

テレワーク導入ガイドブック



テレワークで
できること...



 福岡市



目次

1. テレワークについて	
テレワークとは	2
テレワーク導入の準備	4
セキュリティ対策	6
テレワーク相談窓口・ポータルサイト	7
2. 導入事例	
[事例1]株式会社九州ソフタス	8
[事例2]株式会社ジェイティービービジネスサポート九州	10
[事例3]Gcomホールディングス株式会社	12
＜解説・コラム＞	
社内情報を共有するための遠隔アクセス方式	5
リモートデスクトップとは？	8
在席管理システムとは？	10
テレワークで重要な「コミュニケーション」	12

テレワークとは

テレワークの意味

テレワークとは、「ICT(情報通信技術)を活用して、時間や場所にとらわれずに仕事をする」柔軟で新しい働き方のことです。

テレワークで働く人を「**テレワーカー**」と言います。

テレワークの形態

雇用関係の有無から、「**雇用型**」と「**自営型**」の2つに分けられます。

雇用型

企業に勤務する被雇用者が行うテレワーク

- **在宅勤務**
自宅を就業場所とするもの
- **モバイルワーク**
施設に依存せず、いつでも、どこでも仕事が可能な状態なもの
- **施設利用型勤務**
サテライトオフィス、テレワークセンター、スポットオフィス(※1)等を就業場所とするもの
※1 企業の事業所や支店などの一角を、テレワーク中の社員の作業用に確保したスペース

(注)実施頻度によって、常時テレワークと、テレワーク勤務が週1~2日や月数回、または1日の午前中だけなどに限られる随時テレワークがあり、実際は様々な形態で導入されています。

自営型

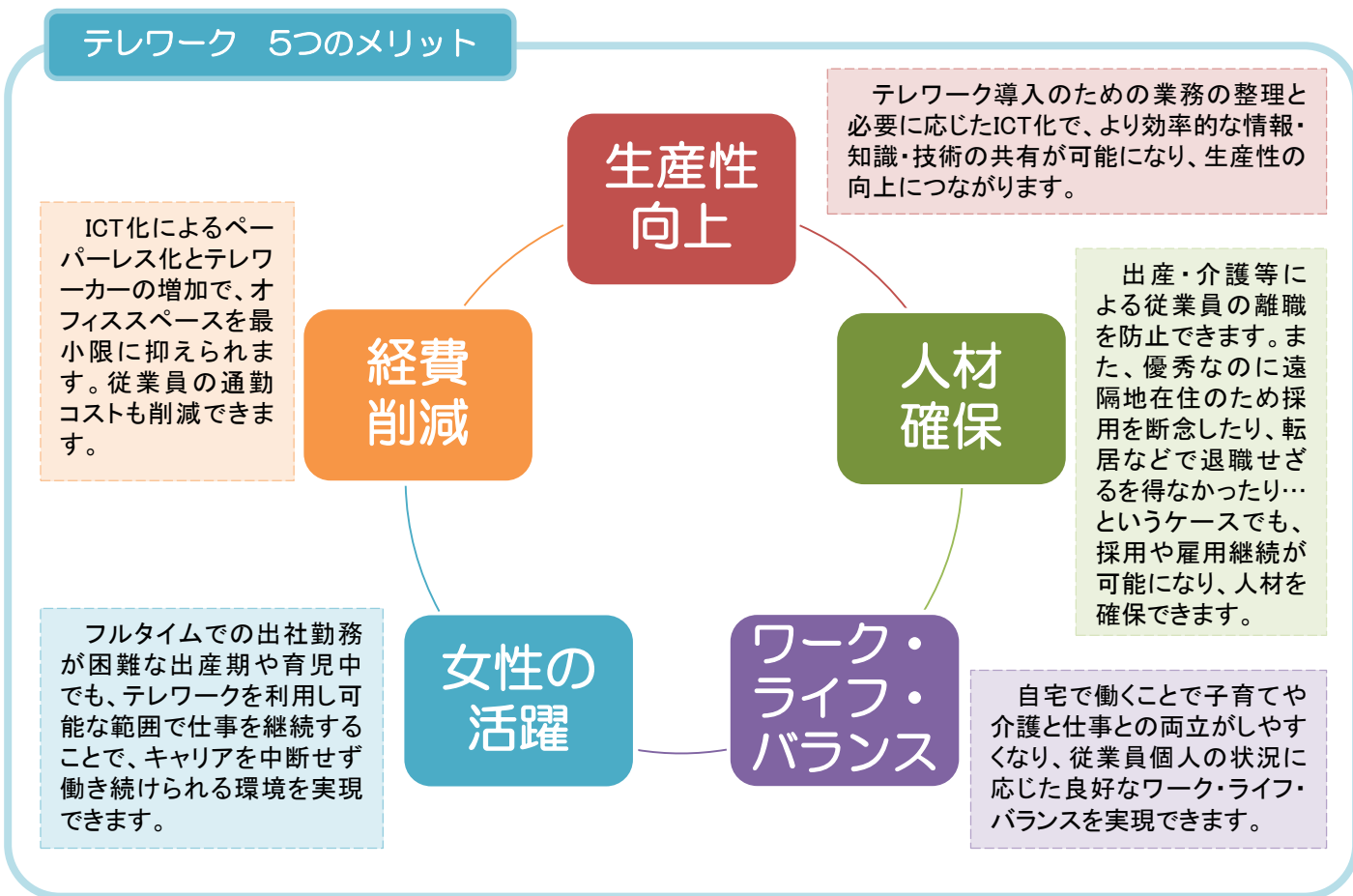
個人事業者・小規模事業者等が行うテレワーク

- **SOHO**
主に専門性が高い仕事を行い、独立自営の割合が高いもの
- **ノマドワーク**
コワーキングスペース(※2)など、多様な場所で働く個人事業者
※2 多様な業種の人々が仕事をしたり、アイデアやノウハウを共有したりするオープンな協働スペース

※総務省ホームページ(http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/telework/18028_01.html)をもとに作成

テレワークの意義・効果

テレワークの導入は、従業員の「ワーク・ライフ・バランス」はもちろん、企業にとっても、大きなメリットがあります。



テレワーク導入費用

テレワークをする人数、業務内容によって費用も変わりますが、必ずしも大規模なシステムの導入を必要とするわけではありません。

ここ数年、ICTに関するサービスが大きく変化しており、年間数万円の費用しかかからないものや、無償で提供されているものもあります。まずは、テレワークを導入する対象人数や業務、期間を限定し、こうしたツールで試行して徐々に体制を整えてみるのもよいでしょう。

なお、厚生労働省では、中小企業事業主向けにテレワーク実施に要した費用の一部を助成する「**職場意識改善助成金(テレワークコース)**」を実施しています。詳しくは7ページをご確認ください。

※インターネット環境の充実、多様なモバイル端末の普及などICTの急激な進歩とともにテレワークは広く浸透しつつあります。国も、平成25年に閣議決定(平成27年6月30日改訂)した「世界最先端IT国家創造宣言」の実現へ向けた工程表において、「**2020年には、テレワーク導入企業を2012年度比で3倍、週1日以上終日在宅で就業する雇用型在宅型テレワーカー数を全労働者数の10%以上にする**」という目標に向け、テレワークを積極的に推進しています。

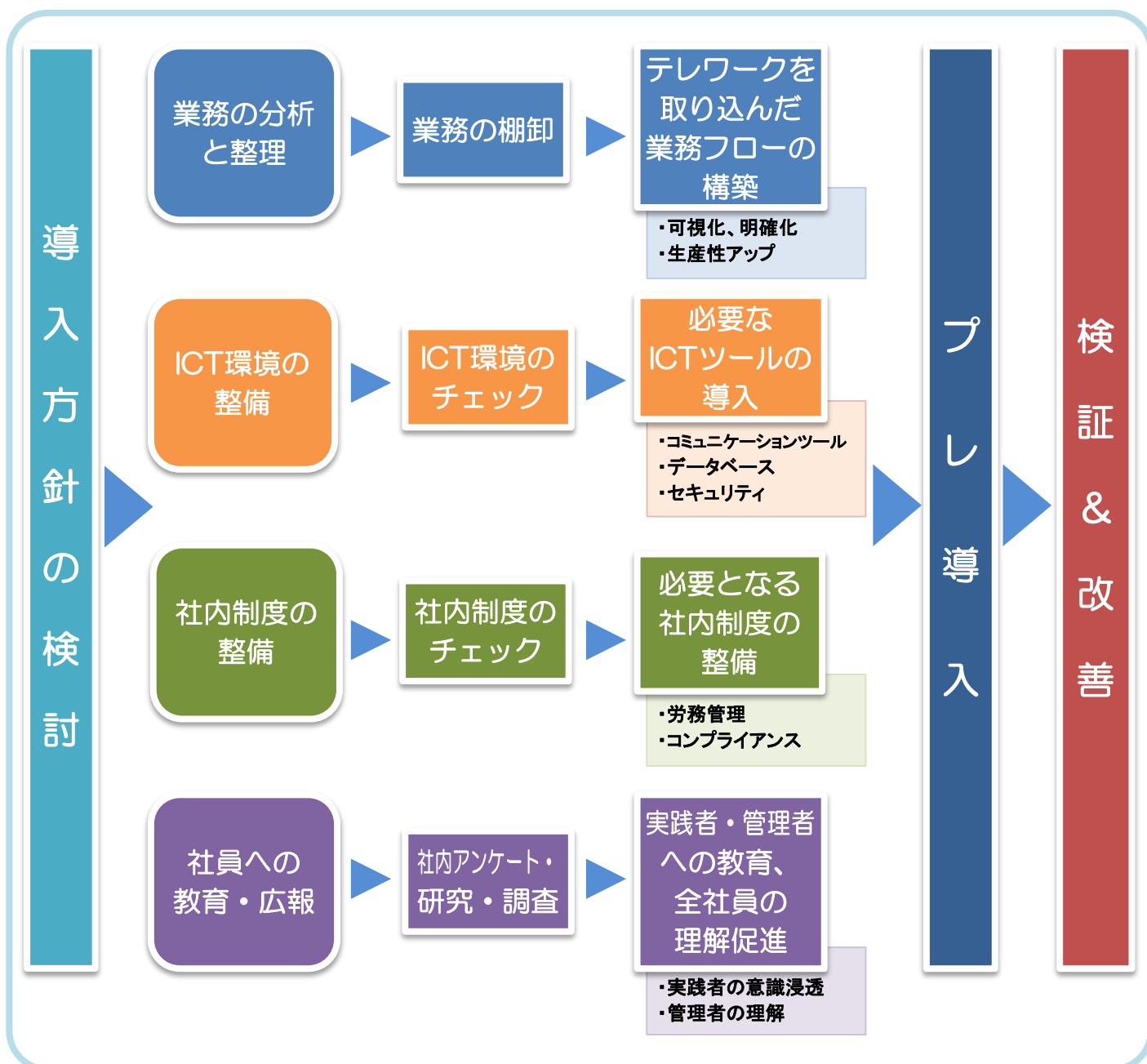
テレワーク導入の準備

まずは方針をたてる

導入によりさまざまな効果が期待できるテレワーク制度。その効果を引き出すためには、まず**導入目的を踏まえた導入方針の検討**、そして「**業務の分析と整理**」「**ICT環境の整備**」「**社内制度の整備**」「**社員への教育・広報**」の4本の柱に沿った計画的な準備が必要です。

運用ルールを整備する

「制度を作っただけ」「ICTツールを導入しただけ」では、在宅でできる仕事に限られたり、周囲の理解を得られにくいと不公平感がでてきたりと、利用しにくい状況になることがあります。環境の整備だけでなく、在宅でも会社同様のパフォーマンスを可能にするためのモチベーションの維持、業務の進捗管理や業績評価、労務管理の方法や運用のルールなど、目に見えないところの準備が整ってはじめて、使いやすく、働く人にも会社にもメリットのある制度となります。



テレワークに必要なICTツール

テレワークに必要なICTツールは、大きく分けて以下の3種類があります。

1. 業務のセキュリティを確保するためのツール

- ・リモートアクセスツール
- ・シンクライアントシステム(※1) など

2. コミュニケーションを円滑にするためのツール

- ・スカイプ(インターネット電話・チャットツール)
- ・各種のWEB会議システムなど

3. 労働者を管理・マネジメントするためのツール

- ・オンラインタイムカード
- ・在席管理システム(10ページ参照) など

※1 シンクライアントシステム:システムやデータの管理をサーバーコンピュータで一元的に行い、利用者の端末に情報を残さない方式

テレワークを行う日数や場所、業務の内容などにあわせて、これら3種類のツールの中から必要なものを導入することで、安全で、生産性の高いテレワークが実現できます。

社内情報を共有するための遠隔アクセス方式

在宅勤務者が社外で業務を遂行するためには、社内LANへの遠隔アクセス(下図①)やクラウドサービスの利用(下図②)などで、社内と情報共有できる環境の整備が必要となります。

遠隔アクセス方式には、社内のサーバーにあらかじめ作成した仮想パソコンを操作する「仮想デスクトップ」(下図③)や、会社で普段使用しているパソコンに自宅から接続して操作する「リモートデスクトップ」(下図④)などがあります。

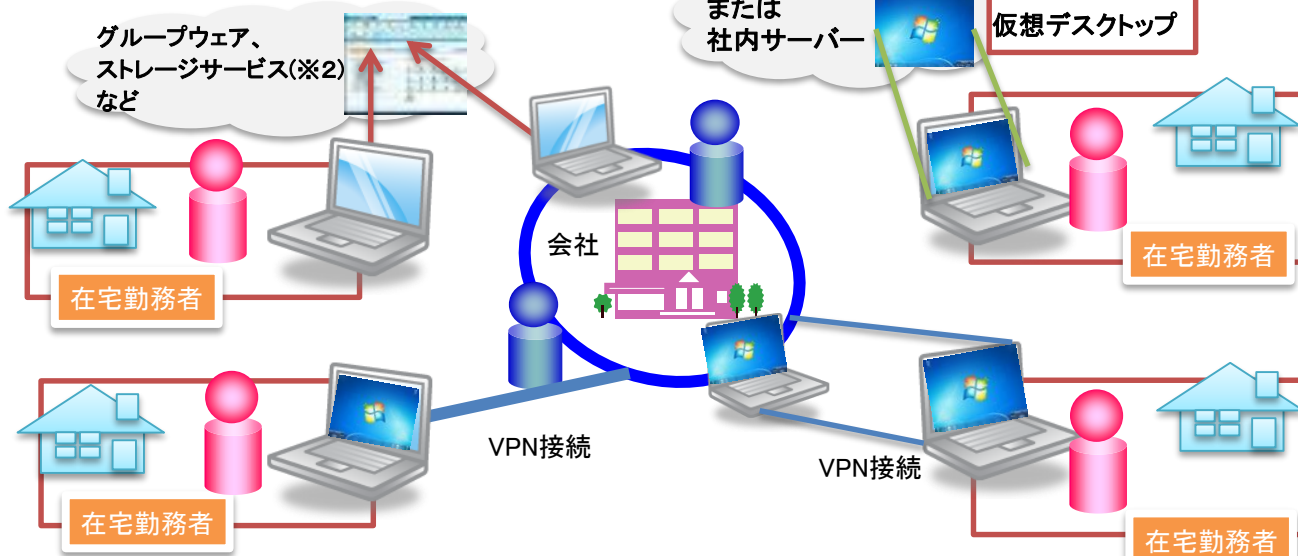
それぞれに長所・短所があり、企業の導入システムや業務ニーズに応じた選択が求められます。

②クラウドサービスの利用

グループウェアやストレージサービスで情報共有

インターネット上(クラウド)で情報の共有や管理ができるサービスを利用し、遠隔アクセスの代替とする

グループウェア、
ストレージサービス(※2)
など



③仮想デスクトップ

サーバー内の仮想PCに自宅PCからアクセス

クラウドサービス
または
社内サーバー

仮想デスクトップ

①社内LANへリモートアクセス 自宅から社内LANに入る

④リモートデスクトップ 会社PCに自宅PCからアクセス

※2 ストレージサービス:インターネット上のファイル保管用スペースにデータを保存・共有できるサービスのこと

セキュリティ対策

職場の外で仕事を行う際には、職場以上に情報セキュリティについての配慮が必要になります。

人為的なミスを防ぐ

NPO日本ネットワークセキュリティ協会の調査によると、情報漏えいの原因の多くは人為的なもので、ケアレスミスなどの誤操作に続き、管理ミス、記録媒体の紛失や置忘れなどの原因が8割を占めます。

事前に、適切な「チェックリスト」「ルール」「社員教育」を整備・実施しておくことが重要です。

『2013年情報セキュリティインシデントに関する調査報告～個人情報漏えい編～』

情報漏えいのリスクを減らす

セキュリティを確保するためのシステムとしては、例えば、会社にある自分のパソコンを遠隔操作しデータを持ち出さずに離れた場所から安全に業務を行う、リモートアクセスなどの手法があります。手元の端末に情報を保持しないことで漏えいのリスクを減らすことができます。

参考資料

総務省ではテレワークの導入拡大という社会状況を踏まえ、2013年3月に「**テレワークセキュリティガイドライン(第3版)**」を策定しました。また、NPO日本ネットワークセキュリティ協会でも、「**オフィスの節電と在宅勤務における事業継続・情報セキュリティ対策ガイドブック**」を2012年7月に発表しています。

どちらもPDF形式のファイルがインターネット上で公開され、ダウンロードも可能ですので、ぜひ内容を確認されることをお勧めします。

ダウンロードURL・QRコード

総務省
「テレワークセキュリティガイドライン
(第3版)」
[http://www.soumu.go.jp/main_content/
/000215331.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000215331.pdf)



NPO日本ネットワークセキュリティ協会
「オフィスの節電と在宅勤務における事
業継続・情報セキュリティ対策ガイドブッ
ク」
[http://www.jnsa.org/result/2012/zaitak
u_guide.html](http://www.jnsa.org/result/2012/zaitaku_guide.html)



テレワーク相談窓口・ポータルサイト

厚生労働省委託事業 テレワーク相談センター

在宅勤務やモバイルワークなどのテレワークに関して、導入方法や助成金など
様々な相談に無償で対応する

【URL】 <http://www.tw-sodan.jp/>

【メールアドレス】 sodan@japan-telework.or.jp

【フリーダイヤル】 0120-91-6479



一般社団法人 日本テレワーク協会

テレワークの普及・啓発を目的に、調査研究や実験、情報収集・発信、コンサルテ
ィングなどを行う

【URL】 <http://www.japan-telework.or.jp/>

【メールアドレス】 guide@japan-telework.or.jp

【電話番号】 03-3577-4572



厚生労働省 職場意識改善助成金(テレワークコース)

対象条件に該当する中小企業事業主がテレワークに取り組む場合に、テレワーク
実施に要した費用の一部が助成される

【URL】http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/jikan/syokubaisikitelework.html

※問い合わせは上記「テレワーク相談センター」へ



[事例1] 株式会社九州ソフト

子育て期にも柔軟に働ける仕組みの導入で優秀な人材を確保
長時間通勤と時短勤務のロスを解消、時間を有効活用し生産性向上

本社所在地	熊本県熊本市西区	設立年	2001年
業種	情報システム業	従業員数	71名
事業内容	システム運用、システム開発	テレワーク導入部署	ソリューションサービス部
		テレワーク導入対象	1名

テレワーク導入のきっかけ

- **女性の活躍、人材確保**

育児中の社員が遠距離通勤であるため、テレワーク導入で通勤時間のロスを軽減できればフルタイム勤務が可能になるのではとの期待。

育児、介護、体調不良等を理由とした優秀な社員の退職を防ぎたい。

テレワーク導入に伴う課題への対応

- **セキュリティの確保**

会社のパソコンへインターネット経由で遠隔アクセスし操作できるリモートデスクトップ(下図参照)を利用。自宅のパソコンにデータを残すことなく社内のファイル共有システムやスケジュール共有、各種申請システムにも安全にアクセスできる手段を確保。セキュリティチェックリストも活用。

- **コミュニケーションツールの活用**

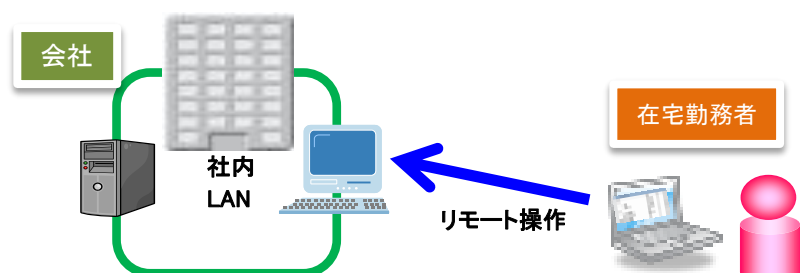
従来から使用しているツールを、時間・勤怠・進捗管理のほか、声かけや報告・連絡・相談にも利用。コミュニケーション手段を確保し、ルールも設定した。

- **顧客訪問等への対応**

顧客とのやりとりや訪問が多い点は、訪問日時を調整することで対応。在宅勤務で行う業務を細分化し、社員間で分担できれば、より効率が良くなると思われる。

リモートデスクトップとは？

- 遠隔アクセス手法の1つで、自宅のパソコンから暗号化された回線で会社のパソコンに接続・操作する方式。
- 自宅のパソコンには情報が残らず、万が一ウイルスに感染していた場合も会社のパソコンへの影響がないため、安全を確保できる。



テレワーク導入に関する感想・評価

企業担当者のコメント

- **業務管理を改善し、生産性向上へ**

業務改善、生産性向上へ向けて糸口は認識できた。業務分担と進捗管理など、業務管理側の精度向上が必要と感じている。

業務管理、業務分担検討の必要があるため、業績へフィードバックするなど目に見える効果が出るには少し時間がかかりそうだが、在宅やモバイル環境で業務を進捗できる環境は、昨今の開発スタイルに合っていると思われる。社外でも社内と同じ業務レベルを実現できる手段としても考えていく必要がある。

テレワーク実施者のコメント

- **業務効率について**

移動のストレスや外線電話などの対応がなく、業務に集中しやすいため、進捗を確保しやすい。作業内容が明確であれば、在宅の方が出社したときよりも効率良く作業できると思う。

プレ導入では2日間程度の在宅勤務だったので、本格導入の際には出社を週1回程度にできれば、テレワーク実施の意義をより強く感じられると思う。

テレワーク導入のポイント

- **より良いコミュニケーション環境の実現へ**

社内理解が比較的進んでおり、コミュニケーションツールを有効に使って意思疎通ができた様子。今後は、ハウリングなどのストレスがなくやりとりできる音声品質の確保や、社内の雰囲気により伝わるツール・方法の検討で、より良いコミュニケーション環境の実現が期待される。

- **情報セキュリティ管理システムの導入へ向けて**

情報を適切に管理し、安全性を確保するための国際規格「情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS)」を2015年夏に取得。コミュニケーションやパソコン利用、データ保管において、会社規程に沿った安全性が担保される在宅勤務の仕組みの整備とルールの徹底が必要となる。

テレワーク導入支援の過程

- | | |
|---------------|------------------------|
| ■ 2014年11月12日 | 相談員訪問、ヒアリング |
| ■ 2014年12月15日 | コンサルタント訪問、基本方針の確認 |
| ■ 2015年1月9日 | コンサルタント訪問、導入計画提示 |
| ■ 2015年2月5日 | コンサルタント訪問、テレワーク導入環境の検討 |
| ■ 2015年2月20日 | コンサルタント訪問、社内教育 |
| ■ 2015年3月25日 | コンサルタント訪問、プレ導入の総括 |

導入ツールとコスト(概算)

コスト発生なし

既存のツールを活用

- | | |
|-----------------|---------------------------------|
| ■ コミュニケーションツール: | チャットワーク、Cyber Conference (TV会議) |
| ■ 情報共有ツール: | Informaster |
| ■ 労務管理ツール: | チャットワーク |

[事例2] 株式会社ジェイティービービジネスサポート九州

社員の将来の育児・介護の可能性を見据えた人材確保のために
テレワーク導入で「働きやすい職場」と認識されることに期待

本社所在地	福岡市中央区	設立年	2000年
業種	人材派遣事業 旅行サポート事業	従業員数	133名
事業内容	人材派遣・海外渡航手続・入力代行・コンベンション運営・各種研修・地方創生事業サポート	テレワーク導入部署	総務課、キャリアサポート課、添乗派遣課
		テレワーク導入対象	3名

テレワーク導入のきっかけ

● 人材確保

会社の成長とともに社員も結婚し子供を持ち、10年以内に親の介護が必要となる世代も多い。喫緊の課題ではないものの、将来的に無条件に働ける社員が減ることが想定されるため、「人材確保」を目的としてテレワーク導入を検討。

テレワーク導入に伴う課題への対応

● 目的を絞り込み、より明確に

当初はテレワーク導入の目的として「女性の活躍」「ワーク・ライフ・バランス」「コスト削減」「高齢者雇用」「災害時の事業継続(BCP)」「新ビジネス」など多岐にわたる目的が挙がっていたが、まずは「人材確保」を意識して試行を進め、段階を踏んで「BCP」や「コスト削減」やへ繋げる方針とした。

● セキュリティの確保

会社貸与のパソコンからリモートデスクトップ接続を利用して業務を行い、テレワークの環境にデータを残さず安全性を確保した。セキュリティルールを制定し、チェックリストも活用した。

● 勤怠管理ツールの導入

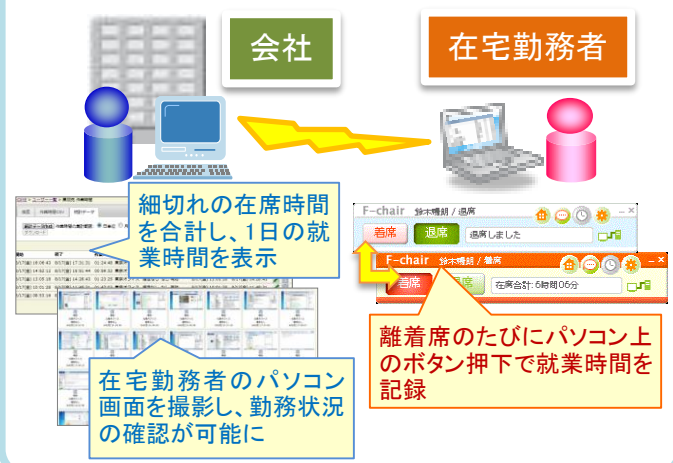
在席時間を記録できるシステム(在席管理システム、右図参照)をテレワーク対象者の一部に導入。業務時間の管理や始業・就業連絡に利用し、テレワーク試行者のオン/オフの区切り付けやチームメンバーへの周知に活用した(今回未導入の対象者は、メールでの始業・終業連絡報告で対応した)。

● スケジュール共有ツールの活用

従来から一部メンバーが利用していたクラウドツール(インターネット上でデータを管理・共有できるツール)を継続して活用。

在席管理システムとは？

- タイムカード機能を有し、就業時間データを蓄積して勤怠管理ができる。画面キャプチャ機能で就業状態の管理も可能。遠隔でも在宅勤務者の勤怠を確実に把握できるツールです。
- 在宅勤務者側にも、出勤時と同様のモチベーションを維持でき、自身が業務遂行していることを管理者に伝えられるメリットがあります。



テレワーク導入に関する感想・評価

企業担当者のコメント

- **長期視点をもって、まずは限定対象者から横展開へ**
すべてを一気に進めるのは難しいので、まずは対象者を絞って実施し、横展開を図りたい。時間を要するが、長期視点で可能なところから徐々に進めたい。そのために、管理職から試行すると同時に、従業員全員にテレワークを正しく理解してもらい、業務の洗い出しや導入への協力を得たい。

テレワーク実施者のコメント

- **ワーク・ライフ・バランスに期待**
テレワークを誰もが利用でき、ゆとりと健康的な生活の実現ができれば嬉しい。
- **柔軟な働き方の実現で業務効率向上も**
集中して業務を行いたい時はテレワークの利用可など 柔軟な働き方ができれば効率よく仕事ができそう
だ。

テレワーク導入のポイント

- **グループ内各社の了承と協力が不可欠**
今後、テレワーク導入を進めるにはグループ内各社と協議し、システムや機密事項の取り扱いについての了承を得るなど、協力も必要となる。今回のプレ導入で、業務内容によってはある程度安全で効率よくさまざまな業務遂行ができることが判明した。リモートアクセス環境の整備・改善により生産性の向上が期待できる。
- **コミュニケーション方法の多様化に期待**
従来は面談や打ち合わせは対面が基本だったが、プレ導入により将来的に添乗員との添乗前打合せ等も画面上でも可能ということが判明した。

テレワーク導入支援の過程

- | | |
|--------------|-------------------------|
| ■ 2014年11月6日 | 相談員訪問、ヒアリング |
| ■ 2014年12月8日 | コンサルタント訪問、基本方針決定、導入計画策定 |
| ■ 2015年1月9日 | コンサルタント訪問、テレワーク導入環境の検討 |
| ■ 2015年2月5日 | コンサルタント訪問、制度・社内ルールの検討 |
| ■ 2015年2月20日 | コンサルタント訪問、社内教育 |
| ■ 2015年3月25日 | コンサルタント訪問、プレ導入の総括 |

導入ツールとコスト(概算)

合計 6,000円/1人(年)、税別

既存のツールを活用

- | | |
|-----------------|----------------------|
| ■ 情報共有ツール: | Googleカレンダー、社内共有フォルダ |
| ■ セキュリティツール: | マジックコネクト(リモートデスクトップ) |
| ■ コミュニケーションツール: | Skype、Ubiquichat |

新規のツールを導入

- | | | |
|------------|------|-----------------|
| ■ 労務管理ツール: | Fチェア | 1人(年)6,000円(税別) |
|------------|------|-----------------|

[事例3] Gcomホールディングス株式会社

人材難の業界。育成した高スキルな社員に長く働いてもらうために
就職活動中の学生からの反応も良好、新卒採用の応募数が増加

本社所在地	福岡市博多区	設立年	2010年
業種	情報サービス産業	従業員数	487名
事業内容	ネットワーク・インフラストラクチャ、セキュリティ関連システム、ASP関連サービスの提供	テレワーク導入部署	ICTコンストラクション 内部情報ソリューション部
		テレワーク導入対象	1名

テレワーク導入のきっかけ

● 人材確保

業界的に人材難の状況に加え、出産や介護を理由に退職していくケースが少なくなかった。テレワークを導入することで、育ててきた社員のスキルを無駄にすることなく、優秀な人材が長く働き続けることを期待。

テレワーク導入に伴う課題への対応

● セキュリティは社内規程も制定し、より強固に

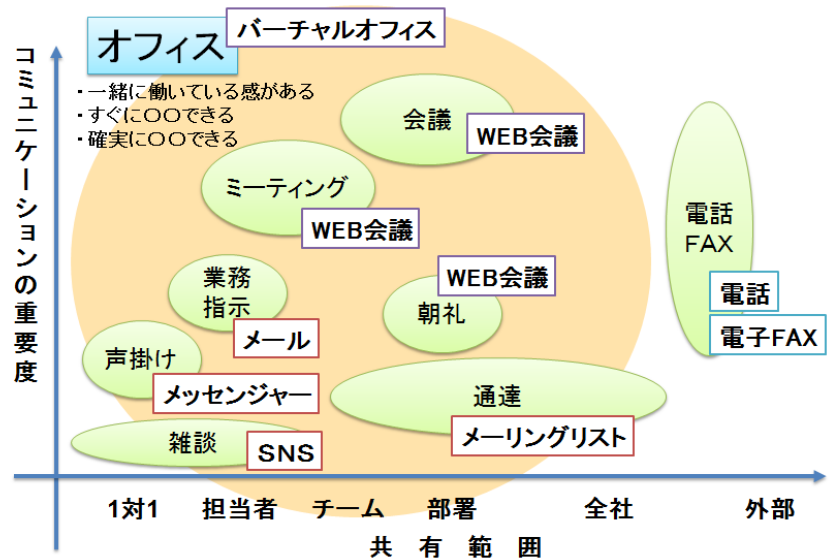
セキュリティ規程を制定し、リモートデスクトップ接続をリモートアクセスツール経由で行うことでより強固な安全性を確保。プレ導入時は接続した際の反応速度に課題がみられたので、今後は改善できるよう環境整備を検討していく。

● 在席管理・コミュニケーションツールを導入

テレワーク中は常時起動し、すぐに声をかけられる環境を実現した。プレ導入時ではテレワーク実施社員が孤独を感じるなど課題も残ったが、利用手順の整備などでより活用できる可能性を探る。

テレワークで重要な「コミュニケーション」

- テレワークでは姿や表情が見えないため、社内の“空気感”を共有したり、同僚とちょっとした確認を口頭でやり取りするなどのコミュニケーションが取りにくくなる問題が発生します。また、在宅勤務者の側にも、入社時のようにチームとの一体感やつながりを感じにくいというため孤独感が強くなる傾向があります。
- テレワークで勤務していても入社時と変わらないコミュニケーション環境を実現することは、テレワーク成功の鍵とも言えます。コミュニケーションの参加人数・頻度・費用・利便性などに応じて、最適なツールを選択しましょう。



テレワーク導入に関する感想・評価

企業担当者のコメント

- **テレワークのイメージと課題抽出ができた**
プレ導入により、テレワークについてある程度イメージが付き、課題が明確になった。
- **給与制度の検討や社内環境の整備が課題**
常勤勤務者の給与を大きく変えず、在宅勤務者とバランスをとる給与制度の検討・構築や、社内環境の整備などが必要だが、焦らず本格導入を目指したい。

テレワーク実施者のコメント

- **作業に集中できた**
テレワーク中は孤独感があった反面、作業に集中できた。
- **柔軟にテレワークを選択できることに期待**
本格導入ではテレワーク勤務の日を「週2日程度」「単発」など選択できると、作業内容に応じた多様な働き方が可能になって良いと思う。
- **通勤時間と労力のロス解消に効果実感**
片道1時間弱を要していた通勤に係る労力が軽減され、時間を有効活用できるのは大きな収穫だった。

テレワーク導入のポイント

- **今回のプレ導入が、業務の進め方を見直す契機に**
例えばプレ導入での課題「客先訪問に持参する紙資料印刷のため出社を要した」に、印刷せず事前のメール送付やタブレット表示で代用できないかといった検討が始まるなど、仕事の進め方を見直す契機となった。
- **会社説明会で好反応、新卒求人への応募数も増加**
新卒向け会社説明会の際にテレワーク導入の話をしたところ、学生からの反応が良好で応募数が例年以上に増加した。テレワーク導入の有無が学生の企業選択の基準になっている象徴的な好例と言える。

テレワーク導入支援の過程

- 2014年2月2日 相談員訪問、ヒアリング
- 2015年2月12日 コンサルタント訪問、基本方針決定、導入計画策定
- 2015年2月26日 コンサルタント訪問、テレワーク導入環境の検討、制度・社内ルール検討
- 2015年3月12日 コンサルタント訪問、社内教育
- 2015年3月25日 コンサルタント訪問、プレ導入の総括

導入ツールとコスト(概算)

合計 2,500円／1人(月)税別

既存のツールを活用

- 情報共有ツール: TeamWare(グループウェア)
- 労務管理ツール: チームスピリット(管理・日報)
- セキュリティツール: XenApp(リモートアクセス)

新規のツールを導入

- コミュニケーション・労務管理ツール: Sococo(会議・声かけ・在席管理・プレゼンス) 1人(月)2,500円(税別)

福岡市テレワーク普及啓発事業

テレワーク導入ガイドブック

発行年月 : 平成27年8月

発行: 福岡市市民局(女性活躍推進担当)

福岡市中央区天神1丁目8の1

編集企画 : 株式会社ワイズスタッフ