

業種	製造業	卸売業・小売業	情報通信業	サービス業	その他	規模	～100人	101～500人	501人～	メリット	人材活用	コスト削減	生産性向上	事業継続
				○					○			◎		○

企業の概要

社名:ジョブサポートパワー株式会社 <東京都>

業種:サービス業

従業員数(企業規模):116名

事業概要:業務請負(オフィスにおいて発生するさまざまな事務処理業務)、障害者を対象とした人材紹介事業、障害者の訓練・研修、障害者雇用コンサルティング。

テレワーク実施形態及び導入背景

テレワーク実施形態:雇用型在宅勤務

テレワーク導入時期:平成16年6月から導入

テレワーク導入目的:障害者雇用の拡大、就業機会の拡大を進める自社の事業展開のために導入した。

テレワーク導入部署(括弧内は対象人員):事務職(身体障害者手帳2級以上の重度身体障害者)(62名)

本事例における効果及び特長

【取組のポイント】

- 障害者雇用の拡大、就業機会の拡大を進める自社の事業展開のために導入した。テレワークの活用により、雇用する障害者の人数も増え、障害者の就業機会獲得とともに自社のビジネス拡大につながっている。

【導入時の課題】

- テレワーク導入にあたり、業務の切り出しと業務運営のためのシステムオペレーター、情報管理者を配置する必要があり、どのように体制を整えるか課題があった。また、業務に必要なとなるパソコン等の用意、コストを抑えた、円滑なコミュニケーション方法の構築にも課題があった。
- さらに、障害者を雇用するため、離れた場所で働く障害者の勤怠と健康状態の管理にも課題があった。

【課題解決策】

- チーム制によるサポート・フォロー体制(リーダー1名に対し、メンバーが7～8名)や、スカイプを活用しリアルタイムにコミュニケーションが図れる体制を整備した。

1. テレワーク導入の背景と目的

- 障害者の雇用拡大、就業機会の拡大を行う自社の事業展開のため、経営トップの判断・決定で在宅勤務を導入した。
- 社員の多様な働き方の実現、障害者雇用を通じた顧客の企業イメージの向上(CSRの向上)、通勤困難者への対応のため、在宅勤務を導入した。

2. テレワーク運用の実態

【テレワークシステムの概要】

- 会社支給のデスクトップパソコンを用いている。
- サーバへは、VPN接続により、ID・パスワードを用いてログインする。
- 電話連絡の際は、スカイプを活用している。



【テレワークにて行う業務内容及び従事者】

- 障害者手帳2級以上の身体重度障害者を対象に、在宅勤務者として雇用契約している。
- データ入力やウェブ構築、ライティング、イラストレータ作業等、通常のオフィスワークを在宅で行っている。

【テレワーク実施頻度・形態】

- 在宅勤務者として雇用している。後述する労働時間管理方法のもと、勤務している。

【テレワークの申請手続き】

- 求人の際に、在宅勤務者を募集している。応募者が通勤可能と判断されれば社内での勤務となることもあるが、雇用契約時に在宅勤務者として雇用契約を結ぶ。

【テレワーク時の労働時間管理】

- 基本的に日々朝礼と終礼を行い、始業・終業時にリーダーへの連絡(電話、メール、チャット等)を必須としている。フレックス勤務制度(9時～16時)を導入しているほか、生活介護に必要な中抜けも可能である。
- 賃金はテレワーカー用の水準を設けて運用している。評価方法や昇進については、通勤勤務の社員と同様に実施しているので差異はない。

2. テレワーク運用の実態

【コミュニケーションの状況】

- スカイプや通常の電話、メール、チャット等あらゆる手段で常時連絡を取り合っていることで、疎外感を払拭しており、オフィス感覚での就労を可能にしている。
- また、スカイプの機能を利用し、社員の状態（着席・離席等）が分かるようになっている。

【電子化の状況】

- スケジュール、メールは社内にいるリーダー、在宅勤務者ともに同様の仕組みを使用している。業務で用いる資料や契約書等はアクセス制限を設けている。

3. テレワーク導入に対する評価

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> • (テレワーカーにとって) 通勤時間が不要なため、他のことに充てることができる。 • (テレワーカーにとって) 重度の障害者でも、在宅勤務により就業することができる。 • (企業にとって) 障害者へ就労機会を提供することができる。 	<ul style="list-style-type: none"> • 在宅勤務者用のパソコンやソフトウェア導入等にコストがかかる。 • パソコンに業務に不要なソフトウェアをインストールしていないか等、セキュリティの確保において不安がある。(ソフトウェアをインストールする際は、会社側で安全なソフトウェアであるかどうか確認している)

4. テレワークによる効果

【テレワーカー数の推移】

- 平成23年度から平成25年度にかけて、テレワーカーが23名から61名へ増加した。社会全体的な、障害者雇用への整備の高まり等を背景に増加してきている。現在では、高いスキルを保有する優秀な人材獲得が課題となってきている。

4. テレワークによる効果

【人材活用促進】

- 障害者が就業機会を獲得することにつながっており、人材活用が促進されている。
- また、通勤が難しい障害者も、仕事に就くことができおり、ワークライフバランス実現に寄与していると言える。

【生産性向上】

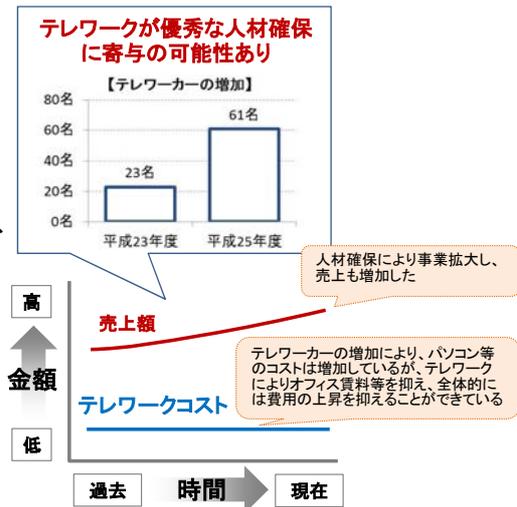
- 優秀な人材を発掘して確保できていることで事業拡大につながり、売り上げが伸びている。

【コスト削減】

- テレワーカーの増加により、在宅勤務者用のパソコンやソフトウェア導入等のコストがかかったが、テレワークにより、オフィス賃料や通勤費などのコストセーブを図ることができた。

【事業継続】

- テレワーカーは普段より在宅で勤務しているため、非常災害時にも事業を継続することが可能である。



5. 今後の方向性と課題

- 今後テレワークで用いる端末の性能を、向上させていくことを検討している。その際、低コストで、かつセキュリティを確保して進めたい。

【事業責任者コメント】

- 障害者の中には通勤が障害となって、働く意欲があっても仕事がない方が多く存在します。障害者雇用を安定継続していくためには、障害者の戦力化が必要であり、最も必要な能力は働くことへの意欲であり、その意欲を発揮できる環境と支援だと考えます。在宅でしか働くことができない障害者の中には高い能力を持っているながら発揮できる機会のない人もいます。就業の機会を提供し、社会への関わりと貢献を実現させるためにテレワークは重要な役割を担っており、環境を整備していくことが重要です。テレワークを活用しての障害者雇用拡大に今後も取り組んでいきます。

業種	製造業	卸売業・小売業	情報通信業	サービス業	その他	規模	～100人	101～500人	501人～	メリット	人材活用	コスト削減	生産性向上	事業継続
				○					○			◎		○

企業の概要

社名:株式会社JTB情報システム<東京都>
 業種:その他のサービス業
 従業員数(企業規模):437名(2013年4月現在)
 事業概要:システム開発・運用管理/コンピュータ機器類・パッケージソフトウェアの販売/JTBグループにおけるIT戦略の推進 等

テレワーク実施形態及び導入背景

テレワーク実施形態:①雇用型在宅勤務 ②雇用型セカンドオフィス(サテライトオフィス)
 テレワーク導入時期:①平成23年4月～(試行期間 平成22年8月～平成23年3月) ②平成23年4月～(試行期間なし)
 テレワーク導入目的:従業員の多様な働き方の実現、仕事の効率・生産性の向上、非常災害時や新型インフルエンザなどへの対応(BCP/事業継続性の確保)
 テレワーク導入部署(括弧内は対象人員):管理部門、SE部門、営業部門(約390名)

本事例における効果及び特長

【取組のポイント】

- ・月8日以内においてセカンドオフィス(初台、多摩オフィス)の終日利用が可能となっている。また、セカンドオフィスで会議がある際は、移動時間の無駄を削減するため規定日数とは別途、セカンドオフィスの勤務を許可している。
- ・テレワークを実施している会社2社にヒアリングを行い、事例を収集し、テレワーク制度導入に当たり参考にしている。
- ・テレワーク実施においての日数制限は月8日以内としている。

【導入時の課題】

- ・在宅勤務時の端末を会社で用意することが出来ないため、個人所有のパソコンを利用してもらっている。個人所有の端末のため、機能・環境が不十分で実施しにくい従業員もおり、不公平感を持たれてしまった。

【課題解決策】

- ・仮想デスクトップ環境ができたことにより、自宅の環境に左右されずにテレワークを実施することが可能になった。また、従業員にiPadを配布したことで、自宅以外(実家の親の介護等)でのテレワークの可能性も広がった。

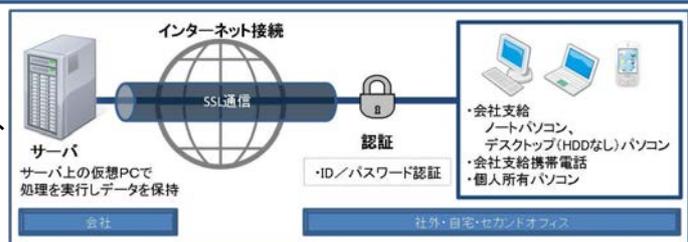
1. テレワーク導入の背景と目的

- ・勤務者の移動時間の短縮・効率化と、従業員の多様な働き方やワーク・ライフ・バランスの実現、仕事の効率・生産性の向上、事業継続性の確保の観点から導入に踏み切った。

2. テレワーク運用の実態

【テレワークシステムの概要】

- ・利用機器は、セカンドオフィスでは会社支給ノートパソコンとその他デスクトップパソコン(HDDなし)、テレワークでは従業員の個人所有のノートパソコン、自宅のデスクトップパソコンを用いている。
- ・仮想デスクトップ環境を構築しており、IDとパスワードにより認証する。



【テレワークにて行う業務内容及び従事者】

- ・テレワークで実施する業務は、主にシステム開発(プログラミング、テスト検証)、マニュアル作成、資料作成等である。テレワークを実施している職種は、SE職、営業職、管理部門の従業員が実施している。
- ・テレワーク実施対象者に制限があり、出向者や駐在者等の特定の職種・職務を担う従業員にはテレワークの実施を制限している。

【テレワーク実施頻度・形態】

- ・テレワークは、毎月8日間以内を上限としている。テレワークを実施することのできる業務については特に制限を設けていない。ただし特定の職種・職務を担う従業員(コールセンター、他社への出向・駐在者)、職級の要件を満たしていない従業員(概ね入社3年目までの従業員)はテレワークの制度利用ができない。

【テレワークの申請手続き】

- ・テレワークを始める際には、上長の承認が必要。異動時には再度新しい上長への申請が必要。テレワークを登録して始める際には、必ず総務部門から運用ルールの説明を行う。成果が上がらないと上長からテレワークの取り消しもあり得る(今のところ実績なし)。
- ・実施者の把握が必要なため、テレワーク実施前日までに申請が必要。また、自宅で行う仕事内容の事前連絡と実績報告をワークフローで行うことが必要となっている。

2. テレワーク運用の実態

【テレワーク時の労働時間管理】

- 在宅勤務時は、前もって自宅で行う仕事内容と、実施後にテレワーク実施実績をワークフローで報告する。在宅勤務の始終了時には、上長や業務に関係のある同僚にメールを行う必要がある。在宅勤務時は勤務時間を出社時に申請（通常勤務者はカードで打刻）。時間外労働は原則禁止としている。
- 労務管理は、就業中のメールのやり取りや、上記の当日実績の確認で行っている。席にいないとメールの返信がないためすぐにわかる（システムよりパソコンのログチェックを行っているが、パソコンのオン・オフが実態と異なることはない）。

【コミュニケーションの状況】

- 携帯電話の貸し出しは行っていない。ただし、従業員の半数は会社支給の携帯電話を持っているため、お客様とのやり取りは支給した携帯電話を使用し可能な環境にある。社内でのやり取りは、ほとんどメールやチャットで対応している。

【電子化の状況】

- 業務に必要な資料はすべて契約書も含め閲覧可能としている。ただし自宅の環境は業務に専念できる環境であることを条件としている。

3. テレワーク導入に対する評価

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> 在宅勤務は、仕事に集中できるため業務効率が上がった。 部下の仕事の内容が把握・管理しやすくなった。 台風、インフルエンザ、災害への対応ができるようになった。 通勤困難者（育児、骨折等）への対応ができるようになった。 優秀な人材の定着ができるようになった。 システムの定期保守等は休日、深夜に実施する場合もある。そうした業務を自宅で行うことができるようになり、休日や深夜帯の通勤をしなくて済むようになった。 	<ul style="list-style-type: none"> 実施する従業員と実施しない従業員にはっきり分かれはじめた。 実施者のまわりの従業員に負担がかかることが気になる（電話対応など）。 部門会議が実施できない。 電話問合せがあった場合のサービスレベルの低下に懸念がある。電話のクラウド化により解決を図る予定。 完全在宅勤務は仕事のやり方の大幅な変更が必要（資料の電子化、承認フローの電子化等）。

4. テレワークによる効果

【テレワーカー数の推移】

- テレワーカー数（累計）は平成24年度下期から増加傾向にあり、平成24年度下期100名、平成25年度上期194名、平成25年度下期230名となっている。
- 管理職と非管理職の利用状況は、管理職は利用率に波があるが、非管理職は増加傾向にある。

【人材活用促進】

- 育児期の親は増えているが、育児を理由とした退職者数は極めて少ない。（過去5年間に1名）
- 男性のテレワーク実施者が微増であるのに対して、女性のテレワーク実施者は増加傾向にあり、半期ごとに倍増している。

【生産性向上】

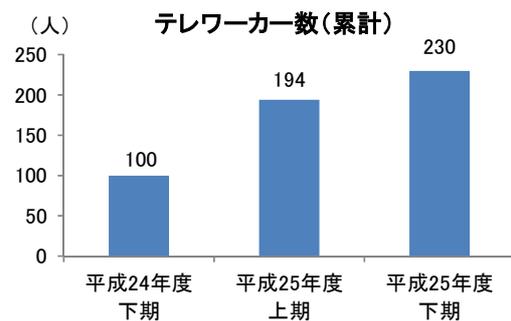
- テレワーク導入によって、業務効率が向上したという実感がある。

【コスト削減】

- オフィススペースコストやペーパーコスト等のオフィスコストの削減については、テレワークのみによる効果は測定が難しいため実感できていない。

【事業継続】

- 在宅勤務を明文化し、テレワークをBCP対策としても活用している。
- 台風やインフルエンザ、災害への対応に利用している。



5. 今後の方向性と課題

- 実施していない従業員にもテレワークにトライしてもらい、本当に在宅勤務にメリットがないのかを従業員各々で体験してもらいたい。

業種	製造業	卸売業・小売業	情報通信業	サービス業	その他	規模	～100人	101～500人	501人～	メリット	人材活用	コスト削減	生産性向上	事業継続
				○					○			◎		○

企業の概要

社名：D社
 業種：サービス業
 従業員数：101～500人
 グループ従業員数：501人～

テレワーク実施形態及び導入背景

テレワーク実施形態：雇用型：在宅勤務
 テレワーク導入時期：平成20年7月～（平成19年4月～平成20年3月まで試行）
 テレワーク導入目的：ダイバーシティ施策と労働時間管理施策の一環として検討を始めた。社員の多様な働き方の実現、仕事の効率・生産性の向上、優秀な人材の定着を目的に、現在は育児・介護と仕事との両立を目指す従業員に限定して実施している。
 テレワーク導入部署（括弧内は対象人員）：全部署

本事例における効果及び特長

【取組のポイント】

- 育児・介護と仕事の両立を目指す従業員を対象に在宅勤務を実施しており、年々増加している。2012年の分社化以降は本社における定量的な数字はないものの人数が増加していることが見込まれる。

【導入時の課題】

- 2012年10月の分社化以降、グループ各社でテレワークの拡大（利用者や目的制限の撤廃）の検討が行われている。グループのある企業では、シンクライアントを利用した在宅勤務制度を導入したが、個人情報扱う業務も多いことから、在宅でできる業務内容がかなり限られている。ほかの企業でもセキュリティの課題があり、全社的に導入することが難しい状態。

【課題解決策】

- 取り扱う業務のセキュリティレベルの切り分けや、インフラの整備に時間を要するため。

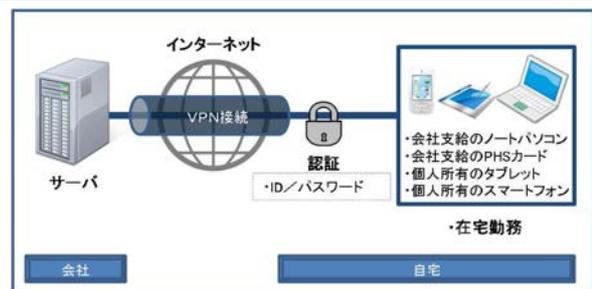
1. テレワーク導入の背景と目的

- ダイバーシティ施策と労働時間管理施策の一環として検討を始めた。社員の多様な働き方の実現、仕事の効率・生産性の向上、優秀な人材の定着を目的に、現在は育児・介護と仕事との両立を目指す従業員に限定して実施している。

2. テレワーク運用の実態

【テレワークシステムの概要】

- 接続環境はVPN接続公衆網を利用。
- 会社支給のノートパソコン、PHSカード、個人所有のタブレット、スマートフォンも利用している。
- テレワーク時の認証方法については、ID・パスワード認証を利用。



【テレワークにて行う業務内容及び従事者】

- テレワークで行っている業務内容は、企画書やプレゼン・講演会などの資料作成、データ分析、ゲラチェック（編集業務）となっている。

【テレワーク実施頻度・形態】

- テレワーク実施において、日数の制限はないが、テレワークを実施する対象者に制限を設けている。（一定の職位以上の従業員、入社後一定の年月が経過した従業員、育児・介護などの事情がある従業員）
- テレワーカーの賃金の状況については通常勤務従業員と同等の賃金である。また、テレワーカーの処遇に関する評価方法は通常勤務従業員と同等の評価方法である。昇進について、テレワーカーと通常勤務従業員とを比較した場合、差異はない。

【テレワークの申請手続き】

- 部門の承認の上申請し、人事部門が承認する。実際に在宅勤務を実施する際には、上長へ連絡の上、日報を提出する。その日報は、月1回人事部へ提出することとなっている。
- 時間外労働については事前に上長へ連絡し、承認を得ることとしている。

2. テレワーク運用の実態

【テレワーク時の労働時間管理】

- 社内勤務時と同様のイントラネットで勤務状況を管理しており、自分で勤務時間を記入する。また、在宅勤務開始時と終了時には上長へメールをすることとなっている。裁量労働制となっている。

【コミュニケーションの状況】

- アウトLOOKでスケジュール共有を行っているが、リアルタイムでの在席状況は確認できない。
- 映像・音声によるコミュニケーションが可能。資料をリアルタイムで共有することにおいては課題がある。
- テレワーク時に、外部からはスケジュール、メール、業務で用いる資料の閲覧が可能となっている。
- テレワーク時に外部から各種事務申請の電子手続きは可能である。
- テレワーカー宛に電話がかかってきた際は折り返し対応を実施している。

3. テレワーク導入に対する評価

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> 資料作成や企画など、集中して頭を使う業務の効率上がること/通勤時間が削減されること。 テレワークがあることによって、離職を思いとどまった例がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 現在はテレワークの利用目的を育児・介護目的に限っているが、事由に関係なく全社員へ解放しようとする場合、①セキュリティ、②インフラ、③マネジメントの障壁が大きい。

4. テレワークによる効果

【テレワーカー数の推移】

- 全社員の15%がテレワーク可能な社員である(2011年時点)。
- 2012年の分社化以降、グループ各社でテレワークの拡大を検討している。具体的には、利用者や利用目的の撤廃に向け動いている。ただし、個人情報扱う業務が多く、在宅でできる業務内容がかなり限られてしまう。そのため、セキュリティの課題があり、全社的に導入するのは難しい状況である。
- 現時点では、テレワーク実施可能な従業員は、非管理職であり利用目的を育児・介護に限定している。

4. テレワークによる効果

【人材活用促進】

- テレワークがあることによって離職を思いとどまった例があることから、潜在的なニーズは多くある。
- 現時点では、利用目的を育児・介護に限っているが、事象に関係なく全社員に開放した場合、更なる効果が期待される。

【生産性向上】

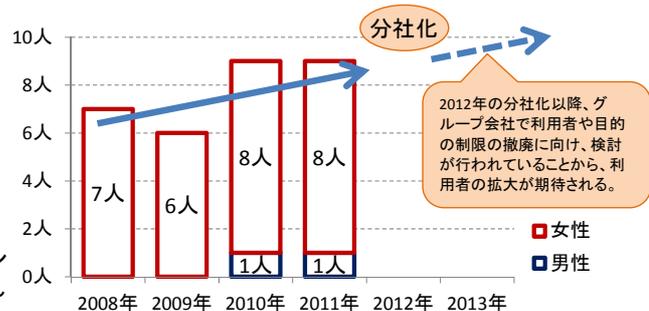
- 資料作成や企画等、集中して頭を使う業務の効率上がる、通勤時間が削減される等といった意見がテレワーカーから挙がっており、数値的な効果までは表れていないが期待感はある。

【コスト削減】

- 全従業員に対するテレワーカーの人数がまだまだ少ないため、オフィスコストやペーパーコストについては影響はない。
- 通勤コストについても、テレワーカーのほとんどが、週1~2回程度の利用であるため、定期券にかかる費用は変化していない。

【事業継続】

- 特に事業継続を目的としていない。



5. 今後の方向性と課題

- これまでの在宅勤務制度をもとに、各社で制度改定を検討中。課題は①セキュリティ、②インフラ、③マネジメントの障壁をどう乗り越えるかである。現在はITや情報セキュリティ担当者と相談しながら現状整理を行っている。

業種	製造業	卸売業・小売業	情報通信業	サービス業	その他	規模	～100人	101～500人	501人～	メリット	人材活用	コスト削減	生産性向上	事業継続
				○			○				○	○	○	

企業の概要

社名: Welocalize Japan 株式会社 <東京都>
 業種: サービス業
 従業員数(企業規模): 33名(日本法人)
 事業概要: 企業のグローバルライゼーションにおける、コンサルティング、翻訳等

テレワーク実施形態及び導入背景

テレワーク実施形態: 雇用型の在宅勤務、モバイルワーク
 テレワーク導入時期: 在宅勤務は平成23年より開始、モバイルワークは平成20年より開始
 テレワーク導入目的: 社員の多様な働き方の実現、オフィスコストの削減、優秀な人材の定着を目的に導入した。
 テレワーク導入部署(括弧内は対象人員): 全社員

本事例における効果及び特長

【取組のポイント】

- 従業員33名中5名が完全在宅勤務を実施している。平成23年度の2名から平成25年度は5名に増加しており、在宅勤務のニーズの表れと考えられる。在宅勤務による質の低下がないことも確認済みである。

【導入時の課題】

- テレワーク時のコミュニケーション方法をどのようにすれば滞りなくコミュニケーションが出来るか、懸念があった。
- テレワーク時の仕事の管理方法をどのようにするかが課題であった。

【課題解決方法】

- コミュニケーションにおいては、スカイプを利用することで円滑に、かつコストをかけずに行えている。
- 仕事の進捗状況管理においては、1時間でどの程度の翻訳ができていくかカウントできる仕組みを導入した。社内で業務に当たっているとときと比較して効率が下がらないことが確認され、安心してテレワークを運用できている。

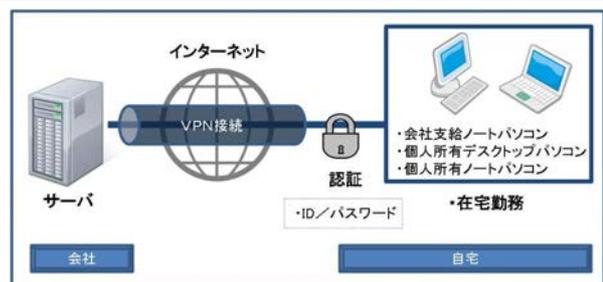
1. テレワーク導入の背景と目的

- 従業員の満足度向上や、通勤時間短縮・効率化のために部門管理者などがテレワーク導入を判断・決定したことが背景にある。
- 社員の多様な働き方の実現、オフィスコストの削減、優秀な人材の定着を目的に導入した。

2. テレワーク運用の実態

【テレワークシステムの概要】

- 機器は会社支給のノートパソコン、個人所有パソコン(ノートパソコン、デスクトップパソコン)を用いている。
- 通信環境はVPN接続を利用している。ID・パスワードを用いてログインする。



【テレワークにて行う業務内容及び従事者】

- テレワークは全社員を対象に行っている。全社員33名のうち、完全在宅勤務者として都内に3名、関西に2名の社員がいる。
- コンサルティング業務や翻訳等、社内にて行う業務全てを在宅勤務で行っている。

【テレワーク実施頻度・形態】

- テレワーク実施日数、対象者に制限はない。ただし、完全在宅勤務者として採用した従業員には個人の能力に応じ、数ヶ月の研修期間を設定している。その期間は東京オフィスに出勤してもらう。

【テレワークの申請手続き】

- 上長と管理部門への申請・承認が必要であるが、急な理由(悪天候・電車遅延で通勤できない)等で在宅勤務となる場合には、上長にその都度報告している。

【テレワーク時の労働時間管理】

- 労働時間及び残業時間は、日報及び月報による報告にて管理している。勤務時間はプロジェクトマネージャーにて管理しており、プロジェクトマネージャーの指示で残業にあたることもある。
- 仕事の進捗管理は、1時間に何文字の翻訳を行っているのか管理できるツールを利用している。
- テレワーカーは通常勤務従業員と同等の賃金・評価方法であり、昇進においても差異はない。

2. テレワーク運用の実態

【コミュニケーションの状況】

- スカイプを用いてコミュニケーションを取っている。加えて、新しいプロジェクトの開始時など、必要に応じて研修・打ち合わせを行う。
- テレワーカー宛での電話は、社内で受けた社員がテレワーカーへメールで連絡し、テレワーカーより顧客へ折り返している。顧客より直接テレワーカーに電話が入ることはない。

【電子化の状況】

- スケジュール、メール、業務で用いる資料や契約書は全て外部から閲覧が可能である。セキュリティを整備しているため、社内と同様に情報を閲覧することができる。また、旅費申請等の事務手続きも、外部からの電子手続きが可能である。

3. テレワーク導入に対する評価

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> • 個人の事情(子育てなど)に合わせて働きやすい • 採用条件の幅が広がった。これまで通勤がネックで働けなかった、採用できなかった人も採用することができた。 • 天候が悪く出社できない際も気兼ねなく在宅勤務ができるため、仕事の効率化が図られている。 	<ul style="list-style-type: none"> • カフェ等でモバイルワークを行うときのセキュリティ確保に懸念がある。(現在はカフェ等不特定多数の人が集まる場所での勤務は行っていないが、今後の可能性として検討している)

4. テレワークによる効果

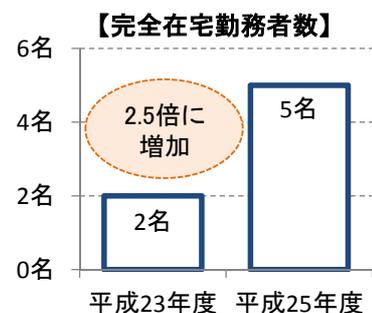
【テレワーカー数の推移】

- 完全在宅勤務者が、在宅勤務を導入した平成23年は2名だったが、現在は5名に増加している。

4. テレワークによる効果

【人材活用促進】

- 完全在宅勤務者は、平成23年の2名から5名に増加した。
- 完全在宅勤務をしている社員のうち、関西にいる1名は元々東京オフィスで勤務していた社員だったが、関西へ引越すこととなり、完全在宅勤務者として働いている。人材の活用、流出防止につながっている。
- 社員のうち、幼児を持つ社員が在宅勤務者に2名、通勤している従業員に2名いる。通勤している従業員2名は子どもの迎えのために16時頃に帰宅し、残りの業務を自宅で進めることもある。ワークライフバランスの実現につながっている。



【生産性向上】

- 気象等の影響で出社できない場合にも、自宅で業務にあたることができる。滞りなく仕事を進められており、効率化が図られている。

【コスト削減】

- 社員を増やしても完全在宅で雇用しているため、オフィススペース分のコストが必要ない。また、完全在宅勤務者は定期券を持たず、交通費は実費精算となるため、その分のコスト削減にもつながっている。

【事業継続】

- 気象等の影響で出社できない場合にも、自宅で業務にあたることができる。

5. 今後の方向性と課題

- 今後、カフェ等不特定多数の人が集まる場所で勤務にあたる場合も想定される。その際のセキュリティ整備が必要である。

業種	製造業	卸売業・小売業	情報通信業	サービス業	その他	規模	～100人	101～500人	501人～	メリット	人材活用	コスト削減	生産性向上	事業継続
				○					○				◎	○

企業の概要

社名: E社
業種: サービス業
従業員数: 101～500名

テレワーク実施形態及び導入背景

テレワーク実施形態: ①雇用型在宅勤務 ②雇用型サテライトオフィス
テレワーク導入時期: ①2001年～ ②プロジェクトベースでサテライトオフィスを設置
テレワーク導入目的: オフィスコストの削減と仕事の効率性・生産性の向上が目的
テレワーク導入部署(括弧内は対象人員): コンサルティング関連部署(35名程度)

本事例における効果及び特長

【取組のポイント】

- 完全在宅型テレワークにより、有能なコンサルタントの引止めになっている可能性がある。実際に、北海道、沖縄在住の従業員もいる。会社としては、その分の定期代の削減にもつながっている。
- テレワーカーの職制としては、全員コンサルタント。そのため、行う業務のほとんどは報告書作成業務であり、大よそ一人で完結できる業務をテレワーク対象業務としている。

【導入時の課題】

- テレワークで使用するパソコン環境が各自の利用しやすいように設定することを許可しているため、OSやソフトウェアが統一されておらず、特に認証方式の違いが原因で、出社したときに社内システムへの接続に支障がある。テレワーク中にパソコンのトラブルが発生しても、十分なサポートができない。

【課題解決策】

- パソコン環境に左右されない認証方式を独自に構築し、テレワーカーの出社時になるべく問題が起きないようにした。

1. テレワーク導入の背景と目的

- 従業員満足度の向上のため、経営トップの判断・決定により導入。
- 仕事の効率性・生産性の向上とオフィスコストの削減が目的。

2. テレワーク運用の実態

【テレワークシステムの概要】

- テレワークの実施にあたり会社支給ノートパソコン、携帯電話と、従業員個人所有のデスクトップパソコン、ノートパソコン、スマートフォンを利用している。
- テレワーク時の通信環境は公衆網を利用している。
- テレワーク時の認証方法にはID/パスワード認証を利用している。
- 特に高機能のテレワークシステムを用いていることはなく、スケジュール管理ソフトのみを用いている。



【テレワークにて行う業務内容及び従事者】

- テレワークを実施する対象者に制限を設けており、テレワーク可能な職種・職務をコンサルタント職の従業員に制限している。
- テレワークで行う業務のほとんどは報告書作成業務であり、大よそ一人で完結できる業務をテレワーク対象業務としている。

【テレワーク実施頻度・形態】

- テレワーク実施の日数制限はない。
- テレワーカーの賃金や評価方法、昇進等の処遇は、通常勤務者と同様の方法で行っている。
- テレワークの運用面においても、ほとんど制限は設けずフレキシブルな運用となっている。

【テレワークの申請手続き】

- 会社・上長の承認が必要。

【テレワーク時の労働時間管理】

- エクセルベースの出勤簿に記入して、上長にメールで送付。

2. テレワーク運用の実態

【コミュニケーションの状況】

- テレワーカーとは電子メールまたは電話でコミュニケーションを取っている。
- テレワーカーとその他の従業員の状況がわかるように、出張先、出張期間、現地でのスケジュール(宿泊先等)を把握するようにしている。
- テレワーカーとの音声によるコミュニケーションは電話によって実施。映像によるコミュニケーションはスカイプを活用しており、双方がアカウントを持っていること、通信環境が良好な場合には可能だが、ほとんど行っていない。
- 資料の共有はメールに添付し、テレワーカーと共有している。
- テレワーカー宛にかかってきた電話は、出張中であることを伝え、電子メールによる連絡を依頼するか、相手を確認のうえ、折り返し連絡をするようにテレワーカーに指示している。

【電子化の状況】

- テレワーク時に、スケジュールやメール、業務で用いる資料の閲覧が外部から可能となっている。社内の標準セキュリティ対策製品が稼働していることを条件に、事前にMACアドレスが提出されたWindowsクライアントからのみファイルサーバにアクセスが可能となっている。
- テレワーク時に外部から各種事務申請の電子手続きは可能である。

3. テレワーク導入に対する評価

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none">• 通勤時間がなくてよい。• 北海道、沖縄の職員もよい。会社としても、交通費(定期代)がかからなくてよい。	<ul style="list-style-type: none">• システム関連のサポートが、常勤者よりも手薄になりがちである。• 各自が使用しているクライアント環境が多種多様であるため(OSを統一できていない、ソフトウェアのバージョンが不統一等)サポートの提供に限界がある。• パソコンの暗号化等の情報セキュリティ対策を検討しているが、まだ実践できていない。• 万が一のため、セキュリティ事故発生時等の対応策等検討が必要と認識。

4. テレワークによる効果

【テレワーカー数の推移】

- テレワーク実施可能人数は特に大きな変化はないため、全従業員に対するテレワーカー数も一定の水準を維持している。
- 現在テレワーク実施者はコンサルタントに限られており、管理職でテレワークを行っている者は0名である。
- 完全在宅テレワーカーは、2001年から新規・継続者も含め35名程度(男性:20名程度、女性:15名程度)で推移している。
- 平成23年度においては、37名(男性:21名、女性:16名)

【人材活用促進】

- 遠方居住の優秀な従業員を採用できている。
- テレワーク実施によって引止めになっている可能性はあるが、定量的には把握していない。

【生産性向上】

- 通勤時間がなくてよいため、移動時間は削減できているが、一定の値を維持しており、大きな変化はない。顧客対応時間や顧客訪問時間、新規契約獲得数、事務処理件数、事務処理時間も同様に、大きな変化はない。

【コスト削減】

- 従業員数に対して、机の数を7割程度のみとしており、その分のオフィススペースコストの削減につながっている。
- 完全在宅テレワーカーに対しては、定期代を支払っておらず、定期代のコスト削減に繋がっている。
- ペーパーコストや交通コスト、水光熱費は、一定の水準を保っており、大きな変動はない。また、タクシー代に関してはもともとタクシー利用をしておらず、費用が発生していない。

【事業継続】

- 東日本大震災時、完全在宅テレワーカーは、普段どおり業務を行うことができ、円滑に業務を継続することができた。
- 完全在宅テレワーカーは、普段からテレワークを実施しているため事業継続が出来るが、そうではない従業員は、パンデミック時等に急なテレワークによる事業継続は出来ないのではないかと危惧がある。

5. 今後の方向性と課題

- これまでと同様に、テレワーク制度は継続して利用すると思われる。従業員からは、システム担当者が提案した「理想的な」システムへの抵抗が感じられるが、システム担当者の立場として言うべきことは言い、会社とテレワーカーにとって少しずつ良いテレワークシステム・制度に変えていく必要を感じている。

業種	製造業	卸売業・小売業	情報通信業	サービス業	その他	規模	～100人	101～500人	501人～	メリット	人材活用	コスト削減	生産性向上	事業継続
				○					○				○	◎

企業の概要

社名:F社
業種:サービス業
従業員数(企業規模):501名～

テレワーク実施形態及び導入背景

テレワーク実施形態:モバイルワーク
テレワーク導入時期:平成18年頃から導入
テレワーク導入目的:仕事の効率・生産性の向上、移動時間の短縮、オフィスコストの削減を目的に導入した。
テレワーク導入部署(括弧内は対象人員):スーパーバイザー部門(30名)

本事例における効果及び特長

【取組のポイント】

- 各店舗を巡回して、接客等を指導するスーパーバイザーがモバイルワークを行っている。
- 店舗から店舗への移動の合間に事務所に立ち寄る必要がなくなり、生産性の向上が図れている。
- スーパーバイザーが事務所に立ち寄る必要がなくなり、オフィススペースコスト削減につながっている。

【導入時の課題】

- 勤務時間が自己申告制のため、勤務時間の実態が見えない。また、テレワーカーの状況をリアルタイムで把握することができないため、予定と実態が異なる場合に、本人の居場所が分からない。さらに、テレワーク時のコミュニケーションにも懸念があった。

【課題解決策】

- コミュニケーションについては、社給携帯電話とパソコンメールにて連絡を取っている。コミュニケーションにおいてストレスはない。テレワーカーの居場所を把握する点については、現在対応策を検討中である。

1. テレワーク導入の背景と目的

- 仕事の効率・生産性の向上、社員の通勤時間、移動時間の短縮、オフィスコストの削減を目的にテレワークを導入した。

2. テレワーク運用の実態

【テレワークシステムの概要】

- 会社支給のノートパソコン、携帯電話を用いている。
- 通信用データカードでインターネット環境に接続し、生体認証(指紋認証)とID/パスワードの多重認証で社内ネットワークにアクセスしている。



【テレワークにて行う業務内容及び従事者】

- 各店舗を巡回して、接客等を指導するスーパーバイザーがモバイルワークを行っている。テレワーク時は、資料閲覧や分析業務を行っている。また、各種事務手続きや部下の事務承認等もテレワークで行っている。社内ネットワークにログインすることで、社外にいても、社内にいるときと変わらず業務を行うことができる。

【テレワーク実施頻度・形態】

- モバイルワーク実施日数に制限はない。月に1回程度本社に会議等で赴く。各事務所にフリーアドレスの区画があり、その区画を利用するために事務所に立ち寄ることがある。

【テレワークの申請手続き】

- 機器利用貸し出し申請はシステム部門・管理部門で行っている。上長の承認の後、システム部門へ申請をあげる。

【テレワーク時の労働時間管理】

- 勤務記録(自己申告制)にて管理している。勤務記録は人事課に報告を、業務日報や週報は営業部門に報告をしてもらっている。裁量労働制であるが、働き過ぎを防ぐために勤務記録は提出するルールになっている。
- また、テレワーカーは通常勤務職員と同等の賃金・評価方法である。

2. テレワーク運用の実態

【コミュニケーションの状況】

- メール(パソコン、社給携帯電話)、電話でコミュニケーションを取っている。また、月1回は対面での会議を行っている。コミュニケーションにストレスはない。
- テレワーカー宛に会社へ連絡があった際は、テレワーカーの社給携帯電話へ電話・メールにて連絡し、テレワーカーより折り返し連絡をする。

【電子化の状況】

- スケジュール、メール、業務で用いる資料は全て外部から閲覧が可能である。社内ネットワークにアクセスした上で情報を閲覧しているため、業務で用いる資料は、個人情報を含むデータであっても、外部で閲覧することができる。データの印刷も可能だが、一部、印刷されては困る文書については、文書ファイルに制約をかけ、印刷できないようにしている。また、旅費申請等の事務手続きも、社外からの電子手続きが可能である。

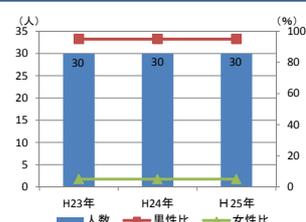
3. テレワーク導入に対する評価

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> • スーパーバイザーの生産性が向上し、店舗で指導に充てる時間や店舗巡回件数が増加した。 • スーパーバイザー用の事務所を削減し、オフィスコスト削減につながった。 	<ul style="list-style-type: none"> • テレワーカーの働き過ぎを抑制する観点から勤務実態を正確に把握したいが、テレワーカーの状況が把握できないため、勤務申請が実態にあっているのかどうか分からない。

4. テレワークによる効果

【テレワーカー数の推移】

- 平成23年度から平成25年度にかけては、スーパーバイザー30名がモバイルワークを行っている(男女比は、男性9.5:女性0.5)。テレワーカーであるスーパーバイザーは
- 全員フルタイムの正社員であり、管理職である。
- スーパーバイザーのほか、部長職もモバイルワークを行うことができる。



4. テレワークによる効果

【人材活用促進】

- モバイルワークが出来るのはスーパーバイザー及び部長職である。テレワークにより、人材確保が促進されたという効果は現時点ではない。
- ワークライフバランスの観点においては、直行直帰型の働き方ができるようになり、ワークライフバランスの実現に貢献していると考えられる。

【生産性向上】

- モバイルワークにより直行直帰型の働き方が可能になったため、店舗巡回件数や対応時間の増加や効率化が図られている。
- 社外から社内ネットワークにアクセスし、社内にいる際と同様の手続きができるため、事務処理も滞りなく行えている。
- 事務所に戻ることなく、店舗から店舗へ移動できるため、移動時間の減少、効率化が図られている。

【コスト削減】

- スーパーバイザーだけが在籍していた九州・北海道・中部の事業所は平成23年3月に廃止したため、オフィススペースコストが削減された。
- 現在、スーパーバイザーが利用している事務所は浦和、大阪、名古屋にある。名古屋はほとんど利用していない。その分のスペースコストは減少しており、前年比5%程度減少している。
- ペーパーコスト、交通コスト、タクシー代、水光熱費も削減できている。

【事業継続】

- スーパーバイザーと部長職はモバイルワークが可能のため、非常災害時にも事業を継続することはできる。その他の職種については未対応である。

5. 今後の方向性と課題

- 勤務時間は自己申告制をとっているが、テレワーカーが予定通りに行動しているかどうかは把握できない。働き過ぎを抑制するためにも、実態に即した勤怠管理ができるよう対応を検討している。

業種	製造業	卸売業・小売業	情報通信業	サービス業	その他	規模	～100人	101～500人	501人～	メリット	人材活用	コスト削減	生産性向上	事業継続
				○			○				○		◎	

企業の概要

社名:株式会社ユーディット<神奈川県>
 業種:サービス業
 従業員数:正社員7名
 事業概要:ユニバーサルデザインやICTに関するコンサルティング

テレワーク実施形態及び導入背景

テレワーク実施形態:①雇用型在宅勤務 ②雇用型モバイルワーク
 テレワーク導入時期:①平成10年(1998年)～ ②平成10年(1998年)～
 テレワーク導入目的:有能な人材の離職の防止、従業員の多様な働き方の実現、ワークライフバランスの実現を目的
 テレワーク導入部署:全部署・全職種が実施可能

本事例における効果及び特長

【取組のポイント】

- 週1回、オフィスで会議を行う。会議後は全員で昼食をとっており、対面で会話をする時間を設けることで、情報共有をスムーズにしている。オフィスに足を運ぶのが難しい場合は、インターネット電話で会議に参加することも可能。週一回の全員参加会議は、テレワークを円滑に行うための重要な位置づけとしている。
- 会社への電話は全てコールセンターへ転送されている。入電情報は従業員全員に即座にメールで配信されるため、関係する従業員が迅速に対応できる。

【導入時の課題】

- 顧客の側が、テレワークへの理解・知識がなく、各人宛にFAXを入れてほしいと依頼しても本社に送付したり、深夜に自宅に電話が入るといったことがあった。また、省庁からの文書は会社社判の押印を必要とするものが多く、そのためだけに従業員が出社しなくてはならないということがあった。

【課題解決策】

- FAXに関しては、顧客への地道な説明を続けている。いくつかの企業は、PDFで送付してくれるようになった。

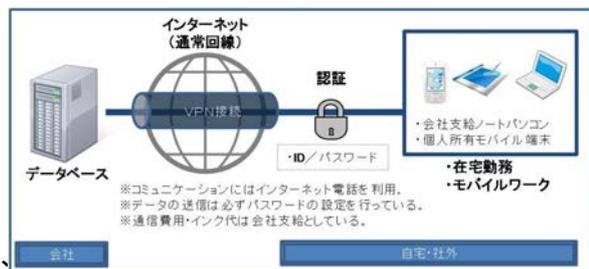
1. テレワーク導入の背景と目的

- 有能な人材の離職の防止と、従業員の多様な働き方の実現、ワークライフバランスの実現を目的としてテレワークを導入した。

2. テレワーク運用の実態

【テレワークシステムの概要】

- テレワークの実施にあたって機器については会社支給のノートパソコンを利用している。その他、タブレットや携帯電話、スマートフォンを利用。
- 携帯電話の通信費用は会社負担とし、自宅で業務に利用するプリンターのインク代は会社支給となっている。
- 公衆網を利用。従業員によって光通信やケーブル通信など様々な通信方法を利用。基本的には利用できる一番早い通信方法を利用している。インターネット契約・導入費用、月々の費用を会社が支給している。
- テレワーク時の認証方法については、ID/パスワードを利用。パソコンの立ち上げ時と、メール等で送信するデータにはパスワードを設けている。



【テレワークにて行う業務内容及び従事者】

- 全職種・全業務をテレワークの対象としている。

【テレワーク実施頻度・形態】

- テレワークの実施日数の制限はなく、在宅勤務・モバイルワークを実施。
- 全従業員がテレワークを前提としているため、テレワーク実施による賃金水準や評価方法、昇進の差異はない。

【テレワークの申請手続き】

- テレワークを前提として従業員を雇用しているため、特に手続きを必要としていない。

【テレワーク時の労働時間管理】

- 自己申告によって勤務管理表をつけている。
- 企業当初から時間で従業員を管理していない。従業員によっては、全く働かない日や、10時間働く日もあり、全て自己管理としている。

2. テレワーク運用の実態

【コミュニケーションの状況】

- テレワーク実施日数について規定はないが、週1回はオフィスで会議を行っている。会議では、プロジェクトの進捗状況の報告や情報交換を行う。会議後は全員で昼食をとり、コミュニケーションの場となっている。対面で会話をする時間を設けることで、情報共有をスムーズにしている。週1回の全員参加会議は、テレワークを円滑に行うための重要な位置づけとしている。食後は必要に応じて、プロジェクトごとでの会議を行う。オフィスに足を運ぶのが難しい場合はインターネット電話等を利用した参加でも可としている。

【電子化の状況】

- テレワーカーとの音声・映像によるコミュニケーションを可能としている。テレワーカーやその他の従業員の状況は、場合によってはインターネット電話をつないだ状態で作業することもあるが、普段はあまり状況の確認をしない。
- テレワーク時にスケジュール、メール、業務で用いる資料等の閲覧を可能としている。ただし、顧客データベースは権限を持つ管理者のみが閲覧・更新可能となっている。また、外部からの各種事務申請の電子手続きを可能としている。
- テレワーカー宛の電話の対応については、全ての電話を秘書サービスの代表電話に転送しており、そこで対応している。誰から電話がかかってきたか、内容は何か、連絡先の電話番号などを、全員従業員が登録している電話専用のメーリングリストで共有。担当する従業員がすぐ対応し、そのメーリングリスト内で対処したかどうか、内容などを報告することを義務付けている。

3. テレワーク導入に対する評価

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> • 従業員の自己決定能力、判断力が増した。 • 男性従業員の生活力が増した。 • テレワークによりオフィスに拘束されることがないため、子ども、学生、主婦、高齢者など、多様な人の生活実感を街中で感じることができる環境にいるため、企業や行政に対する株式会社ユーザーの提案が、より説得力のあるものとなった。 	<ul style="list-style-type: none"> • 自社の文書の電子化は進んだが、顧客の中には文書の電子化が進んでいない顧客もいるため、紙媒体の書類のやりとりが発生する。書類に会社印が必要な際、押印のために出社する必要があり、印をもらうのに時間がかかる。電子印も利用しているが、行政機関など電子印を認めない顧客もいるため、使えないことがある。 • 外出先でA3資料のプリントアウトができる場所が不足している。また、街中で手軽に会議を行える部屋・スペースが少ない。

4. テレワークによる効果

【テレワーカー数の推移】

- 全従業員がテレワークの対象となっており、従業員の増減に合わせてテレワーカー数も増減している。
- 現在、管理職3名、非管理職4名が実施している。

【人材活用促進】

- 通勤時間を削減することができるため、自由な時間が増えている。
- 退職者の理由は、主に定年による退職となっている。結婚、出産、介護を理由とした退職者はいない。
- 事業開始当初から障害者や育児期の母をメインに雇用し、遠方に住んでいる方もテレワークによって雇用できている。

【生産性向上】

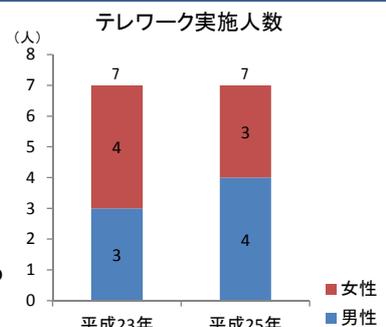
- 事業開始当初からテレワーク導入を行っているため、テレワーク導入による生産性の変化はない。

【コスト削減】

- 会社全体のランニングコストは、通常勤務を行うことを考えると、テレワークを全社的に実施している方が、通勤費、光熱費、オフィス代が安く済んでいる。
- 事業開始当初からテレワーク導入を行っているため、テレワーク導入によるオフィススペースコストやペーパーコスト、交通コストの変化はない。

【事業継続】

- 大雨・大雪・台風などの天候不順、交通機関のストや事故、自然災害などにより従業員が危険な目にあったり、通勤が困難になるのではという不安から解放された。
- 子どものインフルエンザ時等は、しばらくの間保育園に子どもを預けられない。テレワークを利用することで在宅で子どもの面倒を見ながら働くことが可能となり、パンデミック対策として役立っている。



5. 今後の方向性と課題

【経営者からのコメント】

- ICTの企業では、かなり普及する可能性がある。だが、社会全体が、テレワークをあたり前と思う環境にならないと、役所や顧客企業などに、テレワークで働く会社形態を理解してもらうのが難しい。官公庁内でもテレワークの実施を推し進めてほしい。

業種	製造業	卸売業・小売業	情報通信業	サービス業	その他	規模	～100人	101～500人	501人～	メリット	人材活用	コスト削減	生産性向上	事業継続
				○					○			○		◎

企業の概要

社名: 松山総合開発 株式会社 <愛媛県>
 業種: サービス業
 従業員数(企業規模): 184名
 事業概要: ホテル業

テレワーク実施形態及び導入背景

テレワーク実施形態: 雇用型在宅勤務
 テレワーク導入時期: 平成19年8月～
 テレワーク導入目的: 仕事の効率・生産性の向上や従業員の多様な働き方・ワークライフバランスの実現と優秀な人材の定着の観点から導入した。
 テレワーク導入部署(括弧内は対象人員): 企画部署(1名)

本事例における効果及び特長

【取組のポイント】

- 在宅勤務を行っているアルバイト社員は、出産・育児をきっかけに退社を検討していたが、テレワークを活用して継続して働いている。
- 仕事の量は時期によって、多少変動がある。年間100件程度で、月10件弱。社内で勤務していた際と変化はなく、生産性が落ちることなく計画的に業務が行えている。

【導入時の課題】

- 1名だけのテレワーク実施で、個人情報も取り扱っていないため、テレワーク導入時に課題はなかった。

1. テレワーク導入の背景と目的

- 仕事の効率、生産性の向上や従業員の多様な働き方、ワークライフバランスの実現と優秀な人材の定着の観点から導入に踏み切った。

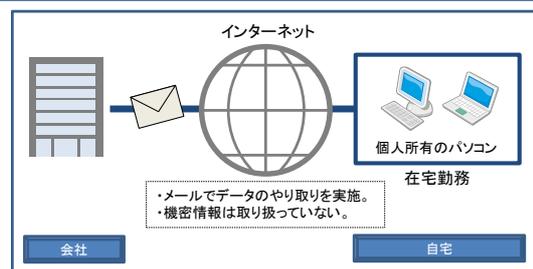
2. テレワーク運用の実態

【テレワークシステムの概要】

- 従業員の個人所有パソコンを利用して実施。会社支給のパソコンはない。通信環境は、公衆網を利用している。
- 認証は特に行ってない。やり取りしているデータには、顧客情報等の機微な情報は含まれていない。

【テレワークにて行う業務内容及び従事者】

- 企画部署で実施している。業務内容は、企画、宣伝、パンフレット・チラシ、ポスターのデザイン構成、Webサイトのデザイン内容の変更等を行っている。こまごまとした事務作業も実施することがある。会社と在宅勤務者とのやり取りは会社専用のメールアドレスで行っている。



【テレワーク実施頻度・形態】

- テレワークの実施日数・実施対象者に制限は設けていないが、週3日以上テレワークを実施している。
- テレワーカー用の賃金水準や評価方法を設けている。また、テレワーカーと通勤している従業員とでは、昇進に差異を設けている。

【テレワークの申請手続き】

- 所属長・上司の承認とテレワーカー側の仕事内容の了承が必要。

【テレワーク時の労働時間管理】

- 日報等は無く、成果物の納品をもって勤務したこととしている。そのため、時間外勤務の管理は行っていない。

2. テレワーク運用の実態

【コミュニケーションの状況】

- テレワーカーと他部門の従業員との接点は基本的でない。
- 基本的に外部との仕事を行っていないため、テレワーカー宛に顧客から連絡が入ることはない。

【電子化の状況】

- テレワーカーとその他の従業員の状況がわかる仕組みや、テレワーカーと映像でコミュニケーションを取る仕組みはないが、音声によるコミュニケーションは可能となっている。
- 多少タイムラグが発生する場合があるが、資料の共有も可能となっている。
- テレワーク時に外部から各種事務申請の電子手続きは不可能となっている。

3. テレワーク導入に対する評価

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> • 通勤して勤務していた頃と同様の業務を在宅で行うことができている。有能な人材の離職防止につながっている。 • 勤務時間を短縮し、その分、育児や家事、他のアルバイトにも時間を使うことができる。 	<ul style="list-style-type: none"> • 緊急時の対応ができない場合がある。 • ホテル業は、基本的にお客様と接する業務であるため、在宅でできる仕事が限られている。

4. テレワークによる効果

【テレワーカー数の推移】

- 現在テレワークを行っているのは女性1名のみで、人数の増減はない。
- ホテル業でテレワークを行う場合、館内の状態・組織を把握している人が望ましいため、勤務経験がなければテレワークを行うのは難しい。今のところ在宅勤務者は1人で充足している。

4. テレワークによる効果

【人材活用促進】

- 在宅勤務を行っている1名の従業員は、当初よりアルバイトで社内で勤務していた従業員である。育児を理由に退職を検討していたが、テレワークによって仕事を続けることができている。優秀人材の離職を防ぐことができている。
- テレワークにより、テレワーカーが育児に充てられる時間が増加した。

【生産性向上】

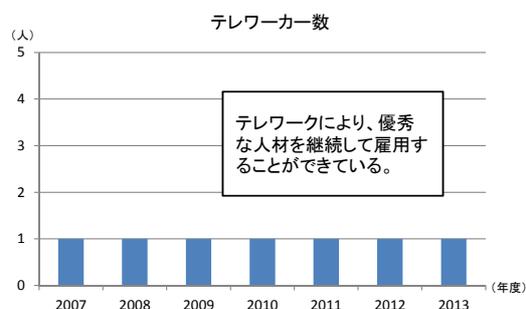
- テレワークでも、社内で勤務していたときと変わらない成果を出すことができている。
- 顧客対応や顧客訪問等はないため、自宅で集中して業務にあたることができる。

【コスト削減】

- オフィススペースコストやペーパーコストはテレワーカー1名分は削減されている。
- 交通コストは、アルバイトへの交通費支給を行っていないため、対象外となっている。
- 情報システム保守費用は掛かっていない。
- 成果品をもって勤務したこととしているため、勤務時間の管理は行っておらず、テレワークによる時間外勤務への影響はない。

【事業継続】

- 接客業の性質上、テレワークを業務の中で広く活用することはできない。



5. 今後の方向性と課題

- 今後の課題として、テレワーカーのスケジュール管理が課題となっている。

業種	製造業	卸売業・小売業	情報通信業	サービス業	その他	規模	～100人	101～500人	501人～	メリット	人材活用	コスト削減	生産性向上	事業継続
				○			○				○		◎	◎

企業の概要

社名:株式会社フォネックス・コミュニケーションズ<東京都>
 業種:サービス
 従業員数(企業規模):15名
 事業概要:ゲーム機器向けのソフトウェア開発

テレワーク実施形態及び導入背景

テレワーク実施形態:雇用型 モバイルワーク 在宅勤務
 テレワーク導入時期:①モバイルワーク-2009年1月 ②在宅勤務-2013年4月
 テレワーク導入目的:生産性向上 災害時等への対応(BCP/事業継続性の確保)
 テレワーク導入部署(括弧内は対象人員):営業部門、デザイン部門、サーバ監視運用部門 (5名)

本事例における効果及び特長

【取組のポイント】

- 災害等により通勤困難時に顧客データや著作物を社外に持ち出さずに事業継続させるために、自宅からリモート制御可能な状況を確認している。京都の親会社間とも、事業関連情報の共有化を図り事業継続可能にしている。

【導入時の課題】

- お客様からお預かりしたりソフトウェアの著作権を保護する情報保護上、データの社外持ち出しの禁止を徹底させる必要があること。
- WOL(Wake-on-LAN:コンピュータの電源操作を遠隔で操作する技術)機能が利用しているパソコンのマザーボード(パソコンの電子装置を構成するための主要な電子回路基板)によって利用できないこと。

【課題解決策】

- セキュリティが確保されているマジックコネクト(リモートデスクトップサービス)の導入。
- パソコンの起動が必要な場合は限定的なため、事務所にいる人間が行うことで問題がない。

1. テレワーク導入の背景と目的

- 事業継続させるための手段として、自宅等からリモート制御可能にして万一の災害に備えている。
- 情報保護を担保しながらクラウドサーバー上に業務環境を導入し生産性の向上も図っている。

2. テレワーク運用の実態

【テレワークシステムの概要】

- 会社支給:テレワーク用USBキー
- 個人所有:自宅パソコン
USBキーとID/パスワード認証方法でリモートデスクトップを使用

【テレワークにて行う業務内容及び従事者】

- 営業部門 (1名)顧客対応
- サーバ監視運用(1名)夜間休日の障害対応
- デザイン部門 (4名)障害時のみ成果物の作成又は作成指示

デザイン部門では高額なイラスト作成のソフト等を利用しているため、自宅のパソコンにソフトをインストールすることができないのでリモート操作で作業を実施できるが、画像処理のような作業ではパソコンの動作が遅くなる場合があり、日常的に在宅勤務を実施することは難しい



【テレワークの申請手続き】

- 営業部門、サーバ監視運用-常時利用許可 -デザイン部門は上長が承認

【テレワーク時の労働時間管理】

- 営業部門、サーバ監視運用-職位と雇用形態にしたがって運用
- デザイン部門-障害時の在宅勤務時間を労働時間として管理

2. テレワーク運用の実態

【コミュニケーションの状況】

- 電子メール、携帯
- 簡易ビデオ会議
- 共有サーバー

【電子化の状況】

- 基本的に全ての業務が対象

3. テレワーク導入に対する評価

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none">• 災害時の事業継続性向上• 事業所コスト削減のための試験運用としての効果が見られた。(デザイン部門のテレワーク実施に向けての試験運用)	<ul style="list-style-type: none">• デザイン部門では高額なイラスト作成のソフト等を利用しているため、自宅のパソコンにソフトをインストールすることができないのでリモート操作で作業を実施できるが、画像処理のような作業ではパソコンの動作が遅くなる場合があり、日常的に在宅勤務を実施することは難しい• リモートデスクトップは事務所のパソコンが起動していることが前提条件。会社の建物がダメージを受けた場合は事業継続できない。

4. テレワークによる効果

【テレワーカー数の推移】

- 事業継続に備えているため、導入時から変化なし。

4. テレワークによる効果

【人材活用促進】

- クオリティが高い人材については現在では社内勤務制のため産休、育休を選択するしかないが、将来的には社員が産休、育休になった場合等でも在宅勤務を適用することにより働きやすい環境が整備することが可能

【生産性向上】

- 営業は常時ノートパソコンでアクセス可能であり、時間・効率共に向上。
- デザイン部門は、災害時や納期が迫った場合のみの使用に限られているため、通常業務での効果はないが、使用した場合には変更作業等迅速にできる。
- 災害等会社に出社できない場合に、自宅から作業できるため変更作業等迅速に行うことができる。

【コスト削減】

- 将来的にデザイナー部門等テレワーク業務に移行した場合は、事業所のスペース削減などのコストの削減につながると思われる。

【事業継続】

- 災害時には、デザイナー部門等自宅から作業継続が可能であるため、事業継続性が向上。

<参考: 自営型在宅ワーカー>

- 開発したネットワークゲームソフトのサーバ監視のために在宅ワーカーに定期的(数時間間隔に24時間)にゲームの動作確認等を行う業務をアウトソーシングしている。

5. 今後の方向性と課題

- デザイナー部門の業務は在宅勤務でも問題はないがシステムの制約から現状では実施していない。実施するには課題として指示方法、成果物の検品方法、コスト面で採算性が挙げられる。

- 会社の事務所を24時間稼働させておくことは管理上難しい。在宅勤務の導入を拡大すれば解決できるので、将来的な拡大の可能性はある。

業種	製造業	卸売業・小売業	情報通信業	サービス業	その他	規模	～100人	101～500人	501人～	メリット	人材活用	コスト削減	生産性向上	事業継続
				○					○					

企業の概要

社名：株式会社システムズ<東京都>
 業種：サービス業
 従業員数：230名
 事業概要：ファシリティ(施設)、セキュリティ(防犯・監視)、エデュケーション(教育)、クリエイション(コンテンツ制作)

テレワーク実施形態及び導入背景

テレワーク実施形態：①雇用型在宅勤務 ②雇用型モバイルワーク
 テレワーク導入時期：①平成22年10月～ ②平成22年10月～
 テレワーク導入目的：パンデミック対応や、遠方から通勤者の移動時間等の短縮
 テレワーク導入部署：総務人事、経理、営業部署

本事例における効果及び特長

【取組のポイント】

- 対象者は、非完全月給社員(非管理職)と完全月給社員(管理職)に分けて定義されており、非完全月給社員は、「育児・介護等の為、在宅勤務が必要と認められる者」「勤続3年以上の者、中途入社者は当社で勤続1年以上の者」「事業所内勤務者」の3つの条件全て満たす者としている。完全月給社員については、制約条件はない。
- 在宅勤務に係る業務フロー、簡易的な規定類等を他社の情報等を参照しながら、従業員自らが策定している。

【導入時の課題】

- 対象者の制限の有無や労働時間の管理が課題であった。

【課題解決策】

- テレワーク制度の社内周知はせず、上長からの指示という形でテレワーク実施対象者の制限を行った。
- 労働管理について、非完全月給社員は勤務開始・終了時に上長へ必ず連絡を入れることによって解決した。

1. テレワーク導入の背景と目的

- 導入検討のきっかけとしてはパンデミック対応や、遠方から通勤者の移動時間等の短縮を目的としてテレワークを導入した。

2. テレワーク運用の実態

【テレワークシステムの概要】

- テレワーク実施機器としては従業員の個人所有パソコン・ノートパソコンを利用している。
- 会社のサーバとの接続は、テレワーク用USBを利用している。通信環境は公衆網・VPN接続を利用。会社のパソコンの起動は手動で行っており、シャットダウンのみ遠隔から操作可能。
- 認証方法はID/パスワードを利用。

【テレワークにて行う業務内容及び従事者】

- テレワークを実施できる職種については、総務人事、経理、営業に限っている。テレワーク時に行っている業務内容は主に資料作成を行っている。

【テレワーク実施頻度・形態】

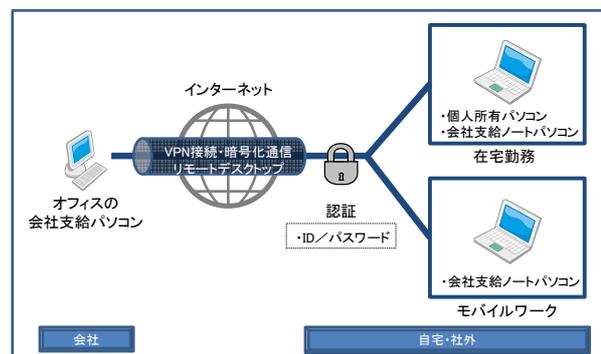
- テレワーク実施において日数の制限はないが、実績としてはおおよそ経理が週1回、営業が週2回となっている。
- テレワーク実施に対象者については、一定の職位以上の従業員に限っている。
- テレワーカーの賃金や評価方法、昇進については、通常勤務者と同様の処遇としている。
- 在宅勤務手当として、自宅電話料金、個人携帯電話、光熱費等として200円/日支給している。なお、完全月給社員(いわゆる管理職)は、支給対象外としている。

【テレワークの申請手続き】

- テレワーク実施にあたっては、管理本部長の承認を必要とする。大よそ勤続3年以上が目安となっている。

【テレワーク時の労働時間管理】

- テレワークの業務開始・終了時には、電話、もしくはメールで連絡するようにしている。
- 時間外勤務を基本的に認めていない。



2. テレワーク運用の実態

【コミュニケーションの状況】

- 基本的に一人で行う作業のみを実施しているため、他従業員とのコミュニケーションはメールで行っており、今のところ特に問題なく運用できている。
- 電話を利用して、テレワーカーと音声でのコミュニケーションは可能だが、映像によるコミュニケーションは出来ない。
- テレワーカー宛に電話があった場合、テレワーカーに連絡し、顧客に折返し連絡を行って対応している。

【電子化の状況】

- テレワーク用USBを用いることによって、テレワーク時に外部からスケジュールやメールを確認することが出来る。
- テレワーク時のデータ閲覧については、特に方針を決めていない。
- テレワーク時に外部から各種事務申請の電子手続きは出来ない。

3. テレワーク導入に対する評価

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none">• 通勤時間がなくなるので心の余裕ができる。• 短時間勤務より、テレワークの方が好まれる傾向にある。	<ul style="list-style-type: none">• テレワーカーの人事評価が難しい。• 現状ではテレワーク利用頻度が低いため問題視されていないが、今後、在宅勤務の割合が増加してくることで、コミュニケーションが取りづらくなるといった課題が生じると懸念している。利用は2日/週が限界ではないかと認識している。• 始業時には電話若しくはメールにて報告し、基本的には超過勤務は禁止としているが、実態としては通常の事務所の場合よりも、残業時間は増えてしまっている傾向にある。• 在宅テレワーカーからは、作業するのに通信のレスポンスが遅いとの意見も出ている。

4. テレワークによる効果

【テレワーカー数の推移】

- 2010年4名、2011年5名がテレワークを実施。
- 2011年には総務人事3名、経理1名、営業1名がテレワークを実施した。

【人材活用促進】

- 2011年度ではテレワーク実施者のテレワーク実施理由は育児が1名、遠方勤務者が2名いた。

【生産性向上】

- 外乱がないので、集中できるという意見が上がっている。

【コスト削減】

- テレワークを導入することによって、時間外勤務賃金総額の変化はない。
- 座席は固定性のため、オフィススペースコストに影響はない。
- テレワーク実施によるペーパーコストや交通コスト、光熱費の削減効果を正確に把握していないが、特にペーパーコストの変化は見られない。

【事業継続】

- 東日本大震災時には、サーバが停止してしまったためにテレワークを実施することが出来なかった。今後は、サーバの二重化を検討している。
- 被災事業所(茨城県)においては、1～2週間程度の自宅待機となった。福島在住の一部職員は、東京に転勤してきている。
- 通常時からテレワークにて仕事に従事しないと、突発的に生じるような震災時には運用できないのではないかと課題を感じている。

5. 今後の方向性と課題

- テレワーカーの人事評価が難しく、課題解決に向け検討していかなければならない。

業種	製造業	卸売業・小売業	情報通信業	サービス業	その他	規模	～100人	101～500人	501人～	メリット	人材活用	コスト削減	生産性向上	事業継続
			○						○				○	

企業の概要

社名: G社
業種: サービス業
従業員数(企業規模): 501名～

テレワーク実施形態及び導入背景

テレワーク実施形態: ①雇用型在宅勤務 ②雇用型モバイルワーク
テレワーク導入時期: 試行: 平成23年7月～11月 導入: 平成23年12月～
テレワーク導入目的: 社員の多様な働き方の実現やWLBの実現、BCP対策
テレワーク導入部署: 事務系職・研究職関連部署

本事例における効果及び特長

【取組のポイント】

- 休暇の取得を「1時間単位」で可能としているため、「中抜け」することも可能としている。
- テレワーク実施の手続きは、電子決裁システムで必要な部署へ申請し、決裁後、概ね翌週からテレワークの実施を可能としている。但し、上記申請前にパソコンや通信環境等、テレワークが実施可能かの確認を行っている。
- 週4日を上限にテレワークが実施可能としている。
- テレワークの運用がルーズなものとならないための対策として、予定していた「テレワーク実施(曜)日」以外は、テレワークの実施を不可としている。(逆にテレワーク実施(曜)日に出勤することは可能)

【導入時の課題】

- 導入当時、明確な課題は出ず、現在まで大きな課題は出てきていないが、今後も労務管理について何らかの課題(意見)が出てくる可能性がある。

【課題解決策】

- 導入時の課題は特にない。

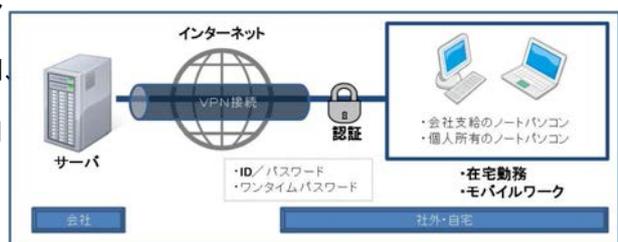
1. テレワーク導入の背景と目的

- 導入の背景として、過去に節電対策の一環としてテレワークの導入を検討していたが、経営層の「情報通信の研究に携わる組織がテレワークを導入しないのはいかがなものか？」という考えもあり、具体的に進めたもの。
- 社員の多様な働き方の実現やWLBの実現、BCP対策が導入の目的。

2. テレワーク運用の実態

【テレワークシステムの概要】

- テレワーク実施にあたっては、会社支給のノートパソコンや従業員の個人所有のノートパソコンを利用している。
- テレワーク時の通信環境においては、VPN接続、公衆網、企業内ネットワーク(LAN)を利用している。
- テレワーク時の認証方法は、社員ID/パスワードを利用している。パスワードはワンタイムパスワードを利用し、乱数表を表示し、予め入力する場所の数字を入力している。
- テレワーク時にリモートアクセスシステムを利用している。



【テレワークにおいて行う業務内容及び従事者】

- テレワークが実施できる対象者に制限を設けており、①管理職 ②短時間勤務社員 ③自宅等、事業場外で実施することが困難な業務に従事する社員 ④入社後1年を経過しない社員 は、対象外としている。
- 職場にある機材を使用せずに行える研究業務、理論計算、数値計算、論文・報告書作成業務、一般的な事務業務をテレワークで実施している。

【テレワーク実施頻度・形態】

- テレワーク実施において、日数の制限を設けており、週4日を上限にテレワーク実施可能としている。

【テレワークの申請手続き】

- テレワーク実施の申請にあたっては、電子決裁システムにおいて必要な部署へ申請し、概ね決裁後翌週よりテレワーク実施可能としている。ただし上記申請前に、パソコンや通信環境等、テレワークの実施が可能かどうか確認を行っている。

2. テレワーク運用の実態

【テレワーク時の労働時間管理】

- テレワーク時の勤務管理については、勤務開始及び終了時において、管理職に対し電話または電子メールによる連絡を行っている。(裁量労働社員以外の場合)

【コミュニケーションの状況】

- テレワーカーとその他の従業員のコミュニケーションは、電子メールや電話を利用し必要に応じ随時行っている。
- テレワーカーとその他の従業員は、資料の共有がリアルタイムで可能となっている。(※電子化の状況のとおり)
- テレワーカー宛に電話があった際には、こちらから折り返す旨を先方に伝え、本人にメール等により連絡し、本人から折り返させている。また、当社は各社員に社内PHSが配付されているため、テレワーカーのPHSについては、テレワーカーの自宅や個人の携帯電話へ転送設定を行っている。

【電子化の状況】

- テレワーク時に、スケジュールやメール、業務で用いる資料が外部から閲覧可能となっている。
- テレワーク時に、外部から各種事務申請の電子手続きが可能となっている。

3. テレワーク導入に対する評価

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none">• 社員の多様な働き方の実現• 仕事の効率・生産性の向上• 社員の通勤時間、移動時間の短縮• 社員のゆとりと健康的な生活の実現• 育児による通勤困難者への対応	<ul style="list-style-type: none">• 研究機関のため「裁量労働制」を導入していることもあり、一番の課題となりそうなテレワーカーの労務管理については問題とならなかった。またICT環境も一定程度整備されていたため、リモートアクセスやセキュリティについても大きな障害はなかったが、中小企業などはこれらが大きな課題となる企業が多いのではないかと感じる。• 実施して日が浅いため、明確な課題は出てきていないが、労務管理について何らかの意見が出てくる可能性がある。

4. テレワークによる効果

【テレワーカー数の推移】

- テレワーク実施可能な従業員は、従業員数898名に対し753名となっている。従業員145名が対象外となっており、主に管理職等が対象外となっている。
- 現在のテレワーク実施者数は全8名となっている。内、男性6名、女性2名となっている。また正社員は5名、契約社員が3名となっている。週あたり実施回数は、1日が3名、2日が3名、4日が2名となっている。

【人材活用促進】

- (退職者の退職理由を把握していないため)男女の退職者数や結婚、出産、介護等を潜在的な理由とした退職者数に対する、テレワーク導入による影響は把握していない。
- (社員が余暇に充てる時間等を把握していないため)テレワーカーが家族等と過ごす時間、余暇に充てる時間等に対する、テレワーク導入による影響を把握していない。

【生産性向上】

- 事務処理件数、事務処理時間、移動時間等に対する、テレワーク導入による影響を把握していない。
- 裁量労働制のため、テレワーク導入による時間外労働総時間への影響はない。また、時間外労働総時間に影響がないため、時間外労働賃金総額も大きな変化はない。

【コスト削減】

- オフィススペースコストやペーパーコスト、交通コスト、タクシー代、水光熱費については、テレワーク導入による影響を把握していない。

【事業継続】

- 非常時対策のためだけにテレワークを活用している者はいないため、テレワーク導入による影響を把握できない。

5. 今後の方向性と課題

- 現時点で明確な課題は出てきていないが、労務管理について何らかの意見が出てくる可能性がある。