

第Ⅱ部

**新型コロナウイルス感染症の
感染拡大が労働者の働き方に
及ぼした影響に関する課題**

第Ⅰ部「労働経済の推移と特徴」では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が、企業の事業活動の制限や人々の消費行動の抑制・変化を通じて雇用・労働に及ぼした影響について分析を行った。その結果、主に2020年4月の緊急事態宣言の発出以降の外出自粛や休業の要請等により、「宿泊業、飲食サービス業」等の産業で働く女性の非正規雇用労働者等を中心に、雇用や賃金等の減少といった影響が及んでいることが分かった。他方で、今般の感染拡大は、労働者によって異なる影響を及ぼしていることにも着目していく必要がある。

まず、2020年4-5月の緊急事態宣言下においては、休業要請等の対象となった事業者が存在する一方で、国民生活・国民経済の安定確保に不可欠な業務を行う事業者については事業の継続が求められた。こうした事業者の中でも、例えば、保健医療や介護・福祉の分野においては、新型コロナウイルス感染症の感染者への対応はもとより、日頃から患者や利用者等と直接接するために感染防止対策の徹底を求められ、そこで従事する労働者の負担が平常時よりも増大したことが考えられる。また、第Ⅰ部第5章でみたように、小売業のうちの食品スーパーやドラッグストアなど一部の業態では、いわゆる「巣ごもり需要」や感染防止対策による消費の変化（食料品、マスク等保健用消耗品等の需要増）を受けて業務量が増大し、従事する労働者の負担が増大したことが考えられる。このように、国民生活・国民経済の安定確保に不可欠な業務においては、業務の性質上、感染リスクを強く感じながらも、社会的な必要性から現場で働くことを続けていた労働者が多く存在している。こうしたことから、第Ⅱ部第1章では、感染拡大下において業務の継続を求められた労働者の働き方について、その実態を明らかにするとともに、こうした危機下においても労働者が安心して意欲をもって働き続けられるような方策について考察する。

また、同じく2020年4-5月の緊急事態宣言下においては、政府から事業者に対して「出勤者数の7割削減」を目指し、在宅勤務（テレワーク）を強力に推進することが求められ、その間を中心にテレワークが急速に普及した。しかしながら、緊急事態宣言の解除以降、今般の感染拡大を機にテレワークを導入した企業の労働者を中心にテレワークをしなくなった者もみられる。テレワークは感染拡大防止の観点だけでなく、働き方改革の観点からも推進が求められる働き方であり、我が国の働き方として更に定着させていくことが重要である。第Ⅱ部第2章では、感染拡大下におけるテレワークの実施状況等を踏まえつつ、テレワークの定着に向けた課題について考察する。

第

1 章

新型コロナウイルス感染症の感染拡大下において
業務の継続を求められた労働者の働き方について

新型コロナウイルス感染症の感染拡大下においては、2020年4月から5月にかけて新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく緊急事態宣言が発出され、外出自粛や休業等の要請が行われた。第Ⅱ部第2章でみるように、同期間においてテレワークの実施が急速に広まった一方で、緊急事態宣言下においても国民生活・国民経済の安定確保に不可欠な業務のために引き続き出勤しての業務の継続が求められた労働者も存在した。こうした労働者は、その仕事の重要性が再認識され、業務の性質上、感染リスクが高いことや、感染拡大下において業務が増大したこと、通常の業務に加えて感染防止のための対応が求められたことなどによる負担の増大などについて指摘され、社会的に注目された。その一方で、そうした業務の負担に対して、労働条件、処遇等が見合っていないのではないかと指摘もあった。こうした状況を踏まえ、本章では、感染拡大下においても業務の継続を求められた労働者について、まず、平常時の状況を概観した上で、感染拡大下においてこうした労働者がどのように働き、どのような点を負担に感じていたのか、また、企業・施設がどのような対策をとり、どのような効果があったのかについて分析する。これを通じて、感染拡大の状況が依然として予断を許さない中で、危機下にあっても国民生活・国民経済の安定確保に不可欠な業務が継続されるよう、労働者が意欲を持って働き続けられるために、労働者の安全の確保、負担の軽減など企業・施設に望まれる取組について考察する。

具体的には、第1節「分析対象とする労働者の範囲」において、本章でとりあげる労働者の範囲を整理した後、第2節「分析対象労働者の概況」において、こうした労働者の雇用者数、雇用形態、職種、賃金の状況などについて概観する。続いて、第3節「分析対象労働者の働き方に関する変化・課題」において、感染拡大下において対象労働者の働き方に生じた変化とそれに伴う課題についてみた上で、第4節「勤め先の取組と分析対象労働者への影響」において、これらの課題に対して勤め先の企業や施設が行った取組やそれによる効果について分析する。

第1節 分析対象とする労働者の範囲

- 本章では、基本的対処方針で定められた「緊急事態宣言時に事業の継続が求められる事業者」を参考に分析対象業種・労働者を選定し、中でも「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」の3業種について重点的に分析する

本章の分析では、感染拡大下においても国民生活・国民経済の安定確保に不可欠な業務を行うため、業務の継続を求められた労働者の感染拡大下における働き方の実態を分析するため、分析対象とする労働者の範囲については、政府の新型コロナウイルス感染症対策本部が策定した「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」（以下「基本的対処方針」という。）において、国民生活・国民経済の安定確保に不可欠な業務を行う事業者として定められた「緊急事態宣言時に事業の継続が求められる事業者」として掲げられた事業分野を基礎として、分析対象とする業種・労働者を第2-(1)-1表、第2-(1)-2表のとおり選定した。

第2-(1)-1表 新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針（抄）

- 政府の新型コロナウイルス感染症対策本部が策定した「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」において、「緊急事態宣言時に事業の継続が求められる事業者」について、下表のとおり定められた。

「緊急事態宣言時に事業の継続が求められる事業者」

以下事業者等については、「三つの密」を避けるための取組を講じていただきつつ、事業の継続を求める。

1. 医療体制の維持

- ・新型コロナウイルス感染症の治療はもちろん、その他の重要疾患への対応もあるため、すべての医療関係者の事業継続を要請する。
- ・医療関係者には、病院・薬局等のほか、医薬品・医療機器の輸入・製造・販売、献血を実施する採血業、入院者への食事提供など、患者の治療に必要なすべての物資・サービスに関わる製造業、サービス業を含む。

2. 支援が必要な方々の保護の継続

- ・高齢者、障害者など特に支援が必要な方々の居住や支援に関するすべての関係者（生活支援関係事業者）の事業継続を要請する。
- ・生活支援関係事業者には、介護老人福祉施設、障害者支援施設等の運営関係者のほか、施設入所者への食事提供など、高齢者、障害者などが生活する上で必要な物資・サービスに関わるすべての製造業、サービス業を含む。

3. 国民の安定的な生活の確保

- ・自宅等で過ごす国民が、必要最低限の生活を送るために不可欠なサービスを提供する関係事業者の事業継続を要請する。
- ①インフラ運営関係（電力、ガス、石油・石油化学・LPガス、上下水道、通信・データセンター等）
- ②飲食物品供給関係（農業・林業・漁業、飲食物品の輸入・製造・加工・流通・ネット通販等）
- ③生活必需物資供給関係（家庭用品の輸入・製造・加工・流通・ネット通販等）
- ④食堂、レストラン、喫茶店、宅配・テイクアウト、生活必需物資の小売関係（百貨店・スーパー、コンビニ、ドラッグストア、ホームセンター等）
- ⑤家庭用品のメンテナンス関係（配管工・電気技師等）
- ⑥生活必需サービス（ホテル・宿泊、銭湯、理美容、ランドリー、獣医等）
- ⑦ごみ処理関係（廃棄物収集・運搬、処分等）
- ⑧冠婚葬祭関係（火葬の実施や遺体の死後処置に係る事業者等）
- ⑨メディア（テレビ、ラジオ、新聞、ネット関係者等）
- ⑩個人向けサービス（ネット配信、遠隔教育、ネット環境維持に係る設備・サービス、自家用車等の整備等）

4. 社会の安定の維持

- ・社会の安定の維持の観点から、緊急事態措置の期間中にも、企業の活動を維持するために不可欠なサービスを提供する関係事業者の最低限の事業継続を要請する。
- ①金融サービス（銀行、信金・信組、証券、保険、クレジットカードその他決済サービス等）
- ②物流・運送サービス（鉄道、バス・タクシー・トラック、海運・港湾管理、航空・空港管理、郵便等）
- ③国防に必要な製造業・サービス業の維持（航空機、潜水艦等）
- ④企業活動・治安の維持に必要なサービス（ビルメンテナンス、セキュリティ関係等）
- ⑤安全安心に必要な社会基盤（河川や道路などの公物管理、公共工事、廃棄物処理、個別法に基づく危険物管理等）
- ⑥行政サービス等（警察、消防、その他行政サービス）
- ⑦育児サービス（託児所等）

5. その他

- ・医療、製造業のうち、設備の特性上、生産停止が困難なもの（高炉や半導体工場など）、医療・支援が必要な人の保護・社会基盤の維持等に不可欠なもの（サプライチェーン上の重要物を含む。）を製造しているものについては、感染防止に配慮しつつ、継続する。また、医療、国民生活・国民経済維持の業務を支援する事業者等にも、事業継続を要請する。

資料出所 新型コロナウイルス感染症対策本部「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」（令和2年3月28日）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-(1)-2表 本章において分析対象とする業種・労働者について

- 第Ⅱ部第2章の分析では、感染拡大下においても国民生活・国民経済の安定確保に不可欠な業務を行うため業務の継続を求められた労働者の感染拡大下における働き方の実態を分析するため、基本的対処方針に「緊急事態宣言時に事業の継続が求められる事業者」として掲げられた事業分野を基礎として、分析対象とする業種・労働者を選定した。
- 具体的には、「平成26年経済センサス-基礎調査」の産業小分類の業種のうち、上記の事業分野に該当すると考えられるものを選定した上で、それらの産業小分類の業種ごとの従業員数を、当該小分類が含まれる産業中分類の業種の括りの中で合計し、当該中分類について、従業員数が多い順に並べた。その上で、従業員数が多い上位25業種（第2-(1)-3表参照）を「分析対象業種」とするとともに、当該業種に従事する労働者を「分析対象労働者」として分析を行った。
- 業種別の括りとしては、第2-(1)-3表のとおり、「分析対象業種」を産業大分類の区分を基本としてまとめた区分によることとした。特に、このうち感染拡大下において社会的に注目された「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」（「各種商品小売業」「織物・衣服・身の回り品小売業」「飲食料品小売業」「その他の小売業」の合計）の3業種の労働者については大分類よりも区分を細かくして重点的に分析した。
- また、職業別の括りとしては、基本的には職業大分類の区分によりつつ、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」について詳細に分析する場合には、就業構造基本調査の職業詳細区分を用い、これら3業種それぞれで労働者数が多い第2-(1)-4表に示す職種区分により分析を行った。

業種については、第2-(1)-3表の（1）のとおり、「平成26年経済センサス-基礎調査」の産業小分類の業種の中から、基本的対処方針で定められた「緊急事態宣言時に事業の継続が求められる事業者」に該当すると考えられるものを選定した上で、それらの産業小分類の業種ごとの従業員数を、当該小分類が含まれる産業中分類の業種の括りの中で合計し、当該中分類について、従業員数が多い順に並べた¹。その上で、この中分類の業種ごとの従業員数が多い上位25業種を「分析対象業種」とするとともに、当該業種に従事する労働者を「分析対象労働者」として分析を行った。

業種別の括りとしては、同表の（2）のとおり、「分析対象業種」を産業大分類の区分を基本としてまとめた区分によることとした。特に、「分析対象業種」のうち、業務上、患者、利用者、消費者等と対面で接することから感染リスクが比較的高いと考えられ、その負担の増大が社会的に注目された業種として「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」（「各種商品小売業」「織物・衣服・身の回り品小売業」「飲食料品小売業」「その他の小売業」の合計）の3業種（以下「重点的に分析を行う3業種」という。）の労働者については大分類よりも区分を細かくして重点的に分析することとした。本章における業種の表記については、特記しない限り、上記の独自の業種区分によるものであることに留意されたい。

また、職種別の括りとしては、第2-(1)-4表に示すとおり、基本的には職業大分類の区分により分析を行ったが、重点的に分析を行う3業種について詳細に分析する場合は、就業構造基本調査の職業詳細区分を用い、これら3業種それぞれで労働者数が多い同表に示す職種区分により分析を行った。

1 各業種における産業小分類ごとの従業員数については付2-(1)-1表を参照。

第2-(1)-3表 業種別の分析を行う際の業種区分

(1) 「平成26年経済センサス-基礎調査」の従業員数

	産業中分類	「平成26年経済センサス-基礎調査」の従業員数（基本的対処方針に掲げられた事業者該当すると考えられる小分類のみの合計）
1	医療業	4,030,180
2	社会保険・社会福祉・介護事業	3,742,548
3	飲食店	3,134,154
4	飲食料点小売業	3,054,366
5	総合工事業	1,722,056
6	道路貨物運送業	1,696,190
7	その他の事業サービス業	1,394,177
8	食料品製造業	1,273,368
9	その他の小売業	1,143,769
10	洗濯・理容・美容・浴場業	1,076,615
11	設備工事業	935,954
12	職別工事業（設備工事業を除く）	864,701
13	飲食料品卸売業	808,991
14	織物・衣服・身の回り品小売業	727,973
15	宿泊業	694,799
16	保険業（保険媒介代理業、保険サービス業を含む）	644,907
17	持ち帰り・配達飲食サービス業	587,752
18	道路旅客運送業	556,821
19	その他の卸売業	499,165
20	銀行業	427,768
21	機械器具卸売業	403,950
22	繊維工業	399,914
23	各種商品小売業	392,244
24	運輸に附帯するサービス業	367,446
25	廃棄物処理業	323,412

(2) 分析対象業種の一覧

分析対象業種（産業中分類） （左図の産業中分類を並び替えたもの）	業種別の分析を行う際の業種区分
医療業	医療業
社会保険・社会福祉・介護事業	社会保険・社会福祉・介護事業
各種商品小売業	小売業（生活必需物資等）
織物・衣服・身の回り品小売業	
飲食料品小売業	
その他の小売業	
総合工事業	建設業（総合工事業等）
職別工事業（設備工事業を除く）	
設備工事業	
食料品製造業	製造業（生活必需物資等）
繊維工業	
道路旅客運送業	運輸業（道路旅客・貨物運送業等）
道路貨物運送業	
運輸に附帯するサービス業	
飲食料品卸売業	卸売業（生活必需物資等）
機械器具卸売業	
その他の卸売業	
銀行業	銀行・保険業
保険業（保険媒介代理業、保険サービス業を含む）	
宿泊業	宿泊・飲食サービス業
飲食店	
持ち帰り・配達飲食サービス業	
洗濯・理容・美容・浴場業	生活関連サービス業
廃棄物処理業	サービス業（廃棄物処理業等）
その他の事業サービス業	

資料出所 総務省統計局「平成26年経済センサス-基礎調査」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) 基本的対処方針に掲げられた事業者該当する産業小分類の業種ごとの従業員数をその上位の中分類の業種ごとに合計し、中分類ごとの従業員数が多い上位25業種を選定（ただし、公務は除く）。
2) 該当する産業小分類も含めた詳細な分析対象業種の一覧は付2-(1)-1表を参照。

第2-(1)-4表 職種別の分析を行う際の職種区分

分析対象職種の一覧

業種別の分析を行う際の業種区分	分析対象業種（産業中分類）	職種別の分析を行う際の職種区分
医療業	医療業	<ul style="list-style-type: none"> ・医療業の看護師（准看護師を含む） ・医療業のその他の保健医療従事者（栄養士、薬剤師、保健師、臨床検査技師等） ・医療業の一般事務従事者 ・その他の保健医療サービス職業従事者（看護助手、歯科助手等） ・医師 ・医療業のその他（上記5職種以外の職種）
社会保険・社会福祉・介護事業	社会保険・社会福祉・介護事業	<ul style="list-style-type: none"> ・介護サービス職業従事者 ・社会福祉専門従事者（保育士等） ・社会保険・社会福祉・介護事業の一般事務従事者 ・その他のサービス職業従事者（※） ・社会保険・社会福祉・介護事業の看護師（准看護師を含む） ・社会保険・社会福祉・介護事業のその他（上記5職種以外の職種）
小売業（生活必需物資等）	各種商品小売業	<ul style="list-style-type: none"> ・商品販売従事者 ・食料品製造従事者（※） ・小売業（生活必需物資等）の一般事務従事者 ・その他の運搬・清掃・包装等従事者（※） ・運搬従事者 ・小売業（生活必需物資等）のその他の保健医療従事者（薬剤師等） ・営業職業従事者 ・営業・販売事務従事者 ・紡績・衣服・繊維製品製造従事者（※） ・小売業（生活必需物資等）のその他（上記以外の職種）
	織物・衣服・身の回り品小売業	
	飲食料品小売業	
	その他の小売業	
建設業（総合工事業等）	総合工事業	<ul style="list-style-type: none"> ・専門的・技術的職業従事者 ・事務従事者 ・販売従事者 ・サービス職業従事者 ・保安職業従事者 ・生産工程従事者 ・輸送・機械運転従事者 ・建設・採掘従事者 ・運搬・清掃・包装等従事者
	職別工事業(設備工事業を除く)	
	設備工事業	
製造業（生活必需物資等）	食料品製造業	<ul style="list-style-type: none"> ・専門的・技術的職業従事者 ・事務従事者 ・販売従事者 ・サービス職業従事者 ・保安職業従事者 ・生産工程従事者 ・輸送・機械運転従事者 ・建設・採掘従事者 ・運搬・清掃・包装等従事者
	繊維工業	
運輸業（道路旅客・貨物運送業等）	道路旅客運送業	<ul style="list-style-type: none"> ・専門的・技術的職業従事者 ・事務従事者 ・販売従事者 ・サービス職業従事者 ・保安職業従事者 ・生産工程従事者 ・輸送・機械運転従事者 ・建設・採掘従事者 ・運搬・清掃・包装等従事者
	道路貨物運送業	
卸売業（生活必需物資等）	運輸に附帯するサービス業	<ul style="list-style-type: none"> ・専門的・技術的職業従事者 ・事務従事者 ・販売従事者 ・サービス職業従事者 ・保安職業従事者 ・生産工程従事者 ・輸送・機械運転従事者 ・建設・採掘従事者 ・運搬・清掃・包装等従事者
	飲食料品卸売業	
	機械器具卸売業	
	その他の卸売業	
銀行・保険業	銀行業	<ul style="list-style-type: none"> ・専門的・技術的職業従事者 ・事務従事者 ・販売従事者 ・サービス職業従事者 ・保安職業従事者 ・生産工程従事者 ・輸送・機械運転従事者 ・建設・採掘従事者 ・運搬・清掃・包装等従事者
	保険業（保険媒介代理業、保険サービス業を含む）	
	宿泊業	
宿泊・飲食サービス業	飲食店	<ul style="list-style-type: none"> ・専門的・技術的職業従事者 ・事務従事者 ・販売従事者 ・サービス職業従事者 ・保安職業従事者 ・生産工程従事者 ・輸送・機械運転従事者 ・建設・採掘従事者 ・運搬・清掃・包装等従事者
	持ち帰り・配達飲食サービス業	
生活関連サービス業	洗濯・理容・美容・浴場業	<ul style="list-style-type: none"> ・専門的・技術的職業従事者 ・事務従事者 ・販売従事者 ・サービス職業従事者 ・保安職業従事者 ・生産工程従事者 ・輸送・機械運転従事者 ・建設・採掘従事者 ・運搬・清掃・包装等従事者
サービス業（廃棄物処理業等）	廃棄物処理業	
	その他の事業サービス業	

資料出所 総務省統計局「平成26年経済センサス-基礎調査」「平成29年就業構造基本調査」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) 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」については、就業構造基本調査の職業詳細区分のうち、各業種において労働者数の多い5職種を選定。
- 2) 「小売業（生活必需物資等）」（「各種商品小売業」「織物・衣服・身の回り品小売業」「飲食料品小売業」「その他の小売業」の合計）については、中分類の各業種において労働者数の多い5職種を選定し、同一の職種をまとめたもの。
- 3) 重点的に分析を行う3業種以外の業種については、職業大分類の職種を用いている。
- 4) 本章第3節において職種別の分析を行うに当たっては、(※)の職種については、調査のサンプル数が小さいため除いている。

第2節 分析対象労働者の概況

- 分析対象業種の雇用者数は全業種の雇用者数の半分程度を占めており、男女別・雇用形態別にみると女性の非正規雇用労働者の割合が比較的高い

感染拡大下における分析対象労働者の働く実態についてみる前提として、分析対象労働者の平常時の状況について概観しておくため、本節では、感染拡大前における分析対象労働者の業種、職種、雇用形態別等の雇用者数や賃金、労働時間等の状況について、就業構造基本調査及び賃金構造基本統計調査を用いてみる。

まず、「平成29年就業構造基本調査」を用いて、分析対象労働者の雇用者数やその男女別・雇用形態別、職種別等の構成についてみていく。第2-(1)-5図により、分析対象業種の雇用者数をみると、全雇用者の53%と半分程度を占めており、前節で示したように業種のみにより分類すると相当の割合の労働者が国民生活・国民経済の安定確保に不可欠な業務に関わる業種において従事している可能性があることが分かる。業種別にみると、「社会保険・社会福祉・介護事業」で403万人、「医療業」で370万人、「小売業（生活必需物資等）」（「飲食料品小売業」「その他の小売業」「織物・衣服・身の回り品小売業」「各種商品小売業」の合計）で561万人となっているほか、「建設業」（総合工事業等）で400万人となっており、分析対象労働者の中ではこうした業種で雇用者数が比較的多いことが分かる。

次に、第2-(1)-6図により、業種別に男女別・雇用形態別の雇用者の割合をみると、分析対象業種では、全業種と比較して女性の非正規雇用労働者の割合がやや高くなっている。「医療業」では女性の正規雇用労働者の割合が高く、「社会保険・社会福祉・介護事業」では女性の正規雇用労働者、非正規雇用労働者ともに割合が比較的高くなっている。また、「小売業（生活必需物資等）」のほか、「宿泊・飲食サービス業」「サービス業（廃棄物処理業等）」「生活関連サービス業」等で特に女性の非正規雇用労働者の割合が高くなっている。

第2-(1)-5図 分析対象業種における雇用者数

- 分析対象業種とした業種の雇用者は、全雇用者の半分程度を占めている。
- 業種別にみると、「社会保険・社会福祉・介護事業」で403万人、「医療業」で370万人、「小売業（生活必需物資等）」（各種商品小売業、織物・衣服・身の回り品小売業、飲食品小売業、その他の小売業の合計）で561万人のほか、「建設業」で400万人などと雇用者数が比較的多い。

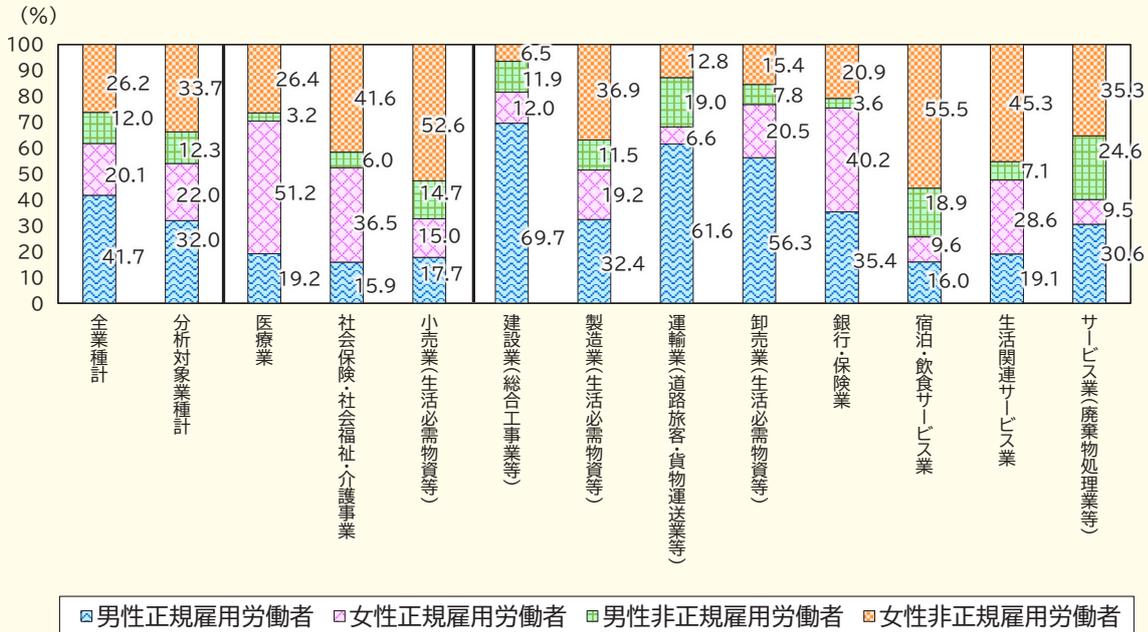


資料出所 総務省統計局「平成29年就業構造基本調査」をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて作成

- (注) 1) 「平成29年就業構造基本調査」における産業別雇用者数の数値は、産業中分類又は産業大分類の区分による集計であり、厳密には分析対象業種よりもやや広い範囲の産業を含んでいるため、ここで集計している雇用者数は大まかなものであることに留意が必要。
- 2) 建設業については、分析対象業種に該当するのは産業中分類の「総合工事業」「設備工事業」「職別工事業（設備工事業を除く）」であるが、就業構造基本調査では「建設業」（産業大分類）で集計しているため、「建設業」の区分で掲載している。「平成26年経済センサス-基礎調査」によれば、「建設業」の雇用者数（常用、臨時の合計）は約302万人であり、そのうち「総合工事業」は約147万人、「設備工事業」は約63万人、「職別工事業（設備工事業を除く）」は約92万人となっている。

第2-(1)-6図 分析対象業種における男女別・雇用形態別雇用者割合

- 分析対象業種では、全業種と比較して女性の非正規雇用労働者の割合がやや高い。
- 「医療業」では女性の正規雇用労働者の割合が高く、「社会保険・社会福祉・介護事業」では女性の正規雇用労働者、非正規雇用労働者ともに割合が比較的高い。
- 「小売業（生活必需物資等）」のほか、「宿泊・飲食サービス業」「サービス業（廃棄物処理業等）」「生活関連サービス業」等で特に女性の非正規雇用労働者の割合が比較的高い。



資料出所 総務省統計局「平成29年就業構造基本調査」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) 業種は第2-(1)-3表の整理に沿って集計。

- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では男性の非正規雇用労働者で60歳以上の年齢層の割合が高いのに対し、女性の非正規雇用労働者では60歳未満の割合が高く、「小売業（生活必需物資等）」では、男性の非正規雇用労働者で若年層の割合が高くなっている。「医療、福祉」では育児をしている雇用者の割合も比較的高い

第2-(1)-7図により、分析対象労働者の年齢別の構成割合を業種別にみると、全業種計と比較して、60歳以上の年齢層の割合が「医療業」では9.5%と低く、「社会保険・社会福祉・介護事業」では19.6%とやや高くなっている。「小売業（生活必需物資等）」では「15～24歳」の若年層の割合が16.1%と比較的高い。男女別にみると、全業種計と比較して、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」においては、男性で「25～34歳」の層の割合がそれぞれ29.8%、25.1%とやや高くなっているほか、「小売業（生活必需物資等）」においては、特に男性で「15～24歳」の若年層の割合が21.2%と高くなっている。そのほか、「宿泊・飲食サービス業」で男女ともに「15～24歳」の層の割合がそれぞれ35.8%、23.2%と比較的高くなっている。

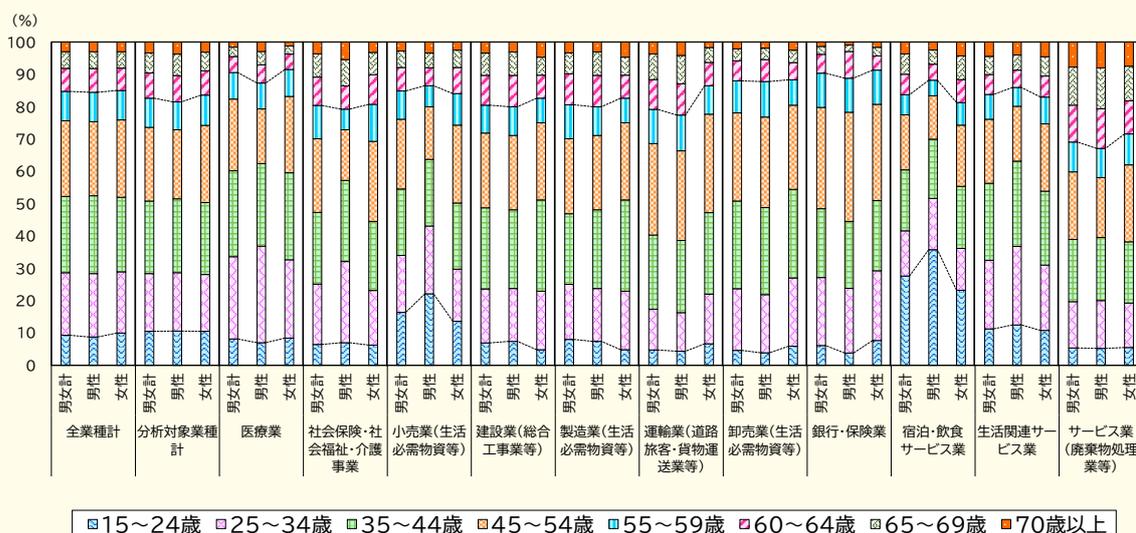
第2-(1)-8図により、分析対象労働者の年齢別の構成割合を業種別に男女別・雇用形態別に分けてみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、正規雇用労働者については男女で年齢構成に大きな違いはみられないが、非正規雇用労働者については、男性では60歳以上の年齢層の割合が比較的高く、「医療業」で47.3%、「社会保険・社会福祉・介護事業」で58.9%となっているのに対して、女性では60歳未満の年齢層が大きな割合を占めており、「医療業」で83.4%、「社会保険・社会福祉・介護事業」で69.5%となっている。また、「小売業（生活必需物資等）」の非正規雇用労働者については、男性で「15～24歳」の若年層の割合

が39.0%と高いのに対し、女性では25～59歳までの年齢層が69.0%と大きな割合を占めている。

また、第Ⅰ部でもみたように、感染拡大下では小中学校等の臨時休校の要請が行われたが、こうした動きが分析対象労働者の働く実態にも影響を及ぼしている可能性があることから、育児をしている雇用者の状況もみてる。第2-(1)-9図により、業種別に男女別の育児をしている雇用者の割合をみると、男女ともに「医療、福祉」で育児をしている雇用者の割合が最も高くなっている。そのほか、男女ともに「金融業、保険業」で、男性で「製造業」で、女性で「建設業」でも当該割合が比較的高くなっている。

第2-(1)-7図 分析対象業種における男女別・年齢別雇用者割合

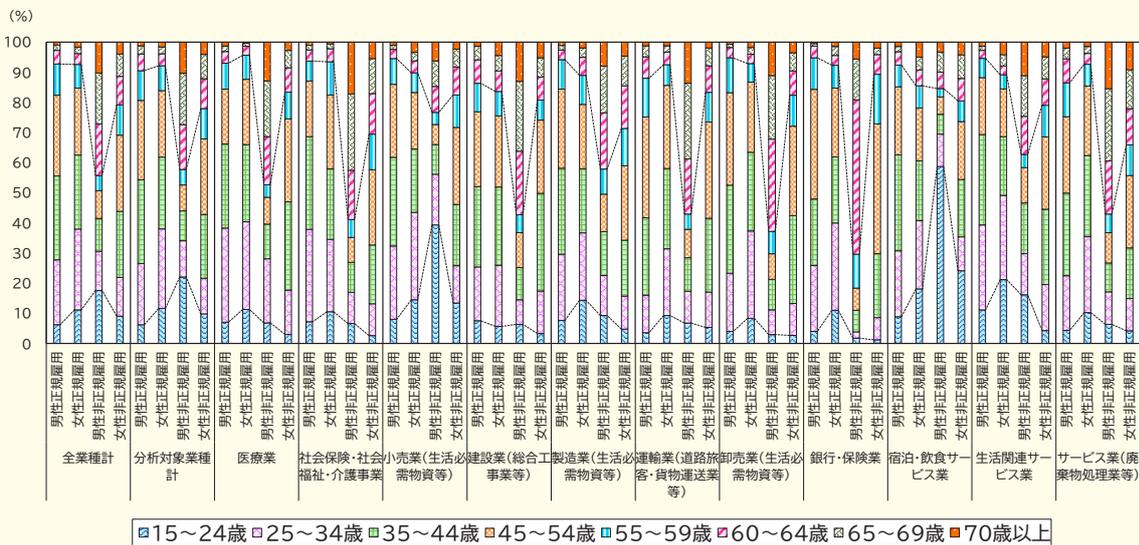
- 分析対象労働者の年齢別の構成割合を業種別にみると、全業種計と比較して、60歳以上の年齢層の割合が「医療業」では低く、「社会保険・社会福祉・介護事業」ではやや高い。「小売業（生活必需物資等）」では「15～24歳」の層の割合が比較的高い。
- 男女別にみると、全業種計と比較して、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」においては、男性で「25～34歳」の層の割合がやや高いほか、「小売業（生活必需物資等）」においては、特に男性で「15～24歳」の層の割合が高い。
- そのほか、「宿泊・飲食サービス業」で男女ともに「15～24歳」の層の割合が比較的高い。



資料出所 総務省統計局「平成29年就業構造基本調査」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) 業種は第2-(1)-3表の整理に沿って集計。

第2-(1)-8図 分析対象業種における男女別・雇用形態別・年齢別雇用者割合

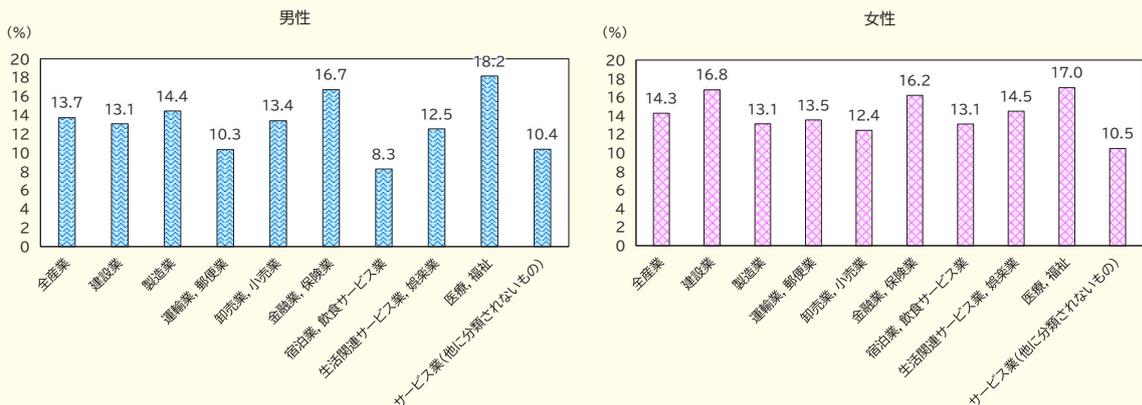
- 分析対象労働者の年齢別の構成割合を業種別に男女別・雇用形態別に分けてみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、正規雇用労働者については男女で年齢構成に大きな違いはみられないが、非正規雇用労働者については、男性では60歳以上の年齢層の割合が比較的高く、女性では60歳未満の層が大きな割合を占めている。
- 「小売業（生活必需物資等）」の非正規雇用労働者については、男性で「15～24歳」の層の割合が高いのに対し、女性では25～59歳までの層が大きな割合を占めている。



資料出所 総務省統計局「平成29年就業構造基本調査」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) 業種は第2-(1)-3表の整理に沿って集計。

第2-(1)-9図 分析対象業種における男女別の育児をしている雇用者の割合

- 業種別に男女別の育児をしている雇用者の割合をみると、男女ともに「医療、福祉」で最も高くなっている。
- そのほか、男女ともに「金融業、保険業」で、男性で「製造業」で、女性で「建設業」で当該割合が比較的高い。



資料出所 総務省統計局「平成29年就業構造基本調査」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) 育児をしている雇用者数の数値は産業大分類により集計されており、分析対象業種よりもやや広い範囲の産業を含んでいるため、ここで集計している数値は大まかなものであることに留意が必要。

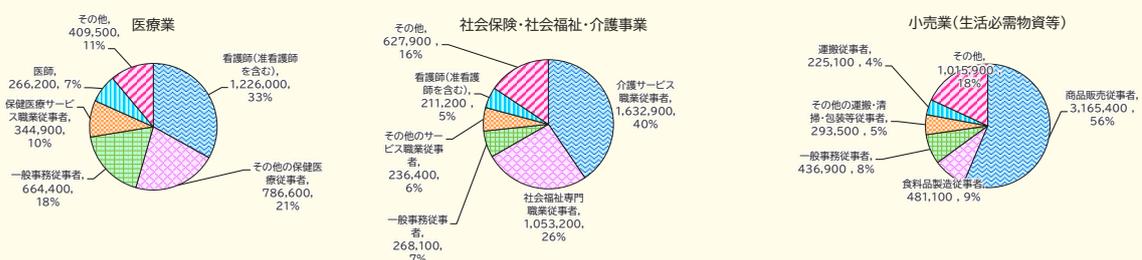
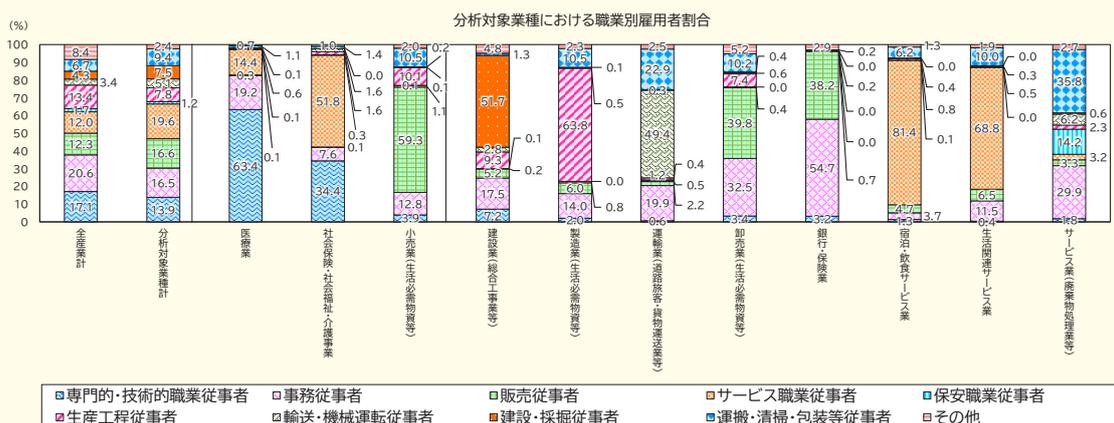
● 職種別にみると「サービス職業従事者」「販売従事者」「運搬・清掃・包装等従事者」の割合が比較的高い

次に、第2-(1)-10図により、各業種における職種別の雇用者の構成割合についてみると、

業種による違いが大きいですが、分析対象業種計では、全業種計と比較して「専門的・技術的職業従事者」「事務従事者」「生産工程従事者」等の割合がやや低い一方で、「サービス職業従事者」「販売従事者」「運搬・清掃・包装等従事者」等の割合が高くなっている。「医療業」では「医療業の看護師（准看護師を含む）」「医療業のその他の保健医療従事者（栄養士、薬剤師、保健師、臨床検査技師等）」等の専門的・技術的職業従事者、「社会保険・社会福祉・介護事業」では「介護サービス職業従事者」等のサービス職業従事者及び「社会福祉専門職業従事者（保育士等）」等の専門的・技術的職業従事者、「小売業（生活必需物資等）」では「商品販売従事者」等の販売従事者の占める割合が比較的大きい。

第2-(1)-10図 分析対象業種における職種別雇用者の構成割合

- 各業種における職種別の雇用者の構成割合についてみると、業種による違いが大きいですが、分析対象業種計では、全業種計と比較して「専門的・技術的職業従事者」「事務従事者」「生産工程従事者」等の割合がやや低い一方で、「サービス職業従事者」「販売従事者」「運搬・清掃・包装等従事者」等の割合が高い。
- 「医療業」では「医療業の看護師（准看護師を含む）」「医療業のその他の保健医療従事者（栄養士、薬剤師、保健師、臨床検査技師等）」等の専門的・技術的職業従事者、「社会保険・社会福祉・介護事業」では「介護サービス職業従事者」等のサービス職業従事者及び「社会福祉専門職業従事者（保育士等）」等の専門的・技術的職業従事者、「小売業（生活必需物資等）」では「商品販売従事者」等の販売従事者の占める割合が比較的大きい。



資料出所 総務省統計局「平成29年就業構造基本調査」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) 業種は第2-(1)-3表の整理に沿って集計。
 2) 3業種の職種は第2-(1)-4表の整理に沿って集計。

- 分析対象労働者の賃金についてみると、重点的に分析を行う3業種のうち、「医療業」は全業種と比べて短時間労働者で高く、「社会保険・社会福祉・介護事業」では一般労働者で、「小売業（生活必需物資等）」では一般労働者、短時間労働者で全業種と比べて低い傾向にある次に、「令和元年賃金構造基本統計調査」の特別集計により分析対象労働者の賃金（年収）

の状況をみていこう。第2-(1)-11図により、業種別・就業形態別に賃金の状況をみると、「医療業」では一般労働者の年収の平均値は全産業の平均値と同程度であり、短時間労働者の年収の平均値は全産業の平均値よりも高い。「社会保険・社会福祉・介護事業」では一般労働者の年収の平均値は全産業を下回っている。「小売業（生活必需物資等）」では一般労働者、短時間労働者ともに年収の平均値は全産業を下回っている。このほか、「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」「サービス業（廃棄物処理業等）」で一般労働者、短時間労働者ともに年収の平均値が全産業を下回っている。

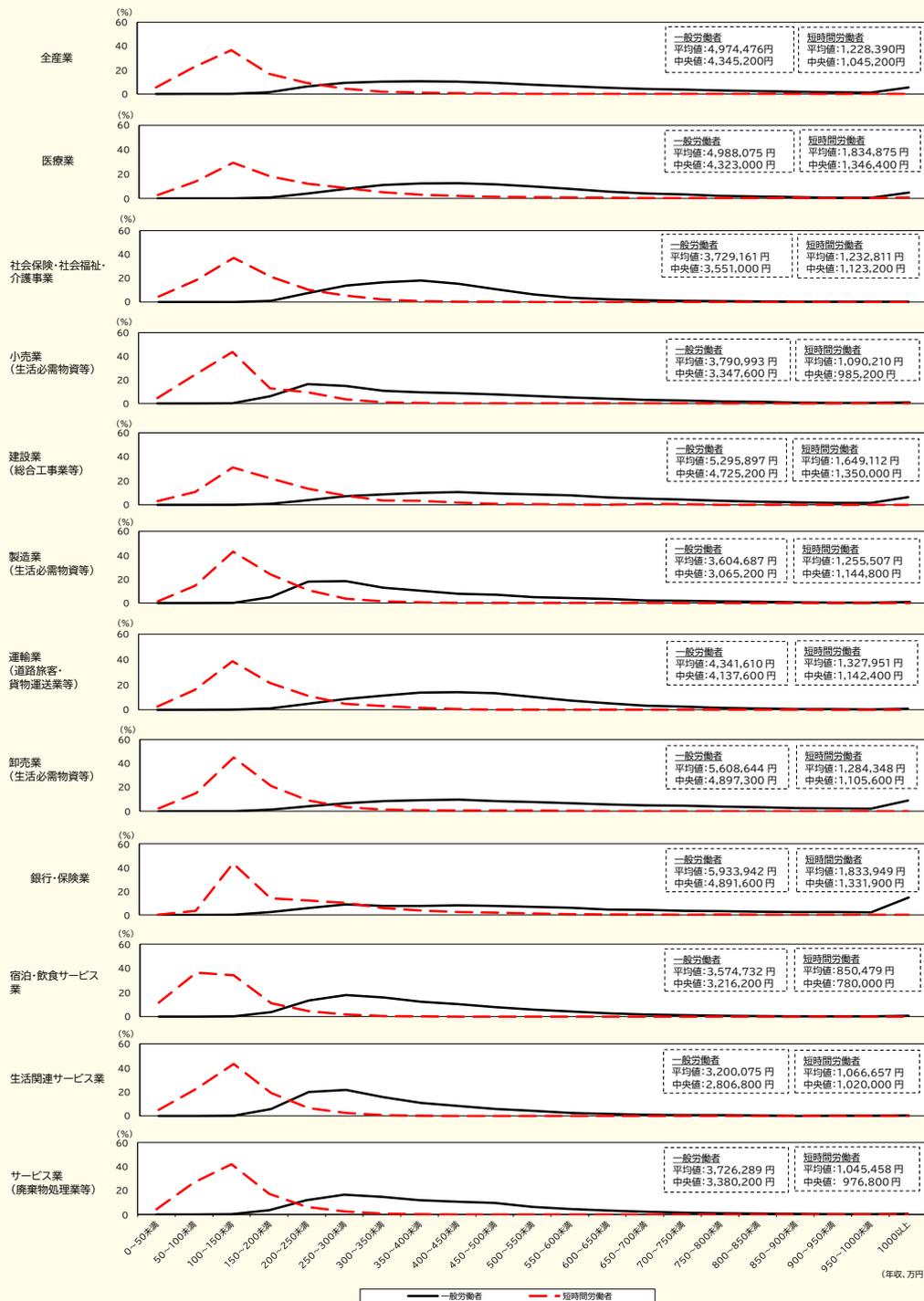
続いて、重点的に分析を行う3業種について、職種別の賃金（年収）の状況をみていく。第2-(1)-12図により、「医療業」について職種別・就業形態別に賃金の状況をみると、一般労働者については医療業計と比べて「医師」で年収の平均値が高く、年収の分布のばらつきが大きいほか、「看護師」では年収の平均値が医療業計と同程度、その他の職種では「福祉施設介護員」「看護補助者」などで年収の平均値が医療業計よりも低くなっている。短時間労働者では、「医師」で年収の平均値が医療業計よりも高い一方、「看護補助者」「福祉施設介護員」で年収の平均値が医療業計よりも低い。

第2-(1)-13図により、「社会保険・社会福祉・介護事業」について職種別・就業形態別に賃金の状況をみると、一般労働者では、社会保険・社会福祉・介護事業計と比べて「看護師」で年収の平均値がやや高い一方、「ホームヘルパー」「調理師」等で年収の平均値が低くなっている。短時間労働者では、「看護師」で年収の平均値が社会保険・社会福祉・介護事業計よりもやや高いが、職種による年収の分布のばらつきは一般労働者ほどは大きくない。

第2-(1)-14図により、「小売業（生活必需物資等）」について職種別・就業形態別に賃金の状況をみると、一般労働者では小売業（生活必需物資等）計と比べて「薬剤師」で年収の平均値が高く、「販売店員」「スーパー店チェッカー」などの販売従事者で年収の平均値が他の職種と比べて低くなっている。短時間労働者でも、小売業（生活必需物資等）計と比べて「薬剤師」で年収の平均値が高いが、その他の職種では小売業（生活必需物資等）計とほぼ同程度となっている。

第2-(1)-11図 業種別の賃金（年収）の状況

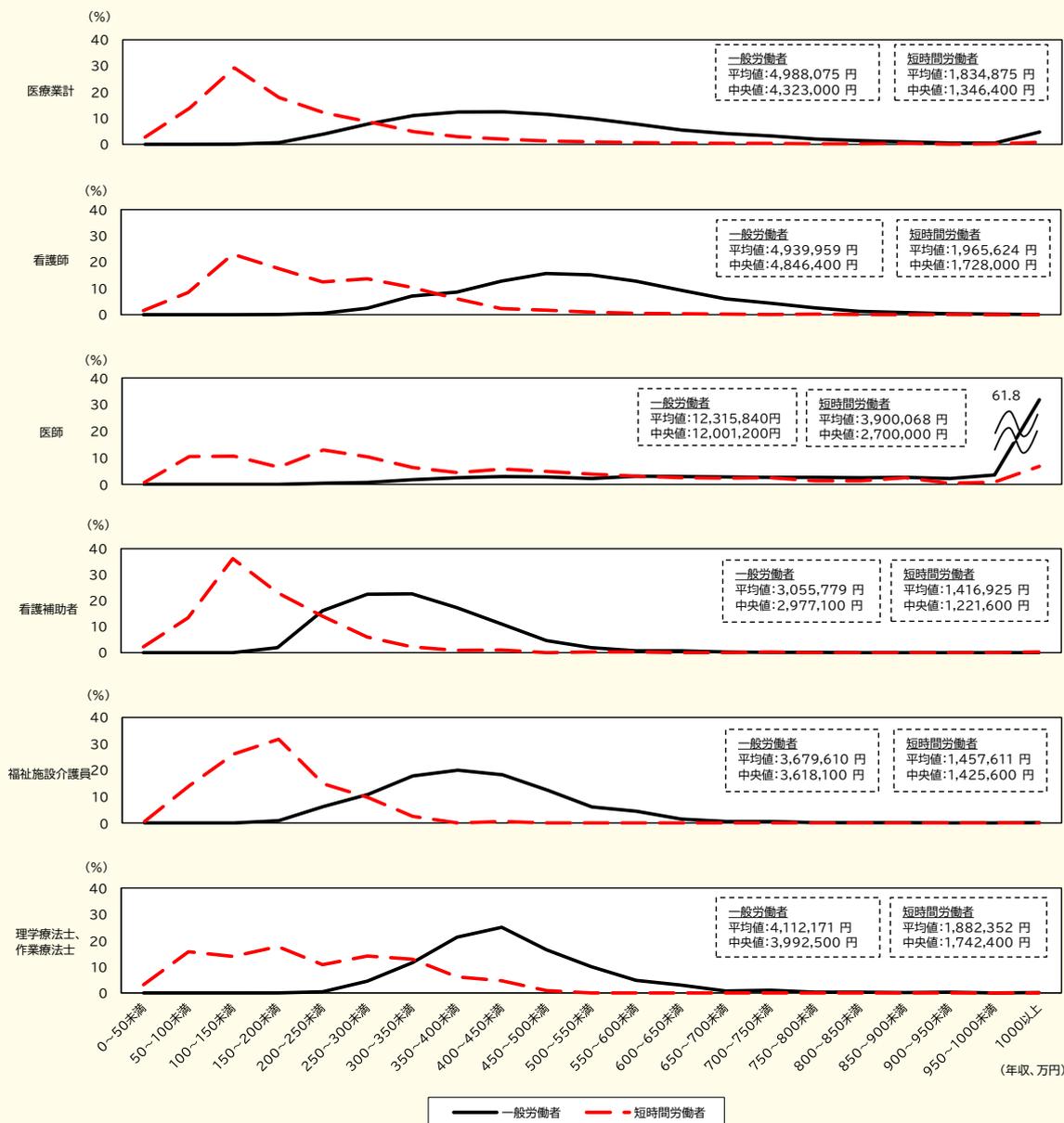
- 業種別・就業形態別に賃金（年収）の状況をみると、「医療業」では一般労働者の年収の平均値は全産業の平均値と同程度であり、短時間労働者の年収の平均値は全産業の平均値よりも高い。「社会保険・社会福祉・介護事業」では一般労働者の年収の平均値は全産業を下回っている。「小売業（生活必需物資等）」では一般労働者、短時間労働者ともに年収の平均値は全産業を下回っている。
- このほか、「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」「サービス業（廃棄物処理業等）」で一般労働者、短時間労働者ともに年収の平均値が全産業を下回っている。



資料出所 厚生労働省「令和元年賃金構造基本統計調査」の個票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) 集計対象は日本標準産業分類の16大産業に属し、5人以上の常用労働者を雇用する民公営事業所である。
 2) 年収は「きまって支給する現金給与額」を12倍し、「年間賞与其他特別給与額」を足すことで算出。
 3) 「賃金構造基本統計調査」は令和2(2020)年調査から一部の調査事項や推計方法などが変更されている。
 本集計は、復元倍率について令和元(2019)年調査と同じ推計方法、集計要件について一般労働者は令和元(2019)年調査報告書の産業別の集計要件、短時間労働者は令和元(2019)年調査報告書の職種別の集計要件により作成している。

第2-(1)-12図 「医療業」における賃金（年収）の状況

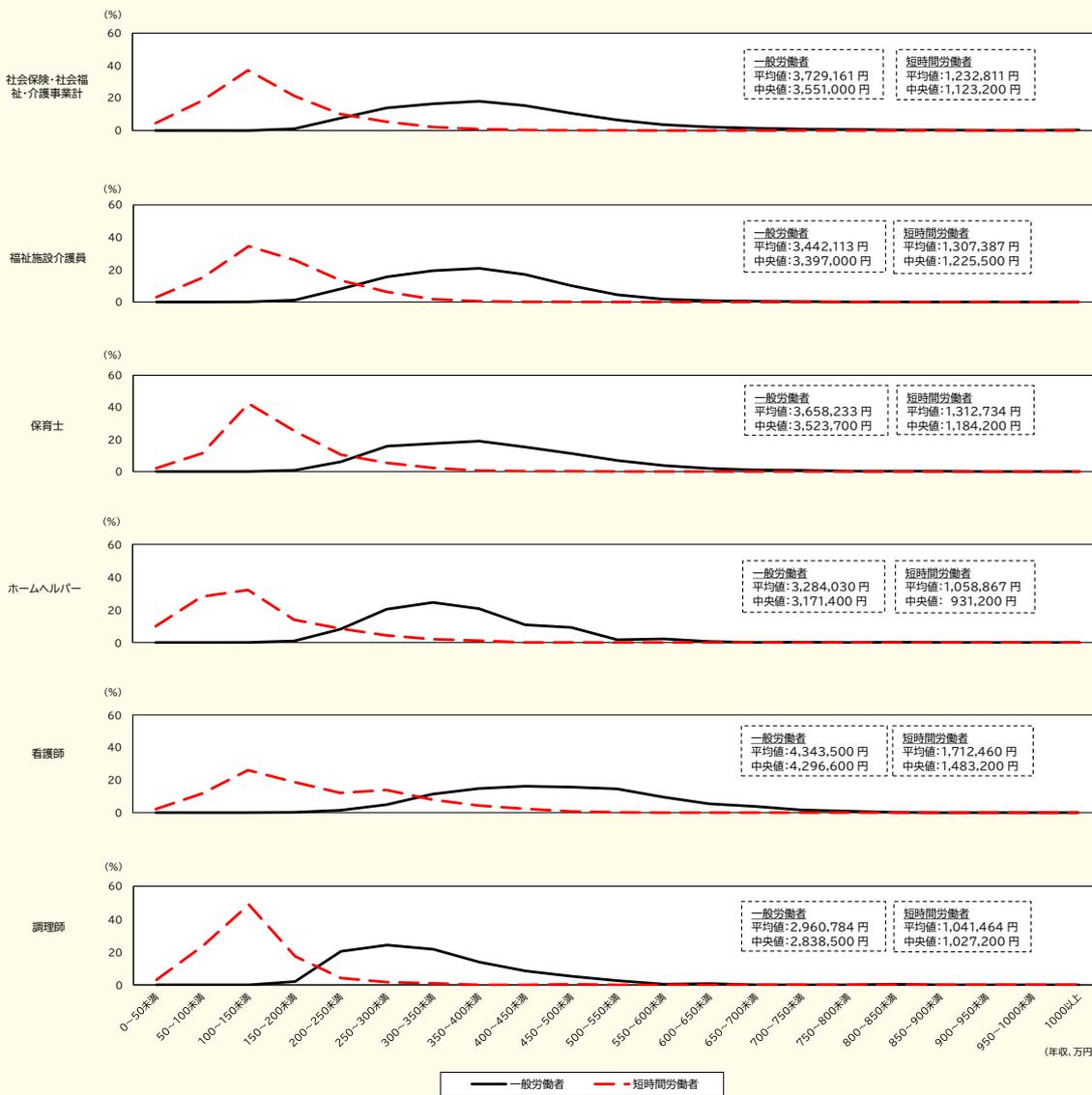
- 「医療業」について職種別・就業形態別に賃金の状況をみると、一般労働者については医療業計と比べて「医師」で年収の平均値が高く、年収の分布のばらつきが大きいほか、「看護師」では年収の平均値が医療業計と同程度、その他の職種では「福祉施設介護員」「看護補助者」などで年収の平均値が医療業計よりも低い。
- 短時間労働者では、「医師」で年収の平均値が医療業計よりも高い一方、「看護補助者」「福祉施設介護員」で年収の平均値が医療業計よりも低い。



資料出所 厚生労働省「令和元年賃金構造基本統計調査」の個票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) 集計対象は、5人以上の常用労働者を雇用する民公営事業所である。
 2) 職種は総務省統計局「平成27年国勢調査」に基づき労働者数の多い上位5職種(小分類)について、「賃金構造基本統計調査」の職種で該当するものを選定。
 3) 年収は「きまって支給する現金給与額」を12倍し、「年間賞与その他特別給与額」を足すことで算出。
 4) 「賃金構造基本統計調査」は令和2(2020)年調査から一部の調査事項や推計方法などが変更されている。本集計は、復元倍率について令和元(2019)年調査と同じ推計方法、集計要件について一般労働者、短時間労働者とも令和元(2019)年調査報告書の職種別の集計要件により作成している。

第2-(1)-13図 「社会保険・社会福祉・介護事業」における賃金（年収）の状況

- 「社会保険・社会福祉・介護事業」について職種別・就業形態別に賃金の状況をみると、一般労働者では、社会保険・社会福祉・介護事業計と比べて「看護師」で年収の平均値がやや高い一方、「ホームヘルパー」「調理師」等で年収の平均値が低い。
- 短時間労働者では、「看護師」で年収の平均値が社会保険・社会福祉・介護事業計よりもやや高いが、職種による年収の分布のばらつきは、一般労働者ほどは大きくない。

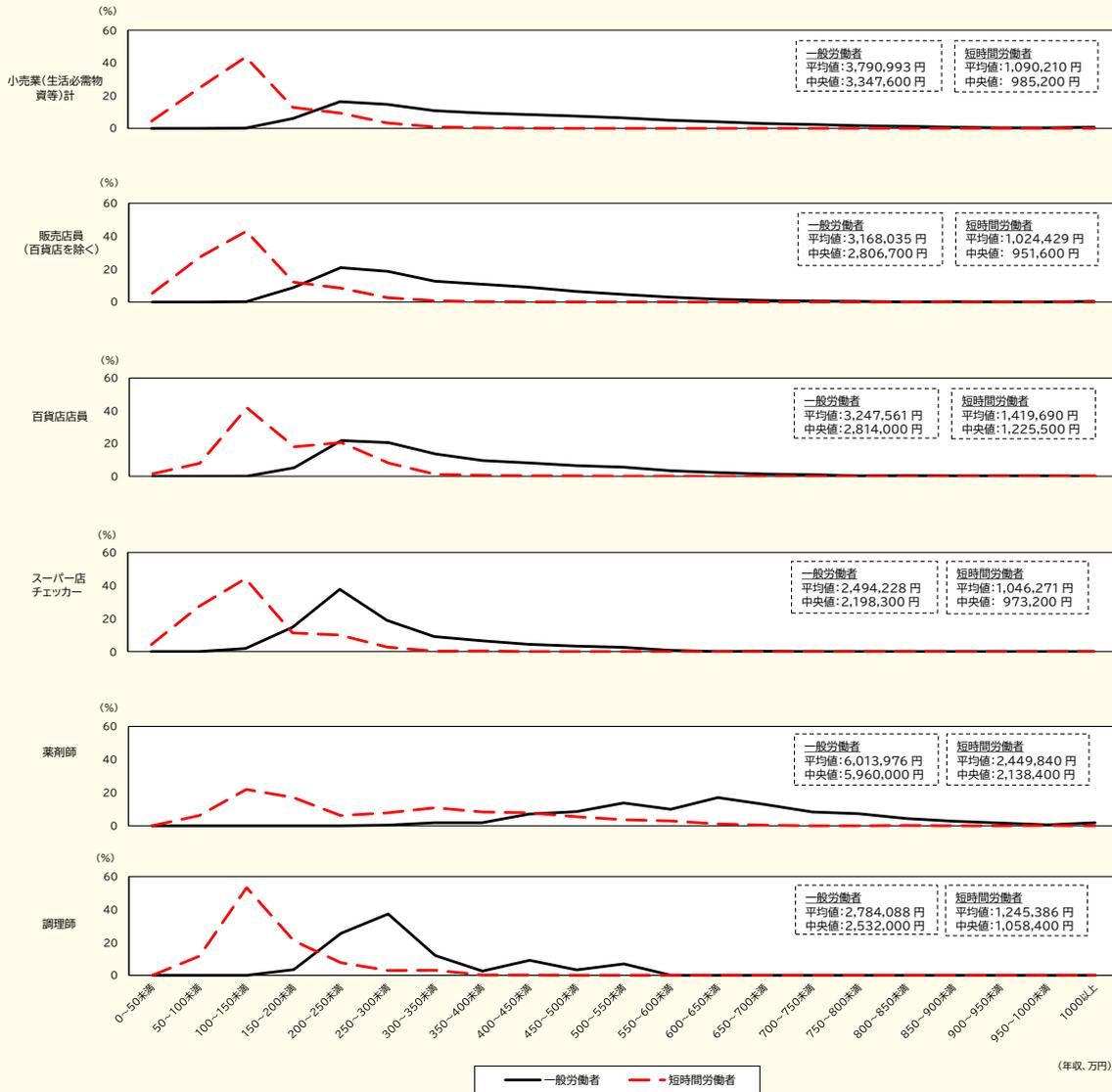


資料出所 厚生労働省「令和元年賃金構造基本統計調査」の個票をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

(注) 1) 集計対象は、5人以上の常用労働者を雇用する民営事業所である。
 2) 職種は総務省統計局「平成27年国勢調査」に基づき労働者数の多い上位5職種（小分類）について、「賃金構造基本統計調査」の職種で該当するものを選定。
 3) 年収は「きまって支給する現金給与額」を12倍し、「年間賞与その他特別給与額」を足すことで算出。
 4) 「賃金構造基本統計調査」は令和2（2020）年調査から一部の調査事項や推計方法などが変更されている。本集計は、復元倍率について令和元（2019）年調査と同じ推計方法、集計要件について一般労働者、短時間労働者とも令和元（2019）年調査報告書の職種別の集計要件により作成している。

第2-(1)-14図 「小売業（生活必需物資等）」における賃金（年収）の状況

- 「小売業（生活必需物資等）」について職種別・就業形態別に賃金の状況を見ると、一般労働者では小売業（生活必需物資等）計と比べて「薬剤師」で年収の平均値が高く、「販売店員」「スーパー店チェッカー」などの販売従事者で年収の平均値が他の職種と比べて低い。
- 短時間労働者でも、小売業（生活必需物資等）計と比べて「薬剤師」で年収の平均値が高いが、その他の職種では小売業（生活必需物資等）計とほぼ同程度。



資料出所 厚生労働省「令和元年賃金構造基本統計調査」の個票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) 集計対象は、5人以上の常用労働者を雇用する民営事業所である。
- 2) 職種は総務省統計局「平成27年国勢調査」に基づき労働者数の多い上位5職種（小分類）について、「賃金構造基本統計調査」の職種で該当するものを選定。
- 3) 年収は「きまって支給する現金給与額」を12倍し、「年間賞与その他特別給与額」を足すことで算出。
- 4) 「賃金構造基本統計調査」は令和2（2020）年調査から一部の調査事項や推計方法などが変更されている。本集計は、復元倍率について令和元（2019）年調査と同じ推計方法、集計要件について一般労働者、短時間労働者とも令和元（2019）年調査報告書の職種別の集計要件により作成している。

●分析対象労働者の労働時間についてみると、重点的に分析を行う3業種で全産業との大きな違いはないが、各業種について職種別にみると、いずれの業種も職種による違いがみられる

次に、同じく「令和元年賃金構造基本統計調査」を用いて分析対象労働者の労働時間（月間総実労働時間）の状況をみていこう。第2-(1)-15図により、業種別・就業形態別に月間総実労働時間の状況をみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」では、一般労働者、短時間労働者ともに全産業と比較して平均値に大きな違いはない。そのほか、「運輸業（道路旅客・貨物運送業等）」等で一般労働者の月間総実労働時間の平均値が全産業と比較して長くなっているほか、「製造業（生活必需物資等）」「銀行・保険業」等で短時間労働者の月間総実労働時間の平均値が全産業よりも長い傾向がみられる。

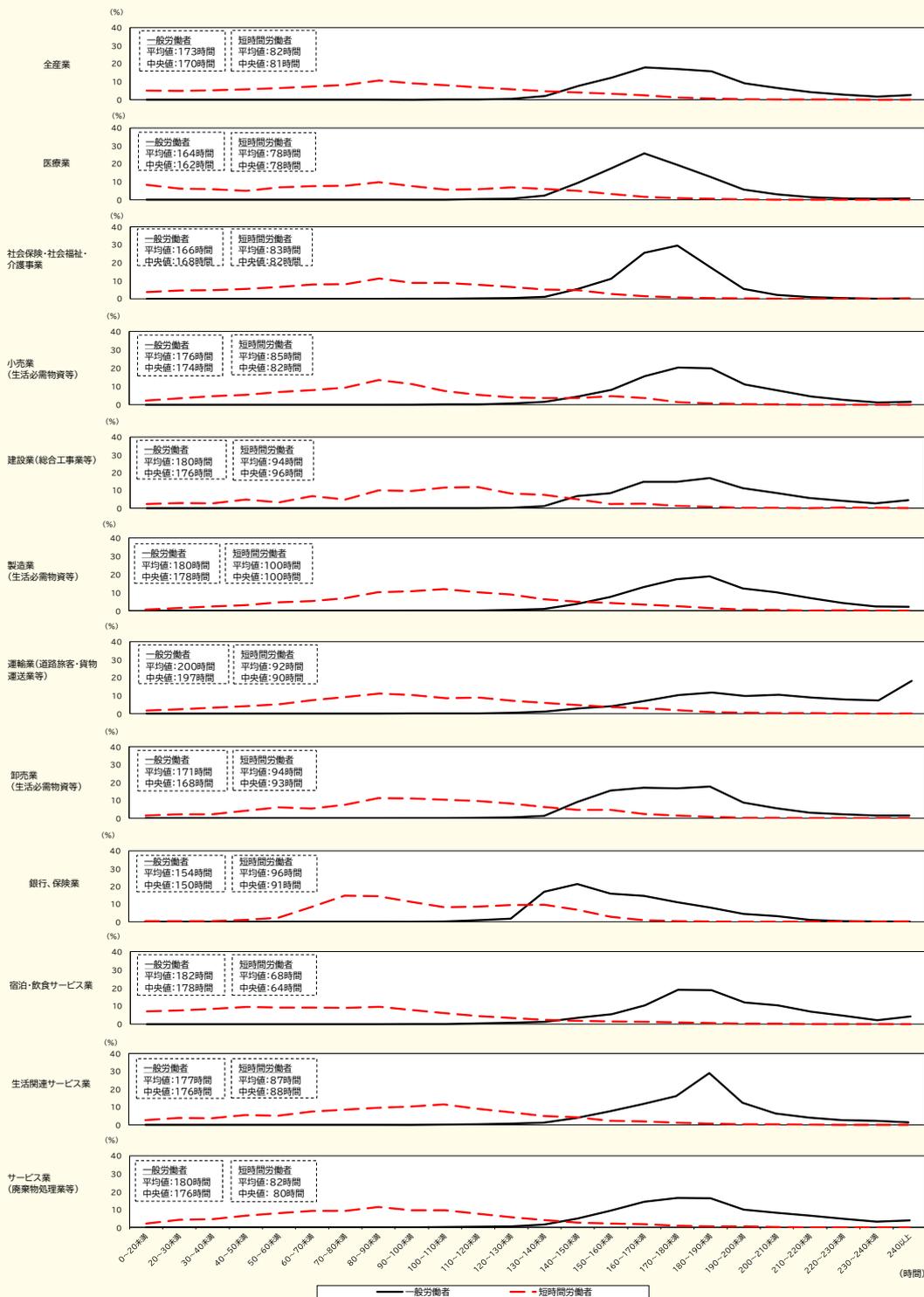
続いて、重点的に分析を行う3業種について、職種別の労働時間（月間総実労働時間）の状況をみていく。第2-(1)-16図により、「医療業」について職種別・就業形態別に月間総実労働時間の状況をみると、一般労働者では、医療業計と比較して「医師」で平均値がやや長く、「看護補助者」で平均値がやや短くなっている。短時間労働者については、「医師」で月間総実労働時間が20時間未満の労働者が多く存在するため、平均値が33時間と、医療業計や他の業種と比べてかなり短くなっている。その他の職種については、「福祉施設介護員」や「看護補助者」で医療業計に比べて月間総実労働時間の平均値が長くなっている。

第2-(1)-17図により、「社会保険・社会福祉・介護事業」について職種別・就業形態別に月間総実労働時間の状況をみると、一般労働者では職種により平均値に大きな違いはみられない。一方、短時間労働者については、社会保険・社会福祉・介護事業計と比べて、「福祉施設介護員」や「保育士」で月間総実労働時間の平均値がやや長く、「ホームヘルパー」で短くなっている。

第2-(1)-18図により、「小売業（生活必需物資等）」について職種別・就業形態別に月間総実労働時間の状況をみると、一般労働者では、小売業（生活必需物資等）計と比較して「百貨店店員」で平均値がやや短くなっている。短時間労働者では、「百貨店店員」「調理師」で平均値が小売業（生活必需物資等）計よりも長くなっているほか、「調理師」で月間総実労働時間が90~100時間未満の労働者が多くなっている。

第2-(1)-15図 業種別の労働時間（月間総実労働時間）の状況

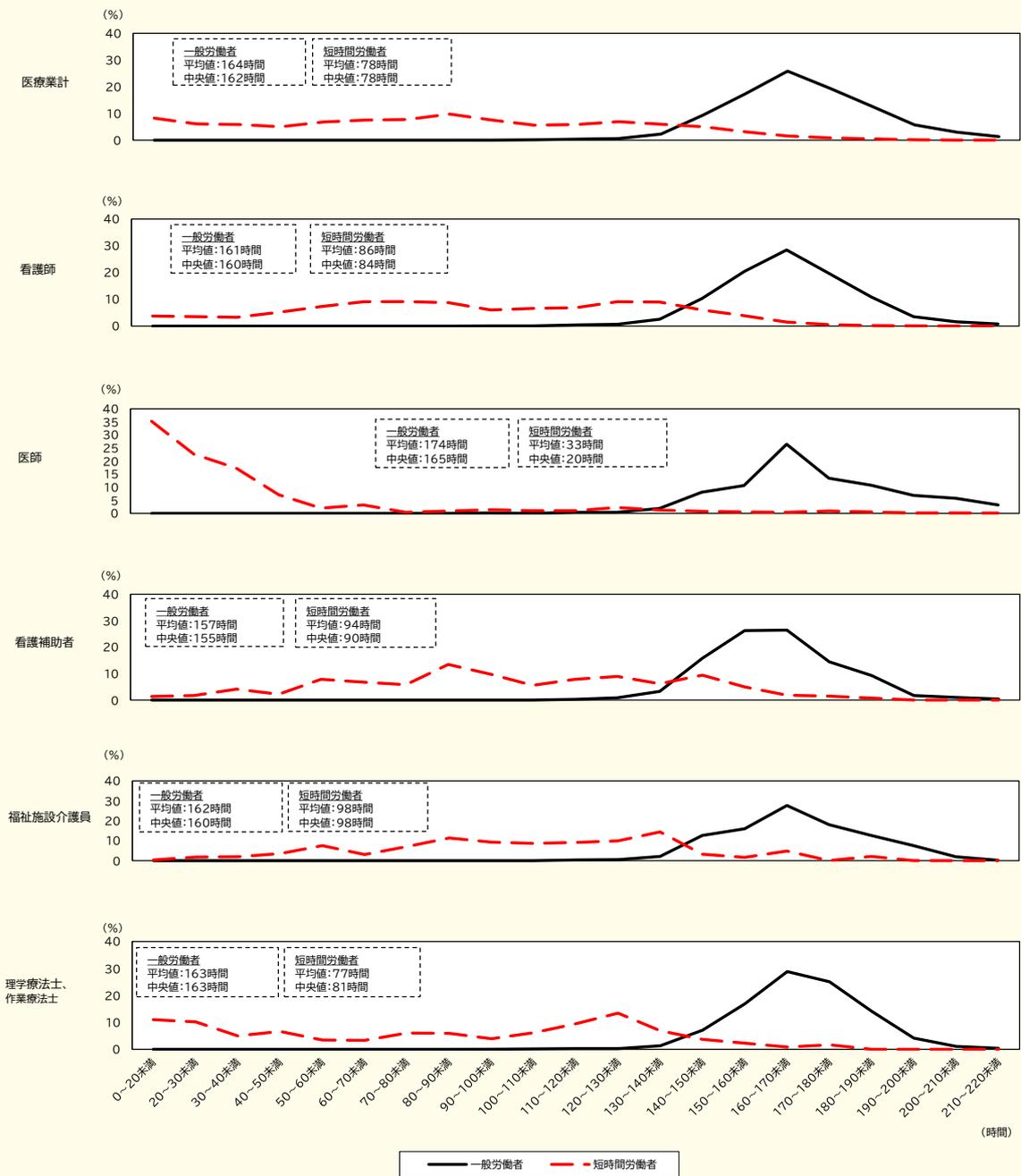
- 業種別・就業形態別に月間総実労働時間の状況をみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」では、一般労働者、短時間労働者ともに全産業と比較して平均値に大きな違いはない。
- そのほか、「運輸業（道路旅客・貨物運送業等）」等で一般労働者の平均値が全産業と比較して長く、「製造業（生活必需物資等）」「銀行・保険業」等で短時間労働者の平均値が全産業よりも長い。



資料出所 厚生労働省「令和元年賃金構造基本統計調査」の個票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) 集計対象は日本標準産業分類の16大産業に属し、5人以上の常用労働者を雇用する民公営事業所である。
 2) 「賃金構造基本統計調査」は令和2（2020）年調査から一部の調査事項や推計方法などが変更されている。
 本集計は、復元倍率について令和元（2019）年調査と同じ推計方法、集計要件について一般労働者は令和元（2019）年調査報告書の産業別の集計要件、短時間労働者は令和元（2019）年調査報告書の職種別の集計要件により作成している。

第2-(1)-16図 「医療業」における労働時間（月間総実労働時間）の状況

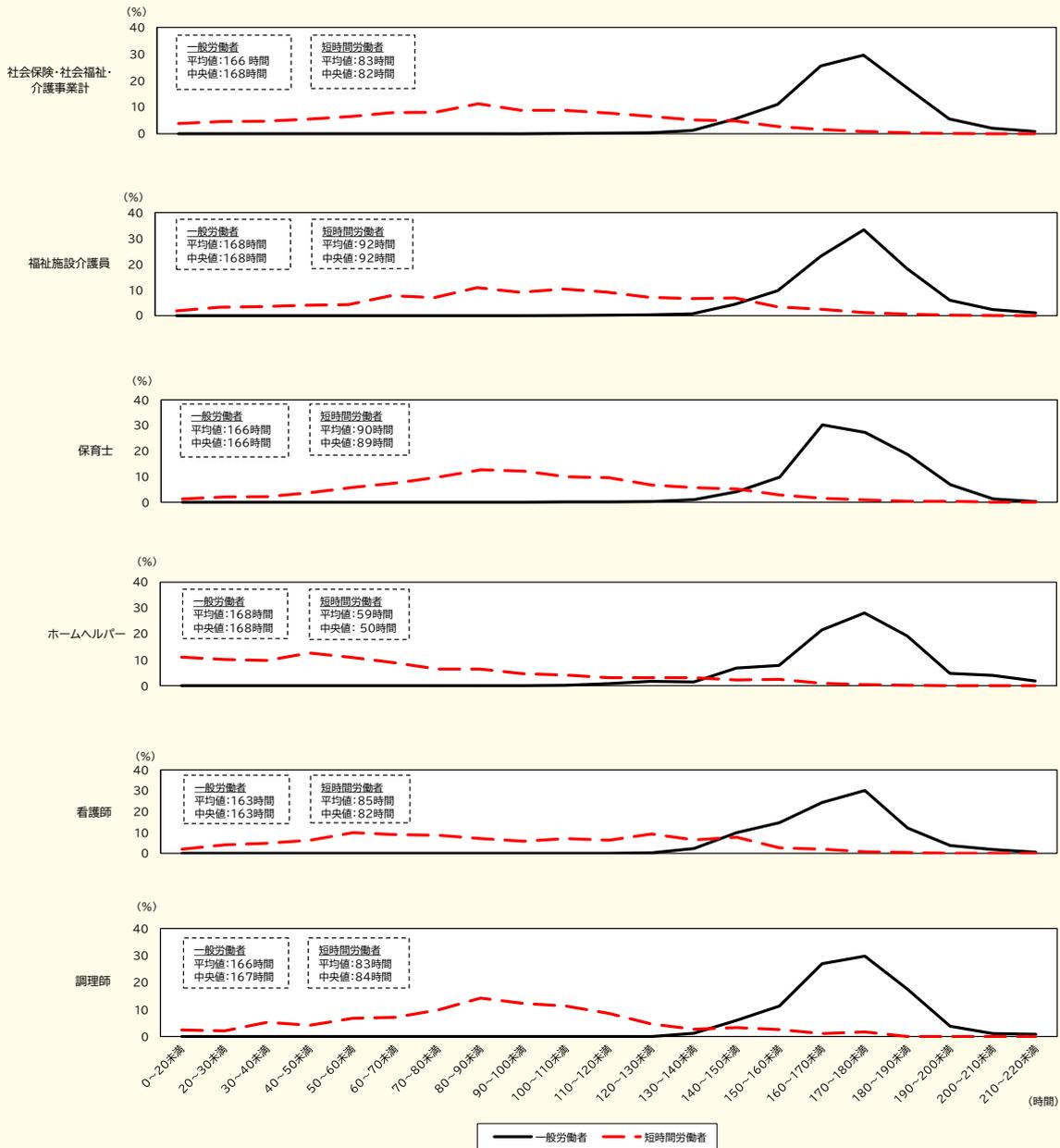
- 「医療業」について職種別・就業形態別に月間総実労働時間の状況をみると、一般労働者では、医療業計と比較して「医師」で平均値がやや長く、「看護補助者」で平均値がやや短い。
- 短時間労働者については、「医師」で20時間未満の者が多く、医療業計や他の業種と比べてかなり短い。その他の職種については、「福祉施設介護員」や「看護補助者」で医療業計に比べて平均値が長い。



資料出所 厚生労働省「令和元年賃金構造基本統計調査」の個票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) 集計対象は、5人以上の常用労働者を雇用する民営事業所である。
 2) 職種は総務省統計局「平成27年国勢調査」に基づき労働者数の多い上位5職種(小分類)について、「賃金構造基本統計調査」の職種で該当するものを選定。
 3) 「賃金構造基本統計調査」は令和2(2020)年調査から一部の調査事項や推計方法などが変更されている。本集計は、復元倍率について令和元(2019)年調査と同じ推計方法、集計要件について一般労働者、短時間労働者とも令和元(2019)年調査報告書の職種別の集計要件により作成している。

第2-(1)-17図 「社会保険・社会福祉・介護事業」における労働時間(月間総実労働時間)の状況

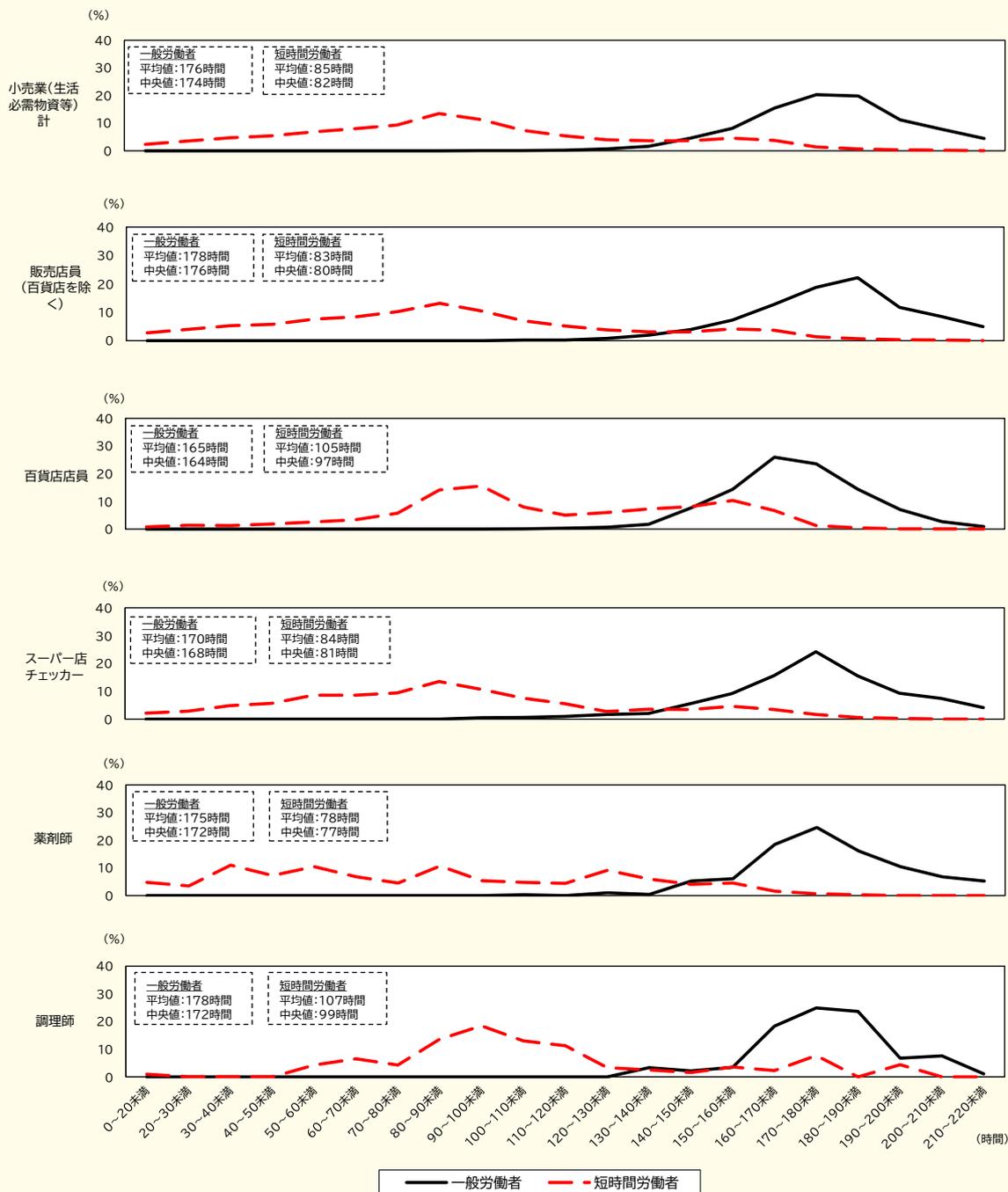
- 「社会保険・社会福祉・介護事業」について職種別・就業形態別に月間総実労働時間の状況をみると、一般労働者では職種により平均値に大きな違いはみられない。
- 短時間労働者については、社会保険・社会福祉・介護事業計と比べて、「福祉施設介護員」や「保育士」で月間総実労働時間の平均値がやや長く、「ホームヘルパー」で短い。



資料出所 厚生労働省「令和元年賃金構造基本統計調査」の個票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) 集計対象は、5人以上の常用労働者を雇用する民公営事業所である。
 2) 職種は総務省統計局「平成27年国勢調査」に基づき労働者数の多い上位5職種(小分類)について、「賃金構造基本統計調査」の職種で該当するものを選定。
 3) 「賃金構造基本統計調査」は令和2(2020)年調査から一部の調査事項や推計方法などが変更されている。本集計は、復元倍率について令和元(2019)年調査と同じ推計方法、集計要件について一般労働者、短時間労働者とも令和元(2019)年調査報告書の職種別の集計要件により作成している。

第2-(1)-18図 「小売業(生活必需物資等)」における労働時間(月間総実労働時間)の状況

- 「小売業(生活必需物資等)」について職種別・就業形態別に月間総実労働時間の状況をみると、一般労働者では、小売業(生活必需物資等)計と比較して「百貨店店員」で平均値がやや短い。
- 短時間労働者では、「百貨店店員」「調理師」で平均値が小売業(生活必需物資等)計よりもやや長いほか、「調理師」で月間総実労働時間が90時間～100時間未満の労働者の割合が比較的高い。



資料出所 厚生労働省「令和元年賃金構造基本統計調査」の個票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) 集計対象は、5人以上の常用労働者を雇用する民公営事業所である。
 2) 職種は総務省統計局「平成27年国勢調査」に基づき労働者数の多い上位5職種(小分類)について、「賃金構造基本統計調査」の職種で該当するものを選定。
 3) 「賃金構造基本統計調査」は令和2(2020)年調査から一部の調査事項や推計方法などが変更されている。
 本集計は、復元倍率について令和元(2019)年調査と同じ推計方法、集計要件について一般労働者、短時間労働者とも令和元(2019)年調査報告書の職種別の集計要件により作成している。

ここまで分析対象労働者について業種、職種、雇用形態別の雇用者数や賃金、労働時間等の状況を概観してきた結果をまとめると、業種による違いは大きいものの、分析対象業種の全体的な特徴としては、男女別・雇用形態別では女性の非正規雇用労働者が多く、職種別では「サービス職業従事者」「販売従事者」「運搬・清掃・包装等従事者」が多くなっている。また、賃金については、「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」「サービス業（廃棄物処理業等）」等で一般労働者、短時間労働者ともに年収の平均値が全産業を下回っている。労働時間については、「運輸業（道路旅客・貨物運送業等）」等で一般労働者の月間総実労働時間の平均値が全産業と比較して長くなっているほか、「製造業（生活必需物資等）」「銀行・保険業」等で短時間労働者の月間総実労働時間の平均値が全産業よりも長い傾向がみられる。

さらに、重点的に分析を行う3業種の概況をまとめると、男女別・雇用形態別では、「医療業」では女性の正規雇用労働者が、「社会保険・社会福祉・介護事業」では女性の正規雇用労働者及び非正規雇用労働者が、「小売業（生活必需物資等）」では女性の非正規雇用労働者が多くなっている。職種別にみると、「医療業」では「医療業の看護師（准看護師を含む）」「医療業のその他の保健医療従事者（栄養士、薬剤師、保健師、臨床検査技師等）」等の専門的・技術的職業従事者が、「社会保険・社会福祉・介護事業」では「介護サービス職業従事者」等のサービス職業従事者及び「社会福祉専門職業従事者（保育士等）」等の専門的・技術的職業従事者が、「小売業（生活必需物資等）」では「商品販売従事者」等の販売従事者がそれぞれ多くなっている。また、賃金の状況を見ると、全産業と比べて「医療業」では短時間労働者で年収の平均値が高く、「社会保険・社会福祉・介護事業」では一般労働者で、「小売業（生活必需物資等）」では一般労働者、短時間労働者ともに年収の平均値が低くなっている。各業種内で職種別にみると、職種による違いが大きいですが、短時間労働者では「医療業」の「看護補助者」「福祉施設介護員」、「社会保険・社会福祉・介護事業」の「ホームヘルパー」「調理師」、「小売業（生活必需物資等）」の「販売店員」「スーパー店チェッカー」といった職種で年収の平均値が業種内の他の職種に比べ低い傾向にある。労働時間については、重点的に分析を行う3業種について、一般労働者、短時間労働者ともに全産業との月間総実労働時間の平均値の大きな違いはみられないものの、各業種内で職種別にみると、「医療業」の一般労働者の「医師」、短時間労働者の「福祉施設介護員」「看護補助者」、「社会保険・社会福祉・介護事業」の短時間労働者の「福祉施設介護員」「保育士」、「小売業（生活必需物資等）」の短時間労働者の「百貨店店員」「調理師」で月間総実労働時間の平均値が比較的長くなっている。

第3節 分析対象労働者の働き方に関する変化・課題

1 平時における分析対象労働者の状況

第3節及び第4節では、これまでの分析を踏まえ、JILPTが2021年に実施した調査（企業・施設の分析に関しては「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査（企業調査）²⁾」、労働者の分析に関しては「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査（労働者調査）^{3,4)}」を主に活用して、感染拡大下における分析対象労働者の働き方の変化や課題について分析する。

本節では、まず、感染拡大前の平時（2020年1月以前をいう。以下同じ。）における労働者の業務の性質や賃金への満足度についてみてみる。その上で、感染拡大下における忙しさ（出勤日数、労働時間などの客観的な指標と、労働者が感じる忙しさなどの主観的な指標の両面）や感染リスクの感じ方などについて整理する。最後にそうした状況の中で各労働者の肉体的負担、精神的負担や健康状態にどのような変化が生じたかをみていく。

●分析対象労働者の業務は、多くの業種でテレワークができないものが多く、対面業務の必要性については業種によるばらつきがある。また、いずれの業種においても自身の仕事に社会的影響があると感じている労働者が多い。他方で、平時の賃金に対して満足している者は分析対象業種計の2割未満である

まず、分析対象労働者の業務の性質や、賃金の満足度についてみていく。

第2-(1)-19図により、分析対象労働者に「テレワークの可否」「対面業務の状況」「自身の仕事の影響」の3つの観点から業務の性質について尋ねた結果をみてみる。同図の(1)をみると、テレワークの可否については、「卸売業（生活必需物資等）」「銀行・保険業」では「仕事の多くがテレワーク可能」「仕事の一部がテレワーク可能」と回答する割合が比較的高いが、それ以外の分析対象業種では大半が仕事をテレワークで行うことができないと答えている。第2章で詳しく述べるが、テレワークが急速に普及した緊急事態宣言下の2020年5月には全業種の労働者のうち2割程度の者がテレワークを実施していたと考えられることから、分析対象

2 本調査は、民間信用機関のデータベースから分析対象業種の従業員規模10人以上の企業（法人）20,000社を抽出し、2021年2月上旬時点までの状況について2月中旬に郵送調査を実施しており、企業（法人）7,935サンプル（有効回答率39.7%）の回答を得た。企業（法人）の抽出に当たっては、「平成26年経済センサス-基礎調査」を用いて、分析対象業種について業種（産業中分類（一部部、小分類））及び企業規模（小規模：10～99人、大・中規模：100人以上）により層化割付を実施した。なお、「医療業」には産業小分類として「病院」が含まれているが、調査対象には公立病院は含まれていない。集計結果は、「平成26年経済センサス-基礎調査」の分析対象業種の業種・企業規模に合わせて復元を行っている。

3 本調査は、調査会社の登録モニターのうち、調査日時点（2021年2月上旬）で「会社などで雇われて働いていること（役員、派遣労働者を除く）」「調査日時点において同一の勤務先で2年以上継続して勤務していること」「調査日時点の仕事の内容が2020年1月1日と同じであること」「勤務先が「分析対象業種」であること」という条件に該当する労働者20,000サンプルについて、2021年2月上旬時点までの状況についてインターネット調査を実施した。労働者の抽出に当たっては、平成29年就業構造基本調査により、分析対象業種のうち業種（産業中分類）ごとに労働者数の多い上位5職種及びそれ以外の職種の労働者数で割付を実施した。なお、性別、雇用形態、年齢階級による層化割付は行っていない。集計結果は平成29年就業構造基本調査の分析対象業種の業種・職種分布に合わせて復元を行っている。

4 本調査における男女別・雇用形態別の回答者の割合は付2-(1)-2図を参照。

業種においてはテレワークのできない労働者がそれ以外の業種に比べて多いことがうかがえる⁵。

同図の(2)をみると、自身の主な仕事において顧客や利用者、取引先など自身の事業所の従業員以外とどの程度対面で接する必要があるか尋ねたところ、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「生活関連サービス業」「小売業（生活必需物資等）」等では「主として対面」と回答する割合が高いが、「製造業（生活必需物資等）」「サービス業（廃棄物処理業等）」「建設業（総合工事業等）」等では、「あまり対面で接していない」「非対面がほとんど」と答える割合が高く、業種によりばらつきがみられる。

同図の(3)をみると、自身の仕事で働く人がいなくなってしまった場合の人々の暮らしへの影響についての認識を尋ねたところ、分析対象業種計では「非常に影響がある」「ある程度影響がある」と答える者の割合が84.1%と高く、特に「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「運輸業（道路旅客・貨物運送業等）」では、「非常に影響がある」と答える者の割合が比較的高い。

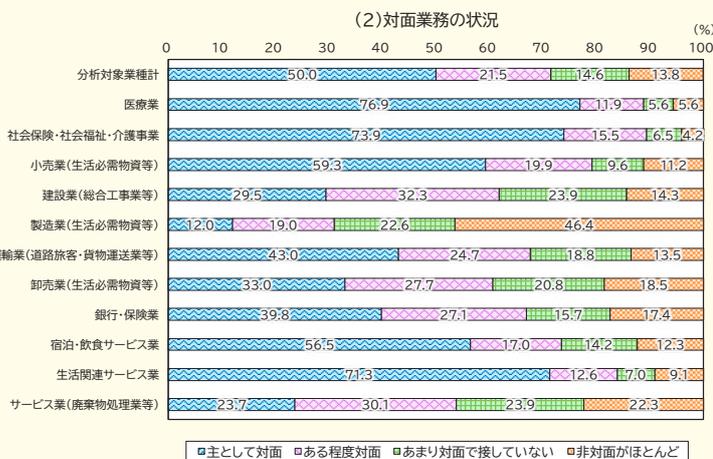
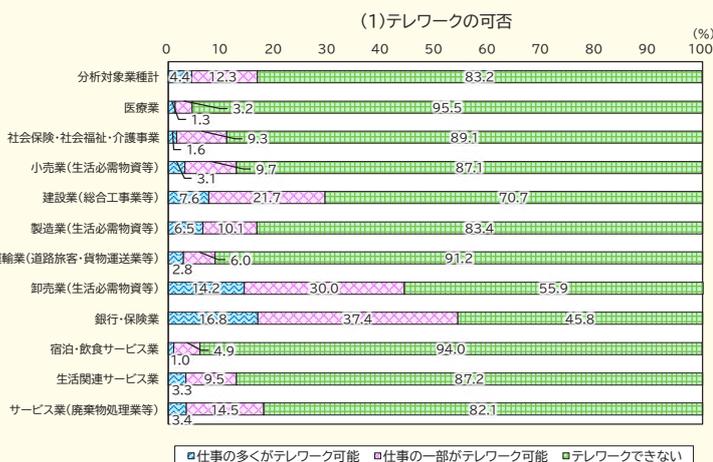
このうち対面業務の状況について、第2-(1)-20図により男女別・雇用形態別に更に詳しくみると、分析対象業種計では、「主として対面」「ある程度対面」の合計が、男性非正社員では5割程度、それ以外では7割程度となっている。これに対し、重点的に分析を行う3業種では、いずれの性別・雇用形態においても分析対象業種計よりも「主として対面」「ある程度対面」の合計が高い割合となっており、特に女性の正社員、非正社員では「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」で9割程度、「小売業（生活必需物資等）」でも8割程度を占めている。

次に、労働者の感染拡大前の平時における賃金に対する満足度についてみる。第2-(1)-21図により、感染拡大前の平時の賃金に対する満足度を業種別にみると、分析対象業種計では、平時の賃金について満足しているかについて「どちらでもない」と回答する者が約半数となっている一方、「やや満足」「非常に満足」と答えた労働者の割合は17.1%、「やや不満足」「非常に不満足」と答えた者の割合は29.7%となっている。業種別では「社会保険・社会福祉・介護事業」「運輸業（道路旅客・貨物運送業等）」等で分析対象業種計と比べ「やや不満足」「非常に不満足」と答えた者の割合がそれぞれ35.3%、34.2%と比較的高く、「やや満足」「非常に満足」と答えた者の割合がそれぞれ14.0%、14.2%と比較的低くなっている。

5 第2-(2)-3図「2020年におけるテレワークの実施割合の推移」を参照（詳細は後述）。

第2-(1)-19図 業務の性質（労働者調査）

- テレワークの可否については、「卸売業（生活必需物資等）」「銀行・保険業」では「仕事の多くがテレワーク可能」「仕事の一部がテレワーク可能」と回答する割合が比較的高いが、それ以外の分析対象業種では大半が「テレワークできない」と答えている。
- 自身の主な仕事における対面業務を必要とする程度については、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「生活関連サービス業」「小売業（生活必需物資等）」等では「主として対面」と回答する割合が高いが、「製造業（生活必需物資等）」「サービス業（廃棄物処理業等）」「建設業（総合工事業等）」等では、「あまり対面で接していない」「非対面がほとんど」と答える割合が高く、業種によりばらつきがみられる。
- 自身の仕事で働く人がなくなった場合の人々の暮らしへの影響については、分析対象業種計では「非常に影響がある」「ある程度影響がある」と答える者の割合が高く、特に「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「運輸業（道路旅客・貨物運送業等）」では、「非常に影響がある」と答える者の割合が比較的高い。

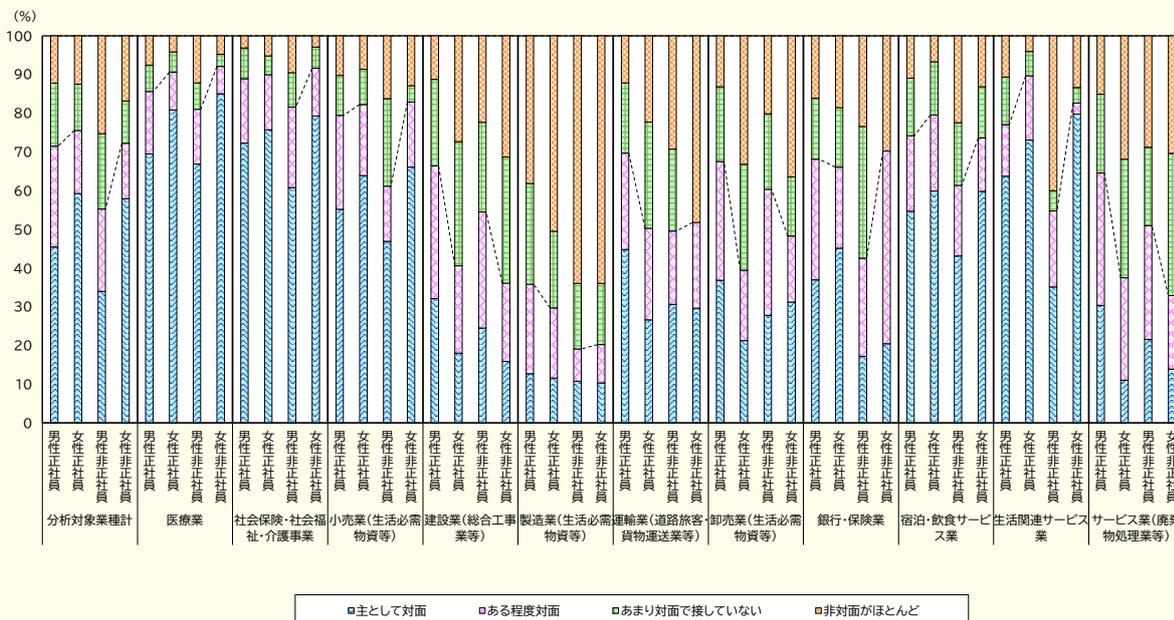


資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) 左図は、「あなたの主な仕事はテレワーク勤務(職場を離れてリモートで仕事をする)が可能ですか。今まで実際にこの仕事についてテレワーク勤務をしたことがない場合は、仕事内容から類推してお答えください」と尋ねたもの。
 2) 中央図は、「あなたの主な仕事は、顧客や利用者、取引先など、あなたの事業所の従業員以外の方とどの程度対面で接する必要がありますか」と尋ねたもの。
 3) 右図は、「あなたの仕事で働く人がいなくなった場合を想像してください。それによる人々の暮らしへの影響はどの程度大きいと思いますか」と尋ねたもの。

第2-(1)-20図 男女別・雇用形態別にみた対面業務を必要とする程度(労働者調査)

- 対面業務を必要とする程度について男女別・雇用形態別にみると、分析対象業種計では、「主として対面」「ある程度対面」の合計が、男性非正社員では5割程度、それ以外では7割程度。
- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業(生活必需物資等)」では、いずれの性別・雇用形態においても分析対象業種計よりも「主として対面」「ある程度対面」の合計が高い割合となっており、特に女性の正社員、非正社員では「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」で9割程度、「小売業(生活必需物資等)」でも8割程度と高い。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(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) 「あなたの主な仕事は、顧客や利用者、取引先など、あなたの事業所の従業員以外の方とどの程度対面で接する必要がありますか」と尋ねたもの。

第2-(1)-21図 感染拡大前の平時の賃金の満足度（労働者調査）

- 感染拡大前の平時の賃金に対する満足度を業種別にみると、分析対象業種計では、「どちらでもない」と答えた者が約半数、「やや満足」「非常に満足」と答えた者が17.2%、「やや不満足」「非常に不満足」と答えた者が29.7%。
- 業種別では「社会保険・社会福祉・介護事業」「運輸業（道路旅客・貨物運送業等）」等で分析対象業種計と比べ「やや不満足」「非常に不満足」と答えた者の割合が比較的高く、「やや満足」「非常に満足」と答えた者の割合が比較的低い。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(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) 「あなたの仕事に対する給与(時間外手当等を含む)及び賞与への満足度はどの程度でしたか」と尋ねたもの。

2 感染拡大下における忙しさの変化

ここからは、ここまでの前提となる分析を踏まえて、出勤日数や労働時間の変化といった客観的な指標から、感染拡大下における労働者の忙しさの変化をみていく。

- 2020年4～5月の週間稼働日数、週間職場出勤日数は、いずれの業種においても減少しているが、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、他の業種と比べた減少幅は小さく、緊急事態宣言解除後は平時と同程度の週間稼働日数に戻っている

まず、各時点(平時(2020年1月以前)、2020年4～5月、9～10月及び2021年1月の4時点)における1週間当たりの働いた日数(以下「週間稼働日数」という。)とそのうち職場に出勤した日数(以下「週間職場出勤日数」という。)及びテレワークをした日数(以下「週間テレワーク日数」という。)の平均値について業種別・雇用形態別にみていく⁶。第2-(1)-22図により、正社員についてみると、週間稼働日数は分析対象業種計を含めいずれの業種でも平時と比較して2020年4～5月に減少している。特に「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」で比較的大きく減少している一方で、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では他の業種と比較して減少幅が小さい。また、週間職場出勤日数についてもいずれの業種でも平時と比較して2020年4～5月に減少しており、特に「銀行・保険業」「卸売業(生活必需物

6 出勤日数と関連して、労働者の勤め先の営業時間(就業時間)の状況についても付2-(1)-3図で記載しており、それによれば、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では営業時間の減少幅が他の業種と比較して小さくなっている。

資等)」や「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」の減少幅が大きい一方で、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では減少幅が小さい。一方、週間テレワーク日数については、「銀行・保険業」「卸売業（生活必需物資等）」等で増加幅が比較的大きくなっているが、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「運輸業（道路旅客・貨物運送業等）」等では増加幅が比較的小さい。

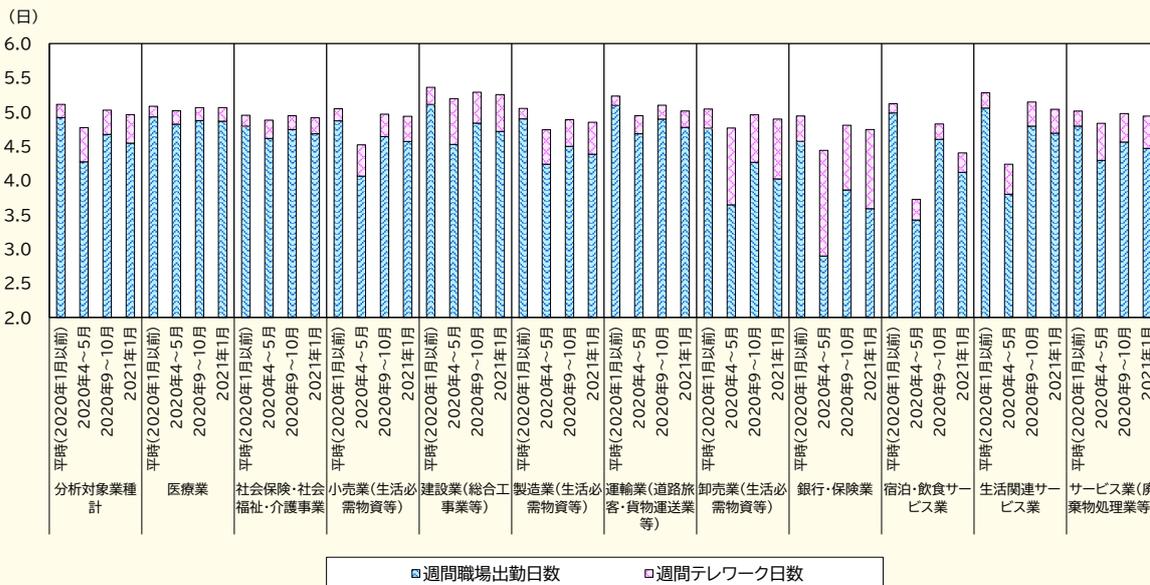
このように、正社員については、2020年4月の緊急事態宣言下において、分析対象業種の中でも「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」では週間稼働日数、週間職場出勤日数ともに減少した一方で、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」などでは週間稼働日数、週間職場出勤日数のいずれもそれほど変化しなかったことが分かる。また、感染拡大防止のために政府や地方自治体から事業者に対してテレワークを強力に推進するよう働きかけを行ったことを受け、「銀行・保険業」「卸売業（生活必需物資等）」など一部の業種においては緊急事態宣言下の2020年4～5月を中心に週間テレワーク日数が増えたこともうかがえる。

次に、第2-(1)-23図により、非正社員についてみると、正社員と同様、分析対象業種計を含めいずれの業種でも平時と比較して2020年4～5月には週間稼働日数、週間職場出勤日数が減少している。特に、いずれも「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」で減少幅が大きい一方で、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では減少幅が小さい。週間テレワーク日数については、「銀行・保険業」「卸売業（生活必需物資等）」等で比較的增加幅が大きくなっているが、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」のほか、「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」「サービス業（廃棄物処理業等）」など多くの業種では増加幅が小さい。

このように、非正社員については、2020年4～5月の緊急事態宣言下において、いずれの分析対象業種においても週間稼働日数が減少したが、業種別にみると、「銀行・保険業」「卸売業（生活必需物資等）」では週間職場出勤日数が減少する一方で、週間テレワーク日数が増加しているため、週間稼働日数の減少幅が小さいのに対し、「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」では週間職場出勤日数が比較的大きく減少したものの、週間テレワーク日数は増加しておらず、週間稼働日数の減少幅が比較的大きくなっている。一方、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では週間稼働日数の減少幅が比較的小さく、2020年9～10月以降は平時の水準に戻っていることからみても、これらの業種においては感染拡大下においても一貫して事業を継続している勤め先が多かったことが分かる。

第2-(1)-22 図 週間職場出勤日数と週間テレワーク日数の状況（正社員）（労働者調査）

- 正社員についてみると、週間稼働日数は、分析対象業種計を含めいずれの業種でも平時と比較して2020年4～5月に減少した。特に「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」で比較的大きく減少した一方で、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では他の業種と比較して減少幅が小さい。
- 週間職場出勤日数についても、いずれの業種でも平時と比較して2020年4～5月に減少しており、特に「銀行・保険業」「卸売業（生活必需物資等）」や「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」で減少幅が大きい一方で、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では減少幅が小さい。
- 週間テレワーク日数については、「銀行・保険業」「卸売業（生活必需物資等）」等で増加幅が比較的大きいが、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「運輸業（道路旅客・貨物運送業等）」等では増加幅が比較的小さい。

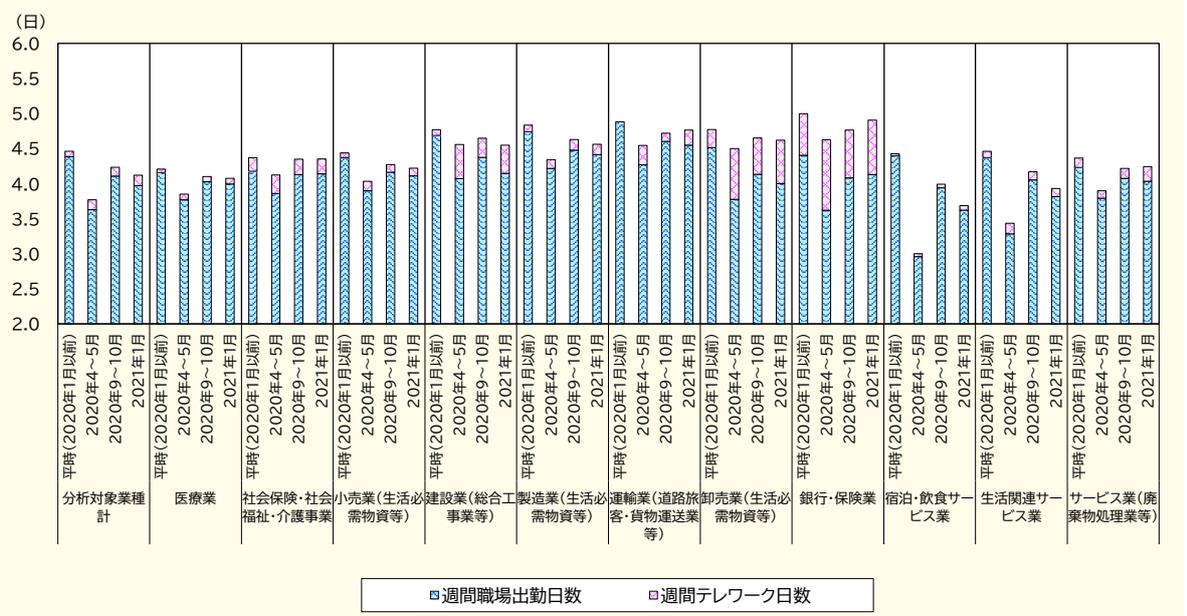


資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査（労働者調査）」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

(注) 「それぞれの期間における一週間の平均出勤日数をお答えください。また、テレワークを実施していればその状況もお答えください」と尋ね、「出勤日数」及び「出勤日数のうちテレワークをした日数」について0～7の数値で回答を得たもの。

第2-(1)-23図 週間職場出勤日数と週間テレワーク日数の状況 (非正社員) (労働者調査)

- 非正社員についてみると、週間稼働日数、週間職場出勤日数は、正社員と同様、分析対象業種計を含めいずれの業種でも平時と比較して2020年4～5月に減少した。いずれも「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」で減少幅が大きい一方で、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では減少幅が小さい。
- 週間テレワーク日数については、「銀行・保険業」「卸売業（生活必需物資等）」等で比較的增加幅が大きい、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」のほか、「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」「サービス業（廃棄物処理業等）」など多くの業種では増加幅が小さい。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(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) 「それぞれの期間における一週間の平均出勤日数をお答えください。また、テレワークを実施していればその状況もお答えください」と尋ね、「出勤日数」及び「出勤日数のうちテレワークをした日数」について0～7の数値で回答を得たもの。

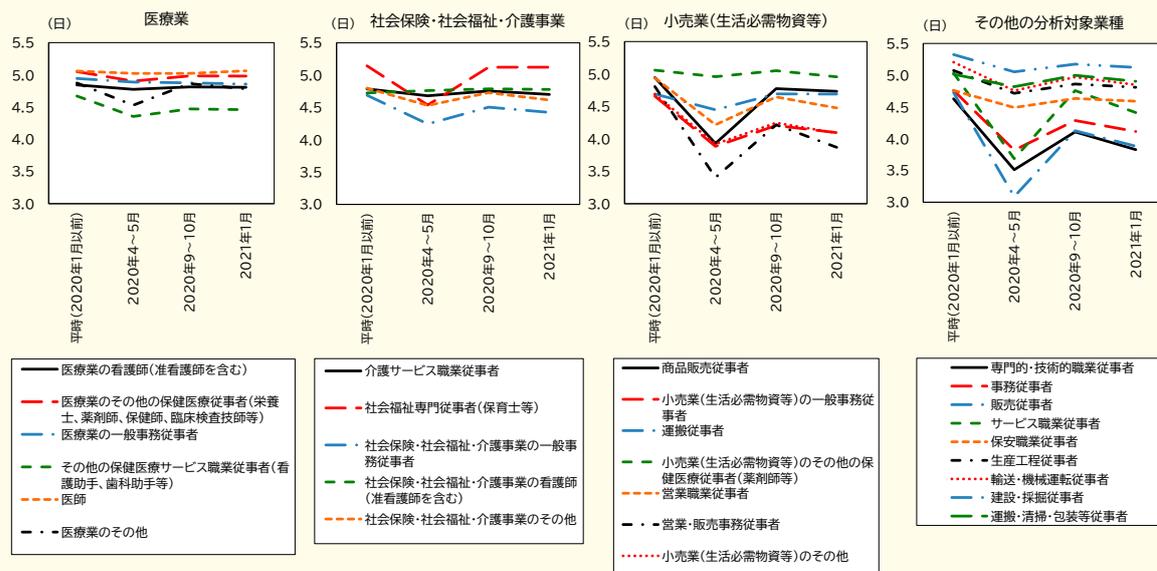
さらに、重点的に分析を行う3業種を中心に週間職場出勤日数の変化を職種別にみていく。まず、第2-(1)-24図により、正社員の職種別の週間職場出勤日数の変化をみると、「医療業」ではいずれの職種においても、2020年4～5月以降の週間職場出勤日数に他の業種・職種ほどの大きな減少はみられない。「社会保険・社会福祉・介護事業」でも、2020年4～5月に「介護サービス職業従事者」などの職種では週間職場出勤日数に大きな減少はみられないが、「社会福祉専門従事者(保育士等)」「社会保険・社会福祉・介護事業の一般事務従事者」では減少し、その後2020年9～10月に回復傾向となった。「小売業(生活必需物資等)」では、「営業・販売事務従事者」「商品販売従事者」を中心に2020年4～5月に週間職場出勤日数の減少がみられ、2020年9～10月に一旦増加したものの、2021年1月に再び減少している。

次に、第2-(1)-25図により、非正社員についてみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業(生活必需物資等)」のいずれも、週間職場出勤日数が大きく減少している職種はその他の分析対象業種と比較すると少ない。各業種についてみると、「医療業」では「医療業のその他の保健医療従事者(栄養士、薬剤師、保健師、臨床検査技師等)」を中心に2020年4～5月に週間職場出勤日数の減少が目立った。2020年9～10月には回復傾向となったが、2021年1月には、「医療業の看護師(准看護師を含む)」等の一部の職種を除き、再び減少している。「社会保険・社会福祉・介護事業」では、2020年4～5月に「社会福祉専門従

事者（保育士等）」で週間職場出勤日数の減少が目立ったが、2020年9～10月以降は元の水準に戻っている。「小売業（生活必需物資等）」では「営業・販売事務従事者」を中心に2020年4～5月に週間職場出勤日数の減少がみられ、2020年9～10月には回復傾向となったが、2021年1月に再び一部の職種で減少している。これらの職種別の分析について、例えば「医療業」の「医療業の看護師（准看護師を含む）」や「社会保険・社会福祉・介護事業」の「介護サービス職業従事者」といった職種で週間職場出勤日数の減少幅が小さい背景としては、第Ⅰ部第5章でみたように、保健医療サービスのうちの病院の1日平均在院患者数や、介護給付費受給者数のうち施設サービスについては感染拡大下でも大きく減少しておらず、こうした入院患者や施設入所者等のケアを行う業務に従事している労働者が、感染拡大下においても出勤する必要性が大きかったことが考えられる。

第2-(1)-24図 業種別・職種別にみた週間職場出勤日数の変化（正社員）（労働者調査）

- 正社員の職種別の週間職場出勤日数の変化をみると、「医療業」ではいずれの職種でも、2020年4～5月以降に他の業種・職種ほどの大きな減少はみられない。
- 「社会保険・社会福祉・介護事業」でも、2020年4～5月に「介護サービス職業従事者」などの職種では大きな減少はみられないが、「社会福祉専門従事者（保育士等）」「社会保険・社会福祉・介護事業の一般事務従事者」では減少し、その後2020年9～10月に回復傾向となった。
- 「小売業（生活必需物資等）」では、「営業・販売事務従事者」「商品販売従事者」を中心に2020年4～5月に減少がみられ、2020年9～10月に一旦増加したものの、2021年1月に再び減少した。

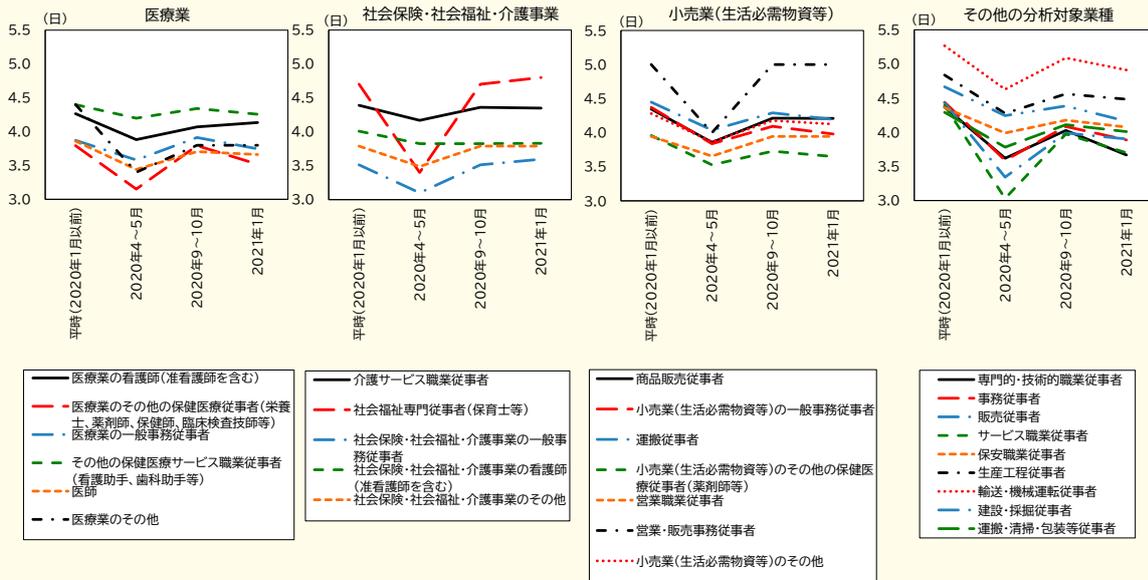


資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査（労働者調査）」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1 「それぞれの期間における、一週間の平均出勤日数をお答えください。また、テレワークを実施していればその状況もお答えください」と尋ね、「出勤日数」及び「出勤日数のうちテレワークをした日数」について0～7の数値で回答を得たもの。
 2 「出勤日数」から「出勤日数のうちテレワークをした日数」を除き、「職場出勤日数」を算出している。

第2-(1)-25図 業種別・職種別にみた週間職場出勤日数の変化（非正社員）（労働者調査）

- 非正社員の職種別の週間職場出勤日数の変化をみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」のいずれにおいても、大きく減少している職種はその他の分析対象業種と比較すると少ない。
- 「医療業」では「医療業のその他の保健医療従事者（栄養士、薬剤師、保健師、臨床検査技師等）」を中心に2020年4～5月に減少が目立ち、2020年9～10月には回復傾向となったが、2021年1月には、「医療業の看護師（准看護師を含む）」等の一部の職種を除き、再び減少した。
- 「社会保険・社会福祉・介護事業」では、2020年4～5月に「社会福祉専門従事者（保育士等）」で週間職場出勤日数の減少が目立ったが、2020年9～10月以降は元の水準に戻っている。
- 「小売業（生活必需物資等）」では「営業・販売事務従事者」を中心に2020年4～5月に減少がみられ、2020年9～10月には回復傾向となったが、2021年1月に再び一部の職種で減少した。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査（労働者調査）」(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) 「それぞれの期間における、一週間の平均出勤日数をお答えください。また、テレワークを実施していればその状況もお答えください」と尋ね、「出勤日数」及び「出勤日数のうちテレワークをした日数」について0～7の数値で回答を得たもの。
 2) 「出勤日数」から「出勤日数のうちテレワークをした日数」を除き、「職場出勤日数」を算出している。

● 週間稼働日数1日当たりの平均勤務時間は、「医療業」の正社員、「社会保険・社会福祉・介護事業」の正社員、非正社員ではほぼ変化がみられない

次に、週間稼働日数1日当たりの平均勤務時間（時間外労働を含む）の状況について業種別・雇用形態別にみていく。

まず、第2-(1)-26図により、各時点（第2-(1)-22図と同じ4時点）における正社員の稼働日1日当たりの平均勤務時間について業種別にみると、分析対象業種計では8時間以下の者がいずれの時点でも6割程度となっている。重点的に分析を行う3業種では、「小売業（生活必需物資等）」で2020年4～5月に6時間以下の者の割合が平時と比べて上昇しているが、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、1日当たり平均勤務時間の変動は小さく、感染拡大下においても平時と同様の勤務時間で業務を継続していたことが分かる。そのほか、「運輸業（道路旅客・貨物運送業等）」「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」では平時から11時間以上の勤務時間となっていた者の割合がそれぞれ31.0%、21.3%、12.2%と比較的高く、このうち「運輸業（道路旅客・貨物運送業等）」では4月以降も大きな変化がみられなかった。一方、「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」では、2020年4～5月の緊急事態宣言下においては、他の業種と比べると11時間以上の勤務時間の者の割合も高いもの

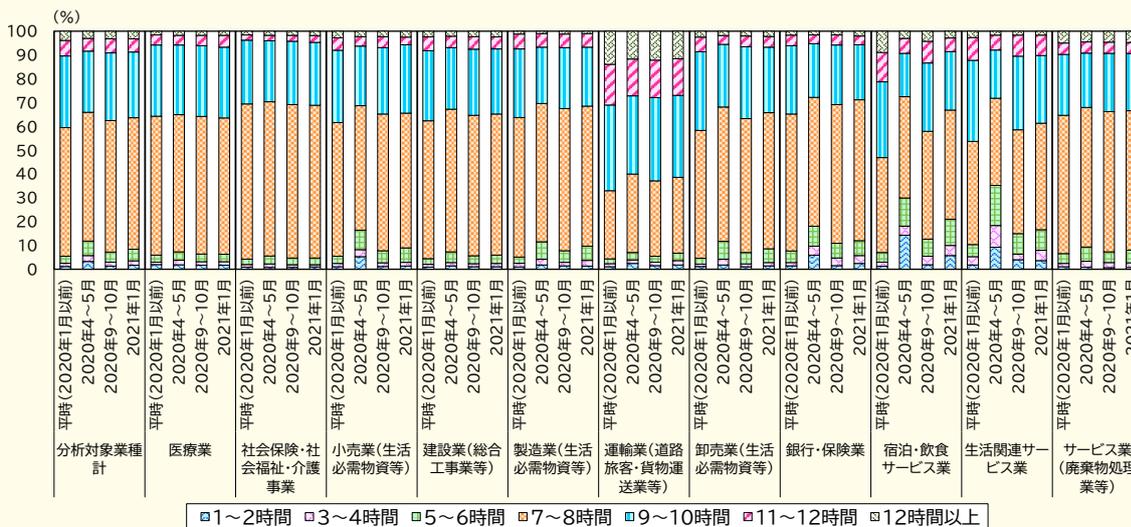
の、勤務時間が6時間以下の者の割合の上昇が目立った。2020年9～10月にはやや平時の割合に近づいたものの、再度感染が拡大し、2回目の緊急事態宣言が発出された2021年1月には再び勤務時間が6時間以下の者の割合が上昇した。

第2-(1)-27図により、非正社員についてみると、分析対象業種計では、6時間以下の者の割合がいずれの時点でも6割程度となっているが、2020年4～5月以降、その割合はやや高まっている。「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では各時点を通じて「7～8時間」の割合がそれぞれ4割程度、6割程度と最も高く、「小売業（生活必需物資等）」では「3～4時間」「5～6時間」「7～8時間」の割合がいずれも3割程度となっている。平時と比べると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」のいずれも、2020年4～5月に「1～2時間」の割合が上昇しており、その後も平時に比べて割合がやや高くなっている。そのほか、「運輸業（道路旅客・貨物運送業等）」で、正社員と同様、他の業種と比較して平時から労働時間が長い者の割合が高くなっており、2020年4～5月にも大きな変化がみられない。他方で、「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」などでは、2020年4～5月に「1～2時間」の割合が比較的大きく上昇している。

なお、分析対象業種以外も含めた労働者の感染拡大下の労働時間の変化についてみるため、JILPTが実施した「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」（以下本章において「JILPT個人パネル調査」という。）の結果をみってみる。第2-(1)-28図により、同調査による民間企業雇用者の1週間当たりの実労働時間の推移を雇用形態別・時期別にみると、正社員、非正社員ともに2020年5月に感染拡大前の通常月と比べ労働時間が短い者の割合が高まっており、その後も通常月と比べ、労働時間の短い者の割合がやや高くなっている。単純比較はできないが、第2-(1)-26図、第2-(1)-27図の分析対象業種計の労働者と同様の傾向がうかがえる。

第2-(1)-26図 稼働日1日当たりの平均勤務時間(時間外労働を含む)の状況(正社員)(労働者調査)

- 正社員の稼働日1日当たりの平均勤務時間について業種別にみると、分析対象業種計では8時間以下の者がいずれの時点でも6割程度となっている。
- 「小売業(生活必需物資等)」では、2020年4～5月に6時間以下の者の割合が平時と比べて増加した。「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、1日当たり平均勤務時間の変動は小さい。
- そのほか、「運輸業(道路旅客・貨物運送業等)」「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」では平時から11時間以上の勤務時間となっていた者の割合が比較的高く、このうち「運輸業(道路旅客・貨物運送業等)」では4月以降も大きな変化がみられなかった一方、「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」では、2020年4～5月に、他の業種と比べると11時間以上の勤務時間の者の割合も高いものの、勤務時間が6時間以下の者の割合の上昇が目立った。2020年9～10月には平時の割合にやや近づいたが、2021年1月には再び勤務時間が6時間以下の者の割合が上昇した。

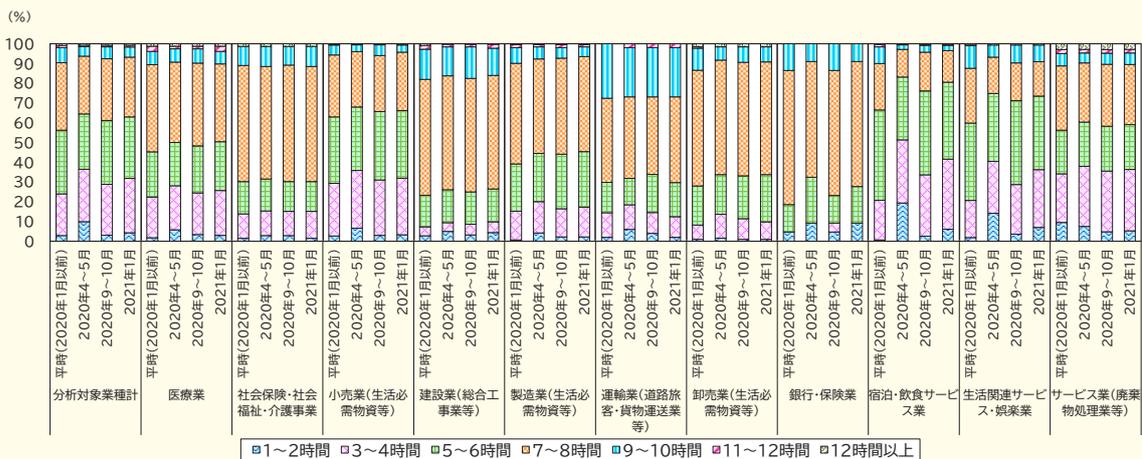


資料出所 (独)労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

(注)「それぞれの期間における、出勤日1日あたりの平均勤務時間(時間外労働を含む)を教えてください」と尋ねたもの。

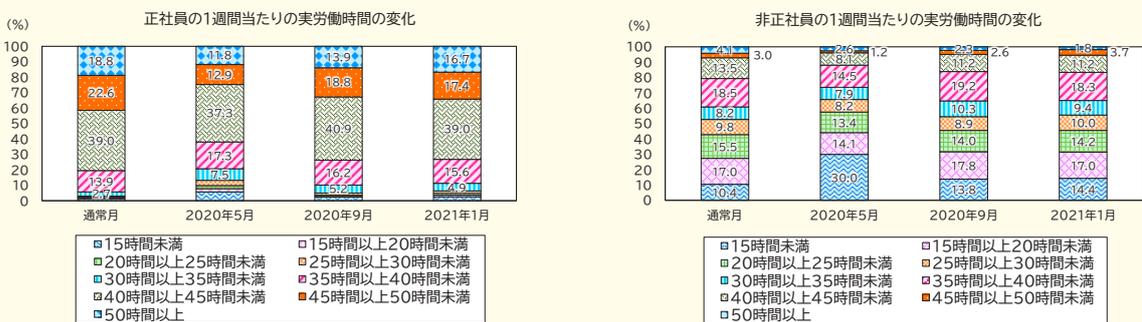
第2-(1)-27図 稼働日1日当たりの平均勤務時間(時間外労働を含む)の状況(非正社員)(労働者調査)

- 非正社員の出勤日1日当たりの平均勤務時間について業種別にみると、分析対象業種計では、6時間以下の者の割合が平時で6割弱程度となっているが、2020年4～5月以降、その割合はやや高まった。
- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では各時点を通じて「7～8時間」の割合がそれぞれ4割程度、6割程度と最も高く、「小売業(生活必需物資等)」では「3～4時間」「5～6時間」「7～8時間」の割合がいずれも3割程度となっている。平時と比べると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業(生活必需物資等)」のいずれも、2020年4～5月に「1～2時間」の割合が上昇し、その後も平時に比べて割合がやや高い。
- そのほか、「運輸業(道路旅客・貨物運送業等)」で、正社員と同様、他の業種と比較して平時から労働時間が長い者の割合が高く、2020年4～5月にも大きな変化がみられない一方で、「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」などでは、2020年4～5月に「1～2時間」の割合が比較的大きく上昇している。



第2-(1)-28図 JILPT個人パネル調査の民間企業雇用者の1週間当たりの実労働時間の推移

- JILPTの個人パネル調査の民間企業雇用者の1週間当たりの実労働時間の推移を雇用形態別・時期別にみると、正社員、非正社員ともに2020年5月に感染拡大前の通常月と比べ労働時間が短い者の割合が高まっており、その後も通常月と比べ、労働時間の短い者の割合がやや高い。



●人手不足感は企業・施設では特に「社会保険・社会福祉・介護事業」において強く、感染拡大期を通じて更に不足感が強まっている。労働者では「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」において強く、緊急事態宣言以降に更に強まっている

ここまで、感染拡大下における業務の状況について稼働日数や労働時間の変化といった客観的な指標からみてきたが、ここからは、人手の過不足感や労働者の主観的な忙しさといった主観的な指標からみていく。

まず、主観的な忙しさとの関連で、人手の過不足感について、企業・施設、労働者それぞれの感じ方を整理する。第2-(1)-29図により、各時点（2020年4～5月、9～10月及び2021年1月の3時点）における企業・施設の人手の過不足感の状況をみると、分析対象業種計や「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」では、正社員、非正社員のいずれも時点を経るごとに不足感が強まっていることが分かる。特に「社会保険・社会福祉・介護事業」では他の業種と比べても人手不足感が強い上に、2020年9～10月、2021年1月には不足感が更に強まっている。「小売業（生活必需物資等）」のほか「製造業（生活必需物資等）」「宿泊・飲食サービス業」「サービス業（廃棄物処理業等）」では正社員と非正社員の人手不足感が同程度であるが、それ以外の業種では、正社員の不足感の方が非正社員よりも強いことが分かる。また、「宿泊・飲食サービス業」では、緊急事態宣言下の2020年4～5月に大きく過剰超であった後、2020年9～10月に一旦過剰感が弱まったものの、2021年1月に再び過剰感が強くなっている。

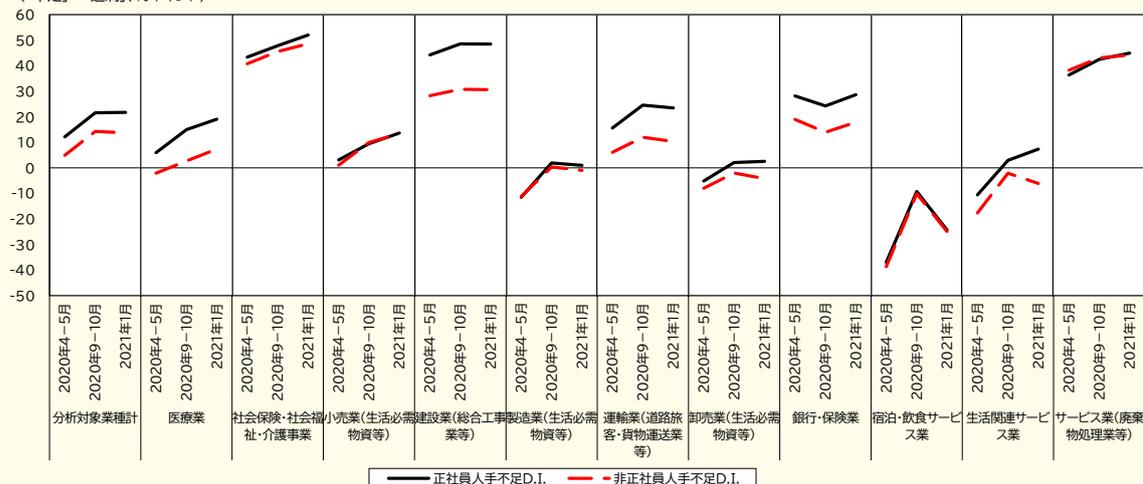
続いて、第2-(1)-30図により、労働者に勤め先の職場での人手の過不足感について「緊急事態宣言（2020年4～5月）前」と「緊急事態宣言（2020年4～5月）以降」の各時点での状況を尋ねた結果をみると、分析対象業種計では緊急事態宣言の前後いずれの時点でも、「大いに不足」「やや不足」と回答した者を合わせた割合が4割程度となっている。「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、緊急事態宣言前から「大いに不足」「やや不足」と回答した者の割合が他の業種よりも高く、緊急事態宣言以降において更に上昇している。このほか、「宿泊・飲食サービス業」では、緊急事態宣言前から「大いに不足」「やや不足」と回答した者の割合が比較的高かったが、緊急事態宣言以降には、やや低下した一方、「過剰」「やや過剰」と回答した者の割合が他の業種よりも大きく上昇している。

なお、企業調査と労働者調査はそれぞれ独立して実施しているため、個別の企業の回答と労働者の回答には直接関連がないことに留意が必要である。

第2-(1)-29図 企業・施設における人手の過不足感の状況（企業調査）

- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」の企業・施設では、正社員、非正社員のいずれも時点を経るごとに人手不足感が強まっている。特に「社会保険・社会福祉・介護事業」では他の業種と比べても人手不足感が強い上に、2020年9～10月、2021年1月には不足感が更に強まっている。
- 「小売業（生活必需物資等）」「製造業（生活必需物資等）」「宿泊・飲食サービス業」「サービス業（廃棄物処理業等）」では正社員と非正社員の人手不足感が同程度であるが、それ以外の業種では、正社員の不足感の方が非正社員よりも強い。
- 「宿泊・飲食サービス業」では、緊急事態宣言下の2020年4～5月に大きく過剰超であった後、2020年9～10月に一旦過剰感が弱まったものの、2021年1月に再び過剰感が強くなっている。

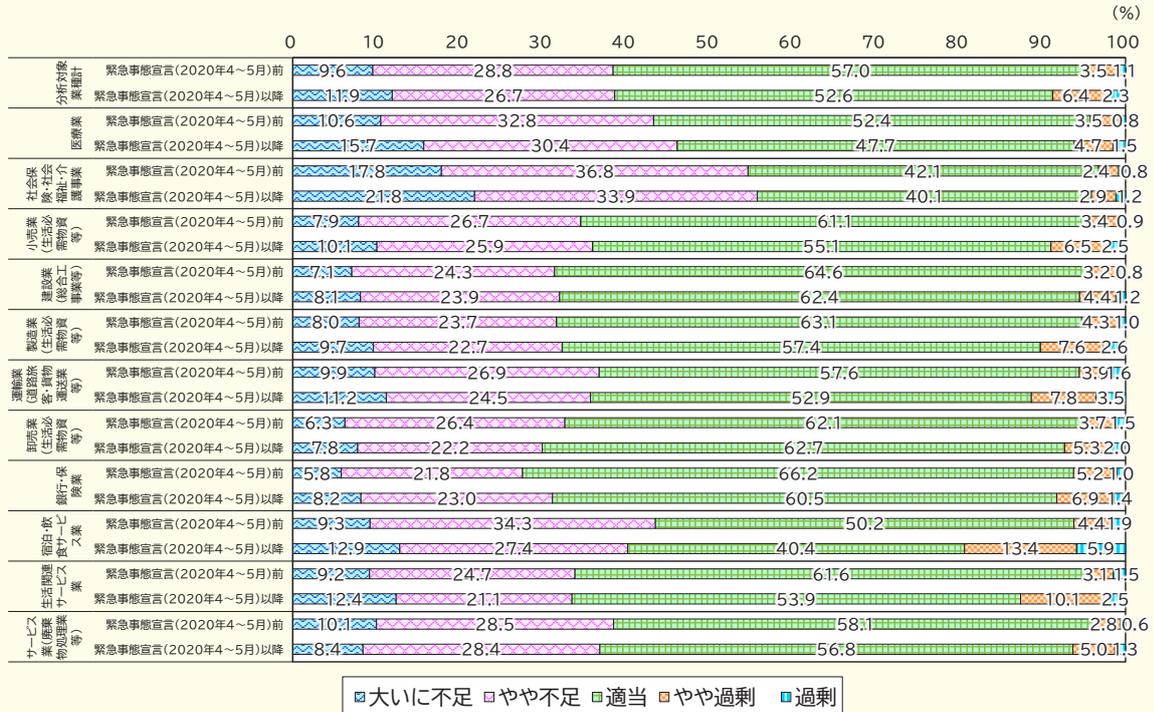
（「不足」-「過剰」、%ポイント）



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査（企業調査）」(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) 「それぞれの期間における、貴法人の従業員の人手不足感をお答えください」と尋ねたもの。

第2-(1)-30図 勤め先の職場における人手の過不足感の状況（労働者調査）

- 労働者に勤め先の職場での人手の過不足感について「緊急事態宣言（2020年4～5月）前」と「緊急事態宣言（2020年4～5月）以降」の各時点での状況を尋ねた結果をみると、分析対象業種計ではいずれの時点でも、「大いに不足」「やや不足」と回答した者の割合が合わせて4割程度。
- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、緊急事態宣言前から「大いに不足」「やや不足」の回答割合が他の業種よりも高く、緊急事態宣言以降に更に上昇した。
- このほか、「宿泊・飲食サービス業」では、緊急事態宣言前から「大いに不足」「やや不足」と回答した者の割合が比較的高かったが、緊急事態宣言以降には、やや低下した一方、「過剰」「やや過剰」と回答した者の割合が他の業種よりも大きく上昇した。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査（労働者調査）」(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) 「あなたの勤め先の職場（部局や課など、日頃所属し、目が行き届く組織の範囲を前提にお考えください）における、雇用人員（人手）の過不足状況についてお答えください。新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う緊急事態宣言（2020年4月～5月）の前と、緊急事態宣言以降にわけて、過不足状況をお答えください」と尋ねたもの。

●労働者の主観的な忙しさの変化をみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では正社員で、「小売業（生活必需物資等）」では非正社員で、分析対象業種計と比べて平時より忙しさが増した者の割合が高い

続いて、労働者が感じる主観的な忙しさの変化についてみていく。ここでは、労働者に対して平時の忙しさを100としたときの主観的な忙しさの度合いを0～300の間の数値で回答を求めた指標（以下「忙しさ指標」という。）を用いて、その変化について分析を行った。第2-(1)-31図により、忙しさ指標の各時点（第2-(1)-29図と同じ3時点）での状況を業種別・雇用形態別にみる。

まず、正社員については、分析対象業種計では2020年4～5月の忙しさが平時と比較して「増加」（「大幅増」と「増」の計）に該当した割合が16.2%、「変化なし」に該当した割合が47.6%、「減少」（「大幅減」「減」の計）に該当した割合が36.2%となっている。2020年9～10月には「増加」が18.3%、「変化なし」が52.8%、「減少」が28.8%と、2020年4～5月に比べ

「増加」「変化なし」の割合が高まり、「減少」の割合が低下している。2021年1月には「増加」が21.3%、「変化なし」は47.7%、「減少」は31.1%と、2020年9～10月に比べ、「増加」「減少」の割合が高まっている。また、2020年4～5月と比べ「増加」の割合が高まり、「減少」の割合は低下している。各時点とも「減少」の割合が「増加」の割合を上回っているが、忙しさの増減D.I.（「増加」－「減少」）を算出すると、マイナスの超過幅は2020年4～5月の-20%ポイント程度から2020年9～10月は-11%ポイント程度に縮小し、2021年1月も-10%ポイント程度と、2020年4～5月に比べ、平時よりも忙しさが増した労働者が増加したことが分かる。

業種別にみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、2020年4～5月の忙しさがそれぞれ平時と比べ「増加」が20.7%、26.0%、「変化なし」が49.6%、56.0%、「減少」が29.8%、18.0%となっている。2020年9～10月は「増加」が26.1%、27.4%、「変化なし」が53.7%、58.8%、「減少」が20.1%、13.7%と、いずれも2020年4～5月に比べ「増加」「変化なし」の割合が高まり、「減少」の割合が低下している。2021年1月は「増加」は31.6%、31.6%、「変化なし」は47.3%、54.2%、「減少」は21.1%、14.2%と、いずれも2020年9～10月に比べ「増加」「減少」の割合が高まっている。また、2020年4～5月と比べると「増加」の割合が高まり、「減少」「変化なし」の割合は低下している。分析対象業種計と比べ、両業種では、各時点とも、いずれも「増加」の割合が高く、「減少」の割合が低くなっている。また、「医療業」の2020年4～5月以外の時点、「社会保険・社会福祉・介護事業」の各時点で「増加」が「減少」を上回っている。忙しさの増減D.I.（「増加」－「減少」）の超過幅は2021年1月時点で、医療業では+10%ポイント程度、社会保険・社会福祉・介護事業では+17%ポイント程度と分析対象業種計よりも大きくなっている。このように、両業種では、平時よりも忙しさが増した労働者が比較的多かったことが分かる。

また、「小売業（生活必需物資等）」では、2020年4～5月で「増加」が18.9%、「変化なし」が35.9%、「減少」が45.2%となっている。2020年9～10月は「増加」が19.1%、「変化なし」が44.0%、「減少」が37.0%と、2020年4～5月に比べ「増加」の割合は横ばい、「変化なし」の割合が高まり、「減少」の割合が低下している。2021年1月は、「増加」が21.1%、「変化なし」が38.7%、「減少」が40.2%と、2020年9～10月に比べ「増加」「減少」の割合が高まり、「変化なし」の割合が低下している。また、2020年4～5月と比べて、「増加」「変化なし」の割合がやや高まり、「減少」の割合は低下している。分析対象業種計と比べ、各時点とも「減少」の割合が高く、「変化なし」の割合が低く、「増加」の割合は同程度となっており、平時よりも主観的な忙しさが増した労働者が一定割合存在した一方で、忙しさが減った労働者も分析対象業種計と比べて多くみられたことが分かる。各時点とも「減少」が「増加」を上回っているが、忙しさの増減D.I.（「増加」－「減少」）のマイナスの超過幅は2020年4～5月の-26%ポイント程度から2020年9～10月は-18%ポイント程度に縮小し、2021年1月は-19%ポイント程度とほぼ横ばいとなっており、2020年4～5月の水準よりは縮小している。

次に、非正社員については、分析対象業種計では、2020年4～5月の忙しさが平時と比較して「増加」が16.9%、「変化なし」が35.5%、「減少」が47.6%となっている。2020年9～10月は「増加」が16.8%、「変化なし」が43.9%、「減少」が39.3%と、2020年4～5月に比べ「増加」は横ばい、「変化なし」の割合が高まり、「減少」の割合が低下している。2021年1月は「増加」が19.7%、「変化なし」は38.6%、「減少」は41.8%と、2020年9～10月に比べ、「増加」「減少」の割合がやや高まり、「変化なし」の割合が低下している。また、2020年4～5月と比べ、「増加」の割合が高まり、「減少」の割合は低下している。各時点とも「減少」が「増

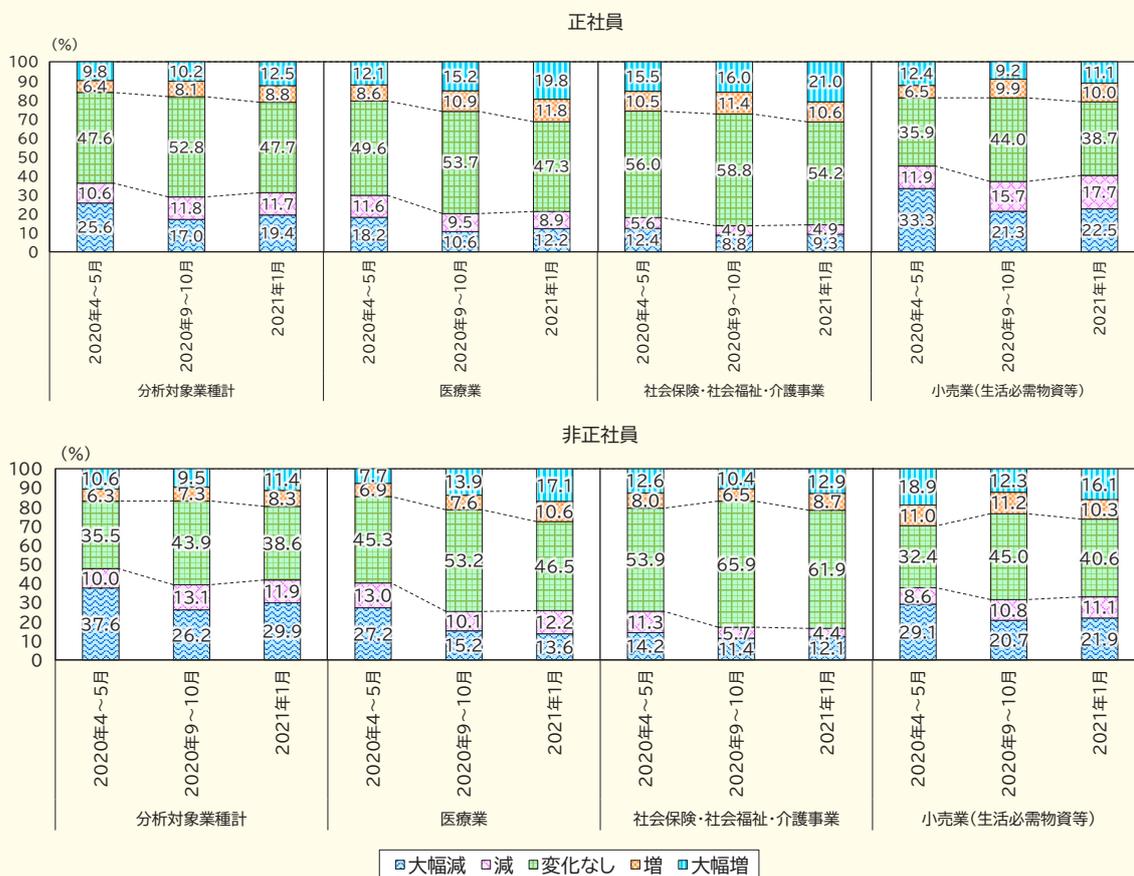
加」を上回っているが、忙しさの増減D.I.（「増加」－「減少」）のマイナスの超過幅は2020年4～5月の-31%ポイント程度から2020年9～10月は-22%ポイント程度に縮小し、2021年1月も-22%ポイント程度とほぼ横ばいとなっており、2020年4～5月に比べ、平時より忙しさが増した労働者が多いことが分かる。正社員と比べると、各時点とも「減少」の割合が高く、「変化なし」の割合が低く、「増加」の割合は同程度となっており、忙しさの増減D.I.（「増加」－「減少」）のマイナスの超過幅も大きくなっている。

業種別にみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、2020年4～5月の忙しさがそれぞれ平時と比べ「増加」が14.6%、20.6%、「変化なし」が45.3%、53.9%、「減少」が40.2%、25.5%となっている。2020年9～10月は「増加」が21.5%、16.9%、「変化なし」が53.2%、65.9%、「減少」が25.3%、17.1%となっており、2020年4～5月と比べ、いずれも「変化なし」の割合が高まり、「減少」の割合が低下し、「増加」の割合は「医療業」で高まり、「社会保険・社会福祉・介護事業」で低下している。2021年1月は「増加」が27.7%、21.6%、「変化なし」が46.5%、61.9%、「減少」が25.8%、16.5%となっている。2020年9～10月と比べるといずれも「増加」の割合が高まり、「変化なし」の割合が低下し、「減少」の割合は横ばいになっており、2020年4～5月と比べると「減少」の割合はいずれも低下し、「増加」「変化なし」の割合は上昇又はほぼ横ばいとなっている。両業種とも分析対象業種計と比べて各時点で、「減少」の割合が低く、「変化なし」の割合が高く、「増加」の割合が、「医療業」の2020年4～5月を除き、高くなっており、総じて言えば、忙しさが増した労働者の割合が分析対象業種よりも高いことが分かる。忙しさの増減D.I.（「増加」－「減少」）をみると、両業種とも、2020年4～5月には、「減少」の割合が「増加」の割合を上回っていたところ、2020年9～10月にはマイナスの超過幅が縮小し、2021年1月になって「増加」が「減少」を上回るようになっており、忙しさが増した労働者が増えていることが分かる。ただし、両業種とも非正社員の方が正社員よりも「増加」の割合が低く、「減少」の割合が高くなっており、正社員の方が忙しさの増した労働者の割合が高いことが分かる。

また、「小売業（生活必需物資等）」では、2020年4～5月の忙しさが平時と比較して「増加」が29.9%、「変化なし」が32.4%、「減少」が37.7%となっている。2020年9～10月では「増加」が23.5%、「変化なし」が45.0%、「減少」が31.5%と、2020年4～5月に比べ「増加」「減少」の割合がいずれも低下している。2021年1月では、「増加」が26.4%、「変化なし」が40.6%、「減少」が33.0%と、2020年9～10月に比べ「増加」「減少」の割合がいずれもやや高まっている。また、2020年4～5月と比べて「増加」の割合がやや低下し、「減少」の割合も低下し、「変化なし」の割合が高まっている。分析対象業種計と比べ、各時点とも、「増加」の割合が高く、「減少」の割合が低く、「変化なし」の割合は同程度となっており、分析対象業種計に比べ、平時より忙しさが増した労働者の割合が高いことが分かる。各時点とも「減少」の割合が「増加」の割合を上回っているが、忙しさの増減D.I.（「増加」－「減少」）のマイナスの超過幅は2020年4～5月で-8%ポイント程度、2020年9～10月で-8%ポイント程度と横ばい、2021年1月で-7%ポイント程度とやや縮小している。「小売業」の正社員と比べると、いずれも非正社員の方が「増加」の割合が高く、「減少」の割合は低く、「変化なし」の割合は同程度となっていることから、非正社員の方が正社員よりも忙しさが増した労働者の割合が高いことが分かる。

第2-(1)-31図 主観的な忙しさの増減の状況（労働者調査）

- 平時を100として各時点での労働者の主観的な忙しさを0～300の間の数値で回答を求めた指標を用いて業種別に時点別の状況を見ると、正社員については、分析対象業種計では2020年4～5月には「減少」の割合が「増加」の割合を上回っていたが、2020年9～10月には2020年4～5月に比べ「増加」「変化なし」の割合が高まり、「減少」の割合が低下した。2021年1月には2020年9～10月に比べ「増加」「減少」の割合が高まり、2020年4～5月と比べ「増加」の割合が高まり、「減少」の割合は低下した。各時点とも「減少」の割合が「増加」の割合を上回っている。
- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、各時点とも、分析対象業種計と比べ、いずれも「増加」の割合が高く、「減少」の割合が低くなっている。「小売業（生活必需物資等）」では、各時点とも、分析対象業種計と比べ、「減少」の割合が高く、「変化なし」の割合が低く、「増加」の割合は同程度。
- 非正社員については、各時点とも「減少」が「増加」を上回っており、正社員と比べると「減少」の割合が高く、「変化なし」の割合が低く、「増加」の割合は同程度。
- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、各時点とも、分析対象業種計と比べ、「減少」の割合が低く、「変化なし」の割合が高く、「増加」の割合が、「医療業」の2020年4～5月を除き、高くなっている。正社員と比べると、非正社員の方が「増加」の割合が低く、「減少」の割合が高い。
- 「小売業（生活必需物資等）」では、各時点とも、分析対象業種計と比べ、「増加」の割合が高く、「減少」の割合が低く、「変化なし」の割合は同程度。正社員と比べると、いずれも非正社員の方が「増加」の割合が高く、「減少」の割合は低く、「変化なし」の割合は同程度。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査（労働者調査）」(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 「平時(2020年1月以前)を100とした場合の、それぞれの期間におけるあなたの主観的な忙しさを0～300の間で教えてください。例えば、平時(2020年1月以前)の忙しさと比較して、緊急事態宣言下の忙しさが1.3倍になれば「130」、半分になれば「50」と記載ください」と尋ね、0～300の数値で回答を得たもの。
- 2 主観的な忙しさについては、それぞれ「大幅減」: 0～79、「減」: 80～99、「変化なし」: 100、「増」: 101～120、「大幅増」: 121～300の範囲で回答した者について計上している。

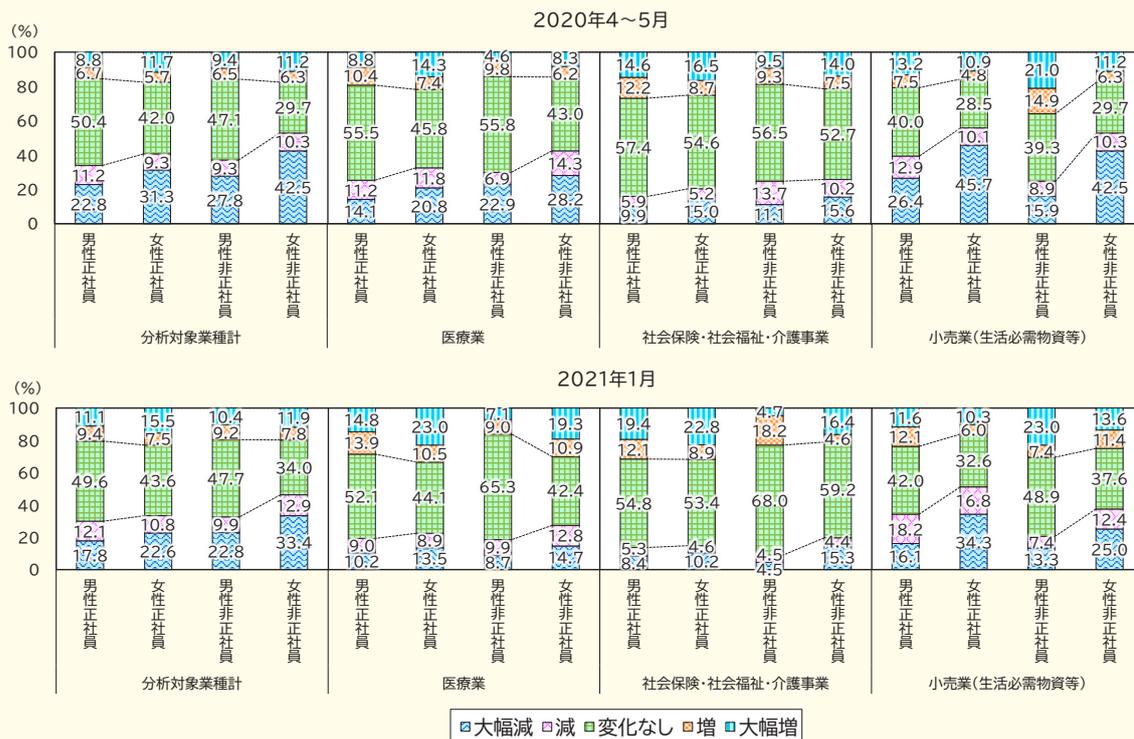
さらに、第2-(1)-32図により、忙しさ指標の状況について業種別に男女別・雇用形態別に詳しくみる。2020年4～5月についてみると、分析対象業種計では、正社員、非正社員とも、女性の方が男性よりも、忙しさが「増加」「減少」とも割合が高くなっており、「変化なし」の割合が低くなっている。また、「減少」の方が「増加」よりも男女差が大きくなっている。男女別、雇用形態別とも「減少」が「増加」を上回っているが、忙しさの増減D.I.（「増加」-「減少」）のマイナスの超過幅は女性の方が大きくなっている。

業種別にみると、「医療業」では、正社員、非正社員とも女性の方が男性よりも「増加」「減少」の割合が高く、「変化なし」の割合が低くなっている。忙しさの増減D.I.（「増加」-「減少」）は、男女、正社員、非正社員ともマイナスで、マイナスの超過幅は女性の方が大きい。「社会保険・社会福祉・介護事業」では、「医療業」「小売業（生活必需物資等）」より総じて男女差は小さいものの、男性正社員、女性非正社員で「増加」の割合が高く、正社員、非正社員とも女性の方が男性よりも「減少」の割合が高く、「変化なし」の割合が低くなっている。忙しさの増減D.I.（「増加」-「減少」）は、正社員はプラスで、男性でよりプラス超、非正社員はマイナスで、男性でよりマイナス超となっている。「小売業（生活必需物資等）」では、正社員、非正社員ともに女性の方が男性よりも「増加」「変化なし」の割合が低く、「減少」の割合が高くなっている。忙しさの増減D.I.（「増加」-「減少」）は、正社員では男女ともマイナスで、女性の方がよりマイナス超となっており、非正社員では男性はプラス超、女性はマイナス超となっている。

2021年1月では、2020年4～5月に比べ、総じて「増加」の割合が高まり、「減少」の割合が低下傾向となっている中で、分析対象業種計を含めいずれの業種でも、男女別・雇用形態別の「増加」「減少」「変化なし」割合の傾向は、2020年4～5月とおおむね同様となっている。ただし、「社会保険・社会福祉・介護事業」の「増加」の割合は、僅かながら正社員では女性で、非正社員では男性で高くなっている点が異なる。また、忙しさの増減D.I.（「増加」-「減少」）は、分析対象業種計、「小売業（生活必需物資等）」では2020年4～5月と同様の傾向となっている。「医療業」では、正社員は男女ともプラスで女性がよりプラス超、非正社員は男性がマイナス、女性がプラスと、女性の方が忙しさが増したことが分かる。「社会保険・社会福祉・介護事業」では、正社員、非正社員ともプラスで、正社員は男女同程度、非正社員は男性でよりプラス超となっている。

第2-(1)-32図 主観的な忙しさの増減の状況（男女別・雇用形態別）（労働者調査）

- 忙しさ指標の状況について、業種別に男女別・雇用形態別でみると、分析対象業種計では、正社員、非正社員とも、女性の方が男性よりも忙しさが「増加」「減少」とも割合が高く、「変化なし」の割合が低い。また、「減少」の方が「増加」よりも男女差が大きくなっている。男女別、雇用形態別とも「減少」が「増加」を上回っている。
- 「医療業」では、正社員、非正社員とも女性の方が男性よりも「増加」「減少」の割合が高く、「変化なし」の割合が低い。「社会保険・社会福祉・介護事業」では、「医療業」「小売業（生活必需物資等）」より総じて男女差は小さいものの、男性正社員、女性非正社員で「増加」の割合が高く、正社員、非正社員とも女性の方が男性よりも「減少」の割合が高く、「変化なし」の割合が低い。「小売業（生活必需物資等）」では、正社員、非正社員ともに女性の方が男性よりも「増加」「変化なし」の割合が低く、「減少」の割合が高い。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(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) 「平時(2020年1月以前)を100とした場合の、それぞれの期間におけるあなたの主観的な忙しさを0~300の間で教えてください。例えば、平時(2020年1月以前)の忙しさと比較して、緊急事態宣言下の忙しさが1.3倍になれば「130」、半分になれば「50」と記載ください」と尋ね、0~300の数値で回答を得たもの。
 2) 主観的な忙しさについては、それぞれ「大幅減」: 0~79、「減」: 80~99、「変化なし」: 100、「増」: 101~120、「大幅増」: 121~300の範囲で回答した者について計上している。

- 職種別の忙しさ指標の平均値の推移をみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」ではいずれの職種も継続的に増加傾向にある。「小売業（生活必需物資等）」においては、営業をとりやめ又は営業時間が大幅減となっている者を除くと、「商品販売従事者」のみ2020年4～5月に平時を超えている

さらに、第2-(1)-33図により、忙しさ指標の平均値の推移を職種別にみていく。本図では、感染拡大下における勤め先の営業状況も考慮するため、「営業時間大幅減」又は「営業取りやめ」と回答した者以外の労働者に限定した分析も行っている。

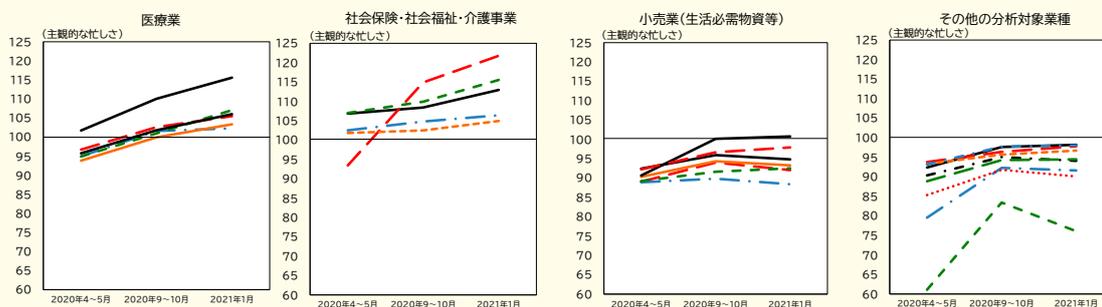
まず、同図の（1）により勤め先の営業時間の状況を限定しないで忙しさ指標の平均値をみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」においては「医療業の看護師（准看護師を含む）」「介護サービス職業従事者」等で2020年4～5月から100を超えており、その後も忙しさが更に増している。また、「社会保険・社会福祉・介護事業」のうち「社会福祉専門従事者（保育士等）」では、2020年4～5月には100を下回っているが、これは既に見たように、当該期間における週間職場出勤日数の減少が影響していると考えられる。その後、2020年9～10月以降、大きく忙しさが増している。そのほか、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」のうち、2020年4～5月に100を下回った職種でも、2020年9～10月以降はいずれも忙しさが増しており、2021年1月には全ての職種で100を上回っている。「小売業（生活必需物資等）」では、「営業・販売事務従事者」を除く全ての職種で、全ての時点において100を下回っている。その他の分析対象業種では、いずれの職種も各時点を通じて100を下回っており、特に「サービス職業従事者」では大きく下回っている。

続いて、同図の（2）により各時点で勤め先が「営業時間大幅減」「営業取りやめ」となっていた労働者を除いた場合について忙しさ指標の平均値をみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」やその他の分析対象業種では大きく傾向は変わらない。一方で、「小売業（生活必需物資等）」では、「商品販売従事者」のみ、2020年4～5月の忙しさが100を超えている。これには、第I部第5章でみたように、緊急事態宣言下での外出自粛要請を受けた自宅での消費の増加や、感染予防のためのマスク、消毒用アルコールなど衛生用品の需要の増加などが背景にあると考えられる。また、2020年9～10月以降は100を下回っていることをみると、「小売業（生活必需物資等）」では、2020年4月以降継続して平時よりも忙しい状況が続いたのではなく、緊急事態宣言下における一時的な需要の変化による影響が大きかったものと考えられる。

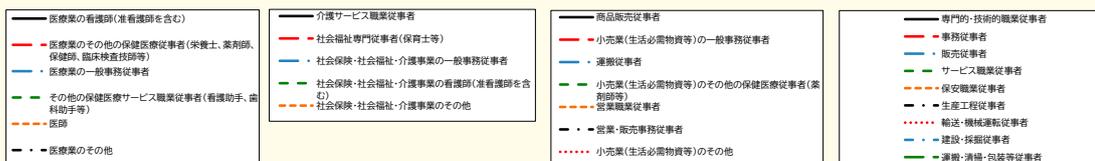
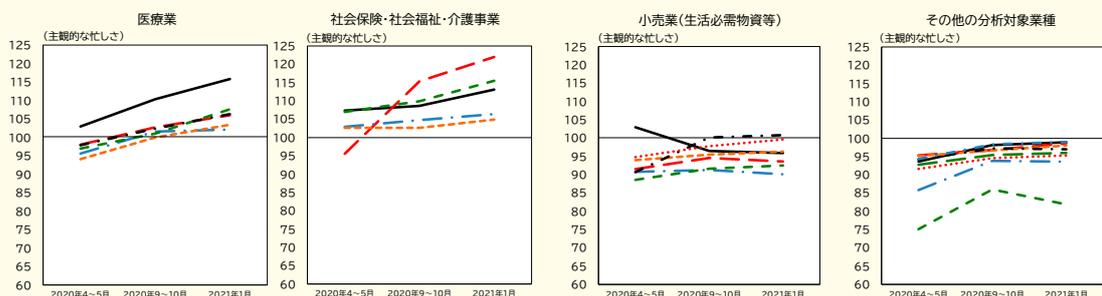
第2-(1)-33図 業種別・職種別にみた忙しさ指標の平均値の推移（労働者調査）

- 職種別の忙しさ指標の平均値の推移について、勤め先の営業時間の状況を限定しないでみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では「医療業の看護師（准看護師を含む）」「介護サービス職業従事者」等で2020年4～5月から100を超えており、その後も忙しさが増している。
- 「社会保険・社会福祉・介護事業」のうち「社会福祉専門従事者（保育士等）」では、2020年4～5月には100を下回っており、その後、2020年9～10月以降、大きく忙しさが増している。そのほか、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」のうち、2020年4～5月に100を下回った職種でも、2020年9～10月以降はいずれも忙しさが増しており、2021年1月には全ての職種で100を上回っている。
- 「小売業（生活必需物資等）」では、「営業・販売事務従事者」を除く全ての職種で、全ての時点において100を下回っている。その他の分析対象業種では、いずれの職種も各時点を通じて100を下回っており、特に「サービス職業従事者」では大きく下回っている。
- 各時点で勤め先が「営業時間大幅減」「営業取りやめ」となっていた労働者を除いた場合についてみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」やその他の分析対象業種では大きく傾向は変わらない。一方で、「小売業（生活必需物資等）」では、「商品販売従事者」のみ、2020年4～5月の忙しさが100を超えている。

(1) 勤め先の営業時間の状況を限定しない場合



(2) 各時点で勤め先が「営業時間大幅減」「営業取りやめ」となっていた労働者を除いた場合



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査（労働者調査）」(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 「平時（2020年1月以前）を100とした場合の、それぞれの期間におけるあなたの主観的な忙しさを0～300の間で教えてください。例えば、平時（2020年1月以前）の忙しさと比較して、緊急事態宣言下の忙しさが1.3倍になれば「130」、半分になれば「50」と記載ください」と尋ね、0～300の数値で回答を得たもの。
- 2 (2) 図は、「あなたの勤め先における緊急事態宣言下（2020年4月～5月）、2020年9月～10月及び直近（2021年1月）の営業時間は、前年同時期と比べて変化はありましたか」と尋ね、各時点において勤め先が「営業時間大幅減」「営業取りやめ」となっていた労働者を除いている。

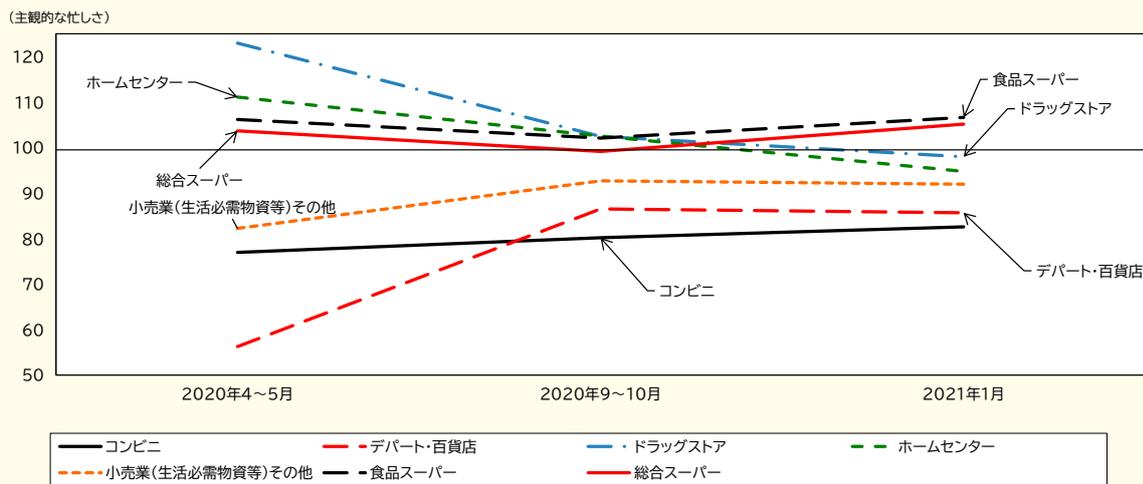
● 「小売業（生活必需物資等）」では、店舗の種類により、主観的な忙しさが異なり、「ドラッグストア」「ホームセンター」「食品スーパー」「総合スーパー」では2020年4～5月の緊急事態宣言下に忙しさが平時を上回っていた

「小売業（生活必需物資等）」については、第I部第5章において、感染拡大下の2020年には店舗の種類により販売額の状況が大きく異なることについてみたが、各労働者の主観的な忙しさにも店舗の種類による違いが影響していることが考えられるため、「小売業（生活必需物資等）」について、店舗の種類別の主観的な忙しさの状況もみていく。

第2-(1)-34図により、小売業の店舗の種類別に労働者の忙しさ指標の平均値の推移をみると、「デパート・百貨店」「コンビニ」「小売業（生活必需物資等）その他」では各時点を通じて100を下回っており、特に「デパート・百貨店」では2020年4～5月に大きく落ち込んでいる。一方、それ以外の店舗の状況を見ると、2020年4～5月には、前述した外出自粛要請によるいわゆる「巣ごもり需要」の増加、衛生用品の需要の増加等を背景として「ドラッグストア」の平均値が120となったほか、「ホームセンター」「食品スーパー」「総合スーパー」でも100を上回っている。2020年9～10月には、これらの店舗で働く労働者も忙しさが低下しているが、2021年1月に2度目の緊急事態宣言が発出されると、「食品スーパー」「総合スーパー」で再度忙しさが増し、平均値が100を上回っている。このように、忙しさ指標の推移についても、第1-(5)-9図の小売店の店舗の種類別の販売額の推移と同様の傾向があることが分かる。

第2-(1)-34図 小売業(生活必需物資等)の店舗の種類別の忙しさ指標の平均値の推移(労働者調査)

- 小売業の店舗の種類別に労働者の主観的な忙しさ指標の平均値の推移をみると、「デパート・百貨店」「コンビニ」「小売業その他」では各時点を通じて100を下回っており、特に「デパート・百貨店」では2020年4～5月に大きく落ち込んだ。
- それ以外の店舗の状況を見ると、「ドラッグストア」の平均値が120となったほか、「ホームセンター」「食品スーパー」「総合スーパー」でも100を上回っている。2020年9～10月には、これらの店舗でも低下したが、2021年1月に「食品スーパー」「総合スーパー」で再度100を上回った。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(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) 「平時(2020年1月以前)を100とした場合の、それぞれの期間におけるあなたの主観的な忙しさを0～300の間で教えてください。例えば、平時(2020年1月以前)の忙しさと比較して、緊急事態宣言下の忙しさが1.3倍になれば「130」、半分になれば「50」と記載ください」と尋ね、0～300の数値で回答を得たもの。

3 分析対象労働者の感染リスクに関する状況

- 勤務時は、重点的に分析を行う3業種のほか、「生活関連サービス業」等で感染リスクが高いと感じる者の割合が高く、地域差はあまりないが、通勤時は、いずれの業種でも「東京23区、大阪市、名古屋市」の方が感染リスクが高いと感じる者の割合が高い

ここまで感染拡大下における労働者の忙しさの状況についてみてきたが、続いて、業種による感染リスクについて、その感じ方の違いをみていく。

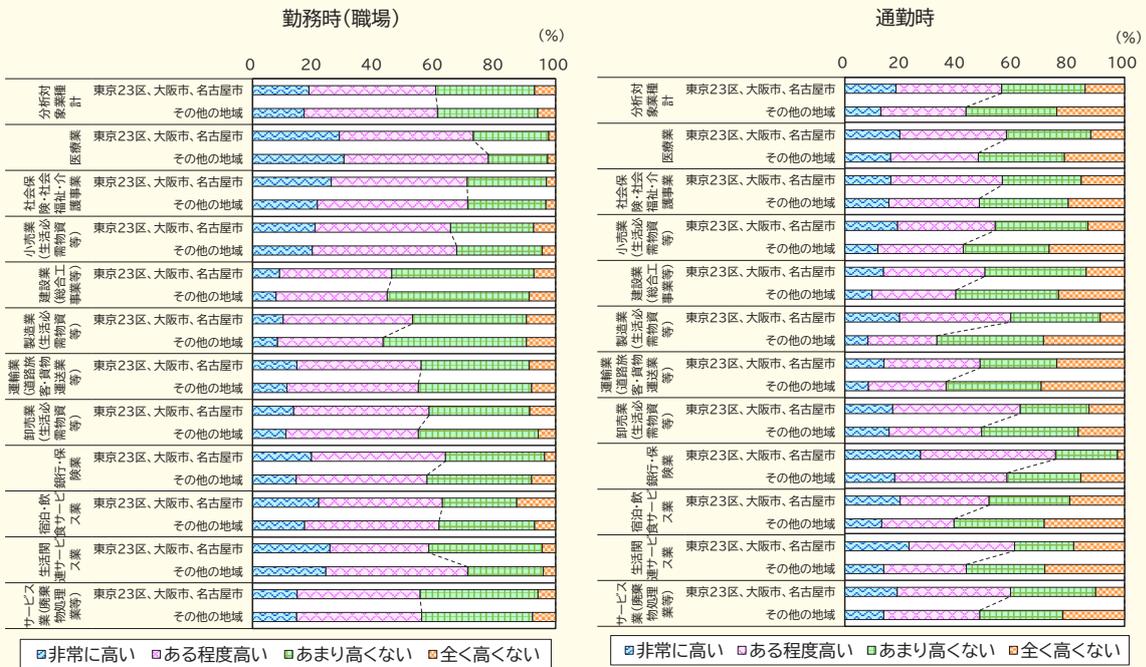
第2-(1)-35図は、緊急事態宣言下（2020年4～5月）における労働者の感染リスクの感じ方について、勤務時（職場）と通勤時での状況を業種別・地域別に比較したものである。地域別については、東京23区、大阪市、名古屋市の3都市とそれ以外の地域とで比較している。これによると、勤務時では、分析対象業種計でいずれの地域も感染リスクが「非常に高い」「ある程度高い」と感じる者（以下単に「感染リスクが高いと感じる者」という。）の割合が6割程度となっている。業種別にみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」のほか、「生活関連サービス業」等で当該割合が比較的高く、地域によっては7～8割程度となっている。一方、地域別にみても、業種による違いはあまりみられない。

また、通勤時では、分析対象業種計を含め、いずれの業種でも「東京23区、大阪市、名古屋市」の方が感染リスクが高いと感じる者の割合が高くなっている。都市部において、公共交通機関での通勤等により感染リスクを感じる者が多いことがうかがえる。

なお、分析対象業種以外の業種も含め感染リスクの感じ方の傾向をみるために、第2-(1)-36図により、JILPT個人パネル調査の結果をみってみる。民間企業雇用者について2020年7月の最終週現在での仕事上（職場やこれに準じる場所や通勤経路）での感染不安の状況について地域別にみると、いずれの地域でも、約3分の2の労働者が感染不安を感じていると回答している。単純比較はできないが、第2-(1)-35図の分析による分析対象業種計の労働者とおおむね同程度の割合の労働者が仕事上で感染不安を感じていることがうかがえる。

第2-(1)-35図 業種別・地域別にみた感染リスクの感じ方（労働者調査）

- 労働者の勤務時（職場）と通勤時の感染リスクの感じ方について、業種別・地域別に2020年4～5月の状況についてみると、勤務時では、分析対象業種計でいずれの地域も感染リスクが「非常に高い」「ある程度高い」と感じる者の割合が6割程度となっている一方、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」のほか、「生活関連サービス業」等で当該割合が地域によっては7～8割程度と高い。一方、地域別にみても、業種による違いはあまりみられない。
- 通勤時では、分析対象業種計を含め、いずれの業種でも「東京23区、大阪市、名古屋市」の方が「非常に高い」「ある程度高い」と回答した者の割合が高い。

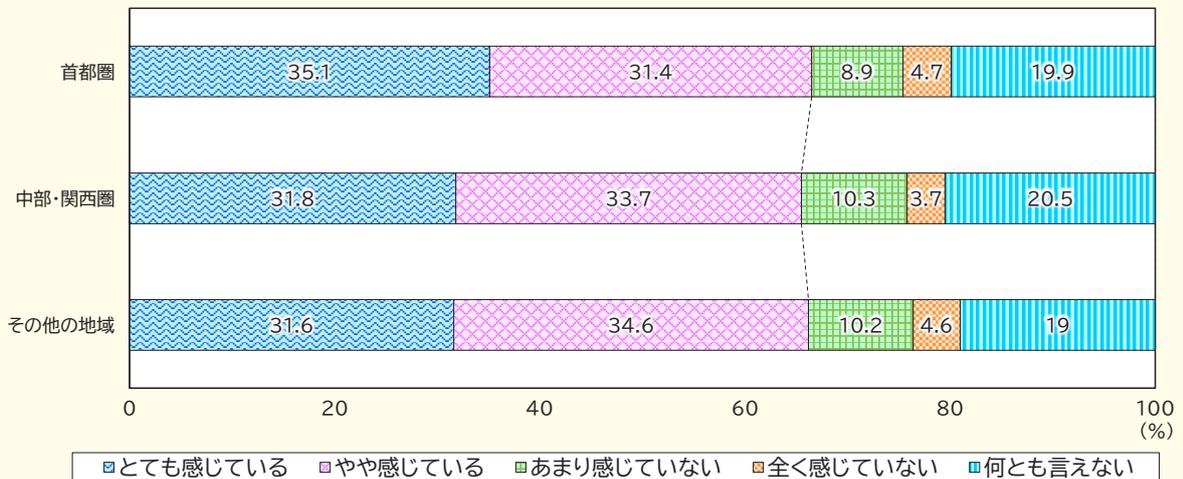


資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査（労働者調査）」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) 「緊急事態宣言下（2020年4月～5月）、2020年9月～10月及び直近（2021年1月）において、出勤した場合の感染リスクは出勤しない場合（在宅勤務を含む）と比べてどの程度高いと感じましたか。①通勤時の感染リスクと②職場（勤務時）の感染リスクとで分けて、お答えください」と尋ねたもの。
2) 地域区分は居住地域。

第2-(1)-36図 JILPT個人パネル調査の民間企業雇用者の地域別の仕事（職場や通勤経路等）上での感染不安

- JILPTの個人パネル調査の民間企業雇用者について、2020年7月の最終週現在での仕事上（職場やこれに準じる場所や通勤経路）での感染不安の状況について地域別にみると、いずれの地域でも、約3分の2の労働者が感染不安を感じていると回答している。



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2回、2020年8月実施）」をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて作成

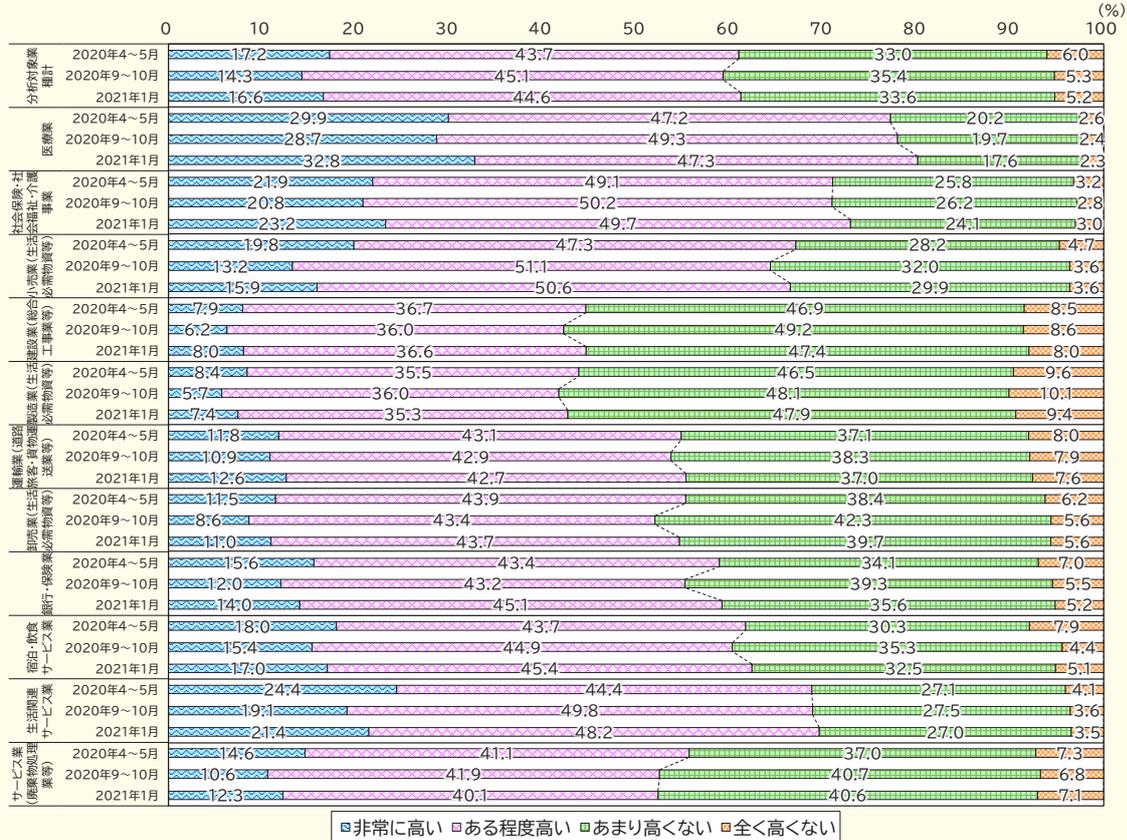
●時系列で感染リスクの感じ方の変化をみると、分析対象業種計では感染リスクが高いと感じる者が6割程度を占め、特に「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」において、感染リスクを高いと感じる者の割合が高い

次に、感染リスクの感じ方について業種別に時系列でみていく。第2-(1)-37図により、各時点（第2-(1)-29図と同じ3時点）での労働者の感染リスクの感じ方について業種別にみると、分析対象業種計では感染リスクが高いと感じる者の割合は2020年9～10月に僅かに低下したものの、いずれの時点においても6割程度を占めており、分析対象業種では多くの労働者が感染リスクを感じながら働いていたことがうかがえる。その中でも、特に「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」のほか、「生活関連サービス業」で各時点を通じて感染リスクが高いと感じる者の割合が高く、特に「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では2020年4～5月よりも2回目の緊急事態宣言が発出されていた2021年1月の方が感染リスクを高いと感じる労働者の割合が高くなっている。

また、第2-(1)-38図により、緊急事態宣言下（2020年4～5月）の職場の感染リスクについて業種別に男女別・雇用形態別にみると、分析対象業種計では男性よりも女性の方が感染リスクが高いと感じる者の割合が高い傾向がみられる。また、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、いずれの区分でも感染リスクが高いと感じる者の割合が分析対象業種計よりも高い傾向にあるほか、「小売業（生活必需物資等）」では男性よりも女性で感染リスクが高いと感じる者の割合が高い。

第2-(1)-37図 勤務時における感染リスクの感じ方の推移（労働者調査）

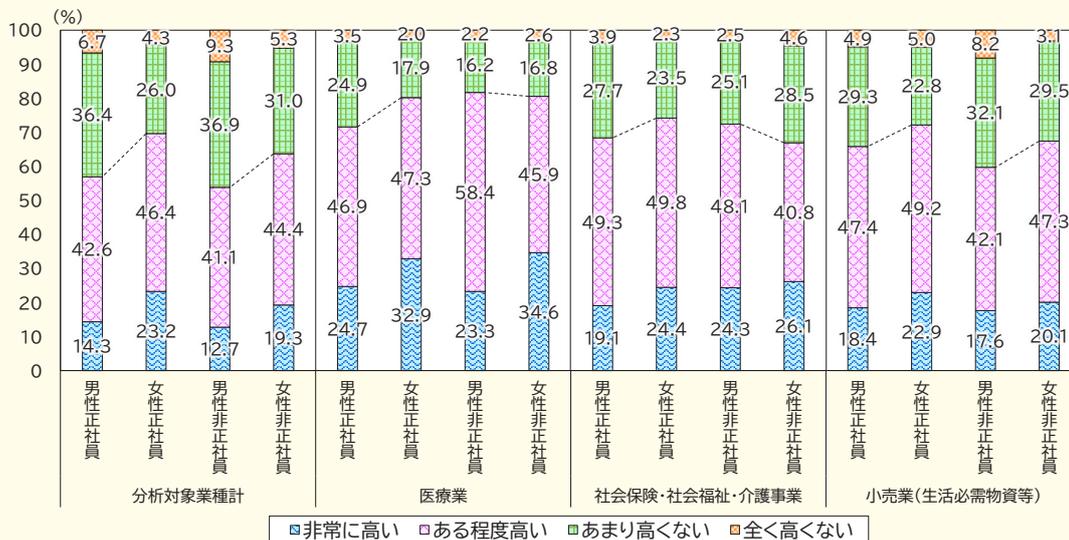
○ 各時点での労働者の感染リスクの感じ方について業種別にみると、感染リスクが高いと感じる者の割合については、分析対象業種計では2020年9～10月に僅かに低下したが、いずれの時点でも6割程度を占める。その中でも、特に「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」のほか、「生活関連サービス業」で各時点を通じて当該割合が高く、特に「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では2020年4～5月よりも2021年1月の方が当該割合が高い。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査（労働者調査）」(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) 「緊急事態宣言下（2020年4～5月）、2020年9～10月及び直近（2021年1月）において、出勤した場合の感染リスクは出勤しない場合（在宅勤務を含む）と比べてどの程度高いと感じましたか。①通勤時の感染リスクと②職場（勤務時）の感染リスクとで分けて、お答えください」と尋ねたもの。

第2-(1)-38図 勤務時における感染リスクの感じ方の推移(男女別・雇用形態別)(労働者調査)

- 2020年4～5月の職場の感染リスクについて業種別に男女別・雇用形態別にみると、感染リスクが高いと感じる者の割合は、分析対象業種計では男性よりも女性の方が高い。
- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、いずれの区分でも分析対象業種計よりも当該割合が高い。「小売業(生活必需物資等)」では、男性よりも女性で当該割合が高い。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(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) 「緊急事態宣言下(2020年4月～5月)、2020年9月～10月及び直近(2021年1月)において、出勤した場合の感染リスクは出勤しない場合(在宅勤務を含む)と比べてどの程度高いと感じましたか。①通勤時の感染リスクと②職場(勤務時)の感染リスクとで分けて、お答えください」と尋ね、緊急事態宣言下(2020年4月～5月)の職場の状況を集計したもの。

●対面業務が多い労働者ほど感染リスクが高いと感じ、業務中の緊張感も増している

第2-(1)-35図での分析から、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」等の業種で勤務時の感染リスクが高いと感じる労働者が多いことが分かったが、その背景には、第2-(1)-19図でみたように、これらの業種の労働者が業務上、患者や利用者等と対面で接する機会が多いことがあるものと考えられる。そこで、労働者自身の仕事のうち対面業務が占める程度別に感染リスクの感じ方をみている。

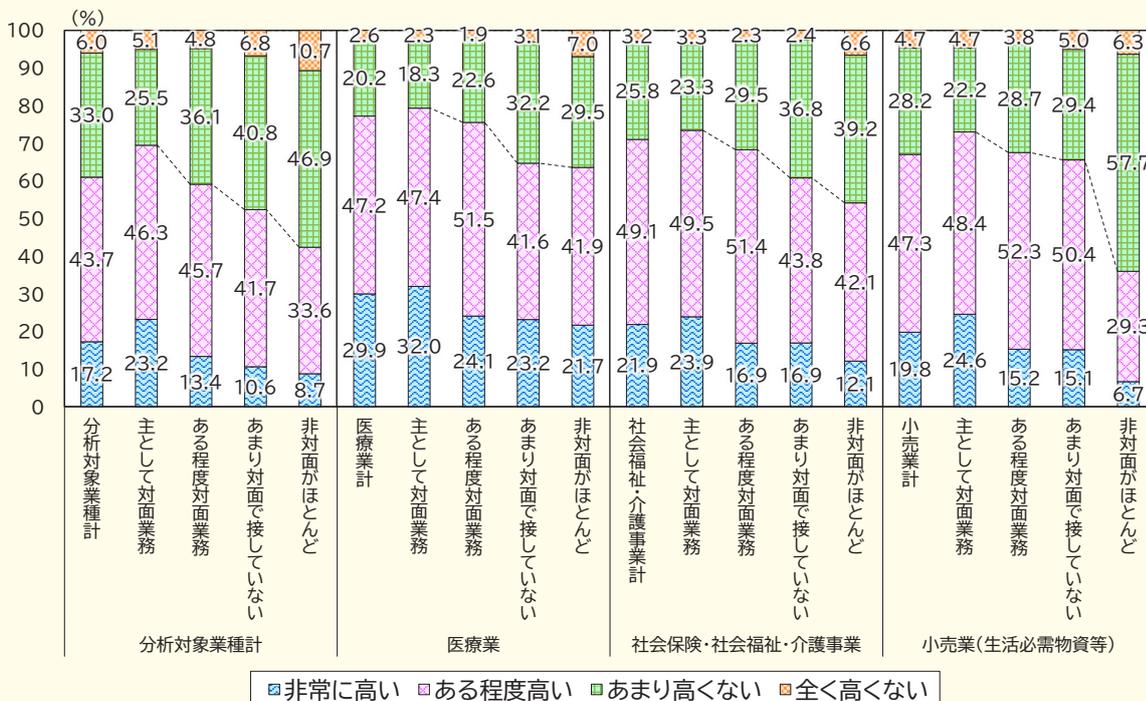
第2-(1)-39図により、感染リスクの感じ方について業種別・対面業務が占める程度別にみると、分析対象業種計を含め、重点的に分析を行う3業種のいずれにおいても対面業務が占める程度が高いほど感染リスクが高いと感じる傾向がある。特に「医療業」では「主として対面業務」の場合、感染リスクが高いと感じる者の割合は79.4%と高くなっている。

さらに、対面業務が多く、感染リスクが高いと感じる仕事ほど、業務中の緊張感が高まっていることが考えられる。第2-(1)-40図により、業種別に対面業務が占める程度別に、感染防止の取組が求められること等によって、業務中の緊張感が平時と比較してどのように変化したかをみると、分析対象業種計を含め、重点的に分析を行う3業種のいずれにおいても対面業務が多くを占める労働者ほど緊張感が増したと答える割合がおおむね高い傾向がある。重点的に分析を行う3業種では、業務の性質上、多くの労働者が患者や利用者等と対面で接する機会をもつ(第2-(1)-19図の分析を参照)が、そうした対面業務が多い労働者ほど緊張感が増

したことがうかがえる⁷。

第2-(1)-39図 業務の内容と感染リスク（労働者調査）

○ 感染リスクの感じ方について業種別・対面業務が占める程度別にみると、分析対象業種計を含め、重点的に分析を行う3業種のいずれにおいても対面業務が占める程度が高いほど感染リスクが高いと感じる割合が高い傾向がある。特に「医療業」で「主として対面業務」の場合には当該割合が特に高い。

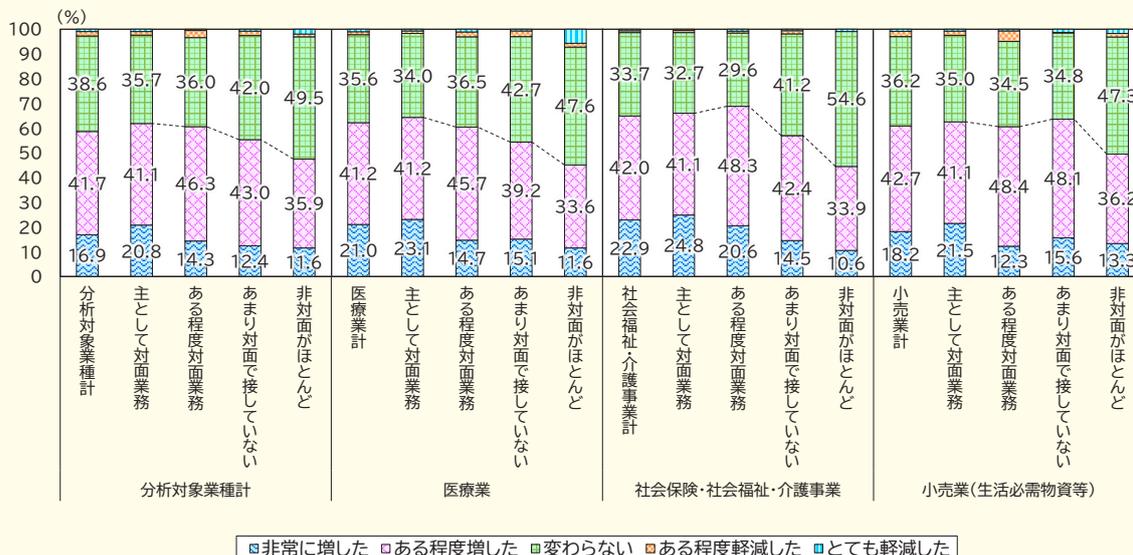


資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計
 (注) 「あなたの主な仕事は、顧客や利用者、取引先など、あなたの事業所の従業員以外の方とどの程度対面で接する必要がありますか」と尋ねて得た回答の状況別に、「緊急事態宣言下(2020年4月~5月)、2020年9月~10月及び直近(2021年1月)において、出勤した場合の感染リスクは出勤しない場合(在宅勤務を含む)と比べてどの程度高いと感じましたか」と尋ねて得た回答について集計したもの。

7 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業(生活必需物資等)」以外も含めた分析対象業種の各業種における業務の内容と感染リスクの感じ方及び緊張感の状況については、付2-(1)-6図及び付2-(1)-7図を参照。

第2-(1)-40図 業務の内容と緊張感（労働者調査）

○ 感染防止の取組が求められたこと等によって業務中の緊張感が平時と比較してどのように変化したかについて、業種別に対面業務が占める程度別でみると、分析対象業種計を含め、重点的に分析を行う3業種のいずれにおいても対面業務が多くを占める労働者ほど緊張感が増したと答える割合がおおむね高い傾向がある。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(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) 「あなたの主な仕事は、顧客や利用者、取引先など、あなたの事業所の従業員以外の方とどの程度対面で接する必要がありますか」と尋ね、得た回答の状況別に、「緊急事態宣言下(2020年4月～5月)で、顧客や利用者、取引先などに対して感染防止の徹底が求められたこと等によって、あなた自身の緊張感はどのように変わりましたか」で回答を得た、緊張感の変化を集計したもの。

● 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「生活関連サービス業」等の対人サービスが主であると考えられる業種では迷惑行為の被害を受けた労働者の割合が他業種よりも高い

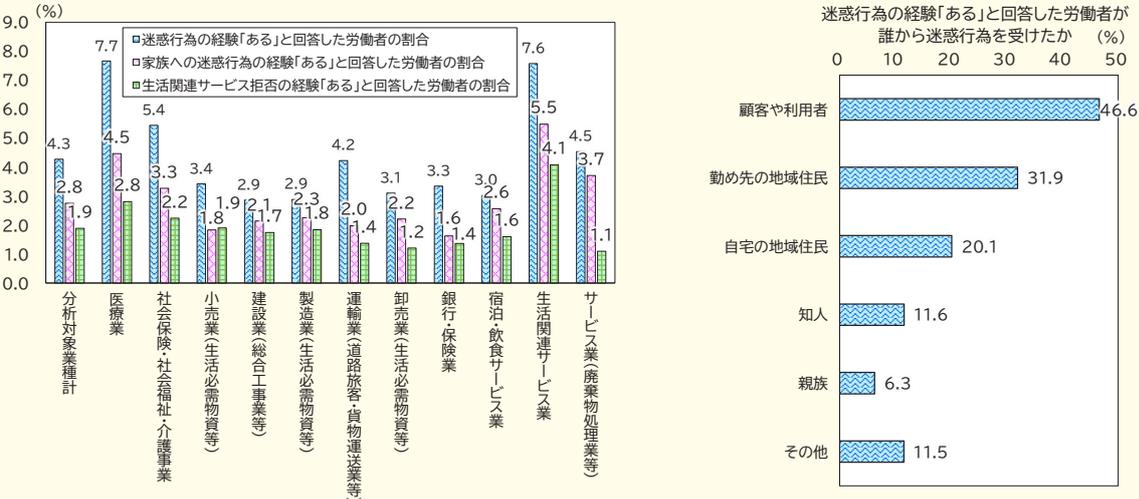
ここまで感染拡大下特有の変化として、感染リスクの感じ方の推移を業種別、対面業務が占める程度別にみてきたが、緊急事態宣言下で業務の継続が求められた労働者が、業務の性質上、新型コロナウイルス感染症の患者や感染の疑いがある者等と対面で接する機会が多いこと等を理由とした不当な差別や偏見に基づく迷惑行為の被害を受ける事例があったことも注目された⁸。ここでは、そうした迷惑行為の状況についてみておく。

第2-(1)-41図により、労働者やその家族が受けた新型コロナウイルス感染症に係る不当な差別や偏見に基づく迷惑行為の状況を業種別にみると、分析対象業種計では、労働者自身が迷惑行為を受けたことがあると回答した者は4.3%、家族が迷惑行為を受けたことがあると回答した者は2.8%となっている。業種別にみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「生活関連サービス業」等の対人サービスが主であると考えられる業種においては分析対象業種計よりも労働者自身や家族が迷惑行為を受けた者の割合が高くなっている。また、迷惑行為を行った者は「顧客や利用者」で46.6%、「勤め先の地域住民」で31.9%となっており、主に職場において迷惑行為を受けていることがうかがえる。

8 新型コロナウイルス感染症対策分科会 偏見・差別とプライバシーに関するワーキンググループ「偏見・差別とプライバシーに関するワーキンググループこれまでの議論のとりまとめ」(2020年11月6日)においても、医療機関・介護施設や医療・介護従事者等に対して、周辺地域等から誹謗中傷、暴言、苦情など、様々な態様による差別的な言動が発生したことが報告されている。

第2-(1)-41図 迷惑行為の状況（労働者調査）

- 労働者やその家族が受けた新型コロナウイルス感染症に係る不当な差別や偏見に基づく迷惑行為の状況を業種別にみると、分析対象業種計では、労働者自身が迷惑行為を受けたことがあると回答した者の割合は4.3%、家族が迷惑行為を受けたことがあると回答した者の割合は2.8%。
- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「生活関連サービス業」等の業種では分析対象業種計よりも労働者自身や家族が迷惑行為を受けた者の割合が高い。
- 迷惑行為を行った者は「顧客や利用者」「勤め先の地域住民」の順に多い。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査（労働者調査）」（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）左図「迷惑行為の経験「ある」と回答した労働者の割合」は、「新型コロナウイルスの感染拡大の影響下において、あなた自身が、いやがらせ、いじめ、SNSなどでの誹謗・中傷など、不当な差別や偏見に基づく迷惑行為を受けた経験はありましたか」に対して「ある」と回答した者を集計している。
 - 2）左図「家族への迷惑行為の経験「ある」と回答した労働者の割合」は、「新型コロナウイルスの感染拡大の影響下において、あなたの家族や親族が、いやがらせ、いじめ、SNSなどでの誹謗・中傷など、不当な差別や偏見に基づく迷惑行為を受けた経験はありましたか」に対して「ある」と回答した者を集計している。
 - 3）左図「生活関連サービス拒否の経験「ある」と回答した労働者の割合」は、「新型コロナウイルスの感染拡大の影響下において、あなた自身やあなたの家族や親族が、生活関連サービス（家事、育児サービスなど）を利用する際に、あなたの職業のみを理由とした不当な差別や偏見により、サービスの利用を拒否された（利用できなかった）経験はあったかについて、「サービスを利用したことがあり、利用を拒否された（利用できなかった）経験がある」と回答した割合を集計している。
 - 4）右図は、迷惑行為の経験「ある」と回答した労働者に対し、「迷惑行為は次のうち誰によるものでしたか」と尋ねたもの。

4 肉体的負担、精神的負担や健康状態の状況

- 肉体的負担が大きいと感じる労働者の割合をみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では他の業種と比べて平時から高い水準にあった上に、2020年4～5月に更に上昇しており、男女別では女性の方が高い傾向にある

ここからは、これまでみてきた忙しさや感染リスクの感じ方の変化により、労働者の肉体的負担、精神的負担や健康状態にどのような影響が及んだかについてみていく。

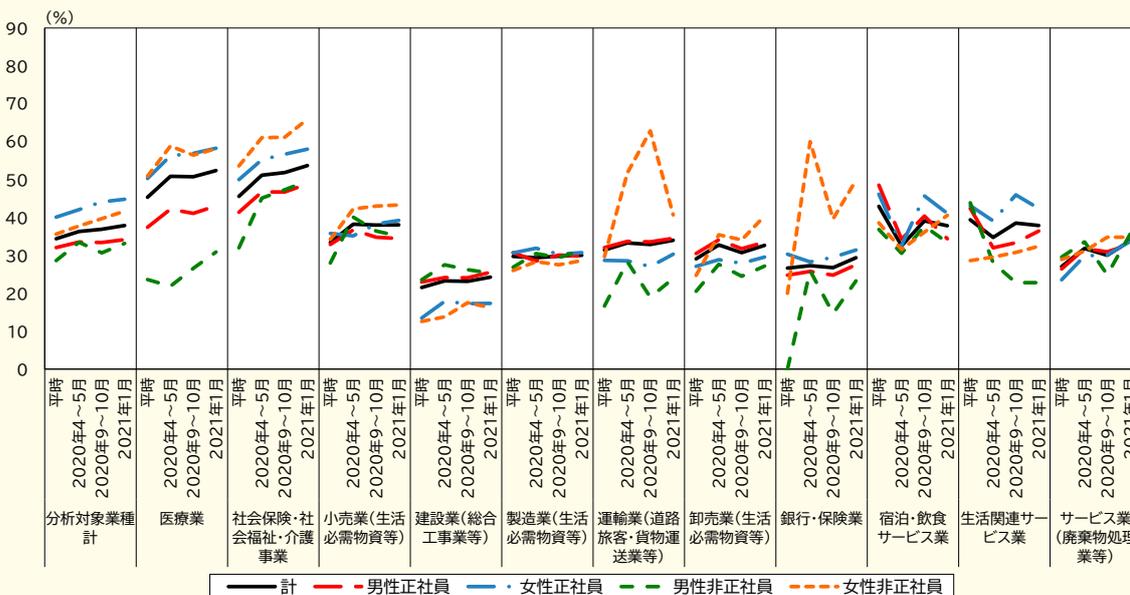
まず、第2-(1)-42図により、肉体的負担が「非常に大きい」「大きい」と回答した労働者の割合の推移（第2-(1)-22図と同じ4時点）を業種別にみると、分析対象業種計では、時点を経るごとに割合は緩やかながら上昇している。業種別にみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、当該割合は平時から他の業種と比較して高い水準にあったところ、2020年4～5月には更に上昇し、2020年9～10月にはほぼ横ばいで推移した。その後2021年1月には一層上昇している。これらの業種では、感染拡大の影響が長期化する中で、継続的に

肉体的負担が大きいと感じる労働者が増加していることが分かる。「小売業(生活必需物資等)」では、平時においては分析対象業種計とほぼ同水準であったところ、2020年4～5月に分析対象業種計よりもやや大きく上昇した。その後の2020年9～10月、2021年1月にはほぼ横ばいで推移しており、肉体的負担が大きいと感じる者が減っていないことが分かる。

男女別・雇用形態別にみると、分析対象業種計では男性より女性の方が当該割合が高まっている。また、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、男性、女性ともに当該割合が高まっているが、特に女性の正社員、非正社員において肉体的負担が大きいと感じる者が多いことが分かる。

第2-(1)-42図 肉体的負担が大きいと感じる労働者の割合の推移（労働者調査）

- 肉体的負担が「非常に大きい」「大きい」と回答した労働者の割合は、分析対象業種計では、時点を経るごとに上昇した。
- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、当該割合は平時から他の業種と比較して高い水準にあったところ、2020年4～5月には更に上昇し、2020年9～10月にはほぼ横ばいとなり、2021年1月には一層上昇した。
- 「小売業(生活必需物資等)」では、平時においては分析対象業種計とほぼ同水準であったところ、2020年4～5月に他の業種よりもやや大きく上昇し、2020年9～10月、2021年1月にはほぼ横ばいとなった。
- 男女別・雇用形態別にみると、分析対象業種計では男性より女性の方が当該割合が高まっている。また、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、男性、女性ともに当該割合が高まっているが、特に女性の正社員、非正社員の当該割合が高い。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(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) 「それぞれの期間におけるあなたの仕事に対する肉体的な負担はどの程度でしたか」という質問に対して、「非常に大きい」「大きい」と回答した者を集計している。

●精神的負担が大きいと感じる労働者の割合についても、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」で平時から高く、感染拡大下において更に高まっており、男女別にみると女性の方がより高い

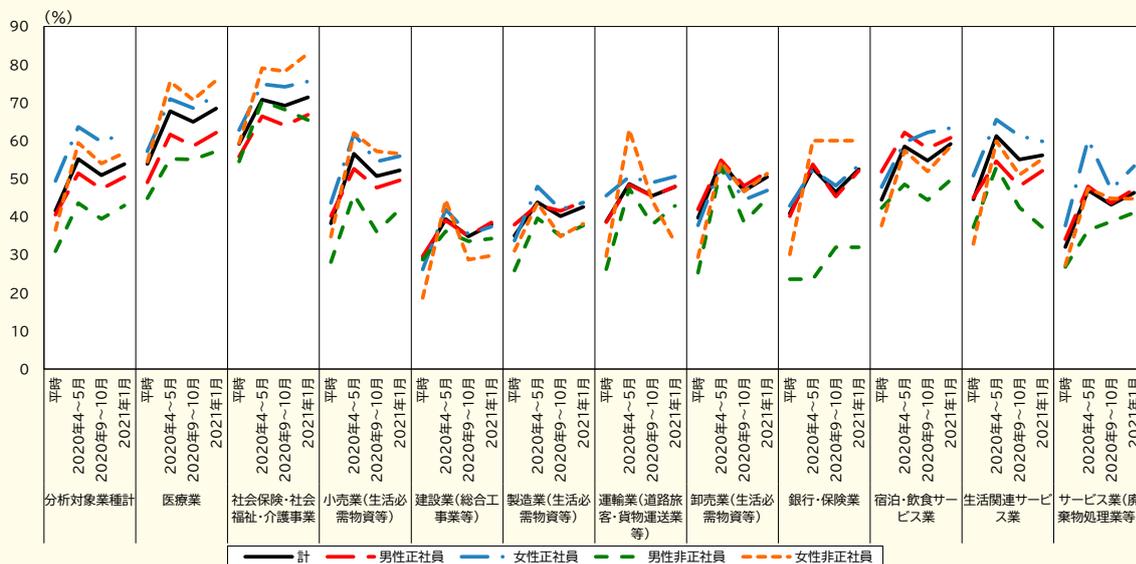
次に、忙しさの増大に加え、感染リスクを感じることによる業務中の緊張感の高まり等を背景として、精神的負担がどのように変化したかみていく。第2-(1)-43図により、精神的負担が「非常に大きい」「大きい」と回答した労働者の割合の推移を業種別にみると、分析対象

業種計では、2020年4～5月に当該割合が肉体的負担に比べ大きく上昇し、2020年9～10月に一旦低下したものの、2021年1月には再び上昇し、平時を上回る水準となっている。ただし、肉体的負担の変化とは異なり、いずれの業種においても、2020年4～5月の上昇幅が最も大きく、感染拡大下での労働者の負担が精神的負担として強く表れたことが分かる。業種別にみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、当該割合は肉体的負担と同様に平時から高い水準にあったところ、2020年4～5月には更に上昇している。その後、2020年9～10月には一旦低下したものの、2021年1月には、再び4～5月と同程度の水準まで上昇している。

男女別・雇用形態別にみると、肉体的負担と同様に、分析対象業種計では男性より女性の方が当該割合が高い。また、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」でも、正社員、非正社員のいずれも男性より女性の方が当該割合が高い⁹。

第2-(1)-43図 精神的負担が大きいと感じる労働者の割合の推移（労働者調査）

- 精神的負担が「非常に大きい」「大きい」と回答した労働者の割合は、分析対象業種計では、2020年4～5月に肉体的負担よりも大きく上昇し、2020年9～10月に一旦低下したものの、2021年1月には再び上昇し、平時を上回る水準となった。ただし、肉体的負担の変化とは異なり、いずれの業種においても、2020年4～5月の上昇幅が最も大きい。
- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、当該割合は平時から高い水準にあったところ、2020年4～5月には更に大きく上昇し、2020年9～10月には一旦低下し、2021年1月には再び4～5月と同程度の水準まで上昇した。
- 男女別・雇用形態別にみると、分析対象業種計では男性より女性の方が、当該割合が比較的高い。また、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」でも、正社員、非正社員のいずれも男性より女性の方が当該割合が高い。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査（労働者調査）」(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) 「それぞれの期間におけるあなたの仕事に対する精神的な負担はどの程度でしたか」という質問に対して、「非常に大きい」「大きい」と回答した者を集計している。

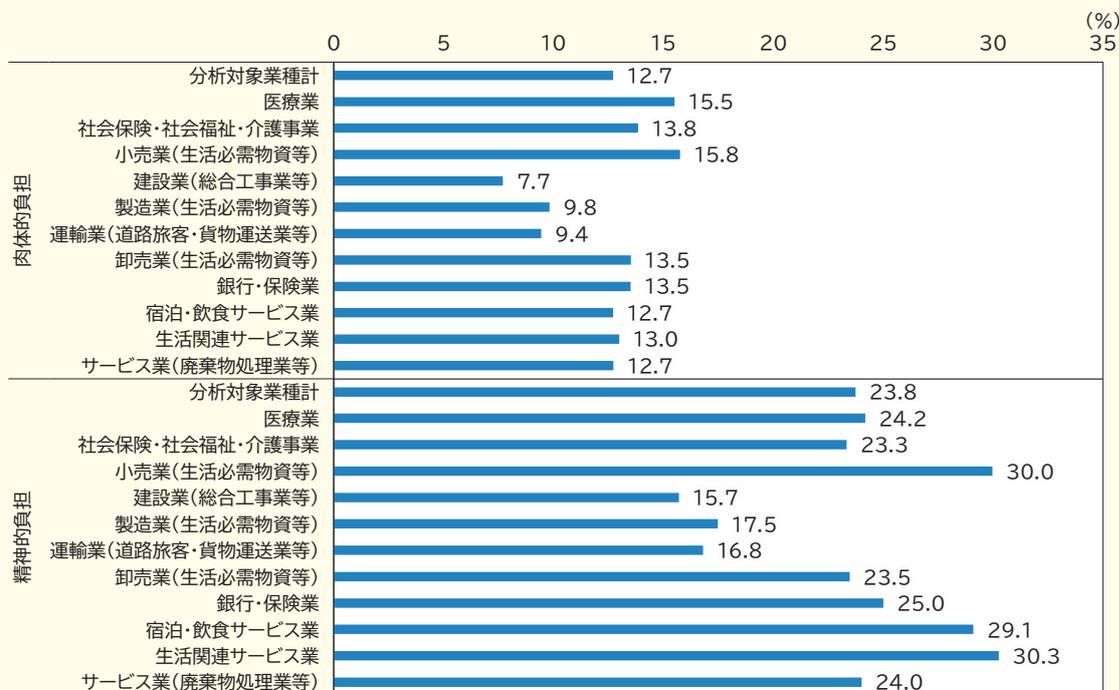
9 これらの肉体的負担、精神的負担の状況について、主観的な忙しさとの関係を見ると、肉体的負担、精神的負担ともに、大きいほど忙しさの平均値も高くなっており、いずれも主観的な忙しさと相関があることが分かる（付2-(1)-5図）。

- 2020年4～5月に肉体的負担、精神的負担が増大した労働者の割合をみると、全体として肉体的負担よりも精神的負担の方が増大した労働者の割合が高く、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」では、分析対象業種計に比べて高い傾向にある

さらに、感染拡大の影響を受けて特に負担が大きいと感じる者の割合の変動幅が大きかった2020年4～5月の変化に着目し、業種別に負担が増大したと感じる労働者の割合をみていく。第2-(1)-44図は、労働者に対して平時及び2020年4～5月の両時点の肉体的負担、精神的負担の状況を尋ね、負担が増大した労働者の割合を算出したものである。具体的には、仕事に対する肉体的負担、精神的負担の程度について、時点別に「非常に大きい」「やや大きい」「どちらでもない」「やや小さい」「非常に小さい」の選択肢で尋ね、平時の回答と2020年4～5月時点の回答を比較して負担が増大した方向に変化した場合（例えば、負担が「やや小さい」から「非常に大きい」に変化した場合や、「非常に小さい」から「やや小さい」に変化した場合）に「負担が増大した」と捉えて該当する労働者の割合を算出した。分析対象業種計でみると、肉体的負担よりも精神的負担の方が増大した労働者の割合が高くなっている。業種別にみると「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」のいずれにおいても肉体的負担、精神的負担ともに分析対象業種計よりも当該割合が高い傾向にある。また、精神的負担については、上記の3業種の他に「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」等でも負担が増大した者の割合が高くなっている。

第2-(1)-44図 平時と2020年4~5月を比較して負担が増大した労働者の割合(労働者調査)

- 2020年4~5月に肉体的負担、精神的負担が増大した労働者の割合をみると、分析対象業種計では、肉体的負担よりも精神的負担の方が増大した労働者の割合が高い。
- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業(生活必需物資等)」のいずれにおいても肉体的負担、精神的負担ともに分析対象業種よりも当該割合が高い傾向にある。
- 精神的負担については、上記の3業種の他に「宿泊・飲食サービス業」「生活関連サービス業」等でも負担が増大した者の割合が高い。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(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) 仕事に対する肉体的・精神的な負担の程度について、時点別に「非常に大きい」「やや大きい」「どちらでもない」「やや小さい」「非常に小さい」で得た回答について、平時(2020年1月以前)と2020年4~5月を比較して負担が増えた労働者の割合を算出した。「やや小さい」から「非常に大きい」に変化した場合や、「非常に小さい」から「やや小さい」に変化した場合などを計上。

● 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では健康状態が悪化した労働者の割合が分析対象業種計よりも高く、特に「医療業の看護師(准看護師を含む)」「介護サービス職業従事者」で割合が高い

こうした業務の忙しさや負担の増大が労働者の心身に悪影響を及ぼすことも危惧される。ここで、ここまでみてきた忙しさや肉体的負担、精神的負担の変化を踏まえて、労働者の健康状態の変化についてみていく。具体的には、緊急事態宣言下(2020年4~5月)における健康状態について、「寝付きが悪くなった、睡眠の質が低下した」「食欲がない、ゆううつなど、精神的な疲労の症状がある日が増えた」「体調が優れない日が増えた」「頭痛、腰痛など身体的な疲労の症状がある日が増えた」「ひどく疲れている日が増えた」の5つの質問について「当てはまらない」を1点、「おおむね当てはまらない」を2点、「やや当てはまる」を3点、「非常に当てはまる」を4点として、各選択肢の点数を合計し、健康状態悪化の状況に関する指標を算出した。この指標が高いほど健康状態が悪化している傾向があると捉えられる。

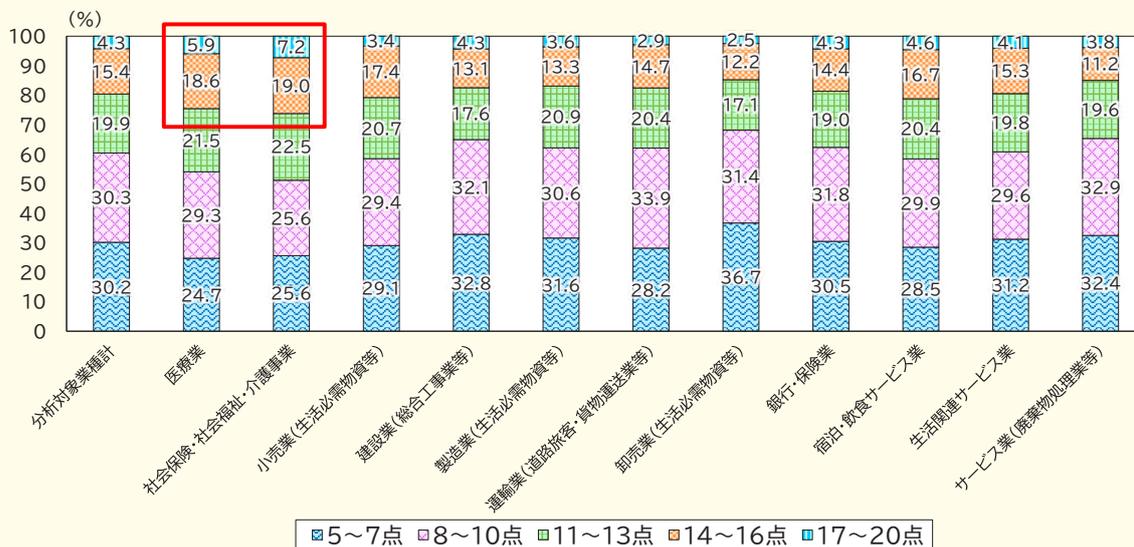
第2-(1)-45図は、当該指標を5段階の区分に分け、該当する労働者の割合を算出し、業種別にみたものである。これをみると、分析対象業種計では指標の値が14以上と比較的高い者の割合が19.7%となっている一方、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、当該

割合がそれぞれ24.5%、26.2%と分析対象業種計や他の業種に比べて高くなっている。両業種では、ここまでみた感染拡大下での忙しさや負担の増大等により健康状態に悪影響が及んでいる者が他の業種よりも高い割合で存在する可能性がうかがえる。

さらに、健康状態悪化の状況に関する指標の値が高い者の割合が高い「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」について、第2-(1)-46図の(1)により職種別に当該指標についてみると、「医療業の看護師(准看護師を含む)」や「介護サービス職業従事者」で指標の値が比較的高い者の割合が高くなっている。これらの職種では患者や利用者等と対面で接する業務の中で、忙しさの増大や感染リスクに伴う緊張感の高まりにより、肉体的負担、精神的負担が増大し、それが健康状態に悪影響を及ぼしている可能性がうかがえる。さらに、同図の(2)で緊急事態宣言後(2020年9~10月)の健康状態の改善状況について尋ねた結果をみると、分析対象業種計では79.7%が「変わらない」と回答しているが、「非常に改善した」「やや改善した」の合計が12.2%、「非常に悪化した」「やや悪化した」の合計が8.1%となっている。これに対し、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、分析対象業種計と比較して、改善したと回答した者の割合が低く、悪化したと回答した者の割合が高い。このことから、これらの業種では、感染拡大の影響が長期化する中で健康状態をめぐる課題が他業種よりも深刻であることがうかがえる。

第2-(1)-45図 業種別の健康状態の変化(労働者調査)

- 感染拡大下における健康状態悪化に関する指標について業種別にみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、指標の値が14以上と比較的高い者の割合が分析対象業種計や他の業種に比べて高い。



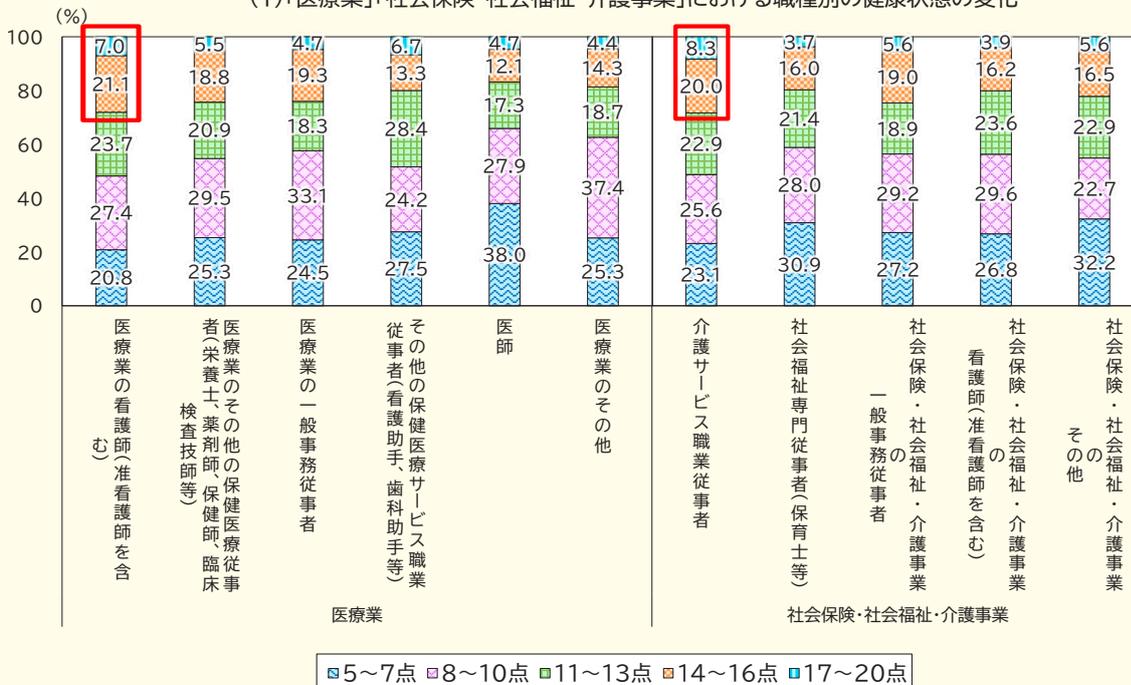
資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて作成

(注) 健康状態悪化の状況に関する指標は、「緊急事態宣言下(2020年4月~5月)におけるあなたの健康状態について教えてください」と尋ね、「寝付きが悪くなった、睡眠の質が低下した」「食欲がない、ゆううつなど、精神的な疲労の症状がある日が増えた」「体調が優れない日が増えた」「頭痛、腰痛など身体的な疲労の症状がある日が増えた」「ひどく疲れている日が増えた」の5つの項目ごとに「当てはまらない」「おおむね当てはまらない」「やや当てはまる」「非常に当てはまる」の選択肢により回答を得て、「当てはまらない」を1点、「おおむね当てはまらない」を2点、「やや当てはまる」を3点、「非常に当てはまる」を4点として点数を合計したもの。点数が高いほど健康状態が悪化している傾向があると捉えられる。

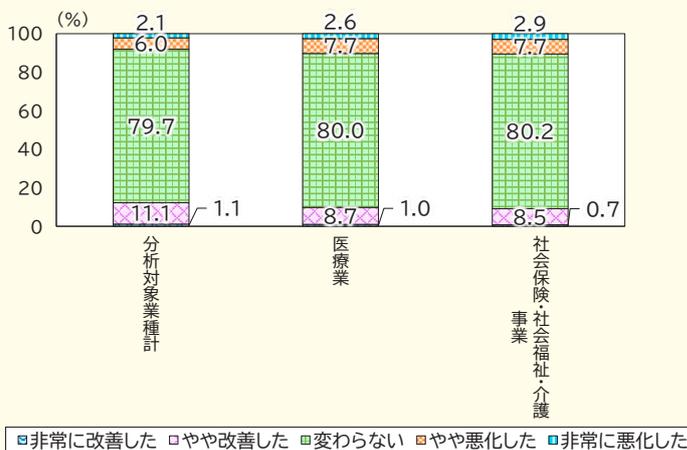
第2-(1)-46図 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」における職種別の健康状態の変化とその後の改善状況(労働者調査)

- 第2-(1)-45図において健康状態悪化に関する指標の値が比較的高い者の割合が高い「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」について、職種別に当該指標をみると、「医療業の看護師(准看護師を含む)」「介護サービス職業従事者」で指標の値が比較的高い者の割合が高い。
- 2020年9～10月の健康状態の改善状況についてみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、分析対象業種計と比較して、改善したと回答した者の割合が低く、悪化したと回答した者の割合が高い。

(1)「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」における職種別の健康状態の変化



(2)緊急事態宣言後(2020年9~10月)の改善状況



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて作成

- (注) 1) (1) 図の健康状態悪化の状況に関する指標は、「緊急事態宣言下(2020年4月～5月)におけるあなたの健康状態について教えてください」と尋ね、「寝付きが悪くなった、睡眠の質が低下した」「食欲がない、ゆううつなど、精神的な疲労の症状がある日が増えた」「体調が優れない日が増えた」「頭痛、腰痛など身体的な疲労の症状がある日が増えた」「ひどく疲れている日が増えた」の5つの項目ごとに「当てはまらない」「おおむね当てはまらない」「やや当てはまる」「非常に当てはまる」の選択肢により回答を得て、「当てはまらない」を1点、「おおむね当てはまらない」を2点、「やや当てはまる」を3点、「非常に当てはまる」を4点として点数を合計したもの。点数が高いほど健康状態が悪化している傾向があると捉えられる。
- 2) (2) 図は、「健康状態について、緊急事態宣言後(2020年9月～10月)において状況は改善しましたか」と尋ねたもの。

本節では、感染拡大下における分析対象労働者の働く実態についてみてきた。まず、週間稼働日数、週間出勤日数や勤務時間といった客観的な指標をみると、業種により感染拡大の影響が異なるため業種間での違いが大きく、特に2020年4～5月の最初の緊急事態宣言下において週間稼働日数や週間出勤日数等が減少している労働者も多いが、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、いずれの日数も大きく減少しておらず、緊急事態宣言下においても業務量が減少していなかったことがうかがわれた。また、忙しさや肉体的負担、精神的負担といった主観的な指標をみても、これらの業種では、継続的に忙しさや肉体的負担、精神的負担が増大している可能性があり、さらに、「医療業の看護師（准看護師を含む）」「介護サービス職業従事者」等の職種で健康状態が悪化している労働者もみられた。患者や利用者等と直接接触することが多いと考えられるこれらの業種・職種では、感染拡大下での業務負担の増大や緊張感の高まり等により、肉体的負担、精神的負担が大きくなっており、感染拡大の影響が長期化する中で、こうした労働者の働く状況は依然として厳しい状況が続いていることがうかがえる。また、「小売業（生活必需物資等）」については、特に2020年4～5月の最初の緊急事態宣言下においては休業要請等を受けて休業している業態の店舗も多くあったと考えられるため、その状況について一概に評価することはできないが、「ドラッグストア」「ホームセンター」「食品スーパー」「総合スーパー」といった店舗の種別においては、いわゆる「巣ごもり需要」や衛生用品の需要の増大により忙しさが増し、肉体的負担、精神的負担の増大にもつながっている状況がうかがえた。そのほか、分析対象労働者の働く実態については、業種による違いが大きいが、例えば、理美容業やクリーニング業等が含まれる「生活関連サービス業」においても、感染リスクを高いと感じる労働者や精神的負担が大きいと感じる労働者の割合が比較的高い傾向がみられた。

これらのことから、2020年の感染拡大下において業務の継続を求められた労働者については、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」などで従事する労働者を始めとして、忙しさの増大や感染リスクを伴うことによる緊張感の高まり等を背景に、肉体的負担、精神的負担が増大した労働者が一定の割合で存在したことが明らかとなった。

第4節 勤め先の取組と分析対象労働者への影響

1 給与、賞与の状況

最後に、第4節では、第3節でみた感染拡大下における労働者の忙しさや感染リスクの感じ方、肉体的負担、精神的負担や健康状態の変化等を踏まえ、感染拡大下において勤め先の企業・施設が実施した対応策とそれによる労働者の状況の変化についてみていく。これにより、感染拡大下において勤め先の企業・施設が行ったどのような対応策が効果的であったのかについて考察する。具体的には、給与、賞与等の処遇や感染対策等の対応策について、勤め先での実施状況とそれに対する労働者の仕事を通じた満足度や負担の変化をみていく。

まず、給与、賞与の状況についてみていく。第2-(1)-21図でみたとおり、平時の賃金に満足している労働者は分析対象業種計では2割未満であったが、感染拡大下における給与、賞与の支給状況とそれに対する労働者の満足度や忙しさとの関係についてみてみる。

- 4～5月の給与、夏の賞与、冬の賞与については「小売業（生活必需物資等）」の正社員で減少したと答える者の割合が分析対象業種計よりも高く、非正社員で支給対象外となっている者の割合が高い。「医療業」の非正社員、「社会保険・社会福祉・介護事業」の正社員、非正社員で夏の賞与、冬の賞与について、不満足に該当する者が比較的多い。

第2-(1)-47図は、2020年の4～5月の給与、夏の賞与、冬の賞与それぞれの前年同時期と比べた変化について労働者に尋ねた結果を業種別・雇用形態別にみたものである¹⁰。これによると、2020年4～5月の給与については、分析対象業種計では「変化なし」と回答した者の割合が正社員で80.6%、非正社員で69.7%となっている。また、給与が減少したと回答した者は正社員で16.7%、非正社員で25.5%となっており、給与が増加したと回答した者は正社員で2.7%、非正社員で4.8%となっている。重点的に分析を行う3業種をみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」については、減少したと回答した労働者の割合が「医療業」では正社員で10.7%、非正社員で15.3%、「社会保険・社会福祉・介護事業」では正社員で5.8%、非正社員で7.4%といずれも分析対象業種計よりも低くなっている。「小売業（生活必需物資等）」では給与が減少したと回答した者の割合が正社員で21.5%と分析対象業種計よりも高く、非正社員で19.9%と分析対象業種計よりも低い。

夏の賞与、冬の賞与についてみると、分析対象業種計では「変化なし」と回答した者が正社員で6割強、非正社員で4割強となっている。また、非正社員では賞与が支給対象外となっている者が45%程度存在する。重点的に分析を行う3業種をみると、「医療業」の正社員では約2割、非正社員では約1割の者が、「社会保険・社会福祉・介護事業」の正社員では約1割強、非正社員では約1割の者が、夏の賞与、冬の賞与それぞれで減少したと回答しており、分析対象業種計と比較すると「社会保険・社会福祉・介護事業」の正社員で賞与が減少したと回答する者の割合が低くなっている。「小売業（生活必需物資等）」については、正社員では約2割強から3割弱、非正社員では約1割弱の者が夏の賞与、冬の賞与それぞれで減少したと回答して

10 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」以外も含めた分析対象業種の各業種における給与・賞与の支給状況の変化については、付2-(1)-8図を参照。

おり、非正社員の約5割の者が賞与の支給対象外であると回答している。分析対象業種計と比較すると、正社員で賞与が減少したと回答する者の割合が高くなっている。

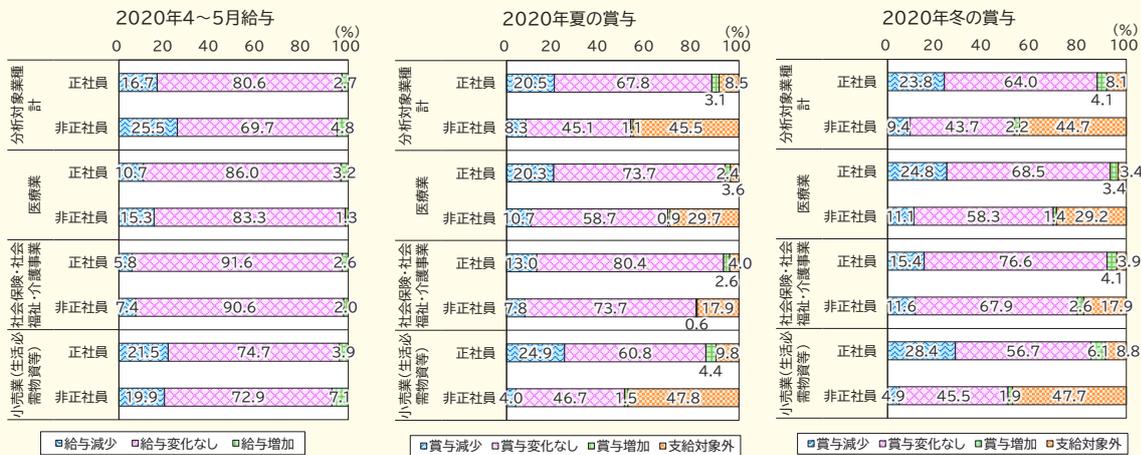
続いて、第2-(1)-48図により、第2-(1)-47図と同時点の給与、賞与について労働者の満足度の状況を業種別・雇用形態別にみると¹¹、2020年4～5月の給与については、分析対象業種計で正社員、非正社員のいずれも約半数が「どちらでもない」と回答している一方、満足に該当する者（「非常に満足」「やや満足」と回答した者）が正社員で14.8%、非正社員で14.1%となっており、不満足に該当する者（「非常に不満足」又は「やや不満足」と回答した者）が正社員で34.7%、非正社員で37.7%となっている。「医療業」「小売業（生活必需物資等）」については、分析対象業種計の状況と大きな違いは無いが、「社会保険・社会福祉・介護事業」では非正社員の満足に該当する者の割合が9.5%と、分析対象業種計と比較して低くなっている。

同様に、夏の賞与、冬の賞与についてみると、分析対象業種計では正社員、非正社員のいずれも「どちらでもない」と回答した者が約半数となっているほか、満足に該当する者の割合が正社員、非正社員ともに約1割強となっており、不満足に該当する者の割合が正社員で約4割弱、非正社員で約3割となっている。業種別では、「医療業」の非正社員、「社会保険・社会福祉・介護事業」の正社員、非正社員で夏の賞与、冬の賞与について、不満足に該当する者の割合が、分析対象業種計と比較してやや高くなっている。また、「小売業（生活必需物資等）」の非正社員の夏の賞与、冬の賞与について、不満足に該当する者の割合が分析対象業種計と比較してやや低くなっているが、第2-(1)-47図でみたとおり、「小売業（生活必需物資等）」においては、賞与の支給対象外となっている者が約5割を占めており、満足度についてはそれらの労働者を除いて割合を算出していることに留意する必要がある。

11 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」以外も含めた分析対象業種の各業種における給与・賞与の満足度については、付2-(1)-9図を参照。

第2-(1)-47図 前年同時期と比べた給与・賞与の支給状況の変化（労働者調査）

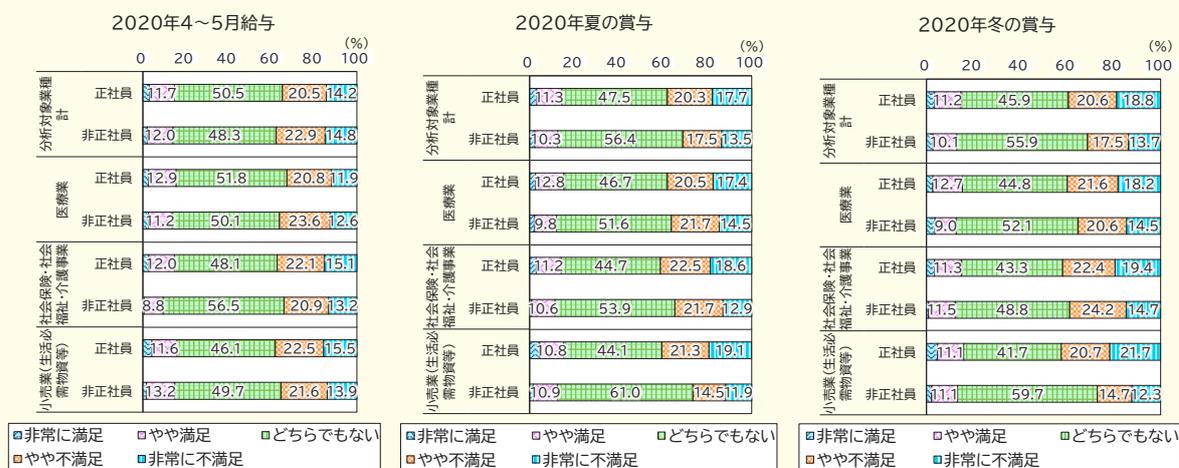
- 2020年の4～5月の給与、夏の賞与、冬の賞与それぞれの前年同時期と比べた変化について労働者に尋ねた結果を業種別・雇用形態別にみると、2020年4～5月の給与については、分析対象業種計では「変化なし」と回答した者の割合が正社員で80.6%、非正社員で69.7%となっている。また、給与が減少したと回答した者は正社員で16.7%、非正社員で25.5%となっており、給与が増加したと回答した者は正社員で2.7%、非正社員で4.8%となっている。
- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」については、減少したと回答した労働者の割合が正社員、非正社員のいずれも分析対象業種計よりも低い。「小売業（生活必需物資等）」では給与が減少したと回答した者の割合が正社員で分析対象業種計よりも高く、非正社員で分析対象業種計よりも低い。
- 夏の賞与、冬の賞与についてみると、分析対象業種計では「変化なし」と回答した者が正社員で6割強、非正社員で4割強となっている。また、非正社員では賞与が支給対象外となっている者が45%程度存在する。
- 分析対象業種計と比較すると「社会保険・社会福祉・介護事業」の正社員で賞与が減少したと回答する者の割合が低い。
- 「小売業（生活必需物資等）」では、正社員では約2割強、非正社員では約1割弱の者が夏の賞与、冬の賞与それぞれで減少したと回答しており、非正社員の約5割の者が賞与の支給対象外であると回答している。分析対象業種と比較すると正社員で賞与が減少したと回答する者の割合が高い。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査（労働者調査）」(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) 「それぞれの期間における給与（基本給に加えて時間外手当等を含む）及び賞与は、前年同時期と比べて変化はありましたか」と尋ねたもの。

第2-(1)-48図 給与・賞与の満足度（労働者調査）

- 給与、賞与について労働者の満足度の状況を業種別・雇用形態別にみると、2020年4～5月の給与については、分析対象業種計で正社員、非正社員のいずれも約半数が「どちらでもない」と回答している一方、満足に該当する者が正社員で14.8%、非正社員で14.1%となっており、不満足に該当する者が正社員で34.7%、非正社員で37.7%となっている。
- 「医療業」「小売業（生活必需物資等）」については、分析対象業種計の状況と大きな違いはないが、「社会保険・社会福祉・介護事業」では非正社員の満足に該当する者の割合が分析対象業種計と比較して低い。
- 夏の賞与、冬の賞与についてみると、分析対象業種計では正社員、非正社員のいずれも「どちらでもない」と回答した者が約半数となっているほか、満足に該当する者の割合が正社員、非正社員ともに約1割強となっており、不満足に該当する者の割合が正社員で約4割弱、非正社員で約3割となっている。
- 「医療業」の非正社員、「社会保険・社会福祉・介護事業」の正社員、非正社員で夏の賞与、冬の賞与について、不満足に該当する者の割合が、分析対象業種計と比較してやや高い。「小売業（生活必需物資等）」の非正社員の夏の賞与、冬の賞与について、不満足に該当する者の割合が分析対象業種計と比較してやや低い。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査（労働者調査）」(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) 「それぞれの期間におけるあなたの仕事に対する給与（時間外手当等を含む）及び賞与への満足度はどの程度でしたか」と尋ねたもの。
 2) 賞与については「支給対象外」を除いた割合を算出している。

● 忙しさが増加しているなかで賞与が減少している労働者が一定割合存在する

さらに、労働者の負担の増減と処遇の状況についてみる。第2-(1)-49図は、2020年4～5月の忙しさと夏の賞与の関係についてみるため、平時と比較した2020年4～5月の労働者の主観的な忙しさ指標の状況別に、当該労働者の2020年の夏の賞与の前年同時期比での増減の状況をみたものである。同図の(1)により、分析対象業種計についてみると、忙しさが「大幅減」又は「減」となった労働者のうち夏の賞与が減少したと回答した者の割合は、正社員ではそれぞれ33.0%、28.7%、非正社員ではそれぞれ14.0%、9.3%となっている。また、正社員では、忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が減少したと回答した者の割合は、それぞれ21.0%、19.4%となっている一方、非正社員では、賞与が支給対象外であると回答した者の割合が45.5%と半数程度となっている。

同図の(2)により、「医療業」についてみると、正社員では忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が減少したと回答した者の割合がそれぞれ25.4%、21.2%と分析対象業種計と比較してやや高くなっている。非正社員では、賞与が支給対象外であると回答した者の割合は合計で29.7%と分析対象業種計よりも低い。忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が減少したと回答した者の割合はそれぞれ16.0%、18.7%と分析対象

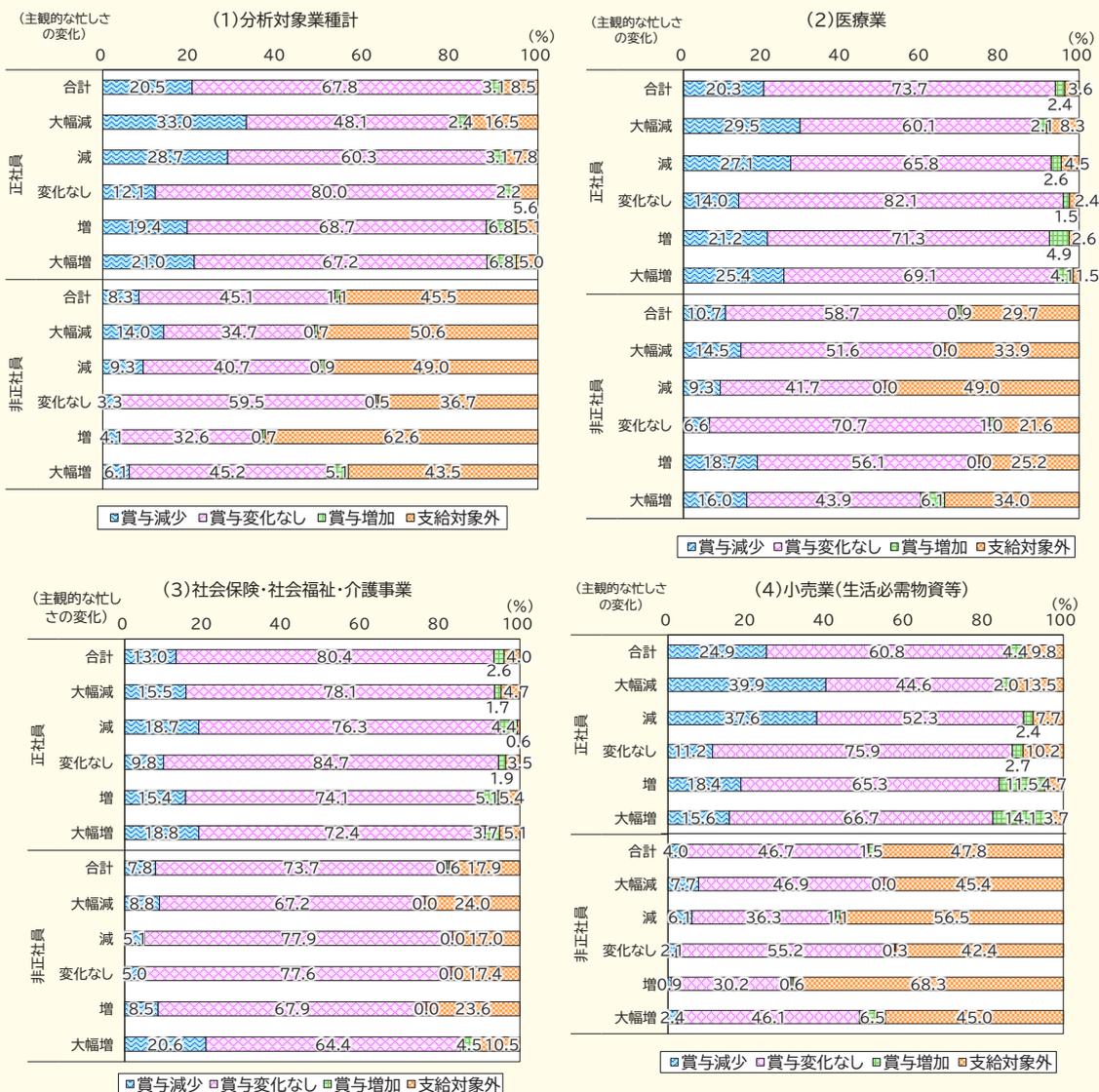
業種計よりも高くなっている。

同図の（3）により、「社会保険・社会福祉・介護事業」についてみると、正社員では忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が減少したと回答した者の割合がそれぞれ18.8%、15.4%と分析対象業種計と比較してやや低くなっている。また、非正社員では賞与が支給対象外である者の割合は17.9%と分析対象業種計よりも低いが、忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が減少したと答えた者の割合がそれぞれ20.6%、8.5%と分析対象業種計よりも高くなっている。

同図の（4）により、「小売業（生活必需物資等）」についてみると、正社員で忙しさが「大幅減」又は「減」となった労働者のうち賞与についても減少したと回答した労働者の割合がそれぞれ39.9%、37.6%と分析対象業種計よりも高くなっている一方、忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が増加したと答えた者もそれぞれ14.1%、11.5%と一定割合存在する。また、非正社員については、賞与の支給対象外となっている者の割合が合計で47.8%と分析対象業種計よりも高くなっている。

第2-(1)-49図 2020年4～5月の忙しさと2020年夏の賞与の関係（労働者調査）

- 平時と比較した2020年4～5月の労働者の主観的な忙しさの状況別に、当該労働者の2020年の夏の賞与の前年同時期比での増減の状況を見ると、分析対象業種計においては、忙しさが「大幅減」又は「減」となった労働者のうち夏の賞与が減少したと回答した者の割合は、正社員ではそれぞれ33.0%、28.7%、非正社員ではそれぞれ14.0%、9.3%となっている。また、正社員では、忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が減少したと回答した者の割合は、それぞれ21.0%、19.4%となっている一方、非正社員では、賞与が支給対象外であると回答した者の割合が半数程度となっている。
- 「医療業」においては、正社員では忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が減少したと回答した者の割合が分析対象業種計と比較してやや高く、非正社員では、賞与が支給対象外であると回答した者の割合は分析対象業種計よりも低い、忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が減少したと回答した者の割合は分析対象業種計よりも高い。
- 「社会保険・社会福祉・介護事業」においては、正社員では忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が減少したと回答した者の割合が分析対象業種計と比較してやや低い。非正社員では賞与が支給対象外である者の割合は分析対象業種計よりも低い、忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が減少したと答えた者の割合が分析対象業種計よりも高い。
- 「小売業（生活必需物資等）」においては、正社員では忙しさが「大幅減」又は「減」となった労働者のうち賞与が減少したと回答した労働者の割合が分析対象業種計よりも高い一方、忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が増加したと答えた者も一定割合存在する。また、非正社員では、賞与の支給対象外となっている者の割合が分析対象業種計よりも高い。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(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) 「平時(2020年1月以前)を100とした場合の、下記それぞれの期間におけるあなたの主観的な忙しさを0~300の間で教えてください。例えば、平時(2020年1月以前)の忙しさと比較して、緊急事態宣言下の忙しさが1.3倍になれば「130」、半分になれば「50」と記載ください」と尋ね、得た回答の状況別に、「下記のそれぞれの期間における給与(基本給に加えて時間外手当等を含む)及び賞与は、前年同時期と比べて変化はありましたか」で回答を得た、給与、賞与の変化を集計したものを。
- 2) 主観的な忙しさについては、それぞれ「大幅減」: 0~79、「減」: 80~99、「変化なし」: 100、「増」: 101~120、「大幅増」: 121~300の範囲で回答した者について計上している。

●感染拡大による収益や業績の見通しに対する影響は、業種により大きく異なる

第2-(1)-49図では、忙しさが増大する一方で賞与が減少している者が一定割合存在することについてみたが、その背景として、感染拡大下における分析対象業種の法人の収益の状況や、労働者からみた勤め先の業績の見通しについて確認しておく。

第2-(1)-50図の(1)により、企業・施設に尋ねた、前年同時期と比較した各時点(第2-(1)-29図と同じ3時点)の法人の収益の状況について業種別にみると、分析対象業種計では「大幅に減少」「減少」と回答した法人の割合が各時点で6割前後で推移している。「医療業」では「大幅に減少」「減少」と回答した法人の割合が2020年4~5月において81.2%と分析対象業種計より高く、「社会保険・社会福祉・介護事業」では、39.4%となっている。また、「小売業(生活必需物資等)」では同時期に「大幅に減少」「減少」と回答した法人の割合が69.0%となっている一方、「大幅に増加」「増加」と回答した法人も15.0%となっており、いずれも分析対象業種計よりも高い割合となっている。

同図の(2)により、労働者調査による労働者からみた勤め先の業績の見通しについて業種別にみると、分析対象業種計では「変わらない」と回答した者が50.8%、「非常に悪くなる」「ある程度悪くなる」と回答した者が33.5%、「非常に良くなる」「ある程度良くなる」と回答した者が15.6%となっている。「医療業」「小売業(生活必需物資等)」では「変わらない」と回答した者が5割程度、「社会保険・社会福祉・介護事業」では6割程度となっている。また、「小売業(生活必需物資等)」では「非常に良くなる」「ある程度良くなる」が21.1%と比較的高い^{12, 13}。

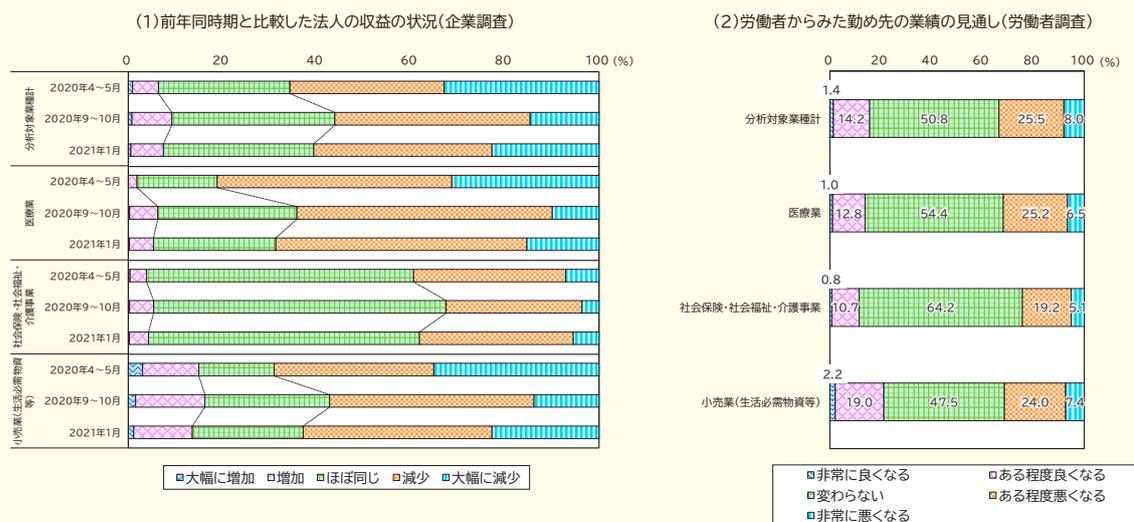
なお、企業調査と労働者調査はそれぞれ独立して実施しているため、個別の企業の回答と労働者の回答には直接の関連がないことに留意が必要である。

12 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業(生活必需物資等)」以外も含めた分析対象業種の各業種における法人の収益と労働者の見通しについては、付2-(1)-10図を参照。

13 法人の収益の増減と給与・賞与の関係について、2020年4~5月の法人の収益の増減と給与及び賞与、2020年9~10月の法人の収益の増減と賞与の関係についてそれぞれみると、給与については4~5月の収益が「大幅に減少」「減少」となっている場合に減少している法人が多く、賞与についても、2020年4~5月又は9~10月の収益が「大幅に減少」「減少」となっている場合に賞与が「減少」又は「支給なし」となっている法人が多い(付2-(1)-11図)

第2-(1)-50図 法人の収益の状況と労働者の見通し

- 企業・施設に尋ねた、前年同時期と比較した各時点の法人の収益の状況について業種別にみると、分析対象業種計では「大幅に減少」「減少」と回答した法人の割合が各時点で6割前後で推移している。
- 「医療業」では「大幅に減少」「減少」と回答した法人の割合が2020年4～5月において分析対象業種計より高い。「小売業（生活必需物資等）」では同時期に「大幅に減少」「減少」と回答した法人の割合が69.0%となっている一方、「大幅に増加」「増加」と回答した法人も15.0%となっており、いずれも分析対象業種計よりも高い割合となっている。
- 労働者調査による労働者からみた勤め先の業績の見通しについて業種別にみると、分析対象業種計では「変わらない」と回答した者が約半数となっている。「医療業」「小売業（生活必需物資等）」では「変わらない」と回答した者が5割程度、「社会保険・社会福祉・介護事業」では6割程度となっている。また、「小売業（生活必需物資等）」では「非常に良くなる」「ある程度良くなる」が比較的高い。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(企業調査)」(2021年)、「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(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) 左図は、「前年同時期と比べて、緊急事態宣言下(2020年4～5月)、2020年9月～10月及び直近(2021年1月)の収益はどう変化しましたか」と尋ねたもの。
 2) 右図は、「あなたの勤め先の業績は今後どうなると思いますか」と尋ねたもの。
 3) 企業調査と労働者調査は独立して実施しているため、個別の企業と労働者の回答には関連がない。
 4) 左図は、無回答を除いて割合を算出している。

ここまで給与、賞与の状況についてみてきたが、給与、賞与の増減の状況を見ると、いずれも「小売業（生活必需物資等）」の正社員で減少した者が比較的多く、非正社員で賞与の支給対象外となっている者の割合が高い。給与、賞与の満足度をみると、「医療業」の非正社員、「社会保険・社会福祉・介護事業」の正社員、非正社員で賞与に不満足な者が比較的多いことが分かった。また、忙しさと処遇の関係については、分析対象業種全体では忙しさが平時よりも低減し、それに伴い賞与が減少した者も一定割合存在した一方で、「医療業」等を中心に、平時よりも忙しさが増大したにもかかわらず賞与が減少した者も一定割合存在することが分かった。これについては、勤め先の規模や業況等、給与や賞与に影響を与えられようと考えられる要因を考慮していないため、一概に評価をすることはできないが、感染拡大下において負担が増大した一方で十分な処遇を受けられていない労働者が存在する可能性があることがうかがえる。他方で、「医療業」などでは、感染拡大下において収益が減少した法人も多いことから、収益の悪化により賞与等で十分な処遇を行うことが難しい場合もあることがうかがえる。

2 勤め先における対応策の実施状況

●分析対象業種のいずれの業種でも、「業種別ガイドライン」については、企業・施設、労働者ともに遵守していると回答する者の割合が高い

ここからは、感染防止対策をはじめとした企業・施設による感染拡大への対応策と、労働者によるそれらの活用状況や満足度等についてみていく。

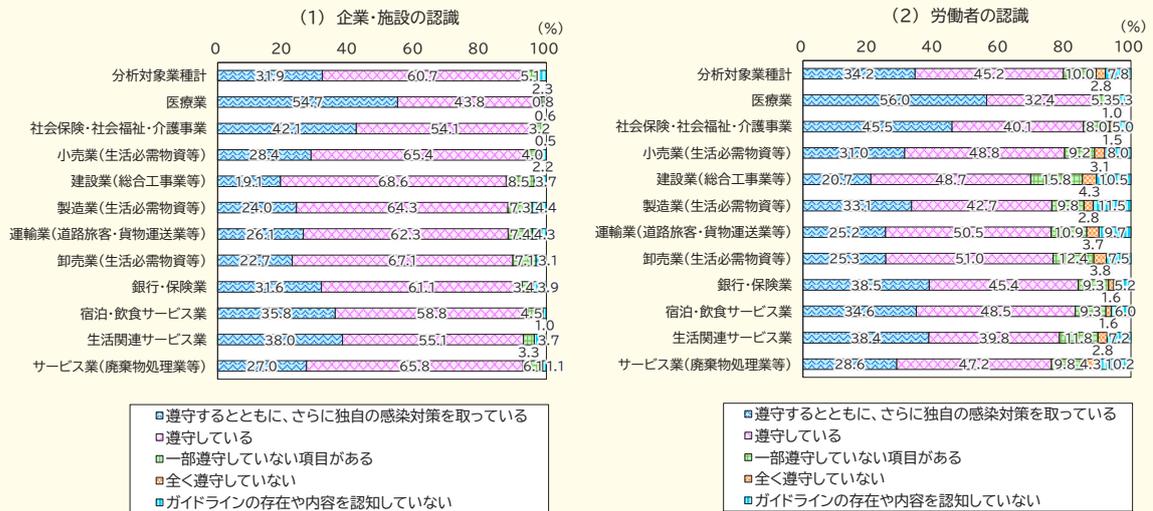
感染防止対策については、政府は、2020年4月に各業界団体に対して「各業種における感染防止対策のガイドライン」（以下「業種別ガイドライン」という。）の作成及び各事業所における遵守を求めた。ここでは、この業種別ガイドラインの遵守状況についてみてみる。第2-(1)-51図の（1）により、業種別ガイドラインの遵守状況についての企業・施設の認識をみると、分析対象業種のいずれにおいても大半の企業・施設が「遵守している」「遵守するとともに、さらに独自の感染対策を取っている」と回答しており、分析対象業種計では92.6%となっている。特に「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、「遵守している」及び「遵守するとともに、さらに独自の感染対策を取っている」の合計でそれぞれ98.5%、96.3%と極めて高い割合の企業で遵守されている。これらの業種では、感染リスクの高さを踏まえてより徹底した感染対策がとられていることが分かる。

また、同図の（2）により、勤め先での業種別ガイドラインの遵守状況についての労働者の認識をみると、分析対象業種のいずれにおいても「遵守している」「遵守するとともに、さらに独自の感染対策を取っている」と回答する者の割合が高く、分析対象業種計では合計で79.4%となっているが、「一部遵守していない項目がある」「全く遵守していない」のほか、「ガイドラインの存在や内容を認知していない」と回答する者も一定割合存在している。引き続き、勤め先においてガイドラインの労働者への周知及び遵守の徹底に取り組む必要性がうかがえる。

なお、企業調査と労働者調査はそれぞれ独立して実施しているため、個別の企業の回答と労働者の回答には直接関連がないことに留意が必要である。

第2-(1)-51図 「業種別ガイドライン」の遵守状況

- 業種別ガイドラインの遵守状況についての企業・施設の認識をみると、分析対象業種のいずれにおいても大半の企業・施設が「遵守している」「遵守するとともに、さらに独自の感染対策を取っている」と回答している。
- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、特に高い割合の企業が遵守していると回答している。
- 勤め先での業種別ガイドラインの遵守状況についての労働者の認識をみると、分析対象業種のいずれにおいても「遵守している」「遵守するとともに、さらに独自の感染対策を取っている」と回答する者の割合が高く、「一部遵守していない項目がある」「全く遵守していない」のほか、「ガイドラインの存在や内容を認知していない」と回答する者も一定割合存在している。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(企業調査)」(2021年)、「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(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) 左図は、「政府では、各業界団体に対して、「各業種における感染防止対策のガイドライン」の作成をお願いし、事業所に対してその遵守をお願いしております。このガイドラインについて、貴事業所ではどの程度遵守していますか」と尋ねたもの。
 2) 右図は、「政府では、各業界団体に対して「各業種における感染防止対策のガイドライン」の作成をお願いし、事業所に対してその遵守をお願いしております。このガイドラインについて、あなたの勤め先はどの程度遵守していますか」と尋ねたもの。
 3) 企業調査と労働者調査はそれぞれ独立して実施しているため、個別の企業の回答と労働者の回答には関連がない。

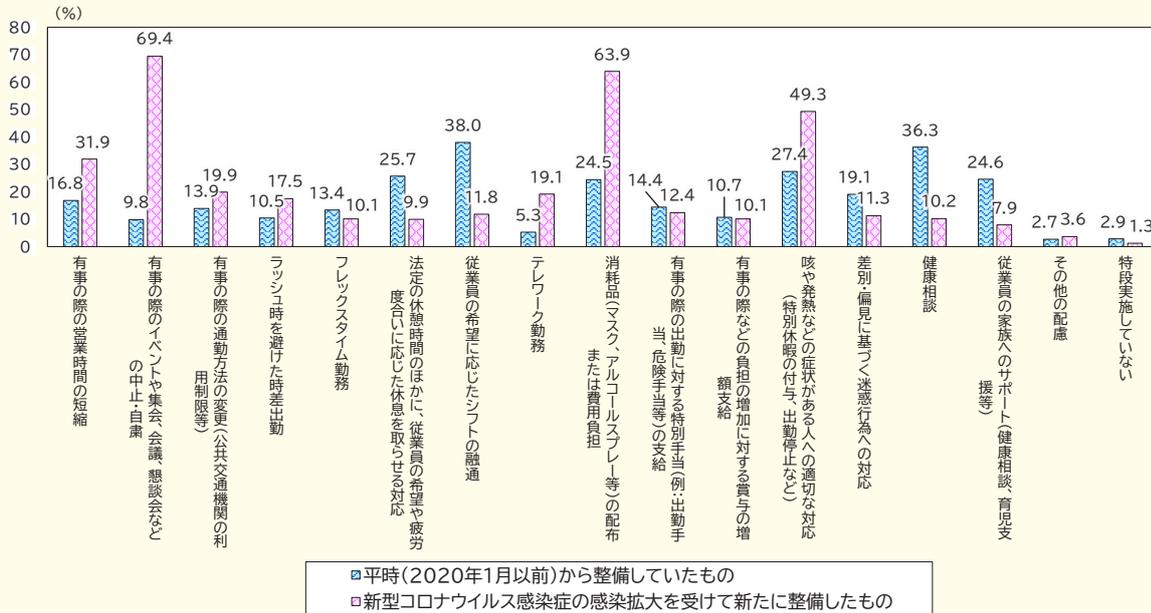
● 感染拡大を受けて企業・施設の多くは何らかの感染拡大への対応策を講じており、「有事の際のイベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」「消耗品の配布または費用負担」等を実施した割合が高い

続いて、勤め先の企業・施設における感染拡大への対応策の実施状況と、労働者によるそれらの活用状況、満足度等についてみていく。

まず、第2-(1)-52図により、感染拡大への対応策として企業・施設が実施した各種制度等の整備状況を見ると、感染拡大前の平時から整備していたものとしては「従業員の希望に応じたシフトの融通」が38.0%、「健康相談」が36.3%などと割合が比較的高くなっている。一方、感染拡大を受けて新たに整備したものとしては「有事の際のイベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」の割合が69.4%と最も高く、次いで「消耗品の配布または費用負担」が63.9%、「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応」が49.3%と割合が比較的高い。「特段実施していない」と回答した企業は平時で2.9%、感染拡大期で1.3%と低いことから、多くの企業・施設において感染拡大への何らかの対応策を講じていることが分かる。

第2-(1)-52図 感染拡大への対応策として企業・施設が実施した各種制度の整備状況(企業調査)

- 感染拡大への対応策として企業・施設が実施した各種制度等の整備状況をみると、感染拡大前の平時から整備していたものとしては「従業員の希望に応じたシフトの融通」「健康相談」の割合が比較的高い。
- 感染拡大を受けて新たに整備したのものとしては「有事の際のイベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」「消耗品の配布または費用負担」「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応」の割合が比較的高い。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(企業調査)」(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) 「貴法人では、以下のような制度を整備していますか。平時(2020年1月以前)から整備していたもの、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けて新たに整備したもの、それぞれについてお答えください。なお、一部の従業員にのみ適用している場合にも該当するものとしてお答えください」と尋ねたもの。
 2) 複数回答。
 3) 無回答(「平時から整備していたもの」は29.9%、「感染拡大を受けて新たに整備したもの」は7.9%)を除いて割合を算出している。

●労働者は「消耗品の配布または費用負担等」「有事の際のイベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」を活用した割合が高い

さらに、感染拡大下における勤め先の対応策の実施状況と、その後の継続状況をみるため、第2-(1)-53図、第2-(1)-54図により、労働者に尋ねた、勤め先での2020年4～5月及び2021年1月における各種対応策の実施状況と労働者によるそれらの活用状況を見る¹⁴。

第2-(1)-53図の(1)により、勤め先での2020年4～5月における対応策の実施状況をみると、分析対象業種計では、「消耗品の配布または費用負担」で64.0%、「業種別ガイドラインの遵守」で55.1%、「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」で47.6%の勤め先が実施しており、比較的高い割合となっている。業種別にみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、「ラッシュ時を避けた時差出勤」「フレックスタイム勤務」「個人の希望に応じたシフトの融通」「テレワーク勤務」の実施割合が分析対象業種計に比べて低い傾向にあり、これらの業種では感染拡大下において業務量の調整や柔軟な働き方の実施が難しかった

14 2020年9～10月における感染拡大に対する勤め先の対応策の実施状況及び労働者による活用状況については、付2-(1)-12図を参照。

ことがうかがえる。また、「小売業（生活必需物資等）」では「営業時間の短縮」の実施割合が分析対象業種計と比較して高くなっている。

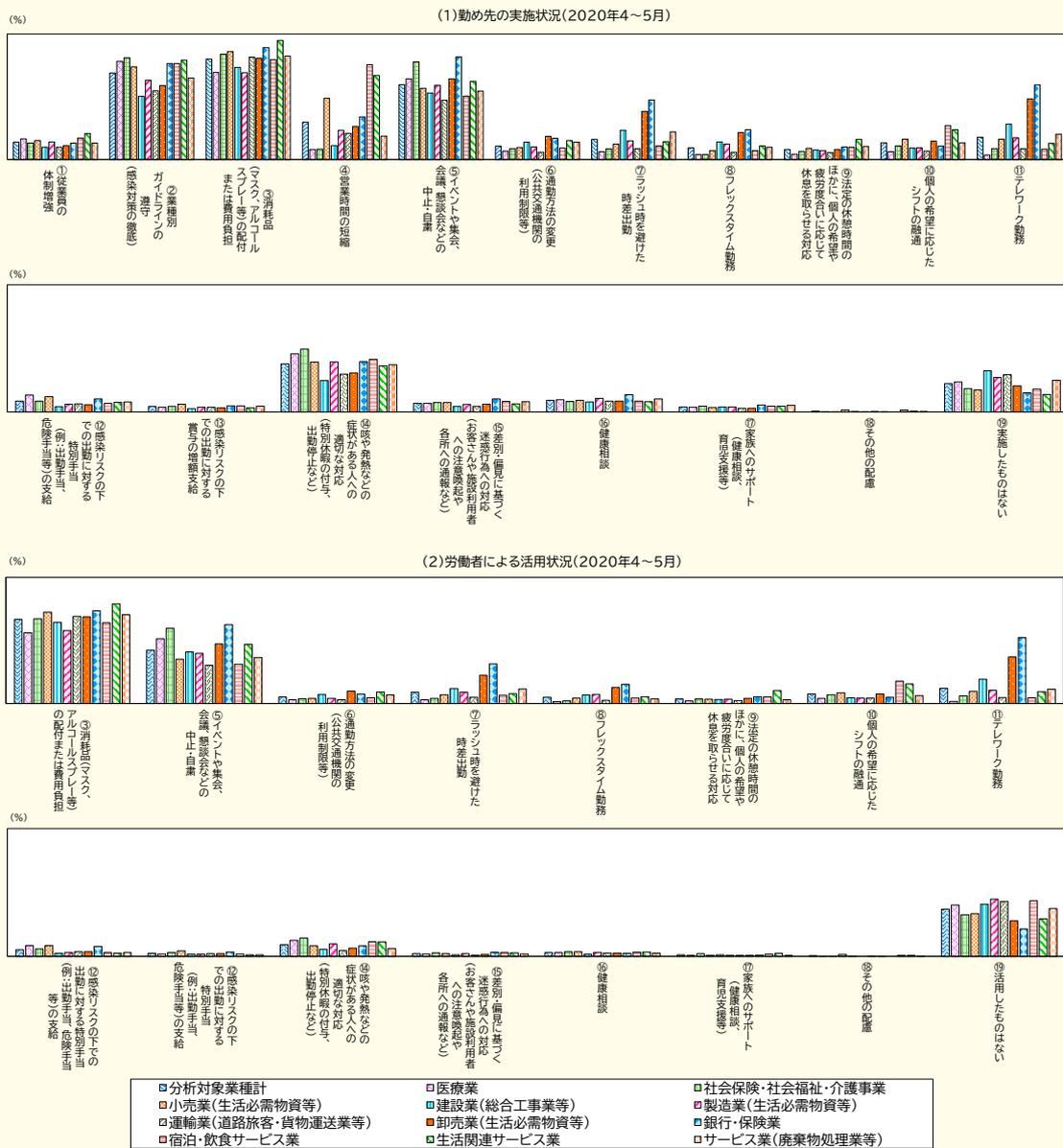
同図の（２）により、労働者によるそれらの対応策の活用状況をみると、分析対象業種計では「消耗品の配布または費用負担」が53.4%、「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」が33.8%と活用した労働者の割合が高くなっている。業種別にみると、「消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応」については「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」で活用した労働者の割合が他の項目と比べると高い。他方で、「ラッシュ時を避けた時差出勤」「フレックスタイム勤務」「テレワーク勤務」といった、柔軟な働き方の実施に係る項目については、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」では活用した労働者の割合が分析対象業種計と比較して低くなっている。

また、第2-(1)-54図により、2021年1月の状況をみると、2020年4～5月時点と比べて各種対応策の実施割合はどの業種においてもおおむね若干低下しているものの、労働者による活用状況に大きな変化はみられない。

なお、分析対象業種以外の業種も含めた傾向をみるため、JILPT個人パネル調査の結果をみても。第2-(2)-55図により、民間企業の雇用者について勤め先が実施した対応策の状況をみると、「マスク・アルコール消毒用品等の使用・配備」を実施した勤め先がいずれの時点においても最も多いほか、「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応」「イベントや集会、会議等の中止」を行った勤め先も比較的多い。こういった項目は、上記の分析によりみたとおり、分析対象業種においても実施した勤め先が多くなっており、単純比較はできないが、各対応策の実施状況については、分析対象業種計以外の業種も含め、おおむね同様の傾向となっていることが分かる。

第2-(1)-53図 感染拡大に対する勤め先の対応策の実施状況及び労働者による活用状況(2020年4~5月)(労働者調査)

- 勤め先での2020年4~5月における対応策の実施状況をみると、分析対象業種計では、「業種別ガイドラインの遵守」「消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」で比較的高い割合となっている。
- 業種別にみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、「ラッシュ時を避けた時差出勤」「フレックスタイム勤務」「個人の希望に応じたシフトの融通」「テレワーク勤務」の実施割合が他の業種に比べて低い傾向にある。
- 「小売業(生活必需物資等)」では「営業時間の短縮」の実施割合が分析対象業種計と比較して高い。
- 労働者によるそれらの対応策の活用状況をみると、分析対象業種計では「消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」を活用した労働者の割合が比較的高い。
- 業種別にみると、「消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応」については「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業(生活必需物資等)」で活用した労働者の割合が他の項目と比べると高い。他方で、「ラッシュ時を避けた時差出勤」「フレックスタイム勤務」「テレワーク勤務」については、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業(生活必需物資等)」では活用した労働者の割合が分析対象業種計と比較して低い。

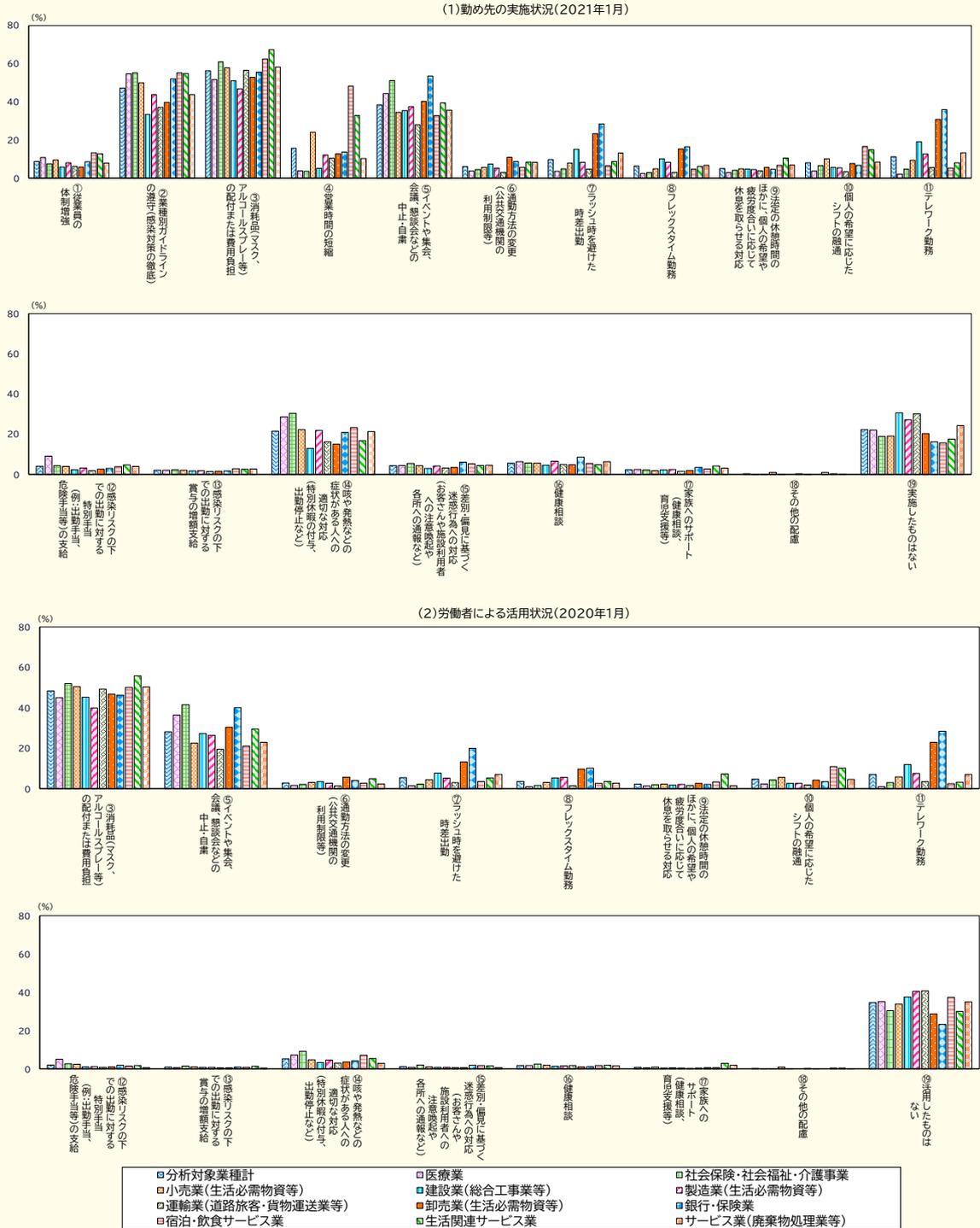


資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

(注) 1) (1) 図は、「あなたの勤め先では、それぞれの期間において以下のような対策が実施されていましたか」と尋ねたもの。
 2) (2) 図は、「それぞれの期間において、あなたはそれぞれの対策を実際に利用しましたか」と尋ねたもの。
 3) ともに複数回答。

第2-(1)-54 図 感染拡大に対する勤め先の対応策の実施状況及び労働者による活用状況 (2021年1月) (労働者調査)

○ 2021年1月の状況をみると、2020年4～5月時点と比べて各種対応策の実施割合はどの業種においてもおおむね若干低下しているものの、労働者による活用状況に大きな変化はみられない。

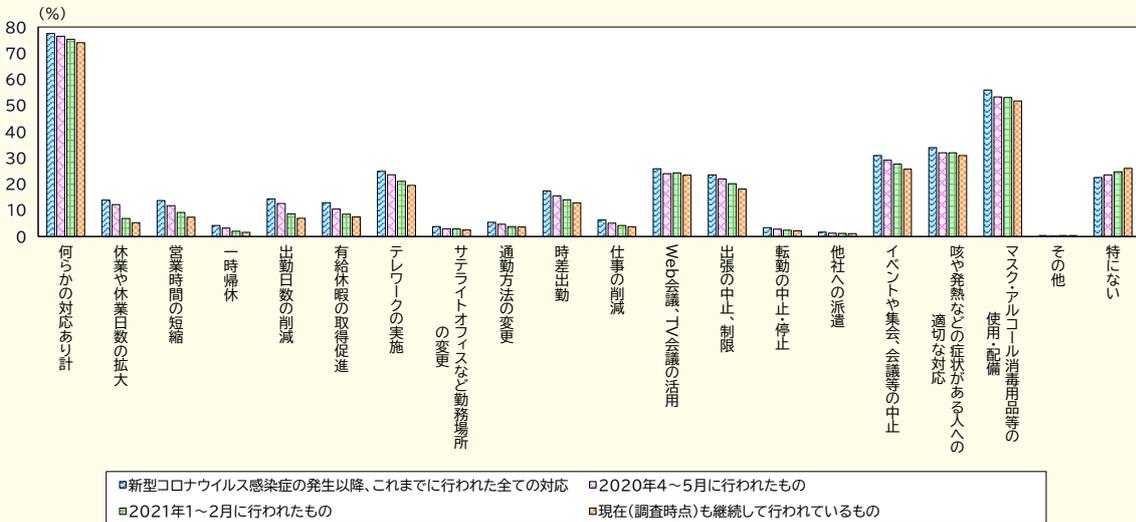


資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) (1) 図は、「あなたの勤め先では、それぞれの期間において以下のような対策が実施されていましたか」と尋ねたもの。
 2) (2) 図は、「それぞれの期間において、あなたはそれぞれの対策を実際に利用しましたか」と尋ねたもの。
 3) ともに複数回答。

第2-(1)-55図 JILPT個人パネル調査の民間企業雇用者について勤め先が実施した対応策の状況

○ JILPT個人パネル調査により、民間企業の雇用者について勤め先が実施した対応策の状況を見ると、「マスク・アルコール消毒用品等の使用・配備」を実施した勤め先がいずれの時点においても最も多いほか、「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応」「イベントや集会、会議等の中止」を行った勤め先も比較的多い。



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 (JILPT第4回、2021年3月実施)」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) 感染防止対策ガイドラインの遵守など、JILPT個人パネル調査では質問していない項目もあることに留意が必要。
- 2) 複数回答。

● 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、最初の緊急事態宣言下で「従業員の体制増強」「営業時間の短縮」「ラッシュ時を避けた時差出勤」等の項目で労働者の満足度が比較的低い一方、2度目の緊急事態宣言下では「従業員の体制増強」に対する満足度がやや高まっている。「小売業 (生活必需物資等)」では「従業員の体制増強」「業種別ガイドラインの遵守」等の項目で満足と回答する労働者の割合が比較的高い

続いて、感染拡大に対する勤め先の対応策に対して労働者がどの程度満足しているかについてみていこう。

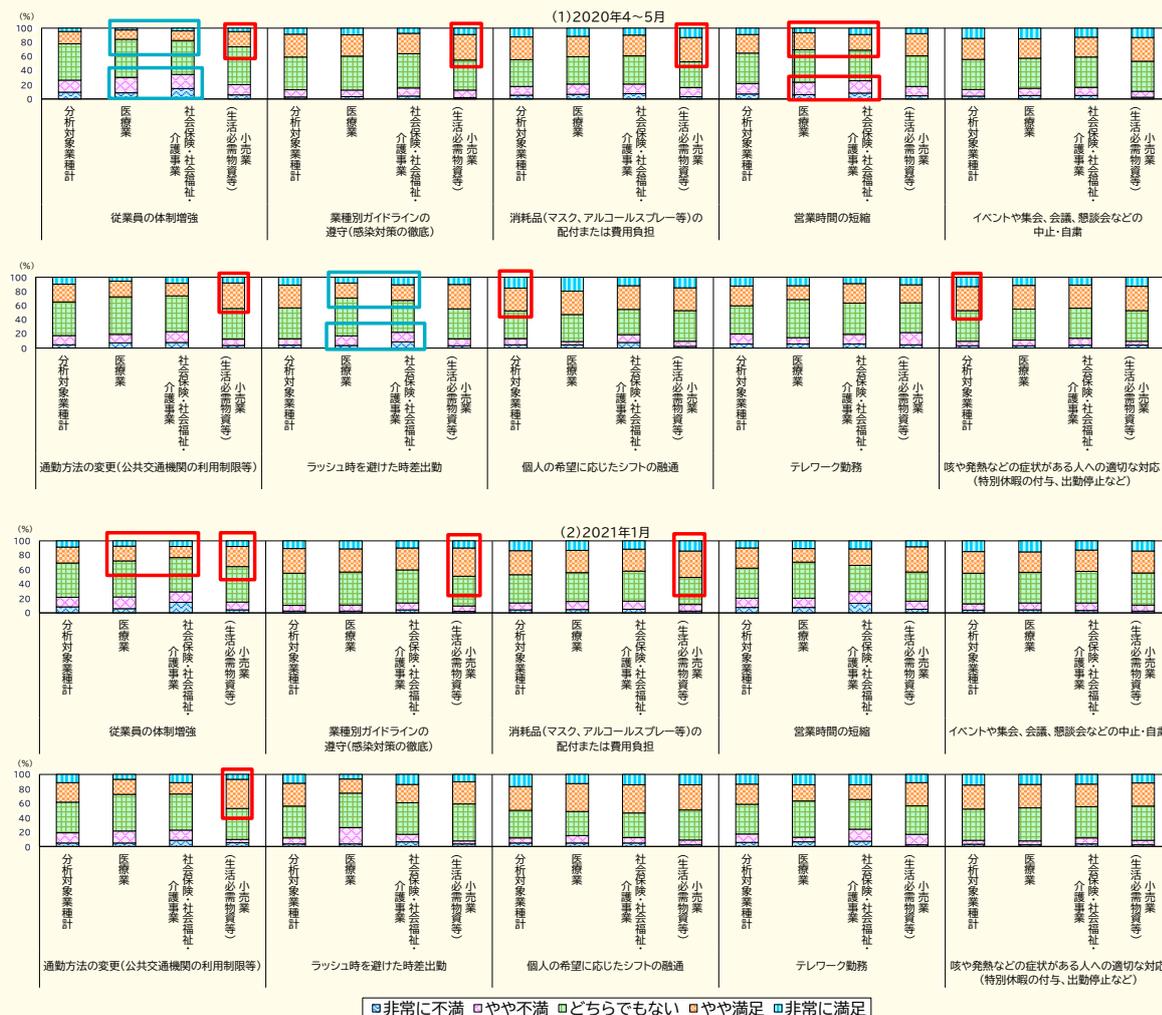
第2-(1)-56図は、2020年4～5月に勤め先が実施した割合の高かった上位10項目の対応策について、両時点 (2020年4～5月及び2021年1月) での労働者の満足度を業種別にみたものである¹⁵。同図の (1) により2020年4～5月の状況をみると、分析対象業種計では、「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応」「個人の希望に応じたシフトの融通」等の項目で「非常に満足」「やや満足」と回答した者の割合が高くなっている。「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、分析対象業種計と比較して「従業員の体制増強」「営業時間の短縮」「ラッシュ時を避けた時差出勤」等の項目で「非常に満足」「やや満足」と回答した割合が比較的低く、「非常に不満」「やや不満」と回答した割合が比較的高くなっている。他方で、同図の (2) により、2021年1月の状況をみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」において「従業員の体制増強」で「非常に満足」「やや満足」と回答する者の割合がやや高まって

15 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業 (生活必需物資等)」以外も含めた分析対象業種の各業種での勤め先の対応策に対する労働者の満足度の状況 (2020年4～5月と2021年1月) については、付2-(1)-13図及び付2-(1)-14図を参照。

いる。これらの業種では、2020年4～5月の最初の緊急事態宣言下においては、これまでにない状況に対処する中で、勤め先が十分な人員体制の強化や柔軟な働き方を実施することが難しかった一方で、2021年1月の2度目の緊急事態宣言下においては、勤め先が人員体制の強化を比較的効果的に行うことができた可能性があることがうかがわれる。また、「小売業（生活必需物資等）」では、両時点ともに「従業員の体制増強」「業種別ガイドラインの遵守」「消耗品の配布または費用負担」「通勤方法の変更」等について満足している者の割合が分析対象業種計よりも高くなっており、これらの対策が比較的効果的に行われた可能性がある。

第2-(1)-56図 感染拡大に対する勤め先の対応策への労働者の満足度(労働者調査)

- 勤め先が実施した割合の高かった上位10項目の対応策について、2020年4～5月の状況を見ると、分析対象業種計では、「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応」「個人の希望に応じたシフトの融通」等の項目で「非常に満足」「やや満足」と回答した者の割合が高い。
- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、分析対象業種計と比較して「従業員の体制増強」「営業時間の短縮」「ラッシュ時を避けた時差出勤」等の項目で「非常に満足」「やや満足」と回答した割合が比較的低く、「非常に不満」「やや不満」と回答した割合が比較的高い。
- 2021年1月の状況を見ると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」において「従業員の体制増強」で「非常に満足」「やや満足」と回答する者の割合がやや高まっている。
- 「小売業(生活必需物資等)」では、両時点ともに「従業員の体制増強」「業種別ガイドラインの遵守」「消耗品の配布または費用負担」「通勤方法の変更」等について満足している者の割合が分析対象業種計よりも高い。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(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) 「勤め先で実施されたもの」について、それぞれの期間において、あなたはどの程度満足しましたか。なお、あなたが利用されていないものに関して、その対策に対する満足度をお答えください」と尋ねたもの。
 2) 2020年4～5月に勤め先が実施した割合が高かった上位10項目の対応策について労働者の満足度を掲載したものを。

3 勤め先の対応策が労働者の満足度や負担感に及ぼした影響

- 分析対象労働者の「モチベーション」「ワーク・ライフ・バランスの実現度」「仕事を通じた満足度」は感染拡大下で低下傾向にあり、平時の状況には戻っていない。仕事の満足度には「精神的負担」「肉体的負担」の状況が特に大きく影響している

ここまで、勤め先が実施した対応策の状況についてみてきたが、それらの対応策が、労働者

の肉体的負担、精神的負担、仕事に対するモチベーション、ワーク・ライフ・バランス、それらを含めた仕事の満足度にどのような影響を及ぼしたかについて考察する。

まずは、第2-(1)-57図により、労働者の「モチベーション」「ワーク・ライフ・バランスの実現度」「仕事を通じた満足度」について各時点（第2-(1)-22図と同じ4時点）での状況を業種別にみると¹⁶、分析対象業種計、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」のいずれでも、3項目全てにおいて、平時と比較して2020年4～5月に「非常に高い」「やや高い」と答えた者の割合は低下し、「非常に低い」「やや低い」と答えた者の割合が上昇している。また、2020年9～10月、2021年1月もその傾向が続いており、平時の状況には戻っていない。

このように、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」をはじめとした分析対象労働者について、「モチベーション」「ワーク・ライフ・バランス」やそれらも反映されると考えられる「仕事を通じた満足度」は感染拡大下において低下しており、感染拡大の影響が長期化する中で、その状況が続いていることが分かる。

さらに、労働者の仕事を通じた満足度にどのような要因が影響したのかについてみていく。第2-(1)-58図は、労働者に2020年4～5月の緊急事態宣言下において、仕事を通じた満足度にプラスに働いた要因又はマイナスに働いた要因として当てはまるものをそれぞれ尋ねた結果について、各選択肢を回答した労働者の割合を業種別に示したものである。これによると、仕事を通じた満足度にプラスに働いた要因としては、「特になし」が分析対象業種計で62.5%と最も高いが、これを除けば「精神的負担の軽減」「肉体的負担の軽減」が各業種を通じて1～3割程度と比較的高い。業種別にみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」ではプラスに働いた要因として「精神的負担の軽減」がそれぞれ13.9%、16.1%、「肉体的負担の軽減」がそれぞれ11.1%、11.9%となっているほか、「利用者・取引先からの感謝」がそれぞれ8.4%、9.6%、「使命感の増大」がそれぞれ11.7%、12.6%と他の業種と比べて高くなっている。

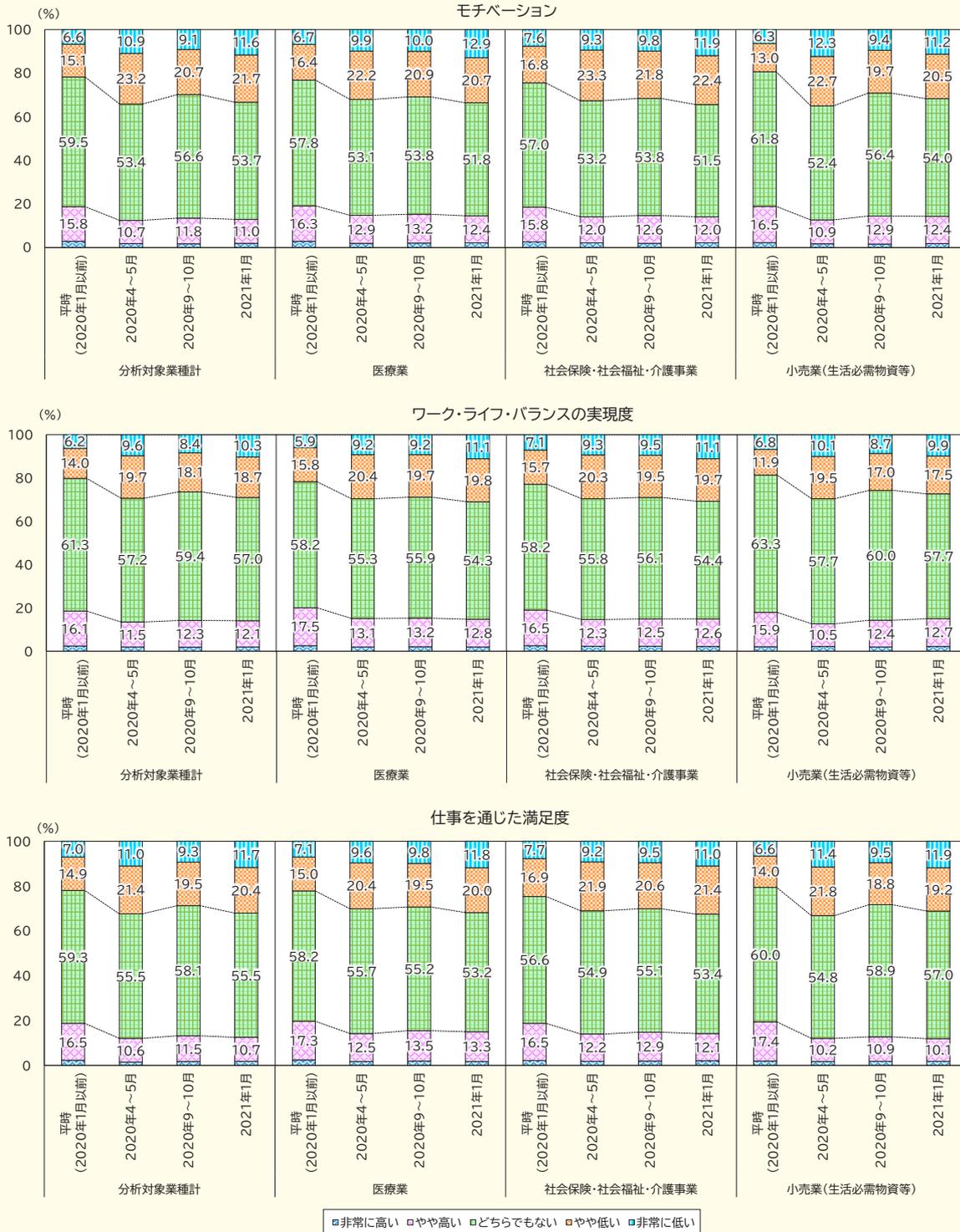
一方、マイナスに働いた要因としては、肉体的負担と同様、「特になし」が分析対象業種計で49.5%と最も高いが、これを除けば「精神的負担の増大」が各業種を通じて3～5割程度と最も高く、特に「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」でマイナスに働いたと回答した者の割合がそれぞれ44.1%、47.4%と高い。また「肉体的負担の増大」も各業種を通じて1～2割程度と比較的高く、その中でも「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」ではそれぞれ23.8%、24.4%と他の業種よりも高くなっている。また、給与については、増大することによりプラスに働いたと回答する者よりも、減少することでマイナスに働いたと回答する割合が高いほか、「働き方の変化」について、プラスに働いたと回答する者もある一方で、マイナスに働いたとする者も一定割合存在する。

これらのことから、仕事を通じた満足度には、これまでにみた仕事の忙しさの増大や、感染リスクを伴うことによる緊張感の高まり等を背景として、精神的負担及び肉体的負担、特に精神的負担の状況が大きく影響することがうかがえ、勤め先による対応策としても精神的負担や肉体的負担の軽減に資するものが有効である可能性が示唆される。また、給与や働き方の変化についても仕事を通じた満足度に影響を与えることがうかがえる。

16 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」以外も含めた分析対象業種の各業種における労働者の「モチベーション」「ワーク・ライフ・バランス」「仕事を通じた満足度」の状況については、付2-(1)-15図を参照。

第2-(1)-57図 労働者の「モチベーション」「ワーク・ライフ・バランスの実現度」「仕事を通じた満足度」の変化（労働者調査）

- 労働者の「モチベーション」「ワーク・ライフ・バランスの実現度」「仕事を通じた満足度」について、各時点での状況を業種別にみると、分析対象業種計及び「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」のいずれでも、3項目全てにおいて、平時と比較して2020年4～5月に「非常に高い」「やや高い」と答えた者の割合は低下し、「非常に低い」「やや低い」と答えた割合が上昇している。
- 2020年9～10月、2021年1月もその傾向が続いており、平時の状況には戻っていない。

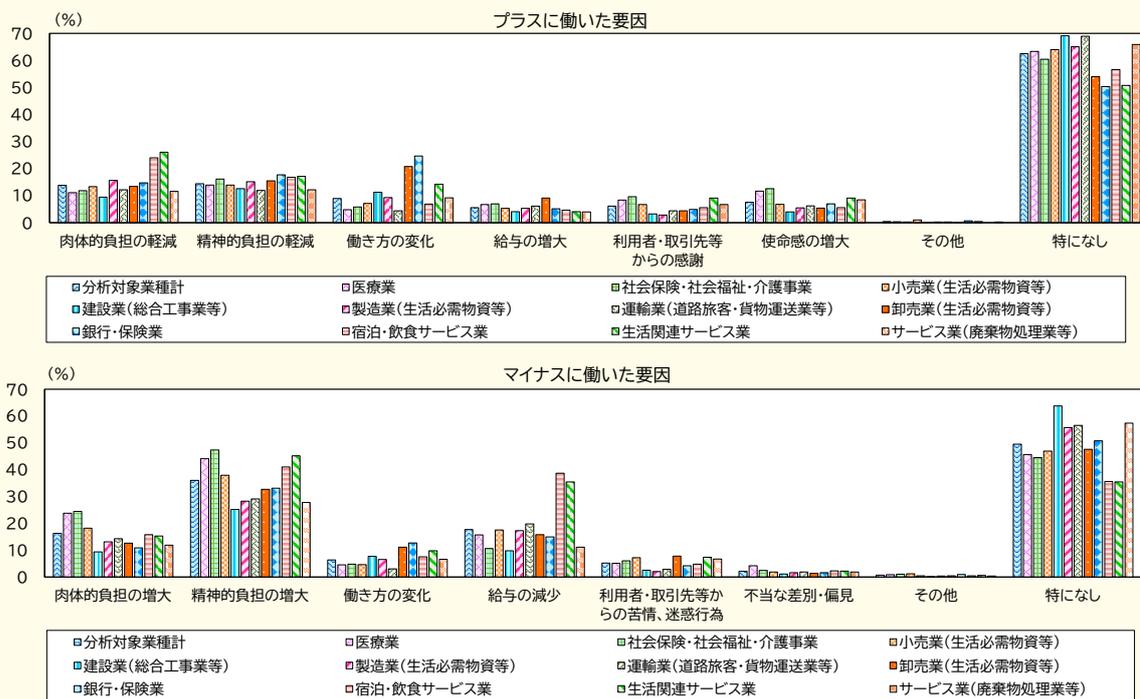


資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

(注) 「それぞれの期間におけるあなたの仕事に対するモチベーション、ワーク・ライフ・バランスの実現度、仕事を通じた満足度はどの程度でしたか」と尋ねたもの。

第2-(1)-58図 仕事を通じた満足度の変化の要因（労働者調査）

- 労働者の仕事を通じた満足度に関して、どのような要因が影響したのかについてみると、仕事を通じた満足度にプラスに働いた要因としては、「特になし」の割合が最も高いが、これを除けば「精神的負担の軽減」「肉体的負担の軽減」が各業種を通じて比較的高い。
- 業種別にみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」ではプラスに働いた要因として「精神的負担の軽減」「肉体的負担の軽減」「利用者・取引先からの感謝」「使命感の増大」が他の業種と比べて高い。
- マイナスに働いた要因としては、「特になし」の割合が最も高いが、これを除けば「精神的負担の増大」が各業種を通じて最も高く、特に「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」でマイナスに働いたと回答した者の割合が高い。また「肉体的負担の増大」も各業種を通じて比較的高く、その中でも「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では他の業種よりも高い。
- 給与については、増大することによりプラスに働いたと回答する者よりも、減少することでマイナスに働いたと回答する割合が高いほか、「働き方の変化」について、プラスに働いたと回答する者もある一方で、マイナスに働いたとする者も一定割合存在する。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(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) 上図は「平時(2020年1月以前)」と比べて、緊急事態宣言下(2020年4月～5月)において、下記の項目のなかで、仕事を通じた満足度にプラスに働いた要因があれば教えてください」と尋ねたもの。
 2) 下図は「平時(2020年1月以前)」と比べて、緊急事態宣言下(2020年4月～5月)において、下記の項目のなかで、仕事を通じた満足度にマイナスに働いた要因があれば教えてください」と尋ねたもの。
 3) ともに複数回答。

● 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では「従業員の体制増強」「個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対応」「感染リスクの下での出勤に対する特別手当」等を求める労働者が多く、「小売業(生活必需物資等)」では「営業時間の短縮」「感染リスクの下での出勤に対する特別手当」を求める者が多い

最後に、勤め先が実施した対応策と、労働者の仕事を通じた満足度や肉体的負担、精神的負担の変化との関係を分析することで、感染拡大下において勤め先によるどのような対応策が効果的であったかについて考察していく。

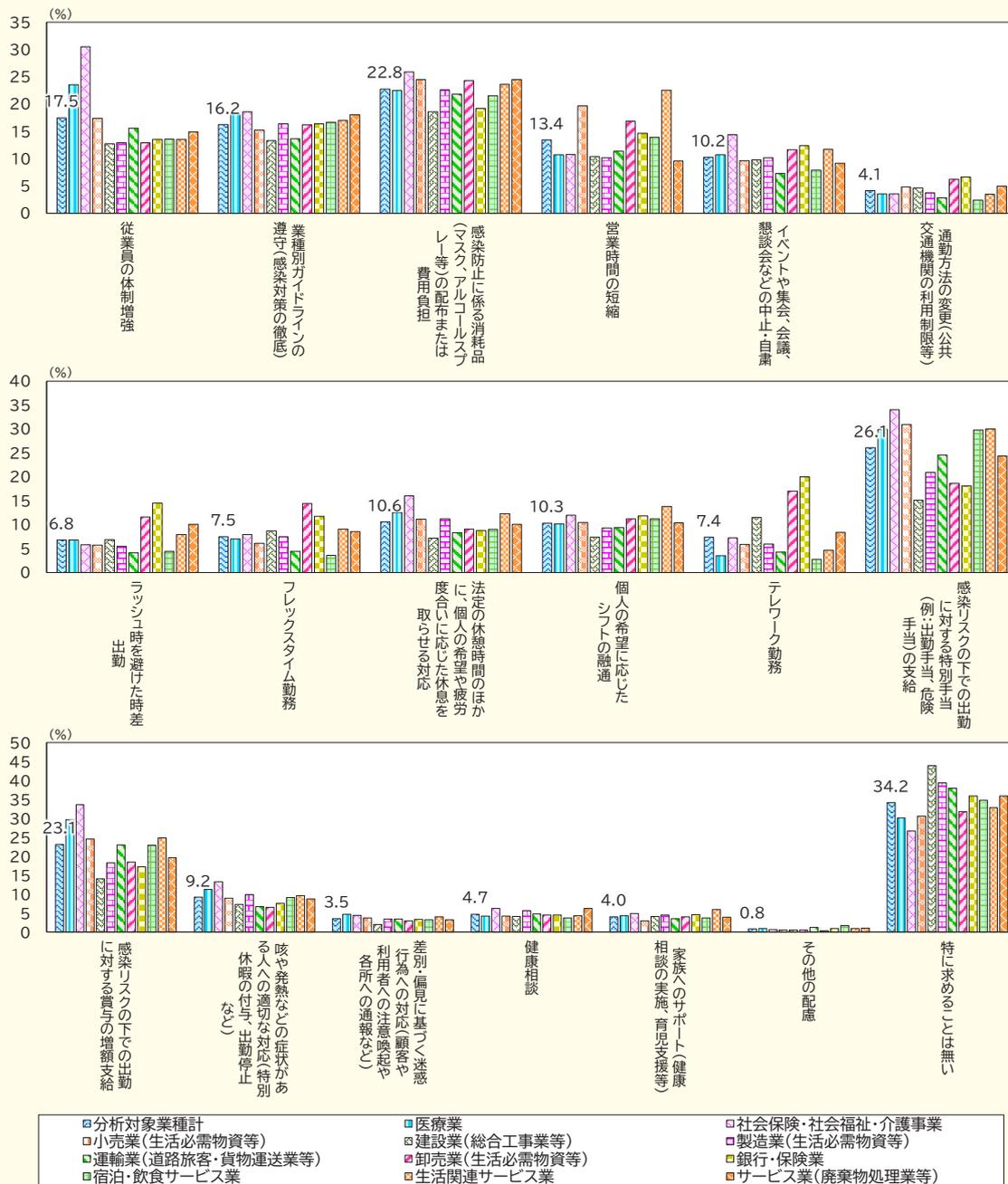
まず、この考察に先立ち、労働者がどのような対応策を求めているかについて確認する。第2-(1)-59図により、感染拡大の影響が大きかった時期を振り返って、労働者からみて勤め先が行うことが望ましかったと考える対応策について業種別にみると、分析対象業種計では、

「感染リスクの下での出勤に対する特別手当」「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」と回答した者の割合がそれぞれ26.1%、23.1%と高くなっている。「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、「従業員の体制増強」がそれぞれ23.5%、30.5%、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当」がそれぞれ30.0%、34.1%、「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」がそれぞれ29.6%、33.6%と割合が比較的高くなっている。これらの業種では、忙しさの増大や、感染リスクを伴うことによる緊張感の高まり等を背景として、労働者側からは、人員体制の強化や休息といった業務負担の軽減のための措置や、負担の増大に見合った手当や賞与等による適切な処遇などを求めていることがうかがえる。

一方、「小売業（生活必需物資等）」では、「営業時間の短縮」と回答した者の割合が19.6%と分析対象業種計と比べて高い。また、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当」と回答した者の割合も30.9%と比較的高い。「小売業（生活必需物資等）」においては、主に最初の緊急事態宣言下において、ドラッグストアやスーパーを中心に忙しさが増しており、平時と比べ肉体的負担、精神的負担が増大した労働者の割合が比較的高かったことから、労働者としては、営業時間の短縮による業務負担の軽減や、手当による相応の処遇を求めていることがうかがえる。

第2-(1)-59図 勤め先に求める対応策（労働者調査）

- 感染拡大の影響が大きかった時期を振り返って、労働者からみて勤め先が行うことが望ましかったと考える対応策について業種別にみると、分析対象業種計では、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当」「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」と回答した者の割合が高い。
- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、「従業員の体制増強」「個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対応」「感染リスクの下での出勤に対する特別手当」「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」を選択した者の割合が比較的高い。
- 「小売業（生活必需物資等）」では、「営業時間の短縮」「感染リスクの下での出勤に対する特別手当」と回答した者の割合が比較的高い。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査（労働者調査）」（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) 「新型コロナウイルスの感染拡大の影響が大きかった時期を振り返って、あなたの勤め先にしてほしかったことはありますか」と尋ねたもの。
 2) 複数回答。
 3) 図中の数値は「分析対象業種計」の割合を記載したもの。

- 「勤め先が実施した対応策」と、労働者の「肉体的負担」「精神的負担」「仕事を通じた満足度」との変化の関係をみると、「肉体的負担」については、「従業員の体制増強」「営業時間の短縮」など多くの項目で、「精神的負担」については、「業種別ガイドラインの遵守」など感染防止対策に関する項目、「個人の希望に応じたシフトの融通」など柔軟な働き方に関する項目、「特別手当の支給」など処遇に関する項目で、勤め先が実施した場合にそれぞれの負担が減少した労働者の割合が高い。「仕事を通じた満足度」については、「特別手当の支給」等以外の項目で勤め先が実施した場合に満足度が上昇した労働者の割合が高いが、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、「特別手当の支給」を実施した場合に満足度が上昇した労働者の割合が高くなっている

続いて、労働者の「肉体的負担」「精神的負担」「仕事を通じた満足度」が、「勤め先が実施した対応策」により実際にどのように変化したのかを分析する。

ここでは、「肉体的負担」「精神的負担」「仕事を通じた満足度」について、2020年4～5月時点から2020年9～10月時点にかけての変化をみることにした。これは、第2-(1)-43図及び第2-(1)-44図でみたとおり、分析対象労働者の肉体的負担、精神的負担が、緊急事態宣言下の2020年4～5月に高まった後、2020年9～10月に一旦、減少又は横ばいとなったことを踏まえ、勤め先が実施した対応策の違いにより、これらの時点における変化の違いが生じているかをみることにしたものである。また、第2-(1)-58図でみたとおり、「仕事を通じた満足度」についても、肉体的負担、精神的負担がその変化の大きな要因となることから、同時点の変化をみることにした。

また、「勤め先が実施した対応策」としては、第2-(1)-59図で分析した、感染拡大期を振り返って労働者からみて勤め先が実施することが望ましかったと考える対応策の上位10項目についてみることにした。その際、2020年4～5月から9～10月にかけての労働者の負担や満足度の変化をみることも踏まえ、その間、勤め先が対応策を継続して実施していた場合と、一度も実施していない場合とで、労働者の負担や満足度の変化にどのような違いがあったかを比較することとした。

こうした分析の枠組みにより、第2-(1)-60図から第2-(1)-62図までにより、対応策の効果についてみていく。

まず、第2-(1)-60図により、各種対応策の実施と「肉体的負担」の変化との関係についてみる。具体的には、各種対応策の実施状況については、各項目ごとに、2020年4～5月、2020年9～10月の両時点で対応策が実施されていたかを尋ね、いずれの時点でも勤め先が実施した場合と、いずれも実施しなかった場合とで比較した（図表上は、前者を「○」、後者を「×」と表記）。また、肉体的負担の変化については、「2020年4～5月時点と2020年9～10月時点におけるあなたの仕事に対する肉体的負担はどの程度でしたか」という設問に対して「非常に大きい」「やや大きい」「どちらでもない」「やや小さい」「非常に小さい」の選択肢から選んだ回答を、両時点で比較した変化の方向により、「負担が増加」「変化なし」「負担が減少」として集計した（例えば、「やや大きい」から「非常に大きい」に変化した場合は「負担が増加」、「どちらでもない」から「非常に小さい」に変化した場合は「負担が減少」、いずれも同様の選択肢を選んだ場合は「変化なし」として集計。）。その結果を、各種対応策の実施状況別に業種別で示したのが本図である。これをみるといずれの業種でも、肉体的負担の軽減に資する可能性のある「従業員の体制増強」「営業時間の短縮」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」といった項目をはじめとする多くの項目では、これらを実施する場合の方が、肉体

的負担が減少した者の割合が高くなっている。

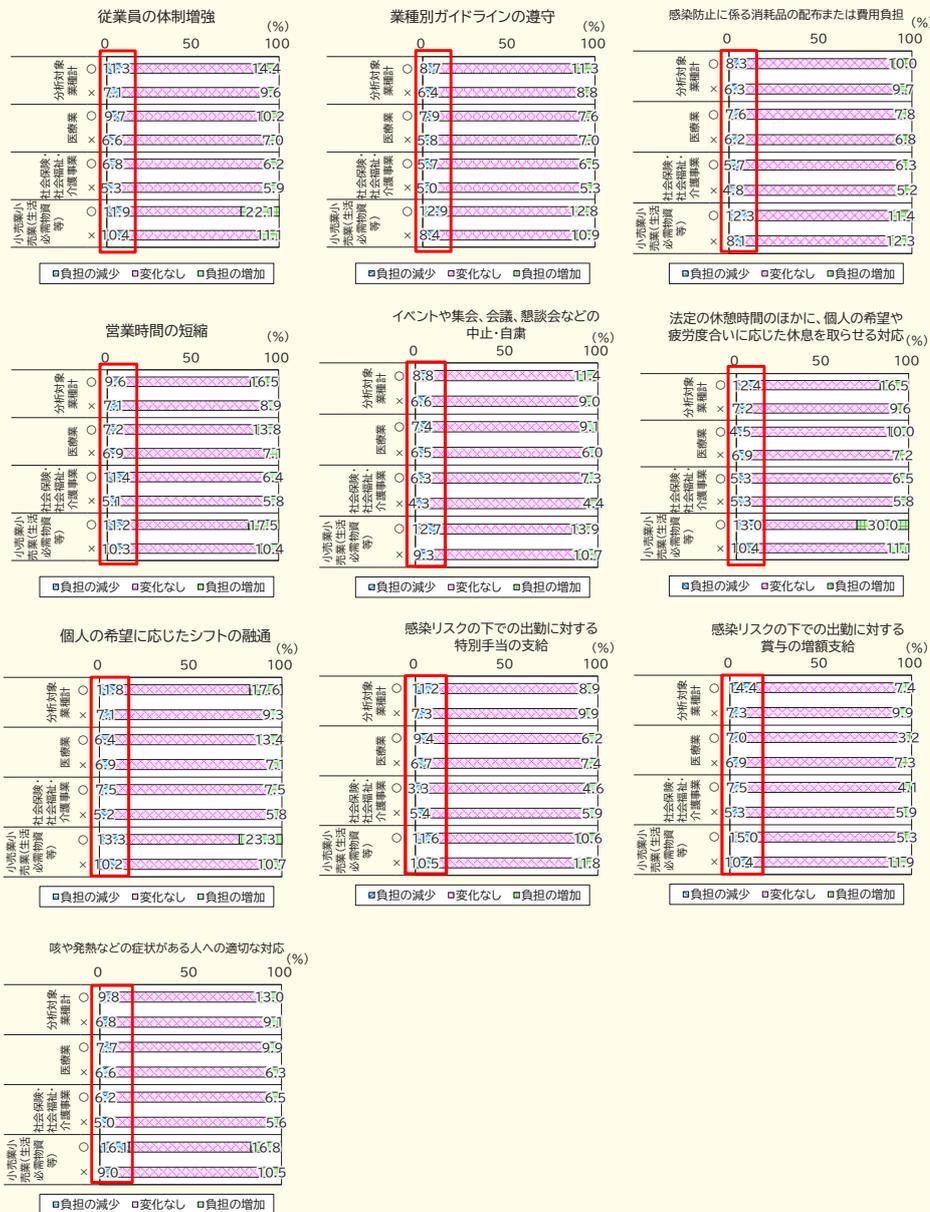
続いて、第2-(1)-61図により、「肉体的負担」と同様の集計方法により、各種対応策の実施と「精神的負担」の変化との関係についてみると、いずれの業種でも、「業種別ガイドラインの遵守」「感染防止に係る消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応」といった感染防止対策に関する項目や、「個人の希望に応じたシフトの融通」といった柔軟な働き方に関する項目、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給」といった処遇に関する項目について、実施した場合の方が、精神的負担が減少した者の割合が高くなっている。また、「小売業（生活必需物資等）」では、「従業員の体制増強」「法定の休憩時間のほかに、個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対応」をはじめ、全ての項目について実施する場合の方が、精神的負担が減少した者の割合が高くなっている。

さらに、第2-(1)-62図により、各種対応策の実施と「仕事を通じた満足度」の変化の関係についてみる。これについては、集計方法は肉体的負担や精神的負担と基本的には同様であるが、仕事を通じた満足度の変化については、「2020年4～5月時点と2020年9～10月時点におけるあなたの仕事を通じた満足度はどの程度でしたか」という設問に対して「非常に高い」「やや高い」「どちらでもない」「やや低い」「非常に低い」の選択肢から選んだ回答を、両時点で比較した変化の方向により、「上昇」「変化なし」「低下」として集計した（例えば、「やや高い」から「非常に高い」に変化した場合は「上昇」、「どちらでもない」から「非常に低い」に変化した場合は「低下」、いずれも同様の選択肢を選んだ場合は「変化なし」として集計。）。その結果を、各種対応策の実施状況別に業種別で示したのが本図である。これをみると、分析対象業種計では、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給」「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」以外の対応策については、実施した場合の方が、2020年4～5月時点から2020年9～10月時点にかけて満足度が上昇した者の割合が高くなっている。また、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給」については、実施した場合の方が満足度が上昇した者の割合が高くなっている。

他方で、これらの勤め先の各種対応策と、「肉体的負担」「精神的負担」や「仕事を通じた満足度」との関係について、一部の対応策においては、実施した場合に肉体的負担、精神的負担が増大する者や満足度が低下する者の割合が高くなっているなど、労働者にマイナスの影響を及ぼしているように見えるものもみられる。この背景としては、本分析では対象となる労働者の忙しさや感染リスクの感じ方といった、肉体的負担や精神的負担に影響を及ぼすと考えられる要因をコントロールしていないため、各種対応策そのものの効果以外の要因が影響している可能性があることに留意する必要がある。

第2-(1)-60図 感染拡大に対する勤め先の対応策と肉体的負担の変化の関係(労働者調査)

○ 勤め先の対応策と「肉体的負担」の変化の関係をみると、いずれの業種でも、肉体的負担の軽減に資する可能性のある「従業員の体制増強」「営業時間の短縮」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」といった項目をはじめとする多くの項目では、これらを実施した場合の方が、肉体的負担が減少した者の割合が高い。

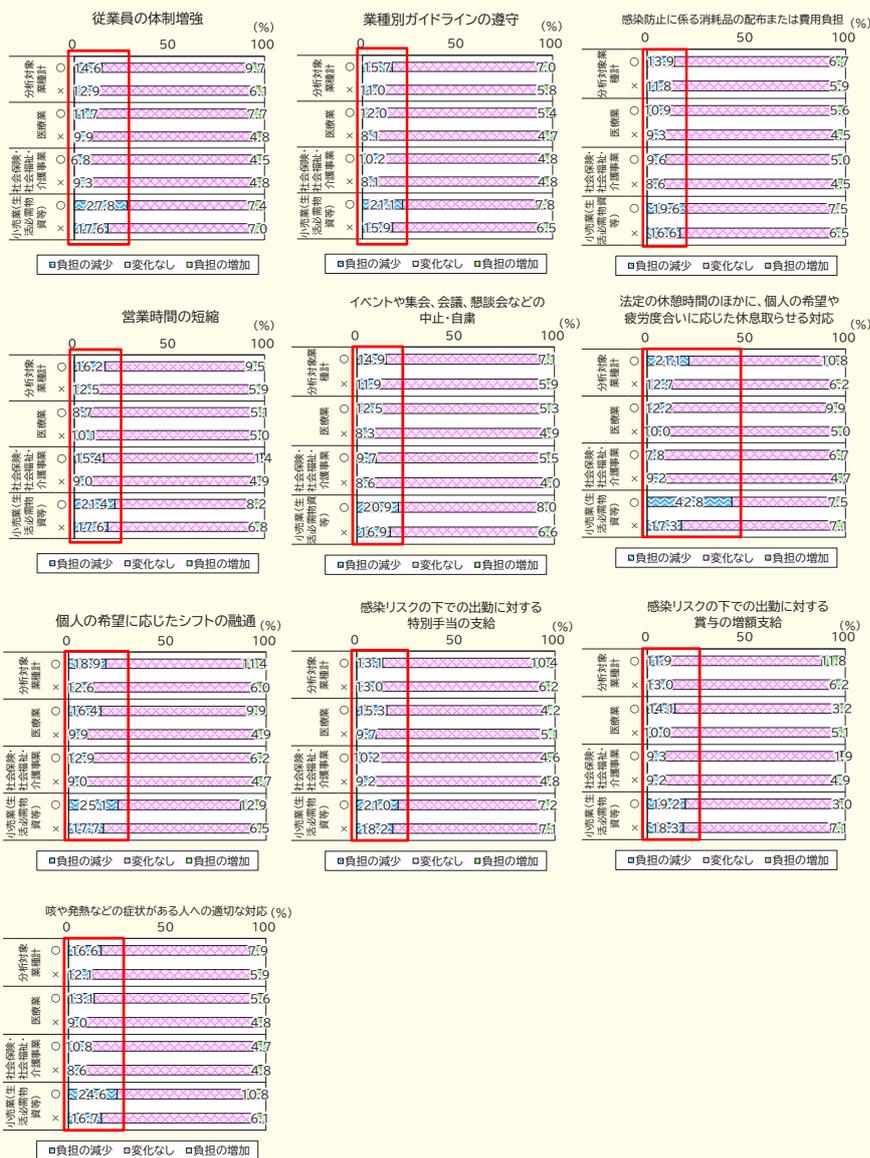


資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) 「新型コロナウイルスの感染拡大の影響が大きかった時期を振り返って、あなたの勤め先にしてほしかったことはありますか」という質問に対し、複数回答で得た上位10項目について集計。
 2) 各項目ごとに、2020年4~5月、2020年9~10月及び2021年1月の各時点で対応策が実施されていたかを尋ね、2020年4~5月及び2020年9~10月のいずれも勤め先が実施した場合に○、いずれも実施しなかった場合に×とし、その状況別に、「それぞれの期間におけるあなたの仕事に対する肉体的負担はどの程度でしたか」で得た回答を集計したもの。
 3) 肉体的負担について、時点別に「非常に大きい」「やや大きい」「どちらでもない」「やや小さい」「非常に小さい」の選択肢から選んだ回答について2020年4~5月時点と2020年9~10月時点の状況の変化を比較した。例えば、「やや大きい」から「非常に大きい」に変化した場合は「負担が増加」、「どちらでもない」から「非常に小さい」に変化した場合は「負担が減少」、いずれも同様の選択肢を選んだ場合は「変化なし」として集計。

第2-(1)-61図 感染拡大に対する勤め先の対応策と精神的負担の変化の関係(労働者調査)

- 勤め先の対応策と「精神的負担」の変化の関係をみると、いずれの業種でも、「業種別ガイドラインの遵守」「感染防止に係る消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応」といった感染防止対策に関する項目や、「個人の希望に応じたシフトの融通」といった柔軟な働き方に関する項目、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給」といった処遇に関する項目について、実施した場合の方が、精神的負担が減少した者の割合が高い。
- 「小売業(生活必需物資等)」では、「従業員の体制増強」「法定の休憩時間のほかに、個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対応」をはじめ、全ての項目について実施した場合の方が、精神的負担が減少した者の割合が高い。

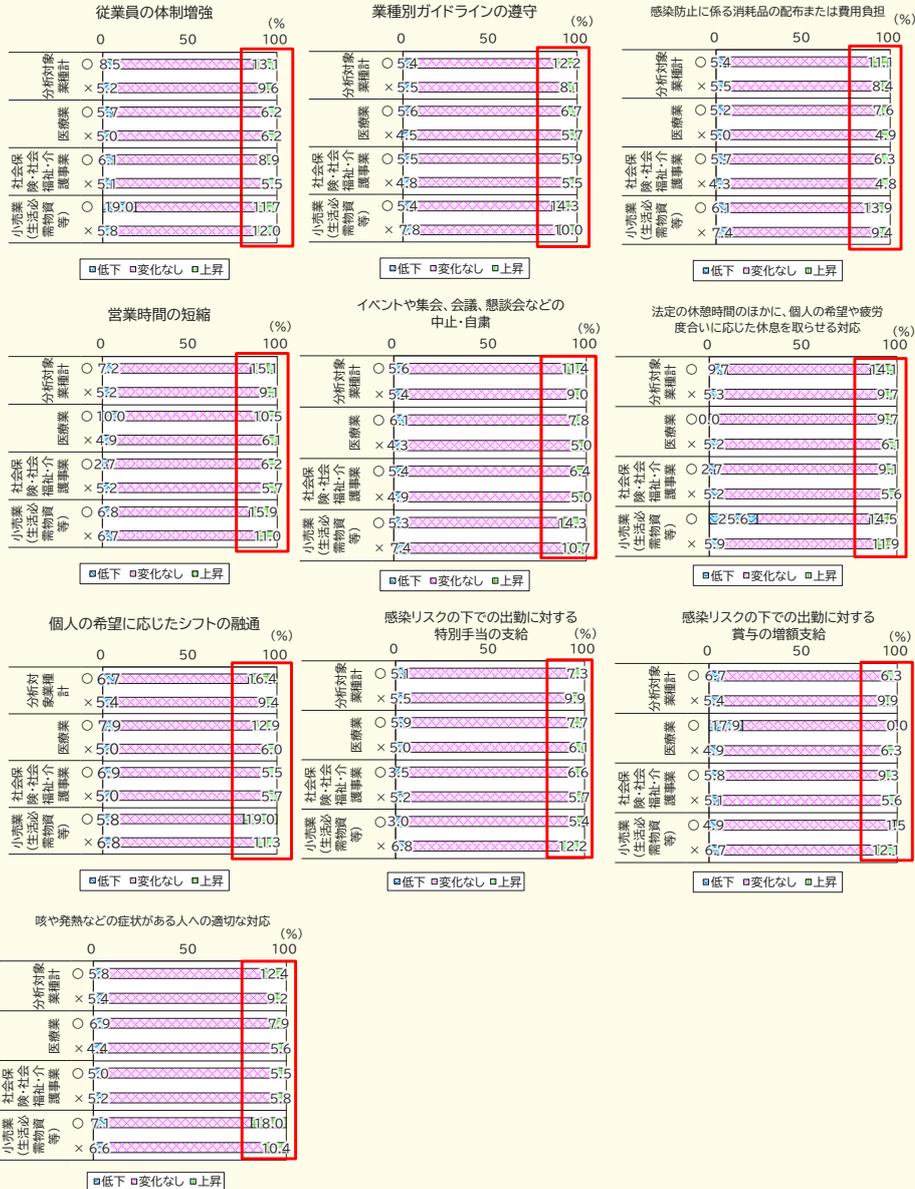


資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) 「新型コロナウイルスの感染拡大の影響が大きかった時期を振り返って、あなたの勤め先にしてほしかったことはありますか」という質問に対し、複数回答で得た上位10項目について集計。
- 2) 各項目ごとに、2020年4～5月、2020年9～10月及び2021年1月の各時点で対応策が実施されていたかを尋ね、2020年4～5月及び2020年9～10月のいずれも勤め先が実施した場合に○、いずれも実施しなかった場合に×とし、その状況別に、「それぞれの期間におけるあなたの仕事に対する精神的負担はどの程度でしたか」で得た回答を集計したもの。
- 3) 精神的負担について、時点別に「非常に大きい」「やや大きい」「どちらでもない」「やや小さい」「非常に小さい」の選択肢から選んだ回答について2020年4～5月時点と2020年9～10月時点の状況の変化を比較した。例えば、「やや大きい」から「非常に大きい」に変化した場合は「負担が増加」、「どちらでもない」から「非常に小さい」に変化した場合は「負担が減少」、いずれも同様の選択肢を選んだ場合は「変化なし」として集計。

第2-(1)-62図 感染拡大に対する勤め先の対応策と仕事を通じた満足度の変化の関係(労働者調査)

- 勤め先の対応策と「仕事を通じた満足度」の変化の関係についてみると、分析対象業種計では、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給」「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」以外の対応策については、実施した場合の方が、2020年4～5月時点から2020年9～10月時点にかけて満足度が上昇した者の割合が高い。
- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給」については、実施した場合の方が満足度が上昇した者の割合が高い。



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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(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) 「新型コロナウイルスの感染拡大の影響が大きかった時期を振り返って、あなたの勤め先にしてほしかったことはありますか」という質問に対し、複数回答で得た上位10項目について集計。
 2) 各項目ごとに、2020年4～5月、2020年9～10月及び2021年1月の各時点で対応策が実施されていたかを尋ね、2020年4～5月及び2020年9～10月のいずれも勤め先が実施した場合に○、いずれも実施しなかった場合に×とし、その状況別に、「それぞれの期間におけるあなたの仕事を通じた満足度はどの程度でしたか」で得た回答を集計したもの。
 3) 仕事に対する満足度について、時点別に「非常に高い」「やや高い」「どちらでもない」「やや低い」「非常に低い」の選択肢から選んだ回答について2020年4～5月時点と2020年9～10月時点の状況の変化を比較した。例えば、「やや高い」から「非常に高い」に変化した場合は「上昇」、「どちらでもない」から「非常に低い」に変化した場合は「低下」、いずれも同様の選択肢を選んだ場合は「変化なし」として集計。

- 「勤め先が実施した対応策」と、労働者の「肉体的負担」「精神的負担」「仕事を通じた満足度」との変化の関係について統計的な相関の有無をみると、「肉体的負担」については「業種別ガイドラインの遵守」「ラッシュ時を避けた時差出勤」といった項目で、「精神的負担」については「業種別ガイドラインの遵守」「ラッシュ時を避けた時差出勤」「テレワーク勤務」といった項目で、勤め先が実施した場合にそれぞれの負担が軽減されている傾向が示されている。「仕事を通じた満足度」については、「業種別ガイドラインの遵守」「感染防止に係る消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」「通勤方法の変更」「ラッシュ時を避けた時差出勤」「法定の休憩時間のほかに個人の希望や疲労度合いに応じた休息をとらせる対応」「個人の希望に応じたシフトの融通」「テレワーク勤務」を勤め先が実施した場合に満足度が上昇する傾向が示されている

上述したように、肉体的負担、精神的負担や労働者の仕事を通じた満足度には、勤め先が実施した対応策以外にも様々な要因が影響する可能性がある。そこで、上記の結果について、肉体的負担、精神的負担や仕事を通じた満足度に影響を与えると考えられる変数を更に加えて重回帰分析を行うことで、各種対応策と「肉体的負担」「精神的負担」「仕事を通じた満足度」との関係についての統計的な相関の有無をみていく。ここでは、被説明変数として、「肉体的負担」「精神的負担」については、2020年9～10月時点のそれぞれの負担が2020年4～5月時点と比較して減少したかどうかを用いている。また、仕事を通じた満足度については、2020年9～10月時点の仕事を通じた満足度が2020年4～5月時点と比較して上昇したかどうかを用いている。一方、説明変数としては、上記と同様、各種対応策を2020年4～5月及び2020年9～10月時点のいずれの時期においても実施したかどうかを用いているほか、労働者の仕事の忙しさやストレスといった負担の度合い、業務における感染リスクの感じ方等の要因をコントロール変数として用いている。また、感染拡大下の肉体的負担、精神的負担については、第2-(1)-42図及び第2-(1)-43図でみたとおり、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」で特に高まっていたことから、分析対象労働者全体の分析に加え、対象をこれらの業種の労働者に限定して重回帰分析を行った結果についてもみていく。なお、これらの重回帰分析では、感染拡大下で人手不足の状況にあった職場に限定して各種対応策の効果をみるため、緊急事態宣言（2020年4～5月）以降の勤め先の職場の雇用人員の状況について不足していると回答した労働者に対象を限定して分析を行っている。

まず、第2-(1)-63図により、分析対象労働者全体について、感染拡大に対する勤め先の対応策と、「肉体的負担」「精神的負担」「仕事を通じた満足度」の変化との関係を見る。

同図の（1）により勤め先の各種対応策と「肉体的負担」の変化との関係についてみると、勤め先が「業種別ガイドラインの遵守」「ラッシュ時を避けた時差出勤」を実施した場合に2020年9～10月の肉体的負担が2020年4～5月よりも軽減されている傾向が示されている。

同図の（2）により勤め先の各種対応策と「精神的負担」の変化との関係についてみると、「業種別ガイドラインの遵守」「ラッシュ時を避けた時差出勤」「テレワーク勤務」を勤め先が実施した場合に、2020年9～10月時点の精神的負担が2020年4～5月時点よりも軽減されている傾向が示されている。

同図の（3）により、勤め先の各種対応策と「仕事を通じた満足度」の変化との関係についてみると、勤め先が「業種別ガイドラインの遵守」「感染防止に係る消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」「通勤方法の変更」「ラッシュ時を避けた時差出勤」「法定の休憩時間のほかに個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対

応」「個人の希望に応じたシフトの融通」「テレワーク勤務」を実施した場合に、2020年9～10月の仕事に対する満足度が2020年4～5月よりも上昇している傾向が示されている。

さらに、第2-(1)-64図により、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」の労働者に限定して、感染拡大に対する勤め先の対応策と、肉体的負担、精神的負担及び仕事を通じた満足度の変化との関係を見る。

同図の(1)により勤め先の各種対応策と「肉体的負担」の変化との関係についてみると、勤め先が「営業時間の短縮」「ラッシュ時を避けた時差出勤」「フレックスタイム勤務」「家族へのサポート」を実施した場合に、2020年9～10月の肉体的負担が2020年4～5月よりも軽減されている傾向が示されている。

同図の(2)により勤め先の各種対応策と「精神的負担」の変化との関係についてみると、勤め先が「通勤方法の変更」「ラッシュ時を避けた時差出勤」「フレックスタイム勤務」を実施した場合に、2020年9～10月の精神的負担が2020年4～5月よりも軽減されている傾向が示されている。

同図の(3)により、勤め先の各種対応策と「仕事を通じた満足度」の変化との関係についてみると、勤め先が「感染防止に係る消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」「感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給」「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」を実施した場合に、2020年9～10月の仕事を通じた満足度が2020年4～5月よりも上昇している傾向が示されている。

第2-(1)-63図と比較すると、第2-(1)-64図の(3)から分かるように、勤め先が「感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給」「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」を実施した場合に、労働者の満足度が上昇している点が特徴的である。特別手当の支給や賞与の増額支給については、第2-(1)-59図でみたように、これらの業種では勤め先に求める対応策としてあげる労働者が多かったが、実際に実施している場合に労働者の満足度の上昇にも資する可能性が示唆されている。

第2-(1)-63図 感染拡大に対する勤め先の対応策と労働者の負担や満足度の関係①

- 勤め先の各種対応策と「肉体的負担」の変化との関係についてみると、勤め先が「業種別ガイドラインの遵守」「ラッシュ時を避けた時差出勤」を実施した場合に2020年9～10月の肉体的負担が2020年4～5月よりも軽減されている傾向が示されている。
- 勤め先の各種対応策と「精神的負担」の変化との関係についてみると、勤め先が「業種別ガイドラインの遵守」「ラッシュ時を避けた時差出勤」「テレワーク勤務」を実施した場合に、2020年9～10月時点の精神的負担が2020年4～5月時点よりも軽減されている傾向が示されている。
- 勤め先の各種対応策と「仕事を通じた満足度」の変化との関係についてみると、勤め先が「業種別ガイドラインの遵守」「感染防止に係る消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」「通勤方法の変更」「ラッシュ時を避けた時差出勤」「法定の休憩時間のほかに個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対応」「個人の希望に応じたシフトの融通」「テレワーク勤務」を実施した場合に、2020年9～10月の仕事に対する満足度が2020年4～5月よりも上昇している傾向が示されている。

(1) 勤め先の対応策と労働者の肉体的負担の変化の関係

推計式	被説明変数：9～10月の肉体的負担が4～5月と比較して減少したかどうか(1:減少, 0:それ以外)																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
説明変数	従業員の体制強化	業種別ガイドラインの遵守	感染防止に係る消耗品の配布または費用負担	営業時間の短縮	イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛	通勤方法の変更	ラッシュ時を避けた時差出勤	フレックスタイト勤務	法定の休憩時間のほかに個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対応	個人の希望に応じたシフトの融通	テレワーク勤務	感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給	感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給	咳や発熱などの症状がある人への適切な対応	差別・偏見に基づく迷惑行為への対応	健康相談	家族へのサポート
回帰係数	0.042	0.255**	0.144	0.03	-0.023	-0.088	0.407*	0.221	0.253	0.106	0.342	-0.467	-0.235	0.183	0.296	0.155	0.303
標準偏差	0.154	0.089	0.087	0.13	0.097	0.258	0.183	0.232	0.292	0.211	0.18	0.318	0.426	0.162	0.191	0.294	0.466
サンプルサイズ	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706

(2) 勤め先の対応策と労働者の精神的負担の変化の関係

推計式	被説明変数：9～10月の精神的負担が4～5月と比較して減少したかどうか(1:減少, 0:それ以外)																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
説明変数	従業員の体制強化	業種別ガイドラインの遵守	感染防止に係る消耗品の配布または費用負担	営業時間の短縮	イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛	通勤方法の変更	ラッシュ時を避けた時差出勤	フレックスタイト勤務	法定の休憩時間のほかに個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対応	個人の希望に応じたシフトの融通	テレワーク勤務	感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給	感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給	咳や発熱などの症状がある人への適切な対応	差別・偏見に基づく迷惑行為への対応	健康相談	家族へのサポート
回帰係数	-0.115	0.243***	0.094	-0.254*	0	-0.027	0.347*	0.328	0.054	0.205	0.331*	-0.284	-0.348	0.031	0.15	0.112	-0.033
標準偏差	0.139	0.073	0.072	0.108	0.078	0.202	0.145	0.18	0.246	0.163	0.138	0.255	0.396	0.14	0.163	0.265	0.427
サンプルサイズ	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706

(3) 勤め先の対応策と労働者の仕事を通じた満足度の変化の関係

推計式	被説明変数：9～10月の仕事を通じた満足度が4～5月と比較して上昇したかどうか(1:上昇, 0:それ以外)																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
説明変数	従業員の体制強化	業種別ガイドラインの遵守	感染防止に係る消耗品の配布または費用負担	営業時間の短縮	イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛	通勤方法の変更	ラッシュ時を避けた時差出勤	フレックスタイト勤務	法定の休憩時間のほかに個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対応	個人の希望に応じたシフトの融通	テレワーク勤務	感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給	感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給	咳や発熱などの症状がある人への適切な対応	差別・偏見に基づく迷惑行為への対応	健康相談	家族へのサポート
回帰係数	0.251	0.305***	0.270**	-0.155	0.252**	0.473*	0.451**	0.303	0.619*	0.501**	0.341*	0.22	0.231	0.19	0.056	0.06	0.316
標準偏差	0.158	0.084	0.083	0.119	0.09	0.225	0.167	0.211	0.257	0.178	0.161	0.268	0.383	0.16	0.218	0.325	0.475
サンプルサイズ	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706	7706

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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(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) 企業が各種対策を4～5月及び9～10月にいずれも実施したかどうかを説明変数とし、①9～10月の仕事の満足度が4～5月と比較して増加したかどうか②9～10月の肉体的負担が4～5月と比較して減少したかどうか③9～10月の精神的負担が4～5月と比較して減少したかどうかをそれぞれ被説明変数として二項ロジスティック回帰を実施。回帰係数がプラスである場合、被説明変数に対して正の効果がある(満足度の増大や負担の減少に寄与する)ことを意味する。
- 2) *は有意水準0.1%未満、**は有意水準1%未満、***は有意水準5%未満を示す。
- 3) 企業の対応策の実施状況のほか、年齢、性別、雇用形態、企業規模、仕事の負担の大きさや感染リスク等をコントロール変数として用いている。詳細な重回帰分析の結果は厚生労働省HPを参照。
- 4) これらの重回帰分析では、感染拡大下で人手不足の状況にあった職場に限定して各種対応策の効果をみるため、緊急事態宣言(2020年4～5月)以降の勤め先の職場の雇用人員の状況について不足していると回答した労働者に対象を限定して分析を行っている。

第2-(1)-64図 感染拡大に対する勤め先の対応策と労働者の負担や満足度の関係②

- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」の労働者に限定して、勤め先の各種対応策と「肉体的負担」の変化との関係についてみると、勤め先が「営業時間の短縮」「ラッシュ時を避けた時差出勤」「フレックスタイム勤務」「家族へのサポート」を実施した場合に、2020年9～10月の肉体的負担が2020年4～5月よりも軽減されている傾向が示されている。
- 勤め先の各種対応策と「精神的負担」の変化との関係についてみると、勤め先が「通勤方法の変更」「ラッシュ時を避けた時差出勤」「フレックスタイム勤務」を実施した場合に、2020年9～10月の精神的負担が2020年4～5月よりも軽減されている傾向が示されている。
- 勤め先の各種対応策と「仕事を通じた満足度」の変化との関係についてみると、勤め先が「感染防止に係る消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」「感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給」「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」を実施した場合に、2020年9～10月の仕事を通じた満足度が2020年4～5月よりも上昇している傾向が示されている。

(1) 勤め先の対応策と労働者の肉体的負担の変化の関係

推計式	被説明変数:9～10月の肉体的負担が4～5月と比較して減少したかどうか(1:減少,0:それ以外)																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
説明変数	従業員の体制強化	業種別ガイドラインの遵守	感染防止に係る消耗品の配布または費用負担	営業時間の短縮	イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛	通勤方法の変更	ラッシュ時を避けた時差出勤	フレックスタイム勤務	法定の休憩時間のほかに個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対応	個人の希望に応じたシフトの融通	テレワーク勤務	感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給	感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給	咳や発熱などの症状がある人への適切な対応	差別・偏見に基づく迷惑行為への対応	健康相談	家族へのサポート
回帰係数	0.097	0.34	0.017	0.856*	0.081	0.372	1.019*	1.153*	0.009	0.206	0.655	0.044	0.911	0.169	-0.13	0.417	1.405*
標準誤差	0.292	0.179	0.168	0.389	0.177	0.551	0.445	0.55	0.762	0.452	0.578	0.447	0.645	0.271	0.442	0.5	0.586
サンプルサイズ	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521

(2) 勤め先の対応策と労働者の精神的負担の変化の関係

推計式	被説明変数:9～10月の精神的負担が4～5月と比較して減少したかどうか(1:減少,0:それ以外)																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
説明変数	従業員の体制強化	業種別ガイドラインの遵守	感染防止に係る消耗品の配布または費用負担	営業時間の短縮	イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛	通勤方法の変更	ラッシュ時を避けた時差出勤	フレックスタイム勤務	法定の休憩時間のほかに個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対応	個人の希望に応じたシフトの融通	テレワーク勤務	感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給	感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給	咳や発熱などの症状がある人への適切な対応	差別・偏見に基づく迷惑行為への対応	健康相談	家族へのサポート
回帰係数	-0.042	0.262	0.16	0.245	-0.045	0.876*	1.105**	1.071*	-0.023	0.099	0.655	0.501	0.287	0.198	0.243	0.616	0.394
標準誤差	0.273	0.151	0.143	0.378	0.147	0.384	0.387	0.524	0.631	0.374	0.438	0.325	0.638	0.226	0.326	0.408	0.64
サンプルサイズ	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521

(3) 勤め先の対応策と労働者の仕事を通じた満足度の変化の関係

推計式	被説明変数:9～10月の仕事を通じた満足度が4～5月と比較して上昇したかどうか(1:上昇,0:それ以外)																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
説明変数	従業員の体制強化	業種別ガイドラインの遵守	感染防止に係る消耗品の配布または費用負担	営業時間の短縮	イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛	通勤方法の変更	ラッシュ時を避けた時差出勤	フレックスタイム勤務	法定の休憩時間のほかに個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対応	個人の希望に応じたシフトの融通	テレワーク勤務	感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給	感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給	咳や発熱などの症状がある人への適切な対応	差別・偏見に基づく迷惑行為への対応	健康相談	家族へのサポート
回帰係数	-0.098	0.045	0.471**	0.63	0.554**	-0.304	0.355	-0.419	0.434	0.381	0.083	1.018**	1.316*	-0.002	-0.177	-0.352	0.61
標準誤差	0.363	0.182	0.178	0.428	0.181	0.749	0.571	1.06	0.765	0.49	0.652	0.348	0.598	0.311	0.528	0.742	0.781
サンプルサイズ	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521	2521

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症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(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) 企業が各種対策を4～5月及び9～10月にいずれも実施したかどうかを説明変数とし、①9～10月の仕事の満足度が4～5月と比較して増加したかどうか②9～10月の肉体的負担が4～5月と比較して減少したかどうか③9～10月の精神的負担が4～5月と比較して減少したかどうかをそれぞれ被説明変数として二項ロジスティック回帰を実施。回帰係数がプラスである場合、被説明変数に対して正の効果がある(満足度の増大や負担の減少に寄与する)ことを意味する。
- 2) *は有意水準0.1%未満、**は有意水準1%未満、***は有意水準5%未満を示す。
- 3) 企業の対応策の実施状況のほか、年齢、性別、雇用形態、企業規模、仕事の負担の大きさや感染リスク等をコントロール変数として用いている。詳細な重回帰分析の結果は厚生労働省HPを参照。
- 4) これらの重回帰分析では、感染拡大下で人手不足の状況にあった職場に限定して各種対応策の効果を見るため、緊急事態宣言(2020年4～5月)以降の勤め先の職場の雇用人員の状況について不足していると回答した労働者に対象を限定して分析を行っている。

本節では、前節でみた労働者の心身の負担の増大等の状況を踏まえ、処遇の状況や、感染拡大に対する勤め先の対応策の実施状況やその効果についてみた。まず、給与や賞与といった処遇については、分析対象労働者全体において、忙しさが増大した一方で賞与が減少している労働者も一定割合存在しており、感染拡大下で勤め先の収益の減少もみられる中、労働者の心身の負担が増大する一方で、処遇がそれに伴っていない労働者の存在がうかがわれた。感染防止対策をはじめとする、感染拡大に対する勤め先の対応策についてみると、「業種別ガイドラインの遵守」「感染防止に係る消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」等については実施している勤め先が多く、労働者の満足度も比較的高いこと

から、これらの基本的な対応策については各企業・施設において一定程度適切に対応できていることがうかがえた。一方で、「従業員の体制増強」や「ラッシュ時を避けた時差出勤」「個人の希望に応じたシフトの融通」といった、人員体制の強化や柔軟な働き方の実施に関する項目については、2020年4～5月の最初の緊急事態宣言下においては、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では実施割合や労働者の満足度が低い傾向にあったものの、2020年1月の2度目の緊急事態宣言下においては、「従業員の体制増強」については、満足度がやや高まっている。これらの業種では、2020年4～5月の最初の緊急事態宣言下においては、これまでにない状況に対処する中で、勤め先が十分な人員体制の強化や柔軟な働き方を実施することが難しかった一方で、2021年1月の2度目の緊急事態宣言下においては、勤め先が人員体制の強化を比較的効果的に行うことができた可能性があることがうかがわれる。

続いて、感染拡大下において労働者の仕事を通じた満足度が全体的に低下している傾向にある中で、上述した感染拡大に対する勤め先の対応策により、労働者の「肉体的負担」「精神的負担」「仕事を通じた満足度」にどのような効果がみられたかについても分析を行った。その結果、「業種別ガイドラインの遵守」「感染防止に係る消耗品の配布または費用負担」といった基本的な感染防止対策や、「ラッシュ時を避けた時差出勤」「フレックスタイム勤務」といった柔軟な働き方の実施等の対応策を総合的に実施することが労働者の肉体的負担、精神的負担の軽減や仕事を通じた満足度の向上に資する可能性があることがうかがえた。また、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」においては、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当」「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」の実施により仕事を通じた満足度の向上につながる可能性があることも示唆された。こうした業種では、感染防止対策の実施に加えて、感染拡大下での業務について適切に評価し、処遇を行うことで、労働者が満足して働くことにつながる可能性があると考えられる。

コラム2-1 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」における国の支援策の実施状況について

分析対象労働者が感染拡大下にあっても意欲を持って働き続けられるよう、ここまでみてきたような勤め先による取組を支援することが重要であると考えられる。厚生労働省では、感染拡大下において、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」で働く労働者について、例えば以下のような支援策を講じている。

「医療業」に関しては、医療機関の医療従事者や職員が、新型コロナウイルス感染症に感染すると重症化するリスクが高い患者との接触を伴うこと等から相当程度心身に負担がかかるため、強い使命感を持って業務に従事していることに対し、「新型コロナウイルス感染症対応従事者慰労金交付事業」により、医療従事者や職員一人当たり最大20万円の慰労金の給付を実施した（令和2年度第2次補正予算）。また、新型コロナウイルス感染症に対応する医療機関等への支援として、新型コロナウイルス感染症患者の受入のための病床確保や設備整備に対する支援やクラスターが発生した医療機関への支援を行うとともに、新型コロナウイルス感染症患者の受入病床を割り当てられた医療機関に対し、患者への対応に当たる医療従事者を支援し受入体制を強化するための補助や、新型コロナウイルス感染症患者の診療について診療報酬の大幅な引上げ等の支援を行っている。

また、「社会保険・社会福祉・介護事業」に関しては、新型コロナウイルス感染症の感染者等が発生した介護施設等について通常の介護サービスの提供時では想定されない割増賃金や手当等の人件費等に対する支援を行う（令和2年度第1次補正予算）とともに、介護事業所の職員一人当たり最大20万円の慰労金の支給（令和2年度第2次及び第3次補正予算）や、令和3年度介護報酬改定における令和3年9月末までの間の基本報酬の上乗せなどを行っている。

第5節 小括

本章では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大下において事業の継続を求められた労働者について、基本的対処方針に掲げられた国民生活・国民経済の安定確保に不可欠な業務に該当すると考えられる業種の労働者を分析対象労働者として、その働き方について分析した。その際、特に「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」の労働者の働き方について重点的に分析を行った。

まず、分析対象労働者の働く実態についてみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、2020年4～5月の最初の緊急事態宣言下において忙しさや肉体的負担、精神的負担が増大し、その後もその状況が継続している労働者が多く、健康状態が悪化している者が一定割合存在することも分かった。これらの業種では、感染拡大下の忙しさの増大や、感染リスクを伴うことによる緊張感の高まり等を背景として、肉体的負担、精神的負担が増していることがうかがえる。また、「小売業（生活必需物資等）」では、「ドラッグストア」「ホームセンター」「食品スーパー」「総合スーパー」等、いわゆる「巣ごもり需要」の影響等を受けた職場において労働者の忙しさが増大し、肉体的負担、精神的負担の増大につながっていることがうかがえた。このように、感染拡大下においても引き続き業務の継続が求められ、むしろ忙しさが増し、肉体的負担、精神的負担が増大した労働者の存在が明らかとなった。

こうした労働者の働く実態を踏まえ、感染拡大に対する勤め先の対応策やその効果についてみると、「業種別ガイドラインの遵守」や「感染防止に係る消耗品の配布または費用負担」等の直接的な感染防止対策に関する項目については勤め先で高い割合で実施されている。また、「従業員の体制増強」や「ラッシュ時を避けた時差出勤」「個人の希望に応じたシフトの融通」といった、人員体制の強化や柔軟な働き方の実施に関する項目については、2020年4～5月の最初の緊急事態宣言下においては、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では実施割合や労働者の満足度が低い傾向にあったものの、2020年1月の2度目の緊急事態宣言下においては、「従業員の体制増強」については、満足度がやや高まっている。さらに、こうした取組に加え、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当」「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」など忙しさが増大した感染拡大下での業務について適切に評価し、処遇を行うことも含め、各種の対応策を総合的に実施することで、労働者の肉体的負担、精神的負担の軽減や、仕事を通じた満足度の向上につながる可能性があることが分かった。

以上のように、感染拡大下において業務の継続を求められた労働者については、忙しさや心身の負担が増大した者が一定の割合で存在したことをみてきた。また、勤め先では基本的な感染防止対策に加え、柔軟な働き方の実施や適切な処遇等の対応策を総合的に実施していくことが、労働者が満足度を少しでも高くして働いていくために重要である可能性があることについてみてきた。感染拡大の影響は長期化しており、こうした労働者の働く職場は厳しい状況が続くことが考えられる。こうした状況下においても労働者が意欲をもって働き続けられるよう、勤め先の企業・施設では、労使でコミュニケーションをとりながら、労働者が可能な限り満足できる対応に取り組むことが期待される。また、政府には、こうした企業・施設の取組を支えていくことが求められる。

第2章

テレワークの定着に向けた課題について

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、JILPT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「JILPT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（JILPT第3回）」（以下「JILPT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。

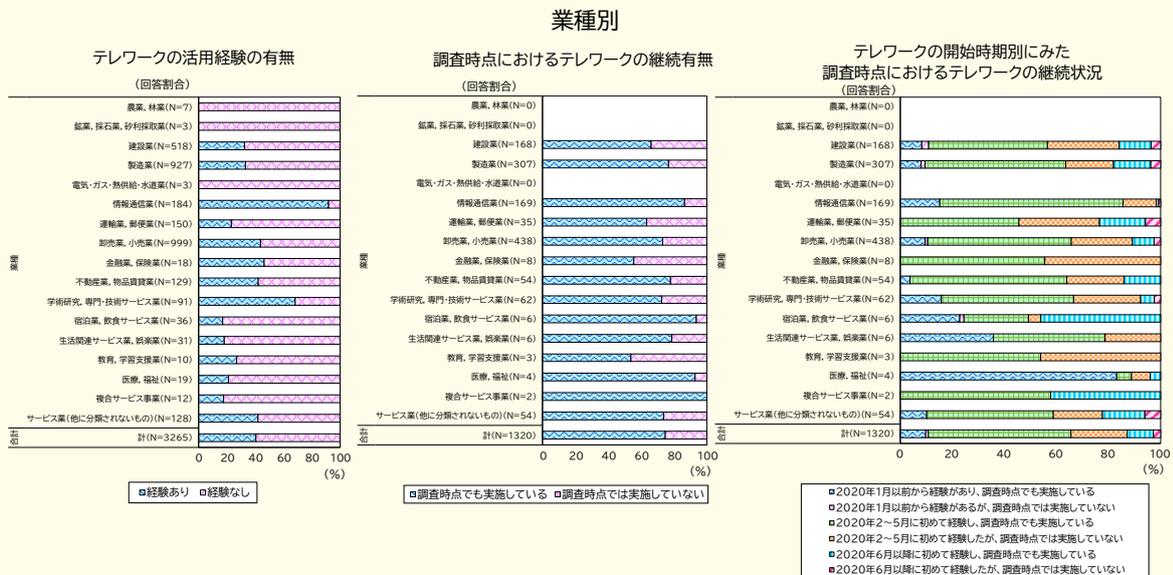
また、テレワークの開始時期をみると、2020年1月以前からテレワークの活用経験がある企業は全体の10.8%であるのに対し、2-5月の間にテレワークを初めて活用した企業は全体の76.5%、6月以降にテレワークを初めて活用した企業は全体の12.7%となっており、今回の感染拡大を機に、感染防止対策としてテレワークを始めた企業が多いと考えられる。

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。

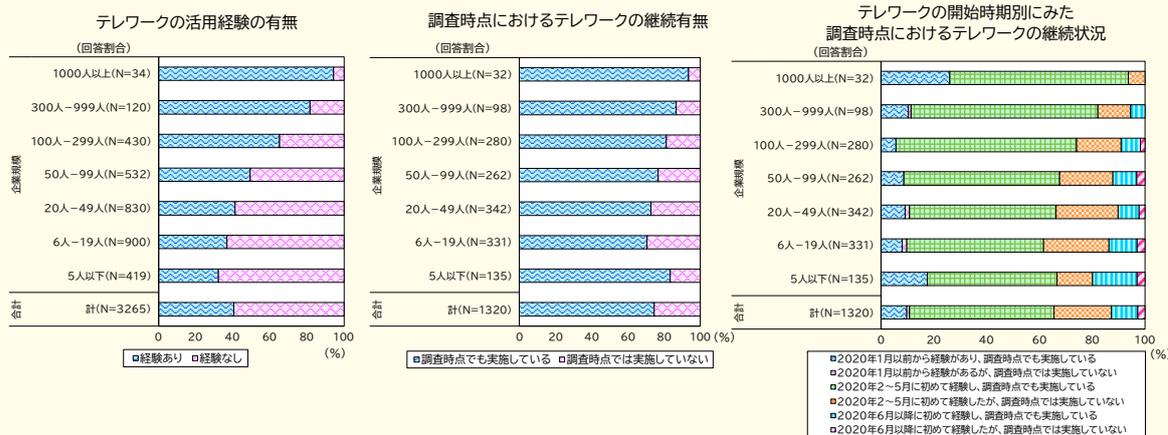
第2-(2)-1 図 J I L P Tの企業調査におけるテレワークの活用経験・継続の状況

- 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。

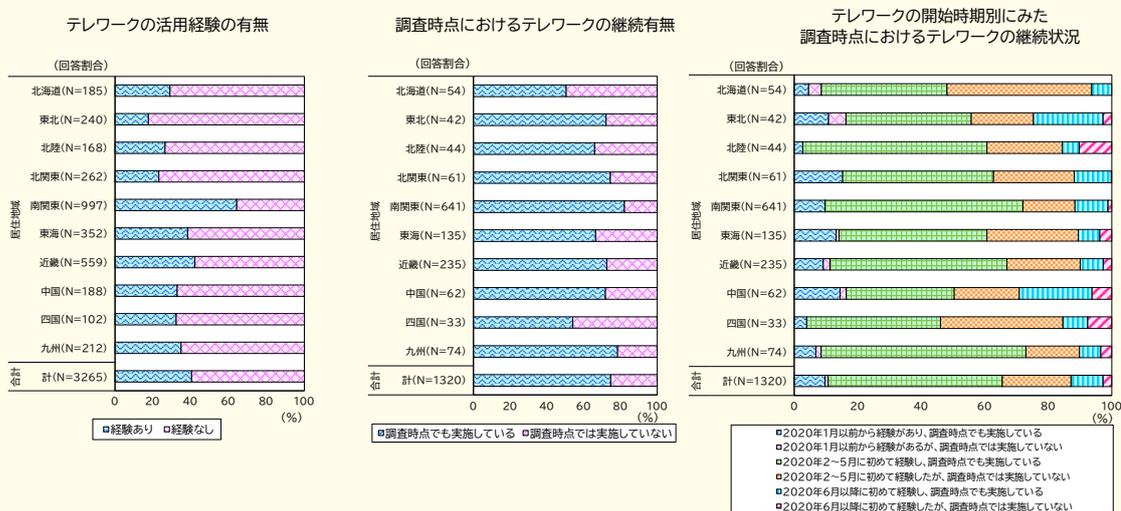


2 「南関東」でテレワークの活用経験のある企業の割合が高いことについては、大企業の数が多いこと等のほかに、政府と連携し東京都が主導してきたテレワーク・デイズ（東京オリンピック・パラリンピック競技大会中の交通混雑の緩和を目的として、2017年から政府や東京都などが連携して展開している、働き方改革の国民運動プロジェクト）の取組が行われていたことなども背景にあるものと考えられる。

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還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、JILPT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。

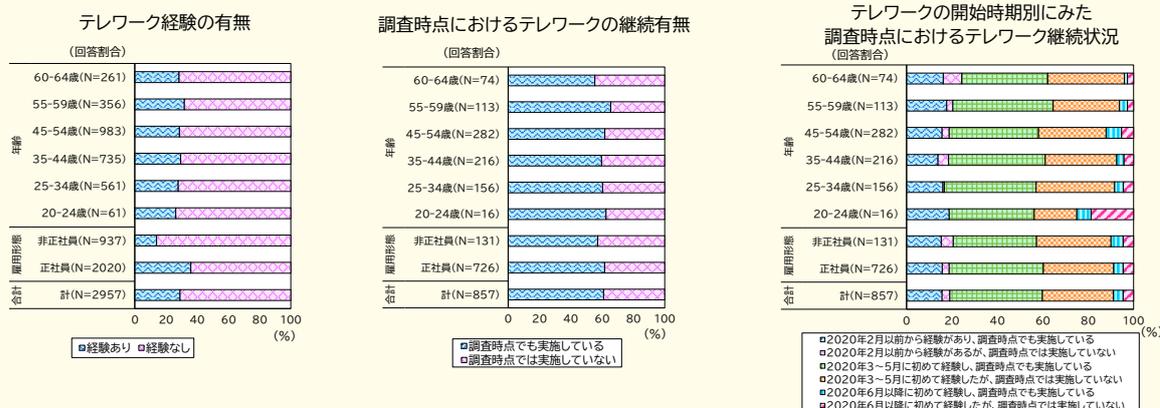
続いて、企業規模別にみると、おおむね企業規模が大きいほど、テレワークを経験したことがある労働者の割合が高い。また、これらの者について調査時点における継続状況をみると、企業規模による差はみられない。テレワークの開始時期をみるとどの企業規模においても、2020年3-5月の間に初めてテレワークを経験した労働者の割合が高い。

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。

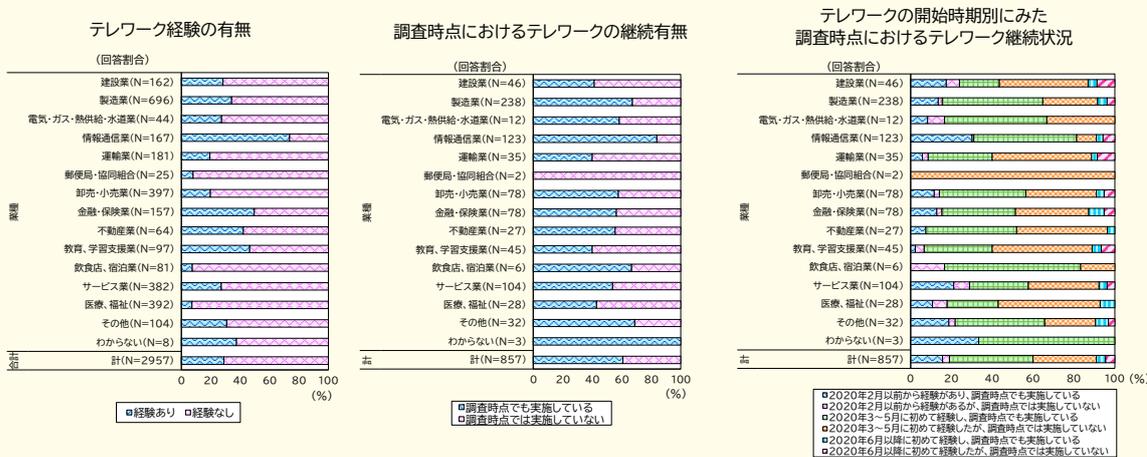
第2-(2)-2図 JILPTの労働者調査におけるテレワークの経験・継続の状況

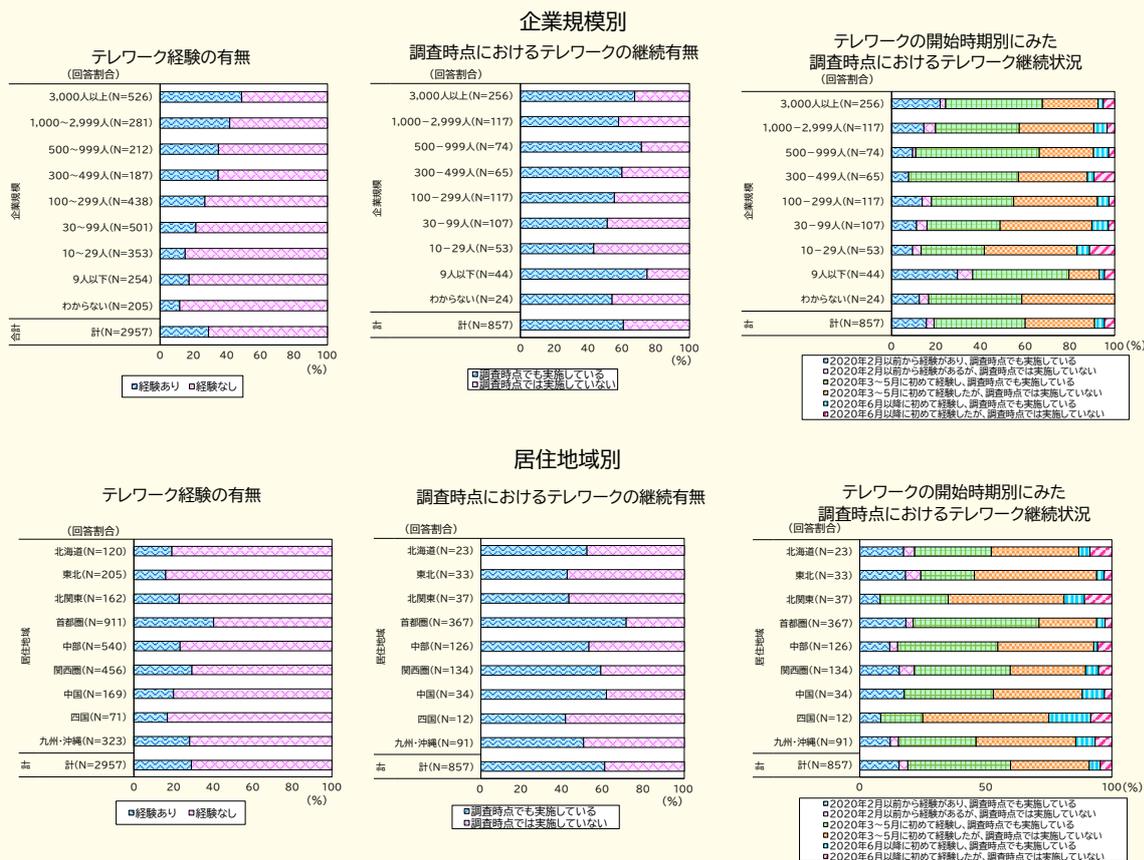
- JILPTの労働者調査によると、労働者全体の29.0%がテレワークを経験しており、そのうち2020年2月調査時点でもテレワークを継続している者が60.9%となっている。テレワークの開始時期別にみた調査時点におけるテレワークの継続状況をみると、感染拡大前の2020年2月以前からテレワークの経験がある者は全体の19.0%であるのに対し、最初の緊急事態宣言が発出された時期を含む3-5月にテレワークを初めて経験した者が72.0%と、今回の感染拡大を機にテレワークを始めた者が多いことが分かる。
- テレワークを経験したことのある者の割合を雇用形態別でみると、正社員の方が非正社員よりも高い。
- 年齢階級別でみると、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) 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、

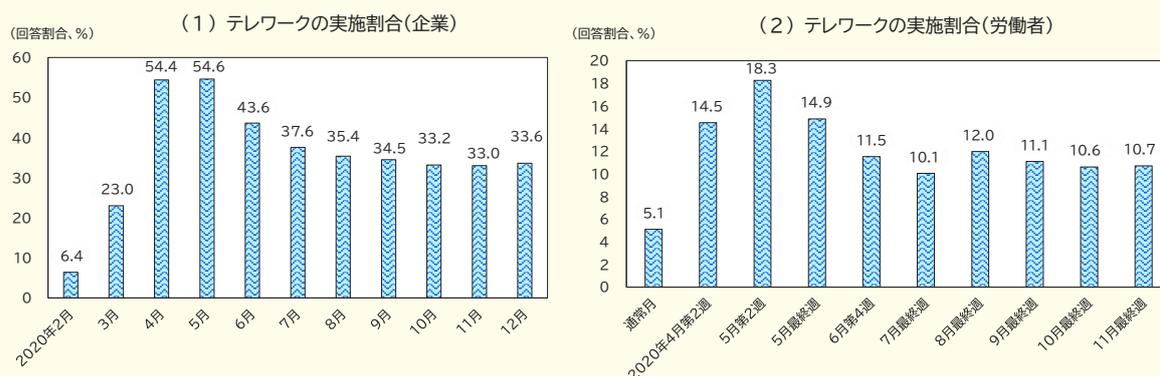
一定程度、テレワークが定着したと考えられるものの、緊急事態宣言の解除とともにテレワークをしなくなった企業が一定の割合で存在することが分かる。

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見ると、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。

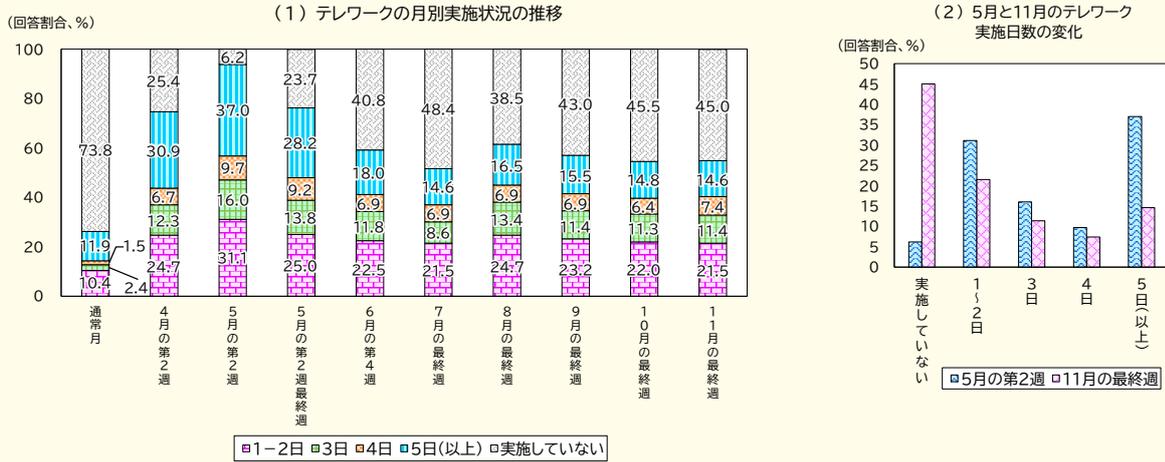


資料出所 (1) 図は(独)労働政策研究・研修機構「第3回新型コロナウイルスの感染拡大等が企業経営に及ぼす影響に関する調査」(2021年)、(2) 図は(独)労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染拡大の仕事や生活への影響に関する調査(JILPT第3回)」(2020年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて作成

- (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。



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

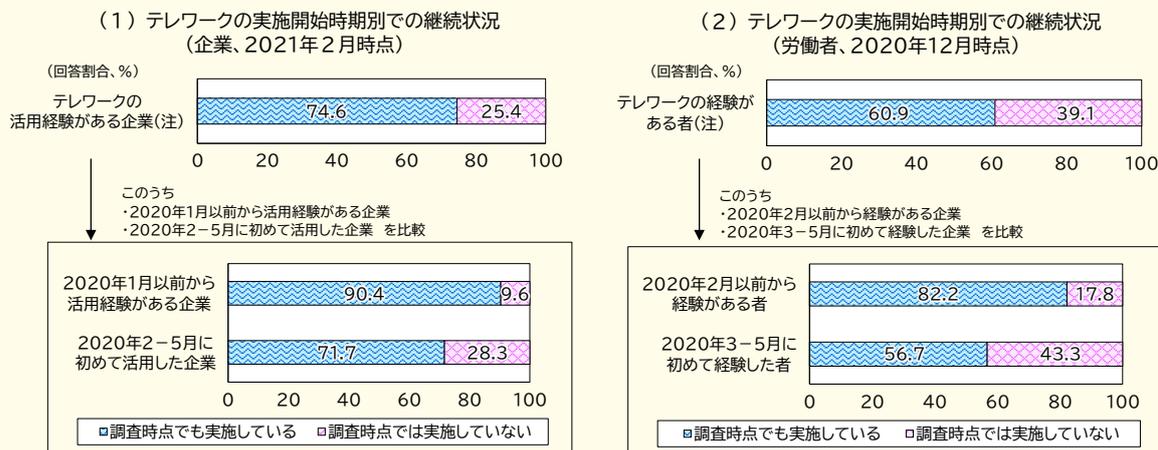
第2-(2)-5図の(1)により、テレワークの開始時期別に企業のテレワークの継続状況をみてみる。テレワークの活用経験がある企業全体のうち、2021年2月時点でもテレワークを継続していた企業の割合は74.6%であったが、テレワークを2020年1月以前に開始した企業ではこの割合が90.4%であるのに対し、2020年2-5月の間に開始した企業では71.7%と、感染拡大を機にテレワークを開始した企業の方が、継続している割合が低くなっている。

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な要因としては、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

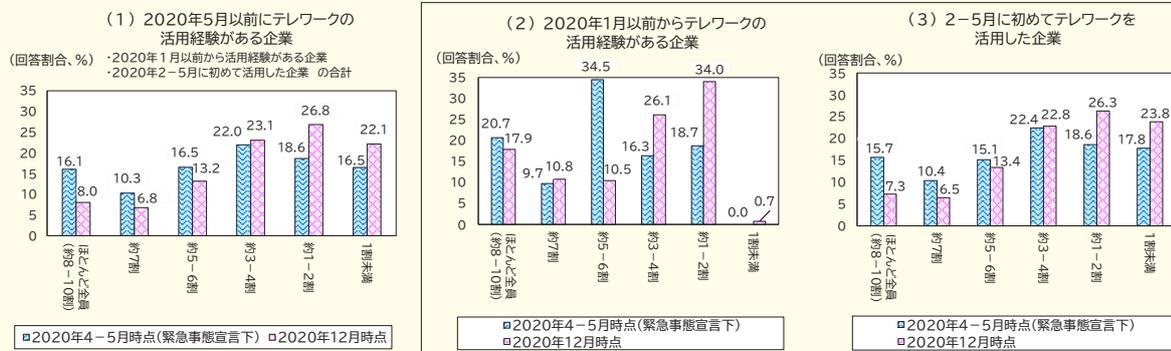
さらに、感染拡大前からのテレワークの活用経験の有無の違いに着目して、テレワークの実施状況や運用状況について詳細な比較を行う。

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。

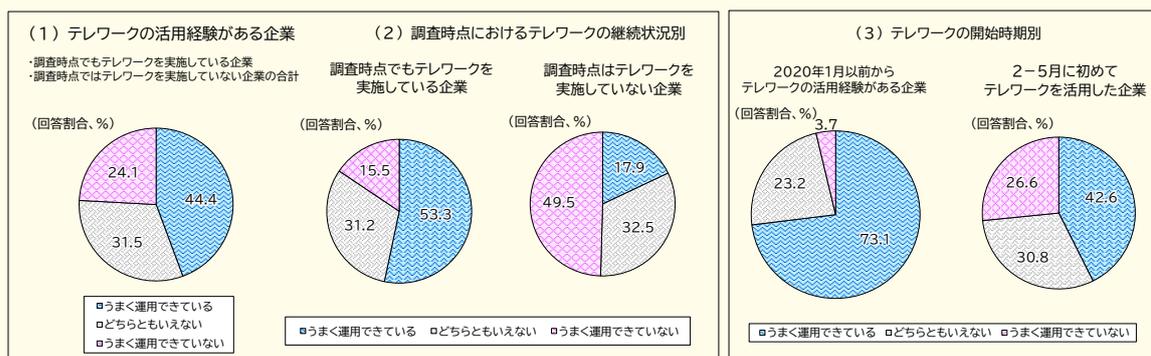
●感染拡大を機に初めてテレワークを活用した企業は、「運用がうまくできていない」と回答する割合が高く、テレワークの継続にも影響している可能性がある

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

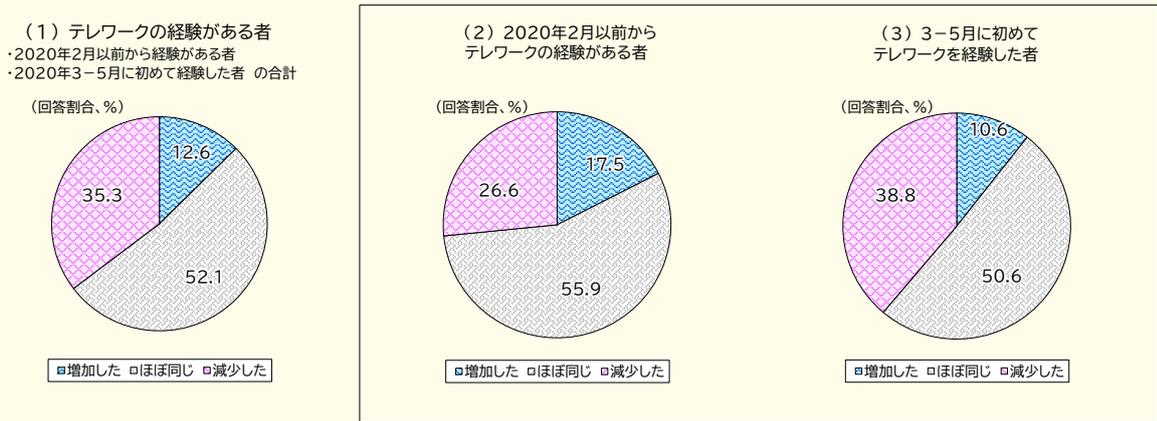
次に、第2-(2)-8図により、テレワークの経験がある労働者（ここでは2020年5月以前からテレワークの経験がある労働者）について、テレワークの実施日数を2020年3-5月頃と11-12月頃（調査時点の直近1か月）とで比べた増減の状況についてみると、「減少した」が35.3%、「ほぼ同じ」が52.1%、「増加した」が12.6%となっている。テレワークの開始時期別にみると、「減少した」と回答した者の割合は、2月以前からテレワークの経験がある者では26.6%であるのに対し、3-5月に初めてテレワークを経験した者では38.8%であり、12.2%ポイント高くなっている。このように、テレワークの継続状況と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



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) 「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。

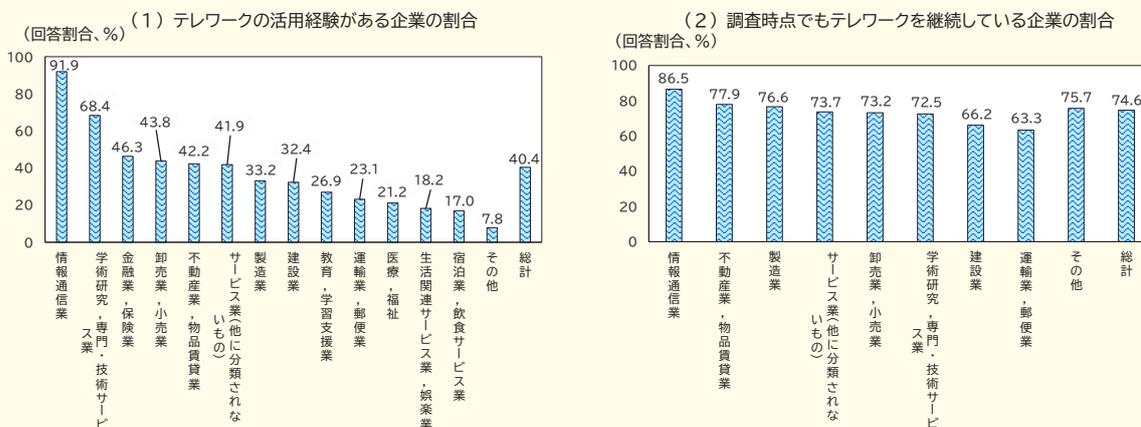
第2-(2)-9図の(1)により、テレワークの活用経験がある企業の割合を業種別にみると、「情報通信業」で91.9%、「学術研究, 専門・技術サービス業」で68.4%と比較的高い一方で、「医療, 福祉」で21.2%、「運輸業, 郵便業」で23.1%、「建設業」で32.4%などと比較的低くなっている。他方で、同図(2)により、テレワークの活用経験がある企業のうち、調査時点でもテレワークを継続している企業の割合(継続率)をみると、「建設業」では66.2%、「運輸業, 郵便業」では63.3%と、テレワークの活用経験がある企業の割合が比較的低い業種においても継続率は6割を上回っている。

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。

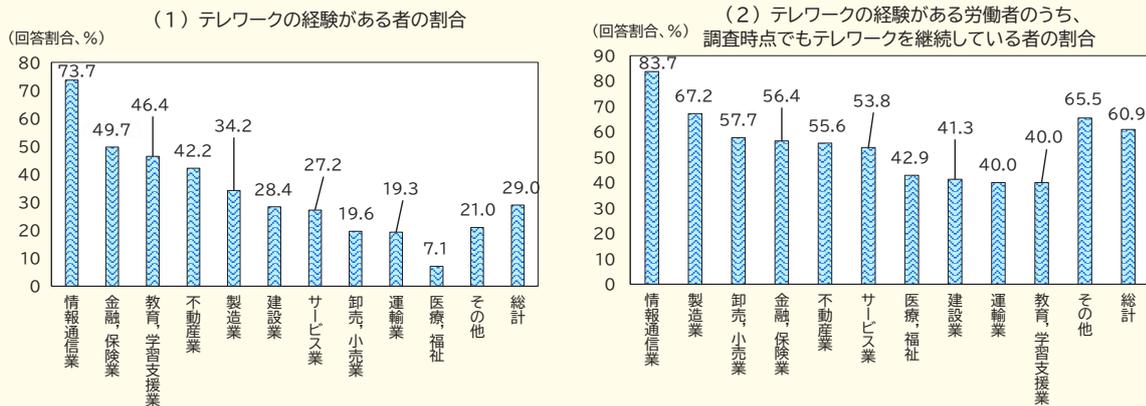


資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「第3回新型コロナウイルス感染症が企業経営に及ぼす影響に関する調査」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

(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」等では比較的低くなっており、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。



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

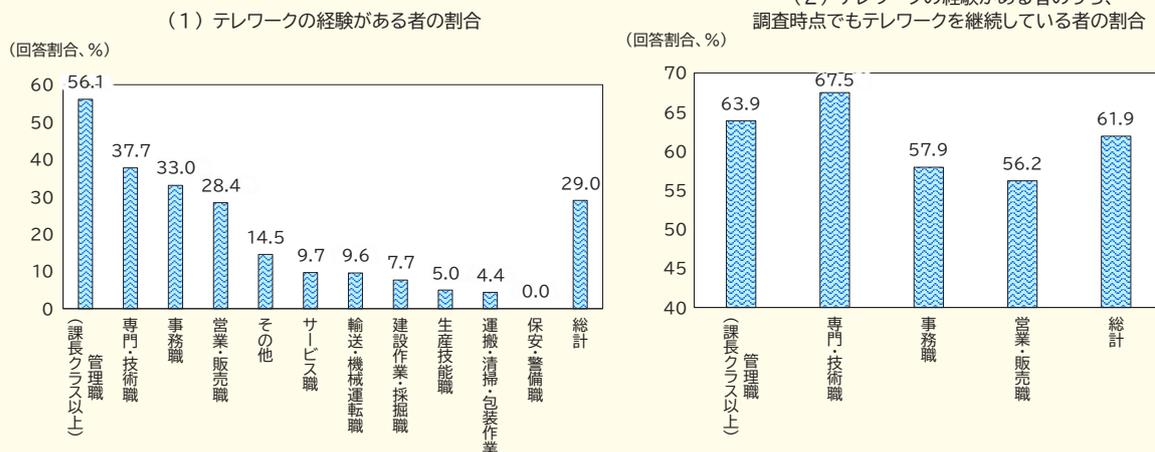
業種別に続き、職種別でのテレワークの実施・継続の状況についてみる。

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なっており、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 (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) (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合。
 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。

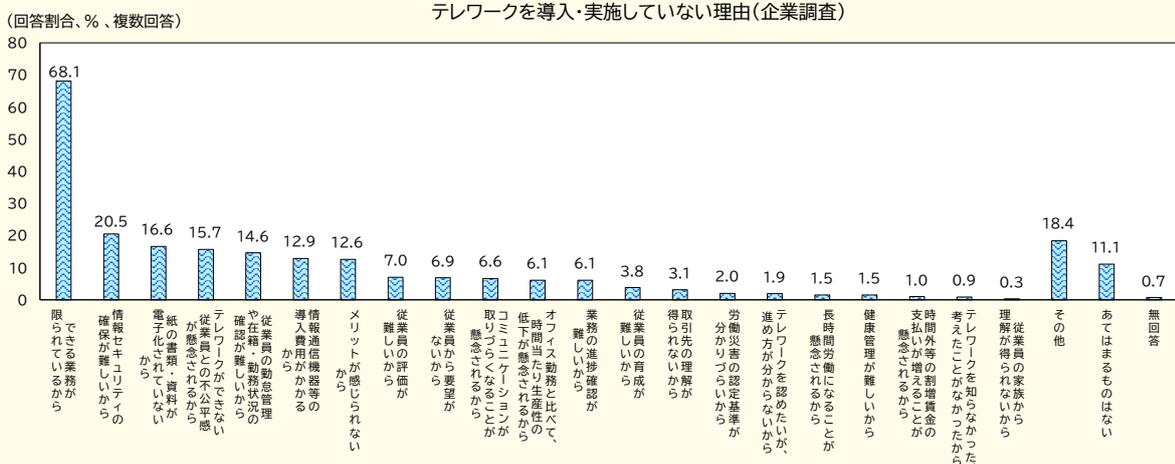
●企業がテレワークを導入、実施していない理由について、約7割の企業が「できる業務が限られているから」と回答している

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見てきたが、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、J I L P T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をみる。

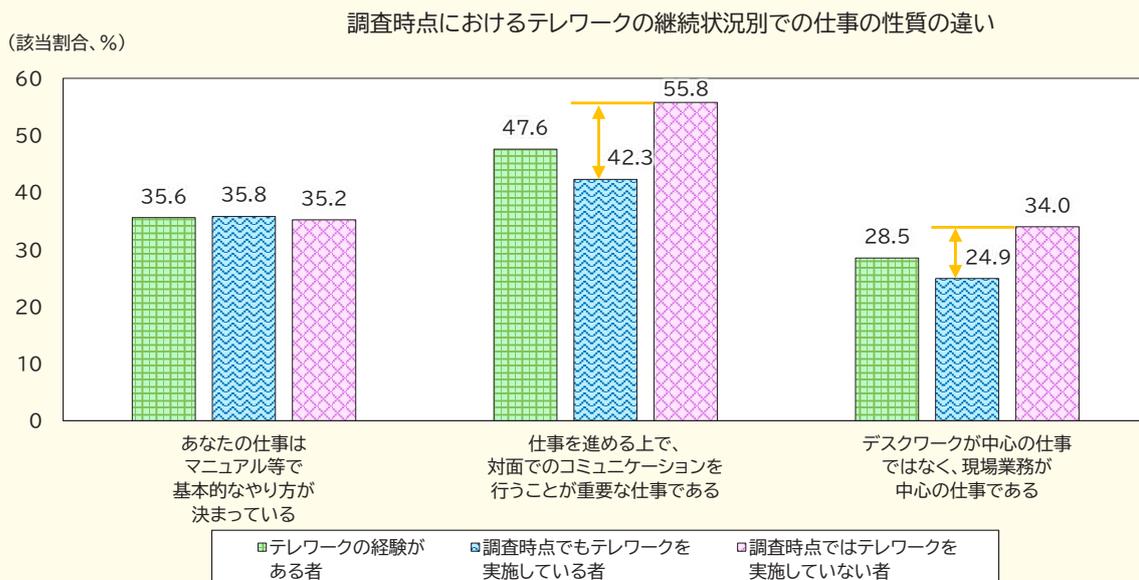
第2-(2)-13図は、労働者に自身の仕事の性質について、「マニュアル等で基本的なやり方が決まっている」「仕事を進める上で、対面でコミュニケーションを行うことが重要な仕事である」「デスクワークが中心の仕事ではなく、現場業務が中心の仕事である」の各項目に当てはまるか尋ね、該当した者の割合を、調査時点におけるテレワークの継続状況別にみたものである。これによると、「マニュアル等で基本的なやり方が決まっている」については、調査時点におけるテレワークの継続状況による傾向の違いがみられないものの、「対面でのコミュニケーションを行うことが重要な仕事」「現場業務が中心の仕事」については、「調査時点ではテレワー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、利便性も向上してき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くない場合もあり、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。

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か考察する。

まず、第2-(2)-14図⁵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⁶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。

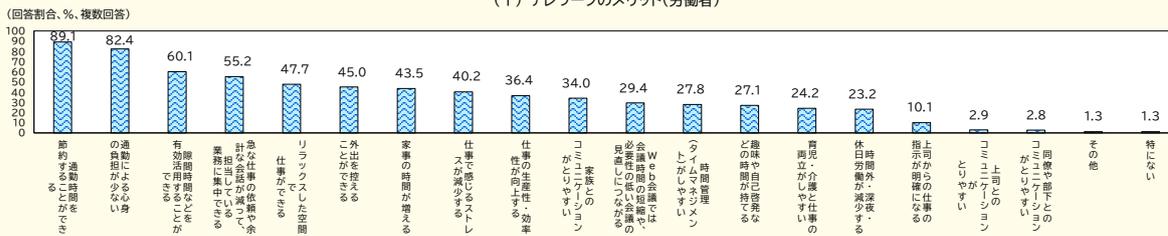
5 本分析においては、三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株)「テレワークの労務管理等に関する実態調査」(2020年)(厚生労働省「令和2年度テレワークの労務管理に関する総合的実態研究事業」)の結果を用いており、JILPTの調査とは異なる点に留意が必要。

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、JILPTの調査とは異なる点に留意が必要。

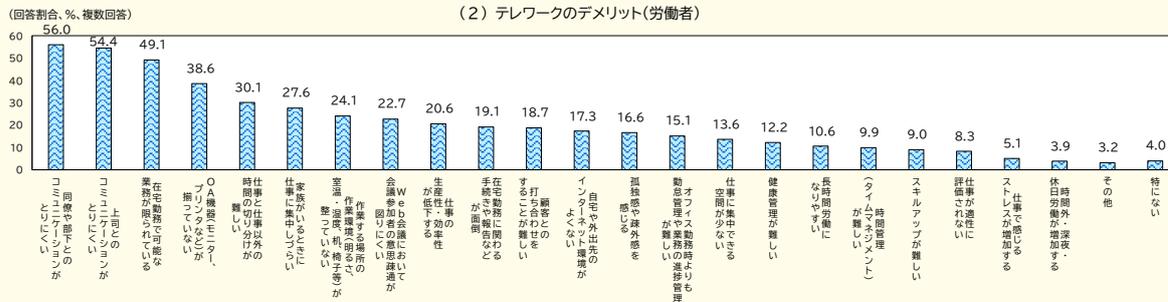
第2-(2)-14図 テレワークで感じるメリット（労働者）

- 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に限られている」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。

(1) テレワークのメリット(労働者)



(2) テレワークのデメリット(労働者)

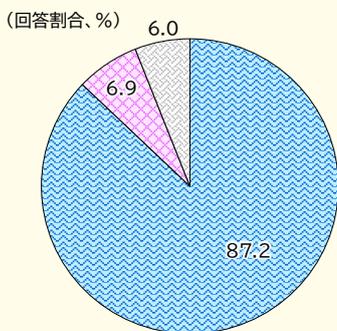


資料出所 三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株)「テレワークの労務管理に関する実態調査」(2020年)(厚生労働省委託事業「令和2年度テレワークの労務管理に関する総合的実態調査研究事業」)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて作成

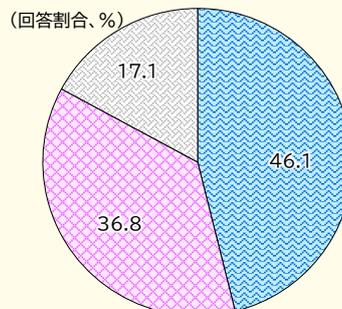
第2-(2)-15図 テレワークの継続・活用意向（労働者）

- 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しており、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。

(1) テレワークを実施している者の継続意向



(2) テレワークを実施していない者の活用意向



□ 継続してみたいと思う □ 継続してみたいと思わない □ わからない

□ 活用してみたいと思う □ 活用してみたいと思わない □ わからない

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「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

- 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

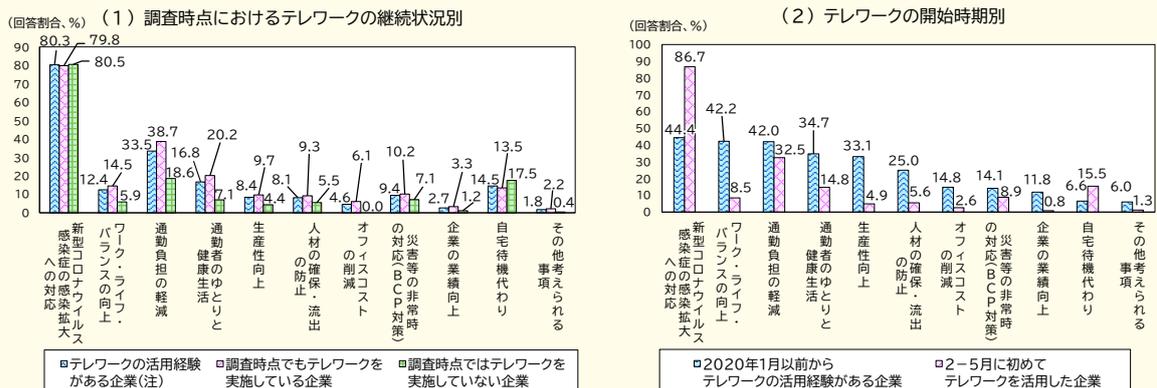
続いて、企業がテレワークを導入する目的と効果についてみてみる。

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を目的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。

企業がテレワークを導入している目的



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。

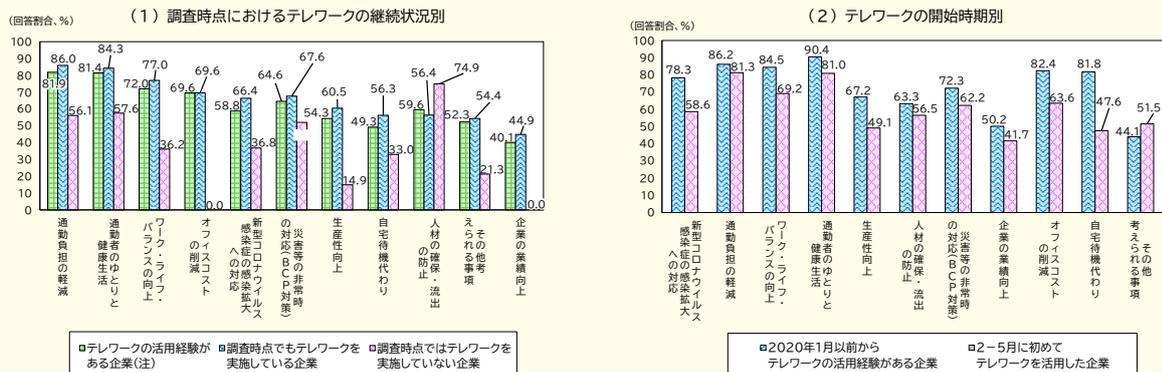
さらに、同図の(2)により、テレワークの開始時期別にみると、2020年1月以前からテレワークの活用経験がある企業の方が、「ワーク・ライフ・バランスの向上」「生産性の向上」をはじめ各項目で効果を感じている割合が高い傾向にある。第2-(2)-5図でみたとおり、2020年1月以前からテレワークの活用経験がある企業の方が、調査時点でもテレワークを継続している割合が高かったことから、感染拡大前からテレワークを実施していた企業では、テレ

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が感じられている。
- 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いる。

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

それらによると、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⁷。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⁸。

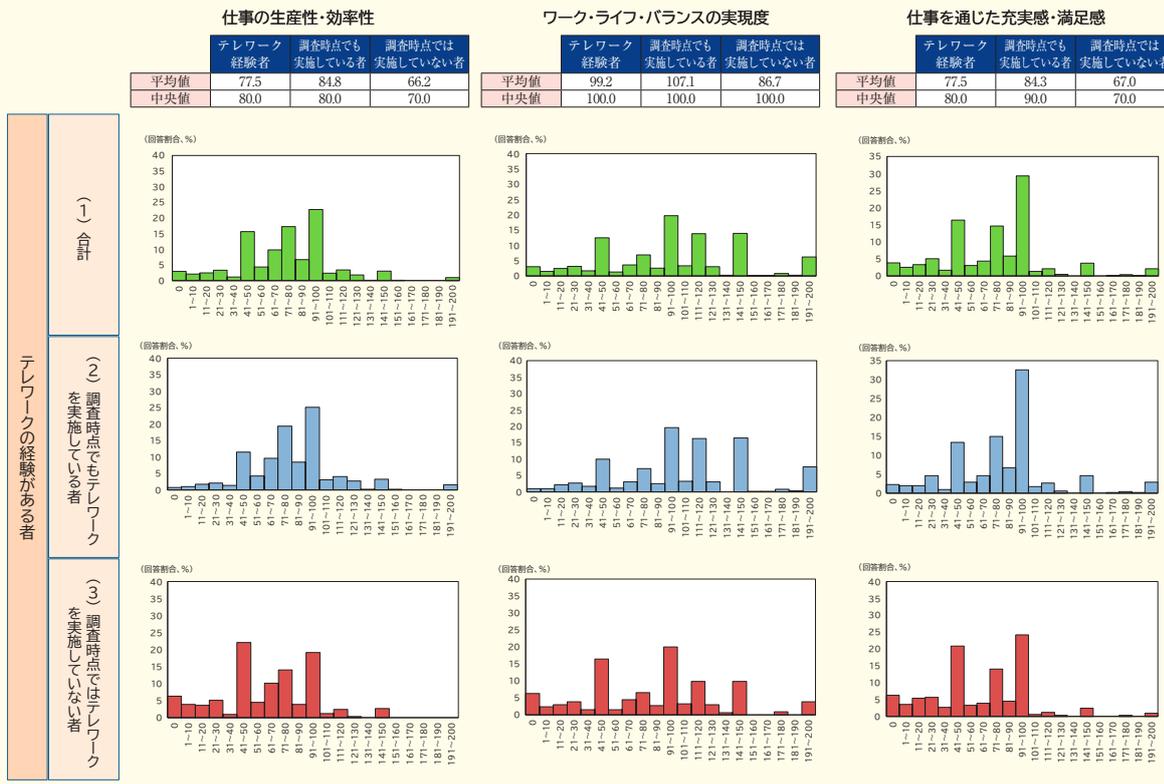
7 本白書以外のテレワークの仕事の生産性についての分析

- ・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产性は平均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。

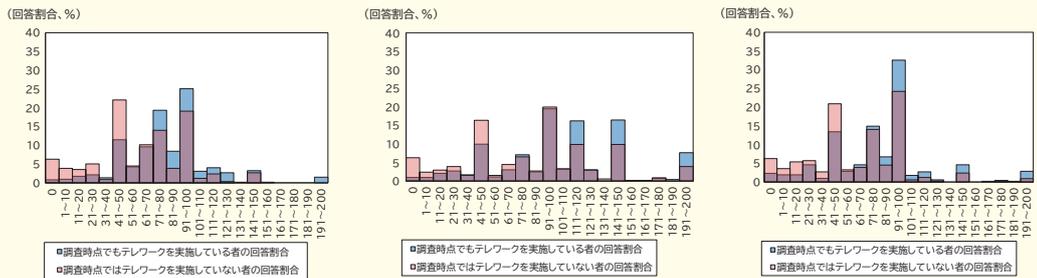
8 なお、本調査においては、労働者に対して、直近でテレワークを実施している、あるいは実施していた時点の状況を聞いており、回答者によって回答時点が異なっている点について留意が必要。

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を超えているものの、「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。



(4) (上図の中段・下段のグラフの差異をみるために、両グラフを重ねて表示したもの)



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) 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。

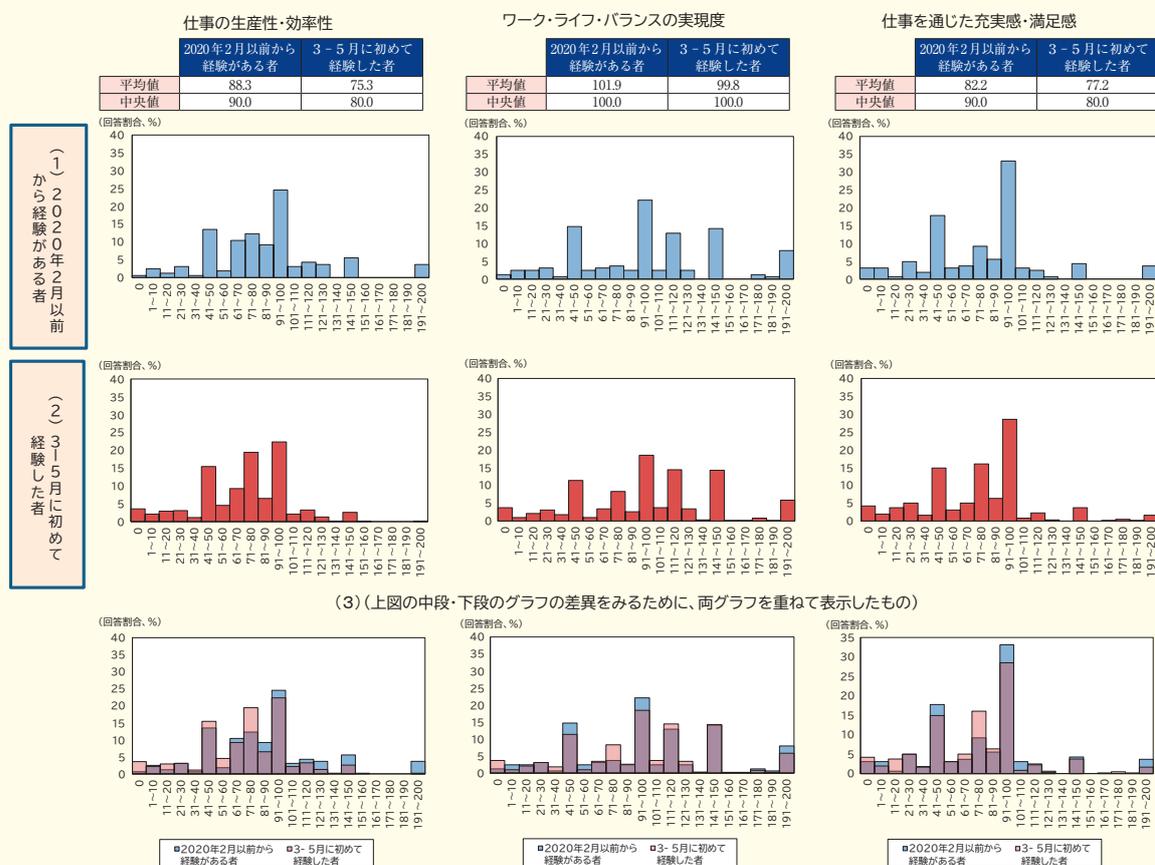
続いて、第2-(2)-19図により、同スコアをテレワークの開始時期別にみると、「生産性・効率性」「充実感・満足感」については、2020年2月以前から経験がある者、3-5月に初めて経験した者のいずれもスコアの平均値及び中央値は100を下回っているものの、2020年2月以前からの経験者の方が、3-5月に初めて経験した者よりもスコアの平均値及び中央値が高く、各スコアの低下が抑制されていることが分かる。「ワーク・ライフ・バランス」については、

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 (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) 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ていることが分かる。

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ること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みていくこととする。

第3節 テレワーク定着に向けた課題について

- 労働者がテレワークを実施しなくなった理由としては、感染拡大の状況に左右される他律的な理由のほか、業務の性質、テレワーク時の仕事の進め方、テレワークの環境整備に関する理由が多い

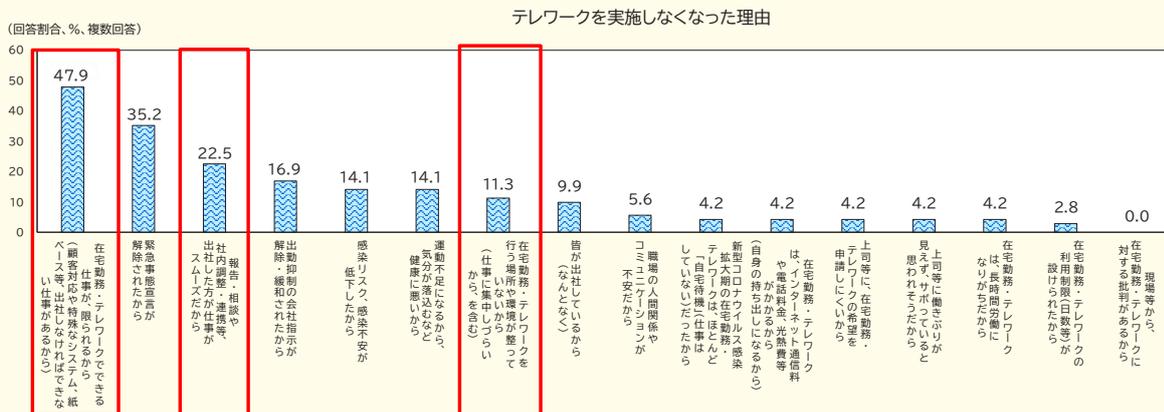
本節では、テレワークの定着に向けた課題について、労働者、企業それぞれの視点から分析を行う。まずは労働者の状況からみていく。

第2-(2)-20図により、過去にテレワークの経験があるものの調査時点では実施していない労働者に尋ねたテレワークを実施しなくなった理由をみると、「在宅勤務・テレワークのできる仕事が、限られるから」が47.9%、「緊急事態宣言が解除されたから」が35.2%、「報告・相談や社内調整・連携等、出社した方が仕事がスムーズだから」が22.5%、「出勤抑制の会社指示が解除・緩和されたから」が16.9%となっている。「緊急事態宣言が解除されたから」「会社指示が解除・緩和されたから」といった、感染拡大の状況に左右される他律的な理由の回答割合も高い一方、「テレワークのできる仕事が限られるから」といった業務の性質に関する理由や、「出社した方が仕事がスムーズだから」「在宅勤務・テレワークを行う場所や環境が整っていないから」といった、テレワーク時の仕事の進め方に関する理由やテレワークの環境に関する理由などのマネジメントや人事労務管理における対応によって改善の可能性が考えられる事項を回答した割合も比較的高く、こうしたことが労働者のテレワーク継続に当たっての課題となっていることが考えられる。

続いて、第2-(2)-21図により、これら3つの理由（在宅勤務・テレワークのできる仕事が限られるから／報告・相談や社内調整・連携等、出社した方が仕事がスムーズだから／在宅勤務・テレワークを行う場所や環境が整っていないから）の回答割合をテレワークの開始時期別にみると、開始時期にかかわらず、理由として挙げる者が一定の割合で存在するものの、いずれの項目でも2020年3-5月の間にテレワークを開始した労働者の方が、2月以前から経験がある労働者よりも回答割合が高くなっている。

第2-(2)-20図 テレワーク定着に当たっての主な課題（労働者）

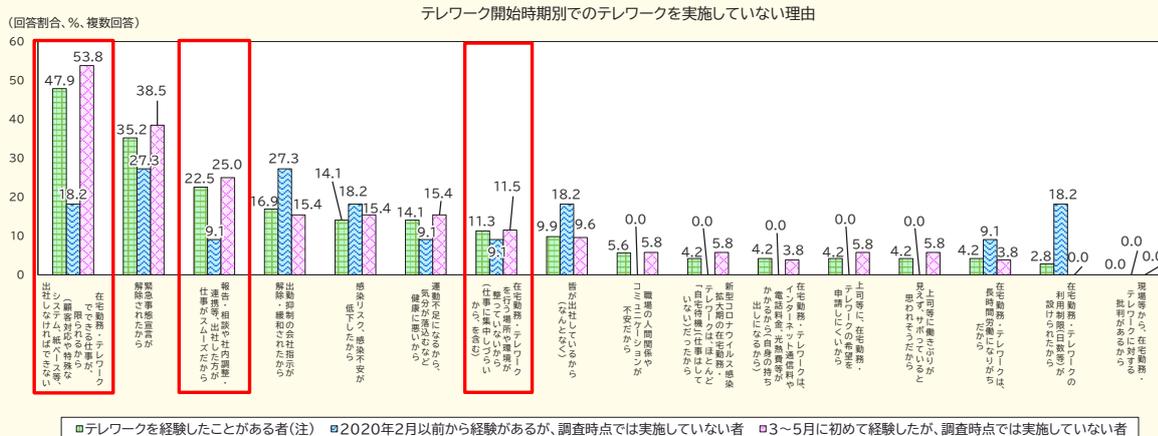
- テレワークを実施しなくなった理由について労働者に尋ねたところ、「在宅勤務・テレワークのできる仕事が、限られるから」「緊急事態宣言が解除されたから」「報告・相談や社内調整・連携等、出社した方が仕事がスムーズだから」「出勤抑制の会社指示が解除・緩和されたから」という理由が多い。
- 「緊急事態宣言が解除されたから」「会社指示が解除・緩和されたから」といった他律的要因による理由が多い一方、「テレワークのできる仕事が限られるから」「出社した方が仕事がスムーズだから」「在宅勤務・テレワークを行う場所や環境が整っていないから」といった、業務の性質、テレワーク時の仕事の進め方、テレワークの環境に関する理由が比較的多い。



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 (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) 図の回答者(テレワークを実施しなくなった者)は、過去にテレワークの経験があり、調査時点ではテレワークを実施していない者としている。
 2) 図の赤枠は、「緊急事態宣言が解除されたから」「出勤抑制の会社指示が解除、緩和されたから」といった他律的要因を除いた回答割合の高い項目を囲んでいる。

第2-(2)-21図 テレワークの開始時期別での課題（労働者）

- 労働者がテレワークを実施していない理由のうち、業務の性質(在宅勤務・テレワークのできる仕事が限られるから)、テレワーク時の仕事の進め方(報告・相談や社内調整・連携等、出社した方が仕事がスムーズだから)、テレワークの環境(在宅勤務・テレワークを行う場所や環境が整っていないから)の項目に関する該当割合について、テレワークを開始した時期別に見ると、開始時期にかかわらず、理由として挙げる者が一定の割合で存在するものの、いずれの項目でも2020年3-5月にテレワークを開始した者の方が、2月以前から経験がある者よりも割合が高い傾向がある。



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 (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) 「テレワークを経験したことがある者」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」に加え、「6月以降に初めて経験した者」の合計を示す。
 2) 図の赤枠は、「緊急事態宣言が解除されたから」「出勤抑制の会社指示が解除、緩和されたから」といった他律的要因を除いた回答割合の高い項目を囲んでいる。

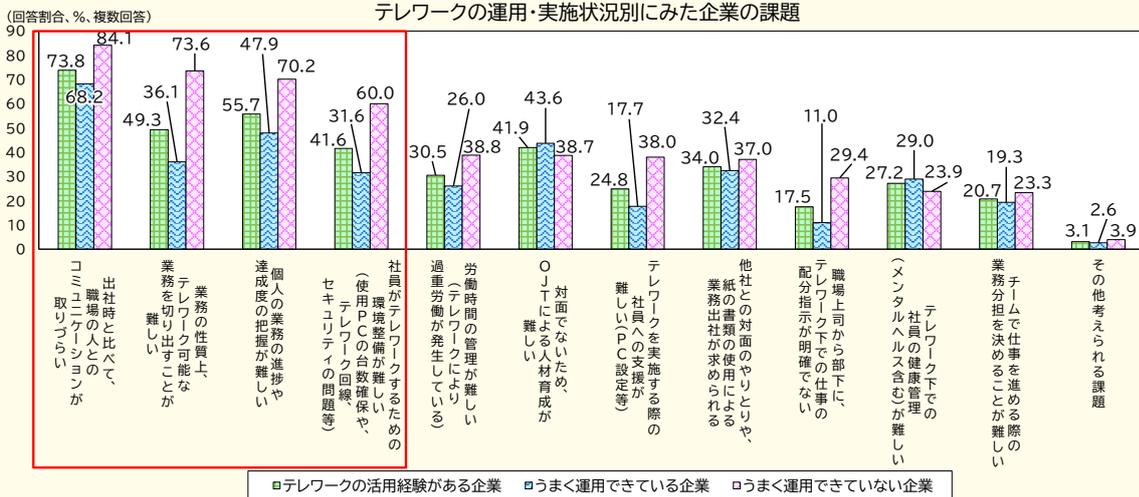
- 企業におけるテレワーク活用の課題についても、労働者同様、業務の性質、テレワーク時の仕事の進め方、テレワークの環境整備に関する理由が多く、うまくテレワークの運用ができていると回答する企業ほど、それらの課題への対応ができている割合が高い

次に、企業の状況についてみていく。第2-(2)-22図により、企業がテレワークの運用に関して感じている課題についてみると、テレワークの活用経験がある企業全体では、「入社時と比べて、職場の人とのコミュニケーションが取りづらい」「業務の性質上、テレワーク可能な業務を切り出すことが難しい」「個人の業務の進捗や達成度の把握が難しい」「社員がテレワークするための環境整備が難しい」といった課題の回答割合が高いが、これをテレワークの運用状況別にみると、「うまく運用できていない」企業においてこれらを課題として挙げる割合が高い。その他では、「労働時間の管理が難しい」「テレワーク下での社員の健康管理が難しい」といった労働時間管理や健康管理に関する項目や、「テレワークを実施する際の社員への支援が難しい」「対面でないため、OJTによる人材育成が難しい」といった人材育成に関する項目について課題とする企業も一定の割合で存在している。

続いて、第2-(2)-23図により、テレワークの課題に対し、どの程度企業が対応できているのかをみると、テレワークの活用経験がある企業全体では、各項目に対応できていると回答する割合は最大でも25%程度となっており、多くの企業で課題を抱えている状況がうかがえる。これをテレワークの運用状況別にみると、「うまく運用できている」企業では、多くの企業が対応できていると回答した項目であっても対応できている企業の割合は40%程度となっており、対応できていない企業が半数以上存在するが、「うまく運用できていない」企業よりはいずれの課題についても対応できていると回答する割合が高い。その一方、「うまく運用できていない」企業では、いずれの課題についても9割程度の企業で対応できていない状況にある。テレワークの運用がうまくできている企業とそうでない企業との回答割合の差が大きい課題としては、「入社時と比べて、職場の人とのコミュニケーションが取りづらい」「社員がテレワークをするための環境整備が難しい」「テレワークを実施する際の社員への支援が難しい(PC設定等)」といった項目が挙げられる。第1節でみたように、感染拡大前からテレワークを活用していた企業の方が、感染拡大を機にテレワークの活用を始めた企業よりも、テレワークの運用がうまくできている傾向にあることを踏まえると、感染拡大前からテレワークを活用していた企業では、テレワークの運用を続ける中で、これらの課題を克服し、テレワークの運用状況を改善してきたのではないかと考えられる。

第2-(2)-22図 テレワーク定着に当たっての主な課題（企業）

○ テレワークの定着に向けた企業の課題を、テレワークの運用状況別にみると、「出社時と比べて、職場の人とのコミュニケーションが取りづらい」「業務の性質上、テレワーク可能な業務を切り出すことが難しい」「個人の業務の進捗や達成度の把握が難しい」「社員がテレワークするための環境整備が難しい」といった課題については、回答割合が高いが、特に運用がうまくいっていない企業において課題として挙げる割合が高い。その他、上記割合ほどではないものの、「労働時間の管理が難しい」「テレワーク下での社員への健康管理が難しい」といった労働時間管理や社員の健康管理に関する項目や、「テレワークを実施する際の社員への支援が難しい」「対面でないため、OJTによる人材育成が難しい」といった人材育成に関する項目についても課題とする企業が一定割合存在する。

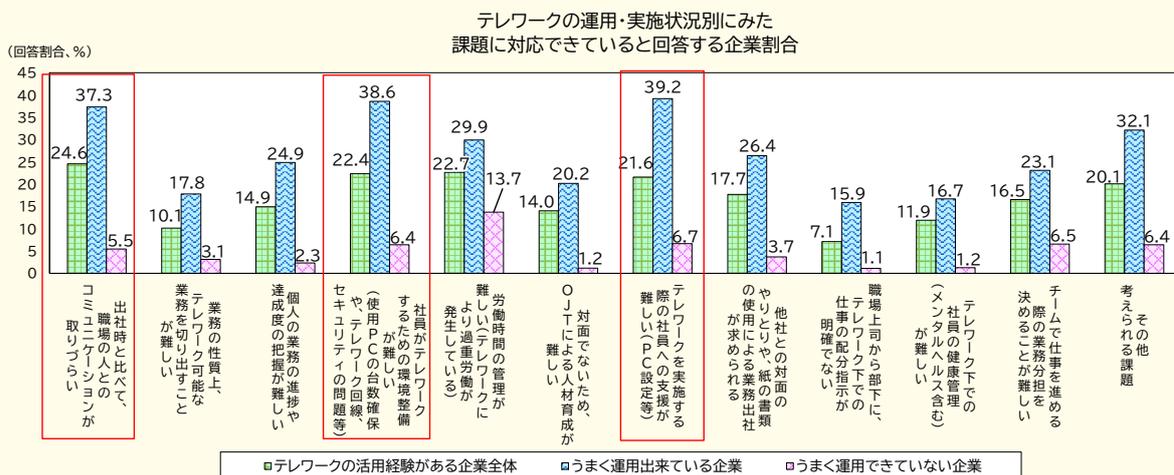


資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「第3回新型コロナウイルス感染症が企業経営に及ぼす影響に関する調査」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) 図の数値は、テレワークの活用経験がある企業全体のうち、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。
- 2) 図の項目は、「うまく運用できていない」と回答した企業の回答割合の高い順に並べている。
- 3) 図の赤枠は、特に「うまく運用できていない」と回答した企業の回答割合が高い4項目を囲んでいる。

第2-(2)-23図 主な課題に対する対応の状況（企業）

- テレワークの課題に対し、企業が対応ができていると回答した割合をみると、テレワークの活用経験がある企業全体では、最大でも25%となっている。
- テレワークの運用状況別にみると、うまく運用できている企業では、高くても40%程度の割合となっているものの、そうでない企業よりも、いずれの課題についても対応できていると回答する割合が高い。一方で、うまく運用できていない企業においては、いずれの課題についても9割程度の企業で対応できていない。
- テレワークの運用がうまくいっている企業とそうでない企業の差が大きい課題としては、「出社時と比べて、職場の人とのコミュニケーションが取りづらい」「社員がテレワークをするための環境整備が難しい」「テレワークを実施する際の社員への支援が難しい」といった項目が挙げられる。



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) 図表の数値は、テレワークの活用経験がある企業全体のうち、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。
- 2) 図表の数値は、上記項目を課題として「あてはまる」と回答した企業において、その対応状況の選択肢「対応できている」「どちらかといえば対応できている」「どちらともいえない」「どちらかといえば対応できていない」「対応できていない」の内、「対応できている」「どちらかといえば対応できている」という回答割合を抽出。
- 3) 図の赤枠は、テレワークの運用がうまくいっている企業とそうでない企業の差が大きい項目を囲んでいる。

第3節では、労働者、企業の双方から、テレワークを活用していくための課題についてみてきたが、主に「業務の性質」「テレワーク時の仕事の進め方」「テレワークの環境」に関する課題がテレワークの定着に向けて取り組むべき課題であると考えられることが分かった。特に、感染拡大を機にテレワークを開始した企業や労働者でこれらの課題を感じている傾向がみられた。一方で、感染拡大前からテレワークを活用してきた企業では、テレワークの運用を続ける中でこれらの課題を克服してきた結果、現在は良好な運用ができている企業が多いのではないかと考えられる。これらの課題のうち、「業務の性質」については、第1節においてテレワークの活用が低調な業種で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をみてきたが、次節では、企業によるマネジメントや人事労務管理における対応により克服できる可能性がある「テレワーク時の仕事の進め方」「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分析を進めることとする。

コラム2-2 「これからのテレワークでの働き方に関する検討会」について

第2-(2)-22図により、テレワーク定着に当たっての主な課題をみてきたが、こうした課題や対応方針について検討するため、厚生労働省では、2020年8月から「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、12月には報告書がとりまとめられた。また、これを踏まえ、2021年3月にテレワークガイドラインを改定した。

本コラムでは、同報告書の内容について概観することとしよう。

同報告書では、まず、テレワークについて、ウィズコロナ・ポストコロナの「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働き方であり、今後とも良質なテレワークの導入・定着を図ることが重要であるとしている。その上で、テレワークを活用するために必要なこととして、「職場の方針としてテレワークを積極的に活用しようとする事」「ペーパーレス化の推進」「電子申請や電子決済の導入により紙書類への押印をなくすこと」等の回答割合が実態調査において高く、それらは企業のトップや経営層の理解が不可欠であり、企業が方針を示すなど企業全体として取り組む必要がある。また、労務管理上のルール等について、労使でよく話し合いを行うことが重要であるとしている。

個別の具体的な課題・論点については、(1)テレワークの対象者を選定する際の課題について、(2)テレワークの実施に際しての労務管理上の課題について、(3)テレワークの場合における労働時間管理の在り方について、(4)テレワークの際の作業環境や健康状況の管理・把握、メンタルヘルス、(5)その他についての5項目により整理がされている。

(1)テレワークの対象者を選定する際の課題については、①テレワークの対象業務、②テレワークの対象者の選定に分けて整理されている。①テレワークの対象業務については、本章でも分析してきたように、業務の性質上テレワークを実施するのが難しい業種・職種があるとしつつも、そういった業種・職種であってもテレワークを実施できる場合があり、必ずしも既存の業務を前提にテレワークの対象業務を選定するのではなく、仕事内容の本質的な見直しを行うことが有効である場合があるとしている。②テレワークの対象者の選定については、正規雇用労働者、非正規雇用労働者といった雇用形態の違いのみを理由としてテレワーク対象者を分けることのないように留意する必要があるとしている。また、職種等の要因により企業内でテレワークを実施できる者に偏りが生じる場合に労働者の納得感が得られるようにすることや、労働者側と使用者側でテレワークの実施に関する考え方のミスマッチが生じないようにすることといった観点から、労使における話し合いの機会を持つことが重要であるとしている。

(2) テレワークの実施に際しての労務管理上の課題については、①人事評価、②費用負担、③人材育成に分けて整理されている。①の人事評価については、テレワークは非対面の働き方であるため、出社する働き方と比較し、労働者個々人の業務遂行状況や、成果を生み出す過程で発揮される能力を把握しづらいという側面があるとした上で、企業が人事評価に関する具体的なルールを決めて、これを遵守することや、評価制度の趣旨や評価対象・評価手法等の具体的内容について労働者に説明することが望ましいとしている。また、テレワークを行う場合の人事評価方法を出社の場合と区別する際は、誰もがテレワークを行えるようにすることの妨げにならないよう留意する必要があるとしている。②費用負担については、テレワークを行うことによって生じる費用（通信費、機器費用、サテライトオフィス使用料等）を、労使のどちらがどのように負担するか、また、使用者が負担する場合の限度額、労働者が請求する場合の請求方法等については、あらかじめ労使で十分に話し合い、就業規則等において定めておくことが望ましいとしている。③人材育成については、(ア) テレワーク状況下における人材育成では、対面でのOJTを行わずにオンラインのみで必要な研修・教育を行うことは困難であることから、意識的に対面での状況下でOJTを行うなどの工夫が必要であるとする一方、オンラインでの方法を用いた場合には、オンラインの特性を活かした人材育成が可能となる場合があり、状況に応じて、オンラインと対面の方法を組み合わせて実施することも有用であるとしている。(イ) テレワークを実施するための人材育成では、テレワークの特性を踏まえ、自律的に業務を遂行できる人材の育成に企業が取り組むことが望ましいとするともに、併せて、労働者がテレワークを実施する際、適切な業務指示ができるようにする等、管理職のマネジメント能力向上に取り組むことも望ましいとしている。

(3) テレワークの場合における労働時間管理の在り方については、テレワーク時において、過度な長時間労働にならないよう留意することが重要であり、健康管理の観点からも使用者が労働時間を適切に把握することが必要であるとしている。一方で、使用者が個々の労働者の仕事の遂行状況を常時把握・管理するような方法は、あまり現実的ではない場合もあり、テレワークのメリットを失うことになりかねないという点についても留意が必要である。その上で、長時間労働にならないようにしつつ、労働時間の管理方法について労使で話し合っただけでルールとして定めておくことも重要であるとしている。

(4) テレワークの際の作業環境や健康状況の管理・把握、メンタルヘルスについては、在宅勤務の場合、日常生活を行う場で仕事を行うことから、労働者が心身にストレスを感じる可能性や、対面の場合と比較してコミュニケーションがとれないことによる業務上の不安や孤独等による心身の健康への影響のおそれがあるため、オンライン上で双方向のコミュニケーションを取りやすくすることなどにより、職場の上司、同僚、産業医等に相談しやすい環境を作ることが重要であるとしている。また、自宅が狭隘であるなどテレワーク実施するために必要な作業環境の整備が困難である場合や、生活と仕事の線引きが困難になることにより問題が生じる場合もあり、そのような場合は、サテライトオフィス等を活用することが有効であり、サテライトオフィス等を使用する場合の考え方についても、企業としてルールを定めておくことが望ましいとしている。

以上のような課題について述べた上で、最後に、テレワークの推進により、従来の労務管理の在り方等について改めて見直しを行うことは生産性の向上にも資するものであり、テレワークを実施する労働者だけでなく企業にとってもメリットがあるとして、新型コロナウイルス感染症の拡大下での経験を活かし、良質なテレワークが推進されることを期待するとしている。

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

- テレワークではビデオ・音声、テキストによるコミュニケーションの方法が増える者が約半数以上であり、コミュニケーションの内容においても、上司への仕事に関する報告は増える者と減る者が同程度である一方、それ以外の雑談やアイデアの共有、感謝の言葉をかけるといった内容は減る者が多くなっている

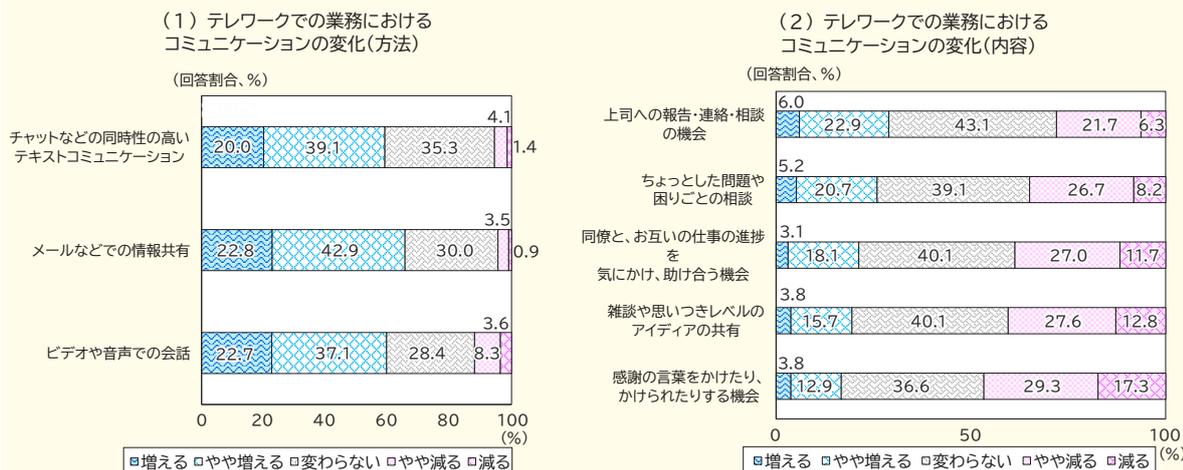
第4節では、「テレワーク時の仕事の進め方」に関する課題についてみていく。これまでの分析で、テレワークを実施する際の労働者が感じるデメリットとして「同僚や部下とのコミュニケーションがとりにくい」という回答が多いことや、テレワークの定着に向けた企業の課題として「報告・相談や社内調整・連携等、出社した方がスムーズだから」という回答が多いことをみた。このように多くの企業や労働者がテレワーク時のコミュニケーションについて課題と感じている状況を踏まえ、まず、テレワークで仕事をする際の業務上のコミュニケーションがオフィスで仕事をする場合と比較してどのように変化するのかについてみてみる。

第2-(2)-24図⁹の(1)により、テレワークで業務をする際のコミュニケーションの方法及び内容の変化についてみると、コミュニケーションの方法では、約6割の労働者が、ビデオや音声での会話や、メール、チャットなど文字によるコミュニケーションの機会が増えているとしている。続いて、同図の(2)より、コミュニケーションの内容についてみると、「上司への報告・連絡・相談の機会」は「増える」と「減る」の割合が同程度である一方、それ以外の「ちょっとした問題や困りごとの相談」「同僚とお互いの仕事の進捗を気にかけて、助け合う機会」「雑談や思いつきレベルのアイデアの共有」「感謝の言葉をかけたり、かけられたりする機会」については、「減る」が「増える」を上回っている。このように、テレワークの際には、こうした仕事に直接関係する報告・連絡・相談やそれ以外の雑談等も含め、全般的にコミュニケーションの機会が減る者が一定の割合で存在していることが分かる。

9 本分析においては、(株)リクルートマネジメントソリューションズ「テレワーク緊急実態調査」(2020年)の結果を用いている。当該調査は、緊急事態宣言前の2020年3月末に正社員(販売系、営業系、企画・事務系、開発系職種の管理職及び一般社員)を対象とした調査(従業員規模300人以上)であり、JILPT企業調査、JILPT労働者調査及びテレワークの労務管理等に関する実態調査とは調査時期や対象者が異なっている点に留意が必要である。

第2-(2)-24図 テレワークにおけるコミュニケーションの変化

- テレワークで業務をする際のコミュニケーションの方法及び内容の変化についてみると、コミュニケーションの方法では、約6割の労働者が、ビデオや音声での会話や、メール、チャットなど文字によるコミュニケーションの機会が増えていることが分かる。
- コミュニケーションの内容についてみると、「上司への報告・連絡・相談の機会」は「増える」と「減る」の割合が同程度である一方、それ以外の「ちょっとした問題や困りごとの相談」「同僚とお互いの仕事の進捗を気にかけて、助け合う機会」「雑談や思いつきレベルのアイデアの共有」「感謝の言葉をかけたり、かけられたりする機会」については、「減る」が「増える」を上回っている。このように、テレワークの際には、こうしたコミュニケーションの機会が減る者が一定の割合で存在することが分かる。



資料出所 (株) リクルートマネジメントソリューションズ「テレワーク緊急実態調査」(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

●テレワークの際の仕事の進め方に関する上司や部下とのコミュニケーションをうまくとれるようにすることが、テレワークでの「生産性・効率性」「充実感・満足感」の向上につながる可能性がある

続いて、テレワーク時の上司や部下とのコミュニケーションの状況の違いと、テレワークの継続状況や「生産性・効率性」「充実感・満足感」の違いとの関係についてみてみる。

第2-(2)-25図は、テレワークの経験がある労働者に、テレワークを実施する上で「仕事の進め方について上司や部下とのコミュニケーションがうまくとれていると思う」と尋ねた結果、該当する(「当てはまる」「どちらかといえば当てはまる」と回答した場合をいう。以下同じ。)と回答した労働者の割合をみたものである。同図の(1)により、同割合を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者で48.9%、調査時点ではテレワークを実施していない者で44.2%と、調査時点もテレワークを実施している者の方が4.7%ポイント高く、やや高い傾向にあることが分かる。

また、同図の(2)により、同割合をテレワークの開始時期別にみると、2020年2月以前から経験がある者で53.4%、3-5月に初めて経験した者で45.5%と、2月以前から経験のある者の方が7.9%ポイント高くなっている。このことから、感染拡大前からテレワークを実施していた者の方が、仕事の進め方について上司や部下とのコミュニケーションがうまくとれている傾向にあることが分かる。

次に、仕事上のコミュニケーションの状況と、「仕事の生産性・効率性」「仕事を通じた充実

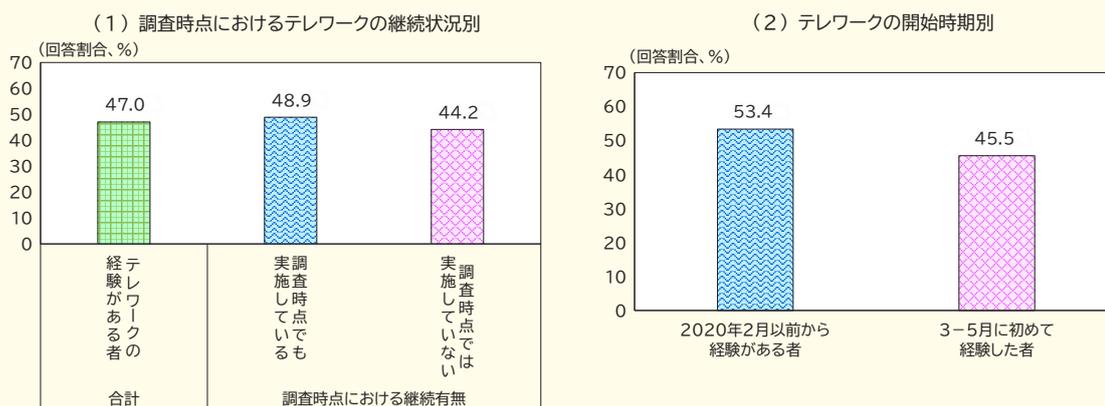
感・満足感」¹⁰との関係についてみる。

第2-(2)-26図①の(1)は、第2-(2)-18図でみたテレワーク経験のある労働者に尋ねた「仕事の生産性・効率性」「仕事を通じた充実感・満足感」に関する指標のスコアの分布であり、(2)(3)は、テレワークの際に「仕事の進め方に関するコミュニケーションがうまくとれている(いた)と思う」の設問に該当する者と該当しない(「当てはまらない」「どちらか」というと当てはまらない)と回答した場合をいう。以下同じ。)者に分けて示したものである。これをみると、どちらの指標とも、前述のとおり、オフィスでの仕事と比較してスコアの平均値及び中央値が下がる傾向がみられるが、該当する者の方が該当しない者よりもやや高くなっている。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が、この図により分布全体の状況をみても、該当する者のスコアの方が該当しない者よりもやや高くなっており、スコアの低下幅が抑えられていることが分かる。このことから、テレワークの際の仕事の進め方に関する上司や部下とのコミュニケーションをうまくとれるようにすることが、テレワークでの「生産性・効率性」「充実感・満足感」の向上につながる可能性がある。また、第2-(2)-25図でみたとおり、感染拡大前からテレワークの経験がある者の方が、感染拡大前にテレワークを初めて経験した者よりも、「仕事の進め方について上司や部下とコミュニケーションがうまくとれていると思う」に該当すると回答する割合が高かったことから、感染拡大前からテレワークの経験がある者については、この割合の高さが仕事の生産性・効率性や充実感・満足感にプラスの効果をもたらしている可能性がある。

第2-(2)-25図 仕事におけるコミュニケーションの状況とテレワークの継続状況(労働者)

- テレワークでの業務において、「仕事の進め方について上司や部下とのコミュニケーションがうまくとれていると思う」と回答した者の割合は、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4.7%ポイント高い。
- テレワークの開始時期別にみると、2020年2月以前から経験がある者の方が、3-5月に初めて経験した者よりも、当てはまると回答した者の割合が7.9%ポイント高い。

「仕事の進め方について上司や部下とのコミュニケーションがうまくとれていると思う」の該当者別の状況



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

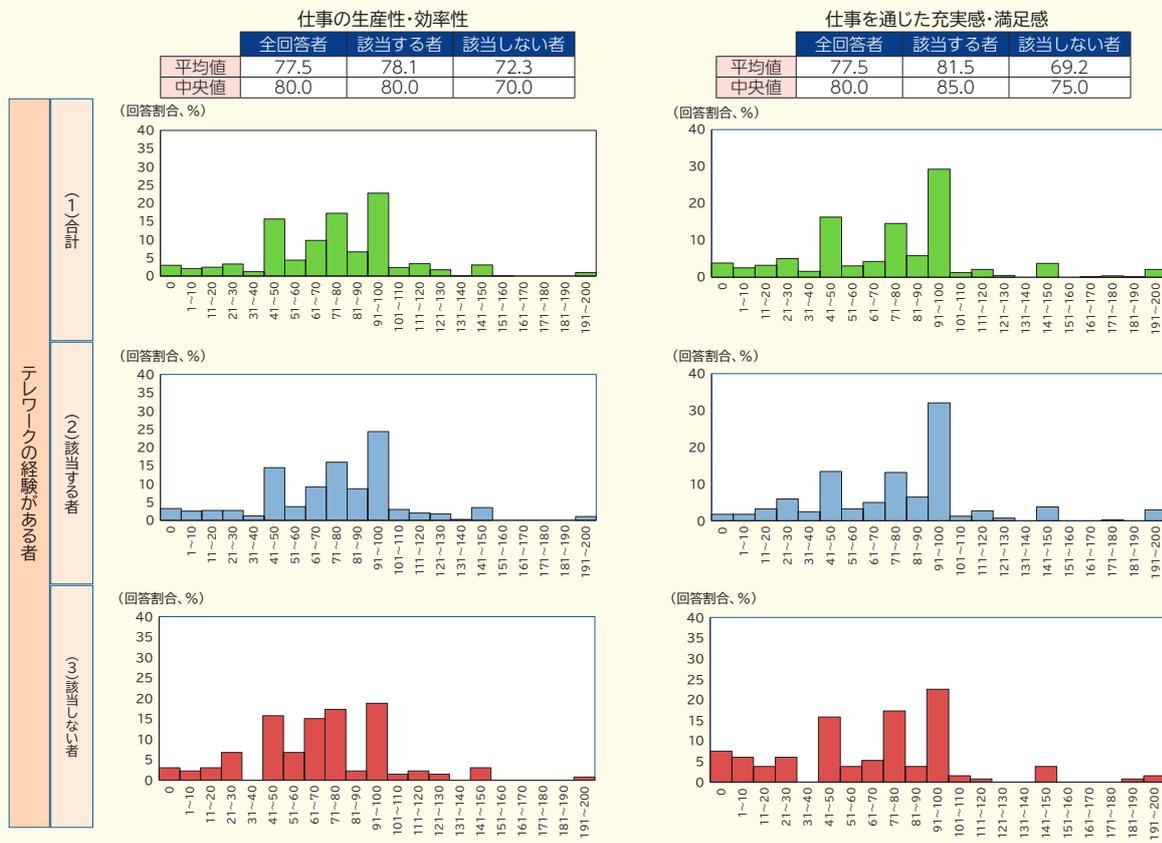
(注) 各図表の数値は、図表の数値は、テレワークを実施する上で、「仕事の進め方について上司や部下とのコミュニケーションがうまくとれていると思う」に該当するかどうか、「当てはまる」「どちらか」というと当てはまる」「どちらともいえない」「どちらか」というと当てはまらない」「当てはまらない」の選択肢により、尋ねた回答について、「当てはまる」「どちらか」というと当てはまる」と答えたものを「該当する」として集計したもの。

10 本節の分析においては、テレワーク時の仕事の進め方に関する課題を扱っているため、これにより、より直接的に影響が及ぶと考えられる「仕事の生産性・効率性」「仕事を通じた充実感・満足感」を指標として分析を行っている。

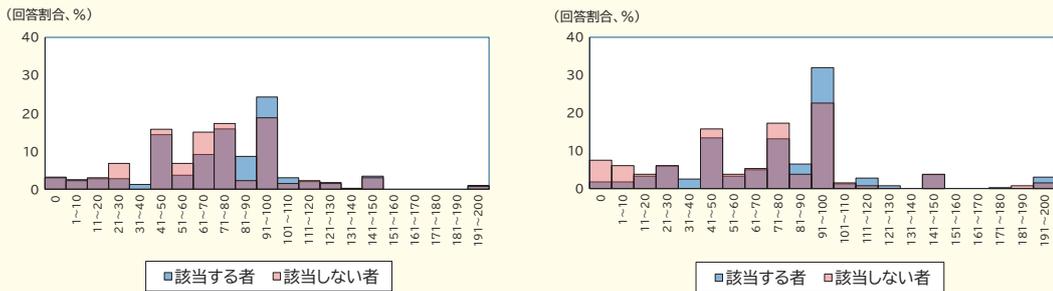
第2-(2)-26図① 仕事におけるコミュニケーションの状況とテレワークでの生産性や満足度の関係(労働者)

○ テレワークを実施する又はしていた際に「仕事の進め方に関するコミュニケーションがうまくとれていると思う」に「該当する者」と「該当しない者」に分けて「生産性・効率性」「充実感・満足感」に関する指標のスコアの分布をみると、どちらの指標とも、オフィスでの仕事と比較してスコアの平均値及び中央値が下がる傾向がみられるが、「該当する者」の方が「該当しない者」よりも、スコアの低下が抑えられていることが分かる。

「仕事の進め方について上司や部下とのコミュニケーションがうまくとれていると思う」の該当者別の分析



(4) 上図の中段・下段のグラフの差異をみるために、両グラフを重ねて表示したもの



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) 図表の数値は、テレワークを実施する上で、「仕事の進め方について上司や部下とのコミュニケーションがうまくとれていると思う」に該当するかどうか、「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」の選択肢により尋ねた回答について、「当てはまる」「どちらかという当てはまる」と答えたものを「該当する者」とし、「当てはまらない」「どちらかという当てはまらない」と答えた者を「該当しない者」として集計したもの。
- 2) 図の数値については、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。

ここで、仕事におけるコミュニケーションの状況がテレワークの継続、「生産性・効率性」、「充実感・満足感」に与える影響について統計的な有意性を検証するため、二項ロジスティック回帰による重回帰分析を行った結果をみてみる。ここでは、被説明変数として、①緊急事態

宣言後にテレワークを継続しているかどうか、また、②テレワークの際の仕事の「生産性・効率性」がオフィスで働く場合と比較して大幅に減少しているかどうか、③テレワークの際の仕事を通じた「充実感・満足感」がオフィスで働く場合と比較して大幅に減少しているかどうかを用いた。「生産性・効率性」及び「充実感・満足感」が大幅に減少しているかどうかについては、既に述べたように、テレワークによる「生産性・効率性」や「充実感・満足感」はオフィスで働く場合と比較して低下する傾向にあるため、指標のスコアが50以下であるかどうかを基準とした。また、説明変数として、2-(2)-26図と同様「仕事の進め方に関するコミュニケーションがうまくとれている(いた)と思う」に対して該当するか否かを用いているが、いずれも、当該項目に該当する場合だけでなく、該当しない場合についても説明変数とした場合の効果の推計も行っている¹¹⁾。

重回帰分析の結果をみると、仕事におけるコミュニケーションの状況とテレワークの継続、「生産性・効率性」、「充実感・満足感」の関係について、統計的に有意な相関はみられなかった。

第2-(2)-26図② 仕事におけるコミュニケーションの状況とテレワークでの生産性や満足度の関係(労働者)

○ 重回帰分析の結果からは、テレワークの継続、「生産性・効率性」「充実感・満足感」等と仕事上のコミュニケーションの状況との相関について、統計的に有意な結果は得られなかった。

(重回帰分析結果)

被説明変数	2020年4～5月の緊急事態宣言解除後のテレワークの継続の有無(1:継続, 0:非継続)		テレワーク時の生産性・効率性が大幅に低下しているか(1:大幅に低下=50以下, 0:大幅に低下していない=50超)		テレワーク時の仕事の満足度が大幅に低下しているか(1:大幅に低下=50以下, 0:大幅に低下していない=50超)	
	仕事上のコミュニケーションが良好	仕事上のコミュニケーションが不調	仕事上のコミュニケーションが良好	仕事上のコミュニケーションが不調	仕事上のコミュニケーションが良好	仕事上のコミュニケーションが不調
回帰係数	0.035	-0.255	-0.135	0.133	-0.213	0.157
標準誤差	0.195	0.224	0.203	0.233	0.196	0.221
サンプルサイズ	857	857	857	857	857	857

***:0.1%水準で有意、**:1%水準で有意、*:5%水準で有意

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

(注) 1) 重回帰分析は、被説明変数及び説明変数は以下のとおり。

被説明変数:

- ①緊急事態宣言後のテレワークの継続(1:継続, 0:非継続)
- ②テレワークの際の仕事の生産性・効率性が大幅に低下しているか(1:大幅に低下=50以下, 0:大幅に低下していない=50超)
- ③テレワークの際の仕事の充実感・満足感が大幅に低下しているか(1:大幅に低下=50以下, 0:大幅に低下していない=50超)

説明変数:

- ・仕事の進め方について上司や部下とのコミュニケーションがうまくとれていると思う(1:当てはまる+どちらかという当てはまる, 0:それ以外)/思わない(1:当てはまらない+どちらかという当てはまらない, 0:それ以外)

2) 重回帰分析は、説明変数として上記以外に性別、年齢、就業形態、業種、職種等をコントロール変数として加えている。詳細な重回帰分析の結果は厚生労働省HPを参照。

11 本章では、回帰分析において説明変数とした項目に該当する場合、該当しない場合のいずれの場合も用いているが、これは、例えば仕事におけるコミュニケーションの状況について、労働者が仕事におけるコミュニケーションをうまくとれていると感じる場合に、それが仕事の生産性や満足度に対してプラスの影響を及ぼす可能性があると考えられる一方で、逆に仕事におけるコミュニケーションをうまくとれていないと感じる場合に仕事の生産性や満足度にマイナスの影響を及ぼす可能性もあることから、各項目に該当する場合、該当しない場合の両面からその効果を検証するためである。

- テレワーク時の仕事の進め方について「業務範囲・期限の明確性」「業務の裁量性」「評価基準の明確性」の観点からみると、どの項目についても、調査時点もテレワークを実施していると回答したの方が該当割合が高く、これらの項目に該当する者においては、テレワークを実施する際の「充実感・満足感」の低下幅が抑えられている可能性がある

上記の分析により、テレワーク時のコミュニケーションの状況と、テレワークの継続状況や「生産性・効率性」「充実感・満足感」との関係についてみてきたが、続いて、具体的な仕事の進め方による影響についてみていく。テレワークで仕事をする際の留意点として、テレワークは非対面での働き方であるため、個々の労働者の業務遂行状況や、成果を生み出す過程で発揮される能力を把握しづらいという側面があることが指摘されている¹²。このように、テレワーク時においては、オフィスでの勤務と異なり、上司が部下の業務遂行状況を踏まえた指示を柔軟に行うことや、業績評価において業務遂行過程での努力や成果を評価することが難しくなると考えられる。

したがって、テレワークで仕事を進めるに当たっては、労働者があらかじめ「何をいつまでにどの水準まで行えばよいか」といった、自身の業務の範囲、期限や達成すべき目標を明確に認識した上で、ある程度自らの裁量により自律的に業務を遂行できるようにするとともに、人事評価について、企業が労働者に対してどのような働きを求め、どう処遇に反映するかといった観点から、その手法を工夫して適切に実施することが望まれる。こうした考えの下、ここでは、テレワーク時の仕事の進め方を分析する際の要素として、「業務範囲・期限の明確性」「業務の裁量性」「評価基準の明確性」の3つの観点から分析を行う。

第2-(2)-27図の(1)は、テレワークを実施していた時点の仕事の進め方に関し、「業務範囲・期限の明確性」「業務の裁量性」「評価基準の明確性」の各項目に関する設問¹³に該当すると回答した労働者の割合を示したものである。これをテレワークの調査時点における継続状況別にみると、回答傾向にテレワークの継続状況による大きな差異はみられないものの、3項目いずれにおいても、調査時点でもテレワークを実施している者の方が、調査時点ではテレワークを実施していない者よりも該当割合がやや高くなっている。また、同図の(2)により、テレワークの開始時期別にみると、3項目いずれにおいても、2020年2月以前から経験がある者の方が、3-5月に初めて経験した者よりも、該当すると回答した割合が高くなっている。このことから、感染拡大前からテレワークを実施していた者では、感染拡大を機にテレワークを始めた者よりも「業務の範囲・期限の明確性」「業務の裁量性」「評価基準の明確性」のいずれの項目についても該当する者が多い傾向にあると考えられる。

続いて、仕事の進め方に関するこれら3項目の状況と、テレワークにおける「仕事の生産性・効率性」や「充実感・満足感」との関係についてみる。

第2-(2)-28図①の(1)は、18図でみた「仕事の生産性・効率性」「仕事を通じた充実

12 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」においても、同様の旨が指摘されている。

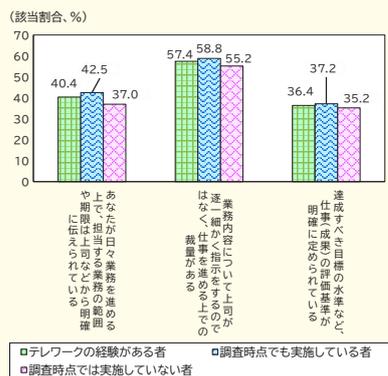
13 直近(調査時点)、テレワークを実施している、あるいは実施していた時点の仕事の状況について、「あなたが日々業務を進める上で、担当する業務の範囲や期限は上司などから明確に伝えられている」「業務内容について上司が逐一細かく指示するのではなく、仕事を進める上での裁量がある」「達成すべき目標の水準など、仕事(成果)の評価基準が明確に定められている」と尋ねた設問に対し、「当てはまる」「どちらかいうと当てはまる」「どちらともいえない」「どちらかという当てはまらない」「当てはまらない」という選択肢で回答したもののうち、「当てはまる」「どちらかという当てはまる」の回答を「該当する」、「どちらかという当てはまらない」「当てはまらない」の回答を「該当しない」として集計した。

感・満足感」の指標のスコアの分布であり、(2)(3)は、テレワークでの業務について「業務範囲・期限の明確性」「業務の裁量性」「評価基準の明確性」に関する設問について該当する者と該当しない者に分けて示したものである。これをみると、平均値、中央値については、「業務の裁量性」の「充実感・満足感」では、該当する者の方が該当しない者よりも、平均値は13.2ポイント、中央値は10.0ポイント高いほか、そのほかの項目では、該当する者の方が平均値がやや高い傾向がみられる。また、「充実感・満足感」に関しては、いずれの指標でも該当しないと回答した者は「充実感・満足感」を0とする割合が高くなっている。これらのことから、業務範囲・期限を明確にすることや、業務の裁量性があること、評価基準を明確にすることにより、テレワークでの「充実感・満足感」の低下幅を抑えられる可能性があると考えられる。

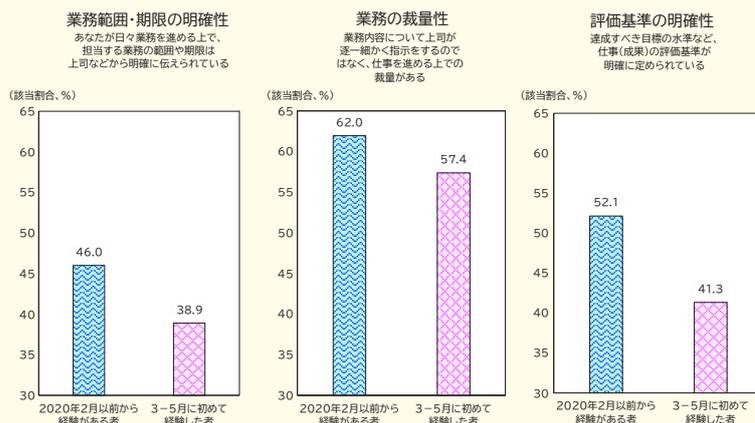
第2-(2)-27図 仕事の進め方に関する状況（労働者）

- 仕事の進め方に関する状況について、「業務範囲・期限の明確性」「業務の裁量性」「評価基準の明確性」の各項目に該当すると回答した割合をテレワークの調査時点における継続状況別にみると、傾向に大きな差異はみられないものの、どの項目においても調査時点でも実施している者の方が高い。
- テレワークの開始時期別にみると、全ての項目において、2020年2月以前から経験がある者の方が、3-5月に初めて経験した者よりも該当すると回答する割合が高い。

(1) テレワークの継続状況別での各項目の該当割合



(2) テレワークの開始時期別での各項目の該当割合



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症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) 各図表の数値は、各質問項目において「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」という回答のうち、「当てはまる」「どちらかという当てはまる」の回答割合の合算を指す。

第2-(2)-28図① 仕事の進め方とテレワークでの生産性や満足度との関係（労働者）

- テレワークでの業務において「業務範囲・期限の明確性」「業務の裁量性」「評価基準の明確性」に関する設問について該当すると回答したか否かで、「生産性・効率性」「充実感・満足感」の指標のスコア分布を比較すると、「業務の裁量性」の「充実感・満足感」を除き、平均値、中央値についてはあまり明確な差異はみられないものの、「該当する」と回答した者の方が平均値がやや高い傾向がみられる。
- 「充実感・満足感」に関しては、いずれの指標でも「該当しない」と回答した者は満足感を0とする割合が高く、仕事の進め方や評価の仕方の工夫により、テレワークでの「充実感・満足感」に影響を及ぼす可能性がある。

仕事の生産性・効率性

業務範囲・期限の明確性

あなたが日々業務を進める上で、担当する業務の範囲や期限は上司などから明確に伝えられている

	全回答者	該当する者	該当しない者
平均値	77.5	77.2	76.5
中央値	80.0	80.0	80.0

業務の裁量性

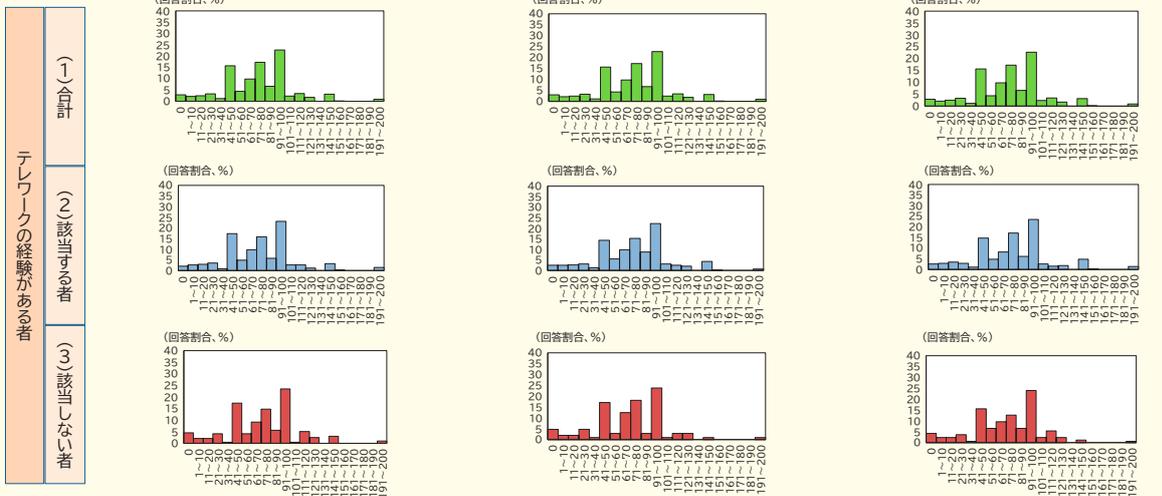
業務内容について上司が逐一細かく指示をするのではなく、仕事を進める上での裁量がある

	全回答者	該当する者	該当しない者
平均値	77.5	78.3	73.6
中央値	80.0	80.0	80.0

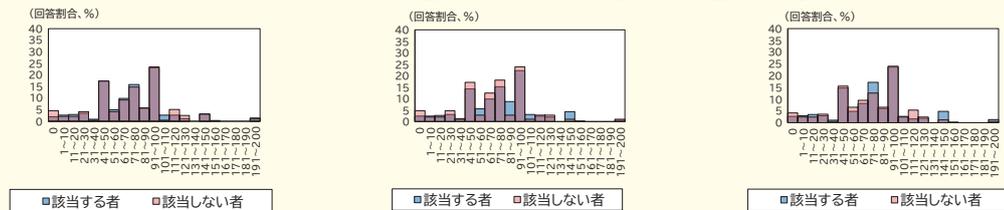
評価基準の明確性

達成すべき目標の水準など、仕事(成果)の評価基準が明確に定められている

	全回答者	該当する者	該当しない者
平均値	77.5	78.4	75.5
中央値	80.0	80.0	80.0

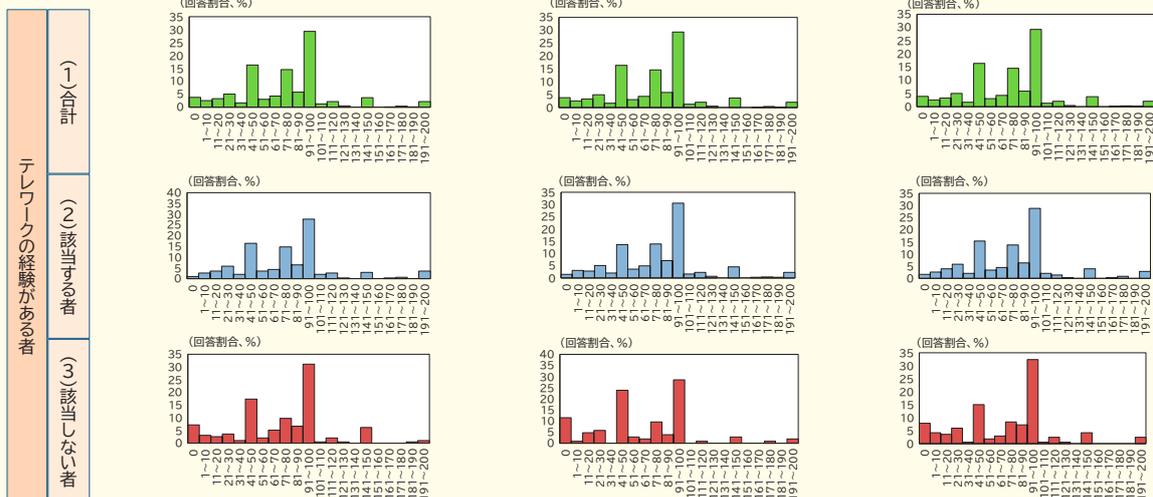


(4) (上図の中段・下段のグラフの差異をみるために、両グラフを重ねて表示したもの)

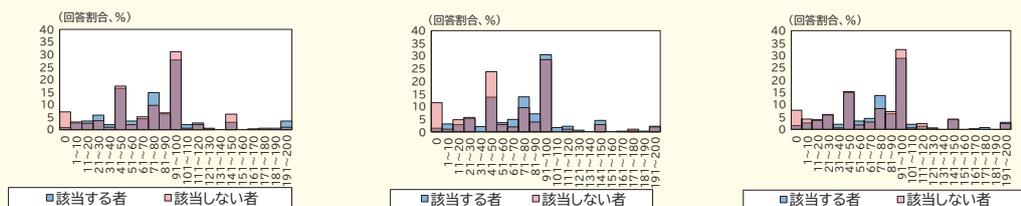


仕事を通じた充実感・満足感

業務範囲・期限の明確性 あなたが日々業務を進める上で、担当する業務の範囲や期限は上司などから明確に伝えられている				業務の裁量性 業務内容について上司が逐一細かく指示をするのではなく、仕事を進める上での裁量がある				評価基準の明確性 達成すべき目標の水準など、仕事(成果)の評価基準が明確に定められている			
	全回答者	該当する者	該当しない者		全回答者	該当する者	該当しない者		全回答者	該当する者	該当しない者
平均値	77.5	80.5	76.4	平均値	77.5	81.4	68.2	平均値	77.5	79.9	74.6
中央値	80.0	80.0	80.0	中央値	80.0	80.0	70.0	中央値	80.0	80.0	80.0



(4) (上図の中段・下段のグラフの差異をみるために、両グラフを重ねて表示したもの)



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) 各図の数値については、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。

ここで、上記の分析結果について、仕事におけるコミュニケーションの状況に関する重回帰分析と同様、テレワークの継続、「仕事の生産性・効率性」又は「仕事を通じた充実感・満足感」を被説明変数とし、「業務範囲・期限の明確性」「業務の裁量性」「評価基準の明確性」を説明変数として重回帰分析を行った結果をみてみる。それによると、「業務の裁量性」について、業務方針の裁量がある場合に「充実感・満足感」の大幅な低下が起きにくい傾向があることが示されている。この結果については、説明変数と被説明変数の因果関係を示すものではないが、仕事の進め方について適切な裁量を与えることにより、テレワークによる「充実感・満足感」の低下幅を抑えられる可能性が示唆される。

第2-(2)-28図② 仕事の進め方とテレワークでの生産性や満足度の関係（労働者）

○ 重回帰分析の結果をみると、「業務の裁量性」について、裁量がある場合にテレワークにおける「仕事を通じた充実感・満足感」が低下しにくいことが示唆されている。

(重回帰分析結果)

(1)業務範囲や期限の明確性とテレワークの継続、「仕事の生産性・効率性」や「仕事を通じた充実感・満足感」の関係

被説明変数	2020年4～5月の緊急事態宣言解除後のテレワークの継続の有無(1:継続, 0:非継続)		テレワーク時の生産性・効率性が大幅に低下しているか(1:大幅に低下=50以下, 0:大幅に低下していない=50超)		テレワーク時の仕事の満足度が大幅に低下しているか(1:大幅に低下=50以下, 0:大幅に低下していない=50超)	
説明変数	業務の範囲や期限が明確に決まっている	業務の範囲や期限が不明確	業務の範囲や期限が明確に決まっている	業務の範囲や期限が不明確	業務の範囲や期限が明確に決まっている	業務の範囲や期限が不明確
回帰係数	0.239	0.009	0.033	0.255	-0.085	0.081
標準誤差	0.197	0.199	0.206	0.207	0.198	0.199
サンプルサイズ	857	857	857	857	857	857

(2)業務方針に関する裁量の有無とテレワークの継続、「仕事の生産性・効率性」や「仕事を通じた充実感・満足感」の関係

被説明変数	2020年4～5月の緊急事態宣言解除後のテレワークの継続の有無(1:継続, 0:非継続)		テレワーク時の生産性・効率性が大幅に低下しているか(1:大幅に低下=50以下, 0:大幅に低下していない=50超)		テレワーク時の仕事の満足度が大幅に低下しているか(1:大幅に低下=50以下, 0:大幅に低下していない=50超)	
説明変数	業務方針に関して裁量がある	業務方針に関して裁量がない	業務方針に関して裁量がある	業務方針に関して裁量がない	業務方針に関して裁量がある	業務方針に関して裁量がない
回帰係数	0.181	-0.492	-0.11	-0.459	-0.472*	0.063
標準誤差	0.2	0.293	0.212	0.325	0.2	0.285
サンプルサイズ	857	857	857	857	857	857

(3)仕事の評価基準の明確性とテレワークの継続、「仕事の生産性・効率性」や「仕事を通じた充実感・満足感」の関係

被説明変数	2020年4～5月の緊急事態宣言解除後のテレワークの継続の有無(1:継続, 0:非継続)		テレワーク時の生産性・効率性が大幅に低下しているか(1:大幅に低下=50以下, 0:大幅に低下していない=50超)		テレワーク時の仕事の満足度が大幅に低下しているか(1:大幅に低下=50以下, 0:大幅に低下していない=50超)	
説明変数	仕事の評価基準が明確に決まっている	仕事の評価基準が不明確	仕事の評価基準が明確に決まっている	仕事の評価基準が不明確	仕事の評価基準が明確に決まっている	仕事の評価基準が不明確
回帰係数	0.088	-0.132	-0.239	0.11	-0.136	0.167
標準誤差	0.193	0.21	0.206	0.223	0.196	0.209
サンプルサイズ	857	857	857	857	857	857

***:0.1%水準で有意, **:1%水準で有意, *:5%水準で有意

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) 重回帰分析は、被説明変数及び説明変数は以下のとおり。

被説明変数:

- ①緊急事態宣言後のテレワークの継続 (1:継続, 0:非継続)
- ②テレワークの際の仕事の生産性・効率性が大幅に低下しているか (1:大幅に低下=50以下, 0:大幅に低下していない=50超)
- ③テレワークの際の仕事の充実感・満足感が大幅に低下しているか (1:大幅に低下=50以下, 0:大幅に低下していない=50超)

説明変数:

- ①業務の範囲や期限が明確に決まっている (1:当てはまる+どちらかという当てはまる, 0:それ以外) / 決まっていない (1:当てはまらない+どちらかという当てはまらない, 0:それ以外)
 - ②仕事の進め方の方針について裁量がある (1:当てはまる+どちらかという当てはまる, 0:それ以外) / ない (1:当てはまらない+どちらかという当てはまらない, 0:それ以外)
 - ③仕事の評価の基準が明確に決まっている (1:当てはまる+どちらかという当てはまる, 0:それ以外) / 決まっていない (1:当てはまらない+どちらかという当てはまらない, 0:それ以外)
- 2) 重回帰分析は、説明変数として上記以外に性別、年齢、就業形態、業種、職種等をコントロール変数として加えている。詳細な重回帰分析の結果は厚生労働省HPを参照。

以上のように、本節では、第3節で得られた課題のうち、コミュニケーションの状況を含む「テレワーク時の仕事の進め方」に関する課題について分析した。まず、テレワーク時のコミュニケーションに関しては、感染拡大前からテレワークを実施している者は、感染拡大を機にテレワークを始めた者よりもテレワークの際に上司や部下とのコミュニケーションがうまくとれている傾向にある。また、テレワーク時の上司や部下とコミュニケーションがうまくとれている労働者の方がテレワークの継続割合が高く、仕事の生産性・効率性や充実感・満足度の高さにも影響している可能性がある。すなわち、感染拡大前からテレワークを実施している者は、テレワーク時の上司や部下とのコミュニケーションをうまくとれており、それがテレワーク時における生産性・効率性や充実感・満足度の高さにつながっている可能性があるといえる。

また、テレワーク時の仕事の進め方に関しては、「業務範囲・期限の明確性」「業務の裁量性」「評価基準の明確性」について、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者の方が、実施していない者よりも該当割合は高く、テレワークの開始時期別にみると、感染拡大前からテレワークを実施していた者の方が、感染拡大を機にテレワークを始めた者よりも該当する割合が高い傾向にある。さらに、これらの項目に該当する場合はテレワーク時の「仕事の生産性・効率性」や「充実感・満足感」が高い傾向にある。こうした状況を踏まえると、感染拡大前からテレワークを継続してきた者は、テレワークを継続する中で、テレワーク時の仕事の進め方として、業務の範囲や期限を明確に決めること、仕事の進め方について適切な裁量を与えること、仕事の評価の基準を明確にすることなどに取り組み、「仕事の生産性・効率性」、「充実感・満足感」の向上といった効果の実感につなげてきた可能性があると考えられる。

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

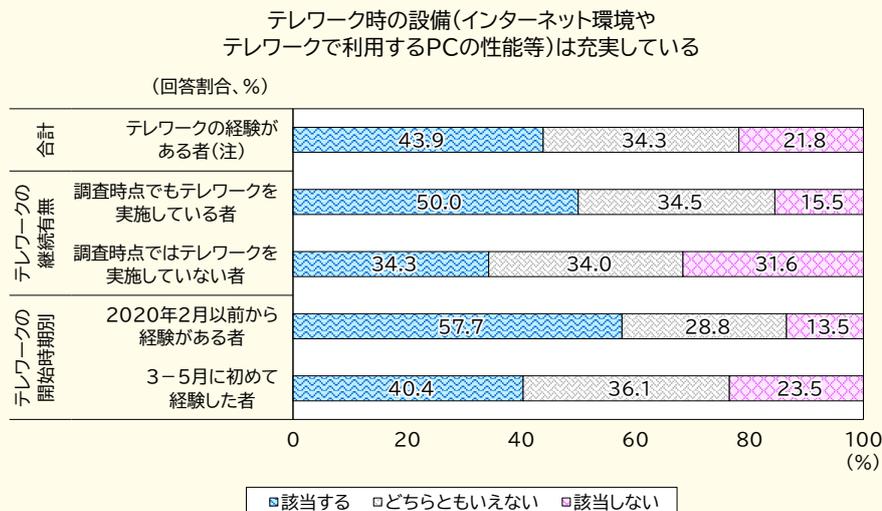
- テレワーク時の設備が充実することが仕事の生産性・効率性を高め、結果としてワーク・ライフ・バランスにも良い影響を与える可能性や、ワーク・ライフ・バランスの充実を通じて仕事の充実感・満足感に良い影響を与える可能性も考えられる

最後に、第5節では、第3節でみたもう一つの課題である「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分析する。この分析では、テレワーク時の設備が整っているかについて尋ねた「テレワーク時の設備（インターネット環境やテレワークで利用するPCの性能等）は充実している」という項目（テレワーク時の設備の充実度）について分析をしていく。

まず、テレワーク時の設備の充実度についての現状をみってみる。第2-(2)-29図により、テレワークの経験がある労働者が、「テレワーク時の設備は充実している」という設問に該当すると回答した割合をみると、43.9%となっている。これを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者の方が、テレワークを実施していない者よりも該当すると回答する者の割合が高くなっている。また、テレワークの開始時期別でみると、2020年2月以前から経験がある者の方が、3-5月に初めて経験した者よりも該当すると回答する者の割合が高くなっている。このことから、感染拡大前からテレワークを実施してきた労働者の勤める企業では、テレワークの活用を続ける中で、労働者が自宅でテレワークを行う際のインターネット環境やICTの設備を充実させることなどを通じて、テレワーク環境の整備に取り組んできたことがうかがえる。

第2-(2)-29図 テレワークでの業務における環境整備の状況（労働者）

- テレワークを実施する際の環境整備の状況について、「テレワーク時の設備は充実している」に該当するか尋ねたところ、テレワークの経験がある者全体では43.9%となっている。
- 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者の方が、テレワークを実施していない者よりも該当する割合が高い。
- テレワークの開始時期別でみると、2020年2月以前から経験がある者の方が、3-5月に初めて経験した者よりも該当する割合が高い。



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 (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」「6月以降に経験した者」の合計から算出。

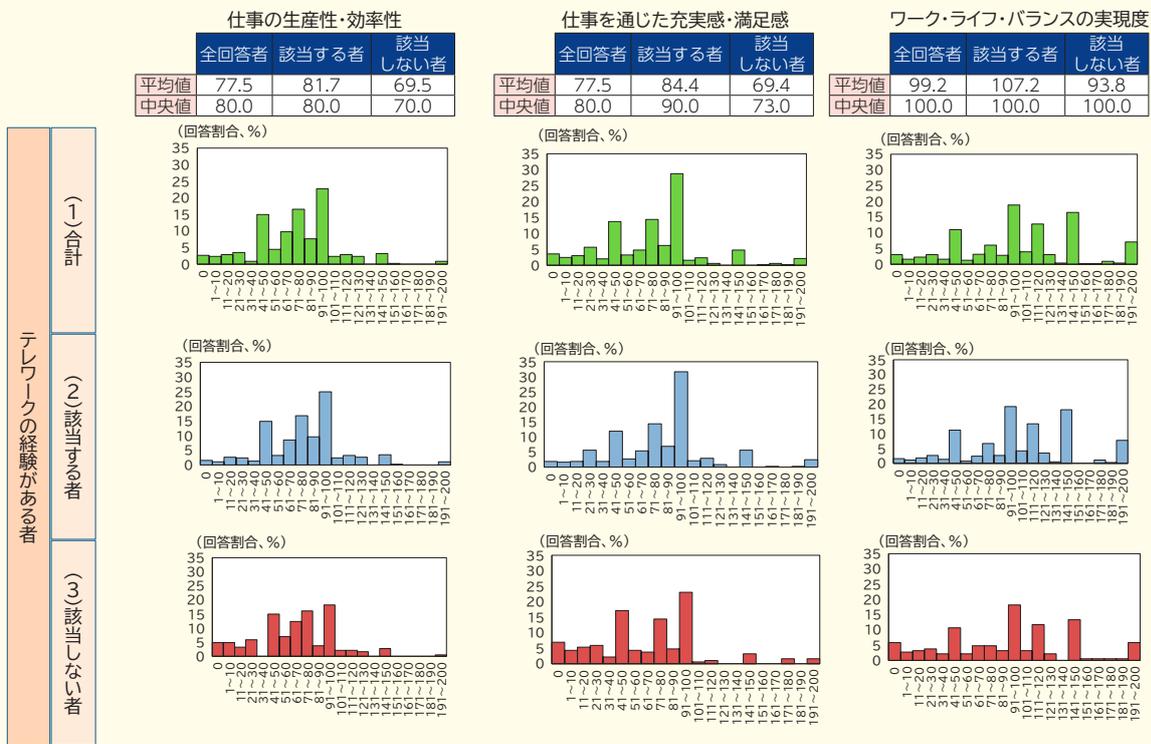
続いて、第2-(2)-30図は、テレワーク時の設備の充実度に関する設問に該当する者と該当しない者に分けて、「仕事の生産性・効率性」「仕事を通じた充実感・満足感」「ワーク・ライフ・バランスの実現度」の指標のスコアの分布を示したものである。前節では、仕事の進め方がより直接的に影響すると考えられる「仕事の生産性・効率性」「仕事を通じた充実感・満足感」を指標として用いたが、在宅勤務の場合、日常生活を行う場で仕事を行うこととなるため、テレワーク時の仕事の環境が、ワーク・ライフ・バランスにも大きく影響しうるものと考えられる。そのため、ここでは、「ワーク・ライフ・バランスの実現度」との関係についてもみている。これをみると、「テレワーク時の設備は充実している」に該当する者は、そうでない者よりも、「仕事の生産性・効率性」「仕事を通じた充実感・満足感」ともに平均値、中央値がいずれも高くなっている。これにより、テレワーク時の設備を充実させることで、テレワーク時の「生産性・効率性」や「充実感・満足感」の低下幅を抑えることができる可能性があると考えられる。また、「ワーク・ライフ・バランスの実現度」についても、該当する者はそうでない者よりもスコアの平均値が高く、100を上回っている。このことから、テレワーク時の設備を充実させることで、オフィスで働く場合と比較してワーク・ライフ・バランスを向上させることができる可能性があると考えられる。

これらの結果を合わせてみると、テレワーク時の設備が充実することが仕事の生産性・効率性を高め、結果としてワーク・ライフ・バランスにも良い影響を与える可能性や、ワーク・ライフ・バランスの充実を通じて仕事の充実感・満足感に良い影響を与える可能性も考えられる。

第2-(2)-30図① テレワークでの業務における環境整備と生産性や満足度等の関係 (労働者)

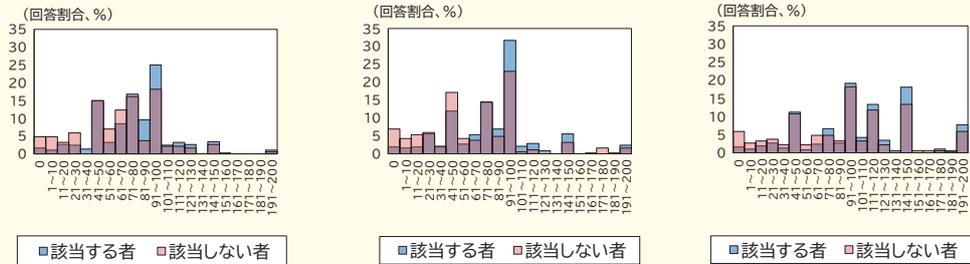
○ テレワークを実施する際の環境整備の状況による仕事の「生産性・効率性」「充実感・満足感」「ワーク・ライフ・バランスの実現度」の指標の違いをみると、「テレワーク時の設備は充実している」に該当すると回答した者は、そうでない者よりも、「生産性・効率性」「充実感・満足感」ともに、平均値、中央値がいずれも高い。また、「ワーク・ライフ・バランスの実現度」は、中央値は変わらないものの、平均値は高い。

テレワーク時の設備(インターネット環境やテレワークで利用するPCの性能等)は充実している



(1)合計
(2)該当する者
(3)該当しない者
テレワークの経験がある者

(4)(上図の中段・下段のグラフの差異をみるために、両グラフを重ねて表示したもの)



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) 各図の数値については、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。

ここで、上記の分析について、仕事の進め方に関する重回帰分析と同様、テレワークの継続、「仕事の生産性・効率性」「仕事を通じた充実感・満足感」又は「ワーク・ライフ・バランスの実現度」を被説明変数とし、テレワーク時の設備が充実しているかどうかを説明変数として重回帰分析を行った結果をみてみる。それによると、テレワーク時の設備が充実している場合にテレワークの継続がされやすい傾向にあることや、「仕事を通じた充実感・満足感」や「ワーク・ライフ・バランス」の指標が低下しにくい傾向にあることが示されている。この結果についても、テレワーク時の設備の充実度と、テレワークの継続、充実感・満足感やワーク・ライフ・バランスとの因果関係を示すものではないが、テレワーク時の設備の充実度が、

テレワークの継続、充実感・満足感やワーク・ライフ・バランスにプラスの影響を及ぼす可能性が示唆されている。

第2-(2)-30図② テレワークでの業務における環境整備と生産性や満足度等の関係(労働者)

○ 重回帰分析の結果をみると、「テレワーク時の設備は充実している」に当てはまる場合にテレワークが継続している傾向にあることや、仕事の充実感・満足感の大幅な低下が起きにくくなっている傾向がみられる。また、ワーク・ライフ・バランスが悪化しにくい傾向にあることが示されている。

(重回帰分析結果)

テレワーク時の設備の充実度とテレワークの継続、生産性や満足度、ワーク・ライフ・バランスの関係

被説明変数	2020年4～5月の緊急事態宣言解除後のテレワークの継続の有無(1:継続、0:非継続)		テレワーク時の生産性・効率性が大幅に低下しているか(1:大幅に低下=50以下、0:大幅に低下していない=50超)		テレワーク時の仕事の満足度が大幅に低下しているか(1:大幅に低下=50以下、0:大幅に低下していない=50超)		テレワーク時のワーク・ライフ・バランスが大幅に悪化しているか(1:大幅に悪化=70以下、0:大幅に悪化していない=70超)	
	テレワーク時の設備が充実している	テレワーク時の設備が充実していない	テレワーク時の設備が充実している	テレワーク時の設備が充実していない	テレワーク時の設備が充実している	テレワーク時の設備が充実していない	テレワーク時の設備が充実している	テレワーク時の設備が充実していない
回帰係数	0.539**	-0.689***	-0.247	0.138	-0.575**	0.317	-0.570**	0.209
標準誤差	0.185	0.194	0.195	0.2	0.188	0.191	0.199	0.2
サンプルサイズ	857	857	857	857	857	857	857	857

***:0.1%水準で有意、**:1%水準で有意、*:5%水準で有意

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) 1) 重回帰分析(上図)における被説明変数及び説明変数は以下のとおり。

被説明変数:

- ①緊急事態宣言後のテレワークの継続(1:継続、0:非継続)
- ②テレワークの際の仕事の生産性・効率性が大幅に低下しているか(1:大幅に低下=50以下、0:大幅に低下していない=50超)
- ③テレワークの際の仕事の充実感・満足感が大幅に低下しているか(1:大幅に低下=50以下、0:大幅に低下していない=50超)
- ④テレワークの際のワーク・ライフ・バランスの実現度が大幅に低下しているか(1:大幅に低下=70以下、0:大幅に低下していない=70超)

※②③の閾値を50、④の閾値を70としているのは、第2-(2)-30図①より、テレワークによる「仕事の生産性・効率性」「仕事を通じた充実感・満足感」の指標の平均値が77.5であるのに対し、「ワーク・ライフ・バランスの実現度」の指標の平均値は99.2となっており、それぞれの指標の数値の水準が異なっているため。

説明変数:

テレワーク時の設備が充実している(1:当てはまる+どちらかという当てはまる、0:それ以外)/充実していない(1:当てはまらない+どちらかという当てはまらない、0:それ以外)

2) 重回帰分析(上下図)は、説明変数として上記以外に性別、年齢、就業形態、業種、職種等をコントロール変数として加えている。詳細な重回帰分析の結果は厚生労働省HPを参照。

第6節 小括

本章では、緊急事態宣言の解除後におけるテレワークの継続状況に着目し、テレワークを定着させるための課題について分析を行った。その結果、第1節でみたように、感染拡大前からテレワークを活用してきた企業及び労働者と、感染拡大を機にテレワークを活用し始めた企業及び労働者とは継続状況が大きく異なり、感染拡大前からテレワークを活用してきた企業及び労働者では、2020年4-5月の緊急事態宣言の解除後も高い割合でテレワークの活用が継続されており、テレワークの運用がうまくいっているとする割合も高かった。また、第2節でみたように、感染拡大前からテレワークを活用してきた労働者の方が、テレワーク時の生産性・効率性、ワーク・ライフ・バランス、仕事を通じた充実感・満足感といった点でより良好な状況にあり、メリットをより大きく感じることができている。これには、感染拡大前からテレワークを活用してきた企業では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も留意する必要があるが、それらの者が、テレワークの運用を続ける中で、様々な課題の克服に取り組み、テレワークを有効に活用できるように努めてきた成果が現れているのではないかと考えられる。

その上で、第3節でみたように、労働者や企業がテレワークの活用を進める中で直面する課題としては、業務の性質（テレワークのできる業務に限られる）、テレワーク時の仕事の進め方、テレワークを実施するための環境整備などが多く挙げられた。このうち、業務の性質に関しては、一見テレワークによる実施可能な業務が少ないと考えられる業種¹⁴であっても、テレワークの継続状況に関して、他業種との間であまり大きな差はみられなかったものもあった。他方で、仕事の性質について、対面でのコミュニケーションや現場での業務が中心となる仕事ではテレワークが継続されにくい傾向がみられた。したがって、一見テレワークを実施することが難しいと思われる業種・職種であってもテレワークを実施できる場合があり、必ずしも既存の業務を前提にテレワークの対象業務を選定するのではなく、仕事内容の本質的な見直しを行うことが有用である場合があると考えられる。

また、第4節でみたように、テレワーク時の仕事の進め方に関しては、テレワークで業務を行う際のコミュニケーションの状況が、テレワークの継続状況やテレワーク時の生産性・効率性、充実感・満足感の高さに影響している可能性があることが分かった。具体的には、テレワーク時にはオフィスでの仕事と比べて業務上のコミュニケーションの頻度が低下する傾向にある一方で、上司や部下とのコミュニケーションがうまくとれている企業、労働者ほど、テレワークの継続割合が高く、生産性・効率性や充実感・満足感の高さにもプラスに影響している可能性があることをみてきた。また、具体的な仕事の進め方については、業務範囲や期限、仕事の評価の基準が明確であることや、業務内容について労働者に裁量があることが、仕事の生産性・効率性や充実感・満足感にプラスの影響し、テレワークの継続にも資する可能性が示唆された。以上から、テレワークを有効に活用するためには、テレワーク時の業務上のコミュニケーションを十分にとることや、あらかじめ仕事の評価基準を明確にしておくこと、労働者の業務の範囲や期限を明確に伝えること、労働者に業務の裁量を持たせることといったマネジメ

14 例えば、第2-(2)-10図でみたように、「製造業」「卸売・小売業」等では、テレワークの経験がある者の割合が他業種と比較しても高くないが、テレワークを継続している労働者の割合はある程度高くなっている。

ント上の工夫が重要であると考えられる。

さらに、第5節では、テレワークを実施するための環境整備に関しては、労働者がテレワークでの仕事に集中できる環境やそのための設備を整えることにより、テレワークでの生産性・効率性、仕事を通じた充実感・満足感の悪化を防ぐことができる可能性があることが分かった。また、そのような環境整備を通じて、ワーク・ライフ・バランスについても更なる向上を図ることができる可能性があることもみてきた。

2020年1月以降の感染拡大期においては、感染拡大防止の観点から、政府の要請等に基づき多くの企業でテレワークが導入されたが、テレワークに関する社内の制度や設備が整っていない中で、業務の大半をテレワークで行い、仕事が進まなかった労働者も多く、そのため、テレワークによる仕事の生産性や満足度を低く感じた労働者や企業も少なくなかったのではないかと考えられる。他方で、これまでみたように、特に感染拡大前からテレワークを活用してきた企業においては、従業員の働きやすさの向上のほか、人材の確保、生産性の向上といった企業の競争力強化につながるメリットをテレワークの活用を感じている。また、労働者においても、上記のとおり、テレワークの際の仕事の進め方やテレワークを実施するための環境整備といった課題に関して、感染拡大を機にテレワークを始めた者よりも克服できていると考えられる者の割合が高く、今後のテレワークの継続を希望する者も多い。こうしたことから、感染拡大前からテレワークを活用してきた企業では、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も一定の留意は必要だが、テレワークの際の仕事の進め方やテレワークを実施するための環境整備といった課題に対し、労使で話し合い、改善していく努力を積み重ねてきたことがうかがわれる。これまでの分析を踏まえると、感染拡大を機にテレワークの活用を始めた企業・労働者においても、テレワークの定着に向けた課題を克服していくために、労使間でのコミュニケーションを図りながら、改善のための取組を進めていくことが求められよう。

最後に、本章の分析を参考として、今回の新型コロナウイルス感染症の感染拡大を機に広まったテレワークが、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」に対応した働き方として、また、時間や場所を有効に活用し、誰もが生産性を高めて働くことができる新しい働き方として我が国に根付いていくことを期待したい。