

～とにかくコミュニケーション～

テレワーク実施時の労務管理上の留意点 テレワークの労務管理とコミュニケーション

一般社団法人日本テレワーク協会
客員研究員 米澤裕美





米澤社労士事務所 代表 社会保険労務士 米澤裕美

IT企業営業部門で新卒から19年間勤務後、社労士法人勤務を経て独立開業
企業勤務時代は、統括リーダーとしてコミュニケーションや業務改善に尽力し、
チーム力や風土の向上に注力
現在は複数企業顧問・執筆・研修登壇など

特定社会保険労務士

人的資本経営検定® BASIC取得、ISO 30414リードコンサルタント

著書

顧問先対応とコミュニケーション 日本法令

図解でわかる 社会保険いちばん最初に読む本 アニモ出版

社労士のための電子申請の基本と導入のための事務所体制づくり 日本法令

ほか多数

ホームページ：<https://www.office-roumu1.com>

これからのテレワーク

育児介護休業法改正

テレワークが盛り込まれる

1. 子の年齢に応じた柔軟な働き方を実現するための措置の拡充【育児・介護休業法】

- ① 3歳以上の小学校就学前の子を養育する労働者に関し、事業主が職場のニーズを把握した上で、柔軟な働き方を実現するための措置を講じ（※）、労働者が選択して利用できるようにすることを義務付ける。また、当該措置の個別の周知・意向確認を義務付ける。
※ 始業時刻等の変更、**テレワーク**、短時間勤務、新たな休暇の付与、その他働きながら子を養育しやすくするための措置のうち事業主が2つを選択
- ② 所定外労働の制限（残業免除）の対象となる労働者の範囲を、小学校就学前の子（現行は3歳になるまでの子）を養育する労働者に拡大する。
- ③ 子の看護休暇を子の行事参加等の場合も取得可能とし、対象となる子の範囲を小学校3年生（現行は小学校就学前）まで拡大するとともに、勤続6月未満の労働者を労使協定に基づき除外する仕組みを廃止する。
- ④ 3歳になるまでの子を養育する労働者に関し事業主が講ずる措置（努力義務）の内容に、**テレワーク**を追加する。
- ⑤ 妊娠・出産の申出時や子が3歳になる前に、労働者の仕事と育児の両立に関する個別の意向の聴取・配慮を事業主に義務付ける。

2. 育児休業の取得状況の公表義務の拡大や次世代育成支援対策の推進・強化

【育児・介護休業法、次世代育成支援対策推進法】

- ①育児休業の取得状況の公表義務の対象を、常時雇用する労働者数が300人超（現行1,000人超）の事業主に拡大する。
- ②次世代育成支援対策推進法に基づく行動計画策定時に、育児休業の取得状況等に係る状況把握・数値目標の設定を事業主に義務付ける。
- ③次世代育成支援対策推進法の有効期限（現行は令和7年3月31日まで）を令和17年3月31日まで、10年間延長する。

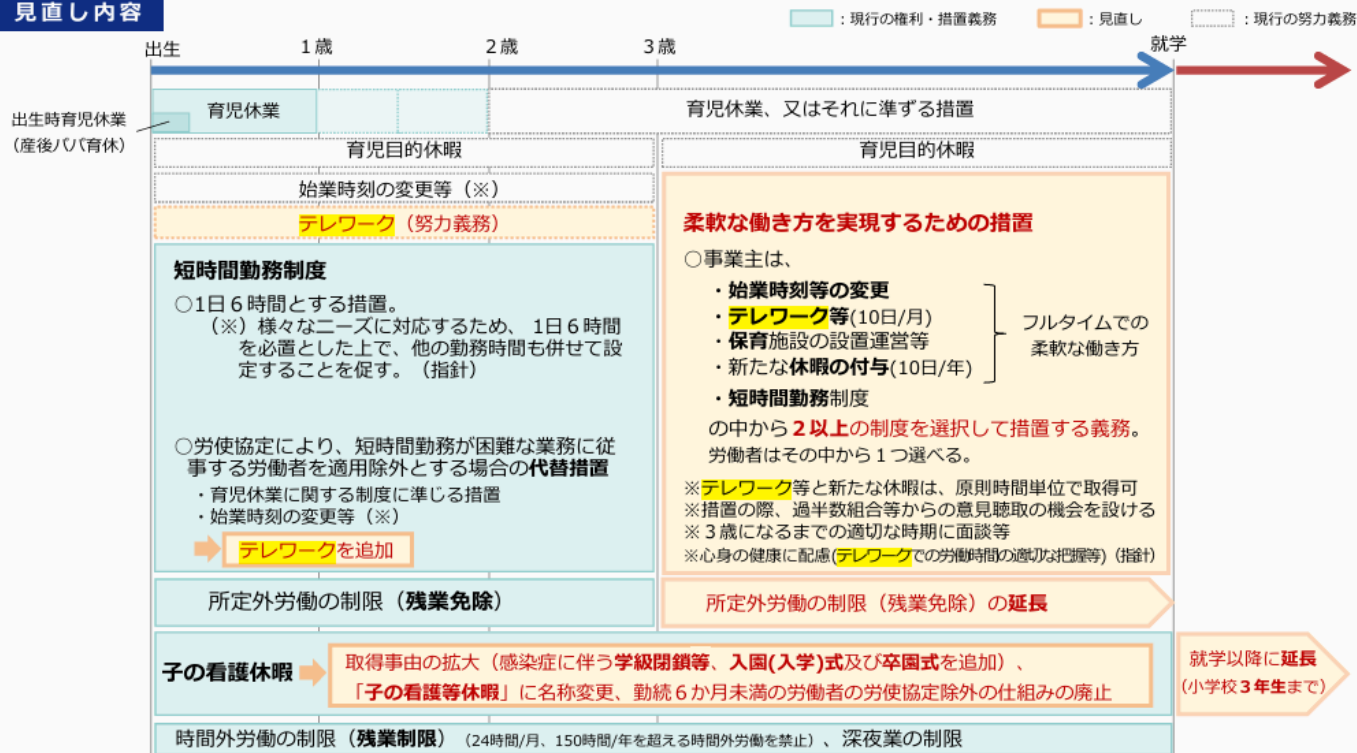


3. 介護離職防止のための仕事と介護の両立支援制度の強化等【育児・介護休業法】

- ①労働者が家族の介護に直面した旨を申し出た時に、両立支援制度等について個別の周知・意向確認を行うことを事業主に義務付ける。
- ②労働者等への両立支援制度等に関する早期の情報提供や、雇用環境の整備（労働者への研修等）を事業主に義務付ける。
- ③介護休暇について、勤続6月未満の労働者を労使協定に基づき除外する仕組みを廃止する。
- ④家族を介護する労働者に関し事業主が講ずる措置（努力義務）の内容に、**テレワーク**を追加する。



見直し内容



※始業時刻の変更等：フレックスタイム制、時差出勤、保育施設の設置運営その他これに準ずる便宜の供与

見直し内容		： 現行の権利・措置義務	： 見直し
常時介護を必要とする状態		介護終了	
介護休業	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">介護休業①</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-left: 100px;">介護休業②</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-left: 100px;">介護休業③</div>	要介護状態にある対象家族について、介護の体制を構築(※)して働きながら対応できるようにするために一定期間休業するもの。 ※介護サービスの手続き等も含まれる 対象家族1人につき、通算93日、3回まで分割可能。	
介護休暇	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;">介護休暇 (1日)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center; margin-left: 100px;">介護休暇 (3時間)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center; margin-left: 100px;">介護休暇 (5時間)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center; margin-left: 100px;">介護休暇 (1日)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center; margin-left: 100px;">介護休暇 (1日)</div>	要介護状態にある対象家族の介護・世話(※)をするための休暇 ※通院の付き添い、ケアマネジャーとの打ち合わせ等 介護終了まで年間5日 (対象家族が2人以上の場合は10日)、 時間単位で取得可能。	
所定外労働の免除	所定外労働の免除(残業免除)		介護終了まで何回でも請求可能。
時間外労働・深夜業の制限	時間外労働の制限(残業制限)・深夜業の制限		時間外労働の制限 …1か月24時間、1年150時間を超える時間外労働を制限する制度 深夜業 …午後10時～午前5時までの就業 介護終了まで何回でも請求可能。
選択的措置義務	選択的措置義務		事業主は 利用開始から3年以上の期間内で2回以上 、短時間勤務フレックスタイム・時差出勤・費用助成*のいずれかを利用できる措置を講ずる義務 (*費用助成は1回(一括払い)にすることが可能)

■ 事業主に以下の措置義務。

- ・ 介護に直面した労働者が申出をした場合に、両立支援制度等に関する情報の**個別周知・意向確認**
- ・ 介護に直面する前の**早い段階(40歳等)**の両立支援制度等に関する**情報提供** ※併せて介護保険制度についての周知も望ましい(指針)
- ・ **研修や相談窓口の設置等の雇用環境の整備**

※介護休業制度の目的(介護の体制を構築するために一定期間休業するもの)の理解促進を図る観点から、事業主による個別周知等を行う際には、その制度目的を踏まえることが望ましい(指針)。

■ 介護期の働き方について、**労働者がテレワークを選択できるよう事業主に努力義務。**

■ 介護休暇の**勤続6か月未満の労働者の労使協定除外の仕組みは廃止する。**

これからのテレワーク

人材採用においても
テレワークは重要



求人サイト「doda」によると、求職者の人気検索ワードの上位10位に「在宅勤務」「フルリモート」「リモート」「在宅」がランクインしています。（2024年7月更新情報）
人材採用の観点でも、テレワークの需要は引き続き高いことがいえるでしょう。

また、現代は変化が激しく、不確実性の高い時代の中、事業を前向きに推進するためには、従業員間のコミュニケーションはとても大事なものです。

テレワーク環境では、感情が見えづらいこともあり、意識して良いコミュニケーションをとっていく必要があります。

本日は、労務管理とコミュニケーションについてお話しいたします。

テレワークの労務管理

労働基準関係法令の適用



**テレワークを行う場合においても、労働基準法、最低賃金法
労働安全衛生法、労働者災害補償保険法等の
労働基準関係法令が適用**

労働基準法には、様々な労働時間制度があります。

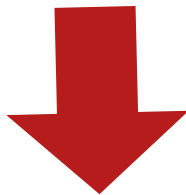
例えば、

始業終業時刻 所定労働時間を定めた労働時間制度・変形労働時間制
フレックスタイム制・事業場外みなし労働時間制・裁量労働制など
すべての労働時間制度でテレワーク実施可能。

貴社の働き方にあった労働時間制度を導入ください。



勘違いしやすい労働時間制度→事業場外みなし労働時間制
制度名に事業場外とついているためテレワーク用の働き方？



要件に合えば導入可能



事業場外みなし労働時間制は、労働者が事業場外で業務に従事した場合において、**労働時間を算定することが困難なとき**に適用できる制度。使用者の具体的な指揮監督が及ばない事業場外で業務に従事することとなる場合に活用できる制度。

テレワークにおいても

次の①②をいずれも満たす場合には、制度を適用することができる。



①情報通信機器が、使用者の指示により常時通信可能な状態におくこととされていないこと

以下の場合については、いずれも①を満たすと認められ、

情報通信機器を労働者が所持していることのみをもって、制度が適用されないことはない。

- 勤務時間中に、労働者が自分の意思で通信回線自体を切断することができる場合
- 勤務時間中は通信回線自体の切断はできず、使用者の指示は情報通信機器を用いて行われるが、労働者が情報通信機器から自分の意思で離れることができ、応答のタイミングを労働者が判断することができる場合
- 会社支給の携帯電話等を所持していても、その応答を行うか否か、又は折り返しのタイミングについて労働者において判断できる場合

②随時使用者の具体的な指示に基づいて業務を行っていないこと

以下の場合については②を満たすと認められる。

- 使用者の指示が、業務の目的、目標、期限等の基本的事項にとどまり、一日のスケジュール（作業内容とそれを行う時間等）をあらかじめ決めるなど作業量や作業の時期、方法等を具体的に特定するものではない場合

裁量労働制

従業員との間で定めた時間、みなし労働時間に対して労働したものとみなす制度。専門性の高い業務を対象とする「専門業務型裁量労働制」と、企画や立案、分析などの業務を対象とする「企画業務型裁量労働制」の2種類ある。裁量労働制の要件を満たし、制度の対象となる労働者についても、テレワークを活用可能。労働者の健康確保の観点から、勤務状況を把握し、適正な労働時間管理を行う責務を有する。また、労働者の裁量が失われていないか等を労使で確認し、結果に応じて、業務量等を見直すことが適当。

裁量労働制の制度や対象業種 ・ 導入について
厚生労働省サイト

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/roudouzikan/saiyo.html

フレックスタム制

一定の期間についてあらかじめ定められた総労働時間があり、その範囲内で日々の始業・終業時刻や働く時間を、労働者自身が自由に決めることができる制度。

必ず出勤しなければならない時間帯である「コアタイム」を設けることも可能。また、コアタイムの前後の数時間は、労働者が自由に出勤・退勤できる「フレキシブルタイム」として運用することができる。

労働時間の適正な把握

使用者はテレワークを行う労働者の労働時間についても適正に把握する責務を有する。

「労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン」も踏まえた使用者の対応として、次の方法によることが考えられる

労働時間とは使用者の指揮命令下に置かれている時間であり、使用者の明示又は黙示の指示により労働者が 業務に従事する時間は労働時間に当たること。



■使用者は、労働者の労働日ごとの始業・終業時刻を確認し、適正に記録すること

(1) 原則的な方法

- ・使用者が、自ら現認することにより確認すること
- ・タイムカード、ICカード、パソコンの使用時間の記録等の客観的な記録を基礎として確認し、適正に記録すること。

(2) やむを得ず自己申告制で労働時間を把握する場合

- ①自己申告を行う労働者や、労働時間を管理する者に対しても自己申告制の適正な運用等ガイドラインに基づく措置等について、十分な説明を行うこと。
- ②自己申告により把握した労働時間と、入退場記録やパソコンの使用時間等から把握した在社時間との間に著しい乖離がある場合には実態調査を実施し、所要の労働時間の補正をすること。
- ③使用者は労働者が自己申告できる時間数の上限を設ける等適正な自己申告を阻害する措置を設けてはならないこと。さらに36協定の延長することができる時間数を超えて労働しているにもかかわらず、記録上これを守っているようにすることが、労働者等において慣習的に行われていないか確認すること。

■労働者の自己申告による把握

テレワークにおいて、情報通信機器を使用していたとしても、その使用時間の記録が労働者の始業及び終業の時刻を反映できないような場合も考えられる。

申告された時間以外の時間にメールが送信されている、申告された始業・終業時刻の外で長時間パソコンが起動していた記録がある等の事実がある場合など。

なお、申告された労働時間が実際の労働時間と異なることをこのような事実により使用者が認識していない場合には、当該申告された労働時間に基づき時間外労働の上限規制を遵守し、かつ、同労働時間を基に賃金の支払等を行っていけば足りる。

このような場合に、労働者の自己申告により労働時間を把握することが考えられる。

時間外・休日労働の労働時間管理

法定労働時間を超える場合には、割増賃金の支払い等が必要となることから、労働時間の状況の適切な把握に努め、必要に応じて労働時間や業務内容等について見直すことが望ましい。

テレワークでは労働時間が長くなる傾向があるが、時間外労働の考え方は出勤時と同じ。36協定で定めた内容を守り、従業員の健康と労働環境を守るために、適切な時間管理と業務量の調整を行うことが重要。





休憩時間

労使協定により休憩時間の一斉付与の原則を適用除外可能。

休憩時間は一斉付与の原則があるが、社内で労使協定書を締結できれば除外することが可能。

書式は労働局サイトなどに掲載あり



勤務時間の一部についてテレワークを行う際の移動時間

例えば、午前中のみ自宅やサテライトオフィスでテレワークを行ったのち、午後からオフィスに出勤する場合など、勤務時間の一部についてテレワークを行う場合が考えられる。

こうした場合の就業場所間の移動時間について、労働者による**自由利用が保障**されている時間については、**休憩時間として取り扱う**ことが考えられる。

一方で、例えば、テレワーク中の労働者に対して、使用者が具体的な業務のために急きょオフィスへの出勤を求めた場合など、使用者が労働者に対し業務に従事するために必要な**就業場所間の移動を命じ**、その間の自由利用が保障されていない場合の移動時間は、**労働時間に該当**する。



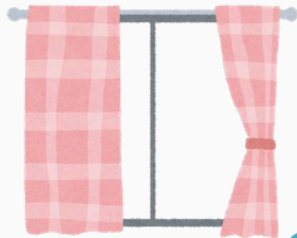
自宅等でテレワークを行う際の作業環境の整備について

部屋

- ・作業等を行うのに十分な空間が確保されているか (参考:事務所則第2条) 設備の占める容積を除き、10m3以上の空間とする
- ・転倒することがないように整理整頓されているか

窓

- ・空気の入れ換えを行うこと
(窓の開閉や換気設備の活用)
- ・ディスプレイに太陽光が入射する場合は、窓にブラインドやカーテンを設けること
(参考:事務所則第3条、情報機器作業ガイドライン)



机、椅子、PC

- ・目、肩、腕、腰に負担がかからないよう、机、椅子や、ディスプレイ、キーボード、マウス等を適切に配置し、無理のない姿勢で作業を行うこと
(参考:情報機器作業ガイドライン)



照明

- ・作業に支障がない十分な明るさにすること
(参考:事務所則第10条、情報機器作業ガイドライン)
机上は照度300ルクス以上とする

室温

湿度

- ・冷房、暖房、通風などを利用し、作業に適した温度、湿度となるよう、調整をすること

(参考:事務所則第5条、情報機器作業ガイドライン)
室温18℃～28℃
相対湿度40%～70%
を目安とする

「机」、「椅子」、「PC」については、無理のない姿勢で作業を行うために、情報機器作業ガイドラインで以下のとおり示しています。

机

- ・必要なものが配置できる広さがある
- ・作業中に脚が窮屈でない空間がある
- ・体型に合った高さである、又は高さの調整ができる

椅子

- ・安定していて、簡単に移動できる
- ・座面の高さを調整できる
- ・傾きを調整できる背もたれがある
- ・肘掛けがある

PC

- ・輝度やコントラストが調整できる
- ・キーボードとディスプレイは分離して位置を調整できる
- ・操作しやすいマウスを使う
(※) ディスプレイ画面の明るさ、書類及びキーボード面における明るさと周辺の明るさの差はなるべく小さくすること

※ 事務所則:事務衛生基準規則
情報機器作業ガイドライン:情報機器作業における労働衛生管理のためのガイドライン

労働条件の明示



労働契約を締結する際、労働者に対し、就業の場所に関する事項等を書面の交付等の方法により明示することとなっており、労働者に対し雇入れ直後からテレワークを行わせることが通常想定される場合は雇入れ直後の就業の場所として、また、その労働契約の期間中にテレワークを行うことが通常想定される場合は変更の範囲として、「使用者が許可する場所」も含め自宅やサテライトオフィスなど、テレワークを行う場所を明示する必要がある。

2024年4月からの労働条件明示ルールに変更があり、就業の場所及び従事すべき業務の変更の範囲など追加で記載が必要になった。



労働条件の明示

対象	明示のタイミング	新しく追加される明示事項
すべての労働者	労働契約の締結時と 有期労働契約の更新時	<p>1. 就業場所・業務の変更の範囲 【改正労基則第5条第1項第1号の3】</p>
有期契約労働者	有期労働契約の 締結時と更新時	<p>2. 更新上限の有無と内容 (有期労働契約の通算契約期間または更新回数の上限) 【改正労基則第5条第1項第1号の2】</p> <p>+更新上限を新設・短縮しようとする場合、 その理由をあらかじめ説明すること 【改正雇止めに関する基準第1条】</p>
	無期転換ルールに基づく 無期転換申込権が 発生する契約の更新時	<p>3. 無期転換申込機会 無期転換後の労働条件 【改正労基則第5条第5項・第6項】</p> <p>+無期転換後の労働条件を決定するに当たり、 他の正社員等とのバランスを考慮した事項の 説明に努めること 【改正雇止めに関する基準第5条】</p>

労働条件の明示

POINT

労働者がその労働契約の期間中にテレワークを行うことを予定している場合

自宅やサテライトオフィス等、テレワークを行うことが可能である就業の場所を明示する必要がある

労働者が専らモバイル勤務をする場合等、業務内容や労働者の都合に合わせて働く場所を柔軟に運用する場合

就業の場所についての許可基準を示した上で、「使用者が許可する場所」といった形で明示することも可能

労働条件通知 記載例

▶ 就業場所

(雇入れ直後) 仙台営業所	(変更の範囲) 会社の定める営業所
(雇入れ直後) 広島支店	(変更の範囲) 海外（イギリス・アメリカ・韓国の3か国）及び全国（東京、大阪、神戸、広島、高知、那覇）への配置転換あり
(雇入れ直後) 本店及び労働者の自宅※	(変更の範囲) 本店及び全ての支店、営業所、労働者の自宅での勤務
(雇入れ直後) 福岡事務所及び労働者の自宅※	(変更の範囲) 会社の定める場所(テレワークを行う場所を含む)

※ あらかじめ就業規則でテレワークについて規定されているなど、テレワークを行うことが通常想定されている場合は、就業場所としてテレワークを行う場所が含まれるように明示してください。

▶ 従事すべき業務

(雇入れ直後) 原料の調達に関する業務	(変更の範囲) 会社の定める業務
(雇入れ直後) 広告営業	(変更の範囲) 会社内での全ての業務
(雇入れ直後) 店舗における会計業務	(変更の範囲) 全ての業務への配置転換あり

就業場所や業務の変更が想定されない場合の記入例

▶ 就業場所

(雇入れ直後) 旭川センター	(変更の範囲) 旭川センター
(雇入れ直後) 金沢駅西通り店	(変更の範囲) 変更なし
(雇入れ直後) 品川オフィス及び「テレワーク就業規則」第5条に規定する在宅勤務の就業場所	(変更の範囲) 品川オフィス及び「テレワーク就業規則」第5条に規定する在宅勤務の就業場所
<p>テレワーク就業規則</p> <p>第4条 テレワーク勤務とは、サテライトオフィス勤務及び在宅勤務をいう。</p> <p>第5条 在宅勤務とは、従業員の自宅又は自宅に準じる場所（会社が認めた場所に限る。）において情報通信機器を利用して業務を行うことをいう。</p>	

▶ 従事すべき業務

(雇入れ直後) 理美容業務	(変更の範囲) 理美容業務
(雇入れ直後) ピッキング、商品補充	(変更の範囲) 雇入れ直後の従事すべき業務と同じ

コミュニケーションが
うまくいく

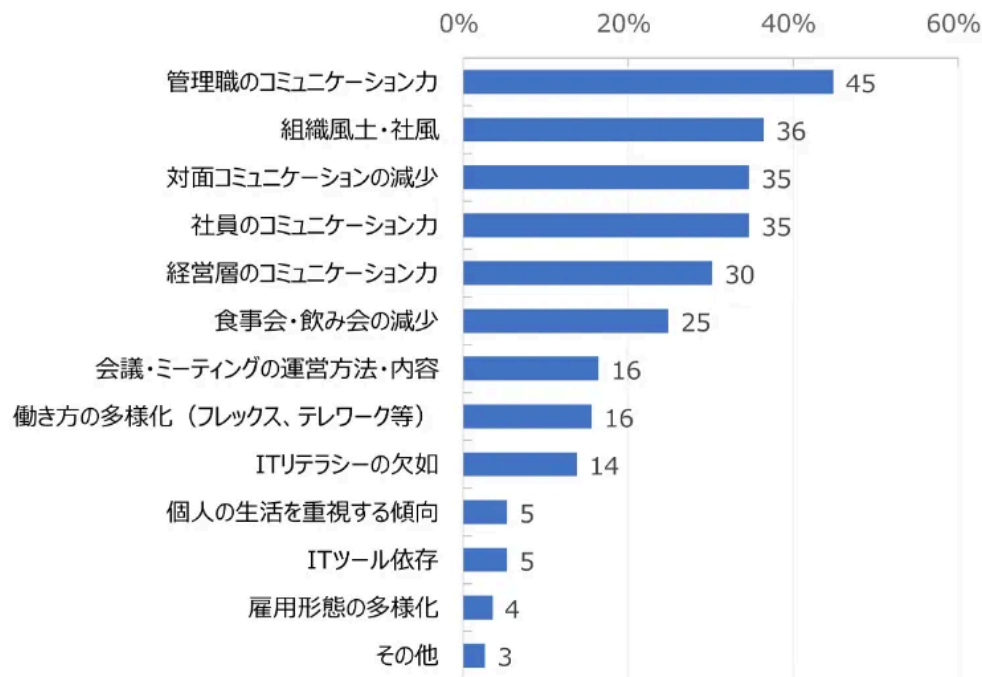
10コのポイント

コミュニケーションがとれていることで、
労務管理上のトラブルを未然に防ぎ、
社内の業務効率や働き方の満足度向上にも

日々 人事労務のご相談を受けていると
いかにコミュニケーションが大切かを実感しています



社内コミュニケーションの阻害要因



出典：HR総研：社内コミュニケーションに関するアンケート2022 結果報告



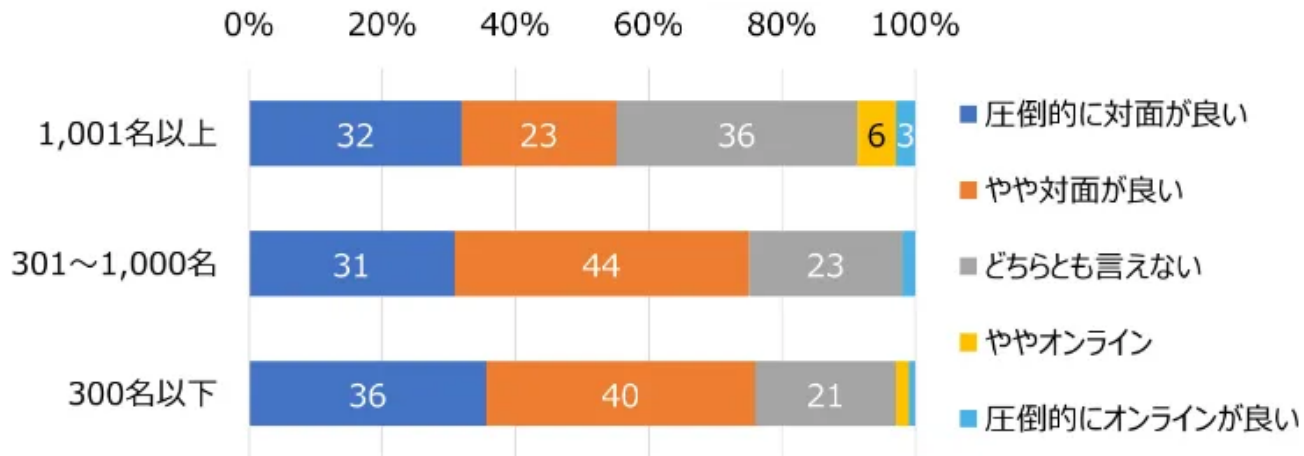
コミュニケーションは課題が多い

7割以上が「自社の社内コミュニケーションに課題あり」



出典：HR総研：社内コミュニケーションに関するアンケート2022 結果報告

コミュニケーションは「対面が良い」と考える人が圧倒的に多い



出典：HR総研：社内コミュニケーションに関するアンケート2022 結果報告



1. 人は誰もが大事な存在であることを忘れない

重要性の認識

人は誰もが大切な存在。テレワークでは、直接顔を合わせる機会が減るため、相手の存在を軽視しがち。しかし、すべての同僚が大切な存在であることを常に心に留めておく。この重要なポイントを押さえておけば、ハラスメントの防止にもつながる！

感謝の表現

具体的に感謝の気持ちを伝える習慣を持ちましょう。例えば、「ありがとう」「助かりました」などの言葉を積極的に使い、相手の貢献を認めることがコミュニケーションの質を高める

具体例:

プロジェクトが成功した時：「おかげ様でプロジェクトが成功しました。ありがとうございました。」

小さなサポートに対しても：「急なお願いに対応してくれてありがとう。」

2. 使用するツールの把握と活用

ツールを理解する

社内で使用しているコミュニケーションツール（例：チャットツール、ビデオ会議システムなど）を把握し、使いこなすことが大切

各ツールの機能や特徴を理解し、適切に利用することで効率的なコミュニケーションが可能に

ツール例:

チャットツール: Slack、Microsoft Teams

ビデオ会議システム: Zoom、Google Meet など

ツールの活用法

チャットツールでは、チャンネルやグループを適切に作成し、情報を整理する。

ビデオ会議では、事前にアジェンダを共有し、会議の効率を上げる。

プロジェクト管理ツールでは、タスクの進捗を可視化し、チーム全体で共有する。



3. テキストコミュニケーションの限界と注意点

対面コミュニケーションの利点

対面でのコミュニケーションでは、表情や声のトーン、身振り手振りといった五感で伝わりやすく、理解が深まる。誤解が少ない。

テキスト（文字）のコミュニケーションの注意点

テキスト（文字）のみのコミュニケーションでは、相手の意図や感情を誤解する場合も例えば、「分かりました。」という言葉も、相手によっては冷たく感じたり、怒っているように受け取られたりします。





3. テキストコミュニケーションの限界と注意点

事例と対応策

事例:

「分かりました。」を例にとると、冷たく感じる人、怒っていると受け取る人、単に同意と捉える人がいる。

対策:

ネガティブに受け止めやすい人は、直接確認することが大切。

例えば、「この件についてもう少し詳しく話せますか？」など聞いてみる。

ネガティブに受け止めない人も、相手がどのように受け取るかを意識し、丁寧な表現を心がける。誤解が生じそうな場合は、テキストでのやり取りを控え、口頭での確認を提案する。

例：「この件については、電話で詳しく話しましょう。」



4. 効果的なテキストコミュニケーションの方法

温かみを加える工夫

テキストだけでは冷たい印象を与えることがあるため、感情を表現するために絵文字や感嘆符を活用しましょう。

具体例:

「分かりました😊」「分かりました(^^)」「分かりました!」「了解しました!」

認識の違いを防ぐための対応策

テキストでのやり取りに誤解が生じる場合は、すぐに別のコミュニケーション手段を提案

例えば、「少しお電話で話せますか?」「オンラインで話せますか?」

「次回入社時にミーティングできますか?」といった提案を行うことで、誤解を未然に防ぐことができる。誤解が生じそうな場合は、テキストでのやり取りを控え、口頭での確認を提案する。

5. 日本語特有のコミュニケーションの注意点

主語の明確化

日本語は主語がなくても文章として成り立ってしまうが、読み手としては「誰が何を？」が分かりづらくなることがあります。

読む相手は状況を知らないことも多いため、「主語」を明確にすることが重要です。

具体例:

「このプロジェクトは対応中です。」 → 「このプロジェクトは私が対応中です。」 「このプロジェクトは、〇部門の〇さんが対応中です。」

主語を明確にすることで、読み手に対して「誰が何をしているのか」を伝えやすくなる。



6. テキスト上での「傾聴」の姿勢

傾聴の重要性

テキスト上でのコミュニケーションにおいても「傾聴」の姿勢があることで、相手を大事にしていることが伝わる。

具体例:

AさんからBさんへのテキスト文章：「今日〇〇があって大変だったんです。ところで案件の〇〇の件ですが～」

Bさんの返信：「〇〇があって大変だったんですね。大丈夫でしたか？」

このように、相手の状況や感情に対して一旦反応することで、相手は傾聴してもらえていると感じ、テレワーク上でも円滑な人間関係につながる。

対策:

テキストでも「傾聴」

チーム内で定期的なミーティングを行い、メンバーの状況や感情に関心をもつ



7. テキスト上も「笑顔」のコミュニケーション

笑顔を意識したコミュニケーションをとる:

テキスト上であっても「不機嫌」な対応は避けましょう。

文字上で不機嫌そうな文章が表現されていると、やり取りする相手はストレスを感じてしまいます。文字上でも「笑顔」を表現するように心がけましょう。

具体例:

「わかりました。」→「わかりました😊」「わかりました(^^)」「わかりました！」

施策:

一人ずつコミュニケーション方法は色々であるため、チーム全員がポジティブな表現を心がけられるように、ポジティブ表現方法などの勉強会を行っている会社もあります。

8. 雑談やアイデアの共有

雑談の重要性:

オンラインでは雑談の機会が減りがち

対策:

定期的にオンラインの「雑談タイム」を設け、業務とは無関係の話題でリラックスして話す機会を作る。

バーチャルコーヒーブレイクやランチミーティングを定期的に行い、カジュアルなコミュニケーションの場を意識してつくる。



9. チーム全体が前進できる「yes、and法」

相手の意見やアイデアを否定せず、さらに発展させるコミュニケーション

例えば、オンライン会議で新しいプロジェクトのアイデアを出し合う場合

Aさん: 「新しいマーケティングキャンペーンとして、SNSを活用した動画を作成しませんか。」

Bさん: 「いいね、そして その動画に顧客のレビューを入れたらもっと信頼性高められるかも。」

Cさん: 「いいね、さらに、その動画を複数のプラットフォームで同時に公開して、幅広い層に届けよう。」

このように、各メンバーが「Yes, and」を使って意見を積み重ねていくことで、建設的かつ前向きなコミュニケーションが生まれ、チーム全体の士気と協力が高まります。

10. 他者の視点をもつ

誰もが自分中心

周りの同僚や部下・上司も同じように自分中心に考えていることを理解し、その上で、彼らの立場や視点に立って物事を考えることで、コミュニケーションが円滑になる。

自分の考え、感情を伝える努力をすることは必要ですが、他者の視点がなく、自分本位・自分の意見や主張を強く出し過ぎると、コミュニケーションがぎくしゃくすることも。他者の視点も持ち、他者の意見を聞き、尊重する姿勢も大事。

まとめ

- ①人は誰もが大事な存在であることを忘れない
- ②社内で使用するコミュニケーションツールを理解して活用する
- ③文字のみのコミュニケーションが持つ限界を理解し、誤解を避けるための工夫をする
- ④絵文字や感嘆符を使って温かみを加え、認識違いが生じた場合は直接の会話を提案する
- ⑤日本語特有で主語がなくても文章が成り立つが、主語を意識して入れる
- ⑥テキスト上でも「傾聴」
- ⑦テキスト上でも「笑顔」を意識し、明るいコミュニケーションを心がける
- ⑧オンラインでの雑談タイムやアイデア共有の場を設ける
- ⑨yes、and手法で相手の意見やアイデアを否定せずさらに発展させる
- ⑩自分中心にならずに相手の立場に立って考える



貴社のテレワーク労務ルールづくり

これまでの労務ルールおよびコミュニケーションの内容を基に、貴社のテレワーク労務ルールを作成いただければと思います。（※テレワーク規程を作成 テレワーク規程については、[テレワークモデル就業規則](#)をご参考ください。

ルール設定の範囲としては、以下の項目が考えられます。

- ・ 対象労働者の範囲
- ・ 実施場所
- ・ テレワークの頻度・申請方法
- ・ 費用負担
- ・ 労働時間の管理方法
- ・ 通常または緊急時の連絡方法
- ・ コミュニケーションマナー

特に、コミュニケーションは課題となることが多いため、本資料を活用し、社内勉強会の実施を進めていただくことも効果的な対策となるでしょう。

■ A社の事例

- ・対象者：在宅勤務を希望し、主体的に業務を行える、入社後1年以上の社員で上長の許可を得た者 又、自宅の執務環境及びセキュリティ環境が適正と認められる者
 - ・テレワーク実施頻度：週に2回まで ただし、昨今のコロナ感染拡大を受け、体調不良の方についてはこの頻度制限を適用しない。
 - ・申請方法：テレワーク実施日は、前日の17時までにメールでグループ全員に連絡
 - ・費用負担：会社が貸与する情報通信機器を利用する場合の通信費は会社負担とする。
在宅勤務に伴って発生する水道光熱費は在宅勤務者の負担とする。
業務に必要な郵送費、事務用品費、消耗品費その他会社が認めた費用は会社負担とする。その他の費用については在宅勤務者の負担とする。
 - ・労働時間：出勤時と同様とする。勤怠管理システムへの入力を必ず行い、残業が発生する場合は、出勤時と同様に残業申請を提出すること。
- コミュニケーションマナー：別途ガイドライン参照 ※
(※本セミナー資料後半を勉強会時に配布)

ご参考になりましたら幸いです。

ご清聴ありがとうございました

テレワークの働き方が
貴社の益々のご発展につながることを
祈念しております

