

総務省御中

平成 20 年度 0049-0194

テレワークの普及拡大に向けた
調査研究に係る請負

報告書

平成 21 年 3 月 31 日

株式会社三菱総合研究所

社会システム研究本部

目次

1. 調査研究の概要	1
1-1 成果の概要	1
(1) 各種調査結果の概要.....	1
1) 育児におけるテレワーク利用調査.....	1
2) 介護におけるテレワーク利用調査.....	2
3) 求職者におけるテレワークの魅力に関する調査.....	3
4) 企業に対するアンケート調査.....	4
5) 企業に対するヒアリング調査.....	5
6) テレワーク関係諸団体へのヒアリング	7
7) ASP・SaaS 導入企業におけるテレワーク導入有無・導入可能性.....	8
(2) フィールド検証結果の概要.....	9
1) 雇用型企業フィールド検証	9
2) 雇用型テレワーク普及モデルシステムの検討	10
(3) テレワークの更なる普及方策	12
1-2 今後の検討に向けて	13
2. 調査研究の内容	14
2-1 テレワーク普及拡大に向けた調査分析	14
(1) 調査研究概要	14
1) 調査研究の目的	14
2) 調査研究の内容	14
(2) テレワーク利用者に対する調査	15
1) テレワーク利用者調査の概要.....	15
2) 育児におけるテレワークに関するアンケート調査.....	15
3) 介護におけるテレワークに関するアンケート調査.....	101
4) 求職者におけるテレワークに関するアンケート調査.....	175
(3) 企業に対する調査	229
1) 企業に対する調査の概要.....	229
2) 企業に対するアンケート調査.....	230
3) 企業に対するヒアリング調査.....	341
2-2 雇用型テレワークフィールド検証	398
(1) 目的・背景	398
(2) 概要.....	399
1) フィールド企業概要	399
2) フィールド企業のテレワーク導入目的	400
3) 検証概要	402

4)	システム概要	406
5)	フィールド検証風景	410
(3)	テレワークシステムの機能・性能に関する検証	413
1)	情報セキュリティ機能	413
2)	ユーザビリティ機能	420
3)	業務フローとの融合性	421
(4)	テレワークの効果に関する検証	423
1)	管理者視点(導入企業側視点)	423
2)	テレワーカー視点	433
3)	社会的視点	437
2-3	雇用型テレワーク普及モデルシステムの検討	439
(1)	背景・目的	439
(2)	概要	440
(3)	テレワークモデルシステム分類	441
1)	テレワークシステムの傾向	441
2)	テレワークモデルシステムの範囲	445
3)	モデルシステム分類	448
(4)	モデルシステム設計	457
1)	リモートアクセス型モデル	459
2)	ブレード PC モデル	461
3)	仮想 PC モデル	463
4)	サーバーベースモデル	465
5)	SaaS 型モデル	467
(5)	企業アンケート結果に対するモデルシステムの適応性	469
1)	「アプリケーションの利用制限」について	469
2)	「ファイルやデータのダウンロード」について	471
3)	「利用したい業務アプリケーション」について	473
4)	「テレワーカーの管理への対応」について	475
5)	「テレワーカーのコミュニケーションへの対応」について	478
6)	「テレワークに用いる端末」について	480
7)	「テレワークに用いるネットワーク」について	483
(6)	テレワーク導入のプロセス	485
1)	基本検討フェーズ	487
2)	システム設計・構築フェーズ	487
3)	試験フェーズ	487
4)	運用・保守フェーズ	487
5)	参考：製品調査	488
2-4	テレワークの更なる普及方策の検討等	501
(1)	概要	501
(2)	目的	501

(3) 実施内容.....	501
1) テレワークの普及方策のメニューアップ.....	501
2) テレワーク普及啓発資料の作成.....	505
3) WEB 雑誌との企画記事の実施.....	514

1. 調査研究の概要

1-1 成果の概要

(1) 各種調査結果の概要

1) 育児におけるテレワーク利用調査

ア) 経験者とその評価

育児におけるテレワーク経験者は20歳代、30歳代が中心であるが40歳代も3割程度おり、経験者の年齢層は広い。また、経験者の職種は情報処理が30%以上と多く、企画・調査・広報、研究開発・設計が続いているが、営業、経理・会計の経験者も同程度おり、いずれかの職種に偏ることなく分散している。テレワークは特定の職種の特別な働き方ではなく、多様な職種で利用可能な汎用的な働き方になりつつある。

そうした幅広い経験者の評価として、収入の確保、職業能力維持、育児期の就労継続/時間確保、育児の質確保、肉体的疲労軽減、精神的負担の減少いずれに關してもメリット有りと回答が過半数を占めており、幅広いメリットが評価されている。特に育児期の就労継続、育児の時間の確保については80%以上がメリット有りと回答されており、育児期におけるワーク・ライフ・バランスを実現する有力な手法として評価されている。

テレワークと同時に利用した勤務制度については、育児勤務制度（短時間勤務等）とフレックスタイム制をあげているが、いずれも20%程度であり、現時点ではテレワーク以外の就労制度を利用していない例も多い。職種や業務内容に適した就労制度の検討を進めることで、テレワーク利用のメリットはさらに拡大できる可能性は大きい。

イ) 未経験者あるいは今後利用可能性ある者の期待と条件

育児経験のあるテレワーク未経験者の年齢層は20~30代が約4割、40代が約3割であり、テレワーク経験者よりやや年齢層が高い。育児経験の開始時期も2000年以前が半数以上を占めている。育児期の就労制度については所定外労働時間の免除が最も多く、次いで育児勤務制度、フレックスタイム制であるがそれぞれ約15%であり、テレワーク経験者以上に特別な就労制度を利用していない例が多い。こうした背景から、テレワーク利用意向についても利用した(する)と利用しなかった(しない)が半々という結果であった。利用しないと思う理由は「仕事がテレワークに適さない」が約50%を占めており、経験者の職種の広さとは異なる傾向となった。このあたりに、テレワークの利用可能性の広さともたらされるメリットの大きさについての情報普及の可能性と必要性が指摘できる。

今後育児期が想定されテレワーク利用可能性のある者の年齢層は、30代が過半数を占め、20代は約30%、40代以上は2割足らずでありテレワーク経験者よりも年齢層は若い。育児期に想定している職種、業務内容ともに幅広く、テレワーク利用経験者と同様の傾向となっている。育児期の開始は6年以内を想定する者が過半数であり、テレワークの利用意向は

90%以上に達している。期待する効果は就業時間の自由度、勤務場所の自由度、収入の確保、肉体的疲労の減少など、経験者の評価とほぼ同様である。育児勤務制度、フレックスタイム制度などと比較してもテレワークの方が効果が大きいとの期待が高い。一方、テレワークを利用する上での条件についても、就労環境については、PC・インターネット（ブロードバンド）等の情報機器が、制度面では、育児勤務制度（短時間勤務等）、フレックスタイム制などの組み合わせが重要との回答が多い。

2) 介護におけるテレワーク利用調査

ア) 経験者とその評価

介護におけるテレワーク経験者は30歳代、40歳代が中心であるが50歳代も2割程度おり、経験者の年齢層は広い。また、経験者の職種は情報処理が20%を越えており、以下、営業、企画・調査・広報が続いているが、営業、研究・開発・設計、企画・調査・広報の経験者もあり、いずれかの職種に偏ることなく分散している。テレワークは特定の職種の特別な働き方ではなく、多様な職種で利用可能な汎用的な働き方になりつつある。

そうした幅広い経験者の評価として、収入の確保、職業能力維持、介護期の就労継続/時間確保、介護の質確保、肉体的疲労軽減、精神的負担の減少いずれについてもメリット有りとの回答が過半数をしめており、幅広いメリットが評価されている。特に介護期の就労継続、介護の時間の確保については約70%がメリット有りと回答されており、介護期におけるワーク・ライフ・バランスを実現する有効な手法として評価されている。

テレワークと同時に利用した勤務制度については、約40%が、介護勤務制度（短時間勤務等）とフレックスタイム制をあげているが、現時点ではテレワーク以外の就労制度を利用していない例も多い。他の就労制度を併用した経験者では、効果があったとの回答が7割以上を占めていることから、職種や業務内容に適した就労制度の検討を進めることで、テレワーク利用のメリットはさらに拡大できる可能性がある。

イ) 未経験者あるいは今後利用可能性ある者の期待と条件

介護経験あるテレワーク未経験者の年齢層は50代、40代、30代でそれぞれが約1/4を占めており、比較的年齢層が高い。介護経験の開始時期も5年前以降が半数以上を占めている。介護期の就労制度については、所定外労働時間の免除、フレックスタイム制がそれぞれ約15%程度であり、特別な就労制度は無かったとの回答も多かった。こうした背景から、テレワーク利用意向についても利用した(する)と利用しなかった(しない)が半々という結果であった。利用しないと思う理由は「仕事がテレワークに適さない」が約60%を占めており、経験者の職種の広さとは異なる傾向となった。このあたりに、テレワークの利用可能性の広さともたらされるメリットの大きさについての情報普及の可能性と必要性が指摘できる。

今後介護期が想定されテレワーク利用可能性のある者の年齢層は、30代及び40代で約80%。介護期経験者よりも年齢層は若い。介護期に想定している職種、業務内容ともに幅広く、テレワーク利用経験者と同様の傾向となっている。介護時期の開始が6年以上先を想定

する者が大半であることあり、テレワークの利用意向は90%以上に達している。期待する効果は就業時間の自由度、収入の確保、肉体的疲労の減少など、経験者の評価とほぼ同様であるが、介護勤務制度、フレックスタイム制度などと比較してもテレワークの方が、効果が大きいとの期待が寄せられている。一方、テレワークを利用する上での条件についても、就労環境については、PC・インターネット（ブロードバンド）等の情報機器が、制度面では、介護勤務制度（短時間勤務等）、裁量労働制、フレックスタイム制などの組み合わせが重要との回答が多く、重要または必要とする回答は介護経験者を上回っている。

3) 求職者におけるテレワークの魅力に関する調査

ア) テレワークを含む各種の勤務形態に関する認知度と魅力

- ・ 通勤時間の削減やワーク・ライフ・バランスの充実が魅力

テレワークの最大の魅力は通勤時間の削減である。また、ワーク・ライフ・バランスを重視している人々にとって、テレワークは魅力となっている。

- ・ 私生活における役割の増加、仕事での勤続年数の増加がテレワークに対する魅力を拡大

雇用者における求職者は、子育て、介護等により私生活での役割が大きくなる、または仕事において勤続年数を重ねることで、仕事に対するスタンスを考慮し、働き方を選ぶようになると、テレワークに対するメリットをより感じるようになる。

- ・ テレワークの認知度の向上はテレワーク希望者の増加に寄与

テレワークの認知度が上がると、テレワークに対する魅力を感じる度合いも大きくなるため、今後テレワークに対する認知度を向上させることで、テレワーク希望者が増えることが期待される。

- ・ 新卒求職者のテレワークの認知度向上が、若者の離職食い止めに期待

新卒段階でのテレワークという働き方の希望度合いは低く、テレワークに対する認知度も低いため、彼らのテレワークに対する認知度を上げ、仕事をする中で彼らにテレワークを視野に入れた企業選びをさせることで、結果として結婚、育児期の離職率を下げることを期待される。

- ・ テレワークに対する懸念点の改善が、テレワーク希望者の増加に寄与

テレワークという働き方を希望しない人に対しては、彼らが持つ、オンオフの切り替えが上手くいかないといったテレワークの懸念点を改善するようなポイントをPRすれば、テレワーク希望者は増加すると考えられる。

イ) テレワーク勤務のメリットと企業選択における優先度

- ・ テレワークのPRによるテレワークという働き方の希望者の増加により、テレワーク導入企業のイメージがアップ

テレワークという働き方の希望者については、雇用者における求職者の方がテ

テレワーク導入企業に対するイメージは格段に良くなる。一方、新卒求職者ではテレワーク導入企業に対するイメージはテレワークという働き方の希望の有無によりあまり変化しない。よって、ある程度の就業経験を積んだ人に対しては、テレワークのPRが、テレワーク導入企業のイメージアップにつながると考えられる。

- ・ テレワークの導入は転職者における優秀で多様な人材の確保に効果あり

転職者は企業を選択する際の社内制度についてテレワークの導入を重視する人が多いため、企業がテレワークを導入したほうが優秀で多様な転職者を獲得する可能性が高い。一方、新卒求職者に対して企業がテレワークを導入することで、優秀で多様な人材を獲得する可能性は転職者ほどは見込めない。また、育児や結婚をする人は私生活を重視し離職をする傾向が高まると考えられるため、育児や結婚といったタイミングで転職・離職を考えている優秀で多様な人材を確保したいならば、テレワークを導入したほうが良い。

- ・ 知名度が高くない中小企業は特にテレワークの導入が優秀で多様な人材の確保に効果的

企業を選択する際の社内制度としてテレワークを重視している人は、企業の選択条件として有名な会社をあまり考慮しない傾向にあるので、知名度が高くない中小企業はテレワークを導入することで、企業を選択する際の社内制度としてテレワークの導入を重視している優秀で多様な人材を確保できる可能性が特に高くなると考えられる。

4) 企業に対するアンケート調査

ア) ICT ツールの考え方

テレワークの活用に資するための今後の望ましい ICT ツールの考え方として、①特定の業務をテレワークで実施するためのアプリケーションツールと、②業務を問わずテレワークで共通に利用できる基盤ツールの2通りが想定できる。

調査で得られたアンケート結果をみると、企業の実態としてテレワークは幅広い業務について利用されており、上記①のようにテレワークの需要が高い業務に絞ったテレワーク用のアプリケーションツールではマスの需要に応えることは難しいと考えられる。よって、上記②の基盤ツールが望ましいと考えられる。

イ) ICT ツールの要件

上記のとおりテレワークを支援するための基盤ツール（以下、「テレワーク基盤ツール」と呼ぶ。）を開発する場合における、ツールが具備すべき要件を検討した。

a) IP ネットワークの透過性

テレワークに係る通信は、自宅であればFTTHやADSLなどの固定系ネットワークを活用し、

また自宅外であれば携帯電話や無線 LAN などのワイヤレスネットワークを活用するなどメディアの相違があるが、多くの場合は電子メールやイントラネットへのアクセス、VPN 接続など、IP を介した通信を利用する点で共通する。

そこでテレワーク基盤ツールは、以下に示す以外には上位のアプリケーションに対して IP ネットワークへの透過性を提供することが必要である。

b) アプリケーション・ダウンロードの制限

テレワークに係る端末には、アプリケーションおよびダウンロードの制限を設けたいとする企業が多い。これはファイル交換ソフトなどのソフトウェアのダウンロードおよび使用などにより、テレワークに係るデータの漏えい等のセキュリティインシデントを防止するためと考えられる。そのため基盤ソフトでは、予め許可された以外のソフトウェアのダウンロードおよび使用禁止を可能とする機能を具備することが望ましい。

c) 勤怠管理

テレワークにおいては、テレワークに係る従業員の勤怠管理への要望が高く、これも基盤ツールで実現すべきと考えられる。なお、勤怠管理において従業員の勤務実態を確実に反映するため、併せてプレゼンス管理を導入することも考えられる。

d) TV 会議

TV 会議は、現時点では導入が進んでいないが、企業は将来的にはテレワークに導入したいと考えている機能である。

そのため、TV 会議に係るカメラやソフトウェアの低廉化、TV 会議による滑らかな動画像をやりとりするためのブロードバンド回線の普及が進めば、テレワークにおいて TV 会議は電子メール等とならび主要なコミュニケーション手段となりうる。よって、基盤ツールにおいては安価な Web などの利用を前提とした遠隔会議システムを具備することが望ましい。

ウ) セキュリティ

現在ではテレワークに係るセキュリティとして「ユーザ認証」が主流であるが、将来的には「ファイルのアクセス管理」、「ネットワーク回線暗号化 (VPN 接続)」など、企業は幅広くセキュリティ対策を実施したいと考えている。テレワークでは情報が社外で利用されることから、情報漏えいや毀損・滅失などから情報を十分に保護することが重要である。ただし、セキュリティ対策は専門的技術を要する。そこで、テレワークで共通的に利用するセキュリティ対策をプラットフォームとして具備することが望ましい。

5) 企業に対するヒアリング調査

テレワークを導入している 14 社について、テレワーク導入の目的や問題点、テレワーク普及のための課題などについて、詳細をヒアリング調査した。なお、ヒアリング先企業は、業種・規模に偏りが生じないように選定した。

ア) テレワーク導入のきっかけ、目的、理由

テレワークの導入のきっかけとしては、企業のトップマネジメントまたは部門の管理者などが判断・決断して導入するケースが多く、トップダウン的に導入した企業が多い一方、従業員からの提案や要望をきっかけとするなどのボトムアップ的に導入する企業も多い。

テレワーク導入の目的・理由については、多くの企業が優秀な人材の確保を挙げている。自分の生活を大切にする優秀な人材を獲得する際にテレワークを活用している。また、従業員の移動時間を短縮し、業務を効率化する理由も挙げられている。これは従来の移動時間を事務作業に当てたり、少しでも顧客に接する時間を増やすことで業績を向上させる取り組みと考えられる。さらに、育児を行う従業員への対応も挙げられている。育児期間中にも仕事の道を開くことで、それまで優秀に仕事をしていた女性が離職するのを回避する目的も多いと考えられる。

イ) テレワーク導入の過程での問題

テレワーク導入前は在社時刻に比例して残業代が発生する社内規定であったため、テレワークの導入により在社時間と仕事量が必ずしも比例しなくなった点が問題となったケースが多い。これについては人事制度まで見直し、社外での仕事の時間の自己申告する制度とした事例も見られた。

また、テレワーク導入前は情報漏えい防止のため、モバイル PC の利用が禁止されていた点が問題となったケースが多かった。これはモバイル PC 内部のデータの暗号化ソフトを導入するとともに、従業員に運用の教育を施すなど、セキュリティを徹底することで克服しているようである。

さらに多くの企業でテレワーク導入の成功要因として、テレワークの対象となる従業員について時間管理能力、自己管理意識などの面での向上が成功要因と回答している。

ウ) テレワーク導入のメリット、デメリット

テレワーク導入のメリットとしては、上記の「テレワーク導入の目的」にも挙げたとおりのメリットが得られているようであるが、中でも従業員の移動時間の短縮の効果が多く挙げられている。テレワークで優秀な人材を確保できるようになるには一定の時間を要すると考えられるが、移動時間の短縮はすぐに効果が得られるためと考えられる。

一方、デメリットについては労働時間の管理が難しいというデメリットが多く挙げられた。上長の目の届かない場所で従業員が仕事をする場合は従業員の労働時間や負荷状況を把握することが難しいためと考えられる。また、モバイル PC などの機器を社外に持ち出すことからセキュリティ面のデメリットも多く挙げられている。

エ) テレワーク導入のための ICT 整備状況

テレワークの実施にあたっては ICT の整備の充実が不可欠であるため、各社の ICT の整備状況についてヒアリングを行った。これによると、多くの企業が現在は従業員の個人所有の携帯電話やモバイル PC を用いてテレワークを実現していることが分かった。ただし多くの

企業が、個人所有の機器ではセキュリティ対策が行き渡らないことなどを理由として、将来的には企業が所有する携帯電話やモバイル PC を従業員に貸与する仕組みに移行する意向である。

また、多くの企業でテレワークにおいて利用できるアプリケーションを限定しており、その理由としてテレワーク中に Winny 等の他のアプリケーションの影響を受けてセキュリティインシデントを懸念している模様である。また、現在はアプリケーションを限定していない企業もいずれはアプリケーションを限定することを想定している。

また、テレワークでは情報セキュリティの扱いが重要であるが、各社ともセキュリティの検討はシステムインテグレータやシステムベンダの推奨する対策をそのまま採用しているケースが多い。この場合、必ずしも自社に完全に適合したものではない可能性があり、問題と考えられる。

オ) テレワーク以外のワーク・ライフ・バランス施策

テレワーク導入企業はフレックスタイム制や裁量労働制、始業・終業時刻の繰上げ・繰下げなどの制度を積極的に導入する傾向にある。これは、テレワーク導入の有無を関係なく実施したアンケート結果と比較しても明らかである。テレワーク導入に伴い、従業員が自由に時間を作れるよう社内制度を整備したため、これらフレックスタイム制や裁量労働制の導入も副次的に容易になったと考えられる。

カ) テレワーク普及のための課題

テレワーク普及のために、テレワークの導入に係る税制優遇などが挙げられている。これはテレワーク導入に新たな ICT の導入や社内運用の転換における初期の業務非効率などを補填するという考え方である。また、テレワークといっても何をすべきか分からなかったと指摘する企業ある。

6) テレワーク関係諸団体へのヒアリング

テレワークに関係が深い団体として、以下の団体にヒアリングを行った。これらの団体はいずれもテレワークに関する深い知見を有しており、また企業動向等について全体的な動向を有している。

- ・ 独立行政法人 労働政策研究・研修機構
- ・ 社団法人 ニューオフィス推進協議会
- ・ 日本テレワーク学会
- ・ 社団法人 日本経済団体連合
- ・ 財団法人 社会経済生産性本部

ア) 企業の労働環境整備

現在の社会環境では余剰人員を抱える余裕がなく、効率性・生産性の向上についての関心が高い。そのため仕事の進め方を見直し、不要な時間やコストは徹底的に削減するという方

法もとられている。このとき、従前のように材料費や人件費のみならず「移動時間の削減・効率化」に関する関心も高い。

また、効率化と密接に関連するが、企業では個人の時間を最大限認めるなどして優秀な人材を確保しようとする動きがある。そのため、テレワークをはじめとした多様な働き方を支援するワーク・ライフ・バランスを充実させる動向がある。

さらに、BCP（事業継続計画）に関する関心も高く、たとえば鳥インフルエンザなどの重病が蔓延したときには、自宅で仕事し安全宣言などを待つという考が方である。

イ) 企業のワーク・ライフ・バランス施策

企業のワーク・ライフ・バランス施策として、今後も女性の労働力を確保していくという観点から「育児休業」、「託児施設の設置」等といった施策の関心が高い。また、個人の多様な働き方を支援するためテレワークの関心が高いとされた。ちなみにテレワークは広いアプリケーションのカバーが可能である。

ウ) 企業の ICT 環境整備

テレワーク導入の前提となる ICT の環境整備の状況について、既に 100%に近い企業が何らかの形で電子メールを利用しており、例えば、少なくとも電子メールによる報告・連絡・相談が可能のため、携帯電話などを用いたテレワークも可能と考えられる。ただし個人情報などの情報漏えいを防止するためにモバイル PC の持ち出しを不許可とする例も存在している。また、近年の例では独自のハンド・ヘルド・デバイス¹を利用している事例も存在する。

エ) テレワーク

テレワークのメリットとして、効率性の向上という指摘が多数あったが、それ以外にもより広い視点として、交通量削減による CO2 削減効果、新型インフルエンザや大型地震への対応などが存在するという指摘もあった。

一方、デメリットとしては従業員が対面する機会が損なわれるため、これについては口頭での定期的な報告・連絡・相談を行ったり、web カメラなどで対象者の自宅でも社内の様子を確認するなどの対応策がとられている。

7) ASP・SaaS 導入企業におけるテレワーク導入有無・導入可能性

ASP/SaaS を導入している 5 社について、テレワークの導入状況と、導入している ASP/SaaS との関係、導入の目的や問題点などについて詳細をヒアリング調査した。

ア) ASP/SaaS 導入企業におけるテレワーク導入

ASP/SaaS 導入企業のうち、テレワークを導入しているのはほとんどと考えられる。ASP/SaaS を導入する企業はソフトウェアなどに強みを有している傾向にあり、テレワーク

¹ 業務内容に特化した、形態型入力・通信端末機器

などの柔軟な働き方と条件が合致しているためと考えられる。

イ) ASP/SaaS のテレワークへの活用可能性

ASP/SaaS をテレワークに「活用している」と回答した企業が多く、テレワークの対象を主に事務系の一部の職種に限定し、事務処理を支援する ASP/SaaS によりテレワークを実施している。また、「活用していない」と回答した企業は、そもそも ASP/SaaS がテレワークに対応していなかったり、セキュリティ上の問題を挙げる企業があった。

ASP/SaaS をテレワークに活用するには、事務処理をはじめとする共通的かつシンプルな ASP/SaaS ソフトを構築し、これをテレワーク対応させる流れが妥当と考えられる。なお、セキュリティが十分に考慮されていることが必須である。

(2) フィールド検証結果の概要

1) 雇用型企業フィールド検証

J:COM では、加入者情報といった高機密情報を取扱う業務の特性から、テレワーク導入に関わらずセキュリティ教育に力を入れている。システム的な対策と、利用する人のセキュリティ意識向上施策を組み合わせることで、より高いセキュリティの実現につながる。また、仮に使い勝手が悪くなった場合にも、セキュリティ対策の目的と効果について利用者が納得していることは利用者のストレス軽減に役立つ。

テレワーク導入にあたり必要以上に強固なセキュリティ対策を講じる事態を防ぐためには、対象業務において守りたいセキュリティレベルをまず検討・設定してからセキュリティ対策を検討することが重要である。必要な対策を過不足なく行うことが、操作性の悪化防止につながると考えられる。

遅番シフトパターンのオペレータが業務開始する 12:00 から受電率が向上するのは予想通りであるが、12:00 前後は入電件数自体が大きく減少することから、12:00 からの数時間は要員過剰となっていると言える。

昼間帯に長時間の休憩を挟む、中抜け型のシフトパターンを適用することによって、オペレータの要員配置を適正化することができる。

しかし、オフィス勤務を前提とする場合は中抜け型のシフトパターンを希望するオペレータがおらず適用が困難なため、テレワーク導入前の 2 種類のシフトパターンでは、入電の多い午前帯および夜間帯の要員を確保するためにはオペレータの要員数を増やすしかなく、昼間帯の要員過剰は避けられない状態であった。

一方では、オペレータへのアンケートを実施したところ、全体の 36% のオペレータが。在宅勤務前提であれば中抜け型のシフトパターンを希望すると回答していることから、テレワーク導入に合わせて中抜け型のシフトパターンを新設し、適用することが可能と判断できた。

新規サービス提供等によりカスタマーセンターへの入電件数は変わるため、J:COM では

事業計画に基づいて必要オペレータ数を予測し、正社員だけでなく契約社員・派遣社員を活用することで対応している。

3ヶ月等の短期間で契約を取り交わす派遣社員・契約社員にとっては、魅力のない職場であれば、期間満了時に契約更新しないケースも考えられる。

しかし、雇用者にとっては、新規雇用時において、机上でのサービス理解から始まりOJT指導まで十分な研修を実施する必要があるため、雇用継続ができないことは、育成コストの無駄につながるため軽視できない課題である。

アンケート結果からはテレワークによる離職防止が十分に期待でき、社員等の要望にこたえられる柔軟な働き方を提供することが、優秀なオペレータの継続確保に有用であると言える。

2) 雇用型テレワーク普及モデルシステムの検討

ア) システム構成

以下に、システム構成を記述する。この構成は、テレワークシステム設置拠点、テレワーク拠点（社員自宅等）またはテレワーク拠点（モバイル）間に関して、USBキー等を用いた認証システムにも基づく通信を利用した場合の構成である。

また、特徴としては、テレワーク拠点の端末（既存PC等）に関しては、ファイル等のデータを端末側に残さないため、特定の端末に限定されず、外出先のパソコン等を利用することが可能な点がある。そのため、勤務形態が複合的（在宅＋オフィス勤務）といったケースに柔軟に対応できる。

以下に、仮想デスクトップ型シンクライアントによるシステム構成例（テレワークシステム設置拠点内に認証および暗号化用の中継サーバーを設置する場合）を記述する。

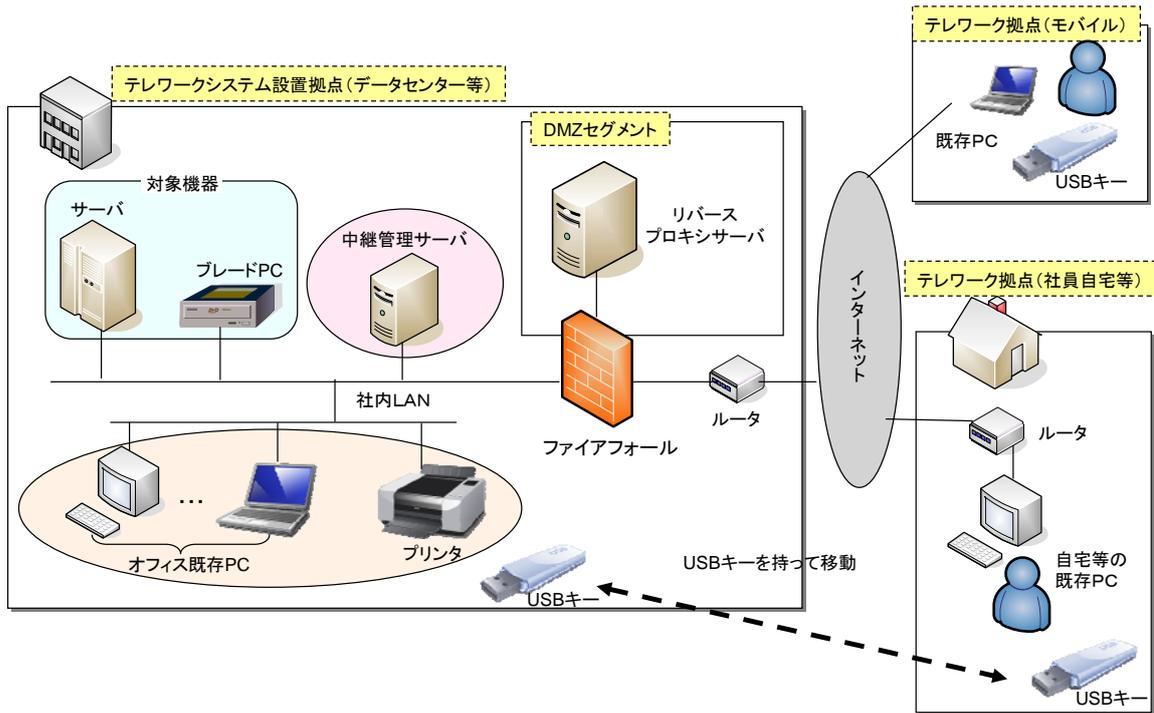


図 1-1-1 仮想デスクトップ型シンクライアントによるシステム構成
 (テレワークシステム設置拠点内に認証および暗号化用中継サーバーを設置する場合)

また、テレワークシステム設置拠点内に上記の中継サーバーを設置せず、ASPとしてサービス提供が行われているケースがある。以下に、ASPでサービス提供されている場合の構成例を記述する。

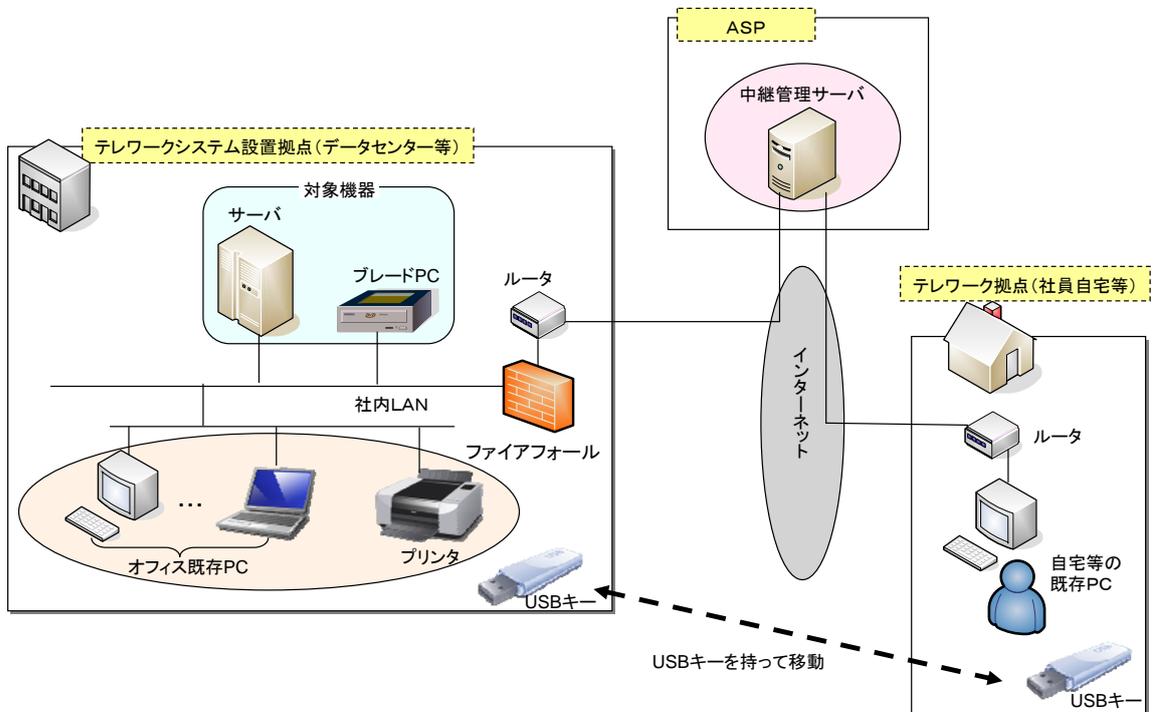


図 1-1-2 仮想デスクトップ型シンクライアントによるシステム構成
 (テレワークシステム設置拠点内に中継サーバーを設置する場合)

(3) テレワークの更なる普及方策

本業務における各種アンケートやヒアリングによる調査分析等を踏まえ、また、テレワーク推進に係る関連団体や推進企業、有識者等の意見を取り入れつつ、テレワークのさらなる普及啓発を行うための方策を検討した。具体的には、普及啓発資料の企画・作成、紙面あるいはWEBによる雑誌との企画記事掲載等実際に取り組み、今後のテレワーク普及拡大策や支援策の検討に活用できるように整理した。

わが国のブロードバンド普及は3千万を超えており、そのうちの半数近くがFTTHの環境にあると推察され、企業システムもWEBサービス、ASP、SaaSといったブロードバンドを前提とした新しい世代へと変革しようとしている。こうした時期である点を鑑みると、これまでのテレワーク普及における諸課題を、将来を見越した新たな評価軸で分析し直すことが、極めて有効であると考えられる。本項では、以上の状況を踏まえて、効果的かつ適切に普及啓発を行うための方策についてメニューアップするとともに、それらのうちの一部の実施を踏まえることで、今後のテレワーク普及拡大策や支援策の戦略的展開の基礎資料とした。

1-2 今後の検討に向けて

ブロードバンド普及や多くの ICT 技術の発展によって、テレワークを実現する方法やその効果も変革期に差し掛かっている。少し前までは、夢物語であったような事が、現在では、低コストで簡単に実現できるようになっている。特に、双方向映像を活用したテレビ会議や Web 会議のシステムをモデル的に取り上げ、簡易な操作性や低コスト、あるいは、安全性をアピールする事が重要である。

これらの実現に対しては、まだまだ、困難、高コスト、危険といった感覚が一般的であり、システムモデルを示し、その導入事例をアピールする場や機会を増やす事で、テレワーク導入の現実感がまったく違うものになる可能性が高い。

これまで整理してきている普及方策については、導入した企業の経営者および利用者からの、様々な声が収集される事となる。モデル化によって提案されるシステムにも、まだ、多くの改良点があるはずで、経営者や利用者からの声が、次のシステムの技術開発に対する要求要件として整理される事が重要である。

この技術開発では、絶えず、実現性に関するコスト感覚を重視する必要がある、特に、利便性、安全性、コストのベストミックスを前提条件とするべきである。

テレワークの普及のためには、こうした技術開発とともに、利用者となる企業や労働者が効果を実感できることが重要であり、こうした観点から、支援措置や制度環境を考えることが必要である。

2. 調査研究の内容

2-1 テレワーク普及拡大に向けた調査分析

(1) 調査研究概要

1) 調査研究の目的

本調査は、ワーク・ライフ・バランスや柔軟な働き方を実現し、2010年までにテレワーカーが就業人口の2割という目標を達成するために、テレワークに対する利用者や企業等のニーズの明確化を行った。これらの中で、普及拡大に向けての成功要因、阻害要因、解決すべき課題等を抽出整理し、利用者、企業、その他関係団体に対するテレワークの理解促進および普及拡大のための具体的な施策の検討、策定に資する事を目指した。

2) 調査研究の内容

上記目的のために、テレワークのニーズを有すると考えられる利用者、企業を対象とした幅広い調査を実施した。

具体的には、テレワークの効用が高いと想定されている育児や介護をしている期間の就業を調査対象として、時間や場所、コミュニケーション形態などの働き方のニーズを整理した。

また、これから就業する人材、転職を考える人材にとって、テレワークやテレワークを活用する企業の魅力度についても調査し、人材確保面における企業のテレワーク導入効果を明らかにした。

さらに、企業アンケートとヒアリングを実施し、テレワーク導入にあたっての課題解決や期待等について整理を行った。

(2) テレワーク利用者に対する調査

1) テレワーク利用者調査の概要

テレワークの効用、特に育児や介護をしている期間の就業における高い効用は認められているが、雇用者における活用が広く進んだとは、まだ言い難い状況である。本調査では、雇用者のうち特にテレワークの恩恵を享受しうる、育児・介護の必要性を抱えるもの等について、時間や場所、コミュニケーション形態などの働き方のニーズを明らかにし、テレワークがこれらの雇用者にもたらしうる具体的なメリットや、よりよいテレワークの活用・運営方法について分析した。また、これから就業する人材や転職を考える人材にとっても、生活状況による制約や生活スタイルを重視する観点から、働き方の選択肢の1つとしてテレワークに期待するものも少なくない。こうした人材にとっての、テレワークやテレワーク活用企業の魅力度について調査し、人材確保面での企業のテレワーク導入効果の分析を行った。

2) 育児におけるテレワークに関するアンケート調査

ア) 調査の背景と目的

育児を行う期間は育児のための拘束時間が生じるため、育児勤務制度（短時間就業）、保育所等の育児支援サービスを利用したとしても、なんらかの就業時間の調整を必要とする場合が多いと考えられる。また、そうした支援方策を確保できない場合は、育児を優先することにより離職を選択せざるを得ないケースも少なくない。こうした状況に対して、テレワークは育児と並行して就業を可能とする有力な選択肢となり得る。

しかし、H17年度テレワーク実態調査（国土交通省）によれば、テレワーカー比率は業種ごとにより異なっており、業態、職種などの特性に起因するテレワークの導入条件、さらには導入推進に向けた課題も異なると考えられる。

本調査では、テレワーク導入の有望分野と考えられる育児期間の就業を対象として、テレワーク経験者の利用実態、経験から実感したメリット・デメリットなどについて実態を調査し、就業を継続するために最小限必要となる就業時間や就業場所、コミュニケーションの形態などの条件を、業種、業態を踏まえて整理した。

また、テレワークを経験していない育児経験者、今後育児をすることが予想される雇用者についても、テレワーク利用に関するニーズ調査を行い、テレワーク推進に向けた検討課題を整理した。

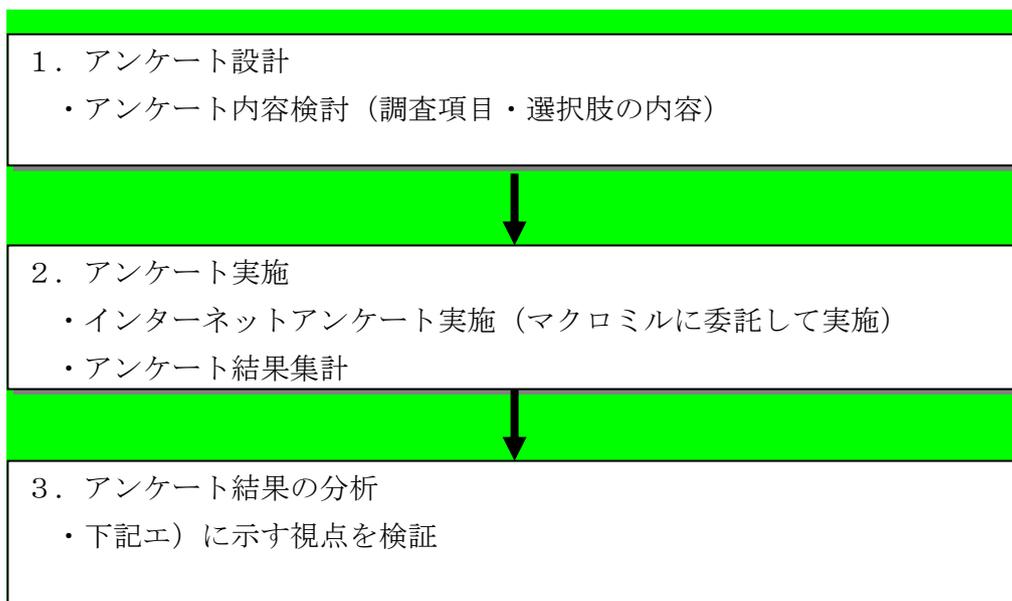
イ) 本調査における検証項目

テレワークの利用実態およびテレワークに対するニーズを明らかにするために、育児におけるテレワーク利用経験者と、テレワークの利用なしで育児経験を有する者、さらに将来育児をすることが予想される雇用者を対象に、それぞれ以下の項目について調査・検証を行った。

表 2-1-1 育児におけるテレワークに関するアンケート調査の主な項目

「育児におけるテレワーク経験者」向けアンケート	経験したテレワーク制度の概要（決定の経緯、社内利用状況、テレワークの就労形態、整備した就労環境、テレワーク以外で利用した勤務制度とその効果） テレワークへの評価（就労・子育てに対するメリット・デメリット）
「テレワークを利用しなかった育児経験者」向けアンケート	経験にてらしたときの育児期テレワーク制度の利用可能性（利用意向、利用しない理由、利用を希望する制度、整備すべき就労環境） テレワークへの期待（他の制度との比較評価、テレワークへの期待できる効果）
「将来育児をすることが予想される雇用者」向けアンケート	育児期テレワーク制度の利用可能性（利用意向、利用しない理由、利用を希望する制度、整備すべき就労環境） テレワークへの期待（他の制度との比較評価、テレワークへの期待できる効果）

ウ) 調査の手法



エ) 検証・分析における視点

育児におけるテレワーク利用に関しては、下記の視点による検証・分析を行った。

視点1：育児期間特有のテレワークに求められる条件	育児期の就労は子供の生活サイクルを主軸とした生活サイクルに即した就労の実現が求められることから、就業時間のフレキシビリティの確保など育児期間の就労に関して特に留意すべき条件を整理した。
視点2：業態、職務内容によりテレワークに求められる条件	同じ育児期の就労であっても、業態、職務内容によってテレワークの導入のしやすさ、テレワーク導入のために整備すべき環境条件などが異なると考えられるため、それらについて実体験に基づいた視点から具体的な条件等を整理した。 <ul style="list-style-type: none">・利用可能性の差異（情報主体業務と他の要素を含む場合の差異）・業態、職務内容による利用できる環境の差異（事業所との連携の必要性など）・業態、職務内容による利用しやすいテレワークの形態
視点3：他の育児支援制度と併用しやすいテレワークの条件	短時間就業など他の育児支援制度との併用を想定し、テレワーク導入の具体例などからより現実的なテレワーク導入の手法、整備すべき就労環境などを検討した。

オ) 調査結果

a) 育児期におけるテレワーク経験者アンケート調査

I) アンケート概要

- ・ アンケート方法：インターネットアンケート
- ・ アンケート対象者：育児期にテレワークの利用経験がある 25 歳以上の従業員の男女
- ・ アンケート規模：245 名（男性 100 名、女性 145 名）
- ・ アンケート期間：（事前スクリーニング調査）2009 年 2 月 21 日（土）～24 日（火）
（本アンケート）2009 年 2 月 26 日（木）～28 日（土）

事前スクリーニング調査では、条件を満たす対象者の少ないグループも確実にサンプルを確保するねらいで、平行して調査を行った「介護期におけるテレワーク利用」の調査対象者と併せて、以下のように回答サンプルを抽出した。

調査対象候補者 52,140 名から、まず「介護期にテレワーク経験ある者」を第 1 優先とし、以下「育児期にテレワーク経験ある者」、「介護勤務経験のある者」、「育児勤務経験のある者」の順で回答者を抽出した。育児未経験でテレワーク利用可能性のある者と、介護未経験でテレワーク利用可能性のある者については、属性に合致する候補者が十分に多いため、回答者をランダムに抽出した。

II) 調査結果のポイント

① 育児期間中のテレワークのメリット

今回の調査では、7つの視点（収入の確保、職業能力維持、育児期の就労継続・時間確保、育児の質、肉体的疲労や精神的負担の減少）で、テレワークの効果をたずねたところ、全ての項目で「メリットがあった」とした回答が過半数に達した。

特に、育児の時間の確保、育児期の就労継続についてメリットを感じるが約 80%と多い。

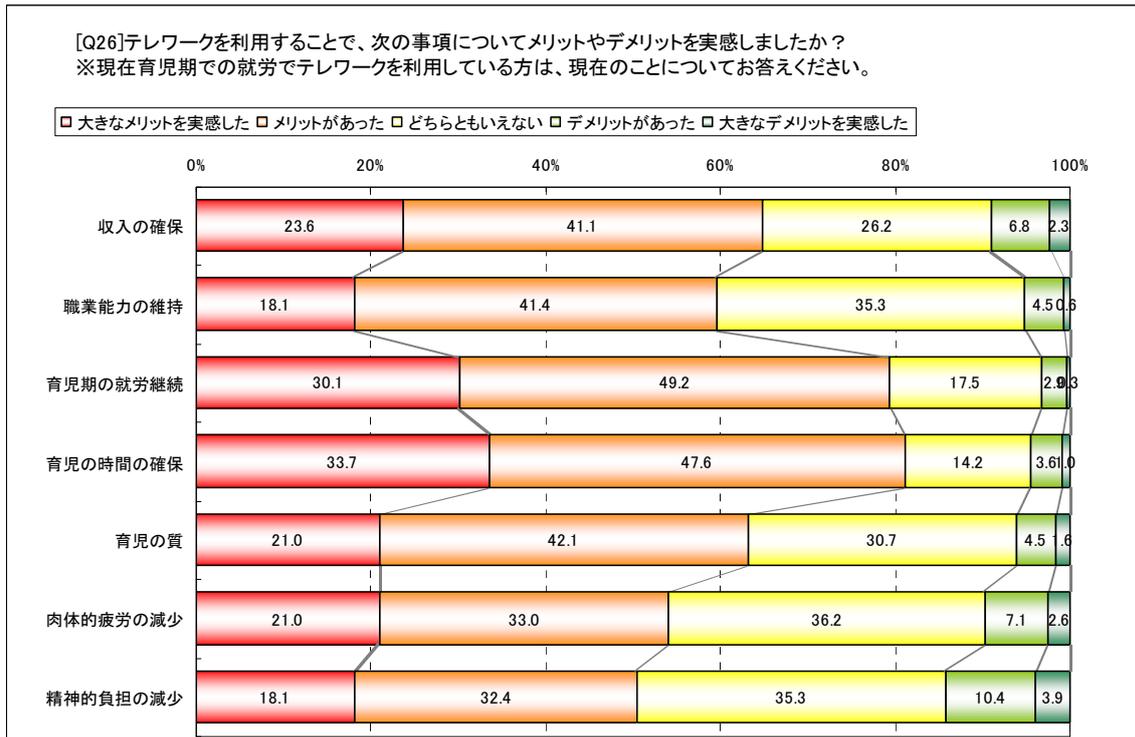
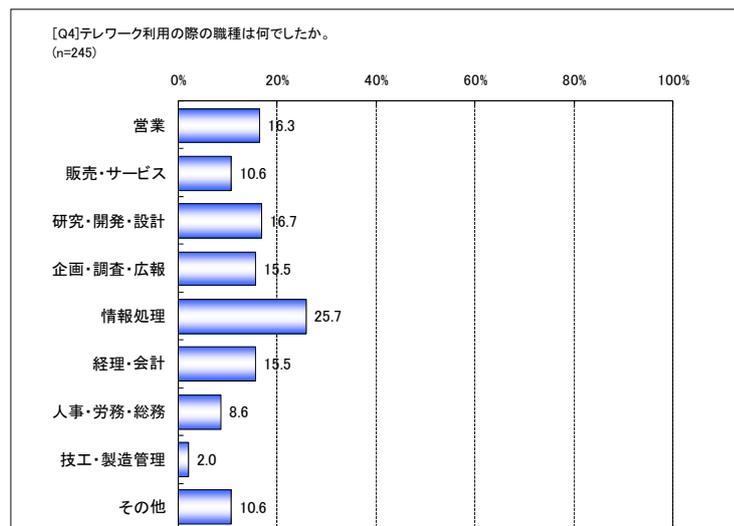


図 2-1-1 テレワークの効果

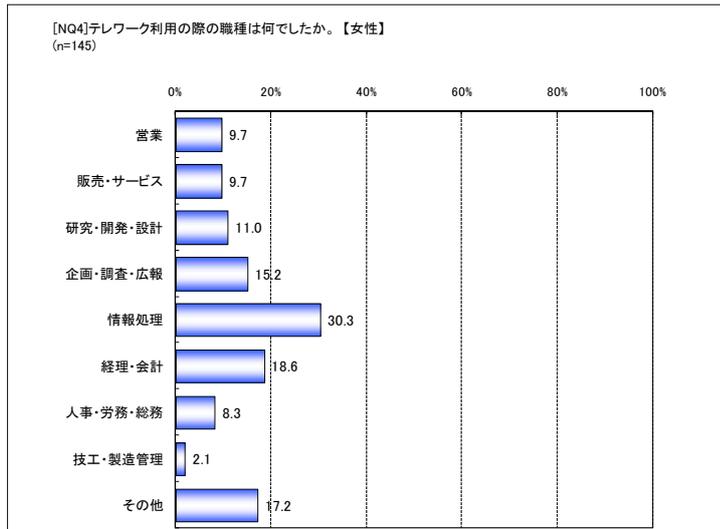
② 職種別にみるテレワークの利用状況

テレワーク経験者の職種は、情報処理が 25.7%、次いで研究・開発・設計が 16.7%、営業が 16.3%となっている。

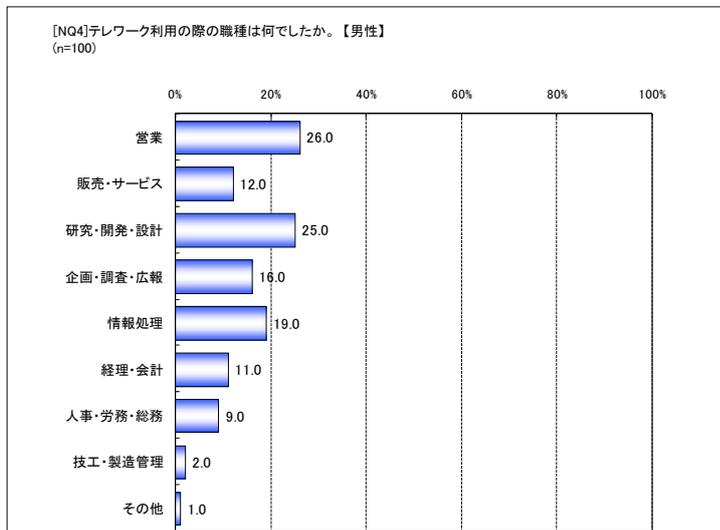
なお、男女別に見ると、女性は全体とほぼ同様の傾向にあるが、男性については、「営業」と「研究・開発・設計」が最も多く、情報処理がそれに続く傾向にある。



全体



女性



男性

図 2-1-2 テレワーク経験者の職種 (n=245)

③ 職種別に見るテレワークの利用状況

職種別に見ると、部分在宅勤務を利用したという回答比率が多い傾向にあるが、比較的用户の多い情報処理等では完全在宅勤務を利用したという回答比率が多い。また、営業や人事・労務・総務では、モバイルワーク等を利用したという回答の比率が多くなっている。

		n=	(%)				
			完全在宅勤務	部分在宅勤務	モバイルワーク	セカンドオフィス	その他
全体		(245)	42.4	39.6	15.5	2.4	
Q 4 テレ ワーク 利用 の 際 の 職 種 は	営業	(40)	25.0	42.5	32.5		
	販売・サービス	(26)	42.3	42.3	11.5	3.8	
	研究・開発・設計	(41)	39.0	46.3	12.2	2.4	
	企画・調査・広報	(38)	39.5	42.1	18.4		
	情報処理	(63)	49.2	33.3	15.9	1.6	
	経理・会計	(38)	42.1	44.7	10.5	2.6	
	人事・労務・総務	(21)	28.6	42.9	19.0	9.5	
	技工・製造管理	(5)	40.0	60.0			
	その他	(26)		80.8	11.5	7.7	

図 2 - 1 - 3 職種別利用状況 (n=245)

④ 業務別に見るテレワークの利用状況

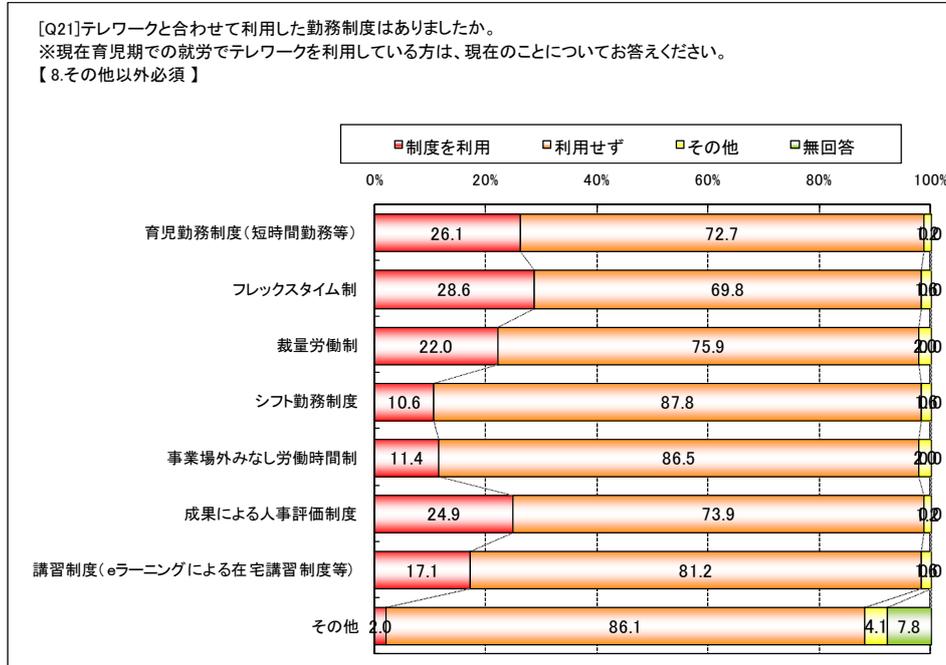
業務別に見ると、ソフトウェア開発、データの処理（入力・計算・統計処理等）、原稿執筆・編集等で、完全在宅勤務の比率が高く、回答の4割を超えている。それ以外では、部分在宅勤務の比率が高くなっている。なお、外勤業務の整理・報告書等の作成、企画書・見積書の作成、上司や同僚との連絡・調整などでは、モバイルワークを利用する比率が3割を超えている。

		n=	(%)				
			完全在宅勤務	部分在宅勤務	モバイルワーク	セカンドオフィス	その他
全体		(245)	42.4	39.6	15.5	2.4	
Q 6 テレ ワーク で 行 っ た 業 務 内 容 は 何 で し た か	ソフトウェア開発	(21)	47.6	42.9	9.5		
	データの処理(入力・計算・統計処理等)	(105)	44.8	38.1	15.2	1.9	
	外勤業務の整理・報告書等の作成	(25)	24.0	36.0	36.0	4.0	
	企画書・見積書等の作成	(52)	25.0	40.4	30.8	3.8	
	資料や情報の収集	(62)	32.3	45.2	21.0	1.6	
	経理・会計事務	(35)	40.0	42.9	11.4	5.7	
	設計・製図	(24)	37.5	50.0	8.3	4.2	
	原稿執筆・編集等	(31)	58.1	38.7		3.2	
	上司や同僚との連絡・調整	(48)	22.9	43.8	31.3	2.1	
	顧客など社外との連絡・調整	(21)	38.1	33.3	23.8	4.8	
	会議・打ち合わせ	(14)	42.9	21.4	28.6	7.1	
	電話会議・web会議・TV会議	(17)	35.3	29.4	35.3		
	その他	(13)		61.5	38.5		

図 2 - 1 - 4 業務内容別利用状況 (n=245)

⑤ 他の支援制度との併用状況

テレワーク導入時における他の支援制度の併用状況は、フレックスタイム制が28.6%、育児勤務制度（短時間勤務等）が26.1%、成果による人事評価制度が24.9%となっている。



図表 2-1-5 支援制度との併用状況

制度を併用してテレワークを利用した回答者の6割～8割が、「(そのことによって)働きやすくなった。」と回答している。

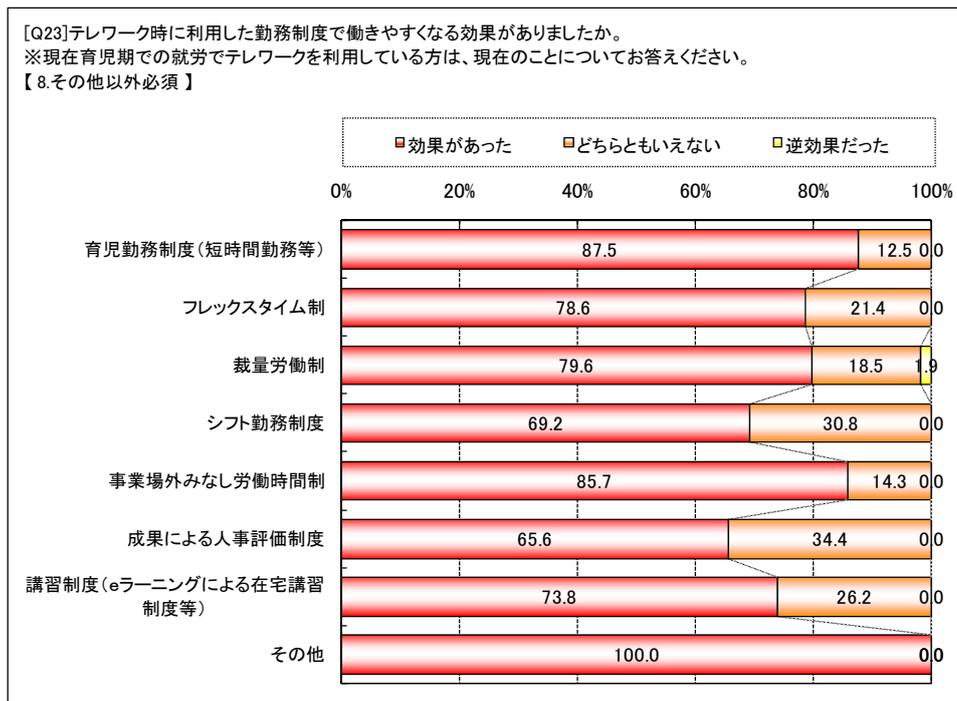


図 2-1-6 支援制度との併用状況

Ⅲ) アンケート回答者属性

① 性別

性別については、男性 40.8%、女性が 59.2%となっている。

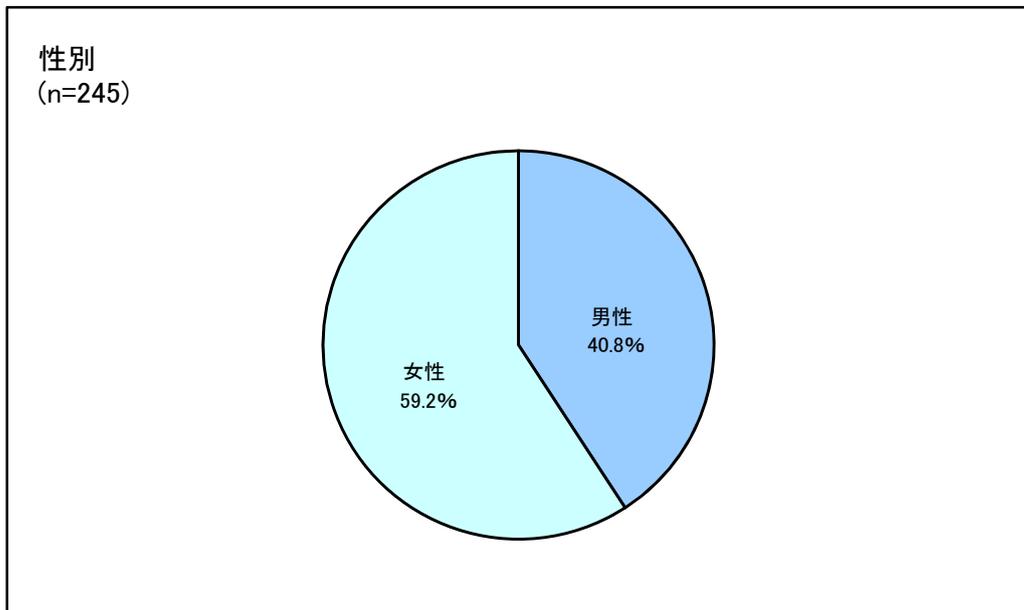


図 2 - 1 - 7 性別 (n=245)

② 年齢

- ・ 年齢については、30代後半が 28.6%を占め、ついで 30代前半の 20.8%、40代前半の 20.4%となっている。
- ・ 20代、30代を合わせると 57.6%と過半数を超え、40代は 33.9%となる。

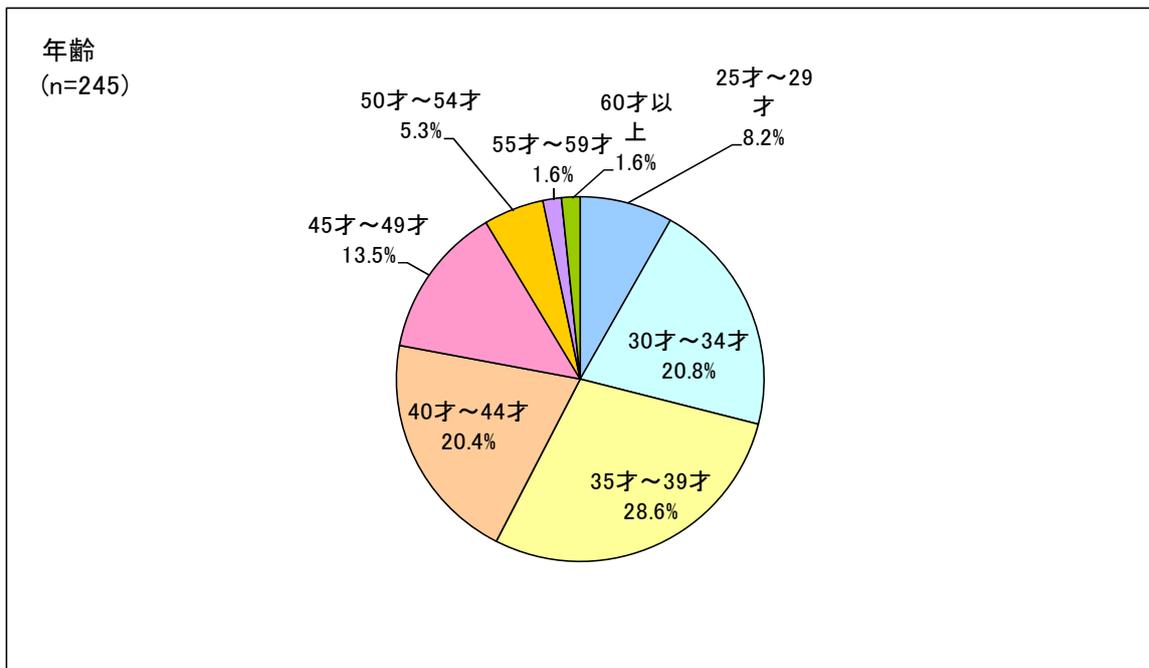


図 2 - 1 - 8 年齢 (n=245)

男女別に見ると、男性では、35才～39才が31.0%、30才～34才が24.0%と、30代が過半数を占めるが、女性では、35才～39才が26.9%、40才～44才が23.4%となっており、男性に比べ、年齢が高い傾向にある。

		n=	25才～29才	30才～34才	35才～39才	40才～44才	45才～49才	50才～54才	55才～59才	60才以上	(%)
全体		(245)	8.2	20.8	28.6	20.4	13.5	5.3	1.6	1.6	
性別	男性	(100)	6.0	24.0	31.0	16.0	15.0	5.0	2.0	2.0	
	女性	(145)	9.7	18.6	26.9	23.4	12.4	5.5	2.1	1.4	

図 2 - 1 - 9 性別と年齢の比較 (n=245)

③ 居住地

- ・ 居住地については、関東地方が50.6%と最も多く、ほぼ過半数を占め、ついで近畿地方が16.3%。中部地方が15.9%となっている。
- ・ 関東地方、中部地方、近畿地方を合わせると82.8%を占める。

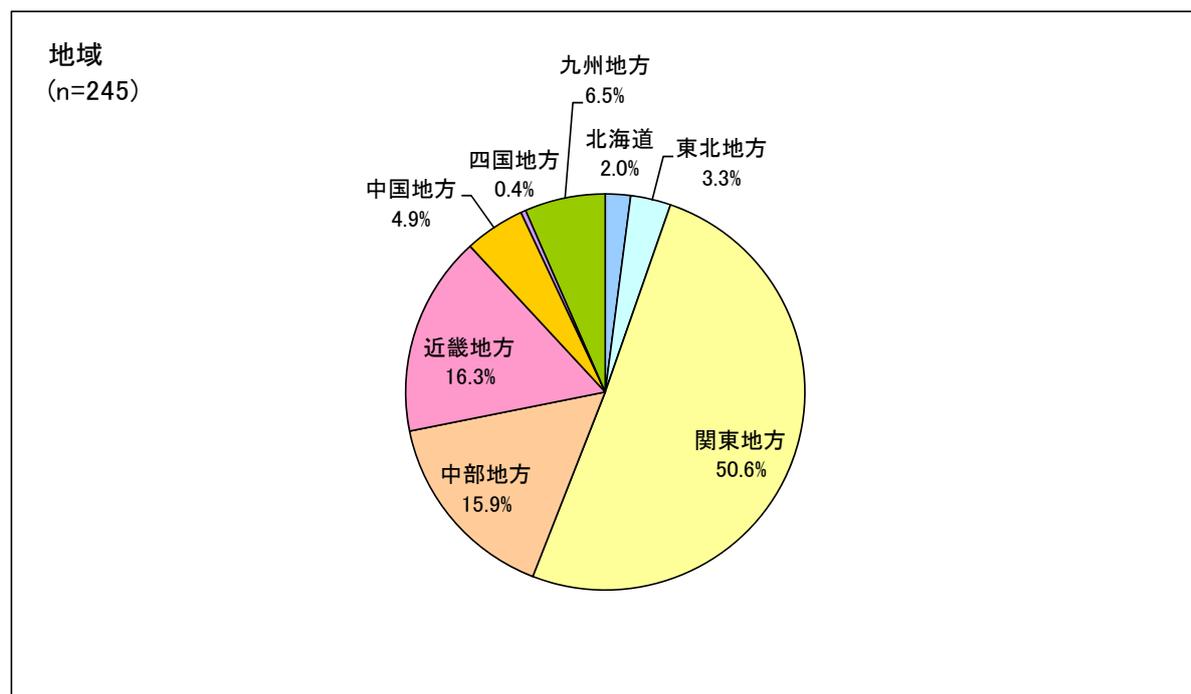


図 2 - 1 - 10 地域 (n=245)

④ 婚姻

婚姻については、93.5%が既婚となっている。

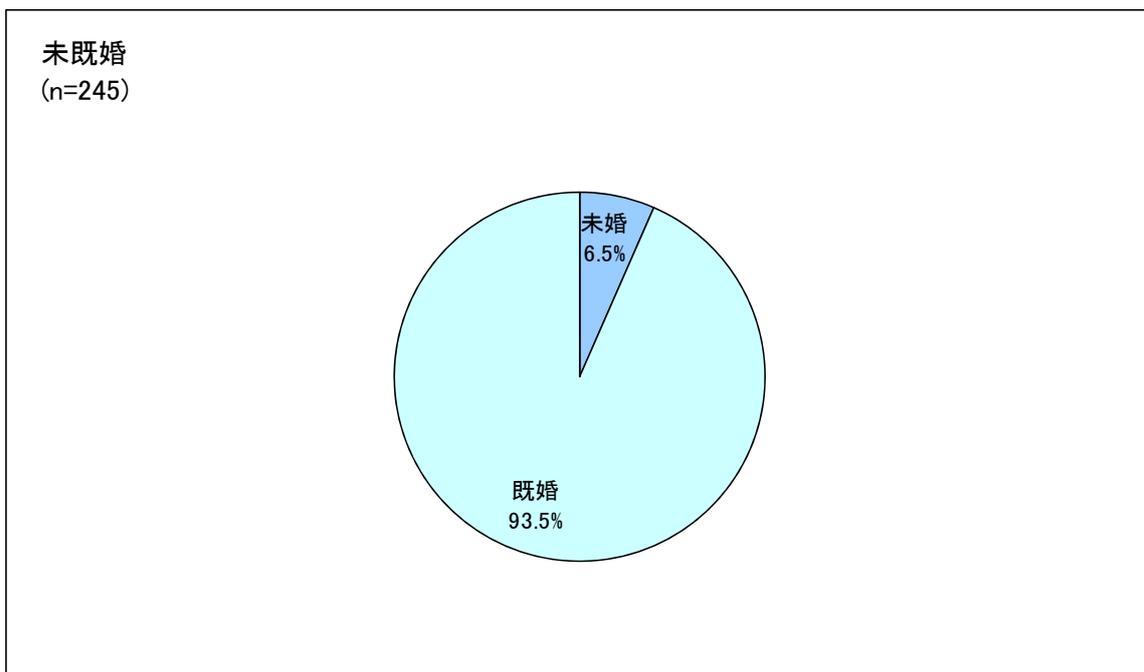
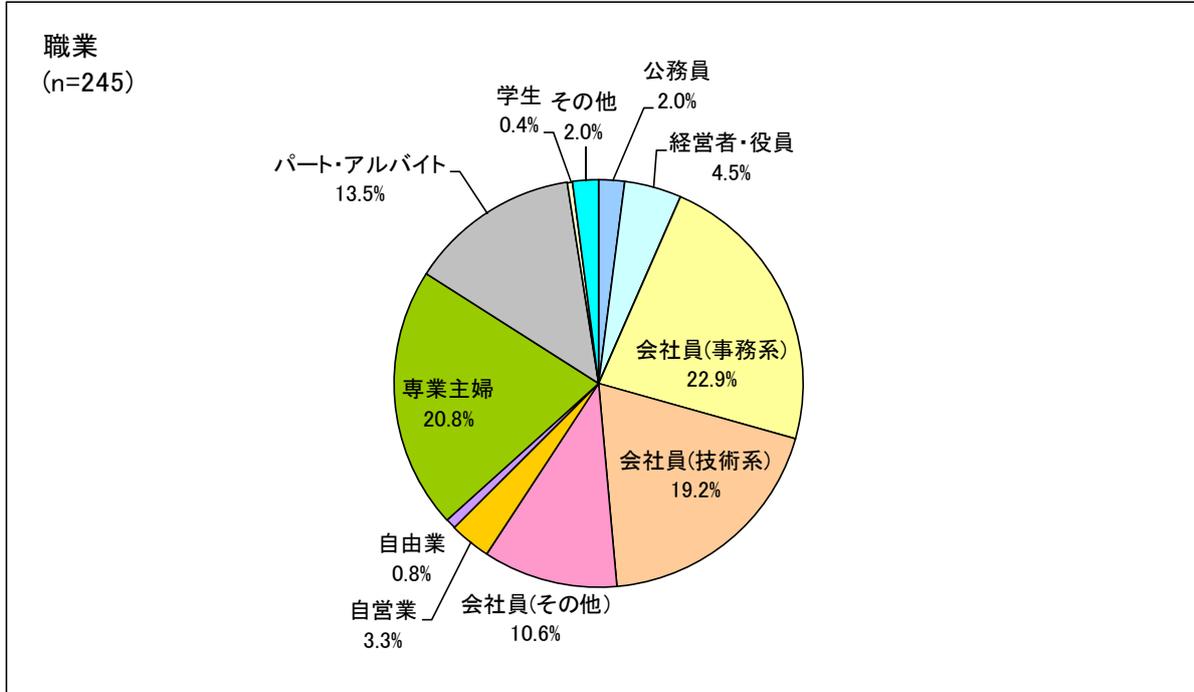


図 2 - 1 - 1 1 婚姻 (n=245)

⑤ 職業

現在の職業については、会社員（事務系）が 22.9%、会社員（技術系）が 19.2%を占め、会社員全体では 52.7%を超える。専業主婦が 20.8%、パート・アルバイトが 13.5%、自営業が 3.3%となっている。



- 公務員
- 経営者・役員
- 会社員(事務系)
- 会社員(技術系)
- 会社員(その他)
- 自営業
- 自由業
- 専業主婦
- パート・アルバイト
- 学生
- その他

		n=											(%)
	全体	(245)	2.0	4.5	22.9	19.2	10.6	3.3	0.8	20.8	13.5	0.4	2.0
性別	男性	(100)	5.0	8.0	26.0	35.0	22.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	女性	(145)	2.0	20.7	8.3	2.8	11.4	35.2	22.8	2.8	0.0	0.0	0.0

図 2 - 1 - 1 2 職業 (n=245)

IV) 集計結果

① 開始時期

開始時期については、2008年が22.0%、2007年が11.8%、2006年が9.0%となっており、最近5年以内が52.2%と過半数を占める。それ以前は、数%ずつであった。

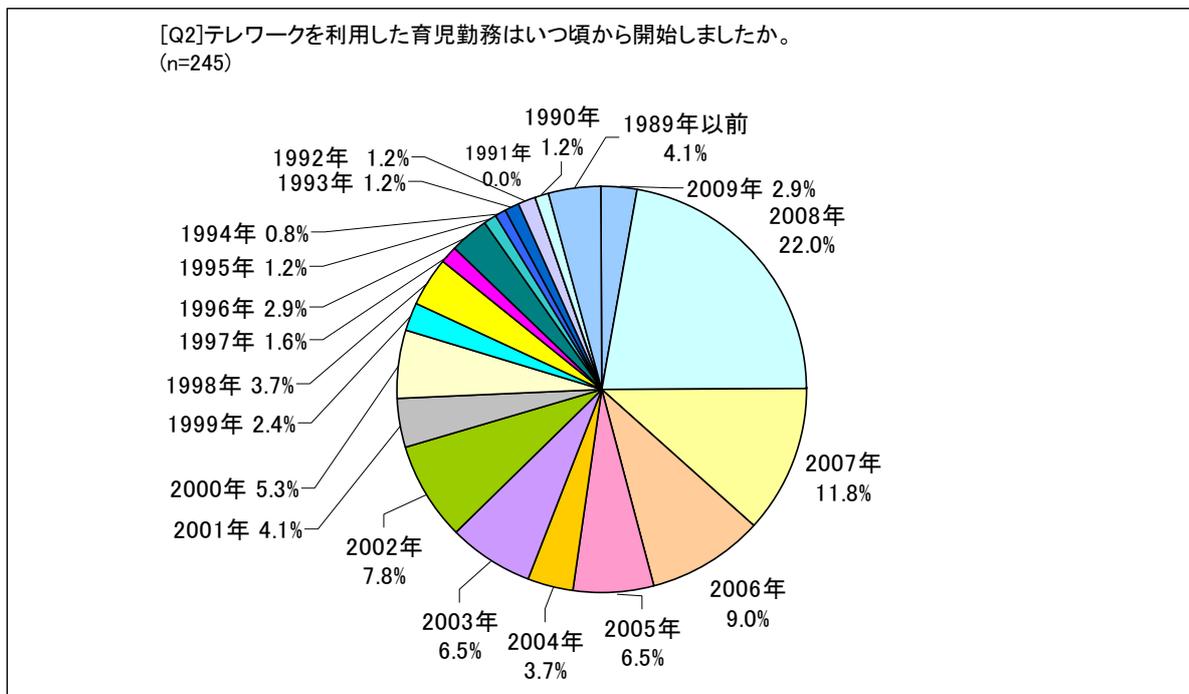
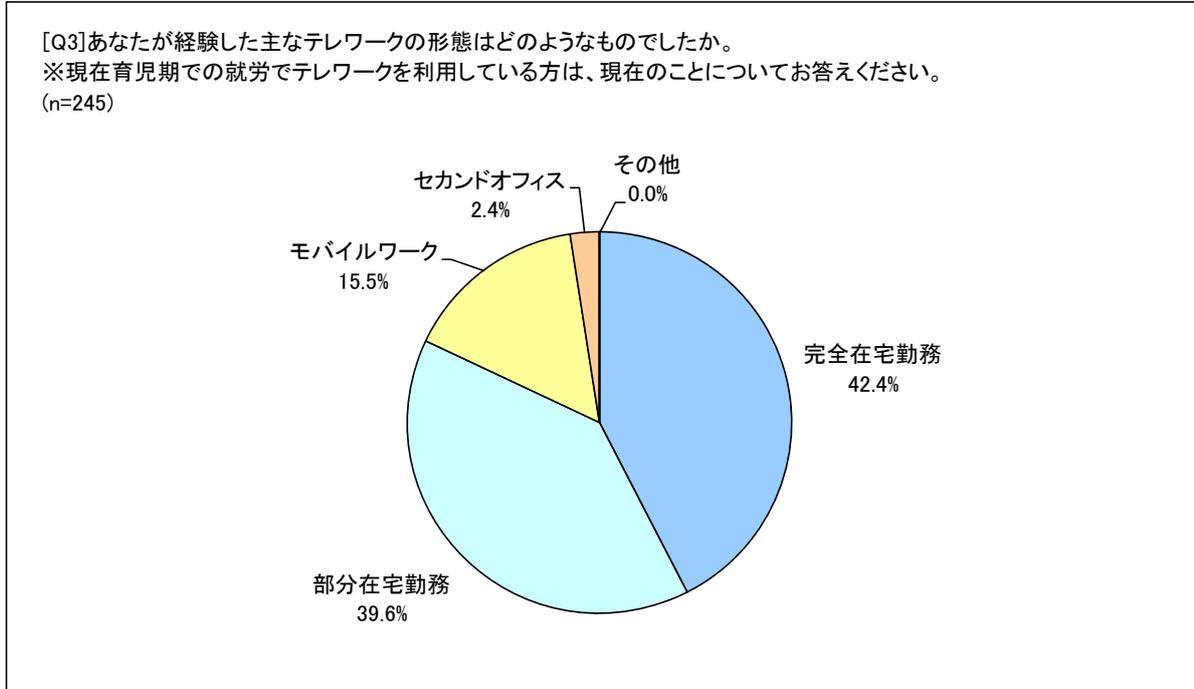


図 2 - 1 - 1 3 開始時期 (n=245)

② 形態

形態については、完全在宅勤務が 42.4%を占め、部分在宅の 39.6%と合わせると、在宅勤務が 82.0%を占める。



n= □完全在宅勤務 □部分在宅勤務 □モバイルワーク □セカンドオフィス □その他 (%)

		全体	(245)	42.4	39.6	15.5	2.4
性別	男性	(100)	19.0	53.0	25.0	3.0	
	女性	(145)	58.6	30.3	9.0	2.1	

図 2 - 1 - 1 4 形態 (n=245)

③ 職種

職種については、情報処理が 25.7%、次いで研究・開発・設計が 16.7%、企画・調査・広報と経理・会計がそれぞれ 15.5%となっている。

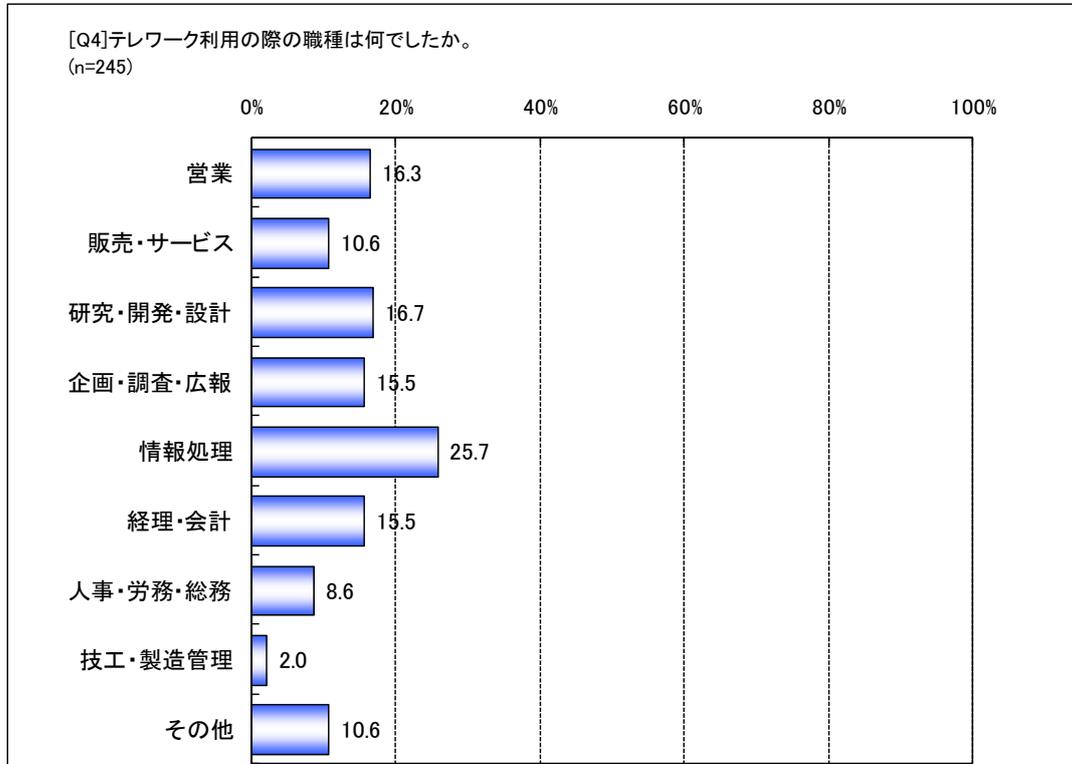
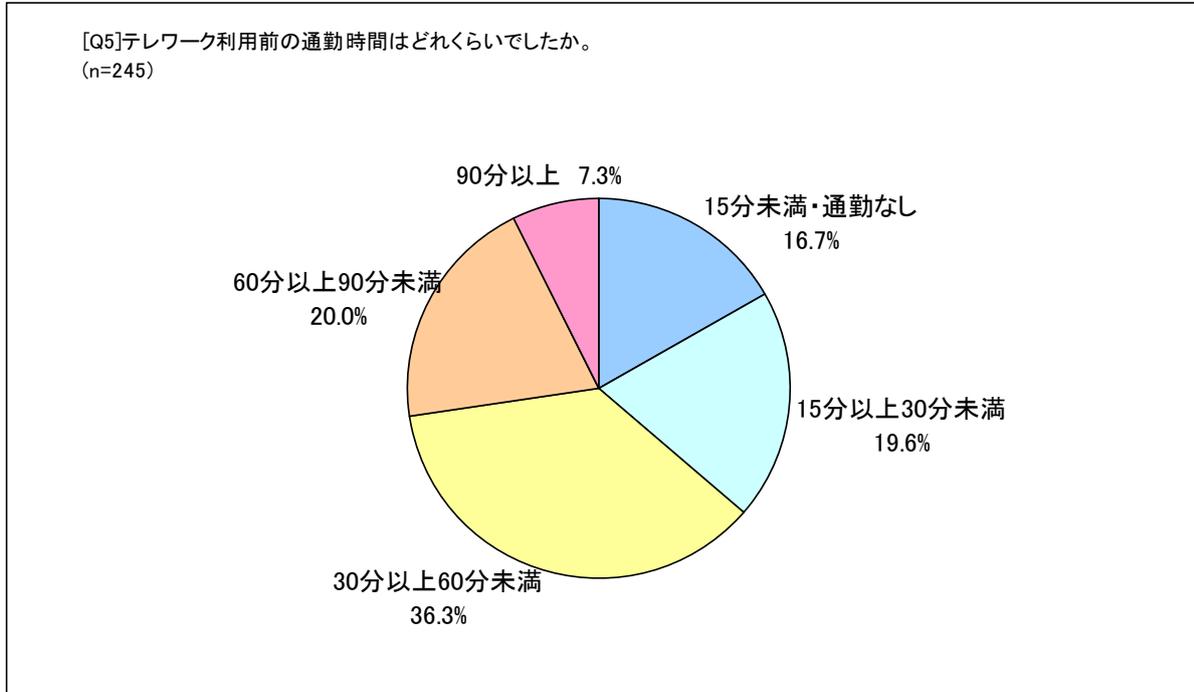


図 2 - 1 - 1 5 職種 (n=245)

④ テレワーク前の通勤時間

テレワーク前の通勤時間については、30分以上60分未満が36.3%、次いで60分以上90分未満が20.0%、15分以上30分未満が19.6%、15分未満・通勤なしが16.7%となっている。



□15分未満・通勤なし □15分以上30分未満 □30分以上60分未満
□60分以上90分未満 □90分以上

		n=	(%)				
全体		(245)	16.7	19.6	36.3	20.0	7.3
性別	男性	(100)	10.0	18.0	42.0	26.0	4.0
	女性	(145)	21.4	20.7	32.4	15.9	9.7

図2-1-16 通勤時間 (n=245)

⑤ 業務内容

業務内容については、データの処理が 42.9%と最も多く、次いで資料や情報の収集が 25.3%、企画書・見積書の作成が 21.2%となっている。

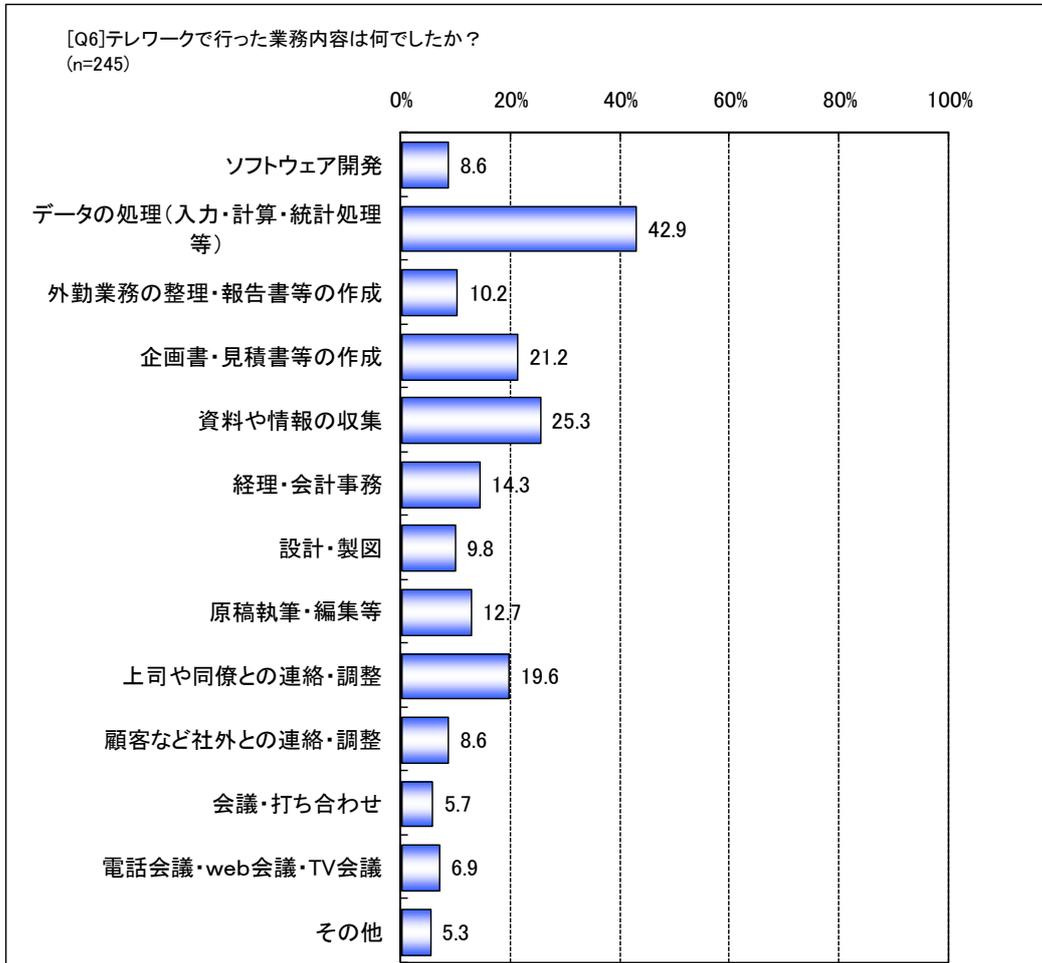
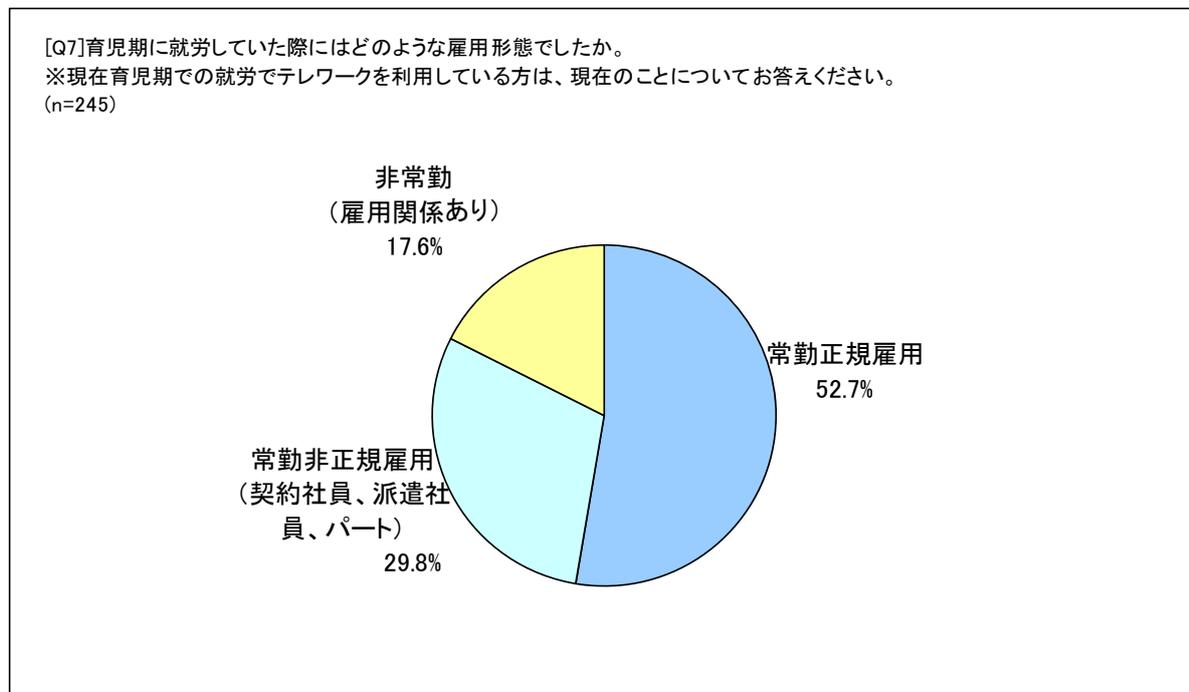


図 2 - 1 - 1 7 業務内容 (n=245)

⑥ 雇用形態

雇用形態については、常勤正規雇用が 52.7%、次いで常勤非正規雇用（契約社員、派遣社員、パート）が 29.8%となっており、常勤雇用者が 82.5%を占めている。



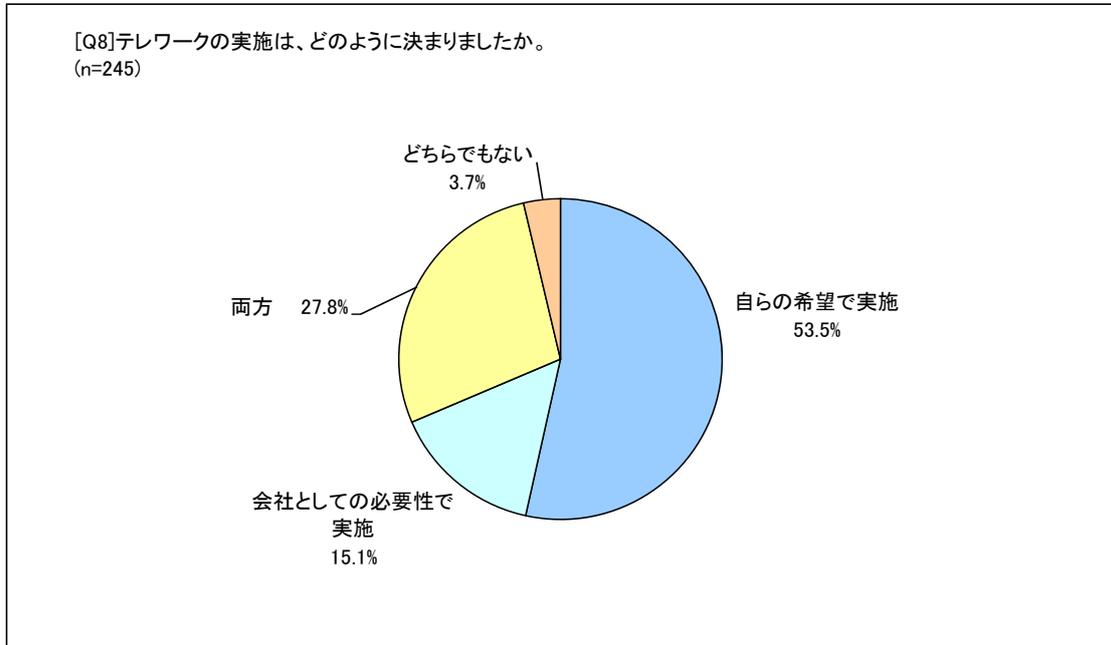
□常勤正規雇用 □常勤非正規雇用(契約社員、派遣社員、パート) □非常勤(雇用関係あり)

		n=	(%)		
全体		(245)	52.7	29.8	17.6
性別	男性	(100)	81.0		14.0 5.0
	女性	(145)	33.1	40.7	26.2

図 2 - 1 - 1 8 雇用形態 (n=245)

⑦ 決定の経緯

決定の経緯については、自らの希望で実施が 53.5%と過半数を占め、両方を合わせると 81.3%が自らの希望で実施と回答している。



n= □自らの希望で実施 □会社としての必要性で実施 □両方 □どちらでもない (%)

		全体	(245)	53.5	15.1	27.8	3.7
性別	男性	(100)	64.0	8.0	22.0	6.0	
	女性	(145)	46.2	20.0	31.7	2.1	

図 2 - 1 - 1 9 決定の経緯 (n=245)

⑧ 社内の趨勢

社内の趨勢については、少数(1～5名)が43.7%、他にはいない(自分が最初)が31.8%となっており、「社内で5名以内」が75.5%を占める。

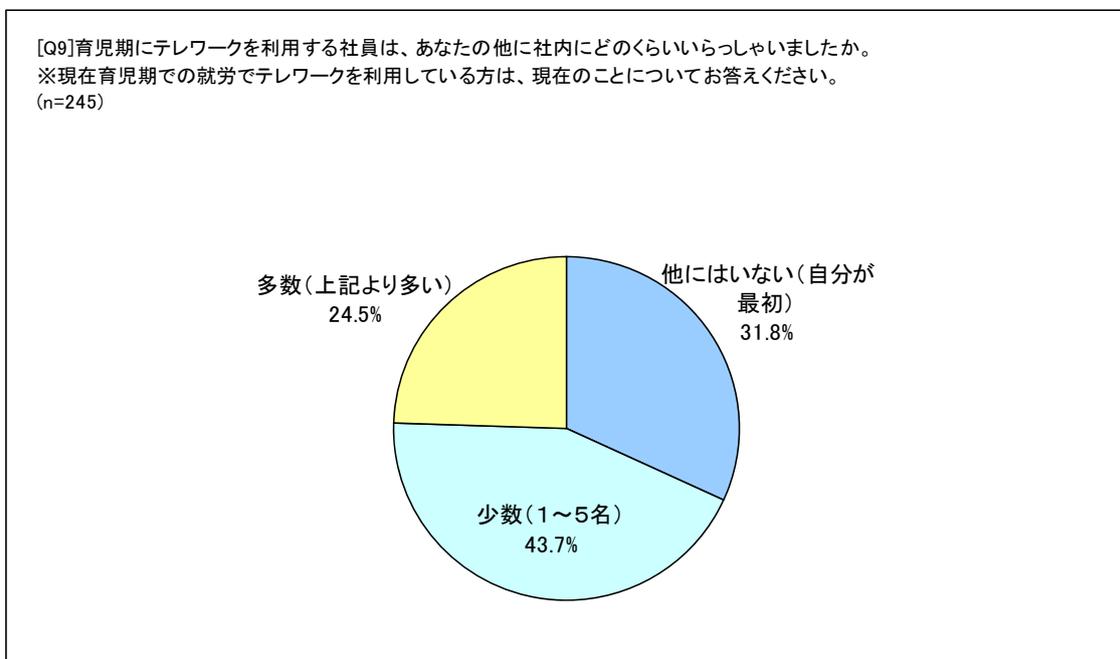
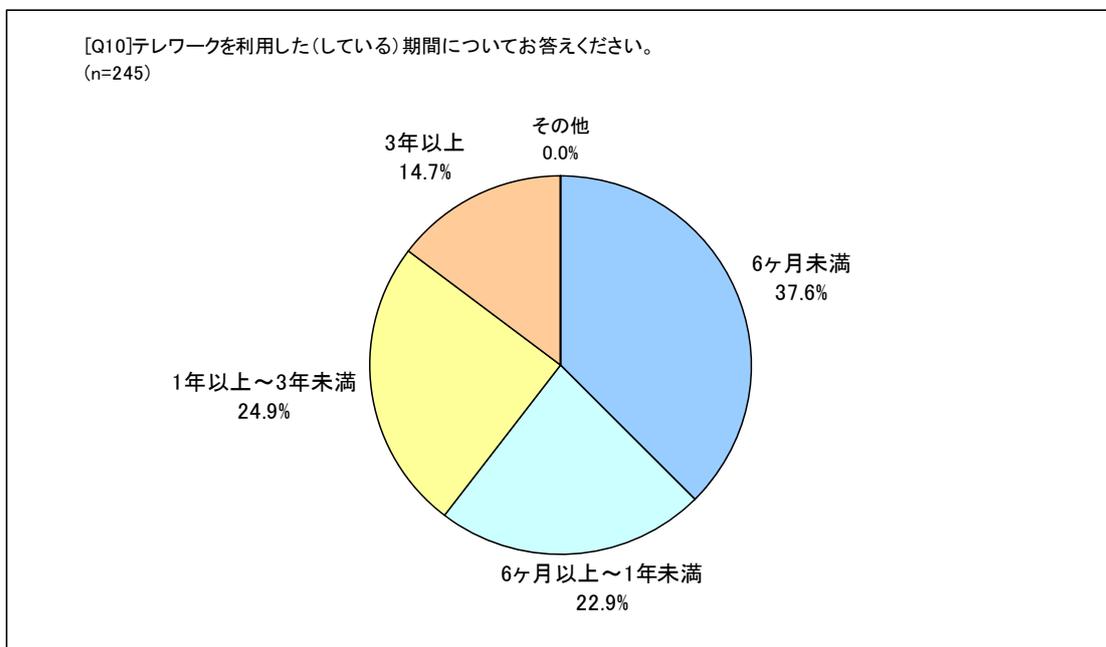


図2-1-20 社内の趨勢 (n=245)

⑨ 期間

期間については、6ヶ月未満が37.6%で最も多く、ついで1年以上～3年未満が24.9%、6ヶ月以上～1年未満が22.9%となっている。1年未満が60.5%と過半数を占める。



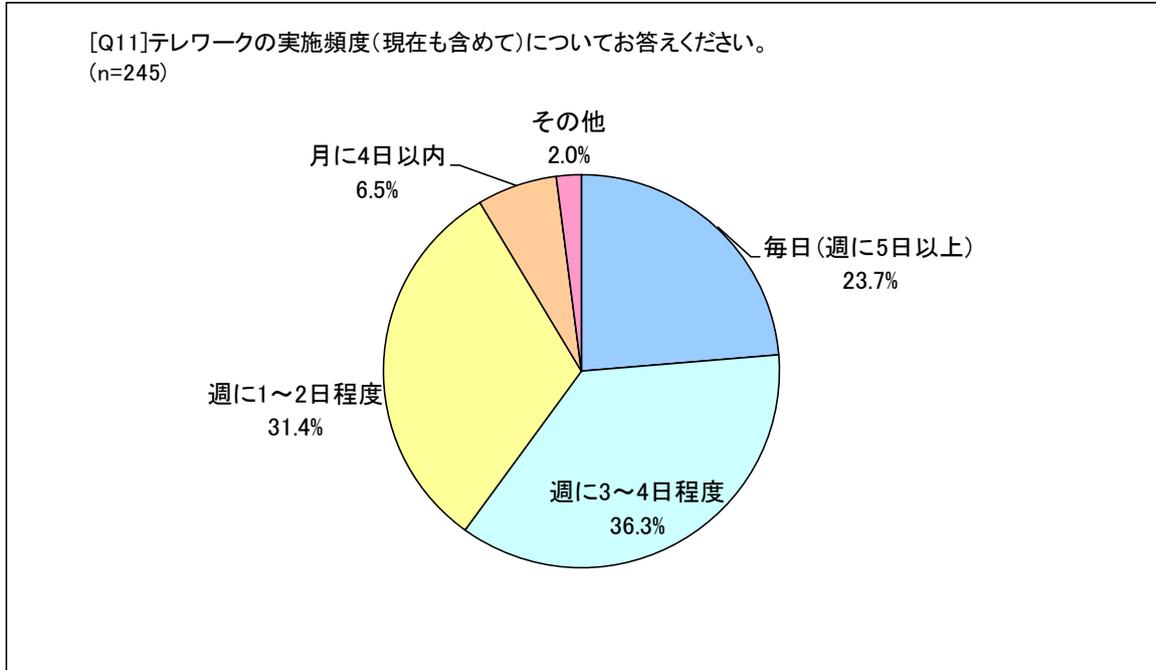
n= □6ヶ月未満 □6ヶ月以上～1年未満 □1年以上～3年未満 □3年以上 □その他 (%)

		全体	(245)	37.6	22.9	24.9	14.7		
性別	男性	(100)	54.0				22.0	15.0	9.0
	女性	(145)	26.2	23.4	31.7	18.6			

図 2 - 1 - 2 1 期間 (n=245)

⑩ 実施頻度

実施頻度については、週に3～4日程度が最も多く36.3%、週に1～2日程度が31.4%、毎日(週に5日以上)が23.7%となっている。週に3～4日程度と週に1～2日程度が67.7%を占めている。



□毎日(週に5日以上) □週に3～4日程度 □週に1～2日程度 □月に4日以内 □その他

		n=	(%)			
全体		(245)	23.7	36.3	31.4	6.5
性別	男性	(100)	17.0	35.0	42.0	6.0
	女性	(145)	28.3	37.2	24.1	6.9

図2-1-22 実施頻度 (n=245)

⑪ 残業の有無

残業の有無については、無しが77.9%、有りが22.0%となっている。

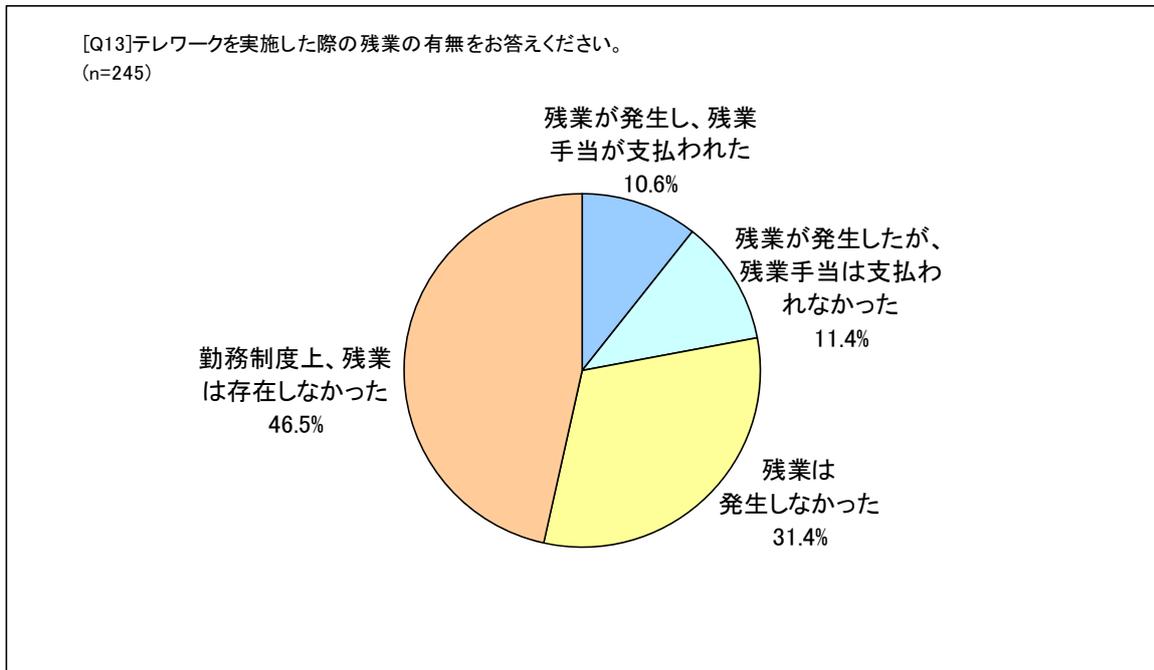


図 2-1-23 残業の有無 (n=245)

⑫ 整備機器等

整備機器等については、FAX、その他以外の機器について自己所有のものを利用が59.2%~75.1%を占めている。会社提供は、パソコンの27.3%が最高で、全般に少ない。

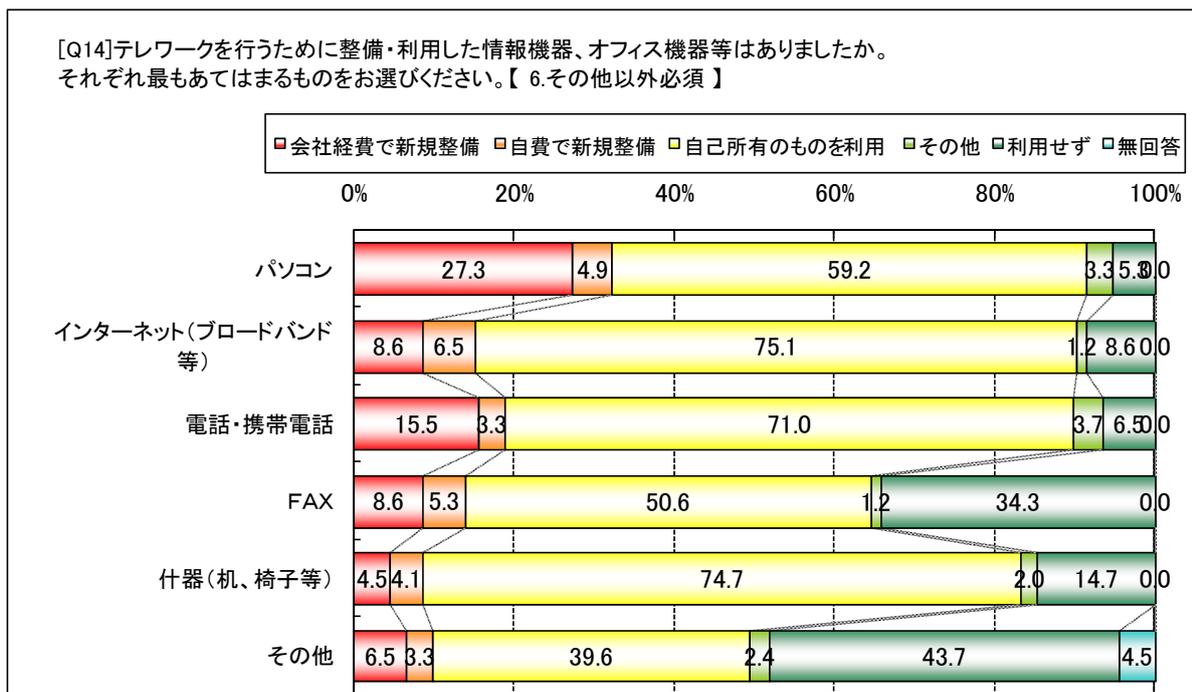
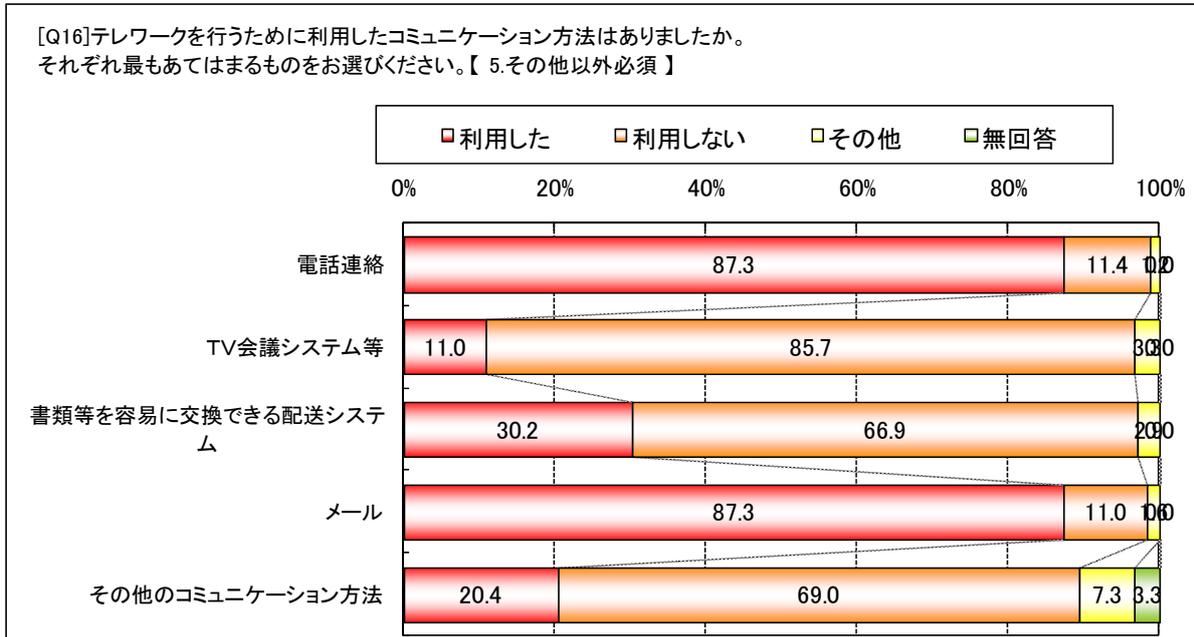


図 2-1-24 整備機器等

⑬ コミュニケーション手法

コミュニケーション手法については、電話連絡とメールの利用が 87.3%、次いで書類等を容易に交換できる配送システムが 30.2%、TV 会議システム等の利用は 11.0% である。



		n=	利用した (%)	利用しない (%)	その他 (%)
全体		(245)	87.3	11.4	1.2
性別	男性	(100)	87.0	13.0	
	女性	(145)	87.6	10.3	2.1

電話連絡

		n=	利用した (%)	利用しない (%)	その他 (%)
全体		(245)	11.0	85.7	3.3
性別	男性	(100)	17.0	81.0	2.0
	女性	(145)	6.9	89.0	4.1

TV 会議システム等

		n=	利用した (%)	利用しない (%)	その他 (%)
全体		(245)	30.2	66.9	2.9
性別	男性	(100)	22.0	77.0	1.0
	女性	(145)	35.9	60.0	4.1

書類等を容易に交換できる配送システム

		n=	(%)		
全体		(245)	87.3	11.0	1.6
性別	男性	(100)	93.0	7.0	
	女性	(145)	83.4	13.8	2.8

メール

		n=	□利用した	□利用しない	□その他	□無回答	(%)
全体		(245)	20.4	69.0	7.3	3.3	
性別	男性	(100)	17.0	74.0	6.0	3.0	
	女性	(145)	22.8	65.5	8.3	3.4	

その他のコミュニケーション方法

図 2-1-25 コミュニケーション手法 (n=245)

⑭ 最も利用したコミュニケーション手段

コミュニケーション手段を利用したという回答のうち、最も利用したコミュニケーション方法については、メールが 58.1%と最も多く、ついで電話連絡が 33.2%となっている。

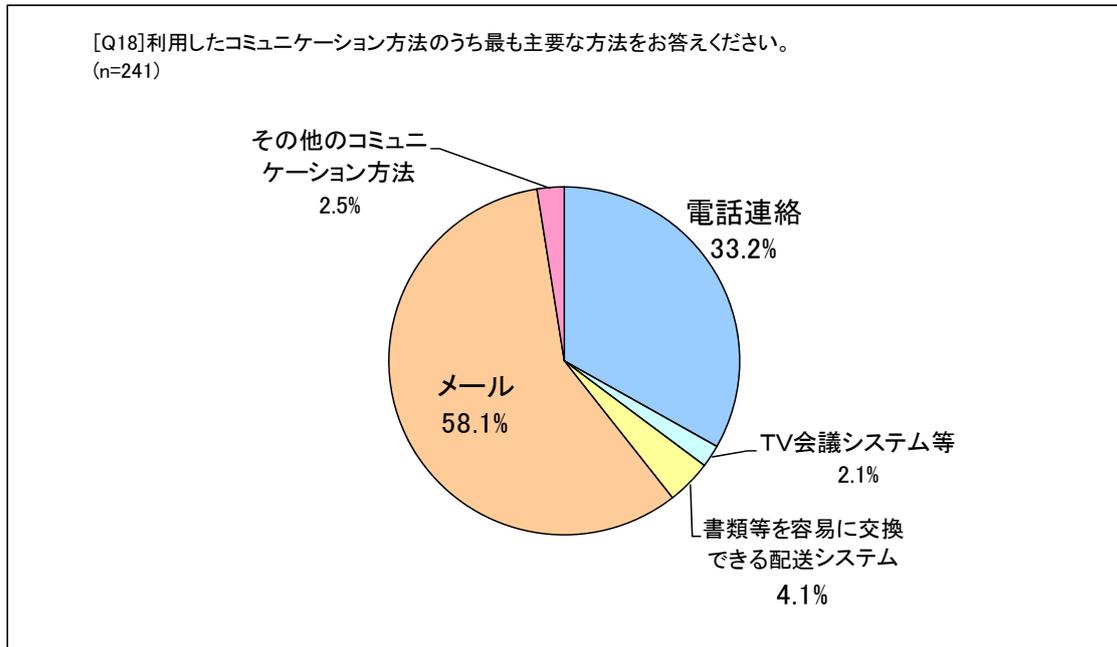
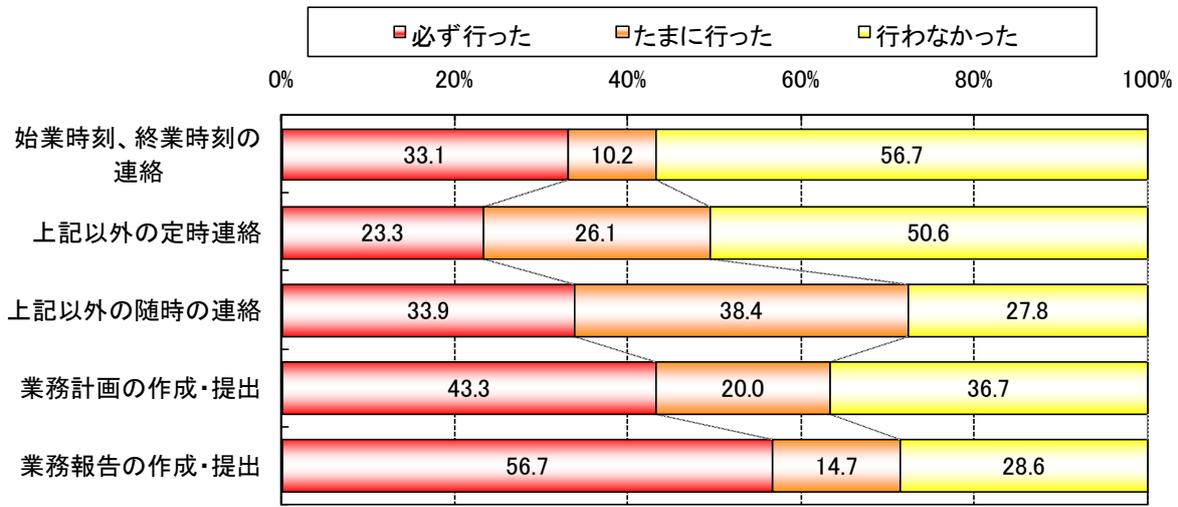


図 2-1-26 最も利用したコミュニケーション手段 (n=241)

⑮ 勤怠管理

勤怠管理については、56.7%が業務報告の作成・提出を行っている。一方で、始業時刻・終業時刻の連絡は 33.1%、それ以外の定時連絡を必ず行っていたのは 23.3%である。

[Q19]テレワークを行う際に、以下の勤怠管理を行いましたか。
 それぞれ最もあてはまるものをお選びください。
 ※現在育児期での就労でテレワークを利用している方は、現在のことについてお答えください。



n=

		n=	必ず行った (%)	たまに行った (%)	行わなかった (%)
全体		(245)	33.1	10.2	56.7
性別	男性	(100)	42.0	15.0	43.0
	女性	(145)	26.9	6.9	66.2

始業時刻、終業時刻の連絡

n=

		n=	必ず行った (%)	たまに行った (%)	行わなかった (%)
全体		(245)	23.3	26.1	50.6
性別	男性	(100)	23.0	39.0	38.0
	女性	(145)	23.4	17.2	59.3

定時連絡

n=

		n=	必ず行った (%)	たまに行った (%)	行わなかった (%)
全体		(245)	33.9	38.4	27.8
性別	男性	(100)	30.0	45.0	25.0
	女性	(145)	36.6	33.8	29.7

随時の連絡

n=

		n=	必ず行った (%)	たまに行った (%)	行わなかった (%)
全体		(245)	43.3	20.0	36.7
性別	男性	(100)	48.0	24.0	28.0
	女性	(145)	40.0	17.2	42.8

業務計画の作成・提出

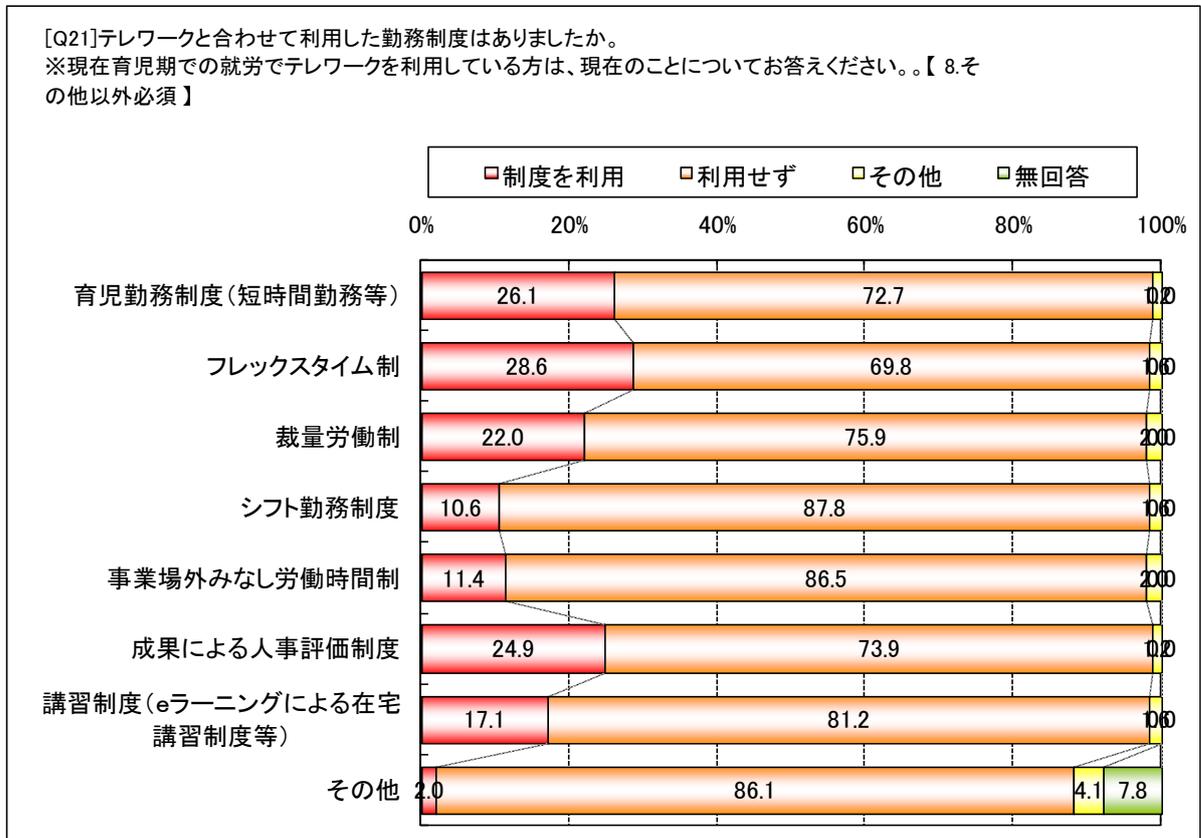
		n=	(%)		
全体		(245)	56.7	14.7	28.6
性別	男性	(100)	59.0	18.0	23.0
	女性	(145)	55.2	12.4	32.4

業務報告の作成・提出

図 2-1-27 勤怠管理

⑩ 他の勤務制度との併用状況

テレワーク利用時における他の勤務制度との併用状況については、フレックスタイム制は28.6%、育児勤務制度（短時間勤務等）は26.1%、成果による人事評価制度は24.9%が併用している。



		n=	□制度を利用 (%)	□利用せず (%)	□その他 (%)
全体		(245)	26.1	72.7	1.2
性別	男性	(100)	27.0	72.0	1.0
	女性	(145)	25.5	73.1	1.4

勤務制度（短時間勤務等）

n= (%)

全体		(245)	28.6	69.8	1.6
性別	男性	(100)	42.0	57.0	1.0
	女性	(145)	19.3	78.6	2.1

フレックスタイム制

n= (%)

全体		(245)	22.0	75.9	2.0
性別	男性	(100)	27.0	71.0	2.0
	女性	(145)	18.6	79.3	2.1

裁量労働制

n= (%)

全体		(245)	10.6	87.8	1.6
性別	男性	(100)	17.0	81.0	2.0
	女性	(145)	6.2	92.4	1.4

シフト勤務制度

n= (%)

全体		(245)	11.4	86.5	2.0
性別	男性	(100)	19.0	79.0	2.0
	女性	(145)	6.2	91.7	2.1

事業場外みなし労働時間制

n= (%)

全体		(245)	24.9	73.9	1.2
性別	男性	(100)	37.0	62.0	1.0
	女性	(145)	16.6	82.1	1.4

成果による人事評価制度

n= (%)

全体		(245)	17.1	81.2	1.6
性別	男性	(100)	24.0	74.0	2.0
	女性	(145)	12.4	86.2	1.4

講習制度（eラーニングによる在宅講習制度等）

		n=	□制度を利用	□利用せず	□その他	□無回答	(%)
全体		(245)	2.0	86.1	4.1	7.8	
性別	男性	(100)	1.0	88.0	5.0	6.0	
	女性	(145)	2.8	84.8	3.4	9.0	

その他

図 2-1-28 テレワークと他の勤務制度との併用状況

⑰ 他の勤務制度利用による効果

他の制度利用による効果については、全ての制度で、約 65%以上が「効果があった」と回答している。なお、裁量労働制についてのみ、「逆効果」の回答が 1.9%寄せられた。

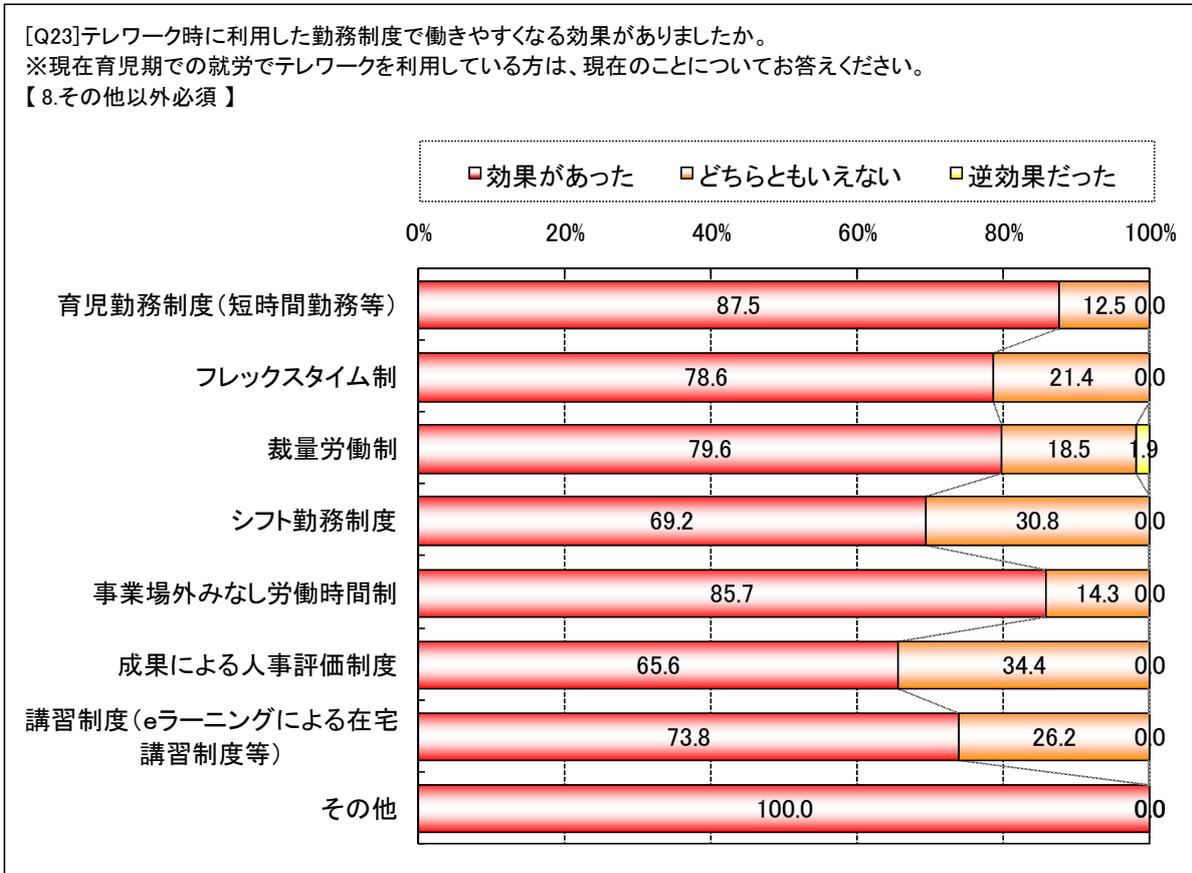


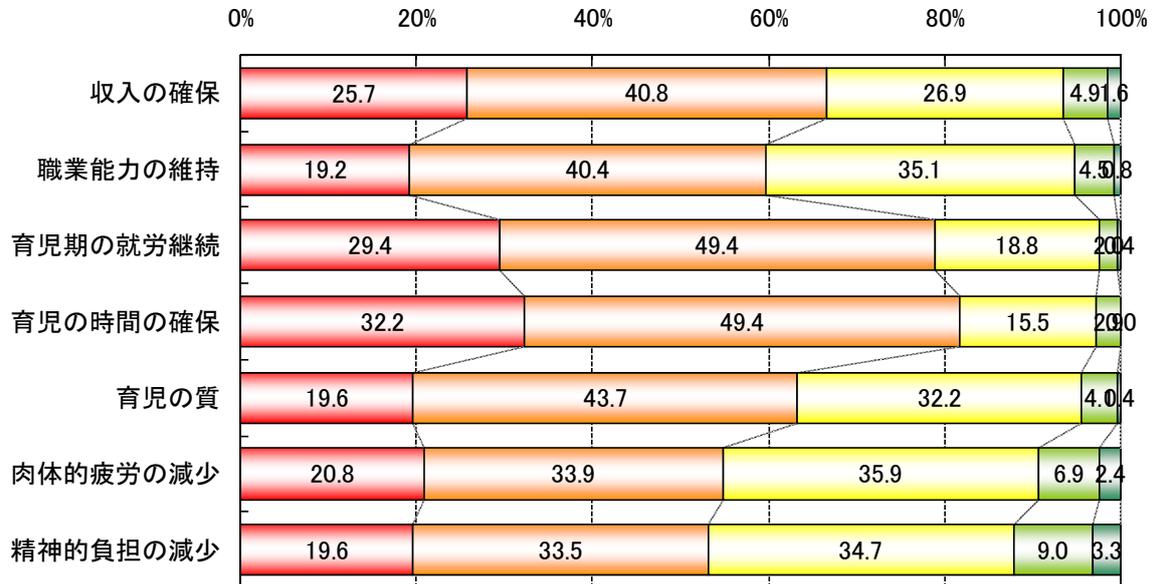
図 2-1-29 制度導入による効果

⑱ テレワークの長所・短所

テレワークの長所・短所については、育児の時間の確保、育児期の就労継続についてメリットを感じるが約 80%と多くなっている。一方で、肉体的疲労の減少、職業能力の維持及び精神的負担の減少・育児の質については、「どちらともいえない」との回答が約 35%となっている。

[Q26]テレワークを利用することで、次の事項についてメリットやデメリットを実感しましたか？
 ※現在育児期での就労でテレワークを利用している方は、現在のことについてお答えください。

□大きなメリットを実感した □メリットがあった □どちらともいえない □デメリットがあった □大きなデメリットを実感した



□大きなメリットを実感した □メリットがあった □どちらともいえない
 □デメリットがあった □大きなデメリットを実感した

n= (245) (%)

全体		(245)	25.7	40.8	26.9	4.9	1.6
性別	男性	(100)	21.0	37.0	35.0	7.0	
	女性	(145)	29.0	43.4	21.4	3.4	1.8

収入の確保

n= (245) (%)

全体		(245)	19.2	40.4	35.1	4.0	1.8
性別	男性	(100)	13.0	39.0	41.0	7.0	
	女性	(145)	23.4	41.4	31.0	2.8	1.4

職業能力の維持

n= (245) (%)

全体		(245)	29.4	49.4	18.8	2.0	1.4
性別	男性	(100)	21.0	52.0	24.0	3.0	
	女性	(145)	35.2	47.6	15.2	1.7	

育児期の就労継続

n= (%)

全体		(245)	32.2	49.4	15.5	2.9
性別	男性	(100)	26.0	52.0	19.0	3.0
	女性	(145)	36.6	47.6	13.1	2.8

時間の確保

n= (%)

全体		(245)	19.6	43.7	32.2	4.0
性別	男性	(100)	17.0	51.0	30.0	2.0
	女性	(145)	21.4	38.6	33.8	5.0

育児の質

n= (%)

全体		(245)	20.8	33.9	35.9	6.9
性別	男性	(100)	18.0	32.0	41.0	6.0
	女性	(145)	22.8	35.2	32.4	7.6

肉体的疲労の減少

n= (%)

全体		(245)	19.6	33.5	34.7	9.0
性別	男性	(100)	17.0	39.0	33.0	8.0
	女性	(145)	21.4	29.7	35.9	9.7

精神的負担の減少

図 2-1-30 メリット・デメリット

⑩ 課題や工夫

テレワークを利用しやすくするための課題や工夫について寄せられた回答について、主要なものを以下に列挙する。

2-1-2 テレワークを利用しやすくするための課題や工夫（抜粋）

テーマ	主な自由回答(抜粋)
1 情報通信機器	ネット環境、携帯電話、IP 電話
	メールを使うためのインフラは必要
	テレビ会議回線の充実。会社の完全負担。
	共通の機器が便利。
	インターネット以外にも方策を整備して欲しい
	通信費、機器類の会社負担
	24 時間いつでも対応できる体制。
	セキュリティレベルの確保
	メールだけでは意思疎通に誤解が生じる場合がある
	データや質問のやり取りが無機質になりがち
	円滑なコミュニケーションツールが必要
機器の維持管理	
2 コミュニケーション方法	情報共有を円滑におこなえる仕組みが必要
	電話、PC メールと携帯メールの併用など、随時連絡が取れる状態にする
	電話で分かりにくい時は、TV 会議時での資料共有機能を利用
	相手もメールによるコミュニケーションに慣れていないと相互理解が難しい
	テレビ電話や会議が思ったよりも効果的だった。
	定期的に出勤して内容や制度についてお互い確認することが大切
	目の前で作業をするわけではないので、きちんと説明できるよう努力すること できるだけまめに連絡をする 評価の仕方を整備してほしい
3 勤務制度	ダラダラと残業しなくなったし、休日に仕事があっても子供と一緒になので預け先に困らなかった。
	育児と両立できる 時間調節が可能
	負担が多いのに、賃金が安い。もっと能力に応じて設定すべきである。
	報酬の安定 収入が安定しなかった
	勤務時間管理は必要
	完全出来高であっても費やしている勤務時間を考慮する制度があると良いと思った
	企業の中で制度や身分の保証がほしい
	携帯端末や携帯の貸与、支給、通信料等について自己負担がないこと
	育児期だけ制度を整えてもダメだと思います。フランスのように子供が独立するまでの長い目で見て整えて貰いたい。
	ある程度の業務の保証が欲しい。
	最初に職場との決まりごとをしっかりとすることが大事。
	もう少し勤務時間にゆとりをもたせるようにしてほしい
	出社の必要性があるときはフレックス、在宅の時は裁量労働制、など柔軟な対応が必要
4 その他	子供の急病時のお迎えや、朝時間にゆとりが出来たことでお弁当作りなどが楽しかった。
	仕事時間中の保育所や介護サポートは絶対に必要。
	コンスタントに仕事を受けられる仕組みが欲しかった
	残業時間の確定。
	制度の確立・マニュアル化
	現場から離れてしまうので孤独感があるので対策できればよかった
	時間は自由だが、あまりにも収入が減ってしまう
	公私の区別が必要
	自己管理能力が必要なので、向き不向きがある。
	会社と職場の同僚・部下の理解が必要 家族の理解も必要

b) 育児勤務経験者でテレワーク未経験者 アンケート

I) アンケート概要

- ・ アンケート方法：インターネットアンケート
- ・ アンケート対象者：育児期に就労経験がある 25 歳以上の従業員の男女
(テレワークの利用経験なし)
- ・ アンケート規模：280 名 (男性 154 名、女性 126 名)
- ・ アンケート期間： (事前スクリーニング調査) 2009 年 2 月 21 日 (土) ~24 日 (火)
(本アンケート) 2009 年 2 月 26 日 (木) ~28 日 (土)

事前スクリーニング調査では、条件を満たす対象者の少ないグループも確実にサンプルを確保するねらいで、平行して調査を行った「介護期におけるテレワーク利用」の調査対象者と併せて、以下のように回答サンプルを抽出した。

調査対象候補者 52,140 名から、まず「介護期にテレワーク経験ある者」を第 1 優先とし、以下「育児期にテレワーク経験ある者」、「介護勤務経験のある者」、「育児勤務経験のある者」の順で回答者を抽出した。育児未経験でテレワーク利用可能性のある者と、介護未経験でテレワーク利用可能性のある者については、属性に合致する候補者が十分に多いため、回答者をランダムに抽出した。

II) 調査結果のポイント

① 回答者が経験した勤務制度

育児期の就労制度については、所定外労働時間の免除が 15.7%と最も多く、次いで育児勤務制度 (短時間就労) が 15.4%、フレックスタイム制が 15.0%となっている。なお、その他では、「特別な就労制度は無かった」という回答が多く寄せられた。

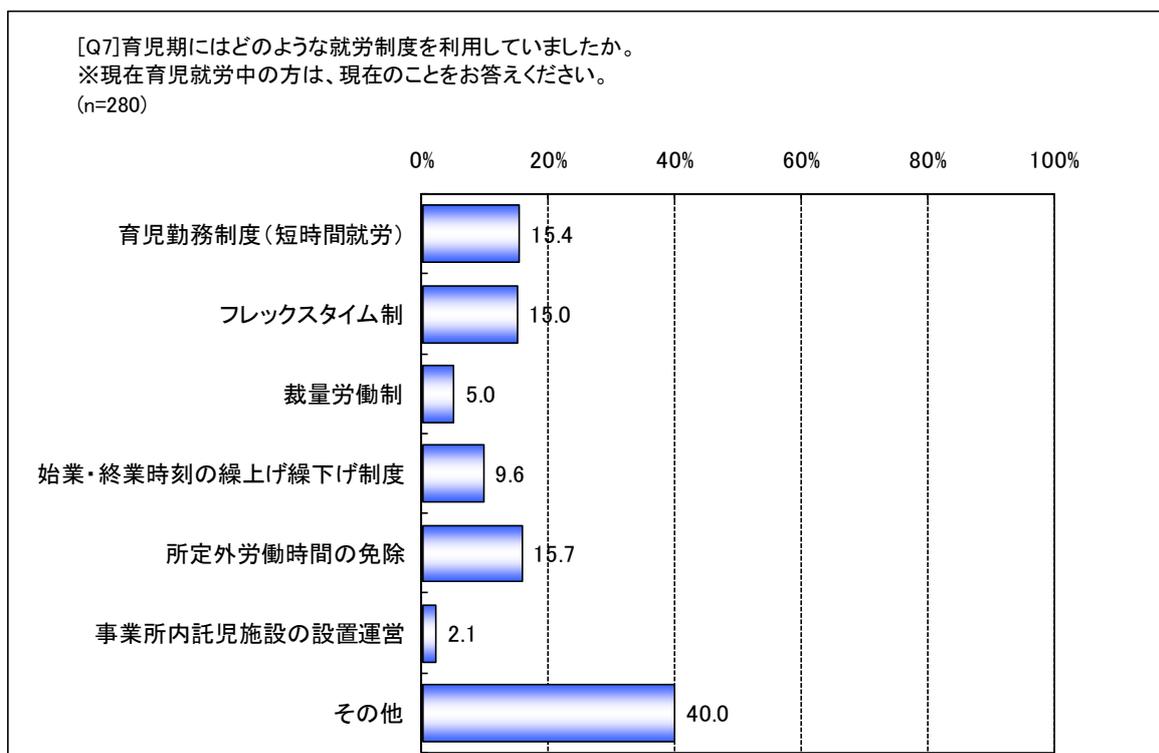
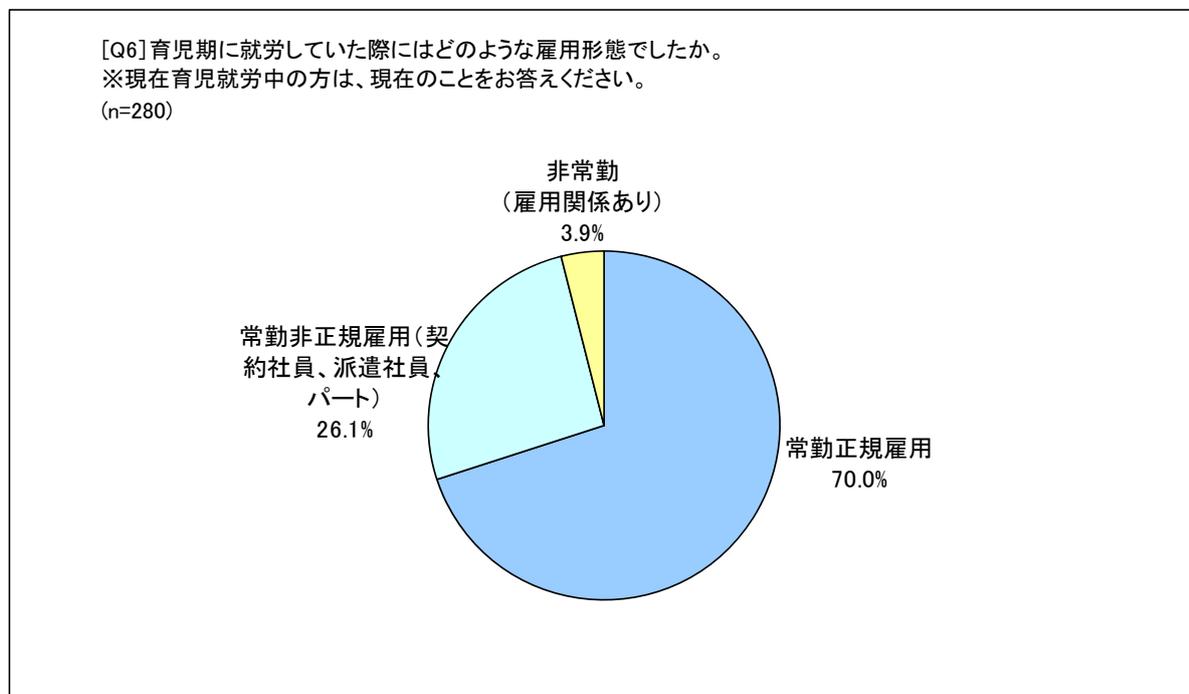


図 2 - 1 - 3 1 就労制度の利用状況 (n=280)

② 回答者の雇用形態

回答者の育児期の雇用形態は、常勤正規雇用が70.0%となっている。男女別に見ると、男性は96.8%が常勤正規雇用であるのに対して、女性の常勤正規雇用は37.3%に留まり、54.8%が常勤非正規雇用であった。



- 常勤正規雇用
- 常勤非正規雇用 (契約社員、派遣社員、パート)
- 非常勤 (雇用関係あり)

		n=	(%)		
全体		(280)	70.0	26.1	3.9
性別	男性	(154)	96.8	2.0	1.6
	女性	(126)	37.3	54.8	7.9

図 2 - 1 - 3 2 雇用形態 (n=280)

③ テレワークの利用意向

テレワーク利用意向については、を使用した（する）と思うが 51.1%、利用しなかった（しない）が 48.9%とほぼ半々となっている。

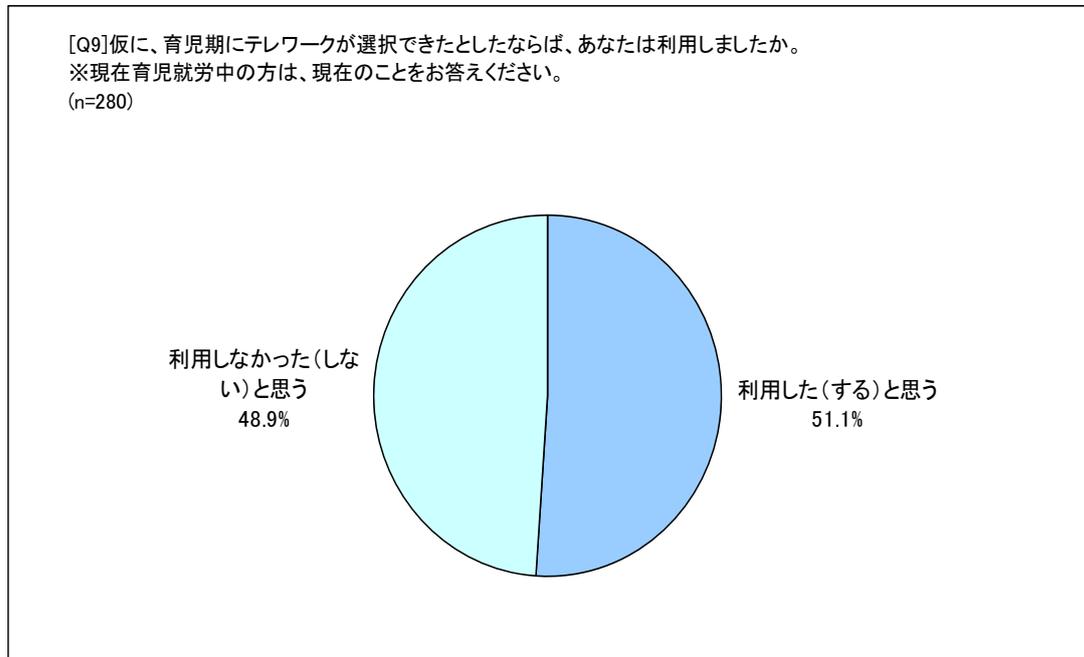


図 2 - 1 - 3 3 テレワークの利用意向 (n=280)

④ テレワークへ期待する効果

期待する効果については、就業時間の自由度が 63.6%を占め、期待が高い。次いで勤務時間の自由度が 43.6%、収入の確保が 38.9%となっている。

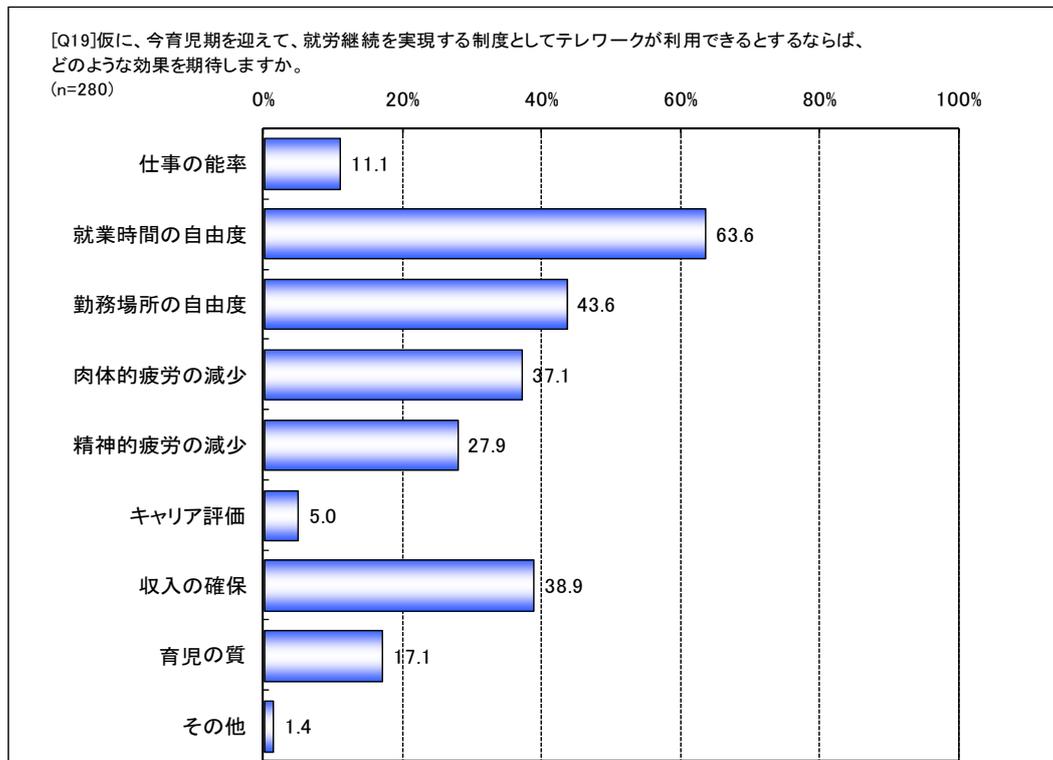


図 2 - 1 - 3 4 テレワークへ期待する効果 (n=280)

⑤ 利用しないと思う理由

利用しないと思う理由で最も多いのは、「仕事がテレワークに適さない」で54.7%、次いで、「仕事を家庭に持ち込みたくない」が29.2%と続いている。

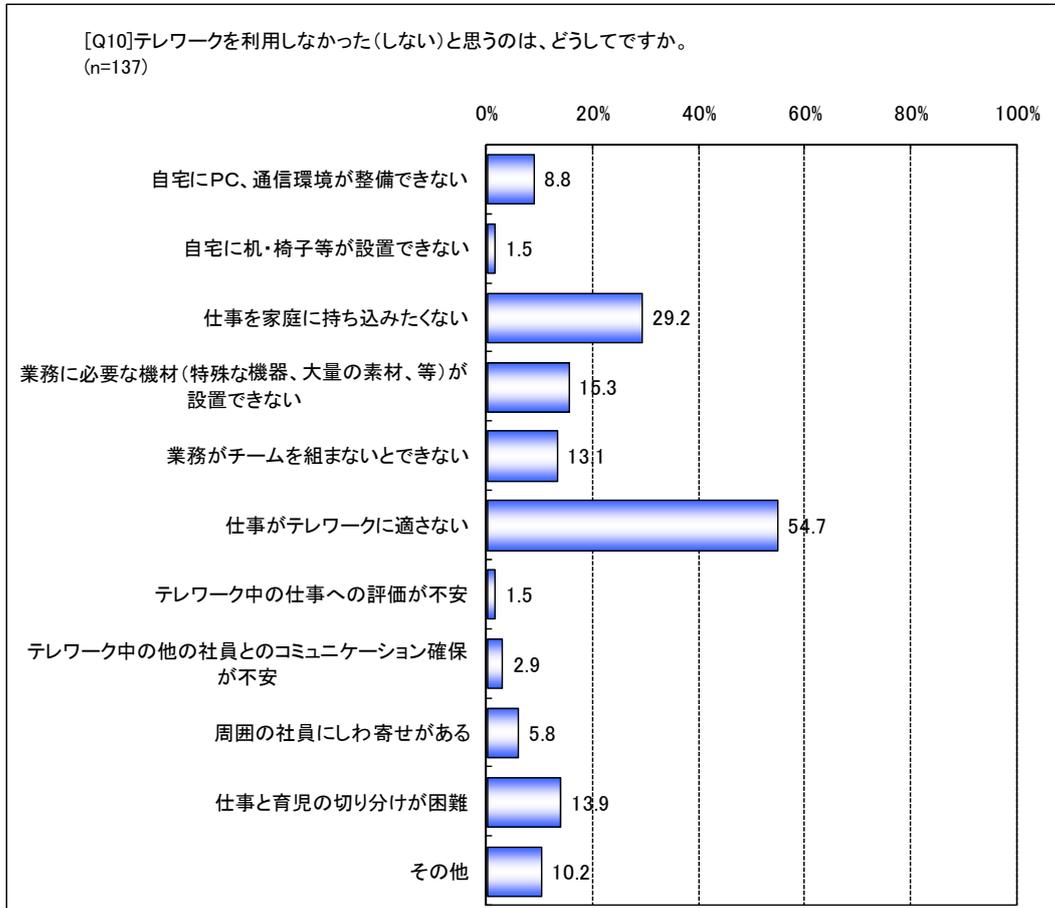


図 2 - 1 - 3 5 テレワークを利用しないと思う理由 (n=137)

III) 回答者の基本属性

① 性別

性別については、男性が 55.0%、女性が 45.0%となっている。

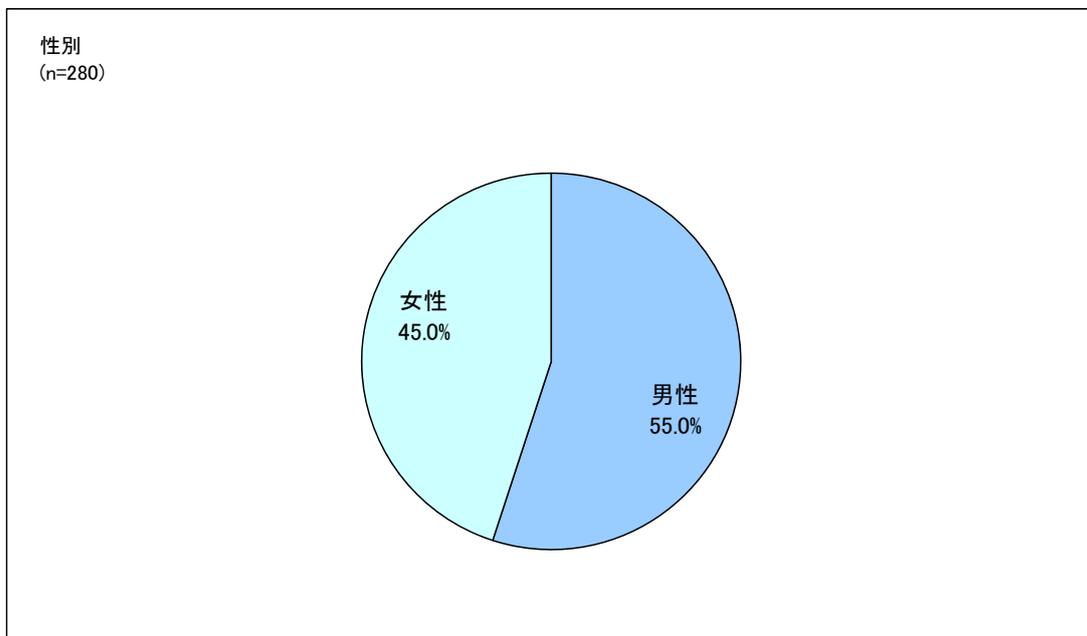


図 2-1-36 性別 (n=280)

② 年齢

- 年齢については、30代後半が 22.1%、ついで 30代前半が 17.9%、40代前半が 17.1%となっている。20~30代が 43.6%、40代が 32.1%を占めている。
- 経験者アンケートに比べて、50代以上の回答が多い。

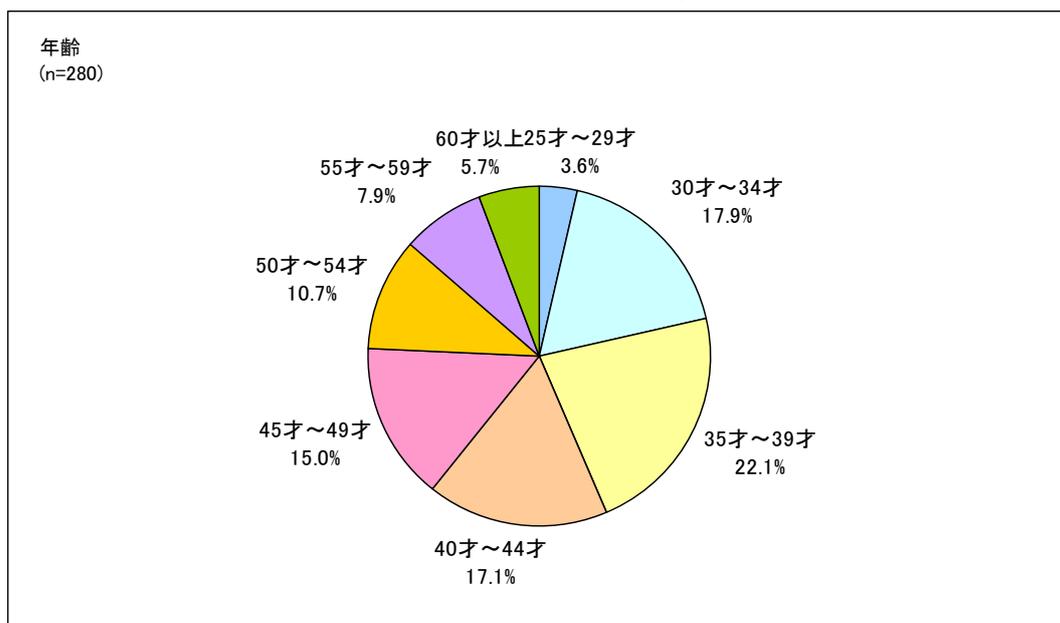


図 2-1-37 年齢 (n=280)

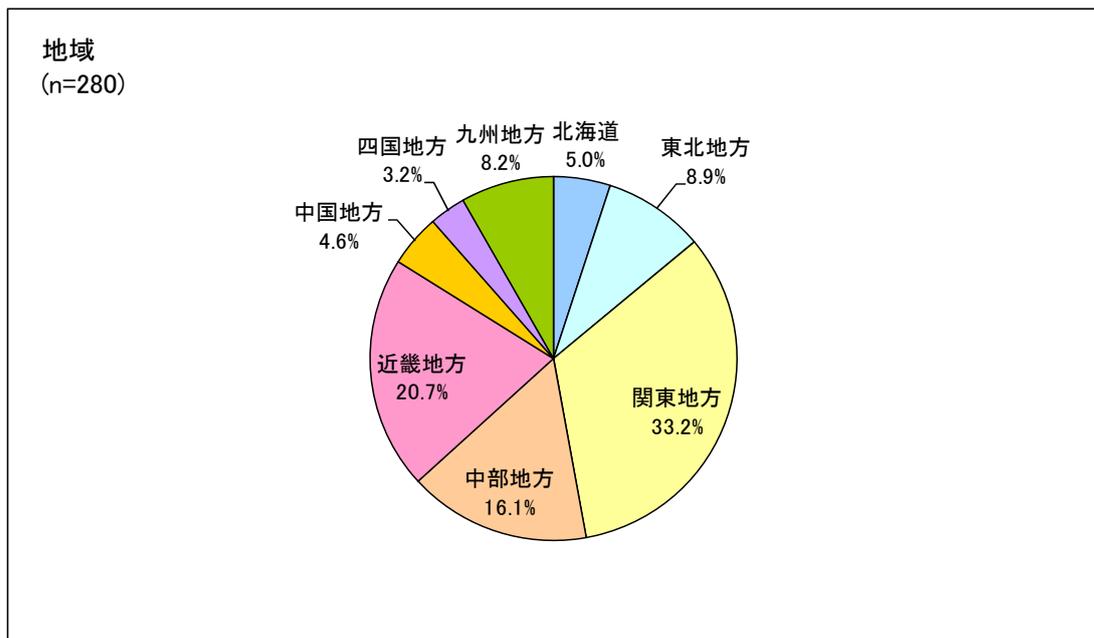
男女別に見ると、男性では、最も多いのは35才～39才の20.1%であるが、40代・50代・60代とも全体に比べ多くなっている。女性では、30代が過半数近くを占め、年齢とともに減る傾向が見られる。

		n=	□25才～29才 □45才～49才	□30才～34才 □50才～54才	□35才～39才 □55才～59才	□40才～44才 □60才以上	(%)			
全体		(280)	3.6	17.9	22.1	17.1	15.0	10.7	7.9	5.7
性別	男性	(154)	3.2	14.9	20.1	16.9	18.8	9.7	9.1	7.1
	女性	(126)	4.0	21.4	24.6	17.5	10.3	11.9	6.3	4.0

図2-1-38 性別と年齢の比較 (n=280)

③ 居住地

居住地については、三大都市圏では、関東地方が33.2%、近畿地方が20.7%となっている。a) 育児期におけるテレワーク経験者アンケート調査の回答者よりも、その他の地域の比率が大きくなっている。



		n=	□北海道	□東北地方	□関東地方	□中部地方	□近畿地方	□中国地方	□四国地方	□九州地方	(%)
全体		(280)	5.0	8.9	33.2	16.1	20.7	4.6	3.2	8.2	
性別	男性	(154)	4.5	9.1	37.0	17.5	16.9	4.5	2.6	7.8	
	女性	(126)	5.6	8.7	28.6	14.3	25.4	4.8	4.0	8.7	

図2-1-39 居住地 (n=280)

④ 婚姻

婚姻については、既婚が91.1%を占めており、経験者とほぼ同じ傾向がみられる。

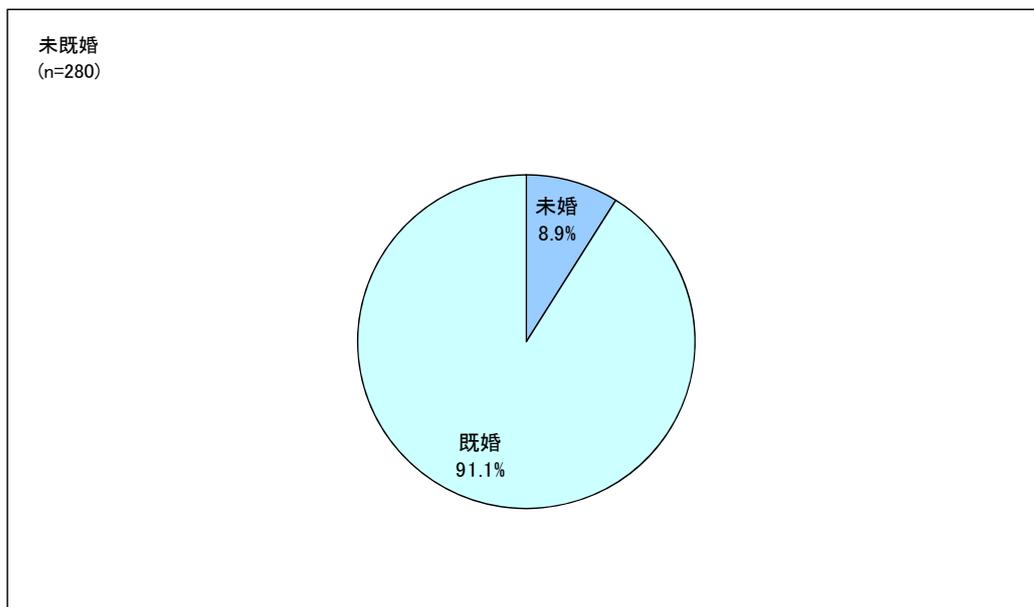


図 2 - 1 - 4 0 婚姻 (n=280)

⑤ 職業

職業については、会社員（技術系）が15.7%、会社員（事務系）が13.9%で、会社員全体では44.6%と5割を下回っている。経験者に比べて、公務員、自営業の比率がやや増加している。

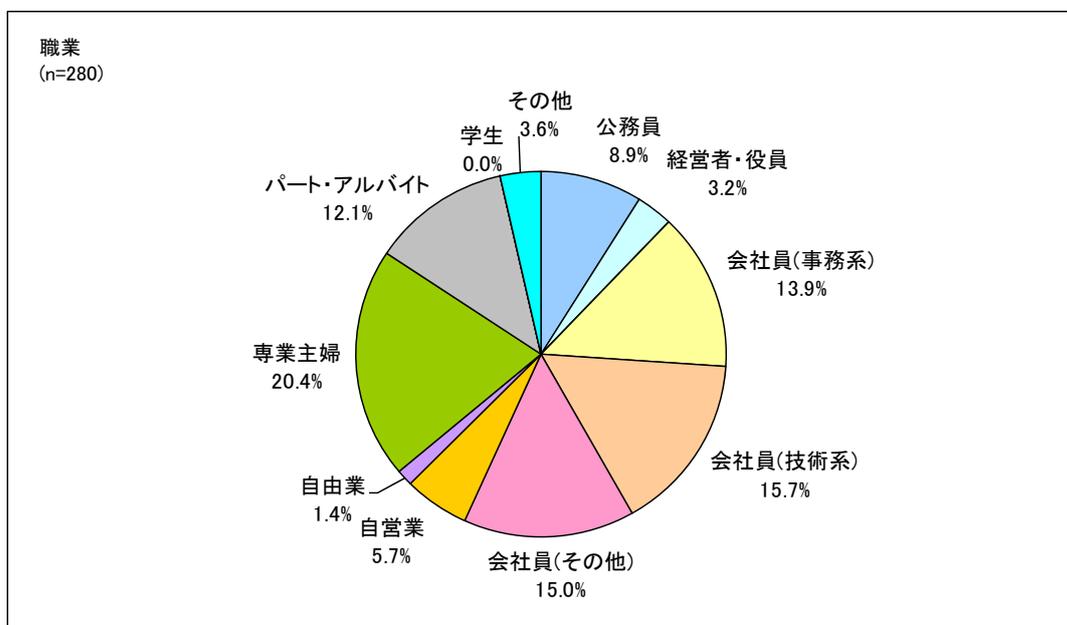


図 2 - 1 - 4 1 職業 (n=280)

IV) 集計結果

① 開始時期

開始時期については、2008年が11.8%、2006年が7.5%であるが、最近5年以内は31.1%に留まっている。逆に、1989年以前が23.9%を占めている。

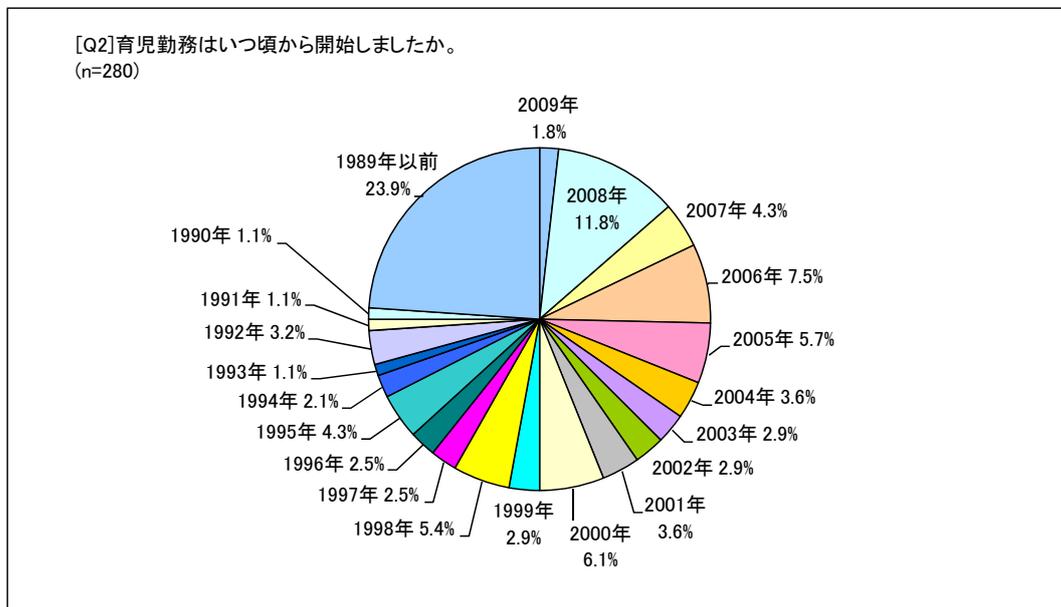


図 2 - 1 - 4 2 開始時期 (n=280)

② 当時の職種

当時の職種については、販売・サービスが21.8%と最も多く、ついで営業が13.6%、技工・製造管理が11.8%となっている。

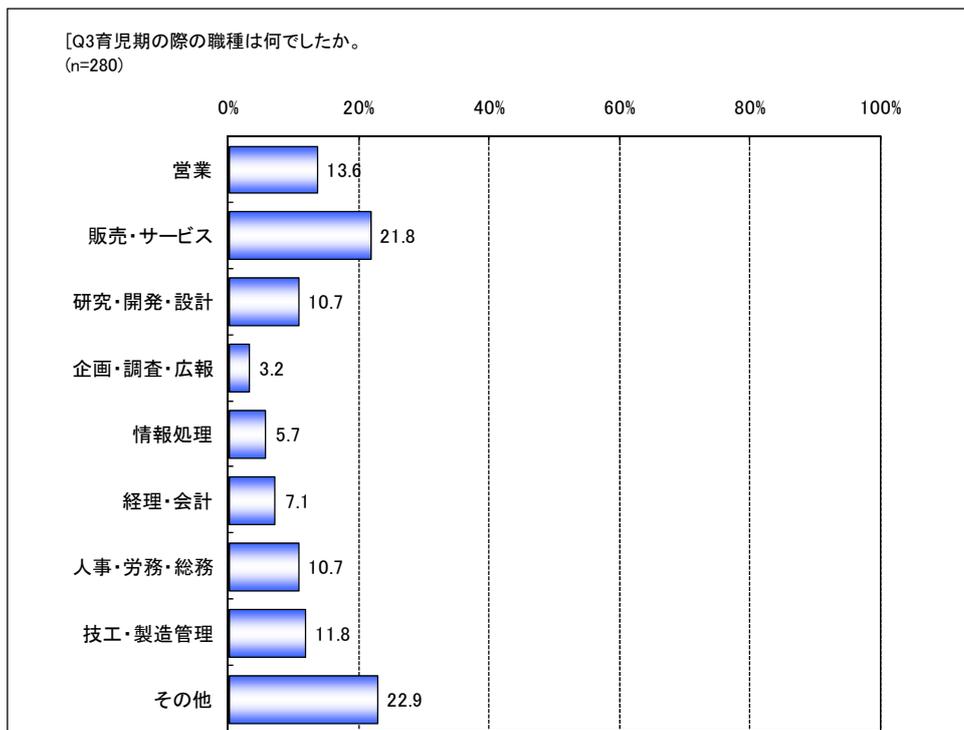
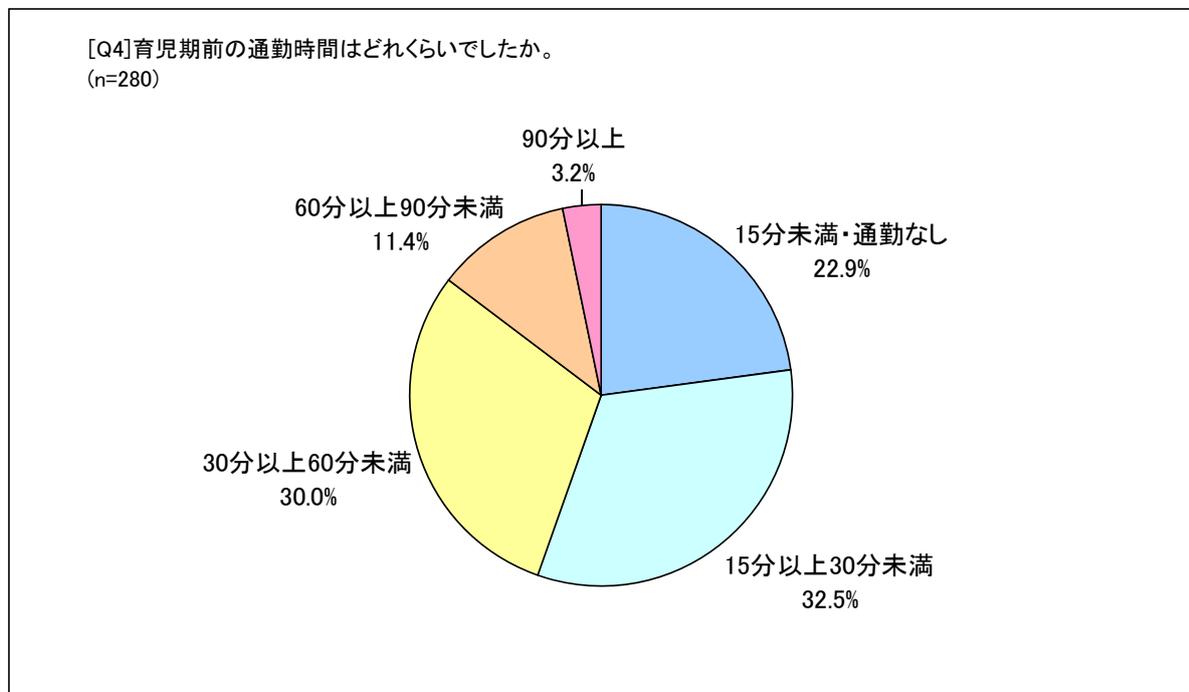


図 2 - 1 - 4 3 当時の職種 (n=280)

③ 通勤時間

通勤時間については、15分以上30分未満が32.5%、30分以上60分未満が30.0%、15分未満・通勤なしが22.9%となっている。経験者に比べると、通勤時間が短い方に分布が偏っている。



		n=	15分未満・通勤なし (%)	15分以上30分未満 (%)	30分以上60分未満 (%)	60分以上90分未満 (%)	90分以上 (%)
全体		(280)	22.9	32.5	30.0	11.4	3.2
性別	男性	(154)	16.2	38.3	29.2	11.7	4.5
	女性	(126)	31.0	25.4	31.0	11.1	1.6

図 2 - 1 - 4 4 通勤時間 (n=280)

④ 業務内容

業務内容については、データの処理が15.7%、資料や情報の収集が13.2%、経理・会計事務が11.8%となっている。データの処理、資料や情報の収集が比較的多く、経験者と同じ傾向が見られる。

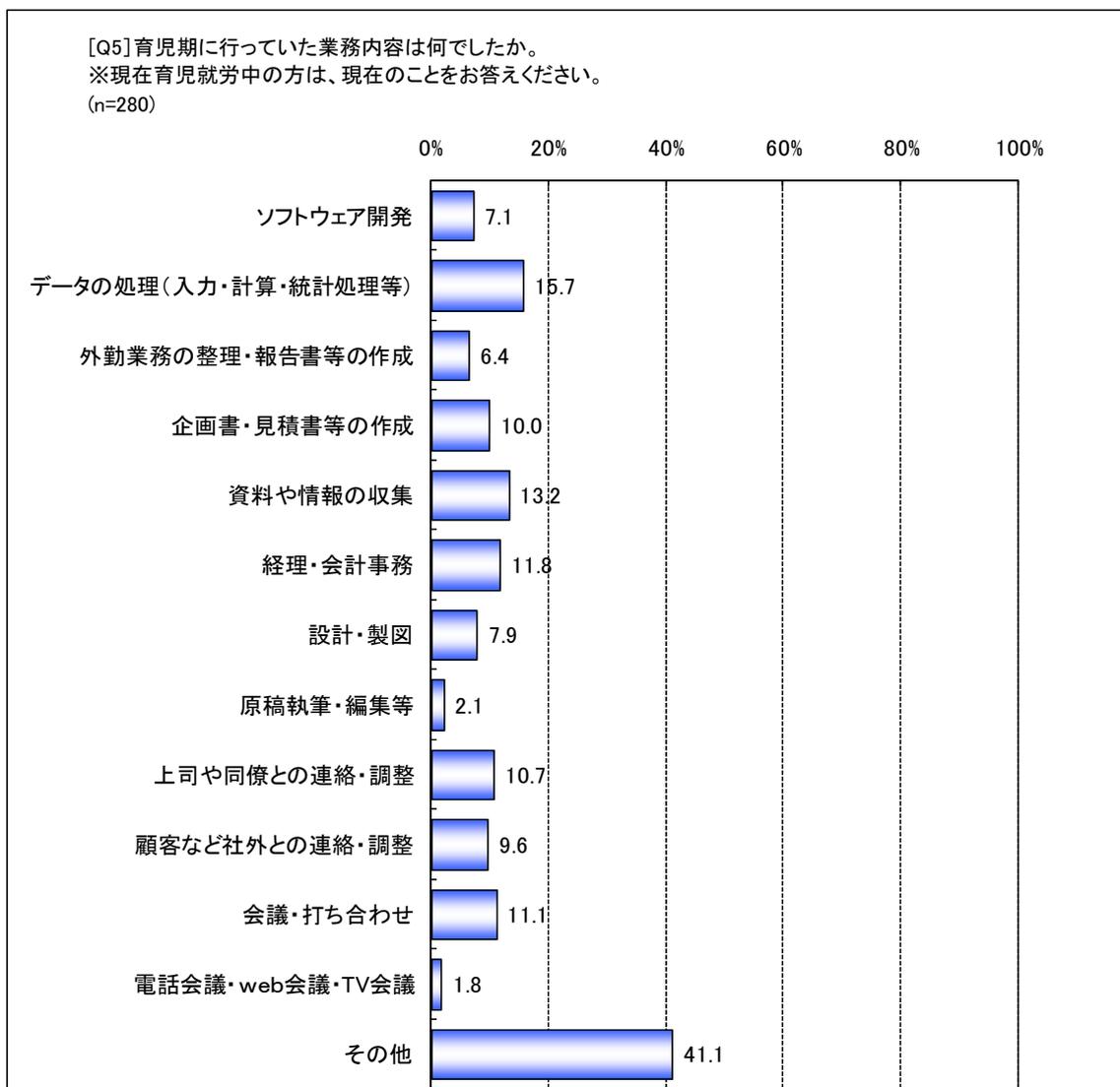
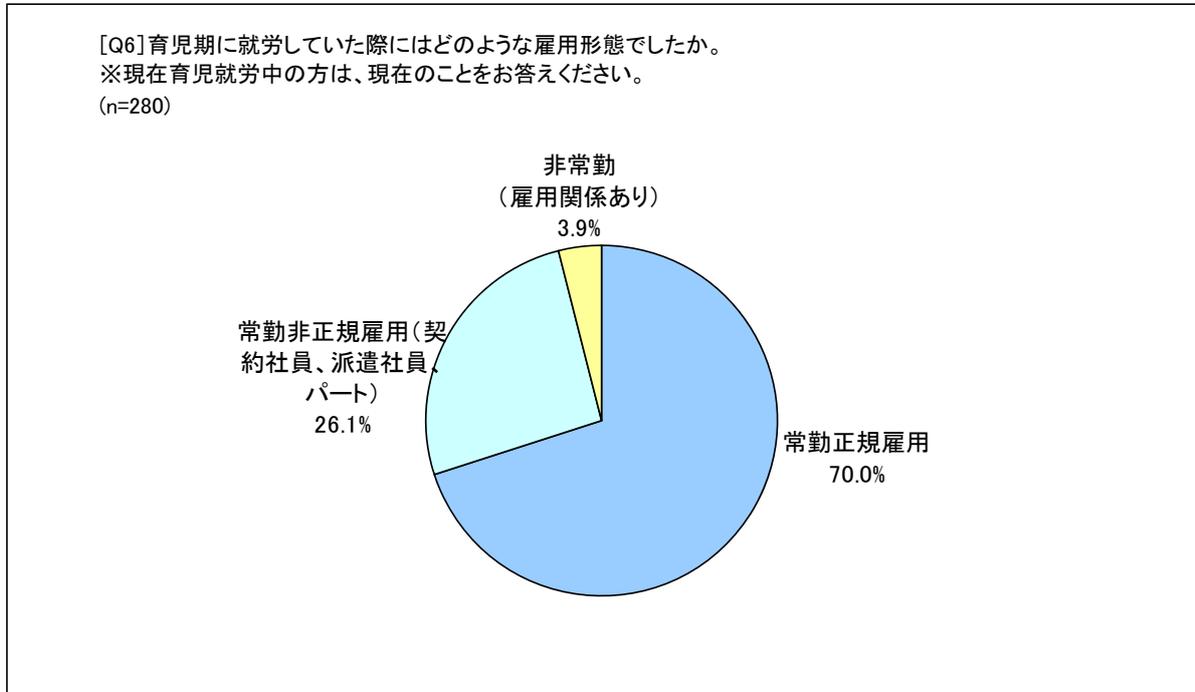


図 2 - 1 - 4 5 業務内容 (n=280)

⑤ 雇用形態

雇用形態については、常勤正規雇用が 70.0%と高く、次いで常勤非正規雇用（契約社員、派遣社員、パート）が 26.1%となっている。常勤雇用者が 96.1%を占めている。



□ 常勤正規雇用 □ 常勤非正規雇用 (契約社員、派遣社員、パート) □ 非常勤 (雇用関係あり)

		n=	%		
全体		(280)	70.0	26.1	3.9
性別	男性	(154)	96.8	20.6	1.6
	女性	(126)	37.3	54.8	7.9

図 2 - 1 - 4 6 雇用形態 (n=280)

⑥ 育児期の就労制度

育児期の就労制度については、所定外労働時間の免除が最も多く 15.7%、次いで育児勤務制度が 15.4%、フレックスタイム制が 15.0%となっている。

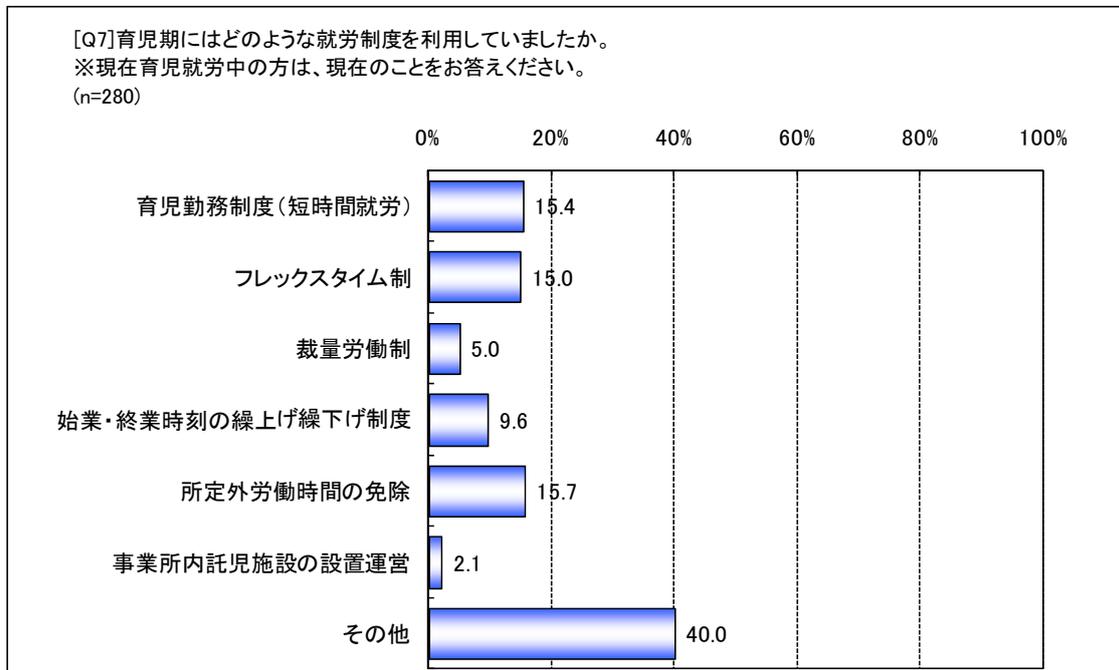
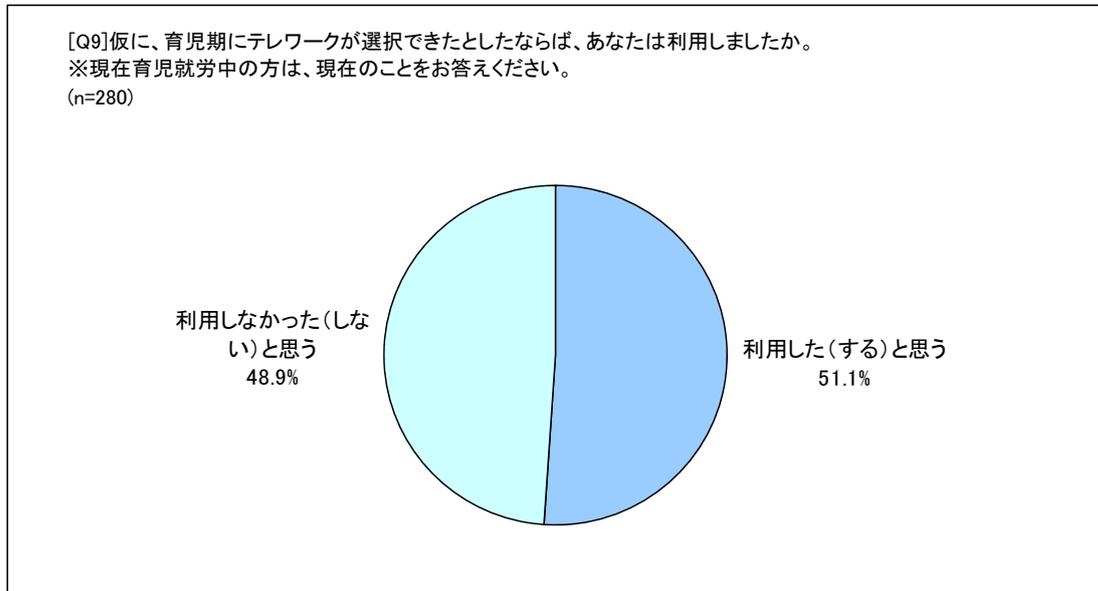


図 2 - 1 - 4 7 育児期の就労制度 (n=280)

⑦ テレワーク利用意向（再掲）

テレワーク利用意向については、使用した（する）と思うが 51.1%、利用しなかった（しない）が 48.9%とほぼ同割合に二分している。（「可能性」については、9割以上が「利用すると思う」と回答している。）



		n=	■利用した(する)と思う	□利用しなかった(しない)と思う	(%)
	全体	(280)	51.1	48.9	
性別	男性	(154)	42.9	57.1	
	女性	(126)	61.1	38.9	

図 2 - 1 - 4 8 テレワーク利用意向 (n=280)

⑧ 利用しないと思う理由（再掲）

利用しないと思う理由については、最も多いのは、「仕事がテレワークに適さない」で54.7%と過半数を占めている。次いで、「仕事を家庭に持ち込みたくない」が29.2%と続いている。

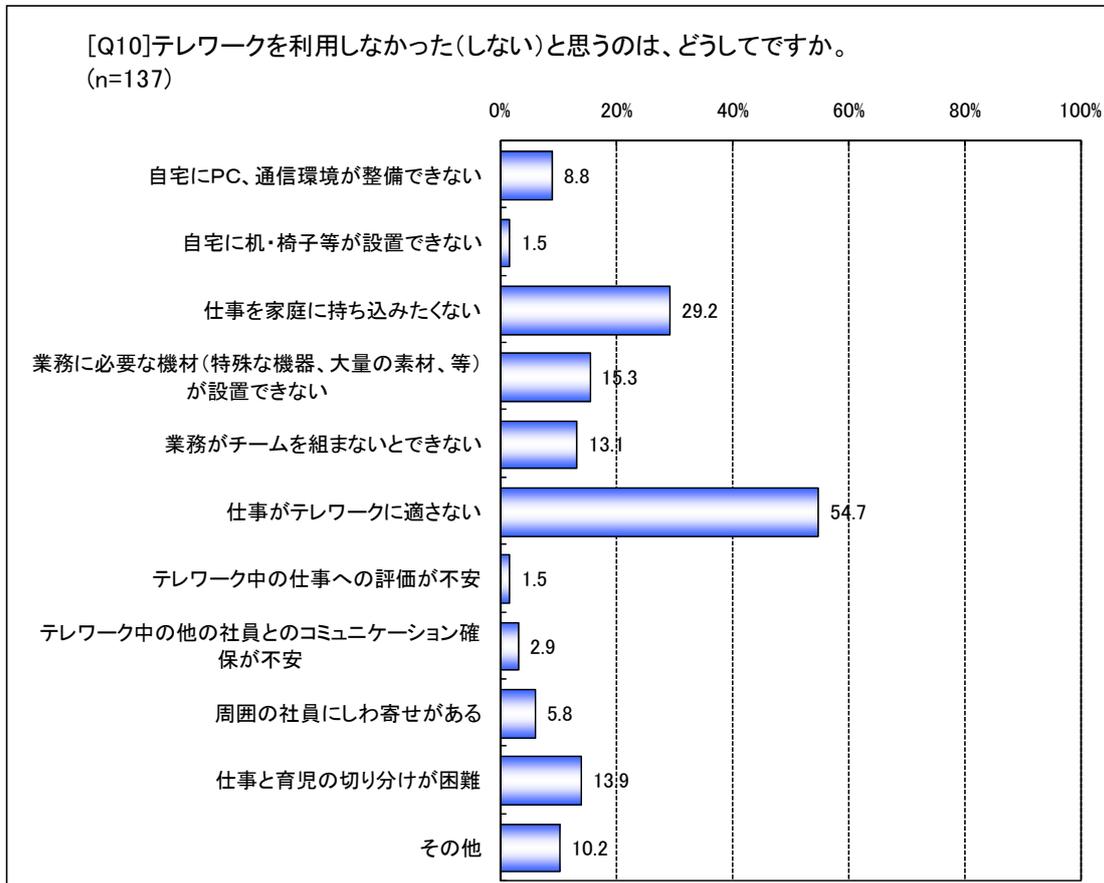
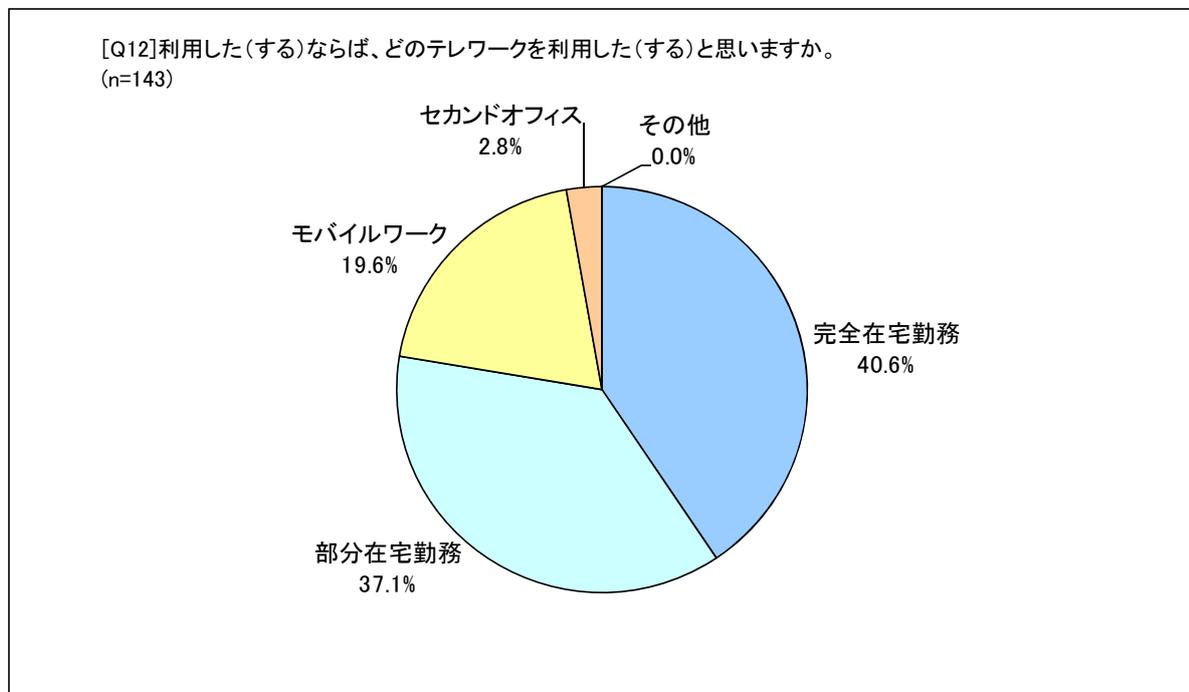


図 2 - 1 - 4 9 利用しないと思う理由 (n=137)

⑨ 利用したい人が希望する利用形態

利用したい人が希望する利用形態については、最も多いのが完全在宅勤務で 40.6%、経験者とほぼ同じ傾向が見られる。



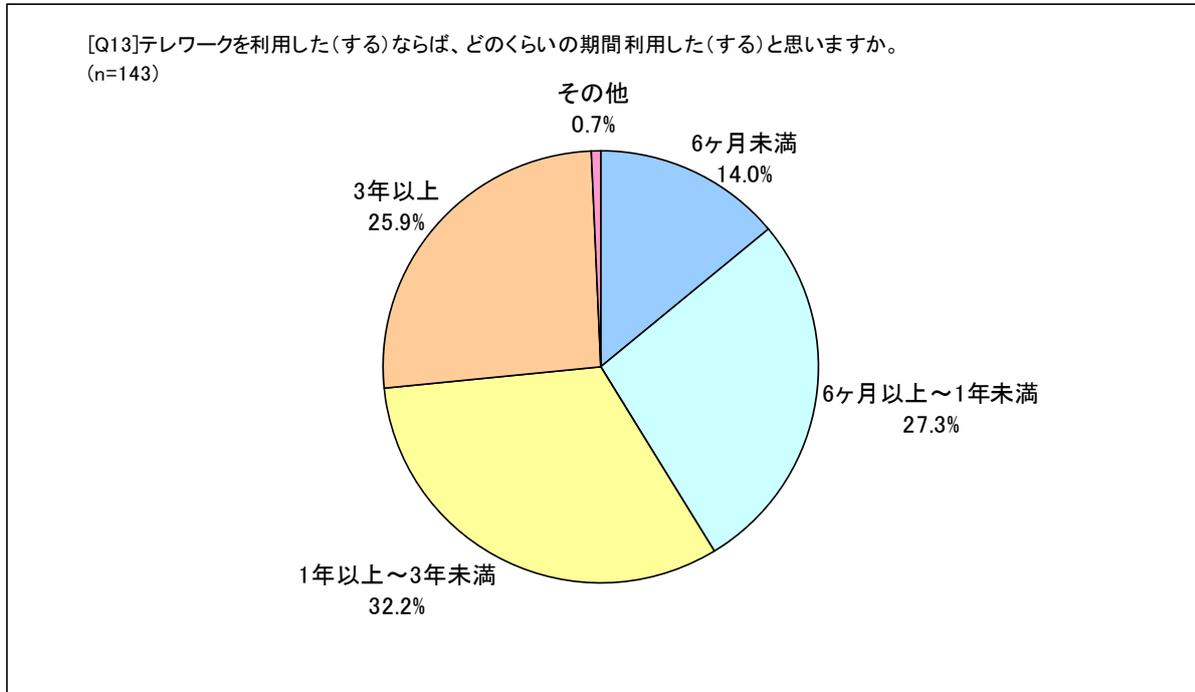
n= ■完全在宅勤務 ■部分在宅勤務 ■モバイルワーク ■セカンドオフィス ■その他

		n	完全在宅勤務	部分在宅勤務	モバイルワーク	セカンドオフィス	その他
全体		(143)	40.6	37.1	19.6	2.8	0.0
性別	男性	(66)	28.8	48.5	18.2	4.5	0.0
	女性	(77)	50.6	27.3	20.8	1.3	0.0

図 2-1-50 利用したい人が希望する利用形態 (n=143)

⑩ 希望する利用期間

希望する利用期間については、1年以上～3年未満が最も多く32.2%、次いで6ヶ月以上～1年未満が27.3%、3年以上が25.9%となっている。



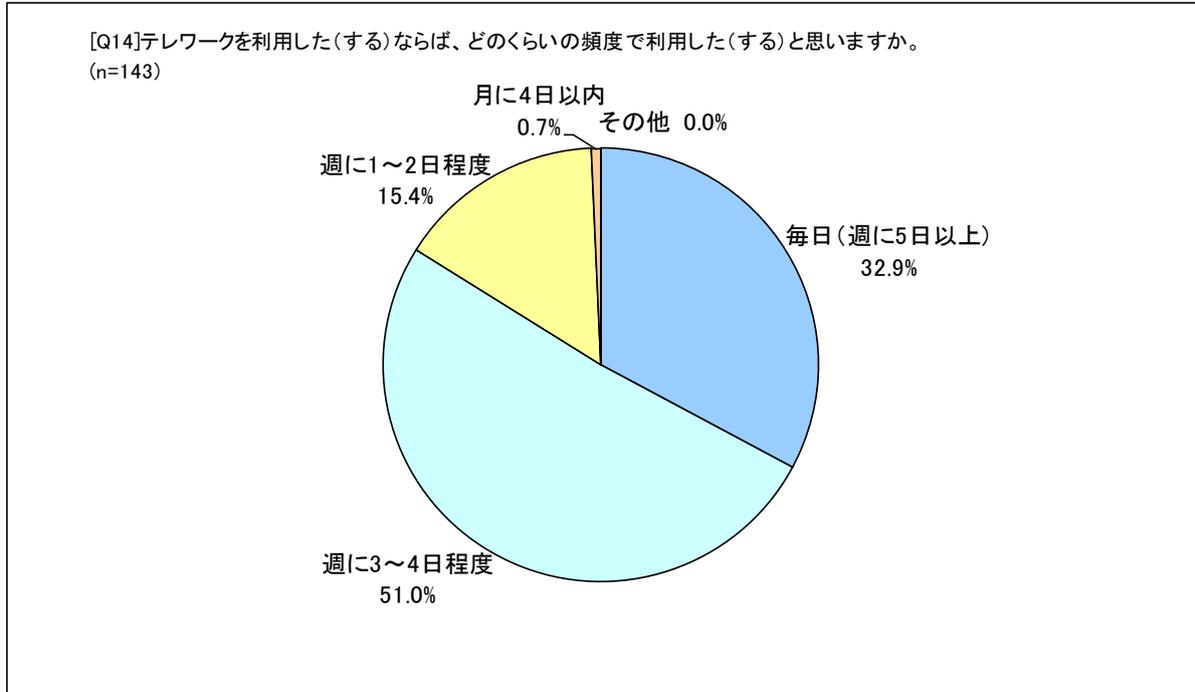
n= □6ヶ月未満 □6ヶ月以上～1年未満 □1年以上～3年未満 □3年以上 □その他

		6ヶ月未満	6ヶ月以上～1年未満	1年以上～3年未満	3年以上	その他
全体		14.0	27.3	32.2	25.9	0.7
性別	男性	25.8	37.9	21.2	15.2	
	女性	3.9	18.2	41.6	35.1	1.3

図2-1-51 希望する利用期間 (n=143)

⑪ 実施頻度

実施頻度については、「週に3～4日」が51.0%と最も多く、次いで「毎日」が32.9%となっており、これらで83.9%と8割を超える。経験者で3割近い回答があった「週に1～2日」は、15.4%に留まる。



		n=	毎日(週に5日以上)	週に3～4日程度	週に1～2日程度	月に4日以内	その他
		(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
全体		(143)	32.9	51.0	15.4	0.7	0.0
性別	男性	(66)	40.9	43.9	13.6	1.5	0.0
	女性	(77)	26.0	57.1	16.9	0.0	0.0

図2-1-52 実施頻度 (n=143)

⑫ 就労環境

就労環境については、PC・インターネット（ブロードバンド）等の情報機器が重要であるとする回答が81.1%と非常に多くみられ、電話・FAX・携帯電話等の情報機器についても重要とする回答が68.9%を占める。

制度面では、育児勤務制度（短時間勤務等）、フレックスタイム制、裁量労働制、事業場外みなし労働時間制、成果による人事評価制度との組み合わせについては30%以上が重要と回答している。

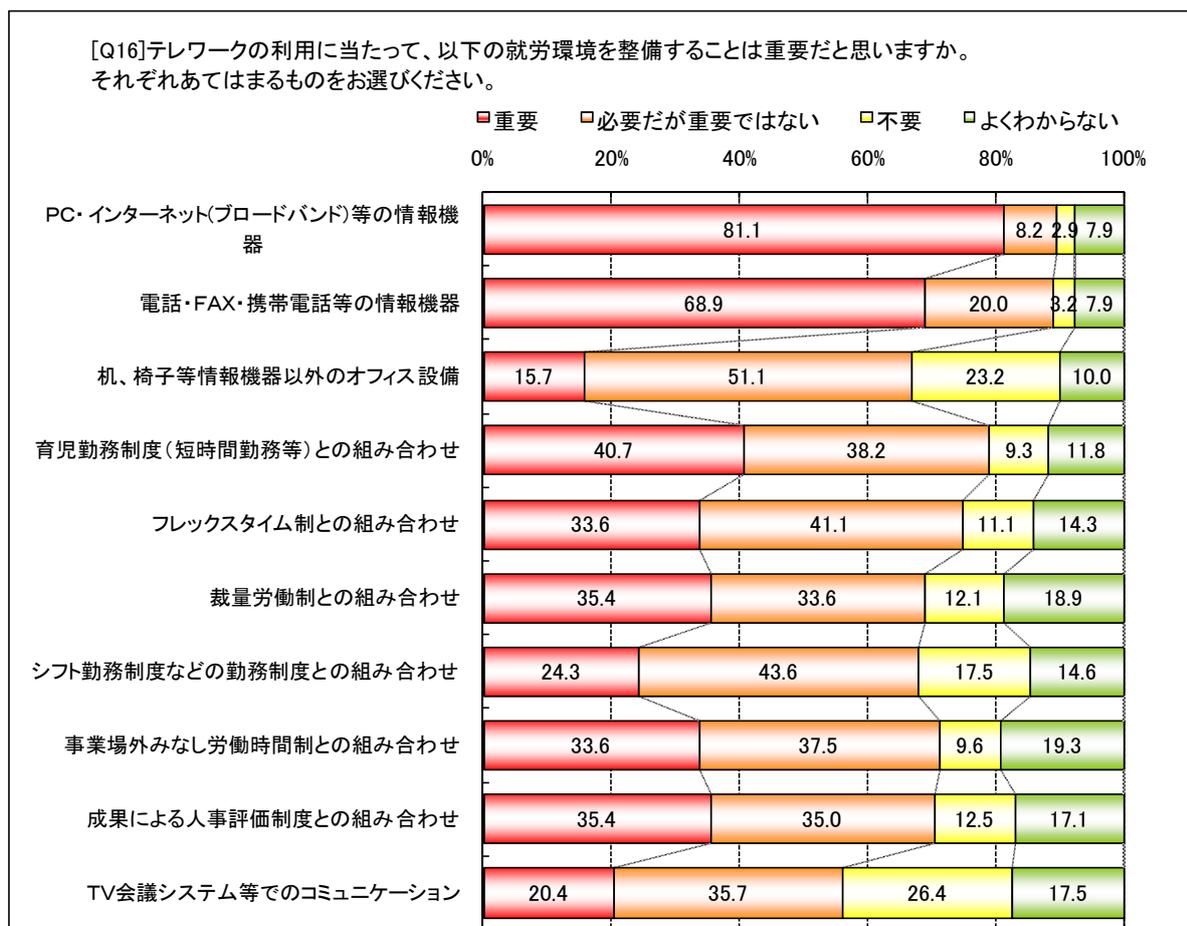


図 2 - 1 - 5 3 就労環境

⑬ テレワークの優位性

i) 育児勤務制度との比較

育児勤務制度との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考える割合は 85.4%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は 14.6%となっている。

優れていると思われる点としては、就労時間の自由度の面で有利と感じる回答が最も多く 63.6%、次いで肉体的疲労の減少が 35.0%、精神的疲労の減少が 28.6%となっている。

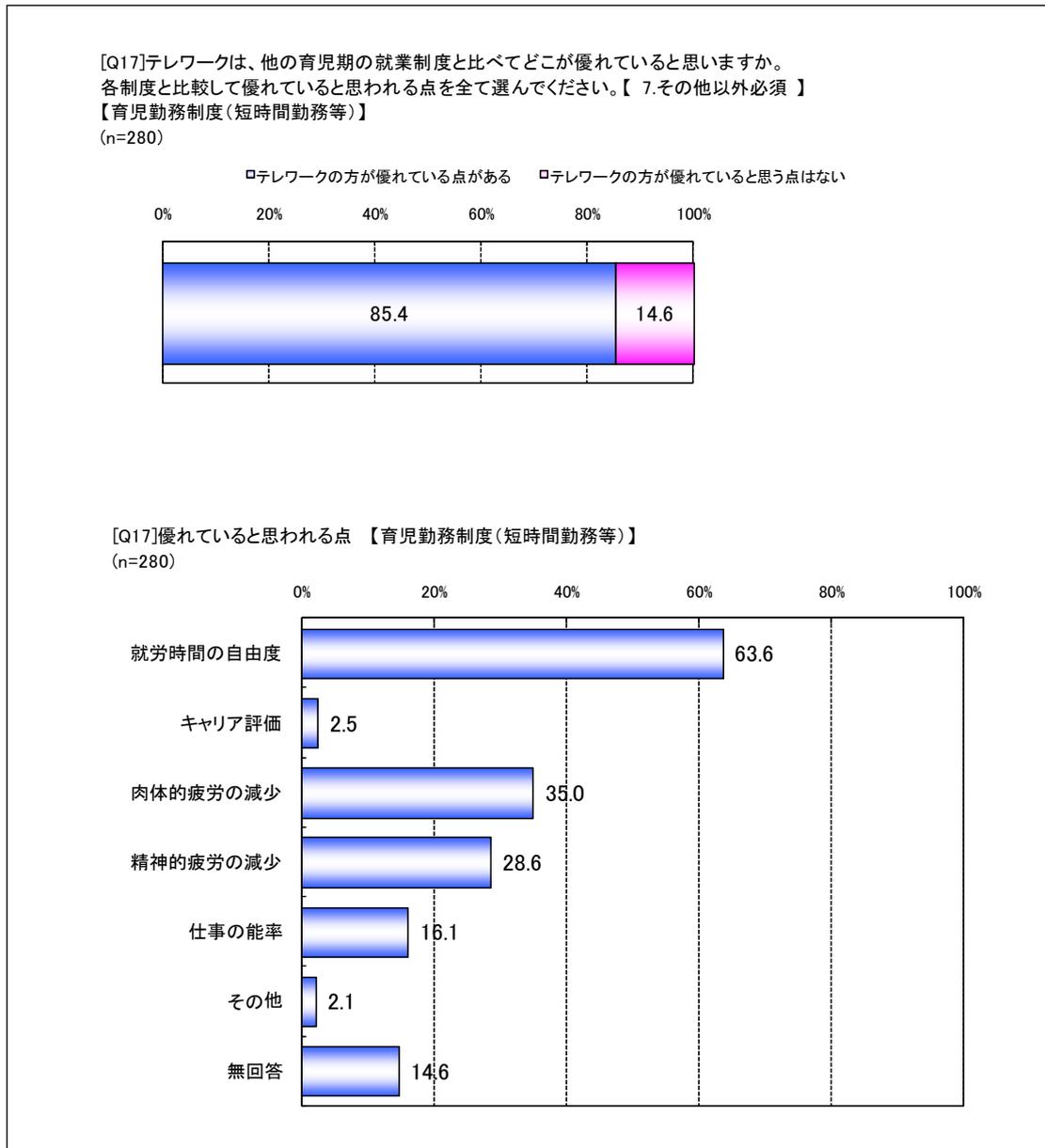


図 2 - 1 - 5 4 育児勤務制度 (短時間勤務等) との比較 (n=280)

ii) フレックスタイム制との比較

フレックスタイム制との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考える割合は 82.5%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は 17.5%となっている。

優れていると思われる点としては、就労時間の自由度の面で有利と感じる回答が 57.5%と最も多く、次いで肉体的疲労の減少が 28.9%となっている。

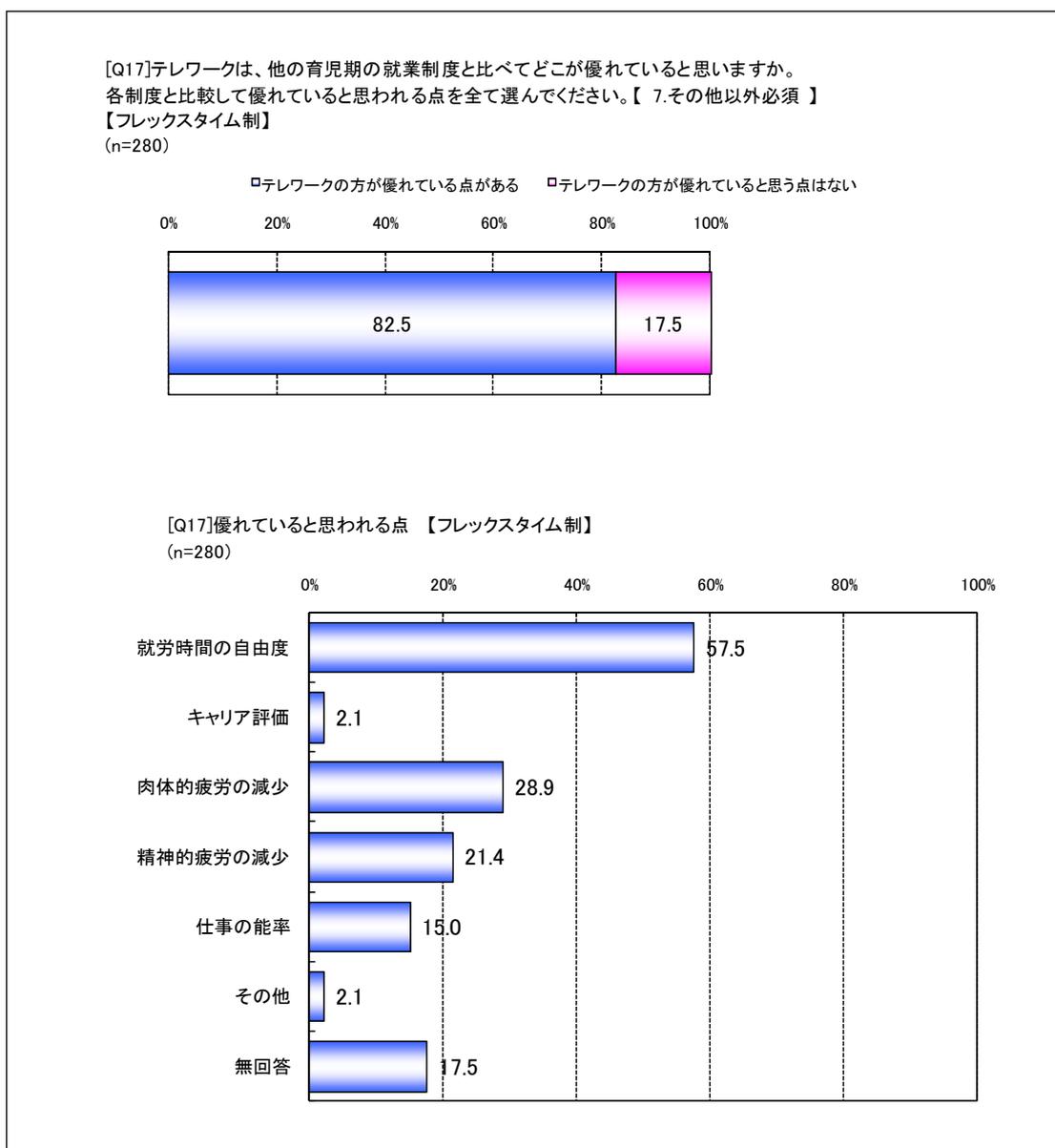


図 2-1-55 フレックスタイム制 (n=280)

iii) 裁量労働制との比較

裁量労働制との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考える割合は78.6%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は21.4%となっている。

優れていると思われる点としては、就労時間の自由度が31.4%となっている。

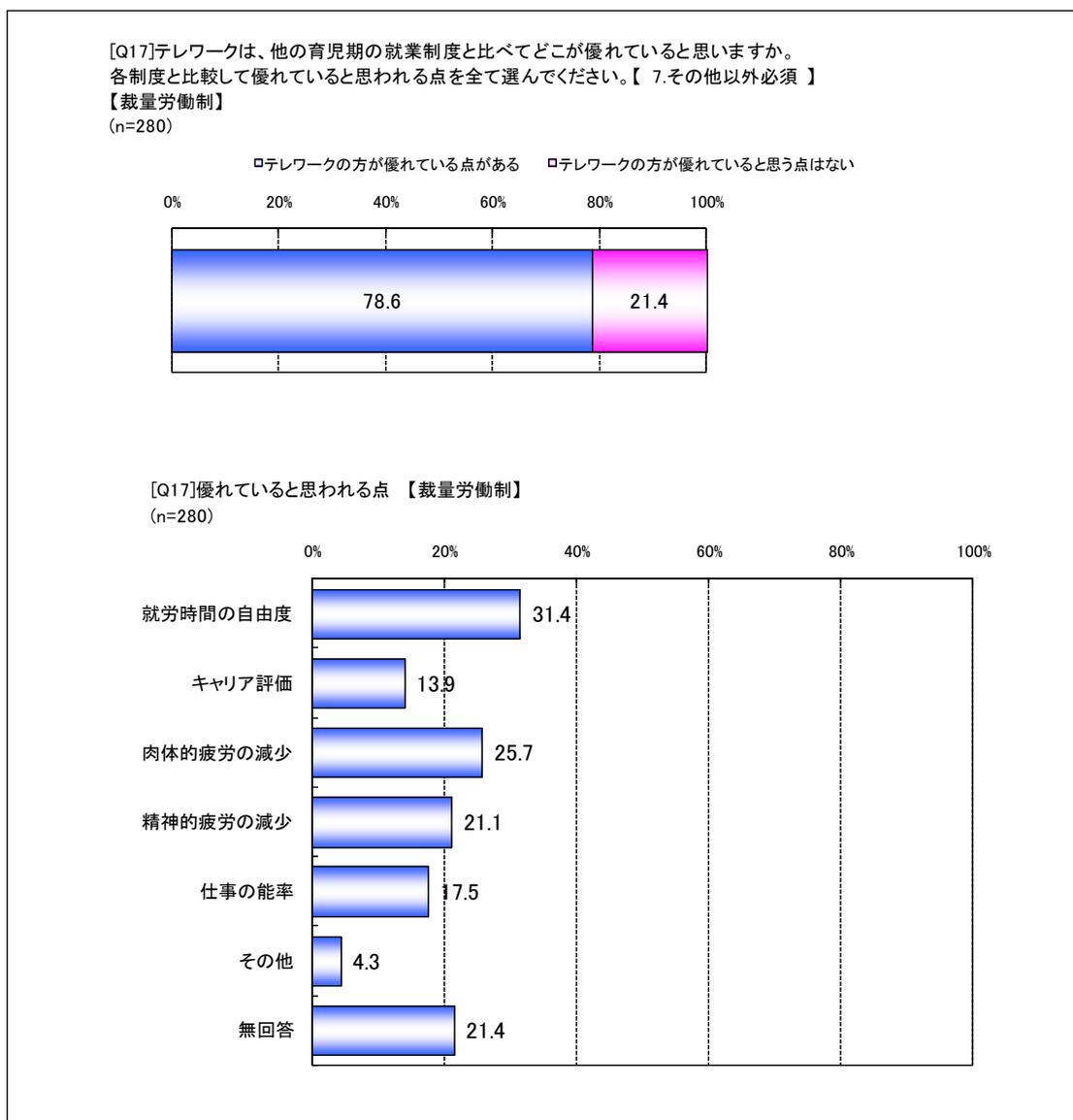


図 2 - 1 - 5 6 裁量労働制との比較 (n=280)

iv) 始業・就業時刻の繰上繰下制度との比較

始業・就業時刻の繰上繰下制度との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考える割合は 81.4%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は 18.6%となっている。

優れていると思われる点としては、就労時間の自由度の面で有利と感じる回答が 48.6%を占め、次いで肉体的疲労の減少が 32.5%となっている。

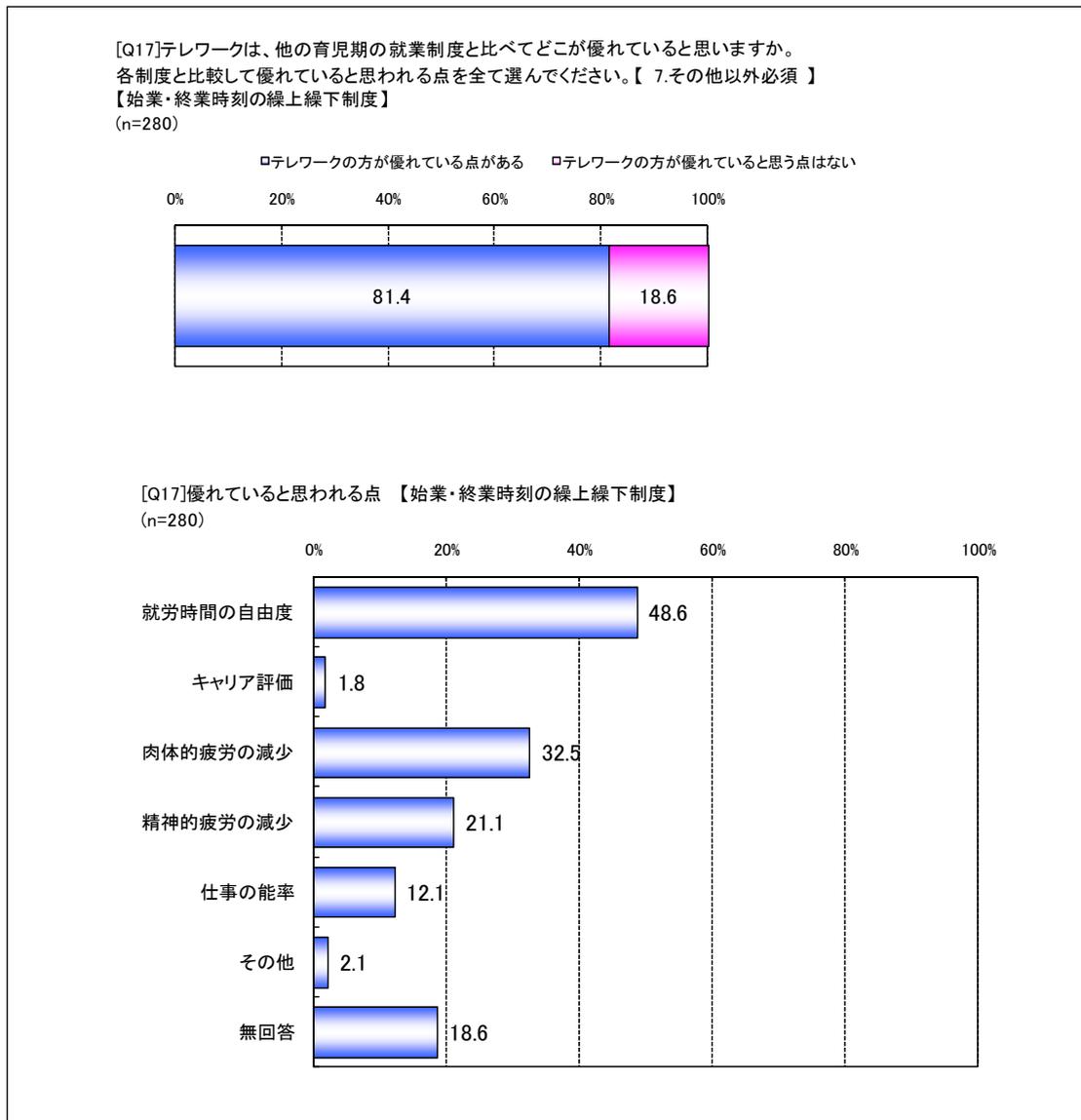


図 2 - 1 - 5 7 始業・就業時刻の繰上繰下制度 (n=280)

v) 所定外労働時間の免除との比較

所定外労働時間の免除との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考える割合は 78.2%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は 21.8%となっている。

優れていると思われる点としては、就労時間の自由度が 38.2%、肉体的疲労の減少が 37.1%となっている。

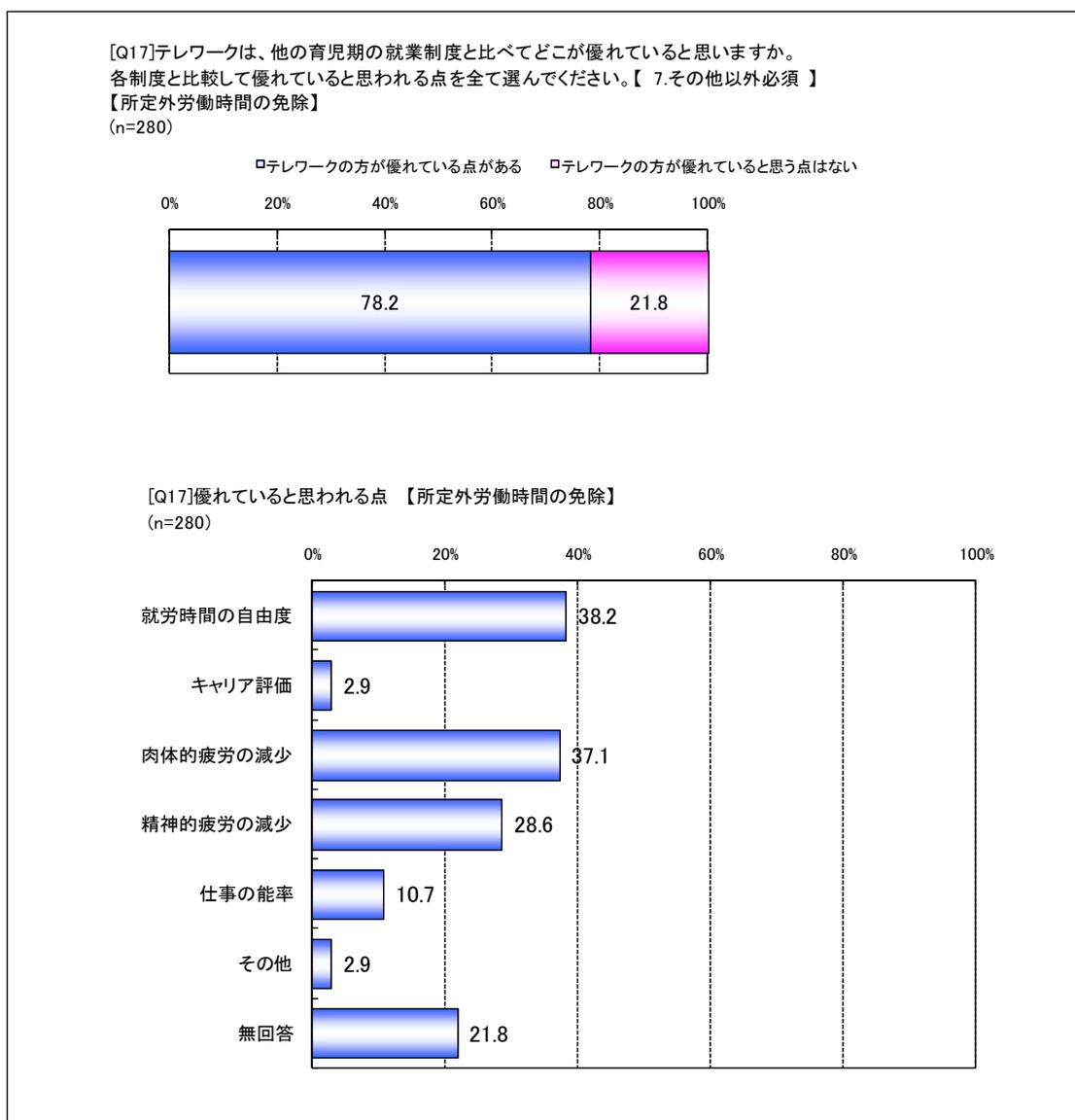


図 2 - 1 - 5 8 所定外労働時間の免除との比較 (n=280)

vi) 事業所内託児施設の設置運営との比較

事業所内託児施設の設置運営との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考える割合は 70.0%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は 30.0%となっている。

優れていると思われる点としては、精神的疲労の減少が 33.2%、肉体的疲労の減少が 30.7%となっているが、テレワークの方が優れていると思う点はない、とする回答が 30.0%と多くなっている。

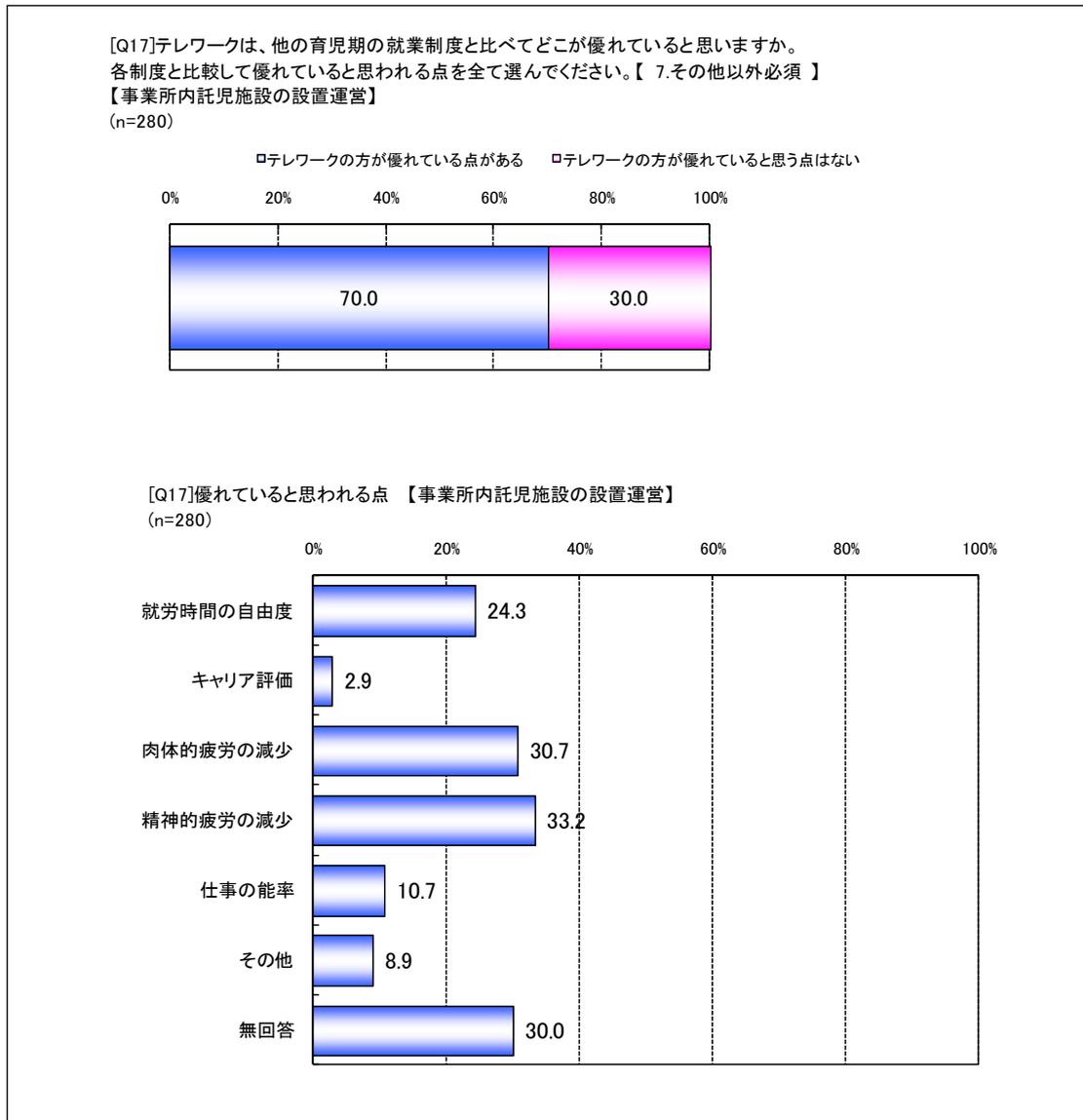


図 2 - 1 - 5 9 事業所内託児施設の設置運営との比較 (n=280)

⑭ 期待する効果

期待する効果については、就業時間の自由度が 63.6%を占め、期待が高い。次いで勤務時間の自由度が 43.6%、収入の確保が 38.9%となっている。

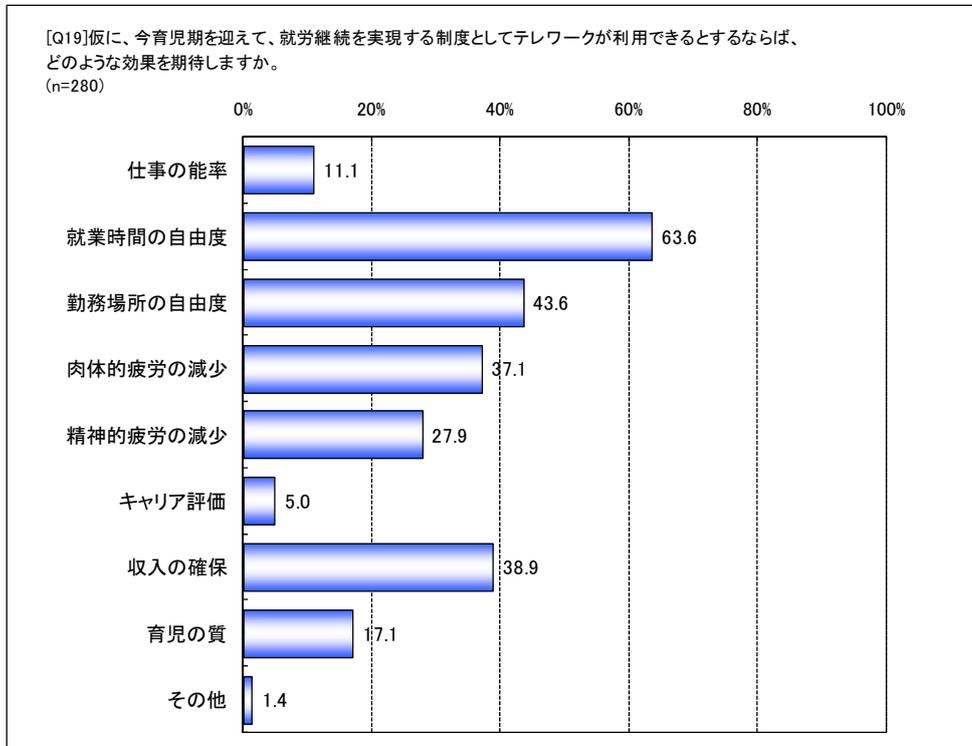


図 2 - 1 - 6 0 期待する効果 (n=280)

⑮ テレワークを利用することの効果（自由記述）

「テレワークを利用することの効果について、気付いた点があれば、ご自由にお書き下さい」の問に対する主な自由記述回答（要旨）は、以下のとおり。

2-1-3 テレワークを利用することの効果（抜粋）

	主な意見（抜粋）
肯定的意見	休憩時間を子供にあてることができる。
	仕事の合間に家事ができる。
	肉体的、精神的な疲労が減り、育児と仕事の完全両立が十分可能になる
	通勤時間が減る事により、時間の制約と肉体的な疲労は軽減される
	保育所の確保などの煩わしさや実際に保育所に預けた場合の送り迎えの手間も軽減され、育児にかかる時間も生まれ、精神的な疲労も軽減されると思います。
	給与面では劣るが、子供と接する時間は多くなる
	家庭の状況を常に見ていられる安心感があります。
	仕事に携わりながら自然な形で復帰できるから便利だと思う
	育児期を乗り越えて仕事を続けることができるなら、一生仕事をするのが可能だということになる。仕事か子育てかという選択を強いられることもなくなる。
	通勤に要する時間を最も有効利用出来る勤務形態だと思う。
	子供にとって一番大事な時期に、そばにいて上げられるのが最大の効果だと感じた。
	一度職場を離れてしまうと復帰する時のリスクが大きいのですが、それを回避できる。
問題点・課題	育児が重労働で重要なことであると、理解していただくことも必要だと考えます。
	会社の人とのコミュニケーションは不足しがちである。
	仕事の内容によってはテレワークには向かない。
	プライベートとの気持ちの切り替えが難しい。
	職場全体での理解が無ければ実現は難しい。
	自由度が高まる分、評価が困難
	育児も介護も、24時間の労働と考える。その労働に自宅での勤務を加えることに抵抗がある。
	業務内容によるが、意思の疎通という点において、まだまだ改善すべき環境が多いと思う。
	社会全体に広がってもらえれば利用しやすくなると思う。まだ理解してもらえない環境である
	実際にしてみないとわからない
	人間関係で孤立しそう
	魅力的効果はなし

c) 育児未経験者でテレワーク利用の可能性のある者 アンケート

I) アンケート概要

- ・ アンケート方法：インターネットアンケート
- ・ アンケート対象者：従業員として育児勤務を経験する可能性がある 25 歳以上の男女
・ （育児勤務の経験がない就労者）
- ・ アンケート規模：614 名（男性 320 名、女性 294 名）
- ・ アンケート期間：（事前スクリーニング調査）2009 年 2 月 21 日（土）～24 日（火）
（本アンケート）2009 年 2 月 26 日（木）～28 日（土）

事前スクリーニング調査では、条件を満たす対象者の少ないグループも確実にサンプルを確保するねらいで、平行して調査を行った「介護期におけるテレワーク利用」の調査対象者と併せて、以下のように回答サンプルを抽出した。

調査対象候補者 52,140 名から、まず「介護期にテレワーク経験ある者」を第 1 優先とし、以下「育児期にテレワーク経験ある者」、「介護勤務経験のある者」、「育児勤務経験のある者」の順で回答者を抽出した。育児未経験でテレワーク利用可能性のある者と、介護未経験でテレワーク利用可能性のある者については、属性に合致する候補者が十分に多いため、回答者をランダムに抽出した。

II) 調査結果のポイント

① 育児勤務を希望する時期

想定する育児勤務開始時期については、今すぐ～05 年以内が 61.6%と最も多く、06 年～10 年以内は 18.4%となっている。

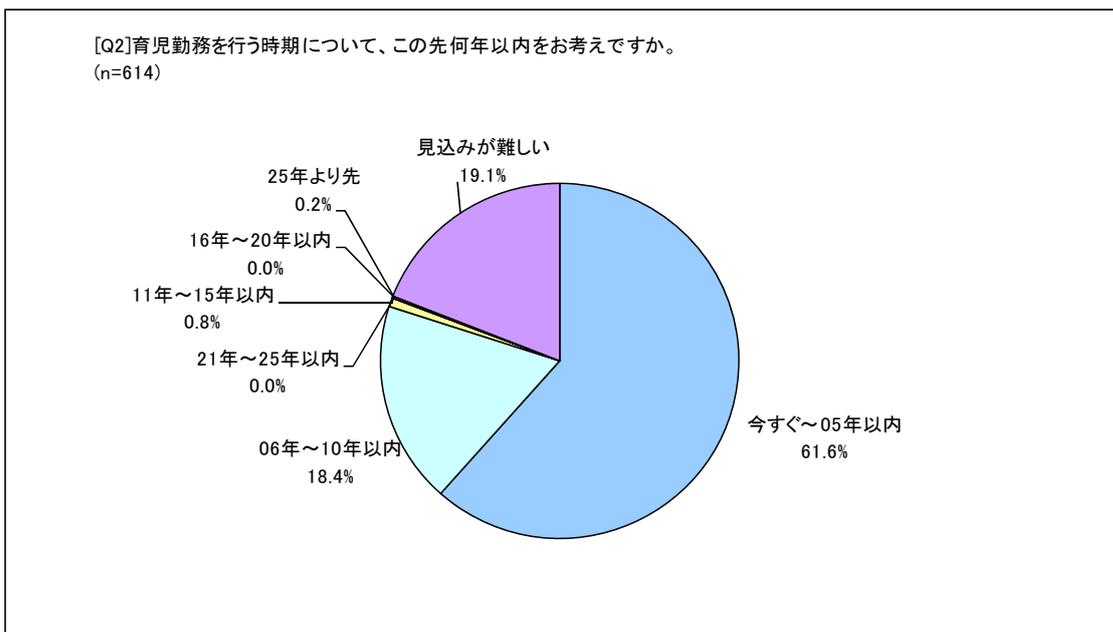
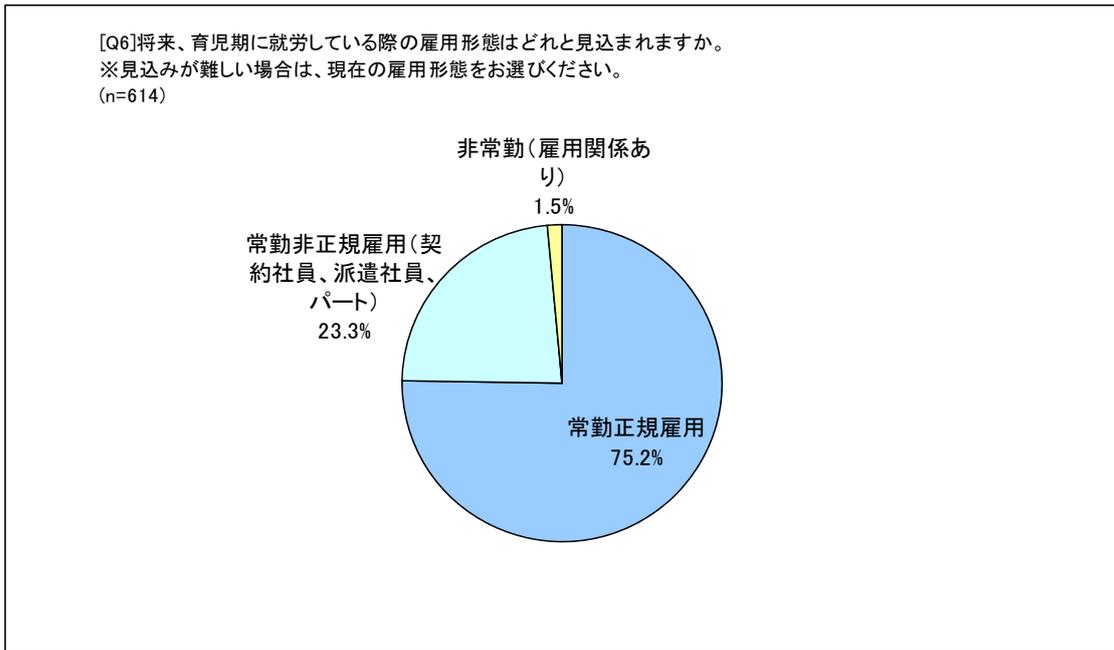


図 2-1-61 育児勤務を希望する時期

② 想定される雇用形態

育児期に想定される雇用形態は、常勤正規雇用を想定する回答が 75.2%を占める。常勤非正規雇用（契約社員、派遣社員、パート）の 23.3%を含めると、98.5%が常勤雇用での利用を想定している。

なお、男女別に見ると、常勤非正規雇用（契約社員、派遣社員、パート）の回答が、男性では 3.0%に留まっているのに対し、女性では 44.6%と大きな比率となっている。



		n=	常勤正規雇用 (%)	常勤非正規雇用 (契約社員、派遣社員、パート) (%)	非常勤 (雇用関係あり) (%)
全体		(614)	75.2	23.3	1.5
性別	男性	(320)	95.6	3.0	0.6
	女性	(294)	53.1	44.6	2.4

図 2 - 1 - 6 2 雇用形態 (n=614)

③ テレワークへ期待する効果

期待する効果については、就業時間の自由度が 64.8%を占め、期待が高い。次いで勤務場所の自由度が 43.0%、収入の確保が 40.9%、肉体的疲労の減少が 40.2%となっている。

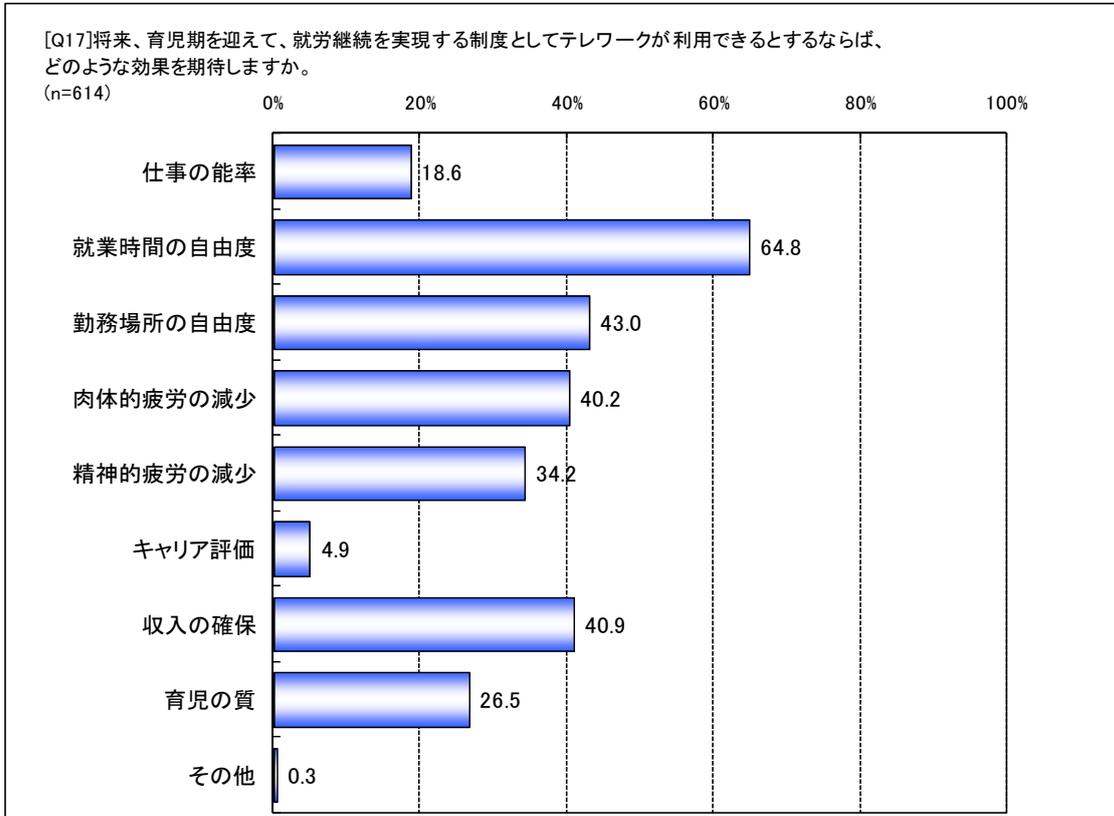


図 2 - 1 - 6 3 期待する効果 (n=614)

Ⅲ) アンケート回答者属性

① 性別

性別については、男性が 52.1%、女性が 47.9%で、ほぼ半々となっている。

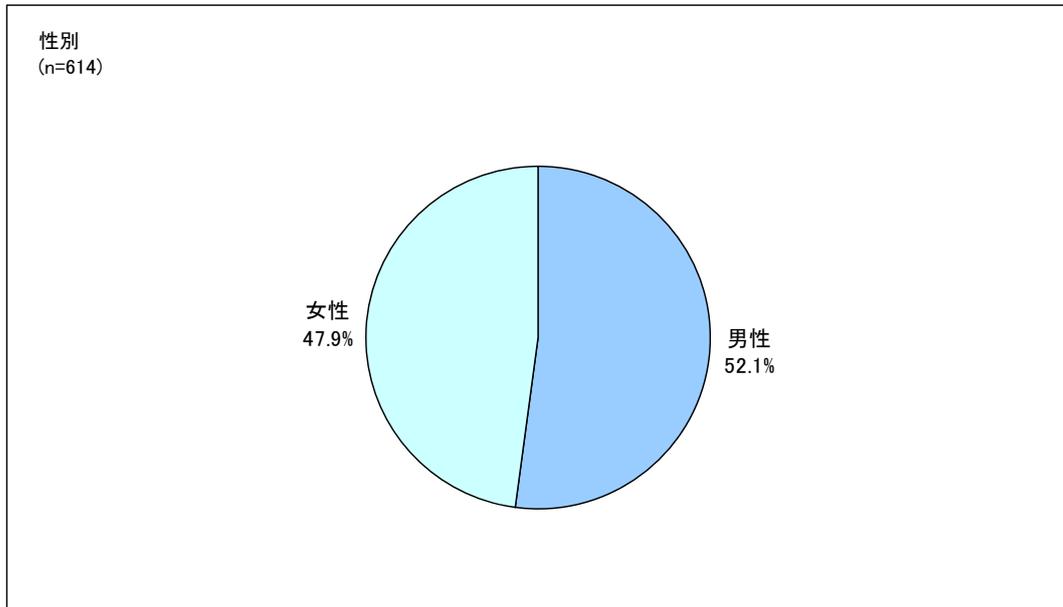


図 2-1-64 性別 (n=614)

② 年齢

年齢については、30代前半が 36.8%、30代後半が 20.7%と 30代が 57.5%を占める。20代は 28.7%、40代以上は 12.7%となっている。

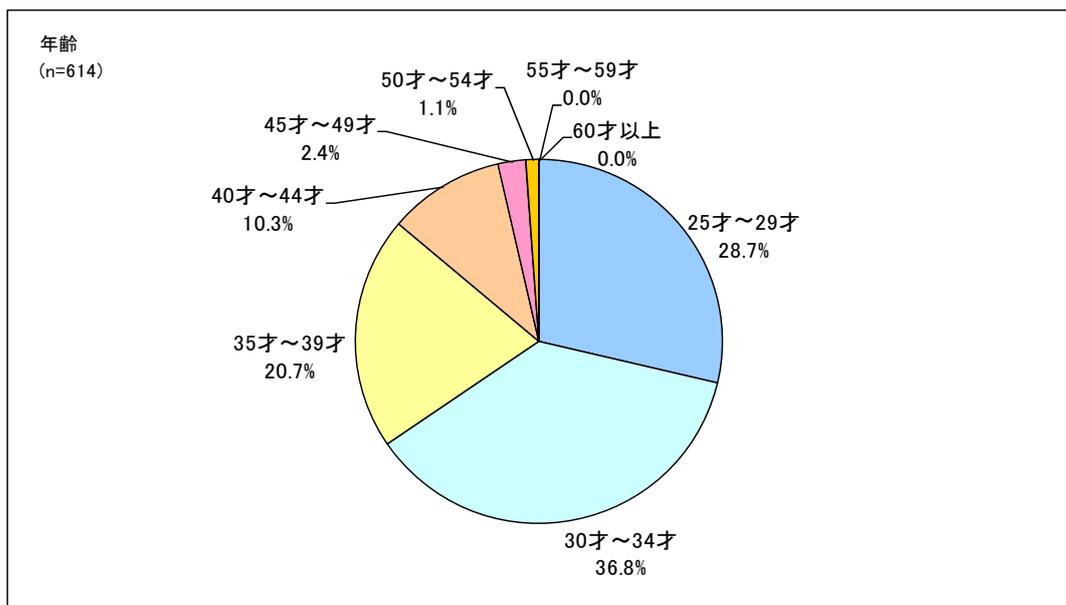


図 2-1-65 年齢 (n=614)

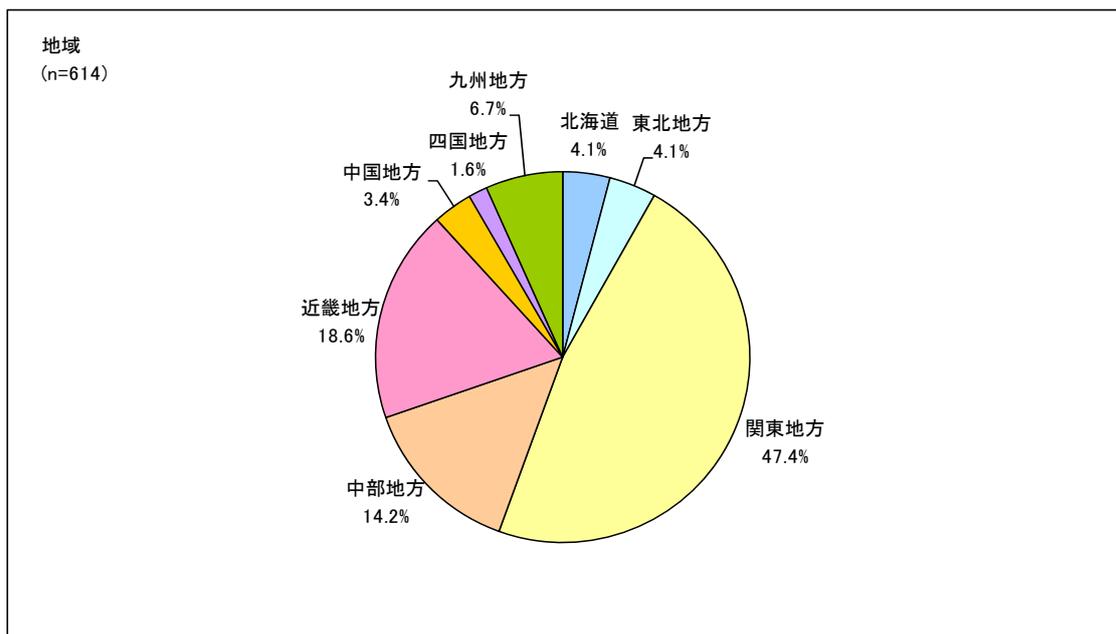
男女別に見ると、男性では、30才～34才が33.4%、35才～39才が24.1%と、30代が過半数を超えているが、女性では、30才～34才が40.5%、25才～29才が35.7%と、20代・30代の占める割合が高くなっている。特に20代で、男女差が大きい。

		n=	25才～29才	30才～34才	35才～39才	40才～44才	45才～49才	50才～54才	55才～59才	60才以上	(%)
全体		(614)	28.7	36.8	20.7	10.3	2.1	1.1	2.1	1.1	1.1
性別	男性	(320)	22.2	33.4	24.1	15.0	4.0	0.9	4.0	0.9	0.9
	女性	(294)	35.7	40.5	17.0	5.0	0.3	5.0	0.3	0.3	0.3

図 2 - 1 - 6 6 性別と年齢の比較 (n=614)

③ 居住地

居住地については、関東地方が47.4%と半数近くを占めており、経験者アンケートに近い傾向が見られる。



n= 北海道 東北地方 関東地方 中部地方 近畿地方 中国地方 四国地方 九州地方 (%)

		n=	北海道	東北地方	関東地方	中部地方	近畿地方	中国地方	四国地方	九州地方	(%)
全体		(614)	4.1	4.1	47.4	14.2	18.6	3.4	1.6	6.7	6.7
性別	男性	(320)	3.4	5.0	47.5	15.3	18.1	3.0	1.6	6.3	6.3
	女性	(294)	4.8	3.1	47.3	12.9	19.0	3.4	1.4	7.1	7.1

図 2 - 1 - 6 7 居住地 (n=614)

④ 婚姻

婚姻については、未婚が 59.3%、既婚が 40.7%となっている。

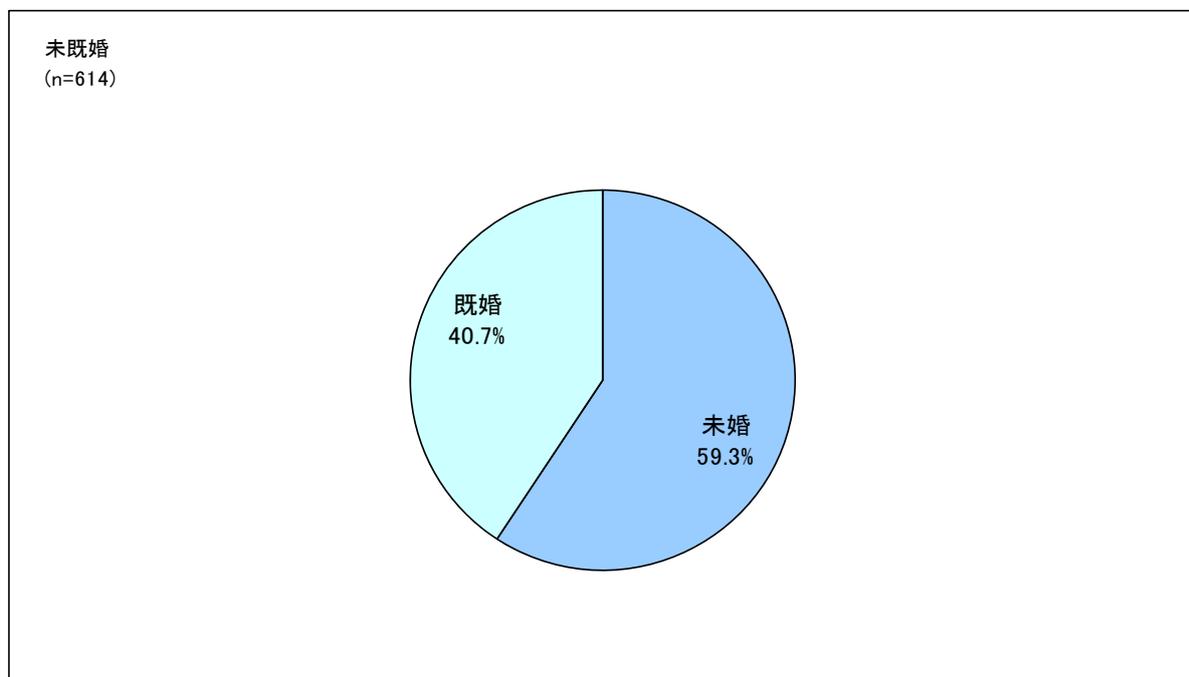
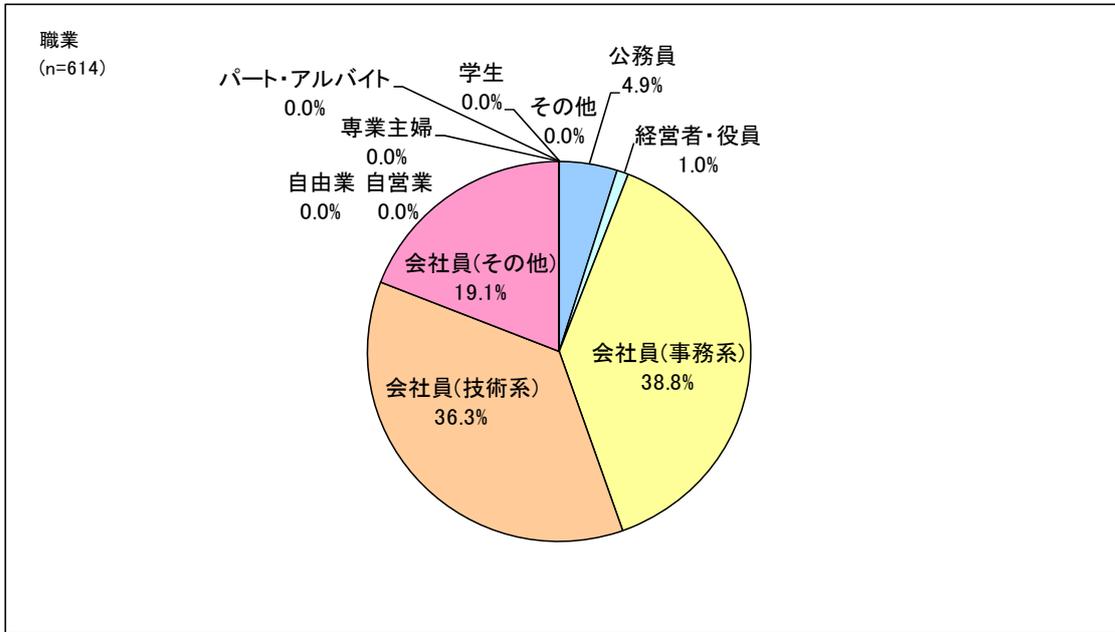


図 2 - 1 - 6 8 婚姻 (n=614)

⑤ 職業

職業については、会社員（事務系）が 38.8%、会社員（技術系）が 36.3%で、会社員全体では 94.2%となっている。



- 公務員
- 経営者・役員
- 会社員(事務系)
- 会社員(技術系)
- 会社員(その他)
- 自営業
- 自由業
- 専業主婦
- パート・アルバイト
- 学生
- その他

n=

(%)

		n	公務員	経営者・役員	会社員(事務系)	会社員(技術系)	会社員(その他)
全体		(614)	4.9	1.0	38.8	36.3	19.1
性別	男性	(320)	5.0	1.3	22.8	50.6	20.3
	女性	(294)	4.8	0.7	56.1	20.7	17.7

図 2-1-69 職業 (n=614)

IV) 集計結果

① 想定する育児勤務開始時期

想定する育児勤務開始時期については、今すぐ～05年以内が61.6%と最も多く、06年～10年以内は18.4%となっている。

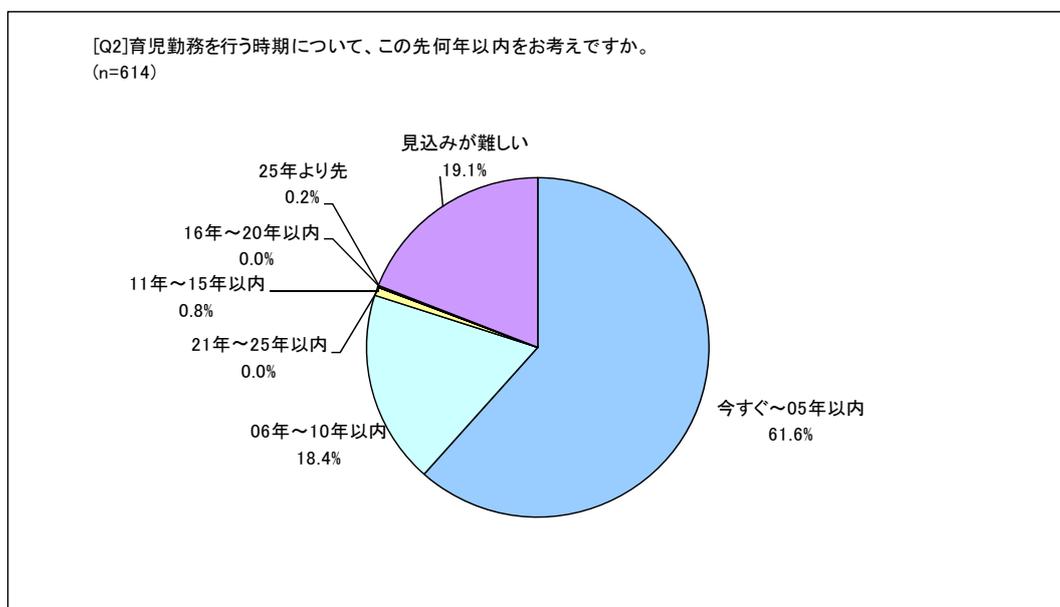


図 2-1-70 想定する育児勤務開始時期 (n=614)

② 想定される職種

想定される職種については、最も多いのは人事・労務・総務で22.6%、次いで情報処理19.1%、研究・開発・設計が18.1%となっている。経験者の回答に近い傾向がみられる。

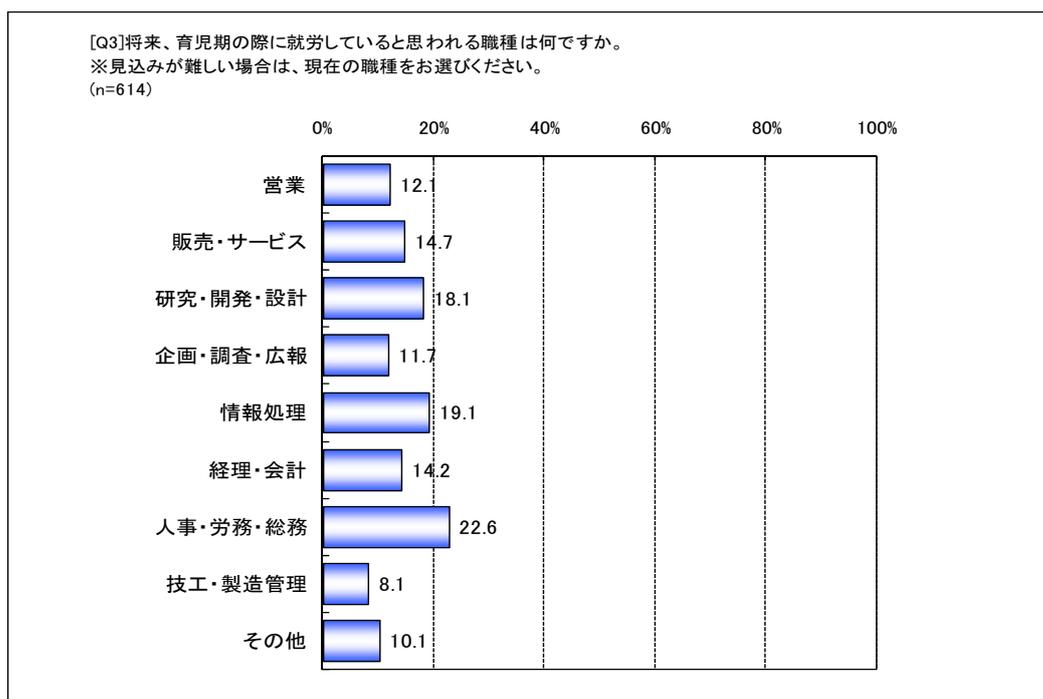
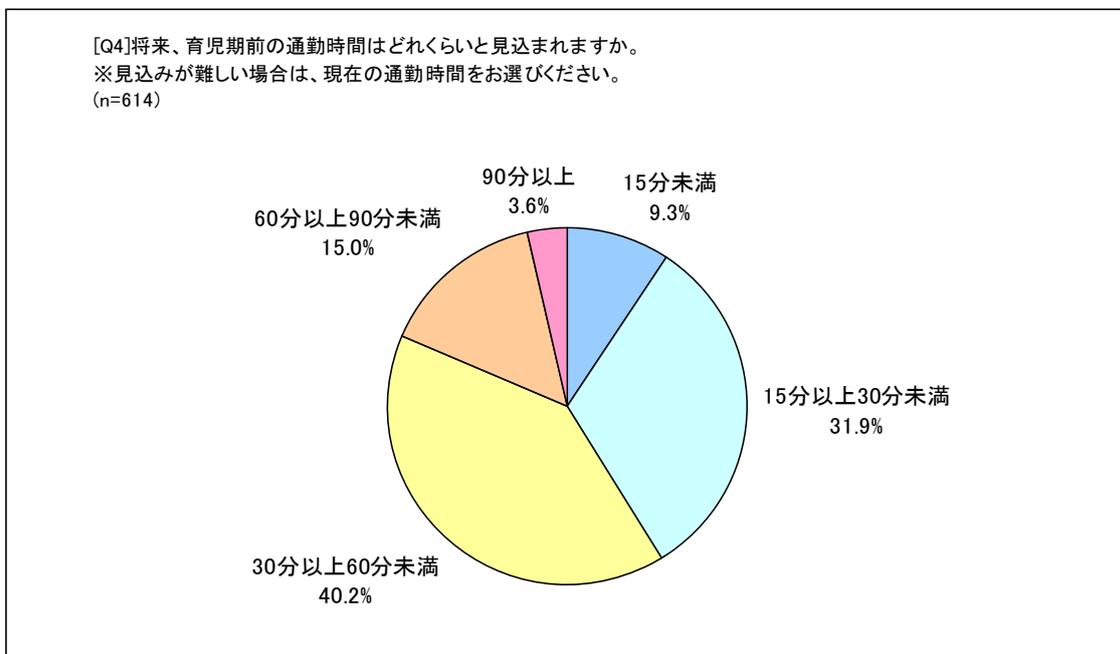


図 2-1-71 想定される職種 (n=614)

③ 通勤時間

通勤時間については、30分以上60分未満が40.2%、15分以上30分未満が31.9%となっている。経験者の回答に近い傾向がみられる。



		n=	15分未満 (%)	15分以上30分未満 (%)	30分以上60分未満 (%)	60分以上90分未満 (%)	90分以上 (%)
全体		(614)	9.3	31.9	40.2	15.0	3.6
性別	男性	(320)	10.0	30.3	36.9	18.4	4.4
	女性	(294)	8.5	33.7	43.9	11.2	2.7

図 2 - 1 - 7 2 通勤時間 (n=614)

④ 想定される業務内容

想定される業務内容については、データの処理（入力・計算・統計処理等）が34.2%、資料や情報の収集が28.0%と上位になっているところは、経験者の回答と共通している。

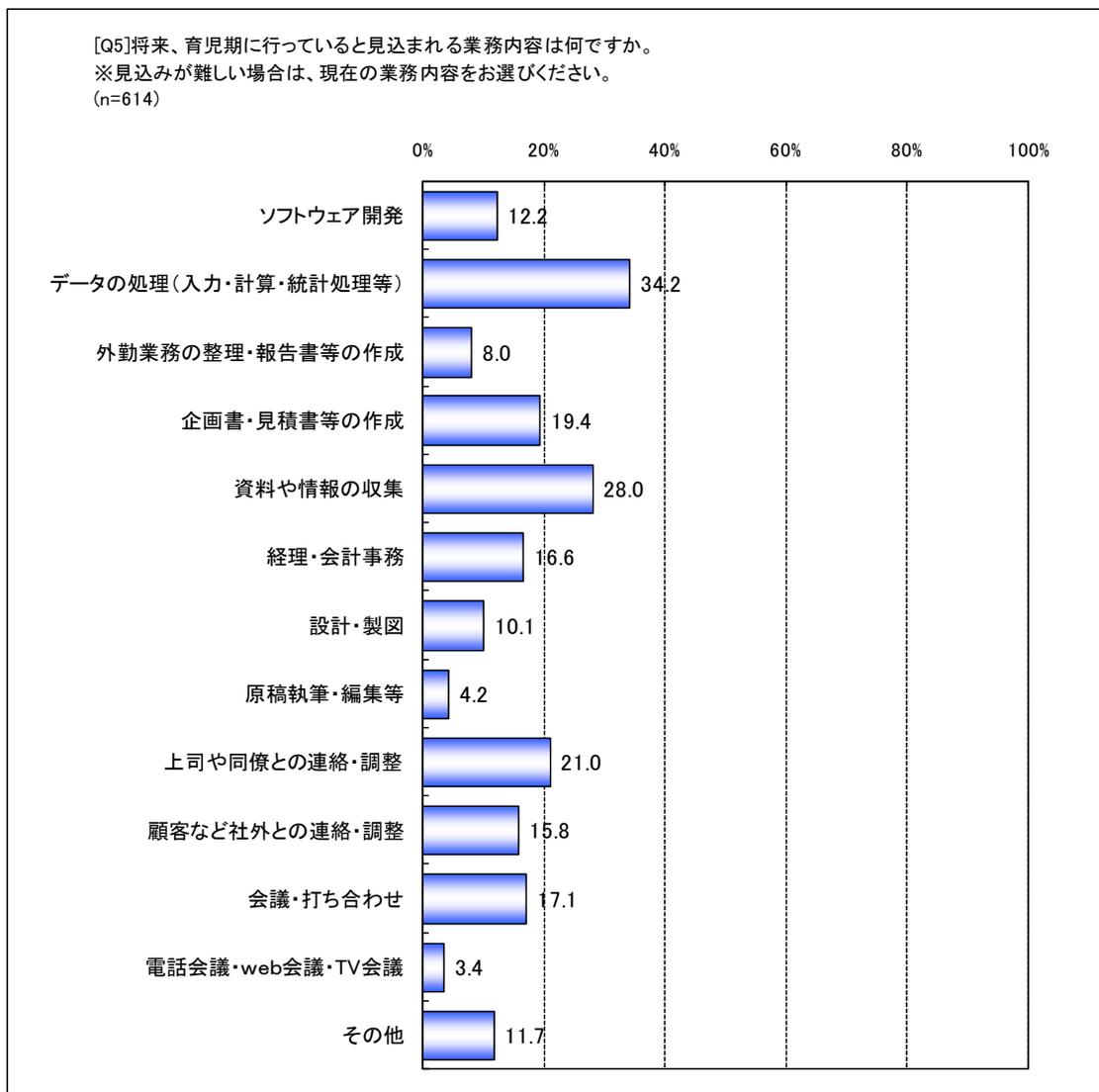
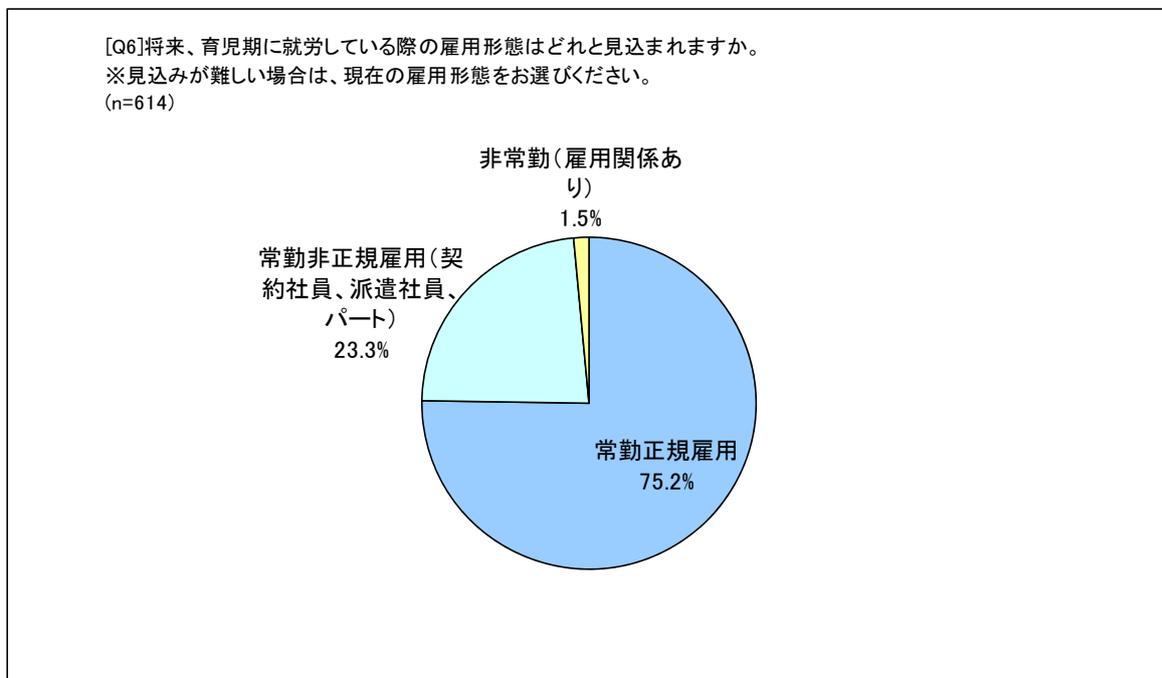


図2-1-73 想定される業務内容 (n=614)

⑤ 想定される雇用形態（再掲）

想定される雇用形態については、常勤正規雇用を想定する回答が 75.2%を占める。常勤非正規雇用（契約社員、派遣社員、パート）の 23.3%を含めると、98.5%が常勤雇用での利用を想定している。



□常勤正規雇用 □常勤非正規雇用(契約社員、派遣社員、パート) □非常勤(雇用関係あり)

		n=	n (%)		
全体		(614)	75.2	23.3	1.5
性別	男性	(320)	95.6	3.8	0.6
	女性	(294)	53.1	44.6	2.4

図 2 - 1 - 7 4 想定される雇用形態 (n=614)

⑥ テレワーク利用意向

テレワーク利用意向については、利用するが94.8%となっている。

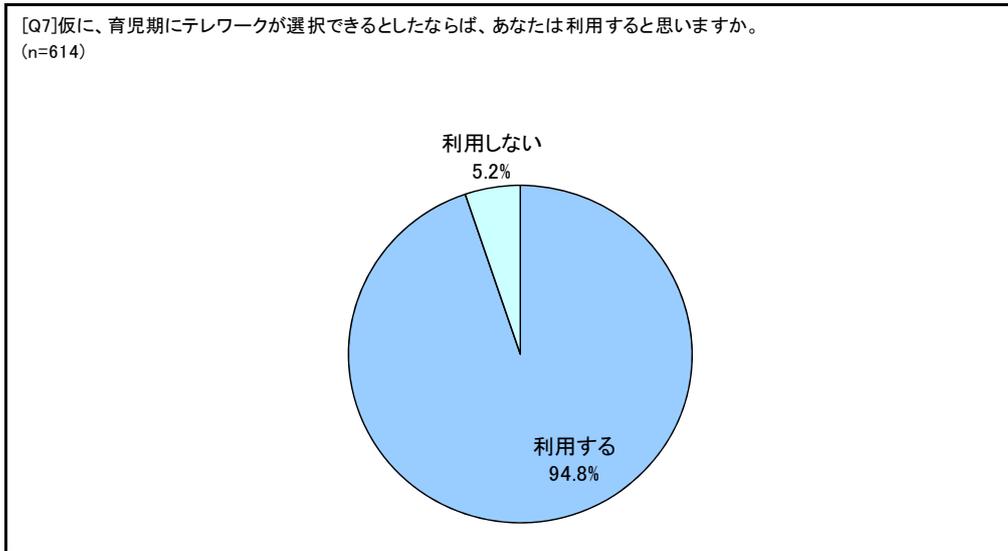


図2-1-75 テレワーク利用意向 (n=614)

⑦ 利用しないと思う理由

利用しないと思う理由については、「仕事がテレワークに適さない」が50.0%、次いで「仕事を家庭に持ち込みたくない」が28.1%と続く。これは、非経験者アンケートと同じ傾向となっている。

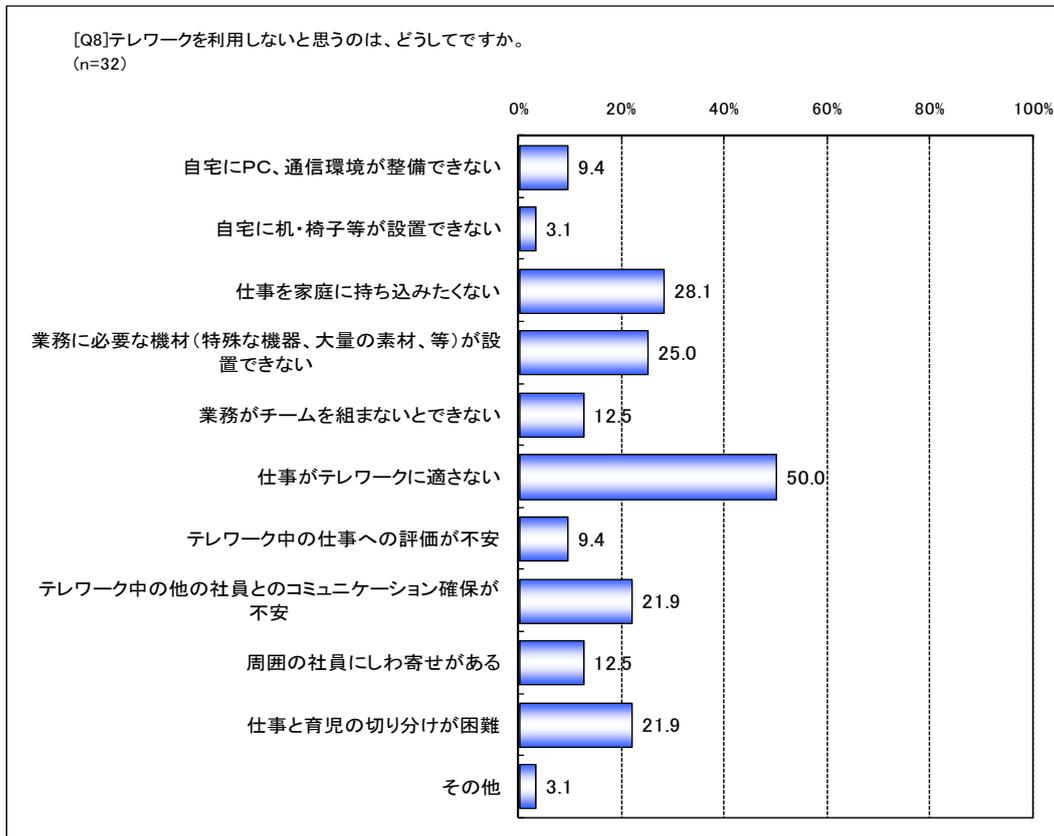
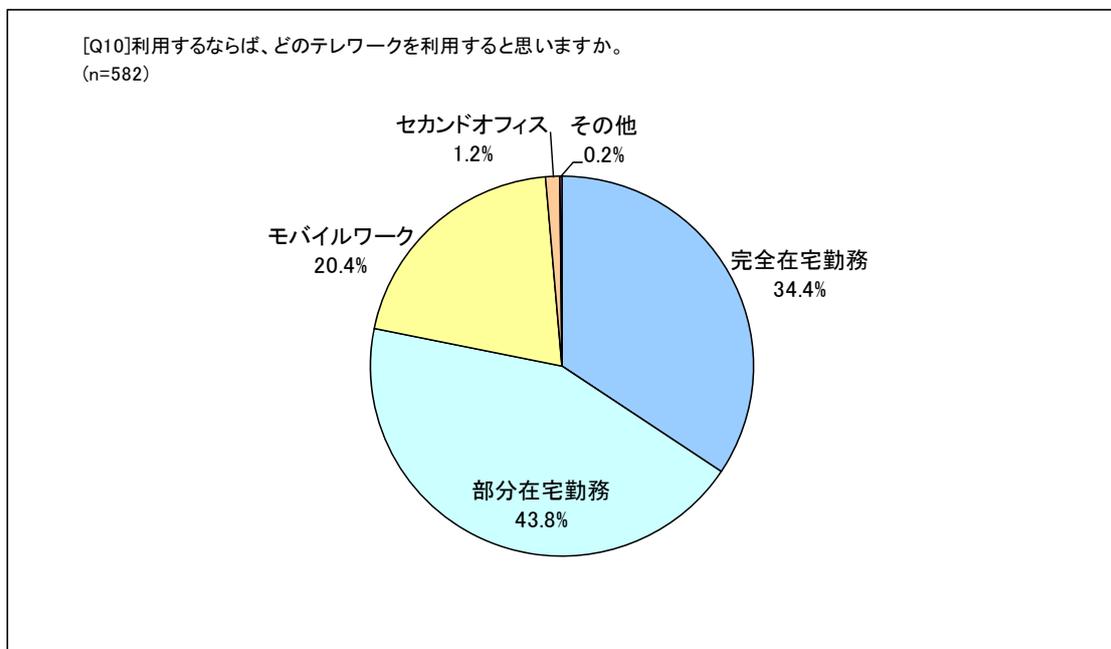


図2-1-76 利用しないと思う理由 (n=32)

⑧ 利用したい人が希望する利用形態

利用したい人が希望する利用形態については、最も多いのが「部分在宅勤務」で43.8%、次いで「完全在宅勤務」の34.4%となっている。テレワーク経験者及び非経験者と同じ傾向がみられる。



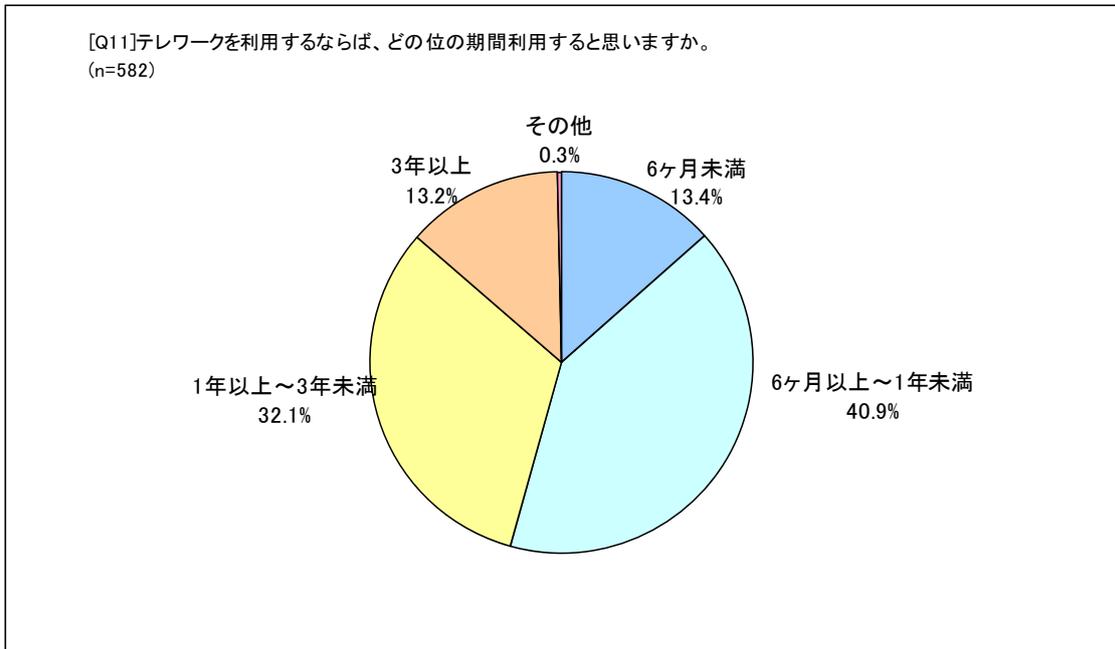
n= □完全在宅勤務 □部分在宅勤務 □モバイルワーク □セカンドオフィス □その他 (%)

		n	完全在宅勤務 (%)	部分在宅勤務 (%)	モバイルワーク (%)	セカンドオフィス (%)	その他 (%)
全体		(582)	34.4	43.8	20.4	1.2	0.2
性別	男性	(302)	30.1	49.7	19.2	1.0	0.0
	女性	(280)	38.9	37.5	21.8	1.4	0.4

図2-1-77 利用したい人が希望する利用形態 (n=582)

⑨ 希望する利用期間

希望する利用期間については、6ヶ月以上～1年未満が40.9%と最も多くなっている。



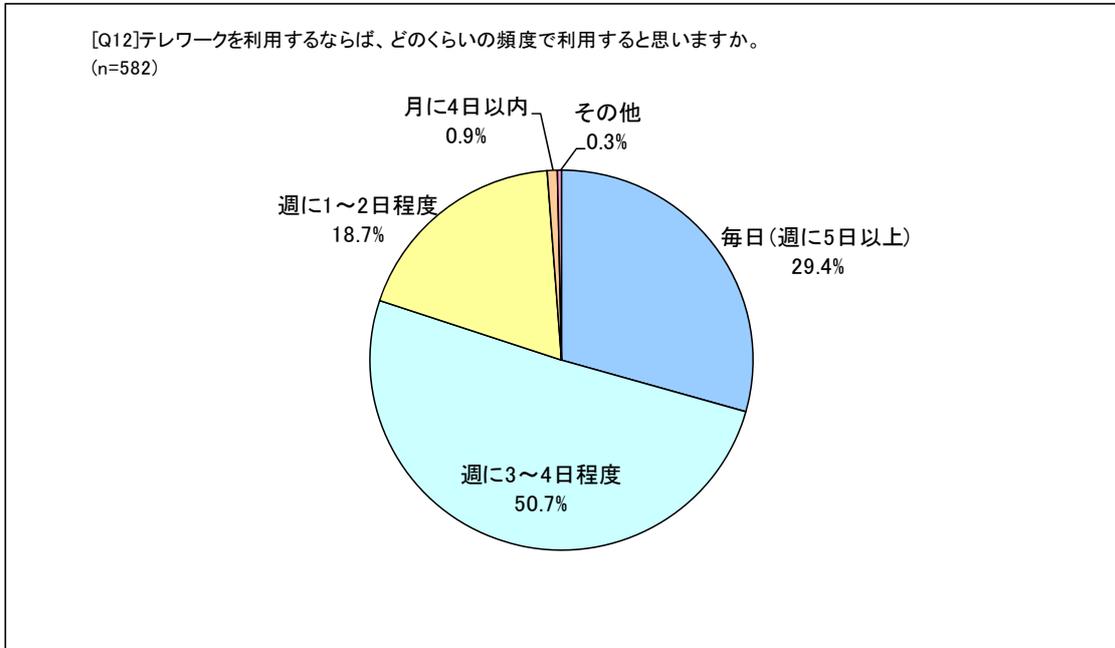
n= □6ヶ月未満 □6ヶ月以上～1年未満 □1年以上～3年未満 □3年以上 □その他(%)

		全体	6ヶ月未満	6ヶ月以上～1年未満	1年以上～3年未満	3年以上	その他
		(582)	13.4	40.9	32.1	13.2	0.3
性別	男性	(302)	17.9	44.4	26.5	10.9	0.3
	女性	(280)	8.6	37.1	38.2	15.7	0.4

図2-1-78 希望する利用期間 (n=582)

⑩ 希望する実施頻度

希望する実施頻度については、週に3～4日程度が50.7%、毎日(週に5日以上)が29.4%となっている。テレワーク非経験者とほぼ同じ傾向であるが、テレワーク経験者より高頻度に偏る傾向がみられる。



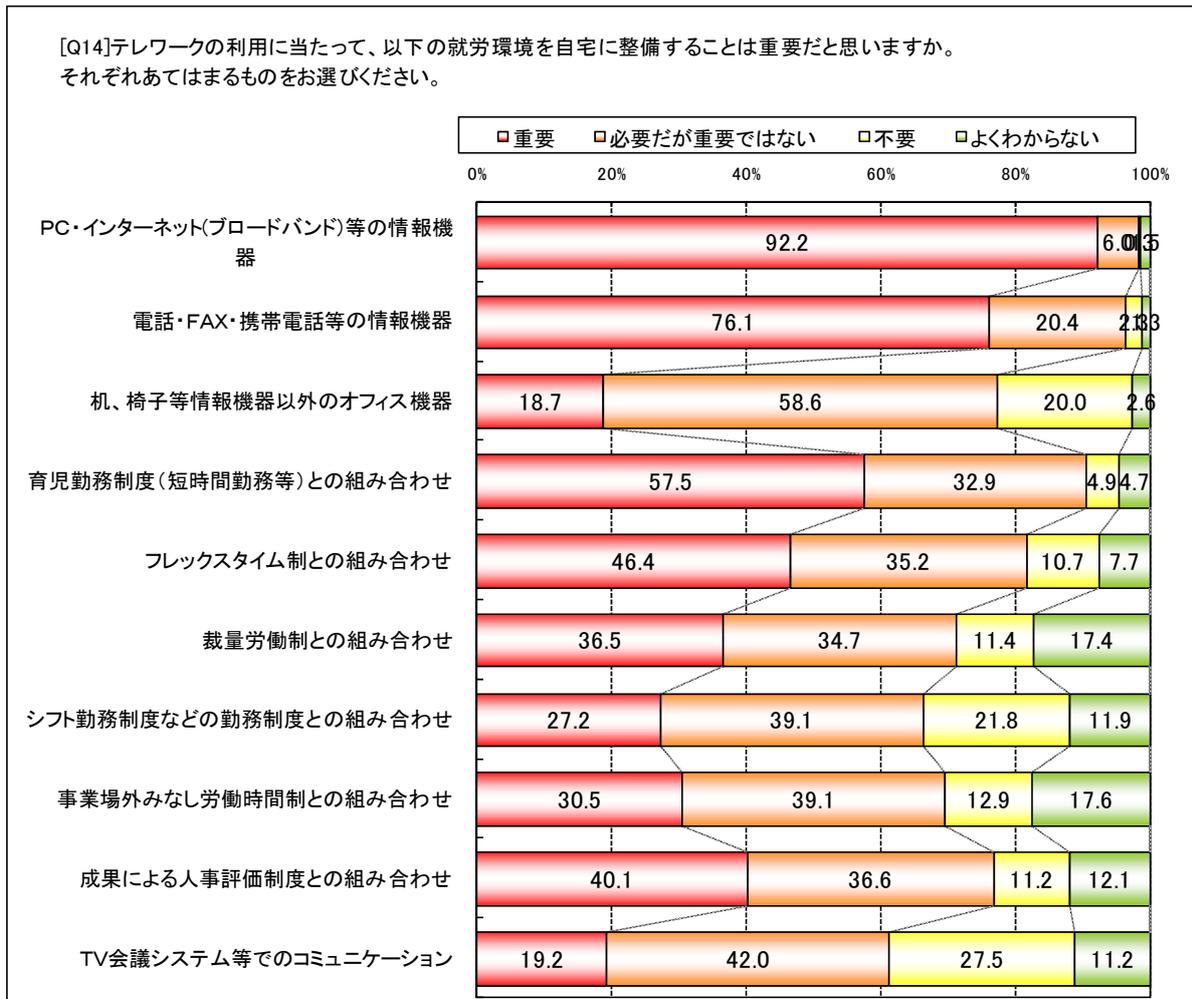
		n=	□毎日(週に5日以上)	□週に3～4日程度	□週に1～2日程度	□月に4日以内	□その他	(%)
	全体	(582)	29.4	50.7	18.7	0.9	0.3	
性別	男性	(302)	29.1	44.4	24.5	1.0	0.7	
	女性	(280)	29.6	57.5	12.5	0.4		

図2-1-79 希望する実施頻度 (n=582)

⑪ 就労環境

就労環境については、PC・インターネット（ブロードバンド）等の情報機器が重要であるとする回答が92.2%と非常に多くみられ、電話・FAX・携帯電話等の情報機器についても重要とする回答が76.1%を占めた。

制度面では、育児勤務制度（短時間勤務等）、フレックスタイム制、成果による人事評価制度との組み合わせが重要との回答が40%以上を占めた。



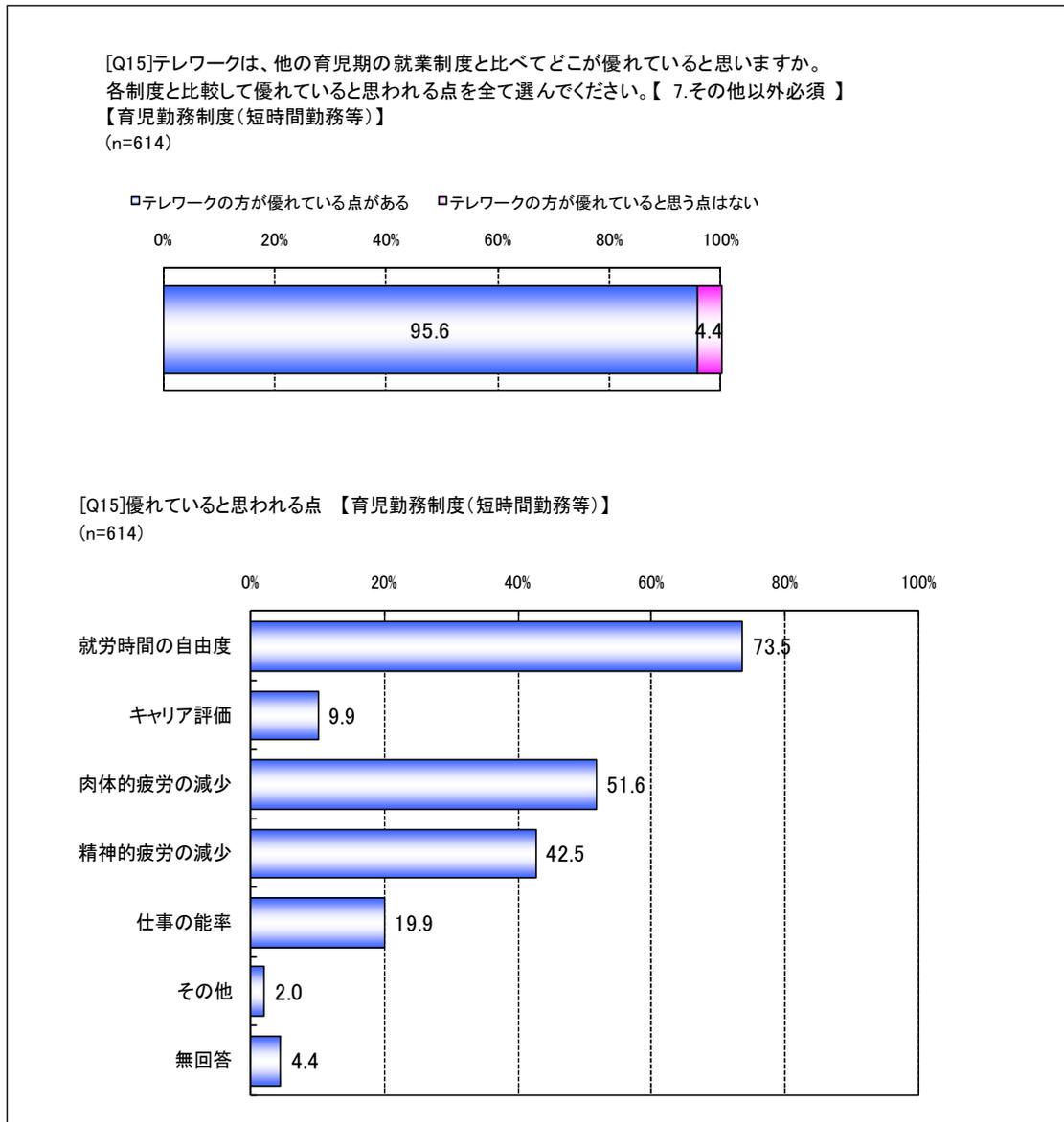
図表 2-1-80 就労環境

⑫ テレワークの優位性

i) 育児勤務制度との比較については

育児勤務制度との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考える割合は95.6%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は4.4%となっている。

優れていると思われる点としては、就労時間の自由度の面で有利とする回答が73.5%、次いで肉体的疲労の減少が51.6%となっている。



2-1-81 育児勤務制度との比較 (n=614)

ii) フレックスタイム制との比較

フレックスタイム制との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考える割合は 90.4%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は 9.6%となっている。

優れていると思われる点としては、就労時間の自由度の面で有利とする回答が 65.8%、次いで肉体的疲労の減少が 41.2%、精神的疲労の減少が 32.4%となっている。

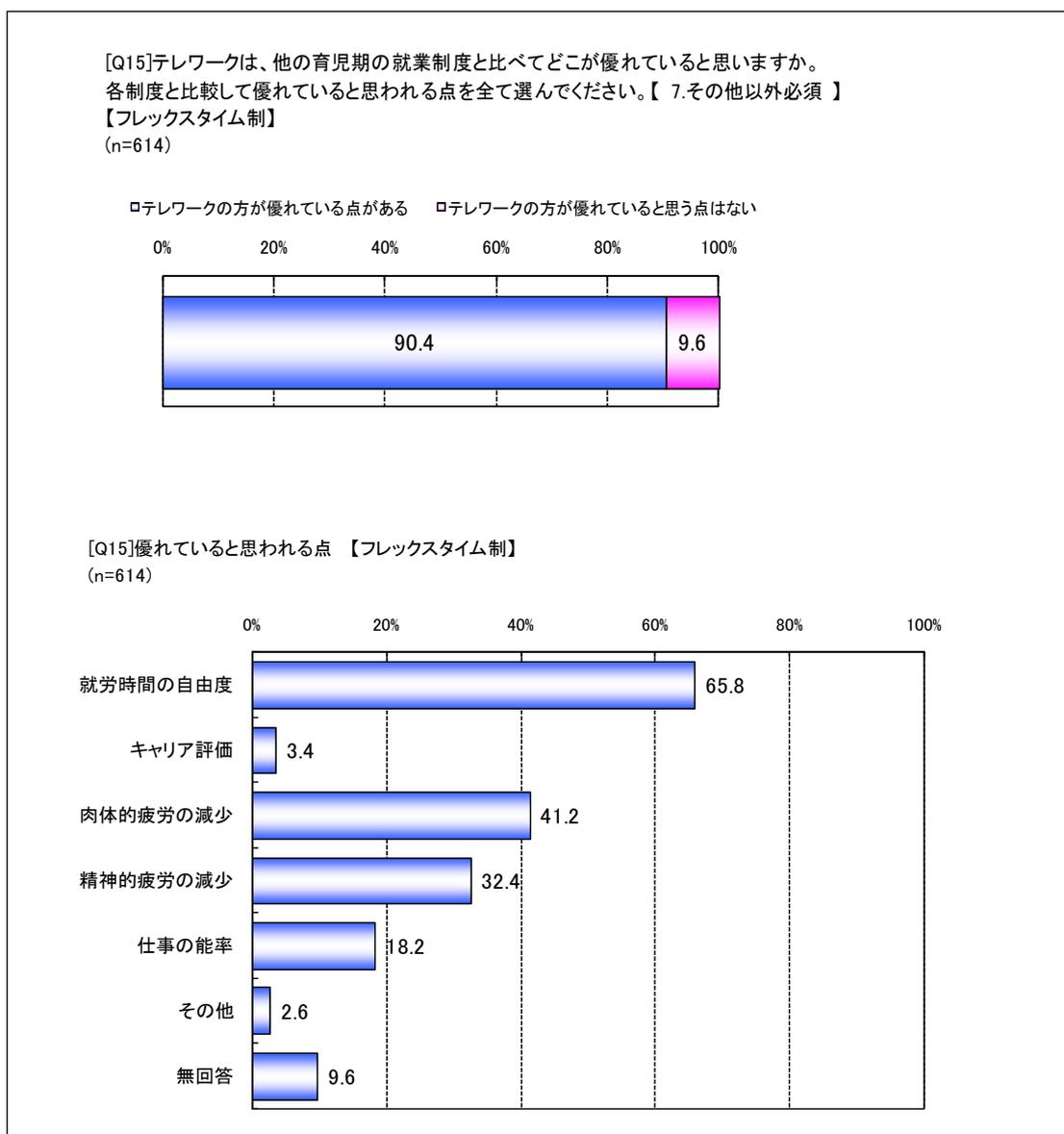


図 2-1-82 フレックスタイム制との比較 (n=614)

iii) 裁量労働制との比較

裁量労働制との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考えられる割合は 83.6%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は 16.4% となっている。

優れていると思われる点としては、就労時間の自由度の面で有利とする回答が 39.9%、次いで精神的疲労の減少が 27.7%となっている。

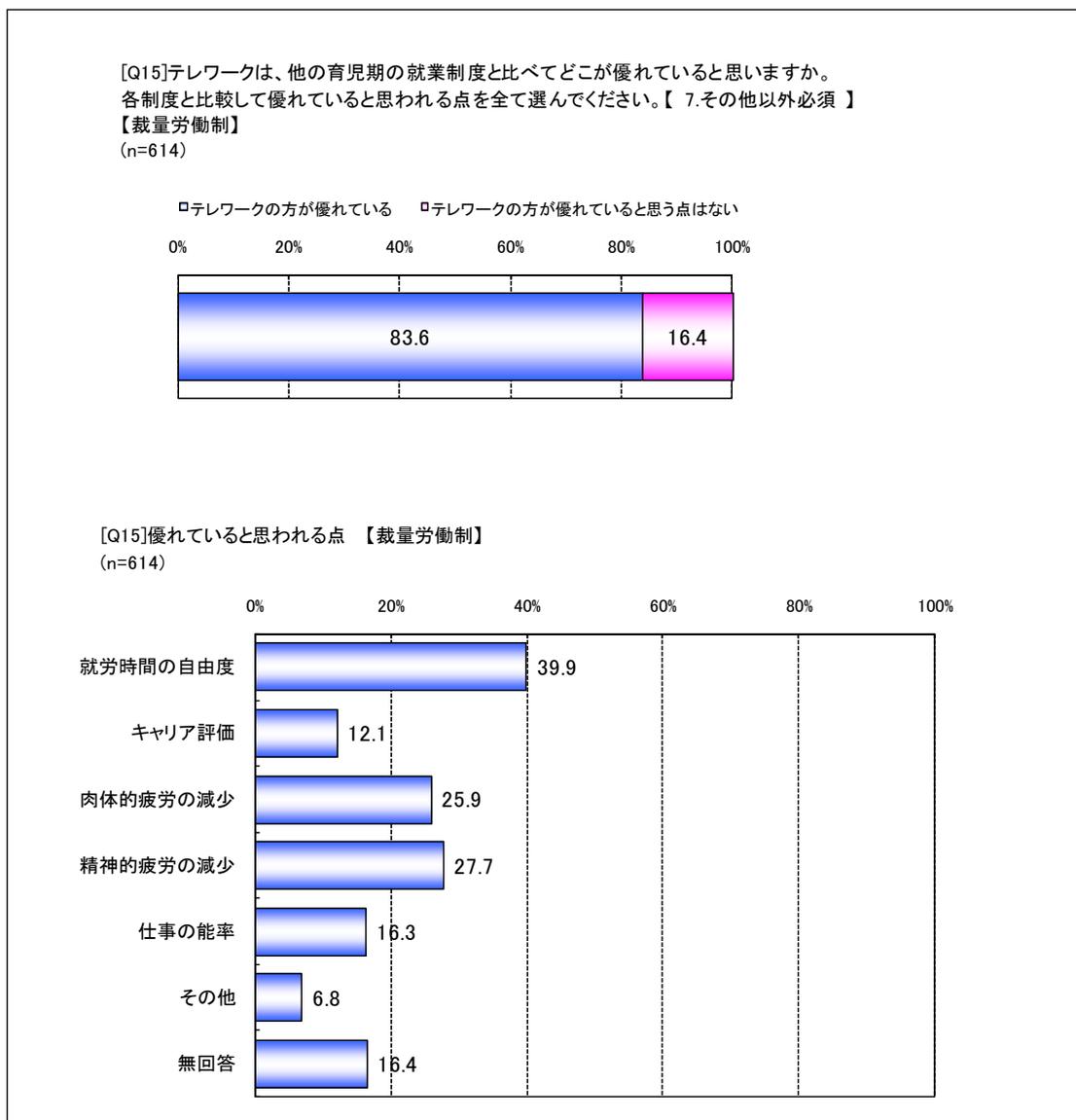


図 2 - 1 - 8 3 裁量労働制との比較 (n=614)

iv) 始業・就業時刻の繰上繰下制度との比較

始業・就業時刻の繰上繰下制度との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考える割合は 90.2%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は 9.8%となっている。

優れていると思われる点としては、59.8%が就労時間の自由度の面で有利と回答、肉体的疲労の減少は 42.0%となっている。

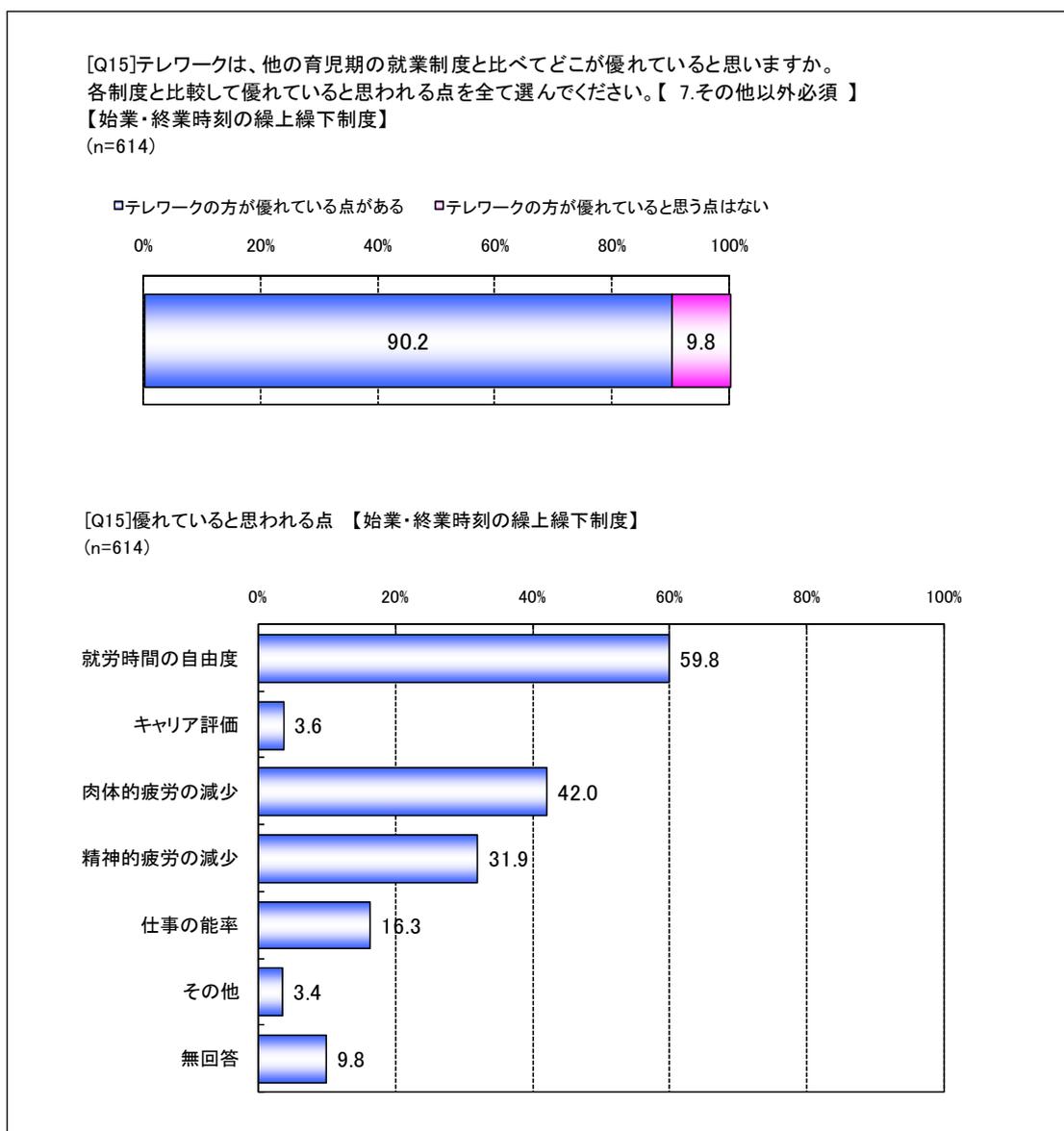


図 2 - 1 - 8 4 始業・就業時刻の繰上繰下制度との比較 (n=614)

v) 所定外労働時間の免除との比較

所定外労働時間の免除との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考える割合は 87.5%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は 12.5%となっている。

優れていると思われる点としては、就労時間の自由度の面で有利とする回答が 47.7%、次いで肉体的疲労の減少が 40.4%となっている。

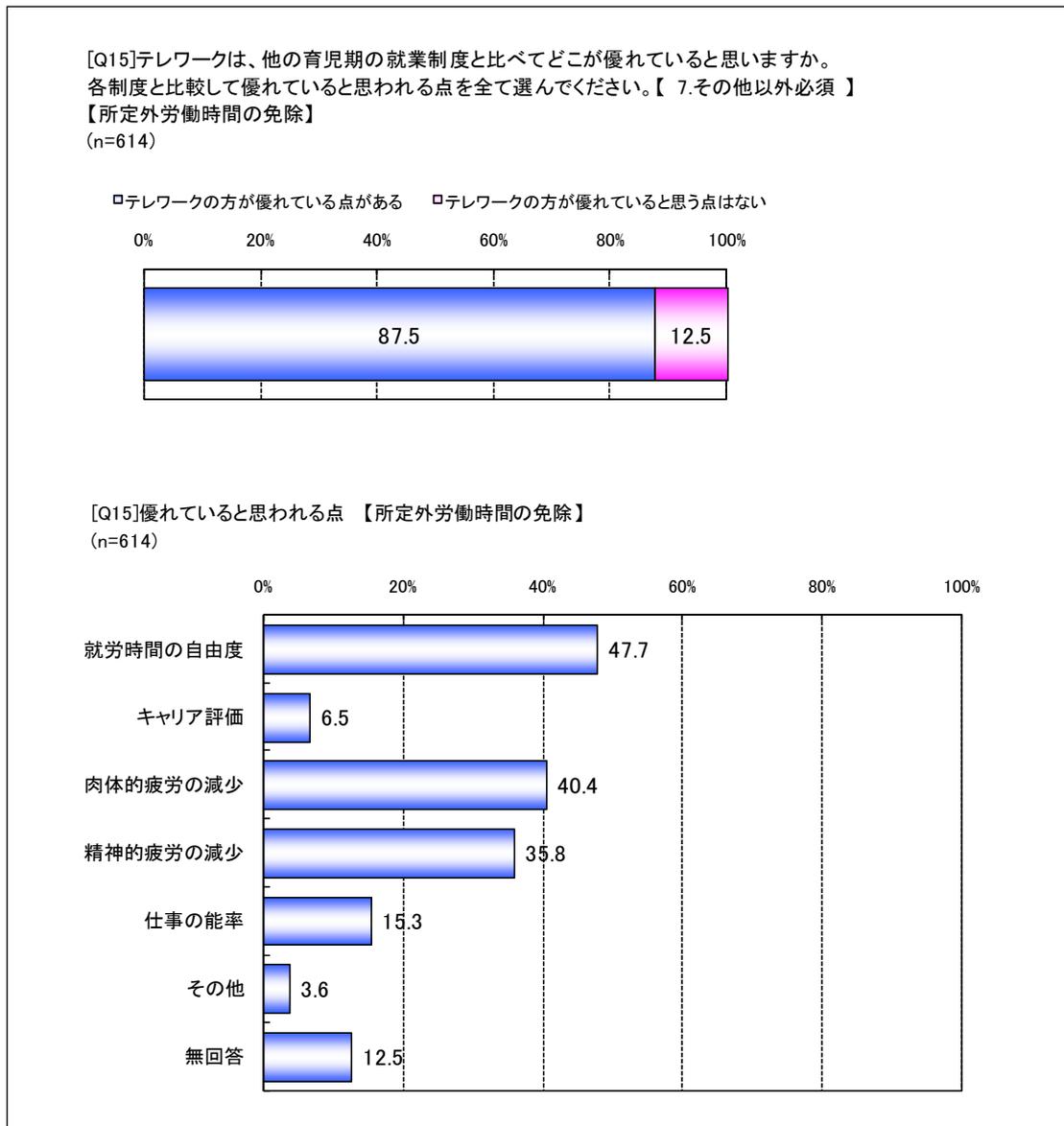


図 2 - 1 - 8 5 所定外労働時間の免除との比較 (n=614)

vi) 事業所内託児施設の設置運営との比較

事業所内託児施設の設置運営との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考える割合は 79.2%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は 20.8%となっている。

優れていると思われる点としては、肉体的疲労の減少が 36.0%、就労時間の自由度が 35.8%となっている。

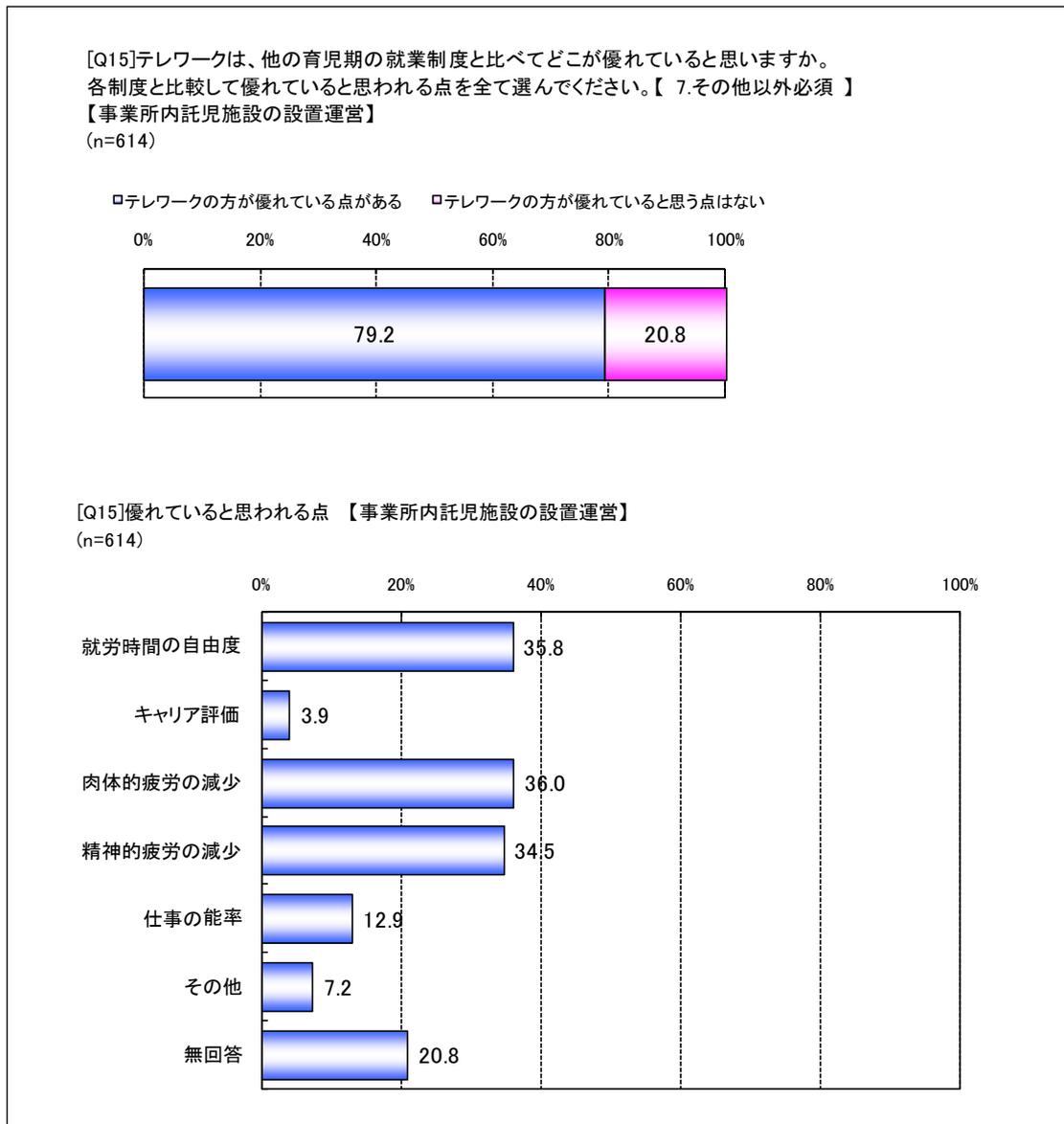


図 2 - 1 - 8 6 事業所内託児施設の設置運営との比較 (n=614)

⑬ 期待する効果

期待する効果については、就業時間の自由度が 64.8%と期待が大きい。次いで勤務場所の自由度が 43.0%、収入の確保が 40.9%と続く傾向は、テレワーク非経験者とほとんど同じである。

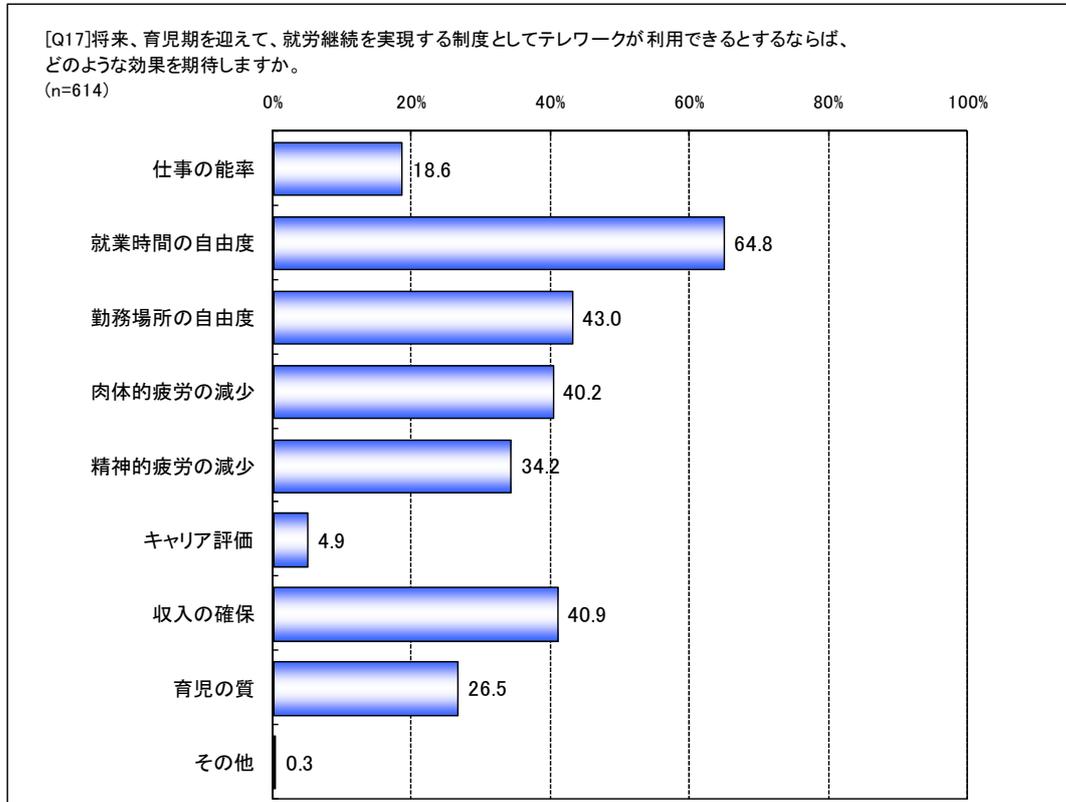


図 2 - 1 - 8 7 期待する効果 (n=614)

⑭ テレワークを利用することの効果 (自由記述)

「テレワークを利用することの効果について、気付いた点があれば、ご自由にお書き下さい」の問に対する主な自由記述回答 (要旨) は、以下のとおり。

表 2-1-4 テレワークを利用することの効果（抜粋）

	主な意見（抜粋）
肯定的意見	子供の状態にあわせて勤務場所を設定できるので、隙間時間を上手く活用した仕事・育児の可能性が開かれ、収入減少や育児の分担といった、忙しい家庭に見られる夫婦のすれ違いの原因となる状況を改善することができる可能性がある。
	就業時間や就業場所の自由度が広がるのでよいと思う。育児期のみでなく、全期に渡って検討してもよいと思う。ワークシェアリングの考え方ともうまく組み合わせれば、よりよい就業形態が生まれる可能性もあると思う。
	1からの仕事でテレワークを利用すると問題もあるかもしれないが、熟知した仕事だと会社側としても、必要な時に依頼できて低コストで済むのではないかと思う。
	自宅をサテライトオフィスとして使用するかわりに、通信費や光熱費、家賃補助を行えば、育児期の経済的負担を軽減できる。（福利厚生と会社の経費削減になる）
	育児を妻にまかせっきりなのは日本独特の考え方だが、この制度によって海外のように育児に参加できる
	少子化対策になると思うのでいいと思う。育児の間に収入が減る問題が緩和される。
	育児期に気に入った職場をやめずに、収入も確保できるのは非常にありがたい。育児もしやすくなるので、少子化にも役立つと思う
	社会と少しでもつながりをもって生活をしたいと思うので、魅力的である。
	体力・精神的な軽減は、子供にゆとりをもって接することが出来ると思う。
	家族とのコミュニケーションがより多く取れること、仕事の効率が良い
	男女問わず育児に時間が割けるということ。 男性の育児参加
	育児や介護が無くてもテレワークの方が効率はいいと思う。
	育児後の職場の確保。社会とのつながりが保てる
	出生率の増加も期待できる
問題点・課題	情報の危機管理が最近特にうるさくなっているので、仕事の情報を自宅に持ち込むというのは逆行してしまっているのかも知れない。
	正当な評価制度がないと、賃金に比べて仕事量や業務時間が長くなってしまい、かえって仕事に拘束される可能性もあると思う。
	良い制度だとは思いますが、やはり他の社員の目が気になります。実際に利用するのは難しいと思います。
	雇用形態はどうなるのか？体よく使い捨てのようにされるのではないかとの不安もあります。
	制度だけではなく、周囲の協力(会議・打ち合わせ時間の最適化等)が必須となるだろう。
	作業効率は非常に高まることが期待できるが、導入費用などが課題にはなると思う。
	そこまでして育児中にも仕事を続けなければならない理由があるかどうかとも思う。
	同僚と顔を合わさないのは問題だと思う。コミュニケーションに不安を感じる。
	上司・利用者の継続的な相互意識の共有化を行う努力が必須だと思う。
	テレワークは息詰まると逆に時間をかけ過ぎてしまう可能性がある。
	PC 環境、特にセキュリティをどうするかが課題
田舎では夢物語	

d) 育児におけるテレワーク利用調査のまとめ

I) 経験者とその評価

育児におけるテレワーク経験者は20歳代、30歳代が中心であるが40歳代も3割程度おり、経験者の年齢層は広い。また、経験者の職種は情報処理が25%以上と多く、営業、研究開発・設計が続いているが、企画・調査・広報、経理・会計の経験者も同程度おり、いずれかの職種に偏ることなく分散している。テレワークは特定の職種の特別な働き方ではなく、多様な職種で利用可能な汎用的な働き方になりつつある。

そうした幅広い経験者の評価として、収入の確保、職業能力維持、介護期の就労継続/時間確保、介護の質確保、肉体的疲労軽減、精神的負担の減少いずれに関してもメリット有りと回答が過半数をしめており、幅広いメリットが評価されている。特に育児期の就労継続、介護の時間の確保については80%以上がメリット有りと回答されており、育児期におけるワーク・ライフ・バランスを実現する有力な手法として評価されている。

テレワークと同時に利用した勤務制度については、育児勤務制度（短時間勤務等）とフレックスタイム制をあげているがいずれも20%程度であり、現時点ではテレワーク以外の就労制度を利用していない例も多い。職種や業務内容に適した就労制度の検討を進めることで、テレワーク利用のメリットはさらに拡大できる可能性は大きい。

II) 未経験者あるいは今後利用可能性ある者の期待と条件

育児経験あるテレワーク未経験者の年齢層は20～30代が約4割、40代が約3割であり、テレワーク経験者よりやや年齢層が高い。育児経験の開始時期も2000年以前が半数以上を占めている。育児期の就労制度については所定外労働時間の免除が最も多く、次いで育児勤務制度、フレックスタイム制であるがそれぞれ約15%であり、テレワーク経験者以上に特別な就労制度を利用していない例が多い。こうした背景から、テレワーク利用意向についても利用した(する)と利用しなかった(しない)が半々という結果であった。利用しないと思う理由は「仕事がテレワークに適さない」が半数以上を占めており、経験者の職種の広さとは異なる傾向となった。このあたりに、テレワークの利用可能性の広さともたらされるメリットの大きさについての情報普及の可能性と必要性が指摘できる。

今後育児期が想定されテレワーク利用可能性のある者の年齢層は、30代が過半数を占め、20代は約30%、40代以上は2割足らずでありテレワーク経験者よりも年齢層は若い。育児期に想定している職種、業務内容ともに幅広く、テレワーク利用経験者と同様の傾向となっている。育児期の開始は5年以内を想定する者が過半数であり、テレワークの利用意向は90%以上に達している。期待する効果は就業時間の自由度、勤務場所の自由度、収入の確保、肉体的疲労の減少など、経験者の評価とほぼ同様である。育児勤務制度、フレックスタイム制度などと比較してもテレワークがより効果大きいとの期待が高い。一方、テレワークを利用する上での条件についても、就労環境については、PC・インターネット（ブロードバンド）等の情報機器が、制度面では、育児勤務制度（短時間勤務等）、フレックスタイム制などの組み合わせが重要との回答が多い。

表2-1-5 育児におけるテレワークに関するアンケート調査のまとめ

分析の視点	結 論			
	育児期におけるテレワーク経験者	育児経験あるテレワーク未経験者	育児経験なく今後テレワークの可能性のある者	
(ア) 回答者属性	<ul style="list-style-type: none"> ・女性が6割弱、男性4割強。 ・20代、30代合計で過半数を超える。40代は約3割強。 ・既婚者が9割以上を占めた。 ・会社員（事務系）が22.9%、会社員（技術系）が19.2%を占め、会社員全体では5割を超える。自営業が3.3%、専業主婦が20.8%、パート・アルバイトが13.5%。 	<ul style="list-style-type: none"> ・性別については、男性が55.0%、女性が45.0%。 ・20～30代が約4割、40代が約3割を占めた。 ・既婚が90%を占めており、テレワーク経験者とほぼ同じ ・回答者の育児期の雇用形態は、男性は90%以上が常勤正規雇用。女性の常勤正規雇用は37.3%で、54.8%は常勤非正規雇用 ・職業構成はテレワーク経験者とほぼ同じ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・性別については、男性が52.1%、女性が47.9%。 ・30代が過半数を占め、20代は約30%、40代以上は2割足らず。育児期経験者よりも年齢層は若い。 ・未婚が59.3%、既婚が40.7%。 ・会社員（事務系）が38.8%、会社員（技術系）が36.3%を占め、会社員全体で9割を超えた。 	
(イ) テレワーク／他の勤務制度の経験	① 利用実態	<p>【テレワーク】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・始時期については、2008年が22.0%、2007年が11.8%、2006年9.0%。 ・形態については、完全在宅勤務がほぼ4割を占め、部分在宅の4割余りと合わせると8割を占める。 ・雇用形態は、常勤正規雇用52.7%、次いで常勤非正規雇用（契約社員、派遣社員、パート）が29.8%となっており、常勤雇用者が約80%を占めた。 ・決定の経緯は、自らの希望で実施が53.5%を占めた。 ・実施期間は6ヶ月未満が37.6%で最も多く、ついで1年以上～3年未満が24.9%。男性では6ヶ月未満が半数。 ・整備機器等については、機器種別を問わず自己所有利用が約60%～80%を占めた。PCでも会社提供は27.3%。 ・コミュニケーション手法は、電話連絡とメールの利用がそれぞれ約90%。 	<p>【育児期の就労制度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・育児期の就労制度については、所定外労働時間の免除が最も多く15.7%、次いで育児勤務制度15.4%、フレックスタイム制が15.0%。 ・開始時期は最近5年以内は約30%、2000年以降が約半数を占めた。 ・雇用形態については、常勤正規雇用が70.0%と高く、次いで常勤非正規雇用（契約社員、派遣社員、パート）が26.1%。 	<p>【テレワーク利用時の想定】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・育児期に想定される雇用形態は、75.2%が常勤正規雇用を想定。 ・ただし女性は44.6%が常勤非正規雇用を想定。 ・想定する育児勤務開始時期については、今すぐ～05年以内が61.6%と最も多く、06年～10年以内は18.4%となっている。
	② 特性	<ul style="list-style-type: none"> ・職種は、情報処理が25.7%、次いで研究・開発・設計が16.7%、企画・調査・広報と経理・会計がそれぞれ15.5%。 ・ただし男性は営業、研究・開発・設計が多い。 ・職種別では情報処理、研究・開発・設計等では、完全在宅勤務が多い。 ・営業や人事・労務・総務では、部分在宅勤務やモバイルワーク利用が多い。 ・業務内容別にみるとソフトウェア開発、データの処理（入力・計算・統計処理等）、設計・製図、原稿執筆・編集等では過半数が完全在宅勤務。 ・支援制度の併用状況は、フレックスタイム制が28.6%、育児勤務制度（短時間勤務等）が26.1%、成果による人事評価制度が24.9%。しかし支援制度利用者の過半数は働きやすさなどのメリットを感じている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当時の職種は、販売・サービスが21.8%と多く、ついで営業が13.6%、技工・製造管理が11.8%。テレワーク経験者とはやや傾向が異なる。 ・業務内容については、データの処理が15.7%、資料や情報の収集が13.3%、経理・会計事務が11.8%。 	<ul style="list-style-type: none"> ・想定される職種については、最も多いのが人事・労務・総務の22.6%、次いで情報処理が19.1%、研究・開発・設計が18.1%となっている。テレワーク経験者の回答に近い ・想定される業務内容については、データの処理（入力・計算・統計処理等）が34.2%、資料や情報の収集が28.0%。テレワーク経験者の回答に近い。
(ウ) テレワークに関する評価／期待	① 評価／期待	<ul style="list-style-type: none"> ・収入の確保、職業能力維持、育児期の就労継続／時間確保、育児の質確保、肉体的疲労軽減、精神的負担の減少いずれについてもメリット有りとの回答が過半数をしめた。 ・特に育児期の就労継続、育児の時間の確保については約80%がメリット有りと回答。 	<ul style="list-style-type: none"> ・テレワーク利用意向については、使用した（する）と思うと利用しなかった（しない）がほぼ半々。女性は使用した（する）と思うが61.1%。 ・期待する効果は、就業時間の自由度が63.6%を占め、期待が高い。次いで勤務場所の自由度43.6%、収入の確保が38.9%、肉体的疲労の減少が37.1%。 ・育児勤務制度との比較では、就労時間の自由度の面で有利と感じる回答が63.6%。 ・フレックスタイム制との比較では、就労時間の自由度の面で有利と感じる回答が57.5%。 ・裁量労働制との比較では、就労時間の自由度が31.4%。一方で、テレワークは優れていないとする回答も21.4%。 	<ul style="list-style-type: none"> ・テレワーク利用意向については、利用するが9割以上。 ・期待する効果については、就業時間の自由度が64.8%を占め期待が高い。次いで勤務場所の自由度が43.0%、収入の確保が40.9%、肉体的疲労の減少が40.2%。 ・育児勤務制度との比較では、就労時間の自由度の面で有利とする回答が73.5%。 ・フレックスタイム制との比較については、就労時間の自由度の面で有利とする回答が65.8%。 ・裁量労働制との比較では、就労時間の自由度が39.9%。一方で、テレワークは優れていないとする回答も16.4%。
	② 利用の条件、環境	<ul style="list-style-type: none"> ・一緒に導入された勤務制度については、育児勤務制度（短時間勤務等）、フレックスタイム制、成果による人事評価制度がそれぞれ約20%程度。 ・併用の勤務制度による効果については、全ての制度で、約70%以上が「効果があった」と回答 ・肉体的疲労の減少と精神的負担の減少については、デメリットを感じる回答も約40%近くあった。 ・テレワークを利用しやすくする課題や工夫については、コミュニケーション方法、情報通信機器を指摘する回答が約40%をしめた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用しないと思う理由で最も多いのは、「仕事がテレワークに適さない」で、54.7%。 ・利用したい人が希望する利用形態は、「完全在宅勤務」で40.6%、「部分在宅勤務」も37.1%。 ・希望する利用期間については、最も多いのが1～3年で32.2%、次いで、3年以上が25.9%、6ヶ月以上～1年未満が27.3%。 ・ただし女性は3年以上も含め1年以上が8割近くを占めた。 ・就労環境については、PC・インターネット（ブロードバンド）等の情報機器が重要であるとする回答が約80%。 ・制度面では育児勤務制度（短時間勤務等）、裁量労働制、フレックスタイム制などの組み合わせがと重要との回答が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用しないと思う理由については、「仕事がテレワークに適さない」が50.0%、次いで、「仕事を家庭に持ち込みたくない」が28.1%。テレワーク未経験者と同様の傾向。 ・利用したい人が希望する利用形態は、「部分在宅勤務」43.8%、次いで「完全在宅勤務」の34.4%。 ・希望する利用期間については、6ヶ月以上～1年未満が40.9%。育児経験者ほど男女の差はない。 ・就労環境については、PC・インターネット（ブロードバンド）等の情報機器が重要であるとする回答が約90%。 ・制度面では、育児勤務制度（短時間勤務等）、裁量労働制、フレックスタイム制などの組み合わせがと重要との回答が多い。

表 2-1-6 育児におけるテレワークに関する考察

分析の視点	考 察
<p>視点 1：育児期間特有のテレワークに求められる条件</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 育児はほぼ 24 時間の目配りが必要となる時期もあり、常に子供のそばに いるという意味で拘束時間が長い。そうした状況下ではテレワーク利用だ けでは対応困難な場面も想定できる。 ・ したがって、育児期（特に手のかかる乳幼児期）の就労に関しては保育所 利用など基盤となる育児支援制度と組み合わせたテレワークが有効であ る。 ・ 育児期テレワーク経験者のテレワーク利用期間は、男性は半年程度で終了 する例が多いが、女性は1年以上となる例も多い。長期化する場合は育児 の生活サイクルも変化してくるため、それに応じた就業形態に移行するこ とを検討する必要がある。 ・ 始業時刻・終業時刻・それ以外の定時連絡と業務報告の作成・提出など従 来からの勤怠管理手法は「行っていない」が5割を超えており、あまりは 機能していない。 ・ 基盤となる育児支援制度とテレワークを組み合わせ、従来とは異なる考え 方での管理コンセプトを検討する必要がある。
<p>視点 2：業態、職務内容によりテレワークに求められる条件</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 同じ育児期の就労であっても、業態、職務内容によってテレワークの導入 しやすさ、テレワーク導入のために整備すべき環境条件などが異なると考 えられる。 ・ 育児期のテレワーク経験者の回答によれば、ソフトウェア開発、データの 処理（入力・計算・統計処理等）、設計・製図、原稿執筆・編集等では過 半数が完全在宅勤務であるが、営業や人事・労務・総務では、部分在宅勤務 やモバイルワーク利用が多い。 ・ 職種別あるいは業務分野別の業務分析に基づいて、就業時間をより柔軟な ものとし、それを実現するツールとしてテレワークを活用する。
<p>視点 3：長期的なテレワーク利用拡大のポイント</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現時点ではテレワークの効果として評価されているのは、「就業時間の自 由度」や「身体的負担の軽減」など、就労継続につながる目先のメリット が中心である。 ・ しかし今後は就労継続を前提として、一般的な就労と変わらない評価を受 けられるなど、人事制度構築の基本方針を担保するためのインフラ的ツ ールとして検討することが重要となる。

3) 介護におけるテレワークに関するアンケート調査

ア) 調査の背景と目的

介護を行う期間は介護のための拘束時間が生じるため、介護勤務制度（短時間就業）などを利用したとしても、なんらかの就業時間の調整を必要とする場合が多いと考えられる。また、そうした支援方策を確保できない場合は、介護を優先することにより離職を選択せざるを得ないケースも少なくない。こうした状況に対して、テレワークは介護と並行して就業を可能とする有力な選択肢となり得る。

本調査では、テレワーク導入の有望分野と考えられる介護期間の就業を対象として、育児期の就業と同様に、テレワーク経験者の利用実態、経験から実感したメリット・デメリットなどについて実態を調査し、就業を継続するために最小限必要となる就業時間や就業場所、コミュニケーションの形態などの条件を、業種、業態を踏まえて整理した。

また、テレワークを経験していない介護経験者、今後介護をすることが予想される雇用者についても、テレワーク利用に関するニーズ調査を行い、テレワーク推進に向けた検討課題を整理した。

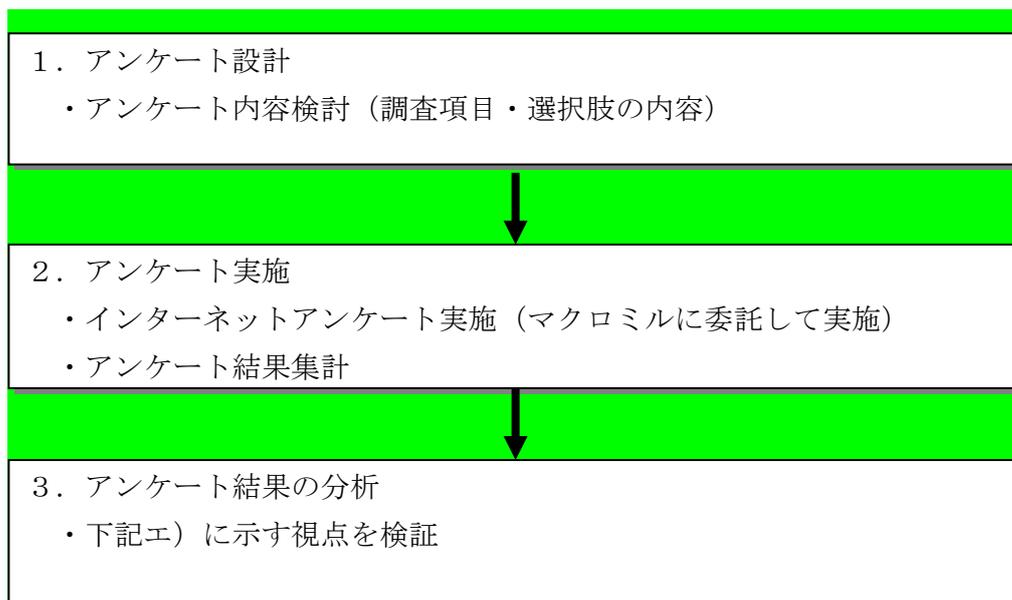
イ) 本調査における検証項目

テレワークの利用実態およびテレワークに対するニーズを明らかにするために、介護におけるテレワーク利用経験者と、テレワークの利用なしで介護経験を有する者、さらに将来介護をすることが予想される雇用者を対象に、それぞれ以下の項目について査・検証を行った。

表 2-1-7 介護におけるテレワークに関するアンケート調査の主な項目

「介護におけるテレワーク経験者」向けアンケート	回答者の基本属性（時期、利用したテレワークの形態、職種、通勤時間、業務内容、雇用形態） 経験したテレワーク制度の概要（決定の経緯、社内利用状況、テレワークの就労形態、整備した就労環境、テレワーク以外で利用した勤務制度、その効果） テレワークへの評価（就労・介護に対するメリット・デメリット）
「テレワークを利用しなかった介護経験者」向けアンケート	回答者の基本属性（時期、職種、通勤時間、業務内容、雇用形態、介護期に利用した就労制度） テレワークへの期待（他の制度との比較評価、テレワークへの期待） 経験にてらしたときの介護期テレワーク制度の利用可能性（利用意向、利用しない理由、利用を希望する制度、整備すべき就労環境）
「将来介護をすることが予想される雇用者」向けアンケート	回答者の想定する基本属性（時期、職種、通勤時間、業務内容、雇用形態） 介護期テレワーク制度の利用可能性（利用意向、利用しない理由、利用を希望する制度、整備すべき就労環境） テレワークへの期待（他の制度との比較評価、テレワークへの期待）

ウ) 調査の手法



エ) 検証・分析における視点

介護におけるテレワーク利用に関しては、下記の視点による検証・分析を行った。

視点1：介護期間特有のテレワークに求められる条件	介護期の就労は被介護者の生活サイクルを主軸とした生活サイクルに即した就労の実現が求められることから、就業時間のフレキシビリティの確保など介護期間の就労に関して特に留意すべき条件を整理した。
視点2：業態、職務内容によりテレワークに求められる条件	<p>同じ介護期の就労であっても、業態、職務内容によってテレワークの導入しやすさ、テレワーク導入のために整備すべき環境条件などが異なると考えられるため、それらについて実体験に基づいた視点から具体的な条件等を整理した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用可能性の差異（情報主体業務と他の要素を含む場合の差異） ・業態、職務内容による利用できる環境の差異（事業所との連携の必要性など） ・業態、職務内容による利用しやすいテレワークの形態
視点3：他の介護支援制度と併用しやすいテレワークの条件	短時間就業など他の介護支援制度との併用を想定し、テレワーク導入の具体例などからより現実的なテレワーク導入の手法、整備すべき就労環境などを検討した。

オ) 調査結果

ア) 介護期におけるテレワーク経験者アンケート調査

I) アンケート概要

- ・ アンケート方法：インターネットアンケート
- ・ アンケート対象者：介護期にテレワークの利用経験がある 25 歳以上の従業員の男女
- ・ アンケート規模：168 名（男性 112 名、女性 56 名）
- ・ アンケート期間：（事前スクリーニング調査）2009 年 2 月 21 日（土）～24 日（火）
（本アンケート）2009 年 2 月 26 日（木）～28 日（土）

事前スクリーニング調査では、条件を満たす対象者の少ないグループも確実にサンプルを確保するねらいで、平行して調査を行った「育児期におけるテレワーク利用」の調査対象者と併せて、以下のように回答サンプルを抽出した。

調査対象候補者 52,140 名から、まず「介護期にテレワーク経験ある者」を第 1 優先とし、以下「育児期にテレワーク経験ある者」、「介護勤務経験のある者」、「育児勤務経験のある者」の順で回答者を抽出した。育児未経験でテレワーク利用可能性のある者と、介護未経験でテレワーク利用可能性のある者については、属性に合致する候補者が十分に多いため、回答者をランダムに抽出した。

II) 調査結果のポイント

① 介護期間中のテレワークのメリット

今回の調査では、7つの視点（収入の確保、職業能力維持、介護期の就労継続・時間確保、介護の質、肉体的疲労や精神的負担の減少）で、テレワークの効果をたずねたところ、全ての項目で「メリットがあった」とした回答が過半数に達した。

特に、介護の時間の確保、介護期の就労継続についてメリットを感じる、とした回答が約 70%を越えた。

[Q26]テレワークを利用することで、次の事項についてメリットやデメリットを実感しましたか？
 ※現在介護期での就労でテレワークを利用している方は、現在のことについてお答えください。

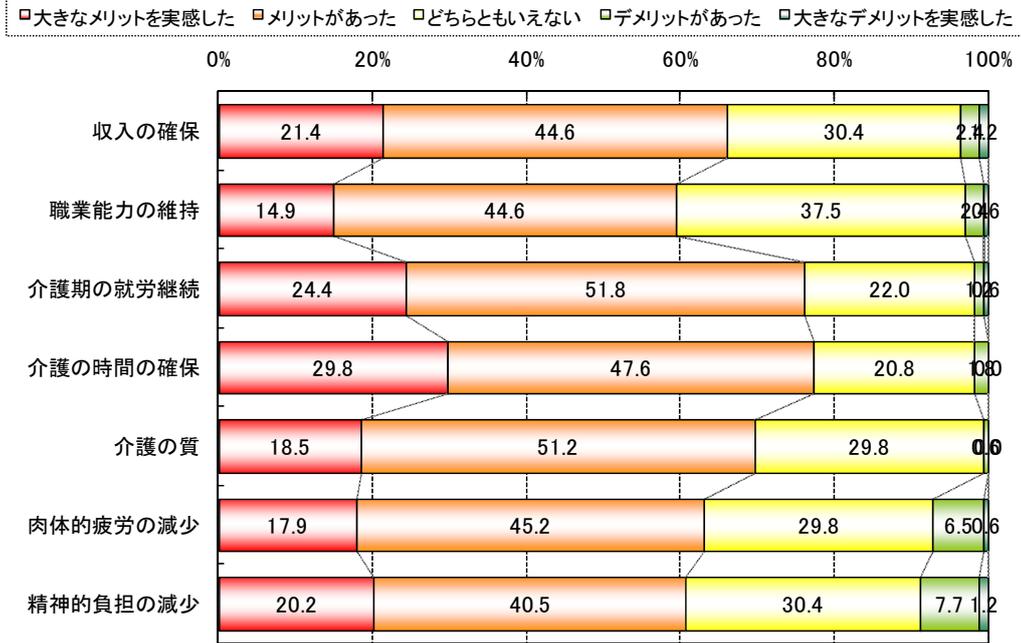
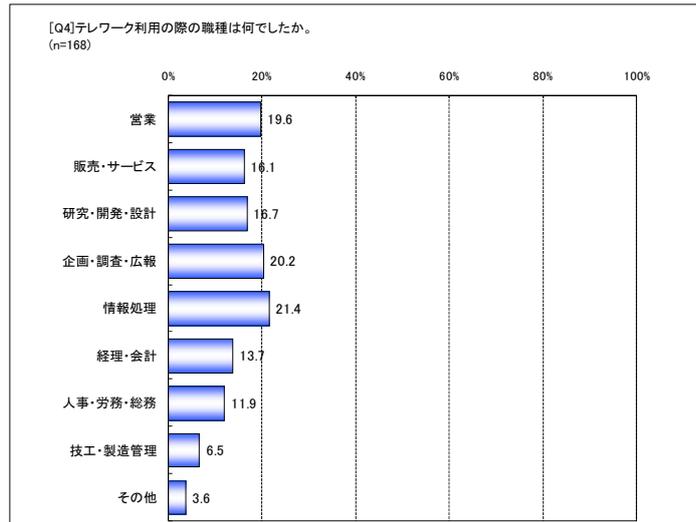


図 2 - 1 - 8 8 テレワークの効果

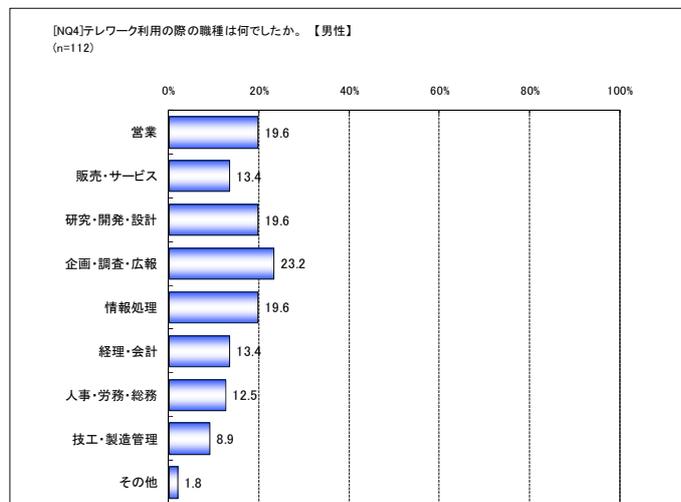
② 職種別にみるテレワークの利用状況

テレワーク経験者の職種は、情報処理が 21.4%、以下、企画・調査・広報が 20.2%、営業が 19.6%と続いている。

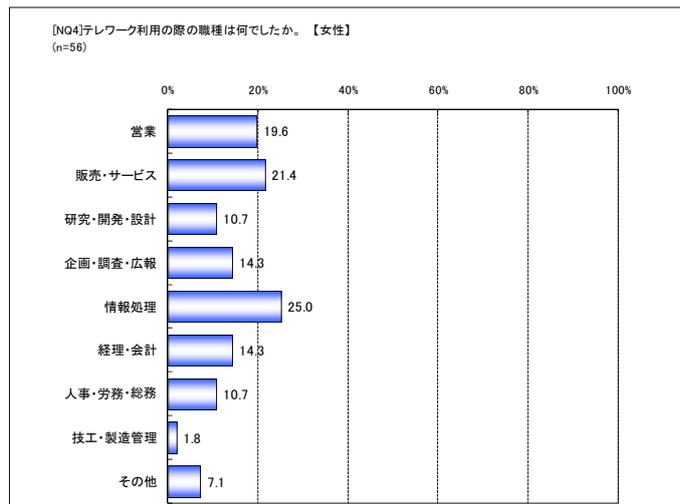
なお、男性は、営業、研究・開発・設計、企画・調査・広報、情報処理がそれぞれ 20%前後で横並びとなっているのに対して、女性は情報処理が 25.0%と最も多く、販売・サービスが 21.4%と続いている。



全体



男性



女性

図 2-1-89 職種別に見るテレワークの利用状況

職種別に見ると、いずれも部分在宅勤務を利用したという回答比率が多くなっている。そのうち、企画・調査・広報、情報処理、経理・会計では、完全在宅勤務を利用したという回答比率が3割を上回り、他の職種より多くなっている。

		n=	%				
			完全在宅勤務	部分在宅勤務	モバイルワーク	セカンドオフィス	その他
	全体	(168)	26.2	62.5	8.9	2.4	
Q4 テレワーク 何で した か の 際 の 職 種 は	営業	(33)	27.3	60.6	6.1	6.1	
	販売・サービス	(27)	11.1	81.5		7.4	
	研究・開発・設計	(28)	21.4	60.7	14.3	3.6	
	企画・調査・広報	(34)	35.3	58.8		5.9	
	情報処理	(36)	36.1	52.8		11.1	
	経理・会計	(23)	34.8	47.8	13.0	4.3	
	人事・労務・総務	(20)	30.0	60.0		10.0	
	技工・製造管理	(11)	9.1	81.8		9.1	
	その他	(6)	33.3	50.0		16.7	

図 2-1-90 職種別テレワークの利用時の勤務状況

③ 業務別にみるテレワークの利用状況

業務別にみると、全体的に部分在宅勤務の比率が高い傾向のなかで、ソフトウェア開発、データの処理（入力・計算・統計処理等）、資料や情報の収集、経理・会計事務、原稿執筆・編集などで、完全在宅勤務を利用した、という回答が30%を越えている。また、ソフトウェア開発、経理・会計事務などでは、モバイルワークが10%を上回っている。

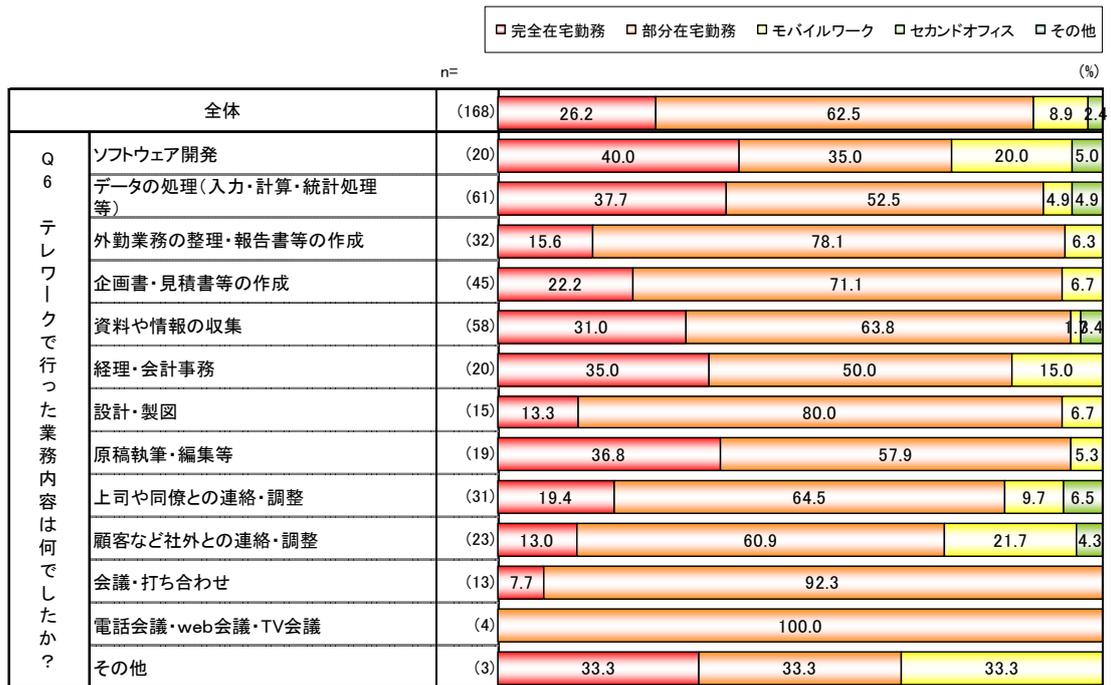


図 2-1-91 業務別テレワークの利用時の勤務状況

④ 他の支援制度との併用状況

テレワーク導入時における他の支援制度の併用状況は、介護勤務制度（短時間勤務等）が 45.2%、フレックスタイム制が 43.5%となっている。

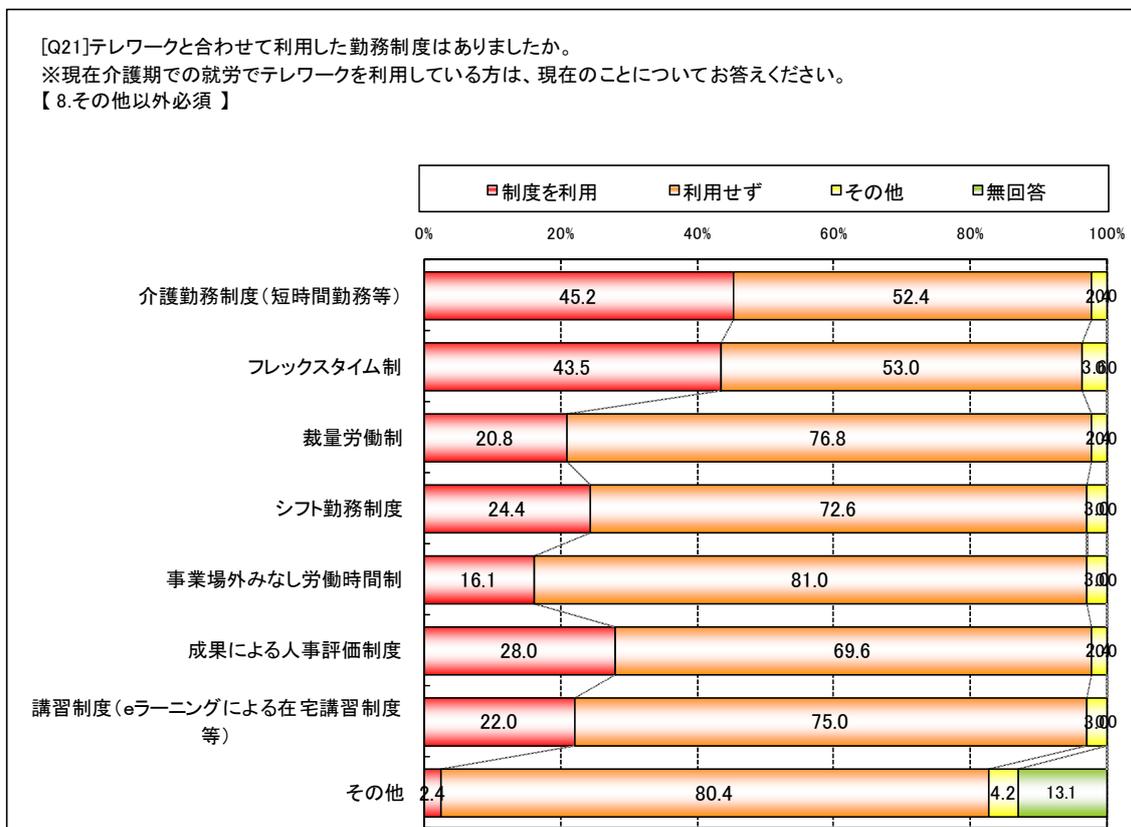


図 2-1-92 テレワークと支援制度の併用状況

制度を併用してテレワークを利用した回答者の過半数が、「(そのことによって) 働きやすくなった。」と回答している。特に、介護勤務制度（短時間勤務等）、フレックスタイム制、裁量労働制を「効果あり」とした回答者は80%を越えている。

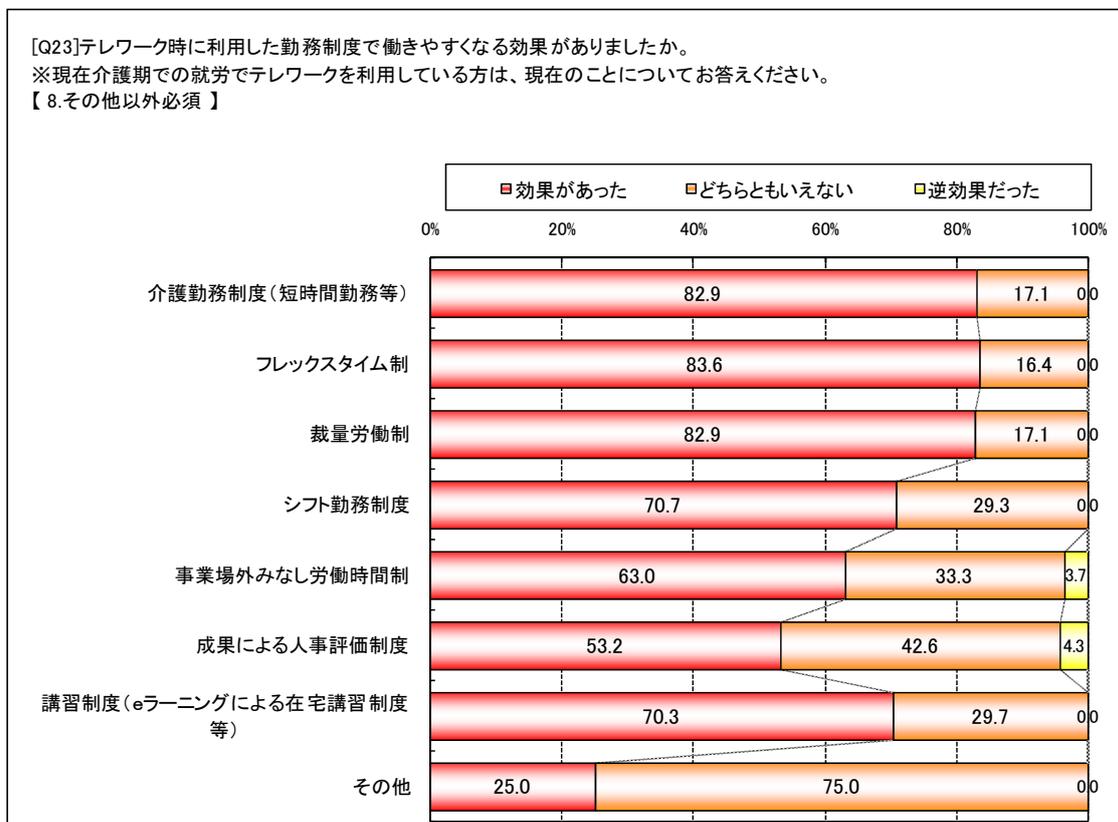


図 2 - 1 - 9 3 テレワークで利用した勤務制度の効果

Ⅲ) アンケート回答者属性

① 性別

性別については、男性が 66.7%、女性が 33.3%となっている。

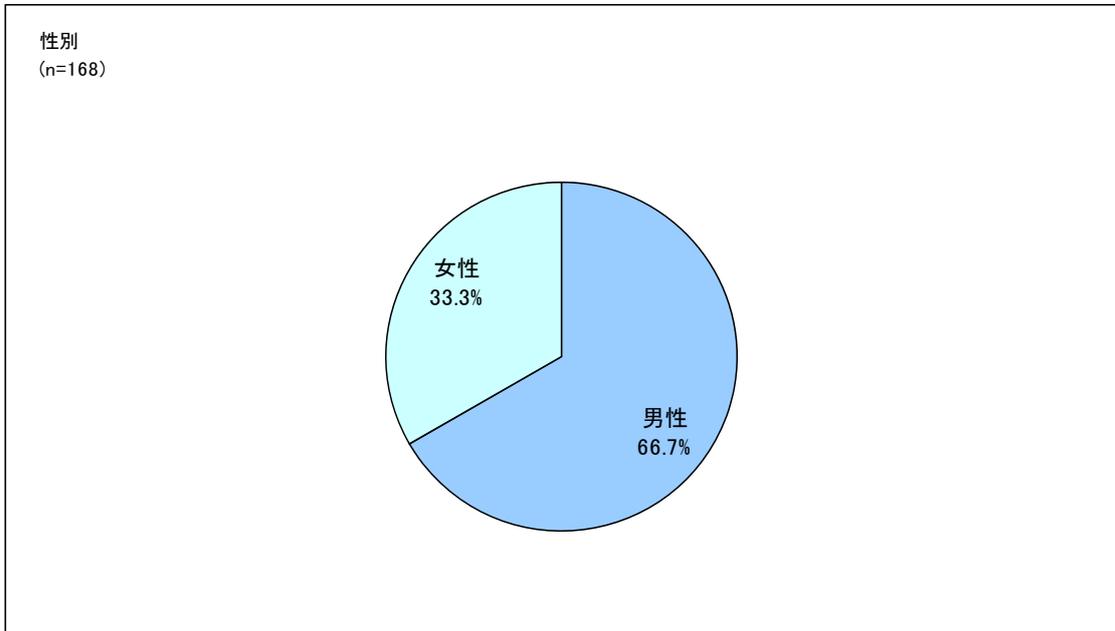


図 2-1-94 性別 (n=168)

② 年齢

年齢については、回答にあまり差は見られないが、40代が 31.6%、30代が 28.6%、50代が 17.8%となっている。

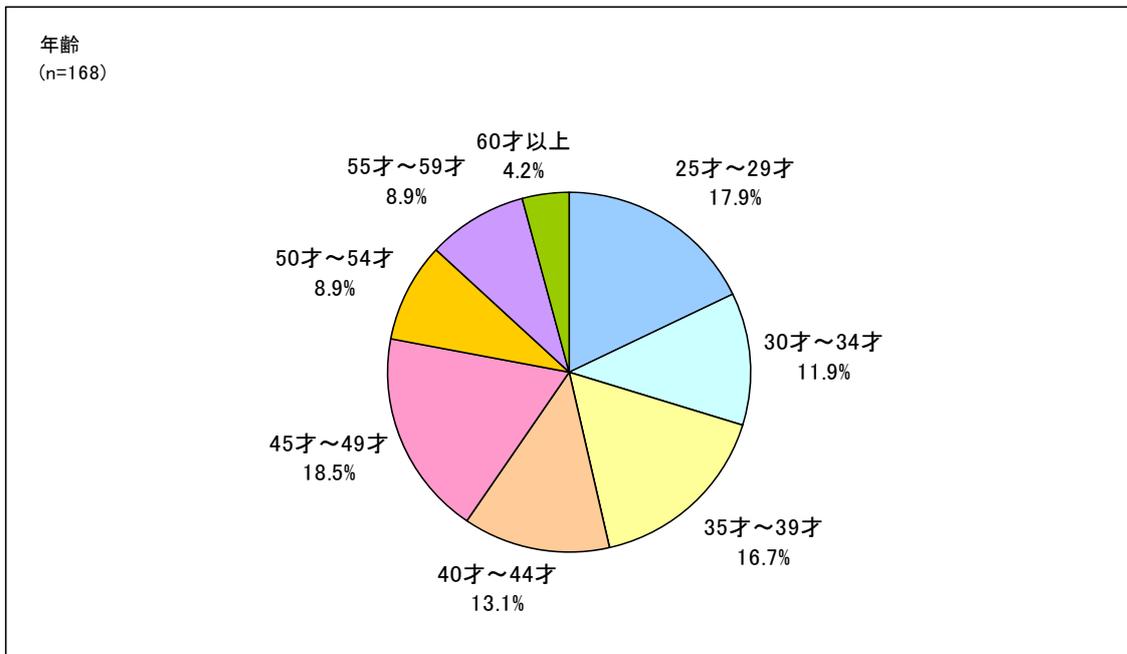


図 2-1-95 年齢 (n=168)

男女別に見ると、男性では、35才～39才が20.5%と最も割合が高いが、ほぼ全体と同じ傾向にあるが、女性では、25才～29才が26.8%と非常に高くなっているが、35才～39才は全体に比べかなり低い。

		n=	□25才～29才	□30才～34才	□35才～39才	□40才～44才	□45才～49才	□50才～54才	□55才～59才	□60才以上	(%)
全体		(168)	17.9	11.9	16.7	13.1	18.5	8.9	8.9	4.2	
性別	男性	(112)	13.4	11.6	20.5	12.5	19.6	9.8	8.0	4.5	
	女性	(56)	26.8	12.5	8.9	14.3	16.1	7.1	10.7	3.6	

図2-1-96 性別と年齢の比較 (n=168)

③ 居住地

居住地については、関東地方が39.3%、中部地方及び近畿地方が14.3%となっている。

a) 育児期におけるテレワーク経験者アンケート調査の回答者よりもその他の地域の比率が大きくなっている。

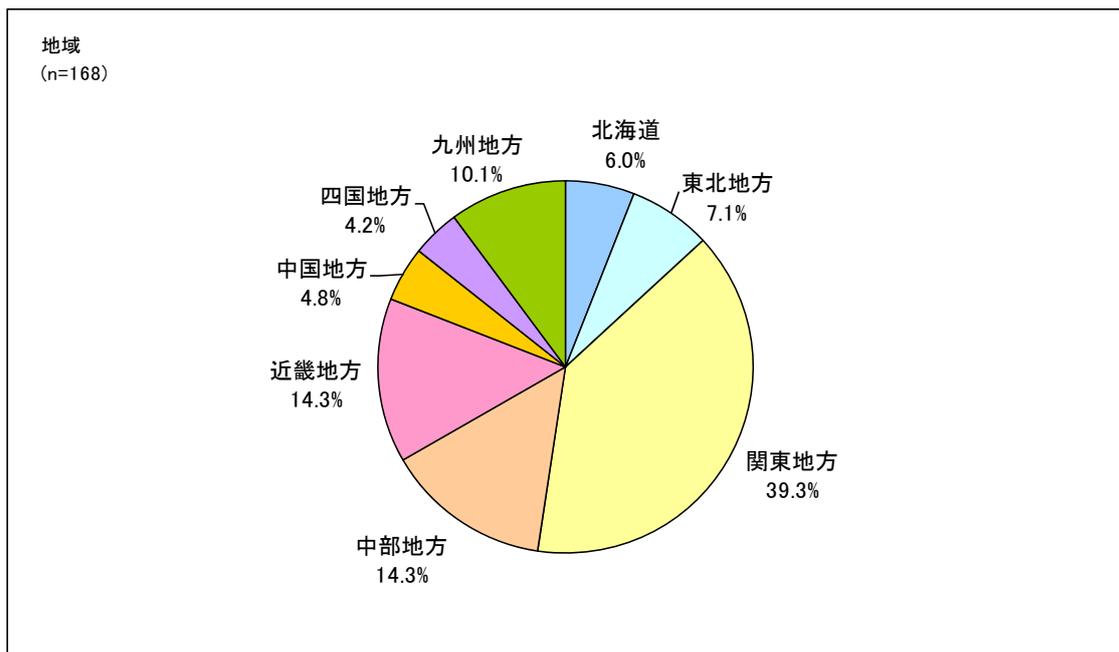


図2-1-97 居住地 (n=168)

④ 婚姻

婚姻については、既婚が 67.3%、未婚が 32.7%である。

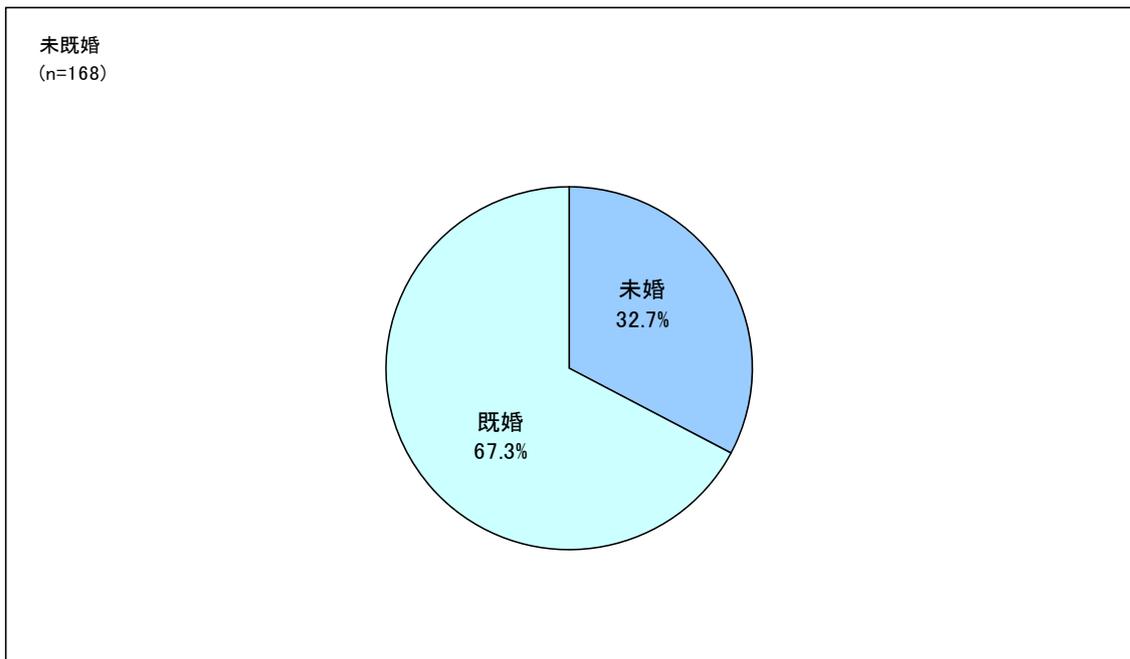


図 2-1-98 婚姻 (n=168)

⑤ 子供の有無

子供の有無については、「子供あり」が 67.3%、「子供なし」が 32.7%となっている。

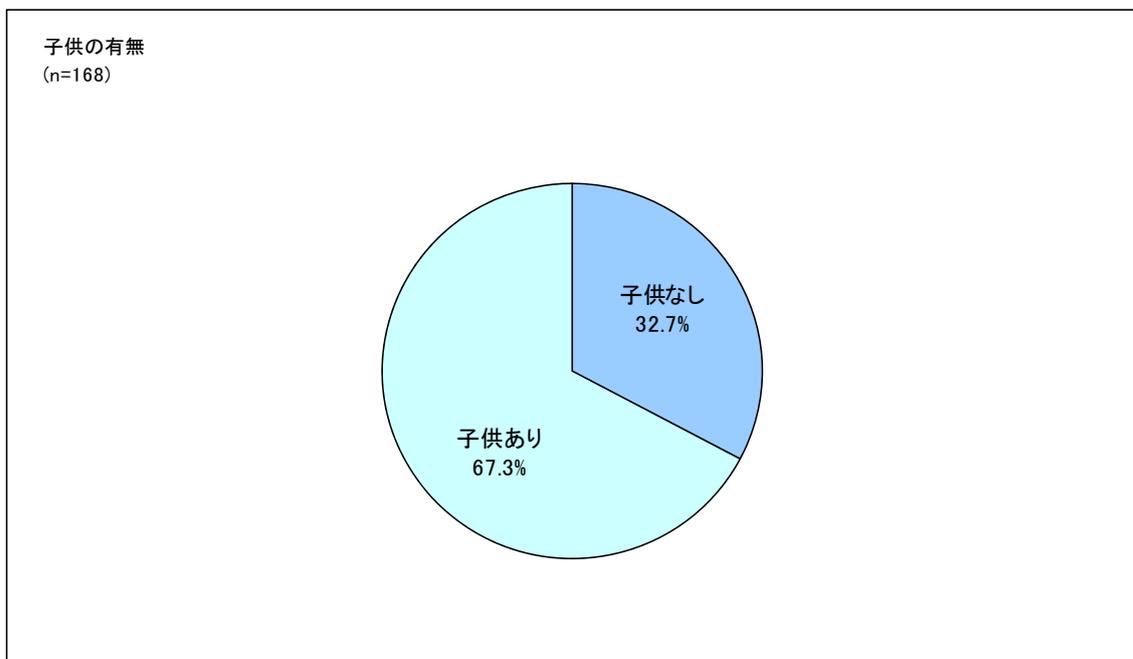


図 2-1-99 子供の有無 (n=168)

⑥ 職業

職業については、会社員（事務系）が 28.0%、会社員（技術系）が 19.6%で、会社員全体では 64.3%を占めている。以下、自営業が 8.9%、専業主婦が 8.3%と続く。

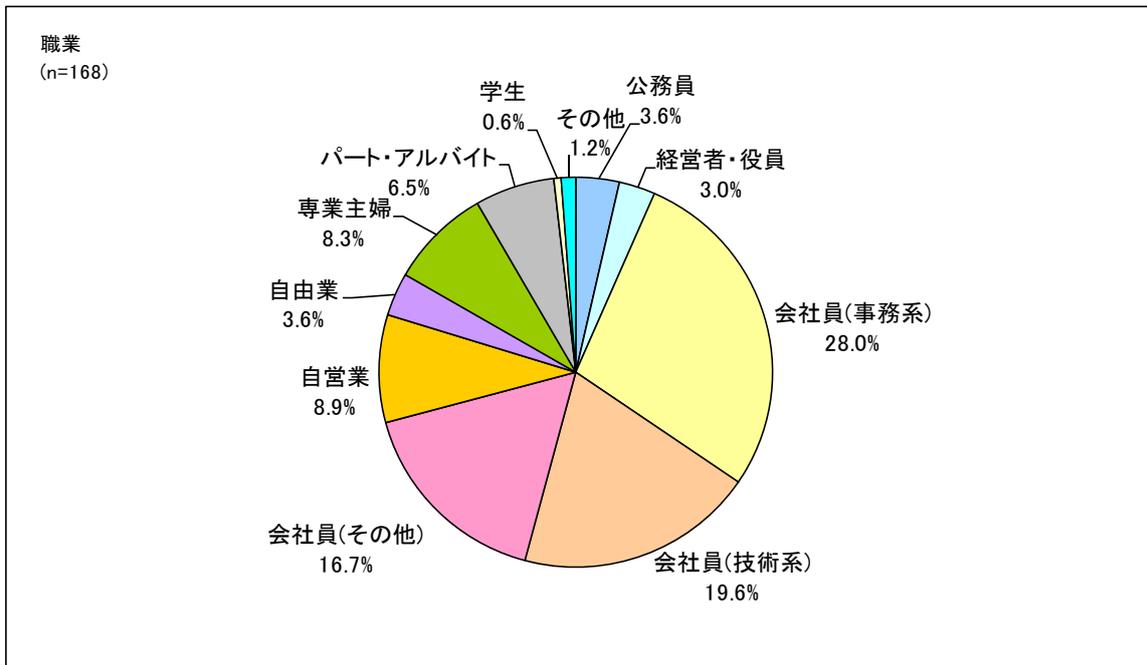


図 2 - 1 - 1 0 0 職業 (n=168)

IV) 集計結果

① 開始時期

開始時期については、2008年が34.5%、2007年が25.6%と多く、最近2年以内が60.1%を占める。2006年の12.5%、2005年の7.1%を含めた最近5年以内で81.5%となっている。

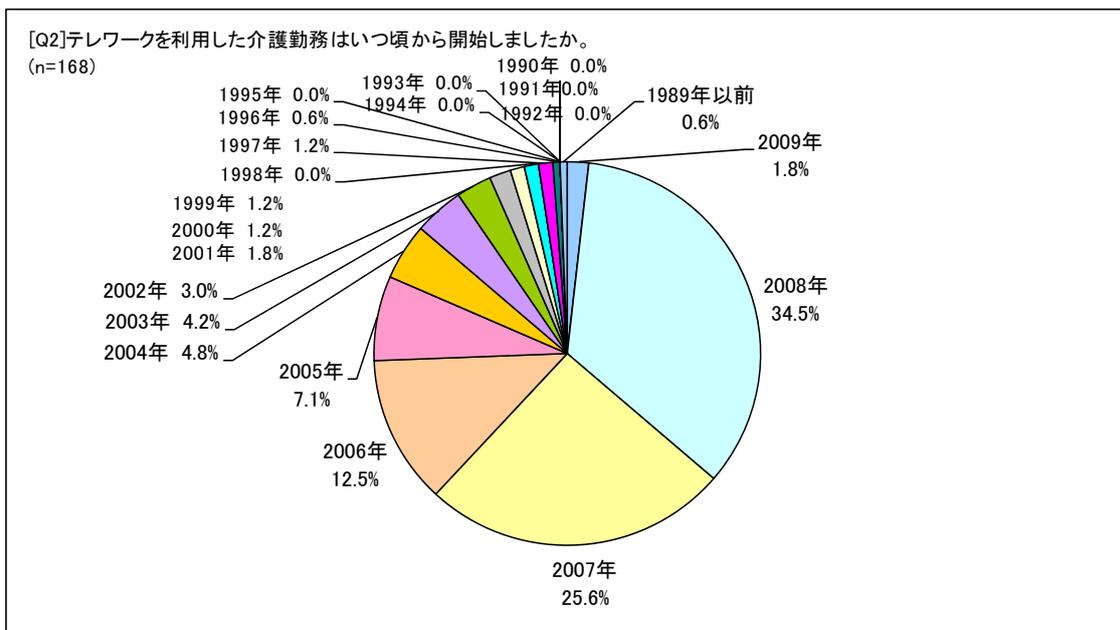


図 2-1-101 開始時期 (n=168)

② 形態

形態については、部分在宅勤務と62.5%が最も多く、完全在宅勤務の26.2%を合わせると、在宅勤務が88.7%を占める。

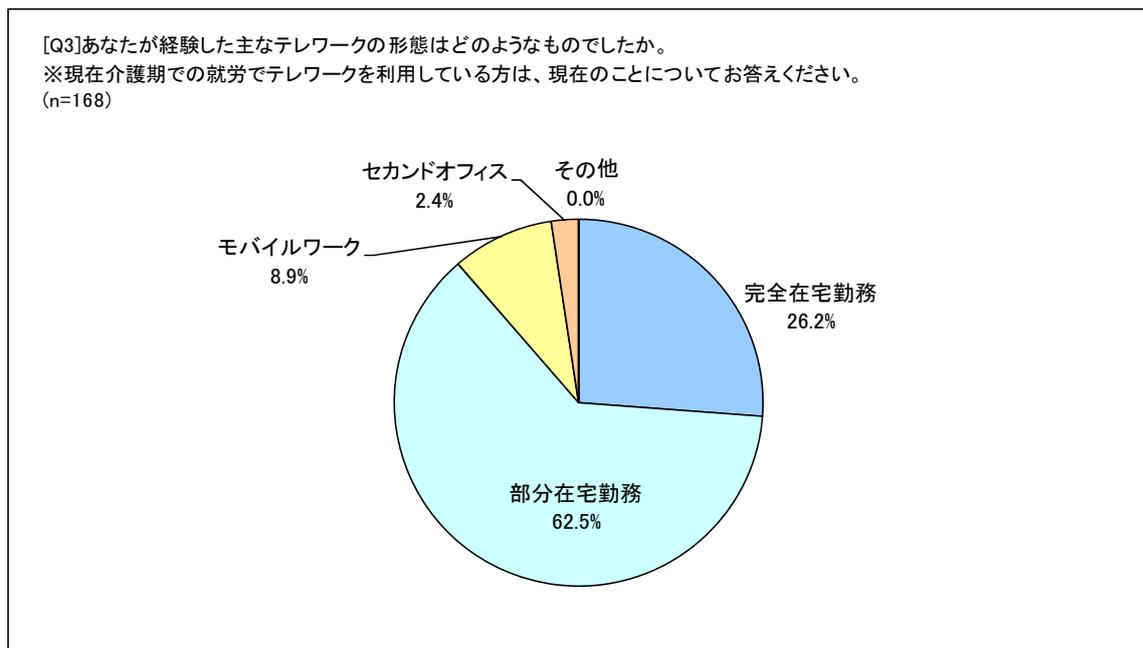


図 2-1-102 形態 (n=168)

③ 職種

職種については、情報処理が21.4%で、以下、企画・調査・広報が20.2%、営業が19.6%と続く。

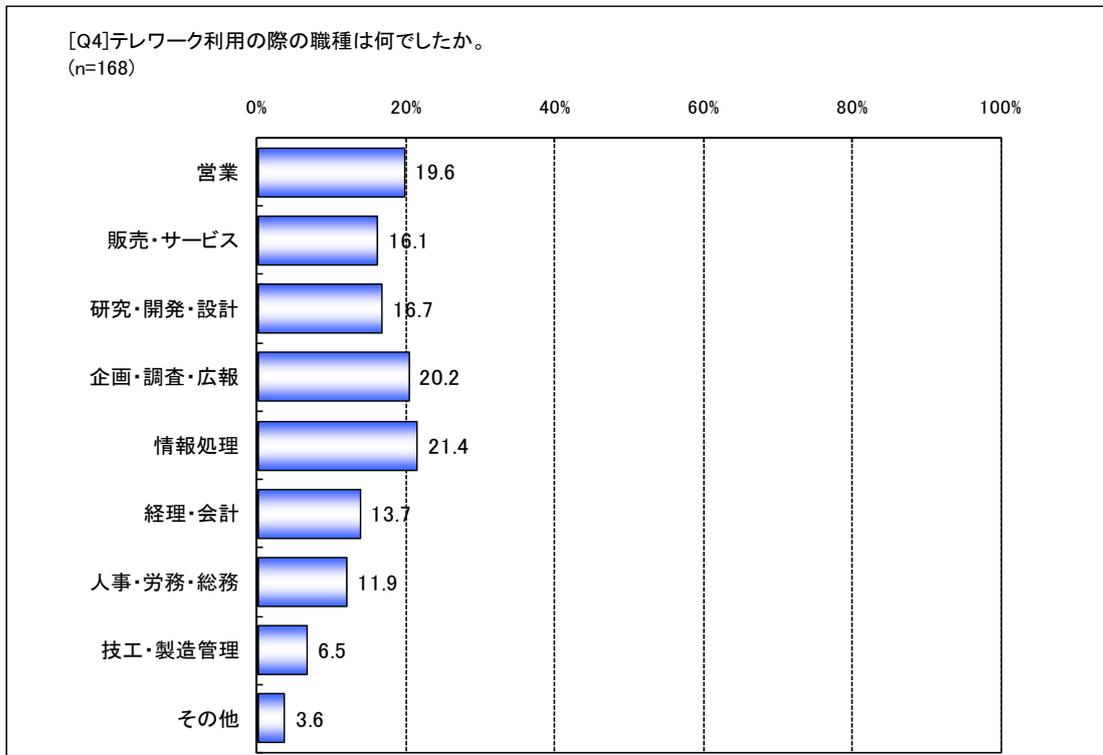


図 2 - 1 - 1 0 3 職種 (n=168)

④ テレワーク前の通勤時間

テレワーク前の通勤時間については、30分以上60分未満が45.2%、60分以上90分未満が18.5%、15分以上30分未満が17.9%となっている。

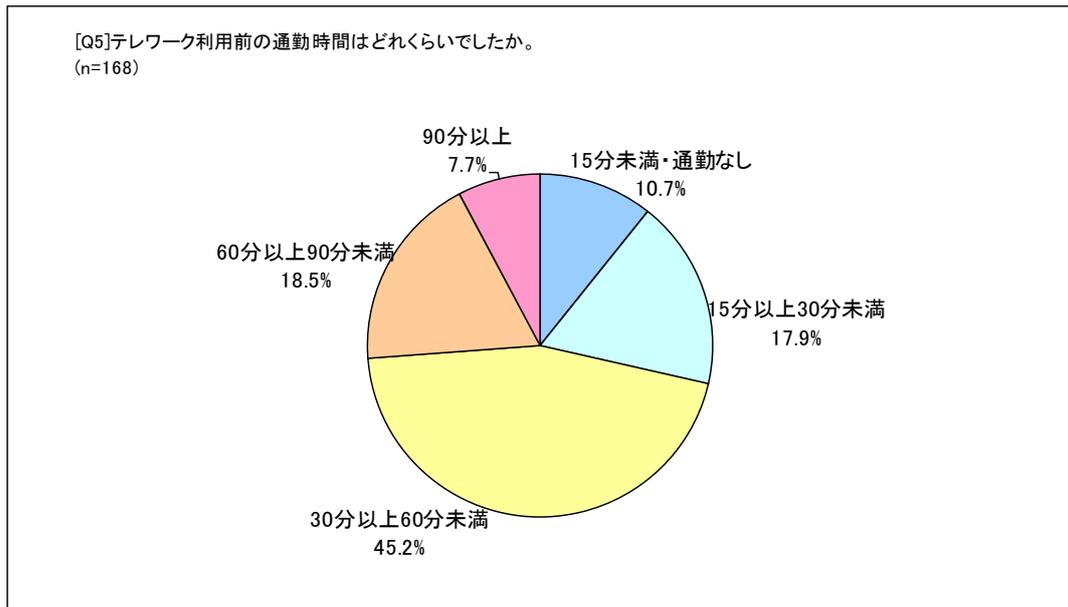


図 2 - 1 - 1 0 4 テレワーク前の通勤時間 (n=168)

⑤ 業務内容

業務内容については、データの処理（入力・計算・同型処理等）が 36.3%、資料や情報の収集が 34.5%となっている。

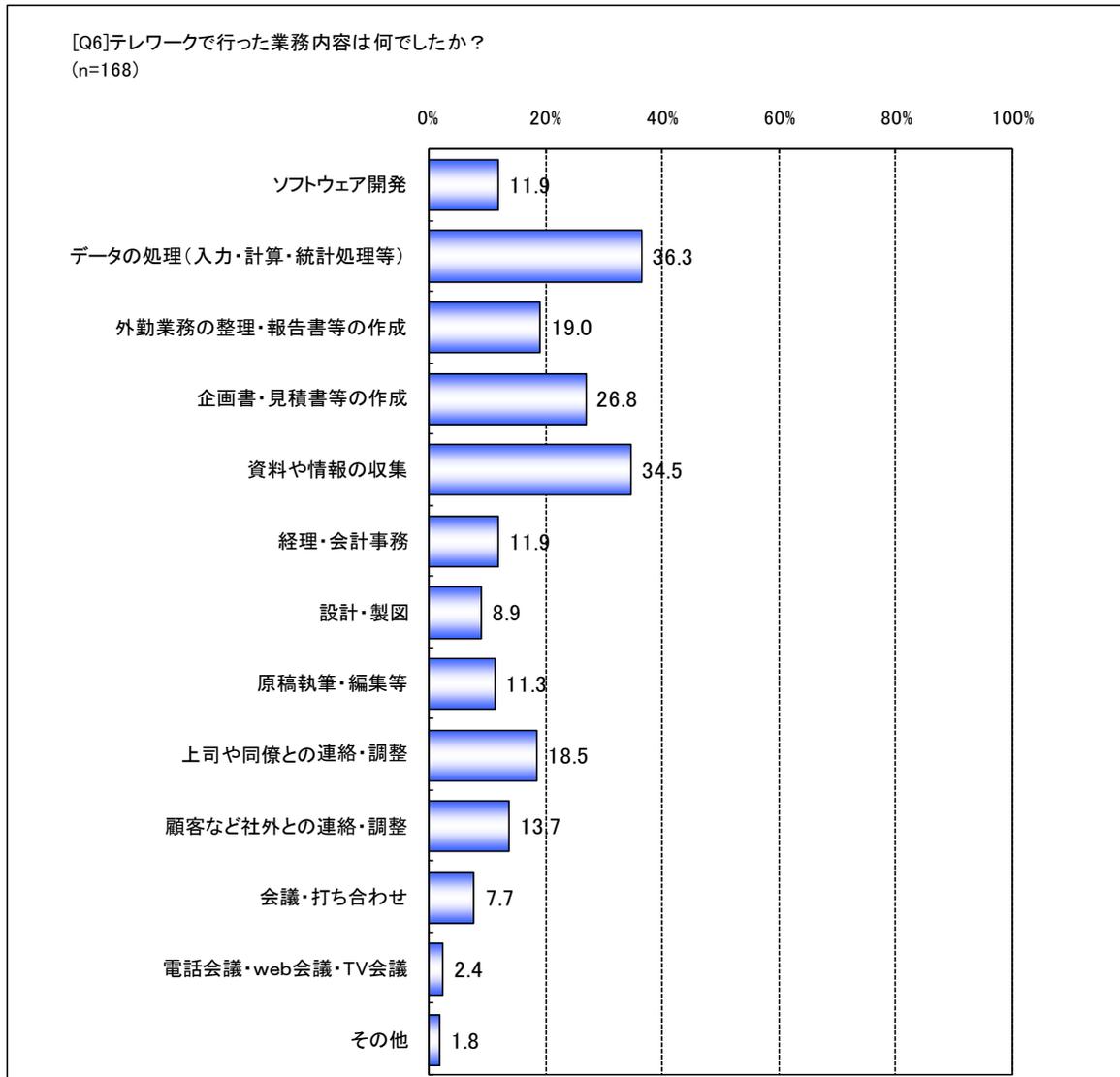
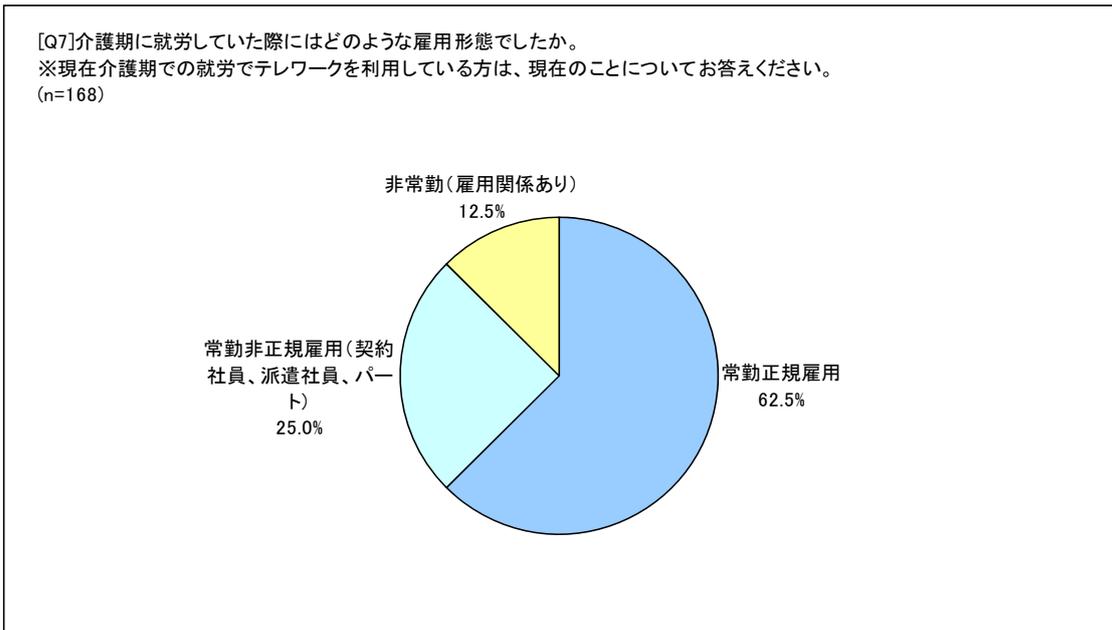


図 2 - 1 - 1 0 5 業務内容 (n=168)

⑥ 雇用形態

雇用形態については、62.5%が常勤正規雇用である。常勤非正規雇用（契約社員・派遣社員・パート）の25.0%を合わせると、87.5%が常勤雇用となっている。

男女別に見ると、男性では、常勤正規雇用が70.5%を占め、常勤雇用がほぼ9割を占めるが、女性では、常勤正規雇用は46.4%に留まり、常勤非正規雇用の割合が高くなっている。



□常勤正規雇用 □常勤非正規雇用(契約社員、派遣社員、パート) □非常勤(雇用関係あり)
 n= (%)

		n=	常勤正規雇用 (%)	常勤非正規雇用(契約社員、派遣社員、パート) (%)	非常勤(雇用関係あり) (%)
全体		(168)	62.5	25.0	12.5
性別	男性	(112)	70.5	18.8	10.7
	女性	(56)	46.4	37.5	16.1

図2-1-106 雇用形態 (n=168)

⑦ 決定の経緯

決定の経緯について、自らの希望で実施が 57.1%、会社としての必要性が 17.9%となっている。

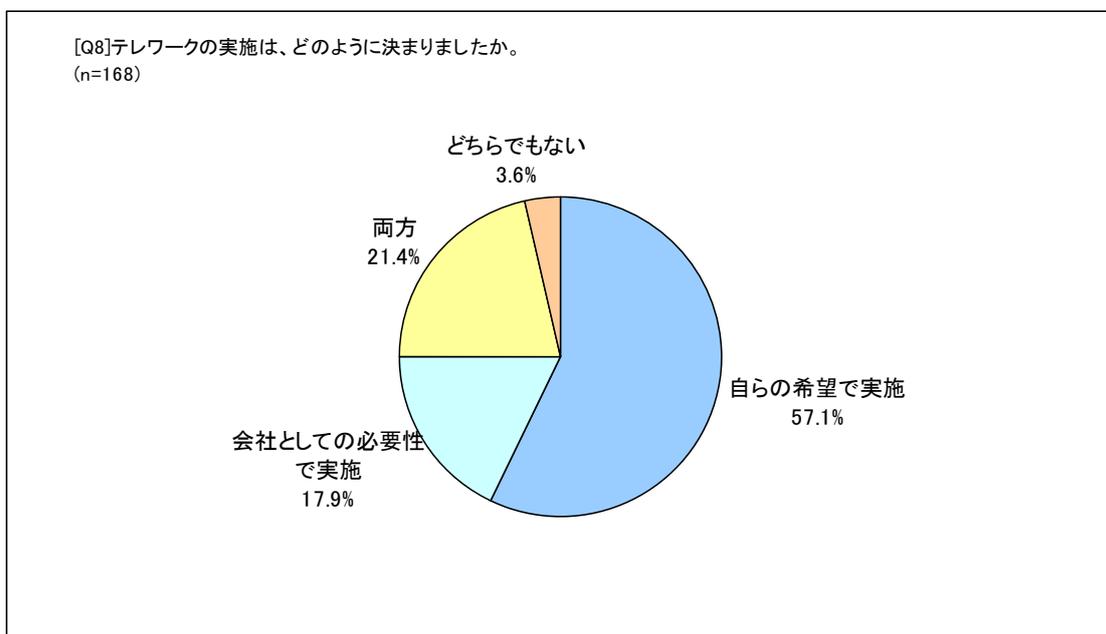


図 2 - 1 - 1 0 7 決定の経緯 (n=168)

⑧ 社内の趨勢

社内の趨勢については、少数 (1~5) が 57.7%、他にいない (自分が最初) が 31.5%と回答している。

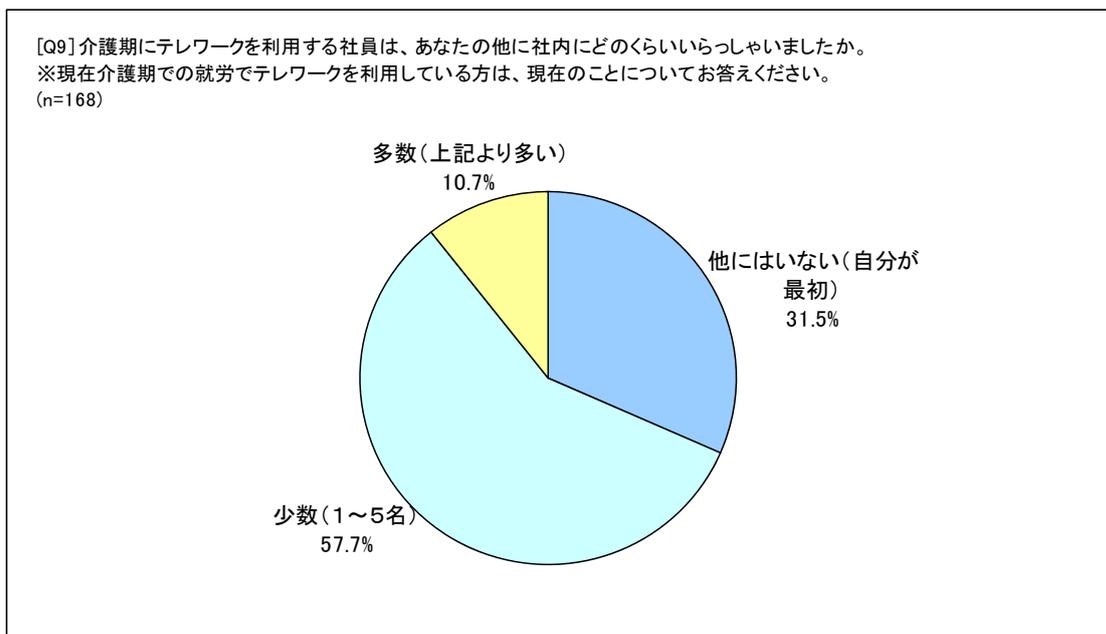


図 2 - 1 - 1 0 8 社内の趨 (n=168)

⑨ 期間

期間については、6ヶ月未満が34.5%、6ヶ月以上～1年未満が32.1%と、1年未満が66.6%を占める。

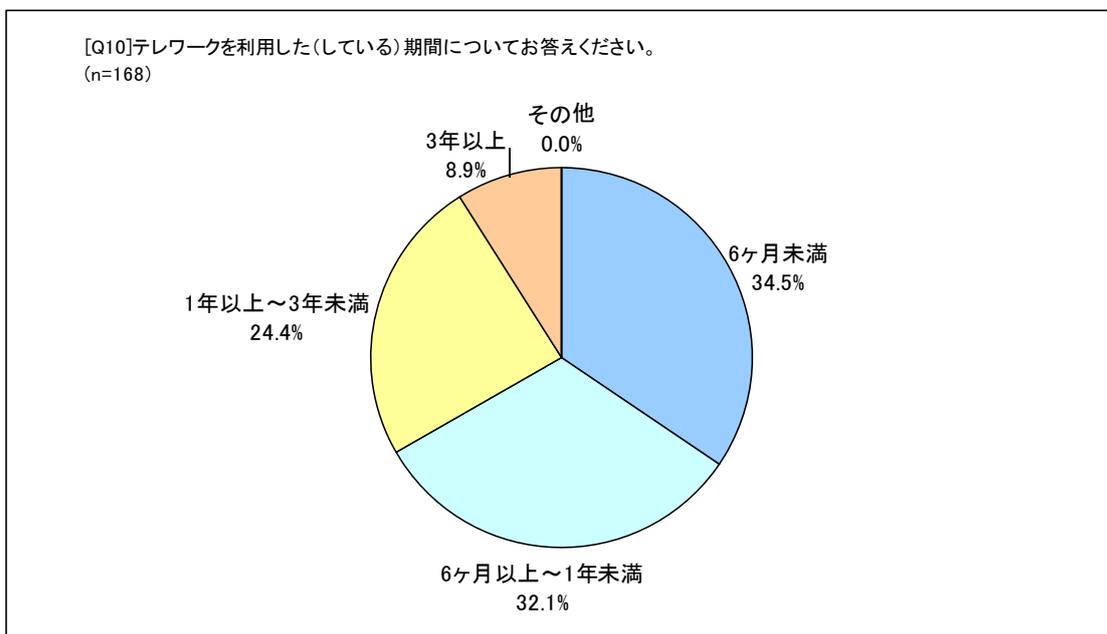


図2-1-109 期間 (n=168)

⑩ 実施頻度

実施頻度については、「週に1～2日程度」が38.7%、次いで「週に3～4日」が36.9%、毎日（週に5日以上）は19.0%となっている。

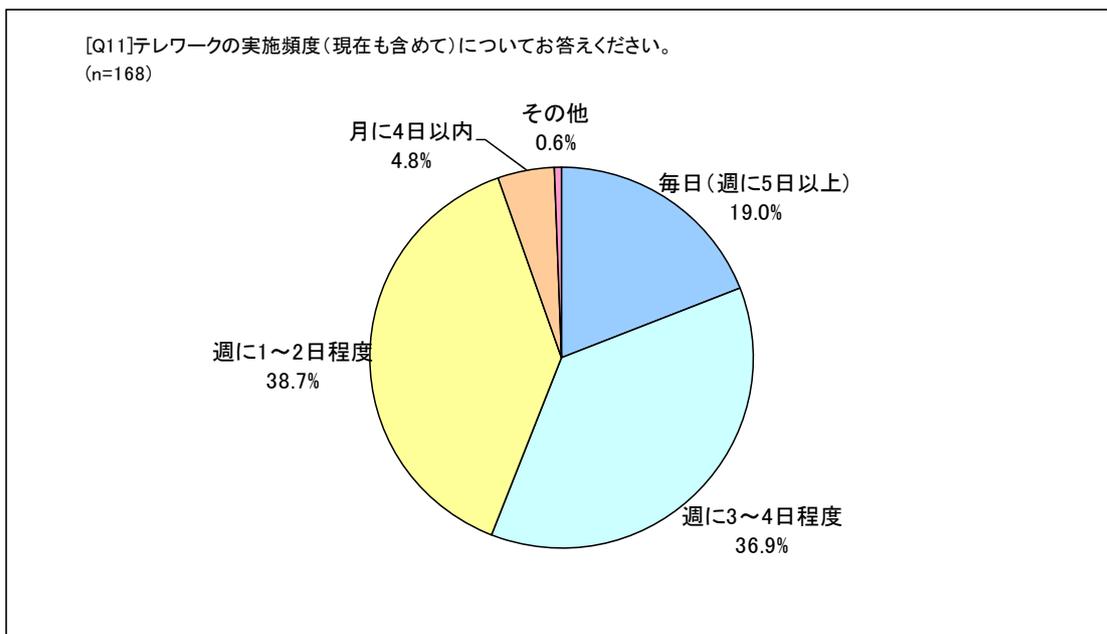


図2-1-110 実施頻 (n=168)

⑪ 残業の有無

残業の有無については、35.1%が、残業が発生したと回答している。

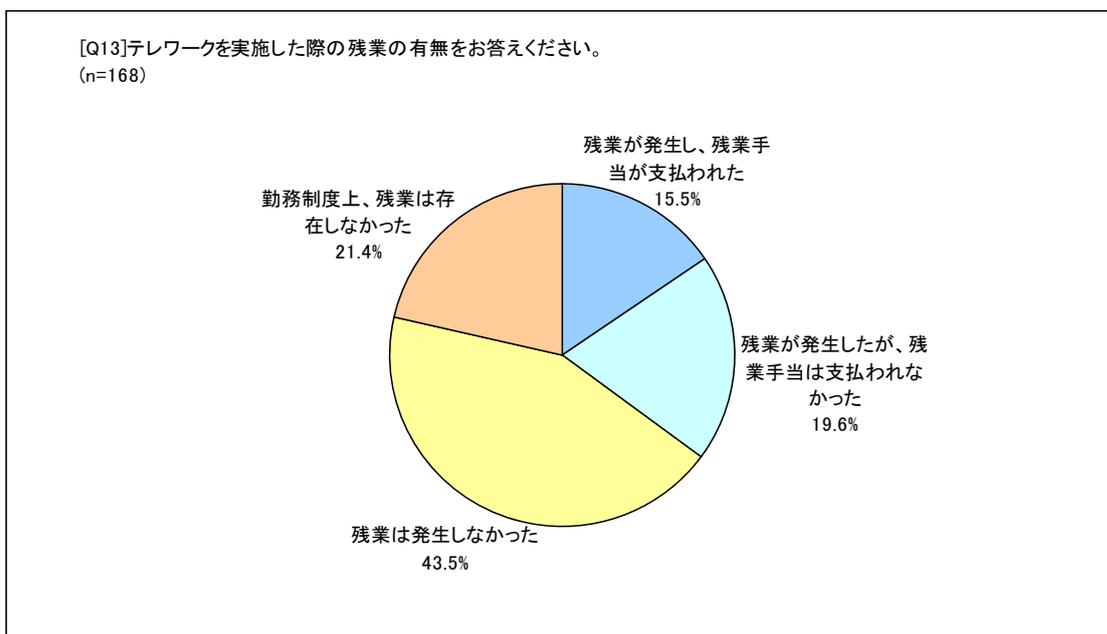


図 2 - 1 - 1 1 1 残業の有無 (n=168)

⑫ 整備機器等

整備機器等については、ほとんどが自己所有のものを利用している。会社経費での整備は、パソコン、インターネット、電話・携帯がやや手厚く整備されている。

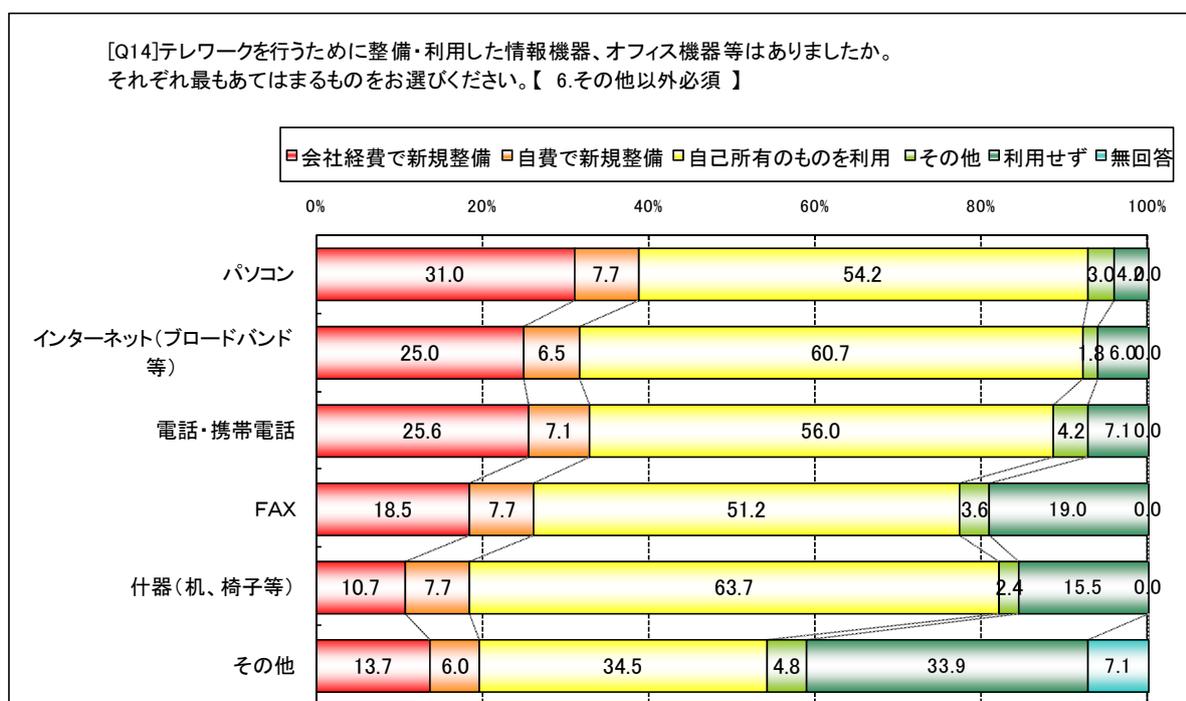


図 2 - 1 - 1 1 2 整備機器等

⑬ コミュニケーション手法

コミュニケーション手法については、メールと電話連絡が中心となっており、メールが92.9%、電話が89.3%、次いで書類配送システムが46.4%となっている。

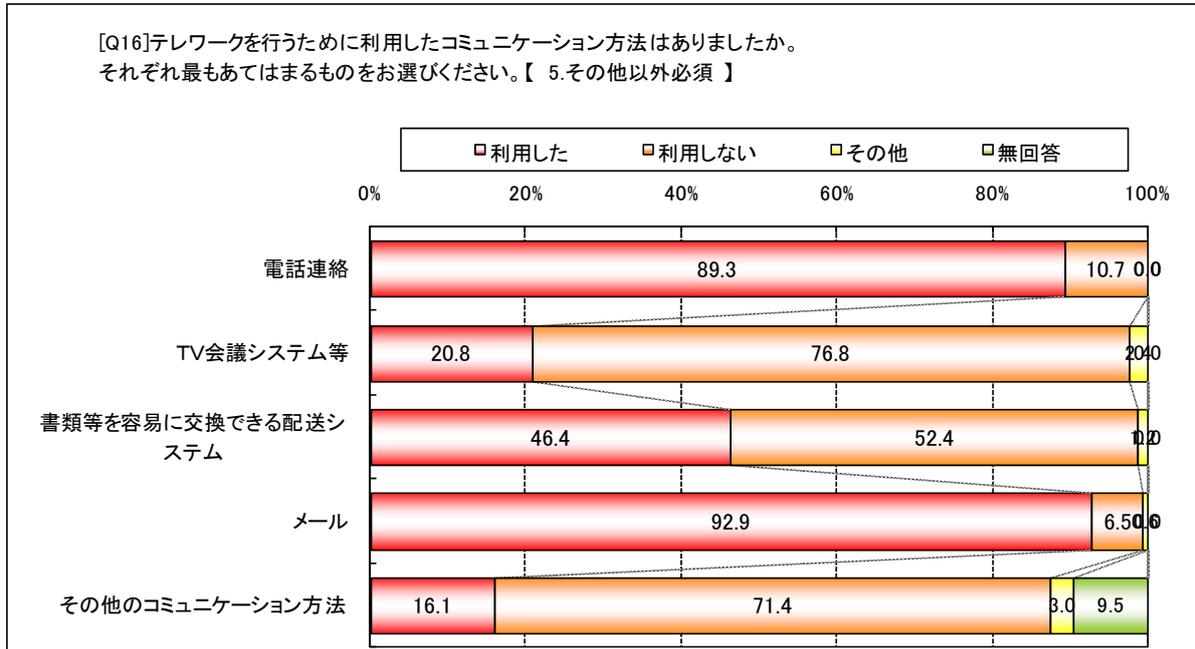
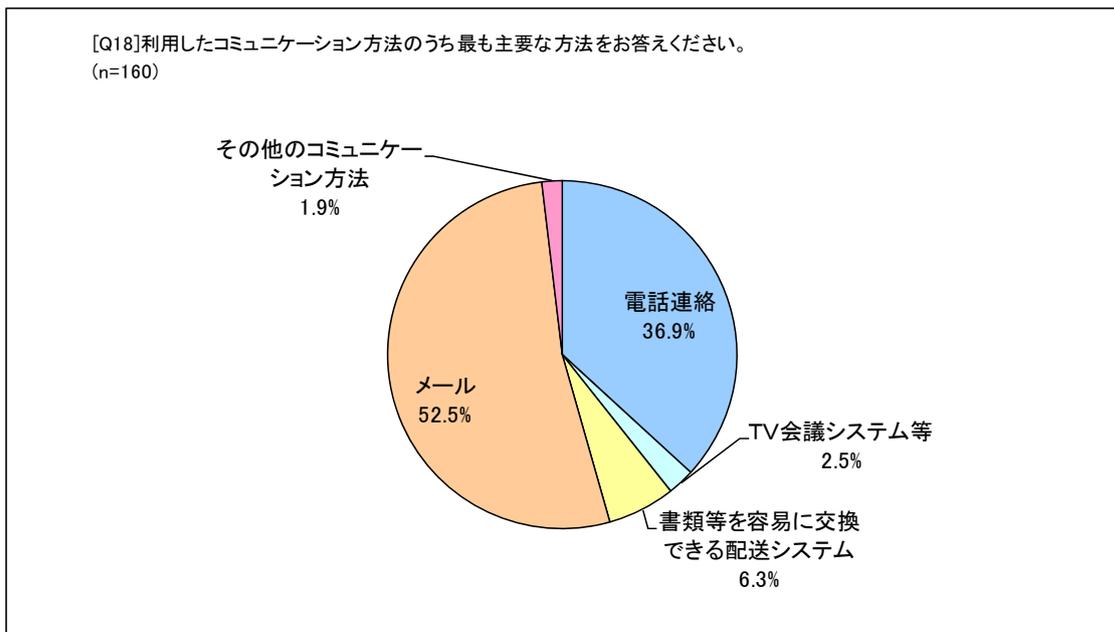


図 2-1-113 コミュニケーション手法

⑭ 最も利用したコミュニケーション手段

最も利用したコミュニケーション手段については、メールが最も多く 52.5%、次いで電話連絡が 36.9%となっている。



2-1-114 最も利用したコミュニケーション手段 (n=160)

⑮ 勤怠管理

勤怠管理については、業務報告の作成・提出は 54.8%、始業時刻・終業時刻の連絡は 53.6%が必ず実施しており、その他の連絡についても約 40%が必ず実施となっている。

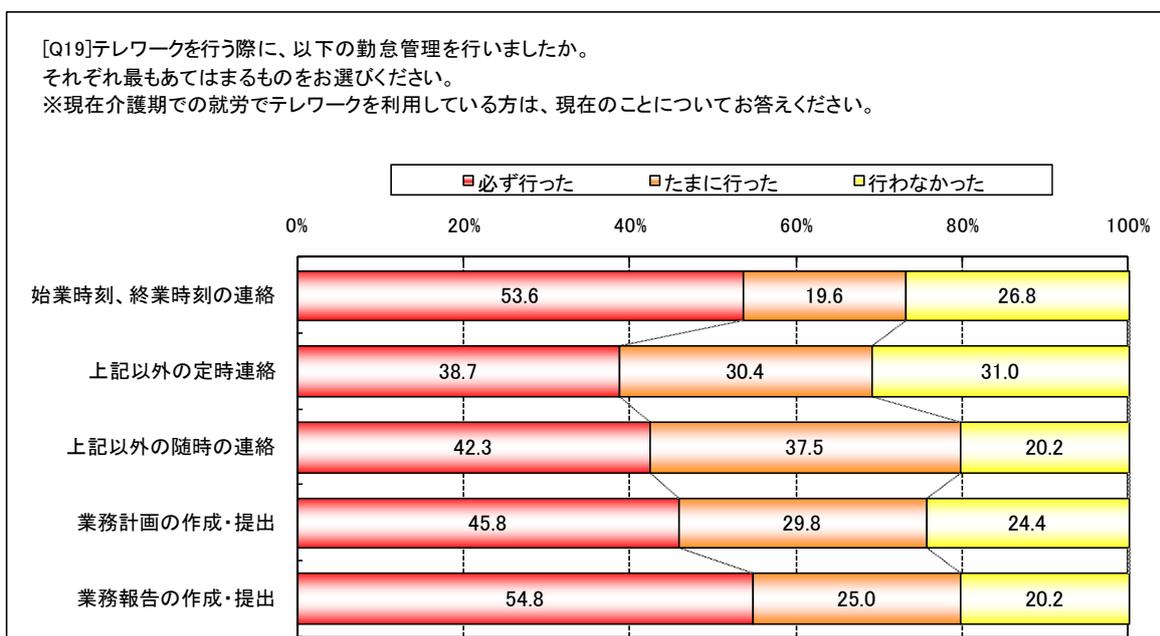


図 2 - 1 - 1 1 5 勤怠管理

⑯ 一緒に導入された勤務制度

一緒に導入された勤務制度については、介護勤務制度（短時間勤務等）が 45.2%、フレックスタイム制が 43.5%を併用している。

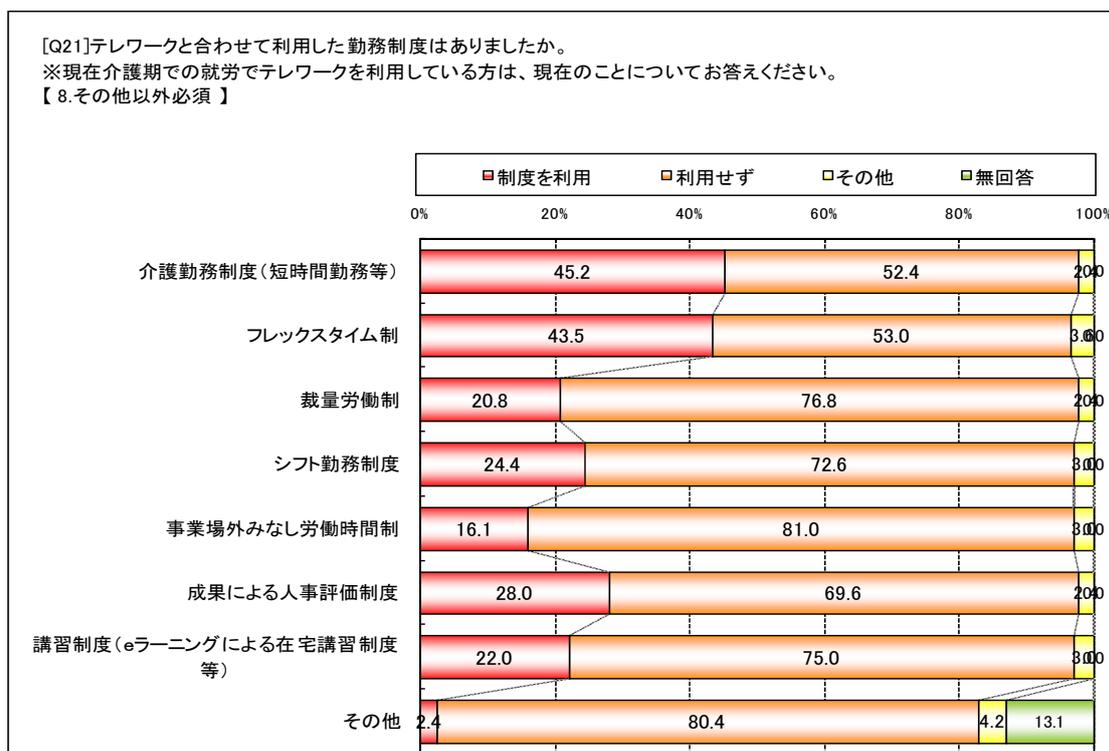


図 2 - 1 - 1 1 6 一緒に導入された勤務制度

⑰ 制度導入による効果

- ・ 制度導入による効果については、フレックスタイム制は83.6%、介護勤務制度（短時間勤務等）及び裁量労働制は82.9%が「効果あり」と回答している。
- ・ 一方で、成果による人事評価制度は53.2%にとどまり、4.3%が逆効果だったと回答している。

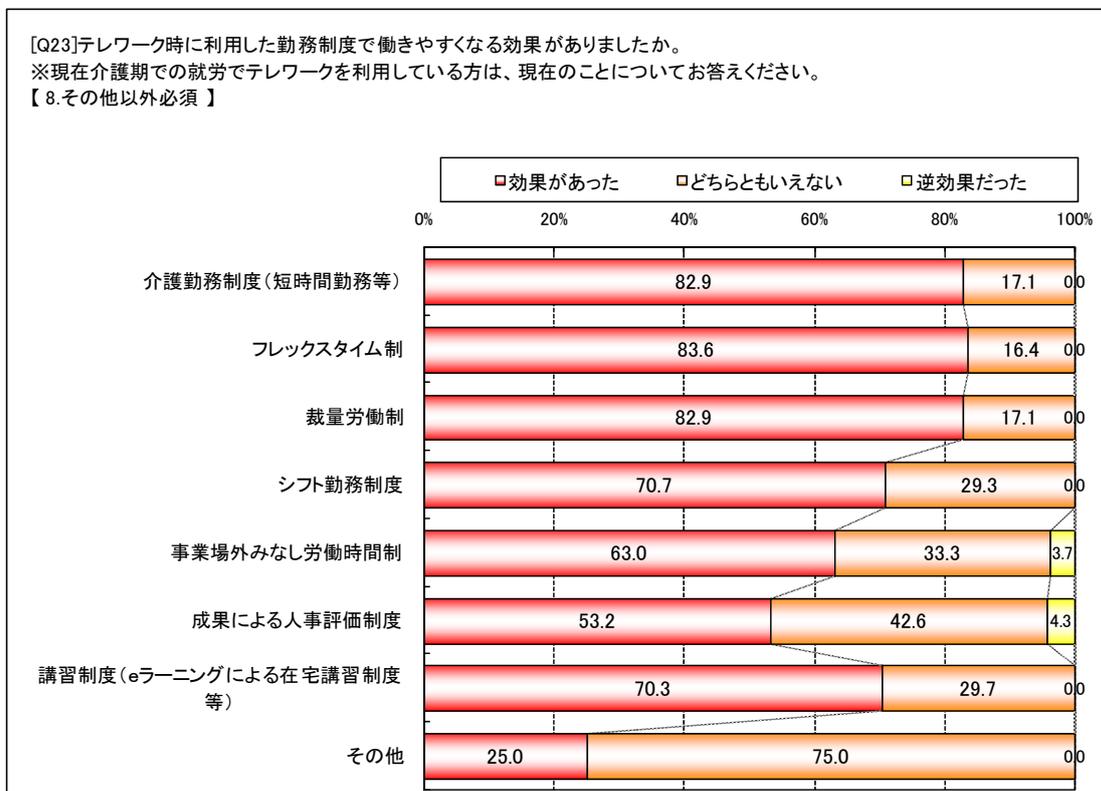


図 2 - 1 - 1 1 7 制度導入による効果

⑱ テレワーク導入の長所・短所

- ・ メリット・デメリットについては、介護の時間確保及び介護期の就労継続に、メリットありと答える回答が70%を超える。
- ・ 一方で、精神的負担の減少が8.9%、肉体的疲労の減少については7%以上がデメリットありと回答している。

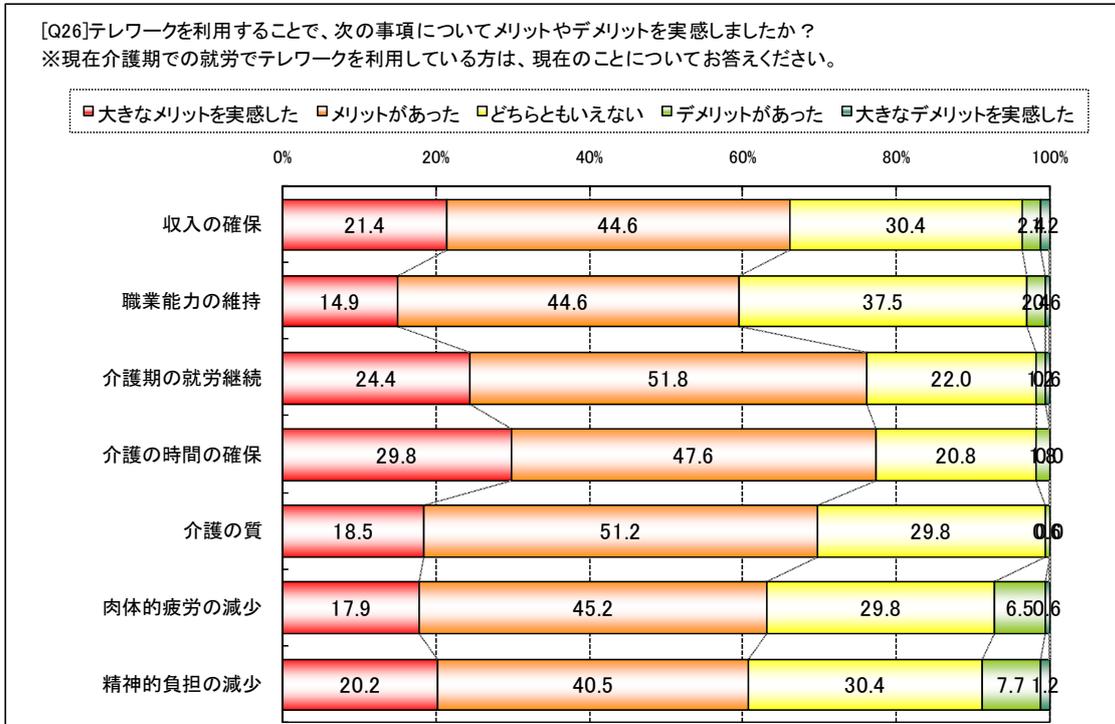


図 2 - 1 - 1 1 8 メリット・デメリット評価

⑲ 課題や工夫

テレワークを利用しやすくするための課題や工夫について寄せられた回答について、主要なものを以下に列挙する。

表2-1-8 テレワークを利用しやすくするための課題や工夫（抜粋）

テーマ	主な自由回答(趣旨)
1 情報通信機器	デスクトップパソコンとノートパソコンを併用して、在宅での移動性を確保すると、被介護者に密着した介護も必要に応じてできます
	FAX、メールなどすぐに連絡がつくと仕事がしやすい
	機器を有効利用
	ウェブカメラ、テレビ電話は必須。
	セキュリティ面の向上を図りたい
	電話連絡は必須
	誰もがパソコンなどの機器を持っているわけではない。
	出費が増えた。
2 コミュニケーション方法	メールだけでなく、ウェブカメラを使うことで、より活発なコミュニケーションが取れる
	内容によって電話・メール等を使い分け常に連絡が取れるようにしておく必要がある。
	定期的な連絡時間の設定で飛び込みがなく、介護と仕事の計画をしやすくなる
	会社に理解してもらえよう密に連絡を取り合った
	どんなことでも、まめに連絡を入れる
	メールが最もコストが掛からない。携帯電話は個人所有だと通話料やパケット料金などの問題もあり賃金が安い場合はストレスになる。
	もっとスムーズな手段が必要
	職場に理解を得られるよう意思疎通をはかることが大切
	メールでは緊急性が出ない
	電話やFAXを使用したときも会社負担がよい。
3 勤務制度	自由な勤務日の設定による働く意欲が増進
	いろんな制度が選択できればいい。
	仕事の準備・報告等、すべてサイト内で行えるので効率が良い。
	連絡等にかかる時間、労力、また印刷代、配送代などの諸経費を鑑みての報酬設定
	業務内容が許す限り時間の使い方の自由度が高いことが望ましい。
	裁量労働制とフレックスタイム制の併用が望ましい
	在宅のデメリットのひとつとして、勤務時間が細切れ、あるいは不規則になりやすいので、これをいかに管理するかこの制度的保証が必要と思われまます。
	労働時間に対する賃金の見直し
	選択肢の充実
	会社の理解
4 その他	認知度が低い
	仕事と介護の時間がわけにくい
	上司および同僚との意思の疎通
	時間外手当の申告制度
	会社の理解
	環境が違うので非能率的。

b) 介護勤務経験者でテレワーク未経験者 アンケート

I) アンケート概要

- ・ アンケート方法：インターネットアンケート
- ・ アンケート対象者：介護期に就労経験がある 25 歳以上の男女
(テレワークの利用経験なし)
- ・ アンケート規模：349 名（男性 177 名、女性 172 名）
- ・ アンケート期間：（事前スクリーニング調査）2009 年 2 月 21 日（土）～24 日（火）
（本アンケート）2009 年 2 月 26 日（木）～28 日（土）

事前スクリーニング調査では、条件を満たす対象者の少ないグループも確実にサンプルを確保するねらいで、平行して調査を行った「育児期におけるテレワーク利用」の調査対象者と併せて、以下のように回答サンプルを抽出した。

調査対象候補者 52,140 名から、まず「介護期にテレワーク経験ある者」を第 1 優先とし、以下「育児期にテレワーク経験ある者」、「介護勤務経験のある者」、「育児勤務経験のある者」の順で回答者を抽出した。育児未経験でテレワーク利用可能性のある者と、介護未経験でテレワーク利用可能性のある者については、属性に合致する候補者が十分に多いため、回答者をランダムに抽出した。

II) 調査結果のポイント

① 回答者が経験した勤務制度

介護期の就労制度については、所定外労働時間の免除が最も多く、フレックスタイム制が続いている。なお、その他では、「特別な就労制度は無かった」という回答が多く寄せられた。

[Q8]介護期にはどのような就労制度を利用していましたか。
※現在介護就労中の方は、現在のことをお答えください。
(n=349)

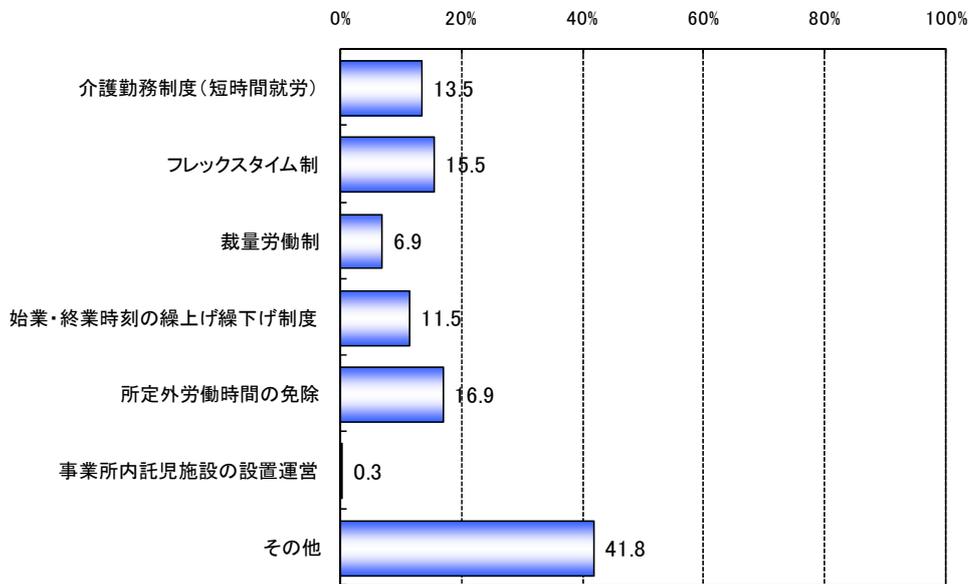


図 2 - 1 - 1 1 9 経験した勤務制度

② 回答者の雇用形態

回答者の介護期の雇用形態は、常勤正規雇用が 64.8%と最も多く、次いで常勤非正規雇用が 30.1%となっている。

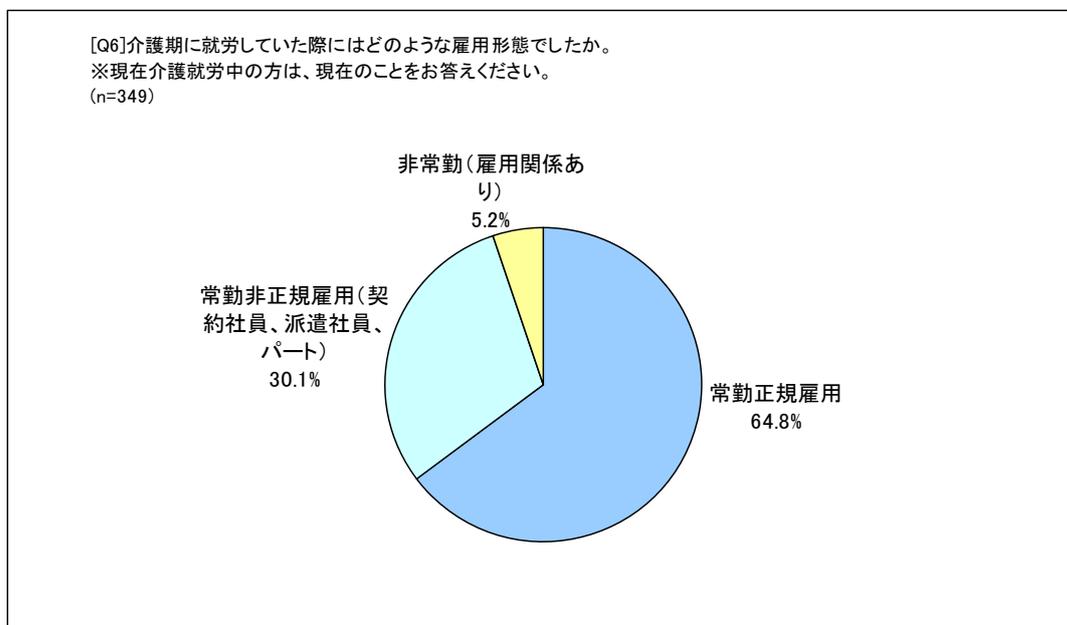


図 2 - 1 - 1 2 0 雇用形態 (n=349)

③ テレワークの利用意向

テレワーク利用意向については、使用した(する)と思うが 49.3%、利用しなかった(しない)が 50.7%と、ほぼ半々となっている。

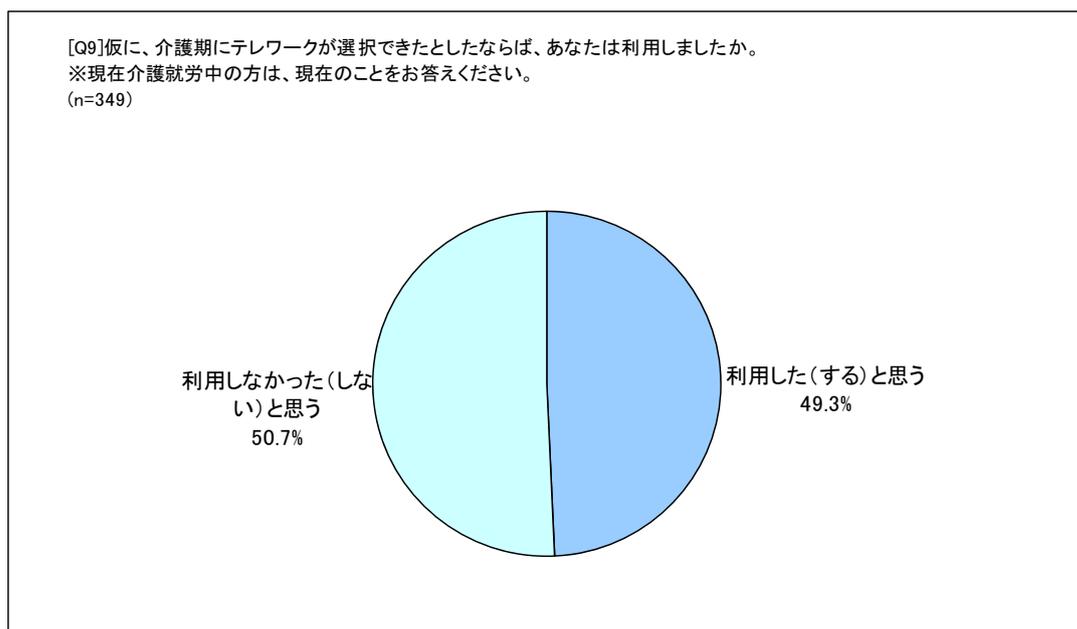


図 2 - 1 - 1 2 1 テレワークの利用意向 (n=349)

④ テレワークへ期待する効果

期待する効果については、就業時間の自由度が 58.7%と最も多い。次いで肉体的疲労の減少が 43.8%、収入の確保が 41.5%と続いている。

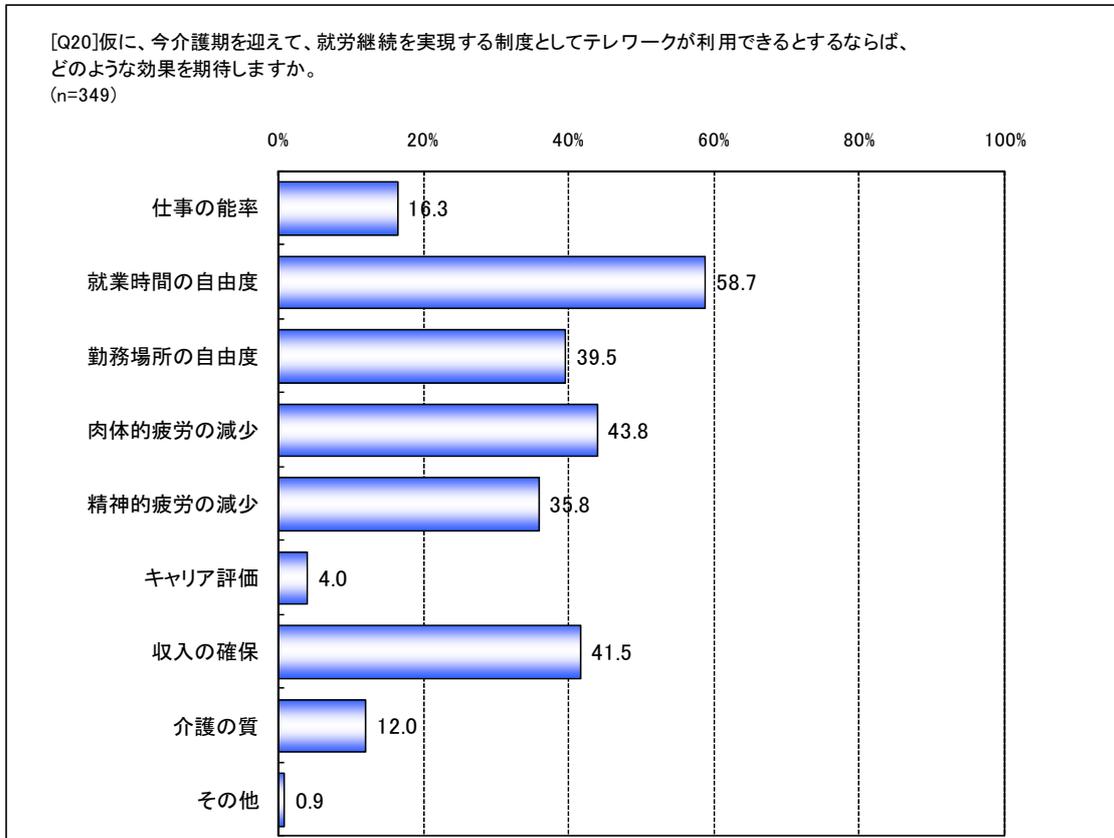


図 2 - 1 - 1 2 2 テレワークへ期待する効果

⑤ テレワークを利用しないと思う理由

テレワークを利用しないと思う理由で最も多いのは、「仕事がテレワークに適さない」で57.6%、次いで「仕事を家庭に持ち込みたくない」が26.0%と続いている。

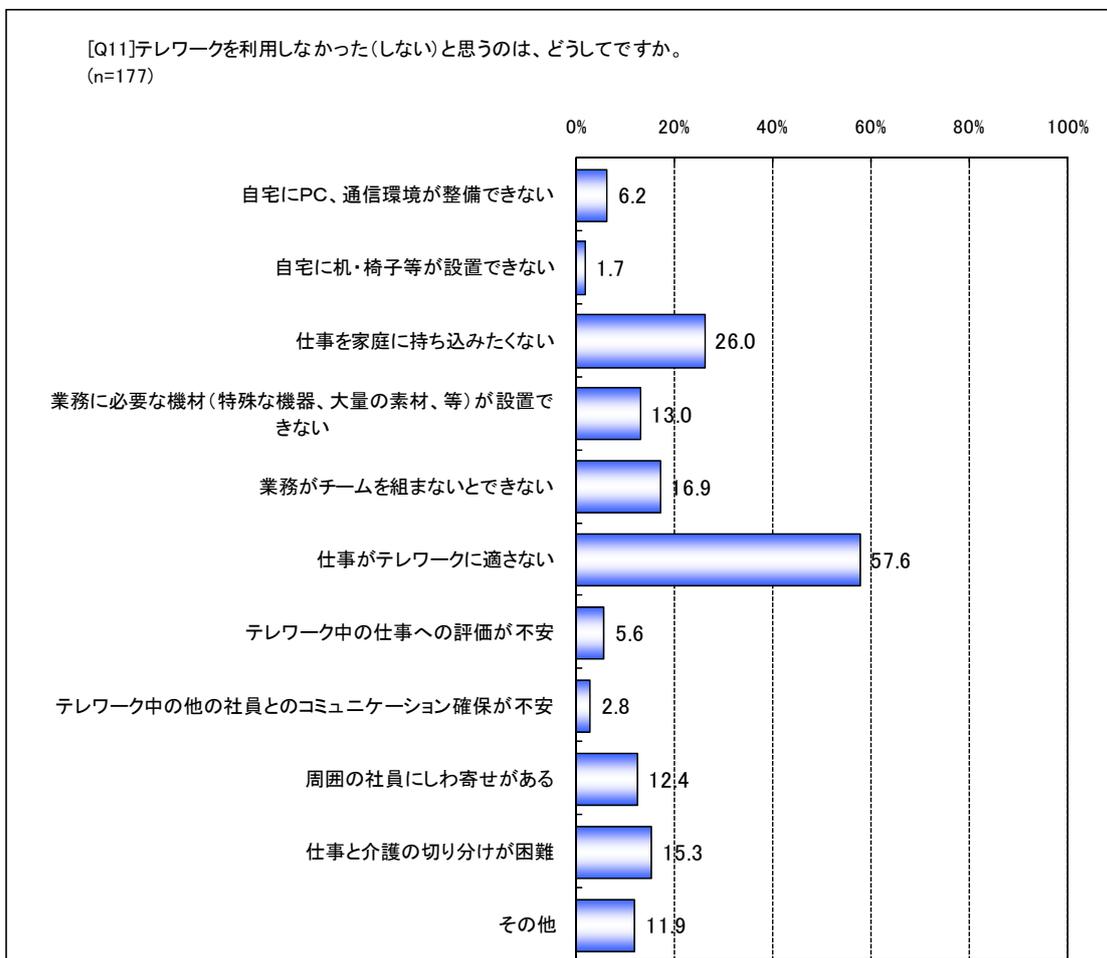


図 2 - 1 - 1 2 3 テレワークを利用しないと思う理由

III) 回答者の基本属性

① 性別

性別については、男性が 50.7%、女性が 49.3% とほぼ半々である。

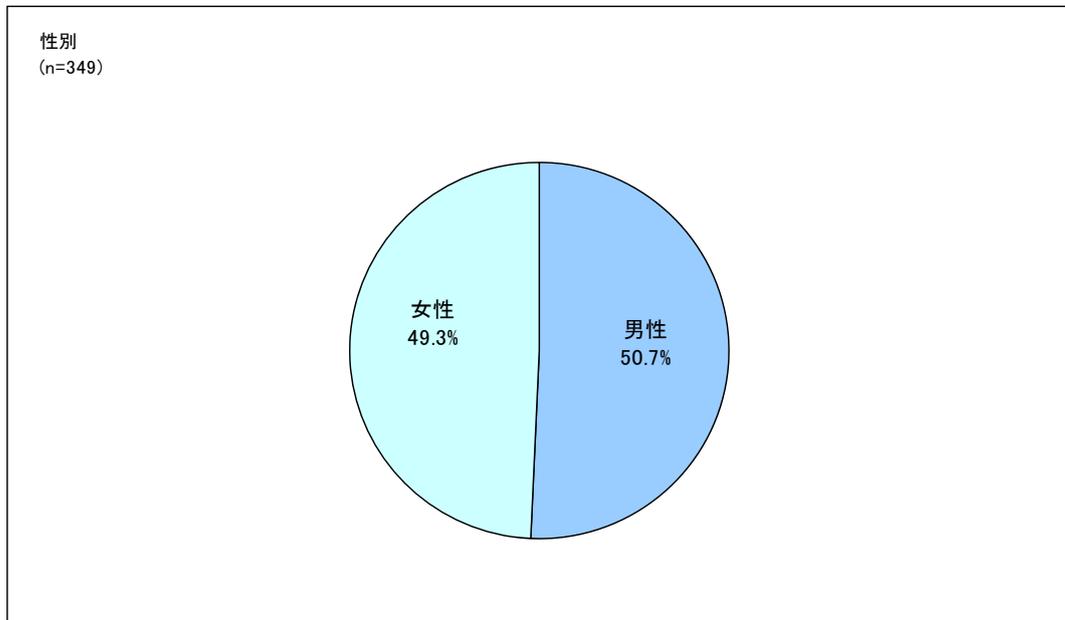


図 2 - 1 - 1 2 4 性別 (n=349)

② 年齢

年齢については、50代が 26.4%、40代が 27.8%、30代が 27.2% でそれぞれ約 1/4 を占める。

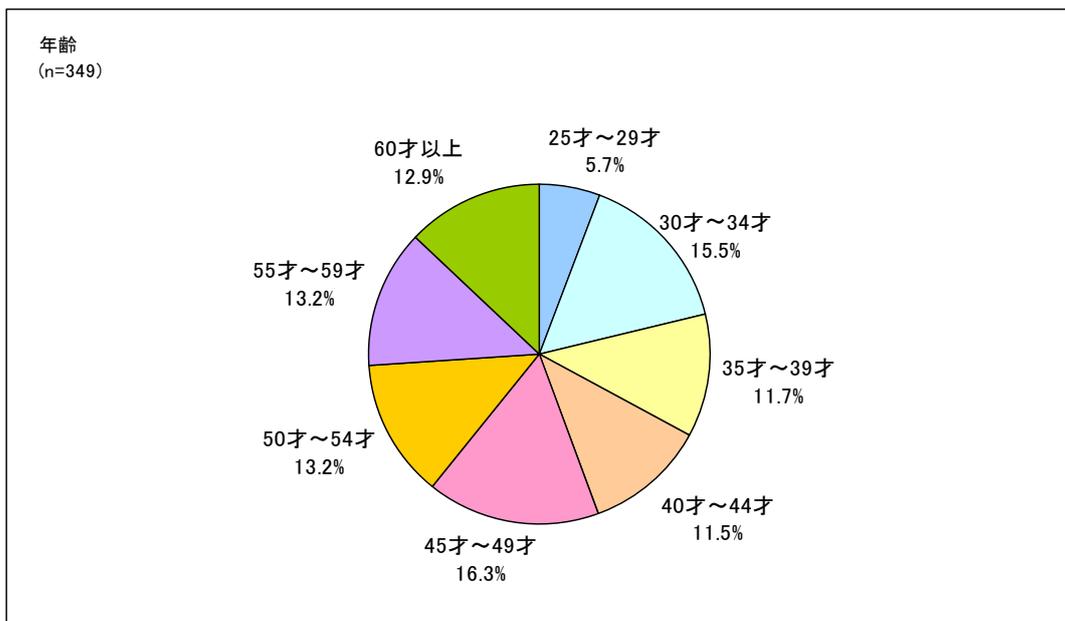


図 2 - 1 - 1 2 5 年齢 (n=349)

男女別に見ると、男性では、45才～49才が18.1%、55才～59才と60才以上が16.4%と、比較的高齢の割合が高い。女性では、30才～34才が21.5%と最も高く、男性に比べると若年の割合が高い傾向にある。

		n=	□25才～29才	□30才～34才	□35才～39才	□40才～44才	□45才～49才	□50才～54才	□55才～59才	□60才以上	(%)
	全体	(349)	5.7	15.5	11.7	11.5	16.3	13.2	13.2	12.9	
性別	男性	(177)	2.8	9.6	9.6	11.3	18.1	15.8	16.4	16.4	
	女性	(172)	8.7	21.5	14.0	11.6	14.5	10.5	9.9	9.3	

図2-1-126 性別と年齢の比較 (n=349)

③ 居住地

居住地については、関東地方が39.3%、次に中部地方が16.9%、近畿地方が14.9%と続き、全体の71.1%を占める。九州地方が10.0%と他の地方より若干多くなっている。

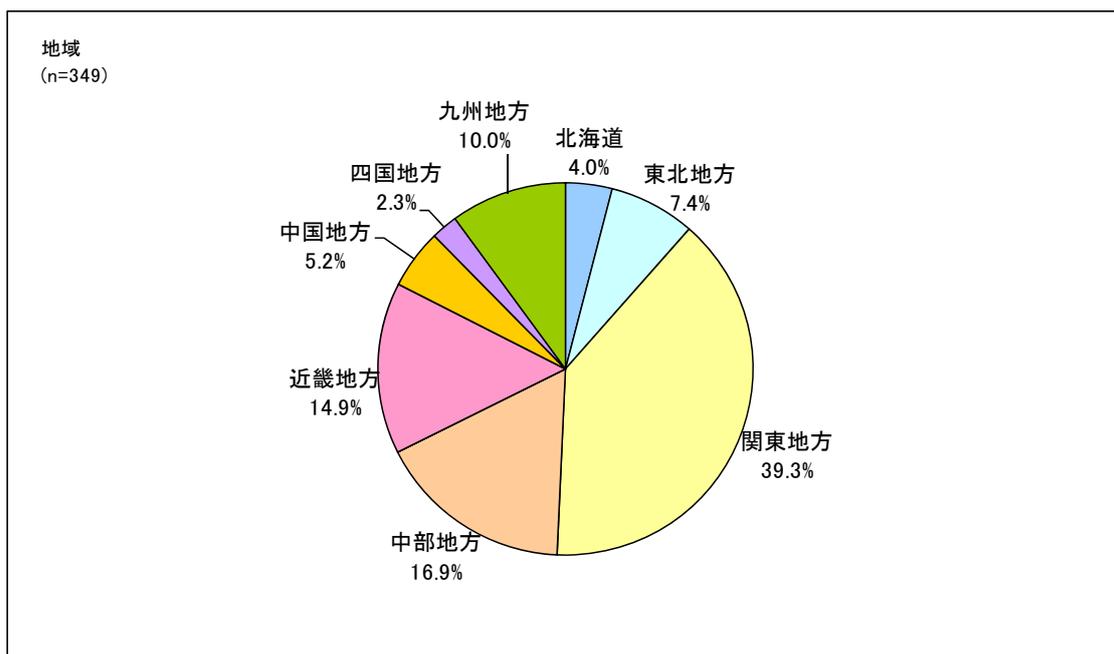


図2-1-127 居住地 (n=349)

④ 婚姻

婚姻については、既婚が 66.5%、未婚が 33.5%となっている。

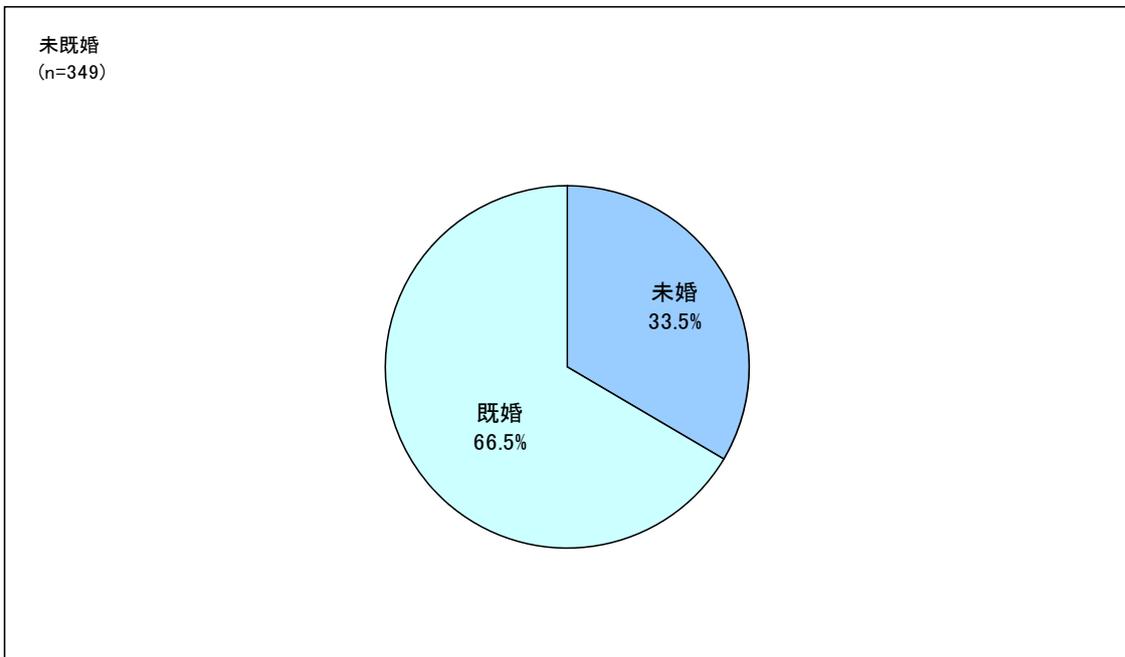


図 2 - 1 - 1 2 8 婚姻 (n=349)

⑤ 子供の有無

子供の有無については、子供ありが 57.3%、子供なしが 42.7%となっている。

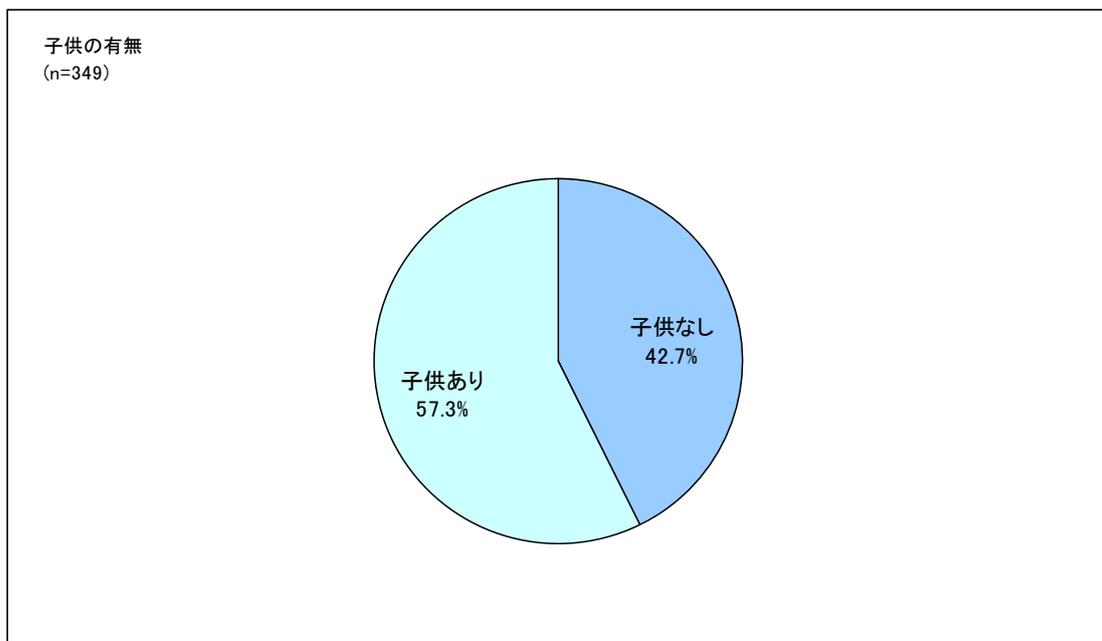


図 2 - 1 - 1 2 9 子供の有無 (n=349)

⑥ 職業

職業については、会社員が多く、全体の 45.6%を占めるが、テレワーク経験者より少なめである。

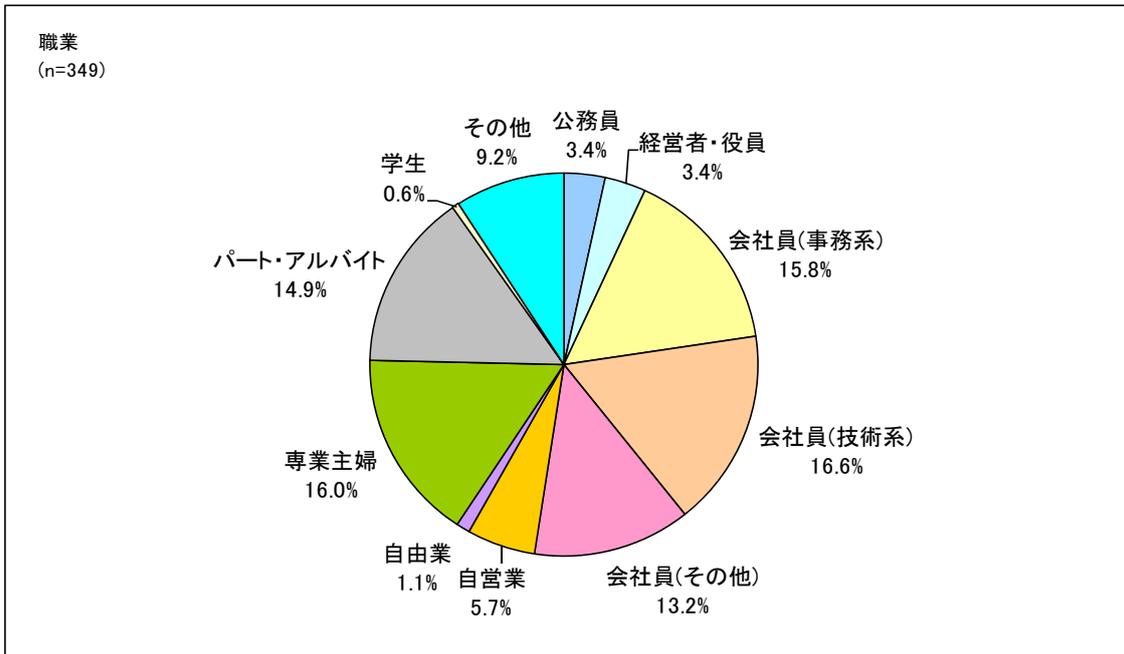


図 2 - 1 - 1 3 0 職業 (n=349)

IV) 集計結果

① 開始時期

開始時期については、2006 年が 11.5%、2007 年が 10.3%、2005 年が 8.9%で、最近 5 年間で 39.9%を占める。1989 年以前も 9.7%となっている。

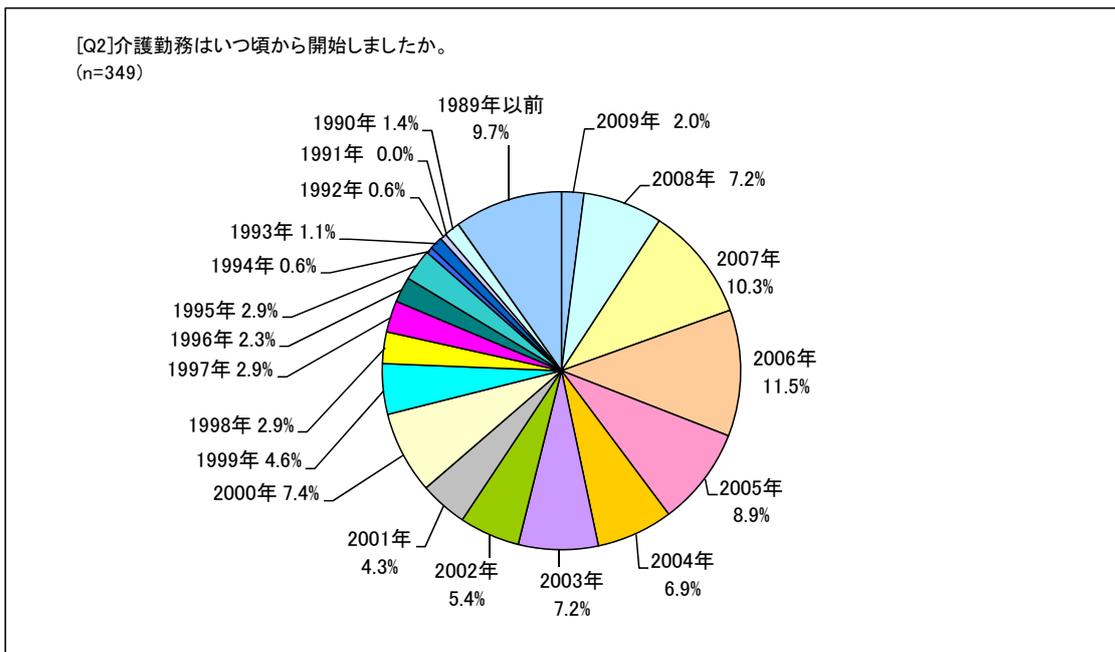


図 2 - 1 - 1 3 1 開始時 (n=349)

② 当時の職種

当時の職種については、販売・サービスが21.8%と最も多く、次いで営業が13.2%となっている。

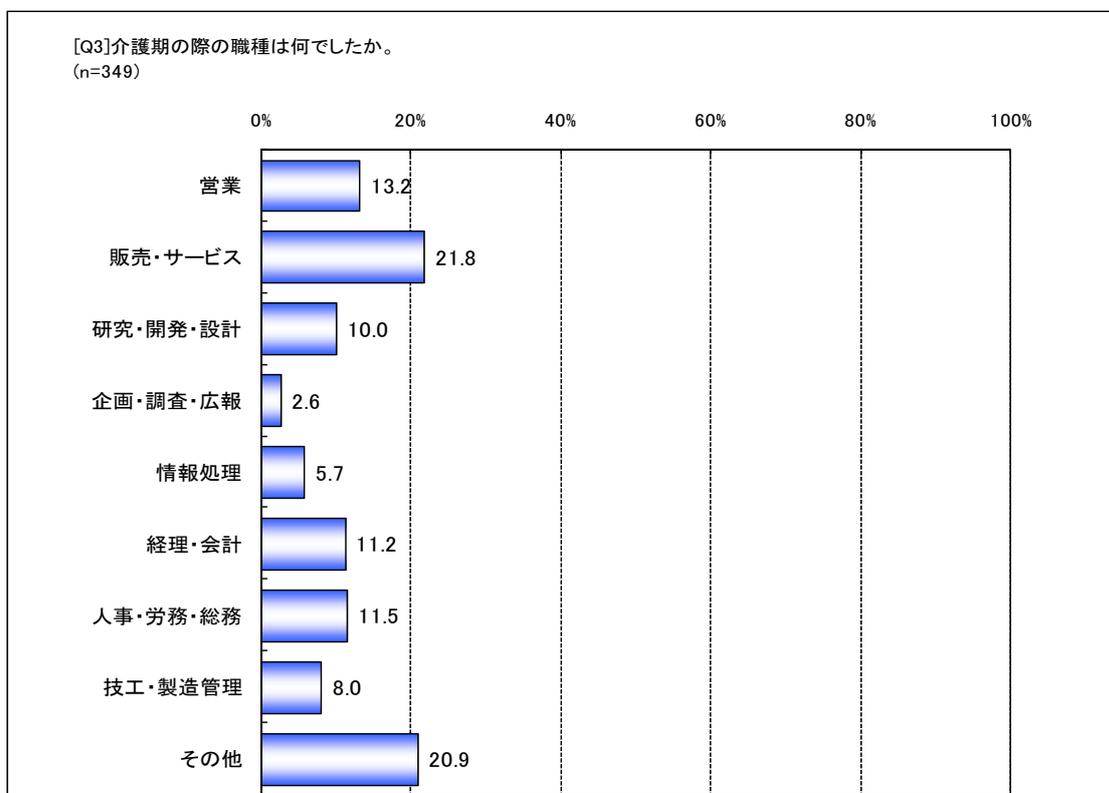


図 2 - 1 - 1 3 2 当時の職 (n=349)

③ 通勤時間

通勤時間については、30分以上60分未満が31.5%、15分以上30分未満が26.9%、15分未満・通勤なしが21.2%となっており、60分未満が79.6%を占める。

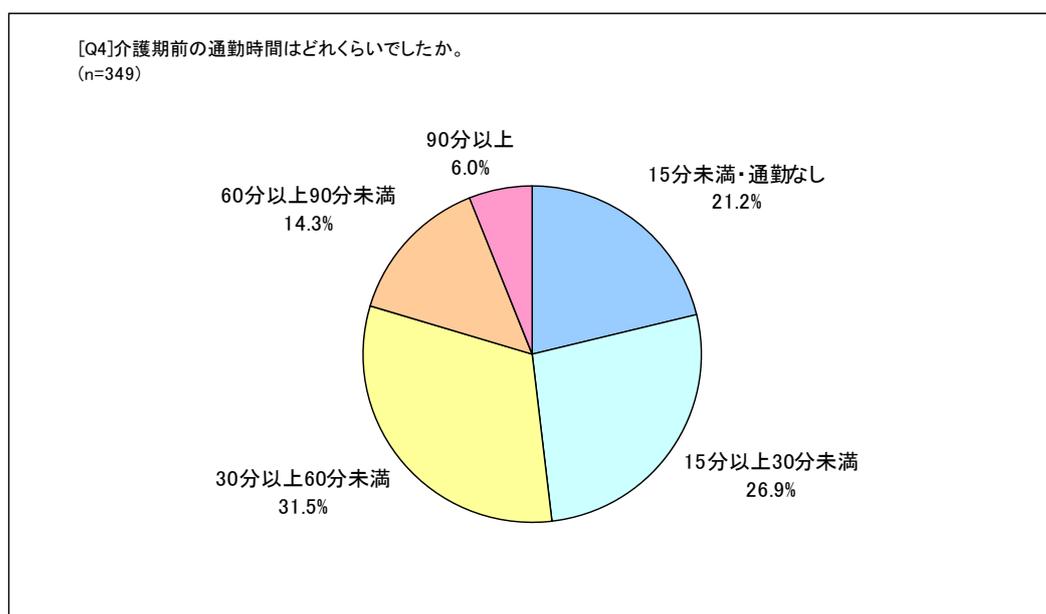


図 2 - 1 - 1 3 3 通勤時間 (n=349)

④ 業務内容

業務内容については、顧客など社外との連絡調整が18.3%、経理・会計事務が16.0%と多くなっている。

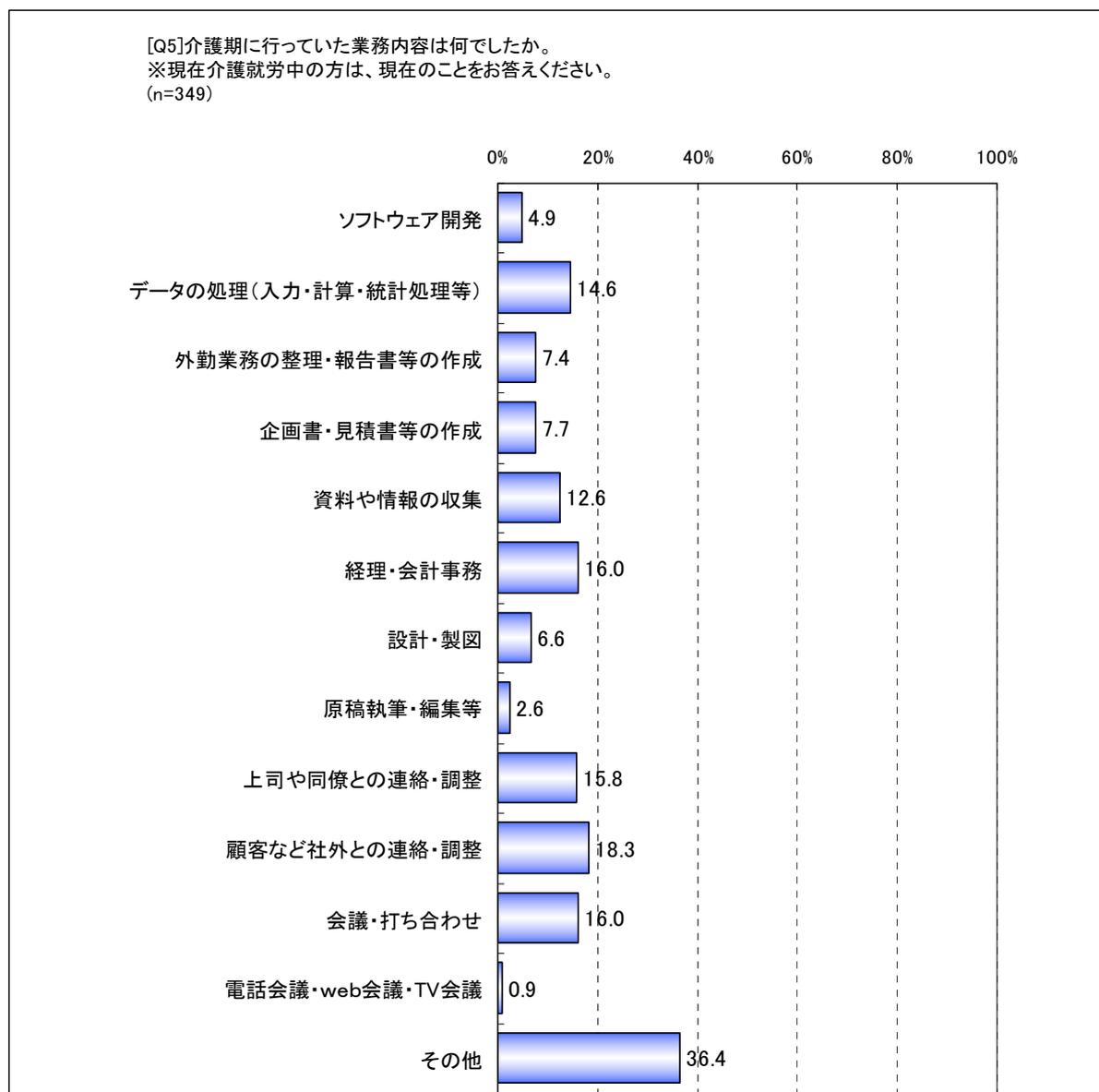


図 2 - 1 - 1 3 4 業務内容 (n=349)

⑤ 雇用形態

雇用形態については、常勤正規雇用 64.8%、次いで常勤非正規雇用（契約社員、派遣社員、パート）が 30.1%となっており、常勤雇用者が 94.9%を占めている。

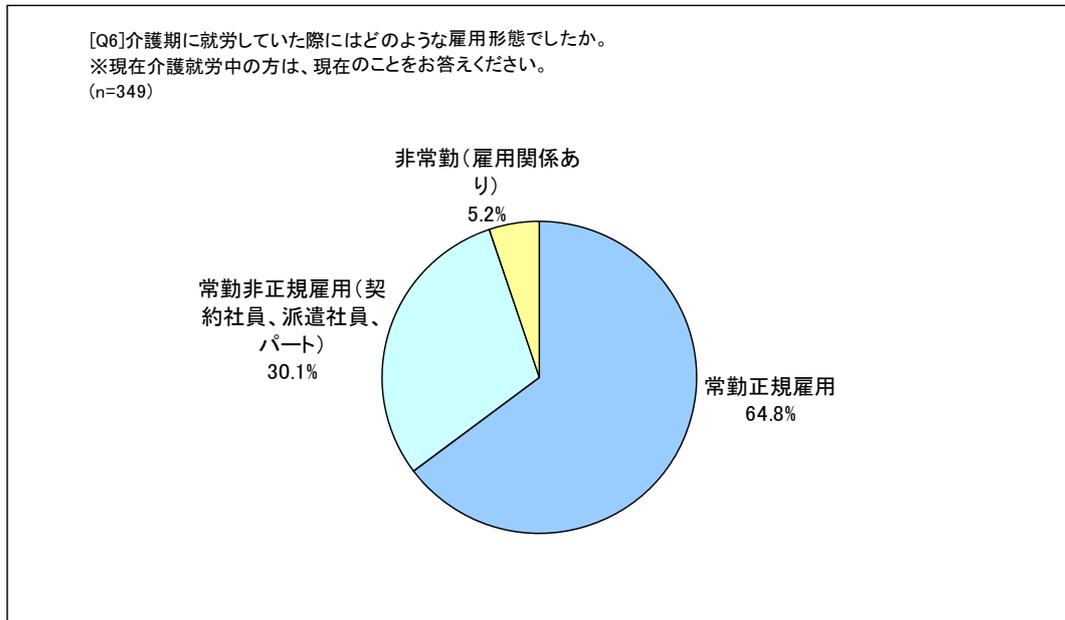


図 2 - 1 - 1 3 5 雇用形態 (n=349)

⑥ 介護期の就労制度

介護期の就労制度については、所定外労働時間の免除が 16.9%、次いでフレックスタイム制が 15.5%。その他の回答が多く、「特に無し」「何も利用しない」の回答が大半である。

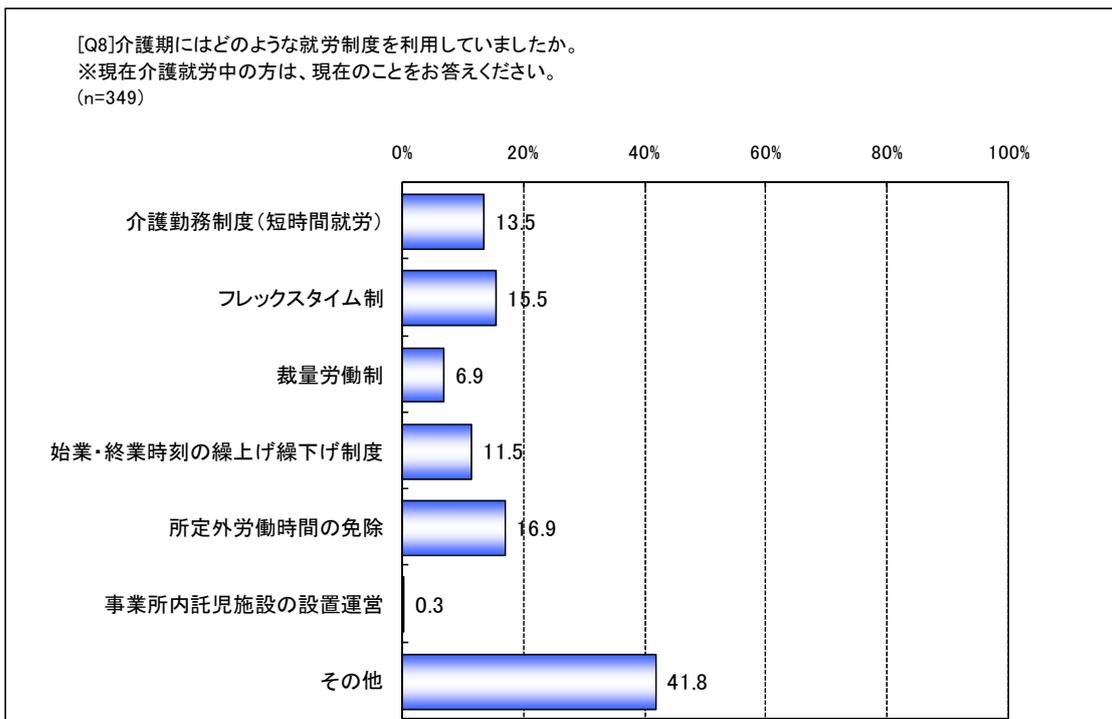


図 2 - 1 - 1 3 6 介護期の就労制度 (n=349)

⑦ テレワーク利用意向

テレワーク利用意向については、利用した（する）は 49.3%、使用しなかった（しない）が 50.7%で、ほぼ二分している。

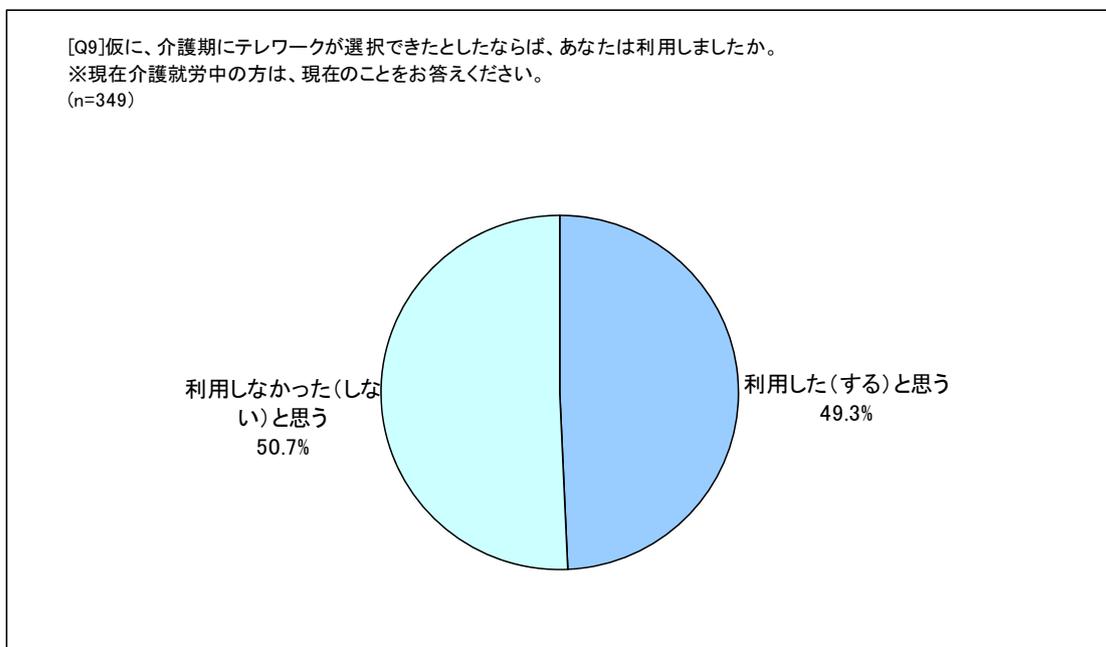


図 2 - 1 - 1 3 7 テレワーク利用意向 (n=349)

⑧ 利用しない理由

利用しない理由については、57.6%が「仕事がテレワークに適さない」と回答している。次いで、「仕事を家庭に持ち込みたくない」が26.0%となっている。

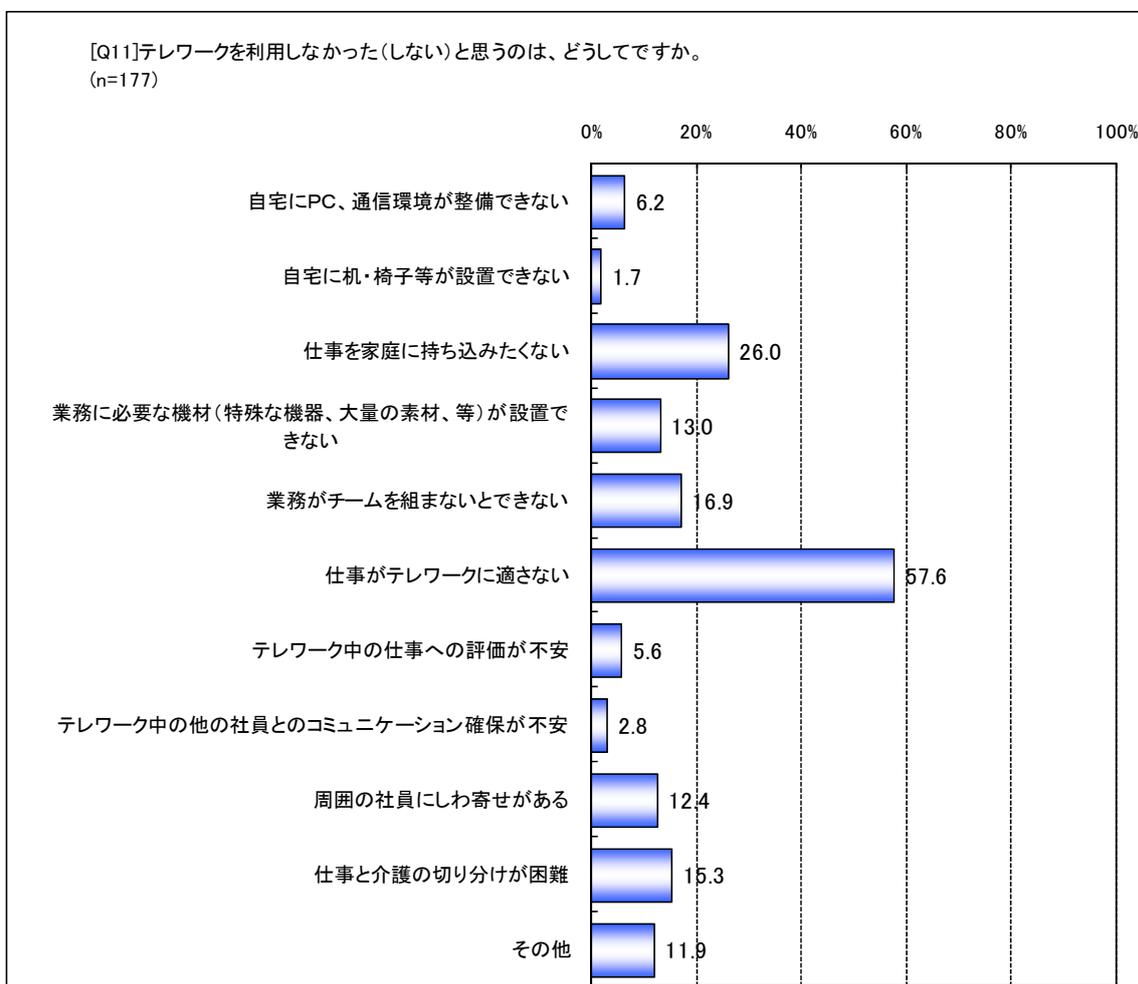


図 2 - 1 - 1 3 8 利用しない理由 (n=177)

⑨ 利用したい人が希望する利用形態

利用したい人が希望する利用形態については、「部分在宅勤務」が 49.4%、「完全在宅勤務」が 32.6%で、在宅勤務の希望は 82.0%となっている。

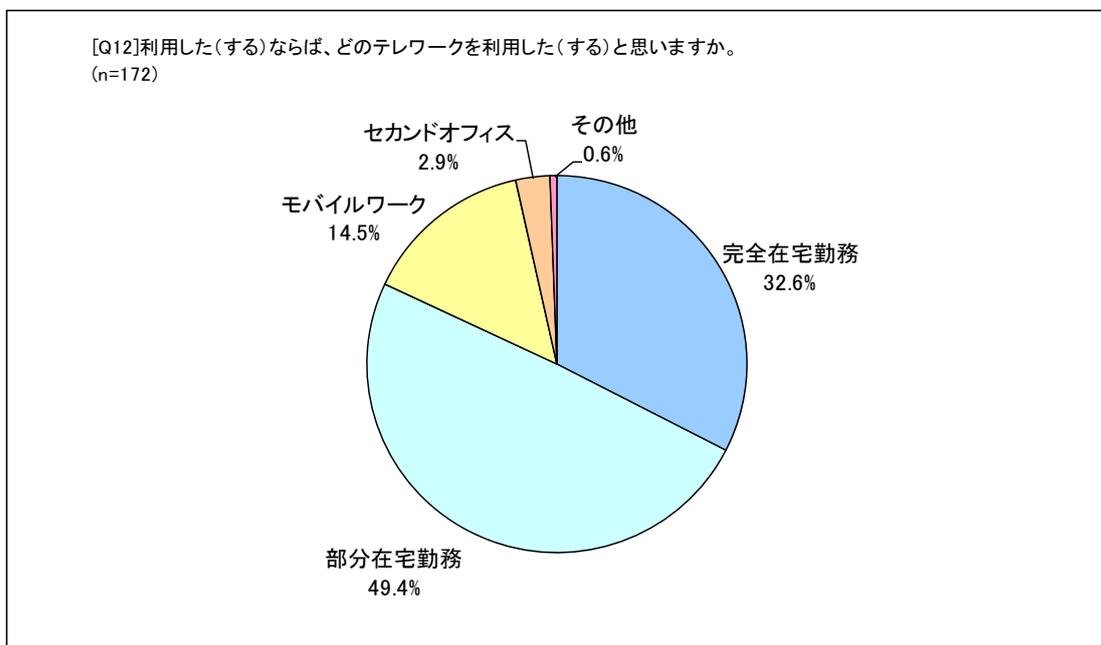


図 2-1-139 利用したい人が希望する利用形態 (n=172)

⑩ 希望する利用期間

希望する利用期間については、最も多いのが 3 年以上で 29.7%、次いで、1 年以上～3 年未満が 29.1%。これらを合わせると、58.8%を占める。

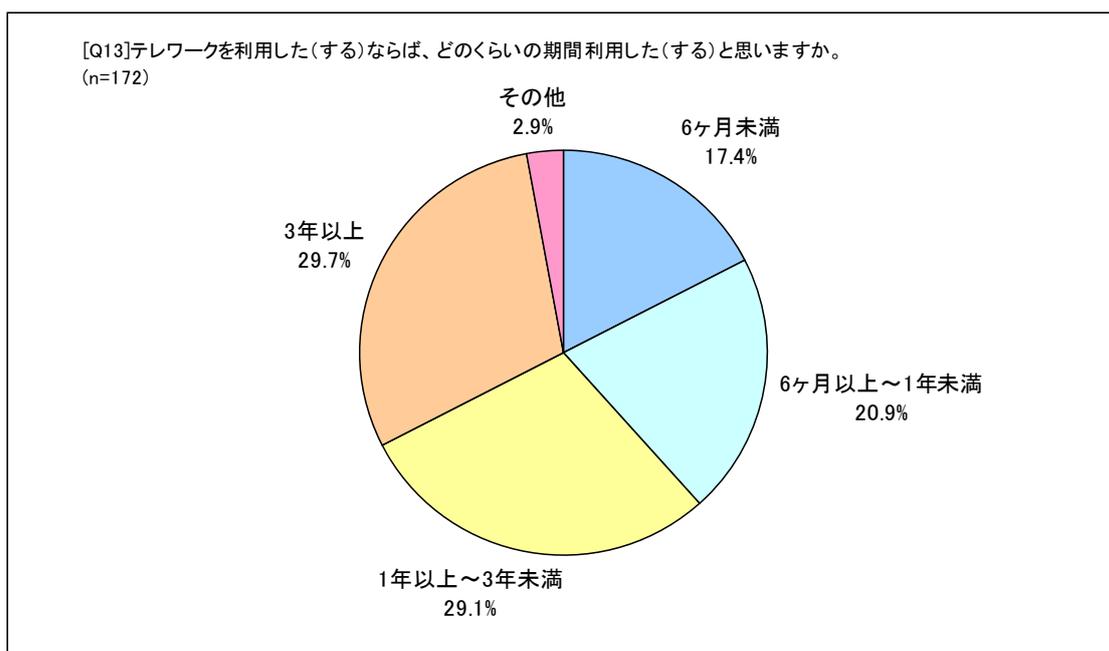


図 2-1-140 希望する利用期間 (n=172)

⑪ 実施頻度

実施頻度については、週に3～4日程度が43.6%、毎日（週に5日以上）が36.0%で、これらを合わせると79.6%を占める。

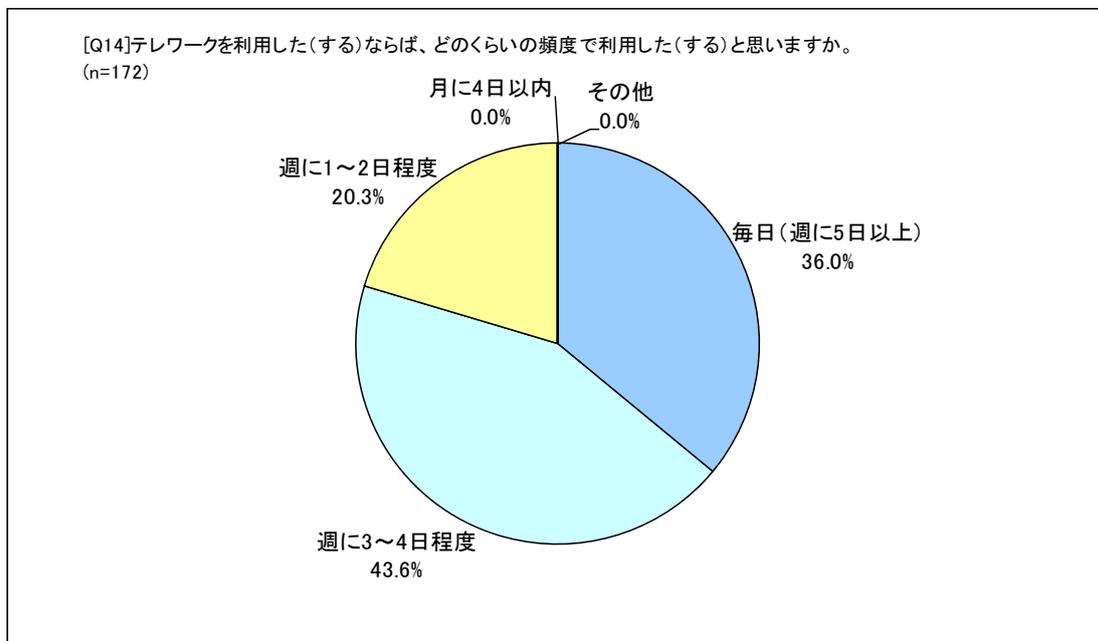


図2-1-141 実施頻度 (n=172)

⑫ 就労環境

就労環境については、PC・インターネット（ブロードバンド）等、電話・FAX・携帯電話等の情報機器を重要とする回答が多い。介護勤務制度（短時間勤務等）との組み合わせについては51.6%だが、その他の制度との組み合わせについても30%以上が重要としている。

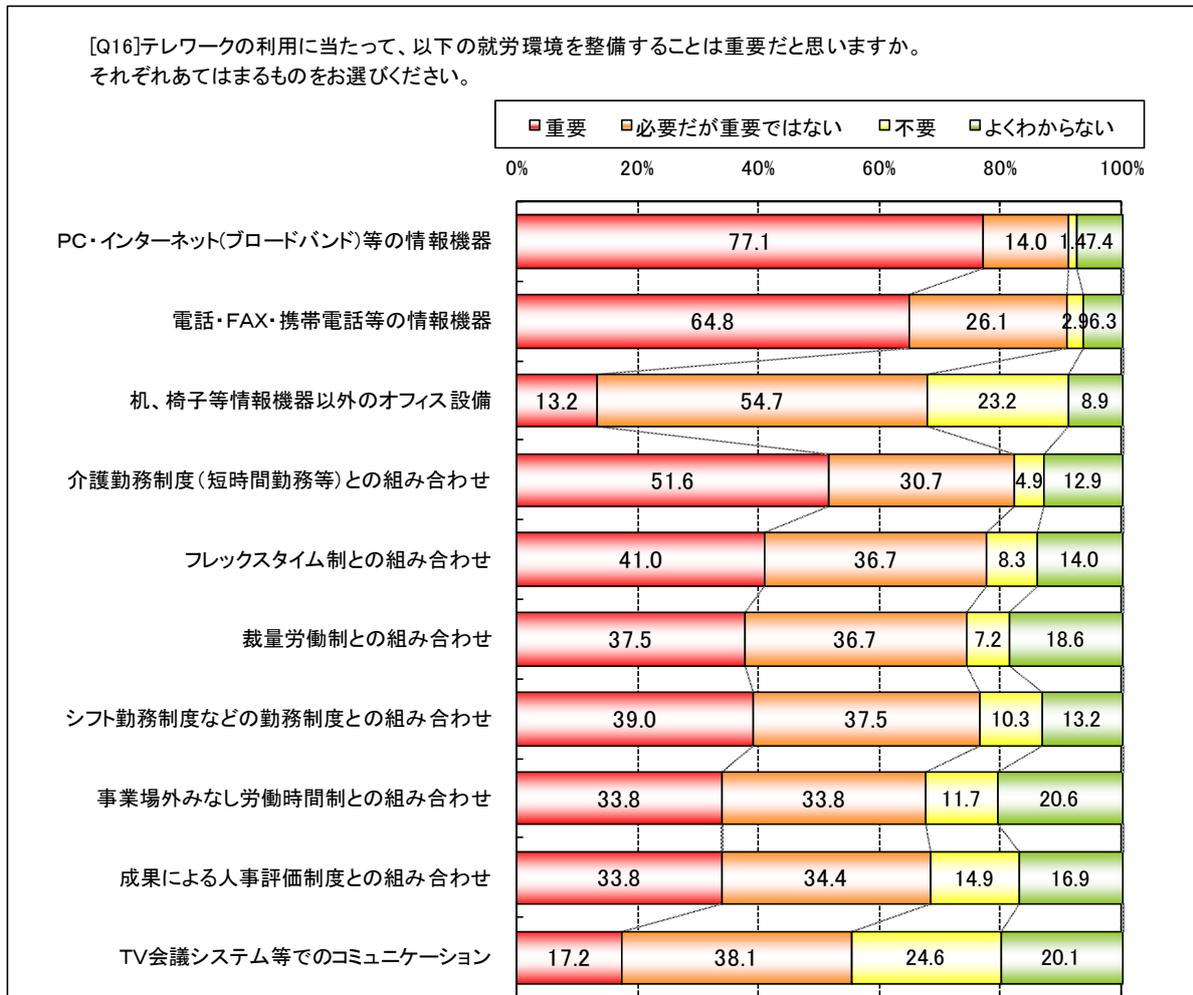


図2-1-142 就労環境

⑬ テレワークの優位性

i) 介護勤務制度との比較

介護勤務制度との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考える割合は 87.7%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は 12.3%となっている。

優れていると思われる点としては、就労時間の自由度の面で有利とする回答が 56.7%、ついで肉体的疲労の減少が 43.3%、精神的疲労の減少が 33.2%となっている。

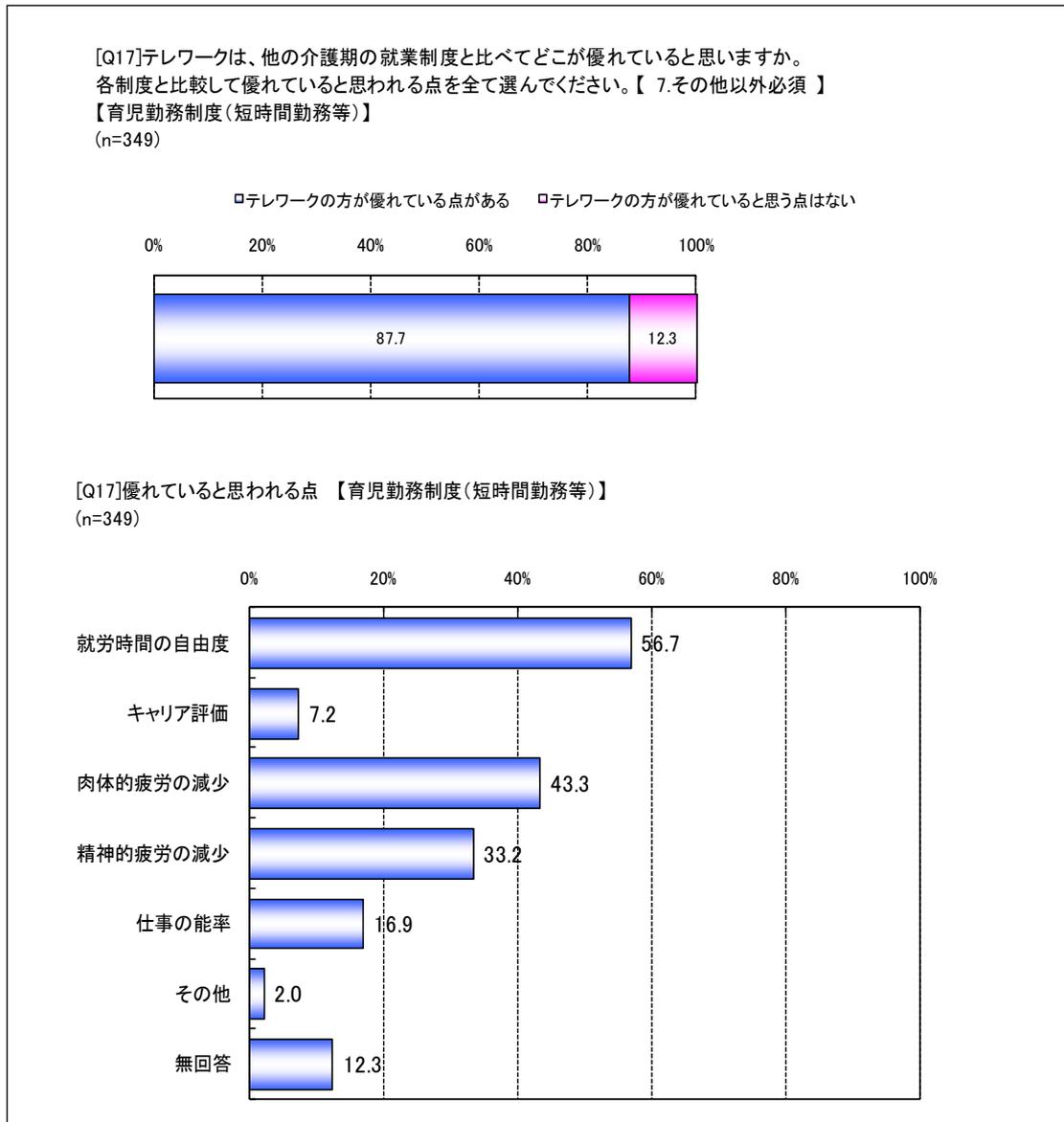


図 2 - 1 - 1 4 3 育児介護勤務制度との比較 (n=349)

ii) フレックスタイム制との比較

フレックスタイム制との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考える割合は 86.2%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は 13.8%となっている。

優れていると思われる点としては、就労時間の自由度が 61.6%、ついで肉体的疲労の減少が 30.9%、精神的疲労の減少が 22.6%となっている。

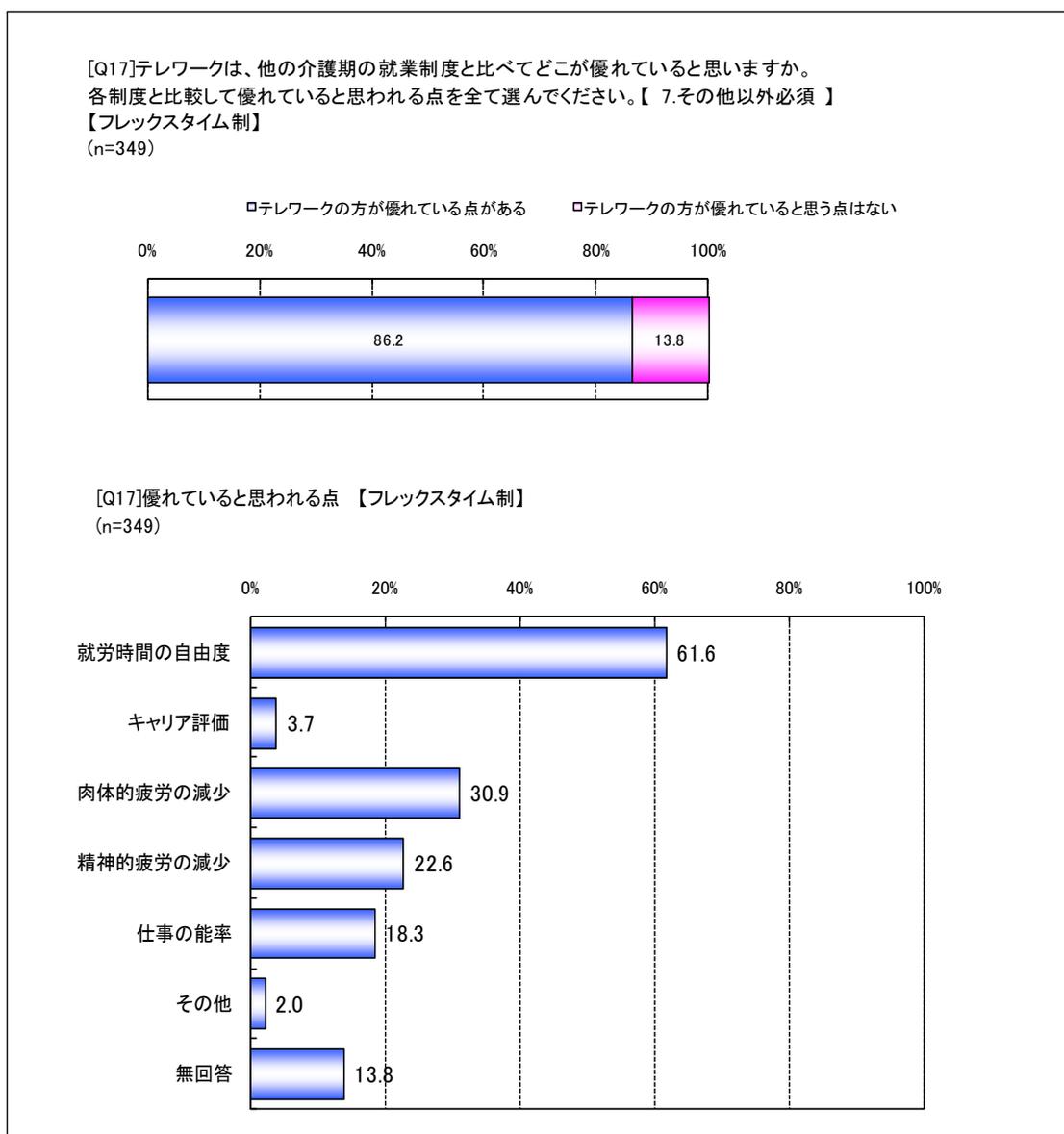


図 2-1-144 フレックスタイム制との比較 (n=349)

iii) 裁量労働制との比較

裁量労働制との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考える割合は79.4%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は20.6%となっている。

優れていると思われる点としては、就労時間の自由度が37.0%、ついで肉体的疲労の減少が27.8%、精神的疲労の減少が22.1%となっている。

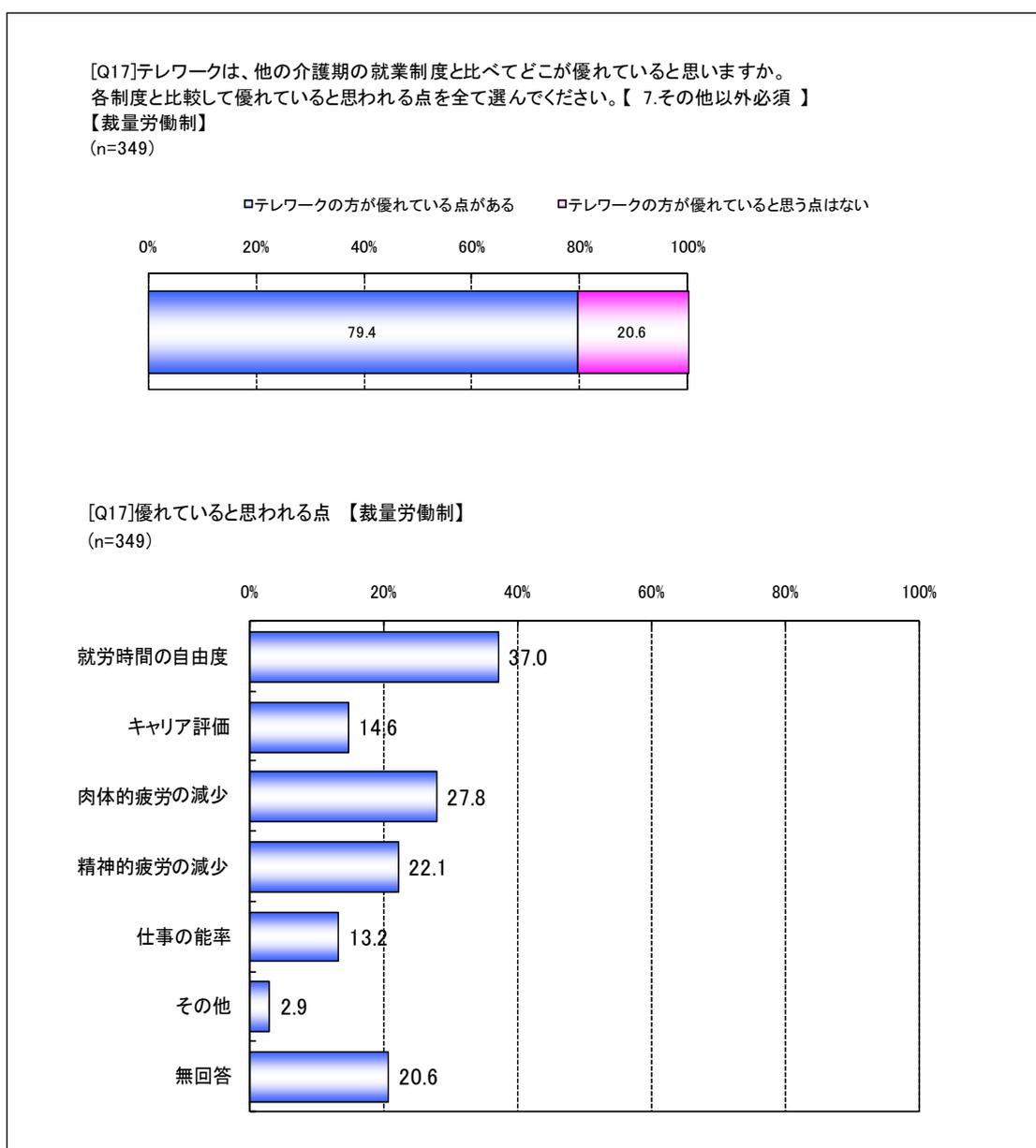


図 2 - 1 - 1 4 5 裁量労働制との比較 (n=349)

iv) 始業・終業時刻の繰上繰下制度との比較

始業・終業時刻の繰上繰下制度との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考える割合は 84.5%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は 15.5%となっている。

優れていると思われる点としては、就労時間の自由度が 54.4%、ついで肉体的疲労の減少が 33.8%、精神的疲労の減少が 23.8%となっている。

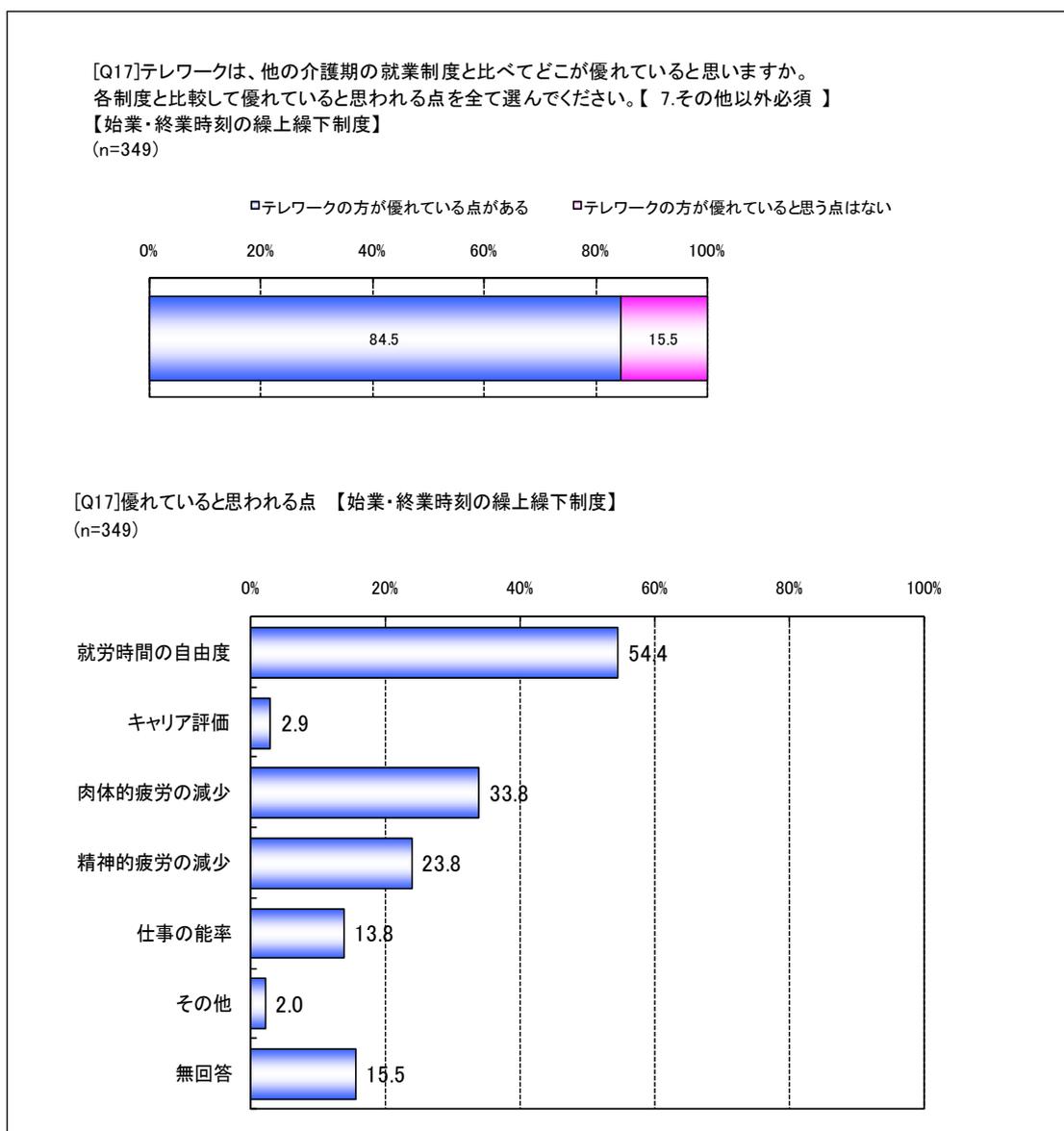


図 2 - 1 - 1 4 6 始業・終業時刻の繰上繰下制度との比較 (n=349)

v) 所定外労働時間の免除との比較

所定外労働時間の免除との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考える割合は 83.1%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は 16.9%となっている。

優れていると思われる点としては、肉体的疲労の減少が 41.5%、ついで就労時間の自由度が 37.5%、精神的疲労の減少が 30.4%となっている。

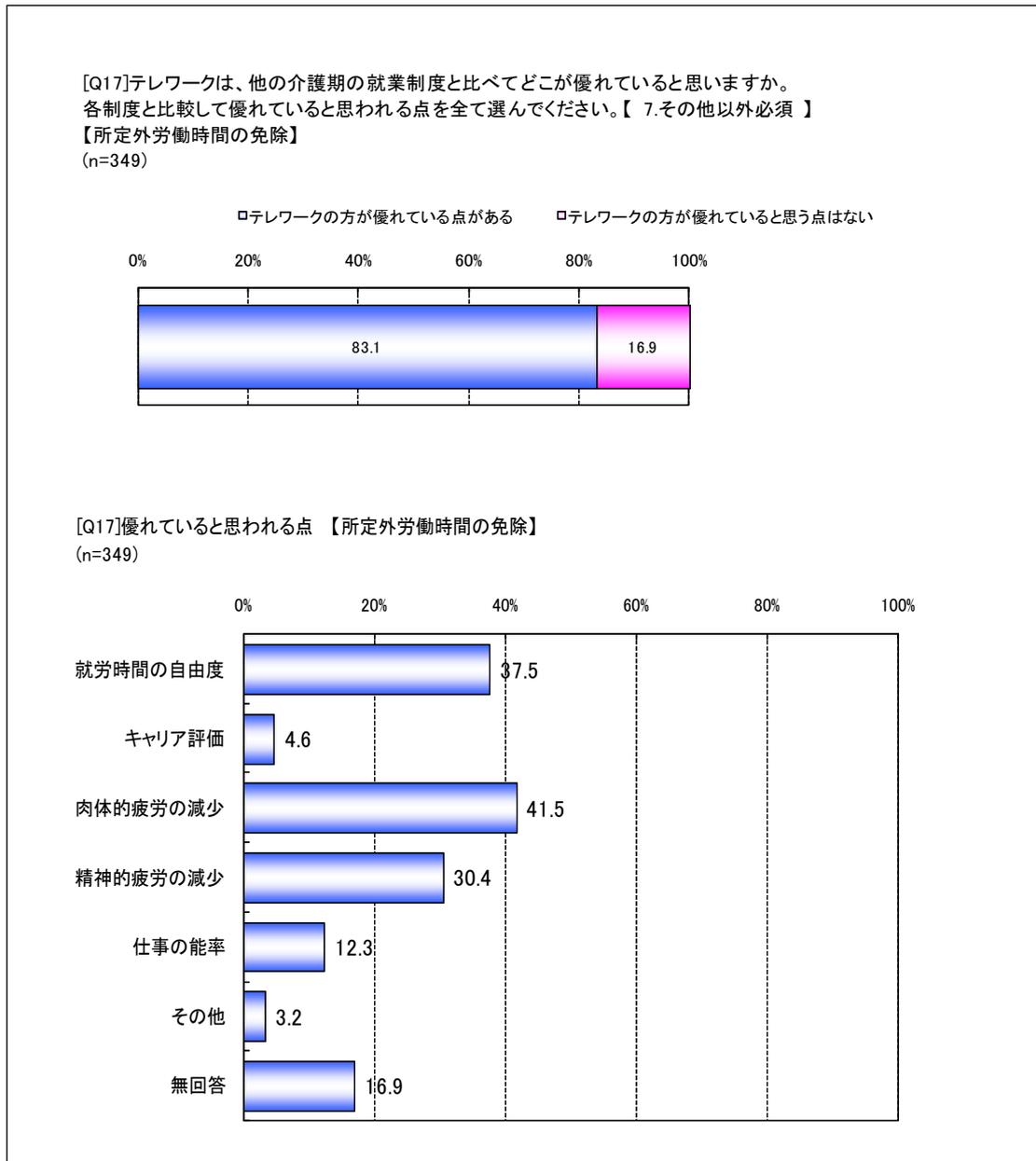


図 2 - 1 - 1 4 7 所定外労働時間の免除との比較 (n=349)

vi) 事業所内託児施設の設置運営との比較

事業所内託児施設の設置運営との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考える割合は 69.3%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は 30.7%となっている。

優れていると思われる点としては、精神的疲労の減少が 26.9%、ついで就労時間の自由度が 24.6%、肉体的疲労の減少が 24.4%となっている。

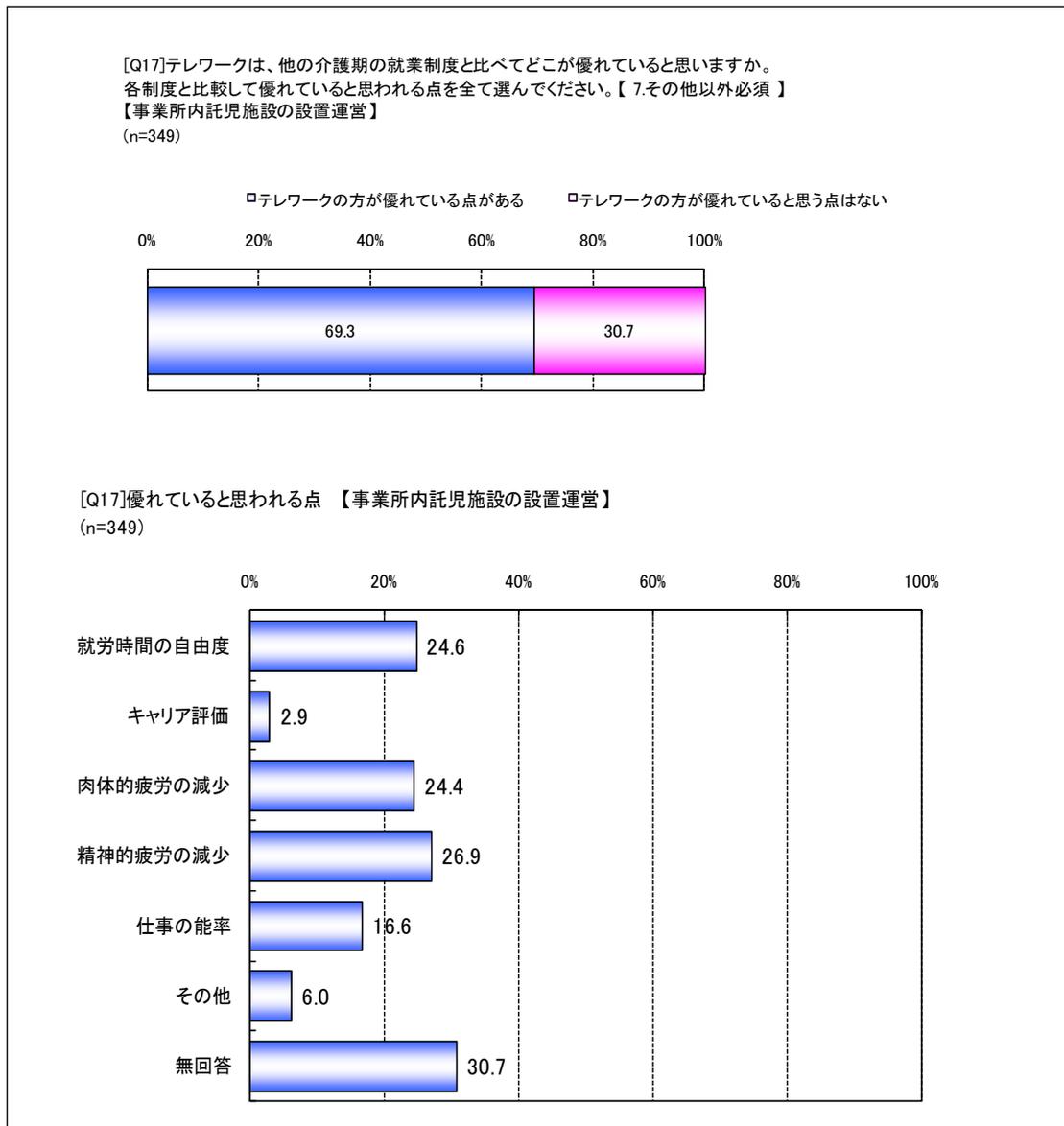


図 2 - 1 - 1 4 8 事業所内託児施設の設置運営との比較 (n=349)

⑭ 期待する効果

期待する効果については、就業時間の自由度が最も多く 58.7%、ついで肉体的疲労の減少が 43.8%、収入の確保が 41.5%となっている。

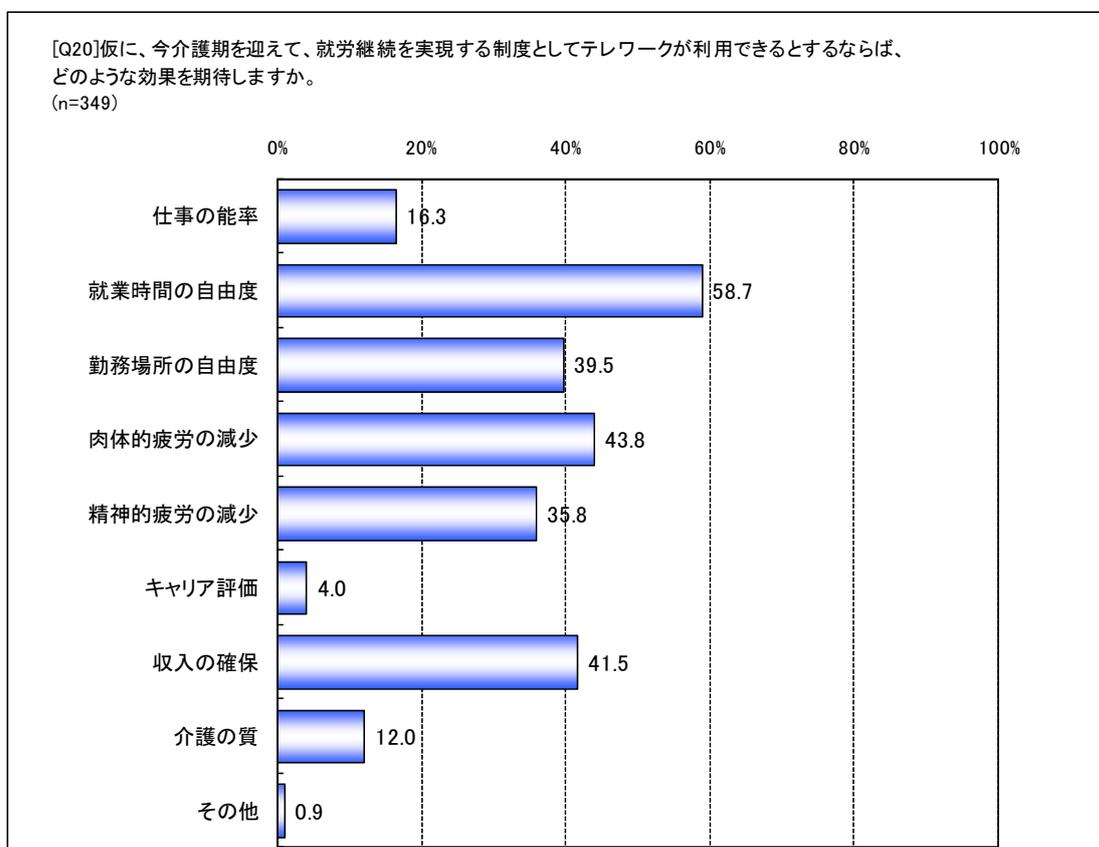


図 2 - 1 - 1 4 9 期待する効果 (n=349)

⑮ テレワークを利用することの効果（自由記述）

「テレワークを利用することの効果について、気付いた点があれば、ご自由にお書き下さい」の問に対する主な自由記述回答（要旨）は、以下のとおり。

表2-1-9 テレワークを利用することの効果（抜粋）

	主な意見（抜粋）
肯定的意見	介護期においては、老人を頻繁に病院に連れて行かねばならないので、自宅や外出先（病院での順番待ち時等）で仕事ができるのは、大変効果的な仕組みだと思います。
	大きなメリットは、通勤時間の短縮、そして勤務時間の自由度
	色々な選択肢ができ、それぞれの生活スタイルに合わせて生活できる
	介護人の疲労蓄積の軽減になる
	通勤時間が不要なので、その分介護の質を高められるし、職種によっては離職せず、長期介護も可能になる。
	雇用者側としても人材確保や無駄な経費の削減につながると思う
	環境対策にもなる。（人、車の移動がない。）
	介護が終了したときでも、すぐに元の仕事に完全復帰できる可能性が高いこと。
問題点・課題	良くもあり悪くもある。介護をするということは精神的にも肉体的にもかなりの負担を強いられる。自宅で仕事ができるのは結構だが、逆に止められないような状態のときに呼ばれてしまったりすれば介護も仕事もどちらも半端にしかできなくなる。また、仕事に出かけ行くことでその時間だけでも介護から解放されたというストレスの解放がなくなるのでいいとは思えない
	在宅で介護をしながらの勤務は、仕事と介護、家事等の区分がつけにくく、かえって精神的な疲労があるのではないか。又職場との細かなコミュニケーションがとりにくく、非能率的、又孤独感があると思う。
	現実には要介護者をおいて出かける必要も出てくるので、結局、家族が十分な介護をしようと思うならば、会社に籍を置くことは無理だと思うし、会社もそんな人に給料を払うのは難しいと思う。
	実際に介護者を抱えている人が、テレワークを利用して会社勤めと同等な収入が得られるか、又、保障があるかどうかが不安に思います。
	仕事をこなしながら、出来る限り介護をする（収入が必要だから）という感じで、肉体的にも精神的にも負担が大きい。
	他とのコミュニケーションが少なくなりがちで、勝手な思い込みが起りやすいので、都度、コミュニケーションを保つようにする必要がある
	公私の区別が付けづらくなる可能性もあり、結果的に精神的な負担になってしまう危惧がある。
	収入を得て生活していくには有難いが、精神的・肉体的にはより追い詰められていく気がする。
	まずはテレワークへの認知・理解を周知徹底からはじめることが望ましい。
	就労・介護どちらに対してもキリがなく、より「オフ」のない生活になると思う。
	成果をだすために利用前よりもっと仕事量が増えてストレスになりかねない。精神的疲労が増えるかも。

c) 介護未経験者でテレワーク利用の可能性のある者 アンケート

I) アンケート概要

- ・ アンケート方法：インターネットアンケート
- ・ アンケート対象者：従業員として介護勤務を経験する可能性がある 25 歳以上の男女
・ (介護勤務の経験がない就労者)
- ・ アンケート規模：599 名 (男性 407 名、女性 192 名)
- ・ アンケート期間：(事前スクリーニング調査) 2009 年 2 月 21 日 (土) ～24 日 (火)
(本アンケート) 2009 年 2 月 26 日 (木) ～28 日 (土)

事前スクリーニング調査では、条件を満たす対象者の少ないグループも確実にサンプルを確保するねらいで、平行して調査を行った「育児期におけるテレワーク利用」の調査対象者と併せて、以下のように回答サンプルを抽出した。

調査対象候補者 52,140 名から、まず「介護期にテレワーク経験ある者」を第 1 優先とし、以下「育児期にテレワーク経験ある者」、「介護勤務経験のある者」、「育児勤務経験のある者」の順で回答者を抽出した。育児未経験でテレワーク利用可能性のある者と、介護未経験でテレワーク利用可能性のある者については、属性に合致する候補者が十分に多いため、回答者をランダムに抽出した。

II) 調査結果のポイント

① 介護勤務を希望する時期

想定する介護勤務開始時期については、06 年～10 年以内が 29.0%、次いで 11 年～15 年以内が 18.5%、16 年～30 年以内が 11.4%で、15 年以内が 55.8%を占める。また、見込みが難しいは 22.7%となっている。

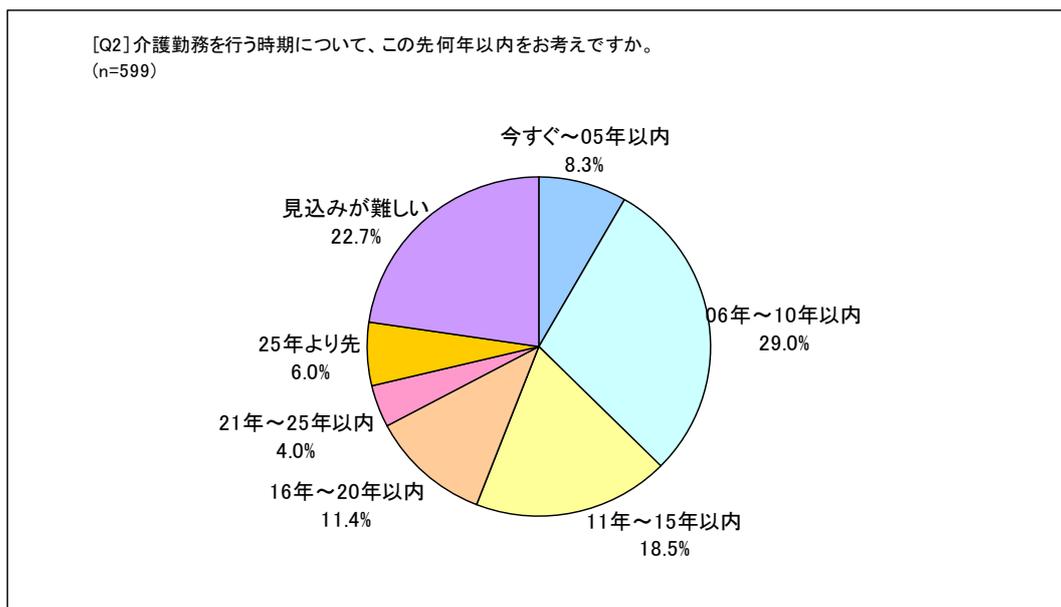


図 2 - 1 - 1 5 0 介護勤務開始時期 (n=599)

② 想定される雇用形態

想定される雇用形態は、常勤正規雇用が 75.0%、常勤非正規雇用（契約社員・派遣社員・パート）が 19.2%となっている。

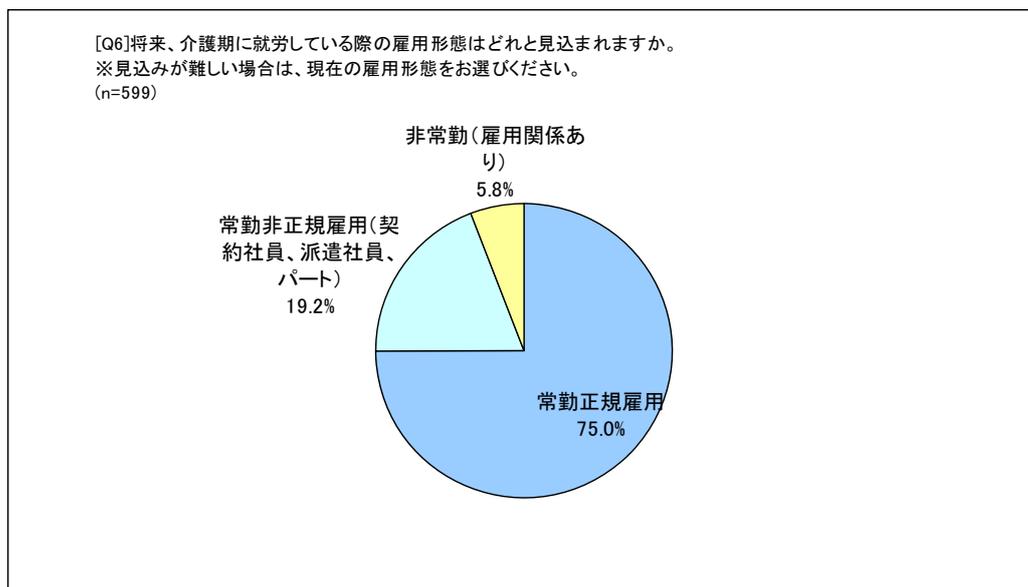


図 2-1-151 想定される雇用形態

③ テレワークへ期待する効果

期待する効果については、就業時間の自由度が最も多く 68.6%、ついで勤務場所の自由度が 51.4%、収入の確保が 45.2%となっている。

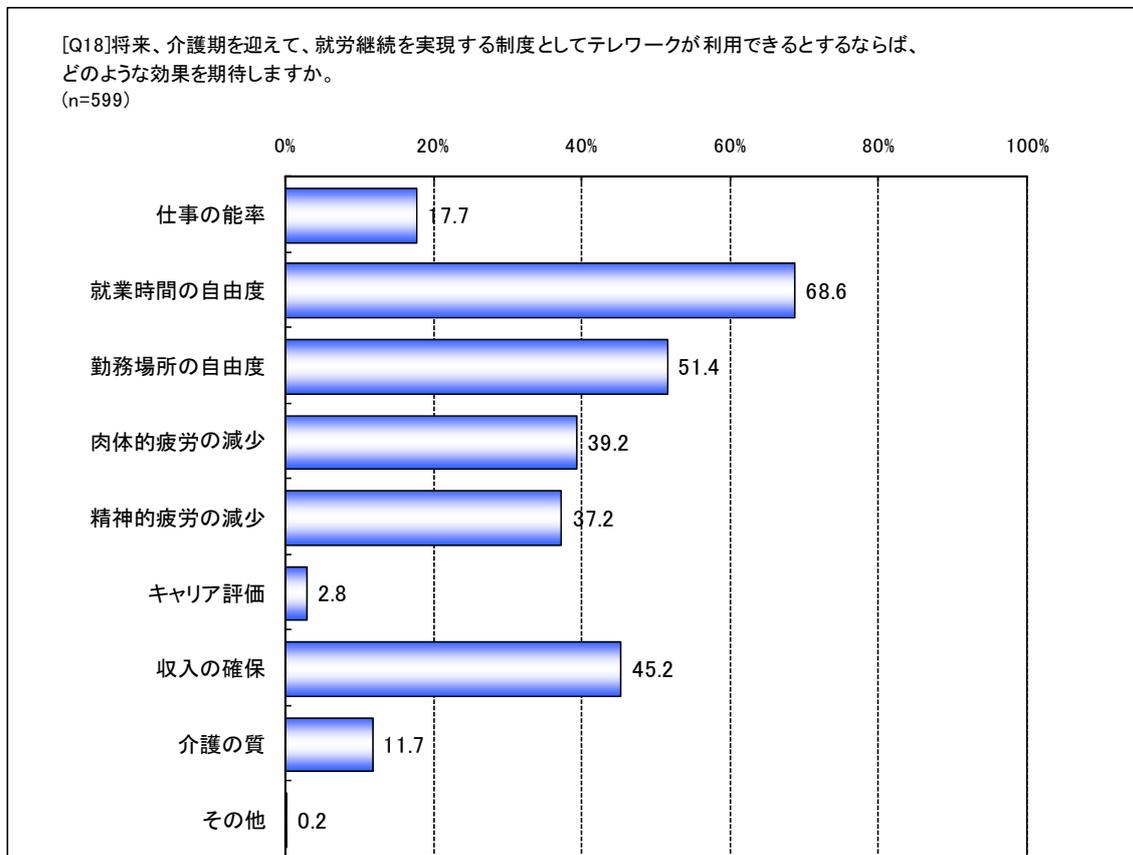


図 2-1-152 テレワークへ期待する効果

III) 回答者の基本属性

① 性別

性別については、男性が 67.9%、女性が 32.1%となっている。

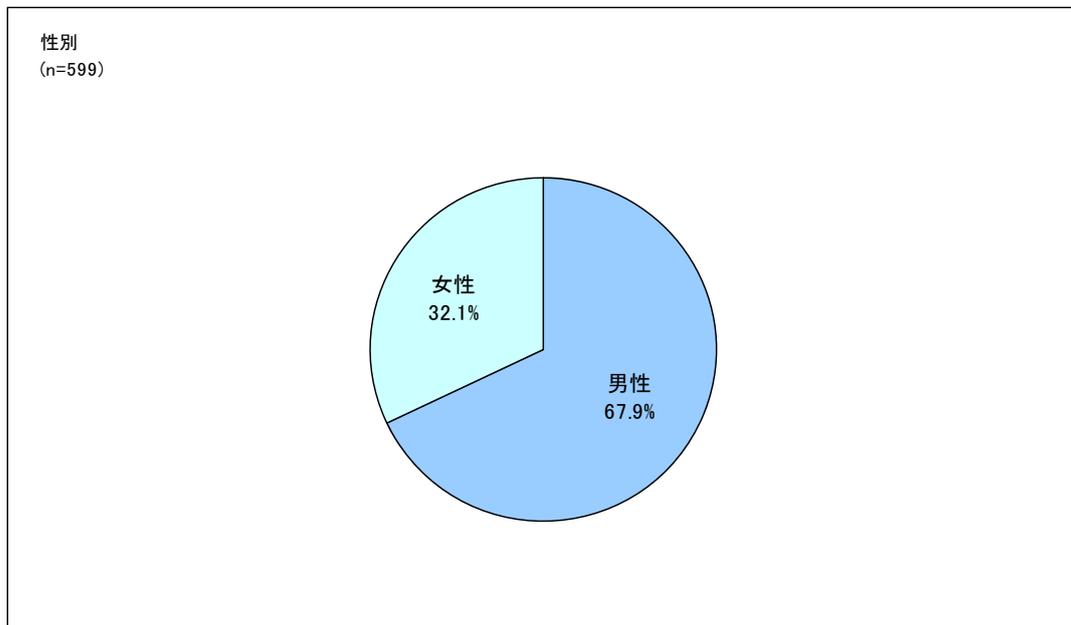


図 2 - 1 - 1 5 3 性別 (n=599)

② 年齢

年齢については、30代前半が 20.9%、30代後半と 40代前半がそれぞれ 19.4%とほぼ同数である。30代が 40.3%、40代が 34.4%を占める。

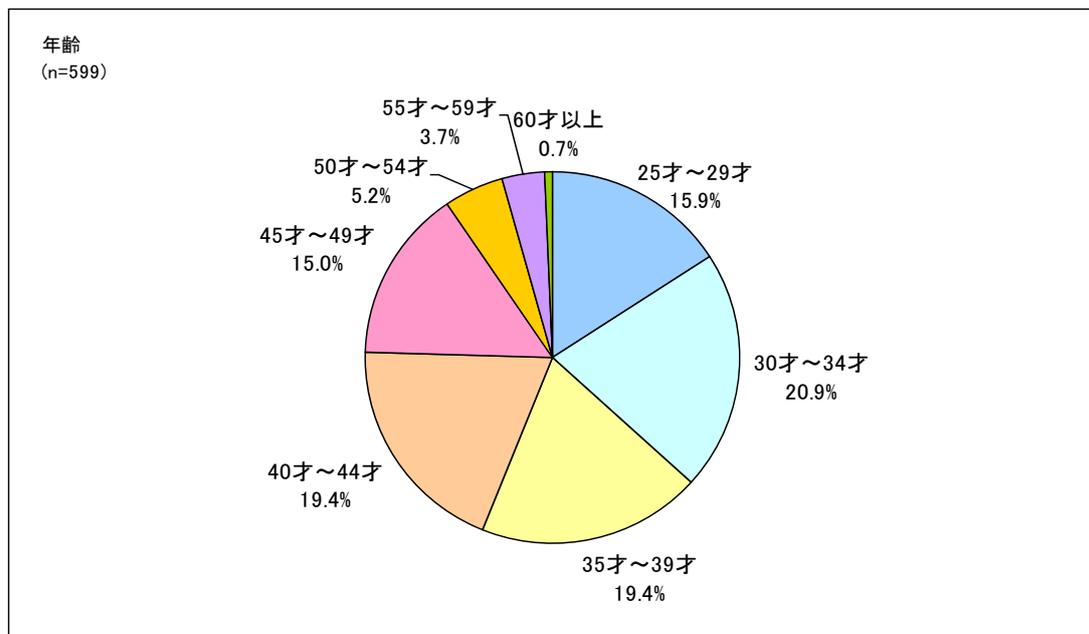


図 2 - 1 - 1 5 4 年齢 (n=599)

男女別に見ると、男性では、全体の割合とほぼ同じ傾向が見られるが、比較的40代・50代の割合が高い。女性では、25才～29才と30才～34才が27.1%で、20代・30代で約75%を占めている。

		n=	□25才～29才	□30才～34才	□35才～39才	□40才～44才	□45才～49才	□50才～54才	□55才～59才	□60才以上	(%)
	全体	(599)	15.9	20.9	19.4	19.4	15.0	5.2	3.0	1.7	
性別	男性	(407)	10.6	17.9	19.4	21.6	17.7	7.1	4.0	1.7	
	女性	(192)	27.1	27.1	19.3	14.6	9.4	1.0	0.5		

図2-1-155 性別と年齢の比較 (n=599)

③ 居住地

居住地については、関東地方が45.2%、ついで近畿地方が17.4%、中部地方が13.9%と続く。関東、中部、近畿を合わせると76.5%を占める。

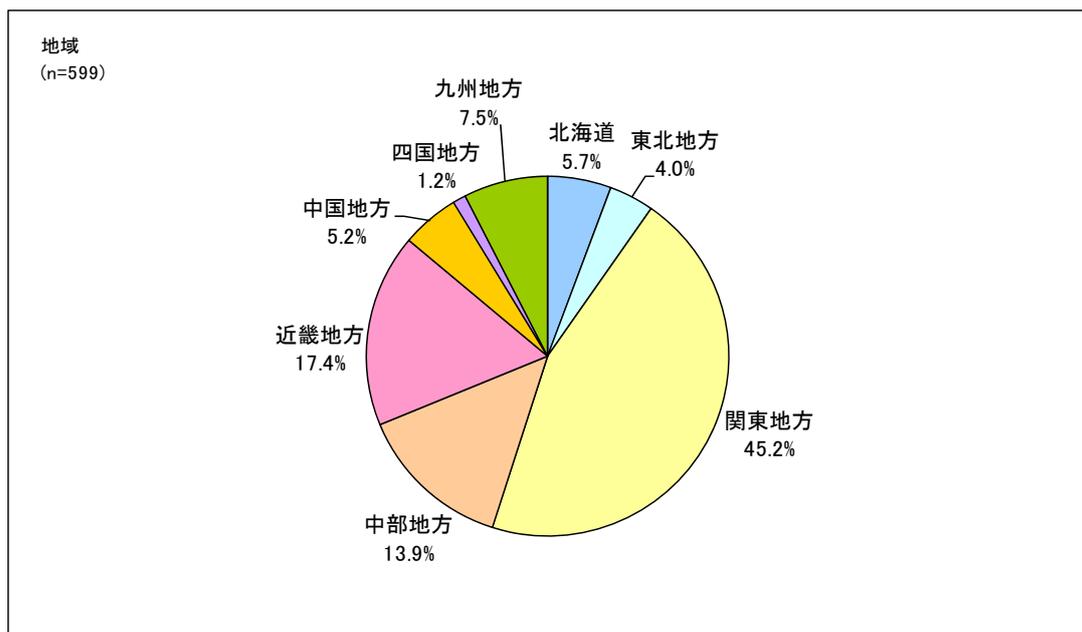


図2-1-156 居住地 (n=599)

④ 婚姻

婚姻については、未婚が 56.6%、既婚が 43.4%となっている。

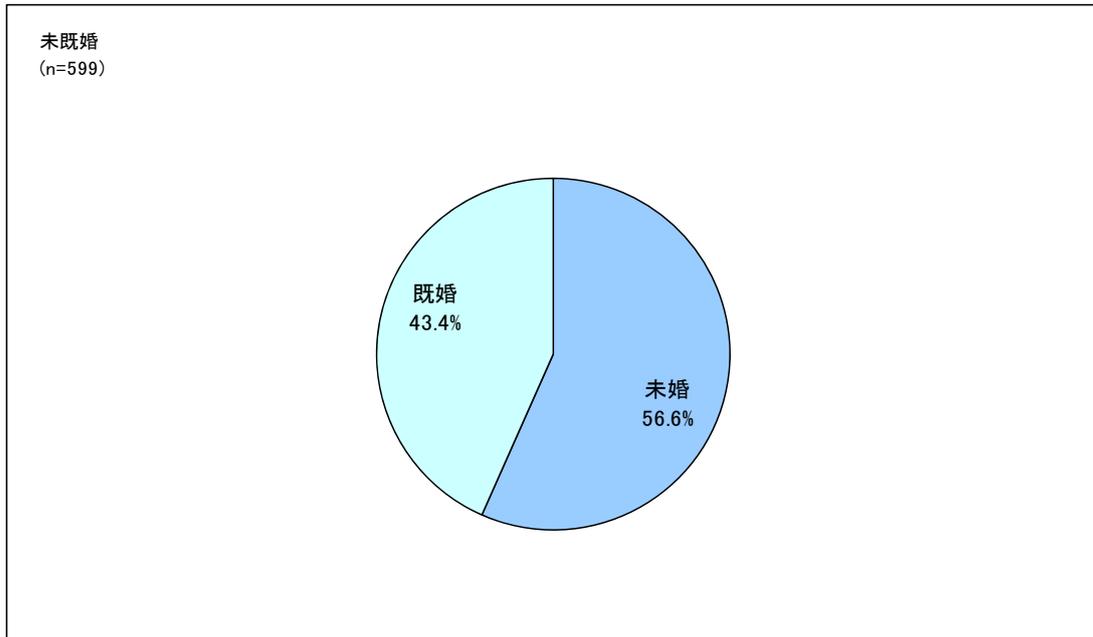


図 2 - 1 - 1 5 7 婚姻 (n=599)

⑤ 子供の有無

子供の有無については、子供なしが 74.8%、子供ありが 25.2%となっている。

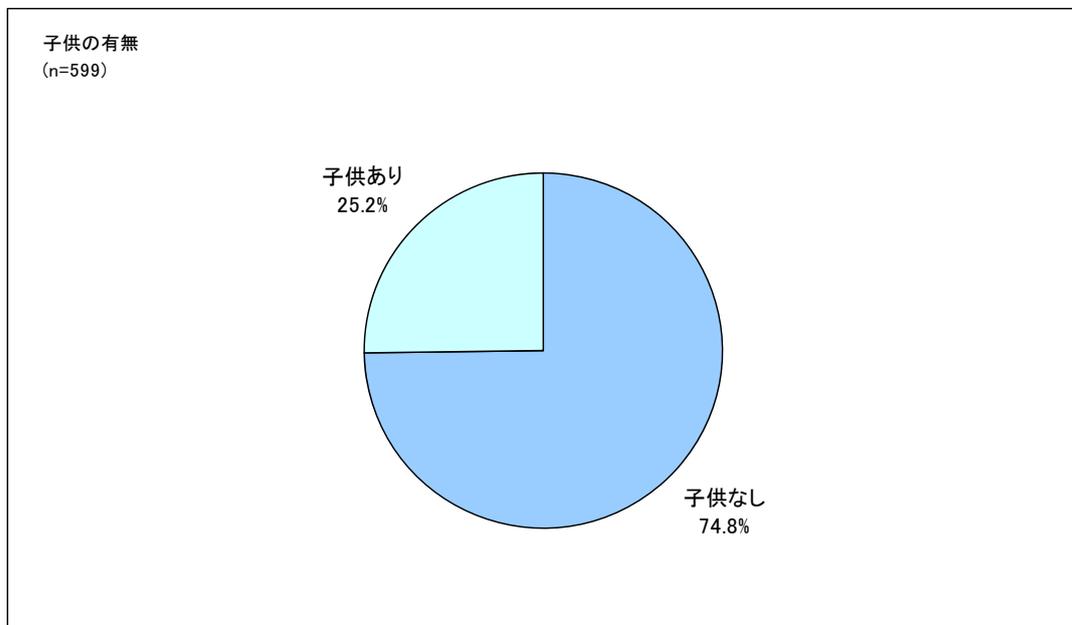


図 2 - 1 - 1 5 8 子供の有無 (n=599)

⑥ 職業

職業については、会社員(事務系)が 37.4%、会社員(技術系)が 36.4%、会社員全体では 93.0%となっている。

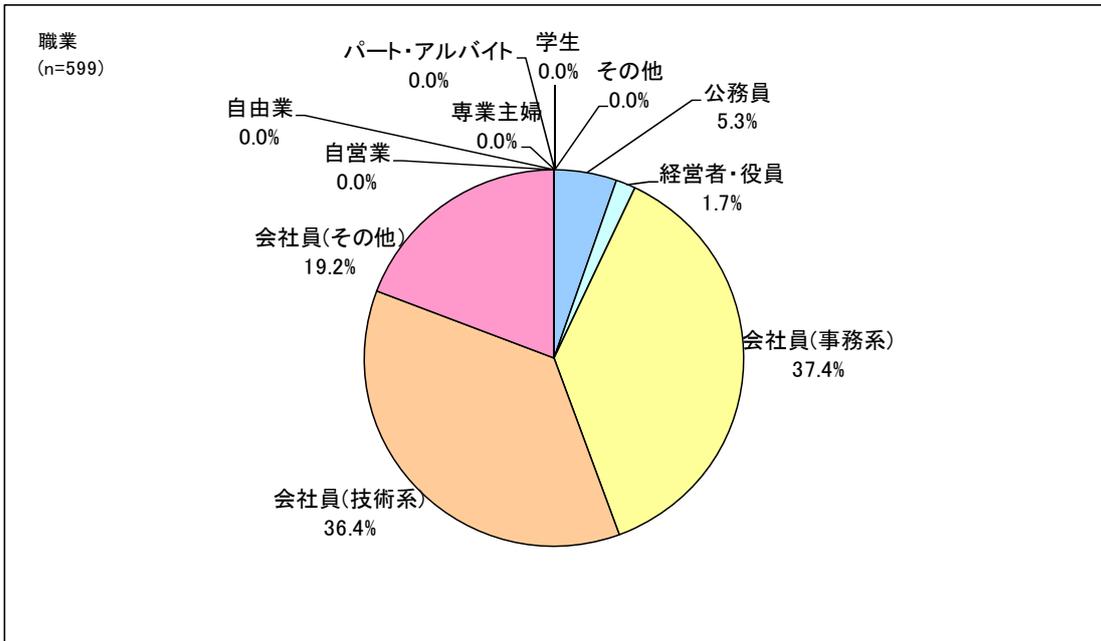


図 2 - 1 - 1 5 9 職業 (n=599)

IV) 集計結果

① 想定する介護勤務開始時期

想定する介護勤務開始時期については、06年～10年以内が 29.0%、次いで 11年～15年以内が 18.5%、16年～20年以内が 11.4%で、15年以内が 55.8%を占める。また、見込みが難しいが 22.7%となっている。

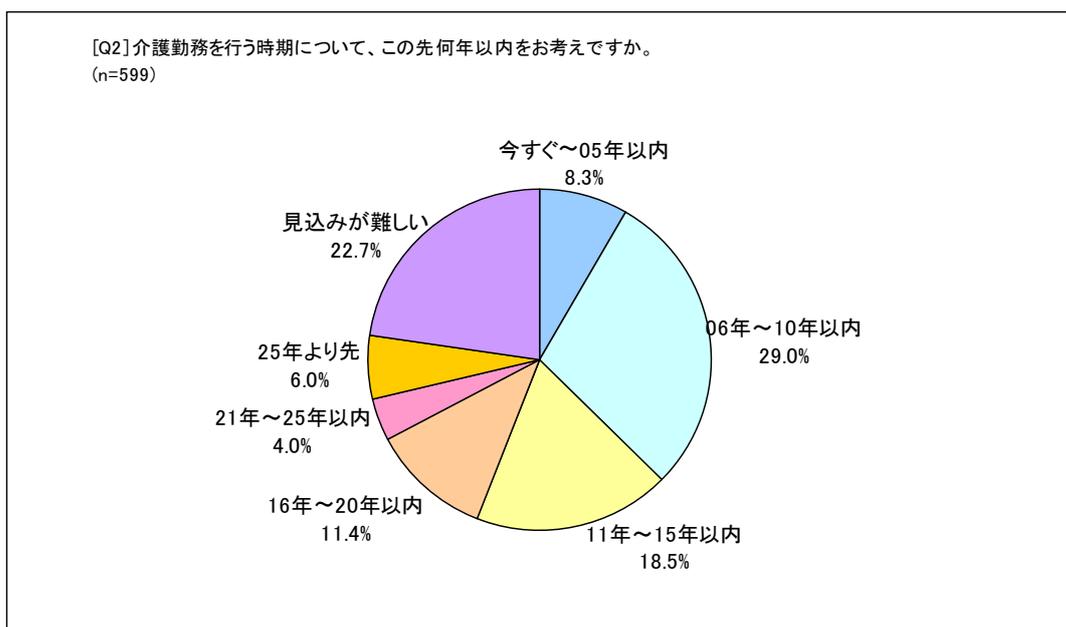


図 2 - 1 - 1 6 0 想定する介護勤務開始時期 (n=599) (再掲)

② 想定される職種

想定される職種については、どの職種も 20%に満たず、突出した職種は見られない。

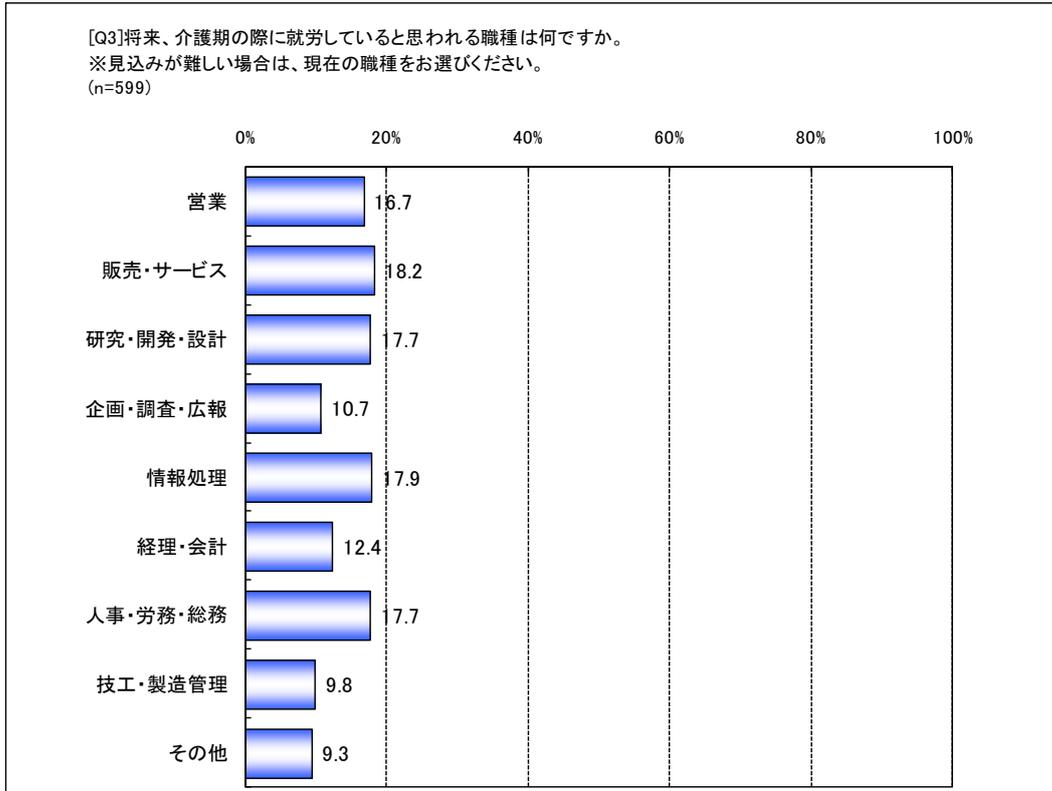


図 2 - 1 - 1 6 1 想定される職種 (n=599)

③ 通勤時間

通勤時間については、30 分以上 60 分未満が 40.4%と最も多く、次いで 15 分以上 30 分未満が 25.4%、60 分以上 90 分未満が 18.2%となっている。

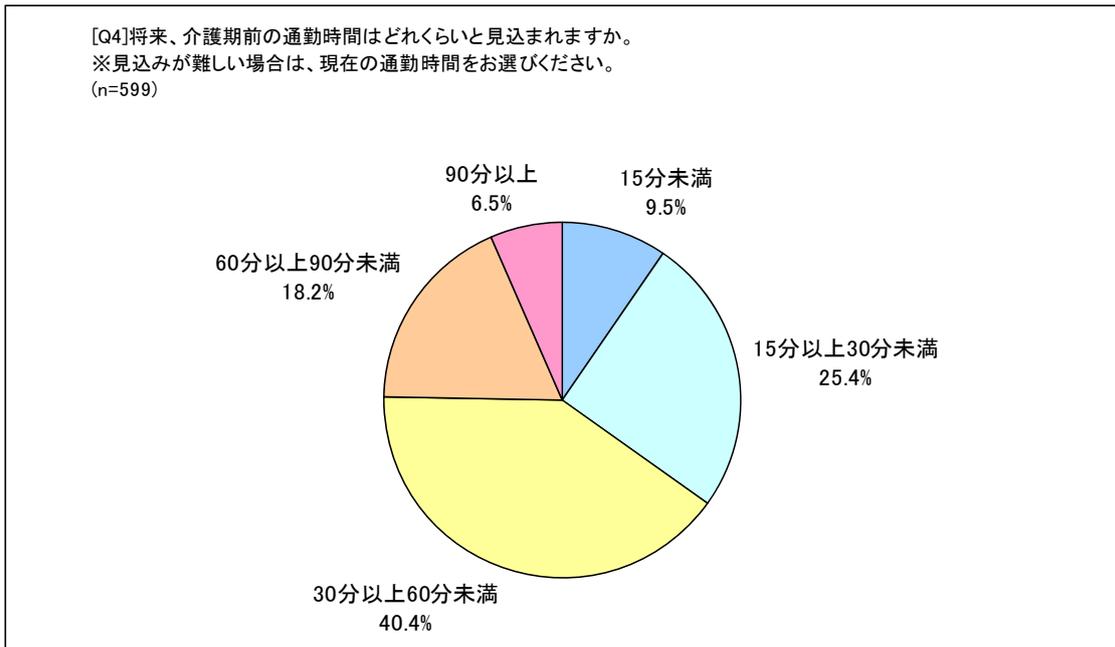


図 2 - 1 - 1 6 2 通勤時間 (n=599)

④ 想定される業務内容

想定される業務内容については、データの処理（入力・計算・統計処理等）が30.4%、資料や情報の収集が27.5%、上司や同僚との連絡調整が23.5%である。

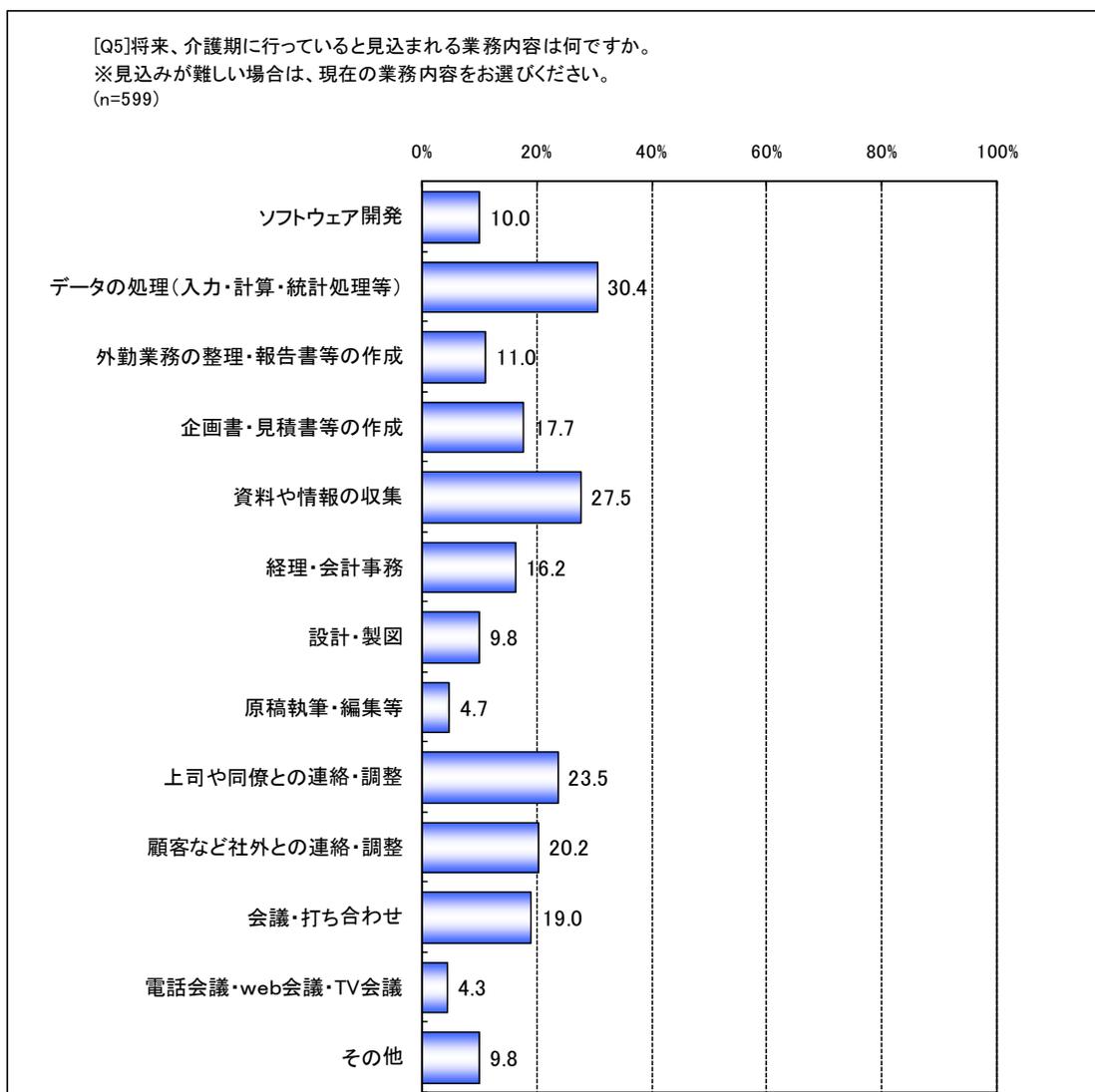


図2-1-163 想定される業務内容 (n=599)

⑤ 想定される雇用形態

想定される雇用形態については、常勤正規雇用が 75.0%と最も多く、ついで常勤非正規雇用（契約社員・派遣社員・パート）が 19.2%で、常勤雇用で 94.2%となっている。

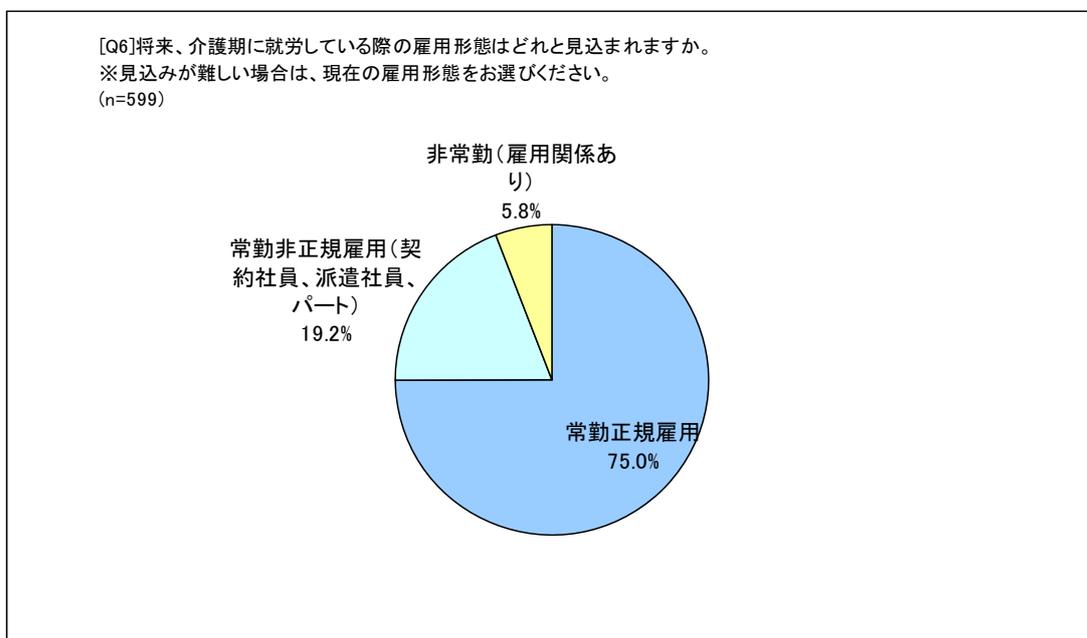


図 2 - 1 - 1 6 4 想定される雇用形態 (n=599) (再掲)

⑥ テレワーク利用意向

テレワーク利用意向については、96.5%が「利用する」と回答している。

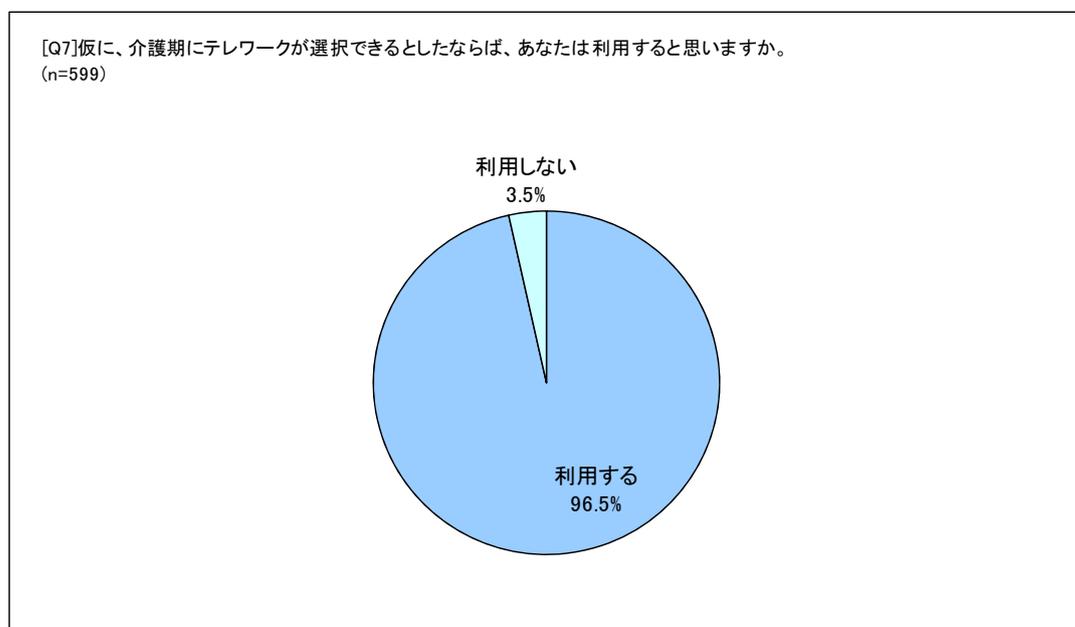


図 2 - 1 - 1 6 5 テレワーク利用意向 (n=599)

⑦ 利用しないと思う理由

利用しないと思う理由については、「仕事がテレワークに適さない」が 42.9%、「仕事を家庭に持ち込みたくない」が 28.6%となっている。

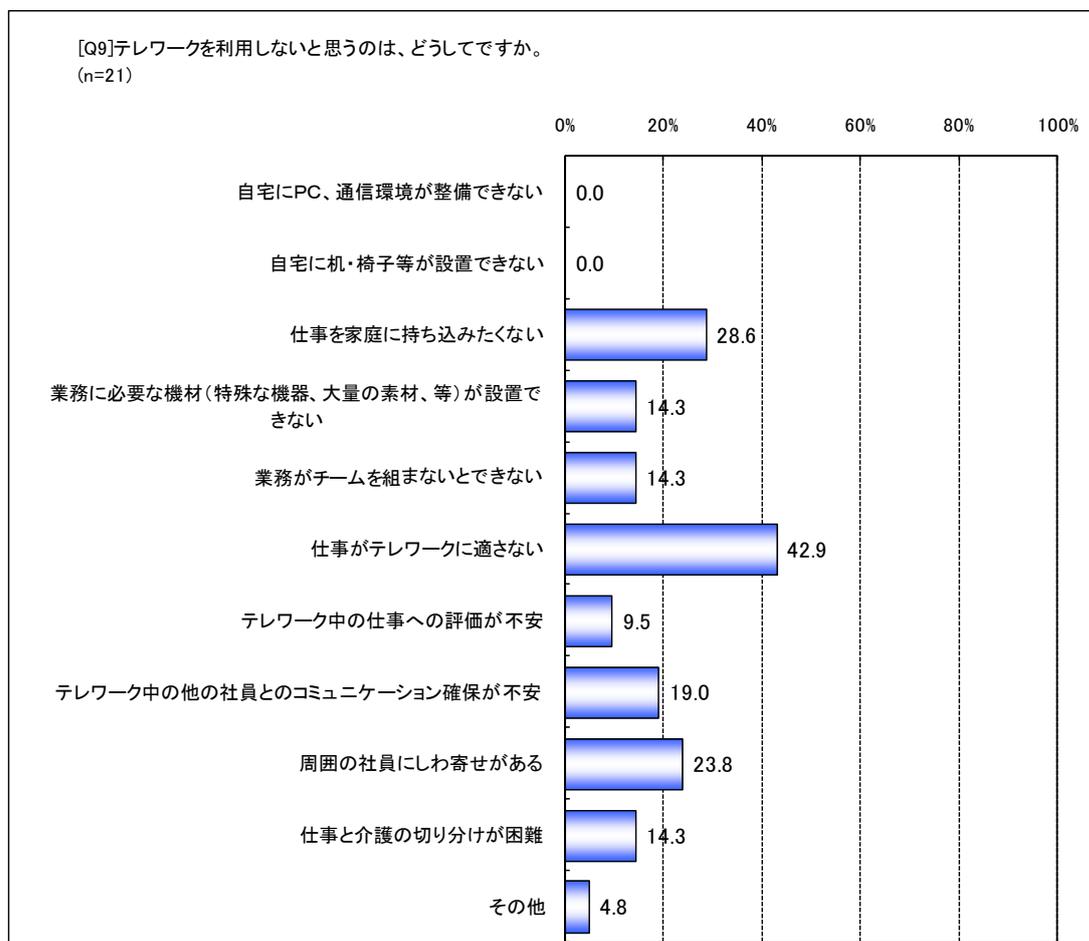


図 2 - 1 - 1 6 6 利用しないと思う理由 (n=21)

⑧ 利用したい人が希望する利用形態

利用したい人が希望する利用形態については、部分在宅勤務が 47.9%で最も多く、次いで完全在宅勤務が 30.3%となっている。

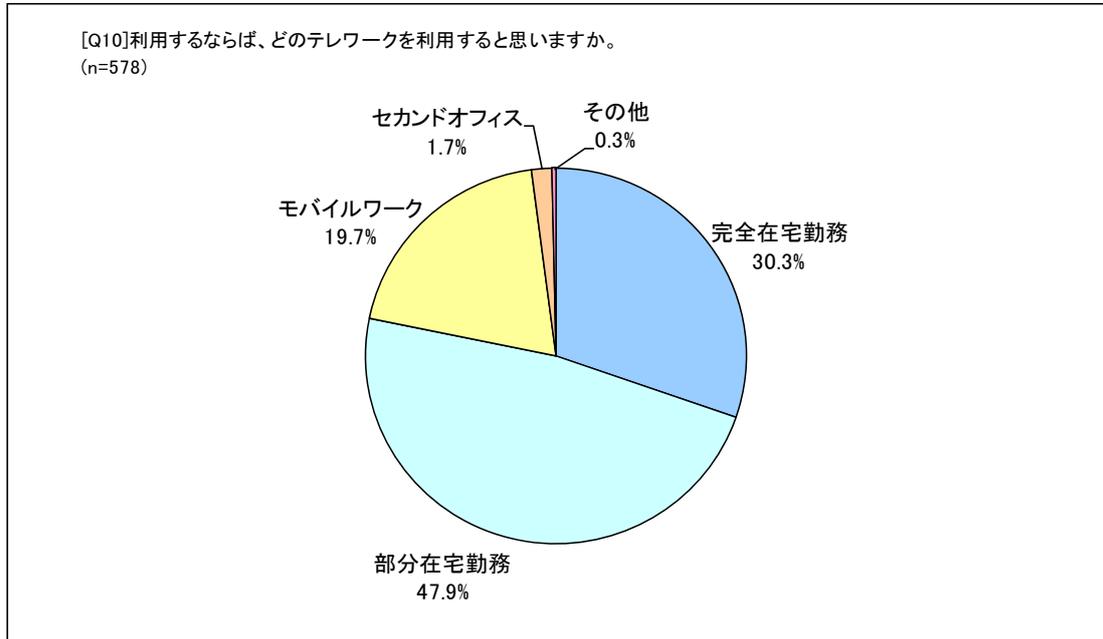


図 2-1-167 利用したい人が希望する利用形態 (n=578)

⑨ 希望する利用期間

希望する利用期間については、1年以上～3年未満が 34.9%、3年以上が 34.3%と、比較的長期間を想定している。

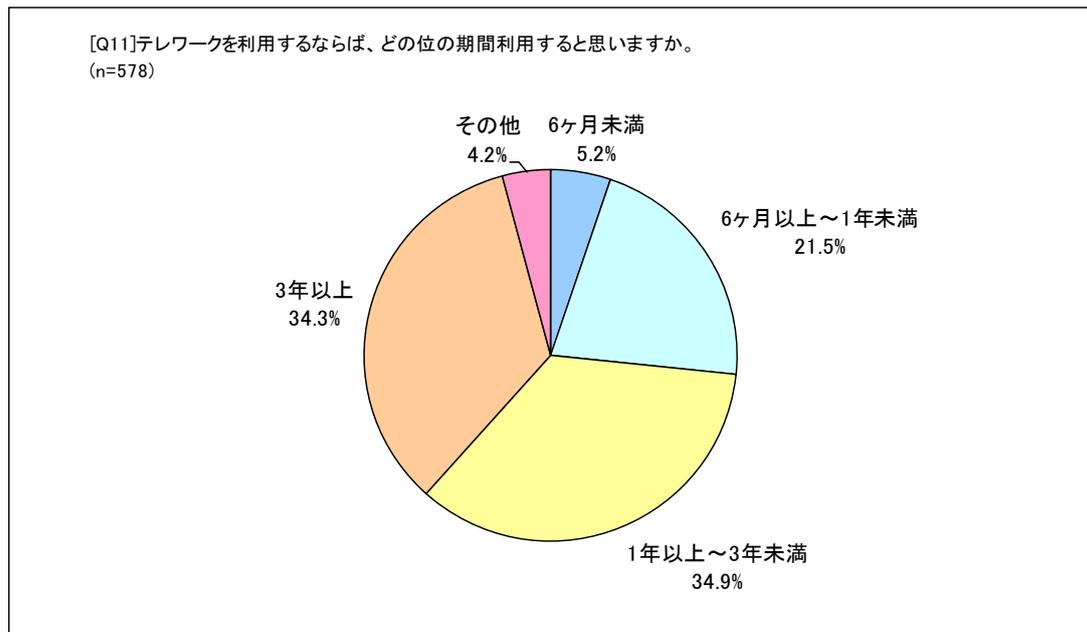


図 2-1-168 希望する利用期間 (n=578)

⑩ 希望する利用頻度

希望する利用頻度については、「週に3～4日程度」が46.4%、次いで「毎日（週に5日以上）」が28.9%となっている。

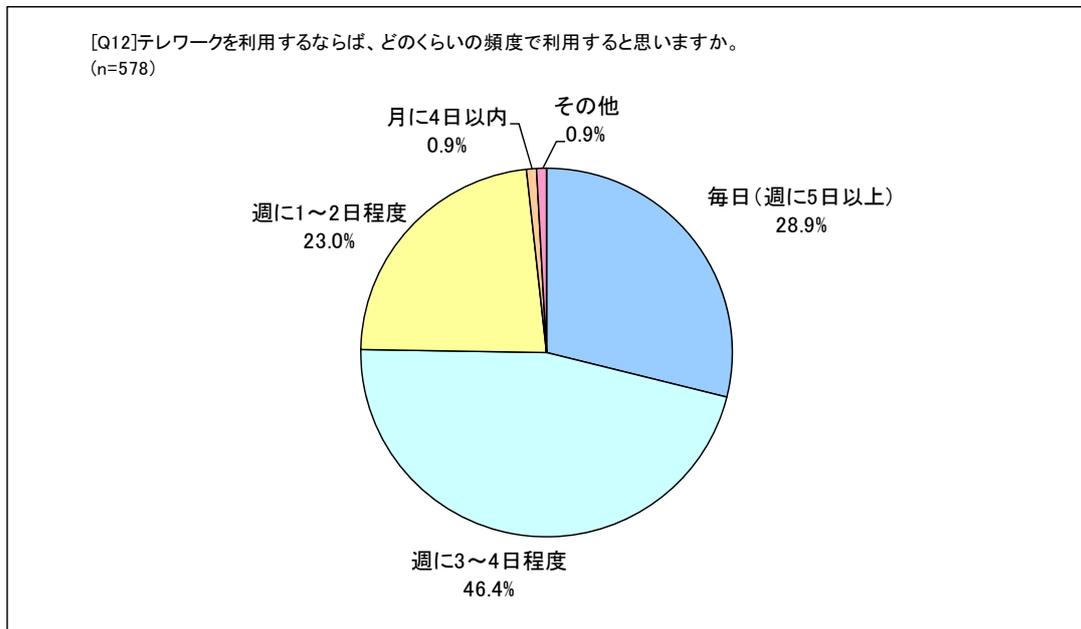


図2-1-169 希望する利用頻度 (n=578)

⑪ 就労環境

- ・ 就労環境については、PC・インターネット（ブロードバンド）等の情報機器が重要であるとする回答が非常に多くみられる。
- ・ 制度面では、介護勤務制度（短時間勤務等）、裁量労働制、フレックスタイム制などの組み合わせが重要とする回答が多い。

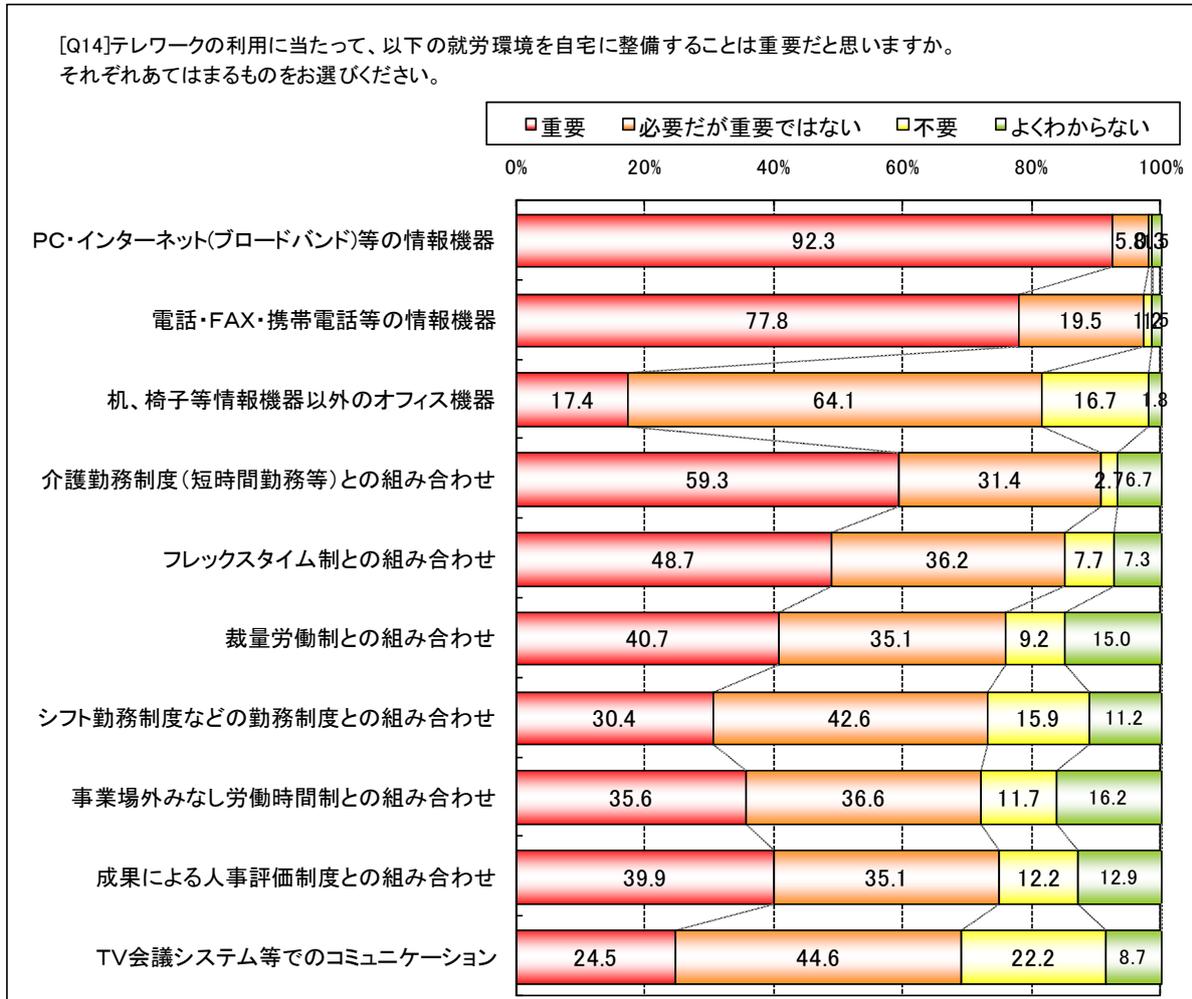


図 2 - 1 - 170 就労環境

⑫ テレワークの優位性

i) 介護勤務制度との比較

介護勤務制度と比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考えられる割合は97.8%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は2.2%となっている。

優れていると思われる点としては、就労時間の自由度の面で有利とする回答が71.3%、ついで肉体的疲労の減少が46.2%、精神的疲労の減少が38.9%となっている。

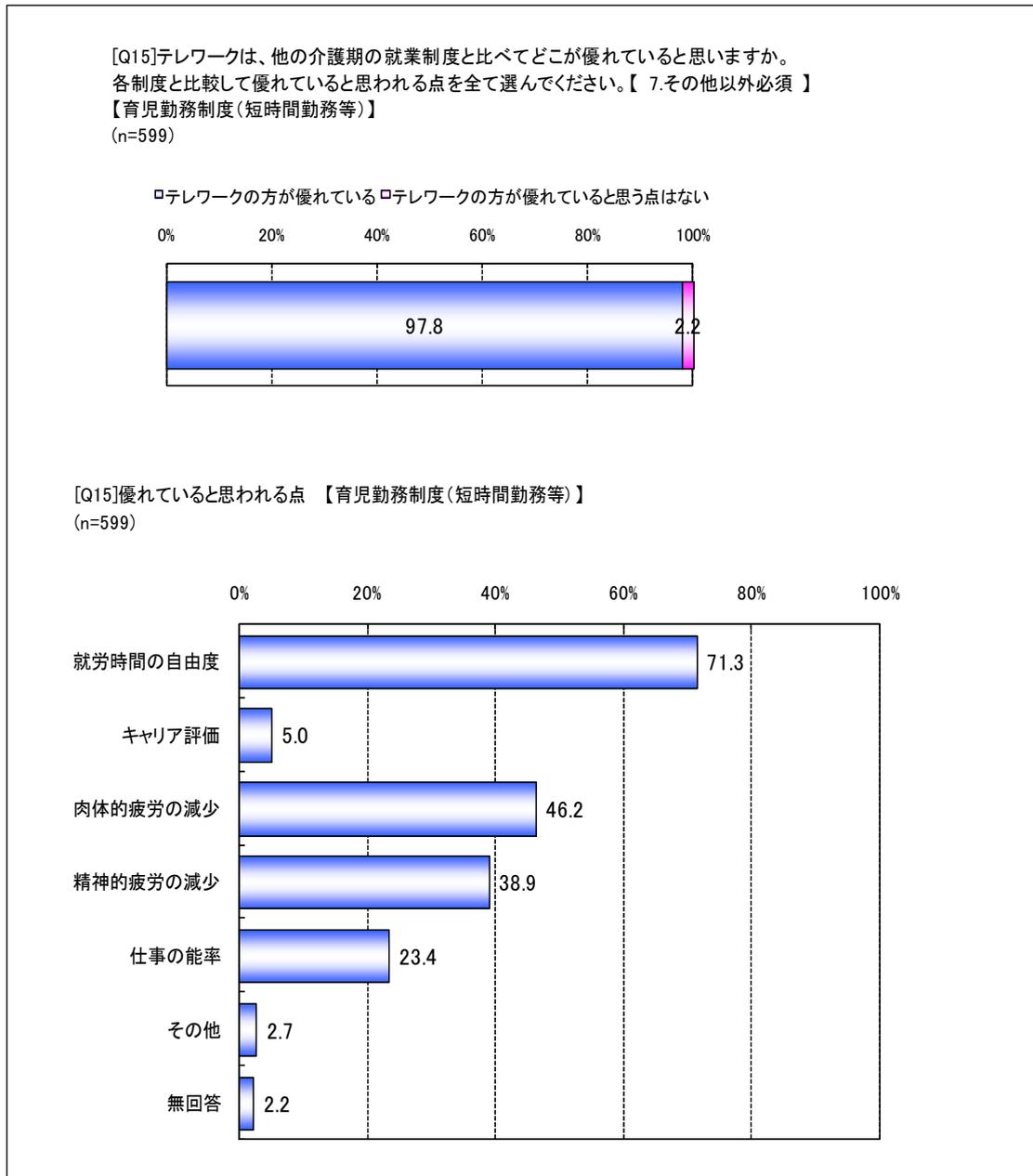


図2-1-171 介護勤務制度と比較 (n=599)

ii) フレックスタイム制との比較

フレックスタイム制との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考える割合は 94.8%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は 5.2%となっている。

優れていると思われる点としては、就労時間の自由度が最も多く 66.4%、ついで肉体的疲労の減少が 34.6%、精神的疲労の減少が 26.9%となっている。

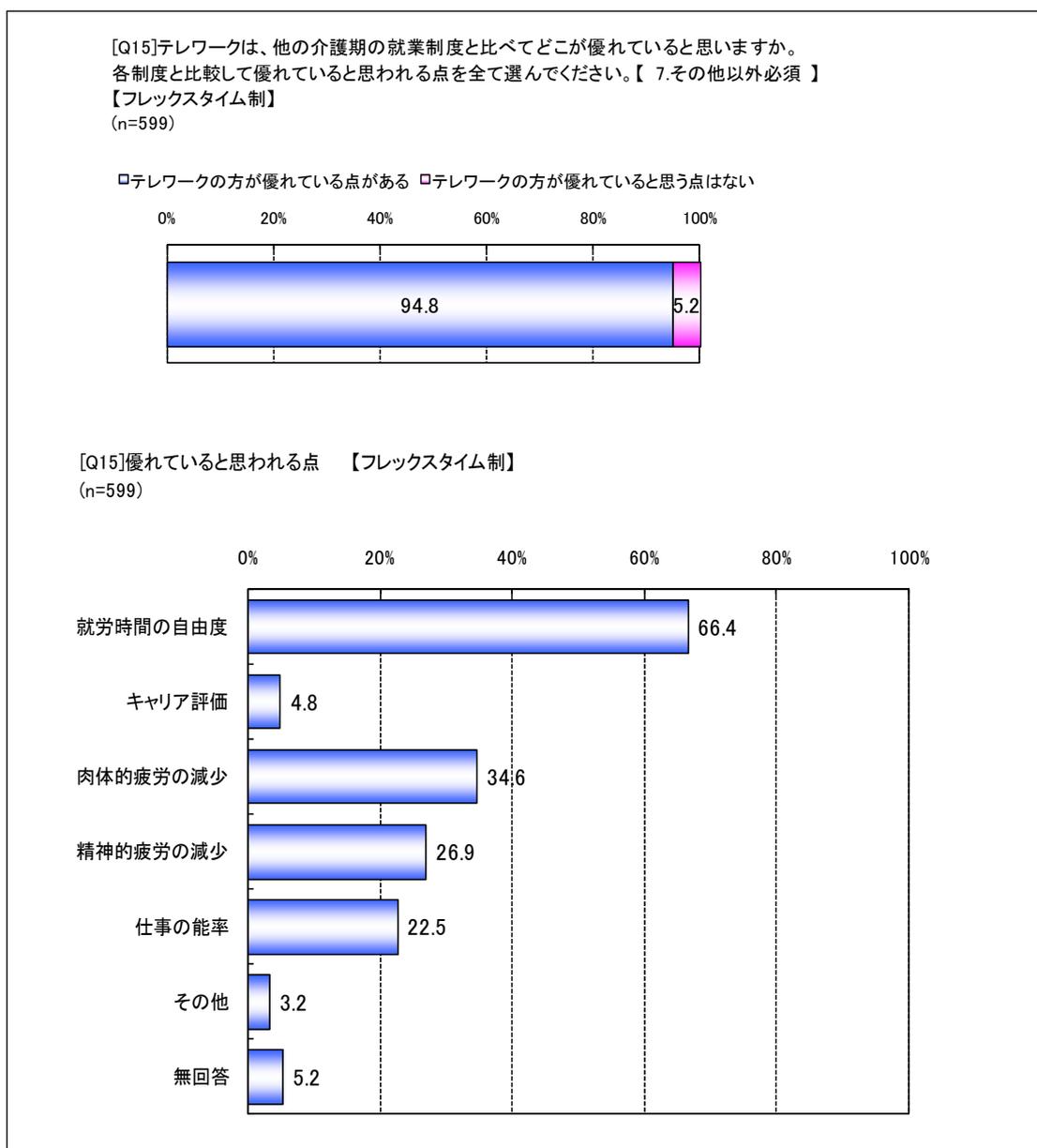


図 2 - 1 - 1 7 2 レックスタイム制との比較 (n=599)

iii) 裁量労働制との比較

裁量労働制との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考えられる割合は 83.8%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は 16.2% となっている。

優れていると思われる点としては、就労時間の自由度が 35.4%、ついで精神的疲労の減少が 25.5%、肉体的疲労の減少が 24.4%となっている。

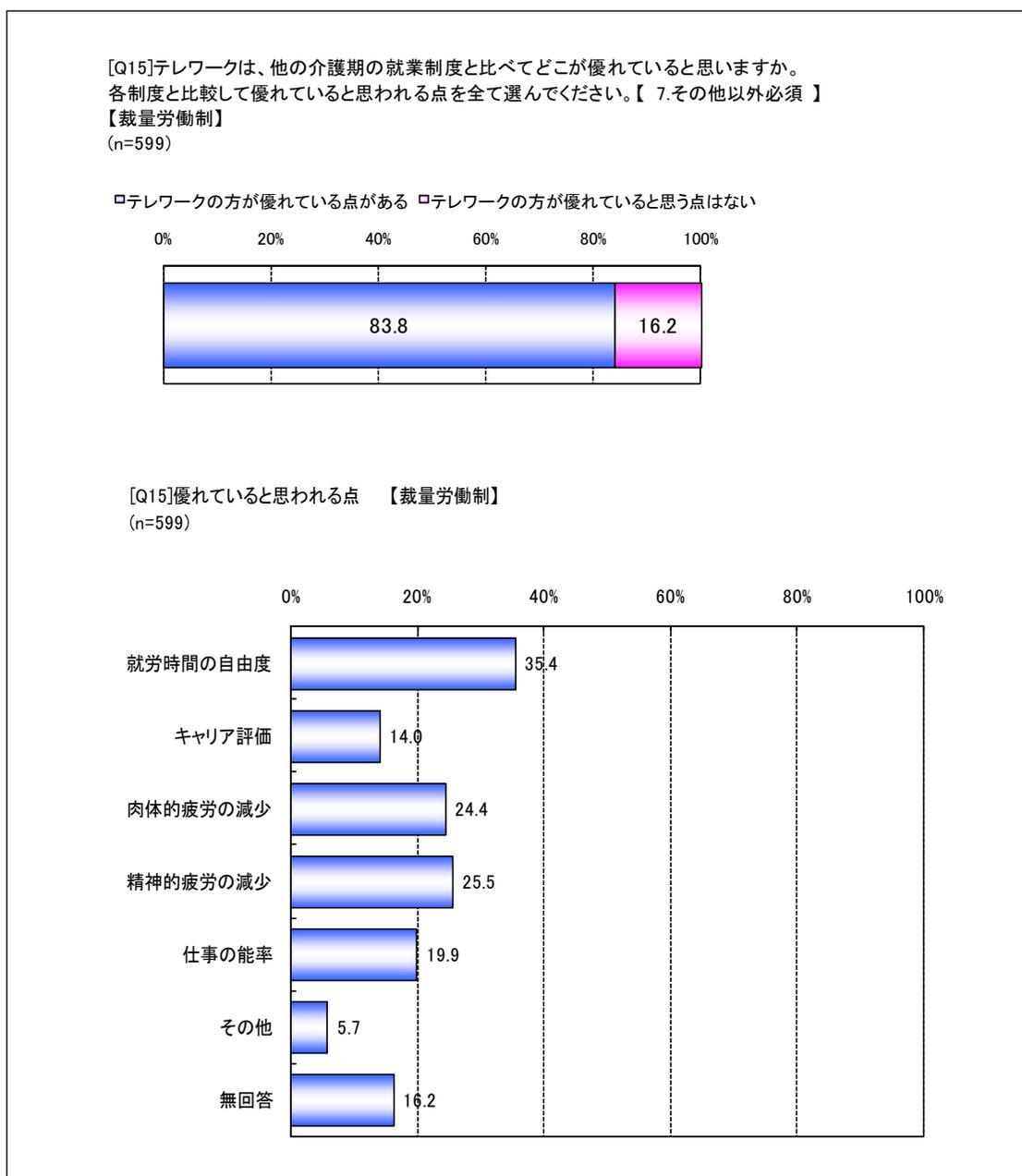


図 2 - 1 - 1 7 3 裁量労働制との比較 (n=599)

iv) 始業・終業時刻の繰上げ繰下げ制度との比較

始業・終業時刻の繰上繰下制度との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考える割合は 92.0%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は 8.0%となっている。

優れていると思われる点としては、就労時間の自由度が最も多く 60.1%、ついで肉体的疲労の減少が 37.7%、精神的疲労の減少が 28.9%となっている。

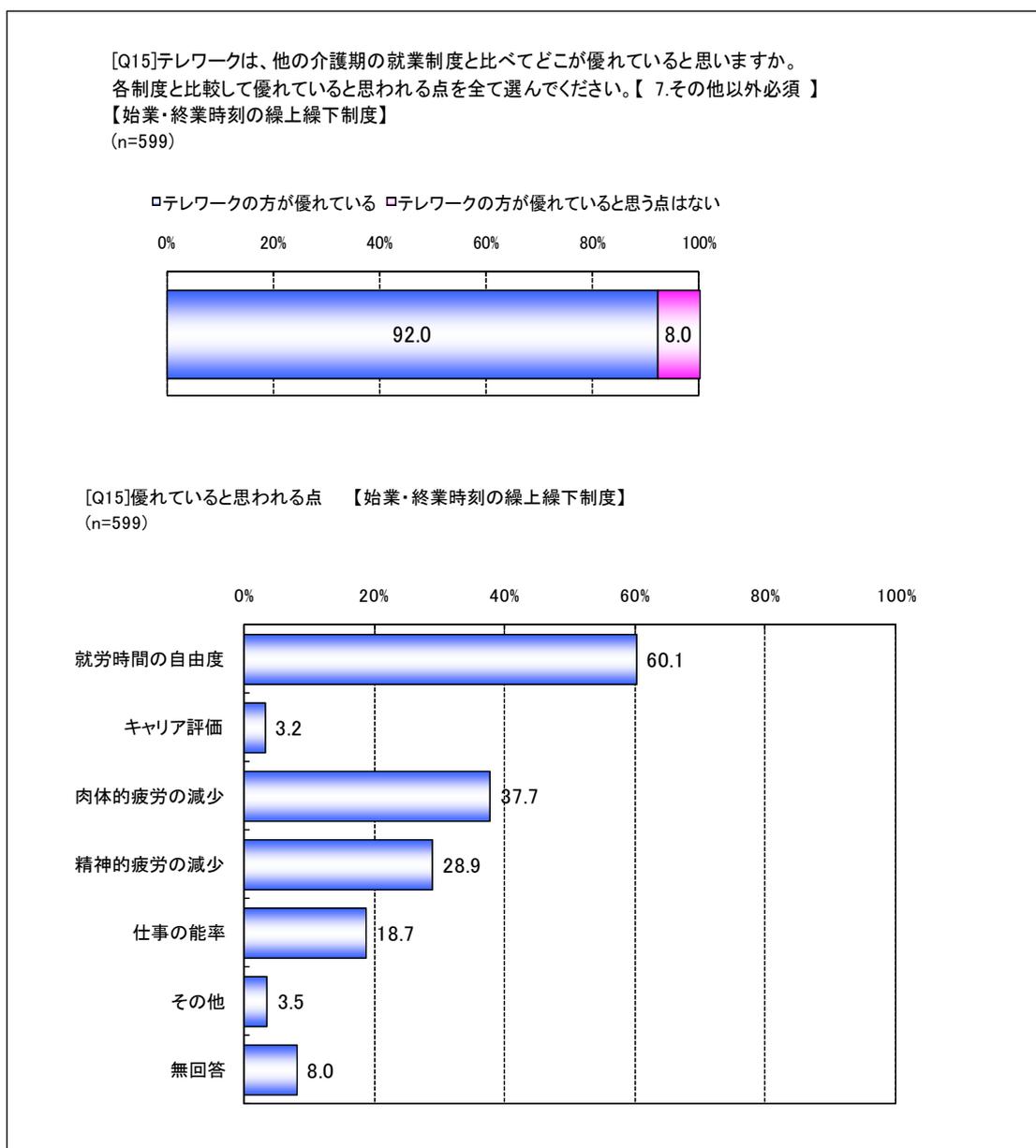


図 2 - 1 - 1 7 4 始業・終業時刻の繰上繰下制度との比較 (n=599)

v) 所定外労働時間の免除との比較

所定外労働時間の免除との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考える割合は 88.3%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は 11.7%となっている。

優れていると思われる点としては、就労時間の自由度及び肉体的疲労の減少がそれぞれ 43.9%、精神的疲労の減少が 33.1%となっている。

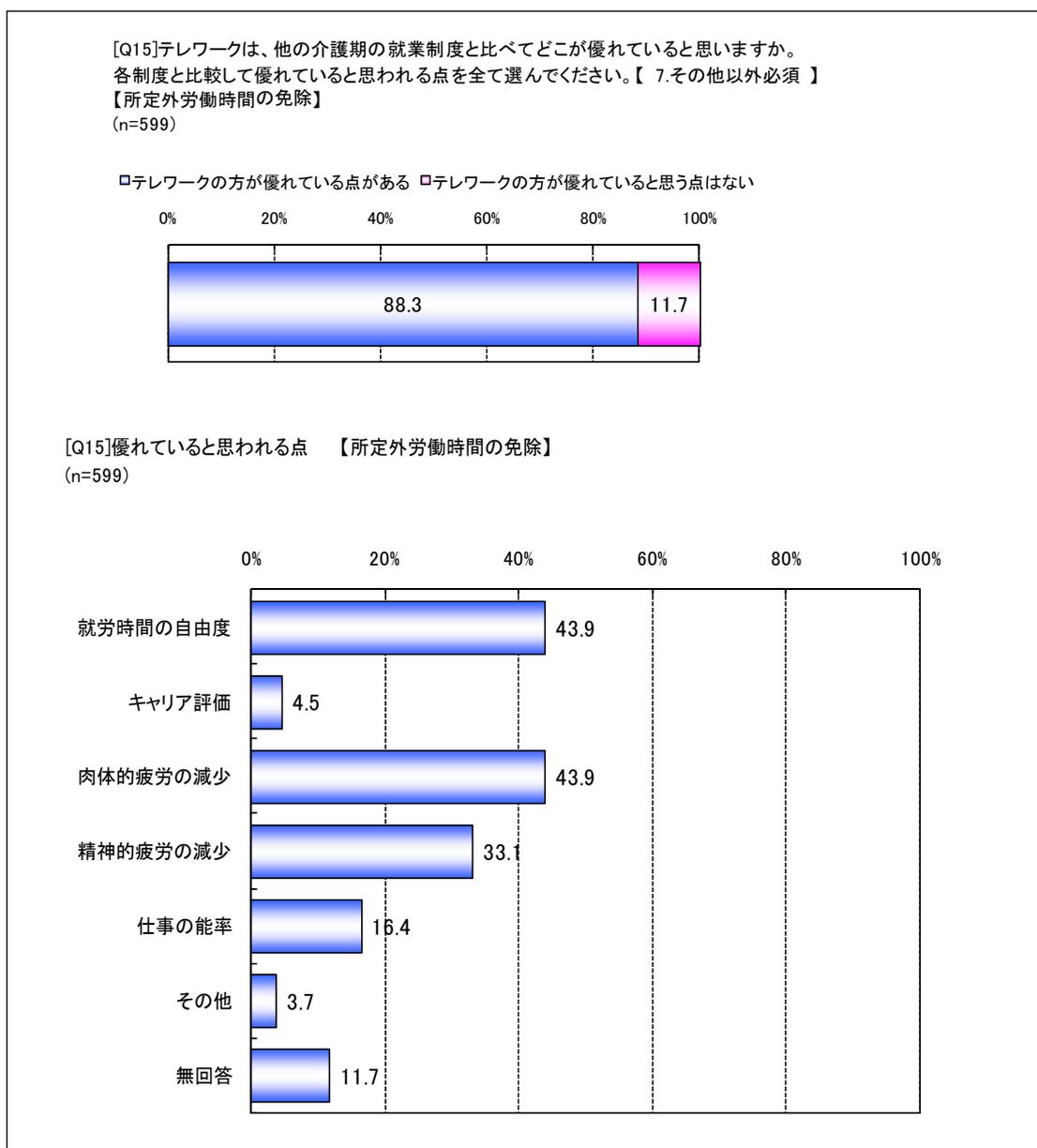


図 2 - 1 - 1 7 5 所定外労働時間の免除との比較 (n=599)

vi) 事業所内託児施設の設置運営との比較

事業所内託児施設の設置運営との比較については、テレワークの方が優れていると思われる点があると考える割合は 78.3%、テレワークの方が優れていると思う点はないと考える割合は 21.7%となっている。

優れていると思われる点としては、精神的疲労の減少が 34.4%、次いで就労時間の自由度 30.2%、肉体的疲労の減少 29.4%となっている。

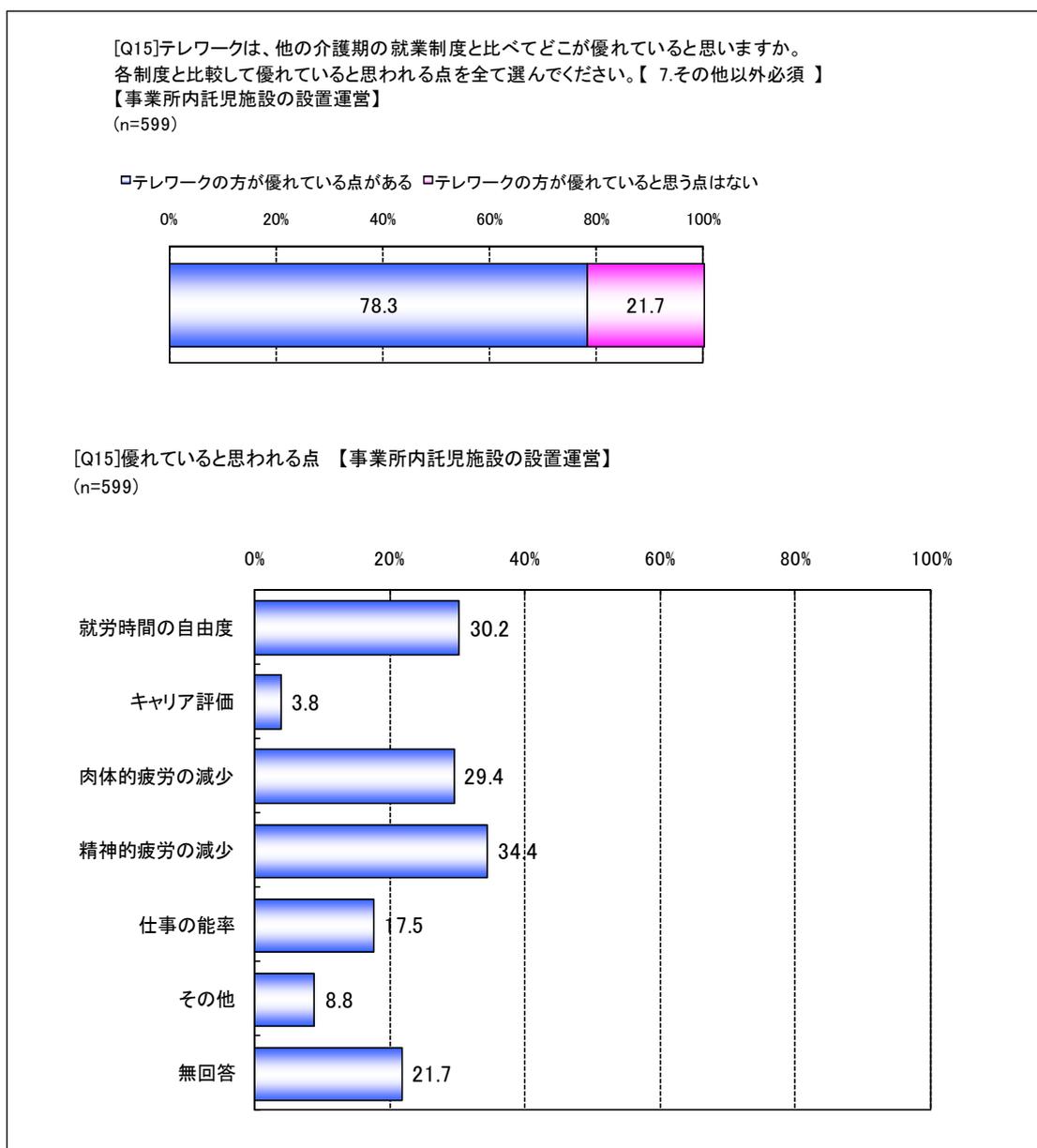


図 2 - 1 - 1 7 6 事業所内託児施設の設置運営との比較

⑬ 期待する効果

期待する効果については、就業時間の自由度が 68.6%と最も多く、勤務場所の自由度が 51.4%、収入の確保が 45.2%となっている。

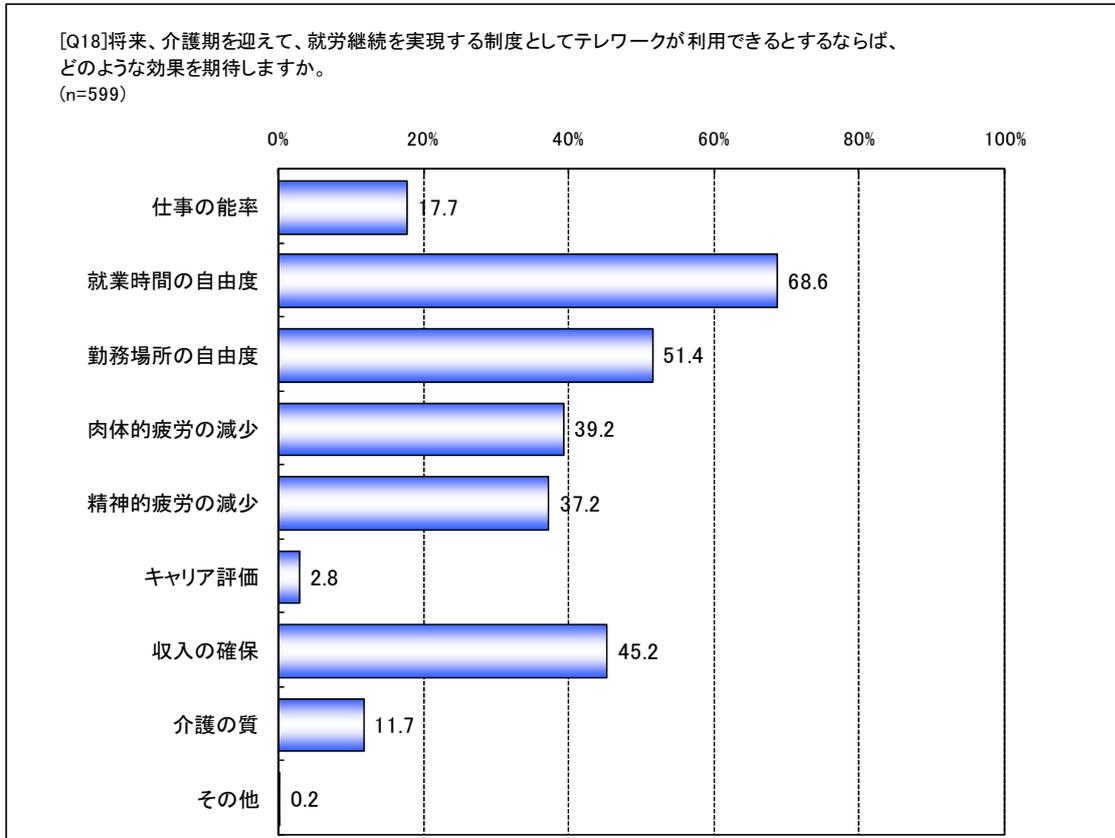


図 2 - 1 - 1 7 7 期待する効果 (n=599)

⑭ テレワークを利用することの効果 (自由記述)

「テレワークを利用することの効果について、気付いた点があれば、ご自由にお書き下さい」の問に対する主な自由記述回答 (要旨) は、以下のとおり。

表 2-1-10 テレワークを利用することの効果（抜粋）

	主な意見（抜粋）
肯定的意見	自宅で仕事ができれば時間を短縮できるし、何があってもすぐに対処できるところ その上である程度収入があれば精神的な苦痛がかなり減ると思います。
	拘束時間にとらわれず、業務時間時間内での効率的に業務の遂行による質の高いアウト プットが期待できる。
	束縛時間が少なくなる為、介護や育児のみではなく、よる有効なワーク・ライフ・バ ランスを実現出来ると思います。
	各種技能・経験を有している職員が休職・退職することなく仕事を続けられることは 非常にいいことだと思う。
	仕事を在宅化すれば、交通渋滞、公共機関の混雑が緩和される。 地球温暖化対策に も効果がある
	在宅でありながら社会とある程度つながりをもつことができるので疎外感をもつこ とも少なくなる
	テレワークを用いたシュアリングが行われることでの雇用促進と雇用形態の変化。
	移動時間がかからなくなり、育児・介護の質もそれほど落とさなくても良くなる。
	個々の事情に応じた時間のやりくりができることと、緊急時に即対応できる
	在宅で仕事が出来れば、かえって質の高い仕事も出来ると思う。
	介護される人を施設にいれずに自宅介護の可能性が広がる。
	介護だけでなく社会と関わることが出来る。
	会社を休まなくても仕事を進められる。
	介護中心の生活ができる
収入も確保できる	
問題点・課題	就労の自由度があがるが、能率や同僚とのコミュニケーションの低下など、今と同じ レベルで仕事ができるか、マイナス面もあると思う。仕事のオンとオフの使い分けな ど、課題も多い。
	中小企業や弱小企業ではどのような形態で導入されるか、が大きな問題。特に従業員 数が少ない事業所では導入困難な気がする。
	何かあってもすぐに対応できる安心感がある。ただ、仕事のみ集中できないので職 場より仕事の効率は落ちると思う。
	周囲の協力が必要であるため、制度を導入することよりも制度が一般的になる、認知 されることが重要と思う。
	やはり収入金額への不安であり、それが安定しなければ、労働時間延長につながる可 能性があるのでは？
	業務を行う PC は統一する必要性が高いから、職場の PC を自宅に持ち帰られる規則 が必要になるのかな？
	日本のすべてでブロードバンドが使える訳ではないので、地方部では結局テレワーク は実現しないと思う。
	余計な気遣いがなくなるが、コミュニケーションがなくなる。社会的視野が狭くなる 事も考えられる。
	ともすれば、セキュリティの問題もしっかりクリアされないと厳しいのかも？
	介護を優先しつつ、収入は確保したい

d) 介護におけるテレワーク利用アンケート調査結果のまとめ

I) 経験者とその評価

介護におけるテレワーク経験者は 30 歳代、40 歳代が中心であるが 50 歳代も 2 割程度おり、経験者の年齢層は広い。また、経験者の職種は情報処理が 20%を越えており、以下、営業、企画・調査・広報が続いているが、営業、研究・開発・設計、企画・調査・広報の経験者もおり、いずれかの職種に偏ることなく分散している。テレワークは特定の職種の特別な働き方ではなく、多様な職種で利用可能な汎用的な働き方になりつつある。

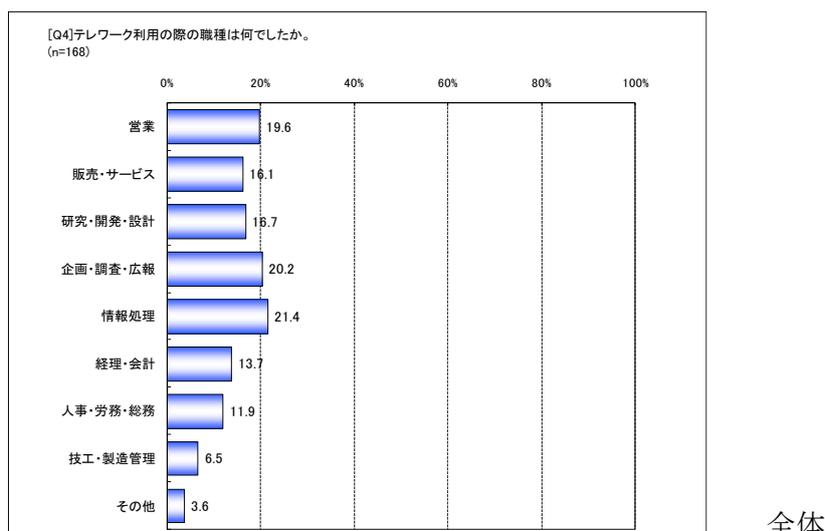


図 2-1-178 職種別に見るテレワークの利用状況（再掲）

そうした幅広い経験者の評価として、収入の確保、職業能力維持、介護期の就労継続／時間確保、介護の質確保、肉体的疲労軽減、精神的負担の減少いずれに関してもメリット有りとの回答が過半数をしめており、幅広いメリットが評価されている。特に介護期の就労継続、介護の時間の確保については約 70%がメリット有りと回答されており、介護期におけるワーク・ライフ・バランスを実現する有効な手法として評価されている。

テレワークと同時に利用した勤務制度については、約 45%が、介護勤務制度（短時間勤務等）とフレックスタイム制をあげているが、現時点ではテレワーク以外の就労制度を利用していない例も多い。他の就労制度を併用した経験者では、効果があったとの回答が 8 割以上を占めていることから、職種や業務内容に適した就労制度の検討を進めることで、テレワーク利用のメリットはさらに拡大できる可能性がある。

II) 未経験者あるいは今後利用可能性ある者の期待と条件

介護経験あるテレワーク未経験者の年齢層は 50 代、40 代、30 代でそれぞれが約 1/4 を占めており、比較的年齢層が高い。介護経験の開始時期も 5 年前以降が半数以上を占めている。介護期の就労制度については、所定外労働時間の免除が約 17%、フレックスタイム制が約 15%であり、特別な就労制度は無かったとの回答も多かった。こうした背景

から、テレワーク利用意向についても利用した(する)と利用しなかった(しない)が半々という結果であった。利用しないと思う理由は「仕事がテレワークに適さない」が約 60%を占めており、経験者の職種の広さとは異なる傾向となった。このあたりに、テレワークの利用可能性の広さともたらされるメリットの大きさについての情報普及の可能性と必要性が指摘できる。

今後介護期が想定されテレワーク利用可能性のある者の年齢層は、30代及び40代で約80%。介護期経験者よりも年齢層は若い。介護期に想定している職種、業務内容ともに幅広く、テレワーク利用経験者と同様の傾向となっている。介護時期の開始が6年以上先を想定する者が大半であることあり、テレワークの利用意向は90%以上に達している。期待する効果は就業時間の自由度、収入の確保、肉体的疲労の減少など、経験者の評価とほぼ同様であるが、介護勤務制度、フレックスタイム制度などと比較してもテレワークの方が、効果が大きいとの期待が寄せられている。一方、テレワークを利用する上での条件についても、就労環境については、PC・インターネット(ブロードバンド)等の情報機器が、制度面では、介護勤務制度(短時間勤務等)、裁量労働制、フレックスタイム制などの組み合わせが重要との回答が多く、重要または必要とする回答は介護経験者を上回っている。

表 2-1-1-1 介護におけるテレワークに関するアンケート調査のまとめ

分析の視点	結 論			
	介護期におけるテレワーク経験者	介護経験あるテレワーク未経験者	介護経験なく今後テレワークの可能性のある者	
(ア) 回答者属性	<ul style="list-style-type: none"> ・男性が 66.7%、女性が 33.3%。 ・40代と30代は約30%、50代が約20%。 ・既婚者が約7割を占めた。 ・現在の職業は、会社員(事務系)が28.0%、会社員(技術系)が19.6%を占め、会社員全体では6割を超える。 	<ul style="list-style-type: none"> ・男性が 50.7%、女性が 49.3%。 ・50代、40代、30代でそれぞれが約1/4を占めた。 ・既婚が66.5%を占めており、テレワーク経験者とはほぼ同じ。 ・回答者の介護期の雇用形態は、常勤正規雇用が60%を超えており、常勤非正規雇用が30.1%。 ・現在の職業は、構成は会社員が全体の45.6%。専業主婦、パート・アルバイトなど会社員以外の比率が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・男性が 67.9%、女性が 32.1%。 ・30代前半、30代後半、40代前半がそれぞれ約20%で、30代及び40代で約80%。介護経験者よりも年齢層は若い。 ・未婚が約56.6%、既婚が約43.4%。 ・会社員(事務系)と会社員(技術系)がそれぞれ40%近くを占め、会社員全体で9割を超える。 	
(イ) テレワーク／他の勤務制度の経験	①利用実態	<p>【テレワーク】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開始時期は、2008年が最も多く34.5%、2007年が25.6%、最近2年以内が約60%を占める。 ・形態については62.5%が部分在宅勤務で、完全在宅勤務は26.2%。 ・雇用形態は、常勤正規雇用62.5%、次いで常勤非正規雇用(契約社員、派遣社員、パート)が25.0%となっており、常勤雇用者が80%以上を占めた。 ・決定の経緯は、自らの希望で実施が57.1%を占めた。 ・実施期間は6ヶ月未満が34.5%、6ヶ月以上～1年未満が32.1%。育児期のテレワーク利用よりもやや短期の傾向。 ・整備機器等については、機器種別を問わず自己所有利用が約50%～60%を占めた。PCでも会社提供は31.0%。 ・コミュニケーション手法は、電話連絡とメールの利用がそれぞれ約90%。 	<p>【介護期の就労制度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護期の就労制度については、所定外労働時間の免除が最も多く16.9%、次いでフレックスタイム制が15.5%。特別な就労制度は無かったとの回答も多かった。 ・介護期就労の開始時期は2006年、2007年、2008年が約10%で、最近5年間で約40%を占めた。 ・雇用形態については、常勤正規雇用が64.8%と高く、次いで常勤非正規雇用(契約社員、派遣社員、パート)が30.1%。 	<p>【テレワーク利用時の想定】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護期に想定される雇用形態は、75.0%が常勤正規雇用を想定。 ・想定する介護勤務開始時期については、06年～10年以内が29.0%、次いで11年～15年以内が18.5%、16年～30年以内が11.4%で、15年以内が過半数を占める。
	②特性	<ul style="list-style-type: none"> ・職種は、情報処理が20%を越えており、以下、営業、企画・調査・広報が続いている。 ・ただし男性は、企画・調査・広報に続き、営業、研究・開発・設計、情報処理が横並び。 ・職種別でも、部分在宅勤務が多いものの、企画・調査・広報、情報処理、経理・会計では、完全在宅勤務が多い傾向。 ・業務内容別にみると、全体的に部分在宅勤務の比率が高い傾向のなかで、ソフトウェア開発、データの処理(入力・計算・統計処理等)、資料や情報の収集、経理・会計事務、原稿執筆・編集などで、完全在宅勤務を利用した、という回答が30%を越えている。 ・他の支援制度の併用状況は、介護勤務制度(短時間勤務等)が45.2%、フレックスタイム制が43.5%。しかし支援制度利用者の過半数は働きやすさなどのメリットを感じている。 ・特に、介護勤務制度(短時間勤務等)、フレックスタイム制、裁量労働制を「効果あり」とした回答者は80%以上。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当時の職種は、販売・サービスが21.8%、その他も20.9%。テレワーク経験者とはやや傾向が異なる。 ・業務内容については、顧客など社外との連絡調整が18.3%、経理・会計事務と会議打ち合わせが16.0%と多くなっている。情報処理は15%足らず。 ・介護期の就労制度については、所定外労働時間の免除が16.9%、フレックスタイム制が15.5%、いずれも15%程度。 ・むしろその他41.8%が多く、「特別な就労制度は無かった」という回答が多かった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・想定される職種については、どの職種も20%満たず、突出した職種は無い。 ・想定される業務内容については、データの処理(入力・計算・統計処理等)が30.4%、資料や情報の収集、上司や同僚との連絡調整、顧客など社外との連絡調整がそれぞれ20%以上。
(ウ) テレワークに関する評価／期待	①評価／期待	<ul style="list-style-type: none"> ・収入の確保、職業能力維持、介護期の就労継続／時間確保、介護の質確保、肉体的疲労軽減、精神的負担の減少いずれに関してもメリット有りと回答が過半数をしめた。 ・特に介護期の就労継続、介護の時間の確保については約80%がメリット有りと回答。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用意向は使用した(する)と利用しなかった(しない)が半々。 ・期待する効果は、就業時間の自由度が58.7%を占め、期待が高い。次いで肉体的疲労の減少が43.8%、収入の確保が41.5%。 ・介護勤務制度との比較では、就労時間の自由度の面で有利と感じる回答が56.7%、肉体的疲労の減少が43.3%、精神的疲労の減少が33.2%。 ・フレックスタイム制との比較では、就労時間の自由度が61.6%、ついで肉体的疲労の減少が30.9%、精神的疲労の減少が22.6%。 ・裁量労働制との比較では、就労時間の自由度が37.0%。一方で、テレワークは優れていないとする回答も20.6%。 	<ul style="list-style-type: none"> ・テレワーク利用意向については、利用するが9割以上。 ・期待する効果については、就業時間の自由度が68.6%を占め期待が高い。次いで勤務場所の自由度が51.4%、収入の確保が45.2%。 ・介護勤務制度との比較では、就労時間の自由度の面で有利とする回答が70.3%。肉体的疲労の減少が46.2%、精神的疲労の減少が38.9%。 ・フレックスタイム制との比較についても、就労時間の自由度の面で有利とする回答が66.4%。 ・裁量労働制との比較では、就労時間の自由度が35.4%。一方で、テレワークは優れていないとする回答も16.2%。
	②利用の条件、環境	<ul style="list-style-type: none"> ・一緒に導入された勤務制度については、約40%が介護勤務制度(短時間勤務等)とフレックスタイム制を併用している。 ・併用の勤務制度による効果については、全ての制度で、約70%以上が「効果があった」と回答 ・肉体的疲労の減少と精神的負担の減少については、デメリットを感じる回答も約40%近くあった。 ・テレワークを利用しやすくする課題や工夫については、コミュニケーション方法、情報通信機器を指摘する回答が約40%を占めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用しないと思う理由で最も多いのは、「仕事がテレワークに適さない」で、57.6%。 ・利用したい人が希望する利用形態は、「完全在宅勤務」で32.6%、「部分在宅勤務」が49.4%、合計で80%を超える。 ・希望する利用期間については、最も多いのが3年以上で29.7%、次いで、1年以上～3年未満が29.1%。これらを合わせると、約60%を占める。育児期よりも長期を希望する傾向。 ・就労環境については、PC・インターネット(ブロードバンド)、電話・FAX・携帯電話等の情報機器が重要との回答が70%前後を占めた。 ・制度面では介護勤務制度(短時間勤務等)、フレックスタイム、シフト勤務制度などとの組み合わせについて約40%が重要としている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用しないと思う理由については、「仕事がテレワークに適さない」が42.9%、次いで、「仕事を家庭に持ち込みたくない」が28.6%。テレワーク未経験者と同様の傾向。 ・利用したい人が希望する利用形態は、「部分在宅勤務」で47.9%、次いで「完全在宅勤務」の30.3%。 ・希望する利用期間については、3年以上、1年以上～3年未満がそれぞれ約35%で、比較的長期間を想定している。 ・就労環境については、PC・インターネット(ブロードバンド)等の情報機器が重要であるとする回答が約90%。 ・制度面では、介護勤務制度(短時間勤務等)、裁量労働制、フレックスタイム制などの組み合わせがと重要との回答が多い。

表 2-1-12 介護におけるテレワークに関する考察

分析の視点	考 察
<p>視点 1：介護期間特有のテレワークに求められる条件</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 介護期の就労は被介護者の生活サイクルを主軸とした生活サイクルに即した就労の実現が求められるが、その生活サイクルのバリエーションは育児期以上に幅がある。 ・ したがって、介護期の就労に関しては就業時間のより大きなフレキシビリティを確保できる制度と組み合わせたテレワークが有効である。 ・ 介護期テレワーク経験者のテレワーク利用期間は、育児期の利用よりも短期で終了する傾向が見られる。しかし、テレワーク未経験者や今後可能性のある者は1年以上の利用期間を想定する者が多く、現実とのギャップがある。 ・ また、始業時刻・終業時刻・それ以外の定時連絡と業務報告の作成・提出など従来からの勤怠管理手法は「必ず実施」が4割程度であり、十分には機能していない。 ・ テレワークをベースに、従来とは異なる考え方で管理コンセプトを検討する必要がある。
<p>視点 2：業態、職務内容によりテレワークに求められる条件</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 同じ介護期の就労であっても、業態、職務内容によってテレワークの導入しやすさ、テレワーク導入のために整備すべき環境条件などが異なると考えられる。 ・ 介護期のテレワーク経験者の回答によれば、ソフトウェア開発、データの処理（入力・計算・統計処理等）、原稿執筆・編集等では過半数が完全在宅勤務であるが、外勤業務の整理・報告書等の作成、会議・打合せは部分在宅勤務が70%以上である。 ・ 職種別あるいは業務分野別の業務分析に基づいて、就業時間をより柔軟なものとし、それを実現するツールとしてテレワークを活用する。
<p>視点 3：長期的なテレワーク利用拡大のポイント</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現時点ではテレワークの効果として評価されているのは、「就業時間の自由度」や「身体的負担の軽減」など、就労継続につながる目先のメリットが中心である。 ・ しかし今後は就労継続を前提として、一般的な就労と変わらない評価を受けられるなど、人事制度構築の基本方針を担保するためのインフラ的ツールとして検討することが重要となる。

4) 求職者におけるテレワークに関するアンケート調査

ア) 調査の背景と目的

労働人口減少が予測される中、企業にとって優位な人材の採用はこれまで以上に競争力を左右する要因になると想定される。新卒およびすでに就業している雇用者の求職（転職を含む。）における、テレワーク勤務形態やテレワーク活用企業の魅力を明らかにし、人材確保におけるテレワーク導入の効用を明らかにした。

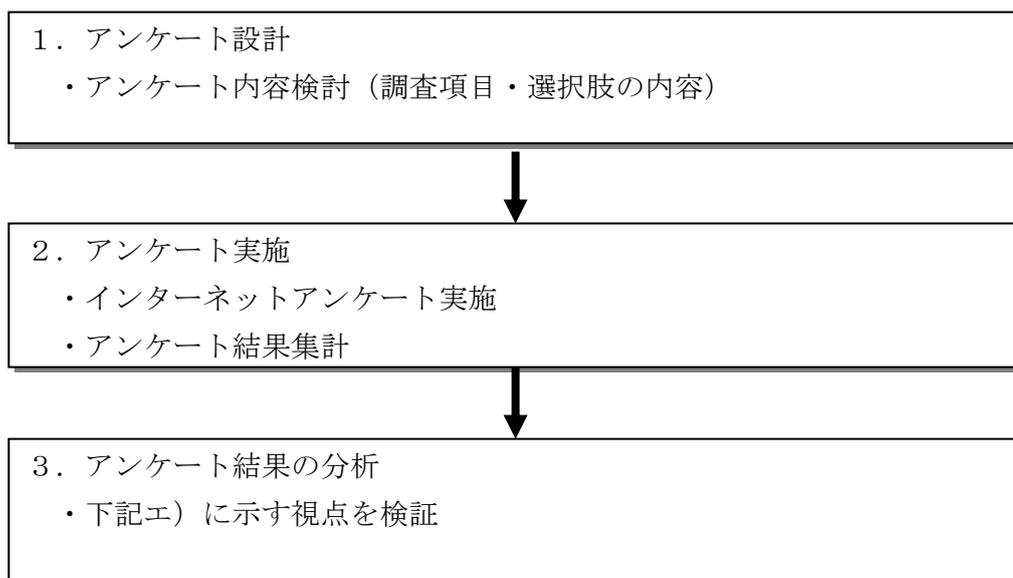
イ) 本調査における検証項目

本調査では、①新卒求職者と、②雇用者における求職者について、それぞれ以下の事項を検証した。

- ア テレワークを含む各種の勤務形態に関する認知度と魅力
- イ テレワーク勤務のメリットと企業選択における優先度

ウ) 調査の手法

アンケート設計にあたっては、昨年度の調査「平成 19 年度 テレワーク普及促進のための実証実験」の結果を参考にアンケート内容（調査項目・選択肢の内容）を検討した。また、後述するとおり本調査では短期間の調査期間で多数の求職者の意向を確認する必要があることから、インターネットアンケートを利用した。さらに、アンケート結果を分析して下記エ) に示す視点を検証した。以下に、本調査のフローを示す。



エ) 検証・分析における視点

本調査における検証・分析は、以下の視点（着眼点）について行った。

- 視点1：どのような求職者に対して、テレワークの効用があるか？
- 視点2：求職者は、(他の条件と比較して)どの程度テレワークを重視するか？

オ) 調査結果

a) 新卒求職者におけるテレワークの魅力度アンケート調査

I) アンケート概要

- ・ アンケート方法：インターネットアンケート
- ・ アンケート対象者：2010年4月の就職を希望している学生
(高校、専門学校、大学、大学院を2010年3月に卒業し、2010年4月から第一次新卒としての採用を希望している者)
- ・ アンケート規模：男性618名、女性618名
- ・ アンケート期間：(本アンケート)2009年2月26日(木)～27日(金)
- ・ なお、本アンケートの前(2009年2月21日(土)～24日(火))に、事前スクリーニング調査を実施。事前スクリーニング調査では、調査対象者2457名に対し、「職業」「学校の卒業時期および2010年3月卒業における卒業後の進路」「希望する雇用形態」の項目についてアンケートを実施。その上で、2010年4月の就職を希望している学生(事前アンケートQ2で2～6を回答した者)を抽出した。

II) アンケート回答者属性

① 性別

- ・ 新卒求職者1236名のうち、男性618名・女性618名の回答を得た。

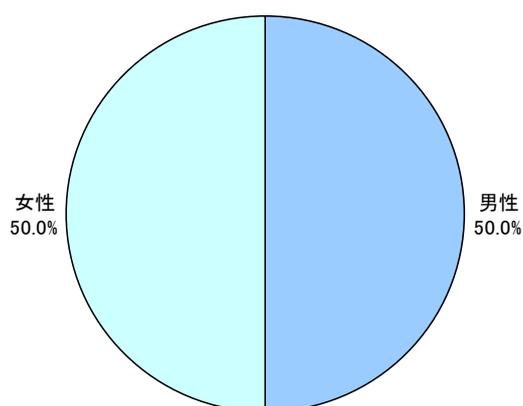


図2-1-179 性別(新卒求職者 n=1236)(単一回答)

② 最終学歴

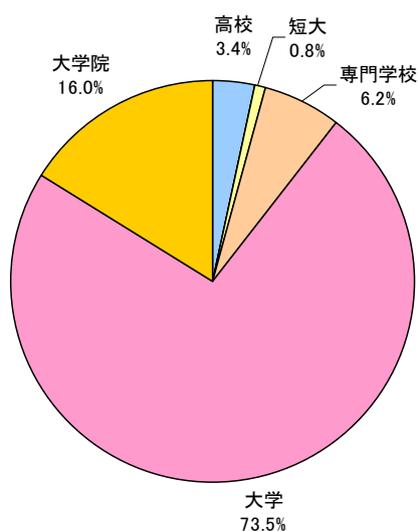


図 2-1-180 卒業予定の学校（新卒求職者 n=1236（単一回答））

③ 都道府県

- ・ 出身都道府県別に見ると、東京都が最も多く全体の 19.7%を占めており、次いで神奈川県が 10.9%、大阪府が 8.2%、埼玉県が 7.4%、愛知県が 5.8%、千葉県が 5.0%となっている。
- ・ 東京都、大阪府、愛知県、神奈川県、埼玉県、千葉県の 1 都 1 府 4 県で全体の 57.0%を占めている。

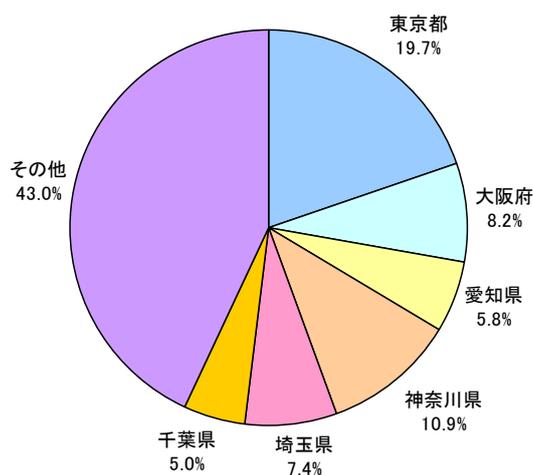
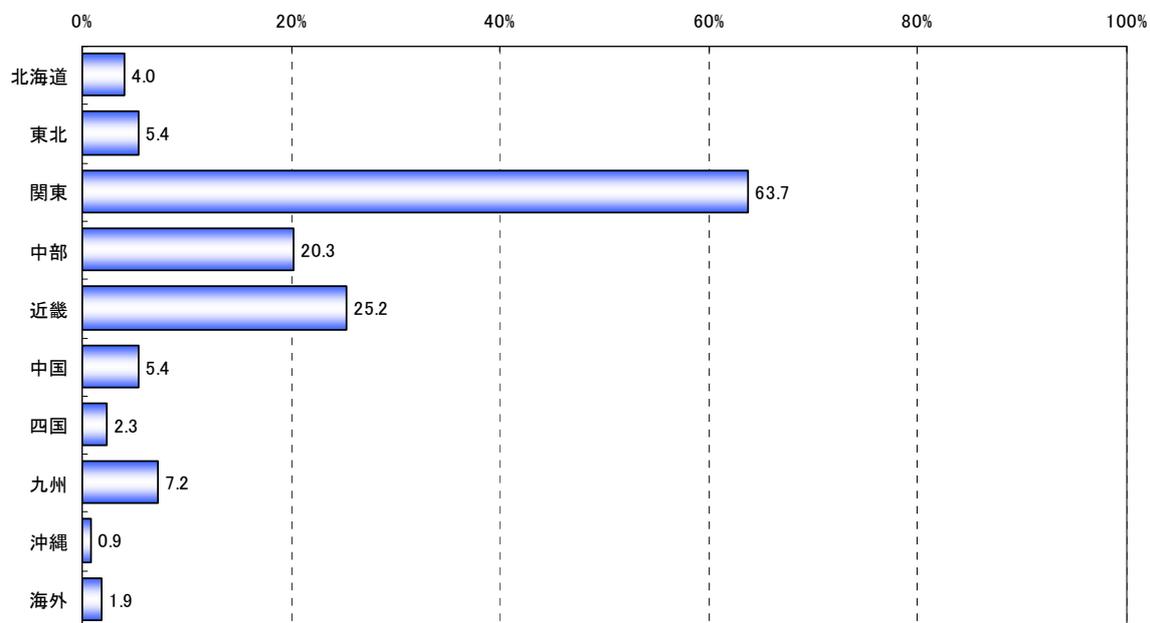


図 2-1-181 出身都道府県（新卒求職者 n=1236）（単一回答）

④ 就職（転職）を希望する（した）地域

- ・ 就職（転職）を希望する（した）地域については、関東地方が 63.7%で最も多く、次いで近畿地方が 25.2%、中部地方が 20.3%となった。
- ・ 東京、大阪、愛知の三大都市圏近辺に希望地域が集中していた。



東北：岩手 宮城 秋田 山形 福島
 関東：茨城 栃木 群馬 埼玉 千葉 東京 神奈川
 中部：新潟 富山 石川 福井 山梨 長野 岐阜 静岡 愛知 三重
 近畿：滋賀 京都 大阪 兵庫 奈良 和歌山
 中国：鳥取 島根 岡山 広島 山口
 四国：徳島 香川 愛媛 高知
 九州：福岡 佐賀 長崎 熊本 大分 宮崎 鹿児島

図2-1-182 就職（転職）を希望する（した）地域（新卒求職者 n=1236（上位3つを回答））

⑤ 就職（転職）を希望する（した）職種

- ・ 就職（転職）を希望する（した）職種については、研究・開発・設計が 17.7%、営業が 14.8%となり多かったが、一方経理・会計は 4.6%、技工・製造管理は 4.4%となり少なかった。

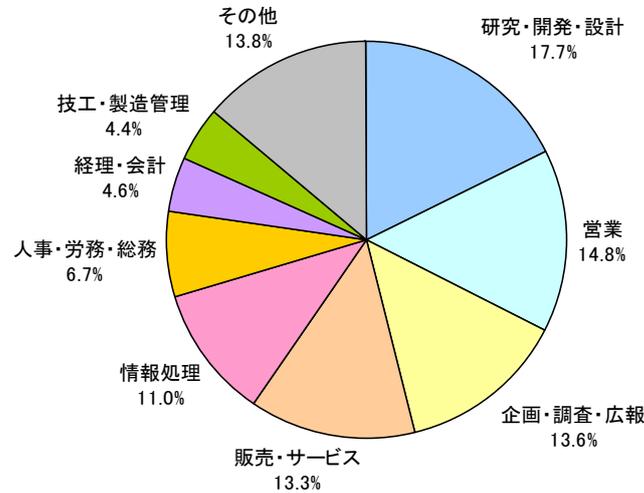


図 2 - 1 - 1 8 3 就職（転職）を希望する（した）職種（新卒求職者 n=1236）（単一回答）

⑥ 希望する雇用形態

- ・ 希望する雇用形態については 93.4%とほぼ全ての回答者が正規雇用を希望する結果となった。
- ・ 非正規雇用を希望するものはおらず、場合によっては非正規でも良いと回答した人も 6.6%にとどまった。

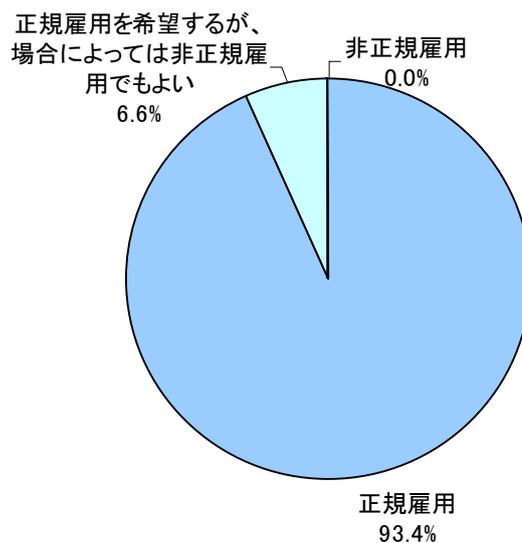


図 2 - 1 - 1 8 4 希望する雇用形態（新卒求職者 n=1236）（単一回答）

III) アンケート結果

① テレワークを含む各種の勤務形態に関する認知度と魅力

i) 各種の勤務形態に関する認知度

A. 各種の勤務形態に関する認知度についてのアンケート結果

- ・ 各種勤務形態に関する認知度については、フレックスタイム制、ワークシェアリング、短時間勤務制度の認知度が 53.3%と高い一方、テレワークの認知度は 19.9%であった。
- ・ 性別による各種の勤務形態に関する認知度の差について分析した結果、短時間勤務制度を除き、全体的に男性のほうが女性よりも認知度がわずかに高い傾向にあった。
- ・ 短時間勤務制度については男性より女性の方が 20.9%上回っており、女性の方が特に認知度は高かった。

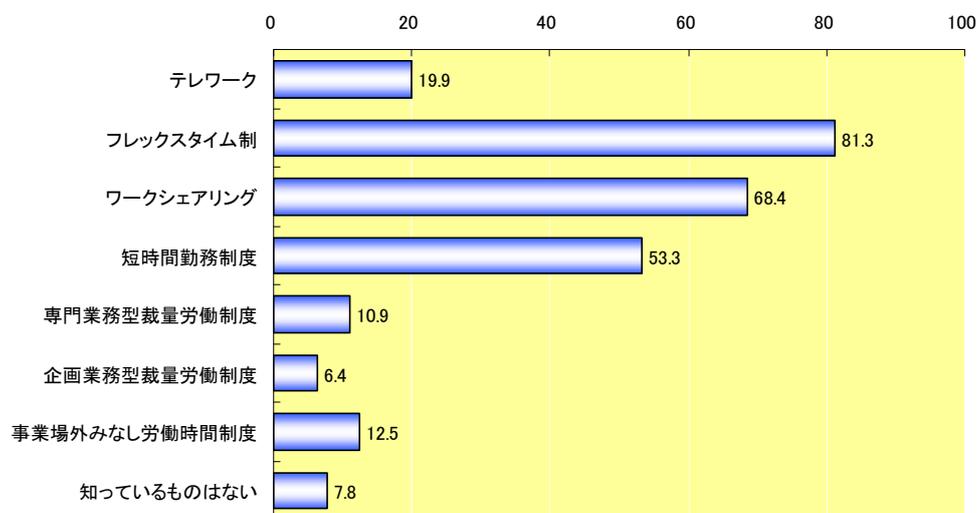


図 2-1-185 各種の勤務形態に関する認知度の違い (新卒求職者 n=1236)
(新卒求職者：単一回答、勤務形態：複数回答のクロス集計)

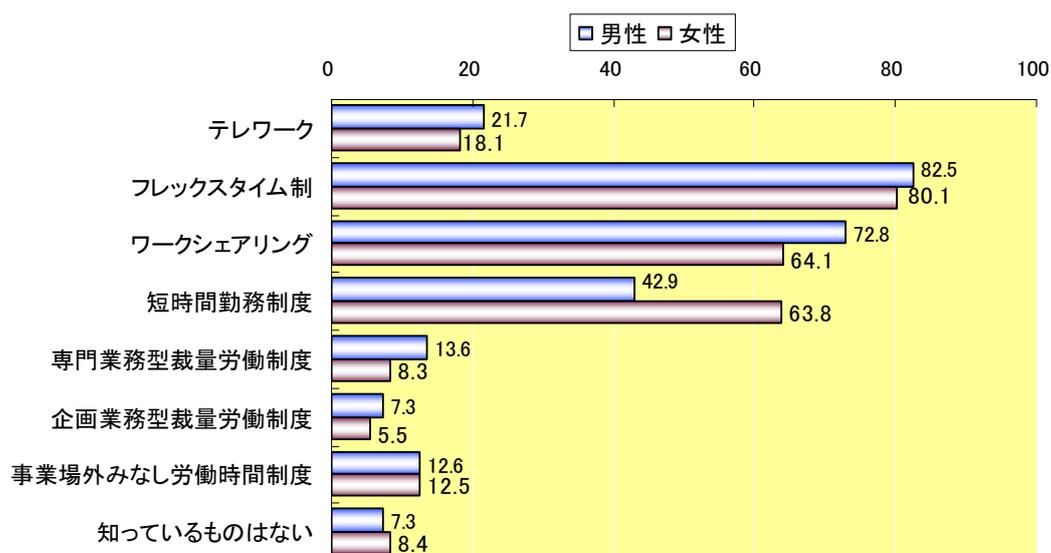


図 2-1-186 性別による各種の勤務形態に関する認知度の違い (新卒求職者 n=1236)
(性別：単一回答、勤務形態：複数回答のクロス集計)

- 最終学歴による各種の勤務形態に関する認知度の差について分析した結果、テレワーク、フレックスタイム制、ワークシェアリングについては最終学歴が高くなるほど認知度は上がる傾向が見られた。

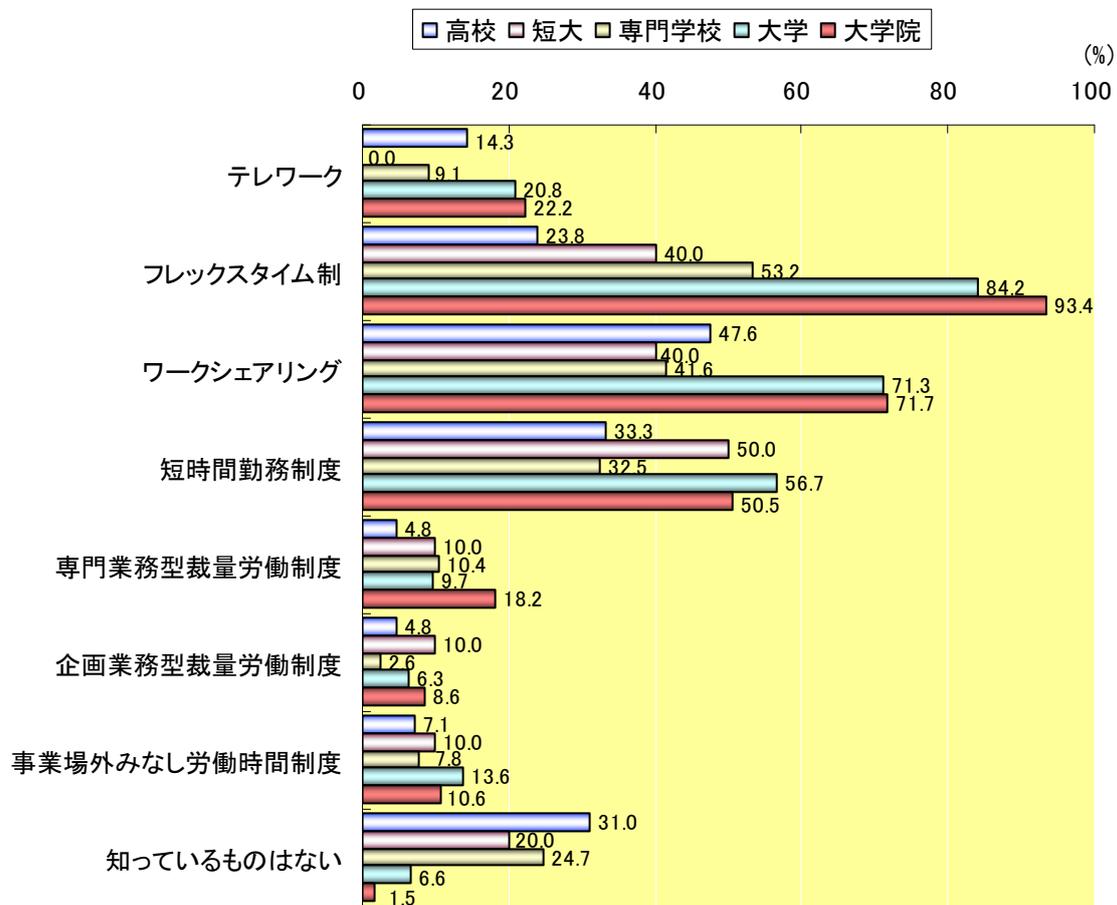


図2-1-187 最終学歴による各種の勤務形態に関する認知度の違い（新卒求職者 n=1236）
（卒業予定の学校：単一回答、勤務形態：複数回答のクロス集計）

B. 結論

- 新卒の場合、性別による各種の勤務形態に関する認知度の差は、全体的に男性の方が女性よりも認知度がわずかに高い傾向にあった。
- 短時間勤務制度については男性より女性の方が20.9%上回っており、女性の方が特に認知度が高かった。
- 最終学歴による各種の勤務形態に関する認知度の差は、テレワーク、フレックスタイム制、ワークシェアリングについては最終学歴が高くなるほど認知度は上がる傾向が見られた。

ii) 各種の勤務形態に関する魅力

A. 各種の勤務形態に関する魅力についてのアンケート結果

- ・ 各種勤務形態にどのような魅力を感じるかについて調査した結果、テレワークについては「通勤時間の削減できる」という回答が46.2%と最も多かった。
- ・ 他の勤務形態と比べると、「家族との関係を向上できる」の項目が9.8%、「居住地域の選択肢が増加する」の項目が6.3%と、高い傾向が見られる。

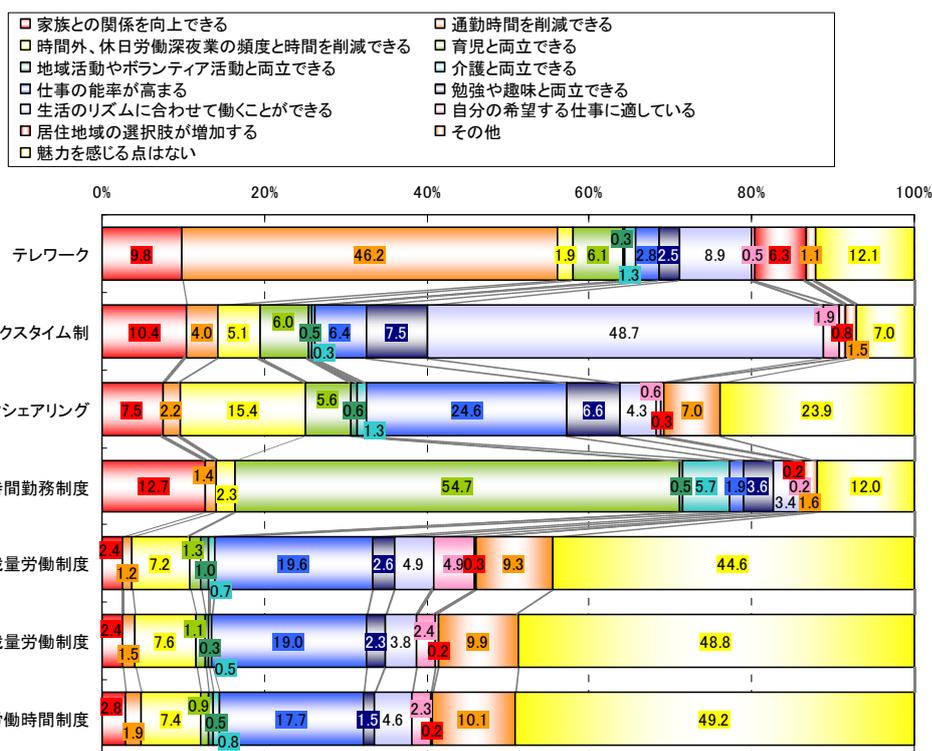


図 2-1-188 各種の勤務形態に対し魅力を感じる点（新卒求職者 n=1236）（単一回答）

B. 結論

- ・ 新卒の場合、テレワークは通勤時間の削減という面で最も魅力的となっている。
- ・ 他の勤務形態と比べると、家族との関係を向上できる点、居住地域の選択肢が増加する点に関して魅力的となっている。

iii) テレワークという働き方の希望

A. テレワークという働き方の希望に関するアンケート結果

A-1 テレワークという働き方の希望の有無

- ・ 新卒求職者に対してテレワークという働き方を希望するかどうか調査した結果、「希望する」「どちらかといえば希望する」と回答した人は全体の40.6%、「希望しない」「どちらかといえば希望しない」と回答した人は全体の59.4%であった。

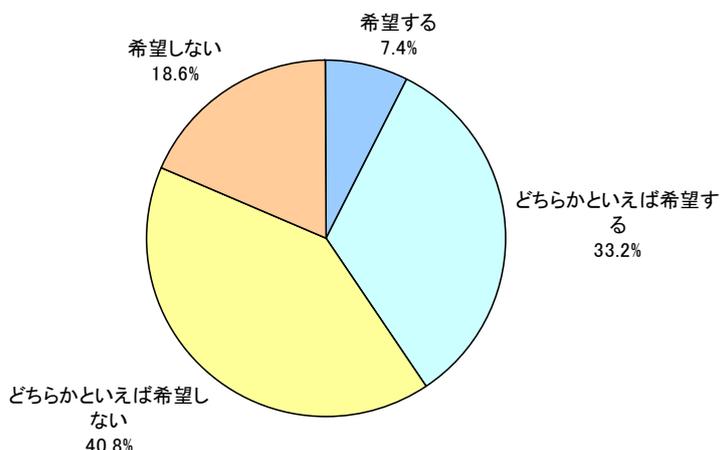


図2-1-189 テレワークという働き方の希望度合い（新卒求職者 n=1236）（単一回答）

- ・ 男女別にテレワークという働き方を希望するかどうか調査した結果、性別によるテレワークの希望度合いに差は見られなかった。

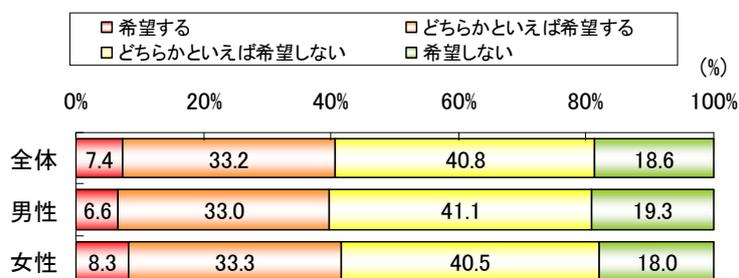


図2-1-190 男女別のテレワークという働き方の希望度合い（新卒求職者 n=1236）
（性別：単一回答、テレワークという働き方の希望度合い：複数回答のクロス集計）

- 希望する職種別にテレワークという働き方を希望するかどうか調査した結果、「希望する」「どちらかといえば希望する」を合わせると、情報処理が 52.9%、人事・労務・総務が 45.8%と高い傾向にあった。



図 2-1-191 職種によるテレワークという働き方の希望度合い (新卒求職者 n=1236)
(希望する(した)職種: 単一回答、テレワークという働き方の希望度合い: 複数回答のクロス集計)

- 最終学歴別でのテレワークという働き方の希望度合いを調査した結果、「希望する」「どちらかといえば希望する」の合計で見た場合、専門学校生はテレワークという働き方を希望する度合いが 58.5%と高かった。
- 大学では 41.0%、大学院では 30.3%となっていることから、高学歴になるほどテレワークという働き方の希望度合いは低くなる傾向にあると考えられる。

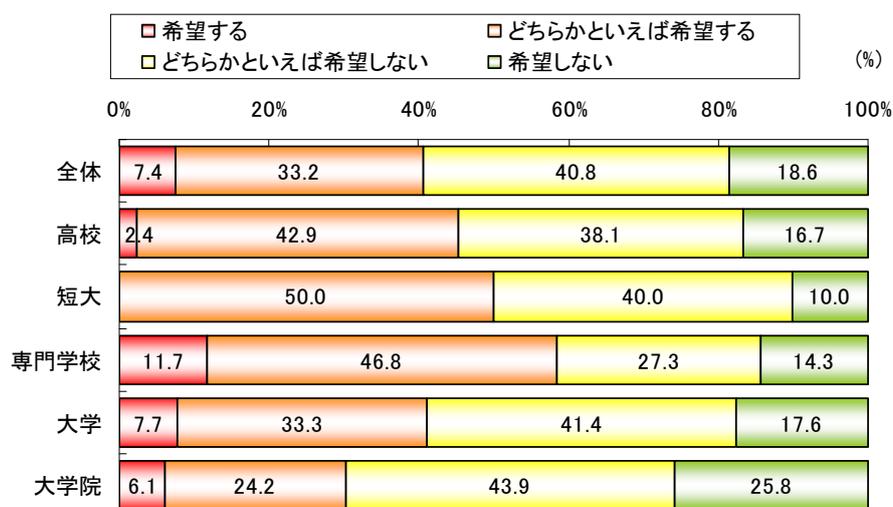


図 2-1-192 最終学歴別で見たテレワークという働き方の希望度合い (新卒求職者 n=1236)
(最終学歴: 単一回答、テレワークという働き方の希望度合い: 複数回答のクロス集計)

- 各種の勤務形態に関する認知度とテレワークという働き方の希望度合いとの関係を調査した結果、テレワークという働き方を知っている人は、「希望する」「どちらかといえば希望する」の合計が48.0%に上っており、全体に比べて希望度合いが高い。

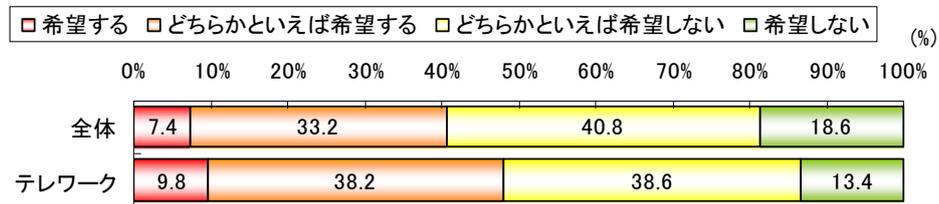


図2-1-193 各種の勤務形態に関する認知度とテレワークという働き方の希望度合い（新卒求職者 n=1236）（各種の勤務形態に関する認知度：単一回答、テレワークという働き方の希望度合い：複数回答のクロス集計）

A-2 テレワークという働き方を希望する人のテレワークの形式

- テレワークという働き方を希望する人は、どのようなテレワークの形式を希望するかについて調査した結果、完全在宅勤務と部分在宅勤務が全体の69.9%を占めた。

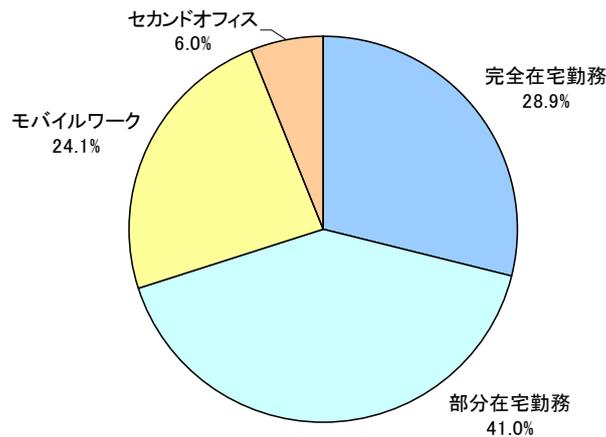


図2-1-194 希望するテレワークの形式（新卒求職者のうち、テレワークという働き方を希望する人 n=502）（単一回答）

A-3 テレワークという働き方を希望しない人の理由

- ・ テレワークという働き方を希望しない人に対し希望しない理由を調査した結果、回答が多かったものについて、「オンオフの切り替えが上手くいかない」が29.2%、「仲間と一緒に空間で仕事がしたい」が22.5%、「自分の希望する職種では適用しづらそう」が21.7%となった。

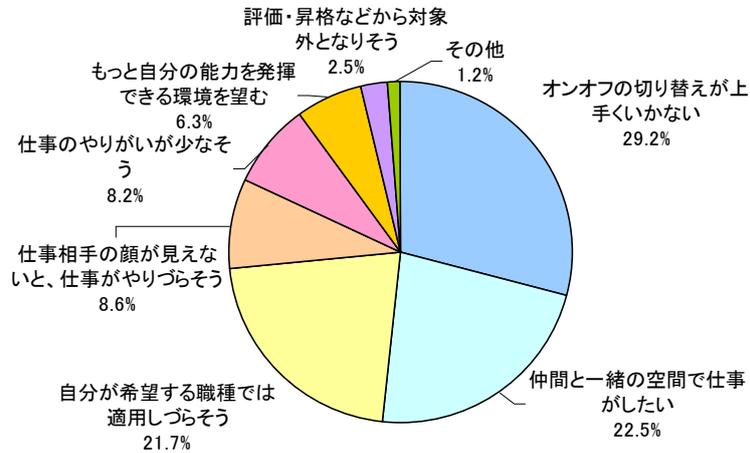


図2-1-195 テレワークという働き方を希望しない理由
(新卒求職者のうち、テレワークという働き方を希望しない人 n=734) (単一回答)

B. 結論

- ・ 新卒の場合、テレワークという働き方を希望する人は全体の40.6%、希望しない人は全体の59.4%であった。
- ・ 情報処理や人事・労務・総務といった職種を希望する人や、テレワークに対する認知度がある人は、テレワークという働き方を希望する傾向にある。一方、高学歴になるほどテレワークという働き方を希望しなくなる。また、性別によるテレワークという働き方の希望度合いに差は見られなかった。
- ・ テレワークという働き方を希望する人は、完全在宅勤務と部分在宅勤務といった在宅形式での仕事を望んでいる人が多いと考えられる。
- ・ テレワークという働き方を希望しない人は、オンオフの切り替えが上手くいかない、仲間と一緒に空間で仕事がしたいといった職場環境上の理由から希望しないことが多く、また自分の希望する職種では適用しづらそうという職種上の理由でも希望しないことが多い。

② テレワーク勤務のメリットと企業選択における優先度

i) テレワーク勤務のメリット

A. テレワーク勤務のメリットに関するアンケート結果

- ・ テレワークを導入している企業のイメージについて調査した結果、テレワークを導入している企業のイメージは、全体的に高い傾向にあった。
- ・ また、テレワークを導入している企業のイメージについて回答の多かったものとしては、「ワークスタイルの変革に取り組んでいる企業」が79.4%、「ICT（情報通信技術）に取り組んでいる企業」が76.1%、「ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）に取り組んでいる企業」が71.0%であった。

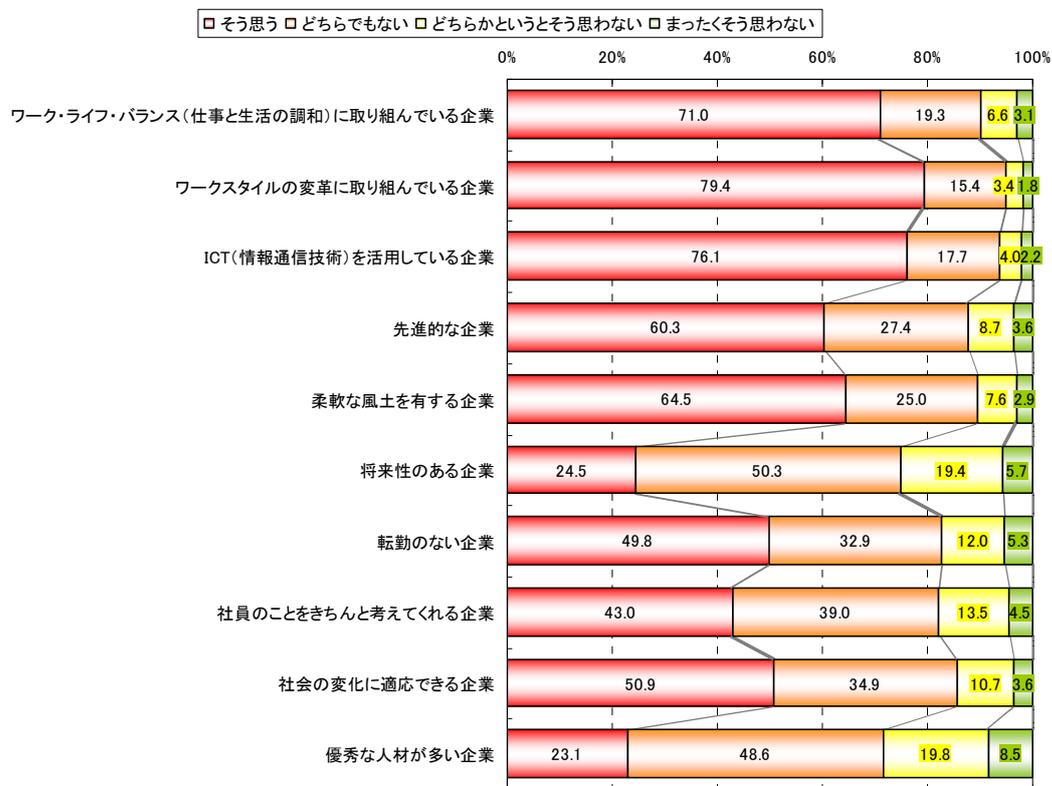


図 2-1-196 テレワークを導入している企業のイメージ（新卒求職者 n=1236）（単一回答）

- ・ テレワークという働き方を希望する人と希望しない人におけるテレワークを導入している企業のイメージの差について調査した結果、「将来性のある企業」という項目については、テレワークという働き方を希望する人と希望しない人とで32.0%の大きな差が見られる。同様に、「社員のことをきちんと考えてくれる企業」で17.2%、「優秀な人材が多い企業」で22.2%の差が見られる。

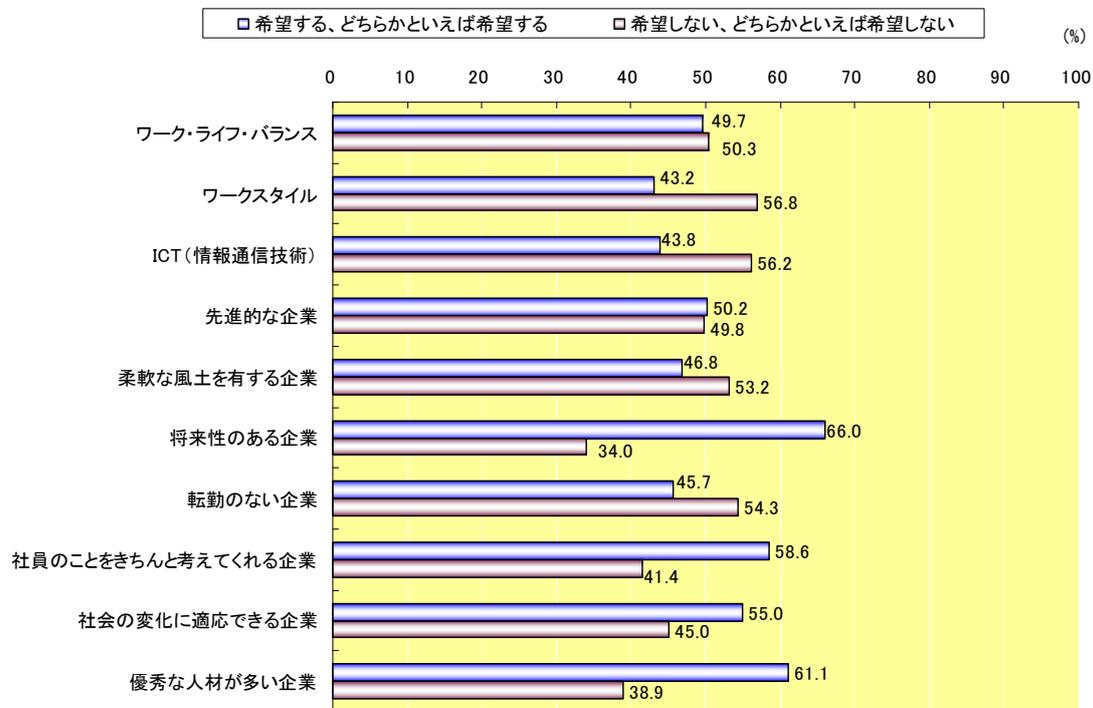


図2-1-197 テレワークという働き方の希望の有無とテレワーク導入企業のイメージの差 (新卒求職者 n=1236) (テレワークという働き方の希望度合い：単一回答、テレワーク導入企業のイメージの差：複数回答のクロス集計)

B. 結論

- ・ 新卒に対しては、テレワークを導入することにより「ワークスタイルの変革に取り組んでいる企業」や「ICT（情報通信技術）に取り組んでいる企業」、「ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）に取り組んでいる企業」といった企業イメージをアピールすることができる。
- ・ テレワークという働き方を希望する人の方が希望しない人よりも、テレワーク導入企業に対して「将来性のある企業」「社員のことをきちんと考えてくれる企業」「優秀な人材が多い企業」というイメージを強く抱いていると考えられる。

ii) 企業を選択する時の優先度

A. 企業を選択する時の優先度に関するアンケート結果

- 企業を選択する時の条件について調査した結果、「やりたい仕事ができる会社」が72.1%で最も多く、次いで「安定している会社」が70.1%、「休日、休暇が取れる会社」が63.0%であった。

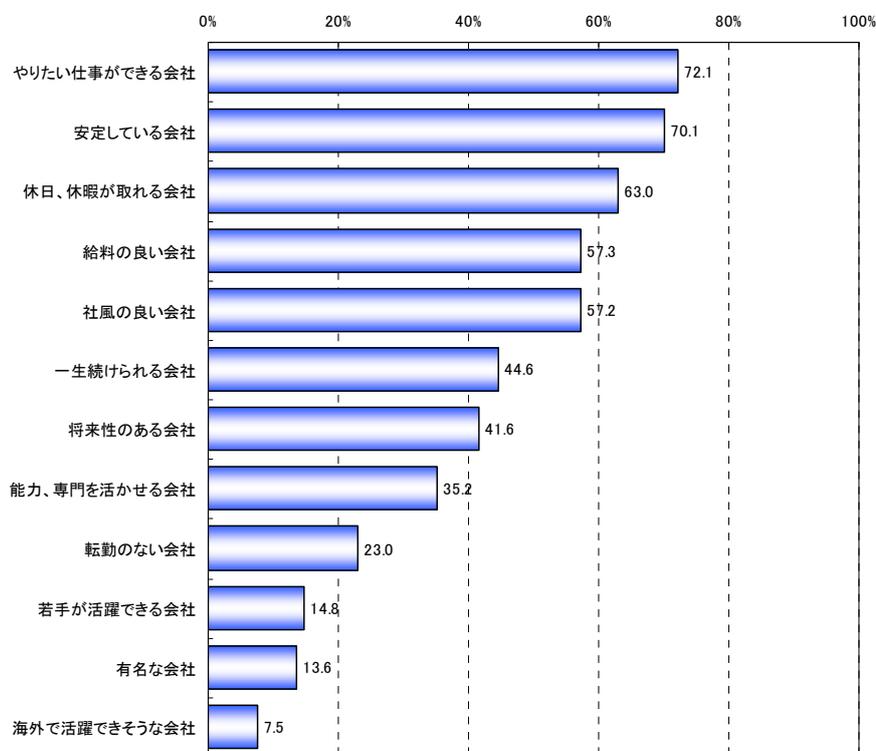


図2-1-198 企業を選択する時の条件（新卒求職者 n=1236）（単一回答）

- テレワークという働き方の希望の有無別に企業を選択する条件について分析した結果、テレワークという働き方を希望する人で「休日、休暇が取れる会社」を優先したのが69.7%であるのに対し、希望しない人で同項目を優先したのは58.4%であり、差が見られる。また、「給料の良い会社」という項目についても同様に、テレワークを希望する人は約63.9%、希望しない人は約52.7%と差が見られた。
- また、新卒求職者に比べ、「やりたい仕事ができる会社」よりも「安定している会社」を重視している傾向がわずかに見られた。

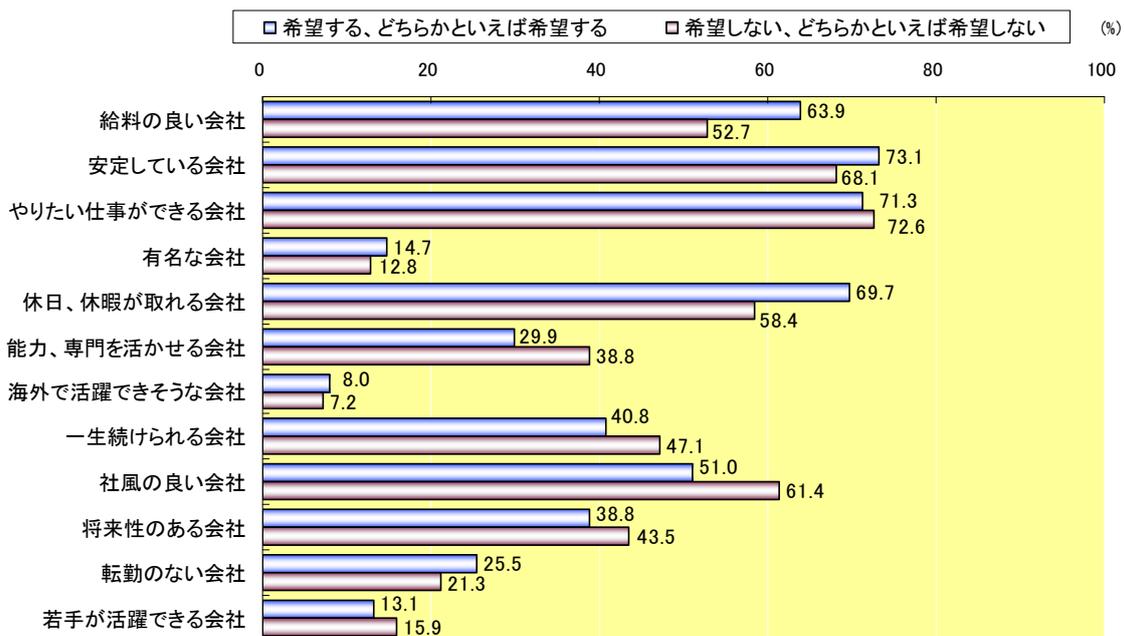


図 2-1-199 テレワークという働き方の希望の有無と企業の選択条件（新卒求職者 n=1236）
（テレワークという働き方の希望の有無：単一回答、企業の選択条件：複数回答のクロス集計）

- ・ 企業を選択する際に考慮する社内制度については、「フレックスタイム制を導入している」という項目を選んだ人が 68.8%にも上り、次いで「短縮勤務を導入している」が 39.8%、「技能取得制度が充実している」が 35.3%であった。

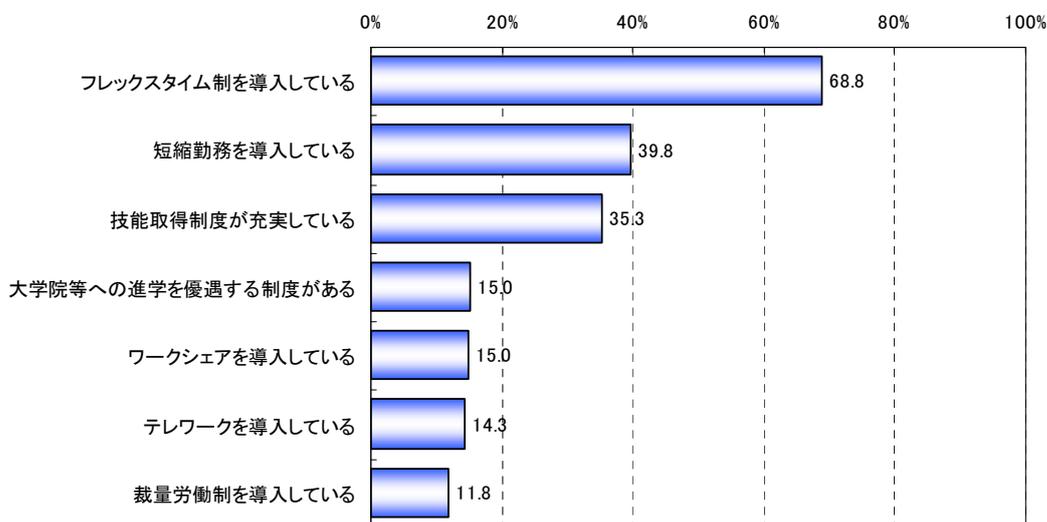


図 2-1-200 企業を選択する際に考慮する社内制度（新卒求職者 n=1236）（単一回答）

- 企業を選択する際の条件と企業を選択する際に考慮する社内制度との関係については、企業の選択条件における優先度の高い項目として「転勤のない会社」を挙げた人の中で、企業を選択する際に考慮する社内制度における優先度の高い項目として「テレワークを導入している」を挙げた人は19.4%と、高い傾向が見られた。

		企業を選択する際に考慮する社内制度						
		いる テレ ワーク を導入して	導入 している フレック スタイム 制を	て ワーク シェア を導入し	る 短縮 勤務を 導入して	いる 裁量 労働制 を導入して	て 技能 取得 制度が 充実し	遇 する 制度が ある 大学 院等 への 進学 を優
全体 n=1236		14.3	68.8	15.0	39.8	11.8	35.3	15.0
企業 を選 択す る 際 の 条 件	給料の良い会社	17.9	68.6	14.5	36.7	13.7	34.5	14.0
	安定している会社	15.8	67.2	15.8	40.1	12.2	34.7	14.1
	やりたい仕事ができる会社	13.0	68.6	16.3	38.9	10.9	36.3	16.0
	有名な会社	13.1	72.6	13.7	33.3	15.5	35.1	16.7
	休日、休暇が取れる会社	17.3	69.2	15.5	43.4	10.4	31.8	12.3
	能力、専門を活かせる会社	11.3	63.7	13.8	30.8	12.0	47.4	21.1
	海外で活躍できそうな会社	10.8	76.3	6.5	29.0	16.1	30.1	31.2
	一生続けられる会社	12.2	66.8	16.9	39.7	14.2	35.9	14.3
	社風の良い会社	12.2	73.4	13.2	45.1	10.2	32.5	13.4
	将来性のある会社	11.9	68.1	14.8	40.5	10.9	36.0	17.9
	転勤のない会社	19.4	67.6	16.5	49.3	9.5	31.3	6.3
	若手が活躍できる会社	10.9	72.1	11.5	35.0	12.6	37.7	20.2

n=30以上の場合

[比率の差]

- 全体 +10ポイント
- 全体 +5ポイント
- 全体 -5ポイント
- 全体 -10ポイント

図2-1-201 企業を選択する際の条件と企業を選択する際に考慮する社内制度との関係
(新卒求職者 n=1236)

B. 結論

- 新卒求職者の場合、企業に対しては、やりたい仕事ができることや安定性、休日、休暇の取得可能性を求める傾向にある。一方、テレワークという働き方を希望する人は新卒求職者平均に比べ、給料の良さや休日、休暇の取得可能性を求める傾向にある。
- テレワークという働き方を希望する人は企業を選択する時の条件について、新卒求職者平均に比べ、やりたい仕事ができることよりも安定性を重視している傾向がわずかに見られた。

IV) 新卒求職者アンケート調査のまとめ

表 2-1-13 新卒求職者アンケート調査まとめ

分析の視点		結 論
(ア) テレワークを含む各種の勤務形態に関する認知度と魅力	①認知度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新卒の場合、性別による各種の勤務形態に関する認知度の差は、全体的に男性の方が女性よりも認知度がわずかに高い傾向にあった。 ・ 短時間勤務制度については男性より女性の方が 20.9% 上回っており、女性の方が特に認知度が高かった。 ・ 最終学歴による各種の勤務形態に関する認知度の差は、テレワーク、フレックスタイム制、ワークシェアリングについては最終学歴が高くなるほど認知度は上がる傾向が見られた。
	②魅力	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新卒の場合、テレワークは通勤時間の削減という面で最も魅力的となっている。 ・ 他の勤務形態と比べると、家族との関係を向上できる点、居住地域の選択肢が増加する点に関して魅力的となっている。
	③希望	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新卒の場合、テレワークという働き方を希望する人は全体の 40.6%、希望しない人は全体の 59.4% であった。 ・ 情報処理や人事・労務・総務といった職種を希望する人や、テレワークに対する認知度がある人は、テレワークという働き方を希望する傾向がある。一方、高学歴になるほどテレワークという働き方を希望しなくなる。また、性別によるテレワークという働き方の希望度合いに差は見られなかった。 ・ テレワークという働き方を希望する人は、完全在宅勤務と部分在宅勤務といった在宅形式での仕事を望んでいる人が多いと考えられる。 ・ テレワークという働き方を希望しない人は、オンオフの切り替えが上手くいかない、仲間と一緒にの空間で仕事がしたいといった職場環境上の理由から希望しないことが多く、また自分の希望する職種では適応しづらそうという職種上の理由でも希望しないことが多い。
(イ) テレワーク勤務のメリットと企業選択における優先度	①メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新卒の場合、テレワークを導入することにより「ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）に取り組んでいる企業」や「ワークスタイルの変革に取り組んでいる企業」、「ICT（情報通信技術）に取り組んでいる企業」といった企業イメージをアピールすることができる。 ・ テレワークという働き方を希望する人の方が希望しない人よりも、テレワーク導入企業に対して「将来性のある企業」「社員のことをきちんと考えてくれる企業」「優秀な人材が多い企業」というイメージを強く抱いていると考えられる。
	②優先度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新卒求職者の場合、企業に対しては、やりたい仕事ができることや安定性、休日、休暇の取得可能性を求める傾向にある。一方、テレワークという働き方を希望する人は新卒求職者平均に比べ、給料の良さや休日、休暇の取得可能性を求める傾向にある。 ・ テレワークという働き方を希望する人は企業を選択する時の条件について、新卒求職者平均に比べ、やりたい仕事ができることよりも安定性を重視している傾向がわずかに見られた。 ・ 企業を選択する際に考慮する社内制度でテレワークの導入を優先した人はわずか 14.3% にすぎず、新卒求職者の場合、企業を選択する際に考慮する社内制度としてはテレワークをあまり重視していないと考えられる。
結 論		<ul style="list-style-type: none"> ・ 新卒求職者は社会人としての経験、知識がなく、テレワークに対する認知度が低い傾向にある。そこで、新卒求職者に対してはテレワークに対する認知度を向上させることが、テレワーク導入企業のイメージの向上などに必要であると考えられる。

b) 雇用者におけるテレワークの魅力度アンケート調査

I) アンケート概要

- ・ アンケート方法：インターネットアンケート
- ・ アンケート対象者：既に就業しており、かつ転職活動を行っている者または直近5年以内で転職活動を行ったことがある者
- ・ アンケート規模：20代～50代の男女、各412名
- ・ アンケート期間：(本アンケート) 2009年2月26日(木)～27日(金)
- ・ なお、本アンケートの前(2009年2月21日(土)～24日(火))に、事前スクリーニング調査を実施。事前スクリーニング調査では、調査対象者13998名に対し、「職業」「転職活動の有無」「転職活動をしていない人における直近5年以内の転職活動の有無」「希望する雇用形態」の項目についてアンケートを実施。その上で、雇用求職者については、既に就業しており、かつ転職活動を行っている者または直近5年以内で転職活動を行ったことがある者(事前アンケートQ3で1と回答、またはQ4で1と回答した者)を抽出した。

II) アンケート回答者属性

① 性別・年齢

- ・ 雇用者における求職者3296名のうち、男性1648名、女性1648名の回答を得た。
- ・ 年齢については、男女それぞれについて20才～29歳、30～39歳、40～49歳、50歳以上を12.5%ずつに割り振った。

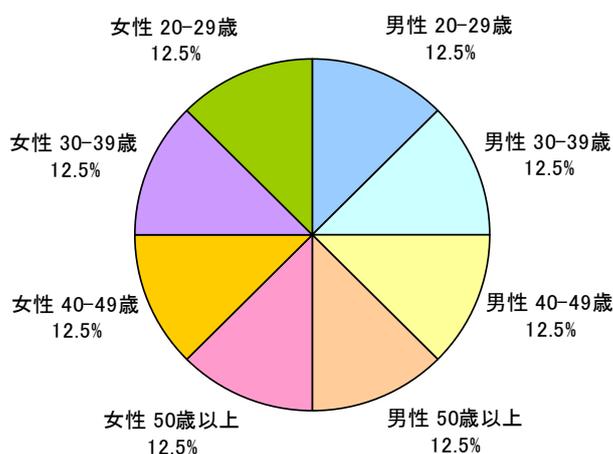


図2-1-202 男女別の年齢の割合(雇用者における求職者 n=3296)(単一回答)

② 最終学歴

- 最終学歴については大学が最も多く 45.1%を占めており、続いて高校が 23.7%、専門学校が 13.3%、短大が 10.6%、大学院が 4.5%、高専が 1.5%となっている。

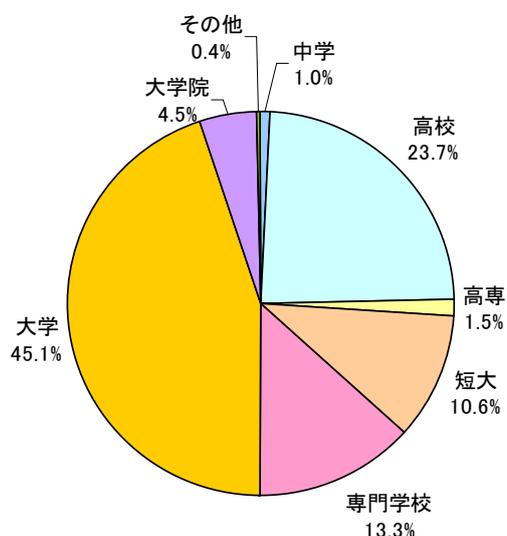


図 2-1-203 最終学歴（雇用者における求職者 n=3296）（単一回答）

③ 都道府県

- 出身都道府県別に見ると、東京都が最も多く全体の 21.6%を占めており、次いで神奈川県が 10.1%、大阪府が 8.3%、愛知県が 6.2%、埼玉県と千葉県がそれぞれ 5.6%となっている。
- 東京都、大阪府、愛知県、神奈川県、埼玉県、千葉県の 1 都 1 府 4 県で全体の 57.4%を占めている。

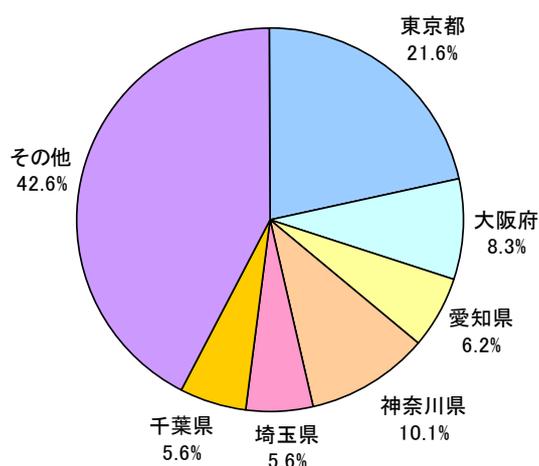


図 2-1-204 出身都道府県（雇用者における求職者 n=3296）（単一回答）

④ 未既婚

- ・ 未既婚については、未婚が 50.9%、既婚が 49.1 であった。

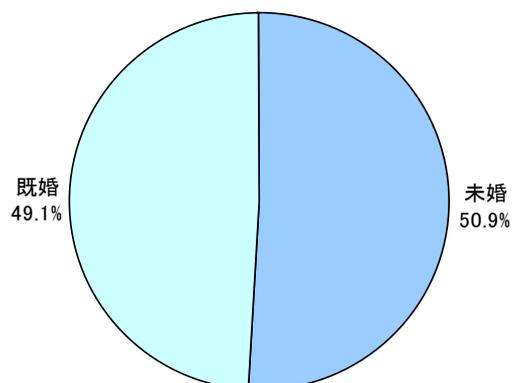


図 2-1-205 未既婚（雇用者における求職者 n=3296）（単一回答）

⑤ 子供の有無

- ・ 子供がいるかどうかについては、子供がいる人は 40.4%、子供がいない人は 59.6%であった。

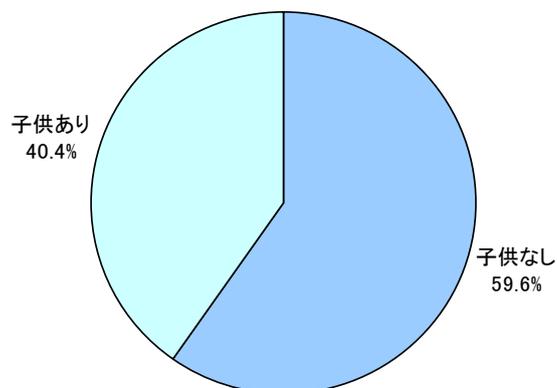


図 2-1-206 子供の有無（雇用者における求職者 n=3296）（単一回答）

⑥ 現在の雇用形態

- 現在の雇用形態については、正規雇用が81.6%、非正規雇用が18.4%であった。

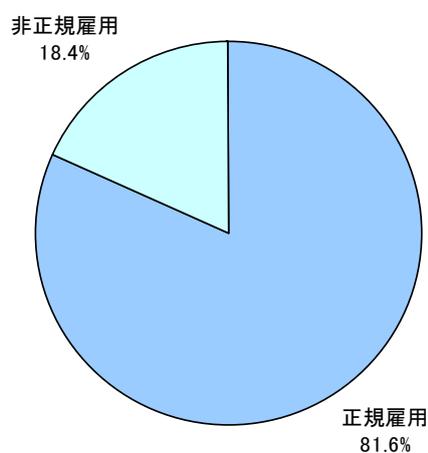


図2-1-207 現在の雇用形態（雇用者における求職者 n=3296）（単一回答）

⑦ 通勤時間

- 通勤時間については、15分未満が約17.3%、15分以上30分未満が27.3%、30分以上60分未満が36.0%、60分以上90分未満が15.6%、90分以上が3.9%であった。

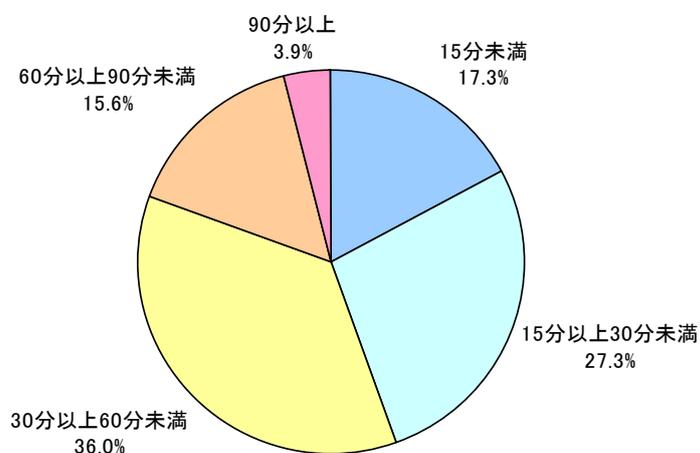


図2-1-208 通勤時間（雇用者における求職者 n=3296）（単一回答）

⑧ 現在の転職活動の有無

- ・ 現在転職活動を行っているかどうかについては、転職活動をしていると答えた人が33.1%、転職活動をしていないと答えた人が66.9%であった。なお、現在転職活動を行っていない人については全員、直近5年以内に転職活動をしていた人をアンケート対象として抽出している。

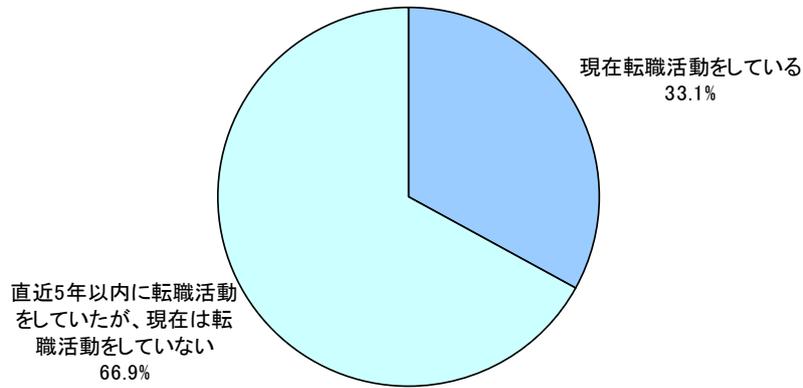


図2-1-209 現在の転職活動の有無（雇用者における求職者 n=3296）（単一回答）

⑨ 転職理由

- ・ 現在転職を考えている理由、あるいは過去に転職を考えた理由としては、給料等の待遇への不満が30.5%と最も多く、次いで仕事内容への不満が24.5%、職場での人間関係の問題が14.5%となった。一方で、結婚が1.9%、介護が1.2%、パートナーの都合が1.1%、育児が1.0%、妊娠・出産が0.4%と転職理由としては極めて少なかった。
 - ・ その他の理由で主だったものとしては、会社の倒産やリストラ、会社の経営悪化による先行き不安があった。

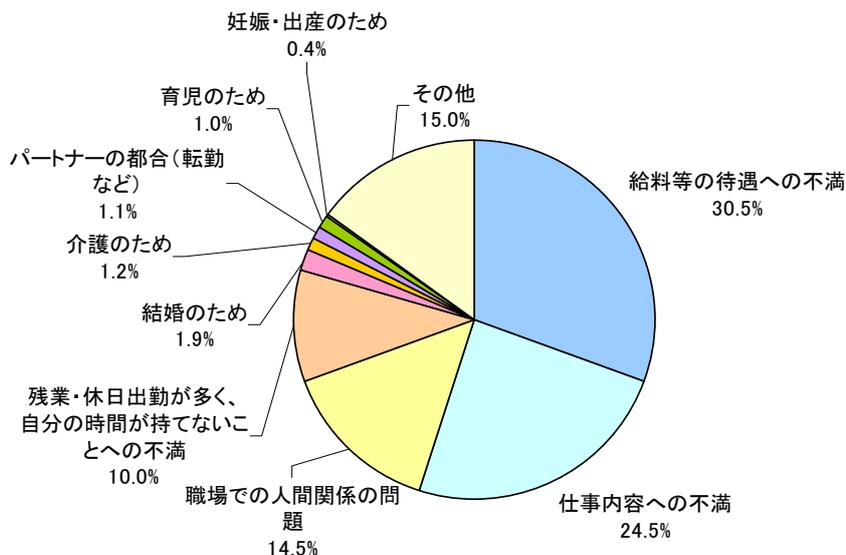


図2-1-210 転職理由（雇用者における求職者 n=3296）（単一回答）

⑩ 転職を希望する地域

- ・ 転職を希望する地域については、関東地方が49.9%で最も多く、次いで近畿地方が18.0%、中部地方が15.5%となった。
- ・ 東京、大阪、愛知の三大都市圏近辺に希望地域が集中していた。

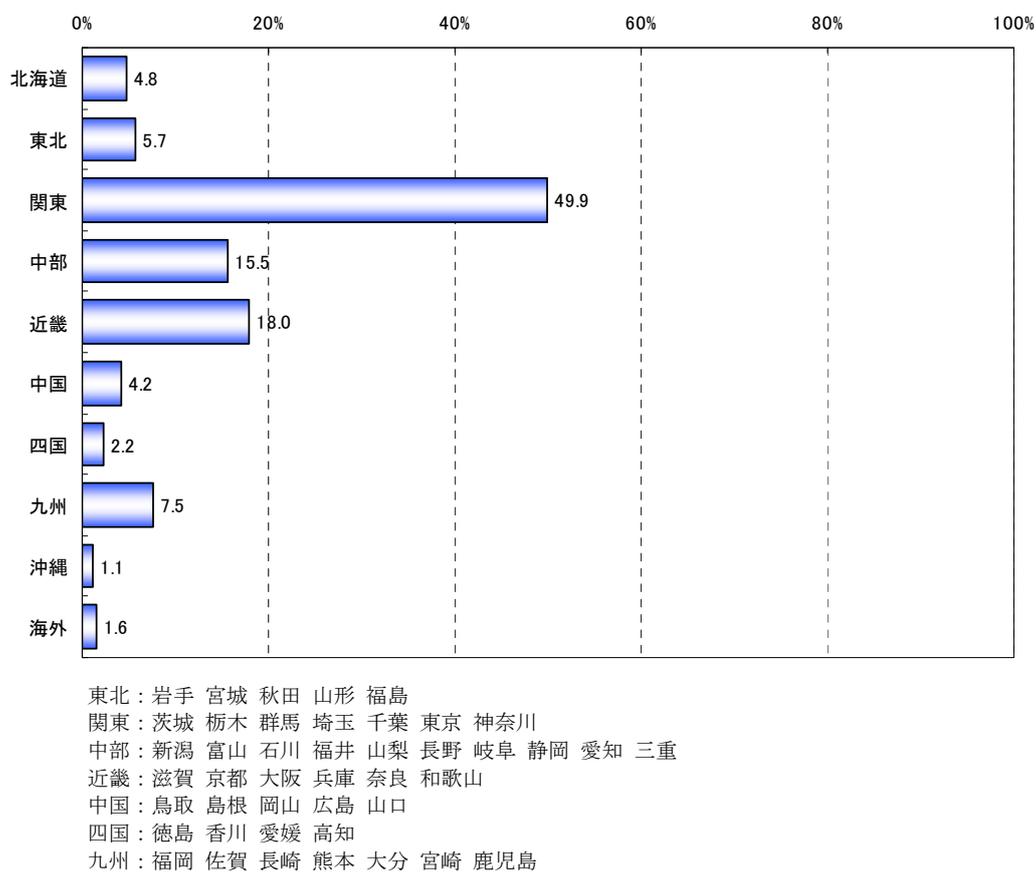


図2-1-2-1-1 転職を希望する地域（雇用者における求職者 n=3296）（上位3つを回答）

⑪ 転職を希望する職種

- ・ 転職を希望する職種については、人事・労務・総務が 15.1%、販売・サービスが 12.5%と多かったが、一方企画・調査・広報は 7.7%、技工・製造管理は 7.1%と比較的少なかった。
- ・ その他の職種で主だったものとしては、医療や福祉・介護、事務が挙げられる。

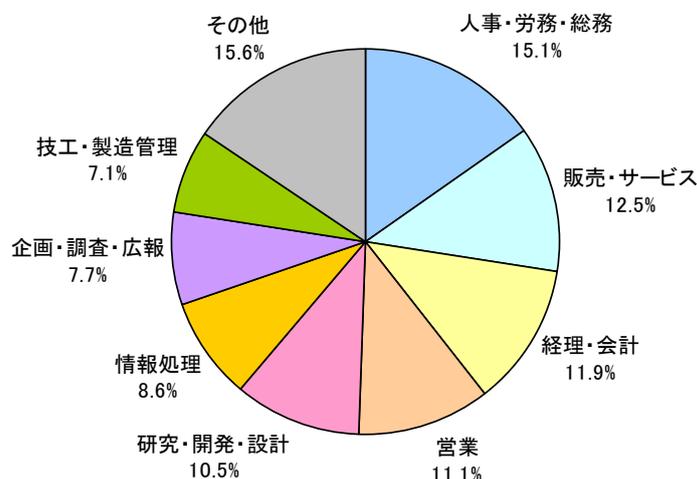


図 2-1-2 1 2 転職を希望する職種（雇用者における求職者 n=3296）（単一回答）

⑫ 現在の年収および転職先に希望する（した）年収

- ・ 現在の年収については、200 万円以上 400 万円未満が 49.0%と最も多く、次いで 400 万円以上 600 万円未満が 24.6%であった。
- ・ 転職先に希望する（した）年収は、200 万円以上 400 万円未満が 43.4%と最も多く、次いで 400 万円以上 600 万円未満が 32.6%であった。

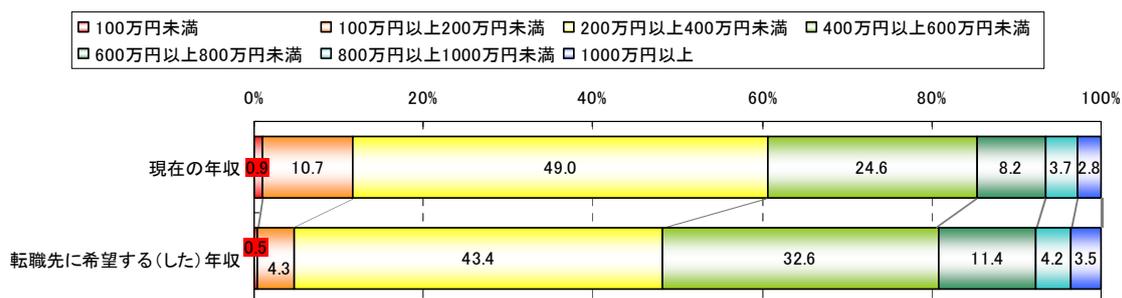


図 2-1-2 1 3 現在の年収および転職先に希望する（した）年収
（雇用者における求職者 n=3296）（単一回答）

⑬ 希望する雇用形態

- 希望する雇用形態については、正規雇用が 73.7%と高く、非正規雇用を選んだ人は 3.3%と非常に少なかった一方で、正規雇用を希望するが場合によっては非正規雇用でもよいと答えた人は 23.0%であった。

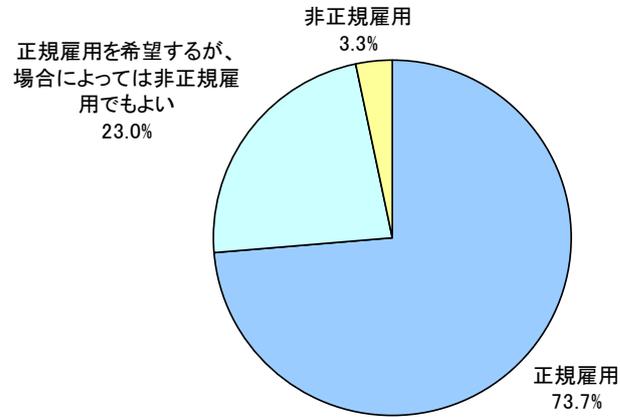


図 2-1-214 希望する雇用形態（雇用者における求職者 n=3296）（単一回答）

III) アンケート結果

① テレワークを含む各種の勤務形態に関する認知度と魅力

i) 各種の勤務形態に関する認知度

A. 各種の勤務形態に関する認知度についてのアンケート結果

- 各種勤務形態に関する認知度については、フレックスタイム制の認知度が 93.5%、ワークシェアリングの認知度が 78.8%と高い。テレワークの認知度は 49.2%であった。
- 性別による各種の勤務形態に関する認知度の差について調査した結果、専門業務型裁量労働制度に関しては男性の方が女性より 10.8%上回っており特に認知度の差が大きく、他の勤務形態についても、短時間勤務制度を除き、男性の方が女性よりも認知度がわずかに高い傾向にあった。
- 短時間勤務制度については男性より女性の方が 16.3%上回っており、女性の方が特に認知度が高かった。

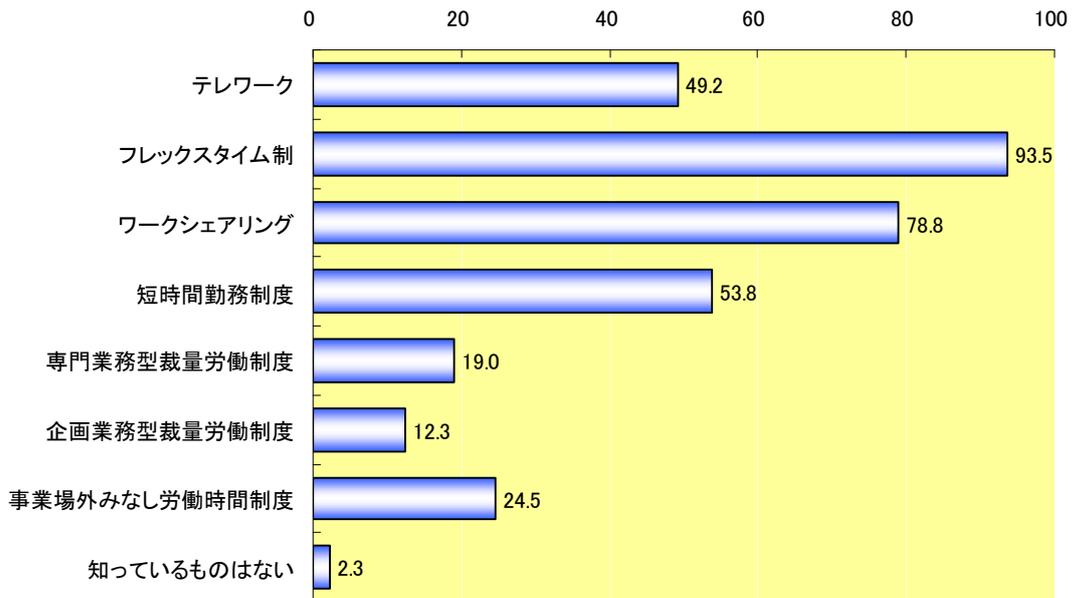


図 2-1-215 各種の勤務形態に関する認知度の違い（雇用者における求職者 n=3296）
（雇用求職者：単一回答、勤務形態に関する認知度：複数回答のクロス集計）

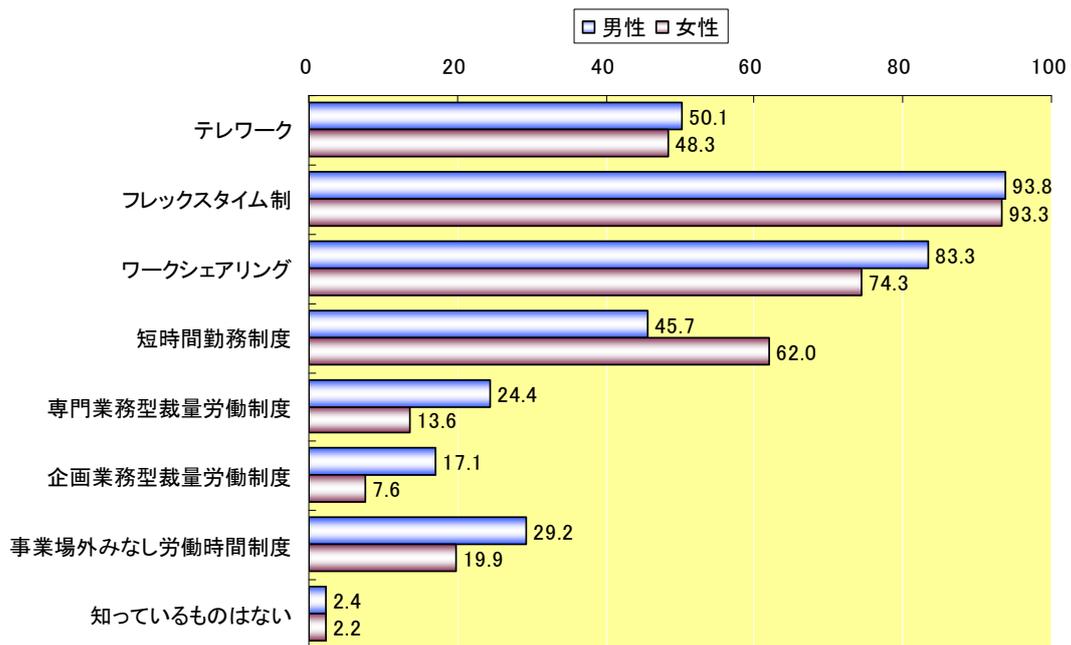


図 2-1-216 性別による各種の勤務形態に関する認知度の違い（雇用者における求職者 n=3296）（性別：単一回答、勤務形態に関する認知度：複数回答のクロス集計）

- ・ 年齢による各種の勤務形態に関する認知度の差について分析した結果、全ての勤務形態において、20才～29才とそれ以外の間の年代では、20才～29才の方が認知度は低い傾向が見られる。
- ・ テレワークの認知度に関して見てみると、30才～39才が48.9%、40才～49才が55.5%、50才～59才が53.6%であるのに対し、20才～29才では38.8%であり、30才以上とそれ以下で差が見られる。

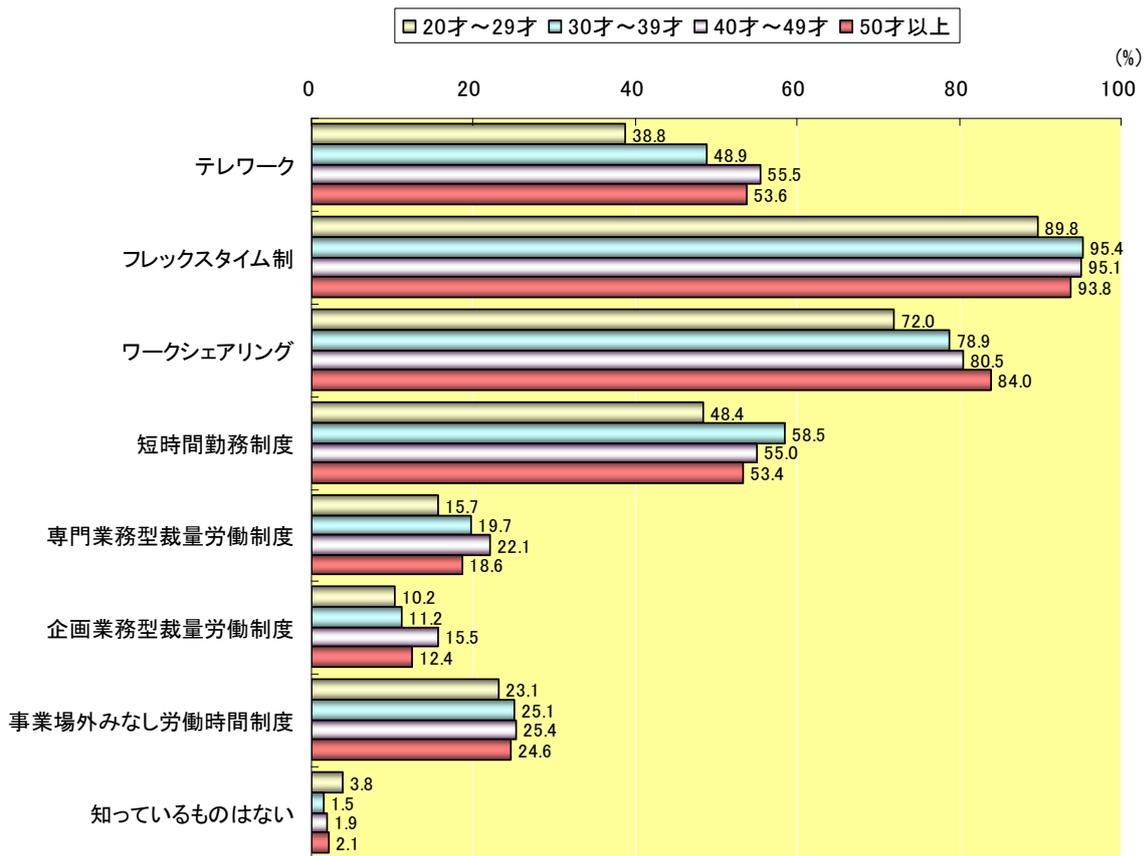


図 2-1-217 年齢による各種の勤務形態に関する認知度の違い（雇用者における求職者 n=3296）（年齢：単一回答、勤務形態に関する認知度：複数回答のクロス集計）

B. 結論

- ・ 雇用者における求職者の場合、性別による各種の勤務形態に関する認知度の差は、専門業務型裁量労働制については特に男性の方が女性よりも認知度は高く、他の勤務形態についても男性の方が女性よりも認知度がわずかに高い傾向にあった。
- ・ 短時間勤務制度については男性より女性の方が16.3%上回っており、女性の方が特に認知度が高かった。
- ・ 年齢による各種の勤務形態に関する認知度の差については、20才代はそれ以外の年代に比べ認知度が低い傾向にあった。

ii) 各種の勤務形態に関する魅力

A. 各種の勤務形態に関する魅力についてのアンケート結果

- ・ 各種勤務形態にどのような魅力を感じるかについて分析した結果、テレワークについては「通勤時間を削減できる」という回答が39.2%と最も多かった。
- ・ 他の勤務形態と比べると、「家族との関係を向上できる」の項目が10.9%、「居住地域の選択肢が増加する」の項目が6.5%と、高い傾向が見られる。

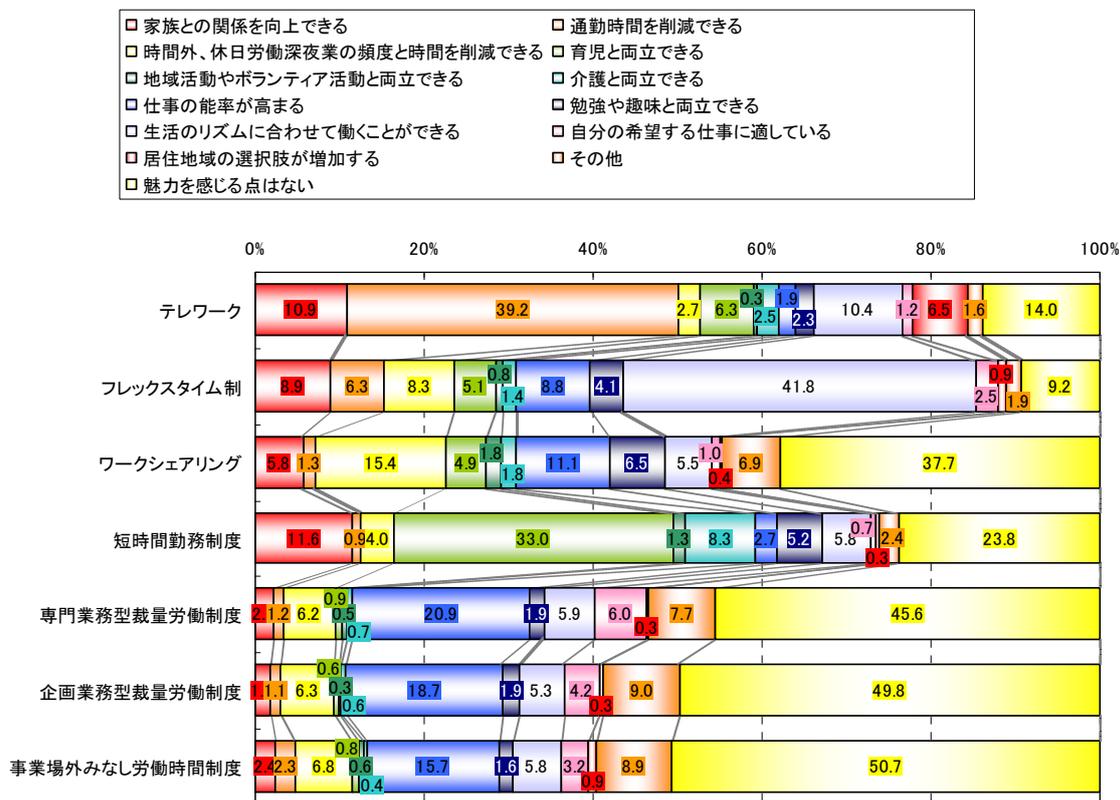


図 2-1-218 各種の勤務形態に対し魅力を感じる点（雇用者における求職者 n=3296）（単一回答）

- ・ 転職理由とテレワークという働き方に対する魅力の関係について分析した結果、転職理由を「結婚のため」とした人のうち、テレワークという働き方の魅力に関する回答として「通勤時間を削減できる」が46.0%、「育児と両立できる」が15.9%と特に高かった。
- ・ 転職理由を「育児のため」とした人についても、テレワークの魅力に関する回答として「通勤時間を削減できる」が53.1%、「育児と両立できる」が18.8%と特に高かった。
- ・ 転職理由を「パートナーの都合（転勤など）」とした人についても、テレワークの魅力に関する回答として「通勤時間を削減できる」が45.9%、「育児と両立できる」が13.5%と高かった。
- ・ 転職理由を「介護のため」とした人は、テレワークの魅力に関しても「介護と両立できる」を選ぶ人が多く、36.8%と特に高かった。

		テレワークに対してどのような点で魅力を感じるか													
		家族との関係を向上できる	通勤時間を削減できる	時間外、休日労働深夜業務の頻度と時間を削減できる	育児と両立できる	地域活動やボランティア活動と両立できる	介護と両立できる	仕事の能率が高まる	勉強や趣味と両立できる	働くことができる	生活のリズムに合わせて働くことができる	自分の希望する仕事に就いている	居住地域の選択肢が増加する	その他	魅力を感じる点はない
全体		(3,296)	10.9	39.2	2.7	6.3	0.3	2.5	1.9	2.3	10.4	1.2	6.5	1.6	14.0
転職を考えた理由	仕事内容への不満	(806)	11.4	38.0	2.9	6.6	0.4	2.0	1.7	2.1	11.4	1.0	7.7	1.4	13.5
	残業・休日出勤が多く、自分の時間が持てないことへの不満	(330)	13.6	40.3	3.9	3.9	0.0	1.8	1.2	2.7	10.0	1.8	5.2	1.8	13.6
	給料等の待遇への不満	(1,005)	11.1	39.1	3.0	5.3	0.5	2.4	1.9	2.5	8.6	0.9	6.9	2.1	15.8
	職場での人間関係の問題	(478)	9.4	42.1	2.7	5.4	0.4	2.3	2.3	2.3	11.5	1.0	5.4	1.9	13.2
	結婚のため	(63)	9.5	46.0	1.6	15.9	0.0	1.6	1.6	0.0	7.9	0.0	6.3	0.0	9.5
	妊娠・出産のため	(13)	15.4	23.1	15.4	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	23.1	0.0	7.7	0.0	7.7
	育児のため	(32)	12.5	53.1	0.0	18.8	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	6.3	0.0	6.3
	介護のため	(38)	10.5	21.1	0.0	5.3	0.0	36.8	0.0	0.0	7.9	2.6	0.0	2.6	13.2
	パートナーの都合(転勤など)	(37)	10.8	45.9	0.0	13.5	0.0	2.7	2.7	0.0	5.4	0.0	8.1	0.0	10.8
	その他	(494)	8.9	37.2	1.6	7.7	0.2	2.2	2.8	3.0	13.0	2.4	6.3	1.2	13.4

n=30以上の場合

[比率の差]	
全体	+10 ポイント
全体	+5 ポイント
全体	-5 ポイント
全体	-10 ポイント

図 2-1-219 転職理由とテレワークという働き方に対し魅力を感じる点との関係
(雇用者における求職者 n=3296)

B. 結論

- 雇用者における求職者の場合、テレワークは通勤時間の削減という面で最も魅力的となっている。
- 他の勤務形態と比べると、家族との関係を向上できる点、居住地域の選択肢が増加する点で魅力的となっている。
- 結婚や育児、パートナーの都合を理由に転職を考えた人にとって、テレワークは通勤時間の削減や育児との両立という点において魅力的であり、介護を理由に転職を考えた人にとっては、テレワークは介護との両立において魅力的である。

iii) テレワークという働き方の希望

A. テレワークという働き方の希望に関するアンケート結果

A-1 テレワークという働き方の希望の有無

- ・ 雇用者における求職者に対してテレワークという働き方を希望するかどうか調査した結果、「希望する」「どちらかといえば希望する」と回答した人は全体の 58.8%、「希望しない」「どちらかといえば希望しない」と回答した人は全体の約 41.2%であった。

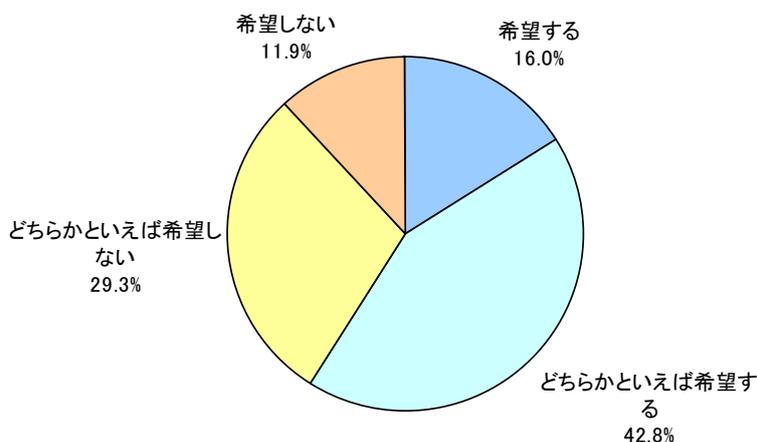


図 2-1-220 テレワークという働き方の希望度合い（雇用者における求職者 n=3296）（単一回答）

- ・ 男女別にテレワークという働き方を希望するかどうか調査した結果、性別によるテレワークの希望度合いに差は見られなかった。

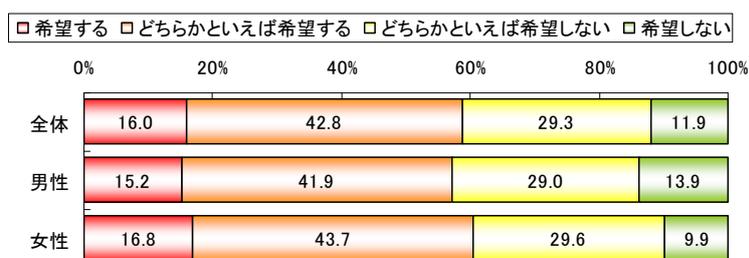


図 2-1-221 男女別のテレワークという働き方の希望度合い（雇用者における求職者 n=3296）

- ・ 希望する職種別にテレワークという働き方を希望するかどうか調査した結果、「希望する」「どちらかといえば希望する」を合わせると、経理・会計が 65.3%、情報処理が 64.7%と高い傾向にあった。
- ・ 一方、営業は 56.0%、技工・製造管理は 54.9%と低い傾向にあった。



図 2-1-2-2-2 職種によるテレワークという働き方の希望度合い（雇用者における求職者 n=3296）（職種：単一回答、テレワークという働き方の希望度合い：複数回答のクロス集計）

- ・ 年齢別にテレワークという働き方を希望するかどうか分析した結果、「希望する」「どちらかといえば希望する」を合わせると、20才～29才では55.0%と全体に比べて低く、また、30才～39才では57.5%、40才～49才では61.0%、50才～59才では61.8%というように、年齢が上がるにつれてテレワークという働き方の希望度合いが増す傾向が見られた。



図 2-1-2-2-3 年齢によるテレワークという働き方の希望度合い（雇用者における求職者 n=3296）（年齢：単一回答、テレワークという働き方の希望度合い：複数回答のクロス集計）

- ・ 通勤時間別でのテレワークという働き方の希望度合いを分析した結果、「希望する」「どちらかといえば希望する」の合計で見た場合、通勤時間が90分以上の人は66.2%、とテレワークを希望する度合いが特に高かった。

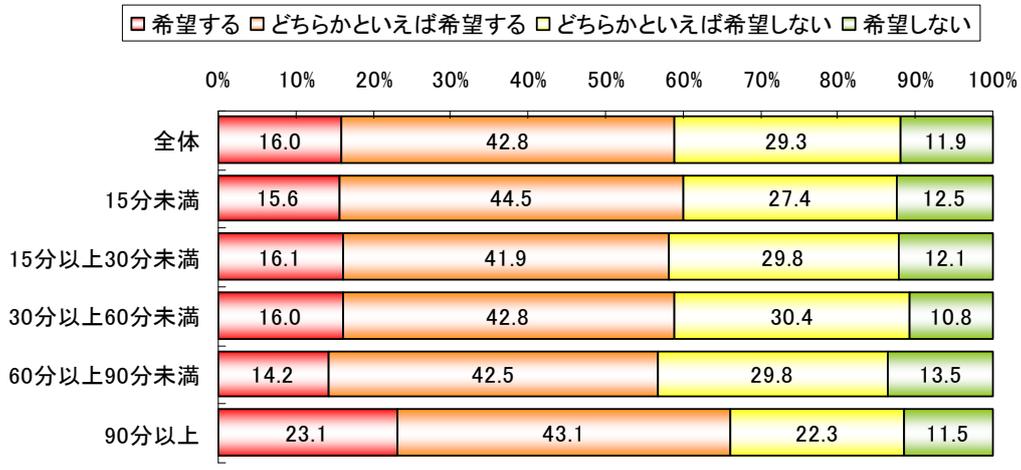


図2-1-224 通勤時間別で見たテレワークという働き方の希望度合い（雇用者における求職者 n=3296）（通勤時間：単一回答、テレワークという働き方の希望度合い：複数回答のクロス集計）

- ・ 転職理由とテレワークという働き方の希望度合いとの関係を分析した結果、「希望する」「どちらかといえば希望する」の合計で見た場合、「妊娠・出産のため」が84.6%、「育児のため」が71.9%と高かった。

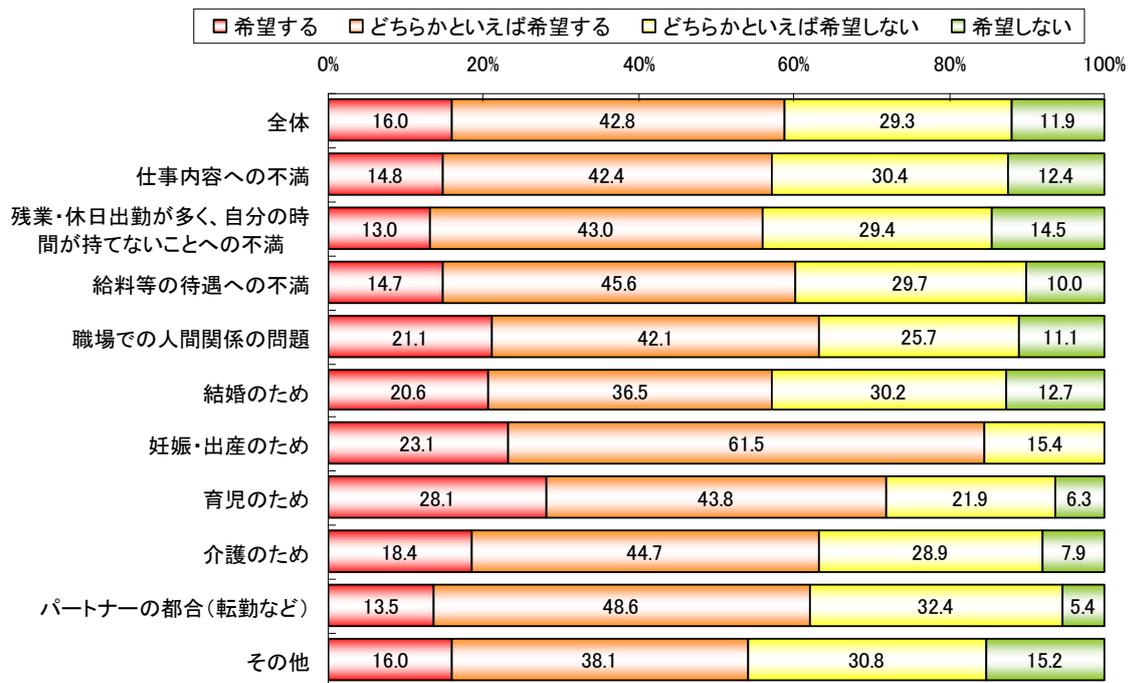


図2-1-225 転職理由とテレワークという働き方の希望度合いとの関係（雇用者における求職者 n=3296）（転職理由：単一回答、テレワークという働き方の希望度合い：複数回答のクロス集計）

- ・テレワークに対する認知度とテレワークという働き方の希望度合いとの関係について分析した結果、テレワークという働き方を希望する人の割合は、「希望する」「どちらかといえば希望する」の合計で見た場合、雇用者における求職者平均が 58.8%であるのに対し、テレワークを知っている人では 64.7%と 5.9%ほど高かった。

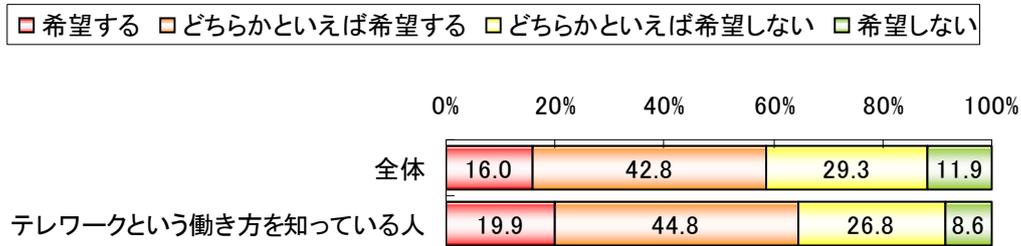


図 2-1-226 テレワークに対する認知度とテレワークという働き方の希望度合いとの関係
(雇用者における求職者 n=3296)

(テレワークに対する認知度：単一回答、テレワークという働き方の希望度合い：複数回答のクロス集計)

- ・現在の年収や転職先に希望する(した)年収とテレワークという働き方の希望度合いとの関係について分析した結果、年収によるテレワークという働き方の希望度合いの差はあまり見られなかった。

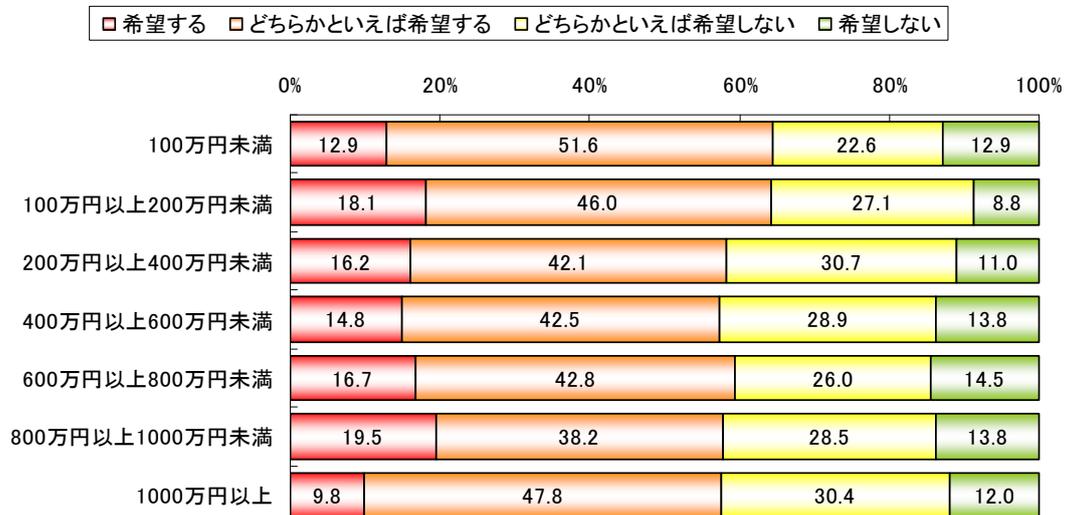


図 2-1-227 現在の年収とテレワークという働き方の希望度合いとの関係(雇用者における求職者 n=3296)(現在の年収：単一回答、テレワークという働き方の希望度合い：複数回答のクロス集計)

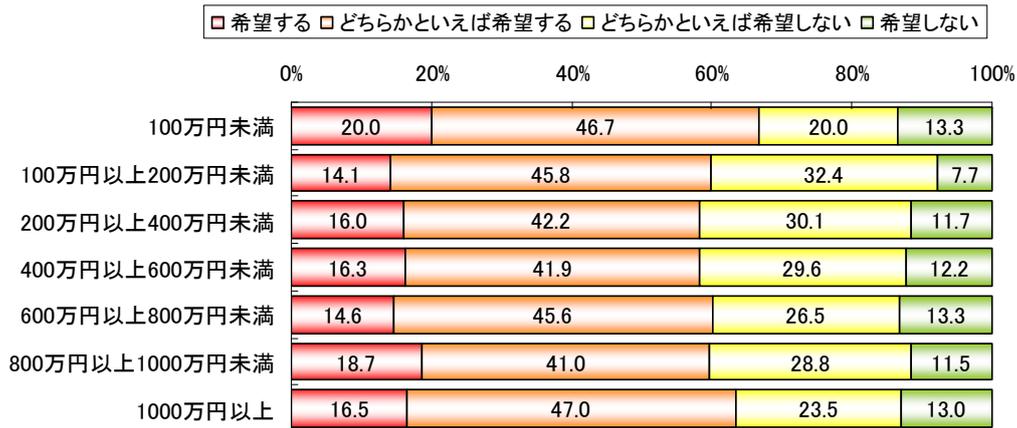


図2-1-228 転職先に希望する(した)年収とテレワークという働き方の希望度合いとの関係
(雇用者における求職者 n=3296)

(転職先に希望する(した)年収：単一回答、テレワークという働き方の希望度合い：複数回答のクロス集計)

- 希望する採用形態とテレワークという働き方の希望度合いとの関係について調査した結果、正規雇用を希望する人でテレワークという働き方を希望する人は57.0%であるのに対し、正規雇用を希望するが、場合によっては非正規雇用でもよい人でテレワークという働き方を希望する人は63.1%、非正規雇用を希望する人でテレワークという働き方を希望する人は69.7%となっており、いずれも正規雇用の場合を上回っている。

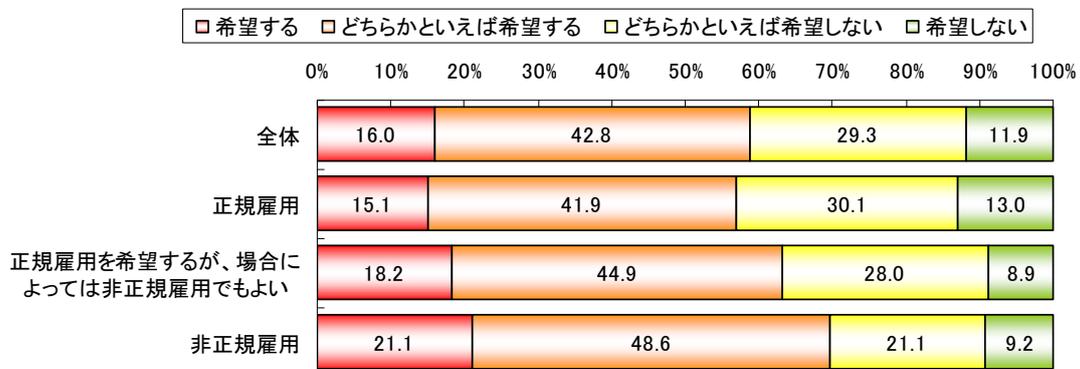


図2-1-229 希望する採用形態とテレワークという働き方の希望度合いとの関係
(雇用者における求職者 n=3296)

(希望する採用形態：単一回答、テレワークという働き方の希望度合い：複数回答のクロス集計)

A-2 テレワークという働き方を希望する人のテレワークの形式

- ・ テレワークという働き方を希望する人で、どのようなテレワークの形式を希望するかについて調査した結果、完全在宅勤務と部分在宅勤務が全体の 63.9%を占めた。

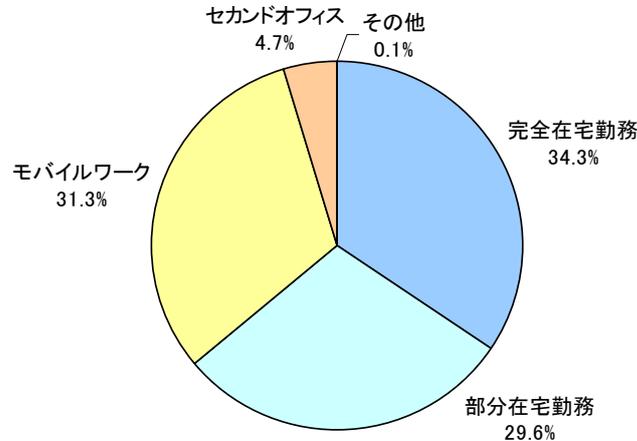


図 2-1-230 希望するテレワークの形式

(雇用者における求職者のうち、テレワークという働き方を希望する人 n=1938) (単一回答)

A-3 テレワークという働き方を希望しない人の理由

- ・ テレワークという働き方を希望しない人に対し希望しない理由を調査した結果、「オンオフの切り替えが上手くいかない」が 34.8%、「自分が希望する職種では適用しづらそう」が 28.7%と回答が多かった。

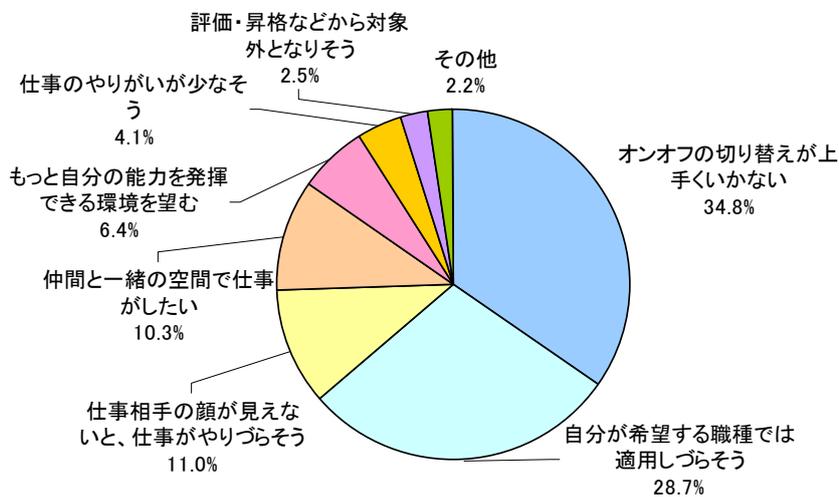


図 2-1-231 テレワークという働き方を希望しない理由

(雇用者における求職者のうち、テレワークという働き方を希望しない人 n=1358) (単一回答)

B. 結論

- ・ 雇用者における求職者の場合、テレワークという働き方を希望する人は全体の58.8%、希望しない人は全体の41.2%であった。
- ・ 経理・会計や情報処理といった職種を希望する人や、テレワークに対する認知度がある人、通勤時間が長い人、転職理由として妊娠・出産や育児を挙げた人、非正規雇用を希望する人はテレワークという働き方を希望する傾向にある。一方、営業、技工・製造管理といった職種を希望する人はテレワークという働き方の希望度合いが低い傾向にある。また年齢については、20才代ではテレワークという働き方の希望度合いが低く、年齢が上がるにつれテレワークという働き方を希望する度合いが増す傾向にある。一方で、年収によるテレワークという働き方の希望度合いに差は見られなかった。
- ・ テレワークという働き方を希望する人は、完全在宅勤務と部分在宅勤務といった在宅形式での仕事を望んでいる人が多いと考えられる。
- ・ テレワークという働き方を希望しない人は、オンオフの切り替えが上手くいかないといった職場環境上の理由から希望しないことが多く、また自分の希望する職種では適用しづらそうといった職種上の理由でも希望しないことが多い。

② テレワーク勤務のメリットと企業選択における優先度

i) テレワーク勤務のメリット

A. テレワーク勤務のメリットに関するアンケート結果

- ・ テレワークを導入している企業のイメージについて調査した結果、テレワークを導入している企業のイメージは、全体的に高い傾向にあった。
- ・ また、テレワークを導入している企業のイメージについて回答の多かったものとしては、「ワークスタイルの変革に取り組んでいる企業」が77.9%、「ICT（情報通信技術）に取り組んでいる企業」が77.7%、「ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）に取り組んでいる企業」が70.5%と回答が多かった。

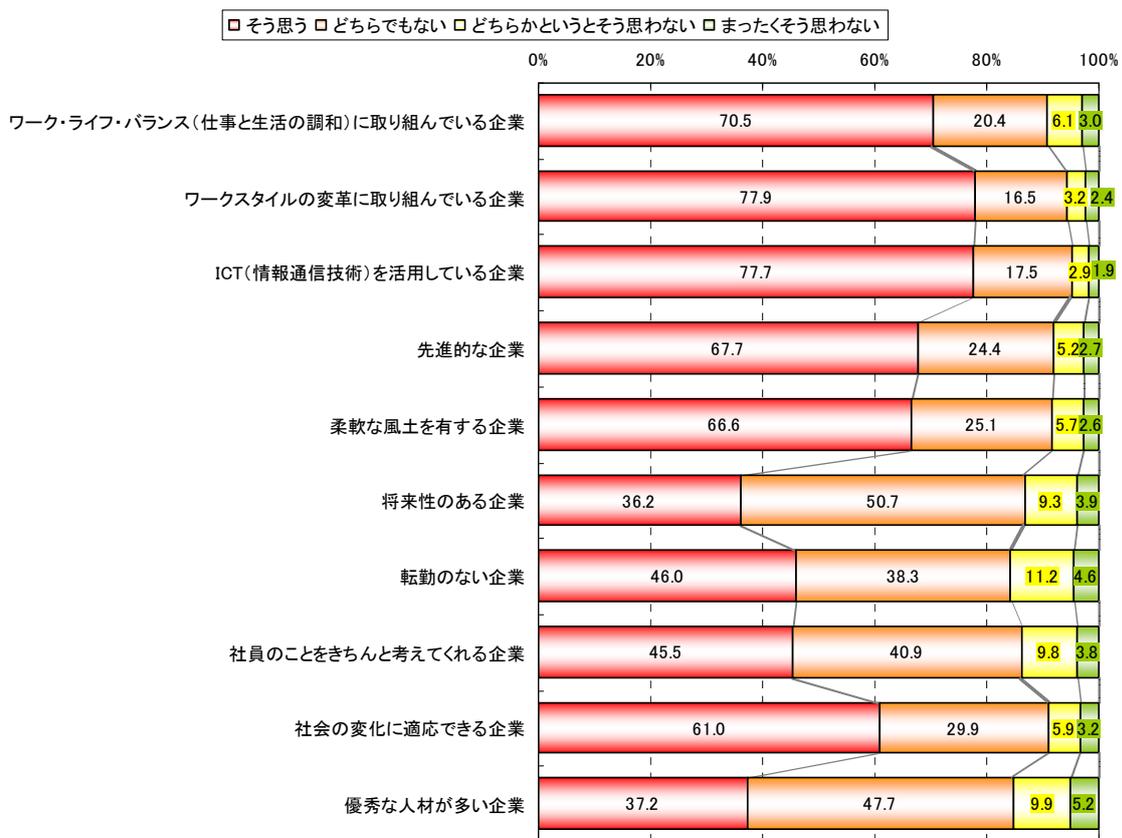


図2-1-232 テレワークを導入している企業のイメージ（雇用者における求職者 n=3296）
（単一回答）

- ・テレワークという働き方を希望する人と希望しない人におけるテレワークを導入している企業のイメージの差について調査した結果、全ての項目について25%以上の大きな差が見られる。特に顕著な差が出た項目は、「将来性のある企業」で差が62.0%、「社員のことをきちんと考えてくれる企業」で差が53.2%、「社会の変化に適応できる企業」で差が44.2%であった。

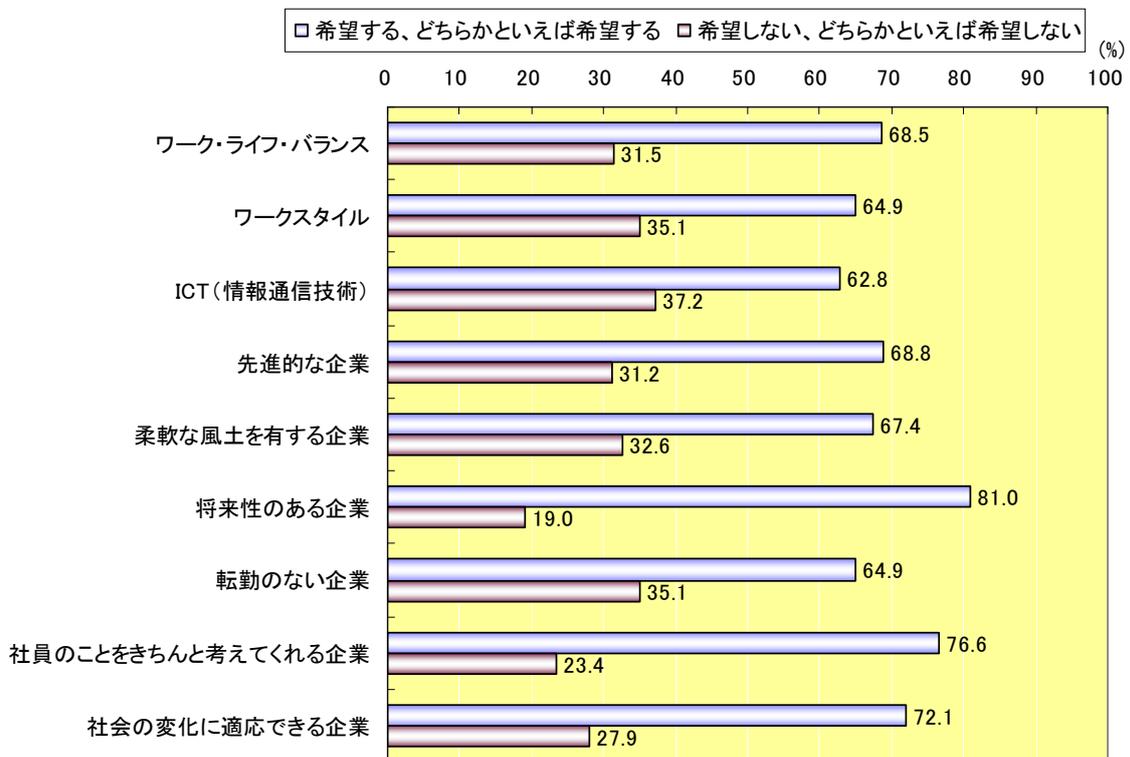


図2-1-233 テレワークという働き方の希望の有無とテレワーク導入企業のイメージの差
(雇用者における求職者 n=3296)

B. 結論

- ・雇用者における求職者に対しては、テレワークを導入することにより「ワークスタイルの変革に取り組んでいる企業」や「ICT(情報通信技術)に取り組んでいる企業」、「ワーク・ライフ・バランス(仕事と生活の調和)に取り組んでいる企業」といった企業イメージをアピールすることができる。
- ・テレワークという働き方を希望する人の方が希望しない人よりもテレワーク導入企業に対して良いイメージを抱いており、企業はテレワークを導入することで、テレワーク希望者にとってより魅力的な企業となることが可能であると考えられる。

ii) 企業を選択する時の優先度

A. 企業を選択する時の優先度に関するアンケート結果

- ・ 企業を選択する時の条件について調査した結果、「給料の良い会社」が 76.7%で最も多く、次いで「安定している会社」が 72.9%、「休日、休暇が取れる会社」が 71.9%であった。

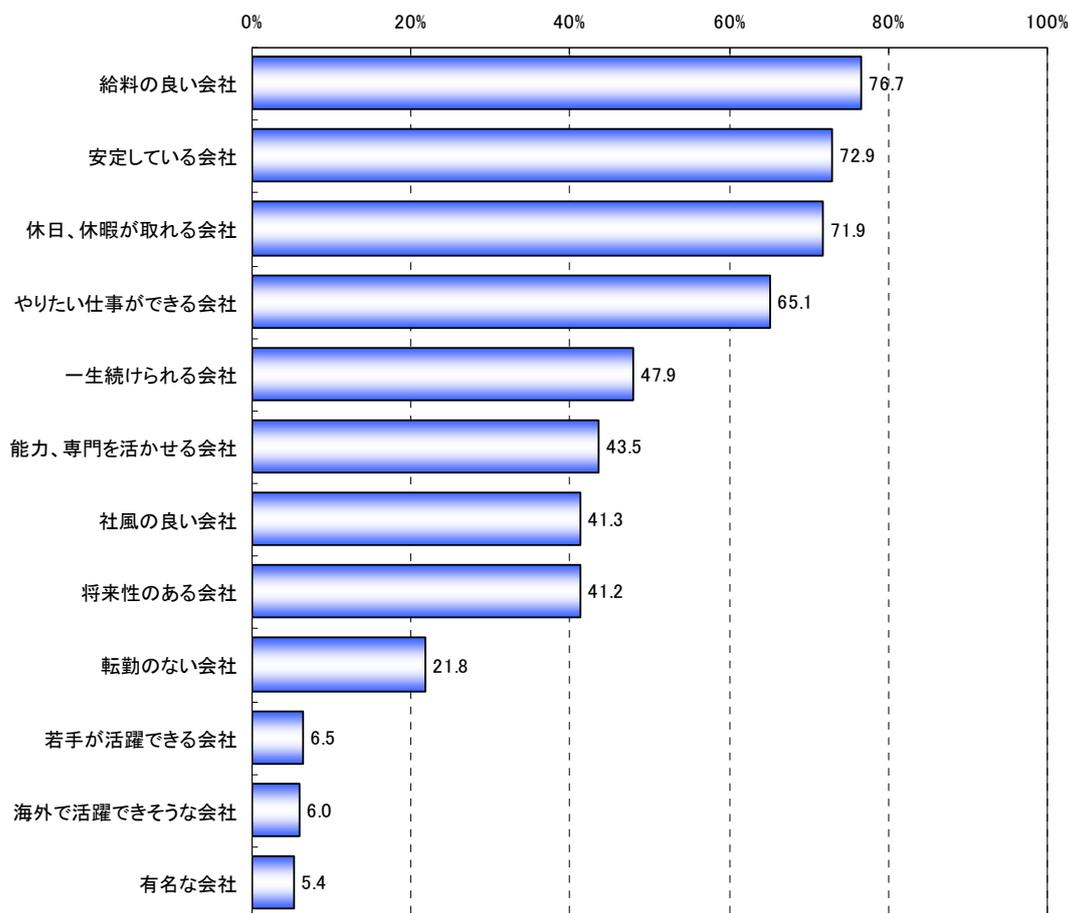


図 2-1-234 企業を選択する時の条件（雇用者における求職者 n=3296）（上位5つを回答）

- ・ 転職理由と企業を選択する時の条件との関係を分析した結果、転職理由と企業の選択条件の組み合わせで特に多かったものは、「給料等の待遇への不満」と「給料の良い会社」で 88.1%、「介護のため」と「安定している会社」で 86.8%、「結婚のため」と「休日、休暇が取れる会社」で 85.7%であった。

		企業を選択する際の条件												
		給料の良い会社	安定している会社	会社や やりたい仕事ができる	有名な会社	休日、 休暇が取れる会社	能力、 専門を活かせる	海外で 活躍できそうな会社	一生 続けられる会社	社風の 良い会社	将来性 のある会社	転勤の ない会社	若手が 活躍できる会社	
全体		(3,296)	76.7	72.9	65.1	5.4	71.9	43.5	6.0	47.9	41.3	41.2	21.8	6.5
転職を 考えた理由	仕事内容への不満	(806)	71.7	67.0	73.2	7.1	67.5	47.5	7.2	44.5	46.8	42.6	17.6	7.3
	残業・休日出勤が多く、自分の時間が持てないことへの不満	(330)	74.8	73.9	57.9	3.6	82.7	43.0	4.2	47.9	41.2	40.6	23.6	6.4
	給料等の待遇への不満	(1,005)	88.1	75.0	61.9	5.3	71.5	39.1	6.1	48.3	33.4	43.8	22.5	5.1
	職場での人間関係の問題	(478)	72.0	73.4	65.7	4.0	76.2	43.3	5.4	50.2	47.5	33.5	22.4	6.5
	結婚のため	(63)	61.9	82.5	54.0	17.5	85.7	27.0	1.6	46.0	42.9	41.3	28.6	11.1
	妊娠・出産のため	(13)	46.2	100.0	53.8	15.4	84.6	38.5	0.0	61.5	30.8	30.8	30.8	7.7
	育児のため	(32)	78.1	84.4	50.0	6.3	71.9	40.6	15.6	43.8	46.9	28.1	28.1	6.3
	介護のため	(38)	60.5	86.8	55.3	0.0	73.7	47.4	0.0	63.2	55.3	21.1	31.6	5.3
	パートナーの都合(転勤など)	(37)	73.0	73.0	70.3	8.1	81.1	48.6	2.7	54.1	21.6	40.5	21.6	5.4
	その他	(494)	71.5	73.1	65.6	3.6	65.4	48.2	6.3	49.0	42.7	44.1	23.1	7.5

n=30以上の場合

[比率の差]

- 全体 +10 ポイント
- 全体 +5 ポイント
- 全体 -5 ポイント
- 全体 -10 ポイント

図 2-1-235 転職理由と企業を選択する時の条件との関係 (雇用者における求職者 n=3296)

- ・ テレワークという働き方を希望する人のうち、企業を選択する時の条件について調査した結果、雇用者における求職者に比べ、「安定している会社」よりも「休日、休暇が取れる会社」を重視し、「社風の良い会社」よりも「将来性のある会社」を重視している傾向がわずかに見られた。

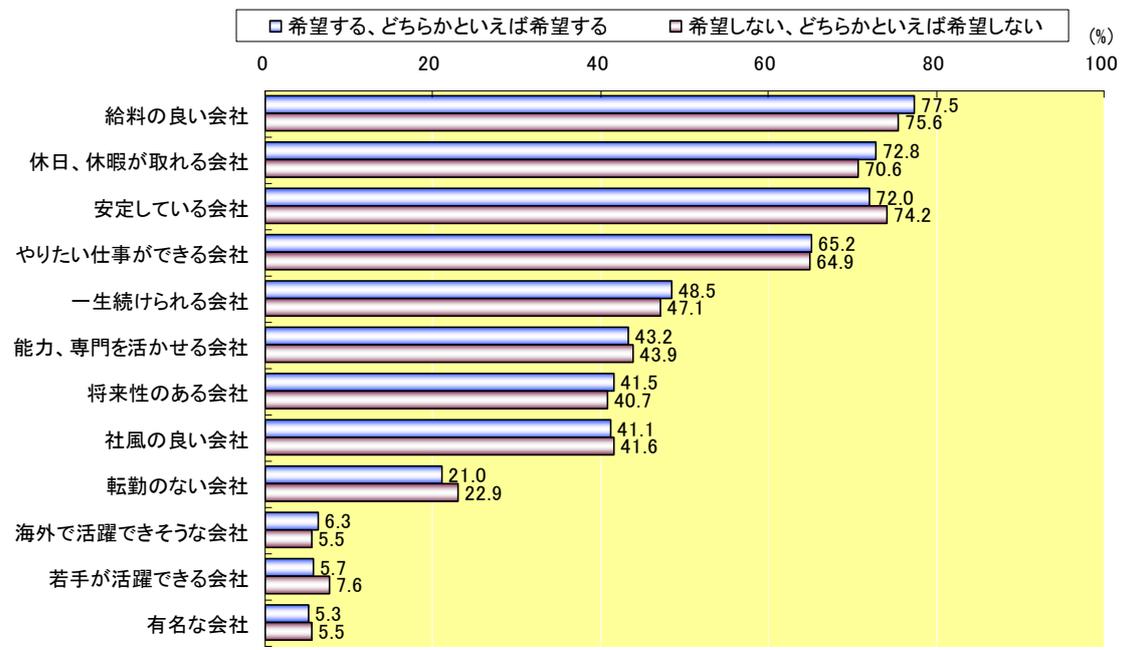


図 2-1-236 テレワークという働き方の希望の有無と企業の選択条件 (雇用者における求職者 n=3296) (テレワークという働き方の希望の有無：単一回答、企業の選択条件：複数回答のクロス集計)

- ・ 企業を選択する際に考慮する社内制度について調査した結果、「フレックスタイム制を導入している」という項目を選んだ人が 38.7%と特に多く、次いで「技能取得制度が充実している」が 32.4%、「テレワークを導入している」が 31.5%であった。

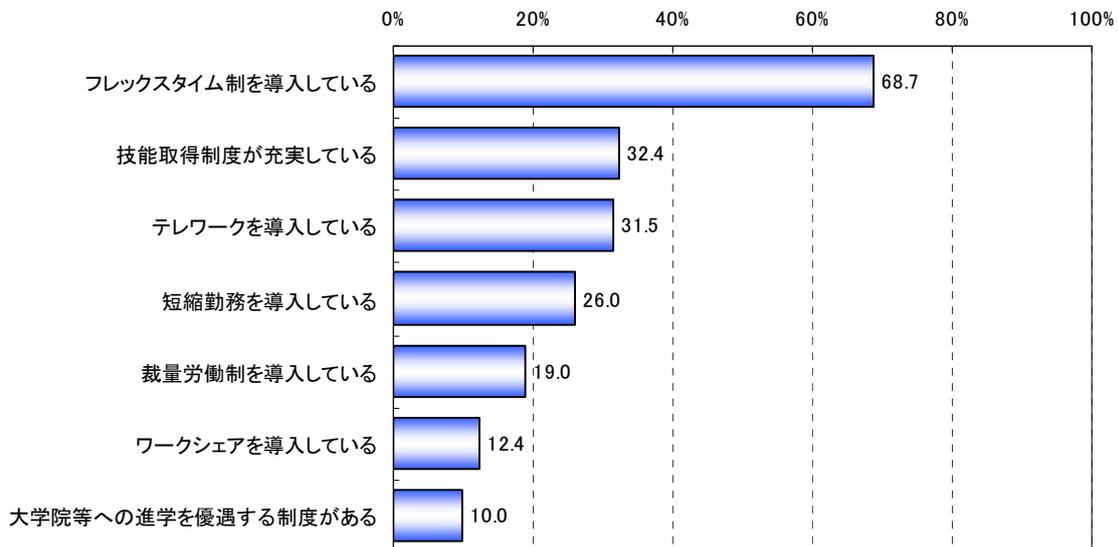


図 2-1-237 企業を選択する際に考慮する社内制度（雇用者における求職者 n=3296）
（単一回答）

- ・ 企業を選択する際の条件と企業を選択する際に考慮する社内制度との関係を分析した結果、企業を選択する際に考慮する社内制度として「テレワークを導入している」を優先した人の中で、企業を選択する際の条件として「有名な会社」を選んだ人は 18.1%と特に低かった。

		企業を選択する際に考慮する社内制度							
		いる テレ ワーク を導入して	導 入し てい る フレ ック スタ イム 制を	て ワ ー ク シ ェ ア を 導 入 し て	る 短 縮 勤 務 を 導 入 し て	い る 裁 量 労 働 制 を 導 入 し て	て 技 能 取 得 制 度 が 充 実 し て	遇 す る 制 度 が あ る 大 学 院 等 へ の 進 学 を 優	
全体		(3,296)	31.5	68.7	12.4	26.0	19.0	32.4	10.0
企業 を 選 択 す る 際 の 条 件	給料の良い会社	(2,527)	32.6	69.3	12.0	25.1	19.0	32.3	9.7
	安定している会社	(2,402)	30.9	69.4	13.0	27.2	17.0	33.6	8.8
	やりたい仕事ができる会社	(2,145)	31.8	68.7	11.7	22.5	21.4	33.3	10.7
	有名な会社	(177)	18.1	74.0	20.9	31.1	11.3	28.8	15.8
	休日、休暇が取れる会社	(2,369)	31.8	70.3	13.1	28.9	16.6	30.6	8.6
	能力、専門を活かせる会社	(1,434)	31.2	65.3	10.2	22.0	23.8	35.5	12.0
	海外で活躍できそうな会社	(197)	28.4	62.9	8.6	18.3	26.4	31.0	24.4
	一生続けられる会社	(1,579)	33.2	66.4	13.3	26.5	17.6	33.9	9.1
	社風の良い会社	(1,362)	30.2	71.2	13.1	28.6	17.0	30.3	9.6
	将来性のある会社	(1,357)	32.1	68.0	12.4	23.3	21.3	32.6	10.3
	転職のない会社	(718)	33.3	69.6	11.8	31.6	17.5	28.4	7.7
	若手が活躍できる会社	(213)	23.0	60.6	13.1	31.5	23.9	30.5	17.4

n=30以上の場合

[比率の差]	
全体	+10ポイント
全体	+5ポイント
全体	-5ポイント
全体	-10ポイント

図 2-1-238 企業を選択する際の条件と企業を選択する際に考慮する社内制度との関係
(雇用者における求職者 n=3296)

B. 結論

- ・ 雇用者における求職者の場合、企業に対して給料の良さや安定性、休日、休暇の取得可能性を求める傾向にある。一方、テレワークという働き方を希望する人は雇用者における求職者平均に比べ、休日、休暇の取得可能性や将来性を企業に求める傾向にある。
- ・ 転職理由と企業を選択する時の条件との関係では、給料等の待遇へ不満がある場合は給料の良さを、介護の場合は安定性を、結婚の場合は休日、休暇の取得可能性を、企業を選択する時の条件として優先している。
- ・ テレワークという働き方を希望する人は企業を選択する時の条件について、雇用者における求職者平均に比べ、安定性よりも休日、休暇の取得可能性を重視し、社風の良さよりも将来性を重視している傾向がわずかに見られた。
- ・ テレワークはフレックスタイム制・技能取得制度に次いで、企業を選択する際に考慮する社内制度として重視される傾向にある。
- ・ 企業を選択する際の社内制度としてテレワークを重視している人は、企業の選択条件として有名な会社をあまり考慮しない傾向にあるので、知名度が高くない中小企業はテレワークを導入することで、企業を選択する際の社内制度としてテレワークの導入を重視している優秀な人材を確保できる可能性が特に高くなると考えられる。

IV) 雇用者における求職者アンケート調査のまとめ

表 2-1-14 雇用者における求職者アンケート調査のまとめ

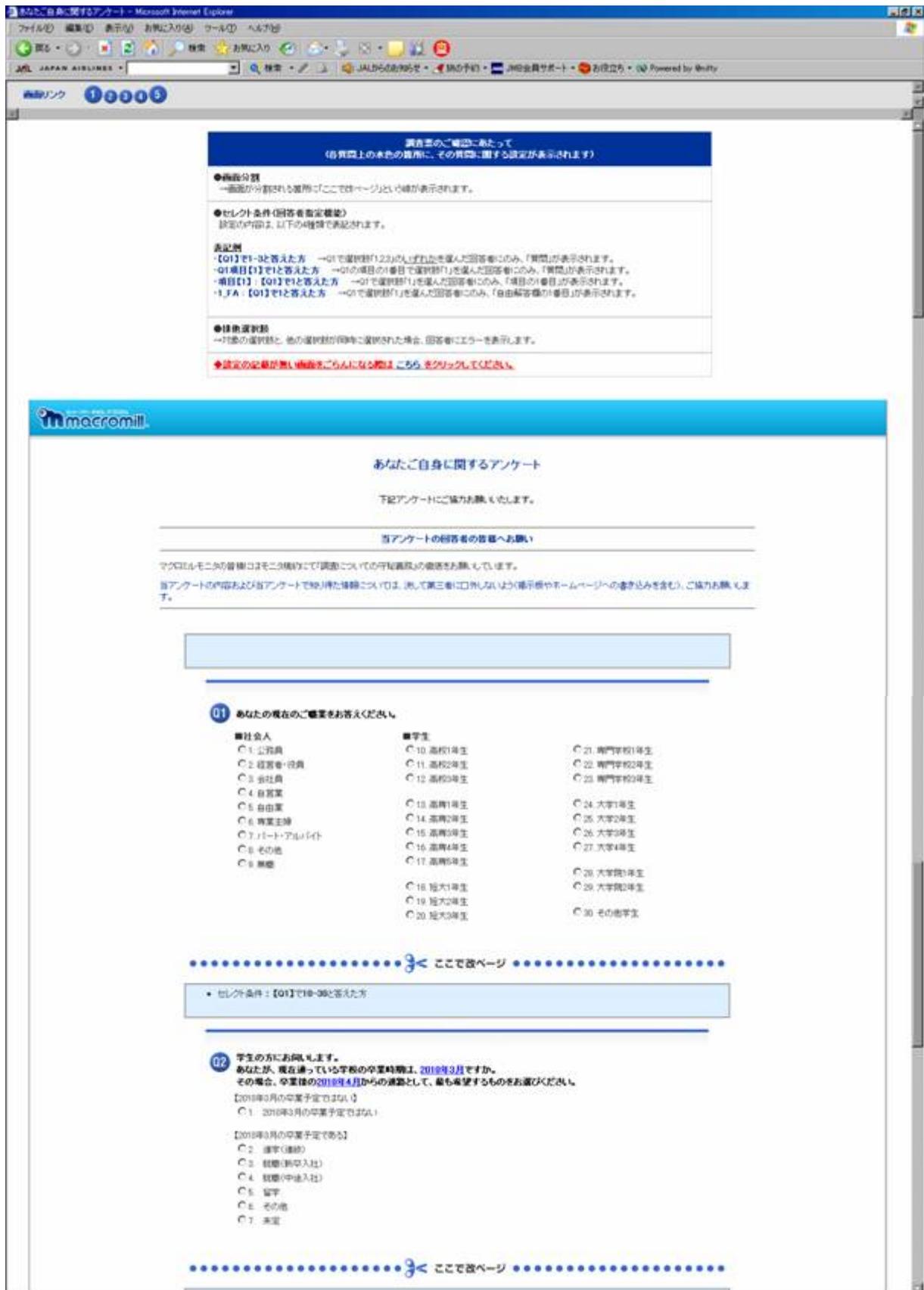
分析の視点		結 論
(ア) テレワークを含む各種の勤務形態に関する認知度と魅力	①認知度	<ul style="list-style-type: none"> 雇用者における求職者の場合、性別による各種の勤務形態に関する認知度の差は、専門業務型裁量労働制については特に男性の方が女性よりも認知度は高く、他の勤務形態についても男性の方が女性よりも認知度がわずかに高い傾向にあった。 短時間勤務制度については男性より女性の方が 16.3%上回っており、女性の方が特に認知度が高かった。 年齢による各種の勤務形態に関する認知度の差については、20 才代はそれ以外の年代に比べ認知度が低い傾向にあった。
	②魅力	<ul style="list-style-type: none"> 雇用者における求職者の場合、テレワークは通勤時間の削減という面で最も魅力的となっている。 他の勤務形態と比べると、家族との関係を向上できる点、居住地域の選択肢が増加する点に関して魅力的となっている。 結婚や育児、パートナーの都合を理由に転職を考えた人にとって、テレワークは通勤時間の削減や育児との両立という点において魅力的であり、介護を理由に転職を考えた人にとっては、テレワークは介護との両立において魅力的である。
	③希望	<ul style="list-style-type: none"> 雇用者における求職者の場合、テレワークという働き方を希望する人は全体の 58.8%、希望しない人は全体の 41.2%であった。 経理・会計や情報処理といった職種を希望する人や、テレワークに対する認知度がある人、通勤時間が長い人、転職理由として妊娠・出産や育児を挙げた人、非正規雇用を希望する人はテレワークという働き方を希望する傾向にある。一方、営業、技工・製造管理といった職種を希望する人はテレワークという働き方の希望度合いが低い傾向にある。また年齢については、20 才代ではテレワークという働き方の希望度合いが低く、年齢が上がるにつれテレワークという働き方を希望する度合いが増す傾向にある。一方で、年収によるテレワークという働き方の希望度合いに差は見られなかった。 テレワークという働き方を希望する人は、完全在宅勤務と部分在宅勤務といった在宅形式での仕事を望んでいる人が多いと考えられる。 テレワークという働き方を希望しない人は、オンオフの切り替えが上手くいかないといった職場環境上の理由から希望しないことが多く、また自分の希望する職種では適用しづらそうといった職種上の理由でも希望しないことが多い。
(イ) テレワーク勤務のメリットと企業選択における優先度	①メリット	<ul style="list-style-type: none"> 雇用者における求職者に対しては、「ワークスタイルの変革に取り組んでいる企業」や「ICT（情報通信技術）に取り組んでいる企業」、「ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）に取り組んでいる企業」といった企業イメージをアピールすることができる。 テレワークという働き方を希望する人の方が希望しない人よりもテレワーク導入企業に対して良いイメージを抱いており、企業はテレワークを導入することで、テレワーク希望者にとってより魅力的な企業となることが可能であると考えられる。
	②優先度	<ul style="list-style-type: none"> 雇用者における求職者の場合、企業に対して給料の良さや安定性、休日、休暇の取得可能性を求める傾向にある。一方、テレワークという働き方を希望する人は雇用者における求職者平均に比べ、休日、休暇の取得可能性や将来性を企業に求める傾向にある。 転職理由と企業を選択する時の条件との関係では、給料等の待遇へ不満がある場合は給料の良さを、介護の場合は安定性を、結婚の場合は休日、休暇の取得可能性を、企業を選択する時の条件として優先している。 テレワークという働き方を希望する人は企業を選択する時の条件について、雇用者における求職者平均に比べ、安定性よりも休日、休暇の取得可能性を重視し、社風の良さよりも将来性を重視している傾向がわずかに見られた。 テレワークはフレックスタイム制・技能取得制度に次いで、企業を選択する際に考慮する社内制度として重視される傾向にある。 企業を選択する際の社内制度としてテレワークを重視している人は、企業の選択条件として有名な会社をあまり考慮しない傾向にあるので、知名度が高くない中小企業はテレワークを導入することで、企業を選択する際の社内制度としてテレワークの導入を重視している優秀な人材を確保できる可能性が特に高くなると考えられる。
結 論		<ul style="list-style-type: none"> 雇用者における求職者の場合、テレワークに対する認知度は新卒求職者に比べて大幅に上昇しており、テレワーク導入企業に対するプラスイメージを抱く割合も高いと考えられる。また、企業選択の際に考慮する社内制度としてテレワークの導入を重視する割合も、新卒求職者に比べて格段に高いと考えられる。

V) 求職者におけるテレワークの魅力に関するアンケート調査のまとめ

表 2-1-15 求職者におけるテレワークの魅力に関するアンケート調査まとめ

分析の視点		結	論	ま と め
		新卒求職者	雇用者における求職者	
(ア) テレワークを含む各種の勤務形態に関する認知度と魅力	①認知度	<ul style="list-style-type: none"> ・新卒の場合、性別による各種の勤務形態に関する認知度の差は、全体的に男性の方が女性よりも認知度がわずかに高い傾向にあった。 ・短時間勤務制度については男性より女性の方が 20.9%上回っており、女性の方が特に認知度が高かった。 ・最終学歴による各種の勤務形態に関する認知度の差は、テレワーク、フレックスタイム制、ワークシェアリングについては最終学歴が高くなるほど認知度は上がる傾向が見られた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・雇用者における求職者の場合、性別による各種の勤務形態に関する認知度の差は、専門業務型裁量労働制については特に男性の方が女性よりも認知度は高く、他の勤務形態についても男性の方が女性よりも認知度がわずかに高い傾向にあった。 ・短時間勤務制度については男性より女性の方が 16.3%上回っており、女性の方が特に認知度が高かった。 ・年齢による各種の勤務形態に関する認知度の差については、20 才代はそれ以外の年代に比べ認知度が低い傾向にあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・通勤時間の削減やワーク・ライフ・バランスの充実が魅力 ・テレワークの最大の魅力は通勤時間の削減である。また、ワーク・ライフ・バランスを重視している人々にとって、テレワークは魅力となっている。 ・私生活における役割の増加、仕事での勤続年数の増加がテレワークに対する魅力を拡大 ・雇用者における求職者は、子育て、介護等により私生活での役割が大きくなる、または仕事において勤続年数を重ねることで、仕事に対するスタンスを考慮し、働き方を選ぶようになると、テレワークに対するメリットをより感じるようになる。
	②魅力	<ul style="list-style-type: none"> ・新卒の場合、テレワークは通勤時間の削減という面で最も魅力的となっている。 ・他の勤務形態と比べると、家族との関係を向上できる点、居住地域の選択肢が増加する点に関して魅力的となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・雇用者における求職者の場合、テレワークは通勤時間の削減という面で最も魅力的となっている。 ・他の勤務形態と比べると、家族との関係を向上できる点、居住地域の選択肢が増加する点に関して魅力的となっている。 ・結婚や育児、パートナーの都合を理由に転職を考えた人にとって、テレワークは通勤時間の削減や育児との両立という点において魅力的であり、介護を理由に転職を考えた人にとっては、テレワークは介護との両立において魅力的である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・テレワークの認知度の向上はテレワーク希望者の増加に寄与 ・テレワークの認知度が上がると、テレワークに対する魅力を感じる度合いも大きくなるため、今後テレワークに対する認知度を向上させることで、テレワーク希望者が増えることが期待される。 ・新卒求職者のテレワークの認知度向上が必要 ・新卒段階でのテレワークという働き方の希望度合いは低く、テレワークに対する認知度も低いと、彼らのテレワークに対する認知度を上げ、仕事をする中で彼らにテレワークを視野に入れた企業選びを可能にすることが必要。
	③希望	<ul style="list-style-type: none"> ・新卒の場合、テレワークという働き方を希望する人は全体の 40.6%、希望しない人は全体の 59.4%であった。 ・情報処理や人事・労務・総務といった職種を希望する人や、テレワークに対する認知度がある人は、テレワークという働き方を希望する傾向がある。一方、高学歴になるほどテレワークという働き方を希望しなくなる。また、性別によるテレワークという働き方の希望度合いに差は見られなかった。 ・テレワークという働き方を希望する人は、完全在宅勤務と部分在宅勤務といった在宅形式での仕事を望んでいる人が多いと考えられる。 ・テレワークという働き方を希望しない人は、オンオフの切り替えが上手くいかない、仲間と一緒に空間で仕事したいといった職場環境上の理由から希望しないことが多く、また自分の希望する職種では適応しづらさという職種上の理由でも希望しないことが多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・雇用者における求職者の場合、テレワークという働き方を希望する人は全体の 59.8%、希望しない人は全体の 41.2%であった。 ・経理・会計や情報処理といった職種を希望する人や、テレワークに対する認知度がある人、通勤時間が長い人、転職理由として妊娠・出産や育児を挙げた人、非正規雇用を希望する人はテレワークという働き方を希望する傾向にある。一方、営業、技工・製造管理といった職種を希望する人はテレワークという働き方の希望度合いが低い傾向にある。また年齢については、20 才代ではテレワークという働き方の希望度合いが低く、年齢が上がるとつれテレワークという働き方を希望する度合いが増す傾向にある。一方で、年収によるテレワークという働き方の希望度合いに差は見られなかった。 ・テレワークという働き方を希望する人は、完全在宅勤務と部分在宅勤務といった在宅形式での仕事を望んでいる人が多いと考えられる。 ・テレワークという働き方を希望しない人は、オンオフの切り替えが上手くいかないといった職場環境上の理由から希望しないことが多く、また自分の希望する職種では適用しづらさという職種上の理由でも希望しないことが多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・テレワークの認知度の向上はテレワーク希望者の増加に寄与 ・テレワークに対する懸念点の改善が、テレワーク希望者の増加に寄与 ・テレワークという働き方を希望しない人に対しては、彼らが持つ、オンオフの切り替えが上手くいかないといったテレワークの懸念点を改善するようなポイントを PR すれば、テレワーク希望者は増加すると考えられる。
(イ) テレワーク勤務のメリットと企業選択における優先度	①メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・新卒に対しては、テレワークを導入することにより「ワークスタイルの変革に取り組んでいる企業」や「ICT（情報通信技術）に取り組んでいる企業」、「ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）に取り組んでいる企業」といった企業イメージをすることができる。 ・テレワークという働き方を希望する人の方が希望しない人よりも、テレワーク導入企業に対して「将来性のある企業」「社員のことをきちんと考えてくれる企業」「優秀な人材が多い企業」というイメージを強く抱いていると考えられる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・雇用者における求職者に対しては、「ワークスタイルの変革に取り組んでいる企業」や「ICT（情報通信技術）に取り組んでいる企業」、「ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）に取り組んでいる企業」といった企業イメージをアピールすることができる。 ・テレワークという働き方を希望する人の方が希望しない人よりもテレワーク導入企業に対して良いイメージを抱いており、企業はテレワークを導入することで、テレワーク希望者にとってより魅力的な企業となることが可能であると考えられる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・テレワークの PR によるテレワークという働き方の希望者の増加により、テレワーク導入企業のイメージがアップ ・テレワークという働き方の希望者については、雇用者における求職者の方がテレワーク導入企業に対するイメージは格段に良くなる。一方、新卒求職者ではテレワーク導入企業に対するイメージはテレワークという働き方の希望の有無によりあまり変化しない。よって、ある程度の就業経験を積んだ人に対しては、テレワークの PR が、テレワーク導入企業のイメージアップにつながると考えられる。 ・テレワークの導入は転職者における優秀な人材の確保に効果あり ・転職者は企業を選択する際の社内制度についてテレワークの導入を重視する人が多いと、企業がテレワークを導入したほうが優秀な転職者を獲得する可能性が高い。また、育児や結婚をする人は私生活を重視し離職をする傾向が高まると考えられるため、企業がテレワークを導入することで、育児や結婚といったタイミングで転職・離職を考えている優秀な人材を確保することも可能と考えられる。 ・知名度が高くない中小企業は特にテレワークの導入が優秀な人材の確保に効果的 ・企業を選択する際の社内制度としてテレワークを重視している人は、企業を選択条件として有名な会社をあまり考慮しない傾向にあるので、知名度が高くない中小企業はテレワークを導入することで、企業を選択する際の社内制度としてテレワークの導入を重視している優秀な人材を確保できる可能性が特に高くなると考えられる。
	②優先度	<ul style="list-style-type: none"> ・新卒求職者の場合、企業に対しては、やりたい仕事ができることや安定性、休日、休暇の取得可能性を求める傾向にある。一方、テレワークという働き方を希望する人は新卒求職者平均に比べ、給料の良さや休日、休暇の取得可能性を求める傾向にある。 ・テレワークという働き方を希望する人は企業を選択する時の条件について、新卒求職者平均に比べ、やりたい仕事ができることよりも安定性を重視している傾向がわずかに見られた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・雇用者における求職者の場合、企業に対して給料の良さや安定性、休日、休暇の取得可能性を求める傾向にある。一方、テレワークという働き方を希望する人は雇用者における求職者平均に比べ、休日、休暇の取得可能性や将来性を企業に求める傾向にある。 ・転職理由と企業を選択する時の条件との関係では、給料等の待遇へ不満がある場合は給料の良さを、介護の場合は安定性を、結婚の場合は休日、休暇の取得可能性を、企業を選択する時の条件として優先している。 ・テレワークという働き方を希望する人は企業を選択する時の条件について、雇用者における求職者平均に比べ、安定性よりも休日、休暇の取得可能性を重視し、社風の良さよりも将来性を重視している傾向がわずかに見られた。 ・テレワークはフレックスタイム制・技能取得制度に次いで、企業を選択する際に考慮する社内制度として重視される傾向にある。 ・企業を選択する際の社内制度としてテレワークを重視している人は、企業を選択条件として有名な会社をあまり考慮しない傾向にあるので、知名度が高くない中小企業はテレワークを導入することで、企業を選択する際の社内制度としてテレワークの導入を重視している優秀な人材を確保できる可能性が特に高くなると考えられる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・雇用者における求職者は新卒求職者に比べて、実際の通勤や勤務の経験、周囲環境の変化、育児・介護の場合の仕事継続への意識変化、自社・他社の状況の把握などにより、テレワークの意義・効果をより認識するようになってきていると考えられる。このようにテレワークの意義・効果の認識が高い人や、社会人としての経験・知識のある人には、テレワークという働き方はより魅力的であり、テレワーク導入企業に対するイメージも一段と高いと考えられる。
結 論		<ul style="list-style-type: none"> ・新卒求職者は社会人としての経験、知識がなく、テレワークに対する認知度が低い傾向にある。そこで、新卒求職者に対してはテレワークに対する認知度を向上させることが、テレワーク導入企業のイメージの向上などに必要であると考えられる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・雇用者における求職者の場合、テレワークに対する認知度は新卒求職者に比べて大幅に上昇しており、テレワーク導入企業に対するプラスイメージを抱く割合も高いと考えられる。また、企業選択の際に考慮する社内制度としてテレワークの導入を重視する割合も、新卒求職者に比べて格段に高いと考えられる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・雇用者における求職者は新卒求職者に比べて、実際の通勤や勤務の経験、周囲環境の変化、育児・介護の場合の仕事継続への意識変化、自社・他社の状況の把握などにより、テレワークの意義・効果をより認識するようになってきていると考えられる。このようにテレワークの意義・効果の認識が高い人や、社会人としての経験・知識のある人には、テレワークという働き方はより魅力的であり、テレワーク導入企業に対するイメージも一段と高いと考えられる。

【参考】事前アンケート調査票 web 画面



• セレクト条件：【03】で1-3と答えた方

03 あなたは現在転職活動をしていますか。

- C1 現在転職活動中
- C2 現在転職活動していない

3 < ここで改ページ

• セレクト条件：【03】で2と答えた方

04 現在転職活動していない方にお向します。
過去5年以内に転職活動をしたことがありますか。最もあてはまるものをお選びください。

- C1 転職活動したことがある
- C2 転職活動したことはないが、現在具体的に検討している
- C3 転職活動したことはないが、具体的に検討したことがある
- C4 転職活動したことがなく、具体的に検討したことはないが、検討したいと思っている
- C5 転職活動したことがなく、具体的に検討したことはないが、したいと思ったことはない
- C6 転職活動したことがなく、具体的に検討したり、したいと思ったこともない

3 < ここで改ページ

• セレクト条件：【02】で3と答えた方、または【03】で3と答えた方、または【04】で1-5と答えた方

05 転職もしくは転職を考えた場合、就職先・転職先で希望する採用形態について、
以下の中から最もあてはまるものをお選びください。
※現在学生の場合は、卒業後の2010年4月からの就職先で希望する採用形態をお答えください。
※現在転職活動中の方は、検討したいと思ったときのことをお答えください。

- C1 正規雇用
- C2 正規雇用を希望するが、場合によっては非正規雇用でもよい
- C3 非正規雇用

アンケートは以上で終わります。ご協力ありがとうございました。
回答もれがないか確認し、よろしければ「送信」ボタンをクリックしてください。

送 信

【参考】本アンケート調査票 web 画面

調査票のご確認にあたって
(右欄上の赤色の箇所は、その箇所に関する設定が表示されます)

- 抽出分割
一度設けられたら変更はできません。
- セレクト条件(回答者指定機能)
設定の内容は、以下の4種類で表記されます。
表記制
【Q1】で1-5と答えたい方 →Q1で選択部「2,3」の項目を選んで回答者のみ、「質問」が表示されます。
Q1 項目【1】で1と答えたい方 →Q1の項目の1番目で選択部「1」を選んで回答者のみ、「質問」が表示されます。
項目【1】 【Q1】で1と答えたい方 →Q1で選択部「1」を選んで回答者のみ、「項目の1番目」が表示されます。
1, F A 【Q1】で1と答えたい方 →Q1で選択部「1」を選んで回答者のみ、「自由回答欄の項目」が表示されます。
- 排他選択制
→1つの選択部と、他の選択部同時に選択された場合、回答者にエラーを表示します。
- ◆設定の記録が無し(画面をこらんに戻る際は、こちら をクリックしてください)。

macromill

仕事に関するアンケート

本アンケートは、依頼メールに記載されている
アルファベットをお選び頂く質問がございます。

お手数ですが、本アンケートの依頼メールをご確認の上、
アンケートにご協力ください。

当アンケートの回答者の皆様へお願い

マクロミルモニターの皆様は、本アンケートについて、ご自身のプライバシーの保護をお願いしています。

当アンケートの回答および当アンケートで提供した情報は、決して第三者に口外しない(う(表示欄やホームページへの書き込みを含む)、ご協力お願いします。

必須入力

01 本アンケートの依頼メールに記載されているアルファベットを以下よりお選びください。
【必須入力】
C 1 [A]
C 2 [B]

..... 3 < ここまで改ページ

- ①必須入力
- マルチの選択時:上押を既定→00個まで選択

※本アンケートは、【2010年4月から就職を希望している学生の方】と、
 【現在転職活動中、もしくは直近で5年以内に転職活動をしたことがある方】にお伺いします。
 ※学生の方は2010年4月からの就職についてお答えください。
 ※現在転職活動中の方は現在の転職について、
 転職活動をしたことがある方は、実際に転職活動をしたときのことをお答えください。

02 あなたが就職(転職を含む)を希望する(した)地域はどこですか。以下の地域から最大3つ選んでご回答ください。
 【必須入力】(0個まで選択)

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 北海道 | <input type="checkbox"/> 26. 京都 |
| <input type="checkbox"/> 2. 青森 | <input type="checkbox"/> 27. 大阪 |
| <input type="checkbox"/> 3. 岩手 | <input type="checkbox"/> 28. 兵庫 |
| <input type="checkbox"/> 4. 宮城 | <input type="checkbox"/> 29. 奈良 |
| <input type="checkbox"/> 5. 秋田 | <input type="checkbox"/> 30. 和歌山 |
| <input type="checkbox"/> 6. 山形 | <input type="checkbox"/> 31. 鳥取 |
| <input type="checkbox"/> 7. 福島 | <input type="checkbox"/> 32. 徳島 |
| <input type="checkbox"/> 8. 茨城 | <input type="checkbox"/> 33. 岡山 |
| <input type="checkbox"/> 9. 栃木 | <input type="checkbox"/> 34. 広島 |
| <input type="checkbox"/> 10. 群馬 | <input type="checkbox"/> 35. 山口 |
| <input type="checkbox"/> 11. 埼玉 | <input type="checkbox"/> 36. 徳島 |
| <input type="checkbox"/> 12. 千葉 | <input type="checkbox"/> 37. 香川 |
| <input type="checkbox"/> 13. 東京 | <input type="checkbox"/> 38. 愛媛 |
| <input type="checkbox"/> 14. 神奈川 | <input type="checkbox"/> 39. 高知 |
| <input type="checkbox"/> 15. 新潟 | <input type="checkbox"/> 40. 福岡 |
| <input type="checkbox"/> 16. 富山 | <input type="checkbox"/> 41. 佐賀 |
| <input type="checkbox"/> 17. 石川 | <input type="checkbox"/> 42. 長崎 |
| <input type="checkbox"/> 18. 福井 | <input type="checkbox"/> 43. 熊本 |
| <input type="checkbox"/> 19. 山梨 | <input type="checkbox"/> 44. 大分 |
| <input type="checkbox"/> 20. 長野 | <input type="checkbox"/> 45. 宮崎 |
| <input type="checkbox"/> 21. 岐阜 | <input type="checkbox"/> 46. 鹿児島 |
| <input type="checkbox"/> 22. 静岡 | <input type="checkbox"/> 47. 沖縄 |
| <input type="checkbox"/> 23. 愛知 | |
| <input type="checkbox"/> 24. 三重 | <input type="checkbox"/> 48. 海外 |
| <input type="checkbox"/> 25. 滋賀 | |

ここでごページ

- セレクト条件:【01】で回答した方
- ①必須入力

03 あなたの現在の雇用形態をご回答ください。(下記より1つ選択)
 【必須入力】

- 1. 正規雇用
- 2. 非正規雇用

ここでごページ

- セレクト条件:【01】で回答した方
- ①必須入力

04 あなたの現在の通勤時間をご回答ください。(下記より1つ選択)
 【必須入力】

- 1. 15分未満
- 2. 15分以上30分未満
- 3. 30分以上60分未満
- 4. 60分以上90分未満
- 5. 90分以上

ここでごページ

06 あなたの現在の年収および転職先に希望する(した)年収をご回答ください。(下記よりそれぞれ1つ選択)
 ※追加での金額でお答えください。
 【必須入力】

	1	2	3	4	5	6	7
	1,000万円未満	1,000万円以上 2,000万円未満	2,000万円以上 4,000万円未満	4,000万円以上 6,000万円未満	6,000万円以上 8,000万円未満	8,000万円以上 10,000万円未満	10,000万円以上
1.現在の年収	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.転職先に希望する(した)年収	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

..... < ここまで改ページ

セレクト条件：【Q1】でと答えた方
 必須入力

06 あなたが2010年3月に卒業予定の学校についてご回答ください。(下記より1つ選択)
 【必須入力】

- 1. 高校
- 2. 高専
- 3. 短大
- 4. 専門学校
- 5. 大学
- 6. 大学院

..... < ここまで改ページ

セレクト条件：【Q1】でと答えた方
 必須入力
 質問A：必須入力

07 あなたの最終学歴についてご回答ください。(下記より1つ選択)
 【必須入力】

- 1. 中学
- 2. 高校
- 3. 高専
- 4. 短大
- 5. 専門学校
- 6. 大学
- 7. 大学院
- 8. その他

ここでごページ

- ・ 必入力条件：【01】で1と答えた方
- ・ 必入力
- ・ 01.F.A: 必入力

08 あなたが現在転職を考えている理由、あるいは過去に転職考えた理由をご回答ください。
最も当てはまるものをお選びください。(下記より1つ選択)

【必入力】

- C1 仕事内容への不満
- C2 残業・休日出勤が多く、自分の時間が持てないことへの不満
- C3 給料等の待遇への不満
- C4 職場での人間関係の問題
- C5 結婚のため
- C6 妊娠・出産のため
- C7 育児のため
- C8 介護のため
- C9 パートナーの都合(転職など)
- C10 その他

ここでごページ

- ・ 必入力
- ・ 01.F.A: 必入力

09 あなたが就職(転職を含む)を希望する(した)職種をご回答ください。
最も当てはまるものをお選びください。(下記より1つ選択)

【必入力】

- C1 営業
- C2 販売・サービス
- C3 研究・開発・設計
- C4 企画・調査・広報
- C5 情報処理
- C6 経理・会計
- C7 人事・労務・総務
- C8 社工・製造管理
- C9 その他

ここでごページ

- ・ 必入力
- ・ 01.F.A: 必入力

010 あなたが希望する(した)採用形態(正社員・非正社員)を選択した理由をご回答ください。
最も当てはまるものをお選びください。(下記より1つ選択)

【必入力】

- C1 スキルアップが期待したい
- C2 一定程度の収入を得たい
- C3 ある程度、時間の自由が欲しい
- C4 その他

ここでごページ

- ①必須入力
- ※任意の項目も、知っているものはない

Q11 以下の各種の勤務形態に関するあなたの認知度について問います。
下記の勤務形態について知っていますか。知っているものを全てお選びください。

【必須入力】

- 1 テレワーク
情報通信技術を利用した、場所と時間にとらわれない柔軟な働き方。オフィスの連絡はメールや電話等で行うため、通勤の負担が少なく、比較的自由に労働時間を確保することができる仕組み
- 2 フレックスタイム制
1日のうちで必ず勤務しなければならない時間等と、1つ抽出してもよい時間等を設定する。その中で出社・退社時刻をずらし、勤務時間を自由に選べる制度
- 3 ワークシェアリング
雇用の確保・創出のために、時間を決め、2人で働く、曜日を決めるなどして、1人がやっている仕事を複数人で分け合うことで労働時間の短縮を行うもの
- 4 短時間勤務制度
主に育児・介護を理由に、所定の労働時間よりも短い時間で勤務を行う制度
- 5 専門業務型雇用労働制度
研究者や開発者など、専門的な仕事であるため、会社が労働時間を把握したり、管理することが難しい仕事に就く人の労働時間を計量するため、実際の労働時間ではなく、事前に協議して決めた時間分額（たごみ）を以て労働時間を計量する制度
- 6 企画業務型雇用労働制度
企業の経営者や役員担当者など、企業の経営上、重要な決定を行う業務を行っているために、会社が労働時間を把握したり、管理することが難しい人の労働時間を計量するため、実際の労働時間ではなく、事前に協議して決めた時間分額（たごみ）を以て労働時間を計量する制度
- 7 事業場外みなし労働時間制度
従業員自身のより、会社の外で業務を行うため、会社が労働時間を把握したり、管理することができない（業種に就く人の労働時間を計量するため、実際の労働時間ではなく、事前に協議して決めた時間分額（たごみ）を以て労働時間を計量する制度
- 8 知っているものはない

..... 3 < ここまで改ページ

- ①必須入力(任意項目)

テレワーク
情報通信技術を利用した、場所と時間にとらわれない柔軟な働き方。オフィスの連絡はメールや電話等で行うため、通勤の負担が少なく、比較的自由に労働時間を確保することができる仕組み

フレックスタイム制
1日のうちで必ず勤務しなければならない時間等と、1つ抽出してもよい時間等を設定する。その中で出社・退社時刻をずらし、勤務時間を自由に選べる制度

ワークシェアリング
雇用の確保・創出のために、時間を決め、2人で働く、曜日を決めるなどして、1人がやっている仕事を複数人で分け合うことで労働時間の短縮を行うもの

短時間勤務制度
主に育児・介護を理由に、所定の労働時間よりも短い時間で勤務を行う制度

専門業務型雇用労働制度
研究者や開発者など、専門的な仕事であるため、会社が労働時間を把握したり、管理することが難しい仕事に就く人の労働時間を計量するため、実際の労働時間ではなく、事前に協議して決めた時間分額（たごみ）を以て労働時間を計量する制度

企画業務型雇用労働制度
企業の経営者や役員担当者など、企業の経営上、重要な決定を行う業務を行っているために、会社が労働時間を把握したり、管理することが難しい人の労働時間を計量するため、実際の労働時間ではなく、事前に協議して決めた時間分額（たごみ）を以て労働時間を計量する制度

事業場外みなし労働時間制度
従業員自身のより、会社の外で業務を行うため、会社が労働時間を把握したり、管理することができない（業種に就く人の労働時間を計量するため、実際の労働時間ではなく、事前に協議して決めた時間分額（たごみ）を以て労働時間を計量する制度

Q12 以下の各種の勤務形態にどのような点で魅力を感じるかまでご回答ください。
最もあてはまるものをそれぞれひとつお選びください。(下記よりそれぞれ1つ選択)

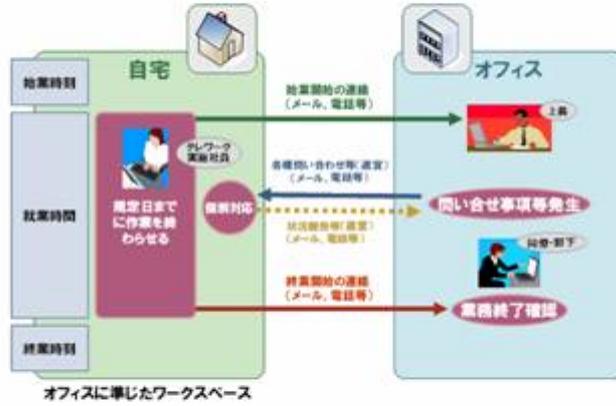
【必須入力】

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	仕事と生活の両立が向上する	通勤負担が軽減される	勤務時間外に柔軟な働き方ができる	育児や介護がしやすい	業務遂行やスキルアップが容易になる	心算と向き合える	仕事のやりがいが高まる	生活や健康が向上する	スキルアップが容易になる	自分の働きやすさを会社に還元できる	雇い主側の経営状況が向上する	よりよい	魅力を感じていない
1. テレワーク	→	<input type="radio"/>											
2. フレックスタイム制	→	<input type="radio"/>											
3. ワークシェアリング	→	<input type="radio"/>											
4. 短時間勤務制度	→	<input type="radio"/>											
5. 専門業務型雇用労働制度	→	<input type="radio"/>											
6. 企画業務型雇用労働制度	→	<input type="radio"/>											
7. 事業場外みなし労働時間制度	→	<input type="radio"/>											

- ①必須入力

※テレワーク：情報通信技術を利用し、場所と時間にとらわれない柔軟な働き方。オフィスとの連絡はメールや電話等で行うため、通勤の負担が少なく、比較的自由に労働時間を選ぶことができる仕組み

■以下の画像をご覧ください。



オフィスに準じたワークスペース

- Q13 あなたはテレワークという働き方を希望しますか。希望の有無をご回答ください。
 ※現在テレワークを利用している方は、今後のことについてお答えください。

【必須入力】

1	2	3	4
希望する	どちらかといへば希望する	どちらかといへば希望しない	希望しない
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- セレクト条件：【Q13】で1,2と答えた方
- ①必須入力
- ②,③,④必須入力

- Q14 Q13でテレワークを希望すると回答した人に伺います。
 下記のテレワークのうち、どの形式を希望するかをご回答ください。
 ※最も当てはまるものをお選びください。(下記より1つ選択)
 ※現在テレワークを利用している方は、今後のことについてお答えください。

【必須入力】

- 1 完全在宅勤務：週二日以上自宅で作業する働き方
- 2 部分在宅勤務：自宅での作業が週二日以内の働き方
- 3 モバイルワーク：モバイルPC等のICT(情報通信技術)機器を活用して、電話連絡だけでなく、会社のサーバーにアクセスできる環境で、基幹や帳簿に依存せずどこでも仕事可能な働き方
- 4 セカンドオフィス：サテライトオフィス、他事業所、プロジェクト期間中のみ出張される臨時のオフィスなどで一時的・定期的に作業する働き方
- 5 その他

- セレクト条件：【Q13】で3,4と答えた方
- ①必須入力
- ②,③,④必須入力

- Q15 Q13でテレワークを希望しないに回答した人に伺います。
 テレワークを希望しない理由をご回答ください。
 ※最も当てはまるものをお選びください。(下記より1つ選択)
 【必須入力】

- 1 もっと自分の能力を発揮できる環境を望む
- 2 オフィスの利用が上手い/出来ない
- 3 自分が希望する環境では通用しづらい
- 4 設備・基礎などからの整備が足りない
- 5 仕事のやりがい/楽しさ
- 6 仲間と一緒に働ける環境がほしい
- 7 仕事相手の顔が見えないと、仕事がやりづらい
- 8 その他

①必入力(全項目)

016 テレワークを導入している企業はどのような企業だと思いますか。
 下記の項目について、それぞれ「かなりそう思う」、「どちらかというと思う」、「どちらでもない」、「どちらかというと思うわない」、「まったくそう思わない」の5段階の評価でご回答ください。
【必入力】

	1 いぜんからそう 思う	2 いぜんからそう 思うほどではない	3 どちらかという 思う	4 どちらかという 思うほどではない	5 まったくそう 思わない
1. ワークライフバランス(仕事と生活の調和)に努力している企業	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ワークスタイルの改善に努力している企業	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. 社外(情報通信技術)を活用している企業	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. 先進的な企業	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 柔軟な風土を有する企業	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. 将来性のある企業	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. 社風の良い企業	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. 社員のことをきかんと考えている企業	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. 社会の役に立っている企業	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. 優秀な人材が多い企業	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ここでご返す

①必入力
 マルチの選択数: 毎室→02室選択

017 あなたが企業を選定する際の条件について伺います。
 下記の条件のうち、あなたにとって優先度の高い上位5項目(順不同)をご回答ください。(下記より5つ選択)
※必ずはまるものがない場合も、よりイメージに近いものを必ず5つお選びください。
【必入力】 (0-5選択)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 給料の良い会社 | <input type="checkbox"/> 7. 海外で活躍できそうな会社 |
| <input type="checkbox"/> 2. 安定している会社 | <input type="checkbox"/> 8. 一先陣がられる会社 |
| <input type="checkbox"/> 3. やりた仕事ができる会社 | <input type="checkbox"/> 9. 社風の良い会社 |
| <input type="checkbox"/> 4. 有名会社 | <input type="checkbox"/> 10. 将来性のある会社 |
| <input type="checkbox"/> 5. 休日、休暇が取れる会社 | <input type="checkbox"/> 11. 社風のない会社 |
| <input type="checkbox"/> 6. 能力、専門知識が活かせる会社 | <input type="checkbox"/> 12. 若手が活躍できる会社 |

ここでご返す

①必入力
 マルチの選択数: 毎室→02室選択

018 あなたが企業を選定する際に考慮する社内制度について伺います。
 下記の条件のうち、あなたにとって優先度の高い上位2項目(順不同)をご回答ください。(下記より2つ選択)
※必ずはまるものがない場合も、よりイメージに近いものを必ず2つお選びください。
【必入力】 (0-2選択)

- 1. テレワークを導入している
- 2. フレックスタイム制を導入している
- 3. ワークシェアを導入している
- 4. 社員研修を導入している
- 5. 就業時間短縮を導入している
- 6. 社員研修制度が充実している
- 7. 大学院等への進学を促進する制度がある

アンケートは以上で終わります。ご協力ありがとうございました。
 回答もれがないか確認し、よろしければ「ご返信」ボタンをクリックしてください。

送 信

(3) 企業に対する調査

1) 企業に対する調査の概要

ア) 企業に対するアンケート調査

企業に対するアンケート調査を実施し、企業が実施しているワーク・ライフ・バランス等、労働環境整備の施策を幅広く収集し調査結果を分析する。

企業の諸施策の中でも、特にテレワークに注目して、テレワーク導入企業における導入の実態、導入・実施における成功要因、課題を明らかにし、テレワーク未導入企業における導入の阻害要因を把握する。

さらに、ASP・SaaSの企業への導入実態を調査し、これらの企業におけるテレワークの導入の有無、導入の可能性についても調査を行います。なお、調査結果については、ASP・SaaSなど、テレワークの活用により資するための今後の望ましいICTツールの方向性も踏まえて取りまとめる。

イ) 企業に対するヒアリング調査

実際にテレワークを導入している企業に対してヒアリング調査を実施し、テレワーク導入・実施における成功要因、課題、課題への対応、問題等について、アンケートでは把握できない点を調査する。

さらに、ASP・SaaSを導入している企業にもヒアリング調査を行い、テレワーク導入の有無、可能性についての調査を行う。

ヒアリング調査はアンケート結果などを活用し、テレワークを既に導入している企業を中心に、大企業だけでなく様々な規模の企業にも可能な限り幅広く対応します。業種に関しても、製造業、流通業、サービス業等、幅広い業種において調査を行う。

また、企業だけでなくテレワークの普及に有益であると思われる関係諸団体にもヒアリング調査を行う。

2) 企業に対するアンケート調査

ア) 調査の目的

本調査は、企業のテレワークの導入・実施における成功要因、課題、課題の解決方法、問題等を収集し、分析・整理を行った。また、本調査で収集したデータから、企業の規模、業種、業務によるテレワークの導入・実施方法を分類・分析し、テレワークの導入・実施が進まない中小企業等への導入の促進を図ることを目的とし、全体的な傾向を探るべくアンケート調査を行った。

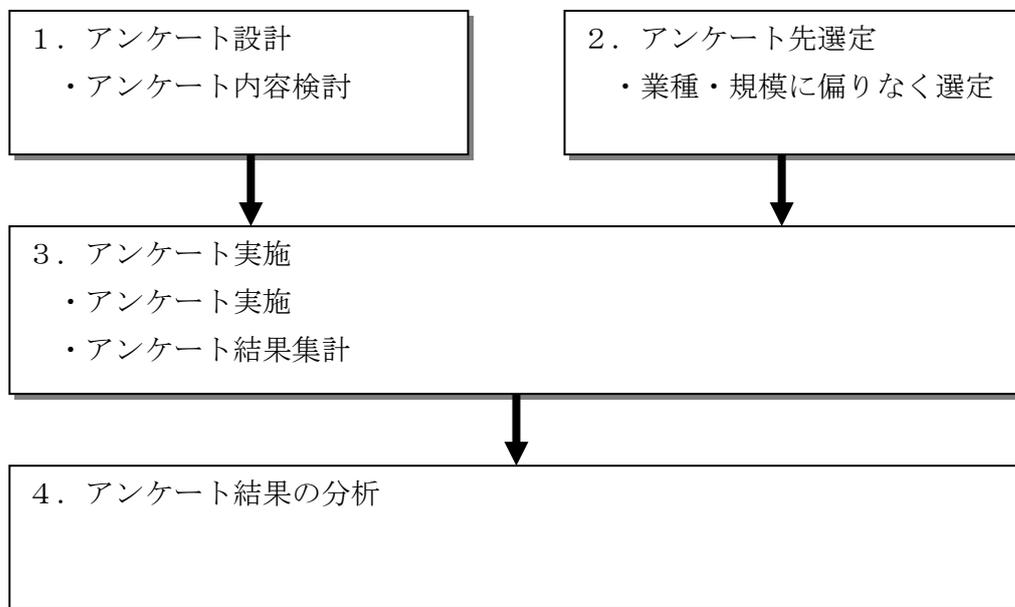
イ) 本調査における調査項目

本調査では、以下の事項を調査した。

- ア 企業が実施している労働環境整備の施策
→ エ) -Ⅱ) ワーク・ライフ・バランス、ICT など労働環境整備に関する制度について
- イ テレワーク導入の実態、導入・実施における成功要因、課題
→ エ) -Ⅲ) テレワーク導入の動向
- ウ テレワーク導入の阻害要因
→ エ) -Ⅳ) テレワーク未導入の動向
- エ ASP・SaaS 導入実態、および導入企業におけるテレワーク導入有無・導入可能性
→ エ) -Ⅴ) ASP・SaaS 導入によるテレワーク推進の可能性
- オ テレワークの活用に資するための今後の望ましい ICT ツールの方向性
→ エ) -Ⅵ) テレワークの活用に資するための今後の望ましい ICT ツールの方向性

ウ) 調査の手法

本調査は、企業の担当者に対して調査する必要があることから、郵送アンケートにより実施した。回答者として各企業の人事担当者を想定したため、人事担当部署に宛ててアンケートを郵送した。以下に、本調査のフローを示す。



【アンケート概要】

- ・アンケート方法：郵送
- ・アンケート対象者：企業データベース COSMOS2 に記録がある企業のうち 7,172 社（選定方法の詳細は次ページ参照）
- ・アンケート期間：2009 年 3 月

上記の「2. アンケート先選定」にあたっては業種・規模に偏りなく配布するため、アンケート先候補企業を業種・規模に応じて分類し、それぞれからアンケート先をランダムに選定した。アンケート先候補企業は、株式会社帝国データバンクの保有する企業データベース COSMOS2 に記録がある企業とした。アンケート先候補企業の業種別・規模別の企業数を以下に示す。

表 2-1-16 アンケート先候補企業の業種別・規模別の企業数

業種		従業員数						計	
		a	b	c	d	e	f		g
		1~29	30~99	100~299	300~499	500~999	1,000~2,999		3,000~
①	農業・林業・漁業		7,907			12		1	7,920
②	鉱業		1,636			8		0	1,644
③	建設業		350,423			362		129	350,914
④	製造業		173,615			2,315		727	176,657
⑤	電気・ガス・熱供給・水道業		421			15		16	452
⑥	情報通信業		20,478			407		135	21,020
⑦	運輸業		41,741			665		171	42,577
⑧	卸売業		188,562			841		130	189,533
⑨	小売業		162,603			758		194	163,555
⑩	金融・保険業		6,685			292		191	7,168
⑪	不動産業		59,297			123		28	59,448
⑫	飲食店、宿泊業		23,868			188		44	24,100
⑬	医療・福祉業		19,193			1,051		121	20,365
⑭	教育、学習支援業		4,288			203		78	4,569
⑮	その他サービス業		150,704			1,481		332	152,517
	計		1,211,421			8,721		2,297	1,222,439

(注) 赤字は企業数が 160 未満の場合

アンケートは約 1,000 件の回答を得ることを目標とし、回収率が 15%程度を見込み、全体で概ね 7,000 件程度の企業を選定した。原則として各業種から 480 社ずつ選定し、各業種とも可能な限り小規模企業（従業員数 0~299 名）、中規模企業（同 300~999 名）、大規模企業（1,000 名~）とも同数（160 件）になるよう選定した。ただし規模別で 160 件に満たない場合は、当該業種の 480 件を確保するよう他の規模を多く選定した。アンケート先企業の業種別・規模別の企業数を以下に示す。

表 2-1-17 アンケート先企業の業種別・規模別の企業数

業種		従業員数						計	
		a	b	c	d	e	f		g
		0~29	30~99	100~299	300~499	500~999	1,000~2,999		3,000~
①	農業・林業・漁業			467		12		1	480
②	鉱業			472		8		0	480
③	建設業			191		160		129	480
④	製造業			160		160		160	480
⑤	電気・ガス・熱供給・水道業			421		15		16	452
⑥	情報通信業			185		160		135	480
⑦	運輸業			160		160		160	480
⑧	卸売業			190		160		130	480
⑨	小売業			160		160		160	480
⑩	金融・保険業			160		160		160	480
⑪	不動産業			329		123		28	480
⑫	飲食店、宿泊業			276		160		44	480
⑬	医療・福祉業			199		160		121	480
⑭	教育、学習支援業			242		160		78	480
⑮	その他サービス業			160		160		160	480
	計			3,772		1,918		1,482	7,172

(注) 青地は企業数が 160 未満（または業種単位の場合は 480 未満）の場合

工) 調査結果

a) 回答企業の属性

I) 業種

- ・ 設定した 15 業種すべての企業から回答を得ることができた。なかでも「その他サービス業」、「製造業」および「電気・ガス・熱供給・水道業」から多くの回答を得ることができた。

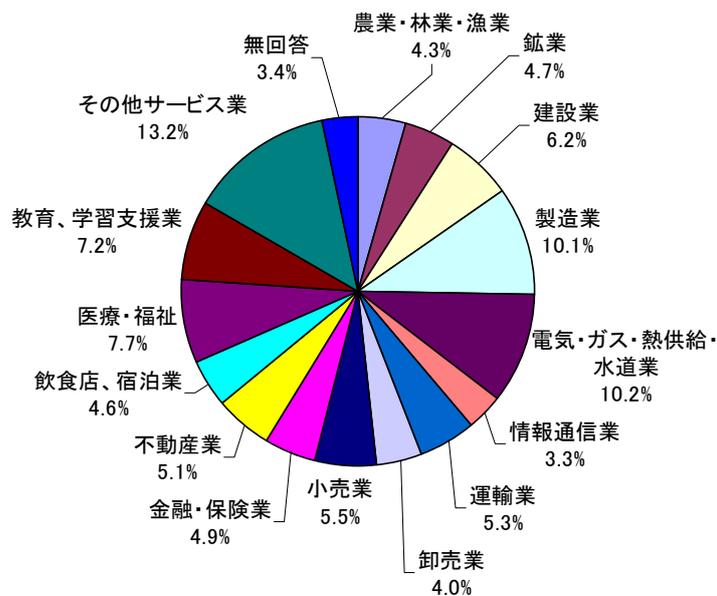


図 2-1-239 業種（アンケートに回答した企業 n=997）（単一回答）

II) 規模

- ・ 小規模企業、なかでも従業員が「1~29人」の企業から多くの回答が得られた。また、従業員が「3000人~」の大規模企業は企業数自体が少なく、多くの回答を得ることができなかった。

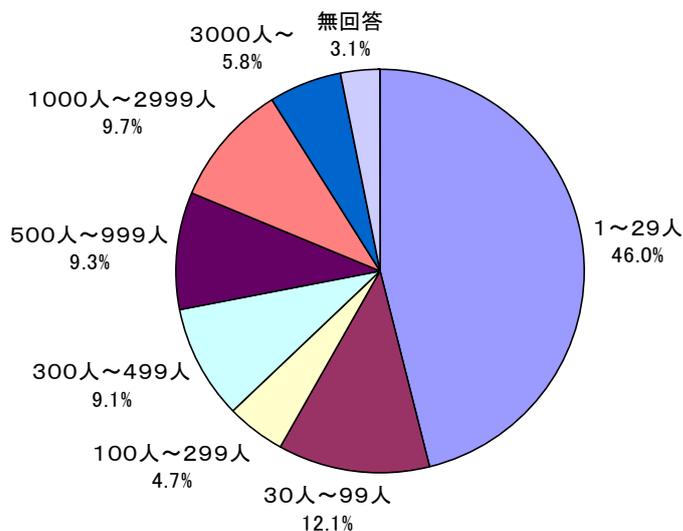


図 2-1-240 規模（アンケートに回答した企業 n=997）（単一回答）

b) ワーク・ライフ・バランス、ICT など労働環境整備に関する制度についてアンケート先企業全てに対し、テレワークを含む労働環境整備の施策について調査を行った。以下に、回答結果を示す。

1) 企業が提供している施策、制度と活用状況

① 企業が提供している施策、制度と活用状況についてのアンケート結果

i) テレワークの導入の有無

- ・ 多くの企業が現時点でテレワークを導入しておらず、「今後も導入する予定はない」か、あるいは「未定」と回答したが大多数を占めた。

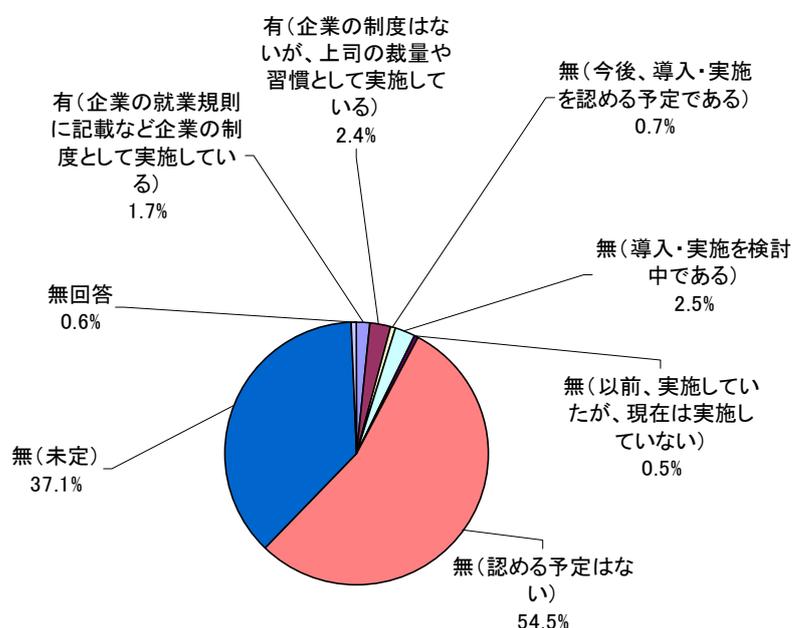


図 2-1-241 テレワーク導入の有無 (アンケートに回答した企業 n=997) (単一回答)

- ・ 業種による企業のテレワーク導入の有無に関する分析の結果を以下に示す。
- ・ 情報通信業において、テレワークを導入している企業の割合が高かった。
- ・ 鉱業や医療・福祉において、テレワークを導入しておらず、テレワークを認める予定のない企業の割合が高かった。

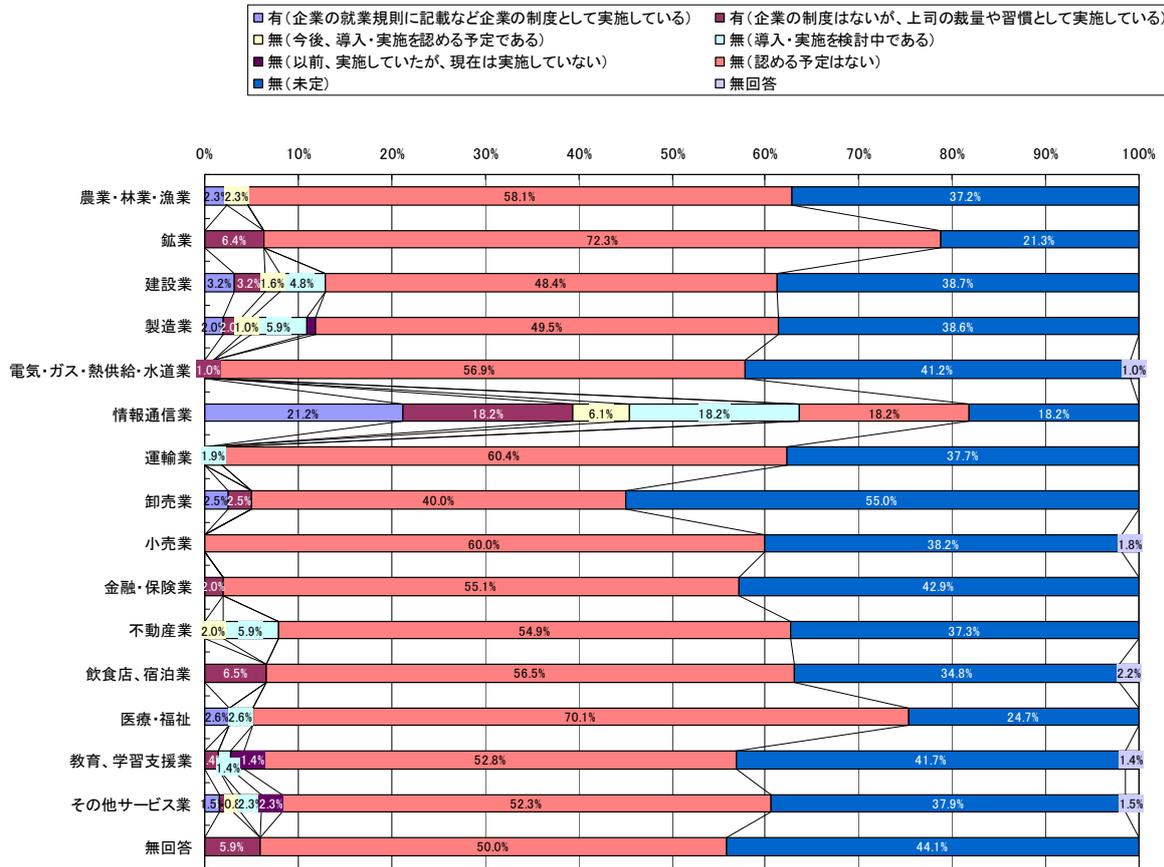


図 2-1-242 業種による企業のテレワーク導入の有無 (アンケートに回答した企業 n=997)
(業種：単一回答、テレワーク導入の有無：複数回答のクロス集計)

- ・ 企業の従業員数別での、テレワーク導入の有無に関する分析の結果を以下に示す。
- ・ 1000人～2999人、3000人という従業員数の多い企業において、テレワークの導入の割合が高かった。

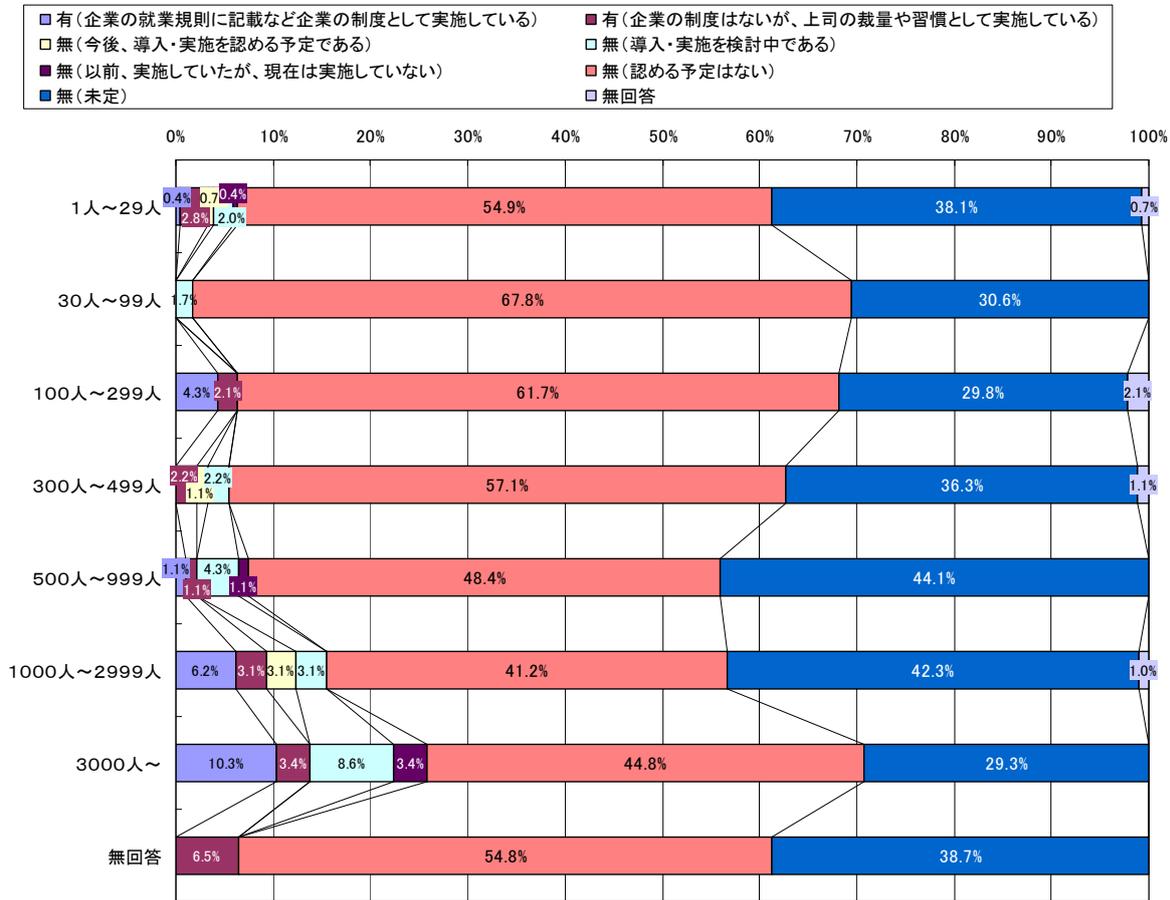


図 2 - 1 - 2 4 3 企業の従業員数別での、テレワーク導入の有無（アンケートに回答した企業 n=997）（従業員数：単一回答、テレワーク導入の有無：複数回答のクロス集計）

ii) テレワークの活用状況

- ・ テレワークを導入している企業は、限られたごく一部を対象とする企業（「5%未満の従業員が対象」と回答した企業）が26.8%と最も多い。

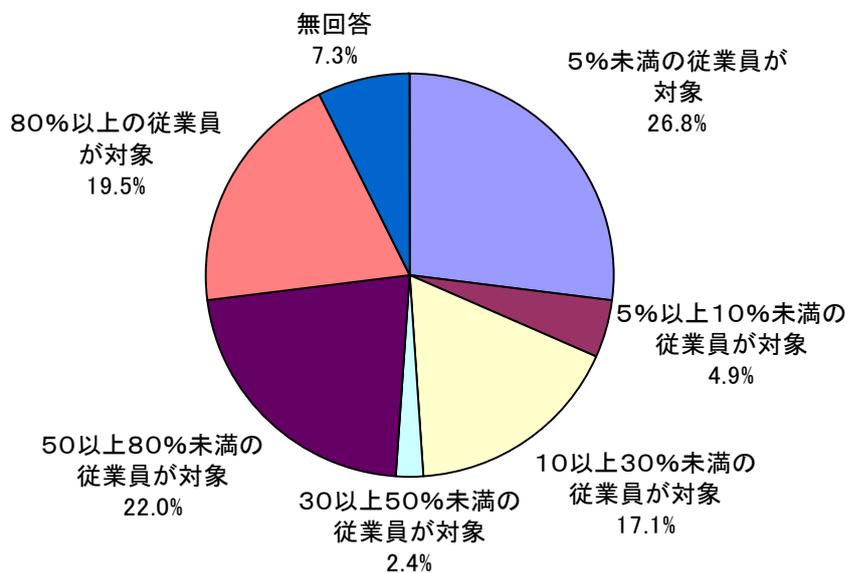


図2-1-244 テレワークの活用状況（テレワーク導入企業 n=41）（単一回答）

iii) テレワークの利用者

- ・ テレワークを実際に利用している社員についてみると、一部の従業員のみが活用している企業（「5%未満の従業員が対象」）が 39.0%と最も多い。

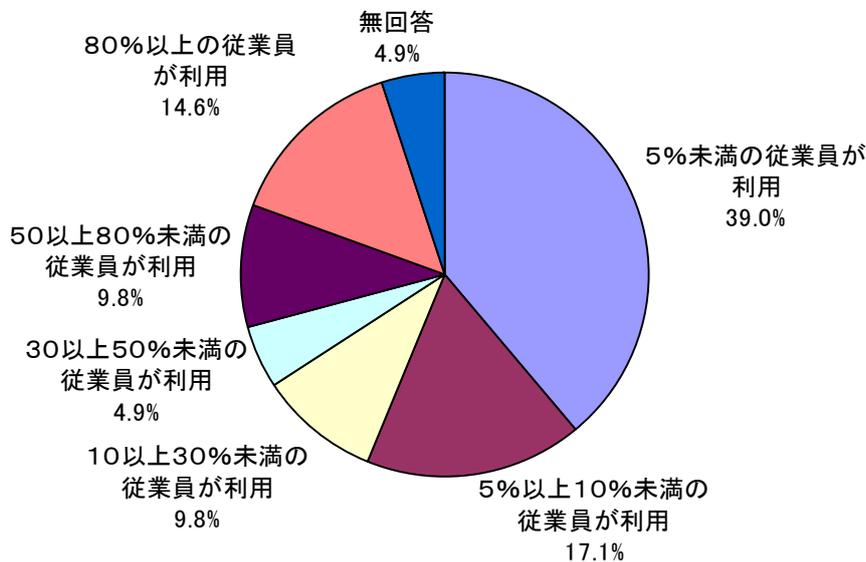


図 2-1-245 テレワーク利用者（テレワーク導入企業 n=41）（単一回答）

iv) テレワークの種類

- ・ テレワークの種類は、モバイルワークが最も多い。

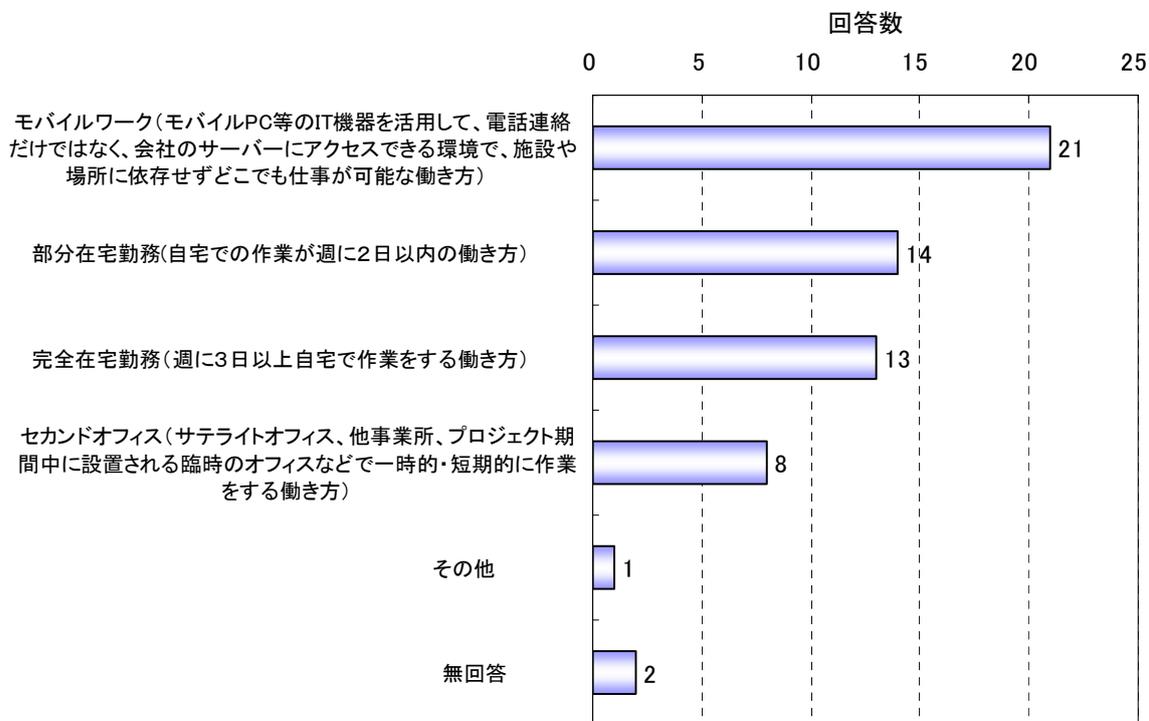


図 2-1-246 テレワークの種類（テレワーク導入企業 n=41）（単一回答）

v) テレワークの導入時期

- ・ テレワークの導入時期は、以前から導入している企業（「6年以前」と回答した企業）が多い一方、最近導入した企業（「1年以内」、「1年以前3年以内」と回答した企業）も多く、近年におけるテレワーク普及の傾向がみられる。

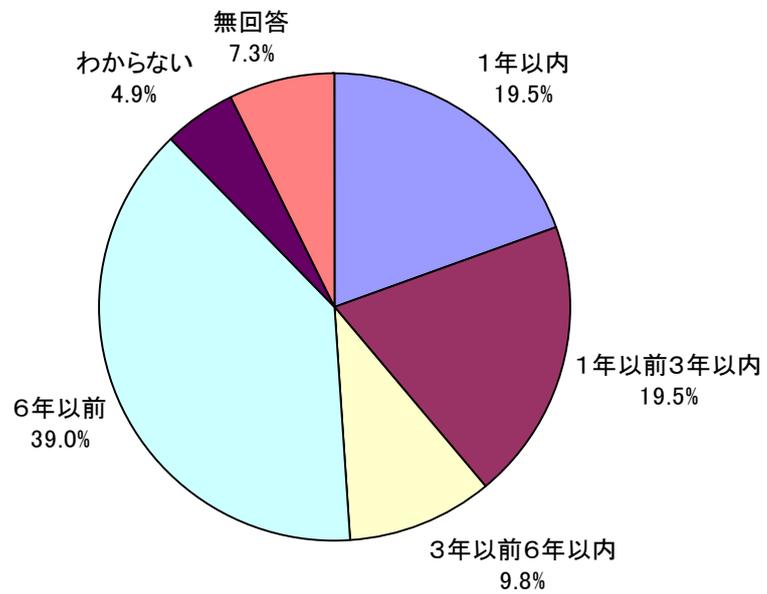


図2-1-247 テレワークの導入時期（テレワーク導入企業 n=41）（単一回答）

vi) フレックスタイム制の導入の有無

- フレックスタイム制導入企業は、テレワークより若干多いが、フレックスタイム制を導入しておらず、認める予定はないとする企業が約 46.0%と半数程度を占めて最も多い。

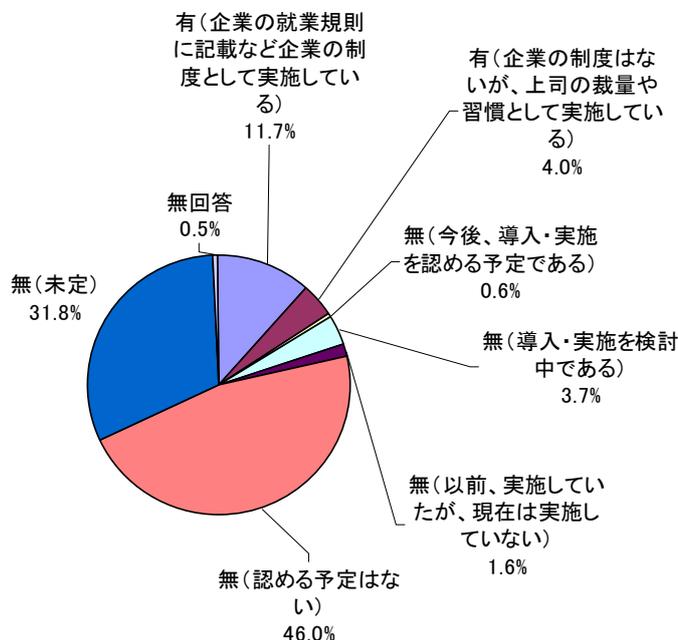


図 2-1-248 フレックスタイム制の導入の有無 (アンケート回答企業 n=997)

- テレワークの導入状況とフレックスタイム制の導入状況との関係についての分析の結果を以下に示す。
- テレワークとフレックスタイム制の両方を、企業の制度として導入している企業の割合は約 65%と高い。同様に、テレワークとフレックスタイム制の両方を、未導入でありかつ認める予定はないとする企業の割合も約 74%と高い。

表 2-1-18 テレワークの導入状況とフレックスタイム制の導入状況との関係 (アンケート回答企業 n=997)

テレワークの導入状況	n	フレックスタイム制の導入状況								総計
		有(企業の就業規則に記載など企業の制度として実施している)	有(企業の制度はないが、上司の裁量や習慣として実施している)	無(今後、導入・実施を認める予定である)	無(導入・実施を検討中である)	無(以前、実施していたが、現在は実施していない)	無(認める予定はない)	無(未定)	無回答	
有(企業の就業規則に記載など企業の制度として実施している)	17	64.7%	5.9%	0.0%	5.9%	5.9%	5.9%	11.8%	0.0%	100.0%
有(企業の制度はないが、上司の裁量や習慣として実施している)	24	16.7%	16.7%	0.0%	8.3%	8.3%	20.8%	29.2%	0.0%	100.0%
無(今後、導入・実施を認める予定である)	7	57.1%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%	14.3%	14.3%	0.0%	100.0%
無(導入・実施を検討中である)	25	28.0%	16.0%	0.0%	24.0%	4.0%	8.0%	20.0%	0.0%	100.0%
無(以前、実施していたが、現在は実施していない)	5	60.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無(認める予定はない)	543	7.6%	2.6%	0.7%	3.9%	0.9%	73.5%	10.5%	0.4%	100.0%
無(未定)	370	12.7%	4.6%	0.5%	1.4%	1.9%	12.7%	65.9%	0.3%	100.0%
無回答	6	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	16.7%	33.3%	100.0%
総計	997	11.7%	4.0%	0.6%	3.7%	1.6%	46.0%	31.8%	0.5%	100.0%

*テレワーク導入状況の各項目を100%として計算

vii) フレックスタイム制の活用状況

- フレックスタイム制を導入している企業も、限られたごく一部を対象とする企業 (「5%

未満の従業員が対象」と回答した企業)か、若しくはほぼ全社員を対象とする企業(「80%以上の従業員が対象」と回答した企業)である場合が多い。

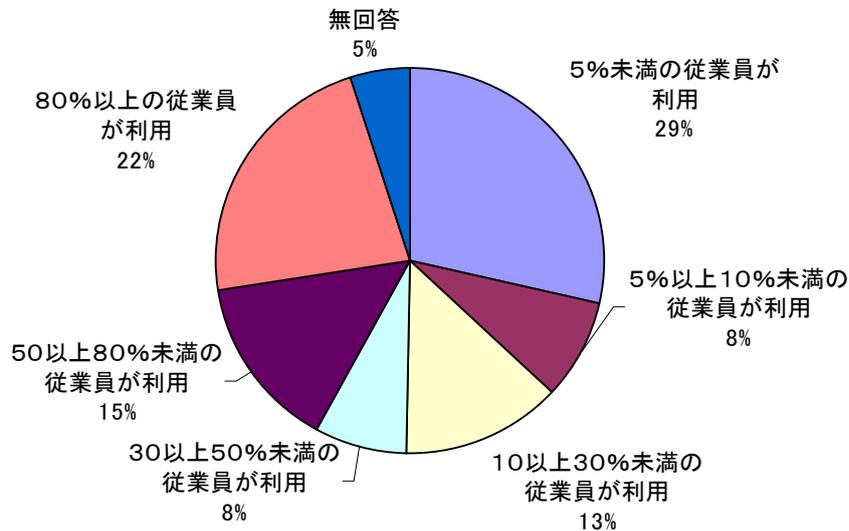


図2-1-249 フレックスタイム制の活用状況(フレックスタイム制導入企業 n=157)(単一回答)

viii) 裁量労働制導入の有無

- ・ 裁量労働制導入企業は、テレワークより若干多いが、裁量労働制を導入しておらず、認める予定はないとする企業が約44%と半数程度を占めて最も多い。

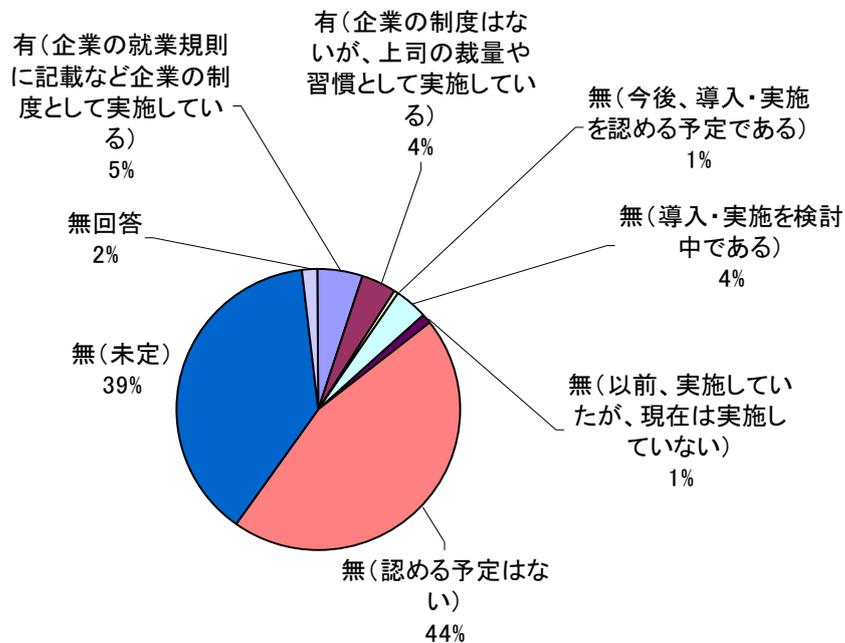


図2-1-250 裁量労働制の導入の有無(アンケート回答企業 n=997)(単一回答)

- ・ テレワークの導入状況と裁量労働制の導入状況との関係についての分析の結果を以下に示す。
- ・ テレワークと裁量労働制の両方を、企業の制度として導入している企業の割合は47.1%と高い。同様に、テレワークと裁量労働制の両方を、未導入でありかつ認める予定はないとする企業の割合も71.5%と高い。

表2-1-19 テレワークの導入状況と裁量労働制の導入状況との関係（アンケート回答企業 n=997）

	n=	裁量労働制の導入状況								無(未定)	無回答	総計
		有(企業の就業規則に記載など企業の制度として実施している)	有(企業の制度はないが、上司の裁量や習慣として実施している)	無(今後、導入・実施を認める予定である)	無(導入・実施を検討中である)	無(以前、実施していたが、現在は実施していない)	無(認める予定はない)					
有(企業の就業規則に記載など企業の制度として実施している)	17	47.1%	5.9%	0.0%	5.9%	0.0%	17.6%	17.6%	5.9%	100.0%		
有(企業の制度はないが、上司の裁量や習慣として実施している)	24	12.5%	12.5%	0.0%	8.3%	0.0%	25.0%	41.7%	0.0%	100.0%		
無(今後、導入・実施を認める予定である)	7	14.3%	0.0%	14.3%	14.3%	0.0%	14.3%	42.9%	0.0%	100.0%		
無(導入・実施を検討中である)	25	12.0%	0.0%	4.0%	40.0%	0.0%	16.0%	24.0%	4.0%	100.0%		
無(以前、実施していたが、現在は実施していない)	5	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	80.0%	0.0%	100.0%		
無(認める予定はない)	543	3.3%	4.1%	0.6%	2.6%	1.3%	71.5%	16.0%	0.7%	100.0%		
無(未定)	370	4.9%	3.8%	0.3%	1.9%	1.1%	12.7%	73.2%	2.2%	100.0%		
無回答	6	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	16.7%	50.0%	100.0%		
総計	997	5.2%	4.0%	0.6%	3.5%	1.2%	45.1%	38.6%	1.7%	100.0%		

* テレワーク導入状況の各項目を100%として計算

ix) 裁量労働制の活用状況

- ・ 各社における裁量労働制の活用状況はさまざまであり、利用の度合いも概ね均等に分布している。

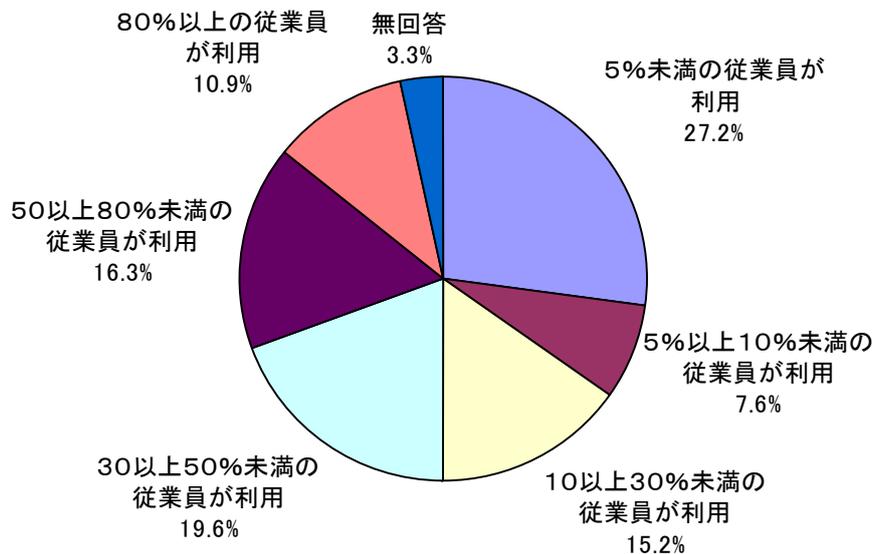


図2-1-251 裁量労働制の活用状況（裁量労働制導入企業 n=92）（単一回答）

x) 始業・終業時刻の繰上げ繰下げ制度導入の有無

- ・ 始業・終業時刻の繰上げ繰下げ制度を導入している企業はテレワークよりも多く、一般的に導入されやすい制度と考えられる。

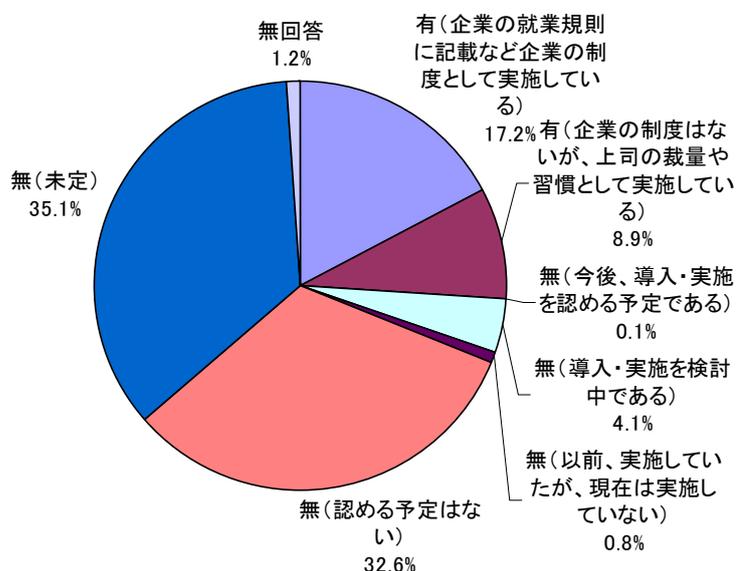


図 2-1-252 始業・終業時刻の繰上げ繰下げ制度導入の有無 (アンケート回答企業 n=997) (単一回答)

- ・ テレワークの導入状況と始業・終業時刻の繰上げ繰下げ制の導入状況との関係について、分析の結果を以下に示す。
- ・ テレワークと始業・終業時刻の繰上げ繰下げ制の両方を、企業の制度として導入している企業の割合は 52.9%と高い。同様に、テレワークと始業・終業時刻の繰上げ繰下げ制の両方を、未導入でありかつ認める予定はないとする企業の割合も 50.8%と高い。

表 2-1-20 テレワークの導入状況と始業・終業時刻の繰上げ繰下げ制の導入状況との関係 (アンケート回答企業 n=997)

	n=	始業・終業時刻の繰り上げ繰り下げ制度の導入状況							7	無回答	総計
		有(企業の就業規則に記載など企業の制度として実施している)	有(企業の制度はないが、上司の裁量や習慣として実施している)	無(今後、導入・実施を認める予定である)	無(導入・実施を検討中である)	無(以前、実施していたが、現在は実施していない)	無(認める予定はない)				
テレワークの有	17	52.9%	17.6%	0.0%	0.0%	5.9%	11.8%	11.8%	0.0%	100.0%	
テレワークの有	24	20.8%	25.0%	0.0%	4.2%	0.0%	20.8%	29.2%	0.0%	100.0%	
テレワークの有	7	42.9%	0.0%	0.0%	28.6%	0.0%	14.3%	14.3%	0.0%	100.0%	
テレワークの有	25	24.0%	12.0%	0.0%	24.0%	4.0%	8.0%	24.0%	4.0%	100.0%	
テレワークの有	5	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	60.0%	0.0%	100.0%	
テレワークの有	543	15.8%	8.1%	0.0%	4.2%	1.1%	50.8%	18.8%	1.1%	100.0%	
テレワークの有	370	16.2%	8.9%	0.3%	2.4%	0.0%	10.0%	61.4%	0.8%	100.0%	
テレワークの有	6	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	33.3%	33.3%	100.0%	
総計	997	17.2%	8.9%	0.1%	4.1%	0.8%	32.6%	35.1%	1.2%	100.0%	

* テレワーク導入状況の各項目を100%として計算

xi) 始業・終業時刻の繰上げ繰下げ制度の活用状況

- ・ 始業・終業時刻の繰上げ繰下げ制度は、多くの企業（「5%未満の従業員が対象」と回答した企業）でごく一部の限られた社員のみを活用されている。

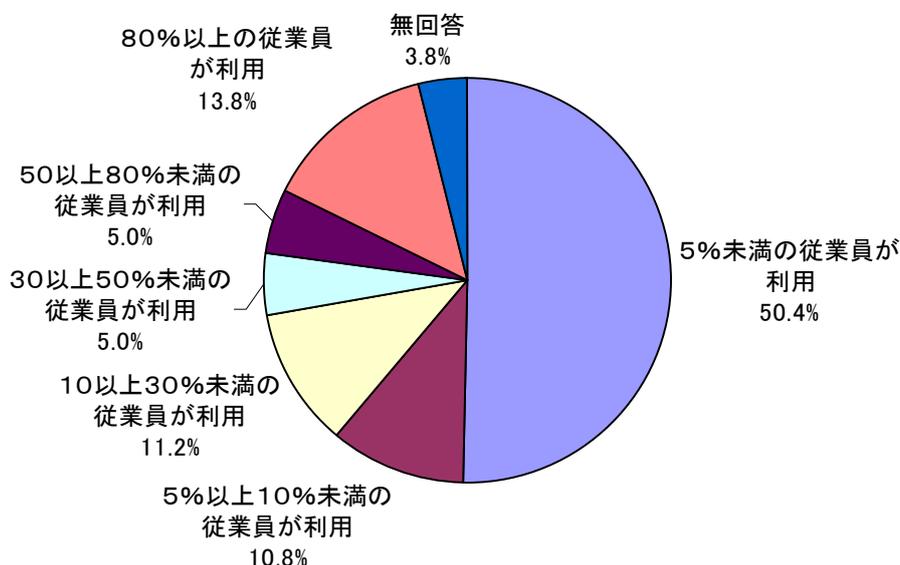


図 2-1-253 始業・終業時刻の繰上げ繰下げ制度の活用状況（始業・終業時刻の繰上げ繰下げ制度導入企業 n=260）（単一回答）

xii) 所定外労働時間の免除制度導入の有無

- ・ 所定外労働時間の免除制度を導入している企業はテレワークよりも多く、一般的に導入されやすい制度と考えられる。

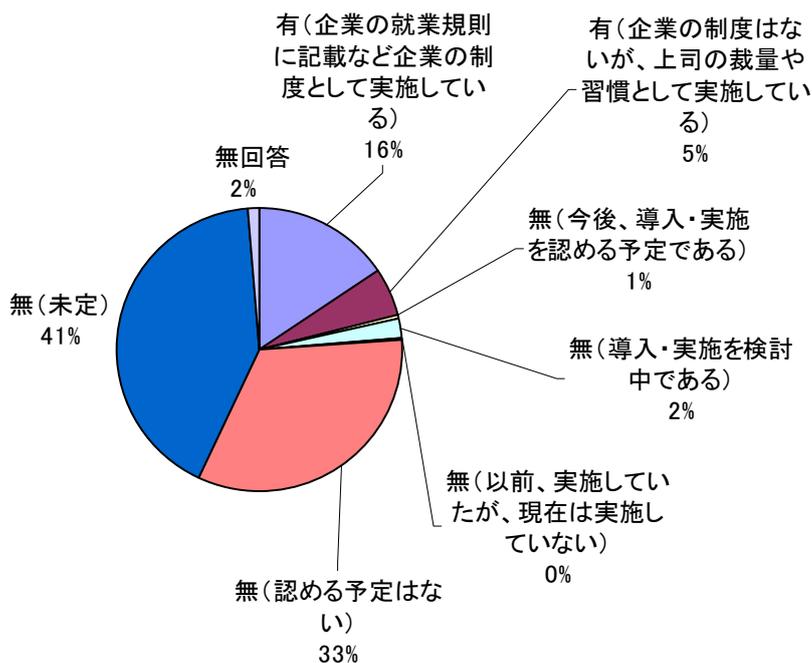


図 2-1-254 所定外労働時間の免除制度導入の有無（アンケート回答企業 n=997）（単一回答）

- ・ テレワークの導入状況と所定外労働時間の免除制の導入状況との関係について、分析の結果を以下に示す。
- ・ テレワークと所定外労働時間の免除制の両方を、企業の制度として導入している企業の割合は 58.8%と高い。同様に、テレワークと所定外労働時間の免除制の両方を、未導入でありかつ認める予定はないとする企業の割合も 51.4%と高い。

表 2-1-21 テレワークの導入状況と所定外労働時間の免除制の導入状況との関係
(アンケート回答企業 n=997)

	n=	所定外労働時間の免除制度の導入状況								
		有(企業の就業規則に記載など企業の制度として実施している)	有(企業の制度はないが、上司の裁量や習慣として実施している)	無(今後、導入・実施を認める予定である)	無(導入・実施を検討中である)	無(以前、実施していたが、現在は実施していない)	無(認める予定はない)	無(未定)	無回答	総計
有(企業の就業規則に記載など企業の制度として実施している)	17	58.8%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	29.4%	0.0%	100.0%
有(企業の制度はないが、上司の裁量や習慣として実施している)	24	12.5%	16.7%	0.0%	0.0%	4.2%	29.2%	37.5%	0.0%	100.0%
無(今後、導入・実施を認める予定である)	7	28.6%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	14.3%	42.9%	0.0%	100.0%
無(導入・実施を検討中である)	25	32.0%	0.0%	4.0%	24.0%	0.0%	12.0%	20.0%	8.0%	100.0%
無(以前、実施していたが、現在は実施していない)	5	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	60.0%	0.0%	100.0%
無(認める予定はない)	543	14.2%	5.5%	0.4%	2.6%	0.2%	51.4%	24.3%	1.5%	100.0%
無(未定)	370	15.1%	4.9%	0.3%	0.3%	0.0%	9.2%	69.7%	0.5%	100.0%
無回答	6	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	50.0%	100.0%
総計	997	15.8%	5.4%	0.5%	2.1%	0.2%	32.6%	41.8%	1.5%	100.0%

* テレワーク導入状況の各項目を100%として計算

xiii) 所定外労働時間の免除制度の活用状況

- ・ 所定外労働時間の免除制度は、多くの企業(「5%未満の従業員が対象」と回答した企業)でごく一部の限られた社員のみを活用されている。

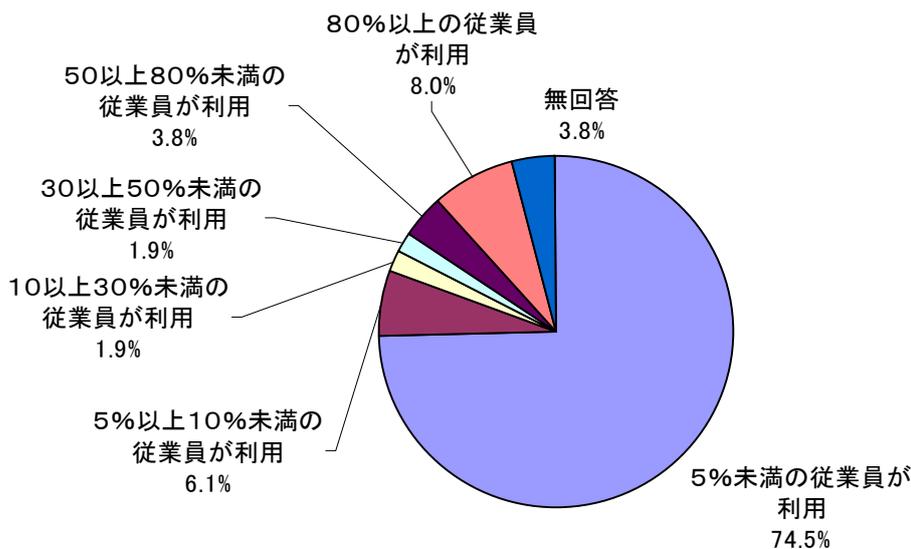


図 2-1-255 所定外労働時間の免除制度の活用状況 (所定外労働時間の免除制度導入企業 n=212) (単一回答)

xiv) 労働環境整備に関する関心

- ・ 企業の労働環境整備に関する関心は、「優秀な人材の確保」、「顧客満足度の向上」、「定型的業務の効率性の向上」、「オフィスコストの削減」といった、企業の利益に直結したものに対する関心が高い。
- ・ テレワーク導入企業では全体と同様、企業の利益に直結したものに対する関心が高いが、「定型的業務の効率性（生産性）の向上」、「優秀な人材の確保」、「顧客満足度の向上」、「付加価値創造業務の創造性の向上」の順になっている。

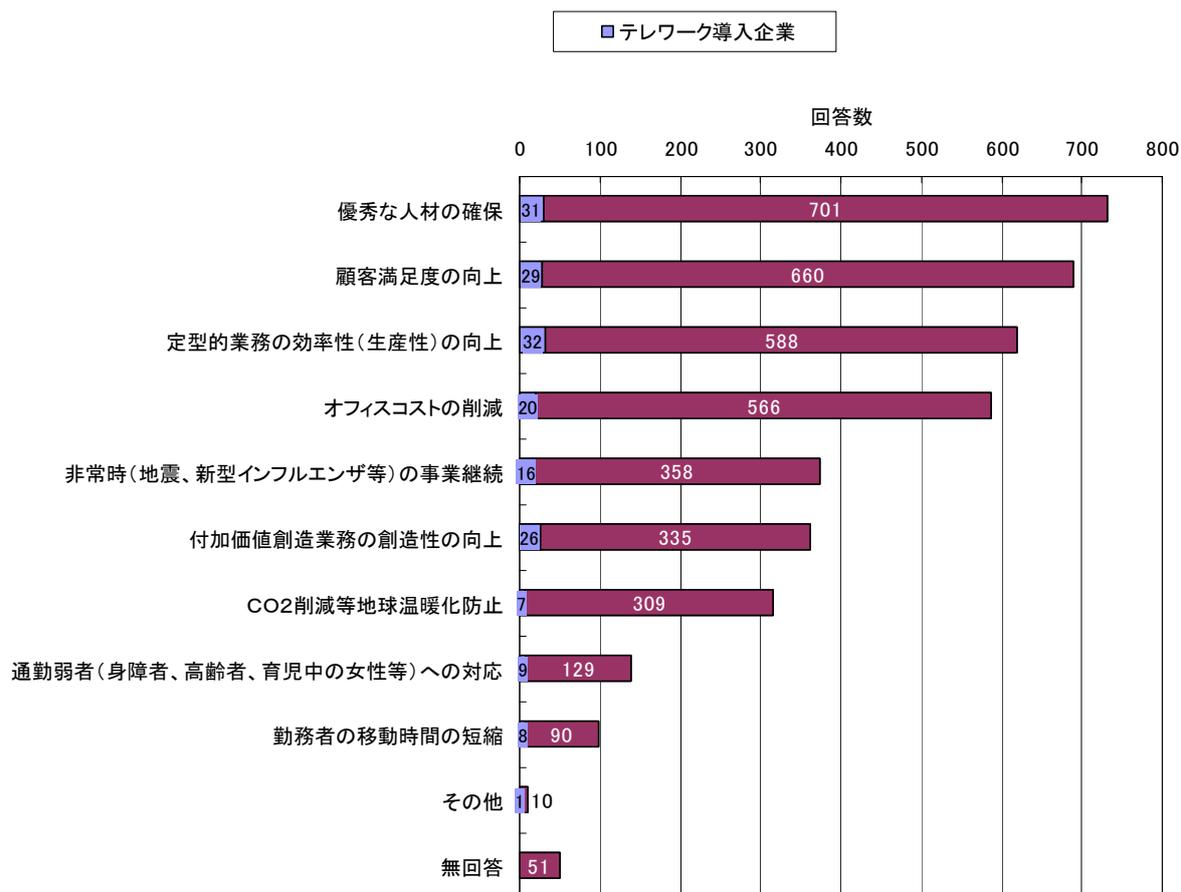


図 2-1-256 労働環境整備に関する関心（アンケート回答企業 n=997）（複数回答）
（テレワーク導入企業（単一回答）、労働環境整備に関する関心（上位5つを回答）のクロス集計）

② 結論

- ・ 現時点において多くの企業はテレワークを導入しておらず、「今後も導入する予定はない」もしくは「未定」と回答した企業が91.6%を占めた。
- ・ 情報通信業では他の業種に比べてテレワークを導入している企業の割合が高い。
- ・ 従業員数の多い大企業ほどテレワーク導入の割合が高い傾向が見られた。
- ・ テレワークを導入している企業でも、ごく一部の従業員を対象とする企業が最も多い。また、テレワークの利用状況について見ても、ごく一部の従業員のみを活用にとどまっている傾向にある。
- ・ ワーク・ライフ・バランスを考慮した各種勤務制度を整備している企業は、テレワークについても同様に制度化している場合が多い。逆に、ワーク・ライフ・バランスを考慮した各種勤務制度を導入せず、今後も導入予定はないとする企業は、テレワークについても同様に対処を行っている場合が多い。
- ・ 労働環境整備については、「定型的業務の効率性（生産性）の向上」、「優秀な人材の確保」、「顧客満足度の向上」、「付加価値創造業務の創造性の向上」といった、企業の利益に直結したものへの関心が高い傾向にある。

II) 施策、制度の導入の効果

① 施策、制度の導入の効果についてのアンケート結果

i) テレワーク導入の効果

- ・ 企業はテレワーク導入について、「育児を行う従業員への対応」、「介護を行う従業員への対応」に強く期待している。
- ・ また、「従業員の移動時間の短縮・効率化」や「オフィスコストの削減」といった業務の効率化に対する期待も高い。

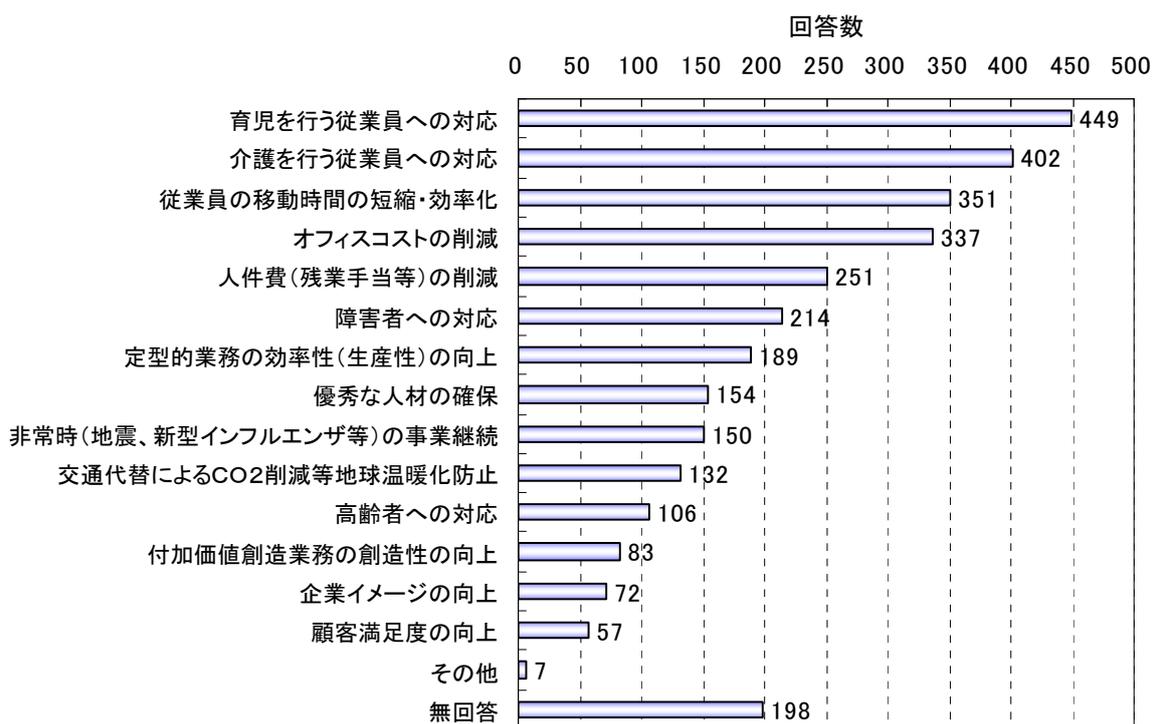


図2-1-257 テレワーク導入の効果（アンケート回答企業 n=997）（複数回答）

- ・ 業種別に見た場合の、企業のテレワーク導入の効果への期待についての分析の結果を以下に示す。
- ・ 各業種で交通代替によるCO2削減等地球温暖化防止をテレワーク導入の効果として挙げた企業の割合は、農業・林業・漁業では6.7%、電気・ガス・熱供給・水道業では7.5%と高かった。
- ・ 各業種で非常時（地震、新型インフルエンザ等）の事業継続をテレワーク導入の効果として挙げた企業の割合は、電気・ガス・熱供給・水道業が8.5%と高かった。
- ・ 各業種で優秀な人材の確保をテレワーク導入の効果として挙げた企業の割合は、情報通信業が10.0%と高かった。
- ・ 各業種で従業員の移動時間の短縮・効率化をテレワーク導入の効果として挙げた企業の割合は、金融・保険業が14.2%と高かった。
- ・ 各業種で育児を行う従業員への対応をテレワーク導入の効果として挙げた企業の割合

は、飲食店、宿泊業が18.5%、教育、学習支援業が17.2%と高かった。

- ・ 各業種で人件費（残業手当等）の削減をテレワーク導入の効果として挙げた企業の割合は、医療・福祉で11.6%と高かった。

表2-1-22 業種別に見た場合の、企業のテレワーク導入の効果への期待
(アンケート回答企業 n=997)

業種	テレワーク導入の効果																合計
	定型的業務の効率性(生産性)の向上	付加価値創造業務の創造性の向上	オフィスコストの削減	顧客満足度の向上	優秀な人材の確保	育児を行う従業員への対応	介護を行う従業員への対応	障害者への対応	高齢者への対応	交通代替によるCO2削減等地球温暖化防止	非常時(地震、新型インフルエンザ等)の事業継続	人件費(残業手当等)の削減	従業員の移動時間の短縮・効率化	企業イメージの向上	その他	無回答	
農業・林業・漁業	6.7%	1.9%	12.5%	4.8%	3.8%	14.4%	13.5%	6.7%	1.9%	6.7%	1.9%	10.6%	12.5%	1.9%	0.0%	13.5%	100.0%
鉱業	5.7%	1.1%	14.8%	0.0%	5.7%	14.8%	13.6%	6.8%	6.8%	6.8%	6.8%	6.8%	8.0%	2.3%	0.0%	19.3%	100.0%
建設業	9.3%	4.4%	11.5%	2.7%	3.8%	15.8%	13.1%	7.7%	2.2%	3.8%	1.6%	9.8%	12.0%	2.2%	0.0%	3.8%	100.0%
製造業	7.9%	5.4%	9.3%	2.5%	7.2%	15.1%	12.9%	5.7%	4.3%	3.6%	5.0%	5.7%	12.2%	2.9%	0.4%	9.7%	100.0%
電気・ガス・熱供給・水道業	5.9%	1.6%	11.7%	0.7%	4.2%	14.7%	14.7%	5.2%	2.3%	7.5%	8.5%	9.1%	12.7%	1.0%	0.3%	6.8%	100.0%
情報通信業	6.9%	4.4%	10.0%	1.9%	10.0%	15.0%	14.4%	9.4%	3.1%	1.9%	3.8%	4.4%	11.9%	3.1%	0.0%	0.0%	100.0%
運輸業	4.4%	2.5%	12.0%	1.3%	4.4%	15.2%	13.9%	6.3%	3.2%	6.3%	5.1%	10.8%	12.0%	2.5%	0.0%	5.7%	100.0%
卸売業	10.0%	2.5%	11.7%	2.5%	4.2%	11.7%	12.5%	7.5%	5.0%	4.2%	5.0%	7.5%	13.3%	2.5%	0.0%	9.2%	100.0%
小売業	7.0%	1.4%	13.4%	2.8%	2.1%	16.2%	14.8%	8.5%	3.5%	2.8%	5.6%	9.2%	9.2%	3.5%	0.0%	6.3%	100.0%
金融・保険業	7.1%	3.0%	11.8%	1.2%	3.0%	16.6%	14.2%	8.3%	3.0%	2.4%	5.9%	6.5%	14.2%	3.0%	0.0%	2.4%	100.0%
不動産業	5.9%	1.2%	14.1%	1.2%	6.5%	15.9%	14.1%	6.5%	2.9%	5.9%	7.6%	6.5%	10.0%	1.2%	0.6%	3.5%	100.0%
飲食店、宿泊業	2.7%	2.1%	10.3%	3.4%	4.8%	18.5%	15.1%	6.2%	5.5%	5.5%	4.8%	7.5%	8.9%	4.8%	0.0%	6.2%	100.0%
医療・福祉	5.6%	2.3%	8.8%	1.4%	6.0%	15.3%	12.5%	10.2%	5.1%	3.2%	4.2%	11.6%	11.6%	1.9%	0.5%	10.2%	100.0%
教育、学習支援業	4.7%	1.4%	9.3%	0.9%	6.0%	17.2%	15.3%	8.4%	3.7%	4.2%	3.7%	10.7%	11.6%	2.3%	0.5%	5.6%	100.0%
その他サービス業	6.7%	4.0%	12.3%	1.7%	4.9%	13.8%	12.1%	7.4%	3.0%	4.0%	4.7%	8.6%	13.8%	2.5%	0.5%	5.2%	100.0%
無回答	6.1%	2.4%	14.6%	0.0%	6.1%	14.6%	13.4%	6.1%	6.1%	3.7%	0.0%	12.2%	11.0%	3.7%	0.0%	11.0%	100.0%
合計	6.6%	2.8%	11.3%	1.8%	5.2%	15.2%	13.6%	7.3%	3.5%	4.5%	5.1%	8.4%	11.9%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%

*各業種を100%として計算

- ・ 企業の従業員数別での、テレワーク導入の効果への期待についての分析の結果を以下に示す。
- ・ 従業員数が30人～99人、100人～299人の企業については、テレワークの導入の効果として非常時（地震、新型インフルエンザ等）の事業継続を挙げる企業の割合がそれぞれ7.9%、7.7%と全体に比べ高かった。

表2-1-23 企業の従業員数別での、テレワーク導入の効果への期待
(アンケート回答企業 n=997)

		テレワーク導入の効果																
		定型的業務の効率性(生産性)の向上	付加価値創造業務の創造性の向上	オフィスコストの削減	顧客満足度の向上	優秀な人材の確保	育児を行う従業員への対応	介護を行う従業員への対応	障害者への対応	高齢者への対応	交通代替によるCO2削減等地球温暖化防止	非常時(地震、新型インフルエンザ等)の事業継続	人件費(残業手当等)の削減	従業員の移動時間の短縮・効率化	企業イメージの向上	その他	無回答	合計
従業員数	1人~29人	6.3%	2.6%	12.2%	2.3%	5.2%	12.0%	10.7%	5.2%	3.8%	5.1%	3.7%	9.0%	10.8%	2.2%	0.3%	8.7%	100.0%
	30人~99人	4.7%	1.2%	10.5%	1.2%	3.2%	14.3%	14.0%	5.0%	2.3%	5.0%	7.9%	8.8%	11.4%	2.0%	0.6%	7.9%	100.0%
	100人~299人	4.2%	3.5%	7.0%	2.8%	5.6%	14.7%	13.3%	5.6%	3.5%	2.8%	7.7%	9.1%	11.9%	2.8%	0.0%	5.6%	100.0%
	300人~499人	5.7%	1.5%	11.6%	1.5%	3.9%	15.2%	13.4%	9.6%	3.0%	4.2%	3.3%	9.3%	12.5%	1.8%	0.3%	3.3%	100.0%
	500人~999人	4.8%	2.7%	9.8%	0.9%	4.8%	17.6%	15.8%	9.2%	3.9%	3.0%	5.7%	7.4%	9.2%	2.4%	0.0%	3.0%	100.0%
	1000人~2999人	8.1%	3.0%	8.1%	1.2%	3.6%	17.6%	15.5%	9.0%	2.1%	3.0%	4.8%	4.8%	13.4%	3.0%	0.0%	3.0%	100.0%
	3000人~	7.0%	5.3%	7.8%	0.8%	8.2%	16.0%	14.0%	9.1%	3.7%	2.9%	4.9%	3.3%	11.1%	2.5%	0.0%	3.3%	100.0%
	無回答	5.6%	2.2%	12.2%	5.6%	5.6%	12.2%	10.0%	5.6%	4.4%	2.2%	5.6%	10.0%	7.8%	2.2%	0.0%	8.9%	100.0%
合計	6.0%	2.6%	10.6%	1.7%	4.9%	14.3%	12.8%	6.8%	3.3%	4.2%	4.7%	7.9%	11.2%	2.3%	0.2%	6.2%	100.0%	

各従業員数を100%として計算

- ・ 企業の労働環境整備に関する関心と、テレワーク導入の効果への期待との関係について、分析の結果を以下に示す。
- ・ テレワーク導入の効果として「育児を行う従業員への対応」や「介護を行う従業員への対応」を期待し、かつ、労働環境整備について「定型的業務の効率性(生産性)の向上」、「オフィスコストの削減」、「顧客満足度の向上」や「優秀な人材の確保」への関心が高い企業の割合が多い。

表2-1-24 企業の労働環境整備に関する関心と、テレワーク導入の効果への期待との関係
(アンケート回答企業 n=997)

		テレワーク導入の効果																
		定型的業務の効率性(生産性)の向上	付加価値創造業務の創造性の向上	オフィスコストの削減	顧客満足度の向上	優秀な人材の確保	育児を行う従業員への対応	介護を行う従業員への対応	障害者への対応	高齢者への対応	交通代替によるCO2削減等地球温暖化防止	非常時(地震、新型インフルエンザ等)の事業継続	人件費(残業手当等)の削減	従業員の移動時間の短縮・効率化	企業イメージの向上	その他	無回答	
労働環境整備に関する関心	定型的業務の効率性(生産性)の向上	16.1%	6.3%	23.4%	3.5%	10.6%	31.7%	28.7%	16.0%	7.8%	8.1%	9.8%	18.2%	25.8%	4.8%	0.3%	8.5%	
	付加価値創造業務の創造性の向上	8.6%	6.1%	14.0%	3.2%	6.6%	17.6%	15.7%	9.5%	4.6%	5.3%	5.9%	10.2%	14.4%	3.8%	0.2%	4.7%	
	オフィスコストの削減	11.7%	4.5%	25.9%	3.6%	8.5%	29.2%	26.2%	14.2%	6.7%	8.8%	9.5%	17.5%	22.1%	4.1%	0.4%	7.6%	
	勤務者の移動時間の短縮	3.2%	1.3%	4.6%	1.3%	2.1%	4.1%	3.6%	2.1%	1.3%	1.5%	1.0%	3.1%	5.1%	0.9%	0.2%	1.0%	
	顧客満足度の向上	14.3%	6.8%	26.2%	5.4%	11.4%	33.9%	30.5%	16.3%	7.5%	10.0%	11.2%	18.6%	26.1%	5.9%	0.3%	10.8%	
	優秀な人材の確保	15.4%	6.7%	26.8%	3.9%	14.1%	36.5%	32.7%	18.2%	8.4%	9.5%	11.2%	20.3%	28.0%	6.4%	0.5%	11.8%	
	通勤弱者(身障者、高齢者、育児中の女性等)への対応	3.5%	1.2%	4.5%	1.1%	3.9%	8.6%	7.6%	5.1%	2.4%	1.7%	2.5%	3.7%	5.2%	0.6%	0.1%	1.3%	
	CO2削減等地球温暖化防止	5.9%	2.9%	10.4%	1.2%	4.1%	16.3%	14.6%	7.0%	3.2%	7.2%	7.0%	7.7%	11.1%	1.9%	0.1%	6.1%	
	非常時(地震、新型インフルエンザ等)の事業継続	7.5%	3.4%	11.6%	2.0%	5.9%	20.0%	18.6%	8.9%	4.7%	5.9%	10.6%	8.5%	14.0%	3.2%	0.4%	5.4%	
	その他	0.3%	0.1%	0.4%	0.0%	0.5%	0.3%	0.3%	0.2%	0.3%	0.1%	0.1%	0.2%	0.2%	0.1%	0.0%	0.4%	
無回答	19.2%	8.5%	34.3%	5.8%	15.7%	45.7%	40.9%	21.8%	10.8%	13.4%	15.3%	25.6%	35.7%	7.3%	0.7%	20.2%		

* 総回答数(n=982)を100%として計算

ii) テレワークに関する施策等

- ・ テレワークに関する施策等については、全体的に認知率は低い。
- ・ テレワークに関する施策等のうち、「在宅勤務ガイドライン（厚生労働省）」の認知率が最も高い。
- ・ 「テレワークセキュリティガイドライン（総務省）」や「テレワーク推進フォーラム」、「テレワーク推進賞（（社）日本テレワーク協会）」については、認知しているという回答のうちの約3分の1から約半数が、テレワーク導入企業であった。

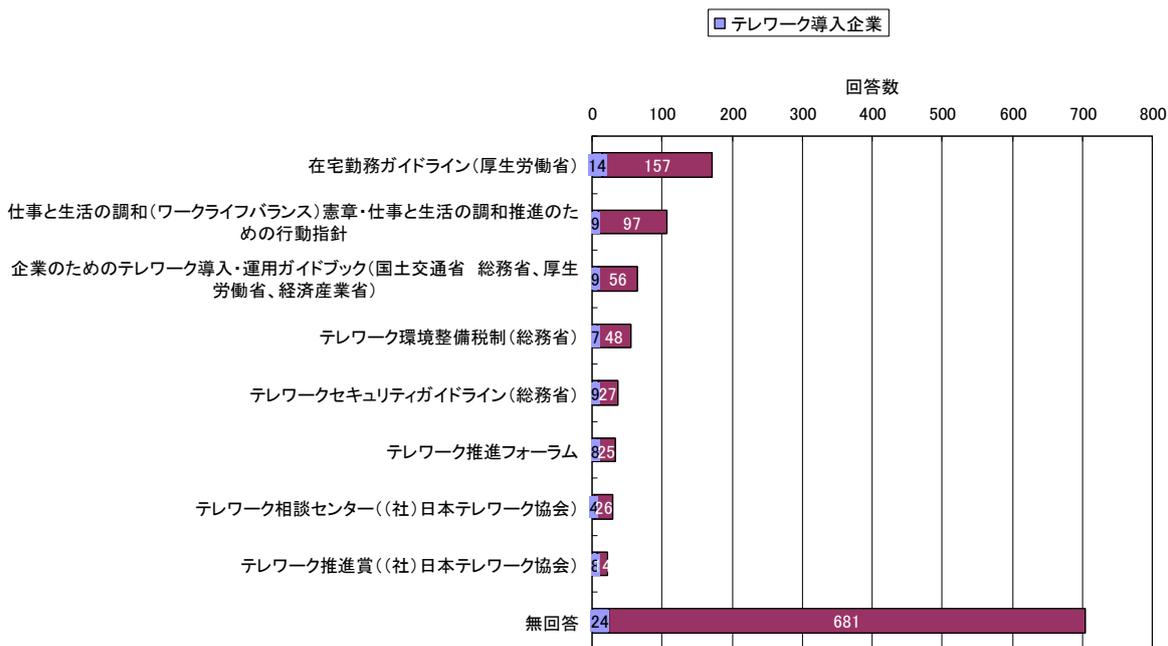


図2-1-258 テレワークに関する施策等（アンケート回答企業 n=997）
（テレワーク導入企業（単一回答）、テレワークに関する施策（複数回答）のクロス集計）

iii) フレックスタイム制導入の効果

- ・ フレックスタイム制導入の効果として、テレワークと同じく「育児を行う従業員への対応」、「介護を行う従業員への対応」に強く期待している。
- ・ また「人件費の削減」や「定型的業務の効率性の向上」に対する期待も高い。

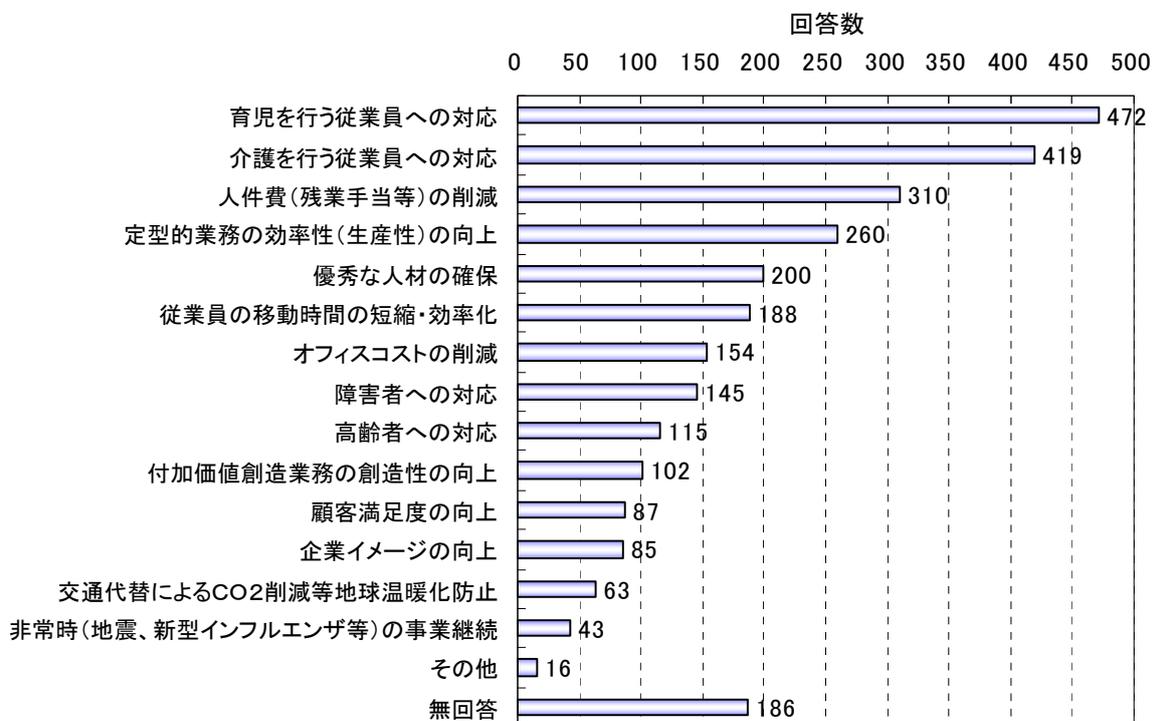


図 2-1-259 フレックスタイム制導入の効果 (アンケート回答企業 n=997) (複数回答)

iv) 裁量労働制導入の効果

- ・ 裁量労働制導入の効果として、「人件費の削減」に期待する企業が多く、次いで「優秀な人材の確保」や「定型的業務の効率性の向上」、「付加価値創造業務の創造性の向上」など、業績に結びつく事項への期待が高い。
- ・ 一方、他の勤務制度の導入効果に比べると、「育児を行う従業員への対応」、「介護を行う従業員への対応」などの福祉に関する期待は比較的低い。

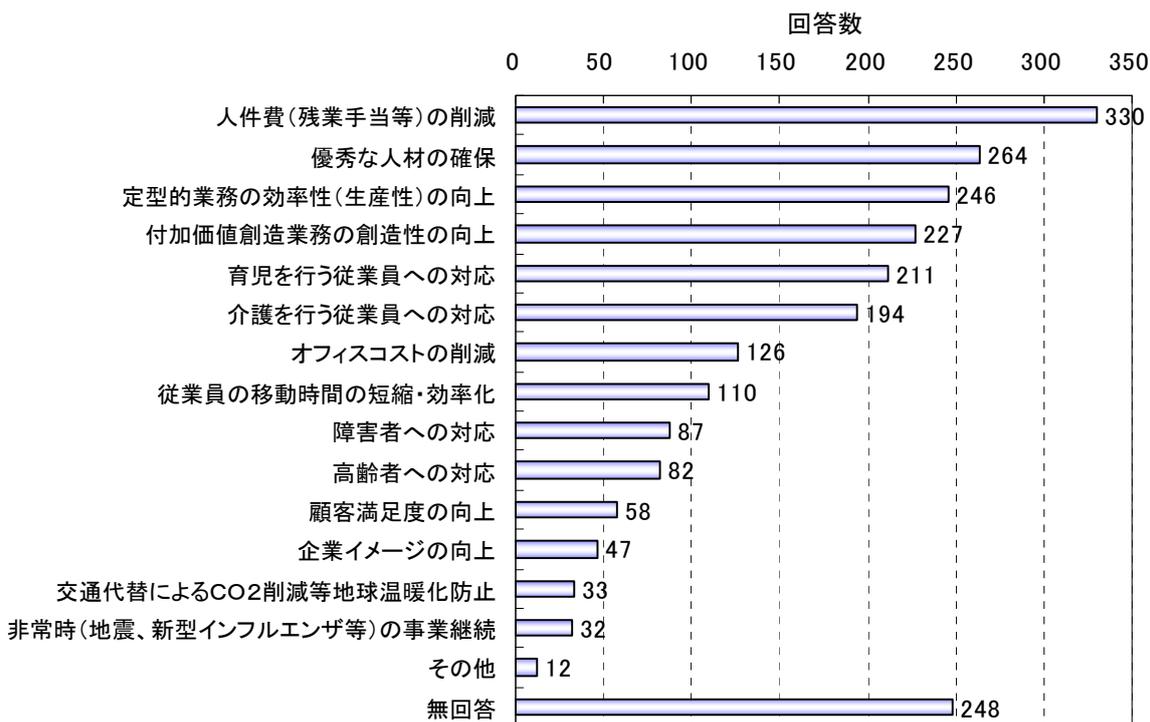


図 2-1-260 裁量労働制導入の効果（アンケート回答企業 n=997）（複数回答）

v) 始業・終業時刻の繰上げ繰下げ制度導入の効果

- ・ 企業は始業・就業時刻の繰上げ繰下げ制度導入の効果として、「育児を行う従業員への対応」、「介護を行う従業員への対応」に強く期待しており、また「人件費の削減」や「定型的業務の効率性の向上」に対する期待も高い。
- ・ 企業は概ねフレックスタイム制の導入の効果と近い効果を期待している。

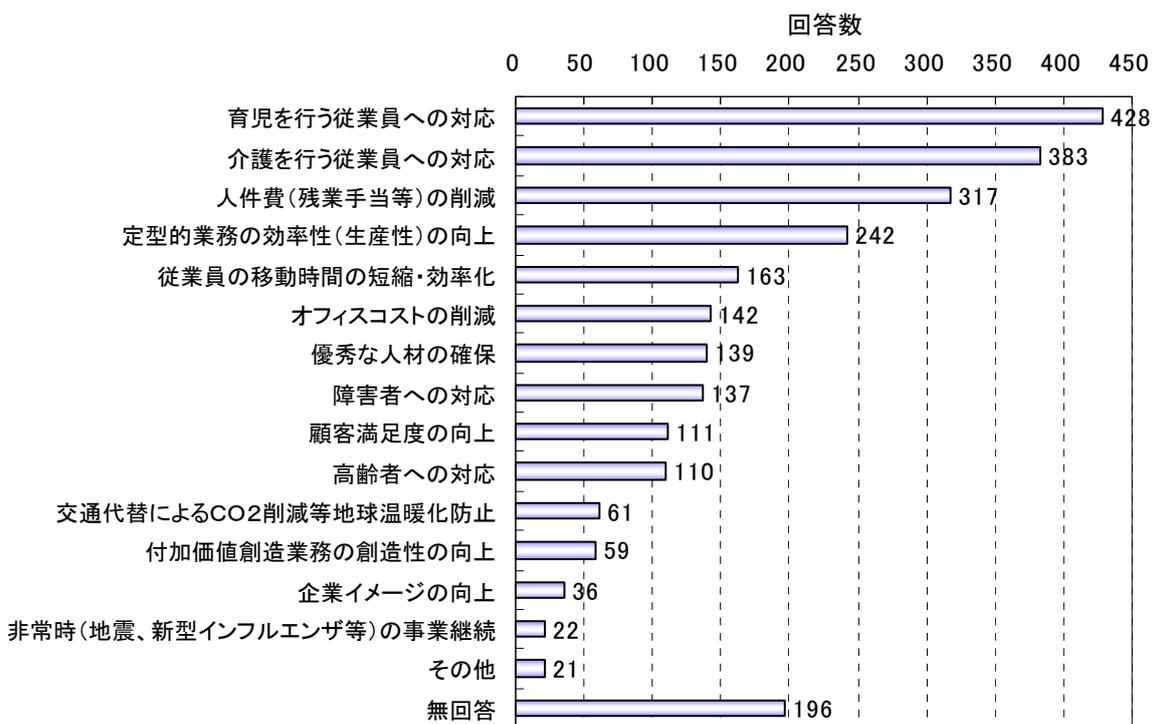


図 2-1-261 始業・終業時刻の繰上げ繰下げ制度導入の効果（アンケート回答企業 n=997）
（複数回答）

vi) 所定外労働時間の免除制度導入の効果

- ・ 企業は所定外労働時間の免除制度導入の効果として、「育児を行う従業員への対応」、「介護を行う従業員への対応」に強く期待しており、また「人件費の削減」に対する期待も高い。
- ・ 企業は概ねフレックスタイム制の導入の効果と近い効果を期待している。

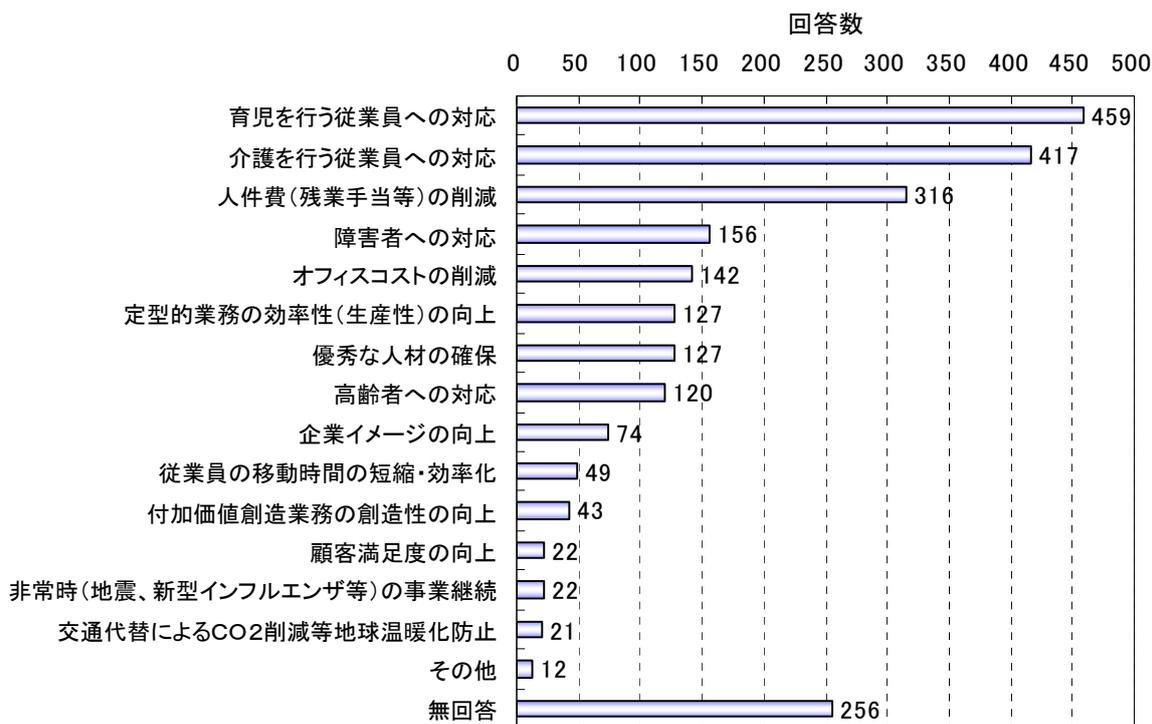


図 2-1-262 所定外労働時間の免除制度導入の効果（アンケート回答企業 n=997）（複数回答）

② 結論

- ・ 企業はテレワーク導入について、育児・介護に伴う就労困難に対して特に効果を期待している。また、業務の効率化という観点で、従業員の移動時間の短縮や効率化、オフィスコストの削減といった効果も期待している。
- ・ 農業・林業・漁業や電気・ガス・熱供給・水道業といった業種では環境に対する配慮を重視していると考えられるので、交通代替によるCO2削減等地球温暖化防止の効果をテレワークに期待していると考えられる。また、電気・ガス・熱供給・水道業では常に安定したインフラ供給を求められるため、テレワークによる地震等の緊急時の事業継続という効果を期待していると考えられる。
- ・ テレワーク導入の効果としては育児・介護を行う従業員への対応が多く、特に飲食店、宿泊業や教育、学習支援業でこのことを期待する企業の割合が多い。
- ・ 30人～99人、100人～299人といった比較的従業員数が少ない企業では、非常時の労働力の不足にテレワークが効果的であると考えている傾向が強い。

Ⅲ) 考察

表 2-1-25 テレワーク導入の効果に関する考察

各検証項目	結 論	考 察
<p>I) 企業が提供している施策、制度と活用状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・現時点において多くの企業はテレワークを導入しておらず、「今後も導入する予定はない」もしくは「未定」と回答した企業が大多数を占めた。 ・情報通信業では他の業種に比べてテレワークを導入している企業の割合が高い。 ・従業員数の多い大企業ほどテレワーク導入の割合が高い傾向が見られた。 ・テレワークを導入している企業でも、ごく一部の従業員を対象とする企業が最も多い。また、テレワークの利用状況について見ても、ごく一部の従業員のみを活用にとどまっている。 ・ワーク・ライフ・バランスを考慮した各種勤務制度を整備している企業は、テレワークについても同様に制度化している場合が多い。逆に、ワーク・ライフ・バランスを考慮した各種勤務制度を導入せず、今後も導入予定はないとする企業は、テレワークについても同様に対処を行っている場合が多い。 ・労働環境整備に関する関心については、「定型的業務の効率性(生産性)の向上」、「優秀な人材の確保」、「顧客満足度の向上」、「付加価値創造業務の創造性の向上」といった、企業の利益に直結したものへの関心が高い傾向にある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・育児、介護のためのワーク・ライフ・バランス対策として、各種勤務形態を導入するところが多い。 ・ワーク・ライフ・バランスの施策に熱心に取り組んでいる企業は、テレワークだけでなく他の施策についても熱心である。 ・現時点において多くの企業はテレワークを導入しておらず、今後の導入可否についても、導入をしないもしくは未定とする企業が大多数である。 ・テレワークの制度が有る企業においても、実際にテレワークを利用している人は少ない。
<p>II) 施策、制度の導入</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・企業はテレワーク導入について、育児・介護に伴う就労困難に対して特に効果を期待している。また、業務の効率化という観点で、従業員の移動時間の短縮や効率化、オフィスコストの削減といった効果も期待している。 ・農業・林業・漁業や電気・ガス・熱供給・水道業といった業種では環境に対する配慮を重視していると考えられるので、交通代替によるCO2削減等地球温暖化防止の効果をテレワークに期待していると考えられる。また、電気・ガス・熱供給・水道業では常に安定したインフラ供給を求められるため、テレワークによる非常時の事業継続という効果を期待していると考えられる。 ・30人～99人、100人～299人といった比較的従業員数が少ない企業では、非常時の労働力の不足にテレワークが効果的であると考えている傾向が強い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・農業・林業・漁業や情報通信業、教育、学習支援業など業種によって業務内容が異なることから、企業にとっての優先度等が異なるため、それに合わせてテレワークのメリットを個別に強調していく必要がある。

c) テレワーク導入の動向

テレワークを導入している企業に対して、導入のきっかけ・目的・理由、メリット・デメリット等について調査した。

1) テレワーク導入のきっかけ、目的、理由

① テレワーク導入のきっかけ、目的、理由についてのアンケート結果

i) テレワークを導入したきっかけ

- ・ テレワークを導入したきっかけとして、「経営トップの判断・決定」や「部門の管理者などの判断・決定」などトップダウン的に導入される場合が多いが、「従業員（労働組合を除く）からの提案」のようにボトムアップ的に導入される場合もある。

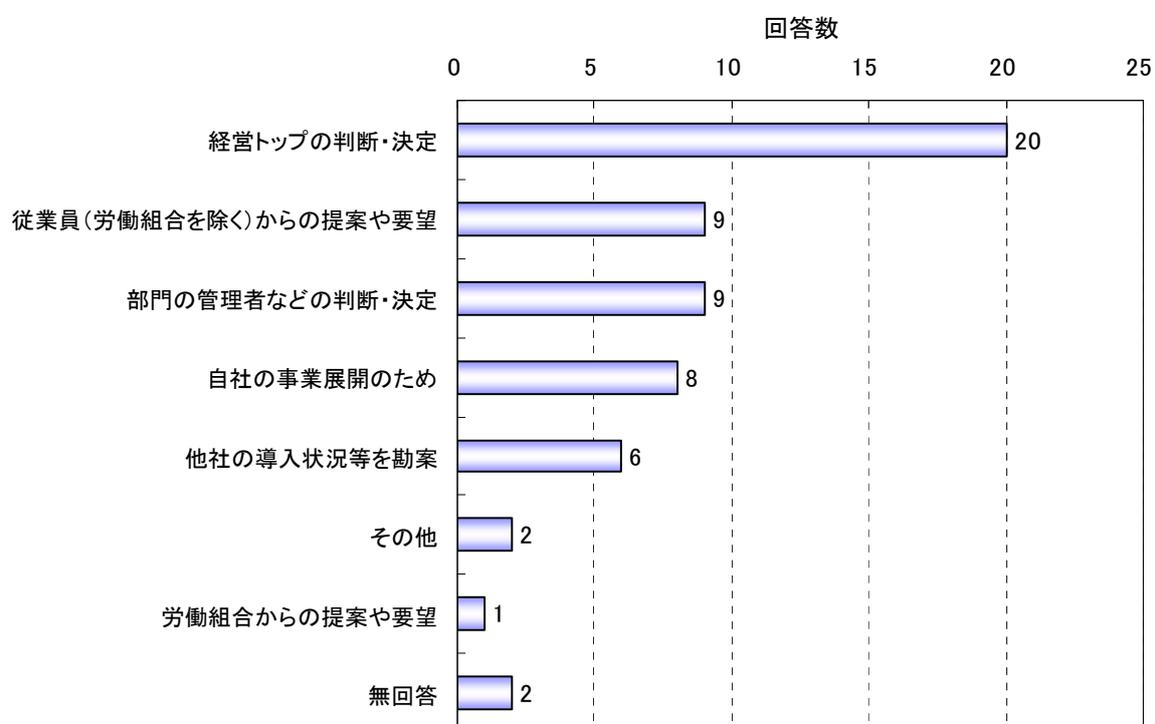


図 2-1-263 テレワークを導入したきっかけ（テレワーク導入企業 n=41）（複数回答）

ii) テレワーク導入の目的・理由

- ・ テレワーク導入の目的、理由として、「従業員の移動時間の短縮・効率化」など、企業の業績に直接的に結びつく事項が多い。
- ・ また「定型的業務の効率性（生産性）の向上」を挙げる企業も多い。

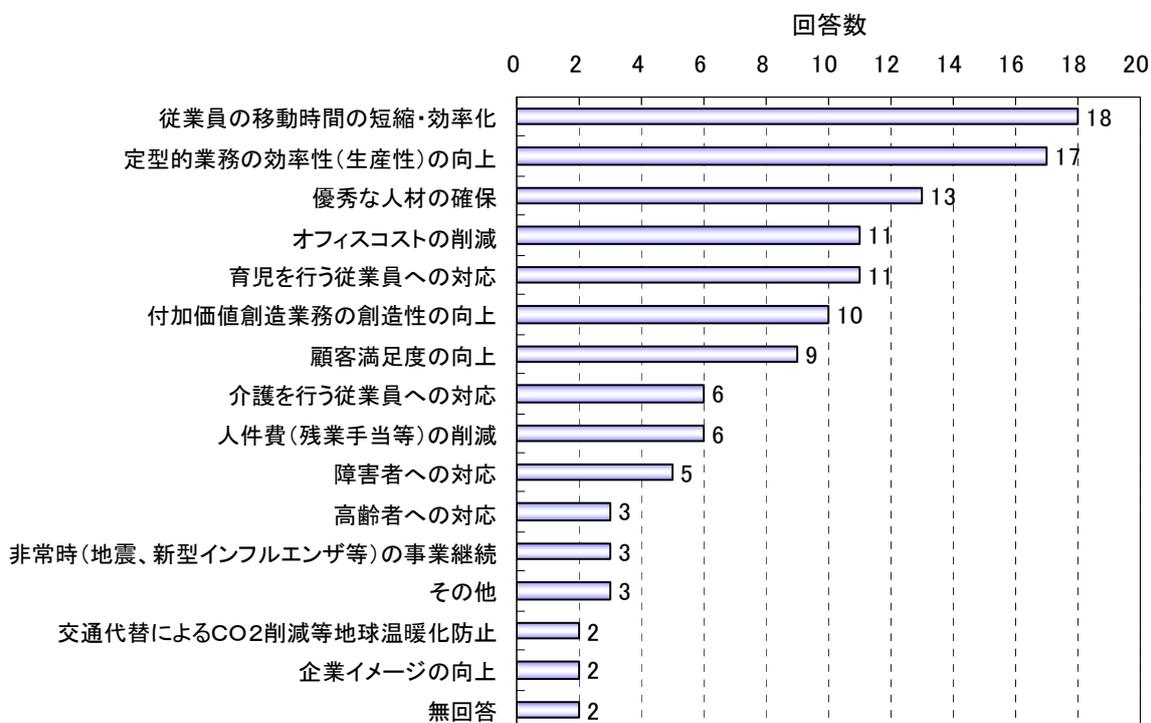


図2-1-264 テレワーク導入の目的・理由（テレワーク導入企業 n=41）（複数回答）

② 結論

- ・ テレワークを導入したきっかけとしては、経営者や部門管理者等からのトップダウン的な導入が多いが、従業員（労働組合を除く）からの提案のようにボトムアップ的に導入される場合もある。
- ・ テレワーク導入の目的・理由は従業員の移動時間の短縮・効率化や定型的業務の効率性（生産性）の向上といった、企業の業績に直結する事項が多い。

II) テレワーク導入のメリット、デメリット

① テレワーク導入のメリット、デメリットについてのアンケート結果

i) テレワーク導入のメリット

- ・ テレワーク導入のメリットについて、「従業員の移動時間の短縮・効率化」は「非常に効果はあった」と「ある程度効果はあった」を合わせて68.2%となっている。
- ・ また、「定型的業務の効率性（生産性）の向上」も58.6%の企業が効果を実感している。

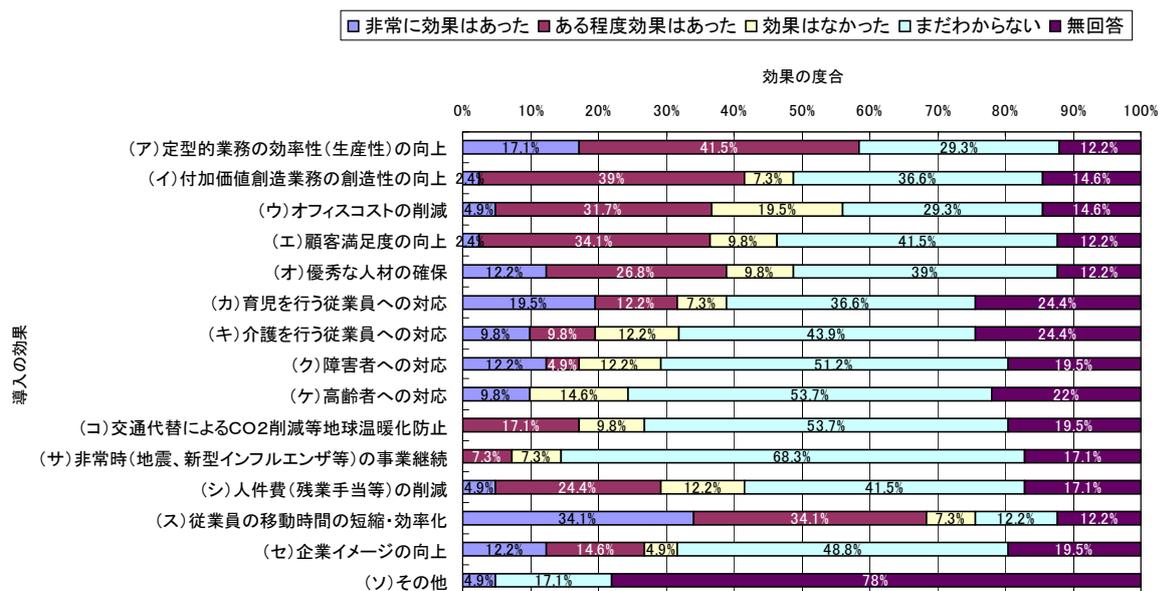


図2-1-265 テレワーク導入の効果（テレワーク導入企業 n=41）（単一回答）

- ・ テレワーク導入企業の導入の目的・理由と、導入における実際のメリットについての分析の結果を以下に示す。なお、テレワーク導入のメリットに関しては、非常に効果はあった、ある程度効果はあったと回答した人の合計を、メリットを感じているかどうかの指標として反映させた。
- ・ 「定型的業務の効率性（生産性）の向上」、「オフィスコストの削減」、「優秀な人材の確保」、「育児を行う従業員への対応」、「人件費（残業手当等）の削減」、「従業員の移動時間の短縮・効率化」をテレワーク導入の目的・理由とし、同時にそれらを実際のテレワーク導入のメリットとした企業の割合は比較的多かった。

表 2-1-26 テレワーク導入企業の導入の目的・理由と、導入における実際のメリット
(テレワーク導入企業 n=41)

テレワーク導入の目的・理由	テレワーク導入のメリット(非常に効果があった、ある程度効果があったと回答した人の合計)														無回答	
	(ア)定型的業務の効率性(生産性)の向上	(イ)付加価値創造業務の創造性の向上	(ウ)オフィスコストの削減	(エ)顧客満足度の向上	(オ)優秀な人材の確保	(カ)育児を行う従業員への対応	(キ)介護を行う従業員への対応	(ク)障害者への対応	(ケ)高齢者への対応	(コ)交通代替によるCO2削減等地球温暖化防止	(サ)非常時(地震、新型インフルエンザ等)の事業継続	(シ)人件費(残業手当等)の削減	(ス)従業員の移動時間の短縮・効率化	(セ)企業イメージの向上		(ソ)その他
定型的業務の効率性(生産性)の向上	31.7%	17.1%	14.6%	19.5%	9.8%	12.2%	9.8%	4.9%	2.4%	7.3%	4.8%	7.3%	29.3%	14.6%	2.4%	0.0%
付加価値創造業務の創造性の向上	17.1%	14.6%	7.3%	12.2%	9.8%	12.2%	9.8%	7.3%	2.4%	4.9%	4.9%	4.9%	19.5%	12.2%	2.4%	0.0%
オフィスコストの削減	12.2%	7.3%	14.6%	7.3%	4.9%	4.9%	4.9%	4.9%	2.4%	4.9%	2.4%	7.3%	17.1%	12.2%	0.0%	0.0%
顧客満足度の向上	14.6%	9.8%	9.8%	17.1%	9.8%	9.8%	2.4%	2.4%	4.9%	4.9%	4.9%	2.4%	19.5%	7.3%	0.0%	0.0%
優秀な人材の確保	17.1%	14.6%	9.8%	9.8%	19.5%	14.6%	12.2%	9.8%	7.3%	7.3%	4.9%	4.9%	26.8%	9.8%	2.4%	0.0%
育児を行う従業員への対応	17.1%	14.6%	4.9%	4.9%	17.1%	22.0%	12.2%	14.6%	0.0%	2.4%	4.9%	0.0%	24.4%	14.6%	2.4%	0.0%
介護を行う従業員への対応	9.8%	9.8%	2.4%	4.9%	9.8%	12.2%	9.8%	9.8%	0.0%	2.4%	4.9%	0.0%	14.6%	7.3%	2.4%	0.0%
障害者への対応	4.9%	4.9%	0.0%	2.4%	4.9%	7.3%	4.9%	9.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.3%	4.9%	0.0%	0.0%
高齢者への対応	0.0%	2.4%	2.4%	4.9%	4.9%	2.4%	0.0%	0.0%	4.9%	2.4%	0.0%	2.4%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%
交通代替によるCO2削減等地球温暖化防止	2.4%	2.4%	2.4%	0.0%	4.9%	2.4%	2.4%	2.4%	0.0%	2.4%	0.0%	2.4%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%
非常時(地震、新型インフルエンザ等)の事業継続	4.9%	0.0%	0.0%	2.4%	0.0%	2.4%	2.4%	0.0%	0.0%	2.4%	0.0%	2.4%	0.0%	2.4%	0.0%	0.0%
人件費(残業手当等)の削減	7.3%	4.9%	7.3%	4.9%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%	7.3%	0.0%	14.6%	7.3%	2.4%	0.0%	0.0%
従業員の移動時間の短縮・効率化	34.1%	22.0%	14.6%	17.1%	17.1%	19.5%	12.2%	7.3%	2.4%	4.9%	4.9%	2.4%	43.9%	12.2%	2.4%	0.0%
企業イメージの向上	4.9%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	4.9%	4.9%	4.9%	0.0%	0.0%	2.4%	0.0%	4.9%	4.9%	0.0%	0.0%
その他	7.3%	7.3%	7.3%	7.3%	7.3%	4.9%	4.9%	2.4%	0.0%	2.4%	0.0%	7.3%	2.4%	4.9%	0.0%	0.0%
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

*テレワーク導入企業数(n=41)を100%として計算

ii) テレワーク導入のデメリット

- ・ テレワーク導入のデメリットとして、「労働時間の管理が難しい」、あるいは「情報セキュリティの管理に問題がある」といった回答が多い。
- ・ 一方で、「費用がかかりすぎる」といった回答は少なく、導入コストが阻害要因となっているわけではないと考えられる。
- ・ さらに「テレワークのメリットが明確でない」といった回答も少なく、テレワークのメリット自体は認知されているようである。

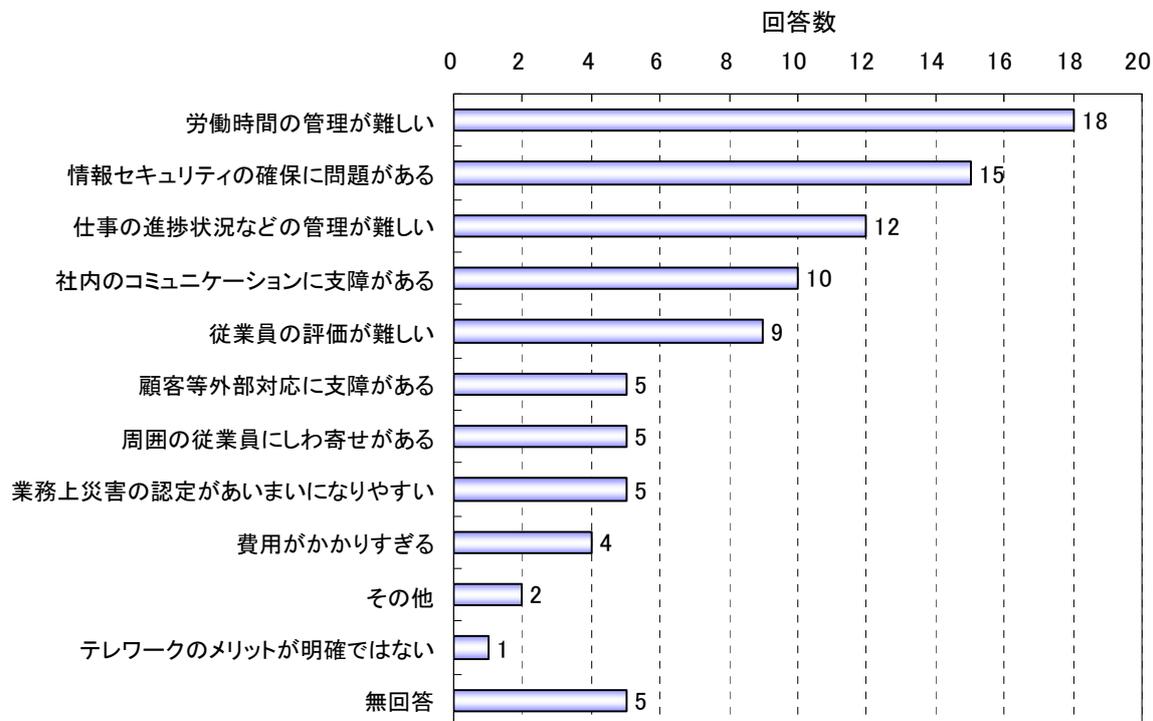


図 2-1-266 テレワーク導入のデメリット (テレワーク導入企業 n=41) (複数回答)

② 結論

- ・ 生産性の向上やオフィスコストの削減、優秀な人材の確保や育児を行う従業員への対応、非常時の事業継続や人件費の削減については、テレワークの導入の目的が叶う形で効果が得られる傾向にある。また、生産性の向上と従業員の移動時間の短縮・効率化といったような比較的類似している項目についても、直接の目的でないにも関わらず、メリットを感じる割合が高くなっている。
- ・ 一方、テレワーク導入のデメリットとして、労働時間の管理の難しさや情報セキュリティ管理への課題が残る、といった回答が多い。

III) テレワーク導入のための ICT 整備状況

① テレワーク導入のための ICT 整備状況についてのアンケート結果

■ 現在行っているテレワークの環境・内容について

i) テレワーカーが利用する PC 等

- ・ テレワーカーが現在利用する PC は、企業所有の PC で行う例（「企業貸与 PC（テレワーク専用端末）で実施」、「普段企業で使用している PC（持ち帰り等）で実施」が多い。
- ・ ただし「自宅等の個人所有 PC で実施」の例も多く挙げられ、現段階では従業員個人の資産に依拠している場合も多い。

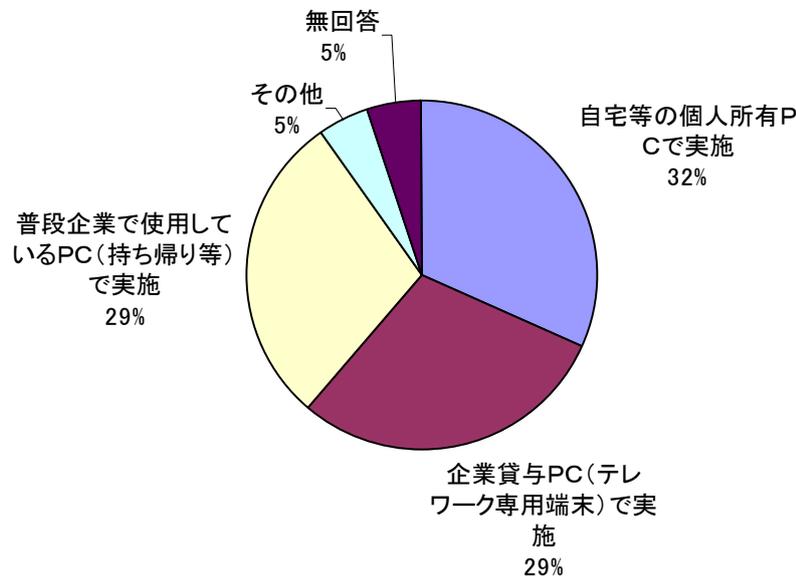


図 2-1-267 テレワーカーが現在利用する PC 等（テレワーク導入企業 n=41）（単一回答）

- ・ テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業について、テレワーカーが現在利用する PC 等の分析を行った。
- ・ 「企業貸与 PC (テレワーク専用端末) で実施」が 33.3%、「普段企業で使用している PC (持ち帰り等) で実施」が 40.0%となっており最も多く、テレワーク導入企業全体に比べ、それぞれ 4.0%、10.7%上回った。また、「自宅等の個人所有 PC で実施」は 20.0%と、テレワーク導入企業全体に比べ 11.7%下回った。

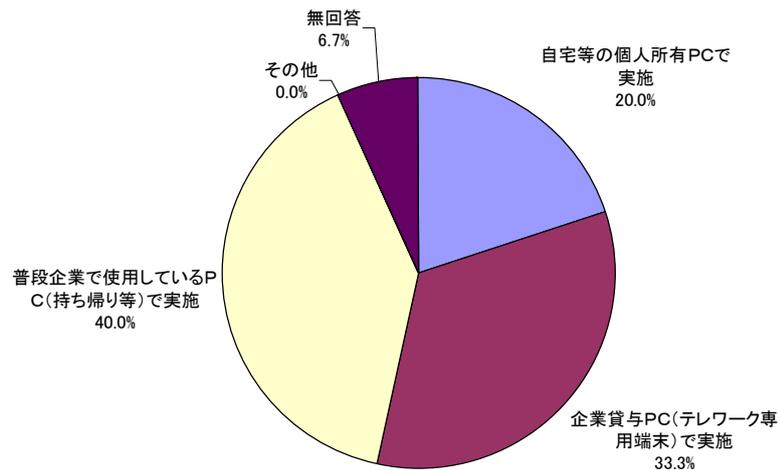


図 2-1-268 テレワーカーが現在利用する PC 等 (テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業 n=15)
 (テレワーカーが現在利用する PC 等(単一回答)、情報セキュリティのデメリットを感じている企業(複数回答)のクロス集計)

ii) テレワーカーが利用する回線

- ・ テレワーカーが現在利用する回線は、「自宅等の個人契約による回線で実施」と「企業貸与回線で実施」が概ね同数程度であり、テレワークの実施が従業員個人の資産に依拠している場合も多い。

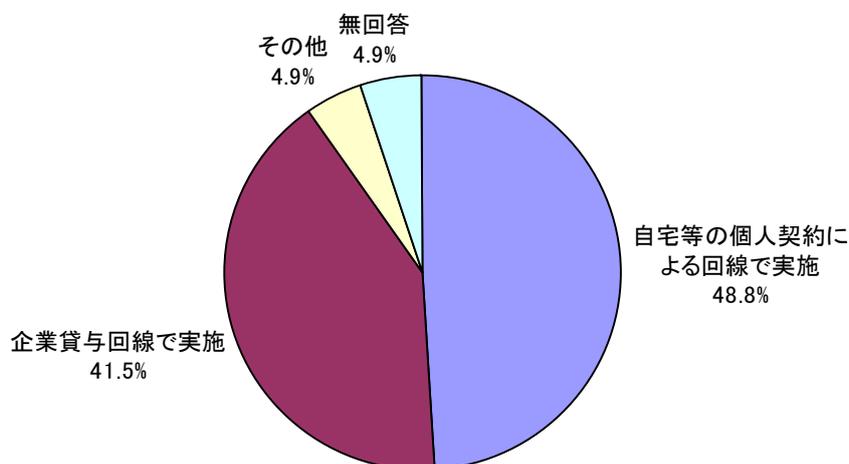


図 2-1-269 テレワーカーが現在利用する回線（テレワーク導入企業 n=41）（単一回答）

- ・ テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業について、テレワーカーが現在利用する回線の分析を行った。
- ・ 「企業貸与回線で実施」が 46.7% となっており、テレワーク導入企業全体に比べ 5.2% 上回った。一方「自宅等の個人契約による回線で実施」は 40.0% となっており、テレワーク導入企業全体に比べ 8.8% 下回った。

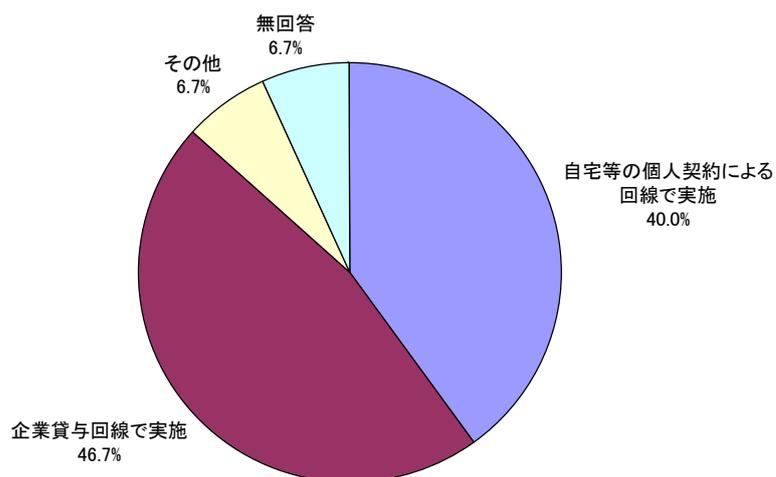


図 2-1-270 テレワーカーが現在利用する回線（テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業 n=15）

（テレワーカーが現在利用する回線（単一回答）、情報セキュリティのデメリットを感じている企業（複数回答）のクロス集計）

iii) テレワーカーの接続形態

- 現在のテレワーカーの接続形態は、「リモートアクセスにて企業の社内ネットワーク環境にアクセスして実施（VPN接続のみ）」が主流であるが、「リモートアクセスにて普段利用している企業の自席PCにアクセスして実施（画面転送）」の事例も一定程度挙げられている。

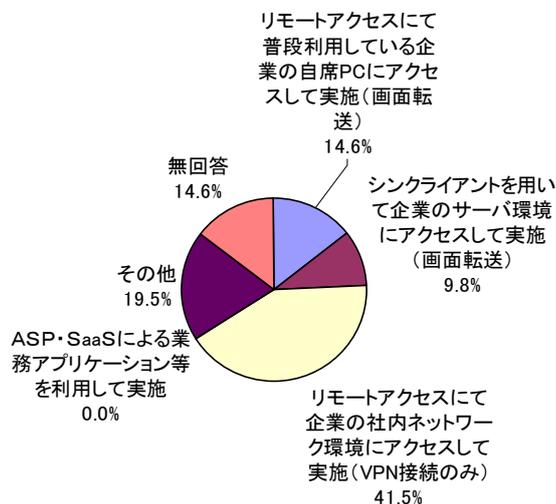


図 2-1-271 現在のテレワーカーの現在の接続形態（テレワーク導入企業 n=41）（単一回答）

- テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業について、現在のテレワーカーの接続形態の分析を行った。
- 「リモートアクセスにて企業の社内ネットワーク環境にアクセスして実施（VPN接続のみ）」が60.0%と半数以上を占めており最も多く、テレワーク導入企業全体に比べ18.5%と大幅に上回った。

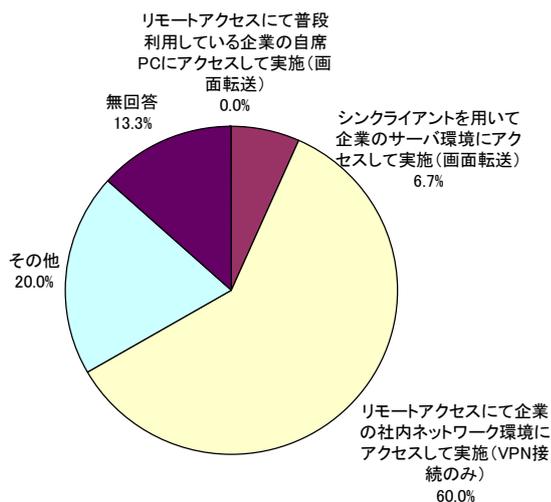


図 2-1-272 現在のテレワーカーの接続形態（テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業 n=15）

（テレワーカーの接続形態（単一回答）、情報セキュリティのデメリットを感じている企業（複数回答）のクロス集計）

iv) テレワーク中に利用できる企業のアプリケーション

- ・ 現在のテレワーク中に利用できる企業のアプリケーションは、「利用できるアプリケーションを限定している」とする企業が多い。

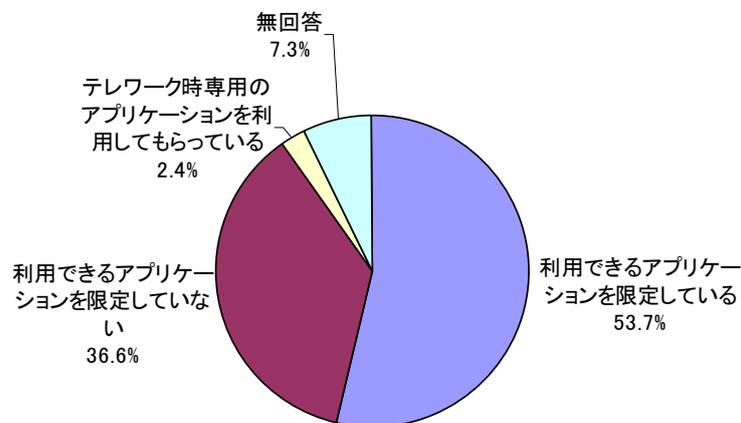


図 2-1-273 テレワーク中に利用できる企業のアプリケーション
(テレワーク導入企業 n=41) (単一回答)

- ・ テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業について、現在のテレワーク中に利用できる企業のアプリケーションの分析を行った。
- ・ 「利用できるアプリケーションを限定している」と回答したのは 53.3%とほとんど変わらず、一方「利用できるアプリケーションを限定していない」と回答したのは 33.3%で、テレワーク導入企業全体に比べ 3.3%ほど下回った。また、「テレワーク時専用のアプリケーションを利用してもらっている」が 6.7%で、テレワーク導入企業全体に比べ 4.3%ほど上回った。

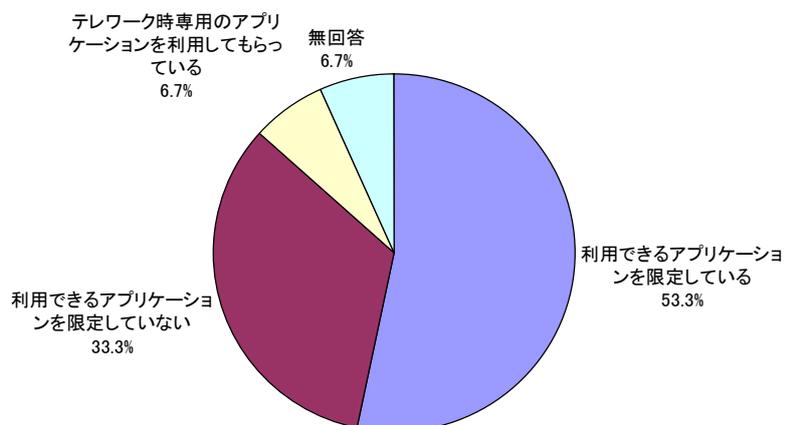


図 2-1-274 現在のテレワーク中に利用できる企業のアプリケーション (テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業 n=15)
(テレワーク中に利用できる企業のアプリケーション(単一回答)、情報セキュリティのデメリットを感じている企業(複数回答)のクロス集計)

v) テレワーク中のファイルやデータのダウンロード

- 現在のテレワーク中のファイルやデータのダウンロードは、「一部のファイルやデータのダウンロードを許可している」とする企業が最も多いが、一方で「すべてのダウンロードを許可している」とする企業もほぼ同数程度存在している。

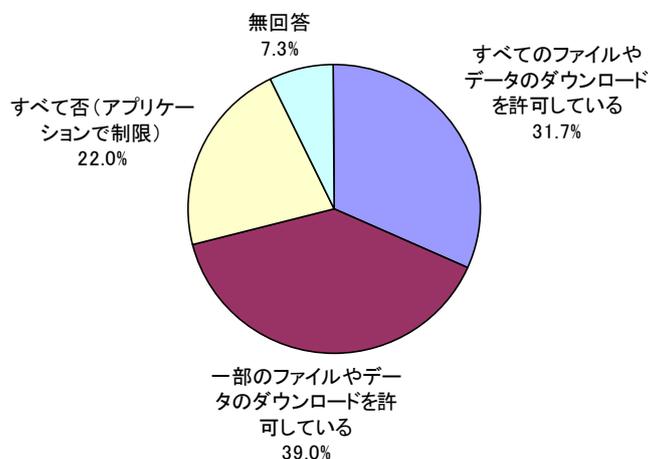


図 2-1-275 現在のテレワーク中のファイルやデータのダウンロード
(テレワーク導入企業 n=41) (単一回答)

- テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業について、現在のテレワーク中のファイルやデータのダウンロードの分析を行った。
- 「すべてのファイルやデータのダウンロードを許可している」が 53.3% で約半数を占めており最も多く、テレワーク導入企業全体に比べ 21.6% と大幅に上回った。また、「すべて否 (アプリケーションで制限)」は 6.7% で、テレワーク導入企業全体と比べ 15.3% と大幅に下回った。

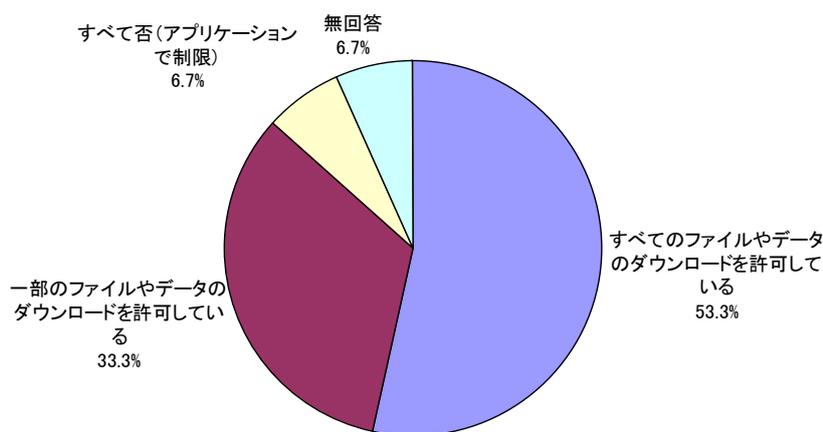


図 2-1-276 現在のテレワーク中のファイルやデータのダウンロード (テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業 n=15)
(テレワーク中のファイルやデータのダウンロード(単一回答)、情報セキュリティのデメリットを感じている企業(複数回答)のクロス集計)

vi) テレワークで利用・実施しているセキュリティ対策

- ・ テレワークで現在利用・実施しているセキュリティ対策として、「ユーザ認証」が最も多い。

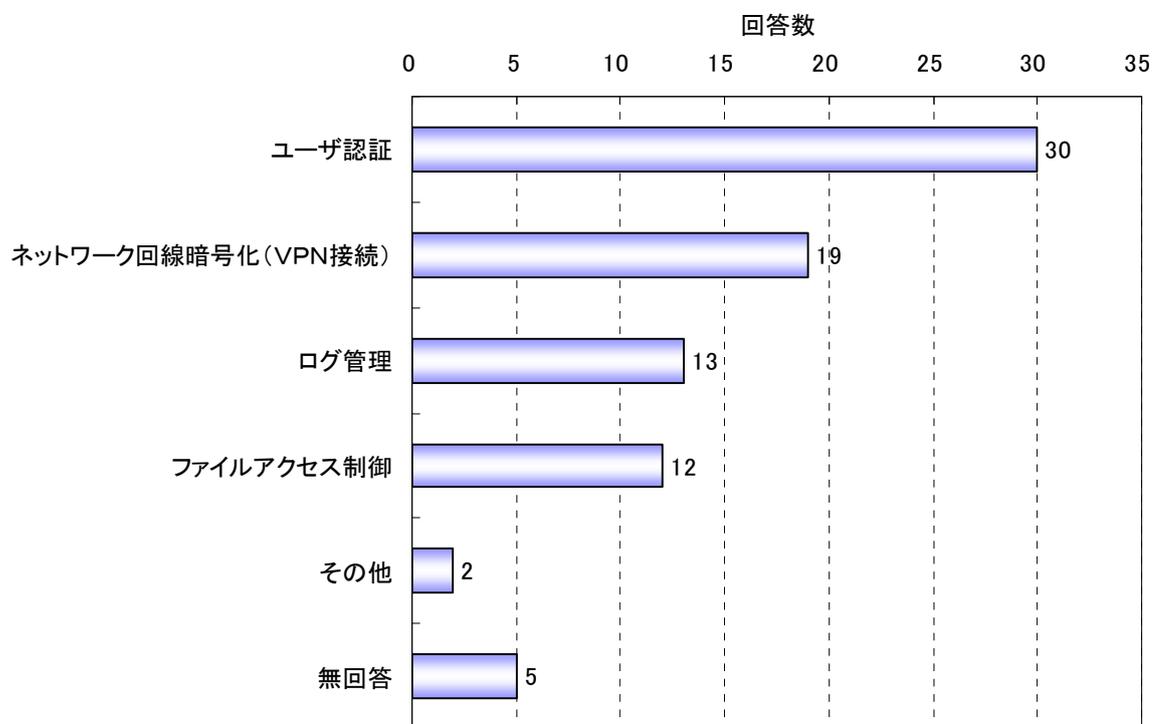


図 2-1-277 テレワークで現在利用・実施しているセキュリティ対策
(テレワーク導入企業 n=41) (複数回答)

vii) テレワーク中に利用可能なアプリケーション

- 現在のテレワーク中に利用可能なアプリケーションは、「電子メール」と「インターネット接続」が最も多く、また通常の業務でも利用されると考えられる「業務アプリケーション利用」や「スケジュール管理」、「社内ドキュメント共有」が続いた。
- 一方で「IP電話（ISP提供のもの）」や「IP電話（スカイプ等）」、「遠隔会議（TV会議、Web会議等）」といった、テレワーク用のアプリケーションはまだ普及していない。

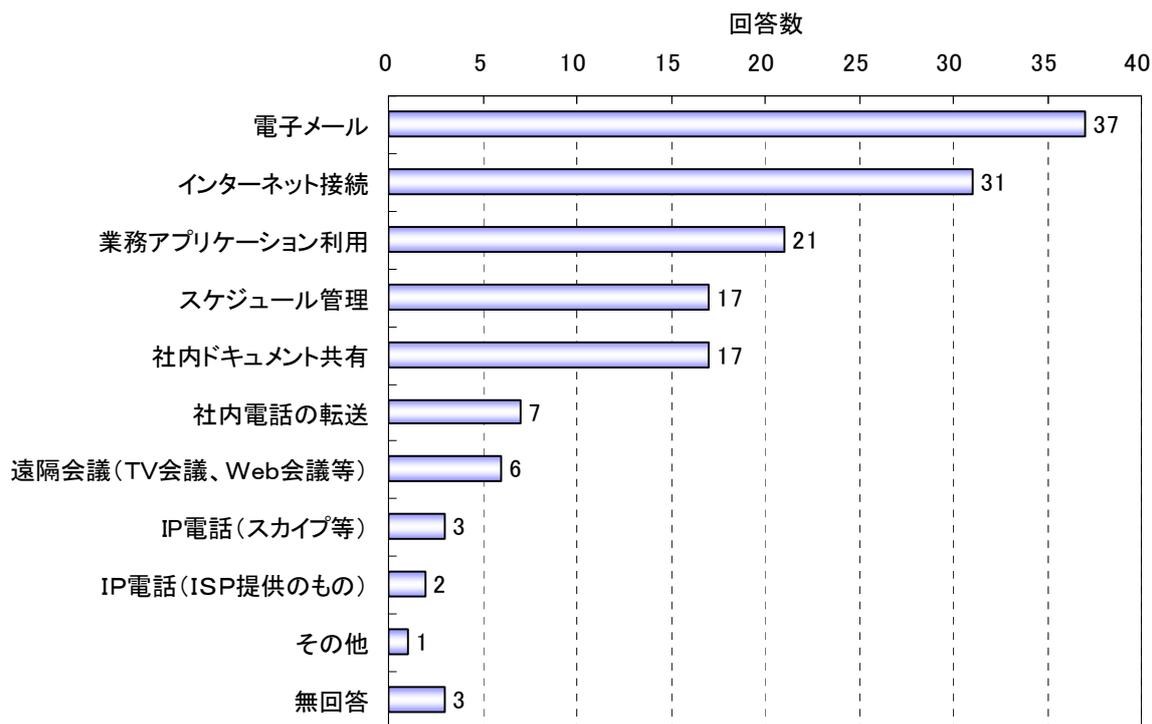


図 2-1-278 現在のテレワーク中に利用可能なアプリケーション（テレワーク導入企業 n=41）（複数回答）

viii) テレワーカーの管理として使用している機能

- 現在のテレワーカーの管理として使用している機能は、勤怠管理が最も多い。

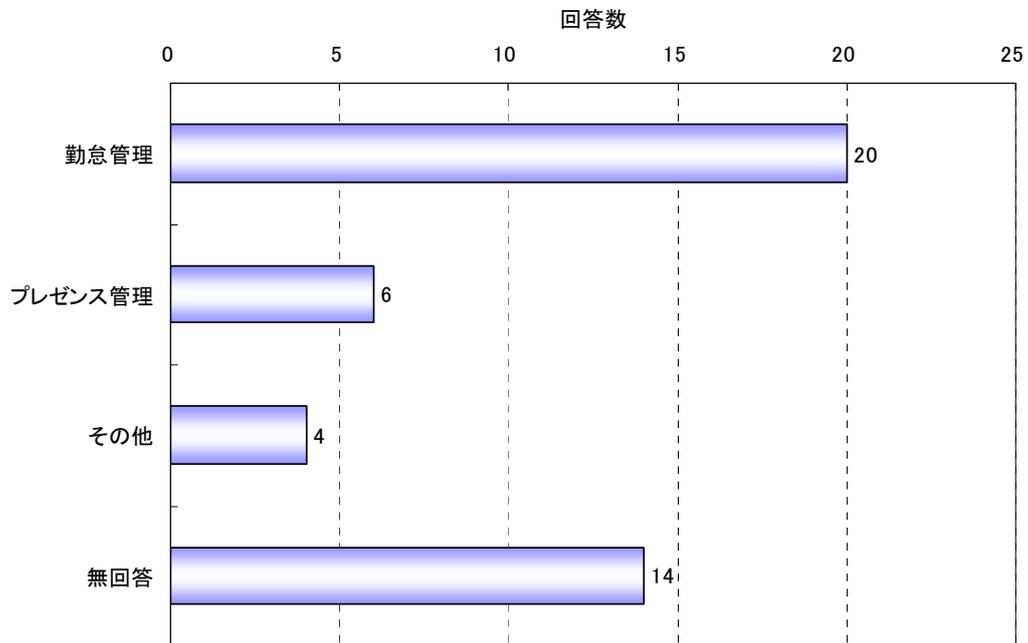


図 2-1-279 現在のテレワーカーの管理として使用している機能（テレワーカー導入企業 n=41）（複数回答）

ix) テレワーカーと企業のコミュニケーション手段

- ・ 現在のテレワーカーと企業のコミュニケーション手段は、「電子メール」と「携帯電話（企業支給）」、「携帯電話（個人所有）」が多い。
- ・ 一方で、「IP 電話（ISP 提供のもの）」や「IP 電話（スカイプ等）」等はまだ一般的な手段ではない。
- ・ テレワーク導入のデメリットとして、社内のコミュニケーションに支障があると回答した企業も、テレワーカーと企業のコミュニケーション手段に関してはテレワーク導入企業全体とほぼ同様の傾向を示した。

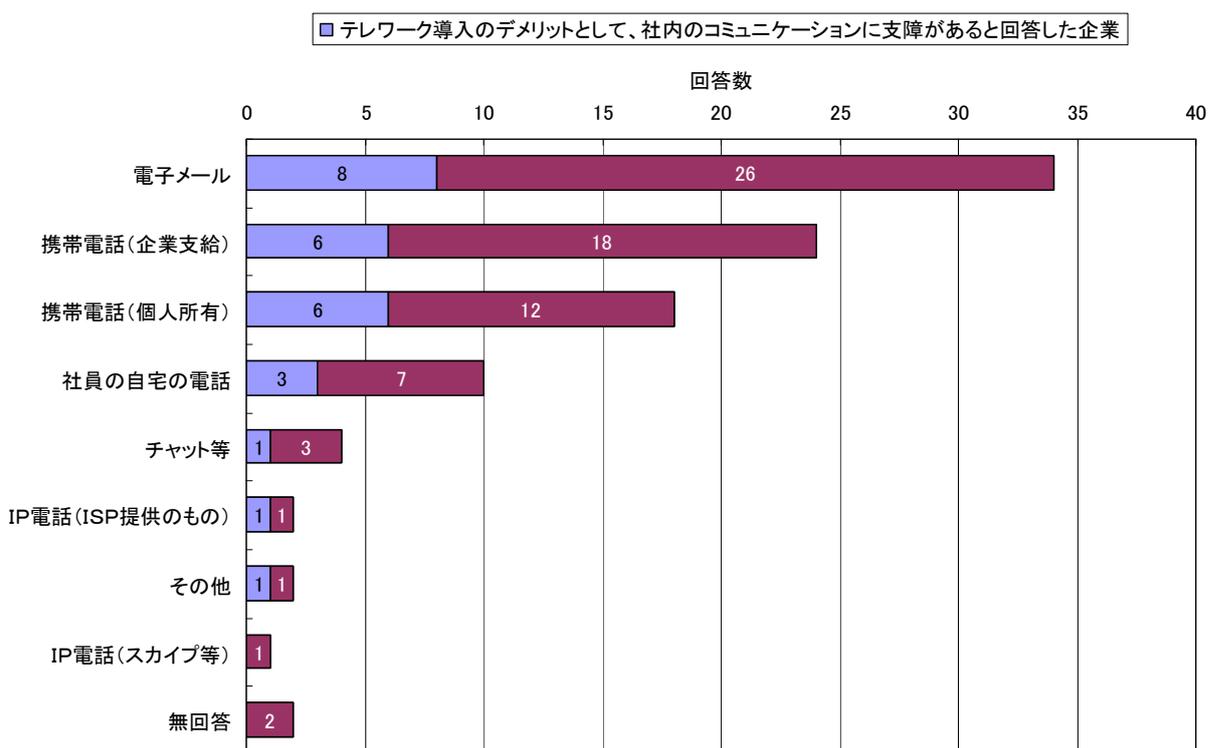


図 2-1-280 現在のテレワーカーと企業のコミュニケーション手段
(テレワーク導入企業 n=41)

(テレワーカーと企業のコミュニケーション手段(複数回答)、テレワーク導入のデメリットとして、社内のコミュニケーションに支障があると回答した企業(複数回答)のクロス集計)

x) テレワークで行っている業務の導入分野

- ・ 現在、テレワークで行っている業務の導入分野は、職場にいなければ実施が難しい「技工・製造管理」を除いて、ほぼ均等に導入されている。

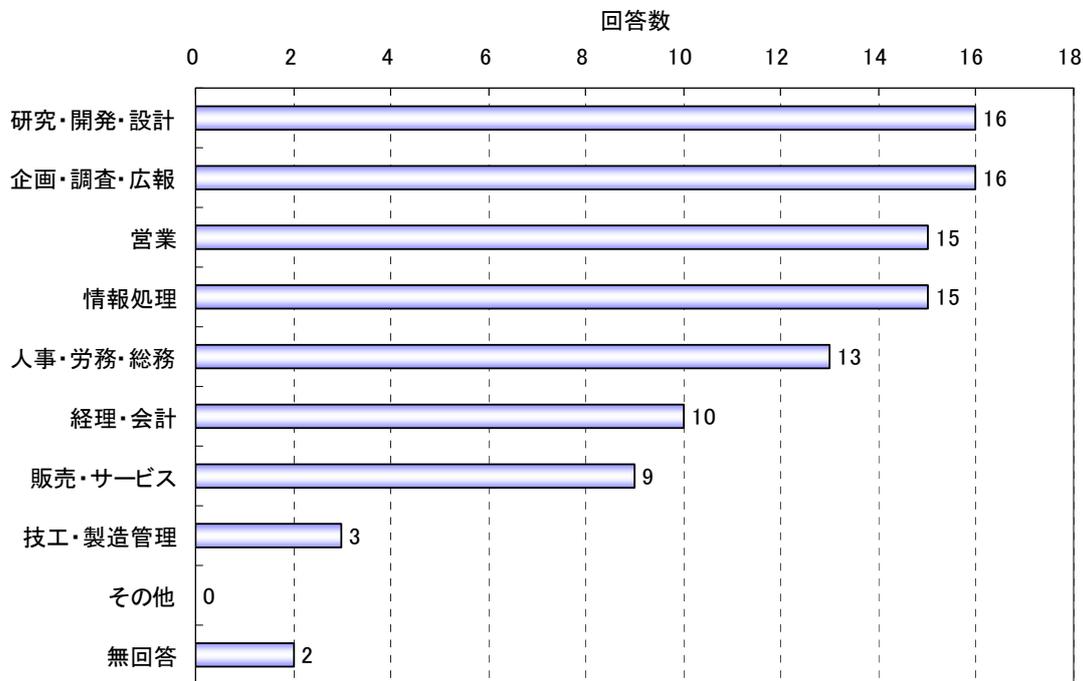


図 2-1-281 現在のテレワークで行っている業務の導入分野（テレワーク導入企業 n=41）（複数回答）

■ 将来的に導入してみたいテレワークの環境・内容について

xi) テレワーカーに利用させたい PC 等

- ・ 将来的にテレワーカーに利用させたい PC 等は、「企業貸与 PC（テレワーク専用端末）」で実施したいという意見が最も多かった。
- ・ 現状では「自宅等の個人所有 PC で実施」も多いが、これは暫定的な措置であり、将来的には企業所有の PC に移行したい企業の意向が窺える。

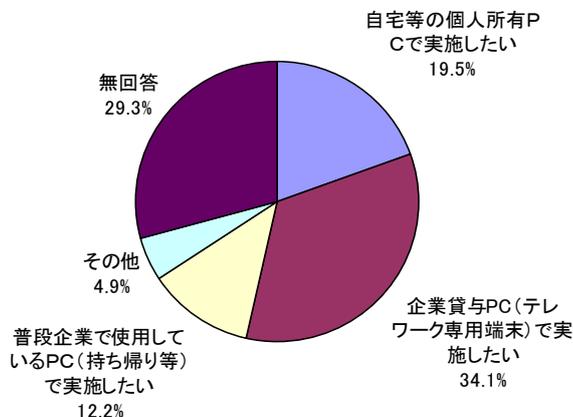


図 2-1-282 将来的にテレワーカーに利用させたい PC 等（テレワーク導入企業 n=41）（単一回答）

- ・ テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業について、将来的にテレワーカーに利用させたいPC等の分析を行った。
- ・ 「企業貸与PC（テレワーク専用端末）で実施したい」が26.7%、「普段企業で使用しているPC（持ち帰り等）で実施したい」が6.7%で、テレワーク導入企業全体と比べ、それぞれ7.4%、5.5%下回った。この場合も、企業貸与PC（テレワーク専用端末）による実施を求める意見が最も多かった。

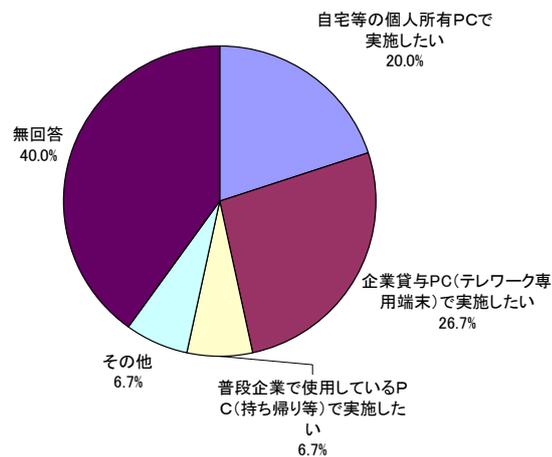


図2-1-283 将来的にテレワーカーに利用させたいPC等（テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業 n=15）
 （将来的にテレワーカーに利用させたいPC等(単一回答)、情報セキュリティのデメリットを感じている企業(複数回答)のクロス集計）

xii) テレワーカーに利用させたい回線

- ・ 将来的にテレワーカーに利用させたい回線は、「個人契約による回線で実施」とする回答が多い。

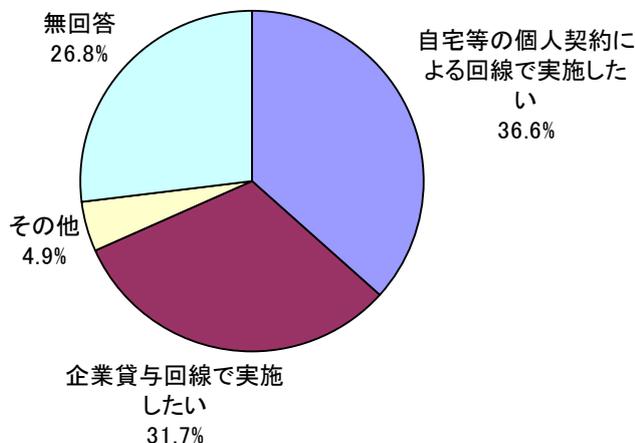


図 2-1-284 将来的にテレワーカーに利用させたい回線（テレワーク導入企業 n=41）
（単一回答）

- ・ テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業について、将来的にテレワーカーに利用させたい回線の分析を行った。
- ・ 「自宅等の個人契約による回線で実施したい」が 40.0%で最も多く、テレワーク導入企業に比べて 3.4%上回った。一方「企業貸与回線で実施したい」が 13.3%となっており、テレワーク導入企業に比べ 18.4%と大幅に下回った。

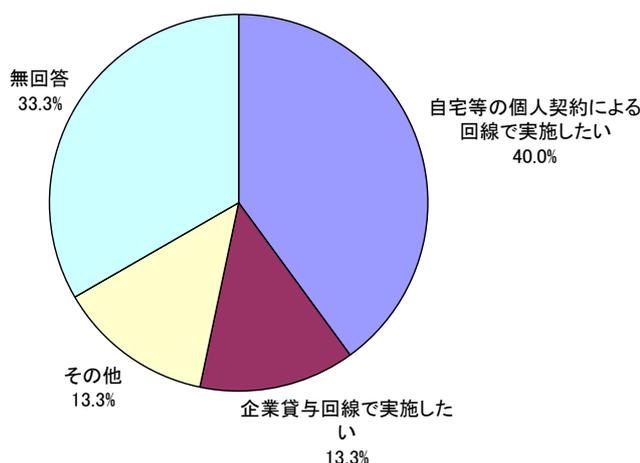


図 2-1-285 将来的にテレワーカーに利用させたい回線（テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業 n=15(複数回答)）
（将来的にテレワーカーに利用させたい回線(単一回答)、情報セキュリティのデメリットを感じている企業(複数回答)のクロス集計）

xiii) テレワーカーの接続形態としたいもの

- ・ 将来的にテレワーカーの接続形態としたいものは、「シンククライアントを用いて企業のサーバ環境にアクセスして実施したい（画面転送）」が最も多く、現状の「リモートアクセスにて企業の社内ネットワーク環境にアクセスして実施（VPN接続のみ）」から、将来はシンククライアント型に移行したい企業の意向が窺える。

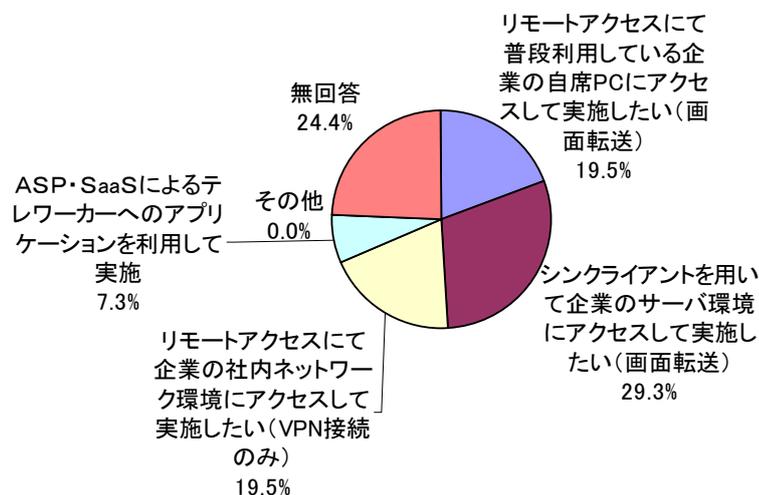


図 2-1-286 将来的にテレワーカーの接続形態としたいもの（テレワーク導入企業 n=41）
（単一回答）

- ・ テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業について、将来的にテレワーカーの接続形態としたいものに関する分析を行った。
- ・ 「シンククライアントを用いて企業のサーバ環境にアクセスして実施したい（画面転送）」が 40.0%で、テレワーク導入企業全体に比べ 10.7%上回っており、テレワーク導入企業全体と同様の傾向を示している。

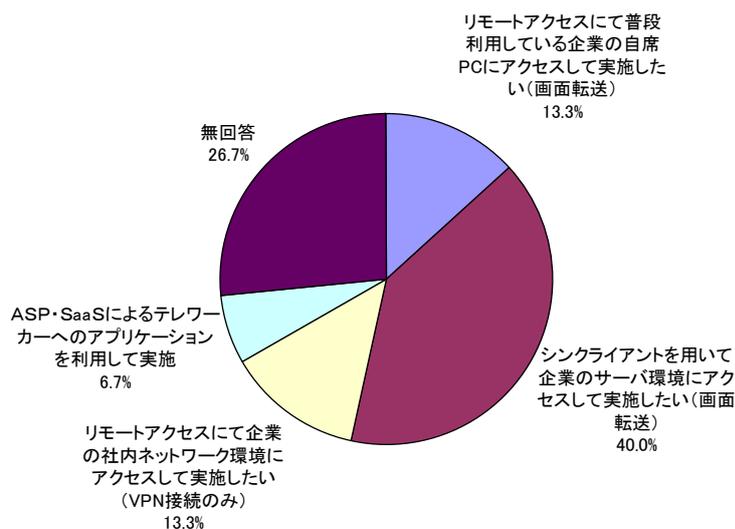


図 2-1-287 将来的にテレワーカーの接続形態としたいもの(テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業 n=15)
(将来的にテレワーカーの接続形態としたいもの(単一回答)、情報セキュリティのデメリットを感じている企業(複数回答)のクロス集計)

xiv) テレワーク中に利用できる企業のアプリケーション

- ・ 将来的にテレワーク中に利用できる企業のアプリケーションは、「利用できるアプリケーションを限定したい」という意見が多い。
- ・ 現状でも「利用できるアプリケーションを限定している」場合が多いことから、本件については既に企業の意向が達成できていると考えられる。

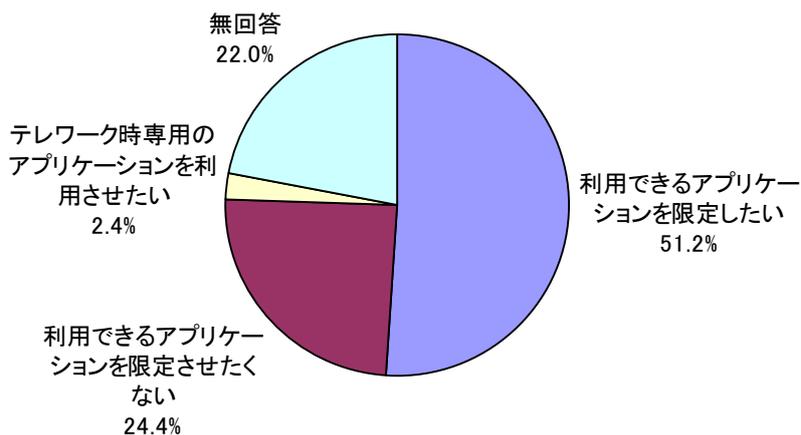


図 2-1-288 将来的にテレワーク中に利用できる企業のアプリケーション(テレワーク導入企業 n=41)(単一回答)

- ・ テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業について、将来的にテレワーク中に利用できる企業のアプリケーションに関する分析を行った。
- ・ 「利用できるアプリケーションを限定したい」が 40.0%となっており、テレワーク導入企業全体に比べ 11.2%下回っていたが、依然として最も多い回答となった。

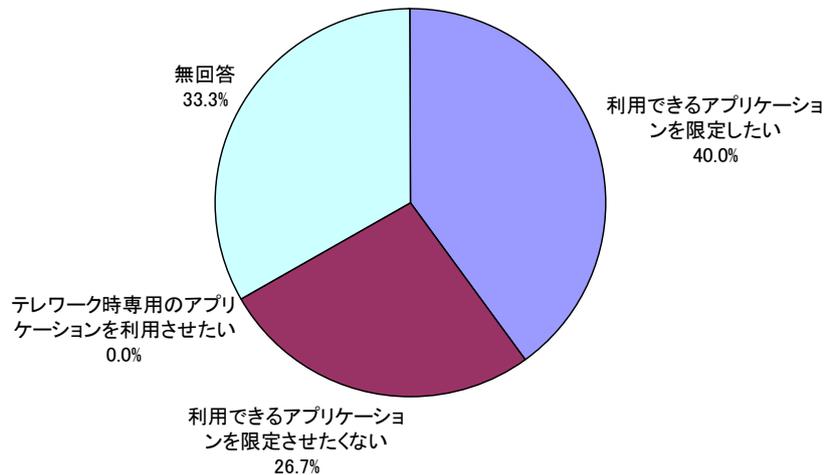


図 2-1-289 将来的にテレワーク中に利用できる企業のアプリケーション（テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業 n=15）
（将来的にテレワーク中に利用できる企業のアプリケーション(単一回答)、情報セキュリティのデメリットを感じている企業(複数回答)のクロス集計)

xv) テレワーク中のファイルやデータのダウンロード

- ・ 将来的なテレワーク中のファイルやデータのダウンロードは、「一部のファイルやデータのダウンロードを許可したい」という意見が最も多い。
- ・ また、「すべてのダウンロードを許可したい」とする企業は現状から大きく減少している。

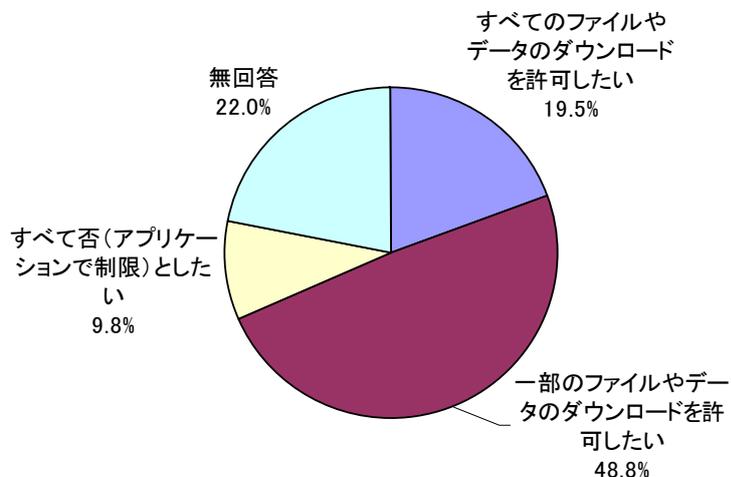


図 2-1-290 将来的なテレワーク中のファイルやデータのダウンロード
（テレワーク導入企業 n=41）（単一回答）

- ・ テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業について、将来的なテレワーク中のファイルやデータのダウンロードに関する分析を行った。
- ・ 「すべてのファイルやデータのダウンロードを許可したい」は13.3%で、テレワーク導入企業全体と比べ6.2%下回った。「一部のファイルやデータのダウンロードを許可したい」という意見がテレワーク導入企業全体と同様に最も多く、46.7%であった。

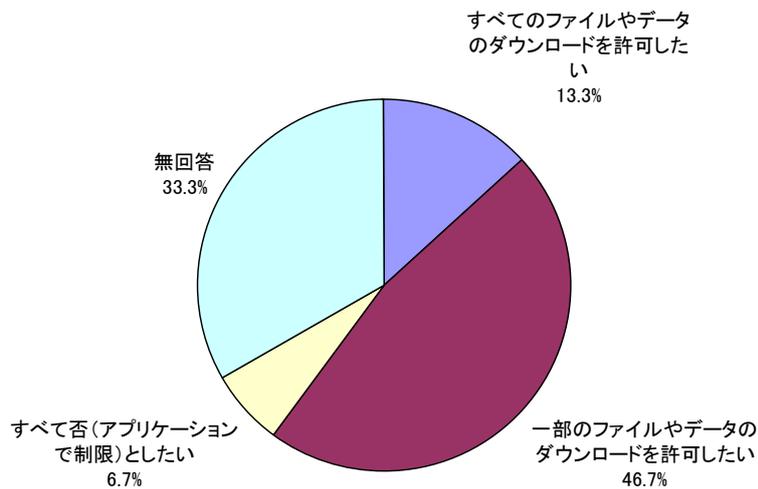


図2-1-291 将来的なテレワーク中のファイルやデータのダウンロード（テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業 n=15(複数回答)）
 (将来的なテレワーク中のファイルやデータのダウンロード(単一回答)、情報セキュリティのデメリットを感じている企業(複数回答)のクロス集計)

xvi) テレワークで利用・実施したいセキュリティ対策

- ・ 将来的にテレワークで利用・実施したいセキュリティ対策は、下記に挙げた対策について、ほぼ均等に分布している。現状では「ユーザ認証」が突出しているが、将来的には包括的に漏れなくセキュリティ対策を実施したい企業の意向が窺える。

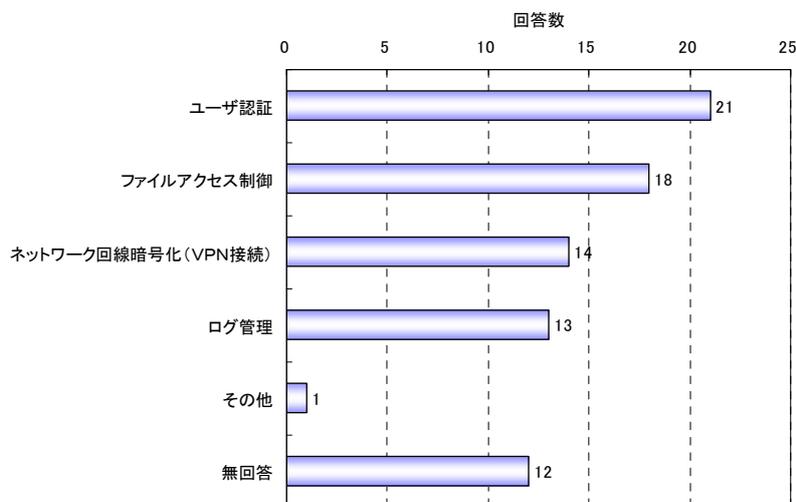


図2-1-292 将来的にテレワークで利用・実施したいセキュリティ対策（テレワーク導入企業 n=41）(複数回答)

- ・ テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業について、将来的にテレワークで利用・実施したいセキュリティ対策に関する分析を行った。
- ・ テレワーク導入企業全体に比べ、将来的なテレワークにおいて、全てのセキュリティ対策を同程度利用・実施したいという傾向が見られた。

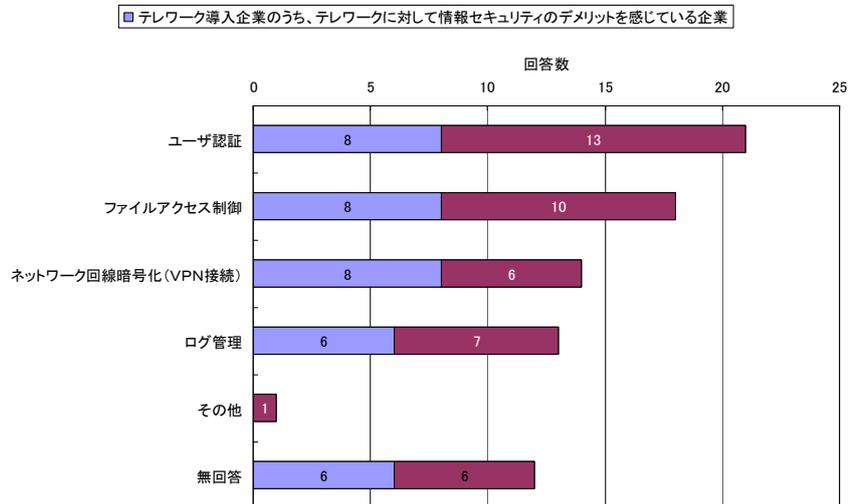


図 2-1-293 将来的にテレワークで利用・実施したいセキュリティ対策
(テレワーク導入企業 n=41)

(将来的にテレワークで利用・実施したいセキュリティ対策(複数回答)、テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業(複数回答)のクロス集計)

- ・ テレワーク中に利用したいアプリケーション
- ・ 将来的にテレワーク中に利用したいアプリケーションは、「電子メール」、「インターネット接続」が多く、これは現状と同等である。
- ・ ただし「遠隔会議 (TV 会議、Web 会議等)」も多く、今後テレワークにおいては同サービスの需要が高まると考えられる。

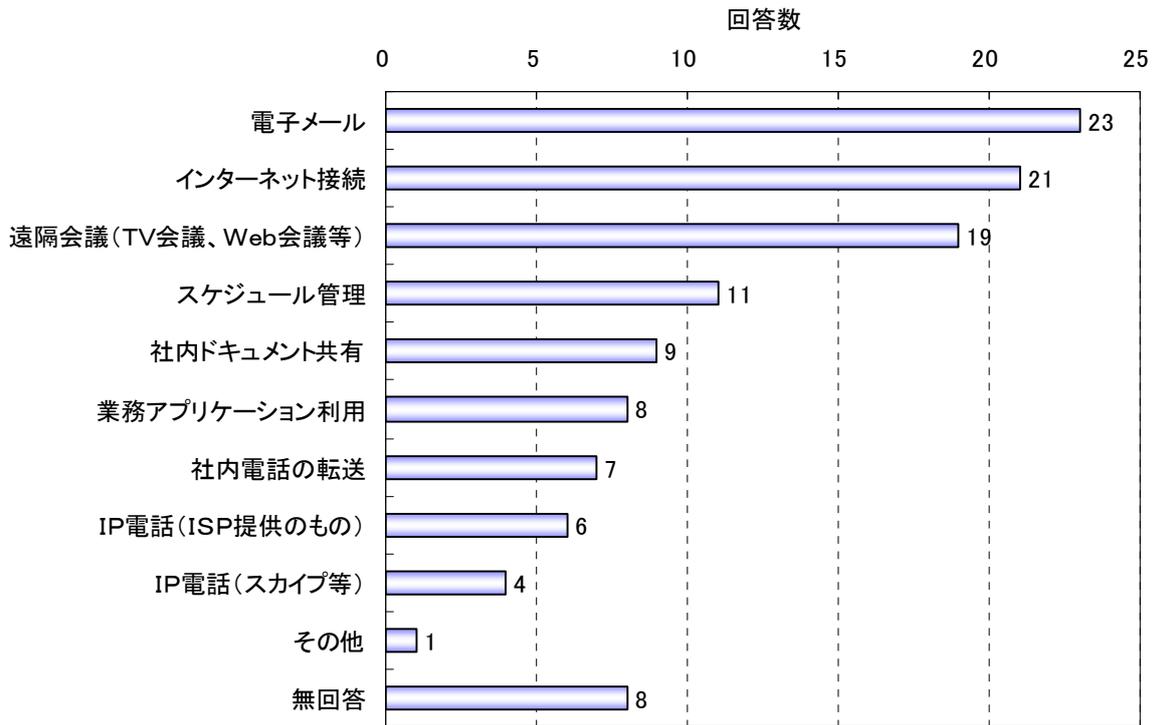


図 2-1-294 将来的にテレワーク中に利用したいアプリケーション
(テレワーク導入企業 n=41) (複数回答)

xvii) テレワーカーの管理として導入したい機能

- 将来的にテレワーカーの管理として導入したい機能は、「勤怠管理」が最も多かった。これは現状と同等である。

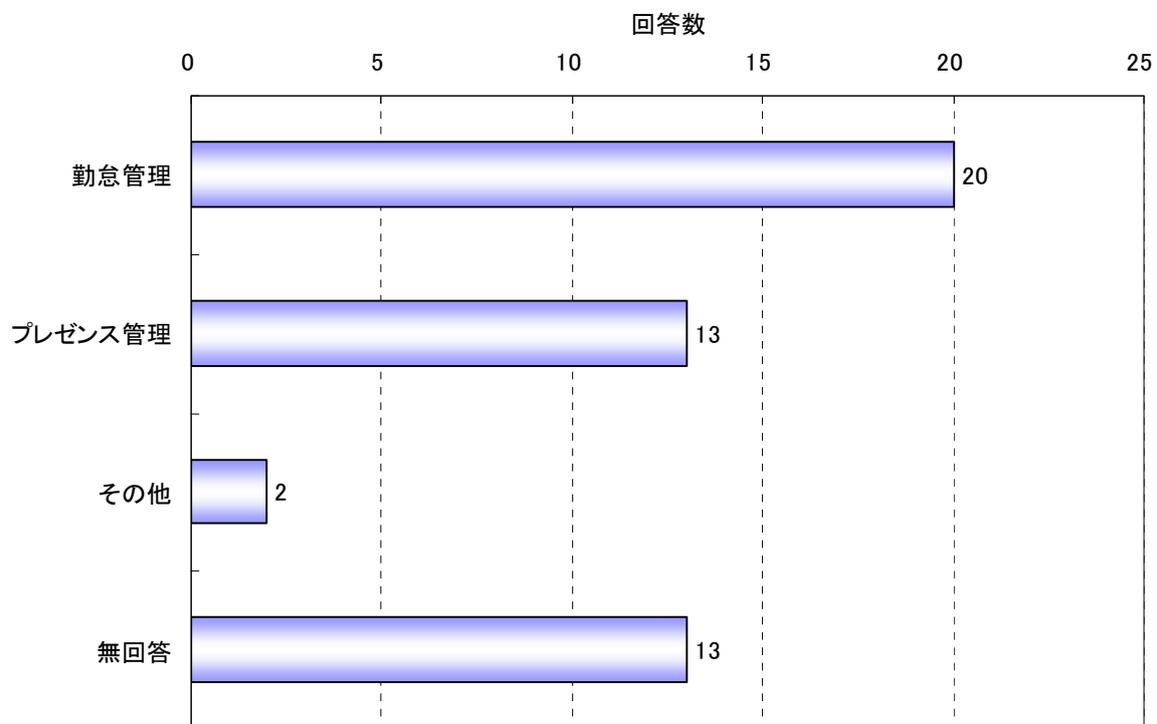


図 2-1-295 将来的にテレワーカーの管理として導入したい機能
(テレワーク導入企業 n=41) (複数回答)

xviii) テレワーカーと企業のコミュニケーションのために導入したい手段

- ・ 将来的にテレワーカーと企業のコミュニケーションのために導入したい手段は、「電子メール」が最も多い。これは現在と同様である。
- ・ また、携帯電話については現状と比較して「携帯電話（個人所有）」が減少している。
- ・ テレワーク導入企業全体と同様、コミュニケーションのために導入したい手段として「電子メール」や「IP電話（ISP提供のもの）」を挙げる傾向にあるが、テレワーク導入企業全体とは異なり、その割合は同程度である。

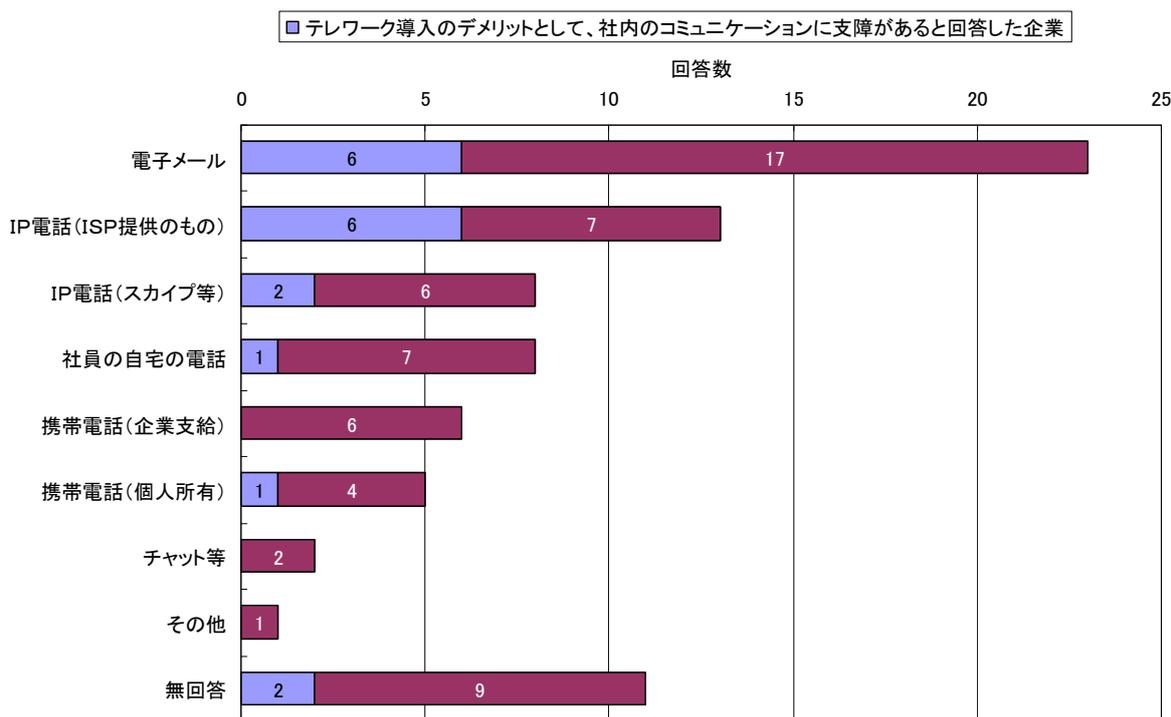


図 2-1-296 将来的にテレワーカーと企業のコミュニケーションのために導入したい手段
(テレワーク導入企業 n=41)

(テレワーカーと企業のコミュニケーションのために導入したい手段(複数回答)、テレワーク導入のデメリットとして、社内のコミュニケーションに支障があると回答した企業(複数回答)のクロス集計)

xix) テレワークで行ってみたい業務の導入分野

- ・ 将来的にテレワークで行ってみたい業務の導入分野は、「情報処理」が最も多い。
- ・ また、「技工・製造管理」は現状と同じく最も少ない。

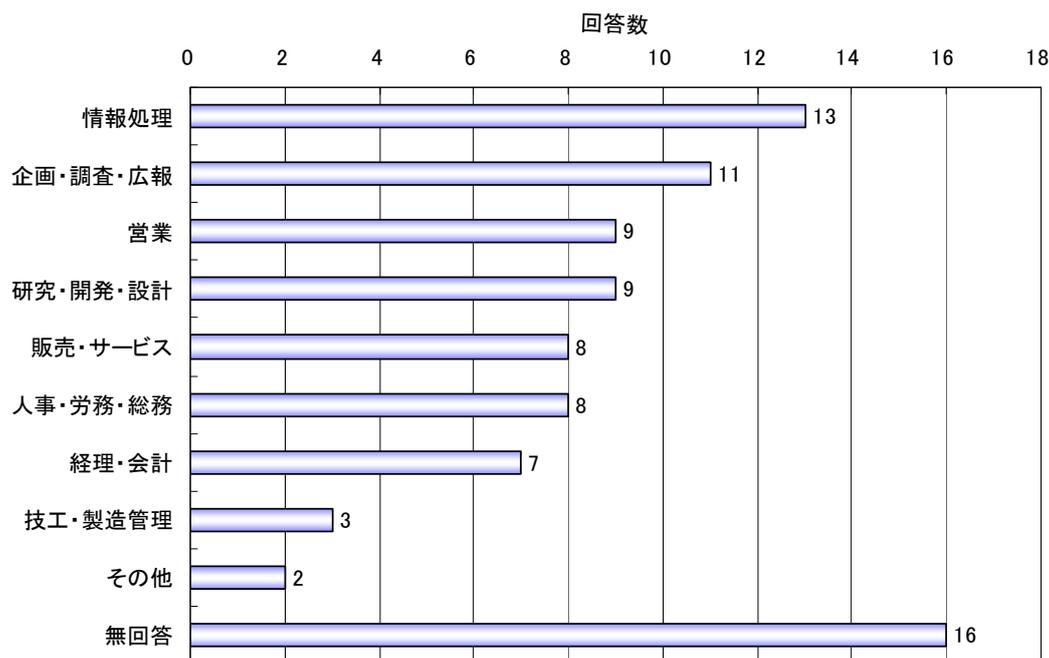


図2-1-297 将来的にテレワークで行ってみたい業務の導入分野
(テレワーク導入企業 n=41) (複数回答)

② 結論

- ・ テレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業の多くは、現在では企業貸与のPCや回線の利用、もしくは普段企業で使用しているPCの持ち帰り利用によってテレワークを実施しており、テレワーク時のアプリケーションの利用やファイルやデータのダウンロードについても制限を加えていることから、情報漏えいを懸念していると考えられる。一方、将来的には、PCや回線等については現在同様に企業貸与のものを利用し、アプリケーションも制限を加えたいと考えており、情報セキュリティ対策をインフラ面からカバーする意向があるが、テレワーク中のファイルやデータのダウンロードに関しては、ファイルやデータのダウンロードの制限によってテレワークによる業務に支障をきたす可能性があるため、すべてのファイルやデータのダウンロードを許可する傾向が高くなっていると考えられる。
- ・ テレワーク中のコミュニケーションについては、現在では電子メールやインターネット接続が最も多く、IP電話（ISP提供のものやスカイプ等）や遠隔会議（TV会議、Web会議等）といったテレワーク用のアプリケーションはまだ普及していない。一方、将来的に利用したいテレワーク中のコミュニケーションの中には、遠隔会議（TV会議、Web会議等）の回答が多く、このことから将来的には遠隔会議（TV会議、Web会議等）の利用意向が増加すると考えられる。
- ・ テレワーク中のツールについては、現在では勤務を正確に管理可能かどうかが課題となっているため、テレワーカーに対して勤怠管理の機能の使用が最も多く、将来的に利用したいツールについても同様である。

IV) 考察

表 2-1-27 テレワーク導入企業のテレワークの導入の動向に関する考察

各検証項目	結 論	考 察
I) テレワーク導入のきっかけ、目的、理由	<ul style="list-style-type: none"> ・テレワークを導入したきっかけとしては、経営者や部門管理者等からのトップダウン的な導入が多いが、従業員（労働組合を除く）からの提案のようにボトムアップ的に導入される場合もある。 ・テレワーク導入の目的・理由は従業員の移動時間の短縮・効率化や定型的業務の効率性（生産性）の向上といった、企業の業績に直結する事項が多いため、テレワークの効果としてそれらをアピールすることで、テレワーク導入につなげることが可能となる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・実際テレワークを導入した企業では、従業員の移動時間の短縮・効率化や定型的業務の効率性（生産性）の向上といった事項に効果を感じており、企業にとってメリットの高い項目に上がっていることから、その影響による、今後のテレワーク導入企業の増加が期待される。
II) テレワーク導入のメリット、デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・生産性の向上やオフィスコストの削減、優秀な人材の確保や育児を行う従業員への対応、非常時の事業継続や人件費の削減については、テレワークの導入の目的が叶う形で効果が得られたと考えられる。また、生産性の向上と従業員の移動時間の短縮・効率化といったような比較的類似している項目についても、直接の目的でないにも関わらず、メリットを感じる割合が高くなっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・企業はテレワーク導入に対し、情報漏えいを防ぐために PC や回線等のインフラ面の整備を強化したいと考えている。一方、ファイルやデータのダウンロードに関しては、テレワークによって通常の業務に支障が出ないように、制限を加えたくないという意向がある。
III) テレワーク導入のための ICT 整備状況	<ul style="list-style-type: none"> ・テレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業の多くは、現在では企業貸与の PC や回線の利用、もしくは普段企業で使用している PC の持ち帰り利用によってテレワークを実施しており、テレワーク時のアプリケーションの利用やファイルやデータのダウンロードについても制限を加えていることから、情報漏えいを懸念していると考えられる。一方、将来的には、PC や回線等については現在同様に企業貸与のものを利用し、アプリケーションも制限を加えたいと考えており、情報セキュリティ対策をインフラ面からカバーする意向があるが、テレワーク中のファイルやデータのダウンロードに関しては、ファイルやデータのダウンロードの制限によってテレワークによる業務に支障をきたす可能性があるため、すべてのファイルやデータのダウンロードを許可する傾向が高くなっていると考えられる。 ・テレワーク中のコミュニケーションについては、現在では電子メールやインターネット接続が最も多く、IP 電話（ISP 提供のものやスカイプ等）や遠隔会議（TV 会議、Web 会議等）といったテレワーク用のアプリケーションはまだ普及していない。一方、将来的に利用したいテレワーク中のコミュニケーションにおいては、遠隔会議（TV 会議、Web 会議等）の回答が多く、このことから将来的には遠隔会議（TV 会議、Web 会議等）の利用意向が増加すると考えられる。 ・テレワーク中のツールについては、現在では勤務を正確に管理可能かどうか課題となっているため、テレワーカーに対して勤怠管理の機能の使用が最も多く、将来的に利用したいツールについても同様である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・企業はテレワーク導入に対し、情報漏えいを防ぐために PC や回線等のインフラ面の整備を強化したいと考えている。一方、ファイルやデータのダウンロードに関しては、テレワークによって通常の業務に支障が出ないように、制限を加えたくないという意向がある。

d) テレワーク未導入の動向

テレワークを導入していない企業に対して、導入検討の有無、導入しない理由等について調査した。

1) テレワーク導入の検討の有無

① テレワーク導入の検討の有無についてのアンケート結果

i) テレワーク導入の検討の有無

- ・ テレワーク未導入企業は、導入について「検討していない」場合が大多数であった。

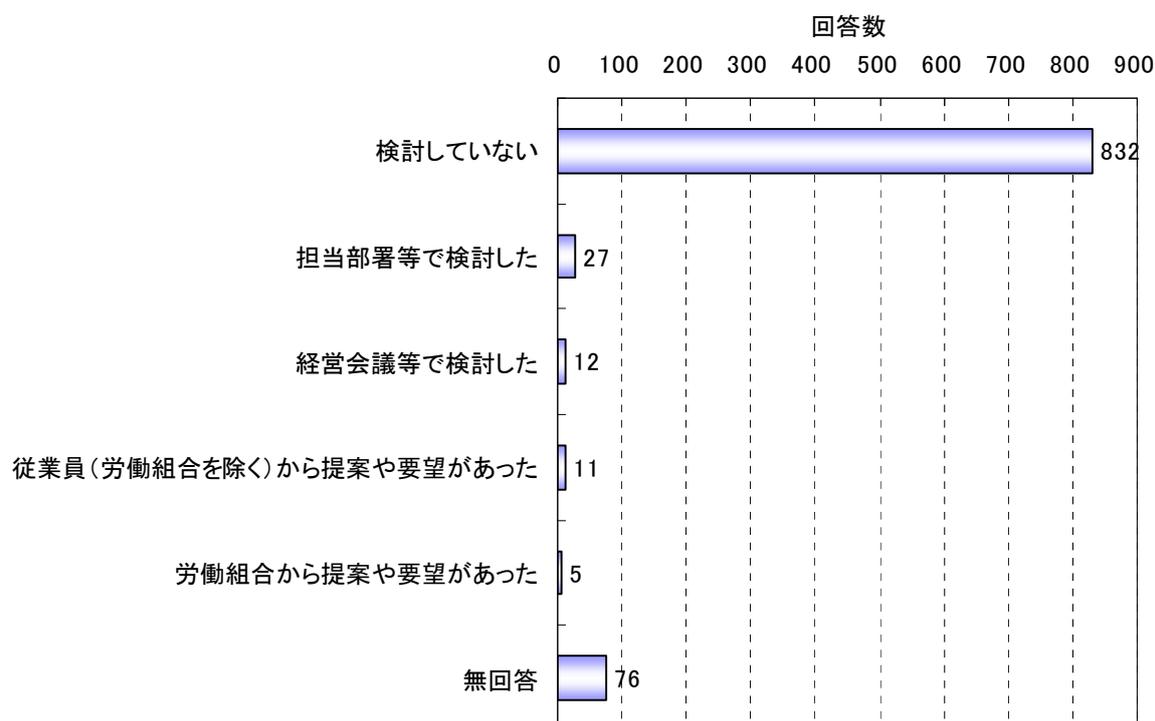


図 2-1-298 テレワーク導入の検討の有無 (テレワーク未導入企業 n=950) (複数回答)

② 結論

- ・ テレワークの導入については、「検討していない」が大多数であり、テレワーク未導入企業がテレワークを導入するようになるためには、テレワーク未導入企業が持つテレワークに対するマイナスイメージの払拭や、テレワークを行うことによるメリットを強調する必要がある。

II) テレワークを導入しない理由

① テレワークを導入しない理由についてのアンケート結果

i) テレワークを導入しない理由

- ・ テレワークを導入しない理由として、「テレワークに適した仕事がないから」が多数挙げられている。

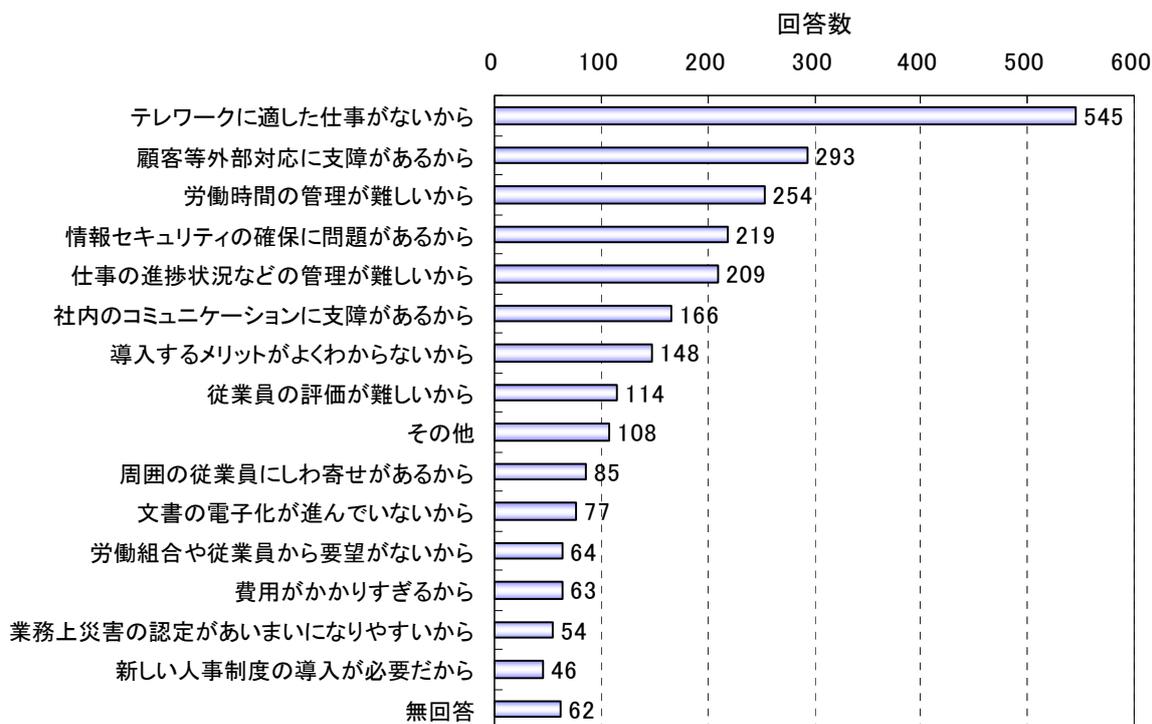


図 2-1-299 テレワークを導入しない理由（テレワーク未導入企業 n=950）（複数回答）

② 結論

- ・ テレワークを導入しない理由として「テレワークに適した仕事がないから」が多数挙げられているが、製造業や鉱業等、直接の作業が必要となる職業に対してはテレワークの適用に限界があるが、それを除けばテレワークでカバーできる仕事は幅広く存在するという点を、テレワーク未導入企業に対して打ち出していく必要がある。

Ⅲ) テレワーク導入のための ICT 整備状況

① テレワーク導入のための ICT 整備状況についてのアンケート結果

i) テレワーカーに利用させたい PC 等

- ・ テレワーク未導入企業のうち、将来的にテレワーカーに利用させたい PC 等は、「企業貸与 PC (テレワーク専用端末) で実施したい」が最も多い。これは既にテレワークを実施している企業と同じ意向である。
- ・ テレワーク導入企業と比較すると、「普段企業で使用している PC (持ち帰り等) で実施したい」が 8.1%でテレワーク導入企業と比べて 4.1%、「自宅等の個人所有 PC で実施したい」が 15.5%でテレワーク導入企業と比べて 4.0%下回ったが、わずかな変化にとどまった。

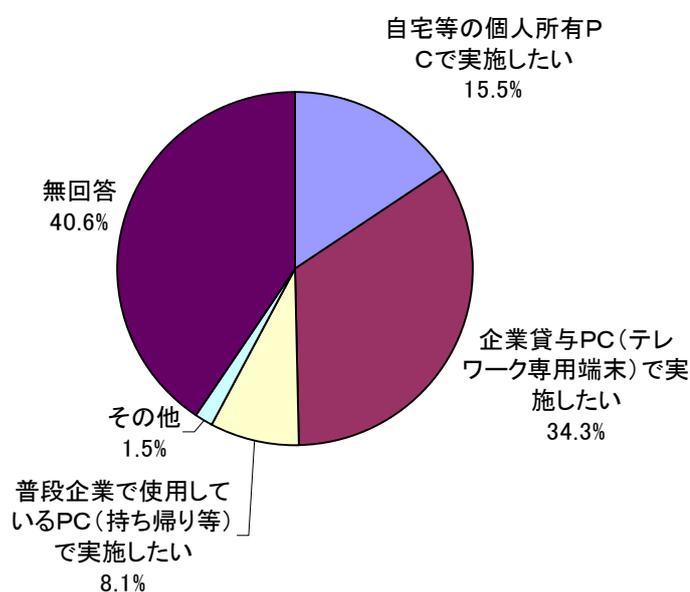


図 2-1-300 将来的にテレワーカーに利用させたい PC 等 (テレワーク未導入企業 n=950)
(単一回答)

- ・ テレワーク未導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業について、将来的にテレワーカーに利用させたいPC等の分析を行った。
- ・ 「企業貸与PC（テレワーク専用端末）で実施したい」が53.9%と約半数を占めて最も多く、テレワーク未導入企業全体における34.3%に比べて19.6%と大幅に上回っており、企業貸与PCによるテレワークを行う意向が強いと考えられる。

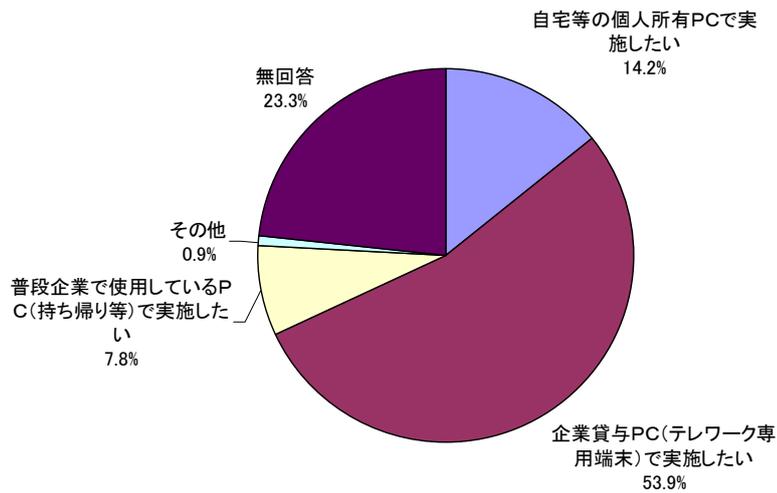


図2-1-301 将来的にテレワーカーに利用させたいPC等（テレワーク未導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業 n=219）
 （将来的にテレワーカーに利用させたいPC等(単一回答)、情報セキュリティのデメリットを感じている企業(複数回答)のクロス集計）

ii) テレワーカーに利用させたい回線

- ・ 将来的にテレワーカーに利用させたい回線は、「企業貸与回線で実施したい」と「自宅等の個人契約による回線で実施したい」とで同程度となっている。
- ・ テレワーク導入企業と比較すると、「自宅等の個人契約による回線で実施したい」が27.8%でテレワーク導入企業に比べて8.8%、「企業貸与回線で実施したい」が29.1%でテレワーク導入企業に比べて2.6%下回る結果となった。個人所有と企業貸与で同程度の利用を望んでいると考えられる。

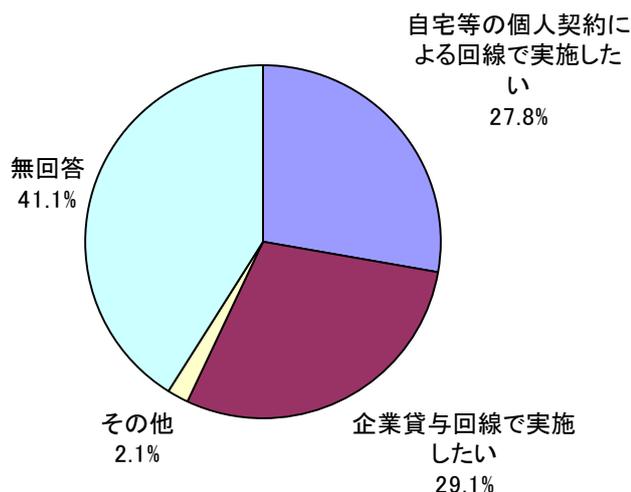


図2-1-302 将来的にテレワーカーに利用させたい回線（テレワーク未導入企業 n=950）
（単一回答）

- ・ テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業について、将来的にテレワーカーに利用させたい回線の分析を行った。
- ・ 「企業貸与回線で実施したい」が40.2%で半数近くを占めており最も多く、テレワーク未導入企業全体に比べて11.1%と大幅に上回った。

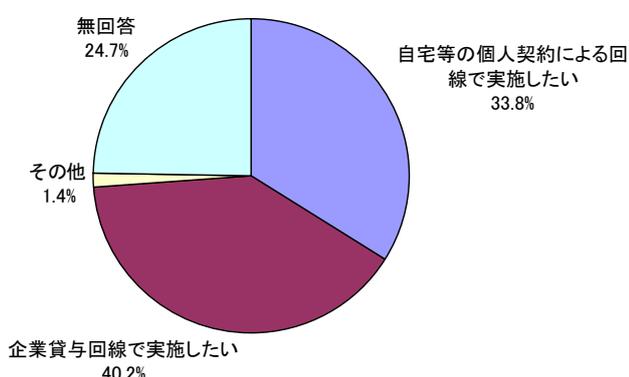


図2-1-303 将来的にテレワーカーに利用させたい回線（テレワーク未導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業 n=219(複数回答)）
（将来的にテレワーカーに利用させたい回線：単一回答、情報セキュリティのデメリットを感じている企業：複数回答のクロス集計）

iii) テレワーカーの接続形態

- ・ 将来的なテレワーカーの接続形態は、「リモートアクセスにて普段利用している企業の自席PCにアクセスして実施したい（画面転送）」という意見が最も多かった。
- ・ テレワーク導入企業と比較すると、「シンクライアントを用いた企業のサーバ環境にアクセスして実施したい（画面転送）」が10.9%で、テレワーク導入企業の29.3%に比べて約18.4%と大幅に下回った。

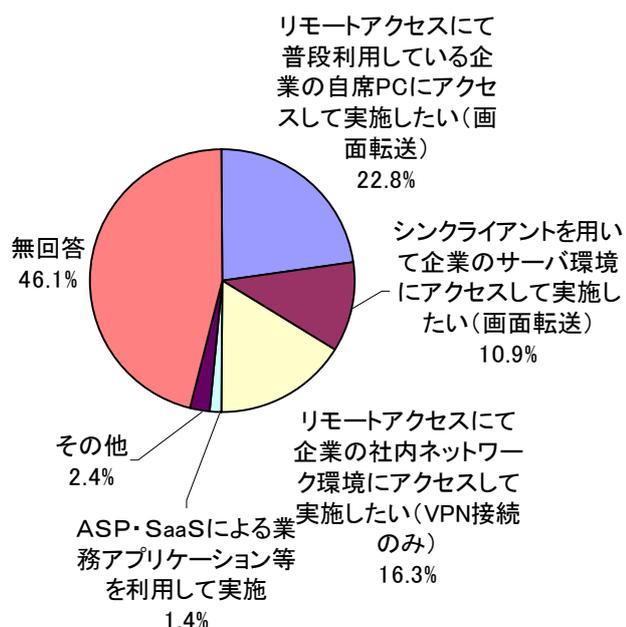


図2-1-304 将来的なテレワーカーの接続形態（テレワーク未導入企業 n=950）（単一回答）

- ・ テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業について、将来的なテレワーカーの接続形態に関する分析を行った。
- ・ 「リモートアクセスにて企業の社内ネットワーク環境にアクセスして実施したい（VPN接続のみ）」が26.5%で最も多く、テレワーク未導入企業全体に比べて10.2%上回った。また、「リモートアクセスにて普段利用している企業の自席PCにアクセスして実施したい（画面転送）」も25.1%となっており、ほぼ同程度の割合が多かった。

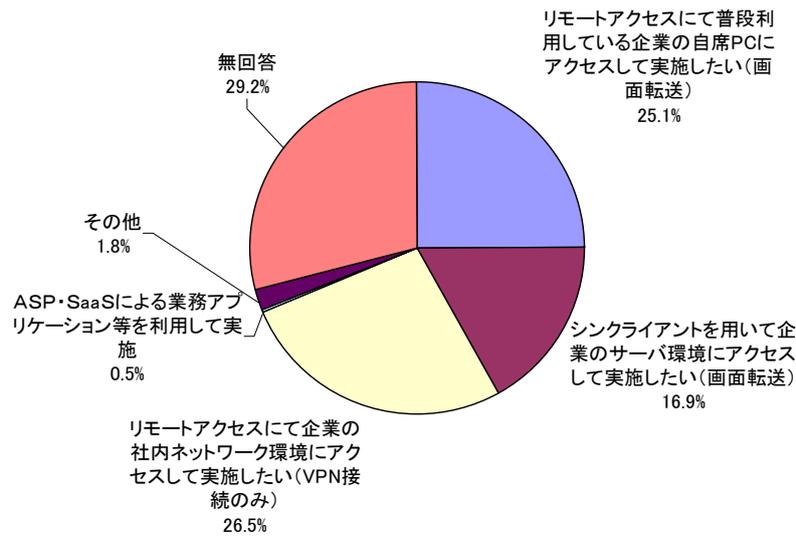


図 2-1-305 将来的なテレワーカーの接続形態（テレワーク未導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業 n=219(複数回答)）

（将来的なテレワーカーの接続形態：単一回答、情報セキュリティのデメリットを感じている企業：複数回答のクロス集計）

iv) テレワーク中に利用できる企業のアプリケーション

- ・ 将来、テレワーク中に利用できる企業のアプリケーションは、「利用できるアプリケーションを限定したい」とする意見が最も多く、テレワークを導入している企業と同様であった。
- ・ テレワーク導入企業と比較すると、「利用できるアプリケーションを限定させたくない」が8.9%で、テレワーク導入企業の24.4%に比べて15.5%と大幅に下回った。

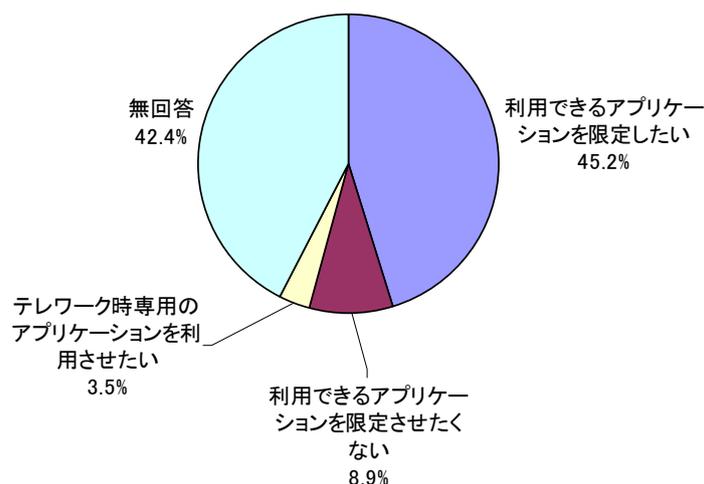


図2-1-306 将来、テレワーク中に利用できる企業のアプリケーション（テレワーク未導入企業 n=950）（単一回答）

- ・ テレワーク導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業について、将来、テレワーク中に利用できる企業のアプリケーションに関する分析を行った。
- ・ 「利用できるアプリケーションを限定したい」が58.9%と最も多く、半数以上を占めており、テレワーク未導入企業全体に比べて13.7%上回った。

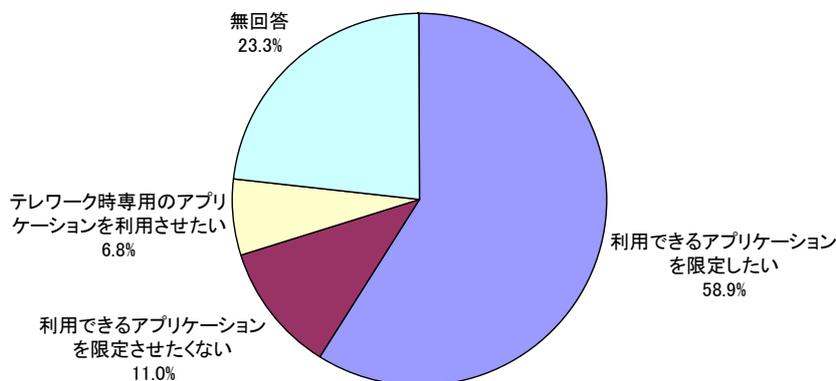


図2-1-307 将来、テレワーク中に利用できる企業のアプリケーション（テレワーク未導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業 n=219）（将来、テレワーク中に利用できる企業のアプリケーション（単一回答）、情報セキュリティのデメリットを感じている企業（複数回答）のクロス集計）

v) テレワーク中のファイルやデータのダウンロード

- ・ 将来的なテレワーク中のファイルやデータのダウンロードは、「一部のファイルやデータのダウンロードを許可したい」という意見が最も多く、テレワークを導入している企業と同様である。
- ・ テレワーク導入企業と比べ、「すべてのファイルやデータのダウンロードを許可したい」が 5.8%でありテレワーク導入企業に比べて 13.7%、「一部のファイルやデータのダウンロードを許可したい」が 35.9%でありテレワーク導入企業に比べて 12.9%、それぞれ下回る結果となった。また、「すべて否（アプリケーションで制限）したい」が 16.5%で、テレワーク導入企業に比べて 6.7%上回った。

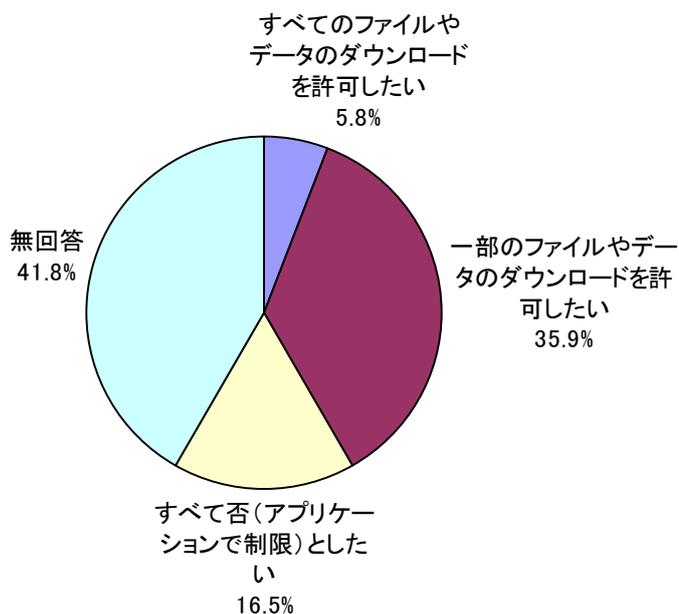


図 2-1-308 将来的なテレワーク中のファイルやデータのダウンロード（テレワーク未導入企業 n=950）（単一回答）

- ・ テレワーク未導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業について、将来的なテレワーク中のファイルやデータのダウンロードに関する分析を行った。
- ・ 「すべてのファイルやデータのダウンロードを許可したい」が58.9%で、テレワーク未導入企業全体に比べて53.1%と圧倒的に上回った。一方、「一部のファイルやデータのダウンロードを許可したい」が11.0%となっており、テレワーク未導入企業全体と比べて24.9%と大幅に低く、「すべて否（アプリケーションで制限）としたい」が6.8%であり、テレワーク未導入企業全体と比べて9.7%下回った。

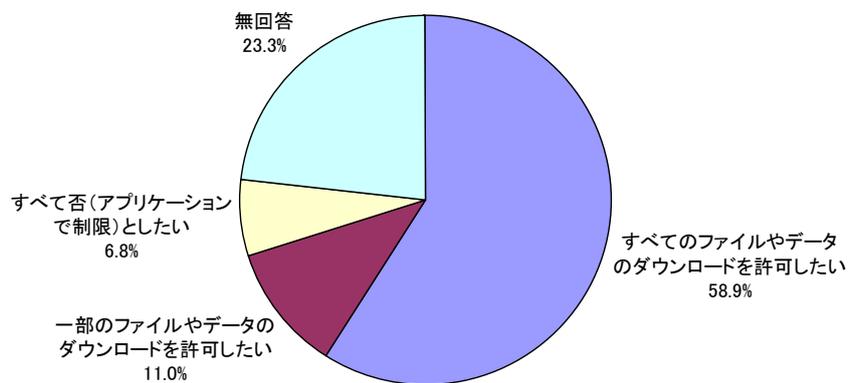


図 2-1-309 将来的なテレワーク中のファイルやデータのダウンロード（テレワーク未導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業 n=219）
（将来的なテレワーク中のファイルやデータのダウンロード（単一回答）、情報セキュリティのデメリットを感じている企業（複数回答）のクロス集計）

vi) テレワークで利用・実施したいセキュリティ対策

- ・ 将来的にテレワークで利用・実施したいセキュリティ対策は、「ユーザ認証」が最も多く、テレワークを導入している企業と同様である。
- ・ テレワーク導入企業と比較すると、将来的にテレワークで利用・実施したいセキュリティ対策についてはほぼ同様の傾向を示している。

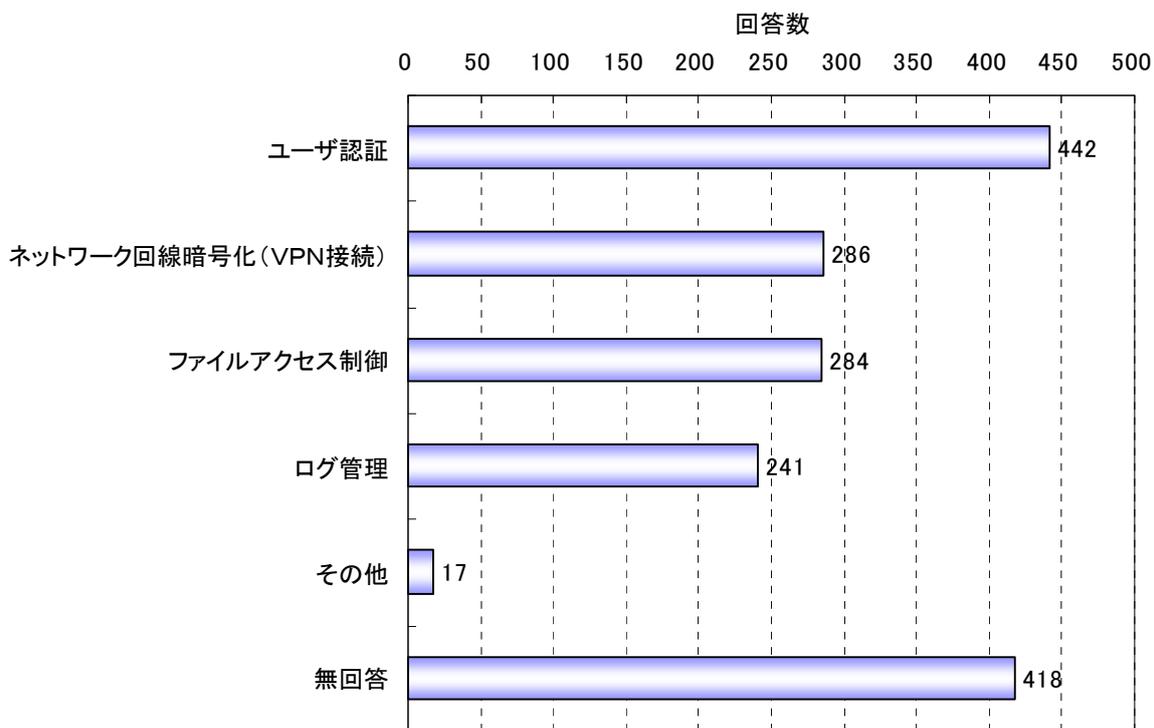


図 2-1-310 将来的にテレワークで利用・実施したいセキュリティ対策（テレワーク未導入企業 n=950）（複数回答）

vii) テレワーク中に利用したいアプリケーション

- ・ 将来的にテレワーク中に利用したいアプリケーションは、「電子メール」と「インターネット接続」が多いが、一方でテレワークを導入している企業では意見の多かった「遠隔会議」は小数に留まる。
- ・ テレワーク導入企業と比較すると、「遠隔会議 (TV 会議、Web 会議等)」の割合が少なく、代わりに「業務アプリケーション利用」の割合が多い。

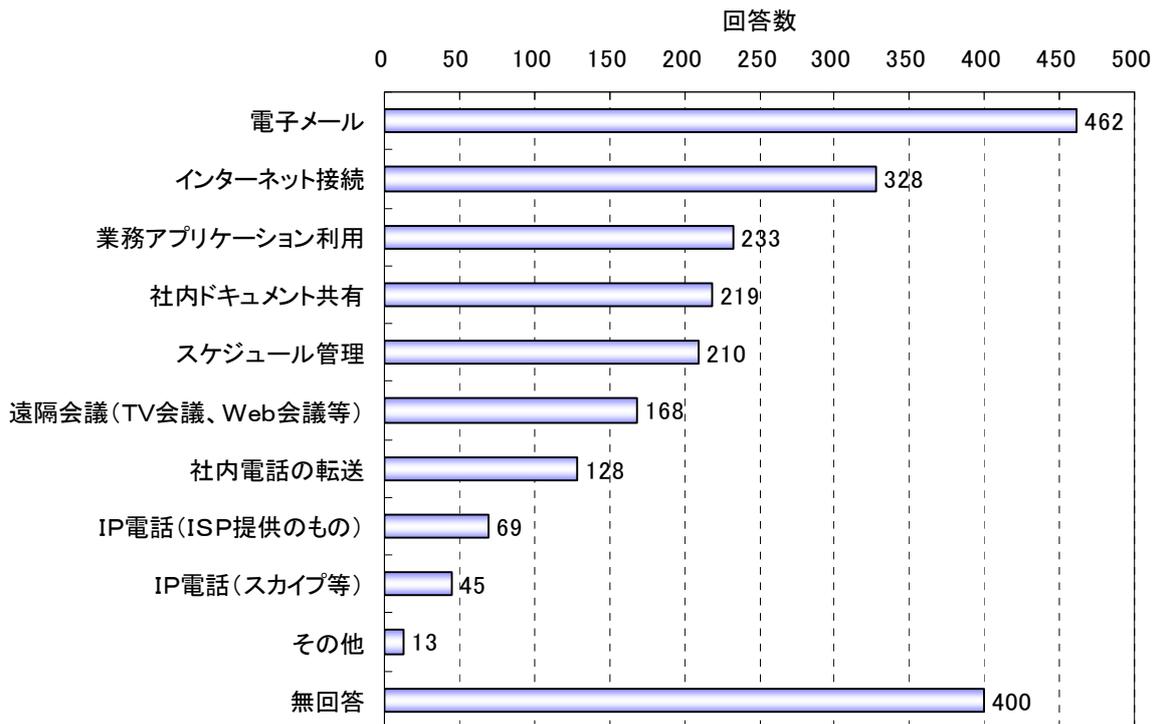


図 2-1-3 1 1 将来的にテレワーク中に利用したいアプリケーション (テレワーク未導入企業 n=950) (複数回答)

- ・ テレワーク未導入企業における、業種別で見た、将来のテレワーク中に利用したいアプリケーションについて、分析の結果を以下に示す。
- ・ 「電子メール」については建設業と電気・ガス・熱供給・水道業が最も多くそれぞれ23%、23.1%と高く、建設業は「インターネット接続」についても18.0%と高い割合を示した。
- ・ 情報通信業や卸売業では「遠隔会議（TV会議、Web会議等）」の割合が高く、それぞれ10.3%、10.0%と高く、また、卸売業は「社内電話の転送」についても10.0%で高い割合となっている。
- ・ 「スケジュール管理」では運輸業と教育、学習支援業の割合が高く、それぞれ10.6%、10.9%であった。
- ・ 金融・保険業と教育、学習支援業では「社内ドキュメント共有」の割合が高く、金融・保険業では12.4%、教育、学習支援業では13.1%であった。このうち金融・保険業では「業務アプリケーション利用」の割合も高く、13.2%であった。

表2-1-28 業種別で見た、将来のテレワーク中に利用したいアプリケーション
(テレワーク未導入企業 n=950)

		テレワーカーと企業のコミュニケーションのために導入したい手段												合計
		電子メール	インターネット接続	IP電話 (ISP提供のもの)	IP電話 (スカイプ等)	社内電話の転送	遠隔会議 (TV会議、Web会議等)	スケジュール管理	業務アプリケーション利用	社内ドキュメント共有	その他	無回答		
業種	農業・林業・漁業	20.0%	12.9%	4.3%	0.0%	4.3%	1.4%	7.1%	7.1%	4.3%	0.0%	38.6%	100.0%	
	鉱業	17.1%	10.0%	2.9%	0.0%	5.7%	2.9%	4.3%	4.3%	4.3%	2.9%	45.7%	100.0%	
	建設業	23.0%	18.0%	4.3%	1.9%	4.3%	5.0%	8.7%	11.2%	9.3%	0.6%	13.7%	100.0%	
	製造業	22.0%	14.1%	3.1%	0.9%	4.4%	6.6%	8.8%	8.8%	9.3%	1.3%	20.7%	100.0%	
	電気・ガス・熱供給・水道業	23.1%	15.9%	1.6%	1.2%	5.2%	6.8%	10.0%	12.7%	10.0%	0.8%	12.7%	100.0%	
	情報通信業	15.5%	14.4%	5.2%	3.1%	4.1%	10.3%	10.3%	9.3%	10.3%	0.0%	17.5%	100.0%	
	運輸業	22.0%	13.8%	2.4%	3.3%	3.3%	9.8%	10.6%	9.8%	10.6%	0.0%	14.6%	100.0%	
	卸売業	16.0%	15.0%	2.0%	3.0%	10.0%	10.0%	8.0%	9.0%	7.0%	2.0%	18.0%	100.0%	
	小売業	21.4%	14.3%	3.6%	1.8%	3.6%	4.5%	9.8%	11.6%	7.1%	0.0%	22.3%	100.0%	
	金融・保険業	19.8%	11.6%	3.3%	0.0%	6.6%	8.3%	9.9%	13.2%	12.4%	0.0%	14.9%	100.0%	
	不動産業	21.1%	16.2%	3.5%	2.1%	9.2%	6.3%	5.6%	12.0%	9.9%	0.0%	14.1%	100.0%	
	飲食店、宿泊業	20.0%	13.0%	3.5%	3.5%	7.8%	8.7%	8.7%	8.7%	7.8%	0.0%	18.3%	100.0%	
	医療・福祉	17.4%	14.1%	2.7%	1.3%	4.0%	6.7%	7.4%	9.4%	9.4%	1.3%	26.2%	100.0%	
	教育、学習支援業	18.0%	12.6%	1.6%	2.7%	5.5%	7.1%	10.9%	10.9%	13.1%	0.0%	17.5%	100.0%	
	その他サービス業	18.2%	13.9%	2.8%	2.5%	5.6%	8.6%	10.2%	9.3%	9.6%	0.3%	19.1%	100.0%	
	無回答	18.2%	10.4%	3.9%	3.9%	6.5%	10.4%	9.1%	6.5%	9.1%	0.0%	22.1%	100.0%	
	合計	20.0%	14.3%	2.9%	1.9%	5.5%	7.1%	9.0%	10.2%	9.4%	0.6%	19.2%	100.0%	

* 各業種を100%として計算

- ・ テレワーク未導入企業における、従業員数別での、将来のテレワーク中に利用したいアプリケーションについて、分析の結果を以下に示す。
- ・ 従業員数が1人～29人の企業では、テレワーカーと企業のコミュニケーションのために導入したい手段として、「電子メール」が27.8%、「インターネット接続」が20.6%と、それぞれ最も割合が多かった。
- ・ 従業員数が30人～99人の企業でも、「電子メール」が26.2%と高い割合を示した。
- ・ 従業員数が非常に多い、3000人以上の企業では、「遠隔会議（TV会議、Web会議等）」の割合が13.3%と最も高かった。

表2-1-29 従業員別での、将来のテレワーク中に利用したいアプリケーション
(テレワーク未導入企業 n=950)

		テレワーカーと企業のコミュニケーションのために導入したい手段										合計
		電子メール	インターネット接続	IP電話 (ISP提供のもの)	IP電話 (スカイプ等)	社内電話の転送	遠隔会議 (TV会議、Web会議等)	スケジュール管理	業務アプリケーション利用	社内ドキュメント共有	その他	
従業員数	1人～29人	27.8%	20.6%	3.5%	1.8%	8.9%	6.7%	9.3%	10.5%	9.5%	1.4%	100.0%
	30人～99人	26.2%	16.9%	3.6%	2.4%	6.9%	8.1%	11.3%	14.1%	10.1%	0.4%	100.0%
	100人～299人	20.2%	16.7%	2.4%	2.4%	2.4%	10.7%	15.5%	17.9%	11.9%	0.0%	100.0%
	300人～499人	22.6%	18.6%	4.9%	2.2%	2.7%	9.3%	11.9%	13.3%	14.2%	0.4%	100.0%
	500人～999人	21.9%	15.2%	3.0%	4.6%	6.3%	10.5%	11.4%	14.8%	11.8%	0.4%	100.0%
	1000人～2999人	22.7%	13.9%	4.0%	1.6%	6.4%	10.0%	12.7%	13.5%	14.7%	0.4%	100.0%
	3000人～	22.5%	14.2%	4.2%	1.7%	8.3%	13.3%	12.5%	8.3%	15.0%	0.0%	100.0%
	無回答	20.4%	13.0%	3.7%	5.6%	7.4%	14.8%	13.0%	9.3%	13.0%	0.0%	100.0%
合計	24.8%	17.6%	3.7%	2.3%	6.8%	8.8%	11.1%	12.5%	11.6%	0.7%	100.0%	

* 各従業員数を100%として計算

viii) テレワーカーの管理として導入したい機能

- ・ 将来的なテレワーカーの管理として導入したい機能は、「勤怠管理」が多く、テレワークを導入している企業と同様である。

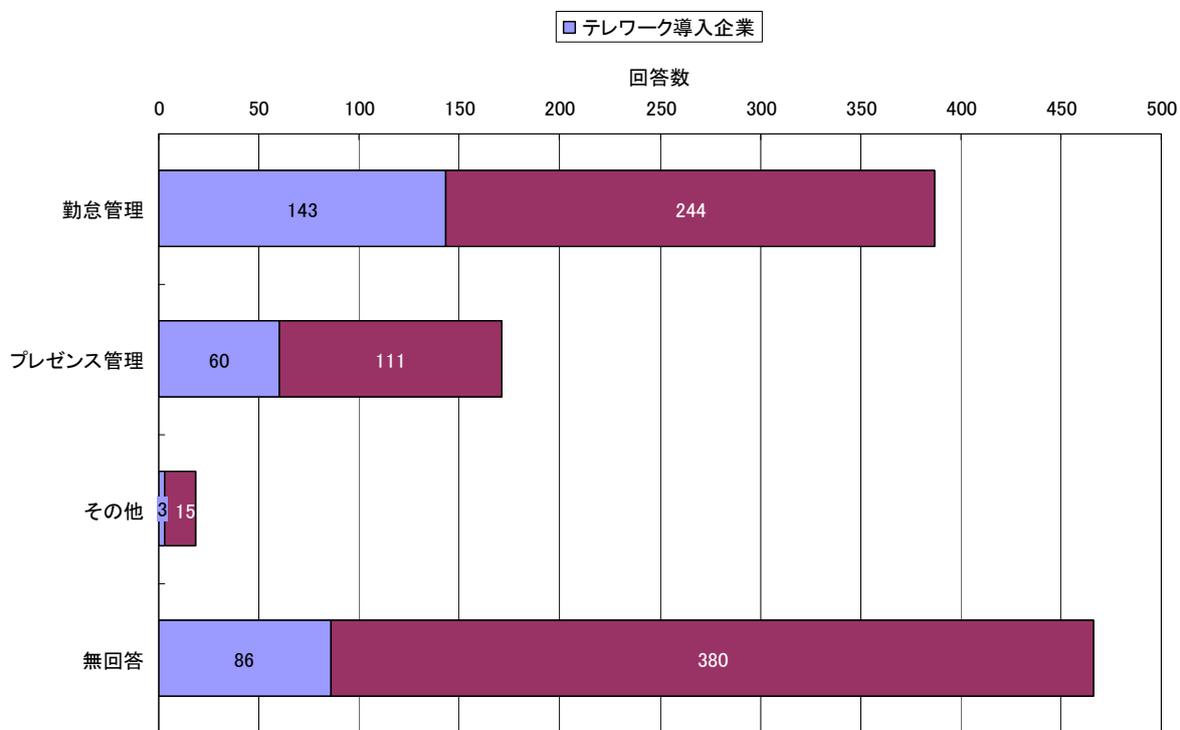


図 2-1-3 1 2 将来的なテレワーカーの管理として導入したい機能（テレワーク未導入企業 n=950）

（テレワーカーの管理として導入したい機能（複数回答）、テレワークを導入しない理由として、労働時間の管理が難しいからと回答した企業（複数回答）のクロス集計）

ix) テレワーカーと企業のコミュニケーションのために導入したい手段

- ・ 将来的に、テレワーカーと企業のコミュニケーションのために導入したい手段は、「電子メール」が最も多く、次いで「携帯電話（企業支給）」であり、テレワークを導入している企業と同様である。

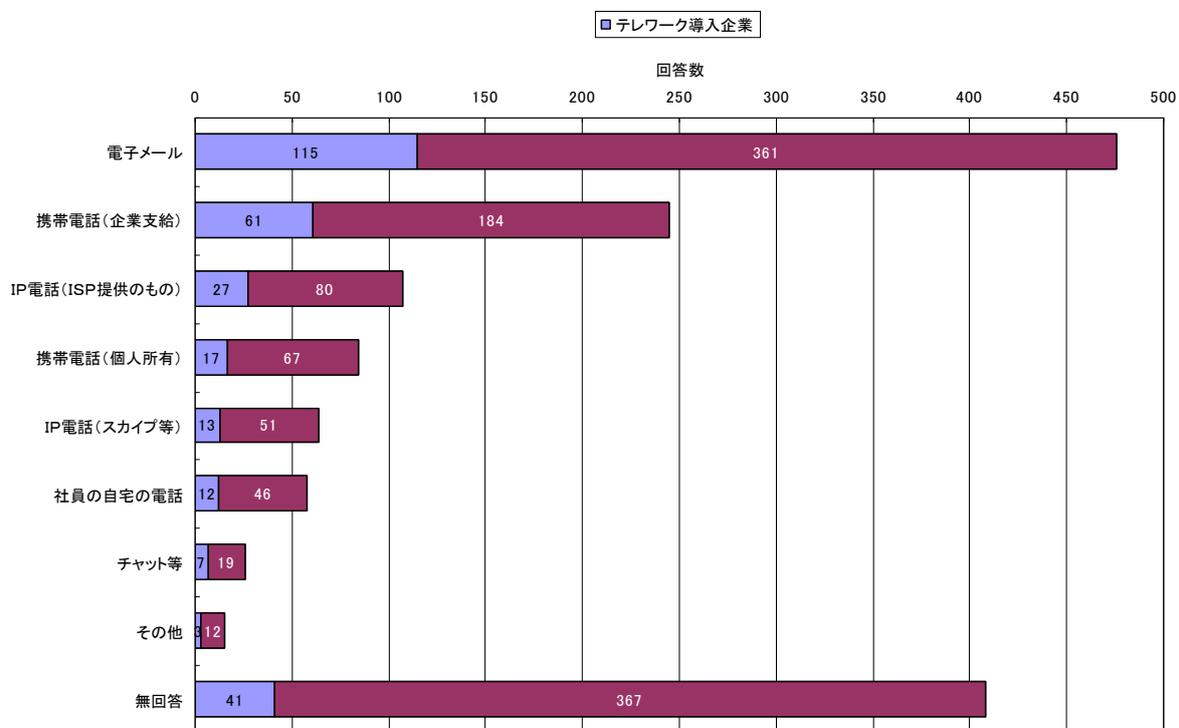


図 2-1-3 1 3 将来的に、テレワーカーと企業のコミュニケーションのために導入したい手段
(テレワーク未導入企業 n=950)

(テレワーカーと企業のコミュニケーションのために導入したい手段(複数回答)、テレワーク導入しない理由として、社内のコミュニケーションに支障があると回答した企業(複数回答)のクロス集計)

x) テレワークで行ってみたい業務の導入分野

- ・ 将来的にテレワークで行ってみたい業務の導入分野は、「技工・製造管理」が最も少なく、テレワークを導入している企業と同様である。

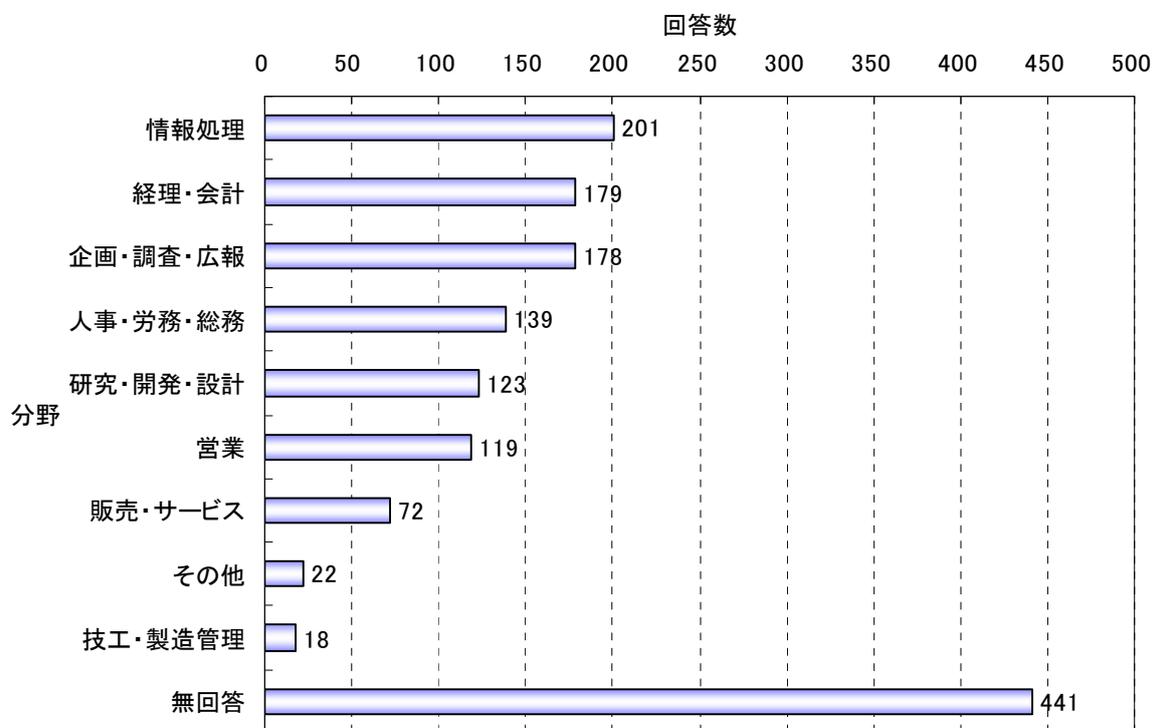


図 2-1-314 将来的にテレワークで行ってみたい業務の導入分野（テレワーク未導入企業 n=950）（複数回答）

② 結論

- ・ テレワーク未導入企業ではテレワーク導入企業に比べ、将来的なテレワークにおいて利用する PC 等において企業貸与のものの利用を望んでいる傾向にある。また、将来的なテレワーク中に利用できる企業のアプリケーションの限定も望んでおり、ファイルやデータのダウンロードも、一部もしくはすべてを制限したいと考えている。これらのことから、テレワークによる情報セキュリティのデメリットが、テレワークの導入を消極的にさせていると考えられる。
- ・ テレワーク未導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じる企業では、テレワーク未導入企業全体よりも、企業貸与の PC、回線等を利用したいと考えている。また、テレワーク中に利用できる企業のアプリケーションに関しても制限を加えたいと考えており、情報漏えいの防止などに重点的な配慮を置いていると考えられる。
- ・ 一方、テレワーク未導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じる企業では、ファイルやデータのダウンロードに関しては全て許可したいと考えている。これは、情報セキュリティについては PC、回線等インフラ面で補強を行い、ファイルやデータのダウンロードに関しては業務に支障が出ないように制限をしないという企業側の意図が見られる。
- ・ 従業員数が少ない企業では、テレワークにおける電子メールやインターネット接続などのアプリケーション利用の希望度合いが多いが、従業員数が多い大企業では打ち合わせの回数・頻度共に多くなると考えられるため、テレワークにおける遠隔会議のアプリケーション利用の希望度合いが増加する。
- ・ テレワーク導入企業同様にテレワーク未導入企業においても、テレワークでは勤務を正確に管理可能かどうかは課題となるため、テレワーカーに対して勤怠管理の機能を導入したいという意見が最も多い。

IV) 考察

表 2-1-30 テレワーク未導入企業のテレワーク未導入の動向に関する考察

各検証項目	結 論	考 察
I) テレワーク導入の検討の有無	<ul style="list-style-type: none"> ・ テレワークの導入については、「検討していない」が大多数であり、テレワーク未導入企業がテレワークを導入するようになるためには、テレワーク未導入企業が持つテレワークに対するマイナスイメージの払拭や、テレワークを行うことによるメリットを強調する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ テレワークの導入を検討していない企業が大多数であり、テレワーク未導入企業がテレワークを導入するようになるためには、テレワーク未導入企業が持つテレワークに対するマイナスイメージの払拭や、テレワークを行うことによるメリットを強調する必要がある。
II) テレワークを導入しない理由	<ul style="list-style-type: none"> ・ テレワークを導入しない理由として「テレワークに適した仕事がないから」が多数挙げられているが、製造業や鉱業等、直接の作業が必要となる職業に対してはテレワークの適用に限界があるものの、それを除けばテレワークでカバーできる仕事は幅広く存在するという点を、テレワーク未導入企業に対して打ち出していく必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 製造業や鉱業等、直接の作業が必要となる職業に対しては限界があるものの、それを除けばテレワークでカバーできる仕事は幅広く存在するという点を、テレワーク未導入企業に対して打ち出していく必要がある。
III) テレワーク導入のための ICT 整備状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ テレワーク未導入企業ではテレワーク導入企業に比べ、将来的なテレワークにおいて利用する PC 等において企業貸与のもの利用を望んでいる傾向にある。また、将来的なテレワーク中に利用できる企業のアプリケーションの限定も望んでおり、ファイルやデータのダウンロードも、一部もしくはすべてを制限したいと考えている。これらのことから、テレワークによる情報セキュリティのデメリットが、テレワークの導入を消極的にさせると考えられる。 ・ テレワーク未導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じる企業では、テレワーク未導入企業全体よりも、企業貸与の PC、回線等を利用したいと考えている。また、テレワーク中に利用できる企業のアプリケーションに関しても制限を加えたいと考えており、情報漏えいの防止などに重点的な配慮を置いていると考えられる。 ・ 一方、テレワーク未導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じる企業では、ファイルやデータのダウンロードに関しては全て許可したいと考えている。これは、情報セキュリティについては PC、回線等インフラ面で補強を行い、ファイルやデータのダウンロードに関しては業務に支障が出ないように制限をしないという企業側の意図が見られる。 ・ 従業員数が少ない企業では、テレワークにおける電子メールやインターネット接続などのアプリケーション利用の希望度合いが多いが、従業員数が多い大企業では打ち合わせの回数・頻度共に多くなると考えられるため、テレワークにおける遠隔会議のアプリケーション利用の希望度合いが増加する。 ・ テレワーク導入企業同様にテレワーク未導入企業においても、テレワークでは勤務を正確に管理可能かどうか課題となるため、テレワーカーに対して勤怠管理の機能を導入したいという意見が最も多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 製造業や鉱業等、直接の作業が必要となる職業に対しては限界があるものの、それを除けばテレワークでカバーできる仕事は幅広く存在するという点を、テレワーク未導入企業に対して打ち出していく必要がある。 ・ テレワークの導入を普及させるためには、テレワーク中の情報漏えいの防止対策を打ち出すことで、企業が持つ情報セキュリティに対する懸念を払拭することが必要となる。

e) ASP・SaaS 導入によるテレワーク推進の可能性

ASP・SaaS を導入している企業について、その導入の背景・理由、利用しているアプリケーション等について調査した。この調査は、企業のテレワーク導入をより効率的にするために、テレワークを行う際のシステム要件としての ASP・SaaS の有効性を確認するという背景の下で実施した。

I) ASP・SaaS 導入の背景、理由

① ASP・SaaS 導入の背景、理由についてのアンケート結果

i) ASP・SaaS を導入した背景・理由

- ASP・SaaS を導入した背景・理由は、「運用業務の利便性」、「導入作業の容易性」、「セキュリティ面の信頼性・安全性」、「初期費用の安価性」、「技術的専門知識がなくても利用できる利便性」が多い。

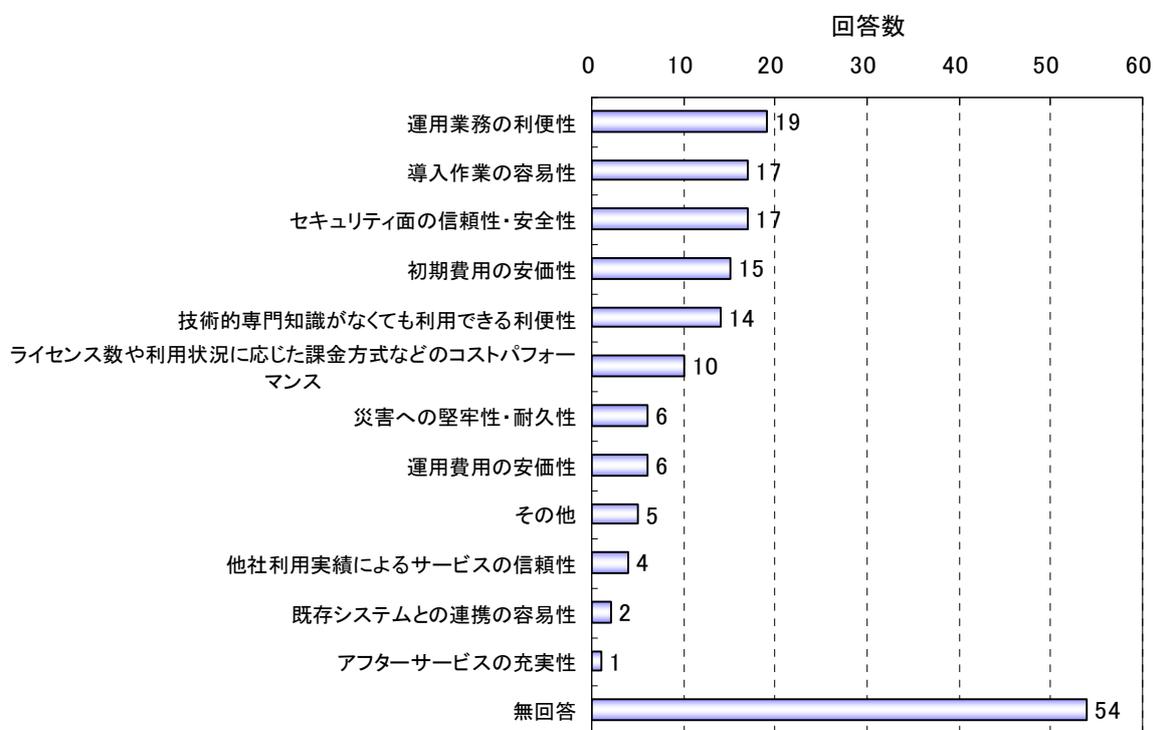


図 2-1-315 ASP・SaaS を導入した背景・理由 (ASP・SaaS 導入企業 n=91) (複数回答)

② 結論

- テレワークを実際行うことに対するシステム整備の煩雑さや安全性などの問題点に対して、ASP・SaaS による問題の解消が可能であると打ち出すことによって、テレワークの普及を促進できる可能性がある。
- ASP・SaaS 導入企業のうち、テレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業については、セキュリティ面の信頼性・安全性を ASP・SaaS の導入の背景とする回答は 3 分の 1 程度と多くなく、ASP・SaaS に情報セキュリティ面の効果をあまり求めていないと考えられる。

II) ASP・SaaSで利用しているアプリケーション（ERP、財務、会計等）

① ASP・SaaSで利用しているアプリケーション（ERP、財務、会計等）についてのアンケート結果

- ・ システム管理系／バックオフィス系のASP・SaaSは、以下に挙げた各分野においてほぼ均等に利用されており、幅広い分野でASP・SaaSが利用されている。同様に、フロントオフィス系のASP・SaaSは、以下に挙げた各分野においてほぼ均等に利用されている。その一方で、ECサポート系のASP・SaaSは、「ECサイト構築・管理、Web通販、決済代行、インターネット予約（個人向けオンライン販売用のWebサイトの構築・運営）」、「HP構築・管理」といった、汎用的なサービスについて利用が多い。また、グループウェア系のASP・SaaSでは、「情報共有支援（スケジュール共有など）」と「ファイル転送（インターネット上のディスクによるファイル共有など）」が多い。その他のASP・SaaSでは、「E-ラーニング（受講者がオンラインで教材を閲覧し学習）」が多く利用されている。
- ・ ASP・SaaSで利用しているアプリケーションは汎用性が高く、会社の部門・業種に対して幅広い活用が可能であるため、テレワークに適した仕事ではないとしてテレワークを未導入としている企業に対しても、ASP・SaaSを利用することによるテレワークの実行可能性を主張することによって、テレワークの普及に寄与できる可能性がある。
- ・ システム管理系／バックオフィス系およびフロントオフィス系のASP・SaaSでは幅広い分野でASP・SaaSが利用されているのに対し、ECサポート系とグループウェア系およびその他のASP・SaaSでは特定の分野でのASP・SaaSの利用がなされている。

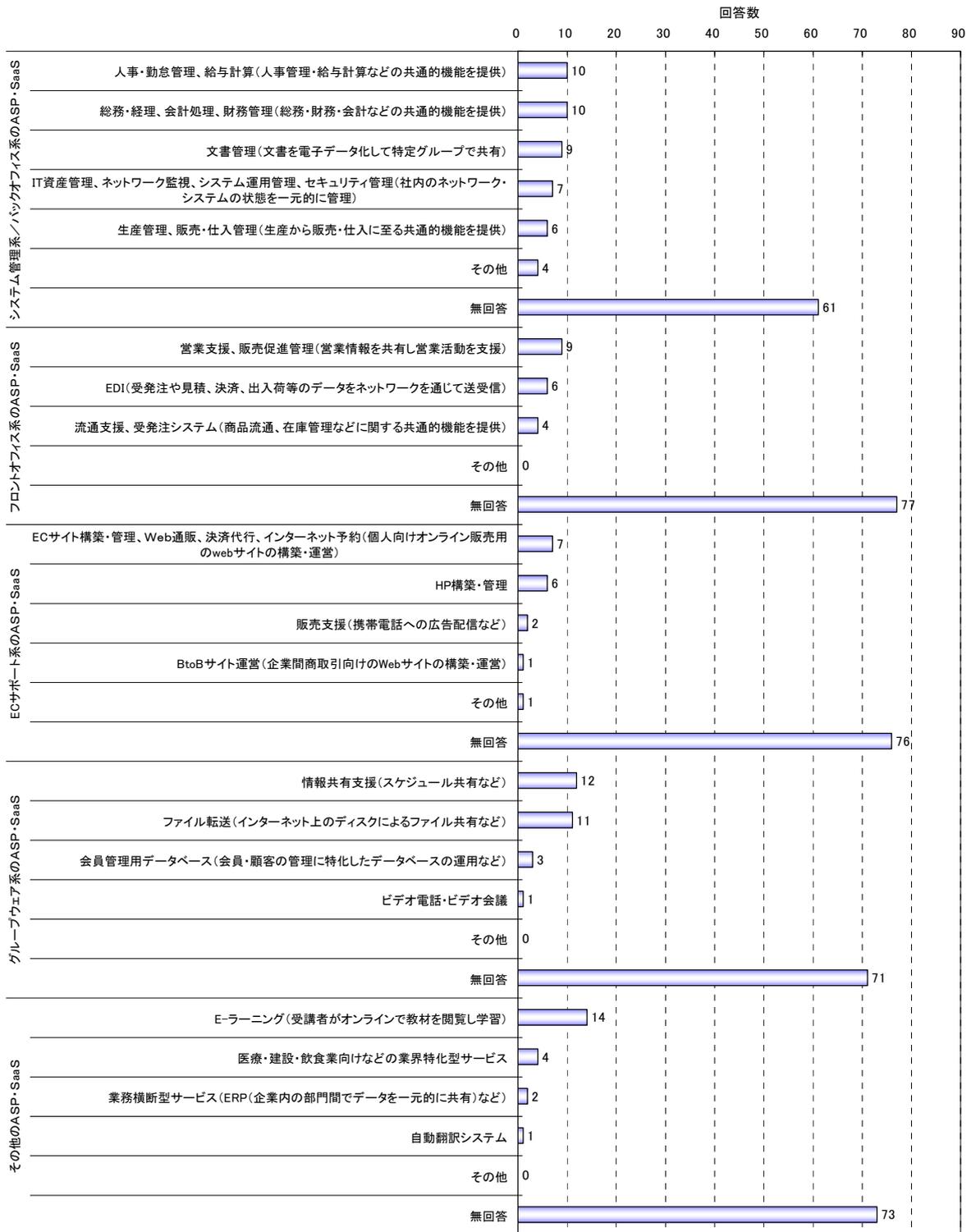


図 2 - 1 - 3 1 6 ASP・SaaS で利用しているアプリケーション

III) ASP・SaaSのテレワークへの利用状況、適用業務、アプリケーション

① ASP・SaaSのテレワークへの利用状況、適用業務、アプリケーションについてのアンケート結果

i) ASP・SaaSのテレワークへの利用

- ・ ASP・SaaSを利用している企業の多くは、ASP・SaaSを「テレワークに利用していない」。
また、利用していても「一部職種のテレワークにのみ利用」している。

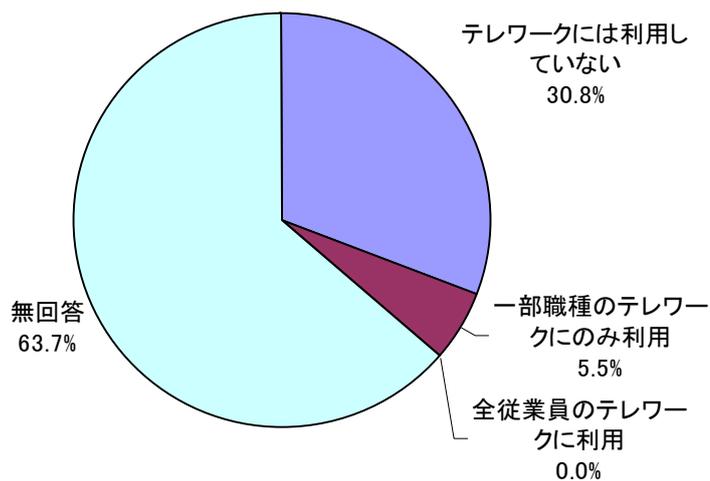


図 2-1-317 ASP・SaaSのテレワークへの利用（ASP・SaaS導入企業 n=91）（単一回答）

ii) ASP・SaaSのテレワークの業務への適用

- ・ ASP・SaaSのテレワークの業務への適用は、「営業」、「販売・サービス」、「研究・開発・設計」、「企画・調査・広報」「経理・会計」において行っている企業が存在する。

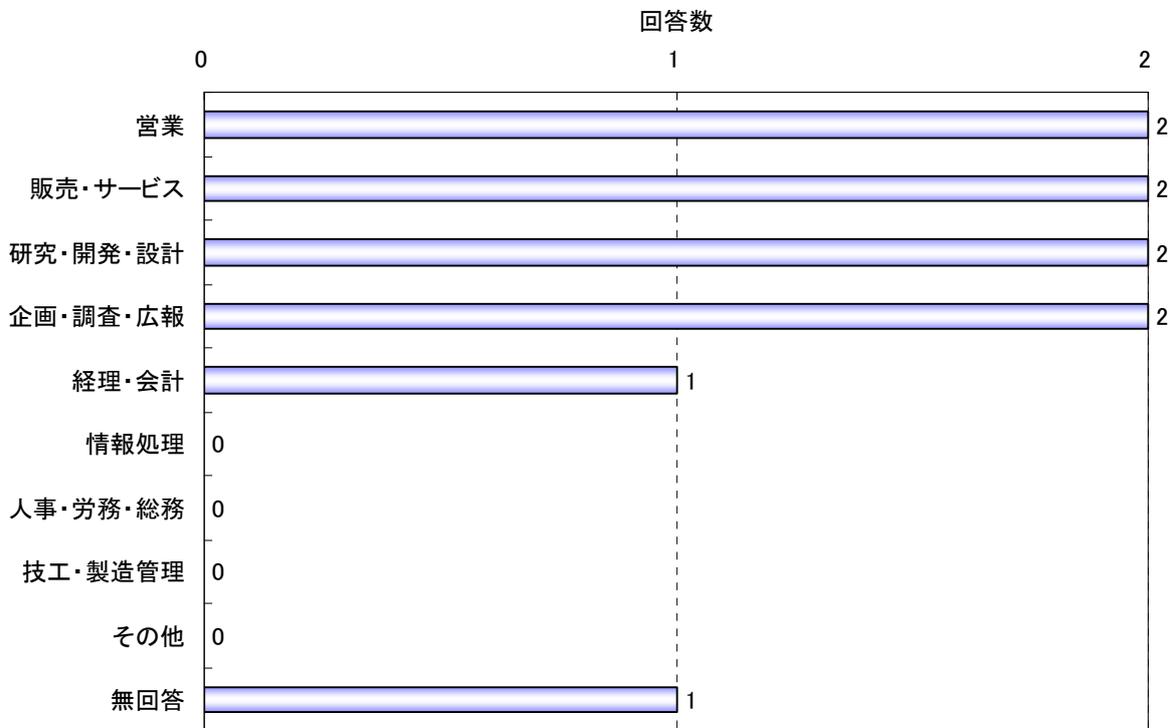


図 2-1-3 1 8 ASP・SaaSのテレワークの業務への適用（ASP・SaaSのテレワークを導入している企業 n=5）（複数回答）

iii) テレワークのアプリケーションとして使用しているシステム管理系/バックオフィス系の ASP・SaaS

- ・ テレワークのアプリケーションとして使用しているシステム管理系/バックオフィス系の ASP・SaaS は、「IT 資産管理、ネットワーク監視、システム運用管理、セキュリティ管理（社内のネットワーク・システムの状態を一元的に管理）」、「文書管理（文書を電子データ化して特定グループで共有）」、「生産管理、販売・仕入管理（生産から販売・仕入に至る共通的功能を提供）」で主に使用されているようである。

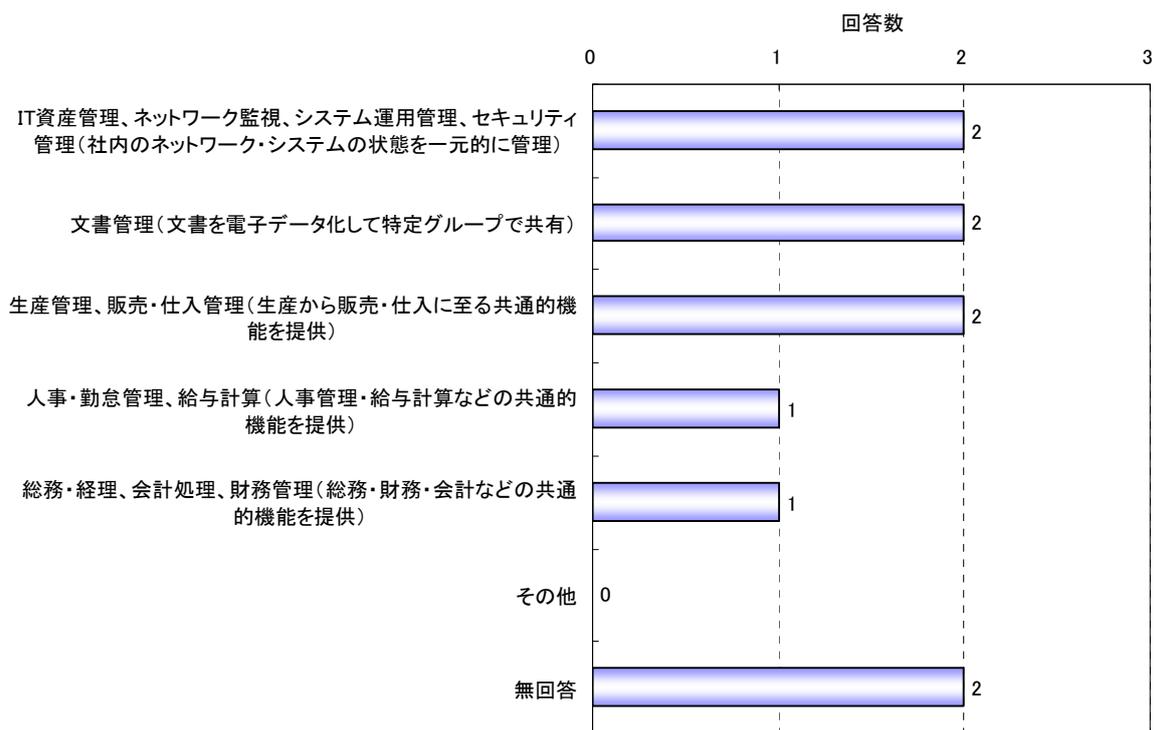


図 2-1-319 テレワークのアプリケーションとして使用しているシステム管理系/バックオフィス系の ASP・SaaS (ASP・SaaS のテレワークを導入している企業 n=5) (複数回答)

- iv) テレワークのアプリケーションとして使用しているフロントオフィス系の ASP・SaaS
- ・ テレワークのアプリケーションとして使用しているフロントオフィス系の ASP・SaaS は、「EDI (受発注や見積、決済、出入荷等のデータをネットワークを通じて送受信)」、「営業支援、販売促進管理 (営業情報を共有し営業活動を支援)」、「流通支援、受発注システム (商品流通、在庫管理などに関する共通的功能を提供)」などにわたって使用されているようである。

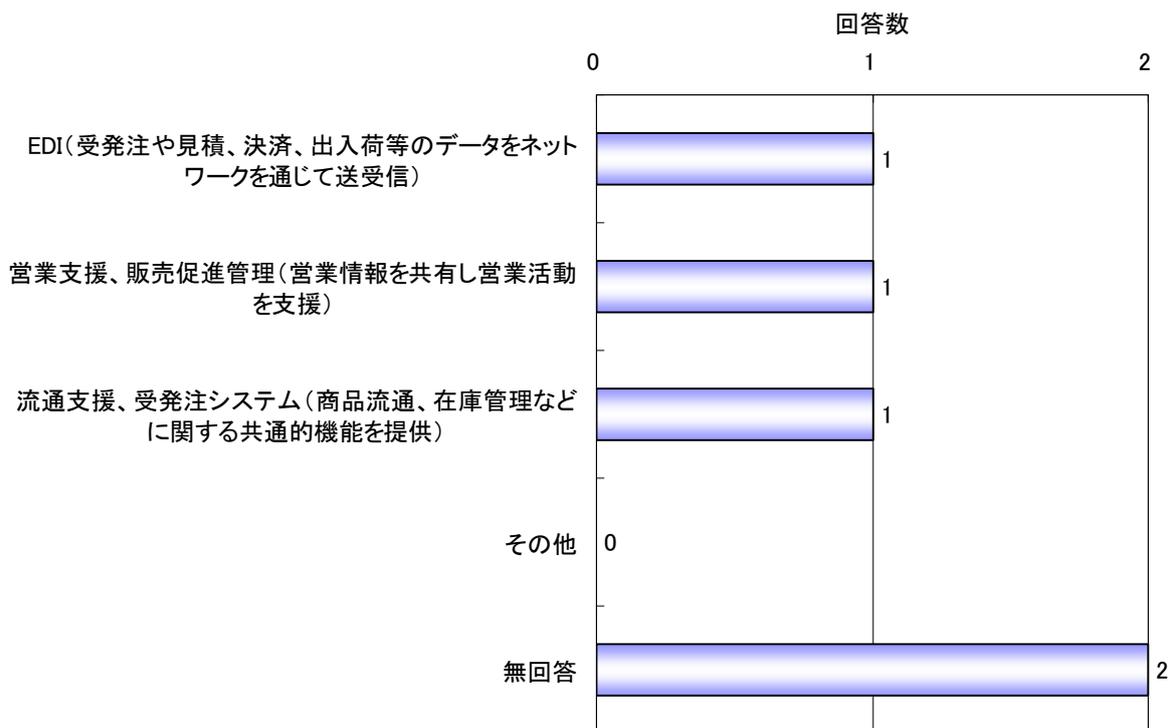


図 2-1-3 2 0 テレワークのアプリケーションとして使用しているフロントオフィス系の ASP・SaaS (ASP・SaaS のテレワークを導入している企業 n=5) (複数回答)

v) テレワークのアプリケーションとして使用している EC サポート系の ASP・SaaS

- ・ テレワークのアプリケーションとして使用している EC サポート系の ASP・SaaS は、「販売支援（携帯電話への広告配信など）」、「HP 構築・管理」において使用されているようである。

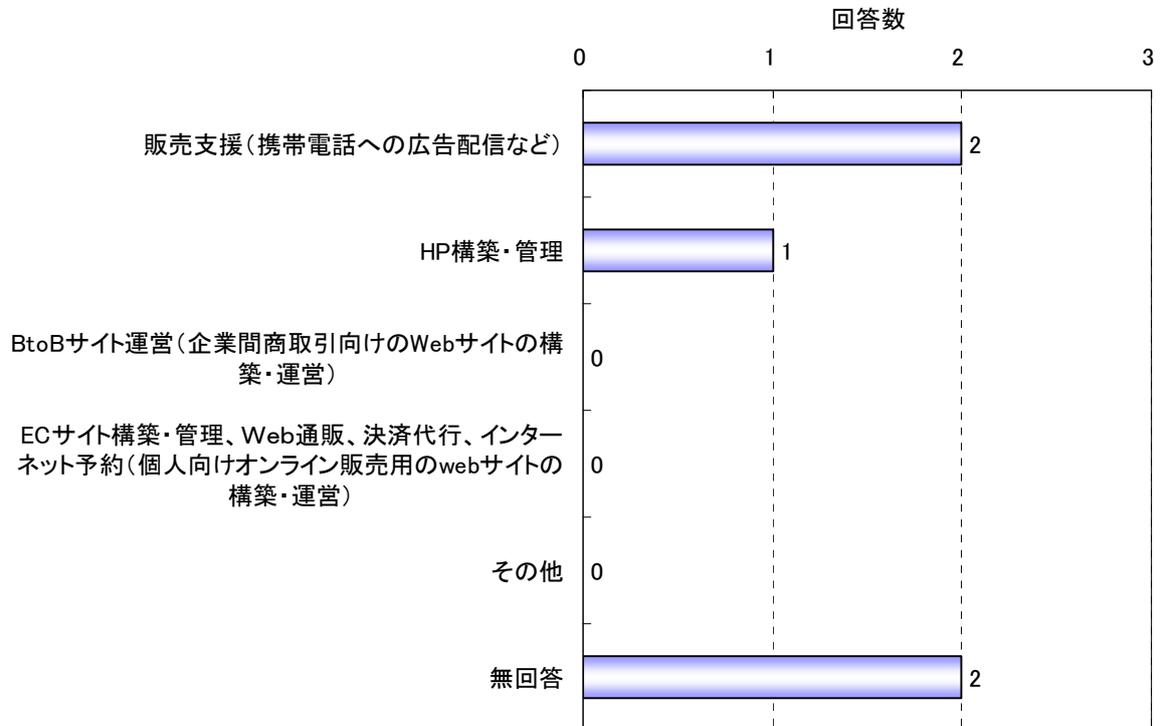


図 2-1-3 2 1 テレワークのアプリケーションとして使用している EC サポート系の ASP・SaaS
(ASP・SaaS のテレワークを導入している企業 n=5) (複数回答)

- vi) テレワークのアプリケーションとして使用しているグループウェア系の ASP・SaaS
- ・ テレワークのアプリケーションとして使用しているグループウェア系の ASP・SaaS は、「ファイル転送（インターネット上のディスクによるファイル共有など）」や「ビデオ電話・ビデオ会議」で使用されているようである。

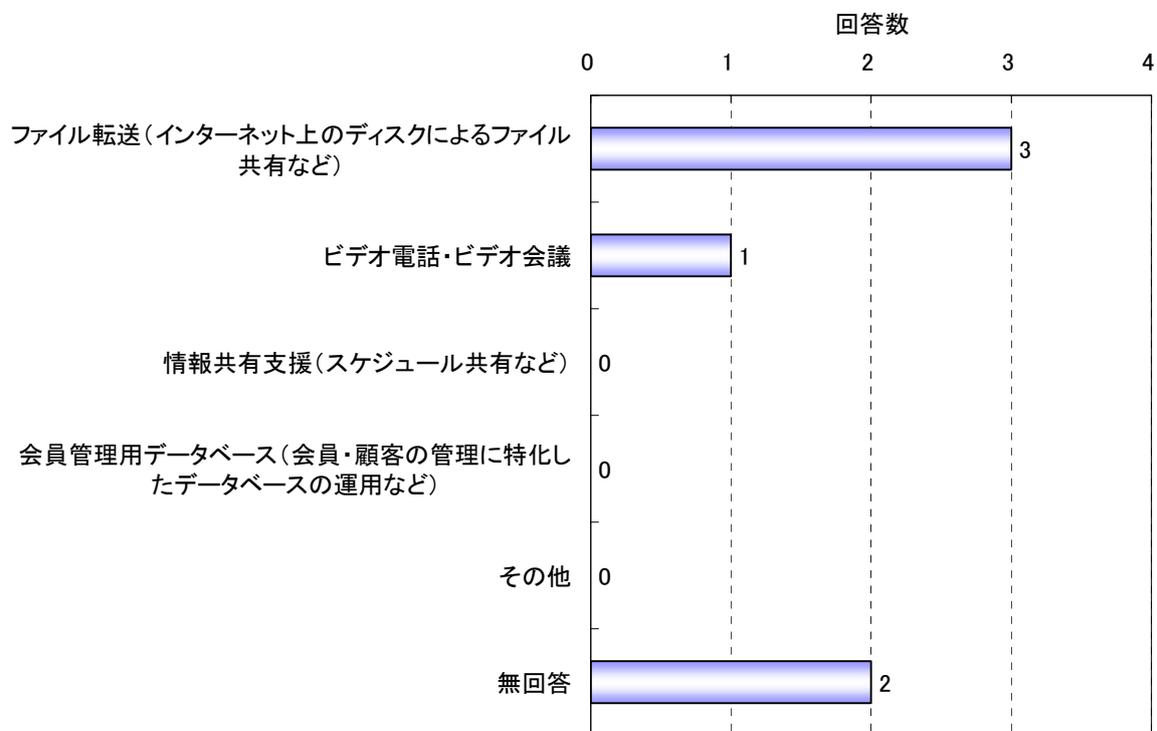


図 2-1-3 2 2 テレワークのアプリケーションとして使用しているグループウェア系の ASP・SaaS（ASP・SaaS のテレワークを導入している企業 n=5）（複数回答）

vii) テレワークのアプリケーションとして使用しているその他の ASP・SaaS

- ・ テレワークのアプリケーションとして使用しているその他の ASP・SaaS は、「自動翻訳システム」や「医療・建設・飲食業向けなどの業界特化型サービス」において使用されているようである。

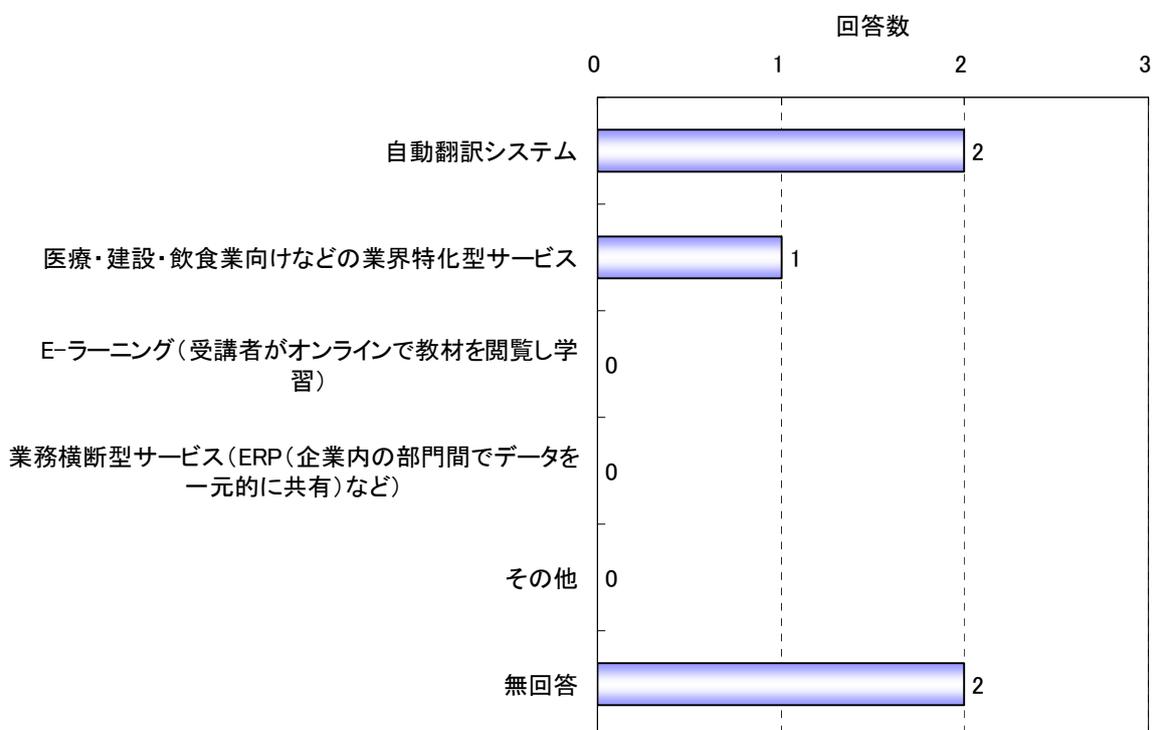


図 2-1-3 2 3 テレワークのアプリケーションとして使用しているその他の ASP・SaaS (ASP・SaaS のテレワークを導入している企業 n=5) (複数回答)

② 結論

- ・ ASP・SaaS のテレワークへの利用はあまり普及しておらず、ごく一部のテレワーク導入企業でのみ利用される状況となっている。
- ・ ASP・SaaS のテレワークの業務への適用については、営業や販売・サービス、研究・開発・設計、企画・調査・広報で行われているが、適用されているケースは少ない。
- ・ 会社の各部門においても ASP・SaaS をテレワークのアプリケーションとして利用されているが、これも数としては少ない。

IV) 考察

表 2-1-3 1 ASP・SaaS のテレワークへの利用に関する考察

各検証項目	結 論	考 察
I) ASP・SaaS 導入の背景、理由	<ul style="list-style-type: none"> ・ テレワークを実際行うことに対するシステム整備の煩雑さや安全性などの問題点に対して、ASP・SaaS による問題の解消が可能であると打ち出すことによって、テレワークの普及を促進できる可能性がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ テレワークを行う際の障害を ASP・SaaS の利用によって除外可能であることを、テレワーク導入企業・未導入企業ともに認知させることによって、テレワークの普及を促進できる可能性がある。
II) ASP・SaaS で利用しているアプリケーション (ERP、財務、会計等)	<ul style="list-style-type: none"> ・ ASP・SaaS で利用しているアプリケーションは汎用性が高く、会社の部門・業種に対して幅広い活用が可能であるため、テレワークに適した仕事ではないとしてテレワークを未導入としている企業に対しても、ASP・SaaS を利用することによるテレワークの実行可能性を主張することによって、テレワークの普及に寄与できる可能性がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ASP・SaaS の幅広い活用可能性をアピールすることで、テレワークに適する仕事がないとして導入を行っていないテレワーク未導入企業に対するテレワーク導入の効果が期待される。
III) ASP・SaaS のテレワークへの利用状況、適用業務、アプリケーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ ASP・SaaS のテレワークへの利用はあまり普及しておらず、ごく一部のテレワーク導入企業でのみ利用される状況となっている。 ・ ASP・SaaS のテレワークの業務への適用については、営業や販売・サービス、研究・開発・設計、企画・調査・広報で行われているが、適用されているケースは少ない。 ・ 会社の各部門においても ASP・SaaS をテレワークのアプリケーションとして利用されているが、これも数としては少ない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ASP・SaaS の利点を説明し普及を促進し、実際の利用に関してもより多くの詳細な情報を集めることで、新たな ASP・SaaS の魅力を発見、普及できる可能性がある。

f) まとめ

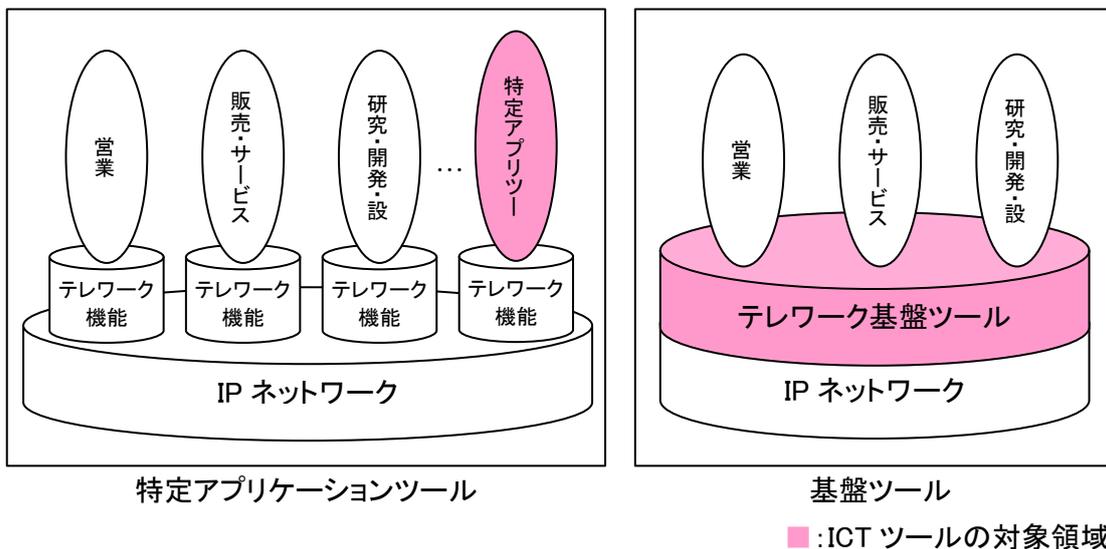
表 2-1-32 企業アンケートの分析結果

分析の視点	各検証項目	結 論	考 察
b) ワーク・ライフ・バランス、ICT など労働環境整備に関する制度について	I) 企業が提供している施策、制度と活用状況	<ul style="list-style-type: none"> 現時点において多くの企業はテレワークを導入しておらず、「今後も導入する予定はない」もしくは「未定」と回答した企業が約 54%を占めた。 情報通信業では他の業種に比べてテレワークを導入している企業の割合が高い。 従業員数の多い大企業ほどテレワーク導入の割合が高い傾向が見られた。 テレワークを導入している企業でも、ごく一部の従業員を対象とする企業が最も多い。また、テレワークの利用状況について見ても、ごく一部の従業員のみでの活用にとどまっている。 ワーク・ライフ・バランスを考慮した各種勤務制度を整備している企業は、テレワークについても同様に制度化している場合が多い。逆に、ワーク・ライフ・バランスを考慮した各種勤務制度を導入せず、今後も導入予定はないとする企業は、テレワークについても同様に対処を行っている場合が多い。 労働環境整備に関する関心については、「定型的業務の効率性（生産性）の向上」、「優秀な人材の確保」、「顧客満足度の向上」、「付加価値創造業務の創造性の向上」といった、企業の利益に直結したものへの関心が高い傾向にある。 	<ul style="list-style-type: none"> 現時点においてテレワークを導入している企業は限定的であり、今後の導入可否についても、導入をしないもしくは未定とする企業が多い。 テレワークの制度が有る企業においても、実際にテレワークを利用している人は少ない。 業種や業務内容に応じたテレワークのメリットを個別に強調していく必要がある。
	II) 施策、制度の導入の効果	<ul style="list-style-type: none"> 企業はテレワーク導入について、育児・介護に伴う就労困難に対して特に効果を期待している。また、業務の効率化という観点で、従業員の移動時間の短縮や効率化、オフィスコストの削減といった効果も期待している。 農業・林業・漁業や電気・ガス・熱供給・水道業といった業種では環境に対する配慮を重視していると考えられるので、交通代替による CO2 削減等地球温暖化防止の効果をテレワークに期待していると考えられる。また、電気・ガス・熱供給・水道業では常に安定したインフラ供給を求められるため、テレワークによる非常時の事業継続という効果を期待していると考えられる。 30 人～99 人、100 人～299 人といった比較的従業員数が少ない企業では、非常時の労働力の不足にテレワークが効果的であると考えている傾向が強い。 	
c) テレワーク導入の動向	I) テレワーク導入のきっかけ、目的、理由	<ul style="list-style-type: none"> テレワークを導入したきっかけとしては、経営者や部門管理者等からのトップダウン的な導入が多いが、従業員（労働組合を除く）からの提案のようにボトムアップ的に導入される場合もある。 テレワーク導入の目的・理由は従業員の移動時間の短縮・効率化や定型的業務の効率性（生産性）の向上といった、企業の業績に直結する事項が多いため、テレワークの効果としてそれらをアピールすることで、テレワーク導入につなげることが可能となる。 	<ul style="list-style-type: none"> 実際テレワークを導入した企業では、従業員の移動時間の短縮・効率化や定型的業務の効率性（生産性）の向上といった業績に直結する効果を認識しており、これらの効果を訴求することで今後のテレワーク導入企業の増加が期待される。 企業はテレワーク導入に対し、情報漏えいを防ぐために PC や回線等のインフラ面の整備を強化したいと考えている。一方、ファイルやデータのダウンロードに関しては、テレワークによって通常の業務に支障が出ないように、制限を加えたくないという意向がある。
	II) テレワーク導入のメリット、デメリット	<ul style="list-style-type: none"> 生産性の向上やオフィスコストの削減、優秀な人材の確保や育児を行う従業員への対応、非常時の事業継続や人件費の削減については、テレワークの導入の目的が叶う形で効果が得られたと考えられる。また、生産性の向上と従業員の移動時間の短縮・効率化といったような比較的類似している項目についても、直接の目的でないにも関わらず、メリットを感じる割合が高くなっている。 	
	III) テレワーク導入のための ICT 整備状況	<ul style="list-style-type: none"> テレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じている企業の多くは、現在では企業貸与の PC や回線の利用、もしくは普段企業で使用している PC の持ち帰り利用によってテレワークを実施しており、テレワーク時のアプリケーションの利用やファイルやデータのダウンロードについても制限を加えていることから、情報漏えいを懸念していると考えられる。一方、将来的には、PC や回線等については現在同様に企業貸与のものを利用し、アプリケーションも制限を加えたいと考えており、情報セキュリティ対策をインフラ面からカバーする意向があるが、テレワーク中のファイルやデータのダウンロードに関しては、ファイルやデータのダウンロードの制限によってテレワークによる業務に支障をきたす可能性があるため、すべてのファイルやデータのダウンロードを許可する傾向が高くなっていると考えられる。 テレワーク中のコミュニケーションについては、現在では電子メールやインターネット接続が最も多く、IP 電話（ISP 提供のものやスカイプ等）や遠隔会議（TV 会議、Web 会議等）といったテレワーク用のアプリケーションはまだ普及していない。一方、将来的に利用したいテレワーク中のコミュニケーションにおいては、遠隔会議（TV 会議、Web 会議等）の回答が多く、このことから将来的には遠隔会議（TV 会議、Web 会議等）の利用意向が増加すると考えられる。 テレワーク中のツールについては、現在では勤務を正確に管理可能かどうかは課題となっているため、テレワーカーに対して勤怠管理の機能の使用が最も多く、将来的に利用したいツールについても同様である。 	
d) テレワーク未導入の動向	I) テレワーク導入の検討の有無	<ul style="list-style-type: none"> テレワークの導入については、「検討していない」が大多数であり、テレワーク未導入企業がテレワークを導入ようになるためには、テレワーク未導入企業が持つテレワークに対するマイナスイメージの払拭や、テレワークを行うことによるメリットを強調する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> テレワークの導入を検討していない企業が大多数であり、テレワーク未導入企業がテレワークを導入ようになるためには、テレワーク未導入企業が持つテレワークに対するマイナスイメージの払拭や、テレワークを行うことによるメリットを強調する必要がある。 製造業や鉱業等、直接の作業が必要となる職業に対しては限界があるものの、それを除けばテレワークでカバーできる仕事は幅広く存在するという点を、テレワーク未導入企業に対して打ち出していく必要がある。 製造業や鉱業等、直接の作業が必要となる職業に対しては限界があるものの、それを除けばテレワークでカバーできる仕事は幅広く存在するという点を、テレワーク未導入企業に対して打ち出していく必要がある。 テレワークを普及させるためには、テレワーク中の情報漏えいの防止対策を打ち出すことで、企業が持つ情報セキュリティに対する懸念を払拭することが必要となる。
	II) テレワークを導入しない理由	<ul style="list-style-type: none"> テレワークを導入しない理由として「テレワークに適した仕事がないから」が多数挙げられているが、製造業や鉱業等、直接の作業が必要となる職業に対してはテレワークの適用に限界があるものの、それを除けばテレワークでカバーできる仕事は幅広く存在するという点を、テレワーク未導入企業に対して打ち出していく必要がある。 	
	III) テレワーク導入のための ICT 整備状況	<ul style="list-style-type: none"> テレワーク未導入企業ではテレワーク導入企業に比べ、将来的なテレワークにおいて利用する PC 等において企業貸与のものを利用を望んでいる傾向にある。また、将来的なテレワーク中に利用できる企業のアプリケーションの限定も望んでおり、ファイルやデータのダウンロードも、一部もしくはすべてを制限したいと考えている。これらのことから、テレワークによる情報セキュリティのデメリットが、テレワークの導入を消極的にさせていると考えられる。 テレワーク未導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じる企業では、テレワーク未導入企業全体よりも、企業貸与の PC、回線等を利用したいと考えている。また、テレワーク中に利用できる企業のアプリケーションに関しても制限を加えたいと考えており、情報漏えいの防止などに重点的な配慮を置いていると考えられる。 一方、テレワーク未導入企業のうちテレワークに対して情報セキュリティのデメリットを感じる企業では、ファイルやデータのダウンロードに関しては全て許可したいと考えている。これは、情報セキュリティについては PC、回線等インフラ面で補強を行い、ファイルやデータのダウンロードに関しては業務に支障が出ないように制限をしないという企業側の意向が見られる。 従業員数が少ない企業では、テレワークにおける電子メールやインターネット接続などのアプリケーション利用の希望度合いが多いが、従業員数が多い大企業では打ち合わせの回数・頻度共に多くなると考えられるため、テレワークにおける遠隔会議のアプリケーション利用の希望度合いが増加する。 テレワーク導入企業同様にテレワーク未導入企業においても、テレワークでは勤務を正確に管理可能かどうかは課題となるため、テレワーカーに対して勤怠管理の機能を導入したいという意見が最も多い。 	
e) ASP・SaaS 導入によるテレワーク推進の可能性	I) ASP・SaaS 導入の背景、理由	<ul style="list-style-type: none"> テレワークを実際行うことに対するシステム整備の煩雑さや安全性などの問題点に対して、ASP・SaaS による問題の解消が可能であると打ち出すことによって、テレワークの普及を促進できる可能性がある。 	<ul style="list-style-type: none"> テレワークを行う際の障害を ASP・SaaS の利用によって除外可能であることを、テレワーク導入企業・未導入企業ともに認知させることによって、テレワークの普及を促進できる可能性がある。 ASP・SaaS の幅広い活用可能性をアピールすることで、テレワークに適する仕事がないとして導入を行っていないテレワーク未導入企業に対するテレワーク導入の効果が期待される。 ASP・SaaS の利点を説明し普及を促進し、実際の利用に関してもより多くの詳細な情報を集めることで、新たな ASP・SaaS の魅力を発見、普及できる可能性がある。
	II) ASP・SaaS で利用しているアプリケーション（ERP、財務、会計等）	<ul style="list-style-type: none"> ASP・SaaS で利用しているアプリケーションは汎用性が高く、会社の部門・業種に対して幅広い活用が可能であるため、テレワークに適した仕事ではないとしてテレワークを未導入としている企業に対しても、ASP・SaaS を利用することによるテレワークの実行可能性を主張することによって、テレワークの普及に寄与できる可能性がある。 	
	III) ASP・SaaS のテレワークへの利用状況、適用業務、アプリケーション	<ul style="list-style-type: none"> ASP・SaaS のテレワークへの利用はあまり普及しておらず、ごく一部のテレワーク導入企業でのみ利用される状況となっている。 ASP・SaaS のテレワークの業務への適用については、営業や販売・サービス、研究・開発・設計、企画・調査・広報で行われているが、適用されているケースは少ない。 会社の各部門においても ASP・SaaS をテレワークのアプリケーションとして利用されているが、これも数としては少ない。 	

g) テレワークの活用に資するための今後の望ましい ICT ツールの方向性

1) ICT ツールの考え方

テレワークの活用に資するための今後の望ましい ICT ツールの考え方として、①特定の業務をテレワークで実施するためのアプリケーションツールと、②業務を問わずテレワークで共通に利用できる基盤ツールの2通りが想定できる。



調査で得られたアンケート結果をみると、企業の実態としてテレワークは幅広い業務について利用されており、上記①のようにテレワークの需要が高い業務に絞ったテレワーク用のアプリケーションツールではマスの需要に応えることは難しいと考えられる。よって、上記②の基盤ツールが望ましいと考えられる。

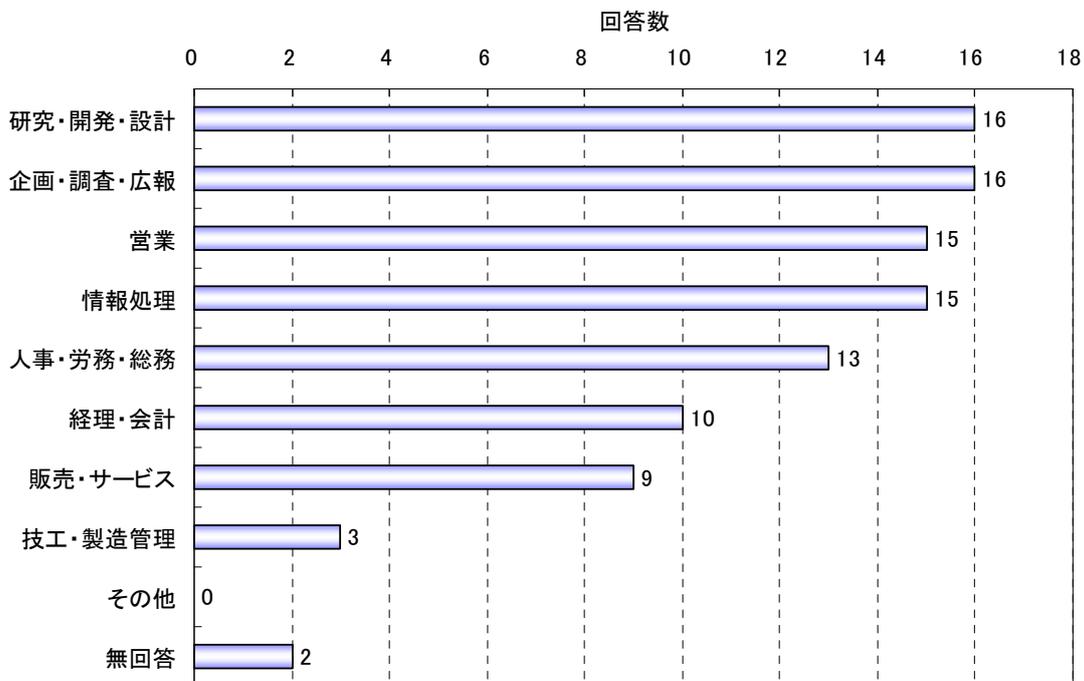


図 2-1-3 2 4 現在のテレワークで行っている業務の導入分野（テレワーク導入企業 n=41）
（複数回答）（再掲）

II) ICT ツールの要件

上記のとおりテレワークを支援するための基盤ツール（以下、「テレワーク基盤ツール」と呼ぶ。）を開発する場合における、ツールが具備すべき要件を検討した。

① IP ネットワークの透過性

テレワークに係る通信は、自宅であれば FTTH や ADSL などの固定系ネットワークを活用し、また自宅外であれば携帯電話や無線 LAN などのワイヤレスネットワークを活用するなどメディアの相違があるが、多くの場合は電子メールやイントラネットへのアクセス、VPN 接続など、IP を介した通信を利用する点で共通する。

そこでテレワーク基盤ツールは、以下に示す以外には上位のアプリケーションに対して IP ネットワークへの透過性を提供することが必要である。

② アプリケーション・ダウンロードの制限

テレワークに係る端末には、アプリケーションおよびダウンロードの制限を設けたいとする企業が多い。これはファイル交換ソフトなどのソフトウェアのダウンロードおよび使用などにより、テレワークに係るデータが漏えい等のセキュリティインシデントを防止するためと考えられる。そのため基盤ソフトでは、予め許可された以外のソフトウェアのダウンロードおよび使用禁止を可能とする機能を具備することが望ましい。

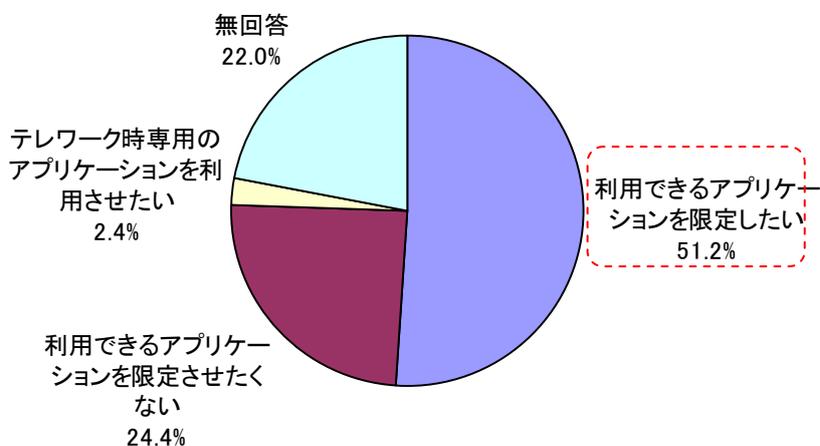


図 2-1-325 テレワーク中に利用できる企業のアプリケーション（テレワーク導入企業 n=41）
（単一回答）（再掲）

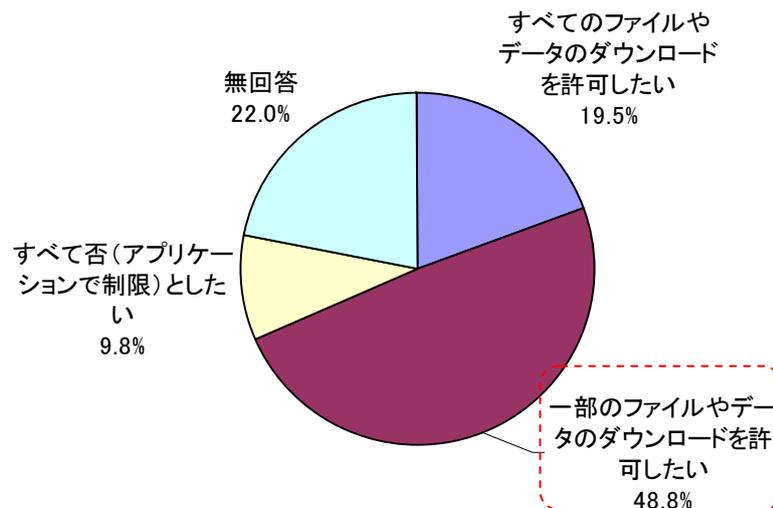


図 2-1-326 テレワーク中のファイルやデータのダウンロード（テレワーク導入企業 n=41）
（単一回答）（再掲）

③ 勤怠管理

テレワークにおいては、テレワークに係る従業員の勤怠管理への要望が高く、これも基盤ツールで実現すべきと考えられる。なお、勤怠管理において従業員の勤務実態を確実に反映するため、併せてプレゼンス管理も導入することも考えられる。

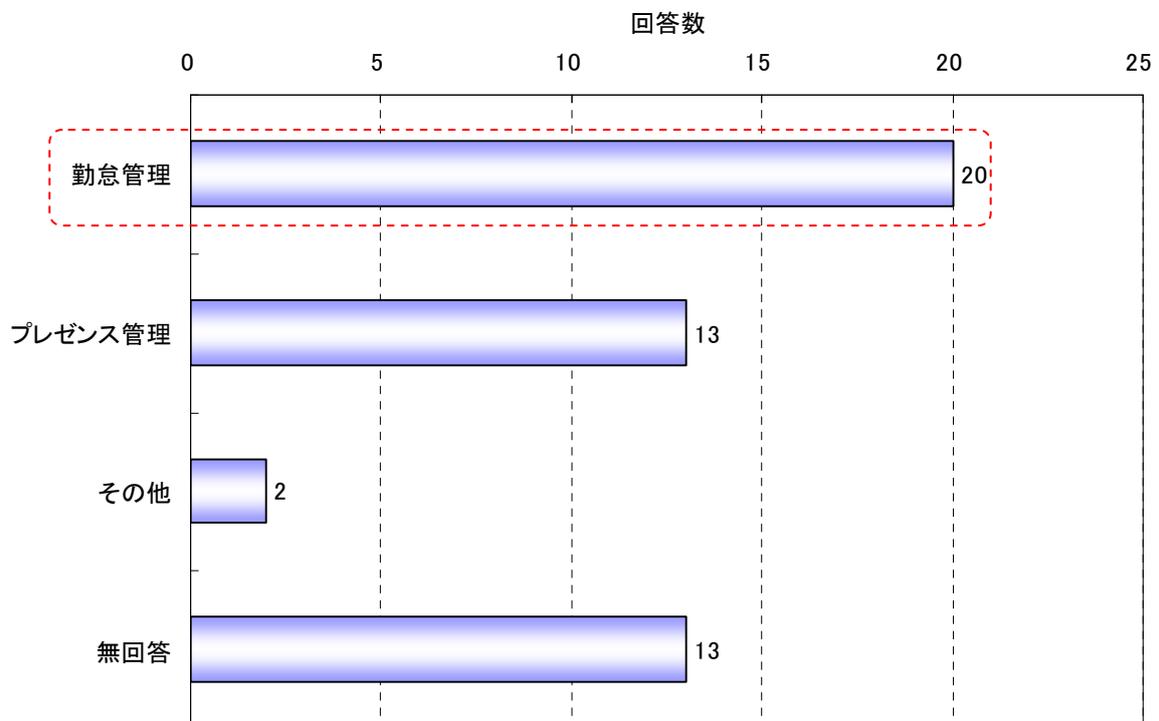


図 2-1-327 テレワーカーの管理として導入したい機能（テレワーク導入企業 n=41）（複数回答）
（再掲）

④ TV 会議

TV 会議は、現時点では導入が進んでいないが、企業は将来的にはテレワークに導入したいと考えている機能である。

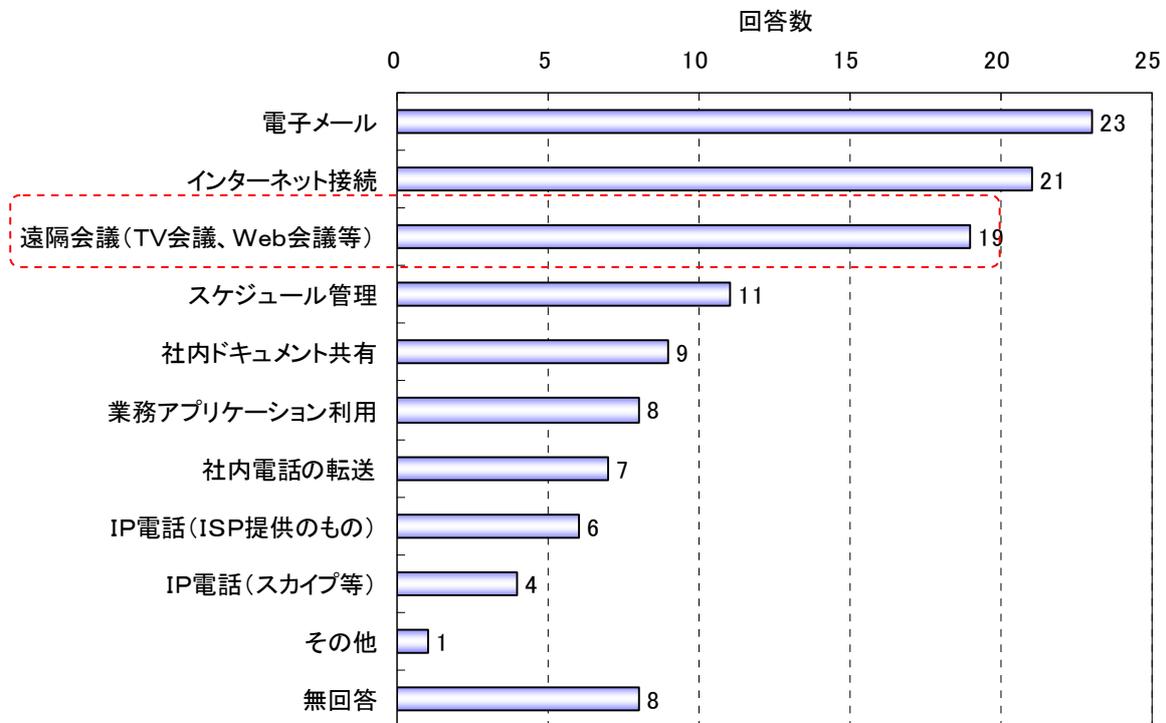


図 2-1-328 テレワーク中に利用したいアプリケーション (テレワーク導入企業 n=41)
(複数回答) (再掲)

そのため、TV 会議に係るカメラやソフトウェアの低廉化、TV 会議による滑らかな動画をやりとりするためのブロードバンド回線の普及が進めば、テレワークにおいて TV 会議は電子メール等とならび主要なコミュニケーション手段となりうる。よって、基盤ツールにおいては安価な Web などの利用を前提とした遠隔会議システムを具備することが望ましい。

⑤ セキュリティ

現在ではテレワークに係るセキュリティとして「ユーザ認証」が主流であるが、将来的には「ファイルのアクセス管理」、「ネットワーク回線暗号化（VPN接続）」など、企業は幅広くセキュリティ対策を実施したいと考えている。テレワークでは情報が社外で利用されることから、情報漏えいや毀損・滅失などから情報を十分に保護することが重要である。ただし、セキュリティ対策は専門的技術を要する。

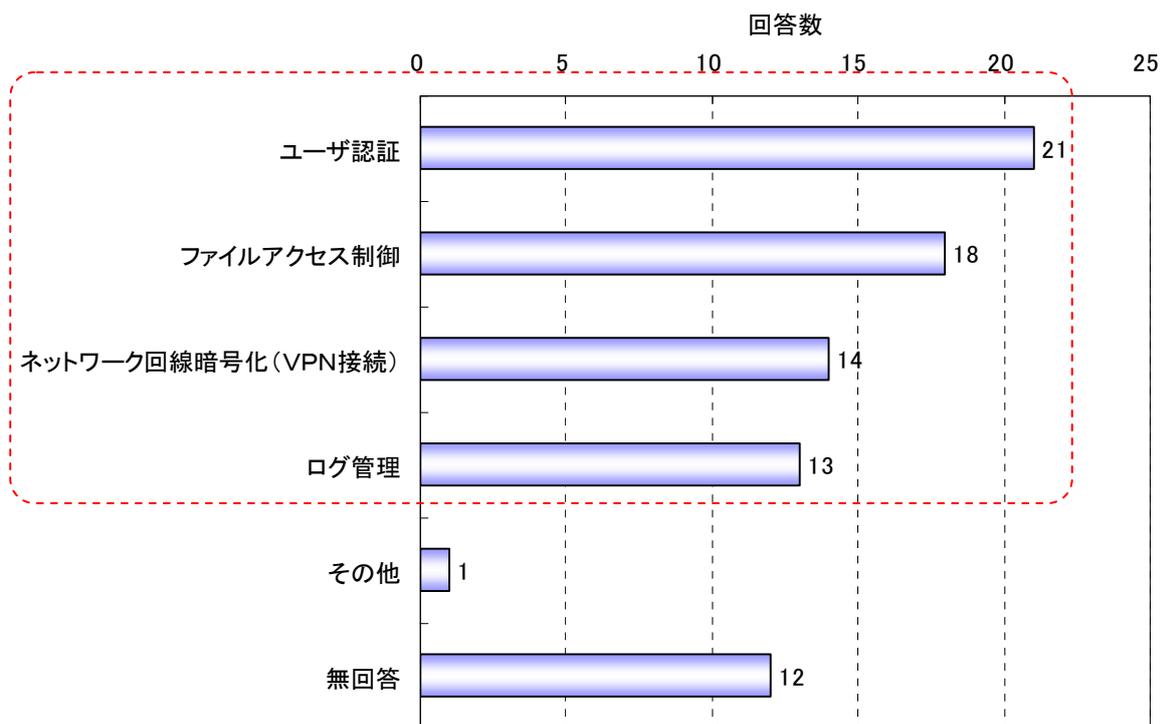


図2-1-329 テレワークで利用・実施したいセキュリティ対策（テレワーク導入企業 n=41）
（複数回答）

【参考】企業アンケート票

テレワークに関する企業調査

【ご回答に際してのお願い】

■本アンケートは下記の設問から構成されています。

<様式1>

- I. ワーク・ライフ・バランス、ICT など労働環境整備に関する制度について…………… P. 1
- II. テレワークの導入について…………… P. 8
- III. テレワークの導入検討について…………… P. 10

<様式2>

※技術的なご質問となりますので、適宜、御社の情報システム担当者様などにご回答頂ければと存じます。

- IV. テレワーク実施のための ICT 整備状況について…………… P. 11
- V. テレワーク導入のための ICT 整備について…………… P. 15
- VI. ASP・SaaS について…………… P. 17

■ご記入が完了しましたら、調査票を同封の返信用封筒に入れて、2009年3月16日(月)までに郵便ポストにご投函ください(切手は不要です)。

■ご記入いただいた内容につきましては、すべて統計的に処理を行ないますので、個別のご回答が第三者に漏れるなどのご迷惑をおかけすることはありません。

<様式1>

<様式1> では御社におけるワーク・ライフ・バランスや、ICT(情報通信技術)などの労働環境整備に関する制度についてお教えてください。

I. ワーク・ライフ・バランス、ICT など労働環境整備に関する制度について

ワーク・ライフ・バランスとは、やりがいや充実感を持ちながら働き、仕事上の責任を果たしつつ、家庭や地域生活などとの調和をとりつつ多様な生き方を選択できることをいいます。

1) 御社の業種・規模

Q1. 御社の業種をご回答ください。(下記より1つ選択)

- | | |
|-----------------|-------------|
| 1 農業・林業・漁業 | 9 小売業 |
| 2 鉱業 | 10 金融・保険業 |
| 3 建設業 | 11 不動産業 |
| 4 製造業 | 12 飲食店、宿泊業 |
| 5 電気・ガス・熱供給・水道業 | 13 医療・福祉 |
| 6 情報通信業 | 14 教育、学習支援業 |
| 7 運輸業 | 15 その他サービス業 |
| 8 卸売業 | |

Q2. 御社の従業員数をご回答ください。(下記より1つ選択)

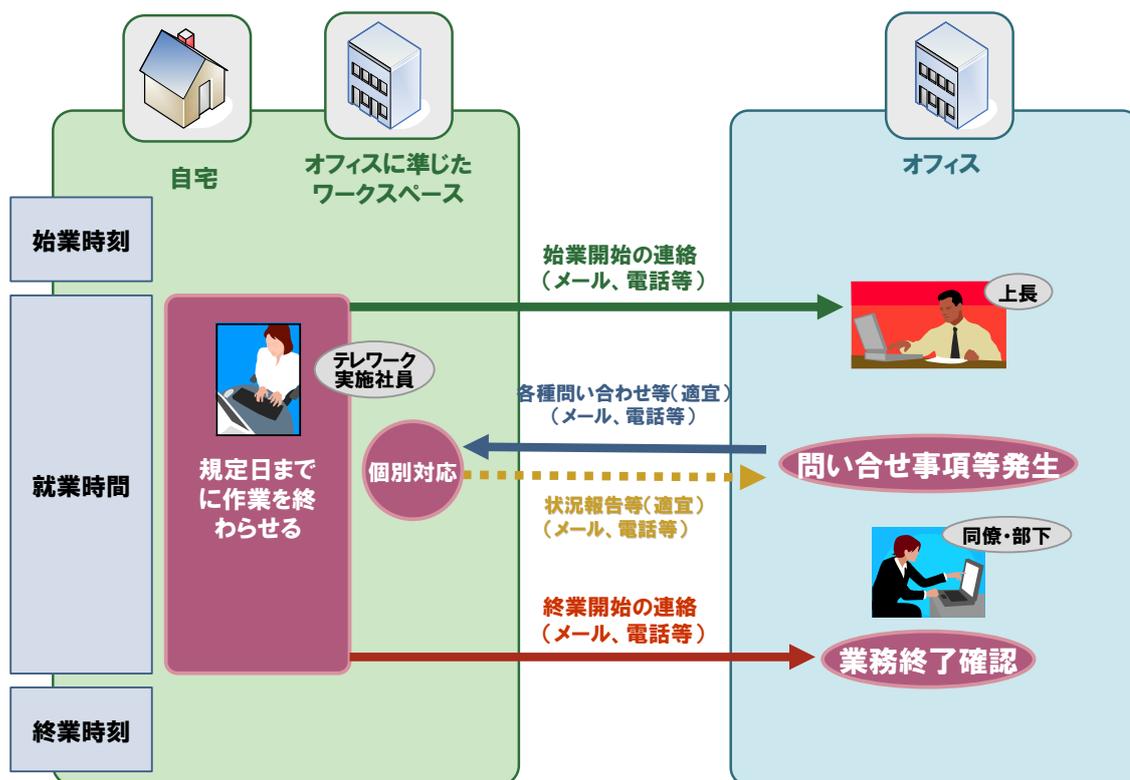
- | | |
|---------------|-----------------|
| 1 1~29 人 | 5 500 人~999 人 |
| 2 30 人~99 人 | 6 1000 人~2999 人 |
| 3 100 人~299 人 | 7 3000 人~ |
| 4 300 人~499 人 | |

2) 御社が実施している施策、制度と活用状況

①テレワークについて

御社のテレワークに関する取り組みについてお教えてください。テレワークとは、ICT（情報通信技術）を利用した、場所と時間にとらわれない柔軟な働き方のことであり、オフィスとの連絡は電子メールや電話で行うなど、比較的自由に労働場所と労働時間を選ぶことができる仕組みです。具体的には以下の形態があります。

完全在宅勤務	週に3日以上自宅で作業をする働き方
部分在宅勤務	自宅での作業が週に2日以内の働き方
モバイルワーク	モバイルPC等のIT機器を活用して、電話連絡だけではなく、会社のサーバーにアクセスできる環境で、施設や場所に依存せずどこでも仕事が可能な働き方
セカンドオフィス	サテライトオフィス、他事業所、プロジェクト期間中に設置される臨時のオフィスなどで一時的・短期的に作業をする働き方



Q3. 御社におけるテレワーク導入の有無についてご回答ください。(下記より1つ選択)

- | |
|--|
| 1 有(企業の就業規則に記載など企業の制度として実施している) →Q4 へ |
| 2 有(企業の制度はないが、上司の裁量や習慣として実施している) →Q4 へ |
| 3 無(今後、導入・実施を認める予定である) →Q8 へ |
| 4 無(導入・実施を検討中である) →Q8 へ |
| 5 無(以前、実施していたが、現在は実施していない) →Q8 へ |
| 6 無(認める予定はない) →Q8 へ |
| 7 無(未定) →Q8 へ |

Q4. 【テレワークを導入されている企業にお伺いします】御社におけるテレワークの活用状況(テレワークの対象者(制度の対象となる従業員))についてご回答ください。(下記より1つ選択)

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1 5%未満の従業員が対象 | 4 30以上50%未満の従業員が対象 |
| 2 5%以上10%未満の従業員が対象 | 5 50以上80%未満の従業員が対象 |
| 3 10以上30%未満の従業員が対象 | 6 80%以上の従業員が対象 |

Q5. 【テレワークを導入されている企業にお伺いします】御社におけるテレワークの活用状況(テレワークの利用者(全従業員のうち、実際に利用した従業員))についてご回答ください。(下記より1つ選択)

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1 5%未満の従業員が利用 | 4 30以上50%未満の従業員が利用 |
| 2 5%以上10%未満の従業員が利用 | 5 50以上80%未満の従業員が利用 |
| 3 10以上30%未満の従業員が利用 | 6 80%以上の従業員が利用 |

Q6. 【テレワークを導入されている企業にお伺いします】御社におけるテレワークの種類についてご回答ください。(下記より複数選択)

- | |
|--|
| 1 完全在宅勤務(週に3日以上自宅で作業をする働き方) |
| 2 部分在宅勤務(自宅での作業が週に2日以内の働き方) |
| 3 モバイルワーク(モバイル PC 等の IT 機器を活用して、電話連絡だけではなく、会社のサーバーにアクセスできる環境で、施設や場所に依存せずどこでも仕事が可能な働き方) |
| 4 セカンドオフィス(サテライトオフィス、他事業所、プロジェクト期間中に設置される臨時のオフィスなどで一時的・短期的に作業をする働き方) |
| 5 その他
() |

Q7. 【テレワークを導入されている企業にお伺いします】御社におけるテレワーク導入時期についてご回答ください。(下記より1つ選択)

- | | |
|------------|---------|
| 1 1年以内 | 4 6年以前 |
| 2 1年以前3年以内 | 5 わからない |
| 3 3年以前6年以内 | |

②フレックスタイム制について

御社のフレックスタイム制に関する取り組みについてお教えてください。フレックスタイム制とは、1日のうちで必ず勤務しなければならない時間帯といつ出勤・退社してもよい時間帯を設定し、その中で従業員が勤務時間帯を自由に選べる制度です。

Q8. 御社におけるフレックスタイム制導入の有無についてご回答ください。(下記より1つ選択)

- 1 有(企業の就業規則に記載など企業の制度として実施している) →Q9へ
- 2 有(企業の制度はないが、上司の裁量や習慣として実施している) →Q9へ
- 3 無(今後、導入・実施を認める予定である) →Q10へ
- 4 無(導入・実施を検討中である) →Q10へ
- 5 無(以前、実施していたが、現在は実施していない) →Q10へ
- 6 無(認める予定はない) →Q10へ
- 7 無(未定) →Q10へ

Q9. 【フレックスタイム制を導入されている企業にお伺いします】御社におけるフレックスタイム制の活用状況(全従業員のうち、実際に利用した従業員)についてご回答ください。(下記より1つ選択)

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1 5%未満の従業員が利用 | 4 30以上50%未満の従業員が利用 |
| 2 5%以上10%未満の従業員が利用 | 5 50以上80%未満の従業員が利用 |
| 3 10以上30%未満の従業員が利用 | 6 80%以上の従業員が利用 |

③裁量労働制について

Q10. 御社における裁量労働制導入の有無についてご回答ください。(下記より1つ選択)

- 1 有(企業の就業規則に記載など企業の制度として実施している) →Q11へ
- 2 有(企業の制度はないが、上司の裁量や習慣として実施している) →Q11へ
- 3 無(今後、導入・実施を認める予定である) →Q12へ
- 4 無(導入・実施を検討中である) →Q12へ
- 5 無(以前、実施していたが、現在は実施していない) →Q12へ
- 6 無(認める予定はない) →Q12へ
- 7 無(未定) →Q12へ

Q11. 【裁量労働制を導入されている企業にお伺いします】御社における裁量労働制の活用状況(全従業員のうち、実際に利用した従業員)についてご回答ください。(下記より1つ選択)

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1 5%未満の従業員が利用 | 4 30以上50%未満の従業員が利用 |
| 2 5%以上10%未満の従業員が利用 | 5 50以上80%未満の従業員が利用 |
| 3 10以上30%未満の従業員が利用 | 6 80%以上の従業員が利用 |

④始業・終業時刻の繰上げ繰下げ制度について

Q12. 御社における始業・終業時刻の繰上げ繰下げ制度導入の有無についてご回答ください。(下記より1つ選択)

- | |
|---|
| 1 有(企業の就業規則に記載など企業の制度として実施している) →Q13 へ |
| 2 有(企業の制度はないが、上司の裁量や習慣として実施している) →Q13 へ |
| 3 無(今後、導入・実施を認める予定である) →Q14 へ |
| 4 無(導入・実施を検討中である) →Q14 へ |
| 5 無(以前、実施していたが、現在は実施していない) →Q14 へ |
| 6 無(認める予定はない) →Q14 へ |
| 7 無(未定) →Q14 へ |

Q13. 【始業・終業時刻の繰上げ繰下げ制度を導入されている企業にお伺いします】御社における始業・終業時刻の繰上げ繰下げ制度の活用状況(全従業員のうち、実際に利用した従業員)についてご回答ください。(下記より1つ選択)

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1 5%未満の従業員が利用 | 4 30以上50%未満の従業員が利用 |
| 2 5%以上10%未満の従業員が利用 | 5 50以上80%未満の従業員が利用 |
| 3 10以上30%未満の従業員が利用 | 6 80%以上の従業員が利用 |

⑤所定外労働時間の免除制度について

Q14. 御社における所定外労働時間の免除制度導入の有無についてご回答ください。(下記より1つ選択)

- | |
|---|
| 1 有(企業の就業規則に記載など企業の制度として実施している) →Q15 へ |
| 2 有(企業の制度はないが、上司の裁量や習慣として実施している) →Q15 へ |
| 3 無(今後、導入・実施を認める予定である) →Q16 へ |
| 4 無(導入・実施を検討中である) →Q16 へ |
| 5 無(以前、実施していたが、現在は実施していない) →Q16 へ |
| 6 無(認める予定はない) →Q16 へ |
| 7 無(未定) →Q16 へ |

Q15. 【所定外労働時間の免除制度を導入されている企業にお伺いします】御社における所定外労働時間の免除制度の活用状況(全従業員のうち、実際に利用した従業員)についてご回答ください。(下記より1つ選択)

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1 5%未満の従業員が利用 | 4 30以上50%未満の従業員が利用 |
| 2 5%以上10%未満の従業員が利用 | 5 50以上80%未満の従業員が利用 |
| 3 10以上30%未満の従業員が利用 | 6 80%以上の従業員が利用 |

⑥労働環境整備に関する関心について

Q16. 次の事項に関心はありますか。(上位5つ)

1 定型的業務の効率性(生産性)の向上	7 通勤弱者(身障者、高齢者、育児中の女性等)への対応
2 付加価値創造業務の創造性の向上	8 CO2削減等地球温暖化防止
3 オフィスコストの削減	9 非常時(地震、新型インフルエンザ等)の事業継続
4 勤務者の移動時間の短縮	10 その他()
5 顧客満足度の向上	
6 優秀な人材の確保	

3) 施策、制度の導入の効果

①テレワークについて

Q17. テレワーク導入の効果として考えられるものは何ですか。(下記より複数選択)

1 定型的業務の効率性(生産性)の向上	9 高齢者への対応
2 付加価値創造業務の創造性の向上	10 交通代替によるCO2削減等地球温暖化防止
3 オフィスコストの削減	11 非常時(地震、新型インフルエンザ等)の事業継続
4 顧客満足度の向上	12 人件費(残業手当等)の削減
5 優秀な人材の確保	13 従業員の移動時間の短縮・効率化
6 育児を行う従業員への対応	14 企業イメージの向上
7 介護を行う従業員への対応	15 その他()
8 障害者への対応	

Q18. テレワークに関する施策等について、ご存知の施策をお答えください。(下記より複数選択)

1 テレワーク環境整備税制(総務省)
2 在宅勤務ガイドライン(厚生労働省)
3 テレワークセキュリティガイドライン(総務省)
4 テレワーク相談センター((社)日本テレワーク協会)
5 企業のためのテレワーク導入・運用ガイドブック(国土交通省、総務省、厚生労働省、経済産業省)
6 仕事と生活の調和(ワーク・ライフ・バランス)憲章・仕事と生活の調和推進のための行動指針
7 テレワーク推進フォーラム
8 テレワーク推進賞((社)日本テレワーク協会)

Q19. テレワークの実施・拡大のためのICTの利用方法、あればよいと思う機能・支援等について自由にお答えください。

--

②フレックスタイム制について

Q20. フレックスタイム制導入の効果として考えられるものは何ですか。(下記より複数選択)

1 定型的業務の効率性(生産性)の向上	9 高齢者への対応
2 付加価値創造業務の創造性の向上	10 交通代替によるCO2削減等地球温暖化防止
3 オフィスコストの削減	11 非常時(地震、新型インフルエンザ等)の事業継続
4 顧客満足度の向上	12 人件費(残業手当等)の削減
5 優秀な人材の確保	13 従業員の移動時間の短縮・効率化
6 育児を行う従業員への対応	14 企業イメージの向上
7 介護を行う従業員への対応	15 その他()
8 障害者への対応	

③裁量労働制について

Q21. 裁量労働制導入の効果として考えられるものは何ですか。(下記より複数選択)

1 定型的業務の効率性(生産性)の向上	9 高齢者への対応
2 付加価値創造業務の創造性の向上	10 交通代替によるCO2削減等地球温暖化防止
3 オフィスコストの削減	11 非常時(地震、新型インフルエンザ等)の事業継続
4 顧客満足度の向上	12 人件費(残業手当等)の削減
5 優秀な人材の確保	13 従業員の移動時間の短縮・効率化
6 育児を行う従業員への対応	14 企業イメージの向上
7 介護を行う従業員への対応	15 その他()
8 障害者への対応	

④始業・終業時刻の繰上げ繰下げ制度について

Q22. 始業・終業時刻の繰上げ繰下げ制度導入の効果として考えられるものは何ですか。(下記より複数選択)

1 定型的業務の効率性(生産性)の向上	9 高齢者への対応
2 付加価値創造業務の創造性の向上	10 交通代替によるCO2削減等地球温暖化防止
3 オフィスコストの削減	11 非常時(地震、新型インフルエンザ等)の事業継続
4 顧客満足度の向上	12 人件費(残業手当等)の削減
5 優秀な人材の確保	13 従業員の移動時間の短縮・効率化
6 育児を行う従業員への対応	14 企業イメージの向上
7 介護を行う従業員への対応	15 その他()
8 障害者への対応	

⑤所定外労働時間の免除制度について

Q23. 所定外労働時間の免除制度導入の効果として考えられるものは何ですか。(下記より複数選択)

- | | |
|---------------------|----------------------------|
| 1 定型的業務の効率性(生産性)の向上 | 9 高齢者への対応 |
| 2 付加価値創造業務の創造性の向上 | 10 交通代替によるCO2削減等地球温暖化防止 |
| 3 オフィスコストの削減 | 11 非常時(地震、新型インフルエンザ等)の事業継続 |
| 4 顧客満足度の向上 | 12 人件費(残業手当等)の削減 |
| 5 優秀な人材の確保 | 13 従業員の移動時間の短縮・効率化 |
| 6 育児を行う従業員への対応 | 14 企業イメージの向上 |
| 7 介護を行う従業員への対応 | 15 その他() |
| 8 障害者への対応 | |

・テレワーク導入企業の方(Q3で「1」または「2」とご回答の方) → 8ページのⅡへ

・テレワーク未導入企業の方(Q3で「3」~「7」とご回答の方) → 10ページのⅢへ

Ⅱ. テレワークの導入について

御社のテレワーク導入について教えてください。

(1) テレワーク導入のきっかけ、目的、理由について

1) 導入のきっかけ

Q24. 【テレワークを導入されている企業にお伺いします】御社がテレワークを導入したきっかけをご回答ください。(下記より複数選択)

- | | |
|------------------------|---------------|
| 1 労働組合からの提案や要望 | 5 他社の導入状況等を勘案 |
| 2 従業員(労働組合を除く)からの提案や要望 | 6 自社の事業展開のため |
| 3 経営トップの判断・決定 | 7 その他 |
| 4 部門の管理者などの判断・決定 | () |

2) 導入の目的・理由

Q25. 【テレワークを導入されている企業にお伺いします】御社がテレワークを導入した目的と理由をご回答ください。(下記より複数選択)

- | | |
|---------------------|----------------------------|
| 1 定型的業務の効率性(生産性)の向上 | 9 高齢者への対応 |
| 2 付加価値創造業務の創造性の向上 | 10 交通代替によるCO2削減等地球温暖化防止 |
| 3 オフィスコストの削減 | 11 非常時(地震、新型インフルエンザ等)の事業継続 |
| 4 顧客満足度の向上 | 12 人件費(残業手当等)の削減 |
| 5 優秀な人材の確保 | 13 従業員の移動時間の短縮・効率化 |
| 6 育児を行う従業員への対応 | 14 企業イメージの向上 |
| 7 介護を行う従業員への対応 | 15 その他() |
| 8 障害者への対応 | |

(2) 導入により実際に得られたメリット、デメリットについて

1) 導入のメリット

Q26. 【テレワークを導入されている企業にお伺いします】テレワークの導入によって、効果があったと思いますか。(下記項目それぞれで1つ選択)

	非常に 効果は あった	ある 程度 効果は あった	効果は なかった	まだ わから ない
(ア) 定型的業務の効率性(生産性)の向上	1	2	3	4
(イ) 付加価値創造業務の創造性の向上	1	2	3	4
(ウ) オフィスコストの削減	1	2	3	4
(エ) 顧客満足度の向上	1	2	3	4
(オ) 優秀な人材の確保	1	2	3	4
(カ) 育児を行う従業員への対応	1	2	3	4
(キ) 介護を行う従業員への対応	1	2	3	4
(ク) 障害者への対応	1	2	3	4
(ケ) 高齢者への対応	1	2	3	4
(コ) 交通代替によるCO2削減等地球温暖化防止	1	2	3	4
(サ) 非常時(地震、新型インフルエンザ等)の事業継続	1	2	3	4
(シ) 人件費(残業手当等)の削減	1	2	3	4
(ス) 従業員の移動時間の短縮・効率化	1	2	3	4
(セ) 企業イメージの向上	1	2	3	4
(ソ) その他 ()	1	2	3	4

2) 導入のデメリット

Q27. 【テレワークを導入されている企業にお伺いします】テレワークの導入によって、どのようなデメリットがありましたか。(下記より複数選択)

1 顧客等外部対応に支障がある	7 費用がかかりすぎる
2 周囲の従業員にしわ寄せがある	8 業務上災害の認定があいまいになりやすい
3 労働時間の管理が難しい	9 情報セキュリティの確保に問題がある
4 仕事の進捗状況などの管理が難しい	10 テレワークのメリットが明確ではない
5 従業員の評価が難しい	11 その他()
6 社内のコミュニケーションに支障がある	

11 ページの <様式2> へお進みください。

Ⅲ. テレワークの導入検討について

御社のテレワーク導入検討について教えてください。

(1) テレワーク導入の検討の有無について

Q28. 【テレワークを導入されていない企業にお伺いします】テレワークの導入はご検討されていますか。(下記より複数選択)

- | | |
|---------------------------|--------------|
| 1 検討していない | 4 担当部署等で検討した |
| 2 労働組合から提案や要望があった | 5 経営会議等で検討した |
| 3 従業員(労働組合を除く)から提案や要望があった | |

(2) テレワークを導入しない理由について

Q29. 【テレワークを導入されていない企業にお伺いします】テレワークを導入しない理由をご回答ください。(下記より複数選択)

- | |
|------------------------------------|
| 1 顧客等外部対応に支障があるから |
| 2 周囲の従業員にしわ寄せがあるから |
| 3 労働時間の管理が難しいから |
| 4 仕事の進捗状況などの管理が難しいから |
| 5 従業員の評価が難しいから |
| 6 社内のコミュニケーションに支障があるから |
| 7 費用がかかりすぎるから |
| 8 業務上災害の認定があいまいになりやすいから |
| 9 情報セキュリティの確保に問題があるから(情報漏えいが心配だから) |
| 10 導入するメリットがよくわからないから |
| 11 テレワークに適した仕事がないから |
| 12 新しい人事制度の導入が必要だから |
| 13 文書の電子化が進んでいないから |
| 14 労働組合や従業員から要望がないから |
| 15 その他() |

<様式2>

<様式2> は技術的なご質問となりますので、適宜、御社の情報システム担当者様などにご回答頂ければと存じます。

- ・テレワーク導入企業の方(Q3で「1」または「2」とご回答の方) → 11ページのⅣへ
- ・テレワーク未導入企業の方(Q3で「3」～「7」とご回答の方) → 15ページのⅤへ

Ⅳ. テレワーク実施のための ICT 整備状況について

(1) 【テレワークを導入されている企業にお伺いします】現在行っているテレワークの環境・内容について

現在行っているテレワークの環境・内容について、主に技術的な事項についてお教えてください。

Q30. テレワーカーが利用する PC 等について主なものをご回答ください。(下記より1つ選択)

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| 1 自宅等の個人所有 PC で実施 | 3 普段企業で使用している PC(持ち帰り等)で実施 |
| 2 企業貸与 PC(テレワーク専用端末)で実施 | 4 その他() |

Q31. テレワーカーが利用する回線について主なものをご回答ください。(下記より1つ選択)

- | | |
|--------------------|-------|
| 1 自宅等の個人契約による回線で実施 | 3 その他 |
| 2 企業貸与回線で実施 | () |

Q32. テレワーカーの接続形態について主なものをご回答ください。(下記より1つ選択)

- | |
|--|
| 1 リモートアクセスにて普段利用している企業の自席 PC にアクセスして実施(画面転送) |
| 2 シンククライアントを用いて企業のサーバ環境にアクセスして実施(画面転送) |
| 3 リモートアクセスにて企業の社内ネットワーク環境にアクセスして実施(VPN 接続のみ) |
| 4 ASP・SaaS による業務アプリケーション等を利用して実施 |
| 5 その他() |

Q33. テレワーク中に利用できる企業のアプリケーションについてご回答ください。(下記より1つ選択)

- | |
|--|
| 1 利用できるアプリケーションを限定している |
| 2 利用できるアプリケーションを限定していない |
| 3 テレワーク時専用のアプリケーションを利用してもらっている
(具体的なアプリケーション:) |

Q34. テレワーク中のファイルやデータのダウンロードについてご回答ください。(下記より1つ選択)

- | |
|------------------------------|
| 1 すべてのファイルやデータのダウンロードを許可している |
| 2 一部のファイルやデータのダウンロードを許可している |
| 3 すべての否(アプリケーションで制限) |

Q35. 現在導入しているテレワークシステムで実現している機能についてご回答ください。

(ア)テレワークで利用・実施しているセキュリティ対策についてご回答ください。(下記より複数選択)

- | | |
|-----------------------|----------|
| 1 ユーザ認証 | 4 ログ管理 |
| 2 ファイルアクセス制御 | 5 その他() |
| 3 ネットワーク回線暗号化(VPN 接続) | |

(イ)テレワーク中に利用可能なアプリケーションについてご回答ください。(下記より複数選択)

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| 1 電子メール | 6 遠隔会議(TV 会議、Web 会議等) |
| 2 インターネット接続 | 7 スケジュール管理 |
| 3 IP 電話 (ISP 提供のもの) | 8 業務アプリケーション利用 |
| 4 IP 電話 (スカイプ等) | 9 社内ドキュメント共有 |
| 5 社内電話の転送 | 10 その他() |

(ウ)テレワーカーの管理として使用している機能についてご回答ください。(下記より複数選択)

- | | |
|-----------|----------|
| 1 プレゼンス管理 | 3 その他() |
| 2 勤怠管理 | |

(エ)テレワーカーと企業のコミュニケーション手段についてご回答ください。(下記より複数選択)

- | | |
|---------------------|--------------|
| 1 電子メール | 5 携帯電話(企業支給) |
| 2 IP 電話 (ISP 提供のもの) | 6 携帯電話(個人所有) |
| 3 IP 電話 (スカイプ等) | 7 チャット等 |
| 4 社員の自宅の電話 | 8 その他() |

Q36. テレワークで行っている業務についてご回答ください。

(ア)導入分野について(下記より複数選択)

- | | |
|------------|------------|
| 1 営業 | 6 経理・会計 |
| 2 販売・サービス | 7 人事・労務・総務 |
| 3 研究・開発・設計 | 8 技工・製造管理 |
| 4 企画・調査・広報 | 9 その他() |
| 5 情報処理 | |

(イ)上記で行っている具体的な作業内容についてご回答ください。

(例 見積もり作成業務、CAD 設計業務)

--

(2) 【テレワークを導入されている企業にお伺いします】 将来的に導入してみたいテレワークの環境・内容について

既に導入しているテレワークの環境・内容に加えて(またはこれに代えて)、将来的に導入してみたいテレワークの環境・内容について、主に技術的な事項についてお教えてください。

Q37. テレワーカーが利用するとしたい PC 等について主なものをご回答ください。(下記より1つ選択)

- 1 自宅等の個人所有 PC で実施したい
- 2 企業貸与 PC (テレワーク専用端末) で実施したい
- 3 普段企業で使用している PC (持ち帰り等) で実施したい
- 4 その他()

Q38. テレワーカーが利用するとしたい回線について主なものをご回答ください。(下記より1つ選択)

- 1 自宅等の個人契約による回線で実施したい
- 2 企業貸与回線で実施したい
- 3 その他()

Q39. テレワーカーの接続形態としたいものについて主なものをご回答ください。(下記より1つ選択)

- 1 リモートアクセスにて普段利用している企業の自席 PC にアクセスして実施したい(画面転送)
- 2 シンクライアントを用いて企業のサーバ環境にアクセスして実施したい(画面転送)
- 3 リモートアクセスにて企業の社内ネットワーク環境にアクセスして実施したい(VPN 接続のみ)
- 4 ASP・SaaS によるテレワーカーへのアプリケーションを利用して実施したい
(具体的なアプリケーション:)
- 5 その他()

Q40. テレワーク中に利用できる企業のアプリケーションについてご回答ください。(下記より1つ選択)

- 1 利用できるアプリケーションを限定したい
- 2 利用できるアプリケーションを限定させたくない
- 3 テレワーク時専用のアプリケーションを利用させたい
(具体的なアプリケーション:)

Q41. テレワーク中のファイルやデータのダウンロードについてご回答ください。(下記より1つ選択)

- 1 すべてのファイルやデータのダウンロードを許可したい
- 2 一部のファイルやデータのダウンロードを許可したい
- 3 すべて否(アプリケーションで制限)としたい

Q42. 将来導入したいテレワークシステムの機能についてご回答ください。

(ア)テレワークで利用・実施したいセキュリティ対策についてご回答ください。(下記より複数選択)

- | | |
|-----------------------|----------|
| 1 ユーザ認証 | 4 ログ管理 |
| 2 ファイルアクセス制御 | 5 その他() |
| 3 ネットワーク回線暗号化(VPN 接続) | |

(イ)テレワーク中に利用したいアプリケーションについてご回答ください。(下記より複数選択)

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| 1 電子メール | 6 遠隔会議(TV 会議、Web 会議等) |
| 2 インターネット接続 | 7 スケジュール管理 |
| 3 IP 電話 (ISP 提供のもの) | 8 業務アプリケーション利用 |
| 4 IP 電話(スカイプ等) | 9 社内ドキュメント共有 |
| 5 社内電話の転送 | 10 その他() |

(ウ)テレワーカーの管理として導入したい機能についてご回答ください。(下記より複数選択)

- | | |
|-----------|----------|
| 1 プレゼンス管理 | 3 その他() |
| 2 勤怠管理 | |

(エ)テレワーカーと企業のコミュニケーションのために導入したい手段についてご回答ください。(下記より複数選択)

- | | |
|---------------------|--------------|
| 1 電子メール | 5 携帯電話(企業支給) |
| 2 IP 電話 (ISP 提供のもの) | 6 携帯電話(個人所有) |
| 3 IP 電話(スカイプ等) | 7 チャット等 |
| 4 社員の自宅の電話 | 8 その他() |

Q43. テレワークで行ってみたい業務についてご回答ください。

(ア)導入分野(下記より複数選択)

- | | |
|------------|------------|
| 1 営業 | 6 経理・会計 |
| 2 販売・サービス | 7 人事・労務・総務 |
| 3 研究・開発・設計 | 8 技工・製造管理 |
| 4 企画・調査・広報 | 9 その他() |
| 5 情報処理 | |

(イ)上記で行ってみたい具体的な作業内容についてご回答ください。

(例 見積もり作成業務、CAD 設計業務におけるテレワーカーどうしの共同作業)

--

17 ページの VI へお進みください。

V. テレワーク導入のための ICT 整備について

テレワークの導入に関する ICT の整備について、主に技術的な事項についてお教えてください。

(1) 将来的に導入してみたいテレワークの環境や内容について

Q44. テレワーカーが利用するとしたい PC 等について主なものをご回答ください。(下記より1つ選択)

- 1 自宅等の個人所有 PC で実施したい
- 2 企業貸与 PC (テレワーク専用端末) で実施したい
- 3 普段企業で使用している PC (持ち帰り等) で実施したい
- 4 その他()

Q45. テレワーカーが利用するとしたい回線について主なものをご回答ください。(下記より1つ選択)

- 1 自宅等の個人契約による回線で実施したい
- 2 企業貸与回線で実施したい
- 3 その他()

Q46. テレワーカーの接続形態としたいものについて主なものをご回答ください。(下記より1つ選択)

- 1 リモートアクセスにて普段利用している企業の自席 PC にアクセスして実施したい(画面転送)
- 2 シンクライアントを用いて企業のサーバ環境にアクセスして実施したい(画面転送)
- 3 リモートアクセスにて企業の社内ネットワーク環境にアクセスして実施したい(VPN 接続のみ)
- 4 ASP・SaaS による業務アプリケーション等を利用して実施したい
(具体的なアプリケーション:)
- 5 その他()

Q47. テレワーク中に利用できる企業のアプリケーションについてご回答ください。(下記より1つ選択)

- 1 利用できるアプリケーションを限定したい
- 2 利用できるアプリケーションを限定させたくない
- 3 テレワーク時専用のアプリケーションを利用させたい
(具体的なアプリケーション:)

Q48. テレワーク中のファイルやデータのダウンロードについてご回答ください。(下記より1つ選択)

- 1 すべてのファイルやデータのダウンロードを許可したい
- 2 一部のファイルやデータのダウンロードを許可したい
- 3 すべて否(アプリケーションで制限)としたい

Q49. 将来導入したいテレワークシステムの機能についてご回答ください。

(ア)テレワークで利用・実施したいセキュリティ対策についてご回答ください。(下記より複数選択)

1 ユーザ認証	4 ログ管理
2 ファイルアクセス制御	5 その他()
3 ネットワーク回線暗号化(VPN 接続)	

(イ)テレワーク中に利用したいアプリケーションについてご回答ください。(下記より複数選択)

1 電子メール	6 遠隔会議(TV 会議、Web 会議等)
2 インターネット接続	7 スケジュール管理
3 IP 電話 (ISP 提供のもの)	8 業務アプリケーション利用
4 IP 電話 (スカイプ等)	9 社内ドキュメント共有
5 社内電話の転送	10 その他()

(ウ)テレワーカーの管理として導入したい機能についてご回答ください。(下記より複数選択)

1 プレゼンス管理	3 その他()
2 勤怠管理	

(エ)テレワーカーと企業のコミュニケーションのために導入したい手段についてご回答ください。(下記より複数選択)

1 電子メール	5 携帯電話(企業支給)
2 IP 電話 (ISP 提供のもの)	6 携帯電話(個人所有)
3 IP 電話 (スカイプ等)	7 チャット等
4 社員の自宅の電話	8 その他()

Q50. テレワークで行ってみたい業務についてご回答ください。

(ア)導入分野(下記より複数選択)

1 営業	6 経理・会計
2 販売・サービス	7 人事・労務・総務
3 研究・開発・設計	8 技工・製造管理
4 企画・調査・広報	9 その他()
5 情報処理	

(イ)上記で行ってみたい具体的な作業内容についてご回答ください。

(例 見積もり作成業務、CAD 設計業務におけるテレワーカーどうしの共同作業)

--

- ・ASP・SaaS 導入企業の方 → 17 ページのVIへ
- ・ASP・SaaS 未導入企業の方 → 20 ページの【ご記入欄】へ

Ⅶ. ASP・SaaS についてのアンケート

ASP・SaaS とは業務用のアプリケーションソフトを、ネットワークを利用して、利用者にレンタルするサービスをいいます。利用者はインターネットに接続された環境で、ブラウザソフト等を使って事業者のサーバにアクセスし、事業者から提供される各種アプリケーションソフトを利用することができます。

(1) ASP または SaaS 導入の背景、理由について

Q51. 御社で ASP・SaaS を導入した背景・理由をご回答ください。(下記より複数選択)

- 1 導入作業の容易性
- 2 初期費用の安価性
- 3 セキュリティ面の信頼性・安全性
- 4 既存システムとの連携の容易性
- 5 ライセンス数や利用状況に応じた課金方式などのコストパフォーマンス
- 6 技術的専門知識がなくても利用できる利便性
- 7 災害への堅牢性・耐久性
- 8 他社利用実績によるサービスの信頼性
- 9 運用業務の利便性
- 10 運用費用の安価性
- 11 アフターサービスの充実性
- 12 その他()

(2) ASP・SaaS で利用しているアプリケーションについて

Q52. ASP・SaaS で利用しているアプリケーションをご回答ください。

(ア)システム管理系/バックオフィス系の ASP・SaaS についてご回答ください。(下記より複数選択)

- 1 IT資産管理、ネットワーク監視、システム運用管理、セキュリティ管理(社内のネットワーク・システムの状態を一元的に管理)
- 2 文書管理(文書を電子データ化して特定グループで共有)
- 3 人事・勤怠管理、給与計算(人事管理・給与計算などの共通的功能を提供)
- 4 総務・経理、会計処理、財務管理(総務・財務・会計などの共通的功能を提供)
- 5 生産管理、販売・仕入管理(生産から販売・仕入に至る共通的功能を提供)
- 6 その他()

(イ)フロントオフィス系の ASP・SaaS についてご回答ください。(下記より複数選択)

- | |
|---|
| 1 EDI(受発注や見積、決済、出入荷等のデータをネットワークを通じて送受信) |
| 2 営業支援、販売促進管理(営業情報を共有し営業活動を支援) |
| 3 流通支援、受発注システム(商品流通、在庫管理などに関する共通の機能を提供) |
| 4 その他() |

(ウ)EC サポート系の ASP・SaaS についてご回答ください。(下記より複数選択)

- | |
|--|
| 1 BtoB サイト運営(企業間商取引向けの Web サイトの構築・運営) |
| 2 販売支援(携帯電話への広告配信など) |
| 3 EC サイト構築・管理、Web 通販、決済代行、インターネット予約(個人向けオンライン販売用の web サイトの構築・運営) |
| 4 HP 構築・管理 |
| 5 その他() |

(エ)グループウェア系の ASP・SaaS についてご回答ください。(下記より複数選択)

- | |
|---|
| 1 情報共有支援(スケジュール共有など) |
| 2 ファイル転送(インターネット上のディスクによるファイル共有など) |
| 3 会員管理用データベース(会員・顧客の管理に特化したデータベースの運用など) |
| 4 ビデオ電話・ビデオ会議 |
| 5 その他() |

(オ)その他の ASP・SaaS についてご回答ください。(下記より複数選択)

- | |
|--|
| 1 E-ラーニング(受講者がオンラインで教材を閲覧し学習) |
| 2 自動翻訳システム |
| 3 業務横断型サービス(ERP(企業内の部門間でデータを一元的に共有)など) |
| 4 医療・建設・飲食業向けなどの業界特化型サービス |
| 5 その他() |

(3) ASP・SaaS のテレワークへの利用状況、適用業務、アプリケーションについて

1) テレワークへの利用状況

Q53. ASP・SaaS のテレワークへの利用についてご回答ください。(下記より1つ選択)

- | | |
|-------------------|-----------------|
| 1 テレワークには利用していない | 3 全従業員のテレワークに利用 |
| 2 一部職種のテレワークにのみ利用 | |

2) テレワークへの適用業務

Q54. ASP・SaaS はテレワークのどの業務に適用されているかご回答ください。(下記より複数選択)

1 営業	6 経理・会計
2 販売・サービス	7 人事・労務・総務
3 研究・開発・設計	8 技工・製造管理
4 企画・調査・広報	9 その他()
5 情報処理	

3) テレワークのためのアプリケーション

Q55. ASP・SaaS を利用して、テレワークのアプリケーションとして使っているものをご回答ください。

(ア)システム管理系/バックオフィス系の ASP・SaaS についてご回答ください。(下記より複数選択)

1 IT 資産管理、ネットワーク監視、システム運用管理、セキュリティ管理(社内のネットワーク・システムの状態を一元的に管理)
2 文書管理(文書を電子データ化して特定グループで共有)
3 人事・勤怠管理、給与計算(人事管理・給与計算などの共通的功能を提供)
4 総務・経理、会計処理、財務管理(総務・財務・会計などの共通的功能を提供)
5 生産管理、販売・仕入管理(生産から販売・仕入に至る共通的功能を提供)
6 その他()

(イ)フロントオフィス系の ASP・SaaS についてご回答ください。(下記より複数選択)

1 EDI(受発注や見積、決済、出入荷等のデータをネットワークを通じて送受信)
2 営業支援、販売促進管理(営業情報を共有し営業活動を支援)
3 流通支援、受発注システム(商品流通、在庫管理などに関する共通的功能を提供)
4 その他()

(ウ)EC サポート系の ASP・SaaS についてご回答ください。(下記より複数選択)

1 BtoB サイト運営(企業間商取引向けの Web サイトの構築・運営)
2 販売支援(携帯電話への広告配信など)
3 EC サイト構築・管理、Web 通販、決済代行、インターネット予約(個人向けオンライン販売用の web サイトの構築・運営)
4 HP 構築・管理
5 その他()

(エ)グループウェア系の ASP・SaaS についてご回答ください。(下記より複数選択)

1 情報共有支援(スケジュール共有など)
2 ファイル転送(インターネット上のディスクによるファイル共有など)
3 会員管理用データベース(会員・顧客の管理に特化したデータベースの運用など)
4 ビデオ電話・ビデオ会議
5 その他()

(オ)その他の ASP・SaaS についてご回答ください。(下記より複数選択)

- | |
|--|
| 1 E-ラーニング(受講者がオンラインで教材を閲覧し学習) |
| 2 自動翻訳システム |
| 3 業務横断型サービス(ERP(企業内の部門間でデータを一元的に共有)など) |
| 4 医療・建設・飲食業向けなどの業界特化型サービス |
| 5 その他() |

(4) テレワークの推進について

1) テレワーク推進のために今後要望するアプリケーション

Q56. 今後、利用したいと考える ASP・SaaS 型提供アプリケーションを記述してください。

--

ご記入された方の連絡先をご記入ください。

なお、お名前、メールアドレスにつきましては、個人情報となりますので今回のアンケートにはご記入いただかなくて結構です。なお、後日ヒアリングのお願いについて、部署宛にご連絡させていただくことがございますのでよろしくお願いいたします。

【ご記入欄】

法人名			
ご住所	〒		
アンケートを記入された方の所属部署			
ご連絡先(電話)		ご連絡先(FAX)	

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

3) 企業に対するヒアリング調査

ア) 検討の目的

本調査は、企業のテレワークの導入・実施における成功要因、課題、課題の解決方法、問題等を収集し、分析・整理を行った。また、本調査で収集したデータから、企業の規模、業種、業務によるテレワークの導入・実施方法を分類・分析し、テレワークの導入・実施が進まない中小企業等への導入の促進を図ることを目的とし、アンケートでは把握しきれない点をヒアリングにより調査した。

イ) 本調査における調査項目

本調査では、以下の事項を調査した。

- ア テレワーク導入・実施における成功要因、課題、課題への対応、問題等
→ エ) - I) テレワーク導入・実施における成功要因、課題、課題への対応、問題等
- イ ASP・SaaS 導入企業におけるテレワーク導入有無・導入可能性
→ エ) - II) ASP・SaaS 導入企業におけるテレワーク導入有無・導入可能性

ウ) 調査の手法

本調査は、①テレワークを導入している企業および、②テレワークに関係する諸団体に対して、テレワーク導入における成功要因などをヒアリングするとともに、③労働関連の諸団体に対してもテレワークについてヒアリングを行った。以下に、本調査のフローを示す。

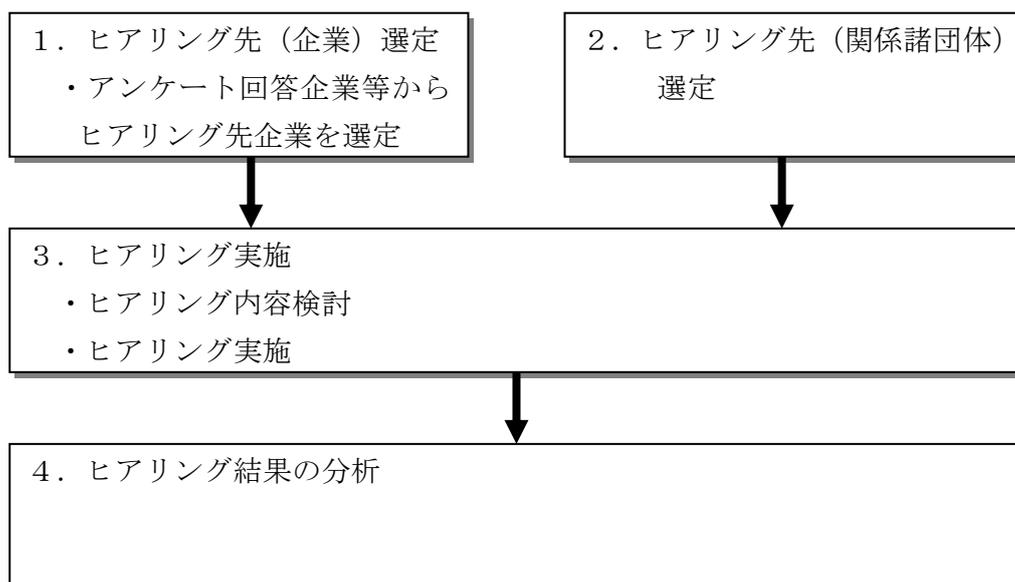


表2-1-33 ヒアリング先一覧

		ヒアリング先	業種	従業員数	
Ⅰ) テレワーク実施企業	A) テレワーク実施民間企業	A社	農業・林業・漁業	1人～29人	
		B社	建設業	3000人～	
		C社	建設業	3000人～	
		D社	建設業	1000人～2999人	
		E社	製造業	3000人～	
		F社	製造業	500人～999人	
		G社	製造業	300人～499人	
		H社	情報通信業	3000人～	
		I社	情報通信業	3000人～	
		J社	情報通信業	3000人～	
		K社	情報通信業	1000人～2999人	
		L社	情報通信業	1000人～2999人	
		M社	卸売業	3000人～	
		N社	卸売業	100人～299人	
		O社	飲食店、宿泊業	3000人～	
		P社	医療・福祉	1000人～2999人	
		Q社	その他サービス業	1000人～2999人	
		R社	その他サービス業	1人～29人	
	☒ テレワーク関係諸団体	テレワーク団体	日本テレワーク協会	—	—
			社会経済生産性本部	—	—
女性団体/労働者団体		女性労働協会	—	—	
		全日本電機・電子・情報関連産業労働組合連合会	—	—	
士業団体		日本公認会計士協会	—	—	
障がい者・高齢者団体	情報通信アクセス協議会	—	—		
Ⅱ) ASP/SaaS導入企業	A) ASP/SaaS導入民間企業	S社	建設業	100人～299人	
		T社	電気・ガス・熱供給・水道業	30人～99人	
		U社	教育、学習支援業	300人～499人	
		V社	その他サービス業	100人～299人	
		W社	その他サービス業	30人～99人	
	B) ASP/SaaS関係団体	ASP/SaaSインダストリ・コンソーシアム	—	—	

エ) 調査結果

a) テレワーク導入・実施における成功要因、課題、課題への対応、問題等

テレワーク導入・実施における成功要因、課題、課題への対応、問題等を探るため、テレワークを導入している企業、およびテレワークと関連の深い企業に対してヒアリングを実施した。

1) テレワーク実施企業へのヒアリング

テレワークを導入している18社について、テレワーク導入の目的や問題点、テレワーク普及のための課題などについて、詳細をヒアリング調査した。なお、ヒアリング先企業は、業種・規模に偏りが生じないように選定した。

① ヒアリング結果

i) 企業のワーク・ライフ・バランス施策について

A. テレワークについて

- ・ ヒアリング対象企業における、テレワークの状況については下表のとおり。
- ・ 部分在宅勤務では、育児、介護が理由となることが多いようである。また、研究・開発・設計から総務系というような事務系の職種まで幅広く利用されているようである。取得日数の制限など、利用制限が設けられていることが多いようである。
- ・ モバイルワークでは、生産性の向上が理由となることが多いようである。営業・販売職で多く利用され、管理職男性の利用が多いようである。特に利用制限は設けられていない場合が多いようである。
- ・ 完全在宅勤務は、大企業での導入、または事故などのやむを得ない理由による導入がみられるものの、あまり利用されていない。
- ・ テレワークを行う際には、始業・終業をメール等で通知する機会が多いようである。また、通常の勤務時間に準じることが多いようである。以上の前提の下で、勤務開始・終了時間や休憩時間などは社員の裁量が認められている場合が多いようである。

表2-1-34 企業のワーク・ライフ・バランス施策に関する調査（テレワークについて）【民間企業】

ヒアリング対象企業	A社 (農業・林業・漁業、1人～29人)	B社 (建設業、3000人～)	C社 (建設業、3000人～)	D社 (建設業、1000人～2999人)	E社 (製造業、3000人～)	F社 (製造業、500人～999人)	G社 (製造業、300人～499人)	H社 (情報通信業、3000人～)	I社 (情報通信業、3000人～)	J社 (情報通信業、3000人～)	K社 (情報通信業、1000人～2999人)	L社 (情報通信業、1000人～2999人)	M社 (卸売業、3000人～)	N社 (卸売業、100人～299人)	O社 (飲食店・宿泊業、3000人～)	P社 (医療・福祉、1000人～2999人)	Q社 (その他サービス業、1000人～2999人)	R社 (その他サービス業、1人～29人)
①テレワークの形態	<ul style="list-style-type: none"> ・セカンドオフィス ・(本店近隣の代表者自宅敷地内の作業所に週6日勤務、午前中は作業所勤務、午後は本店勤務) 	<ul style="list-style-type: none"> ・モバイルワーク ・(携帯電話・PCで、スケジュール管理・電子メール送受信・社内決済処理の一部) 	<ul style="list-style-type: none"> ・完全在宅勤務(1名、介護理由) ・部分在宅勤務(週1、月2～3回、13名登録、7名利用) ・モバイルワーク(80名利用) ・セカンドオフィス 	<ul style="list-style-type: none"> ・完全在宅勤務 ・(通勤者同様の勤務日数・時間で業務従事) ・(事故による出勤困難のため、同形態での雇用維持) 	<ul style="list-style-type: none"> ・部分在宅勤務(テレワーク対象者) ・モバイルワーク(全社員対象、出張時のみ可能) ・セカンドオフィス(全社員対象、拠点ごとに設置) (工場レーン勤務者以外の全社員がモバイルPC保有のため、モバイルワーク・セカンドオフィスを行う社員が多い) 	<ul style="list-style-type: none"> ・部分在宅勤務 	<ul style="list-style-type: none"> ・モバイルワーク(営業にPCと携帯電話配備) 	<ul style="list-style-type: none"> ・部分在宅勤務 ・(就業規則にテレワークあり) ・(モバイルワークも一部あり(営業が外出先からメールチェック)) 	<ul style="list-style-type: none"> ・完全在宅勤務(10名程度) ・部分在宅勤務(裁量労働制採用の2000名程度に週1日程度認められるが、利用はわずか) ・モバイルワーク(エンジニア中心に申請者数千名が利用可能) ・セカンドオフィス(エンジニア中心に100名程度が利用。事業所以外にコクヨオフィススペースのビジネスレンタルスペース「デスクット」の利用可能) 	<ul style="list-style-type: none"> ・部分在宅勤務 ・(今年度は週1日以上のみ、来年度は週3日以上も可能) 	<ul style="list-style-type: none"> ・完全在宅勤務 ・部分在宅勤務 ・モバイルワーク ・(営業、ITコンサルタント、事務、エンジニア、サポートエンジニアが業務に応じてテレワーク実施) 	<ul style="list-style-type: none"> ・モバイルワーク(自社開発の情報漏えい対策のためのリモートアクセスシステム「alphaTeleworker2008」を活用し、社外でも自席と同様の仕事可能) 	<ul style="list-style-type: none"> ・モバイルワーク ・(部分在宅勤務については要検討) 	<ul style="list-style-type: none"> ・モバイルワーク 	<ul style="list-style-type: none"> ・モバイルワーク 	<ul style="list-style-type: none"> ・部分在宅勤務 	<ul style="list-style-type: none"> ・完全在宅勤務 ・モバイルワーク ・(記者(900～1000人)と翻訳を委託している者) 	<ul style="list-style-type: none"> ・部分在宅勤務 ・モバイルワーク ・セカンドオフィス
②テレワークを認めている・積極的に活用している社員	<ul style="list-style-type: none"> ・製造(作業所でカスタ製造、午後は選卵出荷) ・42歳女性1名 ・パート・アルバイト扱い 	<ul style="list-style-type: none"> ・外勤部門は全員、内勤部門はマネージャークラス以上 ・営業系職が積極的に活用(長期間の出張が多い) 	<ul style="list-style-type: none"> ・研究・開発・統計・企画・調査・広報・設計(在宅)、企画職種(モバイル) ・30～40歳前半(50歳以上の責任者層はモバイル利用)、男性が多い 	<ul style="list-style-type: none"> ・技工・製造管理部門1名 ・20～30歳未満男性 ・(事故による出勤困難者) ・管理部門での設計図作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・テレワーク可能社員の制限なし ・実際は、事務系社員の活用例が多い ・育児(小6までの子供、短時間勤務制度に合わせる)、介護(2親等まで)が理由の場合のみテレワーク可能 	<ul style="list-style-type: none"> ・研究・開発・設計系、人事・労務・総務系 ・管理職未満(管理職は管理する責務があるため、テレワークになじまない) 	<ul style="list-style-type: none"> ・営業、販売・サービス 	<ul style="list-style-type: none"> ・新卒社員相当の人以外全員 	<ul style="list-style-type: none"> ・全員 ・活用職種割合は、SE等エンジニア系が9割、総務等スタッフ系が1割 ・完全在宅勤務者はスタッフ業務 	<ul style="list-style-type: none"> ・新入社員以外のシステム開発部門、スタッフ(内勤)部門 	<ul style="list-style-type: none"> ・営業、販売・サービス、研究・開発・設計、企画・調査・広報、情報処理、経理・会計、人事・労務・総務の全社員が活用 ・(入社年度が浅い社員には、業務習熟度の向上のため、テレワーク認めず) 	<ul style="list-style-type: none"> ・営業、全セクションの管理職 ・30歳以上、40歳未満(男性) (管理職中心のため、構成員の多いこの区分が多い) ・係長以上の管理職、営業職合計約100名でテレワーク実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・営業、販売・サービス、企画・調査・広報、情報処理、経理・会計、人事・労務・総務 ・20歳以上、70歳未満の男女が活用 ・営業、販売・サービスが積極的に活用 	<ul style="list-style-type: none"> ・営業系、販売・サービス系 	<ul style="list-style-type: none"> ・販売・サービス、人事・労務・総務 ・30歳以上、40歳未満(男女別) ・管理職男性が大半 	<ul style="list-style-type: none"> ・研究・開発・設計、企画・調査・広報、経理・会計、人事・労務・総務 ・実際の利用者は女性のみで、30歳以上、40歳未満が中心、ほとんど一般社員 	<ul style="list-style-type: none"> ・役員(1名)、営業責任者(1名)、常駐SE(2名) ・全員男性 ・平均年齢37歳 ・(裁量労働制に該当する役員・従業員が対象) 	

ヒアリング対象企業	A社 (農業・林業・漁業、1人～29人)	B社 (建設業、3000人～)	C社 (建設業、3000人～)	D社 (建設業、1000人～2999人)	E社 (製造業、3000人～)	F社 (製造業、500人～999人)	G社 (製造業、300人～499人)	H社 (情報通信業、3000人～)	I社 (情報通信業、3000人～)	J社 (情報通信業、3000人～)	K社 (情報通信業、1000人～2999人)	L社 (情報通信業、1000人～2999人)	M社 (卸売業、3000人～)	N社 (卸売業、100人～299人)	O社 (飲食店・宿泊業、3000人～)	P社 (医療・福祉、1000人～2999人)	Q社 (その他サービス業、1000人～2999人)	R社 (その他サービス業、1人～29人)
③テレワーク利用の理由	・育児	・仕事道具	・申請があり、かつ所属部署長が業務生産力向上に必要であると認めた場合 ・業務の集中力向上、生産性向上がテレワーク制度構築の基礎理念(介護、育児の理由も可能)	・通勤困難	・育児 ・介護	・通勤の肉体的・精神的疲労軽減 ・育児 ・家族とのコミュニケーション	・業務効率化	・通勤の肉体的・精神的疲労軽減 ・育児 ・介護 ・趣味・自己啓発 ・家族とのコミュニケーション ・地域活動やボランティア活動 ・生産性の向上	・通勤の肉体的・精神的疲労軽減 ・育児 ・介護	・通勤の肉体的・精神的疲労軽減 ・育児 ・介護 ・趣味・自己啓発 ・家族とのコミュニケーション ・通勤時間分の有効活用	・通勤の肉体的・精神的疲労軽減 ・育児 ・介護 ・仕事によるストレス軽減 ・趣味・自己啓発 ・家族とのコミュニケーション ・地域活動やボランティア活動 ・業務効率推進	・社外勤務	・通勤の肉体的・精神的疲労軽減 ・業務効率化、負荷軽減	・業務効率向上	・通勤の肉体的・精神的疲労軽減	・育児	—	・通勤の肉体的・精神的疲労軽減 ・仕事によるストレス軽減
④テレワーク利用の条件	・条件なし(週6日勤務、時給650円、出勤・退社時間は勤務者の裁量)	・特になし	・モバイルの利用制限なし ・在宅は週1回程度の利用	・条件なし(出勤者同条件での雇用維持)	・稼働時間の50%まで(月約80時間まで) ・実際は、2～3割程度の時間が在宅勤務時間 ・給料に差はない	・週に1回は出社する規定 ・テレワークする場合は、前営業日までに上長の承認を得る	・携帯電話は就業中のみ利用可能 ・携帯電話の利用上限時間を設け、超過時間分の通信料金は会社と各社員で折半	・月8日まで ・本人が希望し、上司が認めた場合に適用 ・会社が用意した新クライアントPCの使用 ・テレワーク環境のチェックリスト(自宅業務)	・部分在宅勤務は週1日程度に制限 ・モバイルワークやセカンドオフィスは事前申請	・現場の上司の承認 ・週1日(月4回)以上は出社	・完全在宅:病気、障害、育児、介護に対するもので、原則週1回出勤 ・部分在宅:上記以外のもので、週1回以上必ず出勤 ・(テレワーク形態を完全在宅と部分在宅に分類)	・利用制限なし(顧客先常駐の受託業務等社外勤務が多いため、テレワーク実施)	・外出、出張先でのモバイルワークでは、特になし	・特になし	・特になし	・最大週2回 ・最終期限は子供の小学校卒業	・特になし	・利用制限なし
⑤テレワーク利用社員の時間管理方法	・タイムカード管理 ・(他は、携帯電話連絡、代表者帰宅時に打ち合わせ)	・特になし	・在宅:事前に指定、周知、web上でスケジュール管理、勤務の開始・終了はメール報告 ・モバイル:勤務の開始・終了はメール報告	・自己申告 ・(勤務状況確認:サーバーへのアクセス状況、設計図面の期日内報告は、web上で申告・承認)	・会社が貸与した携帯電話でのやりとりが中心 ・業務の開始・終了時は上司にメールが携帯電話で連絡	・原則、通常の勤務時間に合わせるが、多少の幅は社員の裁量	・通常の営業管理と同様	・始業・終業時にメールか電話 ・時間はオフィス勤務と同様(9:00～17:00(17:00～2時間程度の前後は可能))	・完全在宅勤務者は始業・終業時にメールで連絡	・みなし勤務(7.5時間) ・始業・終業と業務内容をメールで連絡	・裁量労働制、年俸制、成果主義の徹底 ・Web上での勤怠管理	・社員の裁量(テレワーク実施者の中心は管理職のため、時間管理については決まりはない)	・定時的な報告は不要とし、始業・終業時間、休憩時間は社員の裁量 ・(外出時の社員行動の把握は困難、時差があるためPC等の使用時間は社員の裁量)	・通常の勤務時間に準じる	・定時的な報告は不要とし、始業・終業時間、休憩時間は社員の裁量	・メールと携帯電話をすぐに使える状態にしておくこと以外は自己管理	・裁量労働制のため、時間管理は該当せず	・自己申告が基本 ・グループウェアに予定をアップ(常に連絡がとれるように)

B. 各種勤務形態のテレワークとの対象社員の違いについて

- ・ ヒアリング対象企業における、各種勤務形態のテレワークと対象社員の違いについては下表のとおり。
- ・ フレックスタイム制については、研究部門で利用されていることが多いようである。
- ・ テレワーク導入企業では、裁量労働制については、あまり利用されていないが、導入されている場合には、役職が上の者に利用されることが多いようである。
- ・ 始業・終業時刻の繰上げ繰下げや所定外労働時間の免除については、育児勤務者や介護勤務者に対して利用されることが多いようである。

表2-1-35 企業のワーク・ライフ・バランス施策に関する調査（各種勤務形態のテレワークと対象社員の違いについて）【民間企業】

ヒアリング対象企業	A社 (農業・林業・漁業、1人～29人)	B社 (建設業、3000人～)	C社 (建設業、3000人～)	D社 (建設業、1000人～2999人)	E社 (製造業、3000人～)	F社 (製造業、500人～999人)	G社 (製造業、300人～499人)	H社 (情報通信業、3000人～)	I社 (情報通信業、3000人～)	J社 (情報通信業、3000人～)	K社 (情報通信業、1000人～2999人)	L社 (情報通信業、1000人～2999人)	M社 (卸売業、3000人～)	N社 (卸売業、100人～299人)	O社 (飲食店・宿泊業、3000人～)	P社 (医療・福祉、1000人～2999人)	Q社 (その他サービス業、1000人～2999人)	R社 (その他サービス業、1人～29人)
①フレックスタイム制	・特になし	・研究部門・勤務時間が不規則なため	・特になし	・特になし	・全従業員(組合員のみ)対象	—	・部門毎に導入 ・(営業サポート(技術サービス)部門は営業が帰社後業務開始のため、導入)	・一部の研究開発部門 ・(テレワークは場所、フレックスは時間の有効活用)	・特になし	・時間外手当(残業等)がある人全員	・入社1年目のみ採用	・特になし	・部門毎に導入・実施し、コアタイムも異なる ・人事・経営企画部門以外の9割以上の部門が導入 ・フレックスタイム制導入の有無に関わらず、外出時にモバイルワークを行う社員は多い	—	・制度未導入	・秘書、研究職を対象	・制度未導入	・特になし
・②裁量労働制	・特になし	・制度としてはあるが、利用はない	・制度としてはあるが、利用はない	・特になし	・研究開発部門社員 ・役職が上のもの	・会社が業務上認めた者(定型業務外の職務者で一定の資格以上の保有者、管理職未満)	・制度未導入	・管理職全員 ・一般社員はチーム・グループ単位でトライアル ・(テレワークと裁量労働制組み合わせで生産性向上)	・特になし	—	・裁量労働制、年俸制、成果主義の徹底	・制度未導入	・制度なし	—	・制度未導入	・制度未導入	・内勤記者(外信部)は交代制のため、外勤記者とは異なる勤務体系	・特になし
・③始業・終業時刻の繰上げ繰下げ	・受注状況により代表者の裁量で繰り上げ・繰り下げ(対象者:パート・アルバイト(30代・40代女性))	・制度としてはあるが、利用はない	・短時間勤務+テレワーク利用(育児のために、女性のみ利用)	・特になし	・育児(小6以下の子供がいる従業員) ・介護 ・(対象者はテレワークと同じ)	—	・部門毎に導入 ・(営業サポート(技術サービス)部門は営業が帰社後業務開始のため、導入)	・職場によって採用し、チームによって違う ・(営業はやめ、システム部門は遅めなど)	・制度未導入	—	・制度あり	・特になし	・フレックスタイム制度のため、コアタイムに在籍すれば、出勤時刻は各人の裁量	・育児者	・制度未導入	・秘書、研究職を対象	・シフト制	・特になし
・④所定外労働時間の免除制度	・特になし	・育児・介護者	・短時間勤務+テレワーク利用(育児のために、女性のみ利用)	・特になし	・制度未導入	・育児中に1日1時間まで(保育園の送迎等)	・制度未導入 ・(育児などによる所定外労働時間免除制度を検討)	・育児介護勤務の人は免除 ・テレワーク社員は残業禁止	・特になし	・軽勤務、短時間(育児等) ・規定でなくケースバイケースで判断	・短時間勤務制度(育児、介護、病後の社員が対象で、期間・時間はそのつと調整)	・特になし	・産前産後、育児勤務者、介護勤務者	・育児者	・対象社員が管理職のため、特段の規定なし	・制度未導入	・育児、介護病気の者に認められる	・制度未導入

ii) テレワークについて

A. テレワーク導入過程について

- ・ ヒアリング対象企業における、テレワーク導入過程の状況については下表のとおり。
- ・ テレワーク導入の際には、トライアル期間を経た後、導入されることが多いようである。導入を実現するには、経営上位層からの理解を得ることが最大の課題であると考えられる。特に、セキュリティの確保やテレワーク導入の効果の具体化を行うことが重要となるようである。
- ・ テレワーク導入時には、他社事例の情報が求められているようである。また、テレワーク利用のガイドラインの作成や、助成金制度の充実も求められているようである。

表2-1-36 テレワークに関する調査（テレワーク導入過程について）【民間企業】

ヒアリング対象企業	A社 (農業・林業・漁業、1人～29人)	B社 (建設業、3000人～)	C社 (建設業、3000人～)	D社 (建設業、1000人～2999人)	E社 (製造業、3000人～)	F社 (製造業、500人～999人)	G社 (製造業、300人～499人)	H社 (情報通信業、3000人～)	I社 (情報通信業、3000人～)	J社 (情報通信業、3000人～)	K社 (情報通信業、1000人～2999人)	L社 (情報通信業、1000人～2999人)	M社 (卸売業、3000人～)	N社 (卸売業、100人～299人)	O社 (飲食店・宿泊業、3000人～)	P社 (医療・福祉、1000人～2999人)	Q社 (その他サービス業、1000人～2999人)	R社 (その他サービス業、1人～29人)
①テレワーク導入作業の問題	<ul style="list-style-type: none"> 作業場が離れているため、管理困難（当初、電話・メモ指示がうまく伝わらない） 意見交換しやすいようコミュニケーション強化し、管理者が1日1回現場確認することで改善 	・なし	<ul style="list-style-type: none"> テレワーク制度利用浸透が所属部署責任者の意向により、反対派のマネージャーから反発 効果が具体的に予想できないため抵抗 積極的なマネージャーの部署で2年の試行期間を経て導入 時間経過とともに、制度への認識差異解決 グループ会社主導の導入のため、制度構築の問題より、意識の問題など、運用段階から問題が発生 	<ul style="list-style-type: none"> 特になし （社内同様のインターネット環境整備のため、回線導入） 	<ul style="list-style-type: none"> トライアル時に対象社員の設定について見したが、製造業という仕事柄、職場で人がそろって検討するたいせいが重要であると判断し、育児・介護者のみを対象 （2006年に3ヶ月間6～7名の従業員を対象にトライアル導入。その後すぐに本格導入し、現在30名がテレワーク実施） 	<ul style="list-style-type: none"> セキュリティ 経営上層からのトップダウンで採用のため、社内交渉はスムーズ 	<ul style="list-style-type: none"> トップの理解を得られたため、問題はなし 費用は、通言会社と交渉 	<ul style="list-style-type: none"> 従業員が導入提案 1年半のトライアル期間を経て導入 	<ul style="list-style-type: none"> 10年前に労使協調の下導入 	<ul style="list-style-type: none"> 現場の上司の理解が得にくい 	<ul style="list-style-type: none"> 全社単位の業務改善プロジェクト実施の1手段としてテレワークを導入したため、本導入作業に問題なし 	<ul style="list-style-type: none"> セキュリティ確保をトップに理解させるのに時間を要した 	<ul style="list-style-type: none"> 特になし （モバイル型ノートPC普及により自然に導入） 	<ul style="list-style-type: none"> 特になし（必要に応じて導入したため） 	<ul style="list-style-type: none"> 特になし （事業柄、同形態での勤務が不可欠なので、社内プロジェクトなし。従業員に対する研修を行い、要項を周知） 	<ul style="list-style-type: none"> 特になし 	<ul style="list-style-type: none"> 特になし （記者にとってテレワークは不可欠なので、各位が率先して導入） （オートバイ（人間テレワーク）→FAX→PC→携帯端末という通信機器の発達に比例した仕組みを構築） 	<ul style="list-style-type: none"> 特になし （テレワークを導入する意向はなく、各人が業務を効率的に進めるためのシステム構築を行った結果、テレワークとなった）
②テレワーク導入時に必要な情報	・特になし	<ul style="list-style-type: none"> 特になし （システム会社のコンサルティングを受けて導入したため） 	<ul style="list-style-type: none"> 特になし（グループ会社のパナソニックがテレワーク制度に先駆けて、グループ会社主導で導入推進のため、関連情報が豊富） 	・特になし	<ul style="list-style-type: none"> セキュリティ確保のため、テレワーク利用者の遵守事項の情報が必要 （当時は、テレワーク協会や総務省作成ガイドライン参照） 	<ul style="list-style-type: none"> 他社事例、労働環境、仕事の仕方、処遇、給与体系、残業体系の資料 	<ul style="list-style-type: none"> グループ内のシステムで対応したため、特になし 	<ul style="list-style-type: none"> テレワークの効率性を示す量的モデル （上司・同僚の考え、自分の業務の質・量・生産性を測る計測モデル、他社の情報） 	・特になし	<ul style="list-style-type: none"> 他社の事例 	<ul style="list-style-type: none"> 他社事例（特に、同業他社事例）（内容は、労働法との兼ね合い、労働条件、作成ガイドラインなど） 	・特になし	・特になし	<ul style="list-style-type: none"> 特になし（システム会社と相談して導入したため） 	・特になし	<ul style="list-style-type: none"> 他社事例の収集 	<ul style="list-style-type: none"> ツールの安定性に関する情報（費用より安定性を優先） 	・特になし
③テレワーク導入時に必要な公的支援、民間サービス	・特になし	<ul style="list-style-type: none"> 特になし （システム会社のコンサルティングを受けて導入したため） 	<ul style="list-style-type: none"> 特になし（グループ会社のパナソニックがテレワーク制度に先駆けて、グループ会社主導で導入推進、一般的には必要） 	・特になし	・特になし	<ul style="list-style-type: none"> 公的支援があるから積極的にテレワークを採用するのではない 	<ul style="list-style-type: none"> グループ内のシステムで対応したため、特になし 	<ul style="list-style-type: none"> 日本テレワーク協会のテレワークガイドラインの活用 	<ul style="list-style-type: none"> 助成金制度の充実 	<ul style="list-style-type: none"> テレワーク用PC支給 	・特になし	<ul style="list-style-type: none"> 自社開発の情報漏えい対策のためのリモートアクセスシステム拡販のための助成金の充実 	<ul style="list-style-type: none"> PC利用規定、取扱マニュアル、問題発生時の対応方法（処罰等）をまとめた事例集 （ノートPCの持ち出しはリスクを伴うため） 	・特になし	<ul style="list-style-type: none"> 特になし （親会社からの支援を受けているため） 	<ul style="list-style-type: none"> システム会社とシステム開発 助成金 	・特になし	

B. テレワーク導入後について

- ・ ヒアリング対象企業における、テレワーク導入後の状況については下表のとおり。
- ・ テレワークの導入に伴った社内制度の改革や勤務制度の導入はあまり行われていないようである。
- ・ テレワークの導入の際に、アクセス時に、スピードが遅いことや回線が切れるといった問題が発生していることから、テレワークの導入を実現するには、社内ネットワークにスムーズにアクセスできる IT 環境を整備する必要があると考えられる。
- ・ テレワークを導入することで、業務効率の向上やワーク・ライフ・バランスの実現というメリットが得られる一方、労働時間管理が困難なため、長時間労働が発生するリスクを内包しているというデメリットが挙げられている。
- ・ 卸売業では、経費の発生をテレワーク導入のデメリットと見る傾向にあると考えられる。

表2-1-37 テレワークに関する調査（テレワーク導入後について）【民間企業】

ヒアリング対象企業	A社 (農業・林業・漁業、1人~29人)	B社 (建設業、3000人~)	C社 (建設業、3000人~)	D社 (建設業、1000人~2999人)	E社 (製造業、3000人~)	F社 (製造業、500人~999人)	G社 (製造業、300人~499人)	H社 (情報通信業、3000人~)	I社 (情報通信業、3000人~)	J社 (情報通信業、3000人~)	K社 (情報通信業、1000人~2999人)	L社 (情報通信業、1000人~2999人)	M社 (卸売業、3000人~)	N社 (卸売業、100人~299人)	O社 (飲食店・宿泊業、3000人~)	P社 (医療・福祉、1000人~2999人)	Q社 (その他サービス業、1000人~2999人)	R社 (その他サービス業、1人~29人)
①社内制度面での問題	・通常勤務パート・アルバイトの自由が利くテレワーク制度利用者への不満	・特になし	・特になし(評価は目標管理制度)	・特になし ・(評価はweb上通信可能)	・特になし ・(7~8割の時間は職場にいるため人事評価も可能)	・特になし	・特になし(上司と部下のコミュニケーションが密になり、業務良好)	—	・人事評価制度に差異なし ・(完全在宅勤務者については導入前に差異化を検討したが、必要なしと判断)	・在宅勤務にすると人事評価が下がると思い込む社員	・回線変更一回線の発展により解決	・特になし	・特になし ・(外出・出張中の業務時間管理は困難なため、ノートPC利用によるワーク・ライフ・バランス崩壊のリスクは内包)	・特になし	・特になし	・特になし	・特になし(セキュリティ重視)	・特になし ・(裁量労働制の対象となる社員・役員の実施のため)
②導入した勤務制度	・特になし	・特になし	・特になし(すべて元々運用)	・特になし ・(システム拡大・導入は考えていない)	・特になし	—	・特になし	・特になし	・裁量労働制	・事業場外みなし労働時間制	・インフォーマルなコミュニケーション低下→チャット利用	・特になし	・特になし	・特になし	・特になし	・特になし	・取材現場と会社のネットワークが密になり、記者に対してより高速な仕事求められる(記者の負担は重く、情報コープにはメリット)	・成果による人事評価制度 ・(テレワーク導入に併せた勤務制度の実施はなし)
③IT環境での問題	・特になし	・特になし ・(導入前対策を立てたため)	・在宅勤務:貸与回線での実施が配布モバイルでの実施	・特になし	・ダイヤルアップ接続のため、通信が遅い	・FMS回線利用のため速度に違和感→回線を工夫	・特になし	・社内システム活用(テレワーク先からワンタイムパスワード、新クライアント端末導入) ・プリントアウト禁止 ・運用面の変更(席を外す時等の利用マニュアル導入)	・特になし	・社内ネットワークへのアクセス	・特になし	・特になし	・ウイルス対策等セキュリティ面の強化	・電話が切れる場合がある	・特になし	・特になし ・(自宅通信回線環境がある人のみを対象にしたため)	・記者1人あたりの仕事増加(以前は専門スタッフが撮影していたものを、記者が携帯端末で撮影)	・特になし
④仕事の進め方での問題	・管理者の電話・メモ指示だけだとうまく伝わらない ・直接会う際にコミュニケーションをとり意見交換を行うことで、電話・メモでもスムーズな意思伝達	・特になし ・(現場の必要性からテレワークを採用したため、業務が効率化し、社員に好評)	・導入当初在宅制度への認識不足による抵抗感→メール連絡可能など、周知徹底	・特になし	・特になし	・特になし	・特になし(上司と部下のコミュニケーションが密になり、業務良好)	・特になし(社内IP電話の個別導入により転送可能)	・特になし	—	・上司と部下のコミュニケーション深化(裁量労働制のため、上司への報告頻度が増加) ・家族とのコミュニケーション深化	・特になし	・長時間労働発生リスク(外出・出張中の業務時間管理困難)	・特になし	・特になし	・特になし	・情報処理の柔軟化	・特になし

ヒアリング 対象企業	A社 (農業・林業・ 漁業、1人〜29 人)	B社 (建設業、3000 人〜)	C社 (建設業、3000 人〜)	D社 (建設業、1000 人〜2999人)	E社 (製造業、3000 人〜)	F社 (製造業、500 人〜999人)	G社 (製造業、300 人〜499人)	H社 (情報通信業、 3000人〜)	I社 (情報通信業、 3000人〜)	J社 (情報通信業、 3000人〜)	K社 (情報通信業、 1000人〜2999 人)	L社 (情報通信業、 1000人〜2999 人)	M社 (卸売業、3000 人〜)	N社 (卸売業、100 人〜299人)	O社 (飲食店・宿泊 業、3000人〜)	P社 (医療・福祉、 1000人〜2999 人)	Q社 (その他サー ビス業、1000 人〜2999人)	R社 (その他サー ビス業、1人〜 29人)	
⑤その他の問題	・1名の作業 なので自己 裁量に任せ ているため 管理困難(品 質管理は1 名だと見落 としかつ)→ 管理者が1 日1回作業 場に行き確 認	・特になし ・(現場の必要 性からテレ ワークを採 用したため、 業務が効率 化し、社員に 好評)	・特になし	・特になし	・モバイル PC が重いため、 個人の負担 軽減を考え、 自宅用と仕 事場用の2 台を貸与す る場合もあ る	・自宅の一定の 場所占有 ・備品の自己出 費発生	・特になし	・特になし	・特になし	—	・特になし	・特になし	・特になし	・特になし	・特になし	・特になし	・特になし	・労務管理の影 響があるため、 テレワークが 過剰になるの はよくない	—
⑥テレワーク導 入のメリット	・以前は時間 に余裕のある 子育て後の 50代・60 代の採用が 多かったが、 自由な勤務 体系をとれ る制度導入 により、子育 て中の若い 世代の採用 ができ、仕事 の効率性向上	・コミュニケー ション充 実 ・長期出張開 の報告 ・社内決済の 効率化	・特になし ・通勤時間短 縮、集中力向 上が多い	・特になし	・優秀な女性社 員の離職防 止 ・ワーク・ライ フ・バランス に力を入れて いる企業と いうイメージ	・通勤に要した 体力削減に よって、精神的 余裕ができ、 イライラが 減り、子供も 朗らかに ・子供の体調不 良の面倒が みやすい	・当初、内勤ス タッフは集 中力が阻害 されるため、 営業からの 頻繁な電話 を嫌悪して いたが、営業 と管理職と の内部調整 の効率化が 進んだこと で、内勤ス タッフの業務 が機動的に なり好評	・マネジメン トの効率性 向上(部下と の密な連 絡、目標設 定のし易さ ・(ワーク・ラ イフ・ balan スの実現可 能)	・特になし	—	・特になし	・特になし	・時間の有効 活用による ワーク・ライ フ・バランス 実現	・業務効率向上	・流動的な勤 務形態が可 能	・特になし	・純粋在宅勤 務者の制限	・ストレス軽 減 ・(移動時間の 短縮・効率 化)	
⑦テレワーク導 入のデメリット	・管理者と離 れた作業な ので管理困 難 ・通常勤務パ ート・アルバ イトから自 由な勤務体 系のテレワ ーカー社員 への不満	・特になし	・特になし(利 用頻度が増 えれば問題 発生可能性)	・特になし	・特になし	・上司への報告 の際、手を用 いた説明不 可能(電話の 限界)	・業務中に頻 繁に電話が かかり、集中 力阻害	・特になし	・特になし	—	・	・労働時間管 理(把握)困 難(自宅等か ら自由にテ レワーク実 施可能なた め、自主的 勤務、残務 処理的な勤 務が把握で きない)	・長時間労働 によるワー ク・ライフ・ バランス崩 壊 ・ウイルス対 策等のセキ ュリティ面 強化による コスト増大 ・モバイル PC 破損・紛失	・経費発生	・対象従業員 が本当に勤 務時間に就 業している の不明確	・特になし	・	・情報セキュ リティ確保 のコスト	
⑧⑦への対応面 での問題	・積極的な意 見交換・コミ ュニケーシ ョン強化で、 管理者が1 日1回顔を 出し指示・管 理	・特になし	—	・特になし	・特になし	・出張先こま とめて説明 ・日ごろから のコミュニ ケーション 強化	・エチケットの 徹底(「今、電 話よろしい ですか」と たずねるこ とで、受信 側の選択余 地をもたせ 違和感なく 電話対応)	—	—	—	・	・特になし	・2005年社 内に情報セ キュリティ 委員会を設 置し、問題 発生時の対 応方法等各 種ルール整 備し、社内 に周知	・通信会社と 交渉	・対策は講じ ず ・(大多数の 従業員が勤 務時間に就 業しており、 現地採用 従業員やス タッフホル ダーからの 報告もある ため)	—	—		

C. テレワークの ICT 環境について

- ・ ヒアリング対象企業における、テレワークの ICT 環境については下表のとおり。
- ・ セキュリティの確保を目指す企業においては、企業貸与 PC、企業貸与回線を用いたテレワークの実施がなされているケースが多く、テレワーク中のダウンロードについても、一部のみを認める、またはすべて認めない場合が多い傾向にある。
- ・ セキュリティの検討や IT 化の相談先については、自社のシステム部門を有している場合には、自社社員の独力で対応するケースが多いと考えられる。特に情報通信業においてその傾向が見られる。また、システムベンダーの推奨するセキュリティを導入する際にも、グループ企業や取引関係にある企業など、自社との関連をもつ企業と協働するケースが多いと考えられる。特に卸売業においてその傾向が見られる。
- ・ 社内文書については、ペーパーレス化が推進されているが、ペーパーベースの実務もある一定量は存在しているようである。
- ・ テレワークを導入する際には、社内システムの連携の確保やセキュリティシステムの導入などの ICT 環境の整備が求められるようである。
- ・ 多くの企業において、セキュリティの確保は重要な課題となっているが、特に、公的な企業活動を行う企業において、その傾向が顕著である。

表 2-1-38 テレワークに関する調査（テレワークの ICT 環境について）【民間企業】

ヒアリング 対象企業	A社 (農業・林業・ 漁業、1人~29 人)	B社 (建設業、3000 人~)	C社 (建設業、3000 人~)	D社 (建設業、1000 人~2999人)	E社 (製造業、3000 人~)	F社 (製造業、500 人~999人)	G社 (製造業、300 人~499人)	H社 (情報通言業、 3000人~)	I社 (情報通言業、 3000人~)	J社 (情報通言業、 3000人~)	K社 (情報通言業、 1000人~2999 人)	L社 (情報通言業、 1000人~2999 人)	M社 (卸売業、3000 人~)	N社 (卸売業、100 人~299人)	O社 (飲食店・宿泊 業、3000人~)	P社 (医療・福祉、 1000人~2999 人)	Q社 (その他サー ビス業、1000 人~2999人)	R社 (その他サー ビス業、1人~ 29人)	
① テレワークが利用しているPC環境	現在	・PC利用なし	・企業貸与PC (テレワーク専用 端末)	・普段企業で使 用している PC	・企業貸与PC	・企業貸与PC ・普段企業で使 用している PC	・企業貸与PC	・企業貸与PC	・企業貸与PC (テレワーク専用 端末)	・企業貸与PC (テレワーク専用 端末)	・個人所有PC	・企業貸与PC	・企業貸与PC (テレワーク専用 端末)	・企業貸与PC (テレワーク専用 端末)	・普段企業で 使用してい るPC	・普段企業で 使用してい るPC	・企業貸与PC	・企業貸与PC (テレワーク専用 端末)	
	将来	・PC利用なし	・企業貸与PC (テレワーク専用 端末)	・個人所有PC	・企業貸与PC	—	・企業貸与PC	・企業貸与PC	・企業貸与PC (テレワーク専用 端末)	・企業貸与PC (テレワーク専用 端末)	・個人所有PC	・企業貸与PC	・企業貸与PC (テレワーク専用 端末)	・企業貸与PC (テレワーク専用 端末)	・企業貸与PC (テレワーク専用 端末)	・普段企業で 使用してい るPC	・企業貸与PC	・企業貸与PC (テレワーク専用 端末)	
	理由	—	・セキュリティ確保のため ・個人使用と社員使用の区分	—	・事務所環境と同様の環境を提供し、ホストサーバーへのアクセス可能	—	・セキュリティ ・費用負担	・職務上のため ・セキュリティ	・セキュリティ確保のため ・(企業貸与PC以外社内ネットワークにアクセス制限)	・セキュリティ確保のため(情報漏れ防止)	・セキュリティ確保のため(情報漏れ防止)	・OSが導入さあられたCD-ROMでパソコンを起動することで、リモートアクセス環境実現のため、パソコンの機種依存性が低く、テレワーク専用端末が不要	・職務上のため ・セキュリティ	・特になし	・職務上PCを利用するため	・セキュリティ確保のため	・一定した就業環境の整備 ・(就業地によってインフラ状況に差異があるため)	・特になし	・職務上のため
② テレワークが利用しているオンライン回線	現在	・利用なし	・企業貸与回線	・企業貸与回線	・企業貸与回線	・自宅等の個人契約による回線(自宅の電話回線から会社のフリーダイヤルにダイヤルアップ接続)	・企業貸与回線	・企業貸与回線	・企業貸与回線	・自宅等の個人契約による回線	・自宅等の個人契約による回線 ・企業貸与回線	・自宅等の個人契約による回線	・企業貸与回線	・企業貸与回線	・自宅等の個人契約による回線	・企業貸与回線	・自宅等の個人契約による回線	・企業貸与回線	・企業貸与回線
	将来	・利用なし	・企業貸与回線	・自宅等の個人契約による回線	・企業貸与回線	—	・企業貸与回線	・企業貸与回線	・企業貸与回線	・自宅等の個人契約による回線	・自宅等の個人契約による回線(パソコン環境) ・企業貸与回線(携帯電話等)	・自宅等の個人契約による回線	・企業貸与回線	・企業貸与回線	・自宅等の個人契約による回線	・企業貸与回線	・自宅等の個人契約による回線	・企業貸与回線	・企業貸与回線
	理由	—	・セキュリティ確保のため ・個人使用と社員使用の区分	—	・各種資料へのアクセス可能(出勤時と同条件での効率性)	—	・セキュリティ ・費用負担	・職務上のため ・セキュリティ	・完全在宅勤務者について実施	・—	・完全在宅勤務形態がなく、自宅で多く勤務する想定をしていないため、自宅からでもテレワークできる環境	—	・ノートPC、POMAカードは会社貸与	・職務上PCを利用するため	・社員がブロードバンドに加入	・現状に支障がないため	・特になし	・職務上のため	・ウルトラモバイルの回線は企業貸与回線
③ テレワーク中の ダウンスロ	現在	・利用なし	・すべて否	・一部	・すべて	・すべて	・一部	・すべて否	・一部	・すべて否	・すべて否	・一部	・すべて	・一部	・すべて否	・一部	・すべて	・一部	・一部
	将来	・利用なし	・すべて否	・一部	・すべて	—	・一部	・すべて否	・一部	・すべて否	・一部	・一部	・すべて	・一部	・すべて否	・一部	・一部	・一部	・一部

ヒアリング対象企業	A社 (農業・林業・漁業、1人～29人)	B社 (建設業、3000人～)	C社 (建設業、3000人～)	D社 (建設業、1000人～2999人)	E社 (製造業、3000人～)	F社 (製造業、500人～999人)	G社 (製造業、300人～499人)	H社 (情報通信業、3000人～)	I社 (情報通信業、3000人～)	J社 (情報通信業、3000人～)	K社 (情報通信業、1000人～2999人)	L社 (情報通信業、1000人～2999人)	M社 (卸売業、3000人～)	N社 (卸売業、100人～299人)	O社 (飲食店・宿泊業、3000人～)	P社 (医療・福祉、1000人～2999人)	Q社 (その他サービス業、1000人～2999人)	R社 (その他サービス業、1人～29人)
理由	—	・原則禁止だが、会社への申告・承認があれば認める	・機密情報のみ不可能	・当該利用者の権限に基づいたデータのダウンロード可能	—	・セキュリティ	・グループ共有ソフト使用のため、他のアプリケーションで破壊されると大きな損害	・事前申請・許可されたサイト・社内システム以外へのアクセス制限	・セキュリティ確保のため(情報漏えい防止)	・セキュリティ重視のため、現在はすべて否だが、多様な利用シーンが想定できるため、一部許可も検討 ・製品では、顧客要望により、一部許可	・セキュリティ	・個人毎のID・パスワード発行により、社内ネットワーク(LAN)にアクセスできるため、社外でも業務処理可能	・セキュリティ	・セキュリティ確保のため	・現状に支障がないため	・情報セキュリティ対応のため	・業務上必要な場合のみ認める ・情報セキュリティ基準設置	・口頭でサイトの利用範囲制限
④セキュリティの検討方法・体制	・利用なし	・システムベンダー(インテグレータ)が推奨するセキュリティ導入(費用対効果の最大化)	・グループ会社内での検討(パナソニックグループ情報セキュリティ規定)	・コンサルティング会社とともに検討 ・(原則社員、技術面では専門機関との協業によりシステムセキュリティ構築)	・不明	・自社社員の独力	・自社社員の独力(グループ内で検討)	・自社社員の独力	・自社社員の独力(導入時は自社システム部門で検討) ・NECグループ全体のセキュリティシステム導入	・自社社員の独力(自社でシンクライアント未開発)	・自社社員の独力(本業がシステム構築)	・自社社員の独力	・システムベンダー(インテグレータ)が推奨するセキュリティ導入(自社グループの取引先システム会社)	・システムベンダー(インテグレータ)が推奨するセキュリティ導入 ・グループ会社の保守用会社と検討	・自社社員の独力(自社システム部門)	・自社社員の独力(社内のシステム部門)	・システムベンダー(インテグレータ)が推奨するセキュリティ導入 ・(システム会社と密なコミュニケーション)	・自社社員の独力(セキュリティ担当社員)
⑤社内文書の電子化動向	・利用なし	・全電子化をめざすが、ペーパーベースの実務もあり	・決算書保存はPDF化 ・人事帳票電子化 ・ペーパーレス化推進	・特になし ・(設計図はサイズが大きいので紙ベース、製図作業ではPC作業範囲拡大)	・拠点多いため、業務効率化のためペーパーレス化推進 ・テレビ会議や社員同士がPC上で同一画面を見ながら遠距離での打ち合わせも可能な仕組みも導入(自宅作業でも利用可能)	・特になし	・紙を減少させる傾向	・ペーパーレス化や電子文書推進	・通達の社内ポータルサイトでの閲覧等、社内文書の電子化	・電子化推進	・書類削減(必要時のみプリントアウト)	・稟議書類等決裁書類は紙が大半(コスト、年配者への配慮)	・稟議は起案決済システムに変化 ・各種文書の電子化を推進するが、ペーパーベースの実務も多い	・ペーパーレス化の号令はかけているが、現状は進んでいない	・電子承認システム導入 ・PDF等電子文書利用推進 ・(コストや時間短縮に有効)	・稟議書や申請書類の電子化	・通知や勤務日報のオンライン化	・スケジュールや通達事項はグループウェアでペーパーレス化
⑥IT化の相談先	・コンサルティング会社に相談	・システムベンダー(インテグレータ)に相談	・業界団体相談 ・グループ会社との連携	・自社社員の独力 ・コンサルティング会社に相談 ・(原則社内SE対応。高度なシステム導入は専門会社と協働)	・不明	・自社社員の独力 ・システムベンダー(インテグレータ)に相談(システムの構築はベンダーに依頼)	・自社社員の独力(グループ内で検討)	・自社社員の独力	・NECグループ全体のセキュリティ総務部門	・自社社員の独力	・自社社員の独力(日本テレワーク協会とのやりとりはあり)	・自社社員の独力(システム開発会社のため)	・システムベンダー(インテグレータ)に相談(自社グループの取引先システム会社)	・システムベンダー(インテグレータ)に相談 ・グループ内保守用会社に相談	・自社社員の独力	・自社社員の独力	・システムベンダー(インテグレータ)に相談 ・(通知や勤務日報のオンライン化)	・自社社員の独力
⑦テレワーク導入時のICT上の工夫	・未導入	・現場の機能を最大限にとりこむ	・モバイル勤務形態推進中にテレワーク導入	・特になし	・通話回線が遅い	・特になし	・費用削減	・特になし(制度と運用で対応可能)	・NECグループ全体のセキュリティシステム使用、自社システム活用	—	・グループのグローバルポリシーに即した工夫(ICTは業務向上の手段)	・自社ソフト利用	・情報流出防止のため最高レベルのセキュリティ導入 ・(自社グループの取引先システム会社との相談)	・特になし	・特になし	・特になし	・速度、安定性追求	・ウルトラモバイルやノートパソコンと社内システムの連携

D. ASP/SaaS について

- ・ ヒアリング対象企業における、ASP/SaaS の状況については下表のとおり。
- ・ ASP/SaaS に対する不満はあまりみられなかったが、将来的には、勤怠システムや労務管理など、人事面において ASP/SaaS を利用したいという意見が多くみられた。

表 2-1-39 テレワークに関する調査 (ASP/SaaS について) 【民間企業】

ヒアリング対象企業	A社 (農業・林業・漁業、1人~29人)	B社 (建設業、3000人~)	C社 (建設業、3000人~)	D社 (建設業、1000人~2999人)	E社 (製造業、3000人~)	F社 (製造業、500人~999人)	G社 (製造業、300人~499人)	H社 (情報通信業、3000人~)	I社 (情報通信業、3000人~)	J社 (情報通信業、3000人~)	K社 (情報通信業、1000人~2999人)	L社 (情報通信業、1000人~2999人)	M社 (卸売業、3000人~)	N社 (卸売業、100人~299人)	O社 (飲食店・宿泊業、3000人~)	P社 (医療・福祉、1000人~2999人)	Q社 (その他サービス業、1000人~2999人)	R社 (その他サービス業、1人~29人)
①ASP/SaaS に対する不満	・未回答(利用していないため)	・特になし	—	・特になし	・特になし	・特になし	・未回答(利用していないため)	・特になし	・特になし	・未回答(利用していないため)	・未回答(利用していないため)	・特になし	・特になし ・(社外で社内業務遂行可能)	—	・システムカッオーバー時に多少不具合が生じる点	・未回答(ASP/SaaS を知らないため)	・未回答(利用していないため)	・未回答(利用していないため)
②利用したいASP/SaaS	・特になし	・特になし	—	・特になし	・現在、人事・勤怠管理で利用 ・CAD等専門的なソフトでも全社員が利用可能な仕組みがあると便利	・キャリア管理・労務管理	・既存のシステムで十分	・シェアードセンター ² 利用(現状未定)	・NECグループが選択したシステム ・(現在、メールシステム利用)	・特になし	・業務の効率化推進	・特になし	・特になし	—	・より効率的で利便性の高い勤怠システム	・特になし	・最先端の先をいくシステムでない と業務遂行困難なため、ASP/SaaSの導入はなじまない	・特になし

² シェアードセンター：経営の効率化を図るため、複数の企業で実施されている同じ業務や部門を各企業から切り離し、それらをまとめて設立した別会社のこと。

iii) テレワーク推進について

- ・ ヒアリング対象企業における、テレワーク推進に対する意見については下表のとおり。
- ・ テレワークを普及する際には、セキュリティ対策を求める意見が多くみられた。その対応策として、セキュリティを確保するための通信インフラの整備が求められているようである。
- ・ その他の、テレワーク普及のために必要な施策として、テレワーク導入に際するガイドラインの明確化や、公共のサテライトオフィスの設置を求める意見も上げられていた。
- ・ 製造業ではテレワーク普及に必要な施策として、情報通信業ではテレワーク普及に必要な共通的功能として、それぞれセキュリティに関連する対策を求める傾向が見られた。

表2-1-40 テレワークの推進に関する調査【民間企業】

ヒアリング対象企業	A社 (農業・林業・漁業、1人～29人)	B社 (建設業、3000人～)	C社 (建設業、3000人～)	D社 (建設業、1000人～2999人)	E社 (製造業、3000人～)	F社 (製造業、500人～999人)	G社 (製造業、300人～499人)	H社 (情報通信業、3000人～)	I社 (情報通信業、3000人～)	J社 (情報通信業、3000人～)	K社 (情報通信業、1000人～2999人)	L社 (情報通信業、1000人～2999人)	M社 (卸売業、3000人～)	N社 (卸売業、100人～299人)	O社 (飲食店・宿泊業、3000人～)	P社 (医療・福祉、1000人～2999人)	Q社 (その他サービス業、1000人～2999人)	R社 (その他サービス業、1人～29人)
①テレワーク普及に必要な施策	・特になし	・オンライン上のセキュリティ対策・ウイルス・情報漏えい対応の技術面・制度面からの整備	・社員の意識改革(特にマネージャー層) ・労働時間短縮を法律で規定し、その実現手段として、多様な勤務形態選択 ・制度に対する認知度向上、手段の明示	・特になし	・特になし ・今後テレワーク導入予定企業から、モバイルPCを従業員に貸与する際のセキュリティのあり方等の相談を受ける	・セキュリティ対策の費用負担 ・テレワーク以前の働きたくない環境づくり	・悪意で情報を取得する者への罰則強化 ・情報漏えいチェック機能	・公共サテライトオフィスをターミナル(ハブ)駅設置	・NECグループのサービス	・行政主体で義務化	・テレワークセンター設立により、テレワークに関する知の共有・促進 ・テレワークを導入しやすい勤務形態の法整備	・自発的勤務・残業勤務等、勤務時間管理が困難なため、自宅等でのテレワークに対するガイドラインの明確化がテレワーク普及につながる ・その管理が困難なため、管理職中心のテレワークになる	・立ち寄りオフィス(レンタルオフィス)のミニチュア公共版 ・(業務効率向上)	・通信料金削減(携帯電話等モバイル回線料金削減)	・特になし	・(現状は子育て世代支援目的でテレワークを導入)将来的に、ハンデミック発生時のテレワーク対応を検討。その場合、対象職種が拡大 ・緊急時の対応についての他社の準備を知りたい ・緊急時には国のインフラ整備(非常時通信網確保、サテライトオフィス確保)を希望	・正社員や障害者雇用に関する規制を応用しやすく改正 ・社会インフラのバックアップ	・テレワークや導入方法の説明サービスや人事評価基準
②テレワーク普及に必要な共通機能	・管理者が離れた場所からの確かな指示・管理可能なツール ・タイムカード以外の勤怠管理ツール	・異なるシステム同士の互換性の充実 ・ネットワークの太さの拡充 ・漢字のコード化び統一規格の整備	—	・特になし	・CAD等多様なソフトがテレワークで利用可能になれば、テレワーク可能な従業員が増える	・特になし	・特になし	・アクセスログインの認証システム ・セキュリティ確保のための各種インフラ整備	・セキュリティ対策	・なし	・セキュリティ対策(日本ではセキュリティは大問題だが、海外では情報漏えいへの保障が担保されていけば大問題にならない)	特になし	・回線共有は可能だがソフトウェア共有は不可能	・通信機能充実 ・通信インフラの整備、拡充	・勤怠システム強化 ・社内共有イントラネット	・不明	・セキュリティ充実 ・信用性向上	・特になし ・(必要なものは自社で開発)

② 結論

- ・ 民間企業においては、テレワークの導入に対してメリットを感じているが、テレワーク導入を実現するには、セキュリティの確保やシステムの整備にコストがかかるのが課題であると考えられる。また、経営上位層からの理解を得るためには、テレワーク導入の効果を具体的に提示する必要もあると考えられる。

表2-1-41 民間企業に対するヒアリング結果のまとめ

項目	結論	
①-1 企業のワーク・ライフ・バランス施策について	i) テレワークについて	部分在宅勤務は、育児、介護を理由とし、事務系職種で多く利用されており、モバイルワークは、生産性向上を理由とし、営業・販売職で多く利用され、管理職男性の利用が多いと考えられる。また、テレワークを行う際には、始業・終業をメール等で通知し、通常の勤務時間に準じることが多いものの、勤務開始・終了時間や休憩時間などは社員の裁量が認められている場合が多いようである。
	ii) 各種勤務形態のテレワークと対象社員の違いについて	フレックスタイム制については、研究部門で多く利用され、始業・終業時刻の繰上げ繰下げや所定外労働時間の免除については、育児勤務者や介護勤務者に多く利用される。また、テレワーク導入企業では、裁量労働制については、あまり利用されていないが、導入されている場合には、役職が上の者に利用されることが多いようである。
①-2 テレワークについて	i) テレワーク導入過程について	テレワーク導入の際には、セキュリティの確保やテレワーク導入の効果の具体化が求められ、経営上位層からの理解を得ることが最大の課題であると考えられる。その際には、他社事例の情報やテレワーク利用のガイドラインの作成が求められているようである。
	ii) テレワーク導入後について	テレワーク導入のメリットとして、業務効率の向上やワーク・ライフ・バランスの実現が挙げられ、デメリットとして、労働時間管理が困難なため、長時間労働発生のリスクがある点が挙げられている。また、卸売業では、経費の発生をテレワーク導入のデメリットと見る傾向にあると考えられる。テレワークの導入を実現するには、社内ネットワークにスムーズにアクセスできる IT 環境を整備する必要があると考えられる。
	iii) テレワークの ICT 環境について	テレワークの実施においては、セキュリティの確保が重視されているため、企業貸与 PC、企業貸与回線を用いたテレワークの実施がなされているケースが多く、テレワーク中のダウンロードについても、一部のみを認める、またはすべて認めない場合が多い傾向にある。また、セキュリティ検討の際には、自社のシステム部門を有している場合には、自社社員の独力で対応するケースが多く、特に情報通信業においてその傾向が見られる。また、システムベンダーの推奨するセキュリティを導入する際にも、自社との関連をもつ企業と協働する機会が多いと考えられ、特に卸売業においてその傾向が見られる。
	iv) ASP/SaaS について	現状では ASP/SaaS に対する不満はあまりみられないが、将来的には、勤怠システムや労務管理など、人事面において ASP/SaaS を利用したいという意見が多かった。
①-3 テレワーク推進について	テレワークを普及するには、セキュリティを確保するための通信インフラの整備やテレワーク導入に際するガイドラインの明確化、公共のサテライトオフィスの設置が求められていると考えられる。また、製造業ではテレワーク普及に必要な施策として、情報通信業ではテレワーク普及に必要な共通的機能として、それぞれセキュリティに関連する対策を求める傾向が見られた。	

II) テレワーク関係諸団体へのヒアリング

テレワーク関係諸団体については、以下の表のヒアリング先に対して、ヒアリングを行った。

表 2-1-42 ヒアリング先

ヒアリング先
日本テレワーク学会（テレワーク推進団体）
社会経済生産性本部（シンクタンク（労使関係団体））
女性労働協会（女性団体）
全日本電機・電子・情報関連産業労働組合連合会（労働団体）
日本公認会計士協会（専門業種団体（士業））
情報通信アクセス協議会（障がい者・高齢者団体）

■ 日本テレワーク協会

① ヒアリング結果

i) 企業の関心の高い労働環境整備施策について

- ・ 日本テレワーク協会では把握している、企業において関心の高い労働環境整備施策は下表のとおり。
- ・ 企業においては、業務の効率性・生産性向上や付加価値創造業務の創造性向上、顧客満足度向上への関心が高いと考えられる。

表 2-1-43 企業の労働環境整備に関する調査【日本テレワーク協会】

ヒアリング対象団体	日本テレワーク協会	社会経済生産性本部
企業の関心の高い労働環境整備施策	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務の効率性・生産性向上 ・ 付加価値創造業務の創造性向上 ・ 顧客満足度向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務の効率性・生産性向上 ・ 付加価値創造業務の創造性向上 ・ 勤務者の移動時間短縮 ・ 優秀な人材の流出防止・確保 ・ 技術伝承

- ・ 上記の表で整理した企業において関心の高い労働環境整備施策を表則にとり、各々の施策について、関心の高い企業、対応策、対応事例を示したものは下表のとおり。
- ・ 業務の効率化・生産性向上や顧客満足度向上については、様々な企業において関心が高いため、各企業の業態に適した対応を行うべきだと考えているようである。

表 2-1-4 4 企業の労働環境整備施策に関する調査【日本テレワーク協会】

企業の労働環境整備施策	業務の効率性・生産性向上	付加価値創造業務の創造性向上	顧客満足度向上
①関心の高い企業	・様々な業種を対象	・内勤スタッフが集中して業務に取り組めるように隔離したスペースを設ける	・様々な業種を対象
②対応策	・各企業の業態によって対応	・労働者の視点から労働環境整備	・各企業の業態によって対応
③対応事例	・大塚商会：営業部門の商談間の時間ロスにモバイルワーク導入	・ソフトバンクテレコム、NEC：フリーアドレス制導入	・サン・マイクロシステムズ、日本ユニシス

* 勤務者の移動時間短縮については未回答のため記述なし

ii) 企業の関心の高いワーク・ライフ・バランス施策について

- ・ 日本テレワーク協会で把握している、企業において関心の高いワーク・ライフ・バランス施策は下表のとおり。
- ・ 企業においては、裁量労働制、所定外労働時間免除制度、育児休業・介護休業制度、託児施設設置に対する関心が高いと考えられる。

表 2-1-45 企業のワーク・ライフ・バランスに関する調査【日本テレワーク協会】

ヒアリング対象団体	日本テレワーク協会
企業の関心の高いワーク・ライフ・バランス施策	・裁量労働制

- ・ 企業において関心の高いワーク・ライフ・バランス施策を表則にとり、各々の施策、関心の高い企業、対応策、対応事例を示したものは下表のとおり。
- ・ 裁量労働制については、人事評価が成果主義を徹底している企業における関心が高く、ほとんどの大手企業で導入されていると考えられている。

表 2-1-46 企業のワーク・ライフ・バランス施策に関する調査【日本テレワーク協会】

企業のワークライフバランス施策	裁量労働制
①関心の高い企業	・人事評価が成果主義を徹底している企業
②施策の導入動向・導入意向	・ほとんどの大手企業が導入していると推測
③施策導入時の効果を示すデータ	・特になし
④事例	・特になし

iii) 企業の ICT 環境整備について

- ・ 日本テレワーク協会で把握している、企業における ICT 環境整備の状況については下表のとおり。
- ・ 企業における電子メールやイントラネットの利用はほとんどの企業で導入されているようである。ただし、中小企業では利用が進んでいない場合もあると考えられている。
- ・ 大企業では、モバイル PC や携帯電話といったモバイル端末の普及も進んでいると考えられる。ただし、中小企業ではモバイル PC の導入状況はまちまちであるようである。
- ・ 企業の社内情報の電子化については、相応な IT 環境が整備されている企業では電子化が進んでいるため、企業内でのデータの共有はある程度進んでいると考えられる。

表 2-1-47 企業の ICT 環境整備に関する調査【テレワーク団体】

ヒアリング対象団体	日本テレワーク協会
①企業の電子メール利用動向	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大企業ではほぼ大半が各自のアドレス保有 ・ 中小企業では1人1台 PC がなくアドレスをもっていない場合もある
②企業のイントラネット利用動向	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大企業ではほぼ大半イントラネット導入 ・ 中小企業では必要性がなく利用していない場合が多い
③企業のモバイル PC 利用動向	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大企業ではほぼ大半がモバイル PC 導入 ・ 中小企業ではまちまち
④企業の携帯電話利用動向	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会社が従業員に支給する場合もあるが、個人の携帯電話を業務に使用（通信代は個人負担）する場合も多い
⑤企業の社内情報の電子化状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相応な IT 環境が整備されている企業では電子化が進んでいる
⑥企業の ASP/SaaS 利用動向	—
⑦その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特になし

iv) テレワークについて

- 日本テレワーク協会が把握している、企業におけるテレワークの状況については下表のとおり。
- テレワークは、付加価値創造業務の創造性向上や育児中の社員への対応、非常時の事業継続を目的に、労働組合からの提案・要望によって導入が決定されることが多いようである。
- テレワークを導入するには、トップからの理解を得ることが重要であり、他社事例を紹介してテレワークの優位性を示す必要がある。テレワーク導入後には、セキュリティの確保、コミュニケーションの実現、適切な人事評価の実施、労働時間の管理、労働勤務体制の柔軟性（裁量労働制、事業時間外みなし労働時間制など）など、テレワークの実現を担保する環境の整備が必要となるケースが多くなると考えられる。
- テレワーク導入のメリットとして、定型的業務の効率性（生産性）の向上、優秀な人材確保や育児者・介護者への対応、非常時の事業継続、CSR が挙げられている。
- テレワークが普及するためには、労働施策や税制の整備、企業内インフラの発達といった公的な支援や、セミナー開催や冊子作成などによる認知度の向上が求められていると考えられる。

表 2-1-48 テレワークに関する調査【日本テレワーク協】

ヒアリング対象企業		日本テレワーク協会	
1 企業でのテレワーク導入	①テレワーク導入のきっかけ	・労働組合からの提案・要望（組合員によるワーク・ライフ・バランスの観点から）	
	②テレワーク導入の目的・理由	・付加価値創造業務の創造性向上 ・育児を行う従業員への対応 ・非常時の事業継続	
2 企業でのテレワーク導入過程での問題	1. テレワーク導入時の問題	①導入作業の問題	・トップマネジメントの理解 ・他社事例を紹介してテレワークの優位性を示す
	2. テレワーク導入後の問題	①社内制度面の問題	・人事評価を行う者がテレワークを理解し、適切な人事評価を行う→マネージャーの人选
		②新たに導入した勤務制度	・裁量労働制 ・事業外みなし労働時間制
		③IT環境面の問題	・セキュリティ ・各人の責任意識
		④仕事の進め方の問題	・労働時間管理が難しい ・社内コミュニケーションに支障 ・文書の電子化が進んでいない
⑤その他の問題	・特になし		
3 企業でのテレワーク導入のメリット・デメリット	①テレワーク導入のメリット		・定型的業務の効率性（生産性）の向上 ・優秀な人材確保 ・育児者への対応 ・介護者への対応 ・非常時の事業継続 ・CSR
	②テレワーク導入のデメリット		・会社や従業員ごとに異なる
4 テレワーク普及について	1. 課題と対応策	①社会制度上の課題	・労働基準法改正（所定労働時間の規制緩和） ・労働時間管理・24時間体制育児者・在宅勤務者への支援
		②テレワーク普及に必要な公共施策	・税制改革（テレワーク導入企業に対する優遇税制、給付金）
		③テレワーク普及に必要な共通機能	・コミュニケーションツール・サービスソリューション充実 ・企業内インフラ整備・1人1台PC・企業内情報インフラ充実・ASP サービス
		④テレワーク支援策	・セミナー開催、研修開催、コンサルティング ・企業のニーズ・要望に対応した体制作り
	2. 企業への情報提供	①企業への情報提供	・成功例の冊子作成・事業の定型・メリットのポイント整理・ユーザーサイト開設
		②経営者へのアプローチ	・大手企業向けセミナー開催 ・経団連・業界団体でテレワークの情報を流す ・新聞広告 ・データ活用（定量的な情報（顧客の利用頻度データ）集計が課題）

② 結論

日本テレワーク協会においては、企業では、テレワークの導入に対して業務の効率性の向上、優秀な人材確保や育児者・介護者への対応、非常時の事業継続や CSR にメリットを感じているが、テレワーク導入を実現するには、トップマネジメントの理解を得ることやセキュリティの確保やコミュニケーションの実現、適切な人事評価の実施や労務管理の整備が必要であると考えているようである。

■ 社会経済生産性本部

① ヒアリング結果

i) 企業の関心の高い労働環境整備施策について

- ・ 社会経済生産性本部で把握している、企業において関心の高い労働環境整備施策は下表のとおり。
- ・ 企業においては、業務の効率性・生産性向上、付加価値創造業務の創造性向上、勤務者の移動時間短縮、優秀な人材の流出防止・確保および技術伝承への関心が高いと考えられる。

表 2-1-49 企業の労働環境整備に関する調査【社会経済生産性本部】

ヒアリング対象団体	社会経済生産性本部
企業の関心の高い労働環境整備施策	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務の効率性・生産性向上 ・ 付加価値創造業務の創造性向上 ・ 勤務者の移動時間短縮 ・ 優秀な人材の流出防止・確保 ・ 技術伝承

- ・ 上記の表で整理した企業において関心の高い労働環境整備施策を表則にとり、各々の施策について、関心の高い企業、対応策、対応事例を示したものは下表のとおり。
- ・ 大企業では、優秀な人材の流出防止・確保への関心が高く、特に有能な女性の結婚・出産による退職を防ぐ対応策がとられているようである。その一例として、メンター制度の実施が挙げられている。
- ・ 中小企業の製造業においては、技術伝承への関心が高く、特に若手社員の教育体制を整備する対応策がとられているようである。教育体制を充実させることで、ベテランから若手社員への技術伝承意識が向上したようである。
- ・ 業務の効率化・生産性向上や顧客満足度向上については、様々な企業において関心が高いため、各企業の業態に適した対応を行うべきだと考えているようである。

表 2-1-50 企業の労働環境整備施策に関する調査【社会経済生産性本部】

企業の労働環境整備施策	業務の効率性・生産性向上	付加価値創造業務の創造性向上	顧客満足度向上	優秀な人材の流出防止・確保	技術伝承
①関心の高い企業	・様々な業種を対象	・内勤スタッフが集中して業務に取り組めるように隔離したスペースを設ける	・様々な業種を対象	・大企業 (CSR 意識向上・新卒採用における学生の労働環境整備状況の重視)	・中小企業かつ製造業
②対応策	・各企業の業態によって対応	・労働者の視点から労働環境整備	・各企業の業態によって対応	・有能な女性の結婚・出産による退職防止のため、①制度面からの仕事と家庭の両立支援 (時間短縮勤務の実施等)、②精神面からの仕事と家庭の両立支援 (メンター制度)	・技術教育 ・(若手の採用確保が困難) ・(教育体制整備に取り組むも成果が出にくい)
③対応事例	・大塚商会: 営業部門の商談間の時間ロスにモバイルワーク導入	・ソフトバンク テレコム、 NEC: フリーアドレス制導入	・サン・マイクロシステムズ、日本ユニシス	・P&G: メンター制度を 20 年実施	・働きやすい環境・制度整備により、若手社員増加、ベテランから若手社員への技術伝承意識向上 ・制度充実により子育て中社員数増加 (0 人 (2002 年) から 11 人に) ・30 代以下社員数増加 (6 人 (2002 年) から 11 人に)

* 勤務者の移動時間短縮については未回答のため記述なし

ii) 企業の関心の高いワーク・ライフ・バランス施策について

- ・ 社会経済生産性本部で把握している、企業において関心の高いワーク・ライフ・バランス施策は下表のとおり。
- ・ 企業においては、所定外労働時間免除制度、育児休業・介護休業制度、託児施設設置に対する関心が高いと考えられる。

表 2-1-5 1 企業のワーク・ライフ・バランスに関する調査【社会経済生産性本部】

ヒアリング対象団体	社会経済生産性本部
企業の関心の高いワーク・ライフ・バランス施策	<ul style="list-style-type: none"> ・ 所定外労働時間免除制度 ・ 育児休業・介護休業制度 ・ 託児施設設置

- ・ 企業において関心の高いワーク・ライフ・バランス施策を表則にとり、各々の施策、関心の高い企業、対応策、対応事例を示したものは下表のとおり。
- ・ 所定外労働時間免除制度については、大企業における関心が高く、仕事の効率化による労働時間短縮によって、ワーク・ライフ・バランスの実現を目指しているようである。労使一体での労働時間削減の推進が行われた事例も存在する。

表 2-1-5 2 企業のワーク・ライフ・バランス施策に関する調査【社会経済生産性本部】

企業のワーク・ライフ・バランス施策	所定外労働時間免除制度
①関心の高い企業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大企業（CSR 意識向上・新卒採用における学生の労働環境整備状況の重視） ・ ワーク・ライフ・バランスの取り組みは、仕事と家庭の両立支援から仕事の効率化による労働時間短縮の重視へ
②施策の導入動向・導入意向	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大企業では浸透 ・ 中小企業では認識が低い
③施策導入時の効果を示すデータ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 労働時間削減・有給休暇取得率を指標
④事例	<ul style="list-style-type: none"> ・ パナソニック電工：「シゴトダイエット」（労使一体で、労働時間削減推進（全社的な業務効率化・生産性向上）

* 育児休業・介護休業制度、託児施設設置については未回答のため記述なし

iii) 企業の ICT 環境整備について

- ・ 社会経済生産性本部で把握している、企業における ICT 環境整備の状況については下表のとおり。
- ・ 企業における電子メールやイントラネットの利用はおそらくほとんどの企業で導入されているようである。
- ・ 企業の社内情報の電子化については、PDF 導入による電子化が進んでいるため、企業内でのデータの共有はある程度進んでいると考えられる。

表 2-1-53 企業の ICT 環境整備に関する調査【社会経済生産性本部】

ヒアリング対象団体	社会経済生産性本部
①企業の電子メール利用動向	・おそらくほとんどの企業が導入
②企業のイントラネット利用動向	・おそらくほとんどの企業が導入
③企業のモバイル PC 利用動向	・詳しい把握なし
④企業の携帯電話利用動向	・詳しい把握なし
⑤企業の社内情報の電子化状況	・文書の PDF 変換
⑥企業の ASP/SaaS 利用動向	・詳しい把握なし
⑦その他	—

iv) テレワークについて

- ・ 社会経済生産性本部で把握している、企業におけるテレワークの状況については下表のとおり。
- ・ テレワークは、優秀な人材の確保を目的に導入され、導入のきっかけは労働組合からの提案・要望、経営トップの判断・決定、部門管理者等の判断・決定等様々である。
- ・ テレワークを導入する際には、トップからの理解を得ることが重要である。テレワーク導入後には、コミュニケーションの実現、評価制度の整備・教育、労働時間の管理、労働勤務体制の柔軟性（成果による人事評価制度など）など、テレワークの実現を担保する環境の整備が必要となるケースが多くなると考えられる。
- ・ テレワーク導入のメリットとして、優秀な人材確保や育児者・介護者への対応、障害者や高齢者への対応および従業員の移動時間短縮・効率化が挙げられている。
- ・ テレワークが普及するためには、認知度の向上が社会制度上の課題となっており、セミナー開催や冊子作成による認知度の向上が求められていると考えられる。また、コミュニケーションツールとしてのメールも必須になると考えられる。

表 2-1-54 テレワークに関する調査【社会経済生産性本部】

ヒアリング対象企業		社会経済生産性本部	
1) 企業でのテレワーク導入	①テレワーク導入のきっかけ	<ul style="list-style-type: none"> ・労働組合からの提案・要望 ・経営トップの判断・決定 ・部門管理者等の判断・決定 	
	②テレワーク導入の目的・理由	<ul style="list-style-type: none"> ・優秀な人材確保 (特に、優秀な女性の結婚・出産退職) 	
2) 企業でのテレワーク導入過程での問題	1. テレワーク導入時の問題	①導入作業の問題 <ul style="list-style-type: none"> ・大企業がプロジェクトチームを構築する際、トップとの連携 (理解獲得、どう動いてもらえるか) が重要 	
	2. テレワーク導入後の問題	①社内制度面の問題	<ul style="list-style-type: none"> ・評価制度整備・教育 (一定の期間 (10 年等) 通常勤務した上でテレワーク認可等)
		②新たに導入した勤務制度	<ul style="list-style-type: none"> ・成果による人事評価制度
		③IT 環境面の問題	<ul style="list-style-type: none"> ・技術面では可能でも、個人情報の漏えい問題が導入を阻み得る
		④仕事の進め方の問題	<ul style="list-style-type: none"> ・労働時間管理が難しい ・社内コミュニケーションに支障 ・情報セキュリティ確保の問題
⑤その他の問題	<ul style="list-style-type: none"> ・— 		
3) 企業でのテレワーク導入のメリット・デメリット	①テレワーク導入のメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・優秀な人材確保 ・育児者への対応 ・介護者への対応 ・障害者への対応 ・高齢者への対応 ・従業員の移動時間短縮・効率化 ・(仕事と家庭の両立に有効な手段。現在の育児との両立から、今後は介護との両立にシフトするのでは。その際、管理職クラスニーズが出得る) 	
	②テレワーク導入のデメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・労働時間管理の困難 ・仕事の進捗状況等の管理困難 ・従業員評価の困難 ・社内コミュニケーションに支障 	
4) テレワーク普及について	1. 課題と対応策	①社会制度上の課題	<ul style="list-style-type: none"> ・認知度の向上
		②テレワーク普及に必要な公共施策	<ul style="list-style-type: none"> ・特になし
		③テレワーク普及に必要な共通機能	<ul style="list-style-type: none"> ・メールが必須
		④テレワーク支援策	<ul style="list-style-type: none"> ・セミナー ・小冊子配布
	2. 企業への情報提供	①企業への情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・小冊子作成・配布
		②経営者へのアプローチ	<ul style="list-style-type: none"> ・セミナー等

② 結論

- ・ 社会経済生産性本部においては、企業では、テレワークの導入に対して優秀な人材の確保や育児者・介護者への対応、障害者や高齢者への対応、移動時間の短縮等にメリットを感じているが、一方で労務管理、従業員評価および社内コミュニケーションの困難化に対して不安を感じているようである。テレワーク導入を実現するには、トップとの連携や評価制度の整備・教育、セキュリティの確保やコミュニケーションの実現、労務管理の整備が必要であると考えているようである。

■ 女性労働協会

① ヒアリング結果

i) 女性の労働環境について

- ・ 女性労働協会が把握している、女性女性にとって働きやすい環境を整備するには、働き方に対する考え方を社会が理解することが重要であると考えられる。ワーク・ライフ・バランス施策としては、個人の事情（妊娠など）に即した柔軟な対応が実現する環境が求められているようである。
- ・ 女性の職場における電子メールや PC の利用は、事務系職種ではほとんどの企業で導入されているようである。

表 2-1-55 女性の労働環境に関する調査【女性労働協会】

ヒアリング対象団体		女性労働協会
① 労働環境の課題について	①企業が女性・労働者にとって働きやすい環境をつくるための課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 働き方（男女平等の労働、家庭との両立）に対する考え方を社会（労働者、企業、政府）が理解すること ・ （男女が協力して、仕事と家事を両立できる基盤づくりが必要）
	②①に対する対応策	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仕事と家庭の両立支援が必要な社員が周囲から理解を得られるように、会社側が従業員の属性に合わせてアナウンス
	③女性・労働者の関心の高いワーク・ライフ・バランスの企業施策	<ul style="list-style-type: none"> ・ 妊娠中の女性に勤務時間中の検診 ・ 体調不良の際に休むスペース確保
② ICT環境に	①女性・労働者の職場での電子メール利用動向	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務系職種ではおそらくほとんど利用
	②女性・労働者の職場でのPC利用動向	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務系職種ではおそらくほとんど利用
	③女性・労働者の職場での携帯電話利用動向	<ul style="list-style-type: none"> ・ 不明

ii) テレワークについて

- ・ 女性労働協会が把握している、テレワークの状況については下表のとおり。
- ・ テレワーク導入のメリットとして、子供の成長を見ながら仕事が可能であること、キャリアが維持できることが挙げられている。
- ・ テレワークを導入するには、情報セキュリティの確保や周囲からの理解の獲得が重要であると考えられている。
- ・ テレワークを実現するには、PC 端末の利用を確保することが求められているようである。
- ・ テレワーク普及のためには、テレワークの知識を周知することが求められているようである。

表 2-1-56 テレワークに関する調査【女性労働協会】

ヒアリング対象団体		女性労働協会
1) 導入のメリット	①テレワーク導入のメリット	・子供の成長をみながら仕事 ・キャリア維持
	②テレワーク導入のデメリット	・特になし
2) テレワーク導入時の留意点		・費用 ・情報セキュリティ確保 ・周囲の理解を得る
3) テレワークにおける ICT 利用形態		・社内ネットワークに接続できる PC 端末貸与 (社内情報から乖離しないように)
4) ための課題	①テレワーク普及における社会制度上の課題	・テレワークの知識周知 (メリット、導入することが効果的な職種等モデルケース)
	②テレワーク普及に必要な共通機能	・不明

② 結論

- ・ 女性労働協会としては、テレワークに対して仕事と家庭生活との両立やキャリアの維持をメリットとして感じており、女性の職場に対して、テレワークの導入を推進したいと考えている。テレワークの導入を実現するためには、導入費用負担を軽くすること、情報セキュリティを確保することや、周囲からの理解を得る必要があるとも考えられている。

■ 全日本電機・電子・情報関連産業労働組合連合会

① ヒアリング結果

i) 労働者の労働環境について

- ・ 全日本電機・電子・情報関連産業労働組合連合会で把握している、労働者の労働環境の状況については下表のとおり。
- ・ 労働者にとって働きやすい環境を整備するには、意識改革や職場の雰囲気醸成など、周囲からの理解を得ることが重要であると考えられる。ワーク・ライフ・バランス施策としては、短時間勤務導入などの制度面の整備が求められているようである。
- ・ 労働者の職場における電子メールや PC の利用、携帯電話の利用は、ほとんどの企業で導入されているようである。

表 2-1-57 労働者の労働環境に関する調査【全日本電機・電子・情報関連産業労働組合連合会】

ヒアリング対象団体	全日本電機・電子・情報関連産業労働組合連合会	
1) 労働環境の課題について	①企業が労働者にとって働きやすい環境をつくるための課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 制度運用のための職場雰囲気の醸成 ・ 従業員意識改革 ・ ワーク・ライフ・バランス啓蒙
	②①に対する対応策	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各企業内の労使協調
	③労働者の関心の高いワーク・ライフ・バランスの企業施策	<ul style="list-style-type: none"> ・ テレワーク ・ 短時間勤務 ・ 成果による人事評価制度
2) IT環境について	①労働者の職場での電子メール利用動向	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電子メールの普及・活用は他産業よりも高水準 ・ (PC、携帯電話の活用により社内外で活用)
	②労働者の職場での PC 利用動向	<ul style="list-style-type: none"> ・ おそらくほぼ全員に普及
	③労働者の職場での携帯電話利用動向	<ul style="list-style-type: none"> ・ 機器類は貸与するケースがほとんど (社員負担のケースは少ない)

ii) テレワークについて

- ・ 全日本電機・電子・情報関連産業労働組合連合会で把握している、テレワークの状況については下表のとおり。
- ・ テレワーク導入のメリットとして、仕事と生活との両立が可能である点が挙げられている。
- ・ テレワークを導入するには、情報セキュリティの確保や周囲からの理解の獲得が重要であると考えられている。
- ・ テレワークを実現するには、PC や携帯電話などの利用を確保することや、セキュリティ対策の整備が求められているようである。

- ・ テレワーク普及のためには、政労使一体で法整備を推進することが求められており、セキュリティ認証システムの整備やモバイルへの対応、サーバー経由のシンクライアント端末が必要とされているようである。

表 2-1-46 テレワークに関する調査【全日本電機・電子・情報関連産業労働組合連合会】

ヒアリング対象団体		全日本電機・電子・情報関連産業労働組合連合会
① テレワーク導入のメリット	①テレワーク導入のメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通勤の肉体的・精神的疲労が少ない ・ 仕事と家庭生活との両立可能 ・ 趣味や自己啓発など自分の時間が持てる ・ 家族とのコミュニケーションがとりやすい ・ 地域活動やボランティア活動の時間が持てる
	②テレワーク導入のデメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・ 孤独感や孤立感 ・ 仕事と生活の区別がつきにくい ・ 長時間労働になりやすい ・ 上司等とのコミュニケーション不足 ・ 仕事の評価への不満
2) テレワーク導入時の留意点		<ul style="list-style-type: none"> ・ 労働時間管理 ・ 従業員評価 ・ 社内コミュニケーション ・ 業務上災害認定 ・ 情報セキュリティ確保 ・ 周囲の従業員へのしわ寄せ ・ (労働時間管理・仕事の進捗状況等管理・従業員評価は、当団体の最重要項目で周知徹底)
3) テレワークにおける ICT 利用形態		<ul style="list-style-type: none"> ・ 電子メール ・ 携帯電話 ・ (利用上、セキュリティ確保が課題。シンクライアント端末のようなセキュリティ対策整備が必要)
④ テレワーク普及のための課題	①テレワーク普及における社会制度上の課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 政労使一体となり各団体の意見を調整し、法制整備の必要（日本社会全体の意識が課題）
	②テレワーク普及に必要な共通的機能	<ul style="list-style-type: none"> ・ セキュリティ認証システム整備 ・ モバイルへの対応 ・ サーバー経由のシンクライアント端末活用

② 結論

・ 全日本電機・電子・情報関連産業労働組合連合会としては、テレワークに対して、通勤の負担軽減や家庭生活の円滑化、仕事と家庭生活の両立にメリットを感じており、労働者の職場に対して、テレワークの導入を推進したいと考えている。テレワークの導入を実現するためには、労務管理を徹底することや、情報セキュリティを確保すること、周囲からの理解を得ることが必要であるとも考えている。

■ 日本公認会計士協会

① ヒアリング結果

i) 会計士の動向について

- ・ 日本公認会計士協会が把握している、所属者の現状は下表のとおり。
- ・ 会計士においては、業務上の課題として、情報セキュリティ対策が挙げられ、個人生活上の課題として、仕事と家庭生活の両立が挙げられているものの、有効な対策はなされていないのが現状であるようである。
- ・ よって、会計士においては、情報セキュリティの確保や仕事と家庭の両立の実現を目指した対応策が求められているといえる。

表 2-1-58 会計士の動向に関する調査【日本公認会計士協会】

ヒアリング対象団体		日本公認会計士協会
1) 所属者の現状	①所属する会計士の人数	<ul style="list-style-type: none"> ・ 20歳以上30歳未満：1201人 ・ 30歳以上40歳未満：6661人 ・ 40歳以上50歳未満：4552人 ・ 50歳以上60歳未満：2955人 ・ 60歳以上70歳未満：2000人 ・ 70歳以上：1574人
	②所属する会計士の業務形態別人数	・ 四大監査法人所属が半数以上（具体的な数値不明）
	③会計士の業務上課題、対応策	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報セキュリティ対策困難 （大手監査法人ではサーバでの一元管理を行うが、協会としての対策はなし）
		<ul style="list-style-type: none"> ・ 教育 （中小事務所、個人事業型公認会計士では、能力維持・向上や新制度対応のための教育体制をとることが困難。協会は継続的専門研修制度（集合研修など）を実施。）
	④会計士の個人生活上の課題、対応策	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仕事と家庭生活の両立困難 （特に女性）
	⑤会計士が巻き込まれるトラブル	・ 特になし
⑥会計士の成功要因、特殊要因	・ コミュニケーション能力、プレゼン力、人的ネットワーク	
2) 御社の対応	①会計士の業務上課題への対応	・ ー
	②会計士の個人生活上の課題への対応	・ ー

ii) 会計士の ICT 環境について

- ・ 日本公認会計士協会で把握している、会計士の ICT 環境は下表のとおり。
- ・ 会計士においては、電子メール、PC、携帯電話の利用が浸透していると考えられる。
- ・ 個人事業型の会計士においては、一般的なオフィス系ソフトウェアが利用されており、ASP/SaaS の利用は進んでいないようである。
- ・ よって、会計士では、電子メール、PC、携帯電話という ICT の利用は進んでいるものの、ASP/SaaS の利用はあまり進んでいないと考えられる。

表 2-1-59 会計士の ICT 環境に関する調査【日本公認会計士協会】

ヒアリング対象団体	日本公認会計士協会
①会計士の電子メール利用動向	・おそらく、ほとんどが採用
②会計士のPC利用動向	・おそらく、ほとんどが採用
③会計士の携帯電話利用動向	・おそらく、ほとんどが採用
④会計士のASP/SaaS利用動向	<ul style="list-style-type: none"> ・個人事業型公認会計士では、広く普及している専門ソフトウェアはなく、一般的なオフィス系ソフトウェアを利用して業務遂行 ・協会では、監査証書などのひな形を作成し、法令や制度改正の度に更新し会員に公開 ・大手監査法人では、基幹系システムを独自にもち、契約書類や監査調書などをグループ内で統一
⑤会計士の ICT 環境整備の動向	・特になし

iii) テレワークについて

- ・ 日本公認会計士協会で把握している、会計士におけるテレワークについては下表のとおり。
- ・ 日本公認会計士協会では、会計士のテレワークへの取り組みに関する知見を有していないとのことであった。
- ・ ただし、会員相談向けの相談窓口の設置・運営やデータベース運営を行っていることから、今後、テレワークを導入する際に、そのようなネットワークを活用することが可能となる可能性があると考えられる。

表 2-1-60 テレワークに関する調査【日本公認会計士協会】

ヒアリング対象団体		日本公認会計士協会
1) 自営型テレワーク導入のきっかけ、目的、理由	①会計士における自営型テレワーク導入のきっかけ	・特になし
	②会計士における自営型テレワーク導入の目的、理由	・特になし
2) 自営型テレワーク導入時の問題	①IT 環境面の問題	・特になし
	②仕事の進め方での問題	・特になし
3) 自営型テレワーク導入のメリット・デメリット	①自営型テレワーク導入のメリット	・特になし
	①自営型テレワーク導入のデメリット	・特になし
4) テレワーク普及の課題	①自営型テレワーク導入の社会制度上の課題、対応策	・特になし
	②自営型テレワーク普及に必要な共通的功能	・特になし
	③自営型テレワークを行う際に有効な情報、支援	・会員相談に応じるため、各種相談窓口の設置・運営、会員向けデータベース運営（テレワークサポートではない）

② 結論

- ・ 日本公認会計士協会においては、現状ではテレワークに対する知見を有していないが、仕事と家庭の両立の実現など、テレワークのメリットとして挙げられるニーズへの対応策が求められていることや、テレワーク導入時に有効に機能しうるネットワークが存在することから、今後、テレワークの導入が進む可能性があると考えている。

■ 情報通信アクセス協議会

① ヒアリング結果

i) 障がい者の労働環境について

- ・ 障がい者の労働環境に関する調査結果については下表のとおり。
- ・ 比較的軽度な知的障がい者では、ICT サポートや業務指導により入力業務を行っている事例もあることから、能力や適性に応じた仕事内容を整備し、ICT サポートや業務指導、設備・システムを導入することによって、障がい者が働きやすい環境を整備することができると考えられる。
- ・ 勤務形態・場所については、移動における負担を軽減させるため、居住地の近接地域や通勤可能地域での就業を望む傾向がある。しかし、障がい者に対応した ICT 機器が少ないため、テレワークでの労働は事実上困難な状況にあるといえる。
- ・ よって、障がい者が ICT サポート等により入力業務を行っている事例があるうえ、自宅での就労に対するニーズはあるものの、障がい者に対応した ICT 機器が少ないため、障がい者の職場に対する ICT 化の導入は難しい状況にあると考えられる。

表 2-1-61 障がい者の労働環境に関する調査【情報通信アクセス協議会】

ヒアリング対象団体	情報通信アクセス協議会
①障がい者が働きやすい環境をつくるための対応策	<ul style="list-style-type: none"> ・能力や適性に応じた仕事内容 ・職場内での安全確保・バリアフリー化 ・テレワーク等雇用形態柔軟化
②障がい者が働いている職種・事例	<ul style="list-style-type: none"> ・比較的軽度な知的障がい者：ICT サポート・業務指導により入力業務可能（現在は簡単な製造作業を行う方が多いが、仕事範囲拡大可能） ・身体障がい者：設備・システムを整えれば幅広い仕事が可能
③障がい者雇用の課題	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい者に適した職域・仕事の開発業務選定 ・周囲の理解・コミュニケーション ・職場設備改善 ・相談体制整備 ・職業能力開発・職業訓練・研修 ・（企業側の障がい者受入意欲が低い。障がい者に任せる仕事選別において業務可視化により障がい者への分担可能。企業に実践させる動機づけ必要）
④障がい者の求める就業形態・就業場所	<ul style="list-style-type: none"> ・現在居住地の近接地域 ・通勤可能地域
⑤障がい者職場での ICT・就労支援機器利用動向	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい者対応機器は少ない ・障がい者が使える機器の規格標準化・製品化必要
⑥障がい者の ICT による活躍事例	<ul style="list-style-type: none"> ・株式会社沖ワークウェル

ii) 高齢者の労働環境について

- ・ 高齢者の労働環境に関する調査結果については下表のとおり。
- ・ 高齢者が働きやすい環境をつくる際には、老老介護への対応等から、ワーク・ライフ・バランスを保つために、福利厚生面の配慮が重要となり、具体的には、テレワーク等による雇用形態の柔軟化等が必要となると考えられる。
- ・ 高齢者は、居住地の近接地域での就労を希望する傾向にある。
- ・ 高齢者は、ICT リテラシーが低く、実際に ICT 機器を使った作業を行う際にはフォローが必要であると考えられる。
- ・ よって、ワーク・ライフ・バランスの実現のためにテレワークに対するニーズは高いが、高齢者の ICT リテラシーが欠如しているため、実際にテレワークを活用することは困難な状況にあると考えられる。

表 2-1-62 高齢者の労働環境に関する調査【情報通信アクセス協議会】

ヒアリング対象団体	情報通信アクセス協議会
①高齢者が働きやすい環境をつくるための対応策	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職場内での安全確保・バリアフリー化 ・ 勤務時間・休日等柔軟な対応 ・ 福利厚生面の配慮 (60歳まで：親の介護のため、突発的な休暇取得可能等必要。60～65歳：居住地付近のコミュニティで働きたい)
②高齢者の関心が高いワーク・ライフ・バランス施策	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職場内での安全確保・バリアフリー化 ・ 勤務時間・休日等柔軟な対応 ・ テレワーク等雇用形態柔軟化
③高齢者が働いている事例・職種	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経理・財務・予算 ・ 法務 (専門性・経験の生かせる、専門性の高い職種(コンサル・法務・会計)に従事)
④高齢者の求める就業場所・就業形態	(就業場所) <ul style="list-style-type: none"> ・ 現在居住地の近接地域 (就業形態) <ul style="list-style-type: none"> ・ 企業での雇用 ・ 自営 (若い頃働いていた企業・分野より、自分の関心のある仕事に就きたい。居住地域と関わりながら、地域の仕事)
⑤高齢者職場での ICT 利用動向	<ul style="list-style-type: none"> ・ ICT リテラシーが低くフォローが必要
⑥高齢者の ICT による活躍事例	—

iii) テレワークについて

- ・ テレワーク導入のメリット・デメリットとしては、テレワーク導入のメリットとして、通勤の肉体的・精神的疲労が少ない点が挙げられている。その他に、労働によって社会とつながるといふ生きがいを得ることや、介護が必要な家族をもつ労働者が介護との両立が可能となる点も挙げられている。一方、テレワーク導入のデメリットとして、上司等とのコミュニケーション困難が挙げられている。
- ・ 障がい者・高齢者の職場に対するテレワーク導入時の留意点の特徴としては、他の従業者による障がい者・高齢者支援が挙げられている。
- ・ テレワークにおいて障がい者・高齢者が使いやすい ICT としては、障害や年齢など多くの事情に対応する機器の開発が必要であると考えられる。
- ・ 障がい者・高齢者を対象としたテレワーク普及のためには、事業主への施策として、テレワーク導入の成功事例を示すことが求められていると考えられる。一方、障がい者・高齢者への施策として、障がい者・高齢者が使いやすい機器開発、ICT 機能教授が求められていると考えられる。
- ・ よって、通勤の肉体的・精神的疲労が少ないという点から、テレワークに対するニーズは存在しているが、テレワークの導入を進める際には、ICT サポートをはじめとした、障がい者・高齢者への支援の実現、障害や年齢に対応した ICT 機器の開発、テレワークの成功事例の明示などが求められていると考えられる。

表 2-1-63 テレワークに関する調査【情報通信アクセス協議会】

ヒアリング対象団体		情報アクセス協議会
1) テレワーク導入のメリット・デメリット	①テレワーク導入のメリット	・通勤の肉体的・精神的疲労が少ない (労働により、社会とつながるといふ生きがいを得る・介護が必要な家族をもつ労働者が介護との両立可能)
	②テレワーク導入のデメリット	・上司等とのコミュニケーション困難
2) テレワーク導入時の留意点		・社内コミュニケーション ・他の従業者による障がい者・高齢者支援 ・情報セキュリティ確保 (高齢者：管理職がテレワークを行う場合、部下の勤怠管理仕組みづくり必要、障がい者：ICT サポート)
3) テレワークにおける ICT 利用形態	①テレワークで障がい者・高齢者が使いやすい ICT	・障害・年齢で変わる (多くの事情に対応する機器開発必要)
	②障がい者・高齢者が使いやすい機器の特徴	・小冊子 (「高齢者・障害者等に配慮した電気通信アクセシビリティガイドライン」) 参照
4) テレワーク普及のための課題	①障がい者・高齢者対象のテレワーク普及のための推進施策	〈事業主〉 ・テレワークメリット訴求 テレワーク導入事例・方法提示
		〈障がい者・高齢者〉 ・障がい者・高齢者が使いやすい機器開発 ・ICT 機能教授

② 結論

- ・ 情報アクセス協議会としては、障がい者・高齢者の職場に対する、テレワークの導入を推進したいと考えている。テレワークの導入を実現するためには、障がい者や高齢者に対応した ICT 機器を開発することや、具体的な成功事例を明示する必要があると考えられる。

b) ASP・SaaS 導入企業におけるテレワーク導入有無・導入可能性

ASP/SaaS を導入している 5 社について、テレワークの導入状況と、導入している ASP/SaaS との関係、導入の目的や問題点などについて詳細をヒアリング調査した。

I) ASP/SaaS 導入企業へのヒアリング

① ヒアリング結果

i) 利用している ASP/SaaS について

- ・ ヒアリング対象企業で利用している ASP/SaaS については下表のとおり。
- ・ ASP/SaaS は、スケジュール管理に利用されることが多いようである。
- ・ 将来的には、人事や会計システムを扱った ASP/SaaS の利用が多く求められているようである。
- ・ よって、ASP/SaaS は、現在は、スケジュール管理に利用されることが多いようであるが、将来的には、人事や会計システムを利用したいという意向が強いと考えられる。

表 2-1-64 利用している ASP/SaaSに関する調査【ASP〈民間企業〉】

ヒアリング対象企業	S社 (建設業、100人 ～299人)	T社 (電気・ガス・熱 供給・水道業、30 人～99人)	U社 (教育・学習支援 業、300人～499 人)	V社 (その他サービス 業、100人～299 人)	W社 (その他サービス 業、30人～99人)
① ASP/SaaS の利用業務	<ul style="list-style-type: none"> 現場の従業員が、社員スケジュール・行程、工事案件等の工程管理で利用 (業務・工事等の進捗管理、設計図等のファイル共有) 	<ul style="list-style-type: none"> 電子メール、掲示板、回覧板、スケジュール管理 	<ul style="list-style-type: none"> 本学 HP 上で展開する法人文書管理システム (情報公開制度に関連して、人文書ファイル名称、作成組織、作成時期を国民に案内するシステム) 	<ul style="list-style-type: none"> 各社員のスケジュール、業務内容共有で、グループウェア利用 (スケジュール共有、稟議、ファイル共有、業務内容共有等) 利用 ASP : サイボウズ 	<ul style="list-style-type: none"> 取引先や協会の施工図の送受信・プロジェクトのスケジュール管理
②利用したい ASP/SaaS	<ul style="list-style-type: none"> 会計システム (業務効率化のため) 	<ul style="list-style-type: none"> 人事、経理面 (セキュリティ問題がなければ) 	<ul style="list-style-type: none"> 社会向上のため、学外へのアピールツール 	<ul style="list-style-type: none"> 人事、給与計算システム (現在、人事は excel 管理。給与計算ソフトは会計企業販売のソフトウェア使用だが、FD 管理のため将来的に利用できなくなる可能性があり、新しいものに変更したい) 	<ul style="list-style-type: none"> 大容量処理 (施工図の容量が大きいため)

ii) ASP/SaaS の導入について

- ・ ヒアリング対象企業における ASP/SaaS の導入の状況については下表のとおり。
- ・ ASP/SaaS を導入するには、利用方法について理解する必要があるため、マニュアルの整備やアドバイザーの存在が求められているようである。
- ・ ASP/SaaS を導入する際のセキュリティの確保については、自社社員の独力またはシステムベンダに相談する企業が多いようである。
- ・ ASP/SaaS の利用に際しては、処理スピードの遅さが課題として挙げられている。また、社内コミュニケーションの希薄化も挙げられている。
- ・ ASP/SaaS を導入するメリットとしては、業務効率性の向上が挙げられている。
- ・ よって、業務効率性の向上を目的に ASP/SaaS の導入が希望されているが、ASP/SaaS を導入するには、利用方法について理解するために、マニュアルの整備やアドバイザーの存在が求められており、セキュリティの確保については、自社社員の独力またはシステムベンダに相談する企業が多いようである。ASP/SaaS の利用に際しては、処理スピードの遅さが課題として挙げられている。

表 2-1-65 ASP/SaaS の導入に関する調査【ASP〈民間企業〉】

ヒアリング対象企業	S社 (建設業、100人~299人)	T社 (電気・ガス・熱供給・水道業、30人~99人)	U社 (教育・学習支援業、300人~499人)	V社 (その他サービス業、100人~299人)	W社 (その他サービス業、30人~99人)	
① ASP/SaaS 導入過程について	①ASP/SaaS 導入作業で生じる問題・対応	・特になし ・(グループ会社ジーサウスシステムで ASP システムの制作・運営を委託しているため)	・使い方に慣れるまで時間を要する→習熟するまでトレーニング実施 ・ADSL 回線の速度が遅い→光回線採用	・特になし(既存の業務体系に既存パッケージ導入のため)	・ソフトの利便性の理解(総務部は他部署(テレマ部門、講師部門)の後発部署だったため、後発部署に業務方法を変えられることに抵抗。違うロケ地(越前地の事業所)では肯定的)	・システム担当者が1名のため、危機管理体制が厳しい→ハード面(サーバーやセキュリティ等)で対応
	②ASP/SaaS 導入時の工夫	・特になし	・パッケージソフト導入	・特になし	・ASPが業務上不可欠なツールになるよう社内に入りこませた ・勤怠管理(以前の各個人のタイムカード手書きをASP上で管理)、備品管理、小口現金の出入金管理の一本化 ・外部サーバ利用(自社サーバから外部サーバへの移行により、システム部員1人でのサーバ管理可能)	・データのバックアップ体制充実 ・(既成データは人件費をかけて作成したもので、消去した場合には、修復に高費用が計上される)
	③ASP/SaaS 導入時に必要な情報	・細かい作業マニュアル	・特になし	・サービスの信頼性やシステムの安定性に対する比較材料としての情報	・ASP利用方法マニュアル(自社作成の手間が省ける)	・他システムとの「使い勝手」の比較資料
	④ASP/SaaS 導入時に必要な公的支援・民間サービス	・特になし	・「業界特有の用語・慣習」と「ITシステム」間のコンサルティングサービス	・社会インフラとして、国が率先してシステム構築	・特になし(自社利用可能な公的支援、民間サービスがあれば利用)	・システム導入アドバイザー
	⑤テレワークシステムセキュリティの検討	・検討せず	・システムベンダ推奨のセキュリティ導入 ・システムインテグレータ推奨のセキュリティ導入	・自社社員の独力で検討(専攻教授の支援)	・自社社員の独力で検討	・自社社員の独力で検討 ・コンサルティング会社とともに検討
	⑥IT化の相談先	・グループ会社ジーサウスシステム社	・システムベンダに相談 ・システムインテグレータに相談	・自社社員の独力(専攻教授の支援)	・システムベンダに相談(自社HP作成を外部企業に外注しているため、運営する上連絡をとりあう) ・サイボウズ(ASP)、セキュリティソフト関連企業と相談 ・すべてシステム担当社員が担当	・自社社員の独力
② ASP/SaaS 導入後について	①ASP/SaaS 導入後に生じる IT 環境面での問題・対応	・グループ会社ジーサウスシステム社のトラブル(回線遮断)により、業務一時中断→グループ会社が対応	・システムのフリーズ、立ち上がらない、処理スピードが遅い→システム会社と相談	・特になし	・外部サーバが他社と共有のため、混雑すると接続スピード遅い→検討中(現状、遅れがある都度問い合わせ) ・セキュリティ(ID、パスワードの部外者漏えいにより不正アクセスの危険)→ID、パスワード取扱いの厳重を注意喚起	・回線不具合、サーバー等の保管場所、回線スピード→その都度改善
	②ASP/SaaS 導入後に生じる仕事の進め方の問題・対応	・特になし	・人間関係・コミュニケーション希薄化(会話伝達事項の電子メール処理)	・特になし	・社内コミュニケーション(メール、ウェブ掲示板での業務方法やりとりの際、タイムラグが生じ、行き違いが起こる)→メールだけでなく、同時に電話連絡や口頭で伝えるよう社員指導	・特になし
	③ASP/SaaS 導入の際に生じるその他の問題・対応	・特になし	・システム会社と相談	・特になし	・誤操作(稟議承認がワンクリックで可能なため、以前よりあまり読まずに処理) ・コミュニケーション希薄	・メールボックスへの不要な CM→その都度対応
	④ASP/SaaS 導入のメリット	・点在する部署の行程等の一括管理 ・ファイル共有による業務効率化	・業務効率化	・特になし	・人と人とのつながり(業務上関係のない社員同士のつながり) ・タイムカード処理がシステムチェックになり、手入力の手間省略、自己申告による虚偽申告減少 ・業務内容共有が容易	・協力会社のプロジェクト管理が便利
	⑤ASP/SaaS 導入のデメリット	・情報漏えい(ファイル共有で閲覧制限をつけないと、機密性の高い情報・資料の情報流出が防げない)	・特になし	・特になし(便利になった)	・特になし	・ミスが発生しやすい
	⑥⑤に対する対応	・ロック機能追加や閲覧制限設定による情報制限 ・給与データ等機密性の高い情報は別システムの利用・保存	・特になし	・特になし	・特になし	・仕事の「そもそものところ」から見直し

iii) ASP/SaaS とテレワークとの関係について

- ・ ヒアリング対象企業における、ASP/SaaS とテレワークとの関係については下表のとおり。
- ・ 今回のヒアリング調査の結果をみると、ASP/SaaS はテレワークに活用されていないようである。その理由としては、業務内容の不適合やセキュリティが挙げられている。
- ・ よって、今回のヒアリング調査の結果では、ASP/SaaS はテレワークに活用されていないようであり、その理由として、業務内容の不適合やセキュリティが挙げられている。

表 2-1-66 ASP/SaaS とテレワークとの関係に関する調査【ASP〈民間企業〉】

ヒアリング対象企業	S社 (建設業、100人～299人)	T社 (電気・ガス・熱供給・水道業、30人～99人)	U社 (教育・学習支援業、300人～499人)	V社 (その他サービス業、100人～299人)	W社 (その他サービス業、30人～99人)
①テレワークの形態	—	—	—	—	—
②ASP/SaaS のテレワークへの活用	・活用せず	・活用せず	—	・特になし	—
③②の対象職種	—	—	—	—	—
④②の従業員の割合	—	—	—	—	—
⑤②を積極的に活用する従業員	—	—	—	—	—
⑥ASP/SaaS のテレワーク活用時に生じる IT 環境面での問題	—	—	—	—	・誤って上書きした時の対処→サーバーの管理体制で対応
⑦ASP/SaaS のテレワーク活用時に生じるその他の問題	—	—	—	—	・特になし
⑧(②でないとき)ASP/SaaS をテレワークに活用しない理由	・会社事務所・拠点に行かないと設計等の業務が行えず、テレワークに不適	・セキュリティ・個人情報漏えい防止の観点から	・必要性がない	—	・職業柄適さない ・人事評価が困難

iv) テレワーク推進について

- ・ ヒアリング対象企業における、テレワーク推進に関する意見については下表のとおり。
- ・ テレワークの普及のためには、セキュリティ対策、IT インフラ整備、導入を推進する経済的支援や法整備が挙げられている。また、TV 会議システムやオフィスの様子を写すモニターなど、映像システムの導入も求められているようである。
- ・ テレワーク普及のための共通的功能としては、セキュリティ管理や勤怠管理が求められていると考えられる。また、その際には、旧システムの継続利用を確保するため、システムの互換性の実現が求められているようである。
- ・ よって、テレワークの普及のためには、セキュリティ対策、IT インフラ整備、導入を推進する経済的支援や法整備が挙げられている。また、テレワーク普及のための共通的功能として、セキュリティ管理や勤怠管理が求められており、その際には、旧システムの継続利用を確保するため、システムの互換性の実現が求められているようである。

表 2-1-67 テレワーク推進に関する調査【ASP〈民間企業〉】

ヒアリング対象企業	S社 (建設業、100人～299人)	T社 (電気・ガス・熱供給・水道業、30人～99人)	U社 (教育・学習支援業、300人～499人)	V社 (その他サービス業、100人～299人)	W社 (その他サービス業、30人～99人)
①テレワーク普及に必要な公共施策	<ul style="list-style-type: none"> ・TV 会議システムの公的補助 (自社負担が大きく導入せず) 	<ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティ対策 ・税金免除制度制定 ・公的費用補助 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報等の情報セキュリティに関するインフラ整備、法整備 	<ul style="list-style-type: none"> ・オフィスとの一体感を出すため、オフィスの様子を写すモニター、映像があるとよい。モニター設置にかかる導入コスト軽減を目的とした補助制度 	<ul style="list-style-type: none"> ・助成金制度 ・IT インフラ整備
②テレワーク普及に必要な共通的功能	<ul style="list-style-type: none"> ・全業種活用可能な会計・業務システム (グループ連結決算等の業務効率化) ・セキュリティ強化 (機密・機器を持ち出しても安全性を担保するシステム) 	<ul style="list-style-type: none"> ・システム互換性充実 ・新システムへのバージョンアップがあっても、旧システムが利用できる体系 	<ul style="list-style-type: none"> ・使用するとメリットがあるもの 	<ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティ管理、勤怠管理を克服するASP ・勤怠管理の経理処理、日報の入力作業と、各種ファイル、システムに連動したものの開発 	<ul style="list-style-type: none"> ・操作の互換性 ・新版アプリケーションが出ても旧版の販売継続 (互換性の顧慮による新版の不要購入を防ぐ)

② 結論

- ASP/SaaS 導入企業としては、ASP/SaaS を用いたテレワークの導入を推進したいと考えている。ASP/SaaS を用いたテレワークの導入を普及させるためには、セキュリティの確保や導入に際するマニュアルを明示する必要があると考えられる。

表 2-1-68 ASP/SaaS 導入企業に対するヒアリング結果のまとめ

項目	結論
i) 利用している ASP/SaaS について	ASP/SaaS は、現在は、スケジュール管理に利用されることが多いようであるが、将来的には、人事や会計システムを利用したいという意向が強いと考えられる。
ii) ASP/SaaS の導入について	業務効率性の向上を目的に ASP/SaaS の導入が希望されているが、ASP/SaaS を導入する際には、利用方法について理解するために、マニュアルの整備やアドバイザーの存在が求められており、セキュリティの確保については、自社社員の独力またはシステムベンダに相談する企業が多いようである。ASP/SaaS の利用に際しては、処理スピードの遅さが課題として挙げられている。
iii) ASP/SaaS とテレワークとの関係について	今回のヒアリング調査の結果では、ASP/SaaS はテレワークに活用されていないようであり、その理由として、業務内容の不適合やセキュリティが挙げられている。
iv) テレワーク推進について	テレワークの普及のためには、セキュリティ対策、IT インフラ整備、導入を推進する経済的支援や法整備が挙げられている。また、テレワーク普及のための共通的機能として、セキュリティ管理や勤怠管理が求められており、その際には、旧システムの継続利用を確保するため、システムの互換性の実現が求められているようである。

II) ASP/SaaS 関係団体へのヒアリング

① ヒアリング結果

i) 企業の ICT 環境整備について

- ・ ヒアリング対象団体が把握している、企業における ICT 環境整備については下表のとおり。
- ・ 企業においては、電子メールやイントラネットの利用は、ほとんどの企業で導入されているようである。
- ・ 企業では、ASP/SaaS の利用はあまり進んでいないようである。
- ・ 企業における ICT 環境を整備する際には、セキュリティの観点からシンクライアントが重要であると考えられている。

表 2-1-69 企業の ICT 環境整備に関する調査【ASP・SaaS 関連団体】

ヒアリング対象団体	ASP/SaaS インダストリーコンソーシアム
①企業の電子メール利用動向	・ おそらくほとんどの企業で利用（地方企業では利用していない企業もあるのでは）
②企業のイントラネット利用動向	・ おそらくある程度の規模の企業の多くで使用（ASP/SaaS）
③企業のモバイルPC利用動向	・ 不明
④企業の携帯電話利用動向	・ 不明
⑤企業の社内情報の電子化状況	・ 数枚の書類等の情報は可能だが、書籍のように情報量の多いものは難しい ・ 紙の方が適している場合が業務上多々あり、使い分けされる印象
⑥企業のASP/SaaS利用動向	・ あまり使われていない（総務省 2007 年通信利用動向：利用率 12.6%）
⑦企業での ICT 環境整備動向	・ 個人情報保護の観点から、「シンクライアント」の必要性・利用の伸びを予想

ii) ASP/SaaS について

- ASP/SaaS インダストリーコンソーシアムが把握している、企業における ASP/SaaS に関する情報については下表のとおり。
- 企業においては、フロントオフィス系・サービス提供者で、グループウェアが使用されているようである。ASP/SaaS は、中小企業での利用が適していると考えられており、今後利用の拡大が見込まれているようである。
- ASP/SaaS のメリットとして、高い利便性や安価性という、コストパフォーマンスのよさが挙げられている。
- ASP/SaaS のデメリットとして挙げられているセキュリティの確保については、シンクライアントを導入することで対応すべきだと考えられているようである。

表 2-1-70 ASP/SaaS に関する調査【ASP/SaaS インダストリーコンソーシアム】

ヒアリング対象団体		ASP/SaaS インダストリーコンソーシアム
1) ASP/SaaS の 概要と利用 状況	①企業で利用される ASP/SaaS	<ul style="list-style-type: none"> ・最新状況は不明 ・2005 年調査時では、フロントオフィス系・サービス提供者でグループウェアが使用されている
	②ASP/SaaS が利用される企業・職種	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業 (コスト面の導入の容易さ・システム規模)
	③企業内の ASP/SaaS の利用状況・今後の利用動向	<ul style="list-style-type: none"> ・利用拡大 (メリットが大きいいため、今後も利用拡大と予想)
2) ASP/SaaS に よる効果	①ASP/SaaS 導入のメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・導入作業の容易性 ・初期費用の安価性 ・セキュリティ面の信頼性・安全性 ・ライセンス数や利用状況に応じた課金方式等のコストパフォーマンス ・技術的専門知識がなくても利用可能な利便性 ・災害への堅牢性・耐久性 ・運用費用の安価性 ・アフターサービスの充実性
	②ASP/SaaS 導入のデメリット・対応策	<ul style="list-style-type: none"> ・情報漏えいの危険性→シンクライアント導入 ・適さないシステムの存在→例：銀行の勘定系システム等
	③ASP/SaaS 導入成功の要因・留意点	<ul style="list-style-type: none"> ・シンクライアントの導入・運用 ・リテラシー教育 (システムの利用方法等) ・ASP/SaaS はセキュリティ面で危険だという不安感の除去

iii) ASP/SaaS とテレワークの関係について

- ASP/SaaS インダストリーコンソーシアムが把握している、企業における ASP/SaaS とテレワークの関係については下表のとおり。
- 雇用型テレワークには、販売管理・営業支援系でのグループウェアの利用が有効であると考えられており、自営型テレワークには、経理・会計処理系での利用が有効であると考えられているようである。
- ASP/SaaS をテレワークで利用することで、ユビキタスが実現するというメリットがある一方、情報漏えいの危険性が挙げられている。その対応として、ASP/SaaS の利用方法の周知が求められているようである。また、実際に、シンククライアントによって業務を遂行している事例も挙げられている。
- よって、雇用型テレワークには、販売管理・営業支援系でのグループウェアの利用が有効であると考えられており、自営型テレワークには、経理・会計処理系での利用が有効であると考えられているようである。また、ASP/SaaS をテレワークで利用することで、ユビキタスが実現するというメリットがある一方、情報漏えいの危険性が挙げられており、その対応として、ASP/SaaS の利用方法の周知が求められているようである。

表 2-1-71 ASP/SaaS とテレワークに関する調査【ASP/SaaS インダストリーコンソーシアム】

ヒアリング対象団体	ASP/SaaS インダストリーコンソーシアム
①雇用型テレワークに有効な ASP/SaaS	<ul style="list-style-type: none"> ・グループウェア ・販売管理・営業支援系 (人事・労務管理系のシステムも必要だが、個人情報漏えいの観点から導入困難)
②自営型テレワークに有効な ASP/SaaS	<ul style="list-style-type: none"> ・経理・会計処理系 (例：ネットで会計(ビジネスオンライン社)・・・受発注等の記録入力により申告書類作成・税理士監査・税務申告が可能)
③ASP/SaaS のテレワーク利用のメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・ユビキタス実現(いつでもどこでも仕事ができる環境整備により、働きたいが困難な人の社会参画を促し、事業主にとって有効な戦力活用)
④ASP/SaaS のテレワーク利用のデメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・情報漏えいの危険性(システムの利用方法等の教育が必要)
⑤ASP/SaaS によるテレワーク実施成功の要因・留意点	<ul style="list-style-type: none"> ・システムを外部業者に出すことへの拒否感の除去 ・業務の標準化による汎用性の高いシステム構築 ・リテラシー教育 ・ASP/SaaS の周知
⑥ASP/SaaS のテレワーク利用の事例・統計	<ul style="list-style-type: none"> ・NIT データ経営研究所：サーバは社内におき、全社員がシンククライアントをもち業務遂行

iv) テレワーク導入に向けた課題について

- ASP/SaaS インダストリーコンソーシアムが把握している、企業が考えるテレワーク導入に向けた課題については下表のとおり。
- 企業において ASP/SaaS をテレワークに運用する際には、社内コミュニケーションの円滑化が求められているようである。また、ASP/SaaS のサービスを提供している事業者の安定性を担保することが、テレワーク普及に必要であると考えられているようである。
- よって、企業において ASP/SaaS をテレワークに運用する際には、社内コミュニケーションの円滑化が求められおり、ASP/SaaS のサービスを提供している事業者の安定性を担保することが、テレワーク普及に必要であると考えられているようである。

表 2-1-72 テレワーク導入に向けた課題に関する調査【ASP/SaaS インダストリーコンソーシアム】

ヒアリング対象団体	ASP/SaaS インダストリーコンソーシアム
①企業への ASP/SaaS 導入の課題・対応策	<ul style="list-style-type: none"> • 社内業務の知識をもった上でテレワークを実施することで、社内との円滑な連携 →テレワークが行える人材を見極める
②企業の ASP/SaaS のテレワーク運用の課題	<ul style="list-style-type: none"> • テレワーカーとテレワーカー以外の社員とのコミュニケーション円滑化・意思統一 →定期的に出社しミーティング
③テレワーク普及に必要な共通機能	<ul style="list-style-type: none"> • サービス提供者の認定制度・倒産時の制度作りで、サービス提供者の安全性担保 (当団体では、「ASP/SaaS 安全・信頼性に係る情報開示認定制度」の運用中)

② 結論

- ASP/SaaS インダストリーコンソーシアムとしては、ASP/SaaS を用いたテレワークの導入を推進したいと考えている。ASP/SaaS を用いたテレワークの導入を実現するためには、セキュリティの確保や社内コミュニケーションを円滑化する必要があると考えられる。

III) まとめ

表 2-1-73 テレワーク導入の可能性および課題に関するヒアリング結果まとめ

ヒアリング先		結論
I) テレワーク実施企業	A) テレワーク実施民間企業	民間企業においては、テレワークの導入に対してメリットを感じているが、テレワーク導入を実現する際には、セキュリティの確保やシステムの整備にコストがかかるのが課題であると考えられる。また、経営上位層からの理解を得るためには、テレワーク導入の効果を具体的に提示する必要もあると考えられる。
	B) テレワーク関係諸団体	
	日本テレワーク協会	日本テレワーク協会においては、企業では、テレワークの導入に対して業務の効率性の向上、優秀な人材確保や育児者・介護者への対応、非常時の事業継続やCSRにメリットを感じているが、テレワーク導入を実現する際には、トップマネジメントの理解を得ることやセキュリティの確保やコミュニケーションの実現、適切な人事評価の実施や労務管理の整備が必要であると考えているようである。
	社会経済生産性本部	社会経済生産性本部においては、企業では、テレワークの導入に対して優秀な人材の確保や育児者・介護者への対応、障害者や高齢者への対応、移動時間の短縮等にメリットを感じているが、一方で労務管理、従業員評価および社内コミュニケーションの困難化に対して不安を感じているようである。テレワーク導入を実現する際には、トップとの連携や評価制度の整備・教育、セキュリティの確保やコミュニケーションの実現、労務管理の整備が必要であると考えているようである。
	女性労働協会	女性労働協会としては、テレワークに対して仕事と家庭生活との両立やキャリアの維持をメリットとして感じており、女性の職場に対して、テレワークの導入を推進したいと考えている。テレワークの導入を実現するためには、導入費用負担を軽くすること、情報セキュリティを確保することや、周囲からの理解を得る必要があるとも考えられている。
	全日本電機・電子・情報関連産業労働組合連合会	全日本電機・電子・情報関連産業労働組合連合会としては、テレワークに対して、通勤の負担軽減や家庭生活の円滑化、仕事と家庭生活の両立にメリットを感じており、労働者の職場に対して、テレワークの導入を推進したいと考えている。テレワークの導入を実現するためには、労務管理を徹底することや、情報セキュリティを確保すること、周囲からの理解を得ることが必要であるとも考えている。
	日本公認会計士協会	公認会計士協会においては、現状ではテレワークに対する知見を有していないが、仕事と家庭の両立の実現など、テレワークのメリットとして挙げられるニーズへの対応策が求められていることや、テレワーク導入時に有効に機能するネットワークが存在することから、今後、テレワークの導入が進む可能性があると考えられる。
情報アクセス協議会	情報アクセス協議会としては、障がい者・高齢者の職場に対する、テレワークの導入を推進したいと考えている。テレワークの導入を実現するためには、障がい者や高齢者に対応した ICT 機器を開発することや、具体的な成功事例を明示する必要があると考えられる。	
II) ASP/SaaS 導入企業	A) ASP/SaaS 導入民間企業	ASP/SaaS 導入企業としては、ASP/SaaS を用いたテレワークの導入を推進したいと考えている。ASP/SaaS を用いたテレワークの導入を普及させるためには、セキュリティの確保や導入に際するマニュアルを明示する必要があると考えられる。
	B) ASP/SaaS インダストリーコンソーシアム	ASP/SaaS インダストリーコンソーシアムとしては、ASP/SaaS を用いたテレワークの導入を推進したいと考えている。ASP/SaaS を用いたテレワークの導入を実現するためには、セキュリティの確保や社内コミュニケーションを円滑化する必要があると考えられる。

c) テレワーク導入・実施における成功要因、課題、課題への対応、問題等

1) テレワーク実施民間企業へのヒアリング

① テレワーク導入のきっかけ、目的、理由

テレワークの導入のきっかけとしては、企業のトップマネジメントまたは部門の管理者などが判断・決断して導入するケースが多く、トップダウン的に導入した企業が多い一方、従業員からの提案や要望をきっかけとするなどのボトムアップ的に導入する企業も存在する。

テレワーク導入の目的・理由については、従業員の移動時間を短縮し、業務を効率化する理由が挙げられている。これは従来の移動時間を事務作業に当てたり、少しでも顧客に接する時間を増やすことで業績を向上させる取り組みと考えられる。さらに、育児を行う従業員への対応も挙げられている。育児期間中にも仕事の徐を拓くことで、それまで優秀に仕事をしていた女性が離職するのを回避する目的も多いと考えられる。

② テレワーク導入の過程での問題

テレワーク導入に際しては、人事制度の見直し、社外での仕事の時間を自己申告する制度とした事例が見られた。

また、テレワーク導入時には情報漏えい防止のため、従業員にテレワーク利用方法の教育を施すなど、セキュリティを徹底しているようである。

さらに多くの企業でテレワーク導入の成功要因として、テレワークの対象となる従業員について時間管理能力、自己管理意識などの面での向上が成功要因と回答している。

i) テレワーク導入のメリット、デメリット

テレワーク導入のメリットとしては、上記の「テレワーク導入の目的」にも挙げたとおりのメリットが得られているようであるが、中でも従業員の移動時間の短縮の効果が多く挙げられている。テレワークで優秀な人材を確保できるようになるには一定の時間を要すると考えられるが、移動時間の短縮はすぐに効果が得られるためと考えられる。

一方、デメリットについては労働時間の管理が難しいというデメリットが多く挙げられた。上長の目の届かない場所で従業員が仕事をする場合は従業員の労働時間や負荷状況を把握することが難しいためと考えられる。また、PCなどの機器を社外に持ち出すことからセキュリティ面のデメリットも多く挙げられている。

ii) テレワーク導入のための ICT 整備状況

テレワークの実施にあたっては ICT の整備の充実が不可欠であるため、各社の ICT の整備状況についてヒアリングを行った。これによると、多くの企業が、個人所有の機器ではセキュリティ対策が行き渡らないことなどを理由として、企業が所有する携帯電話や PC を従業員に貸与しているようである。

また、多くの企業でテレワークにおいて利用できるアプリケーションを限定しており、その理由としてテレワーク中のセキュリティインシデントを懸念している模様である。

また、テレワークでは情報セキュリティの扱いが重要であるが、セキュリティの検討については、自社にシステム部門を有している場合には、自社社員の独力による対応を行っている企業が多いほか、システムインテグレータやシステムベンダの推奨する対策を採用してい

るケースも存在している。

iii) テレワーク以外のワーク・ライフ・バランス施策

テレワーク導入企業は、テレワーク導入に伴い、従業員が自由に時間を作れるよう社内制度を整備していると考えられる。

iv) テレワーク普及のための課題

テレワーク普及のために、テレワークの導入に係る税制優遇などが挙げられている。また、テレワークといっても何をすべきか分からなかったと指摘する企業あり、テレワーク導入の効果の明示なども求められているようである。

③ テレワーク関係諸団体へのヒアリング

テレワークに関係が深い団体にヒアリングを行った。これらの団体は全般的にテレワークに関する深い知見を有しており、また企業動向等について全体的な動向を有している。

i) 企業の労働環境整備

現在の社会環境では、効率性・生産性の向上についての関心が高い。そのため仕事の進め方を見直し、不要な時間やコストは徹底的に削減するという方法もとられている。このとき、「移動時間の削減・効率化」に関する関心も高い。

また、効率化と密接に関連するが、企業では個人の時間を最大限認めるなどして優秀な人材を確保しようとする動きがある。そのため、テレワークをはじめとした多様な働き方を支援するワーク・ライフ・バランスを充実させる動向がある。

ii) 企業のワーク・ライフ・バランス施策

企業のワーク・ライフ・バランス施策として、今後も女性の労働力を確保していくという観点から「育児休業」、「託児施設の設置」等といった施策の関心が高い。また、個人の多様な働き方を支援するためテレワークの関心が高いとされた。

iii) 企業の ICT 環境整備

テレワーク導入の前提となる ICT の環境整備の状況について、既にほとんどの企業が何らかの形で電子メールを利用しており、例えば、少なくとも電子メールによる報告・連絡・相談が可能のため、携帯電話などを用いたテレワークも可能と考えられる。ただし個人情報などの情報漏えいを防止するための対策に留意する必要がある。

iv) テレワーク

テレワークもメリットとして、効率性の向上という指摘が多数あった。

一方、デメリットとしては従業員が対面する機会が損なわれるため、これについては口頭での定期的な報告・連絡・相談を行うなどの対応策がとられている。

II) ASP・SaaS 導入企業におけるテレワーク導入有無・導入可能性

ASP/SaaS を導入している 5 社について、テレワークの導入状況と、導入している ASP/SaaS との関係、導入の目的や問題点などについて詳細をヒアリング調査した。

① ASP/SaaS 導入企業におけるテレワーク導入

今回のヒアリング結果では、ASP/SaaS 導入企業のうち、テレワークを導入している企業はほとんど存在していなかったと考えられる。

② ASP/SaaS のテレワークへの活用可能性

ASP/SaaS をテレワークに「活用している」と回答した企業はほとんど存在していなかった。

「活用していない」と回答した企業は、セキュリティ上の問題を挙げる企業が多かった。

ASP/SaaS をテレワークに活用するには、事務処理をはじめとする共通的かつシンプルな ASP/SaaS ソフトを構築し、これをテレワーク対応させる流れが妥当と考えられる。なお、セキュリティが十分に考慮されていることが必須である。

2-2 雇用型テレワークフィールド検証

(1) 目的・背景

雇用型テレワークフィールド検証では、実際の企業を検証フィールドとして、実際の業務にあてはめて検証することにより、企業等がテレワークを導入検討するにあたっての、目的、導入効果、検討上の課題、解決方法等を明確化し、今後テレワークの導入を目指す企業にとって参考となる情報(有効なモデル)を提供することを目的とする。本フィールド検証では、企業がテレワークの導入を検討するにあたっての有効な事例の一つとして、コールセンター(カスタマーセンター)業務へのテレワーク適用の可能性について検証を行った。

コールセンターとは、顧客への電話対応業務を専門に行う部門であり、一般消費者向けのサービスを行う企業が、苦情・各種問い合わせ・注文を受け付けるものが多い。業務としては、顧客からの電話を受ける「インバウンド」と企業からセールス等の電話をかける「アウトバウンド」の二つに分かれる。「インバウンド」を行うコールセンターは、カスタマーセンターとも呼ばれ、顧客窓口として、昨今、企業においても関心が高まり、拡大傾向にある。コールセンターはオペレーターの多くが女性であるため、結婚、育児等による離職者が多いことが課題となっているが、一方で、運営体制等の工夫により、時間、勤務場所等の選択の余地が高く、育児期間中の女性の就業・活躍が期待されている分野である。また、多くの企業のコールセンターでは、運営にあたり以下のような課題も抱えており、その解決策の一つとして、柔軟な働き方や業務のアウトソーシングが可能となるテレワークが有効な手段として期待されている。

○ (一般的な) コールセンター業務における主な課題

(企業視点)

- ・ 入電量のばらつきを原因とする過剰な人員体制(業務効率化の課題)
- ・ 業務量増大を原因とする人員増強の必要性(人員確保の課題)
- ・ 業務特性上、女性雇用率が高いことから、結婚、育児等での離職率が高いため、就労継続への対策の必要性(就労継続率の低下の課題、人員確保の課題)
- ・ 取扱い業務範囲の拡大による就労者スキル向上、維持の必要性(品質管理上の課題)
- ・ 顧客の個人情報を取り扱うことが多く、厳重な個人情報保護対策が必要(品質管理上の課題)

(就労者視点)

- ・ 業務量増大を原因とする無理なシフト体勢(ワーク・ライフ・バランス低下の課題)
- ・ 転居、結婚、育児等による離職(継続的な勤務)

なお、コールセンター業務のパフォーマンスは、応答率、稼働率、処理時間、一次解決率等で評価・分析されることが多い。例えば、顧客からの問い合わせに対して、精度が高く、解決率も優れた対応が提供できれば、再度電話がかかってくるものが減り、電話の件数が減

少する。その分、応対するオペレーターも少なくても済み、顧客満足度も向上する。また、テレワークを適用することで、入電量に合わせて柔軟にオペレーターを配置できることから電話が繋がらない等のクレームの減少やコスト削減効果も期待できる。このようなことから、テレワークはコールセンター業務と親和性が高いと考えられる。

(2) 概要

1) フィールド企業概要

本フィールド検証では、株式会社ジュピターテレコム（以下 J:COM）におけるカスタマーセンター業務を実験フィールドとした。

J:COM は、ケーブルテレビ局の統括運営を通じた有線テレビジョン放送事業および電気通信事業を主な事業としている。カスタマーセンター業務は、顧客からのサービス内容や技術的な問い合わせをはじめとして、新規加入受付、サービス変更受付、故障受付等、多岐にわたる問い合わせ対応を行っており、J:COM では、総従業員数（約 10,000 名）の約 15% カスタマーセンター業務に従事している。現在全国 7 地区にカスタマーセンターを設置し運営している。

本フィールド検証では、そのうちの 1 拠点「J:COM インターネットサポートセンター（東京都豊島区）」をテレワークモデルシステム拠点とした。当カスタマーセンターの要員構成は以下の通りである。

表 2-2-1 J:COM インターネットサポートセンター要員構成

全要員数	約 150 名
受電業務担当オペレーター数	約 100 名
社員：契約社員：派遣社員の構成比	4：3：3
男性：女性の構成比	7：3

契約社員や派遣社員の構成比は、全国のカスタマーセンターでほぼ同じ比率である。性別の構成比は、カスタマーセンター毎に大きく異なり、今回のフィールド実験環境である J:COM インターネットサポートセンター（東京都豊島区）は、技術的な内容を取り扱うことが多く、J:COM のカスタマーセンターの中では比較的男性従業員の占める割合が多い拠点である。

同センターに勤務する社員等のうち 9 名が、カスタマーセンター業務（受電業務）をテレワーク拠点（社員等自宅）にて実施した。参加者は、通勤時間削減や、自分のライフスタイルに合った勤務時間形態および時間の有効活用に高い関心を持っている。

本フィールド検証で実験に参加したテレワーカーの属性情報を、以下に示す。

表 2-2-2 テレワーカー属性一覧

テレワーカー	年齢	性別	家族構成	テレワークの目的
1	30 歳代	男性	単身	通勤時間の緩和 (通勤時間 2.5h)
2	30 歳代	男性	単身	ダブルワーク (副業) の実現
3	20 歳代	男性	単身	通勤時間の緩和 (通勤時間 2.5h)
4	30 歳代	男性	2 人家族	通勤時間の緩和 (通勤時間 3.0h)
5	30 歳代	女性	2 人家族	育児との両立
6	20 歳代	女性	3 人家族	家庭との両立
7	30 歳代	男性	2 人家族	ダブルワーク (副業) の実現
8	20 歳代	男性	4 人家族	通勤時間の緩和 (通勤時間 2.0h)
9	30 歳代	男性	単身	通勤時間の緩和 (通勤時間 2.5h)

2) フィールド企業のテレワーク導入目的

ア) 導入背景

J:COM ではその業務の特徴から、人材確保および、需要に応じたサービス提供に関して課題を抱えており、業務改革の観点からテレワーク導入に取り組む必要性を感じていた。

以下に、J:COM カスタマーセンター業務の特徴と課題を示す。

○カスタマーセンター業務の特徴

- ・ 事業領域が、放送事業および電気通信事業と幅広いため、オペレーターに高度かつ多岐に跨る ICT 関連知識が求められる
- ・ 加入申込みから解約に至るまでの全ての顧客対応をコールセンターにおいてワンストップで対応するため、オペレーターは高度かつ幅広い業務知識を必要とする。また、サービスレベルを維持するためには、新規雇用者に対しては、一定期間の研修や多額の育成費用が必要となる
- ・ コールセンターでは、加入者情報等、高機密情報を取り扱うため、厳格なセキュリティ対策が求められる
- ・ 既存事業者の買収による事業拡大路線をとり続けているため、常に顧客増要因があり、同時に受電業務も常に増加傾向となっている
- ・ 業務拡大、サービス向上のためには、問い合わせに対して 100%の回答を目指し、時間帯や曜日に対する受電量の変化へも柔軟に対応する必要がある

○業務改革上の課題

- ・ 夜間帯(19時～21時)の入電量とシフト体制のバランスが取れず、サービス低下を招く

可能性が高いため早急に改善が必要である

- ・ 事業計画に合わせて年間の採用計画を立てているが、募集時期によっては必要と想定した要員数の確保が困難であり、将来的な人員補充が不安視されている
- ・ 想定要員数の雇用を確保できている場合でも、新規サービスリリース時等、瞬間的な入電の増加に対しては柔軟な要員配置が必要となるが、体制が十分でない
- ・ 特定時間帯のみの勤務体系が準備できていない

イ) 導入目的

テレワークを導入することにより、J:COM では以下の目的達成・効果を期待している。

○目的・期待する効果

(企業視点)

- ・ 高い顧客対応品質を維持するために、熟練のオペレーターの離職を抑制する
- ・ 勤務スタイルを多様化させることで、退職希望者（転居等）のニーズに応え多様な雇用環境の創出や雇用継続を実現する
- ・ 弾力的な労働環境を実現することで、地域サービスエリア内での人材を確保する
- ・ 在宅勤務を前提としたシフトパターンを拡充する
- ・ 受電率達成のために、時間帯別の生産性を向上させる
- ・ 緊急時（障害発生時等）の入電増に際しての体制確保を柔軟なものとする

(テレワーカー視点)

- ・ 育児や介護を必要とする社員の家庭と仕事の両立により、ワーク・ライフ・バランスを向上させる
- ・ 勤務可能な時間に合わせたシフトパターンを選択できる

(社会視点)

- ・ 雇用機会の拡大を図る

3) 検証概要

J:COM がテレワーク導入を検討するに際して、導入目的達成のため、また個人情報を含む機密情報を取り扱う業務内容を鑑み、以下の項目を必須検討項目として設定した。

○テレワーク導入を検討するにあたっての必須検討項目

- ・ 高度なセキュリティ対策（テレワーカー労働環境の検討も含む）の検討
- ・ 労務管理ができるツールの検討
- ・ テレワーカーとオフィス社員の連携ツールの検討
- ・ テレワークを導入するにあたっての導入コスト、ランニングコストの検討
- ・ テレワークでの業務生産性の検討

本フィールド検証では、上記必須検討項目の検討にあたり、表 2-2-3 の通り検証項目を設け、実際にテレワークの導入検討およびシステム構築、テレワーカー・管理者双方による業務運用実施を通して検証を実施した。後述の章では、検証観点毎に具体的な検証項目、検証結果、評価を報告する。

表 2-2-3 検証項目

検証項目	検証観点	
テレワークシステムの機能・性能に関する検証項目	情報セキュリティ機能	ネットワーク面
		アプリケーション面
		業務環境面（在宅環境）
		セキュリティ監視体制面
		セキュリティ対策とコスト・使い勝手のバランスについて
	ユーザビリティ機能	
	業務フローとの融合性	
テレワークの効果に関する検証項目	管理者視点 (導入企業側視点)	投資対効果
		生産性の向上
		雇用継続、離職防止
		労務管理・人事評価制度
	テレワーカー視点	ワーク・ライフ・バランスの向上
		通勤緩和
	社会的視点	雇用機会の拡大
		リスク分散

必須検討項目それぞれについて、対応する検証項目および検証観点、検証結果を述べている章の章番号を、以下に整理する。

ア) 高度なセキュリティ対策について

本フィールド検証の対象となるカスタマーセンター業務では、加入者情報といった機密情報を取り扱うため、高度なセキュリティ対策が要求される。本フィールド検証を通して、テレワークで機密性の高い情報を扱う場合のシステムのあり方について検討を行った。

情報は改ざん、盗聴されないように、データ通信の安全性を検討する必要がある。また、利用するツールの安全性、在宅環境の安全性に確保にも検討が必要である。

対応する検証項目、検証観点および検証結果を述べる章番号を、表 2-2-4 に示す。

表 2-2-4 高度なセキュリティ対策に関する検証項目

検証項目	検証観点		章番号
機能・性能に関する検証	情報セキュリティ機能	ネットワーク面	2-2-(3)1)イ) a) ネットワーク面
		アプリケーション面	2-2-(3)1)イ) b) アプリケーション面
		業務環境面(在宅環境)	2-2-(3)1)イ) c) 業務環境面
		セキュリティ監視体制面	2-2-(3)1)イ) d) セキュリティ監視体制面
		セキュリティ対策とコスト、使い勝手のバランス	2-2-(3)1)イ) e) セキュリティ対策と、コスト・使い勝手のバランスについて

イ) 労務管理からみた効果について

現状と異なる勤務形態のテレワークを導入することによって、企業、テレワーカーおよび社会に様々な変化が起きると予想できる。テレワークの導入において、テレワークを検討する側（企業側）の目的や効果と、就労者（テレワーカー側）の目的や効果のベクトルが一致することが、雇用型テレワークの継続につながる。

企業側の観点として、多様な勤務スタイルを提供することによる欠勤や退職に対する抑制効果、また熟練社員の雇用継続の可能性や離職防止効果を検証した。テレワーカー側の観点では、家庭と仕事の両立支援効果、長距離・長時間通勤者の在宅勤務による通勤緩和効果を検証した。社会的視点からは、雇用機会の拡大の可能性、災害・障害時のリスク分散効果を検証した。

対応する検証項目、検証観点および検証結果を述べる章番号を、表2-2-5に示す。

表2-2-5 労務管理からみた効果に関する検証項目

検証項目	検証観点		章番号
効果に関する 検証	管理者視点 (導入企業側視点)	労務管理	2-2(4)1)エ) 労務管理・人事評価制度
		雇用継続、離職防止	2-2(4)1)ウ) 雇用継続、離職防止
	テレワーカー視点	ワーク・ライフ・バランスの向上	2-2(4)2)ア) ワーク・ライフ・バランスの向上
		通勤緩和	2-2(4)2)イ) 通勤緩和
	社会的視点	雇用機会の拡大	2-2(4)3)ア) 雇用機会の拡大
		リスク分散	2-2(4)3)イ) リスク分散

ウ) テレワーカーとオフィス社員の連携について

離れた場所・異なる業務環境で勤務するテレワーカーとオフィス社員の連携は、テレワークを定着させる上で重要な課題の一つである。

オフィス勤務時と差分のない業務環境をテレワーカーへ提供し、想定する業務効果を発揮するためには、オフィス勤務と同様のアプリケーション等含めた設備を設備するのが望ましい。また、業務フローについても、オフィス勤務と変わらない流れで業務を実施できることが望ましい。

本フィールド検証では、業務上必要な機能について、可能な限りオフィス勤務と同様の環境を構築する。構築したシステムで業務を実施し、テレワーク導入におけるユーザビリティ面での課題を抽出し、今後、テレワークの導入検討を開始する企業が注意しなければならないポイントの整理を行う。

対応する検証項目、検証観点および検証結果を述べる章番号を、表2-2-6に示す。

表2-2-6 テレワーカーとオフィス社員の連携に関する検証項目

検証項目	検証観点	章番号
機能・性能に関する 検証	ユーザビリティ機能	2-2(3)2) ユーザビリティ機能
	業務フローとの融合性	2-2(3)3) 業務フローとの融合性

エ) テレワーク導入コスト、ランニングコストについて

テレワーク導入に際して、投入する資金の回収見込みがあるのか、また期待する効果をあげるにはどの程度の投資が必要なのか等、投資対効果の検討は、企業が意思決定を行うにあたり、重要なポイントである。

本フィールド検証では、カスタマーセンターに勤務する社員をテレワークによる在宅勤務に移行した場合のイニシャルコスト、ランニングコスト、セキュリティ面でのコスト等の変化を分析し、テレワークシステム導入の効果を検討した。

対応する検証項目、検証観点および検証結果を述べる章番号を、表2-2-7に示す。

表2-2-7 テレワーク導入コスト、ランニングコストに関する検証項目

検証項目	検証観点		章番号
機能・性能に関する検証	情報セキュリティ機能	セキュリティ対策とコスト、使い勝手のバランス	2-2 (3) 1) イ) e) セキュリティ対策と、コスト・使い勝手のバランスについて
効果に関する検証	管理者視点（導入企業側視点）	投資対効果	2-2 (4) 1) ア) 投資対効果

オ) テレワークでの業務生産性について

オフィス業務環境からテレワーク業務環境へ変化することにより、操作性の悪さや、業務上必要な機能の不足が、著しく業務効率を低下させる可能性がある。事前に業務上必要な機能を明確にし、それを解決できる環境を構築することが必要とされる。在宅環境の勤務時間の自由性を活かし、効率的な業務フローを検討することで、生産性や業務効率の変化を分析する。

対応する検証項目、検証観点および検証結果を述べる章番号を、表2-2-8に示す。

表2-2-8 テレワークでの業務生産性に関する検証項目

検証項目	検証観点		章番号
機能・性能に関する検証	ユーザビリティ機能		2-2 (3) 2) ユーザビリティ機能
	業務フローとの融合性		2-2 (3) 3) 業務フローとの融合性
効果に関する検証	管理者視点（導入企業側視点）	生産性の向上	2-2 (4) 1) イ) 生産性の向上

4) システム概要

ア) システム概要

本フィールド検証のシステムでは、テレワークシステム設置拠点(J:COM データセンター)、テレワーク拠点(社員自宅)および社内拠点(オフィス環境である、カスタマーセンター)を光 IP ブロードバンドによる閉域網+グループ VPN で接続した環境で実施する。また、社内拠点(オフィス環境である、カスタマーセンター)内においては、一般的なパソコンを業務端末として用いていたが、テレワーク拠点(社員自宅)においては、セキュリティ強化の観点から、シンククライアント専用端末を用いて業務を実施する。

一般的には、シンククライアント専用端末は、記憶装置を持たない。ファイルやデータ等の利用者のデータに関しては、端末側にファイルやデータを保存せず、サーバー側に保存することで、セキュリティを確保し、情報漏えいを未然に防ぐことができる。

さらに、運用面においても、データおよびアプリケーション等はサーバー側に集約しているため、バージョンアップ等の管理コストを抑えることができる。

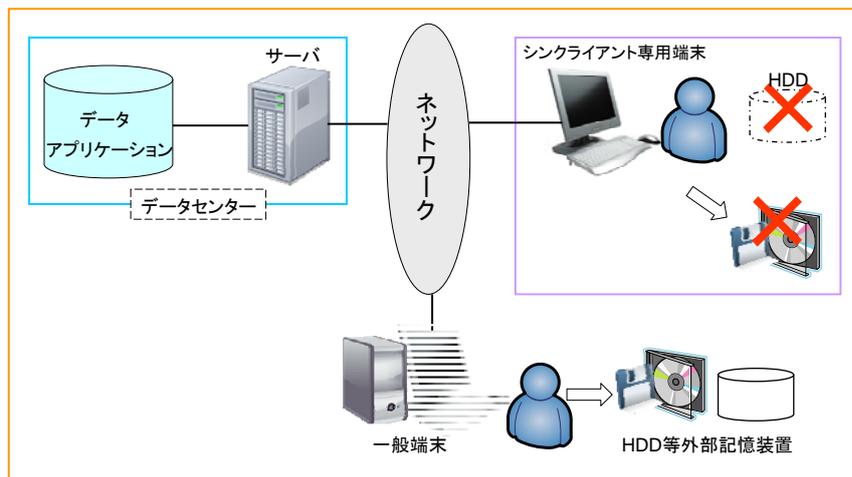


図2-2-1 シンククライアント端末におけるセキュリティ対策

また、カスタマーセンター業務において必須である既存の CTI※および IP-PBX 機能をシンククライアントサーバーに接続し、自宅のシンククライアントにおいても通常オフィスで利用するオペレーター端末と同様の環境を構築することで、社内拠点と遜色のない業務環境を実現した。

※ CTI: Computer Telephony Integration

本フィールド検証におけるシステム構成は、基本的な構成としては、テレワークシステムにおける標準的な構成（下図参照）を元に検討を行った。

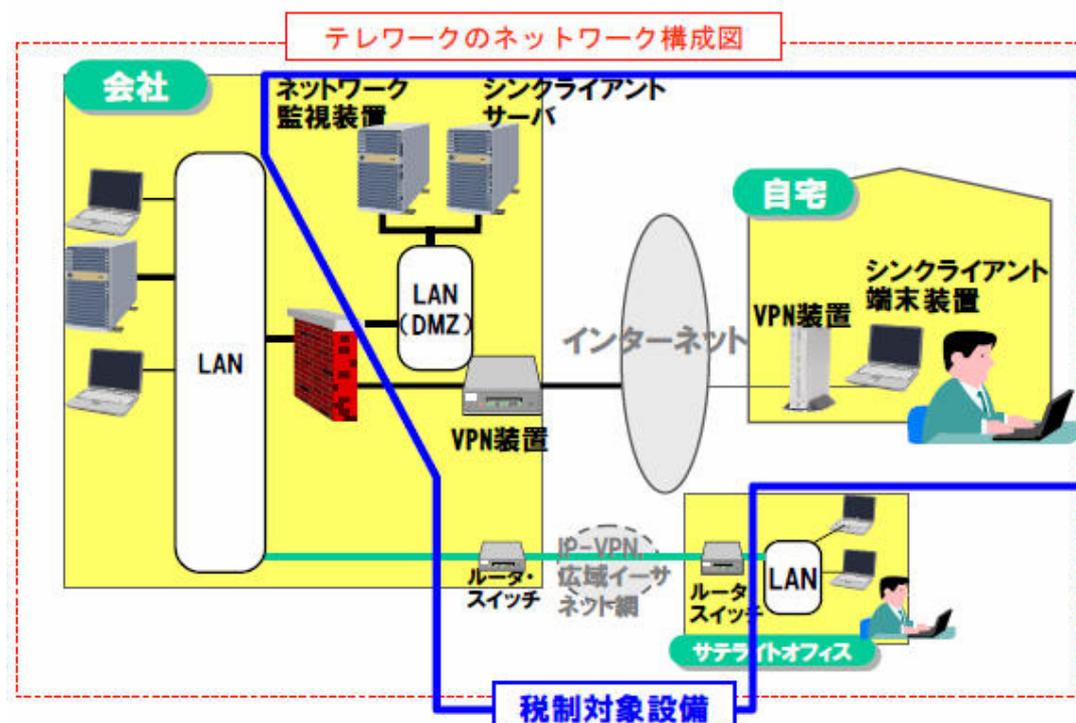


図 2-2-2 テレワークシステム概要

総務省「テレワーク環境整備税制のご案内」パンフレットより転載
 (http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/telework/pdf/leaf.pdf)

本フィールド検証では、上図のような標準的な構成に加えて、業務内容にあわせて、以下の機能を追加している。

- 閉域網（グループ VPN）（個人情報といった秘匿性の高い情報を取り扱うため）
- IP 電話（コールセンター業務に必要な機器）
- テレワーク端末の増加に伴う既存 CTI および IP-PBX 機能の追加ライセンス

※ 本フィールド検証では、業務環境として、社員の自宅のみを許可している。

イ) システム構成

具体的な構成を以下のシステム構成図に示す。

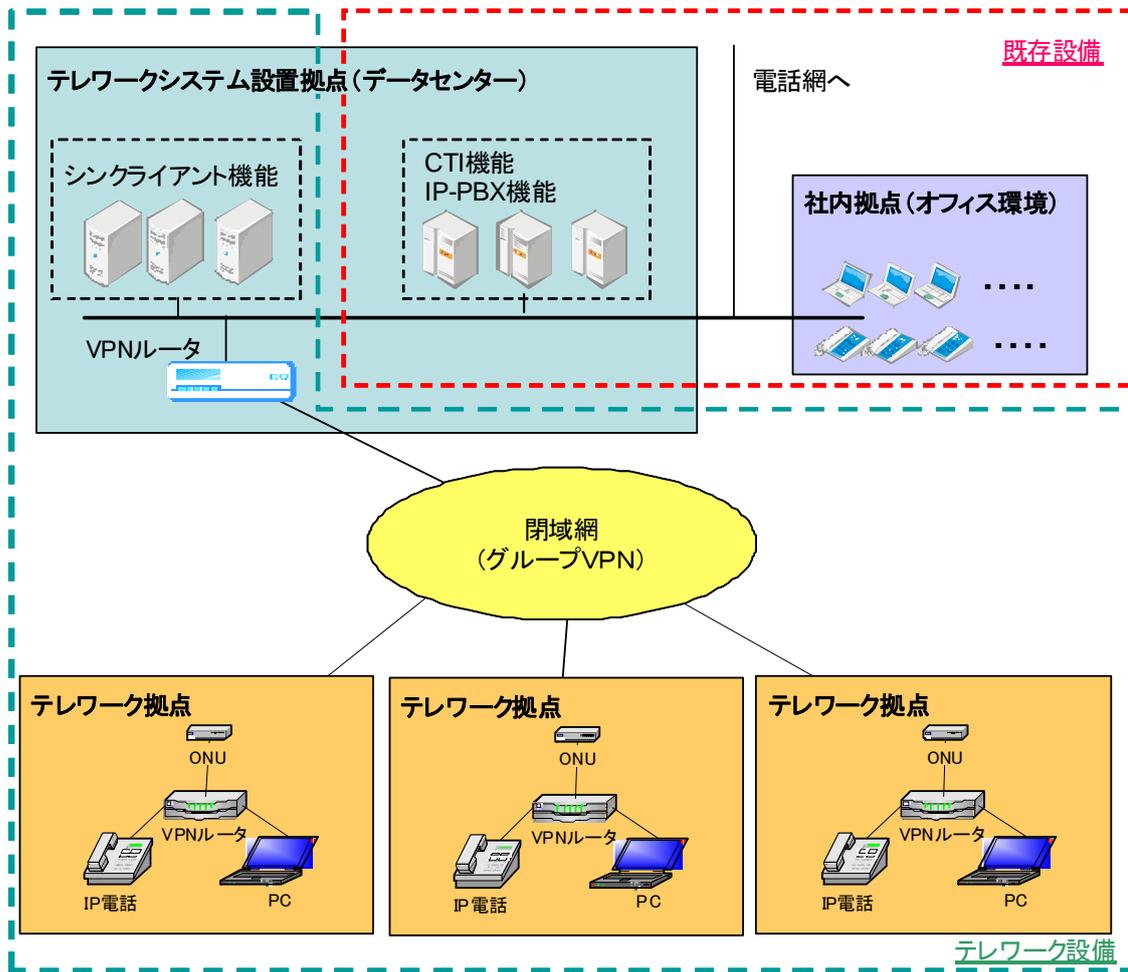


図 2-2-3 システム構成図

システム構成機器詳細を以下に示す。

表 2-2-9 システム構成機器詳細

項番	分類	主な機器	構成
1	テレワークシステム設置拠点	シンククライアントサーバー (ブレードPC)	bc2500 AX2 3000+/2.0/80/VB (10パック)
2			HP BladeSystem PC Bladeエンクロージャ
3			HP Blade PCエンクロージャ空カバーキット
4			HP BladePC診断キット
5			HP外付けマルチベイ II
6			DVD-ROM/CD-RWコンボドライブ(MBay II 対応)
7		シンククライアント用 管理用サーバー (SIM,RDP)	DL380 G5 Quad Core X-E5405 2GHzx1 2x6MB L2 1GB メモリ ホットプラグ SAS SA-E200 モデル(2U)/W2003R2 Std バンドル
8			1GB PC2-5300 FB-DIMM DDR2-667メモリ キット (2x512MB)
9			薄型 CD-RW/DVD-ROMコンボドライブ
10			128MB バッテリ バックアップ式ライト キャッシュ イネーブラ
11			146GB 10krpm ホットプラグ2.5 インチ型 SAS ハードディスクドライブ
12			リダンダントパワーサプライ
13	シンククライアント用 業務用ファイルサーバー	DL380 G5 Quad Core X-E5405 2GHzx1 2x6MB L2 1GB メモリ ホットプラグ SAS SA-E200 モデル(2U)/W2003R2 Std バンドル	
14		1GB PC2-5300 FB-DIMM DDR2-667メモリ キット (2x512MB)	
15		薄型 CD-RW/DVD-ROMコンボドライブ	
16		128MB バッテリ バックアップ式ライト キャッシュ イネーブラ	
17		146GB 10krpm ホットプラグ2.5 インチ型 SAS ハードディスクドライブ	
18		リダンダントパワーサプライ	
19	シンククライアント用 付加分散サーバー (SAM)	DL360 G5 Quad Core X-E5405 2GHzx1 2x6MB L2 1GB メモリ ホットプラグ SAS SA-E200i モデル(1U)/W2003R2 Std バンドル	
20		1GB PC2-5300 FB-DIMM DDR2-667メモリ キット (2x512MB)	
21		72GB 10krpm ホットプラグ2.5 インチ型 SAS ハードディスクドライブ	
22		薄型 CD-RW/DVD-ROMコンボドライブ	
23	リダンダントパワーサプライ		
24	シンククライアント用コン ソールモニター、切り替 えスイッチ (TFT,KVM)	TFT7600 RKM 日本語	
25		HP PS2 ITFC ADPTR,USB VERT MEDIA	
26		IP CAT5 12フィートケーブル 8本パック	
27		HP 2X1X16 IP CNSL,USB/VM,SW	
28	VPNルータ		
29	シンククライアント用SW	ProCurve 2810-24G	
30	テレワーク拠点(社員 自宅等)	ノードPC (シンククライアント ディスプレイ)	t5630 ThinClient
31			HP フラットパネルモニターQuick Release
32			HP 17インチTFTモニター L1710
33		IP電話 (テレワーカー用 電話機)	IP-TERM85(TEL)
34			ACD盤面ユニット(WH)
35			電源アダプタユニット
36			ヘッドセット
37			Yケーブル
38		マイクパッド	
39		ONU	
40	VPNルータ		

5) フィールド検証風景

ア) テレワークシステム設置拠点

今回のフィールド検証において、シンククライアントサーバーを J:COM データセンターに設置した。



図 2-2-4 テレワークシステム設置拠点風景

シンククライアントサーバーは、図 2-2-4 の通りサーバラックに設置している。



図 2-2-5 上段：管理サーバー、コンソールモニター

ラックの上段には、シンククライアント管理サーバーや業務用ファイルサーバーを配置している。また、シンククライアントコンソールモニターを設置し、複数の操作対象サーバーを、接続を切り替えながら操作している。



図2-2-6 下段：シンククライアントサーバー(ブレード PC)

ラックの下段には、シンククライアントサーバーを設置している。1 台のシンククライアントサーバーにはブレード PC を搭載する。ブレードサーバー上の 1 枚のブレード PC が、テレワーカー1 人分の専用環境となる。

イ) テレワーク拠点

テレワークを実施する社員自宅では、セキュリティ強化の観点からシンククライアント専用端末を用いて業務を実施した。

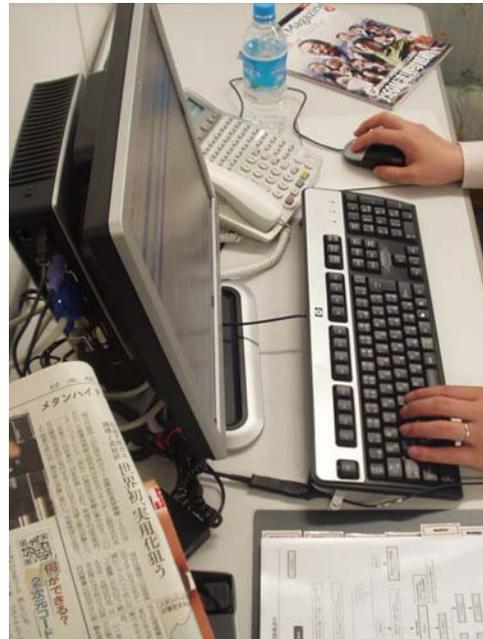
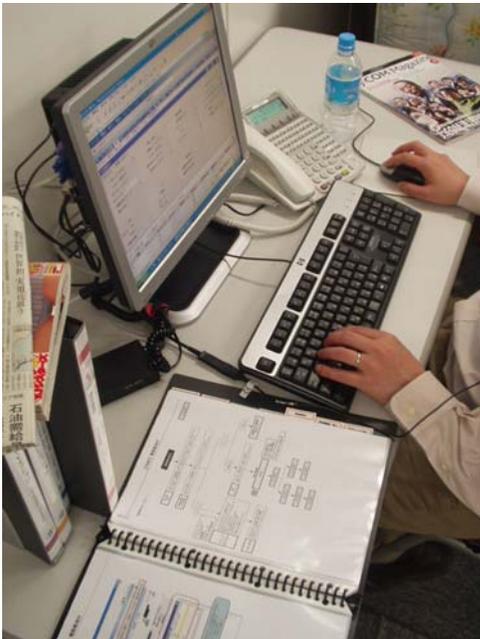


図2-2-7 テレワーク拠点風景

シンククライアントでは、必要情報はデータセンターに設置されたブレード PC の自分用ブレードに保存させている（テレワーカー側の端末には情報が一切残らない）。今回使用したシンククライアント専用端末は、業務環境の省スペース化を考え、必要機能がモニターと一体化されたものを使用した。

オフィスでは、各種問合せ等に関し様々な情報を参照する環境が整備されており、オフィス勤務者は、必要な情報を受電しながら検索することができる。テレワーカーも、シンクライアント専用端末からオフィスと同様に必要な情報を参照して受電業務を実施している。

ウ) 社内拠点（オフィス環境）

カスタマーセンターの業務風景を以下に示す。



図 2-2-8 社内拠点風景 オペレーター席

テレワーカーには月 2 回以上のオフィス勤務を義務づけており、オフィス勤務時には写真内のオペレーター同様に業務を実施し、また必要に応じて研修や面談等を受ける。



図 2-2-9 社内拠点風景 チームリーダー席

チーム毎にリーダーがおり、オペレーターは対応困難な問い合わせを受けた際等にリーダーへ相談を行う。テレワーカーもチームメンバーであり、エスカレーションが必要な際は担当のチームリーダーへ連絡をしている。基本的な連絡手段は、オフィス環境でもテレワーク拠点でも同じである（IP メッセージャーを利用）。

(3) テレワークシステムの機能・性能に関する検証

1) 情報セキュリティ機能

場所にとらわれない柔軟な働き方であるテレワークを実現するにあたり、テレワーカーがオフィス以外の場所で仕事をする際にもオフィスと同様の業務環境を実現する必要がある。また、同時に、業務端末のメンテナンス不備、操作ミス等に起因する不正アクセスやコンピュータウイルス等による情報漏えい、改ざんといった脅威を未然に防ぐ必要があり、社内拠点以上のセキュリティ対策が必要となる。

顧客の個人情報を取り扱うカスタマーセンター業務では、セキュリティ対策は非常に重要な検討項目である。

ア) 検証手順

本フィールド検証では、総務省『テレワークセキュリティガイドライン』を参考に、「現状のカスタマーセンターにおける標準的な受電業務環境と同等の機能をテレワーカー宅でも利用可能とすること」を前提としてテレワークシステムへ求める要件を設定し、システム構築を通して各要件の実現性の確認および課題抽出するといった観点で検証項目を設定した。

【参考】

○テレワークセキュリティガイドライン・「技術」についての対策要素

- ・ テレワーク端末における対策
 - ウィルス・ワーム感染防止対策
 - 端末等の紛失・盗難対策
 - 不正侵入・踏み台対策
- ・ 通信経路における対策
- ・ 社内システムにおける対策
 - ウィルス・ワーム感染防止対策
 - ウィルス・ワーム蔓延防対策
 - 不正侵入・不正アクセス対策
 - 情報漏えい対策

イ) 検証結果

a) ネットワーク面

I) 検証項目

検証実施にあたり以下の項目を要件とし、その実現性を検証した。

- ・ 個人情報を扱うコールセンター業務をテレワークで行う場合、どのようなネットワークを利用すれば快適性と安全性を確保すること
- ・ テレワーク拠点からネットワークを経由して、社内拠点にある業務上必要なアプリケーションや IP 電話について、業務に支障なく利用できること

II) 検証結果

要件実現に向けての検証結果を以下に示す。

- ・ ネットワークについては、現在普及が進んでいる FTTH (B フレッツ) を採用した。

FTTH は上り、下りとも 100Mbps の回線速度であり、ADSL のように NTT 局舎からの距離で回線速度に違いが生じることがない。また、ネットワークを暗号化することとし、B フレッツのオプションサービスである Group-VPN を採用するとともに、専用ルータ以外の通信は不可としてデータ通信の安全性を高めることで、快適性と安全性を確保することができた。

- ・ 上記回線にて業務を実施し、データ遅延といった業務上の不都合は生じなかった。

III) 評価

ネットワークについては、B フレッツと Group-VPN を利用することで、快適性と安全性を確保し、不都合なく業務を行うことができた。Group-VPN はネットワーク上に仮想的に閉域網を構成するサービスであり、セキュアなネットワークを構成することができる。

ただし、仮想的に閉域網を構成する場合、テレワーカー宅側のネットワークに対しても新たな設定が必要である。本フィールドでは、テレワーカーに設定を行ってもらったが、事前に設定方法を綿密にレクチャしていたため、問題なく設定することができた。テレワーカーに設定等を行ってもらう場合、設定ミスによる不具合等を防ぐため、事前に設定項目を整理し、マニュアル等整備しておく必要があると考える。

b) アプリケーション面

1) 検証項目

検証実施にあたり以下の項目を要件とし、その実現性を検証した。

- ・ ユーザーが業務用端末に業務上関係のないソフトウェアをインストールできないようにするための対策を講じた上で、コールセンターの業務上必要となるアプリケーションが稼動すること
- ・ 業務で利用するアプリケーションと、セキュリティ対策用アプリケーション機能の相性上の問題がなく、それぞれが正常に機能すること

今回、実験に利用するアプリケーションを以下に示す。

表 2-2-10 顧客サポート用アプリケーション一覧

アプリケーション	用途
Siebel	統合 CRM アプリケーション
RemoteCall	お客さま遠隔サポート

表 2-2-1 1 セキュリティ対策用アプリケーション一覧

アプリケーション	用途
LanScopeCAT	<ul style="list-style-type: none"> ・ Web 閲覧状況監視機能 ・ 外部ストレージ接続状況監視・禁止制御機能 ・ 端末操作履歴（コピー、出力）監視機能 ・ 資産・ライセンス管理機能
ウィルスバスター コーポレートエディション	ウィルス対策

II) 検証結果

要件実現に向けての検証結果を以下に示す。

- ・ ハードウェア・ソフトウェア資産管理機能を有する監視アプリケーションを導入し、ユーザーが業務用端末に業務上関係のないソフトウェアをインストールできないようにするための対策を講じるとともに、ソフトウェアのインストール状況および外部への接続状況等を監視する対策を講じたが、業務上必要なアプリケーションは正常に動作した
- ・ セキュリティ対策用アプリケーションを導入したが、業務で利用するアプリケーションとともに正常に動作した

III) 評価

テレワークシステムの導入にあたっては、円滑な業務を実施するため、業務アプリケーションだけでなく、セキュリティ対策、誤操作防止、不正利用防止、ライセンス管理等、様々な機能のアプリケーションを組み合わせて実現する必要がある。現在、様々な機能を持つアプリケーションが存在し、販売されているが、テレワークシステムの導入にあたっては、テレワーク環境に求める機能、システムポリシーにあわせて、アプリケーションの機能を最大限に活かすための事前の検証（アプリケーション設計）を十分に行う必要がある。特に、アプリケーションソフトウェア間の相性の問題は、導入後のテレワーク業務を停滞させるだけでなく、セキュリティホールにもつながる大きな原因となる可能性があるため、十分な検証が必要である。

表 2-2-1 2 【参考】LanScopeCAT 機能説明

セキュリティ対策機能	導入目的
Web 閲覧状況監視機能	不適切な Web ページの閲覧（データアップロードや Web 上のメールサービスを提供しているページ等へのアクセス）を検出する
外部ストレージ接続状況監視・禁止制御機能	外部記憶装置(USB メモリ等)へのデータ抽出を不能とする。抽出しようとしたことを検出する
端末操作履歴（コピー、出力）監視機能	不適切な端末操作を実施していないか検出する
資産・ライセンス管理機能	テレワーク拠点で、指定以外のアプリケーションをインストールしていた場合に検出可能とする

c) 業務環境面(在宅環境)

I) 検証項目

検証実施にあたり以下の項目を要件とし、その実現性を検証した。

- ・ テレワーカー宅には、一切情報が残らないこと（データダウンロードを許可しないこと）
- ・ 端末の情報漏えい防止策・盗難防止策を、システム・運用の両面から策定し実施すること

II) 検証結果

要件実現に向けて具体的には以下の対策を実施した。

- ・ 業務上、データダウンロードが必要となる状況はないため、作業画面のデータのみをテレワーク端末に転送する方式を採用することで、テレワーカー宅に業務にかかる情報を一切残らないよう対策を講じることで、外部への情報流出を防止することができた。
- ・ テレワーク端末をケンジントロックにてテレワーカー拠点の机と固定し、持ち運べないよう物理固定することで、盗難を防止できた。

III) 評価

在宅環境においては、入退室管理等を行うことが困難であり、防犯対策の観点からオフィス環境以上に堅強なセキュリティ対策が求められる。ソフトウェアおよびハードウェアの両面から対策を実施することで、セキュリティレベルを高めることができる。

また、テレワーク導入時には、オフィスで通常利用しているシステム構成を極力そのままテレワーク拠点（自宅等）でも利用可能とすることにより、導入時のユーザビリティ向上における運用メリットが大きいと考えられる。

なお、ハードウェア機器を在宅環境に設置する場合、機能やセキュリティ対策だけでなく、動作音や消費電力が小さいことといった観点も必要となる。在宅環境では、周囲の雑音がなく静かな環境であることが多いため、オフィス設置時には全く気にならない動作音、PC内の換気ファンの音等が予想以上に大きな音として感じられ、業務への支障となる場合がある。テレワーク導入にあたっては、静音設計や省消費電力化、省スペース化を意識した製品を選択することも重要である。

d) セキュリティ監視体制面

I) 検証項目

検証実施にあたり、以下の項目を要件とした。

- ・ センター環境へ適用している監視ツールが、在宅環境に対しても稼動すること（既存ツールへの特段の変更が発生しないこと）
- ・ 在宅環境からのアクセスなのか、センター環境からのアクセスなのかをシステム上区別できること

II) 検証結果

要件実現に向けての対応結果を以下に示す。

- ・ センター環境へ適用している監視ツールは、在宅環境においても問題なく稼動した。さらに、テレワーカーの操作ログについて、オフィス勤務時の監視項目に加えて Web アクセス状況も監視することとしたが、問題なく監視することができた。
- ・ 社内システムを使用するとき、在宅勤務時の ID を、オフィス勤務時用とは別に定め、社内での作業と社外での作業を明確に区別したことで、万が一セキュリティトラブルが発生した場合の原因追求の手がかりとすることができた（社内で発生したのか、社外で発生したのかの切り分け）。

III) 評価

セキュリティ監視は、セキュリティ情報が流出しそうになった際もしくは流出した際に速やかに検知することができる。状態情報収集機能そのものには情報流出や不正アクセスを制限する機能はないため、収集したログ情報をどのように利用するか運用を整理する必要がある。これは、カスタマーセンター業務に限らず、一般的なシステム上のセキュリティ監視体制に共通して言える事項であるが、カスタマーセンター業務のように顧客個人情報を取り扱う場合には特に意識する必要がある。

運用として、異常がないかどうかを定期的に確認する体制を整え、ログ情報の確認結果を現状の監視内容へフィードバックし、さらに効果的な監視体制に昇華させていくことが、高いセキュリティレベルの維持に役立つと考えられる。

e) セキュリティ対策と、コスト・使い勝手のバランスについて

I) 検証項目

カスタマーセンター業務に携わってきた社員等へ、以下の観点からヒアリングを実施した。また、テレワークによる業務効率の変化について、テレワーカーの受電平均処理時間を計測することにより検証した。

○ ヒアリング観点

＜企業管理者＞

- ・ セキュリティ強化による業務上の不都合は発生したか
- ・ 社内拠点も含めた社員へのセキュリティ教育はどのように実施しているか

＜テレワーカー＞

- ・ セキュリティ強化による業務上の不都合は発生したか

II) 検証結果

ヒアリングの結果、以下の回答が得られた。

○ ヒアリング回答

- ・ ＜企業管理者＞テレワークを導入するにあたり、セキュリティ対策ツール（Web 監視機能およびデバイス監視機能等）は、できるだけ既存システムと同等のものを使用する方向で調整を行った。これは、導入コスト的な側面もあるが、セキュリティポリシーの再構築が最小限に抑えられること、ユーザインタフェース等を既存と合わせることにより、管理者等の余計な負担をなくし、スムーズな運用開始を意識したためである。
- ・ ＜企業管理者＞約1ヶ月間テレワーク環境において受電業務を実施し、パフォーマンスを評価したところ、受電パフォーマンスの低下は発生しなかった。
 - ・ ＜企業管理者＞オフィス勤務・在宅勤務を問わず、全社員には定期的にセキュリティ研修の受講を義務づけている。
- ・ ＜企業管理者＞テレワーカーには、適宜 Web 監視機能やデバイス監視機能によりモニタリングしていることを通知している。
- ・ ＜テレワーカー＞セキュリティ対策によるユーザビリティの低下は感じられず、社内と特に変わらない操作感だった。
- ・ ＜テレワーカー＞テレワーク環境に設置する端末機器は、 Kensington ロックにてテレワーカーが机と物理固定し盗難に備えた。

なお、オフィス勤務時とテレワーク時の受電パフォーマンスとして、約1ヶ月分（149時間）の問い合わせあたりの平均処理時間を計測した。比較対象となるオフィス勤務時のデータが存在するテレワーカー4名の平均値を比較した結果を、以下に示す。

表 2-2-13 受電処理時間の比較

	オフィス勤務時	テレワーク時	差分	備考
受電件数/月 (件)	425.83	467.86	42.03	149 時間あたりの受電件数平均
平均処理時間 (秒)	1057.75	966.00	-91.75	1 回の問い合わせにかかる通話時間および後処理の合計平均

月あたりの受電件数についてテレワーク時の方が多いののは、問い合わせ発生件数が多い時間帯をテレワーク用のシフトパターンとして設定し勤務している影響である。

平均処理時間は、オフィス勤務時とテレワーク時とで大きな違いが出ていない。

III) 評価

テレワークを導入するにあたってのセキュリティ対策は、業務上、テレワーカーに、違和感や不都合感を与えることなく、感覚的に今までと変化はないという回答を得た。テレワーク環境では監視機能を強化したが、平均処理時間に変化がないことからわかる通り受電パフォーマンスの低下がみられなかったことから、監視機能追加によるアプリケーションのレスポンス遅延も業務に支障のあるレベルでは発生しなかった。また、監視機能強化にあたりセンター環境で既に適用していたセキュリティ対策アプリケーションの追加機能を採用したことにより、監視対応を実施する管理者側にとっても新たなツール利用方法を一から学ぶ負荷が少なく、コストと使い勝手の両面でメリットがあった。

J:COM では、加入者情報等高機密情報を取り扱う業務が多いことから、テレワーク導入に限らず、セキュリティ教育に力を入れている。体系的なセキュリティ対策と、利用する人のセキュリティ意識向上施策を組み合わせることで、より高いセキュリティ対策の実現が可能となる。また、仮に、システムの使い勝手が悪くなった場合にも、セキュリティ対策の目的と効果について利用者が納得していることは、利用者の導入ストレス軽減にも役立つ。また、テレワーク導入にあたり、必要以上に強固なセキュリティ対策を講じる事態を防ぐためには、対象業務において守りたいセキュリティレベルをまず検討・設定してからセキュリティ対策を検討することが重要である。また、必要な対策を過不足なく行うためには、過去のポリシーを十分に活用し、その延長上での設計を行うことも一つの手法であると考える。

2) ユーザビリティ機能

カスタマーセンター業務では、様々な業務ツールを使用する。代表されるものとしては、CTI (Computer Telephony Integration) システム、CRM (Customer Relationship Management) システム等がある。これらが、テレワークシステム (シンククライアントシステム) で操作性良く動作することは、カスタマーセンター業務にテレワークを普及させるにあたり重要な要素である。また、テレワーク拠点での作業は、オフィスでの業務に比べ、単独業務となることが多く、システム操作上の疑問やシステム不具合等に対して、十分なサポートを受けられない可能性も出てくることから、極力、普段社内拠点で使い慣れたツールがそのまま、テレワークに移行できることが重要である。そこで本フィールド検証では、既存システムで使用していたもののツールのテレワークシステム上での動作を検証し、その導入可能性について検証した。

ア) 検証項目および検証手順

ここでは、通常のカスタマーセンターで多く導入されている CTI システム、CRM システム、その他アプリケーションを対象として検証項目を設定した。

検証実施にあたり、以下の項目を要件とした。

【CTI】

- ・ CTI の受電振り分けルール (以下、ルーティング) が現行と同じ形態で利用できること

【CRM】

- ・ 社内勤務と同様のお客様情報を参照できること

【その他アプリケーション】

- ・ 業務上必要となるアプリケーションが稼動すること
- ・ 稼動できないアプリケーションがある場合、その代替機能を持ったアプリケーションで置き換えられること

イ) 検証結果

要件実現に向けての検証結果を以下に示す。

【CTI】

- ・ 現行と同じ形態の CTI のルーティングを利用することができ、テレワーカーへの自然な振り分けが実現し、社内での混乱も一切生じなかった。

【CRM】

- ・ 社内勤務と同様のお客様情報を参照でき、社内と変わらないお客様対応が実現した。

【その他アプリケーション】

- ・ IP 電話および業務上必要となるアプリケーションについて、全てが問題なく稼動した
- ・ テレワーク拠点から、問合せのあったお客様宅のインターネット接続状況を ping により調べることができないという現象が発生したが、代替ツール (J:COM 社内ツール) を使用

することにより、回避することができた。

ウ) 評価

J:COM で利用している業務アプリケーションには同社カスタマーセンターとして特異なものではなく、一般的なカスタマーセンターでも多く導入されている CTI、CRM、および、その他アプリケーションであり、それらが、テレワークシステム上で（シンククライアントシステム上で）問題なく動作することが確認できた。

J:COM のセンター環境とテレワーカー宅の間をセキュアな回線で結び、テレワーカー宅のシンククライアント端末から、オフィスでの勤務時と同じサーバー、業務アプリケーションへアクセス可能な環境を構築することで、社内と変わらない作業環境が実現し、ユーザビリティの確保につながった。

3) 業務フローとの融合性

テレワーカーの混乱を最小限に抑えるため、既存の業務フローを変更せずにテレワークを導入できることが望ましい。本フィールド検証では、実際の業務を通じて、テレワークの導入にあたり、既存業務フローの変更が必要なのかどうか、検証を行った。

ア) 検証項目および検証手順

基本的な流れとしては、受電業務開始時に業務管理者へ報告し、受電業務にあたる。自身で解決が不能な場合、管理者へ IP メッセージャーで問合せを行うか、管理者へエスカレーションする。受電業務終了時は、業務管理者へ報告を行う。この基本的な流れに沿って、受電業務が実施できるかどうか確認する。

以下に、受電業務における業務フローイメージを示す。

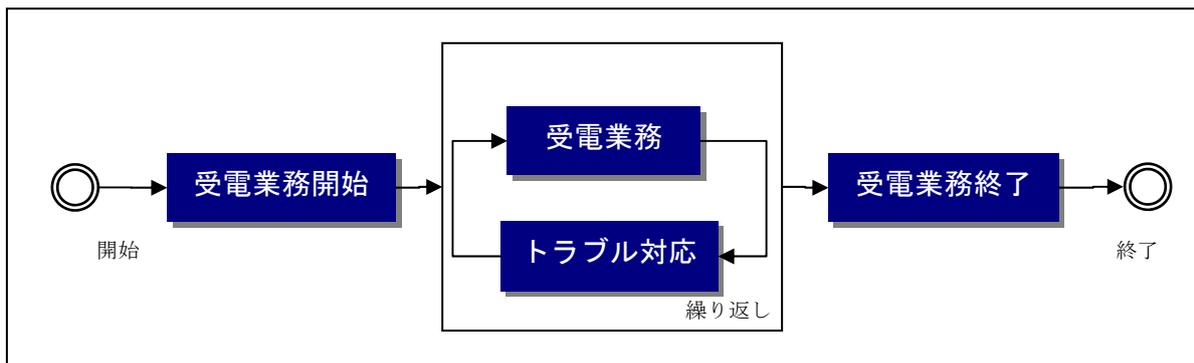


図 2-2-10 受電業務フロー

イ) 検証結果

テレワークにおいて、基本的な業務の流れを変えることなく円滑な業務を実施することができた。テレワークにおける業務の流れを以下に示す。

【受電業務開始】

- ・ 業務開始前に必ず、IP メッセージャーの一斉送信機能でオフィス勤務の他オペレーターへ勤務開始した旨を通知すること

【受電業務/トラブル発生対応】

- ・ 基本的にはIPメッセージングにてオフィス勤務の他オペレーターにメッセージ配信すること
- ・ 複雑な案件は、通話保留もしくは顧客へ折り返し連絡することとし、内線発信のうえ相談すること
 - ・ 機器トラブルやソフトウェア不具合等のエスカレーション先は、テレワーク勤務者用に定めた対応担当者へ集約すること

【受電業務終了】

- ・ 業務開始・終了のシステムログ自動記録による勤怠管理の他に、運用としても、業務終了後、オフィス勤務のオペレーターと同様にメールでシンクライアント端末から日報を送信し、勤務終了する旨を通知すること

ただし、テレワークの場合、以下のようなルール・運用の整理が必要ということがわかった。

- ・ 機器トラブルやソフトウェア不具合等のシステム的なトラブルに関するエスカレーション先の集約

実験であったため、トラブル等のエスカレーション先を社内に設置していなかったが、実運用時には設置する必要がある。

- ・ 緊急の周知事項伝達ルールの徹底（社内システム上にある周知のための掲示板を定期的確認する等のルールの徹底が必要）

テレワーカーは社内における口頭での緊急の周知事項等知ることができない。社内では早急に周知事項等を社内システム上の掲示板へ情報のアップロードを行うとともに、テレワーカーは積極的に掲示板の情報を確認することが必要である。

ウ) 評価

今回の検証では、オフィス勤務時の連絡ツールであるIPメッセージングおよび内線電話環境を在宅でもオフィス環境と変わりなく利用できるようにしたことにより、円滑な受電業務の実現が可能となった。顔を向かい合わせての会話ができないテレワークでも、コミュニケーション上のルールを目的別に明確にし、それを業務フローの一部として融合させれば、業務環境の違いによる業務効率の低下は避けることができるという結果が出た。

今後は、顧客対応情報ノウハウや周知事項をまとめたWebサイトのさらなる充実等、エスカレーション自体が少なく済むための対策も必要であると考えている。

(4) テレワークの効果に関する検証

1) 管理者視点(導入企業側視点)

ア) 投資対効果

投資に見合った効果があがっているかどうかを判断することは企業にとって重要である。テレワーク導入に関して定性的な効果が期待できるとの検討結果が出たとしても、定量的にも投資に見合う価値が得られる見込みが確認できない限り、企業がテレワークの導入の意思決定を行うことは困難である。ここでは ROI (投資対効果) を算出することで、定量的に効果を測定する。

a) 検証項目および検証手順

カスタマーセンターに勤務する社員をテレワークによる在宅勤務に移行した場合のイニシャルコスト、ランニングコスト等、投資対効果の変化を分析した。

費用対効果は年間単位で算出した。J:COM における算出条件 (金額については1年分) を以下に示す。

- ・ テレワーク専用のシフトパターンを設けた場合、カスタマーセンターでの勤務スタッフ数 6 名分に対応していた業務がテレワーカーでの勤務スタッフ数 5 名で対応可能と想定する
⇒1 名削減可能 (テレワーク導入による経費削減効果)
- ・ イニシャルコストとして、導入費を計上する
- ・ ランニングコストとして、運用費、光熱費、人件費を計上する
- ・ イニシャルコストおよびランニングコストの差分から投資効果を算出する
- ・ 在宅勤務時の光熱費は標準的な想定値を利用する
- ・ 人件費は標準的な想定値を利用する

b) 検証結果

以下に ROI の算出式を示す。

想定コスト(カスタマーセンター勤務とテレワーカー勤務の差分)

イニシャルコスト

- ①導入費 Δ ¥481,000 (テレワーク導入により発生するコスト)

ランニングコスト

- ②運用費 Δ ¥1,679,000 (テレワーク導入により発生するコスト)
③光熱費 Δ ¥600,000 (テレワーク導入により発生するコスト)
④人件費 ¥6,000,000 (テレワーク導入による経費削減効果)

投資対効果(ROI)

- ⑤利益④¥6,000,000 \times 5(年) = ¥30,000,000

- ⑥投資額

$$\text{¥}481,000 + (\text{②}\text{¥}1,679,000 + \text{③}\text{¥}600,000) \times 5(\text{年}) = \text{¥}11,876,000$$

$$\text{ROI} = \text{利益} / \text{投資額} \times 100 = \text{⑤}\text{¥}30,000,000 / \text{⑥}\text{¥}11,876,000 \times 100 = 253\%$$

ROI は 253% であり、投資対効果は高いと判断される。

c) 評価

ランニングコストを抑える要因として、特に抑制効果が高いのは人件費であることがわかった。J:COM では事業拡大に伴い常に顧客増要因があり、同時に受電業務量も常に増加傾向となっている。本フィールド検証の場合、カスタマーセンター業務において、在宅勤務による勤務時間の多様化によるメリットが大きく、シフト勤務により効率的に要員配置を行って業務実施することで、高い人件費抑制効果が期待できる。

本フィールド検証を通じて得られたインシヤルコストやランニングコスト等の実績値をもとに試算した結果、J:COM では十分な投資効果を確認できた。

イ) 生産性の向上

J:COM では業務実施にあたり、時間別応答率について 85%以上を達成するという目標を掲げている。これは、応答率が 85%以上であれば問い合わせの電話をかけてきた顧客にストレスを感じさせることがなく、顧客満足の低下を防ぐのに役立つと考えられているためである。

本フィールド検証では、テレワーク導入により、在宅勤務を前提としたシフトパターンを設け要員配置することで、以前は目標が達成できていない時間帯における受電効率の向上について検証した。

a) 検証項目および検証手順

テレワーク導入前の応答率において、目標達成できていない時間帯は対応するオペレーターが不足していると言える。

目標達成できていない時間帯を補う在宅用シフトパターンを新設し、さらにテレワーカーが在宅用シフトパターンを適用して実際に勤務することで、テレワーク導入前と導入後の応答率がどのように変化するかを確認した。

1) テレワーク導入前

【シフトパターン】

シフトパターンとして、以下の 2 種類が存在した。

- ・ 早番シフトパターン： 9 : 00 ～ 17 : 00
- ・ 遅番シフトパターン： 11 : 00 ～ 20 : 00

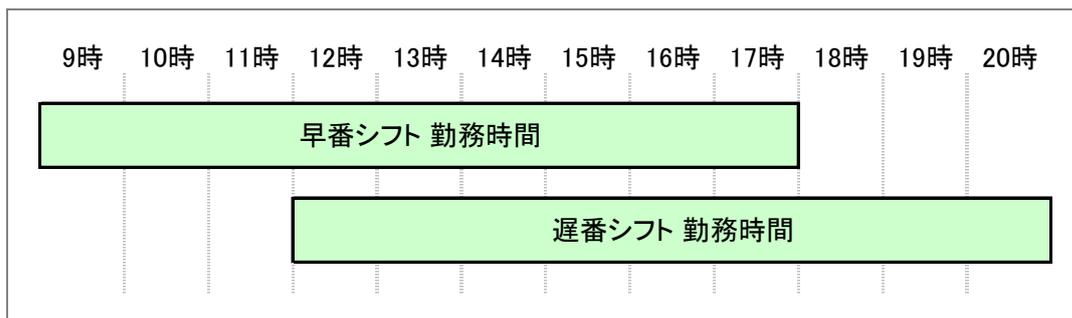


図 2-2-11 シフトパターン（テレワーク導入前）

【時間帯別応答率】

カスタマーセンターへの入電件数および受電件数から1時間ごとの応答率を算出すると、電話受付時間 9:00～21:00 の中で、目標である応答率 85%以上を達成しているのは昼間帯（12:00～18:00）のみであり、午前帯（9:00～12:00）および夜間帯（18:00～21:00）は目標応答率を達成できていなかった。一方で、昼間帯（12:00～18:00）の受電率は十分に高く、特に12時台の1時間は受電率が約98%に達している。

以下に、テレワーク導入前の時間帯別応答率を示す。

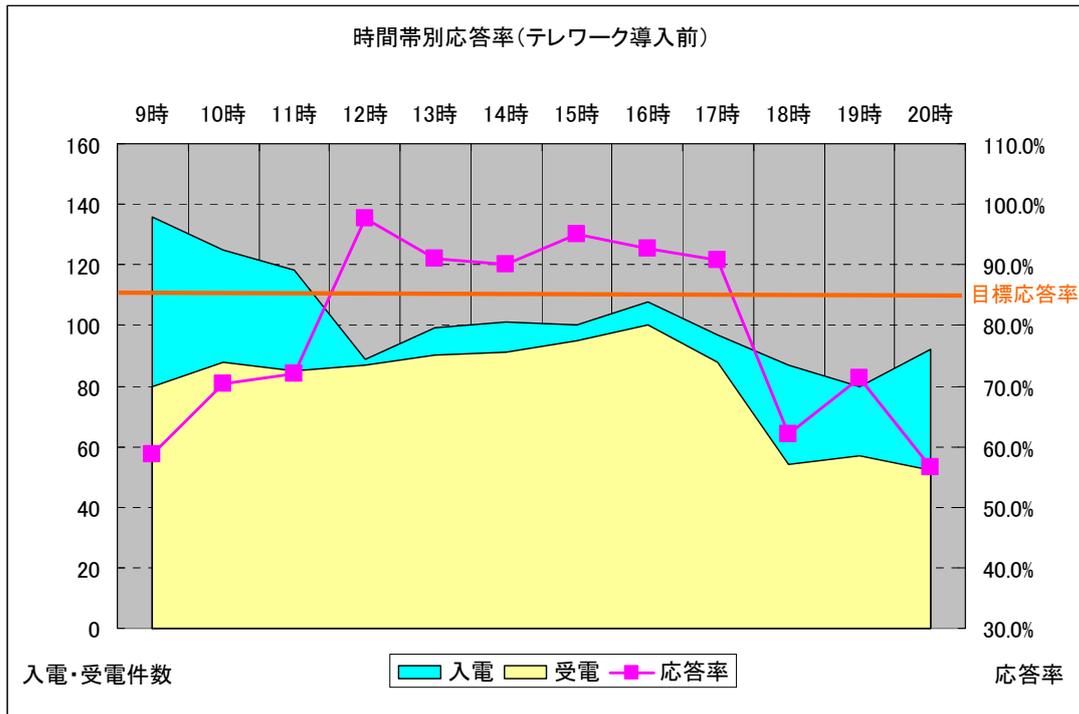


図 2-2-12 時間帯別応答率（テレワーク導入前）

II) シフトパターン改善策

テレワーク導入前の受電率において、目標応答率 85%を達成できていない午前帯（9:00～12:00）および夜間帯（18:00～21:00）は、早番シフトパターンと遅番シフトパターンのオペレーターのうちどちらかしか勤務していない時間帯と一致する。

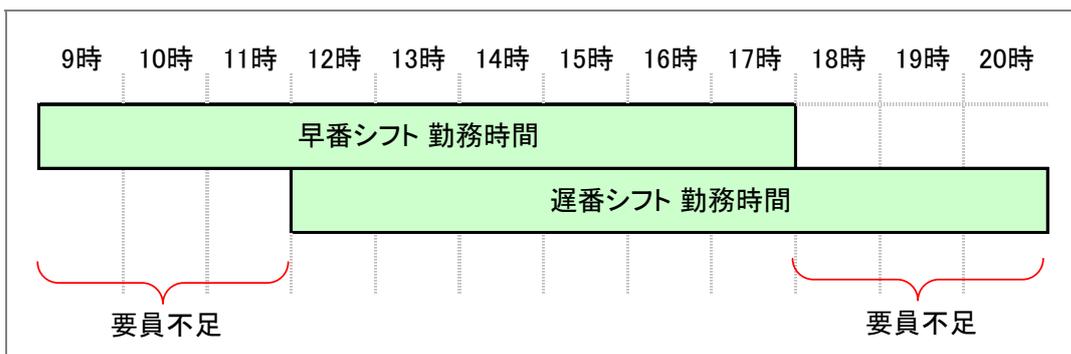


図 2-2-13 テレワーク導入前の要員不足時間帯

遅番シフトパターンのオペレーターが業務開始する 12:00 から受電率が向上するのは予想通りであるが、12:00 前後は入電件数自体が大きく減少することから、12:00 からの数時間は要員過剰となっていると言える。昼間帯に長時間の休憩を挟む、中抜け型のシフトパターンを適用することによって、オペレーターの要員配置を適正化することができる。

しかし、オフィス勤務を前提とする場合は中抜け型のシフトパターンは、合計 4 回の通勤を伴うため、適用が困難であった。テレワーク導入前の 2 種類のシフトパターンでは、入電の多い午前帯および夜間帯の要員を確保するためにはオペレーターの要員数を増やすしかなく、昼間帯の要員過剰は避けられない状態であった。

一方では、オペレーターへのアンケートを実施したところ、全体の 36% のオペレーターが、在宅勤務前提であれば中抜け型のシフトパターンを希望すると回答していることから、テレワーク導入に合わせて中抜け型のシフトパターンを新設し、適用することが可能と判断できた。

【テレワーク用シフトパターン】

在宅勤務を前提としたシフトパターンを設けるにあたって、テレワーク用シフトパターンには変則労働時間を採用し、4 つのパターンを組み合わせることで運用することとした。

新設したテレワーク用のシフトパターンは以下の通りである。

表 2-2-14 テレワーク用シフトパターン

パターン	業務開始時刻	業務終了時刻	実働時間(h)	休憩時間(h)
パターン 1	9 : 00	20 : 00	8	3
パターン 2	10 : 00	21 : 00		
パターン 3	9 : 00	13 : 00	4	無し
パターン 4	17 : 00	21 : 00		

b) 検証結果

I) テレワーク導入後

【シフトパターン】

既存の早番・遅番シフトパターンに、テレワーク勤務時用の中抜け型のシフトパターンを組み合わせることによって、要員配置の適正化を図った。

以下に、テレワーク導入後のシフトパターンを示す。

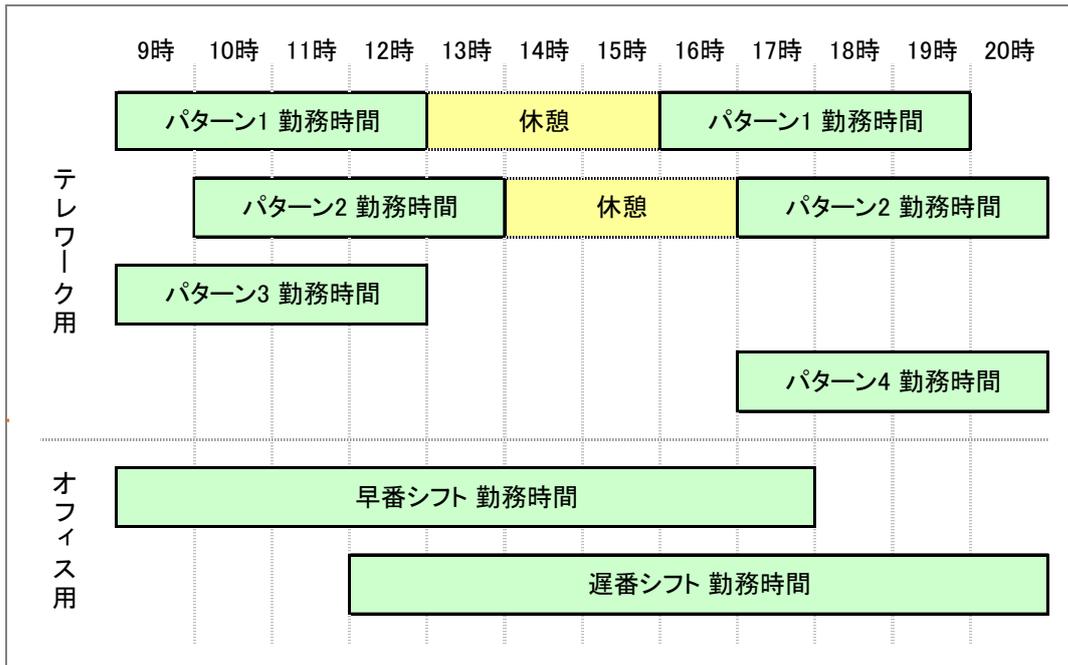


図 2-2-14 シフトパターン (テレワーク導入後)

【時間帯別応答率】

テレワーク導入後の応答率を算出すると、これまで要員不足であった午前帯 (9:00~12:00) および夜間帯 (18:00~21:00) の応答率が大幅に向上していることが確認できた。

以下に、テレワーク導入前の時間帯別応答率を示す。

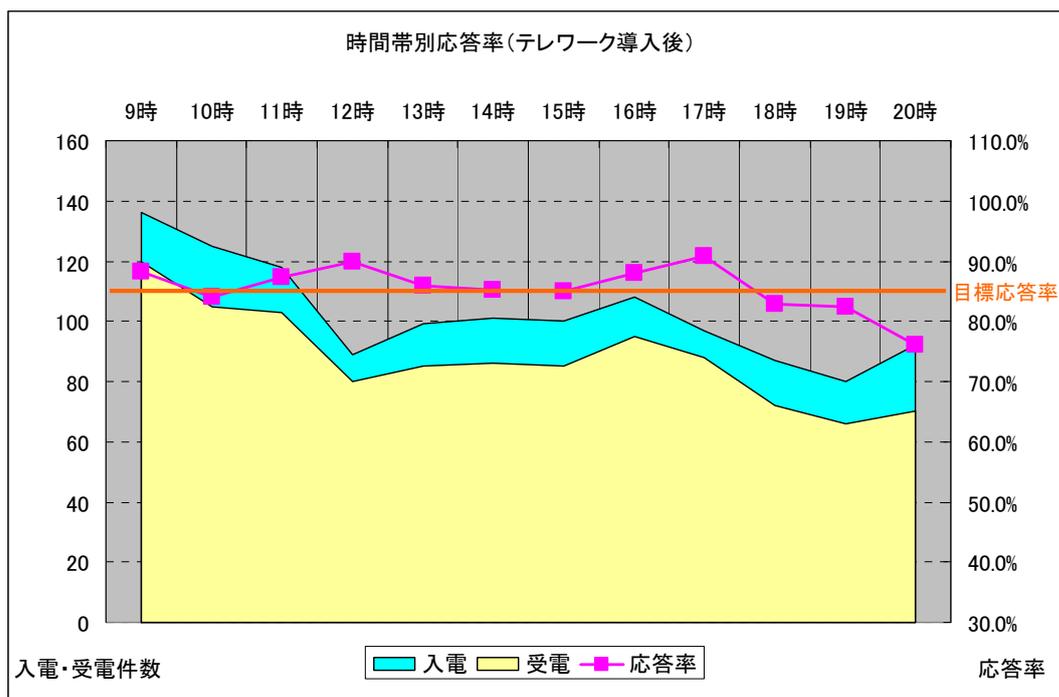


図 2-2-15 時間帯別応答率 (テレワーク導入後)

c) 評価

中抜け型シフトパターンを適用してのテレワーク導入により、要員に余裕のあった昼間帯（12:00～17:00）の対応要員を減らし、繁忙時間帯の対応要員を増加させる調整が可能となった。このように、通勤を伴わないテレワークと言う働き方は、中抜け型シフトパターンのような柔軟な働き方を実現できる。

テレワーク導入前後の時間帯別応答率の変化は、以下の通りである。

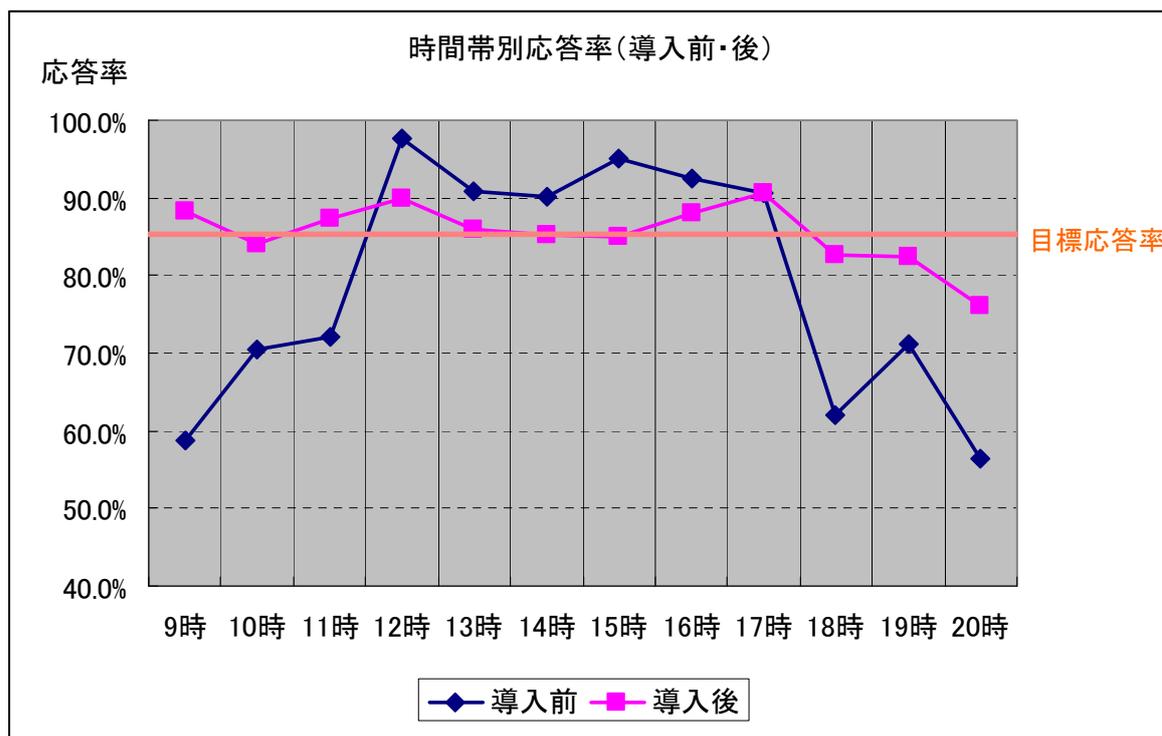


図2-2-16 テレワーク導入前後の応答率比較

在宅環境においてもオペレーター1人あたりの受電パフォーマンスの低下は発生しておらず、配置要員数が減った昼間帯（12:00～18:00）の応答率は目標応答率85%以上を維持したままで、午前帯（9:00～12:00）および夜間帯（18:00～21:00）の応答率が大きく向上した。

テレワーク導入前後の1日あたりの応答率は以下のように変化した。

- ・ テレワーク導入前：78.5%
- ・ テレワーク導入後：85.6%

1日の中でも入電件数の多い午前帯（9:00～12:00）の要員適正化が実現できたことにより、結果として1日あたりの全体の応答率が7%向上することが確認できた。

ウ) 雇用継続、離職防止

J:COM では、企業理念として顧客との間の緊密な信頼関係を重視しており、顧客本位のサービスに徹し、顧客満足度を高めることを行動指針に掲げている。カスタマーセンター業務は顧客と直に接する重要な機会であり、顧客満足度向上のためには高い対応品質の維持が不可欠である。カスタマーセンターでの対応品質においては、オペレーターの業務知識や顧客対応スキルの向上および維持が最も重視される。事業拡大路線を続けている J:COM のカスタマーセンターでは、取り扱う業務範囲の拡大に伴い幅広い業務知識が必要となる。高い顧客対応品質を維持するため、また、新規雇用時の育成コスト軽減のためにも、熟練オペレーターの雇用継続・離職防止は管理者にとって重要な課題である。

出産・育児・介護あるいは配偶者の転勤等によって優秀なオペレーターが退職せざるを得ない場合でも、通勤を伴わない働き方であるテレワークを導入することによってこれを防ぐことが可能となる。さらに、柔軟な働き方ができる機会を提供することでオペレーターにとって会社の魅力が増し、モチベーションの向上をもたらし、意欲的に仕事へ取り組んでもらうことで、結果として優秀な人材が集まってくるという効果が期待できる。

a) 検証項目および検証手順

テレワークの導入が、オペレーターにとってどの程度魅力的なのかを確認するため、カスタマーセンター従業員 58 名（今回のフィールド実験参加テレワーカー 9 名含む）に対し、下記の質問についてアンケート調査を実施した。

質問：「将来、家庭の事情等で仕事を続けることが難しくなった場合、在宅勤務であれば続けたいと思いますか？」

b) 検証結果

将来、現状どおりのオフィス勤務が困難となった場合であっても、在宅勤務であれば続けたいと考えるオペレーター数は全体の 45% を占めた。

以下にアンケート回答結果を示す。

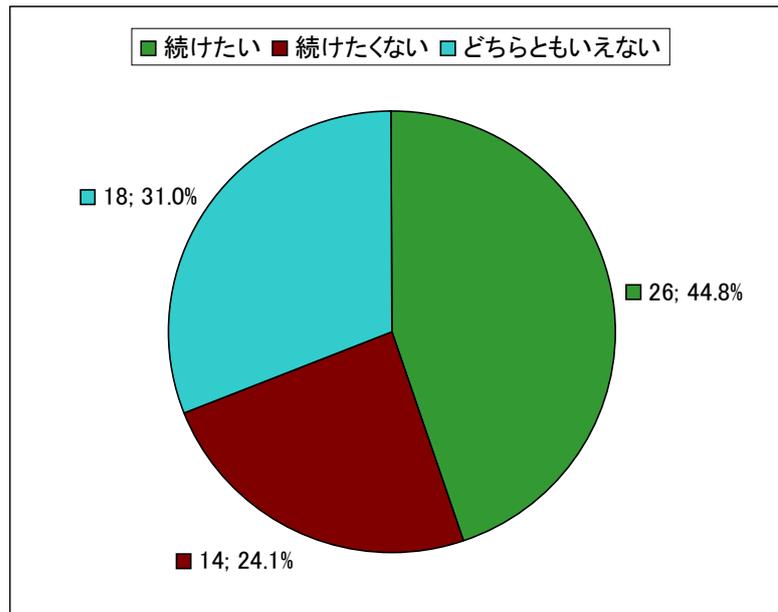


図 2-2-17 アンケート結果 (n= 58、単一回答)

c) 評価

新規サービス提供等によりカスタマーセンターへの入電件数は変わるため、J:COM では事業計画に基づいて必要オペレーター数を予測し、正社員だけでなく契約社員・派遣社員を活用することで対応している。3 ヶ月等の短期間で契約を取り交わす派遣社員・契約社員にとっては、魅力のない職場であれば、期間満了時に契約更新しないケースも考えられる。しかし、雇用者にとっては、新規雇用時において、机上でのサービス理解から始まり OJT 指導まで十分な研修を実施する必要があるため、雇用継続ができないことは、育成コストの無駄につながるため軽視できない課題である。

アンケート結果からはテレワークによる離職防止が十分に期待でき、社員等の要望に応えられる柔軟な働き方を提供することが、優秀なオペレーターの継続確保に有用であると言える。

エ) 労務管理・人事評価制度について

在宅勤務に関しては、総務省「テレワーク人口等に関する調査」（平成 14 年 3 月）や国土交通省「テレワーク・SOHO の推進による地域活性化のための総合的支援方策検討調査」（平成 15 年 3 月）および厚生労働省「在宅勤務の推進のための実証実験」（平成 17 年 9 月）等によれば、事業主は、「仕事の生産性・効率性の向上」、「オフィスコストの削減」、「優秀な人材の確保」等の効果について一定の評価を与えている。その一方で、「労働時間や健康管理が難しい」「評価が難しい」という声に代表されるように、オフィス勤務を前提としたこれまでの労務管理・人事評価制度では対応が難しい面があることからテレワーク導入をためらう企業も見受けられる。テレワークを導入するにあたっては、テレワーカーに対する就業条件等に関し、企業に合った社内ルールの設定が必要となる。

a) 検証項目および検証手順

テレワークの導入に際し、どのようなルールが必要となるのか、J:COM にヒアリングを実施した。

b) 検証結果

以下に、テレワークを導入するにあたり J:COM が必要とするルールを示す。

表 2-2-15 テレワーカーに関する J:COM 社内ルール（抜粋）

社内ルール
<ul style="list-style-type: none">● 労働に適した環境（温度・湿度・照度・騒音・生活音等）を確保● 在宅勤務資格の認定制度● 業務連絡・報告の方法（オフィス勤務者向け規則に準じる）● 変則労働時間制の採用● 人事評価制度（オフィス勤務者向け規則に準じる）● 契約社員については一律で規定額を基本給に上乗せ（正社員については検討中）● オフィス勤務に準じた服装で就業● 所定の勤務予定日時以外はログイン不能● 在宅勤務上のルールとして、禁止事項を明確に定義● センターと同様に労働基準法令が適用される。（労働者災害補償保険法等）● 就業規則で与える休憩時間以外に、就業期間中にブレイクの取得を認める。● 自己の体調管理を怠らず、体調不良が明らかな場合就業しない。● 新規雇用時で OJT 含めて 2 ヶ月程度研修実施し、その上で一定の条件を満たした場合にテレワーカーとして就業。● 月 2 回のオフィス勤務日に実施● 貸与機器・ネットワーク障害時の就業ルール● 費用負担の清算（オフィス勤務者向け規則に準じる）● 回覧物・定期会議（オフィス勤務者向け規則に準じる）

c) 評価

テレワーク導入にあたり、社内とは異なる労働環境になるため、円滑に業務を実施するにはテレワークに対応したルールが必要となる。

また、テレワークは管理者から見ると評価がしにくい。J:COMでは、オペレーターの評価に際して以下5点の指標を設け、それぞれに評価基準値を設定している。

○オペレーター評価指標

- 勤怠状況
- 生産性（平均対応時間）
- 対応品質
- 社内試験成績
- パーソナルスキル（積極性・協調性・柔軟性・粘り強さ）

上記5点の評価指標のうち4点は、オフィス勤務、テレワーク勤務を問わずに評価できる項目であり、システム機能を利用することで解決できる項目である。テレワーク導入時は以下の方法を用いて、テレワーカーを評価する等の対応が必要と考えられる。

表2-2-16 カスタマーサポート業務テレワーク導入時の評価項目

検証項目	詳細
勤怠状況	業務実施において業務実施において必ず利用する CRM システムへのエントリー・ステータスが自動的に管理されるため、自己申告以外に出勤退勤の正確な状況把握が可能
生産性（平均応答時間）	CRM システムにおいて受電件数および通話時間が自動的に管理される
対応品質	通話をモニタリング可能としてクオリティ評価を実施している
試験	社内試験成績

その他、J:COMのカスタマーセンター業務においては、月に2日程度のオフィス勤務を義務づけており、面談やリトレーニング、オフィス勤務者とのコミュニケーションを深める機会として活用している。

2) テレワーカー視点

ア) ワーク・ライフ・バランスの向上

a) 検証項目および検証手順

在宅勤務の実施により、参加者のワーク・ライフ・バランスにどのような効果がみられるか、どのような課題があるのかを検証するため、カスタマーセンター従業員 58 名（今回のフィールド実験参加テレワーカー 9 名含む）に対し、下記の質問についてアンケート調査を実施した。

質問Ⅰ：「在宅勤務に興味がありますか？」

質問Ⅱ：「在宅勤務は労働形態の多様性には有効だと思いますか？」

b) 検証結果

以下にアンケート回答結果を示す。

1) 質問Ⅰ：在宅勤務に対する関心

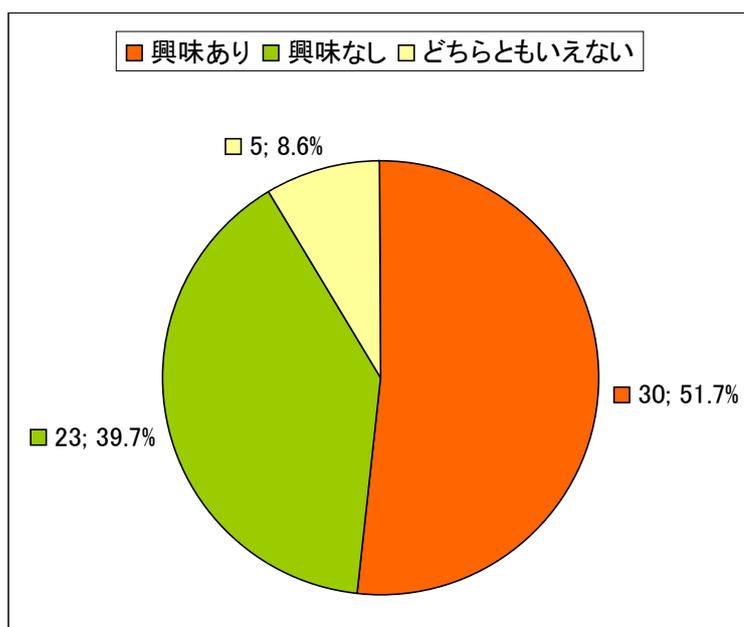


図 2-2-18 アンケート結果 (n= 58、単一回答)

II) 質問 II : 在宅勤務制度による労働形態の多様性

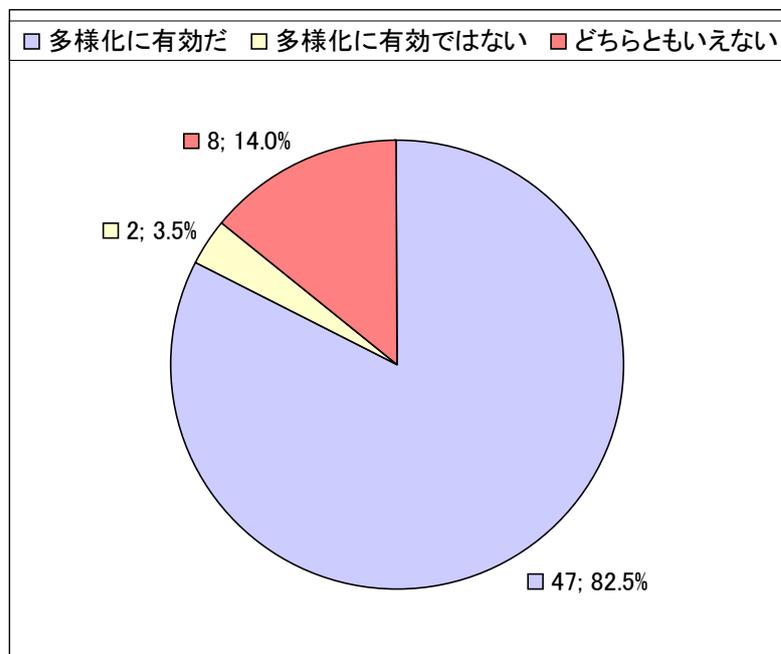


図 2-2-19 アンケート結果 (n= 58、単一回答)

III) 個別意見

【参考】参加者の声（アンケート調査の自由回答から抜粋）

- 在宅勤務は、自分の時間を今より多く作れそうな気がする。
- 現状は難しいが、家庭の事情等があった場合に、在宅勤務に興味がある。
- AM 時間帯のみの出勤ではなく夜間帯の出勤も含めるのがよい。
- 休みが必要な環境の方には有効と思う。
- 自宅にいても一日中、受電となれば、体調管理は難しくなり、ストレスも溜まりやすいと思う。
- オフィス勤務と在宅は半々くらいがいい。
- 休日でも自宅にいるのと在宅で自宅にいる時間と混同したくない。
- 在宅/視覚的に自分一人のため、頭の切り替えがうまくいかず、怠慢につながる恐れがある。
- センターへの出勤日数が少ないと、「全体の流れ」が読みづらそうであるし、他の同僚と疎遠になってしまうような気がする。

c) 評価

在宅勤務に関して、個別意見においては、「休日が増える」、「自分の時間が増えそう」や「夜遅くならず済む」といった肯定的な声があることから、テレワークによる勤務形態の多様化に対する関心が高いことがわかる。一方で、「仕事とプライベートは区別しにくくなる」、「他の同僚と疎遠になってしまう」といったテレワーク特有のマイナス要因を危惧する意見もあった。これらマイナスの意見に対しては、まずはテレワークと言う働き方を試行的に実施し、その効果を体感してもらうことも重要である。

また、管理者視点から設定した在宅勤務シフトパターンが、個々の就労者の希望と完全に一致することは難しいが、テレワークが労働形態の多様化に有効であるかという点については、有効との回答が81%あり、仕事の内容・特性に合わせて、就労者それぞれの希望も配慮して様々なシフトパターンを検討し設定することにより、ワーク・ライフ・バランスの向上が期待される。

イ) 通勤緩和

長距離、長時間通勤する就労者は、毎日通勤するだけで精神的かつ身体的にストレスや疲労を感じている。毎朝の通勤からくる疲労のため、職場についてもなかなか集中できないこともある。

a) 検証項目および検証手順

テレワーカーに対し、通勤時間にかかるヒアリングを実施した。

b) 検証結果

通勤時間にかかるテレワーカーの意見を以下に示す。

参加者の声（アンケート調査の自由回答から抜粋）

- 通勤時間を有効に活用できるため
- 出勤時間が不要になるから
- 在宅会社に出勤する必要がないのがメリット
- 出勤時の満員電車で辟易している

c) 評価

実験に参加したテレワーカーのヒアリング結果から、通勤時間が削減されることが在宅勤務の大きなメリットと高く評価されたことがわかった。

長距離、長時間通勤混雑により疲労・ストレスを感じている就労者は、在宅勤務を行うことで通勤ストレスから解放される。従来の通勤時間を有効に活用し、メリハリのある仕事ができると考えられる。

J:COM ではテレワーカーは月 2 回オフィスへ通勤することを義務づけているが、テレワーク専用シフトパターンでは、オフィスへの通勤時もラッシュアワーを回避し通勤することができる。また、今後テレワークという形態での就労者が増えることで、通勤混雑の緩和にも効果が期待できる。

3) 社会的視点

ア) 雇用機会の拡大

【考察】

テレワーク導入による多様な勤務形態を提供することで、地域サービスエリア内における雇用機会の拡大と人材の地域への定着化の可能性がある。情報通信白書平成10年度版によると平均通勤距離は、首都圏全域で24kmというデータがあるが、例えば、テレワークの活用により、自宅とオフィスが平均通勤距離以上の通勤困難な距離にあっても就労が可能となる。

コールセンターのように、必ずしも顧客との物理的な距離が近い必要がない業務を実施する企業にて、オフィスを首都圏だけではなく地方都心部等に設置し、地方での雇用創出を図るといった勤務先への多様化は、既に多くの例がみられるところである。今後、テレワークを導入によって勤務場所の多様化が進むことで、オフィス周辺24kmを越える地域の住人も就労可能となり、更なる雇用機会の拡大が期待できる。



図2-2-20 テレワークの活用による勤務場所の多様化

さらに、フルタイム勤務ではなく勤務可能な時間帯のみの勤務を可能とすることにより、社員等のワーク・ライフ・バランスの向上を図りつつ、生活スタイルにあった自由な時間帯での勤務形態を提供できる。また、出産・育児や高齢者介護等と仕事を両立するという課題において、テレワークによる在宅勤務を取り入れることによって実現容易性が高まり、雇用機会の拡大を図ることができる。

イ) リスク分散

【考察】

自然災害発生時やオフィス環境における大規模障害発生時に、カスタマーセンターとして機能継続するにあたり、テレワークは一つの有効な手段となりうる。在宅勤務により大規模災害発生時の「帰宅困難者」や「出勤困難者」が減少することで、業務を継続して実施可能となることが期待されている。首都圏で直下型地震が発生した場合に、最大で約 418 万人の帰宅困難者が発生すると予想されているが、テレワークを実施している就労者数が全就業者数の 20%を占めると仮定した場合、在宅勤務者が増加することにより、約 31～64 万人の人達が帰宅困難な状態から逃れることができると推測される。(参照：社団法人日本テレワーク協会 THE Telework GUIDEBOOK 企業のためのテレワーク導入・運用ガイドブック)

自然災害や障害発生時に限らず、昨今はインフルエンザ等のパンデミック対策を、具現化する可能性の高いリスクとして認識している企業も多い。集団感染の予防や業務継続を目的とした場合に、テレワークは有効なリスク対策として検討されつつある。

2-3 雇用型テレワーク普及モデルシステムの検討

(1) 背景・目的

近年、情報通信インフラの整備が進み ADSL や光回線等のブロードバンドが普及したことにより、情報端末を用いてオフィス以外の場所で仕事を行うことが比較的容易な状況にある。こういった高度な情報通信インフラの整備に伴い、勤務時間や勤務場所に制約されない多様な勤務形態が可能となるテレワークが、企業と勤務者双方にとって、生産性向上や働く機会の増加等のメリットがあるものとして注目されている。また、テレワーク促進のため政府および関係省庁による様々な取り組みが行われている。

一方で、社外への情報の持出しに伴い、情報端末（ノートパソコンや USB メモリ等の可搬媒体）の紛失やウィルス感染による情報漏えいが社会的な問題となっているが、テレワーク関連技術（シンクライアント等）の発展に伴い、安全なテレワークの実現が可能となっている。しかしながら、近年、テレワークに適用可能なシステムは数多く存在し、どのようなシステムがそれぞれの企業に適しているのか、判断しにくい状況となっている。

本検討では、このような背景を踏まえ、企業のテレワーク導入にかかる検討をより一層促進させることを目的とし、企業が求めるテレワークシステムの傾向等をもとに、標準的なテレワークモデルシステムを提示するとともに、テレワークシステムの導入時に必要となる導入プロセスの提案を行う。

(2) 概要

テレワークモデルシステムの提示を行うにあたって、以下の手順で検討を実施する。

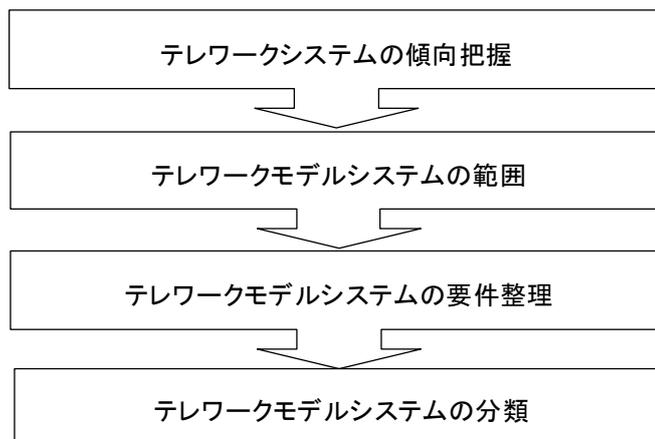


図 2-3-1 テレワークモデルシステム検討手順

まず、市場動向、テレワークシステムに対する政府および関係省庁の普及促進策、企業アンケート調査結果等から、企業に求められるテレワークシステムの傾向を把握する。次に、導き出されたテレワークシステムの傾向から、テレワークモデルシステムとはどのようなものなのかを定義し、どのような機能が共通要件として必要なかを導き出す。最終的に、企業が求めるテレワークシステムの傾向、共通要件を踏まえ、現在主流となっているテレワークに適用可能なシステムを整理・分類し、テレワークモデルシステムとして提示する。併せて、提示するテレワークモデルシステムの導入に際して必要となるプロセスの整理を行う。

(3) テレワークモデルシステム分類

1) テレワークシステムの傾向

テレワークは、その言葉が示すとおり「会社から離れた場所で働く」という意味である。自宅で仕事をする場合、例えば書類等を自宅へ持ち帰ることも考えられるが、セキュリティ上勧められるものではない。そこで、近年のブロードバンドの普及をはじめとした ICT 技術の飛躍的な進歩から、自宅からインターネット等のネットワークを経由して会社の業務システムを操作し、仕事を行うという方法が一般的となっている。しかしながら、インターネットを活用するテレワーク環境においては、ウィルス・ワームによる被害、企業データの改ざん、機密情報の漏えい等による社会的被害・損害の発生のおそれが高いことから、安心・安全にテレワークを導入するためには情報セキュリティ対策について十分な考慮と適切な措置が必要不可欠である。

総務省では、「テレワークセキュリティに関する調査研究会」における検討を経て、平成 16 年 12 月に、テレワークの普及啓発に資することを目的とし、企業による情報セキュリティ水準の高いテレワーク環境の導入を支援するための「テレワークセキュリティガイドライン」を策定した。また、平成 18 年 4 月に一部改訂を行い、所要の整備を行った。

市場には「テレワークセキュリティガイドライン」に沿った対策を効率的に実現するためのソリューションとして、シンククライアント技術が存在する。IDC Japan 株式会社の国内シンククライアントソリューション市場のユーザー動向調査によると、シンククライアントの本格導入率は 8.2%、試験導入率は 4.0%、導入および検討中は 27.6%であることが明らかになり、今後のより一層の普及が期待される。

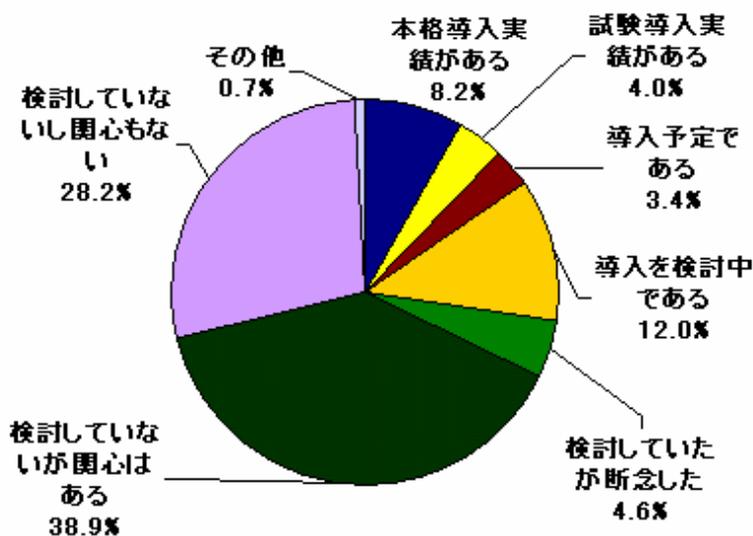


図 2-3-2 シンククライアントの導入動向調査結果 (構成比)

出典: IDC Japan, 12/2008

シンククライアントにより、自宅等でセキュリティに関する事故を心配しなくとも、安全・安心に業務を行うことが可能となる。政府では、テレワーク設備投資に対する税制支援を行うことで、企業におけるテレワーク環境整備を促進するため、テレワーク環境整備税制を創設した。これは、テレワーク環境としての、シンククライアントシステム、VPN (Virtual Private Network) 装置等を取得した際、取得後 5 年度分について、地方税（固定資産税）の課税標準を 2/3 とするものである。

企業アンケートにおいて、テレワーク導入済み企業に対し、自宅等（テレワーク拠点）と会社等（テレワークシステム設置拠点）間のデータ送受信をどのように実施しているか（接続形態）、またテレワーク導入企業及びテレワーク未導入企業に対し、今後どのような接続形態を導入したいかについて調査を実施した。

表 2-3-1 接続形態一覧

選択肢	内容
リモートアクセスにて普段利用している企業の自席 PC にアクセスして実施（画面転送）	自宅から社内の自席 PC へ VPN で接続。自宅と社内間は自席 PC のデスクトップ画面データのみ流通
シンククライアントを用いて企業のサーバー環境にアクセスして実施（画面転送）	自宅からシンククライアント端末にて社内の専用サーバーへ VPN で接続。自宅と社内間はサーバー上のデスクトップ画面データのみ流通
リモートアクセスにて企業内ネットワーク環境にアクセスして実施（VPN 接続のみ）	自宅と社内を VPN で接続し、社内環境（LAN）へアクセス。自宅と社内間は業務データ自体が流通
ASP・SaaS による業務アプリケーション等を利用して実施	自社でアプリケーションを持たず、インターネット等のネットワーク上にあるアプリケーションを利用

テレワーク導入済みの企業に対するアンケート調査結果から、現状の自宅等（テレワーク拠点）から会社等（テレワークシステム設置拠点）への接続方法に関して「リモートアクセスにて企業内ネットワーク環境にアクセスして実施（VPN 接続のみ）」という回答が 40% 存在した。この方法では、社内ネットワーク環境にアクセスすることで、社内のファイルサーバー上にあるファイルを直接操作でき、また当該ファイルを自宅等にある PC にダウンロードすることもできてしまう。しかしながら、将来的には「シンククライアントを用いて企業のサーバー環境にアクセスして実施（画面転送）」という回答が現状の 10% から 29% へと増加し、「リモートアクセスにて普段利用している企業の自席 PC にアクセスして実施（画面転送）」という回答も 15% から 20% へ増加していることから、約半数近くが画面転送による接続形態を希望していることになる。これは、テレワーク導入済み企業の多くが、現状の接続方法にセキュリティ上の課題を感じていることから、画面データのみを送受信を実現する画面転送方式という、よりセキュアな環境を希望していると推測される。また、今後について少数ではあるが、「ASP・SaaS によるテレワーカーへのアプリケーションを利用して実施」との回答も見受けられる。

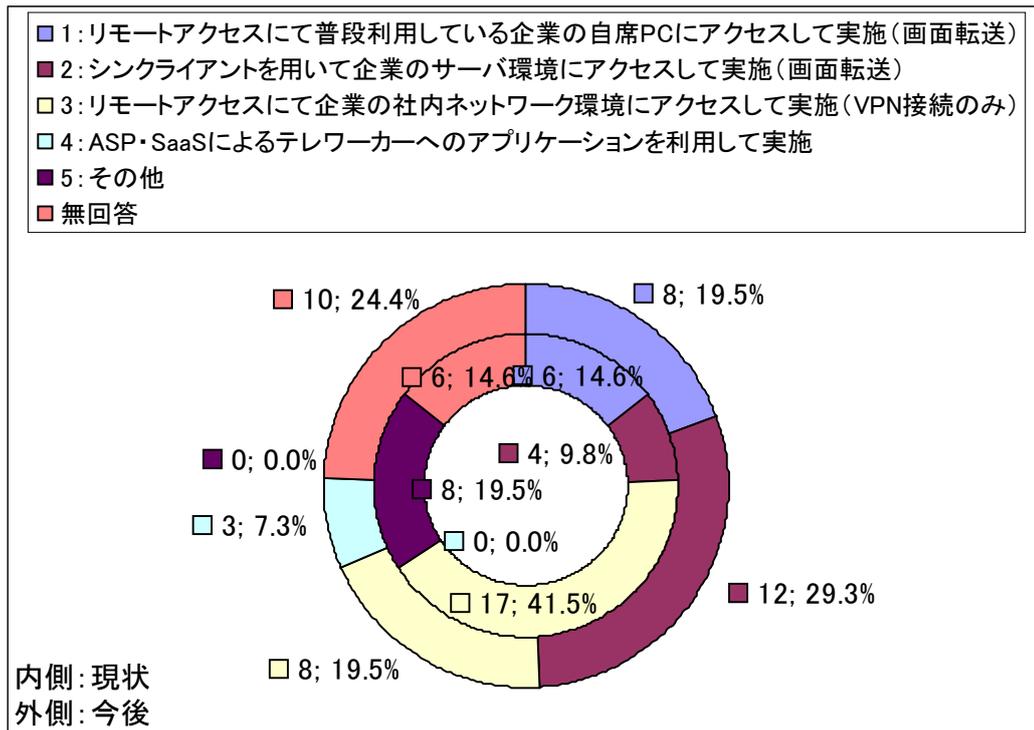


図2-3-3 テレワークに用いる接続形態 (導入済み企業・n=41、単一回答)

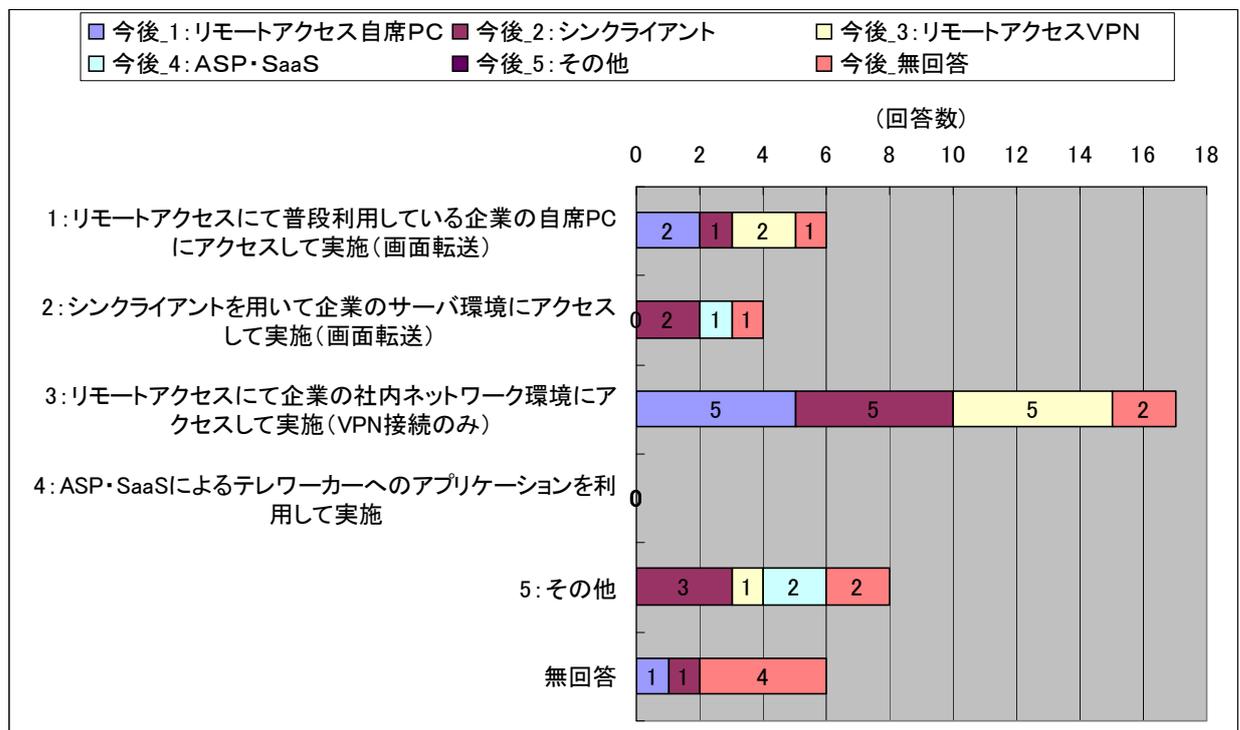


図2-3-4 現在の接続形態から見た今後のテレワークに用いたい接続形態 (導入済み企業・n=41、単一回答)

一方、テレワーク未導入企業について、「リモートアクセスにて普段利用している企業の自席 PC にアクセスして実施（画面転送）」、「シンククライアントを用いて企業のサーバー環境にアクセスして実施（画面転送）」を合わせた画面転送方式を今後導入したいとする回答が 62% となっている。その中でも、「リモートアクセスにて普段利用している企業の自席 PC にアクセスして実施（画面転送）」を今後導入したいとの回答が 42% と高い。このことは、初めてテレワークシステムを導入する際には、比較的設備投資が高額とならない方式に関心が高いと推測される。

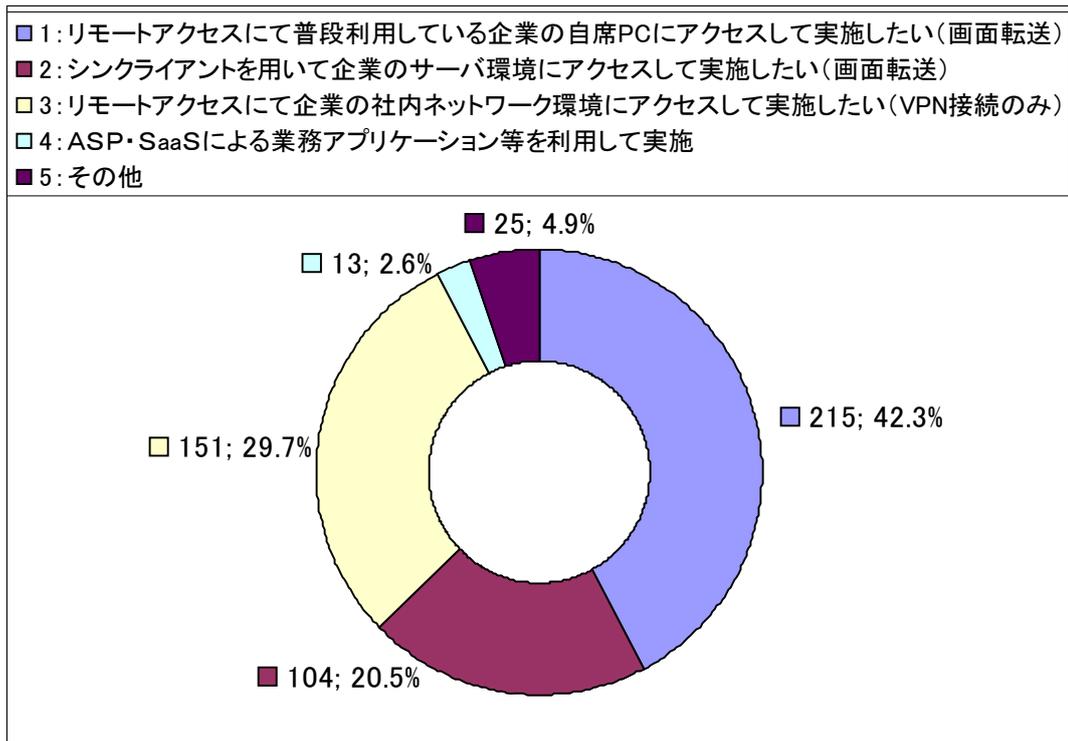


図 2-3-5 テレワークに用いたい接続形態（未導入企業・n=508、単一回答）

本検討では、上記結果を踏まえ、以下の通り今後主流となると考えられる画面転送方式及び今後の普及が期待される ASP・SaaS を対象として、テレワークモデルシステムを策定する。

表 2-3-2 テレワークモデルシステム策定対象

接続形態	方式	モデル
リモートアクセスにて普段利用している企業の自席 PC にアクセスして実施（画面転送）	画面転送方式	リモートアクセス型モデル
シンククライアントを用いて企業のサーバー環境にアクセスして実施（画面転送）		シンククライアント型モデル
ASP・SaaS	SaaS 型モデル	

2) テレワークモデルシステムの範囲

テレワークシステムを構成する要素を、以下の図に示す。ここでは、構成要素を「アプリケーション層」、「テレワークプラットフォーム層」、「ネットワークセキュリティ層」、「ネットワーク層」および「クライアント層」の5つの階層に分類する。



図 2-3-6 テレワークシステム構成要素 (1)

アプリケーション層は業務によって決定される。業務を実施するアプリケーションには建築設計やCG制作等、3D CADやグラフィックソフト等のサーバーに高い性能が求められる高負荷アプリケーションを必要とする業務、ワープロ、表計算等、通常のオフィス業務で使用する低負荷アプリケーションで行える業務等がある。また、テレワーク業務を円滑に実施するための補助的なアプリケーションも存在する。テレワーカーを含む社員の予定を共有するスケジューリングツール、円滑なコミュニケーションを実現するWeb会議ツール、ソフトフォン等が挙げられる。

テレワークプラットフォーム層は、企業アンケートでも調査した「リモートアクセスにて普段利用している企業の自席PCにアクセスして実施(画面転送)」、「シンククライアントを用いて企業のサーバー環境にアクセスして実施(画面転送)」等のテレワーク拠点とテレワーク

システム設置拠点の接続形態を決定する部分であり、テレワークシステムの要となる部分である。テレワーカー数、業務負荷、コスト等様々な要因によって決定されるため、どのようなシステムが各企業に適しているのかの判断が困難である。企業がインターネット等のネットワーク上のアプリケーションサービスを利用する SaaS 型モデルは、アプリケーションを含んでいるが、ここでは便宜上、SaaS の仕組みもテレワークプラットフォーム層に含むこととする。

ネットワークセキュリティ層は、クライアントとサーバー間の通信に関するアクセス制限、暗号化方式を規定する。テレワーク拠点とテレワーク設置拠点間は、許可された者が許可された方法でのみ通信できるようファイアウォール等で制限する必要がある。また、通信路は暗号化する必要がある。現在一般的に用いられる暗号化方式は、VPN (IPSec) または SSL-VPN である。VPN (IPSec) は、テレワーク拠点とテレワークシステム設置拠点の両側に専用接続装置 (VPN 装置) が必要になるものと、テレワーク拠点は接続アプリケーションのみで対応可能なものがある。SSL-VPN はテレワーク拠点側にブラウザさえあれば利用可能である。現在の画面転送方式のテレワークシステムではどちらの暗号化方式もサポートしていることが多い。すでに VPN (IPSec) の設備を保有しているのであれば、そのまま利用することも可能であり、新たに整備する必要がある場合は、SSL-VPNの方がコスト的にメリットがある場合が多い (リモートアクセス型モデルでは多くの場合この SSL-VPN を使用)。

ネットワーク層は、ユーザーが使用するネットワークを規定する。テレワーク拠点とテレワークシステム設置拠点間の一般的なネットワークは、ADSL、CATV、光ファイバー、モバイル (携帯電話/PHS) がある。現在、光ファイバーの普及が急速に進んでおり、今後の主流となると推測される。また、WiMAX 等高速な通信インフラが登場し、モバイルでの利用も一層進むことが期待される。

クライアント層は、テレワーク拠点で使用する端末を規定する。専用シンクライアント端末、既存 PC の両方が利用できる場合が多い。専用シンクライアント端末はセキュリティを確保しやすいが、高価である。一方、既存 PC は既存資産を活用できるが、特に個人用の既存 PC を利用する場合、管理が困難である。企業のセキュリティポリシー、コスト負担に対する考え方により決定する。

上記の通り、テレワークプラットフォーム層以外は、企業の考えにより必然的に決まるもの、または比較的容易に決められるものである。ここでは、テレワークプラットフォーム層をテレワークモデルシステムと位置づけ、検討を進める。なお、以下に一般的なシステム構成において、それぞれの構成要素がどの部分に該当するのか図示する。

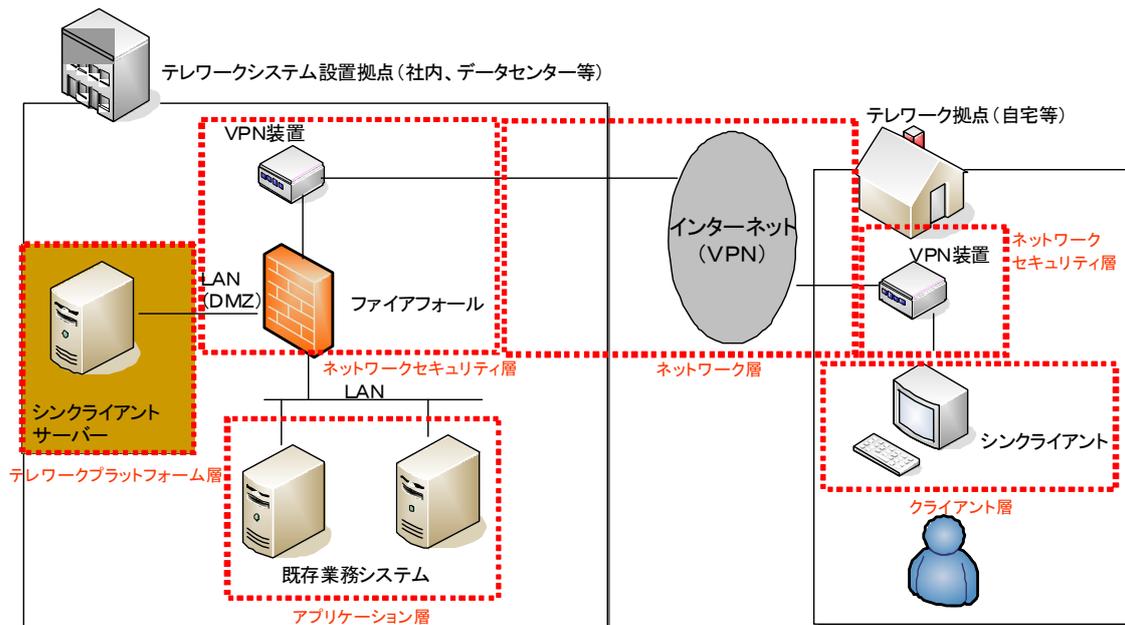


図 2-3-7 テレワークシステム構成要素 (2)

3) モデルシステム分類

ここでは、テレワークモデルシステムとして有効な方式とされる画面転送方式、および今後の普及が期待される ASP・SaaS を対象とする。

画面転送方式については、

- リモートアクセス型モデル
- シンククライアント型モデル

の2つのモデルに分類し、ASP・SaaS については、

- SaaS 型モデル

とする。

また、シンククライアント型モデルは、

- ブレード PC モデル
- 仮想 PC モデル
- サーバーベースモデル

の3つのモデルに分類される。

以下の網掛けで示された5つのモデルをモデルシステムとして、以降説明していく。

表 2-3-3 モデルシステム一覧

項番	大分類	中分類	小分類
1	画面転送方式	リモートアクセス型モデル	
2		シンククライアント型モデル	ブレード PC モデル
3			仮想 PC モデル
4			サーバーベースモデル
5	SaaS 型モデル		

以下にそれぞれのモデルの概要を示す。

● リモートアクセス型モデル

「リモートアクセス型モデル」は、テレワーク拠点（社員自宅もしくは、外出先（モバイル）等）とテレワークシステム設置拠点（会社等、テレワーク拠点から操作される PC またはサーバーのある拠点）間を VPN 接続し業務を行う。VPN 接続にあたっては、USB 認証キーやワンタイムパスワード等の認証ツールを利用する機会が多い。また、テレワーク拠点の PC には、リモートアクセス先のファイル等のデータを端末側に残さないため、特定の端末に限定されず、自社管理 PC 以外（個人所有の PC 等）からのアクセスも可能である。

リモートアクセス型モデルでは、ASP によるサービス形態が多く、ASP サービスを利用した場合、利用者は、サーバー等を自社構築することなく、会社等の自席 PC へ直接アクセスする構成が可能となり、サーバー管理等の運用体制を必要としない。

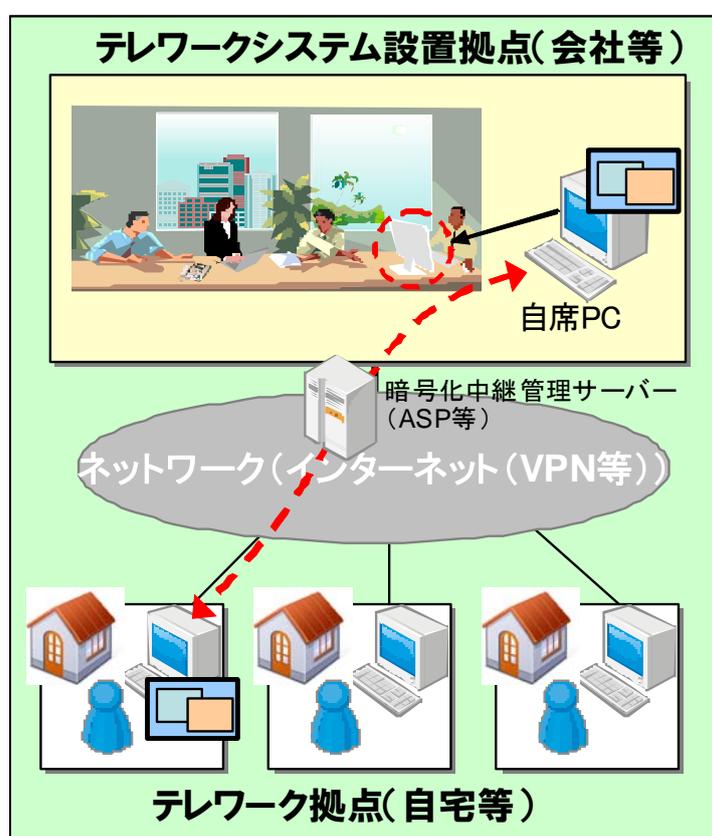


図 2-3-8 リモートアクセス型モデルイメージ

● ブレード PC モデル (シンククライアント型モデル)

「ブレード PC モデル」は、ブレードと呼ばれる PC (ブレード PC) をサーバーの筐体 (ブレードサーバー) にあるスロットに格納して利用する。ユーザー毎にブレード PC を割り当てるため、ブレード上の物理的なリソース (CPU、メモリ、ディスク等) は、個別のリソースとして使用することができる。ブレード PC 毎に、OS およびアプリケーションをインストールする必要があるが、ユーザーそれぞれの PC がブレードサーバーに集約して設置されているため、セキュリティ対策や、電源管理等が比較的容易となる。

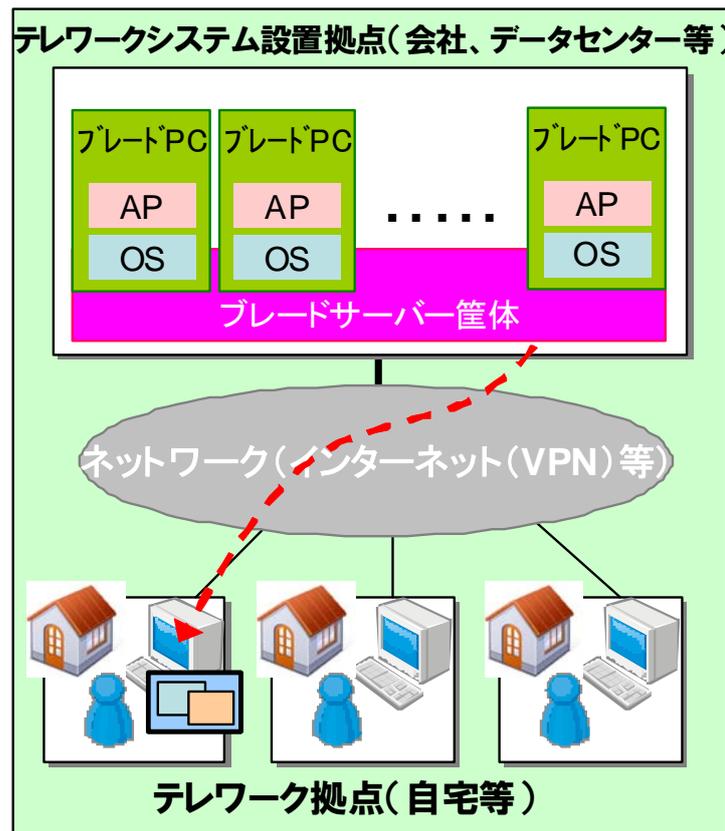


図 2-3-9 ブレード PC モデルイメージ

● 仮想 PC モデル (シンククライアント型モデル)

「仮想 PC モデル」は、サーバー上に構築した仮想 PC をユーザー毎に使用する方式で、論理的には、個別の仮想 PC を使用する。但し、サーバー上の物理的なリソース (CPU、メモリ、ディスク等) は共有するため、使用するサーバーは、比較的、高スペックなものを必要とする。同一サーバー上に、仮想 PC 環境を構築するため、比較的小スペースでのシステム構築が可能となり、運用上のメリットもある。

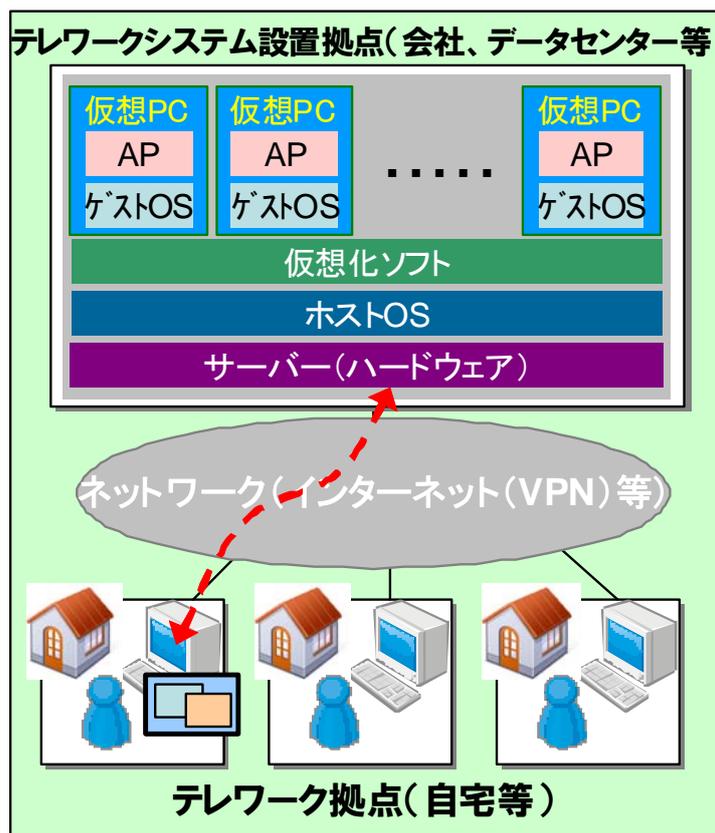


図 2-3-10 仮想 PC モデルイメージ

● サーバーベースモデル（シンクライアント型モデル）

「サーバーベースモデル」は、サーバー側のリソース（CPU、メモリ、ディスク等）をクライアントが共有し、サーバー上のアプリケーション、データおよびファイル等を利用する方式。そのため、比較的クライアントの接続数が少ない利用形態では、サーバー側の運用を比較的容易に行うことができる。ただし、アプリケーションは、サーバー側で実行するため、アプリケーションソフトウェアは、マルチユーザ対応していることが必要となる。

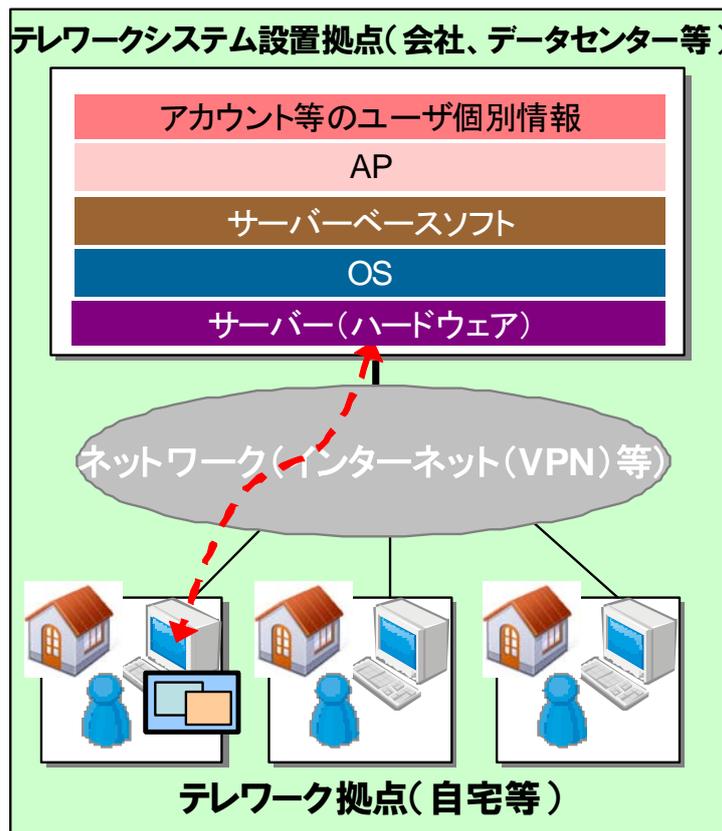


図 2-3-11 サーバーベースモデルイメージ

● SaaS 型モデル

「SaaS 型モデル」は、SaaS/ASP として提供されているアプリケーションソフトウェアを利用してテレワークを実施するモデル。物理的なテレワークシステムを構築するのではなく、テレワークに利用するソフトウェアをネットワーク上のサービスとして利用するので、テレワーカーの増減に対する対応や業務内容の変更（使用するアプリケーションの変更）等が容易。また、ネットワークを通じてアプリケーションが提供されるため、テレワーク拠点を自由に選択できると共に、特定の端末への依存が少ない。また、SaaS アプリケーションの複合利用（複数のベンダーにより提供されているサービスを取り纏めて提供や料金の代行回収といったワンストップ化等）や、SaaS と社内基幹システムと接続するためのアプリケーションサービスの提供も行われている。

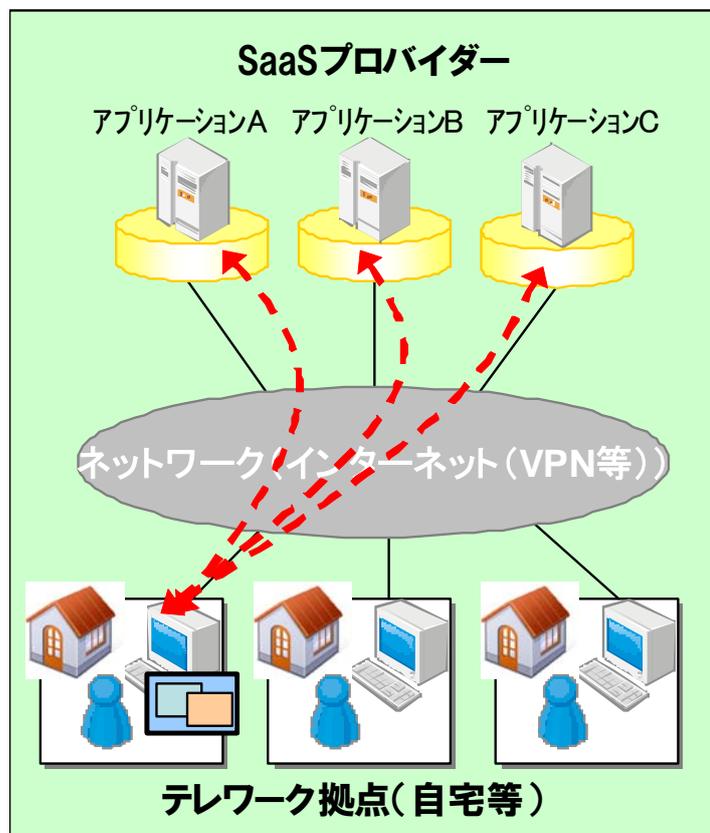


図 2-3-12 SaaS 型モデルイメージ

以下にそれぞれのモデルについて、システム構成及び適用対象の比較を示す。

表 2-3-4 テレワークモデルシステム分類

適用システム構成例							適用対象					
導入モデル							導入先企業イメージ					
モデル種別	サーバー構成	接続対象	クライアント構成	設備コスト	構築期間	サーバー設置スペース	門(対象企業規模・対象部)	テレワーク勤務形態	導入対象業務	保守・運用体制		
画面転送方式	リモートアクセス型モデル	主に共同利用(ASP)。専用環境も可能	社内自席PC	既存PC	小	数週間	必須ではない	小規模～中規模(数人程度～)	主に外勤型テレワーカーや、社外から社内PCへのアクセス	全般	不要	
	シンククライアント型モデル	ブレードPCモデル	専用環境	サーバー上のブレードPC	主にシンククライアント端末	大	一ヶ月程度	有り(ブレードPC追加に伴い追加)	中規模～大規模(数10人程度～)	外勤型・内勤型テレワーカー	全般(主に、研究・開発・設計、情報処理といったサーバーの処理能力が必要となるツールを使う場合)	必要
		仮想PCモデル	専用環境	サーバー上の個人領域	主にシンククライアント端末	大	一ヶ月程度	有り(ブレードPCに比べて小スペース)	中規模(数10人程度～)	外勤型・内勤型テレワーカー	全般	必要
		サーバーベースモデル	専用環境	サーバー上の個人領域	主にシンククライアント端末	中	一ヶ月程度	有り	中規模(数10人程度)	外勤型・内勤型テレワーカー	全般	必要
SaaS型モデル	共同利用	サーバーアプリケーション上の個人領域	シンククライアント端末/既存PC	小	数週間	(SaaS利用)	小規模～中規模(数人程度～)	外勤型・内勤型テレワーカー	全般	不要		

以下に、各テレワークモデルシステムの特徴が最も顕著に現れると考えられる軸として、端末数(テレワーカー数)とテレワーク時に実施する業務アプリケーションの負荷を設定し、各テレワークモデルシステムの適用領域を提示する。

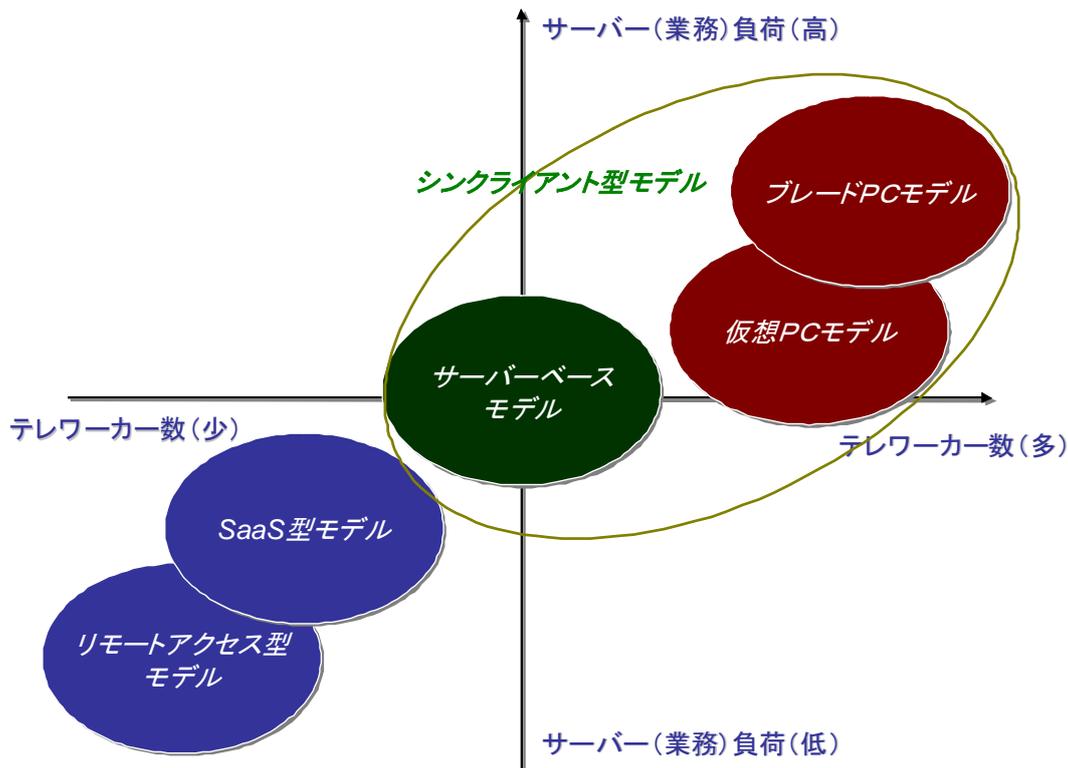


図 2-3-13 各モデルの適用領域イメージ

テレワーカー数が少なく、サーバー負荷が低い左下の領域は、主に、リモートアクセス型モデルおよび SaaS 型モデルを分類した。他の領域への適用に関して、リモートアクセス型モデルにおいては、接続先の PC 環境に依存し、SaaS 型モデルにおいては、SaaS プロバイダーに依存する。ここでは、小規模からテレワークシステムを構築できる点においては、他モデルに比較してより導入が容易であり、特に、これからテレワークシステムの導入を検討している企業にとっては、適していると考えられる。

テレワーカー数が中規模でサーバー負荷も中程度の中央の領域は、主にサーバーベースモデルを分類した。サーバー数を増やすことやサーバー自体を高スペックな機器を使用することにより、より多人数への適用が可能であるが、ここでは、後述する右上の領域に分類されるブレード PC モデル、仮想 PC モデルに比較して、テレワーカー数が少ない場合、より小規模な機器構成で実現できる特徴がある。

テレワーカー数が多く、サーバー負荷も高い右上の領域は、主にブレード PC モデルおよび仮想 PC モデルを分類した。ここでは、右上の領域に分類しているが、他の領域への適用も可能である。特徴としては、端末数の増加に伴った拡張が比較的容易であり、特に、ブレード PC モデルは、対応するブレード PC をブレードサーバーへ追加することで拡張が可能である。ただし、ブレード PC は CPU を備えていることから 1 枚ごとに数万円程度のコストが発生する。また、シンクライアント型モデルに分類している他のモデルに比べて、1 台のサーバーで処理可能なクライアント端末数が多く、集約率が高いため、テレワーカー数が多い大規模なシステムを構築する際には他のモデルでの構築時に比べて省スペースとなる。

次に、各モデルの特徴からテレワーク時の勤務形態との関係から適していると考えられる組み合わせを以下に示す。

表 2-3-5 テレワークモデルシステムとテレワーク勤務形態

各モデルの特徴			勤務形態			
モデル	メリット	デメリット	完全在宅型	部分在宅型	モバイルワーク型	セカンドオフィス型
			週に3日以上自宅 で作業をする 働き方	自宅での作業が 週に2日以内の 働き方	モバイルPC等の IT機器を活用し て、電話連絡だけ ではなく、会社の サーバーにアクセ スできる環境で、 施設や場所に依 存せずどこでも仕 事が可能な働き 方	サテライトオフィ ス、他事業所、プ ロジェクト期間中 に設置される臨 時のオフィスなど で一時的・短期的 に作業をする働き 方
リモートアクセス型モデル	<ul style="list-style-type: none"> ・端末を限定しないため、不特定多数のPCから上で実行可能。 ・ネットワーク暗号化に、VPN装置等のハードウェアを必要としない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ネットワーク暗号化に、アプリケーションレイヤー(SSL-VPN)を使用しているため、長時間接続に不向き。 ・上記同様に、VPN装置に比べて効率が下がる。 	○	◎	◎	○
シンクライアント型モデル ・ブレードPCモデル ・仮想PCモデル ・サーバベースモデル	<ul style="list-style-type: none"> ・導入企業にあわせた環境を構築することができる。 ・導入アプリケーションに合わせた環境を構築することができる。 ・テレワークカー数に合わせたシステム構成を構築することができる。 ・テレワークカー増加に合わせて拡張が行える。 	<ul style="list-style-type: none"> ・サーバー環境の運用および保守が必要となる。 ・サーバー環境構築にコストおよび時間がかかる。 ・テレワークシステムまたは社内業務システムを未導入の企業にとって初期コストが高価となる。 	◎	◎	○	◎
SaaS型モデル	<ul style="list-style-type: none"> ・端末を限定しないため、不特定多数のPCから上で実行可能。 ・サーバー環境を必要としない。 ・サーバー環境の設置スペースが不要。 ・サーバー環境の保守が必要ない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・SaaSの提供数が通常のアプリケーションの提供に比べて数が少ない。 ・業務に特化したアプリケーションの提供が少ない。 	○	○	○	○

リモートアクセス型モデルについては、短期間（短時間に分割されている場合も含む）やテレワーク実施場所が定まらない場合により適していると考えられる。また、オフィス内で使用している PC へのリモートアクセスできる環境を提供することが、システムの主目的であるため、社内の業務用サーバー等での作業を前提としない。そのため導入が容易といった特徴がある。

SaaS 型モデルについては、導入企業がテレワーク用にサーバー環境を用意する必要がないため、各勤務形態全般的に適していると考えられる。この方式も、リモートアクセス型モデル同様、既存の業務用サーバー等を持たない企業にとっては導入が容易といった特徴を有する。ただし、現状でのサービス提供内容が、通常のアプリケーションと比べて小数であることから導入対象となる業種や職種が制約されるため、適用対象の拡充は今後の動向による。

シンクライアントサーバシステム（テレワークモデルシステムで記述した各モデル）においては、個別の企業毎にサーバー環境の構築や運用保守といった作業やコストがかかる反面、企業の業務や職種にあったテレワークシステムを構築できるといった特徴を有する。また、サーバー保守を導入企業で実施が可能であるため、運用保守についても、導入企業側の要望を満たす運用保守が可能となる。

(4) モデルシステム設計

以降では、各モデルのシステム構成等について記述する。以下に、総務省が平成 18 年 4 月に策定した「テレワークセキュリティガイドライン解説書(第 2 版)」に記載されている「テレワークシステムにおける情報セキュリティの対策ポイント」を示す。

表 2-3-6 テレワークの脅威

脅威	脆弱性例
ウイルス・ワームの感染	<ul style="list-style-type: none">・ ウィルス定義ソフトの未導入・ ウィルス定義ソフトの未更新・ ファイル交換ソフトのインストール
ウイルス・ワームの蔓延	<ul style="list-style-type: none">・ ウィルス感染を発見したり、隔離する仕組みがない・ ウィルス対策のばらつき
不正侵入・不正アクセス・踏み台	<ul style="list-style-type: none">・ 認証システムが適切でない・ パスワード管理の不徹底
端末の紛失・盗難	<ul style="list-style-type: none">・ 端末等の管理不足・ 持出し時の危機意識不足
盗聴・改ざん	<ul style="list-style-type: none">・ 無線 LAN の弱点（盗聴され易い等）・ インターネット通信時の非暗号化
情報漏えい	<ul style="list-style-type: none">・ 重要ファイルのパスワード未設定・ アクセス制限の不徹底

また、上記の脅威を最小限に食い止めるための必要な要件を以下に示す。テレワークモデルシステムの導入にあたっては、以下の要件を満たすことが望ましい。ただし、情報セキュリティはテレワークプラットフォームを導入したからと言って確保されるものではなく、「ルール」、「人」、「技術」の三位一体のバランスがとれた対策が実施されていることがポイントである。

表2-3-7 テレワークモデルシステム共通要件

No	大分類	小分類	要件	実現方法案
1	ネットワーク	セキュリティ	ネットワーク機器のポートで未使用ポートは閉塞すること	ファイアウォール等での対応
2	ネットワーク	セキュリティ	ネットワークは暗号化すること	VPN 装置等での対応
3	セキュリティ	アプリケーション	不必要なプロトコルを制限すること (telnet 等)	ファイアウォール等での対応
4	セキュリティ	アプリケーション	監視エージェントソフト、ウィルス対策ソフト等をインストールし設定を実施すること	ウィルス対策ソフト等での対応
5	セキュリティ	ユーザアクセス	ユーザーID,パスワードの不正使用を防止するための対策をとること ただし、情報や業務の内容に応じて、より高度なセキュリティレベルが要求さされる場合は、認証デバイス、生体認証システム（静脈認証等）やワンタイムパスワード等を組み合わせる	テレワークプラットフォーム等での対応
6	セキュリティ	ユーザアクセス	パスワードの変更管理方針を厳格に規定すること	テレワークプラットフォーム等での対応
7	セキュリティ	情報の取り扱い	業務を実施する上で個人情報を取り扱う場合は、システムへのアクセス制限を制御可能とする旨を検討し設定すること	既存業務システム等での対応
8	セキュリティ	情報の取り扱い	DB 内のデータは必要に応じて暗号化すること	既存業務システム等での対応
9	セキュリティ	不正アクセス	不正なアクセスの検出と証跡の保存のために、ログを保存し、点検可能とすること	ファイアウォール、テレワークプラットフォーム等での対応
10	セキュリティ	不正アクセス	不正なアクセスの早期発見のために、特定のログを検知した場合に通知する機能を検討し設定すること	ファイアウォール、テレワークプラットフォーム等での対応
11	運用	方針	アプリケーションログの作成規約を作成すること	既存業務システム等への設定
12	運用	方針	アプリケーションログは所定のフォーマットで書き出し、監視できるようにすること。	既存業務システム等での対応
13	運用	ログ管理	導入機器のログインログ、アクセスログ、システムログは取得すること	ファイアウォール、テレワークプラットフォーム、既存業務システム等での対応
14	運用	バックアップ	データは定期的にバックアップするよう設定すること	既存業務システム等での対応
15	構築・設計	影響範囲調査	既存システムへの影響範囲調査	<ul style="list-style-type: none"> ・ファイアウォールの設定変更 ・アクセス制限の設定（既存業務システムとの連携、何をアクセス許可するかアクセス制御等）
16	構築・設計	情報開示	企業側がベンダへ依頼する際の事前検討	<ul style="list-style-type: none"> ・既存システム構成（ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク）のベンダへの提示
17	構築・設計	導入プロセス確認	ベンダとのシステム導入プロセスの同意	<ul style="list-style-type: none"> ・契約手続きの確認 ・要求条件提示

1) リモートアクセス型モデル

ア) モデル概要

「リモートアクセス型モデル」は、テレワーク拠点（社員自宅もしくは、外出先（モバイル）等）とテレワークシステム設置拠点（会社等、テレワーク拠点から操作される PC またはサーバーのある拠点）間を VPN 接続し業務を行う。VPN 接続にあたっては、USB 認証キーやワンタイムパスワード等の認証ツールを利用するが多い。また、テレワーク拠点の PC には、リモートアクセス先のファイル等のデータを端末側に残さないため、特定の端末に限定されず、自社管理 PC 以外（個人所有の PC 等）からのアクセスも可能である。

リモートアクセス型モデルでは、ASP によるサービス形態が多く、ASP サービスを利用した場合、利用者は、サーバー等を自社構築することなく、会社の自席 PC へ直接アクセスする構成が可能となり、サーバー管理等の運用体制を必要としない。また、本サービスは画面転送方式を採用しており、テレワーク拠点の PC にファイル等のデータを端末側に残さないため、特定の端末に限定されず、勤務形態が複合的（部分在宅）といったケースに柔軟に対応できる。

本モデルは、以下の特徴を有する。

- 利用する端末を限定しない（時・場所によって、異なる端末からアクセスし業務実施が可能）
- 既存 PC を利用できる（既存資産の活用）
- 他の用途にも利用する端末を業務実施時にも利用できる（既存資産の共有利用）
- 通信経路の暗号化に、VPN 装置等のハードウェアを必要としないため、不特定多数の場所から、セキュアな通信が可能。

イ) 装置例

以下に、装置例を記述する。

表 2-3-8 装置例

設置場所	主な装置	概要	備考
テレワーク拠点	USB 認証キー	<ul style="list-style-type: none">• 既存 PC をシンクライアント化できること• 操作対象（社内 PC）を限定できること• 通信経路を暗号化できること（SSL-VPN 等）• ユーザー毎に ID、パスワードを設定できること• ユーザー毎に、接続許可／禁止を設定できること• ユーザー毎の接続状況を、リアルタイムで確認できること	暗号化中継サーバーの利用を前提とする

ウ) システム構成

以下に、システム構成を記述する。この構成は、テレワーク拠点とテレワークシステム設置拠点に関して、自宅 PC を利用して USB 認証キーを用いた認証システムにも基づく通信を利用した場合の構成である。

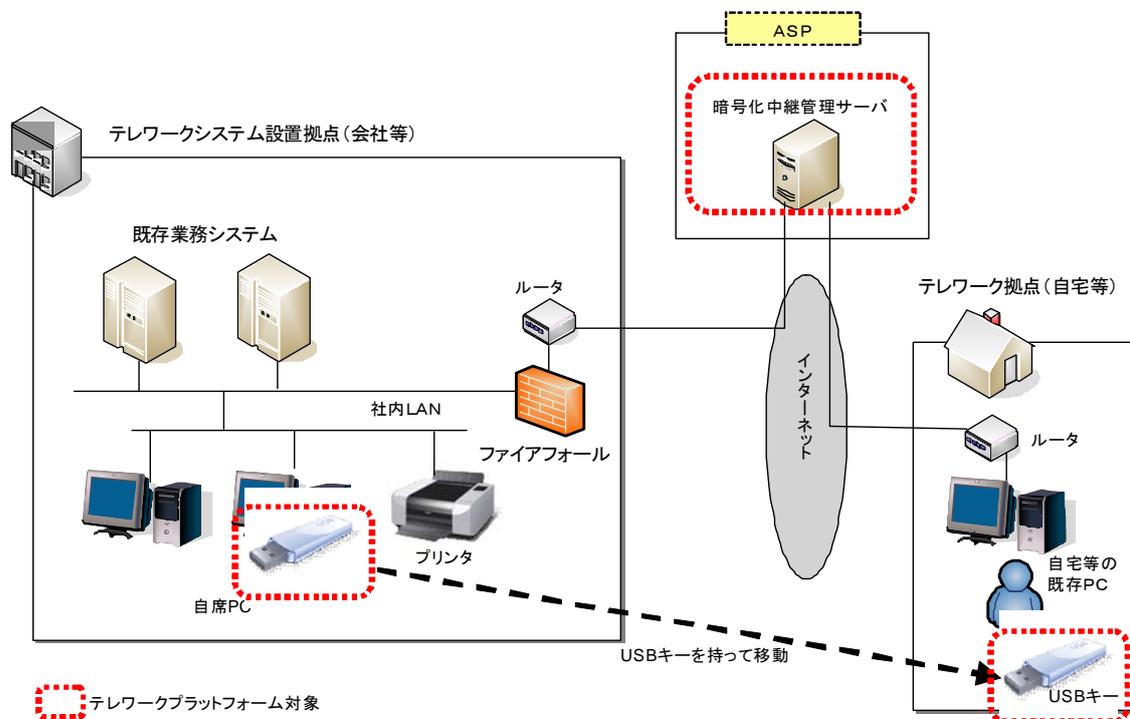


図 2-3-14 リモートアクセス型モデルのシステム構成例

本サービスは ASP 方式での提供が一般的である。ユーザーは、ASP サービス提供者へ申し込むことにより、本サービスの利用可能となる。一般的には、社内からインターネットが閲覧できさえすれば、社内ネットワーク装置の設定を変更せずに利用することができる。

まず、ユーザーは ASP サービス提供者に利用申し込みを行う。ASP サービス提供者が申し込みを受付後、暗号化中継管理サーバー及び USB 認証キーへユーザー情報を登録し、ユーザーへ USB 認証キーを配布する。企業においては、情報システム部等で一括して利用申し込み、USB 認証キーの管理を行い、必要に応じて社員へ配布する方法がセキュリティ上望ましい。

ユーザーは、操作される対象となるテレワークシステム設置拠点（会社等）の自席 PC に対し手元に届いた USB 認証キーに含まれる暗号化ソフトウェアをインストールし、ID、パスワードを設定する。

ユーザーは、テレワークシステム設置拠点（会社等）の自席 PC で設定を行った USB 認証キーを自宅の既存 PC に挿入し、画面に表示されるダイアログに ID/パスワードを入力することで、暗号化中継サーバーを通して認証が行われた上、暗号化通信が確立され、自席 PC を操作することが可能となる。

なお、本サービスを専用環境で利用することも可能である。暗号化中継管理サーバーを社内ネットワーク環境の DMZ (DeMilitarized Zone : インターネットと、社内の内部ネットワークの間に配置されるセグメント) に設置する方法と、暗号化中継管理サーバーを社内の

内部ネットワークに配置し、リバースプロキシで中継する方法で実現できる。暗号化中継管理サーバーをリバースプロキシ経由で接続する場合は、インターネットに暗号化中継管理サーバーが公開されないため、セキュリティ面において暗号化中継管理サーバーを DMZ に設置するよりも優位であるが、リバースプロキシを DMZ に設置することになるため初期導入コスト等を考慮する必要がある。

2) ブレード PC モデル

ア) モデル概要

「ブレード PC モデル」は、ブレードと呼ばれる PC (ブレード PC) をサーバーの筐体 (ブレードサーバー) にあるスロットに格納して利用する。ユーザー毎にブレード PC を割り当てるため、ブレード上の物理的なリソース (CPU、メモリ、ディスク等) は、個別のリソースとして使用することができる。ブレード PC 毎に、OS およびアプリケーションをインストールする必要があるが、ユーザーそれぞれの PC がブレードサーバーに集約して設置されているため、セキュリティ対策や、電源管理等が比較的容易となる。

イ) 装置例

以下に、装置例を記述する。

表 2-3-9 装置例

設置場所	主な装置	概要	備考
テレワークシステム設置拠点	シンクライアントサーバー (ブレード PC モデル)	<ul style="list-style-type: none"> ・基盤 (ブレード) 上に CPU、メモリ、ハードディスク等 PC として必要な機能を搭載しているブレード PC を必要な枚数を格納できるサーバー ・処理負荷に応じてブレード PC の数の増減が可能 ・汎用的な OS (Windows 等)、当該 OS をベースとするアプリケーションの動作が可能 ・ブレード PC に接続される USB ポート等の制御が可能 ・デスクトップ画面をキャプチャし、ネットワークを経由した配信が可能 ・ユーザー毎に ID、パスワードを設定できること ・ユーザー毎に、接続許可/禁止を設定できること ・ユーザー毎の接続状況を、リアルタイムで確認できること 	

ウ) システム構成

以下にシステム構成を記述する。

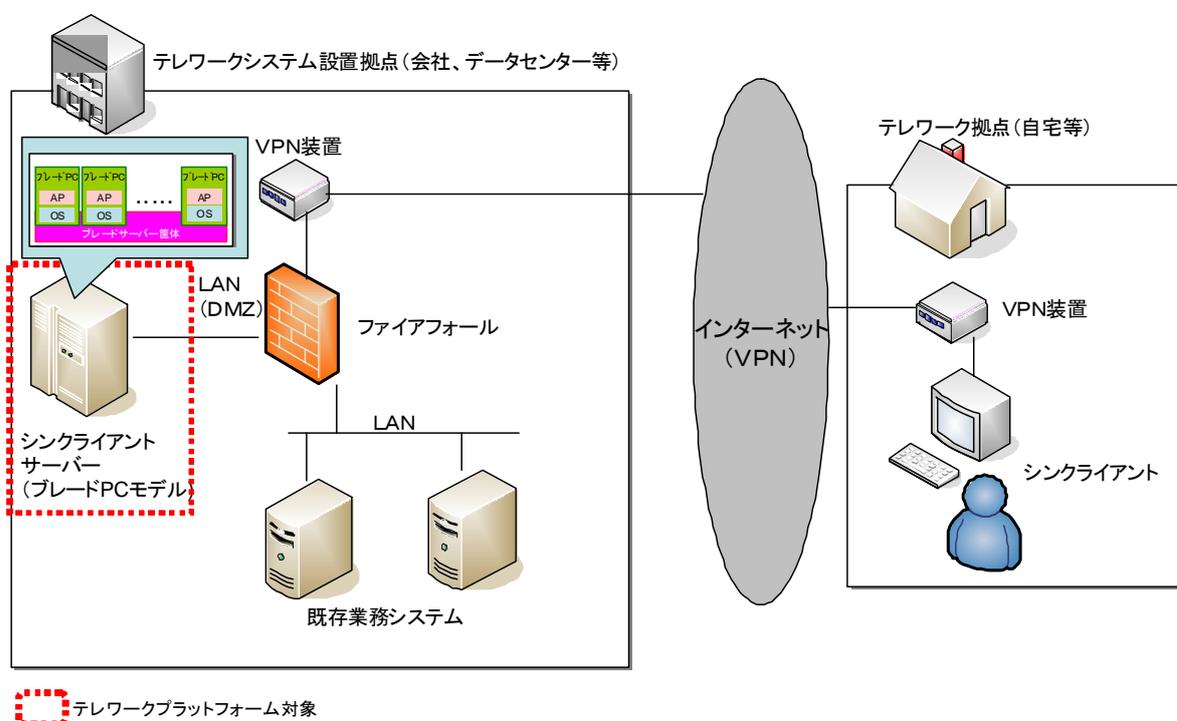


図 2-3-15 ブレード PC モデルのシステム構成例

ブレードサーバーは、基盤(ブレード)上に CPU、メモリ、ハードディスク等 PC として必要な機能を搭載しているブレード PC を必要な枚数を格納できるサーバーである。処理負荷に応じてブレード PC の数の増減が可能である。もっとも基本的な構成においては、1 台のブレード PC を 1 台のシンククライアント端末が占有する構成となる。この場合、ユーザーアカウントやユーザー毎の設定情報は、各ブレード PC 上に格納される。この構成においては、シンククライアント端末側で、ネットワークが切断させた場合や操作を中断等した場合においても、ブレードサーバー上のブレード PC は、中断前の状態を保っているため、シンククライアント側の再開が容易である。

一方で、多数のシンククライアント端末からなる大規模なテレワークシステムを構築する場合には、各ユーザーの設定情報やユーザーアカウント情報を個別のブレード PC 毎に管理するのは困難である。さらに、その場合、同一のブレード PC をユーザーが同時に使用できないといった問題が発生する可能性がある。そこで、多くの製品において、ハードウェアベンダーから負荷分散機能が提供されている。負荷分散機能およびディレクトリサービス(ユーザ情報の管理)を組み合わせることにより、ユーザーアカウントやユーザー毎の設定情報を個別のブレード PC 上で管理する必要がなく、シンククライアントからのアクセス時に、未使用のブレード PC を割り当てることができ、リソースの最適化を図ることができる。

なお、この構成ではコスト面からシンククライアントサーバーを DMZ (DeMilitarized Zone: インターネットと社内の内部ネットワークの間に配置されるセグメント) に配置しているが、セキュリティ面を重視する場合は、シンククライアントサーバーを社内 LAN に配置し、DMZ にリバースプロキシを追加し配置することでも利用できる。

3) 仮想PCモデル

ア) モデル概要

「仮想PCモデル」は、サーバー上に構築した仮想PC上をユーザー毎に使用する方式で、論理的には、個別の仮想PCを使用する。但し、サーバー上の物理的なリソース（CPU、メモリ、ディスク等）は共有するため、使用するサーバーは、比較的高スペックなものを必要とする。同一サーバー上に、仮想PC環境を構築するため、比較的小スペースでのシステム構築が可能となり、運用上のメリットもある。

a) 装置例

以下に、装置例を記述する。

表2-3-10 装置例

設置場所	主な装置	概要	備考
テレワークシステム設置拠点	シンククライアントサーバー(仮想PCモデル)	<ul style="list-style-type: none"> ・シンククライアントサーバーの仮想化ソフト上に複数の仮想PC（異なるOSで仮想PCを構築することも可能。ゲストOSと呼ぶ。）をインストールし、シンククライアント端末からは、仮想PCへリモートデスクトップソフトを使用しログインする。 ・汎用的なOS(Windows、Linux等)については、ゲストOSとして、多くの仮想化ソフト上でサポートされている ・処理負荷に応じて、負荷の高い仮想PCに対して、リソース（CPU、メモリ）等の動的な再分配が可能 ・デスクトップ画面をキャプチャし、ネットワークを経由した配信が可能 ・ユーザー毎にID、パスワードを設定できること ・ユーザー毎に、接続許可/禁止を設定できること 	

イ) システム構成

以下にシステム構成を記述する。

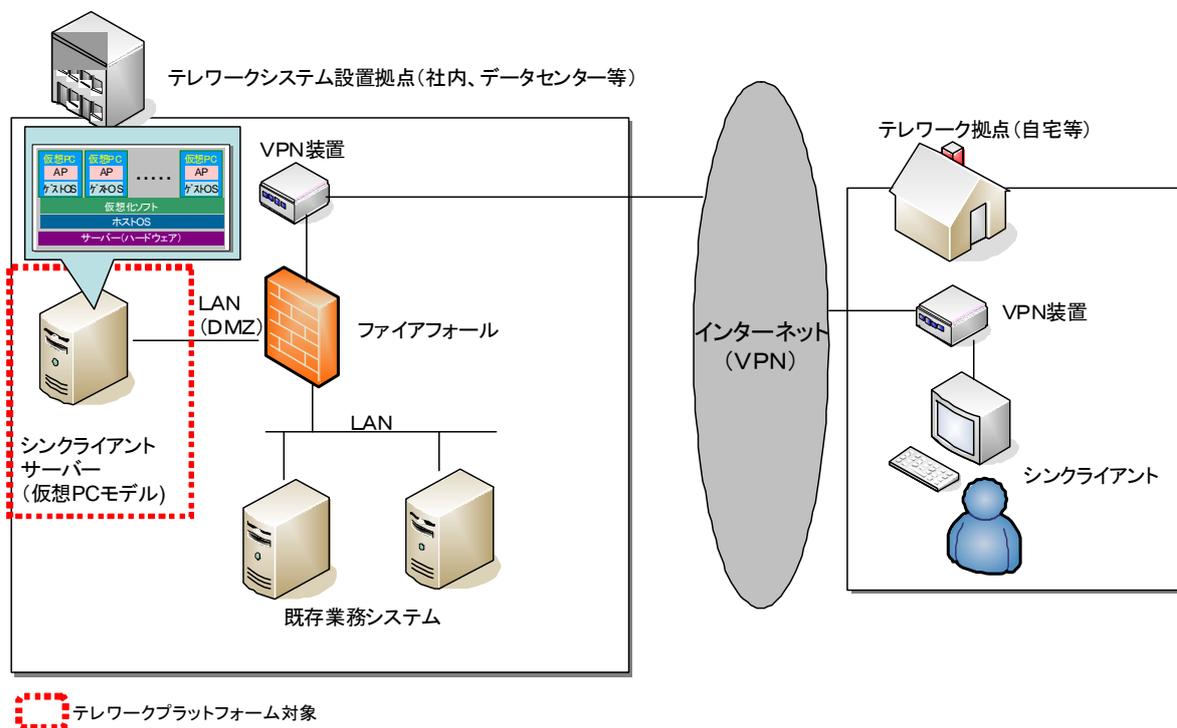


図 2-3-16 仮想PCモデルのシステム構成例

シンククライアントサーバーの仮想化ソフト上に複数の仮想PCをインストール(ゲストOSと呼ぶ)し、シンククライアント端末からは、仮想PCへリモートデスクトップソフトを使用しログインする。サーバーにインストールしたOSとは異なるOSで仮想PCを構築することも可能であるため、テレワークの業務に必要なアプリケーションの実行環境に合わせてサーバーOSを選択することができる。また、汎用的なOS(Windows、Linux等)については、ゲストOSとして、多くの仮想化ソフト上でサポートされている。処理負荷に応じて、負荷の高い仮想OSに対して、リソース(CPU、メモリ)等の動的な再分配が可能である。ゲストOSによっては、セッション管理機能を持つ製品もあるため、シンククライアント端末側で、ネットワークが切断された場合や操作を中断等した場合、中断前のデスクトップ環境を保持し、再開時に、作業を継続することが可能である。

なお、この構成ではコスト面からシンククライアントサーバーをDMZ(DeMilitarized Zone: インターネットと社内の内部ネットワークの間に配置されるセグメント)に配置しているが、セキュリティ面を重視する場合は、シンククライアントサーバーを社内LANに配置し、DMZにリバースプロキシを追加し配置することでも利用できる。

4) サーバベースモデル

ア) モデル概要

「サーバベースモデル」は、サーバ側のリソース（CPU、メモリ、ディスク等）をクライアントが共有し、サーバ上のアプリケーション、データおよびファイル等を利用する方式。そのため、比較的クライアントの接続数が少ない利用形態では、サーバ側の運用を比較的容易に行うことができる。ただし、アプリケーションは、サーバ側で実行するため、アプリケーションソフトウェアは、マルチユーザ対応していることが必要となる。

イ) 装置例

以下に、装置例を記述する。

表 2-3-11 装置例

設置場所	主な装置	概要	備考
テレワークシステム設置拠点	シンクライアントサーバ（サーバベースモデル）	<ul style="list-style-type: none"> ・サーバ上でターミナルサービスの実行によりシンクライアント端末へサービス提供を行う。 ・シンクライアント端末からは、仮想 PC へリモートデスクトップソフトを使用しログインする。 ・汎用的なサーバ OS で実現可能（Windows Server においては、ターミナルサービス、UNIX 系 OS(Sun、HP-UX、Linux)においては、X Window System） ・デスクトップ画面をキャプチャし、ネットワークを経由した配信が可能 ・デスクトップ画面をキャプチャし、ネットワークを経由した配信が可能 ・ユーザー毎に ID、パスワードを設定できること ・ユーザー毎に、接続許可／禁止を設定できること ・ユーザー毎の接続状況を、リアルタイムで確認できること 	

ウ) システム構成

以下にシステム構成を記述する。

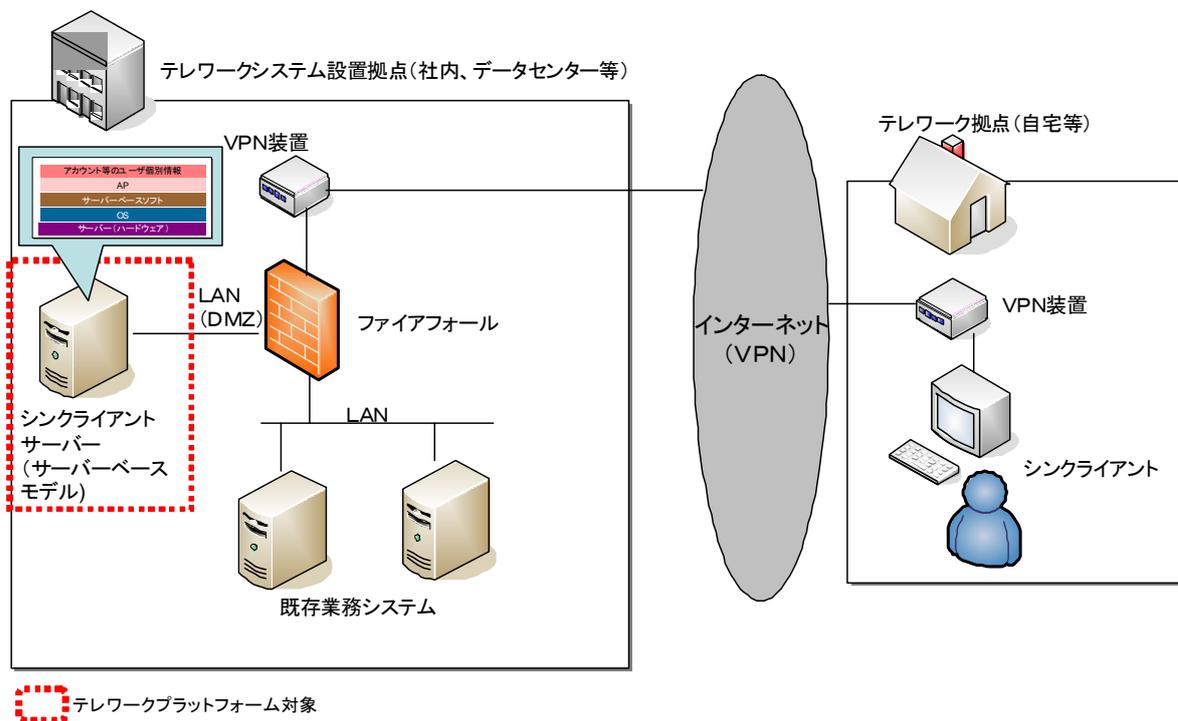


図 2-3-17 サーバベースモデルのシステム構成例

サーバー上でターミナルサービスの実行によりシンククライアント端末へサービス提供を行う。シンククライアント端末からは、仮想 PC へリモートデスクトップソフトを使用しログインする。汎用的なサーバー OS で実現可能で、Windows Server においては、ターミナルサービス、UNIX 系 OS (Sun、HP-UX、Linux) においては、X Window System として提供されている。また、多くのターミナルサービス製品においては、セッション管理機能が含まれているため、シンククライアント端末側で、ネットワークが切断させた場合や操作を中断等した場合、中断前のデスクトップ環境を保持し、再開時に、作業を継続することが可能である。

なお、この構成ではコスト面からシンククライアントサーバーを DMZ (DeMilitarized Zone: インターネットと社内の内部ネットワークの間に配置されるセグメント) に配置しているが、セキュリティ面を重視する場合は、シンククライアントサーバーを社内 LAN に配置し、DMZ にリバースプロキシを追加し配置することでも利用できる。

5) SaaS 型モデル

ア) モデル概要

「SaaS 型モデル」は、SaaS/ASP として提供されているアプリケーションソフトウェアを利用してテレワークを実施するモデル。物理的なテレワークシステムを構築するのではなく、テレワークに利用するソフトウェアをネットワーク上のサービスとして利用するので、テレワーカーの増減に対する対応や業務内容の変更（使用するアプリケーションの変更）等が容易。また、ネットワークを通じてアプリケーションが提供されるため、テレワーク拠点を自由に選択できると共に、特定の端末への依存が少ない。

イ) 装置例

以下に、装置例を記述する。

表 2-3-12 装置例

設置場所	主な装置	概要	備考
テレワーク拠点	シンククライアント専用端末/既存 PC	・多くのサービスがブラウザベースで提供されるため特定の端末に限定されない	

ウ) システム構成

以下に、SaaS 型モデルの利用イメージを記述する。

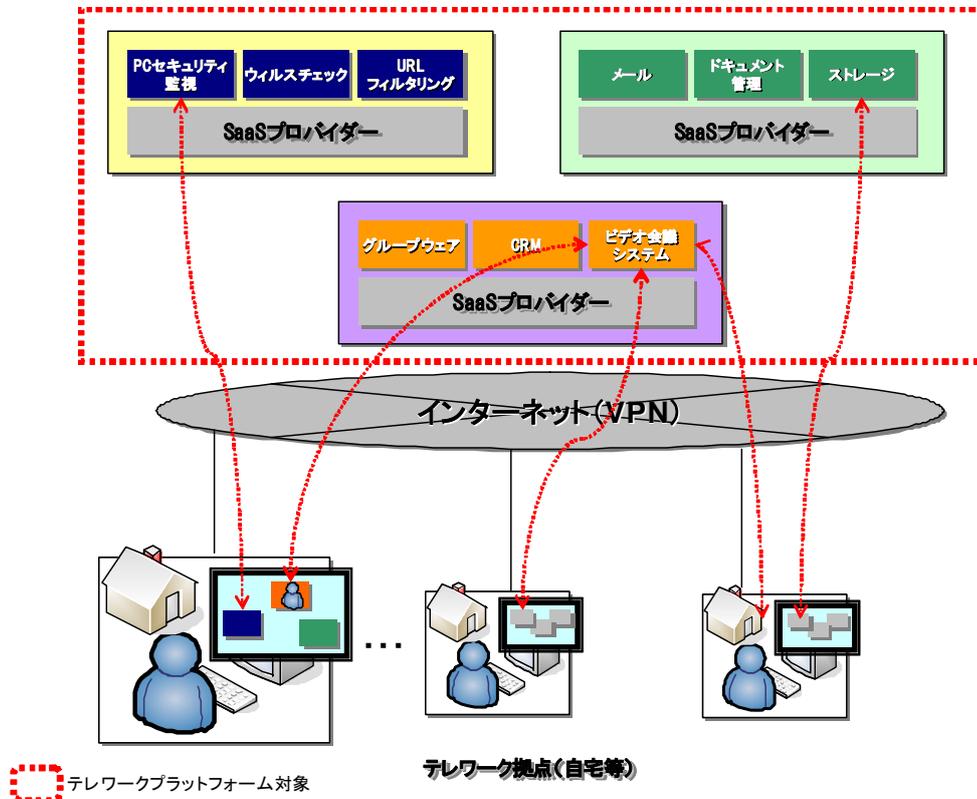


図 2-3-18 SaaS 型モデルの利用イメージ

SaaS プロバイダーから提供されるソフトウェアは、多くの場合、Web アプリケーションとして提供されるため、複数の SaaS プロバイダーから提供されるソフトウェアを選択することで、テレワーク業務に応じて必要な環境を構築することが可能である。

実際には、「今後、ASP・SaaS サービスの利用を考えている企業や地方公共団体等が、事業者やサービスを比較、評価、選択する際に必要な【安全・信頼性の情報開示基準を満たしているサービス】を認定するもの」として財団法人マルチメディア振興センターにて認定しているサービス数としては、2009年3月末時点で、各サービス種別合計で99件に登る。また、各省庁においても SaaS におけるサービスレベルやセキュリティに関するガイドラインが公開され（経済産業省「SaaS 向け SLA ガイドライン」や総務省「ASP・SaaS における情報セキュリティ対策ガイドライン」）、通常のアプリケーションと比較してまだ少数ではあるが、各サービス種別において、サービスレベルおよびセキュリティレベルを満たした ASP/SaaS としての提供が始まっている。

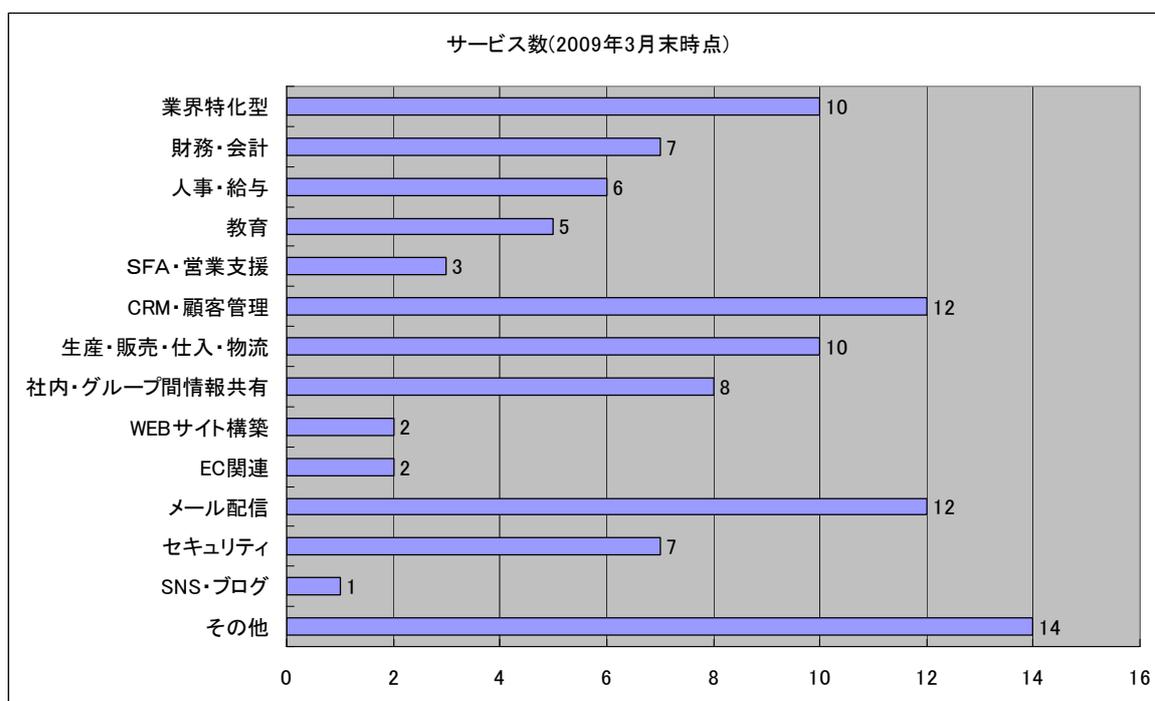


図 2-3-19 「ASP・SaaS 安全・信頼性に係る情報開示認定制度」認定サービス数
 (http://www.fmnc.or.jp/asp-nintei/index.html
 (財団法人マルチメディア振興センター) より編集)

(5) 企業アンケート結果に対するモデルシステムの適応性

ここでは、「2-1 テレワーク普及拡大に向けた調査研究 (3) 企業に対する調査 2)企業に対するアンケート調査結果」の以下の項目に対し、テレワークモデルシステムをどう適応させるか整理する。

- アプリケーションの利用制限
- ファイルやデータのダウンロード
- 利用したい業務アプリケーション
- テレワーカーの管理
- テレワーカーのコミュニケーション
- テレワーク拠点端末
- テレワークに用いるネットワーク

1) 「アプリケーションの利用制限」について

下記のグラフにて、テレワーク中に利用できるアプリケーションの制限についての要望を示す。テレワーク導入済み企業では現状と今後に大きな違いはないものの、半数以上が「利用できるアプリケーションを限定したい」と回答し、テレワーク未導入企業については約 8割近くが「利用できるアプリケーションを限定したい」と回答している。

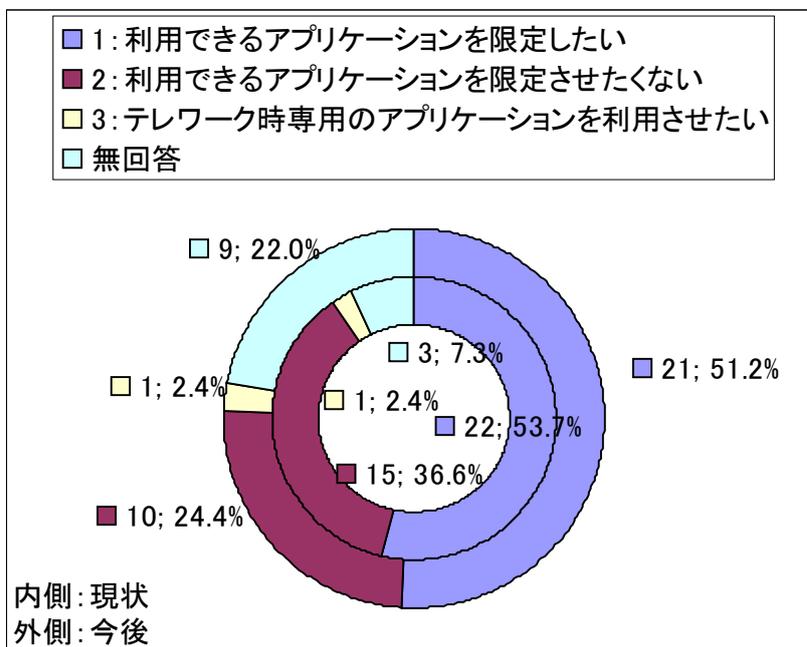


図2-3-20 アプリケーション利用制限（導入済み企業・n=41、単一回答）

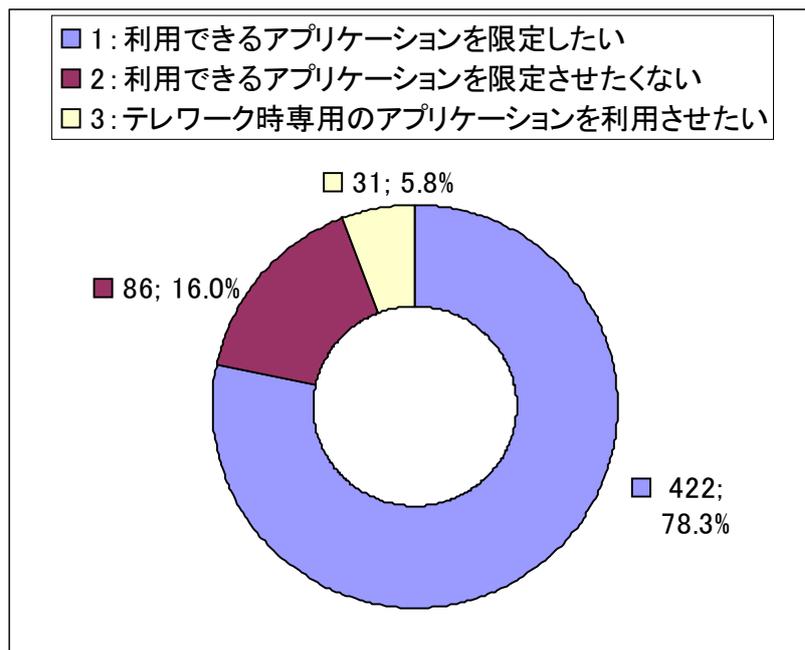


図 2-3-2 1 アプリケーション利用制限（未導入企業・n=539、単一回答）

テレワークモデルシステムのうち、「ブレード PC モデル」、「仮想 PC モデル」、「サーバーベースモデル」、「SaaS 型モデル」については、サーバー側でアプリケーションの設定等が可能のため、テレワーカーに利用させるアプリケーションに対する制限に加え、社内環境へのアクセスを一部制限することが可能である。テレワークにおいては、会社の自席 PC とは別の作業環境を提供することで、社内からのアクセス、社外からのアクセスを切り分けることが可能となり、高いセキュリティレベルを担保することができる。一方、「リモートアクセス型モデル」は会社の自席 PC へアクセスするため、自席 PC が持つアプリケーションを利用することができ、アクセス権限も自席 PC と変わらない。このため、社内からのアクセスと、外部からのアクセスを分けることはできない。

画面転送方式はデータのダウンロードはできないことから、データの外部流出リスクは少ない。しかしながら、テレワーク中の画面を盗み見られることによる情報漏えいリスクは存在するため、絶対に外部に漏らしてはならない情報を扱うアプリケーションは社内での利用に限定し、テレワークでは利用できないようにすることは有用であると考えられる。

2) 「ファイルやデータのダウンロード」について

下記のグラフにて、テレワーク中のファイルやデータのダウンロードの取り扱いについての要望を示す。

テレワーク導入済み企業では、現状は「すべてのファイルやダウンロードを許可」と「一部のファイルやダウンロードを許可」との割合に大差が無いが、今後は前者が 20%、後者が 48%と、「一部のファイルやデータのダウンロードを許可したい」との回答が占める割合が大きく増加している。現状「すべて否」としている企業の半数が今後も「すべて否」としたいと回答しているが、現状すべてもしくは一部のダウンロードを許可している企業で、今後「すべて否」としたいという回答はゼロであった。

テレワーク未導入企業についても、回答した企業のうち 61%が「一部のファイルやデータのダウンロードを許可したい」を選択している。

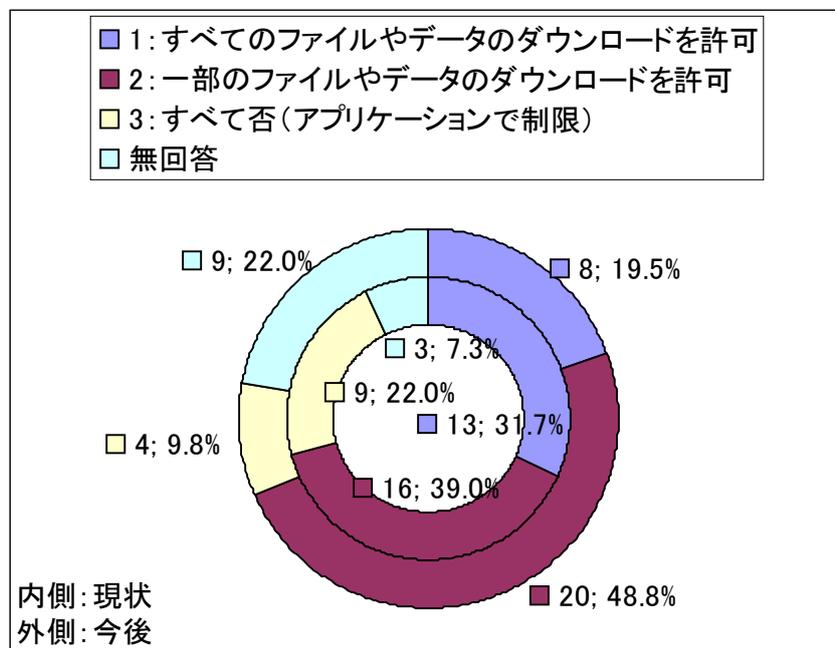


図 2-3-22 ファイルやデータのダウンロード（導入済み企業・n=41、単一回答）

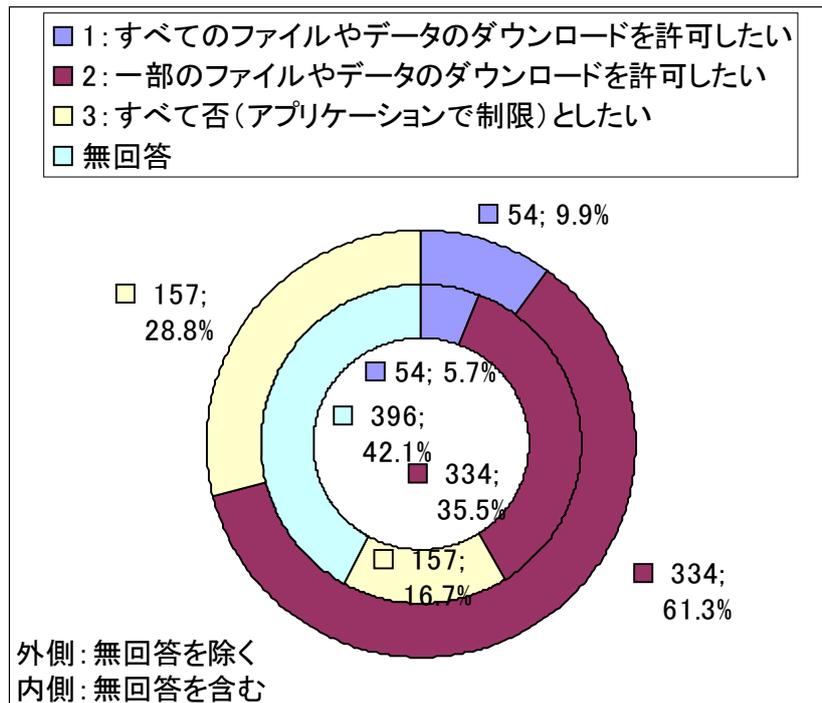


図2-3-23 ファイルやデータのダウンロード（未導入企業・n=941、単一回答）

テレワークモデルシステムのうち、画面転送方式である「リモートアクセス型モデル」、「ブレード PC モデル」、「仮想 PC モデル」、「サーバーベースモデル」では基本的にデータのダウンロードはできない。

一部もしくは全てのファイルやデータのダウンロードを許可したい場合には、別途ファイル転送用のツールを導入し、ファイル転送を許可するようシステム側で設定することにより対応が可能である。一部ファイルのみダウンロード可能としたい場合には、アクセス権の設定等と組みあわせて運用することで実現できる。また、シンクライアントシステム製品にはファイルダウンロードの制御機能を合わせ持つ製品も多く、そうした製品を導入することで、管理者が設定画面上で簡便にダウンロードの許可/拒否を設定可能となる。

「SaaS 型モデル」では、SaaS サービス提供ベンダーがどのようなサービスを提供しているか、また、どの機能を利用対象として契約するかによって、ファイルやデータのダウンロード可否が決まる。なお、サービスによっては、機能のカスタマイズが可能であり、データのダウンロードが可能となる場合もある。

ただし、データのダウンロードについては情報漏えいの危険性があるため、運用についてはセキュリティにかかる運用方法を定め、ユーザーに確実な運用を徹底させる必要がある。

3) 「利用したい業務アプリケーション」について

下記のグラフにて、テレワーク中に利用したいアプリケーションの要望を示す。選択肢を大別すると、「通常のオフィス内勤務で使っている業務アプリケーション」（電子メール、インターネット接続、スケジュール管理、業務アプリケーション利用、社内ドキュメント共有）と「テレワーク時のコミュニケーションのための業務アプリケーション」（IP 電話（ISP 提供のもの）、IP 電話（スカイプ等）、社内電話の転送、遠隔会議（TV 会議、Web 会議等））に分けることができる。

「通常のオフィス内勤務で使っている業務アプリケーション」の傾向としては、導入済み企業と未導入企業で顕著な差異は無い。また、アプリケーション毎の顕著な差異も無い。オフィスでの勤務にて日常的に使用しているアプリケーションについてほぼ全て、テレワークにおいても利用したいとの要望があることがわかる。

「テレワーク時のコミュニケーションのための業務アプリケーション」の傾向としては、電話に関連する選択肢（IP 電話（ISP 提供のもの）、IP 電話（スカイプ等）、社内電話の転送）の割合が高いが、導入済み企業および未導入企業において、比較的大規模の場合、遠隔会議（TV 会議、Web 会議等）に対する関心が高いことがわかる。

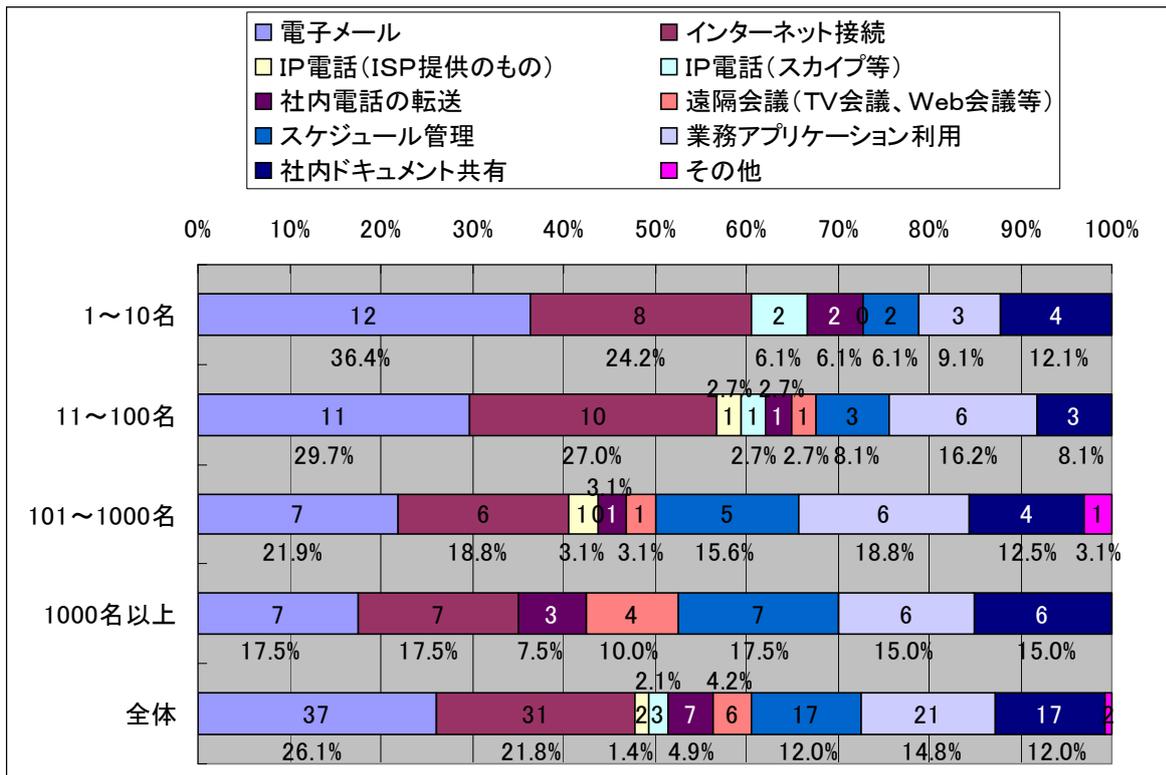


図 2-3-24 テレワーカー規模別の利用したい業務アプリケーション
(導入済み企業・n=38、複数回答)

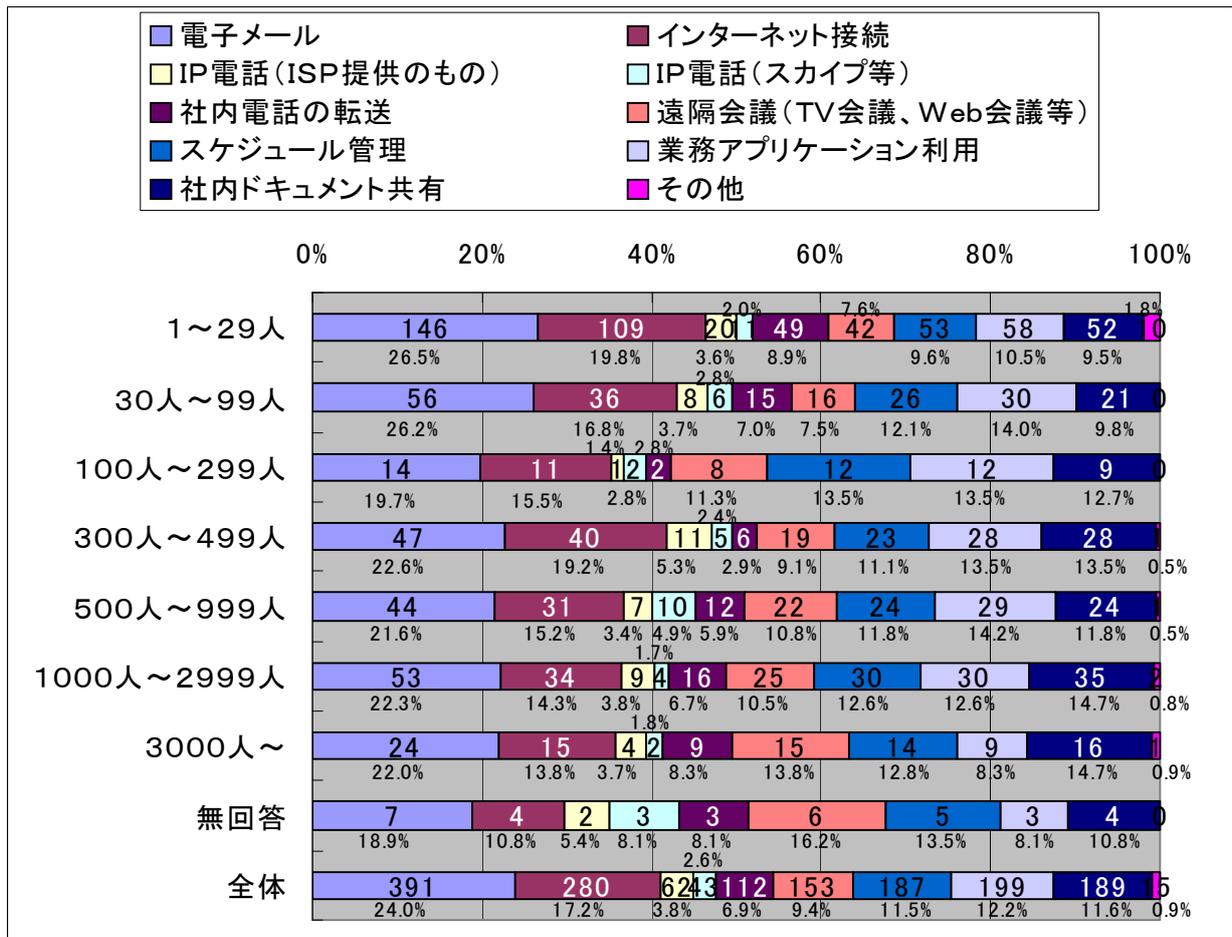


図2-3-25 企業規模別の利用したい業務アプリケーション
(未導入企業・n= 460、複数回答)

テレワークモデルシステムの各モデル（「リモートアクセス型モデル」、「ブレード PC モデル」、「仮想 PC モデル」、「サーバーベースモデル」および「SaaS 型モデル」）において、これらのアプリケーションを導入することが可能である。

「リモートアクセス型モデル」はテレワーク拠点の自席 PC を操作するため、基本的には自席 PC 上で利用しているアプリケーションは動作するが、リモートアクセスのサービスと利用するアプリケーションの相性等により、正常に動作しない場合もあるので、事前にアプリケーションの動作確認を行っておくことが望ましい。

「ブレード PC モデル」、「仮想 PC モデル」、「サーバーベースモデル」は、これらのアプリケーションをサーバー上へインストールするか、別で用意するアプリケーション専用サーバー上へインストールする方法がある。アプリケーションについて必ずしも新たに購入する必要はなく、すでに保有しているのであれば、ライセンスを追加しサーバー上へインストールする。また、既存システムとして保有しているのであれば、テレワークプラットフォームへ接続することも可能である。ただし、これらのアプリケーションをサーバー上で実行する場合は、各アプリケーションの動作環境により適否が決定されるため、導入を予定しているアプリケーションが、テレワークモデルシステムのサーバー上で動作可能か否かは、導入時に確認が必要である。

「SaaS 型モデル」は、サービス提供ベンダーがどのような機能を提供しているか、また、どの機能を利用対象として契約するかによって決定する。

4) 「テレワーカーの管理への対応」について

下記のグラフにて、テレワーカー管理のために導入したい機能への要望を示す。テレワーク導入企業及びテレワーク未導入企業のいずれも、また企業規模によらず、勤怠管理を重視していることが分かる。

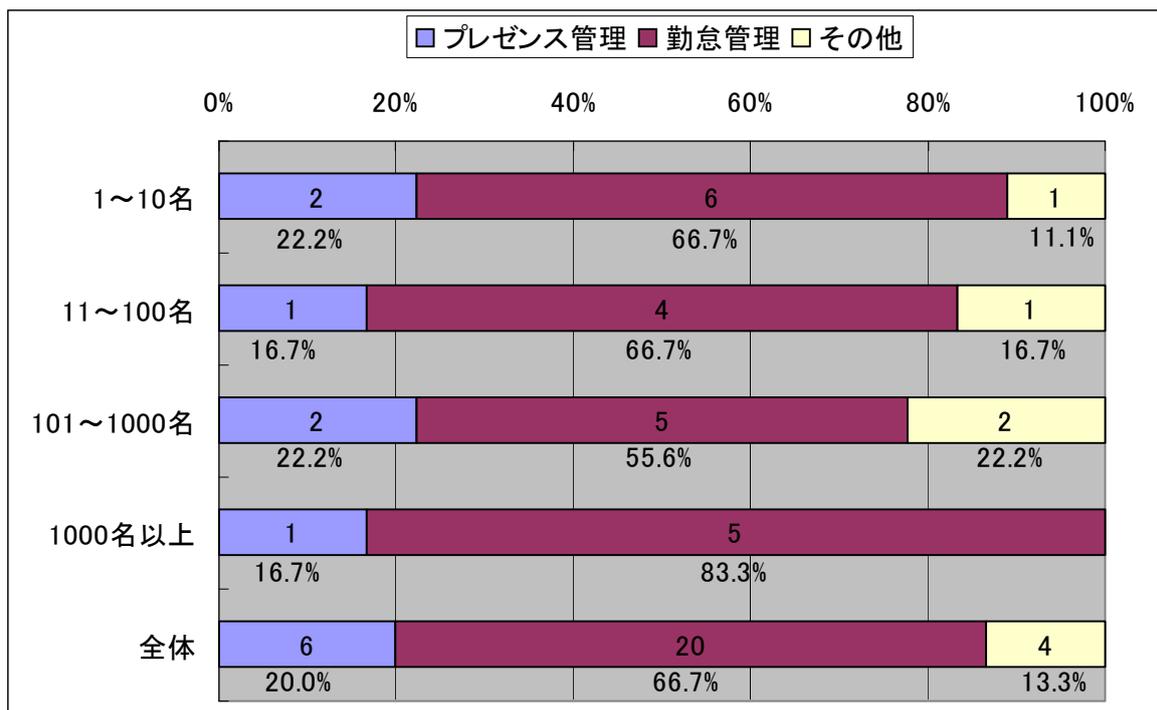


図 2-3-26 テレワーカー規模別のテレワーカーの管理への対応
(導入済み企業・n=27、複数回答)

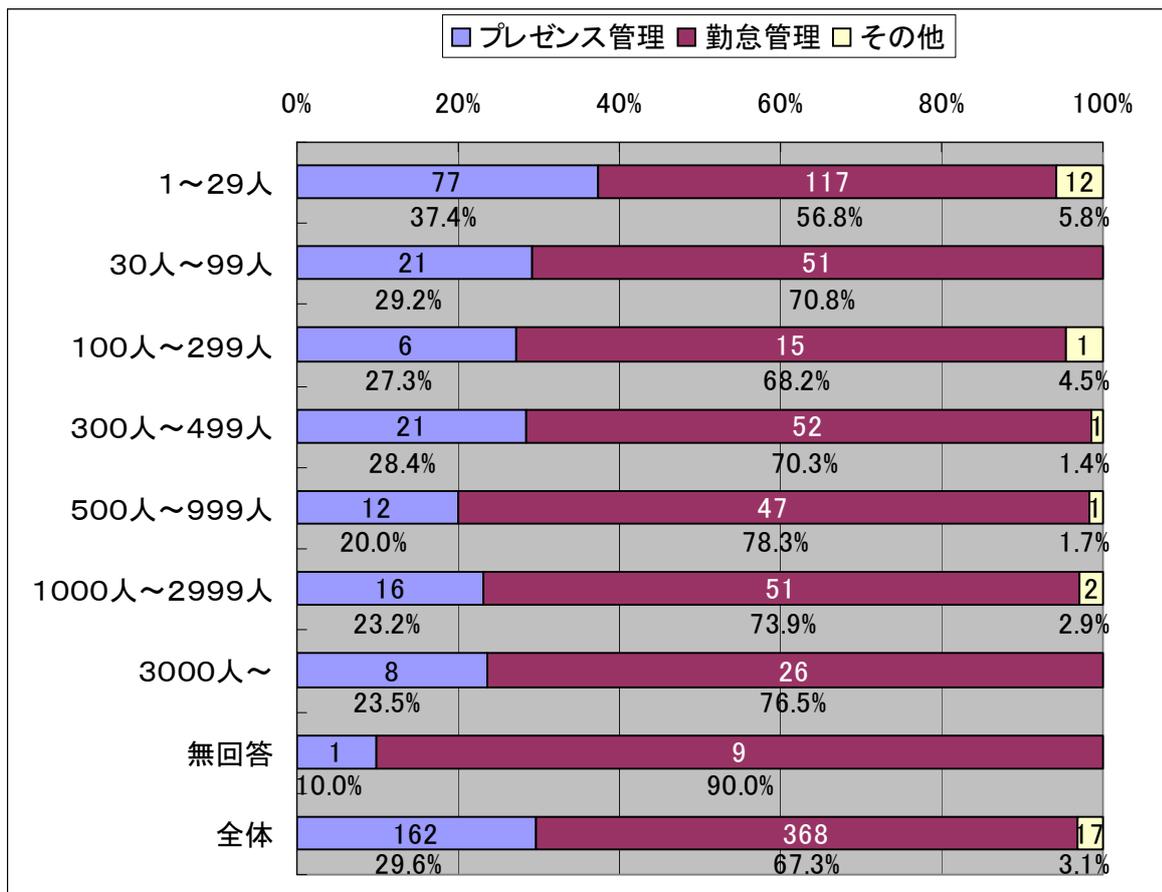


図 2-3-27 企業規模別のテレワーカーの管理への対応
(未導入企業・n=460、複数回答)

テレワークモデルシステムの各モデル（「リモートアクセス型モデル」、「ブレード PC モデル」、「仮想 PC モデル」、「サーバーベースモデル」および「SaaS 型モデル」）において、プレゼンス管理や勤怠管理機能を導入することが可能である。

「リモートアクセス型モデル」はテレワーク拠点の自席 PC を操作するため、基本的には自席 PC 上で利用しているアプリケーションは動作するが、リモートアクセスのサービスと利用するアプリケーションの相性等により、正常に動作しない場合もあるので、事前にアプリケーションの動作確認を行っておくことが望ましい。

「ブレード PC モデル」、「仮想 PC モデル」、「サーバーベースモデル」は、これらのアプリケーションをサーバー上へインストールするか、別で用意するアプリケーション専用サーバー上へインストールする方法がある。アプリケーションについて必ずしも新たに購入する必要はなく、すでに保有しているのであれば、ライセンスを追加しサーバー上へインストールする。また、既存システムとして保有しているのであれば、テレワークプラットフォームへ接続することも可能である。ただし、これらのアプリケーションをサーバー上で実行する場合は、各アプリケーションの動作環境により適否が決定されるため、導入を予定しているアプリケーションが、テレワークモデルシステムのサーバー上で動作可能か否かは、導入時に確認が必要である。

「SaaS 型モデル」は、サービス提供ベンダーがどのような機能を提供しているか、また、

どの機能を利用対象として契約するかによって決定する。

プレゼンス管理ではテレワーカーが何をしているのかを把握することができるが、テレワーカーとしては監視されているという感覚を持つ可能性もあるため、過度な管理にならないよう、コミュニケーションのための補助ツールといった位置づけで利用する等、適度なバランスで利用することが必要であると考えられる。勤怠管理については、テレワークにおいて、定められた時間に勤務を開始・終了しているのか、働きすぎていないかを把握することが困難となるため、調査結果からも重要なものであることがわかる。業務を実施していたかどうかを系統的に把握することは困難である。例えば、システムのログイン、ログアウト時間から勤怠管理を行おうとしても、実際に業務を行っているか把握することはできない。基本的には、テレワーカー本人からの申請で勤怠管理を実施することが効率的といえる。

5) 「テレワーカーのコミュニケーションへの対応」について

下記のグラフにて、テレワーカーとのコミュニケーションのために導入したい手段の要望を示す。

テレワーク導入済み企業および未導入企業を比較して、顕著な傾向の差異は見られない。また、アンケート結果の内、特に要望が高いものとしては、テレワーク導入済み企業および未導入企業全体においては、電子メールおよび携帯電話（企業支給および個人所有含む）が高いことがわかる。

また、全体の傾向として少数ではあるが、「チャット等」の回答が、テレワーク導入済み、未導入企業、各規模に限らず含まれていることから、IP メッセンジャー等の簡易なコミュニケーションツールに対する要望があることがわかる。

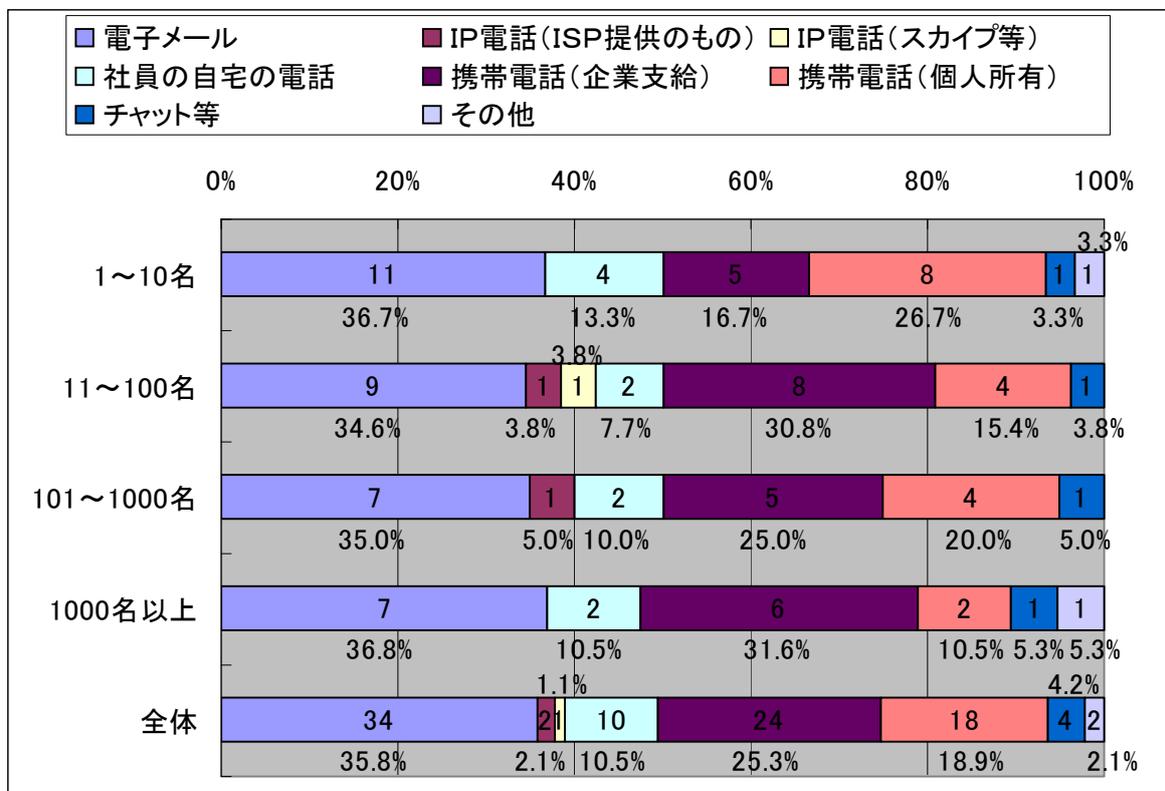


図 2-3-28 テレワーカー規模別のテレワーカーのコミュニケーションへの対応
(導入済み企業・n=39)

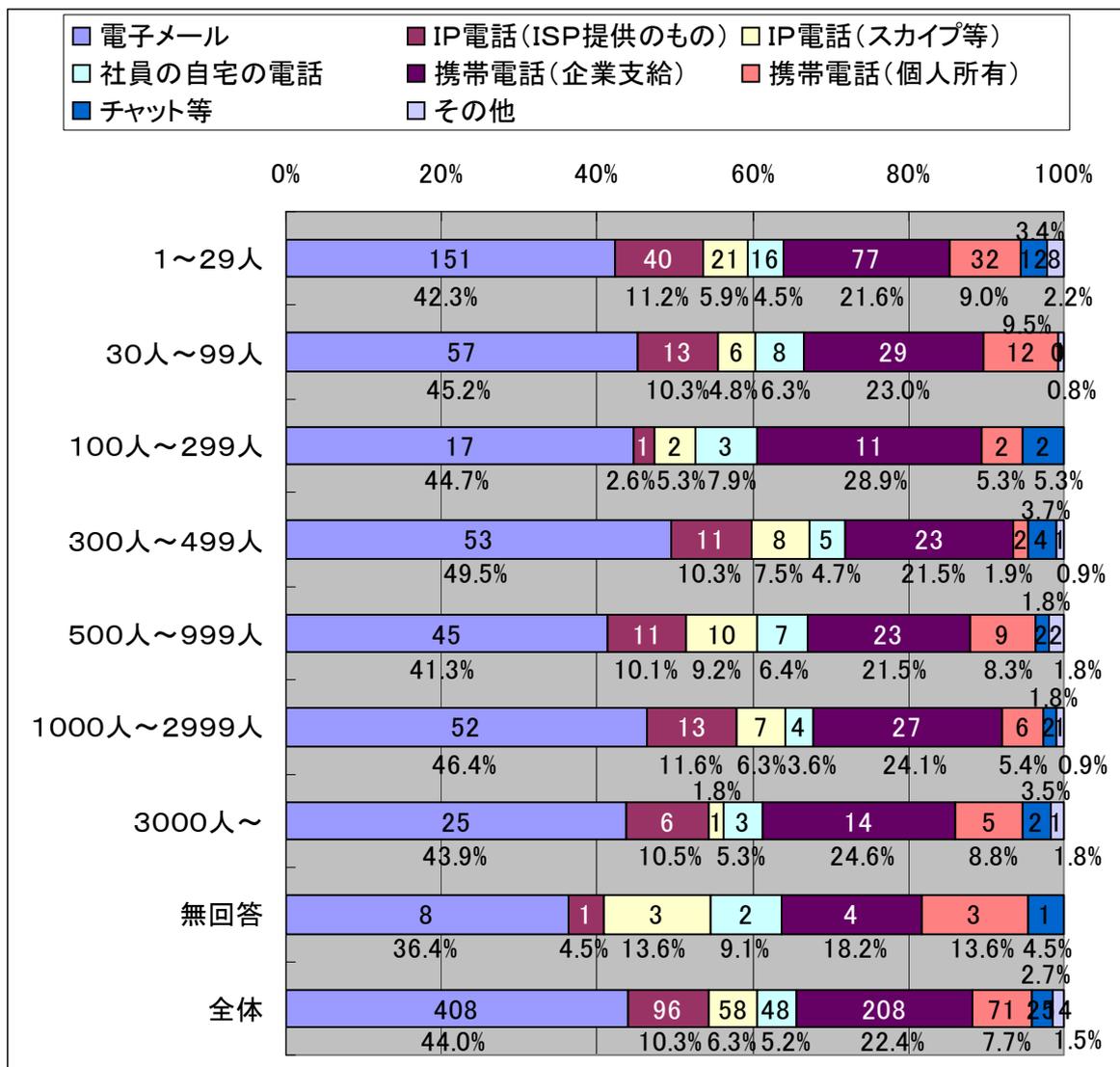


図 2-3-29 企業規模別のテレワーカーのコミュニケーションへの対応
(未導入企業・n=460、複数回答)

テレワークモデルシステムの各モデル（「リモートアクセス型モデル」、「ブレード PC モデル」、「仮想 PC モデル」、「サーバーベースモデル」および「SaaS 型モデル」）において、ライセンス管理や勤怠管理機能を導入することが可能である。

「リモートアクセス型モデル」はテレワーク拠点の自席 PC を操作するため、基本的には自席 PC 上で利用しているアプリケーションは動作するが、リモートアクセスのサービスと利用するアプリケーションの相性等により、正常に動作しない場合もあるので、事前にアプリケーションの動作確認を行っておくことが望ましい。

「ブレード PC モデル」、「仮想 PC モデル」、「サーバーベースモデル」は、これらのアプリケーションをサーバー上へインストールするか、別で用意するアプリケーション専用サーバー上へインストールする方法がある。アプリケーションについて必ずしも新たに購入する必要はなく、すでに保有しているのであれば、ライセンスを追加しサーバー上へインストールする。また、既存システムとして保有しているのであれば、テレワークプラットフォームへ接続することも可能である。ただし、これらのアプリケーションをサーバー上で実行す

る場合は、各アプリケーションの動作環境により適否が決定されるため、導入を予定しているアプリケーションが、テレワークモデルシステムのサーバー上で動作可能か否かは、導入時に確認が必要である。

「SaaS 型モデル」は、サービス提供ベンダーがどのような機能を提供しているか、また、どの機能を利用対象として契約するかによって決定する。

以下に、アンケートの選択肢にあるコミュニケーションツールのポイントを例示する。

表 2-3-13 コミュニケーションツールとそのポイント

アプリケーション	ポイント
電子メール	一般的に広く利用されており、インターネットに接続されていれば利用できる
IP 電話（ISP 提供のもの）	同一 ISP 間の通話は無料となるが、異なる ISP との通話は一部有料となる
IP 電話スカイプ等	無料で利用できるが、独自の方式を採用しているため、企業の運用管理で対応できない
社員の自宅の電話	一般的に広く利用されているが、通話料金について社員負担となる
携帯電話（企業の支給）	一般的に広く利用されているが、通話料金（コスト）が発生する
携帯電話（個人所有）	一般的に広く利用されているが、通話料金について社員の負担となる
チャット	フリーのアプリケーションであれば無料で利用できるが、文字によるコミュニケーションのため利便性は音声通話に劣る

6) 「テレワークに用いる端末」について

下記のグラフにて、テレワーク拠点で利用する端末についての要望を示す。

テレワーク導入済み企業では、現状は「自宅等の個人所有 PC で実施」、「企業貸与 PC（テレワーク専用端末）で実施」、「普段企業で使用している PC（持ち帰り等）で実施」についてそれぞれ同じ割合（30%程度）で存在するが、今後としては「企業貸与 PC（テレワーク専用端末）で実施」したいという企業が 37%に増加した。

テレワーク未導入企業についても、回答した企業のうち 57%が企業貸与 PC（テレワーク専用端末）で実施したい」を選択している。

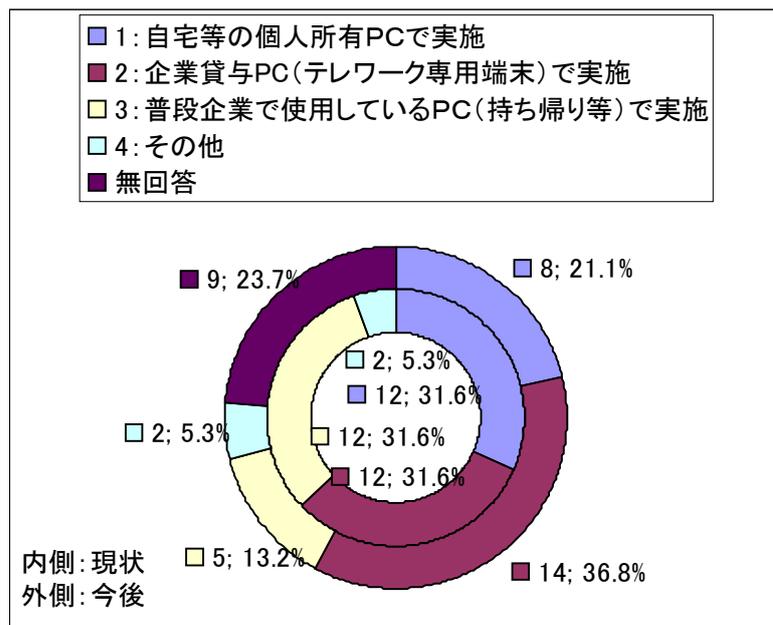


図 2-3-30 テレワークに用いる端末（導入済み企業・n=38、単一回答）

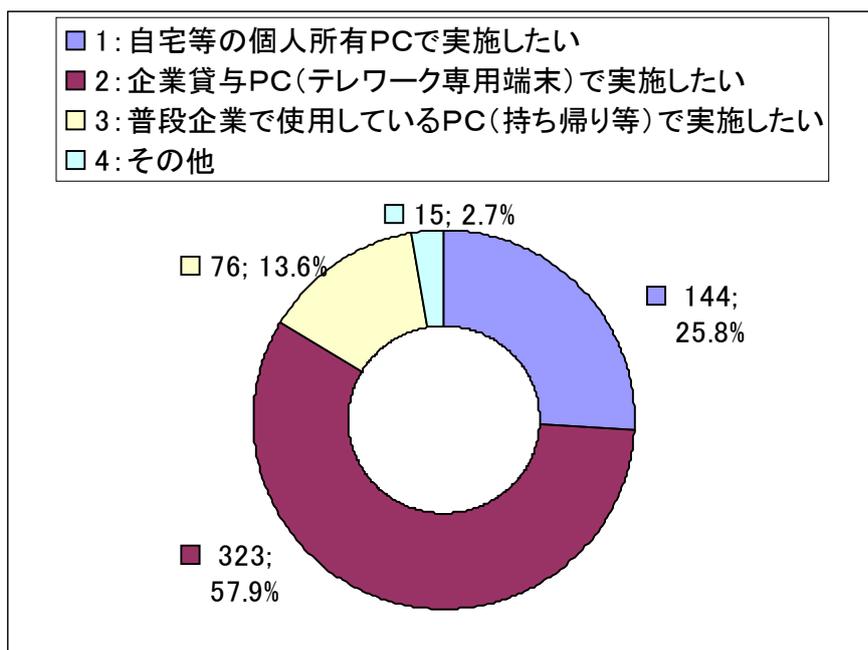


図 2-3-31 テレワークに用いる端末（未導入企業・n=558、単一回答）

「リモートアクセス型モデル」は、シンククライアント専用端末ではなく既存の PC を利用するため、「自宅等の個人所有 PC で実施」する場合に適している。

「ブレード PC モデル」、「仮想 PC モデル」はシンククライアント専用端末の利用を想定したモデルであり、「企業貸与 PC（テレワーク専用端末）で実施」する場合に適している。また、普段企業で使用する端末としてシンククライアント専用端末を採用し、オフィス環境でもテレワーク拠点でも同じ端末を利用するという導入も可能である。

「サーバーベースモデル」では基本的にシンククライアント専用端末の利用が想定されている

ため、「企業貸与 PC（テレワーク専用端末）で実施」することを前提にシステム導入するケースが多い。ただし、シンクライアント専用端末ではない PC を利用できる製品も存在しており、既存 PC を活用しての利用も可能である。

「SaaS 型モデル」は、原則ブラウザを搭載した PC であれば利用可能である。

7) 「テレワークに用いるネットワーク」について

下記のグラフにて、テレワーク拠点からオフィス環境、サーバー等へアクセスする際に利用するネットワークについての要望を示す。

テレワーク導入済み企業の現状・今後および、テレワーク未導入企業の回答結果として、「自宅等の個人契約による回線で実施」と「企業貸与回線で実施」とも、ほぼ半々に選択されている。

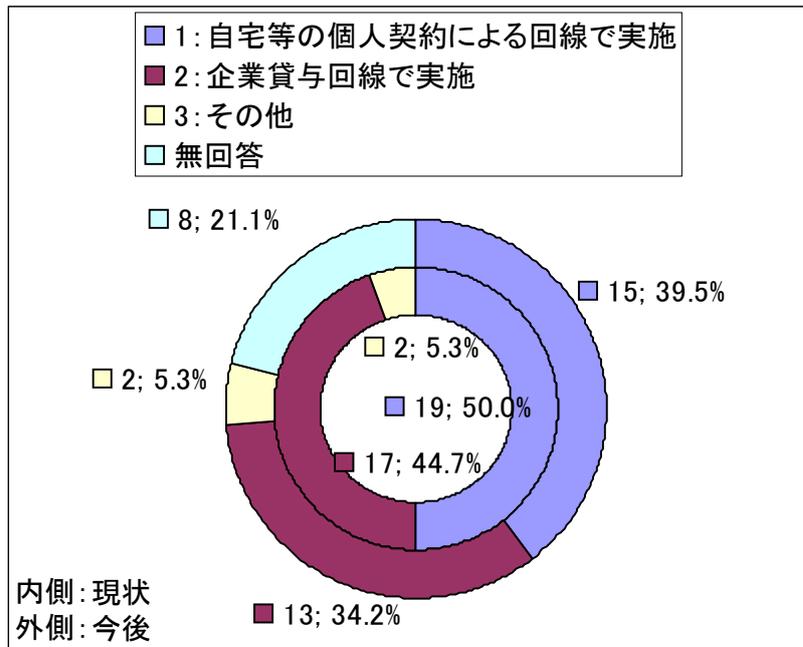


図 2-3-3 2 テレワークに用いるネットワーク (導入済み企業・n=38、単一回答)

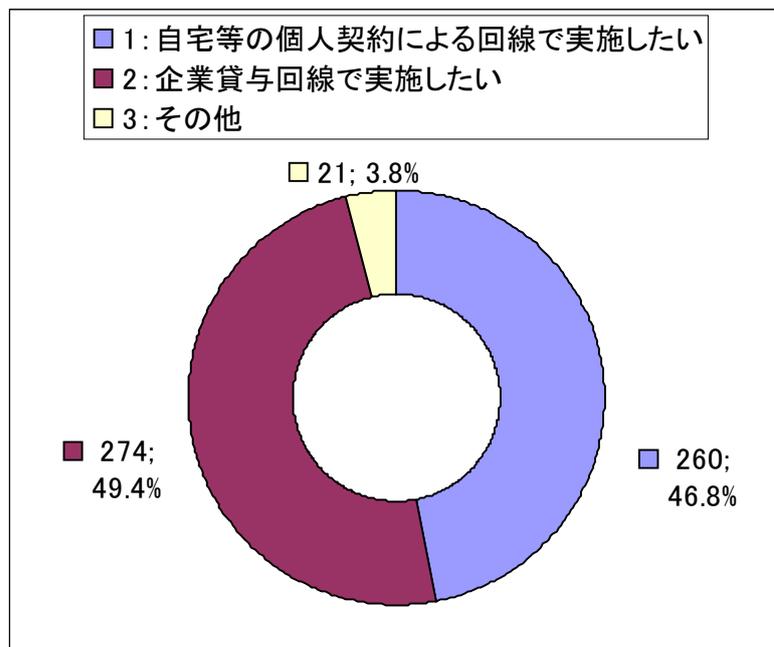


図 2-3-3 3 テレワークに用いるネットワーク (未導入企業・n=555、単一回答)

全てのテレワークモデルシステムについて、テレワーカー個人と企業のどちらが契約した回線でも実現可能であり、導入企業の事情に合わせて選択できる。

短期のテレワーク、もしくは部分在宅によるテレワークであれば、テレワーカーが個人的に敷設した回線を用いるのが効率的であると考えられる。

一方、長期のテレワーク、もしくは完全在宅によるテレワークであれば、会社負担でテレワーカー宅へテレワーク専用の回線を敷設することが考えられる。また、テレワークにおいて大容量かつ高速な回線が必要となる（CADを用いる建築設計やCG制作等のファイル容量の大きなデータを送受信する必要がある）場合にも、会社負担で高速な回線を準備することが考えられる。

(6) テレワーク導入のプロセス

テレワーク導入プロセスの概略を記述する。以下は、社団法人日本テレワーク協会 THE Telework GUIDEBOOK 企業のためのテレワーク導入・運用ガイドブックに記載されている6つのプロセスを図示したものである。

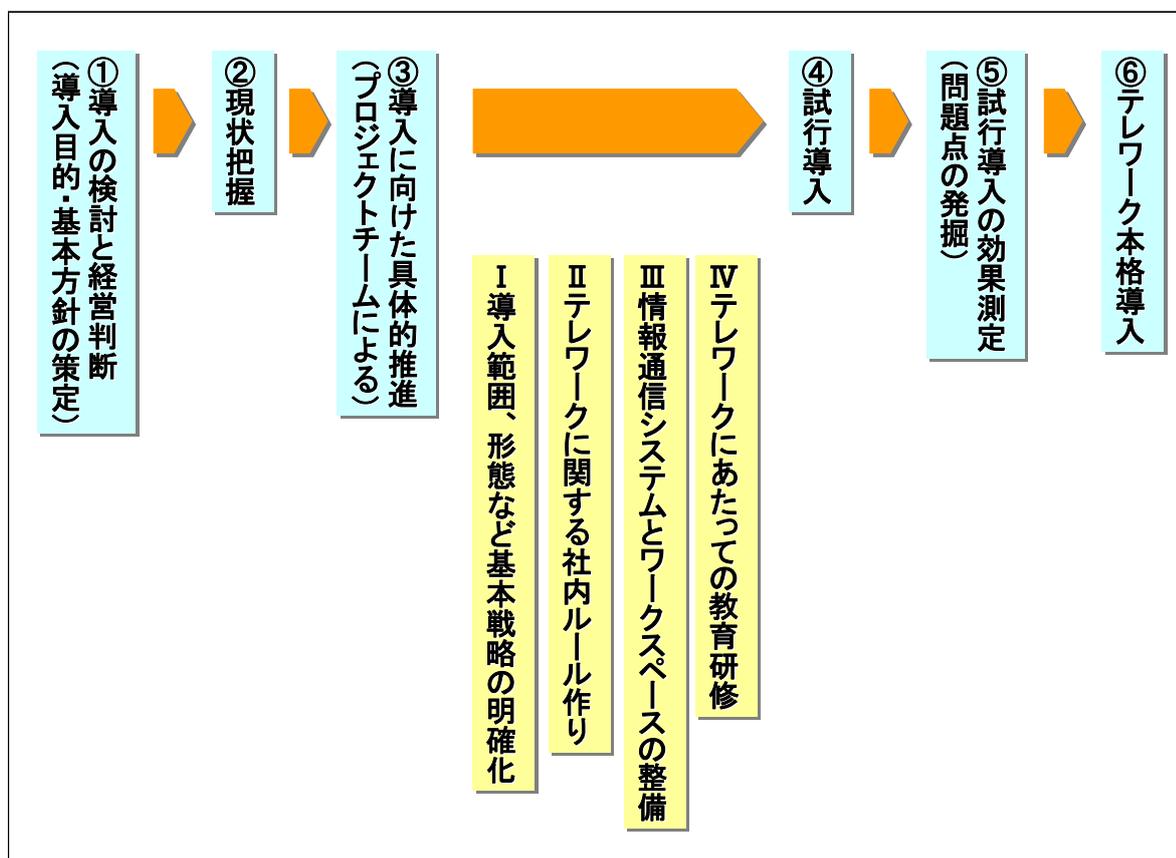


図 2-3-34 テレワーク導入プロセス

(参考：社団法人日本テレワーク協会 THE Telework GUIDEBOOK 企業のためのテレワーク導入・運用ガイドブック)

ここでは、各導入プロセスとシステム設計フェーズとの関係を以下に整理する。
また、設計フェーズは、大別すると以下の4つのフェーズに分けることができる。

表2-3-14 テレワーク導入プロセスとシステム設計フェーズの対応関係

項番	プロセス	設計フェーズ	主な作業
1	導入の検討と経営判断（導入目的・基本方針の策定）	1) 基本検討	<ul style="list-style-type: none"> ・システム導入目的決定 ・システム導入範囲検討 ・基本方針検討 ・新業務フロー検討（業務フローの見直し等含む） ・アプリケーション選定および検討 ・課題および検討項目抽出 ・概念モデル化 ・機能定義 ・移行計画
2	現状把握		
3	導入に向けた具体的推進（プロジェクトチームによる）	2) システム設計・構築	<ul style="list-style-type: none"> ・システム構成検討 ・ネットワーク構成検討 ・テレワークシステム機器設置 ・マニュアル検討 ・運用フロー検討 ・保守フロー検討
4	導入範囲、形態等基本戦略の明確化		
5	テレワークに関する社内ルール作り		
6	情報通信システムとワークスペースの整備		
7	テレワークにあたっての教育研修		
8	試行導入	3) 試験	<ul style="list-style-type: none"> ・試験（単体試験・結合試験・総合試験） ・品質評価（妥当性の確認）
9	試行導入の効果測定（問題点の発掘）		
10	テレワーク本格導入	4) 運用・保守	<ul style="list-style-type: none"> ・運用開始 ・保守開始 ・次期システム化に向けた課題の抽出

1) 基本検討フェーズ

このフェーズでは、テレワークシステムの導入の目的や導入範囲の検討を行う。また、テレワークシステムの設計に当たって基本方針の策定を行う。

さらに、現状の業務フローの分析を行い、どの業務をテレワークとして行うかの検討を行う。例えば、オフィスでの勤務時では、問題発生時のエスカレーション（報告等）を口頭で行っていたものを、テレワーク時には、IP メッセンジャー等とのツールを使い代替するといった、代替フローの検討を行う。

しかし、現行システムや既存の基幹システムとの連携が必要な業務等が含まれる場合においては、関連部門との調整等も必要となり、実現性可否の判断が難しい場合も考えられる。

そこで、関係するシステム・部門等の抽出を行い既存システムからの移行計画や基幹システムとの連動有無（インタフェースの有無）の検討とあわせて課題の抽出も行い、関連部門との調整等を行う。また、業務フロー検討については、業務フローに基づき、テレワークにおいて使用するアプリケーションの選定を行う。全ての業務アプリケーションがそのまま使える場合、使えない場合等があるため、こちらも、アプリケーションの選定を行うとともに、課題や検討項目の抽出も平行して行う。

2) システム設計・構築フェーズ

このフェーズでは、具体的なテレワークシステムとして設計および構築を行う。例えば、システム構成検討（適用アーキテクチャの選定）、ネットワーク構成検討、および、テレワークシステム設置等を行う。

しかし、実現機能のみに注目してシステム設定を行ってしまうと、使い勝手が悪い等のテレワーカーの生産性低下に繋がる危険がある。

そこで、このシステム設計段階においては、システム設計に加え、導入後の運用および保守段階でのフローの検討および設計（運用フローおよび保守フローの設計および検討）も合わせて行い、さらに、マニュアル等（操作マニュアル、運用マニュアルおよび保守マニュアル等）の作成も行い、業務で要求されるユーザビリティが確保できるかの検証も行う。

3) 試験フェーズ

このフェーズでは、システム設計・構築フェーズで構築したテレワークシステムについて試験を実施する。実際は、試験は構築するシステムの規模や業務の複雑さに合わせて、単体試験（各機能毎の試験）、結合試験（各機能間の接続試験）および総合試験（業務に合わせた試験）の試験内容を決定する。

また、品質評価（妥当性の確認）に当たっては、評価基準を設定し、問題がある場合は、優先度に応じて対応策を検討する。

4) 運用・保守フェーズ

このフェーズでは、本運用を開始する。運用作業および保守作業を関連する部門と連動し行う。

また、実際の運用時には、当初の想定と異なる新たな課題が発生する可能性もあり、次期システム化時の課題の整理も必要となる。

5) 参考：製品調査

テレワークシステム構築にあたり、必要となる製品を参考までに例示する。

ア) リモートアクセス型モデル

以下に、リモートアクセス型モデルの製品を例示する。リモートアクセス型モデルは、一般的に ASP サービスとして提供されることが多い。

表 2-3-15 製品概要 (MagicConnect)

製品	MagicConnect
会社	エヌ・ティ・ティ アイティ株式会社
特徴	<p>ユビキタス VPN「MagicConnect」は、Web 閲覧環境にある世界中の任意の Windows PC/シンクライアントに USB キーを挿すだけで、「MagicConnect」専用ソフトをインストールした社内の特定の PC やサーバーへ簡単・安全に VPN 接続し、リモートデスクトップ等を用いて社内 PC を自在に操作できる。このため、リモートからでも社内と同じ PC 環境で業務ができる。</p> <p>以下に、「MagicConnect」の特長を記述する。</p> <p>【導入時】</p> <ul style="list-style-type: none">・導入が簡単・導入が低コスト <p>【運用時】</p> <ul style="list-style-type: none">・なりすまし対策万全・通信は暗号化され安全・情報漏えいも心配不要・エコロジーにも配慮・充実の管理機能 <p>(下記 URL より一部引用)</p>
URL	http://www.magicconnect.net/

表 2-3-16 製品概要 (MyVPN USB ノード)

製品	MyVPN USB ノード
会社	フリービット株式会社
特徴	<p>指紋認証付き USB キーで、簡単・安全なユビキタスアクセスを提供する VPN プラットフォーム。リモートアクセス、SaaS (ASP)、シンククライアントのプラットフォームとして利用可能。ブラウザ、シンククライアントソフト、リモートデスクトップ等の様々なアプリケーションを PC の代わりに USB を持ち歩くだけでどこでも利用できる。</p> <p>以下に、「MyVPN USB ノード」の特徴を示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・どんなネットワークでも IP アドレスの重複がなく利用可能 ・パソコンへのインストールが一切不要、USB メモリを挿すだけ ・指紋認証を MyVPN USB ノード単体実行 ・フリービットが提供する ASP 型 VPN サービス「MyVPN」を利用するので、VPN 設備も管理も不要 <p>(下記 URL より一部引用)</p>
URL	http://www.myvpn.jp/usb/

表 2-3-17 製品概要 (SASTIK サービス)

製品	SASTIK サービス
会社	日本ユニシス株式会社 (製造元: 株式会社サスライト)
特徴	<p>「SASTIK サービス」は、オフィスワークやライフスタイルの変革に伴った自社および自社以外での業務遂行を行うための情報システム変革をサポートインフラ基盤提供。小さくて容易に携帯できる USB 型インタフェースのキーデバイスをインターネット (社内 N/W および社外 N/W) に接続された WindowsPC (Windows2000 以上) に挿すことで、電子メールや Web アプリケーションを動作させることができる SaaS 型サービス。</p> <p>以下に、「SASTIK サービス」の特徴を示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デバイスと利用者 ID/パスワードによる 2 重の認証 ・USB デバイスを抜くと自動的にローカル PC のキャッシュを削除 ・許容した特定のグループに対してのみ、任意のアプリケーションを提供 ・SSL-VPN による Web リバースプロキシ機能 ・既存の社内のファイルサーバに、Web インタフェースでどこからでもアクセス ・認証サーバーは、データセンターにて安全に運用 <p>(下記 URL より一部引用)</p>
URL	http://www.unisys.co.jp/services/ict/sastik.html http://www.sastik.com/

表 2-3-18 製品概要 (O-CNET マルチアクセスソリューション)

製品	O-CNET マルチアクセスソリューション
会社	株式会社大塚商会
特徴	<p>O-CNET マルチアクセスソリューションは、安全かつ安価に外部から社内システムへ接続できる ASP 型リモートアクセスサービスである。モバイル機器やキャリアを問わず利用できる「O-CNET AIR GATE」、インターネットを介さずに完全閉域型で社内ネットワークに接続する「O-CNET AIR TUBE」が用意されている。</p> <p>以下に、「O-CNET マルチアクセスソリューション」が提供する「O-CNET AIR GATE」、「O-CNET AIR TUBE」の特徴を示す。</p> <p>「O-CNET AIR GATE」の特徴</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マルチデバイス&マルチキャリア対応 ・セキュアな認証システム機能を標準搭載 ・煩雑な運用をサポートする管理画面（カスタマーコントロール）を標準提供 ・利便性を考慮したシングルサインオン機能を標準搭載 <p>「O-CNET AIR TUBE」の特徴</p> <ul style="list-style-type: none"> ・完全閉域型でのモバイルアクセスを実現 ・FOMA データ通信網を利用 ・RSA 社製 SecurID を標準機能として提供 ・データカードのレンタル料に加え、上記機能を低価格で提供 (下記 URL より一部引用)
URL	http://www.otsuka-shokai.co.jp/products/o_cnet_multi/index.html

上記のツールの比較は以下に示す。

表 2-3-19 仮想型デスクトップクライアント比較

ツール名	セキュリティ		価格	
	接続	認証	初期	年間
MagicConnect	VPN	USB キーの 固有番号	15,750 円～ (アカウントあたり)	12,600 円～ (アカウントあたり)
MyVPN USB ノード	VPN	指紋	問合せ	問合せ
SASTIK サービス	SSL-VPN	SASTIK OMB キー (USB キー)	2,000 円 (1 ID)	700 円 (1ID ただし、接続 数による)
O-CNET AIR TUBE	完全閉域 アクセス	ID/Pass + 乱数認 証	3,000 円 (1 ID)	80,400 円 (1 ID)
O-CNET AIR GATE	SSL-VPN	ID/Pass + 乱数認 証	2,000 円 (1 ID)	24,000 円 (1 ID)

イ) ブレード PC モデルの主な特徴

以下に、ブレード PC モデルの製品を例示する。

表 2-3-20 製品概要 (HP BladeSystem bc2500 Blade PC)

製品	HP BladeSystem bc2500 Blade PC
会社	日本ヒューレット・パカード株式会社
特徴	<p>デュアルコア・プロセッサの AMD Athlon™ 64 X2 3000+を採用。デュアルコアならではの優れた処理能力を発揮しながら、ブレード PC 環境に求められる低消費電力・低発熱性も備える。</p> <p>以下に、「HP BladeSystem bc2500 Blade PC」の特徴を示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デュアルコア・プロセッサの AMD Athlon™ 64 X2 3000+を採用。 ・グラフィックスを標準で、かつオンボードで DirectX 9 対応のグラフィックチップを搭載。 ・メモリには、デュアルチャネルの PC2-5300 (667MHz) DDR2-SDRAM 高速メモリを採用。標準で 2GB 搭載し、最大 4GB まで拡張可能 ・ハードドライブとして、SATA HDD (5400rpm) を 80GB 搭載。 ・ネットワークは 10Base T/100Base TX イーサネット準拠。 ・3年間ハードウェア保証 (アドバンスユニット交換保証サービス)。 <p>※ブレード PC を格納するエンクロージャが別途必要。 (下記 URL より一部引用)</p>
URL	http://h50146.www5.hp.com/products/desktops/bc2500/?jumpid=reg_R1002_JPJA

表 2-3-2 1 製品概要 (B120a SIGMABLADE Express5800 シリーズ)

製品	B120a SIGMABLADE Express5800 シリーズ
会社	日本電気株式会社
特徴	<p>性能向上と省電力化を重視し、QPI (QuickPath Interconnect) を採用したインテル® Xeon® プロセッサ 5500 番台 (開発コード: Nehalem) を搭載している。</p> <p>以下に、「B120a SIGMABLADE Express5800 シリーズ」の特徴を示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従来はチップセット側に搭載されていたメモリコントローラを CPU に内蔵 ・CPU コアあたり 2 スレッドの同時処理や負荷状況に応じて CPU コアやキャッシュメモリ等コンポーネントの電源 ON/OFF を自動的に切り替える等、利用者が意識することなく省電力での運用が可能。 ・メモリ最大 64G バイト (8G バイト×8)格納可能 ・内蔵 HDD 標準ディスクレス (SAS-HDD 73.2GB/146.5GB/300GB or SATA-HDD 73GB より最大 2 台まで選択)、最大 600G バイト (300G バイト×2)、ホットプラグ対応 <p>□ブレード PC を格納するエンクロージャが別途必要。 (下記 URL より一部引用)</p>
URL	http://www.nec.co.jp/products/pcserver/blade/b120a/index.shtml

ウ) サーバーベースモデル

以下に、サーバーベースモデルの製品を例示する。

表 2-3-2 2 製品概要 (WindowsServer2008 ターミナルサービス)

製品	WindowsServer2008 ターミナルサービス
会社	マイクロソフト株式会社
特徴	<p>「Windows Server 2008 ターミナルサービス」は、集中管理アプリケーションプラットフォームとして、管理者とユーザーの操作性を大幅に向上する機能を提供。</p> <p>ターミナルサービスでは、リモートデスクトップの全機能を提供することなく、個別のアプリケーションへのアクセスを集中管理できる。</p> <p>リモートで実行されるアプリケーションがローカルユーザーのデスクトップに統合され、ローカルアプリケーションのような外観と動作が提供される。</p> <p>以下に、「WindowsServer2008 ターミナルサービス」の特徴を示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ユーザーのローカルデスクトップに統合されるアプリケーションを展開 ・集中管理された Windows デスクトップへのアクセスを提供 ・既存の WAN 接続には不向きなアプリケーション向けにリモートアクセスを可能 ・データセンター内のアプリケーションやデータのセキュリティを確保 <p>(下記 URL より一部引用)</p>
URL	http://www.microsoft.com/japan/windowsserver2008/prodinfo/r2.msp

表 2-3-23 製品概要 (Citrix XenApp)

製品	Citrix XenApp
会社	Citrix Systems, Inc./ シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社
特徴	<p>「Citrix XenApp」は、クライアントアプリケーションをサーバー上に集約させて実行できる、サーバベース・コンピューティングシステム。サーバー内に仮想クライアント環境を作成し、アプリケーションはその仮想クライアント環境内で動作。従来のクライアント・サーバシステムの持つ様々な欠点を解決するだけでなく、運用コストの大幅削減やセキュリティの強化を可能とする。</p> <p>以下に、「Citrix XenApp」の特徴を示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ICA プロトコルによる高速かつ安全な動作を保証 ・スムーズな動画再生 ・グラフィック処理の多いアプリケーションの操作速度が大幅に向上 ・シングルサインオンによるアプリケーションのログオンを自動化 ・高度な負荷分散機能 ・エンドツーエンドの運用管理機能 <p>(下記 URL より一部引用)</p>
URL	http://www.citrix.co.jp/products/xenapp/index.html

表 2-3-24 製品概要 (GO-Global)

製品	GO-Global
会社	株式会社きつとエイエスピー
特徴	<p>「GO-Global」は、従来の SBC (Server Based Computing) 製品とは異なる「API トラップ方式 (SBC サーバー上で動作するアプリケーションソフトが要求する API をクライアントに送信することで動作する方式)」で動作する SBC エンジン。</p> <p>以下に、「GO-Global」の特徴を示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存・新規の PC や専用端末等を柔軟に選択することが可能 ・端末のアーキテクチャに依存しない、アプリケーション開発が可能 ・対象のクライアント毎に、バージョンやアーキテクチャのサポートが不要 <p>(下記 URL より一部引用)</p>
URL	http://www.kitasp.com/products/prod-1_index.html

表 2-3-25 製品概要 (Sun Ray)

製品	Sun Ray
会社	サン・マイクロシステムズ株式会社
特徴	<p>「Sun Ray ウルトラ・シンクライアント」は、OS もハードディスクもメモリも汎用アプリケーションも搭載していない極めてシンプルな端末で、キーボード等の入力や画面へのピクセル(画素)の表示のみを行い、全てのアプリケーションの処理やオペレーティングシステムの動作、データの保存は全てサーバー側で行う。</p> <p>以下に、「Sun Ray ウルトラ・シンクライアント」の特徴を示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・導入が簡単、大規模利用でもシンプル管理を実現 ・記憶装置を一切持たず、あらゆるリソースをサーバー側で集中管理 ・高い性能と安定性を実現 <p>(下記 URL より一部引用)</p>
URL	http://jp.sun.com/products/desktop/sunray/

表 2-3-26 製品概要 (X Window System(Unix, Linux))

製品	X Window System(Unix, Linux)
会社	—
特徴	<p>「X Window System」は、マサチューセッツ工科大学で開発されたウィンドウシステム。ビットマップディスプレイ上でウィンドウシステムを提供する表示プロトコル。X プロトコルという通信プロトコルを用いて、クライアントはサーバーから描画の要求を行う。このサーバーとクライアントはネットワークに接続されていればどこに存在してもよい。</p> <p>以下に、「X Window System」の特徴を示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クライアント/サーバー方式を採用 ・ウィンドウ・マネージャを用いて、ルック・アンド・フィールをカスタマイズ可能
URL	http://www.x.org/

エ) 仮想 PC モデル

以下に、仮想 PC モデルの製品を例示する。

表 2-3-27 製品概要 (VMWare)

製品	VMWare
会社	ヴァイムウェア株式会社
特徴	<p>「VMware」は、Windows/Linux 上で動作する、PC/AT 互換機エミュレータ。UNIX 互換 OS 上で Windows を動作させたり、その逆を行ったりすることができる。VMWare が仮想的に精精するコンピュータは一般的なパソコンとほぼ同様に動作し、PC/AT 互換機で動作するほとんどの OS を稼動させることができる。</p> <p>以下に、「VMWare」の特徴を示す。</p> <ul style="list-style-type: none">・サーバーの物理的な統合による TCO 削減・ハードウェアの陳腐化/老朽化を抱えたシステムの延命・サービスの可用性の向上と災害対策・シンクライアントと組み合わせたセキュリティ強化・開発・テスト環境の効率化 <p>(下記 URL より一部引用)</p>
URL	http://www.vmware.com/jp/products/server/

表 2-3-28 製品概要 (Hyper-V Server)

製品	Hyper-V Server
会社	マイクロソフト株式会社
特徴	<p>「Microsoft Hyper-V Server」は、シンプルで信頼性が高い、最適化された仮想化ソリューションを提供し、サーバーの使用率を高めてコストを削減する。Hyper-V Server は仮想化実行環境を提供する専用製品であり、Microsoft Windows Hypervisor、Microsoft Windows Server のドライバおよび仮想化実行に必要なコンポーネントのみが含まれ、フットプリントが小さく、オーバーヘッドを最小限に抑制。既存の IT 環境に簡単に組み込んで、既存の修正プログラムの適用、プロビジョニング、管理、サポート ツール、等に活用可能。</p> <p>以下に、「Microsoft Hyper-V Server」の特徴を示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ VHD (Virtual Hard Disk) 形式を採用 ・ BitLocker テクノロジーを利用した Hyper-V Server の暗号化 ・ ライブバックアップのサポート ・ 柔軟なハードウェアサポート ・ 直接接続型記憶域 (DAS)、記憶域ネットワーク (SAN) を柔軟にサポート (下記 URL より一部引用)
URL	http://www.microsoft.com/japan/windowsserver2008/technologies/hyperv.mspx

表 2-3-29 製品概要 (Xen)

製品	Xen
会社	OSS
特徴	<p>「Xen」は、一つのハードウェアで複数の OS を並列実行・制御するオープンソースソフトウェア。擬似仮想化により、独立した OS を Xen 上で動作を行う。</p> <p>以下に、「Xen」の特徴を示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各サービスに 1 つの仮想マシン環境を割り当てることにより、サービス独立性の維持が可能。 ・ 各仮想マシンの独立性により、セキュリティの確保 ・ 独立した資源を仮想マシンに割り当て可能 ・ システムの拡張性と柔軟性の高さ ・ 仮想マシンの能力を適宜変更可能 ・ 別の物理ハードウェア上に仮想マシンイメージを移動可能 (下記 URL より一部引用)
URL	http://www.xen.org/

オ) SaaS 型モデル

以下に、SaaS 型モデルの製品を例示する。

表 2-3-30 製品概要 (SaaS 基盤サービス)

製品	SaaS 基盤サービス
会社	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
特徴	<p>SaaS 基盤サービスとは、閉域 VPN からのアクセスが可能なサービス。(NGN およびインターネットは今後提供予定)</p> <p>以下に、「SaaS 基盤サービス」で提供するソフトウェアを示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ VPN ストレージ ・ VPN セキュリティ ・ VPN ケータイメール ・ Salesforce over VPN (Salesforce.com 社と協業) ・ セキュア ICT over VPN ・ セキュアメール over VPN ・ マネージドセキュリティサービス ・ FoodFrontia Pro (外食産業 POS) (サービス提供社: NEC インフロンティア株式会社) ・ 高品位ビデオ会議システム (サービス提供社: ポリコムジャパン株式会社) ・ OluOlu CABINET (サービス提供社: 株式会社アイ・ティ・フロンティア) ・ SkyOnDemand (サービス提供社: 株式会社テラスカイ) ・ BizLink サイボウズ ガルーン 2 over VPN (サービス提供社: エヌ・ティ・ティビズリンク株式会社) ・ Sm@rtSeminar over VPN (サービス提供社: 株式会社シャノン) ・ SEIKO Cyber Time 時刻認証サービス (サービス提供社: セイコープレジジョン株式会社) ・ Beat Office (サービス提供社: 株式会社 Beat Communication) <p>(下記 URL より一部引用)</p>
URL	http://www.ntt.com/saas/index.html

表 2-3-31 製品概要 (BizCITY for SaaS Provider)

製品	BizCITY for SaaS Provider
会社	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
特徴	<p>BizCITY for SaaS Provider は、SaaS プロバイダー向けサービス。主に以下のサービスを提供している。</p> <p>以下に、「BizCITY for SaaS Provider」の提供サービスを示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ネットワークゲートウェイ for SaaS Provider (ネットワークゲートウェイ for SaaS Provider と SaaS プロバイダーが提供するソフトウェアシステムを接続することで SaaS 基盤サービス上 (VPN サービス上) のサービスとして提供するゲートウェイサービス) ・サーバホスティング for SaaS Provider (SaaS プロバイダー向けホスティングサービス) ・回収代行サービス (アプリケーション利用料金の回収業務の代行) <p>(下記 URL より一部引用)</p>
URL	http://www.ntt.com/saas/data/partner.html

カ) 参考：画面転送製品

以下に、参考として画面転送製品を例示する。これらは画面転送の仕組みとして各テレワークプラットフォームと組み合わせて使用する。

表 2-3-32 製品概要 (Windows リモートデスクトップ)

製品	Windows リモートデスクトップ
会社	マイクロソフト株式会社
特徴	<p>WindowsXP 以降に標準に搭載されている機能で、RDP(Remote Desktop Protocol リモート デスクトップ プロトコル)上で動作する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ネットワークに接続している PC のデスクトップにアクセスし、制御できるリモートデスクトップ機能 <p>(下記 URL より一部引用)</p>
URL	http://www.microsoft.com/japan/windowsxp/pro/business/feature/remote/default.msp

表 2-3-33 製品概要 (VNC)

製品	VNC
会社	OSS(GPL ライセンス)
特徴	VNC(Virtual Network Computing) は、RFB プロトコル上で操作する。 <ul style="list-style-type: none"> ・ネットワークに接続している PC のデスクトップにアクセスし、制御できるリモートデスクトップ機能 (下記 URL より一部引用)
URL	—

表 2-3-34 製品概要 (Citrix XenDesktop)

製品	Citrix XenDesktop
会社	Citrix Systems, Inc./ シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社
特徴	Citrix XenDesktop は、デスクトップを集約化し、ユーザーにサービスとしてどこにでも提供するデスクトップ仮想化システム (下記 URL より一部引用)
URL	http://www.citrix.co.jp/products/xendesktop/

キ) 参考：シンクライアント専用端末

以下に、参考としてシンクライアント専用端末製品を例示する。

表 2-3-35 製品概要 (FLORA Se330(BU1))

製品	FLORA Se330(BU1)
会社	株式会社日立製作所
特徴	シンクライアント専用端末で、小型化、消費電力の低減および静音性を実現。また、「指静脈認証装置」をオプションでサポートしているため、より高いセキュリティを実現している。認証デバイスとしてスマートカードの使用も可能。 以下に、「FLORA Se330(BU1)」の特徴を示す。 <ul style="list-style-type: none"> ・ HDD レスおよび FDD や光学ドライブレス ・ 小型化および消費電力の低減 ・ 静音性 ・ スマートカードリーダーライタ対応 (オプション) ・ USB 接続メモリ/ストレージ/プリンタは使用不可 ・ 認証デバイス+パスワード+指静脈認証 (オプション) (下記 URL より一部引用)
URL	http://www.hitachi.co.jp/Prod/comp/OSD/pc/flora/product/spc/florase330bu1/index.html

表 2-3-36 製品概要 (Express5800/50 シリーズ シンククライアント)

製品	Express5800/50 シリーズ シンククライアント
会社	日本電気株式会社
特徴	<p>ネットブート型に対応したシンククライアント専用端末。OS イメージおよびアプリケーションをサーバーからダウンロードするため、端末毎のバージョン管理は不要。</p> <p>以下に、「Express5800/50 シリーズ シンククライアント」の特徴を示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ HDD レス ・ COM ポートや USB の使用禁止の制限可能 ・ Windows XP が動作 <p>(下記 URL より一部引用)</p>
URL	http://www.nec.co.jp/products/thinclient/50/index.shtml

表 2-3-37 製品概要 (HP t5630 Thin Client)

製品	HP t5630 Thin Client
会社	日本ヒューレット・パッカー株式会社
特徴	<p>シンククライアント専用端末で、低電力消費 小型化、消費電力の低減および静音性を実現。また、「指静脈認証装置」をオプションでサポートしているため、より高いセキュリティを実現している。認証デバイスとしてスマートカードの使用も可能。</p> <p>以下に、「HP t5630 Thin Client」の特徴を示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ OS は、Microsoft® Windows® Embedded 搭載 ・ 駆動部品を排除して静音性と故障率の低減を実現 ・ Citrix ICA 10、Remote Desktop 6.0、Citrix XenDesktop DDC、VMware VDM 等デスクトップの仮想化を実現する各種ソフトウェアに対応 ・ ターミナルエミュレータ「TeemTalk」によりダム端末としても利用可能 <p>(下記 URL より一部引用)</p>
URL	http://h50146.www5.hp.com/products/desktops/thinclient/t5630/index.html

2-4 テレワークの更なる普及方策の検討等

(1) 概要

本業務における各種アンケートやヒアリングによる調査分析等を踏まえ、また、テレワーク推進に係る関連団体や推進企業、有識者等の意見を取り入れつつ、テレワークのさらなる普及啓発を行うための方策を検討した。

具体的には、普及啓発資料の企画・作成、紙面あるいはWEBによる雑誌との企画記事掲載等に実際に取り組み、今後のテレワーク普及拡大策や支援策の検討に活用できるように整理した。

(2) 目的

わが国のブロードバンド普及は3千万を超えており、そのうちの半数近くがFTTHの環境にあると推察され、企業システムもWEBサービス、ASP、SaaSといったブロードバンドを前提とした新しい世代へと変革しようとしている。こうした時期である点を鑑みると、これまでのテレワーク普及における諸課題を、将来を見越した新たな評価軸で分析し直すことが、極めて有効であると考えられる。

本項では、以上の状況を踏まえて、効果的かつ適切に普及啓発を行うための方策についてメニューアップするとともに、それらのうちの一部の実施を踏まえることで、今後のテレワーク普及拡大策や支援策の戦略的展開に資する事を目的とする。

(3) 実施内容

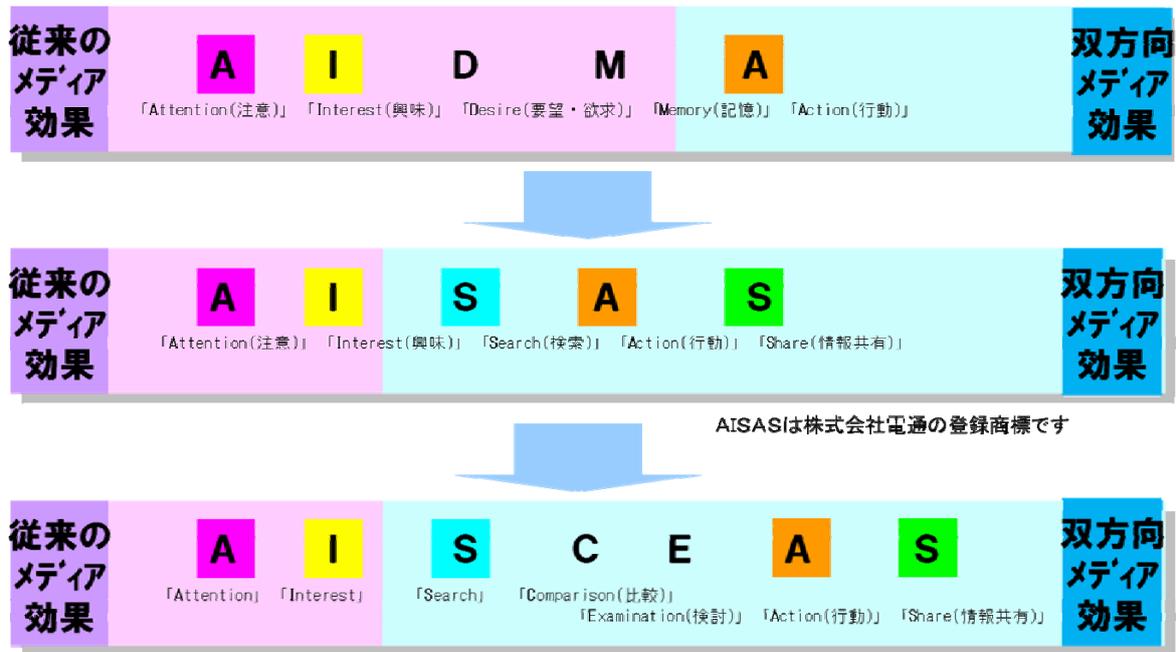
1) テレワークの普及方策のメニューアップ

ア) 効果的な普及方策の基本的な考え方

普及方策について、広告の概念から検討すると、近年は、インターネットによる検索連動型のプロモーション方策がもっとも活発化している。これは、Webの発達によって、人々が目的の情報に到達するために、「検索」行為を極めて高い確率で行うようになってきている事が影響している。テレワークについても、機能自身が基本的にWeb等のICT利用を前提としており、普及方策についても、まずは、Web等を効果的に活用する事が基軸となるはずである。

受け手(ユーザー)の態度が変容するモデルについては、従来のAttention(注意)を喚起して、Interest(興味)を抱いてもらう段階は変わらないものの、要望や欲求を抱いてもらって実際の行動に移るという変容ではなく、Interest(興味)の後に、Search(検索)行動が必ず入るようになっており、近年では、その先に、Comparison(比較)、Examination(検討)という行動が、いずれもWeb上を中心に行われるようになっており、これらを経ないと実際の行動へとは移って行かなくなってしまう。

わが国の場合、特に、中小企業へのICT普及が相対的に遅れており、その経営者クラスとなるとWebだけでは効果が薄い事は確かである。これらの層にAttention(注意)を喚起して、Interest(興味)を抱いてもらうには、やはり従来型のメディアを効果的に使うべきである。マスメディア四媒体のうち、新聞と雑誌による普及策が必要と考えられるが、前者の場合は、新聞社の運営するWebとも一体化しているので、それらの活用も可能である。



注意：電通資料を元に MRI 追加

図 2-3-1 広告効果におけるユーザー態度変容モデルの動向

経営者へのマスコミ系の普及策によって、興味を抱いてもらったとした場合、次の段階として、社員に情報収集や導入効果等の調査指示を出すことが考えられる。指示を受けた社員は、やはり Web 検索を使って情報収集し、比較、検討というプロセスを経るはずであり、この際には、普及方策としての Web の充実は、その後の実際の行動に向けて決定力を左右するものと予想される。また、導入後に利用した社員等は、かなりの確率でブログや掲示板での書き込みを行い、経験の Share (情報共有)を進めるはずであり、これらについても、散逸したり、低品質の情報が氾濫したりしないように対策を講じる事が重要と考えられる。

イ) 普及方策の類型的整理

前項の検討から従来型メディアを含めて、普及方策として可能性のある候補を列挙すると、以下ようになる。

a) マスメディア

特に経営者層に対して、最初の注意や興味を喚起するための普及方策として、どうしても活用すべきもの。ただし、テレビやラジオよりも新聞、特に、経済紙、そして、経営者層が購読する雑誌が効果的と考えられる。これらと一体的に運用される Web についても効果的な活用が求められる。

b) Web

マスメディアから誘導されたり、興味を抱いてもらったりした後の比較・検討の際には、Web が普及策の基軸的な役割を演じるものと考えられる。小冊子やパンフレット等の紙メディアとしての製作と並行して、それらの PDF が Web でも確認でき、ダウンロードしてプリント

アウトする事もできるという形式が望ましい。

また、できるだけ多くの先行経験者の生の声についても、Web で効果的に共有できるようにする事で、より現実的な導入検討が進むものと考えられる。この時、Web 上に展開される体験情報について、背景や運用環境によって分類整理したり、より効果的な情報が提供されていくようにコーディネーション機能を備えたりする事ができると、さらに望ましい結果が得られるものと考えられる。

c) ライブ系

広告の領域でも、展示会やコンベンション等の機会を有効に使う事でプロモーション効果が高まることは証明されているが、近年は、ライブ系の実績についても、過去のものから最新のものまで、Web 上で公開される事によって、さらなる普及展開効果が得られている。

いわゆる、イベントオリエンテッドとなるライブ系の普及方策の場合は、実施期日を決め、それを目標として集客のための方策が展開される場所に力を有する事が多い。その方策としてマスコミやWeb の活用、POP、DM 等の活用がなされ、さらにはプロモーション映像等のコンテンツも実施期日までの工程の中で生成される。さらに、コンテストの表彰等を組み入れると相乗効果を発揮し、募集から審査、表彰、さらには次期コンテストへのテーマの受け継ぎ等、イベント当日の目玉としても、途中でのコンテンツ生成としても応用範囲の幅が広がる。なによりも、明確な目標時期を区切る事により、取り組む関係者の意欲を引き出すことに大きな効果を発揮する事が期待される。

d) 組織化

テレワークでは、すでに、いくつかの普及促進団体が組織化され、これまで挙げてきた普及方策の実施も担って来ているところである。その中で、取り組むべき今後の課題として挙げられるのは、コミュニティレベルの取組単位と連携を強める事と考えられる。

Web 上での先行経験者によるブログや掲示板が増えてきているが、現状では、相互に連携性は無く、全国的にも、特徴的にも、Web 上に散在している状態と言える。これらについては、主体を決めて、積極的に整理してデータベース化したり、ポータル化したりする作業がなされると効果を高めるものと考えられる。

e) モデル化

ブロードバンド普及や多くの ICT 技術の発展によって、テレワークを実現する方法やその効果も変革期に差し掛かっている。少し前までは、夢物語であったような事が、現在では、低コストで簡単に実現できるようになっている。特に、双方向映像を活用したテレビ会議やWeb 会議のシステムをモデル的に取り上げ、簡易な操作性や低コスト、あるいは、安全性をアピールする事が重要である。

これらの実現に対しては、まだまだ、困難、高コスト、危険といった感覚が一般的であり、システムモデルを示し、その導入実例をアピールする場や機会を増やす事で、テレワーク導入の現実感がまったく違うものになる可能性が高い。

f) 技術開発

これまで整理してきている普及方策においては、導入した企業の経営者および利用者からの、様々な声が収集される事となる。モデル化によって提案されるシステムにも、まだ、多くの改良点があるはずで、経営者や利用者からの声が、次のシステムの技術開発に対する要求要件として整理される事が重要である。

この技術開発では、絶えず、実現性に関するコスト感覚を重視する必要がある、特に、法制度に縛られて高コストを招く事が無いように、可能な限り技術と制度のベストミックスを前提条件とするべきである。

g) 補助事業

すでに多くの税制措置や助成措置が講じられているが、それらの使い方や申請方法について、さらに改善する余地を検討する事も考えられる。企業経営者によるテレワークの導入インセンティブが効果的に機能するためには、複雑に支援制度が存在するのではなく、明解で、しかも複合的に利用できる相互の関係性も重要となる。

h) 制度環境

テレワークの普及のためには、利便性、安全性、コスト等を考慮した技術開発を進めるとともに、利用者となる企業や労働者が効果を実感できるような制度環境の整備が求められる。

2) テレワーク普及啓発資料の作成

ア) 企業経営者向け普及啓発リーフレット

企業経営者向けの普及啓発リーフレットとして、以下のように作成した。以下の図では、最終成果物の見開きスタイルで紹介するが、A4サイズで全8ページのリーフレットとなっている。



図 2-4-1 企業経営者向けリーフレット表紙の検討



図 2-4-2 企業経営者向けリーフレット表紙と裏表紙

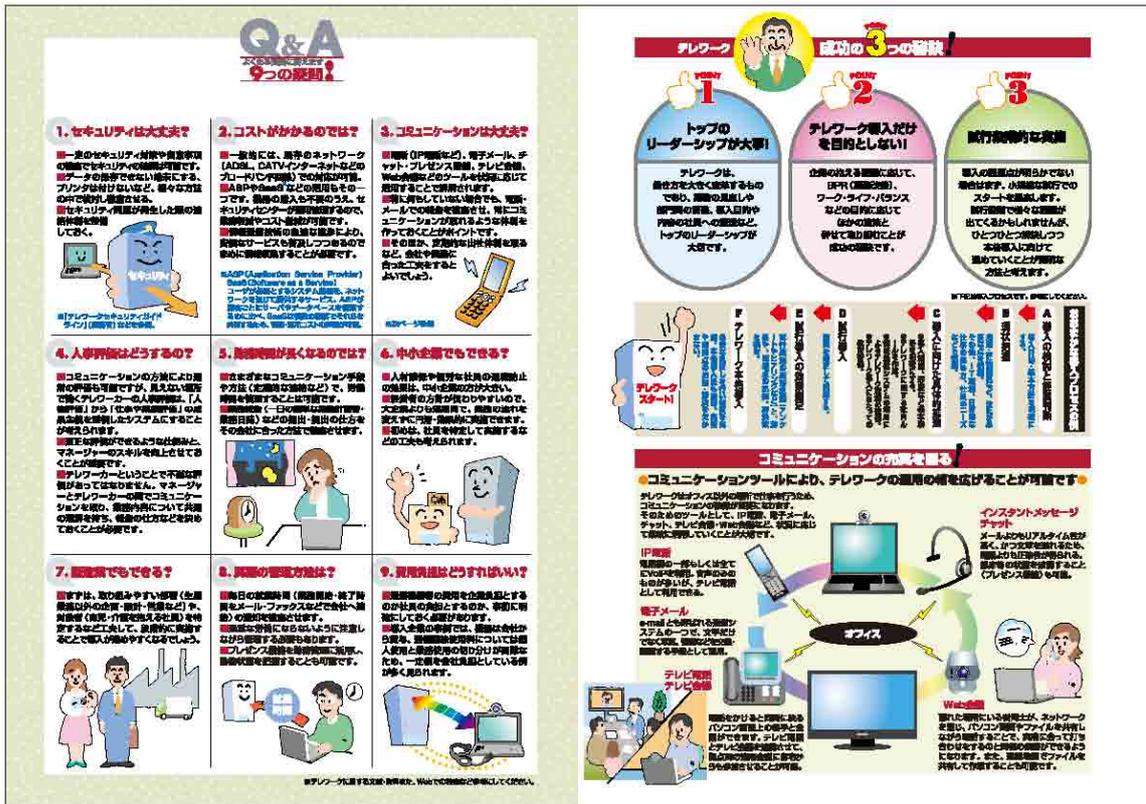


図 2-4-5 企業経営者向けリーフレット P6-P7

イ) 企業の管理職向け普及啓発リーフレット

企業の管理職（マネージャー）向け普及啓発のリーフレットとしては、以下のように A4 サイズで全 24 ページのものを作成した。



図 2-4-6 企業管理職向けリーフレット表紙の検討案



図 2-4-7 企業管理職向けリーフレット表紙・裏表紙



図 2-4-8 企業管理職向けリーフレット P2-P3



図 2-4-9 企業管理職向けリーフレット P4-P5

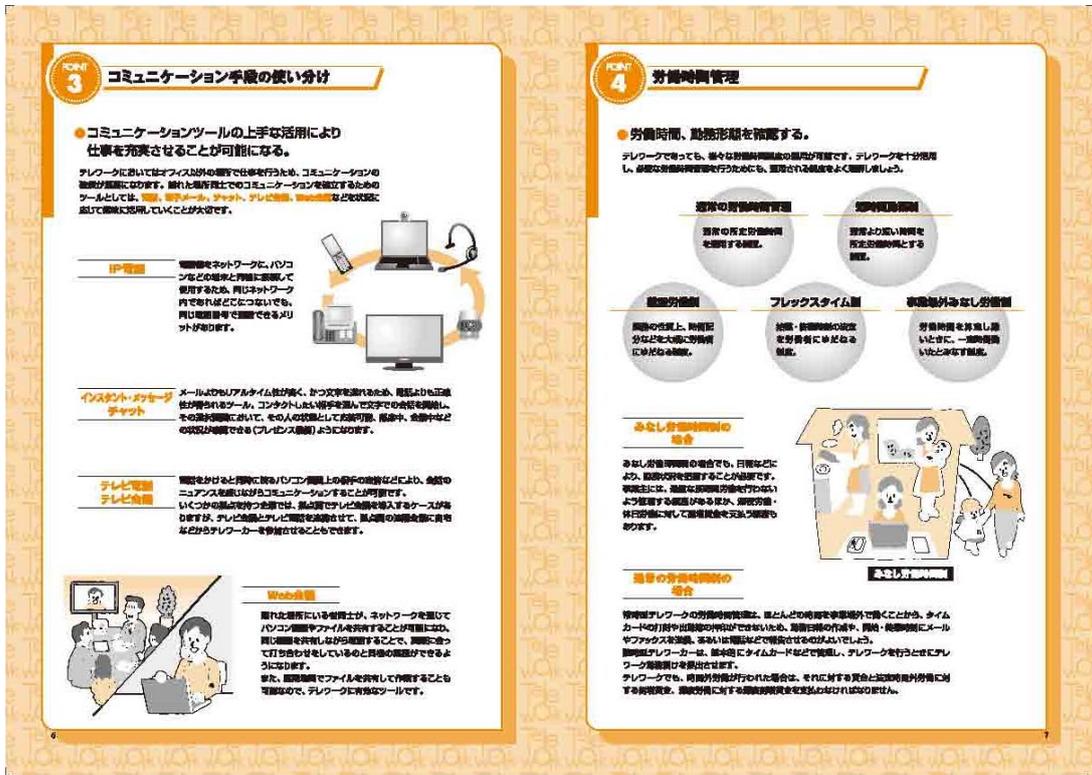


図 2-4-10 企業管理職向けリーフレット P6-P7

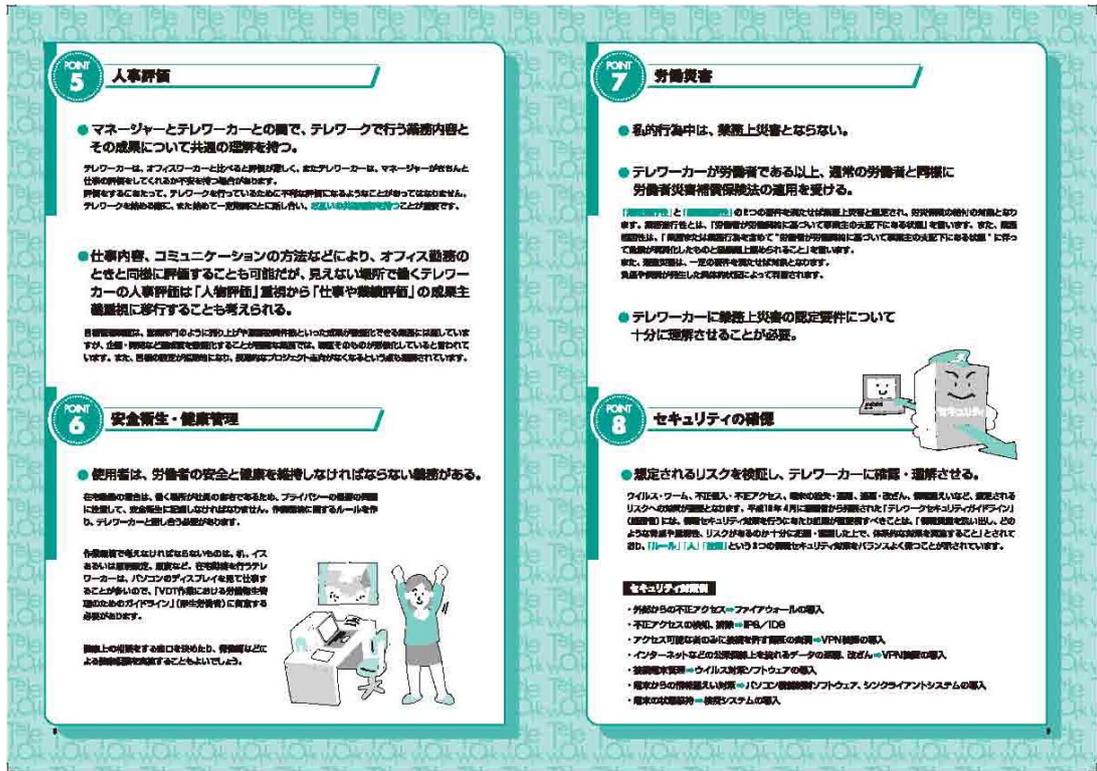


図 2-4-1 1 企業管理職向けリーフレット P8-P9



図 2-4-1 2 企業管理職向けリーフレット P10-P11

テレワーカーの業務イメージ

1 仕事開始

会社のネットワークにVPNを用いて安全に接続



自宅で仕事を始めるために、VPNのクライアントソフトウェアなどをインストールし、会社のネットワークにアクセスします。接続先を確認して、自分のID・パスワードを入力するだけです。これにより、企業の本拠地と見做されたVPN接続との間で接続が行われ、暗号化された安全な通信が行われます。自宅に会社のVPNクライアントがインストールされている場合は、その小規模と会社のVPN接続の間で簡単に接続が確立されます。簡単に接続でき、一日の業務を気持ちよくスタートすることができるとも。

point
会社のネットワークには、ファイアウォールが設置されており外様からの不正な侵入はできません。VPN接続で接続された人のみがアクセス可能なので安心です。

2 電話応対

テレワーカーでいつもの電話番号使用



外出中の自宅から電話が入りました。IP電話を使用しているため、同じネットワーク内であれば、どこにいても同じ電話番号で電話ができるのでとても便利です。「どこにいても会社の電話番号と見做される」というメリットが電話で実感しました。電話が打てなかったら、とのことですが、今日は出勤の日で外出中と伝え、明日オフィスに出社した際に行うことになりました。

point
外出中の人は、テレワーカーが今日どこにいるかは重要せずオフィスに電話をかけます。IP電話によりテレワーカーが自宅にいても、ネットワークを確保して会社のいつもの番号での通話が可能です。

3 メールチェックや資料作りなどの作業

会社の名と同等の仕事環境



VPNで接続、完全に会社のネットワークにアクセスしているため、必要なデータ・資料などは簡単にアクセスできます。いつも通りメールチェックや、資料作成などの作業を進めています。作業環境についても、オフィスと同じような環境が確保されるようになっており、違いはほとんどありません。

point
個人情報を含んだデータや機密性の高い情報などは、安易にテレワーカーの端末にダウンロードや保存をさせない対策が必要です。

4 問題発生!

誰かに迷惑をしない!



資料作成中に重要な資料が削除されました。いくつか資料を調べてはみたのですが、誰かいたかを確認したいため、オフィスにいる人にも確認しはじめるつもりです。チャットツールで確認すると、連絡可能な人がいました。すぐにクラウド・ストレージで確認すると、削除できるとのことです。詳細を確認して、再度で削除したいと申し出ると、確認してくれました。

point
プレゼンス機能を使って迅速に協力してくれる人を見つけました。オフィスにいて困ったとき、同じを見つけて対応してくれる相手を探すと同じ感覚です。

図 2-4-13 企業管理職向けリーフレット P12-P13

テレワーカーの業務イメージ

5 電話で相談

でもニュースが気になるときも



早朝、電話をして覚悟をします。会社にいる同僚と不機嫌の連絡が来てはいますが、電話だけでは相手に気持ちの重さが十分に伝わらなかったようです。そこで、現在作業中の資料を見せて、質問の意図を明確にするためにツールを共有しました。お互いの住所にいても、同じファイルを見たり共有したりできるので、相手の話がわかりやすく、すぐに問題点をクリア、同じ画面を共有できるので、作業もスムーズに進みました。事前に急いで打ち合わせしたのと見比べるとスムーズに作業を進めることができ、最後の作業もスムーズに進むことができました。

point
画面でのコミュニケーションから、会話を止めずにWeb会議に移行しました。これは、オフィスで相談している間に「うーん、ちょっと説明が難しいな。ちょっと待って、書類を持ってくるから」というコミュニケーションが行われるのと同じ感覚です。

point
状況に応じて、画面にコミュニケーションツールを使い分けることで、場所が離れていても、コミュニケーションを確立させることが可能になります。

point
必要な時間だけに限定せずに、就業時間中は、ずっとお互いの作業状況を確認し合うといったシステムも構築されています。話し合える環境が形成できれば、いざというときの会話はスムーズになります。

6 そろそろ業務終了

連絡も感謝もコミュニケーション



その日は仕事も順調に進み、そろそろ今日の仕事を切り上げることにしました。報告書を作成してメールで上司に送ります。すると上司から連絡があり、電話を収めると同時に上司と上司とのアドレスを共有していただきました。報告書に関する質問は、急ぎはちょっと時間を取って回答させていただきます。急ぎな質問でも、少しは急ぎシステムを利用することで相手の様子が見え、質問が解消になった状態で業務を終了しました。明日は、月1回のペースで行っている社員の懇話会があります。少しは早めに帰るつもりです。

point
テレビ会議を使用することにより、離れていながらも画面やメールだけではなく、顔の表情などのニュースも含めたコミュニケーションを取ることができました。相手に送るちょっとした気遣いのために、せりせりとするオフィスでの感覚と同じ感覚です。

point
ワーク・ライフ・バランスの充実が、勤務者のモチベーションアップにもつながります。色んな働き方に対応している状況に応じて、ローテーションを組むのもよいでしょう。

point
コミュニケーションツールで連絡を取ることも大切ですが、定期的に実際に顔を合わせて話す事も大切だと感じています。

図 2-4-14 企業管理職向けリーフレット P14-P15

1 仕事開始

今日の流れをマネージャーと確認

今日の仕事の流れを、電話でマネージャーと確認して確認します。ナビゲーションソフトを使い、今日の移動方法やメンバーとの待ち合わせ場所と時間、お客様の情報などをもう一度チェックしておくことも、比較的簡単にできるようになっています。

point
ナビゲーションソフトを使い、地図上で今日の移動方法やメンバーとの待ち合わせ場所、時間、お客様の情報などをもう一度チェックしておくことも、比較的簡単にできるようになっています。

2 お客様の所に到着

自宅からお客様のところへ、直送移動で迅速に到着

オフィスに立ち寄ることなく、直送移動であるので、到着時間が短縮され、ラッシュも避けられることができて、到着に遅延がありません。

今日の目的地に必要なデータも、ダウンロードしながら移動します。所在地を移動する人の目印になる可能性がある場合は、PC/コンコンを利用しているため、目的地は十分注意を払ってください。

途中、比カセンターに立ち寄って、今日のプレゼンの資料をセットアップすることを確認します。

point
不特定多数の目に触れる場所でのパソコンの使用には、細心の注意を払うことが必要。また、電車など移動の間にパソコンなどの運賃情報を見逃さないよう、十分に気を付けましょう。

3 お客様の前に到着

マネージャーと待ち合い、プレゼンに準備

お客様の前の準備は、多くの比カセンターで実施されていますが、これまでの待ち合わせは後援がきちんと実施されているかどうかを確認して、準備が整えば、その場でファイルや資料を渡して、セットアップし直します。プレゼン開始の準備はマネージャーと合流し、プレゼン開始を待ちます。

比カから確認メール、テレビシステムを準備して差し替えていただく、すぐにお話しできる一貫した環境でプレゼンができます。

point
待ち合わせ場所できちんと待ち合えるかどうかは、意外と難しいものです。相手は電車の中にいると携帯電話に出ることも難しいことがあります。携帯電話で使えるGPSやメッセージなどの便利なツールも覚えていただきますので、積極的に活用しましょう。

point
メールのやり取りなどで事前に確認していても、到着で十分な部分やミスが見つかるものです。再度で使えるオフィス支援環境について、マネージャー自らも事前に調べておけば、いざというときに役に立ちます。

point
お客様先でのプレゼンが終わった後の打ち合わせが重要となりますが、モバイル勤務では、その場を過ぎずに、フェイス・ツー・フェイスで、最終確認や次の指示などをしっかりと行わなければなりません。

図 2-4-15 企業管理職向けリーフレット P16-P17

4 次の打ち合わせに向けて、ネットカフェで資料作成

移動先でいつでもマイオフィスに

次の打ち合わせに向けて、近くのネットカフェに行くことにしました。ラピッドな移動環境に合わせた作業環境で、ネットカフェで作業して、資料を作成します。

移動先でのデータ入力を活用して、会社にいるのと同じ状態で作業が完了し、次の打ち合わせでも資料を持って行くことができます。

会社の情報などは、ASP/Cloudで管理されているため、今回の作業も、移動の準備プロセスを経て、すぐに作業に投入することができます。

point
街の中で場所を見つけて作業を行うことは、まだまだ難しい状況です。ネットワーク環境が整っている、料金が安い、個室が広いといった場所を、利用可能な範囲で探して情報共有しておくといくかもしれません。

point
モバイルで活動している社員の端末を、定期的にウイルスチェックするサービスもあります。セキュリティ確保は、部下の下の方ですが、社員への使い方の指導も十分に行う必要があります。

point
作業場所や開始・終了を、きちんと報告することも重要です。ASPを使っていても、アクセス記録で自動的にわかりますが、何らかのコミュニケーションは、常に確保しておくべきでしょう。

5 他のメンバーが担当する顧客を代理で訪問

顧客先に必ず早く対応

マネージャーから、訪問先に連絡が来た。他のメンバーが担当する顧客の訪問先で、必要な資料やツールを持っていき、到着の準備が完了した。

終了後、本日の日程と合わせて、今日の流れを報告します。その後、顧客と話し合って、仕事に関する個人情報も入手することができます。

point
フォローが必要なのは、なるべくその日中に報告させ、次の指示を出すことが重要になります。

6 業務終了

今日の行動を整理、報告、次の指示に準備

今日の行動履歴をメールでマネージャーに報告します。報告の行動履歴についてマネージャーと確認し、合流し、報告を完了しました。

これは今後の準備です。お客様の情報が増えるので、自分が必要とした情報について、いざというときに活用できるように準備しています。

point
電話やメールでのコミュニケーションばかりにならないよう、定期的に顔を合わせて議論を深めようしましょう。

図 2-4-16 企業管理職向けリーフレット P18-P19

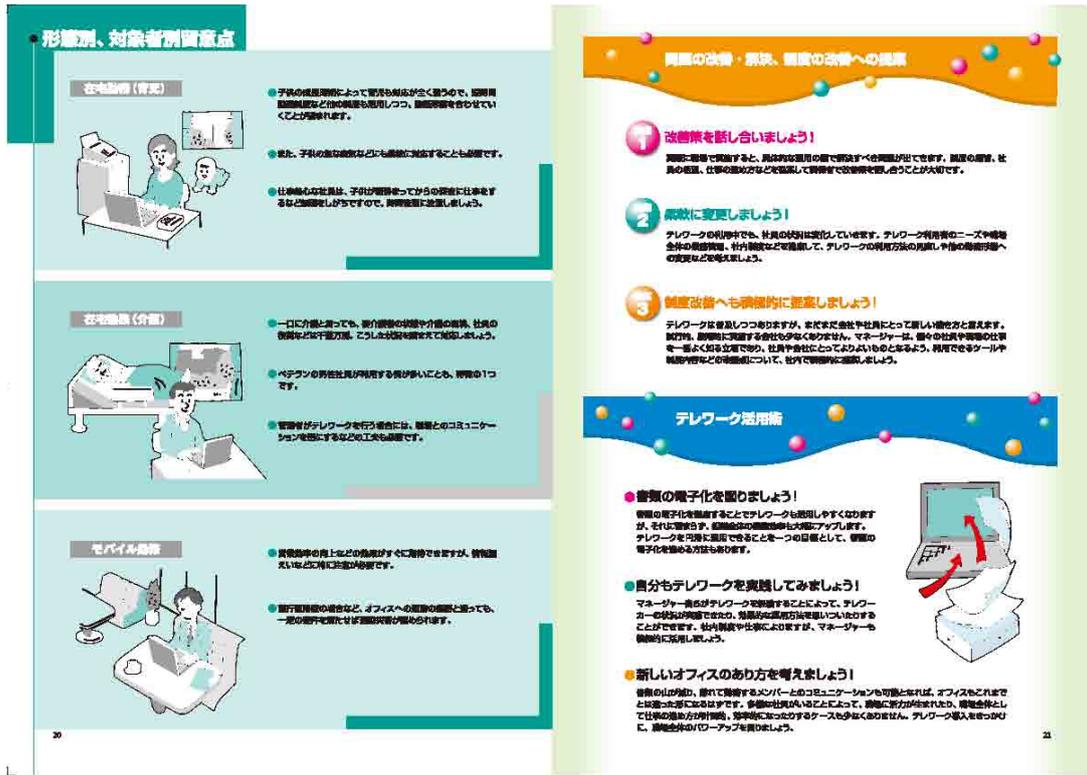


図 2-4-17 企業管理職向けリーフレット P20-P21

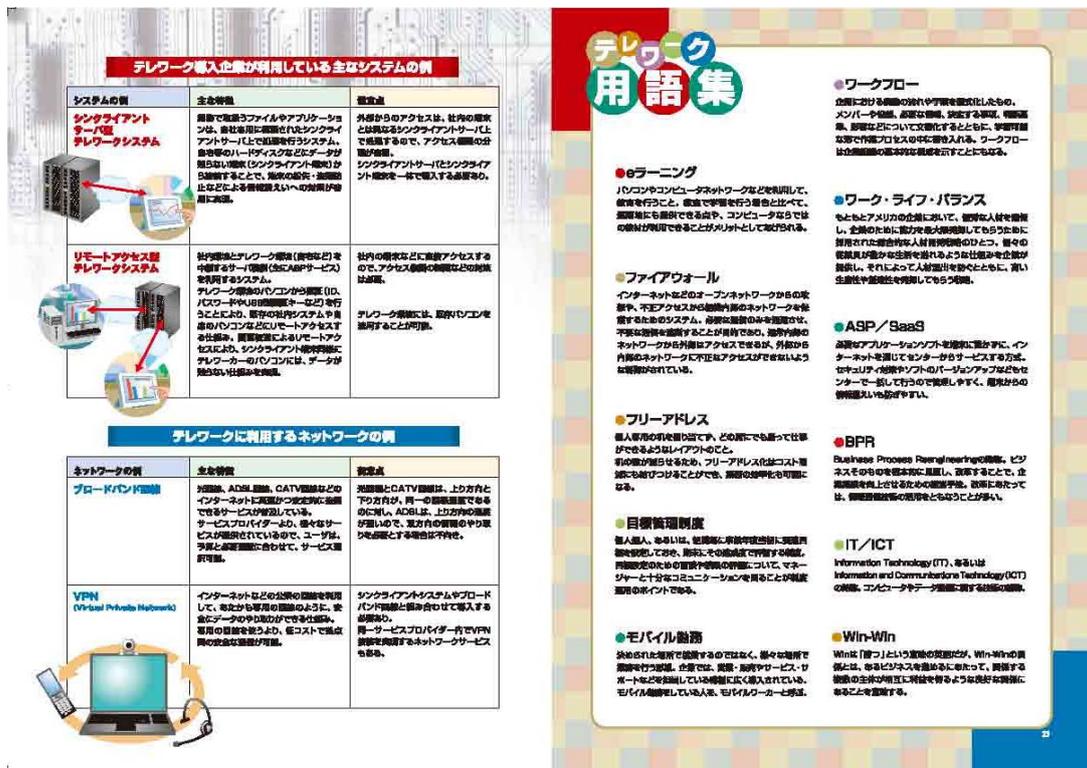


図 2-4-18 企業管理職向けリーフレット P22-P23

3) WEB 雑誌との企画記事の実施

これまでのテレワークの普及方策の検討結果を踏まえて、特にマスメディアに着目した普及啓発方策の実践を試み、「日経デジタルコア」および「ネット時評：NIKKEI NET」にて掲載された。

The screenshot shows the Nikkei Digital Core website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and the text "日経デジタルコアは、デジタル技術で可能になる新しい社会モデルを話し合うコミュニティです。" (Nikkei Digital Core is a community where we discuss a new social model made possible by digital technology). Below the navigation bar, the main content area features an article titled "【ネット時評：片淵仁文(総務省)】 企業力強化にテレワーク活用を" (Net Commentary: Kenomiya Niemi (Ministry of Internal Affairs) on Utilizing Telework for Strengthening Corporate Power). To the right of the article is a "メニュー" (Menu) sidebar with various categories like "ネット時評", "緊急コメント", "経営の可視化とIT研究会", etc. Below the article text, there is a diagram titled "テレワークの分類" (Classification of Telework) which details different types of telework such as "雇用型テレワーク" (Employment-type telework) and "自営型テレワーク" (Self-employed type telework).

図 2-4-19 日経デジタルコア掲載例 (1)

本当にオフィスにいないと仕事にならないか

「職場にいないと仕事にならない」「目の前にいないと本当に仕事をしているのかかわからない」といった声や、「なんとなく大部屋で仲間といっしょに仕事をした方がよいのでは」といった日本特有の就労感覚に基づくような声を耳にすることも多い。しかしながら、ブロードバンド環境や様々なコミュニケーションツールを活用すれば、電話やメールでのやりとりはもちろんのこと、いつでもテレビ電話による打ち合わせをしたり、WEBを使って会議をしたり、さらには、メンバー相互の執務風景を共有することも可能である。最近では、離れた状態でもタイミングよく仕事を行うために「プレゼンス機能(自分の状態を表示する)」を活用する例も見られる。実際にテレワークを経験した人に聞くと、在宅勤務の場合、通勤に伴う負担軽減や時間の有効活用だけでなく、集中的に仕事ができ効率的だったなどの意見も多い。

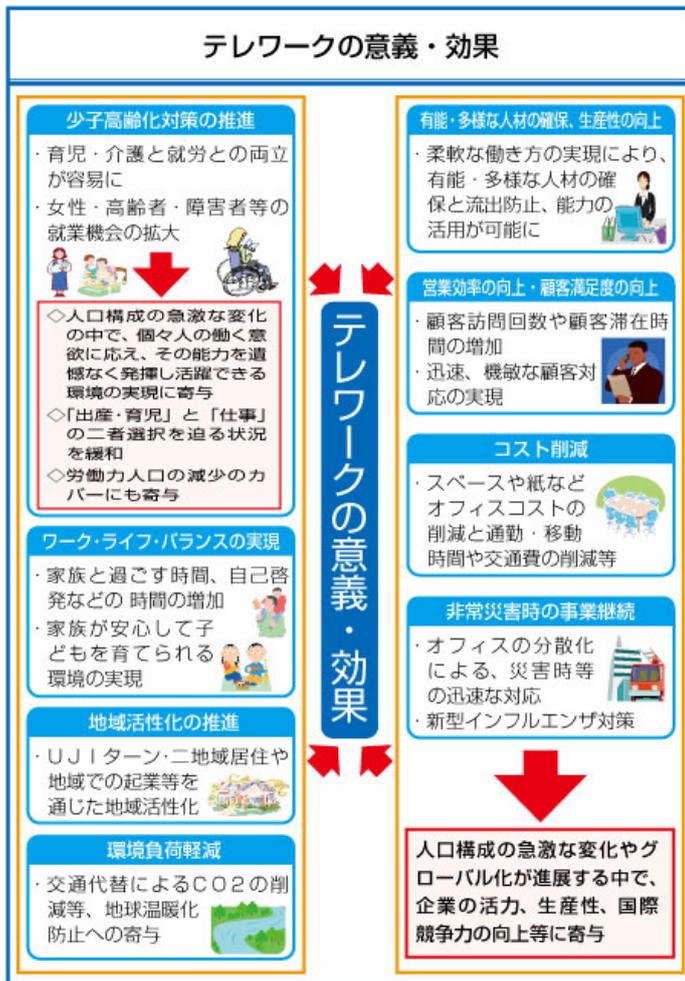
また、オフィスでの業務を効率化し、顧客との接点をできる限り増やそうという流れは、今回の景気悪化を通じてさらに強まるのではないかと考えるが、モバイル技術を活用することによって、こうした顧客主義のワークスタイルが次々と現実になりつつある。オフィスに帰ってくる時間があったら少しでも長くお客さんと接する時間に充てる、移動時間を活用してオフィス業務を行う、組織力を高めるためのコミュニケーションを、オフィス内に限らずタイムリーに、状況に応じて柔軟に行う——こういったことが、テレワークの活用により可能となる。

「新型インフルエンザ」にも・テレワークの様々な効果

最近では、フリーアドレス(座席を固定しない)を採用している企業も増えつつある。テレワーク導入企業の例を調べると、テレワーク導入に伴う業務やオフィスの見直し、ペーパーレス化による効果として(業務等の見直しやペーパーレス化の結果としてテレワークを導入する場合もあるが)、スペースや紙などオフィスコストの削減や、通勤手当の削減効果などがみられる。そして、テレワークのシステムは非常災害時の対応にもつながる。特に最近では、アメリカなどで新型インフルエンザ対策としてテレワークを導入する企業が増えており、日本でも災害時の事業継続の確保の観点から導入を検討する企業が増えつつある。なお、企業が一層の取り組みを求められているCO2の排出削減についても効果があると考えられている。最新の調査結果では、就職を希望する人は、テレワークを導入している企業に対して、「ワークスタイルの変革に取り組んでいる企業」「ワークライフ・バランスに取り組んでいる企業」「ICTを活用している企業」「柔軟な風土を有する企業」「先進的な企業」など高いプラス・イメージを示しており、テレワークの導入は、会社の将来を担う優秀な社員の確保にもつながる。

- ・2007年11月
- ・2007年10月
- ・2007年09月
- ・2007年08月
- ・2007年07月
- ・2007年06月
- ・2007年05月
- ・2007年04月
- ・2007年03月
- ・2007年02月
- ・2007年01月
- ・2006年12月
- ・2006年11月
- ・2006年10月
- ・2006年09月
- ・2006年08月
- ・2006年07月
- ・2006年06月
- ・2006年05月
- ・2006年04月
- ・2006年03月
- ・2006年02月
- ・2006年01月

図2-4-20 日経デジタルコア掲載例(2)



- ・ 2005年12月
- ・ 2005年11月
- ・ 2005年10月
- ・ 2005年09月
- ・ 2005年08月
- ・ 2005年07月
- ・ 2005年06月
- ・ 2005年05月
- ・ 2005年04月
- ・ 2005年03月
- ・ 2005年02月

▼ **リンク**

- ・ NIKKEI NET
- ・ IT+Plus<ITプラス>
- ・ 日経メディアラボ
- ・ 世界情報通信サミット
- ・ 世界情報通信サミット2006報告書<日本語>
- ・ 世界情報通信サミット2006報告書<英語>
- ・ 地域情報化大賞
- ・ ニュースレター<無線ネット、P2P>
- ・ 日経イベント情報
- ・ デジタルコア旧サイト
- ・ 世界情報通信サミット2005報告書<日本語>
- ・ 世界情報通信サミット2005報告書<英語>

テレワークへの誤解を解く

テレワークについて多少知識のある方の中には、出産や子育て中の女性のために、ワーク・ライフ・バランスや少子化対策として実施するものと思っている人も少なくない。確かに、出産や育児と仕事の両立を図る人にとって有効なものであるし、そういう人を対象に導入している企業もある。最新の調査結果でも、育児期の就労継続・育児時間の確保のために、テレワークを希望する人は多く、他の社内制度(短時間勤務制度、フレックスタイム制、所定外労働時間の免除制など)と比べても、就労時間の自由度、肉体的・精神的な疲労の低減といった点でテレワークにメリットを感じる人も多い。そしてこのことは、育児だけでなく、介護の場合も当てはまる。

しかしながら、そういうイメージを前提として、自分の会社ではワーク・ライフ・バランスを進めるゆとりはない、と考える経営者の方が多いのは、これまで述べたようなテレワークの多様な効果について認識が不足しているとともに、そもそもワーク・ライフ・バランスについての誤解があるように思われる。こうした「誤解」と「正しいとらえ方」を下記にいくつか列挙しておく。こうした点も認識した上で、ワーク・ライフ・バランスの観点からもテレワークについて考えてほしい。

図 2-4-21 日経デジタルコア掲載例 (3)

▽「少子化対策である」→社員の子育て支援だけでなく、子育て期も仕事を辞めずに仕事を継続することを希望する社員に対して仕事と子育ての両立を支援すること、つまり、社員のキャリア継続支援と考える。また子育て期だけではなく、すべての社員についてワーク・ライフ・バランスを考えることが大事。

▽「従業員のための福祉施策である」→単なる福利厚生施策ではなく、人材を確保しその社員に意欲的に仕事に取り組んでもらうために必要な人材活用上の施策である。

▽「ほどほどの働き方を推奨している」→ほどほどの働き方への転換ではなく、メリハリのある効率的な働き方の実現を図るものである。

▽「仕事重視のライフスタイルを変えるべきである」→「仕事中心」のライフスタイルを否定するものではない。多様な価値観やライフスタイルを受容できる職場とすることである。

「製造業では困難」「中小企業では必要ない」という声もよく聞か、テレワークについて正しく認識していただいた上で、工夫や発想の転換が望まれる。製造業でも、企画・設計や営業等の業務があるので、こうした取り組みやすい部署や対象者を特定して行うことも考えられる。中小企業についてもやり方次第で導入できるし、人材活用の重要性や効果は、むしろ中小企業の方が大きいといえる。

税制上の支援策も

以上のように、テレワークは様々な効果が期待されるものである。利用するコミュニケーションツールは進化しており、今回は説明を省いたが、情報セキュリティへの配慮や、より簡便な方法など、ニーズに応じて多様化しつつある。もちろん、導入する形態や対象等によって効果は異なってくるし、実際に導入する場合は、それぞれの企業や仕事の違い、職場の状況等に応じて考えることが重要である。

繰り返になるが、企業力の強化が求められる中で、ICTの利点を経営に生かす方策の1つとして導入を検討してほしい。総務省では、テレワーク導入のための税制上の支援策等を行っている（具体的な要件等は下記ホームページを参照されたい。なお、税制措置は22年度まで延長する予定です）。

総務省のテレワークに関するホームページ

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/telework/index.htm

< 筆者紹介 > 片淵 仁文(かたふち ひろふみ)

総務省情報流通行政局情報流通振興課情報流通高度化推進室長

2003年厚生労働省政策統括官付労政担当参事官室室長補佐、2005年同省雇用・均等児童家庭局短時間・在宅労働課調査官、2006年同省沖縄労働局長。2008年より現職。

2009-3-30 カテゴリー：ネット時評・片淵仁文(総務省)

トラックバック

このエントリーのトラックバックURL
<http://www.nikkeidigitalcore.jp/cgi-bin/mt/mt-tb.cgi/316>

コメント一覧

[コメントを投稿する >>](#)

お問い合わせは、日経デジタルコア事務局まで | このサイトについて
Copyright 2005 Nihon Keizai Shimbun, Inc., all rights reserved.

図 2-4-2 2 日経デジタルコア掲載例 (4)