

# ま と め



# まとめ

## 第 I 部 労働経済の推移と特徴

### 第 1 章 一般経済の動向

2019年の我が国の経済は、年半ばまでは堅調に推移してきたが、第Ⅳ四半期（10-12月期）には消費税率引上げに伴う駆け込み需要の反動減や大型台風の影響等により5四半期ぶりのマイナス成長となった。2020年に入ると、世界的な感染拡大の影響により、個人消費や輸出が落ち込んだことを反映し、第Ⅱ四半期（4-6月期）には大幅なマイナス成長となった。その後は、国内外の社会経済活動の段階的な引上げや、各種支援策の効果等によって個人消費や輸出が持ち直し、プラス成長となったが、2020年平均では、リーマンショック期の2009年に次ぐ大幅なマイナス成長となった。

企業の動向をみると、2019年は海外経済の減速の影響から「製造業」のほか、非製造業の一部の業種でも業況判断D.I.の悪化や経常利益の減少がみられた。2020年には、企業の業況判断D.I.や経常利益において業種にかかわらず悪化や減少がみられ、業況判断D.I.では特に「宿泊・飲食サービス」「対個人サービス」で、経常利益では特に「運輸業、郵便業」「宿泊業、飲食サービス業」「生活関連サービス業、娯楽業」で落ち込みが目立った。こうした中、企業の倒産件数については、2019年には11年ぶりに増加したが、2020年には各種支援策の効果もあり減少に転じる一方、「卸売業、小売業」や「宿泊業、飲食サービス業」を中心に「『新型コロナウイルス』関連破たん」による倒産も発生している。

### 第 2 章 雇用・失業情勢の動向

雇用・失業情勢を概観すると、2019年には、有効求人倍率は僅かに低下したものの年平均で1.60倍と高水準を維持し、完全失業率は年平均2.4%と低水準で推移した。2020年には、感染拡大の影響により有効求人倍率、完全失業率は悪化し、有効求人倍率は年平均で1.18倍と大幅に低下し、完全失業率は2020年10月に3.1%まで上昇し、年平均では2.8%に上昇した。

就業者数、雇用者数については、2019年には女性や高齢者を中心に労働市場への参加が進み、正規雇用労働者、非正規雇用労働者ともに増加を続け、全体として就業者数、雇用者数ともに増加傾向で推移した。2020年には、感染拡大の影響により、就業者数、雇用者数がともに減少するとともに、労働市場への参加は全体的に縮小し、非労働力人口が増加した。特に女性の幅広い年齢層で労働力率が低下した。また、休業者数が大幅に増加した。雇用形態別では非正規雇用労働者については女性を中心に減少したものの、正規雇用労働者については、正社員に対する根強い人手不足感等を背景に、女性を中心に増加を続けた。

求人・求職の動向については、2019年には正社員の有効求人倍率が過去最高を更新した一方で、パートタイムの有効求人倍率は低下していた。2020年には、有効求人倍率は正社員、パートタイムともに低下し、正社員では1倍を下回った。また、2021年3月卒の新規学卒者の就職率は前年を下回った。

失業の動向については、2019年には男女ともに幅広い年齢層で完全失業率はおおむね低下

傾向にあり、失業理由別や失業期間別の完全失業者数についても内訳を問わず減少していた。2020年には、男女ともに幅広い年齢層で完全失業率の上昇がみられたほか、特に非自発的な理由による完全失業者が大きく増加した。

### 第3章 労働時間・賃金等の動向

労働時間の動向をみると、月間総実労働時間は減少傾向で推移しており、2019年の月間総実労働時間は大幅に減少した。このうち、一般労働者の月間総実労働時間の減少は出勤日数の減少による寄与が大きく、このところの年間出勤日数の減少には働き方改革による年次有給休暇の取得促進も影響していることが考えられる。年次有給休暇の取得状況は、2016年調査（2015年の状況）以降5年連続で上昇しているほか、週間就業時間60時間以上の雇用者の割合は、近年男性を中心に低下傾向が続いている。こうした動きの背景には、働き方改革関連法による、時間外労働の上限規制の導入（大企業：2019年4月、中小企業：2020年4月施行）、年5日の年次有給休暇の確実な取得（2019年4月施行）等の取組が進み、一定の効果が上がってきていることがうかがえる。2020年の月間総実労働時間は、感染拡大の影響を受け、大幅に減少し、リーマンショック期の2009年と並び、1990年の調査開始以来最大の減少率となった。

賃金の動向をみると、名目賃金については、2019年は一般労働者では所定内給与の増加幅の鈍化、特別給与の減少等から、増加幅は鈍化したものの6年連続の増加となった。パートタイム労働者では所定内給与が前年比で横ばい、特別給与が増加、所定外給与が減少となった結果、名目賃金も前年比で横ばいとなり、就業形態計では2013年以来の減少となった。2020年は、感染拡大の影響を受け、一般労働者については、所定内給与、所定外給与、特別給与の全てが減少した。パートタイム労働者については、働き方改革関連法のうち同一労働同一賃金（雇用形態間の不合理な待遇差の解消）に関する規定の大企業での施行（大企業：2020年4月、中小企業：2021年4月施行）等を背景として、特別給与が増加したものの、所定内給与及び所定外給与が減少したことで、前年と比較して減少となった。その結果、就業形態計では2年連続の減少となった。総雇用者所得（実質）については、厚生労働省の試算値によれば、2019年は、賃金要因、物価要因がマイナスに寄与している一方、雇用者要因がプラスに寄与し、結果として横ばいとなった。2020年には、雇用者要因、賃金要因、物価要因いずれもマイナスに寄与したことから、2014年以来6年ぶりにマイナスとなった。労働分配率は、2019年内に全ての資本金規模の企業で上昇に転じていた中、2020年には人件費の減少率のマイナス幅よりも付加価値の減少率のマイナス幅が大きくなった結果、大きく上昇した。

2020年の春季労使交渉では、賃上げ率は2014年以降で最も低い水準となったが、7年連続で2%以上となった。2021年の春季労使交渉では、感染拡大の影響で先行き不透明感がある中、月例賃金については業種間でばらつきがみられ、一時金は前年に比べ減少傾向という回答となった。

### 第4章 消費・物価の動向

消費動向について、消費総合指数と総雇用者所得の推移をみると、2019年は実質総雇用者所得が緩やかに増加する中、消費総合指数に持ち直しの動きが見られた。2020年には感染拡大の影響を受け、実質総雇用者所得、消費総合指数ともに大きく低下した後、それぞれ回復傾向にあるものの感染拡大前の水準には戻っていない。

勤労者世帯の消費支出は、2019年は実収入が底堅く推移する中、増加傾向で推移し、10月

以降は消費税率引上げの影響により減少がみられたものの、年平均では2年ぶりの増加となった。2020年は、感染拡大の影響を受け、5月に消費支出が大幅に減少し、年平均では比較可能な2001年以降最大の減少幅となった一方で、可処分所得は特別定額給付金等の影響で大幅増となったため、平均消費性向は大幅に低下した。

消費者物価指数の動向をみると、2019年は消費税率引上げがあったものの、軽減税率導入等の要因により前年の伸びを下回り、2020年も弱含みの動きとなり、前年と同水準となった。

## 第5章 新型コロナウイルス感染症の感染拡大が雇用・労働に及ぼした影響

### ●雇用・労働全体の状況

2020年の我が国経済は感染拡大の影響により、社会経済活動が抑制されたこと等から、2020年第Ⅱ四半期（4-6月期）には大幅なマイナス成長を記録した。また、人々の消費行動にも変化（外出に伴う支出の減少、いわゆる「巣ごもり需要」関連支出の増加等）がみられた。その後、社会経済活動が徐々に回復し、Go To キャンペーン等の政策も講じられる中で、7月以降は回復傾向にあったものの、2020年12月時点では感染拡大前の水準には戻っておらず、今後も予断を許さない情勢にある。リーマンショック期と比較すると、リーマンショック期には主に純輸出、民間総資本形成がマイナスに寄与していたが、感染拡大期には主に純輸出、民間最終消費支出がマイナスに寄与した。また、鉱工業生産指数の低下幅はリーマンショック期の方が大きく、第3次産業活動指数、全産業活動指数の低下幅は感染拡大期の方が大きかった。

このような経済状況を反映し、2020年の雇用・労働情勢には厳しさがみられる結果となった。最初の緊急事態宣言が発出された4月には、就業者数、雇用者数が大幅に減少し、休業者数や非労働力人口が大幅に増加した。その後、休業者数や非労働力人口はともに減少し、非労働力人口は感染拡大前の水準に戻った一方で、就業者数、雇用者数は緩やかな回復傾向となったものの、12月時点では感染拡大前の水準には戻っていない。就業者数、雇用者数の減少幅はリーマンショック期と同程度であり、休業者数はリーマンショック期より急増又は急減の動きとなった。また、有効求人倍率は大きく低下したが、低下した後もリーマンショック期の水準を上回った。このように、労働市場は感染拡大により大きく影響を受けたが、感染拡大前から続く人手不足の状況を背景とした企業の雇用維持の努力や政策効果等もあり、2020年は総じて完全失業者数や完全失業率についてはリーマンショック期と比較して緩やかな動きにとどまっている。

雇用者の総労働量を示す労働投入量（雇用者数×1人当たり労働時間）の最大減少幅は、リーマンショック期より大きいものに対して、雇用者全体の総賃金額を示す総雇用者所得（雇用者数×1人当たり賃金）は、厚生労働省試算値によれば、リーマンショック期より小幅な減少にとどまっており、企業の雇用維持やそれに対する政策の下支え効果があったことがうかがえる。

企業が用いた雇用調整等の方法をもみても、人員・賃金削減以外の方法（「残業規制」「休日・休暇の増加等」「配置転換」等）を実施した事業所の割合は、リーマンショック期と同様、上昇し、多くで実施されているが、人員・賃金削減による雇用調整等を実施した事業所の割合はリーマンショック期より低い水準にとどまっている。

労働時間・賃金については、総実労働時間は一般労働者の所定内労働時間及び所定外労働時間並びにパートタイム労働者の労働時間が大きくマイナスに寄与したことにより、2020年3月以降、5月を底として大きく減少した。また、現金給与総額は一般労働者の所定外給与及び

特別給与の減少が大きくマイナスに寄与したことにより、4～5月に大きく減少した。いずれもその後、減少幅は縮小しつつあったが、11月以降、労働時間は再び減少し、賃金は減少幅が拡大し、年内には感染拡大前の水準までの回復には至らなかった。労働時間については、最も減少幅が大きい時期で比べるとリーマンショック期よりも減少幅が大きかったが、賃金についてはリーマンショック期と比較して減少幅は総じて小さくなっている。

### ●産業別の状況

産業別に分析すると、感染拡大防止のための国内外での経済活動の抑制等の影響を受け、「製造業」「運輸業、郵便業」「宿泊業、飲食サービス業」「生活関連サービス業、娯楽業」等で業況が悪化したことにより、これらの産業で働く労働者の雇用、労働時間、賃金等が大きな影響を受けた。リーマンショック期には、「製造業」を中心とした幅広い産業が経済的ショックを受けたのに対し、感染拡大期には、とりわけ「宿泊業、飲食サービス業」といった対人サービスを中心とした産業などで、緊急事態宣言による外出自粛、休業要請等の影響を強く受け、こうした産業で働く労働者の雇用、労働時間、賃金等が大きな影響を受けた。

また、労働移動の動向については、2020年は、同業種内、異業種間ともに転職の動きはおおむね弱くなっているものの、「宿泊業、飲食サービス業」「生活関連サービス業、娯楽業」から「卸売業、小売業」への移動など、一部の産業間では増加する動きもみられた。

### ●労働者の属性別の状況

労働者の属性別の状況をみると、リーマンショック期は男性の正規雇用労働者、非正規雇用労働者の減少が目立っていたのに対し、感染拡大期は女性の正規雇用労働者が堅調に増加した一方、男女とも非正規雇用労働者が減少し、特に女性で減少幅が大きかった。非正規雇用労働者の内訳をみると、リーマンショック期は男女とも派遣労働者の減少が目立ったが、感染拡大期は男女ともパート・アルバイト、契約社員・嘱託の減少が大きく、特に女性のパート・アルバイトの減少幅が大きい。産業別では、「製造業」「卸売業、小売業」「宿泊業、飲食サービス業」「生活関連サービス業、娯楽業」などの女性の非正規雇用労働者等を中心に雇用者数が大きく減少した。

完全失業者数は男女とも2020年4月以降、対前年差で幅広い年齢層で増加し、非労働力人口は、男性は4～6月、女性は4～10月にかけて対前年差で増加が続いた。非労働力化の背景をみると、女性を中心に感染拡大に伴う景況の悪化を理由に求職活動を諦めている状況もうかがえる。このほか、2020年4月以降、子育てをしている世帯の女性の非労働力人口の増加といった動きがみられたほか、学生の雇用も感染拡大の影響を受け、2020年4～6月期以降、雇用者数（パート・アルバイト）が減少し、非労働力人口が増加している。また、感染拡大の影響について先が見通せない中で、2020年後半には、男性の「世帯主」「単身世帯」、女性の「世帯主の配偶者」「世帯主」の完全失業者の増加がみられた。

## 第6章 新型コロナウイルス感染症の感染拡大期における雇用対策

今般の感染拡大に対応し、雇用維持のための支援などの雇用対策が過去に例をみないスピード感、支援額の規模により講じられた。雇用維持・継続に向けた支援として、雇用調整助成金については、リーマンショック期以上の大幅な特例措置がとられ、助成額の日額上限や助成率の引上げが行われたほか、従来、雇用調整助成金の助成対象は雇用保険被保険者のみであった

ところ、雇用保険被保険者以外の労働者（週労働時間20時間未満の労働者など）について助成対象とする緊急雇用安定助成金が設けられた。同時に、雇用調整助成金の特例措置に関する申請書類等については、大幅に簡素化され、事業主の申請手続の負担軽減と支給事務の迅速化が図られた。その結果、雇用調整助成金及び緊急雇用安定助成金を合わせ、2020年12月末時点でリーマンショック期を大幅に上回る累積2.5兆円を超える支給決定が行われている。雇用調整助成金の利用状況を産業別にみると、「飲食・宿泊業」「製造業」「運輸業」等、感染拡大の影響を大きく受けたと考えられる産業を中心に多く利用されている。

また、雇用調整助成金等以外にも様々な雇用維持等を図るための支援策が講じられたほか、雇用維持だけでなく、やむを得ず職を失われた方等への再就職支援等の支援策や仕事や生活を支えるための支援等も講じられた。

雇用調整助成金等による完全失業率の抑制効果をみると、一定の仮定の下に推計したものであり、相当の幅をもってみる必要があるが、推計の結果、雇用調整助成金の支給により2020年4～10月中の完全失業率が2.1%ポイント程度抑制されたと見込まれる。また、緊急雇用安定助成金と合わせた雇用調整助成金等による完全失業率の抑制効果は2.6%ポイント程度と見込まれる。

リーマンショック期と比較して完全失業率の上昇が緩やかなものにとどまっていることなどをみると、雇用調整助成金等をはじめとした雇用対策等が労働者の雇用や生活を守ることに大きな役割を果たしたものと考えられる。他方で、雇用調整助成金等については、助成金の支給が失業の削除効果につながらない（死荷重）といった指摘や、成長分野への労働移動等、円滑な産業調整を遅らせることになる（置換効果）といった指摘があるほか、長期間にわたり休業による雇用維持を図り続けることについては、働き手の能力が十分に発揮されず、経済社会の中での活躍の機会が得られないこと等の懸念もある。また、雇用調整助成金の多額の支出により、雇用保険財政はひっ迫しつつあり、負担の在り方が今後の課題とされている。今後は雇用調整助成金等による雇用維持を支援するとともに、労働移動への支援の充実が求められる。

### 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

#### ●分析対象とする労働者の範囲及び概況

本章では、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について、感染拡大下における働き方の実態を分析している。分析の対象として、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」を基礎として、分析対象業種・労働者を選定し、このうち「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している。

分析対象労働者について業種、職種、雇用形態別等の雇用者数や賃金、労働時間等の状況を概観すると、まず、分析対象業種の雇用者数は全雇用者数の半分程度を占めており、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業種の概況をみると、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、賃金の状況をみると、年収の平均値が、全産業と比べて「医療業」では短時間労働者が高く、「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、短時間労働者とともに低くなっている。各業種内で職種別にみると、職種による違いが大きい。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。

## ●分析対象労働者の働き方に関する変化・課題

まず、分析対象労働者の業務の性質や賃金の状況を見ると、業務の性質については、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いほか、業種によるばらつきがあるが、「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）」等で対面業務の必要性が高い。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。賃金については、感染拡大前の平時の賃金に対して満足と答えた労働者は全体の2割未満、不満足と答えた労働者は全体の3割となっている。

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いくと、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については、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い。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いことがうかがえた。

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、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」といった業種の労働者は、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る。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。

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、「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に伴う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。

## ●勤め先の取組と分析対象労働者への影響

既に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ると、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増強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、感染拡大期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。

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

### ●テレワークの実施状況

2020年4～5月の最初の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、緊急事態宣言下で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くなっている。

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。

### ●テレワーク活用のメリットについて

労働者、企業ともに、生産性の向上やワーク・ライフ・バランスをテレワークのメリットと

して感じている。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くなっている。

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が関係していることが示唆される。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、感染拡大期にテレワークを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る。

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。感染拡大前からテレワークを始めていた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。

### ●テレワーク定着に向けた課題について

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ると、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る。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る。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、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については上述のとおりである。

### ●テレワーク時の仕事の進め方に関する課題について

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ところ、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・効率性や充実度・満足感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・満足感の高さにつながっている可能性がある。

また、テレワーク時の仕事の進め方に関して、業務範囲・期限の明確性、業務の裁量性、評価基準の明確性といった項目について、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行っている労働者の方が、調査時点ではテレワークを行っていない労働者よりも該当割合は高く、テレワークの開始時期別でみると、感染拡大前からテレワークを実施していた労働者の方が、感染拡大を機にテレワークを始めた労働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に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労働者や企業では、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。

### ●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

テレワークを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・満足感の悪化を防ぎ、また、ワーク・ライフ・バランスの向上を図ることができる可能性がある。

これまでの分析を踏まえると、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。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。

また、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。