

令和3年7月9日(金)

独立行政法人 労働政策研究・研修機構 (理事長 樋口 美雄)
新型コロナウイルスによる雇用・就業への影響等に関する調査、分析PT
(総務部長 中井 雅之)
(主任調査員 奥田 栄二)
(電話) 03-5903-6180 (URL) <https://www.jil.go.jp/>

—新型コロナ感染拡大下で「業務の継続を求められている分野の労働者（いわゆる、エッセンシャルワーカー）」において、職場で感染リスクを感じた労働者は、「医療業」で8割弱、「社会保険・社会福祉・介護事業」で7割強、「生活関連サービス業」で7割弱—
—いやがらせ、誹謗中傷などの迷惑行為を受けた労働者は、「医療業」「生活関連サービス業」でともに7.4%、「社会保険・社会福祉・介護事業」で5.4%と相対的に高い—

「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方の実態に関する調査」結果 (労働者調査、企業調査)

(調査結果のポイント)

◎新型コロナ感染拡大下における労働者を取り巻く環境

＜**労働者調査**＞：新型コロナ下において、職場での感染リスクを感じた労働者は、「医療業」が8割弱、「社会保険・社会福祉・介護事業」が7割強、「生活関連サービス業」が7割弱、「小売業」が65%前後、「宿泊・飲食サービス業」が6割強と、相対的に高い＞

新型コロナ下での労働者を感じた感染リスクの推移をみると、感染リスクを「感じた・計」の割合は、「通勤時」では45%前後、「職場（勤務時）」では60%前後で推移している。調査対象期間を通じて、労働者を感じる感染リスクは低下していない（p4、図表1-1）。職場（勤務時）の感染リスクを「感じた・計」の割合を業種別にみると、調査対象期間を通じて、「医療業」が8割弱、「社会保険・社会福祉・介護事業」が7割強、「生活関連サービス業」が7割弱、「小売業」が65%前後、「宿泊・飲食サービス業」が6割強と、相対的に高くなっている（p5、図表1-3）。

＜**企業調査**、**労働者調査**＞：新型コロナ下において、迷惑行為を受けた労働者は、「医療業」「生活関連サービス業」でともに7.4%、「社会保険・社会福祉・介護事業」で5.4%と相対的に高い＞

企業調査では、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、事業所に対していやがらせ、誹謗中傷などの迷惑行為を受けた経験がある企業割合は3.4%となっている。業種別にみると、「宿泊・飲食サービス業」が9.7%と最も高く、次いで、「生活関連サービス業」（7.8%）、「医療業」（5.2%）、「社会保険・社会福祉・介護事業」（3.2%）などが続いている（p5、図表1-4）。迷惑行為を受けた相手としては、「事業所のある地域の住民」が45.9%と最も高く、次いで、「事業所の利用者」（36.8%）、「従業員の関係者」（15.7%）などとなっている（p6、図表1-5）。一方、労働者調査では、「自身が迷惑行為を受けた経験がある」とする労働者の割合は4.2%となっている。業種別では、「医療業」（7.4%）、「生活関連サービス業」（7.4%）、「社会保険・社会福祉・介護事業」（5.4%）で相対的に高い（p6、図表1-6）。迷惑行為を受けた相手については、「顧客や利用者」（46.3%）が半数弱を占め、次いで、「勤め先の地域住民」（31.9%）、「自宅の地域住民」20.1%などとなっている（p7、図表1-7）。

＜**労働者調査**＞：新型コロナ感染拡大とともに精神的負担が大きいと感じる労働者が5割以上まで上昇＞

労働者の仕事に対する肉体的負担について、「負担が大きい・計」（「非常に大きい」「やや大きい」の合計）をみると、「平時」の34.3%に対し、緊急事態宣言以降やや上昇傾向で推移している。一方、仕事に対する精神的負担については、「負担が大きい・計」とする割合は、「平時」の41.6%に対し、緊急事態宣言以降、5割以上

にまで高まっている（p8、図表 1-10、図表 1-11）。性・雇用形態別にみると、正社員、非正社員にかかわらず、男性に比べ女性のほうが、肉体的負担、精神的負担いずれも、「負担が大きい・計」の割合が高い。特に「女性正社員」では、肉体的負担で「負担が大きい・計」が 41.9%、精神的負担で「負担が大きい・計」が 63.6%となっている（p9、図表 1-12）。精神的負担で「負担が大きい・計」とする割合を業種別にみると、「社会保険・社会福祉・介護事業」（70.7%）、「医療業」（67.7%）、「生活関連サービス業」（61.2%）、「宿泊・飲食サービス業」（58.4%）、「小売業」（56.5%）などで高くなっている（p10、図表 1-13）。

<労働者調査>：仕事の満足度の低下は、緊急事態宣言以降、「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」で高い

労働者調査によると、仕事を通じた満足度は、「平時（2020年1月以前）」では、「満足度が高い・計」（「非常に高い」「やや高い」の合計）が 18.8%、「満足度が低い・計」（「やや低い」「非常に低い」の合計）が 21.9%と、両者は拮抗している。それが、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、「満足度が低い・計」の割合は 32.4%と上昇し、「2020年9月～10月」でいったん 28.8%に低下したものの、「直近（2021年1月）」（32.0%）で再び上昇している（p11、図表 1-14）。これを業種別にみると、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、「満足度が低い・計」の割合は、「宿泊・飲食サービス業」（46.1%）、「生活関連サービス業」（45.6%）で他に比べて高く、その後の推移をみても、「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」の割合が他に比べて高いことに変わりはない（p11、図表 1-15）。

<労働者調査>：労働者の給与に対する不満の割合は満足の割合を大きく上回っている

労働者調査によると、正社員の給与について、「平時」では、「満足・計」（「非常に満足」「やや満足」の合計）の割合が 16.5%、「不満・計」（「やや不満」「非常に不満」の合計）の割合が 30.7%となっており、「不満・計」が「満足・計」を上回っている。「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」では、「平時」に比べ、「不満・計」の割合は 34.8%に上昇している。その後の推移をみると、「不満・計」の割合は、「2020年9月～10月」「直近（2021年1月）」においてほとんど変わらない（p17、図表 1-24）。

◎営業時間、労働時間

<企業調査、労働者調査>：緊急事態宣言下（2020年4～5月）で、営業時間の短縮や休業を行った企業は約3分の1、宿泊・飲食サービス業では8割弱。影響を受けた労働者は4分の1以上

企業調査によると、前年同時期と比べての営業時間の変化は、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」においては、「ほぼ同じ」が 64.8%に対し、営業時間の短縮や休業を行った企業は 33.5%と約3分の1となっている（p21、図表 3-1）。業種別にみると、「宿泊・飲食サービス業」（26.9%）、「生活関連サービス業」（18.2%）で休業割合が高い。その後は休業割合が低下し、「直近（2021年1月）」では「宿泊・飲食サービス業」（6.5%）以外の業種ではほとんど休業はみられなくなっている（p22、図表 3-2）。

労働者調査による勤め先における前年同時期と比べての営業時間の変化は、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」においては、「営業時間に変化はない」が 70.4%に対し、「営業時間を減らした」が 16.1%、「営業時間を大幅に減らした」が 5.8%、「営業は取りやめた」が 4.5%となり、合計で 26.4%となっている（p23、図表 3-4）。

◎企業の収益環境

<企業調査>：緊急事態宣言下（2020年4～5月）の前年同時期と比較した収益は、62.5%の企業で減少。今後の業績は45%の企業で悪い見通し。特に、宿泊・飲食サービス業、生活関連サービスで厳しさが目立つ

企業調査によれば、前年同時期と比較した収益の変化は、「緊急事態宣言下（2020年4～5月）」では、64.9%の企業で減少している。「減少・計」の割合は、「2020年9月～10月」に低下した後、「直近（2021年1月）」では、再び上昇している（p25、図表 4-1）。今後の業績の見通では、「悪い・計」（「非常に悪い」「ある程度悪い」の合計）は 45.6%と半数弱を占める。業種別にみると、「悪い・計」の割合は、「宿泊・飲食サービス業」（72.6%）、「生活関連サービス業」（60.1%）、「製造業」（53.5%）、「運輸業」（51.9%）などで高い（p27、図表 4-4）。

I 調査の概要

1. 趣旨

2020年1月以降、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）により日本の経済社会が大きな影響を受け続けている中、主に、2020年4～5月の最初の緊急事態宣言下において、国民生活・国民経済の安定確保のために業務の継続を求められた分野（以下の「対象業種（※）」を参照）の企業と労働者について、感染拡大下における働き方の実態と課題を把握するため、厚生労働省の要請に基づき、労働者調査と企業調査を行った。

2. 調査対象と調査方法

※本調査の対象業種は、政府の新型コロナウイルス感染症対策本部が決定した「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」に列挙されている「緊急事態宣言時に事業の継続が求められる事業者」について、「平成26年経済センサス」の産業小分類の業種のうち当該分野に該当すると考えられる業種ごとの従業員数をその上位の産業中分類ごとに合計し、業種（産業中分類）のうち労働者数の多い上位25業種を選定しており、これらの業種の労働者を、いわゆる「エッセンシャルワーカー」としている。

本調査の具体的な対象業種は、建設業（総合工事業、職別工事業（設備工事業を除く）、設備工事業）、製造業（食料品製造業、繊維工業）、運輸業（道路旅客運送業、道路貨物運送業、運輸に附随するサービス業）、卸売業（飲食料品卸売業、機械器具卸売業、その他の卸売業）、小売業（各種商品小売業、織物・衣服・身の回り品小売業、飲食料品小売業、その他の小売業）、銀行・保険業（銀行業、保険業（保険媒介代理業、保険サービス業を含む））、宿泊・飲食サービス業（宿泊、飲食店、持ち帰り・配達飲食サービス業）、生活関連サービス業（洗濯・理容・美容・浴場業）、医療・福祉（医療業、社会保険・社会福祉・介護事業）、他に分類されないサービス業（廃棄物処理業、建物サービス業）——としている（（ ）内に示した業種が対象業種）。

本調査では、以下の労働者調査、企業調査の2種類の調査を実施している。

労働者調査

- (1) 調査名「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方の実態に関する調査（労働者調査）」
- (2) 調査時期：2021年2月5日～3月12日
- (3) 調査方法：調査会社の登録モニターを対象としたインターネット調査
- (4) 調査対象：対象業種で働く労働者20,000サンプルについてインターネット調査を実施した。
*労働者の抽出に当たっては、平成29年就業構造基本調査により、対象業種の業種（産業中分類）ごとに労働者数の多い上位5職種及びそれ以外の職種の労働者数で割付を実施した。集計結果は平成29年就業構造基本調査の対象業種の業種・職種分布に合わせて復元を行っている。
なお、本調査回答のスクリーニング条件として、調査会社の登録モニターのうち調査日時点（2021年2月上旬）で「会社などで雇われて働いていること（役員、派遣労働者を除く）」「調査日時点において同一の勤務先で2年以上継続して勤務していること」「調査日時点の仕事の内容が2020年1月1日と同じであること」「勤務先が「対象業種」であること」という条件に該当する労働者のみが本調査に回答することとなっている。
- (5) 有効回収数（本調査）：20,000件（回答者属性は35頁参照）

企業調査

- (1) 調査名「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方の実態に関する調査（企業調査）」
- (2) 調査期間：2021年2月12日～25日
- (3) 調査方法：郵送による調査票の配布・回収
- (4) 調査対象：全国の従業員規模10人以上の民間企業¹ 2万社
*企業調査では、企業(法人)の抽出に当たって、「平成26年経済センサス」を用いて、対象業種について、業種（産業中分類（一部小分類））及び企業規模（小規模：10～99人、大・中規模：100人以上）により層化割付を実施。集計結果は平成26年経済センサスの対象業種の業種・企業規模に合わせて復元を行っている。
- (5) 配布数：20,000件
- (6) 有効回収数：7,935件（有効回収率：39.7%）（回答企業属性は35頁参照）

¹ 本調査では、「平成26年経済センサス」の対象業種の企業の母集団分布に基づき抽出を行っている関係上、保健所や消防署、公的病院などの公的部門は「経済センサス」の企業調査では調べていないことから、「経済センサス」のデータ制約上、調査対象を民間企業に限定している。

II 調査結果の概要²

1. 新型コロナ感染拡大下における労働者を取り巻く環境

(1) 新型コロナ感染拡大期の職場・働き方の状況

(通勤時・職場での感染リスク：労働者調査)

労働者調査では、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」「2020年9月～10月」「直近（2021年1月）」³の3時点（以下、「3時点」という）における①通勤時の感染リスク、②職場（勤務時）の感染リスクを尋ねている。各時点の感染リスクの推移をみると、感染リスクを「感じた・計」（「非常に高いと感じた」「ある程度高いと感じた」の合計）の割合は、「通勤時」では45%前後、「職場（勤務時）」では60%前後で推移し、いずれも「2020年9月～10月」で若干低下した後、「直近（2021年1月）」では若干上昇しており、調査対象期間を通じて、労働者が感じる感染リスクが低下していないことが分かる（図表1-1）。

図表1-1：①通勤時の感染リスク／②職場（勤務時）の感染リスク（n=20,000、単位=%、SA）【労働者調査】

	①通勤時の感染リスク					②職場（勤務時）の感染リスク				
	非常に高いと感じた	ある程度高いと感じた	あまり高かった	全く高かったとは感じなかった	感じた・計	非常に高いと感じた	ある程度高いと感じた	あまり高かった	全く高かったとは感じなかった	感じた・計
緊急事態宣言下（2020年4月～5月）	13.6	31.5	32.1	22.8	45.1	17.2	43.7	33.0	6.1	60.9
2020年9月～10月	10.8	32.9	34.2	22.2	43.6	14.2	45.1	35.5	5.3	59.2
直近（2021年1月）	12.8	32.5	32.5	22.1	45.4	16.5	44.6	33.6	5.2	61.1

※「感じた・計」は、「非常に高いと感じた」「ある程度高いと感じた」の合計。

通勤時の感染リスクを「感じた・計」の割合を地域別にみると、調査対象期間を通じて、大都市圏である南関東（55%前後）、近畿（40%台後半）で相対的に高くなっている（図表1-2）。

図表1-2：通勤時の感染リスク（単位=%、SA）【労働者調査】

	n	緊急事態宣言下（2020年4月～5月）					2020年9月～10月					2021年1月				
		非常に高いと感じた	ある程度高いと感じた	あまり高かった	全く高かったとは感じなかった	感じた・計	非常に高いと感じた	ある程度高いと感じた	あまり高かった	全く高かったとは感じなかった	感じた・計	非常に高いと感じた	ある程度高いと感じた	あまり高かった	全く高かったとは感じなかった	感じた・計
合計	20,000	13.6	31.5	32.1	22.8	45.1	10.8	32.9	34.2	22.2	43.6	12.8	32.5	32.5	22.1	45.4
<勤め先地域>																
北海道	1,071	12.3	28.2	34.4	25.0	40.6	9.5	31.1	34.6	24.9	40.6	9.8	31.1	34.5	24.6	40.9
東北	1,282	9.2	25.6	36.2	29.0	34.8	7.8	26.3	38.1	27.9	34.1	8.5	27.0	36.6	27.9	35.6
北関東・甲信	1,156	8.1	24.4	39.1	28.4	32.5	7.7	23.7	40.5	28.1	31.4	8.4	24.8	38.8	28.1	33.2
南関東	6,705	18.2	38.0	27.8	16.0	56.2	14.3	40.4	30.2	15.0	54.7	17.8	39.3	27.7	15.2	57.1
北陸	807	6.7	23.7	36.1	33.4	30.4	4.8	25.0	37.9	32.3	29.8	6.3	23.5	38.4	31.8	29.8
東海	2,227	11.7	23.9	35.4	29.0	35.6	8.5	25.8	36.8	28.9	34.3	9.7	24.9	36.7	28.7	34.6
近畿	3,464	15.2	34.2	30.4	20.3	49.3	12.1	34.5	34.0	19.5	46.5	14.3	35.1	31.2	19.4	49.4
中国	1,121	9.4	27.4	35.0	28.2	36.8	7.2	27.8	37.1	27.9	35.0	8.5	28.4	35.4	27.6	36.9
四国	533	6.0	30.1	33.5	30.3	36.2	4.6	27.5	37.6	30.3	32.1	5.8	29.0	35.2	29.9	34.9
九州	1,634	11.2	28.6	34.2	26.0	39.8	9.2	30.0	35.0	25.8	39.2	10.7	29.1	34.4	25.8	39.8

※「感じた・計」は、「非常に高いと感じた」「ある程度高いと感じた」の合計。

² 本資料の集計結果は、企業調査、労働者調査ともに復元をしている。各図表（II 調査結果の概要、IV 参考図表）で示したn数は、集計対象のスケールを示すため、回答企業n数（復元前）を示している。なお、本資料で示す%は、すべて少数点以下第2位を四捨五入した結果であり、合算%は、内訳の合算が必ずしも100%にならない場合や、合算%が内訳%の合計とは必ずしも一致しない場合がある。

³ 「直近（2021年1月）」においても11都府県に2回目の緊急事態宣言が発出されているが、本調査における「緊急事態宣言下」は2020年4～5月を指している。

職場（勤務時）の感染リスクを「感じた・計」の割合を業種別にみると、調査対象期間を通じて、「医療業」が8割強、「社会保険・社会福祉・介護事業」が7割強、「生活関連サービス業」が7割強、「小売業」が65%前後、「宿泊・飲食サービス業」が6割強と、相対的に高くなっている。

調査では、勤務先の業務の対面の程度を聞いているが、調査対象期間を通じて、対面の程度が高いほど、労働者が感染リスクを感じる割合が高くなっている（図表 1-3）。

図表 1-3：職場（勤務時）の感染リスク（単位=%、SA）【労働者調査】

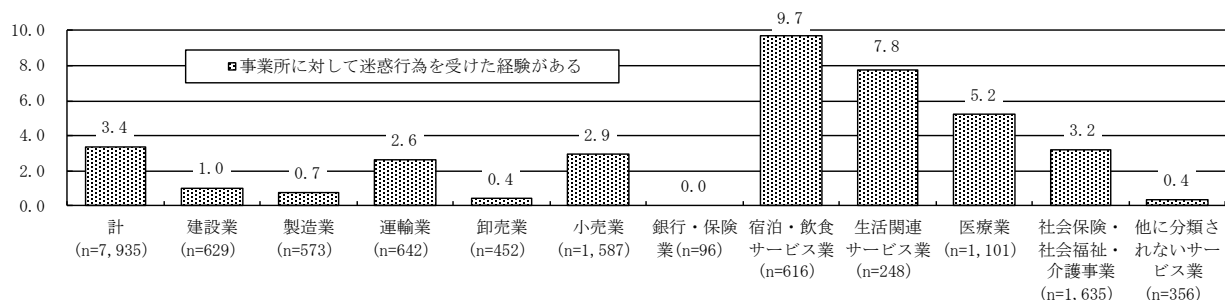
	n	緊急事態宣言下 (2020年4月～5月)					2020年9月～10月					2021年1月					
		じ 非 常 に 高 い と 感 じ た	あ る 程 度 高 い と 感 じ た	あ ま り 高 い と 感 じ た	な か り 高 い と 感 じ た	全 く 高 い と 感 じ た	感 じ た ・ 計	じ 非 常 に 高 い と 感 じ た	あ る 程 度 高 い と 感 じ た	あ ま り 高 い と 感 じ た	な か り 高 い と 感 じ た	全 く 高 い と 感 じ た	感 じ た ・ 計	じ 非 常 に 高 い と 感 じ た	あ る 程 度 高 い と 感 じ た	あ ま り 高 い と 感 じ た	な か り 高 い と 感 じ た
合計	20,000	17.2	43.7	33.0	6.1	60.9	14.2	45.1	35.5	5.3	59.2	16.5	44.6	33.6	5.2	61.1	
<業種>																	
建設業	2,782	7.9	36.7	46.9	8.5	44.6	6.2	36.0	49.1	8.6	42.3	8.0	36.6	47.4	8.0	44.6	
製造業	1,091	8.4	35.4	46.5	9.6	43.9	5.7	36.0	48.2	10.1	41.7	7.4	35.2	48.0	9.4	42.6	
運輸業	1,658	11.8	43.1	37.1	8.0	54.8	10.9	42.9	38.3	7.9	53.8	12.6	42.8	37.0	7.6	55.3	
卸売業	1,259	11.5	43.9	38.4	6.2	55.4	8.7	43.5	42.3	5.6	52.1	11.0	43.7	39.7	5.6	54.7	
小売業	3,025	19.7	46.8	28.6	4.9	66.5	13.1	50.8	32.3	3.8	63.9	15.7	50.3	30.2	3.8	66.0	
銀行・保険業	739	15.5	43.4	34.1	7.0	58.9	12.0	43.2	39.3	5.4	55.2	14.0	45.1	35.7	5.2	59.2	
宿泊・飲食サービス業	2,020	18.0	43.8	30.2	7.9	61.8	15.4	45.0	35.2	4.4	60.4	17.1	45.4	32.4	5.1	62.5	
生活関連サービス業	591	24.4	44.4	27.1	4.1	68.8	19.1	49.9	27.4	3.6	68.9	21.4	48.3	26.9	3.5	69.7	
医療業	2,501	29.4	47.9	20.2	2.5	77.3	28.0	49.7	20.0	2.3	77.7	32.2	47.8	17.9	2.2	79.9	
社会保険・社会福祉・介護事業	2,561	21.8	49.2	25.8	3.2	71.0	20.8	50.1	26.3	2.9	70.9	23.1	49.7	24.1	3.0	72.8	
他に分類されないサービス業	1,773	14.6	41.1	37.0	7.2	55.8	10.6	41.9	40.8	6.7	52.5	12.3	40.1	40.6	7.0	52.4	
<業務の対面の程度>																	
主として対面で接している	10,330	23.1	46.3	25.6	5.1	69.4	19.9	48.8	27.3	4.0	68.7	22.3	48.3	25.4	4.0	70.6	
ある程度対面で接している	4,185	13.3	45.7	36.1	4.8	59.0	9.5	46.8	39.6	4.1	56.3	12.0	46.6	37.3	4.1	58.6	
あまり対面で接していない	2,839	10.6	41.8	40.8	6.8	52.4	8.0	40.4	44.8	6.8	48.4	10.4	40.0	43.2	6.4	50.4	
非対面がほとんど	2,646	8.7	33.6	47.0	10.7	42.3	7.2	33.7	48.9	10.1	40.9	8.7	33.5	47.7	10.2	42.1	

※「感じた・計」は、「非常に高いと感じた」「ある程度高いと感じた」の合計。

（新型コロナ感染拡大期の迷惑行為を受けた状況：労働者調査、企業調査）

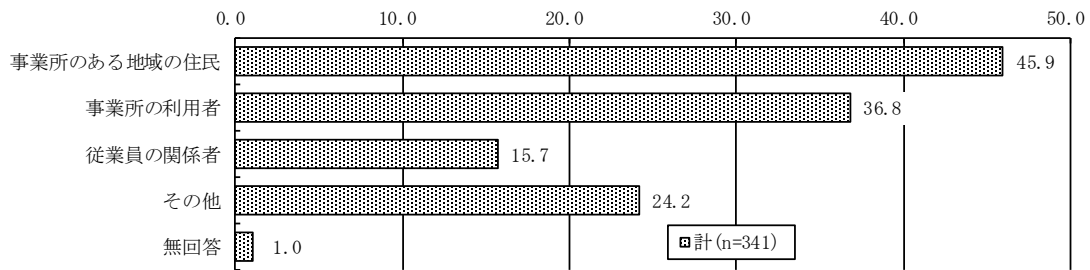
企業調査では、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、事業所に対して、いやがらせ、SNSなどでの誹謗・中傷などの不当な差別や偏見に基づく迷惑行為を受けた経験があったかについて尋ねている。それによれば、迷惑行為を受けた経験がある企業割合は3.4%となっており、業種別にみると、「宿泊・飲食サービス業」が9.7%と最も高く、次いで、「生活関連サービス業」（7.8%）、「医療業」（5.2%）、「社会保険・社会福祉・介護事業」（3.2%）などが続いている（図表 1-4）。迷惑行為を受けた企業における、迷惑行為を受けた相手については、「事業所のある地域の住民」が45.9%と最も高く、次いで、「事業所の利用者」（36.8%）、「従業員の関係者」（15.7%）などとなっている（図表 1-5）。

図表 1-4：事業所に対する迷惑行為を受けた経験がある企業割合（単位=%、SA）【企業調査】



※「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、事業所に対して、いやがらせ、SNSなどでの誹謗・中傷などの不当な差別や偏見に基づく迷惑行為を受けた経験はありましたか」設問で、迷惑行為の経験が「ある」と回答した企業割合を集計している。

図表 1-5: 迷惑行為を受けた経験がある企業における、誰から迷惑行為を受けたか(単位=%、MA)
【企業調査】



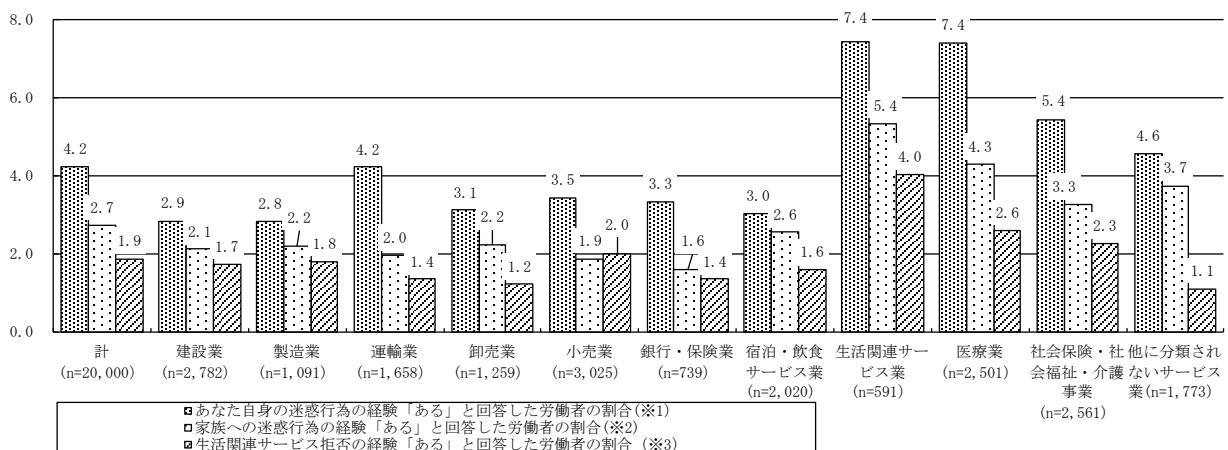
※事業所に対して迷惑行為の経験が「ある」と回答した者を対象に集計。

一方、労働者調査では、新型コロナウイルスの感染拡大の影響下において、「あなた自身」「あなたの親族、家族」に対して、「いやがらせ、いじめ、SNS などでの誹謗・中傷など、不当な差別や偏見に基づく迷惑行為を受けた経験」の有無を尋ねている。また、新型コロナウイルスの感染拡大の影響下において、あなた自身やあなたの家族や親族が、生活関連サービス（家事、育児サービスなど）を利用する際に、「あなたの職業のみを理由とした不当な差別や偏見により、サービスの利用を拒否された（利用できなかった）経験」があったかについても、尋ねている。

これらの迷惑行為を受けたり、生活関連サービスの利用を拒否された経験の有無についてまとめたものが図表 1-6 である。それによれば、「自身の迷惑行為の経験がある」割合は 4.2% となっており、業種別には「医療業」（7.4%）、「生活関連サービス業」（7.4%）、「社会保険・社会福祉・介護事業」（5.4%）で相対的に高くなっている。また、「家族への迷惑行為の経験がある」割合は 2.7%、「生活関連サービスを拒否された経験がある」割合は 1.9% となっている。

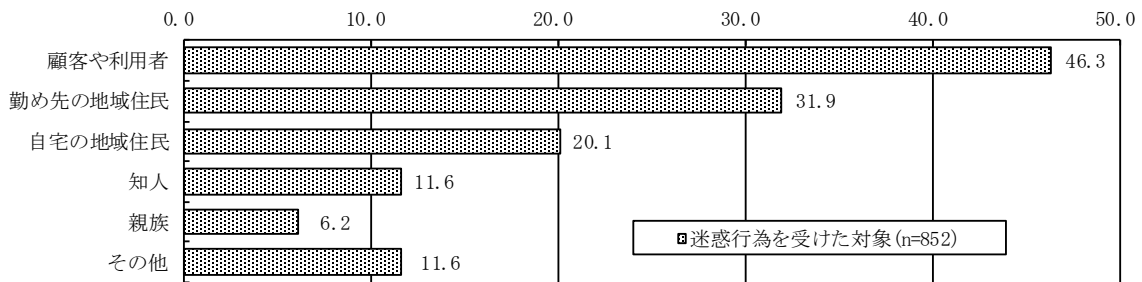
「あなた自身」が迷惑行為を受けた場合の迷惑行為を行った相手については、「顧客や利用者」（46.3%）が半数弱を占め、次いで、「勤め先の地域住民」（31.9%）、「自宅の地域住民」（20.1%）などとなっている（図表 1-7）。

図表 1-6: 自身、家族等の迷惑行為を受けた経験、生活関連サービスを拒否された経験(単位=%、SA) 【労働者調査】



※1: 「あなた自身の迷惑行為の経験「ある」と回答した労働者の割合」は、「新型コロナウイルスの感染拡大の影響下において、あなた自身が、いやがらせ、いじめ、SNS などでの誹謗・中傷など、不当な差別や偏見に基づく迷惑行為を受けた経験はありましたか」設問に対して、「ある」と回答した者を集計している。
 ※2: 「家族への迷惑行為の経験「ある」と回答した労働者の割合」は、「新型コロナウイルスの感染拡大の影響下において、あなたの家族や親族が、いやがらせ、いじめ、SNS などでの誹謗・中傷など、不当な差別や偏見に基づく迷惑行為を受けた経験はありましたか」設問に対して、「ある」と回答した者を集計している。
 ※3: 「生活関連サービス拒否の経験「ある」と回答した労働者の割合」は、「新型コロナウイルスの感染拡大の影響下において、あなた自身やあなたの家族や親族が、生活関連サービス（家事、育児サービスなど）を利用する際に、あなたの職業のみを理由とした不当な差別や偏見により、サービスの利用を拒否された（利用できなかった）経験はありましたか」設問に対して、「ある」と回答した者を集計している。

図表 1-7：自身の迷惑行為を受けた経験がある者の誰から迷惑行為を受けたか(単位=%、MA)
【労働者調査】



※あなた自身の迷惑行為の経験が「ある」と回答した者を対象に集計。

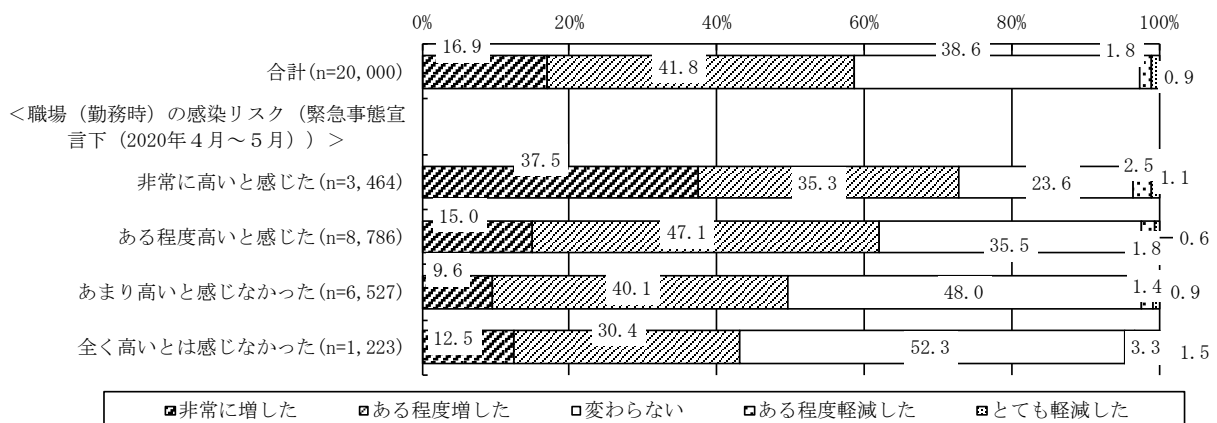
(緊急事態宣言下での仕事の緊張度：労働者調査)

労働者調査では、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」で、顧客や利用者、取引先などに対して感染防止の徹底が求められたこと等によって、あなた自身の緊張度はどのように変わりましたか」と尋ねている。それによれば、「緊張度増加・計」（「非常に増した」「ある程度増した」の合計）の割合は、全体では 58.7%となっている。これを「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」の職場（勤務時）の感染リスク別にみると、感染リスクが高いと感じるほど、「緊張度増加・計」の割合が高くなる傾向にある（図表 1-8）。

これを業種別にみると、「緊張度増加・計」の割合は、「生活関連サービス業」で 69.3%と最も高く、次いで、「社会保険・社会福祉・介護事業」（65.0%）、「宿泊・飲食サービス業」（63.2%）、「医療業」（61.9%）、「銀行・保険業」（61.4%）などとなっている。

性・雇用形態別にみると正社員、非正社員いずれも、女性では 63%程度、男性は 55%前後と、女性のほうが男性よりも緊張度が高くなっている（図表 1-9）。

図表 1-8：あなた自身の緊張度（単位=%、SA）【労働者調査】



図表 1-9：あなた自身の緊張度（単位＝％、SA）【労働者調査】

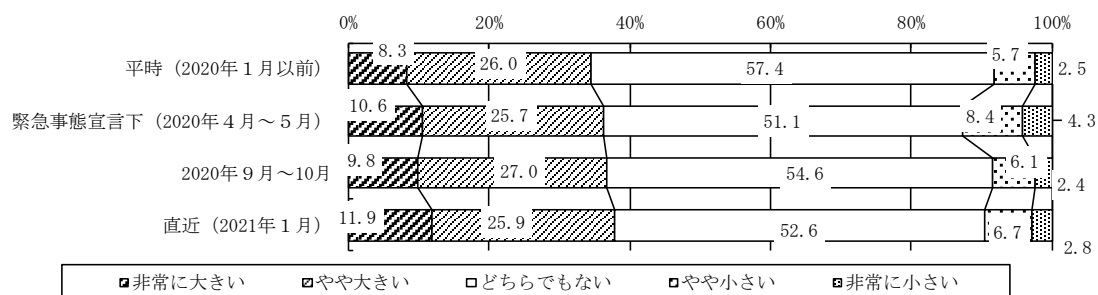
	n	緊急事態宣言下（2020年4月～5月）での緊張度					加緊・緊張度増
		し非 た常 に 増	増あ する た 程 度	い変 わ ら な	軽あ 減る し 程 度	減と して たも 軽	
合計	20,000	16.9	41.8	38.6	1.8	0.9	58.7
<業種>							
建設業	2,782	9.4	38.7	49.5	1.4	1.0	48.1
製造業	1,091	11.5	40.7	44.8	2.3	0.7	52.2
運輸業	1,658	12.3	40.4	44.7	1.2	1.3	52.7
卸売業	1,259	15.1	45.7	36.7	1.8	0.7	60.9
小売業	3,025	18.0	42.8	36.2	2.1	0.9	60.8
銀行・保険業	739	17.9	43.5	35.5	2.2	1.0	61.4
宿泊・飲食サービス業	2,020	20.7	42.5	33.5	1.9	1.3	63.2
生活関連サービス業	591	24.9	44.3	26.1	3.4	1.2	69.3
医療業	2,501	21.1	40.9	35.9	1.2	1.0	61.9
社会保険・社会福祉・介護事業	2,561	22.9	42.1	33.6	0.8	0.6	65.0
他に分類されないサービス業	1,773	13.3	41.7	41.0	3.2	0.8	55.0
<性・雇用形態>							
男性正社員	10,662	14.7	40.9	42.0	1.4	1.0	55.6
女性正社員	5,561	21.7	42.0	33.6	1.8	0.9	63.7
男性非正社員	1,257	9.7	43.9	41.9	3.3	1.2	53.6
女性非正社員	2,520	20.1	43.3	33.5	2.3	0.8	63.5

※「緊張度増加・計」は、「非常に増した」「ある程度増した」の合計。

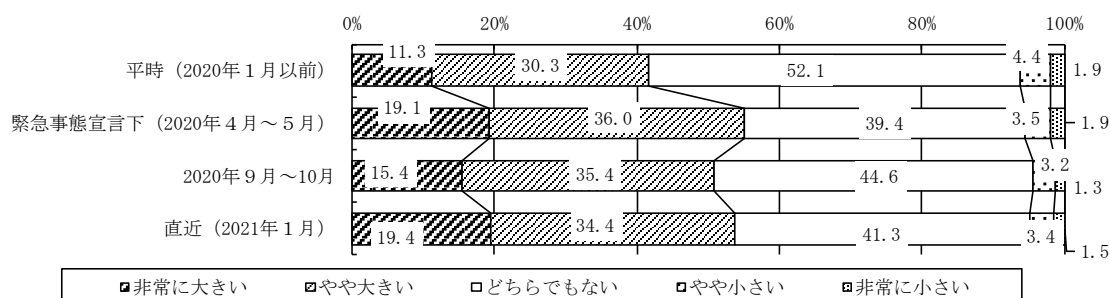
（新型コロナウイルス感染拡大期の肉体的負担・精神的負担：労働者調査）

労働者調査では、「平時（2020年1月以前）」と3時点における肉体的・精神的な負担の程度について尋ねている。仕事に対する肉体的負担について、「負担が大きい・計」（「非常に大きい」「やや大きい」の合計。以下同じ）をみると、「平時」では34.3%であり、緊急事態宣言以降やや上昇傾向で推移している（図表 1-10）。一方、仕事に対する精神的負担については、「負担が大きい・計」とする割合は、「平時」が41.6%であったところ、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、55.1%まで上昇し、「2020年9月～10月」でいったん低下したものの、「直近（2021年1月）」で再び上昇している。このように、緊急事態宣言以降、精神的負担が大きいと感じている労働者が5割以上にまで高まっている（図表 1-11）。

図表 1-10：仕事に対する肉体的負担（n=20,000、単位＝％、SA）【労働者調査】



図表 1-11：仕事に対する精神的負担（n=20,000、単位＝％、SA）【労働者調査】



「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」の肉体的負担・精神的負担を属性別にみたものが図表 1-12 である。

性・雇用形態別にみると、正社員、非正社員にかかわらず、男性に比べ女性のほうが、肉体的負担、精神的負担いずれも、「負担が大きい・計」の割合が高い。特に「女性正社員」では、肉体的負担で「負担が大きい・計」が 41.9%、精神的負担で「負担が大きい・計」が 63.6%となっている。

業務の対面の程度別にみると、調査対象期間を通じて、対面業務の程度が大きいほど、肉体的負担・精神的負担ともに、「負担が大きい・計」の割合が高くなる傾向にある。

「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」の職場（勤務時）の感染リスク別にみると、感染リスクが高いと感じるほど、肉体的負担・精神的負担ともに、「負担が大きい・計」の割合が高くなる傾向にある。

仕事の緊張度別にみると、仕事の緊張度がおおむね高くなるほど、肉体的負担・精神的負担ともに、「負担が大きい・計」の割合が高くなる。特に精神的負担では、仕事の緊張度が「非常に増した」とする者の「負担が大きい・計」の割合は、83.2%に及んでいる（図表 1-12）。

図表 1-12：属性別にみた緊急事態宣言下（2020年4月～5月）の肉体的負担・精神的負担
（単位＝％、SA）【労働者調査】

	n	緊急事態宣言下（2020年4月～5月）											
		肉体的負担					精神的負担						
		非常に大きい	やや大きい	どちらでもない	やや小さい	非常に小さい	負担が大きい・計	非常に大きい	やや大きい	どちらでもない	やや小さい	非常に小さい	負担が大きい・計
合計	20,000	10.6	25.7	51.1	8.4	4.3	36.3	19.1	36.0	39.4	3.5	1.9	55.2
<性・雇用形態>													
男性正社員	10,662	9.0	24.5	55.6	7.6	3.3	33.5	16.3	35.1	44.2	3.0	1.5	51.4
女性正社員	5,561	14.4	27.4	44.4	8.7	5.0	41.9	25.2	38.4	30.9	3.4	2.1	63.6
男性非正社員	1,257	5.8	27.7	53.3	8.7	4.6	33.5	12.2	31.5	47.9	5.6	2.9	43.6
女性非正社員	2,520	11.8	26.0	45.2	10.3	6.8	37.8	22.2	37.2	32.9	4.9	2.8	59.4
<業務の対面の程度>													
主として対面で接している	10,330	14.4	27.9	46.0	7.7	4.0	42.3	25.1	37.1	33.4	2.7	1.8	62.2
ある程度対面で接している	4,185	8.2	27.1	52.9	8.4	3.4	35.3	15.0	38.8	41.6	3.4	1.3	53.8
あまり対面で接していない	2,839	5.4	22.6	58.1	9.2	4.7	28.0	12.5	34.4	46.3	4.9	1.9	46.9
非対面がほとんど	2,646	5.9	18.6	59.2	9.7	6.5	24.5	11.0	29.6	50.6	5.5	3.3	40.6
<職場（勤務時）の感染リスク（緊急事態宣言下（2020年4～5月））>													
非常に高いと感じた	3,464	30.2	30.0	29.2	6.2	4.4	60.2	47.8	31.0	17.7	2.1	1.5	78.7
ある程度高いと感じた	8,786	8.0	31.1	50.1	8.1	2.7	39.1	16.1	44.0	35.9	2.9	1.1	60.1
あまり高いと感じなかった	6,527	4.5	18.6	62.9	9.9	4.1	23.1	9.2	31.2	53.3	4.8	1.5	40.4
全く高いとは感じなかった	1,223	6.7	12.7	55.9	8.1	16.6	19.4	14.1	19.1	50.6	5.3	11.0	33.1
<仕事の緊張度>													
非常に増した	3,394	27.4	28.5	27.6	8.3	8.2	56.0	50.1	33.1	12.1	2.3	2.5	83.2
ある程度増した	8,270	8.0	32.6	45.6	10.2	3.6	40.6	15.7	48.8	30.2	3.9	1.4	64.5
変わらない	7,831	6.0	16.8	68.1	6.0	3.1	22.7	9.5	23.8	61.3	3.5	1.9	33.3
ある程度軽減した	310	7.9	33.5	37.4	16.3	4.9	41.4	14.9	36.8	39.6	6.4	2.3	51.7
とても軽減した	195	15.2	17.8	43.5	10.7	12.8	33.0	20.0	18.2	42.3	6.8	12.8	38.2

※「負担が大きい・計」は、「非常に大きい」「やや大きい」の合計。

「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」の肉体的負担・精神的負担を業種及び、業種・職種別にみたものが図表 1-13 である。

業種別にみると、肉体的負担では「負担が大きい・計」の割合が高いのは、「社会保険・社会福祉・介護事業」（51.2%）、「医療業」（50.1%）がともに5割台と高く、次いで、「小売業」（38.2%）、「生活関連サービス業」（34.7%）、「運輸業」（33.3%）などが続いている。

一方、精神的負担で「負担が大きい・計」の割合が高いのは、「社会保険・社会福祉・介護事業」(70.7%)、「医療業」(67.7%)、「生活関連サービス業」(61.2%)、「宿泊・飲食サービス業」(58.4%)、「小売業」(56.5%) などとなっている(図表 1-13<業種>部分)。

次に、業種の分類を「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業」「その他の業種」に分けて職種(一部小分類)別にみると、肉体的負担において「負担が大きい・計」の割合が高いのは、医療業の「看護師(准看護師を含む)」(69.1%)、「介護サービス職業従事者」(60.3%)、「その他の保健医療サービス職業従事者」(51.5%)、社会保険・社会福祉・介護事業の「看護師(准看護師を含む)」(51.0%)、「社会福祉専門従事者(保育士等)」(46.6%) などとなっている。

一方、精神的負担において「負担が大きい・計」の割合が高いのは、医療業の「看護師(准看護師を含む)」(81.2%)、社会保険・社会福祉・介護事業の「看護師(准看護師を含む)」(81.1%)、「介護サービス職業従事者」(72.9%)、「社会福祉専門従事者(保育士等)」(70.7%)、「その他の保健医療サービス職業従事者」(70.2%) などとなっている(図表 1-13<業種・職種>部分)。

図表 1-13：業種及び、業種・職種別にみた緊急事態宣言下(2020年4月～5月)の肉体的負担・精神的負担(単位=%、SA)【労働者調査】

	n	緊急事態宣言下(2020年4月～5月)											
		肉体的負担					精神的負担						
		非常に大きい	やや大きい	どちらでもない	やや小さい	非常に小さい	負担が大きい・計	非常に大きい	やや大きい	どちらでもない	やや小さい	非常に小さい	負担が大きい・計
合計	20,000	10.6	25.7	51.1	8.4	4.3	36.3	19.1	36.0	39.4	3.5	1.9	55.2
<業種>													
建設業	2,782	5.5	17.8	66.3	7.0	3.4	23.3	9.6	29.7	55.0	3.8	1.9	39.4
製造業	1,091	7.3	22.0	57.7	8.5	4.4	29.3	11.8	32.1	50.5	3.1	2.5	43.9
運輸業	1,658	10.0	23.3	56.3	6.8	3.6	33.3	16.2	32.4	46.7	2.6	2.0	48.6
卸売業	1,259	7.8	25.0	52.9	10.7	3.5	32.9	15.7	38.9	39.2	4.9	1.3	54.6
小売業	3,025	9.6	28.6	47.2	9.7	4.9	38.2	19.4	37.1	36.8	4.6	2.1	56.5
銀行・保険業	739	7.8	19.4	54.6	11.9	6.2	27.3	16.8	35.9	40.7	3.9	2.7	52.7
宿泊・飲食サービス業	2,020	10.1	22.3	44.4	12.5	10.7	32.4	21.6	36.8	33.1	4.3	4.2	58.4
生活関連サービス業	591	10.9	23.8	44.9	13.2	7.2	34.7	25.5	35.7	31.2	5.7	1.9	61.2
医療業	2,501	17.6	32.5	43.4	5.1	1.4	50.1	27.7	40.1	29.6	2.0	0.6	67.7
社会保険・社会福祉・介護事業	2,561	18.6	32.6	42.2	4.8	1.8	51.2	30.2	40.5	27.3	1.4	0.7	70.7
他に分類されないサービス業	1,773	6.4	25.5	56.7	8.3	3.1	31.9	12.3	34.8	46.9	4.1	1.9	47.1
<業種・職種>													
医療業													
看護師(准看護師を含む)	787	29.6	39.5	28.0	2.5	0.4	69.1	39.6	41.6	17.7	0.9	0.3	81.2
その他の保健医療従事者(薬剤師、保健師等)	628	12.7	31.4	48.4	6.4	1.1	44.1	23.2	40.9	33.0	2.4	0.5	64.2
一般事務従事者	441	10.7	26.1	53.1	8.4	1.8	36.7	17.5	40.8	37.4	3.2	1.1	58.3
その他の保健医療サービス職業従事者(看護助手等)	198	17.7	33.8	42.4	3.5	2.5	51.5	27.3	42.9	26.3	2.5	1.0	70.2
医師	203	8.9	27.1	55.7	5.9	2.5	36.0	23.6	34.0	40.9	1.0	0.5	57.6
その他	244	11.5	27.9	53.3	4.9	2.5	39.3	23.0	34.4	38.5	2.9	1.2	57.4
社会福祉・保険・介護社													
介護サービス職業従事者	1,048	23.9	36.5	36.9	2.1	0.7	60.3	33.1	39.8	25.9	0.7	0.6	72.9
社会福祉専門従事者(保育士等)	686	16.5	30.2	46.2	5.8	1.3	46.6	28.6	42.1	27.6	1.5	0.3	70.7
一般事務従事者	170	6.5	23.5	60.0	7.6	2.4	30.0	18.2	39.4	38.2	2.9	1.2	57.6
看護師(准看護師を含む)	143	16.1	35.0	35.7	11.2	2.1	51.0	34.3	46.9	16.8	2.1	0.0	81.1
その他	514	15.3	30.5	43.5	6.2	4.3	45.9	29.2	38.6	28.9	1.9	1.4	67.7
小売業													
商品販売従事者	1,999	13.4	28.7	44.2	8.7	5.0	42.2	24.7	38.5	31.4	2.8	2.6	63.2
一般事務従事者	321	3.8	15.5	65.5	10.3	5.0	19.3	9.8	34.6	49.1	5.2	1.2	44.5
その他	705	4.5	31.4	48.2	11.2	4.8	35.9	12.6	35.5	43.0	7.5	1.4	48.1
その他の業種													
管理的職業従事者	629	5.8	18.4	61.4	9.8	4.6	24.2	13.5	37.7	43.7	3.4	1.6	51.2
専門的・技術的職業従事者	638	4.4	18.7	63.8	8.9	4.2	23.0	10.3	33.3	50.3	3.8	2.2	43.6
事務従事者	2,550	6.0	17.6	59.9	10.6	5.8	23.6	13.2	34.6	45.1	5.1	2.0	47.8
販売従事者	1,045	9.3	22.7	48.6	13.2	6.1	32.1	19.4	36.5	36.7	4.7	2.8	55.9
サービス職業従事者	2,267	10.1	22.6	45.7	12.0	9.7	32.7	22.2	35.9	34.0	4.3	3.6	58.1
保安職業従事者	558	5.8	21.5	64.9	5.2	2.6	27.3	9.4	31.7	53.8	3.4	1.6	41.2
生産工程従事者	771	6.9	27.6	55.5	6.6	3.5	34.5	10.8	36.2	48.1	2.5	2.3	47.0
輸送・機械運転従事者	938	10.4	24.8	53.6	7.8	3.4	35.2	18.2	33.0	44.3	3.0	1.6	51.2
建設・探採従事者	1,256	7.1	20.6	65.3	5.3	1.7	27.7	9.4	29.3	56.3	3.4	1.6	38.8
運搬・清掃・包装等従事者	1,134	9.1	28.1	52.9	7.5	2.5	37.1	13.5	31.1	49.6	3.7	2.1	44.6
その他の職業	127	7.9	19.7	59.0	7.8	5.6	27.6	17.4	32.3	44.8	1.6	4.0	49.7

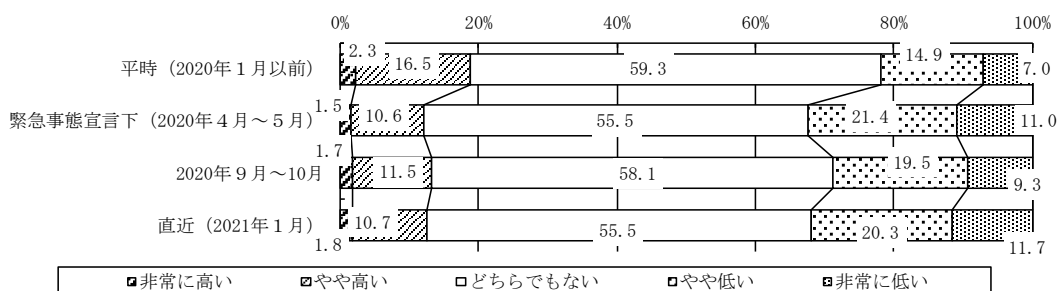
※「負担が大きい・計」は、「非常に大きい」「やや大きい」の合計。

(仕事を通じた満足度：労働者調査)

労働者調査では、「平時（2020年1月以前）」と3時点それぞれの時点における仕事を通じた満足度について尋ねている。

「平時」では、「満足度が高い・計」（「非常に高い」「やや高い」の合計）が18.8%、「満足度が低い・計」（「やや低い」「非常に低い」の合計）が21.9%と、両者は拮抗している。それが、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、「満足度が低い・計」の割合は32.4%と上昇し、「2020年9月～10月」でいったん28.8%に低下したものの、「直近（2021年1月）」（32.0%）で再び上昇している。「満足度が高い・計」の割合は、「平時」に比べ、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」以降、1割台前半で推移している（図表1-14）。

図表 1-14：仕事を通じた満足度（n=20,000、単位=%、SA）【労働者調査】



これを業種別にみると、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、「満足度が低い・計」の割合は、「宿泊・飲食サービス業」（46.1%）、「生活関連サービス業」（45.6%）で他に比べて高くなっている。その後の推移をみても、「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」の割合が他に比べて高い状態が続いている（図表1-15）。

図表 1-15：業種別にみた仕事を通じた満足度（n=20,000、単位=%、SA）【労働者調査】

	n	平時（2020年1月以前）			緊急事態宣言下（2020年4月～5月）			2020年9～10月			直近（2021年1月）		
		い満・足計度が高い	いどち・足計度が低い	いどち・足計度が低い	い満・足計度が高い	いどち・足計度が高い	いどち・足計度が高い	い満・足計度が高い	いどち・足計度が高い	いどち・足計度が高い	い満・足計度が高い	いどち・足計度が高い	いどち・足計度が高い
合計	20,000	18.8	59.3	21.9	12.1	55.5	32.4	13.2	58.1	28.8	12.5	55.5	32.0
<業種>													
建設業	2,782	15.7	66.6	17.7	11.0	65.7	23.3	11.9	66.2	21.9	11.6	64.3	24.2
製造業	1,091	14.9	60.7	24.4	11.7	56.6	31.7	10.4	60.1	29.5	10.4	57.4	32.2
運輸業	1,658	13.3	62.2	24.6	8.6	56.9	34.4	8.4	59.8	31.7	9.1	57.0	33.9
卸売業	1,259	15.2	61.1	23.7	10.6	55.4	34.0	11.1	60.2	28.7	11.1	55.8	33.1
小売業	3,025	19.5	60.0	20.5	12.0	55.0	33.0	12.8	58.9	28.3	11.9	57.0	31.1
銀行・保険業	739	22.7	55.7	21.5	15.6	51.6	32.8	15.5	57.5	27.0	16.3	53.3	30.4
宿泊・飲食サービス業	2,020	25.9	50.4	23.7	8.9	45.0	46.1	13.5	49.4	37.1	10.0	45.3	44.7
生活関連サービス業	591	28.2	48.0	23.8	13.8	40.6	45.6	17.5	47.3	35.2	17.0	45.1	37.9
医療業	2,501	19.7	58.3	22.0	14.4	55.6	30.0	15.7	55.3	29.0	15.1	53.5	31.4
社会保険・社会福祉・介護事業	2,561	18.6	56.5	24.9	13.9	54.9	31.3	14.7	55.1	30.3	14.1	53.3	32.6
他に分類されないサービス業	1,773	16.3	63.4	20.2	14.7	59.3	26.0	14.9	62.0	23.1	14.6	59.1	26.3

※「満足度が高い・計」は、「非常に高い」「やや高い」の合計。「満足度が低い・計」は、「やや低い」「非常に低い」の合計。

労働者調査では、「平時」と比べて、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、仕事を通じた満足度について、プラスに働いた要因・マイナスに働いた要因を尋ねている。それによれば、プラスに働いた要因は「特になし」が62.6%と半数以上を占めた。具体的なプラス要因では、「精神的負担の軽減」（14.3%）、「肉体的負担の軽減」（13.9%）がともに高く、次いで、「働き

方の変化（時差出勤、フレックスタイム勤務、テレワーク）」が9.0%などとなっている。これを「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」の職場（勤務時）の感染リスク別にみると、おおむね感染リスクが高いと感じるほど、いずれの項目も高くなる傾向にある（図表1-16）。

マイナスに働いた要因も「特になし」が49.5%と半数弱を占めたものの、具体的なマイナス要因では、「精神的負担の増大」が36.0%と最も高く、次いで、「給与の減少」（17.7%）、「肉体的負担の増大」（16.3%）などが続いている。これを「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」の職場（勤務時）の感染リスク別にみると、おおむね感染リスクが高いと感じるほど、いずれの項目も高くなる傾向にある（図表1-17）。特に「精神的負担の増大」は、感染リスクが高いと感じている者ほど、満足度に対するマイナスの影響が大きくなることがうかがわれる。

図表1-16：平時（2020年1月以前）と比べて、緊急事態宣言下（2020年4月～5月）において、仕事を通じた満足度にプラスに働いた要因（単位＝%、MA）【労働者調査】

	n	肉体的負担の軽減	精神的負担の軽減	出勤、フレックスタイム勤務、テレワーク（時差）	給与の増大	利用者の感謝・取引先等	使命感の増大	その他	特になし
合計	20,000	13.9	14.3	9.0	5.5	6.1	7.5	0.4	62.6
<職場（勤務時）の感染リスク（緊急事態宣言下（2020年4～5月））> 非常に高いと感じた	3,464	19.6	18.4	10.8	7.7	9.9	10.4	0.5	51.8
ある程度高いと感じた	8,786	14.2	15.9	9.4	6.2	6.2	8.2	0.2	60.6
あまり高いと感じなかった	6,527	10.7	10.8	8.0	3.9	4.4	5.7	0.6	69.1
全く高いとは感じなかった	1,223	12.3	10.9	6.8	3.1	4.1	4.6	0.7	71.4

図表1-17：平時（2020年1月以前）と比べて、緊急事態宣言下（2020年4月～5月）において、仕事を通じた満足度にマイナスに働いた要因（単位＝%、MA）【労働者調査】

	n	肉体的負担の増大	精神的負担の増大	出勤、フレックスタイム勤務、テレワーク（時差）	給与の減少	利用者の苦情・取引先等迷惑行為	不当な差別・偏見	その他	特になし
合計	20,000	16.3	36.0	6.4	17.7	5.2	2.1	0.7	49.5
<職場（勤務時）の感染リスク（緊急事態宣言下（2020年4～5月））> 非常に高いと感じた	3,464	31.1	55.5	8.7	26.2	11.2	5.3	0.9	29.6
ある程度高いと感じた	8,786	16.4	38.3	6.5	17.4	5.4	1.7	0.5	46.7
あまり高いと感じなかった	6,527	9.9	25.7	5.3	14.0	2.4	1.2	0.9	60.6
全く高いとは感じなかった	1,223	8.2	20.7	4.6	15.9	2.7	1.0	0.6	66.2

(2) 新型コロナ感染拡大期の給与等の状況

（給与の増減：企業調査）

企業調査では、正社員、非正社員に分けて、3時点における前年同時期に比べての従業員一人当たりの給与（基本給に加えて時間外手当を含む）及び2020年夏、冬の賞与の変化について尋ねている。

正社員の場合、給与面では、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、「ほぼ同じ」が78.1%と最も割合が高い。「増加・計」（「大幅に増加」「増加」の合計。以下同じ）は5.4%、

「減少・計」（「減少」「大幅に減少」の合計。以下同じ）は12.9%となっており、「減少・計」が「増加・計」を上回っている。その後の推移をみると、「ほぼ同じ」の割合が最も高いことに変わりはないものの、「減少・計」の割合は、「2020年9月～10月」でやや低下し、「直近（2021年1月）」において、わずかに上昇している。「増加・計」の割合にはほとんど変化はみられない。賞与面では、「2020年夏の賞与」において、「ほぼ同じ」が53.3%と半数を占めるものの、「減少・計」（21.1%）が「増加・計」（7.8%）を上回っている。「2020年冬の賞与」では、「ほぼ同じ」（50.2%）がわずかに低下し、「減少・計」（23.2%）と「増加・計」（10.5%）の割合がそれぞれやや上昇している。

一方、非正社員の場合、給与面では、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、「ほぼ同じ」が65.7%と最も割合が高く、「増加・計」は2.7%、「減少・計」は13.3%となっており、「減少・計」が「増加・計」を上回っている。その後の推移をみると、「ほぼ同じ」の割合が最も高いことに変わりはないものの、「減少・計」の割合は、「2020年9月～10月」でやや低下し、「直近（2021年1月）」において、わずかに上昇している。「増加・計」の割合にはほとんど変化はみられない。賞与面では、「2020年夏の賞与」において、「ほぼ同じ」が41.3%と4割強を占めるものの、「減少・計」（12.1%）が「増加・計」（3.6%）を上回っている。「2020年冬の賞与」では、「ほぼ同じ」がわずかに低下し、「減少・計」と「増加・計」の割合がそれぞれやや高くなっている（図表1-18）。

図表1-18：前年同時期に比べての従業員一人当たりの給与（基本給に加えて時間外手当を含む）・賞与の変化（単位＝％、SA）【企業調査】

①従業員一人当たりの給与及び賞与の変化（正社員）

正社員		n	大幅に増加	増加	ほぼ同じ	減少	大幅に減少	もともと支給していない	該当の社員がいない	無回答	増加・計	減少・計
給与	緊急事態宣言下（2020年4月～5月）	7,935	0.2	5.3	78.1	10.7	2.2		1.1	2.6	5.4	12.9
	2020年9月～10月	7,935	0.1	5.1	82.1	7.9	1.1		1.1	2.5	5.2	9.0
	直近（2021年1月）	7,935	0.1	4.9	80.8	8.8	1.5		1.1	2.8	5.1	10.3
賞与	2020年夏の賞与	7,935	0.5	7.3	53.3	12.5	8.6	11.3	3.6	2.9	7.8	21.1
	2020年冬の賞与	7,935	0.8	9.7	50.2	14.8	8.4	10.0	3.2	2.9	10.5	23.2

②従業員一人当たりの給与及び賞与の変化（非正社員）

非正社員		n	大幅に増加	増加	ほぼ同じ	減少	大幅に減少	もともと支給していない	該当の社員がいない	無回答	増加・計	減少・計
給与	緊急事態宣言下（2020年4月～5月）	7,935	0.0	2.7	65.7	10.6	2.6		8.2	10.1	2.7	13.3
	2020年9月～10月	7,935	0.0	3.0	68.9	8.3	1.3		8.3	10.2	3.0	9.6
	直近（2021年1月）	7,935	0.1	2.8	67.9	8.9	1.8		8.1	10.4	2.9	10.8
賞与	2020年夏の賞与	7,935	0.2	3.4	41.3	7.4	4.7	20.2	11.8	11.0	3.6	12.1
	2020年冬の賞与	7,935	0.4	4.8	39.9	8.8	4.6	18.9	11.4	11.1	5.2	13.4

※給与について、「もともと支給していない」の選択肢はない（「/」で表記）。「増加・計」は「大幅に増加」「増加」の合計。「減少・計」は「減少」「大幅に減少」の合計。

給与及び賞与の変化に対する新型コロナの影響について尋ねると、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、「影響がある・計」（「非常に影響がある」「ある程度影響がある」の合計）は、正社員、非正社員いずれも、2割台となっている。その後の推移を見ても、2割台の企業が影響があると回答している（図表1-19）。

図表 1-19：給与及び賞与の変化に対する新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響（単位＝%、SA）【企業調査】

①給与及び賞与の変化に対する新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響（正社員）

正社員		n	非常に影響がある	ある程度影響がある	あまり影響がない	全く影響がない	もともと支給していない	無回答	影響がある・計
給与	緊急事態宣言下（2020年4月～5月）	7,684	13.6	13.2	31.3	12.6		29.3	26.8
	2020年9月～10月	7,683	9.9	13.5	33.9	13.1		29.5	23.5
	直近（2021年1月）	7,673	10.5	13.9	33.4	12.7		29.6	24.4
賞与	2020年夏の賞与	7,496	15.7	14.2	24.0	9.6	9.6	26.9	29.9
	2020年冬の賞与	7,526	16.4	16.3	23.0	9.2	8.4	26.7	32.7

②給与及び賞与の変化に対する新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響（非正社員）

非正社員		n	非常に影響がある	ある程度影響がある	あまり影響がない	全く影響がない	もともと支給していない	無回答	影響がある・計
給与	緊急事態宣言下（2020年4月～5月）	6,942	15.0	12.9	30.7	12.6		28.9	27.8
	2020年9月～10月	6,939	10.6	13.5	33.7	13.0		29.2	24.1
	直近（2021年1月）	6,927	11.8	13.2	33.0	12.8		29.3	25.0
賞与	2020年夏の賞与	6,602	12.3	10.7	21.1	8.4	20.7	26.8	23.0
	2020年冬の賞与	6,623	12.8	12.8	20.5	8.1	19.5	26.3	25.6

※各期間の各項目で、「大幅に増加」「増加」「ほぼ同じ」「減少」「大幅に減少」「もともと支給していない」と回答した企業を対象に集計（給与について、「もともと支給していない」の選択肢はない（「/」で表記）。「影響がある・計」は「非常に影響がある」「ある程度影響がある」の合計。

（特別手当の支給状況：企業調査）

なお、企業調査では、新型コロナウイルスの感染拡大下において従業員に対し、感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給（正社員および非正社員）の有無についても尋ねている。それによれば、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、「支給した」とする割合は、正社員で7.2%、非正社員で5.5%となっている。その後の推移をみると、正社員、非正社員いずれも、「2020年9月～10月」「直近（2021年1月）」において、わずかに低下している（図表 1-20）。

図表 1-20：感染リスク拡大の下での出勤に対する特別手当の支給（単位＝%、SA）【企業調査】

①新型コロナウイルスの感染拡大下において従業員に対し、感染リスクの下での出勤に対する特別手当支給（正社員）

	n	支給した	支給していない	該当の社員がいない	無回答
緊急事態宣言下（2020年4月～5月）	7,935	7.2	66.9	18.6	7.3
2020年9月～10月	7,935	4.3	69.7	18.6	7.3
直近（2021年1月）	7,935	4.6	69.3	18.6	7.5

②新型コロナウイルスの感染拡大下において従業員に対し、感染リスクの下での出勤に対する特別手当支給（非正社員）

	n	支給した	支給していない	該当の社員がいない	無回答
緊急事態宣言下（2020年4月～5月）	7,935	5.5	57.5	22.7	14.3
2020年9月～10月	7,935	2.9	60.0	22.7	14.4
直近（2021年1月）	7,935	3.1	59.6	22.8	14.6

（給与の増減：労働者調査）

一方、労働者調査では、3時点における給与（基本給に加えて時間外手当等を含む）及び2020年夏、冬の賞与の前年同期と比べての変化を尋ねている。これを正社員・非正社員に分けて集計したものが図表 1-21 である。

正社員の場合、給与面では、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、「変化無し」が80.6%と大部分を占めている。「上がった」は2.7%とわずかであり、「下がった」は16.7%となっており、「下がった」が「上がった」を大きく上回っている。「2020年9月～10月」「直近（2021年1月）」において、「上がった」は2%台で変わらず、「下がった」も15%でほとんど変わらない。賞与面でみても、2020年夏の賞与は、「変化無し」が67.8%と最も割合が高いものの、「下がった」が20.5%、「上がった」が3.1%となっている。2020年冬の賞与については、「下がった」が23.7%とわずかに上がっている。

非正社員の場合、給与面では、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、「変化無し」が69.7%を占めている一方で、「上がった」は4.8%とわずかであり、「下がった」は25.4%とな

っており、「下がった」が「上がった」を大きく上回っている。先の正社員と比べても、非正社員のほうが「下がった」とする割合が高い。その後の推移をみると、「下がった」とする割合は、「2020年9月～10月」でやや下がったものの、「直近（2021年1月）」で再度上がっている。「上がった」は3～4%台で変わらない。賞与面をみると、2020年夏の賞与では、「支給の対象外」が半数弱を占めるものの、「変化無し」も45.1%を占め、「下がった」が8.3%、「上がった」が1.1%となっている。2020年冬の賞与についてもこの傾向は変わらない。

図表 1-21：各期間における給与（基本給に加えて時間外手当等を含む）及び賞与の前年同時期と比べての変化（単位=%、SA）【労働者調査】

①給与（基本給+時間外手当等を含む）及び賞与の前年同時期に比べての変化(正社員)

正社員		n	上がった	変化無し	下がった	支給の対 象外
給 与	緊急事態宣言下（2020年4月～5月）	16,223	2.7	80.6	16.7	
	2020年9月～10月	16,223	2.7	82.4	15.0	
	直近（2021年1月）	16,223	2.8	80.4	16.8	
賞 与	2020年夏の賞与	16,223	3.1	67.8	20.5	8.5
	2020年冬の賞与	16,223	4.1	64.1	23.7	8.1

②給与（基本給+時間外手当等を含む）及び賞与の前年同時期に比べての変化(非正社員)

非正社員		n	上がった	変化無し	下がった	支給の対 象外
給 与	緊急事態宣言下（2020年4月～5月）	3,777	4.8	69.7	25.4	
	2020年9月～10月	3,777	3.0	77.3	19.7	
	直近（2021年1月）	3,777	3.0	72.8	24.2	
賞 与	2020年夏の賞与	3,777	1.1	45.1	8.3	45.5
	2020年冬の賞与	3,777	2.2	43.7	9.4	44.7

3時点の営業時間の変化別に給与の変化をみたものが、図表 1-22 である（営業時間については後述）。それによれば、給与面において、正社員、非正社員いずれも、勤め先において営業時間を増やしたとする者ほど給与がわずかに「上がった」としている一方、営業時間を減らした、もしくは「営業を取りやめた」とする者ほど、給与が「下がった」としている。

図表 1-22：営業時間の変化別にみた給与の変化（単位=%、SA）【労働者調査】

		正社員				非正社員			
		n	た 上 が つ	し 変 化 無 し	た 下 が つ	n	た 上 が つ	し 変 化 無 し	た 下 が つ
緊急事態宣言下 (2020年4月～5月) の営業時間変化	<4～5月の給与変化>	16,223	2.7	80.6	16.7	3,777	4.8	69.7	25.4
	営業時間を大幅に増やした	213	36.8	45.1	18.1	25	67.4	24.9	7.7
	営業時間を増やした	348	13.7	71.2	15.1	33	10.5	71.6	17.9
	営業時間に変化は無い	12,009	1.8	89.2	9.0	2,222	4.3	84.1	11.7
	営業時間を減らした	2,231	3.5	63.9	32.6	902	5.0	56.7	38.3
	営業時間を大幅に減らした	824	1.9	44.2	53.9	303	0.7	38.7	60.7
	営業を取りやめた	598	1.3	44.9	53.8	292	1.8	32.6	65.6
2020年9月～10月 の給与の営業時間変化	<9～10月の給与変化>	16,223	2.7	82.4	15.0	3,777	3.0	77.3	19.7
	営業時間を大幅に増やした	164	29.3	46.8	24.0	28	24.6	54.9	20.5
	営業時間を増やした	454	13.9	68.6	17.5	51	8.3	73.1	18.6
	営業時間に変化は無い	13,317	2.1	88.0	9.9	2,820	3.1	85.1	11.9
	営業時間を減らした	1,797	2.0	60.4	37.5	695	2.0	57.4	40.6
	営業時間を大幅に減らした	386	1.8	35.8	62.4	151	1.4	32.5	66.1
	営業を取りやめた	105	3.7	55.8	40.5	32	0.0	39.5	60.5
直近（2021年1月） の営業時間変化	<2021年1月の給与変化>	16,223	2.8	80.4	16.8	3,777	3.0	72.8	24.2
	営業時間を大幅に増やした	167	27.6	50.5	21.9	29	17.3	46.7	36.0
	営業時間を増やした	386	12.4	68.1	19.6	35	3.0	34.8	62.2
	営業時間に変化は無い	12,807	2.2	87.3	10.5	2,557	3.4	84.5	12.2
	営業時間を減らした	2,081	2.8	60.5	36.7	841	2.3	54.3	43.5
	営業時間を大幅に減らした	611	2.3	36.1	61.5	260	0.6	35.3	64.1
	営業を取りやめた	171	1.1	46.0	53.0	55	1.0	38.0	61.0

3時点の給与の変化を業種別にみたものが図表 1-23 である。それによれば、正社員、非正社員いずれも、給与面では、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、「下がった」とする割合は、特に「宿泊・飲食サービス業」（正社員 43.9%、非正社員 45.5%）、「生活関連サービス業」（正社員 35.9%、非正社員 42.5%）で他に比べて高くなっている。その後の推移をみると、「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」とともに、「下がった」とする割合は、「2020年9月～10月」でやや下がったものの、「直近（2021年1月）」で再び上がっている。

図表 1-23：業種別にみた給与の変化（単位=%、SA）【労働者調査】

①給与（基本給+時間外手当等を含む）の前年同月期に比べての変化(正社員)										
	n	緊急事態宣言下 (2020年4月～5月) の給与			2020年9月～10月 の給与			直近(2021年1月) の給与		
		た 上 が つ	し 変 化 無	た 下 が つ	た 上 が つ	し 変 化 無	た 下 が つ	た 上 が つ	し 変 化 無	た 下 が つ
合計	16,223	2.7	80.6	16.7	2.7	82.4	15.0	2.8	80.4	16.8
<業種>										
建設業	2,591	1.6	88.6	9.7	2.0	88.3	9.7	1.5	86.6	11.9
製造業	848	4.2	77.0	18.7	4.4	78.6	17.0	4.0	77.7	18.4
運輸業	1,610	2.7	71.8	25.5	3.0	73.1	23.9	3.0	70.4	26.6
卸売業	1,134	2.0	81.7	16.3	1.9	83.4	14.7	1.6	82.4	16.0
小売業	2,075	3.9	74.4	21.7	2.5	78.5	19.0	2.6	77.8	19.6
銀行・保険業	717	4.5	79.9	15.7	3.0	81.5	15.5	2.9	80.3	16.8
宿泊・飲食サービス業	994	1.6	54.5	43.9	3.9	58.6	37.5	2.2	54.1	43.7
生活関連サービス業	416	1.2	62.9	35.9	1.5	72.1	26.4	4.6	64.7	30.7
医療業	2,241	3.2	86.3	10.5	2.9	87.8	9.3	4.5	85.3	10.2
社会保険・社会福祉・介護事業	2,417	2.6	91.6	5.8	2.7	91.6	5.7	3.0	90.3	6.7
他に分類されないサービス業	1,180	2.6	87.5	9.9	2.4	88.8	8.8	2.9	87.1	9.9

②給与（基本給+時間外手当等を含む）の前年同月期に比べての変化(非正社員)										
	n	緊急事態宣言下 (2020年4月～5月) の給与			2020年9月～10月 の給与			直近(2021年1月) の給与		
		た 上 が つ	し 変 化 無	た 下 が つ	た 上 が つ	し 変 化 無	た 下 が つ	た 上 が つ	し 変 化 無	た 下 が つ
合計	3,777	4.8	69.7	25.4	3.0	77.3	19.7	3.0	72.8	24.2
<業種>										
建設業	191	0.7	90.2	9.1	0.6	90.9	8.5	0.3	85.9	13.8
製造業	243	2.8	74.3	23.0	1.7	79.1	19.2	1.6	79.8	18.7
運輸業	48	2.0	80.6	17.4	0.0	80.6	19.4	2.0	84.4	13.6
卸売業	125	0.8	85.9	13.3	1.7	81.2	17.1	1.7	80.3	18.0
小売業	950	7.1	73.1	19.9	2.9	81.8	15.3	3.2	78.2	18.6
銀行・保険業	22	4.6	86.2	9.2	4.6	86.2	9.2	0.0	90.8	9.2
宿泊・飲食サービス業	1,026	2.2	52.3	45.5	2.5	63.1	34.4	2.1	56.0	41.9
生活関連サービス業	175	1.9	55.6	42.5	1.2	65.6	33.2	2.1	55.1	42.8
医療業	260	2.0	82.6	15.4	3.3	83.7	13.0	2.4	84.1	13.5
社会保険・社会福祉・介護事業	144	2.0	91.7	6.3	2.7	94.5	2.8	2.0	94.5	3.4
他に分類されないサービス業	593	10.2	76.1	13.8	6.3	83.9	9.7	6.6	77.9	15.5

（給与等の満足度：労働者調査）

労働者調査では、「平時（2020年1月以前）」と3時点のそれぞれの期間における仕事に対する給与（時間外手当等を含む）及び2020年夏、冬の賞与の満足度を尋ねている。これを正社員・非正社員に分けて集計したところ、正社員の給与では、「平時」において、「満足・計」（「非常に満足」「やや満足」の合計）の割合が16.5%、「不満・計」（「やや不満」「非常に不満」の合計）の割合が30.7%となっており、「不満・計」が「満足・計」を上回っている。「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」では、「平時」に比べ、「満足・計」の割合が14.7%に低下する一方、「不満・計」の割合は34.8%に上昇している。その後の推移をみると、「不満・計」の割合は、「2020年9月～10月」「直近（2021年1月）」においてほとんど変わらない。賞与面でみても、「2020年夏の賞与」「2020年冬の賞与」において、「不満・計」の割合に差はみられない。

非正社員もおおむね同様であり、「平時」において、「満足・計」の割合は19.6%なのに対し、「不満・計」の割合は26.1%となっており、「不満・計」が「満足・計」を上回っている。その後

の推移では、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」では、「不満・計」の割合は、「平時」に比べ、37.6%に上昇し、「2020年9月～10月」においてわずかに低下したものの、「直近（2021年1月）」で再度高くなっている。賞与については、「2020年夏の賞与」「2020年冬の賞与」いずれも、「不満・計」が「満足・計」を上回っている（図表 1-24）。

図表 1-24：給与（時間外手当等を含む）及び賞与の満足度（単位＝％、SA）【労働者調査】

①給与（時間外手当等を含む）及び賞与の満足度（正社員）

正社員		n	非常に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満足	非常に不満足	支給の対象外	満足・計	不満・計
給与	平時（2020年1月以前）の給与	16,223	3.0	13.5	52.9	19.5	11.2		16.5	30.7
	緊急事態宣言下（2020年4月～5月）	16,223	3.0	11.7	50.5	20.5	14.3		14.7	34.8
	2020年9月～10月	16,223	2.7	11.4	51.3	20.7	13.9		14.1	34.6
	直近（2021年1月）	16,223	2.8	11.3	50.3	20.4	15.1		14.1	35.5
賞与	2020年夏の賞与	16,223	3.0	10.4	43.7	18.7	16.3	8.0	13.4	35.0
	2020年冬の賞与	16,223	3.2	10.4	42.4	19.0	17.3	7.6	13.6	36.4

②給与（時間外手当等を含む）及び賞与の満足度（非正社員）

非正社員		n	非常に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満足	非常に不満足	支給の対象外	満足・計	不満・計
給与	平時（2020年1月以前）の給与	3,777	3.8	15.8	54.3	17.8	8.3		19.6	26.1
	緊急事態宣言下（2020年4月～5月）	3,777	2.1	12.0	48.3	22.9	14.8		14.1	37.6
	2020年9月～10月	3,777	1.8	11.6	52.7	21.1	12.7		13.5	33.8
	直近（2021年1月）	3,777	2.1	10.6	50.1	21.8	15.4		12.7	37.2
賞与	2020年夏の賞与	3,777	1.2	5.4	29.0	9.0	6.9	48.4	6.6	16.0
	2020年冬の賞与	3,777	1.4	5.4	29.2	9.1	7.1	47.8	6.8	16.3

※給与について、「支給の対象外」の選択肢はない（「/」で表記）。「満足・計」は、「非常に満足」「やや満足」の合計。「不満・計」は、「やや不満足」「非常に不満足」の合計。

3時点の給与及び2020年夏、冬の賞与の変化別に給与の満足度をみたものが、図表 1-25 である。それによれば、給与面において、正社員、非正社員いずれも、各時点において、給与が上がった者ほど「満足度」が高くなる傾向にあり、給与が下がった者ほど不満が高くなる傾向にある。賞与面においても、正社員、非正社員いずれも、各時点において、おおむね賞与が上がった者ほど「満足度」が高くなる傾向にあり、おおむね賞与が下がった者ほど不満が高くなる傾向にある。

図表 1-25：各期の給与の変化別にみた給与及び賞与の満足度（単位＝％、SA）【労働者調査】

	n	給与・賞与の満足度(正社員)							満足・計	不満・計	n	給与・賞与の満足度(非正社員)							満足・計	不満・計
		非常に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満足	非常に不満足	支給の対象外	非常に満足				やや満足	どちらでもない	やや不満足	非常に不満足	支給の対象外				
緊急事態宣言下(2020年4月～5月)の給与	計	16,223	3.0	11.7	50.5	20.5	14.3		14.7	34.8	3,777	2.1	12.0	48.3	22.9	14.8		14.1	37.6	
上がった	上がった	451	14.5	36.6	28.9	13.8	6.2		51.1	20.1	134	8.5	39.5	34.3	12.6	5.1		48.0	17.7	
	変化無し	13,106	2.6	12.2	57.1	18.5	9.7		14.8	28.2	2,670	1.8	12.2	58.8	18.2	9.0		14.1	27.1	
	下がった	2,666	3.3	5.2	22.2	31.6	37.7		8.5	69.3	973	1.5	6.1	22.2	37.7	32.5		7.6	70.2	
2020年9月～10月の給与	計	16,223	2.7	11.4	51.3	20.7	13.9		14.1	34.6	3,777	1.8	11.6	52.7	21.1	12.7		13.5	33.8	
上がった	上がった	425	16.8	33.4	32.1	12.3	5.4		50.2	17.7	93	6.2	35.4	46.2	6.9	5.2		41.6	12.1	
	変化無し	13,404	2.2	12.0	57.4	18.6	9.7		14.3	28.4	2,961	1.9	12.5	59.7	17.7	8.2		14.3	25.9	
	下がった	2,394	2.9	4.1	21.2	33.6	38.3		6.9	71.9	723	1.1	4.8	26.2	36.4	31.6		5.9	68.0	
直近(2021年1月)の給与	計	16,223	2.8	11.3	50.3	20.4	15.1		14.1	35.5	3,777	2.1	10.6	50.1	21.8	15.4		12.7	37.2	
上がった	上がった	462	16.5	33.3	32.3	11.7	6.2		49.8	17.9	94	8.8	29.0	44.5	11.2	6.5		37.7	17.7	
	変化無し	13,074	2.3	11.9	57.3	18.5	9.9		14.3	28.5	2,821	1.9	12.0	59.6	17.9	8.6		13.9	26.5	
	下がった	2,687	2.9	4.5	20.2	31.0	41.4		7.4	72.4	862	1.7	4.2	22.2	35.1	36.8		5.9	71.9	
2020年夏の賞与	計	16,223	3.0	10.4	43.7	18.7	16.3	8.0	13.4	35.0	3,777	1.2	5.4	29.0	9.0	6.9	48.4	6.6	16.0	
上がった	上がった	504	16.9	39.6	26.7	10.6	5.9	0.4	56.4	16.5	43	16.4	24.9	24.3	10.2	22.3	1.8	41.4	32.5	
	変化無し	11,100	2.5	12.2	56.9	16.6	9.9	1.9	14.7	26.5	1,813	1.6	8.2	53.4	11.5	7.1	18.2	9.8	18.5	
	下がった	3,293	3.2	3.9	17.3	32.1	42.4	1.2	7.1	74.5	307	2.4	12.4	19.5	30.8	30.2	4.5	14.9	61.1	
	支給の対象外	1,326	0.8	1.2	8.8	5.6	8.6	75.0	2.0	14.2	1,614	0.2	0.8	6.7	2.6	2.2	87.6	1.0	4.8	
2020年冬の賞与	計	16,223	3.2	10.4	42.4	19.0	17.3	7.6	13.6	36.4	3,777	1.4	5.4	29.2	9.1	7.1	47.8	6.8	16.3	
上がった	上がった	660	18.7	41.0	23.3	11.1	5.5	0.4	59.7	16.6	60	14.5	21.4	46.7	6.8	8.7	1.8	35.9	15.6	
	変化無し	10,457	2.6	11.7	57.5	16.1	10.2	1.9	14.3	26.3	1,760	1.9	8.1	52.6	11.6	7.2	18.6	9.9	18.8	
	下がった	3,832	2.9	4.7	16.5	33.3	41.3	1.2	7.5	74.7	348	2.8	10.4	22.4	28.4	30.8	5.1	13.2	59.3	
	支給の対象外	1,274	1.1	1.1	8.7	4.7	9.3	75.2	2.2	14.0	1,609	0.1	0.9	6.7	2.8	1.9	87.5	1.0	4.7	

※給与について、「支給の対象外」の選択肢はない（「/」で表記）。「満足・計」は、「非常に満足」「やや満足」の合計。「不満・計」は「やや不満足」「非常に不満足」の合計。

2. 企業の感染対策の実施状況

(制度の整備状況：企業調査、労働者調査)

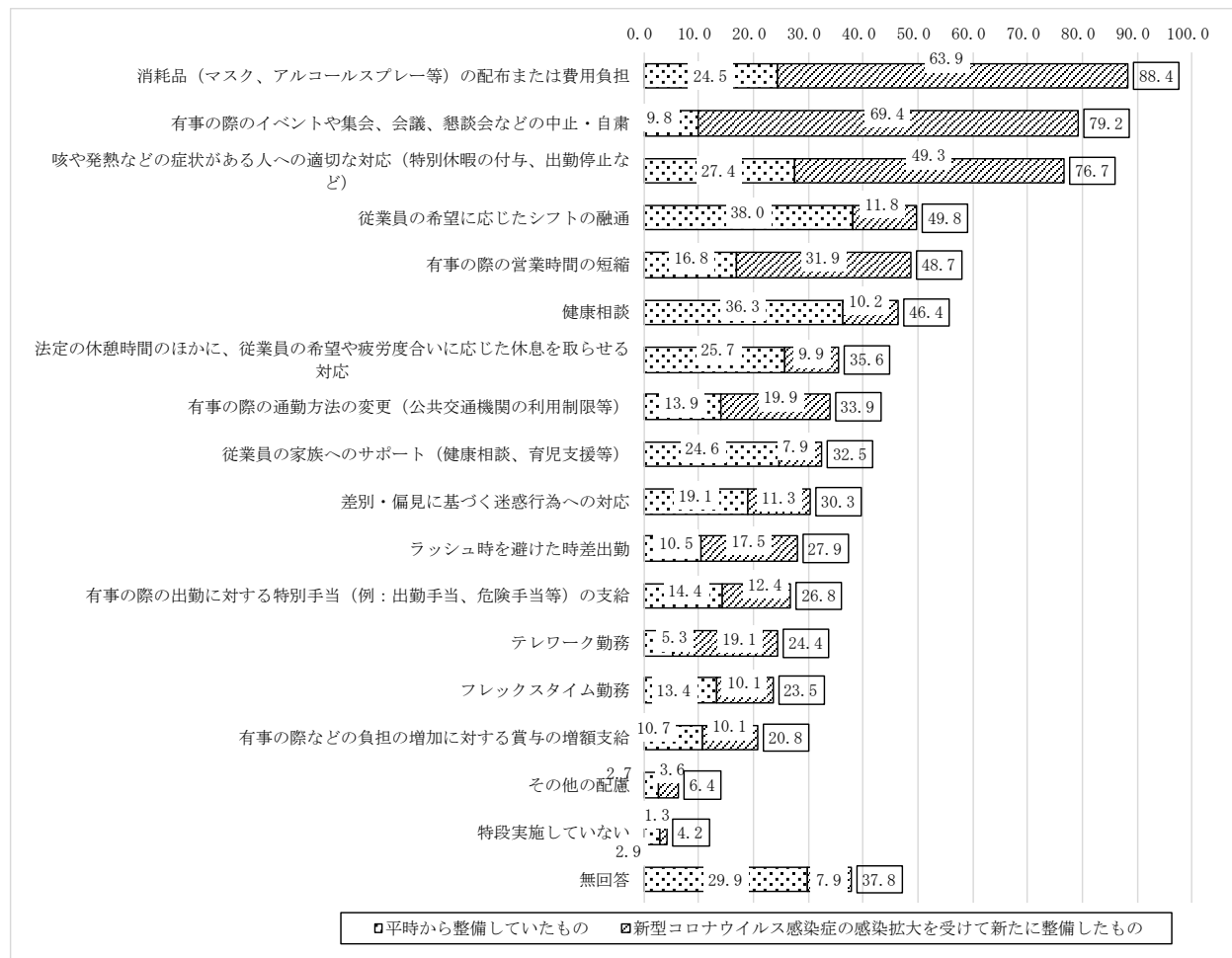
企業調査では、調査対象企業の制度の整備状況について、「平時から整備していたもの」と「新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けて新たに整備したもの」を尋ねている。

「平時から整備していたもの」としては、「従業員の希望に応じたシフトの融通」(38.0%)、「健康相談」(36.3%)、「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応(特別休暇の付与、出勤の停止など)」(27.4%)の順に高くなっている。

一方、「新型コロナウイルスの感染拡大を受けて新たに整備したもの」としては、「有事の際のイベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」(69.4%)、「消耗品(マスク、アルコール、スプレー等)の配布または費用負担」(63.9%)、「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応(特別休暇の付与、出勤の停止など)」(49.3%)の順に高くなっている。

この結果、企業において整備されている制度として、「平時から整備していたもの」「新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けて新たに整備したもの」の合計では、「消耗品(マスク、アルコール、スプレー等)の配布または費用負担」(88.4%)、「有事の際のイベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」(79.2%)、「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応(特別休暇の付与、出勤の停止など)」(76.7%)を整備している企業の割合が高くなっている(図表2-1)。

図表2-1：平時(2020年1月以前)から整備していたもの、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けて新たに整備したもの(n=7,935、単位=%、MA)【企業調査】



一方、労働者調査では、①勤め先の対策の実施状況、②あなたが実際に利用したものについて、3時点で尋ねている。

「①勤め先での対策実施状況」では、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、「消耗品（マスク、アルコールスプレー等）の配付または費用負担」が64.1%と最も高く、次いで、「感染防止対策ガイドラインの遵守（感染対策の徹底）」（55.1%）、「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」（47.7%）、「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応（特別休暇の付与、出勤停止など）」（30.3%）、「営業時間の短縮」（23.9%）が続く。

3時点で実施割合を比較すると、いずれの項目も、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において最も割合が高くなっており、「2020年9月～10月」「直近（2021年1月）」時点では低下している。

次に、「②あなたが実際に利用したもの」については、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、「消耗品（マスク、アルコールスプレー等）の配付または費用負担」が53.5%と最も高く、次いで、「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」（33.8%）、「テレワーク勤務」（9.6%）、「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応（特別休暇の付与、出勤停止など）」（7.1%）、「ラッシュ時を避けた時差出勤」（7.1%）などとなっている。

3時点で利用割合を比較すると、いずれの項目も、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において最も割合が高くなっており、「2020年9月～10月」「直近（2021年1月）」時点では低下している（図表2-2）。

図表 2-2：①勤め先での対策実施状況（単位＝％、MA）／②あなたが実際に利用したもの（n=20,000、単位＝％、MA）【労働者調査】

	①勤め先の対策実施状況			②あなたの利用状況		
	緊急事態宣言下（2020年4月～5月）	2020年9月～10月	直近（2021年1月）	緊急事態宣言下（2020年4月～5月）	2020年9月～10月	直近（2021年1月）
従業員の体制増強	10.9	8.5	8.7			
感染防止対策ガイドラインの遵守（感染対策の徹底）	55.1	47.0	47.2			
消耗品（マスク、アルコールスプレー等）の配付または費用負担	64.1	58.7	56.4	53.5	50.0	48.5
営業時間の短縮	23.9	14.2	15.8			
イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛	47.7	39.4	38.4	33.8	28.4	28.1
通勤方法の変更（公共交通機関の利用制限等）	8.6	6.3	6.1	4.1	3.2	2.8
ラッシュ時を避けた時差出勤	12.8	9.6	9.8	7.1	5.3	5.4
フレックスタイム勤務	7.4	6.3	6.3	3.9	3.5	3.5
法定の休憩時間のほかに、個人の希望や疲労度合いに応じて休息を取らせる対応	6.4	5.2	5.0	2.9	2.2	2.2
個人の希望に応じたシフトの融通	10.6	8.4	8.1	6.1	4.7	4.7
テレワーク勤務	14.3	10.7	11.3	9.6	6.3	7.1
感染リスクの下での出勤に対する特別手当（例：出勤手当、危険手当等）の支給	6.7	4.1	4.0	4.0	2.1	2.0
感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給	3.4	2.3	2.1	1.9	1.0	0.9
咳や発熱などの症状がある人への適切な対応（特別休暇の付与、出勤停止など）	30.3	22.4	21.6	7.1	5.5	5.2
差別・偏見に基づく迷惑行為への対応（お客さんや施設利用者への注意喚起や各所への通報など）	5.4	4.6	4.3	1.6	1.3	1.1
健康相談	7.3	5.8	5.6	2.3	1.7	1.7
家族へのサポート（健康相談、育児支援等）	3.2	2.4	2.3	0.9	0.7	0.7
その他の配慮	0.5	0.3	0.4	0.4	0.2	0.3
実施したものはない	17.9	21.8	22.3	29.5	34.2	34.6

※②あなたの利用状況の設問では、「従業員の体制増強」「感染防止対策ガイドラインの遵守（感染対策の徹底）」「営業時間の短縮」の回答欄がない。

(感染対策の満足度：労働者調査)

勤め先で実施された感染対策の各項目で、「勤め先で実施されたもの」を選択した者を対象に、各種対策の満足度を尋ねたところ、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、「満足・計」（「非常に満足」「やや満足」の合計）の割合は、「個人の希望に応じたシフトの融通」が47.7%と最も高く、次いで、「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応（特別休暇の付与、出勤停止など）」（47.2%）、「消耗品（マスク、アルコールスプレー等）の配付または費用負担」（44.5%）、「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」（44.0%）、「ラッシュ時を避けた時差出勤」（43.2%）などとなっている。

一方、「不満・計」（「非常に不満」「やや不満」の合計）の割合は、「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」が26.5%と最も高く、次いで、「従業員の体制増強」（26.4%）、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当（例：出勤手当、危険手当等）の支給」（26.3%）、「営業時間の短縮」（21.8%）などとなっている。「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」の「従業員の体制増強」を除き、いずれの項目においても、「満足」の割合が「不満」の割合を上回っている。3時点で「満足・計」の割合を比較すると、いずれの項目も、「満足・計」の割合は高くなる傾向にある（図表2-3。詳細は参考図表1（p36）参照）。

図表2-3：勤め先で実施された感染対策の満足度（単位＝%、SA）【労働者調査】

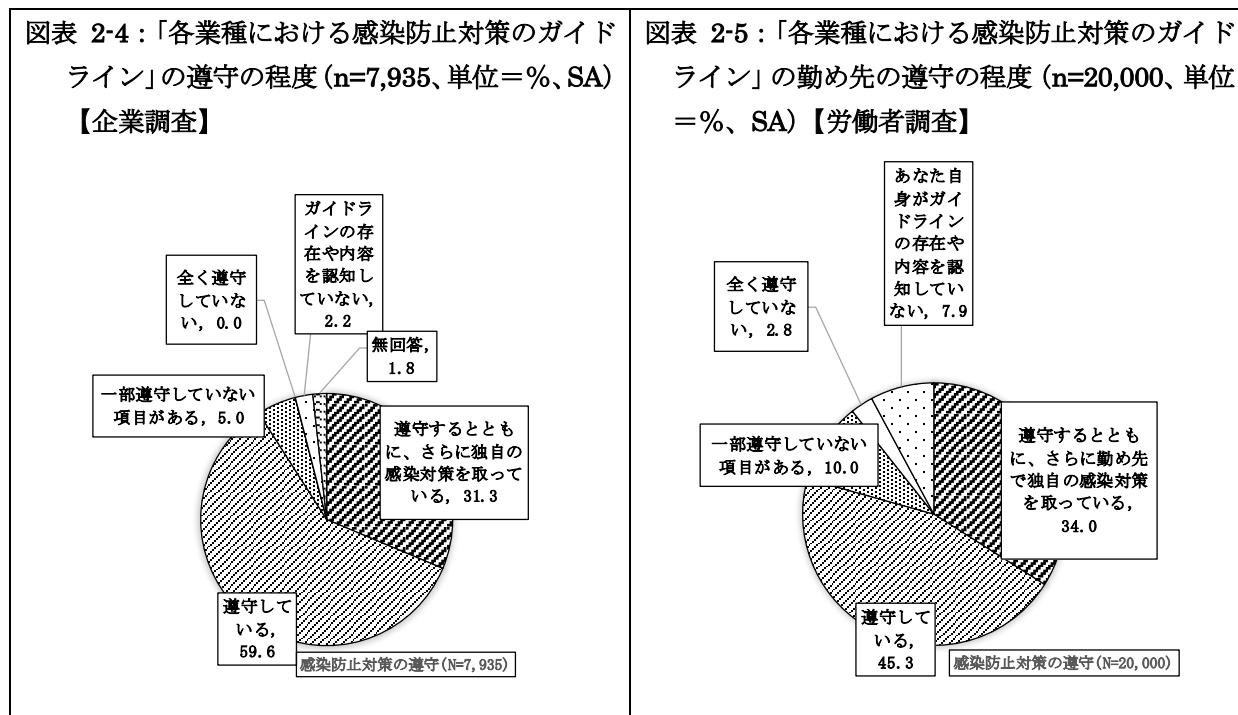
	緊急事態宣言下 (2020年4月～5月)			2020年9月～10月			直近(2021年1月)		
	不満・計	どちらでもない	満足・計	不満・計	どちらでもない	満足・計	不満・計	どちらでもない	満足・計
従業員の体制増強	26.4	51.4	22.2	23.0	47.4	29.6	21.5	47.9	30.5
感染防止対策ガイドラインの遵守（感染対策の徹底）	13.0	46.1	40.9	11.1	45.1	43.8	10.6	44.3	45.1
消耗品（マスク、アルコールスプレー等）の配付または費用負担	17.5	38.0	44.5	14.3	39.3	46.4	13.6	39.4	47.0
営業時間の短縮	21.8	43.0	35.2	21.2	42.7	36.0	20.5	41.9	37.7
イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛	13.4	42.6	44.0	12.7	43.3	44.0	12.3	42.8	44.9
通勤方法の変更（公共交通機関の利用制限等）	17.4	47.8	34.8	17.0	45.3	37.8	19.2	42.2	38.7
ラッシュ時を避けた時差出勤	13.0	43.8	43.2	11.8	44.2	44.1	12.0	44.1	43.9
フレックスタイム勤務	14.8	44.4	40.8	13.6	44.3	42.1	13.2	43.4	43.4
法定の休憩時間のほかに、個人の希望や疲労度合いに応じて休息を取らせる対応	18.4	42.4	39.3	15.5	40.3	44.2	15.5	41.7	42.8
個人の希望に応じたシフトの融通	13.2	39.1	47.7	11.2	39.1	49.7	11.8	38.2	50.0
テレワーク勤務	19.7	40.0	40.4	16.8	44.0	39.2	17.4	41.3	41.3
感染リスクの下での出勤に対する特別手当（例：出勤手当、危険手当等）の支給	26.3	34.5	39.3	23.2	36.9	39.9	25.7	35.8	38.4
感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給	26.5	36.9	36.6	29.9	36.0	34.1	26.0	38.9	35.1
咳や発熱などの症状がある人への適切な対応（特別休暇の付与、出勤停止など）	9.5	43.3	47.2	8.5	44.1	47.4	8.6	43.3	48.1
差別・偏見に基づく迷惑行為への対応（お客さんや施設利用者への注意喚起や各所への通報など）	16.1	48.0	35.9	16.6	44.9	38.5	13.5	45.0	41.5
健康相談	10.9	51.8	37.3	10.9	49.6	39.4	10.3	49.4	40.2
家族へのサポート（健康相談、育児支援等）	18.4	48.5	33.1	16.7	47.4	36.0	20.1	43.4	36.5
その他の配慮	7.2	30.5	62.3	6.6	32.1	61.3	6.6	31.4	62.0

※3時点において、各項目で、「勤め先で実施されたもの」を選択した者を対象に集計。「不満・計」は、「非常に不満」「やや不満」の合計。「満足・計」は、「やや満足」「非常に満足」の合計。

(感染症ガイドラインの遵守状況：企業調査、労働者調査)

「各業種における感染防止対策のガイドライン」の遵守状況については、企業調査では、「遵守するとともに、さらに独自の感染対策を取っている」が31.3%、「遵守している」が59.6%となっており、合わせて90.9%が遵守していると回答している（図表2-4）。

一方、労働者調査では、「遵守するとともに、さらに勤め先で独自の感染対策を取っている」が34.0%、「遵守している」が45.3%となっており、両者を合わせて79.3%となっている（図表2-5）。「遵守している」について、企業と労働者の認識に10%ポイント余りの差がみられている。



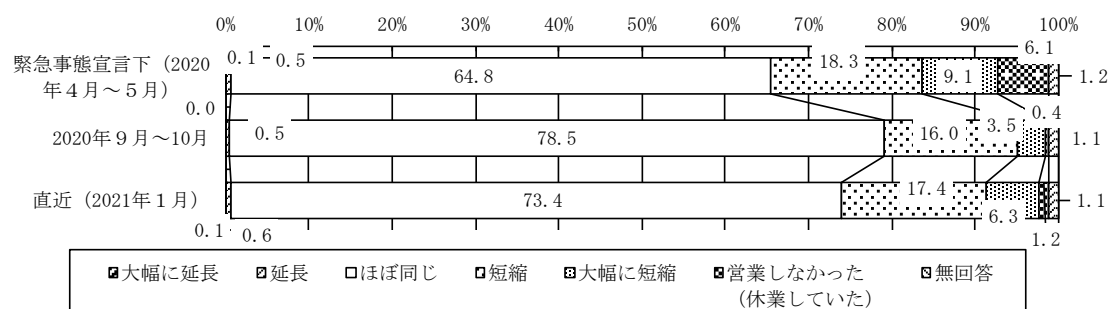
3. 営業時間、労働時間

(1) 企業からみた営業時間の変化

(営業時間の変化：企業調査)

企業調査では、前年同時期と比べての3時点の営業時間の変化を尋ねている。それによれば、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」においては、「ほぼ同じ」が64.8%に対し、営業時間の短縮や休業を行った企業は33.5%（「短縮」（18.3%）、「大幅に短縮」（9.1%）、「営業しなかった（休業していた）」（6.1%）の合計）と約3分の1となっている。「2020年9月～10月」においては、営業時間の短縮や営業をしなかった企業の割合が低下したが、「直近（2021年1月）」では再び上昇している（図表3-1）。

図表 3-1：前年同時期と比べての営業時間の変化 (n=7,935、単位=%、SA) 【企業調査】



これを業種別にみると、特に、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」における休業割合が高かったのは、「宿泊・飲食サービス業」（26.9%）、「生活関連サービス業」（18.2%）であり、「小売業」（8.2%）でも一定の休業がみられていたが、その後は休業割合が低下し、「直近（2021年1月）」では「宿泊・飲食サービス業」（6.5%）以外の業種ではほとんど休業はみられなくなっている（図表3-2）。

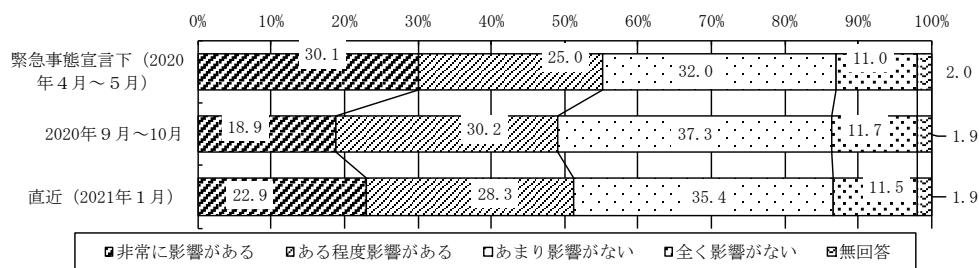
図表3-2：前年同時期と比べての営業時間の変化（単位=%、SA）【企業調査】

	n	緊急事態宣言下（2020年4～5月）					2020年9～10月					直近（2021年1月）				
		延長・計	ほぼ同じ	短縮・計	（休業していなかった）	無回答	延長・計	ほぼ同じ	短縮・計	（休業していなかった）	無回答	延長・計	ほぼ同じ	短縮・計	（休業していなかった）	無回答
合計	7,935	0.6	64.8	27.3	6.1	1.2	0.5	78.5	19.5	0.4	1.1	0.6	73.4	23.7	1.2	1.1
<業種>																
建設業	629	0.1	82.1	16.6	0.6	0.5	0.0	90.2	8.6	0.6	0.5	1.0	88.7	9.2	0.6	0.5
製造業	573	1.9	49.9	43.1	4.0	1.1	2.6	62.4	32.5	1.1	1.4	1.1	57.5	38.1	1.8	1.4
運輸業	642	0.3	65.3	31.3	1.7	1.4	0.8	74.0	23.4	0.2	1.6	1.1	71.4	25.3	0.6	1.6
卸売業	452	1.6	58.2	36.9	2.2	1.0	0.6	77.4	20.7	0.2	1.1	0.4	69.9	27.8	1.0	0.9
小売業	1,587	0.7	57.7	32.9	8.2	0.5	0.1	76.8	22.7	0.0	0.4	0.3	71.9	26.9	0.5	0.4
銀行・保険業	96	0.0	64.8	32.9	2.3	0.0	0.0	87.3	12.7	0.0	0.0	0.0	78.4	21.6	0.0	0.0
宿泊・飲食サービス業	616	0.1	18.8	51.5	26.9	2.7	0.6	47.1	48.6	1.5	2.3	0.0	27.9	63.4	6.5	2.1
生活関連サービス業	248	0.0	23.2	57.5	18.2	1.1	0.9	50.5	47.7	0.4	0.4	0.9	41.7	56.6	0.4	0.4
医療業	1,101	0.3	86.2	11.1	1.0	1.4	0.6	92.3	5.7	0.0	1.4	0.6	91.0	6.9	0.1	1.4
社会保険・社会福祉・介護事業	1,635	1.1	87.1	9.2	1.5	1.1	0.6	94.9	3.3	0.2	1.0	0.8	93.2	4.8	0.2	1.0
他に分類されないサービス業	356	0.0	81.4	15.6	1.2	1.7	0.0	88.3	9.9	0.0	1.7	0.3	85.3	12.3	0.4	1.7

※「延長・計」は「大幅に延長」「延長」の合計。「短縮・計」は「短縮」「大幅に短縮」の合計。

企業の営業時間の変化に対する新型コロナの影響を尋ねると、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」では「非常に影響がある」が30.1%、「ある程度影響がある」が25.0%と、両者を合計すると55.1%の企業が影響ありとしている。その後、「非常に影響がある」企業の割合は低下したが、「ある程度影響がある」と合計すると、その後も5割前後の企業で影響があるとしている（図表3-3）。

図表3-3：営業時間の変化（前年同期比）に対する新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響（n=7,935、単位=%、SA）【企業調査】



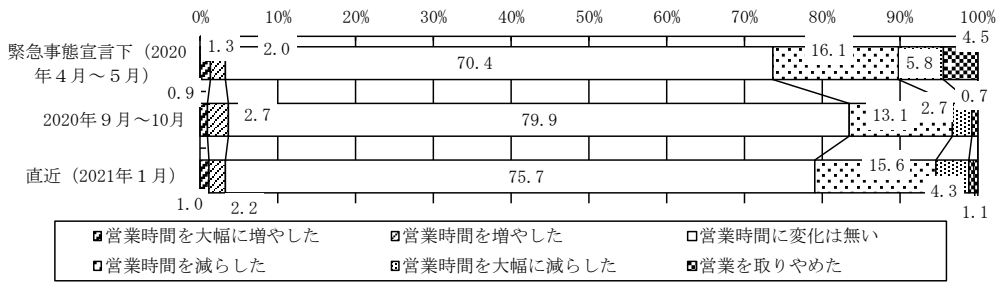
(2)労働者からみた営業時間、労働時間の変化

（緊急事態宣言下での営業時間の変化：労働者調査）

労働者調査においても、勤め先における前年同時期と比べての営業時間の変化を3時点で尋ねているが、それによれば、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」においては、「営業時間に変化はない」が70.4%に対し、営業時間の減少や営業を取りやめたとする割合（「営業時間を減らした」（16.1%）、「営業時間を大幅に減らした」（5.8%）、「営業は取りやめた」（4.5%）の合計）は、26.4%となっている。「2020年9月～10月」においては、勤め先で営業時間を減らした、もしくは

は営業をしなかったとする割合が低下したが、「直近（2021年1月）」では、再び上昇しており、企業調査と同様の推移を示している（図表3-4）。

図表 3-4：前年同時期と比べての営業時間の変化（n=20,000、単位=%、SA）【労働者調査】



(労働者の勤務日数とテレワーク日数の変化：労働者調査)

労働者調査では、「平時（2020年1月以前）」と3時点のそれぞれの期間における一週間の平均出勤日数と、そのうちのテレワークを実施した日数について尋ねている。

雇用形態別に出勤日数をみると、正社員では、フルタイム勤務に満たない「4日以下」に着目すると、その割合は「平時」（5.2%）に比べて、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」に16.6%に上昇し、「2020年9月～10月」（9.1%）に低下した後、「直近（2021年1月）」（11.4%）ではやや上昇している。非正社員については、出勤日数について「4日以下」の割合は同様に推移している。

次にテレワーク日数についてみると、正社員の場合、いずれの期間においても、テレワーク「0日」が8～9割とほとんどを占めているものの、「1日以上（テレワークあり・計）」に着目すると、「平時」（5.2%）に比べて、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」に16.6%に上昇し、「2020年9月～10月」（11.8%）で低下した後、「直近（2021年1月）」（14.1%）で再び上昇している。

なお、非正社員については、「1日以上（テレワークあり・計）」に着目すると、「平時」にくらべわずかに上昇しているものの、おおむね4%前後で推移しており、正社員よりもテレワーク実施割合は低くなっている（図表3-5）。

図表 3-5：雇用形態別にみた①出勤日数、②テレワーク日数（単位=%、SA）【労働者調査】

①出勤日数、②テレワーク日数【正社員】（n=16,223）

	①出勤日数								4日以下	②うち、テレワーク日数 テレワーク日数あり								ワ1日以上あり（テレワークあり・計）
	0日	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日		0日	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	
	平時（2020年1月以前）	1.5	0.4	0.3	0.8	2.2	72.0	20.6		2.2	5.2	94.8	1.2	0.5	0.4	0.2	2.3	
緊急事態宣言下（2020年4月～5月）	4.2	1.1	1.4	4.6	5.4	64.0	17.4	2.0	16.6	83.4	3.5	4.4	2.5	1.6	4.1	0.4	0.1	16.6
2020年9月～10月	1.8	0.3	0.6	2.1	4.4	69.9	18.9	2.1	9.1	88.2	3.1	2.7	1.5	1.0	2.9	0.4	0.2	11.8
直近（2021年1月）	2.1	0.5	0.9	2.8	4.9	68.3	18.1	2.2	11.4	85.9	3.5	3.3	2.1	1.4	3.1	0.5	0.1	14.1

①出勤日数、②テレワーク日数【非正社員】（n=3,777）

	①出勤日数								4日以下	②うち、テレワーク日数 テレワーク日数あり								ワ1日以上あり（テレワークあり・計）
	0日	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日		0日	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	
	平時（2020年1月以前）	1.3	1.4	3.2	11.1	23.0	49.0	9.3		1.7	40.0	97.0	1.5	0.2	0.2	0.3	0.7	
緊急事態宣言下（2020年4月～5月）	10.8	3.4	5.8	13.4	20.7	37.8	7.3	0.9	54.0	95.2	1.2	1.0	0.7	0.9	0.8	0.1	0.1	4.8
2020年9月～10月	2.5	1.5	5.8	13.6	23.7	44.2	7.6	1.1	47.1	95.5	1.5	1.1	0.3	0.4	0.9	0.2	0.0	4.5
直近（2021年1月）	2.9	2.6	6.6	14.2	23.9	41.6	7.1	1.1	50.3	94.3	2.3	1.2	0.5	0.6	1.0	0.2	0.0	5.7

*①出勤日数の「4日以下」は、「0日」「1日」「2日」「3日」「4日」の合計。②テレワーク日数の「1日以上（テレワークあり・計）」は、「1日」「2日」「3日」「4日」「5日」「6日」「7日」の合計。

正社員について職種別（「その他の職業」を除く）にみると、「平時」ではいずれの職種も「1日以上（テレワークあり・計）」は10%に満たなかったが、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、特に「管理的職業従事者」（36.9%）、「事務従事者」（26.9%）、「販売従事者」（25.5%）、「専門的・技術的職業従事者」（16.1%）などにおいて「1日以上（テレワークあり・計）」の割合が高くなっており、その後の推移では、「2020年9月～10月」で低下した後、「直近（2021年1月）」で再び上昇している（図表3-6）。

図表3-6：職種別にみた正社員のテレワーク日数（単位=%、SA）【労働者調査】

	n	平時（2020年1月以前）				緊急事態宣言下（2020年4月～5月）				2020年9月～10月				直近（2021年1月）								
		①うち、テレワーク日数				②うち、テレワーク日数				③うち、テレワーク日数				④うち、テレワーク日数								
		0日	1日	3日	5日以上	0日	1日	3日	5日以上	0日	1日	3日	5日以上	0日	1日	3日	5日以上					
合計	16,223	94.8	1.7	0.7	2.9	5.2	83.4	7.9	4.1	4.6	16.6	88.2	5.8	2.5	3.5	11.8	85.9	6.8	3.5	3.8	14.1	
<職種>																						
管理的職業従事者	937	91.4	3.6	1.3	3.7	8.6	63.1	19.7	11.5	5.8	36.9	75.2	13.9	6.2	4.7	24.8	67.9	17.8	8.6	5.6	32.1	
専門的・技術的職業従事者	3,070	94.1	2.2	0.9	2.9	5.9	83.9	7.4	4.1	4.6	16.1	88.7	5.2	2.8	3.3	11.3	86.4	6.1	3.6	3.9	13.6	
事務従事者	3,317	93.0	2.1	0.8	4.2	7.0	73.1	13.0	7.0	7.0	26.9	79.8	9.7	4.9	5.6	20.2	76.2	11.1	7.0	5.7	23.8	
販売従事者	2,249	93.7	2.6	0.9	2.8	6.3	74.5	12.8	5.7	7.0	25.5	83.8	9.4	3.1	3.7	16.2	81.0	10.3	4.9	3.8	19.0	
サービス職業従事者	2,584	96.9	0.7	0.5	1.9	3.1	93.6	2.7	1.3	2.4	6.4	95.3	1.7	0.9	2.1	4.7	94.6	2.0	0.9	2.5	5.4	
保安職業従事者	368	95.4	0.5	1.1	3.0	4.6	91.5	4.1	1.3	3.0	8.5	92.9	2.4	1.1	3.6	7.1	92.9	2.4	1.1	3.6	7.1	
生産工程従事者	617	98.6	0.3	0.0	1.0	1.4	95.9	2.1	0.6	1.4	4.1	97.0	1.2	0.4	1.4	3.0	96.5	1.8	0.2	1.5	3.5	
輸送・機械運転従事者	943	98.1	0.1	0.1	1.7	1.9	96.6	1.1	0.2	2.1	3.4	96.7	1.3	0.1	1.9	3.3	96.1	1.7	0.3	1.9	3.9	
建設・採掘従事者	1,177	95.0	1.3	0.4	3.2	5.0	90.0	4.5	1.8	3.7	10.0	92.2	3.5	0.6	3.7	7.8	91.1	4.6	0.6	3.7	8.9	
運搬・清掃・包装等従事者	736	95.4	1.4	0.3	2.9	4.6	93.5	2.6	1.3	2.6	6.5	94.7	1.3	0.9	3.1	5.3	93.9	2.1	1.0	3.0	6.1	
その他の職業	225	93.4	3.5	0.0	3.1	6.6	76.1	8.0	7.5	8.4	23.9	84.1	8.4	4.4	3.1	15.9	78.3	9.3	7.1	5.3	21.7	

※正社員を対象に集計。テレワーク日数の「1～2日」は、「1日」「2日」の合計。「3～4日」は「3日」「4日」の合計。「5日以上」は「5日」「6日」「7日」の合計。「1日以上（テレワークあり・計）」は、「1日」「2日」「3日」「4日」「5日」「6日」「7日」の合計。

（出勤日1日あたりの平均勤務時間：労働者調査）

労働者調査では、「平時（2020年1月以前）」と3時点のそれぞれの期間における出勤日1日あたりの平均勤務時間（時間外労働を含む）を尋ねている。

これを雇用形態別にみると、正社員では、時間外労働がある「9時間以上」の割合は、「平時」（40.4%）に比べて、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」に34.0%に低下し、「2020年9月～10月」（37.6%）、「直近（2021年1月）」（36.4%）でやや上昇している。「6時間以下」に着目すると、「平時」（5.4%）に比べて、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」に11.8%に上昇し、「2020年9月～10月」（7.2%）、「直近（2021年1月）」（8.5%）では低下している。

一方、非正社員については、「4時間以下」に着目すると、「平時」（23.9%）に比べて、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」に36.3%に上昇し、「2020年9月～10月」（28.8%）に低下した後、「直近（2021年1月）」（31.8%）で再び上昇している（図表3-7）。

図表 3-7：雇用形態別にみた出勤日1日あたりの平均勤務時間（時間外労働を含む）（単位＝％、SA）【労働者調査】

①出勤日1日あたりの平均勤務時間（時間外労働を含む）【正社員】(n=16,223)

	1 時 間	3 時 間	5 時 間	7 時 間	9 時 間	1 時 間 以 上	1 時 間 以 上	6 時 間 以 下	9 時 間 以 上
平時（2020年1月以前）	1.1	1.3	3.0	54.1	30.1	6.5	3.8	5.4	40.4
緊急事態宣言下（2020年4月～5月）	3.3	2.4	6.1	54.2	25.7	5.3	3.0	11.8	34.0
2020年9月～10月	1.3	1.7	4.2	55.2	28.5	5.9	3.2	7.2	37.6
直近（2021年1月）	1.7	1.9	4.9	55.2	27.7	5.5	3.2	8.5	36.4

※「6時間以下」は、「1～2時間」「3～4時間」「5～6時間」の合計。「9時間以上」は「9～10時間」「11～12時間」「12時間超」の合計。

②出勤日1日あたりの平均勤務時間（時間外労働を含む）【非正社員】(n=3,777)

	1 時 間	3 時 間	5 時 間	7 時 間	9 時 間	1 時 間 以 上	1 時 間 以 上	4 時 間 以 下	9 時 間 以 上
平時（2020年1月以前）	2.8	21.1	32.3	34.2	7.6	1.1	0.8	23.9	9.5
緊急事態宣言下（2020年4月～5月）	9.8	26.5	28.1	29.3	4.8	0.7	0.7	36.3	6.2
2020年9月～10月	3.1	25.7	32.3	31.3	6.0	0.8	0.7	28.8	7.5
直近（2021年1月）	4.3	27.5	31.2	30.3	5.1	0.9	0.7	31.8	6.7

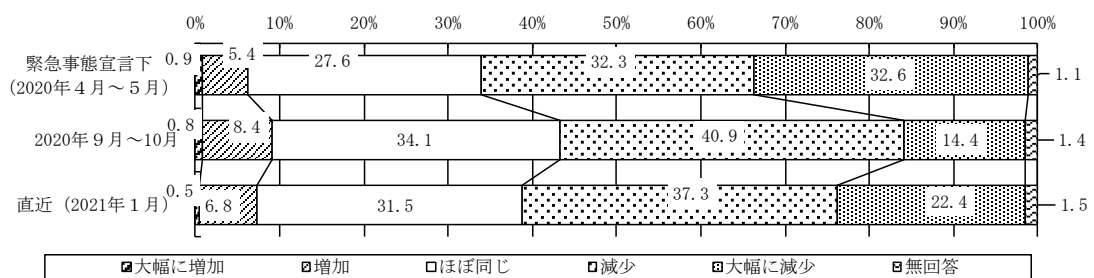
※「4時間以下」は、「1～2時間」「3～4時間」の合計。「9時間以上」は「9～10時間」「11～12時間」「12時間超」の合計。

4. 企業の収益環境

（企業収益の変化と新型コロナの影響：企業調査）

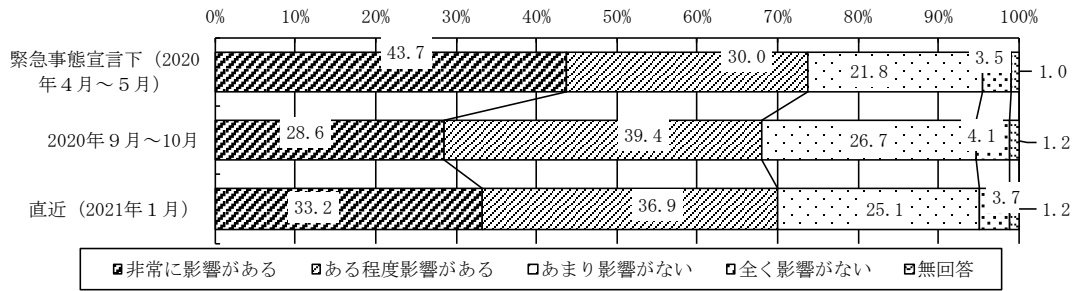
対象企業の3時点の前年同時期と比較した収益の変化について尋ねると、「緊急事態宣言下（2020年4～5月）」では、「大幅に減少」（32.6%）、「減少」（32.3%）を合わせると64.9%の企業で減少している。また、「ほぼ同じ」は27.6%であり、増加した企業は6.3%（「大幅に増加」0.9%、「増加」5.4%の合計）に留まっている。「減少・計」の割合は、「2020年9月～10月」においていったん低下したが、「直近（2021年1月）」では、再び上昇している（図表4-1）。

図表 4-1：前年同時期と比べての収益の変化（n=7,935、単位＝％、SA）【企業調査】



収益の変化に対する新型コロナの影響について尋ねると、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」においては、「非常に影響がある」の43.7%、「ある程度影響がある」の30.0%を合計すると、73.7%が影響があるとしている。その後の推移を見ても、7割前後の企業が影響があると回答している（図表4-2）。

図表 4-2：収益の変化（前年同期比）に対する新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響
 (n=7,935、単位=%、SA)【企業調査】



各時点ごとに、営業時間の変化別に収益の変化をみると、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」においては、「減少・計」の割合は、全体では64.9%となっているが、「営業しなかった（休業していた）」で96.6%と最も高く、次いで、「短縮・計」（84.9%）となっており、「ほぼ同じ」であっても53.8%となっている。「減少・計」の割合は、「2020年9月～10月」（55.3%）においておおむね低下したが、「直近（2021年1月）」（59.7%）では、再び上昇している（図表 4-3）。

図表 4-3：営業時間の変化（前年同期比）からみた収益の変化（前年同期比）（単位=%、SA）
 【企業調査】

	n	大幅に増加	増加	ほぼ同じ	減少	大幅に減少	無回答	収益の変化	
								増加・計	減少・計
＜緊急事態宣言下（2020年4月～5月）＞	7,935	0.9	5.4	27.6	32.3	32.6	1.1	6.3	64.9
延長・計	67	18.1	37.3	23.6	12.8	8.2	0.0	55.3	21.0
ほぼ同じ	5,428	1.0	6.3	37.7	37.0	16.8	1.3	7.2	53.8
短縮・計	1,945	0.5	3.6	10.1	27.5	57.4	0.7	4.2	84.9
営業しなかった（休業していた）	414	0.2	0.7	1.8	6.4	90.2	0.7	0.9	96.6
＜2020年9月～10月＞	7,935	0.8	8.4	34.1	40.9	14.4	1.4	9.1	55.3
延長・計	57	14.0	39.4	25.4	11.5	9.7	0.0	53.4	21.2
ほぼ同じ	6,457	0.6	9.4	40.4	39.5	8.9	1.1	10.1	48.4
短縮・計	1,320	0.7	3.4	10.6	47.6	36.1	1.5	4.2	83.7
営業しなかった（休業していた）	23	3.6	10.0	8.5	17.0	60.8	0.0	13.7	77.8
＜直近（2021年1月）＞	7,935	0.5	6.8	31.5	37.3	22.4	1.5	7.3	59.7
延長・計	58	9.6	44.9	16.8	20.0	8.7	0.0	54.5	28.8
ほぼ同じ	6,099	0.6	7.7	39.3	38.6	12.4	1.4	8.3	51.0
短縮・計	1,625	0.1	3.5	9.6	35.4	50.1	1.3	3.6	85.6
営業しなかった（休業していた）	75	1.2	0.0	3.6	6.9	88.3	0.0	1.2	95.2

※表頭の収益の変化の「増加・計」は「大幅に増加」「増加」の合計。「減少・計」は「減少」「大幅に減少」の合計。表側の営業時間の「延長・計」は「大幅に延長」「延長」の合計。「短縮・計」は「短縮」「大幅に短縮」の合計。

（今後の業績の見通し：企業調査、労働者調査）

企業に今後の業績の見通しについての考えを尋ねると、「現状維持」が35.3%と最も高くなっているが、次いで「ある程度悪い」が29.6%、「非常に悪い」が16.0%となっており、両者を合計すると45.6%の企業が今後について悪い見通しとなっている。

これを業種別にみると、「悪い・計」（「非常に悪い」「ある程度悪い」の合計）は、「宿泊・飲食サービス業」（72.6%）、「生活関連サービス業」（60.1%）、「製造業」（53.5%）、「運輸業」（51.9%）などで高くなっている（図表 4-4）。

図表 4-4：今後の業績の見通し（単位=%、SA）【企業調査】

	今後の業績の見通し							良い・計	現状維持	悪い・計
	n	非常に良い	良い程度	現状維持	悪い程度	非常に悪い	無回答			
合計	7,935	0.2	5.6	35.3	29.6	16.0	13.2	5.9	35.3	45.6
<業種>										
建設業	629	0.2	6.5	45.3	27.8	5.3	14.9	6.7	45.3	33.2
製造業	573	0.3	6.5	26.4	31.1	22.4	13.3	6.8	26.4	53.5
運輸業	642	0.0	3.8	31.8	32.0	19.9	12.4	3.9	31.8	51.9
卸売業	452	0.6	10.6	26.3	30.2	16.5	15.7	11.2	26.3	46.7
小売業	1,587	0.4	6.4	32.6	32.6	16.6	11.4	6.8	32.6	49.2
銀行・保険業	96	0.0	7.0	51.9	23.0	1.7	16.3	7.0	51.9	24.7
宿泊・飲食サービス業	616	0.0	3.6	11.5	25.6	47.0	12.4	3.6	11.5	72.6
生活関連サービス業	248	0.2	4.8	21.9	28.5	31.6	13.0	5.0	21.9	60.1
医療業	1,101	0.3	4.5	34.7	39.1	8.2	13.2	4.8	34.7	47.3
社会保険・社会福祉・介護事業	1,635	0.1	4.9	55.4	21.5	5.1	13.0	5.0	55.4	26.6
他に分類されないサービス業	356	0.7	6.1	47.2	28.7	2.3	15.0	6.8	47.2	31.0

※「良い・計」は、「非常に良い」「ある程度良い」の合計。「悪い・計」は、「ある程度悪い」「非常に悪い」の合計。

一方、労働者に今後の業績の見通しについての考えを尋ねると、「変わらない」が 50.9%と最も高くなっているが、次いで「ある程度悪くなる」が 25.6%、「非常に悪くなる」が 8.0%となっており、両者を合計して「悪くなる・計」をみると、33.6%の労働者が今後について悪い見通しを持っている。これを業種別にみると、「悪くなる・計」とする割合は、「生活関連サービス業」（45.3%）、「宿泊・飲食サービス業」（45.0%）、「卸売業」（39.7%）、「運輸業」（37.7%）などで高くなっている（図表 4-5）。

図表 4-5：勤め先の今後の業績見通し（単位=%、SA）【労働者調査】

	今後の業績の見通し						良くなる・計	変わらない	悪くなる・計
	n	非常に良くなる	ある程度良くなる	変わらない	ある程度悪くなる	非常に悪くなる			
合計	20,000	1.4	14.2	50.9	25.6	8.0	15.6	50.9	33.6
<業種>									
建設業	2,782	1.3	11.0	57.2	25.3	5.2	12.3	57.2	30.5
製造業	1,091	1.3	16.6	47.4	24.1	10.5	17.9	47.4	34.6
運輸業	1,658	1.3	11.6	49.4	26.5	11.2	12.9	49.4	37.7
卸売業	1,259	1.0	14.7	44.6	30.9	8.8	15.7	44.6	39.7
小売業	3,025	2.2	19.1	47.3	24.0	7.4	21.3	47.3	31.4
銀行・保険業	739	1.2	14.0	48.8	30.9	5.1	15.3	48.8	35.9
宿泊・飲食サービス業	2,020	1.7	17.6	35.7	29.5	15.5	19.3	35.7	45.0
生活関連サービス業	591	1.4	17.8	35.5	31.0	14.3	19.2	35.5	45.3
医療業	2,501	0.9	12.7	54.6	25.5	6.3	13.6	54.6	31.8
社会保険・社会福祉・介護事業	2,561	0.8	10.5	64.3	19.2	5.1	11.4	64.3	24.3
他に分類されないサービス業	1,773	1.1	11.1	58.1	25.2	4.5	12.2	58.1	29.8

※「良くなる・計」は、「非常に良くなる」「ある程度良くなる」の合計。「悪くなる・計」は、「ある程度悪くなる」「非常に悪くなる」の合計。

5. 企業の雇用動向

（従業員数の変化：企業調査）

企業調査では、3時点の前年同時期と比べた従業員数（従業員の総数及び、そのうちの正社員、非正社員）の変化について尋ねている。

正社員では、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、「ほぼ同じ」が 88.0%と大半を占めている。一方、「増加・計」（「大幅に増加」「増加」の合計。以下同じ）が 3.0%、「減少・計」（「減少」「大幅に減少」の合計。以下同じ）は 5.7%となっており、「減少・計」が「増加・計」

をわずかに上回っている。「減少・計」は、「2020年9月～10月」「直近（2021年1月）」において上昇傾向にある。

一方、非正社員も、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、「ほぼ同じ」が73.5%と大半を占めるのに対し、「増加・計」が2.0%、「減少・計」は8.8%となっており、「減少・計」が「増加・計」を上回っている。「減少・計」は、「2020年9月～10月」「直近（2021年1月）」において、8～9%台で推移している（図表5-1）。

図表5-1：前年同時期に比べての従業員数変化（従業員、そのうち正社員、非正社員）（単位＝%、SA）【企業調査】

		n	大幅に増加	増加	ほぼ同じ	減少	大幅に減少	該当の社員がいない	無回答	増加・計	減少・計
緊急事態宣言下 (2020年4月～5月)	総数	7,935	0.1	3.5	84.9	8.4	1.2	1.0	0.9	3.6	9.6
	うち正社員	7,935	0.1	2.9	88.0	5.2	0.5	0.9	2.4	3.0	5.7
	うち非正社員	7,935	0.1	2.0	73.5	7.1	1.7	6.9	8.8	2.0	8.8
2020年9月～10月	総数	7,935	0.0	4.4	83.2	9.4	1.0	1.0	0.9	4.4	10.4
	うち正社員	7,935	0.0	3.6	85.5	7.1	0.6	0.8	2.3	3.6	7.8
	うち非正社員	7,935	0.1	2.9	73.1	7.0	1.1	6.9	8.9	2.9	8.1
直近（2021年1月）	総数	7,935	0.0	4.7	81.1	11.2	1.2	1.0	0.7	4.7	12.4
	うち正社員	7,935	0.1	3.9	83.5	8.6	0.6	1.0	2.3	4.0	9.3
	うち非正社員	7,935	0.0	2.9	71.4	8.4	1.4	6.9	8.9	3.0	9.9

※「増加・計」は、「大幅に増加」「増加」の合計。「減少・計」は「減少」「大幅に減少」の合計。

（採用状況：企業調査）

企業調査では、2020年4月～2021年1月における正社員の採用状況について尋ねている。それによれば、「採用活動はしなかった」が35.0%を占めている。「採用できた」（「十分に採用できた」「ある程度採用できた」の合計）とする企業は24.4%、「採用できなかった」（「あまり十分に採用できなかった」「採用できなかった」の合計）とする企業は33.6%となっている。

これを業種別にみると、「採用活動はしなかった」とする割合は、「宿泊・飲食サービス業」（50.3%）、「卸売業」（47.1%）、「小売業」（42.8%）、「製造業」（40.5%）などで高くなっている。一方、「採用できた」とする割合は、「銀行・保険業」（33.7%）、「社会保険・社会福祉・介護事業」（30.4%）、「医療業」（28.5%）で他の業種に比べてわずかに高い（図表5-2）。

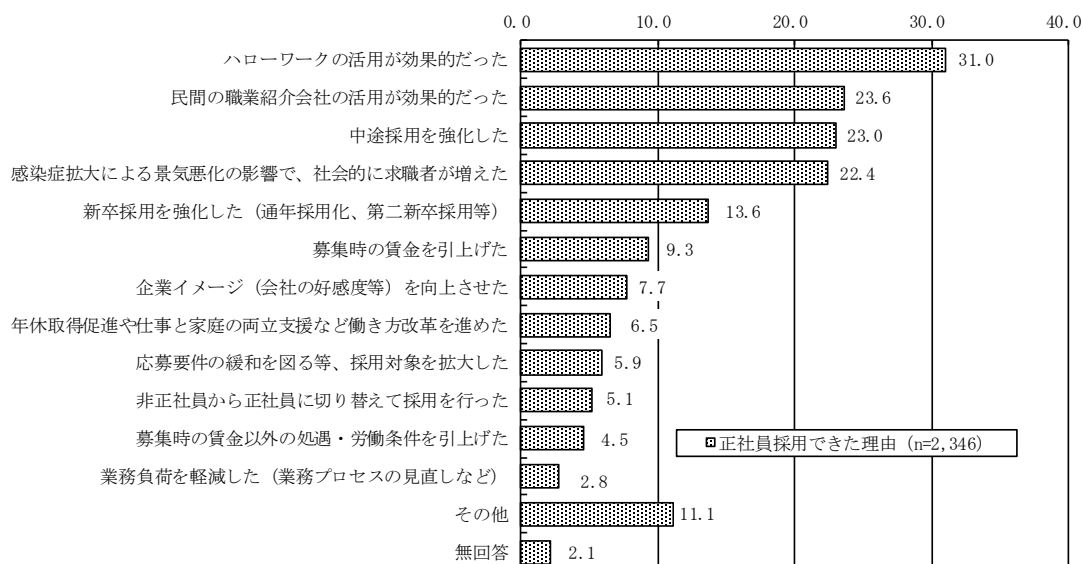
図表5-2：正社員の採用状況（2020年4月～2021年1月）（単位＝%、SA）【企業調査】

	正社員の採用状況（2020年4月～2021年1月）							採用できた	か採用できなかった	し採用できなかった
	n	十分に採用	用あたる程度採用	なにあつかうた	か採用できなかった	し採用できなかった	無回答			
合計	7,935	6.6	17.8	21.4	12.2	35.0	7.0	24.4	33.6	35.0
<業種>										
建設業	629	5.9	15.3	25.1	19.1	27.6	7.1	21.1	44.2	27.6
製造業	573	7.9	19.6	15.3	8.7	40.5	7.9	27.5	24.1	40.5
運輸業	642	7.9	13.9	25.2	16.1	31.4	5.5	21.8	41.3	31.4
卸売業	452	8.0	17.5	11.7	7.3	47.1	8.5	25.5	19.0	47.1
小売業	1,587	7.2	18.3	16.8	8.1	42.8	6.8	25.4	24.9	42.8
銀行・保険業	96	4.9	28.8	10.0	10.1	35.3	10.9	33.7	20.1	35.3
宿泊・飲食サービス業	616	3.9	11.8	17.8	9.3	50.3	6.8	15.7	27.2	50.3
生活関連サービス業	248	8.1	15.5	17.3	14.8	36.5	7.8	23.6	32.1	36.5
医療業	1,101	6.4	22.1	21.1	8.5	35.3	6.6	28.5	29.5	35.3
社会保険・社会福祉・介護事業	1,635	7.0	23.4	31.3	13.7	17.5	7.2	30.4	44.9	17.5
他に分類されないサービス業	356	5.9	20.0	22.3	16.7	28.2	6.7	25.9	39.1	28.2

※「採用できた」は、「十分に採用できた」「ある程度採用できた」の合計。「採用できなかった」は「あまり十分に採用できなかった」「採用できなかった」の合計。

「採用できた」とする企業に対して、採用できた理由を尋ねたところ、「ハローワークの活用が効果的だった」（31.0%）が最も高く、次いで、「民間の職業紹介会社の活用が効果的だった」（23.6%）、「中途採用を強化した」（23.0%）、「感染症拡大による景気悪化の影響で、社会的に求職者が増えた」（22.4%）などとなっている（図表 5-3）。

図表 5-3：採用できた企業の採用できた理由（単位＝%、MA）【企業調査】



※2020年4月～2021年1月において、正社員の募集人員の採用状況について「十分に採用できた」「ある程度採用できた」と回答した企業を対象に集計。

（採用者数の変化：企業調査）

企業調査では、3時点の前年同時期と比べた採用者数（正社員、非正社員）の変化について尋ねている。正社員では、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、「該当の社員がいない」が32.7%となっており、「ほぼ同じ」も53.9%を占めている。一方、「増加・計」（「大幅に増加」「増加」の合計。以下同じ）が4.5%、「減少・計」（「減少」「大幅に減少」の合計。以下同じ）が8.3%となっており、「減少・計」が「増加・計」を上回っている。「減少・計」は、「2020年9月～10月」「直近（2021年1月）」において、8～9%と同水準で推移している。

非正社員も、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、「該当の社員がいない」が34.9%となっており、「ほぼ同じ」が46.0%を占めている。一方、「増加・計」が2.7%、「減少・計」は9.5%となっており、「減少・計」が「増加・計」を上回っている。「減少・計」は、「2020年9月～10月」「直近（2021年1月）」において、8～9%と同水準で推移している（図表 5-4）。

図表 5-4：前年同時期に比べての採用者数の変化（単位＝%、SA）【企業調査】

		n	大幅に増加	増加	ほぼ同じ	減少	大幅に減少	該当の社員がいない	無回答	変化の合計	
										増加・計	減少・計
緊急事態宣言下 (2020年4月～5月)	正社員	7,935	0.1	4.4	53.9	5.8	2.5	32.7	0.6	4.5	8.3
	非正社員	7,935	0.1	2.6	46.0	6.6	2.9	34.9	6.9	2.7	9.5
2020年9月～10月	正社員	7,935	0.0	5.1	51.7	6.0	2.2	34.4	0.6	5.1	8.2
	非正社員	7,935	0.1	4.1	45.4	6.2	2.5	34.7	7.0	4.2	8.7
直近 (2021年1月)	正社員	7,935	0.1	5.0	50.6	6.5	2.3	34.8	0.7	5.1	8.8
	非正社員	7,935	0.0	4.3	43.9	6.9	2.4	35.4	7.0	4.3	9.3

※「増加・計」は、「大幅に増加」「増加」の合計。「減少・計」は「減少」「大幅に減少」の合計。

採用者数の変化に対する新型コロナの影響について尋ねると、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」においては、「非常に影響がある」（正社員 8.0%、非正社員 9.9%）、「ある程度影響がある」（正社員 14.5%、非正社員 15.5%）となっており、合計すると、「影響がある・計」の割合は正社員 22.5%、非正社員 25.4%となっており、いずれも 2 割台である。その後の推移を見ても、2 割強の企業が影響があると回答している（図表 5-5）。

図表 5-5：採用者数の変化（前年同期比）に対する新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響（単位＝%、SA）【企業調査】

		n	非常に影響がある	ある程度影響がある	あまり影響がない	全く影響がない	無回答	影響がある・計	影響がない・計
緊急事態宣言下 (2020年4月～5月)	正社員	5,723	8.0	14.5	29.7	10.5	37.3	22.5	40.2
	非正社員	5,284	9.9	15.5	28.9	8.5	37.2	25.4	37.4
2020年9月～10月	正社員	5,538	6.9	16.0	29.7	9.8	37.7	22.9	39.4
	非正社員	5,277	8.2	16.5	29.4	9.0	36.9	24.7	38.4
直近(2021年1月)	正社員	5,494	7.6	16.2	28.7	9.7	37.8	23.8	38.5
	非正社員	5,207	8.7	17.5	28.5	8.3	36.9	26.2	36.8

※各期間で採用者数（正社員、非正社員）の各項目で、「大幅に増加」「増加」「ほぼ同じ」「減少」「大幅に減少」と回答した企業を対象に集計。「影響がある・計」は、「非常に影響がある」「ある程度影響がある」の合計。「影響がない・計」は、「あまり影響がない」「全く影響がない」の合計。

（離職者数⁴の変化：企業調査）

① 事業主都合離職

企業調査では、正社員、非正社員に分けて、3時点の前年同時期と比べた離職者数（事業主都合離職）の変化についても尋ねている。「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、正社員、非正社員ともに、「該当の社員がいない」が6割以上を占め、「ほぼ同じ」は2割程度となっている。「増加・計」（「大幅に増加」「増加」の合計。以下同じ）は、正社員 0.6%、非正社員 1.3%であり、「減少・計」（「減少」「大幅に減少」の合計。以下同じ）は、正社員 0.9%、非正社員 1.0%となっており、いずれも低い割合となっている。「増加・計」の割合は、正社員、非正社員いずれも、「2020年9月～10月」「直近（2021年1月）」において同水準で推移している（図表 5-6）。

図表 5-6：前年同時期に比べての離職者数（事業主都合離職）の変化（単位＝%、SA）企業調査

		n	大幅に増加	増加	ほぼ同じ	減少	大幅に減少	該当の社員がいない	無回答	増加・計	減少・計
緊急事態宣言下 (2020年4月～5月)	正社員	7,935	0.2	0.4	21.8	0.6	0.3	66.6	10.1	0.6	0.9
	非正社員	7,935	0.4	0.9	20.9	0.7	0.3	63.4	13.3	1.3	1.0
2020年9月～10月	正社員	7,935	0.1	0.6	21.6	0.7	0.3	66.4	10.3	0.7	0.9
	非正社員	7,935	0.1	0.7	20.8	0.8	0.3	63.9	13.3	0.8	1.2
直近(2021年1月)	正社員	7,935	0.1	0.4	21.5	0.8	0.3	66.6	10.3	0.5	1.1
	非正社員	7,935	0.2	0.5	20.7	0.8	0.3	64.0	13.5	0.7	1.1

※「増加・計」は、「大幅に増加」「増加」の合計。「減少・計」は「減少」「大幅に減少」の合計。

離職者（事業主都合離職）の変化に対する新型コロナの影響について尋ねると、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、「影響がある・計」（「非常に影響がある」「ある程度影響がある」の合計）の割合は、正社員 10.3%、非正社員 12.1%で、正社員に比べ非正社員のほうがわずかに高い。その後の推移では、正社員、非正社員いずれも、「影響がある・計」はおおむね同水準で推移している（図表 5-7）。

4 調査票では、「自己都合離職とは労働者自身の理由で、労働者自身が判断して退職する場合を指し、事業主都合離職とは事業主からの働きかけによる離職（事業主の退職勧奨による退職を含む）を指す」と定義している。

図表 5-7：離職者数（事業主都合離職）の変化（前年同期比）に対する新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響（単位＝％、SA）【企業調査】

		n	非常に影響がある	ある程度影響がある	あまり影響がない	影響がない	無回答	影響がある・計
緊急事態宣言下 (2020年4月～5)	正社員	2,058	3.9	6.4	25.3	18.3	46.1	10.3
	非正社員	2,070	5.7	6.4	25.6	17.8	44.5	12.1
2020年9月～10月	正社員	2,056	4.0	6.5	24.9	18.4	46.2	10.5
	非正社員	2,053	4.8	6.7	25.0	17.9	45.5	11.6
直近（2021年1月）	正社員	2,042	2.9	6.6	25.1	18.9	46.4	9.5
	非正社員	2,045	3.8	6.6	25.4	18.2	46.0	10.4

※各期間で離職者数（事業主都合離職）（正社員、非正社員）の各項目で、「大幅に増加」「増加」「ほぼ同じ」「減少」「大幅に減少」と回答した企業を対象に集計。「影響がある・計」は、「非常に影響がある」「ある程度影響がある」の合計。

② 自己都合離職

次に、企業調査では、正社員、非正社員に分けて、3時点の前年同時期と比べた離職者数（自己都合離職）の変化について尋ねている。「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、正社員、非正社員ともに「該当の社員がいない」が最も高く、正社員 54.1%、非正社員 50.9%となっており、次いで「ほぼ同じ」が正社員 33.3%、非正社員 31.3%となっている。「増加・計」（「大幅に増加」「増加」の合計。以下同じ）は、正社員 3.7%、非正社員 3.4%、「減少・計」（「減少」「大幅に減少」の合計。以下同じ）が正社員 3.9%、非正社員 3.5%となっており、いずれも少数である。「増加・計」は、「2020年9月～10月」「直近（2021年1月）」において、5%程度とわずかに高くなっている（図表 5-8）。

図表 5-8：前年同時期に比べての離職者数（自己都合離職）の変化（単位＝％、SA）【企業調査】

		n	大幅に増加	増加	ほぼ同じ	減少	大幅に減少	該当の社員がいない	無回答	増加・計	減少・計
緊急事態宣言下 (2020年4月～5)	正社員	7,935	0.2	3.5	33.3	3.3	0.6	54.1	5.0	3.7	3.9
	非正社員	7,935	0.2	3.2	31.3	2.9	0.6	50.9	10.9	3.4	3.5
2020年9月～10月	正社員	7,935	0.1	4.9	33.1	3.8	0.6	52.3	5.1	5.0	4.4
	非正社員	7,935	0.1	3.1	31.3	3.0	0.5	51.1	10.8	3.2	3.6
直近（2021年1月）	正社員	7,935	0.3	4.9	31.5	4.1	0.7	53.2	5.3	5.2	4.8
	非正社員	7,935	0.2	3.5	30.1	2.8	0.7	52.2	10.5	3.6	3.5

※「増加・計」は、「大幅に増加」「増加」の合計。「減少・計」は「減少」「大幅に減少」の合計。

離職者（自己都合離職）の変化に対する新型コロナの影響について尋ねると、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」においては、正社員、非正社員いずれも、「影響がある・計」（「非常に影響がある」「ある程度影響がある」の合計）の割合は、正社員 14.1%、非正社員 17.0%で、正社員に比べ非正社員のほうがわずかに高い。その後の推移では、「影響がある・計」はおおむね同水準で推移している（図表 5-9）。

図表 5-9：離職者数（自己都合離職）の変化（前年同期比）に対する新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響（単位＝％、SA）【企業調査】

		n	非常に影響がある	ある程度影響がある	あまり影響がない	影響がない	無回答	影響がある・計
緊急事態宣言下 (2020年4月～5)	正社員	3,951	4.6	9.5	24.9	24.8	36.1	14.1
	非正社員	3,784	5.8	11.2	24.1	21.9	37.0	17.0
2020年9月～10月	正社員	4,037	4.6	10.2	24.4	26.0	34.9	14.7
	非正社員	3,803	5.0	10.2	24.4	23.6	36.8	15.1
直近（2021年1月）	正社員	3,922	4.3	10.2	25.0	25.4	35.1	14.6
	非正社員	3,696	4.7	11.1	24.2	22.6	37.3	15.8

※各期間で離職者数（自己都合離職）（正社員、非正社員）の各項目で、「大幅に増加」「増加」「ほぼ同じ」「減少」「大幅に減少」と回答した企業を対象に集計。「影響がある・計」は、「非常に影響がある」「ある程度影響がある」の合計。

企業調査では、2020年4月～2021年1月における正社員の自己都合離職の人数に対する認識を尋ねている。それによれば、「多い・計」（「多い」「やや多い」の合計）は12.4%。従業員規模別にみると、おおむね規模が大きくなるほど、「多い・計」の割合が高くなっている（図表5-10）。

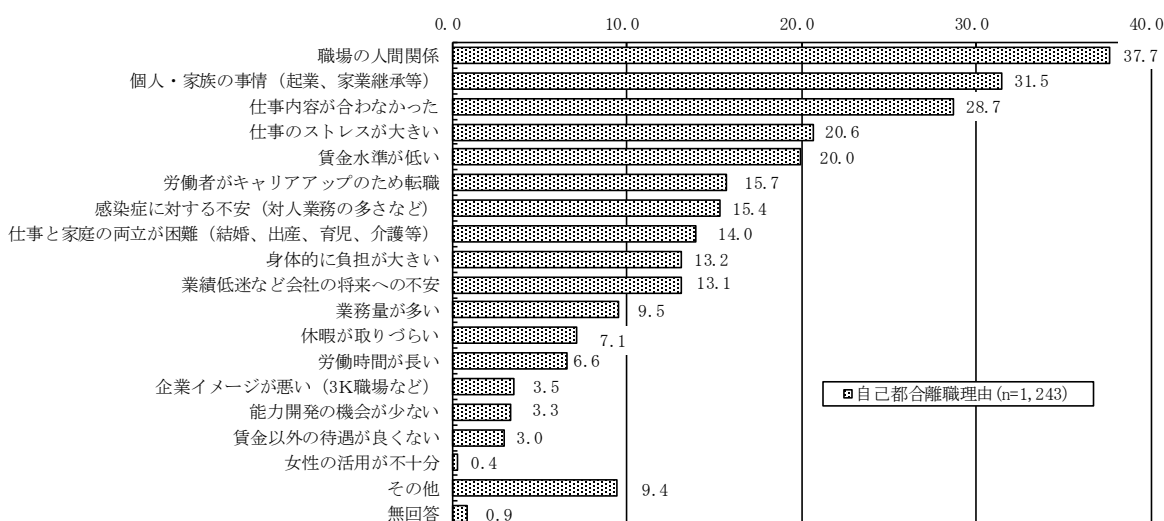
図表 5-10：2020年4月～2021年1月における正社員の自己都合離職の人数に対する認識
（単位＝％、SA）【企業調査】

	n	多い	やや多い	少ない	員もそ ないが正 も社そ	無 回 答	多 計い ・
全体	7,935	1.6	10.8	64.0	3.6	19.9	12.4
<従業員規模>							
49人以下	4,229	1.5	7.8	62.7	4.3	23.7	9.3
50～99人	1,593	1.9	15.6	66.8	2.7	13.0	17.5
100～299人	1,451	2.4	20.8	65.8	1.2	9.8	23.2
300～999人	487	1.7	24.2	66.8	0.8	6.6	25.8
1,000人以上	175	3.5	20.3	68.7	0.0	7.6	23.7

※「多い・計」は、「多い」「やや多い」の合計。

自己都合離職が多いとする企業（「多い」「やや多い」の合計）に対して、自己都合離職が生じた理由を尋ねたところ、「職場の人間関係」（37.7%）、「個人・家族の事情（起業、家業継承等）」（31.5%）がともに3割台と高く、次いで、「仕事内容が合わなかった」（28.7%）、「仕事のストレスが大きい」（20.6%）、「賃金水準が低い」（20.0%）、「労働者がキャリアアップのため転職」（15.7%）、「感染症に対する不安（対人業務の多さなど）」（15.4%）などが続く（図表5-11）。

図表 5-11：自己都合離職が多い企業の自己都合離職が生じた理由（単位＝％、MA）【企業調査】



※2020年4月～2021年1月における、正社員の自己都合離職の人数に対する認識について、「多い」「やや多い」とする企業を対象に集計。

（職場の過不足状況：企業調査、労働者調査）

企業調査では、3時点における従業員（正社員・非正社員）の過不足感について尋ねている。それによれば、「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）」において、正社員では、「過剰・計」（「大幅に過剰である」「やや過剰である」の合計）は、18.6%なのに対し、「不足・計」（「やや不足している」「大幅に不足している」の合計）は、29.7%となっており、不足感の方が高い。同様に、非正社員も、「過剰・計」は、17.2%なのに対し、「不足・計」は、21.1%となっており、不足感の方がやや高い。「不足・計」の割合は、正社員、非正社員いずれも、「2020年9月～10月」「直近（2021年1月）」において、わずかに上昇している（図表5-12）。

図表 5-12：従業員の過不足感（単位＝％、SA）【企業調査】

		n	大幅に過剰である	やや過剰である	ちょうどよい	やや不足している	大幅に不足している	該当の社員がいない	無回答	過剰・計	不足・計
緊急事態宣言下 (2020年4月～5月)	正社員	7,935	4.9	13.7	43.7	26.2	3.5	4.0	4.0	18.6	29.7
	非正社員	7,935	5.1	12.1	40.1	18.9	2.2	10.5	11.1	17.2	21.1
2020年9月～10月	正社員	7,935	2.0	10.7	46.9	28.6	4.0	3.9	3.9	12.7	32.6
	非正社員	7,935	1.9	10.0	43.5	20.6	2.5	10.4	11.2	11.9	23.1
直近(2021年1月)	正社員	7,935	3.0	11.7	42.9	30.1	4.7	3.8	3.9	14.7	34.8
	非正社員	7,935	3.2	10.4	40.5	21.7	2.7	10.3	11.2	13.6	24.3

※「過剰・計」は、「大幅に過剰である」「やや過剰である」の合計。「不足・計」は「やや不足している」「大幅に不足している」の合計。

一方、労働者調査では、勤め先の職場（部局や課など、日頃所属し、目が行き届く組織の範囲を前提に）における、雇用人員（人手）の過不足状況について尋ねている。それによれば、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う緊急事態宣言の前において、「過剰・計」（「大幅に過剰である」「やや過剰である」の合計）は4.6%とわずかであるのに対し、「不足・計」（「やや不足している」「大幅に不足している」の合計）は、38.4%となっており、不足感の方が大幅に上回っている。一方、緊急事態宣言（2020年4月～5月）以降についても、「過剰・計」は8.7%であるのに対し、「不足・計」は、38.6%となっており、「過剰・計」は若干高くなっているものの、不足感にはほとんど変化はみられず、依然として不足感の方が高い。緊急事態宣言の前と後を業種別にみると、「不足・計」の割合にほとんど変化はみられない。なお、「過剰・計」の割合は、「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」での上昇幅が大きくなっている（図表 5-13）。

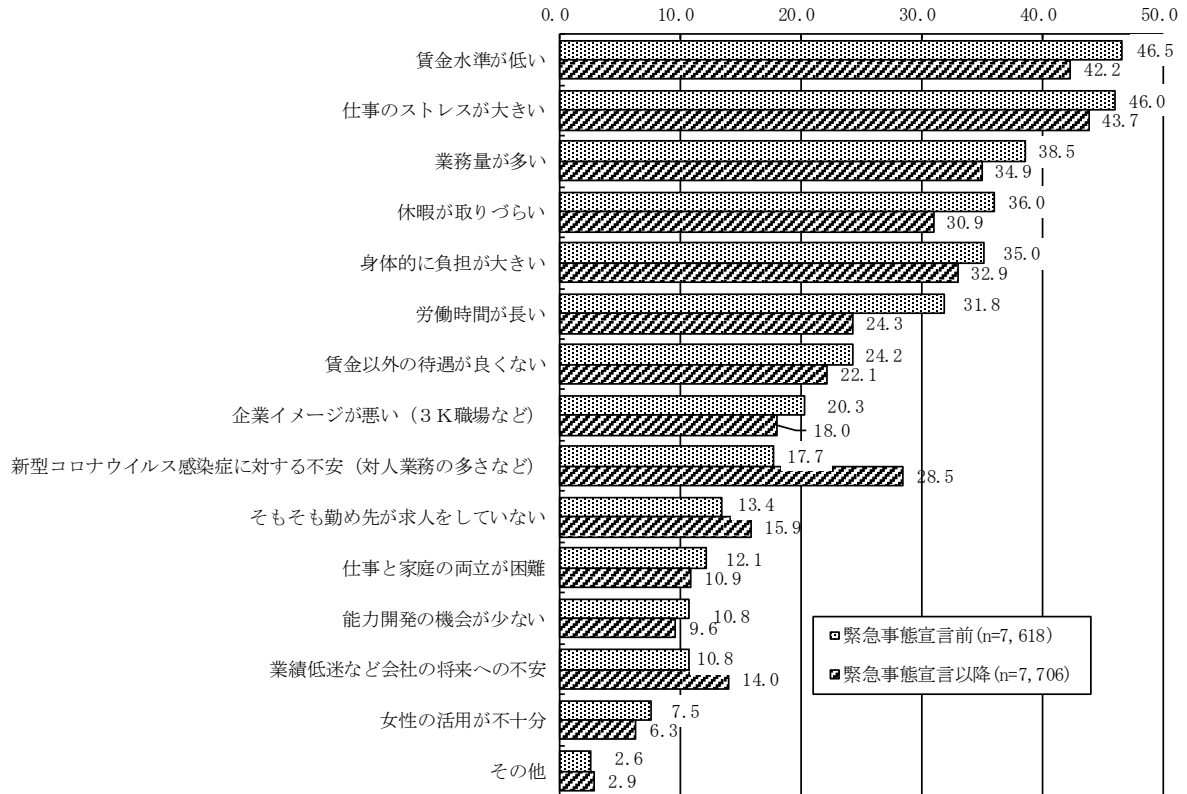
緊急事態宣言前、緊急事態宣言（2020年4月～5月）以降の各時点において、雇用職場の雇用人員（人手）の過不足状況で、「大いに不足」「やや不足」とする者に対して、勤め先で人員が不足している理由（または求人しても人が集まらない場合はその理由）について尋ねている。それによれば、緊急事態宣言前においては、「賃金水準が低い」が46.5%と最も高く、次いで、「仕事のストレスが大きい」（46.0%）、「業務量が多い」（38.5%）、「休暇が取りづらい」（36.0%）、「身体的に負担が大きい」（35.0%）、「労働時間が長い」（31.8%）などとなっている。一方、緊急事態宣言（2020年4月～5月）以降においては、「仕事のストレスが大きい」が43.7%と最も高く、次いで、「賃金水準が低い」（42.2%）、「業務量が多い」（34.9%）、「身体的に負担が大きい」（32.9%）、「休暇が取りづらい」（30.9%）などが続いている（図表 5-14）。

図表 5-13：勤め先の職場における、雇用人員の過不足状況（単位＝％、SA）【労働者調査】

	n	緊急事態宣言前						緊急事態宣言(2020年4月～5月)以降							
		大いに不足	やや不足	適当	やや過剰	過剰	不足・計	過剰・計	大いに不足	やや不足	適当	やや過剰	過剰	不足・計	過剰・計
合計	20,000	9.6	28.8	57.0	3.5	1.1	38.4	4.6	11.9	26.7	52.6	6.4	2.3	38.6	8.7
<業種>															
建設業	2,782	7.1	24.3	64.6	3.2	0.8	31.4	4.0	8.1	23.9	62.4	4.4	1.2	32.0	5.5
製造業	1,091	8.0	23.6	63.1	4.4	0.9	31.6	5.3	9.7	22.6	57.4	7.6	2.6	32.3	10.3
運輸業	1,658	9.9	26.9	57.6	3.9	1.6	36.8	5.6	11.2	24.5	52.9	7.8	3.5	35.8	11.3
卸売業	1,259	6.3	26.5	62.0	3.7	1.5	32.8	5.2	7.8	22.2	62.7	5.3	2.0	30.1	7.3
小売業	3,025	8.1	26.8	60.7	3.4	1.0	34.9	4.4	10.3	25.9	54.7	6.5	2.5	36.2	9.1
銀行・保険業	739	5.8	21.7	66.2	5.2	1.0	27.5	6.3	8.2	23.0	60.6	6.9	1.4	31.2	8.3
宿泊・飲食サービス業	2,020	9.3	34.4	50.3	4.2	1.9	43.7	6.0	12.9	27.5	40.5	13.2	5.9	40.3	19.2
生活関連サービス業	591	9.1	24.7	61.7	3.1	1.4	33.8	4.5	12.3	21.1	54.0	10.1	2.5	33.4	12.6
医療業	2,501	10.2	32.4	53.1	3.5	0.8	42.6	4.3	15.1	30.3	48.4	4.7	1.5	45.4	6.2
社会保険・社会福祉・介護事業	2,561	17.8	36.7	42.2	2.5	0.8	54.5	3.2	21.9	33.8	40.3	2.9	1.1	55.7	4.1
他に分類されないサービス業	1,773	10.1	28.5	57.9	2.8	0.6	38.6	3.4	8.5	28.5	56.6	5.0	1.3	37.0	6.4

※「不足・計」は「大いに不足」「やや不足」の合計。「過剰・計」は「やや過剰」「過剰」の合計。

図表 5-14 : 勤め先で人員が不足している理由 (単位=%、MA) 【労働者調査】



※緊急事態宣言前、緊急事態宣言 (2020年4月～5月) 以降の各時点において、雇用職場の雇用人員 (人手) の過不足状況で、「大いに不足」「やや不足」とする者を対象に集計。

Ⅲ. 回答企業・回答者属性

企業調査の回答企業属性は1. のとおり。労働者調査の回答者属性は2. のとおり。n数、%は復元前のもの。

1. 企業調査の回答企業属性

企業調査票	合計	n	%	
		7,935	100.0	
従業員規模 (集約) (問1b)	50人未満	4,229	53.3	
	50人～99人	1,593	20.1	
	100人～299人	1,451	18.3	
	300人～999人	487	6.1	
	1000人以上	175	2.2	
業種(問2)	1. 総合工事業	324	4.1	
	2. 職別工事業	124	1.6	
	3. 設備工事業	181	2.3	
	4. 食料品製造業	421	5.3	
	5. 繊維工業	152	1.9	
	6. 道路旅客運送業	162	2.0	
	7. 道路貨物運送業	271	3.4	
	8. 運輸に付帯するサービス業	209	2.6	
	9. 飲食料品卸売業	256	3.2	
	10. 機械器具卸売業	69	0.9	
	11. その他の卸売業	127	1.6	
	12. 各種商品小売業	254	3.2	
	13. 織物・衣服・身の回り品小売業	106	1.3	
	14. 飲食料品小売業	487	6.1	
	15. その他の小売業	740	9.3	
	16. 銀行業	29	0.4	
	17. 保険業	67	0.8	
	18. 宿泊業	199	2.5	
	19. 飲食店	311	3.9	
	20. 持ち帰り・配達飲食サービス業	106	1.3	
	21. 洗濯・理容・美容・浴場業	248	3.1	
	22. 医療業	1,101	13.9	
	23. 社会保険・社会福祉・介護事業	1,635	20.6	
	24. 廃棄物処理業	130	1.6	
	25. 建物サービス業	226	2.8	
業種(集約) (※1)	建設業(1, 2, 3)	629	7.9	
	製造業(4, 5)	573	7.2	
	運輸業(6, 7, 8)	642	8.1	
	卸売業(9, 10, 11)	452	5.7	
	小売業(12, 13, 14, 15)	1,587	20.0	
	銀行・保険業(16, 17)	96	1.2	
	宿泊・飲食サービス業(18, 19, 20)	616	7.8	
	生活関連サービス業(21)	248	3.1	
	医療業(22)	1,101	13.9	
	社会保険・社会福祉・介護事業(23)	1,635	20.6	
	他に分類されないサービス業(24, 25)	356	4.5	
	地	北海道	383	4.8
		東北	829	10.4
北関東・甲信		598	7.5	
南関東		1,481	18.7	
北陸		463	5.8	
東海		766	9.7	
近畿		1,068	13.5	
中国		618	7.8	
四国		384	4.8	
九州		1,345	17.0	

2. 労働者調査の回答者属性

労働者調査票	合計	n	%
		20,000	100.0
従業員規模 (集約) (問12)	50人以下	6,553	32.8
	50人超～100人	2,466	12.3
	100人超～300人	3,248	16.2
	300人超～1000人	2,830	14.2
	1000人超	4,903	24.5
業種(Q1A×Q1B) (※3)	建設業	22	0.1
	製造業	1,574	9.4
	運輸業	3,390	20.2
	卸売業	25	0.1
	小売業	408	2.4
	銀行・保険業	968	5.8
	宿泊・飲食サービス業	2,916	17.4
	生活関連サービス業	195	1.2
	医療業	252	1.5
	社会保険・社会福祉・介護事業 他に分類されないサービス業	548 423	3.3 2.5
職種(Q2A) (集約) (※4)	管理的職業従事者	958	4.8
	専門的・技術的職業従事者	3,347	16.7
	事務従事者	3,645	18.2
	販売従事者	3,182	15.9
	サービス職業従事者	3,771	18.9
	保安職業従事者	562	2.8
	生産工程従事者	825	4.1
	輸送・機械運転従事者	960	4.8
	建設・採掘従事者	1,261	6.3
	運搬・清掃・包装等従事者	1,244	6.2
	その他の職業	245	1.2
業務の対面の程度 (Q2SQ2) (※5)	主として対面で接している	10,330	51.7
	ある程度対面で接している	4,185	20.9
	あまり対面で接していない 非対面がほとんど	2,839 2,646	14.2 13.2
勤め先の地	北海道	1,071	5.4
	東北	1,282	6.4
	北関東・甲信	1,156	5.8
	南関東	6,705	33.5
	北陸	807	4.0
	東海	2,227	11.1
	近畿	3,464	17.3
	中国	1,121	5.6
	四国	533	2.7
九州	1,634	8.2	
性(Q3)	男性	11,919	59.6
	女性	8,081	40.4
雇用形態 (Q14)	いわゆる正社員	16,223	81.1
	いわゆる非正社員	3,777	18.9
性×雇用形態 (集約) (※7)	男性正社員	10,662	53.3
	女性正社員	5,561	27.8
	男性非正社員	1,257	6.3
	女性非正社員	2,520	12.6

【企業調査】

※1: 業種(集約)の()内は問2の選択肢番号。

※2: 企業調査(問1f)は記述式の回答を地域で割り振っている。地域区分は以下。北海道、東北(青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島)、北関東・甲信(茨城・栃木・群馬・山梨・長野)、南関東(埼玉・千葉・東京・神奈川)、北陸(新潟・富山・石川・福井)、東海(岐阜・静岡・愛知・三重)、近畿(滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山)、中国(鳥取・島根・岡山・広島・山口)、四国(徳島・香川・愛媛・高知)、九州(福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄)

【労働者調査】

※3: 業種は、Q1A(業種大分類設問)×Q1B(業種中分類設問)により作成した。業種の区分は企業調査の区分(※1)と同じ。

※4: 職種は、Q2A(職種大分類設問)により作成した。職種の農林漁業従事者はその他の職業に含めている。

※5: 業務の対面の程度の設問は「Q2SQ2 あなたの主な仕事は、顧客や利用者、取引先など、あなたの事業所の従業員以外の方との程度対面で接する必要がありますか」。

※6: 勤め先の地域は、Q11で勤め先の所在地を都道府県単位で聞いている。区分は、企業調査と同様。

※7: 性×雇用形態は、性(Q3)と雇用形態(Q14)で作成。

IV. 参考図表

参考図表 1：勤め先で実施された感染対策の満足度（単位＝％、SA）【労働者調査】

①緊急事態宣言下（2020年4月～5月）

	n	緊急事態宣言下（2020年4月～5月）						
		非常に不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	非常に満足	不満・計	満足・計
1 従業員の体制増強	2,128	9.5	16.8	51.4	17.5	4.6	26.4	22.2
2 感染防止対策ガイドラインの遵守（感染対策の徹底）	10,994	2.9	10.0	46.1	32.4	8.5	13.0	40.9
3 消耗品（マスク、アルコールスプレー等）の配付または費用負担	12,765	5.2	12.3	38.0	31.9	12.5	17.5	44.5
4 営業時間の短縮	4,626	6.8	15.1	43.0	26.2	9.0	21.8	35.2
5 イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛	9,652	4.0	9.4	42.6	29.7	14.3	13.4	44.0
6 通勤方法の変更（公共交通機関の利用制限等）	1,652	4.6	12.8	47.8	24.8	10.0	17.4	34.8
7 ラッシュ時を避けた時差出勤	2,588	3.9	9.1	43.8	32.2	11.0	13.0	43.2
8 フレックスタイム勤務	1,495	5.0	9.8	44.4	29.3	11.5	14.8	40.8
9 法定の休憩時間のほかに、個人の希望や疲労度合いに応じて休息を取らせる対応	1,194	8.4	9.9	42.4	27.2	12.0	18.4	39.3
10 個人の希望に応じたシフトの融通	2,019	4.5	8.6	39.1	32.3	15.3	13.2	47.7
11 テレワーク勤務	2,843	5.6	14.1	40.0	28.1	12.3	19.7	40.4
12 感染リスクの下での出勤に対する特別手当（例：出勤手当、危険手当等）の支給	1,319	11.7	14.6	34.5	28.3	11.0	26.3	39.3
13 感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給	666	9.8	16.8	36.9	22.9	13.7	26.5	36.6
14 咳や発熱などの症状がある人への適切な対応（特別休暇の付与、出勤停止など）	6,041	3.2	6.3	43.3	33.9	13.3	9.5	47.2
15 差別・偏見に基づく迷惑行為への対応（お客さんや施設利用者への注意喚起や各所への通報など）	1,072	5.6	10.6	48.0	24.5	11.5	16.1	35.9
16 健康相談	1,413	3.7	7.2	51.8	27.3	10.0	10.9	37.3
17 家族へのサポート（健康相談、育児支援等）	621	11.5	6.9	48.5	22.3	10.9	18.4	33.1
18 その他の配慮	76	2.0	5.2	30.5	33.0	29.2	7.2	62.3

②2020年9月～10月

	n	2020年9月～10月						
		非常に不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	非常に満足	不満・計	満足・計
1 従業員の体制増強	1,645	9.0	14.0	47.4	23.2	6.3	23.0	29.6
2 感染防止対策ガイドラインの遵守（感染対策の徹底）	9,415	2.4	8.7	45.1	34.2	9.6	11.1	43.8
3 消耗品（マスク、アルコールスプレー等）の配付または費用負担	11,677	4.2	10.1	39.3	33.6	12.8	14.3	46.4
4 営業時間の短縮	2,717	6.4	14.8	42.7	26.8	9.3	21.2	36.0
5 イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛	7,911	3.5	9.2	43.3	30.6	13.5	12.7	44.0
6 通勤方法の変更（公共交通機関の利用制限等）	1,185	4.3	12.7	45.3	28.0	9.8	17.0	37.8
7 ラッシュ時を避けた時差出勤	1,897	2.9	8.9	44.2	32.5	11.6	11.8	44.1
8 フレックスタイム勤務	1,270	4.0	9.5	44.3	30.4	11.8	13.6	42.1
9 法定の休憩時間のほかに、個人の希望や疲労度合いに応じて休息を取らせる対応	971	7.3	8.1	40.3	31.5	12.7	15.5	44.2
10 個人の希望に応じたシフトの融通	1,561	5.0	6.2	39.1	34.3	15.5	11.2	49.7
11 テレワーク勤務	2,111	4.7	12.1	44.0	26.7	12.5	16.8	39.2
12 感染リスクの下での出勤に対する特別手当（例：出勤手当、危険手当等）の支給	809	7.7	15.5	36.9	29.8	10.1	23.2	39.9
13 感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給	430	15.5	14.4	36.0	23.1	11.0	29.9	34.1
14 咳や発熱などの症状がある人への適切な対応（特別休暇の付与、出勤停止など）	4,456	2.5	6.0	44.1	33.4	14.0	8.5	47.4
15 差別・偏見に基づく迷惑行為への対応（お客さんや施設利用者への注意喚起や各所への通報など）	897	4.9	11.7	44.9	25.8	12.7	16.6	38.5
16 健康相談	1,121	5.5	5.4	49.6	26.5	13.0	10.9	39.4
17 家族へのサポート（健康相談、育児支援等）	451	11.1	5.6	47.4	23.8	12.2	16.7	36.0
18 その他の配慮	30	1.5	5.1	32.1	52.1	9.1	6.6	61.3

③直近（2021年1月）

	n	2021年1月						
		非常に不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	非常に満足	不満・計	満足・計
1 従業員の体制増強	1,661	8.2	13.3	47.9	22.1	8.4	21.5	30.5
2 感染防止対策ガイドラインの遵守（感染対策の徹底）	9,401	2.5	8.1	44.3	34.6	10.5	10.6	45.1
3 消耗品（マスク、アルコールスプレー等）の配付または費用負担	11,228	4.1	9.6	39.4	33.5	13.5	13.6	47.0
4 営業時間の短縮	2,999	7.6	12.9	41.9	27.7	9.9	20.5	37.7
5 イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛	7,753	3.6	8.7	42.8	30.0	14.8	12.3	44.9
6 通勤方法の変更（公共交通機関の利用制限等）	1,113	4.7	14.5	42.2	27.2	11.5	19.2	38.7
7 ラッシュ時を避けた時差出勤	1,927	3.4	8.6	44.1	31.4	12.5	12.0	43.9
8 フレックスタイム勤務	1,277	4.2	9.0	43.4	30.7	12.7	13.2	43.4
9 法定の休憩時間のほかに、個人の希望や疲労度合いに応じて休息を取らせる対応	954	8.0	7.5	41.7	27.0	15.9	15.5	42.8
10 個人の希望に応じたシフトの融通	1,491	4.9	6.9	38.2	33.2	16.8	11.8	50.0
11 テレワーク勤務	2,233	5.4	12.0	41.3	27.7	13.5	17.4	41.3
12 感染リスクの下での出勤に対する特別手当（例：出勤手当、危険手当等）の支給	788	8.0	17.8	35.8	27.0	11.5	25.7	38.4
13 感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給	394	9.2	16.7	38.9	22.2	13.0	26.0	35.1
14 咳や発熱などの症状がある人への適切な対応（特別休暇の付与、出勤停止など）	4,269	3.1	5.5	43.3	33.4	14.7	8.6	48.1
15 差別・偏見に基づく迷惑行為への対応（お客さんや施設利用者への注意喚起や各所への通報など）	851	5.0	8.5	45.0	27.8	13.7	13.5	41.5
16 健康相談	1,076	6.5	3.9	49.4	25.7	14.5	10.3	40.2
17 家族へのサポート（健康相談、育児支援等）	443	6.1	14.0	43.4	24.3	12.2	20.1	36.5
18 その他の配慮	42	4.1	2.5	31.4	46.0	16.0	6.6	62.0

※3時点において、各項目で、「勤め先で実施されたもの」を選択した者を対象に集計。「不満・計」は、「非常に不満」「やや不満」の合計。「満足・計」は、「やや満足」「非常に満足」の合計。