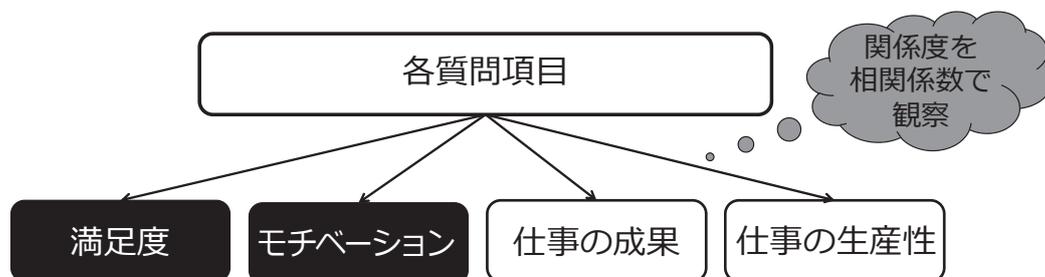


第4章 効果的なテレワークに向けて

前章では、テレワークに影響する様々な要因を分析した。ここでは、テレワークが効果をあげるために、どのような要素が影響しているのかを見ていくこととする。効果を測定するための指標は4点を取りあげる(図4-1)。最初の2つは、仕事のパフォーマンスに関するもので、仕事の成果と生産性である。前者は仕事で成果を出すことができるのか、後者は仕事の生産性を出すことができるのかについてである。両者は類似しているようで異なる。仕事の成果は、業務の目的を達成できたかどうかに関わるもので、生産性は業務を効率的に短時間で処理できたかどうかというものである。残りの2点は、従業員のやりがいに関するもので、1つは満足度、もう1つはモチベーションである。

図4-1 テレワークの効果に関する測定



「業務特性・職場の電子化・個人のスキル」「伝えやすさと伝わりやすさ」「上司」「心理面」という点が、これらの4つの効果指標とどのように関係しているのかを、相関係数を表で提示して観察する。相関係数は、数値が高いほど、関係が強いということになる。また、表における空欄は、統計的な有意が認められず、相関関係があると判断できなかった箇所になる。相関係数がある場合に、10%以上20%未満のレベル場合には薄く、20%以上のレベルの場合には濃く網掛けして表示した。

1) 「業務特性」「職場の電子化」「個人のスキル」とテレワークの効果

テレワークの効果に影響を与えるものとして、業務の特性・業務の自己完結性・職場の電子化・個人のスキルを想定した。業務の特性では「私の仕事の多くは、定型業務である」「私の仕事は、アイデアの着想や発案が求められる」という質問項目を、業務の自己完結性では「私の仕事は、自分でスケジュールを決めやすい」「私の仕事は、自分でやり方・進め方を決めやすい」、職場の電子化では、「私の職場では、電子ファイルの共有ができています」「私の職場では、決裁の電子化ができています」「私の職場では、社外にいてもシステムにアクセスして必要な情報を得ることができる」という質問項目を、個人のスキルについては、「私は仕事を段取りよく進められる」「私はテレワークでやる仕事と出勤時にやる仕事を分けている」「私は対人コミュニケーションが得意な方である」「私は文字で伝えるのが得意な方である」「私はキーボード入力早い方である」「私はテレワークに必要な情報機器やアプリケーションにすぐ慣れる」という質問項目を取り上げた（表 4-1-1）。

第一の業務の特性については、定型業務のテレワークにおいては、仕事の生産性よりも、むしろ成果が上がっている。一方で、アイデアの着想や発案が求められる業務では、仕事の成果よりも生産性が上がっていた。定型業務で生産性が向上・創造性の必要な業務で成果が向上するのではなく、それと相反する結果になった。

第二に、仕事を自分でスケジュールや仕事のやり方が決定できる自己完結性が高い職務では、テレワークの効果が向上しやすいのではないかと予想し、分析した。その結果、「自分でスケジュールを決めやすい」については、「満足度」と「仕事の成果」「仕事の生産性」に、「自分でやり方・進め方を決めやすい」は「仕事の成果」と「仕事の生産性」と関係していた。

第三に、職場の電子化が、テレワークに影響をすると考えた。「電子ファイルの共有」は「仕事の成果」・「仕事の生産性」に、「決裁の電子化」は「仕事の生産性」に、「社外からのアクセス」については「仕事の成果」・「仕事の生産性」と正の相関関係が認められた。しかしながら相関係数はそれほど高くはなっておらず、影響は限定的だとわかる。

上記3分野と比較して、第四の「個人のスキル」は、効果向上に大きく関係していた。「仕事を段取り良く進められる」「文字で伝えるのが頭囲な方である」「キーボード入力早い方である」「情報機器やアプリケーションにすぐ慣れる」という項目は、「満足度」「モチベーション」「仕事の成果」「仕事の生産性」のすべてに関係していた。特に段取りについては、相関が大きい。テレワークに必要なスキルとして、電子的なスキル以外にも磨く必要があることがうかがえる。

表4-1-1 テレワークの効果に関する測定

		満足度	モチベーション	仕事の成果	仕事の生産性
業務定型度	私の仕事の多くは、定型業務である			0.07*	
	私の仕事は、アイデアの着想や発案が求められる				0.06*
業務の自己完結性	私の仕事は、自分でスケジュールを決めやすい	0.06*		0.13***	0.11***
	私の仕事は、自分でやり方・進め方を決めやすい			0.12***	0.13***
職場の電子化	私の職場では、電子ファイルの共有ができています			0.08*	0.10**
	私の職場では、決裁の電子化ができています				0.07*
	私の職場では、社外にいてもシステムにアクセスして必要な情報を得ることができる			0.06*	0.09**
個人のスキル	私は仕事を段取りよく進められる	0.12***	0.13***	0.21***	0.18***
	私はテレワークでやる仕事と入社時にやる仕事を分けている		0.10**	0.11***	0.13***
	私は対人コミュニケーションが得意な方である			0.06*	0.08*
	私は文字で伝えるのが得意な方である	0.08**	0.10**	0.15***	0.13***
	私はキーボード入力が早い方である	0.13***	0.08*	0.11***	0.11***
	私はテレワークに必要な情報機器やアプリケーションにすぐ慣れる	0.17***	0.08**	0.13***	0.15***

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$