

(令和2年12月18日公表)

テレワークマネージャー相談事業 事例集

令和2年度

緊急事態宣言発令期間における 支援内容の特徴

内容

緊急事態宣言発令期間^{※1}における支援内容の特徴^{※2}について整理した。

■ 背景・目的

支援企業・団体等からの申請情報の記載内容をもとに、企業・団体等でのこれまでの取り組み内容、テレワーク導入の目的、支援前の課題等をダイジェストで示す。

■ 支援内容

支援を担当したテレワークマネージャーの報告書の内容をもとに、実際のテレワークマネージャー相談時の支援内容について要約して示す。

※1 2020年4月7日から5月26日までの期間

※2 支援内容の特徴はテキストマイニングによる形態素解析により抽出した

緊急事態宣言発令期間における支援内容の特徴

- テレワークについて知識が全くないままの企業・団体等からの相談も多く、『テレワークの概要』や『他社事例』を知りたいとの要望が多数あった。
- テレワークを既に導入済みの企業・団体等からは、『現状のテレワークの評価』や『企業価値の向上を視野に入れた規程やルール、ICT環境の整備等』を望む案件がよく見られた。
- 緊急事態宣言発令期間中は、全業種・規模に関係なく『感染症対策のBCP』『在宅勤務』『テレワークを実施するための費用の捻出』についての相談が大半を占めた。（詳細は次スライド以降に記載）

導入していない企業・団体等の相談・要望

- ✓ テレワークに関することは何も導入していないが、新型コロナ対策のために在宅勤務対応を考えている。（小規模/不動産・物品賃貸/A社）
- ✓ 事務職だけでもテレワークを導入推進していきたいが、どのように進めていってよいかわからないので具体的に教えていただきたい。（小規模/運輸/B社）
- ✓ 全くテレワークの経験がなく、全従業員はデスクトップPCを使用している。機器の導入、助成金の申請等、様々な形でのアドバイスがほしい。（中規模/サービス・広告/C社）

導入している企業・団体等の相談・要望

- ✓ 昨年度、他事業を活用してテレワークを導入した。新型コロナウイルス感染防止対策として、4月以降急速にテレワークが進んだが、在宅勤務で上手く機能しているのか、業務効率化が進んでいるのかの判断が出来ていないので検証したい。コミュニケーションの取り方や在宅勤務時の評価などが課題となっており助言がほしい。（小規模/サービス・通訳/D社）
- ✓ テレワークへの切り替えを進めているが、今後の人材採用強化にもつなげていくため、さらにテレワーク環境の整備をして制度化したい。（小規模/情報通信/E社）
- ✓ 4～5年前から在宅勤務を推奨してきたが、挫折の繰り返しで現在に至っている。テレワークを続けながら会社の存続を図りたいが、色々なルールも作成する必要がある。（中規模/教育、学習支援/F社）

感染症対策のBCP（業務継続）対応

- ▶ 新型コロナウイルスの流行により大規模な感染症発生（パンデミック）リスクが高まった。グローバル化や輸送機関の発達もあり社会的・経済的に多大な影響が及んできたため、企業・団体等においても、発生に対応した危機管理が求められた。
- ▶ 緊急事態宣言発令期間中の申請は、感染症対策のBCPが最も強い要因となっているが、以前から自然災害・事故・停電等によるBCPについて対策が必要と考えられていたため、今回はそれらを含めた解決策としてのテレワーク導入という事で支援を必要とした企業・団体等が多かった。

事例

背景・目的	具体的な支援内容
<p>出社制限への対応を行いたいが、現在テレワークに対応できないシステム体系のためローテーションでの自宅待機で対応せざるをえない。BCPだけではなく、育児と仕事の両立という観点からも急いで導入をすすめたい。 (小規模/不動産・物品賃貸/G社)</p>	<p>リモートアクセスツール、各システム方式の特徴などは【テレワーク関連ツール一覧（一般社団法人日本テレワーク協会）】を用いて説明した。勤怠管理方法の確認や手当の支給については【テレワークで始める働き方改革（厚生労働省）】を用いて説明し、急な対策という観点でポイントを押さえた。また、テレワーク導入の一般的な流れについて説明し、本格導入に備えてトライアル後の振り返りについても確認した。</p>
<p>新型コロナウイルスの蔓延による従業員の移動制限のため、テレワーク導入を検討している。導入することで、BCP関係の災害に対応できる環境を整えることと、経費削減につながればと考えている。実際にテレワークを導入した会社の事例や社内規定に関しても知りたい。 (中規模/情報通信/H社)</p>	<p>週1~2回程度の利用であれば、業務を調整することで、テレワークの実施は出張するのと同感覚で実現可能と説明した。テレワークを実施する際に必要な通信環境、セキュリティ対策、コミュニケーション手段等を助言した。在宅勤務時の通信費について事例と共にアドバイスし、テレワーク時の労務規程、勤務規程について説明した。また、マネージャーが所属している企業の事例を資料共有しながら紹介した。</p>
<p>新型コロナウイルスによる緊急事態宣言を機にテレワークを開始した。BCPの観点、従業員満足度の向上、生産性向上など、多方面で効果が期待できることから、今後も継続してテレワークを推進したいと考え、正しい知識を身に付ける必要を感じている。 (小規模/学術研究、専門・技術サービス/I社)</p>	<p>社内の現状および従業員の勤務形態や職務内容などについて、ヒアリングを実施した。また、テレワーク導入の概要について説明を行った。労務管理制度等の概要を説明し、従業員およびフリーランス契約者ともコンセンサスを図りながら、ルールづくりや経費負担（通信費ほか）の確認について説明をした。特にトラブル回避のために、書面をもった取り決めを行うことを強く勧めた。新型コロナ収束後も、働く形態は従来とは異なることが予想されるため、新たなビジネス創出に向けた準備を検討するようにアドバイスをした。</p>

在宅勤務への対応

- 緊急事態宣言発令をうけ、新型コロナウイルス感染症の拡大から従業員を守るためには、通勤ラッシュや人混みを避ける必要があり在宅勤務を取り入れる企業・団体等が一気に増加した。
- 多くの企業・団体等で在宅勤務は制度として存在はするものの、従来は、妊娠、育児、家族の介護など家庭の事情により認められているケースが多かった。しかし今回は、在宅勤務制度が整備されていない企業・団体等も、家庭の事情の有無にかかわらず導入に踏み切る事例が多数みられた。

	背景・目的	具体的な支援内容
事例	<p>これまではテレワークに関する取り組みは行っていないが、新型コロナウイルス対策として、在宅勤務でも業務をまわせるようにしたい。顧客から会社への入電が多いので従業員が自宅でも通常に近い対応ができるよう社内に導入するシステムやツール等具体的な方法を知りたい。 (小規模/金融・保険/J社)</p>	<p>テレワークで有効に利用できるツールを知りたいとのことなので、在籍管理ツール、チャットツール等について説明をした。また、労務管理について助言をした。加えて、将来的に目指すビジョン等の意見を聞きアドバイスを行った。テレワークの全体像については、テキストを用いてレクチャーをすることで体系的に把握していただいた。今後の課題としては、テレワークの具体的な運用について、ポストコロナを見据えての効果的なテレワーク制度の設計をすること。</p>
	<p>新型コロナウイルス対策のため在宅勤務が必要になった。その環境をつくるための技術的支援、そしてルール作成が必要となっている。テレワークは独自で調べていたが実践はしておらず、システムの検証中である。 (大規模/公務/K市)</p>	<p>市区町村においては、自治体情報システムの強靱化基盤と現行情報セキュリティポリシーが、在宅勤務などを行う際の障壁になる。マネージャーが本市ICTを総合的に支援していることから、状況を概ね把握しているが、テレワークの未確認事項についてヒアリングし、課題と対策について共有した。次回の支援に向け、『現行のポリシーによる制約事項の洗い出し』や『一般的なWeb会議・リモートアクセスの想定リスクと対策』についてマネージャー側でまとめることとした。</p>
	<p>介護現場でも業務の棚卸しを行い、自宅でも可能な業務についてテレワーク導入をしていきたい。また3密を避けながらスタッフの業務負担の軽減、生産性の向上を目指したいが、テレワークに関する知識不足と、どのようなシステムがよいかわからないのでアドバイスがほしい。 (小規模/医療・福祉/L社)</p>	<p>テレワークの概要と導入プロセスについて説明を行った。また、事業者のICT化の現状や従業員のICTリテラシーとテレワークに関する理解度やモチベーションなどについて、ヒアリングを実施し、必要な情報提供を行うとともに、留意点等について補足説明を行った。事業者にあったシステムが選定できるように（特に、機器やツールの導入費と運用費について、費用対効果を把握した上で決定できるように）ツールなど絞り込んだ情報提供を行った。</p>

テレワークのための設備投資（予算・助成金等）

- ▶ 新型コロナウイルスの感染防止のためにテレワークを活用し、オフィスに通勤しなくても通常に近い仕事ができるようICTツールやシステムを早急に揃える必要があり、企業や団体は設備投資が必要になった。
- ▶ テレワーク導入に関する国や地方公共団体の助成金制度は以前から複数あったが、それに加え新型コロナウイルス対策のための緊急の助成金制度も始まった。制度により助成内容や対象も異なるため、詳細な内容についてテレワークマネージャーに確認を依頼する申請が増えた。

	背景・目的	具体的な支援内容
事例	<p>テレワーク導入にあたり、全般的な情報収集を実施中。必要なICTシステム、労務管理、セキュリティ対策、補助金・助成金の活用など、弊社に適切なテレワークのあり方を模索している。 (小規模/製造/M社)</p>	<p>組織体制と業務内容、テレワーク適応の対象業務を整理し、デバイス状況を確認した。テレワーク導入の際に必要なツールを、『テレワーク環境関連』『コミュニケーション環境関連』『マネジメント関連』に分けて整理してアドバイスし、クリエイティブ系の制作アプリケーションのライセンス費用を考慮し、リモートデスクトップ運用を検討した。BYODの適用を検討するとともに地方公共団体のテレワーク関連助成金について説明をした。</p>
	<p>『IT導入補助金』や『働き方改革推進支援助成金』の存在を知り、必要ツールを導入して、一気にテレワークを進めたい。これまでもWeb会議等は頻繁に行われていたが、ただ、改めて費用をかけて進めていくのであれば、導入ツールも慎重に考えて行きたい。 (中規模/建設/N社)</p>	<p>緊急事態宣言を受けて本社勤務の約半数強が在宅勤務に切り替えた。今後は会社でデスクトップPCを使っていた従業員へのテレワークの機材を揃える必要があり助成金を活用したいが、コロナ後にテレワークを継続するかは分からないとのこと。そのため、『社長に今後のテレワークへの取組意向を確認』する事と『在宅勤務をしている従業員のテレワーク環境と、どんな業務をされていて何ができていないか』を調べる事を担当者に依頼し、次回の打合せ時に報告いただき今後の方針を検討する。</p>
	<p>以前より、全従業員にリモートワークを主体とする労働形態を採用しており、今回の新型コロナウイルスの影響を受け、本格的にテレワークへの移行を図っているが、導入に関する予備知識が無い。またテレワーク補助金の給付に向けて動き出しを始めたい。 (小規模/サービス/O社)</p>	<p>テレワークの概略的などころから、ICT製品の 카테고리 や最近利用されているツールなどについてデモも交えて一通り解説した。コミュニケーションツールに関してはすでに利用開始しているが、経営者からどこにどう投資したらよいか把握したいという相談もあり、担当者がデータをまとめているとのことなので、経済産業省のIT導入補助金や厚生労働省の新型コロナ助成金などの要件をベースにシンプルに解説をした。</p>