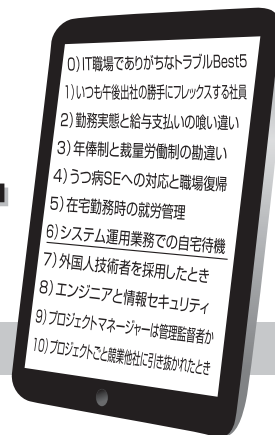


IT職場の問題解決 ケーススタディ 10

～事件は現場で起きている！～



6 システム運用業務での自宅待機

なりさわ社会保険労務士事務所 特定社会保険労務士 成澤 紀美

CASE : 保守・運用がスタートするとき

システム開発が終了すると、システムの運用が始まります。システムの運用は開発とは異なり、システムを実際に稼働させ続けることが使命になり、代表的な業務としては次の3点とされます。

1) ユーザ問い合わせ対応

エンドユーザが利用するシステムでは、システムの操作方法など、使い方に関する問い合わせが発生します。具体的にはコールセンターなどのユーザ対応専門の組織を用意し、必要なオペレータを24時間常時待機させておく必要があります。

2) システムの監視

システムそのものは個人のPCではなく、サーバーなど専用型・共有型マシンで動作することで利用できるものとなります。システムが稼働する時間帯によって、システムの利用率に変動が生じ、それに伴ってサーバーへの負荷も変動しますので、CPUの利用率やメモリ使用量、起動プロセスなどを監視し、障害が発生する前兆を事前に察知しなければいけません。

3) 障害対応

何らかの原因で障害が発生したとき、システムを迅速に復旧させ

ることが求められます。どれほど堅牢に開発されたシステムでも、障害はいつか必ず発生するもの。障害によって販売機会の損失や、障害の拡大につながってしまうため、システムの回復作業と恒久的な対応策を投じる必要があるとされます。

システムの運用は、システムが稼働し続ける限り続きます。ということは、運用に関わるエンジニアも常に必要とされるということです。

システム開発とは違い、運用手順があらかじめ決められてあり、定期的な発生する作業を行い続けるという意味では、ルーチンワークのような作業が続くことになり、それを敬遠するエンジニアもいますが、一方では、運用こそが最上流の工程であるという考え方もあるのも事実です。

実際の勤務としては、一定のシフトを組み、3勤2休などの勤務に合わせて出勤～宿直～休みを繰り返す形となります。

これに対して、システム保守は、システムが稼働し始めて一定期間が経過した際に出てくる要求に応じて、システムの改修や追加変更を行うものとなります。

システム保守は、通常、保守契約を結んだ上でシステム開発チームが対応します。具体的な作業内容としては、システムの改造・改修要件を明確にし、あとは設計から開発、テストまでを行う形になり、システム開発の開発フェーズと同じ手順を踏みます。実際にはシステム開発ほど大規模な保守作業はあまり発生せず、ほとんどは少人数で対応できる範囲となります。

この場合の勤務は、通常のシステム開発と同じ形となりますので、出勤～退勤時刻まで働き、必要に応じて残業や休日出勤が指示されるものとなります。

従って、ここでは主にシステム運用に関する勤務についての問題に触れていきます。

STUDY : 待機が求められるケース

システム運用業務での勤務は、前述の通り、一定のシフト組みに合わせて勤務をすることとなりますので、3日、日中勤務をした後に、一昼夜通しの勤務をし、勤務明けから休日に入るなどのシフト勤務に就くケースが多く見られます。

深夜にかかるシフト勤務の場

なりさわきみ：弘前大学人文学部卒業後、大学時代から興味があったコンピュータに関わる仕事を目指し、業務系システム設計に長年、携わる。人事管理システム設計をきっかけに企業人事・労務の道へ。1998年、社労士試験合格。1999年1月、なりさわ社会保険労務士事務所を開業。2003年6月、人事・労務のワンストップサービスを目指し、株式会社スマイング設立に参画。IT関連の顧問先が約8割という業界専門の事務所でもある。 <http://www.nari-sr.net>
 ●特定社会保険労務士(東京都社会保険労務士会所属) ●AFP(ファイナンシャルプランナー)、2級FP技能士 ●年金アドバイザー2級(銀行業務検定協会認定)



合、

- ①深夜勤務の回数を多くしない、
 - ②変則的な出勤・退社時刻の設定をできるだけ避けるようにし、合間に十分な休日を確保する、
 - ③勤務と勤務の間の休養時間を十分取れるように勤務割を工夫する、
 - ④待機時には十分な休養が取れるような設備を準備する、
 - ⑤24時間勤務の後には最低でも24時間の休暇を置く、
 - ⑥毎年、定期的に健康診断(深夜勤務者は6ヵ月に1度)を実施し心身の病気の早期発見に努める、
 - ⑦健康を害した者には勤務上の配慮を行う
- など労働者の健康に配慮する必要があります。

サーバー等の運用オペレーションだけを行うものもあれば、単なる運用オペレーションに留まらず、サーバー構築などシステム運用での上流工程とされる要件定義フェーズから実際のシステム運用のあり方を顧客と折衝するところまで任されるものもあります。こういったシステム運用の方法等を設計する場合は、シフト勤務ではなく通常の日中勤務による勤務体系がとられます。

システム運用で問題となるのは、シフトに応じた勤務以外に、例えば当番制で休日に万が一障害が発生した際に対応するために自宅待機を求められるケースです。障害が発生した際には、一定時間内での出勤や遠隔での対応を求められますが、障害が発生しなけれ

ば何をしていても構わないという状態で、飲酒は控えるように求められる場合が多いようです。

CHECK: 自宅待機させる場合の注意点

では実際にシステム運用業務で自宅待機を求める場合には、どのような点に注意が必要とされるのでしょうか。

まずは自宅待機時の拘束度合いを考えます。労働基準法でいうところの労働時間は、労働者が使用者の指揮命令下に置かれている時間のことを指します。この指揮命令下に置かれている時間は、明示されたものか暗に黙示的なものかにかかわらず、労働者に対して何かしら具体的な指示がなくて、労働者が間接的に拘束されているにすぎない場合には、労働時間には含めません。

システム障害に対する緊急の呼び出し等に備えて自宅待機を命じたり、呼び出し用の会社の携帯電話を携行するよう命じたとしても、実際に呼び出しがない時間は、どのような時間の過ごし方をしていても基本的には自由であり、結果的に呼び出しがされなければ使用者の指揮命令が直接及んだとはされませんので、原則として労働時間には該当しません。実際に呼び出されたり、作業が行われた場合にのみ、その時点から労働時間として算定されるものと考えられます。

自宅待機が頻繁にある、呼び出

されるまでの時間に制限がある、勤務時間以外の時間はすべて緊急時に備えて待機状態にあるなど、拘束性が高い場合は労働時間として捉えるべきといえます。

これに対し労働者を障害現場で待機させ、何らかの事態発生に備えて客先対応等が可能な状態にしておくことは、使用者の支配領域である事業場という場所的な拘束がある上、待機時間中も、客先対応等に備えておかなければならないので、使用者の現実的な拘束の下にあると評価され労働時間に含まれるものと考えられます。

労働基準法では、現実的に自宅待機の状態に対する具体的な規定はありませんが、自宅待機中は全く自由に時間を使えるというものでもなく、精神的にも一定程度の負荷を負わせるものでもありますので、無給というわけにはいきません。また、自宅待機命令を有効とする意味でも、何かしらの手当は必要でしょう。

自宅待機に対する手当を支給する場合には、一般的には、行政通達により示された宿日直の許可基準である「宿日直に就くことの予定されている同種の労働者に対して支払われている賃金の1人1日の平均賃金の3分の1程度」といったものを参考にするケースが多いようです。もちろん、呼び出されて実際に労働した時間については、それに対応する賃金を支払わなければならない。