

ICT面における留意点

テレワーク課題を解決するICT
ツール選定のポイント

一般社団法人 日本テレワーク協会
梶原 京子



自己紹介

一般社団法人 日本テレワーク協会
客員研究員 梶原 京子



| | 経歴 | 資格等 |
|------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| 1986 | 富士ゼロックス入社/SA | MCP |
| 1997 | ネットワークエンジニア | ファイリングデザイナー1級 電子ファイリングA級 |
| 2001 | 情報システム SV管理/業務システム開発 | 日本経営品質賞セルフアセッサー PMP |
| 2005 | ISMS認証取得プロジェクトPM セキュリティコンサルタント | ISMS監査員・審査員補 (ISO27001) ITコーディネータ |
| 2010 | ソリューション営業Mgr | |
| 2018 | ソリューション営業部長 | 総務省テレワークマネージャ派遣事業 |
| 2022 | 日本テレワーク協会出向 | |

本日のアジェンダ

テレワークの定義と現状

導入時に必要なICT環境

テレワーク実施時の課題解決

- ① コミュニケーション
 - ② マネジメント
 - ③ セキュリティ
-

日本テレワーク協会事例

テレワークの定義と現状

テレワークとは

「Tele (ギリシャ語) = 離れて」と「Work = 働く」を合わせた造語で、
時間や場所にとらわれない柔軟な働き方

リモート
ワーク

雇用型
テレワーク

在宅
勤務

モバイル
ワーク

サテライト/
コワーキング

ワーケー
ション

自営型
テレワーク

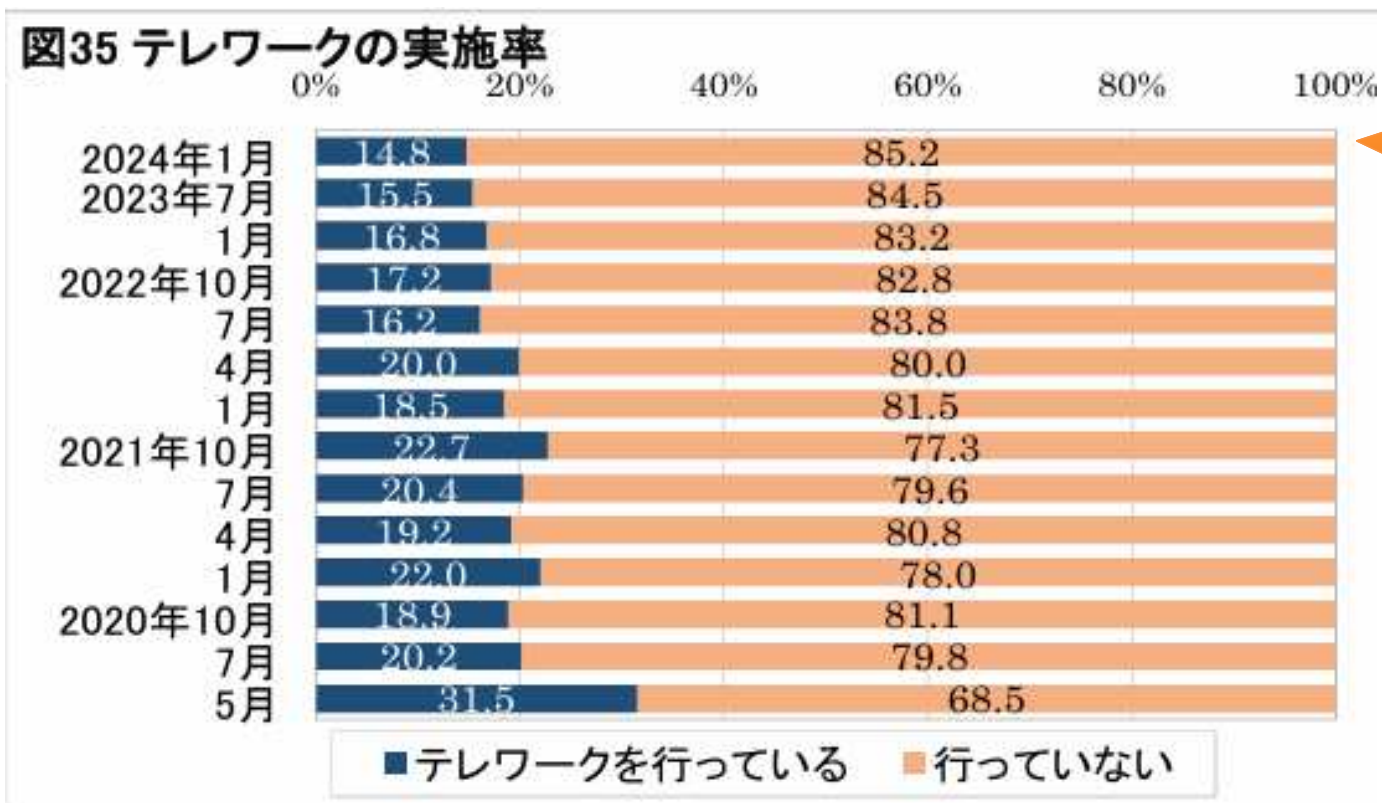
一億総活躍社会

働き方改革

BCP/パンデミック対応

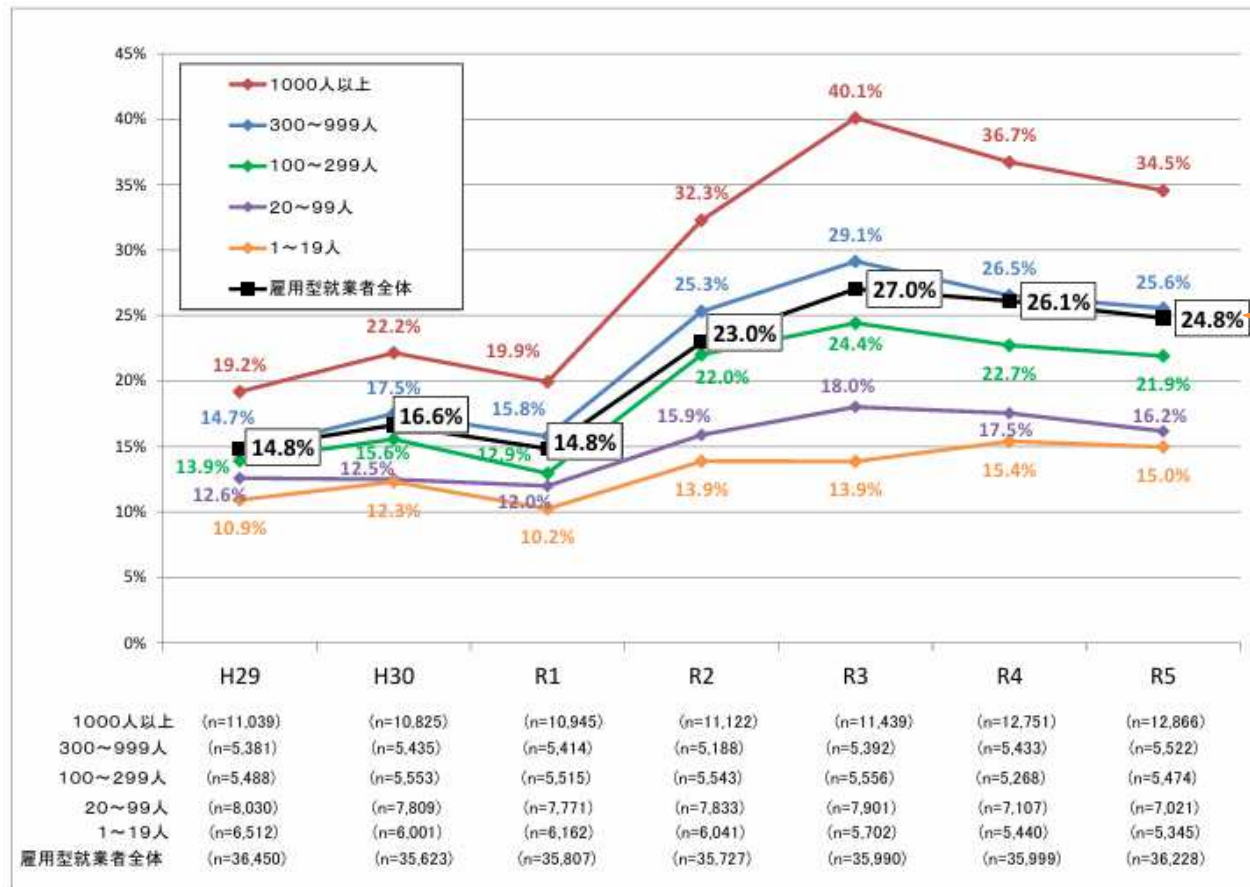
地域創生
デジタル田園都市国家構想

テレワーク実施率



オフィス回帰？

企業規模別テレワーク実施率



コロナ前から
IOP増加

国交省 令和5年度テレワーク人口実態調査 2023年10月

コロナも終わったし在宅やめた!

(全企業6,472社)

完全2極化

新型コロナ以降に
実施したが、
現在は取りやめた、
1,765社、
27.27%

現在、
実施している、
1,887社、
29.16%

新型コロナ以降、
一度も実施していない、
20社、
0.57%

(資本金1億円未満5,528社)

(資本金1億円以上944社)

新型コロナ以降に
実施したが、
現在は取りやめた
256社
27.12%

現在、
実施している
538社
56.99%

新型コロナ以降、
一度も実施していない
150社
15.89%

新型コロナ以降に
実施したが、
現在は取りやめた
1,509社
27.30%

現在、
実施している
1,349社
24.40%

新型コロナ以降、
一度も実施していない
2,670社
48.30%

テレワーク先進企業はさらなる進化

情報通信技術（ICT）を利用し、
真に**時間**や**場所**を選択できる柔軟な働き方

ハイブリッドワーク/ABW

時間

時差出勤

育児・介護
時短勤務

中抜け
時間休暇

副業
兼業

コアなし
フレックス

場所

在宅
勤務

モバイル
ワーク

サテライト/
コワーキング

ワーケー
ション

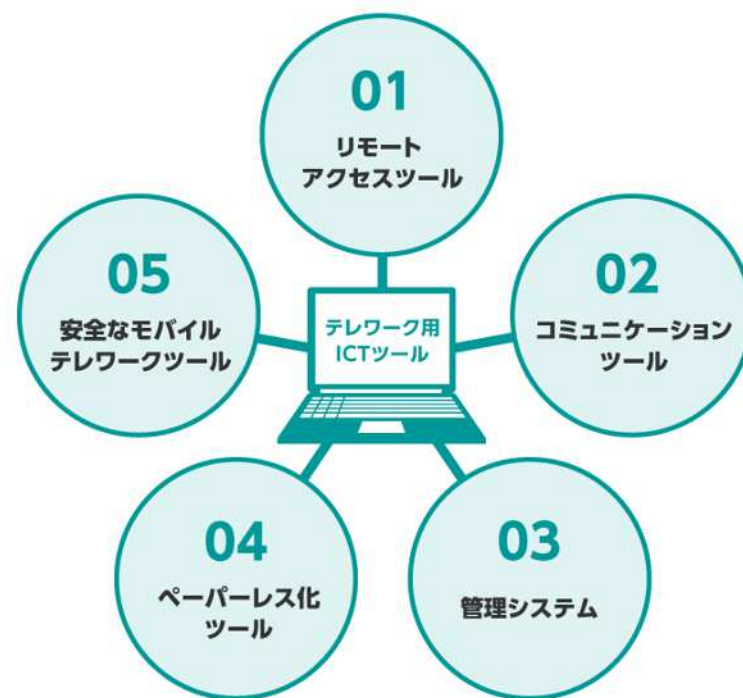
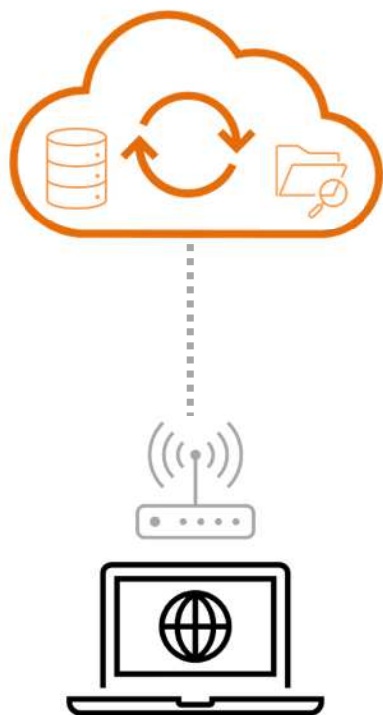
フル
リモート
ワーク

転職なき移住

導入時に必要なICT環境

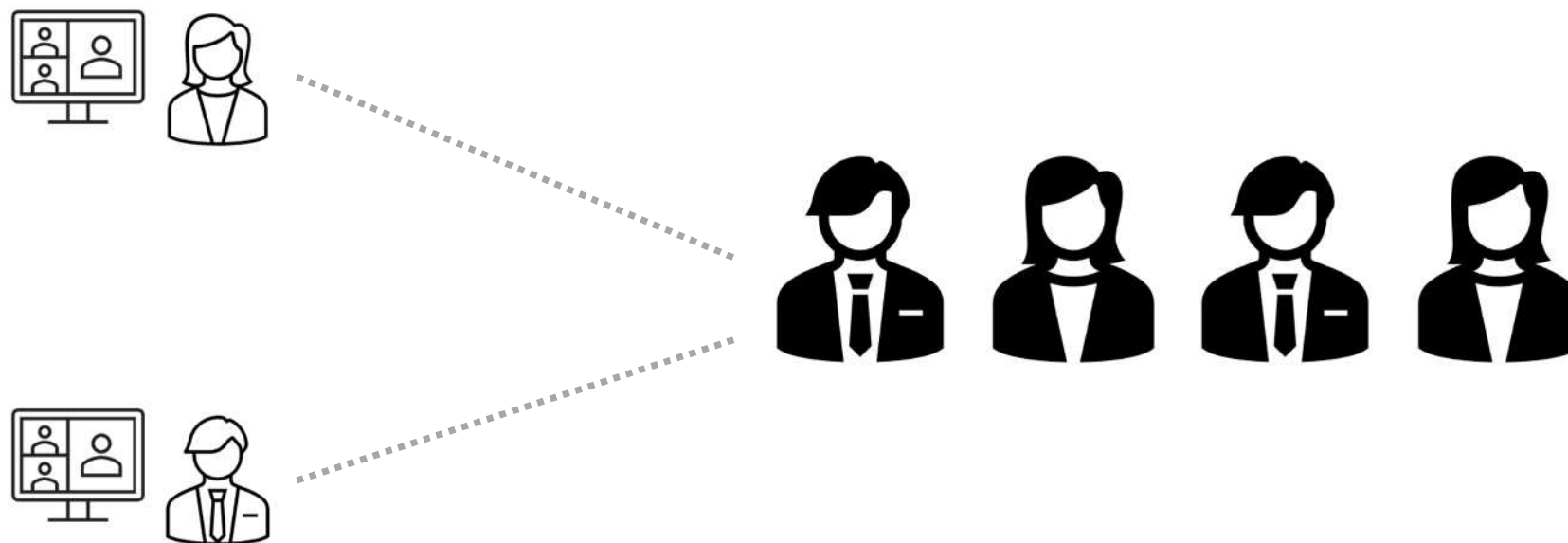
ミニマムICTツール

まずは、モバイル端末、通信環境、業務用データがあればスタートできます。
何よりも業務に必要な情報とプロセスがデジタル化されていることが重要です。



テレワーク～ハイブリッドワーク時代の課題

この4年間の経験で、人と人が離れて働くことによるテレワークの課題は明確になってきました。
特にハイブリッド型となった昨今、単に場所を選んで業務ができるだけではすまない課題が残っています。



テレワーカーの声

20代

- ・ 孤独感
- ・ 仕事を教えてほしい
- ・ 先輩の仕事が見たい
- ・ 困ったときにすぐに聞けない
- ・ 話しかけづらい
- ・ 出会いがない
- ・ 仲間がほしい

30代

- ・ 疎外感を感じる
- ・ Web会議で発言しにくい
- ・ 公平に評価されるか不安
- ・ 他のメンバの仕事が不明
- ・ 仕事が頼みにくい
- ・ 成果を出すことへのプレッシャーがある
- ・ 出勤する同僚に負担や不公平感がないか不安

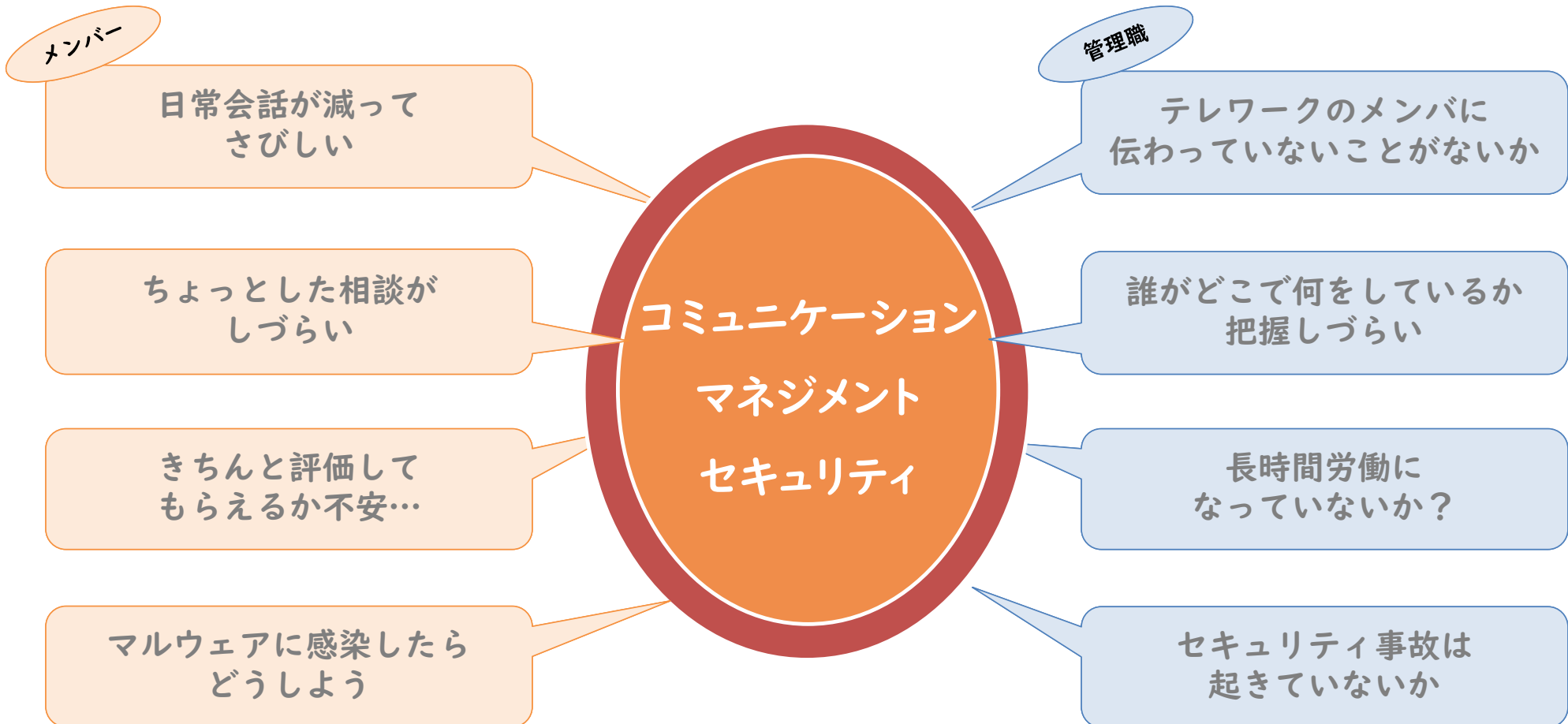
40代

- ・ メンバの顔色が見えない
- ・ チームに一体感がない
- ・ 指示を出しにくい
- ・ 長時間労働していないか
- ・ 業務の進捗がわからない
- ・ 相談しづらいのでは

50代

- ・ 部門内の状況が見渡せない
- ・ 重要事項はリアルでないと伝わらない
- ・ 会話が減ってさびしい
- ・ 相談しにくいと思われるか不安
- ・ 知らないうちに不正や情報漏えいなどが発生していないか

テレワークの課題



テレワーク実施時の課題解決

①コミュニケーション

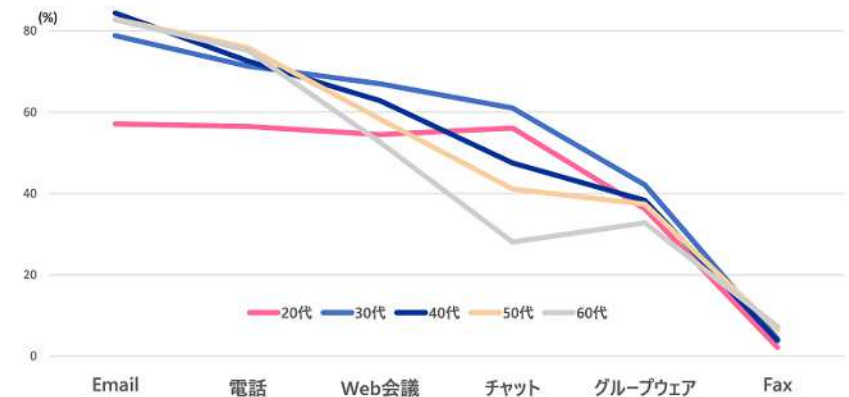
コミュニケーション課題解決ツール

ハイブリッドワークにおけるコミュニケーションの課題は主にリモート側メンバがオフィス同様レベルのコミュニケーションが取れない点です。

「Web会議」は急速に普及しましたが、「チャット」は年代によって利用率のギャップがあるものの今後ビジネスに不可欠なツールとなるでしょう。

1人1人の業務や都合により働く場所を選べる時代でコミュニケーション課題を解決している企業に採用されているのが「仮想オフィスツール」です。

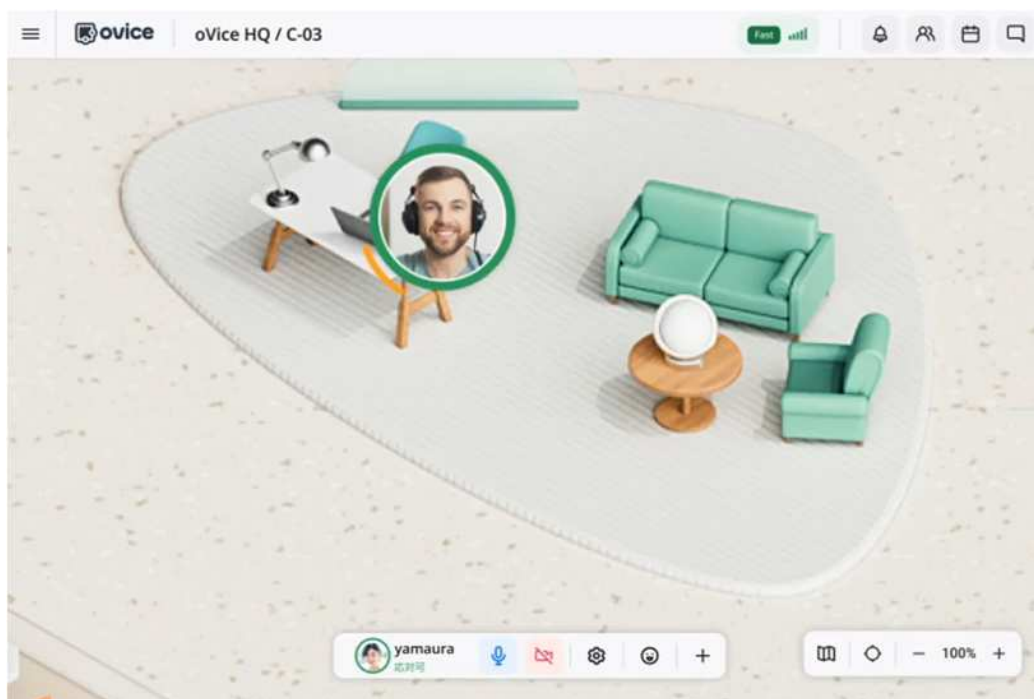
【図表3】職場の人とのコミュニケーション手段_年代



| 望ましい状態 | E-Mail | Web会議 | チャット | 仮想オフィス |
|-----------------|--------|-------|------|--------|
| 出退勤状態がわかる | △ | × | △ | ○ |
| 話しかけていい状況かわかる | × | △ | △ | ○ |
| つぶやき→反応がもらえる | × | × | ○ | ○ |
| メンバへの気軽な声かけができる | × | × | △ | ○ |
| 組織全体への情報発信 | ○ | ○ | △ | ○ |
| メンバの顔や状況が見える | × | ○ | × | ○ |
| 移動中スマホでも連絡が取れる | △ | △ | ○ | × |

仮想オフィスoVice (オヴィス)

- 肩ポンや呼びかけができる
- 距離に応じた音量がリアル
- 音付きのリアクションがうれしい
- 自分の状態はTeams連携で自動設定



事例 全国インサイドSR

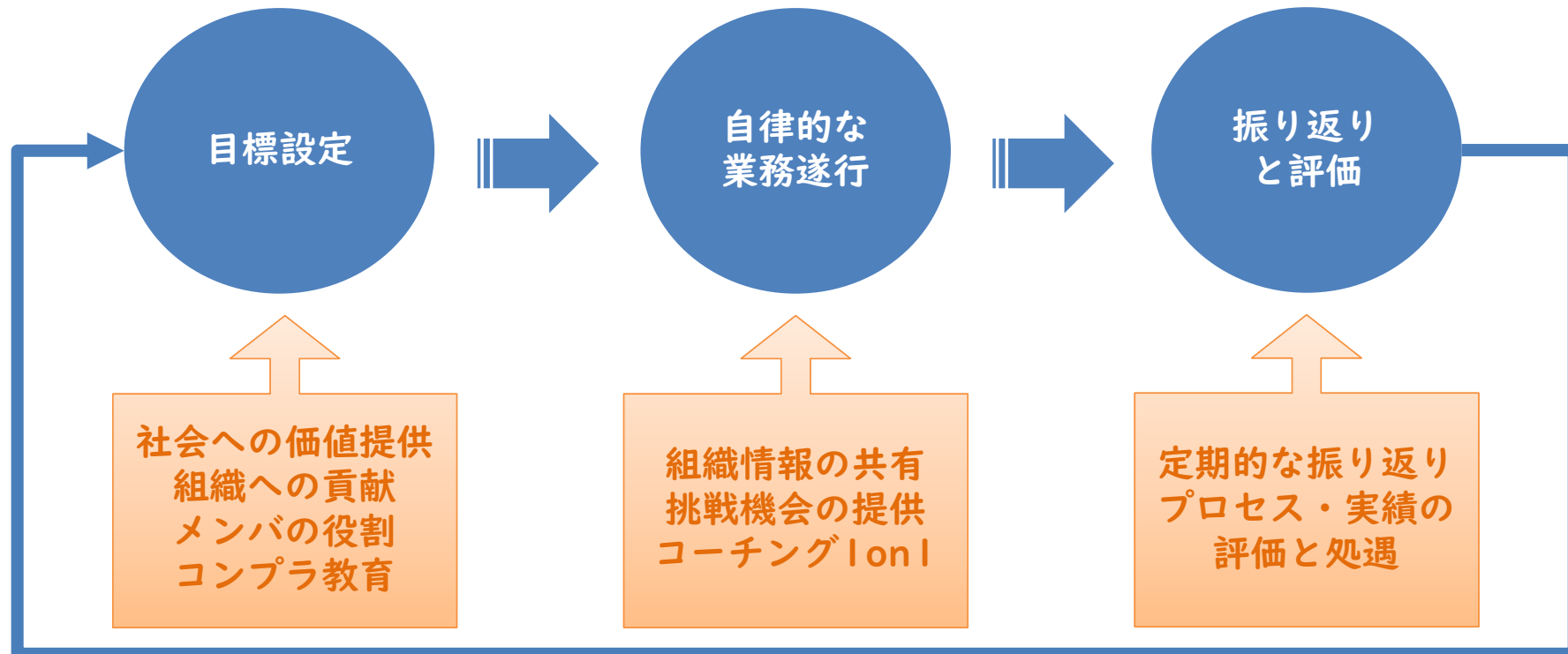


テレワーク実施時の課題解決

② マネジメント

マネジメントの変革

離れて働くメンバー個人のモチベーションと生産性を高めるには、下記のようなマネジメントプロセスを、より丁寧に進めることが不可欠となります。



マネジメント課題解決ツール

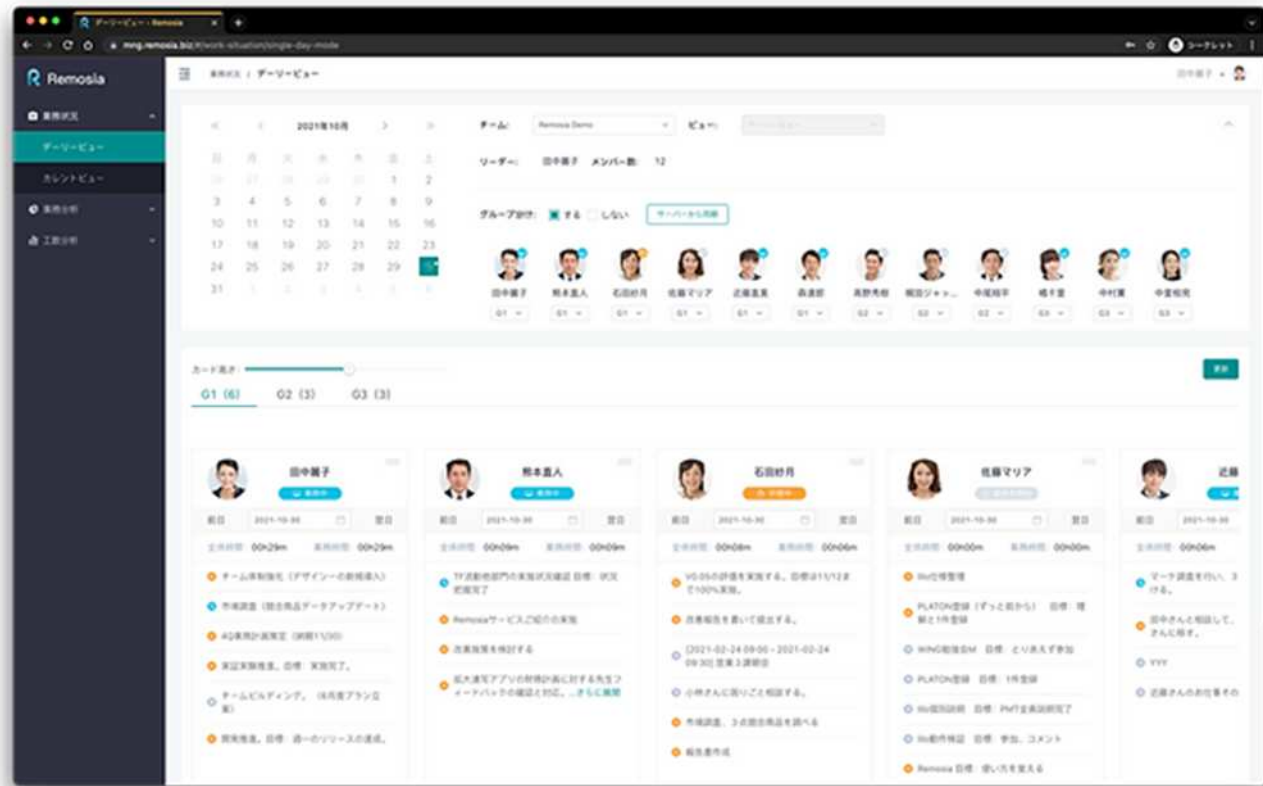
ハイブリッドワークにおけるマネジメントを支援する施策としては、下記のようなツールが有効です。個人の自律性を高める効果もありますが、チーム全員で共有することで、チームの一体感の醸成や適切な評価にもつながります。

働く場所が離れていてもリアルタイムで情報共有できるクラウドツールを中心に検討し、コア業務に集中するための業務プロセスに変えることが重要です。

| 施策 | ツール種類 | ソリューション製品例 |
|--------------------------|---------------|-------------------|
| チームタスクの見える化と 進捗管理の一元化 | 業務報告ツール | Remosia |
| | ToDo タスク管理 | Planner × Teams |
| | | Jooto × Chatwork… |
| | プロジェクト管理 | Asana/Trello |

Remosia (リモシア)

Outlookスケジュールと連動した日々の活動を支援し、自律性の向上が図れます。
管理職の方は、メンバの作業進捗を把握し、リソース管理や進め方のアドバイスができるようになります。



Jooto (ジョートー)

プロジェクト型の業務では、チームのタスクを割り振り、ToDoの進捗を共有します。

The screenshot displays the Jooto project management interface. At the top, there are five task boards representing different stages: 'やること 3' (To Do), '担当者割当済 3' (Assigned), '進行中 2' (In Progress), '最終確認中 2' (Final Confirmation), and '完了 3' (Completed). Each board contains task cards with labels like '保留中' (On Hold), '指示待ち' (Waiting for Instructions), and '重要度' (Priority). A blue callout box labeled '進捗状況' (Progress Status) points to the '完了' board.

Below the boards is a Gantt chart for the month of June 2016. The chart shows task progress bars for various tasks, color-coded to match the task cards. A sidebar on the left lists tasks categorized into 'ToDoリスト (5)' (To Do List) and '進行中 (10)' (In Progress). The tasks listed include:

- ToDoリスト (5): #25 - 見積を作成できる機能を実装する, #22 - 予算管理機能の追加, #20 - タスクのリポート機能, #19 - 権限設定機能の拡張, #10 - 版権検知作 (チラシなど)
- 進行中 (10): #28 - プロフィール写真の差し替え, #15 - ミートアップ開催, #7 - Techイベント参加, #6 - 新入社員研修, #21 - 銀行振込対応, #23 - Jooto ボロシャツの作成, #9 - グッズの印刷

テレワーク実施時の課題解決

③セキュリティ

テレワーク時代で何が変わったのか？

働く場所

→ コントロール外

- ・ PC等情報機器の紛失/盗難リスク増
- ・ ネットワーク接続経路の複雑化
- ・ 家族等による誤操作
- ・ オンライン会議の常用
- ・ 有事の対応

情報資産の格納場所

→ クラウド

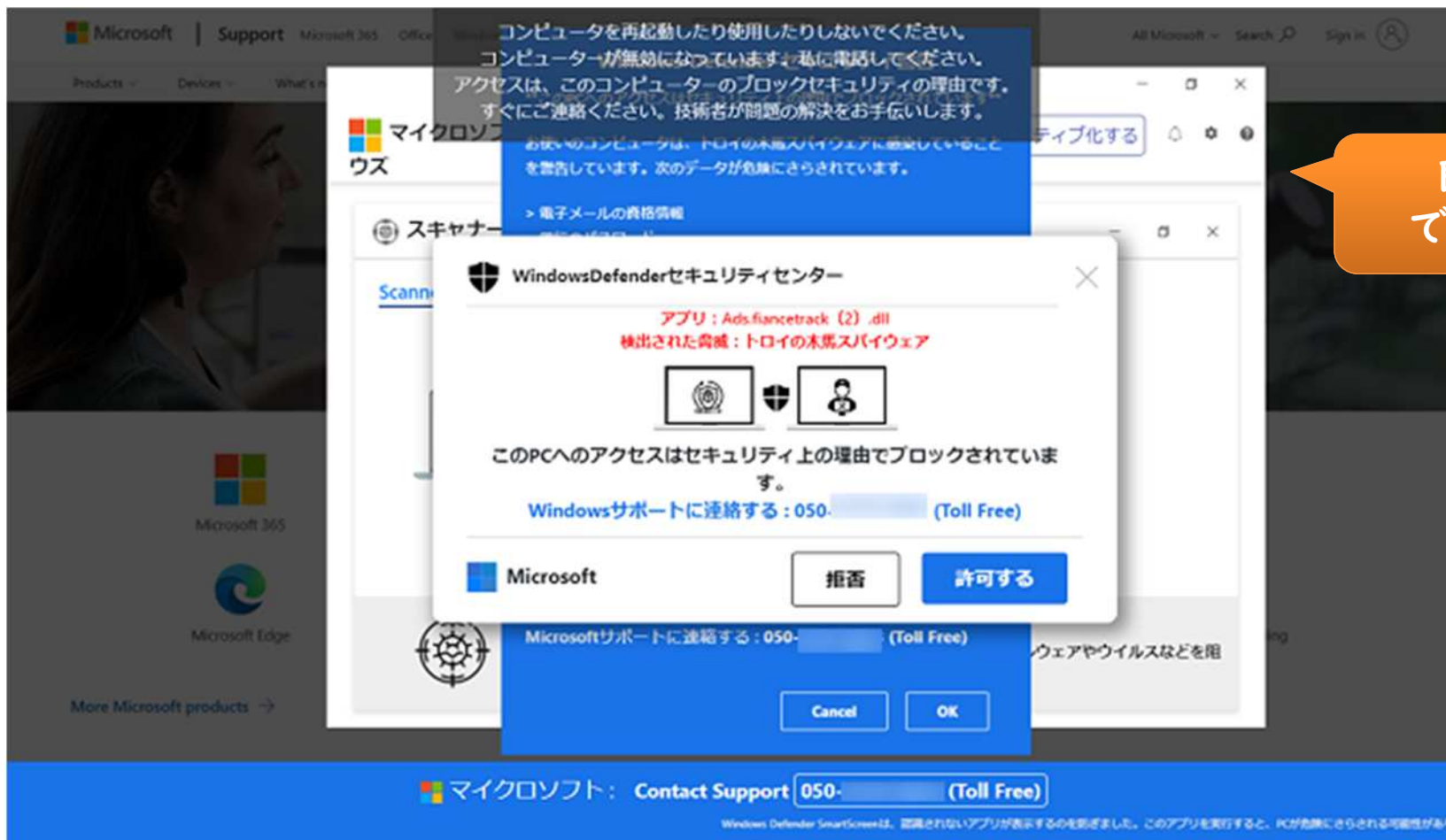
- ・ キャビネット→サーバ→クラウドストレージ
- ・ 業務システム→SaaS・PaaSの普及

サイバー攻撃

→ ランサムウェア・ビジネス詐欺

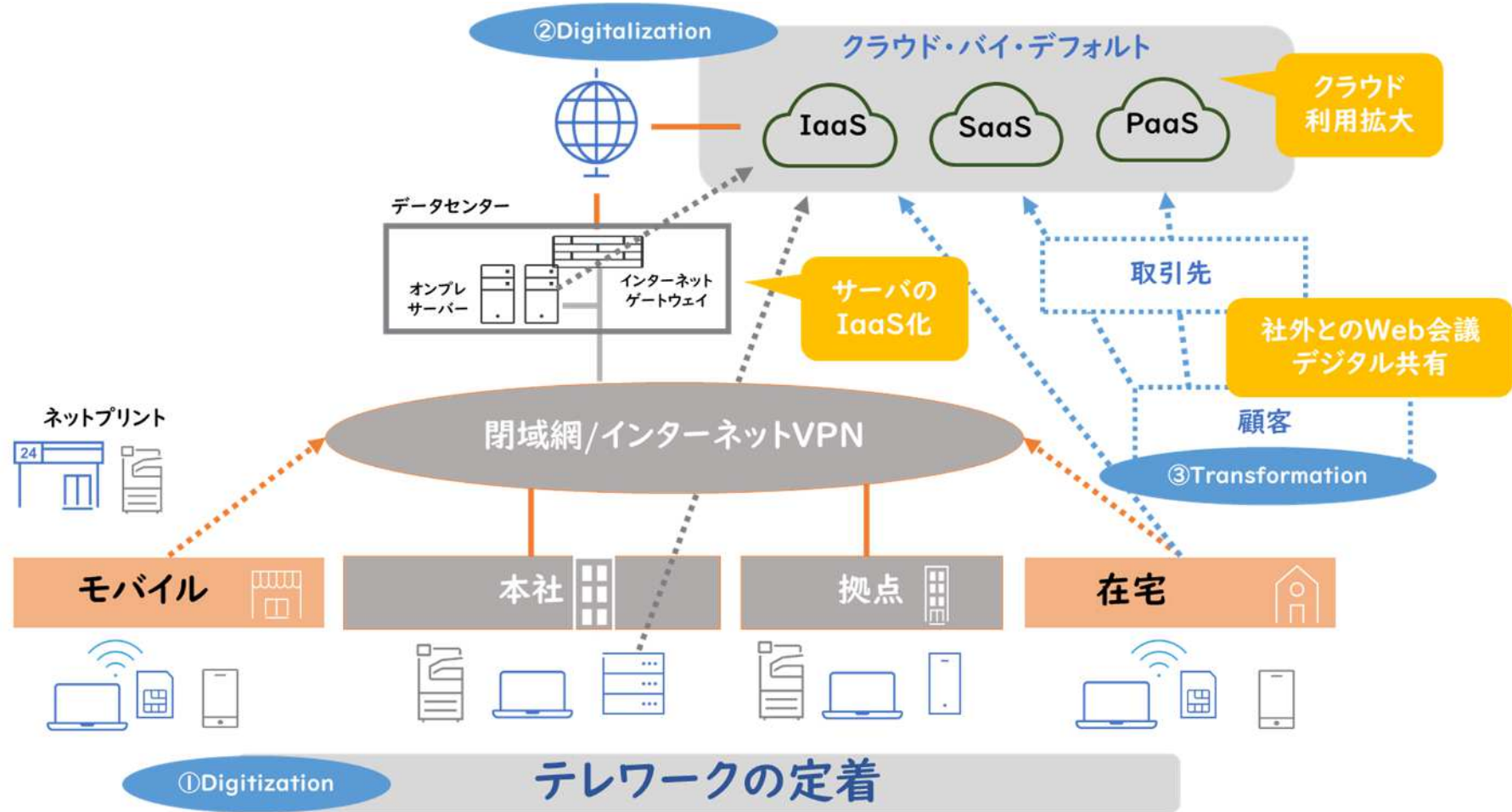
- ・ 6000億回の攻撃（国内）
- ・ 巧妙なマルウェア
- ・ 金銭狙い悪質化

急増するサポート詐欺

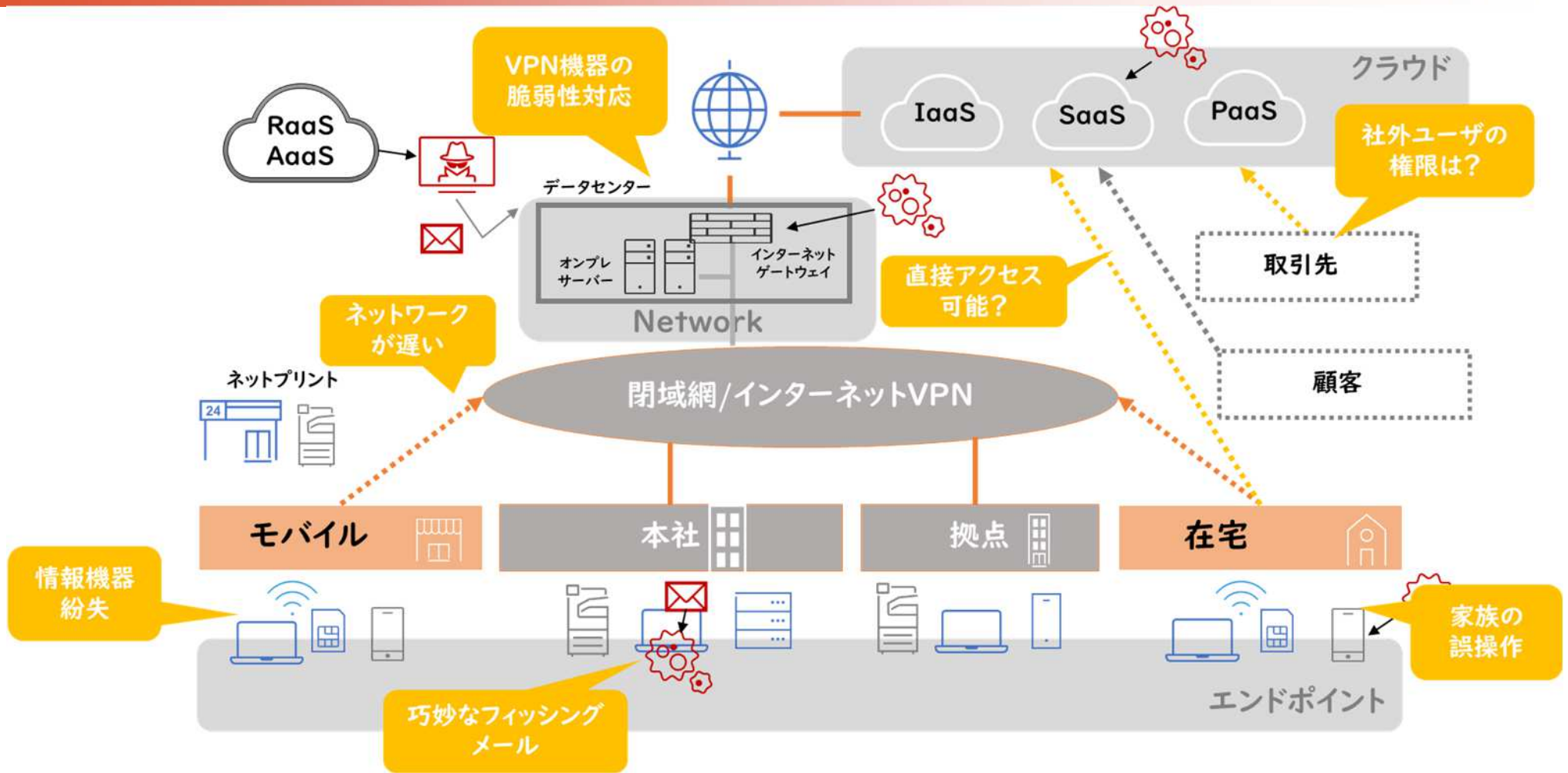


即時対応
できますか？

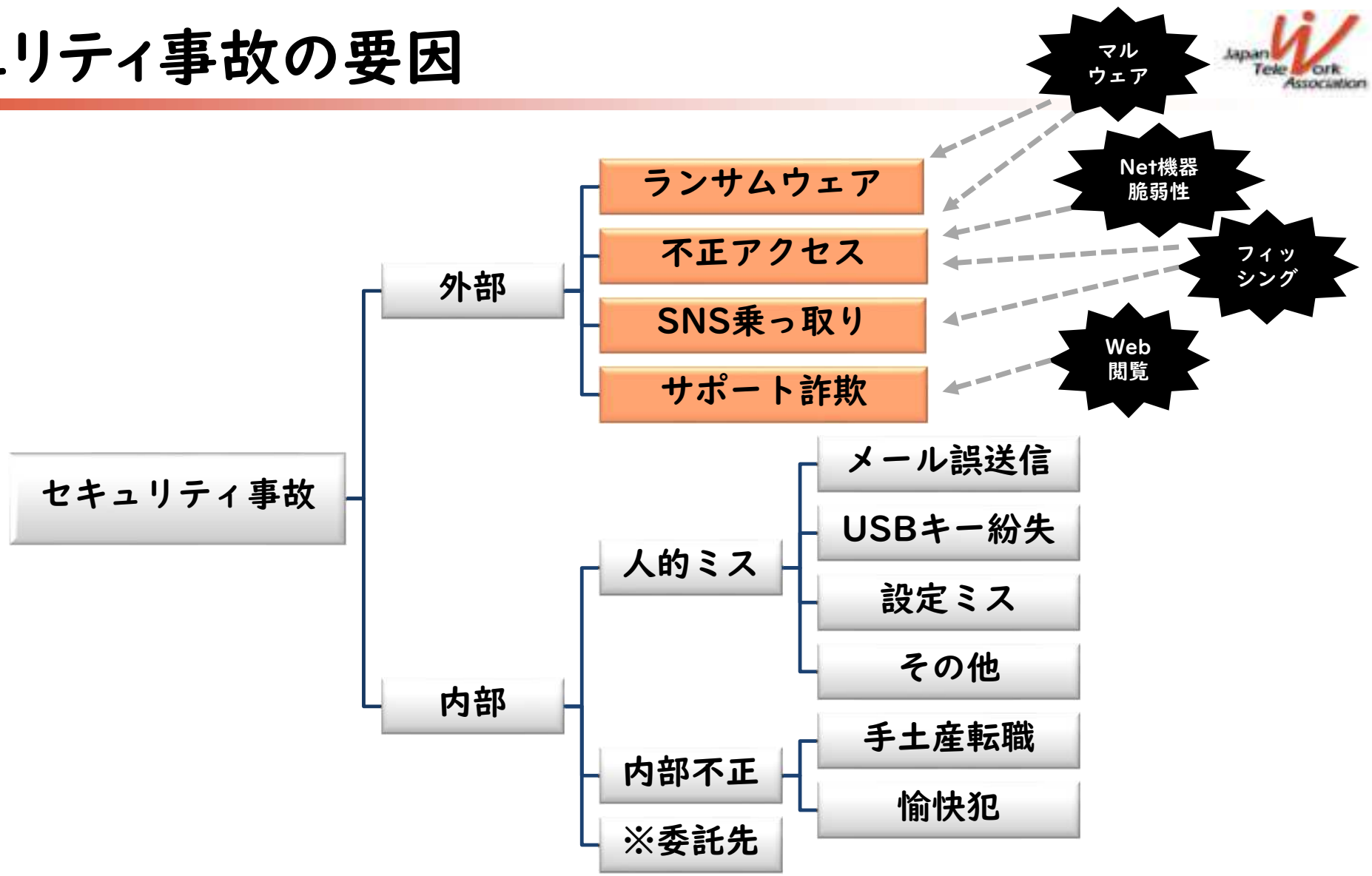
テレワーク+DX時代のITインフラの変化



サイバーセキュリティ対応の限界



セキュリティ事故の要因



まずはミニマム対策

特定・防御（脆弱性の点検）

最新パッチ
(端末)

教育・訓練
(人)

パスワード強化

防御・検知（侵入機会の最小化）

最新パッチ
(自宅含むNet機器)

クラウド設定
(委託・退職者ID)

対応・復旧（被害の最小化）

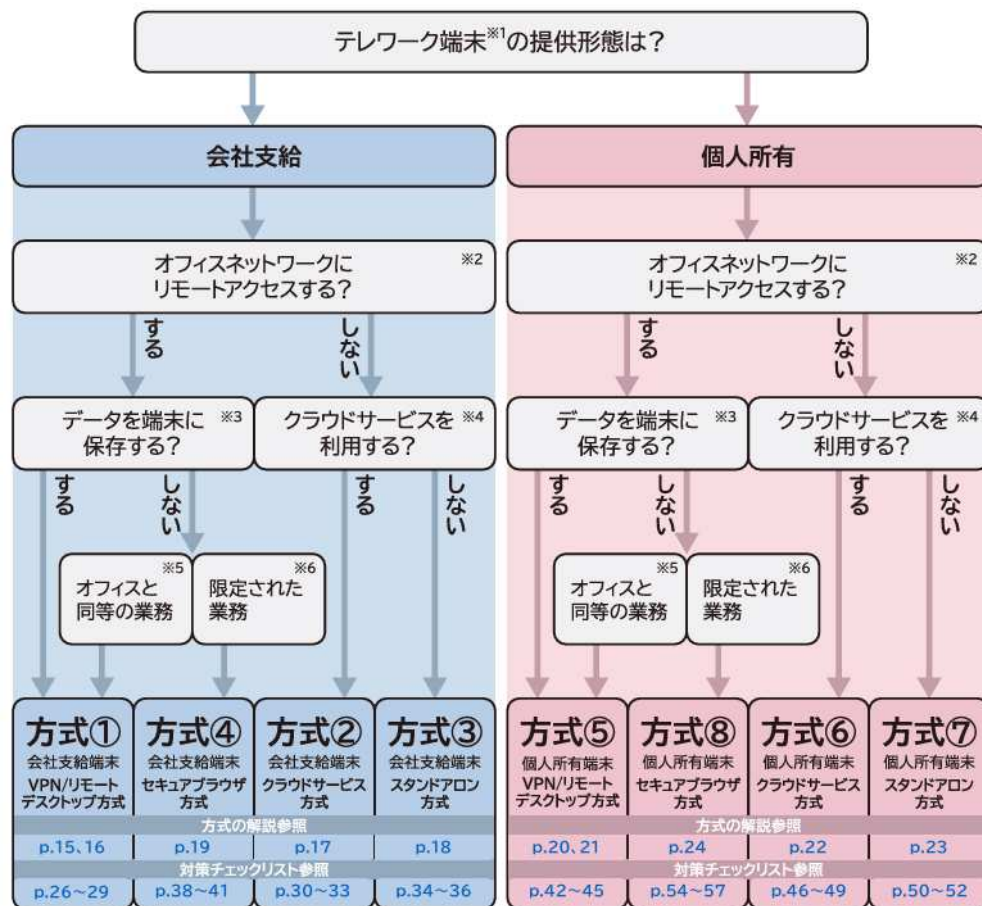
オンラインバンキング・クレカ決済
多要素認証

有事の手順
相談窓口

中小企業等担当者向けテレワークセキュリティの手引き



https://www.soumu.go.jp/main_content/000816096.pdf



方式① テレワークセキュリティ 対策チェックリスト(1/4)

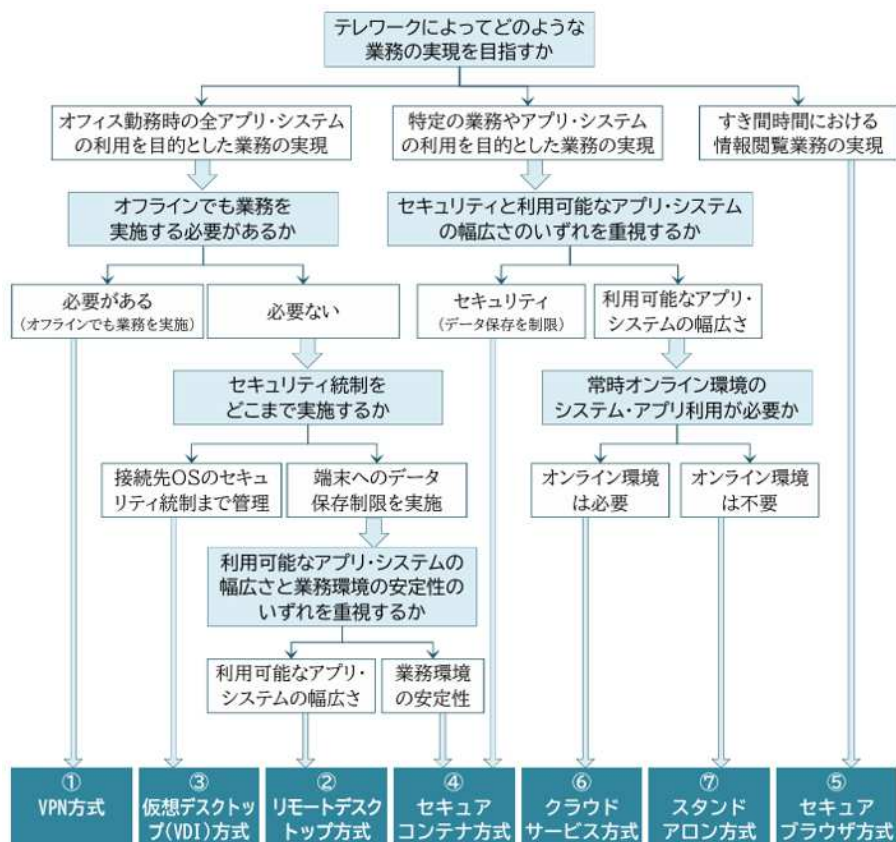
会社支給端末：VPN/リモートデスクトップ方式

※対策内容の下線付き用語については、p.88以降で解説しています。

| 優先度：◎ | | A3 見開きで印刷して、問題なければ✓チェックしましょう。↴ | | |
|-------|--------------------------------|--|--------------------------|-------------------------------------|
| No. | 分類 [p.70～87] | 対策内容 | 対応済 | 想定脅威 [p.65～69] |
| 1-1 | 資産・構成管理 → p.71 | テレワークには許可した端末のみを利用するよう周知し、テレワーク端末とその利用者を把握する。 | <input type="checkbox"/> | マルウェア感染 不正アクセス 盗難・紛失 |
| 1-2 | 資産・構成管理 → p.71 | テレワークで利用しているシステムや取り扱う重要情報を把握する。 | <input type="checkbox"/> | 不正アクセス 情報の盗聴 |
| 2-1 | マルウェア対策 → p.72、73 | テレワーク端末にウイルス対策ソフトをインストールし、リアルタイムスキャンを有効にする ^{※1} 。ウイルス対策ソフトの定義ファイルを自動更新する設定にするか、手動で更新するルールを作成する。 | <input type="checkbox"/> | マルウェア感染 |
| 2-2 | マルウェア対策 → p.72、73 | 不審なメールを開封し、メールに記載されているURLをクリックしたり、添付ファイルを開いたりしないよう周知する。 | <input type="checkbox"/> | マルウェア感染 |
| 3-1 | アクセス制御・認可 → p.74、75 | 許可された人のみが重要情報を利用できるよう、システムによるアクセス制御やファイルに対するパスワード設定等を行う。 | <input type="checkbox"/> | 不正アクセス |
| 4-1 | 物理セキュリティ → p.76 | テレワーク端末にのぞき見防止フィルタを貼り付けるよう周知する。 | <input type="checkbox"/> | 情報の盗聴 |
| 4-2 | 物理セキュリティ → p.76 | テレワーク端末から離れる際には、スクリーンロックをかけるよう周知する。 | <input type="checkbox"/> | 情報の盗聴 |
| 5-1 | 脆弱性管理 → p.77、78 | テレワーク端末にはメーカーサポートが終了したOSやアプリケーションを利用しないよう周知する。 | <input type="checkbox"/> | 不正アクセス |
| 5-2 | 脆弱性管理 → p.77、78 | テレワーク端末のOSやアプリケーションに対して最新のセキュリティアップデートを適用するよう周知する。 | <input type="checkbox"/> | 不正アクセス |
| 5-4 | 脆弱性管理 → p.77、78 | テレワーク端末から社内へリモートアクセスするためのVPN機器等には、メーカーサポートが終了した製品を利用せず、最新のセキュリティアップデートを適用する。 | <input type="checkbox"/> | 不正アクセス |
| 7-1 | インシデント 対応・ログ管理 → p.80、81 | セキュリティインシデントの発生時や、そのおそれがある状況に備えて、対応手順及び関係者への各種連絡体制を定め、従業員に緊急連絡先を周知する。 | <input type="checkbox"/> | マルウェア感染 不正アクセス 盗難・紛失 情報の盗聴 |

総務省テレワークセキュリティガイドライン

https://www.soumu.go.jp/main_content/000752925.pdf

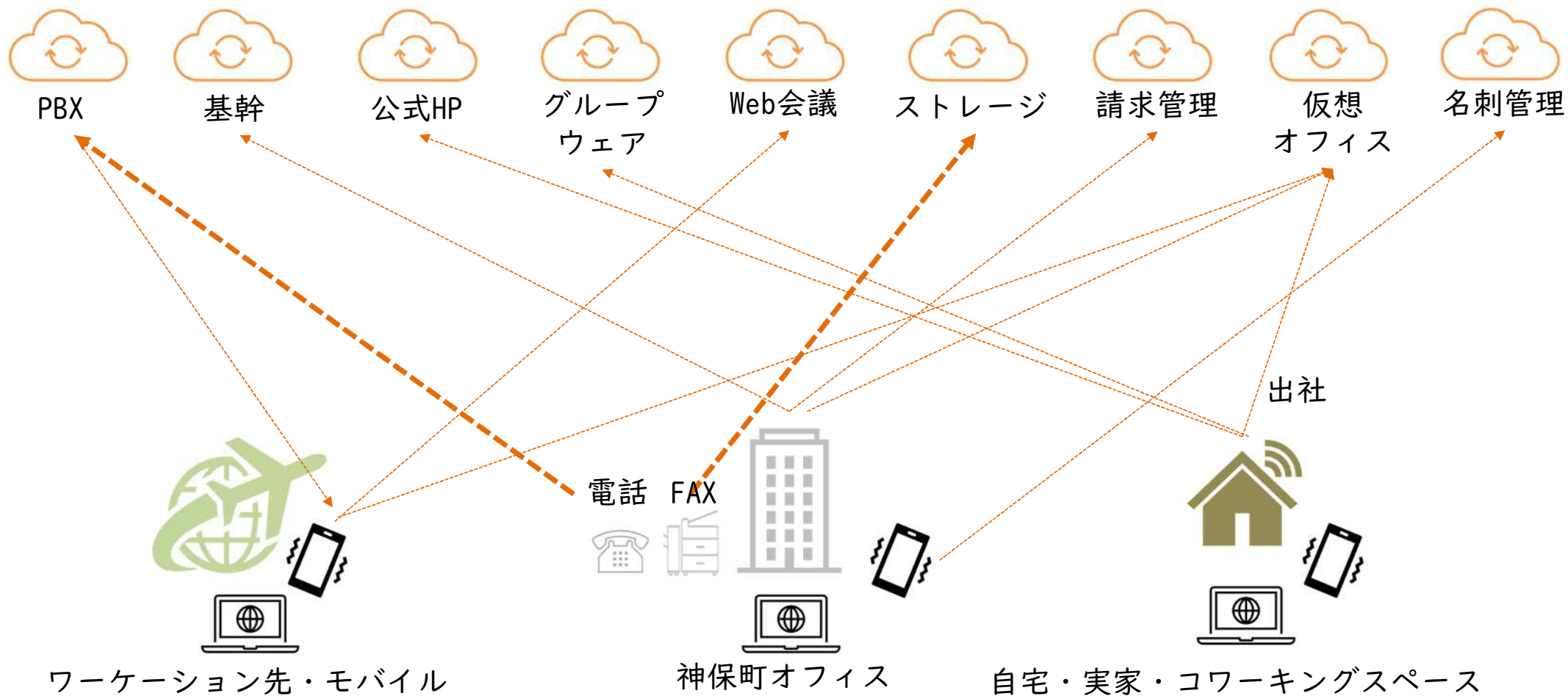


推奨製品の仕様・価格など

https://japan-telework.or.jp/news/20240408_tools8/

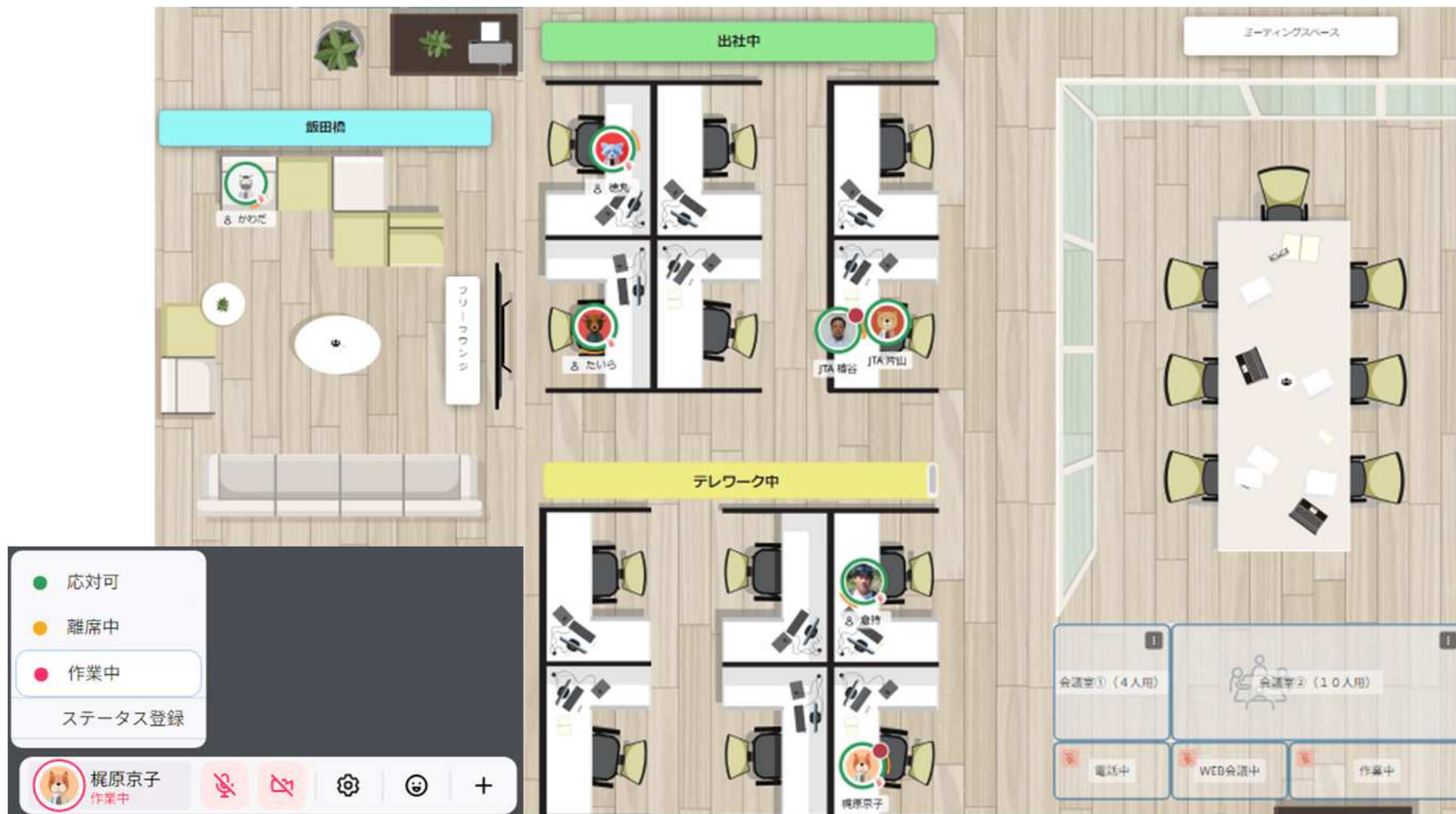
日本テレワーク協会事例

①働く場所を選べるクラウド環境

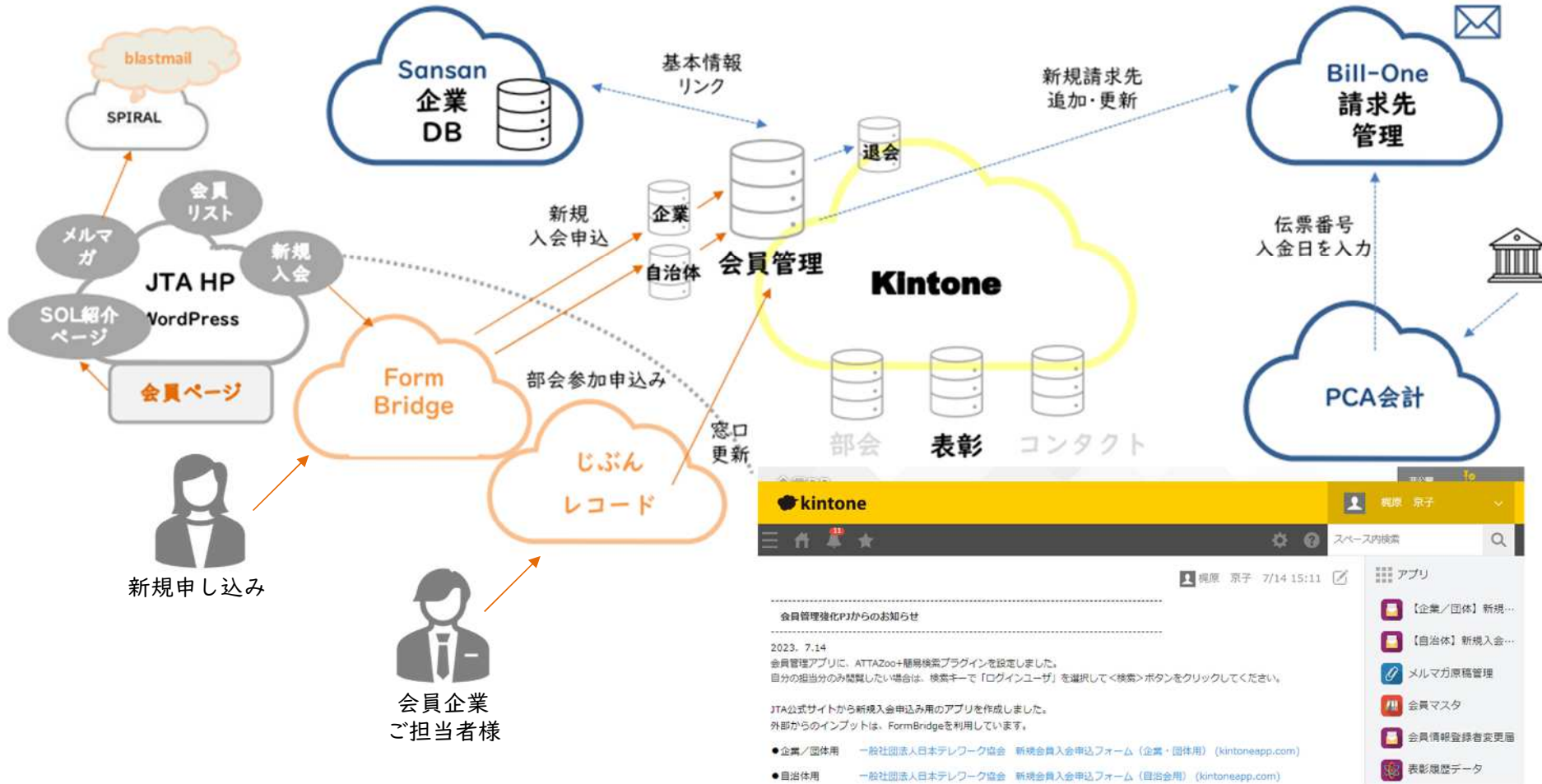


②仮想オフィスに出社

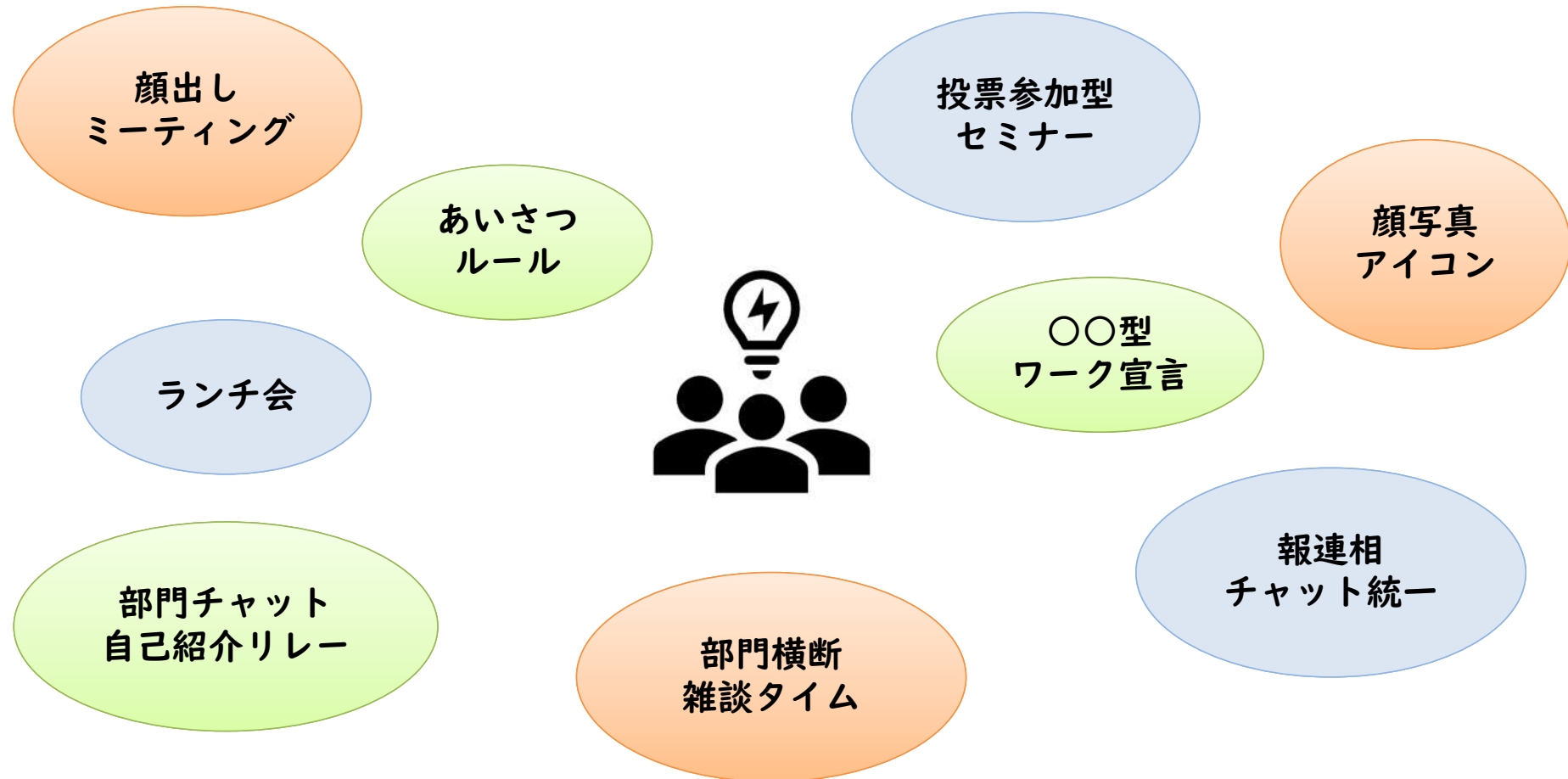
出社メンバーもテレワークメンバーも仮想オフィス上に着席。



③ 会員管理業務のデジタル化



会員企業様の運用事例



さいごに

ICTツールは運用ルールが大事

チーム、会社みんなが使うことが大事
昔、行先ボード+手帳→グループウェア・チャット・仮想オフィス
スケジュールと連動する業務報告
勤怠のエビデンスとする仮想オフィス

自分のために 仲間のために

積極的なコミュニケーションを！
セキュリティのミニマム対策を徹底！



Well-being実現へ

快適なICT環境 → モチベーション&生産性UP → 従業員エンゲージメント



ご清聴ありがとうございました