

第3章 まとめ

1. 調査結果に見る現状と課題

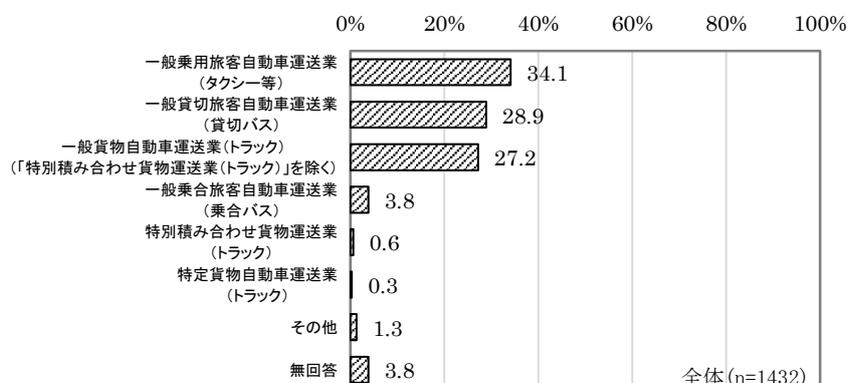
A 運送業（自動車運転従事者）

1. 回答者の概要

<企業調査>

回答企業 1,432 社の主な業種は、バス（「一般乗合旅客自動車運送業（乗合バス）」「一般貸切旅客自動車運送業（貸切バス）」を合算）32.7%、タクシー34.1%、トラック（「一般貨物自動車運送業（トラック）」「特別積み合わせ貨物運送業（トラック）」「特定貨物自動車運送業（トラック）」を合算）28.1%である（図表 2-1-I-1）。正社員数が「10~49 人」の企業が 44.3%（図表 2-1-I-3）、全労働者数が「10~49 人」の企業が 44.1%（図表 2-1-I-5）を占める。

[再掲] 図表 2-1-I-1 主な業種（企業調査）



<労働者調査>

回答者 5,180 人の性別は、「男性」95.3%、「女性」4.7%（図表 2-1-II-1）である。データの読み取りにあたり、女性回答者が少ないことに留意する必要がある。また、フルタイム労働者の平均年齢は、「トラック運転者」49.1 歳、「バス運転者」48.9 歳、「タクシー運転者」54.8 歳である（図表 2-1-II-5）。

[再掲] 図表 2-1-II-2 性別（全回答者・年代別）（労働者調査）

| | 調査数 | 男性 | 女性 | 無回答 | |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | 件数 (件) | 割合 (%) | 件数 (件) | 割合 (%) |
| 全体 | 5,180 | 4,939 | 241 | 0 | |
| | 100.0 | 95.3 | 4.7 | 0.0 | |
| 年代別 | 20歳代以下 | 132 | 87 | 45 | 0 |
| | | 100.0 | 65.9 | 34.1 | 0.0 |
| | 30歳代 | 518 | 459 | 59 | 0 |
| | | 100.0 | 88.6 | 11.4 | 0.0 |
| | 40歳代 | 1,679 | 1,597 | 82 | 0 |
| | | 100.0 | 95.1 | 4.9 | 0.0 |
| | 50歳代 | 2,006 | 1,961 | 45 | 0 |
| | 100.0 | 97.8 | 2.2 | 0.0 | |
| 60歳代 | 750 | 742 | 8 | 0 | |
| | 100.0 | 98.9 | 1.1 | 0.0 | |
| 70歳代以上 | 95 | 93 | 2 | 0 | |
| | 100.0 | 97.9 | 2.1 | 0.0 | |

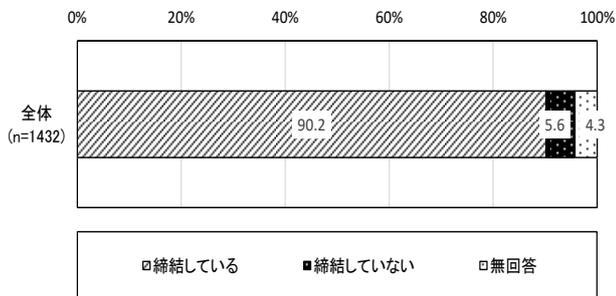
2. 過重労働・過労死等の防止に向けた取組の実態

(1) 労務管理

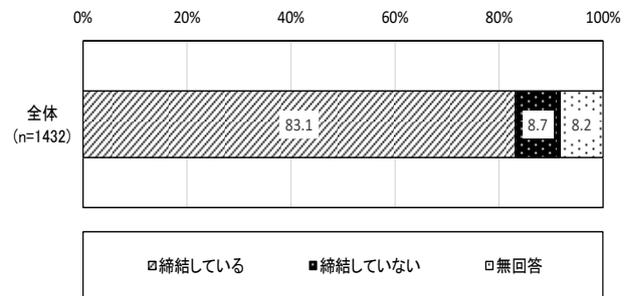
企業調査によると、時間外労働に係る 36 協定を「締結している」企業は 90.2%であり（図表 2-1-I-13）、休日労働に係る 36 協定を「締結している」企業は 83.1%である（図表 2-1-I-23）。どちらも「タクシー」の「締結している」企業の割合が低かった（図表 2-1-I-14、図表 2-1-I-24）。

なお、「バス」「タクシー」「トラック」のいずれも、平成 28 年度調査と比較すると「締結している」企業の割合が高くなっている（図表 2-1-I-16、図表 2-1-I-26）ことから、協定を締結する企業が増えていると言える。

〔再掲〕 図表 2-1-I-13
時間外労働に係る 36 協定の締結状況
(企業調査)

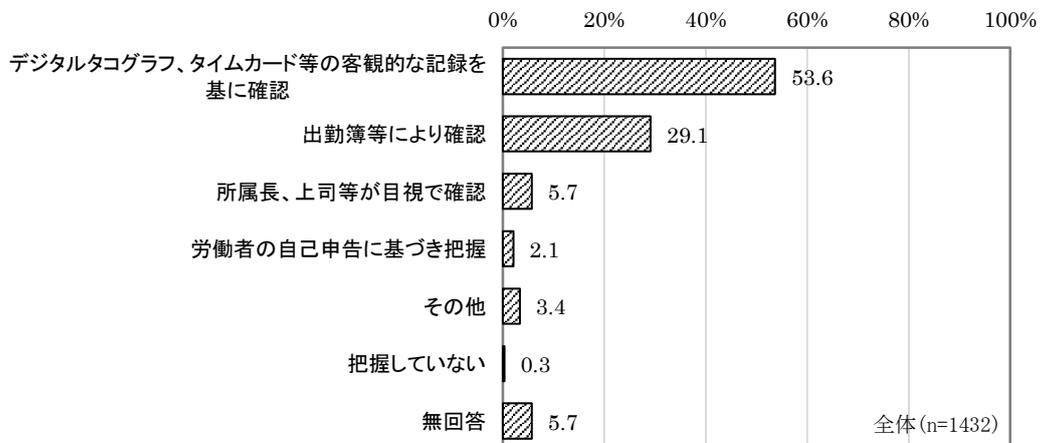


〔再掲〕 図表 2-1-I-23
休日労働に係る 36 協定の締結状況
(企業調査)



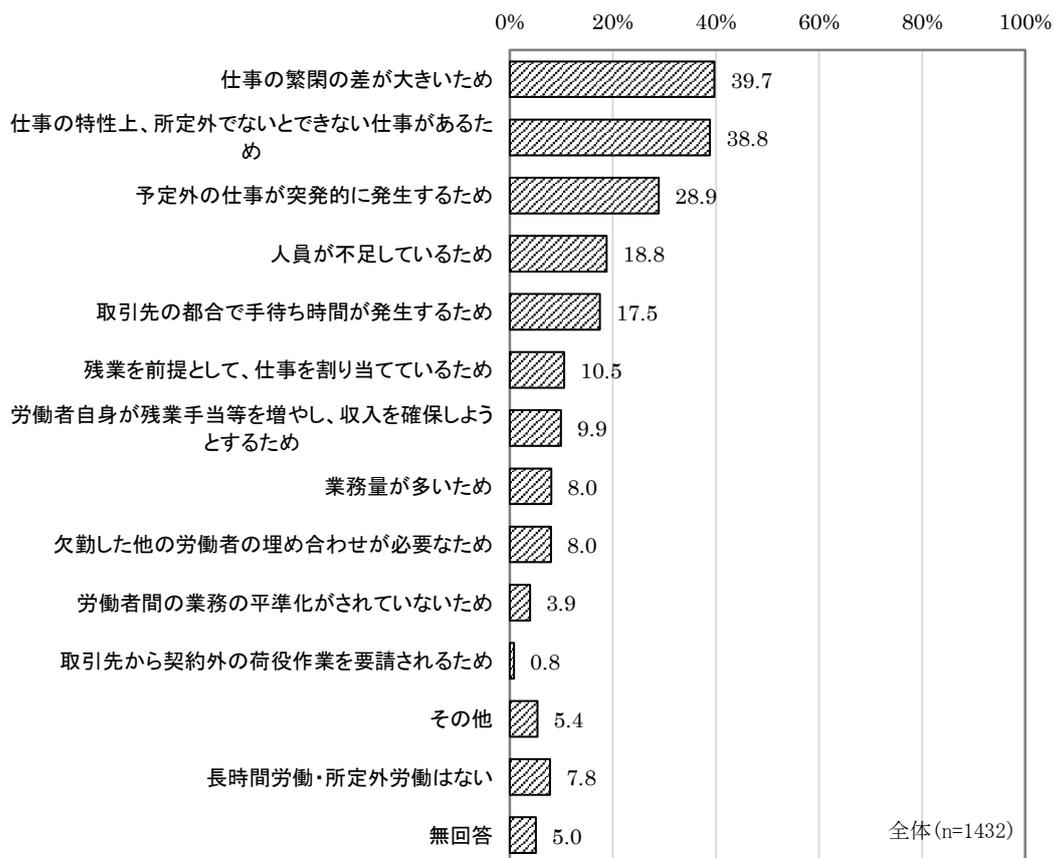
労働時間は、「デジタルタコグラフ・タイムカード等の客観的記録」で把握している企業が 53.6%、「出勤簿等により確認」している企業が 29.1%である（図表 2-1-I-27）。「タクシー」において、「デジタルタコグラフ・タイムカード等」の割合がやや低くなり、「出勤簿等」の割合が高まる（図表 2-1-I-28）。

〔再掲〕 図表 2-1-I-27 労働時間の把握方法 (企業調査)



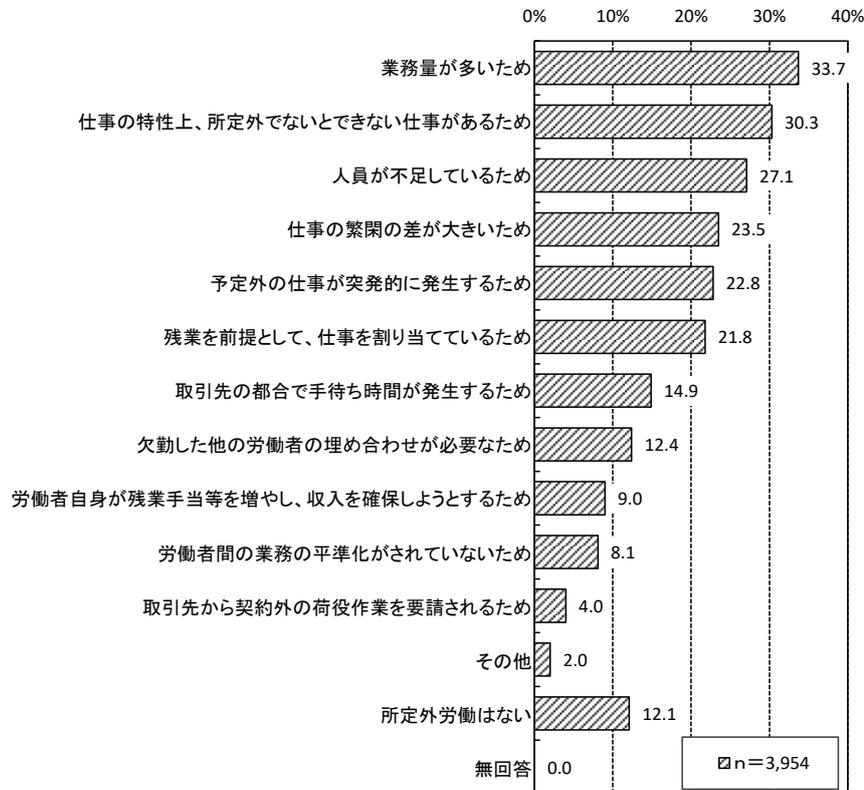
企業が考える長時間労働・所定外労働が必要となる理由は、主として「仕事の大きい繁閑差」(39.7%)、「所定外でないとできない仕事」(38.8%)、「予定外の仕事が突発的に発生」(28.9%)等である(図表2-1-I-32)。「バス」において「所定外でないとできない仕事」、「仕事の大きい繁閑差」の占める割合が高まり、「タクシー」では「仕事の大きい繁閑差」、「予定外の仕事が突発的に発生」の割合が高まり、「トラック」では「所定外でないとできない仕事」、「取引先都合による手待ち時間の発生」の割合が高まることが特徴的である(図表2-1-I-33)。平成28年度調査と比較すると、「人員不足」が減少(28.8%⇒18.8%)しているが、大きな傾向は変わらない(図表2-1-I-34)。

[再掲] 図表2-1-I-32 長時間労働・所定外労働が必要となる理由(複数回答)(企業調査)



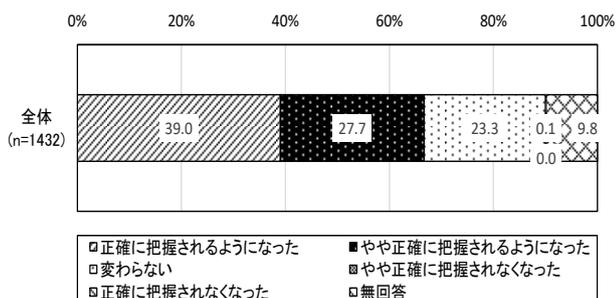
なお、労働者調査によると、労働者は所定外労働が生じる理由を、「業務量の多さ」(33.7%)、「所定外でないとできない仕事」(30.3%)、「人員不足」(27.1%)等によると捉えている(図表2-1-II-32)。

[再掲] 図表2-1-II-32 所定外労働(残業)が生じる理由(複数回答)(労働者調査)

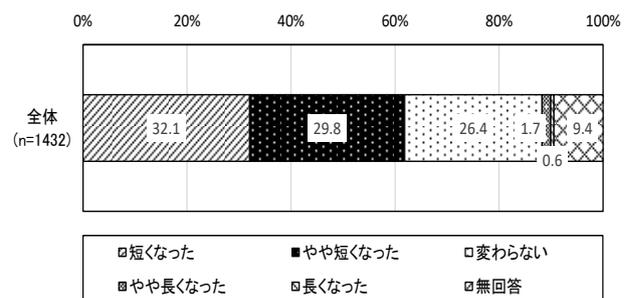


企業の認識としては、4～5年前と比較して、労働時間の把握は66.7%が正確(「正確に把握されるようになった」「やや正確に把握されるようになった」を合算)になっている(図表2-1-I-80)。また、企業が考える自動車運転従事者の労働時間は61.9%が短く(「短くなった」「やや短くなった」を合算)になっており(図表2-1-I-84)、休日・休暇は59.5%が取得しやすくなった(「取得しやすくなった」「やや取得しやすくなった」を合算)になっている(図表2-1-I-88)。こうした改善傾向は、「バス」「タクシー」「トラック」のいずれも同様である。

[再掲] 図表2-1-I-80 労働時間の把握(企業調査)

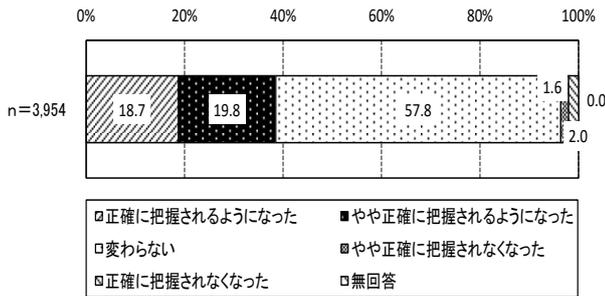


[再掲] 図表2-1-I-84 自動車運転従事者1人当たりの月当たりの労働時間(企業調査)

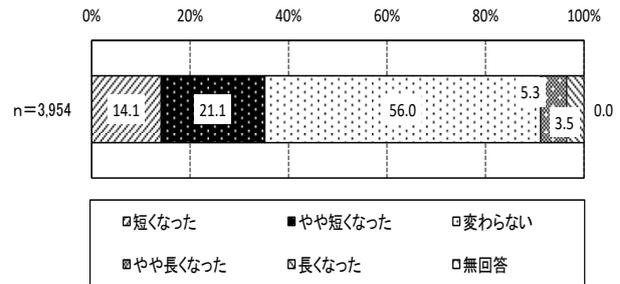


一方で、労働者の認識としては、4～5年前と比較して、労働時間の把握については、57.8%が「変わらない」とし、38.5%が正確になった（「正確に把握されるようになった」「やや正確に把握されるようになった」を合算）としている（図表2-1-II-102）。1か月当たりの労働時間は、56.0%が「変わらない」、35.2%が短く（「短くなった」「やや短くなった」を合算）になっており（図表2-1-II-106）、休日・休暇は65.7%が「変わらない」、27.4%が取得しやすく（「取得しやすくなった」「やや取得しやすくなった」を合算）なったとしている（図表2-1-II-110）。

[再掲] 図表2-1-II-102
労働時間の把握（労働者調査）



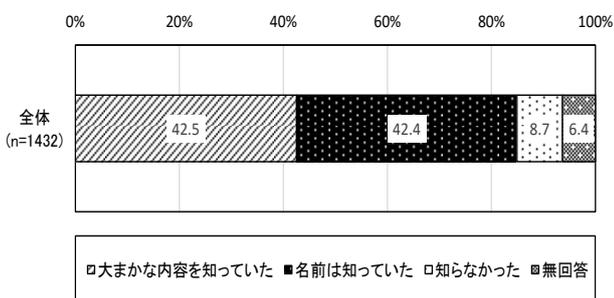
[再掲] 図表2-1-II-106
1か月当たり労働時間（労働者調査）



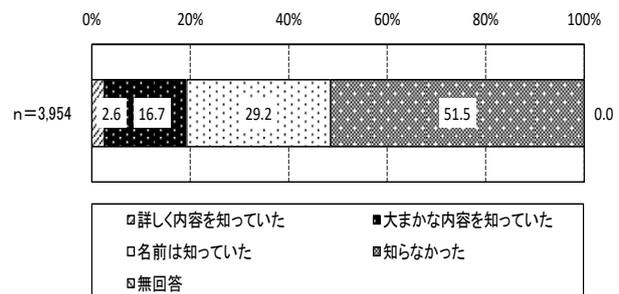
(2) 過重労働防止に向けて

過労死等防止対策推進法については、「内容を知っている」企業 42.5%、「名前を知っている」企業 42.4%である（図表2-1-I-45）。主な業種別にみると、いずれの業種も概ね同様の傾向であった。平成28年度調査では、それぞれ41.6%、43.8%（図表2-1-I-47）であったので、認知度は、さほど変わっていない。一方で、自動車運転従事者を対象とした労働者調査によると、内容・名前とも「知らなかった」が51.5%を占める（図表2-1-II-77）。

[再掲] 図表2-1-I-45
「過労死等防止対策推進法」の認知度
（企業調査）

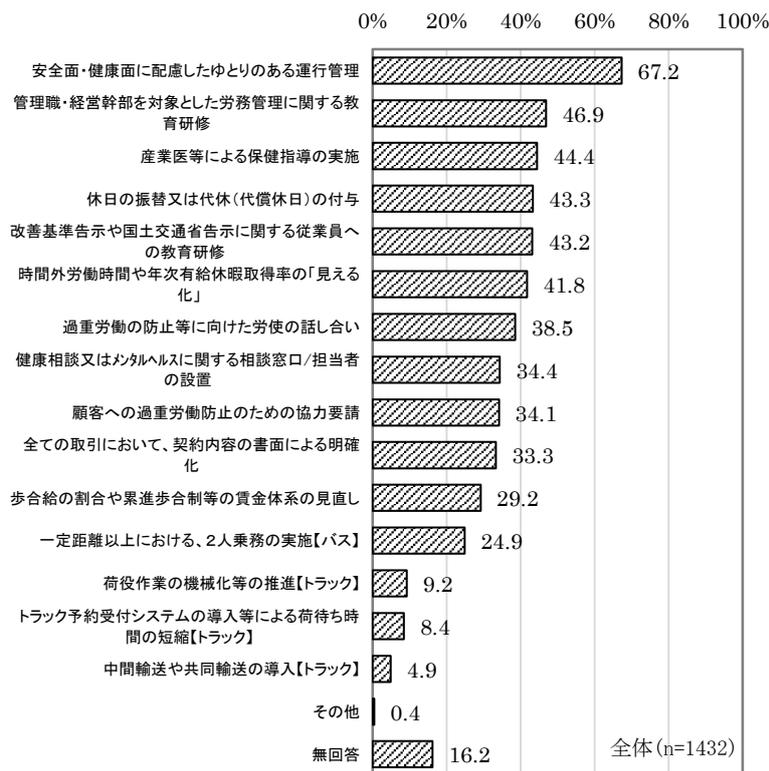


[再掲] 図表2-1-II-77
「過労死等防止対策推進法」の認知度
（労働者調査）



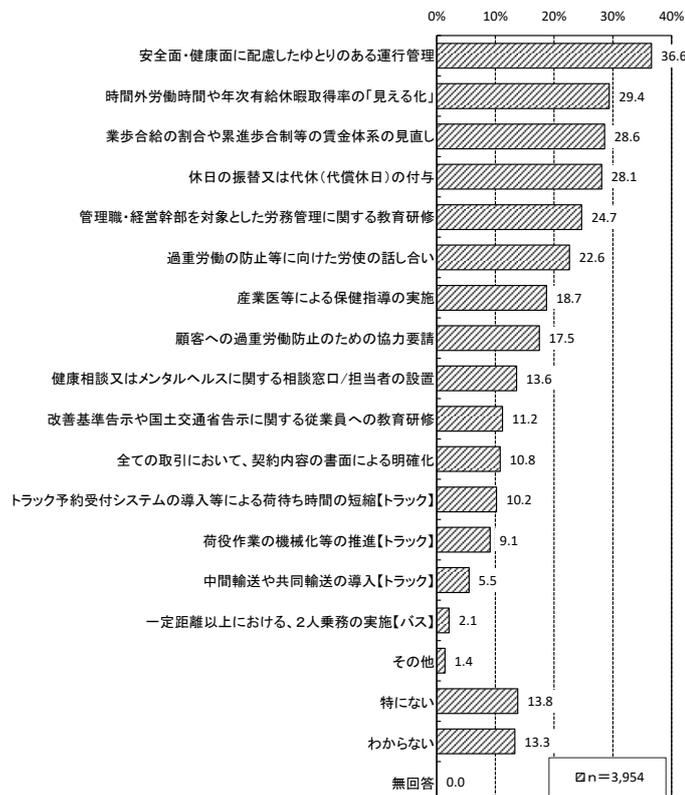
過重労働防止のために企業が必要と感じる取組は、「ゆとりある運行管理」（67.2%）、「管理職の教育研修」（46.9%）、「保健指導」（44.4%）等である（図表2-1-I-70）。

[再掲] 図表 2-1-I-70 労働者に対する過重労働防止のために必要だと感じる取組
(複数回答)(企業調査)



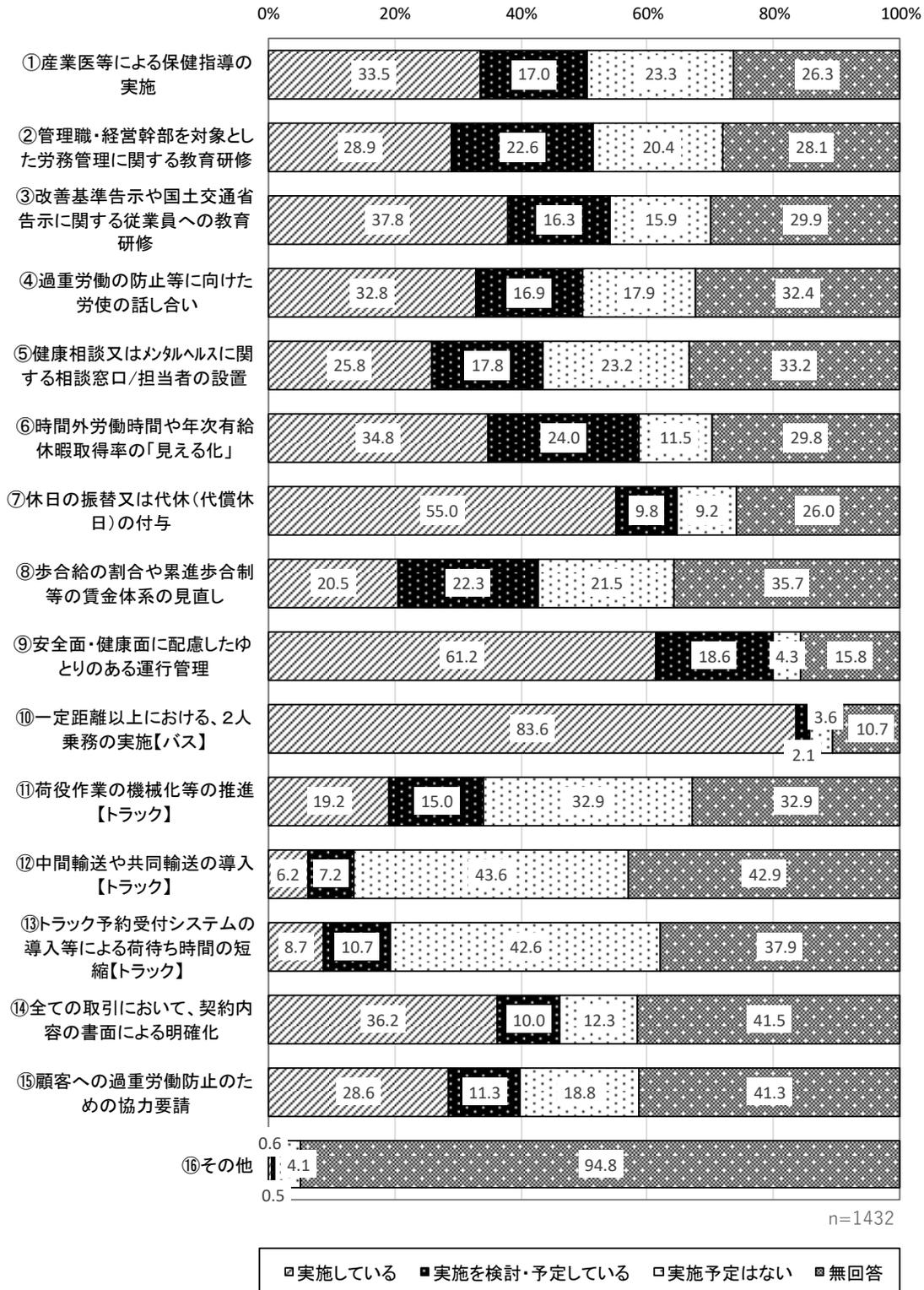
労働者側を確認すると、過重労働防止に向けて必要だと感じる取組は、「ゆとりある運行管理」(36.6%)、「労働時間・有給休暇取得率等の見える化」(29.4%)、「賃金体系の見直し」(28.6%)、「振休・代休の付与」(28.1%) 等である (図表 2-1-II-81)。

[再掲] 図表 2-1-II-81 過重労働防止に向けて必要だと感じる取組 (複数回答)(労働者調査)



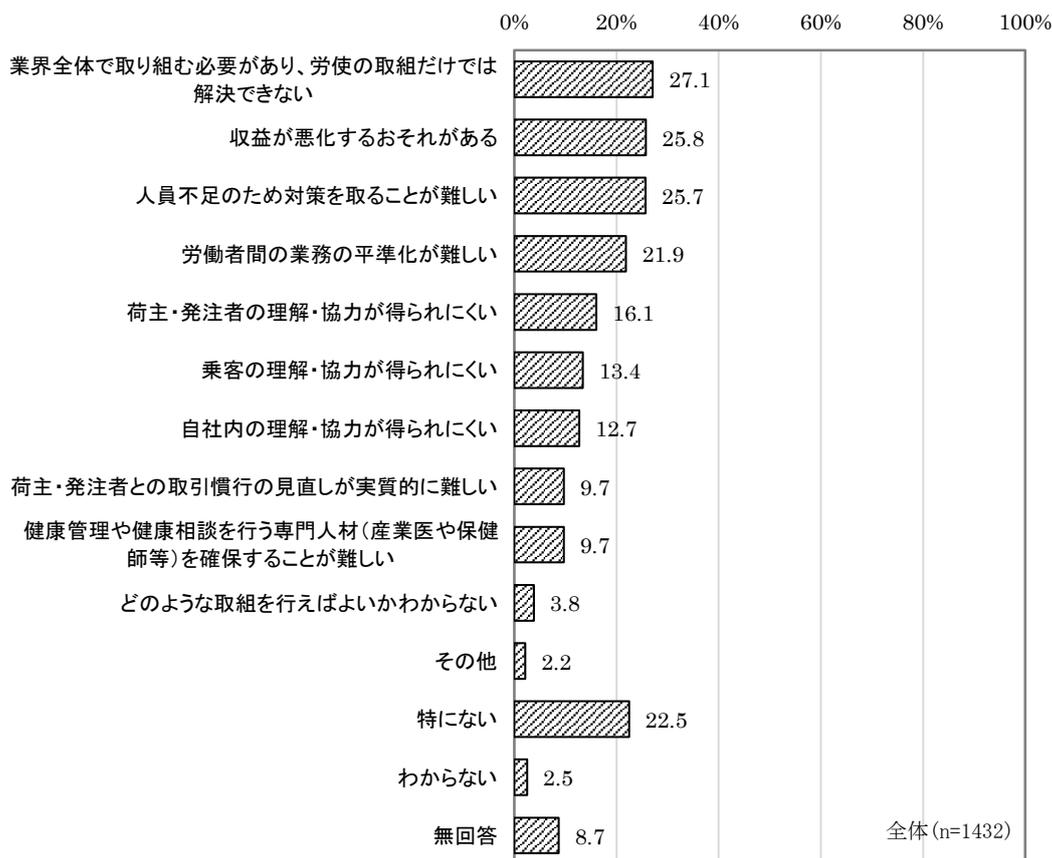
企業が実際に行っている取組は、「ゆとりある運行管理」(61.2%)、「振休・代休の付与」(55.0%)、「従業員の教育研修」(37.8%)等である(図表2-1-I-72)。平成28年度調査と比較して、目立って増えている取組は、「管理職等の教育研修」(12.0%⇒28.9%)、「相談窓口・担当者の設置」(12.8%⇒25.8%)、「労働時間・有給休暇取得率等の見える化」(19.1%⇒34.8%)等である(図表2-1-I-73)。

[再掲] 図表2-1-I-72 労働者に対する過重労働防止のための取組の実施状況(企業調査)



一方、企業が取組にあたり困難と感じることは、「業界全体で取り組む必要があり、労使の取組だけでは解決できないこと」(27.1%)、「収益悪化の恐れ」(25.8%)、「人員不足」(25.7%) 等である(図表2-1-I-75)。平成28年度調査と比較して、目立つことは、「荷主等の理解・協力が得られにくい」の減少(41.7%⇒16.1%)、「業界全体で取り組む必要・労使の取組だけでは解決不可」の増加(15.9%⇒27.1%)である(図表2-1-I-77)。

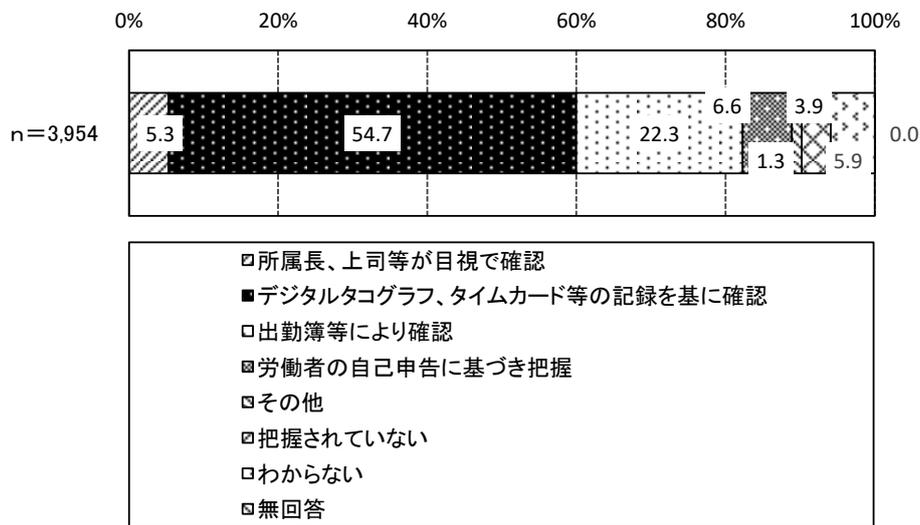
[再掲] 図表2-1-I-75 過重労働の防止に向けた取組を実施する上で困難に感じること
(複数回答)(企業調査)



3. 働き方（労働の実態）

労働者調査によると労働時間の把握方法は、「デジタルタコグラフ・タイムカード等」(54.7%)、「出勤簿等」(22.3%)により確認されている（図表2-1-II-25）。また、労働時間は、88.2%が正確に把握（「正確に把握されている」「おおむね正確に把握されている」を合算）されている（図表2-1-II-28）。

[再掲] 図表2-1-II-25 労働時間の把握方法（労働者調査）



1週間の労働日数は、通常期が「5日」で52.9%、繁忙期が「6日」で51.5%であった（図表2-1-II-65）。1週間の労働時間は、「50時間以上」で通常期が49.7%、繁忙期66.8%であった（図表2-1-II-68）。所定外労働が生じる主な理由は、「業務量の多さ」(33.7%)、「所定外でないとできない業務」(30.3%)、「人員不足」(27.1%)等である（図表2-1-II-32）。

また、年次有給休暇は、「概ね全て取得」が33.2%、「半数程度取得」が23.7%である（図表2-1-II-71）。有給休暇の取得日数の今後の見込みは、「大きく変わらない」が57.3%である（図表2-1-II-73）。

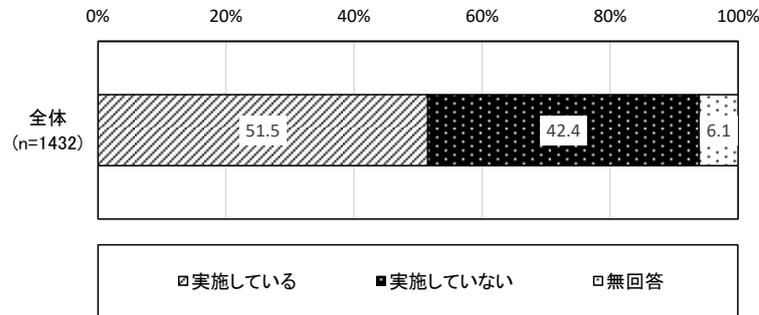
4. 衛生、健康管理

(1) ハラスメント

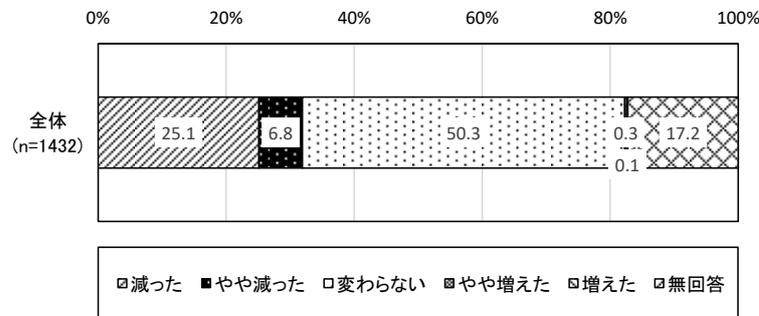
企業調査によると、ハラスメント予防・解決のための取組は、パワーハラスメントについては回答企業の51.5%が「実施している」としている（図表2-1-I-48）。4～5年前と比較してパワーハラスメントは50.3%が「変わらない」としているものの、31.9%が減った（「減った」「やや減った」を合算）と捉えており（図表2-1-I-90）、相談件数も30.9%が減少（33.7%が変わらない、21.0%が受け付けていない）している（図表2-1-I-52）。

なお、パワーハラスメントは、予防・解決のための取組を実施している企業において、4～5年前と比較して減った（「減った」「やや減った」を合算）割合が高くなる（図表2-1-I-92）。

[再掲] 図表2-1-I-48 予防・解決のための取組の実施の有無【パワーハラスメント】
(企業調査)



[再掲] 図表2-1-I-90 4～5年前と比較したパワーハラスメントの増減 (企業調査)



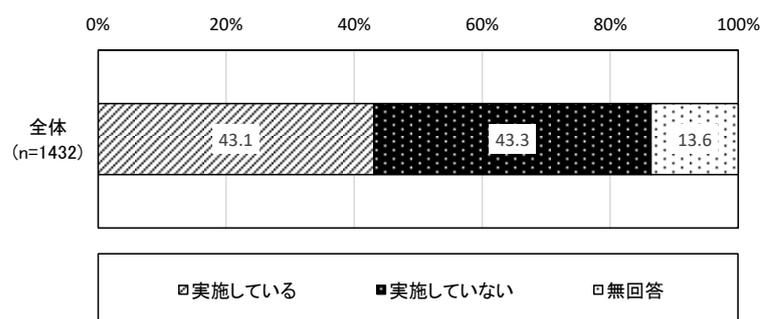
[再掲] 図表2-1-I-92 4～5年前と比較したパワーハラスメントの増減
(予防・解決のための取組の実施の有無別) (企業調査)

| | | 合計 | 減った | やや減った | 変わらない | やや増えた | 増えた | 無回答 |
|-----------------------------------|---------|-------|------|-------|-------|-------|-----|------|
| 全体 | | 1432 | 360 | 97 | 721 | 5 | 2 | 247 |
| | | 100.0 | 25.1 | 6.8 | 50.3 | 0.3 | 0.1 | 17.2 |
| Ⅲ問16A(1). [パワハラ]予防・解決のための取組の実施の有無 | 実施している | 738 | 268 | 72 | 311 | 3 | 1 | 83 |
| | | 100.0 | 36.3 | 9.8 | 42.1 | 0.4 | 0.1 | 11.2 |
| | 実施していない | 607 | 85 | 24 | 396 | 2 | 1 | 99 |
| | | 100.0 | 14.0 | 4.0 | 65.2 | 0.3 | 0.2 | 16.3 |

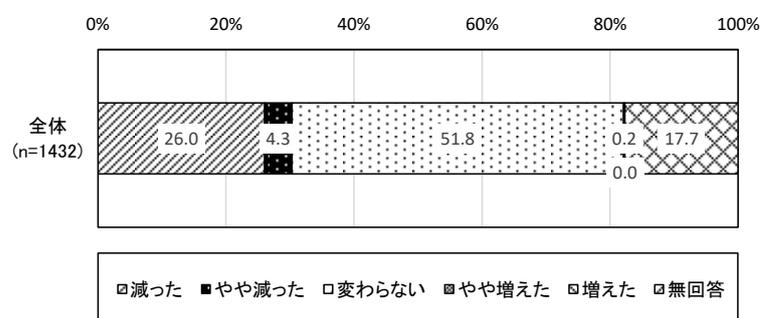
また、セクシュアルハラスメント予防・解決のための取組については43.1%が「実施している」としている（図表2-1-I-50）。4～5年前と比較してセクシュアルハラスメントは51.8%が「変わらない」としているものの、30.3%が減った（「減った」「やや減った」を合算）と捉えており（図表2-1-I-93）、相談件数も22.4%が減少（33.2%が変わらない、29.7%が受け付けていない）している（図表2-1-I-54）。

なお、セクシュアルハラスメントは、予防・解決のための取組を実施している企業において、減った（「減った」「やや減った」を合算）の割合が高くなっている（図表2-1-I-95）。

[再掲] 図表2-1-I-50 予防・解決のための取組の実施の有無
【セクシュアルハラスメント】（企業調査）



[再掲] 図表2-1-I-93 4～5年前と比較したセクシュアルハラスメントの増減
（企業調査）

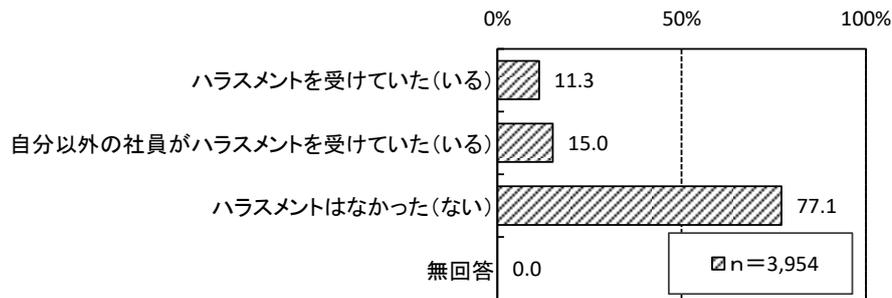


[再掲] 図表2-1-I-95 4～5年前と比較したセクシュアルハラスメントの増減
（予防・解決のための取組の実施の有無別）（企業調査）

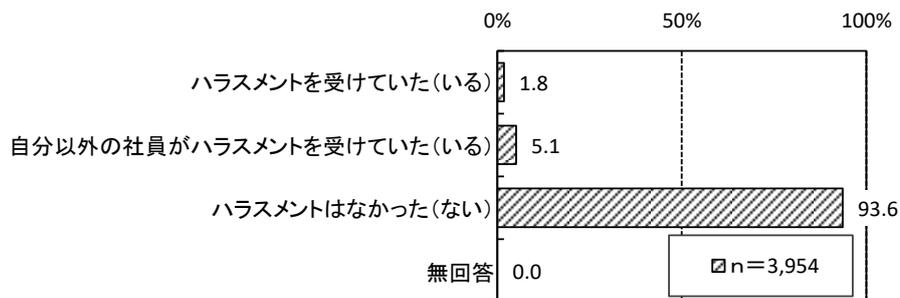
| | | 合計 | 減った | やや減った | 変わらない | やや増えた | 増えた | 無回答 |
|------------------------------------|---------|-------|------|-------|-------|-------|-----|------|
| 全体 | | 1432 | 373 | 61 | 742 | 3 | 0 | 253 |
| | | 100.0 | 26.0 | 4.3 | 51.8 | 0.2 | 0.0 | 17.7 |
| Ⅲ 問16B(1) [セクハラ] 予防・解決のための取組の実施の有無 | 実施している | 617 | 259 | 41 | 238 | 2 | 0 | 77 |
| | | 100.0 | 42.0 | 6.6 | 38.6 | 0.3 | 0.0 | 12.5 |
| | 実施していない | 620 | 87 | 16 | 412 | 1 | 0 | 104 |
| | | 100.0 | 14.0 | 2.6 | 66.5 | 0.2 | 0.0 | 16.8 |

労働者調査によると、職場でのハラスメントは、パワーハラスメントについて、11.3%が「自分が受けた」、15.0%が「自分以外の社員が受けている」としている（図表2-1-II-35）。セクシュアルハラスメントは、同様に1.8%、5.1%である（図表2-1-II-38）。4～5年前と比較して、パワーハラスメントは17.6%が減った（「減った」「やや減った」を合算）と捉えており（図表2-1-II-112）、セクシュアルハラスメントは16.2%が減った（「減った」「やや減った」を合算）としている（図表2-1-II-115）。

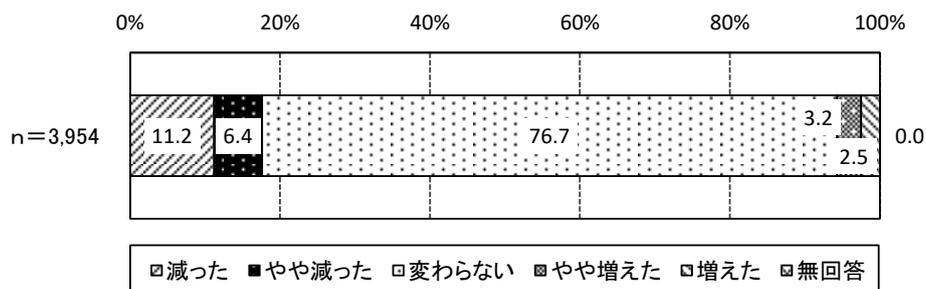
[再掲] 図表2-1-II-35 職場でのパワーハラスメントの有無（複数回答）（労働者調査）



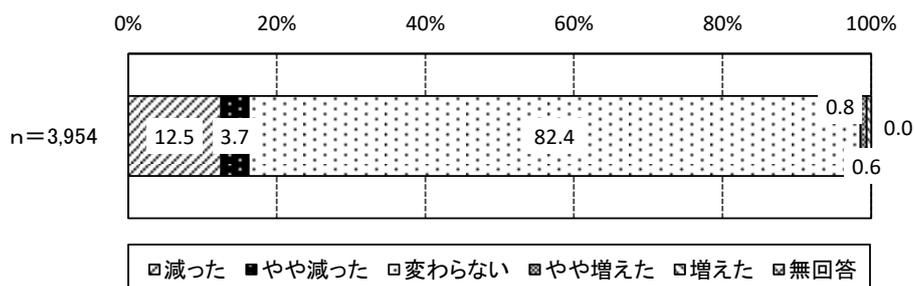
[再掲] 図表2-1-II-38 職場でのセクシュアルハラスメントの有無（複数回答）（労働者調査）



[再掲] 図表2-1-II-112 4～5年前と比較したパワーハラスメントの増減（労働者調査）



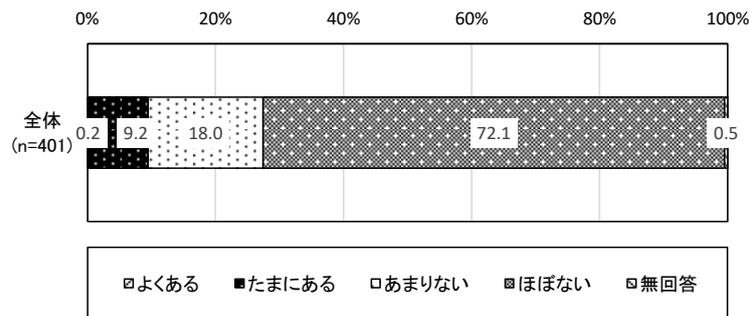
[再掲] 図表2-1-II-115 4～5年前と比較したセクシュアルハラスメントの増減（労働者調査）



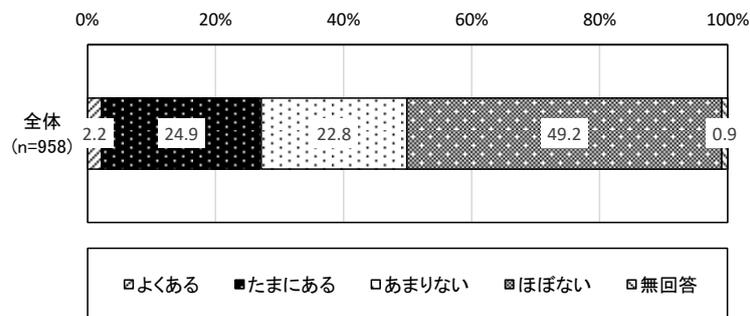
(2) メンタルヘルス

企業調査によると、トラックにおいては、荷主からの暴言・暴力等は9.4%がある（「よくある」「たまにある」を合算）とし（図表2-1-I-64）、バス・タクシーにおいては、乗客からの暴言・暴力等は27.1%がある（「よくある」「たまにある」を合算）としている（図表2-1-I-66）。対策としては、トラックでは40.6%が「教育研修」をしているが、「特になし」も40.4%にのぼる（図表2-1-I-65）。バス・タクシーでは、52.0%が「教育研修」を、47.3%が「報告・対応の明確化」をしている（図表2-1-I-68）。

[再掲] 図表2-1-I-64 荷主からの暴言・暴力等【トラック】（企業調査）

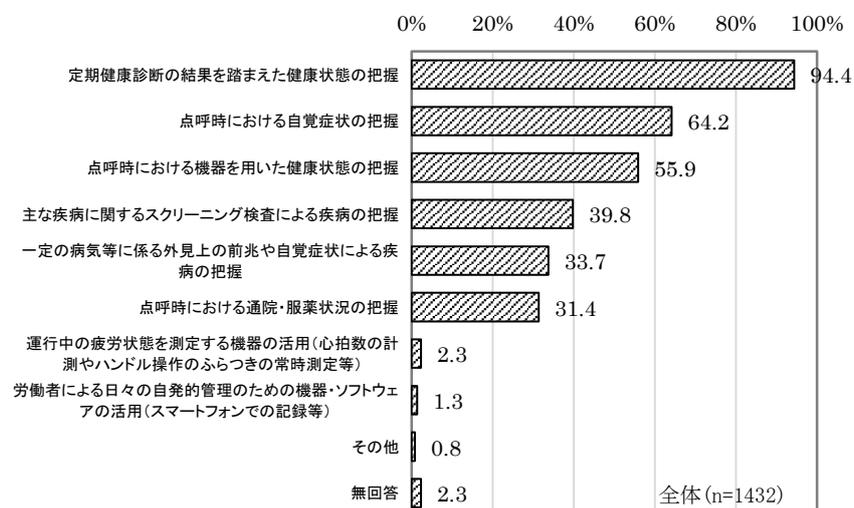


[再掲] 図表2-1-I-66 乗客からの暴言・暴力等【バス・タクシー】の有無（企業調査）



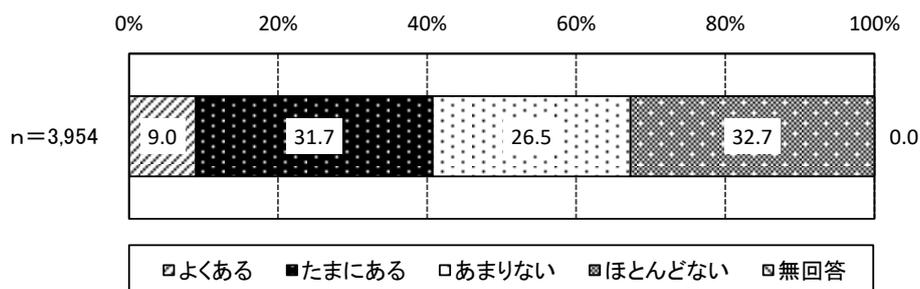
自動車運転従事者の健康確保、脳・心疾患等の防止・早期発見に向けては、「定期健診」(94.4%)、「点呼時における自覚症状把握」(64.2%)、「点呼時における機器を用いた健康状態把握」(55.9%)等を実施している（図表2-1-I-56）。

[再掲] 図表2-1-I-56 自動車運転従事者の健康確保のための対策・取組の実施状況（複数回答）（企業調査）

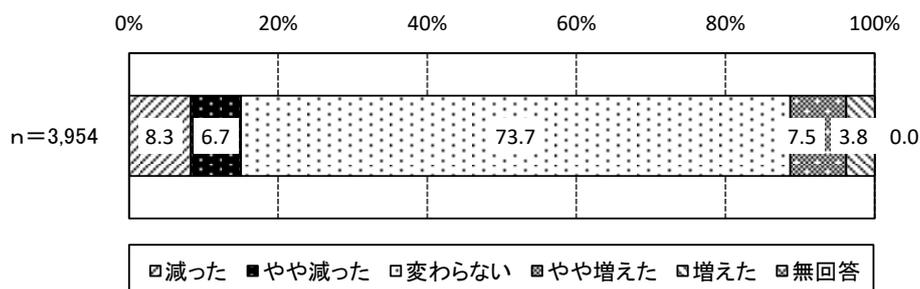


一方、労働者調査では、荷主などからの理不尽なクレーム等は、40.7%がある（「よくある」「たまにある」を合算）としている（図表2-1-II-45）。平成28年度調査と比較すると、クレーム等は、バス・タクシーにて増加（49.1%⇒57.2%、46.6%⇒54.1%）している（図表2-1-II-47）。クレーム等に関する相談窓口は、「ない・わからない」との回答が59.5%を占める（図表2-1-II-48）。4～5年前と比較すると、73.7%が「変わらない」としている（図表2-1-II-118）。

[再掲] 図表2-1-II-45 荷主などからの理不尽な要求・クレーム、暴言などの有無
(労働者調査)

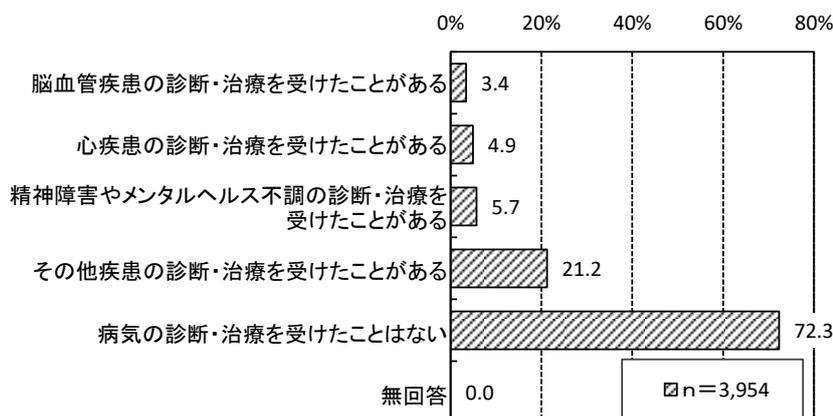


[再掲] 図表2-1-II-118 4～5年前と比較した荷主や乗客からの理不尽な要求・クレーム、暴言・暴力等 (労働者調査)



2019年以前に病気の診断や治療を受けたことがある回答者は、「脳血管疾患」3.4%、「心疾患」4.9%、「精神障害・メンタルヘルス不調」5.7%である（図表2-1-II-50）。

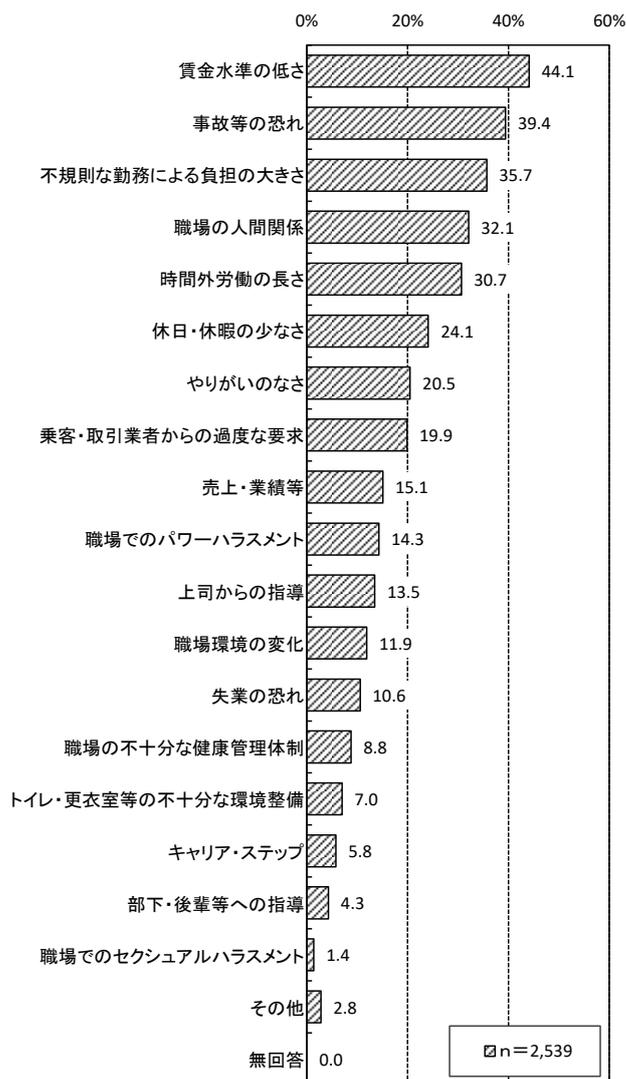
[再掲] 図表2-1-II-50 これまでの病気の診断や治療の有無（2019年以前）（複数回答）
(労働者調査)



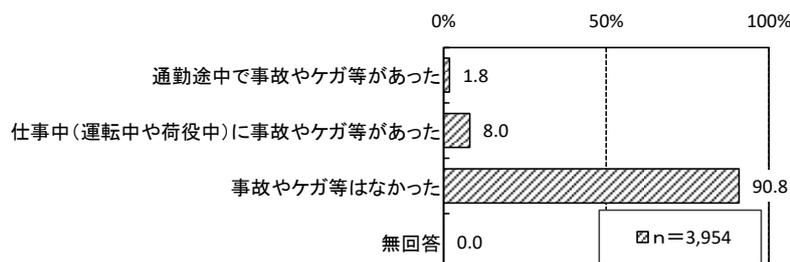
また、ストレスや悩みは「ある・あった」とする回答者は64.2%である(図表2-1-II-57)。ストレス・悩みの主な原因は、「賃金水準の低さ」(44.1%)、「事故等の恐れ」(39.4%)、「不規則な勤務」(35.7%)、「職場の人間関係」(32.1%)、「時間外労働の長さ」(30.7%)等である(図表2-1-II-59)。4～5年前と比較して、20.2%が増えた(「増えた」「やや増えた」を合算、66.3%が変わらない)としている(図表2-1-II-121)。

過重労働にともなう睡眠不足や疲労の蓄積が原因の事故やケガについて、2019年の1年間で「通勤途中」1.8%、「工作中」8.0%が発生したとしている(図表2-1-II-63)。両者を合算すると9.8%となる。

[再掲] 図表2-1-II-59 ストレスや悩みの原因(複数回答)(労働者調査)



[再掲] 図表2-1-II-63 睡眠不足や疲労の蓄積が原因の事故やケガ等の有無(複数回答)(労働者調査)



5. 新型コロナウイルス感染症の影響

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い取引件数は、バス・タクシーにおいてそれぞれ93.4%、89.7%が減っている（「減った」「やや減った」を合算）が、トラックでは43.2%が減る（「減った」「やや減った」を合算）一方で、「変わらない」が51.6%を占める（図表2-1-I-99）。

[再掲] 図表2-1-I-99 取引件数（主な業種別）（企業調査）

| | | 合計 | 増えた | やや増えた | 変わらない | やや減った | 減った | 無回答 |
|--------------------|------|---------------|-----------|-----------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| 全体 | | 1432 100.0 | 12 0.8 | 12 0.8 | 258 18.0 | 152 10.6 | 935 65.3 | 63 4.4 |
| I 問2. 主な業種 (統合) | バス | 469 100.0 | 0 0.0 | 0 0.0 | 18 3.8 | 12 2.6 | 426 90.8 | 13 2.8 |
| | タクシー | 489 100.0 | 5 1.0 | 3 0.6 | 23 4.7 | 30 6.1 | 409 83.6 | 19 3.9 |
| | トラック | 401 100.0 | 7 1.7 | 6 1.5 | 207 51.6 | 105 26.2 | 68 17.0 | 8 2.0 |
| | その他 | 18 100.0 | 0 0.0 | 3 16.7 | 5 27.8 | 2 11.1 | 7 38.9 | 1 5.6 |

これに伴い人手不足感は、バス・タクシーにおいてそれぞれ53.3%、31.1%が少なくなっている（「少なくなった」「やや少なくなった」を合算）が、トラックは70.1%が「変わらない」としている（図表2-1-I-101）。

[再掲] 図表2-1-I-101 人出不足感（主な業種別）（企業調査）

| | | 合計 | 少なくなった | やや少なくなった | 変わらない | やや増えた | 増えた | 無回答 |
|--------------------|------|---------------|-------------|------------|-------------|-----------|-------------|-----------|
| 全体 | | 1432 100.0 | 338 23.6 | 142 9.9 | 593 41.4 | 92 6.4 | 196 13.7 | 71 5.0 |
| I 問2. 主な業種 (統合) | バス | 469 100.0 | 201 42.9 | 49 10.4 | 142 30.3 | 16 3.4 | 41 8.7 | 20 4.3 |
| | タクシー | 489 100.0 | 101 20.7 | 51 10.4 | 143 29.2 | 38 7.8 | 137 28.0 | 19 3.9 |
| | トラック | 401 100.0 | 25 6.2 | 38 9.5 | 281 70.1 | 36 9.0 | 12 3.0 | 9 2.2 |
| | その他 | 18 100.0 | 1 5.6 | 1 5.6 | 13 72.2 | 1 5.6 | 1 5.6 | 1 5.6 |

また、1か月あたりの労働時間は、バス・タクシーにおいてそれぞれ86.6%、74.4%が短くなっており（「短くなった」「やや短くなった」を合算）、トラックは49.4%が「変わらない」としている（図表2-1-I-103）。休日・休暇も同様の傾向で、バス・タクシーにおいては81.2%、58.2%が取得しやすくなっており（「取得しやすくなった」「やや取得しやすくなった」を合算）、トラックは50.9%が「変わらない」としている（図表2-1-I-105）。

[再掲] 図表 2-1-I-103 自動車運転従事者 1 人当たりの労働時間（主な業種別）（企業調査）

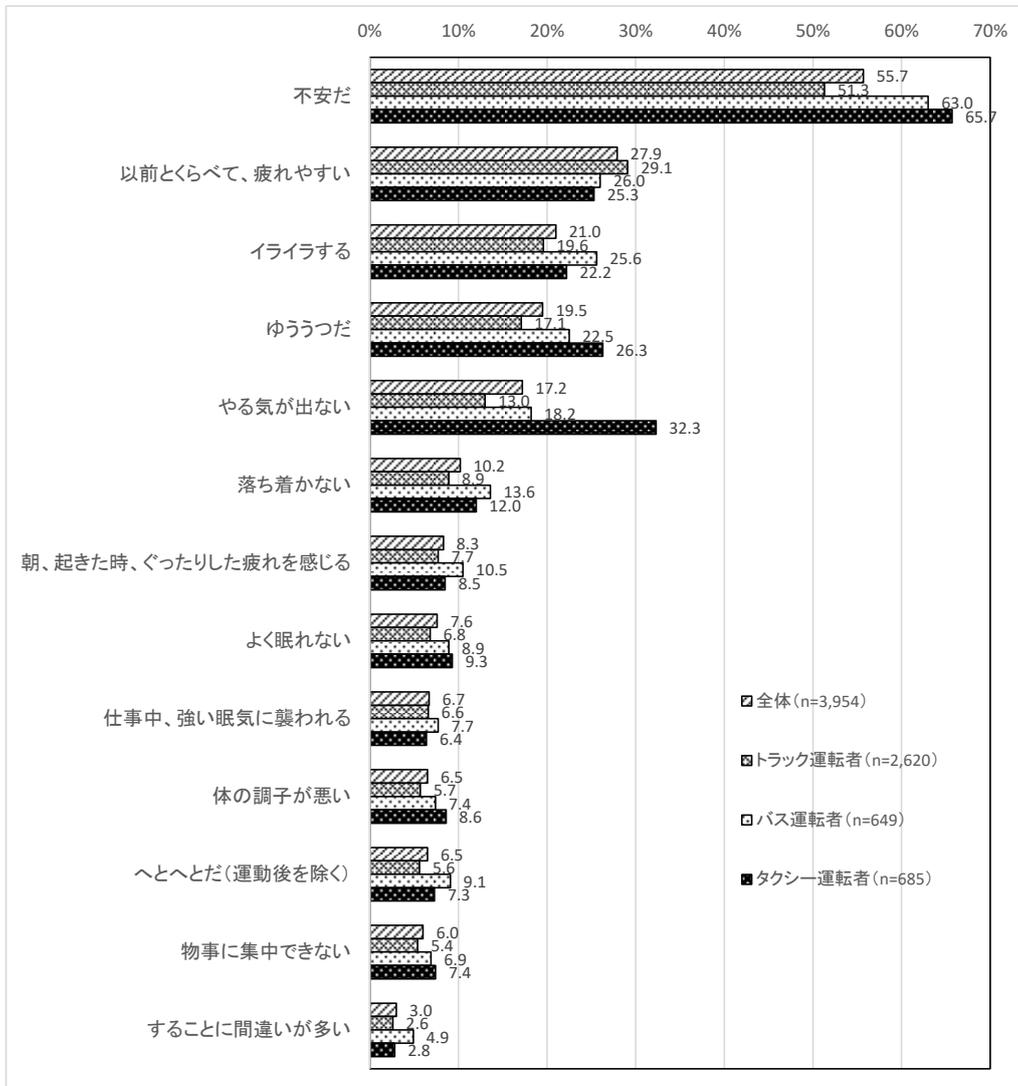
| | | 合計 | 短くなった | やや短くなった | 変わらない | やや長くなった | 長くなった | 無回答 |
|--------------------|-------|-------|-------|---------|-------|---------|-------|------|
| 全体 | | 1432 | 731 | 255 | 352 | 33 | 2 | 59 |
| | | 100.0 | 51.0 | 17.8 | 24.6 | 2.3 | 0.1 | 4.1 |
| I 問2. 主な業種 (統合) | バス | 469 | 368 | 38 | 48 | 1 | 0 | 14 |
| | | 100.0 | 78.5 | 8.1 | 10.2 | 0.2 | 0.0 | 3.0 |
| | タクシー | 489 | 270 | 94 | 93 | 18 | 1 | 13 |
| | | 100.0 | 55.2 | 19.2 | 19.0 | 3.7 | 0.2 | 2.7 |
| | トラック | 401 | 67 | 115 | 198 | 12 | 1 | 8 |
| | 100.0 | 16.7 | 28.7 | 49.4 | 3.0 | 0.2 | 2.0 | |
| | その他 | 18 | 4 | 3 | 6 | 2 | 0 | 3 |
| | | 100.0 | 22.2 | 16.7 | 33.3 | 11.1 | 0.0 | 16.7 |

[再掲] 図表 2-1-I-105 休日・休暇の取得（主な業種別）（企業調査）

| | | 合計 | 取得しやすくなった | やや取得しやすくなった | 変わらない | やや取得しづらくなった | 取得しづらくなった | 無回答 |
|--------------------|-------|-------|-----------|-------------|-------|-------------|-----------|------|
| 全体 | | 1432 | 655 | 223 | 470 | 13 | 6 | 65 |
| | | 100.0 | 45.7 | 15.6 | 32.8 | 0.9 | 0.4 | 4.5 |
| I 問2. 主な業種 (統合) | バス | 469 | 341 | 40 | 72 | 1 | 0 | 15 |
| | | 100.0 | 72.7 | 8.5 | 15.4 | 0.2 | 0.0 | 3.2 |
| | タクシー | 489 | 208 | 77 | 175 | 7 | 5 | 17 |
| | | 100.0 | 42.5 | 15.7 | 35.8 | 1.4 | 1.0 | 3.5 |
| | トラック | 401 | 82 | 100 | 204 | 5 | 1 | 9 |
| | 100.0 | 20.4 | 24.9 | 50.9 | 1.2 | 0.2 | 2.2 | |
| | その他 | 18 | 6 | 2 | 8 | 0 | 0 | 2 |
| | | 100.0 | 33.3 | 11.1 | 44.4 | 0.0 | 0.0 | 11.1 |

労働者調査によると、新型コロナウイルス感染症に関連して強く感じるようになったことは、トラック運転者は「不安」(51.3%)、「疲れやすさ」(29.1%)等、バス運転者においては「不安」(63.0%)、「疲れやすさ」(26.0%)、「イライラ」(25.6%)等、タクシー運転者では「不安」(65.7%)、「やる気が出ない」(32.3%)、「ゆううつさ」(26.3%)等である(図表2-1-II-126)。

[再掲] 図表2-1-II-126 強く感じるようになった症状(複数回答)(労働者調査)



1か月あたりの労働時間は、バス・タクシー運転者において48.4%、60.2%が短くなっており(「短くなった」「やや短くなった」を合算)、トラック運転者は70.8%が「変わらない」としている(図表2-1-II-128)。一方、休日・休暇については、バス・タクシー・トラック運転者とも取得しやすさは54.7%、62.3%、81.1%が「変わらない」としている(図表2-1-II-130)。

業務に関するストレスや悩みは、増えた(「増えた」「やや増えた」を合算)の割合は、トラック運転者が24.7%、バス運転者が31.1%、タクシー運転者が44.2%であった(図表2-1-II-132)。

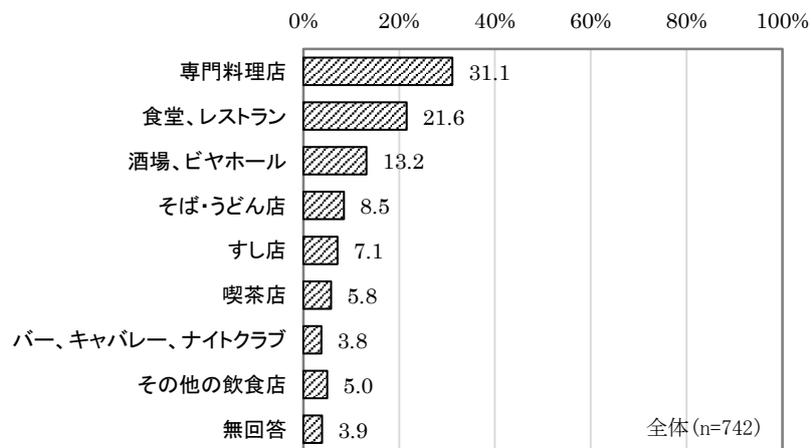
B 外食産業

1. 回答者の概要

<企業調査>

回答企業 742 社の事業内容は、「専門料理店」31.1%、「食堂、レストラン」21.6%、「酒場、ビヤホール」13.2%である（図表 2-2-I-1）。正社員数が「10 人未満」の企業が 72.6%（図表 2-2-I-4）、全労働者数が「10 人未満」の企業が 39.2%（図表 2-2-I-6）を占める。店長の充足状況は、充足している（「充足」「どちらかというと充足」を合算）企業が 56.1%（図表 2-2-I-10）、店舗従業員は充足している（「充足」「どちらかというと充足」を合算）企業が 55.8%（図表 2-2-I-12）を占める。

[再掲] 図表 2-2-I-1 主な業種（企業調査）



<労働者>

回答者 4,860 人の性別は、「男性」40.9%、「女性」59.1%である（図表 2-2-II-1）。フルタイム労働者の平均年齢は、「スーパーバイザー等」47.8 歳、「店長」49.0 歳、「店舗従業員」42.7 歳である（図表 2-2-II-5）。

[再掲] 図表 2-2-II-2 性別（全回答者・年代別）（労働者調査）

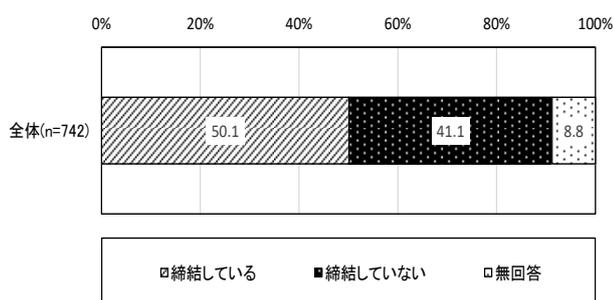
| | 調査数 | 性別 | | | |
|----------------------|----------------|----------------|---------------|-------------|----------|
| | | 男性 | 女性 | 無回答 | |
| 上段：件数（件） 下段：割合（%） | | | | | |
| 全体 | 4,860 100.0 | 1,989 40.9 | 2,871 59.1 | 0 0.0 | |
| 年代別 | 20歳代以下 | 576 100.0 | 79 13.7 | 497 86.3 | 0 0.0 |
| | 30歳代 | 1,148 100.0 | 316 27.5 | 832 72.5 | 0 0.0 |
| | 40歳代 | 1,536 100.0 | 677 44.1 | 859 55.9 | 0 0.0 |
| | 50歳代 | 1,109 100.0 | 569 51.3 | 540 48.7 | 0 0.0 |
| | 60歳代 | 400 100.0 | 281 70.3 | 119 29.8 | 0 0.0 |
| | 70歳代以上 | 91 100.0 | 67 73.6 | 24 26.4 | 0 0.0 |

2. 過重労働・過労死等の防止に向けた取組の実態

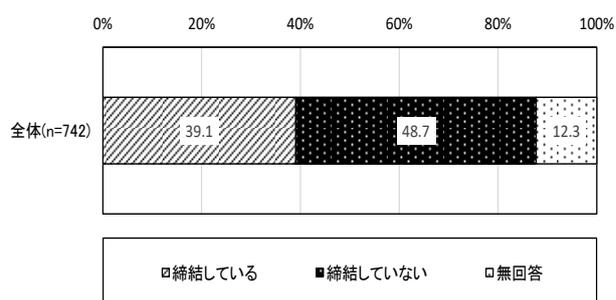
(1) 労務管理

時間外労働に係る 36 協定を「締結している」企業は 50.1%であり（図表 2-2-I-14）、休日労働に係る 36 協定を「締結している」企業は 39.1%である（図表 2-2-I-24）。平成 28 年度調査では、それぞれ 37.3%（図表 2-2-I-17）、19.1%（図表 2-2-I-27）であったので、協定締結する事業場が増加している。

[再掲] 図表 2-2-I-14
時間外労働に係る 36 協定の締結状況
(企業調査)

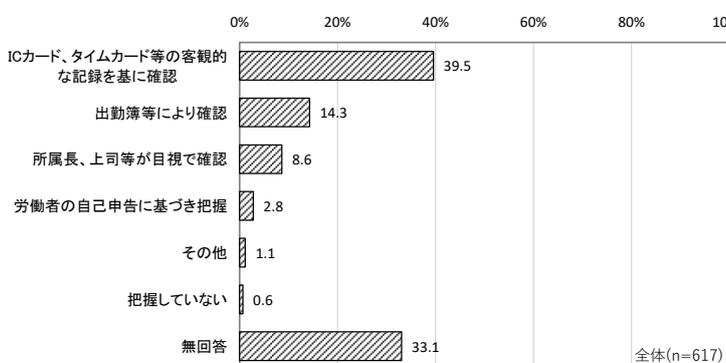


[再掲] 図表 2-2-I-24
休日労働に係る 36 協定の締結状況
(企業調査)

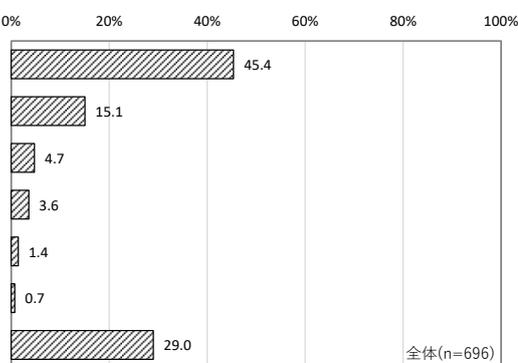


労働時間は、店長の場合は、「IC カード・タイムカード等の客観的記録」で把握している企業が 39.5%、「出勤簿等により確認」している企業が 14.3%、「把握していない・無回答」が 33.7%である（図表 2-2-I-29）。店舗従業員の場合は、「IC カード・タイムカード等の客観的記録」で把握している企業が 45.4%、「出勤簿等により確認」している企業が 15.1%、「把握していない・無回答」が 29.7%である（図表 2-2-I-31）。平成 28 年度調査では、全体では「目視（使用者又は労働時間管理を行う者が、直接始業時刻や終業時刻を確認している）」が 20.4%、「IC カード・タイムカード等」61.0%であった（図表 2-2-I-33）。

[再掲] 図表 2-2-I-29
店長の労働時間の把握方法
(企業調査)

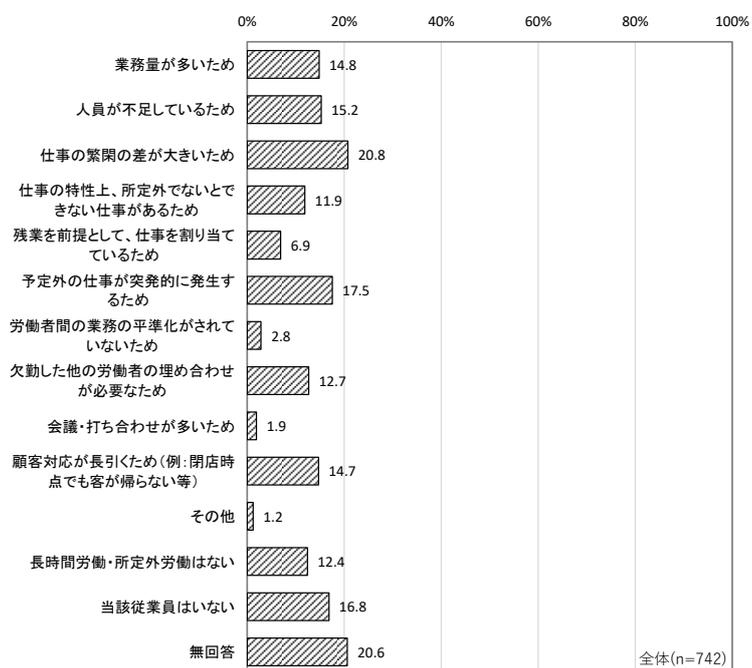


[再掲] 図表 2-2-I-31
店舗従業員の労働時間の把握方法
(企業調査)

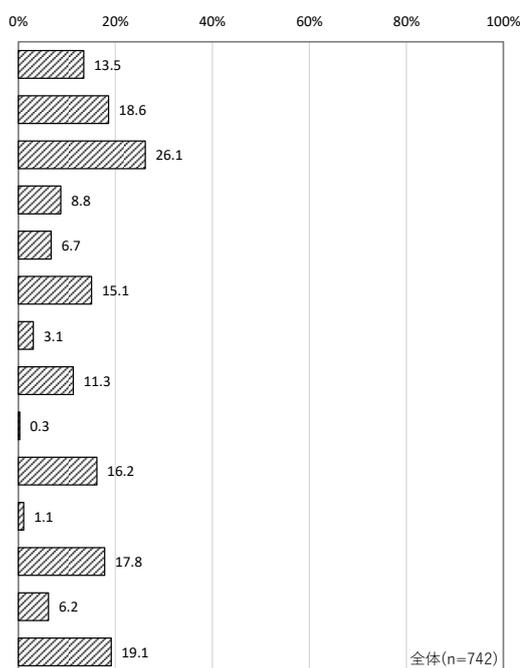


企業が考える長時間労働・所定外労働が必要となる理由は、店長の場合は、「仕事の大きい繁閑差」(20.8%)、「予定外の仕事が突発的に発生」(17.5%)、「人員不足」(15.2%)等であり(図表2-2-I-40)、店舗従業員の場合は、「仕事の大きい繁閑差」(26.1%)、「人員不足」(18.6%)、「長引く顧客対応」(16.2%)等である(図表2-2-I-43)。平成28年度調査と比較すると、店長の場合は、「人員不足」、「仕事の大きい繁閑差」が減少(44.2%⇒15.2%、41.2%⇒20.8%)しており(図表2-2-I-42)、店舗従業員の場合も同様に、「人員不足」、「仕事の大きい繁閑差」が減少(46.4%⇒18.6%、45.5%⇒26.1%)している(図表2-2-I-45)。

[再掲] 図表2-2-I-40
店長の長時間労働・所定外労働が必要となる理由
(複数回答)(企業調査)

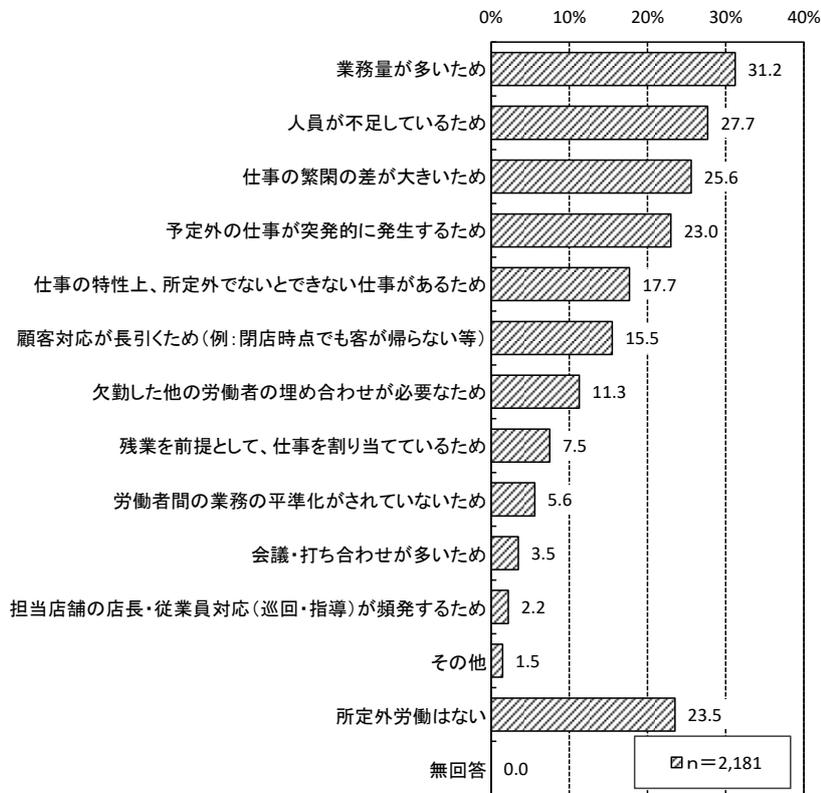


[再掲] 図表2-2-I-43
店舗従業員の長時間労働・所定外労働が必要となる理由
(複数回答)(企業調査)



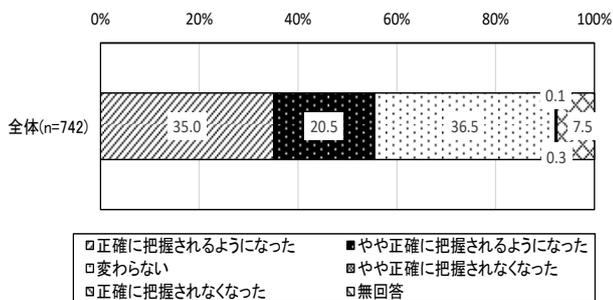
なお、労働者調査によると、所定外労働が生じる理由を、「業務量の多さ」(31.2%)、「人員不足」(27.7%)、「仕事の大きい繁閑差」(25.6%)等によると捉えている(図表2-2-II-37)。

[再掲] 図表2-2-II-37 所定外労働(残業)が生じる理由(複数回答)(労働者調査)

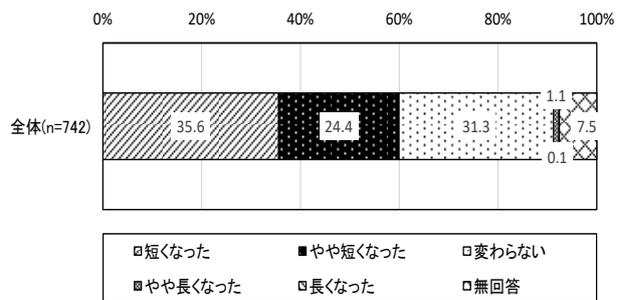


企業の認識としては、4~5年前と比較して、労働時間の把握は55.5%が正確(「正確に把握されるようになった」「やや正確に把握されるようになった」を合算)になっている(図表2-2-I-79)。また、企業が考える従業員の労働時間は60.0%が短く(「短くなった」「やや短くなった」を合算)になっており(図表2-2-I-83)、休日・休暇は53.4%が取得しやすく(「取得しやすくなった」「やや取得しやすくなった」を合算)になっている(図表2-2-I-85)。

[再掲] 図表2-2-I-79 労働時間の把握(企業調査)

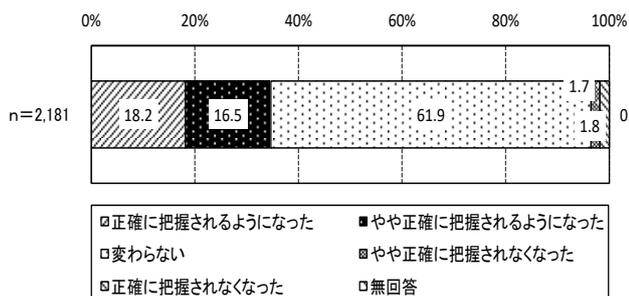


[再掲] 図表2-2-I-83 従業員1人当たりの月当たりの労働時間(企業調査)

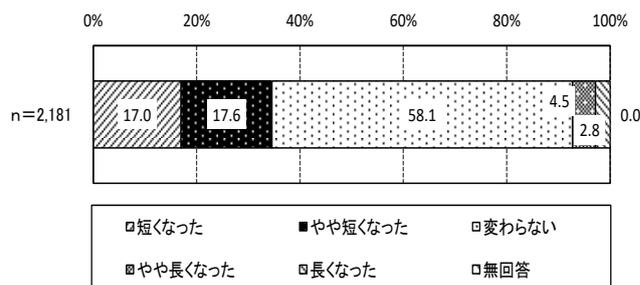


一方で、労働者の認識としては、4～5年前と比べて、労働時間の把握は、61.9%が「変わらない」とし、34.7%が正確になった（「正確に把握されるようになった」「やや正確に把握されるようになった」を合算）としている（図表2-2-II-103）。1か月当たりの労働時間は、58.1%が「変わらない」、34.6%が短く（「短くなった」「やや短くなった」を合算）なっており（図表2-2-II-107）、休日・休暇は、66.3%が「変わらない」、27.6%が取得しやすくなった（「取得しやすくなった」「やや取得しやすくなった」を合算）なっている（図表2-2-II-109）。

[再掲] 図表2-2-II-103
労働時間の把握（労働者調査）



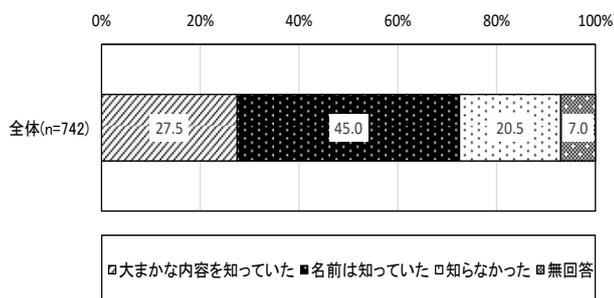
[再掲] 図表2-2-II-107
1か月当たり労働時間
（労働者調査）



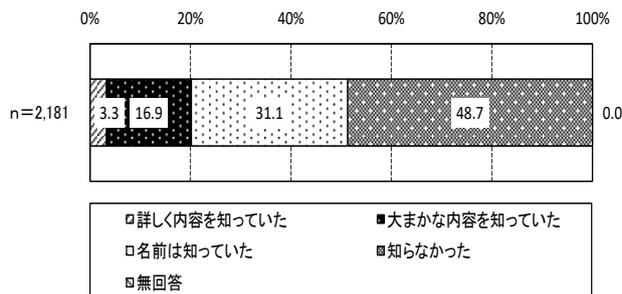
(2) 過重労働防止に向けて

過労死等防止対策推進法については、「内容を知っている」企業 27.5%、「名前は知っている」企業 45.0%である（図表2-2-I-56）。平成28年度調査では、それぞれ26.4%、43.9%（図表2-2-I-58）であったので、認知度は、さほど変わっていない。一方で、労働者調査によると、内容・名前とも「知らなかった」回答者が48.7%を占める（図表2-2-II-78）。

[再掲] 図表2-2-I-56
「過労死等防止対策推進法」の認知度
（企業調査）

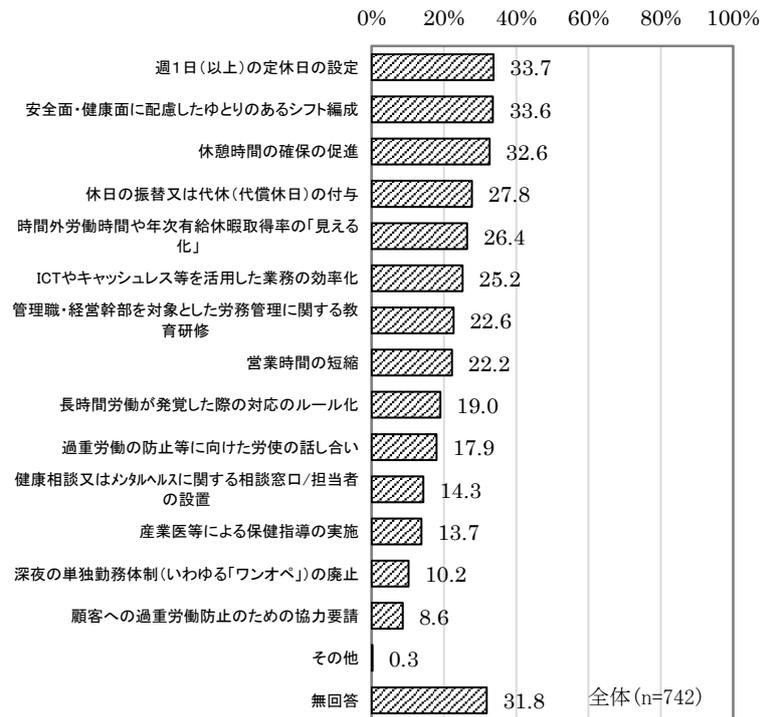


[再掲] 図表2-2-II-78
「過労死等防止対策推進法」の認知度
（労働者調査）



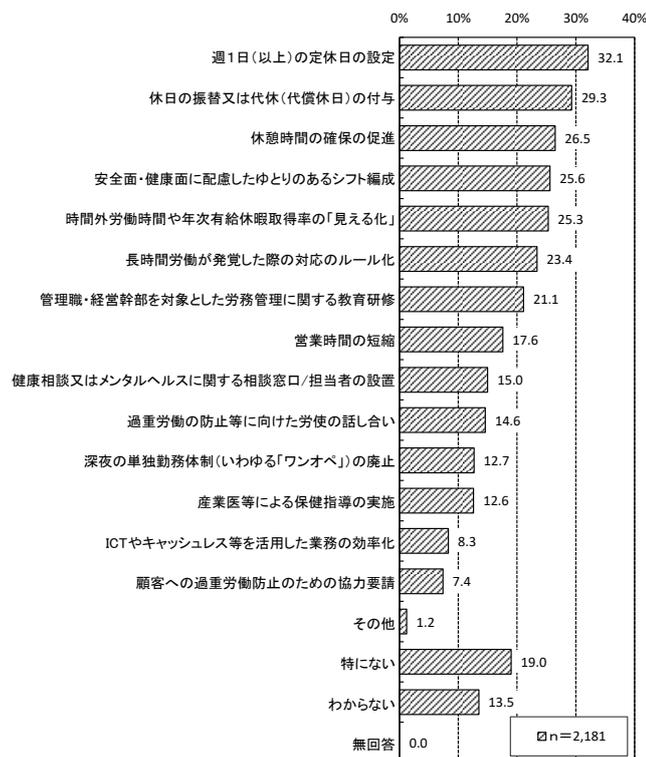
過重労働防止のために企業が必要と感じる取組は、「定休日の設定」(33.7%)、「ゆとりあるシフト編成」(33.6%)、「休憩時間の確保」(32.6%) 等である（図表2-2-I-71）。

[再掲] 図表 2-2-I-71 労働者に対する過重労働防止のために必要だと感じる取組
(複数回答) (企業調査)



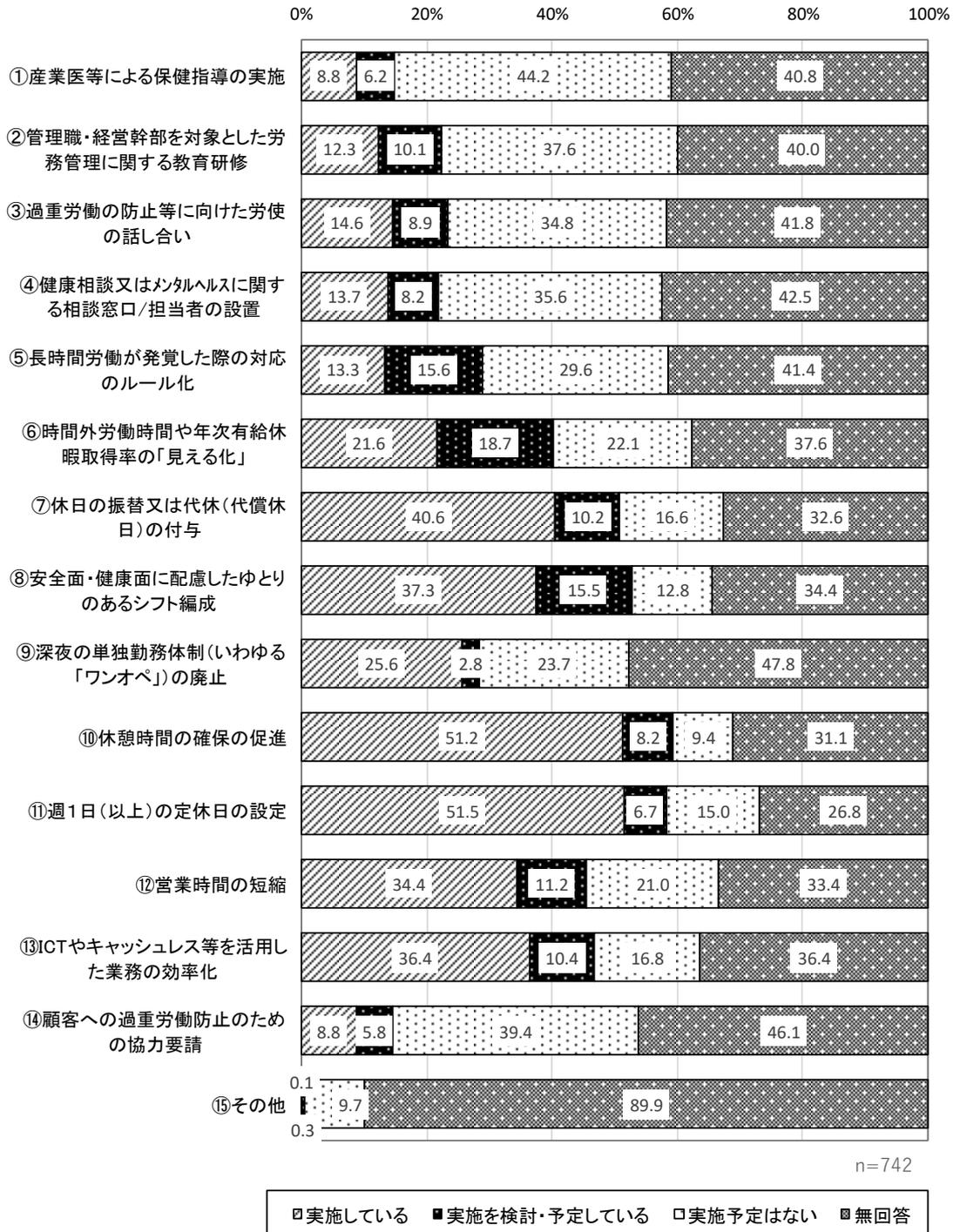
労働者側を確認すると、過重労働防止に向けて必要だと感じる取組は、「定休日の設定」(32.1%)、「振替・代休の付与」(29.3%)、「休憩時間確保の促進」(26.5%)、「ゆとりあるシフト編成」(25.6%)、「労働時間・有給休暇取得率等の見える化」(25.3%) 等である(図表 2-2-II-82)。

[再掲] 図表 2-2-II-82 過重労働防止に向けて必要だと感じる取組(複数回答)(労働者調査)



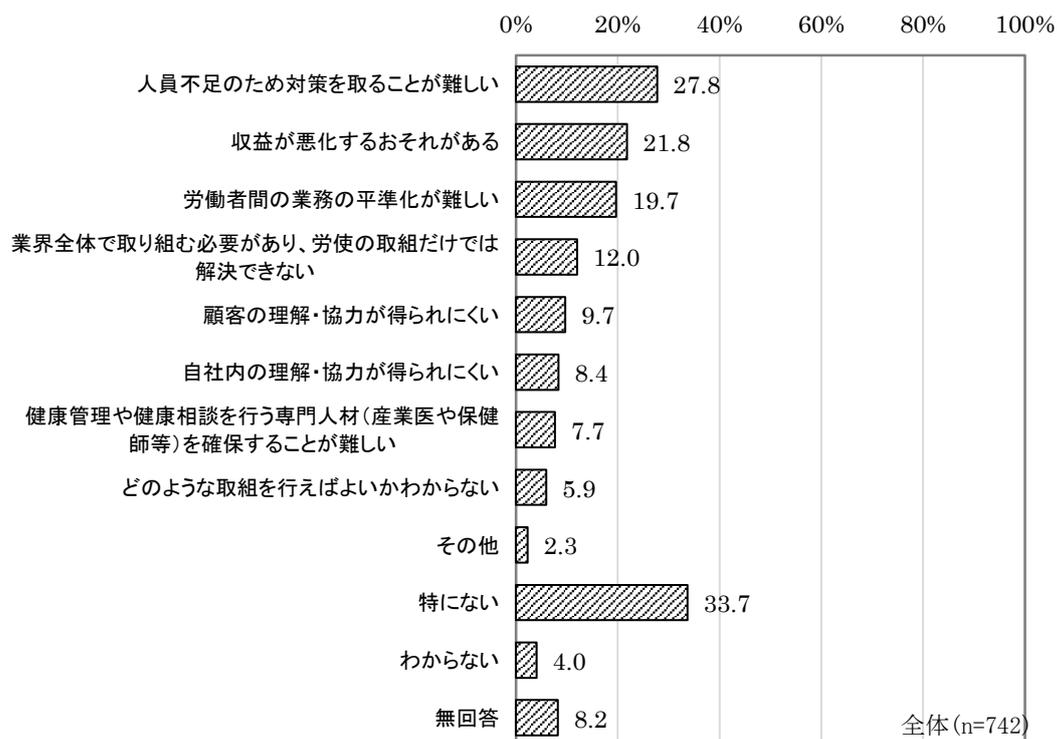
企業が実際に行っている取組は、「定休日の設定」(51.5%)、「休憩時間の確保」(51.2%)、「振休・代休」(40.6%)等である(図表2-2-I-73)。平成28年度調査と比較して、目立って増えている取組は、「管理職等の教育研修」(3.8%⇒12.3%)、「相談窓口・担当者の設置」(6.9%⇒13.7%)、「労働時間・有給休暇取得率等の見える化」(11.8%⇒21.6%)等である(図表2-2-I-74)。

[再掲] 図表2-2-I-73 労働者に対する過重労働防止のための取組の実施状況(企業調査)



一方、企業が取組にあたり困難と感じることは、「人員不足」(27.8%)、「収益悪化の恐れ」(21.8%)、「業務平準化の難しさ」(19.7%)等であるが、「特にない」と考える企業も33.7%にのぼる(図表2-2-I-76)。平成28年度調査と比較して、目立つことは、「人員不足」の減少(33.0%⇒27.8%)、「業界全体で取り組む必要・労使の取組だけでは解決不可」の増加(3.1%⇒12.0%)である(図表2-2-I-78)。

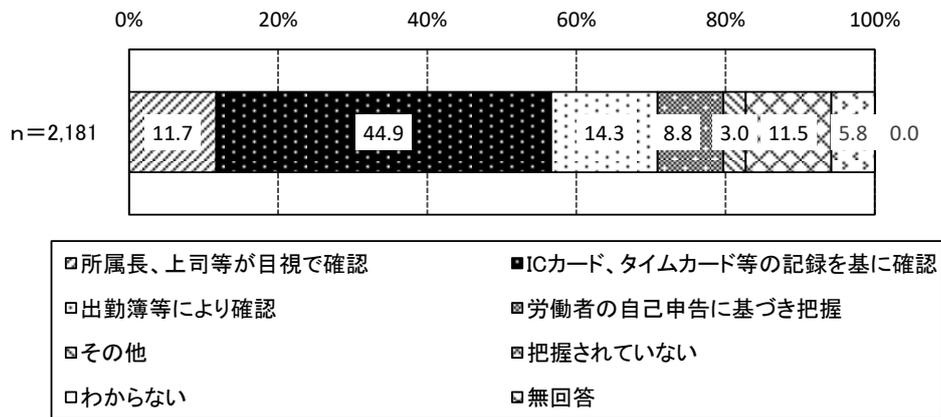
[再掲] 図表2-2-I-76 過重労働の防止に向けた取組を実施する上で困難に感じること
(複数回答)(企業調査)



3. 働き方（労働の実態）

労働者調査によると労働時間の把握方法は、「ICカード・タイムカード等」（44.9%）、「出勤簿等」（14.3%）により確認されている（図表2-2-II-30）。また、労働時間は、91.2%が正確に把握（「正確に把握されている」「おおむね正確に把握されている」を合算）されている（図表2-2-II-33）。

[再掲] 図表2-2-II-30 労働時間の把握方法（労働者調査）



1週間の労働日数は、通常期が「5日」で45.5%、繁忙期が「6日」で45.1%であった（図表2-2-II-66）。1週間の労働時間は、「50時間以上」で通常期が28.8%、繁忙期50.4%であった（図表2-2-II-69）。所定外労働が生じる主な理由は、「業務量の多さ」（31.2%）、「人員不足」（27.7%）、「仕事の大きい繁閑差」（25.6%）等である（図表2-2-II-37）。

また、年次有給休暇は、「まったく取得できず」が24.4%、「概ね全て取得」が24.1%である（図表2-2-II-72）。有給休暇の取得日数の今後の見込みは、「大きく変わらない」が43.2%である（図表2-2-II-74）。

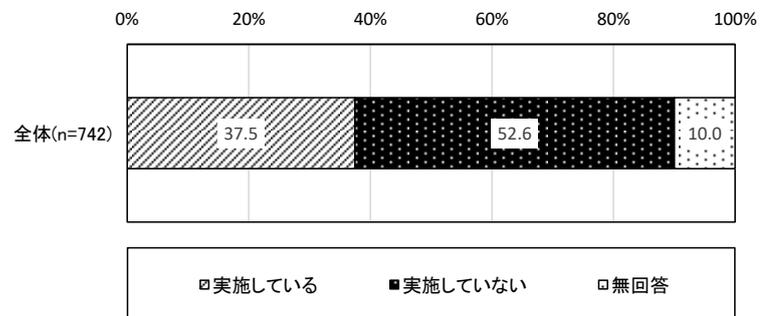
4. 衛生、健康管理

(1) ハラスメント

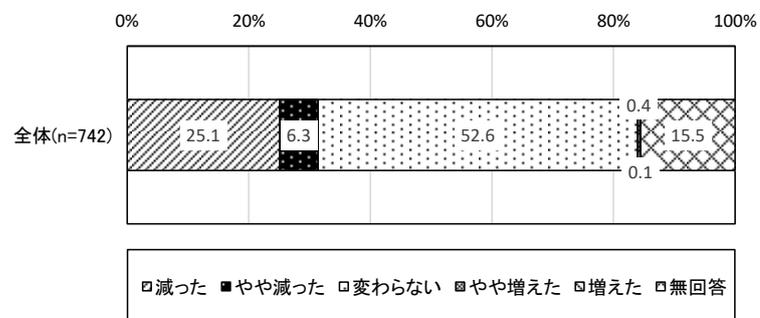
ハラスメント予防・解決のための取組は、パワーハラスメントについて回答企業の37.5%が「実施している」としている（図表2-2-I-59）。4～5年前と比較してパワーハラスメントについては52.6%が「変わらない」としているものの、31.4%が減った（「減った」「やや減った」を合算）と捉えており（図表2-2-I-87）、相談件数も27.0%が減少（27.8%が変わらない、27.2%が受け付けていない）している（図表2-2-I-63）。

また、パワーハラスメントは、予防・解決のための取組を実施している企業において、4～5年前と比較して減った（「減った」「やや減った」を合算）割合が高くなる（図表2-2-I-89）。

[再掲] 図表2-2-I-59 予防・解決のための取組の実施の有無【パワーハラスメント】
(企業調査)



[再掲] 図表2-2-I-87 4～5年前と比較したパワーハラスメントの増減 (企業調査)



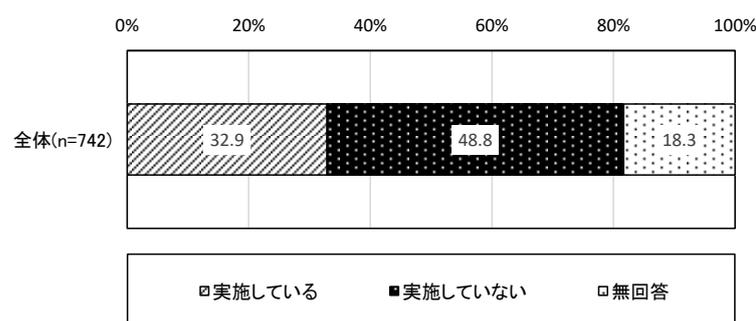
[再掲] 図表2-2-I-89 4～5年前と比較したパワーハラスメントの増減
(予防・解決のための取組の実施の有無別) (企業調査)

| | | 合計 | 減った | やや減った | 変わらない | やや増えた | 増えた | 無回答 |
|-----------------------------------|--------|-------|------|-------|-------|-------|------|------|
| 全体 | | 742 | 186 | 47 | 390 | 3 | 1 | 115 |
| | | 100.0 | 25.1 | 6.3 | 52.6 | 0.4 | 0.1 | 15.5 |
| Ⅲ問16A(1). [パワハラ]予防・解決のための取組の実施の有無 | 実施している | 278 | 118 | 28 | 107 | 1 | 0 | 24 |
| | | 100.0 | 42.4 | 10.1 | 38.5 | 0.4 | 0.0 | 8.6 |
| 実施していない | 390 | 56 | 19 | 269 | 2 | 1 | 43 | |
| | 100.0 | 14.4 | 4.9 | 69.0 | 0.5 | 0.3 | 11.0 | |

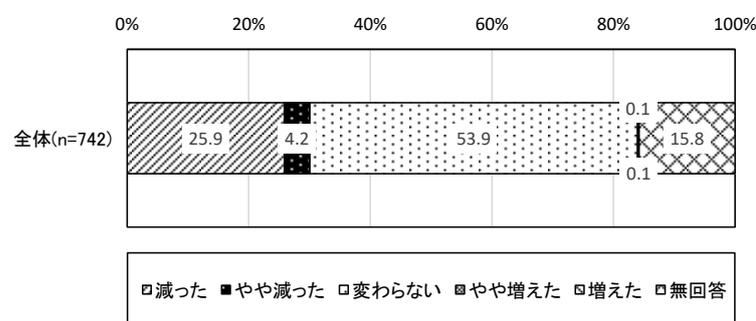
また、セクシュアルハラスメント予防・解決のための取組については、32.9%が「実施している」としている(図表2-2-I-61)。4～5年前と比較してセクシュアルハラスメントは53.9%が「変わらない」としているものの、30.1%が減った(「減った」「やや減った」を合算)と捉えており(図表2-2-I-90)、相談件数は21.3%が減少(24.4%が変わらない、35.0%が受け付けていない)している(図表2-2-I-65)。

なお、セクシュアルハラスメントは、予防・解決のための取組を実施している企業において、減った(「減った」「やや減った」を合算)の割合が高くなっている(図表2-2-I-92)。

[再掲] 図表2-2-I-61 予防・解決のための取組の実施の有無
【セクシュアルハラスメント】(企業調査)



[再掲] 図表2-2-I-90 4～5年前と比較したセクシュアルハラスメントの増減
(企業調査)

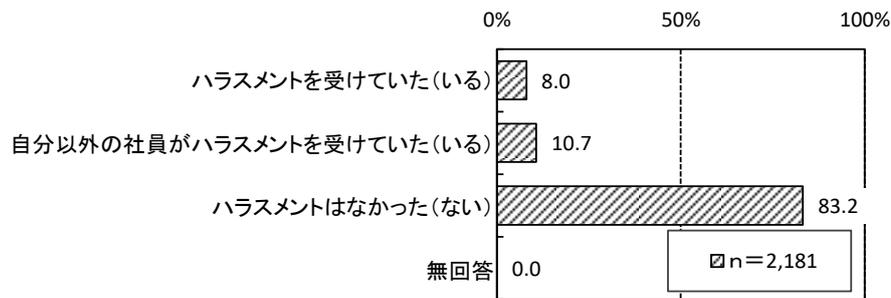


[再掲] 図表2-2-I-92 4～5年前と比較したセクシュアルハラスメント
(予防・解決のための取組の実施の有無別)(企業調査)

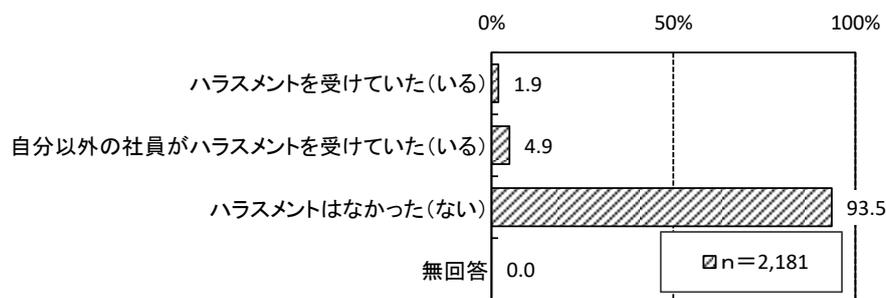
| | | 合計 | 減った | やや減った | 変わらない | やや増えた | 増えた | 無回答 |
|----------------------------------|---------|-------|------|-------|-------|-------|-----|------|
| 全体 | | 742 | 192 | 31 | 400 | 1 | 1 | 117 |
| | | 100.0 | 25.9 | 4.2 | 53.9 | 0.1 | 0.1 | 15.8 |
| Ⅲ問16B(1)・[セクハラ]予防・解決のための取組の実施の有無 | 実施している | 244 | 122 | 17 | 89 | 1 | 0 | 15 |
| | | 100.0 | 50.0 | 7.0 | 36.5 | 0.4 | 0.0 | 6.1 |
| | 実施していない | 362 | 52 | 11 | 250 | 0 | 1 | 48 |
| | | 100.0 | 14.4 | 3.0 | 69.1 | 0.0 | 0.3 | 13.3 |

労働者調査によると、職場でのハラスメントで、パワーハラスメントについては、8.0%が「自分が受けた」、10.7%が「自分以外の社員が受けている」としている（図表2-2-II-40）。セクシュアルハラスメントは、同様に1.9%、4.9%である（図表2-2-II-43）。4～5年前と比較して、パワーハラスメントは20.8%が減った（「減った」「やや減った」を合算）と捉えており（図表2-2-II-111）、セクシュアルハラスメントは20.6%が減った（「減った」「やや減った」を合算）としている（図表2-2-II-114）。

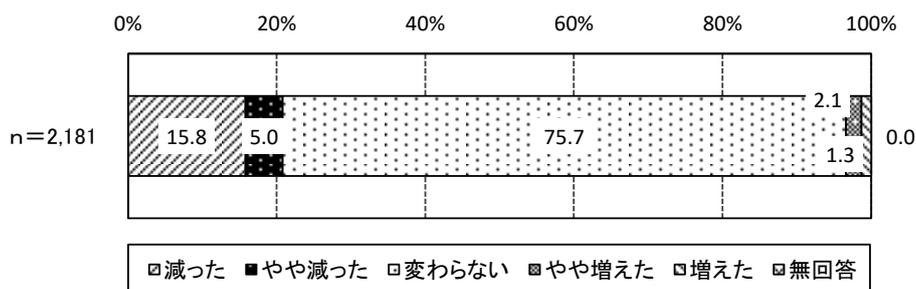
[再掲] 図表2-2-II-40 職場でのパワーハラスメントの有無（複数回答）（労働者調査）



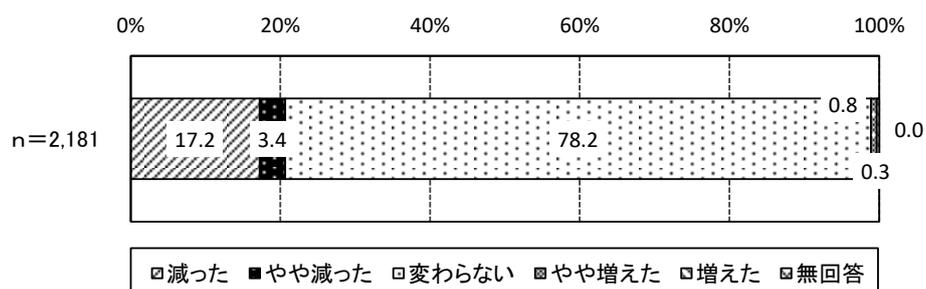
[再掲] 図表2-2-II-43 職場でのセクシュアルハラスメントの有無（複数回答）（労働者調査）



[再掲] 図表2-2-II-111 4～5年前と比較したパワーハラスメントの増減（労働者調査）



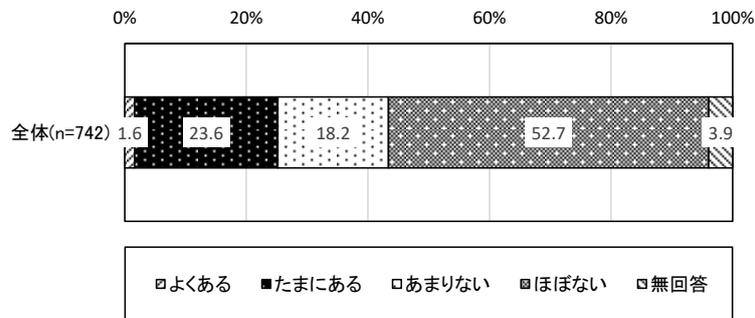
[再掲] 図表2-2-II-114 4～5年前と比較したセクシュアルハラスメントの増減（労働者調査）



(2) メンタルヘルス

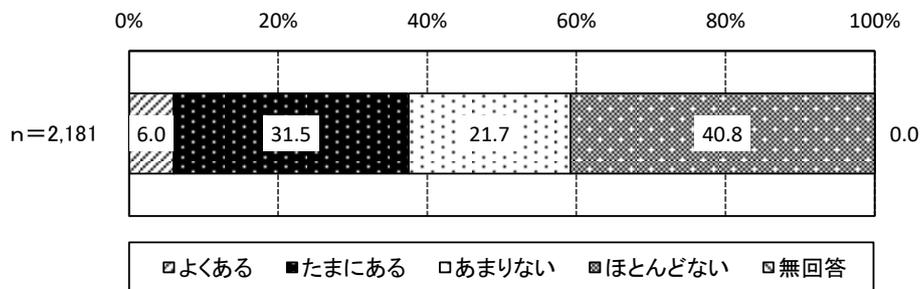
企業調査によると、顧客からの理不尽な要求・クレーム・暴力等については、25.2%がある（「よくある」「たまにある」を合算）としている（図表2-2-I-67）。対策としては、41.9%が「報告・対応の明確化」、15.6%が「教育研修」をしている（図表2-2-I-69）。

[再掲] 図表2-2-I-67 顧客からの理不尽な要求・クレームや暴言・暴力等の有無
(企業調査)

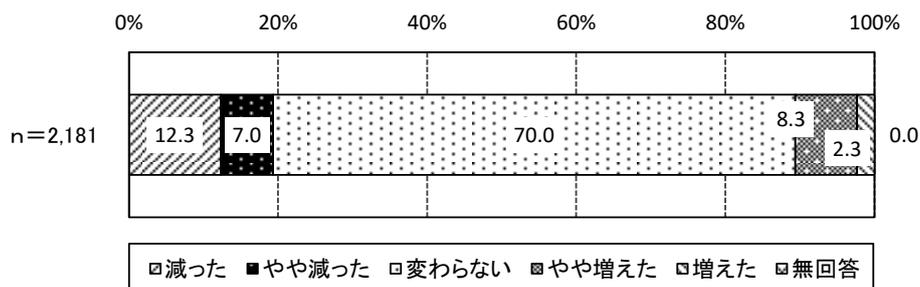


一方、労働者調査では、顧客などからの理不尽なクレーム等は、37.5%がある（「よくある」「たまにある」を合算）としている（図表2-2-II-46）。平成28年度調査と比較すると、クレーム等は若干減少（44.9%⇒37.5%）している（図表2-2-II-48）。クレーム等に関する相談窓口は、「ない・わからない」との回答が69.6%を占める（図表2-2-II-49）。4～5年前と比較して、70.0%が「変わらない」としている（図表2-2-II-117）。

[再掲] 図表2-2-II-46 顧客からの理不尽な要求・クレーム、暴言・暴力等の有無
(労働者調査)

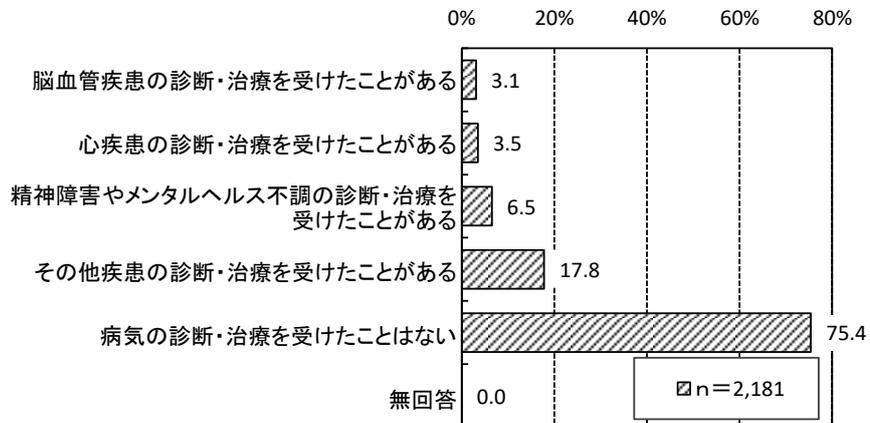


[再掲] 図表2-2-II-117 4～5年前と比較した顧客からの理不尽な要求・クレーム、
暴言・暴力等 (労働者調査)



2019年以前に病気の診断や治療を受けたことがある回答者は、「脳血管疾患」3.1%、「心疾患」3.5%、「精神障害・メンタルヘルス不調」6.5%である（図表2-2-II-51）。

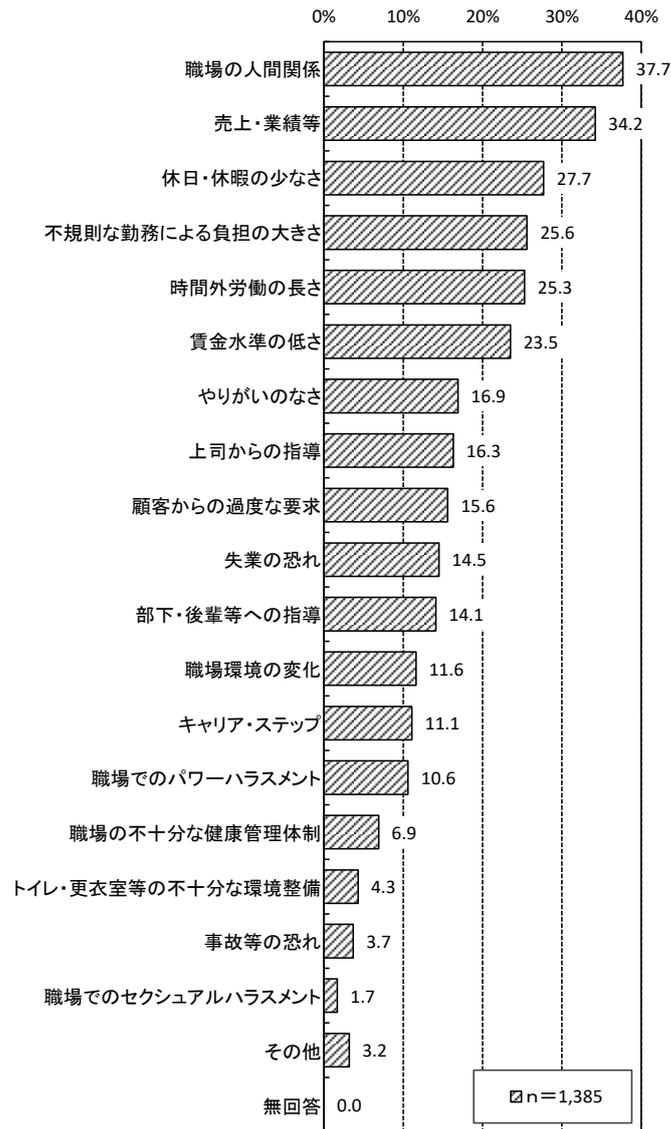
[再掲] 図表2-2-II-51 これまでの病気の診断や治療の有無（2019年以前）（複数回答）
（労働者調査）



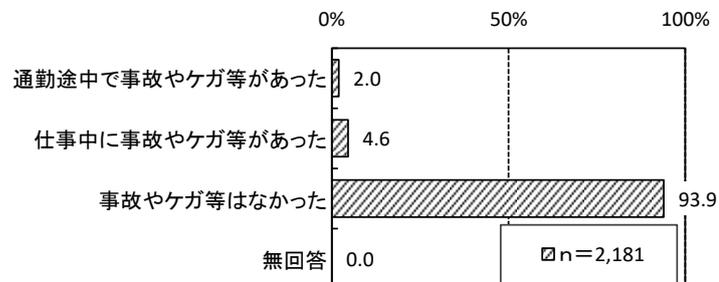
また、ストレスや悩みは「ある・あった」とする回答者は63.5%である（図表2-2-II-58）。ストレス・悩みの主な原因は、「職場の人間関係」（37.7%）、「売上・業績」（34.2%）、「休日・休暇の少なさ」（27.7%）等である（図表2-2-II-60）。4～5年前と比較して、21.4%が増えた（「増えた」「やや増えた」を合算、62.9%が変わらない）としている（図表2-2-II-120）。

過重労働にともなう睡眠不足や疲労の蓄積が原因の事故やケガについて、2019年の1年間で「通勤途中」2.0%、「工作中」で4.6%が発生したとしている（図表2-2-II-64）。

[再掲] 図表 2-2-II-60 ストレスや悩みの原因（複数回答）（労働者調査）



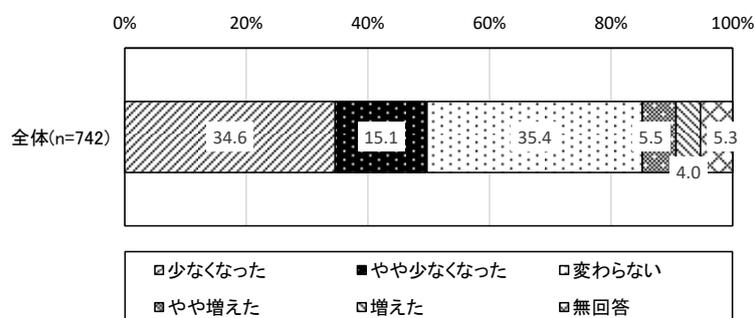
[再掲] 図表 2-2-II-64 睡眠不足や疲労の蓄積が原因の事故やケガ等の有無（複数回答）（労働者調査）



5. 新型コロナウイルス感染症の影響

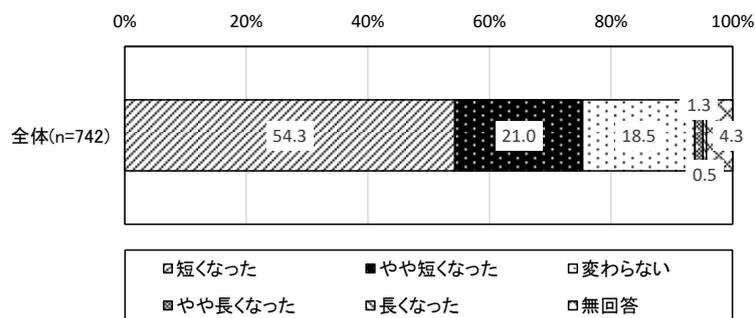
新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、人手不足感は49.7%が少なくなっている（「少なくなった」「やや少なくなった」を合算）いる（図表2-2-I-95）。

[再掲] 図表2-2-I-95 人出不足感（企業調査）

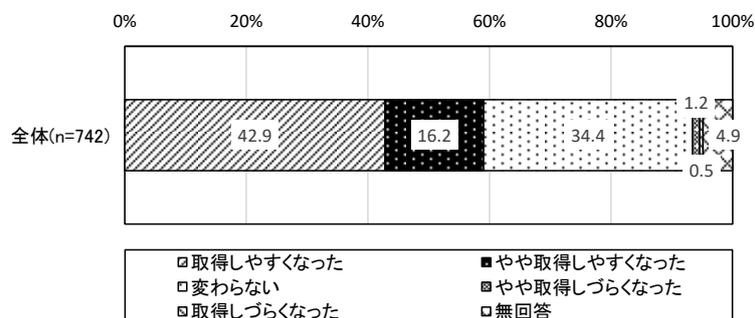


また、労働時間は75.3%が短くなり（「短くなった」「やや短くなった」を合算）、休日・休暇も59.1%が取得しやすくなり（「取得しやすくなった」「やや取得しやすくなった」を合算）なった（図表2-2-I-97、図表2-2-I-99）。

[再掲] 図表2-2-I-97 従業員1人当たりの月当たりの労働時間（企業調査）

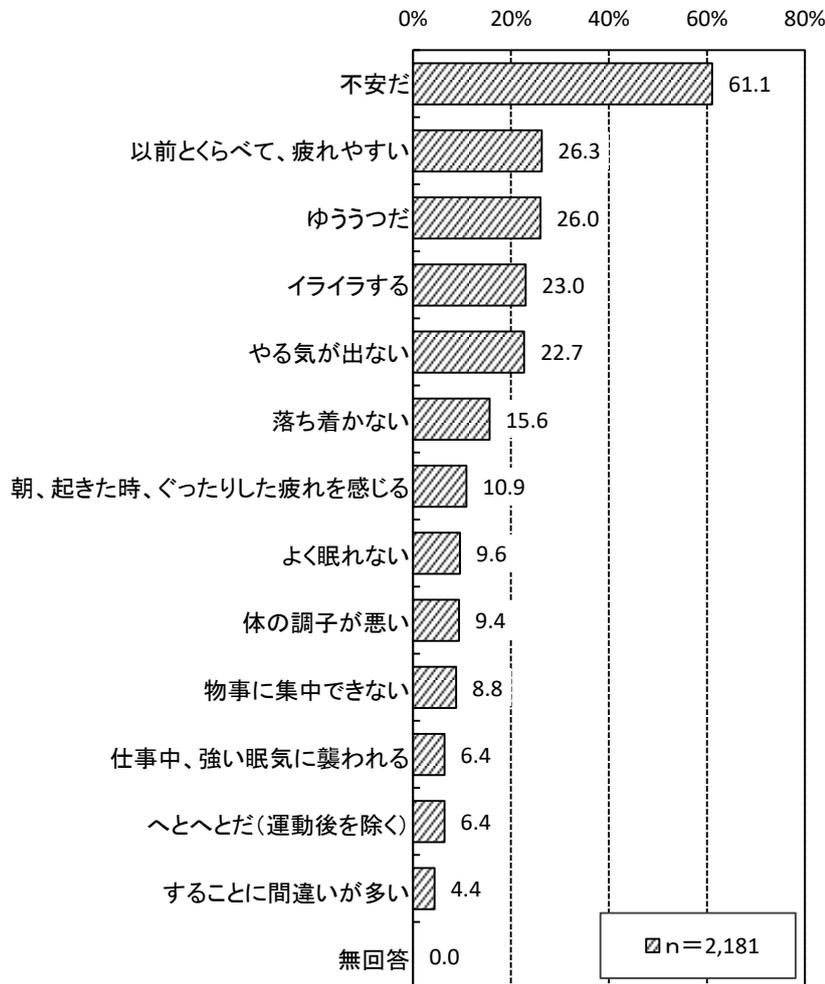


[再掲] 図表2-2-I-99 休日・休暇の取得（企業調査）



労働者調査によると、新型コロナウイルス感染症に関連して強く感じるようになったことは、「不安」(61.1%)、「疲れやすさ」(26.3%)、「ゆううつさ」(26.0%)等である(図表2-2-II-123)。

[再掲] 図表2-2-II-123 強く感じるようになった症状(複数回答)(労働者調査)



1か月当たりの労働時間は、57.3%が短くなって(「短くなった」「やや短くなった」を合算)おり、休日・休暇については、63.4%が「変わらない」としている(図表2-2-II-125、図表2-2-II-127)。

業務に関するストレスや悩みは、増えた(「増えた」「やや増えた」を合算)が36.2%であった(図表2-2-II-129)。