

TELEWORK 活用ヒント

TELEWORK
HANDBOOK

医療・福祉

はじめよう、テレワーク!!



東京都産業労働局

スムズビズ
Smooth Biz

テレワークとは

テレワークとは、ICT(情報通信技術)を活用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のことです。

3
つ
の
テ
レ
ワ
ー
ク
形
態

在宅勤務

自宅を就業場所とする勤務形態。通勤負担が軽減されるほか、BCP対策としても有効。

モバイル勤務

外出先、移動中や、カフェなどを就業場所とする働き方。移動時間を有効に活用することができる。

サテライトオフィス勤務

オフィス以外の遠隔勤務用の施設を就業場所とする働き方。職住近接の環境を確保することができる。

INDEX

業界を取り巻く現状・課題	2
課題解決	3
本格展開事例 医療法人社団ナイズ	5
本格展開事例 学校法人 兵庫医科大学	7
本格展開事例 医療法人社団飯野病院 飯野おやこ保育園+調布のまち	8
本格展開事例 株式会社アイケア	9
本格展開事例 NPO法人グレースケア機構	10
Telework 導入プロセス	11



長時間労働や人材確保が課題 ICTやテレワークを活用して働きやすい環境構築へ

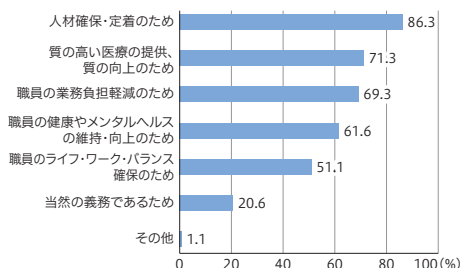
ICTの活用等による働き方改革で 医療関係者の勤務環境改善が急務

医療・福祉は、医療、保健衛生、社会保険、社会福祉及び介護に関するサービスを提供する事業所に分類されます。医療は、医師、看護師、薬剤師、事務職員等の幅広い職種の方が従事していますが、少子高齢化による生産年齢人口の減少、医療ニーズの多様化、医師の偏在等を背景として、医療従事者の確保は困難な状況にあります。将来にわたり質の高い医療サービスを提供するためには、医療従事者の長時間労働の是正等、働きやすい環境整備を促進し、医療に携わる人材の定着等を図ることが求められています。

厚生労働省委託「医療勤務環境改善マネジメントシステムに基づく医療機関の取組に対する支援の充実を図るための調査・研究」の病院アンケート調査によると、医療従事者の勤務環境改善が重要な課題である理由として、「人材の確保・定着」「質の高い医療の提供、質の向上」「職員の業務負担軽減」等を挙げており、医療従事者の勤務環境を改善する働き方改革が、人材の確保や質の高い医療の提供につながるといえます。

この働き方改革において、ICTの活用や親和性の高いテレワークの導入は重要な要素です。医療の機能や課題に応じて選択していくことが求められますが、電子カルテをはじめとした医療情報の電子化は、オンラインで情報の共有を可能とし、画像診断や事務作業の分担等により医療従事者の負担軽減に役立ちます。さらにテレワークは時間の有効活用にもつながり、勤務環境改善に大きな貢献をもたらすといえます。

■医療従事者の勤務環境改善が重要な課題であると認識する理由(病院)



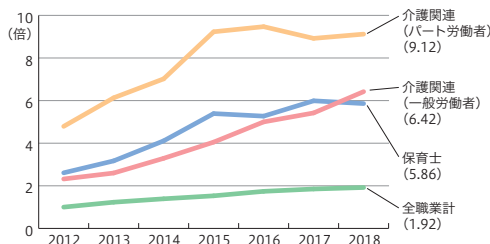
出典：厚生労働省委託「医療勤務環境改善マネジメントシステムに基づく医療機関の取組に対する支援充実を図るための調査・研究」(平成30年3月)

深刻な人材不足の福祉 テレワーク導入による時間の有効活用

一方、福祉分野は、高齢者の介護、乳幼児の保育、障害者支援等を行う事業所であり、対人業務が中心です。近年、介護においては、高齢化の急激な進展により需要が増大する中で、生産年齢人口の減少もあり、人材確保が追いつかない状況にあります。今後、団塊の世代が後期高齢者となる2025年には、介護人材の不足はさらに顕著になると見られています。また、保育においては、保育需要の高まりから発生した待機児童問題を解消するために、都市部を中心として、保育所の定員を増やす状況にあり、保育士の供給が追いつかず、保育士の不足が顕在化しています。東京都の介護人材と保育士の有効求人倍率(有効求人数/有効求職者数)の推移を見ると、2018年は「介護関連(パート労働者)」9.12、「介護関連(一般労働者)」6.42、「保育士」5.86と「全職業計」1.92に対して大幅に高く推移しており、人材不足が深刻化していることが分かります。

こうした人手不足に対応するには、働きやすい環境整備が急務です。限られた労働時間の中で、できるだけ多くの時間を良い介護や保育の実践に投入できるように、労働の質の向上が求められています。ICTを活用したテレワークは、介護先で介護記録を行うことができ、保育においても業務を切り出し、園児の保育以外の間接業務を自宅で行う等、時間や場所を有効に活用した働き方を実現することができます。テレワークの導入により、生産性向上を図り、働きやすい環境を整えることが求められています。

■東京都の保育・介護人材有効求人倍率の推移



出典：東京労働局資料

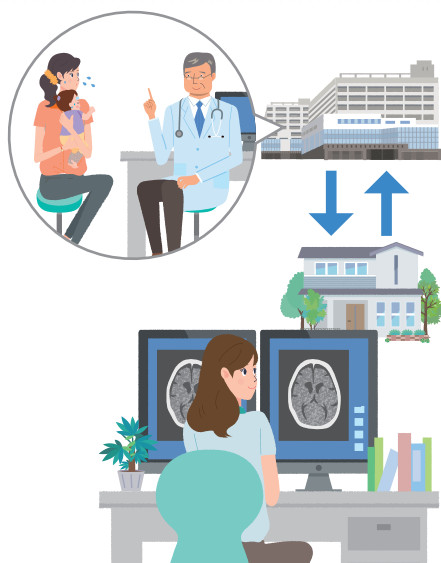
※保育士と介護関連は常用雇用のみ。介護関連とは、福祉施設指導専門員、介護支援専門員、医療ソーシャルワーカー、家政婦(夫)、家事手伝い、施設介護員、訪問介護職など。

長時間労働や人手不足といった課題解決へ テレワークの導入により働きやすい環境作りを推進

医療や福祉の分野では、勤務環境を改善するためにテレワークのできる業務を切り出し、電子化やICTの活用を推進することでテレワークを導入する動きが出てきています。中でも医療業界では、電子化により業務効率を向上させる取組が見られています。一方、福祉業界では、事務作業をICT化し、スマートフォンを活用したテレワークの導入が進むことで、従業員の業務負担の軽減を図り、生産性を向上させる事例が出てきています。

テレワークに適した医療業務の切り分けや 電子化による情報共有で勤務環境を整備

テレワークの導入による業務の効率化を図るために、現状の業務の中で、テレワークが可能な業務を棚卸しすることが大切です。どの業務を病院外で行えるかを整理してみると、テレワーク導入の可能性が見えてきます。医療情報や事務手続きの電子化を行い、業務を明確に切り分けることで、パソコンやタブレット等の端末を使用し、場所を選ばず業務を行えるようになります。電子化とクラウドサービス等の利用による情報共有は、作業の場所・時間を選ばない上に、医療従事者の業務負担も可能になり、業務効率を向上させ、高品質な医療サービスにつながります。例えば、学校法人兵庫医科大学では、病院業務の棚卸しを行い、医師が在宅勤務を行うことにより、内勤医師の診察業務をサポートし、生産性



を向上させています。これは、テレワークに適した業務を切り分けしたことで、在宅勤務を導入した好事例といえます。医療法人社団ナイズでは、紙の資料の電子化が推進されており、医師と看護師、事務スタッフが情報共有しやすい環境を作ることで、生産性を向上させています。さらに、Webシステムやチャット機能を生かしたコミュニケーションツールで、全スタッフが即時性の高い情報共有を実現し、業務の効率化を図っています。こうした取組は、医療現場の働く環境を整備でき、生産性向上につながるのではないのでしょうか。電子化による生産性の向上で、医療業界の長時間労働の是正も期待できます。



事務作業をICT化し、テレワーク可能な環境を創出 テレワークによる業務効率化で人手不足解消へ



福祉業界は、介護先での作業終了後、報告書を紙資料に記入し、事務所に提出するといった事務作業が多いと考えられます。そういった業務をICT化し、テレワークを活用することが、業務効率を向上させる有効な手段です。

ICTの機能やサービスは進歩しており、福祉業界に特化した業務用ソフトやスマートフォン用アプリも存在します。自社でICTのシステムを全て準備する必要はなく、外部の汎用性のあるサービスを活用することで、事務作業のICT化を進めていくことも、テレワーク導入の第一歩になりそうです。

介護ケアサービスを行っているNPO法人グレースケア機構や株式会社アイケアでは、ホームヘルパーにスマートフォンを貸与し、利用者宅での業務報告をICT化しています。貸与したスマートフォンには、介護保険ソフトやアプリが搭載されており、介護現場で業務報告をスマートフォンに

入力できます。これにより、ホームヘルパーの業務効率が向上しました。保育においてもICT化で業務効率を向上させた好事例があります。医療法人社団飯野病院 飯野おやこ保育園+調布のまちでは、園内で行っている業務を切り分け、クラウドサービスやWebシステムを活用することで、資料や情報の共有を行い、これまで園内で行われていた業務を在宅勤務で行えるようにしました。これにより、業務の効率化が実現しています。

これらに共通することは、テレワーク及び業務のICT化が、ホームヘルパーや保育士の業務の負担を軽減させ、本来の業務に専念できることです。テレワークの導入による働きやすい環境作りは、人手不足に悩む業界にとって、人材確保のための一つの手段になりそうです。



ICTとテレワークの進展が新しい働き方を推進

医療や福祉の分野において、ICTとテレワークの進展により医療業界と福祉業界をつないだ地域支援の展開が予想されます。そこでは、介護現場で発見された利用者の状況(症状)を、即座に医療機関に相談するといった連携が図られ、利用者にとって質の高いサービスが提供されます。また、AI(人工知能)が血液検査結果から血液疾患を見つけ、ロボットが腫瘍を摘出する等の迅速で精度の高い医療が進展、さらにRPA(ロボットによる業務の自動化)の普及により医療従事者や介護士の事務作業の負担を軽減することも期待されます。こうした取組は、医療・福祉従事者の働く場所を限定させないことにもつながり、サテライトオフィスの活用も広がりそうです。

ICT化を加速

■AIやロボットの活用

■定型業務の自動化

働く場所の拡大

■サテライトオフィスの活用

働く人の幸せが、質の高い医療につながる その思いを原動力に柔軟なテレワークを推進

医療法人社団ナイズ

- 本社所在地：東京都渋谷区猿楽町17-5 代官山高屋書店1号館3階
- 理事長：白岡 亮平
- 従業員数：200名(2019年8月現在)
- 事業内容：プライマリケア・クリニック「キャプスクリニック」の運営他
- URL：<https://www.mnys.jp/>



サービス向上のためのICTを礎に 医師・看護師等のケアを目的とした在宅勤務を導入

当法人は、365日・年中無休で質の高い医療を提供するプライマリケア・クリニック「キャプスクリニック」を多拠点展開しています。プライマリ・ケアとは、常に人々の身近にいて何でも相談に応じてくれる総合的な医療窓口のような存在です。欧米では主治医がその役割を担い、患者の症状を聞いて適宜専門医につなぎます。日本では、例えば胸が痛いという時にどの病院に行けばよいかわからないという現状があります。そうした患者の不安を解消し、より質の高い医療を提供するため、自社開発の電子カルテや医療情報管理システムで各拠点の綿密な情報共有を実現しています。その結果、患者が引越越し等の理由で別のクリニックを訪れても、各拠点で受信した情報を基に、高品質な医療サービスを提供することが可能です。

患者の利便性を考慮し情報共有を目的としたICTの導入でしたが、様々な施策を推進する中で医師や看護師等のケアも必要と考え、2017年に在宅勤務を導入しました。妊娠、育児、介護、本人の体調不良等、様々な事情を抱える医師・看護師と個別に面談し、週何日の在宅勤務が適しているか相談の上決めていきます。



タブレットで患者に問診する様子

在宅勤務とICTの組み合わせで活用で 事務作業を分担、作業効率を向上

在宅勤務は、医療現場の共通課題となっている長時間労働の是正に大きな貢献を果たしています。当法人は、関東地区一円に8つのクリニックが点在し、非常勤や業務委託を含めると約200名もの医師や看護師が就業しています。そのため、通常のバックオフィス業務に加え、各拠点のシフト調整等の煩雑な事務作業が発生します。こうした作業を在宅勤務者が集約して行うことでクリニック勤務の看護師の業務負担を軽減することができました。また、医師は8時間のクリニック勤務の間、患者に対応し続け、重要な判断を担い続けます。これは精神的にも肉体的にも過酷です。在宅勤務は、医師にとって「ゆとり」の源泉となっており、資料作成やスキルアップのための勉強に充当することができます。ひいては、それが患者サービスの向上にもつながっています。

ICTの活用は、さらに生産性向上を促進します。医療現場の長時間労働の一つとされる患者への説明業務も、要点を絞り込めるよう配慮した説明フォーマットを作り、クラウドで情報共有し、詳細説明は看護師が行えるようにすることで業務分散を図っています。以前より導入しているWeb問診システムは、患者が通院前に自宅で症状を入力することで診療時間の短縮をもたらしています。多拠点をネットワークで結び、外来患者の少ない病院が、繁忙な病院のレセプト(診療報酬明細)作成等を助けるといったオンラインでの業務分散も日常化しており、時間の有効活用につながっています。こうした数々の工夫により、看護師等の残業時間を軽減したほか、医師の残業時間も月10時間未満になっています。



多拠点からの報告・相談を確認する様子

管理職はモバイル勤務等も実施 電子化で情報共有をオンライン化

部長以上の経営層に限り、在宅勤務に加え、カフェ等でのモバイル勤務やコワーキングスペースを活用したサテライトオフィス勤務も許可しています。さらに、経営層は8つある拠点のどこでも仕事を行える規定となっています。業務においては、資料作成や業務指示等、患者情報といった個人情報に抵触しない範囲での業務に限定し、クラウドサービスを活用したファイル共有やチャットツールによるコミュニケーションを行えるようにしました。ファイルや情報に関しては、アクセス制限を行った上で、さらにファイル毎に権限設定することでセキュリティには十分に注意しています。

こうした柔軟なテレワーク制度の導入を支えているのは、資料・情報の徹底した電子化です。当法人では、8拠点にまたがる医師や看護師、事務スタッフ全員が、勤怠管理や送り等々の情報をオンラインで共有しており、紙資料の受け渡しはほとんどありません。こうした土壌が開院当

初よりあったことに加え、テレワークしやすい環境を追求し続け、改良を重ねたことで、全社員が利用しやすいテレワーク制度に育ったと考えています。

ストレス軽減が良質なサービスへ 週休3日とテレワークで心身のケアを

テレワークを中心とした当法人の働き方改革には、「働いている人が幸せでないと良い医療は提供できない」という思想が息づいています。いつもは丁寧に説明している医師・看護師でも、長時間労働による過労やストレスが原因で、繁忙時に患者への対応がおろそかになりクレームに発展するケースもあります。そこで、看護師と受付・事務のスタッフは週休3日制度も導入し、勤務日数の週4日に在宅勤務を組み合わせることで、心身のケアができるようにしています。医師の場合は、そこまでのフレキシビリティを持たせることはできませんが、テレワークの活用の幅を広げられるように課題として模索しながら、更なる生産性の向上の実現による良質な医療サービスの提供を目指していきたいと考えています。



Web問診システムのイメージ

A DVICE・・・アドバイス



紙資料はセキュリティが高いといった先入観に捉われ電子化ができないことや、情報漏洩を懸念してICTを活用した情報共有ができないことがテレワーク導入の妨げになっていることがあります。今やICT技術は向上し、セキュリティも強化されていますので、医療業界内の横の動向だけを見ず、働き方改革が進んでいる他業界の事例も参考にしてみてもいいかもしれません。



理事長 白岡 亮平 様

在宅勤務に作業を集約することで生産性が向上 医師のキャリア形成と人材確保を実現

学校法人 兵庫医科大学

- 学校所在地：兵庫県西宮市武庫川1-1
- 理事長：太城 力良
- 従業員数：3,602名(2019年3月現在)
- 事業内容：医学・医療系の大学及び病院運営、チーム医療を実践する専門者の育成
- URL：<https://www.corp.hyo-med.ac.jp/>

在宅勤務



人材確保



生産性向上



育児

在宅勤務制度で放射線科の 読影業務の作業を効率化

当法人は、兵庫医科大学(医学部)と兵庫医療大学、兵庫医科大学病院、ささやま医療センター、健康医学クリニックの運営を通じて、地域に開かれた医療の提供とチーム医療を実践する医療専門者の育成を行っています。

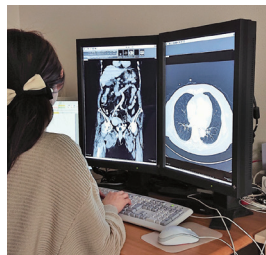
2015年に通勤に片道1時間30分かかる育児中の放射線科の医師から在宅勤務の希望が出されたことで、人材確保の観点でも検討を始め、3年の年月を経て2018年4月より在宅勤務制度を導入しました。対象者は9歳未満の子供と同居している専門医の資格を持つ医師とし、同年度内に在宅勤務ができるのは最大3名まで、1人で最大3年まで継続できます。また、当法人には病院勤務と大学で教鞭を取る教員の2つの勤務形態がありますので、病院勤務者は月に2回だけ出勤義務を課し、後は全て在宅勤務が可能ですが、教員は授業があるため週2日又は週半日4回の在宅勤務としています。

現在在宅勤務制度を活用している医師は、放射線科の読影業務のみを1日25件を目安に行っています。25件は1件あたりの平均作業時間を基に算出した数値です。近年CT・MRI検査件数が増加しており、これを集約して行うことで内勤医師の負担を軽減できると考えました。

専用パソコンによるセキュリティを徹底 生産性が向上し、医療・研究の時間を創出

個人情報への取扱いになる読影業務ですので、読影専用パソコンと高精細モニター、セキュリティの高い専用線を用意しました。回線工事費、回線使用料は法人側で負担しています。専用パソコンは、メーカーやブラウザの立ち上げが不可能で、CDやUSB等も全て入らないように改造し、データがローカル上に残らない仕組みになっています。在宅勤務時のコミュニケーションは携帯電話で行います。

テレワーク導入前は、1日で約200件ある読影業務を診察等の業務が終わった後、夕方から16名の医師で手分けして行っていました。現在は、サーバーに溜まった撮影データを在宅勤務者が集中して診断しますので、内勤医師の負担を軽減できています。それにより、本来行うべき医療行為や研究の時間を取ることができるようになりました。在宅勤務者も「キャリアを継続できて良かった」と喜んでおり、テレワークによる生産性向上と人材確保の効果を実感しています。



在宅勤務にて読影専用パソコンで業務を行う様子

A

ADVICE・・・アドバイス



テレワーク導入の効果についてエビデンスを示すことが大事です。当法人では読影の作業時間を数値化し、読影をテレワークで行うことで得られる効果を経営層に説明することで制度化を実現しました。

人事部 次長 村上 央展 様(左)
人事部 人事企画課 主任 岡本 知治 様(右)



在宅勤務による集中作業で現場の負荷を軽減 子供と触れ合う時間を最大限に確保

医療法人社団飯野病院 飯野おやこ保育園+調布のまち

- 本社所在地：東京都調布市布田4-9-4
- 理事：飯野孝太郎
- 従業員数：37名(2019年7月現在)
- 事業内容：幼児保育・病児保育事業
- URL：<http://www.iino-hospital.or.jp/oyakohoikuen/>

在宅勤務



人材確保



時間の有効活用



生産性向上

子供と接する以外の業務を 在宅勤務が担い、全体の効率化に

当園は飯野病院が運営する企業主導型保育園で、病院の従業員の子供と地域の子供を預かる幼児保育と、飯野病院の小児科と連携した病児保育を行っています。2018年の設立当初から保育士のライフステージや体調に合わせた働きやすい職場環境を描き、在宅勤務も本人が利用したい時に選択できるように用意しました。

当園は、遠方通勤や妊娠・育児、体調不良等、様々な事情に対応できるように、在宅勤務を週に1回を目途に本人の希望で活用できるようにしています。在宅勤務の業務は保護者向けの配布物や行事の立案等の書類作成が多いですが、工作の下準備や裁縫といった手作業の業務も行います。書類作成は自宅のパソコンで作業するため、個人情報を取り扱うような作業は避け、セキュリティを高めています。勤務時間は、1か月単位の変型労働時間制を採用しており、労働時間が規程を満たすようにシフトを組みます。在宅勤務は、業務に合わせて都度決める形で週に1回3時間程度の勤務が主です。在宅勤務では園内にいるより集中して短時間で効率的に作業ができ、現場では子供と接している以外の業務量が軽減しました。分担による効率化は、職場の一体感にもつながっています。

スマートフォンとアプリで 保護者との連絡もスムーズに

子供と接する時間を最大限に確保するために、当園はICT化を推奨し、連絡帳の作成や保護者との送迎連絡、写真の販売等をシステム上で行っています。保護者はスマートフォンのアプリでこのシステムにアクセスし、必要な情報の閲覧や出欠連絡を行います。これにより、朝の電話対応が無くなり事務作業が軽減されました。また、保育士の連絡帳の記入も電子化したため、共通事項をコピーすることで効率性を高めることができました。各保育士が必要に応じて情報を確認できるため、引継ぎもスムーズです。一斉連絡では、既読・未読がすぐに分かる機能もあり、保護者や園児への対応が素早くできるようにしています。

システムは在宅勤務者もアクセスできるため、連絡帳の共通情報の入力やWeb販売用の写真データの選別を受け持ち、現場にいる保育士が園児との時間を作れるようにサポートしています。こうした取組により、残業時間を抑える効果を実感しています。今後もテレワークを活用することで、本業として求められる「子供たちとの時間」を作り、サービス品質の向上を充実させていきたいと考えています。



園児の昼寝の間に連絡帳をシステムに入力する様子

ADVICE... アドバイス



テレワークを導入する目的や価値を明確にすると制度は浸透すると思います。当園の場合、「子供たちとの時間を作る」と位置付け取り組んできました。共通意識を整えてスモールスタートすると良いと考えています。

理事 飯野 孝太郎 様



ホームヘルパー全員がモバイル勤務を実施 大幅な業務効率化とサービス品質向上を実現

株式会社アイケア

- 本社所在地：東京都町田市旭町2-12-2
- 代表取締役社長：鎌田 陽平
- 従業員数：76名(2019年7月現在)
- 事業内容：訪問介護事業、放課後等デイサービス事業
- URL：<http://a-icare.co.jp/>



スマートフォンにより、業務をICT化し、 職場に戻らず直帰が可能に

当社は、町田市内に訪問介護事業所2拠点、障害児通所支援事業所3拠点を運営しており、介護福祉士やホームヘルパーが要介護者の家庭に訪問して身体介護や生活援助を行う指定訪問介護を中心に介護サービスを提供しています。以前から介護業界全体の課題である人材不足に悩まされており、その解決手段として全ホームヘルパー40名にスマートフォンを貸与しました。スマートフォンには介護保険ソフトがインストールされており、現場からサービス内容等を記録することで業務効率の向上を図ることが狙いです。これまでは、訪問介護時に複写式の報告書に手書きで業務内容等を記録し、利用者から判子をもらった後、事務所に戻り、複写式報告書を提出するという事務処理でしたが、訪問先でソフトを起動して記録するだけで業務終了となり、ヘルパーはそのまま直帰することが可能です。導入当初、ス

スマートフォンの入力の仕方すら分からない社員もいました。今では、操作にも慣れ、当社の定



スマートフォンで、業務報告を行う様子

量調査によると、1勤務日あたりの業務時間を約70%に効率化することができました。

情報共有が心のこもったサービスを実現 ヘルパー同士の会話が心理負担を緩和

スマートフォン貸与のもう一つの目的は情報共有です。利用者の食事や便の状況、表情等を、画像も活用して共有することで、担当ヘルパーが変わっても均質のサービスを提供することができます。さらに、利用者の食事の好みや趣味、家族構成、家族とのエピソード等を把握することで、より心のこもったサービスが可能になります。また、ホームヘルパー同士のコミュニケーションでも大きな効果があります。訪問介護は一人に対応することが多く、責任や判断が重くのがかります。チャットツールは、仲間との気軽なコミュニケーションが可能で、仕事だけでなく、プライベートな会話が行われることで、心理的負担が緩和され、離職率の低下をもたらしています。

現在、リーダークラスの社員にはタブレットを貸与し、移動中の車中で訪問介護計画書の立案業務ができるようにしていますが、今後は在宅勤務の制度化も含めて、ICTやテレワークをさらに活用し、業務効率化を目指していきたいと考えています。

ADVICE... アドバイス



ICTリテラシーの課題等により現場からの抵抗があるかもしれませんが、しかし、経営者が決意をもってテレワークを導入していくことで、業務効率化の効果が表れます。

代表取締役 鎌田 陽平 様



デジタル化とクラウド共有で在宅勤務を効率的に現場のリソースを介護業務に集中させる

NPO法人グレースケア機構

- 本社所在地：東京都三鷹市下連雀3-17-9
- 代表：柳本文貴
- 従業員数：133名(2019年4月現在)
- 事業内容：介護ケアサービス事業、研修・相談事業、まちづくり活動
- URL：<https://g-care.org/>



テレワークを活用し、事務処理を効率化

当機構は「お困りごとからお楽しみまで」を合言葉に、三鷹・武蔵野地域を拠点にした介護ケアサービスを行っています。介護は街に根ざした仕事ですので、乳児から高齢者まで幅広い生活支援を行い、研修や介護相談、地域交流の場も展開しています。

現場の運営は、8名のコーディネーターが担い、利用者対応やヘルパーの調整を行いながら介護保険の請求やミーティング等の事務処理も行っていきます。その煩雑さから「良質なサービス提供には、現場を手厚くし、それ以外の業務の効率化」が必要と感じ、2016年からテレワークの勤務規程を策定しました。

在宅勤務は週3回・月12回までの上限を設けました。情報・データは整理し、どこにいてもクラウド上で同じ情報を閲覧でき、資料が取り出せます。モバイル勤務時も利用者の情報共有がスムーズに行えます。業務は夜勤を含むシフト制



在宅勤務にて利用者の情報を別の担当ヘルパーへ申し送りする様子

ですが、Web会議を活用し、移動時間を削減することで、勤務時間内に自宅から週1回の社員ミーティングに参加できるようになりました。ほかにも、ヘルパーの

勤務状況や業務日報等も全てオンラインで最新情報を確認できるようにしています。

訪問記録、伝票、入力をICT化 現場の手間を最小限に抑える取組

介護業務は、書類が多く、出社しないとできない業務が多くあります。例えば、ヘルパーは訪問日時や介護内容の報告を複写式伝票に手書きで記録し出社して提出。コーディネーターはその伝票を集約して1日分にして150枚近く手入力していました。この作業をICT化すれば、テレワークの活用が進み、さらに働きやすくなると感じ、2019年から管理システムを導入しました。スマートフォンで状況を入力し、すぐにシステム上で情報共有、画像もアップできるので、傷の状況といった言葉では伝えにくい事も分かりやすくなりました。また、利用者宅のICタグにスマートフォンをかざせば訪問記録が取れるようになり、利用者のサインも不要になりました。これらの取組により書類が削減されただけでなく、入力やチェックの手間も無くなり、介護以外の業務負荷はかなり軽減され、作業効率が向上しています。ヘルパーはモバイルで利用者の最新情報を入力し、自身の報告も瞬時に共有することができるようになりました。今後はチャットツール等を活用して、現場の悩みや経験が浅いヘルパーのフォローも強化していきたいです。

ADVICE... アドバイス

現場の視点を変えると効果が出やすいと考えています。当機構では、テレワークの必要性を効率化ではなく、サービス品質を高めるためだと強調しました。現場の共感を得られ、活用が推進できたことと実感しています。

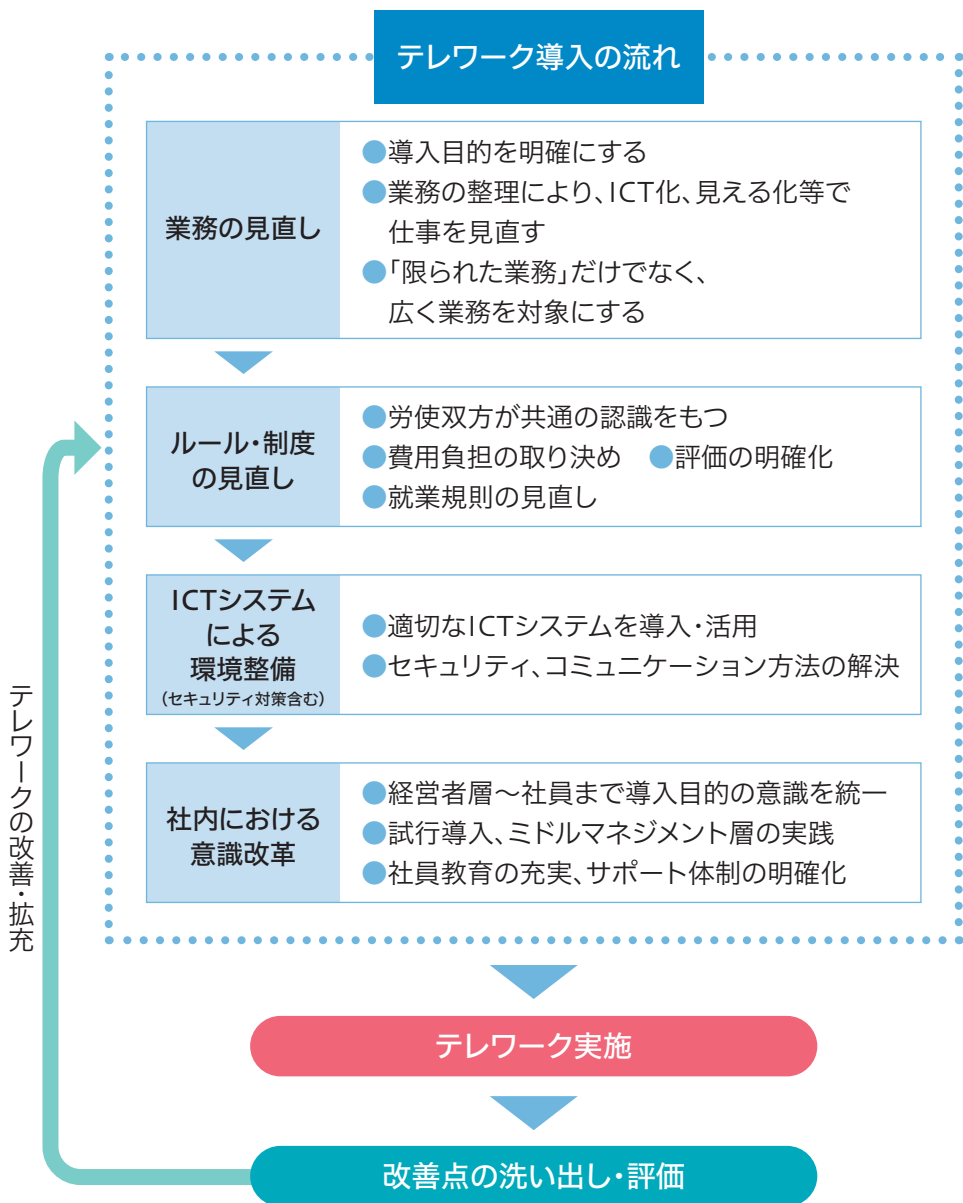


代表 柳本文貴 様



Telework 導入プロセス

テレワークの導入は、すぐに全社に導入するよりも、まずはテストやスモールスタートで始めて検証を繰り返し、自社に合ったテレワークを見極めてから全社に導入するのが、成功のポイントです。



業務の見直しのポイント

テレワークの導入目的を明確にし、業務内容を整理します。業務にかかる時間、使用する書類、使用するシステムやICTツールは何か、業務のコミュニケーション量はどれくらいか等、業務を洗い出します。まずは、現在の業務を〈テレワークができる業務〉〈テレワークが今は実施できない業務〉〈テレワークが実施できない業務〉に分け、具体的にテレワークの対象となる業務を把握してから、トライアル(試行導入)で検証し、さらに見直しを行います。

業務の洗い出しのチェックポイント

- 業務にどれくらい時間がかかるか
- 業務で使用する書類はあるか、その書類は紙か電子ファイルか
- テレワーク実施可能なシステムやツールが揃っているか
- 業務上で取り扱う個人情報はあるか
- 業務は何人で行うか、関係者とのやり取りの頻度

業務の見直し例

現在の業務を下記に振り分け検討

テレワークができる業務

- 入力業務
- データの修正
- 資料作成
- 企画等の思考する業務



テレワークが今は実施できない業務

- 資料の電子化によってできるようになる業務
- 会議、打合せ、社外との調整などコミュニケーション環境の整備によってできるようになる業務

テレワークが実施できない業務

- 機械の操作や配送等現地での作業や確認が必要な業務
- 接客など直接コミュニケーションが必要な業務
- 特殊な機械や道具が必要な業務

Telework 導入プロセス

ルール・制度の見直しのポイント

一日の業務の流れに沿って必要項目を整理します。テレワークをする場合の社内での申請については、頻度、条件を明確にし、申請方法についても定めます。出勤の記録について、タイムカードや入退室システムで管理していたものをどのように記録するのか等、具体的にルール・制度化を行い、就業規則の一部として「テレワーク勤務規程」を作成します。就業規則を新たに作成又は変更のいずれの場合も所轄労働基準監督署へ届け出ることが必要です。

〈例〉

一日の業務の流れから制度の見直しを行う

申請	頻度、事由についてのルール(週・月単位、育児・介護等)を明確にして申請
開始	メール、スケジューラー、電話 開始連絡と承認行為
勤務	プレゼンス(連絡可、取込中、外出等) 業務システム
終了	メール、スケジューラー、電話 終了連絡と承認行為(時間外勤務のルール等)

明確にしておく必要があること

送迎、休憩、来客、恒常、突発事項等による業務中断の取扱い

「就業規則」の一部として「テレワーク勤務規程」を作成

労務管理の留意事項

在宅勤務、モバイル勤務、サテライトオフィス勤務のいずれのテレワーク時においても労働基準法は適用されます。自宅でのテレワークについては次の事項に留意が必要です。

労働条件の明示	労働契約締結に際し、在宅勤務の場合には、就業場所として従業員の自宅を明示する必要があります。
労働時間の把握	労働時間を適正に管理するため、従業員の始業・終業時刻の確認、記録が必須です。
業績評価・人事管理等の取扱い	出社する従業員と異なる制度を用いる場合、内容を説明しておく必要があります。就業規則の変更も必要です。
通信費・情報通信機器等の費用負担	費用負担は、あらかじめ決めておく必要があります。なお、在宅勤務等を行う従業員に通信費等の費用負担をさせる場合には、就業規則に規定する必要があります。
社内教育の取扱い	在宅勤務等を行う従業員について、社内教育や研修制度に関する定めをする場合、就業規則に規定が必要です。

ICT環境構築・セキュリティ対策のポイント

ICT環境の整備は、会社全体のシステム移行が伴う場合を除き、現在のシステムを活用したテレワーク用のICT環境を作ります。企業内で端末や回線、サーバーを管理するのは情報関連の部署です。そうした担当者と一緒に内容を確認しながら、検討を進めることが必要です。また、セキュリティ対策に当たっては、ICT環境整備と同時進行して進め、ルールによる対策や技術的、物理的な側面から総合的に行うことが求められます。

ICT環境の導入手順

導入手順の例としては、下記が考えられます。

- ①現在のICT環境の確認
- ②テレワーク環境の方式選択・各種ツールの選択
- ③導入に必要な期間の確認
- ④導入中の業務の停滞箇所・要調整の確認
- ⑤導入期間の全社周知(システムの利用に関する従業員向け研修)
- ⑥システム導入～システムの実際の稼働

セキュリティ対策の3つのポイント



ルールによるセキュリティ対策

- 業務を行う上で遵守すべきセキュリティの考え方をまとめたセキュリティガイドラインの策定
- 従業員研修によるガイドラインやルールの遵守・浸透



技術的なセキュリティ対策

- 本人認証や端末認証によるアクセスの管理・制限
- 暗号化による紛失や盗難へのリスク対策
- ウイルス・不正アクセスへの対策



物理的なセキュリティ対策

- 入退出管理による盗難防止
- 書類や端末の施錠管理
- のぞき見対策による情報漏洩の防止



東京テレワーク推進センター

〒112-0004 東京都文京区後楽二丁目3番28号
K.I.S飯田橋ビル6階

営業時間：平日9時～17時(国民の祝日、年末年始を除く)

最寄駅 飯田橋駅	都営大江戸線「C3出口」より徒歩2分 JR中央総武線「東口」より徒歩4分 東京メトロ東西線「A1出口」より徒歩4分
TEL	03-3868-0708
Mail	info@tokyo-telework.jp
web	https://www.hataraku.metro.tokyo.jp/madoguchi/telework-center/



令和元年10月発行

編集・発行/TOKYOライフ・ワーク・バランス推進窓口

〒112-0004 東京都文京区後楽二丁目3番28号 K.I.S飯田橋ビル6階

TEL:03-3868-3401

印刷物規格表第1類

印刷番号 (31) 164



この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

©東京都2019 本誌掲載記事の無断転載を禁じます。