

第3章 テレワークの現状と分析

従業員がテレワークを実施する上で、各個人が感じるテレワークのメリット・デメリットはそれぞれ異なり、またあらゆる面で様々な課題に直面している。そのような課題は、従業員の年齢や価値観、ひいては職場の職務特性や文化的側面によってさらに異なってくるであろうと予想できる。例えば、年齢によるテレワークに必要なスキル習得における差異があるか、職務特性や職場の文化などがテレワークのあり方に対する価値観の違いに影響を及ぼしうるか、といったように、従業員や職場に関する様々な要因が、従業員や職場にとってのテレワークの有効性に影響しうる。

上記のような背景を受け、本章では、テレワークに従事する従業員や、テレワークを採用する職場において、その現状を把握するための分析を行う。具体的には、1)テレワークのメリット・デメリット、2)テレワーク時のチームワークや人間関係に影響を与える要因、3)職務特性とテレワークの関係、4)年齢とテレワークの状況、5)テレワーク従事者比率が高い職場の特徴について、該当する質問項目の単純集計や、二項目間のクロス集計を用いた分析の結果を示す。

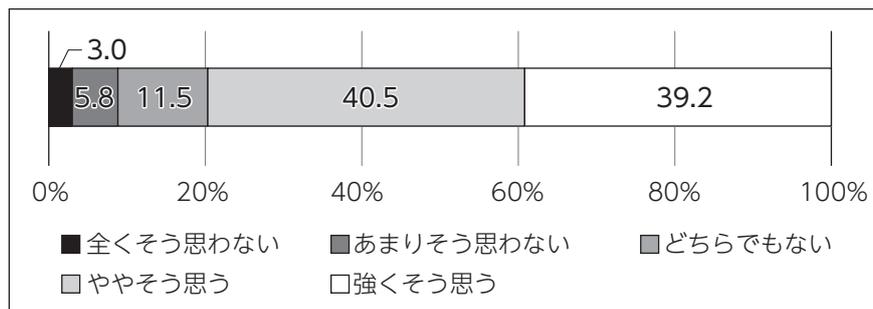
1) テレワークのメリット・デメリット

テレワークの現状を認識するために、まずはテレワークによって従業員や職場はどのようなメリット・デメリットを享受しているのか、関連する質問項目の単純集計を基に分析していく。従業員は、テレワークに従事することにより、職場から物理的に離れて業務を行う上でのメリット・デメリットと、自宅で業務に従事することにより家庭内で享受するメリット・デメリットを併せて享受することとなる。ここでは、それぞれに着目して分析を行い、従業員の職務満足やワーク・ライフ・バランスにとってテレワークがどのような影響を及ぼしうるのか検討する。

① テレワークの業務上のメリット・デメリット

図3-1-1は、「テレワークにおいては、話しかけられて仕事を中断することが減る」という設問の回答分布を示しており、約80%の人が、「強くそう思う」「そう思う」と回答している。テレワーク中は出勤時よりも、自身が担当する業務に集中できる時間が比較的長くなり、それが業務上のストレスの軽減につながっていると予想でき、テレワークのメリットの一つであるといえる。

図 3-1-1 「テレワークにおいては、話しかけられて仕事を中断することが減る」の回答分布

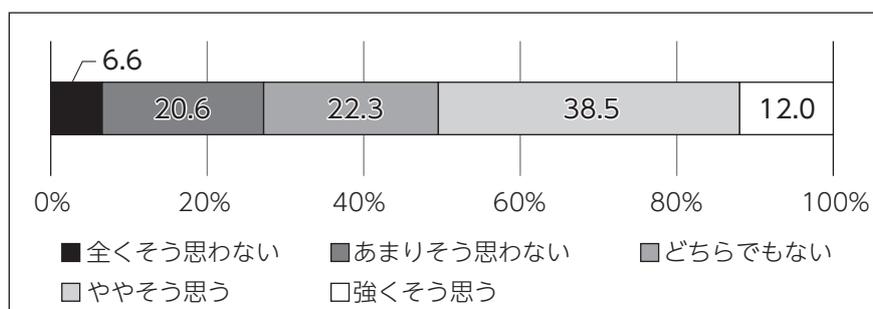


また、図 3-1-2 は、「口頭で伝えるとすぐにすむのに、テレワークでは文字で伝えることが多いので煩わしい」という質問項目の回答分布を示しており、「強くそう思う」「ややそう思う」と回答した人が半数を占めている。上述の質問では話しかけられることで仕事を中断することにストレスを感じている人が一定数いることが明らかになった一方で、テレワーク中の従業員間のコミュニケーションが文字でやり取りされることに不満を持つ人が半数いることがわかる。

一般的に、文面は同じであっても、メールやチャットなどの文字のみの情報よりも、対面で口頭により情報伝達を行う方が、相手の表情や声のトーンといったボディランゲージをもって説明したり、書類や資料、物品等の現物を見ながら説明したりするなど、情報量が多くなる。本結果からも、対面のコミュニケーションの方が、円滑な情報伝達やコミュニケーションを促進するということがわかる。

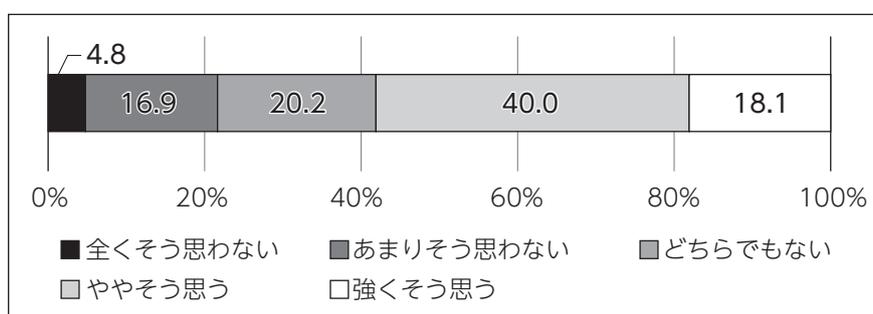
テレワーク中に情報のやり取りを行う際は、メールや報告書といった比較的文章量の多いものを扱う連絡手段と、チャットなどを活用した簡易な連絡手段とを使い分けることにより、わずらわしさ軽減の効果があると考えられる。

図 3-1-2 「口頭で伝えるとすぐにすむのに、テレワークでは文字で伝えることが多いので煩わしい」の回答分布



テレワーク業務に従事することによる大きなデメリットの一つとして、対面でのほかの従業員とのコミュニケーションや交流の機会を失うことがあげられる。図 3-1-3 は、「テレワーク導入で、気軽な議論・相談の機会が減っている」という質問項目の回答分布を示しており、約 60%の回答者が、意見の発信や気軽な議論・相談の機会が失われていると感じているという結果が出た。この結果より、過剰なテレワークの推進は、人々の発言の場や交流の場を失ってしまう可能性があることが示唆される。入社時の従業員間のコミュニケーションの機会を確保したうえで、テレワーク時にオンラインでも積極的に発言したり、議論や相談をしたりするためのインフラ整備や、従業員の IT スキル研修の実施が求められる。

図 3-1-3 「テレワーク導入で、気軽な議論・相談の機会が減っている」の回答分布



遠隔でのコミュニケーションに関する不満に関しても調査を実施した。図 3-1-4 と図 3-1-5 はそれぞれ、「テレワークでは、自分の言いたいことをタイミングよく伝えられない」「対面会議が映像・音声付きの Web 会議になると、意見が活発に出ない」という質問項目の回答分布を示している。遠隔での会議や打ち合わせといった、テレワーク中の従業員間のコミュニケーションでは、自分自身の意見を発信しにくいと感じている人が過半数を占めた。一方で、「対面会議が映像・音声付きの Web 会議になると、意見が活発に出ない」という質問項目に「強くそう思う」「ややそう思う」と回答した人は 40%程度にとどまった。しかし、「まったくそう思わない」「あまりそう思わない」と回答した人は 26.7%を占めることから、対面会議よりも Web 会議のほうが、比較的意見が活発に出ないと感じている回答者が多いことがわかる。遠隔での打ち合わせや会議、その他のコミュニケーションでも積極的に意見を発信するための技術や積極的な態度を育成するために、場回しを行うリーダーや、参加者の研修を行うことが、解決策の一つになりうると考えられる。

図 3-1-4 「テレワークでは、自分の言いいたいことをタイミングよく伝えられない」の回答分布

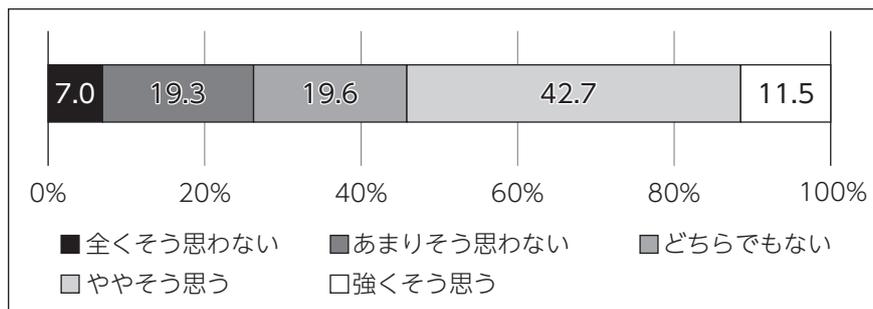
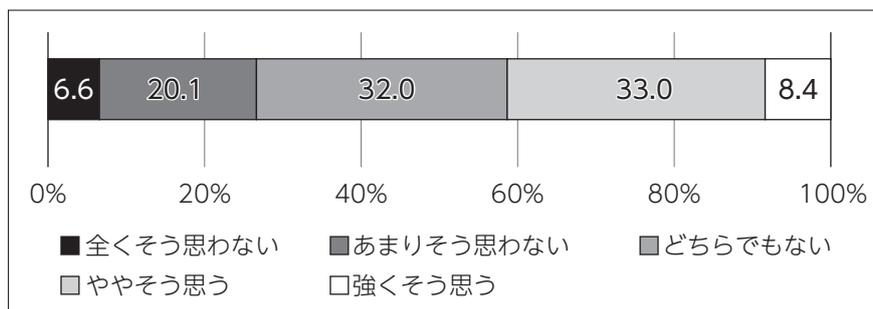


図 3-1-5 「対面会議が映像・音声付きの Web 会議になると、意見が活発に出ない」の回答分布



また、テレワーク中に出社の機会を失うことにより、他職場の動きや会社全体の動きについての情報が入手しにくくなるというデメリットも生じうる。

図 3-1-6 と図 3-1-7 はそれぞれ、「テレワーク中は、他職場や会社全体の動きがつかみにくい」「テレワーク中は、他職場の人と知り合う機会が減る」の回答分布を示している。どちらの質問項目も、70%前後の回答者が「強くそう思う」「ややそう思う」と回答しており、上述のような非公式コミュニケーションの機会を失うことにより、他職場や会社全体の動きに関する情報の入手や、他職場の従業員との人脈づくりの機会を失っているという現状が反映されている。

図 3-1-6 「テレワーク中は、他職場や会社全体の動きがつかみにくい」の回答分布

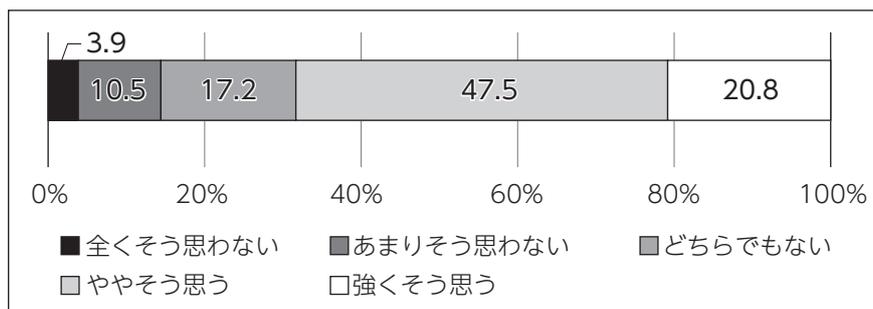
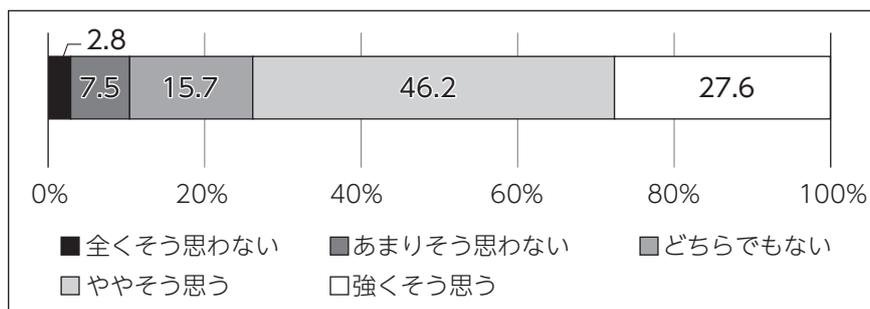


図 3-1-7 「テレワーク中は、他職場の人と知り合う機会が減る」の回答分布



② テレワークの家庭内でのメリット・デメリット

従業員がテレワークに従事することにより、通勤時間短縮や家庭で過ごす時間が長くなるなど、テレワークが従業員のワーク・ライフ・バランスを向上させることに貢献するといえる。図 3-1-8 と図 3-1-9 はそれぞれ、「テレワークは、家族との時間が増えるからうれしい」「テレワーク中は、家族の世話もしなければならぬので大変である」の回答分布を示している。前者の項目では「強くそう思う」「ややそう思う」と回答している人が 60%を超えるのに対し、後者の項目では 20%に満たない。このことから、テレワークへの従事により家庭内で過ごす時間が長くなることで従業員が得られる満足感や幸福感が向上しているといえる。

図 3-1-8 「テレワークは、家族との時間が増えるからうれしい」の回答分布

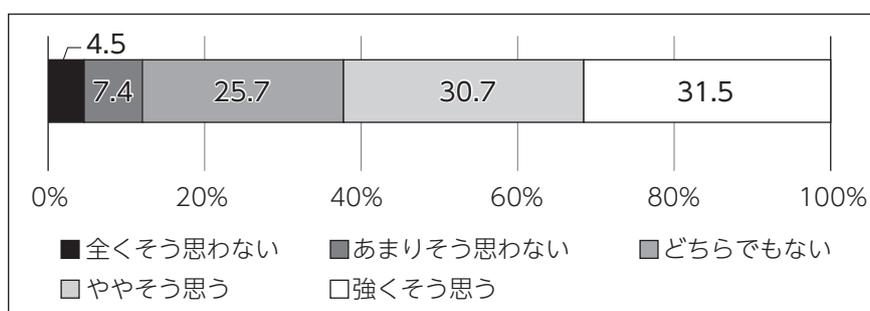


図 3-1-9 「テレワーク中は、家族の世話もしなければならぬので大変である」の回答分布

