

6 アンケート等を通じた実態調査

(1) アンケート調査の実施目的

本調査は、働き方改革関連法の施行による IT 業界の働き方に関する状況の変化や、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い進展したテレワークの実施状況および実施上の課題等の実態を把握するために実施した。

(2) アンケート調査の実施概要

(a) 個人向け調査

調査会社の登録モニターの中で、情報サービス業の従事者（正社員）を対象に Web 調査を実施し、1879 件の回答を得ることができた。

図表 6-1. 個人向け調査の実施概要

調査名	IT 業界の働き方に関する経年変化と新型コロナウイルスの影響
実施目的	IT 業界の働き方に関する状況の変化や、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い進展したテレワークの実施状況および実施上の課題等の実態を把握すること
実施時期	2020 年 9 月 29 日～2020 年 10 月 3 日
調査対象	情報サービス業の従事者（正社員）
回収数	1879 件

調査では、主に「Ⅰ. 会社の概要や担当プロジェクト等」、「Ⅱ. 労働環境や働く場所、長時間労働対策への取組の変化」、「Ⅲ. テレワークの実施状況やテレワークへの課題意識等」「Ⅳ. その他」について確認した。調査項目の詳細は、「アンケート調査票」に示す。

図表 6-2. アンケート調査の調査内容

分類	調査項目
Ⅰ. 会社の概要や担当プロジェクト等 ＜問 1～11＞	・ 情報サービス事業の類型、売上規模、正社員数 ・ 職位、職種、勤続年数、IT 業務に従事した経験年数、取引構造のポジション ・ 顧客業種、取引構造におけるポジション、対価決定方式
Ⅱ. 労働環境や働く場所、長時間労働対策への取組の変化 ＜問 12～14＞	・ 2019 年における 1 ヶ月あたりの平均所定外労働時間／年次有給休暇の取得率 ・ 4～5 年前と比べた 2019 年の所定外労働時間／年次有給休暇の取得率の変化 ・ 2019 年と比べたコロナ禍における所定外労働時間と年次有給休暇の取得率 ・ 勤務時間からみた執務場所の構成

「全社の方針等に関わる施策」 ・ 2019 年まで継続的に行っていた施策 ・ 施策の実施に対するコロナ禍の影響	
「全社的なプロジェクト支援や管理体制に関する施策」 ・ 2019 年まで継続的に行っていた施策 ・ 施策の実施に対するコロナ禍の影響	
「プロジェクトの提案・受注・計画に関する施策」 ・ 2019 年まで継続的に行っていた施策 ・ 施策の実施に対するコロナ禍の影響	
「プロジェクト運営に関する施策」 ・ 2019 年まで継続的に行っていた施策 ・ 施策の実施に対するコロナ禍の影響	
「プロジェクト実施時のトラブル対応に関する施策」 ・ 2019 年まで継続的に行っていた施策 ・ 施策の実施に対するコロナ禍の影響	
「従業員の勤怠管理に関する施策」 ・ 2019 年まで継続的に行っていた施策 ・ 施策の実施に対するコロナ禍の影響	
「現場での長時間労働抑制に関する施策」 ・ 2019 年まで継続的に行っていた施策 ・ 施策の実施に対するコロナ禍の影響	
「人材育成や生産性向上に関する施策」 ・ 2019 年まで継続的に行っていた施策 ・ 施策の実施に対するコロナ禍の影響	
Ⅲ. テレワークの実施状況やテレワークへの課題意識等	
	・ テレワークの実施状況 ・ テレワークによる課題（「仕事の環境整備」「現場の生産性」「顧客との関係」「働き方と人事管理」）
	・ テレワークによる従業員の過重労働の変化 ・ テレワークにより過重労働が増加する要因
	・ テレワークの効果 ・ テレワークを契機に生じた課題（自由記述）
Ⅳ. その他	・ 働き方改革への取組や新型コロナウイルスが及ぼす働き方への影響（自由記述）

■アンケート調査票

『IT 業界の働き方に関する経年変化と新型コロナウイルスの影響～個人向け調査～』

I. 貴社の概要やあなたの担当プロジェクト等についてお伺いします。

問1 あなたが所属している会社は以下のどれに当てはまりますか。(1つだけ○)

1. コンピューターメーカーの情報子会社
2. ユーザの情報子会社
3. その他の情報サービス事業者

問2 あなたの会社の情報サービス事業のうち最も多いものをお答えください。(1つだけ○)

1. 受託型^{※1}
2. 組込み型^{※2}
3. サービス型^{※3}

【情報サービス事業の種類】

※1受託型：特定の顧客からの、情報システムの構築・保守・運用等の受託

※2組込み型：ハードウェアに組み込まれるプログラムの開発の受託

※3サービス型：クラウド・ASP やパッケージソフト等、自社で提供するITサービスの企画・開発・提供

問3 あなたの会社（団体）の現在の売上規模をお答えください。(1つだけ○)

- | | | |
|--------------|-----------------|------------------|
| 1. 5億円以下 | 3. 50億円超～100億円 | 5. 300億円超～1000億円 |
| 2. 5億円超～50億円 | 4. 100億円超～300億円 | 6. 1000億円超 |

問4 あなたの会社（団体）の現在の正社員数をお答えください。(1つだけ○)

- | | | |
|-----------|-------------|-------------|
| 1. 1～49人 | 3. 100～299人 | 5. 500～999人 |
| 2. 50～99人 | 4. 300～499人 | 6. 1000人以上 |

問5 あなたの職位をお答えください。(1つだけ○)

- | | | |
|----------|-------------|------------|
| 1. 役員クラス | 4. 主任・係長クラス | 6. その他 () |
| 2. 部長クラス | 5. 一般社員 | |
| 3. 課長クラス | | |

問6 あなたの職種をお答えください。(1つだけ○)

- | | | |
|------------------------|-----------------------|--------------|
| 1. 営業 | 5. オペレーション（運用管理） | 9. 購買・外注管理 |
| 2. コンサル | 6. カスタマーサービス（保守、サポート） | 10. 人事・総務・経理 |
| 3. プロジェクトマネジメント | 7. セキュリティ | 11. その他 |
| 4. 開発（設計・プログラミング・テスト等） | 8. 品質管理 | |

問7 現在の会社での勤続年数をお答えください。

勤続年数		年
------	--	---

問8 あなたのIT業務に従事した経験年数をお答えください。

経験年数		年
------	--	---

問 9 あなたが現在主に担当しているプロジェクトのエンドユーザ（大元の発注者）の業種をお答えください。（1つだけ○）

- | | |
|-------------------------------|-----------------------|
| 1. IT（ハードウェアベンダ・プラットフォームベンダ等） | 7. 金融・保険・証券 |
| 2. IT（情報通信業） | 8. 医療・介護福祉 |
| 3. SI・情報サービス業 | 9. 官公庁・自治体 |
| 4. 社会インフラ（電気・ガス・水道） | 10. その他（ ） |
| 5. 製造業（IT 関連を除く） | 11. 現在担当しているプロジェクトはない |
| 6. 商社・小売・物流 | |

問 10 あなたが現在主に担当しているプロジェクトの取引構造におけるポジションについてお答えください。（1つだけ○）

1. 元請（ユーザまたはユーザの情報子会社との取引関係にある、ユーザの情報子会社を含む）
2. 中間下請 1（元請または元請の情報子会社との取引関係にある）
3. 中間下請 2（中間下請との取引関係にあり、かつ再委託することが少ない）
4. 最終下請（中間下請との取引関係にあり、かつ再委託することは少ないか全くない）
5. その他（ ）

問 11 あなたが現在主に担当しているプロジェクトの対価決定方式をお答えください。（1つだけ○）

- | | |
|--------------------------|--------------------|
| 1. 成果物に対する固定価格（ライセンス料含む） | 3. サービス使用量に応じた従量価格 |
| 2. 作業時間（工数）に応じた変動価格 | 4. その他（ ） |

Ⅱ. あなたの労働環境や働く場所、長時間労働対策への取組の変化についてお伺いします。

問 1 2 2019 年におけるあなたの (a) 1 ヶ月あたりの平均所定外労働時間、(b) 年次有給休暇の取得率について、概数でも構いませんのでお答えください。なお、「年次有給休暇の取得率」とは、当該年に新たに付与された年次有給休暇日数のうち、当該年に取得した年次有給休暇取得日数の割合です。

(a) 1 ヶ月あたりの平均所定外労働時間		時間
(b) 年次有給休暇の取得率		%

付 問 1 2019 年の所定外労働時間と年次有給休暇の取得率は 4～5 年前と比べてどのように変化しましたか。

	増えた	やや増えた	変わらない	やや減った	減った	わからない
(a) 所定外労働時間	5	4	3	2	1	0
(b) 年次有給休暇の取得率	5	4	3	2	1	0

付 問 2 現在のコロナ禍で、所定外労働時間と年次有給休暇の取得率は 2019 年と比べてどのように変化する傾向にありますか。

	増える	やや増える	変わらない	やや減る	減る	わからない
(a) 所定外労働時間	5	4	3	2	1	0
(b) 年次有給休暇の取得率	5	4	3	2	1	0

問 1 3 2019 年・緊急事態宣言時・現在のそれぞれにおいて、あなたの勤務時間からみた勤務場所の構成はどのようになっていますか。全体が 10 割になるようにお答えください。

	2019 年			緊急事態宣言時			現在		
勤務場所の構成 (全体を 10 割とする)	自社オフィス・データセンター	〇割ほど	割	自社オフィス・データセンター	〇割ほど	割	自社オフィス・データセンター	〇割ほど	割
	客先オフィス	〇割ほど	割	客先オフィス	〇割ほど	割	客先オフィス	〇割ほど	割
	自宅・サテライトオフィス	〇割ほど	割	自宅・サテライトオフィス	〇割ほど	割	自宅・サテライトオフィス	〇割ほど	割

問 1 4 (a) あなたの会社や担当プロジェクトでは 2019 年まで、どのような長時間労働対策を継続的に行っていましたか。以下の①～⑤の施策の中から該当するものを全て選び○をつけてください。

(b) (a)で○をつけた施策について伺います。コロナ禍によって、施策の実施はどのような影響を受けていますか。

(1)全社の方針等に関わる施策

長時間労働対策のための施策	(a)2019年まで継続的に行っていた施策 (○は選んでも)	(b)施策の実施に対する コロナ禍の影響			
		難しくなった	変わらなかった	容易になった	分からなかった
① 経営方針や戦略としての長時間労働対策の明確な位置付け	1	4	3	2	1
② 経営者自らによる、長時間労働削減についてのメッセージ発信	2	4	3	2	1
③ 受注内容に応じた契約形態(請負/委任/派遣等)の選択	3	4	3	2	1
④ 受注内容に応じた価格決定方式(人月単価/成果報酬等)の選択	4	4	3	2	1
⑤ 契約単位の分割(開発フェーズごとの多段階契約等)	5	4	3	2	1

(2)全社的なプロジェクト支援や管理体制に関する施策

長期間労働対策のための施策	(a)2019年まで継続的に実施していた施策（○は継続でも）	この施策が実施されているかどうか	(b)施策の実施に対するコロナ禍の影響			
			難しくなった	変わらなかった	容易になった	分からない
※ 開発環境を整備することによるプロジェクトのリスクの見える化、共有化	1	この施策が実施されているかどうか	4	3	2	1
※ 部門長によるプロジェクトの進捗やメンバーの業務内容等の把握	2		4	3	2	1
※ プロジェクトで使用する開発標準、テンプレート、ツール等の整備	3		4	3	2	1
※ 機能要件、品質要件などに基づく生産性の定量的な把握	4		4	3	2	1
※ 経験不足プロジェクトの業務知識獲得のための業務有識者との密接なコミュニケーション	5		4	3	2	1

(3)プロジェクトの変更・受注・計画に関する施策

長期間労働対策のための施策	(a)2019年まで継続的に実施していた施策（○は継続でも）	この施策が実施されているかどうか	(b)施策の実施に対するコロナ禍の影響			
			難しくなった	変わらなかった	容易になった	分からない
※ プロジェクトの見積精度向上のための工数確保	1	この施策が実施されているかどうか	4	3	2	1
※ プロジェクトの見積内容をチェックする社内体制の整備	2		4	3	2	1
※ 開発作業に着手する前の要件の分析・評価	3		4	3	2	1
※ 「プロジェクト目標達成に必要な成果物とタスクの定義」等、開発スコープの明確化	4		4	3	2	1
※ 契約締結時における開発期間、必要工数、開発環境等に関する顧客との交渉	5		4	3	2	1

(4)プロジェクト運営に関する施策

長期間労働対策のための施策	(a)2019年まで継続的に実施していた施策（○は継続でも）	この施策が実施されているかどうか	(b)施策の実施に対するコロナ禍の影響			
			難しくなった	変わらなかった	容易になった	分からない
※ 部門間やプロジェクト間での仕事の共有化及び平準化	1	この施策が実施されているかどうか	4	3	2	1
※ システム管理ツールによる進捗状況の定量的な把握とプロジェクト内での共有化	2		4	3	2	1
※ プロジェクトマネージャが問題を抱え込まないためのプロジェクト状況の共有化	3		4	3	2	1
※ プロジェクトマネージャによる、配下 IT エンジニアの長時間労働や稼働状況についての人事・本社への定期報告	4		4	3	2	1
※ 稼働要件のチェックリスト化等、社内ノウハウとして共有する社内体制の整備	5		4	3	2	1

(5)プロジェクト実施時のトラブル対応に関する施策

長期間労働対策のための施策	(a)2019年まで継続的に実施していた施策（○は継続でも）	この施策が実施されているかどうか	(b)施策の実施に対するコロナ禍の影響			
			難しくなった	変わらなかった	容易になった	分からない
※ プロジェクト上で予想されるリスクの事前洗い出しと対応策の検討	1	この施策が実施されているかどうか	4	3	2	1

22 運用開始後の品質等トラブル回避のための開発段階でのテスト・検証の工数確保	2	4	3	2	1
23 トラブルの確認や対応策の調整のための会議体の設置	3	4	3	2	1
24 顧客より仕様変更の要求があった場合の納期や価格等に関する契約内容の見直し	4	4	3	2	1
25 メンテナンスについて契約外の対応を要求された場合の追加料金の請求や契約内容の見直し	5	4	3	2	1

(6)従業員の数値管理に関する施策

長時労働対策のための施策	(a)2019年まで継続的に進めていた施策 (○は継続でも)	(b)施策の実地に対するコロナ禍の影響			
		難しくなった	変わらなかった	容易になった	分からなかった
26 労働時間を正確に把握するための制度の整備	1	4	3	2	1
27 就業労働、フレックスタイム、テレワーク、短時間勤務等の弾力的な労働時間制度	2	4	3	2	1
28 平日休暇・時間単位の有給休暇制度	3	4	3	2	1
29 産業医や保健師による、労働安全衛生法において定められた内容以上の長時間労働の社員に対する面接制度	4	4	3	2	1
30 基準を超えて長時間労働した社員に対する残業時間制限や休暇取得の強制化	5	4	3	2	1

(7)現場での長時間労働抑制に関する施策

長時労働対策のための施策	(a)2019年まで継続的に進めていた施策 (○は継続でも)	(b)施策の実地に対するコロナ禍の影響			
		難しくなった	変わらなかった	容易になった	分からなかった
31 朝の早い・休みの早い等週空作り	1	4	3	2	1
32 チャイムを鳴らす、夕礼の実施など、時間区切りを付ける工夫	2	4	3	2	1
33 時間外労働、年次有給休暇取得状況などの見える化	3	4	3	2	1
34 経営会議等での長時間労働抑制策についての検討・議論	4	4	3	2	1
35 本人や部門長に対するメールや文書での長時間労働の注意喚起（アラート）	5	4	3	2	1

(8)人材育成や生産性向上に関する施策

長時労働対策のための施策	(a)2019年まで継続的に進めていた施策 (○は継続でも)	(b)施策の実地に対するコロナ禍の影響			
		難しくなった	変わらなかった	容易になった	分からなかった
36 先輩社員が新人社員の相談を受けるメンター制度	1	4	3	2	1
37 IT エンジニアの「スキル見える化」	2	4	3	2	1
38 IT エンジニアに対する、専門能力・スキル向上のための研修などの実施	3	4	3	2	1
39 IT エンジニアに対する、業務効率化・生産性向上のための手法の研修などの実施	4	4	3	2	1
40 IT エンジニアに対する、コミュニケーション能力向上のための研修などの実施	5	4	3	2	1

Ⅲ. あなたのテレワークの実施状況やテレワークへの課題意識等についてお伺いします。

問 1 5 あなたのテレワークの実施状況についてお答えください。(1つだけ○)

1. コロナ禍前から実施している →問 1 6 にお進みください
2. コロナ禍以降から実施している →問 1 6 にお進みください
3. 現在実施していないが、今後実施する予定である →問 1 6 にお進みください
4. 現在実施しておらず、今後も実施する予定はない →問 2 0 にお進みください

問 1 6 テレワークを契機として、あなたの会社や担当プロジェクトにとって、以下の①～⑥のことがどの程度重要な課題になっていますか。あるいは、どの程度重要な課題になると思いますか。(1つだけ○)

(1)「仕事の環境整備」についての課題

	4 重要な課題になっている(なると思う)	3 やや重要な課題になっている(なると思う)	2 あまり重要な課題になっていない(ならないと思う)	1 全く課題になっていない(ならないと思う)
① 従業員の家庭等職場以外での働く場所・ネットワーク環境の確保	4	3	2	1
② テレワークに必要な機材やシステム、ツールの整備 (PCやモニター、シンククライアント/VDI、Web会議システム、セキュリティシステム等)	4	3	2	1
③ 出社しないと対応出来ない業務があること (外来電話や宅配便への応対等)	4	3	2	1
④ 業務プロセスやビジネス慣行のデジタル対応 (電子決着、文書類等のペーパーレス化等)	4	3	2	1
⑤ 契約等の法制度のデジタル対応 (署名・押印のデジタル化、契約書面のデジタル化等)	4	3	2	1
⑥ 既存オフィスの維持・管理	4	3	2	1

(2)「現場の生産性」についての課題

	4 重要な課題になっている(なると思う)	3 やや重要な課題になっている(なると思う)	2 あまり重要な課題になっていない(ならないと思う)	1 全く課題になっていない(ならないと思う)
⑦ 納品したシステム・製品の不具合の発生	4	3	2	1
⑧ システム・製品開発の納期対応	4	3	2	1
⑨ テレワークに適した開発環境の整備やセキュリティ対策	4	3	2	1
⑩ オンラインでの共同開発環境の整備	4	3	2	1
⑪ プロジェクトチーム内のコミュニケーション不足	4	3	2	1
⑫ プロジェクトメンバーのモチベーション維持	4	3	2	1

(3)「顧客との関係」についての課題

	4 重要な課題になっている(なると思う)	3 やや重要な課題になっている(なると思う)	2 あまり重要な課題になっていない(ならないと思う)	1 全く課題になっていない(ならないと思う)
⑬ 顧客側のテレワークへの受容力や理解	4	3	2	1
⑭ テレワークに適した契約等の法的対応	4	3	2	1
⑮ テレワークを前提とした開発管理体制や開発環境の整備	4	3	2	1

※ 顧客・ステークホルダーとの関係構築	4	3	2	1
※ リモートでの客先との打合せ実施	4	3	2	1
※ 営業活動の停滞（新規案件獲得への支障）	4	3	2	1

（4）「働き方と人事管理」についての課題

	4 重要な課題になっている (なると思う)	3 やや重要な課題 になっている(なると 思う)	2 あまり重要な課題 になっていない(なら ないと思う)	1 全く課題になってい ない(ならないと思 う)
※ テレワークに適した勤務時間管理の見直し	4	3	2	1
※ テレワーク環境下における従業員の健康管理	4	3	2	1
※ 通勤者（業務上テレワークが出来ない社員）の健康管理	4	3	2	1
※ テレワーク環境下での会社や職場への帰属意識、人材の定着化	4	3	2	1
※ テレワークに適した人事評価制度の見直し	4	3	2	1
※ テレワークを配慮した諸手当の見直し（交通費や住宅手当等）	4	3	2	1
※ テレワーク環境下での社内ジョブローテーション	4	3	2	1
※ テレワーク環境下での社員研修の実施	4	3	2	1
※ テレワーク環境下での新卒社員へのOJT教育	4	3	2	1
※ テレワーカーと通勤者（業務上テレワークが出来ない社員）の働 き方に対する不公平感	4	3	2	1

問17 あなたの会社では、テレワークにより従業員の過重労働はどのように変化すると思いますか。（1つだけ○）

1. 増加する → 付問3にお進みください
2. 変わらない → 問18にお進みください
3. 減少する → 問18にお進みください

付問3 テレワークにより過重労働が増加する要因は何だと思いますか。（○は複数でも）

1. 従業員間の業務の偏りが拡大した（優秀な社員に業務が集中する等）
2. テレワークのもとで業務に集中出来る働く場所が整備されていない
3. テレワークに必要な機材が整備されていない（PCやモニター等）
4. テレワークに適した労働時間の管理が整備されていない
5. テレワークに適した仕事の管理が整備されていない
6. 従業員のテレワークのスキルが不足している
7. 従業員の業務内容に目がとがらず管理出来ない
8. ワークとライフの境目が曖昧になった
9. 対面で会議出来ずコミュニケーションに手間がかかる
10. その他（ ）

問18 テレワークには、どのような効果があると感じていますか。（○は複数でも）

1. 所定外労働時間の短縮
2. 業務効率の向上
3. 多様な働き方・柔軟な働き方の実現
4. 業務のデジタル化の促進（ペーパーレス化等）
5. 社内コミュニケーションの改善
6. 社外コミュニケーションの改善
7. 従業員の通勤負担の軽減
8. 従業員が仕事に集中出来る環境の整備
9. コストの削減（オフィス家賃、交通費、会議費等）
10. オンラインによる会議・打合せの活性化
11. 不要な会議・打合せの削減
12. その他（ ）
13. 特になし

問 1.9 テレワークを契機に生じた（生じると思う）あなたの会社や担当プロジェクトにおける課題と対応について、自由にご記入ください。

IV. その他

問 2.0 働き方改革への期待や新型コロナウイルスが及ぼす働き方への影響に関して、その他に意見等あればお聞かせください。

(b) 企業向け調査

IT 業界の 4 団体の加盟企業を対象に Web 調査を実施し、86 件の回答を得ることができた。

図表 6-3. 企業向け調査の実施概要

調査名	IT 業界の働き方に関する経年変化と新型コロナウイルスの影響
実施目的	IT 業界の働き方に関する状況の変化や、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い進展したテレワークの実施状況および実施上の課題等の実態を把握すること
実施時期	2020 年 10 月 7 日～2020 年 11 月 6 日
調査対象	IT 業界の 4 団体の加盟企業 ・ 組込みシステム技術協会 (JASA) 会員企業 ・ コンピュータソフトウェア協会 (CSAJ) 会員企業 ・ 情報サービス産業協会 (JISA) 会員企業 ・ 日本情報システム・ユーザー協会 (JUAS) 会員企業
回収数	86 件

調査では、主に「Ⅰ. 会社の概要や取引構造」、「Ⅱ. 経営状況や労働環境、従業員の働く場所、長時間労働対策への取組の変化」、「Ⅲ. テレワークの実施状況やテレワークへの課題意識等」「Ⅳ. その他」について確認した。調査項目の詳細は、「アンケート調査票」に示す。

図表 6-4. アンケート調査の調査内容

分類	調査項目
Ⅰ. 会社の概要や取引構造 ＜問 1～3＞	・ 情報サービス事業の類型 ・ 取引構造のポジション ・ 顧客業種
Ⅱ. 経営状況や労働環境、従業員の働く場所、長時間労働対策への取組の変化 ＜問 4～14＞	・ 売上高／営業利益率／正社員数／ 1 ヶ月あたりの平均所定外労働時間／年次有給休暇の取得率 ・ 客先常駐者の比率
	「全社の方針等に関わる施策」 ・ 2019 年まで継続的に行っていた施策 ・ 施策の実施に対するコロナ禍の影響
	「全社的なプロジェクト支援や管理体制に関する施策」 ・ 2019 年まで継続的に行っていた施策 ・ 施策の実施に対するコロナ禍の影響

	「プロジェクトの提案・受注・計画に関する施策」 ・ 2019 年まで継続的に行っていた施策 ・ 施策の実施に対するコロナ禍の影響
	「プロジェクト運営に関する施策」 ・ 2019 年まで継続的に行っていた施策 ・ 施策の実施に対するコロナ禍の影響
	「プロジェクト実施時のトラブル対応に関する施策」 ・ 2019 年まで継続的に行っていた施策 ・ 施策の実施に対するコロナ禍の影響
	「従業員の勤怠管理に関する施策」 ・ 2019 年まで継続的に行っていた施策 ・ 施策の実施に対するコロナ禍の影響
	「現場での長時間労働抑制に関する施策」 ・ 2019 年まで継続的に行っていた施策 ・ 施策の実施に対するコロナ禍の影響
	「人材育成や生産性向上に関する施策」 ・ 2019 年まで継続的に行っていた施策 ・ 施策の実施に対するコロナ禍の影響
Ⅲ. テレワークの実施状況やテレワークへの課題意識等	
	・ テレワークの実施状況 ・ テレワークによる課題と緊急度（「仕事の環境整備」「現場の生産性」「顧客との関係」「働き方と人事管理」）
	・ テレワークによる従業員の過重労働の変化 ・ テレワークにより過重労働が増加する要因
	・ テレワークの効果 ・ テレワークを契機に生じた課題（自由記述）
Ⅳ. その他	・ 働き方改革への取組や新型コロナウイルスが及ぼす働き方への影響（自由記述）

■アンケート調査票

厚生労働省委託調査

IT 業界の働き方に関する経年変化と新型コロナウイルスの影響 ～企業向け調査～

一般社団法人組込みシステム技術協会 (JASA)

一般社団法人コンピュータソフトウェア協会 (CSAJ)

一般社団法人情報サービス産業協会 (JISA)

一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会 (JUAS)

ご回答にあたってのお願い

1. 本調査は、働き方改革関連法の施行による IT 業界の働き方に関する状況の変化や、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い進展したテレワークの実施状況および実施上の課題等の実態を把握するために実施します。
2. 本調査票では、以下の内容についてお尋ねします。
 - I. 会社概要
 - II. 経営状況や労働環境、従業員の働く場所、長時間労働対策への取組の変化
 - III. テレワークの実施状況やテレワークへの課題意識
 - IV. その他
3. 主に人事担当の方を対象としたアンケートとなっていますが、「II. 経営状況や労働環境、従業員の働く場所、長時間労働対策への取組の変化」は経営体制やプロジェクト管理等に関する貴社の施策の実施状況をご回答いただくため、必要に応じて経営企画担当やプロジェクトマネージャ等、実態をよく把握されているご担当の方に内容を確認の上、ご回答いただけますよう、お願いいたします。
4. ご回答の方法は各質問文に示されておりますが、基本的には該当するものを選択して下さい。なお、「その他」を選択された場合は、記入欄にその内容を具体的に記入下さい。
5. ご回答いただいた内容は、一般社団法人情報サービス産業協会 (JISA) によりすべて統計的に分析・処理され、厚生労働省の Web サイト「IT 業界の働き方・体み方の推進」等で結果を公開予定です。本事業による分析・処理以外には使用しないため、本調査へのご回答により貴社及び回答者の皆様に不利益が及ぶことは一切ありません。是非とも積極的な調査協力をお願いいたします。
6. 2020年10月30日(金)までに Web 上でご回答下さい。なお、紙面（調査票）での回答も可能です。紙面での回答をご希望する場合、下記お問い合わせ先までご連絡ください。

■お問い合わせ先：

一般社団法人情報サービス産業協会

〒101-0047 東京都千代田区神田 2-3-4 S-GATE 大手町北 6F

電話：03-5289-7651

E-mail：mhlw2020_owner@jisa.or.jp（担当：辻村）

『IT 業界の働き方に関する経年変化と新型コロナウイルスの影響へ企業向け調査～』

I. 貴社の概要についてお伺いします。

問1 貴社は以下のどれに当てはまりますか。(1つだけ○)

1. コンピュータメーカーの情報子会社
2. ユーザの情報子会社
3. その他の情報サービス事業者

問2 貴社の情報サービス事業のうち最も多いものをお答えください。(1つだけ○)

1. 受託型^{※1} → 付随1へお進みください。
2. 組込み型^{※2} → 付随1へお進みください。
3. サービス型^{※3} → 随3へお進みください。

【情報サービス事業の類型】

※1受託型：特定の顧客からの、情報システムの構築・保守・運用等の受託

※2組込み型：ハードウェアに組み込まれるプログラムの開発の受託

※3サービス型：クラウド・ASPやパッケージソフト等、自社で提供するITサービスの企画・開発・提供

付随1 貴社の取引構造におけるポジションについてお答えください。(1つだけ○)

1. 元請（ユーザまたはユーザの情報子会社との取引が最も多い、ユーザの情報子会社を含む）
2. 中間下請1（元請または元請の情報子会社との取引が最も多い）
3. 中間下請2（中間下請との取引が最も多く、かつ再委託することが少ない）
4. 最終下請（中間下請との取引が最も多く、かつ再委託することは少ないか全くない）

問3 貴社の売上高が最も大きい業種をお答えください。(1つだけ○)

- | | |
|--------------------------------|-------------|
| 1. IT（ハードウェアベンダー・プラットフォームベンダー） | 6. 商社・小売・物流 |
| 2. IT（情報通信業） | 7. 金融・保険・証券 |
| 3. SI・情報サービス業 | 8. 医療・介護福祉 |
| 4. 社会インフラ（電気・ガス・水道） | 9. 官公庁・自治体 |
| 5. 製造業（IT関連を除く） | 10. その他（ ） |

Ⅱ. 貴社の経営状況や労働環境、従業員の働く場所、長時間労働削減への取組の変化についてお聞かせください。

問4 2016年と2019年における(a)売上高、(b)営業利益率、(c)正社員数、(d)1ヶ月あたりの平均所定外労働時間、(e)年次有給休暇の平均取得率について、概数でも構いませんのでお答えください。 ※連結ではなく、貴社単体としてお答えください。

なお、「年次有給休暇の取得率」とは、当該年に新たに付与された年次有給休暇日数のうち、当該年に取得した年次有給休暇取得日数の割合です。

	2016年		2019年	
(a) 売上高		億円		億円
(b) 営業利益率		%		%
(c) 正社員数		人		人
(d) 1ヶ月あたりの平均所定外労働時間		時間		時間
(e) 年次有給休暇の平均取得率		%		%

問5 現在のコロナ禍で、(a)売上高、(b)営業利益率、(c)正社員数、(d)1ヶ月あたりの平均所定外労働時間、(e)年次有給休暇の平均取得率は、前年同期と比べてどのような状況でしょうか。 ※連結ではなく、貴社単体としてお答えください。

なお、「年次有給休暇の取得率」とは、当該年に新たに付与された年次有給休暇日数のうち、当該年に取得した年次有給休暇取得日数の割合です。

	増えた	やや増えた	変わらない	やや減った	減った
(a) 売上高	5	4	3	2	1
(b) 営業利益率	5	4	3	2	1
(c) 正社員数	5	4	3	2	1
(d) 1ヶ月あたりの平均所定外労働時間	5	4	3	2	1
(e) 年次有給休暇の平均取得率	5	4	3	2	1

問6 2019年とコロナ禍の現在における貴社のITエンジニアに占める客先常駐者のおおよその比率をお答えください。

(常駐先でテレワークをしている従業員も、客先常駐者に含みます。)

	2019年		現在 (コロナ禍)	
貴社のITエンジニアに占める客先常駐者の比率	おおよそ	%	おおよそ	%

③ システム管理ツールによる進捗状況の定量的な管理とプロジェクト内での共有化	2	4	3	2	1
④ プロジェクトマネージャが問題を抱え込まないためのプロジェクト状況の共有化	3	4	3	2	1
⑤ プロジェクトマネージャによる、配下 IT エンジニアの長時間労働や休養状況についての人事・本社への定期報告	4	4	3	2	1
⑥ 検収要件のチェックリスト化等、社内でノウハウとして共有する社内体制の整備	5	4	3	2	1

(5) プロジェクト実施時のトラブル対応に関する施策

長時間労働対策のための施策	(a) 2019 年まで継続的に進めていた施策 (○は該当でも)	(b) 施策の実施に対するコロナ禍の影響			
		難しくなった	変わらなかった	軽減になった	分からなかった
21 プロジェクト上で予測されるリスクの事前洗い出しと対応策の検討	1	4	3	2	1
22 運用開始後の品質等トラブル回避のための開発段階でのテスト・検証の工数確保	2	4	3	2	1
23 トラブルの検知や対応策の調整のための会議体の設置	3	4	3	2	1
24 顧客より仕様変更の要求があった場合の納期や価格等に関する契約内容の見直し	4	4	3	2	1
25 メンテナンスについて契約外の対応を要求された場合の追加料金の請求や契約内容の見直し	5	4	3	2	1

(6) 従業員の働き方に関する施策

長時間労働対策のための施策	(a) 2019 年まで継続的に進めていた施策 (○は該当でも)	(b) 施策の実施に対するコロナ禍の影響			
		難しくなった	変わらなかった	軽減になった	分からなかった
26 労働時間を正確に把握するための制度の整備	1	4	3	2	1
27 数量労働、フレックスタイム、テレワーク、短時間勤務等の弾力的な労働時間制度	2	4	3	2	1
28 半日休暇・時間単位の有給休暇制度	3	4	3	2	1
29 産業医や保健所による、労働安全衛生法において定められた内容以上の長時間労働の社員に対する面談制度	4	4	3	2	1
30 基準を超えて長時間労働した社員に対する残業時間制限や休暇取得の強制化	5	4	3	2	1

(7) 現場での長時間労働抑制に関する施策

長時間労働対策のための施策	(a) 2019 年まで継続的に進めていた施策 (○は該当でも)	(b) 施策の実施に対するコロナ禍の影響			
		難しくなった	変わらなかった	軽減になった	分からなかった
31 朝の早い・休みの早い雰囲気作り	1	4	3	2	1
32 チャームを鳴らす、夕礼の実施など、時間の区切りを付ける工夫	2	4	3	2	1
33 時間外労働、年次有給休暇取得状況などの「見える化」	3	4	3	2	1
34 経営会議等での長時間労働抑制策についての検討・議論	4	4	3	2	1

35 本人や部門長に対するメールや文書での長時間労働の注意喚起（アラート）	5		4	3	2	1
---------------------------------------	---	--	---	---	---	---

(8)人材育成や生産性向上に関する施策

長時間労働対策のための施策	(a)2019年まで継続的に行っていた施策（〇は幾つでも）	(b)施策の実施に対するコロナ禍の影響			
		難しくなった	変わらなかった	好転になった	分からなかった
36 先輩社員が新人社員の相談を受けるメンター制度	1	4	3	2	1
37 IT エンタニアの「スキル見える化」	2	4	3	2	1
38 IT エンタニアに対する、専門能力・スキル向上のための研修などの実施	3	4	3	2	1
39 IT エンタニアに対する、業務効率化・生産性向上のための手法の研修などの実施	4	4	3	2	1
40 IT エンタニアに対する、コミュニケーション能力向上のための研修などの実施	5	4	3	2	1

〇または複数回〇した
ものは複数回〇



三、新型コロナウイルスの影響でテレワークが急速に普及しましたが、貴社におけるテレワークの実施状況やテレワークへの課題意識についてお伺いします。

問8 貴社におけるテレワークの実施状況についてお答えください。(1つだけ○)

1. コロナ前から実施している →付録2にお進みください
2. コロナ禍以降から実施している →付録2にお進みください
3. 現在実施していないが、今後実施する予定である →問9にお進みください
4. 現在実施しておらず、今後も実施する予定はない →問13にお進みください

付録2 2019年・緊急事態宣言時・現在のそれぞれにおいては、どの程度の従業員がテレワークを行っていますか。そのおおよその割合をお答えください。

	2019年		緊急事態宣言時		現在	
従業員に占めるテレワークを行っている従業員の割合	おおよそ	割合	おおよそ	割合	おおよそ	割合

問9 (a)テレワークを契機にして、貴社では、以下の①～⑥のことがどの程度重要な課題になっていますか。あるいは、どの程度重要な課題になると思いますか。(1つだけ○)

(b) (a)で「4 重要な課題になっている(なると思う)」「3 やや重要な課題になっている(なると思う)」「2 あまり重要な課題になっていない(ならないと思う)」をつけた課題の緊急度をお答えください。

(1)「仕事の環境整備」についての課題

	4 重要な課題になっている(なると思う)	3 やや重要な課題になっている(なると思う)	2 あまり重要な課題になっていない(ならないと思う)	1 全く課題になっていない(ならないと思う)		3 緊急度 高	2 緊急度 中	1 緊急度 低
① 従業員の家庭等職場以外での働く場所・ネットワーク環境の確保	4	3	2	1	「4」「3」「2」を重要度の高い順に ①～⑥の順に並べ替えてください。	3	2	1
② テレワークに必要な機材やシステム、ツールの整備 (PCやモニター、シンクライアント/VDI、Web会議システム、セキュリティシステム等)	4	3	2	1		3	2	1
③ 出社しないことに対応出来ない業務があること (外來電話や宅配便への対応等)	4	3	2	1		3	2	1
④ 業務プロセスやビジネス慣行のデジタル対応 (電子決済、文書類等のペーパーレス化等)	4	3	2	1		3	2	1
⑤ 契約等の法制度のデジタル対応 (署名・押印のデジタル化、契約書面のデジタル化等)	4	3	2	1		3	2	1
⑥ 既存オフィスの維持・管理	4	3	2	1		3	2	1

(2)「現場の生産性」についての課題

	4 実事と理想に なっている(なると 思う)	3 やや実事と理想 になっっている(な ると思う)	2 あまり実事と理想 になっっていない (ならないと思う)	1 全く理想になっ ていない(なら ないと思う)		3 実事度 高 ←	2 実事度 中	1 実事度 低 →
㉑ 納品したシステム・製品の不良品の発生	4	3	2	1	「㉑」～「㉕」実事と理想の 間にどれだけ差があるかを 示すための評価項目 「3」は実事と理想の 間に差があることを示す 評価項目 「2」は実事と理想の 間に差があることを示す 評価項目 「1」は実事と理想の 間に差があることを示す 評価項目	3	2	1
㉒ システム・製品開発の納期対応	4	3	2	1		3	2	1
㉓ テレワークに適した開発環境の整備やセキュ リティ対策	4	3	2	1		3	2	1
㉔ オンラインでの共同開発環境の整備	4	3	2	1		3	2	1
㉕ プロジェクトチーム内のコミュニケーション不足	4	3	2	1		3	2	1
㉖ プロジェクトメンバーのモチベーション維持	4	3	2	1		3	2	1

(3)「顧客との関係」についての課題

	4 実事と理想に なっている(なると 思う)	3 やや実事と理想 になっっている(な ると思う)	2 あまり実事と理想 になっっていない (ならないと思う)	1 全く理想になっ ていない(なら ないと思う)		3 実事度 高 ←	2 実事度 中	1 実事度 低 →
㉑ 顧客側のテレワークへの受容力や理解	4	3	2	1	「㉑」～「㉕」実事と理想の 間にどれだけ差があるかを 示すための評価項目 「3」は実事と理想の 間に差があることを示す 評価項目 「2」は実事と理想の 間に差があることを示す 評価項目 「1」は実事と理想の 間に差があることを示す 評価項目	3	2	1
㉒ テレワークに適した契約等の法的対応	4	3	2	1		3	2	1
㉓ テレワークを前提とした開発管理体制や開発 環境の整備	4	3	2	1		3	2	1
㉔ 顧客・ステークホルダーとの関係構築	4	3	2	1		3	2	1
㉕ リモートでの客先との打ち合わせ実施	4	3	2	1		3	2	1
㉖ 営業活動の停滞（新規案件獲得への支 障）	4	3	2	1		3	2	1

(4)「働き方と人事管理」についての課題

	4 実事と理想に なっている(なると 思う)	3 やや実事と理想 になっっている(な ると思う)	2 あまり実事と理想 になっっていない (ならないと思う)	1 全く理想になっ ていない(なら ないと思う)		3 実事度 高 ←	2 実事度 中	1 実事度 低 →
㉑ テレワークに適した勤務時間管理の見直し	4	3	2	1	「㉑」～「㉕」実事と理想の 間にどれだけ差があるかを 示すための評価項目 「3」は実事と理想の 間に差があることを示す 評価項目 「2」は実事と理想の 間に差があることを示す 評価項目 「1」は実事と理想の 間に差があることを示す 評価項目	3	2	1
㉒ テレワーク環境下における従業員の健康管理	4	3	2	1		3	2	1
㉓ 通勤者（業務上テレワークが出来ない社 員）の健康管理	4	3	2	1		3	2	1
㉔ テレワーク環境下での会社や職場への帰属 意識、人材の定着化	4	3	2	1		3	2	1
㉕ テレワークに適した人事評価制度の見直し	4	3	2	1		3	2	1
㉖ テレワークを促進した諸手当の見直し（交通 費や住宅手当等）	4	3	2	1		3	2	1

◎ テレワーク環境下での社内コミュニケーション	4	3	2	1		3	2	1
◎ テレワーク環境下での社員研修の実施	4	3	2	1		3	2	1
◎ テレワーク環境下での若手社員へのOJT教育	4	3	2	1		3	2	1
◎ テレワーカーと通勤者（業務上テレワークが出来ない社員）の働き方に対する不公平感	4	3	2	1		3	2	1

問10 テレワークにより従業員の通勤労働はどのように変化しましたか。（1つだけ○）

1. 増加した →付問3にお答えください
2. 変わらない →問11にお答えください
3. 減少した →問11にお答えください

付問3 テレワークにより通勤労働が増加した要因をお答えください。（○は幾つでも）

1. 従業員の業務の幅が拡大した（優秀な社員に業務が集中する等）
2. テレワークのもとで業務に集中出来る働き場が整備されていない
3. テレワークに必要な機材が整備されていない（PCやモニター等）
4. テレワークに適した労働時間の管理が整備されていない
5. テレワークに適した仕事の管理が整備されていない
6. 従業員のテレワークのスキルが不足している
7. 従業員の業務内容に目が見え管理出来ない
8. ワークとライフの境目が曖昧になった
9. 対面で会話し出すコミュニケーションに手間がかかる
10. その他（ ）

問11 テレワークには、どのような効果があると感じていますか。（○は幾つでも）

1. 所定外労働時間の短縮
2. 業務効率の向上
3. 多様な働き方・柔軟な働き方の実現
4. 業務のデジタル化の促進（ペーパーレス化等）
5. 社内コミュニケーションの改善
6. 社外コミュニケーションの改善
7. 従業員の通勤負担の軽減
8. 従業員が仕事に集中出来る環境の整備
9. コストの削減（オフィス家賃、交通費、会議費等）
10. オンラインによる会議・打合せの活性化
11. 不要な会議・打合せの削減
12. その他（ ）
13. 特になし

問12 テレワークを契機に生じた（生じると思う）経営上の課題と対応について、自由にご記入ください。（任意）

IV. その他

問13 働き方改革への理解や新型コロナウイルスが及ぼす働き方への影響に関して、その他ご意見等あれば自由にご記入ください。（任意）

(3) アンケート調査の調査結果

アンケート調査の集計結果を以下に示す。

(a) 個人向け調査

I. 会社の概要や担当プロジェクト等

・あなたが所属している会社は以下のどれに当てはまりますか。

「その他の情報サービス事業者」が8割弱であり、大多数を占めている。

図表 6-5. 所属している会社

全 体	報 子 会 社 コ ン ピ ュ ー タ メ ー カ の 情	ユ ー ザ の 情 報 子 会 社	業 者 そ の 他 の 情 報 サ ー ビ ス 事
1879	229	184	1466
100.0	12.2	9.8	78.0

・あなたの会社の情報サービス事業のうち最も多いものをお答えください。

「受託型」が7割以上、「サービス型」が2割以上を占めている。

図表 6-6. 事業の種類

全 体	受 託 型 ※ 1	組 込 み 型 ※ 2	サ ー ビ ス 型 ※ 3
1879	1357	111	411
100.0	72.2	5.9	21.9

【事業の種類】

※1受託型：特定の顧客からの、情報システムの構築・保守・運用等の受託（請負・準委任等）

※2組込み型：ハードウェアに組み込まれるプログラムの開発の受託（請負・準委任等）

※3 サービス型：クラウド・ASP やパッケージソフト等、自社で提供する IT サービスの企画・開発・提供

・あなたの会社（単体）の現在の売上規模をお答えください。

「5 億円以下」・「5 億円超～5 0 億円」がそれぞれ2割台半ばであり、次に「1 0 0 0 億円超」が続いている。

図表 6-7. 現在の売上規模

全 体	5 億 円 以 下	5 億 円 超 ～ 5 0 億 円	5 0 億 円 超 ～ 1 0 0 億 円	円 1 0 0 億 円 超 ～ 3 0 0 億	億 3 0 0 億 円 超 ～ 1 0 0 億	1 0 0 億 円 超
1879	498	465	191	234	213	278
100.0	26.5	24.7	10.2	12.5	11.3	14.8

・あなたの会社（単体）の現在の正社員数をお答えください。

「1000 人以上」が 3 割台半ばで最も多く、次に「1～49 人」が続いている。

図表 6-8. 現在の正社員数

全 体	1 ～ 4 9 人	5 0 ～ 9 9 人	1 0 0 ～ 2 9 9 人	3 0 0 ～ 4 9 9 人	5 0 0 ～ 9 9 9 人	1 0 0 0 ～ 人 以 上
1879	399	195	311	137	198	639
100.0	21.2	10.4	16.6	7.3	10.5	34.0

・あなたの職位をお答えください。

「一般社員」が 4 割台半ばで最も多く、次に「主任・係長クラス」が続いている。

図表 6-9. 職位

全 体	役 員 ク ラ ス	部 長 ク ラ ス	課 長 ク ラ ス	主 任 ・ 係 長 ク ラ ス	一 般 社 員
1879	89	200	308	454	828
100.0	4.7	10.6	16.4	24.2	44.1

・あなたの職種をお答えください。

「開発（設計・プログラミング・テスト等）」が約 5 割であり、半分以上を占めている。

図表 6-10. 職種

全 体	営 業	コ ン サ ル	プ ロ ジ ェ ク ト マ ネ ジ メ ン	開 発 （ 設 計 ・ プ ロ グ ラ ミ ン グ ・ テ ス ト 等 ）	理 オ ペ レ ー シ ヨ ン （ 運 用 管	守 カ ス タ マ ー サ ー ビ ス （ 保 持 ・ サ ポ ー ト ）	セ キ ュ リ テ ィ	品 質 管 理
1879	200	64	257	948	134	193	32	51
100.0	10.6	3.4	13.7	50.5	7.1	10.3	1.7	2.7

・現在の会社での勤続年数をお答えください。

「10年超～20年以下」が約3割で最も多く、次に「20年超～30年以下」が続いている。

図表 6-11. 勤続年数

全 体	5 年 以 下	5 年 超 ～ 10 年 以 下	10 年 超 ～ 20 年 以 下	20 年 超 ～ 30 年 以 下	30 年 超
1879	287	317	568	438	269
100.0	15.3	16.9	30.2	23.3	14.3

・IT業務に従事した経験年数をお答えください。

「20年超～30年以下」が3割台半ばで最も多く、次に「10年超～20年以下」が続いている。

図表 6-12. 主な対価決定方式

全 体	5 年 以 下	5 年 超 ～ 10 年 以 下	10 年 超 ～ 20 年 以 下	20 年 超 ～ 30 年 以 下	30 年 超
1879	34	186	538	642	479
100.0	1.8	9.9	28.6	34.2	25.5

・あなたが現在主に担当しているプロジェクトのエンドユーザ（大元の発注者）の業種をお答えください。

「SI・情報サービス業」が3割以上で最も多く、次に「IT（情報通信業）」が続いている。

図表 6-13. エンドユーザ（大元の発注者）の業種

全 体	IT（ハードウェア・ソフトウェア等）	IT（情報通信業）	SI・情報サービス業	社会インフラ（電気・ガス・水道）	製造業（IT関連を除く）	商社・小売・物流	金融・保険・証券	医療・介護福祉	官公庁・自治体	その他	現在担当しているプロジェクトはない
1879	99	396	606	50	197	105	162	30	80	38	116
100.0	5.3	21.1	32.3	2.7	10.5	5.6	8.6	1.6	4.3	2.0	6.2

・あなたが現在主に担当しているプロジェクトの取引構造におけるポジションについてお答えください。

「元請」が6割弱で最も多く、次に「中間下請1」が続いている。

図表 6-14. 取引構造におけるポジション

全 体	元 請	中 間 下 請 1	中 間 下 請 2	最 終 下 請
1763	1040	407	135	175
100.0	59.0	23.1	7.7	9.9

【取引構造におけるポジション】

※元請：ユーザまたはユーザの情報子会社との取引関係にある、ユーザの情報子会社を含む

※中間下請1：元請または元請の情報子会社との取引関係にある

※中間下請2：中間下請との取引関係にあり、かつ再委託することが少ない

※最終下請：中間下請との取引関係にあり、かつ再委託することは少ないか全くない

・あなたが現在主に担当しているプロジェクトの対価決定方式をお答えください。

「作業時間（工数）に応じた変動価格」・「成果物に対する固定価格（ライセンス料含む）」がそれぞれ4割台半ばであり、大多数を占めている。

図表 6-15. 対価決定方式

全 体	成果物に対する固定価格 (ライセンス料含む)	作業時間(工数)に応じた 変動価格	サービス使用量に応じた 従量価格	その他
1763	760	825	168	10
100.0	43.1	46.8	9.5	0.6

Ⅱ. 労働環境や働く場所、長時間労働対策への取組の変化

・2019年の年次有給休暇の取得率は4～5年前と比べてどのように変化しましたか。

「変わらない」が5割台半ばであり、半分以上を占めている。平均すると2.7であり、やや減少傾向にあると言える。

図表 6-16. 所定外労働時間の変化

全 体	5 増えた	4 やや増えた	3 変わらない	2 やや減った	1 減った	0 わからない
1879	57	156	1076	269	284	37
100.0	3.0	8.3	57.3	14.3	15.1	2.0

・2019年の年次有給休暇の取得率は4～5年前と比べてどのように変化しましたか。

「変わらない」が6割台半ばであり、半分以上を占めている。平均すると3.2であり、やや増加傾向にあると言える。

図表 6-17. 年次有給休暇取得率の変化

全 体	5 増えた	4 やや増えた	3 変わらない	2 やや減った	1 減った	0 わからない
1879	97	358	1227	86	73	38
100.0	5.2	19.1	65.3	4.6	3.9	2.0

・現在のコロナ禍で、所定外労働時間は 2019 年と比べてどのように変化する傾向にありますか。

「変わらない」が 6 割台半ばであり、半分以上を占めている。平均すると 2.8 であり、やや減少傾向にあると言える。

図表 6-18. コロナ禍における所定外労働時間の変化

全 体	5 増える	4 やや増える	3 変わらない	2 やや減る	1 減る	0 わからない
1879	48	140	1193	232	220	46
100.0	2.6	7.5	63.5	12.3	11.7	2.4

・現在のコロナ禍で、年次有給休暇の取得率は 2019 年と比べてどのように変化する傾向にありますか。

「変わらない」が約 7 割である。平均すると 3.0 であり、あまり変わらない傾向にあると言える。

図表 6-19. コロナ禍における年次有給休暇取得率の変化

全 体	5 増える	4 やや増える	3 変わらない	2 やや減る	1 減る	0 わからない
1879	66	223	1302	142	89	57
100.0	3.5	11.9	69.3	7.6	4.7	3.0

・2019 年・緊急事態宣言時・現在のそれぞれにおいて、あなたの勤務時間からみた執務場所の構成はどのようになっていますか。

2019 年の自宅・サテライトオフィスの割合は「0 割」が 6 割弱であるのに対し、緊急事態宣言時は 3 割弱、現在（2019 年 10 月頃）は 3 割台半ばであり、コロナ禍を契機にテレワークが進展したと言える。

図表 6-20. 2019 年の執務場所の構成

	全 体	0 割	1 〃 3 割	4 〃 6 割	7 〃 9 割	1 0 割
2019年の執務場所【自社オフィス・データセンタ】	1879	442	355	202	380	500
	100.0	23.5	18.9	10.8	20.2	26.6
2019年の執務場所【客先オフィス】	1879	892	411	142	166	268
	100.0	47.5	21.9	7.6	8.8	14.3
2019年の執務場所【自宅・サテライトオフィス】	1879	1082	378	148	200	71
	100.0	57.6	20.1	7.9	10.6	3.8

図表 6-21. 緊急事態宣言時年の執務場所の構成

	全 体	0 割	1 〃 3 割	4 〃 6 割	7 〃 9 割	1 0 割
緊急事態宣言時の執務場所【自社オフィス・データセンタ】	1879	713	497	201	218	250
	100.0	37.9	26.5	10.7	11.6	13.3
緊急事態宣言時の執務場所【客先オフィス】	1879	1184	352	104	90	149
	100.0	63.0	18.7	5.5	4.8	7.9
緊急事態宣言時の執務場所【自宅・サテライトオフィス】	1879	508	275	236	481	379
	100.0	27.0	14.6	12.6	25.6	20.2

図表 6-22. 現在の執務場所の構成

	全 体	0 割	1 〃 3 割	4 〃 6 割	7 〃 9 割	1 0 割
現在の執務場所【自社オフィス・データセンタ】	1879	600	466	219	254	340
	100.0	31.9	24.8	11.7	13.5	18.1
現在の執務場所【客先オフィス】	1879	1115	356	124	114	170
	100.0	59.3	18.9	6.6	6.1	9.0
現在の執務場所【自宅・サテライトオフィス】	1879	646	333	234	413	253
	100.0	34.4	17.7	12.5	22.0	13.5

・あなたの会社や担当プロジェクトでは2019年まで、どのような長時間労働対策を継続的に行っていましたか。

(1)全社の方針等に関わる施策について

「経営方針や戦略としての長時間労働対策の明確な位置付け」は、約3割が継続的にを行っている。また、コロナ禍における施策実施の影響として、各施策ともに7割以上が「変わらない」であり、影響はあまり受けていないことが分かる。

図表 6-23. 全社の方針等に関わる施策の実施状況

全 体	経営方針や戦略の明確な位置付け	経営者自らによる、長時間労働削減についてのメッセージ発信	受注内容に応じた契約形態(請負/準委任/派遣等)の選択	受注内容に応じた価格決定方式(人月単価/成果報酬等)の選択	契約単位の分割(開発フェーズごとの多段階契約等)
1879	579	518	295	221	174
100.0	30.8	27.6	15.7	11.8	9.3

図表 6-24. コロナ禍による全社の方針等に関わる施策実施の影響

	全 体	4 難 しく な った	3 変 わ ら な い	2 容 易 に な った	1 分 か ら な い
経営方針や戦略としての長時間労働対策の明確な位置付け	579 100.0	34 5.9	448 77.4	53 9.2	44 7.6
経営者自らによる、長時間労働削減についてのメッセージ発信	518 100.0	23 4.4	400 77.2	58 11.2	37 7.1
受注内容に応じた契約形態(請負/準委任/派遣等)の選択	295 100.0	44 14.9	228 77.3	11 3.7	12 4.1
受注内容に応じた価格決定方式(人月単価/成果報酬等)の選択	221 100.0	32 14.5	168 76.0	11 5.0	10 4.5
契約単位の分割(開発フェーズごとの多段階契約等)	174 100.0	13 7.5	142 81.6	8 4.6	11 6.3

・あなたの会社や担当プロジェクトでは2019年まで、どのような長時間労働対策を継続的に行っていましたか。

(2)全社的なプロジェクト支援や管理体制に関する施策について

「部門長によるプロジェクトの進捗やメンバーの業務内容等の把握」は、約3割が継続的に行っている。また、コロナ禍における施策実施の影響として、「経験不足プロジェクトの業務知識獲得のための業務有識者との密接なコミュニケーション」は「難しくなった」が3割以上であり、施策の実施が進めづらくなっていることが分かる。

図表 6-25. 全社的なプロジェクト支援や管理体制に関する施策の実施状況

全 体	スに開 クよ発 のる環 見プ境 え口を るジ整 化ェ備 、クす 共トる 有のこ 化リと	務ト部 内の門 容進長 等捗に のやよ 把メる 握ンブ パロジ ーのェ 業ク	ト開プ 、発ロ ツ標ジ ー準ェ ル、ク 類テト のンで 整プ使 備レ用 ーする	なに機 把基能 握づ要 く件 生、 産品 性質 の要 定件 量な 的ど	ミ務業 ユ有務 ニ識知 ケ者識 ーと獲 シの得 ヨ密の ン接た なめク コのト 業の
1879	468	588	468	331	309
100.0	24.9	31.3	24.9	17.6	16.4

図表 6-26. コロナ禍による全社的なプロジェクト支援や管理体制に関する施策実施の影響

	全 体	4 難 し く な っ た	3 変 わ ら な い	2 容 易 に な っ た	1 分 か ら な い
開発環境を整備することによるプロジェクトのリスクの見える化、共有化	468 100.0	62 13.2	352 75.2	35 7.5	19 4.1
部門長によるプロジェクトの進捗やメンバーの業務内容等の把握	588 100.0	91 15.5	435 74.0	38 6.5	24 4.1
プロジェクトで使用する開発標準、テンプレート、ツール類の整備	468 100.0	34 7.3	381 81.4	37 7.9	16 3.4
機能要件、品質要件などに基づく生産性の定量的な把握	331 100.0	53 16.0	253 76.4	19 5.7	6 1.8
経験不足プロジェクトの業務知識獲得のための業務有識者との密接なコミュニケーション	309 100.0	101 32.7	174 56.3	23 7.4	11 3.6

・あなたの会社や担当プロジェクトでは2019年まで、どのような長時間労働対策を継続的に行っていましたか。

(3)プロジェクトの提案・受注・計画に関する施策について

「プロジェクトの見積内容をチェックする社内体制の整備」は、2割台半ばが継続的にしている。また、コロナ禍における施策実施の影響として、各施策ともに7割以上が「変わらない」であり、影響はあまり受けていないことが分かる。

図表 6-27. プロジェクトの提案・受注・計画に関する施策の実施状況

全 体	プロジェクト の工数の 見積精度 向上のため の工数確保	プロジェクト の見積内容 の社内体制 の整備	開発作業に 着手する前 の要件の分 析・評価	プロジェクト の定義・果 物とタスク の明確化等	契約締結時 に、必要工 数、開発環 境等に関する 顧客との交 渉
1879	441	505	448	391	364
100.0	23.5	26.9	23.8	20.8	19.4

図表 6-28. コロナ禍によるプロジェクトの提案・受注・計画に関する施策実施の影響

	全 体	4 難 し く な っ た	3 変 わ ら な い	2 容 易 に な っ た	1 分 か ら な い
プロジェクトの見積精度向上のための工数確保	441 100.0	57 12.9	350 79.4	25 5.7	9 2.0
プロジェクトの見積内容をチェックする社内体制の整備	505 100.0	59 11.7	403 79.8	27 5.3	16 3.2
開発作業に着手する前の要件の分析・評価	448 100.0	57 12.7	351 78.3	24 5.4	16 3.6
「プロジェクト目標達成に必要な成果物とタスクの定義」等、開発スコープの明確化	391 100.0	45 11.5	314 80.3	17 4.3	15 3.8
契約締結時における開発期間、必要工数、開発環境等に関する顧客との交渉	364 100.0	75 20.6	261 71.7	11 3.0	17 4.7

・あなたの会社や担当プロジェクトでは2019年まで、どのような長時間労働対策を継続的に行っていましたか。

(4)プロジェクト運営に関する施策について

「プロジェクトマネージャが問題を抱え込まないためのプロジェクト状況の共有化」は、2割台半ばが継続的にやっている。また、コロナ禍における施策実施の影響として、各施策ともに7割以上が「変わらない」であり、影響はあまり受けていないことが分かる。

図表 6-29. プロジェクト運営に関する施策の実施状況

全 体	部門間 の仕事の 共有化 及び平 準化	システム 管理ツ ールに よる進 捗状況 の共有 化	システム 管理ツ ールに よる進 捗状況 の共有 化	プロジェクト マネー ジャ が問題 を抱え 込まず ないた めのプ ロジェ クト状 況の 共有化	プロジェクト マネー ジャ による、 配下IT エンジニア の長時間 労働や稼 働状況に ついての 人事・本 社への定 期報告	検収要件 のチェッ クリスト 化等、社 内でノウ ハウとし て共有す る社内体 制の整備
1879	423	449	457	424	272	
100.0	22.5	23.9	24.3	22.6	14.5	

図表 6-30. プロジェクト運営に関する施策実施の影響

	全 体	4 難 し く な っ た	3 変 わ ら な い	2 容 易 に な っ た	1 分 か ら な い
部門間やプロジェクト間での仕事の共有化及び平準化	423 100.0	69 16.3	319 75.4	23 5.4	12 2.8
システム管理ツールによる進捗状況の定量的な管理とプロジェクト内での共有化	449 100.0	39 8.7	353 78.6	43 9.6	14 3.1
プロジェクトマネージャが問題を抱え込まないためのプロジェクト状況の共有化	457 100.0	71 15.5	340 74.4	33 7.2	13 2.8
プロジェクトマネージャによる、配下ITエンジニアの長時間労働や稼働状況についての人事・本社への定期報告	424 100.0	62 14.6	313 73.8	26 6.1	23 5.4
検収要件のチェックリスト化等、社内でノウハウとして共有する社内体制の整備	272 100.0	31 11.4	221 81.3	11 4.0	9 3.3

・あなたの会社や担当プロジェクトでは2019年まで、どのような長時間労働対策を継続的に行っていましたか。

(5)プロジェクト実施時のトラブル対応に関する施策について

「プロジェクト上で予想されるリスクの事前洗い出しと対応策の検討」は、約3割が継続的にしている。また、コロナ禍における施策実施の影響として、各施策ともに7割以上が「変わらない」であり、影響はあまり受けていないことが分かる。

図表 6-31. プロジェクト実施時のトラブル対応に関する施策の実施状況

全 体	しれ とる 対 リ ジ ス エ ク ク の ト 検 討 前 で 洗 い 出 さ	数 確 保 で ル 回 避 ス の 後 の ト ・ め 品 質 開 等 の 発 工	設 置 調 整 の ル た め の 認 会 議 体 の 策	見 格 等 あ 客 し に つ よ 関 た り す 場 仕 合 様 契 約 納 期 の 要 求 の 価	契 場 約 合 内 の 容 追 加 の 見 直 し の 請 求 や	メ ン テ ナ ン ス に つ い て 求 め ら れ た 契
1879	569	482	441	390	286	
100.0	30.3	25.7	23.5	20.8	15.2	

図表 6-32. プロジェクト実施時のトラブル対応に関する施策実施の影響

	全 体	4 難 し く な っ た	3 変 わ ら な い	2 容 易 に な っ た	1 分 か ら な い
プロジェクト上で予想されるリスクの事前洗い出しと対応策の検討	569 100.0	65 11.4	465 81.7	23 4.0	16 2.8
運用開始後の品質等トラブル回避のための開発段階でのテスト・検証の工数確保	482 100.0	61 12.7	382 79.3	26 5.4	13 2.7
トラブルの確認や対応策の調整のための会議体の設置	441 100.0	78 17.7	329 74.6	22 5.0	12 2.7
顧客より仕様変更の要求があった場合の納期や価格等に関する契約内容の見直し	390 100.0	46 11.8	311 79.7	16 4.1	17 4.4
メンテナンスについて契約外の対応を要求された場合の追加料金の請求や契約内容の見直し	286 100.0	32 11.2	229 80.1	16 5.6	9 3.1

・あなたの会社や担当プロジェクトでは2019年まで、どのような長時間労働対策を継続的に行っていましたか。

(6)従業員の勤怠管理に関する施策について

「裁量労働、フレックスタイム、テレワーク、短時間勤務等の弾力的な労働時間制度」は、約4割が継続的にしている。また、コロナ禍における施策実施の影響として、「裁量労働、フレックスタイム、テレワーク、短時間勤務等の弾力的な労働時間制度」は「容易になった」が2割台半ばであり、施策の実施が進めやすくなっていることが分かる。

図表 6-33. 従業員の勤怠管理に関する施策の実施状況

全 体	労働時間の 制度を正 確に把握 する	時間勤務 制度等の 弾力的な 労働時間	裁量労働 ・フレク スタイム ・短時間 勤務等	給付 ・休日 ・時間 単位 の有	面談制 度・社 員対 する	定めら れた内 容によ る長	産業医 や保健 師によ る	化制 ・制限 ・取 得の 強制	基 準を 超え て長 時間 労働 した 社員 に対 する
1879	648	748	631	519	494				
100.0	34.5	39.8	33.6	27.6	26.3				

図表 6-34. 従業員の勤怠管理に関する施策実施の影響

	全 体	4 難 し く な っ た	3 変 わ ら な い	2 容 易 に な っ た	1 分 か ら な い
労働時間を正確に把握するための制度の整備	648 100.0	76 11.7	510 78.7	47 7.3	15 2.3
裁量労働、フレックスタイム、テレワーク、短時間勤務等の弾力的な労働時間制度	748 100.0	42 5.6	511 68.3	176 23.5	19 2.5
半日休暇・時間単位の有給休暇制度	631 100.0	26 4.1	507 80.3	83 13.2	15 2.4
産業医や保健師による、労働安全衛生法において定められた内容以上の長時間労働の社員に対する面談制度	519 100.0	55 10.6	420 80.9	19 3.7	25 4.8
基準を超えて長時間労働した社員に対する残業時間制限や休暇取得の強化	494 100.0	28 5.7	403 81.6	44 8.9	19 3.8

・あなたの会社や担当プロジェクトでは2019年まで、どのような長時間労働対策を継続的に行っていましたか。

(7)現場での長時間労働抑制に関する施策について

「時間外労働、年次有給休暇取得状況などの「見える化」や「帰りやすい・休みやすい雰囲気作り」は、約3割が継続的にしている。また、コロナ禍における施策実施の影響として、各施策ともに7割以上が「変わらない」であり、影響はあまり受けていないことが分かる。

図表 6-35. 現場での長時間労働抑制に関する施策の実施状況

全 体	帰 り 易 い ・ 休 み や す い ・ 休 み や す い ・ 休 み や す い	チ ャ イ ム を 鳴 ら す ・ タ 礼 の 実 施 な ど 、 時 間 の 区 切 り	時 間 外 労 働 な ど の 「 見 え る 化 」	経 営 会 議 等 で の 長 時 間 労 働 抑 制 策 に 関 する 検 討 ・ 議 論	本 人 や 部 門 長 に 対 す る メ ー ル や 文 書 で の 長 時 間 労 働 の 注 意 喚 起 （ ア ラ ー ト ）
1879	585	330	612	294	401
100.0	31.1	17.6	32.6	15.6	21.3

図表 6-36. 現場での長時間労働抑制に関する施策実施の影響

	全 体	4 難 し く な っ た	3 変 わ ら な い	2 容 易 に な っ た	1 分 か ら な い
帰りやすい・休みやすい雰囲気作り	585 100.0	38 6.5	413 70.6	118 20.2	16 2.7
チャイムを鳴らす、タ礼の実施など、時間の区切りを付ける工夫	330 100.0	45 13.6	239 72.4	35 10.6	11 3.3
時間外労働、年次有給休暇取得状況などの「見える化」	612 100.0	33 5.4	496 81.0	65 10.6	18 2.9
経営会議等での長時間労働抑制策についての検討・議論	294 100.0	21 7.1	231 78.6	30 10.2	12 4.1
本人や部門長に対するメールや文書での長時間労働の注意喚起（アラート）	401 100.0	14 3.5	345 86.0	26 6.5	16 4.0

・あなたの会社や担当プロジェクトでは2019年まで、どのような長時間労働対策を継続的に行っていましたか。

(8)人材育成や生産性向上に関する施策について

「ITエンジニアに対する、専門能力・スキル向上のための研修などの実施」は、約3割が継続的にしている。また、コロナ禍における施策実施の影響として、「先輩社員が新人社員の相談を受けるメンター制度」「ITエンジニアに対する、専門能力・スキル向上のための研修などの実施」「ITエンジニアに対する、業務効率化・生産性向上のための手法の研修などの実施」「ITエンジニアに対する、コミュニケーション能力向上のための研修などの実施」はそれぞれ「難しくなった」が2割台半ばであり、施策の実施が進めづらくなっていることが分かる。

図表 6-37. 人材育成や生産性向上に関する施策の実施状況

全 体	先輩社員が新人社員の相談を受けるメンター制度	ITエンジニアの「スキルの見える化」	ITエンジニアに対する、専門能力・スキル向上のための研修などの実施	ITエンジニアに対する、業務効率化・生産性向上のための手法の研修などの実施	ITエンジニアに対する、コミュニケーション能力向上のための研修などの実施
1879	339	478	538	391	342
100.0	18.0	25.4	28.6	20.8	18.2

図表 6-38. 人材育成や生産性向上に関する施策実施の影響

	全 体	4 難 し く な っ た	3 変 わ ら な い	2 容 易 に な っ た	1 分 か ら な い
先輩社員が新人社員の相談を受けるメンター制度	339 100.0	86 25.4	224 66.1	13 3.8	16 4.7
ITエンジニアの「スキルの見える化」	478 100.0	38 8.0	390 81.6	38 8.0	12 2.5
ITエンジニアに対する、専門能力・スキル向上のための研修などの実施	538 100.0	132 24.5	356 66.2	35 6.5	15 2.8
ITエンジニアに対する、業務効率化・生産性向上のための手法の研修などの実施	391 100.0	93 23.8	257 65.7	30 7.7	11 2.8
ITエンジニアに対する、コミュニケーション能力向上のための研修などの実施	342 100.0	93 27.2	221 64.6	16 4.7	12 3.5

Ⅲ. テレワークの実施状況やテレワークへの課題意識等

・あなたのテレワークの実施状況についてお答えください。

「コロナ禍前から実施している」「コロナ禍以降から実施している」の合計が7割台半ばである。

図表 6-39. テレワークの実施状況

全 体	い コ ロ ナ 禍 前 か ら 実 施 し て	て コ ロ ナ 禍 以 降 か ら 実 施 し	今 現 在 実 施 す て 予 定 で あ る	後 現 在 実 施 す て 予 定 は ず な い
1879	467	963	92	357
100.0	24.9	51.3	4.9	19.0

・テレワークを契機にして、あなたの会社や担当プロジェクトにとって、以下のことがどの程度重要な課題になっていますか。あるいは、どの程度重要な課題になると思いますか。

(1) 「仕事の環境整備」についての課題

「従業員の家庭等職場以外での働く場所・ネットワーク環境の確保」「テレワークに必要な機材やシステム、ツールの整備」「出社しないと対応出来ない業務があること（外来電話や宅配便への対応等）」はそれぞれ6割以上がテレワークを実施する上での課題として捉えている。

図表 6-40. 「仕事の環境整備」についての課題

	全 体	い 4 る 重 要 な 課 題 に な っ て	う な 3 つ て や 重 要 な 課 題 に 思	い な 2 つ あ ま り 重 要 な 課 題 に 思 わ な い	う な 1 つ 全 く 課 題 に な ら な い と 思 わ な い
従業員の家庭等職場以外での働く場所・ネットワーク環境の確保	1522 100.0	323 21.2	632 41.5	397 26.1	170 11.2
テレワークに必要な機材やシステム、ツールの整備	1522 100.0	326 21.4	652 42.8	391 25.7	153 10.1
出社しないと対応出来ない業務があること(外来電話や宅配便への対応等)	1522 100.0	285 18.7	635 41.7	455 29.9	147 9.7
業務プロセスやビジネス慣行のデジタル対応(電子決済、文書類等のペーパーレス化等)	1522 100.0	226 14.8	606 39.8	500 32.9	190 12.5
契約等の法制度のデジタル対応(署名・押印のデジタル化、契約書面のデジタル化等)	1522 100.0	247 16.2	616 40.5	482 31.7	177 11.6
既存オフィスの維持・管理	1522 100.0	152 10.0	585 38.4	585 38.4	200 13.1

・テレワークを契機にして、あなたの会社や担当プロジェクトにとって、以下のことがどの程度重要な課題になっていますか。あるいは、どの程度重要な課題になると思いますか。

(2) 「現場の生産性」についての課題

「テレワークに適した開発環境の整備やセキュリティ対策」「プロジェクトチーム内のコミュニケーション不足」「プロジェクトメンバーのモチベーション維持」はそれぞれ6割以上がテレワークを実施する上での課題として捉えている。

図表 6-41. 「現場の生産性」についての課題

	全 体	い る 4 重 要 な 課 題 に な っ て （ な る と 思 う ）	う な 3 っ て や や 重 要 な 課 題 に 思 （ な る と 思 ）	い な 2 と っ て あ ま り 重 要 な 課 題 に 思 う ）	う な 1 い 全 く 課 題 に な っ て い （ な ら な い と 思 い ）
納品したシステム・製品の不具合の発生	1522 100.0	218 14.3	569 37.4	517 34.0	218 14.3
システム・製品開発の納期対応	1522 100.0	198 13.0	588 38.6	522 34.3	214 14.1
テレワークに適した開発環境の整備やセキュリティ対策	1522 100.0	309 20.3	635 41.7	408 26.8	170 11.2
オンラインでの共同開発環境の整備	1522 100.0	225 14.8	634 41.7	462 30.4	201 13.2
プロジェクトチーム内のコミュニケーション不足	1522 100.0	315 20.7	670 44.0	397 26.1	140 9.2
プロジェクトメンバーのモチベーション維持	1522 100.0	262 17.2	708 46.5	397 26.1	155 10.2

・テレワークを契機にして、あなたの会社や担当プロジェクトにとって、以下のことがどの程度重要な課題になっていますか。あるいは、どの程度重要な課題になると思いますか。

(3)「顧客との関係」についての課題

「テレワークを前提とした開発管理体制や開発環境の整備」「営業活動の停滞（新規案件獲得への支障）」はそれぞれ6割以上がテレワークを実施する上での課題として捉えている。

図表 6-42. 「顧客との関係」についての課題

	全 体	い る 重 要 な 課 題 に な っ て （ な ら な い と 思 う ）	う な 3 つ て い や 重 要 な 課 題 に 思 （ な ら な い と 思 う ）	い な 2 つ て あ ま り 重 要 な 課 題 に な ら な い と 思 う ）	う な 1 つ て 全 く 課 題 に な ら な い と 思 う ）
顧客側のテレワークへの受容力や理解	1522 100.0	236 15.5	595 39.1	494 32.5	197 12.9
テレワークに適した契約等の法的対応	1522 100.0	203 13.3	633 41.6	493 32.4	193 12.7
テレワークを前提とした開発管理体制や開発環境の整備	1522 100.0	257 16.9	661 43.4	439 28.8	165 10.8
顧客・ステークホルダとの関係構築	1522 100.0	225 14.8	616 40.5	505 33.2	176 11.6
リモートでの客先との打合せ実施	1522 100.0	249 16.4	610 40.1	484 31.8	179 11.8
営業活動の停滞（新規案件獲得への支障）	1522 100.0	254 16.7	663 43.6	450 29.6	155 10.2

・テレワークを契機にして、あなたの会社や担当プロジェクトにとって、以下のことがどの程度重要な課題になっていますか。あるいは、どの程度重要な課題になると思いますか。

(4) 「働き方と人事管理」についての課題

「テレワーク環境下での若手社員へのOJT教育」は6割以上がテレワークを実施する上での課題として捉えている。

図表 6-43. 「働き方と人事管理」についての課題

	全 体	い る 4 重 要 な 課 題 に な っ て （ な る と 思 う ）	う な 3 っ て や や 重 要 な 課 題 に 思 （ な る と 思 う ）	い な 2 と っ て あ ま り 重 要 な 課 題 に 思 わ な い （ な ら な い ）	う な 1 い 全 く 課 題 に な っ て い （ な ら な い と 思 い ）
テレワークに適した勤務時間管理の見直し	1522 100.0	199 13.1	663 43.6	468 30.7	192 12.6
テレワーク環境下における従業員の健康管理	1522 100.0	225 14.8	667 43.8	451 29.6	179 11.8
通勤者（業務上テレワークが出来ない社員）の健康管理	1522 100.0	217 14.3	619 40.7	503 33.0	183 12.0
テレワーク環境下での会社や職場への帰属意識、人材の定着化	1522 100.0	194 12.7	612 40.2	522 34.3	194 12.7
テレワークに適した人事評価制度の見直し	1522 100.0	224 14.7	617 40.5	486 31.9	195 12.8
テレワークを配慮した諸手当の見直し	1522 100.0	229 15.0	678 44.5	442 29.0	173 11.4
テレワーク環境下での社内ジョブローテーション	1522 100.0	163 10.7	593 39.0	567 37.3	199 13.1
テレワーク環境下での社員研修の実施	1522 100.0	188 12.4	629 41.3	506 33.2	199 13.1
テレワーク環境下での若手社員へのOJT教育	1522 100.0	272 17.9	649 42.6	425 27.9	176 11.6
テレワーカーと通勤者の働き方に対する不公平感	1522 100.0	213 14.0	624 41.0	496 32.6	189 12.4

・あなたの会社では、テレワークにより従業員の過重労働はどのように変化すると思いますか。

「変わらない」が6割以上を占め、「増加する」は2割弱である。

図表 6-44. テレワークによる過重労働

全 体	増加 する	変 わ ら な い	減 少 す る
1522	283	960	279
100.0	18.6	63.1	18.3

・テレワークにより過重労働が増加する要因は何だと思いますか。(複数回答可)

「従業員間の業務の偏りが拡大した（優秀な社員に業務が集中する等）」「テレワークに適した労働時間の管理が整備されていない」「ワークとライフの境目が曖昧になった」がそれぞれ4割以上である。

図表 6-45. テレワークによる過重労働

全 体	従業員間の業務の偏りが 拡大した（優秀な社員に 業務が集中する等）	テレワークのもとで業務 に集中出来る働く場所が 整備されていない	テレワークに必要な機材 が整備されていない（ PCやモニター等）	テレワークに適した労働 時間の管理が整備され ていない	テレワークに適した仕事 の管理が整備されてい ない	従業員のテレワークのス キルが不足している	従業員の業務内容に目 がとどかず管理出来ない	ワークとライフの境目が 曖昧になった	対面で会話出来ずコミュ ニケーションに手間がか かる	その他
283	123	113	77	123	101	48	99	120	88	3
100.0	43.5	39.9	27.2	43.5	35.7	17.0	35.0	42.4	31.1	1.1

・テレワークには、どのような効果があると感じていますか。

「従業員の通勤負担の軽減」が6割以上であり、次に「多様な働き方・柔軟な働き方の実現」が続いている。

図表 6-46. テレワークによる効果

全 体	所 定 外 労 働 時 間 の 短 縮	業 務 効 率 の 向 上	多 様 な 働 き 方 ・ 柔 軟 な 働 き 方 の 実 現	業 務 の デ ジ タ ル 化 の 促 進 （ ペ ー パ ー レ ス 化 等 ）	社 内 コ ミ ュ ニ ケ ー シ ョ ン の 改 善	社 外 コ ミ ュ ニ ケ ー シ ョ ン の 改 善	従 業 員 の 通 勤 負 担 の 軽 減	従 業 員 が 仕 事 に 集 中 出 来 る 環 境 の 整 備	家 賃 、 交 通 費 、 会 議 費 等 ）	コ ス ト の 削 減 （ オ フ イ ス ）	打 合 せ の 活 性 化	オ ン ラ イ ン に よ る 会 議 ・ 打 合 せ の 削 減	不 要 な 会 議 ・ 打 合 せ の 削 減	そ の 他	特 に な い
1522	420	336	803	476	139	82	916	221	591	458	535	9	121		
100.0	27.6	22.1	52.8	31.3	9.1	5.4	60.2	14.5	38.8	30.1	35.2	0.6	8.0		

・テレワークを契機に生じた（生じらと思う）あなたの会社や担当プロジェクトにおける課題と対応について、自由にご記入ください。 ※一部抜粋

- 在宅勤務による仕事に対するモチベーションの維持、コミュニケーションの維持がこれまで以上に課題になっている。
- コロナ禍以降に参画する新規メンバーは、面識がなく、技術力も未知数、直接指導できない部分があり、プロジェクトの雰囲気を感じることが難しく、人員の立ち上げが遅れる。
- プロジェクト内でコミュニケーション不足（特に若手社員）が起きているため、プロジェクト内での質問と回答をFAQ化し、情報共有を図っている。
- 全員が同じようなスキルを持った技術者ではないため、スキルレベルによって品質や納期の違いが出てくると思われる。また、その際に近くにいればフォローできることもWeb上ではすぐに聞けない（聞きづらい）などの弊害も出てくる可能性がある。
- 職種や顧客によって出社が必要な社員とテレワークで対応可能な社員との不公平感が課題であり、評価・給与への反映等が必要である。

(b) 企業向け調査

I. 会社の概要や取引構造

・貴社は以下のどれに当てはまりますか。

「その他の情報サービス事業者」が9割以上であり、大多数を占めている。

図表 6-47. 会社の種類

全 体	会 社 メ ー カ の 情 報 子 コ ン ピ ュー タ ー	会 社 ユ ー ザ の 情 報 子	サ ー ビ ス の 事 業 者 そ の 他 の 情 報 者
86	1	6	79
100.0	1.2	7.0	91.9

・貴社の情報サービス事業のうち最も多いものをお答えください。

「受託型」が8割台半ばであり、大多数を占めている。

図表 6-48. 事業の類型

全 体	受 託 型 ※ 1	組 込 み 型 ※ 2	サ ー ビ ス 型 ※ 3
86	74	2	10
100.0	86.0	2.3	11.6

【事業の類型】

※1受託型： 特定の顧客からの、情報システムの構築・保守・運用等の受託（請負・準委任等）

※2組込み型： ハードウェアに組み込まれるプログラムの開発の受託（請負・準委任等）

※3 サービス型：クラウド・ASP やパッケージソフト等、自社で提供する IT サービスの企画・開発・提供

・貴社の取引構造におけるポジションについてお答えください。

「元請」が5割以上であり、次に「中間下請1」が続いている。

図表 6-49. 取引構造におけるポジション

全 体	元 請	中 間 下 請 1	中 間 下 請 2	最 終 下 請
76	40	27	4	5
100.0	52.6	35.5	5.3	6.6

【取引構造におけるポジション】

- ※元請：ユーザまたはユーザの情報子会社との取引関係にある、ユーザの情報子会社を含む
- ※中間下請１：元請または元請の情報子会社との取引関係にある
- ※中間下請２：中間下請との取引関係にあり、かつ再委託することが少なくない
- ※最終下請：中間下請との取引関係にあり、かつ再委託することは少ないか全くない

・貴社の売上高が最も大きい業種をお答えください。

「SI・情報サービス業」が５割弱で最も多く、次に「IT（情報通信業）」が続いている。

図表 6-50. 売上高が最も大きい業種

全 体	ムン ベン ダ等 (ハ ード ウェア 等)	IT (情報 通信 業)	SI (情報 サービス 業)	ガ ス ・ 水 道 (電 気・ イン フラ 等)	製 造 業 (IT 関連 を除 く)	商 社 ・ 小 売 ・ 物 流	金 融 ・ 保 険 ・ 証 券	医 療 ・ 介 護 福 祉	官 公 庁 ・ 自 治 体	そ の 他
86	2	16	42	0	8	3	8	0	4	3
100.0	2.3	18.6	48.8	0.0	9.3	3.5	9.3	0.0	4.7	3.5

II. 経営状況や労働環境、従業員の働く場所、長時間労働対策への取組の変化

・2016年と2019年における売上高について、概数でも構いませんのでお答えください。

2016年・2019年ともに「10～29億円」が３割弱である。2019年の売上高は2016年と比べて増加傾向にある。

図表 6-51. 2016年の売上高

全 体	0 ～ 9 億 円	1 0 ～ 2 9 億 円	3 0 ～ 4 9 億 円	5 0 ～ 6 9 億 円	7 0 ～ 8 9 億 円	9 0 億 円 以 上	平 均 値
86	16	25	9	8	3	25	275.3
100.0	18.6	29.1	10.5	9.3	3.5	29.1	

図表 6-52. 2019年の売上高

全 体	0 ～ 9 億 円	1 0 ～ 2 9 億 円	3 0 ～ 4 9 億 円	5 0 ～ 6 9 億 円	7 0 ～ 8 9 億 円	9 0 億 円 以 上	平 均 値
86	14	23	10	7	5	27	308.2
100.0	16.3	26.7	11.6	8.1	5.8	31.4	

・2016年と2019年における営業利益率について、概数でも構いませんのでお答えください。

2016年・2019年ともに「0～4%」「5～9%」の合計が8割弱であり、大多数を占める。2019年の営業利益率は2016年と比べて増加傾向にある。

図表 6-53. 2016 年の営業利益率

全 体	5 - 1 %	0 5 4 %	5 5 9 %	1 0 5 4 %	1 5 1 9 %	2 0 % 以 上	平 均 値
86	5	36	31	8	3	3	5.4
100.0	5.8	41.9	36.0	9.3	3.5	3.5	

図表 6-54. 2019 年の営業利益率

全 体	5 - 1 %	0 5 4 %	5 5 9 %	1 0 5 4 %	1 5 1 9 %	2 0 % 以 上	平 均 値
86	0	33	35	11	6	1	6.7
100.0	0.0	38.4	40.7	12.8	7.0	1.2	

・2016年と2019年における正社員数について、概数でも構いませんのでお答えください。

2016年・2019年ともに「100～299人」が約3割である。2019年の正社員数は2016年と比べて増加傾向にある。

図表 6-55. 2016 年の正社員数

全 体	1 5 4 9 人	5 0 5 9 人	1 0 0 5 人	3 0 0 5 人	5 0 0 5 人	1 0 0 0 人	平 均 値
86	9	15	26	10	13	13	645.2
100.0	10.5	17.4	30.2	11.6	15.1	15.1	

図表 6-55. 2019 年の正社員数

全 体	1 5 4 9 人	5 0 5 9 人	1 0 0 5 人	3 0 0 5 人	5 0 0 5 人	1 0 0 0 人	平 均 値
86	8	14	26	9	16	13	674.6
100.0	9.3	16.3	30.2	10.5	18.6	15.1	

・2016年と2019年における1ヶ月あたりの平均所定外労働時間について、概数でも構いませんのでお答えください。

2016年は「21～40時間」が約4割で、2019年は「11～20時間」が3割台半ばである。2019年の平均所定外労働時間は2016年と比べて減少傾向にある。

図表 6-56. 2016 年の 1 ヶ月あたりの平均所定外労働時間

全 体	0 時 間	1 ～ 1 0 時 間	1 1 ～ 2 0 時 間	2 1 ～ 4 0 時 間	4 1 ～ 6 0 時 間	6 1 ～ 8 0 時 間	8 1 ～ 1 0 時 間	1 0 時 間 未 満	時 間 不 明	平 均 値
86	3	12	23	34	0	1	1	12		22.2
100.0	3.5	14.0	26.7	39.5	0.0	1.2	1.2	14.0		

図表 6-57. 2019 年の 1 ヶ月あたりの平均所定外労働時間

全 体	0 時 間	1 ～ 1 0 時 間	1 1 ～ 2 0 時 間	2 1 ～ 4 0 時 間	4 1 ～ 6 0 時 間	6 1 ～ 8 0 時 間	8 1 ～ 1 0 時 間	1 0 時 間 未 満	時 間 不 明	平 均 値
86	3	12	32	25	0	1	1	12		19.5
100.0	3.5	14.0	37.2	29.1	0.0	1.2	1.2	14.0		

・2016年と2019年における年次有給休暇の平均取得率について、概数でも構いませんのでお答えください。

2016年は「40%超～60%以下」が約4割で、2019年は「60%超～80%以下」が5割台半ばである。2019年の平均取得率は2016年と比べて増加傾向にある。

図表 6-58. 2016 年の年次有給休暇の平均取得率

全 体	0 %	20 ～ 40 % 超 以 下	40 ～ 60 % 超 以 下	60 ～ 80 % 超 以 下	80 ～ 90 % 超 以 下	90 ～ 100 % 未 満	1 0 0 %	平 均 値
86	1	1	9	35	33	6	1	60.0
100.0	1.2	1.2	10.5	40.7	38.4	7.0	1.2	

図表 6-59. 2019 年の年次有給休暇の平均取得率

全 体	0 %	20 ～ 40 % 超 以 下	40 ～ 60 % 超 以 下	60 ～ 80 % 超 以 下	80 ～ 90 % 超 以 下	90 ～ 100 % 未 満	1 0 0 %	平 均 値
86	1	0	4	25	47	8	1	66.5
100.0	1.2	0.0	4.7	29.1	54.7	9.3	1.2	

・現在のコロナ禍で、(a)売上高、(b)営業利益率、(c)正社員数、(d)1ヶ月あたりの平均所定外労働時間、(e)年次有給休暇の平均取得率は、前年同時期と比べてどのような状況でしょうか。

「売上高」「営業利益率」は減少傾向にあり、「正社員数」は増加傾向にある。「1ヶ月あたりの平均所定外労働時間」は減少傾向にあり、「年次有給休暇の平均取得率」はあまり変化がない。

図表 6-60. 売上高・営業利益率・正社員数・1ヶ月あたりの平均所定外労働時間・年次有給休暇の平均取得率のコロナ禍による変化

	全 体	減 っ た (1)	やや 減 っ た (2)	変 わ ら な い (3)	やや 増 え た (4)	増 え た (5)	平 均 値
(a)売上高	86	15	30	16	14	11	2.7
	100.0	17.4	34.9	18.6	16.3	12.8	
(b)営業利益率	86	20	20	23	17	6	2.6
	100.0	23.3	23.3	26.7	19.8	7.0	
(c)正社員数	86	3	12	35	31	5	3.3
	100.0	3.5	14.0	40.7	36.0	5.8	
(d)1ヶ月あたりの平均所定外労働時間	86	6	35	34	10	1	2.6
	100.0	7.0	40.7	39.5	11.6	1.2	
(e)年次有給休暇の平均取得率	86	6	22	33	17	8	3.0
	100.0	7.0	25.6	38.4	19.8	9.3	

・2019年とコロナ禍の現在における貴社のITエンジニアに占める客先常駐者のおおよその比率をお答えください。(常駐先でテレワークをしている従業員も、客先常駐者に含みます。)

現在(コロナ禍)の客先常駐者のおおよその比率は2019年と比べて減少傾向にある。

図表 6-61. 客先常駐者のおおよその比率

	全 体	0 %	31 9 %	64 9 %	97 9 %	100 %	平 均 値
2019年おおよそ	86	12	20	23	24	7	50.2
	100.0	14.0	23.3	26.7	27.9	8.1	
現在(コロナ禍)おおよそ	86	14	25	20	24	3	45.1
	100.0	16.3	29.1	23.3	27.9	3.5	

・貴社は2019年まで、どのような長時間労働対策を継続的に行っていましたか。

(1)全社の方針等に関わる施策について

「経営者自らによる、長時間労働削減についてのメッセージ発信」は7割以上が継続的に行っている。また、コロナ禍における施策実施の影響として、各施策ともに8割以上が「変わらない」であり、影響はあまり受けていないことが分かる。

図表 6-62. 全社の方針等に関わる施策の実施状況

全 体	位長経 置時営 付間方 け労針 働や 対戦 策路 の 明 確 な の	メ間経 ッ労営 セ働者 ー削自 ジ減ら にに 信つよ る、 の長 時	等態受 ーへ注 の請内 選負容 択／に 準応 委任 ／契 派約 遣形	果定受 報方注 酬式内 等容 ーへに の人応 選月た 択単価 ／格 成決	約フ契 等ー約 単 位 の 割 の 多 段 階 契
86	57	63	41	29	28
100.0	66.3	73.3	47.7	33.7	32.6

図表 6-63. コロナ禍による全社の方針等に関わる施策実施の影響

	全 体	分 か ら な い	容 易 に な っ た	変 わ ら な い	難 し く な っ た
経営方針や戦略としての長時間労働対策の明確な位置付け	57	1	6	50	0
	100.0	1.8	10.5	87.7	0.0
経営者自らによる、長時間労働削減についてのメッセージ発信	63	1	4	58	0
	100.0	1.6	6.3	92.1	0.0
受注内容に応じた契約形態(請負／準委任／派遣等)の選択	41	0	1	38	2
	100.0	0.0	2.4	92.7	4.9
受注内容に応じた価格決定方式(人月単価／成果報酬等)の選択	29	0	1	27	1
	100.0	0.0	3.4	93.1	3.4
契約単位の分割(開発フェーズごとの多段階契約等)	28	0	1	27	0
	100.0	0.0	3.6	96.4	0.0

・貴社は2019年まで、どのような長時間労働対策を継続的に行っていましたか。

(2)全社的なプロジェクト支援や管理体制に関する施策について

「部門長によるプロジェクトの進捗やメンバーの業務内容等の把握」は8割以上が継続的に行っている。また、コロナ禍における施策実施の影響として、「経験不足プロジェクトの業務知識獲得のための業務有識者との密接なコミュニケーション」は「難しくなった」が4割以上、「部門長によるプロジェクトの進捗やメンバーの業務内容等の把握」は「難しくなった」が3割以上であり、施策の実施が進めづらくなっていることが分かる。

図表 6-64. 全社的なプロジェクト支援や管理体制に関する施策の実施状況

全 体	スに開 クよ発 のる環 見ブ境 えロを るジ整 化エ備 、クす 共トる 有のこ 化りと	務ト部 内の門 容進長 等捗に のやよ 把握メ るプ バロ ー ジ の エ 業 ク	ト開ブ 、発ロ ツ標ジ ー準ェ ル、ク 類、テ のンで 整備ブ レー使 用す る	なに機 把基能 握づ要 く件 生、 産品 性質 の要 件定 量な 的ど	ミ務業 ユ有務 ニ識知 ケ者識 ーと獲 シの得 ヨ密の ン接た なめ コ コ 業 の
86	50	72	43	38	47
100.0	58.1	83.7	50.0	44.2	54.7

図表 6-65. コロナ禍による全社的なプロジェクト支援や管理体制に関する施策実施の影響

	全 体	分 か ら ない	容 易 に な った	変 わ ら ない	難 し く な った
開発環境を整備することによるプロジェクトのリスクの見える化、共有化	50	2	2	38	8
	100.0	4.0	4.0	76.0	16.0
部門長によるプロジェクトの進捗やメンバーの業務内容等の把握	72	1	2	47	22
	100.0	1.4	2.8	65.3	30.6
プロジェクトで使用する開発標準、テンプレート、ツール類の整備	43	2	4	37	0
	100.0	4.7	9.3	86.0	0.0
機能要件、品質要件などに基づく生産性の定量的な把握	38	1	0	36	1
	100.0	2.6	0.0	94.7	2.6
経験不足プロジェクトの業務知識獲得のための業務有識者との密接なコミュニケーション	47	1	2	25	19
	100.0	2.1	4.3	53.2	40.4

・貴社は2019年まで、どのような長時間労働対策を継続的に行っていましたか。

(3)プロジェクトの提案・受注・計画に関する施策について

「契約締結時における開発期間、必要工数、開発環境等に関する顧客との交渉」は、7割以上が継続的に行っている。また、コロナ禍における施策実施の影響として、各施策ともに7割以上が「変わらない」であり、影響はあまり受けていないことが分かる。

図表 6-66. プロジェクトの提案・受注・計画に関する施策の実施状況

全体	プロジェクトの工数見積精度向上のため	プロジェクトの見積内容の社内体制の整備	開発作業に着手する前の要件の分析・評価	プロジェクト目標達成に必要な成果物とタスクの定義等、	契約締結時における開発期間、必要工数、開発環境等に関する顧客との交渉
86	46	53	55	47	63
100.0	53.5	61.6	64.0	54.7	73.3

図表 6-67. コロナ禍によるプロジェクトの提案・受注・計画に関する施策実施の影響

	全体	分らない	容易になった	変わらない	難しくなった
プロジェクトの見積精度向上のための工数確保	46	1	1	42	2
	100.0	2.2	2.2	91.3	4.3
プロジェクトの見積内容をチェックする社内体制の整備	53	1	0	50	2
	100.0	1.9	0.0	94.3	3.8
開発作業に着手する前の要件の分析・評価	55	2	1	51	1
	100.0	3.6	1.8	92.7	1.8
「プロジェクト目標達成に必要な成果物とタスクの定義」等、	47	1	1	42	3
	100.0	2.1	2.1	89.4	6.4
契約締結時における開発期間、必要工数、開発環境等に関する顧客との交渉	63	0	0	49	14
	100.0	0.0	0.0	77.8	22.2

・貴社は2019年まで、どのような長時間労働対策を継続的に行っていましたか。

(4)プロジェクト運営に関する施策について

「プロジェクトマネージャが問題を抱え込まないためのプロジェクト状況の共有化」は6割台半ばが継続的に行っている。また、コロナ禍における施策実施の影響として、各施策ともに7割以上が「変わらない」であり、影響はあまり受けていないことが分かる。

図表 6-68. プロジェクト運営に関する施策の実施状況

全 体	準で部 化の門 仕間 事や のプ 共ロ 有ジ 化エ 及ク びト 平間	共有と 進捗 化プロ ジ況 エの ク定 ツ量 内的 でな の管	共有の 問題 化プロ ジ抱 エえ ト込 トま 状な 況い のた	社状ニに へのアよ のにの 定つ長 期い時 報て間 告の労 人働 事や ・稼 本働	のとト検 整備等 備て要 共、件 有社の す内チ るでエ 社ノッ 内ウク 体ハリ 制ウス
86	45	41	58	44	36
100.0	52.3	47.7	67.4	51.2	41.9

図表 6-69. プロジェクト運営に関する施策実施の影響

	全 体	分 か ら な い	容 易 に な っ た	変 わ ら な い	難 し く な っ た
部門間やプロジェクト間での仕事の共有化及び平準化	45	0	3	37	5
	100.0	0.0	6.7	82.2	11.1
システム管理ツールによる進捗状況の定量的な管理とプロジェクト内での共有化	41	0	1	38	2
	100.0	0.0	2.4	92.7	4.9
プロジェクトマネージャが問題を抱え込まないためのプロジェクト状況の共有化	58	3	1	45	9
	100.0	5.2	1.7	77.6	15.5
プロジェクトマネージャによる、配下ITエンジニアの長時間労働や稼働状況についての人事・本社への定期報告	44	0	1	41	2
	100.0	0.0	2.3	93.2	4.5
検収要件のチェックリスト化等、社内でのノウハウとして共有する社内体制の整備	36	1	0	33	2
	100.0	2.8	0.0	91.7	5.6

・貴社は2019年まで、どのような長時間労働対策を継続的に行っていましたか。

(5)プロジェクト実施時のトラブル対応に関する施策について

「プロジェクト上で予想されるリスクの事前洗い出しと対応策の検討」は約7割が継続的に行っている。また、コロナ禍における施策実施の影響として、各施策ともに7割以上が「変わらない」であり、影響はあまり受けていないことが分かる。

図表 6-70. プロジェクト実施時のトラブル対応に関する施策の実施状況

全 体	しれ とる 対 リ ジ ス エ ク ク の ト 検 事 上 で 洗 予 い 想 出 さ	数 確 で ル 用 保 の 回 開 テ 避 始 ス の 後 ト た の ・ め 品 質 開 等 の 発 ト 工 段 ラ	設 の ト 置 調 整 ブ の ル た の め 確 の 認 会 や 議 対 体 の 策	見 格 が 顧 直 等 あ 客 し に つ よ 関 た り す 場 仕 合 様 契 の 納 更 内 期 の 容 や 価 求	契 場 約 合 外 ン の テ 内 の 追 対 ナ の 加 応 ス 見 料 を し の 求 つ い て や た 契
86	61	50	58	55	45
100.0	70.9	58.1	67.4	64.0	52.3

図表 6-71. プロジェクト実施時のトラブル対応に関する施策実施の影響

	全 体	分 か ら な い	容 易 に な っ た	変 わ ら な い	難 し く な っ た
プロジェクト上で予想されるリスクの事前洗い出しと対応策の検討	61	0	2	55	4
	100.0	0.0	3.3	90.2	6.6
運用開始後の品質等トラブル回避のための開発段階でのテスト・検証の工数確保	50	1	0	45	4
	100.0	2.0	0.0	90.0	8.0
トラブルの確認や対応策の調整のための会議体の設置	58	0	4	45	9
	100.0	0.0	6.9	77.6	15.5
顧客より仕様変更の要求があった場合の納期や価格等に関する契約内容の見直し	55	1	1	47	6
	100.0	1.8	1.8	85.5	10.9
メンテナンスについて契約外の対応を要求された場合の追加料金の請求や契約内容の見直し	45	2	0	39	4
	100.0	4.4	0.0	86.7	8.9

・貴社は2019年まで、どのような長時間労働対策を継続的に行っていましたか。

(6)従業員の勤怠管理に関する施策について

各施策ともに7割以上が継続的に行っている。

また、コロナ禍における施策実施の影響として、「裁量労働、フレックスタイム、テレワーク、短時間勤務等の弾力的な労働時間制度」は「容易になった」が4割以上であり、施策の実施が進めやすくなっていることが分かる。

図表 6-72. 従業員の勤怠管理に関する施策の実施状況

全 体	労働時間 の制正 度の確 に整備 把握	短時間 勤務制 度の弾 力的	裁量労働 ・フレ ックス 的	半日休 暇・時 間単位 の	員以上の 対する 面談制 度の社 容に	産業医 や保健 師によ る	の業 強制限 化	の業 強制限 化	基 準を 超え て長 時間 労働 した 社員 に 対 する 残 業 時間 制限 や 休 暇 取 得 の 強 制 化
86	63	64	61	66	62				
100.0	73.3	74.4	70.9	76.7	72.1				

図表 6-73. 従業員の勤怠管理に関する施策実施の影響

	全 体	分 か ら な い	容 易 に な っ た	変 わ ら な い	難 し く な っ た
労働時間を正確に把握するための制度の整備	63	0	5	50	8
	100.0	0.0	7.9	79.4	12.7
裁量労働、フレックスタイム、テレワーク、短時間勤務等の弾力的な労働時間制度	64	0	26	38	0
	100.0	0.0	40.6	59.4	0.0
半日休暇・時間単位の有給休暇制度	61	0	4	57	0
	100.0	0.0	6.6	93.4	0.0
産業医や保健師による、労働安全衛生法において定められた内容以上の長時間労働の社員に対する面談制度	66	0	5	55	6
	100.0	0.0	7.6	83.3	9.1
基準を超えて長時間労働した社員に対する残業時間制限や休暇取得の強制化	62	0	4	54	4
	100.0	0.0	6.5	87.1	6.5

・貴社は2019年まで、どのような長時間労働対策を継続的に行っていましたか。

(7)現場での長時間労働抑制に関する施策について

「時間外労働、年次有給休暇取得状況などの「見える化」」は約8割が継続的に行っている。また、コロナ禍における施策実施の影響として、各施策ともに7割以上が「変わらない」であり、影響はあまり受けていないことが分かる。

図表 6-74. 現場での長時間労働抑制に関する施策の実施状況

全 体	い 帰 り や す い ・ 休 み や す い 雰 囲 気 作 り	区 切 り 実 施 を 付 け る ・ 工 夫 の タ	礼 儀 の 実 施 を 付 け る ・ 工 夫 の タ	チ ャ イ ム を 鳴 ら す ・ 工 夫 の タ	休 暇 外 勤 状 況 ・ 年 次 有 給 「 見 え る 化 」	検 討 ・ 議 論 ・ 制 策 等 に 対 し て の 長 時 間 の 間	ラ ン グ ・ メ ー ル ・ 文 書 の 注 意 喚 起 （ ア ラ ート	本 人 や 部 門 長 に 対 し て の 長 時 間 の 間
86	49	39	68	49	56			
100.0	57.0	45.3	79.1	57.0	65.1			

図表 6-75. 現場での長時間労働抑制に関する施策実施の影響

	全 体	分 か ら な い	容 易 に な っ た	変 わ ら な い	難 し く な っ た
帰りやすい・休みやすい雰囲気作り	49	0	10	37	2
	100.0	0.0	20.4	75.5	4.1
チャイムを鳴らす、夕礼の実施など、時間の区切りを付ける工夫	39	0	3	30	6
	100.0	0.0	7.7	76.9	15.4
時間外労働、年次有給休暇取得状況などの「見える化」	68	0	7	61	0
	100.0	0.0	10.3	89.7	0.0
経営会議等での長時間労働抑制策についての検討・議論	49	0	1	47	1
	100.0	0.0	2.0	95.9	2.0
本人や部門長に対するメールや文書での長時間労働の注意喚起（アラート）	56	0	2	53	1
	100.0	0.0	3.6	94.6	1.8

・貴社は2019年まで、どのような長時間労働対策を継続的に行っていましたか。

(8)人材育成や生産性向上に関する施策について

「ITエンジニアに対する、専門能力・スキル向上のための研修などの実施」は約8割が継続的に行っている。また、コロナ禍における施策実施の影響として、「先輩社員が新人社員の相談を受けるメンター制度」「ITエンジニアに対する、専門能力・スキル向上のための研修などの実施」「ITエンジニアに対する、業務効率化・生産性向上のための手法の研修などの実施」「ITエンジニアに対する、コミュニケーション能力向上のための研修などの実施」はそれぞれ「難しくなった」が2割台半ば以上であり、施策の実施が進めづらくなっていることが分かる。

図表 6-76. 人材育成や生産性向上に関する施策の実施状況

全体	先輩社員が新人社員の相談を受けるメンター制度	ITエンジニアの「スキルの見える化」	ITエンジニアに対する、専門能力・スキル向上のための研修などの実施	ITエンジニアに対する、業務効率化・生産性向上のための手法の研修などの実施	ITエンジニアに対する、コミュニケーション能力向上のための研修などの実施
86	38	34	68	48	52
100.0	44.2	39.5	79.1	55.8	60.5

図表 6-77. 人材育成や生産性向上に関する施策実施の影響

	全体	分らない	容易になった	変わらない	難しくなった
先輩社員が新人社員の相談を受けるメンター制度	38	0	3	25	10
	100.0	0.0	7.9	65.8	26.3
ITエンジニアの「スキルの見える化」	34	0	3	31	0
	100.0	0.0	8.8	91.2	0.0
ITエンジニアに対する、専門能力・スキル向上のための研修などの実施	68	1	3	37	27
	100.0	1.5	4.4	54.4	39.7
ITエンジニアに対する、業務効率化・生産性向上のための手法の研修などの実施	48	0	3	29	16
	100.0	0.0	6.3	60.4	33.3
ITエンジニアに対する、コミュニケーション能力向上のための研修などの実施	52	1	4	26	21
	100.0	1.9	7.7	50.0	40.4

Ⅲ. テレワークの実施状況やテレワークへの課題意識等

・貴社におけるテレワークの実施状況についてお答えください。

「コロナ禍前から実施している」「コロナ禍以降から実施している」の合計が9割台半ばである。

図表 6-78. テレワークの実施状況

全 体	コ ロ ナ 禍 前 か ら 実 施 し て い る (4 〜)	コ ロ ナ 禍 以 降 か ら 実 施 し て い る (3 〜)	現 在 実 施 す る 予 定 で い な い が 、 今 後 実 施 す る 予 定 で い な い が 、 今 後 も 実 施 す る 予 定 は な い (1 〜)	現 在 実 施 す る 予 定 は な い (1 〜)
86	31	53	1	1
100.0	36.0	61.6	1.2	1.2

・2019年・緊急事態宣言時・現在のそれぞれにおいては、どの程度の従業員がテレワークを行っていますか。そのおおよその割合をお答えください。

2019年には平均1割に満たなかったが、緊急事態宣言時には平均6.6割、現在（2020年10月頃）では平均4.8割となった。

図表 6-79. テレワークの実施割合

	全 体	0 〜 2 割 未 満	2 〜 4 割 未 満	4 〜 6 割 未 満	6 〜 8 割 未 満	8 割 〜
2019年おおよそ	84	73	6	1	2	2
	100.0	86.9	7.1	1.2	2.4	2.4
緊急事態宣言時おおよそ	84	2	7	15	24	36
	100.0	2.4	8.3	17.9	28.6	42.9
現在おおよそ	84	4	21	29	19	11
	100.0	4.8	25.0	34.5	22.6	13.1

・テレワークを契機にして、貴社では、以下のことがどの程度重要な課題になっていますか。あるいは、どの程度重要な課題になると思いますか。

(1) 「仕事の環境整備」についての課題

「テレワークに必要な機材やシステム、ツールの整備」「出社しないと対応出来ない業務があること（外来電話や宅配便への対応等）」「業務プロセスやビジネス慣行のデジタル対応（電子決済、文書類等のペーパーレス化等）」「契約等の法制度のデジタル対応（署名・押印のデジタル化、契約書面のデジタル化等）」はそれぞれ7割以上がテレワークを実施する上での課題として捉えている。

図表 6-80. 「仕事の環境整備」についての課題

	全 体	全 く な い （ 課 題 に な ら な い と 思 い ）	あ ま り な い と 思 い （ 課 題 に な ら な い ）	な や や と 思 う （ 課 題 に な ら な い ）	重 要 な 課 題 に な る と 思 い （ 課 題 に な る ）
従業員の家庭等職場以外での働く場所・ネットワーク環境の確保	85	4	26	41	14
	100.0	4.7	30.6	48.2	16.5
テレワークに必要な機材やシステム、ツールの整備	85	3	20	42	20
	100.0	3.5	23.5	49.4	23.5
出社しないと対応出来ない業務があること(外来電話や宅配便への対応等)	85	3	21	45	16
	100.0	3.5	24.7	52.9	18.8
業務プロセスやビジネス慣行のデジタル対応(電子決済、文書類等のペーパーレス化等)	85	4	17	44	20
	100.0	4.7	20.0	51.8	23.5
契約等の法制度のデジタル対応(署名・押印のデジタル化、契約書面のデジタル化等)	85	3	17	43	22
	100.0	3.5	20.0	50.6	25.9
既存オフィスの維持・管理	85	10	35	29	11
	100.0	11.8	41.2	34.1	12.9

・テレワークを契機にして、貴社では、以下のことがどの程度重要な課題になっていますか。あるいは、どの程度重要な課題になると思いますか。

(2) 「現場の生産性」についての課題

「テレワークに適した開発環境の整備やセキュリティ対策」「プロジェクトチーム内のコミュニケーション不足」「プロジェクトメンバーのモチベーション維持」はそれぞれ7割以上がテレワークを実施する上での課題として捉えている。

図表 6-81. 「現場の生産性」についての課題

	全 体	うな全 なく （課題 になっ て思 い	ななあ いって 思い重 うな要 （いな ）な課 らに	思なや うって 重 要な課 題に と	い重 る要 （な ）な課 題に なっ て
納品したシステム・製品の不具合の発生	85	9	43	26	7
	100.0	10.6	50.6	30.6	8.2
システム・製品開発の納期対応	85	9	41	27	8
	100.0	10.6	48.2	31.8	9.4
テレワークに適した開発環境の整備やセキュリティ対策	85	6	16	40	23
	100.0	7.1	18.8	47.1	27.1
オンラインでの共同開発環境の整備	85	5	26	40	14
	100.0	5.9	30.6	47.1	16.5
プロジェクトチーム内のコミュニケーション不足	85	2	20	48	15
	100.0	2.4	23.5	56.5	17.6
プロジェクトメンバーのモチベーション維持	85	3	14	48	20
	100.0	3.5	16.5	56.5	23.5

・テレワークを契機にして、貴社では、以下のことがどの程度重要な課題になっていますか。あるいは、どの程度重要な課題になると思いますか。

(3) 「顧客との関係」についての課題

「営業活動の停滞（新規案件獲得への支障）」は8割以上がテレワークを実施する上での課題として捉えている。

図表 6-82. 「顧客との関係」についての課題

	全 体	うな全 なく （課題 になっ て思 い	ななあ いって 思い重 うな要 （いな ）な課 らに	思なや うって 重 要な課 題に と	い重 る要 （な ）な課 題に なっ て
顧客側のテレワークへの受容力や理解	85	7	32	34	12
	100.0	8.2	37.6	40.0	14.1
テレワークに適した契約等の法的対応	85	9	35	30	11
	100.0	10.6	41.2	35.3	12.9
テレワークを前提とした開発管理体制や開発環境の整備	85	6	23	45	11
	100.0	7.1	27.1	52.9	12.9
顧客・ステークホルダとの関係構築	85	6	28	37	14
	100.0	7.1	32.9	43.5	16.5
リモートでの客先との打合せ実施	85	9	38	26	12
	100.0	10.6	44.7	30.6	14.1
営業活動の停滞（新規案件獲得への支障）	85	5	8	42	30
	100.0	5.9	9.4	49.4	35.3

(4)「働き方と人事管理」についての課題

図表 6-83. 「働き方と人事管理」についての課題

	全 体	全 く 課 題 に な い と 思 う	あ ま り 重 要 な 課 題 に な ら な い	や や 重 要 な 課 題 に な ら な い	重 要 な 課 題 に な ら な い
テレワークに適した勤務時間管理の見直し	85 100.0	8 9.4	24 28.2	42 49.4	11 12.9
テレワーク環境下における従業員の健康管理	85 100.0	3 3.5	15 17.6	53 62.4	14 16.5
通勤者（業務上テレワークが出来ない社員）の健康管理	85 100.0	4 4.7	25 29.4	45 52.9	11 12.9
テレワーク環境下での会社や職場への帰属意識、人材の定着化	85 100.0	4 4.7	18 21.2	39 45.9	24 28.2
テレワークに適した人事評価制度の見直し	85 100.0	4 4.7	26 30.6	40 47.1	15 17.6
テレワークを配慮した諸手当の見直し（交通費や住宅手当等）	85 100.0	7 8.2	22 25.9	38 44.7	18 21.2
テレワーク環境下での社内ジョブローテーション	85 100.0	9 10.6	37 43.5	32 37.6	7 8.2
テレワーク環境下での社員研修の実施	85 100.0	4 4.7	14 16.5	49 57.6	18 21.2
テレワーク環境下での若手社員へのOJT教育	85 100.0	2 2.4	8 9.4	42 49.4	33 38.8
テレワーカーと通勤者（業務上テレワークが出来ない社員）の働き方に対する不公平感	85 100.0	5 5.9	30 35.3	36 42.4	14 16.5

「テレワークに適した開発環境の整備やセキュリティ対策」「営業活動の停滞（新規案件獲得への支障）」は3割以上が緊急度が高い課題として捉えている。

図表 6-84. 課題の緊急度

従業員の家庭等職場以外での働く場所・ネットワーク環境の確保	81	36	34	11
	100.0	44.4	42.0	13.6
テレワークに必要な機材やシステム、ツールの整備	82	30	38	14
	100.0	36.6	46.3	17.1
出社しないと対応出来ない業務があること(外来電話や宅配便への対応等)	82	30	43	9
	100.0	36.6	52.4	11.0
業務プロセスやビジネス慣行のデジタル対応(電子決済、文書類等のペーパーレス化等)	81	22	45	14
	100.0	27.2	55.6	17.3
契約等の法制度のデジタル対応(署名・押印のデジタル化、契約書面のデジタル化等)	82	24	46	12
	100.0	29.3	56.1	14.6
既存オフィスの維持・管理	75	40	26	9
	100.0	53.3	34.7	12.0
納品したシステム・製品の不具合の発生	76	36	26	14
	100.0	47.4	34.2	18.4
システム・製品開発の納期対応	76	31	33	12
	100.0	40.8	43.4	15.8
テレワークに適した開発環境の整備やセキュリティ対策	79	17	37	25
	100.0	21.5	46.8	31.6
オンラインでの共同開発環境の整備	80	27	43	10
	100.0	33.8	53.8	12.5
プロジェクトチーム内のコミュニケーション不足	83	15	50	18
	100.0	18.1	60.2	21.7
プロジェクトメンバーのモチベーション維持	82	13	54	15
	100.0	15.9	65.9	18.3
顧客側のテレワークへの受容力や理解	78	30	41	7
	100.0	38.5	52.6	9.0
テレワークに適した契約等の法的対応	76	29	38	9
	100.0	38.2	50.0	11.8
テレワークを前提とした開発管理体制や開発環境の整備	79	27	38	14
	100.0	34.2	48.1	17.7
顧客・ステークホルダーとの関係構築	79	26	41	12
	100.0	32.9	51.9	15.2
リモートでの客先との打合せ実施	76	34	32	10
	100.0	44.7	42.1	13.2
営業活動の停滞(新規案件獲得への支障)	80	14	34	32
	100.0	17.5	42.5	40.0
テレワークに適した勤務時間管理の見直し	77	28	35	14
	100.0	36.4	45.5	18.2
テレワーク環境下における従業員の健康管理	82	22	47	13
	100.0	26.8	57.3	15.9
通勤者(業務上テレワークが出来ない社員)の健康管理	81	26	45	10
	100.0	32.1	55.6	12.3
テレワーク環境下での会社や職場への帰属意識、人材の定着化	81	18	51	12
	100.0	22.2	63.0	14.8
テレワークに適した人事評価制度の見直し	81	26	47	8
	100.0	32.1	58.0	9.9
テレワークを配慮した諸手当の見直し(交通費や住宅手当等)	78	24	38	16
	100.0	30.8	48.7	20.5
テレワーク環境下での社内ジョブローテーション	76	42	30	4
	100.0	55.3	39.5	5.3
テレワーク環境下での社員研修の実施	81	24	46	11
	100.0	29.6	56.8	13.6
テレワーク環境下での若手社員へのOJT教育	83	13	47	23
	100.0	15.7	56.6	27.7
テレワーカーと通勤者(業務上テレワークが出来ない社員)の働き方に対する不公平感	80	34	36	10
	100.0	42.5	45.0	12.5

「変わらない」が6割以上を占め、「増加した」は1割未満である。

全 体	増 加 し た	変 わ ら な い	減 少 し た
85	6	54	25
100.0	7.1	63.5	29.4

「ワークとライフの境目が曖昧になった」「対面で会話出来ずコミュニケーションに手間がかかる」がそれぞれ8割以上である。

その他	対面で会話出来ずコミュニケーションに手間がかかる	ワークとライフの境目が曖昧になった	従業員の業務内容に目がとどかず管理出来ない	従業員のテレワークのスキルが不足している	テレワークに適した仕事の管理が整備されていない	テレワークに適した労働時間の管理が整備されていない	テレワークに必要な機材が整備されていない（PCやモニター等）	テレワークのもとで業務に集中出来ない場所が整備されていない	従業員間の業務の偏りが拡大した（優秀な社員に業務が集中する等）	全体
0	5	5	4	2	3	2	1	1	4	6
0.0	83.3	83.3	66.7	33.3	50.0	33.3	16.7	16.7	66.7	100.0

「従業員の通勤負担の軽減」が9割以上であり、次に「多様な働き方・柔軟な働き方の実現」が続いている。

その他	不要な会議・打合せの削減	オンラインによる会議・打合せの活性化	コストの削減（オフィス家賃、交通費、会議費等）	従業員が仕事に集中出来る環境の整備	従業員の通勤負担の軽減	社外コミュニケーションの改善	社内コミュニケーションの改善	業務のデジタル化の促進（ペーパーレス化等）	多様な働き方・柔軟な働き方の実現	業務効率の向上	所定外労働時間の短縮	全体
2	42	48	40	28	79	3	4	46	68	22	26	85
2.4	49.4	56.5	47.1	32.9	92.9	3.5	4.7	54.1	80.0	25.9	30.6	100.0

・テレワークを契機に生じた（生じると思う）あなたの会社や担当プロジェクトにおける課題と対応について、自由にご記入ください。 ※一部抜粋

- 新規顧客営業が困難。
- 営業面/SESなどヒューマンリソースビジネスに近い事業に関しては、有機的な営業関係が求められるため以前よりやりづらい感がある。SIやサービスに関しては、Webでの営業活動で解決できることが多い。
- システム開発のスケジュール遅延による生産性の低下。問題点が見えづらくなった。
- セキュリティ環境の確保、品質の確保（まだ結果が見えてないプロジェクトが多い）。
- 社員間コミュニケーションの不足、コミュニケーション不足に伴う精神的な負担、組織としての一体感の低減。
- テレワーク勤務者の環境が様々で、テレワークができない従業員がいる。
- テレワークを就業規則における勤務形態として規定することと安全配慮義務への対応。
- 在宅勤務推進による社内規則整備、テレワーク時の従業員管理と契約形態。
- 社員の作業状況の把握や適正な評価が難しいと感じており、業務にかかる時間や難易度を把握し、仕事の成果を評価する必要性を感じる。
- 採用活動におけるオンライン対応の結果、採用人選の高難易化。
- 新卒の成長側面での、研修（OJT）効率の低下が露呈した。特に実務に関わることに關しては対面でのコミュニケーションが効率良いと判断している。
- ITリテラシーが高い幹部と低い幹部の差が出ている。

IV. その他

・テレワークを契機に生じた（生じると思う）あなたの会社や担当プロジェクトにおける課題と対応について、自由にご記入ください。 ※一部抜粋

- もともとテレワークを推進しようと計画していたため、今回こういった形だが急速に推進できてよかった面もある。顧客の理解が一番の課題であったが、顧客から在宅勤務を希望されたことが大きい。
- 通勤がなくなるメリットは、子供が小さい女性社員や介護をしている社員の離職を防ぐことに大きな効果がある。
- これまで働く時間の選択肢を拡大してきたが、働く場所の選択肢を拡大する施策を検討していきたい。
- 成果（ジョブ）型人事制度導入の必要性を感じている。
- 社員同士のコミュニケーションの場がなくなってしまった。良好なコミュニケーションを維持できるような方策を導入する必要がある。
- 顧客の方針（要求）に従わざるを得ないのが実状。その上で社会・業界の変化に合わせていく。