

テレワークにおける システム運用業務のあり方の研究(クラス 1)

アブストラクト

1. 研究の背景

昨今、働き方改革や感染症対策などさまざまな要因により、働き方の一つとしてテレワークへの関心が高まっている。政府目標としてテレワーク実施率7割を目指しているが、テレワークが実施しやすいと認識されている情報通信業においても実施率は55.7%であり、政府目標には届いておらず、テレワークが働き方の一つとして定着していないのが現状である。また、各企業のシステム運用業務においても、運用ルールなどによりテレワークの対象外となっている事例が多い。新しい働き方としてのテレワーク導入について、システム運用部門においても、テレワークによる運用業務を実現することが期待されており、企業は対応のスピードアップを求められている。

2. 問題点の把握と仮説の設定

テレワークを制度として導入しているが実施率が上がらない状況に対して、テレワーク実施環境の整備や適用可能業務の切り分けなど、段階毎に様々な問題があることが分かった。以下の2点がテレワーク実施率を向上させ得る有効な手法であると仮説設定し、その検証を行うこととした。

- (1) テレワーク手法の比較・分析による、より良いテレワークのあり方の提案
- (2) テレワークにおける課題に対するソリューションの提示

3. 研究アプローチ

研究を進める中で、「全ての人と同じ業務を遂行しているとは限らない」、「業務毎にそれぞれ問題や背景が存在する」という議論から、業務毎に同じ範囲(尺度)で問題点を認識できるようチェックリスト形式のアウトプットを作成することとなった。チェックリスト作成にあたっては、システム運用業務毎に阻害要因の特定が必要と考え、システム運用業務と阻害要因毎に解決するための手法・アプリケーションを提示する活用ツール「テレワーク用ツールの活用チェックリスト」を作成することとなった。

また、活用ツールが有効であるかを評価するためのアンケート「検証結果アンケート」を作成し、回答結果を用いて運用業務毎の評価点を集計し、改善点を明確にするとともに、回答者の属性分布に偏りが無いことを確認した。

4. 評価

活用ツールの精査により、テレワーク実施における阻害要因の明確化とその解決策を紐づけることができた。また、テレワーク実施率向上に有効な活用事例を確認できるようになった。

「検証結果アンケート」の結果、一部の業務項目で相対的に評価が低い項目が見られ、社内ルールの整備や物理的な作業が必要な場合にはテレワーク実施率が向上できないというものがあったが、全項目で7割以上の回答者から肯定的評価を得られたため、活用ツールは有効と判断でき、仮説が正しいと立証できた。

5. 総論

テレワークの実施率向上における課題である「テレワーク導入・実施手法の整理」と「より良い活用事例の知得」については、本分科会で作成した「テレワーク用ツールの活用チェックリスト」が有効な手段であると評価されたと考えている。

これらの成果物がシステム運用業務におけるテレワーク実施率の向上の礎となることを期待している。