

第2章

テレワークの定着に向けた課題について

第2章

第Ⅱ部冒頭でも記載したとおり、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けて緊急事態宣言（2020年4月7日から5月25日まで）の発出を契機に、感染拡大防止の観点からテレワークは急速に広まった。しかしながら、後述するように、緊急事態宣言の解除以降、テレワークの実施率は減少傾向となり、テレワークの実施が感染拡大防止のための一時的なものにとどまった企業・労働者が多いことが推察される。その一方、本来、テレワークは、ウィズコロナ・ポストコロナの「新たな日常」「新しい生活様式」に対応した働き方であると同時に、時間や場所を有効に活用できることから、育児や介護等を行いながら働く方の離職防止や、生産性の向上につながる働き方として、労使が納得する形でその導入や定着を図ることが重要である。

厚生労働省としては、これまでも働き方改革実行計画（平成29年3月28日働き方改革実現会議決定）を踏まえた「情報通信技術を利用した事業場外勤務の適切な導入及び実施のためのガイドライン」の改定（2018年2月）や、テレワークの通信機器の導入・運用や導入に向けた研修等に対する助成金の支給など、テレワークの推進のために各種の施策を講じてきた。その上で、今般の感染拡大を契機としたテレワークの普及を受けて、2020年8月から12月にかけて「これからのテレワークでの働き方に関する検討会」を開催し、使用者が適切に労務管理を行いながら、労働者が安心して働くことのできる形でのテレワークの推進、定着を目指すための課題について検討を進めてきた（第3節のコラム2-2参照）。その成果として、2021年3月に上記ガイドラインを見直し、新たに「テレワークの適切な導入及び実施の推進のためのガイドライン」として改定した。

こうした状況も踏まえ、本章では、テレワークを今後も定着させていく上で、どのような課題があるのかについて、テレワークの開始時期（感染拡大より前からテレワークの活用経験があるか）に着目して分析を行う。この分析を通じて企業・労働者の双方がテレワークのメリットを感じられるような、テレワーク時の仕事の進め方や環境整備の在り方について考察する。

具体的には、第1節「テレワークの実施概況について」において、2020年における企業・労働者のテレワークの実施・継続状況をみた後、第2節「テレワーク活用のメリットについて」において、企業・労働者がテレワークを実施する際に感じているメリットについて整理する。続いて、第3節「テレワーク定着に向けた課題について」において、企業・労働者が抱えるテレワーク定着に向けた課題をみた上で、第4節「テレワーク時の仕事の進め方に関する課題について」、第5節「テレワークをするための環境整備に関する課題について」において、第3節でみたそれぞれの課題について詳細な分析を行う。

なお、テレワークについては、「テレワークの適切な導入及び実施の推進のためのガイドライン」において、「労働者が情報通信技術を利用して行う事業場外勤務」とされており、その形態は「①在宅勤務（労働者の自宅で業務を行う）」「②サテライトオフィス勤務（労働者の属するメインのオフィス以外に設けられたオフィスを利用する）」「③モバイル勤務（ノートパソコンや携帯電話等を活用して臨機応変に選択した場所で業務を行う）」に分類されている。¹

1 厚生労働省「テレワークの適切な導入及び実施の推進のためのガイドライン」より引用。

本章では、2020年の感染拡大期には感染拡大防止の観点から自宅でテレワークを実施する場合が多かったと考えられることから、「①在宅勤務」によるテレワークを中心として分析を行った。

また、本章では、J I L P Tが実施した調査（企業の分析に関しては、2021年2月実施の「第3回新型コロナウイルスの感染拡大等が企業経営に及ぼす影響に関する調査」（以下「J I L P T企業調査」という。）、労働者の分析に関しては、2020年12月実施の「新型コロナウイルス感染拡大の仕事や生活への影響に関する調査（J I L P T第3回）」（以下「J I L P T労働者調査」という。）の結果を主に活用して分析を行った。

第1節 テレワークの実施概況について

- 2020年2月調査時点までにテレワークの活用経験がある企業は40.4%であり、そのうち、調査時点でも継続している企業は74.6%。テレワークの活用経験がある企業のうち、2020年2－5月の間にテレワークを開始した企業は76.5%であり、大半の企業が感染拡大を機にテレワークを開始している

まず、企業と労働者のテレワークの経験・継続の状況についてみていく。

第2-(2)-1図により、企業がテレワークを活用した経験の有無についてみると、テレワークを活用したことがある企業の割合は全体の40.4%となっている。業種別にみると、「情報通信業」で91.9%、「学術研究，専門・技術サービス業」で68.4%、「金融業，保険業」で46.3%となっており、テレワークを活用したことがある企業の割合が高い一方、「宿泊業，飲食業」で17.0%、「生活関連サービス業，娯楽業」で18.2%、「医療，福祉」で21.2%、「運輸業，郵便業」で23.1%と低く、業種による活用状況の違いが大きいことが分かる。

テレワークの活用経験がある企業のうち、2021年2月調査時点でもテレワークの活用を継続しているものの割合をみると、全体では74.6%となっている。業種別にみると、「宿泊業，飲食サービス業」で93.5%、「医療，福祉」で92.8%、「情報通信業」で86.5%となっており、継続している割合が高い一方、「教育，学習支援業」で53.9%、「金融業，保険業」で55.5%、「運輸業，郵便業」で63.3%と、他業種と比較すると継続している割合が低くなっている。

また、テレワークの開始時期をみると、2020年1月以前からテレワークの活用経験がある企業は全体の10.8%であるのに対し、2－5月の間にテレワークを初めて活用した企業は全体の76.5%、6月以降にテレワークを初めて活用した企業は全体の12.7%となっており、今回の感染拡大を機に、感染防止対策としてテレワークを始めた企業が多いと考えられる。

続いて、企業規模別にみると、企業規模が大きいほどテレワークの活用経験がある企業の割合が高い。また、調査時点におけるテレワークの継続の有無については、「5人以下」の企業を除き、企業規模が大きいほど継続されている。さらに、テレワークの開始時期別に調査時点におけるテレワークの継続状況をみると、どの企業規模においても、2020年2－5月の間に初めてテレワークを活用した企業が多いことが分かる。

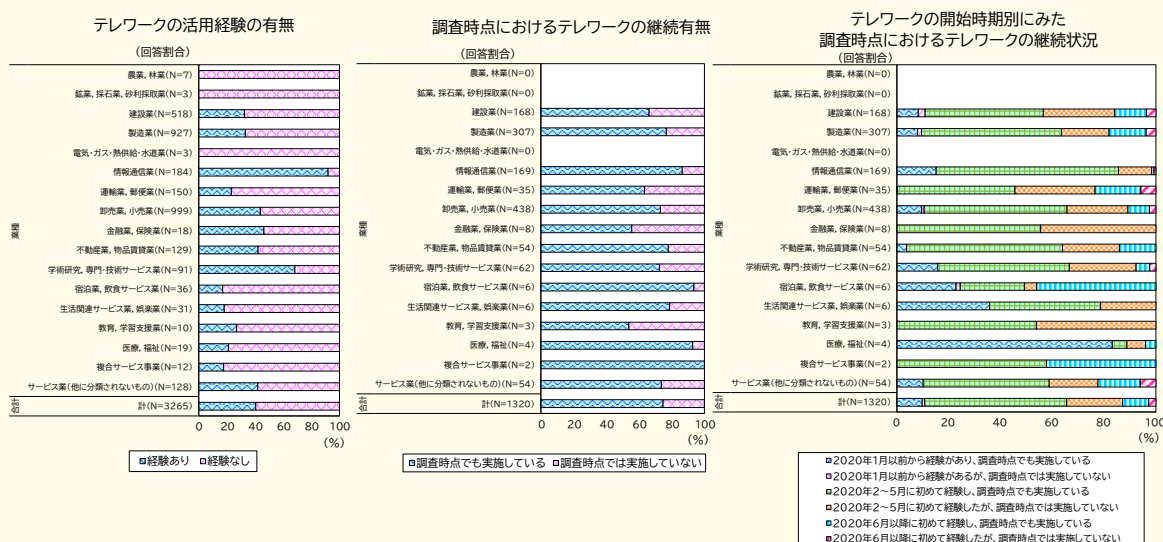
最後に、地域別にみると、テレワークの活用経験のある企業の割合は、「南関東」²で最も高く、次いで「近畿」「東海」の順となっている。調査時点におけるテレワークの継続の有無については、「北海道」「四国」を除き、おおむね60%以上で継続している。テレワークの開始時期別に調査時点におけるテレワークの継続状況をみると、全体では2020年2-5月の間に初めてテレワークを活用した企業が多いが、「北関東」「東北」「中国」では、2020年1月以前からテレワークの活用経験がある企業の割合が他の地域よりやや高いほか、「北海道」「四国」では、2020年2月以降にテレワークを初めて活用したものの、調査時点では活用していない企業の割合が高い。

第2-(2)-1 図

J I L P Tの企業調査におけるテレワークの活用経験・継続の状況

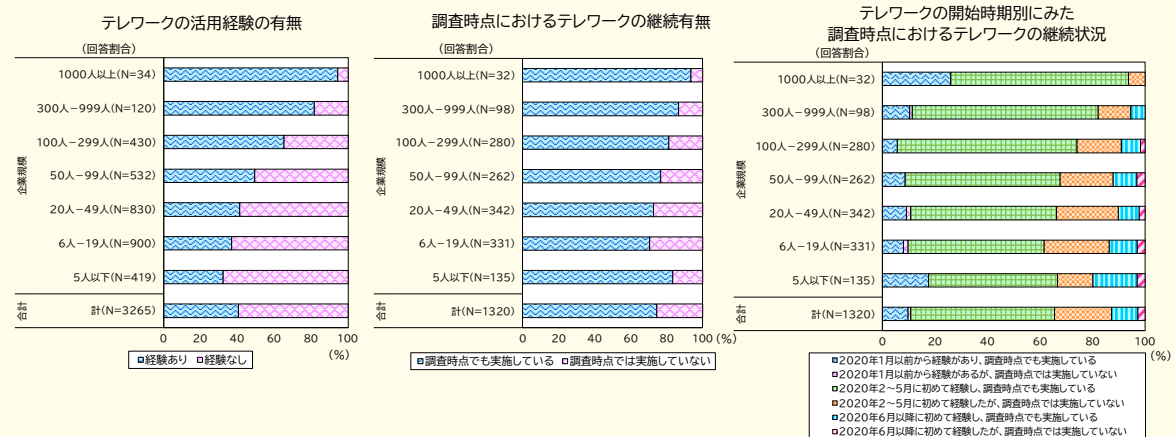
- J I L P Tの企業調査によると、テレワークを活用した経験のある企業の割合は全体の40.4%であり、このうち2021年2月調査時点でもテレワークを実施している企業の割合は74.6%となっている。また、テレワークの開始時期別にみた調査時点におけるテレワークの継続状況をみると、感染拡大前の2020年1月以前からテレワークの活用経験がある企業が10.8%であるのに対し、感染拡大期の2-5月にテレワークを初めて活用した企業は76.5%であり、今回の感染拡大を機にテレワークを始めた企業が多いと考えられる。
- 業種別にみると、「情報通信業」や「学術研究、専門・技術サービス業」「金融業、保険業」等においてテレワークの活用経験がある企業の割合が高い。
- 企業規模別でみると、企業規模が大きいほどテレワークの活用経験がある企業の割合が高い。調査時点におけるテレワークの継続の有無については、「5人以下」を除き、企業規模が大きいほど継続されている。また、テレワークの開始時期別にみた調査時点におけるテレワークの継続状況をみると、どの企業規模においても、2020年2-5月に初めて活用した企業が多いが、規模が大きいほど調査時点でも実施されている。
- 地域別でみると、テレワークの活用経験がある企業の割合は、「南関東」で最も高く、次いで「近畿」「東海」地域において高い。調査時点におけるテレワークの継続の有無については、「北海道」「四国」を除き、おおむね60%以上で継続している。テレワークの開始時期別にみた調査時点におけるテレワークの継続状況をみると、全体を通して2-5月に初めて開始した企業が多いが、「北関東」「東北」「中国」では、2020年1月以前からテレワークの活用経験がある割合がやや高い。

業種別

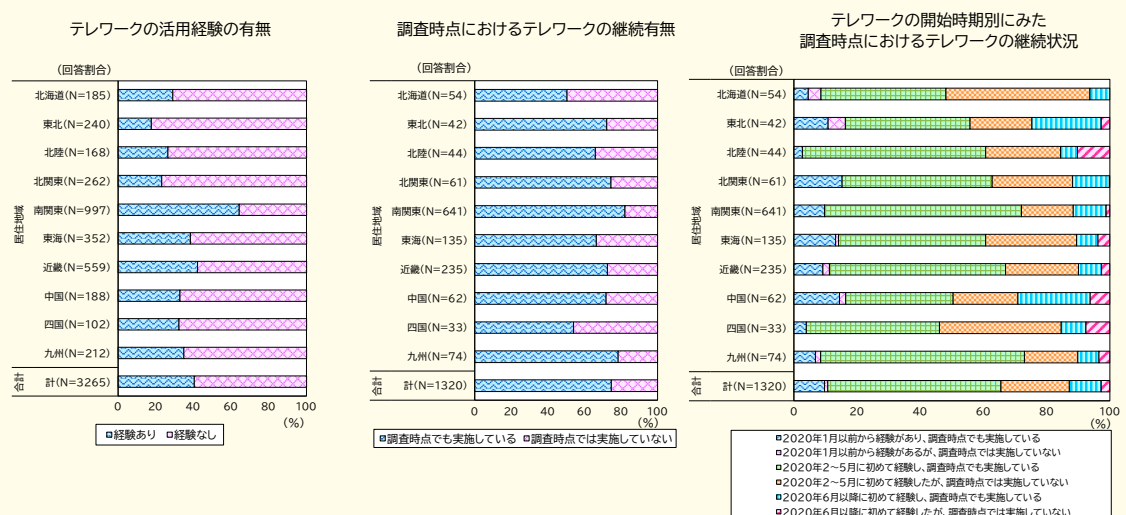


- 2 「南関東」でテレワークの活用経験のある企業の割合が高いことについては、大企業の数が多いこと等のほかに、政府と連携し東京都が主導してきたテレワーク・デイズ（東京オリンピック・パラリンピック競技大会中の交通混雑の緩和を目的として、2017年から政府や東京都などが連携して展開している、働き方改革の国民運動プロジェクト）の取組が行われていたことなども背景にあるものと考えられる。

企業規模別



地域別



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「第3回新型コロナウイルスの感染拡大等が企業経営に及ぼす影響に関する調査」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) 企業調査の数値は、総務省「平成26年経済センサス-基礎調査」による企業数に基づき、地域及び企業規模の区分ごとに算出した復元倍率を用いて集計したものとなる。以降の同調査(企業調査)を用いた集計も、同様の企業を対象としている。
- 2) 「テレワークの活用経験の有無」は、テレワークの実施状況について当てはまるものとして、「導入後、継続して実施している」「過去実施していたが、現在は導入していない」「過去に実施していたが、いったん停止し、現在、再開している」「これまでに一度も実施したことがない」という選択肢のうち、「導入後、継続して実施している」「過去実施していたが、現在は導入していない」「過去に実施していたが、いったん停止し、現在、再開している」と回答した企業を活用経験がある企業としている。
- 3) 「調査時点におけるテレワークの継続有無」は、(2)の設問のうち、「導入後、継続して実施している」「過去に実施していたが、いったん停止し、現在、再開している」と回答した企業を調査時点でも継続しているとしている。
- 4) 「テレワークの開始時期」は、(2)の設問のうち、「導入後、継続して実施している」「過去実施していたが、現在は導入していない」「過去に実施していたが、いったん停止し、現在、再開している」と回答した企業のうち、テレワークの開始時期として「2020年1月以前」と選択した企業を「2020年1月以前から活用している企業」、「2020年2~3月」「2020年4~5月(緊急事態宣言下)」と回答した企業を「2020年2~5月に初めて活用した企業」、「2020年6~7月」「2020年8~9月」「2020年10~12月」「2021年1月」を選択した企業を「2020年6月以降に初めて活用した企業」としている。

- 2020年12月調査時点までにテレワークの経験がある労働者は29.0%であり、そのうち、調査時点でも継続している者は60.9%。テレワーク経験がある労働者のうち、2020年3-5月の間にテレワークを開始した者が72.0%であり、半数以上の労働者が感染拡大を機にテレワークを開始している。

次に、J I L P T労働者調査により、労働者のテレワークの経験・継続の状況についてみる。

第2-(2)-2図により、労働者のテレワーク経験の有無をみると、テレワークを経験したことがある労働者の割合は、全体では29.0%となっている。雇用形態別にみると、「正社員」で35.9%、「非正社員」で14.0%となっており、「正社員」の方が「非正社員」よりも経験した労働者の割合が高い。

テレワークの経験がある労働者のうち、2020年12月調査時点でもテレワークを継続している者の割合をみると、労働者全体では60.9%となっている。雇用形態別にみると、正社員、非正社員で大きな違いはみられない。

テレワークの開始時期をみると、感染拡大前の2020年2月以前からテレワークの経験がある労働者は全体の19.0%であるのに対し、最初の緊急事態宣言が発出された時期を含む2020年3-5月の間にテレワークを初めて経験した労働者は72.0%、2020年6月以降にテレワークを初めて経験した労働者は9.0%を占め、企業調査と同様、今回の感染拡大を機にテレワークを始めた者が多いことが分かる。

年齢別でみると、テレワークの経験の有無、調査時点におけるテレワークの継続状況、テレワークの開始時期のいずれも、年齢間での大きな違いはみられない。

次に、業種別にテレワークの経験の有無をみると、「情報通信業」で73.7%、「金融保険業」で49.7%と比較的高い割合であるのに対し、「飲食店、宿泊業」で7.4%、「医療、福祉」で7.1%と比較的低い割合となっている。テレワークを継続している者の割合をみると、「情報通信業」で83.7%、「製造業」で67.2%、「飲食店、宿泊業」で66.7%と高い割合となっている一方、「運輸業」及び「教育、学習支援業」でそれぞれ40.0%、「医療、福祉」で42.9%と比較的低く、企業調査と同様、業種による違いがみられる。テレワークの開始時期をみると、2020年2月以前からテレワークの経験がある労働者の割合は、「情報通信業」で30.9%、「サービス業」で28.8%、「建設業」で23.9%と他業種よりも高い割合である一方、「不動産業」で7.4%、「教育、学習支援業」で6.7%、「運輸業」で8.6%と比較的低くなっている。

続いて、企業規模別にみると、おおむね企業規模が大きいほど、テレワークを経験したことがある労働者の割合が高い。また、これらの者について調査時点における継続状況をみると、企業規模による差はみられない。テレワークの開始時期をみるとどの企業規模においても、2020年3-5月の間に初めてテレワークを経験した労働者の割合が高い。

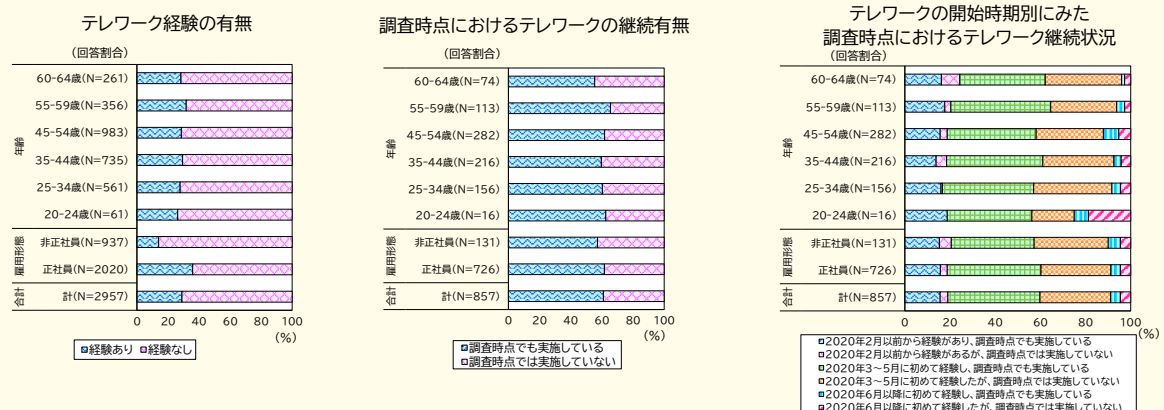
最後に、労働者が居住している地域別にみると、テレワーク経験がある労働者の割合は「首都圏」で最も高く、次いで「関西圏」「九州・沖縄」の順となっている。調査時点でもテレワークを継続している労働者の割合も「首都圏」で最も高い。テレワークの開始時期をみると総じて、2020年3-5月の間に初めてテレワークを経験した者の割合が高いが、「北海道」「東北」「首都圏」「関西圏」では、2020年2月以前から経験がある者の割合が比較的高い。

第2-(2)-2図

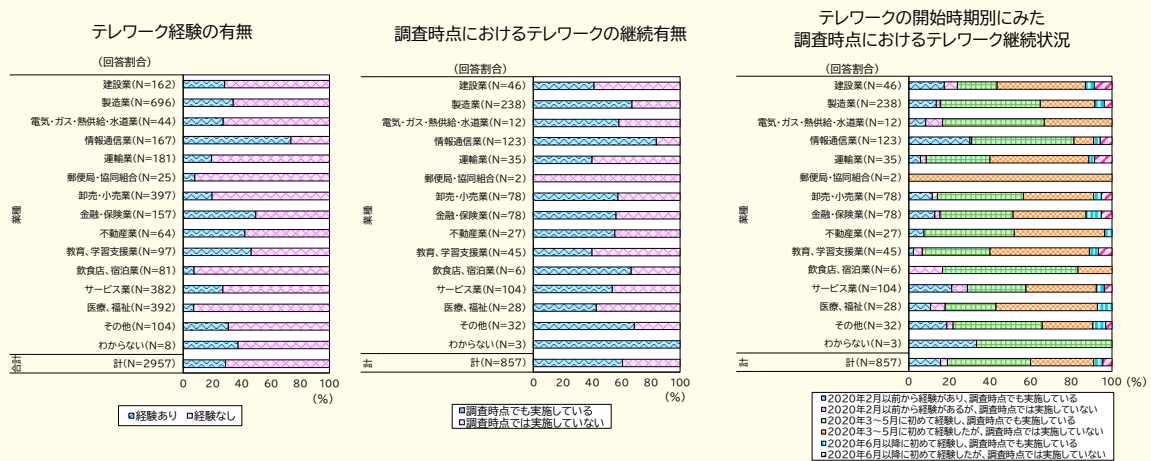
JILPTの労働者調査におけるテレワークの経験・継続の状況

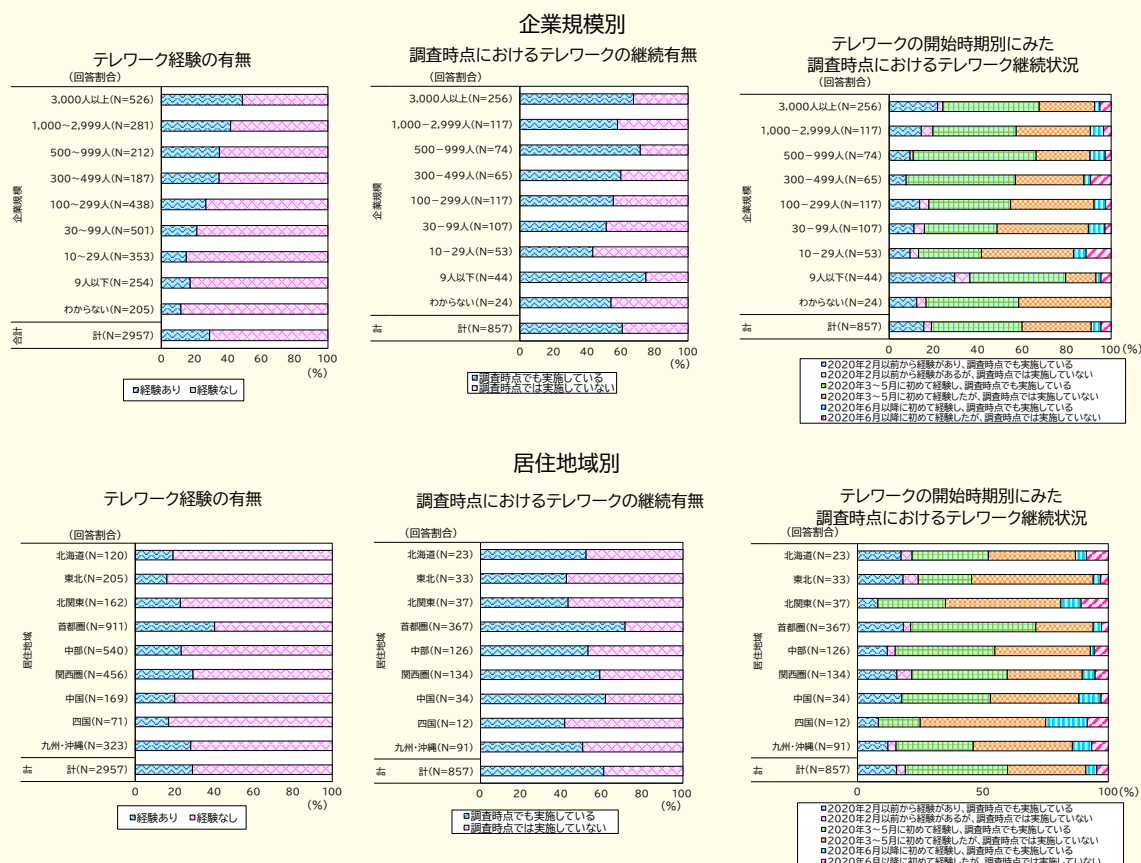
- JILPTの労働者調査によると、労働者全体の29.0%がテレワークを経験しており、そのうち2020年2月調査時点でもテレワークを継続している者が60.9%となっている。テレワークの開始時期別にみた調査時点におけるテレワークの継続状況をみると、感染拡大前の2020年2月以前からテレワークの経験がある者は全体の19.0%であるのに対し、最初の緊急事態宣言が発出された時期を含む3-5月にテレワークを初めて経験した者が72.0%と、今回の感染拡大を機にテレワークを始めた者が多いことが分かる。
- テレワークを経験したことのある者の割合を雇用形態別でみると、正社員の方が非正社員よりも高い。
- 年齢階級別でみると、テレワークの活用経験の有無、調査時点におけるテレワークの継続状況、テレワークの開始時期別の継続状況のいずれも、年齢による大きな違いはみられない。
- テレワークの開始時期別にみた調査時点におけるテレワークの継続状況を業種別にみると、「情報通信業」「サービス業」「建設業」においては他業種よりも2月以前からテレワークの経験がある者の割合が高い一方、「不動産業」「教育、学習支援業」「運輸業」等では3-5月以降にテレワークを初めて経験した者の割合が高くなっている。
- 企業規模別でみると、企業規模が大きいほど、テレワークを経験したことがある者の割合が高い。調査時点におけるテレワークの継続の有無をみると、企業規模による大きな差はみられない。
- テレワークの開始時期別にみた調査時点におけるテレワーク継続状況では、どの企業規模においても、2020年3-5月に初めてテレワークを経験した者の割合が高い。
- 居住地域別でみると、テレワーク経験がある労働者の割合は「首都圏」で最も高く、次いで「関西圏」「九州・沖縄」で高いことが分かる。調査時点におけるテレワークの継続有無についても、継続している労働者の割合が「首都圏」で最も高い。
- テレワークの開始時期別にみた調査時点におけるテレワークの継続状況では、総じて、2020年3-5月に初めてテレワークを経験した者の割合が高いが、そのうち、特に「首都圏」においては、調査時点でもテレワークを実施している者の割合が他地域と比較しても高いことが分かる。

年齢階級別・雇用形態別



業種別





資料出所 (独) 労働政策研修・研究機構「新型コロナウイルス感染拡大の働きや生活への影響に関する調査 (JILPT 第3回)」(2020年) をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) 本調査は第3回パネル調査となっているが、本章における集計は、第1-3回調査の全てに回答した者のうち、2020年4月時点において「民間企業の雇用者」として働いており、かつ、2020年4月から調査時点(2020年12月)の間に「転職していない者」を対象としている。以降の同調査(労働者調査)を用いた集計も、同様の者を対象としている。
- 2) 「テレワークの活用経験の有無」は、(2)の対象者のうち、テレワークの活用経験を尋ねた設問において、「テレワークの経験がある」と回答した者を活用経験がある者とし、「これまで一度も経験したことがない」と回答した者を活用経験がない者としている。
- 3) 「調査時点におけるテレワークの継続有無」は、(2)の対象者のうち、テレワークの活用経験のある者に限定し、調査時点におけるテレワークの実施状況を尋ねた設問に対し、「現在も行っている」「現在は行っていない」という選択肢のうち、「現在も行っている」と回答した者を調査時点でも実施している者としている。
- 4) 「テレワークの開始時期」は、(2)の対象者のうち、テレワークの活用経験のある者に限定し、「2020年2月以前から経験がある」「2020年3～5月に初めて経験した」「2020年6月以降に初めて経験した」という選択肢に対し、それぞれ回答した者を集計している。

● 2020年におけるテレワークの実施率は、4～5月の緊急事態宣言下において増加し、その後6～7月に低下し、それ以降横ばい傾向となっているものの、感染拡大前の通常月よりも高い割合で推移している

ここまで、企業及び労働者のテレワークの経験、継続の状況について概観してきたが、さらに、2020年におけるテレワークの実施状況の推移を詳細にみていく。

まず、2020年の各月におけるテレワークの実施状況を企業、労働者それぞれについてみる。

第2-(2)-3図の(1)により、2020年の各月においてテレワークを実施していた企業の割合の推移をみると、2020年2月に6.4%であったものが、最初の緊急事態宣言下の5月には、54.6%まで上昇した。その後、6月から9月にかけて20%ポイント程度低下した後、10月から12月には33%台の横ばいで推移した。12月時点では2月時点よりも高い割合を維持しており、

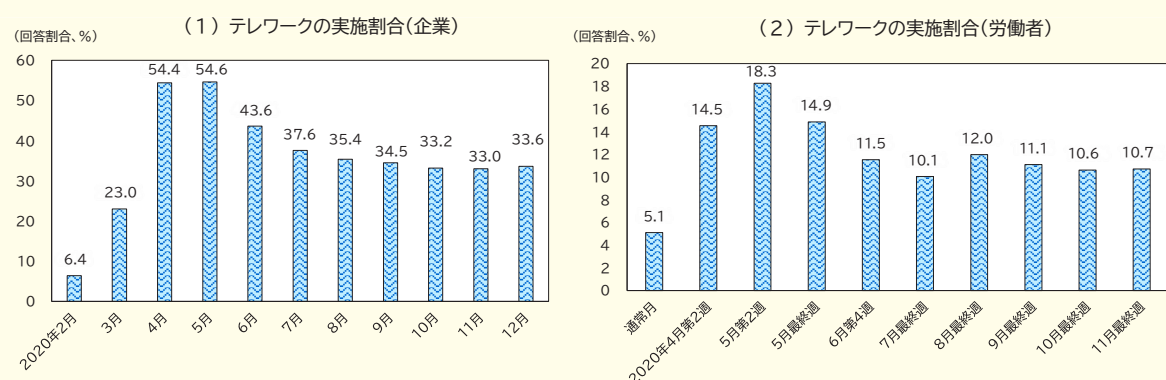
一定程度、テレワークが定着したと考えられるものの、緊急事態宣言の解除とともにテレワークをしなくなった企業が一定の割合で存在することが分かる。

次に、同図の（２）により、2020年の各月においてテレワークを実施していた労働者の割合の推移をみると、感染拡大前の通常月には5.1%であったものが、緊急事態宣言下の5月第2週には、18.3%まで上昇し、企業調査と同様、テレワークが急速に広がったことが分かる。その後、6月以降は10%前後で推移し、感染拡大前の通常月よりも高い割合を維持しているが、緊急事態宣言の解除とともにテレワークを実施しなくなった労働者が一定の割合で存在することが分かる。

続いて、第2-(2)-4図の（１）により、勤務先がテレワークを実施している労働者に限定し、月別のテレワークの実施状況をみると、テレワークを実施していた労働者の割合は、感染拡大前の通常月には26.2%であったところ、5月第2週には93.8%となり、急速にテレワークの実施者が増えたことが分かる。その後、緊急事態宣言の解除後には低下傾向となり、6月以降は、おおむね60%前後で横ばいとなった。感染拡大前の通常月よりは高い割合を維持しているものの、企業がテレワークの活用を継続していてもテレワークを実施しなくなった労働者が一定の割合で存在することが分かる。また、同図の（２）により、5月第2週と11月最終週のテレワーク実施日数を比べると、「実施していない」が大きく増加している一方、いずれの日数区分でも割合が低下している中で特に「5日以上」の割合が比較的大きく低下している。

第2-(2)-3図 2020年におけるテレワークの実施割合の推移

- 2020年における企業のテレワーク実施割合の推移をみると、感染拡大前の2月には6.4%であったのに対し、2020年4-5月の緊急事態宣言下では約55%まで上昇し、その後、約20%ポイント低下している。12月時点では2月時点よりは高い水準であり、一定の普及が進んだと考えられるものの、緊急事態宣言の解除とともにテレワークの実施をやめてしまった企業が一定の割合で存在することがうかがえる。
- 一方、労働者のテレワークの実施割合をみると、感染拡大前の通常月は5.1%であったのに対し、緊急事態宣言下の4-5月には、15-18%まで上昇し、企業調査と同様、テレワークが進んだことが分かる。その後、6月は11.5%、7月は10.1%と低下傾向がみられるものの、感染拡大前の通常月よりも高い割合であることが分かる。



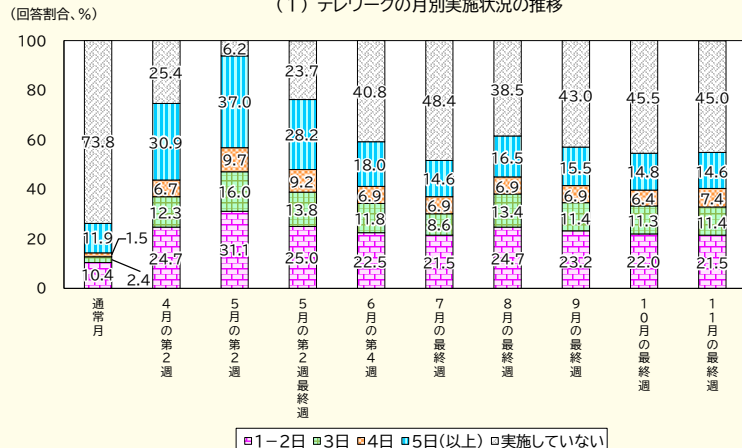
資料出所 (1) 図は(独)労働政策研究・研修機構「第3回新型コロナウイルスの感染拡大等が企業経営に及ぼす影響に関する調査」(2021年)、(2) 図は(独)労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染拡大の仕事や生活への影響に関する調査(JILPT第3回)」(2020年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて作成

- (注) 1) (1) 図は、第1回パネル調査からの連続回答企業を対象としている。
 2) (2) 図の「通常月」とは、新型コロナウイルス感染症の問題が発生する前の状態を想定した月としている。
 3) (2) 図は、2020年12月調査時点において2020年4月時点と同じ会社で働いている民間企業の雇用者のうち、第1-3回パネル調査の毎回回答者で、かつ、勤め先がテレワークを実施していると回答した者について、各時点でテレワークを実施していないと回答した者以外の者を、当該時点でテレワークを実施した者として実施割合を算出している。

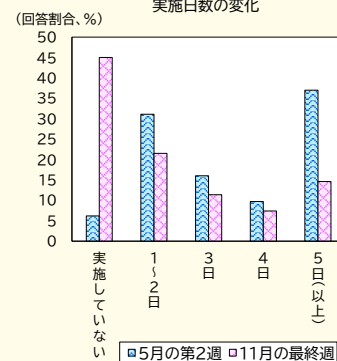
第2-(2)-4図 テレワークの実施日数の推移

- 勤務先がテレワークを実施している労働者について、テレワークを実施した者の割合は、感染拡大前の通常月では26.2%であったが、緊急事態宣言下の5月第2週には93.8%となり、急速に割合が高まったことが分かる。しかしながら、緊急事態宣言解除後には60%前後の実施割合となっており、感染拡大前と比較して依然として高い水準ではあるものの、緊急事態宣言の解除を機にテレワークを実施しなくなった者が一定の割合で存在することがうかがえる。
- 週当たりのテレワーク実施日数の変化をみると、緊急事態宣言下の5月の第2週と11月の最終週を比べると、いずれの日数区分も割合が低下している中で、「5日以上」の割合が比較的大きく低下している。

(1) テレワークの月別実施状況の推移



(2) 5月と11月のテレワーク実施日数の変化



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染拡大の仕事や生活への影響に関する調査 (JILPT 第3回)」(2020年) をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

(注) 数値は(独) 労働政策研究・研修機構が行う同調査において、2020年4月1日時点、5月末時点、8月末時点のいずれも「民間企業の雇用者」であり、「12月調査」においても4月1日時点と同じ会社で働いている「5・8・12月調査の毎回回答者」のうち、勤務先における就労面での対応としていずれの調査も「在宅勤務・テレワークの実施」を挙げた回答者における、1週間当たりの「在宅勤務・テレワーク」の実施日数の変化を集計。

●緊急事態宣言を機にテレワークを開始した企業・労働者はその後に継続している割合が低い傾向にある

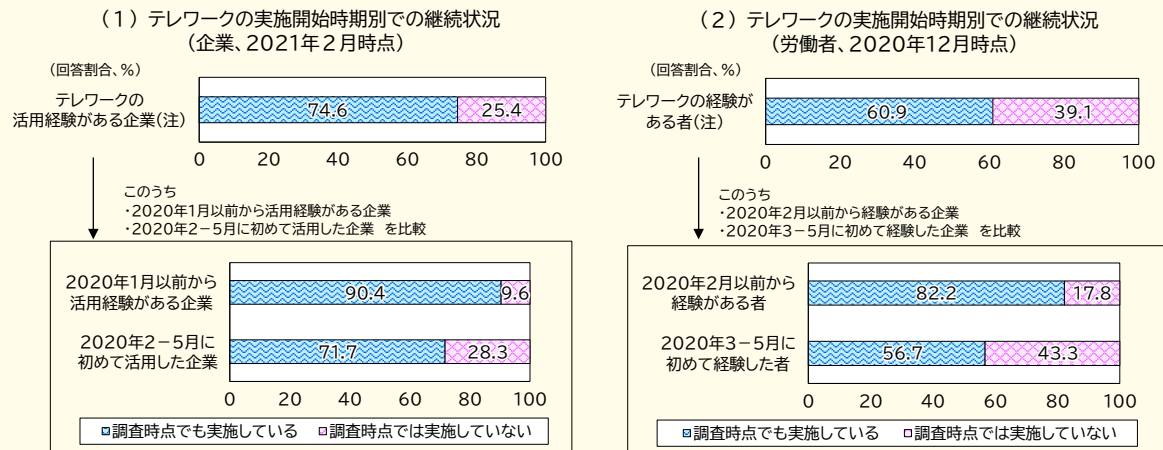
第2-(2)-5図の(1)により、テレワークの開始時期別に企業のテレワークの継続状況をみてみる。テレワークの活用経験がある企業全体のうち、2021年2月時点でもテレワークを継続していた企業の割合は74.6%であったが、テレワークを2020年1月以前に開始した企業ではこの割合が90.4%であるのに対し、2020年2-5月の間に開始した企業では71.7%と、感染拡大を機にテレワークを開始した企業の方が、継続している割合が低くなっている。

一方、同図の(2)により、テレワークの開始時期別に労働者のテレワークの継続状況をみてみる。テレワークの経験がある労働者全体のうち、2020年12月時点でもテレワークを継続していた者の割合は60.9%であったが、テレワークを2020年2月以前に開始した労働者ではこの割合が82.2%であるのに対し、2020年3-5月の間に開始した労働者では56.7%と、感染拡大を機にテレワークを開始した労働者の方が、継続している割合が低くなっている。

このように、最初の緊急事態宣言を機にテレワークを開始した企業・労働者はその後に継続している割合が低い傾向にあることが分かる。これらを踏まえると、最初の緊急事態宣言の解除後にテレワークを実施する企業や労働者の割合が低下したことの主要因としては、緊急事態宣言を機にテレワークを始めた企業や労働者がテレワークを実施しなくなったことがあるものと考えられる。

第2-(2)-5図 テレワークの開始時期別での継続状況

- 2020年2月時点での企業のテレワークの継続状況をみると、テレワークの活用経験がある企業全体のうち、74.6%の企業が継続している。テレワークを開始した時期別に継続している企業の割合をみると、2020年2-5月にテレワークを開始した企業では、それ以前にテレワークを活用していた企業よりも割合が低くなっている。
- 2020年12月時点での労働者のテレワークの継続状況をみると、テレワークの経験がある労働者全体のうち、60.9%の労働者が2020年12月時点もテレワークを継続している。テレワークを開始した時期別に継続している労働者の割合をみると、感染拡大下の2020年3-5月に初めて経験した者は、それ以前にテレワークを経験していた者よりも割合が低くなっていることが分かる。



資料出所 (1) 図は (独) 労働政策研究・研修機構「第3回新型コロナウイルスの感染拡大等が企業経営に及ぼす影響に関する調査」(2021年)、(2) 図は (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染拡大の仕事や生活への影響に関する調査 (J I L P T 第3回)」(2020年) をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) (1) 図の「テレワークの活用経験がある企業」の割合は、「2020年1月以前から活用経験がある企業」「2-5月に初めて活用した企業」「6月以降に活用した企業」の合計から算出。
 2) (1) 図の「2020年1月以前から活用経験がある企業」「2020年2-5月に初めて活用した企業」は、いつからテレワークを実施し始めたかという問に対して、「2020年1月以前から活用経験がある企業」は、「2020年1月以前」と回答した企業、「2020年2-5月に初めて活用した企業」は「2020年2-3月」「2020年4-5月(緊急事態宣言下)」と回答した企業を合計。
 3) (2) 図の「テレワークの経験がある者」の割合は、「2020年2月以前から経験がある者」「3-5月に初めて経験した者」「6月以降に経験した者」の合計から算出。
 4) (2) 図の「2020年2月以前から経験がある者」「2020年3-5月に初めて経験した者」は、これまでの在宅勤務・テレワーク経験について、「2020年2月以前から経験がある者」は、「2020年2月以前から経験がある」と回答した労働者、「2020年3-5月に初めて経験した者」は「2020年3-5月に初めて経験した」と回答した労働者を指す。

- 2020年1月以前からテレワークを活用していた企業では、労働者の「ほとんど全員」「約7割」がテレワークを実施していると回答する割合が、緊急事態宣言の解除後もあまり変わらない一方、感染拡大期にテレワークを初めて活用した企業ではそれらの割合が緊急事態宣言の解除後に低下している傾向にある

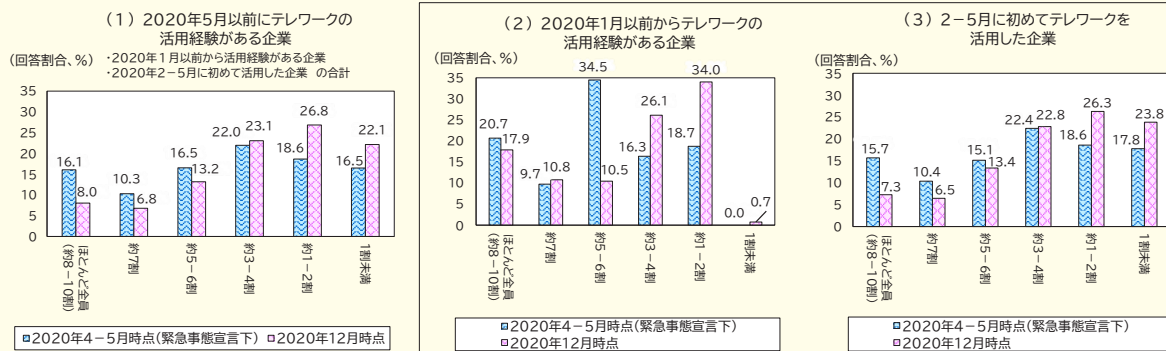
さらに、感染拡大前からのテレワークの活用経験の有無の違いに着目して、テレワークの実施状況や運用状況について詳細な比較を行う。

第2-(2)-6図により、テレワークの活用経験がある企業（ここでは2020年5月以前にテレワークの活用経験がある企業）におけるテレワークを実施した労働者の割合について、2020年4-5月時点（緊急事態宣言下）の状況から2020年12月時点の状況への変化をみてみると、「ほとんど全員」と回答した企業の割合は8.1%ポイント低下、「約7割」と回答した企業は3.5%ポイント低下といずれも低下している一方、「約1-2割」は8.2%ポイント上昇、「1割未満」は5.6%ポイント上昇と割合が上昇している。これをテレワークの開始時期別にみると、2020年1月以前からテレワークの活用経験がある企業では、「ほとんど全員」は2.8%ポイ

ント低下、「約7割」は1.1%ポイント上昇とあまり変わらないものの、「約5-6割」が24.0%ポイント低下したのに対し、「約1-2割」が15.3%ポイント上昇したほか、「1割未満」は0.0%から0.7%へと微増にとどまっている。これに対し、2-5月の間にテレワークを始めた企業においては、「ほとんど全員」は8.4%ポイント低下し、「約7割」は3.9%ポイント低下している一方、「約1-2割」は7.7%ポイント上昇し、「1割未満」は17.8%から23.8%へと6.0%ポイント上昇している。2020年1月以前からテレワークの活用経験がある企業と比べると、「ほとんど全員」「約7割」といった高い頻度の回答割合が低下した一方、「1割未満」と回答する割合が上昇していることが分かる。このように、「ほとんど全員」「約7割」の割合が、2020年1月以前からテレワークの活用経験がある企業ではあまり変わっていないことから、これらの企業では2-5月の間にテレワークを初めて活用した企業よりも労働者へのテレワークの定着が進んでいることがうかがえる。

第2-(2)-6図 テレワークの開始時期別の調査時点における実施頻度（企業）

- 2020年5月以前にテレワークの活用経験がある企業全体における労働者のテレワークの実施割合について、2020年4-5月（緊急事態宣言下）と2020年12月時点の状況を比較すると、「ほとんど全員」「約7割」と回答する割合は低下している一方、「約1-2割」「1割未満」と回答する割合が上昇している。
- このうち、テレワークの開始時期別に緊急事態宣言下から直近の状況の変化をみると、2020年1月以前からテレワークの活用経験がある企業では、「ほとんど全員」「約7割」と回答する割合はあまり変わらないものの、「約5-6割」が24.0%ポイント低下したのに対し、「約1-2割」が15.3%ポイント上昇したほか、「1割未満」は0.0%から微増にとどまっている。これに対し、2-5月にテレワークを始めた企業においては、「ほとんど全員」が8.4%ポイント低下、「約7割」が3.9%ポイント低下している一方、「約1-2割」が7.7%ポイント上昇、「1割未満」が6.0%ポイント上昇している。



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「第3回新型コロナウイルス感染症が企業経営に及ぼす影響に関する調査」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

(注) 1) 各図は、調査時点でもテレワークを実施している企業に対し、2020年12月調査時点において、社員の何割程度がテレワークを実施しているかを尋ねた設問に回答した企業に限定し、緊急事態宣言下との比較を行っている。

2) 「テレワークの経験がある企業」の割合は、「2020年1月以前から経験がある企業」「2-5月に初めて経験した企業」の合計から算出。

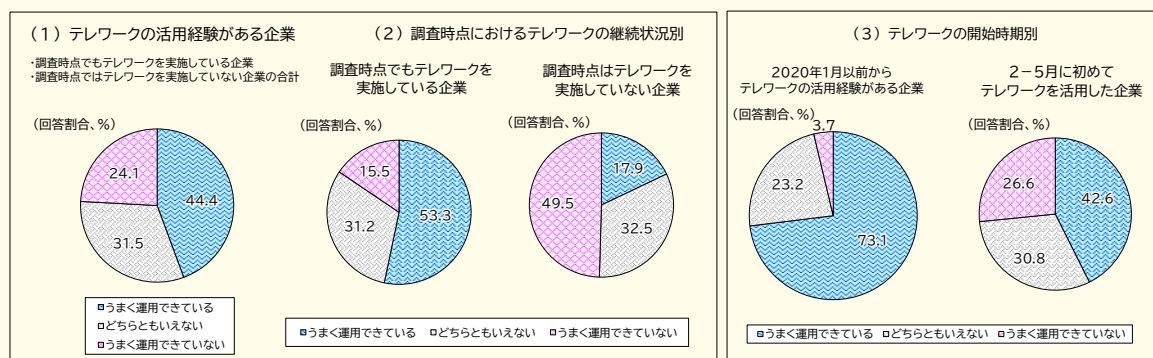
●感染拡大を機に初めてテレワークを活用した企業は、「運用がうまくできていない」と回答する割合が高く、テレワークの継続にも影響している可能性がある

続いて、第2-(2)-7図により、企業がテレワークを実施している（いた）際に運用がうまくできている（いた）か否かについてみると、テレワークの活用経験がある企業全体では、「うまく運用できている」が44.4%、「どちらともいえない」が31.5%、「うまく運用できていない」が24.1%となっている。調査時点におけるテレワークの継続状況別にみると、「う

うまく運用できていない」と回答した企業の割合は、調査時点でもテレワークを実施している企業では15.5%であるのに対し、調査時点ではテレワークを実施していない企業では49.5%であり、34.0%ポイント高くなっている。また、テレワークの開始時期別にみると、「うまく運用できていない」と回答した企業の割合は、2020年1月以前からテレワークを活用していた企業では3.7%であるのに対し、2020年2-5月の間に初めてテレワークを活用した企業では26.6%であり、22.9%ポイント高くなっている。これらを踏まえると、感染拡大を機にテレワークを始めた企業では、テレワークをうまく運用できていなかったことから、それ以前からテレワークを実施してきた企業よりもテレワークの活用をやめた企業が多く存在した可能性がある。

第2-(2)-7図 企業のテレワーク継続・開始時期別での運用状況の違い（企業）

- 企業がテレワークを実施している（いた）際に運用がうまくできている（いた）か否かを聞いた結果について、テレワークの活用経験がある企業の全体の状況を見ると、44.4%がうまく運用できしており、31.5%がどちらともいえない、24.1%がうまく運用できていないと回答している。調査時点におけるテレワークの継続状況別にみると、調査時点ではテレワークを実施していない企業の方が、「うまく運用できていない」と回答した割合が34.0%ポイント高く、運用上の課題が解決しないことによりテレワークの活用をやめた企業がある可能性がある。テレワークの開始時期別にみると、2020年2-5月に初めてテレワークを活用した企業は、2020年1月以前からテレワーク経験のある企業よりも、「うまく運用できていない」と回答した割合が22.9%ポイント高い。



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「第3回新型コロナウイルス感染症が企業経営に及ぼす影響に関する調査」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) (1) 図の「テレワークの活用経験がある企業」は、(3) 図でみると「2020年1月以前からテレワークの活用経験がある企業」「2-5月に初めてテレワークを活用した企業」に加え、「6月以降にテレワークを活用した企業」を合計した割合となる。
- 2) 図表の数値は、テレワークを実施していた際の、テレワークの運用状況を尋ねた設問に対し、「非常にうまく運用できている」「まあまあうまく運用できている」「どちらともいえない」「あまりうまく運用できていない」「全くうまく運用できていない」という回答において、「非常にうまく運用できている」「まあまあうまく運用できている」の合計を「うまく運用できている」、「あまりうまく運用できていない」「全くうまく運用できていない」の合計を「うまく運用できていない」として表示。

●労働者においても、感染拡大期にテレワークを初めて経験した者は、それ以前に経験していた者よりもテレワークの実施頻度が減少したと回答する割合が高い

次に、第2-(2)-8図により、テレワークの経験がある労働者（ここでは2020年5月以前からテレワークの経験がある労働者）について、テレワークの実施日数を2020年3-5月頃と11-12月頃（調査時点の直近1か月）とで比べた増減の状況についてみると、「減少した」が35.3%、「ほぼ同じ」が52.1%、「増加した」が12.6%となっている。テレワークの開始時期別にみると、「減少した」と回答した者の割合は、2月以前からテレワークの経験がある者では26.6%であるのに対し、3-5月に初めてテレワークを経験した者では38.8%であり、12.2%ポイント高くなっている。このように、テレワークの継続状況と同様、2020年2月以前からテレ

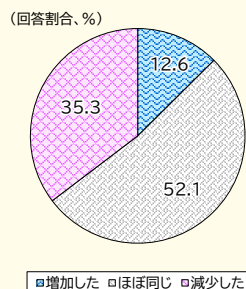
ワークを実施していた者の方が実施頻度が維持されていることが分かる。

第2-(2)-8図 テレワークの開始時期別の調査時点における実施頻度（労働者）

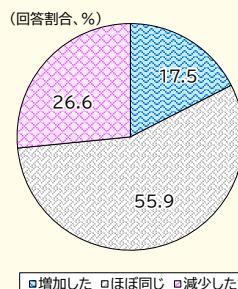
- テレワークの経験がある労働者について、テレワークの実施日数を2020年3-5月頃と11-12月頃（調査時点の直近1か月）で比べた増減の状況についてみると、「減少した」が35.3%、「ほぼ同じ」が52.1%、「増加した」が12.6%となっている。テレワークの開始時期別にみると、2月以前からテレワークの経験がある者の方が、3-5月に初めてテレワークを経験した者よりも、2020年12月時点で「減少した」と回答した割合が低く、「ほぼ同じ」「増加した」と回答した割合が高い。

新型コロナウイルス感染拡大期（3-5月の月間平均）と比較した、
直近1か月間に行ったテレワークの日数（2020年12月調査）

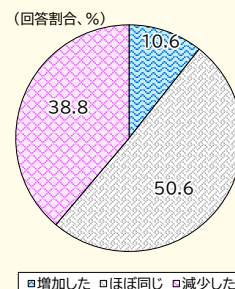
(1) テレワークの経験がある者
・2020年2月以前から経験がある者
・2020年3-5月に初めて経験した者の合計



(2) 2020年2月以前から
テレワークの経験がある者



(3) 3-5月に初めて
テレワークを経験した者



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染拡大の働きや生活への影響に関する調査（JILPT第3回）」(2020年) をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

(注) 「テレワークの経験がある者」の割合は、「2020年2月以前から経験がある者」「3-5月に初めて経験した者」の合計から算出。

●テレワークの活用経験がある企業や労働者の割合が比較的低い業種でも、テレワーク継続率が高い場合があることを踏まえると、業務の性質にかかわらず、テレワーク定着の可能性があることがうかがえる

続いて、第2-(2)-1図や第2-(2)-2図でみた業種別のテレワークの実施及び継続の状況について、実施状況と継続状況を合わせてみることでより詳細な考察を行う。

第2-(2)-9図の(1)により、テレワークの活用経験がある企業の割合を業種別にみると、「情報通信業」で91.9%、「学術研究、専門・技術サービス業」で68.4%と比較的高い一方で、「医療、福祉」で21.2%、「運輸業、郵便業」で23.1%、「建設業」で32.4%などと比較的低くなっている。他方で、同図(2)により、テレワークの活用経験がある企業のうち、調査時点でもテレワークを継続している企業の割合（継続率）をみると、「建設業」では66.2%、「運輸業、郵便業」では63.3%と、テレワークの活用経験がある企業の割合が比較的低い業種においても継続率は6割を上回っている。

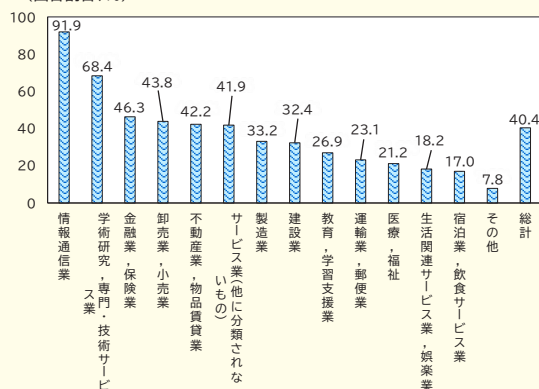
次に、第2-(2)-10図の(1)により、テレワークの経験がある労働者の割合を業種別にみると、「情報通信業」で73.7%、「金融、保険業」で49.7%、「教育・学習支援業」で46.4%と比較的高い一方で、「医療、福祉」で7.1%、「運輸業」で19.3%、「卸売、小売業」で19.6%と比較的低くなっている。他方で、同図の(2)により、テレワークの経験がある労働者のうち、調査時点でもテレワークを継続している労働者の割合（継続率）を業種別にみると、「情報通信業」で83.7%と高いほか、「製造業」で67.2%、「卸売、小売業」で57.7%と、テレワーク経験者の割合が高くない業種においても継続率の高い業種があることが分かる。

「医療、福祉」「運輸業」「卸売、小売業」といった、テレワークの経験がある労働者の割合が低い業種では、付2-(2)-1図でみられるように、現場での作業や対面でのやりとりの必要性が高く、業務の性質上、テレワークの普及が進まなかった可能性があるが、こうした業種であっても、企業、労働者のテレワークの継続率がある程度高いものもあることから、業務の性質等を考慮しつつ、テレワークを定着させることができる可能性があることがうかがえる。

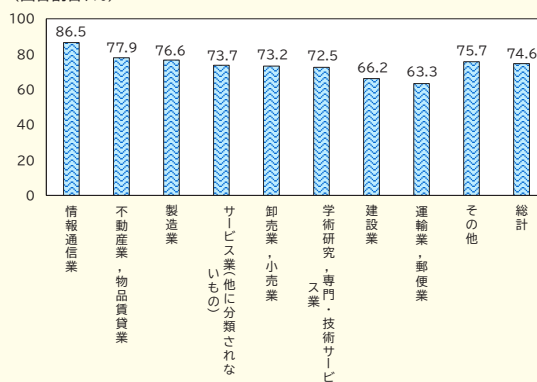
第2-(2)-9図 業種別テレワークの実施・継続状況（企業）

- テレワークの活用経験がある企業の割合を業種別にみると、「情報通信業」「学術研究、専門・技術サービス業」等で比較的高くなっている。一方で、「医療、福祉」「運輸業、郵便業」等では比較的低く、こうした業種では、現場での作業や対面でのやりとりの必要性が高く、業務の性質上、テレワークの普及が進まなかった可能性がある。
- テレワークの活用経験がある企業のうち、調査時点でもテレワークを継続している企業の割合（継続率）をみると、「建設業」「運輸業、郵便業」等、テレワークの活用経験がある企業の割合が低い業種においても、継続率は6割を上回っており、こうした業種でもテレワークを定着させる可能性があることがうかがえる。

(1) テレワークの活用経験がある企業の割合
(回答割合、%)



(2) 調査時点でもテレワークを継続している企業の割合
(回答割合、%)



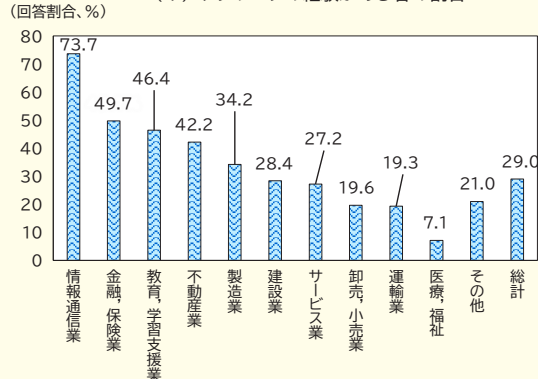
資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「第3回新型コロナウイルス感染症が企業経営に及ぼす影響に関する調査」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

(注) (2) 図において、「その他」とは回答サンプルが少ない業種「医療、福祉」「教育、学習支援業」「金融業、保険業」「生活関連サービス業、娯楽業」「複合サービス事業」「宿泊業、飲食業」を指す。

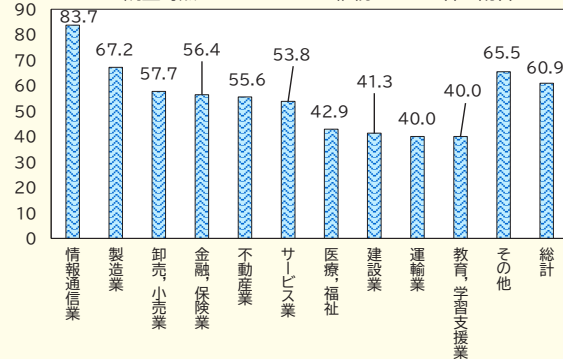
第2-(2)-10図 業種別テレワークの実施・継続状況（労働者）

- テレワークの経験がある労働者の割合を業種別にみると、「情報通信業」「金融、保険業」「教育、学習支援業」等で比較的高い。一方で「医療、福祉」「運輸業」「卸売、小売業」等では比較的低くっており、第2-(2)-9図での分析と同様に、こうした業種では、現場での作業や対面でのやりとりの必要性が高く、業務の性質上、テレワークの普及が進まなかった可能性がある。
- テレワークの経験がある労働者のうち、調査時点でもテレワークを継続している労働者の割合（継続率）を業種別にみると、「製造業」「卸売、小売業」等、経験者の割合が高くない業種においても継続率の高い業種があることが分かる。テレワークの経験がある労働者の割合が低い業種であっても、職種や業務の性質を考慮しつつ、テレワークを定着させることができる可能性があることがうかがえる。

(1) テレワークの経験がある者の割合



(2) テレワークの経験がある労働者のうち、調査時点でもテレワークを継続している者の割合



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染拡大の仕事や生活への影響に関する調査」(2020年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

●現場での業務が多いと考えられる職種においてはテレワークの普及が進まなかった可能性がある

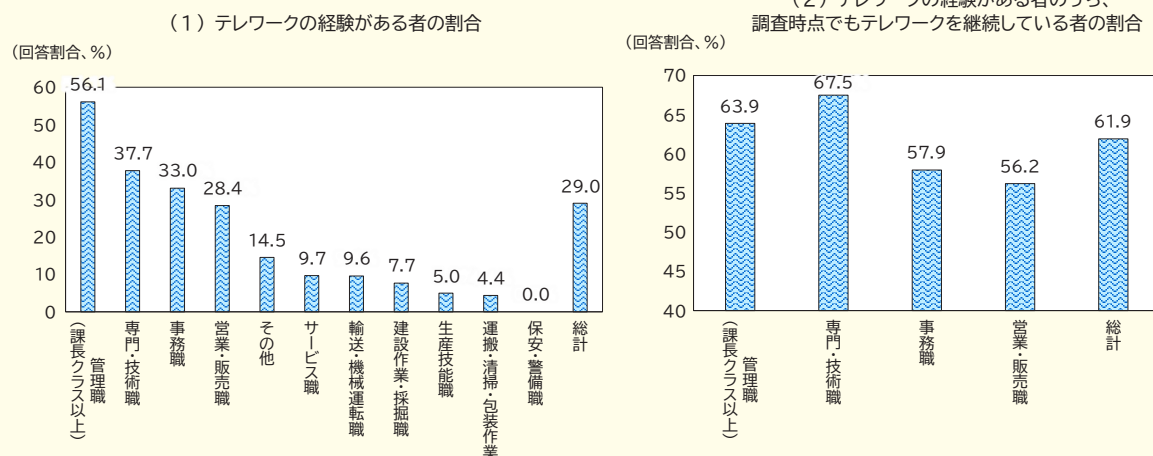
業種別に続き、職種別でのテレワークの実施・継続の状況についてみる。

第2-(2)-11図の(1)により、テレワークの経験がある労働者の割合を職種別にみると、「管理職」で56.1%と最も高く、次いで「専門・技術職」で37.7%、「事務職」で33.0%、「営業・販売職」で28.4%となっている。他方で「輸送・機械運転職」で9.6%、「建設作業・採掘職」で7.7%、「運搬・清掃・包装作業」で4.4%と比較的割合が低く、こうした現場での業務が多いと考えられる職種ではテレワークの普及が進まなかった可能性がある。

続いて、同図の(2)により、テレワークの継続率を職種別にみると、職種によりあまり大きな違いはみられないものの、「専門・技術職」では「事務職」「営業・販売職」よりも10%ポイント程度継続率が高くなっている。

第2-(2)-11図 職種別テレワークの実施割合と継続状況（労働者）

- テレワークの経験がある労働者の割合を職種別にみると、「管理職」で最も高く、次いで「専門・技術職」「事務職」「営業・販売職」となっている。他方で「輸送・機械運転職」や「建設作業・採掘職」「運搬・清掃・包装作業」等では割合は比較的低く、こうした現場作業が多いと考えられる職種ではテレワークの普及が進まなかった可能性がある。
- 過去テレワークの経験がある者のうち、調査時点でもテレワークを実施している者の割合を職種別にみると、あまり大きな差はみられないものの、「専門・技術職」は「事務職」「営業・販売職」と比較し、10%ポイント程度多く継続されている。



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染拡大の仕事や生活への影響に関する調査 (JILPT 第3回)」(2020年) をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

(注) 1) (2) 図において、4 職種以外の職種については、サンプル数が少ないため割愛。

2) (2) 図の「総計」は4 職種 (「管理職」「専門・技術職」「事務職」「営業・販売職」) の総計を示している。

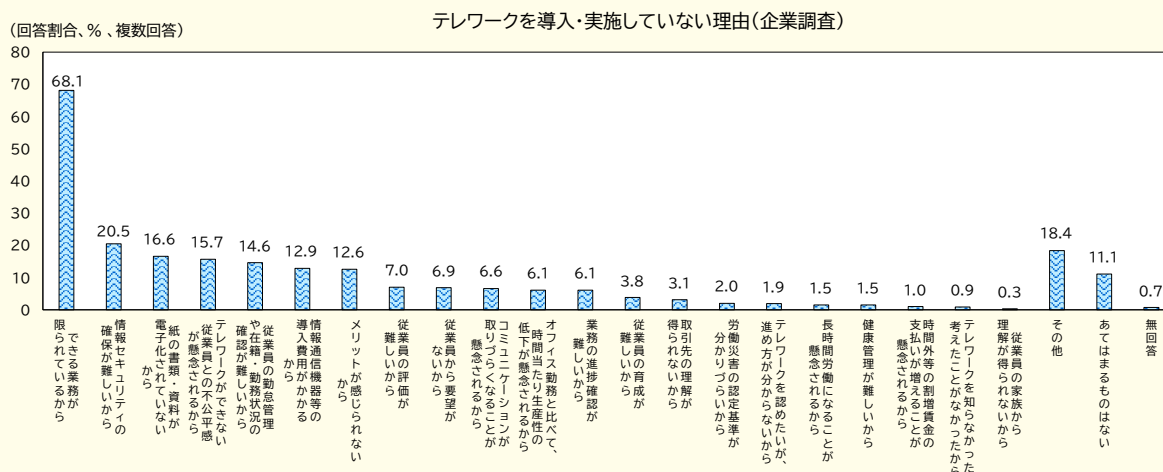
●企業がテレワークを導入、実施していない理由について、約7割の企業が「できる業務が限られているから」と回答している

ここまで、企業と労働者それぞれについて、テレワークの実施状況や継続状況をみてきたが、ここで、テレワークを導入・実施していない企業について、その理由をみる。第2-(2)-12図³によると、企業がテレワークを導入・実施していない理由としては、「できる業務が限られているから」と回答する割合が68.1%と最も高い。次いで、「情報セキュリティの確保が難しいから」が20.5%、「紙の書類・資料が電子化されていないから」が16.6%、「テレワークできない従業員との公平感が懸念されるから」が15.7%、「従業員の勤怠管理や在籍・勤務状況の確認が難しいから」が14.6%、「情報通信機器等の導入費用がかかるから」が12.9%、「メリットが感じられないから」が12.6%となっている。「できる業務が限られているから」という回答に関して、第2-(2)-9図から第2-(2)-11図までの分析を踏まえると、対面での業務や現場での業務が主となる業種の企業や、そういった業務に従事する労働者ではテレワークで実施できる業務が限られると感じる場合が多いことが考えられる。

3 本分析においては、三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株)「テレワークの労務管理等に関する実態調査」(2020年)(厚生労働省委託事業「令和2年度テレワークの労務管理に関する総合的実態研究事業」)の結果を用いており、JILPTの調査とは異なる点に留意が必要。

第2-(2)-12図 テレワークを導入、実施していない理由（企業）

- 企業がテレワークを導入・実施していない理由をみると、「できる業務に限られているから」と回答する割合が68.1%と高い。
- その他、「情報セキュリティの確保が難しいから」「紙の書類・資料が電子化されていないから」「テレワークできない従業員との公平感が懸念されるから」「従業員の勤怠管理や在籍・勤務状況の確認が難しいから」「情報通信機器等の導入費用がかかるから」「メリットが感じられないから」といった理由も一定割合ある。



資料出所 三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株)「テレワークの労務管理に関する実態調査」(2020年)(厚生労働省委託事業「令和2年度テレワークの労務管理に関する総合的実態調査研究事業」)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて作成

●業種・職種での分析と同様、対面でのコミュニケーションや現場での業務が主となる仕事においてはテレワークが定着しにくかったことがうかがえる

前図の分析を踏まえ、テレワークの継続状況と仕事の性質の違いに関係があるかどうかみてみる。

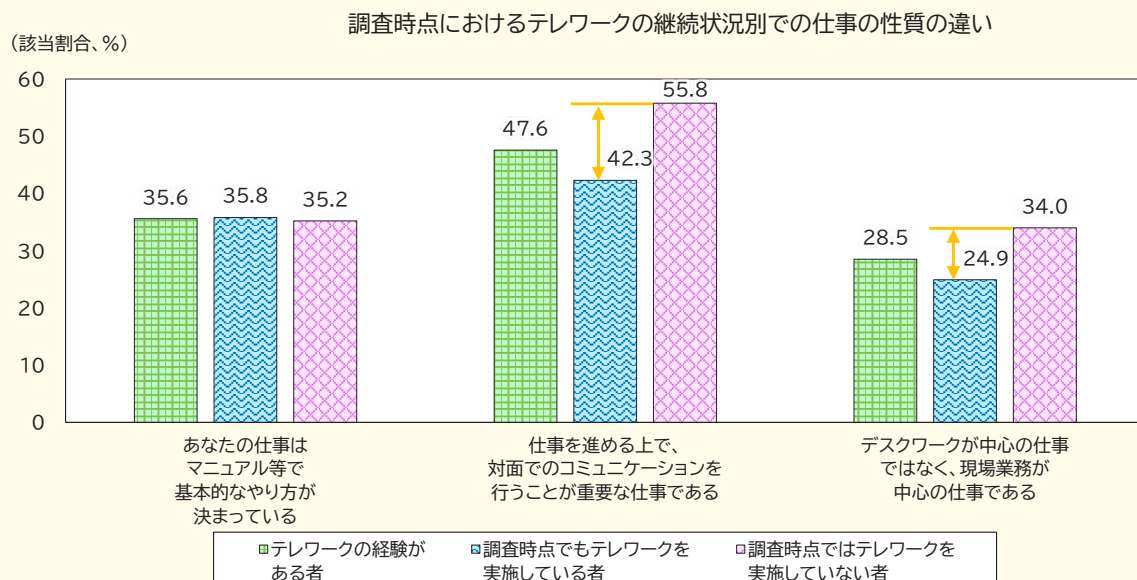
第2-(2)-13図は、労働者に自身の仕事の性質について、「マニュアル等で基本的なやり方が決まっている」「仕事を進める上で、対面でコミュニケーションを行うことが重要な仕事である」「デスクワークが中心の仕事ではなく、現場業務が中心の仕事である」の各項目に当てはまるか尋ね、該当した者の割合を、調査時点におけるテレワークの継続状況別にみたものである。これによると、「マニュアル等で基本的なやり方が決まっている」については、調査時点におけるテレワークの継続状況による傾向の違いがみられないものの、「対面でのコミュニケーションを行うことが重要な仕事」「現場業務が中心の仕事」については、「調査時点ではテレワークを実施していない者」の方が該当する割合が高くなっている。こうした仕事では、仕事の性質上、テレワークが定着しにくかったことがうかがえる。ただし、最近ではオンライン会議のツールなどICTを活用したコミュニケーションが急速に普及し、利便性も向上していることに留意する必要がある。これについては、「令和元年版 労働経済の分析」のP168「コラム2-2 人手不足の中で「働きやすさ」向上を目指す取組事例について」及び「令和元年版 労働経済白書動画」⁴の「企業の取組事例」において企業の事例を紹介している。その事例では、建設業の企業がテレワークやICTを取り入れ、建設現場事務所をサテライトオフィスとして活用することで従業員の現場事務所とオフィスとの往復を減らす取組や、現場指示者

4 厚生労働省ホームページ <https://www.mhlw.go.jp/wp/hakusyo/roudou/19/19-3.html>

が現場にいなくても現場の従業員のヘルメットに装着したカメラの映像により現場の状況を確認し、指示できるようにすることで必要最低限の人員が現場にいれば仕事が進められるようにする取組が行われている。

第2-(2)-13図 テレワークの継続状況別にみた仕事の性質の違い（労働者）

- テレワークの継続状況別に仕事の性質の違いをみると、「マニュアル等で基本的なやり方が決まっている」においては、調査時点におけるテレワークの継続状況別で傾向の違いがみられないものの、「対面でのコミュニケーションを行うことが重要な仕事」「現場業務が中心の仕事」においては「調査時点ではテレワークを実施していない者」の方が該当する割合が高くなっている。



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染拡大の仕事や生活への影響に関する調査 (JILPT 第3回)」(2020年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

(注) 図表の数値は、「あなたが直近、テレワークを行っている、あるいは行っていた時点の仕事の状況についてお答えください」という設問において、「当てはまる」「どちらかという当てはまる」「どちらともいえない」「どちらかという当てはまらない」「当てはまらない」という選択肢において、「当てはまる」「どちらかという当てはまる」の合計を「該当する」と捉えたもの。

ここまで、2020年における企業・労働者のテレワークの実施状況、継続状況についてみてきた。本節の要点をまとめると、緊急事態宣言を機に企業・労働者ともにテレワークが急速に普及したものの、緊急事態宣言下にテレワークを初めて実施した企業・労働者においては、それ以前からテレワークを実施していた企業・労働者に比べ、その後に継続している割合が低く、テレワークをうまく運用できていない企業の割合が高いことが明らかになった。また、業種別や職種別の分析を踏まえると、現場での業務や対面でのやり取りの必要性が高いといった業務の性質上テレワークの普及が進んでいない企業・労働者が一定割合存在すると考えられるものの、テレワークの活用が低調な業種でもテレワークを経験した者のその後の継続率は低い場合もあり、そうした業種等であってもテレワークを定着させていくことができる可能性があることがうかがえる。次節では、第3節以降でテレワークの定着に向けた課題をみる前提として、労働者や企業がテレワークを実施する際に感じるメリットについて整理していく。