

目次

調査概要.....	2
調査結果.....	5
1. 緊急事態宣言下及び解除以降における在宅勤務の実施状況.....	5
1-1. 3月以降の在宅勤務実施状況.....	5
1-2. テレワーク実施時の連絡手段.....	7
2. テレワークの業務実態 ～紙・ハンコ文化からの脱却&業務最適化がニューノーマルへの適応の成否を分ける～.....	9
2-1. テレワークにより実施した業務内容.....	9
2-2. テレワークで感じた業務上のボトルネック.....	10
2-3. テレワーク実施における業務プロセス最適化の状況.....	11
2-4. 役職及び雇用形態別のテレワークの業務実態.....	13
3. テレワークに対する方針 ～健康配慮などのトップからの方針が勤続意向につながる～.....	14
3-1. テレワークに対する方針.....	14
3-2. 示された方針の内容.....	15
3-3. 示されたテレワークの方針に対する満足度.....	16
3-4. 勤務先の新型コロナ対応を受けた勤続意向.....	19

調査概要

1. 調査対象: NTTコム リサーチ クローズド調査(*1)
2. 調査方法: 非公開型インターネットアンケート
3. 調査期間: 2020年7月27日～2020年8月3日
4. 有効回答者数: 2,203人
5. 標本設計: 従業員規模10名以上、雇用者(正社員)及び派遣社員
20歳以上のホワイトカラー職種を対象。
なお、男女は均等に割り付け、役職(*2)についても割り付けを実施。
6. 回答者の属性(*3)(*4)

【回答者所属企業の属性】

■勤め先の会社の業種

項目	実数	%
農林・漁業	0	0.0
鉱業・採石・砂利採取業	0	0.0
建設業	155	7.0
製造業	623	28.3
電気・ガス・熱供給・水道業	33	1.5
卸売・小売業	234	10.6
情報通信業	346	15.7
運輸・郵便業	57	2.6
金融・保険業	187	8.5
不動産・物品賃貸業	65	3.0
学術研究、専門・技術サービス業	83	3.8
宿泊業、飲食サービス業	0	0.0
生活関連サービス業、娯楽業	39	1.8
教育・学習支援業	77	3.5
医療・福祉	0	0.0
複合サービス事業	33	1.5
サービス業（他に分類されないもの）	263	11.9
官公庁（中央）	5	0.2
官公庁（地方）	3	0.1
その他	0	0.0

■現在勤めている会社の従業員数

項目	実数	%
9人以下	0	0.0
10人～29人以下	216	9.8
30人～99人以下	395	17.9
100人～299人以下	484	22.0
300人～499人以下	122	5.5
500人～999人以下	183	8.3
1000人～2999人以下	229	10.4
3000人～4999人以下	123	5.6
5000人以上	451	20.5

■担当業務

項目	実数	%
事務職（総務）	280	12.7
事務職（経理）	184	8.4
事務職（人事）	83	3.8
事務職（その他（経営企画等））	631	28.6
営業職	373	16.9
研究・開発職	192	8.7
デザイン・設計職	114	5.2
システムエンジニア	263	11.9
その他	83	3.8

■役職

項目	実数	%
役員クラス	0	0.0
事業部長・部長クラス	216	9.8
課長クラス	435	19.7
係長・主任クラス	462	21.0
一般社員クラス	975	44.3
契約社員	0	0.0
派遣職員	115	5.2
アルバイト	0	0.0
その他	0	0.0

■ホワイトカラー従業員 割付

項目	実数	%
男性：管理職 10～299人	218	9.9
男性：管理職 300人以上	215	9.8
男性：非管理職 会社員 10～299人	291	13.2
男性：非管理職 派遣社員 10～299人	27	1.2
男性：非管理職 会社員 300人以上	296	13.4
男性：非管理職 派遣社員 300人以上	30	1.4
女性：管理職 10～299人	108	4.9
女性：管理職 300人以上	110	5.0
女性：非管理職 会社員 10～299人	421	19.1
女性：非管理職 派遣社員 10～299人	30	1.4
女性：非管理職 会社員 300人以上	429	19.5
女性：非管理職 派遣社員 300人以上	28	1.3

■勤め先の会社の所在地

項目	実数	%
北海道	54	2.5
青森県	5	0.2
岩手県	5	0.2
宮城県	20	0.9
秋田県	8	0.4
山形県	7	0.3
福島県	12	0.5
茨城県	14	0.6
栃木県	11	0.5
群馬県	12	0.5
埼玉県	53	2.4
千葉県	53	2.4
東京都	1061	48.2
神奈川県	165	7.5
新潟県	14	0.6
富山県	5	0.2
石川県	5	0.2
福井県	6	0.3
山梨県	4	0.2
長野県	12	0.5
岐阜県	8	0.4
静岡県	20	0.9
愛知県	134	6.1
三重県	9	0.4

項目	実数	%
滋賀県	14	0.6
京都府	34	1.5
大阪府	258	11.7
兵庫県	61	2.8
奈良県	6	0.3
和歌山県	3	0.1
鳥取県	3	0.1
島根県	1	0.0
岡山県	7	0.3
広島県	28	1.3
山口県	6	0.3
徳島県	3	0.1
香川県	4	0.2
愛媛県	10	0.5
高知県	2	0.1
福岡県	42	1.9
佐賀県	2	0.1
長崎県	2	0.1
熊本県	4	0.2
大分県	1	0.0
宮崎県	0	0.0
鹿児島県	7	0.3
沖縄県	8	0.4

【回答者の属性】

■性別

項目	実数	%
男性	1077	48.9
女性	1126	51.1

■年齢

項目	実数	%
10代	0	0.0
20代	148	6.7
30代	484	22.0
40代	697	31.6
50代	685	31.1
60代	180	8.2
70代以上	9	0.4

■居住地

項目	実数	%
北海道	54	2.5
青森県	5	0.2
岩手県	5	0.2
宮城県	19	0.9
秋田県	8	0.4
山形県	7	0.3
福島県	14	0.6
茨城県	15	0.7
栃木県	12	0.5
群馬県	13	0.6
埼玉県	158	7.2
千葉県	154	7.0
東京都	707	32.1
神奈川県	299	13.6
新潟県	15	0.7
富山県	5	0.2
石川県	5	0.2
福井県	6	0.3
山梨県	2	0.1
長野県	13	0.6
岐阜県	14	0.6
静岡県	23	1.0
愛知県	126	5.7
三重県	11	0.5

■世帯構成

項目	実数	%
単身世帯	601	27.3
同居人あり（子育て中）	499	22.7
同居人あり（介護中）	50	2.3
同居人あり（子育て&介護中）	29	1.3
同居人あり（上記以外）	1021	46.3
その他	3	0.1

項目	実数	%
滋賀県	18	0.8
京都府	43	2.0
大阪府	200	9.1
兵庫県	95	4.3
奈良県	19	0.9
和歌山県	5	0.2
鳥取県	3	0.1
島根県	1	0.0
岡山県	7	0.3
広島県	27	1.2
山口県	8	0.4
徳島県	3	0.1
香川県	4	0.2
愛媛県	10	0.5
高知県	2	0.1
福岡県	43	2.0
佐賀県	3	0.1
長崎県	1	0.0
熊本県	5	0.2
大分県	1	0.0
宮崎県	0	0.0
鹿児島県	7	0.3
沖縄県	8	0.4

【補足】

(*1) NTTコム リサーチ (<http://research.nttcoms.com/>)

NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社 (<http://www.nttcoms.com/>) が提供する、高品質で付加価値の高いインターネットリサーチ・サービスである。自社保有パネルとして国内最大級の延べ 217 万人の登録モニターを擁し、消費者向け調査から、法人向け調査、グループインタビューまで、さまざまな市場調査ニーズに対応している。(モニターの人数は 2020 年 4 月現在)

(*2) 本調査では、一般社員クラスと係長・主任クラスを「一般社員」、課長クラス、事業部長・部長クラスを「管理職」という。今回は、20 歳以上のホワイトカラー職種のうち、雇用者(正社員)と派遣社員を調査対象とした。

(*3) 回答者の属性は、回答者のアンケート上の自己申告に基づいている。

(*4) 回答の構成比は、小数第 2 位を四捨五入しているため、各構成比の合計は 100%にならない場合がある。

調査結果

NTT データ経営研究所では、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、通勤を含む移動自粛、在宅勤務の推奨がなされた 2020 年 3 月から 7 月における在宅勤務の実態と課題を把握するため、アンケート調査を実施した。調査は 2020 年 7 月 27 日週に NTT コム リサーチのインターネットモニターに対して実施し、3 月から 7 月までの間に 1 回以上テレワークを実施した経験のあるホワイトカラー職種の従業員を対象としている¹。

(参考) 新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言に関する政府の対応経過

- 2020 年 4 月 7 日 当初緊急事態宣言発出。 埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、大阪府、兵庫県及び福岡県の区域とする。
(7 都府県、5 月 6 日まで)
- 2020 年 4 月 16 日 区域変更(対象地域を全国に拡大)
- 2020 年 5 月 4 日 (適用日: 5 月 7 日) 期間延長(5 月 31 日まで)
- 2020 年 5 月 14 日 区域変更(鳥取県・特定警戒都道府県 5 県を含む 39 県を解除)
- 2020 年 5 月 21 日 区域変更(特定警戒都道府県の関西 3 府県を解除)
- 2020 年 5 月 25 日 緊急事態解除宣言(全国で解除)

出典: 政府・自治体による報道等に基づき (株) NTT データ経営研究所作成

1. 緊急事態宣言下及び解除以降における在宅勤務の実施状況

1-1. 3 月以降の在宅勤務実施状況

◆4~5 月の緊急事態宣言下において在宅勤務の実施割合は急増し、7 割弱が勤務日の 5 割以上在宅勤務を実施していたものの、宣言解除後の 7 月においては、同割合は回答者の半数未満に低下している。

まず、3 月から 7 月までの各月における在宅勤務の実施状況を聞いた。【図表 1-1-1】

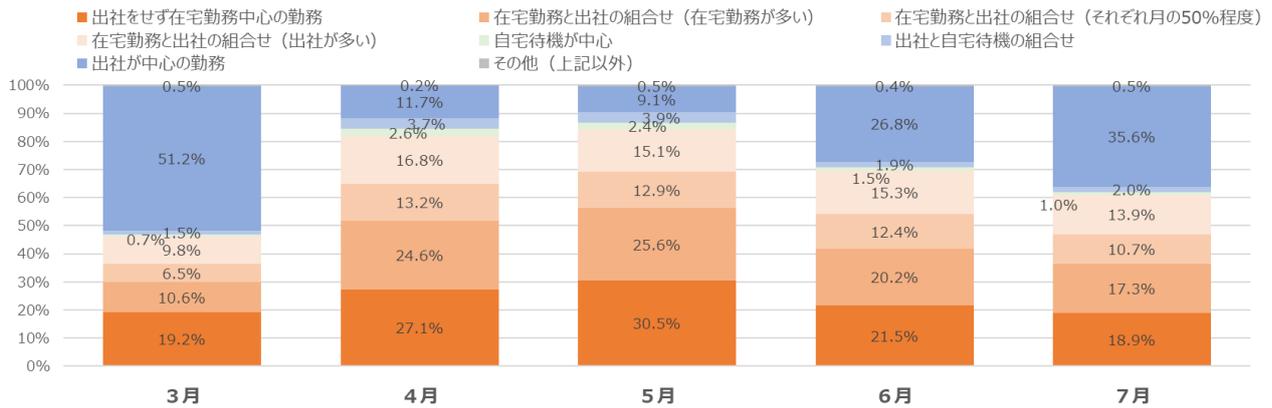
3 月から 7 月までに 1 回以上テレワークの経験がある者のうち、緊急事態宣言の発令期間中であった 4~5 月においては、3 月と比較して在宅勤務の実施割合は急増し、「出社が中心の勤務」とする割合は 3 月 (51.2%) から 5 月 (9.1%) にかけて、42.1 ポイント減少している。勤務日における在宅勤務の割合も、「在宅勤務中心の勤務」「在宅勤務と出社の組合せ (在宅勤務が多い)」「在宅勤務と出社の組合せ (それぞれ 50%程度)」の合計割合は、3 月 (36.3%) から 5 月 (69.0%) にかけて 32.7 ポイント増加しており、5 月においてはほぼ 7 割の回答者が、勤務日の 5 割以上、在宅勤務を実施していたこととなる。

一方で、緊急事態宣言が解除され、6 月以降外出や施設などの営業の段階的緩和が行われるにつれ、在宅勤務の実施割合は低下していく。「出社が中心の勤務」とする割合は 5 月から 7 月 (35.6%) にかけて 26.5 ポイント増加している一方で、「在宅勤務中心の勤務」「在宅勤務と出社の組合せ

¹ したがって、今回の調査は、テレワーク未経験者の状況を把握する調査ではないことに留意されたい。

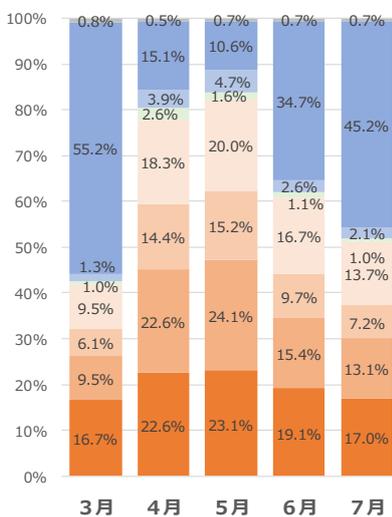
（在宅勤務が多い）」 「在宅勤務と出社の組合せ（それぞれ 50%程度）」 の合計割合も、5月から7月（46.9%）にかけて 22.1 ポイント減少している。これは、従業員規模や業種にかかわらずほぼ同様の傾向であるものの、特に従業員 100 人未満の企業・団体や、建設業、金融・保険業といった業種に勤務する回答者において、在宅勤務の実施割合の低下幅が大きい一方、従業員 1000 人以上の企業・団体や情報通信業に属する回答者においては、6月以降7月においても、勤務日の50%以上を在宅勤務としている回答者が過半数を占めており、ニューノーマルな働き方に移行できた企業と、元の働き方に戻った企業とで、二極化が生じている状況が見受けられた。

【図表 1-1-1】 2020/3～7 における勤務状況² (N=2,203)

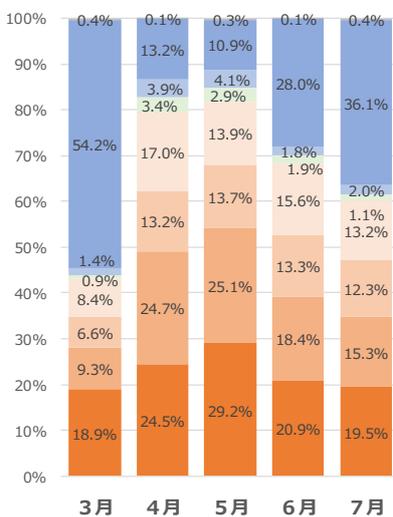


従業員規模

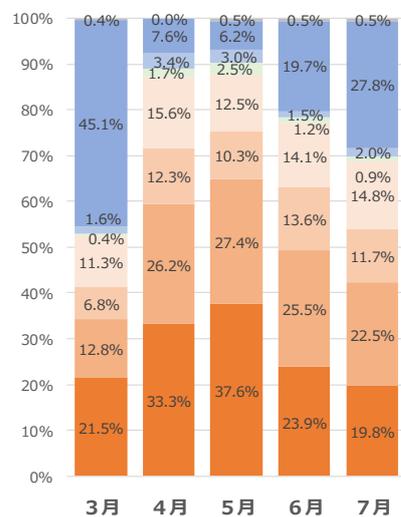
100人未満 (n=611)



100人以上1,000人未満 (n=789)



1,000人以上 (n=803)



² 勤務状況における出社及び自宅待機は、下記の定義として回答頂いている。

- ・出社：勤務先の事業所に通勤して勤務すること
- ・自宅待機：勤務先（派遣社員は派遣先）からの指示により、勤務先との最低限の連絡・やり取りを除き業務を行わないこと、もしくは休業すること

（【図表 0-1】の続き）

業種 (回答者50名以上)	建設業 (n=155)							製造業 (n=623)							卸売・小売業 (n=234)							情報通信業 (n=346)							運輸・郵便業 (n=57)							金融・保険業 (n=187)							不動産・物品賃貸業 (n=65)							学術研究、専門・ 技術サービス業 (n=83)							教育・学習支援業 (n=77)						
	3	4	5	6	7	3	4	5	6	7	3	4	5	6	7	3	4	5	6	7	3	4	5	6	7	3	4	5	6	7	3	4	5	6	7	3	4	5	6	7	3	4	5	6	7	3	4	5	6	7													
出社をせず在宅勤務中心の勤務	16.1%	19.4%	18.1%	14.2%	12.9%	19.7%	33.4%	19.1%	22.6%	20.9%	23.5%	26.5%	19.7%	22.3%	22.3%	29.8%	24.6%	28.1%	10.5%	7.0%	15.5%	19.8%	23.5%	11.2%	20.0%	16.9%	18.5%	13.8%	16.9%	15.7%	36.1%	31.3%	25.3%	16.9%	15.6%	14.3%	13.0%																										
(在宅勤務が多い)	9.0%	21.3%	29.0%	12.3%	10.3%	10.8%	25.0%	21.0%	13.2%	7.7%	19.7%	19.2%	16.7%	12.7%	11.8%	10.1%	11.8%	28.0%	5.3%	8.8%	8.0%	5.9%	12.3%	12.8%	6.2%	10.8%	36.9%	40.0%	21.5%	9.6%	20.5%	43.4%	18.1%	15.7%	20.8%	15.6%	14.3%																										
在宅勤務と 出社の 割合	5.2%	23.9%	16.1%	13.5%	8.4%	6.6%	11.6%	11.7%	13.2%	9.4%	17.9%	19.7%	14.5%	12.7%	11.8%	10.1%	11.8%	28.0%	5.3%	8.8%	8.0%	5.9%	12.3%	12.8%	6.2%	10.8%	36.9%	40.0%	21.5%	9.6%	20.5%	43.4%	18.1%	15.7%	20.8%	15.6%	14.3%																										
(それぞれ月の 50%程度)	9.0%	23.9%	16.1%	13.5%	8.4%	6.6%	11.6%	11.7%	13.2%	9.4%	17.9%	19.7%	14.5%	12.7%	11.8%	10.1%	11.8%	28.0%	5.3%	8.8%	8.0%	5.9%	12.3%	12.8%	6.2%	10.8%	36.9%	40.0%	21.5%	9.6%	20.5%	43.4%	18.1%	15.7%	20.8%	15.6%	14.3%																										
(出社が多い)	9.0%	16.1%	16.1%	13.5%	10.3%	10.8%	25.0%	21.0%	13.2%	9.4%	17.9%	19.7%	14.5%	12.7%	11.8%	10.1%	11.8%	28.0%	5.3%	8.8%	8.0%	5.9%	12.3%	12.8%	6.2%	10.8%	36.9%	40.0%	21.5%	9.6%	20.5%	43.4%	18.1%	15.7%	20.8%	15.6%	14.3%																										
自宅待機が中心	0.6%	2.6%	1.9%	3.2%	1.3%	0.3%	1.8%	1.6%	0.5%	0.9%	1.7%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%																										
出社と自宅待機の割合	1.3%	5.8%	4.5%	3.2%	2.6%	1.3%	1.8%	1.6%	0.5%	0.9%	1.7%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%																										
出社が中心の勤務	58.7%	11.6%	13.5%	44.5%	54.8%	50.2%	11.7%	11.1%	25.5%	35.0%	46.2%	9.4%	9.4%	7.8%	5.8%	13.9%	17.9%	8.8%	17.9%	22.8%	22.8%	22.8%	22.8%	22.8%	22.8%	22.8%	22.8%	22.8%	22.8%	22.8%	22.8%	22.8%	22.8%	22.8%	22.8%	22.8%	22.8%																										
その他	0.0%	0.6%	0.6%	0.6%	0.6%	0.5%	0.0%	0.3%	0.5%	0.9%	1.4%	1.3%	1.3%	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%																										

1-2. テレワーク実施時の連絡手段

◆テレワーク実施時の連絡手段(業務実施デバイスを含む)としては、回答者の過半数が個人所有の携帯電話・PC を使用しているものの、従業員規模が 1,000 人以上の大企業においては、個人所有よりも会社支給のデバイスを使用している割合が高いほか、シンクライアントPC の普及割合も3割程度と高い。

次に、テレワーク実施時に使用した連絡手段(業務実施デバイスを含む)を見ると、回答者の過半数となる52.4%が、「個人保有の連絡手段(携帯電話、PC)」を使用しており、「会社支給のPC(ファットクライアント³)」(42.7%)、「会社支給の携帯電話」(40.8%)と続く。

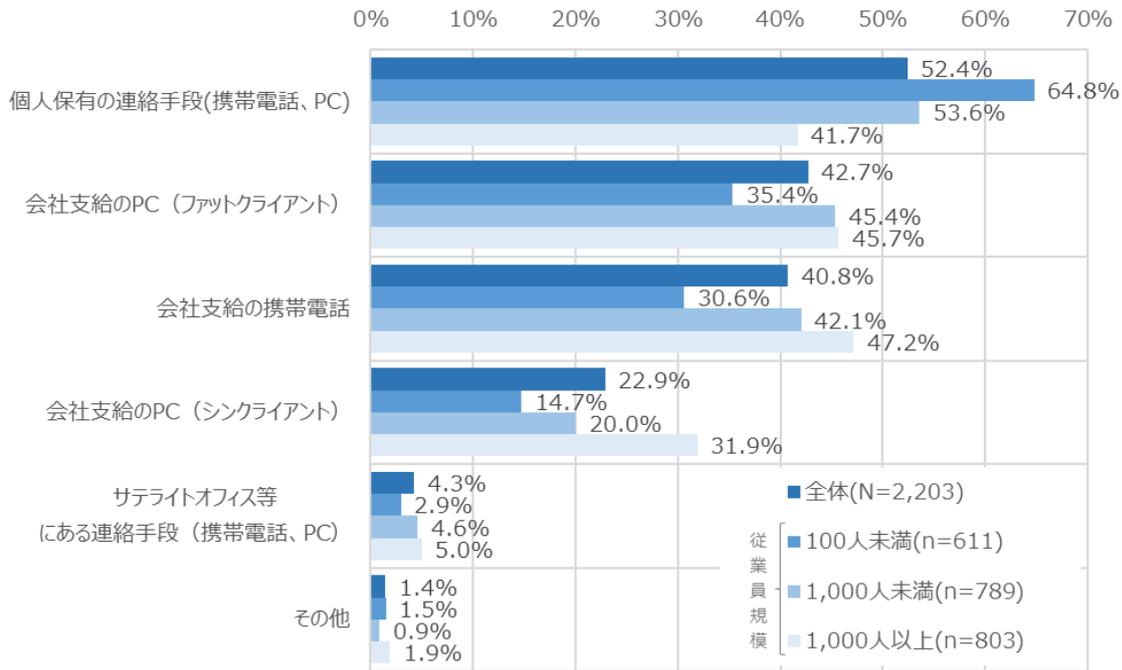
【図表 1-2-1】

一方で、従業員規模別にみると、従業員数1,000人以上の大企業の場合、会社支給端末を使用している割合が高く、「会社支給のPC(ファットクライアント)」(45.7%)、「会社支給の携帯電話」(47.2%)の使用割合は「個人保有の連絡手段(携帯電話、PC)」(41.7%)を上回っているほか、「会社支給のPC(シンクライアント⁴)」(31.9%)についても、3割強が使用している。

³ 本体にデータを保存できるPCのこと。

⁴ 本体にデータを保存できないPCのこと。

【図表 1-2-1】テレワーク実施時の連絡手段(複数回答) (N=2,203)



業種 (回答者50名以上)									
	建設業 (n=155)	製造業 (n=623)	卸売・小売業 (n=234)	情報通信業 (n=346)	運輸・郵便業 (n=57)	金融・保険業 (n=187)	不動産・物品賃貸業 (n=65)	学術研究・専門・技術 (n=83)	教育・学習支援業 (n=77)
個人保有の連絡手段 (携帯電話、PC)	56.1%	41.4%	47.9%	50.9%	64.9%	61.5%	61.5%	68.7%	80.5%
会社支給のPC (ファットクライアント)	38.7%	53.3%	43.2%	46.5%	26.3%	24.1%	41.5%	47.0%	22.1%
会社支給の携帯電話	41.3%	46.1%	51.7%	39.6%	42.1%	29.9%	44.6%	21.7%	19.5%
会社支給のPC (シンクライアント)	19.4%	23.0%	23.5%	28.3%	15.8%	25.1%	20.0%	13.3%	13.0%
サテライトオフィス等にある 連絡手段 (携帯電話、PC)	3.9%	5.5%	4.7%	2.3%	7.0%	4.8%	0.0%	3.6%	5.2%
その他	3.2%	0.6%	0.9%	2.6%	0.0%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%

2. テレワークの業務実態 ～紙・ハンコ文化からの脱却&業務最適化がニューノーマルへの適応の成否を分ける～

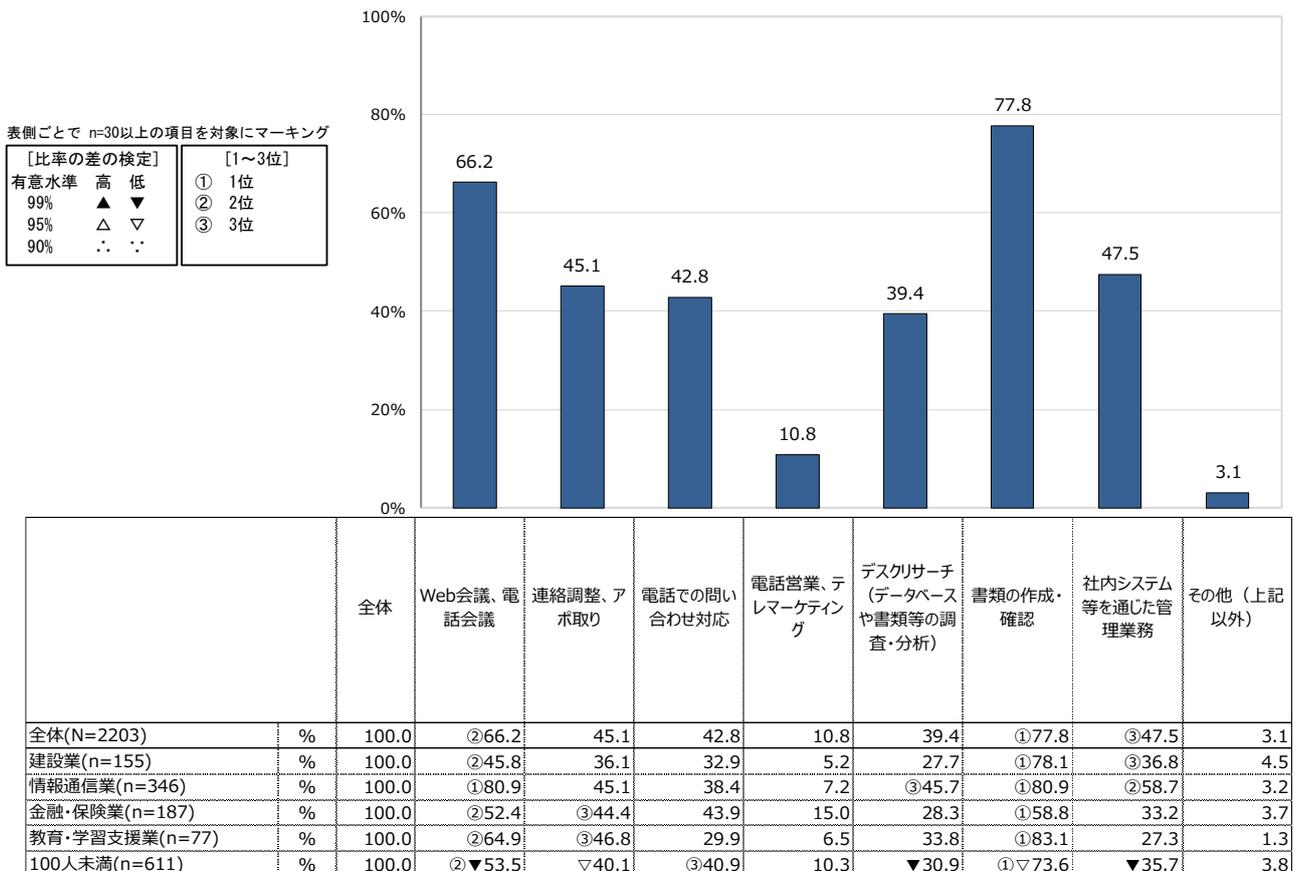
2-1. テレワークにより実施した業務内容

◆テレワークにより実施した業務内容としては、「書類の作成・確認(77.8%)」「web 会議、電話会議(66.2%)」「社内システムを通じた管理業務(47.5%)」がトップ 3 であった。

テレワークの実態について、業種別及び企業規模別、さらに、役職及び雇用形態別により傾向を把握した。【図表 2-1-1】

まず、どのような業務内容について、テレワークにより実施したかについて確認したところ、「書類の作成・確認」「Web 会議、電話会議」「社内システム等を通じた業務管理」が全体として多い傾向にあった。業種別及び企業規模別では、特に、情報通信業において、「Web 会議、電話会議」「社内システム等を通じた業務管理」が他の業種・小規模事業者に比べ高い（それぞれ 80.9%と 58.7%）。一方、比較的テレワークと関わりが薄いと考えられる建設業でも、全体傾向と同様に、「書類の作成・確認」については、多くの従業員（78.1%）が、テレワークで業務を実施している。

【図表 2-1-1】 テレワークにより実施した業務内容(業種・規模ごと、N=2,203)



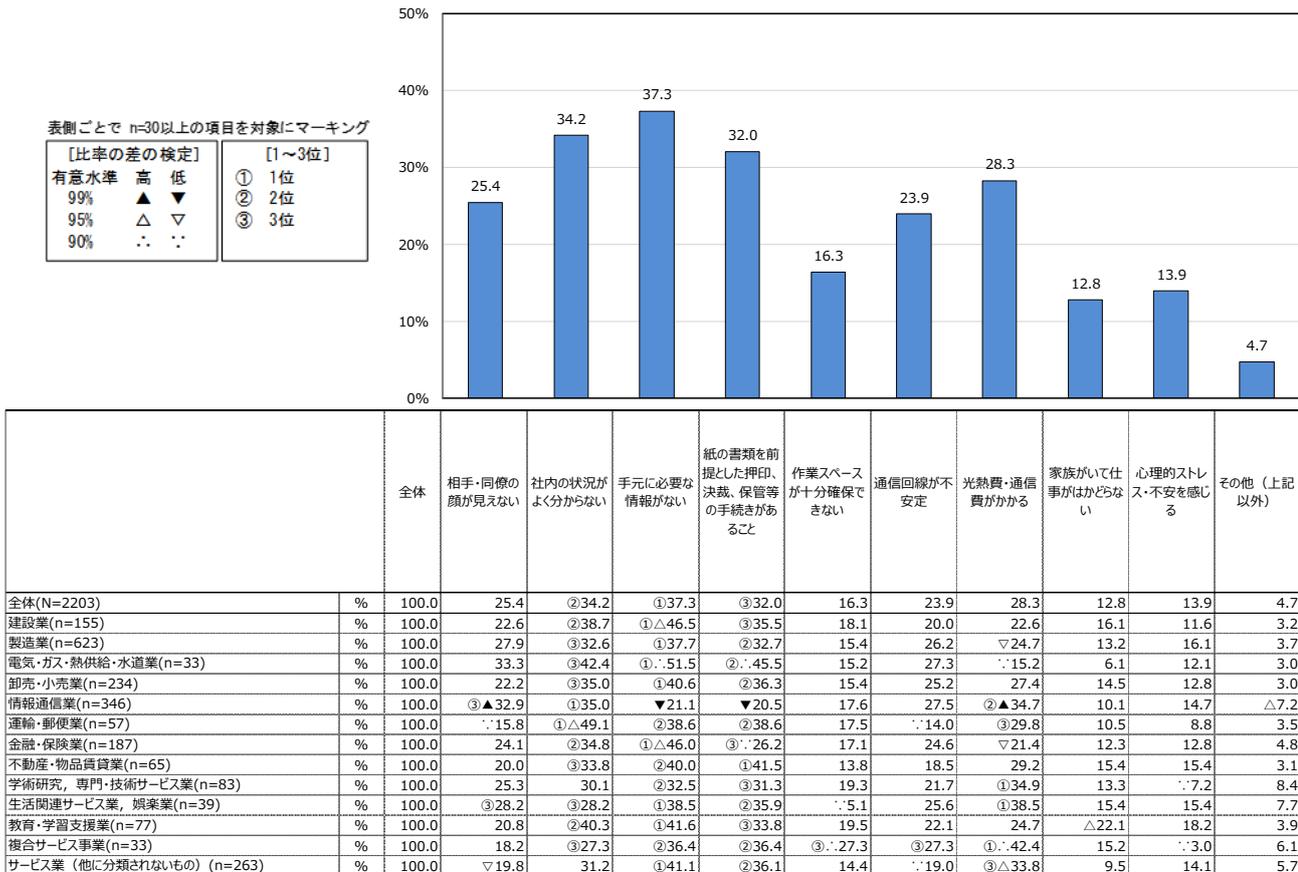
2-2. テレワークで感じた業務上のボトルネック

◆テレワークで感じたボトルネックとしては、「手元に必要な情報がない(37.3%)」「社内の状況がよく分からない(34.2%)」「紙の書類を前提とした押印、決裁、保管等の手続きがあること(32.0%)」がトップ 3 であった。

テレワークで感じたボトルネックを聞いたところ、全体で、「手元に必要な情報がない(37.3%)」「社内の状況がよく分からない(34.2%)」「紙の書類を前提とした押印、決裁、保管等の手続きがあること(32.0%)」が多いことを確認した。【図表 2-2-1】

業種の中で特徴的なのは、情報通信業で、「相手・同僚の顔が見えない(32.9%)」「光熱費・通信費がかかる(34.7%)」の回答が、有意に大きいという傾向が見られた。一方、「手元に必要な情報がない(21.1%)」「紙の書類を前提とした押印、決裁、保管等の手続きがあること(20.5%)」の回答は、有意に小さい傾向が見られた。これらから、情報通信業は、他の業種と比べて、テレワークで感じるボトルネックについての観点が、大きく違うといえる。

【図表 2-2-1】 テレワークで感じたボトルネック(業種ごと、N=2,203)



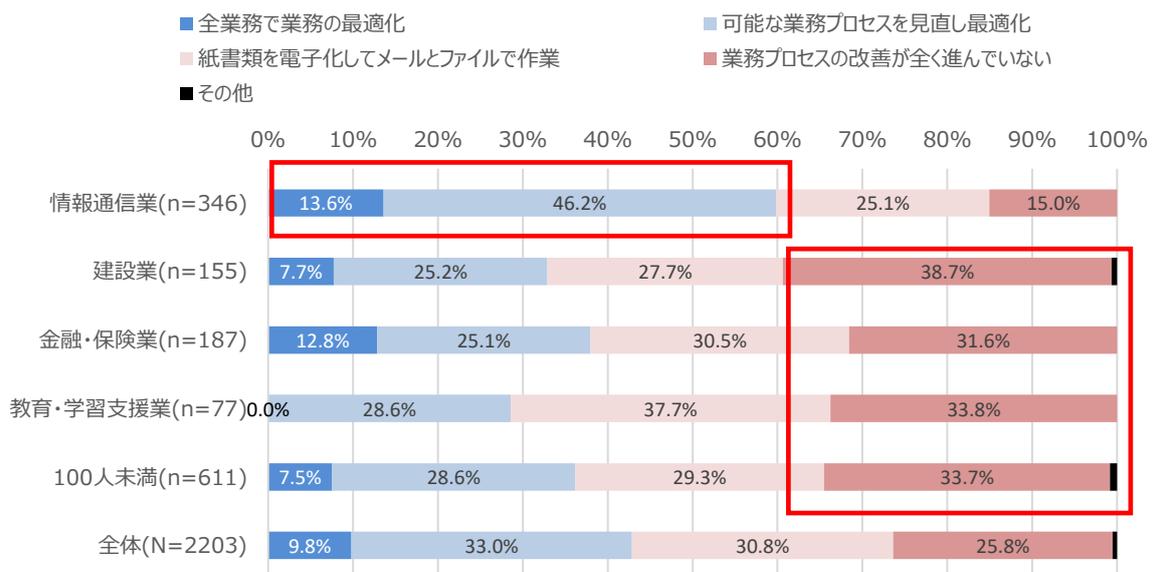
2-3. テレワーク実施における業務プロセス最適化の状況

- ◆情報通信業では、「全業務で業務の最適化」「可能な業務プロセスを見直し最適化」があわせて約60%となるなど、普段からテレワークを可能とする業務プロセスの最適化が進められている。「全業務で業務の最適化」、「可能な業務プロセスを見直し最適化」がされているとする回答者は、多くが「平常時から積極的にテレワークを実施したい」と考える傾向にある。

業種・企業規模別に、テレワークを行うにあたっての業務プロセスの最適化の状況について確認した。【図表 2-3-1】

やはり情報通信業において、在宅勤務でも比較的支障なく、業務が遂行可能になっていることが分かった。一方、業種別では教育・学習支援業、建設業、金融・保険業で、「業務プロセスの改善が全く進んでいない」、「紙書類を電子化してメールとファイルで作業」が多く、業務プロセスの最適化が行われていない傾向が強かった。また、企業規模別では、従業員100人未満の小規模事業者において、同様に業務プロセスの最適化が進んでいない実態が浮き彫りになった。

【図表 2-3-1】 テレワークにあたっての業務プロセス最適化の状況(業種・規模ごと、N=2,203)

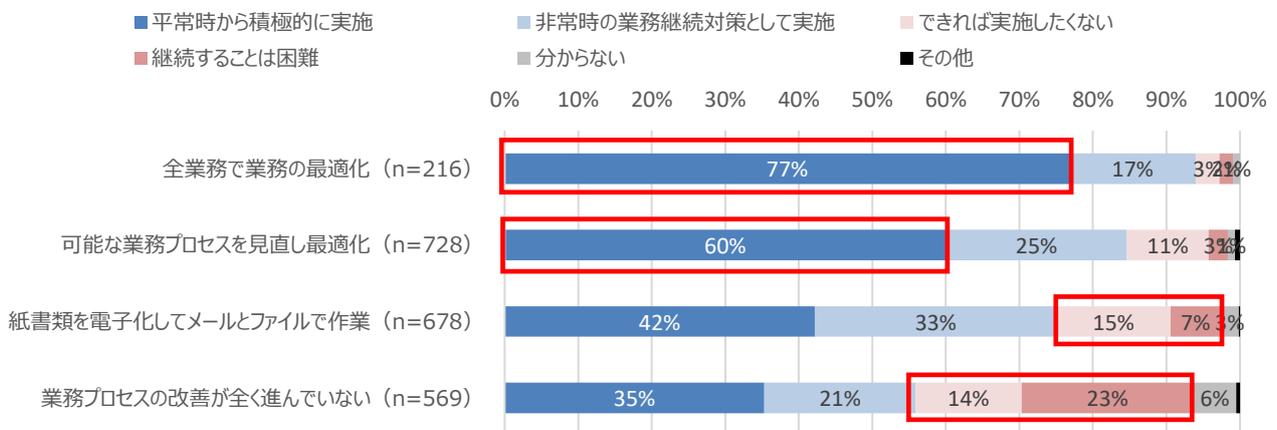


ここで、業務プロセスの最適化の状況とテレワークの継続意向の関係について分析した。

【図表 2-3-2】

「全業務で業務の最適化」あるいは「可能な業務プロセスを見直し最適化」がされているという回答者は、多くが「平常時から積極的にテレワークを実施したい」と考える傾向にあることが確認できた。一方で、「紙書類を電子化してメールとファイルで作業」あるいは「業務プロセスの改善が全く進んでいない」という回答者は、「テレワークはできれば今後実施したくない」、「継続することは困難」と考える割合が高まる傾向にあった。このことから、業務プロセスについて、テレワークを想定した上で最適化されているか否かが、今後、テレワークの定着に決定的な影響を及ぼす可能性が高いことが分かった。

【図表 2-3-2】 業務プロセスの最適化の状況とテレワークの継続意向

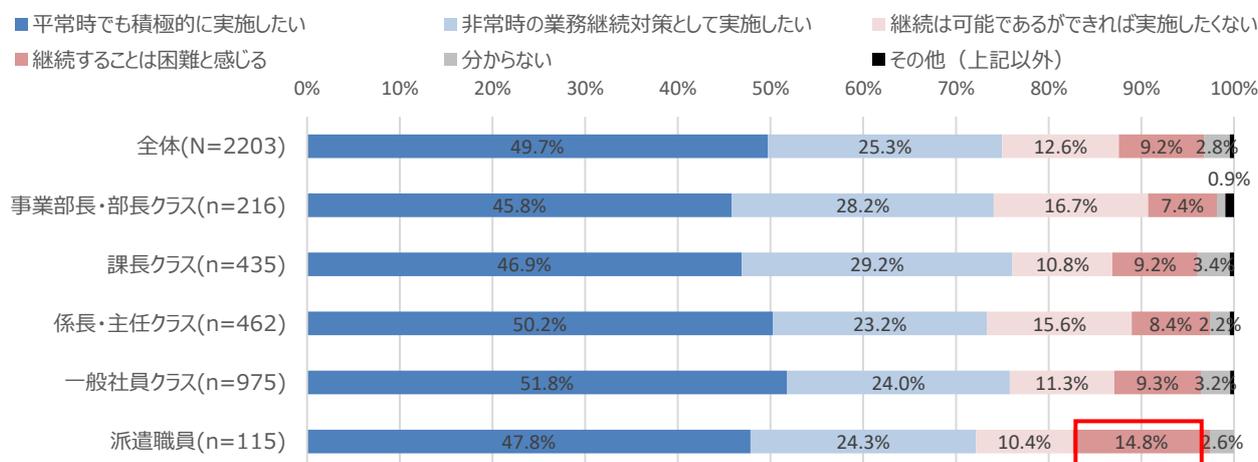


2-4. 役職及び雇用形態別のテレワークの業務実態

◆雇用形態別で見ると、特に派遣職員では、今後のテレワークの継続意向について、「継続することは困難と感じる(14.8%)」との回答が最多となり、テレワークの継続に関して困難を感じる傾向が強い。

役職及び雇用形態別で今後のテレワークの継続意向について確認したところ、全般的に同じような傾向が見られるものの、特に派遣職員については、「継続することは困難と感じる」と回答する割合が有意に高く(14.8%)、「できれば実施したくない」とあわせると4人に1人(25.2%)に達し、テレワークの継続に関して困難を感じる傾向が強いことが分かった。【図表 2-4-1】

【図表 2-4-1】 今後のテレワーク継続に関する意向(役職及び雇用形態別) (N=2,203)



以上により、調査対象期間中、業種・企業規模、役職・雇用形態を問わず、多くの企業・団体に、在宅勤務を中心とするテレワークが実施されたが、そうした中、コロナ禍の状況にも積極的に適応し、従業員の生産性やコミットメントを引き出している企業・団体がある一方、従業員に「もうテレワークは継続したくない」と感じさせてしまう結果となってしまったところも一定数あることを確認した。今後、こうした傾向を踏まえ、特にトップ・マネジメント層が中心になって、現場の状況を把握しつつ、企業ごとに効果的な対策を講じていくことが求められる。

3. テレワークに対する方針 ～健康配慮などのトップからの方針が勤続意向につながる～

3-1. テレワークに対する方針

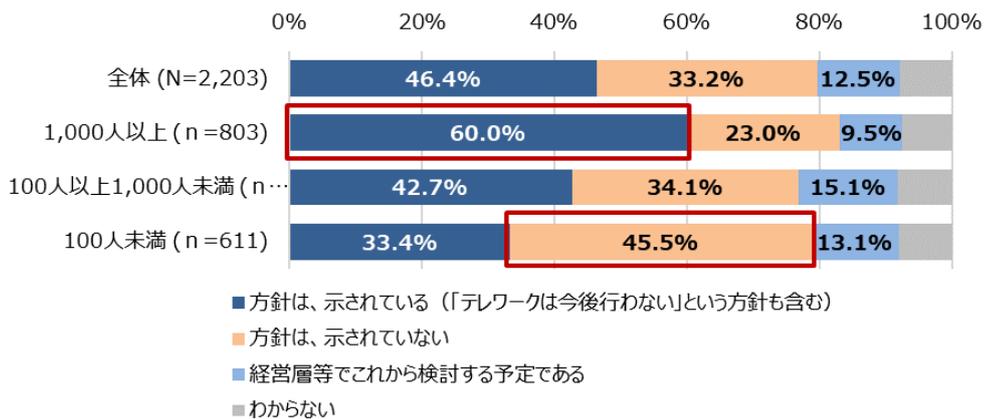
◆2020年7月の調査では、46.4%の企業で経営層等がテレワークに対する方針を示している。規模別には1,000人以上の企業、業種別では情報通信業が6割以上で方針を示している。

2020年7月の調査では、回答者全体（N=2,203）の46.4%の企業で、経営層等がテレワークに対する方針を示している（「テレワークは今後行わない」という方針も含む）。経営層等でこれから検討する予定の企業は12.5%、方針が示されていない企業は33.2%となっている。

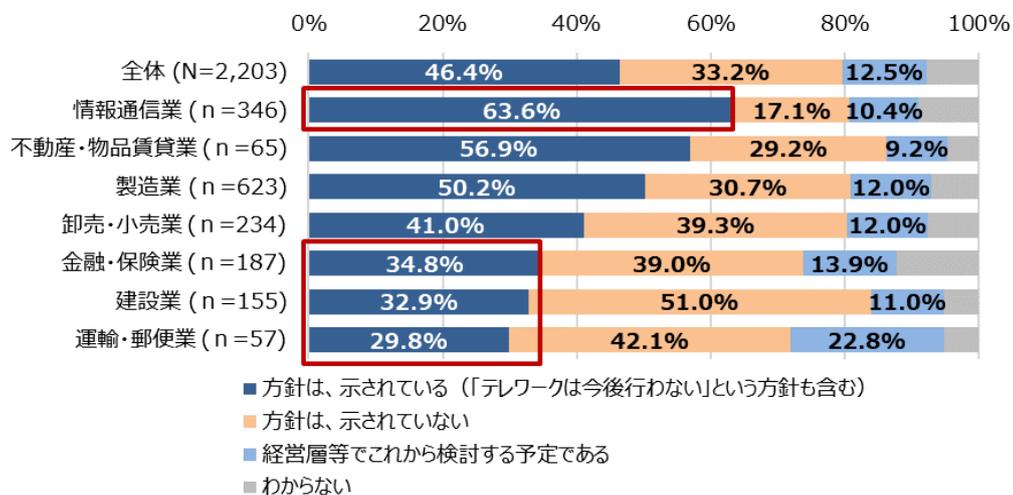
規模別でみると、1,000人以上の企業（n=803）では60.0%が方針を示している。一方で、100人未満は45.5%で方針が示されていない。【図表 3-1-1】

業種別では、情報通信業（n=346）では63.6%が方針を示している。一方で、金融・保険業、建設業、運輸・郵便業などでは、方針を示している企業は3割程度にとどまっている。【図表 3-1-2】

【図表 3-1-1】 規模別のテレワークに対する方針



【図表 3-1-2】 業種別のテレワークに対する方針



3-2. 示された方針の内容

◆方針を示している企業のうち、約9割が積極的なテレワーク利用に向けた方針を示し、テレワークを積極的に利用しない方針を打ち出した企業は全体の1割程度ともっとも少ない。

示された方針の内容は、「積極的なテレワーク利用に向けて、新たに恒久的な制度化を含めた正式な方針」を示した企業が38.3%、「臨時の期限付きの方針であるが、積極的なテレワーク利用に向けた方針を示した企業」が29.2%、3密の回避、シフト制など条件付きであるが、積極的なテレワーク利用に向けた方針を示した企業が21.3%となり、あわせて全体(n=1,023)の88.8%の企業が積極的なテレワーク利用の方針を示している。【図表 3-2-1 / 3-2-2】

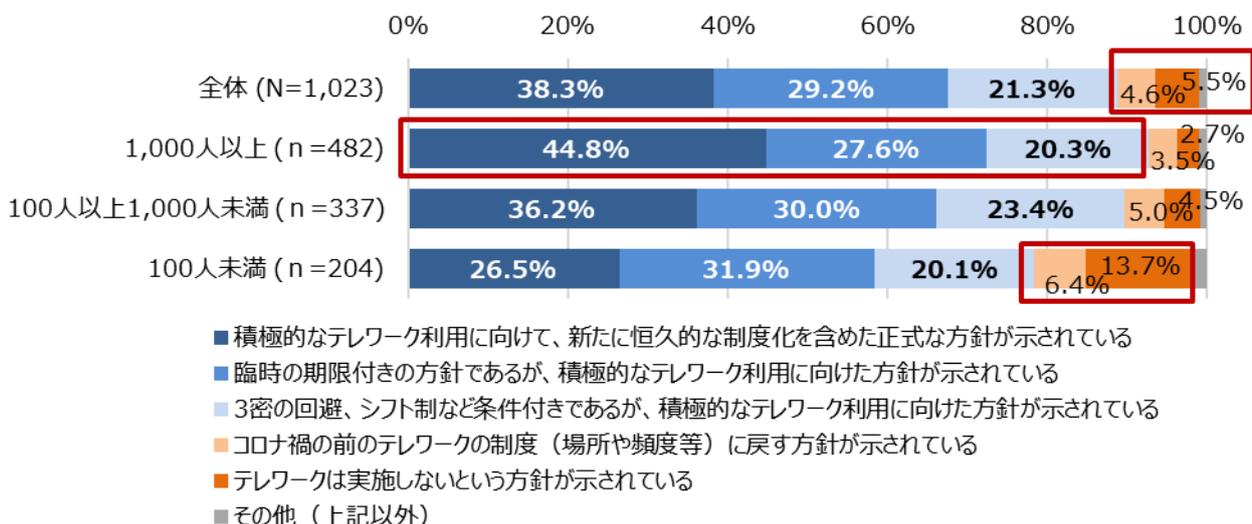
同様に規模別にみると、1,000人以上の企業(n=482)では方針を示した方針のうち92.7%が積極的なテレワーク利用に向けた方針を示している。【図表 3-2-1】

業種別では、情報通信業では示した方針のうち91.4%が、積極的なテレワーク利用に向けた方針を示している。【図表 3-2-2】

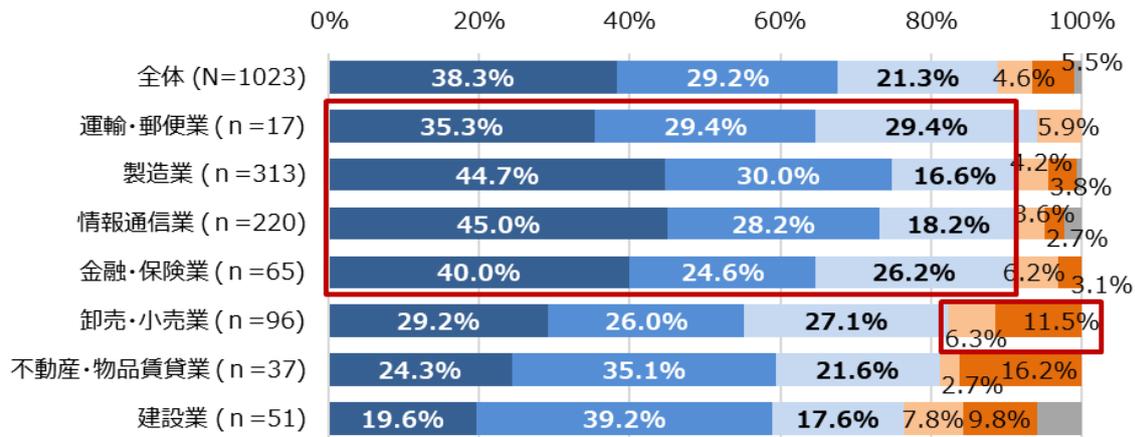
テレワークを積極的に利用しない方針を打ち出した企業は全体の10.1%ともっとも少ない。【図表 3-2-1 / 3-2-2】 【図表 3-2-1】

従業員100人未満の企業(N=204)では20.1%、卸売・小売業(N=96)では17.8%が、コロナ禍の前のテレワークの制度(場所や頻度等)に戻す方針か、テレワークは実施しない方針を示している。【図表 3-2-1 / 3-2-2】

【図表 3-2-1】 規模別の示されたテレワークの方針



【図表 3-2-2】 規模別の示されたテレワークの方針



- 積極的なテレワーク利用に向けて、新たに恒久的な制度化を含めた正式な方針が示されている
- 臨時の期限付きの方針であるが、積極的なテレワーク利用に向けた方針が示されている
- 3密の回避、シフト制など条件付きであるが、積極的なテレワーク利用に向けた方針が示されている
- コロナ禍の前のテレワークの制度（場所や頻度等）に戻す方針が示されている
- テレワークは実施しないという方針が示されている
- その他（上記以外）

3-3. 示されたテレワークの方針に対する満足度

◆示されたテレワークの方針に対しては、経営層の従業員の健康に対する配慮、現場の理解や改革意欲が感じられたことで、半数以上が満足している。不満に感じている人は、2割足らずと少ないものの、経営層の健康への配慮、現場への理解、改革意欲が感じられないことで不満に感じている。

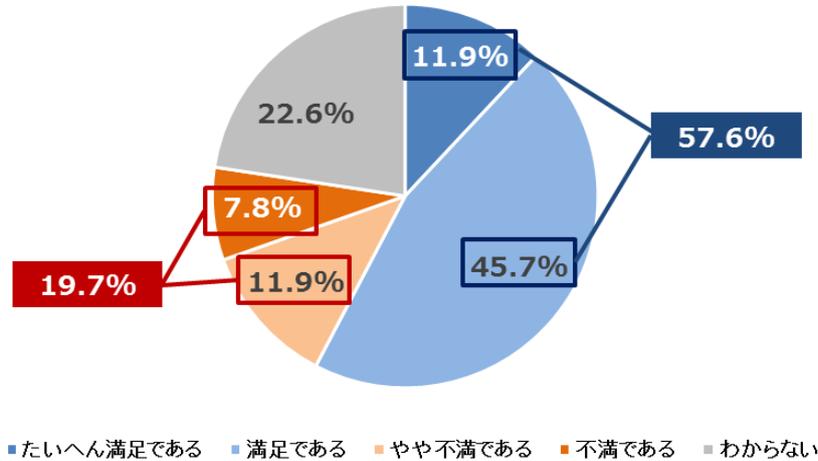
方針を示した企業の従業員 1,023 人のうち、57.6% (590 人)が経営層の「従業員の健康に対する配慮」、「現場の状況への理解」や「改革意欲」が感じられたことで、示された方針満足している。

【図表 3-3-1】

特に、590 人中 302 人 (51.2%) が「積極的なテレワーク利用に向けて、新たに恒久的な制度化を含めた正式な方針が示されている」ことに満足している。【図表 3-3-2】

不満に感じている従業員 19.7% (202 人) は、経営層の「現場の状況への理解」「改革意欲」や「従業員の健康に対する配慮」が感じられないことで、不満に感じている。テレワークに積極的な方針が示されていても、経営層の「現場の状況への理解」が不足している場合、不満になる傾向が見られた。また特に、「テレワークは実施しないという方針」が示された企業(n=36)の従業員のうち、20人が「従業員の健康への配慮がない」という理由で不満に感じている。【図表 3-3-3】

【図表 3-3-1】 示されたテレワークの方針に対する満足度 (n=1,023)



【図表 3-3-2】 示されたテレワークの方針に満足している理由 (複数回答)

	(方針に満足している) 全体	経営層の社会的使命に対する責任感が伝わってきたから	経営層の改革意欲が伝わってきたから	経営層が現場の状況を理解した方針になっていると感じるから	経営層の従業員の健康に対する配慮が感じられたから	方針の説明に、納得感のあるメッセージが示されたから	その他 (上記以外)
全体(方針に満足している)	590	177	203	249	268	111	7
積極的なテレワーク利用に向けて、新たに恒久的な制度化を含めた正式な方針が示されている	302	106	128	123	123	65	3
臨時の期限付きの方針であるが、積極的なテレワーク利用に向けた方針が示されている	177	47	48	80	79	34	1
3密の回避、シフト制など条件付きであるが、積極的なテレワーク利用に向けた方針が示されている	92	19	26	39	59	6	2
コロナ禍の前のテレワークの制度 (場所や頻度等) に戻す方針が示されている	8	2	1	4	4	2	0
テレワークは実施しないという方針が示されている	7	2	0	3	1	3	0
その他 (上記以外)	4	1	0	0	2	1	1

【図表 3-3-3】 示されたテレワークの方針に満足していない理由（複数回答）

	全体 （方針に不満足）	経営層の社会的使命に 対する責任感が伝わってこ ないから	経営層の改革意欲が伝 わってこないから	経営層が現場の状況を理 解した方針になっ ていないから	経営層の従業員の健康に 対する配慮が感じられ ないから	方針説明に、納得感のあ るメッセージが示され ないから	その他（上記以外）
全体（方針に不満足）	202	54	76	111	75	57	13
積極的なテレワーク利用に向けて、新たに恒久的な制度化を含めた正式な方針が示されている	43	10	5	27	8	13	2
臨時の期限付きの方針であるが、積極的なテレワーク利用に向けた方針が示されている	43	10	14	24	13	11	6
3密の回避、シフト制など条件付きであるが、積極的なテレワーク利用に向けた方針が示されている	53	10	19	30	18	12	2
コロナ禍の前のテレワークの制度（場所や頻度等）に戻す方針が示されている	22	8	18	14	12	7	1
テレワークは実施しないという方針が示されている	36	14	17	15	20	12	1
その他（上記以外）	5	2	3	1	4	2	1

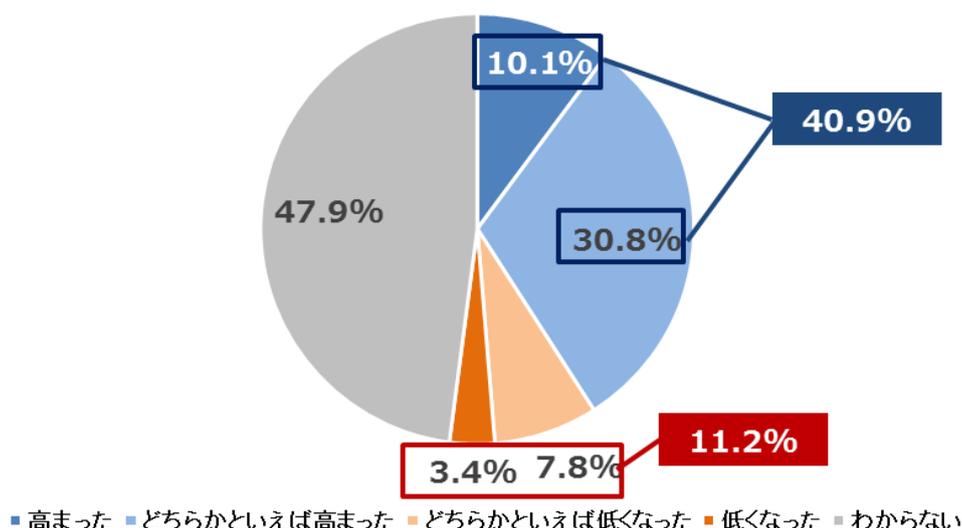
3-4. 勤務先の新型コロナ対応を受けた勤続意向

- ◆勤務先の新型コロナ対応を受けて、約 4 割が勤務先に対する勤続意向（働き続けたいと思う気持ち）が、高まっている。勤続意向が低くなったという回答は 1 割程度と少ない。勤続意向の変化に関しても、テレワークの方針に対する満足度と同様に、経営層の従業員に対する「健康への配慮」が感じられるか否かが、最も影響を与えている。

勤務先の新型コロナ対応を受けて、勤務先に対する勤続意向（働き続けたいと思う気持ち）は、全体（N=2,203）の 40.9%が高まっており、低くなったという回答は 11.2%と少ない。

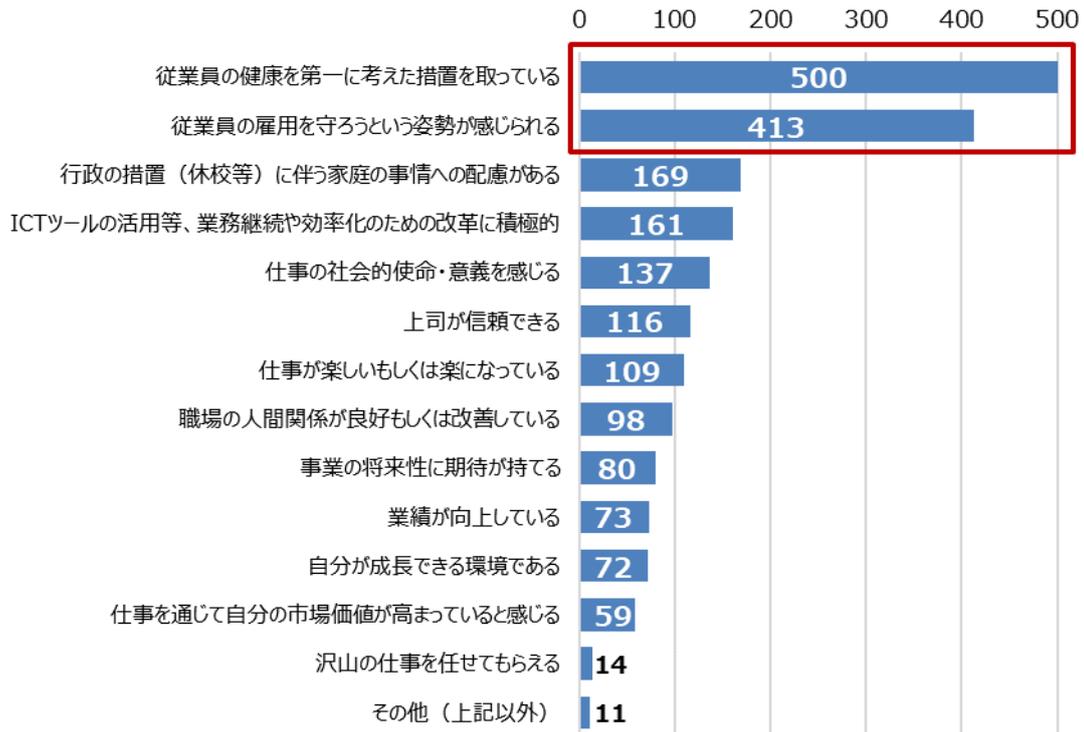
【図表 3-4-1】

【図表 3-4-1】 勤務先の新型コロナ対応を受けた勤続意向（N=2,203）

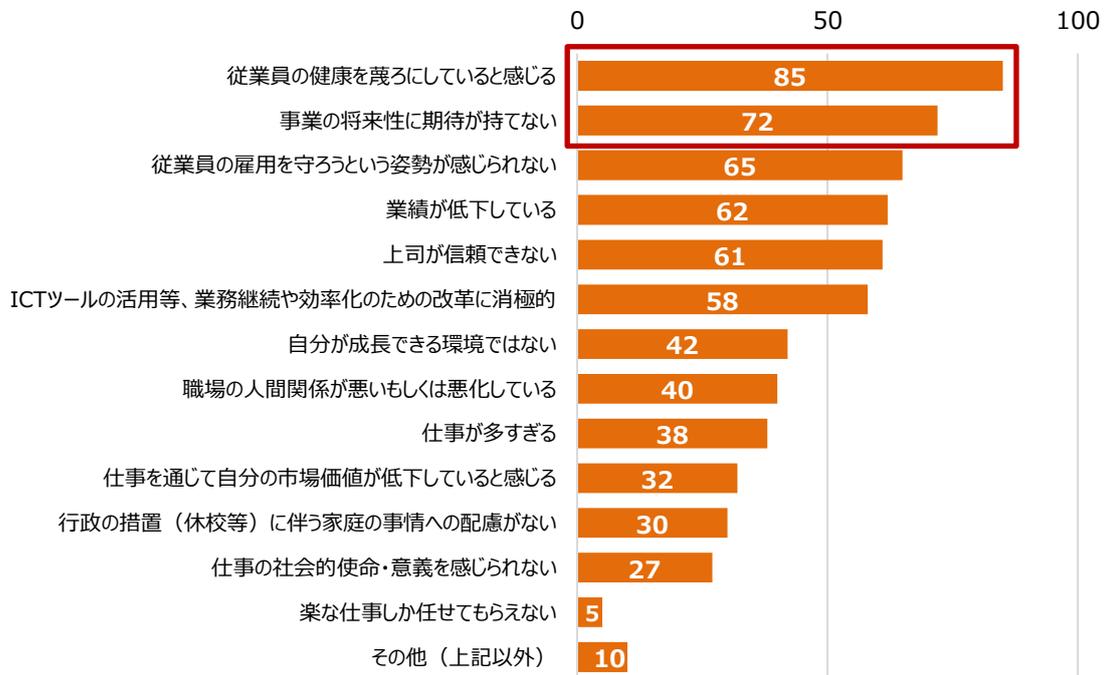


勤続意向が高まっている理由は、経営層の従業員に対する「健康への配慮」や「雇用維持」が感じられることが挙げられている。一方で、勤続意向が低くなった理由には、「健康への配慮」とともに、「事業の将来性」が挙げられている。【図表 3-4-2/3-4-3】

【図表 3-4-2】 勤続意向が高まった理由 (n=902) 複数回答



【図表 3-4-3】 勤務先の新型コロナ対応を受けた勤続意向 (n=245)



以上