

## 1. 目的

今回の新型コロナウイルス感染症対策として、これまでにない規模でテレワークが実施されることとなった。今回の経験からは、働き方の観点から、テレワークの際の労働時間管理の在り方や社内コミュニケーションの不足への対応など、様々な検討課題も見えてきているところである。

このため、労働者が安心して働くことのできる形で良質なテレワークを進めていくことができるよう、適切な労務管理を含め、必要な環境整備に向けた検討を進めるため、「これからのテレワークでの働き方に関する検討会」を開催する。

## 2. 検討項目

### (1) テレワークを行う上での課題について

テレワークの際の労働時間管理の在り方、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、テレワークの対象者を選定する際の課題、その他、テレワークの実施に際しての労務管理上の課題(人材育成、人事評価、手当等)

### (2) 当該課題に対する対応方針の検討について

## 3. 構成員

|         |                           |
|---------|---------------------------|
| 風神 佐知子  | 慶應義塾大学商学部准教授              |
| 川田 琢之   | 筑波大学ビジネスサイエンス系教授          |
| 小西 康之   | 明治大学法学部教授                 |
| 小豆川 裕子  | 日本テレワーク学会副会長              |
| 竹田 陽子   | 東京都立大学経済経営学部教授            |
| 萩原 牧子   | リクルートワークス研究所 調査設計・解析センター長 |
| 濱口 桂一郎  | 労働政策研究・研修機構労働政策研究所長       |
| ◎ 守島 基博 | 学習院大学経済学部経営学科教授・一橋大学名誉教授  |

※◎は座長

# テレワークで感じた課題①【コミュニケーション・仕事とプライベートの区別】

- 社内での気軽な相談・報告が難しく、また、画面を通じた連絡が中心となる働き方であり、労働者調査では、社内でのコミュニケーションが不足するということがデメリットや課題として挙げられている。
- また、勤務時間とそれ以外の時間との区別がつけづらいということもデメリットや課題として挙げられている。

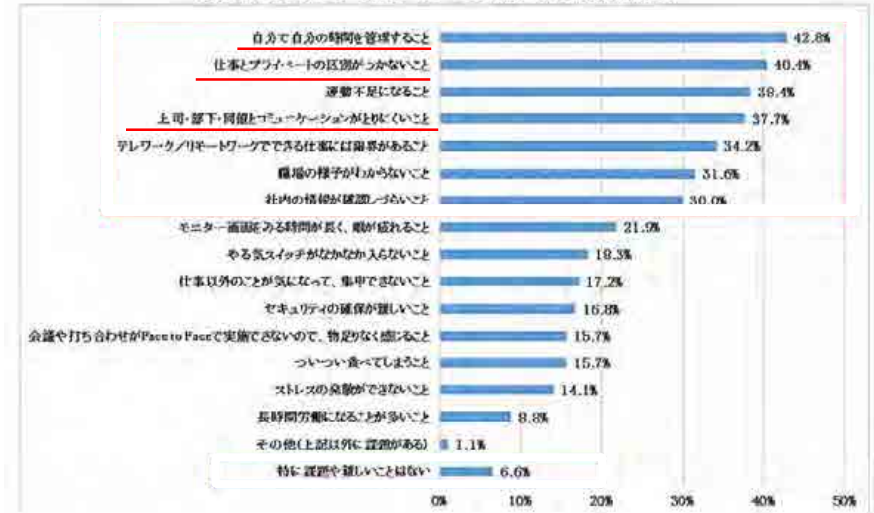
## ■テレワークで感じたデメリット（労働者調査）



【出典】スタッフサービス・ホールディングス「「テレワーク導入後の働き方」に関する意識調査」

## ■テレワークの課題（労働者調査）

【図表 2-5-1】テレワーク/リモートワークの課題 (N=453) (複数回答)



【出典】NTTデータ経営研究所ほか「緊急調査：パンデミック(新型コロナウイルス対策)と働き方」

## ■テレワークのデメリットだと感じる点（労働者調査）



【出典】日本労働組合総連合会「テレワークに関する調査2020」

# テレワークで感じた課題②【労働時間】

- 労働時間は減る人の方が多いが、増える人もおり、2極化している。
- 今年の4月以降のテレワークの際に、通常の勤務よりも長時間労働になることが「あった」と回答した者が約半数。また、今年の4月以降のテレワークで残業代支払いの対象となる時間外・休日労働を行うことがあった者のうち、残業したにもかかわらず申告していないが「あった」と回答した者が6割超、残業したにもかかわらず勤務先に認められないことが「あった」と回答した者が半数超いる。

## ■テレワーク環境における生活の変化（労働者調査）



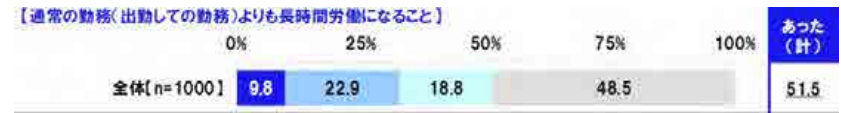
【出典】リクルートマネジメントソリューションズ「テレワーク緊急実態調査」

## ■感染症の影響下における労働時間の変化（労働者調査）

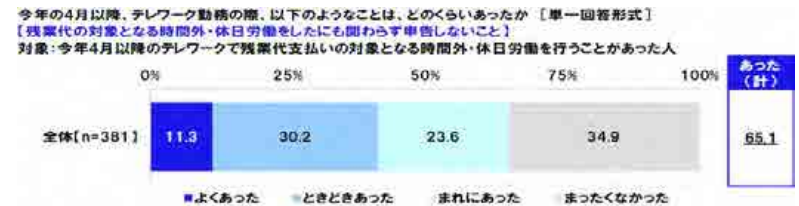


【出典】内閣府「新型コロナウイルス感染症の影響下における生活意識・行動の変化に関する調査」

## ■今年の4月以降のテレワークの際に通常の出勤の勤務よりも長時間労働になることがどのくらいあったか（労働者調査）



## ■今年の4月以降のテレワークの際に残業をしたにもかかわらず申告していないこと/勤務先に認められないこと（労働者調査）



## ■テレワークを継続する上での課題（労働者調査）

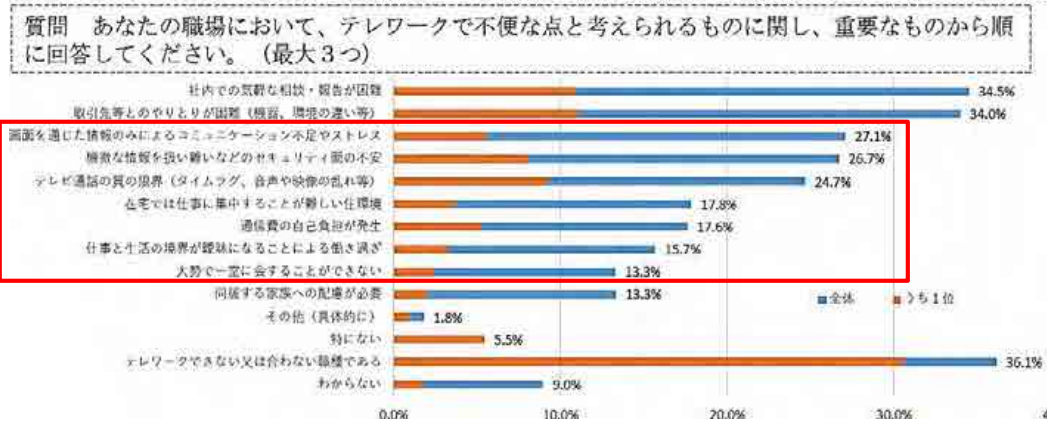
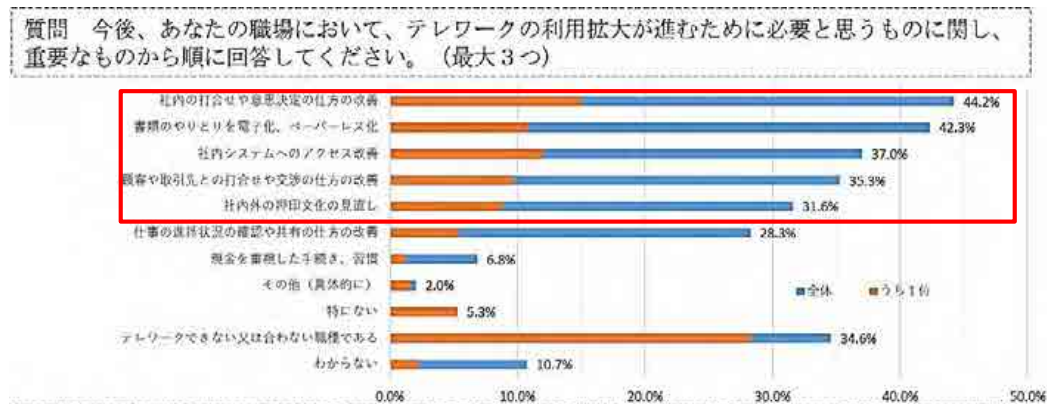


【出典】日本労働組合総連合会「テレワークに関する調査2020」

# テレワークで感じた課題③【環境整備・社内制度】

- テレワークの利用拡大が進むために必要と思うものについて、労働者調査では、社内の打合せや意思決定の仕方や、顧客や取引先との打合せや交渉の仕方の改善、書類のやりとりを電子化、ペーパーレス化、社内外の押印文化の見直しが必要との回答があった。
- テレワークを実施した際の課題について、企業調査では、ネットワーク環境の整備やPC等機器の確保、労働者調査では、機微な情報を扱い難いなどのセキュリティ面の不安や通信費の自己負担が発生などの回答があった。
- また、企業調査では、労働者の自宅にインターネット環境が整備されていない、企業においてリモートで業務を行うためのシステム・ツールの導入が不十分などの理由から、在宅勤務ができない社員がいるケースがあるとの回答があった。

## ■テレワーク利用に必要な課題、不便な点（労働者調査）



【出典】内閣府「新型コロナウイルス感染症の影響下における生活意識・行動の変化に関する調査」

## ■テレワークを実施した際の課題（企業調査）

|    | 全体 (n=732)            |
|----|-----------------------|
| 1位 | ネットワーク環境の整備<br>56.7%  |
| 2位 | PC・スマホ等機器の確保<br>55.9% |
| 3位 | 社内のコミュニケーション<br>55.5% |
| 4位 | 情報セキュリティ体制整備<br>50.9% |
| 5位 | 書類への押印対応<br>44.9%     |

【出典】東京商工会議所「テレワークの実施状況に関する緊急アンケート」調査

## ■在宅勤務・テレワーク運用の課題（企業調査）

| 在宅勤務・テレワーク運用の課題  | 大企業 | 中小企業 |
|--|-----|------|
| 勤務場所が自宅になると生産性が落ちる社員がいる                                    | 46% | 43%  |
| 自宅にインターネット環境が整備されていないため、在宅勤務を命じてもできない社員がいる                 | 34% | 36%  |
| 持ち出し可能なPCやリモートで業務を行うためのシステム・ツールの導入が不十分であるため、在宅勤務ができない社員がいる | 44% | 46%  |
| チャットツールやビデオ会議ツールなどの習熟度に個人差があり、業務の円滑な進捗を妨げている               | 34% | 35%  |
| 押印作業など紙を前提としたワークフローが存在しているため、出社して業務をせざるを得ない状況がある           | 56% | 46%  |
| その他  | 14% | 23%  |
| 課題は特に感じていない  | 9%  | 29%  |

※調査対象：Q3で「社員への在宅勤務やテレワークの要請・推奨」を実施した人（1405人）

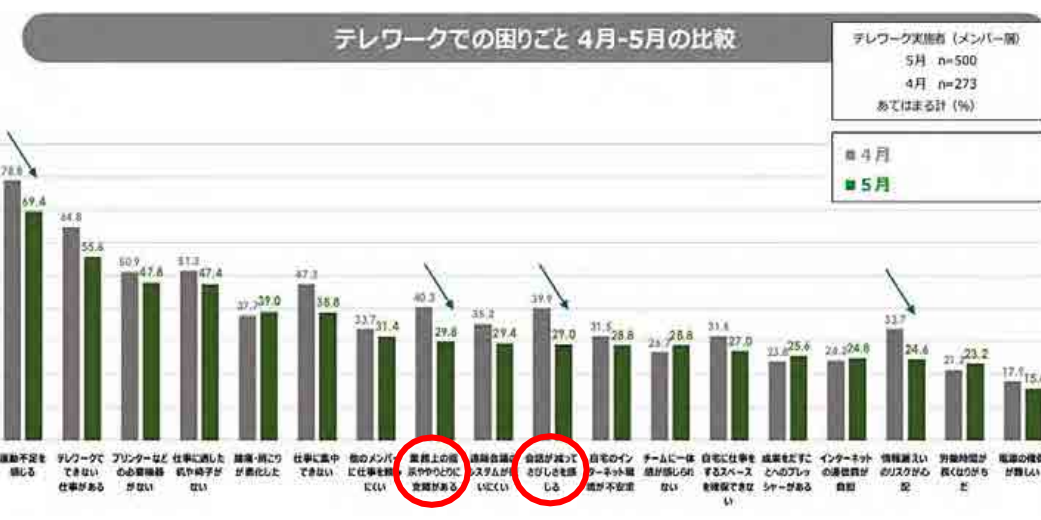
【出典】株式会社日本経済新聞社 OFFICE PASS事務局「新型コロナ対策 テレワークに関するマネジメント層を対象としたアンケートレポート」

# テレワークで感じた課題④【心理面】

- テレワーク時には、上司から公平・公正に評価してもらえるか、成長できる仕事を割り振ってもらえるかなど、社内の評価・キャリアへの不安を感じるという回答があった。
- テレワーク環境下では、非対面のやりとりで相手の気持ちが分かりにくく不安、業務上の指示ややりとりに支障がある、会話が減って寂しさを感じる、といった課題を抱えているという回答があった。

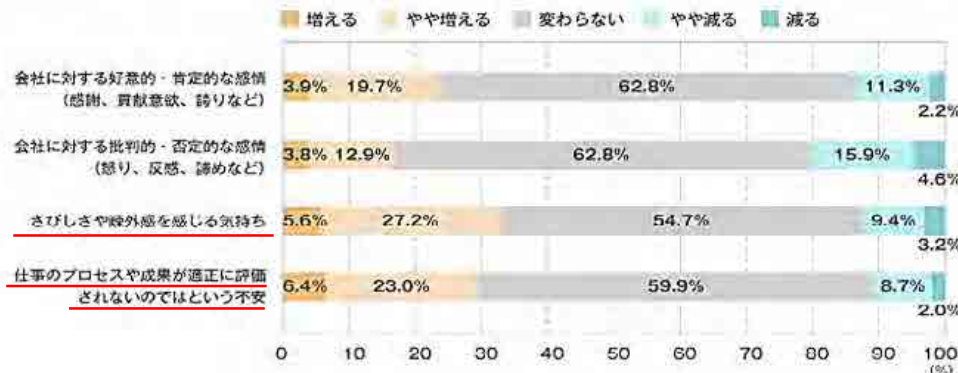
## ■テレワーク業務時の不安 4月-5月の比較 (労働者調査)

## ■テレワークでの困りごと 4月-5月の比較 (労働者調査)



【出典】 パーソル総合研究所「第3回・新型コロナウイルス対策によるテレワークへの影響に関する緊急調査」

## ■テレワーク環境における心理的変化 (労働者調査)



【出典】 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」

# (参考) 調査の概要

- 1 内閣府「新型コロナウイルス感染症の影響下における生活意識・行動の変化に関する調査」  
調査期間 : 2020年5月25日(月)～6月5日(金)  
調査方法(対象) : インターネット調査(国内居住のインターネットパネル登録モニター)  
回収数 : 10,128人(内訳: 就業者6,685人、子育て世帯2,168人、学生1,035人、シニア2,532人)
- 2 東京商工会議所「テレワークの実施状況に関する緊急アンケート調査」  
調査期間 : 2020年5月29日(金)～6月5日(金)  
調査方法(対象) : FAX・メール・WEBによる調査(東京商工会議所会員企業12,555社)  
回答数 : 1,111社(回答率8.8%)
- 3 日本労働組合総連合会「テレワークに関する調査2020」  
調査期間 : 2020年6月5日(金)～6月9日(火)  
調査方法(対象) : インターネットリサーチ(令和2年4月以降にテレワークを行った全国の18歳～65歳の男女)  
有効回答数 : 1,000人
- 4 NTTデータ経営研究所、NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション「緊急調査: パンデミック(新型コロナウイルス対策)と働き方」  
調査期間 : 2020年4月7日(火)～4月10日(金)  
調査方法(対象) : 非公開型インターネットアンケート(従業員規模10名以上、経営者役員を含む雇用者(正社員)、20歳以上のホワイトカラー職種)  
有効回答数 : 1,158人
- 5 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」  
調査期間 : 2020年3月26日(木)～28日(土)  
調査方法(対象) : インターネット調査(22～59歳の会社勤務の正社員)  
有効回答数 : 2,658人(内訳: 管理職618人、一般社員2,040人)
- 6 パーソル総合研究所「新型コロナウイルス対策によるテレワークへの影響に関する緊急調査」(第1回調査)  
調査期間 : 2020年3月9日(月)～3月15日(日)  
調査方法(対象) : 調査会社モニターを用いたインターネット定量調査(全国、正社員、20～59歳男女、勤務先従業員人数10人以上)  
有効回答数 : 21,448  
(第2回調査)  
調査期間 : 2020年4月10日(金)～4月12日(日)  
調査方法(対象) : 調査会社モニターを用いたインターネット定量調査(全国の就業者、20～59歳男女、勤務先従業員人数10人以上)  
有効回答数 : 25,769  
(第3回調査)  
調査期間 : 2020年5月29日(金)～6月2日(火)  
調査方法(対象) : 調査会社モニターを用いたインターネット定量調査(全国の就業者、20～59歳男女、勤務先従業員人数10人以上)  
有効回答数 : 21,000(正規雇用20,000、非正規雇用1,000)
- 7 スタッフサービス・ホールディングス「「テレワーク導入後の働き方」に関する意識調査」  
調査期間 : 2020年5月1日(金)～5月2日(土)  
調査方法(対象) : インターネット調査(新型コロナウイルスの影響でテレワークを行っている20～59歳の事務職(正社員/派遣スタッフ)の男女)  
有効回答数 : 400人
- 8 日本経済新聞社 OFFICE PASS事務局「新型コロナ対策 テレワークに関するマネジメント層を対象としたアンケートレポート」  
調査期間 : 2020年3月27日(金)～4月10日(金)  
調査方法(対象) : インターネット調査(企業のマネジメント層及び人事・総務担当者)  
有効回答数 : 1,939件

# 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〈概要〉

- 「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)を受け、平成30年2月に「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」を策定(「情報通信機器を活用した在宅勤務の適切な導入及び実施のためのガイドライン」を改定)
- 雇用型テレワークについて、長時間労働を招かないよう労働時間管理の仕方などを整理、在宅勤務以外の形態(モバイル・サテライト)についても対応。

## ○ 労働基準関係法令の適用

テレワークを行う場合においても、労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法等の労働基準関係法令が適用。

## ○ 労働基準法の適用に関する留意点

|               |  |
|---------------|--|
| 労働条件の明示       | 労働者がテレワークを行うことを予定している場合も、テレワークを行うことが可能である勤務場所を明示することが望ましい。   |
| 労働時間制度の適用と留意点 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 労働時間の適正な把握<br/>使用者はテレワークを行う労働者の労働時間についても適正に把握する責務を有する。</li> <li>● いわゆる中抜け時間<br/>労働者が労働から離れ、自由利用が保障されている場合、休憩時間や時間単位の年次有給休暇として取扱うことが可能。</li> <li>● 通勤時間や出張旅行中の移動時間中のテレワーク<br/>使用者の明示又は黙示の指揮命令下で行われるものは労働時間に該当する。</li> <li>● 勤務時間の一部をテレワークする際の移動時間等<br/>使用者が移動することを労働者に命ずることなく、単に労働者自らの都合により就業場所を移動し、自由利用が保障されている場合は、労働時間に該当しない。</li> <li>● フレックスタイム制<br/>テレワークもフレックスタイム制を活用可能。あくまで始業・終業の時刻を労働者に委ねる制度のため、労働時間の把握が必要。</li> </ul> |
| 通常の労働時間制度     |  |
| 事業場外みなし労働時間制  | <p>使用者の具体的な指揮監督が及ばず、労働時間を算定することが困難なときは、事業場外みなし労働時間制が適用。</p> <p>具体的には、①情報通信機器が、使用者の指示により常時通信可能な状態におくこととされていないこと、②随時使用者の具体的な指示に基づいて業務を行っていないこと が必要。</p> <p>労働者の健康確保の観点から、勤務状況を把握し、適正な労働時間管理を行う責務を有する。また、実態に合ったみなし時間となっているか確認し、実態に合わせて労使協定を見直すこと等が適当。</p>   |
| 裁量労働制         | <p>裁量労働制の要件を満たし、制度の対象となる労働者についても、テレワークを活用可能。</p> <p>労働者の健康確保の観点から、勤務状況を把握し、適正な労働時間管理を行う責務を有する。また、労働者の裁量が失われていないか等を労使で確認し、結果に応じて、業務量等を見直すことが適当。</p>   |
| 休憩時間          | 労使協定により休憩時間の一斉付与の原則を適用除外可能。  |

## 時間外・休日労働の労働時間管理

法定労働時間を超える場合には、割増賃金の支払い等が必要となることから、労働時間の状況の適切な把握に努め、必要に応じて労働時間や業務内容等について見直すことが望ましい。

## ○ 長時間労働対策

長時間労働等を防ぐ手法として、①メール送付の抑制、②システムへのアクセス制限、③テレワークを行う際の時間外・休日・深夜労働の原則禁止等、④長時間労働等を行う者への注意喚起 等の手法を推奨。

## ○ 労働安全衛生法の適用及び留意点

|             |  |
|-------------|--|
| 安全衛生関係法令の適用 | 過重労働対策やメンタルヘルス対策等により、テレワークを行う労働者の健康確保を図ることが重要。             |
| 作業環境整備      | テレワークを行う作業場が自宅等である場合には、情報機器ガイドライン等の衛生基準と同等の作業環境とすることが望ましい。 |

## ○ 労働災害の補償に関する留意点

テレワーク勤務における災害は労災保険給付の対象となる。

## ○ その他テレワークを適切に導入及び実施するに当たっての留意点等

|            |   |
|------------|---|
| 労使双方の共通の認識 | あらかじめ導入の目的、対象となる業務、労働者の範囲、テレワークの方法等について、労使で十分協議することが望ましい。<br>テレワークを行うか否かは労働者の意思によるべき。 |
| 円滑な遂行      | 業務の内容や遂行方法を明確にしておくことが望ましい。  |
| 業績評価等      | 業績評価等について、評価者や労働者が懸念を抱くことのないように、評価制度、賃金制度を明確にすることが望ましい。                               |
| 費用負担       | テレワークを行うことによって生じる費用について労使のどちらが負担するか等を、あらかじめ労使間で十分に話し合い、就業規則等に定めておくことが望ましい。            |
| 社内教育       | 労働者が能力開発等において不安に感じることを無いう、社内教育等の充実を図ることが望ましい。   |
| 労働者の自律     | 労働者も自律的に業務を遂行することが求められる。  |