



テレワークの活用好事例・TIPs集

2023年6月 内閣官房内閣人事局

【概要】テレワークの活用好事例・TIPs集

目的・背景

- テレワークは、柔軟な働き方の実現や人材確保に有効な働き方です。ポストコロナ時代でも、一層推進することが重要です。テレワークでスムーズに業務ができれば、チームのエンゲージメントが向上し、より質の高い公務サービスの提供が可能となります。
- そのためには、管理職など上司が的確にマネジメントを行うことに加え、部下やチームにおいても、コミュニケーションの在り方について、しっかりと理解して実行していくことがポイントとなります。
- 内閣人事局において、それぞれの職員が具体的に行動を変えていくために参考となる好事例やTIPsを各府省から収集し、TIPs集としてまとめました。このTIPs集も参考に、皆で働き方をシームレスに※1、アップデートしましょう。

構成

【TIPs集のポイント】

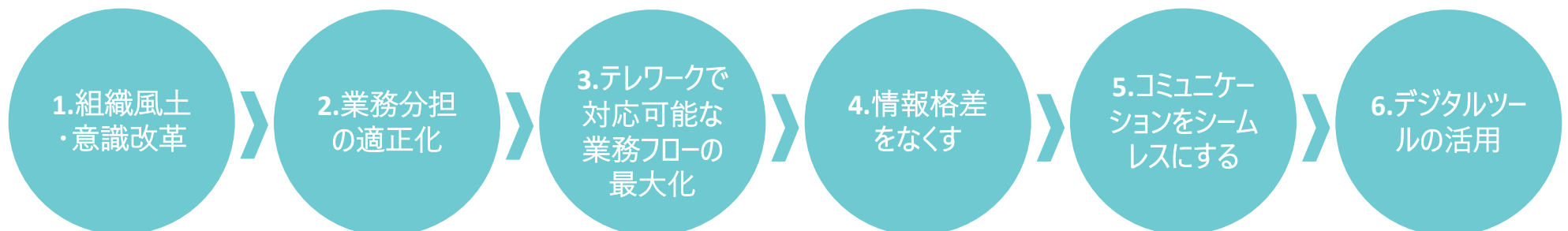
【本編】テレワークの活用好事例・TIPs集

I 好事例インタビュー

日頃、テレワークを積極的に活用している職員にインタビュー。実感しているテレワークのメリットや、チームメンバーとのコミュニケーションで心がけていることなどを紹介します。新しい働き方の具体的なイメージに繋がれば幸いです。

II テレワークのよくある課題別TIPs集

テレワーク推進にあたり、よくある課題とそれに対応するTIPsを、組織風土・意識改革からデジタルツールの活用までのステップ順※2に掲載しています。マネジメントに悩んだ時や、それぞれが働き方を少しでも変えたい時に、ヒントが見つければ幸いです。



※1 働く場所の違いが業務遂行上の支障とならないこと。

※2 ステップはあくまでイメージであり一例。チームごとに抱えている課題や解決すべき順番は異なる場合があります。

【TIPs集のポイント】

(資料の見方)・薄いオレンジ枠内に、それぞれの課題への対応として心がけるとよいことや、一案として考えられることのポイントを記載しています。

1. 組織風土・意識改革～テレワークしがたい職場の雰囲気を変えていきたい～

- **チーム** ・まずはメンバー全員が、テレワークの意義やメリットをしっかり理解する。
・「この業務はテレワークでは対応できない」といった従来のマインドセットを変える。
・対面や紙は「特別なもの」という発想に転換し、オンラインでのコミュニケーション、紙は「渡さない・もらわない」をデフォルトにする。
- **管理職** ・積極的にチームを啓発することや、自ら率先してテレワークを行うこと、新入職員など部下の特性に応じたフォローの実施、円滑な業務遂行に向けたチームでのスケジュール調整

テレワークの意義・メリット

- ① 様々な事情を抱える職員の能力発揮
- ② ワークライフバランスの実現
- ③ 公務の魅力向上による多様で有為な人材確保
- ④ チームのワークエンゲージメントの向上による、より質の高い公務サービスの提供
- ⑤ 非常時における業務継続性の確保

テレワークも活用した働き方のアップデート (イメージ)



2. 業務分担の適正化～職場出勤者に業務が偏らないようにしたい～

- 幹部や管理職・部下からの説明をオンラインで受けられるようにするとともに、その旨を部下に明示する。
- 管理職
 - ・職場出勤者のみではなく、テレワーク中の職員を意識し、業務内容に照らして適切に業務を割り振る。
- チーム
 - ・職場出勤時と変わらず電話を受けられるようにする。
 - ・私用電話に公用の番号を付与するサービスを積極的に利用する。
※利用可能な場合
 - ・チームメンバーはテレワーク中の職員にも積極的に電話や案件をつなぐ。

3. テレワークで対応可能な業務フローの最大化

～「この業務はテレワークでは対応できない」を解消したい～

- チーム
 - ・業務の作業フローを要素ごとに分解し、テレワークで対応できていない作業フローを確認する。その上で、作業フローを可視化し、どうしたらテレワークでできるか検討する（業務の進め方や情報共有の在り方を見直す契機とする）。
 - ・チーム内で役割分担や情報共有を徹底する。



4. 情報格差をなくす

～テレワークでも、重要な情報をキャッチできるようにしたい～

- **管理職** ・幹部等への説明結果は、まずはメール等で、概要やポイントをチームに速報して共有する。
幹部指示を踏まえて部下に作業を依頼する際は、話の流れや目的についても共有する。
- **チーム** ・チーム内で共有が可能な情報を、特定の職員のみが把握していることのないよう、
情報共有を徹底（メンバー全員をCCに入れてメールを送る、チャットツールのグループチャット
機能を活用する）。
- ・資料は電子化してメールや共有フォルダ上で共有する。



5. コミュニケーションをシームレスにする

～テレワークの職員とも円滑にコミュニケーションを取りたい～

- **管理職**
 - ・部下から自分（上司）への具体的な連絡方法について、あらかじめ明示しておく。
 - ・メールは分かりやすく具体的な表現や、やわらかい表現、温かみのある文面を心がけ、きめ細やかなポジティブなフィードバックを行う。
 - ・部下の働き過ぎに留意し、メールを送信するタイミングに気をつける。
 - ・テレワーク中の職員への声掛け、ハイブリッドな※情報交換の機会を設ける。
※対面・オンラインを併用すること。
- **部下**
 - ・上司からメールで指示を受けた際は、受信した旨の一報のみでも早めに返信するなど、こまめにコミュニケーションをとる。
 - ・始業・終業の際に上司やチームに業務計画や業務実施の報告を行う。
勤務時間管理の報告機能も活用する。
※利用可能な場合
- **チーム**
 - ・メールサービスのカレンダー機能やコミュニケーションツールのステータス表示を活用し、自分への連絡が可能なタイミングが見える化する。
 - ・上司や部下、同僚にカジュアルに相談したい時や、業務の進捗確認をしたい時などには、Web会議ツールの音声通話機能やチャットツールを積極的に活用する。
 - ・メンバー全員参加でフルオンラインの定例会議を行い、発言時間のメリハリに気をつけつつ、当面对応する業務の報告などを行う。
 - ・上司と部下がざくばらんに直接話す場として、1 on 1 を活用する。



6. デジタルツールの活用

～オンライン会議やチャットツールをもっと活用したい～

- **管理職** ・自ら率先してツール※1を活用するとともに、チームに対しても積極的な活用を呼びかける。
- **チーム** ・普段からツールを積極的に活用して業務を行うことをチームの共通認識とし、実践し続ける。
 - ・ツールに不慣れなメンバーが慣れるまでの間、他のメンバーが個別に使い方を教えるなどのサポートを行う。
 - ・対面・オンラインを併用する会議は、ファシリテーター役※2をおき、オンラインのメンバーも参加しやすいよう配慮する。

※1 チャットツールなどのコミュニケーションツール。

※2 会議や研修等の進行役であり、参加者個々の考えや意見などを引き出しながら議論を深め、参加者同士の感情を発散させるなどコントロールしながら、課題解決や目標達成できるよう集団をまとめる役割を担います（詳しくは「国家公務員のためのマネジメントテキスト」を御参考ください。）。

