

## テレワークの普及状況と課題等に関するレポート

新型コロナウイルス感染症対策専門家会議は、長丁場に備えて「新しい生活様式」に切り替える必要があるとして、日常生活の中で取り入れて欲しい実践例を5月4日に示しました。その中で、働き方の新しいスタイルとして、以下の6点が示されています。

- ・テレワークやローテーション勤務
- ・時差通勤でゆったりと
- ・オフィスはひろびろと
- ・会議はオンライン
- ・名刺交換はオンライン
- ・対面での打合せは換気とマスク

本レポートでは、新型コロナウイルス感染症（以下「新型コロナ」）の拡大防止のための対策として、急速に普及したテレワークに焦点をあて、その普及状況と課題等の情報を提供させていただきます。「新しい生活様式」への対応の参考としてご活用下さい。

### <目次>

1.	テレワークの普及状況.....	2
	(1) テレワークに関する企業の方針 .....	2
	(2) テレワークの普及状況の変化 .....	3
	(3) テレワークの実施頻度 .....	4
	(4) テレワークで活用されているツール .....	5
	(5) 企業規模・業種・地域別のテレワーク普及状況.....	6
	(6) 新型コロナの拡大とテレワークの普及によるライフスタイルの変化 .....	9
2.	テレワーク導入の課題.....	10
	(1) 従業員がテレワークを実施しなかった理由.....	10
	(2) 企業規模による導入状況の課題 .....	11
	(3) テレワーク運用時の課題.....	12
	(4) テレワークによる業務への影響 .....	16
	(5) テレワーク業務の改善 .....	18
3.	まとめ.....	19
<参考>	テレワークに関するお役立ち情報 .....	20

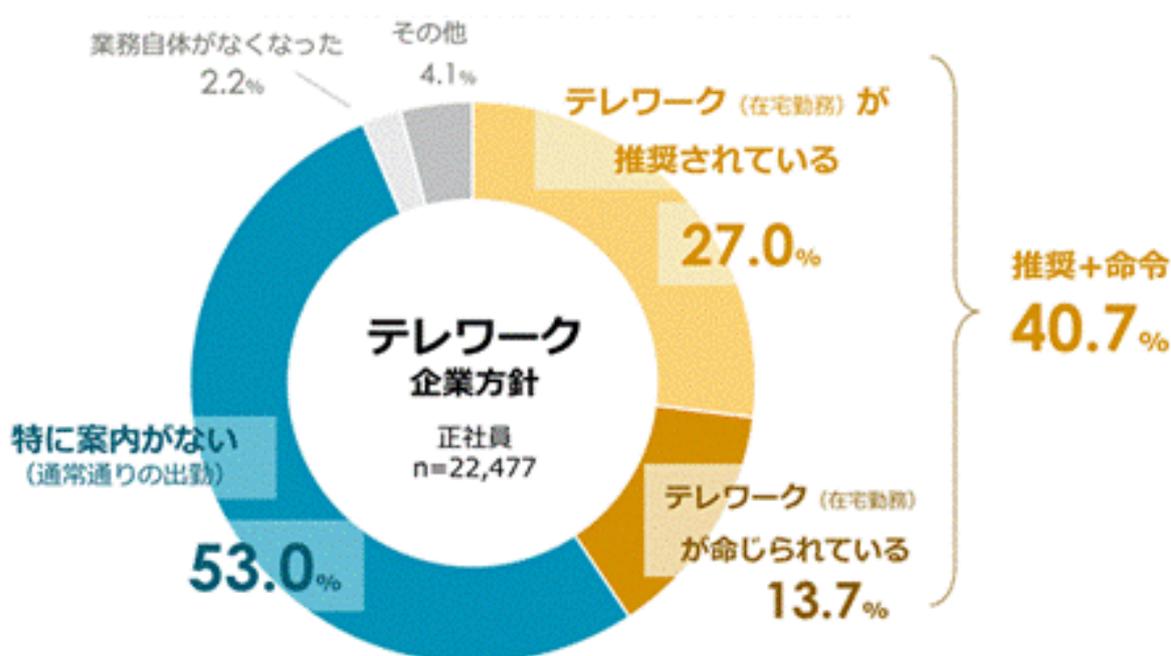
## 1. テレワークの普及状況

新型コロナの拡大防止のための対策として、テレワークがどの程度普及したのか、またどのようなツールが利用されたのか等、各種調査の情報をとりまとめた。

### (1) テレワークに関する企業の方針

テレワークの導入にあたっては、まず、企業が方針を決定する必要がある。パーソル総合研究所の調査によると、「テレワークが推奨されている」、「テレワークが命じられている」と回答した従業員の割合の合計が40.7%、「特に案内がない（通常通りの出勤）」と回答した従業員の割合が53.0%となっている。

＜テレワークに関する勤務先の新型コロナ対策の方針＞



(出所) 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」  
調査対象：20～59歳の男女で、従業員数10人以上の会社に勤務する従業員  
実施期間：4/10～4/12  
回答数：22,477

## (2) テレワークの普及状況の変化

4月のテレワーク実施者の割合は27.9%と、3月の13.2%に比べて約2.1倍に増加している。また、4月にはじめてテレワークを実施した人の割合は68.7%と、3月の47.8%に比べて約1.5倍に増加している。新型コロナの拡大を受けて、テレワークが急速に普及したことがうかがえる。

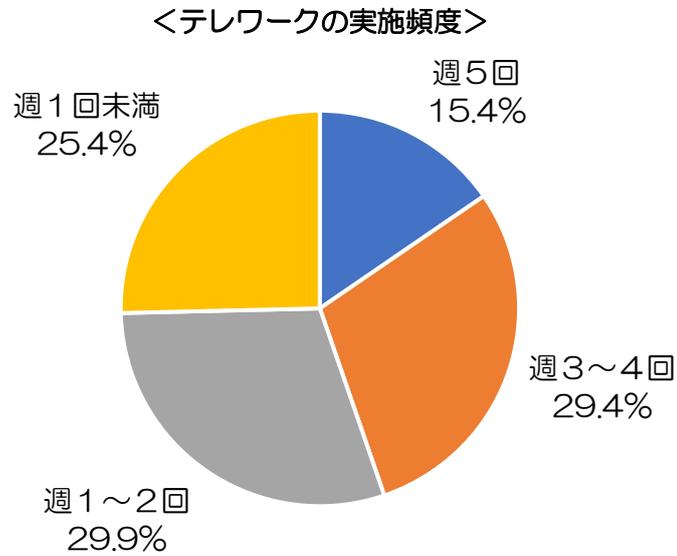
＜3月から4月におけるテレワーク実施者数の変化＞

	3月9日 - 3月15日		4月10日 - 4月12日	比較
テレワーク 実施者	13.2%	▶	27.9%	2.1倍
テレワーク実施者 総量推計	360万人	▶	761万人	400万人増
初めての テレワーク実施率	47.8%	▶	68.7%	1.5倍
初めてテレワーク実施者 総量推計	172万人	▶	523万人	350万人増

(出所) 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」  
 調査対象：20～59歳の男女で、従業員数10人以上の会社に勤務する正社員（3月調査）  
 20～59歳の男女で、従業員数10人以上の会社に勤務する従業員（4月調査）  
 実施期間：3/9～3/15（3月調査）、4/10～4/12（4月調査）  
 回答数：21,448（3月調査）、22,477（4月調査）

### (3) テレワークの実施頻度

株式会社リンクライブの調査によると、週5日テレワークを実施しているとの回答は15.4%にとどまっている。新型コロナの拡大を受けて突発的にテレワークが普及した半面、十分な準備が整っていないために出社しなければ対応できない業務が多く残っていることがうかがえる。

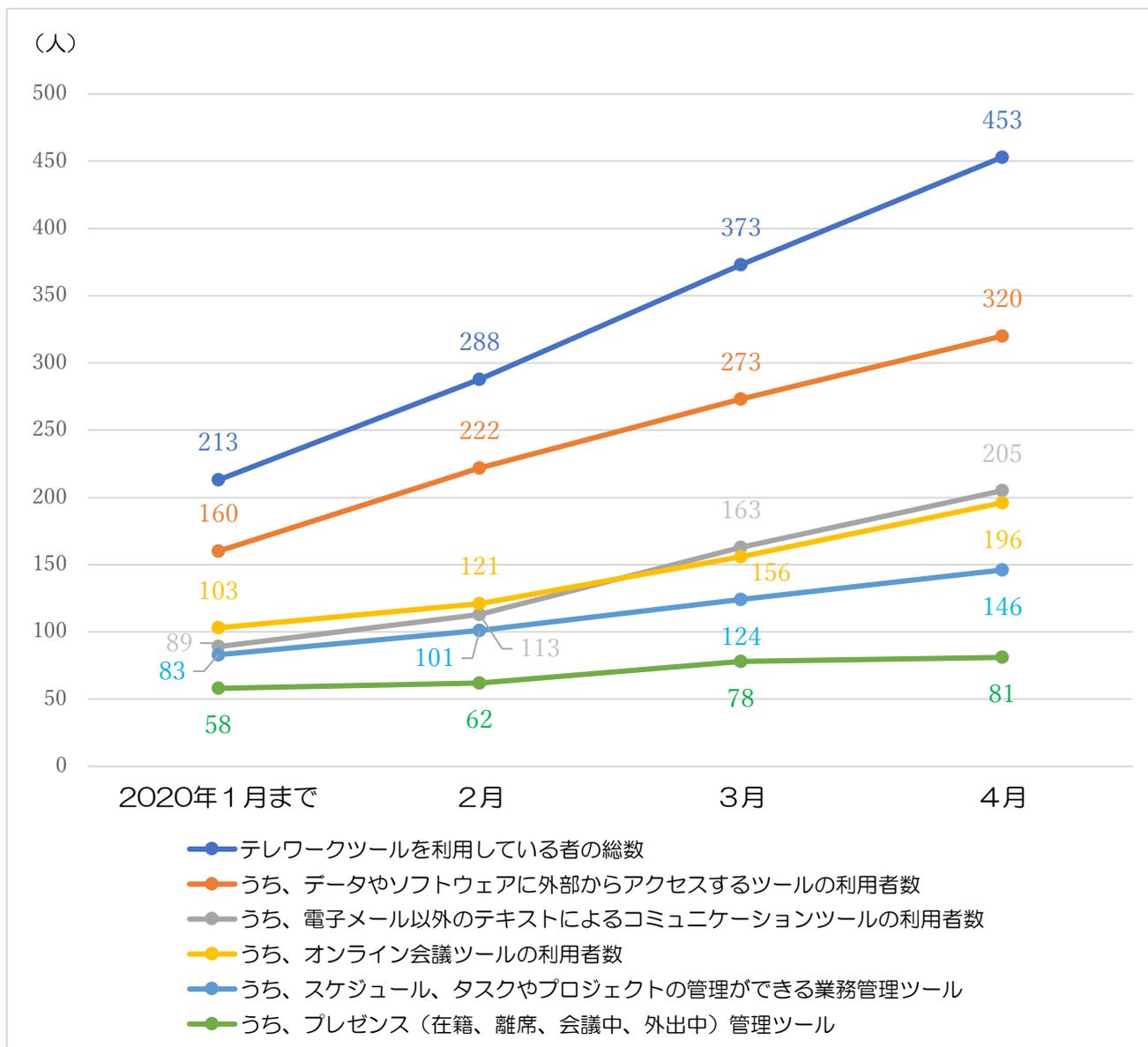


(出所) 株式会社リンクライブ「第1回新型コロナウイルス感染拡大に伴うリモートワーク実態調査」より本会作成  
調査対象：20歳以上の男女で、リモートワークを導入している会社員  
実施期間：4/1～4/2  
回答数：201

#### (4) テレワークで活用されているツール

テレワークの普及拡大に伴って各種ツールの導入・利用も増加している。NTT データ経営研究所とNTTコムリサーチの共同調査によると、4月時点でテレワークに利用されているツールは、多い順に「会社のデータやソフトウェアに外部のパソコン等からアクセスできるツール」(320人)、「チャット等の電子メール以外のテキスト形式によるコミュニケーションツール」(205人)、「オンライン会議ツール」(196人)となっている。また、いずれも1月までに比べて約2倍に増加している。

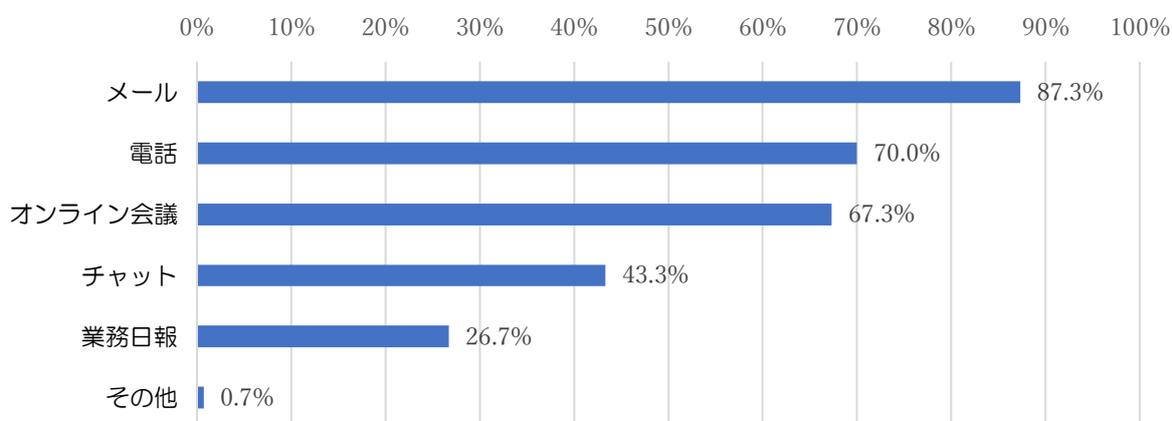
＜勤務先がテレワークで利用しているツール＞



(出所) NTT データ経営研究所/NTTコムリサーチ共同調査「パンデミックと働き方に関する調査」より本会作成  
 回答形式：複数回答  
 調査対象：20歳以上の男女で、従業員数10名以上の会社に勤務するホワイトカラー職種の正社員（経営者・役員を含む）  
 実施期間：4/7～4/10  
 回答数：1,158

また、株式会社あしたのチームの調査では、管理職がテレワーク中の部下とのコミュニケーション手段として活用しているツールは、多い順に「メール」(87.3%)、「電話」(70.0%)、「オンライン会議」(67.3%)となっている。

＜テレワーク中の部下とのコミュニケーション手段＞



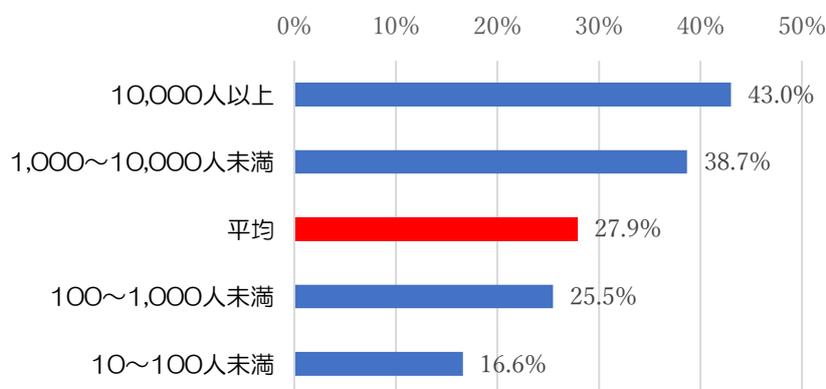
(出所) 株式会社あしたのチーム「テレワークと人事評価に関する調査」より本会作成  
 回答形式：複数回答  
 調査対象：管理職  
 実施期間：3/31～4/1  
 回答数：150

## (5) 企業規模・業種・地域別のテレワーク普及状況

### ① 企業規模別の普及状況

テレワーク実施者の割合を企業規模別にみると、従業員数 10,000 人以上の企業の従業員で 43.0%、10～100 人未満の企業の従業員で 16.6%となっている。企業規模が小さいほど、テレワーク実施者の割合が低く、普及が進んでいない。

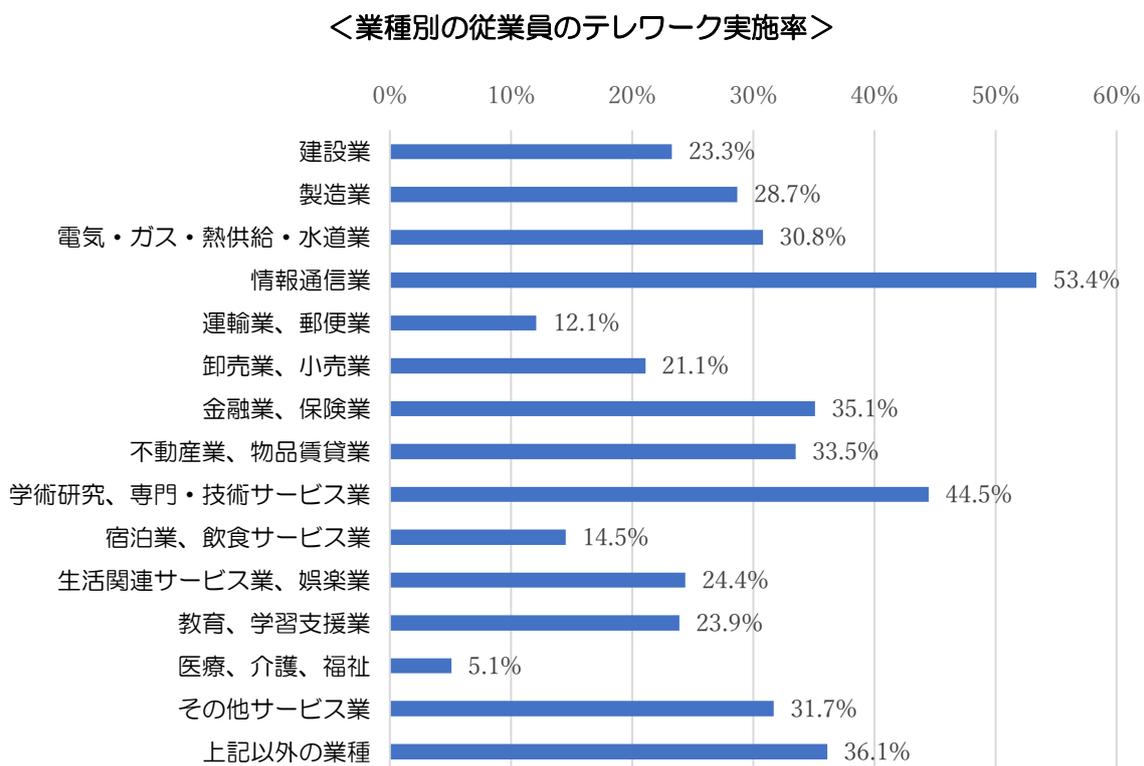
＜企業規模別の従業員のテレワーク実施率＞



(出所) 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」より本会作成  
 調査対象：20～59 歳の男女で、従業員数 10 人以上の会社に勤務する従業員  
 実施期間：4/10～4/12  
 回答数：22,477

## ②業種別の普及状況

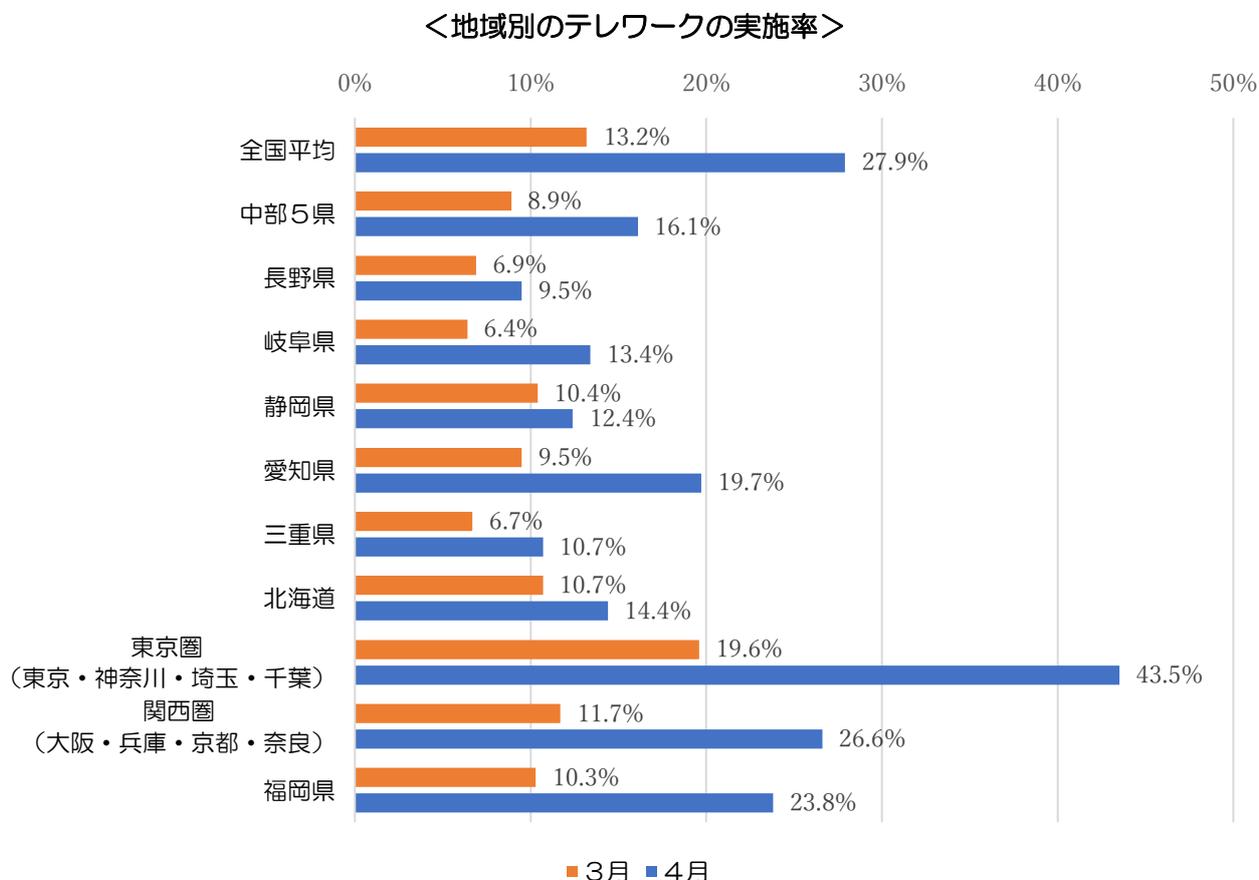
テレワーク実施者の割合を業種別にみると、業種によって大きな差が見られる。特に対面サービスが必要な業種や労働集約型の業種でテレワーク実施者の割合が低くなっている。



(出所) 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」より本会作成  
調査対象：20～59歳の男女で、従業員数10人以上の会社に勤務する従業員  
実施期間：4/10～4/12  
回答数：22,477

### ③地域別の普及状況

テレワーク実施者の割合を地域別にみると、4月は全国平均および概ね各地域とも、3月に比べて約2倍に増加している。東京圏（43.5%）が全国平均（27.9%）を大きく上回り、関西圏（26.6%）、福岡県（23.8%）が全国平均よりやや少ない。中部圏（16.1%）は全国平均の6割程度にとどまっている。



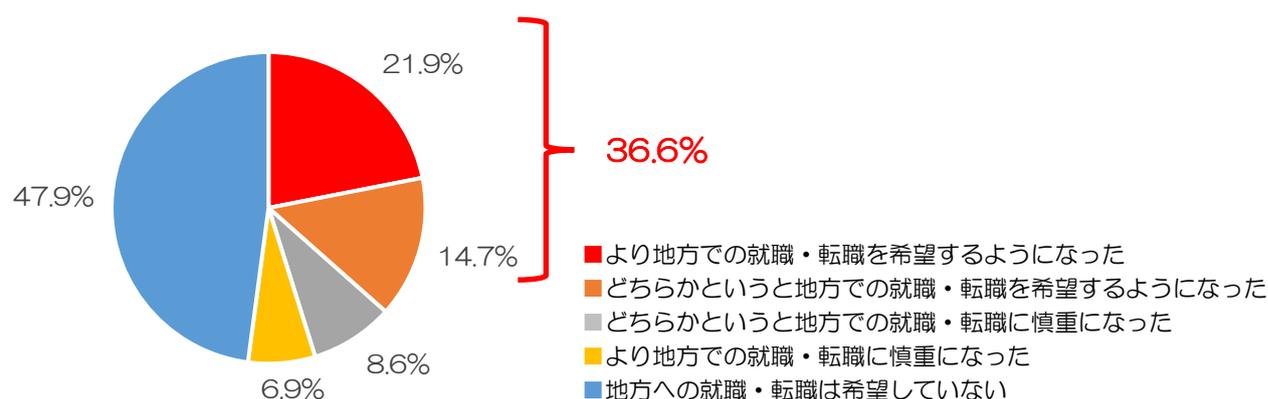
(出所) パーソル総合研究所「新型コロナウイルス対策によるテレワークへの影響に関する緊急調査」より本会作成  
 調査対象：20～59歳の男女で、従業員数10人以上の会社に勤務する正社員（3月調査）  
 20～59歳の男女で、従業員数10人以上の会社に勤務する従業員（4月調査）  
 実施期間：3/9～3/15（3月調査）、4/10～4/12（4月調査）  
 回答数：21,448（3月調査）、22,477（4月調査）

## (6) 新型コロナの拡大とテレワークの普及によるライフスタイルの変化

株式会社学情が転職サイトへの来訪者に実施したアンケート調査によると、地方での就職・転職に「より積極的になった」、「どちらかというとなり積極的になった」と回答した割合（36.6%）が、「より慎重になった」、「どちらかというとなり慎重になった」と回答した割合（15.5%）の2倍以上になっている。都心部での感染拡大を受けて、地方での就職・転職の意向が高まっているものと考えられる。

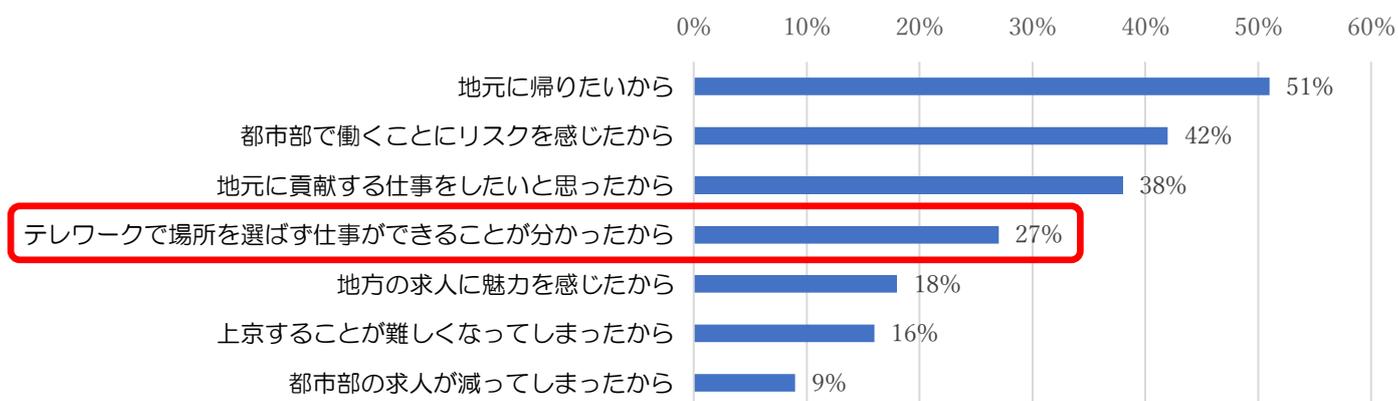
また、U・Iターンや地方での転職を希望する理由は、「地元に戻りたいから」が半数を超え、「都市部で働くことにリスクを感じたから」も40%を超えるなど、新型コロナを懸念する回答が多かった。「テレワークで場所を選ばずに仕事ができることが分かったから」も27%となっており、働く場所や働き方への意識の変化が生じていると考えられる。

### <新型コロナウイルスの感染拡大や緊急事態宣言の発令による地方での転職に対する意識の変化>



(出所) 株式会社学情「『テレワーク推奨を受けた、転職志向に関する緊急アンケート』調査レポート 2020年5月版2」より本会作成  
 回答形式：複数回答  
 調査対象：転職サイト「Re就活」へのサイト来訪者  
 実施期間：4/24～5/1  
 回答数：361

### <U・Iターンや地方での転職を希望する理由>



(出所) 株式会社学情「『テレワーク推奨を受けた、転職志向に関する緊急アンケート』調査レポート 2020年5月版2」より本会作成  
 回答形式等は同上

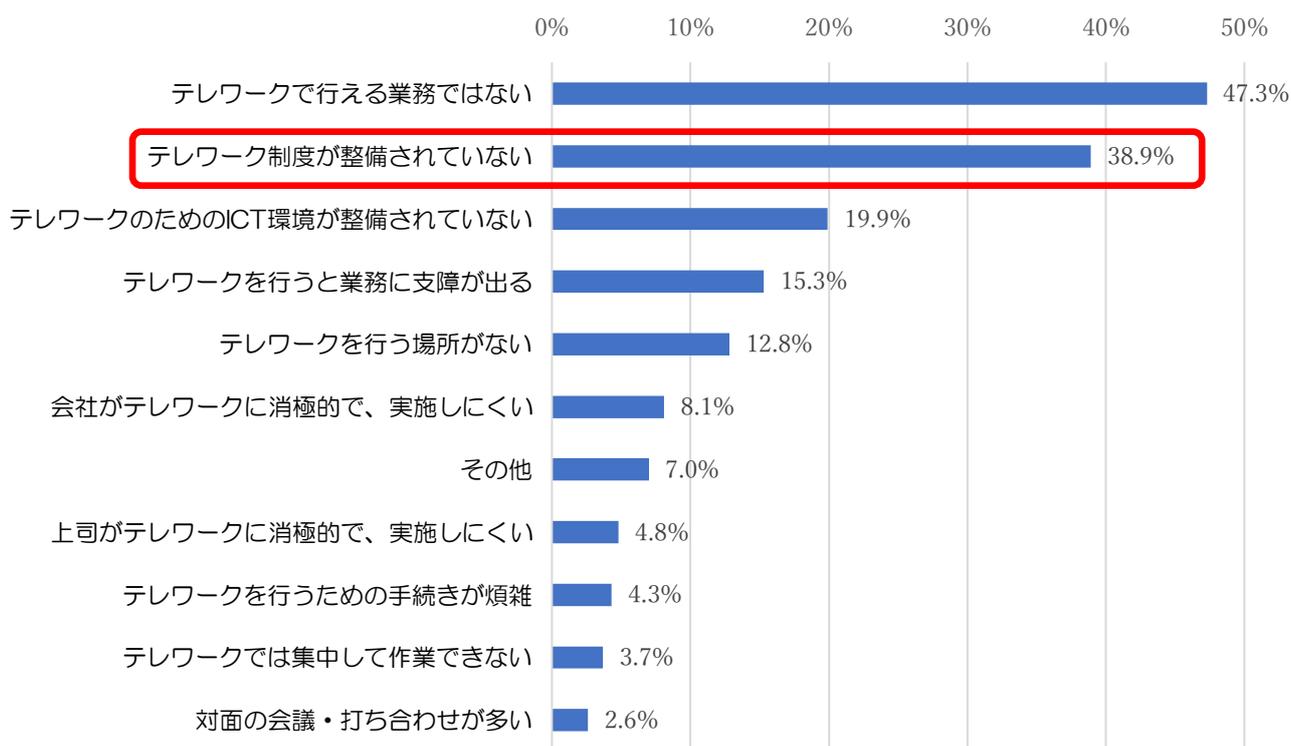
## 2. テレワーク導入の課題

新型コロナの拡大を受けて急速に普及したテレワークだが、導入の検討や導入後の運用等において、どのような課題があったのか、各種調査の情報をとりまとめた。

### (1) 従業員がテレワークを実施しなかった理由

パーソル総合研究所の調査によると、従業員がテレワークを実施しなかった理由は、多い順に「テレワークで行える業務ではない」(47.3%)、「テレワーク制度が整備されていない」(38.9%)となっている。「テレワーク制度が整備されていない」との回答が、「テレワークのためのICT環境が整備されていない」(19.9%)の約2倍になっており、従業員はICT環境よりも社内制度が整備されていないことを課題と考えている。

〈従業員がテレワークを実施しなかった理由〉

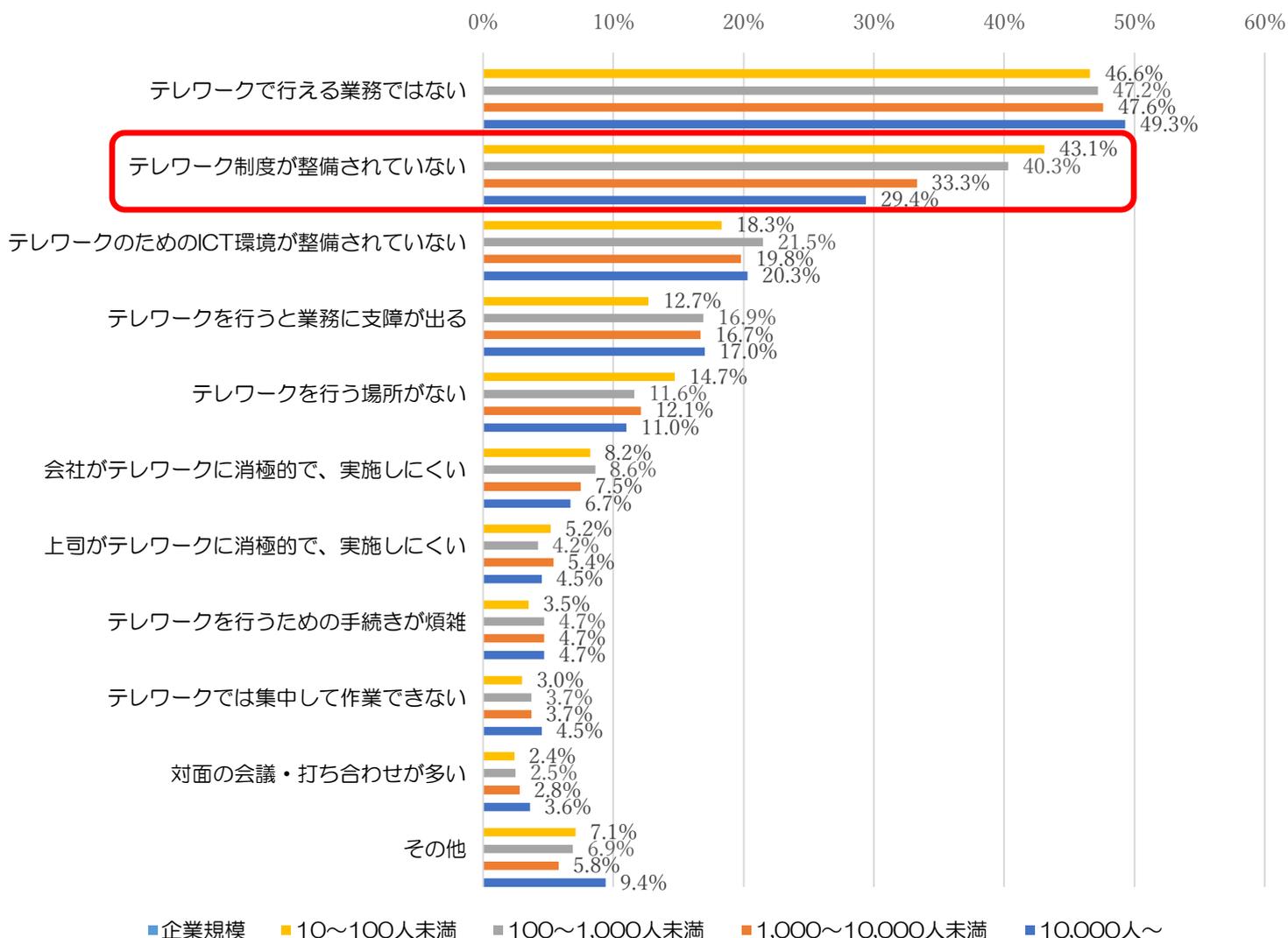


(出所) パーソル総合研究所「新型コロナウイルス対策によるテレワークへの影響に関する緊急調査」より本会作成  
回答形式：複数回答  
調査対象：20～59歳の男女で、従業員数10人以上の会社に勤務する従業員  
実施期間：4/10～4/12  
回答数：16,204

## (2) 企業規模による導入状況の課題

テレワークを実施しなかった理由を企業規模別にみると、「テレワーク制度が整備されていない」との回答で顕著な差が見られる。企業規模が小さな企業では、ICT 環境よりも、特に社内制度が整備されていないことが課題となっていることがうかがえる。

＜従業員がテレワークを実施しなかった理由 企業規模別＞



(出所) 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」より本会作成  
 回答形式：複数回答  
 調査対象：20~59歳の男女で、従業員数10人以上の会社に勤務する従業員  
 実施期間：4/10~4/12  
 回答数：16,204

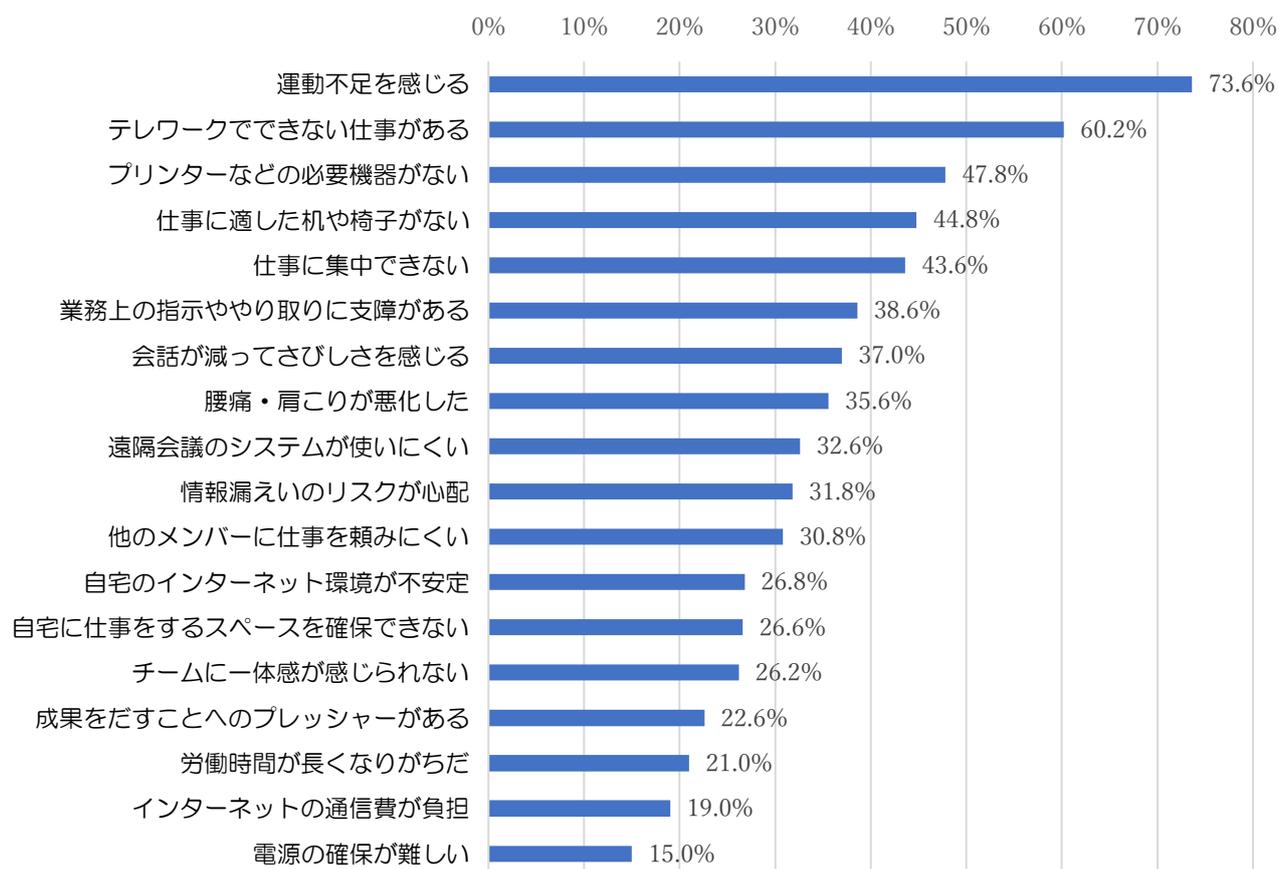
### (3) テレワーク運用時の課題

テレワーク運用時の課題について各機関が様々な視点で調査している。今後のテレワークの運用改善や新規導入の参考にして頂きたい。

#### ①一般的な課題を対象とした調査

パーソル総合研究所の調査結果では、「運動不足を感じる」(73.6%)、「仕事に集中できない」(43.6%)といった自己管理の難しさや、「プリンターなど必要機器がない」(47.8%)、「仕事に適した机や椅子がない」(44.8%)といった自宅等での労働環境等が課題としてあげられている。

<テレワーク運用時の課題 ① >

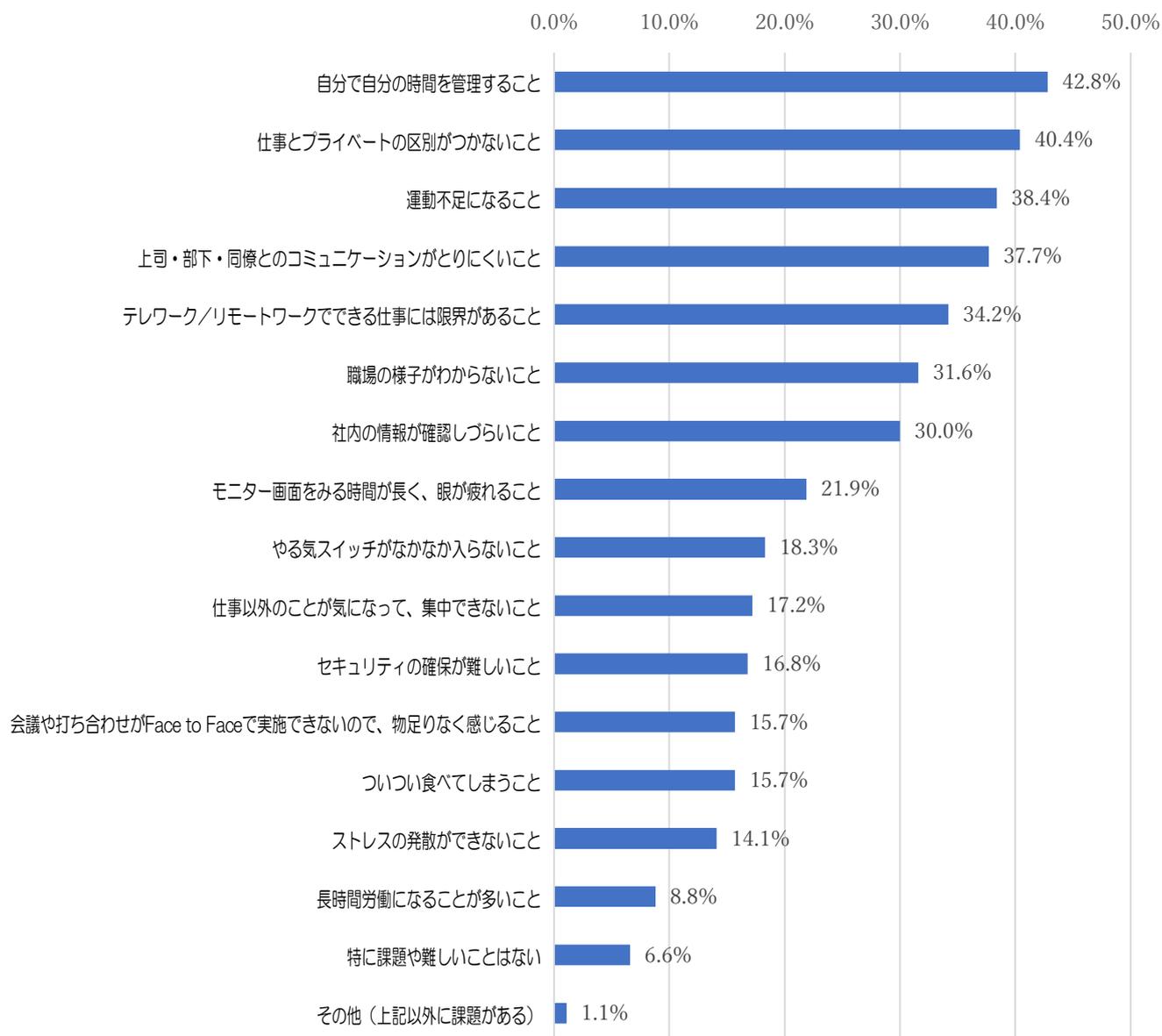


(出所) パーソル総合研究所「新型コロナウイルス対策によるテレワークへの影響に関する緊急調査」より本会作成  
回答形式：複数回答  
実施期間：4/10~4/12  
調査対象：20~59歳の男女で、従業員数10人以上の会社に勤務する従業員かつテレワークを実施している者  
回答数：500

## ②コミュニケーションの課題に焦点をあてた調査

NTT データ経営研究所とNTTコムリサーチの共同調査は、全般的な課題を対象としながら、よりコミュニケーションに焦点をあてた選択肢を設定している。コミュニケーションのとりづらさ、テレワークによる実施可能業務の制約、職場の様子や社内等の情報制約等が課題としてあげられている。

### <テレワーク時の課題 ② >



(出所) NTT データ経営研究所/NTTコムリサーチ共同調査「パンデミックと働き方に関する調査」より本会作成

回答形式：複数回答

調査対象：20歳以上の男女で、従業員数10名以上の会社に勤務するホワイトカラー職種の正社員（経営者・役員を含む）

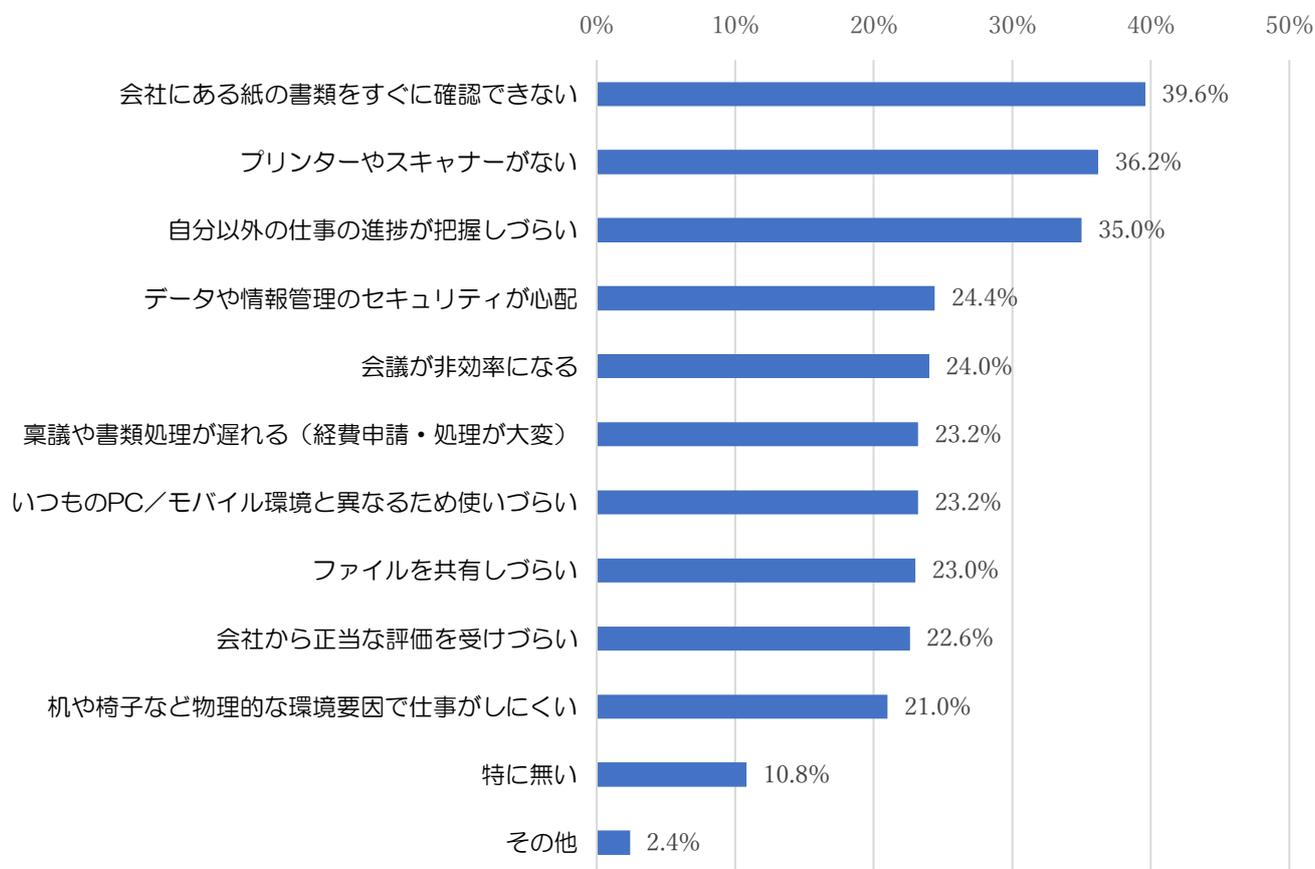
実施期間：4/7～4/10

回答数：1,158

### ③業務面の課題に焦点をあてた調査

アドビ システムズ株式会社の調査は、実際にテレワークに取り組んでいる従業員を対象に、より業務面に焦点をあてた選択肢を設定している。「会社にある紙の書類をすぐに確認できない」(39.6%)という回答が最も多く、職場のペーパーレス化が進んでいないことが要因ではないかと考えられる。

#### <テレワーク時の課題 ③ >



(出所) アドビ システムズ株式会社「テレワーク勤務のメリットや課題に関する調査結果」より本会作成

回答形式：複数回答

調査対象：都内に勤務し過去3ヶ月以内にテレワーク勤務したことがあるビジネスパーソン

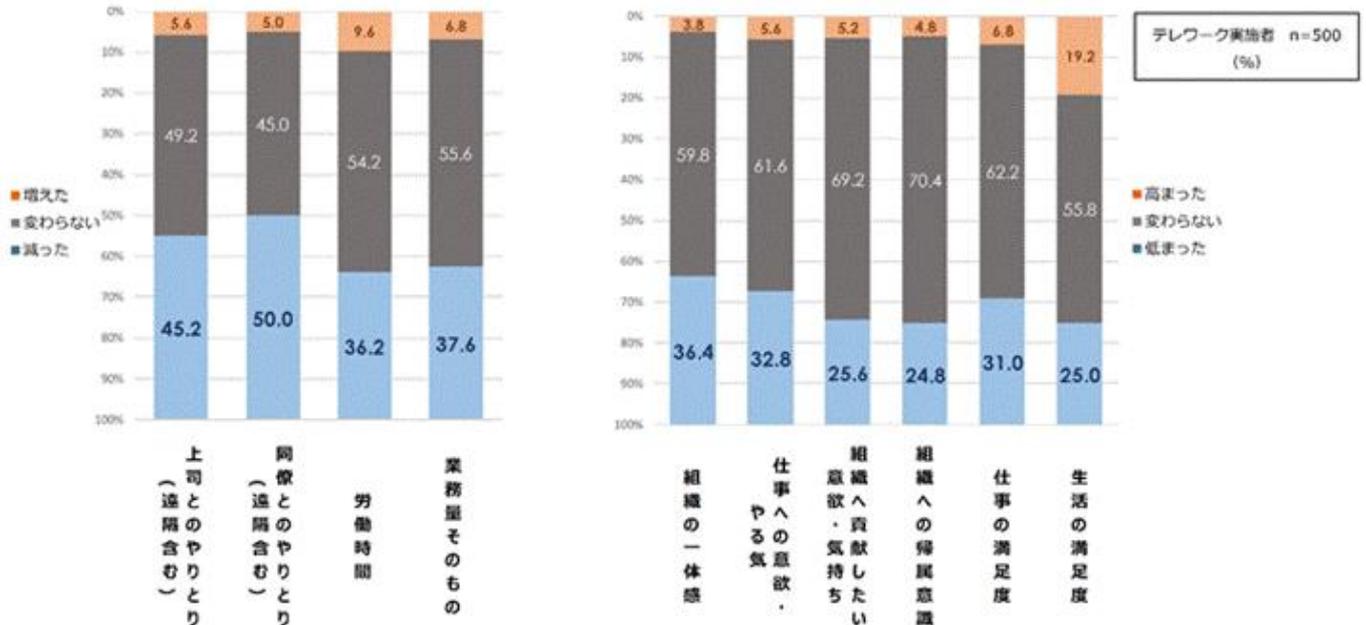
実施期間：2/10~2/17

回答数：500

#### ④テレワークの実施前後で比較した調査

パーソル総合研究所の調査結果は、テレワーク実施前後で課題を比較することができる。テレワークによって職場で接する機会が減少することで、上司や同僚とのやりとりといったコミュニケーションの減少、組織の一体感の低下等が増加しており、課題や意識に変化が見られる。

＜テレワーク実施前後の課題の変化＞



(出所) 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」  
 調査対象：20～59歳の男女で、従業員数10人以上の会社に勤務する従業員かつテレワークを実施している者  
 実施期間：4/10～4/12  
 回答数：500

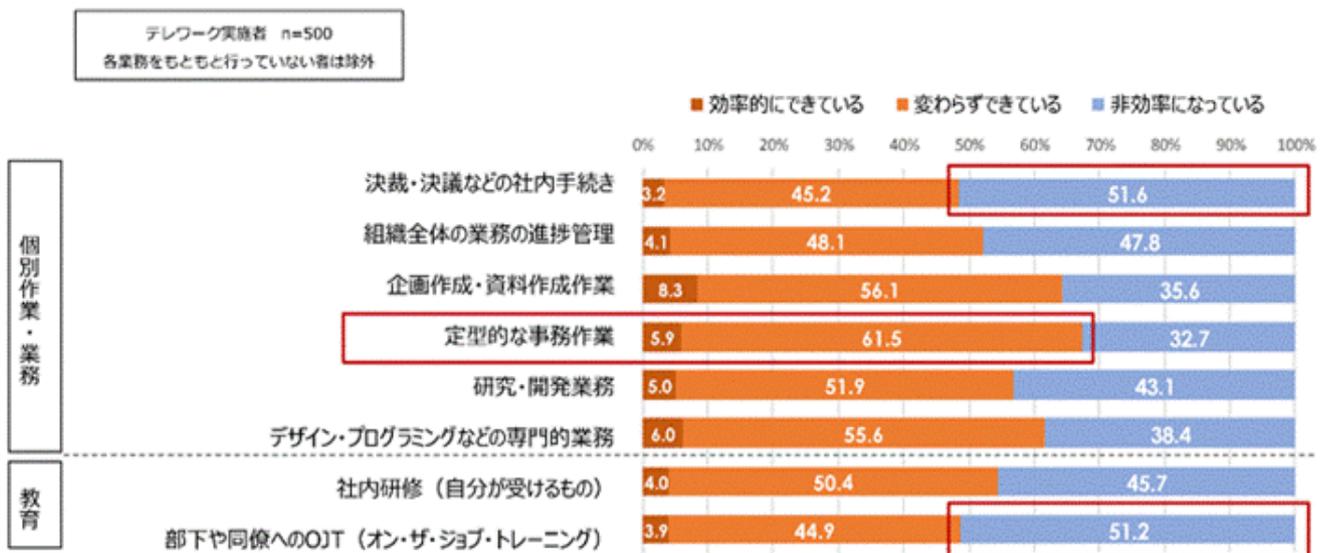
#### (4) テレワークによる業務への影響

新型コロナの拡大によって、突発的にテレワークが普及した。そのため、準備が十分に整っておらず業務にも影響が出ている。今後のテレワークの運用改善や新規導入の参考にして頂きたい。

##### ①業務効率の変化

パーソル総合研究所の調査結果によると、「定型的な事務作業」の効率性は比較的維持されているが、「決裁・決議などの社内手続き」、「部下や同僚へのOJT」の効率性が比較的低下している。

＜テレワークによる業務効率の変化＞



(出所) 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」

回答形式：複数回答

調査対象：20～59歳の男女で、従業員数10人以上の会社に勤務する従業員かつテレワークを実施している者

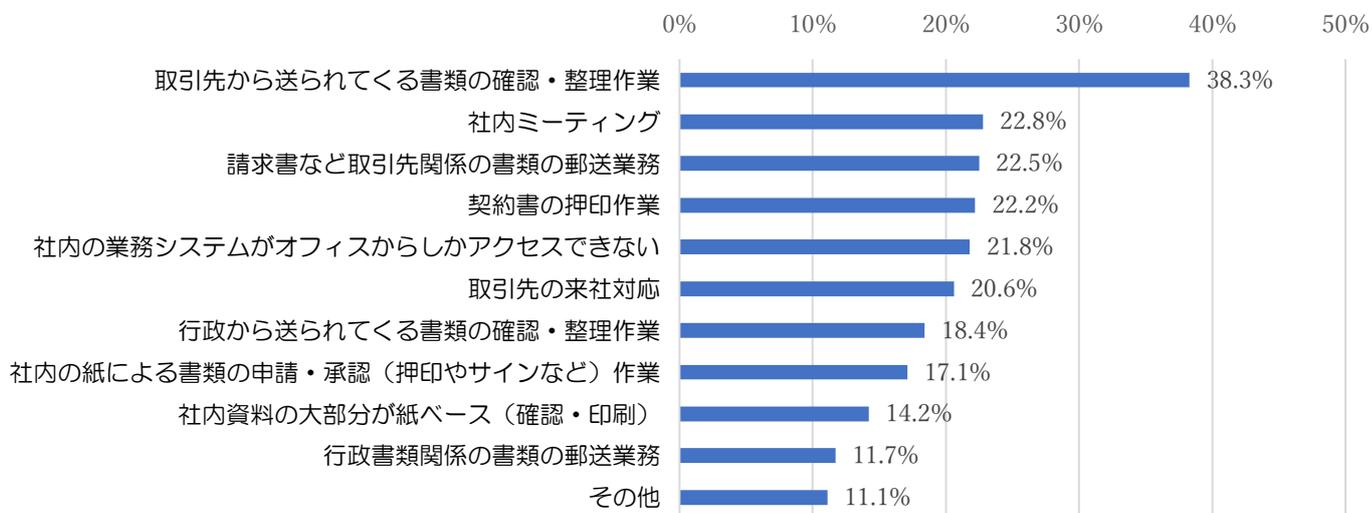
実施期間：4/10～4/12

回答数：500

## ②出社を余儀なくされる業務

freee 株式会社が中小企業の従業員を対象に実施した調査によると、テレワーク中に出社が必要となる理由は、多い順に「取引先から送られてくる書類の確認・整理作業」(38.3%)、「請求書など取引先関係の書類の郵送業務」(22.5%)、「契約書の押印作業」(22.2%)となっている。

### <テレワーク中でも出社が必要となる理由>



(出所) freee 株式会社ホームページ「freee、テレワークに関するアンケート調査を実施」より本会作成

回答形式：複数回答

調査対象：1~300名規模のsmallビジネス従事者

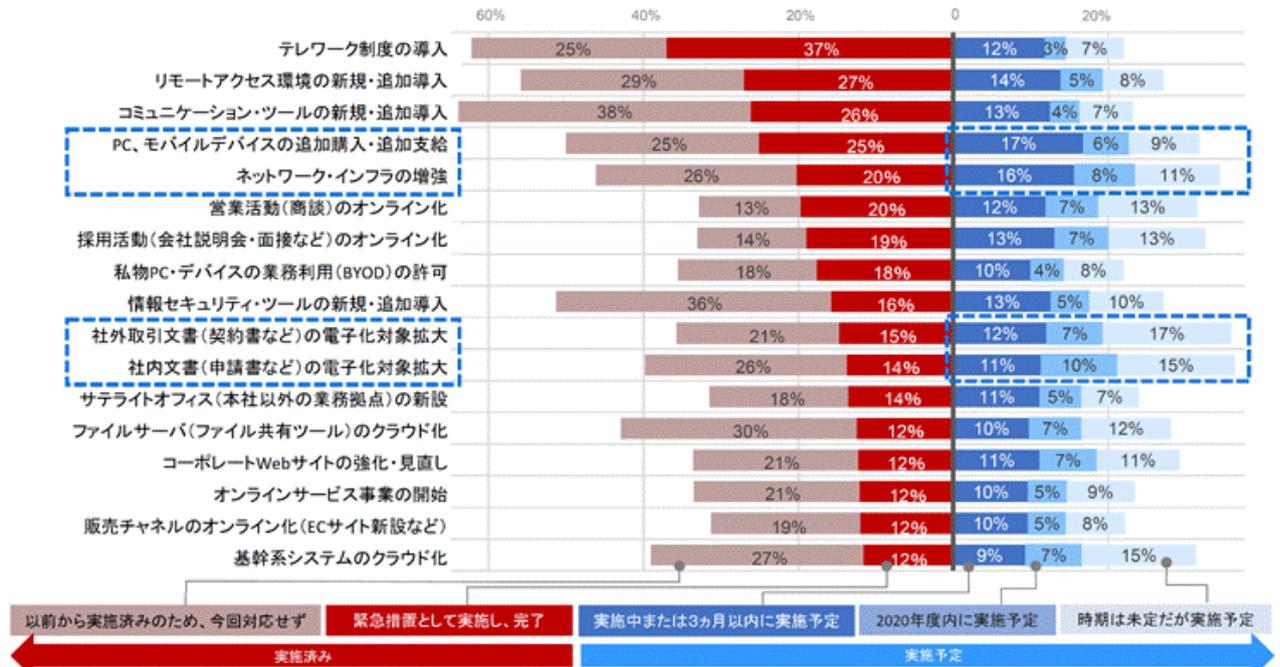
実施期間：4/13

回答数：316

### (5) テレワーク業務の改善

株式会社アイ・ティ・アールが4月下旬に行ったIT戦略・投資の緊急対策に関する調査では、3ヶ月以内に実施する施策は、多い順に「PC、モバイルデバイスの追加購入・追加支給」(17%)、「ネットワーク・インフラの増強」(16%)となっている。また、時期は未定だが実施予定としている施策は、多い順に「社外取引文書の電子化対象拡大」(17%)、「社内文書の電子化対象拡大」(15%)、「基幹系システムのクラウド化」(15%)となっている。

#### <今回の新型コロナウイルス感染対策として勤務先で実施した（または実施予定の）緊急対策>



(出所) 株式会社アイ・ティ・アール (ITR) 「コロナ禍の企業IT動向に関する影響調査」(2020年4月調査)  
 調査対象: ITR顧客企業およびITR保有の独自Webパネルのうち、国内企業に所属し、主にIT戦略・IT投資の意思決定に関与する者  
 実施期間: 4/24~4/27  
 回答数: 1,370

### 3. まとめ

新型コロナの拡大防止のための対策として普及したテレワークについて、各機関の調査レポートから以下の示唆を得られた。

- 規模が小さい企業、対面サービスや労働集約型の業種での普及が進んでおらず、企業規模や業種によって普及状況に差がみられる。
- テレワークの導入には、ICT 環境の整備の前に、導入の方針や社内制度の整備が重要である。
- メール以外のコミュニケーションツールとして、チャットやオンライン会議等が利用されているが、コミュニケーションの減少、職場の状況・情報の不足、職場の一体感低下等、フェイス・トゥ・フェイスの機会が減少したことによる課題もある。
- テレワークを実施していても、決裁等の社内手続き、契約書等への押印等、書類を介した業務によって、出社が必要となっている。この要因の一つとして、職場のペーパーレス化が進んでいないことが考えられる。この課題を踏まえ、文書・決裁等の電子化、基幹システムのクラウド化等に対する企業のIT 投資の意欲も高まっている。
- テレワークが普及したことが、地方での就労を希望する人が増加した要因の一つとして考えられており、働き方や働く場所に対する意識の変化もみられる。

## <参考> テレワークに関するお役立ち情報

テレワークの導入には、導入の手順、労務管理、IT 環境の整備等が必要となります。ここでは、今後テレワークの導入をお考えの方々の参考になる情報を提供します。

### <総合ガイドブック>

(1) テレワーク実践活用テキストブック（総務省、2019 年度）

- ・テレワーク推進担当者等が導入に必要な基本情報を体系的に習得できるようまとめられています。多岐且つ詳細にわたり、文章量も多いですが、テレワーク導入の基礎的資料としてご活用下さい。

[http://teleworkkakudai.jp/expert/pdf/text-book\\_2019.pdf](http://teleworkkakudai.jp/expert/pdf/text-book_2019.pdf)

### <労務管理>

(1) テレワーク モデル就業規則～作成の手引き～（厚生労働省、2017 年度）

- ・テレワークに対応した就業規則の作成・改定の参考になる具体的な規程のひな形と解説が掲載されています。就業規則の見直しの手引きとしてご活用下さい。

[https://www.tw-sodan.jp/dl\\_pdf/16.pdf](https://www.tw-sodan.jp/dl_pdf/16.pdf)

(2) テレワークにおける適切な労務管理のためのガイドライン（厚生労働省、2019 年）

- ・テレワークでの就労について、特に労働時間の取り扱いについて、労働基準法の適用に関する留意点が解説されています。テレワークにおける労務管理の正しい理解と社内のルールづくり等にご活用下さい。

<https://www.mhlw.go.jp/content/000553510.pdf>

### <各種 ICT ツール>

(1) テレワーク関連ツール一覧 第 5.0 版（一般社団法人日本テレワーク協会、2020 年）

- ・テレワークに必要な IT 環境の整備について、考え方から用途に応じた具体的なツールの紹介まで、多くの情報が掲載されています。テレワークに必要な IT 環境の導入・整備を検討・実践する実務者の方向けの資料としてご活用下さい。

<https://japan-telework.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2020/05/Telework-related-tools-list-5.0.pdf>

(2) 中堅・中小企業におすすめのテレワーク製品一覧 第 2.0 版（一般社団法人日本テレワーク協会、2019 年）

- ・最低限必要なシステム環境・セキュリティの解説、会議システムや勤怠管理システム等、比較的安価で容易にテレワークを導入するための情報が、具体的な製品情報とともに解説されています。簡便にテレワークの導入をお考えの中堅・中小企業の方向けの資料としてご活用下さい。

<https://japan-telework.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2019/05/Tool-product-list-Ver2.0.pdf>

(3) シン・テレワークシステム（独立行政法人情報処理推進機構および東日本電信電話株式会社）

- ・独立行政法人情報処理推進機構および東日本電信電話株式会社が開発したリモートアクセスを可能とするソフトウェアです。このソフトウェアをインストールすることで職場以外のパソコンから職場のパソコンを操作することができます。新型コロナの拡大を踏まえ、テレワーク環境の提供を目的に2020年10月31日まで無償で提供されています。企業・組織のデータは管理者が適切に管理している状態を保つ必要がありますので、ご利用にあたっては、職場の許可を得る必要があります。

<https://telework.cyber.ipa.go.jp/news/>

## <情報セキュリティ>

(1) テレワークセキュリティガイドライン 第4版（総務省、2018年）

- ・テレワークにおける情報セキュリティ対策のポイントや具体的な対策や、実際にあったトラブル事例が紹介されています。テレワークに必要なIT環境の導入・整備に携わる実務者の方向けの資料としてご活用下さい。

[http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000545372.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000545372.pdf)

## <テレワークに関する情報が得られるサイト>

(1) 厚生労働省 テレワーク総合ポータルサイト

- ・テレワークに関する資料、導入事例、助成金など、様々な情報が掲載されています。

<https://telework.mhlw.go.jp/>

(2) 厚生労働省 働き方・休み方改善ポータルサイト

- ・テレワークを含む、社員の働き方・休み方の見直しや改善に役立つ情報が掲載されています。

<https://work-holiday.mhlw.go.jp/>

(3) 総務省 テレワーク情報サイト

- ・テレワークの導入事例や労働環境の構築に必要な情報が掲載されています。

[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/telework/furusato-telework/index.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/telework/furusato-telework/index.html)

(4) 一般社団法人日本テレワーク協会 ホームページ

- ・テレワークを広く社会に普及・啓発することを目的に活動を行っている協会です。テレワークに関する情報全般が掲載されています。また、助成、補助に関する情報も掲載されています。

<https://japan-telework.or.jp/>

以上