

「情報サービス業」ヒアリング状況

「9436 情報サービス業」ヒアリング状況

ヒアリングを行った団体

一般社団法人コンピュータソフトウェア協会（CSAJ）

< 1. 業界の組織状況等について >

○活動内容、構成員について

- ・コンピュータソフトウェア製品に係わる企業の集合体。ソフトウェア産業の発展に係わる事業を通じて、我が国産業の健全な発展と国民生活の向上に寄与することを目的とする。32年前にパッケージソフトウェアの業界団体として始まり、現在はソフトウェア業界を中心とした、IT及び情報サービス業の団体となっている。

- ・パッケージソフトウェア開発（SaaS含む）が62.3%、受託開発が52.4%。

・主な活動内容

政府への政策提言、IT人材の育成、他団体との連携、スタートアップ支援やベンチャー育成、会員同士の交流、プライバシーマークやソフトウェアの品質、データ適正消去実行証明書発行事業等。22歳以下のプログラミングコンテストを経済産業省から引き継ぎ、将来を見据えた人材の育成活動も行っている。

○組織状況、事業者の加入状況、団体としての規模及び今後の見通し（会員事業者数、従業員数）

①組織状況

- ・会員数 587社（2018年7月現在）
- ・56%が50人以下の企業であり、比較的中小企業が多い。なお、ソフトウェア開発については、人的リソースが重要である一方、初期投資が少ないため、コアとなる開発人員を確保できれば、少人数での起業も可能。
- ・平均年齢36.9歳（CSAJが母体となって設立した関東ITソフトウェア健康保険組合の統計による）と若く、業界としてみても他の業界に比べて若い人材が働く企業が多い。転職者・離職者も一定程度いるものの、平均年齢が比較的若い理由は、業界そのものが新しいことによる。
- ・高年齢労働者が少ないため、高齢者が活躍できる先進事例も乏しい。女性や障害者も含めた、包括的なダイバーシティ対策として位置づけることが現実的であるとの認識。なお、2000年問題対応やCOBOLからJavaへの移行と同様、今後も、既存技術を熟知した者の知見を生かせる業務はあるため、潜在的には、高年齢労働者が活躍できる場があるといえる。

- ・情報サービス業の範囲は、経済産業省「特定サービス産業実態調査」における「ソフトウェア業」、「情報処理・提供サービス業」、「インターネット付随サービス業」の3業種と、ほぼ対応する。

②団体としての規模及び今後の見通し

- ・業界全体では、現在、20兆円規模の市場となっているところ、受託開発分野の市場規模が特に大きい。
- ・現在、IT人材不足が続いており、今後も人材育成の強化、外国人採用などにより拡大傾向にある。(厚生労働省の「外国人雇用状況」の届出状況まとめによると、平成29年10月末時点で「情報通信業」に携わる外国人労働者数は約5万2千人。)

○他の同業団体の状況

コンピュータソフトウェア市場を構成している団体は、(一社)コンピュータソフトウェア協会の他に以下のものがある。

- ・(一社)情報サービス産業協会(受託開発が中心)
- ・(一社)組込みシステム技術協会(組み込みシステムの受託開発が中心)
- ・(一社)コンピュータエンターテインメント協会(ゲームメーカーが中心)

パッケージソフトウェア開発、受託開発、組込みシステム受託開発、ゲームメーカーそれぞれの作業態様には、作業場所やスケジュールの自由度等に相違も見られるものの、クラウド化の進展等により、互いにオーバーラップする領域も増えている。データセンター内で開発作業を行うことも増えている。

「94 その他の各種事業」単体で全体の3割以上を占めるのであれば、再編検討を行うのはやむを得ないのではないかと。仮に、情報サービス業が分割新設の対象となるのであれば、上記団体に属する企業の中で特段、別扱いとすべきものがあるとは考えにくい。

○他の団体との協力等の関係

「団体の団体」として(一社)日本IT団体連盟(唯一のIT団体連合)を組織しているとともに、多くの団体と賛助会員として相互に会員となっている。

なお、(一社)日本IT団体連盟には、上記同業団体のうち(一社)コンピュータエンターテインメント協会も加盟している。

<2. 業界における作業態様等について>

○業界における作業態様(内容、工程、設備、分業・シフト体制等)

- ・自社パッケージ開発(設計・コーディング・デバッグテストなど)、ソフト

ウェア受託開発、サーバ構築、エンジニア派遣、データセンター（DC）関係（機材管理、運搬、運用、点検等全般）等、様々な作業内容がある。

- ・それぞれの作業環境の特性としては以下のとおり。

自社パッケージ開発

社内でのデスクワークが中心。

受託開発

社内でのデスクワークが中心。ただし発注元での作業も発生する。

エンジニア派遣

発注元企業での作業に準ずる。

データセンター

24時間365日体制。3交代または2交代シフト制の勤務がある。

ラックに／から機材を搬入／出する作業も多い。

以下の形態がどちらも存在する。

- ・物理的に建物を保有／管理する形態
- ・建物内の一定の区画を借り受けて第三者に提供する形態

○従事者の主な職業構成（直接雇用、派遣、業務委託、ボランティア等）

直接雇用、派遣、業務委託など様々なケースがある。派遣についてはシステムエンジニアを派遣するパターン、派遣労働者を受け入れるパターン双方あるが、労働者派遣法において従来定められていた「専門26業種」のうちの「ソフトウェア開発」に該当する業務として、前者のパターンが多い。

<3. 労働災害の発生状況について>

○労働災害の発生状況（把握の有無、統計の所在、発生件数）

業界として労働災害の発生はほぼ無く、統計等は整備していない。

ただしソフトウェア開発においては、精神的疾患が散見されており、過重労働が原因の一つとなっている可能性も考えられることから、研究会を作り会員企業に調査を実施している。

（参考URL）

http://www.csaj.jp/documents/NEWS/committee/mhealth/H28_Mentalhealth_enq.pdf

○主な労働災害の種類（型、原因、発生に至る経緯）と、被災者の属性

- ・うつ病等については、過重労働などによるストレスや、受託開発時の発注者からのプレッシャーなどが、原因として考えられる。
- ・受託開発においては、ユーザーによる仕様変更があっても納期が変更されな

いなど、作業スケジュールが厳しくなることが、過重労働やストレスの要因となる。

- ・ 組み込みシステムの受託開発においても、汎用系システムと比して際限ない仕様変更は発生しにくいものの、組み込むべきハード側の作業進捗の影響を受ける等、受託側だけではコントロールできない事情により納期が厳しくなる等、スケジュール上の難しさがある。
- ・ 自社パッケージソフトウェア開発については発注者がいないため、納期に係るストレスは比較的少ない。ただし、会計ソフトや人事労務管理ソフト等、年度当初の時点で最新の法令や様式に対応することが必須となるものが多いことから、発注者以外の外的要因により、スケジュールがタイトなものとなりがちである。また、動作検証すべきハード及びOSの組み合わせが多様化・複雑化していることも、スケジュール上の制約要因となり得る。
- ・ データセンターにおいては、重量のある機材を運ぶことが原因による腰痛が発生している。協会として具体的な事例を確認できていないわけではないものの、システムの多くがクラウド化されている昨今、データセンターの役割が増大しており、データセンターにおいてもストレス等によるうつ病は発生し得るとの認識はある。

○従業員以外の被災状況（派遣労働者、委託業者、ボランティア、顧客等が事業場内で被災する場合等）

協会においては、情報サービス業においては、顧客等、従業員以外が被災するケースは特にないと認識であった。

○いわゆる「職業病」 的なものの有無

- ・ 納期の制約に起因する過重労働などによるストレスや、受託開発時のユーザーからのプレッシャーなどによるうつ病。
- ・ データセンターにおいては、重量のある機材を持ち上げることが原因による腰痛が発生している。

< 4. 労働災害防止対策について >

○労働災害防止対策として取り組んでいること

- ・ 業界として取り組んでいること

業界として「働き方改革宣言」を出し実行に移すべく、各種研究会等が活動している。

(参考 URL)

http://www.csa-j.jp/documents/NEWS/pr/170206_hatarakikata.pdf

1. 長時間労働の根絶

当協会において、主要な会員企業の平均所定外労働時間は月 20 時間程度と低い水準である。さらに働き方改革を進めることで、魅力的な業界として年齢にかかわらず優秀な人材を集める。(所定外労働時間は平均としては月 20 時間であるが、プログラミング等を行う若い職員については労働時間が長時間となる傾向にある。)

2. 多様な働き方の推進 (象徴としてのテレワークの先行)

当協会において、テレワークの導入、高齢者等を含めた柔軟な再雇用制度、公正な人事評価に役立つ IT スキルの『見える化』(iCD【i コンピテンシ ディクショナリ】の普及促進)、副業の自由化などを進めることで、会員各社が、従業員にとって働き易く、労働意欲を高める労働環境や人事制度を導入し、多様な働き方を認めることが重要と考える。

こうした取組を進めていく象徴としてテレワークの導入を先行させる。具体的には、会員各社の導入支援のため『中小企業での IT 利活用によるテレワークガイドライン (仮称)』を早急に策定するとともに、2020 年までにテレワーカー比率 30%を目指す。

なお、テレワーク自体には、長時間労働を減少させる直接的な効果があるとは限らないものの、通勤時間短縮効果や、就労場所を選べるということによるストレス低減効果も期待できるとの認識であった。親を介護する都合で地元に戻る従業員について、テレワークを常態とすることにより人材流出を防いだ事例もある。

- ・ 業界内の事業主が取り組んでいること (代表的な事例等)

【自社ソフトウェア開発】

- ・ 個人の人間力強化のための MIND 研修等の実施 :

個人の自立や、自己選択の重要性などを「7つの習慣」などの研修カリキュラムを通じて、新入社員からリーダー、部署責任者など年次役職に応じて実施。

- ・ コミュニケーション活性化の取り組み :

年 3 回などの上司部下面談の実施。職場風土調査などによる意見の吸い上げなど事業主自身が従業員との会話を日々重視し、積極的にコミュニケーションをとるなど、あたり前とされることを着実に実施。

【エンジニア派遣】

- ・派遣契約において過度な残業が発生した場合、顧客（派遣先）に対して、翌月以降において同様の事態とならないよう、時間調整を求める。

【データセンター】

- ・ヒヤリ・ハット収集および対策検討を随時実施
- ・事故発生時、評価会の実施および対策実行
- ・重量物運搬のための台車やリフターの導入
- ・棚にサーバやハードディスクなどが大量に保管されているため、耐震ゴムやネットなどでの落下防止措置を実施

○労働災害防止対策の好事例

【自社ソフトウェア開発】

- ・マネジメントメンバーに対する MIND 研修等を実施
効果：部下に対して、感謝の気持ちをもって、コミュニケーションをとれる状況が浸透。
- ・残業時間の上限目標設定。人事部が主導的に残業状況を管理職メンバーに通知徹底。
効果：残業時間抑制とともに、生産性向上の意識が強化された。

【エンジニア派遣】

- ・オンラインタイムレコーダーで日々の労働時間を管理し、毎月 1 日から 15 日までの労働時間をチェックし、残業が多い場合は、それ以上増えないように指導。

【データセンター】

- ・棚への落下防止措置を徹底していることにより先日の地震（6月に起きた大阪府北部を震源とする地震）による落下物をゼロに抑えた。

○業界として今後取り組む予定の（取り組みたい）労働災害防止対策

会員企業がホワイト 500 のような健康経営に進むよう支援をすることが、労災防止にもつながるものと認識。

○業界内の事業主が行う労働災害防止対策を推進するため業界団体として取り

組んでいること

業界団体としては、働き方改革宣言の実行として、長時間労働の根絶とテレワーカー率を30%にすることを目標にストレスフリーの就業環境を積極的に推進する。

また、メンタルヘルス研究会から健康経営推進研究会へと名称を変更し、会員企業が積極的にメンタルヘルスを含めた「心と身体の健康づくり」に活動をするサポートを推進していく。

メンタルヘルス対策としてはまずは長時間労働の根絶が効果的であるという認識の下、業界として過重労働対策に取り組んでいる。また、環境の良い場所において開発作業を行うことにより精神的な負担を軽減させるべく、テレワークの導入を推進している。

データセンターについては、腰痛等、典型的な災害発生パターンに若干の差違が見られるものの、業界としては一体であるとの認識の下、労働災害防止対策に取り組んでいるところである。

<5. その他>

会計システム及び人事労務システムについては、毎年度、最新の法令及び様式に対応している必要があるところ、来年は、そこに新元号対応及び軽減税率対応が加わることとなるので、一定の作業負荷が発生する。新元号については、昭和から平成への移行とは異なり、切り替わる時期が事前にわかっているため、30年前の経験も生かしながら、前倒しで作業していく。

仮にサマータイムが導入される場合、人事・労務管理系のソフトについていえば、もともとフレックス等、柔軟な労働時間管理が可能となるように作られているものが多い。しかしながら、過度な仕様変更が重なるものが多く、過重労働の要因の一つとなりうるため、その要素を一つでも減らすことが協会として今後取り組むべき事項と考える。

「9436 情報サービス業」ヒアリング状況

ヒアリングを行った団体

一般社団法人情報サービス産業協会（JISA）

< 1. 業界の組織状況等について >

○活動内容、構成員について

<活動内容>

情報サービス産業に関する以下の活動

- ① 経営、技術、環境、貿易・投資等に関する調査研究
- ② 品質、生産性、信頼性、セキュリティ等に関する技術開発及び標準化
- ③ 取引の高度化及び知的財産の保護
- ④ IT人材の育成及び知的財産の保護
- ⑤ 多国間・2国間の交流・連携及びグローバル化対応
- ⑥ プライバシーマーク認定その他個人情報保護・セキュリティ対策
- ⑦ 関係機関等との情報交流・連携及び政府等への意見表明・具申 等

<構成員>

情報サービス産業に係る事業を営む法人、団体等

○組織状況、事業者の加入状況、団体としての規模及び今後の見通し（会員事業者数、従業員数）

<会員数>

平成30年7月18日現在、正会員545社、賛助会員42社

<売上高及び従業員数>

	売上高（億円）	従業員（千人）
全体	213,219	1,010(平成27年特定サービス産業実態調査)
協会会員	88,358	317(平成28年度JISA会員調査)
協会シェア	41%	31%

<年齢構成>

会員企業について、従業員の平均年齢は40.1歳。海外と比して日本の労働市場の流動性が低い影響もあり、年々高齢化しつつある。ただしSEやPGとして従事し続けるとは限らず、年齢に応じてマネジメント系にシフトしていくことが多い。

<その他>

産業全体が人手不足の状態であるため、今後外国人労働者が増加する見込み。

○他の同業団体の状況

情報サービス産業に携わる業界団体としては、

- ・(一社)コンピュータソフトウェア協会(主にパッケージソフトウェア企業)
- ・(一社)組込みシステム技術協会(主に組み込みソフトウェア企業等)

また、ユーザー企業の業界団体として、

- ・(一社)日本情報システム・ユーザー協会等がある。

○他の団体との協力等の関係

- ・上記の関連団体とは、経済産業省所管だった経緯もあり、現在においても相互に情報交換を頻繁に実施。また、定期的に会合を持っている。
- ・情報サービス産業協会として、厚生労働省の事業「IT業界の長時間労働対策事業」を受託しており、厚生労働省の検討会においては、コンピュータソフトウェア協会、組込みシステム技術協会及び日本情報システム・ユーザー協会より委員が参加している。
- ・情報サービス産業協会と組込みシステム技術協会はBtoBが主で、コンピュータソフトウェア協会は自社パッケージ開発が主といったように、開発方法や働き方が異なる部分もあるものの、業界としては一体的に活動している。

<2. 業界における作業態様等について>

○業界における作業態様(内容、工程、設備、分業・シフト体制等)

- ・情報システムの構築は、①企画プロセス②開発プロセス③運用プロセス④保守プロセスの4つのプロセスに大別される。
- ・開発プロセスでは、複数のITエンジニアがプロジェクト・チームを組み、工程毎に、適性に応じてチームメンバーが入れ替わりながらプロセスが進むという特性がある。
- ・業務に従事する場所は、開発プロセスにより変わることがあり、自社の事業所内だけでなく、顧客先に常勤して業務を実施(客先常駐)することもある。
- ・開発プロセスの全部又は一部を他社に委託(アウトソーシング)することがあり、いわゆる多重下請構造を形成していることに特徴がある。
- ・開発プロセスにおいては納期に係る負担があり、運用・保守プロセスにおいては客先への常駐や緊急時対応に係る負担がある。プロセスによって負担の種類は異なり、プロセスによって受注する会社が異なる場合もあるものの、情報サービスとして一体のプロセスであるという認識である。
- ・一方、昨今は情報サービス業と通信業が密接に関連している面もあり、一部会員企業が重複するものの、業界としては別であるとの認識。業界団体の組織状況も勘案した保険集団としてとらえるのであれば、(通信業とセットで

はなく) 情報サービス業という単位の方が自然ではないか。

- 従事者の主な職業構成 (直接雇用、派遣、業務委託、ボランティア等)
特定サービス産業実態調査の「ソフトウェア業」で見ると、雇用形態別では、「正社員・正職員」が約 90%を占めており、事業所全体に対する派遣されている人の比率は約 6%程度となっている。

< 3. 労働災害の発生状況について >

- 労働災害の発生状況 (把握の有無、統計の所在、発生件数)
協会として就業状況等に係る基本統計調査は行っているが、労働災害発生状況については特に統計化していない。

- 主な労働災害の種類 (型、原因、発生に至る経緯) と、被災者の属性
上記のとおり、労働災害発生状況については特に把握していない。

- 従業員以外の被災状況 (派遣労働者、委託業者、ボランティア、顧客等が事業場内で被災する場合等)
協会として特に把握していない。

○いわゆる「職業病」 的なものの有無

- ・ 短い納期での発注やプロジェクト途中の仕様変更等により、下請けの作業スケジュールに影響が生じる。また、システム開発の特性として、多重下請構造により、前工程に起因する問題が、必ずしも事情を把握していない下請企業にも伝播し、長時間労働及び過重なストレスが生じやすい傾向にある。
- ・ 仕様変更やスケジュール変更の問題は、究極的には発注者側の意識によるところが大きい。近年では、民間企業において、発注者としての意識改善が進んでいる (官公庁と比して)。
- ・ 客先常駐の場合、チーム内に自社以外の職員が多数存在することが、異なる種類のストレス要因になり得る。
- ・ メンタル面以外では、VDT症候群、頸肩腕症候群の発症も見られる。

< 4. 労働災害防止対策について >

- 労働災害防止対策として取り組んでいること
 - ・ 業界として取り組んでいること
労働災害防止に特化したものではないが、情報サービス業に携わる従業者は、その特徴的な作業態様等により、過去より長時間労働問題の指摘がされて

いるため、協会として平成 29 年 3 月「JISA 働き方改革宣言」を機関決定。現在、業界をあげて従業員の心身の健康を向上するための取組を実施しているところ。

働き方改革宣言は

- ・第 1 フェーズ（労働時間の削減）
- ・第 2 フェーズ（生産性向上）
- ・第 3 フェーズ（創造性の発揮）

という 3 つのフェーズに分かれており、労災防止対策と関係が深いのは第 1 フェーズ。メンタル面を含めた健康を推進することを目的とする。なお、第 3 フェーズ実現のためには、発注者側の意識変革（情報システム投資を単なるコストではなく、新たな価値を創造するために不可欠なものであると考える）も必要となる。発注者に新たな挑戦を促せるような高い提案力が、受託者側に求められる。

また、従来より多重下請構造が長時間労働の要因のひとつであると考えられていたところ、経済産業省が策定した下請適正取引に係るガイドラインに基づき、協会においても自主行動計画を作成し、セミナー等を通じて会員企業のみならず広く会員外企業に対しても普及啓発に務めている。会員企業は、発注者・受注者双方の立場を有するため、取り組むべき課題も多い。

就業状況等把握のための基本統計調査の作成も、取組のひとつである。

統計によれば、所定外労働時間は年間 277 時間、有給休暇消化率は 63.4%。受託開発の特性上、プロジェクトが終わればまとまった休暇が取りやすいこともあり、有給休暇消化率は比較的良いといえる。テレワークについては 20% という目標を掲げているものの、受託開発の特性上、発注者側の都合によりテレワークが不可能となる場合等もあり、5% という状況。

- ・業界内の事業主が取り組んでいること（代表的な事例等）

上記「JISA 働き方改革宣言」への賛同表明と具体的な推進活動を実施している。現在、会員企業のうち約 90 社が賛同表明している。

○労働災害防止対策の好事例

業界として重要な労働災害防止対策として、長時間労働の抑制がある。

（労働時間短縮の観点）

- ・ノー残業デーの設定
- ・時短勤務制度の導入
- ・振替休日取得の徹底

（休暇取得促進の観点）

- ・年度初めの、年次有給休暇計画の設定
 - ・メモリアル休暇の設定
 - ・半日単位で取得可能な有給休暇の導入
- 等が挙げられる。(いずれも「JISA 働き方改革宣言」に係る施策集より)

○業界として今後取り組む予定の（取り組みたい）労働災害防止対策

前述のとおり、長時間労働の要因のひとつである多重下請構造について、下請適正取引等の啓発を行っているところ、会員以外の企業への周知も視野に入れ、理解を得られるよう努力をしていくことが重要。

○業界内の事業主が行う労働災害防止対策を推進するため業界団体として取り組んでいること

「JISA 働き方改革宣言」について、賛同企業は約 90 社であるが、中小企業からは、労働時間削減等に結び付く具体的な取組方法がわからないという声もあるため、HP 上で先進企業における施策を紹介している。

< 5. その他 >