

リモートワーク活用のヒント

リモートワークをスムーズに行うには、新たな仕組みや目的意識、そして気配りが必要です。個人としては、前後の文脈を理解し、その意図を明確にし、互いのニーズにあわせていく機会が増えます。また、チームが離れたところで働く際には、前もって計画を立てること、意思決定を可視化すること、そして積極的にコミュニケーションをとることが大切です。

本資料では、どこで働いていても最適な方法で仕事をするためのヒントを紹介します。

目次

パートナーとコミュニティにむけて	・・・3
リモートワークのヒント	・・・5
管理職向けのヒント	・・・7
保護者および介護者向けのヒント	・・・9
その他	
オンラインでのチーム会議のヒント	・・・10
1:1での面談のすすめ（管理職向け）	・・・12

パートナーとコミュニティにむけて

どこで働いていたとしても、パンデミックの状況下で働く人々は、単にオフィス外で働くことを受け入れる以上の課題に直面しています。私たちは、子育てや介護の責任と仕事の責任の両方を上手くやりくりし、自身の健康だけではなく、大切な人たちやコミュニティの身体的、社会的、そして経済的健康にも配慮しています。リモートワークができない職業に従事している方もいらっしゃるでしょう。不安な気持ちで、毎朝を迎える人も多いことでしょう。このような困難な状況を乗り越えるための「教科書」は存在しません。

このヒントは、世界中のFacebook社員がリモートで働くのを支援するためにまとめられたものです。それを多くの方々の参考になるように、そしてみんなで学び、改良できるように一般公開しています。このヒントは今後の働き方に関する議論の出発点として、まずは基本を正しく理解することに焦点をあてています。

一方で、状況に合わせてサポートができるよう、基本的な内容以上のことも考慮しています。仕事や生活の中で起きている大きな変化を乗り切るために、初期段階において役立つ4つの注力エリア「柔軟性をもつこと」、「思いやりをもつこと」、「社内コミュニティのつながりを保つこと」、「重要な問題の解決に焦点を当てること」をご紹介します。

柔軟性をもつこと

Facebookでは管理職に対し、「家族のケアをするなど、普段以上に感じるプレッシャーに適応できるよう、最大限の柔軟性を提示する」よう伝えています。ここでの「柔軟性」とは、従来決められた勤務時間を自由に設定することや、どの場所からでも会議に参加できるようにすること、赤ちゃんやペットがビデオ会議に映ってしまった場合でも温かく受け入れることを意味します。日々、少しずつお互いを理解し、共感できるようになるでしょう。

思いやりをもつこと

言葉と行動の両方を通じて、従業員への強いサポートを表します。この非常事態下において、生産性や結果を追い求めるだけではなく、前向きでいることの意味や、自分自身に配慮することの重要性を、いつも話し合います。物理的に同じ場所にいられない今こそ、従業員全員がしっかり気にかけてもらい、意見を聞いてもらい、そして評価されていると感じられることが重要であると強調しています。Facebookは、従業員やその家族に深い思いやりを示すことに注力しています。

社内コミュニティのつながりを保つこと

従業員をつなぎ、新しい方法で仕事をやり遂げようとするために、Facebookが提供するWorkplaceのグループがこの数週間で盛り上がっています。家で子どもに勉強を教えるコツや、アカペラのミュージカルを企画するためのビデオ会議、Facebookで#StayHomeフィルターを使うこと、Instagramでおうち時間スタンプを使うこと、人々をサポートする寄付などを企画すること、コミュニティ内で困難やインスピレーションを率直に共有することなど、さまざまなことが今社内のコミュニティで行われています。このような何気ない、一方で非常に重要なやりとりを通じて、多くの人に安心とつながりをもたらしています。

重要な問題の解決に焦点を当てること

これは、Facebookが最も大切にしている価値観の1つであり、今まで以上に、コミュニティやビジネスに最も価値をもたらす仕事に注力しています。従業員が優先事項を明確にし、それを実行し、必要に応じて助けを求められるよう呼びかけています。仕事を上手く進める上で必要なつながりや情報を確保し、自身の仕事の意義を理解できるように努めています。

繰り返しになりますが、この資料は初期段階におけるFacebookのリモートワークの方法であり、紹介しているヒントは従業員が基本を正しく理解するための最初の一步にすぎません。取り組むべきことはたくさんありますし、効果があったことなど、是非皆様のご意見を頂きたいと思っています。Facebookの従業員、および世界中に広がるコミュニティを支援するための活動すべてに感謝しています。

リモートワークのヒント

リモートワークは難しい点もありますが、生産性を高め、結果を残すことはできます。リモートワークにおいて、覚えていただきたいいくつかのポイントをご紹介します。

01. 適切な環境を整える

効率的にチームと連携できる環境を整えましょう。

- 高速インターネット
- パソコン用のマイクとカメラ
- 快適で安全な仕事場
- コミュニケーション及びコラボレーションツールへの容易なアクセス

02. 効率よく、ほどよい頻度でコミュニケーションをとる

• 必要なこと、好みの働き方を明確にする

マネージャーやチーム、パートナーに働きたい勤務時間や取りたいコミュニケーション方法を伝えましょう。チームが状況を把握してさえいれば、仕事と生活のバランスをとるために勤務時間を調整することは問題ありません。

• 適切なコミュニケーション方法を選択する

どのような内容を、どのような方法でコミュニケーションするかを考えましょう。いくつかヒントをご紹介します。

- ちょっとした質問や情報共有には、グループまたは1:1のオンラインチャットが便利
- 予定が合わない人とそれぞれ作業を進めるには、共有ドキュメントを活用
- ちょっとした会話には、電話かビデオ通話が有効
- 2人以上の参加者がいる会議には、ビデオ会議が有効
- 込み入った内容の会話には、ビデオチャットが有効

• 全員が必要な情報を持っているかを確認する

誰が何を把握しているかを管理し続けるのは難しいものです。ゴールと現状のステータスをまとめたドキュメントを共有して、会議を始めましょう。過度なやりとりのように感じるかもしれませんが、全員が連携していれば、より効果的なコラボレーションが可能になります。

03. 重要な問題の解決に焦点を当てる

ゴールとスケジュールについて密接に連絡を取り、もし成果物やスケジュールが変更になる場合でも、マネージャーやチームと協力して調整を続けましょう。また、プロジェクトの成功をどのように評価するかを明らかにしましょう。

04.ミーティングを管理する

達成したい内容が明確な会議は、生産性につながりを維持するのに役立ちます。

- **メンバーのスケジュールとタイムゾーンに気を遣う**

なるべく多くの人の勤務時間中にミーティングを行うように調整しましょう。グローバルなチームでは難しいと思いますが、不便さは公平に分配するようにしましょう。

- **直前の変更やキャンセルは避ける**

チームのメンバーは会議時間の前後に休憩や作業、他の会議を予定しています。チームが離れた場所で働いていると、お互い対面でのやりとりのある会議を頼りにしているかもしれません。

- **明確な目標と議題を設定しているか確認する**

前もって議題を共有し、議事録の作成とそれを会議後に共有する担当者を決めましょう。

05.一体感を大切に

小さなことでも疎外感を感じてしまう可能性があることを心に留めておきましょう。

- **最新情報を伝える**

新しくチームや会話に入ってきたメンバーには、とりわけ気を配りましょう。

- **適切なメンバーを会話に入れる**

始める前に、メンバーが揃っており、全員が参加しているか確認しましょう。

- **誰もが発言できる環境を作る**

誰もが話す機会を設けるため、会話の間の置き方を工夫しましょう。

06.自分自身を気遣う

リモートワークをしていると、仕事とプライベートの境界があいまいになりがちですが、自身の精神的、身体的健康を最優先に考えましょう。

- **習慣を作る**

最も生産性が高い時間に仕事をするようにしましょう。また、仕事を終えるときは、明確に時間を区切りましょう。

- **休憩をとる**

身体を動かし、食事をし、外出するようにしましょう。気分転換をするために、自身が楽しめることで息抜きをしましょう。また、会議の合間に気持ちを入れ替えるために、5分前に会議を終わらせることも検討しましょう。

- **コミュニティを築く**

同僚と連絡を取り合い、必要に応じてサポートをしましょう。楽しいことやプライベートの関わり場を設けましょう。オンライン飲み会をセッティングしたり、オンラインフィットネスクラスを同僚と受講してみたり、役に立つ情報や面白い話を共有するグループを作りましょう。

- **部屋が散らかっていても気にしない**

リモートワークは同僚にあなたの本当の姿をさらけ出す良い機会です。洗濯物を見せちゃいましょう！

管理職向けのヒント

離れたところで働くチームを管理する際は、明確性、一体感、気配りを優先しましょう。管理職や組織のリーダーが良い手本を示すこと、そしてチームのメンバーがサポートを受け、仕事に従事し、最高の仕事が行えるよう、さらに力を尽くすことが重要です。

01. チームのインフラを整える

チームが円滑にコミュニケーションや連携できる適切なツールがあるか、確認しましょう。ツールとは、PCや[Workplaceへのアクセス](#)、および[Portal](#) などです。

- チームメンバー個々人と直接コミュニケーションを取る方法を確立しましょう。
- 毎週の1:1の会議や1:1の[チャットのスレッド](#)、Workplaceの1:1のグループなども検討しましょう。
- 毎週のチーム会議はきちんと内容を構成し、時間を変更しないようにしましょう。
- チームメンバーそれぞれの希望する勤務時間を確認し、時間外には仕事関連の連絡は制限するようにしましょう。
- メールへの適切な返信時間をあらかじめチーム内で調整しましょう。
- 会議の議事録と決定事項を文書化し、共有する仕組みを作りましょう。

02. 重要な問題の解決に焦点を当てる

働いた時間ではなく、結果に対しての明確な期待値を設定しましょう。優先順位とどのように評価されるかについて、チームメンバーそれぞれと明確に話し合しましょう。

- 重要な目標に対する進捗状況を確認する時間を設け、重大なプロジェクトに取り組んでいるチームとは、日々バーチャル上で「立ち話」の時間を持つことを検討しましょう。
- Workplaceのグループに定期的にチームの進捗を投稿し、自身または他のリーダーから、主要プロジェクトに関する進捗をビデオで共有しましょう。

03. チームのつながりを保つ

チームがつながり、そしてお互いが支え合っている意識を醸成するよう、機会の大小を問わず、チームと密に連絡を取りましょう。

- チームのグループで楽しいお題から週をスタートしてみましょう。
- バーチャル交流会を企画するようチームに働きかけてみましょう。
- 大規模な組織のリーダー向けヒント
 - 週の初めか終わりのどちらか、または両方のタイミングで、チームのグループに自身の考えを要約し投稿してみましょう。
 - 毎週、チームとのQ&Aの時間を設けてみましょう。
 - 就業時間内により多くの人向けに時間を確保できるように調整してみましょう。

04. 思いやりを示す

それぞれの状況を確認しサポートするために、頻繁に連絡を取りましょう。

- 1:1の会議で、チームメンバーそれぞれが最高の仕事をするために必要なものが揃っているか、そして自分自身や大切な人を気にかけているか確認しましょう。自宅にケアすべき人がいる社員は、リモートワーク時により柔軟な対応が必要な場合があります。
- コミュニティとのつながりを保ち、適度な運動をし、プライベートと仕事の境界を確立することで、仕事に熱中しすぎて疲れてしまわないようにしましょう。自分自身がモデルとなって実践し、何が効果的で何が効果的でないかを共有することで、チームメンバーがより実践しやすくなります。
- 作業がチーム全体に均等に割り当てられていることを確認しましょう。誰かが仕事を離れないといけない場合を見越して、代替案を用意しましょう。
- 会議直前の更新は避けましょう。介護をしているメンバーは、急なスケジュール変更に対応できない可能性もあります。

保護者および介護者向けのヒント

子どもが学校ではなく家にいる場合や、いつもしている介護の手配ができない場合、リモートワークはとりわけ保護者や介護者にとって困難となる可能性があります。そのような状況に役立ついくつかのヒントを紹介します。

01.必要事項を共有し、優先すべきものを明確にする

勤務日に家族の世話をするために柔軟な対応が必要な場合、上司に知らせましょう。そして、どの結果を最優先すべきか上司と確認し、働いた時間を気にするのではなく、優先すべき結果に全力を注ぎましょう。

02.仕事との境界線を明らかにする

集中する環境やプライバシーが必要な場合は、家族と話し合しましょう。家の中の特定の場所で働くことだけでなく、ヘッドホン（ノイズキャンセル機能付きだとさらに効果的）を使ったり、仕事用デスクのランプを点けたり消したりすること、そしてイスの後ろに注意書きを貼ることなども合図になるかもしれません。

03.家族のスケジュールを作る

子守りを中断する際に子どもたちを退屈させないためのスケジュールの例を、Facebook内外で働く保護者がシェアし始めています。食事やエクササイズ休憩を取る時間を共有すると大切な人と約束してみてください。家族と一緒に時間を過ごすために、そしてご自身のためにも効果的な方法です。

04.コミュニティを見つける

Facebook上にある保護者や介護者向けの[コミュニティ](#)に参加してみましょう。

オンラインでのチーム会議のヒント

会議の準備をしたり、実施するときの重要なヒントをいくつか紹介します。

01.基本事項

- チームメンバーがビデオ通話ができるかどうかを確

ビデオでつなぐことにより、つながっている感覚を醸成し、より会議に参加しやすくなります。

- 共有ドキュメントやドライブに全員がアクセスできるようにする

議題や議事録、文書など、全員がアクセスでき、加筆できるようにしましょう。

- 定期的なスケジュールを確立する

会議参加者のあらゆる時差を考慮した上で、会議を設定しましょう。難しい場合は、タイムゾーンの片方を調整することを検討してください。会議時間を変更しないといけない場合、誰かの勤務時間外に設定する場合は、他のメンバーに問題ないか確認しましょう。

02.会議の準備

- 議題となるトピックを募集

チームに議題の提案を促しましょう。

- 議題は事前に共有

会議前に読んでほしい資料や、会議前もしくは会議に必要なプロジェクトの進捗や内容などを共有します。

- 必要に応じて、発表者との事前の打ち合わせ

発表者や、ディスカッションのリーダーがしっかり準備し、時間配分を含めてゴールが明確かどうかを確認しましょう。

- 期待値を調整

チーム会議前に、参加者全員が議題や関連資料に目を通しているか確認しましょう。

03.会議中

- **タイムキーパーと書記を指名**

いつも同じ人が担当にならないよう、交代制にしましょう。

- **参加者全員の顔が見えているかの確認**

とりわけリモートでの参加者は、カメラに映っていることとカメラを見て話しているかが重要です。参加者全員が会議中にきちんと顔が映っているか確認しましょう。

- **雑音を抑える**

発言していないときはミュートにし、オーディオ環境を向上させるためにヘッドホンを使用するなどの配慮をしましょう。

- **全員が聞こえているかを確認**

もしインターネットに問題がある場合、音声だけで会議に入るか、ビデオを切りましょう。他の人が発言し、考えを共有する機会を作るために適切な間を置いて話しましょう。また、しぐさや表情など言語としては表現されない感情にも注意を払い、1:1のコミュニケーションの方がより考えを共有しやすい人とは、会議後にフォローの時間を持ちましょう。

- **雑談は控える**

ミュートした状態でも、別の話題での雑談をしていると気が散ったり、コラボレーションに悪影響をもたらします。チームが集中して、取り組めるようにしましょう。

- **次のアクションと責任者を明確にする**

毎回の会議における最後の数分間は、まとめの時間にしましょう。リモートで参加するチームにとって、アカウントビリティや明確性を高めることは重要です。

04.会議後

- **会議の議事録をチームの共有ドライブや共有サイトに置く**

会議の日付ごとに議事録を保存することで、会話が時系列で記録され、全員が同じ情報を共有することができます。

1:1での面談のすすめ（管理職向け）

リモートワーク時においては、チームメンバーと定期的に1:1で話す時間を持つことが最も良いサポートの方法の1つです。

01. 1:1面談の準備

- **メンバーそれぞれと定例会議を毎週設定する**

会議は、30分でも構いませんし、それより長くても、短くても、また頻度が少なくても、お互いの必要に応じて決めましょう。大事なプロジェクトが始まる前や、新人研修中など変化が多い時期は、より長く時間を確保する、あるいは頻度を増やすことを検討しましょう。

- **メンバーから申し出がない限り、1:1をキャンセルしたり予定を変更しない**

全員と1:1の時間を確保し、形式（場所や方法）、都合の良い時間を決定しましょう。

- **共有している議題のドキュメントを作成、もしくはお互いがトピックを追加できる1:1のWorkplaceグループを活用**

目標や期待、ロードマップやキャリアプランなどを記載した、1:1で使用する可能性のある他のドキュメントがあれば、リンクを共有しましょう。

- **メンバーを促す**

メンバーにも議題のトピックを提案するようお願いしてみましょう。メンバーがトピックを追加した後、自身が話したいトピックを追加しましょう。何を議題とすべきか分からないメンバーもいるため、仕事上の障害や現状のアップデートが必要な箇所を理解するための質問項目を準備しておきましょう。

- **行動内容を振り返る**

前回の1:1で決定した実行プランを振り返り、両者が合意した行動が実施できたかどうか確認しましょう。

02. 1:1面談中

- **前置き(5-15分)**

次のような質問をしてみましょう

- 調子はどうですか。
- 今週の仕事はどうですか。楽しみなこと/心配なことは何ですか。

相手を深く気遣うことは信頼関係を構築し、相手をより理解することにつながります。自由に回答できる質問をした上で、耳を傾けましょう。メンバーがどのように感じ、その時点でどのようなサポートが必要かに応じて、1:1の議題を変えることも前向きに考えましょう。

- **直近の仕事のサポート (15-30分)**

次のような質問をしてみましょう

- 今週の業務でうまくいってること／うまくいっていないこと
- その理由

サポートできる仕事や人間関係に焦点をあてましょう。自由に回答できる質問をすることで解決の手助けをしたのち、必要に応じて具体的なサポートについて尋ねましょう。今後予定されているプロジェクトや、開始時にサポートが必要となる可能性があるものについて確認しましょう。

その他の質問

- 何が課題なのか・どのように手助けできるか。
- どの仕事が一番楽しいと感じるか。
- どの仕事が一番大変だと感じるか・どのように手助けができるか。
- 仕事上の障壁は何か。

- **現状のフィードバック (10-30分)**

毎週フィードバックをしたり、貰ったりすることは難しいかもしれませんが、できるだけ即時性のあるフィードバックをすることが大切です。

- **仕事を褒める**

次のように声をかけてみましょう。

- 今週の〇〇（プロジェクト名、会議名もしくはプレゼンテーション名）、ものすごくよかったよ。
- この前の〇〇（取り組んでいたある特定の行動）してたね。

1:1の時間は、メンバーが改善に取り組んできたことや同僚との関係性、その他のプロジェクト、そしてキャリアに関係した通過点について評価する良い機会でもあります。それがもたらした影響に結びつけて評価することに加え、続けることの大切さを強調しましょう。

- **建設的なフィードバックを心掛ける**

次のように声をかけてみましょう。

- 今週見つけたあなたがさらに成長できる領域について話したいと思います。
- 今週は、あなたがさらに成長できる領域について、同僚からのフィードバックに基づき、話したいと思います。

誰にとっても、成長するために必要な現状のフィードバックを受けることは非常に大切です。具体的に伝え、個人の成長のためであると強調しましょう。

建設的な例：

- ある同僚から、今週あなたが期限に遅れ、その同僚の仕事に支障が出たことを伺いました。このことについてあなたの意見も聞きたいと思います。少し詳細を教えてくださいませんか。（フィードバックが必要であれば）すべてのことがコントロールできるわけではないため、時に期限を調整することも必要です。ただ、今後はもっと積極的に遅延についてコミュニケーションをとるようにしてほしいと考えています。それは、〇〇（期待している行動を説明）です。あなたに期待しており、達成できていると思っているからこそ、こうしてフィードバックをしています。

- **フィードバックをもらう**

次のように声をかけてみましょう。

- あなたからの正直なフィードバックをもらうことはとても重要です。
- できる限りのサポートができているか確認したいです。
- あなたをよりサポートするために何ができるか、1-2つ教えてもらえますか。

フィードバックをもらうことは自身の成長だけでなく、オープンかつ正直に言い合える関係性の構築につながります。フィードバックに感謝し、自身がそのフィードバックを受け、どのように改善しているかをメンバーに見てもらえる方法を模索しましょう。

その他の質問

- 私が今週したことで改善したほうがよいと思うことはありますか。
- 私がもっとやったほうが良い／やらないほうが良いことは何ですか。

03. 1:1面談後

- **定期的に1:1について質問する**

会議の長さや頻度、アジェンダなど何を改善すべきかを聞いてみましょう。

- **1:1の振り返り**

自分で確認してみましょう。

- 自分はどれくらい話を聞いて、話したか。
- フィードバックは具体的だったか。
- 自分が約束したことを守ったか。
- メンバーが求める、さまざまな種類のサポートを理解し、明確にしたか。
- メンバーとの関係性はどうか。よりよい関係を持つために何ができるか。