JSA規格

JSA-S1013:2022

スマートワーク
ーテレワークを含む働き方改革のための指針

2022年2月22日 発行
ICS 03.100.01

標準化で、世界をつなげる。
JSA GROUP
日本規格協会グループ SINCE 1945

一般財団法人日本規格協会は本書の著作権を含む知的財産に関する権利を有します。

購入者といえども，如何なる形態においても，また書面であると電子的記録物（インターネット等）であるとを問わず，本書の記載の一部あるいは全部を，複製，改変，展示，送信，頒布，譲渡，転載，翻訳等の対象とすることはできません。

一般財団法人日本規格協会は，本書に記載された情報・ノウハウ等の購入者の使用に関与せず，これらの使用によって生じる結果ないし製造された製品等に関する責任も一切負いません。また，この規格の一部が特許権，出願公開後の特許出願又は実用新案権に抵触する可能性については最終的に使用者が判断すべきであり，一般財団法人日本規格協会は，このような特許権，出願公開後の特許出願及び実用新案権に関わる確認についても責任を持ちません。

本書を使用する者は，本書に記載された情報・ノウハウ等が一般的な情報に過ぎないことを認識しかつこれを自己の責任において使用，実施する事を保証すると共に，自らの使用ないし自己を介して第三者に使用させることによって生じた全ての結果に関し一般財団法人日本規格協会を免責させるものとします。

目　次

ページ
序文 …… 1
1　適用範囲 …… 2
2　引用規格 …… 2
3　用語及び定義 …… 2
4　原則 …… 4
4.1　スマートワークの便益 …… 4
4.2　スマートワーク実施の原則 …… 4
4.3　スマートワーク実現のための労働環境の構築 …… 5
4.4　スマートワーク実現のための業務の見直し …… 5
5　計画及び設計 …… 5
5.1　目標の設定 …… 5
5.2　ワークスタイル …… 5
5.3　ワークプレイス …… 11
5.4　インフラストラクチャ …… 15
5.5　コミュニケーション …… 19
6　実施 …… 23
6.1　一般 …… 23
6.2　組織体制 …… 24
6.3　実施手順 …… 26
7　評価及び継続的改善 …… 27
7.1　一般 …… 27
7.2　情報の収集 …… 27
7.3　パフォーマンス評価 …… 27
7.4　従業員エンゲージメントの測定 …… 28
7.5　仕組みのレビュー …… 28
7.6　継続的改善 …… 28
附属書 A（参考）実施のためのチェックリスト …… 29
附属書 B（参考）テレワーク関連ガイドライン及び制度 …… 31
附属書 C（参考）企業事例 …… 33
参考文献 …… 42

著作権法により無断での複製，転載等は禁止されております。

まえがき

この規格は，一般財団法人日本規格協会が事務局を務めるテレワーク **JSA** 規格開発委員会で案を作成し，**JSA** 規格開発制度に基づく作成過程等の確認を経て，2022 年 2 月 22 日付で発行した **JSA** 規格である。

この **JSA** 規格は，著作権法で保護対象となっている著作物である。

この **JSA** 規格の一部が，特許権，出願公開後の特許出願又は実用新案権に抵触する可能性があることに注意を喚起する。日本規格協会は，このような特許権，出願公開後の特許出願及び実用新案権に関わる確認について，責任はもたない。

この **JSA** 規格の情報を用いて利用者が行う一切の行為について，また，当該行為に起因して生じる一切の損害について，日本規格協会は何ら責任をもたない。

この **JSA** 規格は，発行の日から 3 年を経過する日までに見直しを行う。見直しの結果によって，改正又は廃止することがある。また，この **JSA** 規格が将来，**JIS** 若しくは国際規格として発行された場合，又はこれらの規格に取り込まれた場合には，この **JSA** 規格は廃止する。これらによるほか，この **JSA** 規格は予告なしに改正又は廃止することがある。

著作権法により無断での複製，転載等は禁止されております。

JSA 規格

JSA-S1013：2022

スマートワークーテレワークを含む働き方改革のための指針

Smart working—Guidelines for work style reforms including telework

序文

2020 年以降, 世界的な感染症パンデミックの影響を受け, 日本においても感染防止策としての人流抑制, 接触機会低減のために，テレワークの積極的活用が推進されるようになった。その結果，東京都においては，テレワークの実施率が一時約 60％[1)]に到達するなど，テレワークを含む新しい働き方が急速に浸透しつつある今，これを効果的に活用し，ウェルビーイング並びに組織における生産性向上及び事業継続可能性向上につなげることは，たとえ感染症パンデミックが収束したとしても，情報通信技術（以下，ICT という。）を含む技術の革新及び多様性が進む新しい時代において，各組織が柔軟かつ持続的に事業を発展させていくために重要な課題である。

注 1) 出典：テレワーク実施率調査結果（東京都）

テレワークの導入及び実施については関係省庁から様々なガイドラインが発行されているが，上述のように 2020 年に入ってから国内の多くの組織が急速にテレワークを導入したことで，テレワークを効果的に実施するに当たって様々な障壁が明らかとなった。特に，社内外とのコミュニケーション，出社を要する業務，業務効率の向上という三つが課題としてあり，これらを解決することが，効果的なテレワークを含む新しい働き方を実現のためには必須であると考えられる。

このため，この **JSA** 規格では，生産性向上及びウェルビーイングを実現するために，ICT によって柔軟な時間及び個々の状況に適した場所で働き，組織で働く人々及び組織の成果を最大化させる効率的な働き方をスマートワークとして定義し，ワークスタイル，ワークプレイス，インフラストラクチャ（以下，インフラという。）及びコミュニケーションという四つの視点から，組織が実施することが望ましい事項について示す（**図 1** 参照）ことによって，組織が抱えているテレワークを効果的に実施するための三つの課題の解決に取り組むとともに，組織及び組織で働く人々の双方にとってより多くの便益に資することを目指す。この **JSA** 規格の内容は，既にテレワークを導入した組織が，スマートワークへの発展を目指すことを支援するものであり，組織の規模にかかわらず，あらゆる組織で適用可能なものである。特に中小規模の組織など，資源が限られている組織においては，この **JSA** 規格の要素について，**附属書 A** を参考とし，優先順位を付けて取り組むことで，働き方改革の支援となることが期待される。

なお，スマートワークの便益（**4.1** 参照）の一つとして，職務満足及び従業員エンゲージメントの向上が挙げられるが，**JSA-S1001** に記載されているとおり，従業員の職務に対する満足度（従業員満足）が高まることは，従業員のパフォーマンス向上だけでなく，離職率の低減及び優秀な人材の確保をもたらし，ひいては，製品及びサービスの質の向上，顧客満足の向上及び企業収益の向上につながると考えられる。また，企業収益として向上した部分を，更なるスマートワークの発展に向けた取組みへの投資として用いる

著作権法により無断での複製，転載等は禁止されております。