

# テレワークを活かす 業務プロセスの見直し

政府が推進するテレワークは次第に普及しているものの、労働環境整備が追いついていないケースも多く見られます。テレワークを機能させるための業務プロセス見直しについて考察します。

## はじめに

多様な働き方、副業の解禁、ワークライフバランスなどの動きがある中、在宅勤務などの働き方が次第に市民権を得ています。しかし、労働環境整備が追いつかずに出社する社員との不公平や労働時間管理などの問題が生まれています。テレワーク導入を検討するにあたり、どのような点に気をつけて環境整備を進めれば良いかを考察します。

## テレワークの種類

テレワークとは、情報通信技術(ICT = Information and Communication Technology)を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のことです。(※「tele = 離れた所」と「work = 働く」をあわせた造語) テレワークは働く場所によって、次の3つに分けられます。

1. 自宅利用型テレワーク(在宅勤務)
2. モバイルワーク(スマートフォンやPCを利用した外出先での勤務)
3. 施設利用型テレワーク(サテライトオフィス勤務など)

テレワークがもたらす効果として、育児や介護などとの両立や、通勤渋滞の緩和による QOL 向上、勤務可能地域の拡大、副業の推進などが見込まれています。

## 課題 1 : 情報共有

IT の発達により各種のグループウェアやクラウドサービスが充実しています。チャットワーク や slack、クラウド型の基幹システムなどのグループウェア導入により、遠隔地でもタイムリーな情報共有が可能になります。ただし、一緒の場所にいないことで人間関係の希薄化が起こり、「社風」「帰属意識」「仲間意識」の共有がしにくい弊害があります。

経営者、マネージャーの想いを動画やブログなどで定期

配信したり、SNS グループを運営したりといった人間関係づくりの補完的な仕掛けがあると良いでしょう。

## 課題 2 : 業務内容の不公平

出社する社員が日常的に行っている電話対応や掃除、郵便物対応などの業務について、テレワーク勤務者は物理的に行うことが難しくなります。不公平感をなくすためには、(1)電話対応を減らす→チャットツールやメールでの対応に切り替える、(2)郵送業務を減らす→ペーパーレス化を進め、やり取りは極力メールなどを利用する、(3)掃除などは外注する、といった下準備が効果的です。

あるいは、テレワーク社員が電話対応や郵送をする必要がある場合、出社している社員に「有償で委託するスタイル」(はいかがでしょうか。社内で委託料をやり取りすることには違和感があるものの、テレワーク組と通勤組の公平性を保つためには、社員どうしの「損得勘定」を何らかの方法で解決する必要があるでしょう。

## 課題 3 : セキュリティー

社員がカフェや自宅でテレワークをする際に当然考えなければならない課題としてセキュリティー対策があります。PC などに対してセキュリティーソフトのインストールをすることは当然として、人為的なミスによる情報漏洩事故を防ぐために次の内容についてのルールを決めましょう。

- デバイスの貸与ルール (契約書・申請書作成)
- セキュリティーソフトのアップデートに関するルール
- 公共の場所での電話やメールのルール

テレワーク導入に際して助成金も活用できます。詳しくは当事務所までご相談ください。