

！ テレワーク導入 ガイドブック

Telework introduction guidebook

？

新型コロナウイルス感染症対策や
働き方改革の実現に向けて
テレワークの準備は
できていますか？

このガイドブックでは、経営見直しにも通じるテレワークのメリットや、
テレワーク実現に向けての具体的な手順について簡単に紹介していきます。

そもそもテレワークって何？ そのメリットは？

Q. そもそも、テレワークって何？

A. テレワークとは、ICT（情報通信技術）を活用し、
時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のこと

Q. テレワークを導入するなら、どんな仕事に適しているの？

A. テレワークでも可能な業務はたくさんあり、
主に資料作成やデータ入力などの「自己完結する業務」と
eラーニングなどの研修受講や電話会議など「成果が見えやすい業務」が
適しているとされています。
また業務のデジタル化・ペーパーレス化を進めることによって、テレワークでき
る業務の幅は更に広がります。



自己完結する業務

- ◆ 会議資料、プレゼンテーション資料作成、論文作成
- ◆ Webページの制作 ◆ プログラム開発
- ◆ 見積書作成 ◆ データ入力
- ◆ 経理事務、会計事務



成果が見えやすい業務

- ◆ 行った業務量を定量的に示すことができる
(作成した資料のページ数など)
- ◆ eラーニングなどの研修受講と、
受講後のテストなどによる効果測定
- ◆ 電話会議やテレビ会議など、
一定の時間拘束されるもの

Q. 具体的にはどんな働き方があるの？

A. テレワークの具体例を挙げると、下記のようなものがあります。
特に新型コロナウイルス感染症などの対応には在宅勤務が有効です。



リモートアクセスサービス、
ノート型パソコンなどを活用し
自宅で業務を行う

在宅勤務



主に移動中や出先で働く
モバイルワーク



本拠地のオフィス以外で働く
シェアオフィス
サテライトオフィス

Q. テレワークを導入することによって、どんなメリットが得られるの？

A. 非常時の事業継続 や 働き方改革、
ワーク・ライフ・バランス向上 などたくさんの効果が期待できます。

テレワーク導入による5つのメリット



1 非常時の
事業継続

地震などの災害が起こったとき、**自宅作業に切り替えることが可能**になり、事業を継続させることができます。新型コロナウイルス感染症などによるパンデミックや、大雪・地震・台風などによって交通機関が動かなくなった場合などの**緊急事態にも対応**することができます。



2 社員の
通勤時間の削減

たとえば在宅勤務の場合、**職場までの通勤が必要なくなる**ことによって、テレワークで働く社員の通勤時間がなくなります。その通勤時間を**ほかの業務やプライベートの時間にあてる**ことができ、満員電車など通勤による**ストレスが軽減**されたりします。



3 コスト削減

社員ひとりひとりが働くスペースを確保する必要がなくなるので、**オフィスにかかるコストを削減**することができます。もし、社員全員がテレワークとなれば、オフィスは今の半分。もしくは数名入れるスペースで十分かもしれません。そうすることで家賃や電気代などの費用削減につながります。また**社員の通勤費用もかからなくなります**。



4 労働生産性の
向上

生産性が上がるということも言われています。たとえばクライアントと打ち合わせの後、次の訪問先までの隙間時間をカフェで仕事ができるようになれば、**効率的な時間の使い方が**できます。また、自宅作業で業務を行うことにより、**集中して仕事ができる**ようになるため、社員ひとりひとりの生産性がアップします。



5 社員のワーク・ライフ
・バランスの向上

在宅勤務が可能になれば**育児や介護の合間に自宅**で作業を行うこともできます。これにより、育児や介護を理由に退職・休職を選択する優秀な社員を少しでも減らすことができるかもしれません。またそれ以外の社員においても、**家族と過ごす時間や、プライベートの時間を確保しやすくなり**ます。社員のワーク・ライフ・バランスが向上することにより、**会社への満足度を上げる**ことにもつながります。

テレワーク導入までの 7つのプロセス

実際にテレワークを導入するには、どのような手順を追えばいいのか。
おすすめの導入プロセスがSTEP1～STEP7の通りです。

- Step 1 導入検討・全体方針決定・経営判断
 ↓
- Step 2 現状把握
 ↓
- Step 3 導入に向けた推進体制の構築
 ↓
- Step 4 テレワークに関する社内ルール作り
 ↓
- Step 5 (情報技術)環境の整備
 ↓
- Step 6 情報セキュリティ対策の実施
 ↓
- Step 7 テレワークの導入・評価

Step 1 導入検討・全体方針決定・経営判断

まずはテレワークの導入目的を検討してみましょう。

テレワークを導入することでどんな効果を得たいのか？

この全体方針は先述した「非常時の事業継続」、「コスト削減」、「生産性の向上」といった5つのメリットの優先順位を考えてみましょう。

テレワーク導入の目的を明確にした後は、

どんな範囲でどんな形態にするのか基本ポリシーを定めます。

(社員全員に適用するのか？在宅勤務なのか？モバイルワークなのか？など)

これらは重要な経営判断になるので、経営トップがリーダーシップを取ることが重要です。



Step 2 現状把握

基本ポリシーが決まったら、導入するにあたっての具体的な検討段階に進みます。

社内にテレワークを導入した場合、

勤怠管理制度など影響する制度や仕組みが現状どうなっているのか

を確認しなければいけません。

確認項目

- 就業規則と関連する社内制度(勤怠管理制度など)
- 人事評価制度(目標管理制度、成果に基づく評価制度など)
- ICT環境
- 日常での仕事の進め方
- 労働組合がある場合は組合の考え方(労働組合がない場合には従業員の考え方)



Step 3 導入に向けた推進体制の構築

テレワークの導入に際しては、混乱が起きないようにプロジェクトチームを発足して、

社内体制を確立した上でスタートすることが重要です。

経営企画部門や人事・総務部門、情報システム部門といったテレワーク推進に関わる社内制度や施策を担当する部門を中心としたチームを作り、

導入を検討している対象部門の代表者なども加え、全社横断的なチームにしていきましょう。

テレワーク導入では3つの観点を意識し準備してきましょう。

◆ 社内ルールの観点

テレワーク実施者が適切な労働環境で働けるようにルールを整備し、教育・研修する。

◆ (情報技術)環境の観点

テレワーク実施者がオフィスを離れても、快適な環境で働けるようにITツールを導入するなど環境を整備する。

◆ 情報セキュリティの観点

テレワーク実施者が安心して働けるように情報セキュリティ対策を整備する。



Step 4 テレワークに関する社内ルール作り

プロジェクトチームが編成できたら、

チームでテレワーク導入に向けた社内のルール作りに取りかかりましょう。

就業規則の変更

テレワーク時にも、労働関連法令を遵守する必要があります。

まずテレワーク時の労務管理について、ルールを定めましょう。

一般的にテレワークを導入する場合に就業規則に定める項目

- テレワーク勤務を命じることに関する規定
- テレワーク勤務用の労働時間を設ける場合、その労働時間に関する規定
- 通信費・情報通信機器などの負担に関する規定

勤怠管理

従業員の勤怠状況を管理するため、始業・終業時刻の報告・記録の方法をあらかじめ決めておきましょう。

電話、メールによる勤怠管理は、簡易に導入できるメリットがありますが、記録に手間がかかり、大人数の管理や業務中断の管理は煩雑となります。

テレワーク時の勤怠管理は、従業員から簡単に始業・就業時刻等を申請・管理できる勤怠管理ツールの導入がおすすめです。

Point!

働き方改革関連法の施行により、2020年4月より中小企業でも時間外労働の上限規制が強化され、違反時の罰則も規定されたことから、労働時間を客観的に把握できる仕組みを整えることは重要です。

安全衛生

労働安全衛生法では、テレワークを行う労働者も含め、常時使用する労働者に対しては、安全衛生教育や健康診断とその事後措置、長時間労働者に対する面接指導、ストレスチェック（常時50人以上の労働者を使用する事業場に義務づけ）等が義務付けられています。

特にテレワーク時はディスプレイを見て仕事をすることが多いことから、労働者の心身の負担を考慮して、健康上の相談をする窓口の設置や医師や保健師による保健指導の実施等、積極的な取り組みを行いましょう。

教育・研修

テレワークの効果を最大化するためには、導入時の教育・研修が欠かせません。集合研修やeラーニングによって、テレワークの利用者だけでなく、利用者の周囲（上司・同僚）にも行う必要があります。以下の点に留意し、導入計画にあわせて実施しましょう。

- テレワークの目的・必要性
- テレワークの実施の流れ・周囲の体制
- テレワーク時のツールの使用方法

Step 5 (情報技術) 環境の整備

実現したい業務に照らし合わせて、ITツールの導入を検討しましょう。ここでは、代表的な4つの業務における実現方法をご紹介します。その他にも、テレワーク実施に向けたオンライン研修・情報セキュリティ対策等を、必要に応じて検討しましょう。

ITツールの導入で実現できる4つの業務とは？

- ① **データ共有**
作成したファイルや顧客情報等をクラウド上で共有したり、社内のネットワークにアクセスして、社内にいる時同様に業務ができるようになります。
- ② **WEB会議・チャットコミュニケーション**
自宅から複数拠点を繋いで社内会議をしたり、お客さま商談ができるようになります。
- ③ **音声コミュニケーション**
スマートフォンを使って、オフィスの電話番号で発着信ができるようになります。
- ④ **勤怠管理**
スマートフォンやパソコン等を使って、始業・終業の記録等、勤怠管理が行えるようになります。

各業務の利用シーン

① **データ共有**
テレワークでは 作成したファイル等を、安全に共有するための環境構築が必要です。

i) テレワーク拠点での資料作成・共有

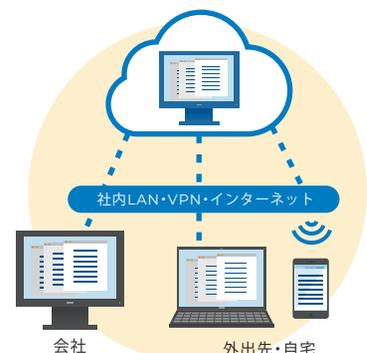
インターネット環境を利用して、データの編集、保存をクラウド上で行います。

ii) テレワーク拠点から社内ネットワークへのアクセス

社内ネットワークにアクセスすることで、社内にいる時同様に、お使いのシステムやデータなどにアクセスして業務をすることが可能です。



(i) 利用イメージ



(ii) 利用イメージ

② WEB会議・チャットコミュニケーション

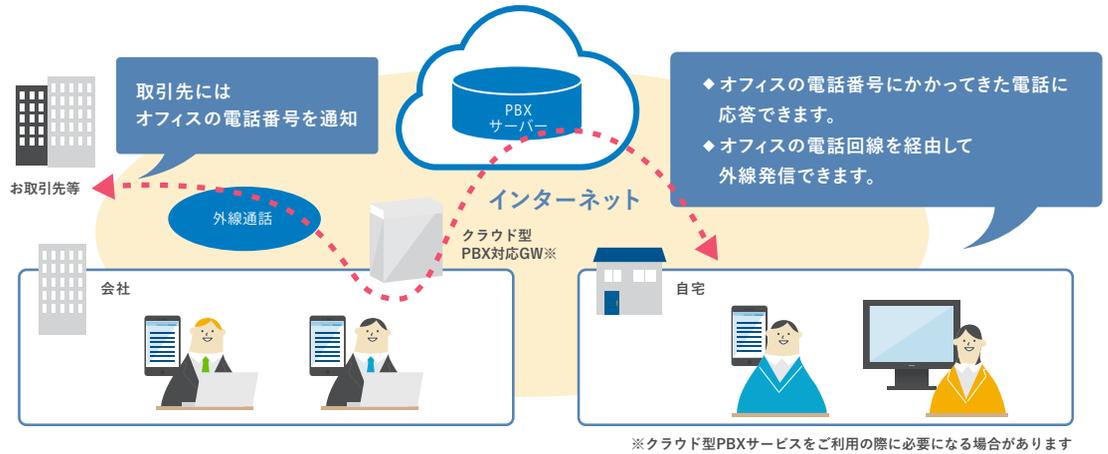
テレワークではオフィス以外の場所で上司や同僚と顔をあわせずに仕事をする時間が増えます。WEB会議・チャットシステムを利用することで、複数拠点でのコミュニケーションができるように準備しましょう。また、これらの導入でお客さまとの商談も遠隔で実施できるようになります。



③ 音声コミュニケーション

テレワークを実施する際には、社外（取引先等）とのやり取りの際に、
 会社に着信した電話を取ったり、会社の番号で発信する環境の整備が重要になってきます。
 また、社員間での内線通話も、円滑に業務を進める上で重要になります。

ビジネスのスピードを維持するためにも、しっかりとしたコミュニケーション手段を準備しましょう。

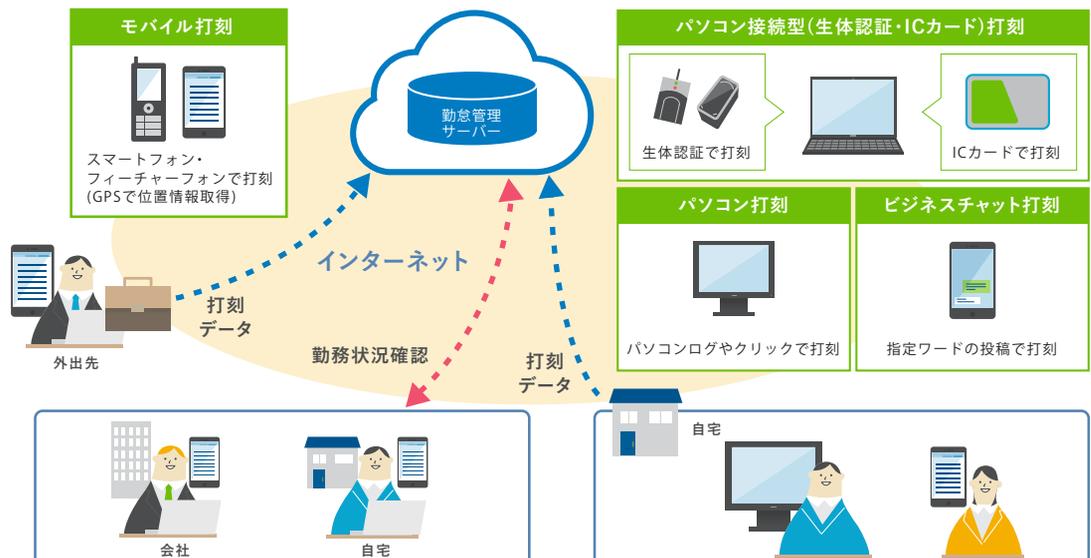


④ 勤怠管理

テレワーク時は始業・終業時刻の記録・管理が煩雑になることから、
 スマートフォンやパソコン等から簡単に打刻できる勤怠管理ツール等を活用し、
労働時間を客観的に把握できる仕組みを準備しましょう。

2020年4月から中小企業においても施行された働き方改革関連法における
 時間外労働の上限規制等への対応にも有効です。

インターネットを介して利用できるクラウド型の勤怠管理サービスは、
 場所を問わずにリアルタイムに勤怠管理ができることから、テレワーク時の利用にも最適です。





Step 6 情報セキュリティ対策の実施

テレワークでは、会社の業務にかかわる情報を自宅や出張先といった社外で、持ち運びが簡単なノートパソコンなどの端末から利用する機会が増加します。

個人情報や機密情報など「**情報資産**」が漏えいしたり、**ウイルス感染するリスクが常にあることを前提としてリスクを低減させる対策**をしましょう。

テレワーク環境で検討すべき情報セキュリティは、「**ルール**」「**人**」「**技術**」の**3つ**のリスクが考えられます。

1. ルール未整備によるリスク

社外から社内ネットワークへのアクセスやメールの送受信に加え、情報を紙文書や電子データにより持ち出すことがリスクにつながります。

- ◆ 情報の持ち出し（紙文書の印刷、個人USBへ書き出し）
- ◆ 高リスクのアプリの利用（ファイル交換によるウイルス感染）
- ◆ 社外での情報管理（紙文書の取り扱い、共用スペースでの情報管理）



2. 人の過失等によるリスク

テレワーク利用者は目の届かないところで勤務するため、従業員の過失によるリスクが増大します。

- ◆ ばらまき型メール（添付ファイルによるウイルス感染）
- ◆ 社外メールの誤送信（宛先の確認漏れ）
- ◆ パソコン画面の覗き見（シェアオフィスやカフェ等での不注意な離席）



3. 技術対策不足によるリスク

外部のテレワーク環境と社内環境をネットワークでつなぐことで発生するリスクを低減させるため、情報セキュリティの確保が不可欠です。

- ◆ パソコンの情報セキュリティ対策不足
（ウイルス対策ソフトの未導入・更新漏れ、サポート切れOS）
- ◆ クラウドサービスの情報セキュリティ対策不足（クラウドを経由したウイルス拡散）
- ◆ Wi-Fi通信の盗聴（暗号強度の弱い公衆Wi-Fi）



トラブル事例① パソコンの情報セキュリティ対策不足でウイルス感染

端末にインストールしたウイルス対策ソフトの有効期限が切れたままテレワークを行っていた。いつの間にかウイルスに感染し、会社情報が暗号化されてしまった（ランサムウェア感染）



トラブル事例② 情報の持ち出しには常にリスクがつきまとう

顧客リストを保存したUSBを収納していたカバンごと移動中の電車に置き忘れ、紛失届けを出したが見つからなかった。後日、得意先から「貴社にしか知らせていない番号にセールスの電話が来る」との申告が寄せられ、社員全員で顧客へ謝罪に奔走することとなった。



テレワークを実施する上で、**情報を手元の端末に残さないことが最も重要**です。

また、**従業員ができるだけ扱い慣れたデバイスやシステムを利用できるように配慮**して仕組みを構築する必要があります。

テレワークを実施する上で**最優先で講じるべき対策**！

- 仮想デスクトップ** (サーバー内の仮想PCにアクセス)
- リモートデスクトップ** (社内PCに外部からアクセス)
- 会社PCの持ち帰りと紛失・盗難対策** (データを残さずクラウドに自動保存)



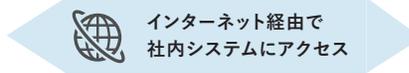
テレワーク端末



オフィス端末



ストレージ



社内システム

「まずは始めてみる」ことで見えてきた業務状況に合わせて対策を選択

ルール

- 持ち出し端末の制限** (個人のパソコンやUSB等の利用制限)
- 端末操作ログの取得** (勤怠管理や不正な持ち出しの監視)

人

- 情報セキュリティポリシーの啓発** (従業員教育)
- 攻撃メール訓練** (インシデント事例の学習)
- メール誤送信の対策** (送信時の二重チェックの自動化)

技術

- ウイルス対策ソフトの導入管理** (会社指定のソフト導入)
- クラウドサービスの情報セキュリティ** (ストレージやWebメールのウイルス対策)
- 信頼できるWi-Fi利用** (推奨される暗号方式の導入)
- Web会議の推進** (情報セキュリティを確保したWeb会議アプリの導入)



Step 7 **テレワークの導入・評価**

テレワークの本格的な導入の前に、

試行導入した場合必要になる効果測定についてもおさえておきましょう。

導入目的と照らし合わせた評価を行い、効果と課題を明らかにできます。

評価方法は、「**量的評価**」「**質的評価**」が一例として考えられます。

適正な評価ができれば、テレワークの普及拡大の判断や、普及拡大策に役立てることができます。

まとめ

Summary

実際にテレワークを導入することで、

- ◆ 社員のストレスが減って生産性が向上した
- ◆ 離職率が減った
- ◆ コスト削減ができた



などの成功事例は数多くあります。

もちろん、これまで見てきた通り実現に向けて体制を整えたり、設備投資をしたりと、何かと労力が多いことも確かです。

しかし個々の働き方が多様化されてきている今、

導入がうまくいけば長期的に大きなメリットが見込める

のは間違いないでしょう。

自社の状況や課題などを踏まえて、

効果的なテレワークの活用方法について一度検討してみてもはいかがでしょうか。



テレワーク相談窓口

社内ルールの整備は
どうしたらいいの？

すぐに導入できる
テレワークって
何があるの？

セキュアな環境下で
テレワークするには
どうしたらいいの？

まずはNTT東日本の
テレワーク相談窓口へ
ご相談ください。

通話料
無料

0120-765-000

営業時間：午前9時～午後5時 年中無休[年末年始(12/29～1/3)を除きます。]

NTT東日本のテレワークご相談窓口です。
テレワークの導入におけるさまざまな課題について、
皆様と一緒にチーム一丸となって解決をめざします。

