

## スペシャルトピック

# 労働者が安心して働くことのできる良質な テレワークの推進・定着を目指す

## ——厚労省「テレワークの適切な導入及び実施の推進のためのガイドライン」

厚生労働省は3月25日、「テレワークの適切な導入及び実施の推進のためのガイドライン」(以下、ガイドライン)を公表した。ガイドラインは、「情報通信技術を利用した事業場外勤務の適切な導入及び実施のためのガイドライン」(2018年2月22日策定)を改定したもの。使用者が適切に労務管理を行いながら、労働者が安心して働くことのできる形で良質なテレワークを推進し、定着させていくことができるよう、対応方針等を提示している。

同省では、新型コロナウイルス感染症の拡大を契機に急速に広まったテレワークの更なる導入・定着を図ることを目的に、2020年8月から「これからのテレワークでの働き方に関する検討会」(座長：守島基博・学習院大学経済学部経営学科教授・一橋大学名誉教授)で議論を重ねていた。同検討会の報告書を踏まえ、改定を行った。

### 労使双方に有益で良質な テレワークを推進

ガイドラインでははじめに、テレワークの導入に際しての留意点として、対象業務や対象者、望ましい取り組みをまとめている。

それによると、テレワークの推進は、「労使双方にとってプラスなものとなるよう、働き方改革の推進の視点にも配慮して行うことが有益」として、使用者が適切に労務管理を行うと同時に、労働者が安心して働くことのできる良

質なテレワークが求められるとしている。また、テレワークを推進するなかで、「従来の業務遂行の方法や労務管理の在り方等について改めて見直しを行うことも、生産性の向上に資する」として、労働者・企業の双方にメリットがあることを強調。そのうえで、テレワークを円滑かつ適切に導入・実施するためには、導入目的、対象業務、対象となり得る労働者の範囲などについて、あらかじめ労使で十分に話し合い、ルールを定めることが重要とした。

### 対象業務・対象者の選定に 対する留意点も明示

対象業務の選定に当たっては、一般にテレワークを実施することが難しい業種・職種であっても個別の業務によっては実施できる場合があると指摘。「テレワークに向かないと安易に結論づけるのではなく、管理職側の意識を変えることや、業務遂行の方法の見直しを検討することが望ましい」としている。なお、オフィスに出勤する労働者のみに業務が偏らないよう留意することも必要とした。

対象者の選定に当たっては、正規雇用労働者、非正規雇用労働者といった雇用形態の違いのみを理由として、テレワーク対象者から除外することのないよう留意する必要がある、としている。また、生活と仕事の線引きが困難になる等の理由から在宅勤務を希望しない労働者については、「サテライト

オフィス勤務やモバイル勤務を利用することも考えられる」とした。特に新入社員、中途採用の社員および異動直後の社員はコミュニケーションの円滑化に特段の配慮をすることが望ましい、としている。

### 既存業務の見直しや円滑な コミュニケーション等の取り組みが重要に

テレワークの導入に当たっての望ましい取り組みとしては、①既存業務の見直し・点検②円滑なコミュニケーション③グループ企業単位等での実施の検討——の3点を提示し、それぞれについて具体的な対応策をまとめている。

①既存業務の見直し・点検については、有効な手段として「不必要な押印や署名の廃止、書類のペーパーレス化、決裁の電子化、オンライン会議の導入」などを挙げ、職場内の意識改革をはじめ、業務の進め方を見直しに取り組むことが望ましい、としている。

②円滑なコミュニケーションについては、働き方が変化する中でも労働者や企業の状況に応じた適切なコミュニケーションを促進するための取り組みを行うことが望ましい、とした。そのための方法として、職場と同様のコミュニケーションを可能とするソフトウェアの導入等を提示している。

③グループ企業単位等での実施の検討については、職場の雰囲気等がテレ

ワークの実施を難しくする可能性がある点を指摘。そのうえで、「企業のトップや経営層がテレワークの必要性を十分に理解し、方針を示すなど企業全体として取り組む必要がある」とした。また、職場での関係や取引先との関係により、一個人、一企業のみでテレワークを推進することが困難な場合もあることから、グループ企業や、業界単位などを含めたテレワークの実施の呼びかけを行う必要性も強調している。

### 非対面の働き方で適正な人事評価を

ガイドラインでは続けて、労務管理上の留意点として、人事評価制度、費用負担の取り扱い、人材育成の問題をまとめている。

テレワークにおける人事評価制度における留意点としては、テレワークが非対面の働き方となる特性上、個々の労働者の業務遂行状況や、成果を生み出す過程で発揮される能力を把握しづらい側面があることから、「人事評価は、企業が労働者に対してどのような働き方を求め、どう処遇に反映するかといった観点から、企業がその手法を工夫して、適切に実施することが基本」とした。具体的には、上司が部下に求める内容や水準等をあらかじめ具体的に示すことや、評価対象期間中に、必要に応じてその達成状況について労使共通の認識を持つための機会を柔軟に設けることを例示。特に、企業が行動面や勤務意欲、態度等の情意面を評価する場合、評価対象となる具体的な行動等の内容や評価の方法をあらかじめ見える化し、示すことが望ましい、とした。

加えて、人事評価の評価者に対して、「非対面の働き方において適正な評価を実施できるよう、評価者に対す

る訓練等の機会を設ける等の工夫が考えられる」と指摘した。

また、テレワークを実施している者に対しては、時間外等のメール等に対応しなかったことを理由として不利益な人事評価を行うことは適切でない、としている。

なお、テレワークを行う場合の評価方法をオフィスでの勤務の場合の評価方法と区別する際には、誰もがテレワークを行えるようにすることを妨げない工夫をする必要性を強調。「テレワークを実施せずにオフィスで勤務していることを理由として、オフィスに出勤している労働者を高く評価すること等も、労働者がテレワークを行おうとすることの妨げ」となるため、適切でないとしている。

### テレワークに要する費用についてもルールを規定

テレワークに要する費用負担の取り扱いについては、テレワークを行うことによって労働者に過度の負担が生じることは望ましくないとしたうえで、「個々の企業ごとの業務内容、物品の貸与状況等により、費用負担の取り扱いは様々であるため、労使のどちらがどのように負担するか、あらかじめ労使で十分に話し合い、企業ごとの状況に応じたルールを定め、就業規則等において規定しておくことが望ましい」としている。

また、在宅勤務に伴って発生する自宅の通話料や電気料金等の費用については、業務に要した実費の金額を在宅勤務の実態（勤務時間等）を踏まえて合理的・客観的に計算し、支給することも考えられる、とした。

### オンラインならではの利点を活かした人材育成を

テレワーク状況下における人材育成については、オンラインの活用を強調した。「テレワークを推進する上で、社内教育等についてもオンラインで実施することも有効である」として、オンラインならではの利点を活かす工夫の重要性を提示した。特に「テレワークを導入した初期あるいは機材を新規導入したとき等には、必要な研修を行うことも有用である」としている。

また、テレワークの効果的な実施方法としては、勤務する時間帯や自らの健康に十分に注意を払い、作業能率を勘案して、自律的に業務を遂行できる点を強調。企業に対しては、「各労働者が自律的に業務を遂行できるよう仕事の進め方の工夫や社内教育等によって人材の育成に取り組むこと」が必要であるとしている。併せて、労働者に対しては、「自律的に働くことができるよう、管理職による適切なマネジメントが行われることが重要であり、管理職のマネジメント能力向上に取り組むことも望ましい」とした。

### 就業規則にもテレワークのルールを定めて周知する

ガイドラインでは、テレワークのルールの策定と周知について、主に労働基準関係法令の適用や、就業規則の整備などの内容も整理している。

まず、労働基準法上の労働者については、テレワークを実施する場合でも、労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法等の労働基準関係法令が適用されることを指摘した。

そのうえで、就業規則の整備として、「テレワークを円滑に実施するために

は、使用者は労使で協議して策定したテレワークのルールを就業規則に定め、労働者に適切に周知することが望ましい」とした。テレワークを行う場所についても、労働者の都合に合わせて柔軟に選択できる場合には、使用者の許可基準を示したうえで、使用者が許可する場所でテレワークが可能である旨を定めておくことが考えられる、としている。

その他、使用者が行う必要があるものとして、労働契約や就業規則で定められている勤務場所や業務遂行方法の範囲を超えて、使用者が労働者にテレワークを行わせる場合、労働者本人の合意を得たうえでの労働契約の変更を行うことなどの留意点も指摘した。

### 既存の労働時間制度を維持して導入

ガイドラインでは、テレワークと様々な労働時間制度との関係性、柔軟な取り扱いの方法についても、まとめている。

それによると、テレワークは、労働基準法で定められた様々な労働時間制度の全てにおいて実施可能であるため、テレワーク導入前に採用している労働時間制度を維持したままテレワークを行うことが可能とした。その一方で、テレワークを実施しやすくするために労働時間制度を変更する場合には、各々の制度の導入要件に合わせて変更することも可能である、としている。

### 様々な労働時間制度における取り扱いを提示

労働時間の柔軟な取り扱いについては、主に、①通常の労働時間制度及び変形労働時間制②フレックスタイム制③事業場外みなし労働時間制——の3点について、テレワークとの関係性を

整理している。

①通常の労働時間制度及び変形労働時間制については、始業及び終業の時刻や所定労働時間をあらかじめ定める必要があるが、テレワークでオフィスに集まらない労働者について、「必ずしも一律の時間に労働する必要がないときには、テレワークを行う労働者ごとに自由度を認めることも考えられる」とした。

②フレックスタイム制については、「労働者が始業及び終業の時刻を決定することができ、テレワークになじみやすい制度」と強調。その特性から、在宅勤務の際に労働者の生活サイクルに合わせて始業及び終業の時刻を柔軟に調整することなど、労働者にとって仕事と生活の調和に最大限資することが可能となる、としている。

③事業場外みなし労働時間制については、労働者が事業場で業務に従事した場合において、労働時間を算定することが困難なときに適用される制度であり、テレワークにおいて一定程度自由な働き方をする労働者にとっては柔軟にテレワークを行うことが可能となる、としている。

なお、ガイドラインでは、テレワークにおいて、事業場外みなし労働時間制を適用するにあたっては、情報通信機器が使用者の指示で常時通信可能な状態にされていない場合や、随時使用者の具体的な指示に基づいて業務を行っていない場合などが要件として当てはまることを明確化している。

### 情報通信技術等で労働時間を把握

ガイドラインでは、テレワークにおける労働時間管理について、考え方や工夫できる点、特有の事象の取り扱いに関する留意点を整理した。

テレワークの場合の労働時間の管理

については、本来のオフィス以外の場所で行われるため使用者による現認ができないなど、労働時間の把握に工夫が必要となる一方で、情報通信技術を活用する等によって、労務管理を円滑に行うことも可能となる点も指摘した。そのうえで、テレワークにおける労働時間の把握について、「労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン」（2017年1月20日基発0120第3号）も踏まえた方法として、以下の2点を提示した。

①パソコンの使用時間の記録等の客観的な記録を基礎として、始業及び終業の時刻を確認すること（テレワークに使用する情報通信機器の使用時間の記録等や、サテライトオフィスへの入退場の記録等により労働時間を把握）。

②労働者の自己申告により把握すること。

なお、労働者の自己申告の場合、実際に労働時間を管理する者に対して自己申告制の適正な運用等について十分な説明を行うこと、労働者による労働時間の適正な申告を阻害する措置を講じてはならないことなどの留意点を指摘している。

### 中抜け・移動時間の取り扱いを明示

テレワークに特有の事象の取り扱いとしては、①中抜け時間②勤務時間の一部についてテレワークを行う際の移動時間③休憩時間の取り扱い④時間外・休日労働の労働時間管理⑤長時間労働対策——の5点について、対応策を例示している。

①テレワーク中の中抜け時間については、把握する場合の例として、一日の終業時に労働者から報告させることが考えられる、としている。また、中抜け時間を「休憩時間として取り扱い

終業時刻を繰り下げたり、時間単位の年次有給休暇として取り扱う」ことや、「始業及び終業の時刻の間の時間について、休憩時間を除き労働時間として取り扱うこと」も可能であるとした。

②勤務時間の一部についてテレワークを行う際の移動時間に対する取り扱いについては、「労働者による自由利用が保障されている時間については、休憩時間として取り扱うこと」が考えられるとしている。

その一方で、テレワーク中であっても、「使用者が労働者に対し業務に従事するために必要な就業場所間の移動を命じ、その間の自由利用が保障されていない場合の移動時間」が発生した場合、その時間は労働時間に該当するとした。

### メール送付の抑制やシステムへのアクセス制限等で長時間労働対策を

③休憩時間の取り扱いについては、労働基準法第34条第2項で、原則として休憩時間を労働者に一斉に付与することが規定されているが、テレワークを行う労働者については「労使協定により、一斉付与の原則を適用除外とすることが可能」としている。

④時間外・休日労働の労働時間管理の取り扱いについては、使用者が労働者に時間外・休日労働をさせる場合には、三六協定の締結、届出や割増賃金の支払いが必要であり、深夜労働をさせる場合には深夜労働にかかる割増賃金の支払いが必要であるため、使用者は、労働者の労働時間の状況を適切に把握し、必要に応じて労働時間や業務内容等について見直すことが望ましい、としている。

最後に、⑤テレワーク中の長時間労働を防ぐ方法については、メール送付

の抑制等や社内システムへのアクセス制限、時間外・休日・所定外深夜労働について手続を設定すること、労使の合意により、時間外等の労働が可能な時間帯や時間数をあらかじめ使用者が設定することなどが提示されている。

### 安全衛生を確保するためのチェックリストを提示

ガイドラインでは他にも、テレワークにおける安全衛生の確保や労働災害の補償の内容についてまとめている。

テレワークにおける安全衛生管理については、特に自宅等でテレワークを行う場合、「労働者が上司等とコミュニケーションを取りにくい、上司等が労働者の心身の変調に気づきにくい」という状況となる場合が多い」と指摘。

事業者は、「テレワークを行う労働者の安全衛生を確保するためのチェックリスト（事業者用）」（同ガイドラインの別紙に掲載）を活用する等により、健康相談体制の整備や、コミュニケーションの活性化のための措置を実施することが望ましい、としている。

また、自宅等でも安全衛生に配慮したテレワークが実施されるよう「自宅等においてテレワークを行う際の作業環境を確認するためのチェックリスト（労働者用）」（同）を活用すること等により、作業環境に関する状況の報告を求め、必要な場合には労使の協力により改善を図ることやサテライトオフィス等の活用を検討することが重要である、とした。

### テレワークでの災害も労災保険給付の対象に

テレワークにおける労働災害の補償については、「労働契約に基づいて事業主の支配下にあることによって生じたテレワークにおける災害は、業務上

の災害として労災保険給付の対象になる」としている。

また、使用者の対応策としては、「情報通信機器の使用状況などの客観的な記録や労働者から申告された時間の記録を適切に保存」することを提示。加えて、「労働者が負傷した場合の災害発生状況等について、使用者や医療機関等が正確に把握できるよう、当該状況等を可能な限り記録しておくことを労働者に対して周知することが望ましい」とした。

### ハラスメントやセキュリティへの対応も提示

ガイドラインでは、テレワークの際のハラスメント、セキュリティへの対応についても整理している。

テレワークの際に発生するハラスメントについては、事業主が、職場におけるパワーハラスメント、セクシュアルハラスメント等（以下、ハラスメント）の防止のための雇用管理上の措置を講じることが義務づけられており「テレワークの際にも、オフィスに出勤する働き方の場合と同様に、関係法令・関係指針に基づき、ハラスメントを行ってはならない旨を労働者に周知啓発する等、ハラスメントの防止対策を十分に講じる必要がある」としている。

また、テレワークの際のセキュリティへの対応については、情報セキュリティの観点から全ての業務を一律にテレワークの対象外と判断するのではなく、関連技術の進展状況等を踏まえ、解決方法の検討を行うことや業務ごとに個別に判断することが望ましい、とした。

（調査部）