

新型コロナウイルス感染症の影響による「在宅勤務（テレワーク）」に関するアンケート【速報版】

新型コロナウイルス感染症の拡大による働き方の変化、在宅勤務の状況について、全国の「在宅勤務を一部でも導入している企業」に勤務する会社員・役員に対してアンケート調査を実施しました。

併せて、当社サービスの第三者内部通報窓口「リスクホットライン（以下、RHL）」に、寄せられた新型コロナウイルス関連の通報内容を検証しました。

● 主な調査結果・ポイント

- (1) 在宅勤務を導入している企業のうち、在宅勤務制度がある企業は約3分の2（65.8%）。約3分の1（34.2%）は制度がないまま在宅勤務状態に突入（Q5）
- (2) 7割以上が新型コロナウイルス収束後も、在宅勤務を継続したほうが良いと回答（Q16）
- (3) 働き方の変化以外で、現在最も気になることは「収入（給与・賞与）」が41.3%で最多。「健康・体調」「メンタルヘルス」への不安もそれぞれ2割程度（Q1）
- (4) 通常勤務（出社）と在宅勤務の働きやすさは「変わらない」とした回答が最も多い（Q9）
- (5) 情報セキュリティ、労働環境に課題あり。課題を解決することが「新型コロナウイルス対策」→「働き方改革」としての在宅勤務への移行には不可欠。（Q6・11）

本アンケート結果では、現在何らかの形で「在宅勤務」を実施している企業に勤務する役員・従業員の7割以上（73.9%）が、新型コロナウイルス感染症の収束後も、継続して在宅勤務を行った方が良いと回答しました。現在は制度が整っていない企業も、在宅勤務の障害となることおよび出社が必要となる状況等を解決することで、アフター・コロナにおける「働き方改革」の1つとして本格的な「在宅勤務制度」の導入が可能となるものと考えます。

また、当社 RHL への通報内容では、自身の身の危険を感じる声や、会社の対応方針が分からないといった生の声がありました。当社で過去に支援した緊急事態対応とも共通して言えることですが、今回のような有事の際には、経営層から「従業員とその家族を守る対策を取る」という迅速かつ明確、具体的なメッセージの発信が重要であると言えます。

企業として一定の基準での統一した方針を通知し、情報の不公平感や部門・店舗等の間での対応格差を生まないよう経営層の強いリーダーシップと従業員への丁寧な説明が必要になると考えられます。不安な状態で、従業員が「会社は何もしてくれない」「売上・利益優先だ」と考えることは、会社に対する不満や不信感に発展し、将来的な HR（ヒューマンリソース）リスクにつながる可能性があります。まずは従業員の安心感につながるメッセージを発信し、具体的な対策は動向に鑑み順次対応していくということであれば、従業員の理解は得られやすいものと思われます。

新型コロナウイルス感染症が収束した後（アフター・コロナ）も、一旦変化した働き方は、元に戻すことよりもさらに進化させる方向に進むことが予想されます。本アンケートからは、在宅勤務に対してネガティブな反応を顕著に示す層は多くないことが分かり、従業員もこのような状況に順応しつつあることがうかがえます。しかし一方で、情報セキュリティや快適な労働環境の確保、働き方の異なる従業員間で生じる不公平感や業務連携における支障など、クリアすべき問題も読み取れます。在宅勤務を制度化し本格的に導入する場合は、これらの問題の解決に加え、対面を前提としたこれまでの人事評価体制とは異なる基準（成果評価等）の設定と評価の透明性が必要になるものと考えられます。この機会に、在宅勤務において生じた利点と問題点を検証し、本格的な制度導入に向けて

の準備を進められることも、経営リソースの強化に寄与するものと考えます。

● 調査概要

対象： 全国の在宅勤務を導入する企業に勤める会社員(役員を含む) 20歳～64歳の男女 1074名

期間： 予備調査 2020年4月22日(水)～4月23日(木)

本調査 2020年4月24日(金)～4月26日(日)

調査方法：インターネット

調査委託会社：ジャストシステム Fastask

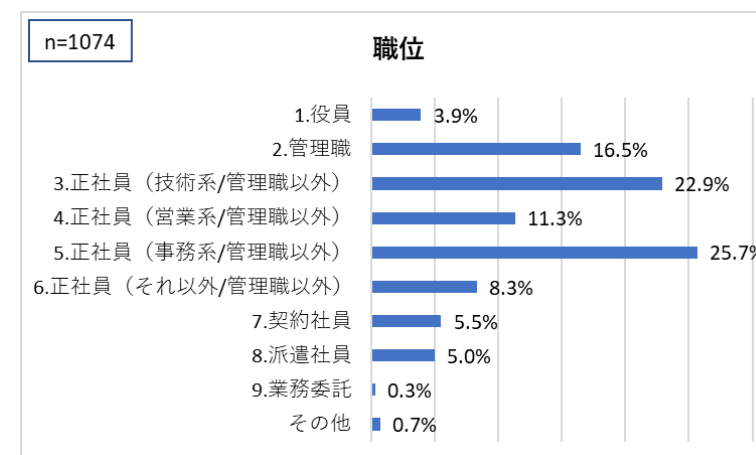
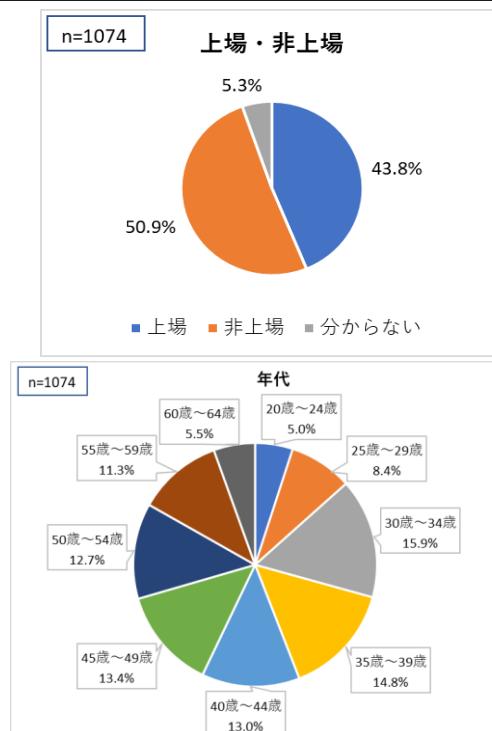
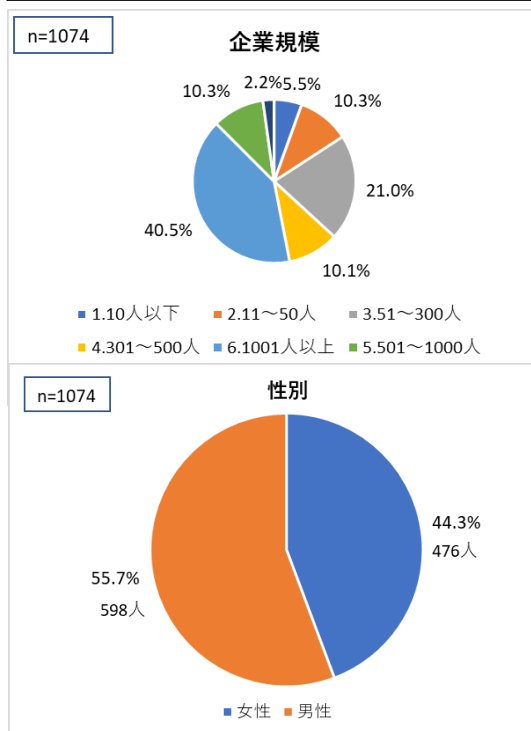
● 当社 RHL への通報

2020年1月～4月までの総件数 615 件、うち新型コロナウイルス関連は 104 件(約 17%)

新型コロナウイルス関連 104 件のうち、匿名化の上、無作為に抽出した 50 件の通報内容を検証

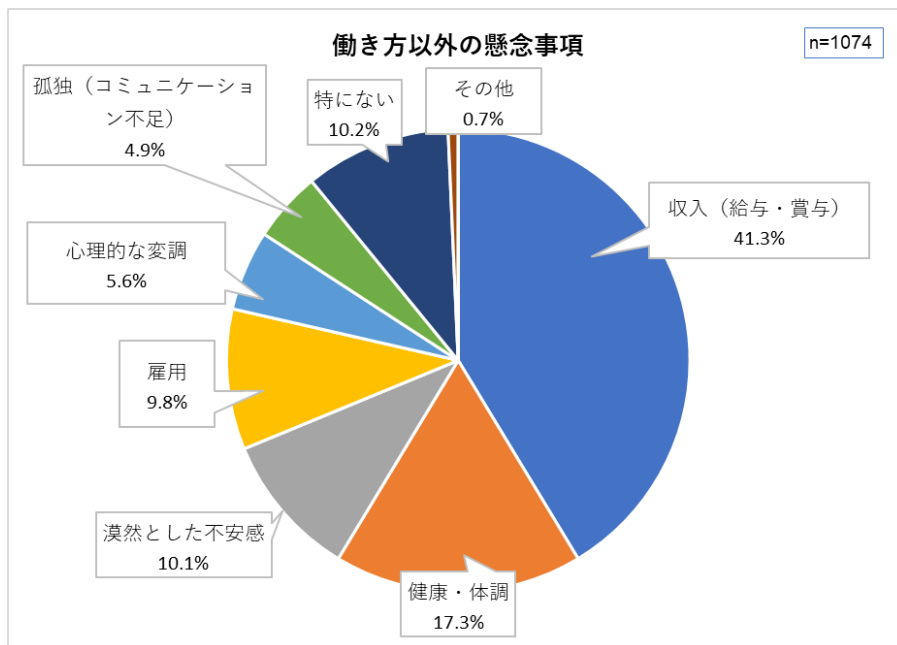
● 属性概要

Q. あなたの会社とあなたの雇用形態・職位について教えてください。



● 結果概要

Q1. あなた自身が、現在最も気になることを1つ選択してください。



「働き方の変化、在宅勤務の状況」アンケートの前に、「現在最も気になること」を一つ選択していただきました。

現在最も気になることは「収入（給与・賞与）」が41.3%で最も多い結果でした。

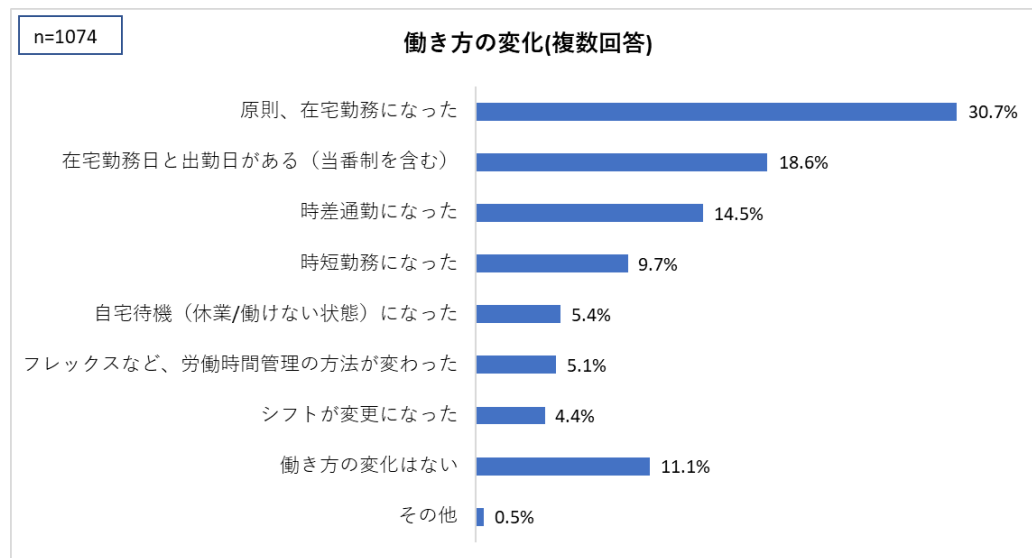
事業活動が制限されれば、売上や利益に影響することは多くの従業員が想定しているものと推察され、それが自身の収入減少につながることを懸念していると考えられます。当社 RHL に寄せられた通報からも、先の見えない状況の中で、経営層からのメッセージがないことや情報発信が遅れたことにより、従業員の不満や不信感に繋がる傾向がうかがえることから、経営状況や今後の経営方針についての速やかな情報発信と丁寧な説明が必要と考えられます。

また、「健康・体調」が17.3%、さらに「漠然とした不安感(10.1%)」「心理的な変調(5.6%)」「孤独（コミュニケーション不足）(4.9%)」を合わせると4割近い割合となっており、身体やメンタルヘルスへの影響も注目しなければいけない問題と言えます。

こういったことから、経営実態の共有だけでなく、従業員が抱える様々な不安を汲み

取り、会社の考えを迅速かつ継続的に発信していくこと、従業員の不安に対する共感や大変な状況下で勤務していることへの労いの言葉なども重要と考えられます。

Q2. 新型コロナウイルス対応として、あなたの働き方に変化はありましたか。

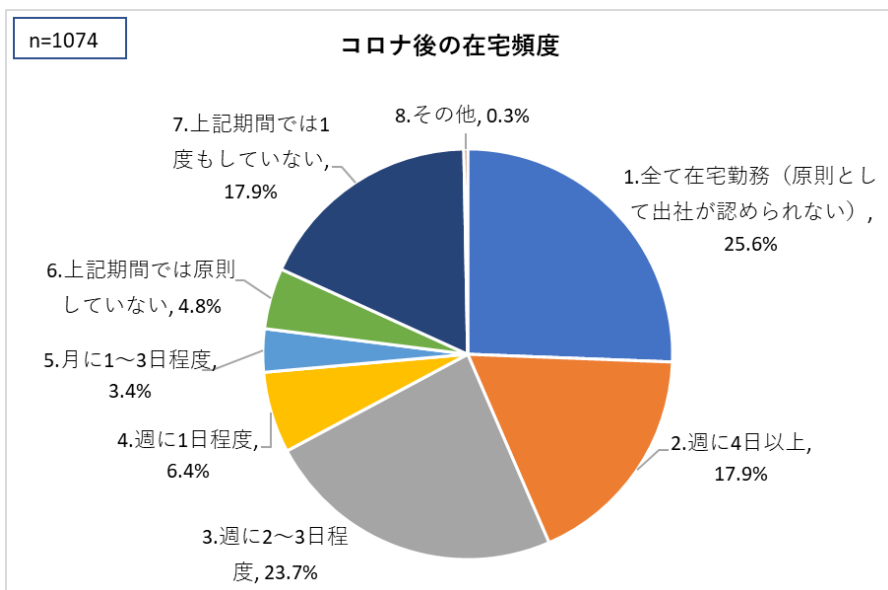


在宅勤務を実施している企業では、「原則、在宅勤務になった」が 30.7%で最も多く、出社を制限していることが分かります。

時差通勤を選択したうちの 46.5%、時短勤務を選択したうちの 42.4%が「在宅勤務日と出勤日がある」を選択していることから、時間の変更と組み合わせて段階的に在宅勤務へ移行した可能性や、在宅勤務日と出勤日の両方がある働き方では、出勤時間の配慮等がある可能性もうかがえます。

他方、「会社は在宅勤務を実施しているが、働き方の変化はない」という層も 11.1%見られます。

Q3. 「新型コロナウイルスの影響を受けている」現在では、どのくらいの頻度で在宅勤務をしていますか。



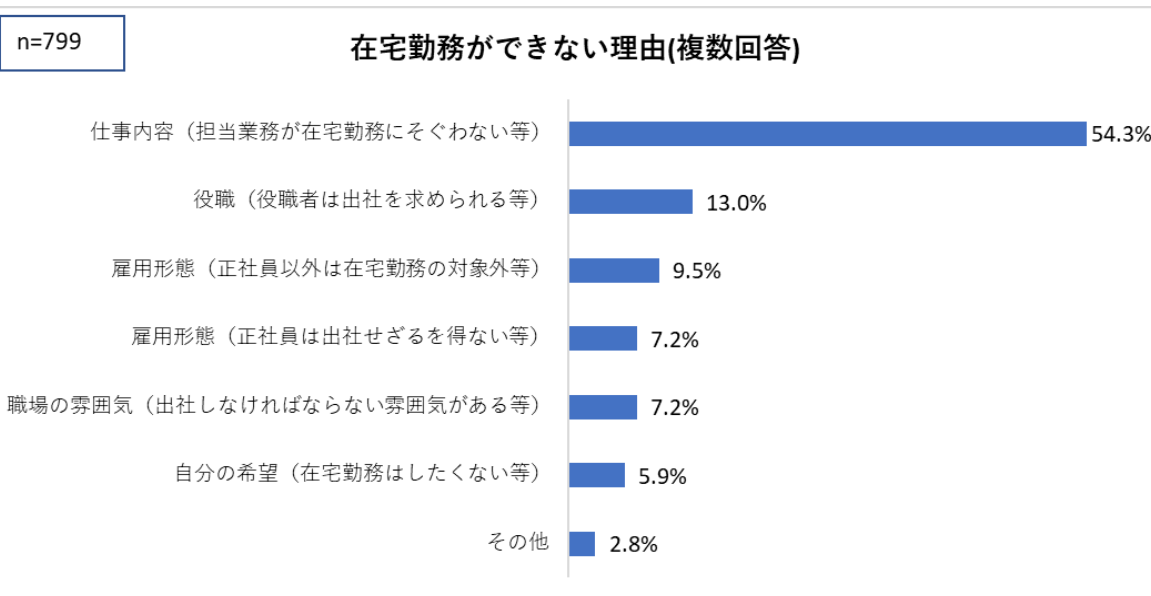
新型コロナウイルスの影響を受けて、在宅勤務を実施した人は 77.0%でした。そのうち、「原則として出社は認められておらず、全て在宅勤務になった人」が 25.6%で最も多く、次に多いのは、「週に 2～3 日程度在宅勤務をしている人（23.7%）」という結果でした。

新型コロナウイルス流行後も在宅勤務をしていない人は 22.7%でした。

このアンケートでは、「自身が在宅勤務をしているかに関わらず、在宅勤務が可能な会社に勤務している人」を対象にしています。在宅勤務を実施している会社であっても、実際には「在宅勤務をしていない人」が 2 割以上いることが分かりました。

(新型コロナウイルスの影響を受けて以降、「全て在宅勤務」となった人「以外の人」への質問)

Q4. 在宅勤務をしていない(できない) 要因について当てはまるものを選択してください。(複数回答)

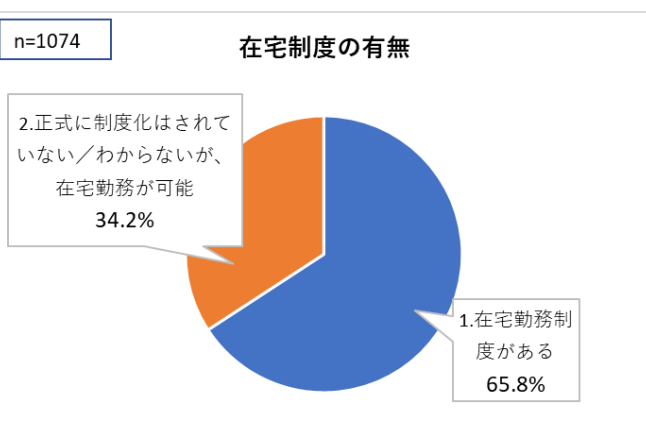


Q3 で「全て在宅勤務」を選択した人以外を対象に、在宅勤務ができない理由を調査しました。最も多かったのは「仕事内容」(54.3%)で、半数を超える人が選択しています。現地へ行かなければできない仕事は仕方ないものの、「役職(13.0%)」や「雇用形態(9.5%・7.2%)」、「職場の雰囲気(7.2%)」が理由であるとする回答も見受けられました。

業務上の明確な理由がなく、役職者であることや雇用形態および職場の雰囲気などの「あいまいな判断基準」によって出社することは感染症対策における大きなリスクと言えます。

社内でクラスターが発生した場合の損害に鑑みると、企業側による正しい知識の発信と、在宅勤務が可能な社員には在宅勤務への移行を促すなどの取り組みが必要と考えられます。

Q5. あなたの勤務する会社の「在宅勤務」について当てはまる方を選択してください。あなたが在宅勤務をしているか、していないかに関わらず、会社としての可否を以下から選択してください。



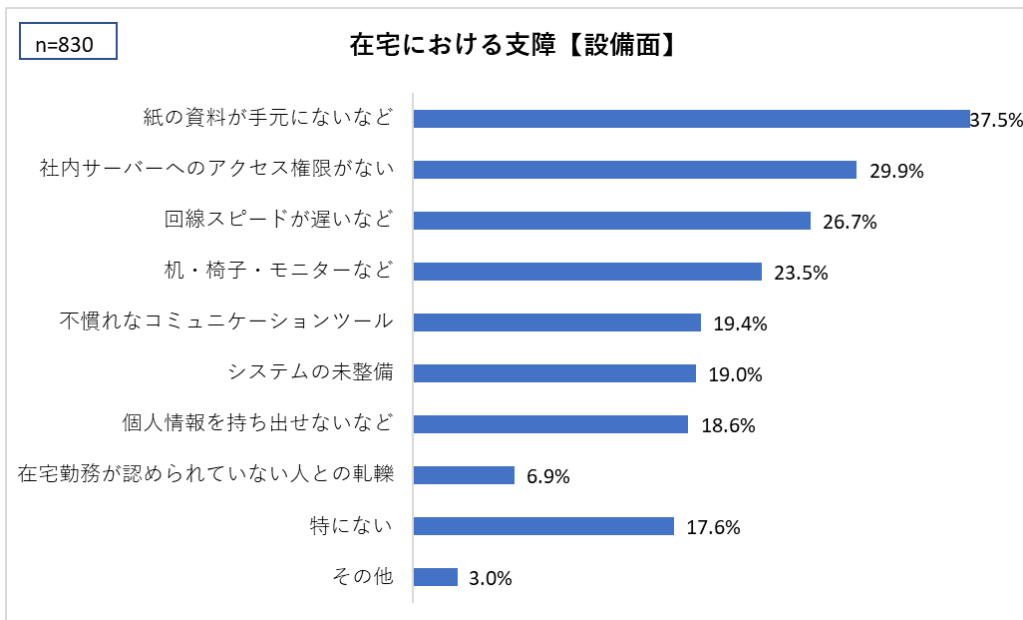
現在、「在宅勤務が可能」とした回答者の所属する企業の 65.8%が、すでに制度として在宅勤務を導入しているという結果となりました。

他方、「正式に制度化されていない」まま在宅勤務を可能としている企業も 34.2%に上っており、新型コロナウイルス感染症の拡大及び、国や自治体の緊急事態宣言等に応じて、制度を整える間もなく在宅勤務に移行している可能性が見受けられます。

(Q3「在宅勤務をしている人(選択肢 1~5)」および「8.その他」を選択した人への質問)

Q6. 在宅勤務をする上で、あなたにとって「障害」(仕事の妨げとなるもの)となっているものがあれば、以下からお選びください。(複数回答)

【設備・制度・業務面に関する障害】



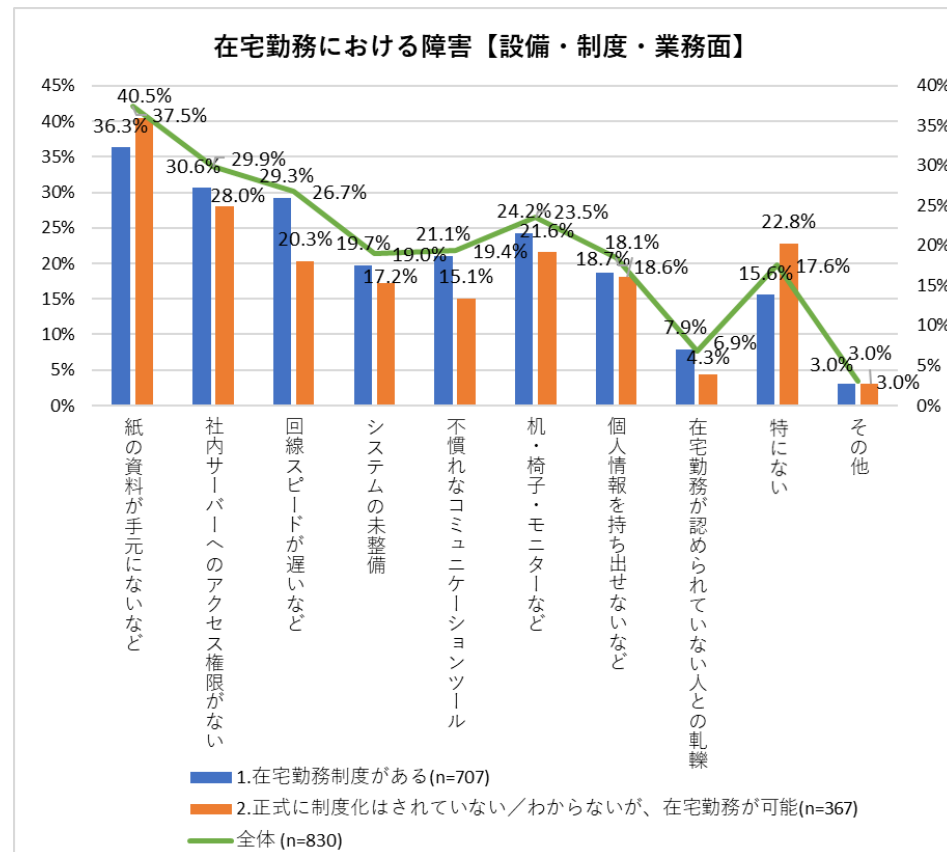
在宅勤務を月1日以上している人を対象に、「在宅勤務時に障害となっているもの」を調査したところ、紙の資料が手元にないなど、業務上必要な資料がないこと(37.5%)が最も大きな支障になっているという結果でした。

また、「正式に制度化されていない」企業の回答者では2割以上(22.8%)が「特にない」を選択しており、制度が整わないまま在宅勤務に入ったことで、サイバーセキュリティや個人情報の取扱い、資料の持ち出しなどのリスクの検討と対策が十分行われていない可能性や、個人任せなどで情報管理が甘くなっている可能性が考えられます。

社内規程等に定められていない、ガイドラインがないなどの状況下では、データや会社財産の持ち出しが見逃されている可能性もあります。資料の持ち出しや自宅のIT環境の不安については、Q11にも複数挙げられています。

情報の漏洩が起こってからでは手遅れになります。このような状況だからこそ、企業の情報管理やセキュリティ対策の指針が適切に周知されることが重要と言えます。

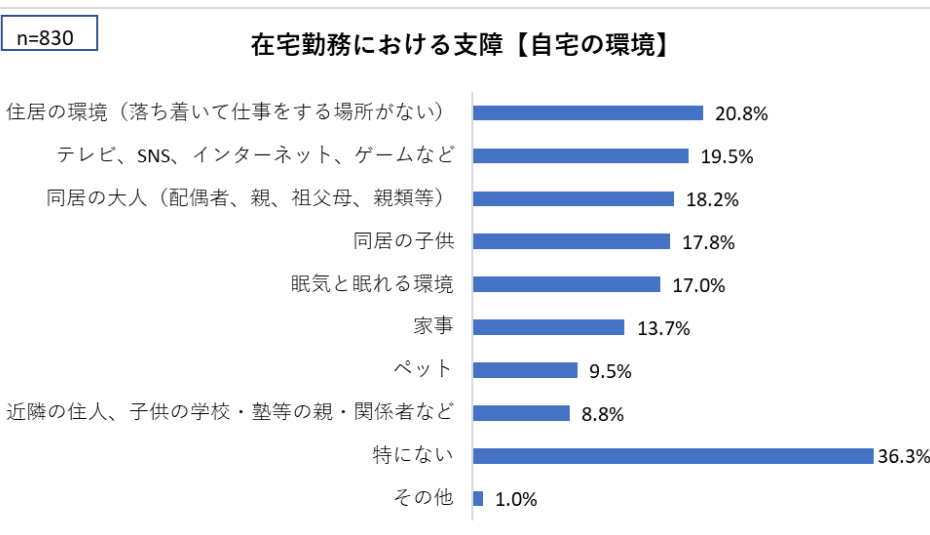
参考：[総務省「テレワークセキュリティガイドライン\(平成30年4月\)」](#)



(Q3「在宅勤務をしている人（選択肢 1~5）」および「8.その他」を選択した人への質問)

Q7. 在宅勤務をする上で、あなたにとって「障害」(仕事の妨げとなるもの)となっているものがあれば、以下からお選びください。(複数回答)

【自宅の環境に関する障害】



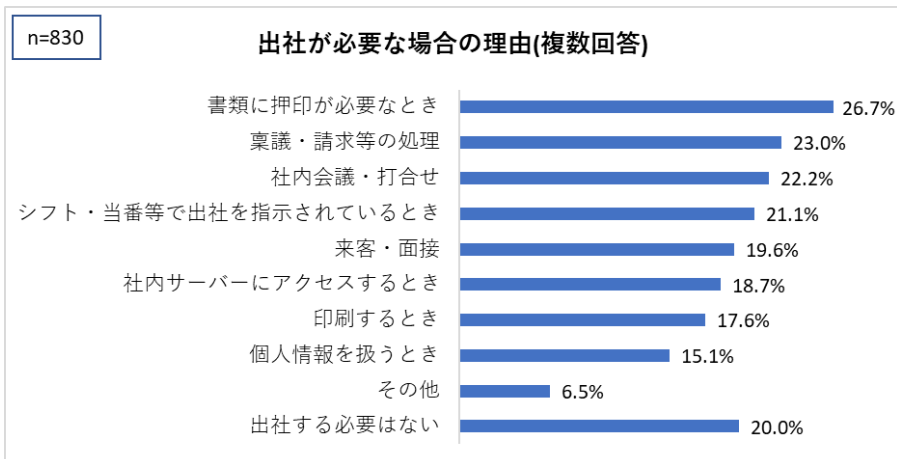
在宅勤務を月 1 日以上している人を対象に、在宅勤務を行う自宅の環境の障害について調査しました。左図の通り、「落ち着いて仕事をする場所がない」～「眠気と眠れる環境」までが、およそ同程度の支障であることが示されました。

家族と同居している場合は、スペースの問題もあり簡単に解決できないこともあります。Q12 の自由記述には「移動できる家具を利用して仕事用のスペースを確保した」「プライベート PC のある部屋とは別の部屋で仕事をしている」「子供と、部屋の利用時間を決めて仕事に支障が出ないようにしている」「テレビに背を向けるよう机を配置した」といった工夫を凝らしている実態も示されましたので、企業メッセージとして工夫事例を紹介したり、対策案を発信することも有効と考えられます。

眠気については、昼休みの時間を利用したり、あまりに業務に支障が出る場合は 15~20 分程度の時間を決めて寝ることを会社が許容、あるいは推奨するのも一つの方法です。午睡を取り入れている企業や学校もあり、集中力を高めるとい見解もあります。

(Q3「在宅勤務をしている人（選択肢 1~5）」および「8.その他」を選択した人への質問)

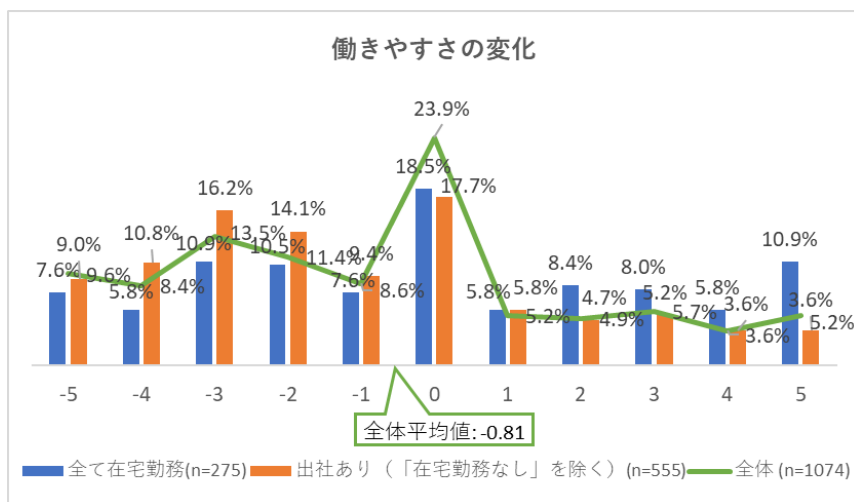
Q8. 出社する必要があるのは、どのようなときですか。



在宅勤務を月 1 日以上している人を対象に、どういった場合に会社が必要になるかを調査したところ、「書類に押印が必要なとき(26.7%)」という回答が最も多い結果でした。「その他」の主な内容は、「現場作業」、「試験・実験」、「出荷・納品」等が挙げられました。

押印や稟議・請求書等の処理は、この機会にその必要性を抜本的に見直すこと、システム化を進めることを検討することも一案です。これらの事務処理のためだけに会社に行く必要がなければ、通勤による感染リスクを軽減するだけでなく、事務処理の業務効率化、紙や印刷費用の削減等の効果が期待でき、有益な業務改革の一つになり得ると考えられます。

Q9. 通常勤務（出社しているとき）の働きやすさを0として、新型コロナウイルスの影響を受けて在宅勤務をして以降の働きやすさを-5（とても働きづらい）～+5（とても働きやすい）から選択してください。



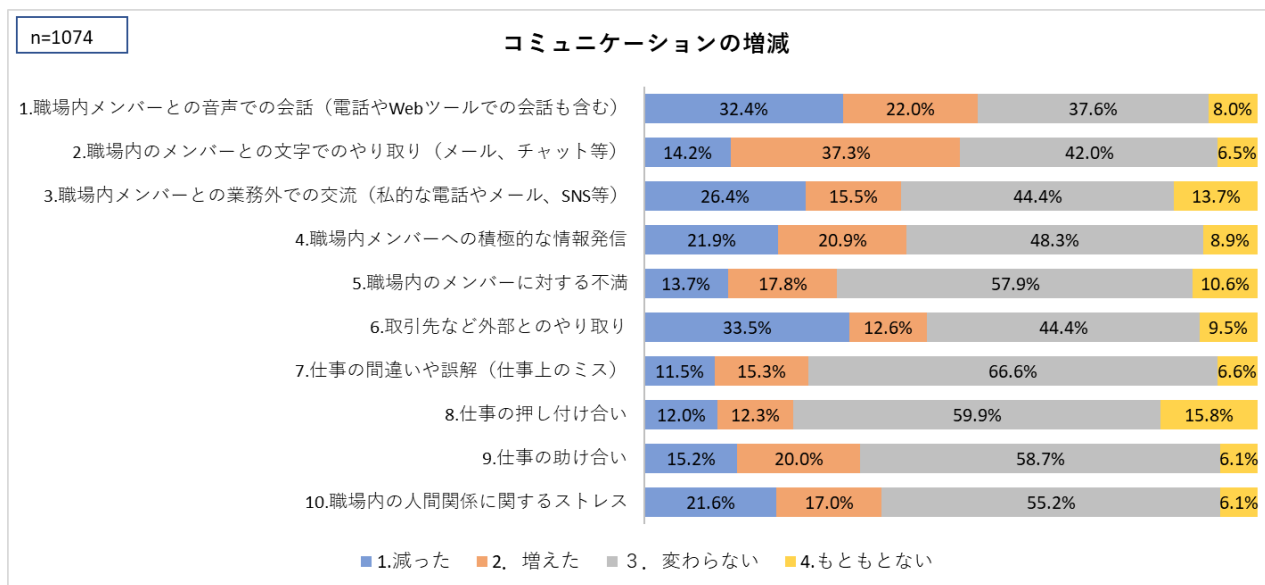
働きやすさの変化は、全て在宅勤務となった場合、在宅勤務と出社の両方がある場合のいずれも「変わらない（全体 23.9%）」が最も多い結果となりました。

全体の平均値は-0.81 で、「少し働きにくくなった」値を示しました。

他方、「全て在宅勤務（原則、出社禁止）」と「在宅勤務と出社の両方」の勤務形態がある場合を比較すると、一部出社があるほうが働きにくくなった（-1～-5）と感じている割合が高いことが示されました。（「全て在宅」平均値：+0.014、「在宅+出勤」平均値：-1.112）

働きにくい（-1 以下）を選択した層について、Q6「設備・制度面での障害」その他には「在宅ができない部署との不公平感、軋轢」、「在宅扱いだが実質自宅待機（何もできない）」、Q8「出社が必要な理由」では、原則的に在宅勤務をしているものの、「押印や経費精算」、「当番制」、「出社しなければできない業務がある」ことで、たまに出社しなければならないことに不満を抱えやすいことがうかがえます。

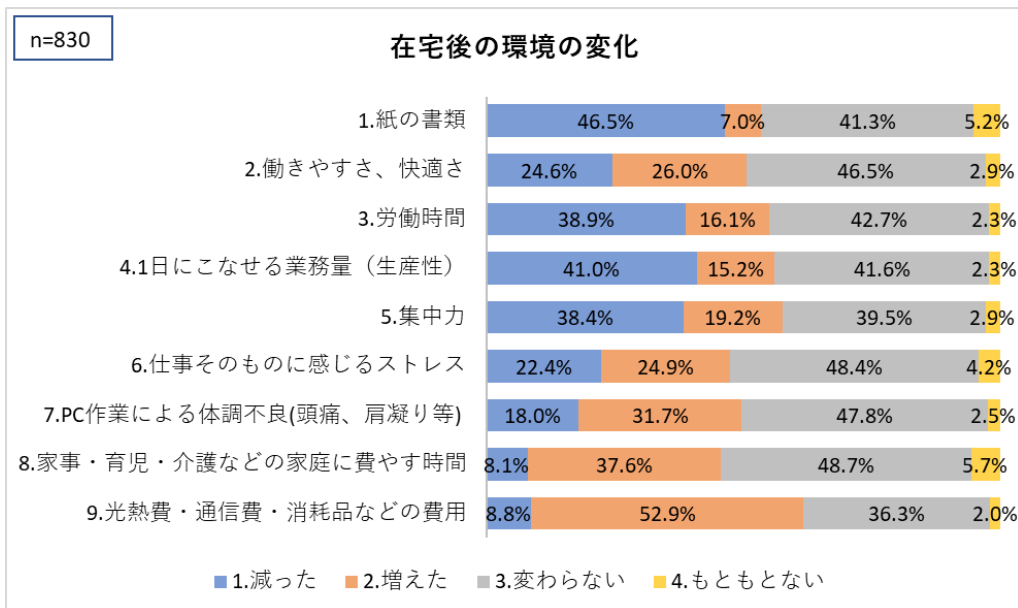
Q10. 周囲やあなたが原則的に出社して業務を行っていた時と比べて、下記項目の「増減」について、どのように感じていますか。



在宅勤務開始以降の「コミュニケーションの変化」についての結果です。

全体としては「変わらない」と感じている回答者が最も多いものの、音声での会話が減り、文字でのやり取りが増えるなど、コミュニケーションの方法が変化していることがうかがえます。

出社時のように気軽に声を掛けたり、対面での会議ができない環境で、円滑な業務遂行のためのコミュニケーションの方法や、情報量の不公平感、孤独感などを感じないコミュニケーション方法を確立することは在宅勤務の大きな課題の一つと考えられます。Q15「役員・管理職が工夫していること」も併せてご参照ください。



在宅勤務開始以降の「環境の変化」についての結果です。

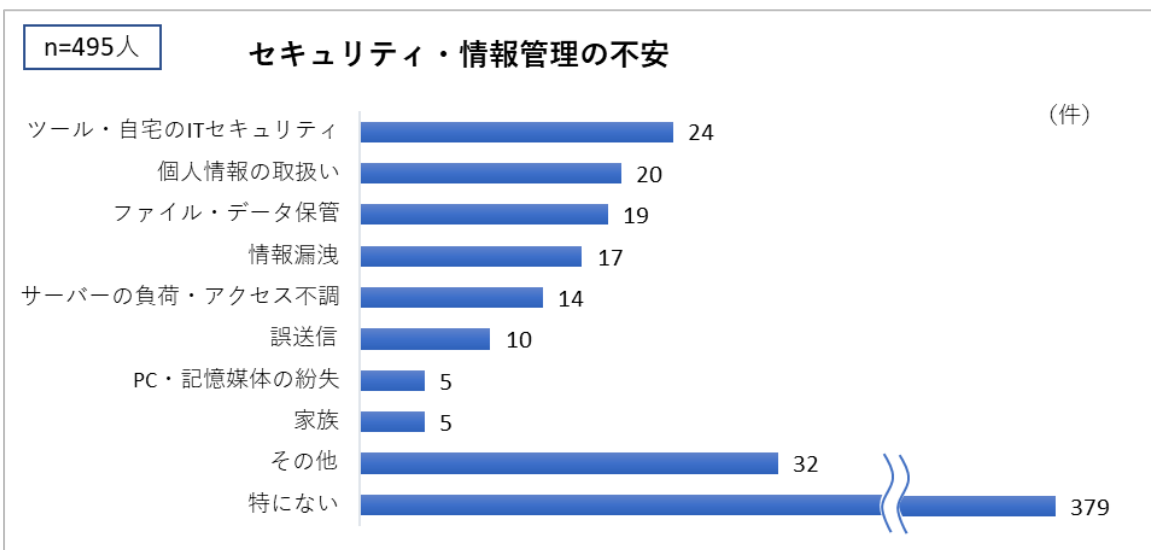
「4.生産性」や「5. 集中力」が低下したという意見が約4割となっており、自宅で業務を行う環境を整える必要があると言えます。

集中力を維持するための方法など、社内で発信することも一案です。Q12「在宅勤務で工夫していること、気を付けていること」も併せてご参照ください。

光熱費・通信費・消耗品費などの費用は、「増えた」とした回答者が52.9%でした。発生した費用の負担や配分については、予め労使間で一定の基準を定めておくことが必要と考えられます。なお、労働基準法第89条第1項第5号では、「労働者に食費、作業用品その他の負担をさせる定めをする場合においては、これに関する事項を就業規則に定めなければならない。」と規定されていますので、必要に応じて就業規則を変更しなければなりません。また、費用を会社が手当等で支払う場合には、割増賃金の計算基礎に含まれる可能性があることも費用の取扱いを検討する際には考慮が必要な点と言えます。

参考：[厚生労働省「テレワーク導入ための労務管理等Q&A集」](#)

Q11. 自宅で勤務する上で、セキュリティや情報管理について、ヒヤッとしたこと、問題があると思ったことがあれば、教えてください。（自由記述）



セキュリティや情報管理について、回答対象外・未回答等を除く有効回答525件の自由記述を内容別に区分し、左図に示しました。

主な内容は以下の通りです。

【ヒヤッとしたこと】

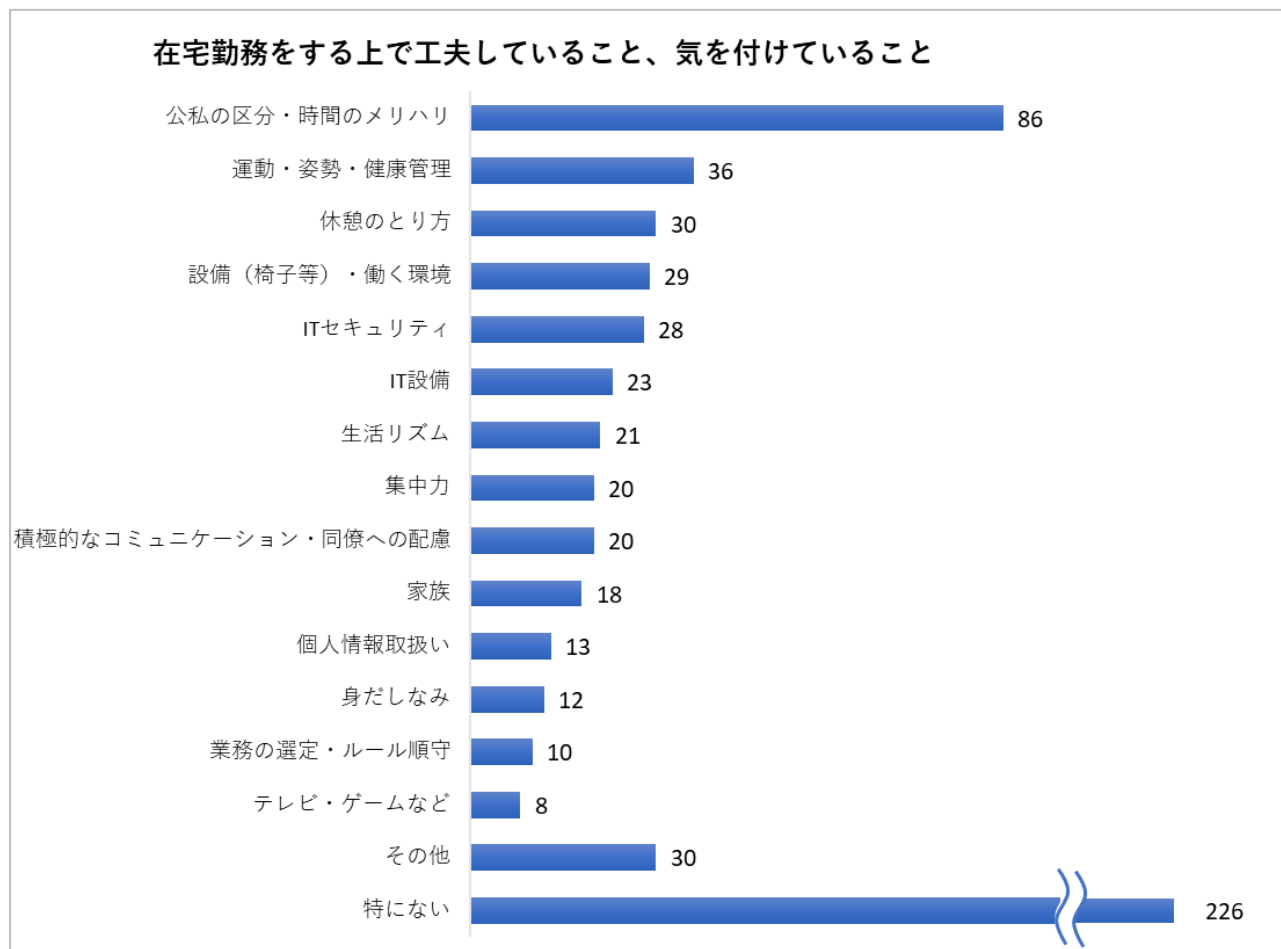
- ・メールの誤送信
- ・USBなどの記憶媒体の紛失

【問題を感じていること】

- ・在宅勤務時に自宅のパソコンを利用しており、通信のセキュリティの安全性に不安がある。
- ・個人情報や一定の資料には出社しないとアクセスができない（認められていない）
- ・自宅での通信速度が遅く、スムーズに仕事ができない、Web会議が途切れてしまう

また「迷惑メールが増えた」という既にセキュリティ上のトラブルに発展している可能性がうかがえる回答も複数ありました。Q6 参考資料も併せてご参照ください。

Q12. あなたが在宅勤務をする上で工夫していること、気を付けていること、在宅勤務の障害となるものへの対策などを教えてください（自由記述）



在宅勤務をする上で工夫していること、気を付けていること、障害となるものへの対策について、回答対象外・未回答等を除く有効回答 610 件の自由記述を内容別に区分し、左図に示しました。

多くの回答者は、「公私の区別」や「時間や集中のメリハリ」をつけ業務に取り組んでいること、「休憩時間にストレッチや軽い運動をする」など、体調管理とストレス解消を両立する工夫をしていることがうかがえました。また、「出社時と同様のスケジュールで行動」し、「着替え等の身支度」をして仕事モードに切り替える工夫をしている回答者も複数見られました。

「大型モニターや机・椅子を購入」したり、「仕事専用のスペースを確保」したりなど、設備や環境を整えたという回答も複数ありました。

他方、「家族、特に子供がいると集中できない」、「日中は通信が不安定になる」、といった理由で、通常の業務時間帯では円滑に業務が行えず、時間帯をずらして業務を行っている回答者も複数見られました。

在宅勤務を継続していく上では、家庭環境や自宅の設備

も考慮し、個別の事情に応じた柔軟な労働時間管理も必要になると考えられます。

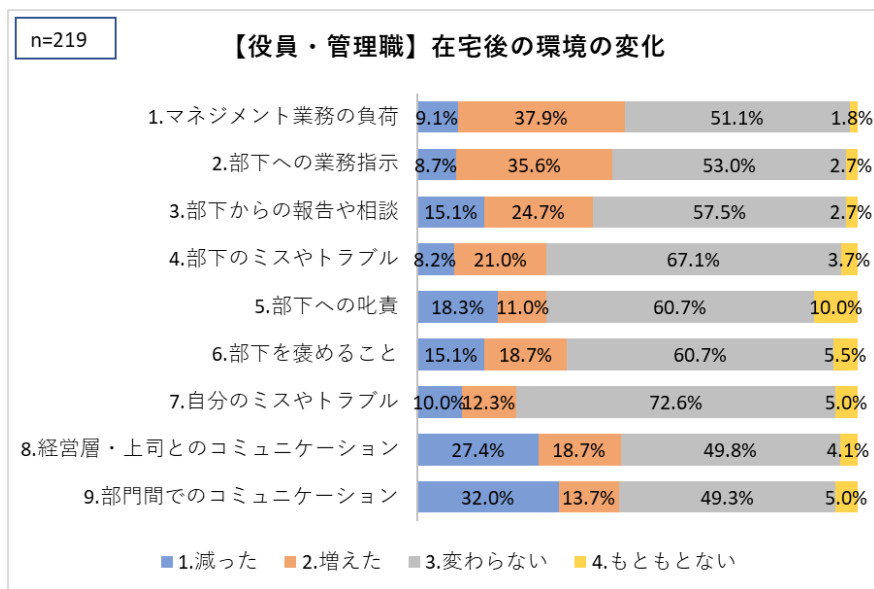
所定労働時間は就業規則や雇用契約により各社で定められるものです。この機会に柔軟性のある所定労働時間の設定や、フレックスタイム等を導入することも一つの解決策と考えられます。

Q10.参考資料及び下記もご参照ください。

[厚生労働省「テレワークではじめる働き方改革テレワークの導入・運用ガイドブック」](#)（企画・制作：株式会社 NTT データ経営研究所）

[厚生労働省「輝くテレワーク賞事例集\(令和元年度\)」](#)

Q13. 役員・管理職の方にお伺いします。周囲やあなたが原則的に出社していた時と、新型コロナウイルスの影響による在宅勤務後の変化について教えてください。

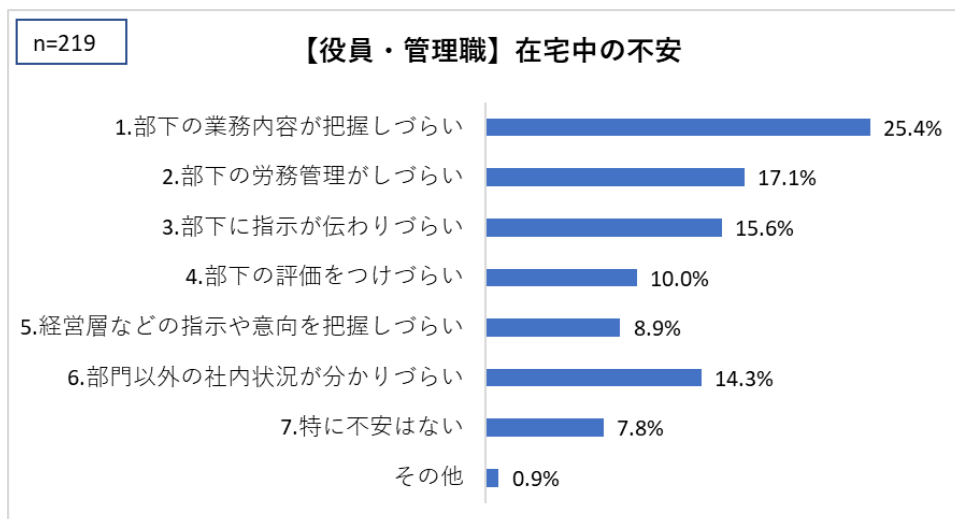


役員・管理職の方のマネジメント業務の変化について、左図の全項目で「変わらない」とした回答者が最も多いものの、35%を超える回答者が「1.マネジメント業務の負荷」、「2.部下への業務指示」は増えたと感じています。

後述 Q15「マネジメント業務で工夫していること、気を付けていること」と併せて考えると、部下と積極的にコミュニケーションを取る工夫や業務進捗等をまめに確認しているといった対応が、業務負荷や指示の増加に反映されているものと見受けられます。

他方、「経営層や上司とのコミュニケーションや部門間のコミュニケーションは減った」と感じている回答者が 3 割程度おり、自部門以外とのコミュニケーション不足の問題が今後の業務に影響を及ぼす可能性にも注意が必要と考えられます。

Q14. 役員・管理職の方にお伺いします。在宅勤務において、不安に感じることを教えてください。（複数回答）

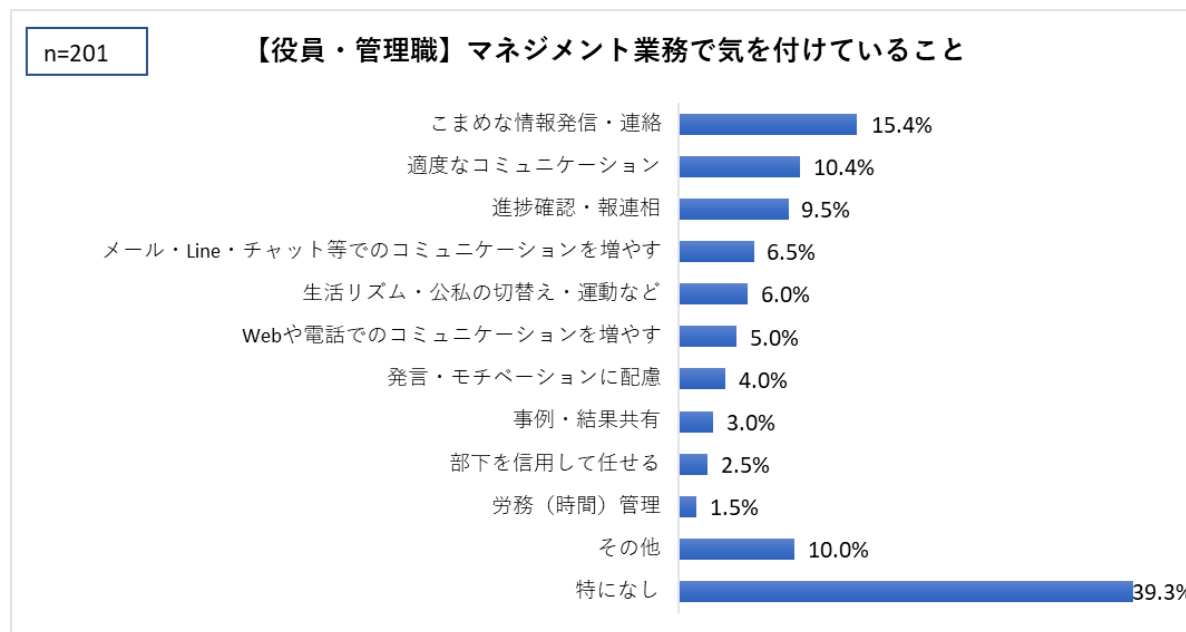


在宅勤務において、役員・管理職の方が「不安に感じていること」として最も多く選択したのは、「部下の業務内容が把握しづらい（25.4%）」でした。Q12「業務負荷」や「業務指示」が増えている層が 3 割以上いることや、Q15「マネジメント業務に関する自由記述」の内容からも部下とのコミュニケーションを積極的に行うなど、部下の業務内容把握や労務管理などの不安を払拭するために、何等かの行動を起こしている回答者がいることが分かります。

また、「6.部門以外の社内状況が分かりづらい」は 14.3%ですが、Q13「部門間でのコミュニケーション」が減っているとした回答が 3 割以上あったことから、部門間の業務連携や意思決定への影響が時間の経過とともに大きくなることも予想されます。したがって、早い段階からコミュニケーションの質を向上することや、部門長間での意識のすり合わせを行うことも必要と考えられます。当社 RHL へも、部門間の対応が

統一されていないことで、従業員間に軋轢が生じたり、会社への不信感に繋がった案件が複数報告されています。

Q15. 役員・管理職の方にお伺いします。在宅勤務の中のマネジメント業務で工夫していること・気を付けていることを教えてください。（自由記述）



	(件)
こまめな情報発信・連絡	31
適度なコミュニケーション	21
進捗確認・報連相	19
メール・Line・チャット等でのコミュニケーションを増やす	13
生活リズム・公私の切替え・運動など	12
Webや電話でのコミュニケーションを増やす	10
発言・モチベーションに配慮	8
事例・結果共有	6
部下を信用して任せる	5
労務（時間）管理	3
その他	20
特になし	79

在宅勤務でのマネジメント業務で工夫していること、気を付けていることについて、自由記述の回答を内容別に上図の通り区分しました。

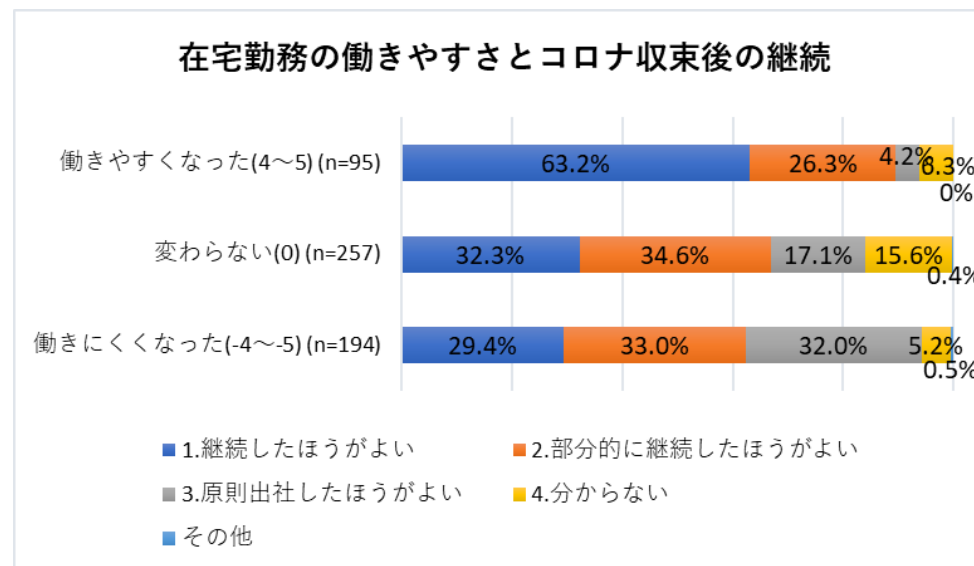
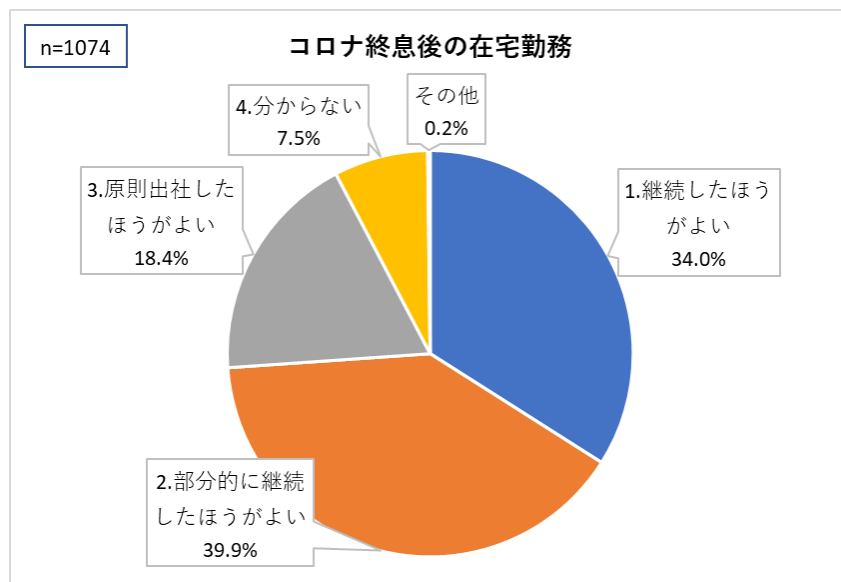
出社していた時よりも積極的なコミュニケーションや、情報共有を行っている役員・管理職がいる一方、「特になし」とした回答者が4割近くいることには注意が必要です。

当社 RHL にも、管理職への不満や不信感の通報が複数上がっており、その内容に鑑みても、現在のように部下が不安や不測の状況にさらされている環境下では、より積極的なコミュニケーションやモチベーションを落とさないような配慮の言葉が必要と考えられます。

なお、コミュニケーションの頻度を上げている役員・管理職がいる一方で、「部下を信用して任せている」、「適度なコミュニケーションを心掛けている」という回答も目立ちました。適切なコミュニケーションとは、本来、相手の感じ方を考慮することが大変重要です。上長からの頻繁な連絡を「気にかけてもらっている」「きちんと指示をしてもらっている」と好意的に感じる従業員もいる一方で、「監視されている」「信用されていないと感じる」という従業員もいます。

役員・管理職の皆様には、「自分が気になる」から、「一方的に自分のペース、自分の都合で」発信するよりも、部下の日ごろの行動、考え方、個性などをふまえながら、各人に応じた適切なコミュニケーションを考慮していただくことが必要と考えます。

Q16. 新型コロナウイルスの動向が落ち着いた後も、働き方の1つとして、在宅勤務を継続したほうが良いと思いますか。



「1.在宅勤務を継続したほうがよい」、「2.部分的に継続したほうがよい」とした回答が73.9%という結果になりました。

「3.原則出社したほうがよい」(18.4%)とした回答層の主な理由は以下の通りです。

- ・ 仕事内容（担当業務が在宅勤務にそぐわない、等）
- ・ 現場作業や顧客対応がある
- ・ 会社設備を使用しなければならない仕事がある
- ・ 在宅勤務ができない部署との不公平感がある など

また、出社勤務と在宅勤務の働きやすさの変化（働きやすい（+5）～働きにくい（-5）、0=変わらない）（Q9）とのクロス集計（右図）において、「とても働きにくくなった（-4~-5）」と回答した層でも、62.4%が「在宅勤務を継続したほうがよい」と回答しており、新型コロナウイルス収束後も、働き方の1つとして在宅勤務を取り入れることが望まれていると考えられます。

新型コロナウイルス対策の一環として始まった在宅勤務であっても、これを機会に労使間で今後の継続について検討し、情報セキュリティ、労務管理等の問題点を整理して、対策と対応を行い、アフター・コロナにおける「働き方改革」の一環として、適切な在宅勤務の制度化を推進することが望ましいといえます。

テレワーク導入の参考情報

[厚生労働省「テレワークではじめる働き方改革テレワークの導入・運用ガイドブック」](#)（企画・制作：株式会社 NTT データ経営研究所）

[厚生労働省「テレワーク導入のための労務管理等Q & A集」](#)

[厚生労働省「テレワークモデル就業規則～作成の手引き～」](#)

[厚生労働省「輝くテレワーク賞事例集\(令和元年度\)」](#)

[総務省「テレワークセキュリティガイドライン\(平成 30 年 4 月\)」](#)