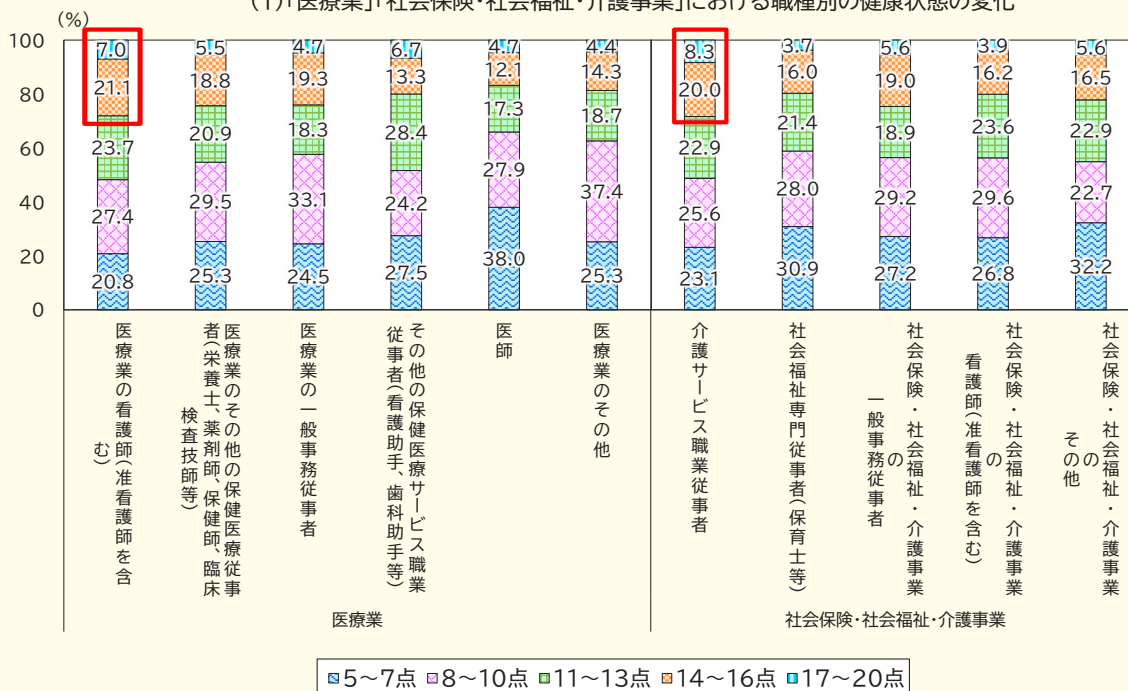


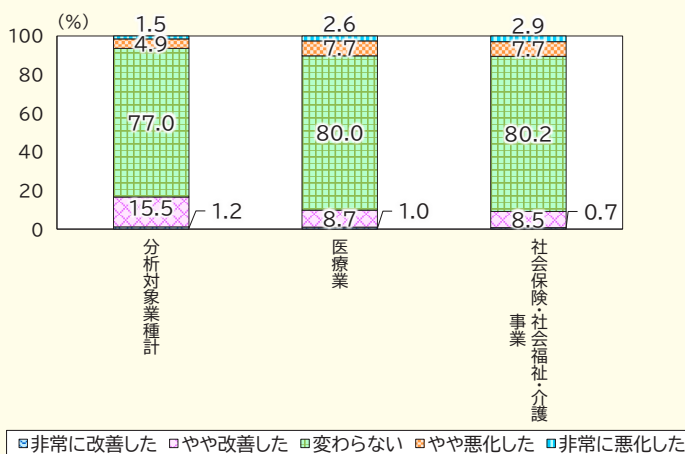
第2-(1)-46図 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」における職種別の健康状態の変化とその後の改善状況(労働者調査)

- 第2-(1)-45図において健康状態悪化に関する指標の値が比較的高い者の割合が高い「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」について、職種別に当該指標をみると、「医療業の看護師(准看護師を含む)」「介護サービス職業従事者」で指標の値が比較的高い者の割合が高い。
- 2020年9～10月の健康状態の改善状況についてみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、分析対象業種計と比較して、改善したと回答した者の割合が低く、悪化したと回答した者の割合が高い。

(1)「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」における職種別の健康状態の変化



(2)緊急事態宣言後(2020年9~10月)の改善状況



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて作成

- (注) 1) (1) 図の健康状態悪化の状況に関する指標は、「緊急事態宣言下(2020年4月～5月)におけるあなたの健康状態について教えてください」と尋ね、「寝付きが悪くなった、睡眠の質が低下した」「食欲がない、ゆううつなど、精神的な疲労の症状がある日が増えた」「体調が優れない日が増えた」「頭痛、腰痛など身体的な疲労の症状がある日が増えた」「ひどく疲れている日が増えた」の5つの項目ごとに「当てはまらない」「おおむね当てはまらない」「やや当てはまる」「非常に当てはまる」の選択肢により回答を得て、「当てはまらない」を1点、「おおむね当てはまらない」を2点、「やや当てはまる」を3点、「非常に当てはまる」を4点として点数を合計したもの。点数が高いほど健康状態が悪化している傾向があると捉えられる。
- 2) (2) 図は、「健康状態について、緊急事態宣言後(2020年9月～10月)において状況は改善しましたか」と尋ねたもの。

本節では、感染拡大下における分析対象労働者の働く実態についてみてきた。まず、週間稼働日数、週間出勤日数や勤務時間といった客観的な指標をみると、業種により感染拡大の影響が異なるため業種間での違いが大きく、特に2020年4～5月の最初の緊急事態宣言下において週間稼働日数や週間出勤日数等が減少している労働者も多いが、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、いずれの日数も大きく減少しておらず、緊急事態宣言下においても業務量が減少していなかったことがうかがわれた。また、忙しさや肉体的負担、精神的負担といった主観的な指標をみても、これらの業種では、継続的に忙しさや肉体的負担、精神的負担が増大している可能性があり、さらに、「医療業の看護師（准看護師を含む）」「介護サービス職業従事者」等の職種で健康状態が悪化している労働者もみられた。患者や利用者等と直接接触することが多いと考えられるこれらの業種・職種では、感染拡大下での業務負担の増大や緊張感の高まり等により、肉体的負担、精神的負担が大きくなっており、感染拡大の影響が長期化する中で、こうした労働者の働く状況は依然として厳しい状況が続いていることがうかがえる。また、「小売業（生活必需物資等）」については、特に2020年4～5月の最初の緊急事態宣言下においては休業要請等を受けて休業している業態の店舗も多くあったと考えられるため、その状況について一概に評価することはできないが、「ドラッグストア」「ホームセンター」「食品スーパー」「総合スーパー」といった店舗の種別においては、いわゆる「巣ごもり需要」や衛生用品の需要の増大により忙しさが増し、肉体的負担、精神的負担の増大にもつながっている状況がうかがえた。そのほか、分析対象労働者の働く実態については、業種による違いが大きいが、例えば、理美容業やクリーニング業等が含まれる「生活関連サービス業」においても、感染リスクを高いと感じる労働者や精神的負担が大きいと感じる労働者の割合が比較的高い傾向がみられた。

これらのことから、2020年の感染拡大下において業務の継続を求められた労働者については、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」などで従事する労働者を始めとして、忙しさの増大や感染リスクを伴うことによる緊張感の高まり等を背景に、肉体的負担、精神的負担が増大した労働者が一定の割合で存在したことが明らかとなった。

## 第4節 勤め先の取組と分析対象労働者への影響

### 1 給与、賞与の状況

最後に、第4節では、第3節でみた感染拡大下における労働者の忙しさや感染リスクの感じ方、肉体的負担、精神的負担や健康状態の変化等を踏まえ、感染拡大下において勤め先の企業・施設が実施した対応策とそれによる労働者の状況の変化についてみていく。これにより、感染拡大下において勤め先の企業・施設が行ったどのような対応策が効果的であったのかについて考察する。具体的には、給与、賞与等の処遇や感染対策等の対応策について、勤め先での実施状況とそれに対する労働者の仕事を通じた満足度や負担の変化をみていく。

まず、給与、賞与の状況についてみていく。第2-(1)-21図でみたとおり、平時の賃金に満足している労働者は分析対象業種計では2割未満であったが、感染拡大下における給与、賞与の支給状況とそれに対する労働者の満足度や忙しさとの関係についてみてみる。

- 4～5月の給与、夏の賞与、冬の賞与については「小売業（生活必需物資等）」の正社員で減少したと答える者の割合が分析対象業種計よりも高く、非正社員で支給対象外となっている者の割合が高い。「医療業」の非正社員、「社会保険・社会福祉・介護事業」の正社員、非正社員で夏の賞与、冬の賞与について、不満足に該当する者が比較的多い。

第2-(1)-47図は、2020年の4～5月の給与、夏の賞与、冬の賞与それぞれの前年同時期と比べた変化について労働者に尋ねた結果を業種別・雇用形態別にみたものである<sup>10</sup>。これによると、2020年4～5月の給与については、分析対象業種計では「変化なし」と回答した者の割合が正社員で80.6%、非正社員で69.7%となっている。また、給与が減少したと回答した者は正社員で16.7%、非正社員で25.5%となっており、給与が増加したと回答した者は正社員で2.7%、非正社員で4.8%となっている。重点的に分析を行う3業種をみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」については、減少したと回答した労働者の割合が「医療業」では正社員で10.7%、非正社員で15.3%、「社会保険・社会福祉・介護事業」では正社員で5.8%、非正社員で7.4%といずれも分析対象業種計よりも低くなっている。「小売業（生活必需物資等）」では給与が減少したと回答した者の割合が正社員で21.5%と分析対象業種計よりも高く、非正社員で19.9%と分析対象業種計よりも低い。

夏の賞与、冬の賞与についてみると、分析対象業種計では「変化なし」と回答した者が正社員で6割強、非正社員で4割強となっている。また、非正社員では賞与が支給対象外となっている者が45%程度存在する。重点的に分析を行う3業種をみると、「医療業」の正社員では約2割、非正社員では約1割の者が、「社会保険・社会福祉・介護事業」の正社員では約1割強、非正社員では約1割の者が、夏の賞与、冬の賞与それぞれで減少したと回答しており、分析対象業種計と比較すると「社会保険・社会福祉・介護事業」の正社員で賞与が減少したと回答する者の割合が低くなっている。「小売業（生活必需物資等）」については、正社員では約2割強から3割弱、非正社員では約1割弱の者が夏の賞与、冬の賞与それぞれで減少したと回答して

10 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」以外も含めた分析対象業種の各業種における給与・賞与の支給状況の変化については、付2-(1)-8図を参照。

おり、非正社員の約5割の者が賞与の支給対象外であると回答している。分析対象業種計と比較すると、正社員で賞与が減少したと回答する者の割合が高くなっている。

続いて、第2-(1)-48図により、第2-(1)-47図と同時点の給与、賞与について労働者の満足度の状況を業種別・雇用形態別にみると<sup>11</sup>、2020年4～5月の給与については、分析対象業種計で正社員、非正社員のいずれも約半数が「どちらでもない」と回答している一方、満足に該当する者（「非常に満足」「やや満足」と回答した者）が正社員で14.8%、非正社員で14.1%となっており、不満足に該当する者（「非常に不満足」又は「やや不満足」と回答した者）が正社員で34.7%、非正社員で37.7%となっている。「医療業」「小売業（生活必需物資等）」については、分析対象業種計の状況と大きな違いは無いが、「社会保険・社会福祉・介護事業」では非正社員の満足に該当する者の割合が9.5%と、分析対象業種計と比較して低くなっている。

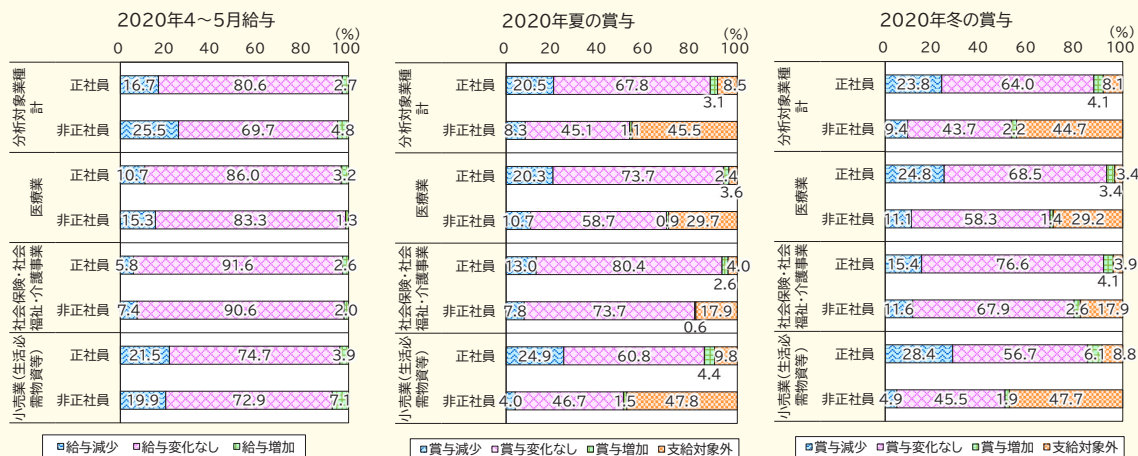
同様に、夏の賞与、冬の賞与についてみると、分析対象業種計では正社員、非正社員のいずれも「どちらでもない」と回答した者が約半数となっているほか、満足に該当する者の割合が正社員、非正社員ともに約1割強となっており、不満足に該当する者の割合が正社員で約4割弱、非正社員で約3割となっている。業種別では、「医療業」の非正社員、「社会保険・社会福祉・介護事業」の正社員、非正社員で夏の賞与、冬の賞与について、不満足に該当する者の割合が、分析対象業種計と比較してやや高くなっている。また、「小売業（生活必需物資等）」の非正社員の夏の賞与、冬の賞与について、不満足に該当する者の割合が分析対象業種計と比較してやや低くなっているが、第2-(1)-47図でみたとおり、「小売業（生活必需物資等）」においては、賞与の支給対象外となっている者が約5割を占めており、満足度についてはそれらの労働者を除いて割合を算出していることに留意する必要がある。

---

11 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」以外も含めた分析対象業種の各業種における給与・賞与の満足度については、付2-(1)-9図を参照。

第2-(1)-47図 前年同時期と比べた給与・賞与の支給状況の変化（労働者調査）

- 2020年の4～5月の給与、夏の賞与、冬の賞与それぞれの前年同時期と比べた変化について労働者に尋ねた結果を業種別・雇用形態別にみると、2020年4～5月の給与については、分析対象業種計では「変化なし」と回答した者の割合が正社員で80.6%、非正社員で69.7%となっている。また、給与が減少したと回答した者は正社員で16.7%、非正社員で25.5%となっており、給与が増加したと回答した者は正社員で2.7%、非正社員で4.8%となっている。
- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」については、減少したと回答した労働者の割合が正社員、非正社員のいずれも分析対象業種計よりも低い。「小売業（生活必需物資等）」では給与が減少したと回答した者の割合が正社員で分析対象業種計よりも高く、非正社員で分析対象業種計よりも低い。
- 夏の賞与、冬の賞与についてみると、分析対象業種計では「変化なし」と回答した者が正社員で6割強、非正社員で4割強となっている。また、非正社員では賞与が支給対象外となっている者が45%程度存在する。
- 分析対象業種計と比較すると「社会保険・社会福祉・介護事業」の正社員で賞与が減少したと回答する者の割合が低い。
- 「小売業（生活必需物資等）」では、正社員では約2割強、非正社員では約1割弱の者が夏の賞与、冬の賞与それぞれで減少したと回答しており、非正社員の約5割の者が賞与の支給対象外であると回答している。分析対象業種と比較すると正社員で賞与が減少したと回答する者の割合が高い。

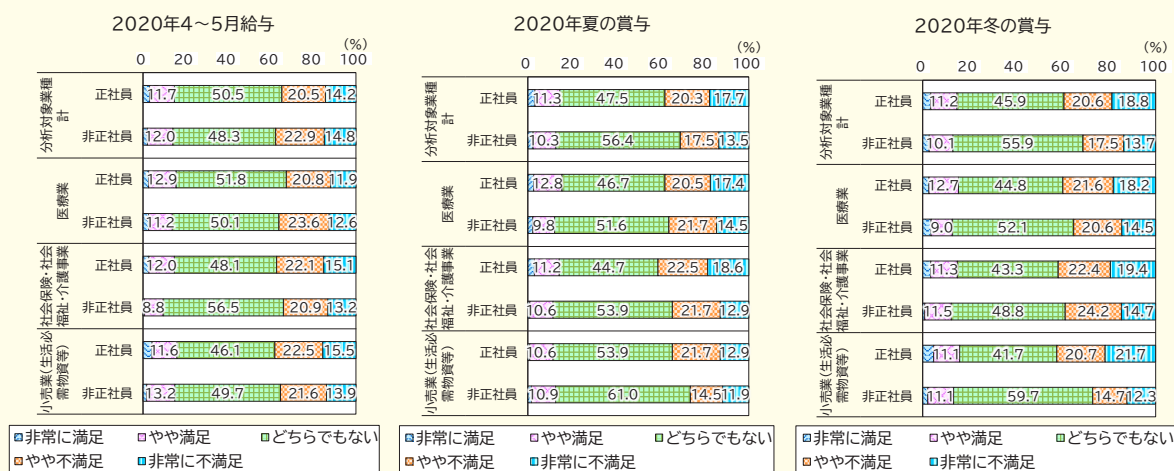


資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査（労働者調査）」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

(注) 「それぞれの期間における給与（基本給に加えて時間外手当等を含む）及び賞与は、前年同時期と比べて変化はありましたか」と尋ねたもの。

第2-(1)-48図 給与・賞与の満足度（労働者調査）

- 給与、賞与について労働者の満足度の状況を業種別・雇用形態別にみると、2020年4～5月の給与については、分析対象業種計で正社員、非正社員のいずれも約半数が「どちらでもない」と回答している一方、満足に該当する者が正社員で14.8%、非正社員で14.1%となっており、不満足に該当する者が正社員で34.7%、非正社員で37.7%となっている。
- 「医療業」「小売業（生活必需物資等）」については、分析対象業種計の状況と大きな違いはないが、「社会保険・社会福祉・介護事業」では非正社員の満足に該当する者の割合が分析対象業種計と比較して低い。
- 夏の賞与、冬の賞与についてみると、分析対象業種計では正社員、非正社員のいずれも「どちらでもない」と回答した者が約半数となっているほか、満足に該当する者の割合が正社員、非正社員ともに約1割強となっており、不満足に該当する者の割合が正社員で約4割弱、非正社員で約3割となっている。
- 「医療業」の非正社員、「社会保険・社会福祉・介護事業」の正社員、非正社員で夏の賞与、冬の賞与について、不満足に該当する者の割合が、分析対象業種計と比較してやや高い。「小売業（生活必需物資等）」の非正社員の夏の賞与、冬の賞与について、不満足に該当する者の割合が分析対象業種計と比較してやや低い。



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査（労働者調査）」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計  
 (注) 1) 「それぞれの期間におけるあなたの仕事に対する給与（時間外手当等を含む）及び賞与への満足度はどの程度でしたか」と尋ねたもの。  
 2) 賞与については「支給対象外」を除いた割合を算出している。

● 忙しさが増加しているなかで賞与が減少している労働者が一定割合存在する

さらに、労働者の負担の増減と処遇の状況についてみる。第2-(1)-49図は、2020年4～5月の忙しさと夏の賞与の関係についてみるため、平時と比較した2020年4～5月の労働者の主観的な忙しさ指標の状況別に、当該労働者の2020年の夏の賞与の前年同時期比での増減の状況をみたものである。同図の(1)により、分析対象業種計についてみると、忙しさが「大幅減」又は「減」となった労働者のうち夏の賞与が減少したと回答した者の割合は、正社員ではそれぞれ33.0%、28.7%、非正社員ではそれぞれ14.0%、9.3%となっている。また、正社員では、忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が減少したと回答した者の割合は、それぞれ21.0%、19.4%となっている一方、非正社員では、賞与が支給対象外であると回答した者の割合が45.5%と半数程度となっている。

同図の(2)により、「医療業」についてみると、正社員では忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が減少したと回答した者の割合がそれぞれ25.4%、21.2%と分析対象業種計と比較してやや高くなっている。非正社員では、賞与が支給対象外であると回答した者の割合は合計で29.7%と分析対象業種計よりも低い。忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が減少したと回答した者の割合はそれぞれ16.0%、18.7%と分析対象

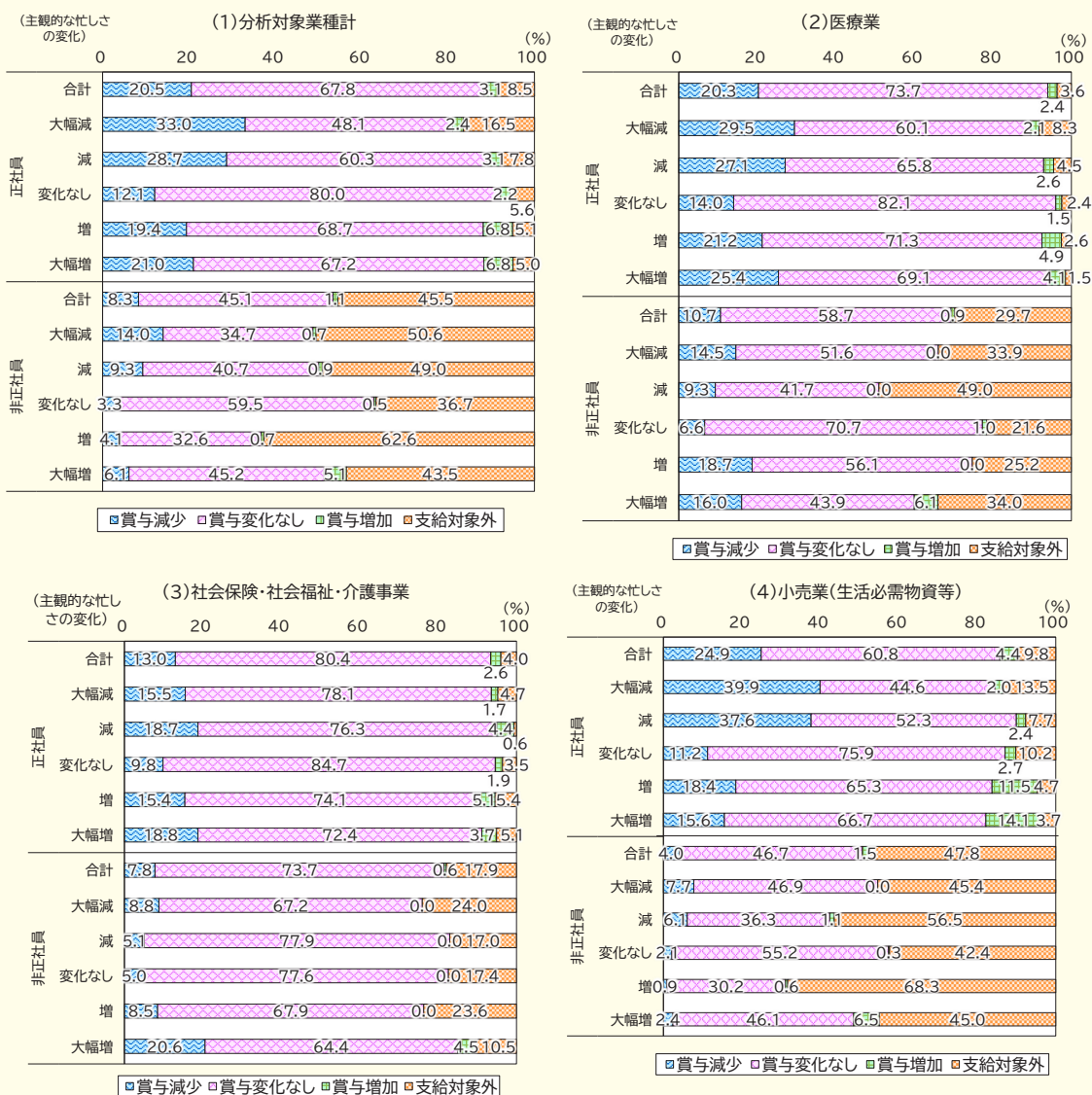
業種計よりも高くなっている。

同図の（3）により、「社会保険・社会福祉・介護事業」についてみると、正社員では忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が減少したと回答した者の割合がそれぞれ18.8%、15.4%と分析対象業種計と比較してやや低くなっている。また、非正社員では賞与が支給対象外である者の割合は17.9%と分析対象業種計よりも低いが、忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が減少したと答えた者の割合がそれぞれ20.6%、8.5%と分析対象業種計よりも高くなっている。

同図の（4）により、「小売業（生活必需物資等）」についてみると、正社員で忙しさが「大幅減」又は「減」となった労働者のうち賞与についても減少したと回答した労働者の割合がそれぞれ39.9%、37.6%と分析対象業種計よりも高くなっている一方、忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が増加したと答えた者もそれぞれ14.1%、11.5%と一定割合存在する。また、非正社員については、賞与の支給対象外となっている者の割合が合計で47.8%と分析対象業種計よりも高くなっている。

第2-(1)-49図 2020年4~5月の忙しさと2020年夏の賞与の関係(労働者調査)

- 平時と比較した2020年4~5月の労働者の主観的な忙しさの状況別に、当該労働者の2020年の夏の賞与の前年同時期比での増減の状況を見ると、分析対象業種計においては、忙しさが「大幅減」又は「減」となった労働者のうち夏の賞与が減少したと回答した者の割合は、正社員ではそれぞれ33.0%、28.7%、非正社員ではそれぞれ14.0%、9.3%となっている。また、正社員では、忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が減少したと回答した者の割合は、それぞれ21.0%、19.4%となっている一方、非正社員では、賞与が支給対象外であると回答した者の割合が半数程度となっている。
- 「医療業」においては、正社員では忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が減少したと回答した者の割合が分析対象業種計と比較してやや高く、非正社員では、賞与が支給対象外であると回答した者の割合は分析対象業種計よりも低い、忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が減少したと回答した者の割合は分析対象業種計よりも高い。
- 「社会保険・社会福祉・介護事業」においては、正社員では忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が減少したと回答した者の割合が分析対象業種計と比較してやや低い。非正社員では賞与が支給対象外である者の割合は分析対象業種計よりも低い、忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が減少したと答えた者の割合が分析対象業種計よりも高い。
- 「小売業(生活必需物資等)」においては、正社員では忙しさが「大幅減」又は「減」となった労働者のうち賞与が減少したと回答した労働者の割合が分析対象業種計よりも高い一方、忙しさが「大幅増」又は「増」となった労働者のうち賞与が増加したと答えた者も一定割合存在する。また、非正社員では、賞与の支給対象外となっている者の割合が分析対象業種計よりも高い。





資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) 「平時(2020年1月以前)を100とした場合の、下記それぞれの期間におけるあなたの主観的な忙しさを0~300の間で教えてください。例えば、平時(2020年1月以前)の忙しさと比較して、緊急事態宣言下の忙しさが1.3倍になれば「130」、半分になれば「50」と記載ください」と尋ね、得た回答の状況別に、「下記のそれぞれの期間における給与(基本給に加えて時間外手当等を含む)及び賞与は、前年同時期と比べて変化はありましたか」で回答を得た、給与、賞与の変化を集計したものを。
- 2) 主観的な忙しさについては、それぞれ「大幅減」: 0~79、「減」: 80~99、「変化なし」: 100、「増」: 101~120、「大幅増」: 121~300の範囲で回答した者について計上している。

### ●感染拡大による収益や業績の見通しに対する影響は、業種により大きく異なる

第2-(1)-49図では、忙しさが増大する一方で賞与が減少している者が一定割合存在することについてみたが、その背景として、感染拡大下における分析対象業種の法人の収益の状況や、労働者からみた勤め先の業績の見通しについて確認しておく。

第2-(1)-50図の(1)により、企業・施設に尋ねた、前年同時期と比較した各時点(第2-(1)-29図と同じ3時点)の法人の収益の状況について業種別にみると、分析対象業種計では「大幅に減少」「減少」と回答した法人の割合が各時点で6割前後で推移している。「医療業」では「大幅に減少」「減少」と回答した法人の割合が2020年4~5月において81.2%と分析対象業種計より高く、「社会保険・社会福祉・介護事業」では、39.4%となっている。また、「小売業(生活必需物資等)」では同時期に「大幅に減少」「減少」と回答した法人の割合が69.0%となっている一方、「大幅に増加」「増加」と回答した法人も15.0%となっており、いずれも分析対象業種計よりも高い割合となっている。

同図の(2)により、労働者調査による労働者からみた勤め先の業績の見通しについて業種別にみると、分析対象業種計では「変わらない」と回答した者が50.8%、「非常に悪くなる」「ある程度悪くなる」と回答した者が33.5%、「非常に良くなる」「ある程度良くなる」と回答した者が15.6%となっている。「医療業」「小売業(生活必需物資等)」では「変わらない」と回答した者が5割程度、「社会保険・社会福祉・介護事業」では6割程度となっている。また、「小売業(生活必需物資等)」では「非常に良くなる」「ある程度良くなる」が21.1%と比較的高い<sup>12, 13</sup>。

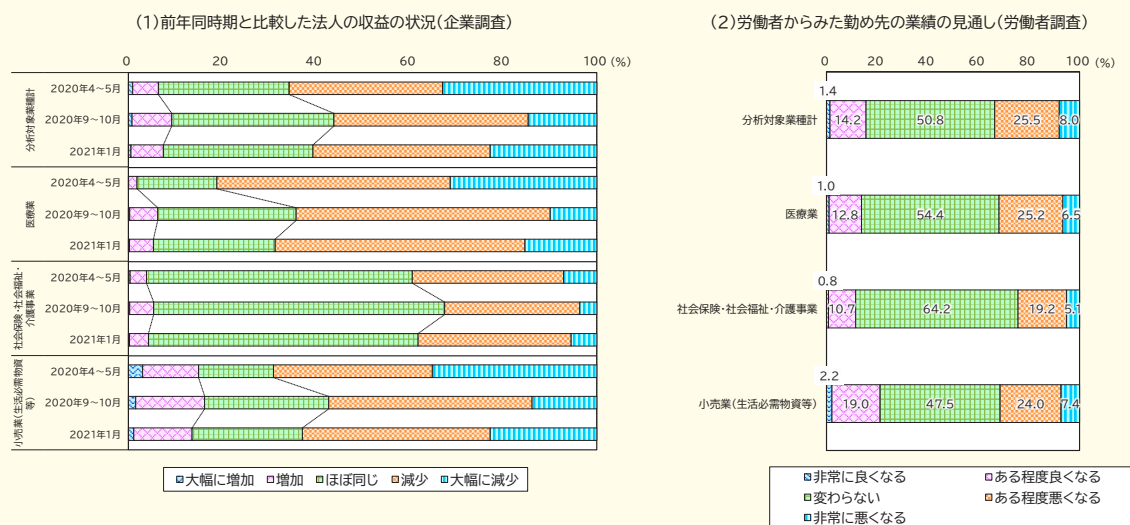
なお、企業調査と労働者調査はそれぞれ独立して実施しているため、個別の企業の回答と労働者の回答には直接の関連がないことに留意が必要である。

12 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業(生活必需物資等)」以外も含めた分析対象業種の各業種における法人の収益と労働者の見通しについては、付2-(1)-10図を参照。

13 法人の収益の増減と給与・賞与の関係について、2020年4~5月の法人の収益の増減と給与及び賞与、2020年9~10月の法人の収益の増減と賞与の関係についてそれぞれみると、給与については4~5月の収益が「大幅に減少」「減少」となっている場合に減少している法人が多く、賞与についても、2020年4~5月又は9~10月の収益が「大幅に減少」「減少」となっている場合に賞与が「減少」又は「支給なし」となっている法人が多い(付2-(1)-11図)

第2-(1)-50図 法人の収益の状況と労働者の見通し

- 企業・施設に尋ねた、前年同時期と比較した各時点の法人の収益の状況について業種別にみると、分析対象業種計では「大幅に減少」「減少」と回答した法人の割合が各時点で6割前後で推移している。
- 「医療業」では「大幅に減少」「減少」と回答した法人の割合が2020年4～5月において分析対象業種計より高い。「小売業（生活必需物資等）」では同時期に「大幅に減少」「減少」と回答した法人の割合が69.0%となっている一方、「大幅に増加」「増加」と回答した法人も15.0%となっており、いずれも分析対象業種計よりも高い割合となっている。
- 労働者調査による労働者からみた勤め先の業績の見通しについて業種別にみると、分析対象業種計では「変わらない」と回答した者が約半数となっている。「医療業」「小売業（生活必需物資等）」では「変わらない」と回答した者が5割程度、「社会保険・社会福祉・介護事業」では6割程度となっている。また、「小売業（生活必需物資等）」では「非常に良くなる」「ある程度良くなる」が比較的高い。



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(企業調査)」(2021年)、「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計。

- (注) 1) 左図は、「前年同時期と比べて、緊急事態宣言下(2020年4～5月)、2020年9月～10月及び直近(2021年1月)の収益はどう変化しましたか」と尋ねたもの。  
 2) 右図は、「あなたの勤め先の業績は今後どうなると思いますか」と尋ねたもの。  
 3) 企業調査と労働者調査は独立して実施しているため、個別の企業と労働者の回答には関連がない。  
 4) 左図は、無回答を除いて割合を算出している。

ここまで給与、賞与の状況についてみてきたが、給与、賞与の増減の状況を見ると、いずれも「小売業（生活必需物資等）」の正社員で減少した者が比較的多く、非正社員で賞与の支給対象外となっている者の割合が高い。給与、賞与の満足度をみると、「医療業」の非正社員、「社会保険・社会福祉・介護事業」の正社員、非正社員で賞与に不満足な者が比較的多いことが分かった。また、忙しさと処遇の関係については、分析対象業種全体では忙しさが平時よりも低減し、それに伴い賞与が減少した者も一定割合存在した一方で、「医療業」等を中心に、平時よりも忙しさが増大したにもかかわらず賞与が減少した者も一定割合存在することが分かった。これについては、勤め先の規模や業況等、給与や賞与に影響を与えられようと考えられる要因を考慮していないため、一概に評価をすることはできないが、感染拡大下において負担が増大した一方で十分な処遇を受けられていない労働者が存在する可能性があることがうかがえる。他方で、「医療業」などでは、感染拡大下において収益が減少した法人も多いことから、収益の悪化により賞与等で十分な処遇を行うことが難しい場合もあることがうかがえる。

## 2 勤め先における対応策の実施状況

### ●分析対象業種のいずれの業種でも、「業種別ガイドライン」については、企業・施設、労働者ともに遵守していると回答する者の割合が高い

ここからは、感染防止対策をはじめとした企業・施設による感染拡大への対応策と、労働者によるそれらの活用状況や満足度等についてみていく。

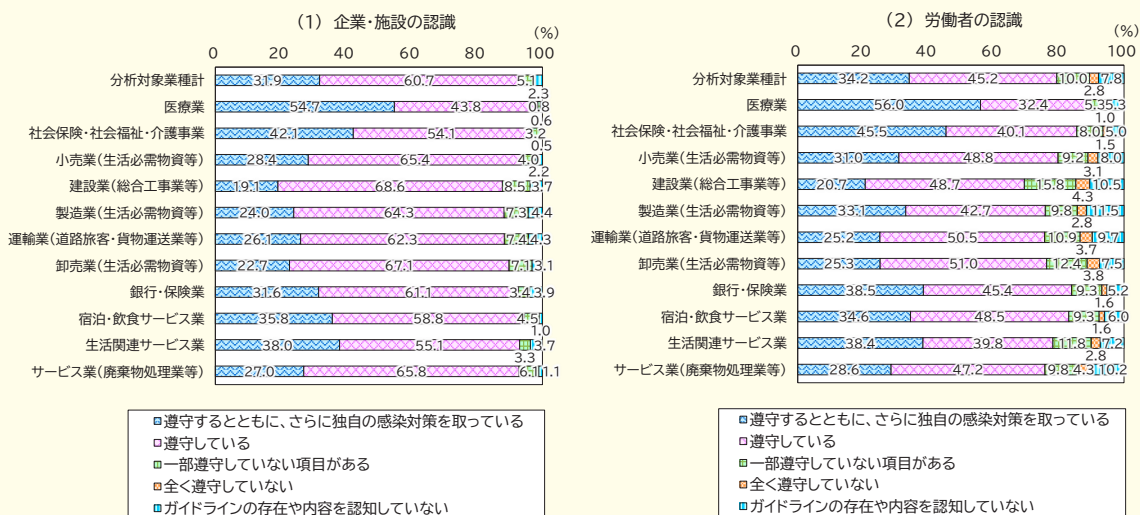
感染防止対策については、政府は、2020年4月に各業界団体に対して「各業種における感染防止対策のガイドライン」（以下「業種別ガイドライン」という。）の作成及び各事業所における遵守を求めた。ここでは、この業種別ガイドラインの遵守状況についてみてみる。第2-(1)-51図の（1）により、業種別ガイドラインの遵守状況についての企業・施設の認識をみると、分析対象業種のいずれにおいても大半の企業・施設が「遵守している」「遵守するとともに、さらに独自の感染対策を取っている」と回答しており、分析対象業種計では92.6%となっている。特に「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、「遵守している」及び「遵守するとともに、さらに独自の感染対策を取っている」の合計でそれぞれ98.5%、96.3%と極めて高い割合の企業で遵守されている。これらの業種では、感染リスクの高さを踏まえてより徹底した感染対策がとられていることが分かる。

また、同図の（2）により、勤め先での業種別ガイドラインの遵守状況についての労働者の認識をみると、分析対象業種のいずれにおいても「遵守している」「遵守するとともに、さらに独自の感染対策を取っている」と回答する者の割合が高く、分析対象業種計では合計で79.4%となっているが、「一部遵守していない項目がある」「全く遵守していない」のほか、「ガイドラインの存在や内容を認知していない」と回答する者も一定割合存在している。引き続き、勤め先においてガイドラインの労働者への周知及び遵守の徹底に取り組む必要性がうかがえる。

なお、企業調査と労働者調査はそれぞれ独立して実施しているため、個別の企業の回答と労働者の回答には直接関連がないことに留意が必要である。

第2-(1)-51図 「業種別ガイドライン」の遵守状況

- 業種別ガイドラインの遵守状況についての企業・施設の認識をみると、分析対象業種のいずれにおいても大半の企業・施設が「遵守している」「遵守するとともに、さらに独自の感染対策を取っている」と回答している。
- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、特に高い割合の企業が遵守していると回答している。
- 勤め先での業種別ガイドラインの遵守状況についての労働者の認識をみると、分析対象業種のいずれにおいても「遵守している」「遵守するとともに、さらに独自の感染対策を取っている」と回答する者の割合が高く、「一部遵守していない項目がある」「全く遵守していない」のほか、「ガイドラインの存在や内容を認知していない」と回答する者も一定割合存在している。



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(企業調査)」(2021年)、「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) 左図は、「政府では、各業界団体に対して、「各業種における感染防止対策のガイドライン」の作成をお願いし、事業所に対してその遵守をお願いしております。このガイドラインについて、貴事業所ではどの程度遵守していますか」と尋ねたもの。  
 2) 右図は、「政府では、各業界団体に対して「各業種における感染防止対策のガイドライン」の作成をお願いし、事業所に対してその遵守をお願いしております。このガイドラインについて、あなたの勤め先ではどの程度遵守していますか」と尋ねたもの。  
 3) 企業調査と労働者調査はそれぞれ独立して実施しているため、個別の企業の回答と労働者の回答には関連がない。

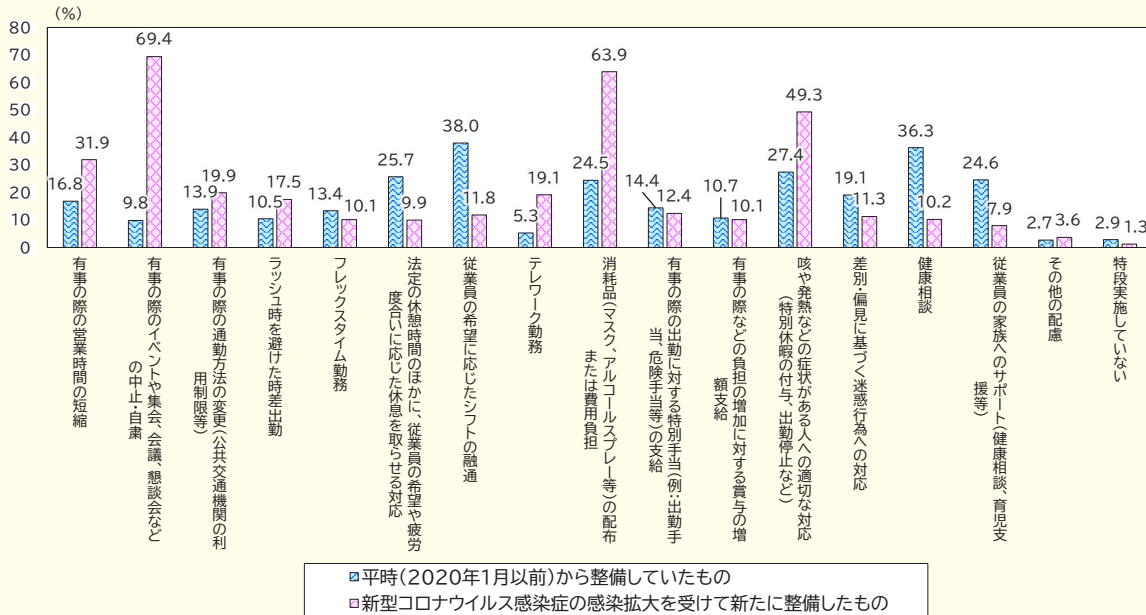
● 感染拡大を受けて企業・施設の多くは何らかの感染拡大への対応策を講じており、「有事の際のイベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」「消耗品の配布または費用負担」等を実施した割合が高い

続いて、勤め先の企業・施設における感染拡大への対応策の実施状況と、労働者によるそれらの活用状況、満足度等についてみていく。

まず、第2-(1)-52図により、感染拡大への対応策として企業・施設が実施した各種制度等の整備状況をみると、感染拡大前の平時から整備していたものとしては「従業員の希望に応じたシフトの融通」が38.0%、「健康相談」が36.3%などと割合が比較的高くなっている。一方、感染拡大を受けて新たに整備したものとしては「有事の際のイベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」の割合が69.4%と最も高く、次いで「消耗品の配付または費用負担」が63.9%、「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応」が49.3%と割合が比較的高い。「特段実施していない」と回答した企業は平時で2.9%、感染拡大期で1.3%と低いことから、多くの企業・施設において感染拡大への何らかの対応策を講じていることが分かる。

第2-(1)-52図 感染拡大への対応策として企業・施設が実施した各種制度の整備状況(企業調査)

- 感染拡大への対応策として企業・施設が実施した各種制度等の整備状況をみると、感染拡大前の平時から整備していたものとしては「従業員の希望に応じたシフトの融通」「健康相談」の割合が比較的高い。
- 感染拡大を受けて新たに整備したのものとしては「有事の際のイベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」「消耗品の配布または費用負担」「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応」の割合が比較的高い。



資料出所 (独)労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(企業調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) 「貴法人では、以下のような制度を整備していますか。平時(2020年1月以前)から整備していたもの、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けて新たに整備したものの、それぞれについてお答えください。なお、一部の従業員にのみ適用している場合にも該当するものとしてお答えください」と尋ねたもの。  
 2) 複数回答。  
 3) 無回答(「平時から整備していたもの」は29.9%、「感染拡大を受けて新たに整備したもの」は7.9%)を除いて割合を算出している。

●労働者は「消耗品の配布または費用負担等」「有事の際のイベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」を活用した割合が高い

さらに、感染拡大下における勤め先の対応策の実施状況と、その後の継続状況をみるため、第2-(1)-53図、第2-(1)-54図により、労働者に尋ねた、勤め先での2020年4～5月及び2021年1月における各種対応策の実施状況と労働者によるそれらの活用状況を見る<sup>14</sup>。

第2-(1)-53図の(1)により、勤め先での2020年4～5月における対応策の実施状況をみると、分析対象業種計では、「消耗品の配布または費用負担」で64.0%、「業種別ガイドラインの遵守」で55.1%、「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」で47.6%の勤め先が実施しており、比較的高い割合となっている。業種別にみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、「ラッシュ時を避けた時差出勤」「フレックスタイム勤務」「個人の希望に応じたシフトの融通」「テレワーク勤務」の実施割合が分析対象業種計に比べて低い傾向があり、これらの業種では感染拡大下において業務量の調整や柔軟な働き方の実施が難しかった

14 2020年9～10月における感染拡大に対する勤め先の対応策の実施状況及び労働者による活用状況については、付2-(1)-12図を参照。

ことがうかがえる。また、「小売業（生活必需物資等）」では「営業時間の短縮」の実施割合が分析対象業種計と比較して高くなっている。

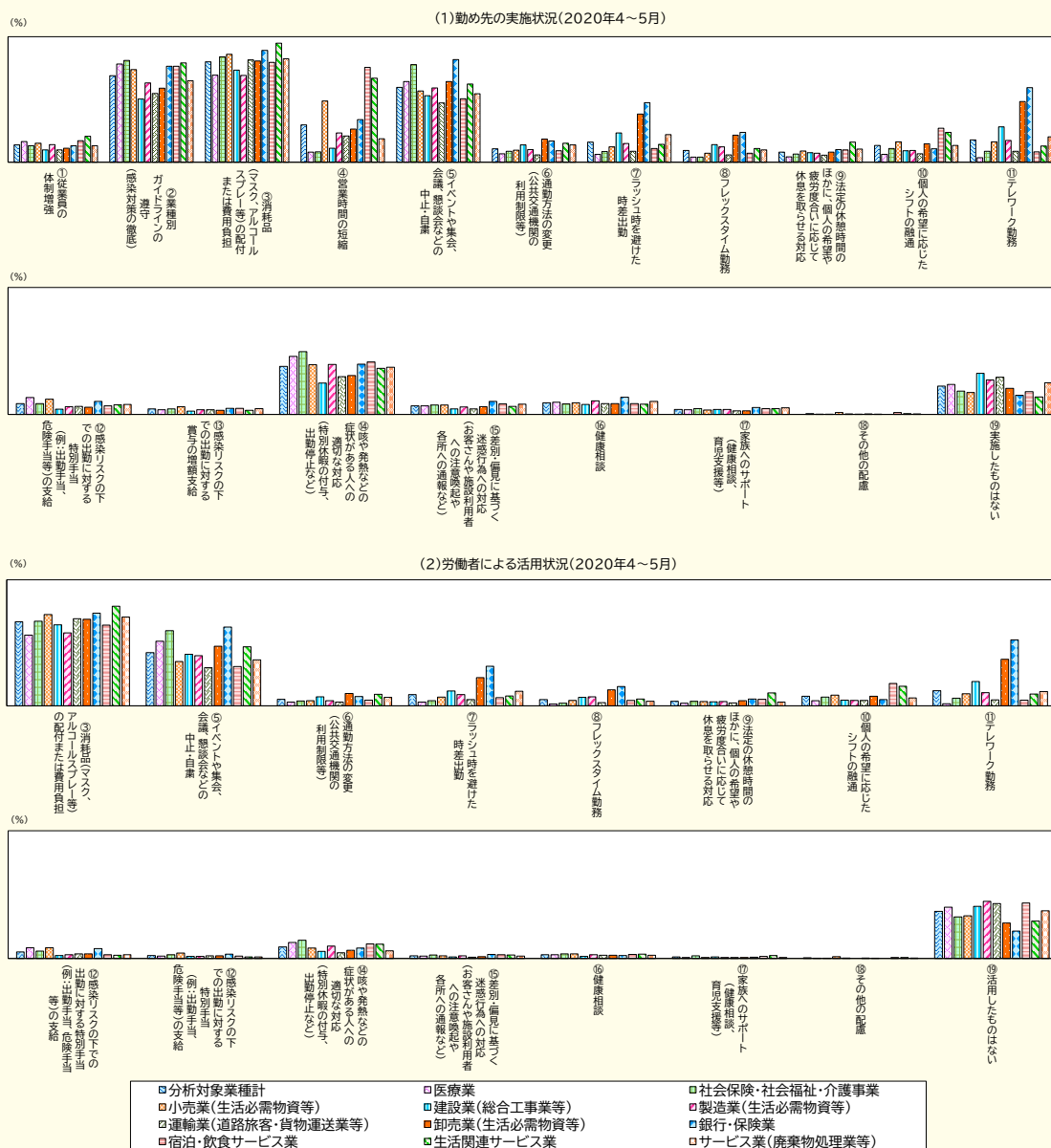
同図の（２）により、労働者によるそれらの対応策の活用状況をみると、分析対象業種計では「消耗品の配布または費用負担」が53.4%、「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」が33.8%と活用した労働者の割合が高くなっている。業種別にみると、「消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応」については「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」で活用した労働者の割合が他の項目と比べると高い。他方で、「ラッシュ時を避けた時差出勤」「フレックスタイム勤務」「テレワーク勤務」といった、柔軟な働き方の実施に係る項目については、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」では活用した労働者の割合が分析対象業種計と比較して低くなっている。

また、第2-(1)-54図により、2021年1月の状況をみると、2020年4～5月時点と比べて各種対応策の実施割合はどの業種においてもおおむね若干低下しているものの、労働者による活用状況に大きな変化はみられない。

なお、分析対象業種以外の業種も含めた傾向をみるため、JILPT個人パネル調査の結果をみてもみる。第2-(2)-55図により、民間企業の雇用者について勤め先が実施した対応策の状況をみると、「マスク・アルコール消毒用品等の使用・配備」を実施した勤め先がいずれの時点においても最も多いほか、「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応」「イベントや集会、会議等の中止」を行った勤め先も比較的多い。こういった項目は、上記の分析によりみたとおり、分析対象業種においても実施した勤め先が多くなっており、単純比較はできないが、各対応策の実施状況については、分析対象業種計以外の業種も含め、おおむね同様の傾向となっていることが分かる。

第2-(1)-53図 感染拡大に対する勤め先の対応策の実施状況及び労働者による活用状況(2020年4~5月)(労働者調査)

- 勤め先での2020年4~5月における対応策の実施状況をみると、分析対象業種計では、「業種別ガイドラインの遵守」「消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」で比較的高い割合となっている。
- 業種別にみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、「ラッシュ時を避けた時差出勤」「フレックスタイム勤務」「個人の希望に応じたシフトの融通」「テレワーク勤務」の実施割合が他の業種に比べて低い傾向にある。
- 「小売業(生活必需物資等)」では「営業時間の短縮」の実施割合が分析対象業種計と比較して高い。
- 労働者によるそれらの対応策の活用状況をみると、分析対象業種計では「消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」を活用した労働者の割合が比較的高い。
- 業種別にみると、「消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応」については「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業(生活必需物資等)」で活用した労働者の割合が他の項目と比べると高い。他方で、「ラッシュ時を避けた時差出勤」「フレックスタイム勤務」「テレワーク勤務」については、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業(生活必需物資等)」では活用した労働者の割合が分析対象業種計と比較して低い。

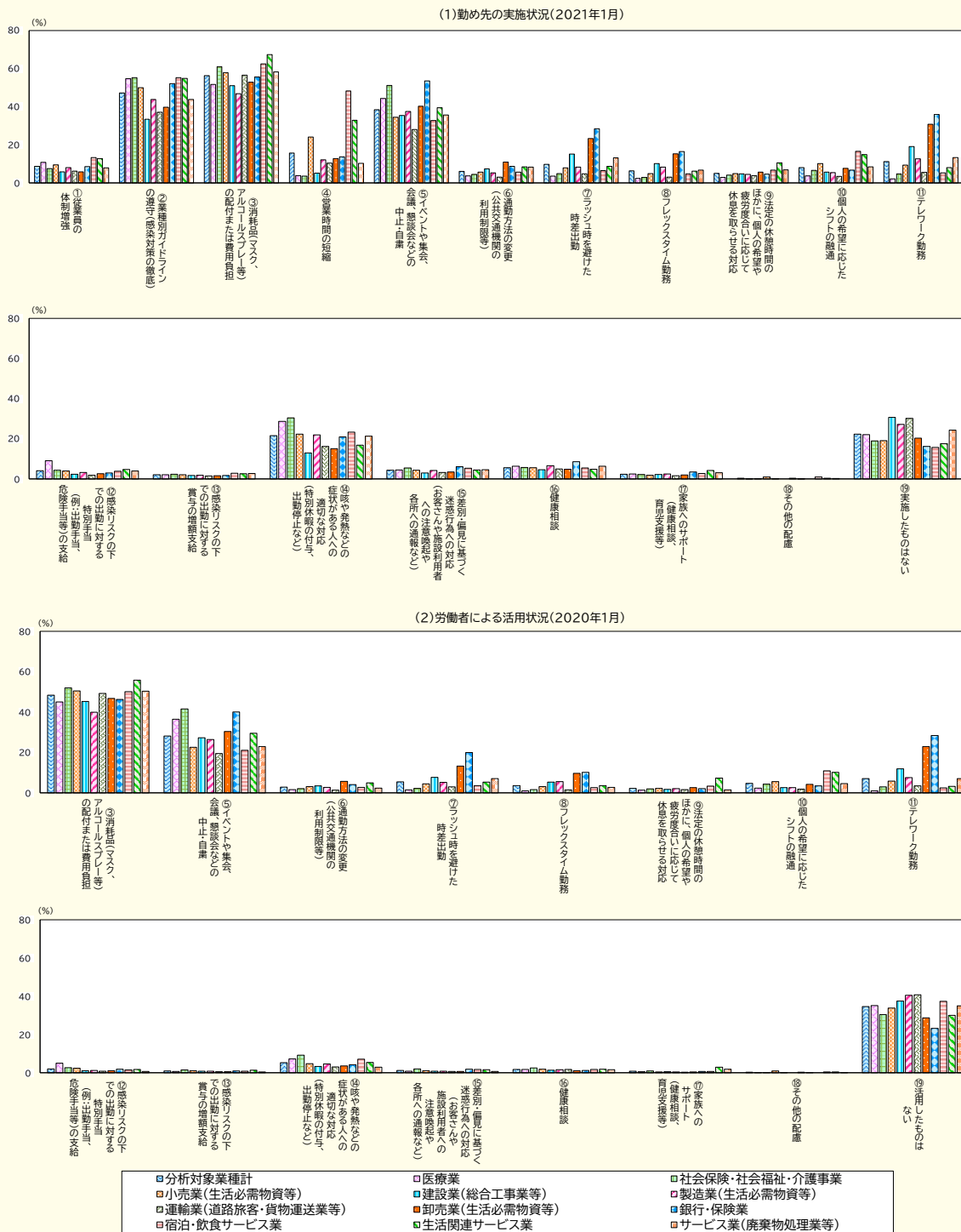


資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) (1) 図は、「あなたの勤め先では、それぞれの期間において以下のような対策が実施されていましたか」と尋ねたもの。  
 2) (2) 図は、「それぞれの期間において、あなたはそれぞれの対策を実際に利用しましたか」と尋ねたもの。  
 3) ともに複数回答。

第2-(1)-54 図 感染拡大に対する勤め先の対応策の実施状況及び労働者による活用状況 (2021年1月) (労働者調査)

○ 2021年1月の状況をみると、2020年4～5月時点と比べて各種対応策の実施割合はどの業種においてもおおむね若干低下しているものの、労働者による活用状況に大きな変化はみられない。



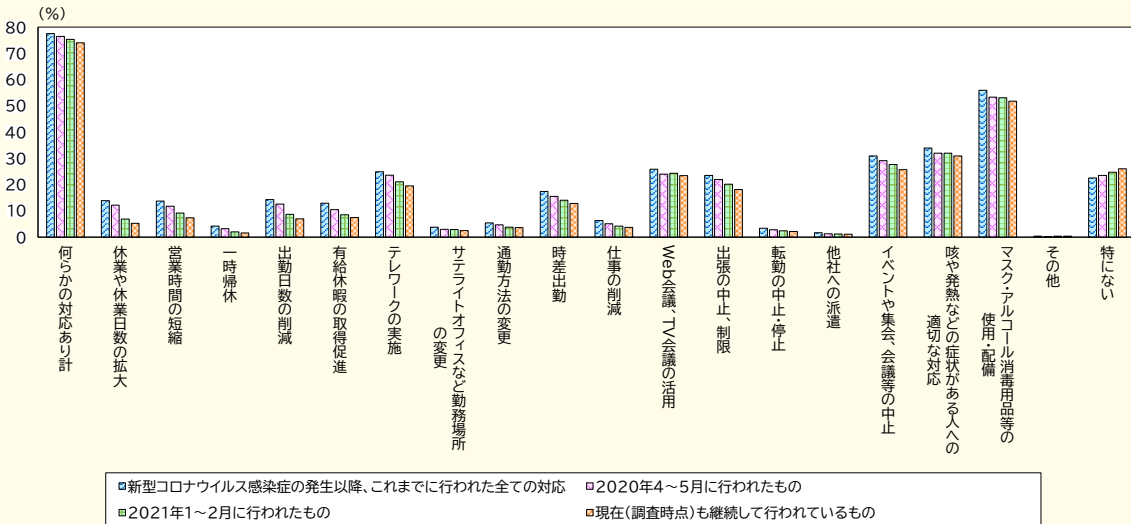
資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) (1) 図は、「あなたの勤め先では、それぞれの期間において以下のような対策が実施されていましたか」と尋ねたもの。  
 2) (2) 図は、「それぞれの期間において、あなたはそれぞれの対策を実際に利用しましたか」と尋ねたもの。  
 3) ともに複数回答。



第2-(1)-55図 JILPT個人パネル調査の民間企業雇用者について勤め先が実施した対応策の状況

○ JILPT個人パネル調査により、民間企業の雇用者について勤め先が実施した対応策の状況を見ると、「マスク・アルコール消毒用品等の使用・配備」を実施した勤め先がいずれの時点においても最も多いほか、「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応」「イベントや集会、会議等の中止」を行った勤め先も比較的多い。



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染拡大の仕事や生活への影響に関する調査 (JILPT第4回、2021年3月実施)」をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて作成

- (注) 1) 感染防止対策ガイドラインの遵守など、JILPT個人パネル調査では質問していない項目もあることに留意が必要。
- 2) 複数回答。

● 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、最初の緊急事態宣言下で「従業員の体制増強」「営業時間の短縮」「ラッシュ時を避けた時差出勤」等の項目で労働者の満足度が比較的低い一方、2度目の緊急事態宣言下では「従業員の体制増強」に対する満足度がやや高まっている。「小売業 (生活必需物資等)」では「従業員の体制増強」「業種別ガイドラインの遵守」等の項目で満足と回答する労働者の割合が比較的高い

続いて、感染拡大に対する勤め先の対応策に対して労働者がどの程度満足しているかについてみていこう。

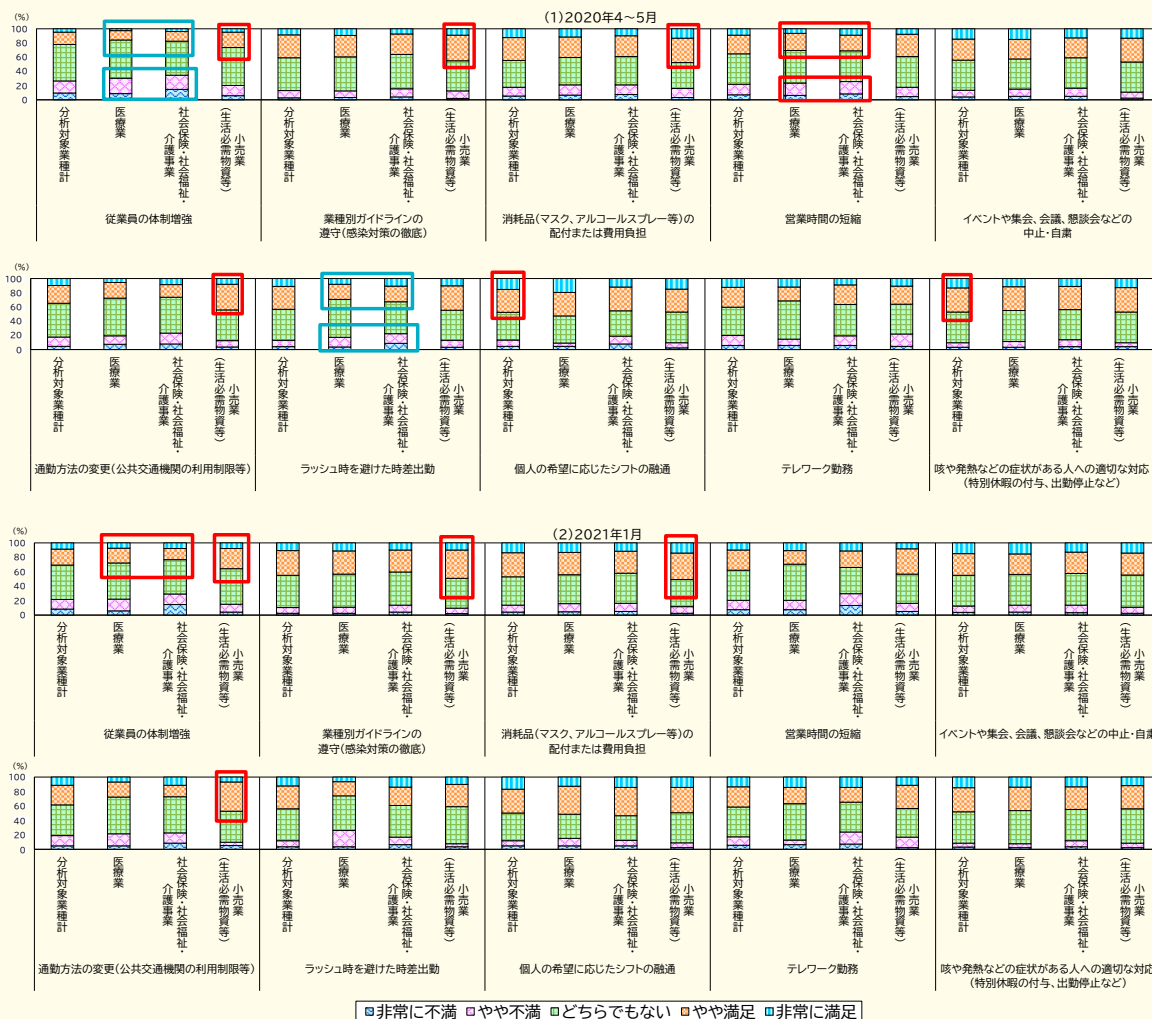
第2-(1)-56図は、2020年4～5月に勤め先が実施した割合の高かった上位10項目の対応策について、両時点 (2020年4～5月及び2021年1月) での労働者の満足度を業種別にみたものである<sup>15</sup>。同図の (1) により2020年4～5月の状況をみると、分析対象業種計では、「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応」「個人の希望に応じたシフトの融通」等の項目で「非常に満足」「やや満足」と回答した者の割合が高くなっている。「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、分析対象業種計と比較して「従業員の体制増強」「営業時間の短縮」「ラッシュ時を避けた時差出勤」等の項目で「非常に満足」「やや満足」と回答した割合が比較的低く、「非常に不満」「やや不満」と回答した割合が比較的高くなっている。他方で、同図の (2) により、2021年1月の状況をみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」において「従業員の体制増強」で「非常に満足」「やや満足」と回答する者の割合がやや高まって

15 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業 (生活必需物資等)」以外も含めた分析対象業種の各業種での勤め先の対応策に対する労働者の満足度の状況 (2020年4～5月と2021年1月) については、付2-(1)-13図及び付2-(1)-14図を参照。

いる。これらの業種では、2020年4～5月の最初の緊急事態宣言下においては、これまでにない状況に対処する中で、勤め先が十分な人員体制の強化や柔軟な働き方を実施することが難しかった一方で、2021年1月の2度目の緊急事態宣言下においては、勤め先が人員体制の強化を比較的効果的に行うことができた可能性があることがうかがわれる。また、「小売業（生活必需物資等）」では、両時点ともに「従業員の体制増強」「業種別ガイドラインの遵守」「消耗品の配布または費用負担」「通勤方法の変更」等について満足している者の割合が分析対象業種計よりも高くなっており、これらの対策が比較的効果的に行われた可能性がある。

第2-(1)-56図 感染拡大に対する勤め先の対応策への労働者の満足度(労働者調査)

- 勤め先が実施した割合の高かった上位10項目の対応策について、2020年4～5月の状況を見ると、分析対象業種計では、「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応」「個人の希望に応じたシフトの融通」等の項目で「非常に満足」「やや満足」と回答した者の割合が高い。
- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、分析対象業種計と比較して「従業員の体制増強」「営業時間の短縮」「ラッシュ時を避けた時差出勤」等の項目で「非常に満足」「やや満足」と回答した割合が比較的低く、「非常に不満」「やや不満」と回答した割合が比較的高い。
- 2021年1月の状況を見ると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」において「従業員の体制増強」で「非常に満足」「やや満足」と回答する者の割合がやや高まっている。
- 「小売業(生活必需物資等)」では、両時点ともに「従業員の体制増強」「業種別ガイドラインの遵守」「消耗品の配布または費用負担」「通勤方法の変更」等について満足している者の割合が分析対象業種計よりも高い。



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

(注) 1) 「勤め先で実施されたもの」について、それぞれの期間において、あなたはどの程度満足しましたか。なお、あなたが利用されていないものに関して、その対策に対する満足度をお答えください」と尋ねたもの。  
 2) 2020年4～5月に勤め先が実施した割合が高かった上位10項目の対応策について労働者の満足度を掲載したものの。

3 勤め先の対応策が労働者の満足度や負担感に及ぼした影響

- 分析対象労働者の「モチベーション」「ワーク・ライフ・バランスの実現度」「仕事を通じた満足度」は感染拡大下で低下傾向にあり、平時の状況には戻っていない。仕事の満足度には「精神的負担」「肉体的負担」の状況が特に大きく影響している

ここまで、勤め先が実施した対応策の状況についてみてきたが、それらの対応策が、労働者

の肉体的負担、精神的負担、仕事に対するモチベーション、ワーク・ライフ・バランス、それらを含めた仕事の満足度にどのような影響を及ぼしたかについて考察する。

まずは、第2-(1)-57図により、労働者の「モチベーション」「ワーク・ライフ・バランスの実現度」「仕事を通じた満足度」について各時点（第2-(1)-22図と同じ4時点）での状況を業種別にみると<sup>16</sup>、分析対象業種計、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」のいずれでも、3項目全てにおいて、平時と比較して2020年4～5月に「非常に高い」「やや高い」と答えた者の割合は低下し、「非常に低い」「やや低い」と答えた者の割合が上昇している。また、2020年9～10月、2021年1月もその傾向が続いており、平時の状況には戻っていない。

このように、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」をはじめとした分析対象労働者について、「モチベーション」「ワーク・ライフ・バランス」やそれらも反映されると考えられる「仕事を通じた満足度」は感染拡大下において低下しており、感染拡大の影響が長期化する中で、その状況が続いていることが分かる。

さらに、労働者の仕事を通じた満足度にどのような要因が影響したのかについてみていく。第2-(1)-58図は、労働者に2020年4～5月の緊急事態宣言下において、仕事を通じた満足度にプラスに働いた要因又はマイナスに働いた要因として当てはまるものをそれぞれ尋ねた結果について、各選択肢を回答した労働者の割合を業種別に示したものである。これによると、仕事を通じた満足度にプラスに働いた要因としては、「特になし」が分析対象業種計で62.5%と最も高いが、これを除けば「精神的負担の軽減」「肉体的負担の軽減」が各業種を通じて1～3割程度と比較的高い。業種別にみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」ではプラスに働いた要因として「精神的負担の軽減」がそれぞれ13.9%、16.1%、「肉体的負担の軽減」がそれぞれ11.1%、11.9%となっているほか、「利用者・取引先からの感謝」がそれぞれ8.4%、9.6%、「使命感の増大」がそれぞれ11.7%、12.6%と他の業種と比べて高くなっている。

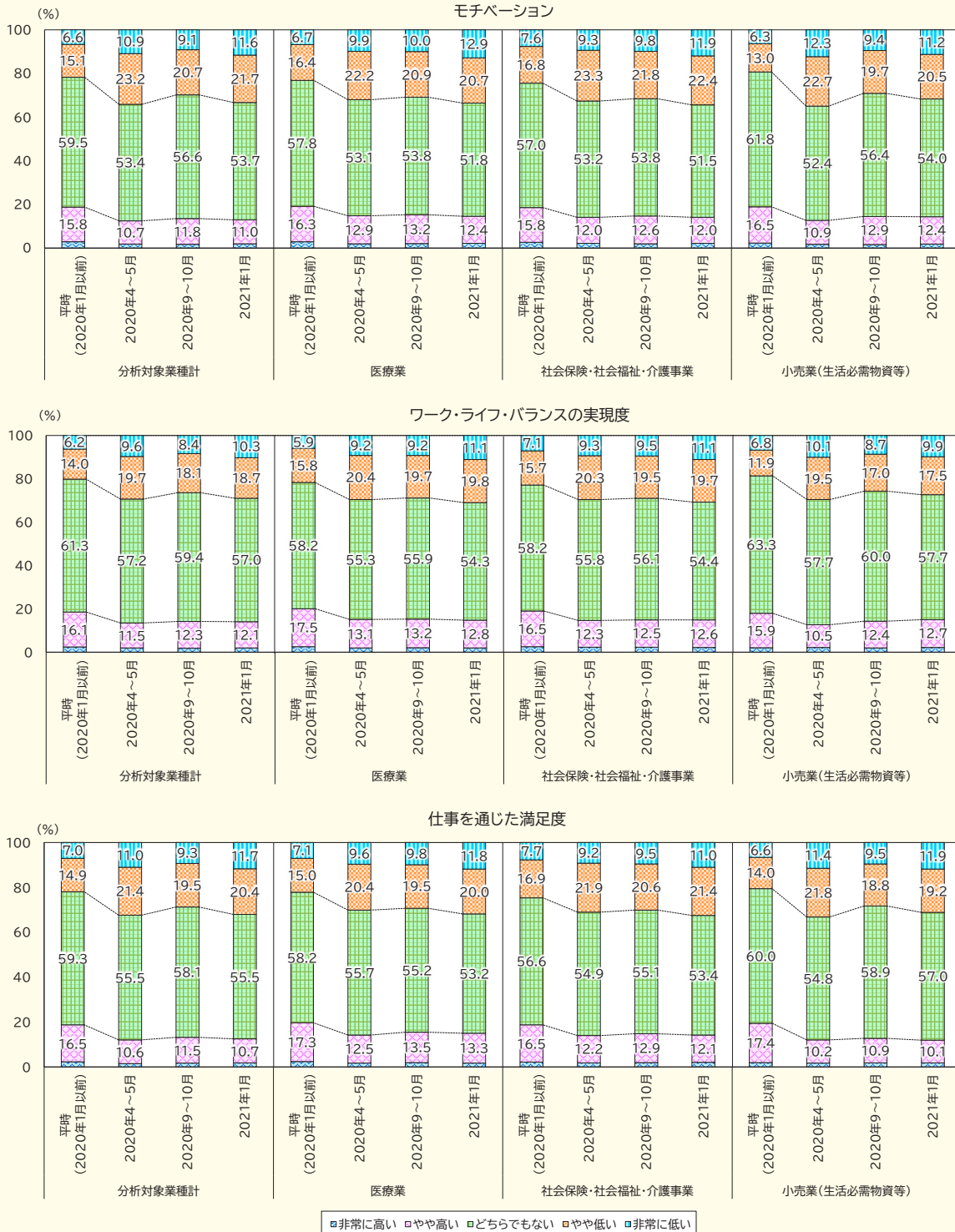
一方、マイナスに働いた要因としては、肉体的負担と同様、「特になし」が分析対象業種計で49.5%と最も高いが、これを除けば「精神的負担の増大」が各業種を通じて3～5割程度と最も高く、特に「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」でマイナスに働いたと回答した者の割合がそれぞれ44.1%、47.4%と高い。また「肉体的負担の増大」も各業種を通じて1～2割程度と比較的高く、その中でも「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」ではそれぞれ23.8%、24.4%と他の業種よりも高くなっている。また、給与については、増大することによりプラスに働いたと回答する者よりも、減少することでマイナスに働いたと回答する割合が高いほか、「働き方の変化」について、プラスに働いたと回答する者もある一方で、マイナスに働いたとする者も一定割合存在する。

これらのことから、仕事を通じた満足度には、これまでにみた仕事の忙しさの増大や、感染リスクを伴うことによる緊張感の高まり等を背景として、精神的負担及び肉体的負担、特に精神的負担の状況が大きく影響することがうかがえ、勤め先による対応策としても精神的負担や肉体的負担の軽減に資するものが有効である可能性が示唆される。また、給与や働き方の変化についても仕事を通じた満足度に影響を与えることがうかがえる。

16 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」以外も含めた分析対象業種の各業種における労働者の「モチベーション」「ワーク・ライフ・バランス」「仕事を通じた満足度」の状況については、付2-(1)-15図を参照。

第2-(1)-57図 労働者の「モチベーション」「ワーク・ライフ・バランスの実現度」「仕事を通じた満足度」の変化（労働者調査）

- 労働者の「モチベーション」「ワーク・ライフ・バランスの実現度」「仕事を通じた満足度」について、各時点での状況を業種別にみると、分析対象業種計及び「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」のいずれでも、3項目全てにおいて、平時と比較して2020年4～5月に「非常に高い」「やや高い」と答えた者の割合は低下し、「非常に低い」「やや低い」と答えた割合が上昇している。
- 2020年9～10月、2021年1月もその傾向が続いており、平時の状況には戻っていない。

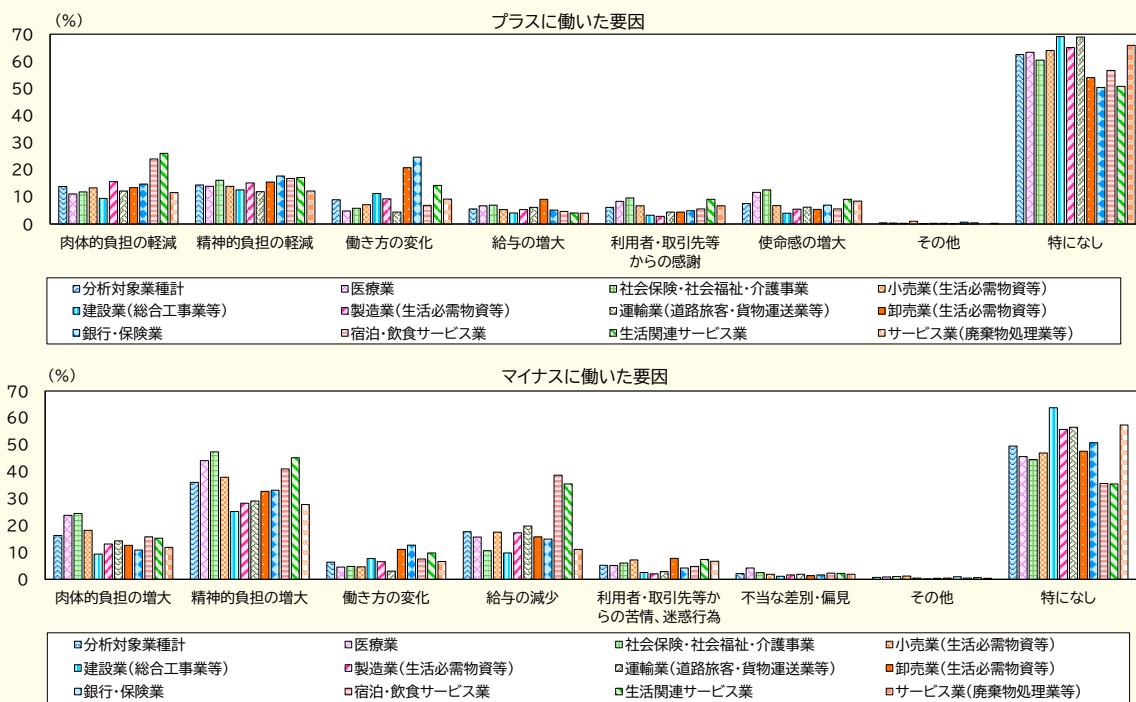


資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

(注) 「それぞれの期間におけるあなたの仕事に対するモチベーション、ワーク・ライフ・バランスの実現度、仕事を通じた満足度はどの程度でしたか」と尋ねたもの。

第2-(1)-58図 仕事を通じた満足度の変化の要因（労働者調査）

- 労働者の仕事を通じた満足度に関して、どのような要因が影響したのかについてみると、仕事を通じた満足度にプラスに働いた要因としては、「特になし」の割合が最も高いが、これを除けば「精神的負担の軽減」「肉体的負担の軽減」が各業種を通じて比較的高い。
- 業種別にみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」ではプラスに働いた要因として「精神的負担の軽減」「肉体的負担の軽減」「利用者・取引先からの感謝」「使命感の増大」が他の業種と比べて高い。
- マイナスに働いた要因としては、「特になし」の割合が最も高いが、これを除けば「精神的負担の増大」が各業種を通じて最も高く、特に「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」でマイナスに働いたと回答した者の割合が高い。また「肉体的負担の増大」も各業種を通じて比較的高く、その中でも「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では他の業種よりも高い。
- 給与については、増大することによりプラスに働いたと回答する者よりも、減少することでマイナスに働いたと回答する割合が高いほか、「働き方の変化」について、プラスに働いたと回答する者もある一方で、マイナスに働いたとする者も一定割合存在する。



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) 上図は「平時(2020年1月以前)」と比べて、緊急事態宣言下(2020年4月～5月)において、下記の項目のなかで、仕事を通じた満足度にプラスに働いた要因があれば教えてください」と尋ねたもの。  
 2) 下図は「平時(2020年1月以前)」と比べて、緊急事態宣言下(2020年4月～5月)において、下記の項目のなかで、仕事を通じた満足度にマイナスに働いた要因があれば教えてください」と尋ねたもの。  
 3) ともに複数回答。

- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では「従業員の体制増強」「個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対応」「感染リスクの下での出勤に対する特別手当」等を求める労働者が多く、「小売業(生活必需物資等)」では「営業時間の短縮」「感染リスクの下での出勤に対する特別手当」を求める者が多い

最後に、勤め先が実施した対応策と、労働者の仕事を通じた満足度や肉体的負担、精神的負担の変化との関係を分析することで、感染拡大下において勤め先によるどのような対応策が効果的であったかについて考察していく。

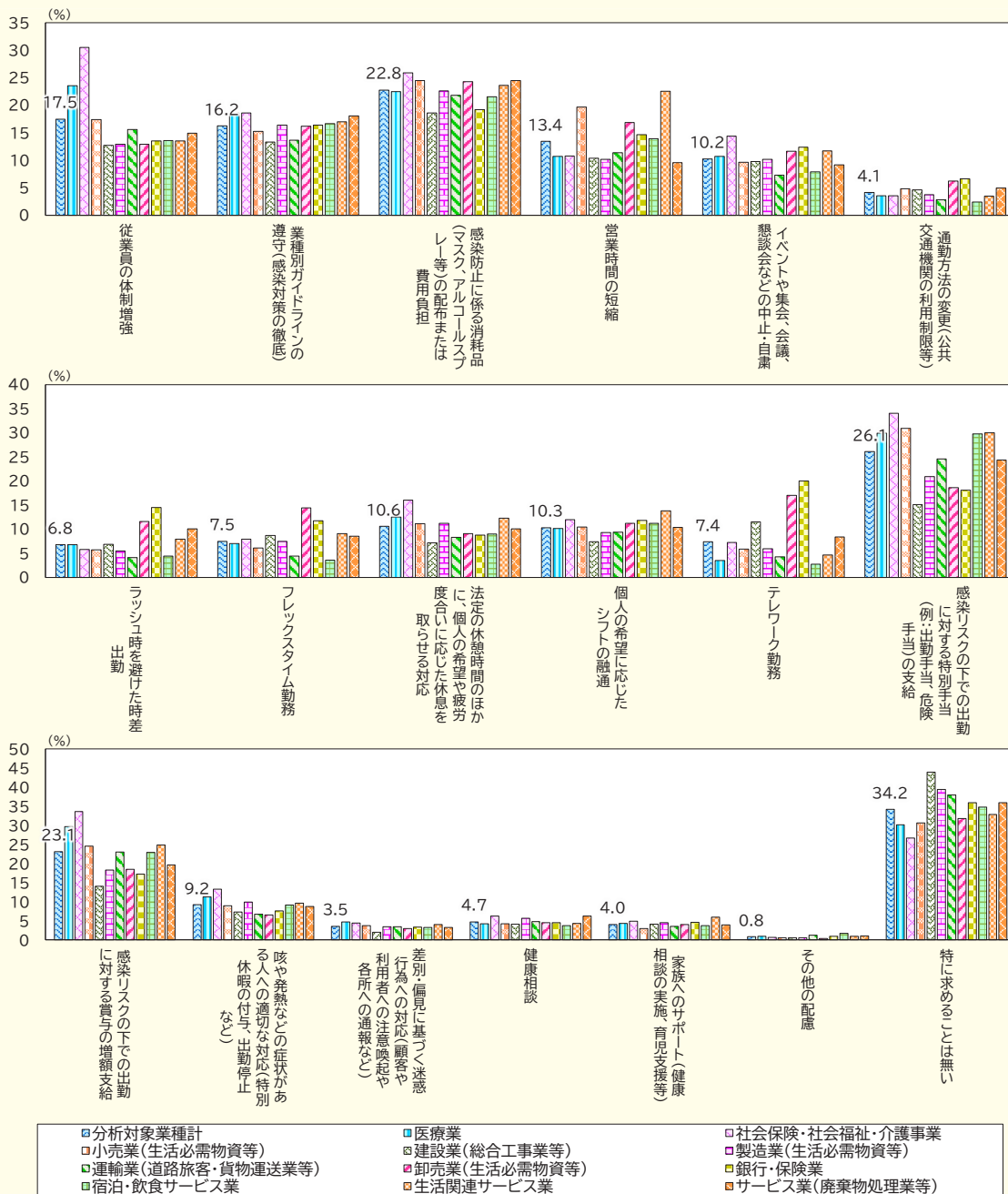
まず、この考察に先立ち、労働者がどのような対応策を求めているかについて確認する。第2-(1)-59図により、感染拡大の影響が大きかった時期を振り返って、労働者からみて勤め先が行うことが望ましかったと考える対応策について業種別にみると、分析対象業種計では、

「感染リスクの下での出勤に対する特別手当」「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」と回答した者の割合がそれぞれ26.1%、23.1%と高くなっている。「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、「従業員の体制増強」がそれぞれ23.5%、30.5%、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当」がそれぞれ30.0%、34.1%、「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」がそれぞれ29.6%、33.6%と割合が比較的高くなっている。これらの業種では、忙しさの増大や、感染リスクを伴うことによる緊張感の高まり等を背景として、労働者側からは、人員体制の強化や休息といった業務負担の軽減のための措置や、負担の増大に見合った手当や賞与等による適切な処遇などを求めていることがうかがえる。

一方、「小売業（生活必需物資等）」では、「営業時間の短縮」と回答した者の割合が19.6%と分析対象業種計と比べて高い。また、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当」と回答した者の割合も30.9%と比較的高い。「小売業（生活必需物資等）」においては、主に最初の緊急事態宣言下において、ドラッグストアやスーパーを中心に忙しさが増しており、平時と比べ肉体的負担、精神的負担が増大した労働者の割合が比較的高かったことから、労働者としては、営業時間の短縮による業務負担の軽減や、手当による相応の処遇を求めていることがうかがえる。

第2-(1)-59図 勤め先に求める対応策（労働者調査）

- 感染拡大の影響が大きかった時期を振り返って、労働者からみて勤め先が行うことが望ましかったと考える対応策について業種別にみると、分析対象業種計では、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当」「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」と回答した者の割合が高い。
- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、「従業員の体制増強」「個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対応」「感染リスクの下での出勤に対する特別手当」「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」を選択した者の割合が比較的高い。
- 「小売業（生活必需物資等）」では、「営業時間の短縮」「感染リスクの下での出勤に対する特別手当」と回答した者の割合が比較的高い。



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査（労働者調査）」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) 「新型コロナウイルスの感染拡大の影響が大きかった時期を振り返って、あなたの勤め先にしてほしかったことはありますか」と尋ねたもの。  
 2) 複数回答。  
 3) 図中の数値は「分析対象業種計」の割合を記載したもの。



- 「勤め先が実施した対応策」と、労働者の「肉体的負担」「精神的負担」「仕事を通じた満足度」との変化の関係をみると、「肉体的負担」については、「従業員の体制増強」「営業時間の短縮」など多くの項目で、「精神的負担」については、「業種別ガイドラインの遵守」など感染防止対策に関する項目、「個人の希望に応じたシフトの融通」など柔軟な働き方に関する項目、「特別手当の支給」など処遇に関する項目で、勤め先が実施した場合にそれぞれの負担が減少した労働者の割合が高い。「仕事を通じた満足度」については、「特別手当の支給」等以外の項目で勤め先が実施した場合に満足度が上昇した労働者の割合が高いが、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、「特別手当の支給」を実施した場合に満足度が上昇した労働者の割合が高くなっている

続いて、労働者の「肉体的負担」「精神的負担」「仕事を通じた満足度」が、「勤め先が実施した対応策」により実際にどのように変化したのかを分析する。

ここでは、「肉体的負担」「精神的負担」「仕事を通じた満足度」について、2020年4～5月時点から2020年9～10月時点にかけての変化をみることにした。これは、第2-(1)-43図及び第2-(1)-44図でみたとおり、分析対象労働者の肉体的負担、精神的負担が、緊急事態宣言下の2020年4～5月に高まった後、2020年9～10月に一旦、減少又は横ばいとなったことを踏まえ、勤め先が実施した対応策の違いにより、これらの時点における変化の違いが生じているかをみることにしたものである。また、第2-(1)-58図でみたとおり、「仕事を通じた満足度」についても、肉体的負担、精神的負担がその変化の大きな要因となることから、同時点の変化をみることにした。

また、「勤め先が実施した対応策」としては、第2-(1)-59図で分析した、感染拡大期を振り返って労働者からみて勤め先が実施することが望ましかったと考える対応策の上位10項目についてみることにした。その際、2020年4～5月から9～10月にかけての労働者の負担や満足度の変化をみることも踏まえ、その間、勤め先が対応策を継続して実施していた場合と、一度も実施していない場合とで、労働者の負担や満足度の変化にどのような違いがあったかを比較することとした。

こうした分析の枠組みにより、第2-(1)-60図から第2-(1)-62図までにより、対応策の効果についてみていく。

まず、第2-(1)-60図により、各種対応策の実施と「肉体的負担」の変化との関係についてみる。具体的には、各種対応策の実施状況については、各項目ごとに、2020年4～5月、2020年9～10月の両時点で対応策が実施されていたかを尋ね、いずれの時点でも勤め先が実施した場合と、いずれも実施しなかった場合とで比較した（図表上は、前者を「○」、後者を「×」と表記）。また、肉体的負担の変化については、「2020年4～5月時点と2020年9～10月時点におけるあなたの仕事に対する肉体的負担はどの程度でしたか」という設問に対して「非常に大きい」「やや大きい」「どちらでもない」「やや小さい」「非常に小さい」の選択肢から選んだ回答を、両時点で比較した変化の方向により、「負担が増加」「変化なし」「負担が減少」として集計した（例えば、「やや大きい」から「非常に大きい」に変化した場合は「負担が増加」、「どちらでもない」から「非常に小さい」に変化した場合は「負担が減少」、いずれも同様の選択肢を選んだ場合は「変化なし」として集計。）。その結果を、各種対応策の実施状況別に業種別で示したのが本図である。これをみるといずれの業種でも、肉体的負担の軽減に資する可能性のある「従業員の体制増強」「営業時間の短縮」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」といった項目をはじめとする多くの項目では、これらを実施する場合の方が、肉体

的負担が減少した者の割合が高くなっている。

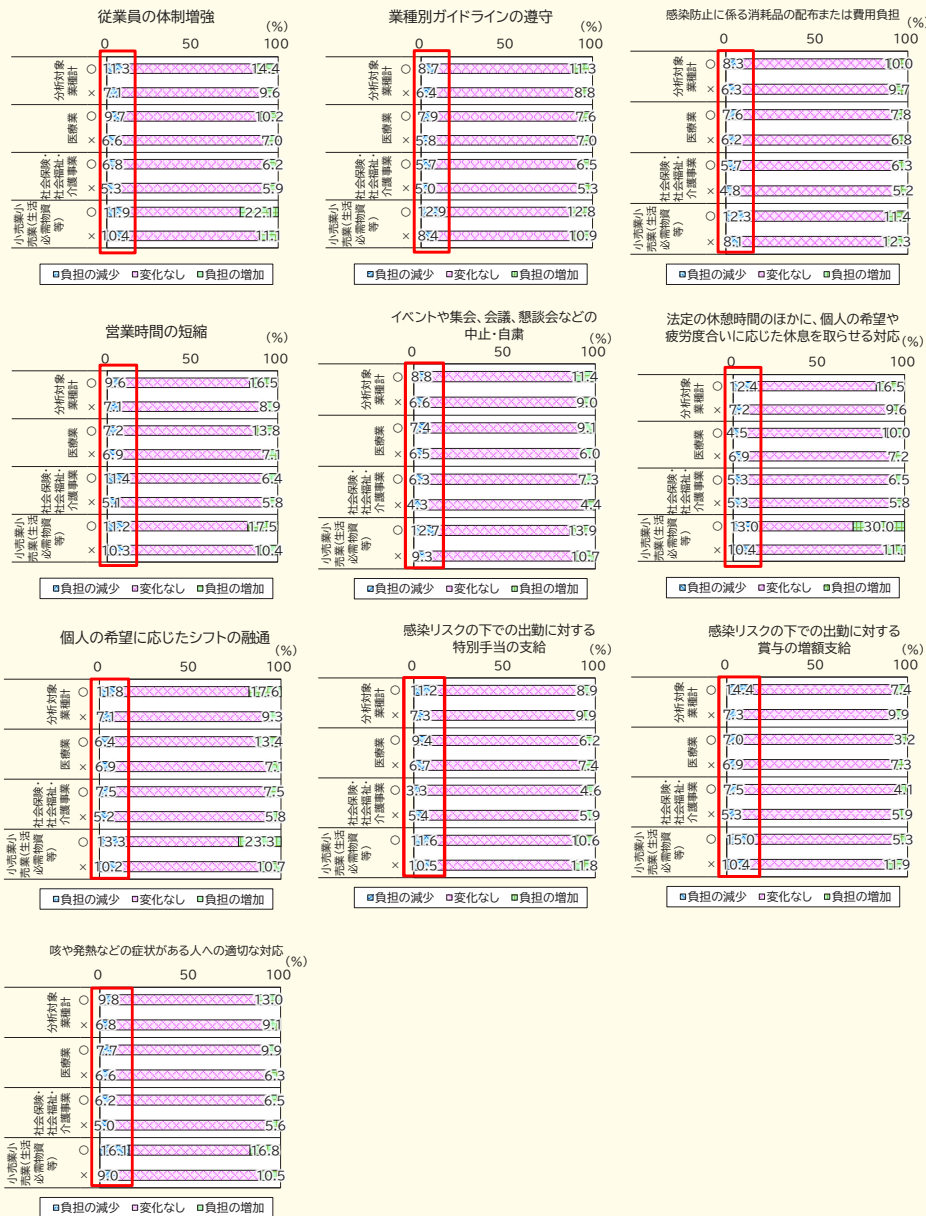
続いて、第2-(1)-61図により、「肉体的負担」と同様の集計方法により、各種対応策の実施と「精神的負担」の変化との関係についてみると、いずれの業種でも、「業種別ガイドラインの遵守」「感染防止に係る消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応」といった感染防止対策に関する項目や、「個人の希望に応じたシフトの融通」といった柔軟な働き方に関する項目、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給」といった処遇に関する項目について、実施した場合の方が、精神的負担が減少した者の割合が高くなっている。また、「小売業（生活必需物資等）」では、「従業員の体制増強」「法定の休憩時間のほかに、個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対応」をはじめ、全ての項目について実施した場合の方が、精神的負担が減少した者の割合が高くなっている。

さらに、第2-(1)-62図により、各種対応策の実施と「仕事を通じた満足度」の変化の関係についてみる。これについては、集計方法は肉体的負担や精神的負担と基本的には同様であるが、仕事を通じた満足度の変化については、「2020年4～5月時点と2020年9～10月時点におけるあなたの仕事を通じた満足度はどの程度でしたか」という設問に対して「非常に高い」「やや高い」「どちらでもない」「やや低い」「非常に低い」の選択肢から選んだ回答を、両時点で比較した変化の方向により、「上昇」「変化なし」「低下」として集計した（例えば、「やや高い」から「非常に高い」に変化した場合は「上昇」、「どちらでもない」から「非常に低い」に変化した場合は「低下」、いずれも同様の選択肢を選んだ場合は「変化なし」として集計。）。その結果を、各種対応策の実施状況別に業種別で示したのが本図である。これをみると、分析対象業種計では、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給」「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」以外の対応策については、実施した場合の方が、2020年4～5月時点から2020年9～10月時点にかけて満足度が上昇した者の割合が高くなっている。また、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給」については、実施した場合の方が満足度が上昇した者の割合が高くなっている。

他方で、これらの勤め先の各種対応策と、「肉体的負担」「精神的負担」や「仕事を通じた満足度」との関係について、一部の対応策においては、実施した場合に肉体的負担、精神的負担が増大する者や満足度が低下する者の割合が高くなっているなど、労働者にマイナスの影響を及ぼしているように見えるものもみられる。この背景としては、本分析では対象となる労働者の忙しさや感染リスクの感じ方といった、肉体的負担や精神的負担に影響を及ぼすと考えられる要因をコントロールしていないため、各種対応策そのものの効果以外の要因が影響している可能性があることに留意する必要がある。

第2-(1)-60図 感染拡大に対する勤め先の対応策と肉体的負担の変化の関係(労働者調査)

○ 勤め先の対応策と「肉体的負担」の変化の関係をみると、いずれの業種でも、肉体的負担の軽減に資する可能性のある「従業員の体制増強」「営業時間の短縮」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」といった項目をはじめとする多くの項目では、これらを実施した場合の方が、肉体的負担が減少した者の割合が高い。

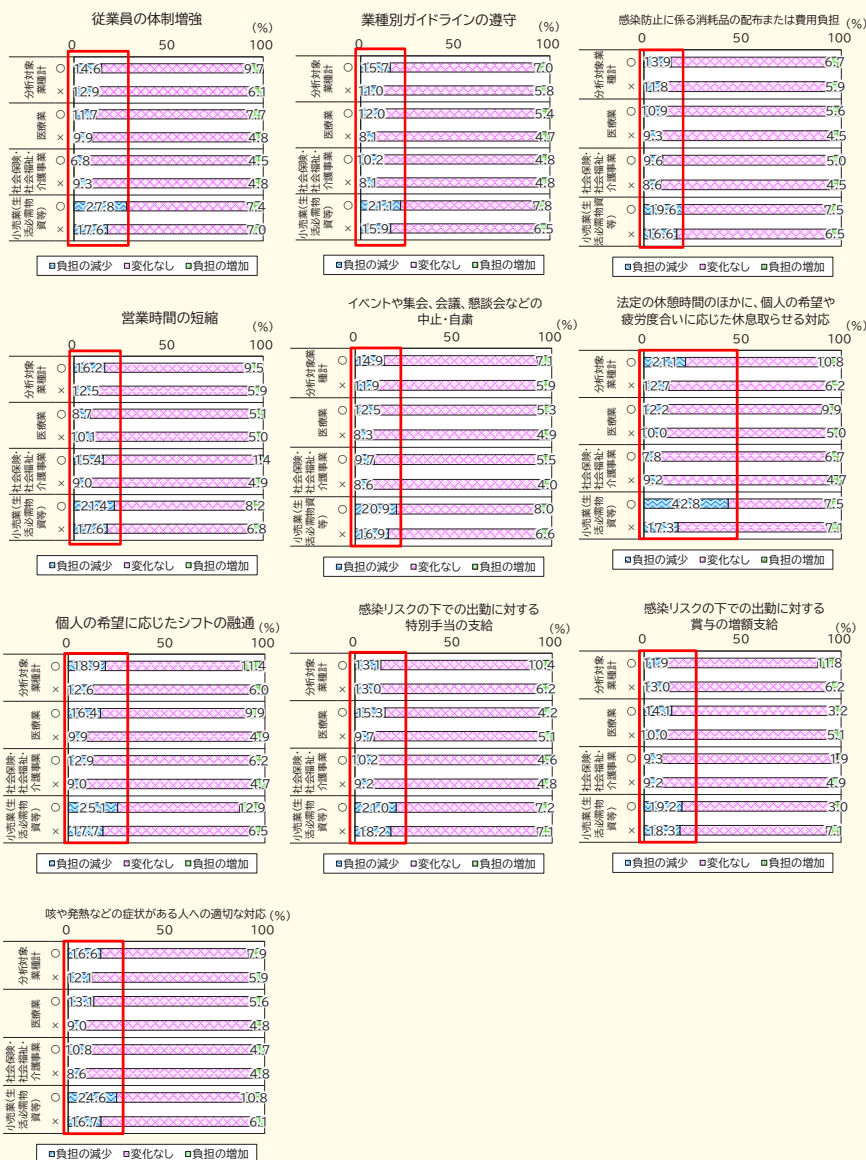


資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) 「新型コロナウイルスの感染拡大の影響が大きかった時期を振り返って、あなたの勤め先にしてほしかったことはありますか」という質問に対し、複数回答で得た上位10項目について集計。  
 2) 各項目ごとに、2020年4~5月、2020年9~10月及び2021年1月の各時点で対応策が実施されていたかを尋ね、2020年4~5月及び2020年9~10月のいずれも勤め先が実施した場合に○、いずれも実施しなかった場合に×とし、その状況別に、「それぞれの期間におけるあなたの仕事に対する肉体的負担はどの程度でしたか」で得た回答を集計したもの。  
 3) 肉体的負担について、時点別に「非常に大きい」「やや大きい」「どちらでもない」「やや小さい」「非常に小さい」の選択肢から選んだ回答について2020年4~5月時点と2020年9~10月時点の状況の変化を比較した。例えば、「やや大きい」から「非常に大きい」に変化した場合は「負担が増加」、「どちらでもない」から「非常に小さい」に変化した場合は「負担が減少」、いずれも同様の選択肢を選んだ場合は「変化なし」として集計。

第2-(1)-61図 感染拡大に対する勤め先の対応策と精神的負担の変化の関係(労働者調査)

- 勤め先の対応策と「精神的負担」の変化の関係をみると、いずれの業種でも、「業種別ガイドラインの遵守」「感染防止に係る消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」「咳や発熱などの症状がある人への適切な対応」といった感染防止対策に関する項目や、「個人の希望に応じたシフトの融通」といった柔軟な働き方に関する項目、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給」といった処遇に関する項目について、実施した場合の方が、精神的負担が減少した者の割合が高い。
- 「小売業(生活必需物資等)」では、「従業員の体制増強」「法定の休憩時間のほかに、個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対応」をはじめ、全ての項目について実施した場合の方が、精神的負担が減少した者の割合が高い。

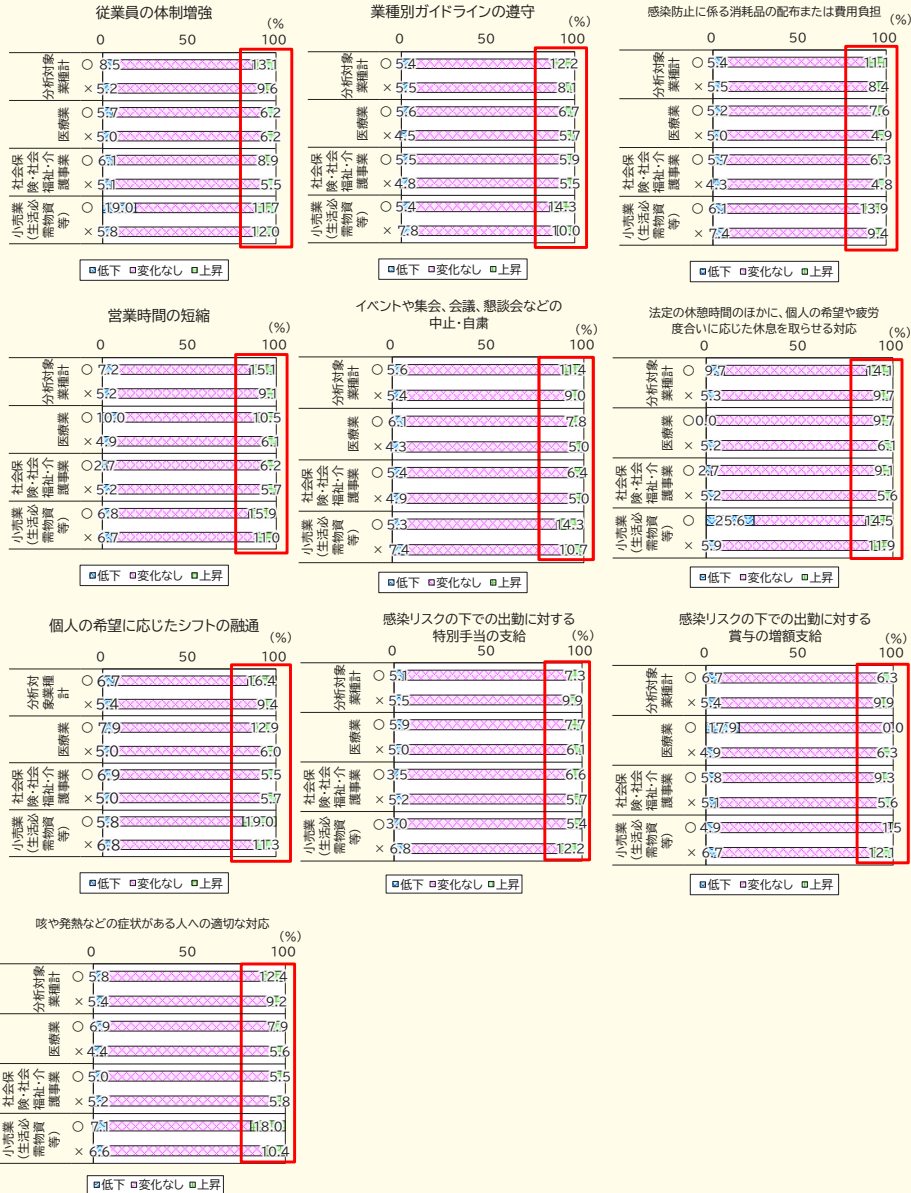


資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) 「新型コロナウイルスの感染拡大の影響が大きかった時期を振り返って、あなたの勤め先にしてほしかったことはありますか」という質問に対し、複数回答で得た上位10項目について集計。
- 2) 各項目ごとに、2020年4~5月、2020年9~10月及び2021年1月の各時点で対応策が実施されていたかを尋ね、2020年4~5月及び2020年9~10月のいずれも勤め先が実施した場合に○、いずれも実施しなかった場合に×とし、その状況別に、「それぞれの期間におけるあなたの仕事に対する精神的負担はどの程度でしたか」で得た回答を集計したもの。
- 3) 精神的負担について、時点別に「非常に大きい」「やや大きい」「どちらでもない」「やや小さい」「非常に小さい」の選択肢から選んだ回答について2020年4~5月時点と2020年9~10月時点の状況の変化を比較した。例えば、「やや大きい」から「非常に大きい」に変化した場合は「負担が増加」、「どちらでもない」から「非常に小さい」に変化した場合は「負担が減少」、いずれも同様の選択肢を選んだ場合は「変化なし」として集計。

第2-(1)-62図 感染拡大に対する勤め先の対応策と仕事を通じた満足度の変化の関係(労働者調査)

- 勤め先の対応策と「仕事を通じた満足度」の変化の関係についてみると、分析対象業種計では、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給」「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」以外の対応策については、実施した場合の方が、2020年4～5月時点から2020年9～10月時点にかけて満足度が上昇した者の割合が高い。
- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給」については、実施した場合の方が満足度が上昇した者の割合が高い。



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) 「新型コロナウイルスの感染拡大の影響が大きかった時期を振り返って、あなたの勤め先にしてほしかったことはありますか」という質問に対し、複数回答で得た上位10項目について集計。
- 2) 各項目ごとに、2020年4～5月、2020年9～10月及び2021年1月の各時点で対応策が実施されていたかを尋ね、2020年4～5月及び2020年9～10月のいずれも勤め先が実施した場合に○、いずれも実施しなかった場合に×とし、その状況別に、「それぞれの期間におけるあなたの仕事を通じた満足度はどの程度でしたか」で得た回答を集計したもの。
- 3) 仕事に対する満足度について、時点別に「非常に高い」「やや高い」「どちらでもない」「やや低い」「非常に低い」の選択肢から選んだ回答について2020年4～5月時点と2020年9～10月時点の状況の変化を比較した。例えば、「やや高い」から「非常に高い」に変化した場合は「上昇」、「どちらでもない」から「非常に低い」に変化した場合は「低下」、いずれも同様の選択肢を選んだ場合は「変化なし」として集計。

- 「勤め先が実施した対応策」と、労働者の「肉体的負担」「精神的負担」「仕事を通じた満足度」との変化の関係について統計的な相関の有無をみると、「肉体的負担」については「業種別ガイドラインの遵守」「ラッシュ時を避けた時差出勤」といった項目で、「精神的負担」については「業種別ガイドラインの遵守」「ラッシュ時を避けた時差出勤」「テレワーク勤務」といった項目で、勤め先が実施した場合にそれぞれの負担が軽減されている傾向が示されている。「仕事を通じた満足度」については、「業種別ガイドラインの遵守」「感染防止に係る消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」「通勤方法の変更」「ラッシュ時を避けた時差出勤」「法定の休憩時間のほかに個人の希望や疲労度合いに応じた休息をとらせる対応」「個人の希望に応じたシフトの融通」「テレワーク勤務」を勤め先が実施した場合に満足度が上昇する傾向が示されている

上述したように、肉体的負担、精神的負担や労働者の仕事を通じた満足度には、勤め先が実施した対応策以外にも様々な要因が影響する可能性がある。そこで、上記の結果について、肉体的負担、精神的負担や仕事を通じた満足度に影響を与えると考えられる変数を更に加えて重回帰分析を行うことで、各種対応策と「肉体的負担」「精神的負担」「仕事を通じた満足度」との関係についての統計的な相関の有無をみていく。ここでは、被説明変数として、「肉体的負担」「精神的負担」については、2020年9～10月時点のそれぞれの負担が2020年4～5月時点と比較して減少したかどうかを用いている。また、仕事を通じた満足度については、2020年9～10月時点の仕事を通じた満足度が2020年4～5月時点と比較して上昇したかどうかを用いている。一方、説明変数としては、上記と同様、各種対応策を2020年4～5月及び2020年9～10月時点のいずれの時期においても実施したかどうかを用いているほか、労働者の仕事の忙しさやストレスといった負担の度合い、業務における感染リスクの感じ方等の要因をコントロール変数として用いている。また、感染拡大下の肉体的負担、精神的負担については、第2-(1)-42図及び第2-(1)-43図でみたとおり、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」で特に高まっていたことから、分析対象労働者全体の分析に加え、対象をこれらの業種の労働者に限定して重回帰分析を行った結果についてもみていく。なお、これらの重回帰分析では、感染拡大下で人手不足の状況にあった職場に限定して各種対応策の効果をみるため、緊急事態宣言（2020年4～5月）以降の勤め先の職場の雇用人員の状況について不足していると回答した労働者に対象を限定して分析を行っている。

まず、第2-(1)-63図により、分析対象労働者全体について、感染拡大に対する勤め先の対応策と、「肉体的負担」「精神的負担」「仕事を通じた満足度」の変化との関係を見る。

同図の（1）により勤め先の各種対応策と「肉体的負担」の変化との関係についてみると、勤め先が「業種別ガイドラインの遵守」「ラッシュ時を避けた時差出勤」を実施した場合に2020年9～10月の肉体的負担が2020年4～5月よりも軽減されている傾向が示されている。

同図の（2）により勤め先の各種対応策と「精神的負担」の変化との関係についてみると、「業種別ガイドラインの遵守」「ラッシュ時を避けた時差出勤」「テレワーク勤務」を勤め先が実施した場合に、2020年9～10月時点の精神的負担が2020年4～5月時点よりも軽減されている傾向が示されている。

同図の（3）により、勤め先の各種対応策と「仕事を通じた満足度」の変化との関係についてみると、勤め先が「業種別ガイドラインの遵守」「感染防止に係る消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」「通勤方法の変更」「ラッシュ時を避けた時差出勤」「法定の休憩時間のほかに個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対

応」「個人の希望に応じたシフトの融通」「テレワーク勤務」を実施した場合に、2020年9～10月の仕事に対する満足度が2020年4～5月よりも上昇している傾向が示されている。

さらに、第2-(1)-64図により、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」の労働者に限定して、感染拡大に対する勤め先の対応策と、肉体的負担、精神的負担及び仕事を通じた満足度の変化との関係を見る。

同図の(1)により勤め先の各種対応策と「肉体的負担」の変化との関係についてみると、勤め先が「営業時間の短縮」「ラッシュ時を避けた時差出勤」「フレックスタイム勤務」「家族へのサポート」を実施した場合に、2020年9～10月の肉体的負担が2020年4～5月よりも軽減されている傾向が示されている。

同図の(2)により勤め先の各種対応策と「精神的負担」の変化との関係についてみると、勤め先が「通勤方法の変更」「ラッシュ時を避けた時差出勤」「フレックスタイム勤務」を実施した場合に、2020年9～10月の精神的負担が2020年4～5月よりも軽減されている傾向が示されている。

同図の(3)により、勤め先の各種対応策と「仕事を通じた満足度」の変化との関係についてみると、勤め先が「感染防止に係る消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」「感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給」「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」を実施した場合に、2020年9～10月の仕事を通じた満足度が2020年4～5月よりも上昇している傾向が示されている。

第2-(1)-63図と比較すると、第2-(1)-64図の(3)から分かるように、勤め先が「感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給」「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」を実施した場合に、労働者の満足度が上昇している点が特徴的である。特別手当の支給や賞与の増額支給については、第2-(1)-59図でみたように、これらの業種では勤め先に求める対応策としてあげる労働者が多かったが、実際に実施している場合に労働者の満足度の上昇にも資する可能性が示唆されている。

第2-(1)-63図 感染拡大に対する勤め先の対応策と労働者の負担や満足度の関係①

- 勤め先の各種対応策と「肉体的負担」の変化との関係についてみると、勤め先が「業種別ガイドラインの遵守」「ラッシュ時を避けた時差出勤」を実施した場合に2020年9～10月の肉体的負担が2020年4～5月よりも軽減されている傾向が示されている。
- 勤め先の各種対応策と「精神的負担」の変化との関係についてみると、勤め先が「業種別ガイドラインの遵守」「ラッシュ時を避けた時差出勤」「テレワーク勤務」を実施した場合に、2020年9～10月時点の精神的負担が2020年4～5月時点よりも軽減されている傾向が示されている。
- 勤め先の各種対応策と「仕事を通じた満足度」の変化との関係についてみると、勤め先が「業種別ガイドラインの遵守」「感染防止に係る消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」「通勤方法の変更」「ラッシュ時を避けた時差出勤」「法定の休憩時間のほかに個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対応」「個人の希望に応じたシフトの融通」「テレワーク勤務」を実施した場合に、2020年9～10月の仕事に対する満足度が2020年4～5月よりも上昇している傾向が示されている。

(1) 勤め先の対応策と労働者の肉体的負担の変化の関係

| 推計式     | 被説明変数：9～10月の肉体的負担が4～5月と比較して減少したかどうか(1:減少, 0:それ以外) |              |                      |         |                        |         |               |            |                                     |                 |         |                        |                        |                      |                   |       |          |
|---------|---|--------------|----------------------|---------|------------------------|---------|---------------|------------|-------------------------------------|-----------------|---------|------------------------|------------------------|----------------------|-------------------|-------|----------|
|         | 1   | 2            | 3                    | 4       | 5                      | 6       | 7             | 8          | 9                                   | 10              | 11      | 12                     | 13                     | 14                   | 15                | 16    | 17       |
| 説明変数    | 従業員の体制強化  | 業種別ガイドラインの遵守 | 感染防止に係る消耗品の配布または費用負担 | 営業時間の短縮 | イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛 | 通勤方法の変更 | ラッシュ時を避けた時差出勤 | フレックスタイト勤務 | 法定の休憩時間のほかに個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対応 | 個人の希望に応じたシフトの融通 | テレワーク勤務 | 感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給 | 感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給 | 咳や発熱などの症状がある人への適切な対応 | 差別・偏見に基づく迷惑行為への対応 | 健康相談  | 家族へのサポート |
| 回帰係数    | 0.042   | 0.255**      | 0.144                | 0.03    | -0.023                 | -0.088  | 0.407*        | 0.221      | 0.253                               | 0.106           | 0.342   | -0.467                 | -0.235                 | 0.183                | 0.296             | 0.155 | 0.303    |
| 標準偏差    | 0.154   | 0.089        | 0.087                | 0.13    | 0.097                  | 0.258   | 0.183         | 0.232      | 0.292                               | 0.211           | 0.18    | 0.318                  | 0.426                  | 0.162                | 0.191             | 0.294 | 0.466    |
| サンプルサイズ | 7706  | 7706         | 7706                 | 7706    | 7706                   | 7706    | 7706          | 7706       | 7706                                | 7706            | 7706    | 7706                   | 7706                   | 7706                 | 7706              | 7706  | 7706     |

(2) 勤め先の対応策と労働者の精神的負担の変化の関係

| 推計式     | 被説明変数：9～10月の精神的負担が4～5月と比較して減少したかどうか(1:減少, 0:それ以外) |              |                      |         |                        |         |               |            |                                     |                 |         |                        |                        |                      |                   |       |          |
|---------|---|--------------|----------------------|---------|------------------------|---------|---------------|------------|-------------------------------------|-----------------|---------|------------------------|------------------------|----------------------|-------------------|-------|----------|
|         | 1   | 2            | 3                    | 4       | 5                      | 6       | 7             | 8          | 9                                   | 10              | 11      | 12                     | 13                     | 14                   | 15                | 16    | 17       |
| 説明変数    | 従業員の体制強化  | 業種別ガイドラインの遵守 | 感染防止に係る消耗品の配布または費用負担 | 営業時間の短縮 | イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛 | 通勤方法の変更 | ラッシュ時を避けた時差出勤 | フレックスタイト勤務 | 法定の休憩時間のほかに個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対応 | 個人の希望に応じたシフトの融通 | テレワーク勤務 | 感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給 | 感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給 | 咳や発熱などの症状がある人への適切な対応 | 差別・偏見に基づく迷惑行為への対応 | 健康相談  | 家族へのサポート |
| 回帰係数    | -0.115  | 0.243***     | 0.094                | -0.254* | 0                      | -0.027  | 0.347*        | 0.328      | 0.054                               | 0.205           | 0.331*  | -0.284                 | -0.348                 | 0.031                | 0.15              | 0.112 | -0.033   |
| 標準偏差    | 0.139   | 0.073        | 0.072                | 0.108   | 0.078                  | 0.202   | 0.145         | 0.18       | 0.246                               | 0.163           | 0.138   | 0.255                  | 0.396                  | 0.14                 | 0.163             | 0.265 | 0.427    |
| サンプルサイズ | 7706  | 7706         | 7706                 | 7706    | 7706                   | 7706    | 7706          | 7706       | 7706                                | 7706            | 7706    | 7706                   | 7706                   | 7706                 | 7706              | 7706  | 7706     |

(3) 勤め先の対応策と労働者の仕事を通じた満足度の変化の関係

| 推計式     | 被説明変数：9～10月の仕事を通じた満足度が4～5月と比較して上昇したかどうか(1:上昇, 0:それ以外) |              |                      |         |                        |         |               |            |                                     |                 |         |                        |                        |                      |                   |       |          |
|---------|---|--------------|----------------------|---------|------------------------|---------|---------------|------------|-------------------------------------|-----------------|---------|------------------------|------------------------|----------------------|-------------------|-------|----------|
|         | 1   | 2            | 3                    | 4       | 5                      | 6       | 7             | 8          | 9                                   | 10              | 11      | 12                     | 13                     | 14                   | 15                | 16    | 17       |
| 説明変数    | 従業員の体制強化  | 業種別ガイドラインの遵守 | 感染防止に係る消耗品の配布または費用負担 | 営業時間の短縮 | イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛 | 通勤方法の変更 | ラッシュ時を避けた時差出勤 | フレックスタイト勤務 | 法定の休憩時間のほかに個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対応 | 個人の希望に応じたシフトの融通 | テレワーク勤務 | 感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給 | 感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給 | 咳や発熱などの症状がある人への適切な対応 | 差別・偏見に基づく迷惑行為への対応 | 健康相談  | 家族へのサポート |
| 回帰係数    | 0.251   | 0.305***     | 0.270**              | -0.155  | 0.252**                | 0.473*  | 0.451**       | 0.303      | 0.619*                              | 0.501**         | 0.341*  | 0.22                   | 0.231                  | 0.19                 | 0.056             | 0.06  | 0.316    |
| 標準偏差    | 0.158   | 0.084        | 0.083                | 0.119   | 0.09                   | 0.225   | 0.167         | 0.211      | 0.257                               | 0.178           | 0.161   | 0.268                  | 0.383                  | 0.16                 | 0.218             | 0.325 | 0.475    |
| サンプルサイズ | 7706  | 7706         | 7706                 | 7706    | 7706                   | 7706    | 7706          | 7706       | 7706                                | 7706            | 7706    | 7706                   | 7706                   | 7706                 | 7706              | 7706  | 7706     |

資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) 企業が各種対策を4～5月及び9～10月にいずれも実施したかどうかを説明変数とし、①9～10月の仕事の満足度が4～5月と比較して増加したかどうか②9～10月の肉体的負担が4～5月と比較して減少したかどうか③9～10月の精神的負担が4～5月と比較して減少したかどうかをそれぞれ被説明変数として二項ロジスティック回帰を実施。回帰係数がプラスである場合、被説明変数に対して正の効果がある(満足度の増大や負担の減少に寄与する)ことを意味する。
- 2) \*は有意水準0.1%未満、\*\*は有意水準1%未満、\*\*\*は有意水準5%未満を示す。
- 3) 企業の対応策の実施状況のほか、年齢、性別、雇用形態、企業規模、仕事の負担の大きさや感染リスク等をコントロール変数として用いている。詳細な重回帰分析の結果は厚生労働省HPを参照。
- 4) これらの重回帰分析では、感染拡大下で人手不足の状況にあった職場に限定して各種対応策の効果をみるため、緊急事態宣言(2020年4～5月)以降の勤め先の職場の雇用人員の状況について不足していると回答した労働者に対象を限定して分析を行っている。



第2-(1)-64図 感染拡大に対する勤め先の対応策と労働者の負担や満足度の関係②

- 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」の労働者に限定して、勤め先の各種対応策と「肉体的負担」の変化との関係についてみると、勤め先が「営業時間の短縮」「ラッシュ時を避けた時差出勤」「フレックスタイム勤務」「家族へのサポート」を実施した場合に、2020年9～10月の肉体的負担が2020年4～5月よりも軽減されている傾向が示されている。
- 勤め先の各種対応策と「精神的負担」の変化との関係についてみると、勤め先が「通勤方法の変更」「ラッシュ時を避けた時差出勤」「フレックスタイム勤務」を実施した場合に、2020年9～10月の精神的負担が2020年4～5月よりも軽減されている傾向が示されている。
- 勤め先の各種対応策と「仕事を通じた満足度」の変化との関係についてみると、勤め先が「感染防止に係る消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」「感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給」「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」を実施した場合に、2020年9～10月の仕事を通じた満足度が2020年4～5月よりも上昇している傾向が示されている。

(1) 勤め先の対応策と労働者の肉体的負担の変化の関係

| 推計式     | 被説明変数:9～10月の肉体的負担が4～5月と比較して減少したかどうか(1:減少,0:それ以外) |              |                      |         |                        |         |               |            |                                     |                 |         |                        |                        |                      |                   |       |          |
|---------|--|--------------|----------------------|---------|------------------------|---------|---------------|------------|-------------------------------------|-----------------|---------|------------------------|------------------------|----------------------|-------------------|-------|----------|
|         | 1  | 2            | 3                    | 4       | 5                      | 6       | 7             | 8          | 9                                   | 10              | 11      | 12                     | 13                     | 14                   | 15                | 16    | 17       |
| 説明変数    | 従業員の体制強化   | 業種別ガイドラインの遵守 | 感染防止に係る消耗品の配布または費用負担 | 営業時間の短縮 | イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛 | 通勤方法の変更 | ラッシュ時を避けた時差出勤 | フレックスタイム勤務 | 法定の休憩時間のほかに個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対応 | 個人の希望に応じたシフトの融通 | テレワーク勤務 | 感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給 | 感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給 | 咳や発熱などの症状がある人への適切な対応 | 差別・偏見に基づく迷惑行為への対応 | 健康相談  | 家族へのサポート |
| 回帰係数    | 0.097  | 0.34         | 0.017                | 0.856*  | 0.081                  | 0.372   | 1.019*        | 1.153*     | 0.009                               | 0.206           | 0.655   | 0.044                  | 0.911                  | 0.169                | -0.13             | 0.417 | 1.405*   |
| 標準誤差    | 0.292  | 0.179        | 0.168                | 0.389   | 0.177                  | 0.551   | 0.445         | 0.55       | 0.762                               | 0.452           | 0.578   | 0.447                  | 0.645                  | 0.271                | 0.442             | 0.5   | 0.586    |
| サンプルサイズ | 2521   | 2521         | 2521                 | 2521    | 2521                   | 2521    | 2521          | 2521       | 2521                                | 2521            | 2521    | 2521                   | 2521                   | 2521                 | 2521              | 2521  | 2521     |

(2) 勤め先の対応策と労働者の精神的負担の変化の関係

| 推計式     | 被説明変数:9～10月の精神的負担が4～5月と比較して減少したかどうか(1:減少,0:それ以外) |              |                      |         |                        |         |               |            |                                     |                 |         |                        |                        |                      |                   |       |          |
|---------|--|--------------|----------------------|---------|------------------------|---------|---------------|------------|-------------------------------------|-----------------|---------|------------------------|------------------------|----------------------|-------------------|-------|----------|
|         | 1  | 2            | 3                    | 4       | 5                      | 6       | 7             | 8          | 9                                   | 10              | 11      | 12                     | 13                     | 14                   | 15                | 16    | 17       |
| 説明変数    | 従業員の体制強化   | 業種別ガイドラインの遵守 | 感染防止に係る消耗品の配布または費用負担 | 営業時間の短縮 | イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛 | 通勤方法の変更 | ラッシュ時を避けた時差出勤 | フレックスタイム勤務 | 法定の休憩時間のほかに個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対応 | 個人の希望に応じたシフトの融通 | テレワーク勤務 | 感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給 | 感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給 | 咳や発熱などの症状がある人への適切な対応 | 差別・偏見に基づく迷惑行為への対応 | 健康相談  | 家族へのサポート |
| 回帰係数    | -0.042   | 0.262        | 0.16                 | 0.245   | -0.045                 | 0.876*  | 1.105**       | 1.071*     | -0.023                              | 0.099           | 0.655   | 0.501                  | 0.287                  | 0.198                | 0.243             | 0.616 | 0.394    |
| 標準誤差    | 0.273  | 0.151        | 0.143                | 0.378   | 0.147                  | 0.384   | 0.387         | 0.524      | 0.631                               | 0.374           | 0.438   | 0.325                  | 0.638                  | 0.226                | 0.326             | 0.408 | 0.64     |
| サンプルサイズ | 2521   | 2521         | 2521                 | 2521    | 2521                   | 2521    | 2521          | 2521       | 2521                                | 2521            | 2521    | 2521                   | 2521                   | 2521                 | 2521              | 2521  | 2521     |

(3) 勤め先の対応策と労働者の仕事を通じた満足度の変化の関係

| 推計式     | 被説明変数:9～10月の仕事を通じた満足度が4～5月と比較して上昇したかどうか(1:上昇,0:それ以外) |              |                      |         |                        |         |               |            |                                     |                 |         |                        |                        |                      |                   |        |          |
|---------|--|--------------|----------------------|---------|------------------------|---------|---------------|------------|-------------------------------------|-----------------|---------|------------------------|------------------------|----------------------|-------------------|--------|----------|
|         | 1  | 2            | 3                    | 4       | 5                      | 6       | 7             | 8          | 9                                   | 10              | 11      | 12                     | 13                     | 14                   | 15                | 16     | 17       |
| 説明変数    | 従業員の体制強化   | 業種別ガイドラインの遵守 | 感染防止に係る消耗品の配布または費用負担 | 営業時間の短縮 | イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛 | 通勤方法の変更 | ラッシュ時を避けた時差出勤 | フレックスタイム勤務 | 法定の休憩時間のほかに個人の希望や疲労度合いに応じた休息を取らせる対応 | 個人の希望に応じたシフトの融通 | テレワーク勤務 | 感染リスクの下での出勤に対する特別手当の支給 | 感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給 | 咳や発熱などの症状がある人への適切な対応 | 差別・偏見に基づく迷惑行為への対応 | 健康相談   | 家族へのサポート |
| 回帰係数    | -0.098   | 0.045        | 0.471**              | 0.63    | 0.554**                | -0.304  | 0.355         | -0.419     | 0.434                               | 0.381           | 0.083   | 1.018**                | 1.316*                 | -0.002               | -0.177            | -0.352 | 0.61     |
| 標準誤差    | 0.363  | 0.182        | 0.178                | 0.428   | 0.181                  | 0.749   | 0.571         | 1.06       | 0.765                               | 0.49            | 0.652   | 0.348                  | 0.598                  | 0.311                | 0.528             | 0.742  | 0.781    |
| サンプルサイズ | 2521   | 2521         | 2521                 | 2521    | 2521                   | 2521    | 2521          | 2521       | 2521                                | 2521            | 2521    | 2521                   | 2521                   | 2521                 | 2521              | 2521   | 2521     |

資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における労働者の働き方に関する調査(労働者調査)」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) 企業が各種対策を4～5月及び9～10月にいずれも実施したかどうかを説明変数とし、①9～10月の仕事の満足度が4～5月と比較して増加したかどうか②9～10月の肉体的負担が4～5月と比較して減少したかどうか③9～10月の精神的負担が4～5月と比較して減少したかどうかをそれぞれ被説明変数として二項ロジスティック回帰を実施。回帰係数がプラスである場合、被説明変数に対して正の効果がある(満足度の増大や負担の減少に寄与する)ことを意味する。
- 2) \*は有意水準0.1%未満、\*\*は有意水準1%未満、\*\*\*は有意水準5%未満を示す。
- 3) 企業の対応策の実施状況のほか、年齢、性別、雇用形態、企業規模、仕事の負担の大きさや感染リスク等をコントロール変数として用いている。詳細な重回帰分析の結果は厚生労働省HPを参照。
- 4) これらの重回帰分析では、感染拡大下で人手不足の状況にあった職場に限定して各種対応策の効果を見るため、緊急事態宣言(2020年4～5月)以降の勤め先の職場の雇用人員の状況について不足していると回答した労働者に対象を限定して分析を行っている。

本節では、前節でみた労働者の心身の負担の増大等の状況を踏まえ、処遇の状況や、感染拡大に対する勤め先の対応策の実施状況やその効果についてみた。まず、給与や賞与といった処遇については、分析対象労働者全体において、忙しさが増大した一方で賞与が減少している労働者も一定割合存在しており、感染拡大下で勤め先の収益の減少もみられる中、労働者の心身の負担が増大する一方で、処遇がそれに伴っていない労働者の存在がうかがわれた。感染防止対策をはじめとする、感染拡大に対する勤め先の対応策についてみると、「業種別ガイドラインの遵守」「感染防止に係る消耗品の配布または費用負担」「イベントや集会、会議、懇談会などの中止・自粛」等については実施している勤め先が多く、労働者の満足度も比較的高いこと

から、これらの基本的な対応策については各企業・施設において一定程度適切に対応できていることがうかがえた。一方で、「従業員の体制増強」や「ラッシュ時を避けた時差出勤」「個人の希望に応じたシフトの融通」といった、人員体制の強化や柔軟な働き方の実施に関する項目については、2020年4～5月の最初の緊急事態宣言下においては、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では実施割合や労働者の満足度が低い傾向にあったものの、2020年1月の2度目の緊急事態宣言下においては、「従業員の体制増強」については、満足度がやや高まっている。これらの業種では、2020年4～5月の最初の緊急事態宣言下においては、これまでにない状況に対処する中で、勤め先が十分な人員体制の強化や柔軟な働き方を実施することが難しかった一方で、2021年1月の2度目の緊急事態宣言下においては、勤め先が人員体制の強化を比較的効果的に行うことができた可能性があることがうかがわれる。

続いて、感染拡大下において労働者の仕事を通じた満足度が全体的に低下している傾向にある中で、上述した感染拡大に対する勤め先の対応策により、労働者の「肉体的負担」「精神的負担」「仕事を通じた満足度」にどのような効果がみられたかについても分析を行った。その結果、「業種別ガイドラインの遵守」「感染防止に係る消耗品の配布または費用負担」といった基本的な感染防止対策や、「ラッシュ時を避けた時差出勤」「フレックスタイム勤務」といった柔軟な働き方の実施等の対応策を総合的に実施することが労働者の肉体的負担、精神的負担の軽減や仕事を通じた満足度の向上に資する可能性があることがうかがえた。また、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」においては、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当」「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」の実施により仕事を通じた満足度の向上につながる可能性があることも示唆された。こうした業種では、感染防止対策の実施に加えて、感染拡大下での業務について適切に評価し、処遇を行うことで、労働者が満足して働くことにつながる可能性があると考えられる。

## コラム2-1 「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」における国の支援策の実施状況について

分析対象労働者が感染拡大下にあっても意欲を持って働き続けられるよう、ここまでみてきたような勤め先による取組を支援することが重要であると考えられる。厚生労働省では、感染拡大下において、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」で働く労働者について、例えば以下のような支援策を講じている。

「医療業」に関しては、医療機関の医療従事者や職員が、新型コロナウイルス感染症に感染すると重症化するリスクが高い患者との接触を伴うこと等から相当程度心身に負担がかかるため、強い使命感を持って業務に従事していることに対し、「新型コロナウイルス感染症対応従事者慰労金交付事業」により、医療従事者や職員一人当たり最大20万円の慰労金の給付を実施した（令和2年度第2次補正予算）。また、新型コロナウイルス感染症に対応する医療機関等への支援として、新型コロナウイルス感染症患者の受入のための病床確保や設備整備に対する支援やクラスターが発生した医療機関への支援を行うとともに、新型コロナウイルス感染症患者の受入病床を割り当てられた医療機関に対し、患者への対応に当たる医療従事者を支援し受入体制を強化するための補助や、新型コロナウイルス感染症患者の診療について診療報酬の大幅な引上げ等の支援を行っている。

また、「社会保険・社会福祉・介護事業」に関しては、新型コロナウイルス感染症の感染者等が発生した介護施設等について通常の介護サービスの提供時では想定されない割増賃金や手当等の人件費等に対する支援を行う（令和2年度第1次補正予算）とともに、介護事業所の職員一人当たり最大20万円の慰労金の支給（令和2年度第2次及び第3次補正予算）や、令和3年度介護報酬改定における令和3年9月末までの間の基本報酬の上乗せなどを行っている。

## 第5節 小括

本章では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大下において事業の継続を求められた労働者について、基本的対処方針に掲げられた国民生活・国民経済の安定確保に不可欠な業務に該当すると考えられる業種の労働者を分析対象労働者として、その働き方について分析した。その際、特に「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」「小売業（生活必需物資等）」の労働者の働き方について重点的に分析を行った。

まず、分析対象労働者の働く実態についてみると、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では、2020年4～5月の最初の緊急事態宣言下において忙しさや肉体的負担、精神的負担が増大し、その後もその状況が継続している労働者が多く、健康状態が悪化している者が一定割合存在することも分かった。これらの業種では、感染拡大下の忙しさの増大や、感染リスクを伴うことによる緊張感の高まり等を背景として、肉体的負担、精神的負担が増していることがうかがえる。また、「小売業（生活必需物資等）」では、「ドラッグストア」「ホームセンター」「食品スーパー」「総合スーパー」等、いわゆる「巣ごもり需要」の影響等を受けた職場において労働者の忙しさが増大し、肉体的負担、精神的負担の増大につながっていることがうかがえた。このように、感染拡大下においても引き続き業務の継続が求められ、むしろ忙しさが増し、肉体的負担、精神的負担が増大した労働者の存在が明らかとなった。

こうした労働者の働く実態を踏まえ、感染拡大に対する勤め先の対応策やその効果についてみると、「業種別ガイドラインの遵守」や「感染防止に係る消耗品の配布または費用負担」等の直接的な感染防止対策に関する項目については勤め先で高い割合で実施されている。また、「従業員の体制増強」や「ラッシュ時を避けた時差出勤」「個人の希望に応じたシフトの融通」といった、人員体制の強化や柔軟な働き方の実施に関する項目については、2020年4～5月の最初の緊急事態宣言下においては、「医療業」「社会保険・社会福祉・介護事業」では実施割合や労働者の満足度が低い傾向にあったものの、2020年1月の2度目の緊急事態宣言下においては、「従業員の体制増強」については、満足度がやや高まっている。さらに、こうした取組に加え、「感染リスクの下での出勤に対する特別手当」「感染リスクの下での出勤に対する賞与の増額支給」など忙しさが増大した感染拡大下での業務について適切に評価し、処遇を行うことも含め、各種の対応策を総合的に実施することで、労働者の肉体的負担、精神的負担の軽減や、仕事を通じた満足度の向上につながる可能性があることが分かった。

以上のように、感染拡大下において業務の継続を求められた労働者については、忙しさや心身の負担が増大した者が一定の割合で存在したことをみてきた。また、勤め先では基本的な感染防止対策に加え、柔軟な働き方の実施や適切な処遇等の対応策を総合的に実施していくことが、労働者が満足度を少しでも高くして働いていくために重要である可能性があることについてみてきた。感染拡大の影響は長期化しており、こうした労働者の働く職場は厳しい状況が続くことが考えられる。こうした状況下においても労働者が意欲をもって働き続けられるよう、勤め先の企業・施設では、労使でコミュニケーションをとりながら、労働者が可能な限り満足できる対応に取り組むことが期待される。また、政府には、こうした企業・施設の取組を支えていくことが求められる。

# 第2章

## テレワークの定着に向けた課題について

第Ⅱ部冒頭でも記載したとおり、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けて緊急事態宣言（2020年4月7日から5月25日まで）の発出を契機に、感染拡大防止の観点からテレワークは急速に広まった。しかしながら、後述するように、緊急事態宣言の解除以降、テレワークの実施率は減少傾向となり、テレワークの実施が感染拡大防止のための一時的なものにとどまった企業・労働者が多いことが推察される。その一方、本来、テレワークは、ウィズコロナ・ポストコロナの「新たな日常」「新しい生活様式」に対応した働き方であると同時に、時間や場所を有効に活用できることから、育児や介護等を行いながら働く方の離職防止や、生産性の向上につながる働き方として、労使が納得する形でその導入や定着を図ることが重要である。

厚生労働省としては、これまでも働き方改革実行計画（平成29年3月28日働き方改革実現会議決定）を踏まえた「情報通信技術を利用した事業場外勤務の適切な導入及び実施のためのガイドライン」の改定（2018年2月）や、テレワークの通信機器の導入・運用や導入に向けた研修等に対する助成金の支給など、テレワークの推進のために各種の施策を講じてきた。その上で、今般の感染拡大を契機としたテレワークの普及を受けて、2020年8月から12月にかけて「これからのテレワークでの働き方に関する検討会」を開催し、使用者が適切に労務管理を行いながら、労働者が安心して働くことのできる形でのテレワークの推進、定着を目指すための課題について検討を進めてきた（第3節のコラム2-2参照）。その成果として、2021年3月に上記ガイドラインを見直し、新たに「テレワークの適切な導入及び実施の推進のためのガイドライン」として改定した。

こうした状況も踏まえ、本章では、テレワークを今後も定着させていく上で、どのような課題があるのかについて、テレワークの開始時期（感染拡大より前からテレワークの活用経験があるか）に着目して分析を行う。この分析を通じて企業・労働者の双方がテレワークのメリットを感じられるような、テレワーク時の仕事の進め方や環境整備の在り方について考察する。

具体的には、第1節「テレワークの実施概況について」において、2020年における企業・労働者のテレワークの実施・継続状況をみた後、第2節「テレワーク活用のメリットについて」において、企業・労働者がテレワークを実施する際に感じているメリットについて整理する。続いて、第3節「テレワーク定着に向けた課題について」において、企業・労働者が抱えるテレワーク定着に向けた課題をみた上で、第4節「テレワーク時の仕事の進め方に関する課題について」、第5節「テレワークをするための環境整備に関する課題について」において、第3節でみたそれぞれの課題について詳細な分析を行う。

なお、テレワークについては、「テレワークの適切な導入及び実施の推進のためのガイドライン」において、「労働者が情報通信技術を利用して行う事業場外勤務」とされており、その形態は「①在宅勤務（労働者の自宅で業務を行う）」「②サテライトオフィス勤務（労働者の属するメインのオフィス以外に設けられたオフィスを利用する）」「③モバイル勤務（ノートパソコンや携帯電話等を活用して臨機応変に選択した場所で業務を行う）」に分類されている。<sup>1</sup>

1 厚生労働省「テレワークの適切な導入及び実施の推進のためのガイドライン」より引用。

本章では、2020年の感染拡大期には感染拡大防止の観点から自宅でテレワークを実施する場合が多かったと考えられることから、「①在宅勤務」によるテレワークを中心として分析を行った。

また、本章では、JILPTが実施した調査（企業の分析に関しては、2021年2月実施の「第3回新型コロナウイルスの感染拡大等が企業経営に及ぼす影響に関する調査」（以下「JILPT企業調査」という。）、労働者の分析に関しては、2020年12月実施の「新型コロナウイルス感染拡大の仕事や生活への影響に関する調査（JILPT第3回）」（以下「JILPT労働者調査」という。）の結果を主に活用して分析を行った。

## 第1節 テレワークの実施概況について

- 2020年2月調査時点までにテレワークの活用経験がある企業は40.4%であり、そのうち、調査時点でも継続している企業は74.6%。テレワークの活用経験がある企業のうち、2020年2-5月の間にテレワークを開始した企業は76.5%であり、大半の企業が感染拡大を機にテレワークを開始している

まず、企業と労働者のテレワークの経験・継続の状況についてみていく。

第2-(2)-1図により、企業がテレワークを活用した経験の有無についてみると、テレワークを活用したことがある企業の割合は全体の40.4%となっている。業種別にみると、「情報通信業」で91.9%、「学術研究，専門・技術サービス業」で68.4%、「金融業，保険業」で46.3%となっており、テレワークを活用したことがある企業の割合が高い一方、「宿泊業，飲食業」で17.0%、「生活関連サービス業，娯楽業」で18.2%、「医療，福祉」で21.2%、「運輸業，郵便業」で23.1%と低く、業種による活用状況の違いが大きいことが分かる。

テレワークの活用経験がある企業のうち、2021年2月調査時点でもテレワークの活用を継続しているものの割合をみると、全体では74.6%となっている。業種別にみると、「宿泊業，飲食サービス業」で93.5%、「医療，福祉」で92.8%、「情報通信業」で86.5%となっており、継続している割合が高い一方、「教育，学習支援業」で53.9%、「金融業，保険業」で55.5%、「運輸業，郵便業」で63.3%と、他業種と比較すると継続している割合が低くなっている。

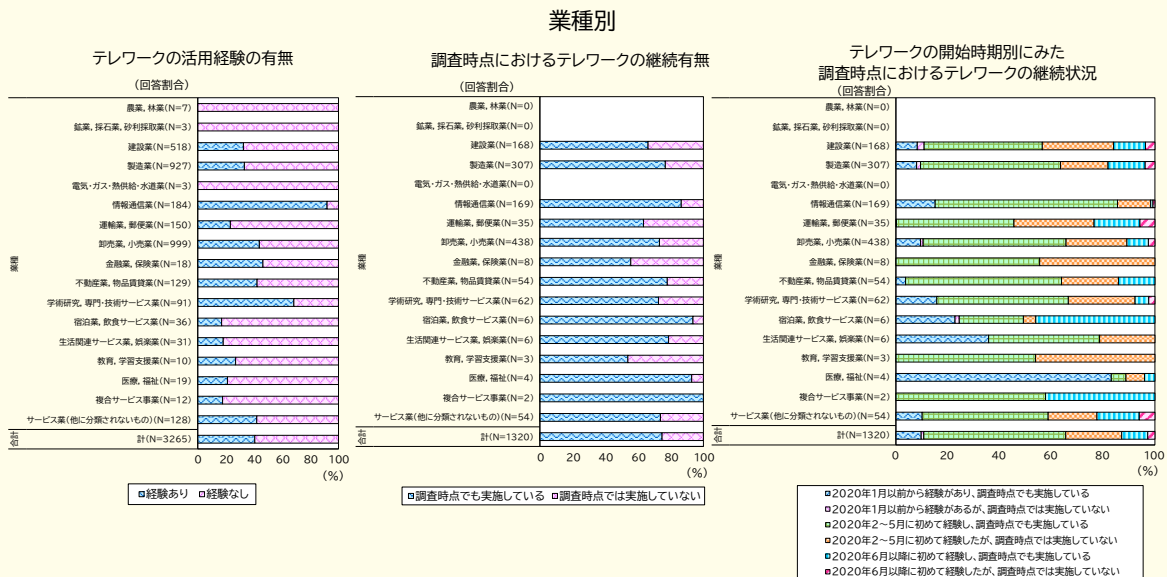
また、テレワークの開始時期をみると、2020年1月以前からテレワークの活用経験がある企業は全体の10.8%であるのに対し、2-5月の間にテレワークを初めて活用した企業は全体の76.5%、6月以降にテレワークを初めて活用した企業は全体の12.7%となっており、今回の感染拡大を機に、感染防止対策としてテレワークを始めた企業が多いと考えられる。

続いて、企業規模別にみると、企業規模が大きいほどテレワークの活用経験がある企業の割合が高い。また、調査時点におけるテレワークの継続の有無については、「5人以下」の企業を除き、企業規模が大きいほど継続されている。さらに、テレワークの開始時期別に調査時点におけるテレワークの継続状況をみると、どの企業規模においても、2020年2-5月の間に初めてテレワークを活用した企業が多いことが分かる。

最後に、地域別にみると、テレワークの活用経験のある企業の割合は、「南関東」<sup>2</sup>で最も高く、次いで「近畿」「東海」の順となっている。調査時点におけるテレワークの継続の有無については、「北海道」「四国」を除き、おおむね60%以上で継続している。テレワークの開始時期別に調査時点におけるテレワークの継続状況をみると、全体では2020年2-5月の間に初めてテレワークを活用した企業が多いが、「北関東」「東北」「中国」では、2020年1月以前からテレワークの活用経験がある企業の割合が他の地域よりやや高いほか、「北海道」「四国」では、2020年2月以降にテレワークを初めて活用したものの、調査時点では活用していない企業の割合が高い。

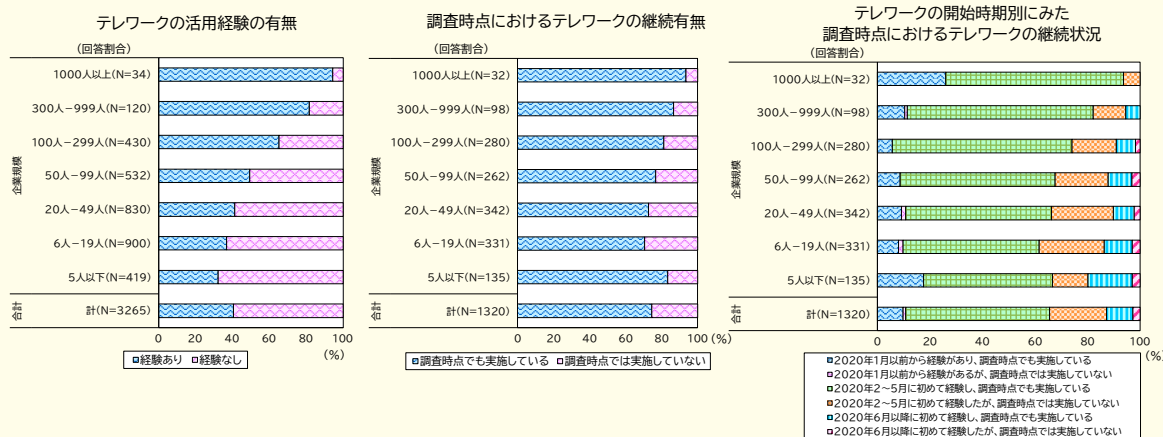
第2-(2)-1 図 J I L P Tの企業調査におけるテレワークの活用経験・継続の状況

- J I L P Tの企業調査によると、テレワークを活用した経験のある企業の割合は全体の40.4%であり、このうち2021年2月調査時点でもテレワークを実施している企業の割合は74.6%となっている。また、テレワークの開始時期別にみた調査時点におけるテレワークの継続状況をみると、感染拡大前の2020年1月以前からテレワークの活用経験がある企業が10.8%であるのに対し、感染拡大期の2-5月にテレワークを初めて活用した企業は76.5%であり、今回の感染拡大を機にテレワークを始めた企業が多いと考えられる。
- 業種別にみると、「情報通信業」や「学術研究、専門・技術サービス業」「金融業、保険業」等においてテレワークの活用経験がある企業の割合が高い。
- 企業規模別でみると、企業規模が大きいほどテレワークの活用経験がある企業の割合が高い。調査時点におけるテレワークの継続の有無については、「5人以下」を除き、企業規模が大きいほど継続されている。また、テレワークの開始時期別にみた調査時点におけるテレワークの継続状況をみると、どの企業規模においても、2020年2-5月に初めて活用した企業が多いが、規模が大きいほど調査時点でも実施されている。
- 地域別でみると、テレワークの活用経験がある企業の割合は、「南関東」で最も高く、次いで「近畿」「東海」地域において高い。調査時点におけるテレワークの継続の有無については、「北海道」「四国」を除き、おおむね60%以上で継続している。テレワークの開始時期別にみた調査時点におけるテレワークの継続状況をみると、全体を通して2-5月に初めて開始した企業が多いが、「北関東」「東北」「中国」では、2020年1月以前からテレワークの活用経験がある割合がやや高い。

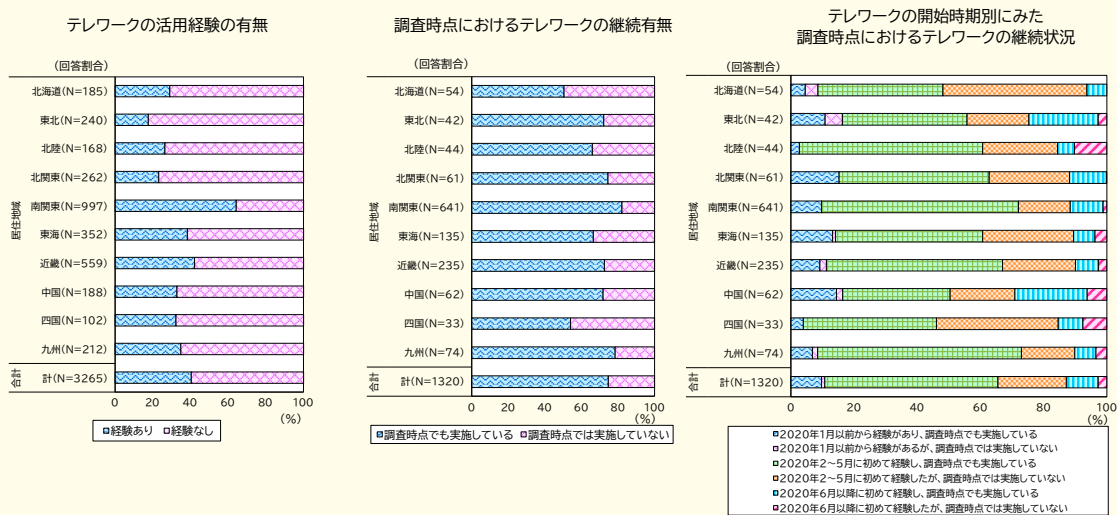


2 「南関東」でテレワークの活用経験のある企業の割合が高いことについては、大企業の数が多いこと等のほかに、政府と連携し東京都が主導してきたテレワーク・デイズ（東京オリンピック・パラリンピック競技大会中の交通混雑の緩和を目的として、2017年から政府や東京都などが連携して展開している、働き方改革の国民運動プロジェクト）の取組が行われていたことなども背景にあるものと考えられる。

### 企業規模別



### 地域別



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「第3回新型コロナウイルスの感染拡大等が企業経営に及ぼす影響に関する調査」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) 企業調査の数値は、総務省「平成26年経済センサス-基礎調査」による企業数に基づき、地域及び企業規模の区分ごとに算出した還元倍率を用いて集計したものとなる。以降の同調査(企業調査)を用いた集計も、同様の企業を対象としている。
- 2) 「テレワークの活用経験の有無」は、テレワークの実施状況について当てはまるものとして、「導入後、継続して実施している」「過去実施していたが、現在は導入していない」「過去に実施していたが、いったん停止し、現在、再開している」「これまでに一度も実施したことがない」という選択肢のうち、「導入後、継続して実施している」「過去実施していたが、現在は導入していない」「過去に実施していたが、いったん停止し、現在、再開している」と回答した企業を活用経験がある企業としている。
- 3) 「調査時点におけるテレワークの継続有無」は、(2)の設問のうち、「導入後、継続して実施している」「過去に実施していたが、いったん停止し、現在、再開している」と回答した企業を調査時点でも継続しているとしている。
- 4) 「テレワークの開始時期」は、(2)の設問のうち、「導入後、継続して実施している」「過去実施していたが、現在は導入していない」「過去に実施していたが、いったん停止し、現在、再開している」と回答した企業のうち、テレワークの開始時期として「2020年1月以前」と選択した企業を「2020年1月以前から活用している企業」、「2020年2~3月」「2020年4~5月(緊急事態宣言下)」と回答した企業を「2020年2~5月に初めて活用した企業」、「2020年6~7月」「2020年8~9月」「2020年10~12月」「2021年1月」を選択した企業を「2020年6月以降に初めて活用した企業」としている。



- 2020年12月調査時点までにテレワークの経験がある労働者は29.0%であり、そのうち、調査時点でも継続している者は60.9%。テレワーク経験がある労働者のうち、2020年3-5月の間にテレワークを開始した者が72.0%であり、半数以上の労働者が感染拡大を機にテレワークを開始している。

次に、JILPT労働者調査により、労働者のテレワークの経験・継続の状況についてみる。

第2-(2)-2図により、労働者のテレワーク経験の有無をみると、テレワークを経験したことがある労働者の割合は、全体では29.0%となっている。雇用形態別にみると、「正社員」で35.9%、「非正社員」で14.0%となっており、「正社員」の方が「非正社員」よりも経験した労働者の割合が高い。

テレワークの経験がある労働者のうち、2020年12月調査時点でもテレワークを継続している者の割合をみると、労働者全体では60.9%となっている。雇用形態別にみると、正社員、非正社員で大きな違いはみられない。

テレワークの開始時期をみると、感染拡大前の2020年2月以前からテレワークの経験がある労働者は全体の19.0%であるのに対し、最初の緊急事態宣言が発出された時期を含む2020年3-5月の間にテレワークを初めて経験した労働者は72.0%、2020年6月以降にテレワークを初めて経験した労働者は9.0%を占め、企業調査と同様、今回の感染拡大を機にテレワークを始めた者が多いことが分かる。

年齢別でみると、テレワークの経験の有無、調査時点におけるテレワークの継続状況、テレワークの開始時期のいずれも、年齢間での大きな違いはみられない。

次に、業種別にテレワークの経験の有無をみると、「情報通信業」で73.7%、「金融保険業」で49.7%と比較的高い割合であるのに対し、「飲食店、宿泊業」で7.4%、「医療、福祉」で7.1%と比較的低い割合となっている。テレワークを継続している者の割合をみると、「情報通信業」で83.7%、「製造業」で67.2%、「飲食店、宿泊業」で66.7%と高い割合となっている一方、「運輸業」及び「教育、学習支援業」でそれぞれ40.0%、「医療、福祉」で42.9%と比較的低く、企業調査と同様、業種による違いがみられる。テレワークの開始時期をみると、2020年2月以前からテレワークの経験がある労働者の割合は、「情報通信業」で30.9%、「サービス業」で28.8%、「建設業」で23.9%と他業種よりも高い割合である一方、「不動産業」で7.4%、「教育、学習支援業」で6.7%、「運輸業」で8.6%と比較的低くなっている。

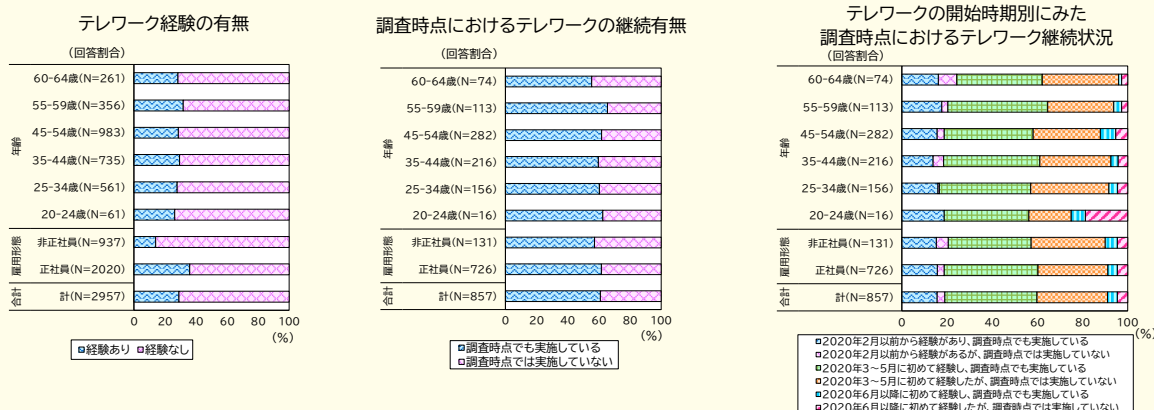
続いて、企業規模別にみると、おおむね企業規模が大きいほど、テレワークを経験したことがある労働者の割合が高い。また、これらの者について調査時点における継続状況をみると、企業規模による差はみられない。テレワークの開始時期をみるとどの企業規模においても、2020年3-5月の間に初めてテレワークを経験した労働者の割合が高い。

最後に、労働者が居住している地域別にみると、テレワーク経験がある労働者の割合は「首都圏」で最も高く、次いで「関西圏」「九州・沖縄」の順となっている。調査時点でもテレワークを継続している労働者の割合も「首都圏」で最も高い。テレワークの開始時期をみると総じて、2020年3-5月の間に初めてテレワークを経験した者の割合が高いが、「北海道」「東北」「首都圏」「関西圏」では、2020年2月以前から経験がある者の割合が比較的高い。

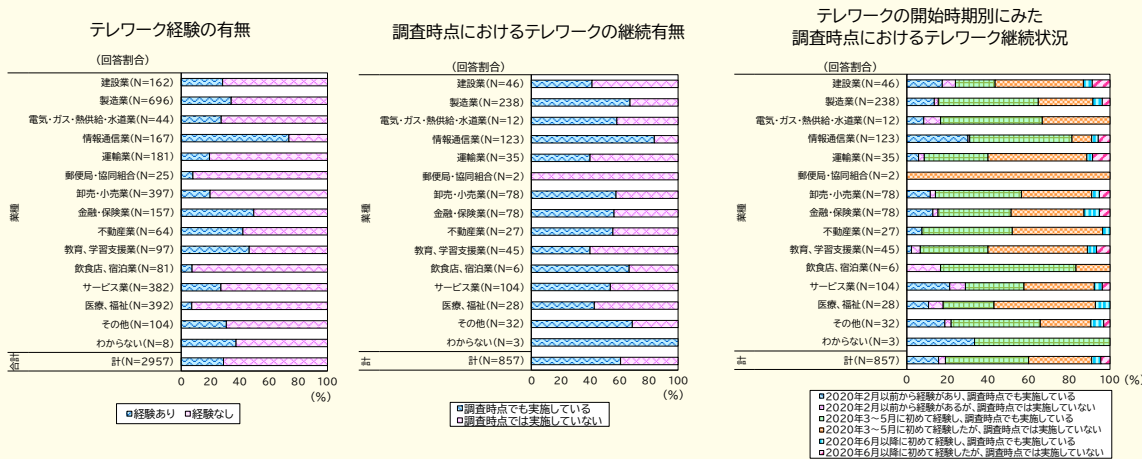
第2-(2)-2図 JILPTの労働者調査におけるテレワークの経験・継続の状況

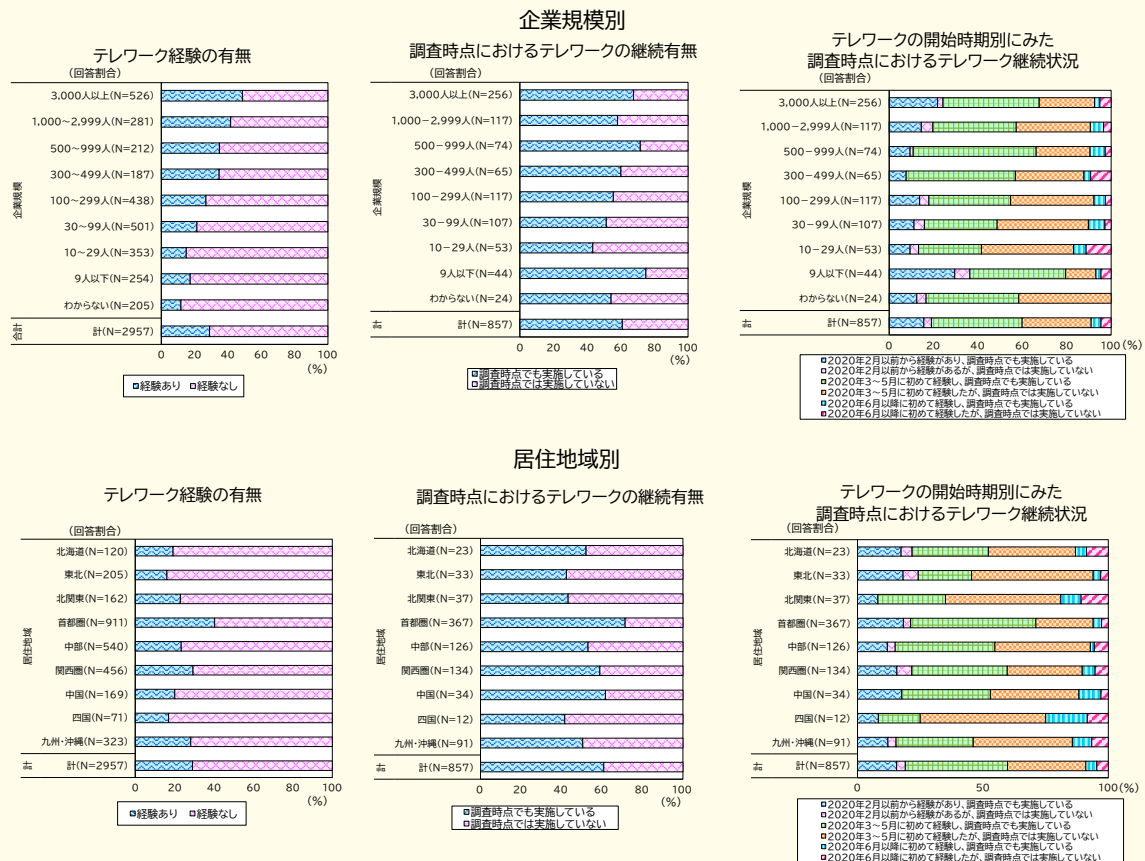
- JILPTの労働者調査によると、労働者全体の29.0%がテレワークを経験しており、そのうち2020年2月調査時点でもテレワークを継続している者が60.9%となっている。テレワークの開始時期別にみた調査時点におけるテレワークの継続状況をみると、感染拡大前の2020年2月以前からテレワークの経験がある者は全体の19.0%であるのに対し、最初の緊急事態宣言が発出された時期を含む3-5月にテレワークを初めて経験した者が72.0%と、今回の感染拡大を機にテレワークを始めた者が多いことが分かる。
- テレワークを経験したことのある者の割合を雇用形態別でみると、正社員の方が非正社員よりも高い。
- 年齢階級別でみると、テレワークの活用経験の有無、調査時点におけるテレワークの継続状況、テレワークの開始時期別の継続状況のいずれも、年齢による大きな違いはみられない。
- テレワークの開始時期別にみた調査時点におけるテレワークの継続状況を業種別にみると、「情報通信業」「サービス業」「建設業」においては他業種よりも2月以前からテレワークの経験がある者の割合が高い一方、「不動産業」「教育、学習支援業」「運輸業」等では3-5月以降にテレワークを初めて経験した者の割合が高くなっている。
- 企業規模別にみると、企業規模が大きいほど、テレワークを経験したことがある者の割合が高い。調査時点におけるテレワークの継続の有無をみると、企業規模による大きな差はみられない。
- テレワークの開始時期別にみた調査時点におけるテレワーク継続状況では、どの企業規模においても、2020年3-5月に初めてテレワークを経験した者の割合が高い。
- 居住地域別でみると、テレワーク経験がある労働者の割合は「首都圏」で最も高く、次いで「関西圏」「九州・沖縄」で高いことが分かる。調査時点におけるテレワークの継続有無についても、継続している労働者の割合が「首都圏」で最も高い。
- テレワークの開始時期別にみた調査時点におけるテレワークの継続状況では、総じて、2020年3-5月に初めてテレワークを経験した者の割合が高いが、そのうち、特に「首都圏」においては、調査時点でもテレワークを実施している者の割合が他地域と比較しても高いことが分かる。

年齢階級別・雇用形態別



業種別





資料出所 (独) 労働政策研修・研究機構「新型コロナウイルス感染拡大の仕事や生活への影響に関する調査 (JILPT第3回)」(2020年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) 本調査は第3回パネル調査となっているが、本章における集計は、第1-3回調査の全てに回答した者のうち、2020年4月時点において「民間企業の雇用者」として働いており、かつ、2020年4月から調査時点(2020年12月)の間に「転職していない者」を対象としている。以降の同調査(労働者調査)を用いた集計も、同様の者を対象としている。
- 2) 「テレワークの活用経験の有無」は、(2)の対象者のうち、テレワークの活用経験を尋ねた設問において、「テレワークの経験がある」と回答した者を活用経験がある者とし、「これまで一度も経験したことがない」と回答した者を活用経験がない者としている。
- 3) 「調査時点におけるテレワークの継続有無」は、(2)の対象者のうち、テレワークの活用経験のある者に限定し、調査時点におけるテレワークの実施状況を尋ねた設問に対し、「現在も行っている」「現在は行っていない」という選択肢のうち、「現在も行っている」と回答した者を調査時点でも実施している者としている。
- 4) 「テレワークの開始時期」は、(2)の対象者のうち、テレワークの活用経験のある者に限定し、「2020年2月以前から経験がある」「2020年3~5月に初めて経験した」「2020年6月以降に初めて経験した」という選択肢に対し、それぞれ回答した者を集計している。

● 2020年におけるテレワークの実施率は、4-5月の緊急事態宣言下において増加し、その後6-7月に低下し、それ以降横ばい傾向となっているものの、感染拡大前の通常月よりも高い割合で推移している

ここまで、企業及び労働者のテレワークの経験、継続の状況について概観してきたが、さらに、2020年におけるテレワークの実施状況の推移を詳細にみていく。

まず、2020年の各月におけるテレワークの実施状況を企業、労働者それぞれについてみる。

第2-(2)-3図の(1)により、2020年の各月においてテレワークを実施していた企業の割合の推移をみると、2020年2月に6.4%であったものが、最初の緊急事態宣言下の5月には、54.6%まで上昇した。その後、6月から9月にかけて20%ポイント程度低下した後、10月から12月には33%台の横ばいで推移した。12月時点では2月時点よりも高い割合を維持しており、

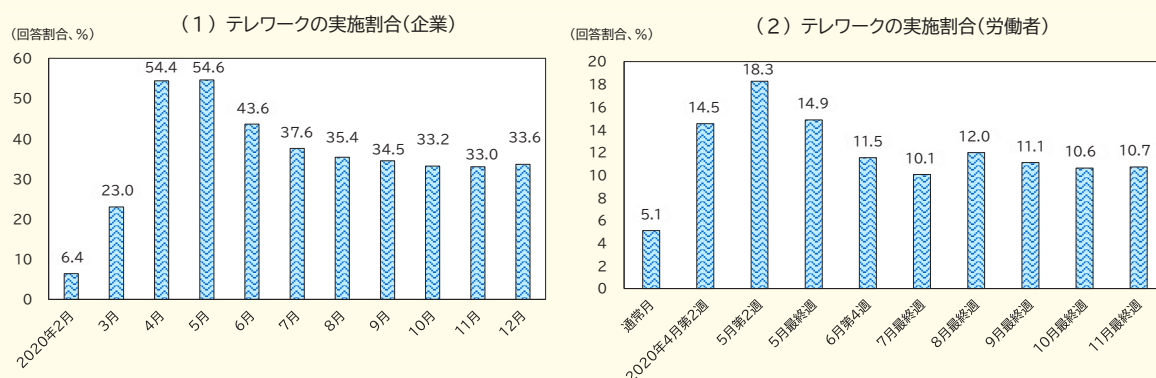
一定程度、テレワークが定着したと考えられるものの、緊急事態宣言の解除とともにテレワークをしなくなった企業が一定の割合で存在することが分かる。

次に、同図の(2)により、2020年の各月においてテレワークを実施していた労働者の割合の推移をみると、感染拡大前の通常月には5.1%であったものが、緊急事態宣言下の5月第2週には、18.3%まで上昇し、企業調査と同様、テレワークが急速に広がったことが分かる。その後、6月以降は10%前後で推移し、感染拡大前の通常月よりも高い割合を維持しているが、緊急事態宣言の解除とともにテレワークを実施しなくなった労働者が一定の割合で存在することが分かる。

続いて、第2-(2)-4図の(1)により、勤務先がテレワークを実施している労働者に限定し、月別のテレワークの実施状況を見ると、テレワークを実施していた労働者の割合は、感染拡大前の通常月には26.2%であったところ、5月第2週には93.8%となり、急速にテレワークの実施者が増えたことが分かる。その後、緊急事態宣言の解除後には低下傾向となり、6月以降は、おおむね60%前後で横ばいとなった。感染拡大前の通常月よりは高い割合を維持しているものの、企業がテレワークの活用を継続していてもテレワークを実施しなくなった労働者が一定の割合で存在することが分かる。また、同図の(2)により、5月第2週と11月最終週のテレワーク実施日数を比べると、「実施していない」が大きく増加している一方、いずれの日数区分でも割合が低下している中で特に「5日以上」の割合が比較的大きく低下している。

第2-(2)-3図 2020年におけるテレワークの実施割合の推移

- 2020年における企業のテレワーク実施割合の推移をみると、感染拡大前の2月には6.4%であったのに対し、2020年4-5月の緊急事態宣言下では約55%まで上昇し、その後、約20%ポイント低下している。12月時点では2月時点よりは高い水準であり、一定の普及が進んだと考えられるものの、緊急事態宣言の解除とともにテレワークの実施をやめてしまった企業が一定の割合で存在することがうかがえる。
- 一方、労働者のテレワークの実施割合をみると、感染拡大前の通常月は5.1%であったのに対し、緊急事態宣言下の4-5月には、15-18%まで上昇し、企業調査と同様、テレワークが進んだことが分かる。その後、6月は11.5%、7月は10.1%と低下傾向がみられるものの、感染拡大前の通常月よりも高い割合であることが分かる。

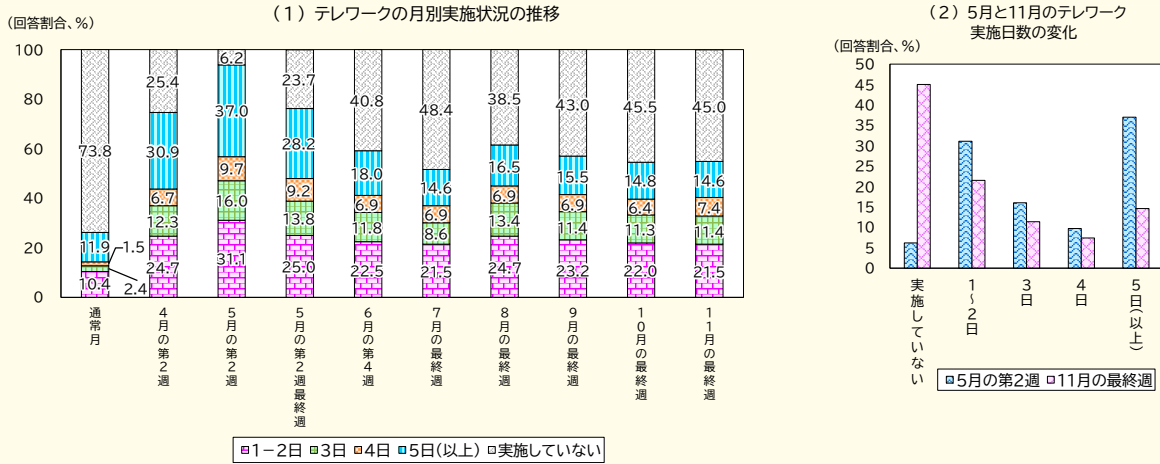


資料出所 (1) 図は(独)労働政策研究・研修機構「第3回新型コロナウイルスの感染拡大等が企業経営に及ぼす影響に関する調査」(2021年)、(2) 図は(独)労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染拡大の仕事や生活への影響に関する調査(JILPT第3回)」(2020年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて作成

- (注) 1) (1) 図は、第1回パネル調査からの連続回答企業を対象としている。  
 2) (2) 図の「通常月」とは、新型コロナウイルス感染症の問題が発生する前の状態を想定した月としている。  
 3) (2) 図は、2020年12月調査時点において2020年4月時点と同じ会社で働いている民間企業の雇用者のうち、第1-3回パネル調査の毎回回答者で、かつ、勤め先がテレワークを実施していると回答した者について、各時点でテレワークを実施していないと回答した者以外の者を、当該時点でテレワークを実施した者として実施割合を算出している。

第2-(2)-4図 テレワークの実施日数の推移

- 勤務先がテレワークを実施している労働者について、テレワークを実施した者の割合は、感染拡大前の通常月では26.2%であったが、緊急事態宣言下の5月第2週には93.8%となり、急速に割合が高まったことが分かる。しかしながら、緊急事態宣言解除後には60%前後の実施割合となっており、感染拡大前と比較して依然として高い水準ではあるものの、緊急事態宣言の解除を機にテレワークを実施しなくなった者が一定の割合で存在することがうかがえる。
- 週当たりのテレワーク実施日数の変化をみると、緊急事態宣言下の5月の第2週と11月の最終週を比べると、いずれの日数区分も割合が低下している中で、「5日以上」の割合が比較的大きく低下している。



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染拡大の仕事や生活への影響に関する調査 (JILPT 第3回)」(2020年) をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

(注) 数値は(独) 労働政策研究・研修機構が行う同調査において、2020年4月1日時点、5月末時点、8月末時点のいずれも「民間企業の雇用者」であり、「12月調査」においても4月1日時点と同じ会社で働いている「5・8・12月調査の毎回回答者」のうち、勤務先における就労面での対応としていずれの調査も「在宅勤務・テレワークの実施」を挙げた回答者における、1週間当たりの「在宅勤務・テレワーク」の実施日数の変化を集計。

●緊急事態宣言を機にテレワークを開始した企業・労働者はその後に継続している割合が低い傾向にある

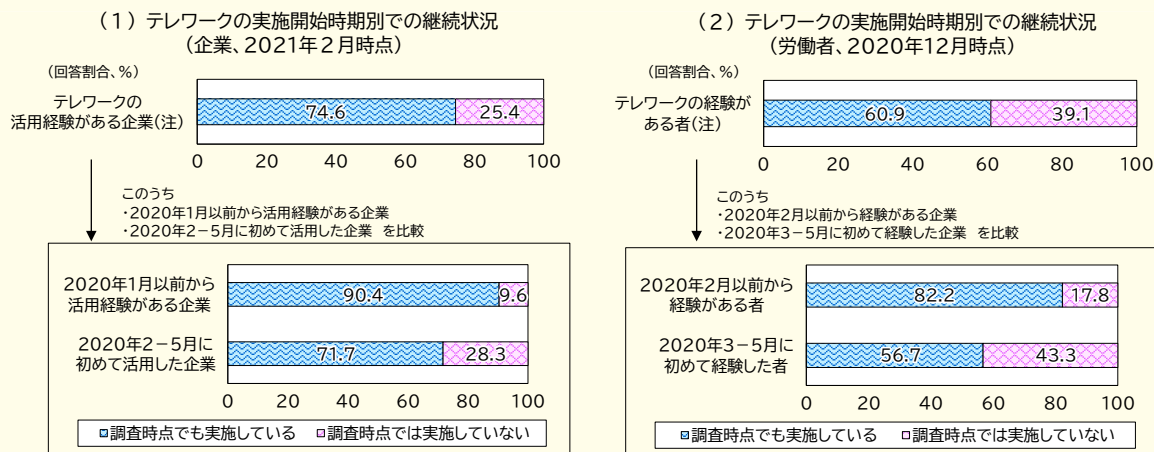
第2-(2)-5図の(1)により、テレワークの開始時期別に企業のテレワークの継続状況をみてみる。テレワークの活用経験がある企業全体のうち、2021年2月時点でもテレワークを継続していた企業の割合は74.6%であったが、テレワークを2020年1月以前に開始した企業ではこの割合が90.4%であるのに対し、2020年2-5月の間に開始した企業では71.7%と、感染拡大を機にテレワークを開始した企業の方が、継続している割合が低くなっている。

一方、同図の(2)により、テレワークの開始時期別に労働者のテレワークの継続状況をみてみる。テレワークの経験がある労働者全体のうち、2020年12月時点でもテレワークを継続していた者の割合は60.9%であったが、テレワークを2020年2月以前に開始した労働者ではこの割合が82.2%であるのに対し、2020年3-5月の間に開始した労働者では56.7%と、感染拡大を機にテレワークを開始した労働者の方が、継続している割合が低くなっている。

このように、最初の緊急事態宣言を機にテレワークを開始した企業・労働者はその後に継続している割合が低い傾向にあることが分かる。これらを踏まえると、最初の緊急事態宣言の解除後にテレワークを実施する企業や労働者の割合が低下したことの主な要因としては、緊急事態宣言を機にテレワークを始めた企業や労働者がテレワークを実施しなくなったことがあるものと考えられる。

第2-(2)-5図 テレワークの開始時期別での継続状況

- 2020年2月時点での企業のテレワークの継続状況をみると、テレワークの活用経験がある企業全体のうち、74.6%の企業が継続している。テレワークを開始した時期別に継続している企業の割合をみると、2020年2-5月にテレワークを開始した企業では、それ以前にテレワークを活用していた企業よりも割合が低くなっている。
- 2020年12月時点での労働者のテレワークの継続状況をみると、テレワークの経験がある労働者全体のうち、60.9%の労働者が2020年12月時点もテレワークを継続している。テレワークを開始した時期別に継続している労働者の割合をみると、感染拡大下の2020年3-5月に初めて経験した者は、それ以前にテレワークを経験していた者よりも割合が低くなっていることが分かる。



資料出所 (1) 図は (独) 労働政策研究・研修機構「第3回新型コロナウイルスの感染拡大等が企業経営に及ぼす影響に関する調査」(2021年)、(2) 図は (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染拡大の仕事や生活への影響に関する調査 (J I L P T 第3回)」(2020年) をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

- (注) 1) (1) 図の「テレワークの活用経験がある企業」の割合は、「2020年1月以前から活用経験がある企業」「2-5月に初めて活用した企業」「6月以降に活用した企業」の合計から算出。  
 2) (1) 図の「2020年1月以前から活用経験がある企業」「2020年2-5月に初めて活用した企業」は、いつからテレワークを実施し始めたかという問に対して、「2020年1月以前から活用経験がある企業」は、「2020年1月以前」と回答した企業、「2020年2-5月に初めて活用した企業」は「2020年2-3月」「2020年4-5月(緊急事態宣言下)」と回答した企業を合計。  
 3) (2) 図の「テレワークの経験がある者」の割合は、「2020年2月以前から経験がある者」「3-5月に初めて経験した者」「6月以降に経験した者」の合計から算出。  
 4) (2) 図の「2020年2月以前から経験がある者」「2020年3-5月に初めて経験した者」は、これまでの在宅勤務・テレワーク経験について、「2020年2月以前から経験がある者」は、「2020年2月以前から経験がある」と回答した労働者、「2020年3-5月に初めて経験した者」は「2020年3-5月に初めて経験した」と回答した労働者を指す。

- 2020年1月以前からテレワークを活用していた企業では、労働者の「ほとんど全員」「約7割」がテレワークを実施していると回答する割合が、緊急事態宣言の解除後もあまり変わらない一方、感染拡大期にテレワークを初めて活用した企業ではそれらの割合が緊急事態宣言の解除後に低下している傾向にある

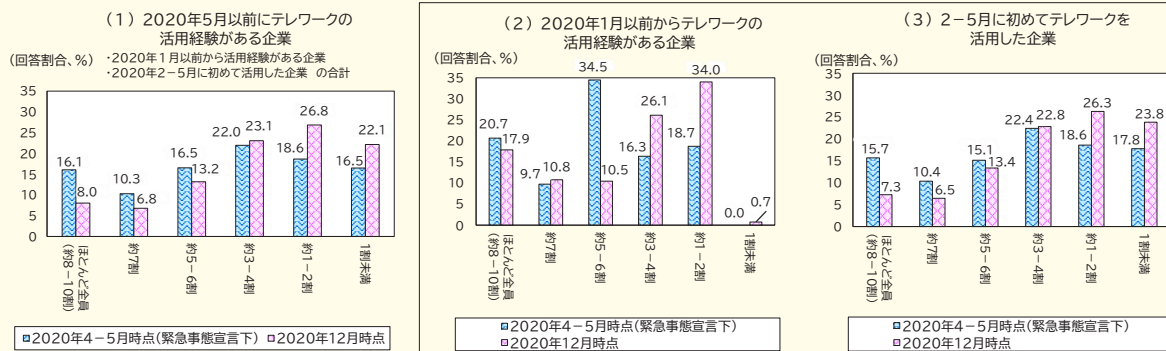
さらに、感染拡大前からのテレワークの活用経験の有無の違いに着目して、テレワークの実施状況や運用状況について詳細な比較を行う。

第2-(2)-6図により、テレワークの活用経験がある企業(ここでは2020年5月以前にテレワークの活用経験がある企業)におけるテレワークを実施した労働者の割合について、2020年4-5月時点(緊急事態宣言下)の状況から2020年12月時点の状況への変化をみてみると、「ほとんど全員」と回答した企業の割合は8.1%ポイント低下、「約7割」と回答した企業は3.5%ポイント低下といずれも低下している一方、「約1-2割」は8.2%ポイント上昇、「1割未満」は5.6%ポイント上昇と割合が上昇している。これをテレワークの開始時期別にみると、2020年1月以前からテレワークの活用経験がある企業では、「ほとんど全員」は2.8%ポイ

ント低下、「約7割」は1.1%ポイント上昇とあまり変わらないものの、「約5-6割」が24.0%ポイント低下したのに対し、「約1-2割」が15.3%ポイント上昇したほか、「1割未満」は0.0%から0.7%へと微増にとどまっている。これに対し、2-5月の間にテレワークを始めた企業においては、「ほとんど全員」は8.4%ポイント低下し、「約7割」は3.9%ポイント低下している一方、「約1-2割」は7.7%ポイント上昇し、「1割未満」は17.8%から23.8%へと6.0%ポイント上昇している。2020年1月以前からテレワークの活用経験がある企業と比べると、「ほとんど全員」「約7割」といった高い頻度の回答割合が低下した一方、「1割未満」と回答する割合が上昇していることが分かる。このように、「ほとんど全員」「約7割」の割合が、2020年1月以前からテレワークの活用経験がある企業ではあまり変わっていないことから、これらの企業では2-5月の間にテレワークを初めて活用した企業よりも労働者へのテレワークの定着が進んでいることがうかがえる。

### 第2-(2)-6図 テレワークの開始時期別の調査時点における実施頻度（企業）

- 2020年5月以前にテレワークの活用経験がある企業全体における労働者のテレワークの実施割合について、2020年4-5月（緊急事態宣言下）と2020年12月時点の状況を比較すると、「ほとんど全員」「約7割」と回答する割合は低下している一方、「約1-2割」「1割未満」と回答する割合が上昇している。
- このうち、テレワークの開始時期別に緊急事態宣言下から直近の状況の変化をみると、2020年1月以前からテレワークの活用経験がある企業では、「ほとんど全員」「約7割」と回答する割合はあまり変わらないものの、「約5-6割」が24.0%ポイント低下したのに対し、「約1-2割」が15.3%ポイント上昇したほか、「1割未満」は0.0%から微増にとどまっている。これに対し、2-5月にテレワークを始めた企業においては、「ほとんど全員」が8.4%ポイント低下、「約7割」が3.9%ポイント低下している一方、「約1-2割」が7.7%ポイント上昇、「1割未満」が6.0%ポイント上昇している。



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「第3回新型コロナウイルス感染症が企業経営に及ぼす影響に関する調査」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

(注) 1) 各図は、調査時点でもテレワークを実施している企業に対し、2020年12月調査時点において、社員の何割程度がテレワークを実施しているかを尋ねた設問に回答した企業に限定し、緊急事態宣言下との比較を行っている。

2) 「テレワークの経験がある企業」の割合は、「2020年1月以前から経験がある企業」「2-5月に初めて経験した企業」の合計から算出。

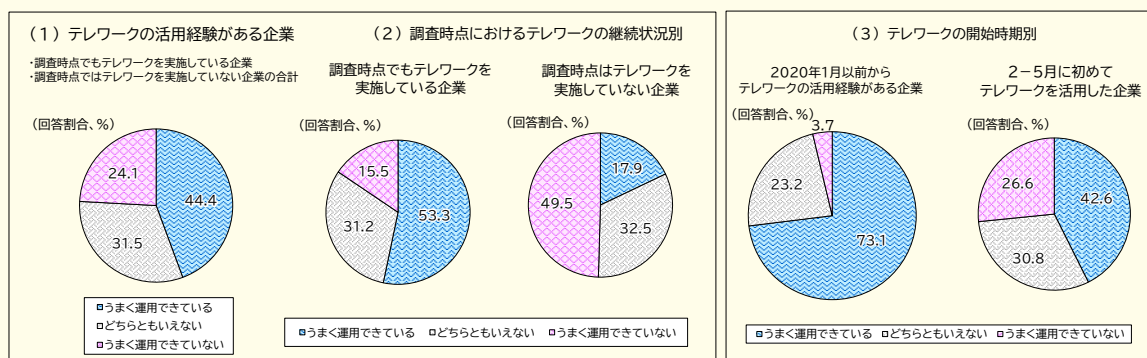
### ● 感染拡大を機に初めてテレワークを活用した企業は、「運用がうまくできていない」と回答する割合が高く、テレワークの継続にも影響している可能性がある

続いて、第2-(2)-7図により、企業がテレワークを実施している(いた)際に運用がうまくできている(いた)か否かについてみると、テレワークの活用経験がある企業全体では、「うまく運用できている」が44.4%、「どちらともいえない」が31.5%、「うまく運用できていない」が24.1%となっている。調査時点におけるテレワークの継続状況別にみると、「う

うまく運用できていない」と回答した企業の割合は、調査時点でもテレワークを実施している企業では15.5%であるのに対し、調査時点ではテレワークを実施していない企業では49.5%であり、34.0%ポイント高くなっている。また、テレワークの開始時期別にみると、「うまく運用できていない」と回答した企業の割合は、2020年1月以前からテレワークを活用していた企業では3.7%であるのに対し、2020年2-5月の間に初めてテレワークを活用した企業では26.6%であり、22.9%ポイント高くなっている。これらを踏まえると、感染拡大を機にテレワークを始めた企業では、テレワークをうまく運用できていなかったことから、それ以前からテレワークを実施してきた企業よりもテレワークの活用をやめた企業が多く存在した可能性がある。

第2-(2)-7図 企業のテレワーク継続・開始時期別での運用状況の違い（企業）

○ 企業がテレワークを実施している（いた）際に運用がうまくできている（いた）か否かを聞いた結果について、テレワークの活用経験がある企業の全体の状況を見ると、44.4%がうまく運用できており、31.5%がどちらともいえない、24.1%がうまく運用できていないと回答している。調査時点におけるテレワークの継続状況別にみると、調査時点ではテレワークを実施していない企業の方が、「うまく運用できていない」と回答した割合が34.0%ポイント高く、運用上の課題が解決しないことによりテレワークの活用をやめた企業がある可能性がある。テレワークの開始時期別にみると、2020年2-5月に初めてテレワークを活用した企業は、2020年1月以前からテレワーク経験のある企業よりも、「うまく運用できていない」と回答した割合が22.9%ポイント高い。



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「第3回新型コロナウイルス感染症が企業経営に及ぼす影響に関する調査」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

(注) 1) (1) 図の「テレワークの活用経験がある企業」は、(3) 図でみると「2020年1月以前からテレワークの活用経験がある企業」「2-5月に初めてテレワークを活用した企業」に加え、「6月以降にテレワークを活用した企業」を合計した割合となる。

2) 図表の数値は、テレワークを実施していた際の、テレワークの運用状況を尋ねた設問に対し、「非常にうまく運用できている」「まあまあうまく運用できている」「どちらともいえない」「あまりうまく運用できていない」「全くうまく運用できていない」という回答において、「非常にうまく運用できている」「まあまあうまく運用できている」の合計を「うまく運用できている」、「あまりうまく運用できていない」「全くうまく運用できていない」の合計を「うまく運用できていない」として表示。

●労働者においても、感染拡大期にテレワークを初めて経験した者は、それ以前に経験していた者よりもテレワークの実施頻度が減少したと回答する割合が高い

次に、第2-(2)-8図により、テレワークの経験がある労働者（ここでは2020年5月以前からテレワークの経験がある労働者）について、テレワークの実施日数を2020年3-5月頃と11-12月頃（調査時点の直近1か月）とで比べた増減の状況についてみると、「減少した」が35.3%、「ほぼ同じ」が52.1%、「増加した」が12.6%となっている。テレワークの開始時期別にみると、「減少した」と回答した者の割合は、2月以前からテレワークの経験がある者では26.6%であるのに対し、3-5月に初めてテレワークを経験した者では38.8%であり、12.2%ポイント高くなっている。このように、テレワークの継続状況と同様、2020年2月以前からテレ

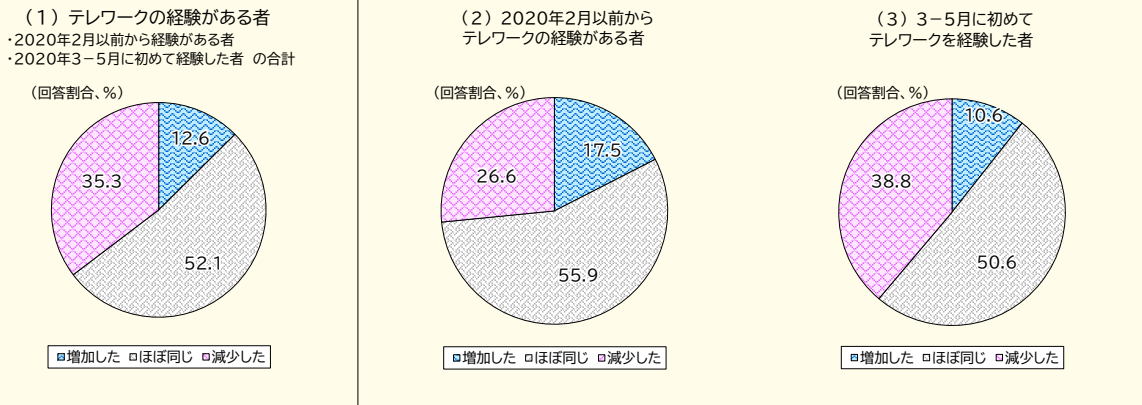


ワークを実施していた者の方が実施頻度が維持されていることが分かる。

### 第2-(2)-8図 テレワークの開始時期別の調査時点における実施頻度（労働者）

- テレワークの経験がある労働者について、テレワークの実施日数を2020年3-5月頃と11-12月頃（調査時点の直近1か月）で比べた増減の状況についてみると、「減少した」が35.3%、「ほぼ同じ」が52.1%、「増加した」が12.6%となっている。テレワークの開始時期別にみると、2月以前からテレワークの経験がある者の方が、3-5月に初めてテレワークを経験した者よりも、2020年12月時点で「減少した」と回答した割合が低く、「ほぼ同じ」「増加した」と回答した割合が高い。

新型コロナウイルス感染拡大期(3-5月の月間平均)と比較した、直近1か月間に行ったテレワークの日数(2020年12月調査)



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「新型コロナウイルス感染拡大の仕事や生活への影響に関する調査 (JILPT第3回)」(2020年) をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

(注) 「テレワークの経験がある者」の割合は、「2020年2月以前から経験がある者」「3-5月に初めて経験した者」の合計から算出。

### ●テレワークの活用経験がある企業や労働者の割合が比較的低い業種でも、テレワーク継続率が高い場合があることを踏まえると、業務の性質にかかわらず、テレワーク定着の可能性があることがうかがえる

続いて、第2-(2)-1図や第2-(2)-2図でみた業種別のテレワークの実施及び継続の状況について、実施状況と継続状況を合わせてみることでより詳細な考察を行う。

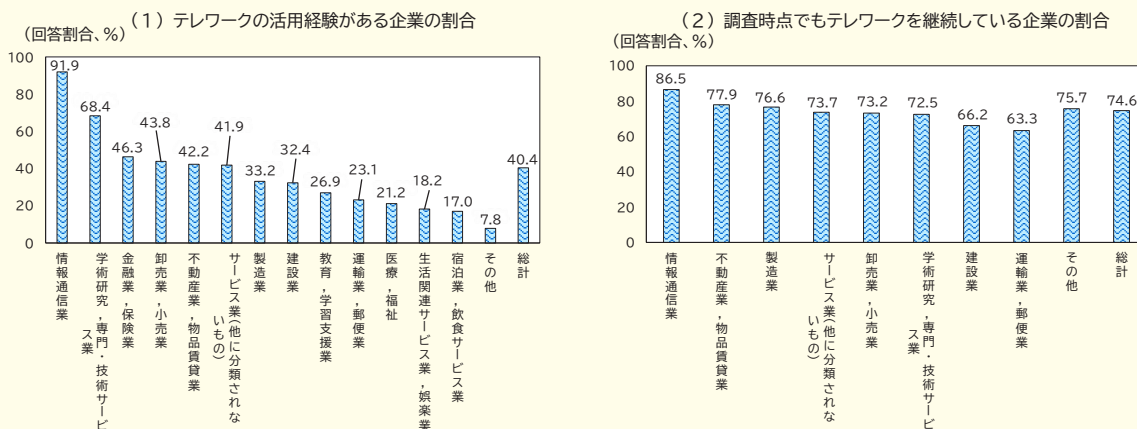
第2-(2)-9図の(1)により、テレワークの活用経験がある企業の割合を業種別にみると、「情報通信業」で91.9%、「学術研究, 専門・技術サービス業」で68.4%と比較的高い一方で、「医療, 福祉」で21.2%、「運輸業, 郵便業」で23.1%、「建設業」で32.4%などと比較的低くなっている。他方で、同図(2)により、テレワークの活用経験がある企業のうち、調査時点でもテレワークを継続している企業の割合(継続率)をみると、「建設業」では66.2%、「運輸業, 郵便業」では63.3%と、テレワークの活用経験がある企業の割合が比較的低い業種においても継続率は6割を上回っている。

次に、第2-(2)-10図の(1)により、テレワークの経験がある労働者の割合を業種別にみると、「情報通信業」で73.7%、「金融, 保険業」で49.7%、「教育・学習支援業」で46.4%と比較的高い一方で、「医療, 福祉」で7.1%、「運輸業」で19.3%、「卸売, 小売業」で19.6%と比較的低くなっている。他方で、同図の(2)により、テレワークの経験がある労働者のうち、調査時点でもテレワークを継続している労働者の割合(継続率)を業種別にみると、「情報通信業」で83.7%と高いほか、「製造業」で67.2%、「卸売, 小売業」で57.7%と、テレワーク経験者の割合が高くない業種においても継続率の高い業種があることが分かる。

「医療、福祉」「運輸業」「卸売、小売業」といった、テレワークの経験がある労働者の割合が低い業種では、付2-(2)-1図でみられるように、現場での作業や対面でのやりとりの必要性が高く、業務の性質上、テレワークの普及が進まなかった可能性があるが、こうした業種であっても、企業、労働者のテレワークの継続率がある程度高いものもあることから、業務の性質等を考慮しつつ、テレワークを定着させることができる可能性があることがうかがえる。

第2-(2)-9図 業種別テレワークの実施・継続状況（企業）

- テレワークの活用経験がある企業の割合を業種別にみると、「情報通信業」「学術研究、専門・技術サービス業」等で比較的高くなっている。一方で、「医療、福祉」「運輸業、郵便業」等では比較的低く、こうした業種では、現場での作業や対面でのやりとりの必要性が高く、業務の性質上、テレワークの普及が進まなかった可能性がある。
- テレワークの活用経験がある企業のうち、調査時点でもテレワークを継続している企業の割合（継続率）をみると、「建設業」「運輸業、郵便業」等、テレワークの活用経験がある企業の割合が低い業種においても、継続率は6割を上回っており、こうした業種でもテレワークを定着させる可能性があることがうかがえる。



資料出所 (独) 労働政策研究・研修機構「第3回新型コロナウイルス感染症が企業経営に及ぼす影響に関する調査」(2021年)をもとに厚生労働省政策統括官付政策統括室にて独自集計

(注) (2) 図において、「その他」とは回答サンプルが少ない業種「医療、福祉」「教育、学習支援業」「金融業、保険業」「生活関連サービス業、娯楽業」「複合サービス事業」「宿泊業、飲食業」を指す。