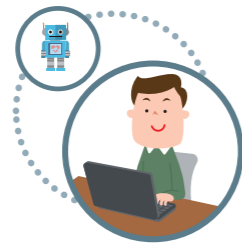


2. 分身ロボットを活用したテレワーク事例



【百五銀行】

本店営業部ロビーに設置し、受付係のサポートを行いました。お客さまから気軽に話しかけていただけるよう案内板を置くなど、工夫しました。



【ネットトヨタ三重】

来店者の挨拶や、手指消毒の依頼などを行いました。車の知識などを身につけることで、もっと専門的な案内ができる可能性を感じました。

利用者との話し相手として、分身ロボットを活用

株式会社アールビーサポート
安濃津ろまん(介護業)

【経緯】

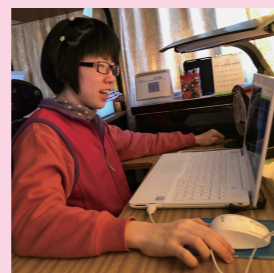
サービス付高齢者住宅や、デイサービスなど、様々な形態の介護施設を運営する同社。普段から、もっと利用者の話をじっくり聞く余裕がほしいと考えていた。

【導入後】

OriHimeを活用して、介護施設利用者の話し相手としての就労訓練をしたところ、大人気に。順番待ちができる状態となり、15分ごとに時間を区切るようになった。分身ロボットを介しても、まったく問題なくコミュニケーションが取れ、利用者さんの笑顔が溢れるようになった。

今後、訓練から就労することができないか、障がい者の方と調整していく予定。

■訓練生より
最初は不安でしたが、利用者さんも人の良い方ばかりで、とても楽しく就労訓練できました。これまで働けないと思っていましたが、誰かに喜んでもらえる、働く喜びを感じることができ、とても貴重な機会となりました。



【OriHimeを通して会話をする様子】

【気を付けるべきポイント】

- ☑ 機材トラブルが発生した時の体制を構築しておく
- ☑ 子どもに対応した時など、不可抗力で壊れることを想定して、保険の加入について確認しておく
- ☑ 障がいを明かしたくない人もいるため、名前や顔を出してもいいか事前に了承を得る
- ☑ 接客業務などで活用する場合は、AIロボットと誤解されることを防ぐために、案内板を立てるなど周知する
- ☑ 定期的に話しかけるなど、来客が少ないときは孤独感を感じさせないようにする



【障がい者が遠隔操作していることをお知らせする案内板】

Step
03

環境整備・働き方のルール策定



■障がい者の状況や業務内容など個々に合わせた環境整備

障がい者の状況によっても異なりますが、何が必要となるか事前に検討しておく、スムーズに導入することができます。

労務管理面



- ・フレックスタイム制度などの柔軟な時間管理、成果の評価方法、勤怠管理などの**仕組みを整える**。
- ・日報等に健康状態を記入する欄を設けるなど、**日々の健康状況をチェック**する。担当者は、面談を行ったり、早めに休みを取るようアドバイスしましょう。

【参考資料】厚生労働省

テレワークモデル就業規則～作成の手引き～(平成29年3月)

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(平成30年2月)

執務環境面



- ・在宅勤務となる**現場を把握し、環境を整備**する。
- ・適切な明るさ、勤務しやすい机や椅子、仕事ができる配置、セキュリティの確保(勤務時間中は、家族であっても入室不可にする、など)を整える。

【参考資料】

厚生労働省「情報機器作業における労働衛生管理のためのガイドライン」(令和元年7月)

IT環境面



【セキュリティのチェック】

- ・個人情報や、機密事項を扱う場合、データのやり取り、作業PCの管理、情報の取り扱いなど**ルールや仕組みを明確にしておく**。

【データのやり取り】

- ・メール等でデータをやり取りする場合、**誤送信の対策や機密性の高いデータを扱わないなどを検討**する。

例: 会社からのメールに返信のみで対応し、新たにメールを設定しないなど

- ・ストレージサービスを利用(Googleドライブや Dropbox、OneDrive、Box等)する場合は、**無料プラン以外にも、セキュリティ面を考慮して有料プランも検討**する。

【その他】

- ・企業側から仕事用PCを支給し、VPN(Vital Private Network=仮想専用線)を活用することも検討する。

- ・**ファイルの名前のつけ方などのルールを決めておく**。

- ・**質問の仕方のルールを決める**。

例: 1.チャットで質問、2.テレビ会議システム等でやり取り、3.遠隔操作で説明など
・業務の開始と、終了の際に、テレビ会議システム等で対面であいさつ・報告を行うなど、**一人で黙々と仕事をするだけにならないように工夫**する。

【参考資料】

総務省「テレワークセキュリティガイドライン」(平成30年4月)