

連載 労働相談の現場から

第11回
テレワーク相談センター

在宅勤務ガイドラインが後押し

同協会の今泉千明・主席研究員によると、2000年代半ばに入り、企業のテレワーク導入の検討が進んできたという。

今泉主席研究員は、「2004年に厚生労働省が『情報通信機器を活用した在宅勤務の適切な導入及び実施のためのガイドライン』を策定している。厚生労働省では、それ以降も2008年には同ガイドラインの改訂を行う等、テレワークの普及促進に取り組んでいる。そうした取組が企業でのテレワークの導入を後押ししている」と指摘する。

企業からの情報提供を求める
相談に応える

同センターでは、テレワークに関する悩みや不安などに電話やメール等で対応している。今泉主席研究員は、「相談内容は、導入を検討している企業からのテレワークの導入方法や情報システム、労務管理などの情報を求める相談が中心。その他、同業他社の動向や具体的な事例が知りたいというものや、テレワークをビジネスチャンスと捉えるIT系企業からの相談も寄せられる。そういった場合、先駆的な企業等を紹介している。毎月多くの相談がコンスタントに寄せられている」と説明する。

介護と仕事の両立支援も重要に

相談センターには、4人のテレワーク専門の相談員が常駐し、相談活動を行っている。その一人である安積直道・客員研究員は、最近の相談内容から、「若い労働力の不足傾向を背景に、結婚や出産を契機とする優秀な社員の退職防止や、新規労働力の確保に向けてテレワークを導入する動きが広がっている」と指摘する。また、近頃は、「管理職クラスの介護離職防止を目的に検討を進める企業も増えてきており、今後は子育て支援に加えて、介護と仕事との両立も重要になってくるとの声も聞く」と語る。

企業からの相談に加え社員個人のものも

さらに、安積客員研究員は「相談は企業の人事総務部門の担当者が多いが、社員個人からのものもある」と指摘する。

安積客員研究員によれば「個人の相談では、例えば、『夫の転勤先に行きたいので、自分の勤務先にどうしたらテレワークを認めてもらえるか、どのように制度導入を働きかけたらよいか』等、社員が会社の管理職にボトムアップ方式で制度導入を検討しているようなケースも見られる」という。

少子高齢化の進展に伴い、15～64歳までの生産年齢人口のさらなる減少が予測されており、労働参加率の向上を通じた労働力確保が中・長期的な課題となっている。また、働く人が仕事と家庭生活の両立を実現し、企業にとっても優秀な人材の確保が求められており、こうした背景からICTを活用し時間や場所を有効に活用する柔軟な働き方であるテレワークが注目されている。日本テレワーク協会は、厚生労働省の委託事業として、1999年にテレワークの導入・推進の相談窓口「テレワーク相談センター」を開設。テレワークの制度を導入したい企業や、柔軟な働き方を希望する労働者に面談・電話・メール等で相談に乗っている。

トップダウンで導入を進める
ケースも

安積客員研究員は、「企業からの相談のなかには、経営トップ自らテレワークを経営戦略の要と位置づけて、トップダウンで一気に導入を進めるケースもある。こういった場合、全社でテレワーク導入の目的や効果を十分に共有できていないと社員の不満が高じて頓挫してしまいかねないが、大企業の場合、政府の方針を受け、同業他社の動きを見ながら検討を始めるケースが多いと感じる。そういった意味では、わが国を代表する自動車会社がテレワーク導入に向けて動き出したことは、製造業だけでなく社会全体の『働き方改革』の潮流に大きなインパクトを与えたのではないかと話している。

メンタル不調者の復職にも応用

また、個人からの相談は、前述のようなものに加え、定年後に在宅で仕事を探したい人や休職から復職する人等、

様々な層から寄せられる。

「ある都内の会社でうつ病で療養している人からの要望に応じる形で、復職時に一定期間、実家で在宅勤務することで、リラックスして力を発揮でき、スムーズな復帰を果たしたケースがあった。テレワークによる働き方は、社会復帰プログラムの一環としても有効に機能すると思う」（今泉主席研究員）。

最近ではメールや電話の相談も多い

相談の手段については、「以前は面談希望が多かったが、最近はメールや電話の相談も多くなった」（安積客員研究員）という。

安積客員研究員によれば「メールでは、こういったケースはどうすべきかなど、具体的な相談内容を書いてくることが多い。一方、電話は、例えば企業からの『これから導入を検討したいが、どこから始めるべきかわからない』といった相談など、初期的なものが多い。電話から来所相談に続くケースも珍しくない」と指摘する。

訪問コンサルティングや助成金の受け付けも

同センターでは、相談事業のほか、労務管理等の訪問コンサルティングの実施や中小企業事業者向けの「職場意

識改善助成金（テレワークコース）」に係る相談対応や、申請の受付も行っている。松永義文・主席研究員は、「労務管理のコンサルティングは年間で最大40社。1社3回まで相談できる。訪問コンサルティングで相談に乗った結果、テレワークの制度を導入したい。ついでには助成金も利用したい、となるケースもある」と説明する。

IT以外の幅広い業種にも広がる

最近の傾向について、今泉主席研究員は、「以前はIT系と外資系が多かったイメージだが、今は製造業、サービス業、金融業などにも広がってきた。相談に来る企業は圧倒的に首都圏が多い」と指摘する。

中小経営者の意識改革を

最後に今後の課題と展望を尋ねると、今泉主席研究員は「中小企業の利用が少ないのが大きな課題だ」として、中小企業経営者の意識改革などによるテレワークのさらなる拡がりの必要性を挙げた。

今泉主席研究員は「在宅勤務を活用して、人材を確保している中小企業もある。女性は『どの場所で仕事をすることができるか』が企業の選択基準になっている人も多く、企業によっては在宅勤務も含めたワーク・ライフ・バ

ランスに配慮する制度を導入した結果、入社希望者が増えたというケースもあった。人材の採用が難しくなっているなか、テレワークをしている会社は注目されるのではないかと問う。

人材の確保に関しては、松永主席研究員もテレワークの効果を「例えば、家庭の都合等で異なる地域に引っ越さねばならない場合、通常ならば退職を余儀なくされていたところ、在宅勤務など、テレワークの制度があれば『転居先でも仕事を続けて欲しい』となることはある。テレワークの制度があることで、せっかく育成した人材を失わないで済むし、新しく人を採用する際の魅力にもなる」と指摘する。

職場環境改善の副次的効果

さらに、松永主席研究員は、職場意識改善助成金の受付事務を通じて、テレワークの制度を導入することが仕事の見直しにつながることも実感しているという。

松永主席研究員は「助成金の支給対象になるには、一定の要件をクリアしなくてはならない。助成金への対応を考えていく中で、結果として仕事の棚卸しが進み業務改善につながったとする事業者も多く、これは助成金活用の副次効果として大きい」と話している。

（新井栄三）

労働関係の法令を幅広く収録

労働関係法規集 2016年版

労働関係法規集
2016年版

社会生活に必携の労働関係法規を持ち運べるコンパクトサイズに収めました。基本的な法令のほか、必要な告示や指針等も収録し、労働法の学習だけでなく実務にも役立つよう編集しています。企業の人事担当者、労働組合の方はもちろん、広く一般の皆様にもご活用いただけます。

主な改正法令等 ●労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律 ●労働者の職務に応じた待遇の確保等のための施策の推進に関する法律 ●女性の職業生活における活躍の推進に関する法律 ●青少年の雇用の促進等に関する法律 など

B6判変型 854頁 2016年3月刊 ISBN978-4-538-14028-5

定価：1,389円＋税

（ご注文・お問合せ先）独立行政法人 労働政策研究・研修機構（JILPT）成果普及課

〒177-8502 東京都練馬区上石神井4-8-23 Tel:03(5903)6263 Fax:03(5903)6115 E-mail:book@jil.go.jp