場合は、働く場所が社員の自宅であるため、プライバシーの侵害の問題に注意して、安全衛生に配慮しなければなりません。作業環境に関するルールを作り、テレワーカーと話し合う必要があります。

作業環境で考えなければならないものは、机、イスあるいは照明設定、照度など。在宅勤務を行うテレワーカーは、パソコンのディスプレイを見て仕事することが多いので、「VDT作業における労働衛生管理のためのガイドライン」(厚生労働省)に留意する必要があります。

健康上の相談をする窓口を決めたり、保健師などによる健康相談を実施することもよいでしょう。



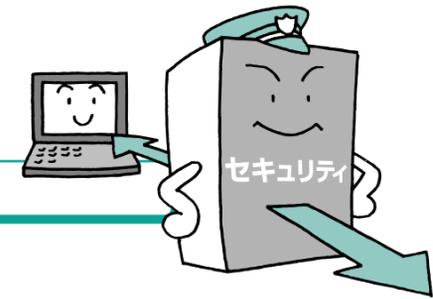
POINT
7

労働災害

- 私的行為中は、業務上災害とならない。
- テレワーカーが労働者である以上、通常の労働者と同様に労働者災害補償保険法の適用を受ける。

「業務遂行性」と「業務起因性」の2つの要件を満たせば業務上災害と認定され、労災保険の給付の対象となります。業務遂行性とは、「労働者が労働契約に基づいて事業主の支配下にある状態」を言います。また、業務起因性は、「業務または業務行為を含めて“労働者が労働契約に基づいて事業主の支配下にある状態”に伴って危険が現実化したものと経験則上認められること」を言います。また、通勤災害は、一定の要件を満たせば対象となります。負傷や疫病が発生した具体的状況によって判断されます。

- テレワーカーに業務上災害の認定要件について十分に理解させることが必要。



POINT
8

セキュリティの確保

- 想定されるリスクを検証し、テレワーカーに確認・理解させる。

ウイルス・ワーム、不正侵入・不正アクセス、端末の紛失・盗難、盗聴・改ざん、情報漏えいなど、想定されるリスクへの対策が重要となります。平成18年4月に総務省から発表された「テレワークセキュリティガイドライン(総務省)」には、情報セキュリティ対策を行うにあたり組織が重要視すべきことは、情報資産を洗い出し、どのような脅威や脆弱性、リスクがあるのか十分に把握・認識した上で、体系的な対策を実施すること」とされており、「**ルール**」「**人**」「**技術**」という3つの情報セキュリティ対策をバランスよく保つことが示されています。

セキュリティ対策例

- ・ 外部からの不正アクセス → ファイアウォールの導入
- ・ 不正アクセスの検知、排除 → IPS/IDS
- ・ アクセス可能な者のみに接続を許す認証の実現 → VPN装置の導入
- ・ インターネットなどの公衆回線を流れるデータの盗聴、改ざん → VPN装置の導入
- ・ 接続端末管理 → ウィルス対策ソフトウェアの導入
- ・ 端末からの情報漏えい対策 → パソコン機能制御ソフトウェア、シンクライアントシステムの導入
- ・ 端末の状態維持 → 検疫システムの導入

● 職場全体に制度の趣旨・内容の理解を浸透させる。

テレワークが実施されると、通常オフィスでの勤務者とテレワーカーの間、テレワーカーとテレワーカーの間で、フェイス・ツー・フェイスのコミュニケーションをする機会が少なくなることから、仕事がうまく進まないのではないか、他の社員に負担がかかるのではないかなどと不安を持ったり、実際に問題が発生したりする場合があります。そこで、制度の趣旨・内容を職場で共有するとともに、工作上必要な連絡や緊急時の連絡方法等についてあらかじめ決めておく必要があります。

1 テレワーク導入を契機とした
業務内容・手順の見直し

テレワーカーの存在を前提として、ワークフローを考えることが重要です。必要に応じて、ワークフローやプロセスの見直しを行いましょう。

2 部署内の回覧書類

ペーパーによる社内通知や資料の回覧ができないことから、必要な情報は他の方法で、テレワーカーに正しく伝える必要があります。仕事上の必要性だけでなくテレワーカーの疎外感をまねかない配慮が求められます。

3 スケジュールの共有

テレワークの実施スケジュールを職場で共有し、外部からの問合せへの対応、ミーティングの設定などで問題が起きないようにしましょう。

4 フェイス・ツー・フェイスの定例会議で
メンバー間の信頼感UP!

部署内の連帯感、業務の進捗や問題点の解決のため、定期的に会議を開催することも考えられます。その他、テレワーカーの健康状態のチェックや、工作上で疎外感を感じさせない工夫なども大切です。

5 技術的なトラブルの対応

職場内や会社全体で通信機器やシステムなどの専門的な知識・技術を持ち、アドバイスできる相談者の選定や、機器故障時の対応とその方法を決めておいた方がよいでしょう。緊急の場合にも、すぐに対応できるようにすることは、会社全体の顧客満足度の向上にもつながります。



● 在宅勤務者が孤独感におそわれたら…?

在宅勤務は静かで落ち着いて集中して仕事ができるという効果もありますが、オフィスで仕事をするときと違って、まわりには誰もいない、誰とも会話をしないということもあり、孤独感や疎外感におそわれる場合もあります。このような場合は、コミュニケーションを密にとったり、オフィス勤務を増やしたりすることも考えましょう。

● 上司や同僚からいつ連絡が入るかわからず、
かえって仕事に集中できない場合は…?

こういう場合、電話は相手の状況がわからないので、なるべく控えることも大事です。なお、パソコンのアプリケーションソフトウェアとして広く使われているインスタント・メッセージのプレゼンス機能を使えば、コンタクトしたい相手を選んで文字での会話を開始し、その人の状態が応答可能、離席中、会議中などと確認できるようになります。また、仕事に集中したい場合は、その旨を表示することもできます。タイミング悪く仕事の邪魔をしてしまうのではないかと、というような気遣いからコンタクトすることを遠慮して、コミュニケーションが不足するというリスクを軽減できるので、こうしたツールの活用も考えましょう。

● オフィスの様子がわからず、不安になったら…?

オフィスにいないと、「自分に関わりのある仕事で緊急事態は起こっていないだろうか」、「同僚は今忙しいのだろうか」、「上司に相談したいことがあるか席にいるだろうか」、といったことを知りたいと思う場合があります。コミュニケーションを上手に行うことが重要ですが、オフィスにインターネットを利用して、映像を配信するためのCCDカメラやWebカメラ、チャットやプレゼンス機能を活用することも考えられます。





1 仕事開始

会社のネットワークにVPNを用いて安全に接続

自宅で仕事を開始するために、VPNクライアントソフトウェアなどを使って、会社のネットワークにアクセスします。接続先を指定して、自分のID・パスワードを入力するだけです。これにより、企業の本社などにおかれたVPN装置との間で認証が行われ、暗号化された安全な通信が確立します。自宅に小型のVPNルータなどを設置している場合は、その小型ルータと本社のVPN装置の間で同様に通信が確立されます。問題なく接続でき、一日の業務を気持ちよくスタートすることができました。



point

会社側のネットワークには、ファイアウォールが設置されており外部からの不正な侵入はできません。VPN装置で認証された人のみがアクセス可能なので安心です。

2 メールチェックや資料作りなどの作業

会社の机と同等の仕事環境

VPN通信で、安全に会社のネットワークにアクセスしているので、必要なデータ・資料などは閲覧が可能な状態です。いつも通りメールチェックや、資料作成などの作業を進めていきます。作業環境についても、オフィスと同じような環境が得られるようにしてあるので、業務がはかどります。



point

個人情報を含んだデータや機密性の高い情報などは、安易にテレワーカーの端末にダウンロードや保存をさせない対策が必要です。

3 電話対応

テレワークでいつもの電話番号使用

外出中の同僚から電話が入りました。IP電話を使用しているので、同じネットワーク内であれば、どこにつないでも同じ電話番号で通話ができるのでとても便利です。「どこにいても会社の自席にいるのと同様の仕事環境」が電話で実現しました。同僚が打ち合わせしたい、とのことですが、今日は在宅勤務の日であることを伝え、明日オフィスに出勤した際に行うことにしました。



point

外出中の人はテレワーカーが今日どこにいるかは意識せずオフィスに電話をかけます。IP電話によりテレワーカーが自宅にいても、ネットワークを経由して会社のいつもの番号での通話が可能です。

4 問題発生!

誰かに確認をしたい!

資料作成中に要確認事項が発生しました。いくつか資料を調べてはみましたが、細かいところを確認したいため、オフィスにいる詳しい社員に質問しなければなりません。チャットツールで確認すると、応答可能な人がいました。すぐにインスタント・メッセージで質問をすると、説明できそうとのこと。詳細説明を含めて、電話で相談したいと申し出ると、快諾してくれました。



point

プレゼンス機能を使って迅速に協力してくれる人を見つけました。オフィスにいて困ったとき、周りを見渡して対応してくれそうな相手を探すのと同じ感覚です。

5 電話で相談

でもニュアンスが伝わらないかも

早速、電話をして質問をします。会社にいる同僚と不明点の確認作業を進めていきますが、電話だけでは相手に質問の意図が十分に伝わらなかったようです。そこで、現在作成中の資料を見せて、質問の意図を明確にするためにファイルを共有しました。お互い別の場所においても、同じファイルを端末で見ながら話ができるので、相手の話が理解しやすくなり、すぐに問題点もクリア。同じ画面を共有できるので、作業時間も短くて済みました。実際に会って打ち合わせしたのと同じくらいスムーズに回答を得ることができ、無事一つの作業を終えることができました。



point

電話でのコミュニケーションから、会話の流れを止めずにWeb会議に移行しました。これは、オフィスで相談している際に「う～ん、ちょっと説明が難しいな。ちょっと待って、書類持ってくるから」というコミュニケーションが行われるのと同じ感覚です。

point

状況に応じて、柔軟にコミュニケーションツールを使い分けることで、場所が離れていても、コミュニケーションを確立させることが可能になります。

point

必要な時間だけに限定せずに、就業時間中は、ずっと、お互いの執務状況を映し合うといったシステムも実現されています。感じ合える環境を形成できれば、いざというときの会話もスムーズになります。

6 そろそろ業務終了

雑談も重要なコミュニケーション

その後は仕事も順調に進み、そろそろ今日の仕事を切り上げることにしました。報告書を作成してメールで上司に送ります。すると上司から電話があり、電話を取ると端末の画面上で上司とのテレビ会議が始まりました。報告書に関する確認をした後はちょっと雑談をして電話を切ります。単なる確認事項でも、テレビ会議システムを利用することで相手の様子が把握でき、気持ちが楽になった状態で業務を終了しました。明日は、月1回のペースで行っている社員の親睦会があります。久しぶりに同僚に会うのが楽しみです。



point

テレビ会議を使用することにより、離れていながらも電話やメールだけではなく、顔の表情などのニュアンスも含めたコミュニケーションをとることができました。相手に対するちょっとした気遣いのために、さりげなくするオフィスでの雑談と同じ感覚です。

point

ワーク・ライフ・バランスの充実が、勤務者のモチベーションアップにもつながります。各人の置かれている状況に応じて、ローテーションを組むのもよいでしょう。

point

コミュニケーションツールで連絡をとることも大切ですが、定期的にも実際に顔を合わせて話す場を設けることも大切です。



1 仕事開始

今日一日の流れを マネージャーと確認

今日一日の仕事の流れを、担当マネージャーと電話で確認します。ナビゲーションソフトを使い地図上で、今日の移動方法やメンバーとの待ち合わせ場所と時間、お客様の情報等をもう一度チェックしておくように指示を受けました。営業やメンテナンスなど、お客様の所にお邪魔する仕事が多くなるので、途中での連絡方法は、特に入念にチェックします。



point

ナビゲーションソフトを使い、地図上で今日の移動方法やメンバーとの待ち合わせ場所、時間、お客様の情報等をもう一度チェックしておくということも、比較的、簡単にできるようになっています。

2 電車や車などで移動



自宅からお客様のところへ、 直接移動で通勤時間短縮

オフィスに立ち寄ることなく、直接移動できるので、通勤時間が短縮されました。ラッシュも避けることができ、快適に通勤ができます。今日の業務に必要なデータを、ダウンロードしながら移動します。不特定多数の人の目に触れる可能性がある電車でパソコンを使用しているため、周囲には十分注意を払いました。途中、出力センターに立ち寄って、今日のプレゼンの資料をセットアップすることにしました。

point

不特定多数の目に触れる場所でのパソコンの使用には、細心の注意を払うことが必要。また、電車等移動の際にパソコンなどの通信機器を置き忘れないよう、十分に気を付けましょう。

3 お客様の所に到着

マネージャーと落ち合い、 プレゼンに参加

参加者分の資料の準備は、近くの出力センターで済ませています。これまでの打ち合わせ結果がきちんと反映されているかどうか最終チェックします。必要であれば、その場でファイルや資料を修正して、セットアップし直します。プレゼン開始の少し前にマネージャーと合流し、プレゼンの流れを再確認します。以前から電話やメール、テレビ会議システムを利用して話し合ってきたので、すぐにお互いの認識が一致しました。問題なくプレゼンできそうです。



point

待ち合わせ場所できちんと落ち合えるかどうかは、意外と難しいものです。相手が電車の中にいると携帯電話に出ることも難しいことがあります。携帯電話で使えるGPSやメッセージ等便利なツールも増えていますので、積極的に活用しましょう。

point

メールのやり取り等で事前に確認していても、現場で不十分な部分やミスが見つかるものです。周辺で使えるオフィス支援機能について、マネージャー自らも事前に調べておけば、いざというときのために役立ちます。

point

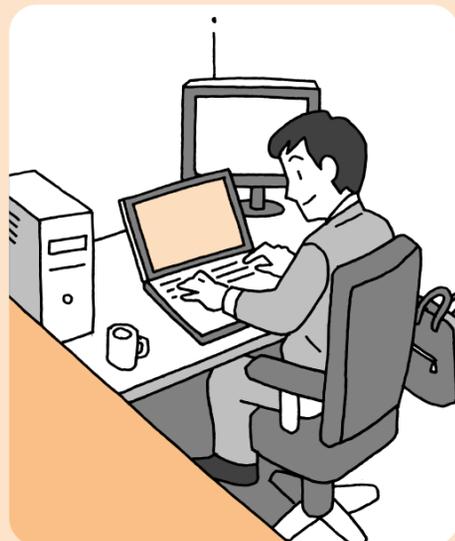
お客様先でのプレゼンが終わった後の打ち合わせが重要となりますが、モバイル勤務では、その場を逃さずに、フェイス・ツー・フェイスで、議事録の確認や次の指示等をしっかりと行わなければなりません。



4 次の打合せに向けて、ネットカフェで資料作成

情報通信機器で、いつでもどこでもマイオフィスに

次の打合せに向けて、近くのネットカフェに行くことにしました。ウイルスや情報漏えいに細心の注意を払って、ノートパソコンをつないで、資料を作成します。関連会社のデータベースも利用して、会社にいるのと同じ状況で作業ができたため、資料作成をスムーズに進めることができました。次の打ち合わせにも余裕を持って行くことができそうです。会社の業務はほとんどがASP/SaaSで提供されているため、今回の作成資料も、遠隔の承認プロセスを経て、すぐにお客様に提出できる決裁がとれました。



point

街の中で場所を見つけて作業を行う事は、まだまだ難しい状況です。ネットワーク環境が整っている、机が広い、雰囲気が良いといった場所を、利用者みんなで評価して情報共有しておくともいかもしれません。

point

モバイルで活動している社員の端末を、遠隔でウイルスチェックするサービスもあります。セキュリティ確保は、縁の下の力持ちですが、社員への使い方の指導も十分に行う必要があります。

point

作業場所や開始・終了を、きちんと報告させる事も重要です。ASPを使っていれば、アクセス記録で自動的に分りますが、何かしらのコミュニケーションは、常に確保しておくべきでしょう。

5 他のメンバーが担当する顧客を代理で訪問

緊急時にもすばやく対応

マネージャーから、携帯電話に連絡がありました。他のメンバーが担当する顧客訪問を急遽頼まれました。必要な書類や地図をメールで送ってもらい、無事対応することができました。終了後、本来の担当者と落ち合っ、今日の流れを報告します。その他、雑談などもして仕事に関する新しい情報も入手することができました。



point

フォローが必要なものは、なるべくその日中に報告させ、次の指示を出すことが重要になります。

6 業務終了



今日の行動を確認、報告。部の飲み会に参加

今日の行動履歴をメールでマネージャーに報告します。翌日の行動計画についてもマネージャーと電話で話し合い、業務を終了しました。これから部の飲み会です。たくさんの仲間が集まるので、自分があたためていた新規事業について、いろんな意見を聞きたいと思っています。

point

電話やメールでのコミュニケーションばかりにならないよう、定期的に顔を合わせて親睦を深めるようにしましょう。

形態別、対象者別留意点

在宅勤務（育児）



- 子供の成長時期によって育児も対応が全く違うので、短時間勤務制度等他の制度も活用しつつ、勤務形態を合わせていくことが望まれます。
- また、子供の急な病気などにも柔軟に対応することも必要です。
- 仕事熱心な社員は、子供が寝静まってからの深夜に仕事をするなど無理をしがちですので、時間管理に注意しましょう。

在宅勤務（介護）



- 一口に介護と言っても、要介護者の状態や介護の環境、社員の役割等は千差万別。こうした状況を踏まえて対応しましょう。
- ベテランの男性社員が利用する例が多いことも、特徴の1つです。
- 管理者がテレワークを行う場合には、職場とのコミュニケーションを密にするなどの工夫も必要です。

モバイル勤務



- 営業効率の向上などの効果がすぐに期待できますが、情報漏えい等に特に注意が必要です。
- 直行直帰型の場合など、オフィスへの通勤の経路と違って、一定の要件を満たせば通勤災害が認められます。

問題の改善・解決、制度の改善への提案

提案1 改善策を話し合しましょう！

実際に職場で実施すると、具体的な運用の面で解決すべき問題が出てきます。制度の趣旨、社員の希望、仕事の進め方等を勘案して関係者で改善策を話し合うことが大切です。

提案2 柔軟に変更しましょう！

テレワークの利用中でも、社員の状況は変化していきます。テレワーク利用者のニーズや職場全体の業務管理、社内制度等を勘案して、テレワークの利用方法の見直しや他の勤務形態への変更等を考えましょう。

提案3 制度改善へも積極的に提案しましょう！

テレワークは普及しつつありますが、まだまだ会社や社員にとって新しい働き方と言えます。試行的、段階的に実施する会社も少なくありません。マネージャーは、個々の社員や現場の仕事を一番よく知る立場であり、社員や会社にとってよりよいものとなるよう、利用できるツールや制度内容などの改善点について、社内で積極的に提案しましょう。

テレワーク活用術

●書類の電子化を図りましょう！

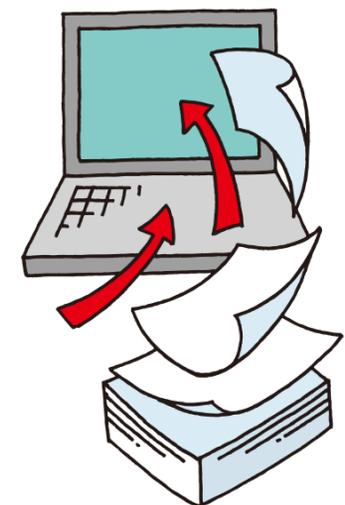
書類の電子化を徹底することでテレワークも活用しやすくなりますが、それに留まらず、組織全体の業務効率も大幅にアップします。テレワークを円滑に運用できることを一つの目標として、書類の電子化を進める方法もあります。

●自分もテレワーク実践してみよう！

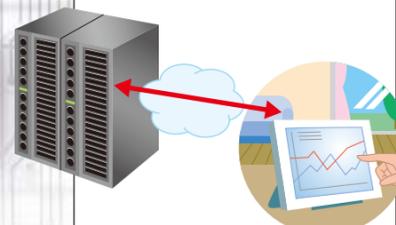
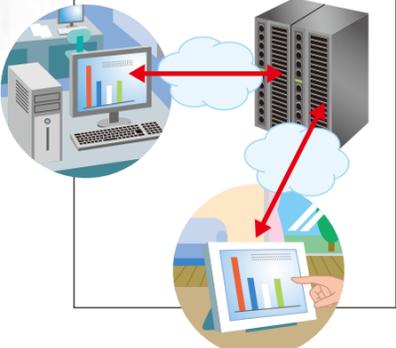
マネージャー自らがテレワークを経験することによって、テレワーカーの状況が実感できたり、効果的な運用方法を思いついたりすることができます。社内制度や仕事によりませんが、マネージャーも積極的に活用しましょう。

●新しいオフィスのあり方を考えよう！

書類の山が減り、離れて勤務するメンバーとのコミュニケーションも可能となれば、オフィスもこれまでとは違った形になるはずです。多様な社員がいることによって、職場に活力が生まれたり、職場全体として仕事の進め方が計画的、効率的になったりするケースも少なくありません。テレワーク導入をきっかけに、職場全体のパワーアップを図りましょう。



テレワーク導入企業が利用している主なシステムの例

システムの例	主な特徴	留意点
シンククライアントサーバ型 テレワークシステム 	業務で取扱うファイルやアプリケーションは、自社専用に構築されたシンククライアントサーバ上で処理を行うシステム。自宅等のハードディスク等にデータが残らない端末（シンククライアント端末）から接続することで、端末の紛失・盗難防止等による情報漏洩への対策が容易に実現。	外部からのアクセスは、社内の端末とは異なるシンククライアントサーバ上で処理するので、アクセス権限の分離が容易。 シンククライアントサーバとシンククライアント端末を一体で導入する必要あり。
リモートアクセス型 テレワークシステム 	社内環境とテレワーク環境（自宅等）を中継するサーバ機能（主にASPサービスを利用）を利用するシステム。テレワーク環境のパソコンから認証（ID、パスワードやUSB型認証キーなど）を行うことにより、既存の社内システムや自席のパソコンなどにリモートアクセスする仕組み。画面転送によるリモートアクセスにより、シンククライアント端末同様にテレワーカーのパソコンには、データが残らない仕組みを実現。	社内の端末等に直接アクセスするので、アクセス権限の制限等の対策は必要。 テレワーク環境には、既存パソコンを流用することが可能。

テレワークに利用するネットワークの例

ネットワークの例	主な特徴	留意点
ブロードバンド回線	光回線、ADSL回線、CATV回線などのインターネットなどに高速かつ安定的に接続できるサービスが普及している。サービスプロバイダーより、様々なサービスが提供されているので、ユーザは、予算と必要速度に合わせて、サービス選択可能。	光回線とCATV回線は、上り方向と下り方向が、同一の回線速度であるのに対し、ADSLは、上り方向の速度が遅いので、双方向の情報のやり取りを必要とする場合は不向き。
VPN (Virtual Private Network) 	インターネットなどの公衆の回線を利用して、あたかも専用の回線のように、安全にデータのやりとりができる仕組み。専用の回線を使うより、低コストで拠点間の安全な通信が可能。	シンククライアントシステムやブロードバンド回線と組み合わせて導入する必要あり。 同一サービスプロバイダー内でVPN接続を実現するネットワークサービスもある。

テレワーク用語集

●ワークフロー

企業における業務の流れや手順を図式化したもの。メンバーや役割、必要な情報、決定する事項、判断基準、影響等について文書化するとともに、学習可能な形で作業プロセスの中に描き入れる。ワークフローは企業組織の基本的な構成を示すことにもなる。

●ワーク・ライフ・バランス

もともとアメリカの企業において、優秀な人材を確保し、企業のために能力を最大限発揮してもらうために採用された総合的な人材開発戦略のひとつ。個々の従業員が豊かな生活を送れるような仕組みを企業が提供し、それによって人材流出を防ぐとともに、高い生産性や創造性を発揮してもらう戦略。

●ASP/SaaS

必要なアプリケーションソフトを端末に置かずに、インターネットを通じてセンターからサービスする方式。セキュリティ対策やソフトのバージョンアップ等もセンターで一括して行うので管理しやすく、端末からの情報漏えいも防ぎやすい。

●BPR

Business Process Reengineeringの略称。ビジネスそのものを根本的に見直し、改革することで、企業業績を向上させるための経営手法。改革にあたっては、情報通信技術の活用をともなうことが多い。

●IT/ICT

Information Technology (IT)、あるいは Information and Communications Technology (ICT) の略称。コンピュータやデータ通信に関する技術の総称。

●Win-Win

Winは「勝つ」という意味の英語だが、Win-Winの関係とは、あるビジネスを進めるにあたって、関係する複数の主体が相互に利益を得るような良好な関係に有ることを意味する。

●eラーニング

パソコンやコンピュータネットワークなどを利用して、教育を行うこと。教室で学習を行う場合と比べて、遠隔地にも提供できる点や、コンピュータならではの教材が利用できることがメリットとしてあげられる。

●ファイアウォール

インターネットなどのオープンネットワークからの攻撃や、不正アクセスから組織内部のネットワークを保護するためのシステム。必要な通信のみを通過させ、不要な通信を遮断することが目的であり、通常内部のネットワークから外部はアクセスできるが、外部から内部のネットワークに不正なアクセスができないような制御がされている。

●フリーアドレス

個人専用の机を割り当てず、どの席にでも座って仕事ができるようなレイアウトのこと。机の数が減らせるため、フリーアドレス化はコスト削減にも結びつけることができ、業務の効率化も可能になる。

●目標管理制度

個人個人、あるいは、組織毎に事業年度当初に到達目標を設定しておき、期末にその達成度で評価する制度。目標設定のための面談や結果の評価について、マネージャーと十分なコミュニケーションを図ることが制度運用のポイントである。

●モバイル勤務

決められた場所で就業するのではなく、様々な場所で業務を行う形態。企業では、営業・販売やサービス・サポートなどを担当している職種に広く導入されている。モバイル勤務をしている人を、モバイルワーカーと呼ぶ。