

慶應義塾大学経済学部教授 大久保敏弘
(電話)03-5418-6589 (E-mail) okubo * econ.keio.ac.jp (*を@に変える)

公益財団法人 NIRA 総合研究開発機構
研究コーディネーター・研究員 井上敦
(電話)03-5448-1715 (E-mail) ainoue * nira.or.jp (*を@に変える)
(URL)<https://nira.or.jp/>

第3回テレワークに関する就業者実態調査(速報)²

2020年12月29日

慶應義塾大学経済学部 大久保敏弘
公益財団法人 NIRA 総合研究開発機構

慶應義塾大学経済学部大久保敏弘研究室、(公財)NIRA 総合研究開発機構では、「第3回テレワークに関する就業者実態調査」を実施した。本調査は、新型コロナウイルスの感染拡大による、全国の就業者の働き方、生活、意識の変化や、業務への影響等の実態を捉えることを目的に実施したものである。調査は12月8日(火)～21日(月)にかけて行われた。回収数は、第1回、第2回調査からの継続者による回答9,201件(継続回答率64.6%)、第3回調査からの新規者による回答1,322件の計10,523件である。

速報結果は以下のとおり。詳細版は2021年1月を目途に公表する予定である。

¹ 本調査での「テレワーク」とは、インターネットやメールなどのICT(情報通信技術)を利用した、場所などにとらわれない柔軟な働き方としている。通常の勤務地(自社および顧客客先、出先など)に行かずに、自宅やサテライトオフィス、カフェ、一般公共施設など、職場以外の場所で一定時間働くことを指す。具体的には、在宅勤務、モバイル勤務、施設利用型勤務などが該当する。ただし、移動交通機関内や外回り、顧客先などでのICT利用は含まない。また、回答者が個人事業者・小規模事業者等の場合には、SOHOや内職副業型(独立自営の度合いの業務が薄いもの)の勤務もテレワークに含まれる。第1回調査の3月時点では就業している人のみを対象としたが、第2回調査、および、今回の第3回調査では、継続回答者で、その後、失業した人も含まれる。なお、国土交通省の「テレワーク人口実態調査」や総務省の「通信利用動向調査」におけるテレワークの定義ではICTを利用した普段の勤務地とは別の場所で仕事をするとしている。同調査では自社の他事業所や顧客先、外回りでの利用、移動中の交通機関、駅構内、空港内でのPCやモバイル端末利用も含まれている。

² 本調査報告書の内容、図表・数値等の引用・利活用の際は、大久保敏弘・NIRA 総合研究開発機構(2020)「第3回テレワークに関する就業者実態調査(速報)」と明記すること。

図表中の構成比(%)は、少数第1位を四捨五入しているため、内訳の合計が100%にならない場合や本文中の数値の記載と一致しない場合がある。

目次

I 調査結果.....	3
第1部 テレワーク.....	3
1. テレワーク利用率.....	3
1.1. 都道府県別でみたテレワーク利用率.....	5
1.2. 企業規模別でみたテレワーク利用率.....	7
1.3. 産業別でみたテレワーク利用率.....	9
1.4. 就業形態別でみたテレワーク利用率.....	12
1.5. 職業別でみたテレワーク利用率.....	14
1.6. 男女別でみたテレワーク利用率.....	17
1.7. 年齢階層別でみたテレワーク利用率.....	19
1.8. 所得階層別でみたテレワーク利用率.....	21
1.9. 企業側からみたテレワークの実施.....	23
2. 通常の職場での勤務とテレワークによる勤務の頻度.....	25
3. テレワークによる仕事の効率の変化と障害.....	28
3.1. テレワーク利用別でみた仕事の効率の変化.....	28
3.2. 産業別でみたテレワークの障害.....	30
4. ICTツールの活用状況.....	32
5. 新型コロナウイルスの感染拡大後の組織の変化.....	37
第2部 仕事や生活に関わる変化.....	39
6. 労働時間、家事、余暇、睡眠、仕事量、所得、仕事の満足感、生活の幸福感、消費支出、心身の健康の変化.....	39
6.1. 労働時間の変化と仕事に関わる変化.....	42
6.2. 労働時間の変化と生活に関わる変化.....	44
7. メンタルヘルス.....	45
8. 新型コロナウイルスの感染拡大後の意識の変化.....	50
9. 消費行動のデジタルシフト.....	51
10. 政府の政策に対する賛否.....	56
10.1. 新型コロナウイルスに対する意識と政策への賛否.....	59
参考文献.....	62
II 調査概要.....	63

I 調査結果

第1部 テレワーク

1. テレワーク利用率

Q17. あなたは以下の時期に通常業務でテレワークを利用していましたか。(ひとつだけ)

2020年12月1週目時点

全国の就業者の内、テレワークを利用していた人の割合は、12月は16%となった。これは、前回調査の6月時点とほぼ同水準である。

時系列でみると、1月時点ではわずか6%だったが、3月時点では10%に上昇し、緊急事態宣言が出されていた4～5月は25%まで大幅に上昇した。緊急事態宣言の解除後の6月時点では17%と低下した。その後、9月で17%、12月で16%と、6月と同水準で推移しており、緊急事態宣言前の3月時点に比べて、6%ポイント高くなっている。4～5月の大幅な上昇は緊急事態宣言の発令による一時的なものだったが、その後も引き続き3月よりも高い利用率であり、ある程度テレワークが定着してきているものと思われる。

また、東京圏(東京都・神奈川県・千葉県・埼玉県)のテレワーク利用率(居住地ベース)は、12月時点で26%となり、全国平均と比較して10%ポイント高くなっている。全国平均との差は6月までは徐々に拡大していたが、6月以降は安定的に推移している。

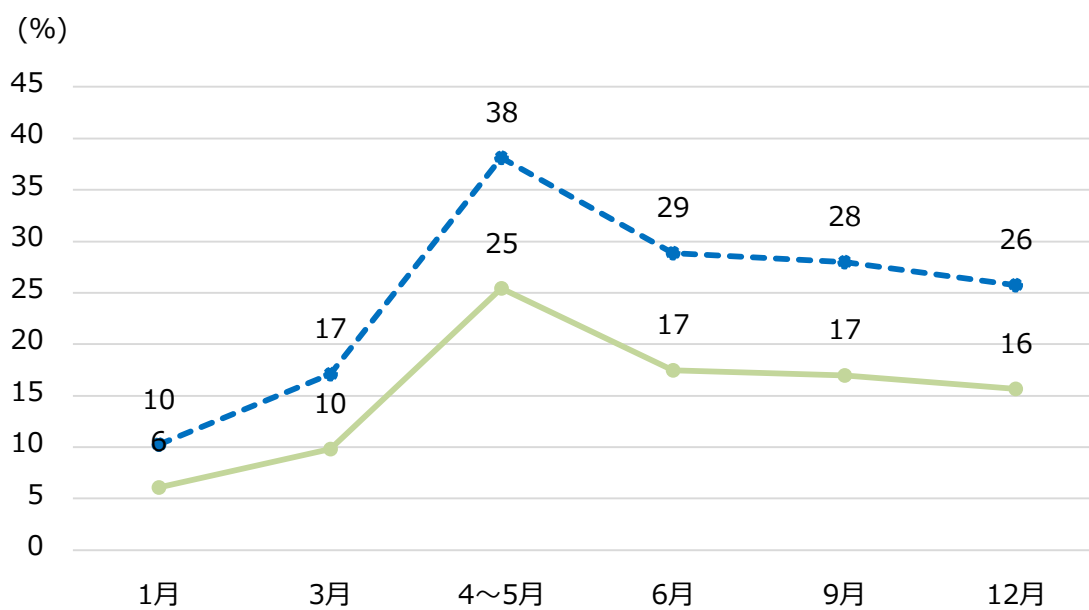
感染状況の変化からテレワーク利用率を考察すると、国内の新規の感染者数は夏場の第2波以後、9月下旬まで減少を続けたが、10月以降、再び増加し始め、11月中旬には第2波のピークを大きく上回る感染者数を記録した。その後も新規の感染者数は増え続け、12月現在、第3波に突入しているといわれている。こうした感染状況に対して都市部を中心に医療体制がひっ迫し、11月下旬から、政府は「勝負の3週間」として、緊急事態宣言の発出はしないものの、テレワークなど感染症対策を短期集中的に行うように呼び掛けたが、テレワークの利用率に大きな変化はない。4～5月の緊急事態宣言時のような大きな伸びはみられない。このことから、テレワークが定着をしている一方で、「頭打ち状態」にもなっていることがうかがえる。

なお、本報告における1月、3月の結果は第1回調査、4～5月、6月の結果は第2回調査報告書を参照している。³

³ 第1回調査の結果の詳細は、大久保敏弘・NIRA 総合研究開発機構(2020)「新型コロナウイルスの感染拡大がテレワークを活用した働き方、生活・意識などに及ぼす影響に関するアンケート調査結果に関する報告書」を参照されたい。 https://www.nira.or.jp/outgoing/report/entry/n200430_965.html

第2回調査の結果の詳細は、大久保敏弘・NIRA 総合研究開発機構(2020)「第2回テレワークに関する就業者実態調査報告書」を参照されたい。 https://www.nira.or.jp/outgoing/report/entry/n200805_983.html

図表 1 全国及び東京圏の平均テレワーク利用率



全国 (1月・3月 : n=10,516、4~5月・6月 : n=12,138、9月・12月 : n=10,523)

東京圏 (1月・3月 : n=3,467、4~5月・6月 : n=4,049、9月・12月 : n=3,514)

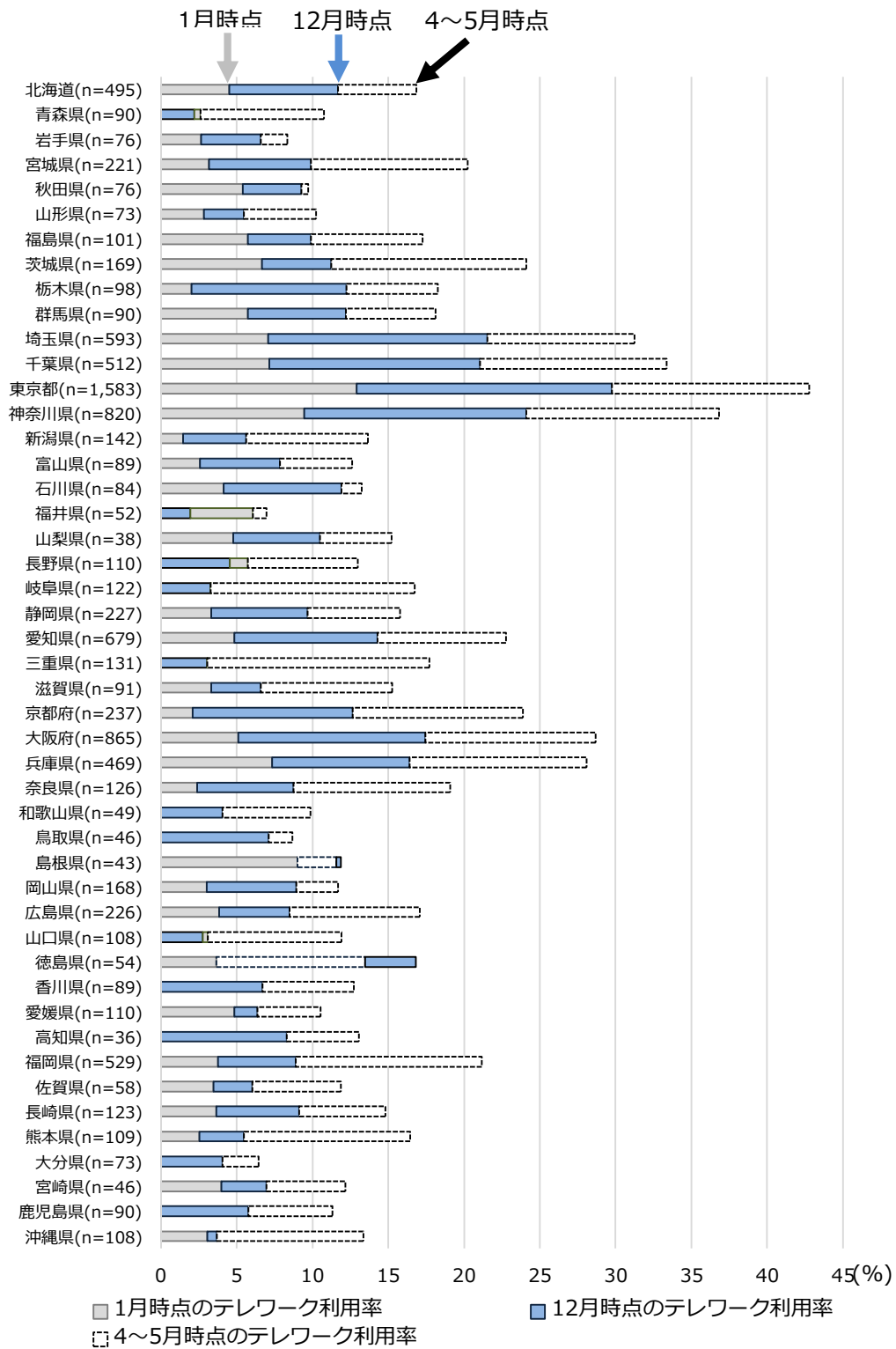
—●— 全国平均テレワーク率 -●- 東京圏テレワーク率

1.1. 都道府県別でみたテレワーク利用率

12月のテレワーク利用率を、都道府県別に就業者の居住地で見ると、高い順に、**東京都 30%、神奈川県 24%、埼玉県 22%、千葉県 21%**となり、**東京圏での利用率が高い**ことがわかる。2020年4～5月にかけてのテレワーク利用率は東京都 43%、神奈川県 37%、千葉県 33%、埼玉県 31%だったことからみると、**ピーク時より 10%ほどテレワーク利用率が減少**した。また、2020年6月時点でのテレワーク利用率は東京都 33%、神奈川県 27%、千葉県 23%、埼玉県 23%であり、6月時点と比較すると、1～3%減少した。

新型コロナウイルス感染拡大前の1月に比べると、青森県、福井県、長野県、岐阜県、山口県を除く、全ての都道府県で、テレワーク利用率は上昇している。島根県、徳島県では、4～5月時点よりも12月時点の方が、テレワーク利用率が高い結果となった。

図表 1-1 居住地でみた都道府県別テレワーク利用率



(注) 軸からグレー、青、点線枠の白の順に積み上がっているのは、1月時点より4~5月時点の利用率が高く、その後、12月時点では減少したことを示す。また、第1層が青になっている県(例:青森県)では、1月時点よりも、12月時点の水準が低くなっていることを、また、第2層が白になっている県(例:徳島県)では、4~5月時点の水準よりも、12月時点の水準が高くなっていることを示す。

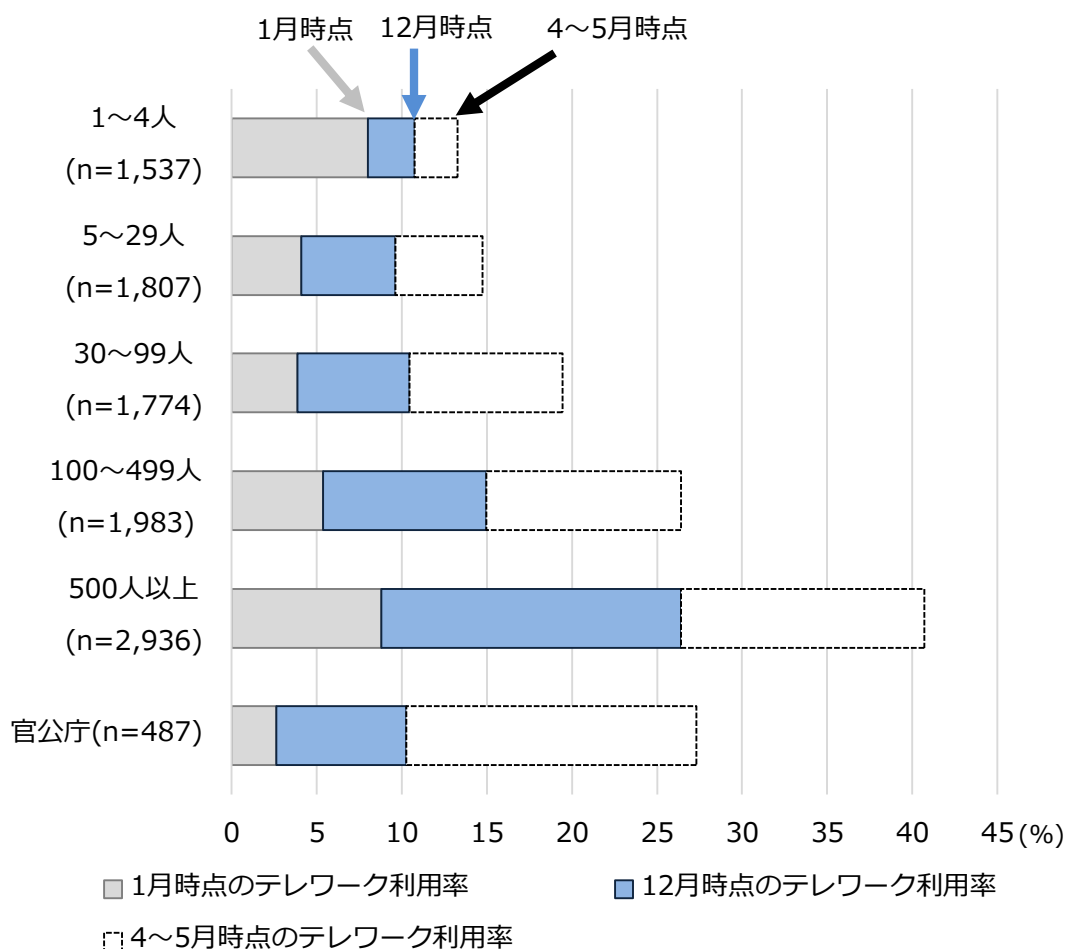
1.2. 企業規模別でみたテレワーク利用率

テレワーク利用率を企業規模別にみると、12月時点で最も高いのは、従業員が500人以上の会社・事業で就業する者であり、26%となった。企業規模が大きくなるにつれ、テレワーク利用率は高くなる傾向がある。

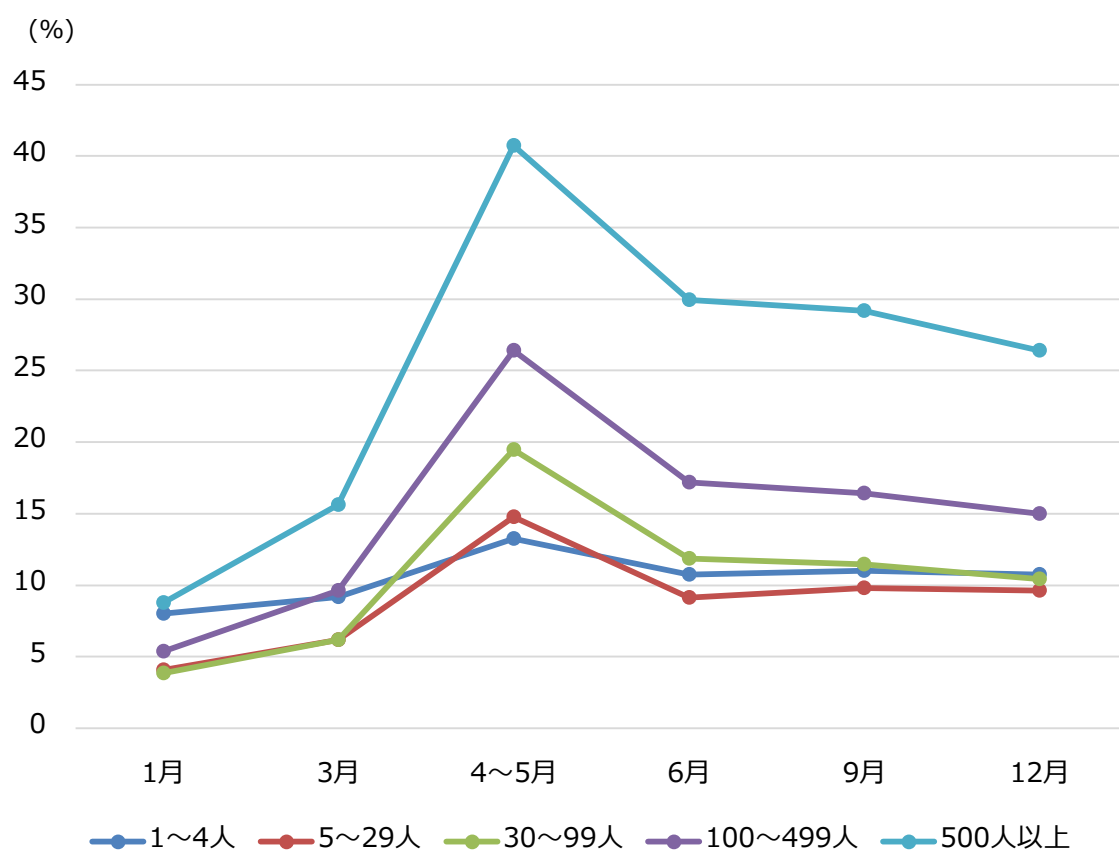
時系列でみると、企業規模が大きくなるほどテレワーク利用率の伸びも大きく、500人以上の企業規模が最も高い水準で推移し、5～29人の企業規模が一番低い水準で推移しており、順位に大きな変化はみられない。企業規模によるテレワーク利用率の格差は依然として存在する。1月時点と比べて、1～4人の会社・事業では1月時点で比較的高い利用率であったが、その後の伸び率は鈍くなっている。

他方、4～5月時点と比べた低下幅をみると、いずれの規模でもテレワーク利用率は低下しており、規模の大きい企業ほど低下幅は大きくなっている。中でも、官公庁は12月時点で10%と、1月の3%と比べて大きく上昇したが、12月時点からの低下幅は最も大きい。

図表 1-2-1 企業規模別でみたテレワーク利用率



図表 1-2-2 企業規模別でみたテレワーク利用率の推移

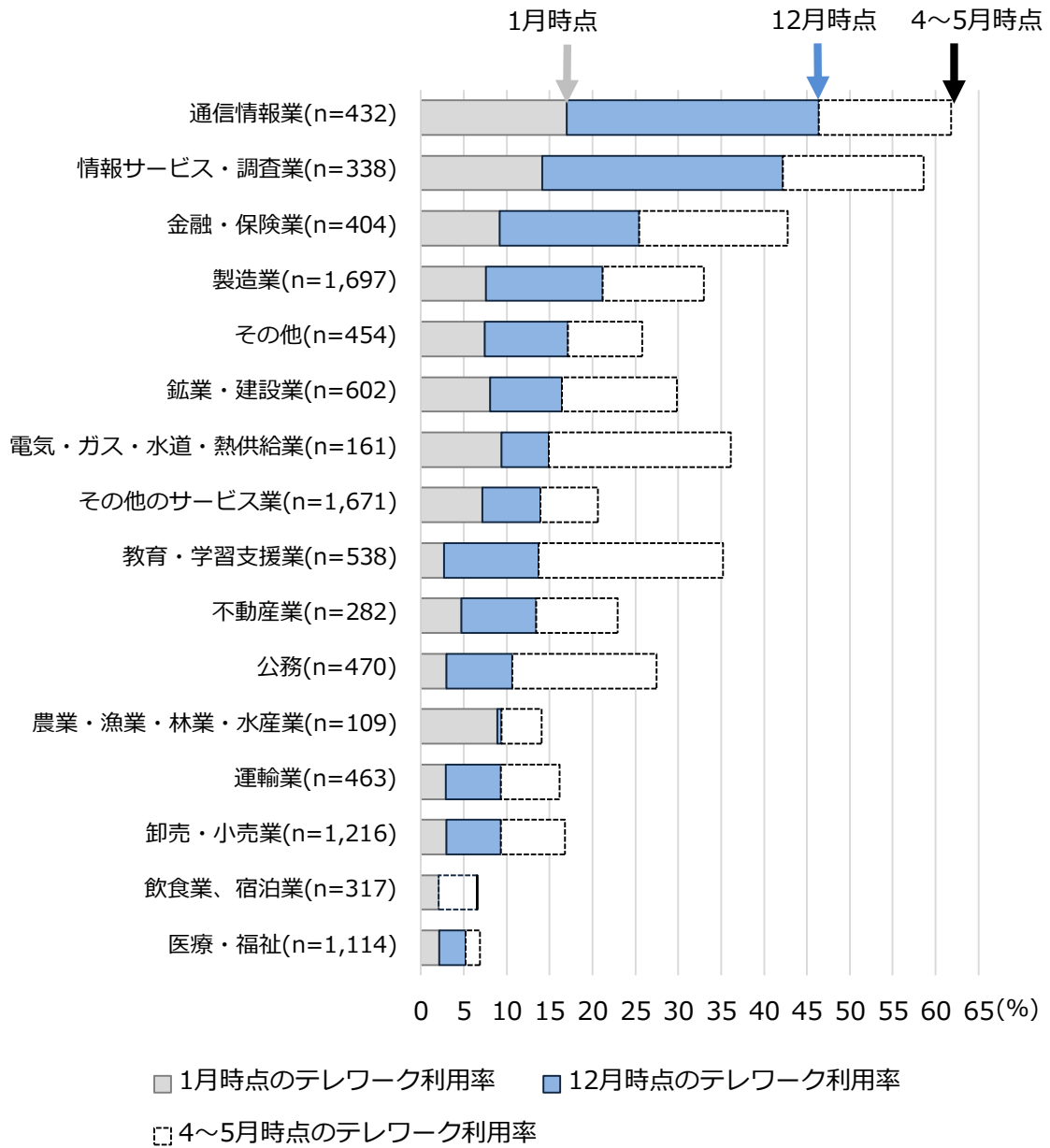


1.3. 産業別でみたテレワーク利用率

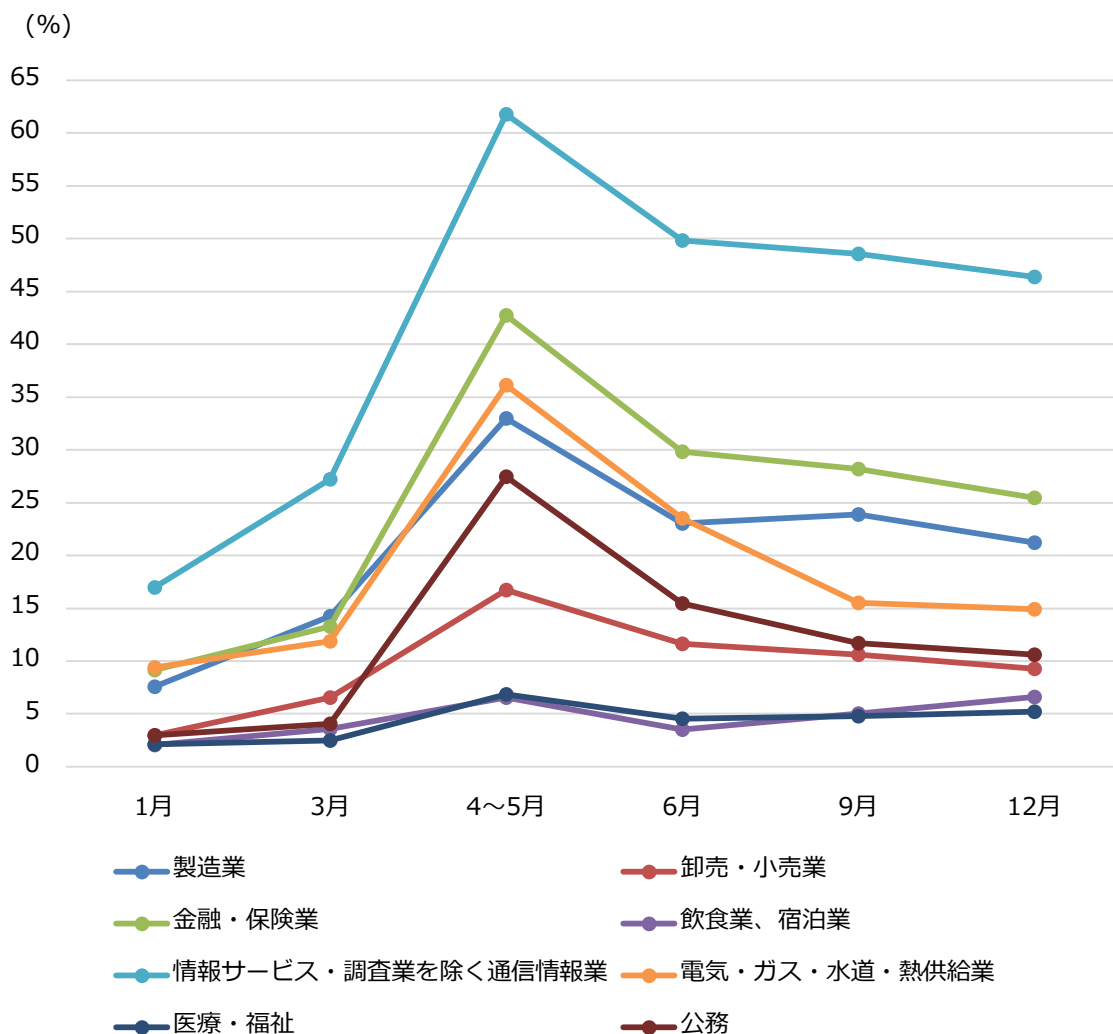
テレワーク利用率を産業別にみると、12月時点で、高い順に、「情報サービス・調査業除く通信情報業」46%、「情報サービス・調査業」42%、「金融・保険業」26%、「製造業」21%となった。他方、低い方をみると、「運輸業」9%、「卸売・小売業」9%、「飲食業、宿泊業」7%であり、最も低いのは、「医療・福祉」5%となった。

時系列で見ると、新型コロナウイルス感染拡大前の1月からの上昇分が大きいのは、「情報サービス・調査業除く通信情報業」、「金融・保険業」、「製造業」など、12月時点のテレワーク利用率が高い産業であり、6月以降も比較的高い水準にとどまっている。これらの産業では、新型コロナショックを機にテレワークの導入が一気に進み、その後も定着しているものとみられる。一方で、緊急事態宣言時の4～5月にはテレワーク利用率が上昇したものの、6月以降、比較的、低下率が大きい産業として、「公務」、「教育・学習支援業」、「電気・ガス・水道・熱供給業」、「鉱業・建設業」、「卸売・小売業」などがあげられる。これらの産業では、テレワークは実施可能なものの、定着させることが大きな課題となっているものと思われる。「飲食業、宿泊業」では、テレワーク利用率の水準は低いものの、4～5月時点と比べて12月時点のテレワーク利用率は全く低下していない。政府が行った一連の「Go To キャンペーン」にかかる業務など、事務・予約業などの一部の業務でテレワークが定着している可能性がある。一貫して、テレワーク利用率が低く大きな変化がなかった産業は、「医療・福祉」となった。

図表 1-3-1 産業別でみたテレワーク利用率



図表 1-3-2 産業別(抜粋)でみたテレワーク利用率の推移

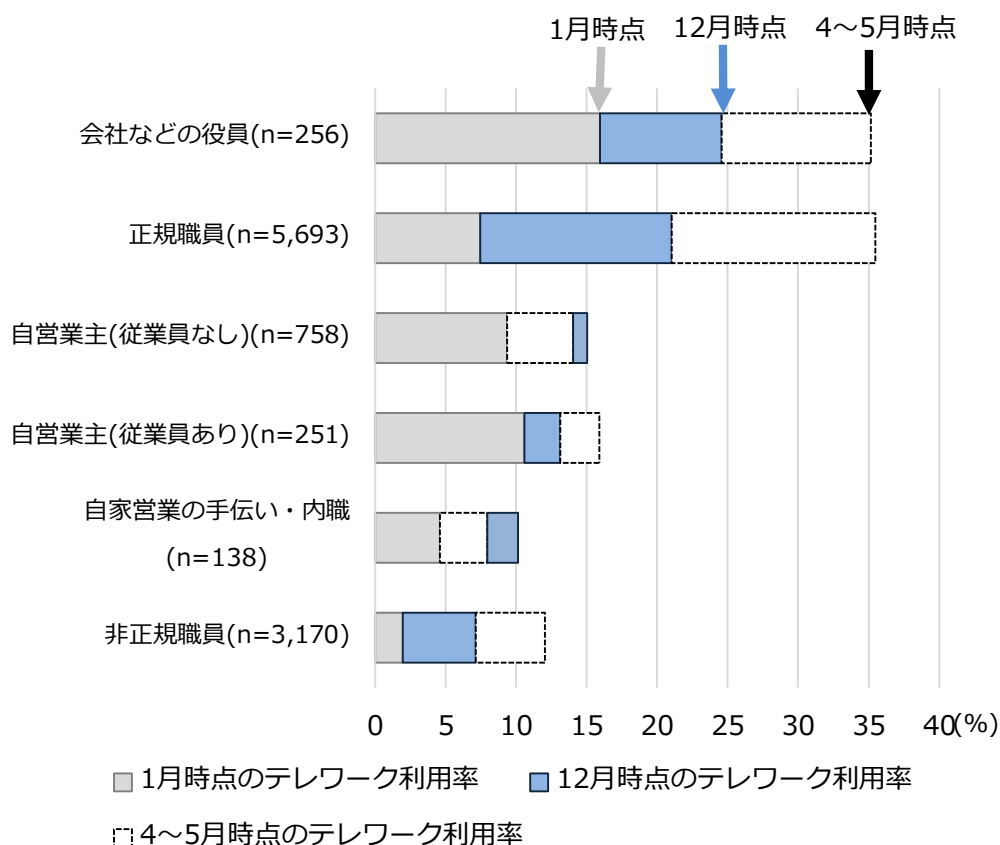


1.4. 就業形態別でみたテレワーク利用率⁴

テレワーク利用率を就業形態別にみると、12月時点で、「会社などの役員」が最も高く25%、次いで「正規職員」が21%となっている。他方、低い方をみると、「自家営業の手伝い・内職」10%、「非正規職員」7%となった。

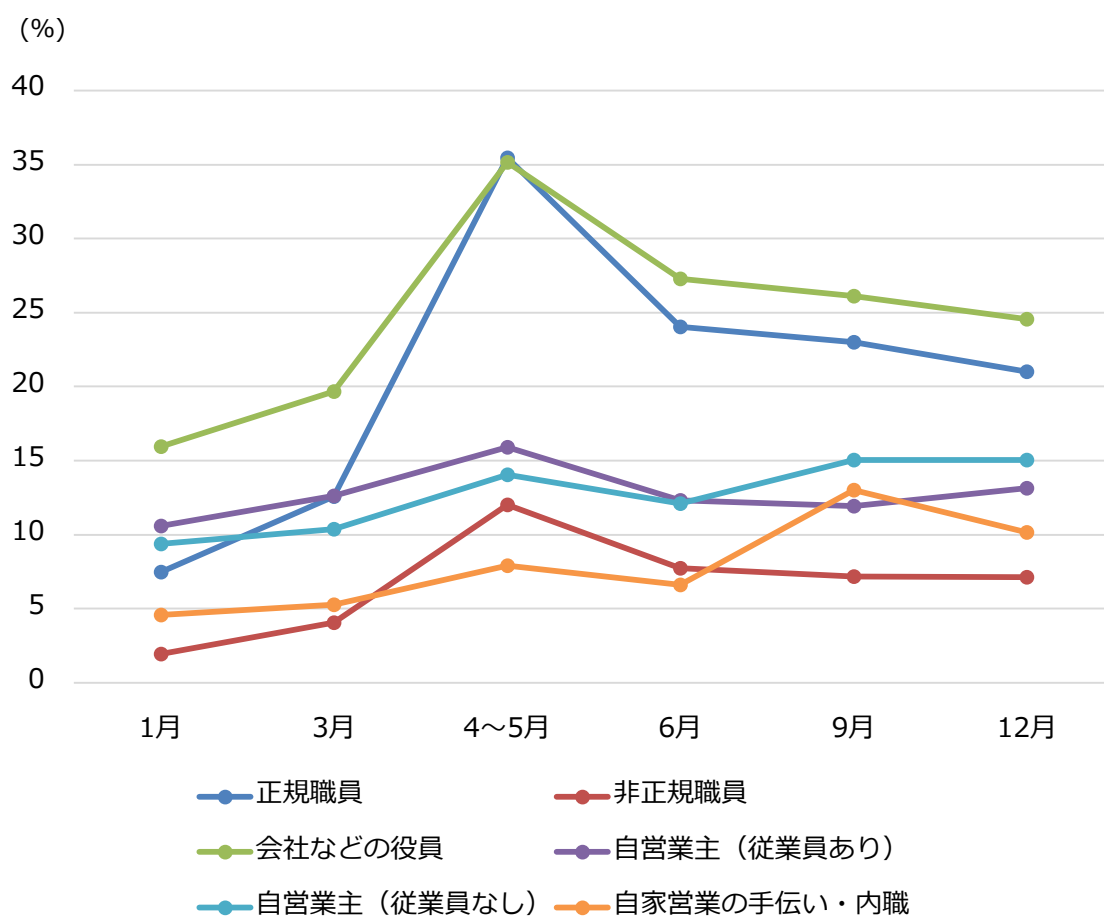
時系列でみると、4～5月時点と比べて、12月時点のテレワーク利用率の低下幅が大きいのは、「正規職員」マイナス14%ポイント、「会社などの役員」マイナス11%ポイントとなった。新型コロナウイルス感染拡大前の1月時点と比較すると、「正規職員」プラス14%ポイント、「会社などの役員」プラス9%ポイント高く、新型コロナショックを機に始まったテレワークが定着している可能性がある。「自営業主(従業員なし)」、「自家営業手伝い・内職」は4～5月よりも12月のテレワーク利用率の方が高い。一方、「自営業主(従業員あり)」、「非正規職員」は、4～5月にテレワーク利用率が上昇したが、12月には概ね3月の水準に戻っており、テレワークが定着していないものと思われる。

図表 1-4-1 就業形態別でみたテレワーク利用率



⁴ 「あなたの職業をお答えください。」という設問で、「専業主婦・主夫」、「学生」、「無職」および「その他」を選択した人は除いている。

図表 1-4-2 就業形態別でみたテレワーク利用率の推移

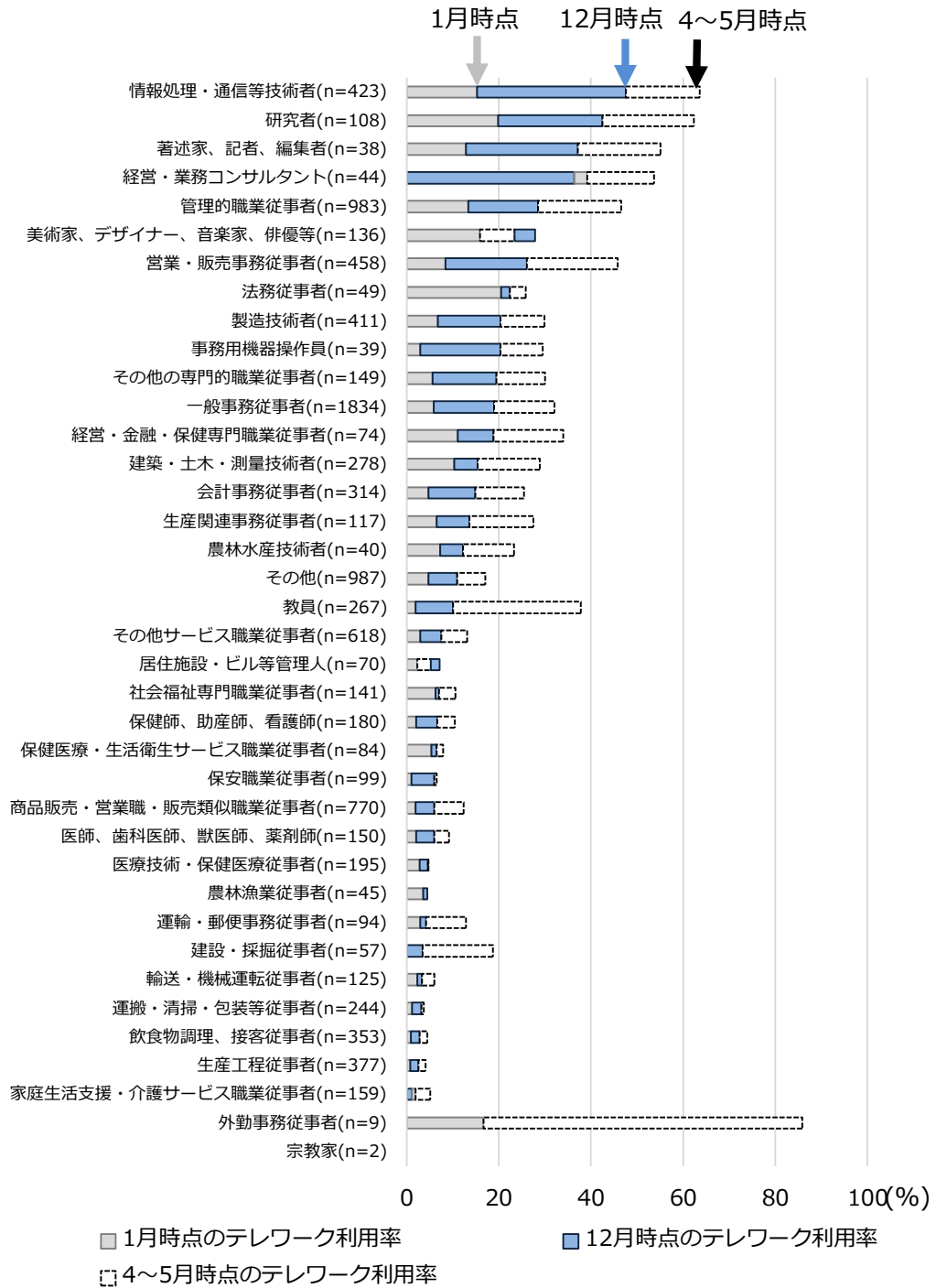


1.5. 職業別でみたテレワーク利用率

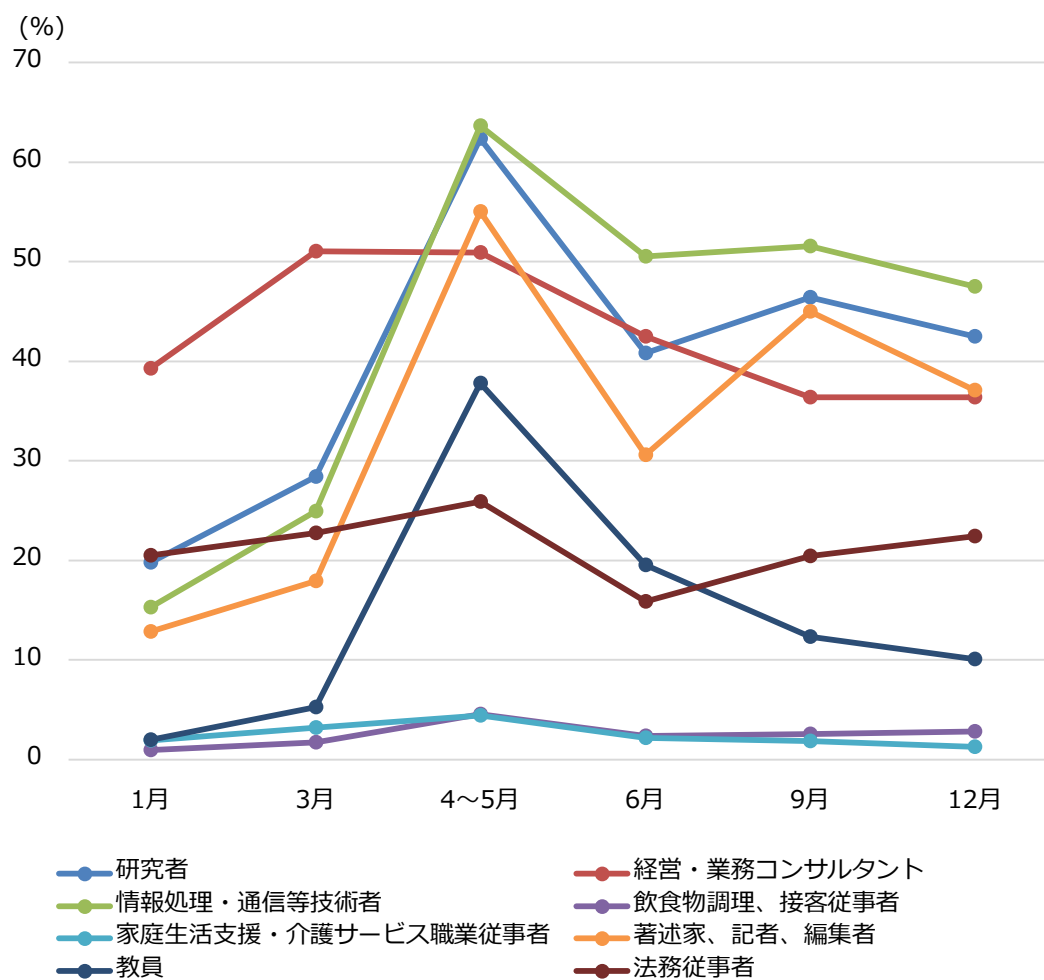
テレワーク利用率を職業別にみると、12月時点では、高い職業から順に、「情報処理・通信等技術者(システム管理者、通信ネットワーク技術者)」48%、「研究者(自然科学系・人文社会科学系)」42%、「著述家、記者、編集者」37%であった。他方、低いほうをみると、「飲食物調理、接客従事者」3%、「生産工程従事者」3%、「家庭生活支援・介護サービス職業従事者」1%であり、最も低いのは、「宗教家」、「外勤事務従事者(集金人、調査員)」でともに0%となった。

時系列でみると、緊急事態宣言が出された4~5月でテレワーク利用率が大きく上昇した。「情報処理・通信等技術者(システム管理者、通信ネットワーク技術者)」、「研究者(自然科学系・人文社会科学系)」、「著述業」は、6月以降、低下するものの、12月時点では新型コロナウイルス感染拡大前の1月と比較して20~30%程度高い。一方、「教員」は4~5月でテレワーク利用率が大きく上昇し38%となったが、12月時点では10%と大きく低下した。これは、テレワークが定着しなかった、あるいは緊急事態宣言下での臨時的措置としてのテレワークの導入であった可能性がある。「法務従事者」のテレワーク利用率は1月から12月まで若干の変動はあるが、20%前後で推移しており、新型コロナウイルス感染拡大以前から、テレワークがある程度浸透していたと思われる。緊急事態宣言後の6月に低下するものの、9月以降に再び上昇している。「飲食物調理、接客従事者」、「家庭生活支援・介護サービス職業従事者」など、現場での対面サービスの提供や作業が主の職務では、一貫して、テレワーク利用率が低く大きな変化がない。

図表 1-5-1 職業別でみたテレワーク利用率



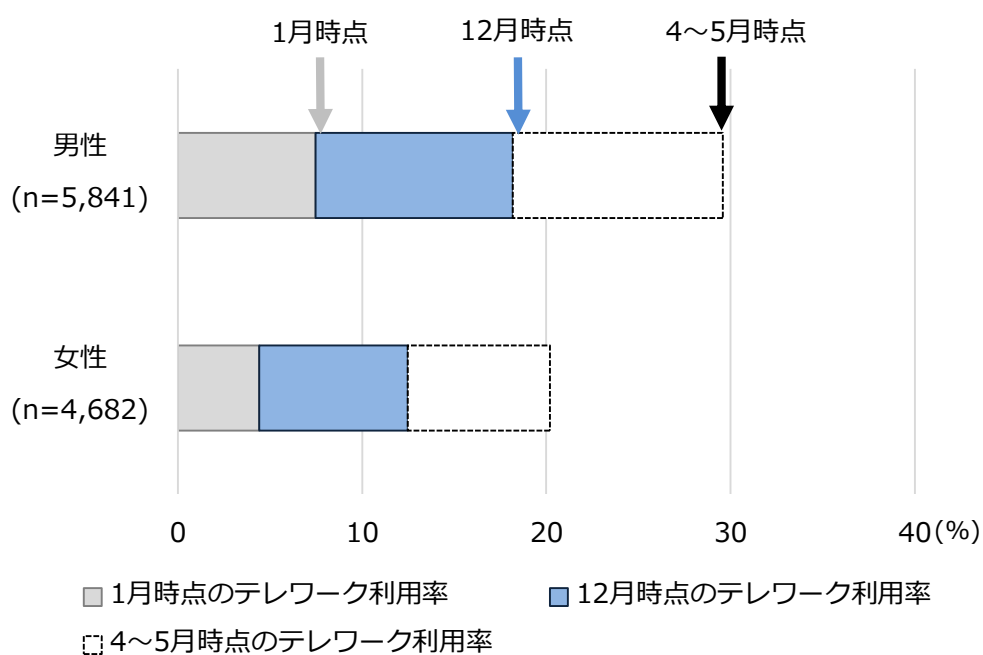
図表 1-5-2 職業別(抜粋)でみたテレワーク利用率の推移



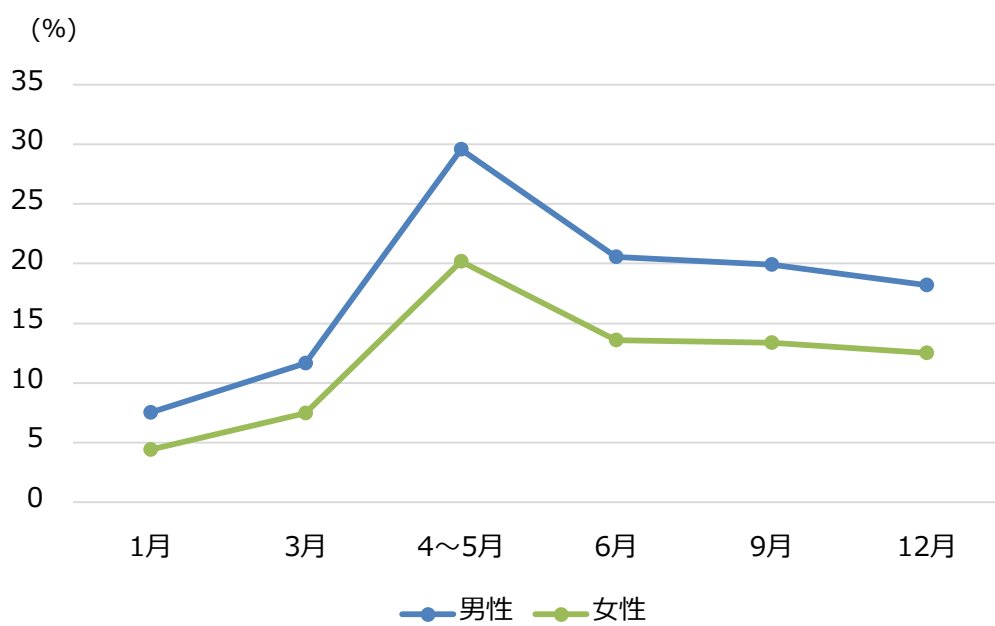
1.6. 男女別でみたテレワーク利用率

テレワーク利用率を男女別にみると、全ての調査時点で男性の方が高くなっている。4～5月のピーク時では男性 30%、女性 20%であったが、12月時点では、男性 18%、女性 12%となった。新型コロナウイルス感染拡大前の1月から12月までの上昇分も、男性はプラス 11%ポイントと、女性のプラス 8%ポイントよりも大きく、伸び幅にも男女差がみられる。その後、6月以降は、男女差はやや縮小したものの、特段、女性にテレワークが浸透している様子は見られない。

図表 1-6 男女別でみたテレワーク利用率



図表 1-6-2 男女別でみたテレワーク利用率の推移

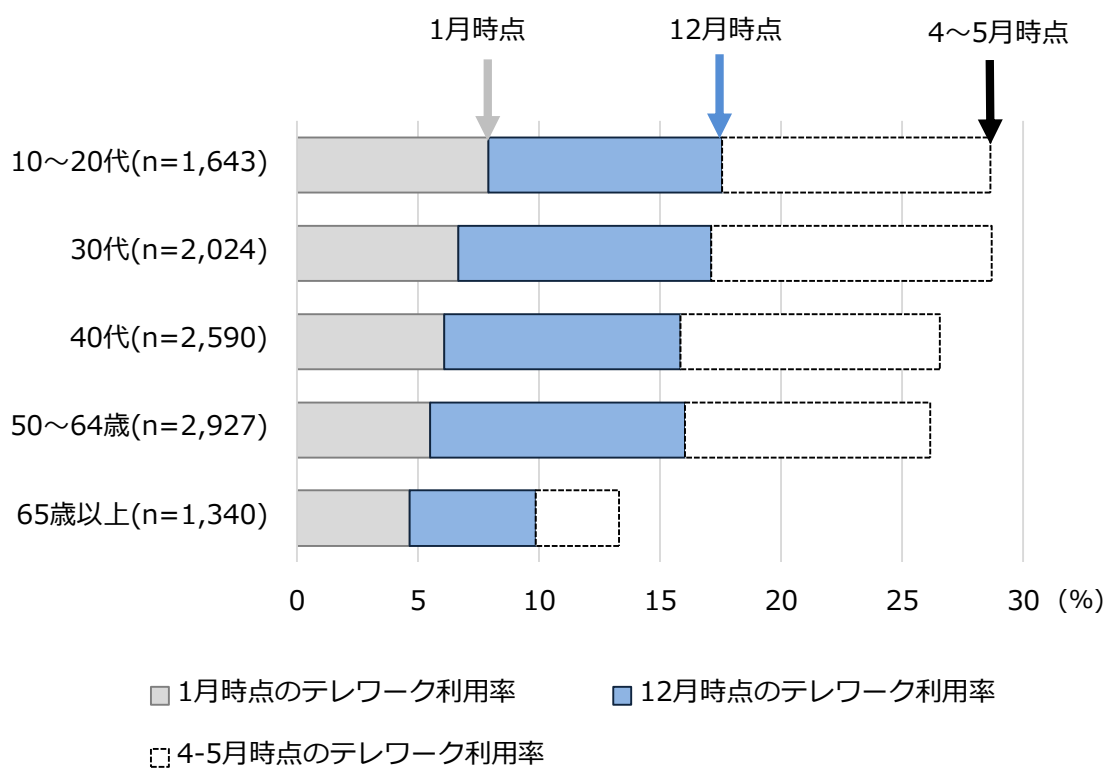


1.7. 年齢階層別でみたテレワーク利用率

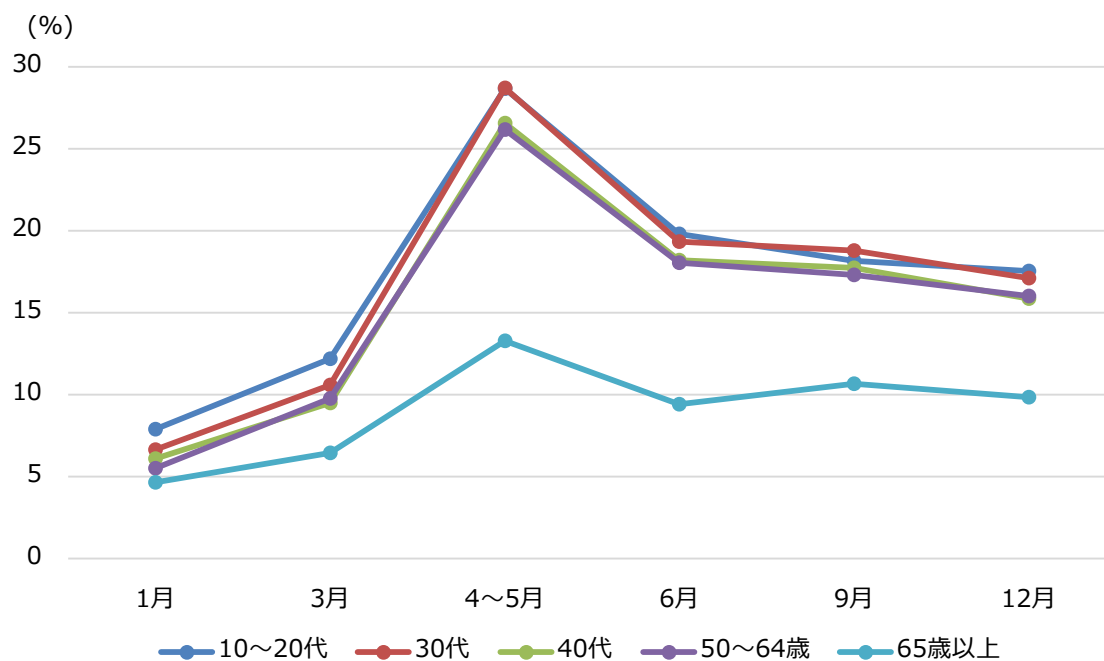
テレワーク利用率を年齢階層別にみると、12月時点で、高い順に「10～20代」18%、「30代」17%、「40代」16%となった。また、最も低かったのが「65歳以上」の10%であった。

時系列でみると、「65歳以上」はその他の年齢階層に比べて、テレワークの利用促進がみられず、6月以降、差がほとんど縮まっていない。「65歳以上」以外の年齢階層のテレワーク利用率は、同じような変化をたどり、どの時点もテレワーク利用率に大きな差はみられない。

図表 1-7-1 年齢階層別でみたテレワーク利用率



図表 1-7-2 年齢階層別でみたテレワーク利用率の推移

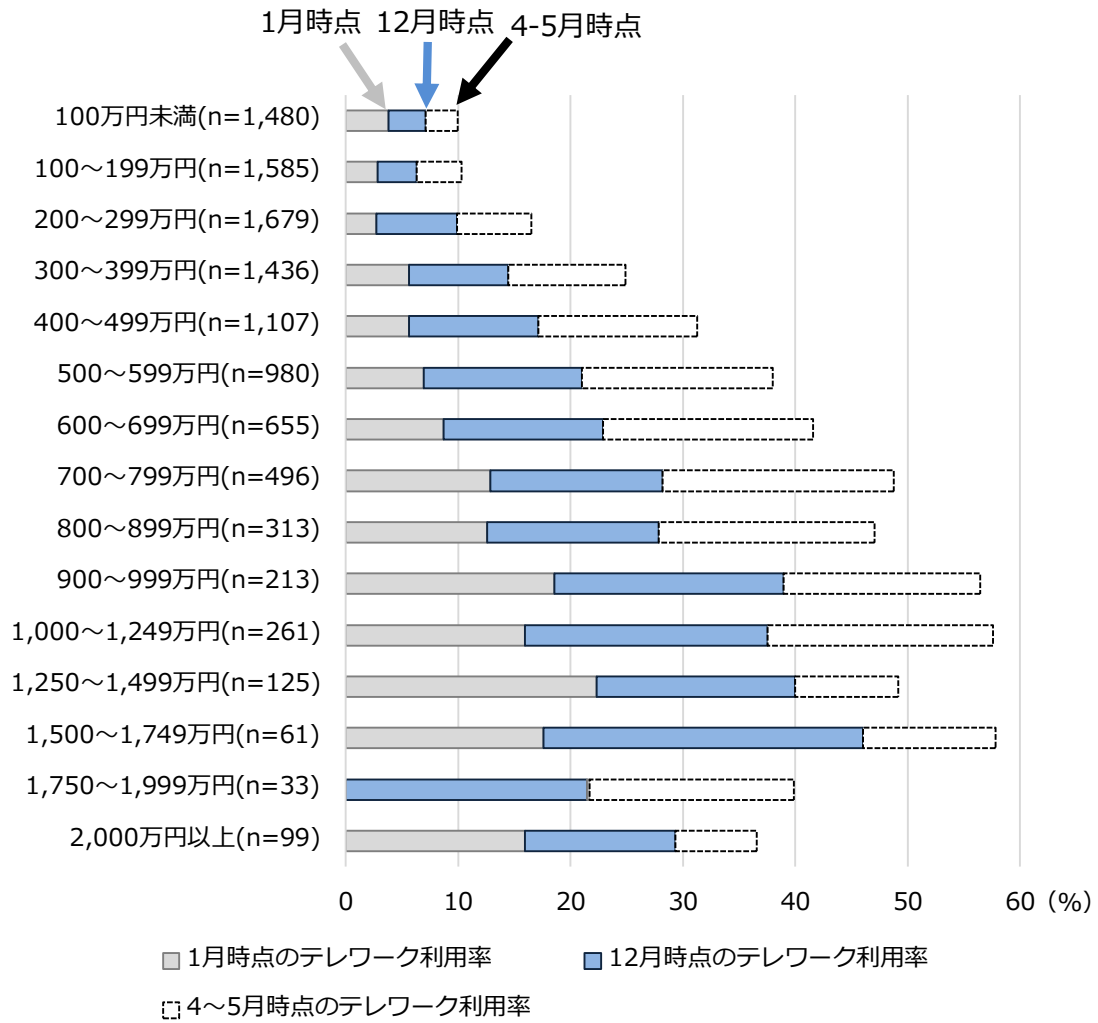


1.8. 所得階層別でみたテレワーク利用率

テレワーク利用率を所得階層別にみると、12月時点では、年収1,750万円までは、年収が高くなるほど、テレワークの利用率が高くなり、年収1,750万円以上は低下傾向となる。年収300万円以下のテレワーク利用率は10%を下回る一方で、年収900万円から1,750万円以上では30%を上回り、大きな差が生じていることがわかる。この差は、新型コロナウイルス感染拡大前の1月時点からの差よりも大きい。

4～5月時点までの傾向と大きくは変わらないものの6月以降、年収1,250万円以上の所得階層ではテレワーク利用率の低下幅が総じて比較的小さく、テレワーク利用率の高さに加えてテレワークの定着も伺える。なお、高い所得階層ではサンプル数が少ないことに留意する必要がある。

図表 1-8 所得階層別でみたテレワーク利用率



1.9 企業側からみたテレワークの実施

Q23. 新型コロナ下で、あなたの職場や所属している会社・経営組織では、以下のことを実施していますか。今後の状況や見通しも含めて、お答えください。(それぞれひとつずつ)

1. 6月以前にすでに実施していた
2. 6月以降(緊急事態宣言解除後)に実施した
3. 実施予定であるが実施していない
4. 実施していないし、予定もない

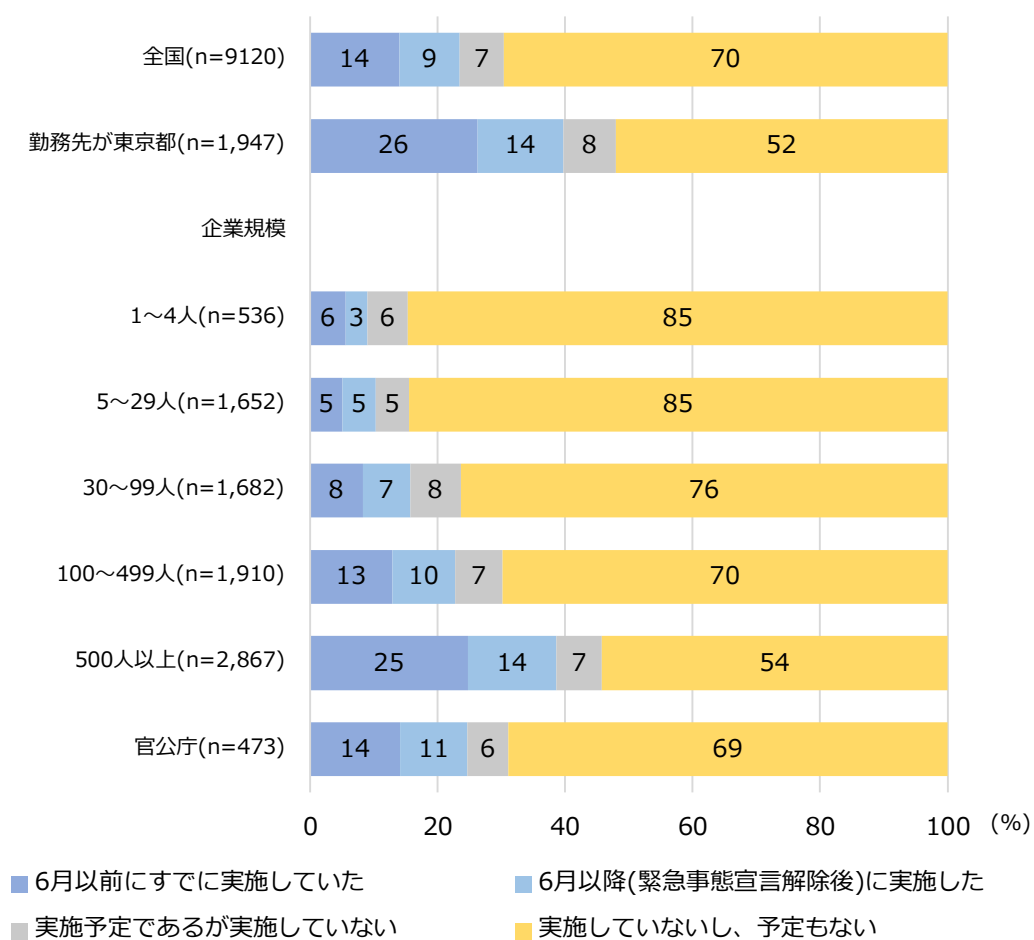
(8)全社的なテレワークの実施

ここでは、Q23(8)「全社的なテレワークの実施」の回答結果を用いて、テレワークの実施状況を企業側の観点から分析する。企業の動向を確認するため、以下では、企業に勤めているサンプル(「正規職員」、「非正規職員」、「会社の役員など」)に限定した集計結果を報告する。なお、集計結果の解釈は、各サンプルが異なる企業に勤めていることを仮定している。

分析の結果、全社的なテレワークの実施を6月以前から実施していた割合は、全国平均で14%、6月以降に実施した割合は9%であった(図表 1-9)。12月時点で全国の就業者が勤める23%の企業で全社的なテレワークが実施されていることになる。6月以前と6月以降の結果を比較すると、6月以前の方が実施している割合が高く、現在テレワークを実施している企業の多くは、4~5月の緊急事態宣言時や、それ以前に、全社的なテレワークに取り組んだことがわかる。さらに、勤務先が東京都の場合のみを集計すると、同割合が12月時点で40%となり、全国平均を大きく上回っている。地域間で全社的なテレワーク実施に大きな違いがあることもうかがえる。

企業規模別にみると、企業規模が大きいほど、全社的なテレワークを6月以前から実施していた割合が高い。さらに、6月以降に実施した割合も、企業規模が大きいほど高くなっている。1~4人あるいは5~29人の規模では、6月以前及び6月以降含めても9~10%にすぎないが、500人以上の規模では、12月時点で39%となった。

図表 1-9 企業側からみたテレワークの実施



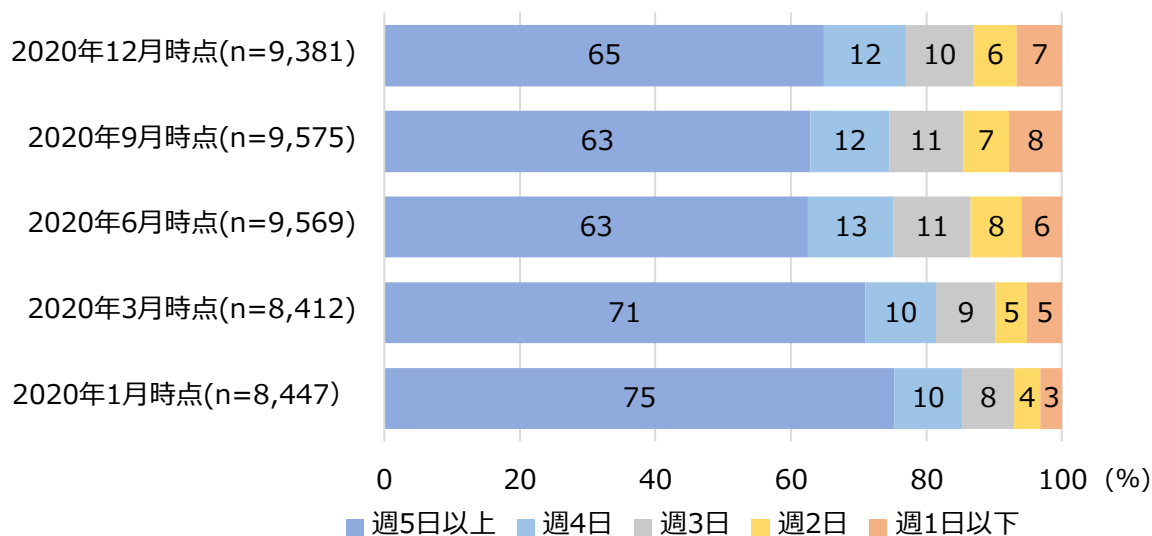
2. 通常の職場での勤務とテレワークによる勤務の頻度

Q23. あなたは以下の時期に、通常の職場に出勤しての勤務とテレワーク勤務を、どのぐらいの頻度で行いましたか。なお「通常の職場に出勤しての業務」には「自営業など通常の職場と自宅が同じ場合」も含まれます。(それぞれひとつずつ)

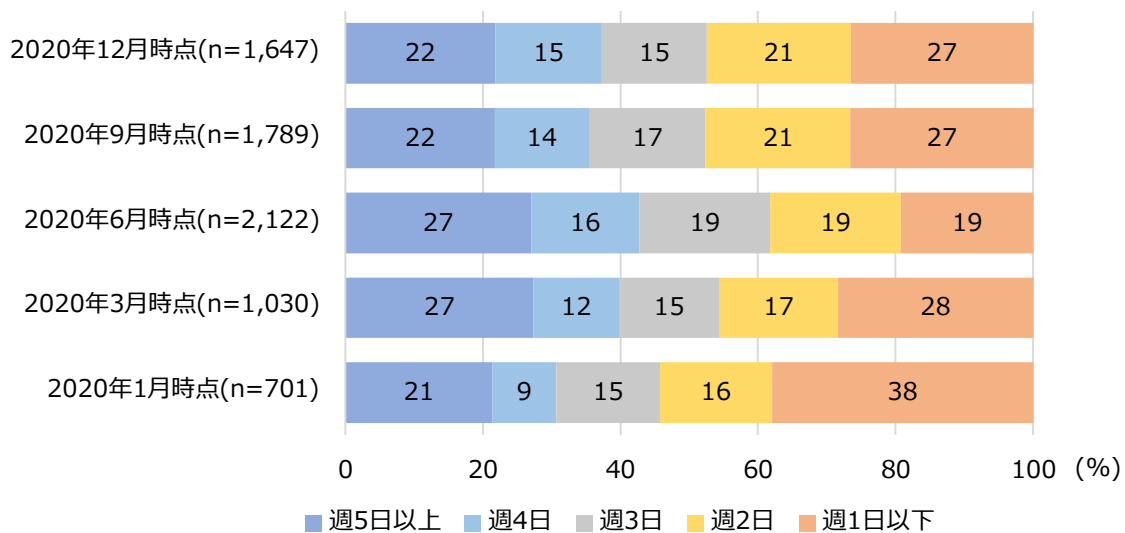
通常の職場で勤務していた頻度をみると、12月1日時点で「週5日以上」勤務した割合は65%となり、6月以降、ほぼ安定して推移している(図表2-1)。週1日以下～週4日の割合も、同時期、ほぼ同じ水準を維持している。また、新型コロナウイルス感染拡大前の3月時点と比較すると、「週5日以上」勤務した割合は1月時点の75%から、10%ポイント減少しており、その分、週4日～週1日以下の割合が増加している。

次に、テレワークをしていた人について、その頻度を12月1日時点でみると、「週5以上」勤務した人の割合は22%となった(図表2-2)。また、週5日以上～週3日勤務した人の割合の合計は52%と、6月の62%と比較して低下している。一方、週2日～週1日以下勤務した人の割合は、同時期、増加している。つまり、6月から12月にかけては、テレワークの勤務頻度の高い人の割合が低下し、勤務頻度の低い人の割合が増加していることとなり、これは、同時期に出勤頻度が増加している結果と整合的である。6月以降、テレワークの利用率自体は小幅な低下にとどまっていることを考慮すると、テレワーク勤務を維持しながら、職場での勤務とテレワークをいかに組み合わせるか、ベストミックスの模索が始まっていると思われる。

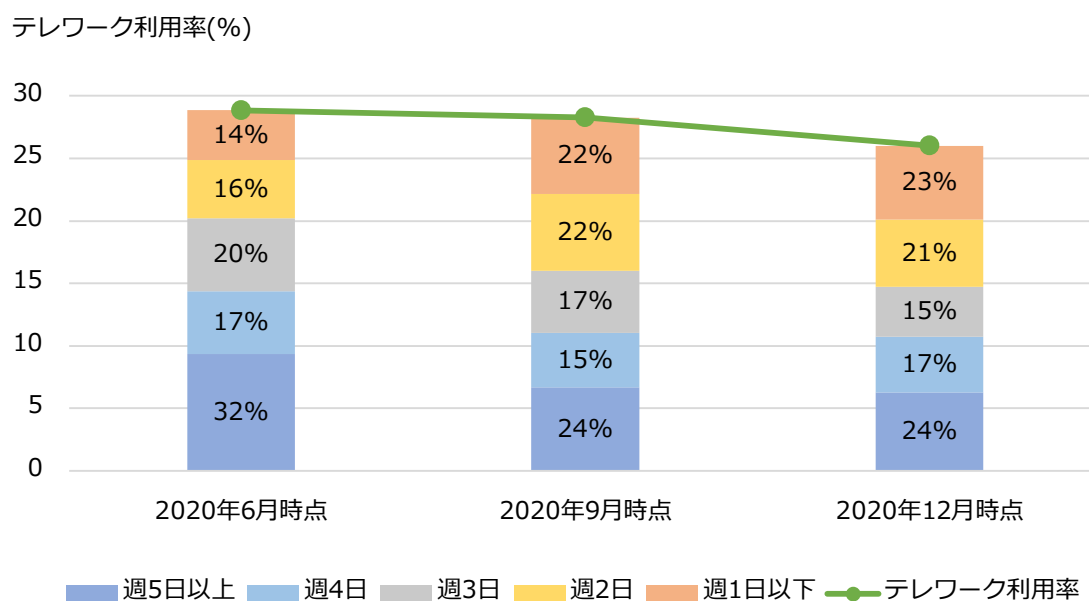
図表 2-1 通常の職場での勤務の頻度



図表 2-2 テレワークでの勤務の頻度



図表 2-3 勤務先が東京圏のテレワーク利用率とテレワークでの勤務の頻度



3. テレワークによる仕事の効率の変化と障害

3.1. テレワーク利用別でみた仕事の効率の変化

Q21. 新型コロナウイルスの感染拡大の出来事がなく、12月1週目に通常通りの勤務をしていた場合を想像してください。通常通りの勤務に比べて、時間あたりの仕事のパフォーマンス(仕事の効率)はどのように変化したと思いますか。通常通り勤務していた場合の仕事の成果を100とした場合の数字でお答えください。たとえば、仕事のパフォーマンスが1.3倍になれば「130」、半分になれば「50」となります。上限を「200」としてお答えください。

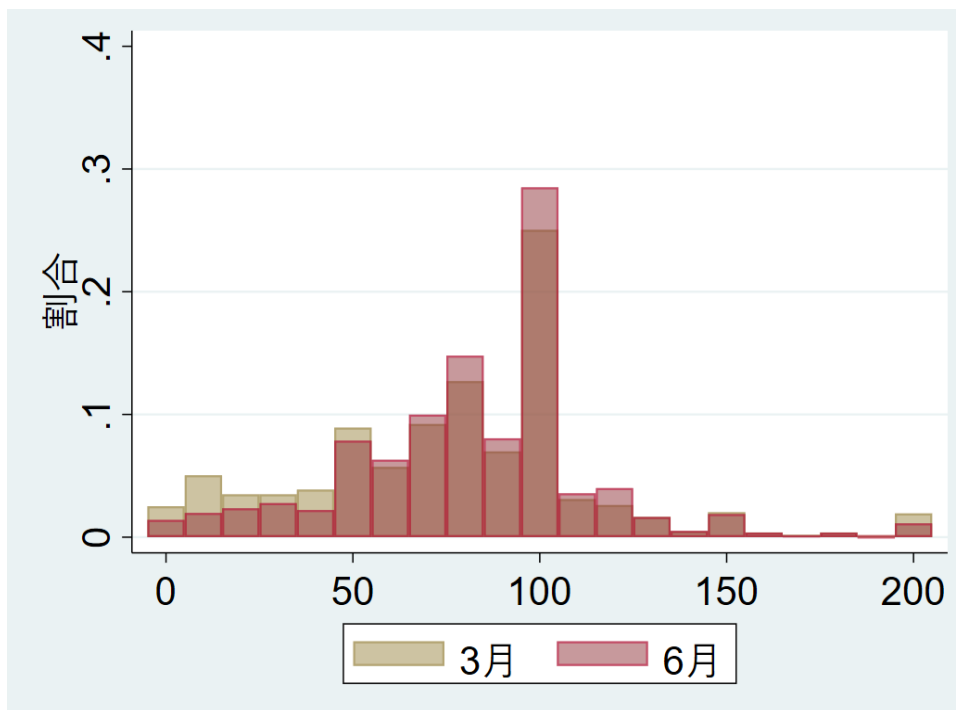
12月時点でテレワークを利用している人の仕事効率は、平均で88となった。中でも、通常勤務と変わらない100と回答した人の割合は42%となった。

まず、過去2回の調査と比較する。3月時点と6月時点でテレワークを利用している人のQ21の回答の分布は図表3-1-1、6月時点と12月時点でテレワークを利用している人の回答の分布は図表3-1-2のようになった。平均値は3月時点で78、6月時点で83、12月時点で88と徐々に高まっている。

次に、分布をみると、3月よりも6月、6月よりも12月の方が、100未満を回答した人の割合が減少していることがわかる。また、いずれの月も100(変わらない)と回答している人が最も多いが、その割合は3月で25%、6月で29%、12月で42%と、6月から12月にかけて大幅に増えている。

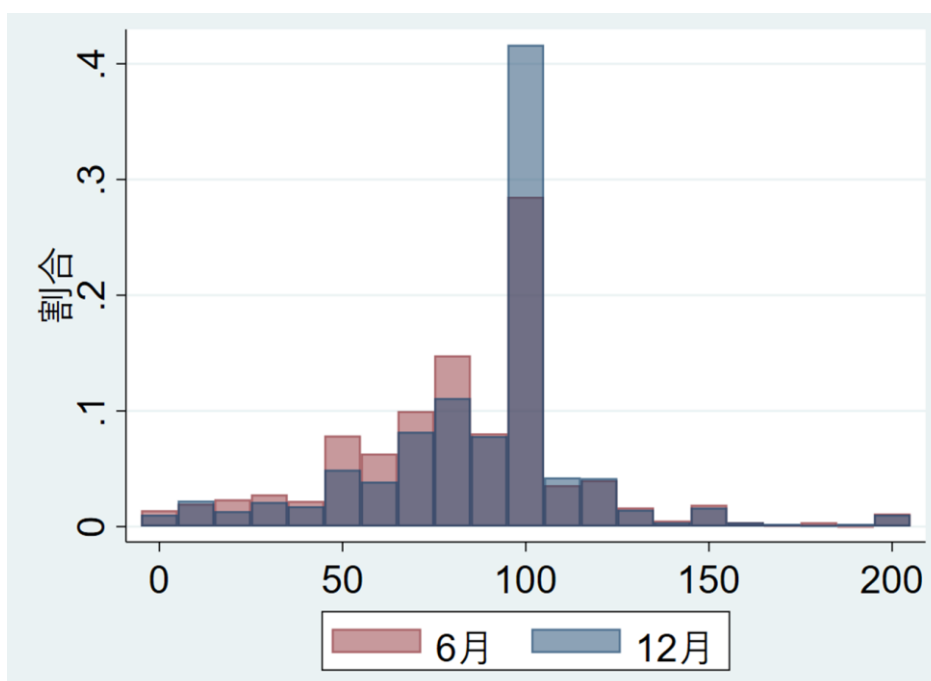
この結果からは、通常通り勤務していた場合と同様の成果がテレワーク勤務できているという認識をもつ人が増え、効率性が低下したという認識をもつ人が減ったことがわかる。その理由として、第2章「通常の職場での勤務とテレワークによる勤務の頻度」でみたように、6月から12月にかけて、テレワークを利用している人は職場での仕事の頻度を増やしており、テレワークと職場での仕事をうまく組み合わせることで、仕事の効率性が改善している可能性が考えられる。また、個々の就業者のテレワークによる経験やノウハウが蓄積してきており、テレワークによる仕事自体が効率化していることも考えられる。

図表 3-1-1 テレワークによる仕事の効率(2020年3月、6月)



(3月:n=1,030、6月:n=2,122)

図表 3-1-2 テレワークによる仕事の効率(2020年6月、12月)



(6月:n=2,122、12月:n=1,647)

3.2. 産業別でみたテレワークの障害

Q20. テレワークの利用の有無にかかわらず伺います。以下のことは、テレワークの利用にあたって、どの程度障害となりましたか。テレワークを利用できなかった人は、どの程度、障害となって利用できなかったかをお答えください。なお、各項目の内容が現実にあてはまらない人は、該当しないとお答えください。(それぞれひとつずつ)

ここでは、テレワークを利用するうえで障害になった(「非常に大きな障害となった」と「ある程度障害となった」、以下同)項目の12月時点の結果を、産業別にみていく。なお、12月時点の結果は、第3回調査から参加した1,322サンプルだけが回答し、継続回答者は回答していないことに留意が必要である。

「テレワークは、自分の職種や業務に合わないこと」が障害となったと回答した人の割合は12月時点の全体平均は21%となった(図表3-2)。産業別にみると、低い順に、「情報サービス・調査業」11%、「電気・ガス・水道・熱供給」14%、「金融・保険業」16%となった。高い方をみると、「公務」28%、「鉱業・建設業」28%となり、最も高いのは「教育・学習支援業」36%であった。

次に、テレワークの個別の障害を、(1)会社や組織の制度に関するもの(以下、「会社」)、(2)働く人をとり巻く環境に関するもの(以下、「環境」)、(3)個人の能力や意識に関するもの(以下、「個人」)に分け、それぞれの障害について、産業別にみていく。

図表3-2をみると、会社に関する項目が障害と比較的強く認識されている産業として、「農業・漁業・林業・水産業」、「鉱業・建設業」、「公務」、「情報サービス・調査業を除く通信情報業」などがあげられる。これらの産業は、比較的、テレワークに不向きと認識されている産業でもあり、会社に関連する要因が、テレワークを浸透させる上での大きな障害となっている可能性がある。具体的な障害として、「情報セキュリティ情報管理に対する不安がある」、「資料・書類がデータ化されていない、あるいはできない」ことが、障害として認識される傾向が強い。

次に、環境に関する項目が比較的強く障害と認識されている産業として、「農業・漁業・林業・水産業」、「鉱業・建設業」、「公務」、「不動産業」などがあげられる。なかでも、「鉱業・建設業」や「農業・漁業・林業・水産業」では、「PC、プリンター、机など、自宅に仕事をする環境が整っていない」ことが、テレワークの障害と認識される傾向が強い。

最後に、個人に関する項目が障害と認識されている産業として、「鉱業・建設業」、「不動産業」、「教育・学習支援業」、「農業・漁業・林業・水産業」、「情報サービス・調査業」などがあげられる。具体的な内容として、「仕事仲間と会話できないことに対する不安や違和感がある」ことや、「農業・漁業・林業・水産業」や「教育・学習支援業」では、「自分のICT(情報通信技術)に対する知識が不足している」ことが障害と認識される傾向が強い。

図表 3-2 産業別でみたテレワークの障害(項目別) 12月時点

産業	な い レ ワ ー ク は 、 自 分 の 職 種 や 業 務 に 合 わ ない	会社や組織の制度に関係						働く人をとりまく環境に関係					個人の能力や意識に関係				
		ス テ ム へ ア ク セ ス が 許 さ れ て い な い	外 部 か ら 社 会 の 事 務 所 の サ イ バ ン シ	フ ィ ー バ ック の サ イ バ ン シ	の 環 境 が 整 頓 さ れ て い な い	稟 議 や 書 類 の 理 由 が 明 確 で な い	資 料 の 書 類 が 整 頓 さ れ て い な い	通 信 費 が 自 己 負 担 に な っ て い る	安 が あ る キ ュ ー リ ティ 情 報 管 理 に 対 す る	価 値 が 顧 客 に 与 え ら れ る こ と が あ る	の 自 分 が 外 職 員 に な る こ と が あ る	な い に な る こ と が あ る	自 宅 に お け ら れ る こ と が あ る	事 務 室 の 環 境 が 整 頓 さ れ て い な い	が 整 頓 さ れ て い な い	打 合 せ が あ る	不 安 な 感 が あ る
全体(n=1,322)	21%	13%	14%	15%	15%	13%	17%	11%	13%	11%	17%	12%	11%	13%	15%		
情報サービス・調査業 (n=46)	11%	9%	9%	13%	13%	11%	17%	11%	9%	6%	22%	17%	11%	28%	13%		
電気・ガス・水道・熱供給 (n=35)	14%	14%	14%	9%	20%	8%	6%	14%	17%	9%	14%	9%	9%	9%	14%		
金融・保険業 (n=49)	16%	16%	16%	12%	14%	12%	24%	14%	16%	10%	8%	6%	8%	12%	10%		
その他 (n=57)	17%	10%	16%	16%	16%	16%	21%	14%	14%	12%	20%	23%	10%	9%	16%		
飲食業・宿泊業 (n=46)	18%	14%	10%	10%	11%	18%	9%	7%	7%	11%	13%	12%	14%	5%	18%		
その他のサービス業 (n=218)	19%	10%	10%	14%	15%	12%	18%	9%	11%	10%	14%	9%	9%	14%	11%		
運輸 (n=55)	20%	5%	11%	8%	7%	5%	17%	9%	11%	15%	11%	2%	9%	17%	15%		
不動産業 (n=30)	20%	20%	20%	23%	17%	17%	13%	20%	20%	10%	20%	17%	20%	23%	23%		
製造業 (n=189)	20%	11%	9%	13%	12%	14%	15%	7%	13%	6%	19%	9%	8%	10%	12%		
情報サービス・調査業を除く通信情報業 (n=75)	20%	15%	16%	17%	20%	20%	25%	20%	16%	16%	12%	23%	19%	23%	14%		
卸売・小売業 (n=170)	21%	11%	11%	13%	8%	10%	12%	6%	8%	8%	16%	10%	8%	10%	15%		
農業・漁業・林業・水産業 (n=14)	21%	23%	14%	23%	30%	23%	14%	23%	16%	21%	30%	7%	14%	21%	30%		
医療・福祉 (n=147)	22%	10%	16%	14%	13%	9%	14%	9%	13%	9%	14%	10%	9%	8%	16%		
公務 (n=64)	28%	25%	26%	25%	28%	16%	22%	16%	17%	23%	20%	11%	8%	11%	16%		
鉱業・建設業 (n=63)	28%	22%	30%	25%	32%	24%	27%	14%	22%	19%	33%	19%	27%	25%	19%		
教育・学習支援業 (n=64)	36%	26%	16%	16%	17%	19%	20%	12%	16%	19%	20%	14%	22%	19%	27%		

4. ICT ツールの活用状況

Q22. 2020年12月1週目で、あなたは、通常の職場に出勤しての勤務やテレワークで、以下のどのICTツールを利用していましたか。なお「通常の職場に出勤しての業務」には「自営業など通常の職場と自宅が同じ場合」も含まれます。(いくつでも)

テレワークを促進するうえで不可欠なICTツールが、どの程度利用されているのかを調べた。なお、回答者はあくまで就業者本人の利用状況を回答しており、企業としての利用状況を回答しているのではない点に留意する必要がある。

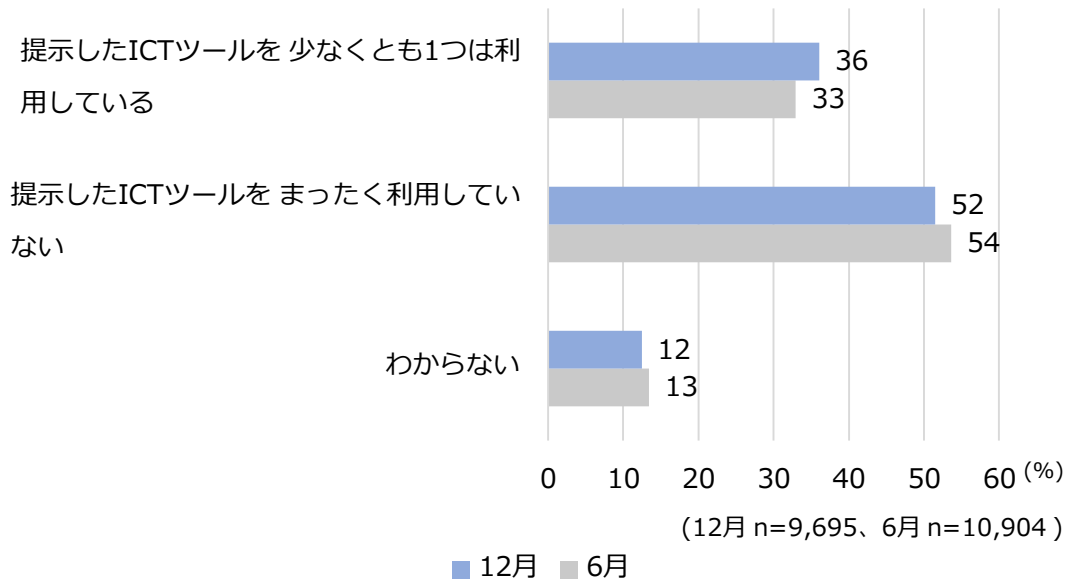
その結果、12月時点で提示したICTツールを少なくとも1つは利用している人は36%と6月時点よりも3%ポイント増加した(図表4-1)。目的別のICTツールの利用状況は、12月時点では、コミュニケーションを円滑化するためのICTツールは28%と比較的利用割合が高く、次いで、業務管理のためのICTツール18%、共同作業の円滑化のためのICTツール16%と続いた。オフィスの自動化に関するICTツールは3%と、極めて少なかった(図表4-2)。⁵

テレワークを利用している人に限定すると、提示したICTツールを少なくとも1つは利用している人は、12月時点で82%であり6月時点とほとんど差がない(図表4-3)。個別ツールの活用状況をみると、利用の割合が高いICTツールの順に、「テレビ会議・Web会議」67%、「チャットやSNSによる社内情報共有」38%、「ファイル共有・共同作業」37%、「勤怠管理、グループウェア」28%、「リモートアクセス」21%と、遠隔から業務を行うために必要となるツールが並び、勤怠管理を除き、6月時点よりも利用している人の割合が上昇している(図表4-3~4-5)。会計管理、人事管理、生産管理・販売管理・在庫管理、営業管理といった企業内部の管理や、RPAのように高度なツールの利用率はかなり低い。新型コロナウイルスの感染拡大により導入が進んでいると予想される非接触型テクノロジー(自動運転ロボット、無人レジなど)は2%と、実際に利用している就業者は少なかった。

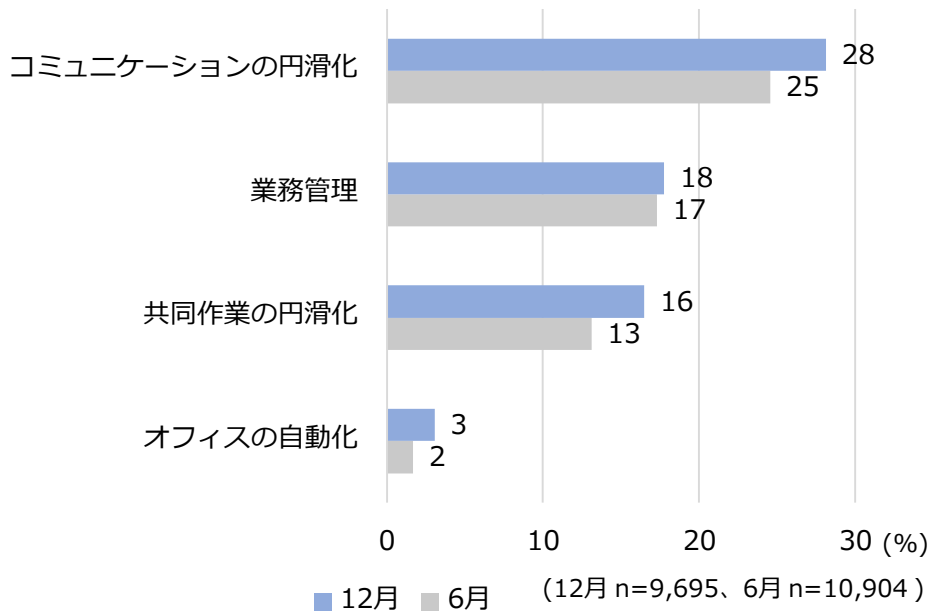
6月から12月にかけて、提示したICTツールを少なくとも1つは利用しているテレワーク利用者の割合はほとんど変わらない一方、コミュニケーションの円滑化や共同作業のツールの利用が増えている理由として、6月時点でICTツールを利用していた人が、さらに別のICTツールを利用することで、テレワークによる仕事を効率化させていることが考えられる。

⁵ (1)コミュニケーションの円滑化として、テレビ会議・Web会議、チャットやSNSによる社内情報共有、(2)共同作業の円滑化として、ファイル共有・共同作業、リモートアクセス、タスク・プロジェクト管理、(3)業務管理として、電子決裁、勤怠管理グループウェア、従業員のメンタルヘルスチェック、生産管理・販売管理・在庫管理、営業管理、採用管理、人事管理、会計管理、(4)オフィスの自動化として、RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)、バーチャルオフィス、非接触型テクノロジー(第3回調査のみ)が含まれる。

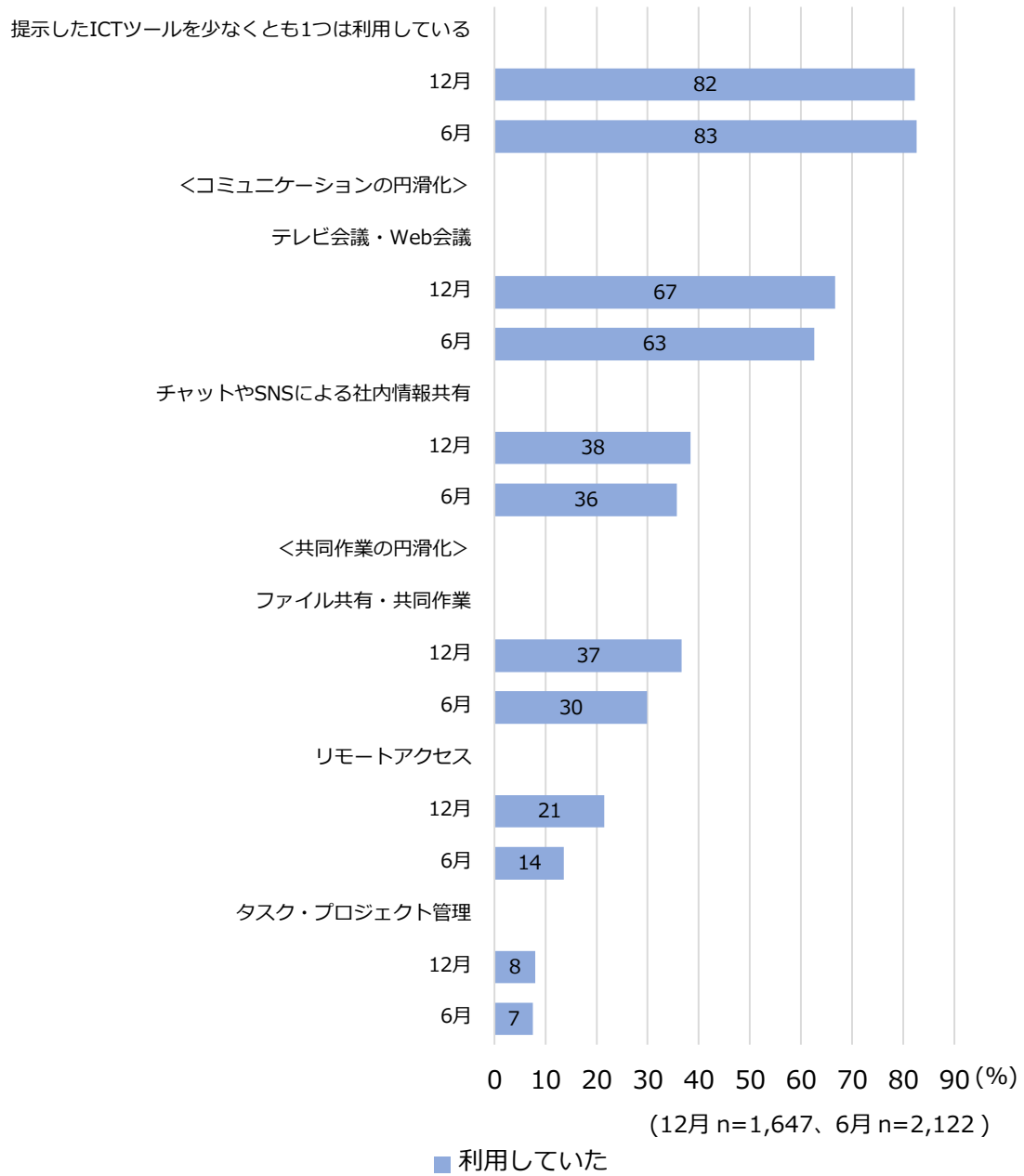
図表 4-1 ICT ツールの活用状況



図表 4-2 目的別の ICT ツール活用状況



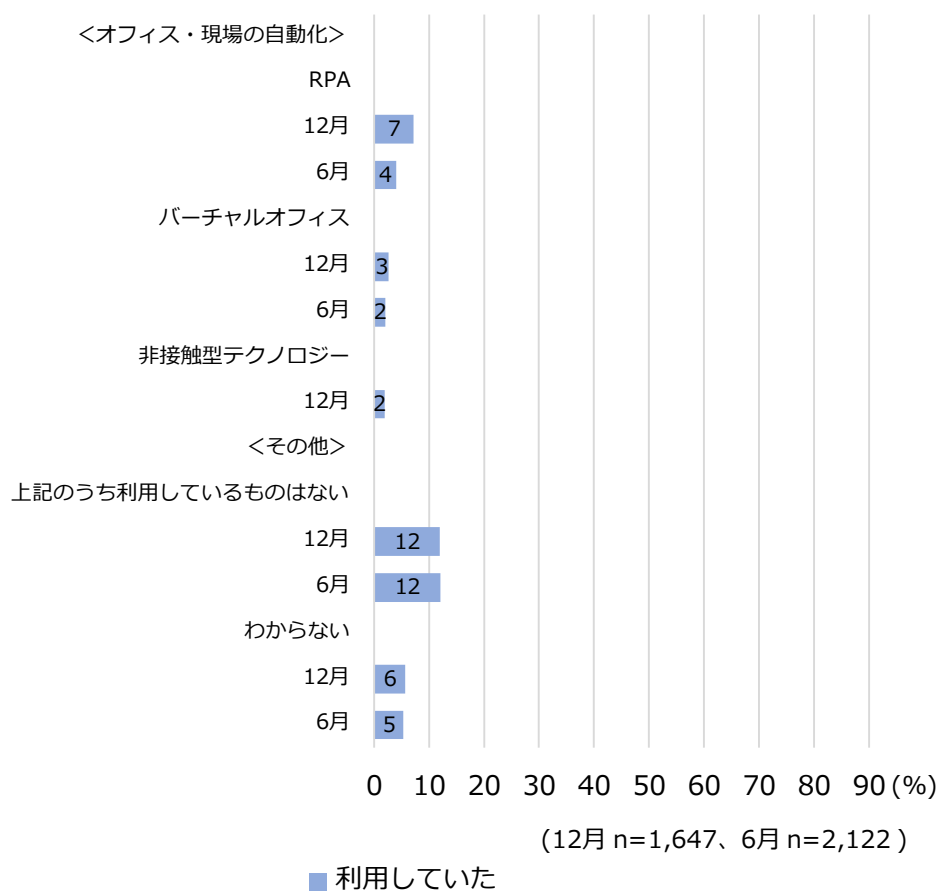
図表 4-3 テレワーク利用者の ICT ツールの活用状況 1



図表 4-4 テレワーク利用者の個別の ICT ツールの活用状況 2



図表 4-5 テレワーク利用者の個別の ICT ツールの活用状況 3



5. 新型コロナウイルスの感染拡大後の組織の変化

Q23. 新型コロナ下で、あなたの職場や所属している会社・経営組織では、以下のことを実施していますか。今後の状況や見通しも含めて、お答えください。(それぞれひとつずつ)

1. 6月以前にすでに実施していた
2. 6月以降(緊急事態宣言解除後)に実施した
3. 実施予定であるが実施していない
4. 実施していないし、予定もない

新型コロナウイルス感染拡大により、企業にどのような変化が生じているかを調べた。なお、集計結果の解釈は、各サンプルが異なる企業に勤めていると仮定し、企業側からみた結果として報告している。

分析の結果、6月以前に、経営の全般的な見直しを実施した企業は14%、6月以降実施した割合を合わせると、12月時点で25%に上る。組織の改編は、経営の全般的な見直しよりも、やや低い割合となった。

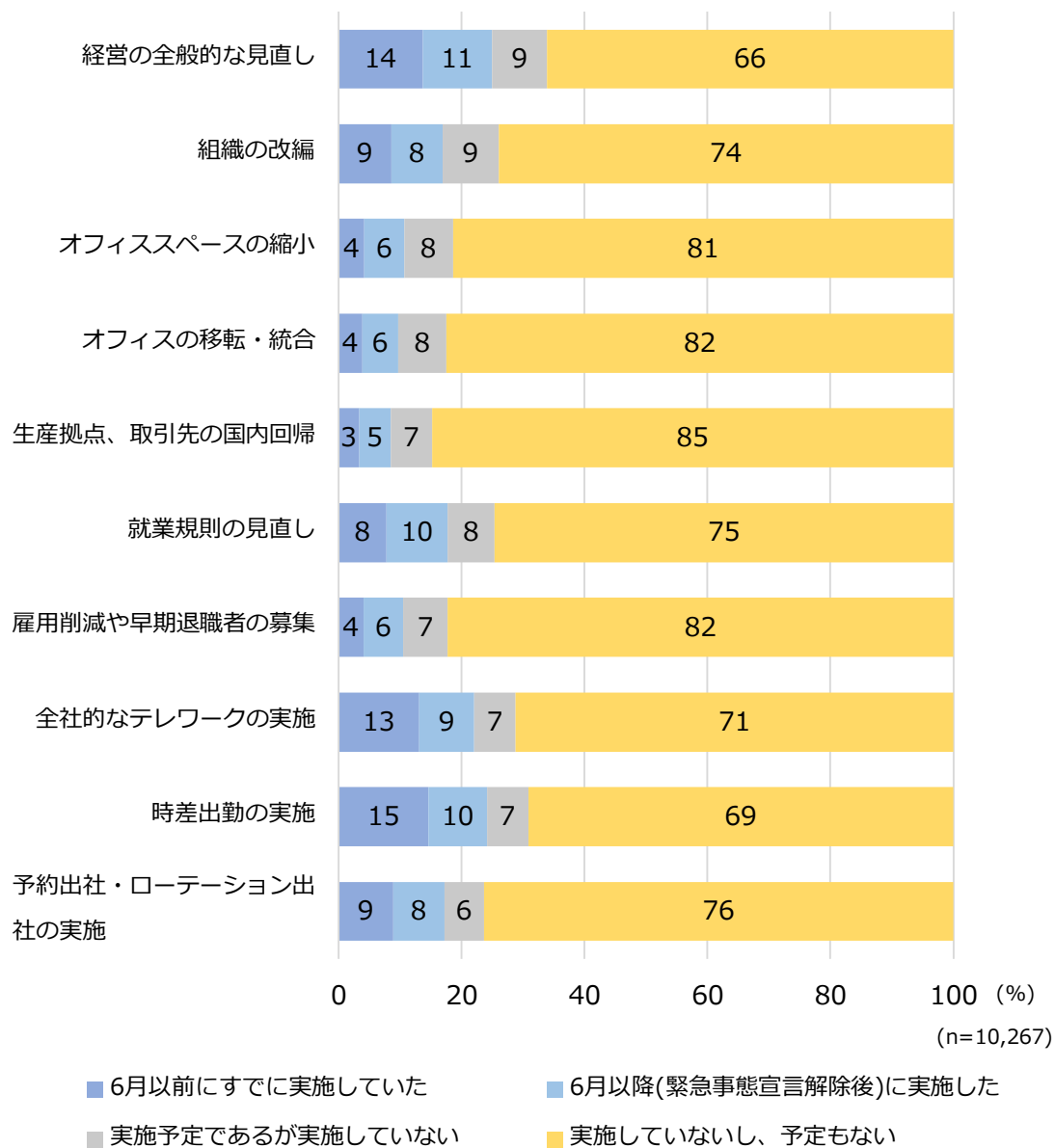
オフィスの縮小、オフィスの移転・統合については、12月時点で10%の企業が実施している。実施予定も含めると18%になる。6月以前よりも6月以降に実施した割合が高く、実施予定はさらに高い。オフィスの縮小、移転・統合の動きが加速していることがうかがえる。今後、都心部でのオフィスや不動産需要にも影響がでてくる可能性がある。

生産拠点・取引相手の国内回帰については、12月時点で8%の企業が実施しており、実施予定も含めると15%弱となる。しかし、もともと海外拠点を持っていたり、海外と取引をしている企業の割合は全体からすると大きくはないので、15%弱という結果は決して小さくないことに留意する必要がある。

就業規則の見直しについては12月時点で18%、雇用調整については12月時点で10%の企業が実施している。

感染症対策として普及した取り組みである、テレワーク(再掲)、時差出勤、予約入社・ローテーション出社は、12月時点で20%前後の企業が実施した結果となった。一部の企業だが、こうした感染症対策の取り組みは着実に進んでいるようである。

図表 5 新型コロナウイルスの感染拡大後の組織の変化



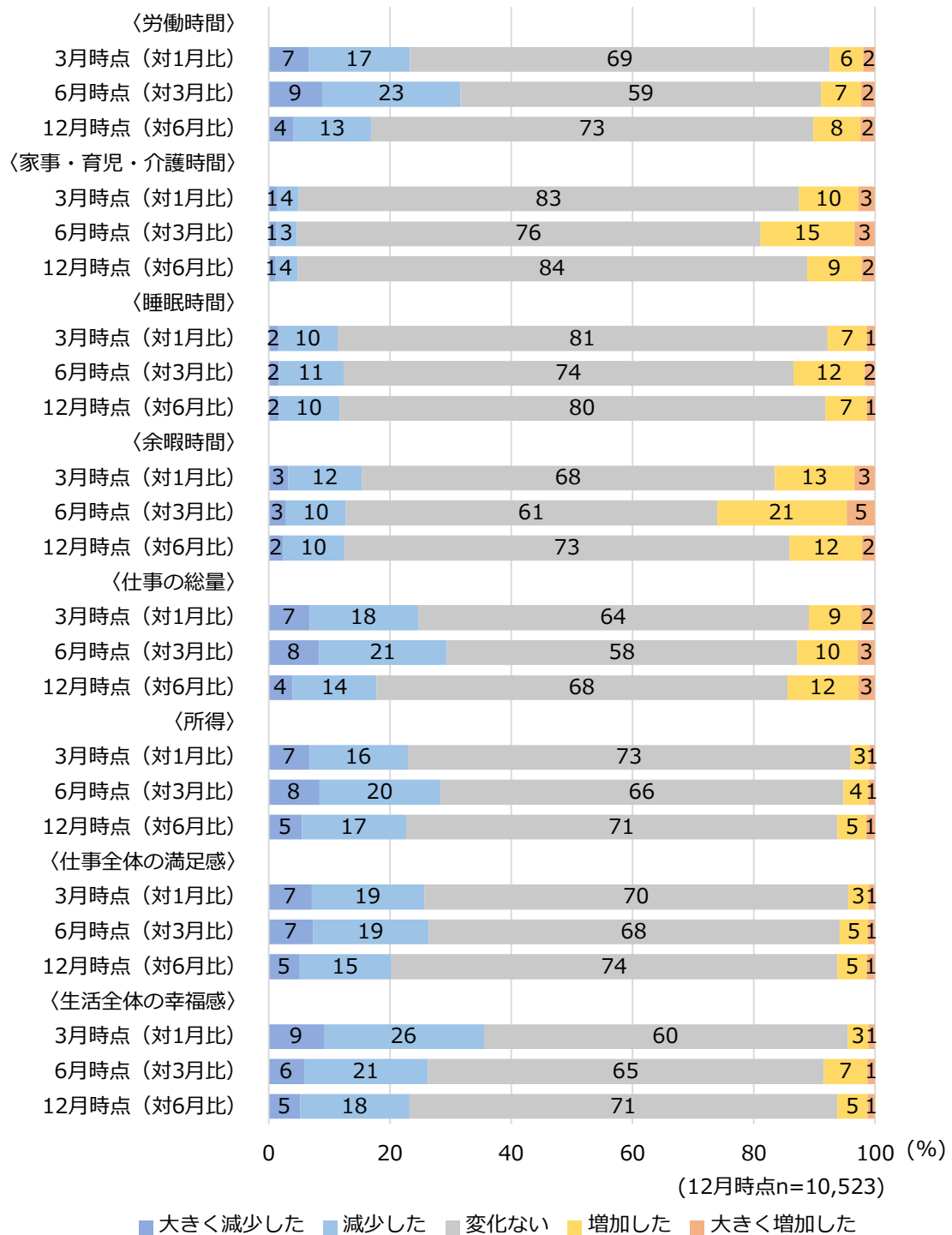
第2部 仕事や生活に関わる変化

6. 労働時間、家事、余暇、睡眠、仕事量、所得、仕事の満足感、生活の幸福感、消費支出、心身の健康の変化

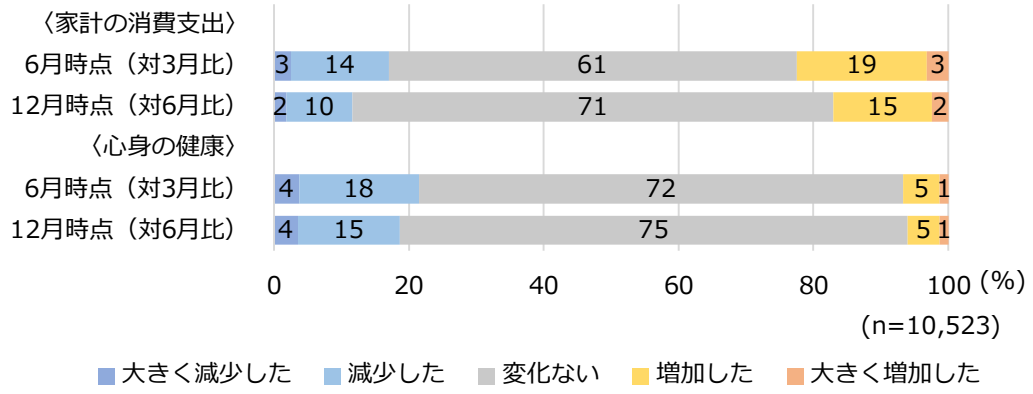
Q11. 緊急事態宣言解除後の2020年6月と比べて、現在のあなた自身について、以下のことはどう変化したと思いますか。(それぞれひとつずつ)

これまでの調査で、2020年1月から3月、そして3月から6月までに、労働時間をはじめ仕事に関わる項目や生活全体の幸福感に悪化傾向が見られていた。今回は、6月から12月にかけてのさらなる変化を聞いている。どの項目も「変化ない」と答えた人の割合が70～80%程度を占め、これまでの調査より比較的多い。ただし、12月時点で6月と比べて労働時間が減少した人が全体の17%（「大きく減少した」と「減少した」の合計、以下同）いる。所得や仕事の総量、仕事全体の満足感についても、全体の18～22%の人が減少したと答えている。生活全体の幸福感については、12月時点で6月と比べて減少した人の割合は23%となった。いずれも6月時点で3月と比べて減少したと答えた人の割合よりも減っているものの、こうした人びとが引き続き生じていることに留意が必要である。

図表 6a 仕事や生活に関わる変化



図表 6b 消費支出と心身の健康の変化



6.1. 労働時間の変化と仕事に関わる変化

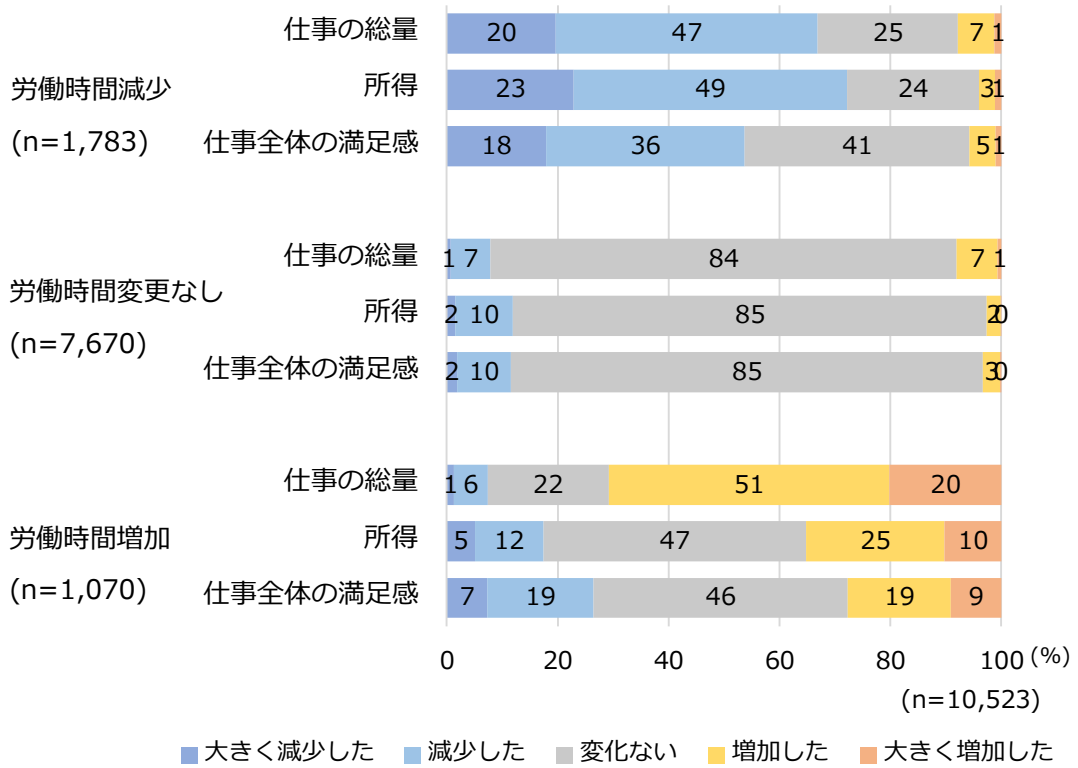
6月から12月にかけての労働時間の変化に応じてサンプルを減少(大きく減少と減少)・変化なし・増加(大きく増加と増加)の3つのグループに分け、それぞれ仕事に関わる変化をみる。

労働時間が減少したと答えた人のグループでは、6月から12月にかけて、労働時間の減少とともに所得も減った人が72%と非常に多く、また、仕事の総量が減少した人も67%、仕事全体の満足感が減った人は54%にのぼる。これらの割合は、労働時間に変化がなかった人や増加した人と比べて非常に高い。

一方、労働時間が増加したと答えた人のグループにおいて、仕事の総量も多くなった人は71%と非常に多い。しかし、所得の増加や仕事全体の満足感の増加には必ずしも結びついておらず、所得が増えた人の割合は35%程度にとどまる。仕事全体の満足感は増えた人が26%、減った人が26%と二極化している。

こうした変化は、1月から3月、そして3月から6月にかけても同様に観察されていた。

図表 6-1 労働時間の変化と仕事に関わる変化

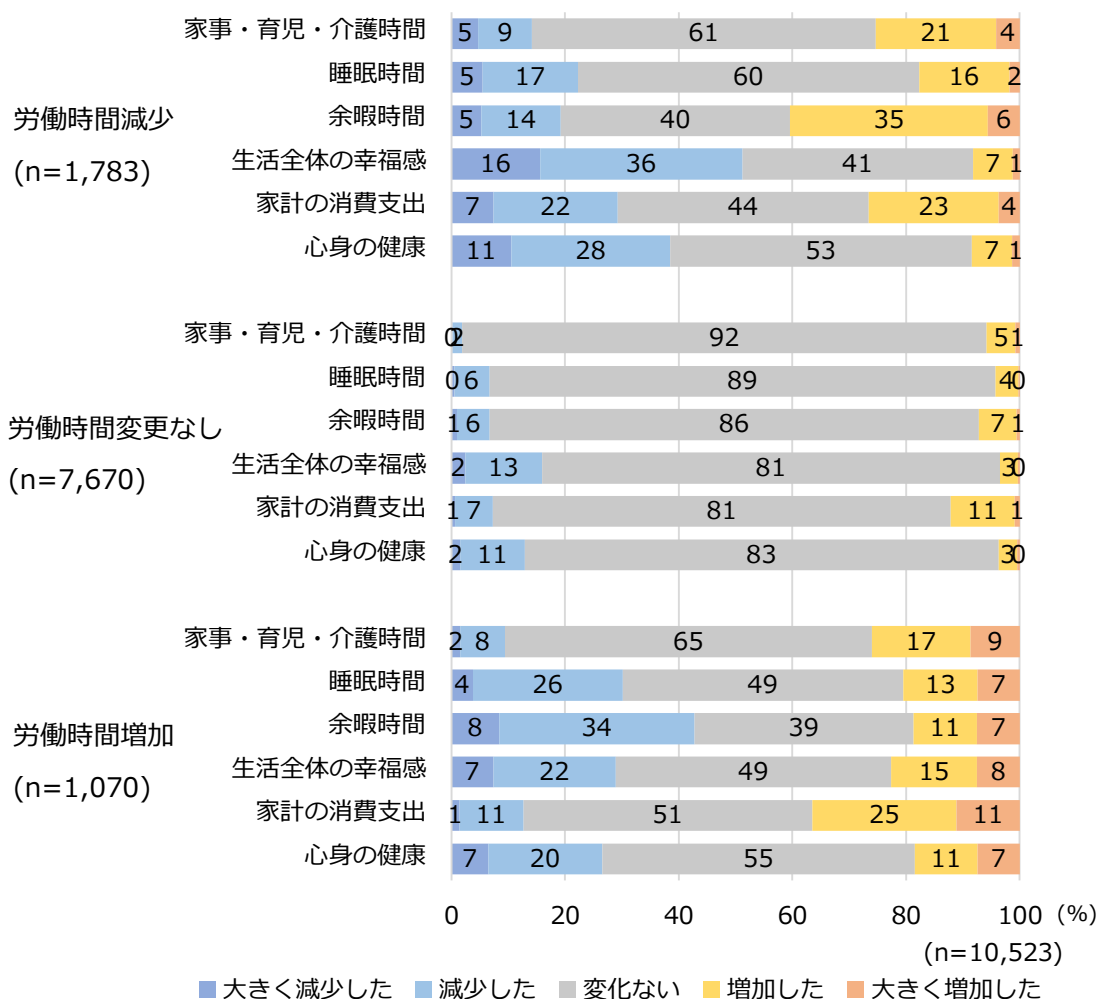


6.2. 労働時間の変化と生活に関わる変化

6月から12月にかけて、労働時間が減ったと答えた人のうち41%は余暇時間が増加し、25%は家事・育児・介護時間が増えたと答えている。これらは労働時間の減少分と対になっていると考えられる。しかし、生活全体の幸福感が減少した人は52%にのぼり、心身の健康が低下した人も39%に見られる。消費支出に関しては減少した人が29%、増加した人が27%と分かれた。

労働時間が増えたと答えた人では、42%が余暇を、30%が睡眠時間を減らしたとしている。また、家事・育児・介護時間が増加した人が26%おり、この人たちは二重で負担が増している。ただし、反対に、余暇や睡眠時間が増えた人も約20%と少なくない。同様に、生活全体の幸福感が減少した人が29%、増加した人は23%、心身の健康が低下した人は27%、高まった人は18%と、労働時間が増えたと答えた人のグループでの生活の変化は二極化している。こうした二極化の傾向は、1月から3月、さらに3月から6月にかけての変化でも観察されていた。

図表 6-2 労働時間の変化と生活に関わる変化



7. メンタルヘルス

新型コロナ下における就業者のメンタルヘルスについて調べた。ここでは、メンタルヘルスの測定するための指標として、K6を用いる。K6は得点が高いほど、メンタルヘルスが悪いと解釈できる指標であり、詳細については脚注を参照されたい。⁶

新型コロナウイルス感染拡大前の日本のメンタルヘルスの状態は、『2019年度国民生活基礎調査』の結果で確認できる。⁷ K6の合計点(12歳以上)の得点分布を確認すると、図表7-1のようになり、0～4点が68%、5～9点が17%、10～14点が7%、15点以上が2%であった。また、同調査のK6の合計点の分布を、本調査のサンプルと同様、有業人員(15歳以上)に限定した場合は0～4点が70%、5～9点が18%、10～14点が7%、15点以上が2%であり(図表7-2)、K6の得点分布は図表6-1で示した12歳以上の結果とほとんど変わらないといえる。⁸

次に、本調査のK6の回答を、3月と6月(図表7-3)、6月と12月(図表7-4)で比較する。その結果、**3月から6月にかけてK6の得点が低い人の割合が増え、メンタルヘルスが改善していることがわかる。6月から12月にかけては、0点の人がさらに増える一方、12点以降の割合が若干厚みを増しており、メンタルヘルスの状態が二極化している可能性がある。**平均的な傾向としてメンタルヘルスは徐々に改善しているが、本調査の結果を『2019年度国民生活基礎調査』の結果と

⁶ K6はKessler et al. (2003)で開発された尺度で、精神疾患をスクリーニングすることを目的として開発されたものである。日本語版はFurukawa et al. (2008)で開発されている。設問項目は、「神経過敏に感じましたか」、「絶望的だと感じましたか」、「そろそろ、落ち着かなく感じましたか」、「気分が沈み込んで、何が起ころうとも気が晴れないように感じましたか」、「何をしても骨折りが感じましたか」、「自分は価値のない人間だと感じましたか」の6つの設問から構成されており、5段階のスケールで回答する形式となっている。各設問の回答を「まったくない」(0点)、「少しだけ」(1点)、「ときどき」(2点)、「たいてい」(3点)、「いつも」(4点)で点数化し、単純合計によって得点を算出する。厚生労働省『国民生活基礎調査』にも利用されており、メンタルヘルスを測定する指標として広く利用されている。『国民生活基礎調査』の詳細は、厚生労働省ウェブサイト『国民生活基礎調査』で確認できる。

<https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/20-21.html>

なお、川上(2007)では、5～9点は「心理的ストレス相当」、10～12点は「気分・不安障害相当」、13点以上は「重症精神障害相当」と区分している。川上憲人(2007)「全国調査におけるK6調査票による心の健康状態の分布と関連要因」『平成18年度政策科学総合研究事業(統計情報総合)研究事業「国民の健康状況に関する統計情報を世帯面から把握・分析するシステムの検討に関する研究」分担研究書』13-21。

また、厚生労働省「健康日本21(第2次)」では、「気分障害・不安障害に相当する心理的苦痛を感じている者の割合の減少」の目標値として、厚生労働省『国民生活基礎調査』において、20歳以上のK6の合計点における10点以上の割合を9.4%(2022年度)と設定している。

⁷ 2019年は大規模調査が実施されており、K6の設問が含まれる健康票については、平成27年国勢調査区のうち後置番号1及び8から層化無作為抽出した5,530地区内の全ての世帯(約27万7千世帯)および世帯員(約68万8千人)を調査対象としている。同調査は全国の世帯および世帯員を対象としており、就業していない人や、15歳以下の人も含まれている。そのため、本報告書で使用しているデータとは、想定しているサンプルの母集団が異なるため、分布を直接比較できないことに留意する必要がある。

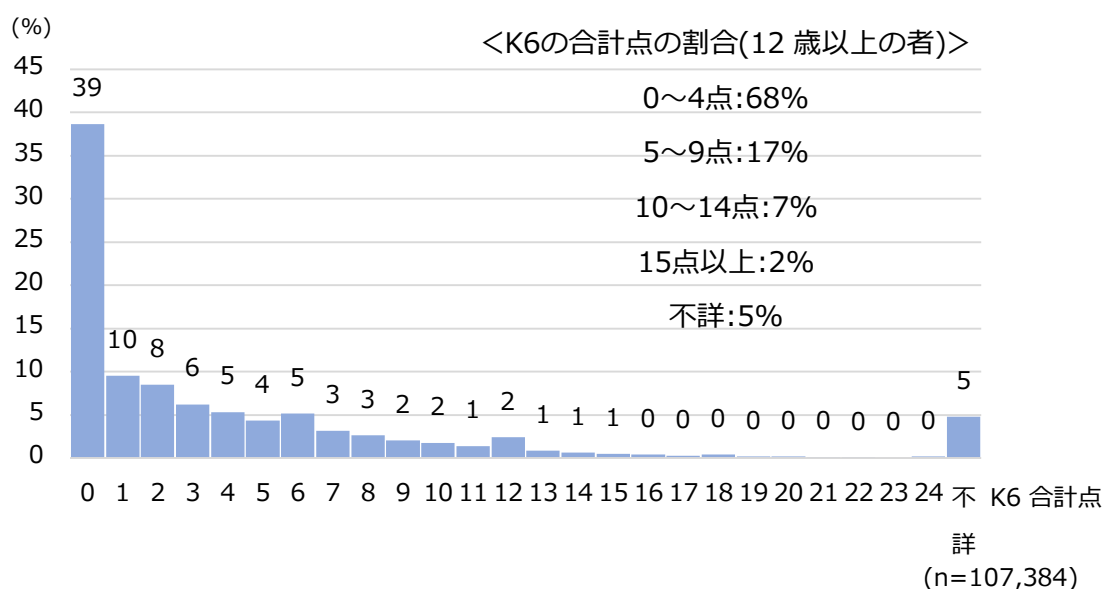
⁸ 『2019年度国民生活基礎調査』では、2019年5月中に全く仕事をしなかった場合であっても、次のような場合は有業としている。そのため、有業人員(15歳以上)に限定した場合の結果は、想定しているサンプルの母集団が本報告書で使用しているデータのサンプルの母集団と極めて近いといえる。

- (1) 雇用者であって、2019年55月中に給料・賃金の支払いを受けたか、又は受けることになっていた場合(例えば、病気で休んでいる場合)
- (2) 自営業者であって、自ら仕事をしなかったが、2019年55月中に事業は経営されていた場合
- (3) 自営業主の家族であって、その経営する事業を手伝っていた場合
- (4) 職場の就業規則などで定められている育児(介護)休業期間中であった場合

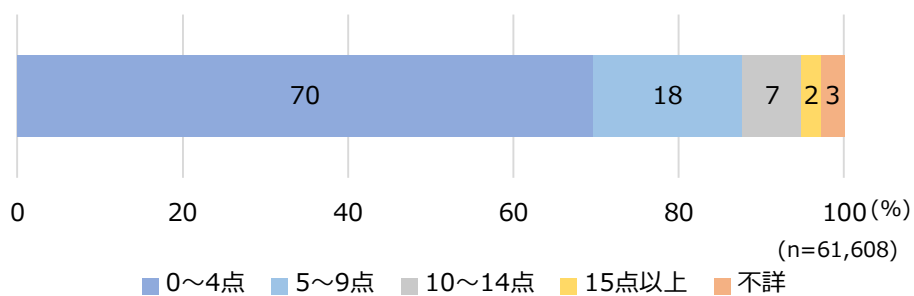
比較すると、新型コロナウイルス感染拡大前よりも依然として悪化していることが推察される(図表 7-5)。

男女別にみると、男性よりも女性の方が K6 の得点が 0 点を除き、どの得点においても若干上回っている傾向があり、女性の方がメンタルヘルスが悪い状態であることがわかる(図表 7-6)。さらに、年齢階層別、男女別でみると、男女ともに 40 代以下は 50 代以上に比べて、K6 の得点が高く、メンタルヘルスが悪い状態にあることがわかる(図表 7-7、7-8)。特に、得点が 10 点以上で 40 代以下が 50 代以上を上回っており、メンタルヘルスが深刻な状態の若年層が顕著に多いことを示している。

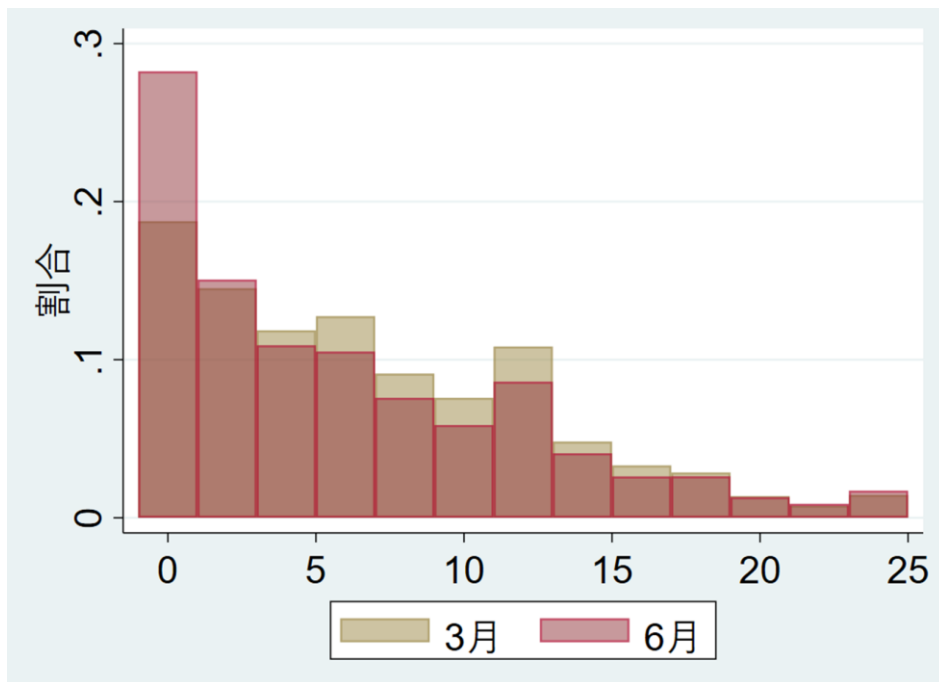
図表 7-1 2019 年度国民生活基礎調査の K6 の合計点の分布(12 歳以上)



図表 7-2 2019 年度国民生活基礎調査の K6 の合計点の分布 有業人員(15 歳以上)

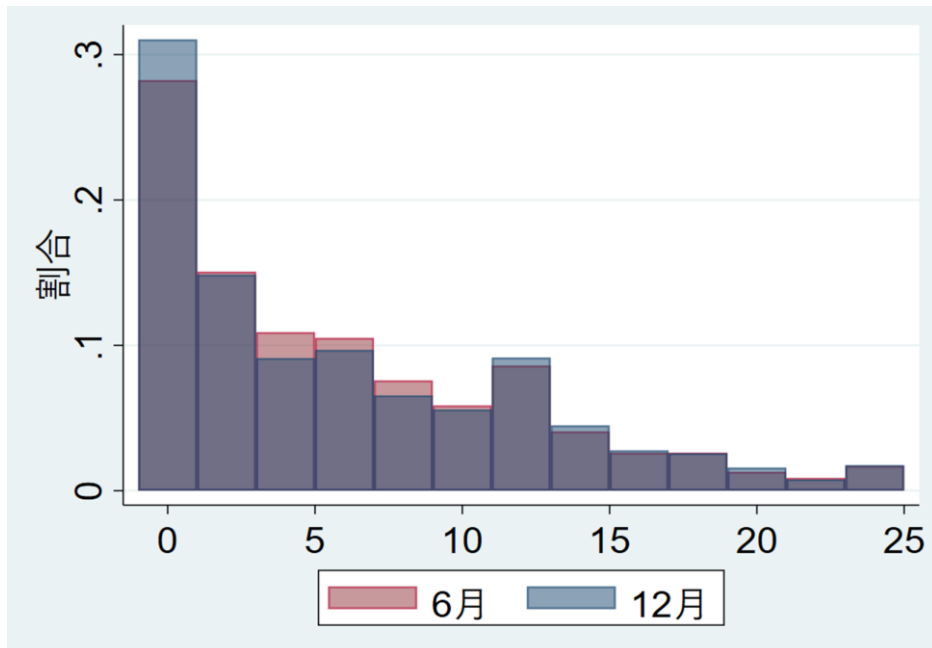


図表 7-3 K6 の合計点の分布(2020 年 3 月、6 月)



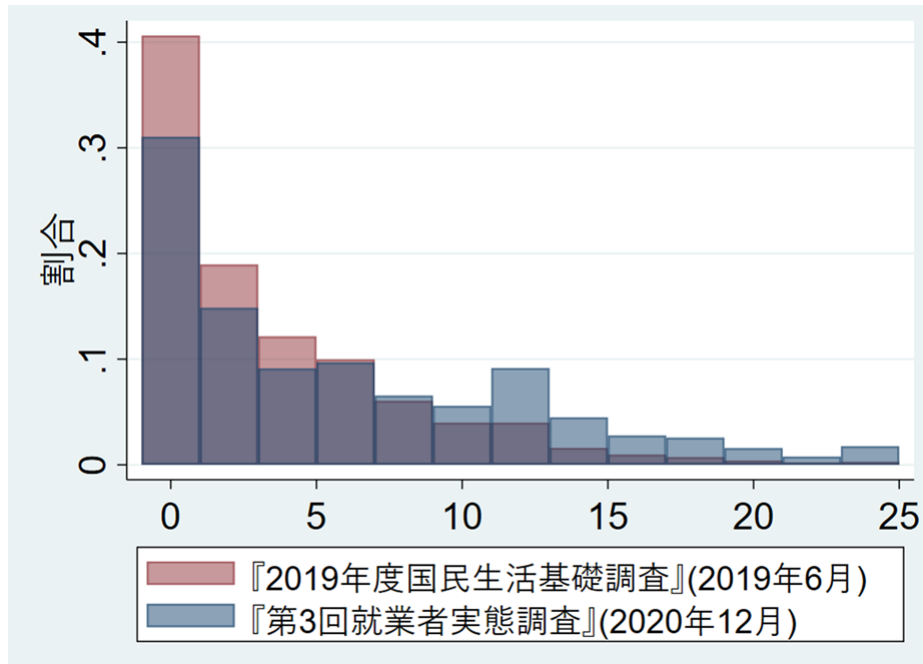
(3 月 : n=10,516、6 月 : n=12,138)

図表 7-4 K6 の合計点の分布(2020 年 6 月、12 月)



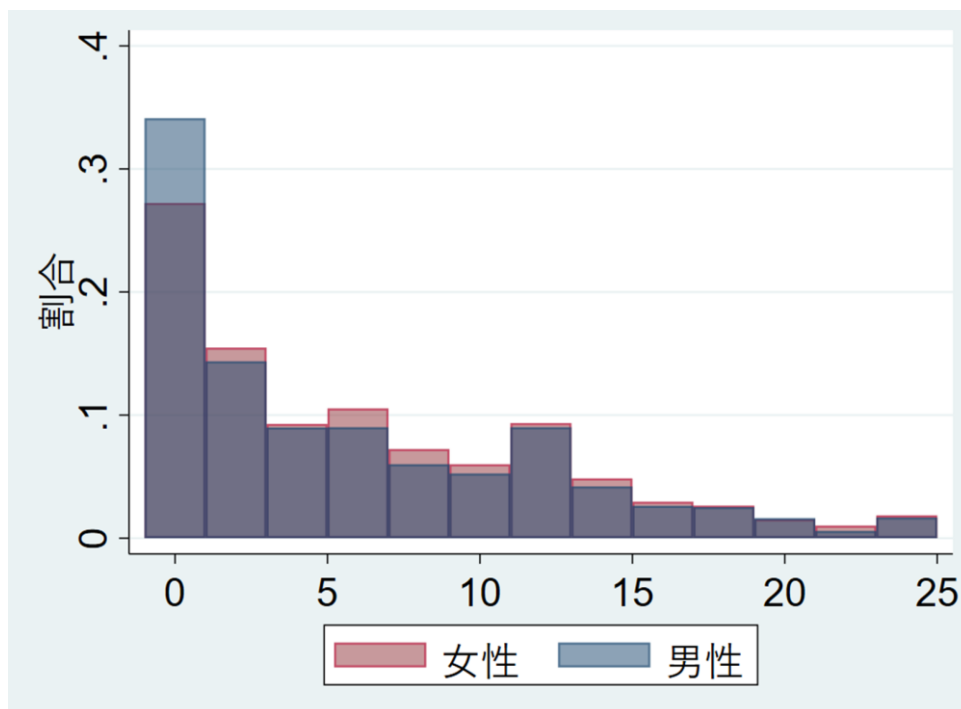
(6 月 : n=12,138、12 月 : n=10,523)

図表 7-5 新型コロナウイルス感染拡大前後の K6 の合計点の分布



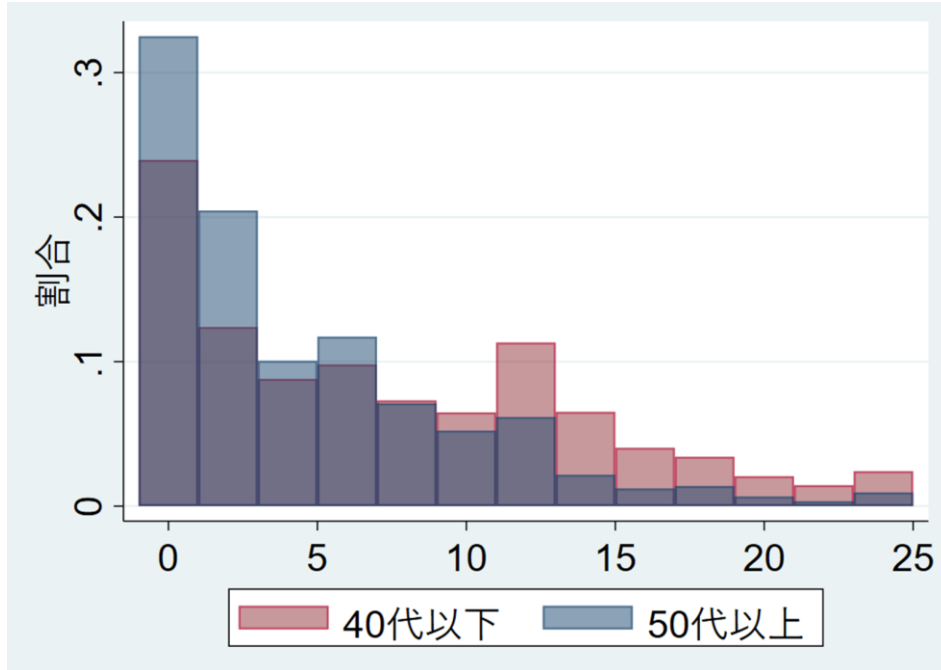
(『2019 年度国民生活基礎調査』:n= 107,384(不詳除く)、『第 3 回就業者実態調査』(本調査): n=10,523)

図表 7-6 男女別でみた K6 の合計点の分布(2020 年 12 月)



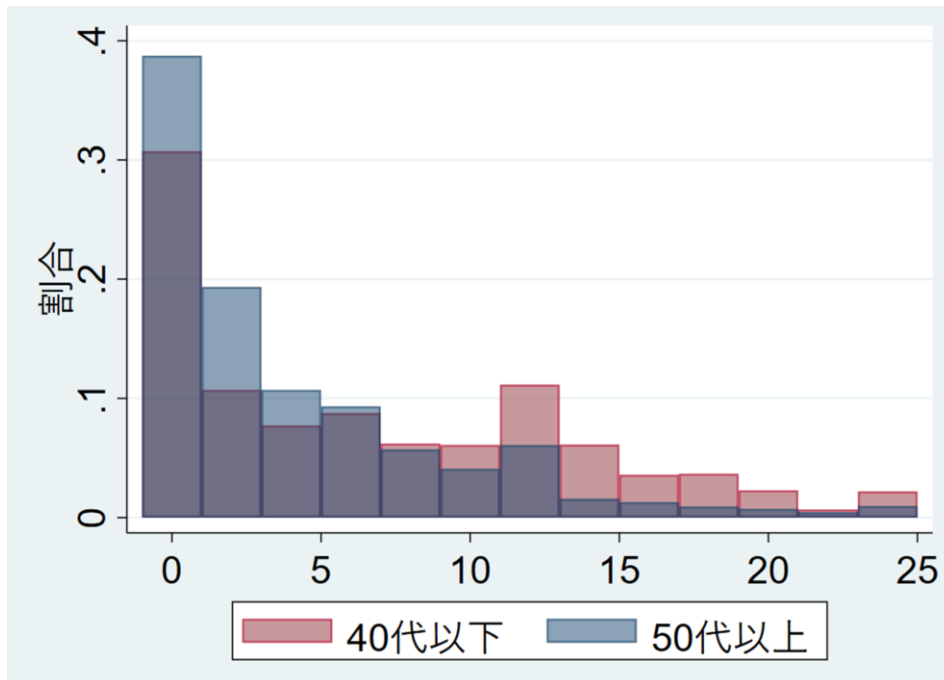
(女性:n=4,696、男性:n=5,827)

図表 7-7 年齢階層別でみた女性の K6 の合計点の分布(2020 年 12 月)



(40 代以下:n=2,897、50 代以上:n=1,799)

図表 7-8 年齢階層別でみた男性の K6 の合計点の分布(2020 年 12 月)



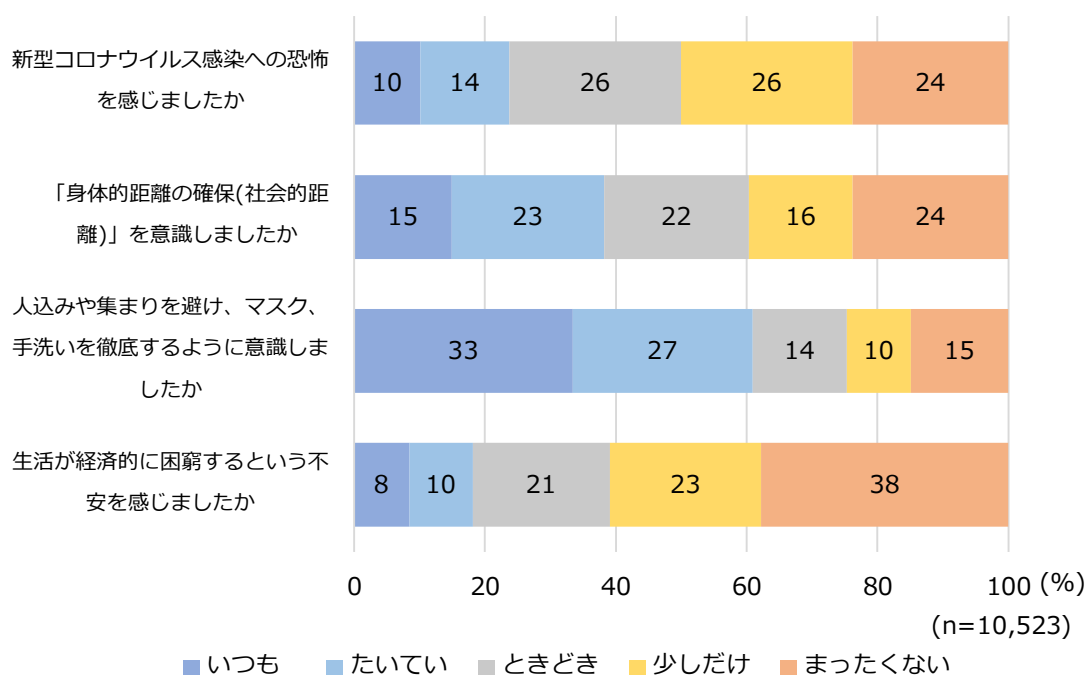
(40 代以下:n=3,362、50 代以上:n=2,465)

8. 新型コロナウイルスの感染拡大後の意識の変化

Q10. 過去 30 日の間、あなたがどのように感じていたかについておたずねします。それぞれの質問に対して、そういう気持ちをどれくらいの頻度で感じていたか、一番あてはまるものをお答えください。(それぞれひとつずつ)

新型コロナウイルス感染拡大により、12 月時点で、過去 30 日間について意識面にどのような変化が出ているのかを調べた。その結果、新型コロナウイルス感染への恐怖をまったく感じなかった人は 24%となり、残りの 76%は恐怖を感じたという結果になった。頻繁(「いつも」と「たいてい」の合計、以下同)に恐怖を感じた人は 24%となった。また、感染症対策の意識として、『身体的距離の確保(社会的距離)』をまったく意識しなかった人は 24%、意識した人は 76%となり、頻繁に意識した人は 38%となった。また、人込みや集まりを避け、マスク、手洗いを徹底することについては、まったく意識しなかった人は 15%、意識した人は 85%となり、頻繁に意識した人は 60%となった。さらに、経済的不安をまったく感じなかった人は 38%、感じた人は 62%、頻繁に感じた人は 18%に上ることがわかった。

図表 8-1 新型コロナウイルスの感染拡大後の意識の変化



9. 消費行動のデジタルシフト

Q25. 以下の項目について、現在と1年前それぞれにおける日常的な利用状況として、最も近いものをお答えください。(それぞれひとつずつ)

新型コロナウイルスの感染拡大により、ヒト、モノの移動が制限されるなか、キャッシュレス決済やオンラインサービスの購入など、消費行動のデジタルシフトが進むと予想される。そこで本調査では、消費行動のデジタル化がどの程度進んでいるかについて調べた。

キャッシュレス決済の利用状況は、2015年、2018年8月、2019年12月、2020年12月の4時点と比較する。2015年、2018年8月の状況は、NIRA 総合研究開発機構が2018年に実施した「キャッシュレス決済実態調査」で得られたデータのうち、本調査と同様、サンプルを有業者に限定した場合の集計結果を報告する。⁹ なお、「キャッシュレス決済実態調査」のデータと本報告書で使用しているデータは、本調査の方が回答に参加できる年齢をより広く設定しているなど、厳密には想定しているサンプルの母集団が異なるため、回答結果を直接比較できないことに留意する必要がある。

分析の結果、2020年12月時点で、現金支払いの利用率(「よく利用している」と「ときどき利用している」の合計が占める割合、以下同)は80%に上がった(図表9-1)。2019年12月と比較して、わずかに利用頻度が低下しているものの、大きな変化はみられない。次に、キャッシュレス決済の利用状況を見ると、フィンテックサービスは2015年以降、一貫して利用頻度が上昇しており、2020年12月時点の利用率44%となった¹⁰。一方、クレジットカード、デビットカード、プリペイド式電子決済の利用率は、2019年12月から2020年12月にかけては大きな変化が見られない。

次にオンラインサービスの利用状況についてみると、最も利用されているものは、オンラインショッピングであり、2020年12月時点での利用率は73%となった(図表9-2)¹¹。他方、新型コロナ下

⁹ NIRA 総合研究開発機構が2018年に実施した「キャッシュレス決済実態調査」は、個人の消費における決済に関する実態を正確に把握することを目的に実施されて調査である。調査期間は2018年8月9日から8月14日、インターネットによる調査で、調査対象は全国に住む20歳～69歳の男女である。「平成24年住民基本台帳人口要覧」に基づき、性別、年齢、居住地(6地域)で回答者数の構成比を算出し、サンプルを回収している。標本サイズは3,000件であった。「以下の項目について、あなたは、日常的に使っていますか。」という質問に対し、決済手段それぞれについて、1. よく利用している 2. ときどき利用している 3. ほとんど利用したことはない 4. 全く利用しない の中から1つずつ選択させており、基本的な質問形式は本調査と同じである。同調査の詳細については以下のURLを参照されたい。

NIRA 総合研究開発機構(2018)「キャッシュレス決済実態調査」
https://www.nira.or8.jp/outgoing/report/entry/n180928_907.html

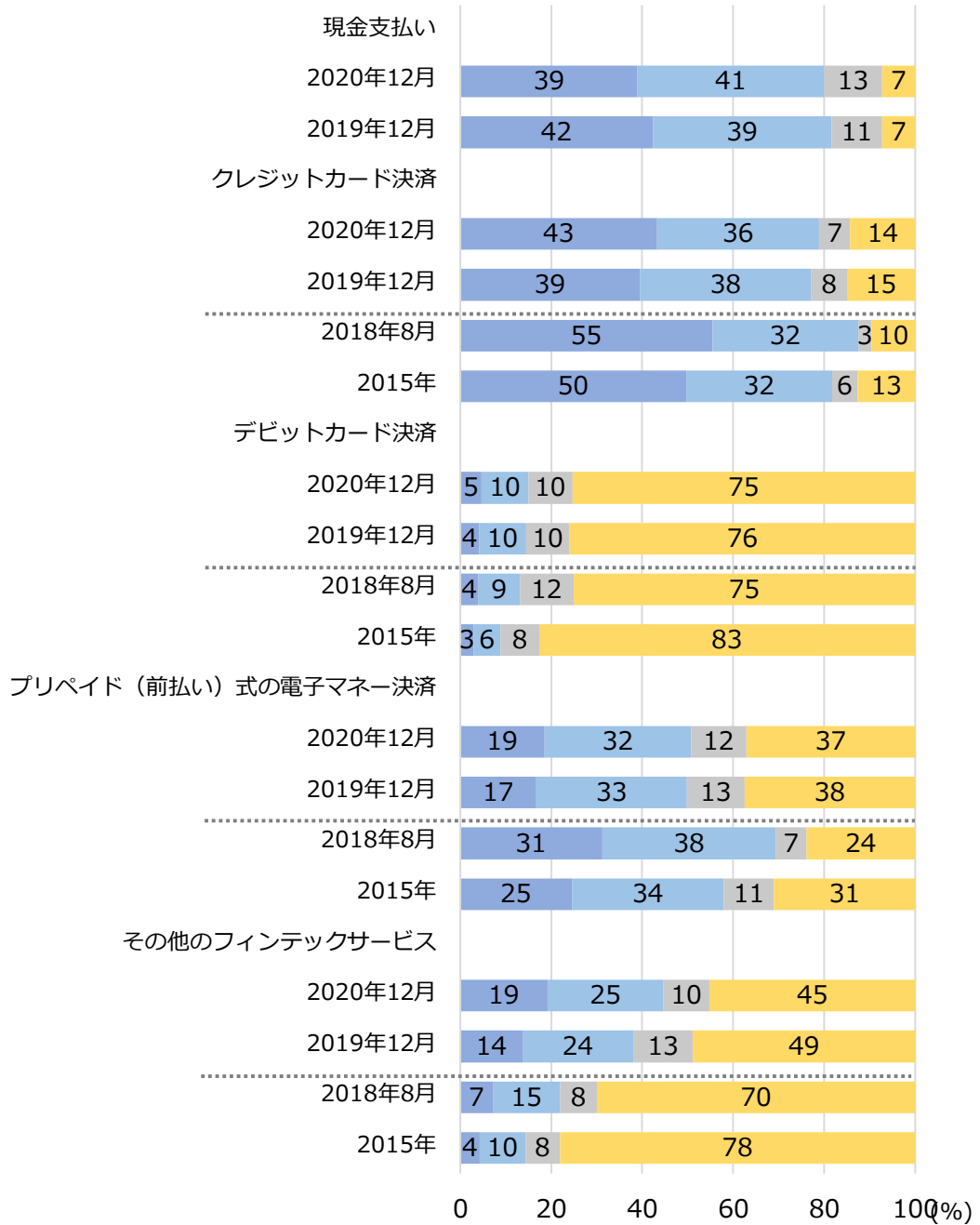
¹⁰ 実際の調査票では回答者にそれぞれの項目において例をあげている。フィンテックサービスをiD、QUICPay、Apple Pay、LINE Pay、PayPay、楽天Pay、d払いなどと例示している。また、クレジットカードはVisa、MasterCard、JCB、American Expressなど、デビットカードはVisa、MasterCard、JCB、J-Debitなど、プリペイド式電子決済はSuica、楽天Edy、nanaco、WAONなどを、それぞれ提示している。

¹¹ 実際の調査票では回答者にそれぞれの項目において例をあげている。オンラインショッピングは例えば、Amazon、楽天、Yahoo!ショッピング、メルカリなど、各種インターネット通販である。オークションサイトは含まないとしている。また、ネットデリバリーサービスはUber Eats、出前館など、有料のオンライン娯楽サービスは課金制のストリーミングゲームサービス、音楽・映像の有料配信、オンラインイベントなど、シェアリングは車や自転車、駐車場、クラウドファンディング、宿泊、家事代行、スキルなどの例を挙げている。

で需要が拡大しているとみられるネットデリバリーの利用率は 15%となった。2019 年の利用頻度と比較すると、その他のオンラインサービスを含め、平均的には利用率や利用頻度が若干上昇しているものの、大きな変化はなく、新型コロナ下でオンラインサービスの利用が進んだとはいえない結果となった。

オンラインサービスの利用状況は、デジタルツールの利用率や新しいサービスの受容態度が年齢によって異なることから、年齢階層による違いがあると考えられる。そこで年齢階層別にみると、ネットデリバリーサービスは、年齢階層が若いほど利用していることがわかった(図表 9-3)。他方、すでに広く普及しているオンラインショッピングの利用状況は、中高年層の方がより利用している傾向がみられた(図表 9-4)。

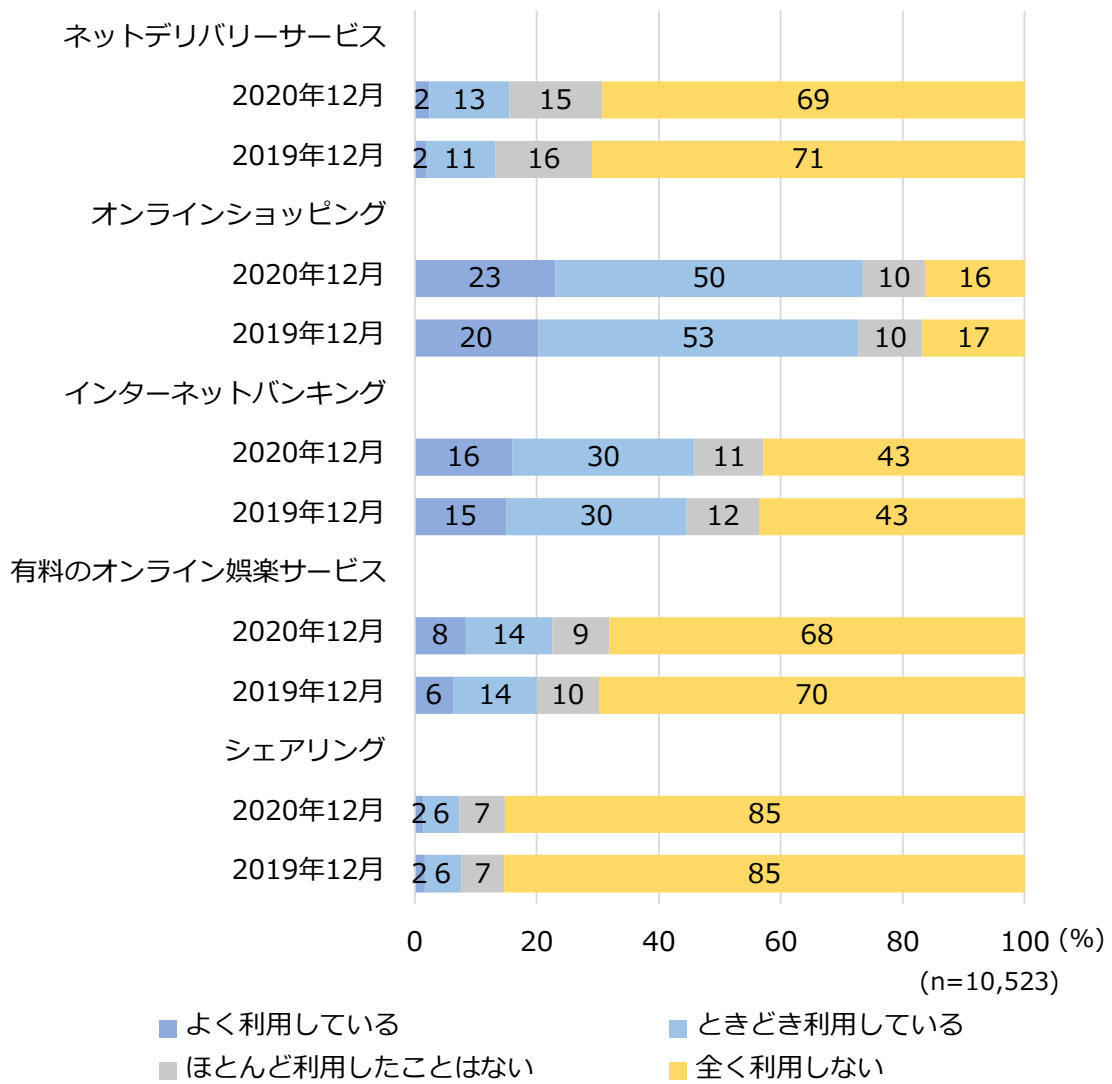
図表 9-1 キャッシュレス決済の利用状況



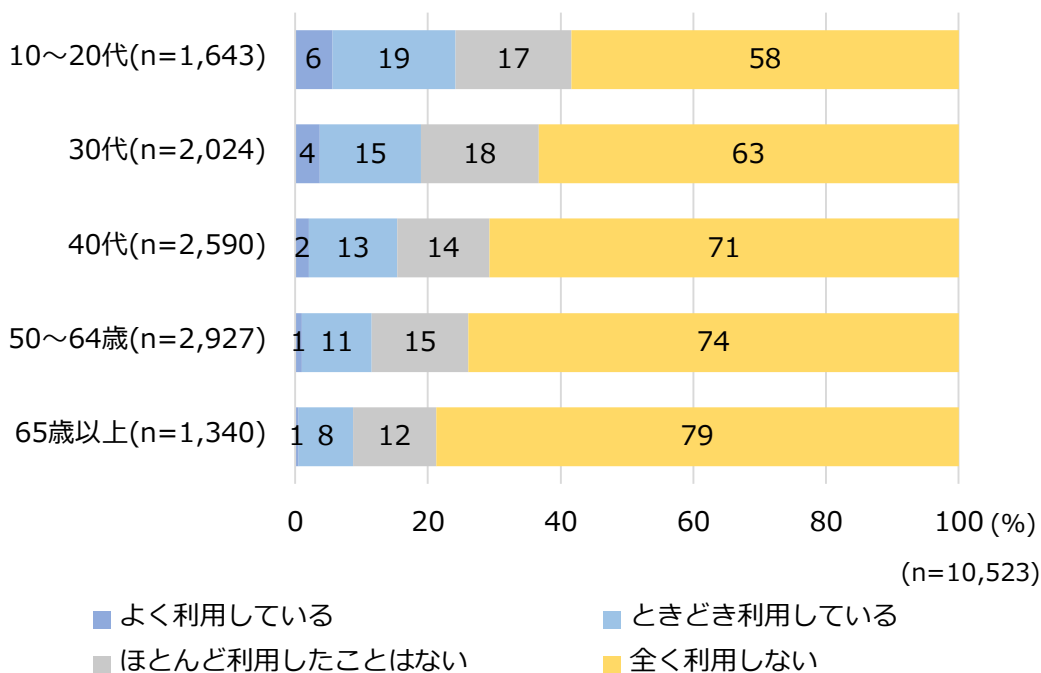
(2020年12月・2019年12月：本調査 n=10,523、2018年8月・2015年：キャッシュレス調査 n=2,507)

- よく利用している
- ときどき利用している
- ほとんど利用したことはない
- 全く利用しない

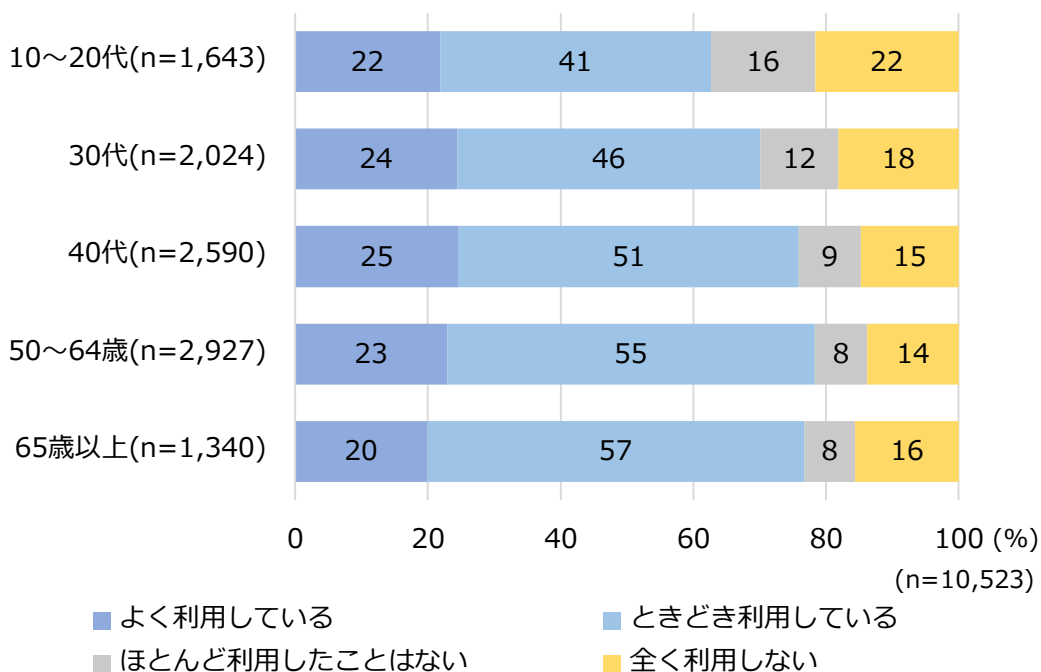
図表 9-2 オンラインサービスの利用状況



図表 9-3 年齢階層別でみたネットデリバリーの利用状況(2020年12月)



図表 9-4 年齢階層別でみたオンラインショッピングの利用状況(2020年12月)



10. 政府の政策に対する賛否

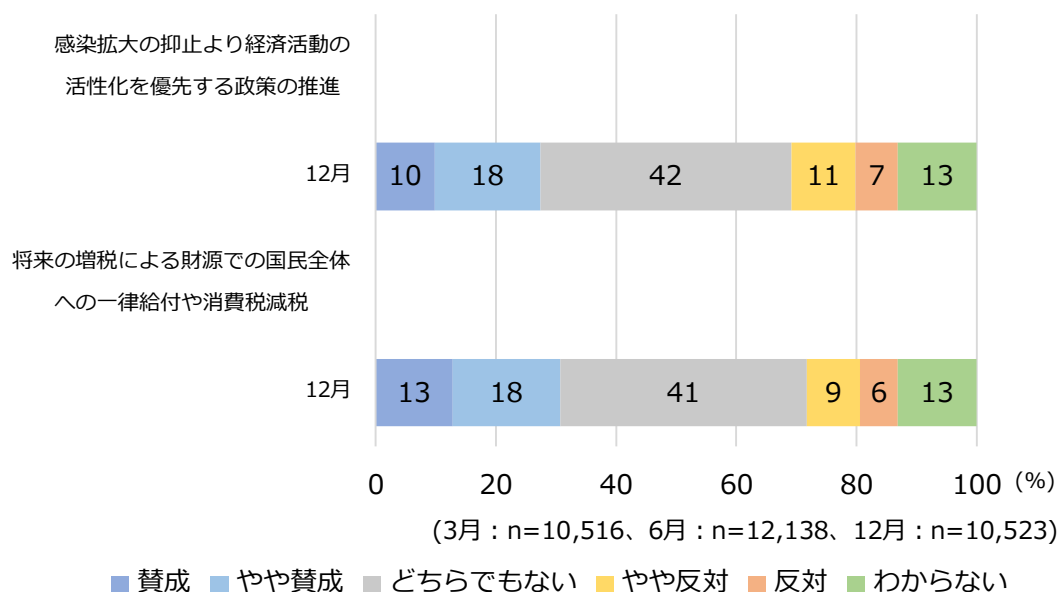
Q28. 新型コロナウイルスの感染拡大を踏まえておうかがいします。将来も含めた国民全体にとって、政府が以下の取組を進めることに賛成ですか、反対ですか。(それぞれひとつずつ)

新型コロナウイルスの感染拡大を踏まえて、政府の政策に対する賛否について調べた。

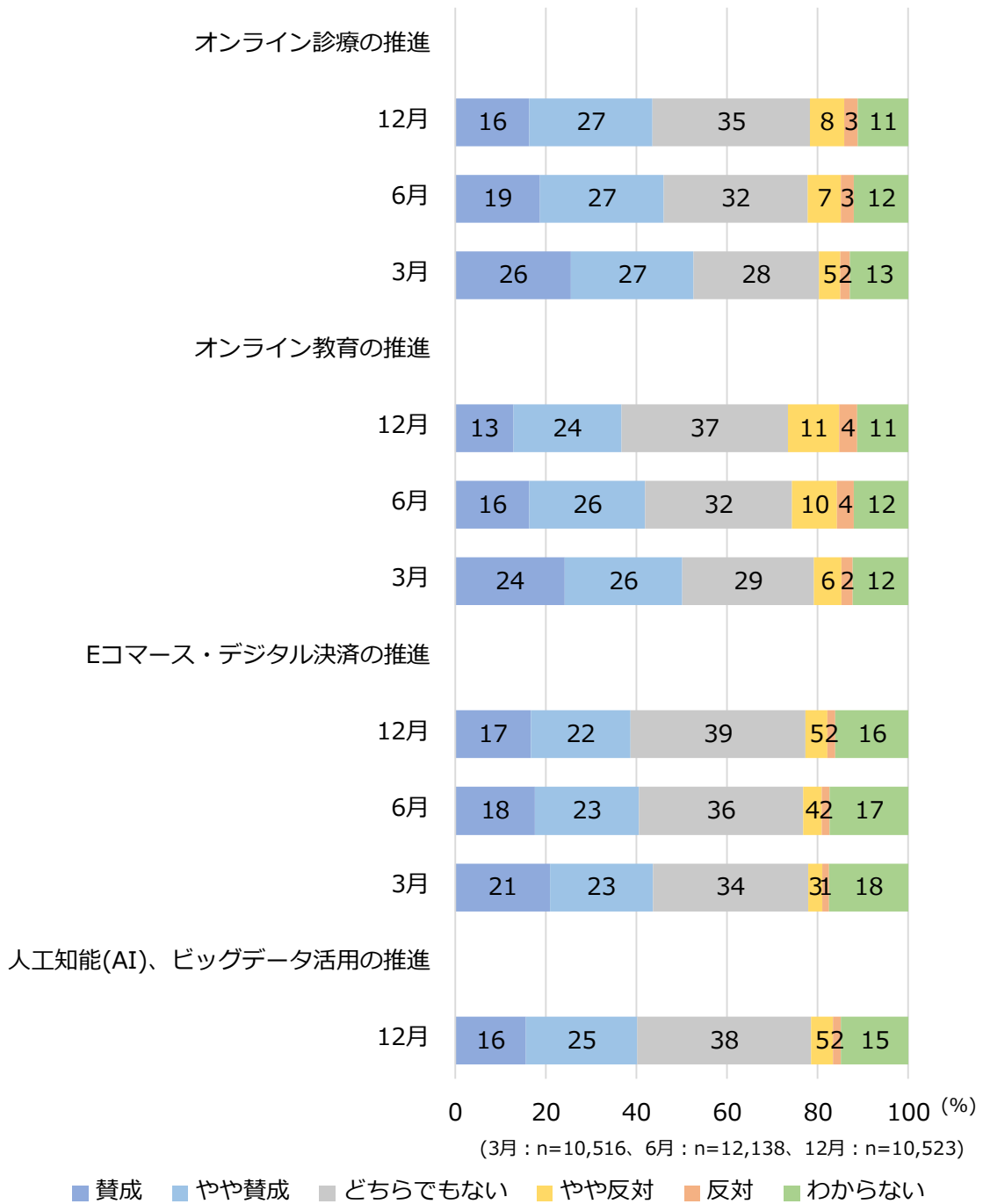
その結果、「感染拡大の抑止より経済活動の活性化を優先する政策の推進」について、賛成（「賛成」と「やや賛成」の合計、以下同）の割合は28%となり、反対（「反対」と「やや反対」の合計、以下同）の割合18%となった。もっとも多いのは、「どちらでもない」であり、約4割を占める。全体的には、感染症対策よりも経済対策を優先する政策を支持する人の方が相対的に多いことがわかった。また、「将来の増税による財源での国民全体への一律給付や消費税減税」については、賛成の割合は31%と反対の割合15%となった。これも同様に、「どちらでもない」が約4割を占める。全体的には、経済の低迷による家計の打撃を深刻に受け止めている人が多いようであり、早急な経済支援策を求める人が相対的に多いことがうかがえる。

そのほか、国内のデジタル化に関する政策（オンライン診療、オンライン教育、Eコマース・デジタル決済、人工知能（AI）・ビッグデータの活用推進）、緊急事態における政府による個人の行動の制限や物資・経済統制、グローバル化に関する政策（生産拠点の国内回帰、財・サービスの国境を越えた自由な取引、人の自由な移動や海外の人材の活用）のいずれも賛成の割合が50%を下回り、依然として反対を大きく上回るものの、6月時点より低下する結果となった。菅政権のもとでデジタル庁設置をはじめ、デジタル推進のための政策に乗り出したが、国民の反応は弱いようである。

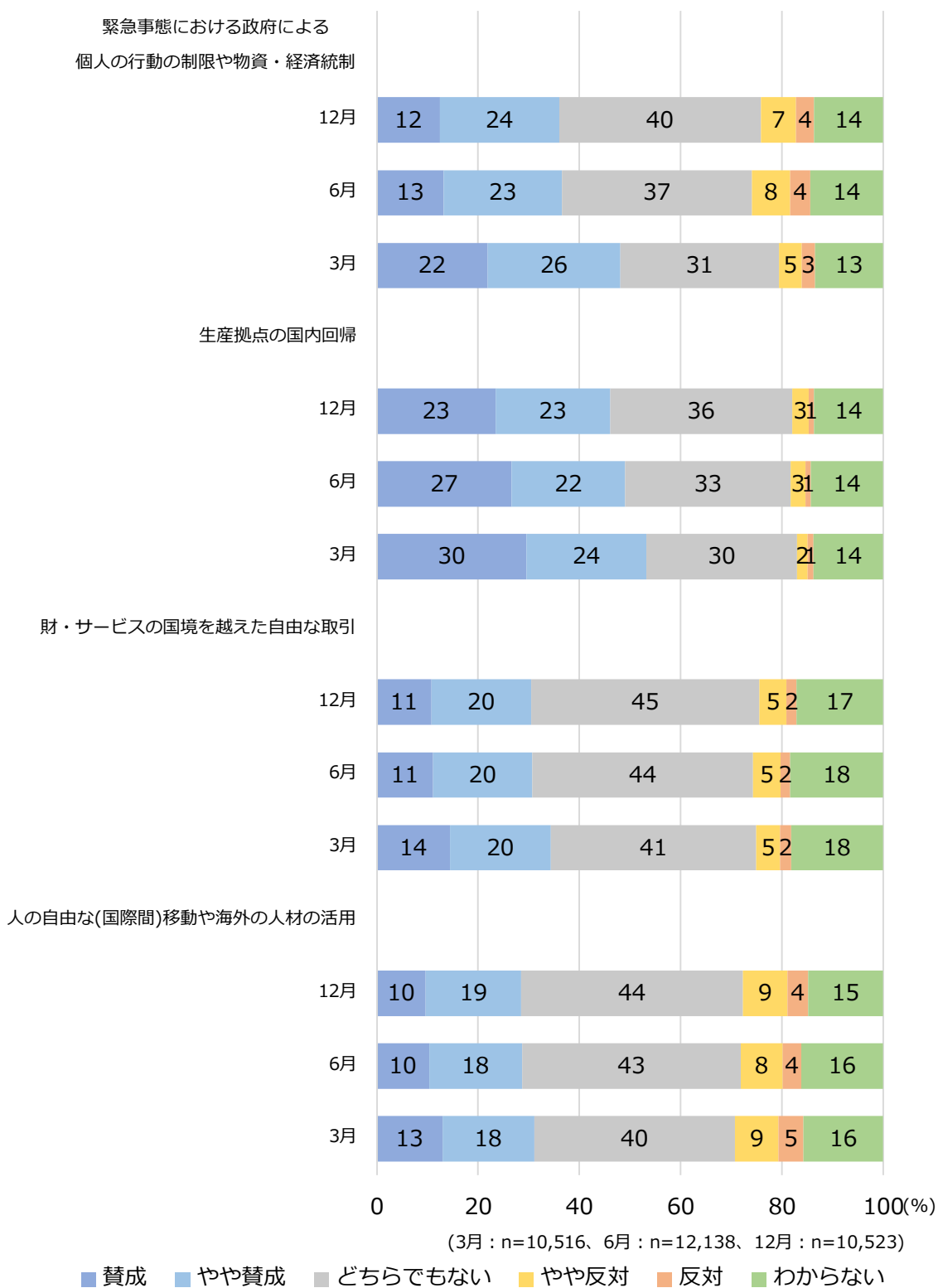
図表 10a 政府の政策に対する賛否 1



図表 10b 政府の政策に対する賛否 2



図表 10c 政府の政策に対する賛否 3



10.1. 新型コロナウイルスに対する意識と政策への賛否

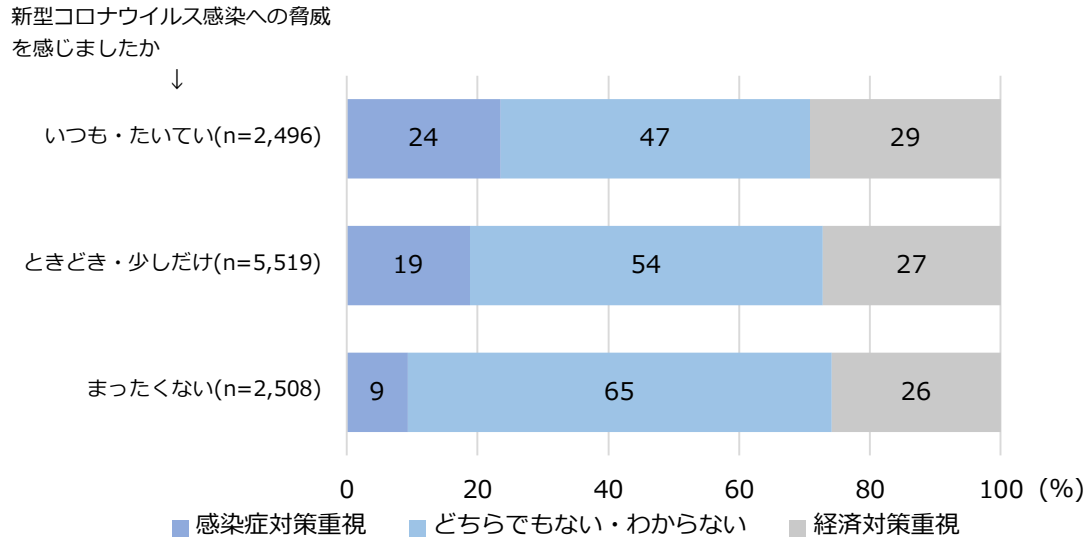
感染症対策を重視する政策を支持するか、経済対策を重視する政策を支持するかは、新型コロナウイルスに対する個人の意識や置かれている経済的・社会的環境によって異なると考えられる。そこで、第8章「新型コロナウイルスの感染拡大後の意識の変化」でみた、Q.10の回答結果ごとに、感染症対策と経済対策のどちらを重視する傾向にあるのかをみていく。¹²

その結果、新型コロナウイルス感染への恐怖を頻繁に感じた人、『身体的距離の確保(社会的距離)』を頻繁に意識した人、人込みや集まりを避け、マスク、手洗いを徹底することを頻繁に意識した人ほど、感染症対策を支持する傾向が強いことがわかった(図表 10-1-1~3)。例えば、マスク、手洗いを徹底することをまったく意識しなかった人のうちの感染症対策を支持する人は8%にとどまるが、いつも、または、たいてい意識した人は同割合が23%に上る。新型コロナウイルスが健康に及ぼすリスクに対する危機意識が高い人ほど、感染症対策重視を支持していることがみとれる。

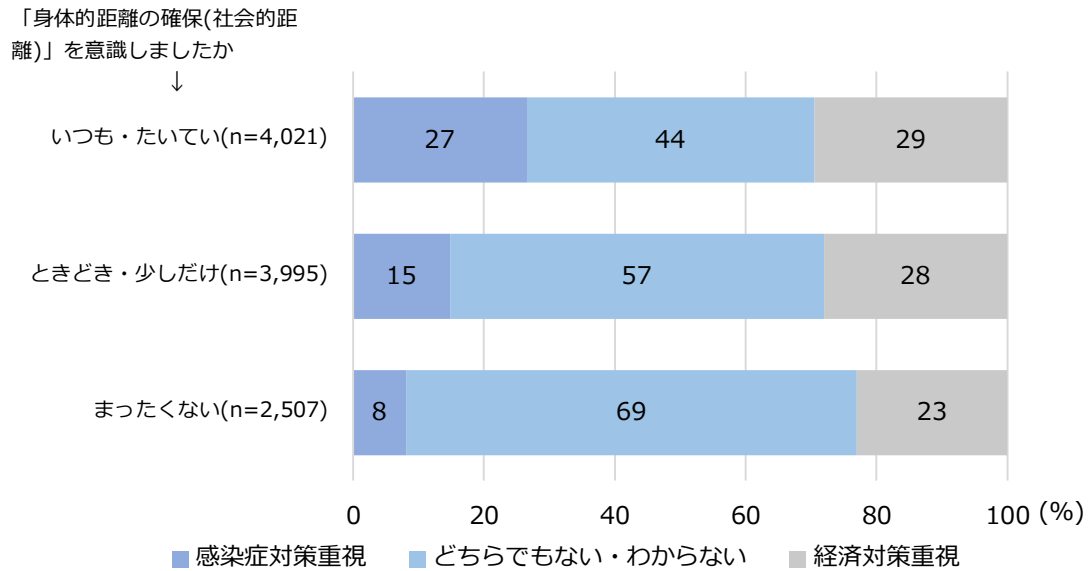
経済的不安については、感じる頻度が高いほど、経済対策重視を支持する傾向が若干みられるが、群の間に差はあまりない。経済対策重視については、経済的不安を頻繁に感じている人もそうではない人も一定程度、支持していることがわかる。

¹² ここで用いる Q.10 の設問は次の通りである。「Q10. 過去 30 日の間、あなたがどのように感じていたかについておたずねします。それぞれの質問に対して、そういう気持ちをどれくらいの頻度で感じていたか、一番あてはまるものをお答えください。」の設問項目である、「7.新型コロナウイルス感染への恐怖を感じましたか」、「8.『身体的距離の確保(社会的距離)』を意識しましたか」、「9.人込みや集まりを避け、マスク、手洗いを徹底するように意識しましたか」、「10.生活が経済的に困窮するという不安を感じましたか」の回答結果を用いる。回答者は「1.いつも」、「2.たいてい」、「3.ときどき」、「4.少しだけ」、「5.まったくない」から1つを選択する形式になっている。

図表 10-1-1 意識の変化と政策への賛否 1
 <感染拡大の抑止より経済活動の活性化を優先する政策の推進>



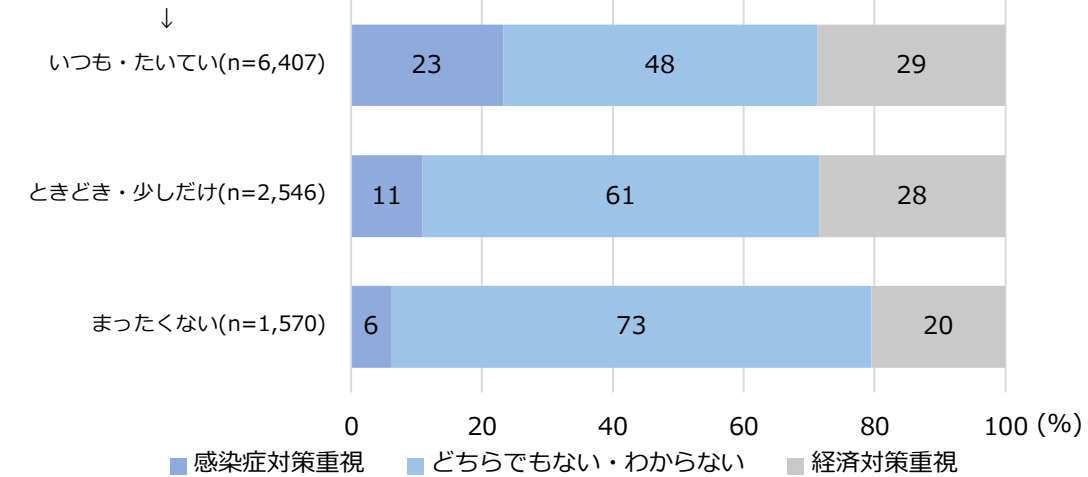
図表 10-1-2 意識の変化と政策への賛否 2
 <感染拡大の抑止より経済活動の活性化を優先する政策の推進>



図表 10-1-3 意識の変化と政策への賛否 3

＜感染拡大の抑止より経済活動の活性化を優先する政策の推進＞

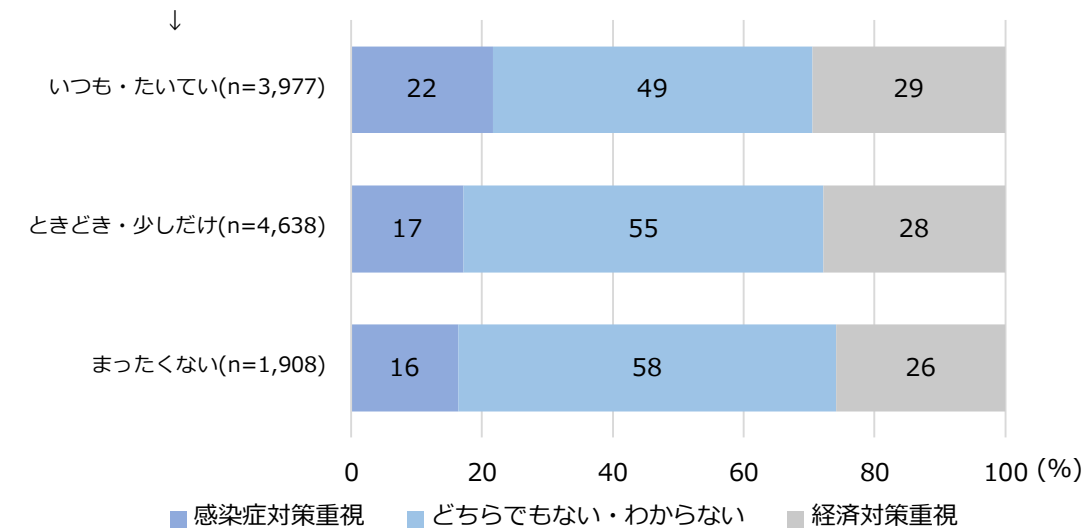
人込みや集まりを避け、マスク、
手洗いを徹底するように意識し
ましたか



図表 10-1-4 意識の変化と政策への賛否 4

＜感染拡大の抑止より経済活動の活性化を優先する政策の推進＞

生活が経済的に困窮するという不
安を感じましたか



参考文献

- 川上憲人(2007)「全国調査における K6 調査票による心の健康状態の分布と関連要因」『平成 18 年度政策科学総合研究事業(統計情報総合)研究事業「国民の健康状況に関する統計情報を世帯面から把握・分析するシステムの検討に関する研究」分担研究書』13-21.
- Furukawa, T.A., Kawakami, N., Saitoh, M., Ono, Y., Nakane, Y., Nakamura, Y., Tachimori, H., Iwata, N., Uda, H., Nakane, H., Watanabe, M., Naganuma, Y., Hatah, Y., Kobayashi, M., Miyake, Y., Takeshima, T., Kikkawa, T. (2008) “The performance of the Japanese version of the K6 and K10 in the World Mental Health Survey Japan,” *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 17 (3), 152-158.
- Kessler, R. C., P. R. Barker, L. J. Colpe, J. F. Epstein, J. C. Gfroerer, E. Hiripi, M. J. Howes, S. T. Normand, R. W. Mandersheid, E. E. Walters, and A. M. Zaslavsky. (2003) “Screening for Serious Mental Illness in the General Population,” *Archives of General Psychiatry*, 60, 184-189.

II 調査概要

1. 調査の趣旨・目的

テレワークに関する就業者実態調査は、新型コロナウイルスの感染拡大による、全国の就業者の働き方、生活、意識の変化や、業務への影響等の実態を捉えることを目的としたものである。同一の就業者に対する追跡調査を行うことにより、新型コロナウイルス感染症が、働き方や生活などに与える影響をより正確に把握することができる。

本調査は、2020年4月に行った第1回調査、6月に行った第2回調査に続く、第3回調査となる。就業者の働き方や生活の変化を捉え、災害や感染症による被害を受けても、一人ひとりが能力を十分に発揮して働くことができる社会に向けての課題を分析できる調査設計にしている。

2. 調査名

第3回テレワークに関する就業者実態調査

3. 主な調査項目

- ・テレワークの実態(利用状況、障害、生産性など)
- ・ICTツールの利用状況
- ・仕事や生活の変化
- ・企業行動の変化
- ・就業者の時間の使い方、仕事や生活の質の変化(労働時間、余暇時間、所得、仕事の総量、満足感、幸福感、家計の消費、健康状態など)
- ・消費行動のデジタルシフト
- ・就業者の意識の変化(新型コロナウイルスの終息後に希望する働き方、テレワークに対する考え方、ICTの活用に対する考え方、国の政策への考えなど)

4. 調査期間

2020年12月8日(火)～12月21日(月)

5. 調査方法

- 1) 実施方法:インターネット調査(スクリーニング調査・本調査)。回収目標数を10,000サンプルとして、第1回、第2回調査と同様の方法で、スクリーニング調査、割付を行ったうえで、配信・回収した。¹³
- 2) 調査機関:株式会社日経リサーチ
- 3) 調査対象者:調査会社に登録しているインターネット調査登録モニター

¹³ 第1回調査では、全国の15歳以上の就業者を母集団とし、株式会社日経リサーチの提携モニターを対象にスクリーニング調査を実施し、就業者に該当する者のみが回答した。2019年度の総務省『労働力調査』の結果に基づき、性別、年齢(6区分)、地域(5区分)に応じて割り付け、回収目標数の10,000サンプルとなるよう配信・回収を行った。

4) 調査対象:以下の(ア)および(イ)に対して調査を実施した。

(ア) 第1回、第2回調査の回答者

第1回調査、第2回調査の回答者の合計である14,247サンプル全てを調査対象とした。

(イ) 第3回調査から参加する就業者

6. 回収数

総数:10,523件

うち、第1回、第2回調査からの継続サンプルによる回答9,201件(継続回答率:第1回調査、第2回調査の回答者14,247サンプルの64.6%)、第3回調査からの新規サンプルによる回答1,322件

7. 集計方法

実際の回収数と「5.調査方法」に記載した割付数に若干の差が生じたため、割付数にサンプルサイズが合うようにウェイトバック集計を行う。

8. 回答者の属性

		第1回調査	第2回調査	第3回調査
N		10,516	12,138	10,523
性別	男性	55.5%	55.5%	55.5%
	女性	44.5%	44.5%	44.5%
年齢	15～19歳	0.3%	0.4%	0.5%
	20～24歳	8.3%	8.2%	9.5%
	25～29歳	6.4%	6.3%	5.7%
	30～34歳	10.1%	10.3%	10.8%
	35～39歳	8.4%	8.5%	8.5%
	40～44歳	12.4%	12.4%	12.7%
	45～49歳	11.9%	12.2%	11.9%
	50～54歳	11.6%	11.3%	11.5%
	55～59歳	10.7%	10.8%	10.1%
	60～64歳	6.5%	6.5%	6.2%
	65歳以上	13.2%	13.2%	12.7%
就業形態	正規職員	53.9%	53.6%	54.1%
	非正規職員	31.9%	31.1%	30.1%
	会社などの役員	2.6%	2.7%	2.4%
	自営業主(従業員あり)	2.8%	2.5%	2.4%
	自営業主(従業員なし)	7.5%	7.3%	7.2%
	自家営業の手伝い・内職	1.4%	1.2%	1.3%
	無職、専業主婦・主夫等	0.0%	1.4%	2.4%

9. 研究体制

大久保 敏弘	慶応義塾大学経済学部教授／NIRA 総研 上席研究員
加藤 究	フューチャー株式会社 シニアアーキテクト／NIRA 総研 上席研究員
神田 玲子	NIRA 総研 理事・研究調査部長
井上 敦	NIRA 総研 研究コーディネーター・研究員
関島 梢恵	NIRA 総研 研究コーディネーター・研究員
増原 広成	NIRA 総研 研究コーディネーター・研究員