

情報通信機器を利用した多様な働き方の実態に関する(企業・従業員)調査の結果

池添弘邦 JILPT 主任研究員

現政権は、労働改革の一環として女性活躍や多様な働き方を推進する中で、在宅勤務等テレワーク（以下、単にテレワークという場合がある）に注目している。また、2011年の東日本大震災以降、企業は事業の危機管理や継続を企図してテレワークに注目していると思われる。

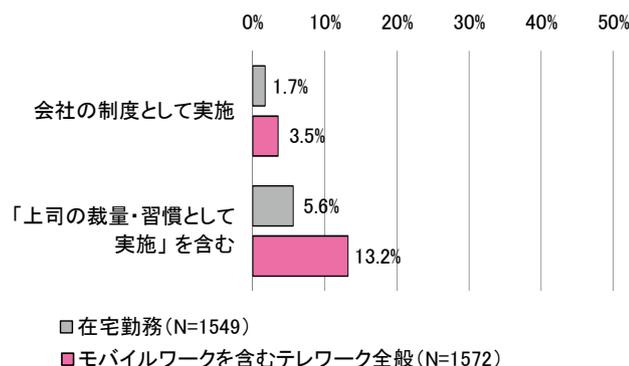
毎年、国土交通省がテレワークの実態を調査しその結果を公表しているが、テレワークの管理運用や就業実態を詳細に調べた調査は、管見の限り接していない。当機構においては、在宅勤務等テレワークの広がりおよびその雇用管理や働き方の実態等の現状を明らかにしようという意図の下に、「情報通信機器を利用した多様な働き方の実態に関する調査」、すなわちテレワークに係るアンケート調査を、企業とそこで働く従業員に対して実施した(注1)。本小稿は、その基礎集計結果の概要を、若干の私見を交えながら紹介するものである。

調査結果の概要

1 テレワークの実施割合（企業調査結果）

テレワークの実施割合について、在宅勤務の実施割合とモバイルワークを含むテレワーク全般の実施割合(注2)をそれぞれみると(図1)、在宅勤務(注3)で「会社の制度として実施」の割合(注4)は1.7%(N=26)、「上司の裁量・習慣として実施」を含む割合(注5)は5.6%(N=86)であった。モバイルワークを含むテレワーク全般の実施割合(注6)は、「会社の制度として実施」の割合は3.5%(N=55)、「上司の裁量・習慣として実施」を含む割合は13.2%(N=208)であった。したがって、テレワークは全国規模で広く普及しているとは言えない状況にあると考えられる。

図1 テレワークの実施割合



調査の概要

調査期間は2014年10月中旬から11月中旬である。調査対象は、平成21年経済センサスに基づいて、民間信用調査会社の企業データベースから、産業大分類別、従業員規模別に割り付けて無作為抽出した従業員規模1人以上の日本全国の1万企業、および調査対象企業で働いているテレワーカー（企業において在宅勤務等テレワークに従事している者）を含む従業員6万人である。

企業調査では、テレワークを「電子メールや携帯電話などの情報通信手段が利用できる環境で仕事することを条件」とし、「情報通信技術を活用した、場所と時間にとらわれない柔軟な働き方」と定義した。その上で以下の3つのタイプに分けて尋ねている。

- A. **終日在宅勤務**：週に1日以上終日在宅で作業をする働き方
 - B. **1日の一部在宅勤務**：1日の勤務時間のうちの一部を在宅で作業をする働き方
 - C. **モバイルワーク**：電話連絡だけではなく、会社のサーバーにアクセスできる環境で、施設に依存せずどこでも仕事が可能な働き方(営業職など)
- また、従業員調査では、テレワークを「所属している勤務先の通常の勤務場所以外で仕事（Eメールなど情報通信機器を使ったテレワーク）」をすることと定義づけて尋ねている。

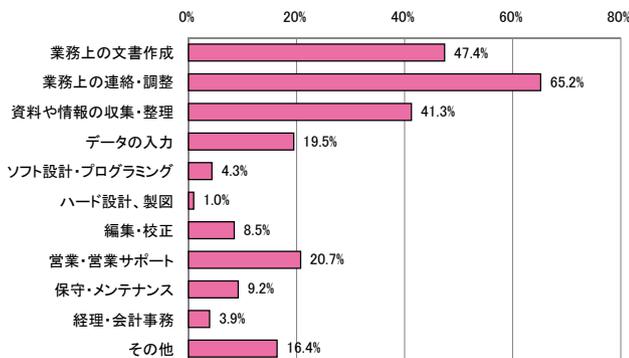
有効回収率、回収数は、企業調査が16.6%、1,661票、従業員調査が9.1%、5,451票である。

なお、図などデータを参照する場合はサンプルサイズに留意頂きたい。

2 テレワークの仕事内容（従業員調査結果）

テレワークに従事する従業員が行っている仕事内容をみると（図2）、「業務上の連絡・調整」（65.2%）の割合が最も高く、「業務上の文書作成」（47.4%）、「資料や情報の収集・整理」（41.3%）が続く。コツコツこなす地味な仕事が比較的多く、こうした業務が比較的テレワークに向いていると言えそうである。

図2 テレワークの業務内容（複数回答） N=945



3 テレワーク対象者の範囲（企業調査結果）

テレワークの対象者の範囲は（図3）、従業員上の地位別では、「正社員」に対して認められている割合が高い。

「終日在宅勤務」では、「正社員 特定の職種・職務」の割合が最も高く52.0%、続いて、「正社員 一定の職位以上」、「正社員 育児・介護の事情がある」がともに48.0%、「正社員 生活上の事情がある」が40.0%、「正社員 入社後一定の年月が経過」、「正社員 遠方から通勤している」がともに28.0%などとなっている。

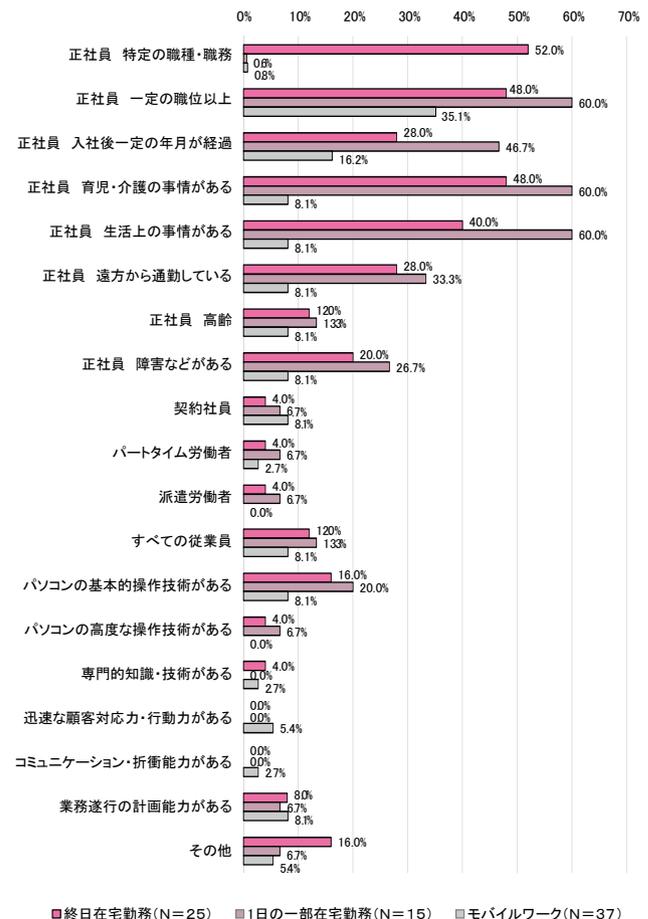
「1日の一部在宅勤務」では、「正社員 一定の職位以上」、「正社員 育児・介護の事情がある」、「正社員 生活上の事情がある」がいずれも60.0%で最も割合が高く、次いで、「正社員 入社後一定の年月が経過」が46.7%、「正社員 遠方から通勤している」が33.3%、「正社員 障害などがある」が26.7%などとなっている。

「モバイルワーク」では、上記二つの在宅勤務に比べて回答割合が低くなっているが、その中で比較的高い回答割合の選択肢は、「正社員 一定の職位以上」が35.1%、「正社員 入社後一定の年月が経過」が

16.2%となっており、そのほかの選択肢はいずれも低い割合にとどまっている。

テレワークの有資格者は、正社員であることの他、一定の私生活上の条件あるいは職務上の資格、ということになる。

図3 テレワーク対象者の範囲（複数回答）



4 テレワークの就業場所（従業員調査結果）

テレワークをすることが「ある」と回答している従業員20.6%（N=5384の割合）を「テレワーク従事者」としてその就業場所を見ると（図4）、「所属企業の事業所」で仕事をする頻度は「ほぼ毎日」が72.5%と高い。それ以外の場所では、「所属企業の他事業所」や「自宅」で仕事をする人の割合が比較的高いといえる。特に、自宅で仕事をする頻度が「ほぼ毎日」は5.6%、「週に3～4日」は4.8%、「週に1～2日程度」は14.7%と、実にテレワーク回答者の4人に1人が自宅で週1日以上仕事をしていることになる。

図4 その場所で仕事をする頻度
—就業場所別—

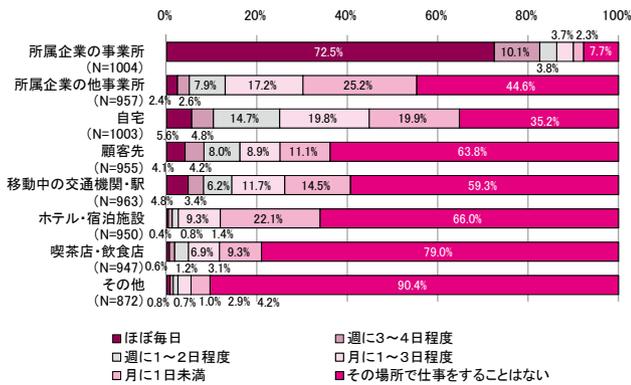
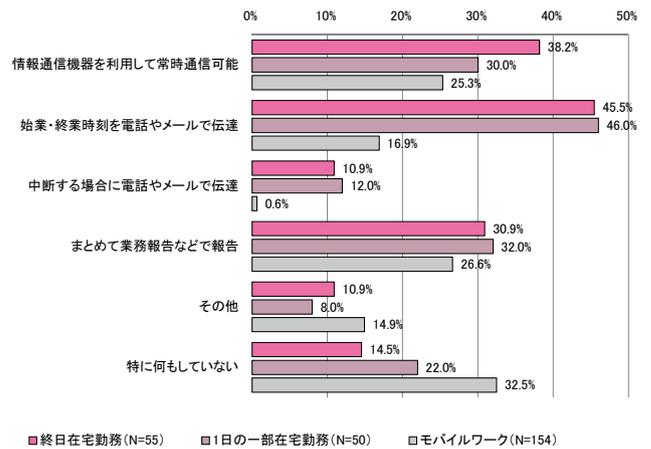


図6 勤務時間の管理 (複数回答)
—テレワークの種類別—



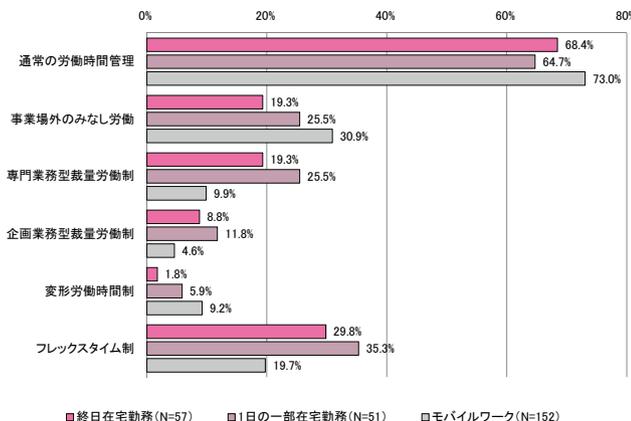
5 テレワーク勤務時間の管理 (企業調査結果)

テレワークを行っている従業員に適用している労働時間制度は(図5)、「終日在宅勤務」「1日の一部在宅勤務」「モバイルワーク」とも「通常の労働時間管理」の割合が最も高い(それぞれ68.4%、64.7%、73.0%)。これに次ぐのは、「終日在宅勤務」「1日の一部在宅勤務」で「フレックスタイム制」(それぞれ29.8%、35.3%)、「モバイルワーク」で「事業場外のみなし労働」(30.9%)である。テレワークを運用するに際して必ずしも柔軟な時間制度を用いる必要はないと言える。

テレワーク実施の際の勤務時間管理について見ると(図6)、「終日在宅勤務」「1日の一部在宅勤務」では「始業・終業時刻を電話やメールで伝達」の割合が最も高く(それぞれ45.5%、46.0%)、「終日在宅勤務」では「情報通信機器を利用して常時接続可能」

(38.2%) がそれに次ぎ、「1日の一部在宅勤務」では「まとめて業務報告などで報告」(32.0%) がそれに次ぐ。「モバイルワーク」では「特に何もしていない」割合(32.5%) が最も高いものの、「まとめて業務報告などで報告」(26.6%)、「情報通信機器を利用して常時通信可能」(25.3%) の割合も低くはない。テレワークの勤務時間管理は、様々な手法をもって柔軟に対応されていると言える。

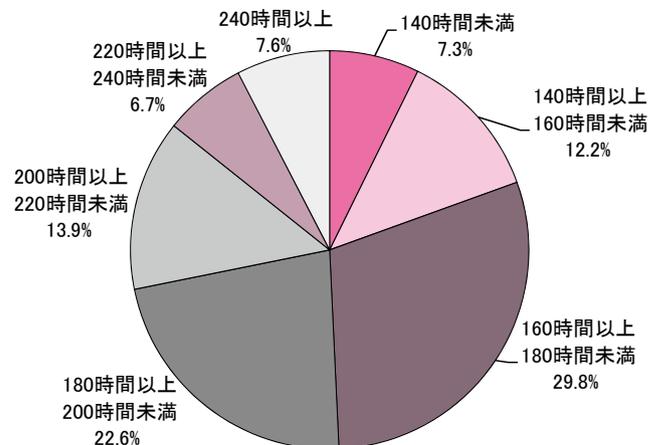
図5 適用されている労働時間制度 (複数回答)
—テレワークの種類別—



6 テレワーク従事者の労働時間 (従業員調査結果)

所属企業の事業所以外の場所でテレワークをすることがある人について、その1カ月の実労働時間を見る

図7 1カ月の実労働時間
(テレワーク従事者) N=1006



と(図7)、「160時間以上180時間未満」(29.8%)、「180時間以上200時間未満」(22.6%)の割合が比較的高く、「200時間以上220時間未満」(13.9%)、「140時間以上160時間未満」(12.2%)がこれに続く。調査では2014年9月1カ月間の状況を尋ねているので、平日は20日であることから、多くのテレワーク従事者は1日あたり10時間以内で就業していることになる。テレワークを含めた就業時間は、必ずしも長いとは言えないように思われる。

7 テレワーク実施の効果 (企業調査結果)

テレワーク実施の効果として回答割合が高かったのは(図8)、「モバイルワーク」では「従業員の移動時間の短縮・効率化」(58.4%)、「定型的業務の効率・生産性の向上」(54.5%)である。

「終日在宅勤務」と「1日の一部在宅勤務」では回答がやや分散している。

「終日在宅勤務」では、回答割合の高い順に、「家庭生活を両立させる従業員への対応」(51.8%)、「定型的業務の効率・生産性の向上」と「従業員の移動時間の短縮・効率化」(ともに35.7%)、「従業員のゆとりと健康的な生活の確保」(33.9%)などとなっている。

「1日の一部在宅勤務」では、回答割合の高い順に、

「家庭生活を両立させる従業員への対応」と「従業員の移動時間の短縮・効率化」(ともに44.9%)、「従業員のゆとりと健康的な生活の確保」(32.7%)、「創造的業務の効率・生産性の向上」(30.6%)などとなっている。

したがって、テレワークは、業務の効率性・生産性や、従業員福祉の面で効果があるものと思われる。

8 テレワーク実施の問題・課題 (企業調査結果)

テレワークには、タイプによってそれぞれの効果が認められるものの、課題は多岐にわたっているようである(図9)。

「終日在宅勤務」では、「進捗状況などの管理が難しい」(36.4%)、「労働時間の管理が難しい」(30.9%)、「コミュニケーションに問題がある」と「情報セキュリティの確保に問題がある」(ともに27.3%)、「評価が難しい」(18.2%)などとなっている。

「1日の一部在宅勤務」では、「労働時間の管理が難しい」(42.0%)、「コミュニケーションに問題がある」と「情報セキュリティの確保に問題がある」(ともに28.0%)、「進捗状況などの管理が難しい」(26.0%)などとなっている。

「モバイルワーク」では、「情報セキュリティの確保

図8 テレワーク実施の効果 (複数回答)

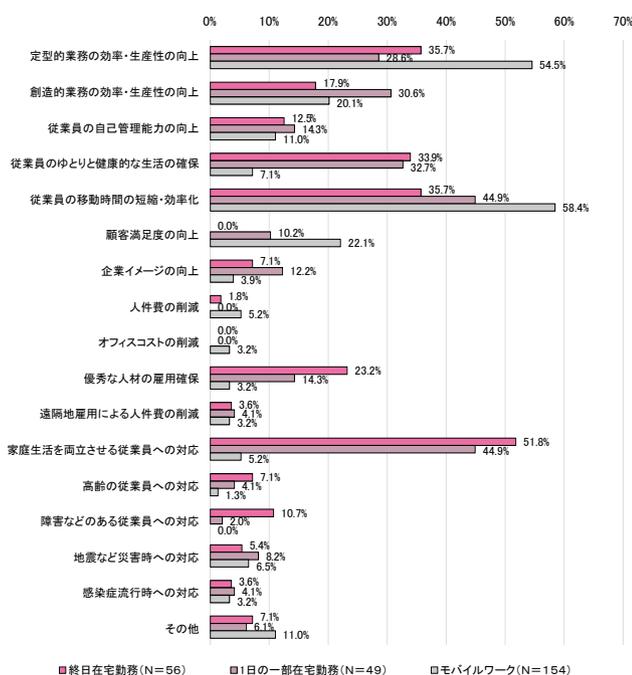
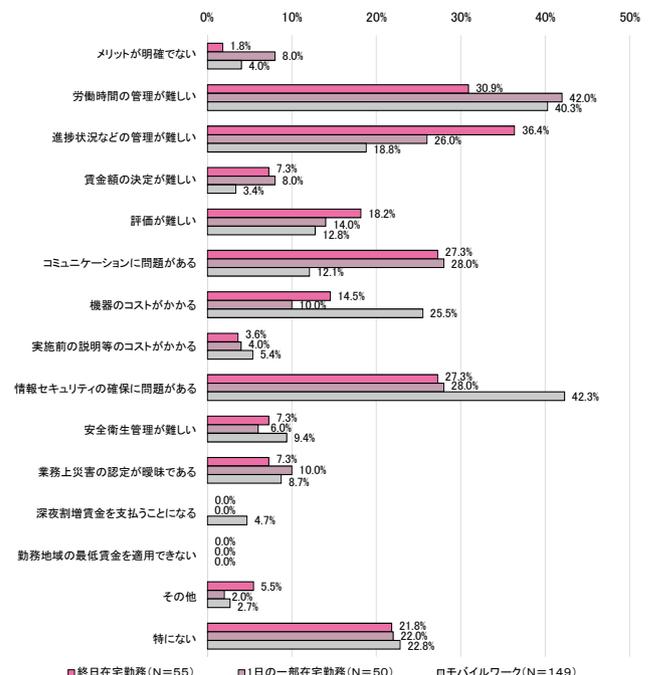


図9 テレワーク実施の問題・課題 (複数回答)



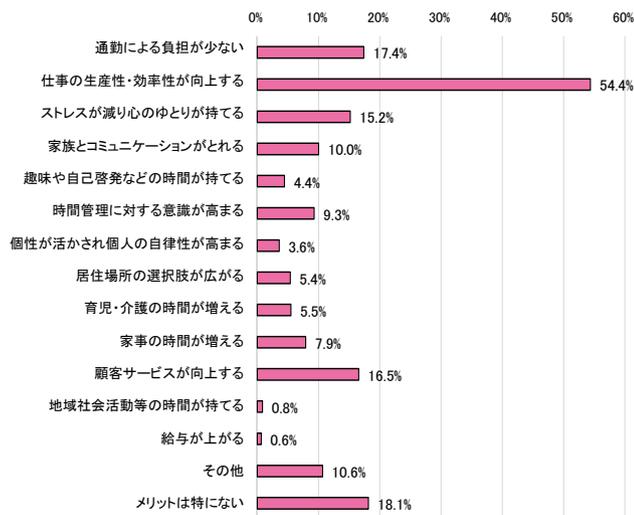
に問題がある」(42.3%)、「労働時間の管理が難しい」(40.3%)、「機器のコストがかかる」(25.5%)などとなっている。

既にテレワークを実施している企業においてさえ、依然検討課題を抱えていると言える。

9 テレワークのメリット・デメリット (従業員調査結果)

実際にテレワークを行っている従業員が考えるテレワークのメリットは、複数回答で、「仕事の生産性・効率性が向上する」が54.4%と群を抜いて高い割合となっている(図10)。その他、「通勤による負担が少ない」が17.4%、「顧客サービスが向上する」が16.5%、「ストレスが減り心のゆとりが持てる」が15.2%などとなっている。テレワークは、仕事の面でも生活や心身の面でもメリットがあると考えられているようである。

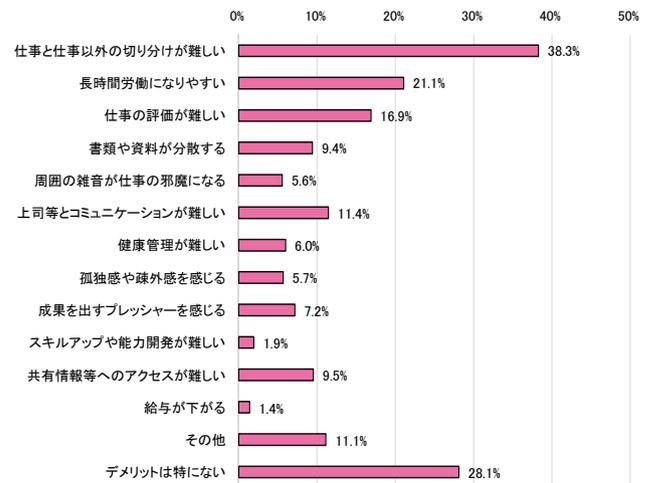
図10 テレワークのメリット (複数回答) N=949



他方、テレワークのデメリットを複数回答で見ると(図11)、「仕事と仕事以外の切り分けが難しい」が最も高い割合で38.3%、次いで、「長時間労働になりやすい」で21.1%、「仕事の評価が難しい」で16.9%、「上司等とコミュニケーションが難しい」で11.4%などとなっている。テレワークは職場で上司と同僚と過ごすような目に見える働き方ではない分、時間の使い方や仕事の区切りの付け方、仕事の評価やコミュニケーションに課題があると考えている従業員が比較的多くいると考えられそうである。なお、「デメリット

は特になし」という回答も28.1%みられ、テレワークに不都合を感じない者もある程度いるようである。

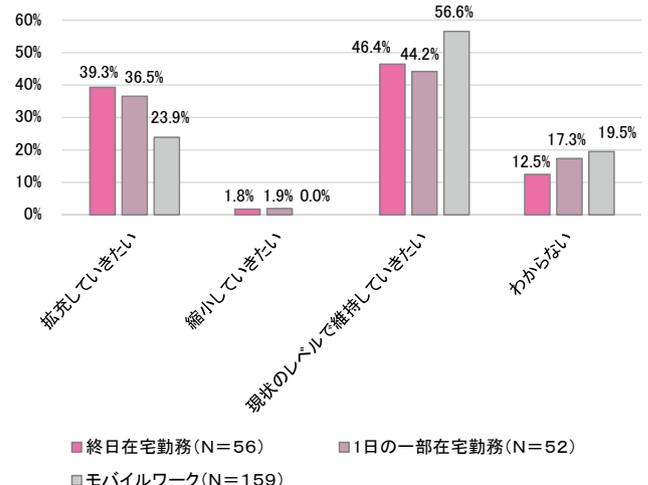
図11 テレワークのデメリット (複数回答) N=935



10 テレワークの方向性 (企業調査結果)

テレワークに係る今後の方向性について尋ねたところ(図12)、テレワークの三つのタイプいずれについても、「現状のレベルで維持していきたい」との回答割合が高かった(終日:46.4%、一部:44.2%、モバイル:56.6%)。次いで、「拡充していきたい」の割合が高い(終日:39.3%、一部:36.5%、モバイル:23.9%)。なお、「拡充していきたい」のうち、特に、2種の在宅勤務がモバイルワークよりも高い割合となっていることが目を惹く。企業の在宅勤務に対する関心の高さが表れているものと思われる。

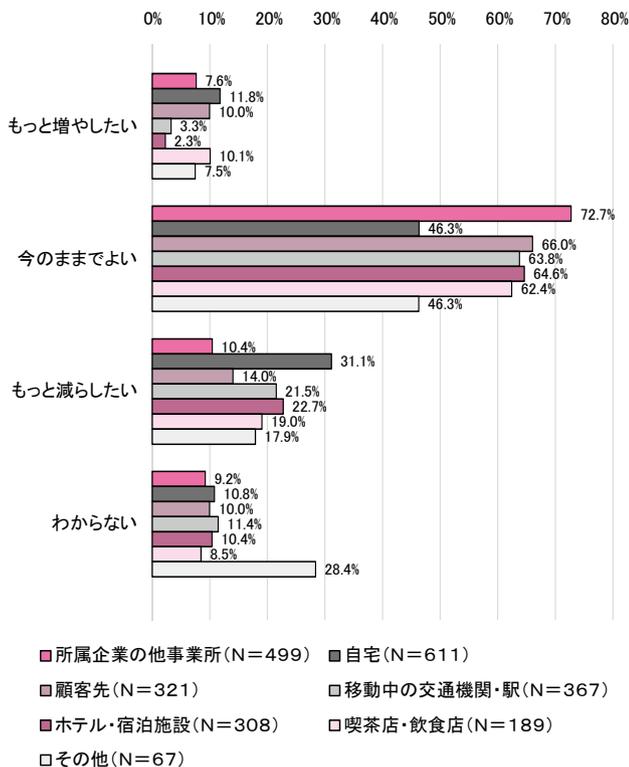
図12 テレワークの方向性



11 テレワークに係る今後の意向、希望 (従業員調査結果)

テレワークに係る今後の希望を、テレワークを行っている場所別に尋ねたところ、すべての場所について「今のままでよい」という回答の割合が高かった(図13)。ただ、「今のままでよい」の回答のうち、「自宅」について「今のままでよい」と回答した人の割合は46.3%と、他のテレワークを行う場所に比べて割合が低くなっている。反面で、「もっと減らしたい」という選択肢の中で相対的に高い割合となっているのが「自宅」(31.1%)である。自宅で行うテレワークには、先に見た「仕事と仕事以外の切り分けが難しい」とか「長時間労働になりやすい」といった問題が現実にあるのかもしれない。もっとも、「もっと増やしたい」という選択肢の中で比較的割合が高いものの一つとして「自宅」(11.8%)が挙げられており、自宅で行うテレワークが一概にデメリットが多い・大きいというわけではないかもしれない。この点は今後のヒアリング調査などによって精査しなければならないであろう。

図13 テレワークの今後の意向



<回答者基本属性>

企業 業種 建設業11.0%、製造業22.1%、電気・ガス・熱供給・水道業0.7%、情報通信業3.0%、運輸・郵便業7.0%、卸売・小売業16.2%、金融・保険業2.6%、不動産・物品賃貸業2.2%、学術研究・専門技術サービス業1.9%、宿泊・飲食サービス業4.6%、生活関連サービス・娯楽業2.8%、教育・学習支援業3.1%、医療・福祉業3.2%、その他サービス業19.7%

企業 従業員規模 1~29人16.4%、30~99人21.9%、100~299人23.8%、300~499人11.4%、500~999人11.2%、1000人以上15.2%

従業員 性別 男性60.1%、女性39.9%

従業員 年齢 10歳代0.3%、20歳代15.9%、30歳代29.6%、40歳代31.1%、50歳代17.2%、60歳代5.9%

従業員 職種 総務・人事・経理48.2%、一般事務・受付・秘書16.6%、営業・販売10.7%、接客サービス4.0%、事務系専門職1.8%、技術系専門職6.3%、医療・教育関係の専門職2.4%、現場管理・監督3.8%、製造・建設の作業4.4%、輸送・運転1.3%

[注]

- JILPT調査シリーズNo.140『情報通信機器を利用した多様な働き方の実態に関する調査結果(企業調査結果・従業員調査結果)』(2015年)としてまとめられている。詳細はそちらを参照頂きたい。
- 図1では、結果を読む際に、集計の分母について留意が必要である。例えば、在宅勤務の実施割合については、Q1のA、B両方とも無回答のケースのみを集計の分母から除外している。
- 「終日在宅勤務」もしくは「1日の一部在宅勤務」を実施している割合。
- 企業調査票Q1の選択肢1「会社の就業規則に記載があるなど会社の制度として認めている」への回答があった割合。
- 企業調査票Q1で選択肢1もしくは選択肢2「会社の制度はないが、上司の裁量や習慣として実施している」への回答があった割合。
- 「終日在宅勤務」「1日の一部在宅勤務」「モバイルワーク」のいずれか1つでも実施している割合。

<プロフィール>

池添弘邦(いけぞえ・ひろくに)

JILPT 主任研究員

上智大学大学院法学研究科法律学専攻博士課程単位取得退学。労働法専攻。1996年、日本労働研究機構(現JILPT)入職、2011年4月より現職。最近の主な研究成果に、『労働時間に関する企業等ヒアリング調査—裁量労働制、勤務間インターバル制を中心に—』JILPT資料シリーズNo.120(2013年)、『裁量労働制等の労働時間制度に関する調査結果(事業場調査結果・労働者調査結果)』JILPT調査シリーズNo.124・No.125(2014年)、『アメリカにおける個別労働紛争の解決に関する調査結果』JILPT資料シリーズNo.157(2015年)など。