

実証実験による在宅勤務の課題の評価 Evaluation of teleworking issues by trial

齋藤 充宏†
Mitsuhiro Saito

梅澤 克之†
Katsuyuki Umezawa

1. まえがき

近年、従業員のワークライフバランス向上を目的に、多様な働き方を支援する制度を検討する企業が増えてきている[1]。多様な働き方を実現する制度としては在宅勤務制度が挙げられる。一般向けネットワーク回線の高速化や、新たなコミュニケーションツールの登場により、情報システムが提供できる機能は従来に比べ、広がりを見せている。

本報告では、実際に在宅勤務を実施することにより評価及び課題抽出を行い、在宅勤務で必要とされる情報システムについて検討した結果を報告する。

2. 在宅勤務の現状

現在日立製作所では一定の条件を満たす従業員に対して在宅勤務制度の利用が認められている。在宅勤務制度の活用による効果の狙いとしては、育児や介護を行う必要のある従業員が、業務との両立ができるようにすることが挙げられる。また、月俸者及び裁量労働制度の適用下で働く従業員については、生産性・創造性の向上を目的とした裁量労働が認められており、その中で在宅勤務の実施が会社承認の取得を条件に認められている。

現状、上記のような事由で在宅勤務が実施可能となっているが、実際に在宅勤務を実施する従業員はほとんどいない状況となっている。

3. 実証実験の概要

前述の現状から、在宅勤務を実施するにあたっての障害が存在すると考えられる。そこで在宅勤務について実証実験を行い、主に IT ツール面で問題がないか確認した。実際に行った在宅勤務の実証実験は次の通り。

3.1 実施内容

実証実験は以下の内容で実施した。

表 3-1. 実施内容

実施日数	1日
実施人数	22名
対象者所属	情報システム部門及び研究所
対象業務	打合せ・会議出席を含む全業務

在宅勤務で実施する業務内容は原則出社時と同等となるよう参加者には指示しており、各業務の在宅勤務との相性が確認できるようにした。

業務内容には打合せなどコミュニケーションを取る必要のあるものも含まれているが、後述する IT ツールの導入によってそれに対応できるよう準備した。

3.2 利用機材・ツール

(1)シンククライアント端末

実験対象者が利用する端末は、シンククライアント端末を利用した。これは普段の業務でも利用するものであり、社内の執務室ではイントラネットへ接続し、仮想デスクトップ環境もしくはターミナルサービス環境を利用するものである。在宅勤務時には自宅からインターネット回線へ接続し、VPN を利用して社内へ接続する形態を取る。

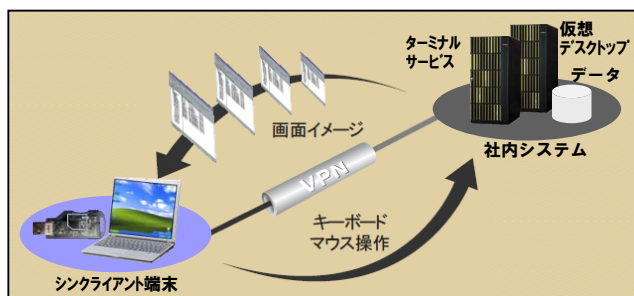


図 3-1. シンククライアント端末構成図

シンククライアント端末はどこから接続したとしても、接続する先の環境は常に同じ環境となるため、在宅勤務時においても出社時と同じ環境で業務遂行が可能である。

(2)コミュニケーションツール

従来から(1)のシンククライアントは社内でも利用されてきたが、コミュニケーション手段としてはメールや電話しか利用できるものがなかった。そのため今回の実証実験では、打合せやドキュメントレビューに利用するツールとして、Microsoft Lync(以下 Lync)を新たに用意した。Lyncには主に以下機能が含まれている。

- ・プレゼンス表示（在席確認）
- ・IM（インスタントメッセージ、チャット）
- ・資料共有（ファイル送受信）
- ・画面共有
- ・音声通話
- ・テレビ会議

Lync の利用によって、従来提供してきた IT ツールでは実施不能だった音声を利用した打合せや、読み合わせによるドキュメントレビューを実施することができるようになる。

†（株）日立製作所、情報システム事業部
Information Technology Division, Hitachi, Ltd.

なお、今回の実証実験にあたっては、シンククライアント端末上で Lync を利用できるよう、参加者には事前に用意した端末及び周辺機器を利用させた。

4. 実験後のアンケート結果

本報告では、今後の在宅勤務制度の利用推進に当たって実施すべき課題を明らかにするために、アンケートで挙げられた問題事項や改善要望事項について着目した。

在宅勤務の実証実験後に、参加者には以下のアンケートを実施した。設問の例を以下に示す。

表 4-1. アンケートの設問

設問No.	設問内容
1	在宅勤務で主に行った業務を挙げて下さい。会社と比べ業務の生産性がどう変化したかも下記凡例を利用して記述して下さい。 ◎…向上した、○…同等、△…やや低下、×…実施不可
2	在宅勤務を実施して、どのようなメリット・効果があったかを記述して下さい。
3	在宅勤務を実施して、どのようなデメリット・問題点があったかを記述して下さい。
4	今後も在宅勤務を行う場合、どのようなツール(機能)、改善、ルール作りが必要だと思いますか。ご意見がありましたら記述して下さい。
5	その他ご意見・感想がありましたら記述して下さい。
6	在宅勤務で業務遂行できると回答しているにも関わらず、なぜ実証実験後に出勤しているのか、具体的な理由について記述して下さい。

まず設問 1 において主な業務内容として挙げられた、メール作成、資料作成、ビデオ会議について、在宅勤務時の効率が会社出勤時と比べてどう変化したかを確認した。その結果は次の通りとなった。

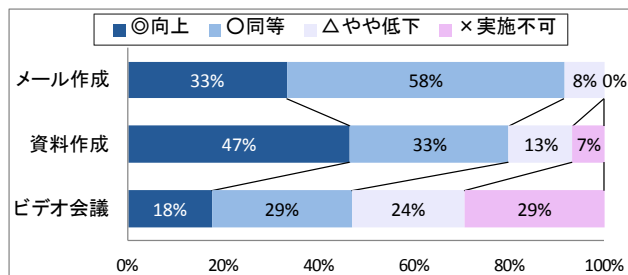


図 4-1. 主な業務の効率評価(会社での効率比)

この回答結果から、メール作成及び資料作成の業務効率性が出勤時と同等以上と答えた割合は 8 割を超えていた事が分かった。ただし、対面での打合せと比較した際のビデオ会議については約半数が効率低下したと回答しており、問題点としては主に以下内訳となっていた。

- (1) 自宅回線の問題
- (2) 操作・設定の問題
- (3) 運営不慣れ等による問題

(1)については、自宅ネットワーク回線が WiMAX 回線及び ADSL 回線の対象者における問題であったため、より高速な光回線への切り替えで対策可能と考えられる。

(2), (3)については、会議開催までの操作手順や、会議開催後のミュート設定の運用がスムーズにいかないために

問題として挙げられていた。これらの問題は利用経験を重ねることでユーザ習熟度の向上と共に解消できると考えられる。

次に、アンケート設問全体を通して挙げられた問題を確認し、その内容について分類した。すると大きく分けて下記の通りとなった。

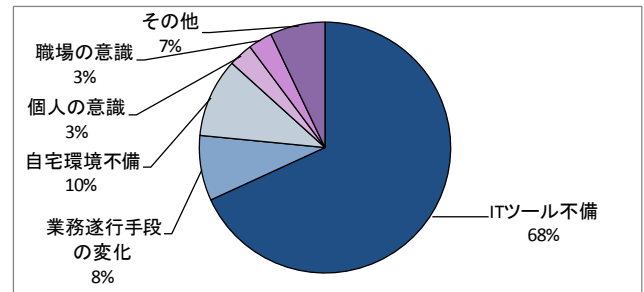


図 4-2. 主な業務の効率評価(会社での効率比)

IT ツール不備に関しては、前述の問題に加えて、ツールの社内展開不足が問題となっていた。これは Lync が今回の実験参加者しか利用しておらず、それ以外のメンバーとの打合せができなかった為に挙げられていた。

業務遂行手段の変化については、紙資料や押印を必要とする業務が実施できなかったことが問題となっていた。

自宅環境整備については、前述のネットワークの問題に加え、執務場所の確保や机・椅子等の用意が必要との意見が挙げられていた。

個人の意識については、休憩時間と業務時間での意識の切り替えが慣れていないため難しいというコメントが挙げられていた。出勤時は周囲の行動や視線があるため、自然とメリハリを付けることができていたと考えられる。

職場の意識については、今後在宅勤務を実施しようとした場合に、出勤を前提とする現状の職場文化から心理的に抵抗を感じるという意見が挙げられていた。

5. まとめと今後の課題

今回提供した IT ツールについては、在宅勤務に求められる機能面としては概ね満たしていると考えられる。ただし、利用に不慣れなために効率が低下していた状況が見られたため、これらのツールを日常的に利用することでユーザ習熟度を向上させておくことが課題である。

在宅勤務で行う業務については、紙資料利用や押印業務は行わないで済むよう調整する必要がある。また執務環境、ネットワーク回線の整備が必要なケースにおいて、コスト負担を会社が受け持つかは、勤務担当部署と連携した検討が必要である。

意識面については制度の積極的な推進及び啓蒙活動により、従業員の制度理解と共に改善していく必要がある。

商標等に関する表示

・Microsoft および Lync は、米国 Microsoft Corporation の米国及びその他の国における登録商標または商標です。

参考文献

- [1] 内閣府 Web サイト “仕事と個人生活が調和した社会” <http://www.cao.go.jp/wlb/company/index.html>