

第13回 テレワーク推進賞

～多様な働き方により個人が生きる社会を目指して～

事例集

主 催：社団法人 日本テレワーク協会
後 援：総務省・厚生労働省・経済産業省・国土交通省
日本テレワーク学会

はじめに

時と場所を選ばない柔軟な働き方であるテレワークという手段が、経営効率向上、事業継続、雇用創出・継続、ワークライフバランス向上、環境負荷軽減等、企業の抱える課題にたいする有効施策として特に東日本大震災以降注目され、2011年、2012年とテレワーク人口が急速に拡大してきております。

社団法人 日本テレワーク協会では、取組事例の応募による自社内でのテレワーク取組活性化と、実践事例公表によるテレワーク相互啓発、及び普及促進を目的に、【テレワーク推進賞】を実施してきており、本年度も皆さまのご支援をもちまして「第13回テレワーク推進賞」を実施し、2月1日に表彰式を開催することができました。

今回応募頂いた事例を見ると、この2年余りの間で質、量ともに大きく成長、変革を遂げていることがわかり、テレワークが今後さらに当たり前の働き方として普及していくことを肌で感じております。

是非、皆さまにおかれましては受賞実践事例の評価を頂くとともに、自社内でのテレワーク導入、推進、定着のヒントにいただければ幸甚です。

平成 25 年 2 月
社団法人 日本テレワーク協会
テレワーク推進賞事務局

I 募集要項

■ 募集対象

テレワークを導入・活用または普及支援している企業・団体

■ 募集内容

テレワークの導入・活用またはテレワークの普及に貢献した実践事例について、以下の9つの項目のいずれか1点で募集を実施

- ①テレワークによる経営効率の向上及び改善
- ②テレワークによる雇用継続ならびに創出
- ③テレワークによる節電の実践及び環境負荷の軽減
- ④テレワークによる地域活性化
- ⑤テレワークによるワークライフバランスの向上
- ⑥テレワークの普及啓発貢献
- ⑦テレワークを利用したSOHO及び自営型テレワーカーの育成や支援
- ⑧テレワークによる事業の継続性の確保
- ⑨テレワークのためのソリューションの開発や活用

■ 応募期間

2012年9月7日(金)～2012年10月24日(水)

II 審査

■ 審査委員会（敬称略）

審査委員長	比嘉 邦彦	（東京工業大学大学院 教授）
審査委員	富沢 高明	（日本マイクロソフト株式会社）
	加賀 宝	（株式会社ベルシステム24）
	瀬戸 久美子	（日経BP社）
	井沢 晃一	（日本テレワーク協会 専務理事）

■ 審査の視点

○経緯・目的

- ・テレワークを活用する経緯・目的が明確であるか

○具体的内容

- ・目的達成に向けた取組として独自の工夫を施しているか
- ・テレワークの取組の対象(者)及び規模は適切かつ十分なものか

○具体的効果

- ・過去の一定期間及び一定の規模での効果確認ができてきているか
- ・テレワークの取組による費用対効果が明確になっているか
- ・テレワークの取組による具体的効果の確認ができてきているか

○推進体制

- ・経営幹部等も関わった、企業として確立され定着した取組であるか

○運用制度・実施環境

- ・テレワーク制度は明確かつ適切に運用されているか
- ・企業内及びテレワーク導入先等、テレワークの実施環境は十分に整備されているか
- ・情報漏えい等に対するセキュリティ対策はできているか

Ⅲ 受賞企業/団体(五十音順)

1 日本テレワーク協会 会長賞

ランサーズ株式会社	1
-----------	---

2 優秀賞(6社)

株式会社網屋	5
AIU 保険会社	7
向洋電機土木株式会社	12
株式会社日建設計総合研究所	17
富士通コミュニケーションサービス株式会社	24
リコージャパン株式会社	28

3 奨励賞(12社/団体)

株式会社いわきテレワークセンター	31
オフィス・コロボックル	35
鹿児島県肝属郡肝付町役場	38
株式会社協和エクシオ	41
株式会社近鉄コスモス	44
クオールアシスト株式会社	47
株式会社三技協	51
株式会社 シーガル	56
トロシステムズ株式会社	58
ポリコムジャパン株式会社	62
ミサワホーム株式会社	65
株式会社ワイズスタッフ/株式会社テレワークマネジメント	68

4 特別賞(2社/団体)

特定非営利活動法人BHNテレコム支援協議会	75
ライフネス株式会社	80

1 日本テレワーク協会 会長賞

ランサーズ株式会社

神奈川県鎌倉市小町 2-7-32 小町協同ビル 3F

代表者：秋好 陽介

<http://www.lancers.co.jp/>

資本金：9,000,000 円

業種：クラウドソーシング事業

従業員数：25 名

<主な実施目的>

テレワークを利用した SOHO 及び自営型テレワーカーの育成や支援

<実施時期> 2008 年 12 月～現在

<実施内容>

1. テレワーク名称

時間や場所に囚われないクラウドソーシングによる新しい働き方のご提案

2. 対象部門・対象人数

- ①実践内容…「Lancers」は法人から個人まで多くの仕事の依頼者と作り手となる個人の受注者を繋いでいる。インターネットを活用し、都会や地方など住む場所も関係なく、時間や場所に囚われない働き方の提案を行っている。サービス内容は、短時間で作業可能な軽作業から、センスや経験値を必要とするデザイン企画やHP作成に至るまで、仕事依頼を優秀な個人の作り手に頼めるクラウドソーシングサービス。個人との取引で心配となる進行管理や支払管理についても、全て「Lancers」の機能を利用することで、初めて利用するユーザーでも安心して仕事の発注と仕事を受注することが可能となった。
- ②対象部門…全部門/全社で取り組んでいる。
- ③対象人数…会員数は現在11万人を超える。

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

- ①経緯…代表の秋好は学生時代にフリーランスの経験があり、その後大手プロバイダーのニフティに新卒入社し、ディレクター職として3年ほど勤務する中で、受注者の個人と発注者の法人の両方を経験した。両者の距離とやり取りされる金額の違いに驚き、両者が出会えるプラットフォームサービスを作ることを思いついた。
- ②目的…個人の働き方をより自由にする目的として、正社員、パート・アルバイトという働き方から、インターネットを活用した場所や時間に囚われない「個人」の能力を有効に活用し最大化する新しい働き方を支援。具体的には、国内外に存在する働く力の掘り起こしを行っている。近年では就職前の若手の実績作りの場、副業やダブルワークによるキャリアの形成場所、有効なスキルやキャリアを持たれたリタイア世代や、結婚・産後期に離職しやすい女性の働き方のひとつとして、支持を受けている。

4. 導入のテレワーク制度内容など

- ①承認基準…原則として、どなたでも会員登録をして頂けて、仕事を実施頂ける。ただ、公的な書類コピー提出による本人確認、規定の NDA 契約を実施頂いた方についてはより多くの案件が舞い込むような仕組みになっている。
- ②労働時間管理…依頼方式ごとに異なる。完全に成果物にて評価されるものが、コンペ方式で、

選ばれた方のみ、報酬を受け取る事ができる。プロジェクト方式は、見積り内容にてコンペを行い、制作実施を持って固定報酬型による業務委託での成果物納品の形態となる。同じプロジェクト方式において時給方式ではデスクトップアプリにて10分おきに画面のキャプチャを撮って送る。

- ③評価制度…納品物についてはクライアントが評価をするが、双方がお互いの仕事のやり取りや指示内容を評価する仕組みとなっているので、どちらかが相手に対して圧倒的優位性を発揮する構図にはならず、相互評価による安心安全の取引関係となっている。(最終10.③参照)タスク方式は納品物をクライアントが可否判断を下していく形式で、単純作業となる。95%以上の実績精度の方にのみ仕事を依頼することも可能である。
- ④管理方法…コンペ方式に於いては、受賞をされる方が納品までの修正対応等を実施されてブラッシュアップされる。納品後の支払いとなるので両者ともが納得して、納品という形になる。

5. テレワーク推進体制

- ①実施責任者及び部門…秋好陽介 (代表取締役社長)
- ②社内運用体制…技術開発部を中心に、インターネット上での安心安全の仕事の流通をお約束するべく、様々な機能の提供している。その機能開発を行う開発チーム、仕事のやりとりを見守りサービスを下支えするサポートチーム、対外交渉を担うビジネス開発部の3構成。
- ③周知方法…自社サービス上での告知が主体となる。特徴的な事例については、一部社長をはじめ、社員のブログ・SNSでの情報発信を行うことがある。大きめな取り組みは定期的なニュースリリースとなる。

6. テレワーク実施環境

- ①オフィス環境…古都鎌倉の山や海などの自然豊かな町並みに所在。都会の喧騒を離れたオフィス環境で、ユーザーにとって快適なサービスをメンバーが日々考え、取り組んでいる。
- ②情報インフラの整備…AWS(アマゾンウェブサービス)のクラウドサーバーを利用。ITインフラをクラウド化することで、急激なトラフィックの増加にも耐えうる設計となっている。ユーザーへの丁寧なサポート対応によって、サービス内の細かな機能改善を日々行っている。
- ③情報セキュリティ…個人情報保護を弊社の重要な責務と認識し、「Lancers(ランサーズ)」を利用する個人および法人の顧客情報は、弊社が定めるプライバシーポリシーに則り、その収集や取り扱いには細心の注意を払っている。

7. テレワーク実施上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦勞した点について

「Lancers」では、「コンペ」、「プロジェクト」、「タスク」といった3つの利用方法を提供している。1つめの「コンペ」は依頼内容に対しデザインやネーミングなどの複数の成果物が寄せられ、その中から発注先を選ぶことができる方式。2つめの「プロジェクト」は、「Lancers」に登録している作り手から仕事に入札をしてもらう方式。3つめの「タスク」は、依頼内容に対し複数の人が同時に作業を行うという方式。豊富な発注方法を用意することで、様々な仕事のニーズに対応できる点について創意工夫を行っている。

8. テレワークの導入効果

- ①目的(ねらい)に対する効果…目的である個人でも働ける世界の実現に向けて、現在サービス開始以来4年1ヶ月にて、9.5万件の仕事依頼数とともに累計依頼金額総額約55億円、会員登録数は約11万人。案件数・会員ともに増加傾向にある。
- ②採算性…やり取りされる案件の金額のうち、10万円以下は20%、10-20万円以下は10%、20万

円を越えるものには 5%のシステム利用費を頂いている。各種オプション（急募オプション、約 3150 円～）

- ③ 成長性…直近半年から 1 年で弊社だけで仕事依頼件数が約 3 倍の伸びを見せている。また、ヤフー様をはじめ、パソナテック様他新規の参入企業が相次いでおり、今後ますますこの分野の市場拡大が期待される。
- ④ 波及効果…個人での経済活動を支援することになり、国内の労働力を相対的に高めることができて、個人間でのやりとりが増えることで初期費用を抑えた起業、ビジネスのスタートアップが可能となる。

9. 今後の予定

「Lancers」では、1 万人が年収 500 万円をクラウドソーシングで獲得できる世界を目指している。サービスを利用してくださるユーザー様への安定的な働き方支援として、教育分野での成長促進事業の立ち上げや、良質な案件依頼の獲得を行ってゆく。

10. 協力企業・団体及び協力内容

東京大学大学院情報理工学系研究科と協力して、「Lancers」で得られる大量のデータ（個人情報を除く）を機械学習やデータマイニング技術で分析、解析し、これにより「最適なクライアントとのマッチング」「不適切な案件や作業を排除する」「適切な価格形成の模索」など、より効率的、効果的なクラウドソーシングの仕組み作りを研究。クラウドソーシングサービスの新たな価値創出や、短時間の業務で大きな業務成果や業務効率を得られる、新しい働き方やシステムの推進を目指す。

◎システム・構成図等概要

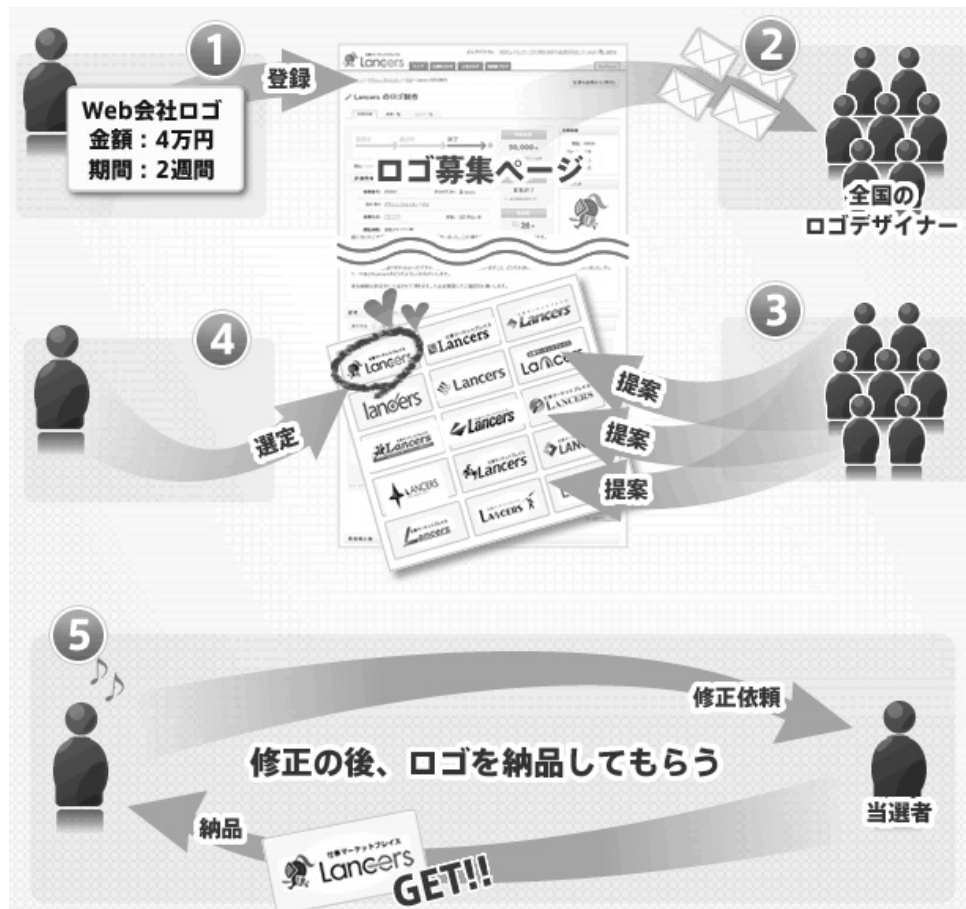
◎コンペ方式：

登録者が競って提案する方式

名前の通り、コンペのように、依頼に対し直接仕事がされる。

ロゴ制作を依頼したら、ランサーは依頼に基づいてロゴ画像を直接提案してくれる。

その中から 1 人のランサーの作品を当選させ、報酬が確定する。



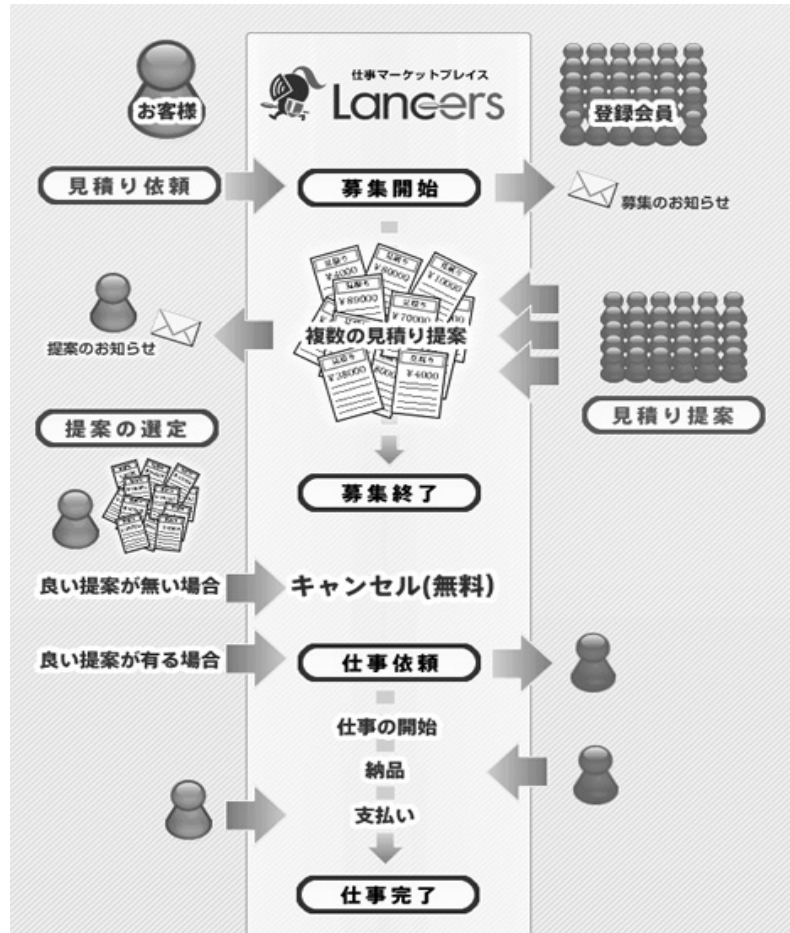
◎プロジェクト方式：

複数の見積もり提案から1名に絞り、発注する方式

まずは仕事依頼をして、私ならこうやります！という計画を募集する。

その計画やランサーの過去実績や作品やスキルをみて、依頼する人を決定してから仕事を始める。

仕事はランサーズのプロジェクト管理機能を使って、最初に設定した計画分「仮入金→仕事完了→支払い」を繰り返し、すべてランサーズ上で行う。



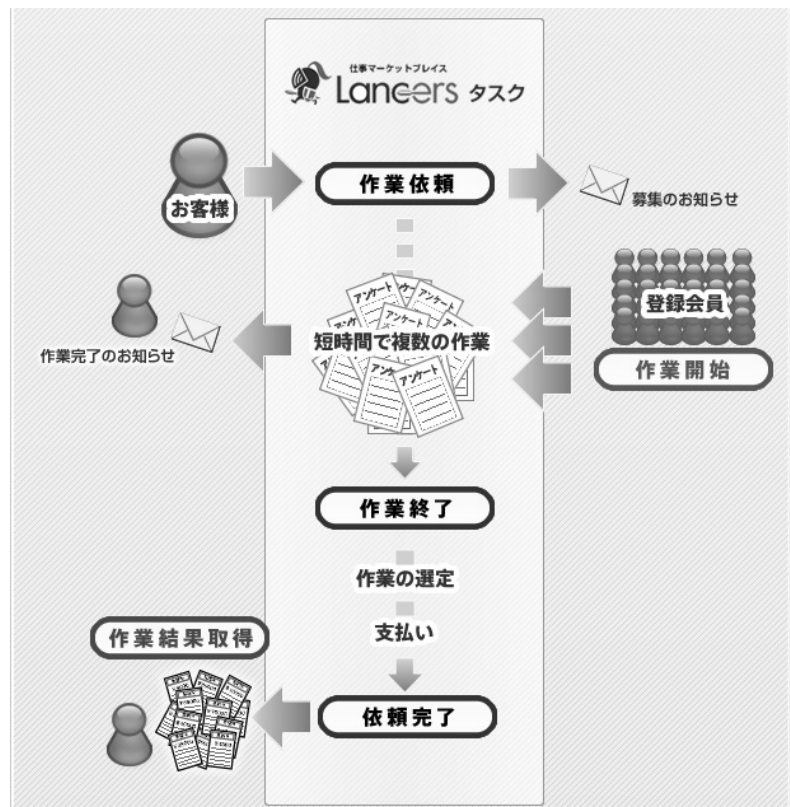
◎タスク方式：

簡単な作業を複数人が同時に作業する方式

1つの作業を複数人がウェブ上で同時に作業する。

依頼も支払いも作業も納品もすべてオンラインで完了することができるので、手続きが非常に簡単。

本人確認や機密保持確認も行っているなので、安心してご利用頂ける。



2 優秀賞

株式会社 網屋

東京都中央区新川 1-10-14 ニューリバービルディング 5 階

代表者：伊藤 整一

<http://www.amiya.co.jp/>

資本金：5000 万円

業種：情報セキュリティ

従業員数：60 名

<主な実施目的>

テレワークの普及啓発貢献

<実施時期> 2012 年 2 月

<実施内容>

1. テレワーク名称

簡単！格安！高セキュリティ “Verona” を利用したテレワーク実践例

2. 対象部門・対象人数

①実践内容…これまで渋谷の集中型コールセンターでサイト更新と顧客からの問合せ対応をしていた社員の業務を、主婦の在宅勤務者に代えた。通販サイトへのアクセスには Verona を活用し、在宅勤務者には iPad を配布し、コールセンターで対応していた問い合わせ業務を在宅でできるようにした。

②対象部門…カスタマーサポート部

③対象人数及び実施人数…30 名

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

①経緯…網屋では、Verona という簡単・安価に社外からのリモートアクセスを構築できる、テレワークに最適な VPN サービスを提供している。500 社・10000 クライアント以上の導入実績がある。ここでは、Verona を活用した効果的な導入事例を紹介する。クライアントはネット通販会社、そのヘルプデスクを担当するコールセンター事業部の効率化事例である。

②導入目的は、コールセンターのオフィスコストおよびオペレーターのコストを削減することと、オペレーターの募集をやすくすることで、経営効率を上げることである。

③PCレス、ペーパーレス(電子化)を合わせて進める事で、経営効率の向上を加速させることに成功した。

4. 導入のテレワーク制度内容など

①承認基準…基本的にオペレーター全員が毎日在宅勤務

②労働時間管理…通常の時間管理

③評価制度…アルバイトの主婦なので、評価制度はなし

④テレワーカー管理方法…スーパーバイザーがメールや電話で管理

⑤オペレーター増員時もオフィスの借り増しをしなくてすむため、効率的に人員配置できる。

5. テレワーク推進体制

①実施責任者及び部門…網屋営業本部 東日本営業部・部長 寺園雄記

②トップの関わり…「創業来のネットワークコモディティ化目標を漸く、形(サービス)として御客様へ提供できた」とのトップの評価を得られた。

③社内運用体制…技術本部(SI 業務)、サポート部(Verona サポート)、Nnova 事業部(開発業務)

④周知方法…WEB、セミナーからの集客

6. テレワーク実施環境

①オフィス環境…在宅勤務の環境は、通常の VDT 作業ができる環境であれば可能

- ②情報インフラの整備…インターネットが接続できれば、国内・海外問わず提供可能
- ③情報セキュリティ…証明書を利用したデバイス認証を採用している為、一般的な ID/PASS での認証より堅固。更に第三者機関でのセキュリティ監査で AAA の認定を受けている。

7. テレワーク実施上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

テレワーク実現での一番の障壁が“初期コストの高さ”“セキュリティ・運用面の不安”であることを把握し、機器販売ではなく、初期費用 1 万円・ランニング 2 万でのフルアウトソースサービスとして提供を開始した事で、気軽にテレワークの可能性を各企業が検討・体感できるようになってきた。苦労した点は、Verona のサービス提供価格を落とす為の同システムの開発コスト削減・運用フローの効率化。

8. テレワークの導入効果

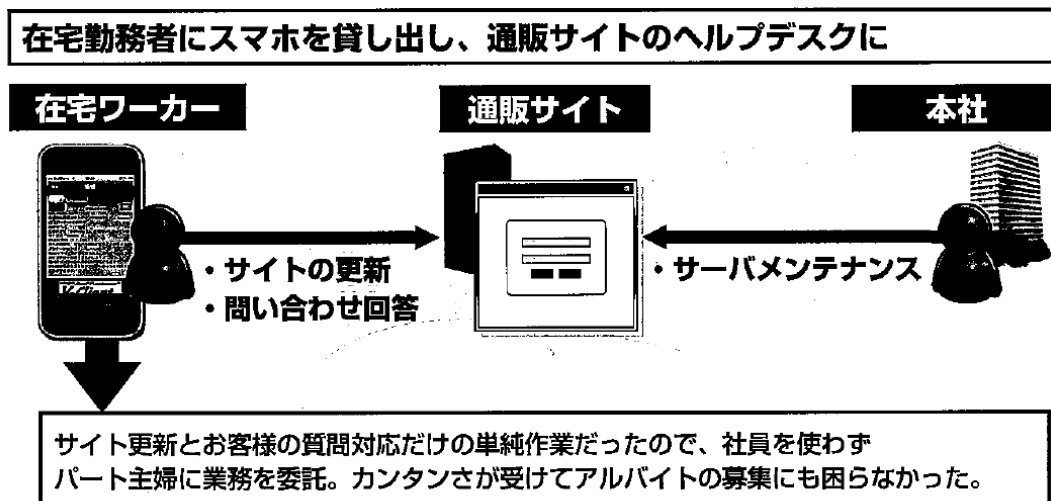
- ①目的（ねらい）に対する効果…オフィスレスによるオフィスコスト削減、PC レスによるシステム管理コストの削減、ペーパーレスによる経営コストの削減、在宅勤務の主婦の活用による人件費削減とオペレーターの効果的募集
- ②採算性…同上、上記実現により月額 200 万円以上のコスト削減を実現
- ③成長性…削減分を事業投資に向けられると高評価をいただく。本社勤務者の被災時などの BCP 対策としても利用。また、事業急拡大時にも家庭の主婦を活用することにより、オフィスの借り増しも不要となり、短期間で人材を募集することが可能になった。
- ④波及効果…同事例の公開により、類似ニーズの御客様からの引き合い急増中

9. 今後の予定

クライアント VPN サービスに関しては Win/Mac/iOS/Android を網羅完了。オフィスからのアクセス環境改善のために、アクセスポイントの増強などのサービス強化を検討中。

10. 協力企業・団体及び協力内容

- ①協力企業・団体…外食業、製造業、建設業、通販業、病院
- ②協力内容…外食ユーザでの店舗管理と営業報告の効率化。POS メーカーのスタンダードモバイル製品として POS 端末をリモートでメンテナンス。病院における検診データの管理などへの、モバイルソリューションの積極的採用。建設業・通販業でのテレワーク促進
- ③システム・構成図等概要



スマホ/タブレット導入の効果

- ・オフィスレス 人件費+オフィスコストダウン！
- ・PCレス PC並みの管理の手間がなくなった！
- ・ペーパーレス 対応マニュアル等も全て電子化！

AIU 保険会社

東京都墨田区錦糸 1-2-4 アルカウエスト

日本における代表者: 小関 誠

<http://www.aiu.co.jp/>

資本金: 800 万ドル

業種: 損害保険業

従業員数: 2,218 名(2011 年度末)

<主な実施目的>

テレワークによるワークライフバランスの向上

<実施時期> 2011 年 12 月～正式導入

<実施内容>

1. テレワーク名称

在宅勤務 正式導入後の取組み

2. 実施部門・実施人数

- ①実践内容…2012 年 6 月末に全社の端末のシンクライアント化が完了した。
- 在宅勤務承認者には在宅勤務専用ノート型シンクライアント端末とワンタイムパスワードトークンを貸与し、端末は自宅に据え置きを可能とした。
 - 自宅のインターネット回線の利用によりシンクライアントサーバーにアクセス。
 - Web 会議システムは端末に標準装備
- ⇒シンクライアントによる情報セキュリティの面で安全でかつ安定したネットワークアクセスにより、在宅勤務でもオフィスと同様の IT 環境で業務が行えるようになった。
- 2012 年 9 月に本社内の LAN プリンターの複合機化を実施した。
- 一部の業務使用分を除き、全面的に複合機に切替
 - AD 認証(Active Directory 認証/ID・パスワード入力によるアウトプット管理)により、必要な書面のみアウトプットする習慣の定着と、個人別の印刷傾向の把握によるペーパーレス対策促進
 - 複合機のスキヤナー機能による紙資料の電子化
 - 紙を使用しない FAX IN/FAX OUT 機能の検討
- ⇒間接的な要因ではあるが、普段のオフィスワーク自体のペーパーレス化が促進され、相対的に在宅勤務がやり易い環境となった。
- ②実施部門…本社約50部門中22部門
- ③実施人数…申請者承認者は 48 名(2012 年 12 月 1 日 現在 在宅勤務 正式導入後の状況)

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

- ①経緯…2011 年 3 月の東日本大震災をきっかけに直ちに在宅勤務検討チームを立上げ、事業継続計画(以下、BCP)の一環として在宅勤務の検討を開始した。その後、電力削減策の一環としての検討も併せて行い、2011 年 5 月に 5 日間のパイロットテストを実施し、さらに 6 月より 3 ヶ月間にわたり拡大パイロットテストを実施した。2 回のパイロットテストの過程で在宅勤務実施者やその上席者、同じ部門の通常勤務者を初め、多くの社員から意見を収集し、運営ルールや支援ツールの検討および改良を重ねた。また在宅勤務と並行して、自宅近隣の AIU のオフィスにて勤務を行う近隣オフィス勤務のパイロットテストも実施した。

どちらも大規模災害発生時や新型インフルエンザの蔓延等により、本社オフィスへの出勤が困難になった場合を想定した BCP の一環として検討した。その後電力削減策の喫緊性が解消される状況となったが、この機に制度として確立を目指すという経営判断は揺らぐことなく引続きパイロットテストを継続した。しかしながらパイロットテストを続ける中で BCP の観点以外にも多様性のある働き方としてワークライフバランスの向上にも効果がある、また生産性や業務効率の向

上にも貢献する、との意見が寄せられるようになった。
 ②目的…これらを踏まえて、再度在宅勤務の位置付けを見直し、事業継続性の確保・社員の意識変革・優秀な人材の確保・生産性の向上を目的として、制度の推進・定着を図り、社員が品質の高い業務を行うことを支援し、お客さまや代理店の皆さまに継続的に品質の高いサービスを提供できる態勢を強化していくこととした。



在宅勤務 導入の目的



4. 導入のテレワーク制度内容など

①承認基準…(承認申請書の項目) 1.氏名 2.職務等級 3.在宅勤務申請期間 ※最長1年(年度4月～3月) 4.在宅勤務日・頻度 ←見込みをご記入 (1) 毎日 (2) 週〇日
 ※曜日が確定している場合 月・火・水・木・金 (3) 月〇日※月の中で確定している場合 〇〇日～〇〇日 5.勤務場所 (1) 自宅 (2) 自宅以外※やむを得ない事情により、自宅としない場合はその理由 6.在宅勤務申請者の承諾の有無 7.自宅で行う業務内容・成果達成度の管理方法
 (1) 業務内容 ← 業務の範囲・種類等を記入 (2) 成果達成度の管理方法

8. 執務環境の確認 ← 実施者本人に確認

- ・デスク、椅子(座椅子は不可)の有無 : 有・無
- ・騒音による影響の有無 : 有・無
- ・照明、採光が執務に適しているか : 適・不適
- ・作業姿勢が適切に保てるか : 保てる・保てない
- ・執務専用のスペースまたは部屋が確保できるか : できる・できない
- ・在宅で勤務することを家族は理解しているか : している・していない
- ・在宅勤務規程を読み理解しているか : 理解している・理解していない

※加えて人事部長は実施申請者の勤続年数、直近の人事評価、直近の残業時間について、問題がないかの確認を行った上で在宅勤務指示書の発行の可否を判断する。

②労働時間管理…在宅勤務者は業務開始時と終了時に部門長へメール等で報告し、かつイントラネットの勤務管理システムに始業時刻および終業時刻を登録することを規程上定めている。

- 企画業務型裁量労働制の実施者であっても、効率的な業務遂行を心がけ、自らの勤務時間を管理する必要があり、部門長は実施者の健康管理に配慮するため
- イントラネットの勤務管理システムに登録の際は、勤務状態の選択肢を「在宅勤務」を選択

- 在宅勤務者の休日勤務は原則禁止
- 在宅勤務者の深夜勤務(22:00-5:00)は原則禁止
- ③評価制度…在宅勤務者の評価制度は通常勤務と同様の評価制度を適用する。
- ④テレワーカー管理方法…上席者は部門として通常通りの業務進捗管理をする。在宅勤務者の業務進捗管理は最低限として、できれば通常勤務者も含めた部門業務全体の業務内容および進捗状況が管理され、部内で共有することを推奨している。

5. テレワーク推進体制

- ①実施責任者及び部門…人事部 小倉 廣司
システムデリバリー部 長田 秀志 麻生 孝敏
- ②トップの関わり…第12回テレワーク推進賞 授賞式に、AIU 保険会社 日本における代表者 会長 兼 CEO 小関 誠が出席したことで明らかな通り、経営トップの意向により推進が行われている。
- ③社内運用体制…2011年12月の正式導入と同時に、運用体制を在宅勤務検討チームから、人事部主導、経営企画部支援の運営体制に移管し、IT環境はシステムデリバリー部が通常業務の一環として支援している。
- ④周知方法…在宅勤務推進のため、社内イントラネットの全社員メモを通じて周知を図り、在宅勤務申請および実施に関わる各種書面やガイドブックは社内イントラネットの人事部サイトに掲示し、社員であれば誰でもアクセスできる状況となっている。

6. テレワーク実施環境

- ①オフィス環境…在宅勤務における勤務環境については、在宅勤務承認申請書に以下の項目を設け、部門長および人事部長が執務環境を把握した上で承認の判断を行う。
- ・デスク、椅子(座椅子は不可)の有無
 - ・騒音による影響の有無
 - ・照明、採光が執務に適しているか
 - ・作業姿勢が適切に保てるか
 - ・執務専用のスペースまたは部屋が確保できるか
 - ・在宅で勤務することを家族は理解しているか
- ②情報インフラの整備…在宅勤務船用ノート型クライアント端末(会社貸与) ・ワンタイムパスワードトークン(会社貸与) ・Web会議システム(端末に標準装備) ・自宅のインターネット回線
- ③情報セキュリティ…通常勤務と同様に情報セキュリティの手引きに従う。
- ▶個人情報を含む資料は個人情報保護規程等関連規程および電子媒体移送・送信規程に従う。
 - ▶文書等の持出しは文書等管理規程に従う。なお持出しを認められた文書であっても通退勤中は車中や吊り棚に置いたりせず、常に手元で携行して、盗難等の防止を徹底した。
 - ▶自宅内でも紛失しないように安全な保管場所を特定して保管する旨を徹底した。
 - ▶自宅のプリンターでの帳票の印刷は禁止とした。

7. テレワーク実施上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

前述のワークライフバランス/業務生産性アンケートの結果を分析の上、定常的に在宅勤務を実施し、その効果を実感している実施者とその部門長および同僚の3名を1組とする5組のメンバーに対して、2012年10月にインタビューを実施した。ほとんどの実施者は毎週曜日を決めて在宅勤務を実施しており、そのために自分のスケジュールや業務手順を能動的にコントロールしていた。ワークライフバランスの向上も具体的な事象として実感しており、業務生産性の向上についても本人はもちろん部門長も認めている状況であり、同僚も実施者の在宅勤務による負担感を負うことなく、在宅勤務が何の支障もなく機能している事例を得ることが出来た。実施者にとっては在宅勤務が仕事と生活の一部と化していると言える。

運営上のポイントは導入時と大きく変わりはなく、正式導入から約1年が経過し、規程や運営ルールは整ったが、在宅勤務を初めとするテレワークの推進は、社員の働き方に対する考え方を変えること、つまりは会社の風土を変えていくことでもあり一朝一夕には難しいことと感じている。だからこそ少しずつでも実施者・部門長・同僚全員が納得して運営している事例を見出し、そのノウハウを社内に伝播していくことが大切なプロセスであると言える。同時に弊社の導入プ

プロセスを可能な限り開示することで、今後テレワークや在宅勤務の導入を検討される企業・団体にとって、少しでも役立つことができれば幸いと考えている。

8. テレワークの導入効果

○目的（ねらい）に対する効果…2012年8月に在宅勤務を申請済の43名とその上席者19名を対象としてアンケートを実施した。

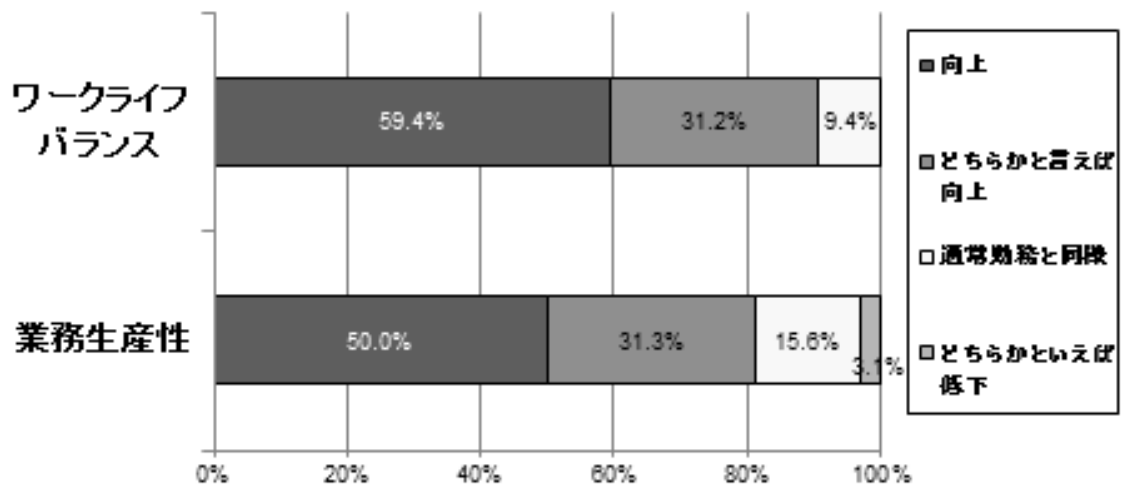


在宅勤務 実施者アンケート

在宅勤務承認者対象 2012年8月実施

【回答率90.7%：回答依頼43名中39名が回答】

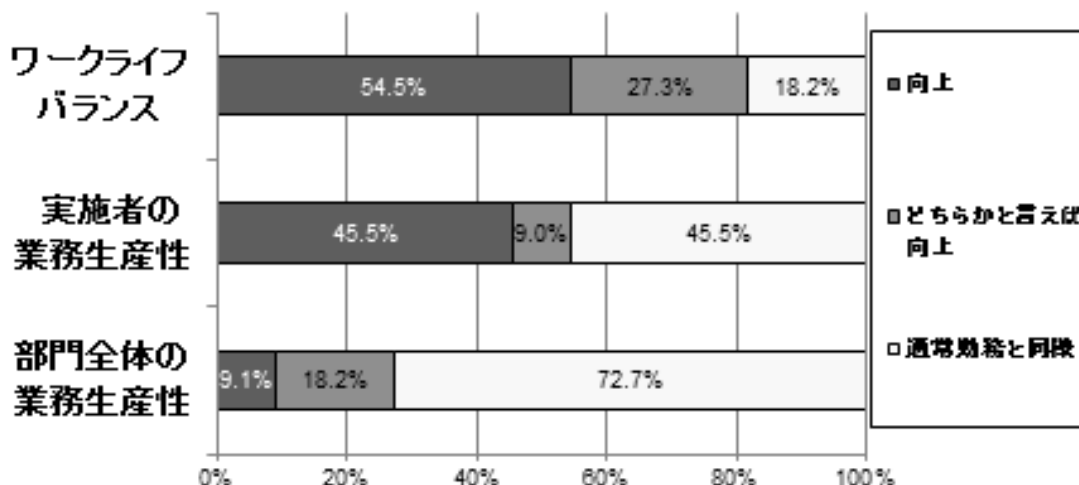
- 90%以上の実施者がワークライフバランスの向上を実感
- 80%以上の実施者が業務生産性の向上を実感



在宅勤務 実施者アンケートのコメント

ワークライフ バランス	<ul style="list-style-type: none"> ● 通勤時間を子供の育児サポートに利用できる ● 通勤時間を家事に充てられるので通常勤務日の負担の軽減にもなる ● 気持ちの余裕が持てる ● 家族と食事ができるので、子供たちの普段の生活態度が変わった ● 週末に費やしていた時間を趣味や勉強に時間として使うことができる
業務生産性	<ul style="list-style-type: none"> ● 周囲の雑音や電話などに中断されないので集中して仕事ができる ● オフィスより集中して取り組める環境なので成果物の品質も上がる ● 在宅時に集中力が必要な作業を充てているため作業効率が良くなる ● 普段の業務もスケジュールを立てて行うようになり全体的に効率が上がった ● 資料検索が非常に遅くなり、業務効率が悪くなった
さらなる推進 のために	<ul style="list-style-type: none"> ● 部門長の積極的な働きかけ ● 出来ないと思っている管理職の意識改革 ● 上司(部門長)自身に積極的に実施してもらおう施策 ● 通常勤務時からのペーパーレスの取組みやWeb会議の活用 ● 社内情宣

■ 全上席者が実施者のワークライフバランスだけでなく実施者および部門全体の業務生産性が通常業務と同様以上と実感



結果は実施者本人および上席者ともに「ワークライフバランス」と「業務の生産性」の向上に貢献することが明らかになった。今後の課題として、

- 部門長に対し在宅勤務に関する理解向上
- 定期的な情宣活動、相談受付
- ペーパーレス・コミュニケーションツール等さらなる環境整備が顕在化した。

9. 今後の予定

- ① 在宅勤務が難しい業務への対応…紙資料、特殊ネットワークアクセス、会議やお客さまとのコミュニケーションの必要性から在宅勤務が困難な場合でも、紙資料の電子化、セキュアなアクセス環境整備申請、Web 会議システムの活用やソフトフォンの導入により可能性を広げる。
- ② 在宅勤務申請者の拡大…定常的に実践している部門の運営のポイント等の情宣や説明会、部門長対象のトレーニングにより、在宅勤務抵抗感を払拭し、前向きに推進できる風土を醸成する。部門長以外に在宅勤務に関する相談の窓口を設置する。
- ③ 本社以外の拠点のテレワーク…営業拠点の社員は事業場外みなし時間労働時間制であり、ノート型シンクライアント端末を配布しているので、実質的には在宅勤務だけでなくもっと広い範囲のテレワークが可能。現時点でも取引先やお客さま先、自宅を含めた勤務オフィス以外の場所での業務遂行が可能。社内態勢や運営方法の整備は必要だが、生産性や効率性の向上を前提として、週に数日の直行直帰や勤務時間の一部に自宅で企画書作成など、働き方の選択肢を増やすことも可能。働き方と働き方に対する意識の変革の必要性。
- ④ グループ会社への展開…、2012年12月1日よりグループカンパニーであるアメリカンホーム、AIG ビジネス・パートナーズ、AIG ジャパン・ホールディングスでも在宅勤務制度を導入。

10. 協力企業・団体及び協力内容

- ① 協力企業・団体…社団法人 日本テレワーク協会 株式会社 テレワークマネジメント
- ② 協力内容…導入・運用ガイドブックによる制度化のための必要情報の提供
 導入企業事例の提供

向洋電機土木株式会社

神奈川県横浜市南区井土ヶ谷下町 16-6

代表者：倉澤 雅彦

<http://www.kouyo-dd.jp>

資本金：3,700 万円

業種：電気工事業

従業員数：27 人

<主な実施目的>

テレワークによる経営効率の向上及び改善

<実施時期> 平成 20 年 1 月～

<実施内容>

1. テレワーク名称

「統合整備計画」 本当の意味のユニファイドコミュニケーションの創造
もしくは「働きやすい・働きがいのある職場づくり」

2. 対象部門・対象人数

- ①実践内容…在宅勤務と現場勤務という形のテレワークを行い、自宅・会社・現場事務所で業務内容と進捗に合わせてフレキシブルに利用している。本社(横浜市南区)に対して、調布市、大井町、御殿場、海老名市、相模原市、鎌倉市、茅ヶ崎市、寒川町など遠距離同士での利用と同時に、南区、磯子区、港南区、栄区、金沢区、戸塚区、保土ヶ谷区などと、事務所同士、自宅同士、事務所と自宅などで使用している。結果として要介護の親がいる社員の登用、シングルマザー社員の登用に繋がる雇用創出に繋がっている。
- ②対象部門…全部署対象(工事部含む)
- ③対象人数…全社員対象・実施(27 人)

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

- ①経緯…時間的制約がある人材が入社するにあたり会社としてハードもソフトも環境が整っていなかった。具体的に人件費を減らす施策や手段が取られておらず、従業員の能力に任せた体制になっていた。拘束時間や移動時間による通常業務時以外に発生している従業員のメンタルヘルス対策等のサイレントニーズに対応していなかった。
- ②目的…移動時間や拘束時間の改善を行い、人件費削減とコスト削減を行う。本人のストレス的にも会社の人件費的にも全くメリットがない状態を改善し、会社の資質を上げるのと同時に従業員の心的報酬の一環として行う。
- ③その他…WLB 推進を行う上で他の施策とリンクさせることで相乗効果が発揮されると判断したので、当社独自の取組として構築し、費用がかかる、面倒くさいという固定概念を打破し中小企業でも、建設業でもできるという実践例構築を行う。

4. 導入のテレワーク制度内容など

- ① 認基準…初回テレワーク開始時には面談(エゴグラムで特性判断も同時に行う、理由として人はそれぞれ指向性があるので均一な指示のみではバラつきが発生するため各個人にあわせ教育方法とルール作成が必要な為)と実際に行う自宅訪問にて状況確認し、許可がおりた場合のみ承認。(住居形態や設備状況について、本人の了承をもって口頭のみでなく現地確認する。)

その上で承認できない場合はその理由を説明後に、改善方法をレクチャーして出来るようになるまでサポートしている。

②労働時間管理…事前申請制でやる内容を簡潔にあわせて申請。実行理由により上限下限なし。残業ありきの計画は却下。

- ・在宅勤務(終日制) 基本は 7.5 時間みなし勤務で、事前申請があれば中抜け等のコマ切れ使用も可能。
- ・在宅勤務(時間制) 1 時間単位で使用可能だが、残業目的の使用は不可。
- ・在宅勤務(緊急制) 事前申請、もしくは緊急事例に対応する者。

他の施策との併用も、本人相談の上で併用可能。その人のライフワークにあわせて、当社はコアフレックスでなく、ファジーフレックス対応で柔軟な対応を行うようにしている。

③評価制度…申請内容と成果物のすりあわせを行い、生産性評価を個別に行う。その上で評価偏差値を本人に通達し、使用条件の緩和、自由裁量権増加、昇進、昇給などの人事評価項目に直結させている。(成果物の例として、図面、工程表、質疑応答表、議事録等の成果物と作成時間と完成レベルを検討委員会で検討している。)

④テレワーカー管理方法…メンタルヘルス対策として定期的に面談を行っている。また、本人申告と実働時間のズレや、過重傾向や空打ちやお土産をしないように指導するとともに、WLB の風土としてハード(設備)よりもソフト(人財)が重要だと管理～教育している。

特に疎外感や会社に対する帰属意識の低下によるメンタルヘルス不調防止対策として、テレワーク使用時のあとの出勤時には「今日の一言」という形で簡単に話しをする機会を用意している。

内容についてはフリートークで仕事の事でもプライベートの事でも内容については規制しないで話してもらい、face to face のコミュニケーションをとる。

5. テレワーク推進体制

①実施責任者及び部門…総務部課長 横澤 昌典

②トップの関わり…トップ自ら啓蒙活動と推進活動を行う為にチャレンジしている。

③社内運用体制…総務部主体で運用し、セキュリティチェックにおいては移動可能端末を毎月現品で確認するとともに、社員には各種申請や報告をきちんと行う事を条件としている。

④周知方法…毎月 1 回の勉強会(協議会)を当社、協力会社、取引会社で行っている。

それ以外にも資格勉強会が月に 2 回(任意参加)あるので、これらの時に時事問題等と絡めて情報提供と周知徹底を行っている。また実施責任者は、外部の講習会で、官民 NPO 等各所で講演会の講師等をして、テレワークの周知と啓蒙活動を積極的に行っている。その経緯での質問や技術相談、構築相談等は 180 社以上行っている。

6. テレワーク実施環境

①オフィス環境…本社・現場事務所・自宅、会社が許可した場所のみ。

②情報インフラの整備…本社・現場事務所は、基本的には光回線。自宅は光回線推奨で ADSL は可。

無線 LAN でなく有線 LAN を推奨でカテゴリ 7 を推奨。但し個人 PC の私用併用は禁止で、会社支給からのノート PC のみ。会社から携帯支給、許可者にはスマートフォン配布。

③情報セキュリティ…当社セキュリティガイドラインに沿って実行。本社側はクロス監視を行い、端末側は BYOD 端末も含め毎月現物チェックしレベルチェック(独自プログラムで仮想攻撃やオン

ライセンスキャンも行う。)モバイルワークは基本禁止。USB・紙等のデータ搬送禁止。

7. テレワーク実施上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

全て自社で選定し構築したので、誰かがパッケージングしたものでなく自分達で作り上げた事が一番の創意工夫であり苦労した点です。自社構築前例が全く無く、見積もりしても7桁+毎年の維持費でとても中小では取り組めないシステムや、範囲が狭く自由度が全くないなど敷居が高く業種を選ぶシステムなどが多い今までのテレワークに対して、業種と費用という点で全く異なったアプローチを使い、中小でも建設業でも出来るようになったことが何よりの成果です。

テレワークを行うにあたり、実際にやっているという会社を訪問し制度があっても使用できていなかったり、お金をかけても機能していない会社を何十社も見た。またテレワークを積極的にやっている会社の社員にヒアリングして知らないという現状等「見せかけだけの制度と施策」を痛感しており、当社もお金をかけて他責的にやるのではなく、本当に必要な従業員に対して誰もが使用できる施策を行うために、

「統合整備計画」

「本当の意味のユニファイドコミュニケーションの創造」

というコンセプトのもとに実践している。簡単な標語のように「みんなでやろうテレワーク」などは心が入っておらず、どこかの部署だけが誰かの為だけにやる自己満足的な施策をどこの会社も行っており、制度はあれど風土は無く、掛けた費用と労力に対して全く意味が無い形を多数見てきた。実際にテレワークは誰の為に何の為にやるのかを考えると、見せかけだけでない本当の意味の創造が必要と考えて当社では実践している。

誰が?いつ?どんな時に?どうしたら?テレワークをしたいのか、今は必要ではないが親の介護が必要になったら、今と同じスタンスで働けるのか?子供が病気をしたら同じように働けるのか?自分が足を折り通勤が困難になっても同じように働けるのか?その状況にない人は現実味がわからず、やる意味について当事者意識が足りなかったが、継続した教育を行い、表面上だけの説得でなく本人がきちんと理解した納得レベルにまでするの非常に苦労している。(若い人で親御さんも若い人や、親御さんが元気な人、結婚していない人は特に理解が進みにくいです。)

同じ食事をするにもコンビニ等で出来あいのお弁当を簡単に買うのではなく、なるべく手作りにこだわり、少しでも食べる人の事を考えて用意するのと同じ気持ちで、従業員一人一人が一番気持ちよく使える形で創造して構築し実践している。それが当社で考えるサイクルとして…

C S (Customer Satisfaction) 顧客満足

E S (Employee Satisfaction) 従業員満足

F S (Family Satisfaction) 家族満足

P S (Personal Satisfaction) 個人満足

C S (顧客満足)向上のためにはE S (従業員満足)向上が必要で、更にはF S (家族満足)も必要であり、それを根底から支えるのがP S (個人満足)だと考えている。それを形作るための施策として、テレワークが重要な役割をしている。

8. テレワークの導入効果

①目的(ねらい)に対する効果…社員のメンタルヘルス不調防止、移動・拘束コストの削減、従

業員と会社の資質向上が推進された。また優秀な人材の確保が行えており、多様な社会に対して必要なものだという認識と先見性が取引先より評価されている。

②採算性…フリーソフト+担当者レベルなので、パッケージングと比べると何百倍の成果となっている(見積りベースと実費対比)導入で 400 万前後が一番多い形だったが自主構築の為、そういった意味での設備投資は 0 円。

③成長性…浸透と継続により成長しつつけている。新たな取組にも繋がっている。現在は担当者スキルに依存しているが、そういった技術を得たいとの声もあり、各個人レベルでの成長のきっかけになっている。

④波及効果…当社だけでなく、取引先や関係各社迄波及している。上記③と同様に他社からもそういった技術や経験を得たいとの申し出が多数あり、微力ながらテレワーク推進の一端を担っている。

9. 今後の予定

自社関係のみで構築し運営されているが、他社でも構築された場合の親和性と共通規格(ルール)の策定と何も知らない人ができるような構築マニュアル作成と運営マニュアルの作成～外部配布。それらを推進できるファシリテーターたる人材の育成。

また BYOD 端末に対する様々な予測と対策立案、あわせて今後予測されるオフィス被災、パンデミック対策、計画停電時対策等、自社で回避できる対策と回避できない対策について、それぞれ明確化した現在のものより高度なセキュリティマニュアルの作成。特にテレワークの最大の弱点である、電力とネット回線が無いと使えないシンクライアント端末や準クラウド化した場合のバックアップ方法など、自社構築だけの問題で無く、テレワーク関連としての課題改修について計画中。(UPS についての検証と東日本大震災時に skype のみ使えた使用例をあわせた施策等)

10. 協力企業・団体及び協力内容

匿名を条件に技術交流を行っている。

システム・構成図等概要

- Skype 無料通話、ビデオチャット用に使用。社員同士での打合せや在宅勤務時に会社への報告相談などで使用。
- Toggl スケジュールソフトで労働時間管理(積算)が簡単に行える。
- Openpne 社内 SNS として自分の行動の簡易報告と、アップローダーのように一時的に使用したりできる。何よりも会社の人員と繋がっている事が、疑似的にコメント等でわかるので非常に有効。
- Mediawiki wikipedia と同じブログロムでマニュアルや仕様書、業務フロー記載など、リアルタイムで離れた場所にいる担当者同士で構築できる。

全てフリーソフトで費用 0、会社のサーバー上で一般公開されていないので、当社で許可を得

た端末以外では使用・閲覧不可で、使用場所も自宅か現場事務所と決めてノマドワーカー化させていないので、音声からの漏洩やその場所からの盗難などのリスクは、自由な場所で行うより格段に低い状況となっている。

成長性という点で今後のスマートフォンの拡大を予測して、拡張性・セキュリティを含めて検証している。Dropbox など他のソフトを現在実行検証中であり、脱獄化・root 化されたスマートフォンやテザリング時の問題点等を含めて誰かがくれる情報を待つのでなく、自社で積極的に検証している。

使用例：調布と御殿場の担当者A及びBが、Skype で話しながら Mediawiki を使用して
 図面作成の打合せと工程打合せをする。これを人件費と移動コストで考えると…

(通常)

調布A	
調布～横浜本社	移動時間 1.5 時間+ガソリン・高速代 打合時間 2.0 時間
御殿場B	
御殿場～横浜本社	移動時間 2.0 時間+ガソリン・高速代 打合時間 2.0 時間
	計 7.5 時間+ガソリン・高速代

(テレワーク)

調布A	打合時間 2.0 時間
御殿場B	打合時間 2.0 時間
	計 4.0 時間

比較結果～2 時間の打合せ時

- ▲労働時間 3.5 時間(約 6,000 円)
- ▲ガソリン代・高速代(約 6,000 円)
- ▲従業員の肉体的・精神的負担(プライスレス)

一回当たり 12,000 円前後も圧縮できる形となる。当然従業員の心理的・肉体的負担は金額では表せない。これを全社ベース(概算)で計算していくと…

概算ベース

全てがテレワーク単体によるものではないが、取組後で顕著に数字に表れたものとして…
 (ガソリン使用ベース)

平成 20 年度 34,000 ㍻⇒平成 23 年度 28000 ㍻ ▲6,000 ㍻

(本社電力使用ベース)

平成 20 年度 32,000kwh⇒平成 23 年度 27,000kwh ▲5,000kwh

と、移動コスト、電力使用量を大きく削減している。

(労働時間平均ベース)

平成 20 年度 2,100 時間⇒平成 23 年度 1,900 時間 ▲200 時間

と、残業ベースがかなり下がっている。

- ・平成 20 年度は社員数 24 人で、平成 23 年度は社員数 27 人と増えている中で、移動コスト、拘束コスト、人件費コストが下がっている。残業の理由である移動時間・拘束時間が、テレワークにより大幅に減ったことが要因と分析している。
- ・従業員の声として、眼には見えない精神的・肉体的負担が大きく軽減されて、家族との時間が増えて普段の業務に集中が出来た、との声も出ている。
- ・肉体的にも精神的にも集中できるようになり、付随したプラスの要因として、当社での交通事故等が無くなり、車の保険料が下がるなどクライシスコスト削減にもつながっている。

それらに他の施策をあわせた結果、当社はその取組と成果が認められて神奈川県第一号の「ロードリーダー」を、神奈川県警より任命されている。

株式会社 日建設計総合研究所

東京都千代田区飯田橋 2-7-5 明治安田生命飯田橋ビル 7 階

代表者：野原 文男

<http://www.nikken-ri.com>

資本金：1000 万円

業種：専門サービス業

従業員数：66 人

<主な実施目的>

テレワークによる経営効率の向上及び改善

<実施時期> 2012 年 1 月～

<実施内容>

1. テレワーク名称

フラットな組織デザインを実現するノンテリワークプレイスとテレワークの推進

2. 対象部門・対象人数

① 実践内容

1) 在宅勤務制度導入 (2012 年 1 月～)

在宅勤務制度を社内規定として制定し、同時に就業規則も改定しました。さらに情報管理規定、個人情報管理規定の順守についても徹底しました。

<制度の概要>

- ・在宅勤務は週 2 日、月 8 日を上限とする
- ・前月 25 日までに「翌月の在宅勤務予定日」「場所（自宅および自宅と同等の場所に限定）」、「作業内容」、「在宅勤務をする理由」を明記した事前申請書を企画部長と室長にメールにて送付し承認を得る
- ・在宅勤務予定日は同月内であれば変更が可能
- ・実施日の前日 18 時までに残業相談指示システムを利用して室長に申請し、室長は内容を確認して承認する
- ・当日は業務開始、終了時に室長にメールにて報告する
- ・在宅勤務の申請、実施状況は企画部にて管理する

制度利用者に毎月ヒアリングを行い、導入後の課題およびその対応策を 6 月の所員総会*にて展開しました。(※所員総会：年に 2 度、大阪オフィス、東京オフィスの役職員が一堂に会し意見交換をする会議。終了後は懇親会を開催)

2) 制度改定 (2012 年 7 月)

制度導入後 6 か月を経て、以下のように制度を改定し、制度利用者の要望に応えました。

◎主な改定点：事前申請手続きの簡素化、適用日数の見直し、半日在宅の許可 (当日申請も可)

<具体的な改定内容>

- ・前月の事前申請は「企画部長」のみにメール、予定業務は記載不要
- ・毎週の上限は撤廃し、毎月の上限を 8 日から 10 日に増加
- ・予定変更があった場合は、当日に他日へ振り替え、もしくは半日在宅 (午前在宅、午後在宅) に変更可、ただし半日在宅も 1 日とみなす
- ・在宅実施時の室長への開始・終了の報告は省略

②対象部門

東京オフィス、大阪オフィスの役職員合わせて約 70 名 (契約社員、派遣社員を含む)のうち、上席研究員および裁量労働制の対象である研究員 (主任研究員、研究員) を対象者としています。

③対象人数および実施人数

- ・対象人数：52 名 (2012 年 10 月現在)
 - ・実施人数：対象者の過半数 (52%) が 1 日以上在宅勤務を実施
- 制度導入後から 9 月までの制度利用者の実施状況を図 1 に示します。

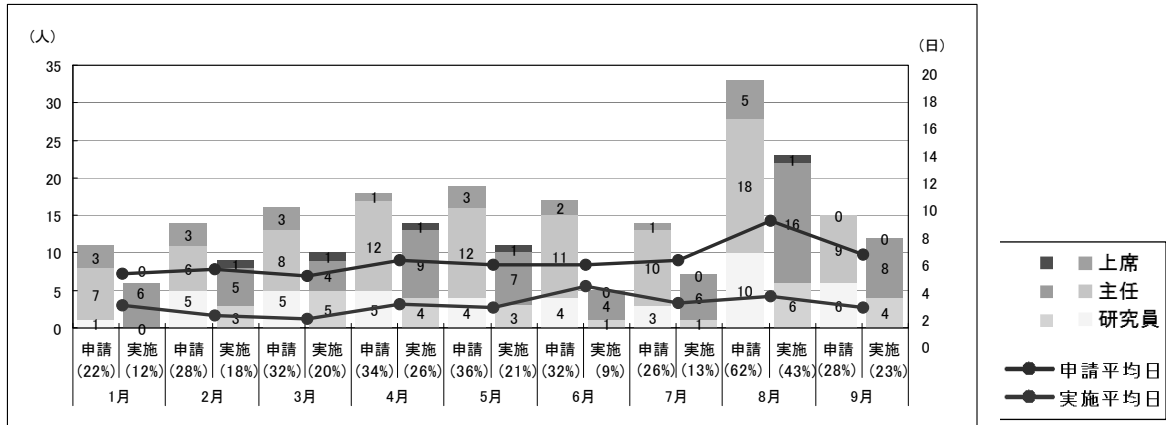


図1 申請及び実施状況

- ・ 8月は夏季節電促進期間のため適用日数上限を撤廃し、制度利用を促進
- ・ 毎月平均すると、対象者の約3割が申請、2割が実施（8月を除く）

④その他

導入後6か月となる6月所員総会では、「第1回在宅勤務実施状況報告」を行い、在宅勤務実施延べ日数ランキングを報告。延べ25日在宅勤務を実施した1位は「キングオブ在宅勤務」として顔写真入りで社内展開をしました。この所員（シニア(65歳)主任研究員)によると、本制度により「通勤時の体力的負担が無くなり、仕事への集中度が増す」「昼の休憩時間に公園を散歩するなど精神的に余裕ができる」といった就労意欲が喚起され、シニアであっても継続就業に結びついたと評価しています。在宅勤務の実施理由を図2に示します。

<在宅勤務の実施理由>

1位) 通勤時間の有効利用

- ⇒ 通勤時間の活用内容：仕事、子供の送迎、くつろぎ他
- ⇒ 在宅勤務実施者の平均通勤時間…片道65分

2位) 家族とのコミュニケーション／育児・家事参加／通勤ストレスからの解放
その他の理由)

自宅の方がより集中する／自宅の資料を活用する 他

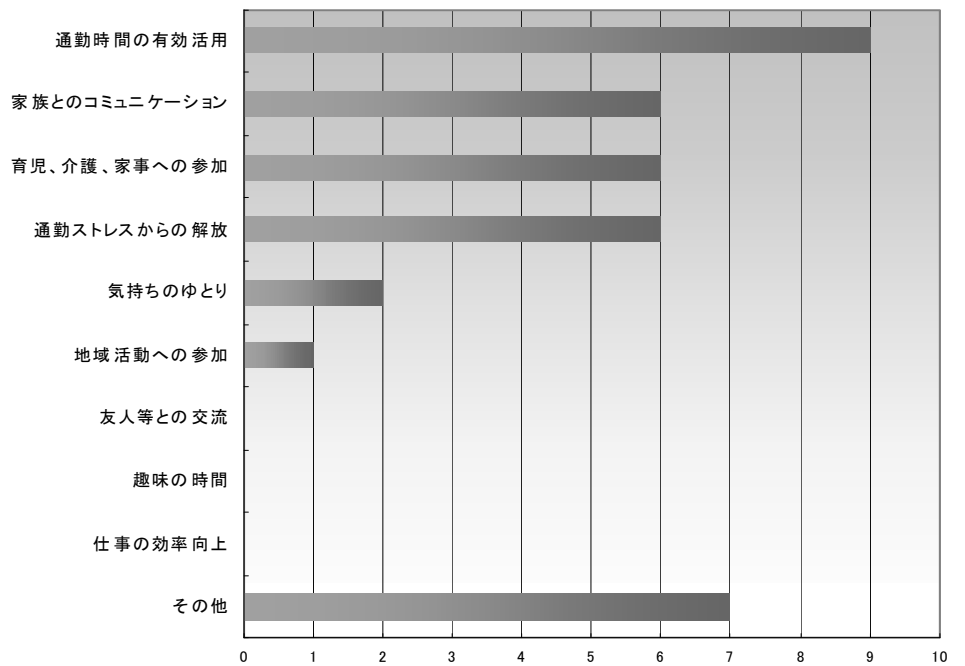


図2 在宅勤務の実施理由

(人) (複数回答)

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

① 経緯

日建設計総合研究所(NSRI)は、日建グループの都市系および環境エネルギー系コンサルティング部門の一部を融合し、両者の協働と連携によって「持続可能な低炭素都市の実現」を目指すシンクタンクとして2006年に創立しました。都市と環境エネルギーの専門領域を研究対象とするため、研究組織のオープン化、フラット化を基本理念としています。創立時より上席研究員をプロジェクトリーダーとするプロジェクト型組織デザイン(図3)と、ノンテリトリアルワークプレイス(フリーアドレス)を導入し、日建グループ8社に先駆け、ワークスタイルの変革に積極的に取り組んで参りました。現在は、研究員が52名に増加したため(2012年10月現在)室制を導入して、プロジェクト型を基本とした強いマトリクス型組織に移行しています。

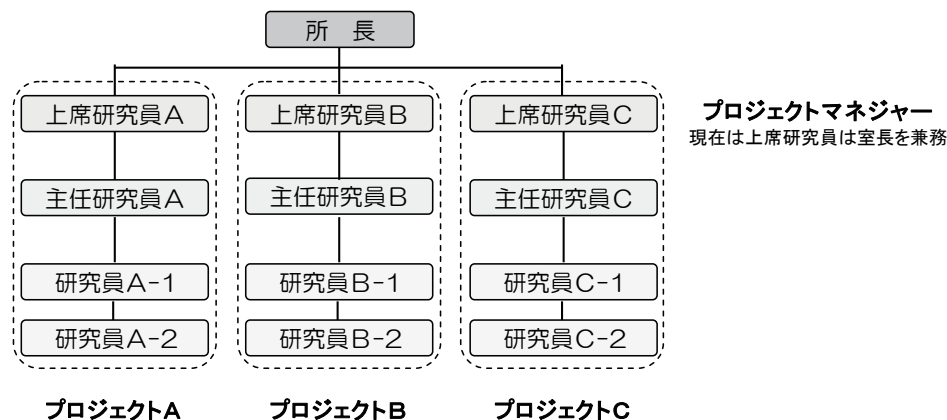


図3 プロジェクト型組織のイメージ

昨年の東日本大震災を契機として、事業継続性確保および節電施策とオフィスの電力消費量把握のため、2011年8月に夏季節電促進期間と電力使用量調査を実施し、事務職を含めた役職員全員の在宅勤務を2週間試行しました。その際にアンケート調査を実施したところ、在宅勤務は課題があるものの、弊社にとって有効なワークスタイルであることを確認しました。

2012年1月のオフィス移転を契機にスペースを約2割削減し、企業戦略として在宅勤務を正式導入しました。特に個人スペースのうちキャビネットの集約化等によりスペース減少に対応しました。

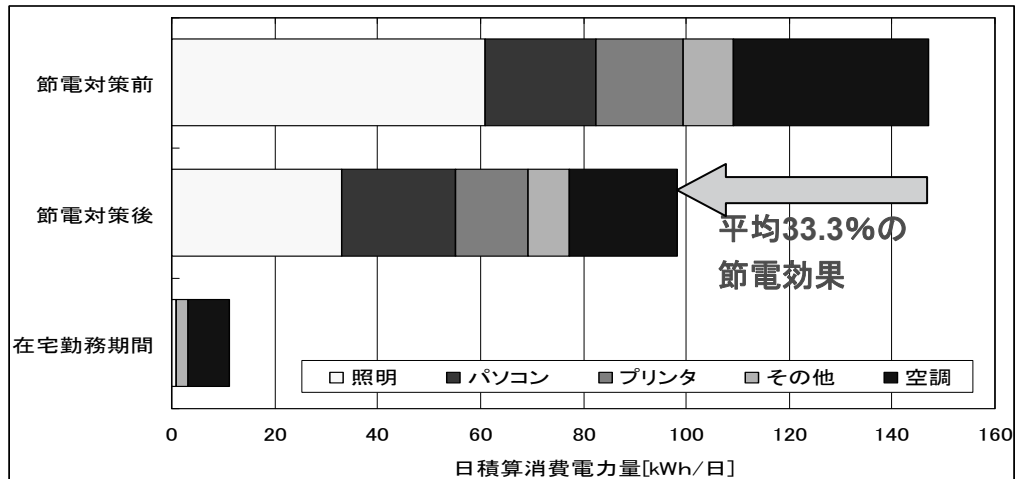
② 目的

ワークスタイルの多様化への対応による知的生産性向上と所員の仕事と家庭の両立支援を目的としていますが、所員の意識改革、時間外勤務時間の削減、オフィスコストの削減、環境貢献、事業継続性の確保、グループ各社への展開など企業の経営戦略として取り組んでいます。

③ その他(正式導入前の在宅勤務試行について)

オフィス節電対策実施に併せて、2011年7月～8月にオフィス電力消費量調査と節電策の有効性を検証するために在宅勤務を試行しました。調査対象期間を節電対策前期間(2週間)、節電対策後期間(2週間)、在宅勤務試行期間(2週間、オフィスをロックアウト、全役職員対象)とし、電力消費量の測定を行いました。各期間の電力消費量は以下の通りです。

		照明	コンセント			空調	合計
			パソコン	プリンタ	その他		
平日日平均消費電力量 [kWh/日]	節電対策前	61.0	21.3	17.0	9.8	38.1	147.2
	節電対策後	32.9	22.1	14.1	8.1	21.0	98.3
	在宅勤務期間	0.8	0.0	0.2	2.2	8.0	11.2
削減量 [kWh/日]	節電対策後	28.1	-0.7	2.9	1.6	17.1	48.9
	在宅勤務期間	60.2	21.3	16.9	7.6	30.0	136.0
削減率	節電対策後	46.0%	-3.5%	17.1%	16.5%	44.9%	33.3%
	在宅勤務期間	98.7%	99.9%	99.1%	77.8%	79.0%	92.4%



- ・ 節電対策による、平日平均で 33.3%の節電効果
- ・ 消費先別では、照明で 46%、空調で 44.9%の効果が大きい

2週間の在宅勤務試行期間に全役職員を対象にアンケート調査を行ったところ、7割の所員が在宅勤務導入に対応できると回答しました。同時にコミュニケーションツールの整備、労務管理の方法等の課題に加えて、自由度のある運用を求める意向が明らかになりました。また、ワークライフバランスの充実からみた在宅勤務は、6割の所員が有効であると回答し、特に子育て世帯や通勤時間が長い所員に支持されました。

以上のように、在宅勤務を試行した結果、課題整備の必要があるものの、在宅勤務は所員に有効なワークスタイルであると判断し、オフィス移転に併せて在宅勤務制度を正式導入しました。

4. 導入のテレワーク制度内容など

① 承認基準

制度利用の承認は、二段階（事前申請および前日申請）にて実施しています。

1) 事前申請について

- ・ 在宅勤務希望者は、前月 25 日までに企画部長に『在宅勤務事前申請書』をメールにて送付し、翌月の在宅勤務希望日と勤務場所を事前申請（上限 10 日/月）

◎上限を 10 日/月に設定した経緯

1. 制度導入にあたって課題抽出のために段階的に上限を設定
2. 最初は週 2 日＝月 8 日でスタートし課題抽出
3. 見直し段階で利用実態を鑑み上限を 10 日（週 2.5 日相当）に拡大
4. 最終的には上限を撤廃する予定

- ・ 企画部長は内容を確認し、前月末までに本人および室長に承認回答を送付

- ・ 申請・実施状況は企画部にて管理

2) 前日申請について

- ・ 実施前日までに、残業相談指示システムを利用して室長に申請し、室長が許可（実施日は同月内であれば変更可）

② 労働時間管理

- ・ 労働時間は就業規則に定める 9 時 10 分から 18 時 10 分（深夜および休日の時間外勤務は禁止）
- ・ 毎月勤務状況報告書により、在宅勤務の実施日と事前申請承認内容をチェック

③ 評価制度

制度利用者の評価は通常勤務者と同じ扱いとしています。

- ④ テレワーカー管理方法…事前に許可された在宅勤務予定は、所員およびグループ内職員が共有するカレンダー（Google Apps）に記入、管理しています。

5. テレワーク推進体制

- ① 実施責任者及び部門 企画部長 新田恵一

- ② トップの関わり 制度導入は役員会で決定し、毎月の役員会にて報告実施状況を報告
- ③ 社内運用体制 各種問い合わせ及び制度利用者の管理は企画部が対応

④ 周知方法

- ・在宅勤務制度導入に際しては、企画部長が所員総会（2011年12月）にて規約および申請方法を所員に説明
- ・在宅勤務制度の規定、利用マニュアル、在宅勤務事前申請書フォーマットは社内ポータルに保管
- ・毎月企画部長より、制度利用対象者へ在宅勤務申請を促すメールを配信

⑤ その他

HP やニューズレター「VIEW」にて、社外へ在宅勤務制度導入について情報発信し、クライアントへ周知し理解を得られるようにしています。

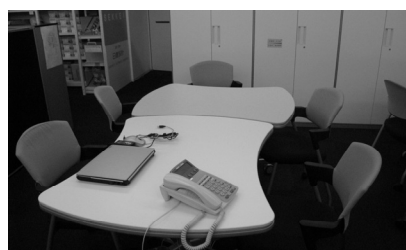
6. テレワーク実施環境

① オフィス環境

2012年1月にオフィスを東京駅近傍から飯田橋駅近傍に移転しました。従前同様ノンテリトリアルワークスペースですが、広さを2割削減しました。



ノンテリスペース



打合せスペース

② 情報インフラの整備

- ・会社貸与のモバイルパソコンからのVPNによるサーバーアクセス(2006年1月～、2009年2月に機能強化)
- ・日建グループ共用ソフトをiPhoneで利用(2009年7月～)
- ・室ごとに1台の共用iPadを貸与(2011年12月～)
- ・TeleOfficeによるweb会議システム(2012年1月～)
- ・Google Appsによるメール・スケジュール管理(2012年7月～)

③ 情報セキュリティ

- ・VPNによるサーバーアクセス、各種社内システム(勤務状況システム、業務システム、外注管理システム、残業相談指示システム等)への接続
- ・定期的な情報管理研修の実施

④ その他

オフィス移転後のワークスペースの減少とテレワークを推進するため、東京駅により近い立地に、サテライトオフィス(約90㎡)を賃借しました(2012年4月～)。サテライトオフィスでは、社外関係者を招いての会議、より集中したい作業、プロジェクトチームによるBS等、大阪オフィス所員の東京出張時利用なども含めて活用しています。

サテライトオフィスの共用施設の屋上庭園には、椅子、テーブル、水場があり、コミュニケーションスペースとして今後の活用が期待されます。

<神田サテライトオフィス>



ノンテリスペース兼会議室



打合せスペース兼ワークスペース



応接室



屋上庭園（共用施設）

7. テレワーク実施上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

創立当初は少人数であったこともあり、フラットな組織デザインという創立理念に基づいた施策を実行するのは比較的容易でしたが、所員数の増加とともに、様々なワークスタイルを有する所員を対象に進めるのは様々な課題がありました。しかしながら東日本大震災を契機として、BCPの必要性、在宅勤務による節電策やワークライフバランスの有効性が確認されたことは、所員のワークスタイルの意識改革とテレワークの推進につながったと思います。

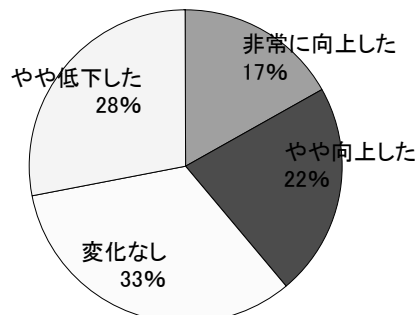
8. テレワークの導入効果

① 目的（ねらい）に対する効果

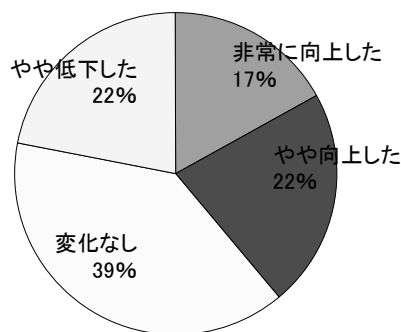
知的生産性の向上について、業務量と時間外勤務時間で評価したところ、制度導入後は業務量（契約額）が19%増加しているにもかかわらず、時間外勤務時間（月平均）は23%減少しており、知的生産性の向上が認められました（表1参照）。

一方、実施者へのヒアリング調査結果では、在宅勤務時の知的生産性および集中時間を見ると、向上したという回答は4割弱でした。在宅勤務というワークスタイルに慣れることにより、今後所員の知的生産性向上意識も高まるものと思われまます。

＜オフィスと比べた業務の知的生産性＞
 非常に向上した・やや向上した…39%
 変化なし…33%
 やや低下した…28%



＜自宅での集中時間について＞
 非常に向上・やや向上した…39%
 変化なし…39%
 やや低下した…22%



②採算性

東京オフィス移転を契機に在宅勤務制度を導入し、次頁の表1のように導入前後の同期間（1月～8月）の家賃および電気料金、時間外勤務時間を比較したところ、それぞれに削減効果が認められました。ただし、所員の市内交通費は増加していますが、これは東京駅近傍のオフィスから飯田橋駅近傍に移転したために増加したものと考えられます。

③成長性

在宅勤務制度導入により在宅勤務の経験を重ねることは、災害時、パンデミック時の事業継続性の備えとして大いに有効と考えています。また、在宅勤務の導入目的の一つであったグループ各社への展開は今後進めていく予定です。

表1 在宅勤務制度の導入効果

	導入前 2011. 1～8	導入後 2012. 1～8	効果
所員数※	62名	62名	±0
ワークスペース※	478 m ²	380 m ²	△98 m ² (20%減)
1人当たり ワークスペース※	7.7 m ²	6.1 m ²	△ 1.6 m ² (20%減)
家賃※ 注)	100	78	△100万円/月
電気料金※ 注)	100	33	△590円/月m ²
時間外勤務時間 注)	100	77	△23%
市内交通費 注)	100	124	24%
契約額 注)	100	119	19%

※東京オフィス

注) 導入前の電気料金は別途課金の空調費を含む

注) 家賃、電気料金、時間外勤務時間、市内交通費、契約額は指数

④波及効果

- ・社員の意識改革—在宅勤務により業務の計画性が向上し、個人の自己管理能力改善に結びつくことは「私にもできる！」という自信にもつながります。
- ・オフィス移転費用の削減—テレワークの拡大によりワークスペース及び収納スペースを削減することにより、必要ない資料は処分あるいはPDF化して保管してネットワークによる利用などテレワークに対応したワークスタイルの変革につながりつつあります。今後組織の成長とともにオフィス移転が予想されますが、オフィス面積の縮減とテレワークの推進により、オフィス移転費用の削減が期待できます。
- ・スペース按分の有効利用—組織の創立理念に基づき、フラットな組織デザインを維持するため、個人のワークスペースを最小化し、所員がコラボレーションする共用スペースを拡充することにより、知的創造性・生産性を一層高めることが期待できます。
- ・経営効率の向上—スペース削減による家賃及びエネルギー使用量削減と所員の知的生産性向上により、経営効率の一層の向上が期待できます。

⑤その他

日建グループ内他社の子育て中の女性社員が、就業継続に困難な状況になりましたが、弊社に出向することで在宅勤務制度利用が可能となり、就業し続けることができました。今後、ワーキングマザー、老親介護、シニア雇用など、所員のライフステージに応じたワークライフバランスを実現する制度として利用拡大が期待できます。

9. 今後の予定

- ・限られたワークスペースの有効活用
- ・テレワークに対応したワークスタイルの提案
- ・グループ会社への在宅勤務を含めたワークスタイルの普及促進
- ・在宅勤務からどこでもオフィスへの推進
- ・テレワーク推進による継続的な経営改革

10. 協力企業・団体及び協力内容

- ・社団法人 日本テレワーク協会…在宅勤務制度導入にあたりテレワークを巡る現状に関する資料提供を受け、テレワークの効果、課題を確認しました。また弊社の業態に沿った導入目的についてアドバイスを受けました。
- ・株式会社日建設計情報サービス室…日建グループ各社の共通プラットフォームとなる各種情報システムや情報インフラの構築を担当し、弊社のICTに関する情報窓口となっています。Google Apps、WEB会議システム「TeleOffice」のグループ内先行導入し、利用説明会を開催するなど普及促進に努めています。

富士通コミュニケーションサービス株式会社

東京都品川区東品川 2-5-8 天王洲パークサイドビル

代表者：増田 潔

<http://jp.fujitsu.com/csl/>

資本金：4億5千万円

業種：サービス業

従業員数：3,400名(2012年3月末現在)

<主な実施目的>

テレワークを利用したSOHO及び自営型テレワーカーの育成や支援

<実施時期> 2010年4月～実施中

<実施内容>

1. テレワーク名称

ダイヤモンドエージェントがもたらしたキセキ
「広げよう！育てよう！新しいしごとのカタチ！」

2. 対象部門・対象人数

①実践内容…国(自治体)との連携による人材発掘、それに伴う業務開拓を实践

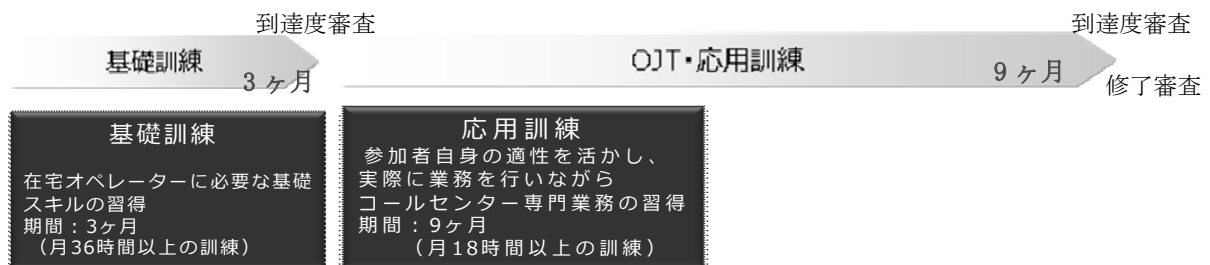
2010年 在宅型コンタクトセンター構築準備開始

2010年 総務省テレワーク普及促進実証実験のコールセンター業務を受託

2011年 横浜市ひとり親家庭等在宅就業支援事業受託(応用訓練 20名)

2011年 第1期北九州市在宅オペレーター就業支援事業受託(105名)

2012年 第2期北九州市在宅オペレーター就業支援事業受託10月～(105名)



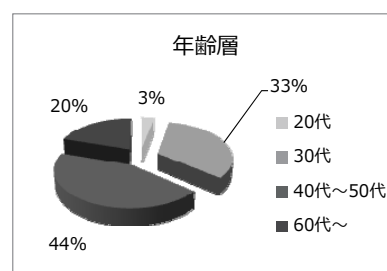
※北九州市在宅オペレーター就業支援事業

②実施部門…ビジネス本部第二事業部第二サポート部

③対象人数…2011年度在宅オペレーター訓練数125名

第1期生属性内訳

属性	%
ひとり親/寡婦	32%
高齢者	20%
障がい者	8%
その他在宅就業の希望者	40%



3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

社会に貢献できるビジネスとして成長させることを目的に、コンタクトセンターの一手段として、2010年4月より在宅型コンタクトセンターの準備を開始

4. 導入のテレワーク制度内容など

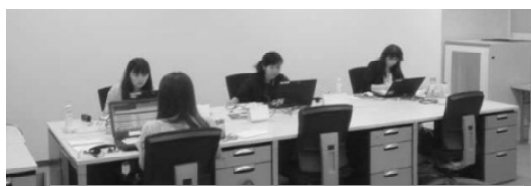
- ①承認基準…1. 選考試験 2. 基礎訓練・応用訓練 各到達度審査の実施
3. 修了書の授与
- ②労働時間管理…業務委託者のため労働時間管理の概念はないが、コンタクトセンターと同じ仕組みを使用している
- ③評価制度…コンタクトセンターと同等の基準を使用。訓練状況・到達度審査で評価を実施。業務結果と仕事への取り組み状況を加えて総合評価
- ④その他…業務委託基本契約書（受託者用管理要領、個人情報の取扱いに関する特約業務遂行時における情報セキュリティ遵守事項の確認書）等 在宅オペレーター専用の契約書を作成・実施

5. テレワーク推進体制

- ①実施責任者及び部門…ビジネス本部第二事業部第二サポート部
- ②トップの関わり…トップからの指名により加藤シニア・ビジネスコンサルタント(一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会副理事長)がセミナーで有識者のパネリストを務めるなど広報活動を行っている。
- ③社内運用体制…部門および営業・営業企画・システム・総務・法務などとそれぞれの専門分野での推進体制を整えている。
- ④周知方法…自治体との連携・各種セミナー・アワード・当社 Web サイト
- ⑤その他…クラウド型コンタクトセンターの一手段としての在宅コンタクトセンタービジネスの推進

6. テレワーク実施環境

- ①オフィス環境…北九州市 JR 小倉駅近くに在宅オペレーター育成センターを設置し利便性のよい環境を実現。小倉の在宅オペレーター育成センターでは研修・業務だけでなく在宅オペレーターの方々が団らんでできるスペースを確保
- ②情報インフラの整備…弊社センターと同等の情報インフラを使用することを条件として整備
- ③情報セキュリティ…センターと同等の教育を（eラーニング）実施
その他在宅オペレーター固有の情報セキュリティ遵守事項確認書の締結
- ④その他…託児所の紹介。首都圏にも在宅オペレーターセンターを設置



7. テレワーク実施上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

さまざまな年代、スキルの方へ在宅オペレーターとして活躍していただけるように訓練方法・運用を工夫。在宅オペレーターの業務品質向上、維持のため、マンツーマンでコミュニケーションができ、日々個々のスキルアップができる仕組みを実現

フォローアップの仕組み

モニタリングフィードバック モニタリングを行い、定期的にフィードバックを実施	画面共有によるオペレーションチェック SVが在宅PCの画面を共有し、オペレーションが正しく行われているか確認	業務資料のデータ化図式化 視覚的に情報を認識しやすいよう、業務資料を図式化して、共有
習熟度確認スキルの可視化 定期的に習熟度確認テストを実施。個人別のカルテで保有スキル、品質を可視化	定期面談・ミーティング Web会議機能を利用し、センター⇄在宅の情報共有、意見交換	コミュニケーションツール チャットによるリアルタイムの 에스كالレーション。Webカメラを使った状態把握も可能

その他

- ・月に1回～4回集合研修の実施
- ・修了書の授与式・懇親会の実施など、在宅オペレーターの方々のモチベーションアップになる企画を実施



第1期北九州市在宅オペレーター就業支援事業
「在宅オペレーター懇親会」 小倉にて

8. テレワークの導入効果

-導入した企業への効果

- 導入した企業への売上機会損失のフォロー
- 繁忙期のみでの短期の採用・研修費・インフラのコスト削減効果

-雇用創出

- 20代～60代の幅広い年齢層に対しての雇用の創出を実現
- さまざまな事情で働けなくなりやめていったOG、OBへの働く機会の創出
- 社内の休職・退職者を在宅SV（管理者）として登用。

-地域活性化

- 北九州市（自治体）との連携で地域密着型での人材・業務の創出

-ワークライフバランス

- 育児・介護の両立をはかって仕事に携わることができる。

-事業継続

- 導入した企業のBCPなどに活用可能
- 天候による交通機関トラブル時も安定した業務継続

9. 今後の予定

- ①自治体・福祉団体・イベント団体との連携を強化し地域密着型の在宅コンタクトセンターとして社会的に意義の高いサービスを開発して、さらに社会的な貢献を重視していく。
- ②既存顧客へのBCP・ハイブリッド型コンタクトセンター（※10. ネットワーク図参照）の提案、また、在宅オペレーターの専門スキル研修の実施を通して、在宅コンタクトセンタービジネスの全国展開をめざす。

10. 協力企業・団体及び協力内容

- ①協力企業・団体…北九州市産業経済局 企業立地支援部 企業立地支援課
- ②協力内容…北九州市在宅オペレーター就業支援事業第1期・第2期の発注
平成23年度～24年度 第1期北九州市在宅オペレーター就業支援事業 105名
平成24年度～25年度 第2期北九州市在宅オペレーター就業支援事業 105名
- ③システム・構成図等概要

・在宅キットの開発

○想定されるリスク…1. なりすまし 2. 不正コピー・不正印刷 3. セキュリティフォールウィルス・不正プログラム 4. 情報漏えい 5. 不正行為 6. 通信データの盗聴・改ざん

○解決方法…1. 生体認証・ポートロック 2. 暗号化機能付きハードディスク・ワクチンソフト (WSUS) 3～5. シンククライアント・Webカメラ・VPNクライアント

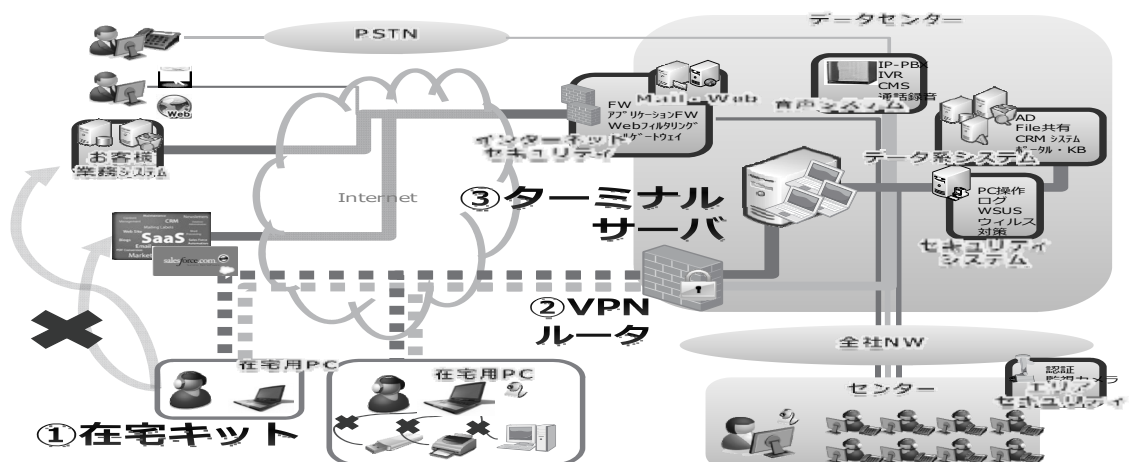
・安定的な業務運用を可能にしているしくみ

弊社他サポートセンターと同等のセキュリティ基準をそなえるようネットワークを設計

※在宅キット



※ネットワーク（ハイブリッド型コンタクトセンター）



リコージャパン株式会社

東京都中央区銀座八丁目 13-1

代表者：佐藤 邦彦

<http://www.rioh-japan.co.jp/>

資本金：25 億円

業種：OA 機器、システム商品販売

従業員数：11,300 名

<主な実施目的>

テレワークによる経営効率の向上及び改善

<実施時期> 2011 年 7 月より継続中

<実施内容>

1. テレワーク名称

<ワークスタイル変革のビジョン>

働く場所を選ばず「お客様」「営業チーム」とコミュニケーションやコラボレーションが出来る
営業ワークスタイル（モバイルワーク）の実現

2. 対象部門・対象人数

①実践内容…1. 営業マンの直行直帰を基本とした勤務体系へのシフト 2. 外出先での営業業務を可能とする仕組み構築（運営・IT インフラ）

②対象部門…MA事業本部の営業部門（MA：メジャーアカウント）

③対象人数…MA 事業本部の営業マン約 700 名

④その他…顧客接点時間の確保・不要な残業時間の削減・拠点経費（家賃等）の削減

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

①経緯…全社構造改革の一環で、高品質・高効率体質への変革を実施し、営業プロセス改革、ワークスタイル変革による生産性向上を目指す

②目的…顧客接点時間の現状比 1.5 倍

③その他…営業のワークスタイルを変革し顧客接点活動の質と量を高める。そのための勤務形態の見直しや IT の活用を検討する。

4. 導入のテレワーク制度内容など

①承認基準

TOP 報告会にて活動承認（各施策は社内稟議システムに基づき起案→申請→承認処理）

②労働時間管理…従来のリコーグループ勤怠管理システムを活用

③評価制度…本取り組みについての成果について、KPI・プロセスの審査に基づき、部門評価制度にて評価

④テレワーカー管理方法…社内 SFA (V-UP ツール)、勤怠管理システムにて管理

5. テレワーク推進体制

①実施責任者及び部門…行方 均 部長（MA 事業本部 プロセス革新部）

②トップの関わり③社内運用体制…ワークスタイル変革及び業務改革の総責任者として、リコー

グループ構造改革担当役員が、また、実行責任者としては対象部門 TOP の MA 事業本部長が直接担当する。MA 内改革部門(プロセス革新部)は MA 事業本部長に直結する組織とした。

- ④周知方法…(株)リコー及び、リコージャパン(株) TOP 及び、リコーグループ全社構造改革担当役員への定期的なレビュー会を実施、その他、方針説明会、勉強会、社内掲示等での告知

6. テレワーク実施環境

- ①オフィス環境…営業マン 700 人に対して座席数を 400 席にまで減らした(座席率：約 60%)フリーアドレスを実施。また個人キャビネットも今までの半分サイズとし(0.5fm)、必要な紙文書は電子化及び文書データ管理により、可用性を保持。
- ②情報インフラの整備…新クライアント PC には通信カードを配布。3G 通信及び、WiFi スポット接続機能も提供、事業所内では無線 LAN の増強を図り通信環境を強化
- ③情報セキュリティ…シンクライアント PC 持ち出しの際、誓約書の提出を義務付けるなど、情報持ち出しルールを徹底、データは全てサーバー上で管理する制限を設定

7. テレワーク実施上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

- ・通常のモバイル PC だと情報漏えいなどの危険性があり、直行直帰型の営業スタイルには情報漏えいのリスクが高かったため、「シンクライアント PC」の営業マンの全数採用踏み切り、情報セキュリティ面を強化した。
- ・サテライトオフィス開設の際、常駐者を置かない新たな形態のワークプレイスと位置づけ、LAN(社内専用回線)など社内環境を整え、複合機や UCS(ユニファイドコミュニケーションシステム：TV 会議システム)も設置し、社内と変わらぬ環境で業務が出来る様、整備した。また、合わせてサテライト利用規則も策定した。
- ・現場の声に耳を傾けるよう、Q&A データベースの利用やメールマガジン配信、社内アンケート調査、ヒアリング調査などを実施した。

8. テレワークの導入効果

- ①目的(ねらい)に対する効果 ②採算性 ③成長性
- KPI 項目を設定し、実績データにより成果を測定。顧客接点活動件数—約 1.5 倍(目標値 1.5 倍)
オフィスコスト—約 35%削減(2.5 フロアの削減) 営業マンの残業費約 20%削減
- ④波及効果…全国のお客様よりベンチマーク依頼、講演依頼があり、セミナーなどを通じて約 300 社のお客様にリコージャパンの取り組みをご紹介出来た。

9. 今後の予定

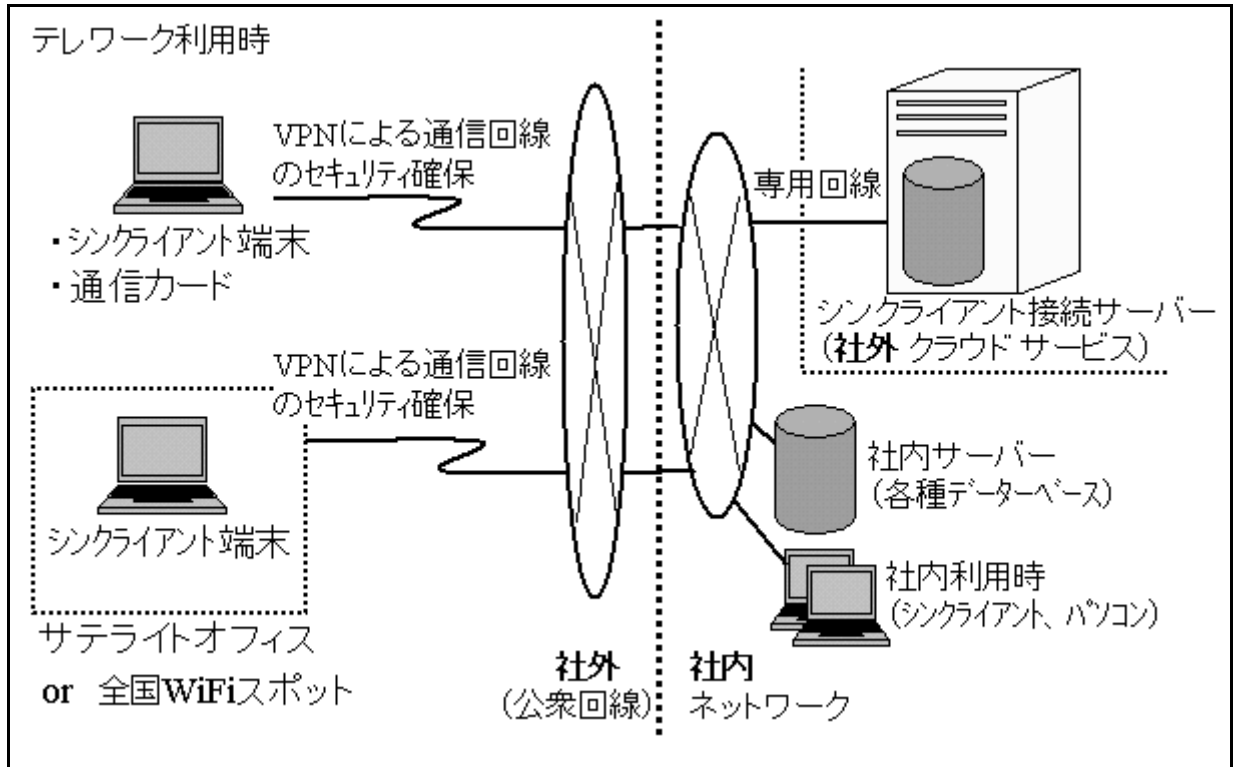
新たなサテライトオフィスの開設やスマートフォンなどの活用による社内コミュニケーションの強化(SNS など)に力を注ぐと同時に、マネジメント強化による、さらなる「直行直帰」スタイル定着を目指す。一方、構造改革の推進による営業付帯業務削減や営業効率向上のための、新たな社内実践に拍車をかける。

10. 協力企業・団体及び協力内容

- ①協力企業・団体…日本テレワーク協会 ・国土交通省・コクヨファニチャー(株)
- ②協力内容…サテライトオフィスとしての施設利用(コクヨ DESK@)

③システム・構成図等概要

- ・シンクライアント端末の導入（データが保管されないセキュリティ強化 PC）
- ・シンクライアント端末接続サーバー構築（社外クラウドサービスを契約）
- ・通信カードの配布（社外でインターネット回線に接続する手段の確保）
- ・VPN 接続環境の配布（通信回線のセキュリティを確保）
- ・WiFi スポット利用の契約（全国の契約店舗における通信回線接続の確保）
- ・サテライトオフィスの契約（社外でも集中して業務ができる居室環境の確保）



3 獎勵賞

株式会社いわきテレワークセンター

福島県いわき市平字小太郎町3番地9

代表者：會田 和子

<http://www.iwaki-twc.co.jp/>

資本金：4500万円

業種：情報サービス業(テレワークエージェント)

従業員数：174名

<主な実施目的>

テレワークによる雇用継続ならびに創出

<実施時期> 2012年8月から

<実施内容>

1. テレワーク名称

東日本大震災復興支援のためのテレワークによる健康・元気復活プロジェクト
(復興支援は「食」の改善から！ 「食」から「職」の再生へ！ 食生活改善管理システムを活用し福島県・宮城県・岩手県の雇用創造をテレワークにより実現しよう！)

2. 対象部門・対象人数

- ①実践内容…本提案は、被災地の方々の健康回復のために、「食」の視点から課題解決に取り組む。特に最新のスマートフォンや携帯電話などの端末機器に装備されている高画質の画像データを上手に活用して、課題解決しようという試みである。
 - ◆全体の仕組み…被災3県の生活指導の対象者(住民)が日々、食事や生活状況を携帯・スマートフォンで撮影し、在宅の管理栄養士(テレワーカー)に送信する。受け取った管理栄養士がWebを通じて閲覧しアドバイスを行うというスキームである。
 - ◆今回の提案では、2008年から東京・首都圏の一部で実験的に開始されている「生活習慣病等改善のための遠隔指導システム」(富士通開発)を活用し、被災地住民の栄養管理を実施する。
 - ◆このシステムを在宅の管理栄養士の指導ツールとすることで、より高い指導効果が実現、同時に被災3県の管理栄養士、栄養士等のテレワークによる就業機会の創造に繋がる試みでもある。
 - ◆既存の類似のシステムはいくつかあるが、その効果や現実的な雇用に繋がらないなどの課題で必ずしも成功していない。また、携帯を使う類似の方法はあるが、既存の方法ではレコーディングダイエットのように自己管理だったり、アドバイスがシステムからの自動応答であったりしてその信頼性、継続性に問題があると指摘されている。
- ②対象部門…本プロジェクトでは、(株)いわきテレワークセンター公共未来事業部門、並びに富士通(株)、鈴木秀頭(東北学院大学経済学部非常勤講師/日本経済大学大学院ICTビジネス研究所研究員)の三者による事業展開であり、対象者は当面は被災地3県の管理栄養士である。
- ③対象人数…管理栄養士・栄養士は総勢30名。実施人数は、テレワークによる被験者として位置づけた場合、24年度中は150名程度、次年度以降は500名を予定している。

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

①経緯

- ◆東日本大震災からまもなく1年半が過ぎようとしている。未曾有の震災であるが故に、地域の復興への歩みは遅々として進んでいない。特に原発事故を抱えた福島県においては復旧から復興へのシナリオも見えず、そのため住民の健康への影響が懸念されている。
- ◆健康被害は、精神的なものが多く指摘されているが、同時に、安心安全の食生活の安定化の面が見逃せない。今後、復興支援のための長期的な対策が求められている中で、地域住民、避難住民等の健康回復に関する支援活動は、喫緊の被災地からのニーズでもある。
- ◆一方、震災前から、我が国では、高齢化や生活習慣病等により、国民医療費は高騰を続けている。医療費抑制には住民一人ひとりの意識改善が重要だが、各人の生活習慣を改善させるには

専門家によるきめ細かかつ継続的な支援が必要とされている。しかしコストの問題等がありこれまでは実現が困難だった。被災地においては尚、こうした国民全体が抱える課題と福島、宮城、岩手の被災地3県独自の課題が二重に顕在化している。

- ◆こうした経緯から、テレワークを活用した専門家指導体制を構築し、日常の食生活指導という視点から改善活動に取り組む必要性が高まっており、本当の意味でのテレワークに対する期待が高まっている。

②目的

- ◆東日本大震災における被災地3県の住民の健康を「食」の観点から回復させること。
 - ◆地域の管理栄養士のネットワークを活用し、管理栄養士、栄養士のテレワークによる雇用を実現すること。被災3県だけでなく、将来的には、全国の管理栄養士、栄養士の新しい雇用の創造にも寄与すること。
 - ◆「食改善指導」を通じて、被災地における住民、とりわけ仮設住宅に避難している住民の心のケアを実現し、心身ともに健全な被災地住民の健康回復に寄与すること。
- ③その他…本プロジェクトの実施に当たっては、テレワークによる地域活性化に20年以上取り組んでいる㈱いわきテレワークセンターと、食指導管理システムを開発しテレワークによるクラウド・コンピューティングシステム開発に取り組んできた富士通、そして仙台、福島で各種の社会的企業としての活動を展開する鈴木秀顕氏の三者がチームを組み実施している。

4. 導入のテレワーク制度内容など

- ①承認基準…社内のテレワークではないので、基本的な承認基準はないが、管理栄養士の採用、認定、仕事の発注に関しては、ITスキルの基礎の習得率、栄養指導のキャリアなどを考慮する。
- ②労働時間管理…管理栄養士の方々の労働時間は、標準的に一日2時間程度。但し専任者の場合は、通常の労働基準法の原則にのっとって運営
- ③評価制度…管理栄養士からの指導はメールで実施される。被検者の反応やリピート率で個々の人材の評価を実施している。
- ④テレワーカー管理方法…基本的に㈱いわきテレワークセンターが保有する「在宅ワーク支援システム」上に、当該プロジェクトのモジュールを作成し、日常の稼働状況や対応状況を管理すると同時に、富士通㈱が提唱するWaFuコンセプトでログの管理等を運営している。
- ⑤その他…将来的には、当該システムの全国展開を進めていく予定である。被災地での健康回復プロジェクトの実験的試みが、テレワークによる専門家の雇用をつくり、地域住民の健康管理を促進する調査を合わせて実施し、その結果を分析して全国に普及させていく予定である。

5. テレワーク推進体制

- ①実施責任者及び部門…三浦拓馬（㈱いわきテレワークセンター東京オフィス統括ディレクター）鈴木秀顕（東北学院大学経済学部非常勤講師／日本経済大学大学院 ICT ビジネス研究所研究員）
- ②トップの関わり…本プロジェクトの実質的推進提唱者は、㈱いわきテレワークセンター代表 會田和子である。
- ③社内運用体制…㈱いわきテレワークセンター 未来公共事業部門が本プロジェクトの実施事務局として担当する。専任担当者は3名。システム提供をいただいている富士通㈱の支援により運営されている。
- ④周知方法…基本的に地域コミュニティ誌、並びに㈱いわきテレワークセンターのテレワーカー（実質的な仕事をしている約500名対象）に直接呼びかけるほか、facebook ページを既に作成し、ソーシャルメディアを有効に活用して周知している。

6. テレワーク実施環境

- ①オフィス環境…クラウド環境で行うため、PC、ネットワーク環境があれば場所を問わない。
- ②情報インフラの整備…管理栄養士、被験者とも自分が所有するPC、携帯電話・スマホを活用するため事業者側でインフラを用意する必要はない。
- ③情報セキュリティ…PC側にアクセス認証、携帯電話・スマホ側にSSLの仕組みを取り入れている。

7. テレワーク実施上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

- ◆クラウドコンピューティングの時代。そしてクラウドソーシングがテレワークの普及を加速度

的に進めていくことを予測し、ICTテクノロジーと健康意識とのマッチングの接点に、専門家テレワークの領域の創造を目指している。

- ◆被災地の住民の心の健康回復には、単発的なイベントやボランティアの支援だけではなく、日常の中に支援のスキームが落とされていなければならないという問題意識で取り組んでいる。こうしたシステムを活用する被検者には高齢者も多く、普及啓発での地域での普及要員が必要であると痛感している。この要員そのものがまた、地域テレワークの担い手になる可能性もあり、テレワークが地域で根付いていく大きなターニングポイントになるものと信じている。
- ◆こうした社会的企業に類する事業は、社団法人に変テレワーク協会のような公益法人の後押しが何よりも大切である。

8. テレワークの導入効果

- ①目的（ねらい）に対する効果…常勤の管理栄養士等が会社等に出向き、対面で社員に生活指導する保健指導市場はすでに存在している。ここにテレワークを活用した在宅の有資格者を適用することにより、指導頻度を高め、コスト効率の良い指導を実現する。
 - ◆特に被災3県で、これまで常勤できなかった在宅の有資格者に新たな就業の機会をつくることができる。またクラウドコンピューティングを活用することにより事業規模によらず一人での起業も可能な事業環境を提供できる。さらに、他地域への展開もきわめて容易である。
 - ◆参考までに大局的な指摘だが、雇用効果と同時に生活改善により国民医療費39兆円を1割削減するだけでも数兆円の経済効果が期待できるといわれている
- ②採算性…基本的に本プロジェクトは、社会的企業としての活動と位置づけられる。従って、事業の採算性は、事業年度でトントンであればよいと考えている。但し、事業を展開する場合の基本的な採算の考え方は以下のとおりである。
 - ◆事業収入の基本は指導料。一人6か月の指導料は18,000円（月額3,000円）
 - ◆管理栄養士への指導謝金は10,800円/一人
 - ◆その他システム利用料が発生する。
 - ◆管理栄養士さん一人当たりの月間の指導者数は最大で50名。管理栄養士さんの収入は、月額最大で150,000円となる。
 - ◆被検者は、被災地3県で今年度は、150名。従って、指導料収入は月額450,000円。今後、500名まで拡大すると、指導料収入は月額150万円となる。本来事業での収入は、次のシステム更新、広報、運営人件費などに充当する。
- ③成長性…クラウドの急速な進展により、スマートフォンなどの手軽な携帯端末は今後さらに増加するものと考えられる。（2012年7月時点での普及率は18%から23%）
 - ◆日本人の健康志向性はさらに高まっており、一人ひとりの健康に対する投資は、高まるばかりである（2011年度の健康食品の市場規模は7000億円、我が国の女性の健康食品の購入比率は45%を超える）。こうした状況から、タブレットを含めた携帯端末の利便性の向上と健康に対する国民の意識向上が相乗効果を生んで、極めて高い成長が期待できる分野である。
- ④波及効果…管理栄養士12万人、栄養士120万人のうち、本来の職業についている人材は10%以下といわれている。これらの栄養士がテレワークで働く機会を創造することで、全国の専門家テレワーク拡大の先駆けとなることが大きな効果である。また、被災地の食生活、とりわけ仮設住宅での食生活は極めて問題が多く、これらの避難者を中心として被災地住民の健康管理に対する意識向上、具体的な対応の実現は、長期的な復興支援に繋がる効果をもつ。

9. 今後の予定

- ◆2012年度 被災地3県での実施
- ◆2013年度 東北エリア全体への普及啓発
- ◆2014年度以降 全国へ普及
- ◆管理栄養士12万人のうち3% 3,000人の管理栄養士のテレワークによる雇用創造
- ◆10万人の被検者の創造 ——これらを目標にプロジェクトの展開を図る予定

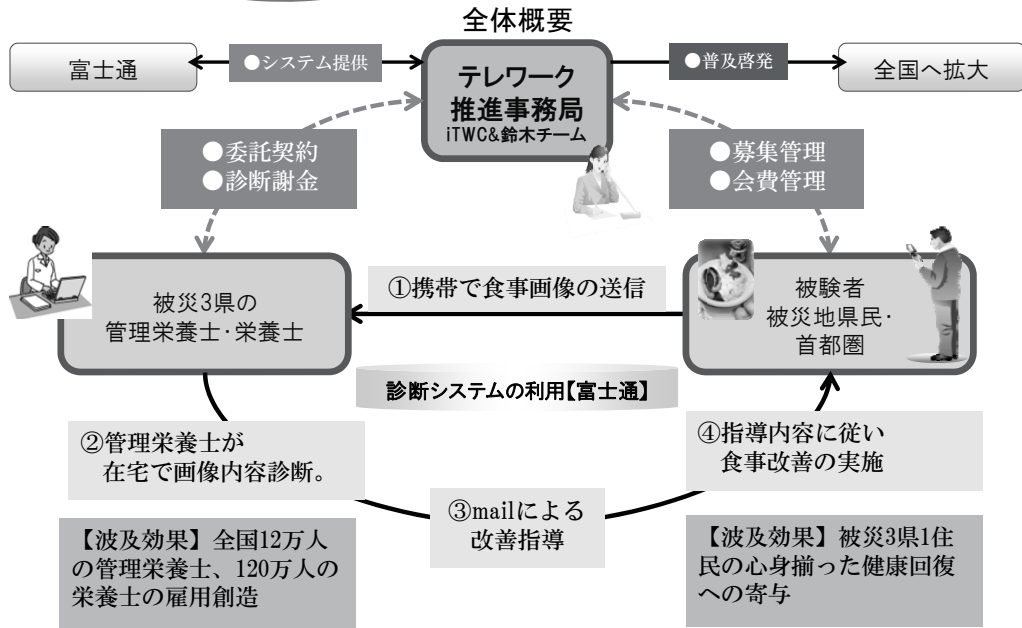
10. 協力企業・団体及び協力内容

- ①協力企業・団体…富士通㈱

鈴木秀顕(東北学院大学経済学部非常勤講師/日本経済大学大学院 ICT ビジネス研究所研究員)

②協力内容…富士通㈱は食生活改善システムの提供と具体的な管理栄養士の指導等をご担当いただいている。鈴木氏は、被災3県における各種のボランティア団体、NPO との連携を通じて、広報・普及・啓発活動を展開していただいている。

③システム・構成図等概要



指導対象者(携帯電話)の操作画面



オフィス・コロボックル

東京都港区赤坂 6 丁目 6-23 スタンアカサカハイツ 201 号

代表者：堀田 一芙

<http://www.facebook.com/KOROBOCL>

業種：IT 企業が中心

<主な実施目的>

テレワークによる地域活性化

<実施時期> 2012 年 7 月 9 日～9 月 10 日

<実施内容>

1. テレワーク名称

オフィス・コロボックル 十勝サマーオフィス

2. 対象部門・対象人数

2 か月間に東京、大分、新潟、サンフランシスコ、山形から賛同企業を中心に 11 社、14 件、40 名の利用があった。そのうち 4 件は 4～7 名のトップを含めた企画系ワークセッションで、10 件はテレワークとしての個人利用や調査訪問であった。宿泊は周辺のビジネスホテル。十勝地区では、周辺の町から移住者用住宅の提供などの提案もあったが、個室の宿泊施設が豊富にあり、飲食店も直近にあること、光回線の利用可能性が、帯広市ダウンタウンを選んだ理由である。

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

平成 21 年 5 月、震災をきっかけに‘他力創発’を实践する場として東京赤坂に、メンバー 3 人、賛同企業、個人 19 社、2 人によってオフィス・コロボックルが設立され、企業の枠を超えた商品企画を行っている。節電や都会の喧騒など特に真夏の職場および住環境が悪化しており、夏に限定した知的ワーカーのための期間限定オフィスを、涼しく自然豊かな北海道十勝地区に構築し、賛同企業に提供。各社それぞれのテレワークを実施した。オフィス・コロボックル発起人、堀田一芙の顧問先である(株)内田洋行北海道支店の勧めで十勝地区を实地調査した結果、帯広市のダウンタウンのビルで 2012 年 7 月 9 日～9 月 10 日の間実施。

4. 導入のテレワーク制度内容など

オフィス・コロボックル十勝サマーオフィスは、土日も含め、6 時 30 分～23 時 30 分であれば利用可能、労働管理などは利用企業に任せた。

5. テレワーク推進体制

- ・実施責任者及び部門…オフィス・コロボックル発起人、(株)内田洋行顧問 堀田一芙
- ・賛同企業の中でも(株)内田洋行柏原社長、京セラドキュメントソリューションズ(株)古賀社長にご理解いただいて、オフィス内部の備品や IT 機器を貸与させていただき構築し、堀田がオフィスに常駐し管理した。
- ・オフィス・コロボックルは設立以来、Facebook ページを運用しているが（現在 1200 名の購読）、十勝サマーオフィスについてはこのページを利用して活発に情報発信した。

6. テレワーク実施環境

帯広駅前の、市内最古のオフィスビル(築 54 年)である梶野ビル 3F に 20 坪のオフィスを構築。短期利用の為、原状復帰費用不要にするために、(株)内田洋行のスマートインフィルによってケーブルなどもスチールの柱に内装した。プロジェクター 2 基や、TV などスマートインフィルにつるし、NTT 北海道の光回線 1 本、パスワードつき WiFi、無線 LAN 接続の複合機 1 台を設置した。WiFi や複合機の利用の可否は各社にお任せした。

7. テレワーク実施上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦勞した点について

夏限定のテレワークには、地元との交流という副産物があったのは実際にやってみないことには発見できなかった。

参加者の中で、あるベンチャーの社長さんが家族同伴で車も持って来られ、昼は家族が牧場に行っている間にサマーオフィスでテレワークされているケースなども参考になった。

現在、来年度に十勝フードバレーに関する新規イベントの計画を地元の皆さんと検討中で、これに出かける、都会のビジネスマンのためのテレワークも同時に検討したいと考えている。

猛暑の夏限定オフィスという東京中心の脱出発想から、地元役に役立つプロジェクトを創り、そこに参加する人々にテレワーク支援が必要になるという発想に切り替える事が、今後の展開につながると思う。

8. テレワークの導入効果

涼しい土地で、雑事から解放されて普段できなかったワークセッションを集中的にできたことは、飛行機代、宿泊代をかけてもアウトプットを出そうとする意欲で元が取れるとのコメントがトップからもあった。(これはNHK-TV ネットワークニュースの中での発言)

NHKのほか、HBCTV、北海道新聞(2回)十勝毎日新聞(10回)など反響が大きく、期間中に米沢帯広市長や、地元の町おこしの関係者が見学するなど、参加者と地元の町おこしのキーパーソンとの交流が出来たことは当初考えていなかった成果であった。

参加40人中、34人が初めての十勝来訪であった。IT関係者が多かったので、今後帯広市が進める、十勝フードバレー構想に貢献する可能性もある。

9. 今後の予定

北海道の他の自治体などから関心を持っていただいているが、来年度の実施は今後検討する。

10. 協力企業・団体及び協力内容

- ・(株)内田洋行…スマートインフィル、机、椅子、キャビネ、プロジェクター、TVの貸与とセットアップ、セットダウン
- ・京セラミタドキュメントソリューションズ(株)…複合機貸与とメンテナンス

訪問企業・団体一覧

7月19-20日(株)	(株)CSKWinテクノロジー 古宮社長他2名(ワーキング)
8月1日	京セラドキュメントソリューションズ(株) 古賀社長他1名
8月6日	(株)オーリッド(大分) 三浦社長他1名
8月6日	(株)内田洋行 木内部長他2名
8月6日	米沢帯広市長が見学訪問&会食
8月8-9日	日本テレワーク協会 会田副会長 日本テレワーク学会 小豆川副会長
8月17-19日	(株)内田洋行 朝倉役員他5名(ワーキング)
8月20-21日	リュード(株)(新潟) 長澤社長*
8月21-22日	富士ソフト(株) 竹林常務*
8月23-24日	(株)内田洋行 村田部長他6名(ワーキング)
8月28日	(株)内田洋行 名畑北海道支店長他6名(ワーキング)
8月29日	富士フィルム(株) 羽田部長
8月30日	(株)内田洋行 柏原社長
9月7日	Btrax Inc. CEO Brandon K.Hill (San Francisco)
9月10日	山形パナソニック(株) 伊藤課長他1名

*8月21日地元の町おこしグループ30名との夕食懇談会の参加者

③システム・構成図等概要

NTT光-WiFi-複合機
SKYPE-TelyHD

オフィス・コロボックルのコンセプト



思い立ったらベストな場所にオフィスを構築できるクラウド環境

いつでもどこでも必要なモノはブロードバンドだけ

十勝コロボックル・サマーオフィス



鹿児島県肝属郡肝付町役場

鹿児島県肝属郡肝付町新富 98

代表者：永野 和行

[http:// kimotsuki-town.jp/](http://kimotsuki-town.jp/)

業種：地方公共団体

従業員数：230名(2012 4.1 現在)

<主な実施目的>

テレワークによる地域活性化

<実施時期> 2012年9月1日～

<実施内容>

1. テレワーク名称

地域振興と活性化のための地域「ノマド」ワーク基盤の整備

2. 対象部門・対象人数

①実践内容…光ファイバー網を活用し、肝付町エリアであれば自宅、校外（庁外）どこでも業務が行えるシステム基盤を本年9月より整備を行い、一部運用を開始している。

既存の町内及び庁内の業務用アプリケーションを自宅個人所有端末（PC/スマートフォン等）で利用を可能とすることで、「いつでも」「どこでも」作業を行うことを可能とした。

上記の機能を実現するため、大手の民間企業に劣らない最新の仮想デスクトップ技術の導入による作業効率性の確保し、平常時、災害時問わず、庁外（校外）から迅速な作業と意思決定を可能とする環境を整備している。

また、業務の性質上、個人情報を取り扱うことから、プライバシーを保護し、作業時の個人所有端末からの情報漏えいを防止するため、SSL-VPN リモートアクセス環境、最新シンクライアント技術および強力なMDM(モバイルデバイス管理)技術を採用し、アクセス履歴等操作履歴（行動証跡）を取得するなどセキュリティ面に万全の配慮を行っている。

今後は同インフラをさらに拡充し、肝付町内のNPO法人「きもつき情報化推進センター」とも連携し、自治体職員、及び教職員が自らテレワークを実践し、業務基盤としての価値と有効性を内外にアピールすることにより、肝付町地域内企業、住民等コミュニティー全体で普及啓発につなげようとしている。

②③対象部門及び実施人数

- ・肝付町役場全職員（非常勤含め約300名）
- ・肝付町小中高全教職員（非常勤含め約150名）

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

①経緯…肝付町では、都市部との情報通信格差は正などを目的に、公設民営方式により町内全域に総延長306キロにおよぶ光ファイバー網を整備し、平成23年6月から運用を開始している（「はやぶさネット」）。

②目的…光ファイバー網によりブロードバンド・ゼロ地域が解消され、一般家庭・事業所問わず町内の全てのエリアで光ブロードバンドサービスを利用することが可能なインフラを活用し、地域活性化の一環として、地域内の小中学校の教職員、ならびに自治体職員を対象として自宅および個人所有の携帯端末（スマートフォン/タブレット端末）で業務を行える、町村規模では初の本格的なテレワーク環境を立案し、整備している。

4. 導入のテレワーク制度内容など

①承認基準及び②労働時間管理

◆教職員での利用 従来より半ば慣習化された、教職員の校外(自宅)作業による情報漏えいの

リスク回避が第一義だったため、自宅(校外)での作業は各学校の校長ならびに教職員の裁量に任せている。

◆自治体職員の利用 非常時や勤務時間外において迅速な情報把握と意思決定が求められる業務上必要とされる状況下でのアクセスを可能とする環境として周知

- ②テレワーカー管理方法 他…行動証跡を把握し、作業状況を管理できる機構については、システム面で既に整備されているため、今後本格展開し、平時の業務インフラとして利用できるような現場の利用者の意見を反映し、現行のシステムの課題を抽出し、労務規定や運用規定等の制度設計を現在行っている。

5. テレワーク推進体制

◎実施責任者及び部門…肝付町役場 企画調整課 情報政策係

現在は、事前に登録された個人所有パソコン、タブレット端末、スマートフォンであればいつでも庁内ネットワークに接続し、利用可能な環境が整備されているため、事前承認なしで利用可能な環境となっている。

6. テレワーク実施環境 (システム構成図もご参照願います)

- ①オフィス環境/自宅個人所有 PC 環境…既存 PC をシンクライアント化 (USB アクセスキーによるプロテクト)
- ②情報インフラの整備…校内 LAN/庁内 LAN と個人所有 PC/スマートフォンを SSL-VPN で接続 (光ファイバー/WiFi/3G 携帯網からアクセス)、仮想デスクトップ (RDS/VDA 方式のハイブリット) による庁内業務用、教務支援用アプリケーションの利用
- ③情報セキュリティ…個人所有 PC は USB キーがないと VPN 接続等リモートアクセスできない仕組み (端末側 HDD アクセス不可、周辺機器利用制限)、認証は指紋認証によるなりすまし防止。スマートフォンは MDM 導入による、紛失/盗難対策 (設定情報や作業データの消去) やウイルス/スパイウェア対策を実施

7. テレワーク実施上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦勞した点について

- ・教務支援のための多種多様な (動画音声含む) 仮想デスクトップ上での円滑かつ快適な利用
- ・職員及び教員への利用啓発と新しい作業基盤への移行に伴う抵抗感 (特になりすまし防止策として導入した指紋認証に対する抵抗感)
- ・最新の仮想デスクトップ環境を導入しつつも、現実的なコストで導入可能なコストパフォーマンスの高いシステム基盤の方式および機構

8. テレワークの導入効果

- ①目的 (ねらい) に対する効果…(導入開始から日が浅いため、本格展開に向けて現在効果測定中であるが) 定性的な効果として、光ファイバーネットワーク (はやぶさネット) を日常業務基盤として活用できるようになり、教職員の業務面での利便性が一気に向上し、地域光ファイバー網の有用性が向上した。
- ②波及効果その他…副次的効果として、テレワークに必要な環境構築の過程において、特にセキュリティと内部統制面を徹底することで、導入前は、作業端末から個人情報を取り出し、校外(庁外)へデータを持ち出すことが当然だった作業環境が改められた。
- ・庁内端末、教務用端末からデータを持ち出し、個人所有端末で作業できない機構と
 - ・個人所有端末を庁内および校内に持ち込んで、ネットワーク接続ができない環境
 - ・指紋認証により許可された本人以外のデータやアプリケーションを利用できない機構を構築したことにより、今回導入した基盤を利用しなければ、個人所有 PC では作業できない環境となったため、業務面において情報漏えいを引き起こすリスクを大幅に低減させた。

9. 今後の予定

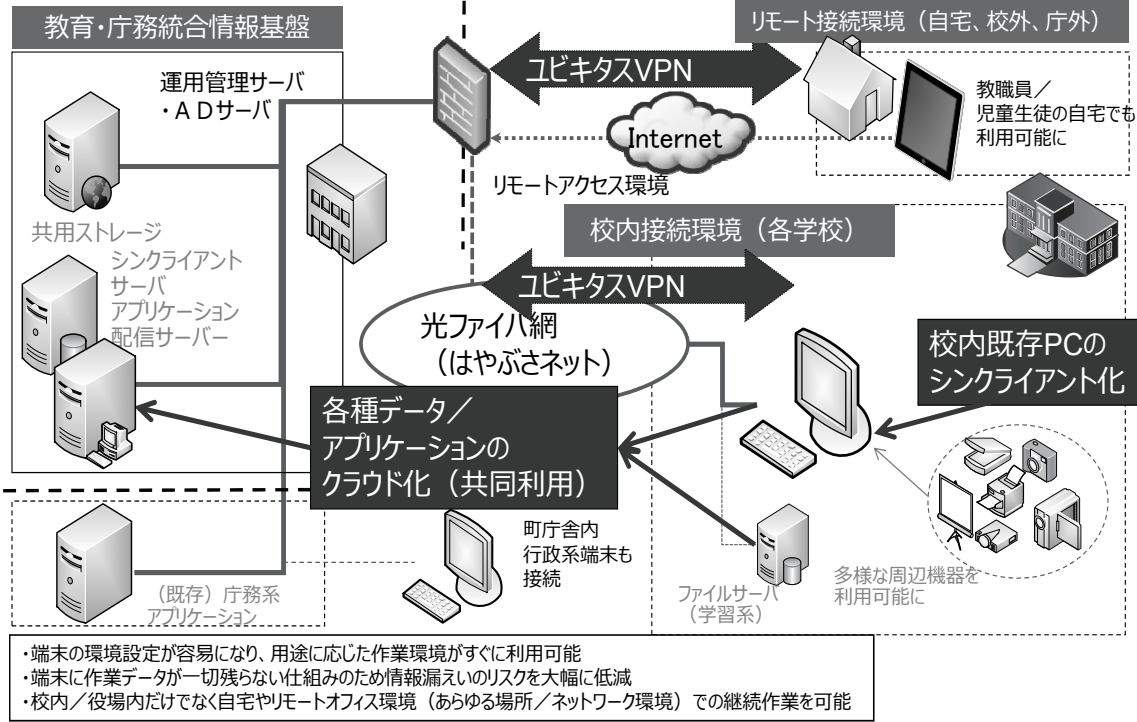
- ・利用可能なアプリケーションの拡充(個人所有アプリケーションの柔軟な利用)
- ・同ネットワーク基盤(光ファイバー)を利用したワークスタイルを地域内企業に啓発(地域 NPO 主体で運営)
- ・地域内に WiFi 網を拡充し、LTE 整備が遅れている地域の高速無線インフラとして補完

10. 協力企業・団体及び協力内容

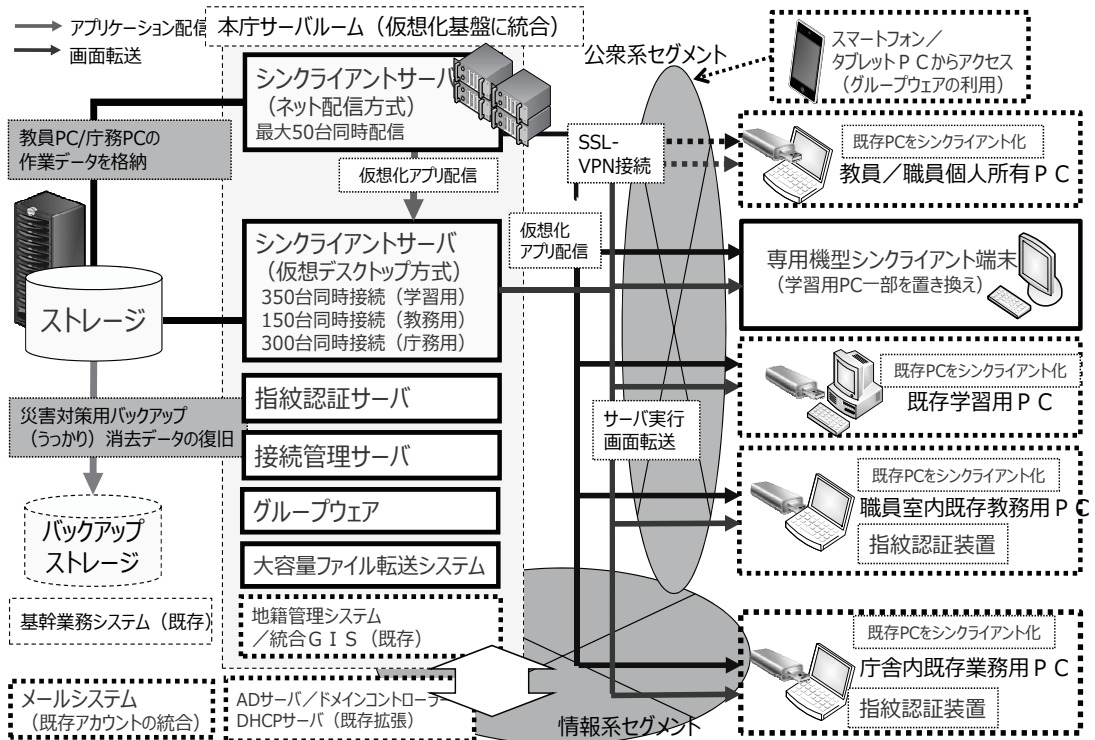
- ①協力企業・団体…NTT西日本 鹿児島支店、NTTコムウェア西日本
- ②協力内容…光ブロードバンド網の整備(NTT西日本のみ)、システム基盤構築支援
- ③システム・構成図等概要

肝付町次世代型教育・庁務総合情報基盤

今後のITの利用動向を鑑み、端末の「シンクライアント化」とアプリケーションとデータの「クラウド化」により、セキュリティリスクを大幅に拡大させ、教員、職員の負担を軽減する地域情報教育に貢献できる基盤を構築



肝付町教育・庁務統合情報基盤構成図



株式会社協和エクシオ

東京都渋谷区渋谷 3 丁目 29 番 20 号

代表者：石川 國雄

<http://www.exeo.co.jp/index.html>

資本金：68 億 88 百万円

業種：電気通信設備工事業

従業員数：連結 7,872 名 (2012 年 3 月 31 日現在)

<主な実施目的>

テレワークによるワークライフバランスの向上

<実施時期> 2012 年 7 月～9 月

<実施内容>

1. テレワーク名称

「多様な働き方の実現」に向けテレワークをトライアルで実施

2. 対象部門・対象人数

①実践内容…(実施期間：2012 年 7 月～9 月)サテライトオフィス勤務、在宅勤務を実施。モバイル勤務についてはセキュリティの観点から実施は見送った。

- ・トライアル実施ということで規程等の改定は行わず、現行の就業規則、情報セキュリティ管理規程等を遵守し、定められたルールの範囲内で運用することを前提とした。
- ・不特定多数の利用者が誰でも簡単に利用できる環境を整備するため PC・ネットワークのセキュリティを確保しながら、通常の勤務状態に近い作業環境を実現した。
- ・サテライトオフィスは、首都圏で 5 事業所(約 60 席)を確保、在宅勤務は SSL 回線等によりセキュリティを確保した在宅キットを活用し運用した。
- ・サテライトオフィス勤務、在宅勤務とも勤務終了後、PC をシャットダウンすると PC 内のデータおよび各種設定が自動削除される仕組みにより不特定多数の社員が利用できる環境とした。

②対象部門…特定の部門を対象とするのではなく、事前のアンケートによりテレワーク勤務可能な業務を各部門より提案させ、職種・業務・職責・性別・年齢等にこだわらず幅広く多様な社員を対象とした。ただし、トライアルであることから対象地域は、首都圏とした。

③実施人数…全体：109 名(サテライトオフィス勤務：78 名 在宅勤務：31 名)

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

①経緯…今年度の夏季節電対策の検討を契機とし、オフィスの省電力化、通勤時間の減少、ペーパーレス化等の環境負荷軽減、またワークライフバランス向上の観点からテレワークをトライアルで実施することとした。

2012 年 5 月下旬：テレワーク環境等の検討開始

2012 年 7～9 月：トライアル実施

②目的…効率的な働き方によるワークライフバランスの向上、また高年齢者雇用、障害者雇用および育児休暇、介護休暇等に対応した多様な働き方の拡大を推進していくため、テレワークのトライアル実施を通じてデータや課題を収集することを目的とした。

4. 導入のテレワーク制度内容など

- ①承認基準…所属部門の勤務管理者の承認により利用。利用申請時の主な承認基準として、テレワーク可能な業務内容および業務量であるか、サテライトオフィス勤務の場合には勤務にあたり合理的な場所であるかを確認する。
- ②労働時間管理…勤務開始、終了時に勤務管理者あてにメール、電話等で連絡する。原則として、時間外勤務は行わないこととする。
- ③評価制度…今回、トライアル実施ということで特段の評価制度は設けない。
- ④テレワーカー管理方法…利用申請書をもとに利用日、利用場所ごとの全体管理は人事部で実施。

5. テレワーク推進体制

- ①実施責任者及び部門…実施責任者：人事部長 実施部門：人事部
- ②トップの関わり…トップ自らテレワークの有効性を高く評価しており、トライアル実施にあたって積極的に議論を行った。
トップの人脈を通じて、テレワーク協会様等の社外と意見交換を行った。
- ③社内運用体制
 - ・2012年5月下旬よりテレワークトライアルプロジェクトを立上げ、関連部門による実施検討を開始。
 - ・セキュリティ面は情報セキュリティ担当部門、LAN配線工事はグループ会社、PC・社内ネットワーク面は社内システム担当部門、サテライト拠点は施設管理担当部門、総括担当は人事部というグループ横断的な体制で運用開始にかかるテレワーク環境の整備を実現した。(全て内製化により実現)
- ④周知方法…社内通知文書の配布。運用方法等マニュアルを作成し、社内イントラへの掲載。各部責任者に対する全体会議を開催。

6. テレワーク実施環境

- ①オフィス環境
 - ・会社指定のPCを社員証で起動させ専用のID、PWを入力し利用。
 - ・自宅、サテライトオフィスから会社サーバーへのアクセスを可能とし、またサテライトオフィスにはコピー、FAXの複合機を設置するなど通常勤務と同等の環境を整備した。
- ②情報インフラの整備…サテライトオフィスは既存設備を使用、在宅勤務にはSSL回線を使用した在宅専用キットを貸与。
- ③情報セキュリティ
 - ・PCシャットダウン時にPC内のデータおよび各種設定が自動削除される仕組みを導入。在宅勤務のPCにはSSL回線を使用する在宅専用キットを貸与し、セキュリティを確保。
 - ・書類等会社情報の持出しについては、現行の持出しルールにより運用。
※現行の就業規則、情報管理規程の厳守

7. テレワーク実施上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

- ・テレワークは今回初めての取組みであり、また検討からトライアルまで1ヶ月程度の期間しかなかったことから、取組みの内容・目的・主旨等について社員の理解を得ることに苦労した。ただし、一度利用した社員のリピート率は高く、利用者への理解は深まったと思われる。
- ・サテライトオフィスでは不特定多数の利用者が1台のPCを共有して利用することから、セキュリティを確保することを最重要課題として工夫した。

8. テレワークの導入効果

①目的（ねらい）に対する効果

- ・営業社員によるスポット利用、自宅に近いサテライトオフィスの利用等により、通勤、移動時間の削減など効率的な働き方が可能となることが確認された。
- ・社内業務のうち、特に企画、データ入力、資料作成等について、集中的に作業が行えることから生産性が高まった。
- ・本格実施に向けた貴重な情報として、PC、ネットワークの改善要望等のデータを数多く収集できた。

②採算性…セキュリティを含めたシステムのセットアップ、配線工事等を全てグループ会社により実行（内製化）したことで初期導入費用を抑えることができた。

③波及効果

- ・サテライトオフィス利用により、普段、顔を合わすことのない他部門の社員同士の交流が生まれた。
- ・内製化で実行したことによりテレワーク導入のノウハウを得ることができた。
- ・今回のトライアル実施が日刊建設産業新聞に掲載され、当社のワークライフバランス向上の取り組みが紹介された。
- ・通信建設業界の先駆けとして、テレワークを恒久的な制度として運用した場合、多様な働き方を提供している会社としてCSRの面や優秀な人材確保の面で大きくアピールすることができる。

9. 今後の予定

今回の利用者向けにアンケートを実施し、良かった点、改善すべき点を明らかにし、将来的な雇用環境、社員の価値観の多様化に柔軟に対応できる勤務形態を準備し、テレワークを恒久的な制度として導入することとしたい。今回はトライアル実施ということで現行規程等の範囲内で運用したが、本格運用にあたっては各種規程の整備が必要。

10. 協力企業・団体及び協力内容

- ①協力企業・団体…社団法人日本テレワーク協会
- ②協力内容…トライアル運用検討時に、営業社員のスポット利用などテレワークの運用事例を紹介していただき、利用促進に大いに役立った。トライアル運用期間終了後、利用者へのアンケート実施にあたり、確認すべき視点、項目等を教えていただいた。

株式会社近鉄コスモス

東京都中央区銀座 3-10-9

代表者：木村 司

[http:// www.k-cosmos. co. jp](http://www.k-cosmos.co.jp)

資本金：90,000 千円

業種：一般労働者派遣事業、有料職業紹介事業、宅地建物取引業
第一種貨物利用運送事業、貨物荷捌き及び内容点検事業
貿易、通関業務に関する講座の開設、保険代理店業
その他、上記各業務に関する付帯する一切の業務
従業員数：約 1,200 名

<主な実施目的>

テレワークによる事業の継続性の確保

<実施時期> 2012 年 4 月～

<実施内容>

1. テレワーク名称

ご家庭のご事情により、退職をした方の在宅勤務支援活動

2. 対象部門・対象人数

- ①実践内容…貿易実務に必須である、輸出の船積書類を荷主の代行作成業務
- ②対象部門…弊社 銀座 BPO 営業所 業務センター内、書類作成チーム
- ③対象人数…10名（内、3名が在宅ワーク対象者）

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

- ①経緯…弊社内で勤務をされておられた方々が、ご家庭の事情で退職をされるケース（産休）が相次ぎ、優秀な社員が減少傾向にあった。また、弊社内の業務で親会社の業務支援を行っている箇所があり、多数の派遣社員が勤務しているが、一部の業務は在宅でも行えると判断した。
- ②目的…ご本人も保育所を活用して復職を目指しておられるが、保育施設の受入状況の問題や、体調、ご主人の転勤に伴う住居の移転により、復職が叶わない方々の就労を支援する事が出来ないかを検討し導入を始めた。

4. 導入のテレワーク制度内容など

- ①承認基準…3 年以上弊社の正社員として勤務を行い、人事考課が優良であった者
- ②労働時間管理…メールにより業務開始時刻と終了時刻を報告＝自己申告
- ③評価制度…時間あたりの作業（書類作成）件数で生産性を月次でデータ化。また作成ミス（瑕疵件数）を軽減する事を評価基準とし、契約更新（3 ヶ月に一度）時に評価
- ④テレワーカー管理方法…作業依頼者と責任者が、在宅ワークとメールによる出退勤管理。採用時に情報セキュリティに関する誓約書の提出を義務付ける。

5. テレワーク推進体制

- ①実施責任者及び部門…株式会社近鉄コスモス 営業本部 部長 保田 英史(ほだ ひでし)
- ②トップの関わり…親会社(株式会社近鉄エクスプレス)の業務支援会社として成長を図る為に、積極的に業務品質と生産性向上(コスト削減による親会社への還元)に取り組む一環として推進

- ③社内運用体制…営業本部内の1営業所の業務を本社レベル(営業本部)で推進。人選・採用から育成まで一貫して本社で対応を行い、営業所の支援を行う。
- ④周知方法…現在は退職社員を中心に推進をしている為、各種の社内会議で在宅ワーク導入を周知。退職者の中で優秀且つ、勤務意欲の旺盛な方を公募

6. テレワーク実施環境

- ①オフィス環境…在宅ワークを依頼するオフィスの環境は、親会社(株式会社近鉄エクスプレス)の営業所内で独立した請負業務箇所=業務センター
- ②情報インフラの整備…社内のセキュリティー基準を満たしたノートPCを会社から貸与。アクセス権限を当該業務に限定した仕様に設定。セキュリティーロックとパスワードの付与、3ヶ月毎のパスワードを設定し各自で登録変更を行う事でノートPCが起動する。
- ③情報セキュリティー…メールのアクセス時間で勤退のログを検証。また採用時に情報セキュリティーに関する誓約書の提出を義務付ける。

7. テレワーク実施上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

【創意工夫】

- 1. 勤務する者を弊社の退職者に限定をした事で、弊社内の業務を熟知しており、また意欲・能力も標準よりもかなり高いレベルで採用
- 2. 特にスタート時の2名は、ご主人が現在も弊社の正社員と言う事から会社(業務)に対する忠誠心も確保。9月の増員は社内の口コミから応募してきた退職者の再雇用であり、採用基準を大幅に上回る優秀な精鋭で現在構成
- 3. いずれも現在の居住地は遠隔地であり(1名は北海道)、単なる復職規定の整備では就業が叶わなかったが、在宅ワーク導入により雇用を実現

【苦労をした点】

- 1. 業務内容が、お客様(輸出者)の輸出船積み書類の代行作成であり、お客様の守秘義務を在宅ワークでどのように順守出来るかが大きな問題であったが、ITの情報セキュリティー機能を活用する事と、前述の信頼のおける要員を確保する事で解決
- 2. 採用を決定してから、業務を習得して頂く為に、メールを活用して業務全体の流れ、業務の背景、輸出書類(コンプライアンス)の重要性を教育。次に実務に入る前に課題を3度与えて、提出を促し、回答例・解説など業務教育を実施。電話などの直接的な手段でお互いが時間を要さないような仕組みを構築
- 3. 過去の事件事例、ミス事故の影響なども同時に教育を施す事で、請負業務の責任を明確にして、更に品質レベルを向上させる工夫を導入
- 4. 現在の通常作業者の業務量などをオープンにする事で、生産性や作業意欲を向上させる工夫を導入

8. テレワークの導入効果

- ①目的(ねらい)に対する効果…退職者の中で、就労意欲が旺盛で、在職中の能力が極めて優秀且つ退職後も就労意欲が旺盛な方を選抜して導入した為に、業務習得度が著しく早く、業務品質も通常作業者と同等か、より高いレベル
- ②採算性…通常作業者(派遣スタッフ)よりも安価な賃金。作業原価が大幅に削減

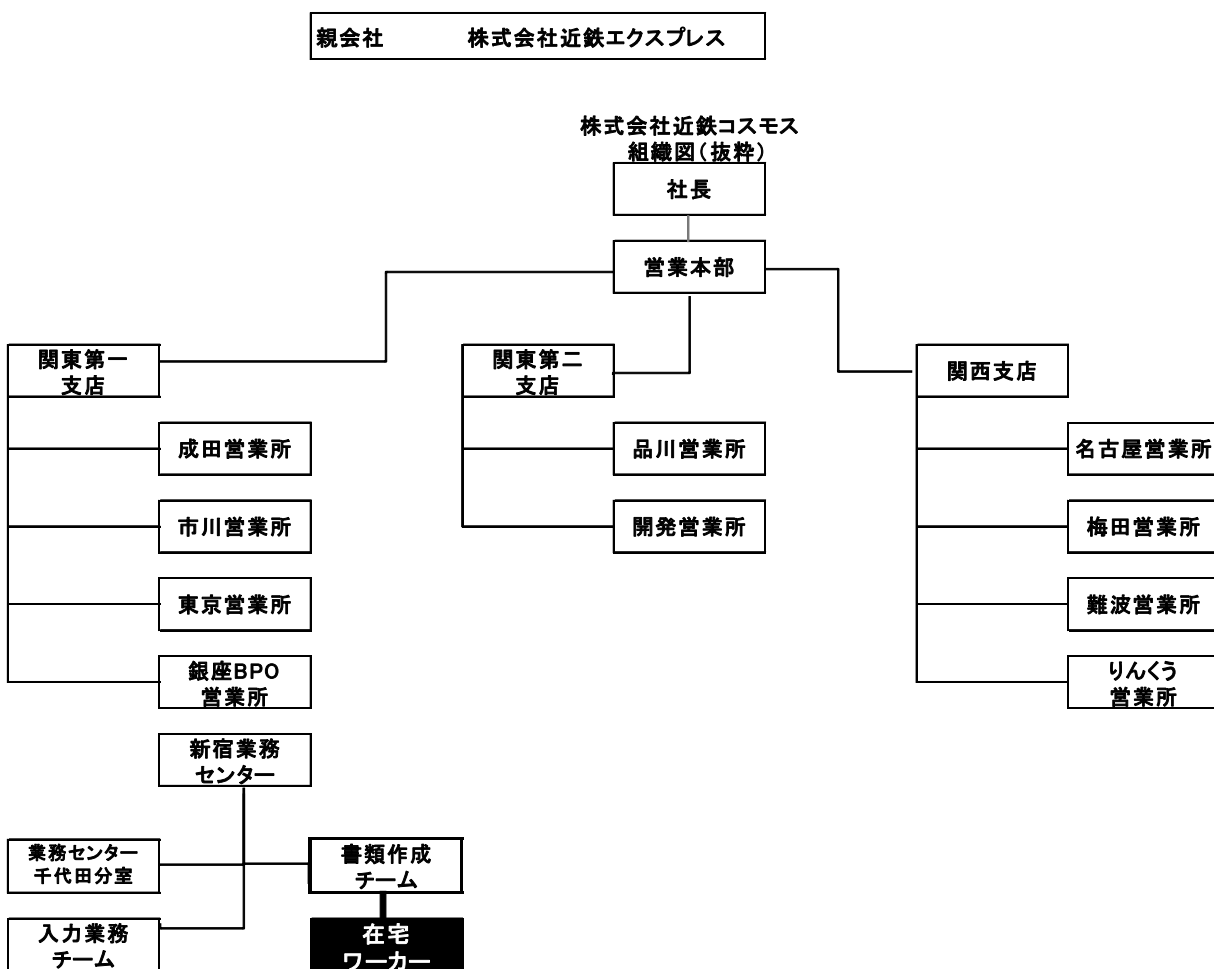
- ③成長性…人材派遣を中心にした業務を行っているが、その他の業務について在宅ワークの可能性を鑑み、社会に貢献出来る企業に成長したい。
- ④波及効果…現在勤務中の弊社員は、結婚や産休による退職に際して、復職の機会（可能性）が大幅に拡大した。

9. 今後の予定

弊社内に留まらず、親会社において働く機会を探しておられる方を中心に、人材を広く公募。その中で在籍時の評価が、標準を大きく上回る優秀な人材に厳選して、親会社に対する業務支援会社として貢献し、業務範囲を親会社の他の事業部門にまで拡大させたい。また、単純作業を行う請負業務の外部販売先を開拓し、安価で高品質な労働力を提供出来る企業へと成長を促す。

10. 協力企業・団体及び協力内容

- ①協力企業・団体…親会社 株式会社近鉄エクスプレス
- ②協力内容…生産性と品質レベル向上の為に、作業依頼書を大幅に改修。不備な依頼書については日々の改善依頼をお願いした事
- ③システム・構成図等概要



クオールアシスト株式会社

東京都新宿区四谷 1-17

代表者：中澤 公一

<http://www.qol-assist.co.jp>

資本金：2000 万円

業種：サービス業

従業員数：25 名

<主な実施目的>

テレワークによる雇用継続ならびに創出

<実施時期> 2012 年 3 月～現在

<実施内容>

1. テレワーク名称

テレワークを利用した重度障害者の OJT と業務スキルの向上について

2. 対象部門・対象人数

- ①実践内容…弊社在宅事業部にて 2012 年 3・4 月入社在宅社員 7 名、新人研修を 3 か月間行う。
- ・新人研修は導入研修を本社の管理者、業務研修は先輩社員がマンツーマンで行う。使用する機材は、VPN 接続の社内専用ツールでメールを、ワークウェルコミュニケーター（以下「WWC」）で実務面をマンツーマンで実施。研修内容は、「在宅就労について」「主幹業務（店舗シフト入力）研修」「メール送付研修」その他である。研修期間中、教える側（師匠）と教わる側（弟子）は直接会うことは基本一度もない。Web 上だけのやり取りだけで研修を行っている。
 - ・ただ通信を使うだけでなくマニュアルをツールとして新規に作成し、OJT の前に読み込ませてから実際の研修をスタートさせる。マニュアルもすべてを網羅した便利なものではなく、あえて不完全で不便なマニュアルを作成することで、OJT 内で不完全を埋めていく方法を採用。自分でマニュアルを内容補てんを繰り返すことで、業務内容が自然と頭にインプットされていき、短期間で一人立ちが可能となる。テレワークで重要な「自分で考える」の訓練に適していると考えている。このマニュアルの作成は在宅社員の共同作業により作成され、これも一度も直接会うことなく作成された。
 - ・師弟の間では、システム画面をプリントスクリーンにし Excel などに貼り付けてメール送付し、それとマニュアルと説明を持って研修が行われている。説明にはすべて理由や根拠づけをするよう指示してあり、相手に分かるような丁寧な言葉を使用し、弟子にもそれを反復させて理解が進んでいるかを相互に確認するようにしている。一見効率が悪く見えるが、この方法で記憶された知識や経験はそう簡単に忘れるものではないので、結果として効率的ということになる。
 - ・師弟の人数はスキルというよりはキャラクターで組み合わせている。趣味や前職などの内容を考慮し、会話が進みやすくなるように配慮した。それによりお互いに緊張することもなくスムーズにコミュニケーションが図れた。
- ②対象人数…現在21名が在宅雇用

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

2009年2月、クオール株式会社の特例子会社として「クオールアシスト株式会社」を設立。同

年3月に保険調剤薬局初の特例子会社に認可。重度身体障害者を中心に在宅雇用を推進した。在宅雇用については、雇用管理、情報管理、コミュニケーション、社員研修などに欠点があると言われており、在宅雇用普及が進まない主要因と考えられる。

4. 導入のテレワーク制度内容など

- ・労働時間は、8～22 時までのフレックスタイム制を導入。重度障害者のためリハビリや通院があり、それを優先させるために導入している。本社への通勤は原則なし。年に一度社員総会を都内で開催し、各業務グループ発表及び親会社、ご家族、日頃会えない社員同士で懇親会を行っている。
- ・社員管理は原則自主管理。月次の決まった日に出勤予定及び出勤結果を提出。日々の管理は出勤時にメール、就業時に作業報告書添付メールで対応。体調不良等によるスケジュールの変更は本社に連絡の上各自で行う。
- ・研修を行っている師弟については、時々電話連絡などを行い互いの進捗城陽等を確認し適宜アドバイスをを行っている。

5. テレワーク推進体制

- ①実施責任者及び部門…実施は在宅事業部内で行い、実施責任者は青木 英
- ②周知方法…原則的なルールや人選、その周知はすべてアシスト本社から Web 会議及びメール
- ③その他…マニュアルの作成について実施の3か月前程度から制作を指示し、ほかのメンバーからのアドバイスを受けながら、システムの運用ルールを本社専門部門へチェックを依頼し内容の不備修正に協力していただいた。

6. テレワーク実施環境

- ・在宅社員全員にノート PC 及び専用モバイルカードを貸与。このカードによる VPN 接続により情報セキュリティをコントロールしている。個人情報に関わる業務があるため、業務時間中のご家族に入室は制限させていただいている。排泄解除などによる入室の際はノート PC を閉じるよう指導
- ・業務を行う室内については入社時に必ずチェックし、PC 位置やご家族の部屋との位置関係を把握している。OJT 中は師匠から体調管理や姿勢制御、褥瘡(じょくそう)対策などの情報交換を行い、体調不良等を極力起こさないよう注意している。

7. テレワーク実施上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦勞した点について

- ・師弟関係の構築にあたり、相互の人選について各キャラクターで行った。年齢、性別、趣味、過去の職歴、面接での印象などをもとにペアを決定した。師匠は最低限必要な業務スキルの有無が重要となるため、日々の業務の進め方や資料作成の充実差などによって人選した。
- ・マニュアル作りに時間をかけ、不完全な中途半端マニュアルを作成。指導の中でそのマニュアルを弟子が完成させることで頭に残るように配慮。作成には他の在宅社員からの意見を取り入れ、載せるべきものや排除すべきものを検討した上で完成させた。
- ・本社は師匠と弟子のサポートに回り、研修に対する直接的な介入を行わず、出来る限り2人の力で研修を完了させるようにしていた。これ自体大変不安になる方法であるが、「考える」ことを身に付ける必要があるテレワークにおいて、双方を信じることで最低限のフォローだけで可

能と判断。特に大きな問題なく全員が研修を無事完了した。

- ・在宅社員の能力ややる気を信じて業務に臨ませることで、これまで難しいと思われた遠隔地間における OJT が可能となり、さらに個々の能力が上昇するというメリットが得られたことは、今後もテレワークを進めていく上で一番大きな成果と考えている。
- ・主幹業務以外のグループ業務でもその能力をいかに発揮しており、体が不自由ということをおぼやかせないほどの業務上達ぶりである。
- ・最低限の業務環境の中で、個々の能力を高める OJT を成功させることができた。つくづく仕事をするのはシステムでなく人間であるということ強く感じた。
- ・最後に、今回の遠隔 OJT で教える側と教えられる側の意見をとっていますので、そこで得られている話を記載する。双方とも伝え方や聞き方についてかなり注意して行っていたので、コミュニケーション能力の向上につながっていると考える。同時にメール文章の内容精度を向上させることにもつながり、何往復もするようなやり取りはなくなっている。相手が何を考えているのかを考えるようになったことで、スムーズにコミュニケーションが図れるようになった点が満足度を高めている。

—教わる側については、初めてテレワークを実体験するにあたり、孤独感に襲われるのではと相当な不安があったようだ。実際に行ってみると、タイムリーに話ができ、WWC の利用でその場に先輩がいるのと同じような、バーチャルな体験ができたということで、孤独感は全く感じなかったという。つまり通勤で行う研修と大きく変わることなく満足いく研修をしてもらえて、テレワークの欠点の一つである研修についても、双方とも満足度高く終えられている。

—これはそのまま会社への定着に反映している。体調不良による退職を除いて、業務不良による退職者は出ていない。新たな業務(イラストレーターや Web など)も同様の研修方法でスキル向上が図られ、自分の新しい可能性を見つけることが出来て、これまで働くことさえ難しかった重度障害者にでもこういった働き方があるんだということが実感できて満足しているようだ。

8. テレワークの導入効果

- ①目的（ねらい）に対する効果…先に挙げたテレワークの欠点をすべてカバーすることを狙い、研修というツールを利用しコミュニケーション能力促進を進めていながら、雇用管理に対する自覚促進と情報管理の重要性を順を追って定着させていく方法で行った。
- ②採算性…採算性として、最初の 1 回本社からの導入研修を行うだけのため、研修費用等に大きな負担は発生していない。普段仕事の中でコミュニケーションスキルが高められれば、最低限のハードとソフトで対応できると考えられるため、人材育成に関わる費用対効果も高いと思われる。
- ③成長性…人材の成長に関して、目の前にいないことから目に見えて分かるということがないため成長が鈍く感じる可能性もあるが、実際に業務結果を確認する限りでは大きな問題は発生していないため、うまく機能すれば通勤での研修と遜色ない効果が期待できるのではと考えている。
- ④波及効果…ハードやソフト面での波及効果が期待できるが、弊社の場合最低限のツールで行い、それでそれなりの効果が出ていることから、あくまでも人材の育成及び業務の効率化を図るツールであるべきと考えている。弊社の場合、最低限のツールでは会話だけのやり取りがメインで画像のやり取りはない。今後も画像を取り入れる予定はない。理由として、プライバシーへの配慮が一つ、もう一つが情報を与え過ぎることにより、考える能力の質が希薄になるのではと考えているからである。

—実際の例だが、チームで真っ暗な部屋の形と備品配置を携帯電話の明かりだけで図面に起こすというゲームを行った結果、コミュニケーションを重要視して役割分担と情報伝達のみで臨んだチームの方が、写メを利用して室内の情報を収集したチームよりも正確な図面を描いていた。役割を決めて写メを利用したのになぜ負けたのか？理由の一つに、写メという画像が断片的で情報としての価値を半減させ、情報を消化しきれず活かしきれていなかったこと、室内を俯瞰で捉えるというまとめ役が不在だったことが挙げられる。情報が多くても、情報を共有し物事を俯瞰的に捉える事が出来なければ、映像などの素晴らしい情報を得ていても結果には結び付けられないということである。勝ったチームは室内で活発に情報交換がされていて、すべてのメンバーが同じ情報を持っていたため、室内を図面化する際のスピードも速く、たった2分間で得られた情報とは思えないほどの結果を出した。—この結果からテレワークの最大のポイントはコミュニケーションであり、研修をすべてこの根拠から進めていければ、業務効率や人材の育成への波及効果は相当なものになるのではと期待できる。

9. 今後の予定

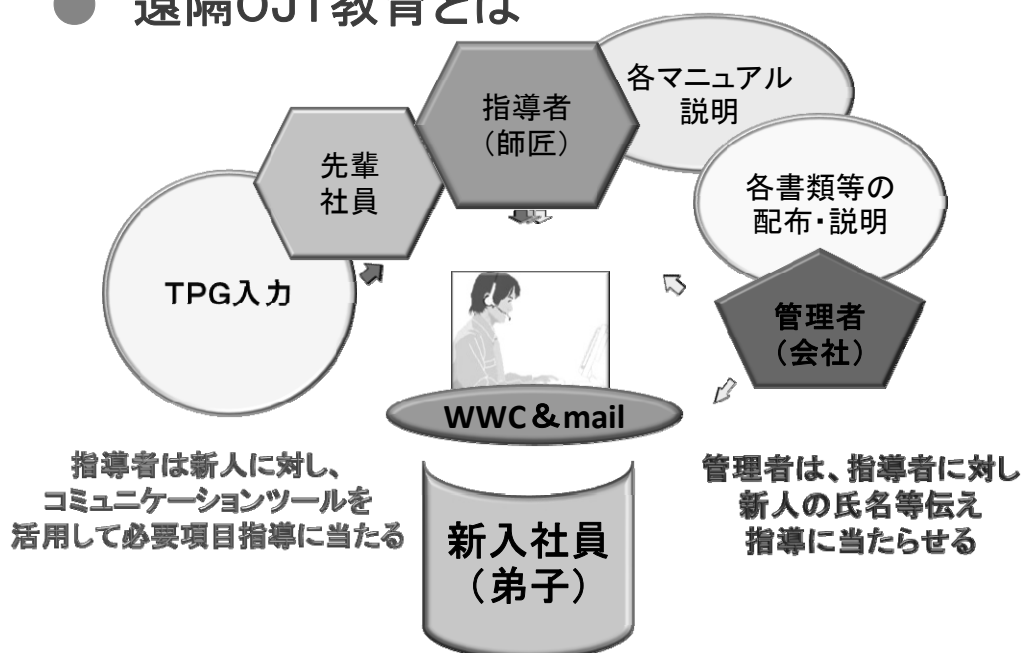
- ・2013年4月より障害者の法定雇用率が1.8%から2.0%に上昇する。それに伴い現在の業務抽出以外の業務の開拓、あらたなソフトスキルの習得、人員増にともなる本社の管理体制強化を実施する予定。
- ・来年4月までに本年度並の6～7名程度の増員を予定しており、新たな遠隔によるOJTを実施する。同時に師匠側の研修を本社主導で実施し、弟子側への配慮や前回実施時の問題点等を検討し修正を重ねながら、次のOJTに臨んでいく。

10. 協力企業・団体及び協力内容

- ・株式会社沖ワークウェル…WWCの運用サポート（導入時におけるセキュリティ対応など）
- ・各地行政及び障害者就労・生活支援センター…遠隔地にいる障害者の就労・生活面のサポート

◎システム・構成図等概要

● 遠隔OJT教育とは



株式会社 三技協

神奈川県横浜市都筑区池辺町 4509

代表者：仙石 通泰

<http://www.sangikyo.com>

資本金：2億9660万円

業種：情報通信のエンジニアリングサービス

従業員数：997名(2012年5月31日・連結)

<主な実施目的>

テレワークによる経営効率の向上及び改善

<実施時期> 2000年～現在に至る

<実施内容>

1. テレワーク名称

Optimization work style

2. 対象部門・対象人数

①実践内容…「情報共有とワークスタイル変革」をテーマに、ITリテラシー、インフラ、知識共有の仕組み、動機付けのための人事評価制度、教育のフレームを整備した。

会社の最も重要な資産である社員の知識や経験智を、社内全体で共有し、いつでも業務に活用できる仕組みの構築と、その蓄積を常に更新するように運用している。

そうした動きを違った視点から捉えると、いつでもどこでも業務遂行できる職場環境の整備と実行する社員のモチベーションの醸成がテレワークの実践と捉えることが出来る。

②対象部門…全社全部門（グループ子会社も含む）

③対象人数…全社員（正社員に限らず、有期雇用も含む）

(Step1)：2000年～2004年は三技協（約400名）でスタート

(Step2)：2004年～現在グループ各社含む約1,000名に拡大

Step1からの拡大対象は600名の外勤者であり、これをサポートするためにPFVの開発に着手。

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

①経緯…当社は情報通信のエンジニアリング会社であり、人を介してサービスを提供する。社員の約6割が、顧客の事業所でサービスを提供している。

ところが、近年、エンジニアリング業務の市場価値は低下しており、市場の経営環境は「工業社会（労働集約）」から「知識社会（知識集約）」への変化を余儀なくされている。

そこでこうした変化に呼応し、知識社会への変革のために、オブティマイゼーション経営を標榜し、これを実践するために、全社員が利用できる環境を整備してきた。

具体的には、継続的な業務改善活動(PBT:Performance Breakthrough)の成果を、独自開発の知識共有データベース(Cyber Manual)で共有し、このデータベースを含む社内ネットワークに外部からセキュアにアクセスするツールとしてPFVを独自開発した。

②目的…「作業労働者」から「知識労働者」への転換

当社におけるテレワークとは、特定の雇用関係、雇用契約、ワークスタイルに適用するのではなく、会社が提供するシステムとツールを利用して社内ネットワークにアクセスし、場所と時間に制約されずに業務遂行するあらゆる業務形態を指す。

自律した社員を育成するという会社の方針に社員が応え、整備した環境を活用しているということであって、特定の狭義の目的のためにテレワークを導入したということではない。

4. 導入のテレワーク制度内容など

①承認基準…全社員に環境を提供しており、ISMS運用維持のために、従業員に対して年に一度の情報セキュリティ教育を運営している。この受講と、その際の理解度テストに合格することが承

認基準と言える。

- ②労働時間管理…自己申告による勤務管理表を運用している。管理職は、当事者から提出された勤務管理表について、特段テレワークという視点はなく、勤務実態に照らして承認する。(勤務実態は、メール、CyberManual のレポート機能を利用した申告・業務報告という記録によって確認する。)
- ③評価制度…人事制度は、業績結果 (MBO) と行動特性(コンピテンシー)の二軸で評価する。当社では、テレワークは、場所と時間に制約されずに業務遂行するあらゆる業務形態を指す。従って、テレワークに限定した制度は規定しておらず、テレワーク利用に対する限定した評価制度はない。
- ④テレワーカー管理方法…部門長、直属の上司による通例の労務管理による。

5. テレワーク推進体制

- ①実施責任者及び部門…徳永雅志センター長
OPTC (オプティマイゼーションセンター:旧 DBC(デジタルビジネスセンター))
- ②トップの関わり…経営層自らが、在宅ワーク、国内・海外出張のシーンで日常的に、テレワークを率先垂範している。
- ③社内運用体制…(Step1) : DBC が中心となり運用と推進人材の育成を行った
(Step2) : 各部門に推進人材を配置し、DBC はサポート
- ④周知方法…経営機能・システム・教育育成・啓蒙活動の4つの軸で周知徹底を行った。
現在も、経営層、上級管理職が社員面談という形で直接対話の機会を持ち、知識労働への転換の必要性を説いている。

6. テレワーク実施環境

- ①オフィス環境…社内は基本的にフリーアドレスを採用しており、また、フリーアドレスに呼応してワイヤレス環境を整備し、社内のどこでも業務遂行できるようにしている。
こうしたことで、どのような環境下でも業務遂行、コミュニケーションできるワークスタイルを習慣化させている。
- ②情報インフラの整備…外部環境から社内ネットワークにセキュアにアクセスできる Tool として PFV の開発を行った。(RDP の機能流用)
社内外を問わず、業務遂行に必要な情報にたどり着けるように、シンプルな社内システムの構成と、徹底したポータル化を行い、その運用ルールも分かり易いシンプルなものとした。
- ③情報セキュリティ…社内の業務遂行に関わる情報は、全社員で共有することを基本として、オープンポリシーで運用している。但し ISMS や NDA で規制した情報は、厳重なアクセス権で保護している。また、PFV による外部環境から社内ネットワークへのアクセスは、キーストロークと画面情報のみで、外部への情報の持ち出しは出来ない仕組みになっている (基本は RDP の機能を流用。PFV の改善は、新たな技術、デバイスの出現を受けて今も続いており、iPad にも対応し、今日に至る。

7. テレワーク実施上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

■人間系の構築

システムを活かすには人間系の構築が必要であり、次のような継続的活動を行ってきた。

- ・推進組織の構築と維持
- ・シンパ拡大のために、社内留学制度
- ・TOP 自らが全社員との会話で動機付け
- ・人事評価制度の変更・企業理念の見直し
- ・会議体はシンプルな構成に

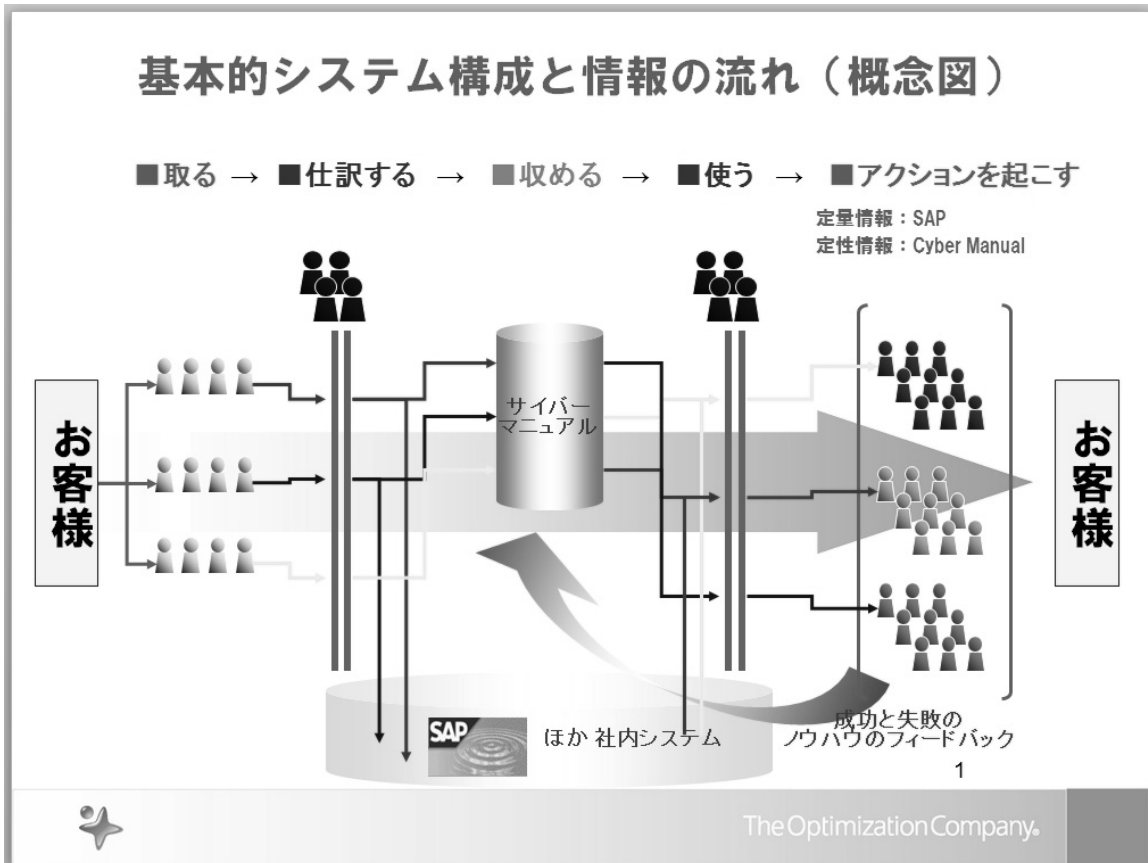
また、再発防止・反省のために公開・共有した失敗を叱責しないと、文化の醸成も行った。

■システム構築

社内の情報は、全て「知財」と位置付けて、一元管理を行う仕組みを構築した。

その為に、「多重入力廃止」「企業活動に不要な情報は管理しない」事を前提に、既存のシステムの統廃合を行った。従って、重複する既存システムや活用されないデータは「捨てる」こ

とを、経営層に説得した。



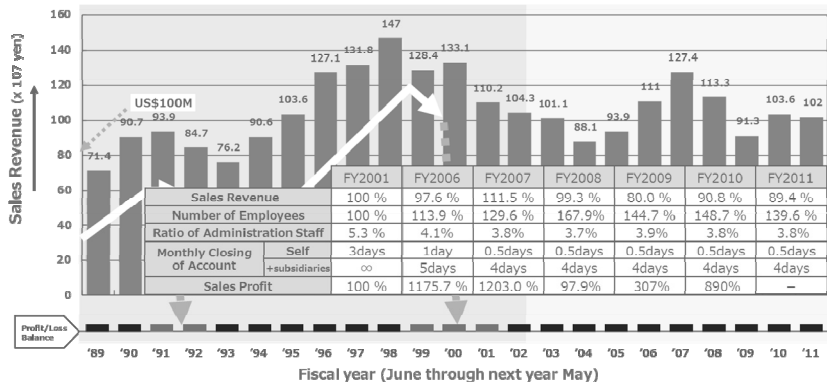
■ルールの単純化

発想や工夫を阻害しない様に、システムの運用はシンプルにした。

8. テレワークの導入効果

①目的（ねらい）に対する効果…労働集約（提供）型のエンジニアリングサービスから知識集約（提供）型のマネージメントサービス企業への変革。

【2001年度を100%とした時の効果】



以前はお客様である通信事業者のインフラ投資に売上・利益が左右され、投資が終わると必ず赤字に転落していた。

CyberManual と PBT による経営改革に着手した 2001 年度以降、売上が低下しても利益は確保されていた。

テレワーク環境の要である PFV は、この経営改革を一層強固にするために、2004 年に運用を始

め、新たに出現した技術を取り入れながら、リソースアップを繰り返している。

一番の効果は、「データを持ち出すこともなく仕事ができる」、「帰って後でやろう」と、簡単に思えるようになった社員の意識の変化である。女性従業員の一部には、次のような雇用管理を適用した実績もある。

- ・ 育児、保育のための指定勤務場所での勤務時間短縮
(所定労働時間の不足時間を自宅で従事し、メール、日報で確認)
- ・ 育児休暇中のパートタイム勤務契約



社内報「黎明」のバックナンバー

社内報「黎明」は2009年当時に、テレワークの定着を意図して企画したもので、PFV利用による典型的なテレワークスタイルを社員に啓蒙した。しかし、既にテレワークが習慣化している社員に取っては、特段のことではなかったようだ。

現在では、外勤、移動先、国内・海外出張、様々なシチュエーションで日常的に当たり前のようになっている。一部には、テレワークによってワークライフバランスを実現できた一般社員もいる一方、部下の仕事の質が向上しスピードアップしたことで、管理職の対応がボトルネックとなる新たな課題が発生し、権限委譲を含めたフラットな関係のあり方への移行を加速させている。それに伴って、関係する規程の整備の見直しも余儀なくされている。

②採算性…雇用関係、部門、ワークスタイルを限定せず、PFVによって社内システムを利用し、場所と時間に制約されずに業務遂行するあらゆる業務形態をテレワークと捉えている以上、テレワークと呼ぶ範疇の業務時間を特定・積算することは出来ない。

テレワークは、経営活動を構成するモジュールのひとつであり、それだけを切り出して採算性を問うことは出来ないが、会社業績の成果の一部をテレワークの採算性として解釈している。現在では、いずれの企業であっても、メールシステムなどの社内情報システムを導入・利用しており、その投資・維持費用は当然の管理費として取扱い、その採算性を問うことはない。当社のテレワークも同様に解釈できる。

③成長性…2009年度のリーマンショック時も、テレワークが浸透している事で、ワークシェアリングが上手く展開できた。2001年度対比売上同等でも社員が145%に増大していたにも関わらず、全社員の雇用を維持すると共に利益を確保できた。

④波及効果…PFVは社内利用を前提として開発したツールだが、商品化し外販している。CyberManual、PBT、PFVをコアとするオプティマイゼーション経営を社外に向けて紹介してきた。その広報効果の代表的な事例として、米クレモント大学ドラッカースクールや、パプアニュー

ギニア教育省などから、企業訪問を受けたことが上げられる。

- ⑤その他…テレワークの導入目的・理由として、BCP 対応を上げる企業は多い。しかし、効果的な訓練を繰り返さない限り、殆どの場合は初めて体験するであろう緊急事態において、適切な判断、指示に基づき、社員が意図したとおりに機能し、反応するという保証はない。

テレワークを日常的なこと、当たり前のこととしてとして繰り返すことで、初めて体験すること、イレギュラーな事態にも自律的に対応できると言える。

当社では、東日本大震災の際にも、テレワーク環境をフル活用し自律的に安否確認情報が集まった。更に、極めて短日数で、支援部隊を編成して被災地に向かえたという実績がある。

現在、テレワーク環境はスマートデバイスにも対応し、今日的なワークスタイルにも、特段の抵抗もなく対応・活用し、社員一人一人が自分のスタイルでテレワークしている。

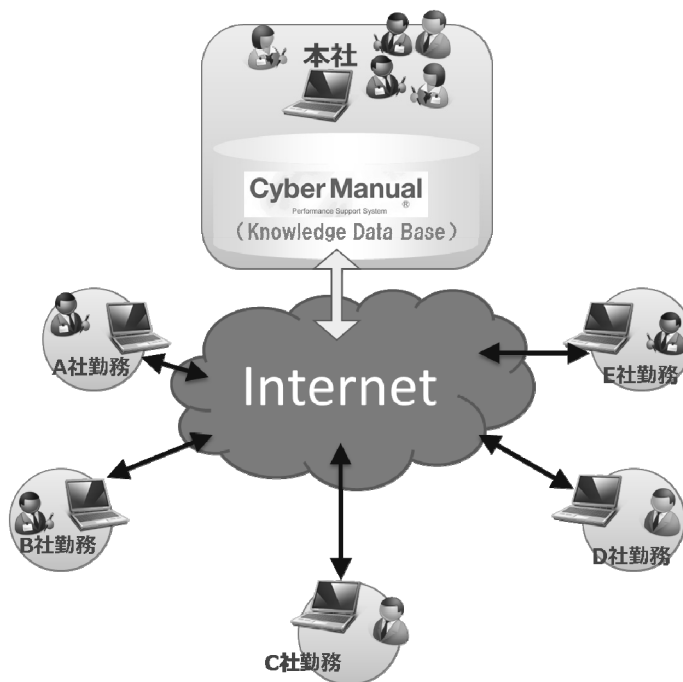
9. 今後の予定

テレワークを「作業労働者」から「知識労働者」への転換を図る手段、効率を高めるための手段としてだけでなく、ライフワークバランス向上の一助として関連施策を計画する意向である。

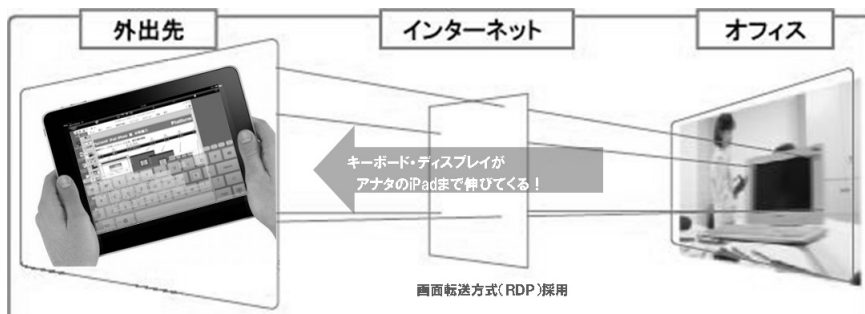
計画の具体性については、まさに検討過程にあるが、基本的には、ライフワークバランス向上を視座とする人事制度の改善、今日的な制度導入によって、社員のモチベーションと定着率を高め、質の高い人材の採用に繋げる。

◎システム・構成図等概要

【Cyber Manual：自社開発した知識共有の Data Base】



【PFV：自社開発したセキュアなアクセス Tool】



株式会社シーガル

東京都八王子市天神町 16-1 エイビット天神町ビル 2 階

代表者：桑山 義明

<http://seagull.co.jp/>

資本金：3,000 万円

業種：情報サービス業

従業員数：12 名

<主な実施目的>

テレワークのためのソリューションの開発や活用

<実施時期> 平成 24 年 11 月

<実施内容>

1. テレワーク名称

スマホ・タブレットを活用したレシートカメラ&クラウド会計アプリ「ジョナサン」

2. 対象部門・対象人数

具体的内容…スマホなどでレシートを撮影、摘要に音声入力してデータを送信するモードと撮影後仕訳科目も選択して入力する方法の 2 種類が用意されている。その後、クラウド上にある画像データに仕訳データ修正をして、クラウド会計に仕訳伝票として転送することが可能である。

特にクラウド会計は、タブレットでも Windows あるいは Mac でも利用できるため幅広く色々な道具で活用することができる。

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

自宅や事務所でネットを活用して仕事をしている人たちが、このところ急増している。その人達は、主として白色または青色の確定申告の必要性がある。さらに平成 26 年 1 月より 300 万以下の事業所得の人に関しても記帳と帳簿保存の義務化が発生し、売上、経費等の記帳義務が生じてくる。

このような人たちが、領収書や請求書等をカメラで撮影しクラウドに送信、それらのデータに仕訳をつけて管理できるクラウド会計で処理することにより領収書の整理や青色申告の基本資料作成ができるサービスをネットで提供する。

4. 導入のテレワーク制度内容など

- ①承認基準…
- ②労働時間管理…
- ③評価制度…
- ④テレワーカー管理方法…

5. テレワーク推進体制

- ①実施責任者及び部門…実施責任者 株式会社シーガル 代表取締役 桑山義明
実施部門 技術部長 川村 博

- ②周知方法…ホームページ、Facebook およびネットを活用したニュースリリース等さらに Google Play ストアより無料体験アプリ配付中

(サービス内容ホームページ) <http://receiptcam.net/>

6. テレワーク実施環境

テレワーカーは、レシートカメラに関しては Android スマホか、タブレットがあればすぐに利用することができる (iOS 用は、来春サービス提供予定)。その後会計アプリなど利用する場合は、Windows や Mac パソコンの他タブレットなどでも利用できるため、会計を入力、閲覧するハードは選ばない。さらに、アプリ、データともクラウドにあるためセキュリティ的にも安全・安心な状態で利用できる。

7. テレワーク実施上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

これからはスマホ・タブレットなど、仕事をしている多くの人たちに普及していくことと、パソコンなど複数のコンピュータを利用するためアプリと会計データなどをクラウドにおくことでどこからでも利用できるようにする。さらにカメラと音声入力でキーボードを使えない人や状況でも記帳が簡単にできることを主眼に開発。すなわち現場で発生したデータを現場で簡単に入力できる仕組み作りと、それをサポートする経理担当や税理士、申告会職員などの役割を分離して、アプリを開発する必要があるため、マスターデータの持ち方などの工夫が必要であった。

従って、本アプリを活用する場合には税理士、青色申告会あるいは商工会議所など記帳代行や記帳指導などが可能な支援者を通じて利用するスキームとなっている。

8. テレワークの導入効果

会計に不慣れなテレワーカーでも、仕入や支払経費などの領収書を撮影して摘要を音声入力することで、記帳ができることは紙の領収書の整理や仕訳などをする手間がなくなり、確定申告までいけるので事務処理の手間が大幅に軽減される。さらに、クラウド会計は複式簿記のため青色申告の税控除も受けることができるため、発生したデータを日々撮影するだけの手間で手書きの伝票などを作成する必要もなく、記帳の手間が大幅に低減することになる。

9. 今後の予定

広くテレワーカーのみならず、個人事業主で記帳がなかなかできにくい環境の人たちにスマホやタブレットなどを活用して記帳してもらい普及をおこなうと同時に、青色申告会、商工会議所、税理士会等個人事業主などを支援している団体に普及させていく予定である。

10. 協力企業・団体及び協力内容

①協力企業・団体…八王子、東村山、立川青色申告会、さくら相談グループ等

②協力内容…本アプリは B2B2C のビジネスモデルアプリのため、テレワーカーが利用するアプリではあるが実際の確定申告まで一気通貫でおこなうためには税理士や青色申告会等の支援が必要である。スキルがあれば確定申告そのものは、所轄の税務署を訪問し申告するために必要な資料は本アプリから出力可能のためテレワーカーでも自ら申告することも可能である。

③システム・構成図等概要



トロシステムズ株式会社

東京都港区赤坂 5-4-15 ARA 赤坂ビル 3 階

代表者：吉田 順一

<http://www.trosystems.co.jp>

資本金：1500 万円

業種：IT サービス(ネットワーク構築)

従業員数：30 名

<主な実施目的>

テレワークの普及啓発貢献

<実施時期> 2012 年～

<実施内容>

1. テレワーク名称

従来の枠にとらわれないテレワークにチャレンジ

2. 対象部門・対象人数

①実践内容…テレワークの環境が最小のバーチャルオフィスとしてどこまで社外の方とコミュニケーションができるかを意識し、インフラを整備した。

1. テレプレゼンス（ビデオ会議）による外部との接続

- ・弊社取引先と在宅含め接続を行い、業務の打ち合わせを実施
- ・提携先のフランス企業との打ち合わせを在宅から実施（時差対応）
- ・遠方からの採用面接をオフィスで行うのではなく、応募者も面談者も在宅で行うスタイルの実現

2. ウェブ会議システムによる外部との接続

- ・製品の仕入れ等の協業を行うダイワボウ情報システム社との月 1 回定例ミーティングを訪問なしで実施
- ・誰もが社外の人含めウェブ会議を主催できるように、全社員で勉強会を実施。4 回に分け実際に各自が主催者として利用できるようにした。
- ・社員向けにはスマートフォンやタブレットからもミーティングに参加できるモバイルワークについても全社導入している。

3. オフィス及び在宅の IP フォンをすべてログイン方式にし、どこでもオフィスを実現。前回一部のユーザのみであったログインをした電話が自身の電話というのを在宅が可能なメンバー全員に付与

4. 仮想デスクトップだけでなく、スマートフォンからでも在籍確認とインスタントメッセージを利用。社内の連絡用だけでなく、協業先のシスコ社の担当部門とも連携を実現

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

①経緯…昨年度テレワーク推進賞 優秀賞を受賞し、更にテレワークを推進していく上で最も進化させたいと考えた点は、いかにテレワークで社外の人ともコミュニケーションを行うかである。テレワークはどうしても業務を限定した考え方になりがちである。が、海外の事例なども研究すると職種や職制に限定せずに導入している企業もあるように感じた。

②目的…そこで今回は社外（ビジネス上のパートナーや取引先等）とテレワークでどこまで業務が進められるかを重点に改革を行い、今まで構築したインフラを活用していくことになった。

4. 導入のテレワーク制度内容など

①承認基準…入社 6 か月を経過した社員かつ、指揮命令者が自己での業務管理ができればと判断した者にのみテレワークを許可する。

②労働時間管理…ビデオ会議システムを利用しテレワークでも、朝礼（社内メンバー）終礼（チーム開催）に参加し上長に業務の進捗状況を報告する。

- ③評価制度…一定期間に定められた成果を上げることを評価基準としているため、テレワーク制度の利用に関わらず評価制度は変わらない。
- ④テレワーカー管理方法…業務量に関しては、指揮命令者が終礼にて成果物の進捗状況などで管理し、労働時間に関しては、指揮命令者・人事にて毎月提出される勤怠管理表（労働時間）を管理している。

5. テレワーク推進体制

- ①実施責任者及び部門…社内プロジェクトチーム3名
- ②トップの関わり…経営者自ら完全在宅スタイルとし、原則社内には出勤せず、ビデオ会議を必ず毎日利用している。（社内ミーティング、外部パートナーとミーティング、採用面接など）
また、経営者自身のワークスタイルを変えるため、理想とする環境へ自宅を引っ越した
- ③社内運用体制…社内プロジェクトチーム3名により、全社員がビデオ会議を利用できるようなシステムを導入、また就業規則に在宅勤務制度を追記した。また、テレワークで発生する課題や対応策について、定期的にミーティングを開催し、都度改善を行っている。
- ④周知方法…半期に1回のキックオフミーティングとfacebook（社員のみが閲覧可能）にて普及・啓蒙活動を実施した。都度の改善策についての周知は、朝礼、社内ミーティングやメールにて行っている。

6. テレワーク実施環境

- ①オフィス環境…オフィス内は、フリーアドレスとしており、かつ利用するデスクトップは仮想化（VDI）されているため、オフィスでないとできない業務はほぼ無い状態としている。
- ②情報インフラの整備…仮想デスクトップ（VDI）、VPN、IP フォン、テレプレゼンス（ビデオ会議）、ウェブ会議システムを導入し、BCP 対策としてデータセンタへすべて移設した。
今回のタイミングで全社員がウェブ会議システムの主催者になれるようにアカウントを整備。
- ③情報セキュリティ…テレワークからの社内システム利用は、証明書、アクティブディレクトリサーバと連携したパスワード認証を組み合わせで管理している。ビデオ会議認証はユーザ名、パスワードのみとしたが、社員の利用状況を確認するためのログサーバーを利用した。在宅環境においてはシンクライアントの仕組みによりクライアントに情報を残さない仕組みを実現
- ④その他…2012年8月9日 プライバシーマークを取得

7. テレワーク実施上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

- ・昨年度から掲げた「全社員が利用するためのインフラ」「社外とのコミュニケーションも実現」という2つのテーマは維持しつつ、「実際にどれだけ実運用できるか」ということ考慮し、社外の企業にも実運用にご協力頂いた点は、工夫のポイントとして挙げられる。
- ・クライアント—弊社オフィス—在宅の環境だけでなく、どこでもつながるというコンセプトでの実験も兼ねて弊社の夏季休暇期間に海外旅行者の現地から接続テストも行い、実際のミーティングに対してフランス、スペイン、シンガポールなどからもテレプレゼンスやウェブ会議を行った。



※(左)フランスの提携企業シュークルキューブ社とパリー東京一在宅ワーカーでのミーティングを開催

※(右)海外からもタブレットで社内のシンクライアント環境にアクセスできることを各社員が実施、通信環境に問題がない場合はビデオでの接続も実施した。

・決まった相手とだけではなく、初めてつながる時からバーチャルオフィスを実現するために、遠方の採用面接で応募者が自宅、面接者が在宅という面談も月に3回程度行っている。

物理的に簡単に移動できない遠方の応募者へのメリットもあるが、面談のためにオフィスに出社せず、テレワークをしながら採用面接もできるというスタイルは画期的かと思う。

弊社にはフランスに提携している日系企業もあるので、今後はその企業の採用のためにもバーチャルオフィスが活用できるようにしていきたいと思う。

・インフラ面の工夫として、BCP対策でテレワーク環境をすべてデータセンタに移設を行った。災害や悪天候の際、臨機応変にテレワークができるようにする目的もあるが、一緒にビジネスを行うパートナーなども一緒に利用できるパブリックなインフラも構築していくという意味もある。

8. テレワークの導入効果

①目的（ねらい）に対する効果…テレワークは、働けない環境にある社員のみ（育児や介護の課題等）のためのものではなく、会社全体のワークスタイルとして浸透させるために、社外とも十分やりとりができること、そして仕事に支障が出ないだけでなく、ビジネスにおいて発展的な活用ができることを全社に浸透させることが目的。

②採算性…テレプレゼンス実施の際、打ち合わせを行うお客様及び社員の交通費等移動に関わる時間とコストは削減できた。例えば、ダイワボウ情報システム社とは、先方より3名、当社より3名の計6名での打ち合わせを行っていたが、片道約1時間の往復の3名分の時間とコストが削減されたことになる。

③成長性…ダイワボウ社との事例を他社に対してもモデルケースとして公開していくことで、訪問せずに商談が可能な仕組みでビジネスを進められる企業をもっと増やしていきたいと考えている。テレプレゼンス及びウェブ会議システムはスマートフォンやタブレットでも参加は可能なため、そういったモバイルでの活用のシーンも増やしていきたいと思う。

④波及効果…シスコ社で啓蒙セミナーを2度行ったことにより、同業他社で同じようなスタイルを確立したいというご依頼があり、ビジュアルコミュニケーションによるワークスタイルを行う同業が増えつつある。当社としては、同業においても積極的に取り組み事例を公開し、一緒に展開できる企業を増やしていきたいと考えている。



タブレットでもビジュアルコミュニケーションを活用する取り組みはシスコパートナーの中でも好評で多くのパートナーに事例として紹介させて頂いた。

9. 今後の予定

・テレワークを利用しているも、社外(パートナー、顧客)とのコミュニケーション(打ち合わせや保守対応など)を会社に出社している時と同様の頻度で行えるようにしていくことによって、もっ

と自由に仕事のスタイルを選択できるような仕組みづくりをしていきたいと考えている。

- ・現在はテレワークを利用する者は、家庭環境(既婚者、育児など)において必要と感じる者の利用が多いが、今後は家庭環境など関係なく、ひとつの働くスタイルとして定着をさせていきたい。
- ・今までは、月に5回以上のテレワーク勤務を実施するとしていたが、今後は部門単位で最適なスタイルを模索し、会社としてテレワークを推進していく体制をとっていく。

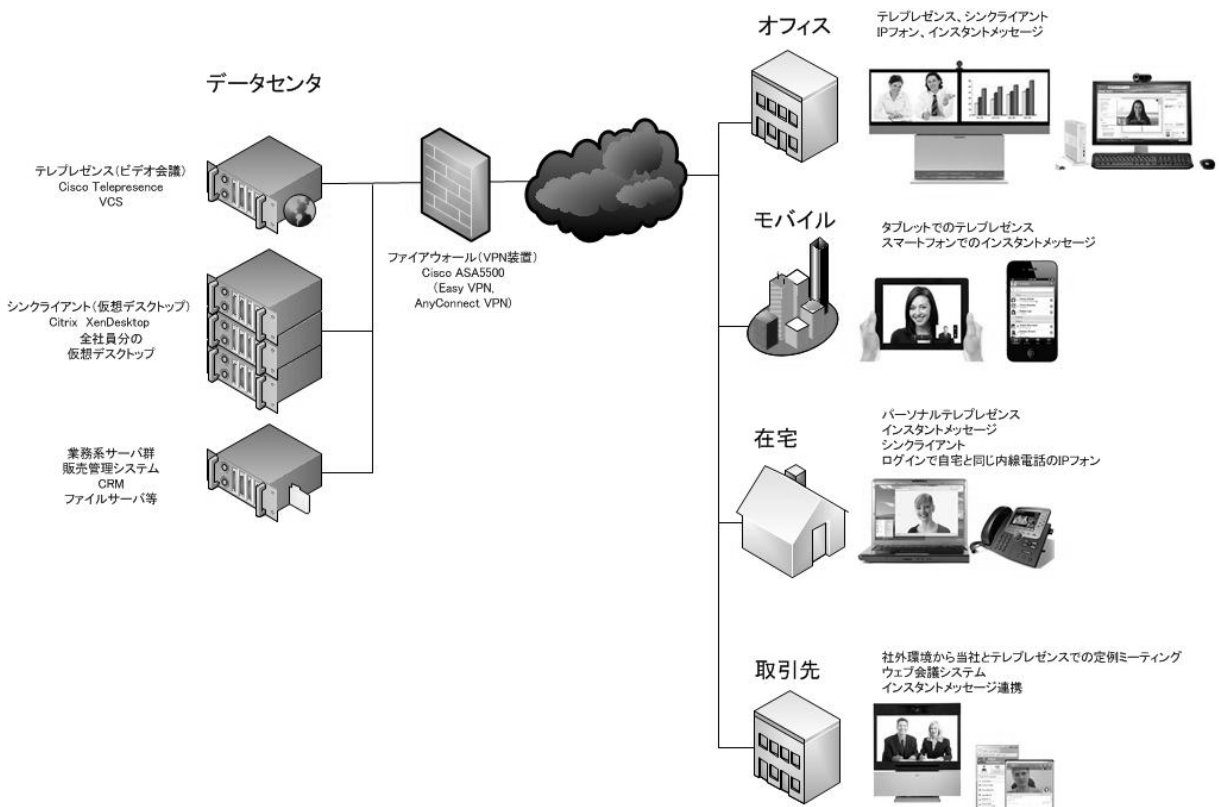
10. 協力企業・団体及び協力内容

- ・シスコシステムズ社…当社のワークスタイル改革の取り組みを他のシスコパートナーに広めていくために、二度、パートナー向けのイベントにて講演の機会を頂いた。
- ・ダイワボウ情報システム社…当社の取り組みをご理解頂き、ウェブ会議システムでの定例ミーティングを半年前から継続して行って頂いている。半年間弊社オフィスでの打ち合わせは行わない徹底ぶり、取引先とのミーティングをオンライン化するトライアルに継続的にご協力頂いている。海外からミーティングに参加するテストにもご協力頂いた。

※写真はダイワボウ社と弊社内でミーティングを開催しているところに、海外出張先(フランス)からスマートフォンにてビデオミーティングに参加をしたところ。



③システム・構成図等概要



ポリコムジャパン株式会社

東京都千代田区紀尾井町 6-12 紀尾井町福田家ビル 6 階

代表者: Michael Chetner

<http://www.polycom.co.jp>

資本金: 非公開

業種: 音声・映像・データ会議システムのメーカー(米国本社)

日本支社(拡販及びマーケティング・サポート)

<主な実施目的>

テレワークのためのソリューションの開発や活用

<実施時期> 2011 年 3 月より継続実施中

<実施内容>

1. テレワーク名称

~既成概念へのチャレンジ~

脱オフィス! 全社員、自ら実践で進める究極の仕事効率化!

2. 対象部門・対象人数

①実践内容…ガイドラインを策定して社員に通知

- ・社員に対してテレワークで必要な機材を配布
- ・運用の為にスキルアップトレーニングの実施
- ・テレワークのための施設として、首都圏 18 カ所のリージャスのレンタルオフィス全てを活用できるようにした。

②対象部門…全部門

③対象人数…全社員対象(従業員数は非公開)

④その他…全社員がテレワークを行う権利を有するが、実施にあたり事前に上司の承認が必要

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

①経緯…2011 年からテレワークを本格的に導入。3. 11 の震災時には一週間オフィスを閉鎖し自宅での勤務を実施したが、業務に支障をきたす事なく運用ができた。また、計画停電等で通勤困難な状態が続いたが、テレワークを実践する事で、通勤時間に費やす時間を省き、効率的に業務を遂行できた。これを期に、改めてテレワークの必要性や有効性を認識。同時に運用にあたりガイドラインの必要性を実感。体系だった仕組みを導入

②目的…時間や場所にとらわれず迅速な対応をすることにより、業務の生産性向上とワークライフバランスの実現を図る。

③その他…自社製品を使用する事による効果測定

4. 導入のテレワーク制度内容など

①承認基準…ガイドラインにそって部門長が判断

②労働時間管理…労働時間中のプレゼンス表示。マイクロソフト OUTLOOK によるスケジュールの共有

③評価制度…定期的に部門長間で状況を確認

④テレワーカー管理方法…部門長の事前承認、労働時間中のプレゼンス表示、マイクロソフト OUTLOOK によるスケジュールの共有

5. テレワーク推進体制

①実施責任者及び部門…ビジネスオペレーションズ シニアマネージャ 藤井浩美

- ②トップの関わり…トップの理解、および自らのテレワークの実践・社外へのメッセージアウト
- ③社内運用体制…部門長による事前承認。テレワークでの勤務時間中は、マイクロソフト社の Lync にて、プレゼンスを表示し、常に連絡が取れる状況にする。

④周知方法…ガイドラインの策定。全社員を集めての通達

⑤その他

- ・テレワークの推進は、特定の部門が推進するのではなく、ガイドラインにそって各部門の部門長が部内で推進
- ・これは部門によって業務形態が異なり、テレワーク導入による懸念等も千差万別の為、部門長の判断で臨機応変に対応した。
- ・これにより、形骸化する事を防ぐ事ができた。
- ・各部門長は定期的にテレワーク導入による状況・懸念事項等を共有、その都度対策をとった。

6. テレワーク実施環境

①オフィス環境…全社員にテレワークに必要なツールを配布

- ・ビデオ会議ソフト (Polycom CMA デスクトップ)
- ・マイクロソフト Lync クライアント
- ・X-lite (VoIP ソフトフォン)
- ・Web カメラ
- ・ヘッドセット/Polycom Communicator
- ・個人毎に仮想会議室 (VMR) を提供
- ・首都圏 18 カ所の外部レンタルオフィスの有効活用

②情報インフラの整備

- ・OUTLOOK の予定表の共有を徹底
- ・プレゼンス表示の徹底
- ・モバイルネットワーク (3G/LTE) の配布
- ・社外からセキュアに接続できる環境を整備

③情報セキュリティ…テレワークを実施するにあたり、セキュリティに関して全社員に教育

7. テレワーク実施上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

- ・個人毎に仮想会議室を作成する事で、会議スケジュール等を行う必要なく、すぐにミーティングを開始する事ができ、テレワーク時に懸念される疎外感やミスコミュニケーションを防ぐ事ができた。
- ・テレワークを行うには、遠隔の人々とストレスなくコミュニケーションする事がキーポイントである事を再認識した。特に音声のコミュニケーションは映像以上に重要であり、当社のテクノロジーを使う事で、スムーズに意思疎通する事ができた。
- ・創意工夫としては、テレワークを行うときには自宅にこもるだけでなく、定期的に散歩に行く事でリフレッシュする事や、ラフな格好をするのではなくテレワーク時間中は服装を変える事でセルフマネジメントを行う事などのアイデアが社員から出てきた。
- ・苦労した点としては、テレワークには家族の理解が必要であり、また自宅環境によっては仕事に不向きな事もある事から、テレワークする為に家の模様替えをした社員もいた。

8. テレワークの導入効果

①目的 (ねらい) に対する効果…業務効率の向上、社員間のコミュニケーションの向上による企業全体での生産性向上を確認できた。また、顧客への迅速対応ができるようになったため、顧

客対応力が強化された。さらに、移動時間や通勤時間の削減により、社員のワークライフバランス向上も確認できた。

②採算性

- ・働き方改革の一環で、営業部にてフリーアドレス化を実施。また外部レンタルオフィスを活用する事で、社員数増加時にもオフィスの借り増しをしなくてすんだ。(経済効果：720万円/年)
- ・移動/待ち時間を有効な業務時間(ワーク)に当てることが可能になったため、個人時間(ライフ)で割り当てていたその時間を軽減することができた。

(例) 週3回在宅勤務利用 自宅⇄会社(片道1時間)移動の場合：

$$3 \text{ 日} \times 2 \text{ 時間(往復)} = 6 \text{ 時間/週} \quad (24 \text{ 時間/月})$$

③成長性…テレワークを体験する事で、自社製品の有効性、必要性を各人が再認識。顧客への自社製品営業時にも説得力が増し、成長を可能にする基盤ができた。

④波及効果…テレワークの問題点、陥りやすい過ち等も確認。それらに対する対策を検討する事ができた。

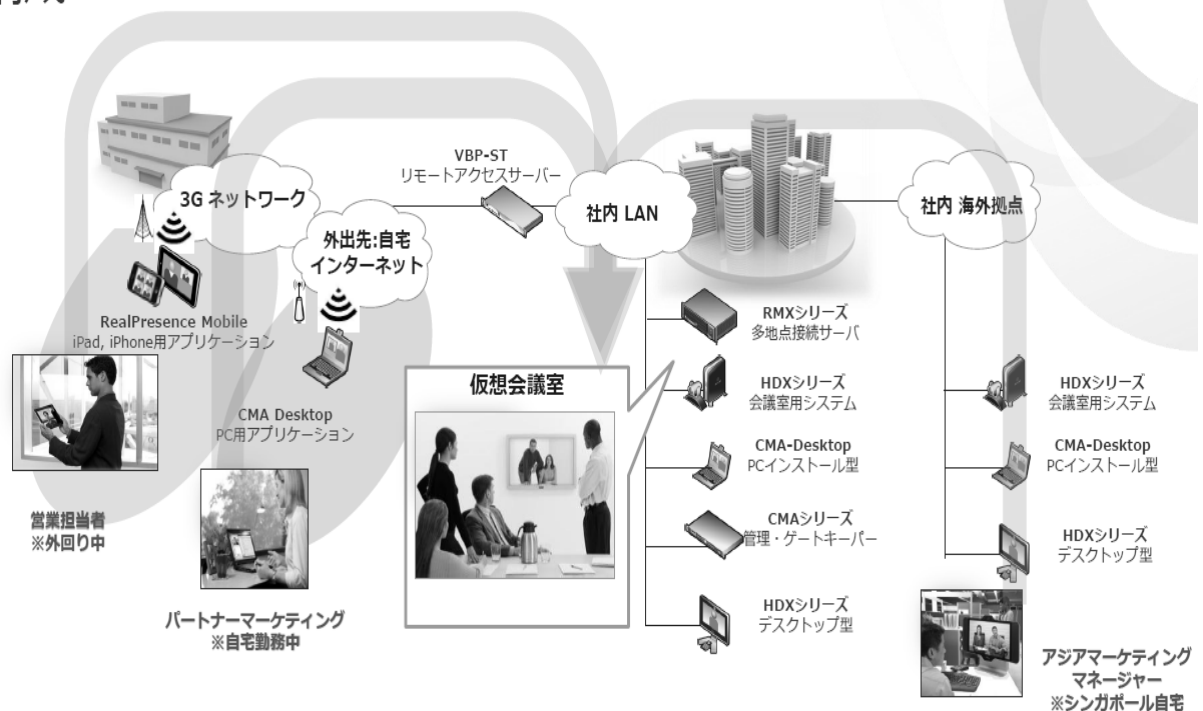
⑤その他…有事(慶弔含む)、介護、出産、育児、体調などさまざまな個人の事情によりオフィスに出社できない場合、これまでは1日もしくは定期休暇を取る必要があったが、テレワークの導入により柔軟な業務遂行が可能となり、結果、適切な人材によっていつでも業務が遂行でき、また優秀な人材を失うことを避けることもできた。また実践することによる、同僚の理解の重要性を認識できた。

9. 今後の予定

実践内容、効果測定、社員意見をとりまとめた上で文書に落とし(事例、プレゼン資料)、それを活用しながら社外への啓蒙活動を実施

◎システム・構成図等概要

構成



ミサワホーム株式会社

東京都新宿区西新宿二丁目4番1号 新宿NSビル

代表者：竹中 宣雄

<http://www.misawa.co.jp/>

資本金：10,000,000,000円

業種：建設業

従業員数：単体 694名

<主な実施目的>

テレワークのためのソリューションの開発や活用

<実施時期> 2012年4月～

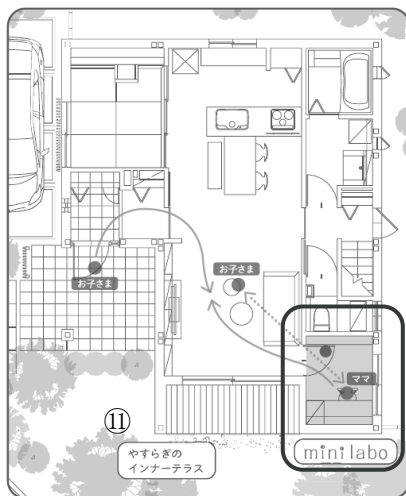
<実施内容>

1. テレワーク名称

テレワークで働くパパやママへの新提案「おかえりなさいを言える家」の企画・開発

2. 対象部門・対象人数

- ①実践内容…首都圏でも建築可能なコンパクトサイズの住宅に、テレワーカーやSOHOに対応できる小部屋「ミニラボ」を提案するために、群馬県太田市に試行棟を建設した。



ミニラボ

② ←→ おかえり動線
←.....→ みまもり設計

テレワークの専門家（株式会社テレワークマネジメント田澤由利氏）を招き、ミサワホーム社内のママ・プレママを中心にしたチーム「ママ・はたらく」プロジェクトとテレワーカーの現状問題点等のレクチャー及びディスカッションを実施。よりテレワークがしやすい「住まい」の構築に向けて、改善点を繰り返した。結果、『「おうちでおしごと」13の工夫』と題して住まいづくりの視点からテレワークを支えるポイントをまとめた。

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

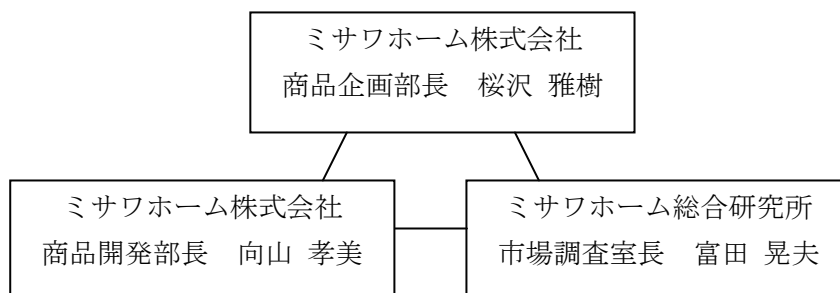
昨今の労働力人口の減少や東日本大震災時の交通混乱による自宅待機などから、今後多様化する雇用形態、就業形態に向けて、これからの住まいづくりに出来る事はないか、果たせる役割はないのか、という声が社内でも上がり、商品企画・開発に取り組んだ。

本来「生活」の場であった「住まい」が、テレワーク（在宅勤務）が普及することで、「仕事」の場としての役割が必要になっていく中、「生活」と「仕事」、両方を快適にする「住まい」を

提案することで、テレワークの普及・推進に寄与したい。

4. テレワーク推進体制

ミサワホーム株式会社商品企画部と商品開発部及びミサワホーム総合研究所市場調査室が協力し合って、本企画に取り組んだ。

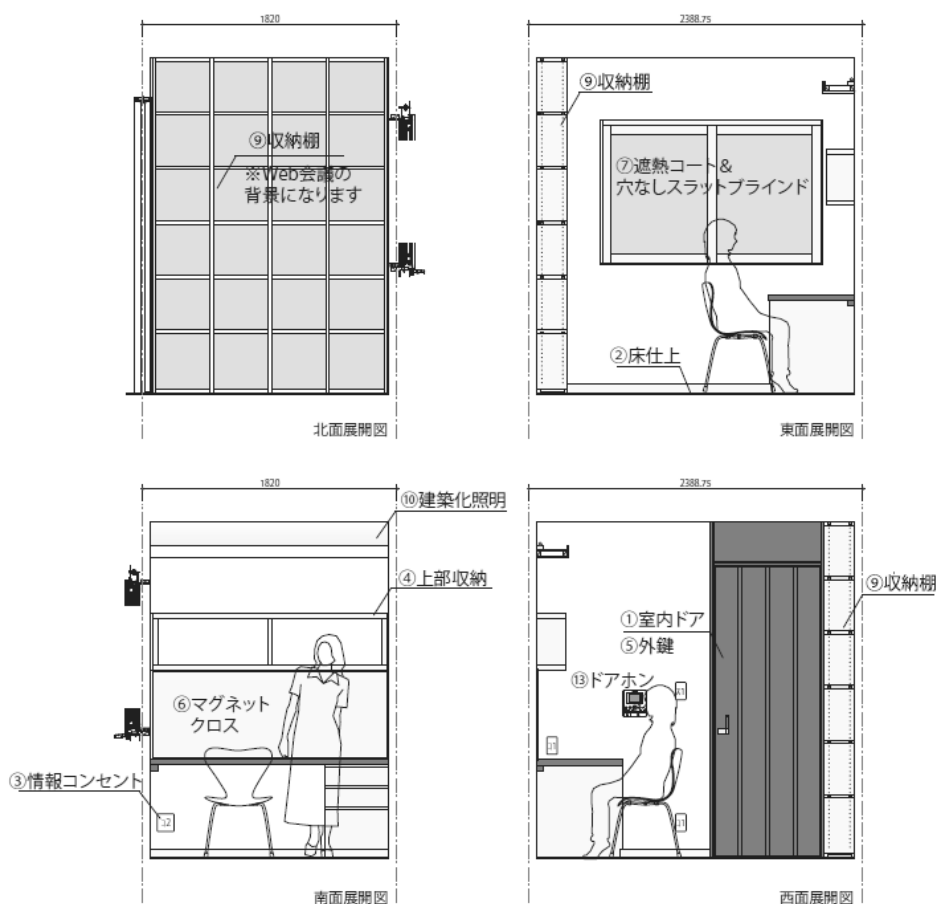


5. テレワーク実施上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

在宅勤務を実施するテレワーカー・SOHO が働きやすい空間を住まいに取り入れるために、コンパクトな空間である「ミニラボ」をベースに、『「おうちでおしごと」13の工夫』をまとめた。

◆「おうちでおしごと」13の工夫

- ①こじんまりした空間でもドアできちんと生活音を遮断できるからWeb会議も快適に
- ②床仕上：タイルカーペットでキャスター付きチェアでも傷の心配や滑り過ぎを防いで快適に
- ③無線 LANwifi 対応情報コンセントの設置でオフィスに近いモバイル環境を実現。デスクには配線孔キャップ取付けでコードの混乱を予防
- ④デスク上部に収納設置で重要書類など、子どものいたずら予防
- ⑤部屋の外からかけられる鍵の設置で、セキュリティしっかり
- ⑥正面にマグネットクロスを施工、スケジュール表や急ぎの書類などマグネットで貼って管理
- ⑦穴無しスラットを使用したブラインドで光漏れを防止・また遮熱コートでエコ仕様
- ⑧フラットストッパーで無理なく開放、オンとオフの空間切替もすんなり
- ⑨背面の全面収納で膨大になりがちなファイルや資料の管理、背面の壁紙や棚の色など自分らしくカスタマイズすれば居心地良いマイオフィスの完成、Web 会議時の背景にもなる。
- ⑩建築化照明（間接照明）とスタンドの組合せでモード切替
- ⑪インナーテラスで仕事の合間にちょっと一息
- ⑫リビングのそばで、子どもの見守りや帰宅時の声かけもしやすい間取り。テレビを見ている家族のくつろぎを妨げない動線
- ⑬TV ドアホン設置で仕事中の来客や宅急便などの情報もダイレクトキャッチ



6. テレワークの導入効果

現在テレワークに従事する方々に、住まいづくりにおけるご提案をすることで、よりよい環境で末永くテレワーカーを続けてもらえると共に、これからの働き方を模索している方に、テレワーカーに対応した住まいからテレワークという業務形態そのものを知ってもらえる機会を増やす。

7. 今後の予定

試行棟において実際にテレワークに従事しているイメージ撮影を行い(2012年11月)、テレワークマネジメント田澤由利社長よりフィードバックを頂きながら、「おかえりなさい」を言える家のコンセプトブックを作成(2013年1月)、お客様に配布する。新しい住まいのあり方を、これから「家」を購入する世代(30代)を中心に提案していく。

8. 協力企業・団体及び協力内容

- ①協力企業・団体…株式会社テレワークマネジメント
- ②協力内容…テレワークを取り巻く社会情勢に関して情報提供をいただくと共に、実際にテレワークに従事しているスタッフからの声を商品企画・開発に活かした。

株式会社ワイズスタッフ／株式会社テレワークマネジメント

北海道北見市高栄西町 4 丁目 7 番 13 号(共通)

代表者：田澤 由利(共通)

http://www. ysstaff. co. jp/

http://www. telework-management. co. jp/

資本金：1,000 万円(ワイズスタッフ) 300 万円(テレワークマネジメント)

業種：インターネット事業/地域活性化関連事業/
テレワークコンサルティング事業(ワイズスタッフ)

テレワーク(在宅勤務)導入・運営支援/
テレワーク用システムの開発・販売/
テレワーク関連調査・分析/テレワーク普及活動
(テレワークマネジメント)

従業員数：役員 2 名 社員 12 名(ワイズスタッフ)

役員 1 名 社員 7 名(テレワークマネジメント)

＜主な実施目的＞

テレワークによる節電の実践及び環境負荷の軽減

＜実施時期＞ 2012 年 8 月 1 日～2012 年 8 月 31 日(共通)

＜実施内容＞

1. テレワーク名称

8 月 1 ヶ月間「社員全員出社なし」、社員全員がテレワークを実施

2. 対象部門・対象人数

①実践内容…今回の取り組みの具体的な内容を説明する。

1. 実施方針

- ・オフィスのできる限り閉鎖し、オフィス電力を最小限に…通常からオフィスに勤務する社員も「どうすればオフィスを閉鎖できるか」という視点で考え、物理的な業務を IT 化し、在宅勤務でも対応できるように取り組んだ。
- ・クールシェアを積極的に実施…消費電力を最大限に抑えるため、公共施設等でのクールシェアの他、自宅での勤務時には、家人がいる部屋で仕事をするなど、家庭でのクールシェアも意識。
- ・業務効率を低下させない…このような取り組みを行うことで、お客様には迷惑をかけず、業務効率を低下させないことを方針とした。上記の通り、「オフィス完全閉鎖は無理、できない」ではなく「どうすればできるか」という視点で取り組んだ。

2. 内容…8月の 1 ヶ月間、弊社の北見オフィス、奈良オフィス、東京オフィスは、完全に閉鎖とし、オフィスへの電話は社員に転送。郵便物の発送や受け取りなど一部業務は出社が必要のため、当番が定期的に事務所に短時間だけ出向く体制をとり、すべての業務において、通常通りに営業するよう、取り組んだ。具体的には下記の通り

FAX	FAX受信サービスを利用してデジタルで共有する
郵便	定期的に社員がチェックする
配便	定期的にチェック、届け日の確認と共有する
電話対応	お客様の電話は、対応可能な社員に転送する
社内電話	スマートフォンの IP 電話を利用する
捺印作業	出社して対応する
セキュリティ	リモートアクセスまたは仮想デスクトップで業務を行う。モバイルワーク時にはセキュリティーフィルターを画面に貼付。個人情報保護方針(プライバシーマーク)の履行範囲に係る業務は出勤して対応
コミュニケーション	業務の連絡は「Pro. メール」で実施。Web会議の実施
労務管理	Fチェアで在席管理→詳細は、「添付資料_Fチェア」参照

②対象部門…両社ともに全部門対象

③対象人数…両社合計：24名(ワイズスタッフ・北見オフィス：8名・役員2名/奈良オフィス：6名
テレワークマネジメント・東京オフィス：8名)

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

①経緯

株式会社ワイズスタッフ(以下ワイズスタッフ)と株式会社テレワークマネジメント(以下テレワークマネジメント)は、東日本大震災の影響により電力消費がピークとなった昨年8月に、「社員全員テレワーク」を2週間、実施した。しかし、具体的な節電や業務の効率状況を数値として算出するには至らなかった。

今年は、昨年の経験と反省を生かし、期間を拡大してテレワークによる節電に取り組み、電力消費や業務効率を記録することで、「テレワークの節電効果」を数値で見えるようにすることに取り組んだ。

テレワークによる節電については、オフィスでの電力を節約できても、自宅で電力を消費するのではないかというご意見をいただく。そこで、今回の「節電テレワーク」は、「クールシェア」を徹底的に実施し、オフィス外でのテレワーク中の電力使用量を最小限にすることで、最大限の節電効果を出すことを目標とした。

②目的…以下の3点である。

1. 夏の電力不足対策…8月1ヶ月間、社員全員が出社せず、北海道・東京・奈良の全オフィスを閉鎖することで、事務所における電力を大幅に節電する。また、テレワーク時の節電を実施するために、セキュリティを確保した上で、自宅のほか、公共施設や実家、避暑地でのモバイル型テレワークなど、クールシェアに積極的に取り組んだ。西日本において、計画停電が実施される場合は、時間をシフトして業務にあたるよう準備を行った。
2. 非常時に備えた危機管理対策…東日本大震災の経験により、非常時においても、社員全員がテレワークでの事業継続ができる体制が重要です。今回の「全社員テレワーク」では、従来からの在宅勤務社員はもちろん、平常時は「出勤」している社員も含め、完全に在宅勤務で業務を継続することができるか、つまり、非常時の事業継続計画(BCP)の確実な実施のための「予行演習」としても位置づけており、広く社会に生かしていただくためのノウハウを蓄積していく。
3. 業務効率の向上…電話やFAXなど物理的業務を含め、すべての業務体制の見直しを図った。在宅勤務を実現するために、より適したツールや仕組み、システムがないかひとつひとつ見直しを行った。これにより、8月の取り組みだけではなく、9月以降の業務の効率向上を実現する。

③その他

1. メディア掲載…この取り組みが各紙に取り上げられた。
 - ・日本経済新聞(近畿面)7/27付「ワイズスタッフが節電実験」
 - ・読売新聞(奈良版)8/1付「[節電] 今月は在宅勤務 生駒のIT企業」
2. ワイズスタッフについて…1998年創立以来、「ネットオフィス」を推進・実践している。日本全国のみならず、海外にも在住するテレワーカー(約160名)が、案件ごとにプロジェクトチームを組み、業務を遂行。ホームページ制作・ネットリサーチ・執筆など、様々な業務を請け負い、「ネットオフィス」を実践。その他、物理的業務(電話や送付物対応、ICT管理など)を担うために、北海道北見市と奈良県生駒市にそれぞれ「北見オフィス」「奈良オフィス」がある。



3. テレワークマネジメントについて…2008年「テレワークの普及」を目的に設立。「企業へのテレワーク導入支援」「テレワークシステムの開発・販売」「テレワークの普及」を事業目的としている。ネットオフィスのコンセプトに基づき、在宅勤務者を積極的に雇用。東京都千代田区四谷にあるオフィスには、物理的業務(郵便物確認、荷物発送等)を行うため1~2名が出社している。テレワークの普及により、いつでも、どこにいても、柔軟に働ける社会の実現を目指し、セミナーの開催、ウェブサイト等による広報活動、自治体等での講演、コンサルティング業務などを通じて、テレワーク事業の普及支援活動を積極的に推進している。
4. ネットオフィスとは…ネットオフィスとは新しい形のテレワーク形態のことをいう。ネットワーク上で運営する、バーチャルな「オフィス」(仕事場)と考えて頂いて、ネット上に会社と同等の業務環境を実現し、同等レベルの業務を実施。ネットオフィスで働くワーカーは、場所に縛られずにチーム業務に参加することができる。テレワーカーが協力しあって働ける、新しいテレワーク形態である。



ネットオフィスとは

- 仕事の「道具」をネット上で利用できれば、どこにいても仕事ができる
- 会社で仕事をしている人も、営業に出ている人も、在宅で仕事をしている人も同じように働くことができる
- タイムカードや資料、会議室など会社にある備品だけでなく、「仕事仲間」ともネット上で業務のコミュニケーションを可能にすることが重要
- 社員のワークライフバランス向上はもちろん、コスト削減、危機管理対策等、会社のメリットも大きい



Copyright © 2012 TELEWORK MANAGEMENT All Rights Reserved.

4. 導入のテレワーク制度内容など

- ①承認基準…すべての社員がテレワーク対象となり、特定の承認基準なし。
- ②労働時間管理…在宅勤務時に、管理者の不安軽減、ワーカーの過剰労働の防止を目的として、自社で開発した「Fチェア」という在席管理ツールを用い、勤怠時間管理を実施している。「Fチェア」は、子育てや介護等の中途離席が必要な場合にも活用できるよう、細切れに勤務時間を管理することができる。また、単なる時間管理にとどまらず、離れていても、管理者が作業者の画面を確認できる機能を搭載している。これにより、管理者の「在宅勤務者を管理する不安」を解消。さらに、在宅勤務者も、「業務についていること」をしっかりと伝えることができるため、過剰労働を防ぐこともできる。
- ③評価制度…弊社では、②で挙げたように、業務についていることをしっかりと示すことができるほか、今回の取り組みを機に開始した「予定メール」の実施で業務効率の向上に取り組み、手持ちの業務の進捗率が他の社員や上司にもわかりやすくなった。→「7 アピールポイント」参照
一上記、②の「Fチェア」と③の「予定メール」の実施により、上司は多角的に部下の業務状況を

評価することができる。この評価方法はオフィス出勤者も在宅勤務者も同様で、上司のそばにいるオフィス出勤者が有利に評価されるということはない。

- ④テレワーカー管理方法…時間管理(F チェア)と、業務コミュニケーションの把握(Pro. メール)、「予定メール」を実践しているため、オフィス勤務であっても、在宅勤務であっても、業務時間、業務状況、業務への貢献度を把握することができる。
以上のような業務環境を構築し、今夏の「1ヶ月間社員全員テレワーク」の取り組みを成功させた。

5. テレワーク推進体制

- ①実施責任者及び部門…両社の代表取締役 田澤由利
②トップの関わり…今回の取り組みはトップの決定で実施された。トップダウンの推進だけでなく、社員から意見や改善点を出し、全社一丸となって取り組んだ。
③社内運用体制…一ヶ月間全員在宅勤務のため、上司への許可申請等は不必要。
④周知方法…社内で使用している業務コミュニケーションツール「Pro. メール」を使用。

6. テレワーク実施環境

- ①オフィス環境…ワイズスタッフに所属する社員全員がリモートアクセス、および仮想デスクトップで接続ができるように機材整備を行った。
・ワイズスタッフ北見オフィス…リモートアクセス 5名、仮想デスクトップ 3名分を用意。
・ワイズスタッフ奈良オフィス…全員(4名)が2012年7月まではデスクトップPCを使用していたが、節電の為、全員ノートパソコンに変更した。在宅勤務をしている社員2名(兵庫県と韓国)は仮想デスクトップで接続している。
・テレワークマネジメント東京オフィス…全員が仮想デスクトップで接続。
②情報インフラの整備…電話会社の転送電話サービスを導入し、オフィスの電話番号にかかってくる電話も担当者の携帯電話で受話できるよう整備。FAXは電子データで受け取る形に変更。
③情報セキュリティ…VPNを経由したリモートデスクトップ接続や仮想デスクトップを導入。その他、モバイルワーク用にプライバシーフィルタを導入。
④その他
1. 業務コミュニケーションツール「Pro. メール」…弊社では、離れていてもチームでの仕事を実現する業務コミュニケーションツール「Pro. メール」を使用している。ワイズスタッフが独自に開発したこのツールにより、報告・連絡・相談を徹底し、また、その内容の共有が可能。さらに、記録を残しておくことで「言った、言わない」が一切発生しない、仕事の引き継ぎも「Pro. メール」上の記録をみるだけで簡単に行なえるという利点がある。
2. 時間管理ツール「F チェア」…在宅勤務時に、管理者の不安軽減、ワーカーの過剰労働の防止を目的として、自社で開発した「F チェア」という在席管理ツールを用い、勤怠時間管理を実施
3. その他…PCの電源 ON/OFFを遠隔操作(リモート)行えるように整備(「Wake-on-LAN」を使用)。

7. テレワーク実施上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

- ①WEB会議でスタートミーティングを実施…今回の取り組みを成功させるため、取り組み開始日前日にWEB会議で「スタートミーティング」を行い、取り組みへの意識を向上させた。ワイズスタッフとテレワークマネジメント全員でミーティングを行うのは、年に一度だけ。そのため、一回のWEB会議でも「会うこと」と同等のコミュニケーション向上の効果を持つ。
②予定メールの実施…「全員在宅勤務」を機にタイムマネジメントの強化を実施した。会社にとっては業務効率の向上、社員にとってはワーク・ライフ・バランスの実現を目的としている。具体的には、株式会社ワーク・ライフ・バランス(<http://www.work-life-b.com/>)の「朝メール・夜メール」の概念を参考に、「予定メール」を導入した。これは、毎朝、業務の「予定メール」を作成し、終業時にその結果を報告するもので、これにより、週、日、時間単位で、ひとりひとりの業務を「見える化」することができ、各人が「予定」をたてて、集中して仕事することが可能になる。この「予定メール」の実践により、社員からは「予定をたてることで、時間を意識して業務にとりかかることができ、工作中、他の業務に気を取られるなど、横道にそれることが少なくなってきた」という声が出ており、業務効率向上への効果を得ている。
③「Fチェア」による労務管理…弊社では自社で開発した「Fチェア」という在席管理ツールを用い、勤怠時間管理を実施している。「Fチェア」は、細切れに在席時間を管理することができ、時間管

理にとどまらず、離れていても、管理者が作業者の画面を確認できる機能を搭載している。

- ④クールシェア時のセキュリティ対策…今回の取り組みでは、初めてクールシェアを積極的に利用した。クールシェアを実施したモバイルワーク先では、PC画面の覗き見防止対策、お手洗い等席を離れる際の対応等をはじめとした、セキュリティ対策を強化し、このことは、モバイルワーク先での社内セキュリティガイドラインの策定に役立った。
- ⑤オフィス勤務者が担う、各物理的業務のIT化…この取り組みを機会に、業務体制の見直しをわかり、オフィスが担う物理的な業務の60%はIT化することができた。一方で、郵便や宅配便、捺印作業はオフィスに出社しての作業が必要だった。
⇒⇒⇒これらに関しては継続して課題解決に取り組む。
- ⑥「社員全員テレワーク」の取り組みが危機管理対策に…実践目的の「テレワークによる節電の実践及び環境負荷の軽減今夏の節電」を主目的とした「社員全員テレワーク」を実践することで、結果的に、テレワークによる事業の継続性の確保が可能な体制の構築につながった。

8. テレワークの導入効果

①目的（ねらい）に対する効果

- 1. 節電の目的に対する効果…オフィスの閉鎖、クールシェア、在宅勤務時の節電を測定した結果、ワイズスタッフは29.9%（奈良オフィスのみでは50.9%）、テレワークマネジメントは49.4%の電力削減となった。自宅での消費電力を差し引いても、全社で32%の節電効果があった。
- 2. 事業継続に対する効果…緊急連絡網の整備や、非常時の業務の体制を構築・検証する機会となった。また、社員の危機管理に対する意識の向上にもつながった。
- 3. 業務体制の見直し…テレワーク実現に向け、一つ一つの業務の洗い出しを行い、結果的に業務体制の整備が可能となった。またこの取り組みを機会に導入した「予定メール」の導入によって社員一人ひとりの業務効率の向上につながることができた。
- ②採算性…全オフィスの電力消費が減り、電力コストを削減することができた。
- ③成長性…業務の見直し、整理、新しいツールやルールを導入により、9月以降の業務の効率が向上。今後も定期的実践し、回を重ねるごとにスムーズに取り組めるように体制を整える。

④波及効果

- 1. 節電意識の向上…消費電力数値を毎日計測することで、社員全員の節電意識を強化できた。
- 2. 業務環境の整備…在宅勤務実現のため、各種機器を整備したことで、8月だけでなく、9月以降の業務の改善につながった。
- 3. 業務効率の向上…社員に「在宅勤務時とオフィス勤務時とで業務効率に違いがあるか」というアンケートを実施し、全社平均としては、通常時と変わらないという結果になった。ワイズスタッフのオフィス勤務者はワイズスタッフのオフィスの業務内容に、出社しなければ対応できない業務がある為、その部分における効率が下がり、在宅勤務時の業務効率は92%と効率が落ちる結果となった。一方でテレワークマネジメントのオフィス勤務者、在宅勤務者は、ともに在宅勤務時のほうが業務効率がアップ(120%)すると答えた。この理由として、テレワークマネジメントは通常時から在宅勤務ができる環境を整備しており、ストレスなく業務の遂行が可能であったことが挙げられる。

⑤その他…今回の取り組みで得られた課題は下記のとおり

- 1. 在宅勤務時の課題 オフィス勤務者は通常からテレワークを実施していないため、緊急時に向けて、通信環境やPCだけでなく、机や椅子等を含めた、在宅での執務環境整備が必要であることが分かった。
- 2. モバイル時の課題 モバイル先では、電源の確保や、執務にふさわしい静かな勤務場所選びが課題に上がった。また、背後からのPC画面の覗き見防止対策や、お手洗い等席を離れる際には、盗難されないようPCを持参するなど、モバイルワーク時の明確なセキュリティ対策のガイドラインが必要であることがわかった。

今回の取り組みで得られた課題やノウハウを蓄積し、今後のテレワーク普及活動に生かしていく。

9. 今後の予定

- ①継続的に「社員全員テレワーク」を実践…昨年や今夏実践した「社員全員テレワーク」の取り組みは、来年以降の夏も実施する。また、夏や節電期間だけでなく、定期的に「完全テレワー

ク日」を設定し、危機管理対策を行う。具体的には、各オフィスに1人、「完全テレワーク運営担当者」を任命し、定期的な取り組みへの準備を開始している。本年度は「完全テレワーク日」実施の指示が上司から担当者へ入り、一定期間、全社在宅勤務を行う予定。来年度以降は、予告なく「完全テレワーク日」の指示があっても、通常通り業務を遂行できるような体制を目指し、非常時における事業継続を可能にする。

- ②テレワークコンサルティングやテレワークツール開発への活用…今回の取り組みは、前述のように、非常時の事業継続計画の確実な実施のための「予行演習」としても位置づけており、広く社会に生かしていただくためのノウハウを蓄積し、テレワークマネジメントにおけるコンサルティング事業に生かしていく。その他、企業にメリットのあるテレワークを広めるため、この取り組みの反省や課題を生かして、在宅勤務の管理手法の構築やコミュニケーションを円滑化するテレワークツールを開発していきたいと考えている。
- ③「冬の節電」と「冬の安全」テレワークへの挑戦…北海道のワイズスタッフ北見オフィスにて、2013年2月の1ヶ月、冬の「節電」と「安全」を目的とした「社員全員在宅勤務」を実施する予定。この時期の北見市はマイナス20度以下になる日が多くある。そのような状況のもと、政府は北海道に対し今冬の節電の数値目標を5.10%に設定することを検討している。北見オフィスはオール電化のため、冬の暖房空調による消費電力が多く、経費を圧迫する要因にもなっている。さらに、冬期は道路が凍結するため、車での通勤において事故の危険が非常に高くなる。そこで、2月1か月間、北見オフィス勤務の役員2名、社員8名を完全在宅勤務として、テレワークによる冬の「節電」と「社員の安全確保」に取り組む。

10. 協力企業・団体及び協力内容

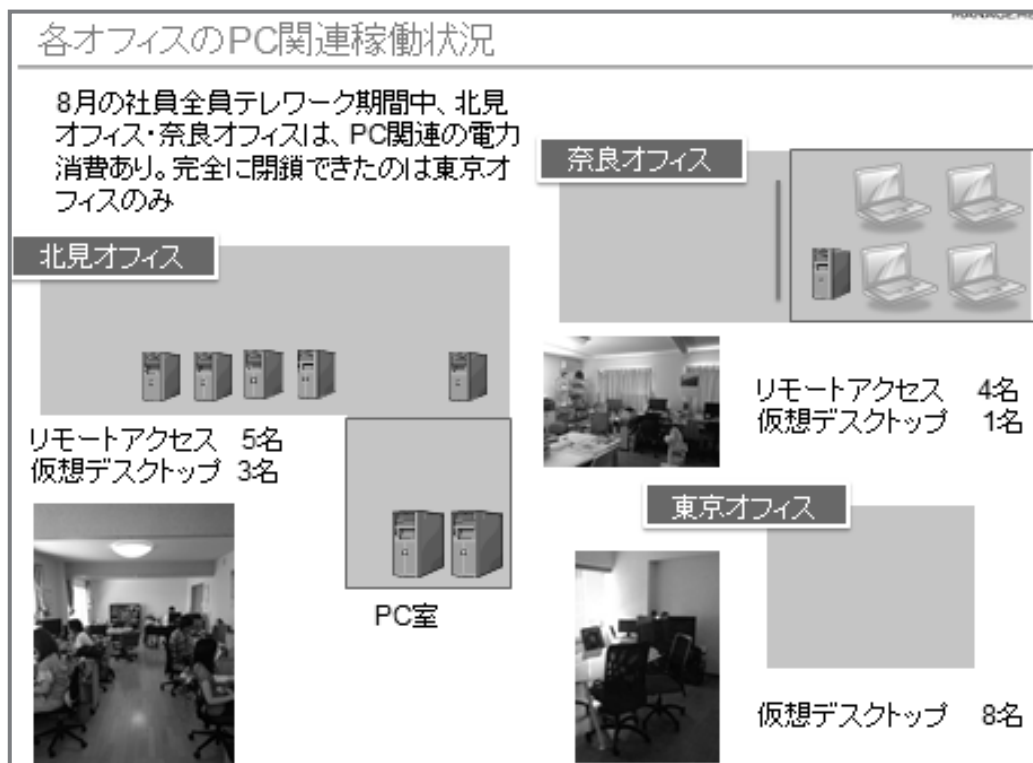
①協力企業・団体

1. NTTコミュニケーションズ株式会社
2. シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社

②協力内容

1. BizFAX(インターネット FAX ソリューション)の導入…FAX機が不要。050IP 電話番号を使って、パソコンでFAXを送受信できるサービス。ケータイ/スマートフォンでも受信FAXを確認できる。
2. 「050Plus」を試験導入…スマートフォン用のIP電話アプリ。アプリ同士の他、050で始まる提携プロバイダのIP電話とも無料通話が可能。
3. XenDesktop…仮想デスクトップの利用によりセキュリティを確保。

③システム・構成図等概要



4 特別賞

特定非営利活動法人(認定 NPO 法人)BHN テレコム支援協議会

東京都台東区上野 5-24-11 NTT 上野ビル 6 階

代表者: 上原 清人

<http://www.bhn.or.jp>

業種: NPO 特定非営利活動法人

従業員数: 9 名

<主な実施目的>

テレワークの普及啓発貢献

<実施時期> 2011 年 3 月～2012 年 3 月

<実施内容>

1. テレワーク名称

東日本大震災被災者に対する情報通信・医療等支援事業
—東日本大震災被災地におけるテレワーク環境構築支援—

2. 対象部門・対象人数

被災者が移り住んだ避難所や仮設住宅、被災地域で活動する NGO、医療機関、自治体関係者の活動の拠点や被災した教育機関、福祉施設に仮設型のインターネット環境を提供し、使い方を指導。また設置後も事業地を巡回して保守支援を行い、IT 機器の技術相談にも応じた。閉鎖になった施設から回収した機材は新たに設置要請があった施設に移設して、半年間で 68 箇所支援を行った。事業終了後も、翌年の 3 月 31 日までは機材を設置したままにして、随時保守相談にも応じた。事業に関わった人数は 11 人、インターネット利用回数約 15 万回、裨益者数は約 5 万人としている。

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

①経緯…2011 年 3 月 11 日に東日本沿岸部一帯を巨大な地震と津波が襲い、岩手県はじめ東北地方の太平洋沿岸部が壊滅的な被害を蒙った。これにより、被災地の住民は自宅から避難所等へ移り、学校や病院などの公共機関も別の場所で業務を行うことを余儀なくされた。しかし、一時通信が壊滅状態にあった中、自治体自体が被災して、人材も喪失し、避難所や公共機関に対する通信支援までは手が回らない状況にあった。

発災から 3 日後に、前年から遠隔医療で協力関係にあった岩手県遠野市市長から情報通信支援の要請があった。遠野市は、平時から沿岸部都市と医療等で協力関係を構築しており、震災直後から宮古市、釜石市、大船渡市、陸前高田市、山田町、大槌町の 4 市 2 町の後方支援を行っていた。3 月 22 日に資金の目処ができたことで準備を開始、28 日に第一陣が遠野市入りした。

②目的…被災地から届く「情報が欲しい」との声を受け、被災者・救援者双方にラジオや無線機などを提供すると同時に、避難所や救援者の活動の拠点にインターネット環境を提供し、情報授受手段がない中で生活する被災者や、本来の職場から遠く離れた地域で支援業務を行う医療や他の自治体関係者、また多数の NPO 団体などが円滑に情報授受やテレワークができるよう技術的な支援を行った。

4. 導入のテレワーク制度内容など

被災者や支援者がテレワークできる環境を構築することが支援活動の主眼であったため、スタッフに対するテレワーク運用基準は特にないが、雇用契約上の所定労働時間の厳守に務め、混乱した被災地での労働安全衛生の確保を重視した勤怠管理を行った。

5. テレワーク推進体制

①実施責任者及び部門…佐藤征紀(副理事長) ICT チームを組織し、陣頭指揮を執る。

②トップの関わり…発災当初は、役員を含めた総動員体制で、機材の調達をはじめとする準備、資金確保、広報業務に当たった。

③社内運用体制…団体内運用体制

被災地での支援活動には様々なリスクが伴うため、まずはスタッフの安全確保を第一に考え、本部との密接な連絡体制を確立し、安全行動マニュアルに従って行動することを徹底した。この点、被災した低開発国の厳しい環境の下での活動経験とノウハウが大いに役立った。

④周知方法…現地においては、避難所等で掲示物を作成してインターネット設置の周知を図った。また、地域の復興協議会などの会議に参加して、活動をアピールした。本部では、ウェブサイトや当会が加盟する助成団体の週報や月報にアクセスポイントを公表し、支援者に被災地での利用を呼びかけた。さらに、メールマガジン、定期刊行物等で活動内容を報告した。

6. テレワーク実施環境

- ①オフィス環境…県立大船渡病院などの医療施設では、インターネット環境を診察室に構築し、医療チームのテレワークを可能とした。
- ②情報インフラの整備…避難所では、一人でも多くの人に利用してもらうため、最も目立つ場所に機材を設置した。そのため、管理者の目が届きにくく、子供に占領されたり、ロックをかけられたりした施設もある。それには、管理者からの通報で技術者が随時対応し、利用不能になることはなかった。
- ③情報セキュリティ…混乱した環境の下で十分に確保されていたとは言い難く、今後の大きな課題である。

7. テレワーク実施上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

- ・緊急時には、現場は混乱状態にあり、情報授受手段が必須であるにも関わらず、設置を断られた施設がある。施設の管理者に対する説明の仕方、現場に技術者がいない場合の支援体制まで考慮して活動する必要があった。
- ・緊急にシステムを必要としていると思われる施設の所在地の情報が皆無であった。そのため、自治体の協力を得ながら活動地域を徐々に拡大した。今後は、急を要する医療施設から重点的に設置したい。
- ・どこの誰がシステムを必要としているのかわからなかったため、機材を車に積んで避難所や救護者の施設を回る御用聞き方式で、直接設置を呼びかけた。
- ・設置施設には、当会担当者の名刺を置き、不具合発生などに即応できるようにした。

8. テレワークの導入効果

- ◆医療関係者…当会が活動の拠点を置いた遠野市健康福祉の里に、コグニティブ無線ルータ、メッシュ無線、発電機を提供
- ・被災を免れた県立大船渡病院でも、使用可能な通信の容量が限られていたため、産婦人科に2台の無線ルータとパソコン（以下、インターネット環境とする）を提供。ルータの1台は診察室用、もう1台は移動用に用いられた。
- ・日赤、北海道大学医学部病院、青年海外協力隊OB医療チーム（JOCA）のボランティア施設、被災を免れたが通信インフラが使えない地域の診療所にインターネット環境を提供し、患者カルテの作成や本部とのやり取りなど、様々な医療支援活動におけるテレワークを可能とした。
- ・産科医がいない遠野市や産科医不足に悩む岩手県では、平時から岩手県立医科大学を中心に、周産期医療では遠隔医療先進地域であった。そのシステムは「いーはとーぶ」と名付けられ、各都市の妊産婦のカルテは電子化されて、岩手県立医科大学のサーバーに保管されていた。そのため、地域の医療施設にインターネット環境があれば、どの地域の病院からの問い合わせにも応じることができた。
- ・また、周産期を迎えた被災した妊産婦は、出産のため県立医大に向かう途中、遠野市の健康福祉の里にある「ネットゆりかご」診療所に立ち寄り検診を受けて、安心して大学病院に移動することができた。
- ・避難所等で活動する全国の自治体からの派遣者やNGO/NPOも、インターネット環境を入手したことにより、事務作業をIT化して業務の迅速化を図ることができた。また、テレワークを行うことによって本部における担当業務の継続が可能となった。
NGO/NPO関係者には、Web等でアクセスポイントを公表しテレワーク利用を呼び掛けた。
- ◆被災勤労者…勤務地から離れた避難所で生活する被災者も、テレワークすることで仕事を継続することができた。



県立大船渡病院副院長で産科医の小笠原医師（写真左）。遠野健康福祉の里の遠隔医療システム「ネットゆりかご」（写真右）。インターネットを使うことが出来るようになったことで、本システムを利用する小笠原医師が「ネットゆりかご」利用者に医療アドバイスをすることができるようになった



インターネット環境とパソコンを提供した仮設長部診療所



提供したパソコンを使用する看護師

- ①目的（ねらい）に対する効果…支援開始当初は、まだ避難所も自治体も混乱状態にあり、物資の配給が最優先され、インターネットどころではなかった。また、自治体は、避難所の所在地や被災者の避難先も、正確には把握していなかった。

そのため当初は、機材を車に積んで大規模な避難所等を回り、御用聞き方式で設置を呼びかけた。一度設置を断られた施設でも、翌日、別の担当者に当たって効用を説明して受け入れられた所もある。そうしている内に、徐々に当会の活動が口コミで広がり、直接、電話で要請を受けたり、インターネットを必要としている施設の情報提供を受けるようになる。

インターネット環境は、のべ68の施設に提供した。その内訳は医療施設8カ所、避難所及び仮設住宅29カ所、ボランティアセンター・NPO/NGO15カ所、学校・保育所・図書館8カ所、自治体等事務所8カ所である。全国の自治体からの派遣者やNGO/NPOからのボランティア（約24万人）は、支援活動中にインターネットで本部などとの業務連絡を行うものも多く、支援活動と本来業務の継続がテレワークによって可能となった。

- ②採算性…採算性について記述することは難しい。提供したインターネット環境はコグニティブ無線ルーターとメッシュ無線を用いた仮設移動型のため、避難所の閉鎖や基幹的な通信インフラの復旧で不要になった機材は回収し、新たに要請があった施設に移設した。1年間の活動期間の内、中盤からは回収と移設で要請に応えることができ、購入した機材が無駄になることはなかった。
- ③成長性…仮設住宅集会所や在宅被災者居住地域では、住民が自前の機材を設置することが困難であるが、仮設の施設では、自治体の支援を受けることができない。そのため、発災から1年半以上が経過した今も、被災地域共同体の自治会や、被災地で支援活動を行う団体からの支援要請は、途絶えることはない。これは、仮設住宅集会所や在宅被災者居住地域では自前でインターネット環境を構築することが困難であることを示している。

現在は、活動の拠点を、市民が自由に使えるインターネット環境の復旧が遅れている東松島市に移し、インターネット設置支援を継続すると同時に、アクセスポイントとして借用した事務所を地域に開放している。さらに、インターネットを使い情報授受やテレワークできる被災者を増やすため、ITスキルアップを目指すパソコン教室の拡充を図っていくつもりである。

- ④波及効果…今までインターネットやテレワークに関心の無かった人々、特に中高年の被災者に

インターネットやテレワークの有効性を伝えることができた。また、本事業チームのスタッフ一名が、現在、健康相談システムを使って、福島県飯舘村の「見守り隊」約 400 名の健康見守り支援事業を実施している。

- ⑤その他…被災直後は、インターネット支援を行う団体は数団体に過ぎなかったが、情報支援の重要性が認識され、同じ支援を行う団体が増えた。しかし、インターネット環境の維持管理のための費用が発生することと、技術的に高度な専門知識が必要となることから、長期間支援を継続し、使い方や保守管理支援まで行う団体は極めて少ない。

岩手県での活動は、一年後に、総務省系独立行政法人に引き継ぎ、その後は広大な地域が被災した東松島市に拠点を移し、石巻市やその周辺地域で同様の事業を継続している。仮設住宅設置期間が延長されたことに伴い、少なくとも、発災から 3 年間は支援を継続する計画である。

9. 今後の予定

国内で発生した災害に対する情報通信支援を目的とした支援活動は、今回が初めてとなる。そのため準備に時間を要し、出動は発災から 2 週間後となった。また更に、通信システムの設置は、それより 10 日も遅れた。

今回の震災で、被災者、救援者とも、緊急時における情報授受手段の有無は、被災者にとっては生活の質に、救援者にとっては活動の質に大きく左右することを経験した。それにより、情報通信手段の入手と公共サービスの早期復旧に対する要請は広く認識された。当会では、NPO の機動性を発揮して今後の非常事態に即応すべく、平時から出動体制を整えておかなければならないことを教訓として得た。

今後は、国内での大規模災害にもいち早く対応できるよう、この度の経験をまとめると同時に、基本となる資機材のリスト・マニュアル・シミュレーションプログラムを作成し、技術者の確保、定期的な研修も実施する計画である。

また、今回の経験を生かして、テレワークできる人材の育成に一層努めていく予定である。

10. 協力企業・団体及び協力内容

- ・特定非営利活動法人ジャパン・プラットフォーム (JPF) …発災から一週間で、資金の助成を決定していただいた。初動支援でも、通常は事前調査が必要とされている。しかし、事態の重大さを理解し、調査の省略を認めていただいたことで、現地のニーズに即応することができた。
- ・独立行政法人情報通信研究機構 (NICT) …無線ルータ 33 台の無償提供を受けた。これにより、通信料を気にすることなく、ルータの設置支援を行うことができた。また、最初に設置した 3 ヶ所については、NICT より技術者が派遣され、設置にも協力を得た。その後も、保守支援が必要な際には、随時電話やメールで対応していただいた。

当会支援事業終了後の 2012 年 4 月 1 日以降は、NICT が支援を引き継いでいる。

- ・株式会社 NTT ドコモ…無線ルータ 5 台と、携帯電話 5 台の無償提供を受けた。これにより、通信料を気にすることなくルータや電話を使用することができた。
- ・遠野市役所、遠野市健康福祉の里…事務所の無償提供、4 市 2 町の自治体・県立大船渡病院などの公共機関との仲介など、当会が活動するに当たり、有形無形の協力を得た。その結果、見知らぬ土地での活動も当初から問題なく遂行することができた。
- ・株式会社シマンテック、日本マイクロソフト株式会社…パソコン 190 台と同数のセキュリティソフト、OS80 ライセンスの無償提供を受けた。これにより、インターネットシステムを設置できたばかりか、震災でパソコンを失った自治体や教育機関に無償で提供し、業務の推進、迅速化を支援できた。
- ・NTT 労働組合中央本部・アトランティス…被災者が情報を入手するためのラジオと電池の寄贈を受ける。発災直後は市場にラジオがない状態が続いたが、その間も、事業を実施することができた。特に停電の期間は、避難所で被災者がテレビを見ることができず、被災者の情報入手できるラジオは貴重な物資となった。その後も、各地で立ち上がった臨時災害 FM を聴取することができたと、被災者からは大変感謝された。
- ・国立極地研究所…被災地の小学校と南極昭和基地を結んで、遠隔授業を実施した。悲惨な体験をした子供たちに、南極へ行ってみたい、越冬隊員になりたいなど、夢と希望を持って成長して欲しいと願って企画した。プレゼンコンテンツは 14,000 キロの距離を超えてテレワークで準備された。子供たちからは、「昭和基地と直接交信してうれしかった」「南極の氷の厚さがが

3,000mもあるのにびっくりした」などの感想が聞かれた。この児童の中から将来の地球科学者が誕生するかもしれない。

・その他多数

◎システム・構成図等概要

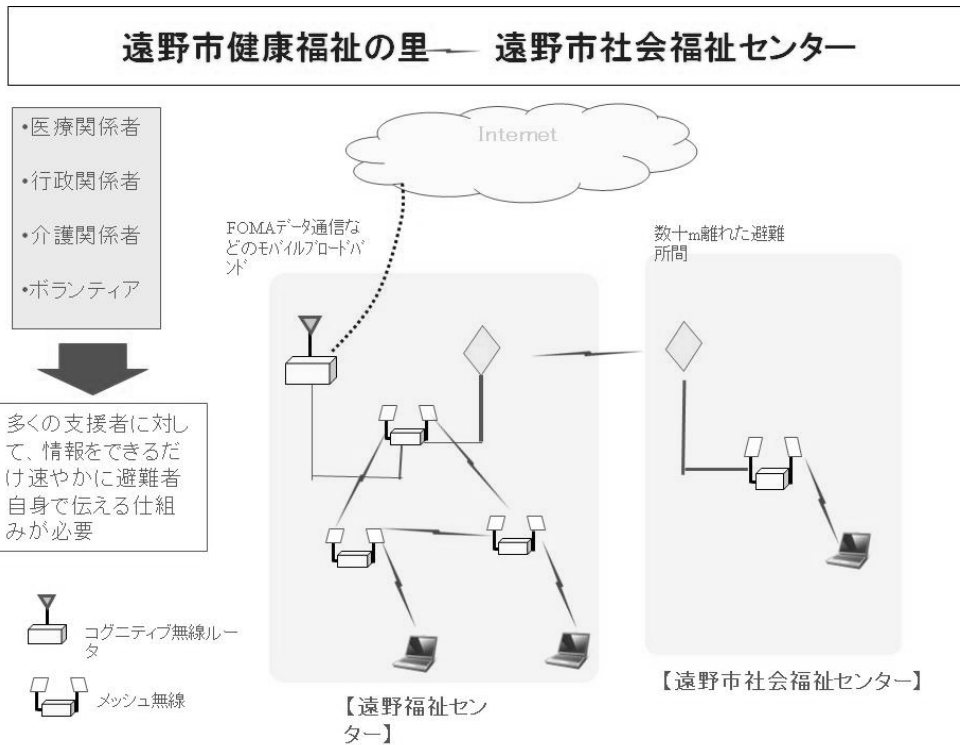


図1 周産期医療システムの仕組み

東京書籍、新しい社会、小学5年生 下

助産院 病院

◎遠隔医療のしくみ

◎赤ちゃんの様子を確認する機械とパソコン

◎検診を受ける千葉さん

◎テレビ電話での診察

◎診察する医師

情報化が進むことで、これからの病院と患者とのつながりはどのように変わっていくのでしょうか。

情報の発達と医療の進歩 たかしさんたちは、岩手県遠野市で行われている、情報ネットワークを活用した遠隔医療について調べてみました。

「遠い場所から長い時間をかけて、毎週病院に通うのはたいへんだと思います。」

「情報ネットワークを使って、はなれた地域でも医師と妊婦さんが連絡を取り合い検診をしていることがわかりました。」

検診を受ける千葉さんの話

わたしの家からとなりの釜石市にある病院までは、車で片道40分ほどかかります。冬は、雪の中を行かなくてはなりません。検診の半分を遠野市の助産施設でできるようになったので、とても助かっています。また、テレビ電話で先主とお話ができるので、安心して検診を受けられます。

在宅医療

妊婦さんの自宅に近い助産施設からお腹の心音を電子情報で医師に送り、診察を受けるというシステムは、病院からはなれたところに住んでいる妊婦さんにとっては助かります。

「情報ネットワークが整備されて、生活が便利になっていることがわかりました。」

◎携帯電話からパソコンに送られてきた患者の様子をチェックする。

株式会社ライフネス

東京都渋谷区代々木 1-59-1 オーハシビル 6F

代表者：城戸 康行

<http://www.lifeness.co.jp/>

資本金：500 万円

業種：専門サービス業(テレワーク普及事業ほか)

従業員数：10 名

<主な実施目的>

テレワークの普及啓発貢献

<実施時期> 2009 年 11 月～現在

<実施内容>

1. テレワーク名称

「テレワーク 1000 プロジェクト」を通じたテレワーク普及活動～テレワークの可能性を信じて～

2. 対象部門・対象人数

①実践内容

- (1)テレワークを活用した被災地域での就業支援の検討、協議、情報共有
- (2)テレワークを活用した被災地域での就業支援の普及に関わる活動
当プロジェクトや成功事例を広く伝える事で、1 名でも 1 件でも多くの就業機会を確保する。プロジェクト専用サイトの開設、セミナー開催なども行う。
- (3)仕事・業務の開拓…被災地域で就労可能な仕事、業務の提供企業を営業開拓する。業務提供企業もプロジェクト協力参加企業となる。また積極的にクラウドソーシングも活用する。
- (4)テレワーク環境の構築…遠隔での就労を実現する為のインフラを、業務に合わせてセキュアに構築、Web カメラなどを利用して業務中のコミュニケーションも円滑に図る。
- (5)就労者の管理、アフターフォロー…遠隔での就労を安心して行う為に、就労者の管理、アフターフォローを行います。研修、教育訓練なども実施し(地域限定)、より多くの方が就業機会を得られる体制を目指す。
- (6)テレワーク導入の普及拡大…当プロジェクトで多くのテレワーク実績を生み出すことで、一般企業の在宅勤務の促進や、テレワークの普及促進、テレワーク業界の確立を目指し、ワークスタイルの変革を導く。

②対象人数…年間で1000名の就業機会創出を目指す(1年目：約900名)

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

①経緯

一昨年発生した東日本大震災、震災直後に私どもライフネスは被災地を訪れた。甚大な被害を目の当たりにし、テレワーク専門企業として何ができるのか自問し、現地の方々と話した。

いち早く就業問題に気づき、国、自治体、多くの民間企業にテレワークの可能性を訴え、2011 年 7 月に「被災地テレワーク就業支援協議会」テレワーク 1000 プロジェクトを発足させた。

震災から 2 年近くが経過しこの間、岩手・宮城・福島の前被災 3 県の求人数は、被災地の復旧・復興事業に伴う建設、土木の作業やそれに伴う警備業務などの求人増加により、震災前と比べて

数値的には大幅に改善している。有効求人倍率(季節調整値)をみると、2012年6月時点では、岩手県が1.00倍、宮城県が1.14倍、福島県が1.01倍と、全国平均(0.82倍)を上回っている。

しかし、求人数が改善しても実際に職に就けない「雇用のミスマッチ」も発生している。希望する職種の求人が少なく、特にデスクワークなどの事務的職業は求人数と求職者数の乖離が大きいと言われている。また就業場所が被災地域でなく、暮らしてきた地元を離れないと就業できない求人も目立つ。昨年からは、失業手当の支給期間の特別延長措置が終了し、震災で職を失った被災者の再就職が思うように進んでいない。震災直後はライフラインの復旧が最優先であったが、今後求められる復興支援は就業支援であると考えている。現状300を超える企業、団体が集結し、約1年半の活動で約1,200名以上の方に就業機会を提供している。

②目的…「テレワーク」を活用することで、被災者の方が移動、移住しなくても、日本中から仕事が被災地にやってくる。そんな仕組みを広げたい。ワークスタイルの改革が被災地のみならず日本中に広がり、これからの社会問題を解決へと導くと信じている。そしてこの活動を通じてテレワークが普及拡大し、テレワーク業界が確立される事を目指す。

一下記を目的に創業しているので、会社の事業そのものがテレワークの普及に繋がっている。

【ライフネスの事業内容】

- ・テレワーク(在宅勤務)の普及に関する事業
- ・テレワークに必要なシステム販売及び導入にコンサルティング事業
- ・テレワークに関する人事コンサルティング事業
- ・テレワークによる就業支援事業(障がい者、ひとり親、高齢者など)
- ・テレワークBPO事業、テレワークコールセンター事業 など

4. 導入のテレワーク制度内容など

該当項目なし

5. テレワーク推進体制

①実施責任者及び部門…テレワーク1000プロジェクト推進部として専門部署設置、担当役員が管轄。テレワーク1000プロジェクト事務局を運営

②トップの関わり…プロジェクト幹事企業の代表として、城戸自ら積極的に業務開拓営業、自治体への交渉などの行動をとっている。

③社内運用体制…①同様専門部署を設置し、運営

④周知方法…専用サイトの開設、Facebookページ開設、メルマガ発行、メディア戦略

(専用サイト) <http://www.telework-1000.jp/>

(専用Facebookページ) <http://www.facebook.com/telework1000>

6. テレワーク実施環境

※各テレワーク業務、案件によって環境が違う。

【サイト更新作業：不動産物件サイトの登録、更新】

7. テレワーク実施上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

単なる復興支援、就業支援にするのではなく、企業、個人双方にテレワークの利点を理解、認識してもらい、実際にテレワークを行っていただく事で、より多くのテレワーク事例が生まれ、テレワークの普及拡大に繋がる。また、ライフネス自体がテレワーク専門企業なので、日ごろの

活動が様々なテレワーク事業にシンクロし、互いに活かせる機会が増える。

まだまだテレワークは一般的でなく、企業の理解が不足している点もあり、仕事の確保が継続的に必要。働き手のPCスキルなど教育面の充実、仕事を想定した人材育成も検討の必要がある。

8. テレワークの導入効果

- ①目的（ねらい）に対する効果…本格的に活動を開始し、約1年半の活動で賛同企業・団体等は300を越え、就業機会提供数は約1,200名に達した。
- ②採算性…それぞれのテレワークによる業務提供はボランティアではなく、ビジネスとして提供頂いているので、業務完了により売上が立ち、そこから経費を引いた報酬が支払われている。ただし、業務開拓、テレワークに環境整備、研修などはライフネス及び賛同企業の協力から成り立っており、事業の社会性、重要性から見て国や自治体の事業としての連携も必要と考える。
- ③成長性…失業手当の支給期間の特別延長措置が終了し「雇用のミスマッチ」が叫ばれる中、仕事の確保、収入の確保は早急な課題であり、地元の方々や多くの被災自治体からも求められている。
クラウドソーシングの広がりなど考えても求められる働き方であり、企業にとっても「選択と集中」をより進める事になる。
- ④波及効果…テレワーク1000プロジェクトにおいてテレワークの対象となるのは働き手だけではなく、遠隔での雇用のケースでは受入企業の在宅勤務の導入が必要で、検討するきっかけとなる。業務委託の場合でも今まで大きなくくりでアウトソースしていた企業のが、在宅エントリーシステムなどを活用してテレワークでのアウトソーシングに取り組むなど、様々な波及効果がある。また業務開拓時にテレワークの説明を行い、賛同企業もサポーターとして広報活動にも協力してくれることから、より多くの企業、個人にテレワークの可能性をお伝えしている。

9. 今後の予定

現状は石巻、仙台、陸前高田、郡山周辺地域が主な取り組みだが、岩手県、宮城県、福島県を中心とする被災自治体と全国に移住された被災者の方々に拡大していく。また賛同企業をさらに増やし、テレワークを広く伝え、普及することで更に新たな仕事、業務が提供され、更に就業機会が増える流れを早期に確立したい(具体的には2年目で2000名の就業機会、賛同企業・団体を500社以上)。また教育、研修面を充実させるためにもテレワーク推進4省、復興庁、自治体との連携も深めていく。

10. 協力企業・団体及び協力内容

- ①協力企業・団体…総務省、経産省、国交省、ハローワークほか、民間企業多数
201社、団体(2012/8/末)
- ②協力内容
 1. 仕事の提供企業、求人募集企業（業務委託、人材受入れ、マッチングサイト）
 2. 研修協力企業（求職者のスキルアップ、就業トレーニング）
 3. システム提供企業（在宅システム、PC、インターネット回線）
 4. 地元事務局運営企業（管轄エリアでの説明会開催、活動普及促進）
 5. 就業場所提供企業（働く作業場所の提供協力）
 6. 業務受託企業（1より委託された業務の受託先）
 7. 入札公共案件協力獲得企業（プロジェクトと連携して公共案件の獲得）
 8. 地域活性化、コミュニティ活動企業、新事業による復興支援
 9. ワークスタイル改革企業、テレワーク推進企業
 10. プロジェクトサポーター企業

第13回テレワーク推進賞 表彰式プログラム

2013年2月1日(金)

〈会場〉メルパルク東京 表彰式 3階「牡丹の間」

- | | | | |
|---------------------|-------------|--|---------------------------------------|
| 1. 開会挨拶 | 13:10~13:15 | 社団法人日本テレワーク協会 | 会長 有馬 利男 |
| 2. 来賓挨拶 | 13:15~13:25 | 経済産業省
商務情報政策局 サービス政策課 | 課長 白石 重明 様 (予定) |
| 3. 審査講評 | 13:25~13:45 | 東京工業大学大学院 イノベーションマネジメント
研究科 技術経営専攻 教授 比嘉 邦彦 様 | |
| 4. 授与式 | 13:45~14:55 | 日本テレワーク協会 | 会長賞/優秀賞/奨励賞/特別賞 |
| 〈 休 憩 14:55~15:05 〉 | | | |
| 5. 受賞事例発表(会長賞1社) | 15:05~15:25 | ランサーズ株式会社 | 代表取締役社長 秋好 陽介 様 |
| 6. 受賞事例発表(優秀賞6社) | 15:25~16:55 | 株式会社網屋 | 東日本営業部 部長 寺園 雄記 様 |
| | | AIU保険会社 | 人事部 小倉 廣司 様 |
| | | 向洋電機土木株式会社 | 代表取締役 倉澤 雅彦 様 |
| | | 株式会社日建設計総合研究所 | 理事企画部長 新田 恵一 様 |
| | | 富士通コミュニケーションサービス株式会社 | ビジネス本部 第二事業部 第二サポート部
担当部長 下田 しおん 様 |
| | | リコージャパン株式会社 | MA事業本部 プロセス革新部
部長 高橋 達哉 様 |
| 7. 閉会挨拶 | 16:55~17:00 | 社団法人日本テレワーク協会 | 専務理事 井沢 晃一 |



社団法人日本テレワーク協会

〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台1-8-11 東京YWCA会館3F

TEL: 03-5577-4572 FAX: 03-5577-4582

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