

## 第2節 テレワーク活用のメリットについて

- 労働者はテレワークの活用により、ワーク・ライフ・バランスの向上や業務の生産性向上などの面でメリットを感じており、半数以上の労働者が今後もテレワークを活用・継続したいと考えている

本節では、労働者、企業がテレワークを実施する際の目的やメリット、効果について、テレワークの継続状況との関連も合わせてみることで、どのような要素がテレワークの定着において重要なか考察する。

まず、第2-(2)-14図<sup>5</sup>の（1）により、労働者がテレワークによって感じるメリットをみると、「通勤時間を節約することができる」と回答した労働者の割合が89.1%と最も高く、次いで「通勤による心身の負担が少ない」が82.4%、「隙間時間などを有効活用することができる」が60.1%と比較的高いほか、「家事の時間が増える」が43.5%、「家族とのコミュニケーションがとりやすい」が34.0%、「趣味や自己啓発などの時間が持てる」が27.1%などとなっており、こうしたワーク・ライフ・バランスの向上に関連する項目についてメリットを感じている労働者が多いことが分かる。また、「急な仕事の依頼や余計な会話が減って、担当している業務に集中できる」が55.2%、「仕事の生産性・効率性が向上する」が36.4%、「web会議では会議時間の短縮や、必要性の低い会議の見直しにつながる」が29.4%、「時間管理がしやすい」が27.8%となっており、こうした生産性の向上に関連する項目についても一定割合の労働者がメリットを感じていることが分かる。

一方、同図の（2）により、デメリットをみると、「同僚や部下とのコミュニケーションがとりにくい」が56.0%、「上司とのコミュニケーションがとりにくい」が54.4%と、コミュニケーションに関する項目を挙げた労働者の割合が高いことが分かる。その他、「在宅勤務で可能な業務が限られている」が49.1%と、業務の性質に関する項目や、「OA機器が整っていない」が38.6%、「家族がいるときに集中しづらい」が27.6%など、自宅の仕事環境に関する項目も多く挙げられている。

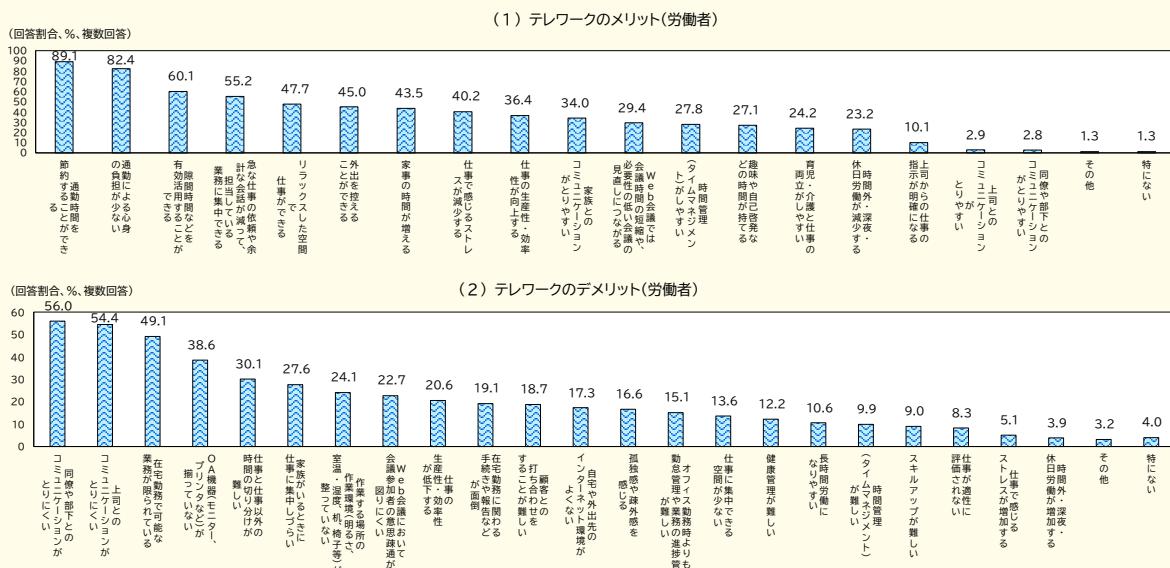
また、第2-(2)-15図<sup>6</sup>により、労働者のテレワークの継続・活用の意向についてみると、調査時点でもテレワークを実施している労働者では87.2%が継続を希望している。その一方、調査時点ではテレワークを実施していない労働者でも46.0%と、約半数がテレワークを活用してみたいと回答しており、労働者の多くが今後もテレワークを活用したいと考えていることが分かる。

5 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「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、JILTの調査とは異なる点に留意が必要。

6 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「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、JILTの調査とは異なる点に留意が必要。

第2-(2)-14図 テレワークで感じるメリット（労働者）

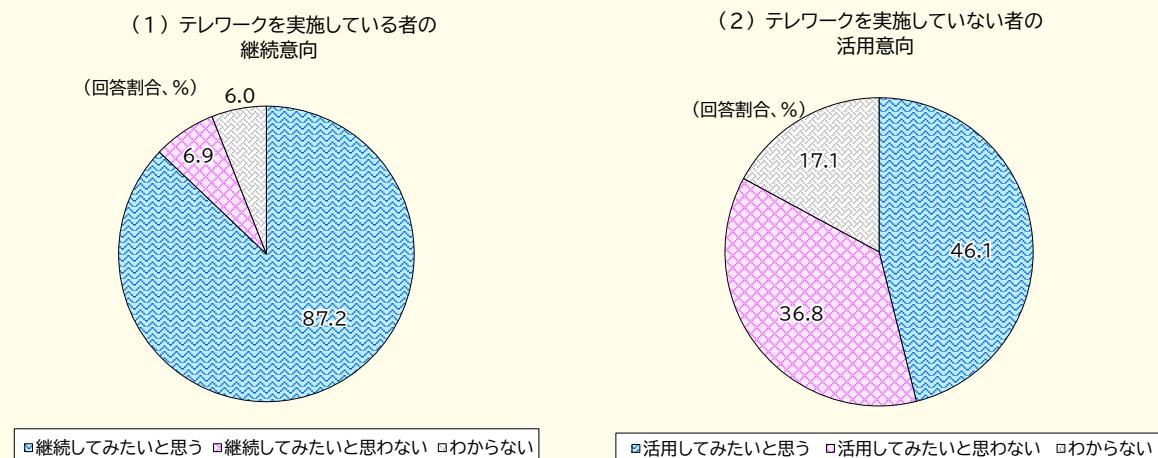
- 労働者にテレワークによって感じるメリットについて尋ねたところ、「通勤時間を節約することができる」「通勤による心身の負担が少ない」「隙間時間などを有効活用することができる」といったワーク・ライフ・バランスの向上に関連する項目についてメリットを感じている労働者が多い。また、「急な仕事の依頼や余計な会話が減って、担当している業務に集中できる」や「仕事の生産性・効率性が向上する」といった生産性の向上に関連する項目についても一定割合の労働者がメリットを感じている。
- 一方、デメリットをみると、「同僚や部下とのコミュニケーションがとりにくい」「上司とのコミュニケーションがとりにくい」等のコミュニケーションに関する項目を挙げた労働者の割合が高いことが分かる。その他、「在宅勤務で可能な業務が限られている」という仕事の性質に関する項目や「OA機器が整っていない」「家族がいるときに集中しづらい」といった仕事環境に関する要因も多く挙げられる。



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

第2-(2)-15図 テレワークの継続・活用意向（労働者）

- 労働者に今後のテレワーク継続・活用の意向について尋ねたところ、調査時点でもテレワークを実施している者では約9割が継続を希望している一方、調査時点ではテレワークを実施していない者でも、約半数がテレワークを活用してみたいと答えており、多くの労働者が今後もテレワークを活用したいと考えていることがうかがえる。



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等に関する実態調査」(2020年) (厚生労働省「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」)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて作成

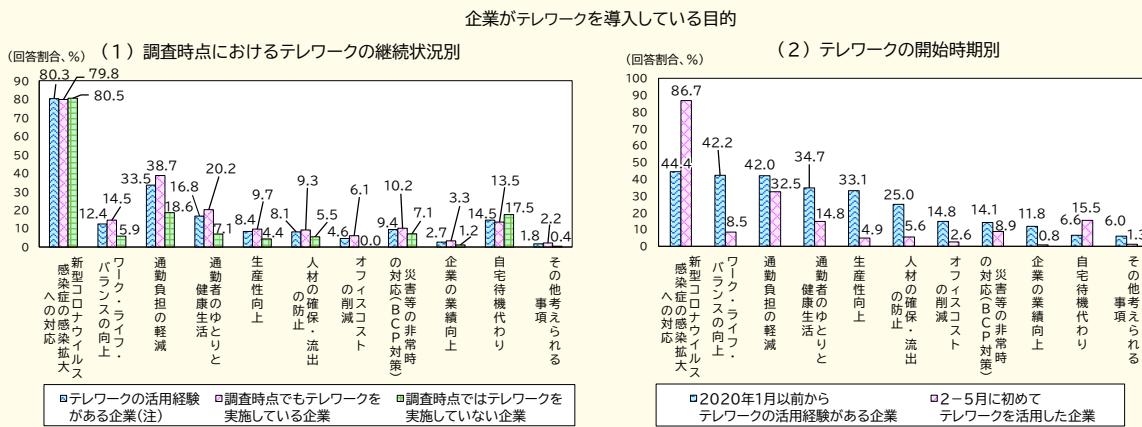
- 企業がテレワークを導入する目的は、感染拡大前にテレワークを始めていた企業ではワーク・ライフ・バランスや生産性の向上を目的としている企業が多い一方、感染拡大を機にテレワークを始めた企業では感染拡大への対応を目的とする企業が多い

続いて、企業がテレワークを導入する目的と効果についてみてみる。

第2-(2)-16図の（1）により、企業がテレワークを導入した目的について、調査時点におけるテレワークの継続状況別にみると、テレワークを調査時点でも実施している企業、調査時点では実施していない企業のいずれも「新型コロナウイルス感染症の感染拡大への対応」を回答した割合が8割と突出して高いものの、調査時点でもテレワークを実施している企業の方が、「ワーク・ライフ・バランスの向上」「通勤負担の軽減」「通勤者のゆとりと健康生活」といった感染拡大への対応以外の項目を導入目的に挙げた企業の割合が高い。次に、同図の（2）により、テレワークの開始時期別にみると、「新型コロナウイルス感染症の感染拡大への対応」については、2020年1月以前から活用経験がある企業では44.4%、2-5月の間に初めて活用した企業では86.7%といずれも回答した割合が高いものの、2020年1月以前からテレワークの活用経験のある企業では、「ワーク・ライフ・バランスの向上」「通勤負担の軽減」「通勤者のゆとりと健康生活」といった労働者の働きやすさの向上に資するものや、「生産性向上」「人材の確保・流出の防止」といった企業の競争力の向上に資するものとして挙げている企業の割合が比較的高くなっている。他方で、2-5月の間にテレワークを始めた企業では、上述のとおり、「新型コロナウイルス感染症の感染拡大への対応」を目的としていた企業の割合が86.7%と極めて高い一方、他の項目では相対的に割合が低く、緊急事態宣言下での業務継続の観点からテレワークを導入した企業が多いことが分かる。これらを踏まえると、緊急事態宣言下で初めてテレワークを活用した企業では主に感染拡大への対応を目的としてテレワークを導入したもの、緊急事態宣言の解除後には主な目的であった感染拡大への対応としてのテレワークの意義が薄れたため、テレワークの活用を止めた企業が多いのではないかと考えられる。

## 第2-(2)-16図 企業がテレワークを導入する目的（企業）

- 企業がテレワークを導入している目的について、調査時点におけるテレワークの継続状況別にみると、いずれも「新型コロナウイルス感染症の感染拡大への対応」と回答した割合が最も高いものの、調査時点でもテレワークを実施している企業の方が、「ワーク・ライフ・バランスの向上」「通勤負担の軽減」「通勤者のゆとりと健康生活」といった項目において割合が高い。
- テレワークの開始時期別にみると、どちらも「感染拡大への対応」と回答した割合が高いものの、2020年1月以前からテレワークの活用経験のある企業では、「通勤負担の軽減」「ワーク・ライフ・バランスの向上」といった労働者の働きやすさの向上に資するものや、「生産性向上」「人材の確保・流出の防止」といった企業の競争力の向上に資するものを目的としている企業が多くなっている。
- 一方、2-5月にテレワークを始めた企業では、「新型コロナウイルス感染症の感染拡大への対応」を目的としている企業が特に多く、緊急事態宣言下での業務継続のためにテレワークを始めた企業が多いことがうかがえる。



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) 図の「テレワークの活用経験がある企業」は、(2) 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月以降に初めてテレワークを活用した企業」を合計したものとなる。

### ●労働者と同様、企業においても「ワーク・ライフ・バランスの向上」、次いで「生産性の向上」について効果を感じている

次に、第2-(2)-17図の(1)により、企業がテレワークの導入目的として答えた各項目について実際に効果を感じたと答えた企業の割合をみると、テレワークの活用経験がある企業全体では、導入目的とされた割合が高かった「新型コロナウイルス感染症の感染拡大への対応」の項目や、「通勤負担の軽減」「ワーク・ライフ・バランスの向上」といった労働者の働きやすさの向上に資する項目、「オフィスコストの削減」といった項目については、効果を感じたと答えた割合が他の項目と比べ相対的に高くなっている。その一方、「生産性向上」「人材の確保・流出の防止」といった企業の競争力の向上に資する項目についても、上記の項目ほどではないものの、半数以上の企業で効果を感じている。また、調査時点におけるテレワークの継続状況別にみると、調査時点でもテレワークを実施している企業では、実施していない企業よりも、「ワーク・ライフ・バランスの向上」「生産性の向上」をはじめ、ほとんどの項目で効果を感じている割合が高い。

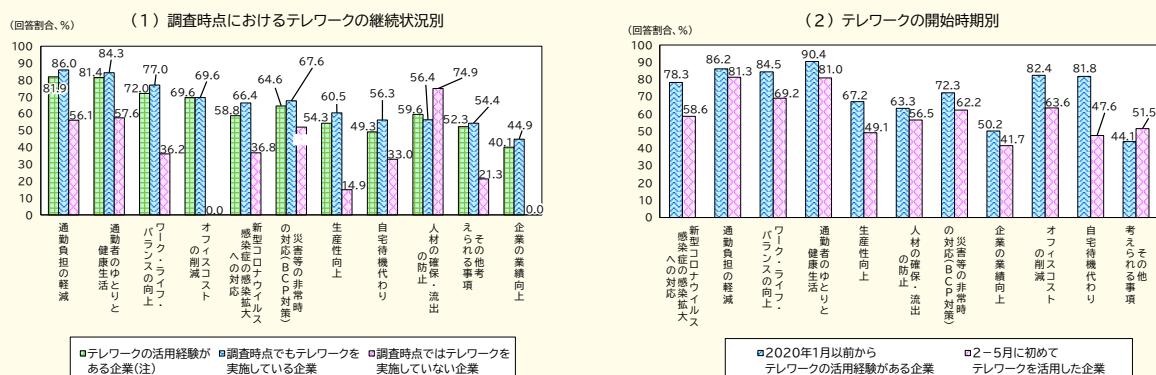
さらに、同図の(2)により、テレワークの開始時期別にみると、2020年1月以前からテレワークの活用経験がある企業の方が、「ワーク・ライフ・バランスの向上」「生産性の向上」をはじめ各項目で効果を感じている割合が高い傾向にある。第2-(2)-5図でみたとおり、2020年1月以前からテレワークの活用経験がある企業の方が、調査時点でもテレワークを継続している割合が高かったことから、感染拡大前からテレワークを実施していた企業では、テ

ワークを活用しながら運用方法を改善していく中で、これらの効果を実感することができるようになり、その結果、更に調査時点までテレワークを継続できているのではないかと考えられる。

第2-(2)-17図 テレワークで感じる効果（企業）

- 企業が導入目的として答えた各項目について実際に効果を感じたと答えた企業の割合をみると、導入目的としていた割合が高かった「通勤負担の軽減」「ワーク・ライフ・バランスの向上」といった労働者の働きやすさの向上に資する項目や、「オフィスコストの削減」といった項目については、効果を感じているとする割合が高くなっている。その一方、「生産性向上」「人材の確保・流出の防止」といった企業の競争力の向上に資する項目については上記の項目に比べると高くないものの、一定割合の企業で効果を感じられている。
- また、調査時点におけるテレワークの継続状況別にみると、調査時点でもテレワークを実施している企業では、調査時点ではテレワークを実施していない企業よりも、「ワーク・ライフ・バランスの向上」「生産性の向上」をはじめ、ほとんどの項目で効果を感じている割合が高い。
- 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の方が、「ワーク・ライフ・バランスの向上」「生産性の向上」をはじめ各項目で効果を感じている割合が高い傾向にある。2020年1月以前からテレワークの活用経験がある企業の方が、継続している割合も高かったことから、継続率とテレワークにより感じる効果についてはある程度関連があるものと考えられる。

テレワークで効果を感じていると回答する割合



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) 1) (1) 図の「テレワークの活用経験がある企業」は、(2) 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月以降に初めてテレワークを活用した企業」を合計したものとなる。  
2) 図表の数値は、企業がテレワークの導入目的として「あてはまる」と回答した項目に対し、「非常に効果があった」「効果があった」「どちらともいえない」「あまり効果がなかった」「全く効果がなかった」という効果感を尋ねた設問のうち、「非常に効果があった」「効果があった」と回答したものの割合を示したもの。

### ●テレワークを実施することによる「生産性・効率性」「ワーク・ライフ・バランス」「充実感・満足感」と、テレワークの定着の状況に関係がある可能性がある

既にみたテレワーク時の生産性・効率性やワーク・ライフ・バランスの向上といったメリットや、それらを通じた仕事の充実度・満足度について、テレワークの継続状況や開始時期との関連についてより詳細にみてみる。

第2-(2)-18図の(1)は、テレワーク時の「生産性・効率性」「ワーク・ライフ・バランスの実現度」「仕事を通じた充実感・満足感」に関する指標として、テレワークの経験がある労働者に、これらの実感についてオフィスで仕事を行う場合を100として0から200までの数値で回答を求めた結果（スコア）の分布をみたものであり、(2)(3)の図は調査時点でもテレワークを実施している者と調査時点では実施していない者に分けてみたものである。また、(4)は、両者の分布の違いを見やすいように(2)(3)の図を重ねて示したものである。こ

これらによると、テレワークの経験がある者全体では、テレワークを実施することによる「ワーク・ライフ・バランス」に関しては、スコアの平均値及び中央値が100程度であり、スコアの分布も比較的100以下と100超のいずれにも広がっているのに対し、「生産性・効率性」「充実感・満足感」については、スコアの平均値及び中央値が100を下回っており、スコアの分布も100以下に偏っている。このことから、本調査結果の傾向として、テレワーク時にはオフィスで働く際と比較して「生産性・効率性」や「仕事の充実感・満足感」は低下する場合が多いことが分かる<sup>7</sup>。したがって、これらのスコアの評価に当たっては、オフィスの場合と比較した「生産性・効率性」や「充実感・満足感」のスコアの低下がどの程度抑制されているかという観点から分析を行うこととした。

これを踏まえ、調査時点におけるテレワークの継続状況別にスコアの分布をみると、平均値ではいずれの項目とも調査時点でもテレワークを実施している者の方が、実施していない者よりも高い傾向にあり、テレワークを実施することによる「生産性・効率性」「ワーク・ライフ・バランス」「充実感・満足感」と、テレワークの定着の状況に関係がある可能性がある。これについては、テレワークを継続していくことで「生産性・効率性」「ワーク・ライフ・バランス」「充実感・満足感」が高まっていくという関係がある可能性と、テレワーク時の「生産性・効率性」「ワーク・ライフ・バランス」「充実感・満足感」を高めていくことがテレワークの継続・定着につながる可能性の双方の可能性があることが考えられる<sup>8</sup>。

#### 7 本白書以外のテレワークの仕事の生産性についての分析

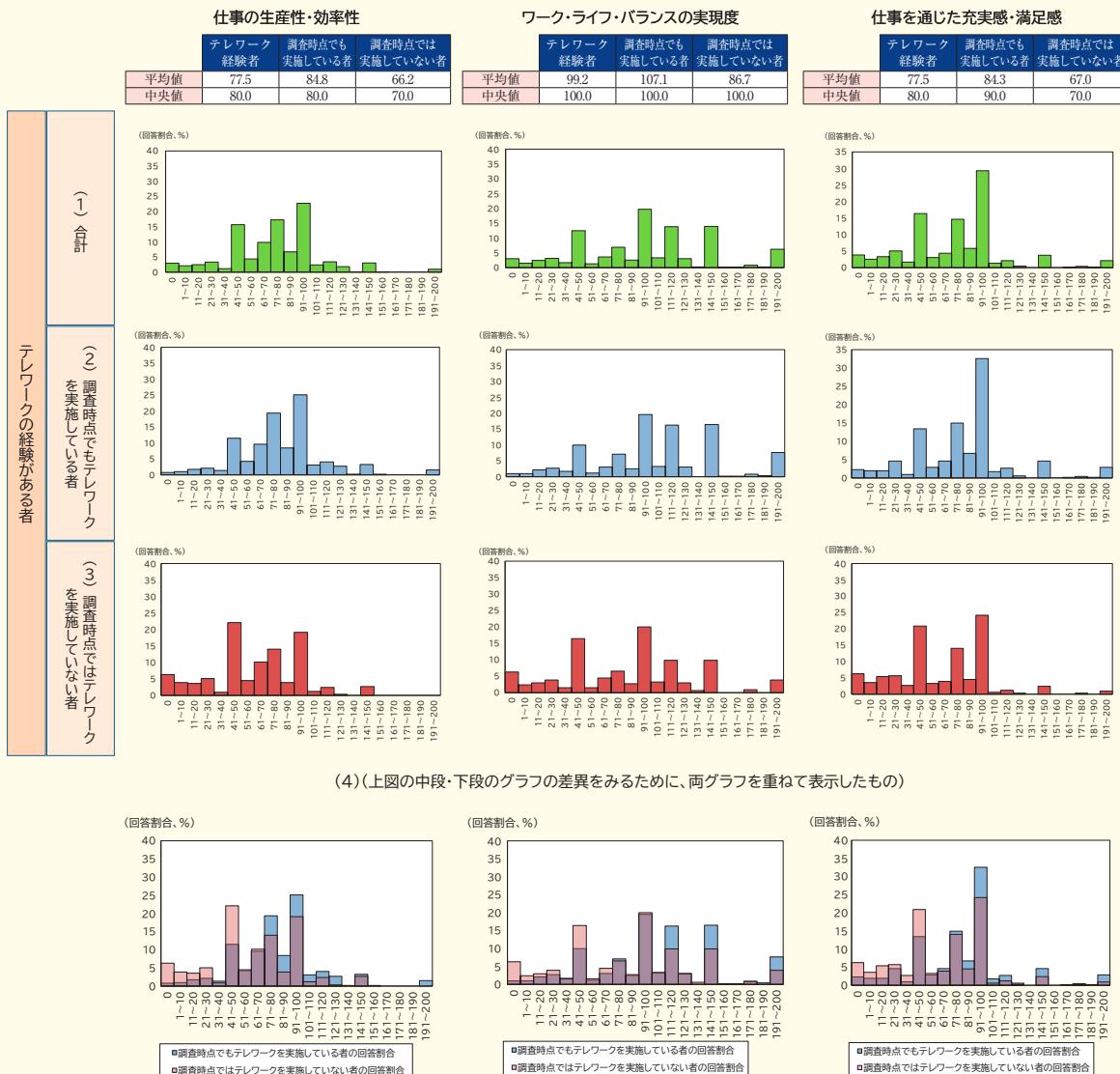
・森川正之（2020年）「コロナ危機下の在宅勤務の生産性：就労者へのサーベイによる分析」（RIETI Discussion Paper Series 20-J-034）では、2020年6月時点での雇用者を対象としたサーベイの結果、ふだん職場で行う仕事の生産性を100とした際の、在宅勤務の主観的生産性は平均60.6であるとしている。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大前から在宅勤務を実施していた者の平均値が76.8であるのに対し、感染拡大以降から在宅勤務を始めた者の平均値は58.1であるとしている。

・大久保敏弘・（公財）N I R A総合研究開発機構（2020年）「第2回テレワークに関する就業者実態調査報告書」では、2020年6月時点の調査で、通常どおり勤務していた場合の仕事の効率を100としたとき、テレワークを利用している人の仕事の効率は平均で83であるとしている。

#### 8 なお、本調査においては、労働者に対して、直近でテレワークを実施している、あるいは実施していた時点の状況を聞いており、回答者によって回答時点が異なっている点について留意が必要。

## 第2-(2)-18図 テレワークの継続と仕事の生産性や満足度等の関係（労働者）

○ テレワークの経験がある者にオフィスで働く場合と比較したテレワークを実施することによる「生産性・効率性」「ワーク・ライフ・バランス」「充実感・満足感」について尋ねたスコアの分布について、調査時点におけるテレワークの継続状況別にみると、「ワーク・ライフ・バランス」では、調査時点でもテレワークを実施している者のスコアの平均値及び中央値が100を超えており、「生産性・効率性」「充実感・満足感」については、スコアの平均値及び中央値が100を下回っており、オフィスと比較して、スコアが下がることが分かる。その上で、テレワークの調査時点における継続状況別にみると、特に平均値に関してはどの項目も調査時点でもテレワークを実施している者の方が高い傾向にあり、テレワークを実施することによる「生産性・効率性」「ワーク・ライフ・バランス」「充実感・満足感」と、テレワークの定着の状況に関係がある可能性がある。



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（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) 各図表の数値は、オフィスで働く場合を100として、テレワークを実施することによる主観的な変化を0~200の範囲で答えた数値の回答割合を示している。

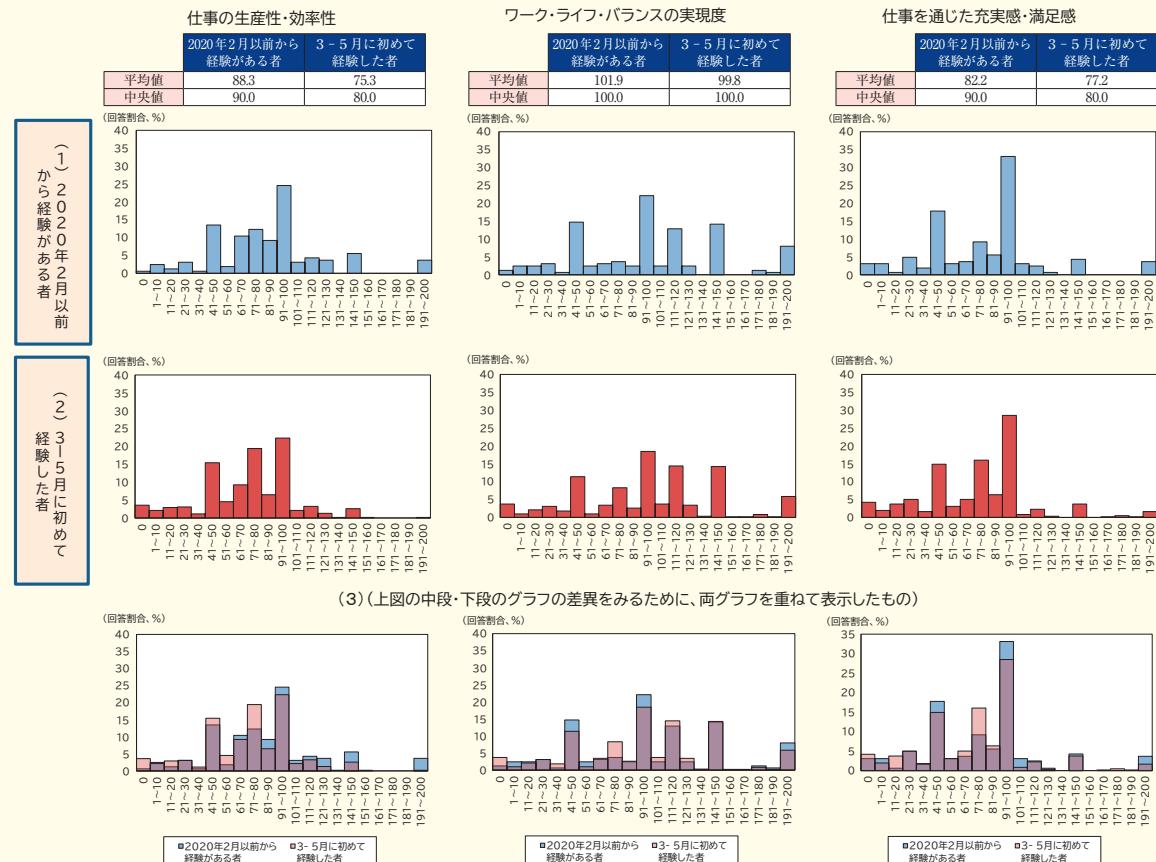
続いて、第2-(2)-19図により、同スコアをテレワークの開始時期別にみると、「生産性・効率性」「充実感・満足感」については、2020年2月以前から経験がある者、3-5月に初めて経験した者のいずれもスコアの平均値及び中央値は100を下回っているものの、2020年2月以前からの経験者の方が、3-5月に初めて経験した者よりもスコアの平均値及び中央値が高く、各スコアの低下が抑制されていることが分かる。「ワーク・ライフ・バランス」については、

いずれの開始時期の者も、スコアの平均値及び中央値が100程度となっているが、2020年2月以前から経験がある者の方がやや高くなっている。また、スコアの分布をみると、2020年2月以前から経験がある者では「0」と回答する者の割合が低く、また、「191～200」など100を大幅に上回る回答をした者の割合も比較的高くなっている。したがって、ワーク・ライフ・バランスについては、いずれの時期にテレワークを開始した者もある程度効果を実感しているが、感染拡大前からテレワークを実施している者の方がより大きくその効果を実感していることがうかがえる。

なお、本分析を含め、本章においては、2020年2月以前からテレワークの経験がある者と2020年3～5月の間に初めてテレワークを経験した者のテレワークに関する状況について比較することにより分析を行っているが、いずれの分析においても、2020年2月以前からテレワークの経験がある者の勤め先企業では、テレワークを活用しながら運用方法を改善していく中で効果を実感できるようになってきた可能性がある一方で、現場での業務や対面でのやり取りの必要性が高くないといった業務の性質等によりテレワークに取り組みやすかった可能性があることに留意しておく必要がある。

## 第2-(2)-19図 テレワークの開始時期と仕事の生産性や満足度等の関係（労働者）

- テレワークの開始時期別にみると、「生産性・効率性」「充実感・満足感」は、いずれの者においてもスコアの平均値は100を切っているものの、2020年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いずれのスコアの平均値も高く、各スコアの低下が抑制されていることが分かる。また、「ワーク・ライフ・バランス」については、テレワークの開始時期別での差はみられない。



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（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) 各図表の数値は、オフィスで働く場合を100として、テレワークを実施することによる主観的な変化を0～200の範囲で答えた数値の回答割合を示している。

第2節においては、労働者、企業の双方の観点からテレワークの活用によりどのようなメリットを感じているのかについてみてきた。その結果、労働者、企業ともに生産性の向上やワーク・ライフ・バランスをメリットとして感じていることが分かった。特に、企業の分析では、調査時点でもテレワークを実施している企業や感染拡大前からテレワークを実施していた企業の方が、そうでない企業よりも生産性の向上やワーク・ライフ・バランスといったメリットを感じている割合が高いことが分かった。

また、労働者の分析では、「仕事の生産性・効率性」、「ワーク・ライフ・バランスの実現度」、「仕事を通じた充実感・満足感」と、テレワークの継続状況とが関係していることが示唆された。さらに、感染拡大前からテレワークを実施してきた労働者の方が、感染拡大期に始めた労働者よりも、オフィスで働く場合と比較した「仕事の生産性・効率性」、「仕事を通じた充実感・満足感」の低下が抑制され、また、ワーク・ライフ・バランスについてはより実感しているという傾向がみられた。

このように、特に感染拡大前からテレワークを実施している労働者や企業において、テレワーク時の生産性・効率性、ワーク・ライフ・バランスの向上、充実感・満足感といった効果を感じることができることが分かる。

しかしながら、感染拡大前からテレワークを実施している企業や労働者においても、最初からこうしたメリットを感じることができていたのではなく、むしろ様々な課題に直面しながら、テレワークの活用を続ける中でそれらの課題を解決し、結果としてメリットを感じができるようになってきたのではないかと考えられる。そこで、第3節では、企業や労働者がテレワークの活用を進める中でどのような課題に直面し、そして克服しているのかについて、テレワークの開始時期による違いを踏まえながらしていくこととする。