

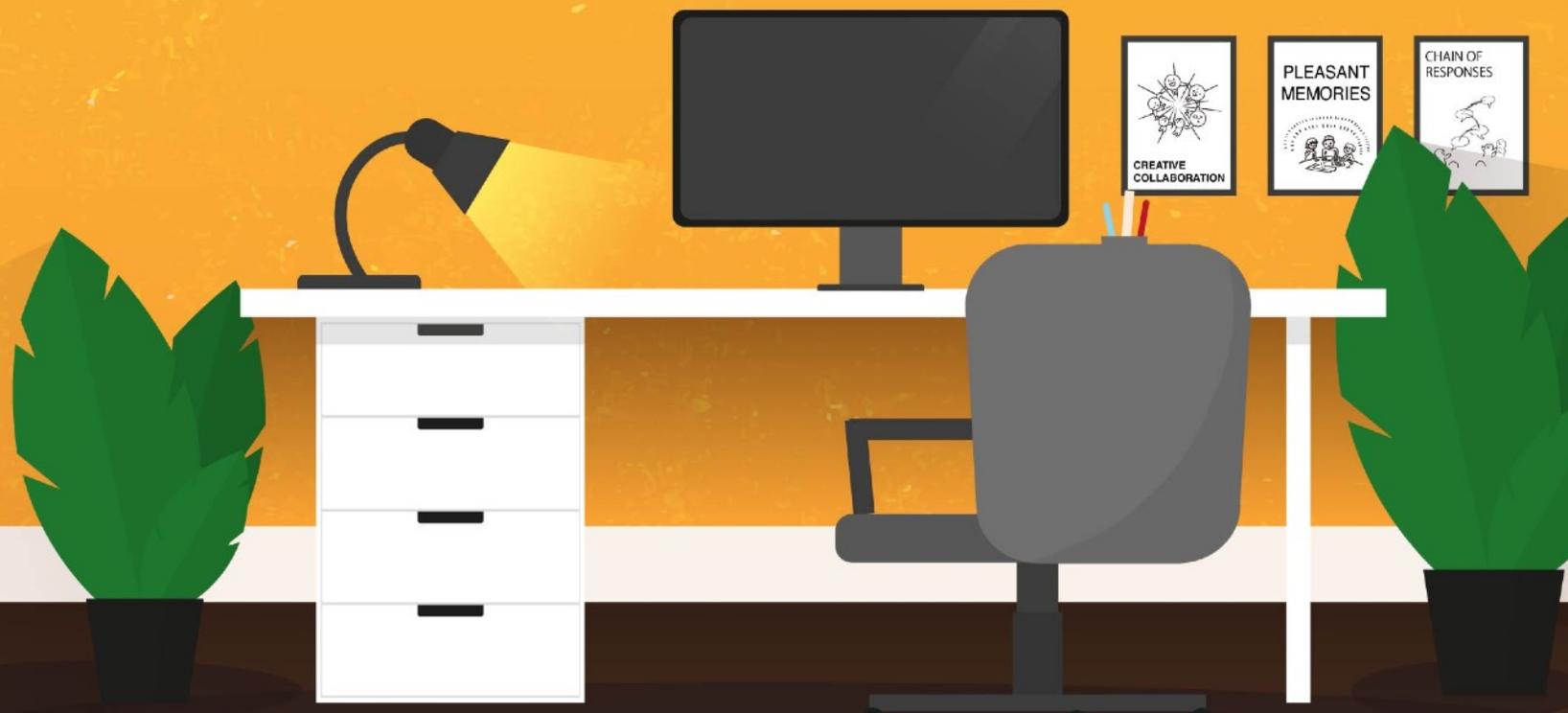
テレワークスタイルの つくりかた

テレワーク時代の働き方をデザインするためのパターン・ランゲージ

Ver 1.0 (2020年9月)

株式会社クリエイティブシフト 制作

Facebook「遠隔ミーティング&テレワークのコツ・知恵・経験談の共有」グループメンバー ご協力



はじめに

「テレワークスタイルのつくりかた」は、テレワーク時代の働き方をデザインするためのヒント集です。

A～Dの4つのカテゴリーに分かれた27のヒントで全体が構成されています。以前からテレワークを業務に取り入れ、成果を挙げてきた企業・団体の方々から実践・成功の秘訣をお聞きし、パターン・ランゲージという方法でまとめ、皆様に使っていただくために公開することとなりました。

コロナ禍により、2020年の春から多くの企業がテレワークを取り入れるようになりました。本格的な導入が初めての企業では多くの混乱もあるのではないのでしょうか。しかし、今こそ、働き方や仕事のあり方をアップデートし、新しいスタイルへとシフトしていくことが求められているように思います。そのために、この「テレワークスタイルのつくりかた」のヒントをご活用いただき、困難な時代を乗り越える力としていただけますと幸いです。

なお、「パターン・ランゲージ」とは、良い実践の秘訣を抽出し、「言葉」をつくることで表現する、知の共有方法です。Appendix（31ページ以降）では、「テレワークスタイルのつくりかた」の効果的な使い方やパターン・ランゲージの説明についても掲載しておりますので、必要に応じてご参照ください。

2020年9月

株式会社クリエイティブシフト

代表取締役 井庭 崇

テレワークスタイル のつくりかた

テレワーク時代の働き方をデザインする
ためのパターン・ランゲージ



A 時代に合った働き方をつくる ためのヒント

A-1 仕事と働き方を見つめ直す

1. 働き方のアップデート
2. その仕事で大切なこと
3. 理想の働き方

A-2 描いた未来をみんなで作る

4. さまざまな立場から
5. 経験の持ち込み
6. 徐々に最適化

C テレワーカーとしての力をあげる ためのヒント

C-1 安定的にパフォーマンスできる環境をつくる

19. モードの切り替え
20. 集中時間のコントロール
21. 友達つながり

C-2 家族とともに家庭と仕事の両立をつくる

22. 自宅オフィスづくり
23. 仕事のチラ見せ
24. 子どもに向きあう時間

B テレワークスタイルへのアレンジ のためのヒント

B-1 業務全体の再設計をする

7. 遠隔向けの再設計
8. マストの見直し
9. 生活リズムとの融合

B-2 つながりと信用をつくる意識をもつ

10. 情報落ちのコンセンサス
11. つながり合う意識
12. ボタンの掛け直し

B-3 オンラインの弱みを埋める

13. その思考に向く環境
14. オンラインミーティングの作法
15. 心と身体への気遣い

B-4 楽しみながらスムーズな実装を目指す

16. テレワークの基礎講座
17. 専門家のアシスト
18. 楽しく馴染むしかけ

D 時代を見つめて自分を磨く ためのヒント

D-1 時代を見つめて自分を磨く

25. 流れを感じ取る
26. つながって広げる
27. テレワークスタイルを育てる

No.1

働き方の アップデート



突然の変化があった時、それが通り過ぎたら元に戻そうと考えてしまうと、その出来事によって個々人の心の中で起こった変化や社会の流れにそぐわず、時代に合わなくなってしまうことがあります。そのため、**事業や働き方**というものは、**外部からのインパクトを受け入れながら、常に変化させていく必要があるものだと捉えます。**

▼たとえば

- 出社して働くことや対面のサービスなどへの価値観がコロナ禍により変わっているため、仕事に関するパラダイムがシフトしていると捉える。
- 会えないと困るという考えを変えていくようにする。会えれば会えた方が良いのはその通りだが、必要でも会えないという前提も持つようにする。
- 時間で仕事の管理をするという、従来の考え方を見直す機会ととらえる。

その仕事で大切なこと



変化に当たって、自分たちの事業はそもそも何のための活動をしているのかや、働くということの社会的意義を、いま一度明確にするようにします。それによって、進む方向性を誤ったり、優先順位が低いことを無理に守ってしまったりすることを防ぐことができます。

▼たとえば

- 状況が変わったのなら、自分も変化していく方が、自分がしていることの本質を守ることにつながりやすいと捉える。
- 仕事のビジョンや目的を深く理解し直してみる。また、リーダーは言葉を惜しまず発信し、組織に属する人たちが変化の方向性を感じられるようにしていく。
- 様々な変化の中で、総じて「うちの会社らしい」とメンバーが感じられるように、メッセージに一貫性をもった変化をつくっていく。

理想の働き方



業務や働き方を変えていくにあたっては、**事業内容に関することだけを変化の軸とするのではなく、働くということの意味を一人ひとりが考え、「どう働きたいのか」を描き、出し合うようにします。**そして、その二つの要素を実現するための業務や体制はどのようなものかを考えていきます。

▼たとえば

- 自己犠牲的になってしまうと、モチベーションをもって仕事を続けることも難しくなり、生み出される質も下がってしまうので、自分を大切にしながら働き方を調整していくようにする。
- 子育てや介護など個人の状況や想いも仕事の中に持ち込んでよいと捉え、それぞれに自分に合った働き方を考え、実践していけるようにする。
- 組織側は、働き方が多様になるに合わせて評価を複雑化していくのではなく、共通するシンプルかつ本質的な切り口でそろえていく。例えば同じ業務内容ならば、オフィス勤務者とテレワーカーは同じ尺度で評価する。

さまざまな 立場から



新しいワークスタイルをつくっていくときには、いろいろな人が持つ多様な視点を活かし、みんなで進めていきます。そうすることで、特定の世代や立場の視点に偏ることを防ぐことができ、過去の良さを引き継ぎつつ、未来のためのスタイルをつくることができます。

▼たとえば

- これから活躍していく若者の感覚や、事業をつくりあげてきたベテランの経験、子育て世代の生活感なども取り入れ、様々な人が活躍できる未来をつくることを意識する。
- このような状況では不満を言うてはいけなると考えるのではなく、いろんな視点を入れ込んで変わっていくために敢えて声を挙げていく。
- 業務においても、テレワークではこれまでとは違うことが起こることを前提とし、その場その場のベストな解をみんなで声を出し合いつくっていくという姿勢で向かうようにする。

経験の 持ち込み



新しい技術を取り入れたり、仕事と生活の場が重なったりしていくことになるため、**変化のためのアイデアは、「業務」や「会社」という視野や経験の中だけで出すのではなく、それぞれの人がこれまで生きてきた中で得てきた様々な分野の経験・知識を持ちよりながら進めていくようにします。**

▼たとえば

- 自分たちが知っている解ではなく、まったく別の業界や文脈、また関係なさそうに見えるところからでも、使えそうな考え方やツールがないかを探してみる。例えば、障害のある子どもに新しいことを教える方法が、テクノロジーが苦手な人・世代へのレクチャーに役だったりすることもある。
- 問題解決策や新たな価値をつくることは、社内で完結させるものだとすることを前提とせず、他社とも協働していく中で、幅広いインサイトを得るようにする。
- 例えば、子どもに教える際の方法論などをテクノロジーの習得やトラブル解決に役立てていく。

徐々に最適化



様々なことが関係する大きな変革にあたっては、初めから完成度の高いものをつくることを目指すのではなく、試行錯誤をしながら徐々に最適化していくようにします。そうすることで、速度が速まるだけでなく、現場で起こることを取りこみながら進化させていくことができます。

▼たとえば

- やって見ないと分からないことも多いので、目指すことの7割ぐらいの作り込み方で、多少の余白をもって始めてみる。
- 新しいことを試したときやメンバーが入れ替わったときには、初めの数回は方法を振り返る時間を持ち、全員でブラッシュアップしていく意識をもつ。
- 道具とは当初の想定とは違う使われ方をするものだと捉え、新しく生まれた使われ方をどんどん組み込んでいく。

遠隔向けの再設計



本格的にテレワークを始めようとするときには、**これまでの業務フローを横滑りさせてテレワークに移行するのではなく、テレワークの強み・弱みを考慮した上で、業務全体を見直して組んでいきます。**その際には、《その仕事で大切なこと》を実現することが日々の業務の向かう先であるとしっかりとらえます。これまでの慣習やルールを踏襲することが前提となると、新しいワークスタイルの制約となってしまう場合もあるため、大きく変えていくことも検討していきます。

▼たとえば

- それぞれの業務がテレワークでも可能なのか、それとも出勤しなければならないのかを、「会って何をしているのか」を元として、先入観なく見極める。
- 今まで対面でしていた業務が遠隔ではやりにくいと感じる場合は、適切なツールを導入したり、部分的にアナログな手段（郵便など）を取り入れたりして、うまくいくようにデザインする。
- あいまいな業務区分はテレワークでは負荷に感じてしまうことも多いので、個人の仕事の領域はきちんと区切りをつくるようにする。これまで対面で成り立っていた「あうんの呼吸」でのやり取りは、テレワークでは向かないこともあると捉える。

マストの見直し



《遠隔向けの再設計》を考える際には、**リスク管理の匙加減**や**社内向け業務のクオリティや頻度**など、これまで当然だと思われていたことであっても**一度踏み込んで考え直すようにします**。それらの業務が、業務環境が変わった後には足かせになる場合もあると考えられる場合には、**遵守するレベルを変更**することも検討していきます。

▼たとえば

- これまでと同じセキュリティレベルを維持しようとする、テレワークでは業務が進めにくくなってしまふときには、その対象のデータや情報が流出したらどれほど困ることになるのか、本当に業務効率等を落としてまで守る必要があるのかを見直してみる。
- 決裁業務における押印など物理的なものを要するプロセスは、オンラインでの技術を使うことで本来の目的が達成できないかを検討する。
- 社内で情報を共有するための資料を必要以上につくりこむなど、慣習的に引き継がれ不必要に加熱していたことがないかを、時間の使い方などを変えていくこのタイミングで一度見直してみる。

生活リズム との融合



《理想の働き方》で描かれた多様な働き方を実現するために、**個々人の生活の中での大切な事を設計段階で配慮して組み込むようにします**。それぞれの仕事の現場がオフィスから家庭に変わること、仕事の都合に家庭を合わせようとする、これまでよりうまくいかなかったことも出てくるので、家庭の動きの中に仕事を組み込んでいくというくらいの意識を持ちます。

▼たとえば

- 業務のコアタイムがそれぞれバラバラになっていくので、チームや組織内での業務の合流ポイントをこれまで以上に意識しながら、業務をつくり、進めていくようにする。
- 私的なことだと遠慮せず、生活の中で大切なことは事前にチーム内で共有し、自分なりのフォローの仕方も考える。また同様に、仕事のパートナーにプライベートで大切な時間があれば、MTGはその時間を避けるなどの配慮をする。
- 欠席者がいる状態での会議では、映像や音声を残すなどしてキャッチアップできるものを渡す。

情報落ちの コンセンサス



PCや電話越しのコミュニケーションは、リアルに対面しているときに比べて伝わる情報量が減ってしまうということを、まずは皆できちんと認識するようにします。それによって、気付かないうちに起こってしまうコミュニケーションミスや気持ちのズレ、業務の質の低下などを防ぐことができます。

▼たとえば

- テレワークでは、わざわざつながるという業務スタイルとなり、仕事の情報交換がコミュニケーションの目的になってしまいがちなので、相手の様子などにも意識して目を向けるようにする。
- 一緒の空間にいることで何となく感じていたようなその人の心境や状況などは、画面越しに話すだけでは分からないことも多いため、お互いに思ったことや感じたことをあえて口にするようにする。
- 遠隔ミーティングでは目線をバッチリとは合わせにくく、それにより信頼が生まれにくいことや、言葉になっていないメッセージやサインを落としてしまいがちであるということを理解する。

つながり合う 意識



テレワークではお互いに仕事をしている姿が見えなくなってしまう、どんな様子なのかや、どのように仕事をしているのかが心配になりやすいので、**普段以上に丁寧な連絡を心がけます**。また、オンラインでつなげた時間も、仕事の話だけに終始するのではなく、何気なく会話できていた状況をつくれるようにして、人と人として信頼できる関係を保てるようにしていきます。

▼たとえば

- 仕事の進捗状況を積極的に報告するようしたり、以前から感じている相手の人柄を一層気にかけてコミュニケーションを心がけたりする。
- 業務に関するミーティングをした後、すぐに切らずにつないだままでそれぞれの作業をするようにして、普段「ちょっといいですか」と気軽に聞いていたことを質問しやすくするようにする。
- 業務上のやりとりで何かいつもと違うと感じる人がいたら、問い合わせや確認をきっかけに電話などをしてみて、どうでもよい話などを少ししてみる。

ボタンの 掛け直し



いつもに比べて意思疎通がスムーズにいかなくなってきたと感じる時には、業務遂行とは別の時間をつくって対話をするようにします。小さなズレを軽視したまま進めてしまうと、いざというときに力を合わせることができなくなったり、取り返しのつかない事態になってしまったりすることもあります。

▼たとえば

- 仕事の行き違いが増えてきたときは、同じ目線で話せていたところまで戻り、そこからのズレを埋め直すようにする。
- 信頼や関係が崩れてきたと感じたら、仕事とは別の会話をしてお互いの状況を話し合うなどして、気持ちが近づくようにする。会える状況なら、食事をするなどリラックスして楽しめる時間を一緒にもつのも良い。
- 特に、話していてちょっとしたことで感情が乱れがちだと感じるときは、何か人としての関係がズレてきているサインだと捉える。

その思考に 向く環境



従来と同じメンバーで同じ業務をテレワークに移行する際には、《情報落ちのコンセンサス》さえしっかり持てればよいと思いがちですが、そうではない場合もあります。方法が異なることで頭の働き方が微妙に変わることもあるためです。一見、同じようにできているように感じていても、これまでとは質感が少し違ってくる場合もあるので、うまく行かないと感じたときには、より従来の感覚に近づけるやり方を模索し、必要な思考力が発揮される環境を整えていきます。

▼たとえば

- アイデア出しなどは、視点がPCに固定されたり、場の勢いが活用できなかつたりすることなどから、発想がいつものように発散しきらない場合もあるので、オンラインでつないだときだけではなくそれぞれの生活の中でも考え、それらも取りこんでいく。
- その場に出てきた考えを可視化しながらみんなで思考を積み上げていくような業務は、気付かないうちに浅くなっていることもあるので、各自の手元でアナログ的に書いたものを見せ合ったり、それぞれで物理的にモノを動かしたりしながら進めてみる。
- オンラインで出し合って考えたあとには、一人一人が個人で振り返る時間を入れるようにして、思考を深めていけるようにする。
- いつもうまくできていたことができないと感じたら、いつも通りにできたと感じていたその前工程のクオリティに、実は問題があったのではないかと考えてみる。

オンライン ミーティング の作法



遠隔ミーティングは、もちろんミーティングとして機能はするものの、対面して行われるミーティングと同じクオリティで意思疎通ができているわけではないことを踏まえ、その弱点を埋めるようなコミュニケーション上の工夫をしながら進めていきます。

▼たとえば

- 同じ時間でリアルミーティングと同じだけのことが話せると想定せず、内容を詰め込みすぎないようにする。
- 分かっているときは声に出さずに「ウンウン」を大きめにしたり「OKサイン」をする等、テレワークならではの所作をつくり、みんなで意識して行っていく。
- 初めに5分間ほど、議題と関係なくそれぞれの近況を話す時間をつくると、皆が意見を言うことに慣れ、発言のハードルが下がるため、ミーティングの質が良くなる。
- 参加者の小さな反応をチャットに書いてもらうようにし、その中で全体に拾い上げるべき意見があれば、適宜話の内容に入れ込んでいく。

心と身体への 気遣い



テレワークが続いて心身に疲れや違和感があるときは、使うものや使い方を工夫したり、リフレッシュできる方法を取り入れたりしながら、不調を軽減できる方向を自ら探っていくようにします。テレワークで感じる負荷は人それぞれなので、自分に起こっている変化を積極的に気にかけて認識し、個々人で調整を行うようにします。

▼たとえば

- オンラインでつないでいると画面をじっと見ることが続き、過集中になってしまうので、休憩はしっかりとるようにしたり、画面を凝視せずに全体をぼんやり見るような工夫をする。
- 自宅の椅子だと腰が痛くなる場合は、スタンディングデスクを取り入れたりして、立ちながら仕事をする時間もつくる。
- 扱う情報が無機的になって疲れやすくなるため、仕事を始める前に土いじりをしたり、人の少ない公園を散歩したりして、自然と触れ合う時間をあえて作るようにする。

テレワークの 基礎講座



テレワークでパフォーマンスするために知っておいた方がよい知識や考え方は、全員が持てるように学ぶ機会をつくるようにします。世代により知識差や感覚の差があることも多いので、それぞれが持っている力を補い合っていくようにします。

▼たとえば

- 無知なままだと、無駄に恐れてしまって環境や機器を使いこなせなかったり、また実際に問題のある行動を取ってしまったたりするので、テレワークに関連する技術や法律などの基本的な知識を持つようにする。
- 困ったときはここを見ればよいというまとめページをつくり、基本的なことはそこに行けば自分で必要に応じて学び、解決できるようにする。
- 経営者や意思決定層がPCや技術に明るくない場合でも、それらの決定を担当に任せるのではなく、周りがサポートしながら新しい経験をしていき、感覚をつかめるようにしていく。
- 「ハウリングしたらマイクをミュート」「音声途切れるようなら動画だけオフ」など、遠隔MTGに関して知っているだけで快適になる知識もたくさんあるので、みんなで集め、学び合っていくようにする。

専門家の アシスト



個々人が基本的な知識を持った上でも、うまくつながれない、ツールが使えない等という問題が起こった場合には、一緒に業務している人やチーム内で解決しようとするのではなく、それを担当する部署や専門家に入ってもらい、原因を突き止めたり必要なことを教えてもらったりするようにします。

▼たとえば

- いつもは隣でちょっと見ればできたことでも、遠隔から解決するとなると高度な想像力や忍耐力が必要になり、互いに負荷が高く、かつ時間もかかってしまうため、情報部門やヘルプデスクサービスを提供している企業の力を借りるようになる。
- チーム内で解決しなければいけないときは、ひとりが請け負うのではなく、複数人で持ちまわったり協力するなどして、負荷を分散する。
- どうしてもうまくできないことなどはSNSで書いてみたりするなどして、その分野に詳しい人の力を借りられるようにしていく。

楽しく馴染む しかけ



新しい知識・スキルなどを身につける際は、使いたくなり、楽しみながら馴染んでいけるように学ぶ機会や伝え方をデザインします。社会に閉塞感があり、変革の大きさから深刻になりそうな時こそ、おもしろがる姿勢を取り入れることで、雰囲気もアイデアも明るい方向に向けていくことが大切です。

▼たとえば

- 座学の研修などだけではなく、新しい世界に触れることが楽しいと感じられるように体験をつくっていくようにする。
- 使いこなすためというより、使い始めるハードルを下げられるような「練習会」を実施したりして、仲間内でワイワイと使ってみる機会をつくる。
- 社内研修の講師を、その分野が得意な世代の社員や明るく楽しく話せる人が務めるなどして、学ぶ機会にバリエーションを持たせながら、よい交流が生まれるようにしていく。

モードの 切り替え



テレワーカーである自分をセルフプロデュースするような気持ちで、生活者としての自分と仕事をしている自分を切り離す工夫をします。物理的に生活と完全に切り離すことができないからこそ、パフォーマンスを出せるように自分自身の気持ちや環境を整えていきます。

▼たとえば

- 業務開始の15分前にはスタンバイして、気持ちを仕事に切り替えるようにする。
- 朝食を取る間、着替えやメイクを終える時間、出社（テレワークをする場所へ向かう）時間など、出社時のように朝のルーティーンを決め、崩さないようにする。
- 集中したいときには部屋を分けたり、パーティションを使って仕事に生活が目に入らないようにしたりして、生活とのメリハリをつけていくようにする。

集中時間の コントロール



オフィスで仕事だけに集中できるときに比べると、家族の動きや家事のタイミング等で仕事が分断されがちになりますが、それらを仕事の妨げになるものだと捉えるのではなく、逆にそれによってメリハリをつけ、集中がうまれるように時間の使い方をデザインします。

▼たとえば

- 昼間、周りに家族がいるときは深く考えなくて良い業務をして、夜のまとまった時間に思いきり考える等、仕事の種類やタイミングを決めるようにする。
- 仕事の集中力が切れてしまったらご飯をつくる、調理の待ち時間に短い一仕事終えるなど、細切れに時間を組み合わせていくのも良い。
- 直接関係ないことをしている間にアイデアが沸き起こって来たりもするので、生活の中に仕事を入れることを良いことだと捉え、自分の思考の特性なども踏まえながら、どのタイミングで何をするかを考える。

友達つながり



テレワークだと仕事以外のつながりを断ってしまいやすいため、同僚や同期など気の合う仲間と、なんとなくいつもつながっているチャットグループ等を持つようにします。そこで、日ごろふと口に出しているような小さなことも言いあうような雰囲気をつくり、ストレスの蓄積を避けたり孤独に追い込まれないようにしていきます。

▼たとえば

- 気の合う仲間と意識してつながっているようにして、ストレスを感じたときに、何となく声に出したり隣の人と小さな愚痴を言いあっていたような環境をできるだけ保てるようにする。
- 同期チャットや同期オンライン飲み会等をするようにして、プライベートのこと・仕事の愚痴・世の中のニュースのことなど何でも話し、お互いのことを分かり合っているような仲間をもっておく。
- 同期だけではなく、ちょっとした時間で上司や部下などとも趣味の話をしたりしてみると良い。

自宅オフィス づくり



家庭内に仕事が入り込んでくるため、意識して家庭と仕事
が共存する環境をつくり、家族全員で協力しながら新しい生活
をつくっていくような気持ちをもって、仕事だけでなく家庭も
支障なくまわっていくようにしていきます。

▼たとえば

- 子どもから見ても、夫婦の間でも、「そこにいる」というだけで何らかの期待が生まれてしまうものだとことを理解し、家庭という場で仕事をしていても両者がうまく行くよう、公私のバランスをしっかりと考えてみる。
- 子育てや介護のある家庭で、保育園や施設を利用できない状況になった場合などは、夫婦のどちらかが仕事のために別室に籠ってしまうと家庭での負担が偏ってしまうため、集中する時間を交代したり、みんなでリビングで仕事をしたりできるよう業務を調整したりする。
- 家庭の新しい動きをつくることを誰かひとりに任せるのではなく、家庭の状況、それぞれの仕事の状況を勘案しながら、自分の家庭にとってはどのようなやり方が良いのかを家族全員でつくっていくという気持ちをもつ。

仕事の チラ見せ



仕事に対する理解ができていないと、お互いに自然な歩み寄りが生まれにくいいため、家族の見えるところで仕事をしたり、進めている仕事の話をしたりして、家族にも仕事の内容を垣間見てもらえるようにします。

▼たとえば

- お互いの仕事が見えるよう、同じ部屋で仕事をする時間をつくり、緩やかにでも内容や状況が感じ取れるようにする。
- 子どもにも見える場所で仕事をして、興味を持ってきたら簡単に説明をしながら、何をしているのかを知ってもらうようにする。
- 家族の予定を書きこむカレンダーをつくり、対外的なことをしている時間や、少し長期的に見た仕事の繁忙期等も共有する。

子どもに 向きあう時間



親が近くにいれば、子どもは遊んでほしい・話をしたいと感じるということを理解し、せがまれた時には、短い時間でもよいので、仕事を止めて子どもにしっかり向きあう時間を取り入れるようにします。そうすることで気持ちも満たされ、《自宅オフィスづくり》に向けて心を合わせやすくなります。

▼たとえば

- 一日のスケジュールの中で小さい子どもにとって大切な時間（ご飯とおやつの時間など）を軸に、仕事を入れ込んでいくようにする。
- 仕事の横で子どもがすることをやって私、それでも遊ぶことをせがまれたら5分だけでもちゃんと向き合うようにする。そして「楽しかったね、じゃあこれから仕事頑張るからね」等と話し、今一緒に過ごした時間を認識してもらい、満足を生むようにする。
- 子どもに「一緒に〇〇できなくてごめんね」と言ってしまうと、自分が凹んでしまったり辛くなってしまったりするので、「一緒にがんばろうね」という姿勢を貫くようにする。

流れを 感じ取る



社会的に大きな出来事があった際には、それを人々がどのように受け止めているのか、それにより新しい動きが出てきてはいないかなどについて、断片的な情報を自分で集めて組み合わせながら、世の中の動きやこれからの方向性を大局でとらえるようにします。それによって社会の変化が表れてくるのを待つのではなく、主体的に動いていくことができるようになります。

▼たとえば

- 大きなつらいことを経験すると、人の価値観は変わることが多いということを踏まえ、変化を見つけ出していく気持ちで世の中をみていくようにする。
- 情報は場所によって価値が違うということを意識し、あるニュースが世間やコミュニティの中でどのように捉えられているかを見るようにしたり、これは良いと思った情報をSNSなどでシェアして周囲の反応を感じ取ったりして、周囲の反応から社会全体の関心を感じ取るようにする。
- 感じ取った変化の兆しなどがあれば、その後の展開などを追いかけてみたり、過去の大きな社会的な出来事で何が起こったかを調べたりして、これから起こることを予測しようとしてみる。

つながって 広げる



テレワークによって外部とのつながりが減ることで、視野が狭くなったり、世の中を捉える感覚が鈍くなったりしないよう**社会とつながる機会をつくり、長期的・広域的な視点をもって自分らしく働いていくために成長し続けられるように**します。

▼たとえば

- 社内の期間限定の異動体験（例えば、他部署の繁忙期に期間限定でヘルプに行ったりする機会）などがあれば、積極的に参加するようにし、他部署の人とのつながりを広げていく。
- オンライン上で企画されている講演会、勉強会や対話会などにも気楽に参加し、普段は接する機会のない人たちの話を聞いたり、対話してみたりすることで、新しい発見をつくっていく。
- 全国を結んだり、同じような関心がある人を集めたりするなど、遠隔だからこそできる工夫を取り入れ、学びのプロジェクト自体の価値を上げていく。
- リアルなものだけでなく、ネット上でできるものも含め、ボランティアや社会活動で面白そうなものを探し、参加してみるようにする。

テレワーク スタイルを 育てる



テレワークやそれを取り入れた新しい生活スタイルを、世の中に標準的な選択肢として残していけるように、**きちんとパフォーマンスを出したり、やり方を改善していったりすることで、自分たちが当事者となり、テレワークというスタイル自体を育てていくという意識をもつようにします。**

▼たとえば

- テレワークというワークスタイルは、介護や育児との両立や、自由な場所で働くことを可能にするという点で、個々人の生活の質を上げていくことにつながるので、新しい働き方の軸となると捉える。
- テレワークを続けることで、プライベートの時間が充実したり、新しいことができるようになってきたりしたら、そこで生まれたつながりや感覚・経験を仕事に返すようにし、仕事の質も向上させていけるようにする。
- テレワークは、場所の概念が取り払えることで、過疎・首都圏一極集中の問題や、少子高齢化に伴う労働人口減少の問題などへの解消に寄与できる可能性につながるということを理解し、新たなワークスタイルとして広げるべきものだと捉え、努力していく。

Appendix

- ・「テレワークスタイルのつくりかた」について
- ・著作権とご使用上の注意について
- ・活用のしかた
- ・パターン・ランゲージとは
- ・連絡先

「テレワークスタイルのつくりかた」について

「テレワークスタイルのつくりかた」は、パターン・ランゲージの制作・活用支援を推進する株式会社クリエイティブシフトが、Facebookグループ「遠隔ミーティング & テレワークのコツ・知恵・経験談の共有」に参加されている方々からテレワークに関する経験談をお聞きし、作成いたしました。グループでの投稿に加え、個別のマイニング・インタビューでのご協力者を合わせ、延べ20社（団体）以上の方々のエピソードをもとにしてつくりあげられています。

ご参加いただいた方々の所属は、大企業、中小企業、個人事業主、非営利組織、外資系企業など、事業形態も規模も業種も様々ですが、どなたか一人だけ（一社だけ）が実践していることではなく、複数のケースに共通する要素のみを抽出し、パターン（実践・成功の型）としています。27の各「言葉」の内容はどれも、「こうすれば良いのではないか？」という提案や理想論ではなく、実際の企業・団体がすでに実践した上で、成果が出ているとして挙げてくださった施策・実践の中から抽出したものです。

業種業態に寄らないよう表現しておりますので、皆様の状況に合わせて、自分たちならばどのように実践できるかを考え、取り入れていただくことで、各社ごとのより良い「テレワークスタイル」を見つけていただけることと思います。「活用のしかた」を参考の上、ご利用ください。



「テレワークスタイルのつくりかた」著作権とご使用上の注意について

本作の著作権は、株式会社クリエイティブシフトに帰属しております。コロナ禍においてテレワークに関するヒントをシェアする社会的意義を鑑み、本スライドの内容はどなたでも無料で使用していただけるようにしていますが、以下についてお願い申し上げます。

- ▶ 本作を他の方へ共有される際には、大元の情報ダウンロードページ <https://creativeshift.co.jp/product/2883/> をシェアしてください。
- ▶ 以下をお守りの上、ご使用ください。
 - 内容の改変はご遠慮ください。
 - 2次制作物の作成はご遠慮ください。
 - Webサイトや資料への転載は問題ございませんが、引用の範囲内で行ってください。その際には、引用元を記載してください。
例：（株）クリエイティブシフト「テレワークスタイルのつくりかた」より引用
 - 営利活動に使用される場合（自社内の業務改善ではなく、他の企業へのコンサルティングや研修で使われる等）には、事前に連絡をいただくとともに、活用例として紹介させていただく場合があることをご了承ください。
- ▶ どのようにご活用いただいているかの紹介や、ご使用になったの感想など、ぜひお寄せいただければと思います。 teleworkstyle@ml.creativeshift.co.jp までメールでお願いいたします。質問・要望等はすべてにお応えできない場合もございますが、今後の参考にさせていただきます。

活用のしかた 1：読み物・対話ツールとして

より良いテレワークを実現していくためのヒントが1ページごとに1つずつ説明してありますので、読んで全貌を理解したり、気になったものを実践してみたりすることができます。各ページには、下記の5つの要素が載っています。

左の枠内にある「名前」を、テレワークを考える際に使う「言葉」として、組織内での対話にお使いいただくと、テレワークの在り方について議論がしやすくなります。ぜひお試しください。

カテゴリーとグループ

27個のヒントの全体像をつかみやすくするため、A~Dのカテゴリー（大区分）に分けています。カテゴリーの中は、3つのヒントごとにグループに分けてあり、何のための何のヒントなのか分かりやすいようになっています。

通し番号

各ヒントのユニークIDです。

ヒントの名前（言葉）

右上にあるヒントの内容（概念）につけた「名前」です。ヒント全文は長いので、その内容を指し示す単語として、会話や思考で使います。
例）「どの機種を採用するかの前にまずは《働き方のアップデート》だと思わないと、予算が組めないね」等

A 時代に合った働き方をつくる
A-1 仕事と働き方を見つめ直す

No.1

働き方のアップデート

突然の変化があった時、それが通り過ぎたら元に戻そうと考えてしまうと、その出来事によって個人の中で起こった変化や社会の流れにそぐわず、時代に合わなくなってしまうことがあります。そのため、**事業や働き方というものは、外部からのインパクトを受け入れながら、常に変化させていく必要があるものだと捉えます。**

▼たとえば

- 出社して働くことや対面のサービスなどへの価値観がコロナ禍により変わっているため、仕事に関するパラダイムがシフトしていると捉える。
- 会えないと困るという考えを変えていくようにする。会えれば会えた方が良いのはその通りだが、必要でも会えないという前提も持つようにする。
- 時間で仕事の管理をするという、従来の考え方を見直す機会ととらえる。

「テレワークスタイルのつくりかた：テレワーク時代の働き方をデザインするためのパターン・ランゲージ」
Ver1.0 (2020.09) 株式会社クリエイティブシフト

ヒントの内容

太字部分が、良いテレワークに向けて、「こういうふうに考えます（します）」という主文です。加えて、そうすべき理由や、結果として起こることなどを記載しています。すでにテレワークで成果を挙げている方々へのインタビューから抽出し、抽象化した部分です。

具体例

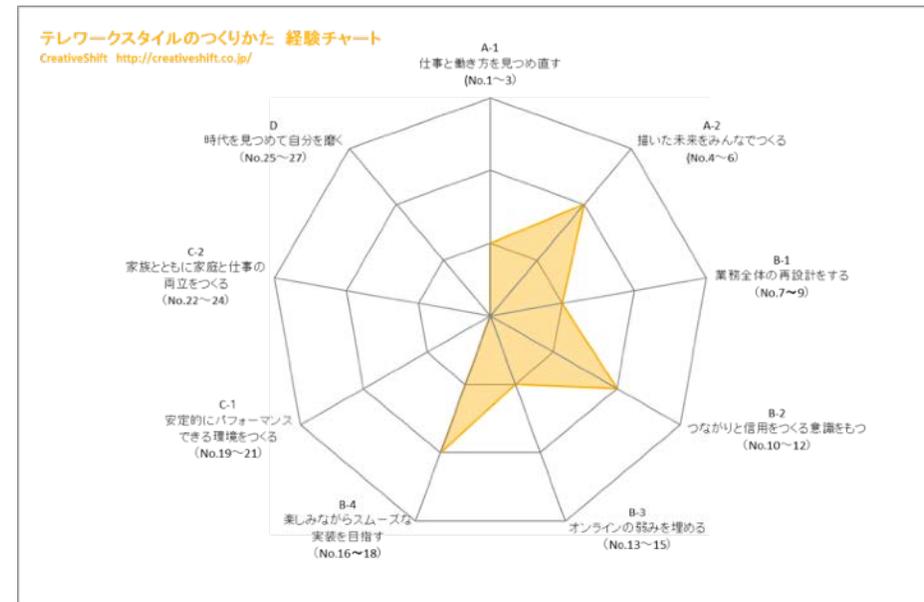
上記のヒント部分を実際に実践するとしたら…という具体例です。それぞれで自分の状況にあてはめて考えやすくするため、インタビューの際にお聞きした実例をいくつかピックアップして記載しています。

活用のしかた 2：実践状況の確認・今後の改善点の分析の手がかりとして

各ページについて、自分（たち）が実践しているかどうかをチェックしてみます。27のヒントは、それぞれ3つずつで意味のあるグループを形成していますので、実践しているものがあれば1点として実践状況をグループごとに足し上げ（合計3点）、レーダーチャートに各グループごとの点数をプロットしてみると、自分たちのできていること、これからすべきことが分かりやすくなります。

チェックのための表と、傾向を把握するためのレーダーチャートがセットになったエクセルファイルがダウンロードできるようになっていますので、ご利用ください。https://creativeshift.co.jp/download/telework_list/よりダウンロードできます。

テレワークスタイルのつくりかた (テレワーク時代の働き方をデザインするためのパターン・ランゲージ)					
カテゴリ	グループ	○の数	経験チェック	パターン名	Solution
A 時代に合った働き方をつくる	A-1 仕事と働き方を見つめ直す	○		1.働き方のアップデート	仕事や働き方というのは、外部からのインパクトを受け入れながら、常に変化させていく必要があるものと捉えます。
		○		2.その仕事で大切なこと	変化に当たって、自分たちの仕事はそもそも何のための活動をしているのかや、働くというこの社会的意義を、いま一度確認するようになります。
		○		3.理想の働き方	仕事内容に習することだけを変化の軸とするのではなく、働くというこの意味を一人ひとりが考え、「どう働きたいのか」を描き、出し合うようにします。
	A-2 描いた未来をみんなで作る	○		4.みんなで作る	新しいワークスタイルをつくっていくときには、いろいろな人が持つ多様な視点を活かし、みんなで作っていきます。
		○		5.経験の持ち込み	変化のためのアイデアは、「業務」や「会社」という視野や経験の中だけで出すのではなく、それ以外の人がこれまで生きてきた中で得てきた様々な分野の経験・知識を持ちよりながら描いていきます。
		○		6.徐々に最適化	様々なことが実現する大きな変革にあたっては、初めから完璧度の高いものをつくることを目指すのではなく、試行錯誤しながら最適化していくようになります。
B テレワークスタイルへのアレンジ	B-1 業務全体の再設計をする	○		7.遠隔向けの再設計	本職にテレワークを初めようとするときは、これまでの業務フローを徹底的に再設計し、ワークに特化するのではなく、テレワークの強みを生かし、業務全体を再設計して見直します。
		○		8.マストの見直し	リスク管理の他加減や社内向け業務のクオリティや頻度など、これまで当然と想われていたことであっても一度見直しを提案するようにします。
		○		9.生活リズムとの融合	《理想の働き方》で描かれた多様な働き方を実現するために、個々人の生活の中での大切な仕事と時間を調整する必要があります。
		○		10.情報落ちのコンセンサス	PCや電話越しのコミュニケーションは、リアルに体験しているときに比べて伝わる情報量が減ってしまうということを、まずは皆でしっかりと認識するようにします。
	B-2 つながりや信用をつくる意識をもつ	○		11.つながりや信用意識	テレワークではお互いに仕事をしている姿が見えなくなってしまう、どんな様子なのかや、どのように仕事をしているのか心配になりやすいので、普段以上に丁寧なコミュニケーションを心がけます。
		○		12.ボタンの掛け直し	いつも以上に意識練習がスムーズにいかなかったり思っている時は、業務運行とは別の時間を取って調整するようにします。
		○		13.その思考に向く環境	「見・聞」のようにできるような環境にしても、これまでは賛成が通ってくる場合もある中で、うまく行かない環境には、より効果的な環境づくりや方法を模索し、必要な思考が喚起される環境を整えます。
		○		14.オンラインミーティングの作法	動画ミーティングは、もちろんミーティングとして機能するもの、対面で行われるミーティングと同じような作法で実施する必要があります。その場合は、その場を担うようなコミュニケーションの工夫も必要になってきます。
	B-3 オンラインの強みを埋める	○		15.心と身体への配慮	テレワークが長い時間に行われる場面が多くなると、使うものの使い方を工夫したり、リフレッシュできる方法を取り入れたりしながら、不調を軽減できる方法を自ら探っていくようになります。
		○		16.テレワークの基礎講座	テレワークでパフォーマンスのために知っておく方がよい知識や考え方は、全員が知るよう学習機会を増やします。
		○		17.専門家のアシスト	うまくいかない、ツールが足りない等という問題が起きた場合は、一緒に実践している人やチーム内で解決しようとするのではなく、それを担当する部署や専門家に入ってもらう、相談室を設けるなどのサポートを必要とすることがあります。
		○		18.楽しく継続のしかた	新しい知識・スキルなどを身につける際は、使いたくなく、楽しみながら継続していくように学ぶ機会や伝え方をデザインします。



パターン・ランゲージとは

「テレワークスタイルのつくりかた」はパターン・ランゲージという方法で作られています。パターン・ランゲージとは、**良い実践（成果をあげている事例）の中から、その考え方の本質（「型」=pattern）を抽出し、言葉（Language）としてまとめることで広く伝えていくという、新しい知の記述・共有の方法です。**

元は1970年代にアメリカの建築家クリストファ・アレクザンダーが考案した街づくりのための共有言語ですが、その後、ソフトウェア分野での発展を経て、2000年代からは「人の行為」の実践知を共有するための方法として研究開発が進み、2010年以降、ビジネス分野でも使われるようになりました。

うまく実践するための「型」を、人の記憶に残りやすく、対話や議論を生みやすい「言葉」として表すことで、座学やマニュアルなどとは異なり、日常の中で生きた学びが進み、よい実践を生み出すサポートができることが特長です。

現在、企業内での人材育成や、自治体での公共的なテーマの対話を引き起こすためのきっかけとして、また、教育界での答えのない学びに対する新しいツールとして等、様々な活動に使われています。こういった活動であってもコツを記述することが可能で、その対象は「プレゼンテーション」「コラボレーション」「企画・新規事業」「おもてなし」「認知症とともにより良く生きる」「進路選択」「探究学習」など様々な範囲に及んでいます。

- 本作は、パターン・ランゲージの本来の書式を一部省略し、初めての方にも読みやすい形式でまとめております。
- 詳しくは、クリエイティブシフトHP「パターン・ランゲージとは」 <https://creativeshift.co.jp/pattern-lang/> をご覧ください。



「テレワークスタイルのつくりかた」連絡先

「テレワークスタイルのつくりかた」についてのお問い合わせは、以下へお願いします。

株式会社クリエイティブシフト

阿部 有里, 正井 美穂, 井庭 崇

teleworkstyle@ml.creativeshift.co.jp

 **CreativeShift**

<https://creativeshift.co.jp>