

テレワークについての一考察

One Consideration about the Telework

神谷 司

要 約

テレワークの利点は、通勤がないため時間を有効に利用できる、生活重視に変化した、出張費・賃貸料などの経費削減などである。この一方で、テレワークの課題は、勤務時間とそれ以外の時間の区別が付けづらい、残業代の申告がしづらいなどがある。コロナウイルス感染症拡大により、テレワークを急遽行なった会社等も多いために、早急に課題に対処できなかった面もあると思うが、調査・分析から見えてきたテレワークの課題は速やかに解決していかなければならない。

また、日本の会社の働き方の文化を尊重しながら、テレワークを通して各会社で取り入れることができることは取り入れて、それをうまく融合しながら変えていくことにより、日本の会社の働き方の文化はより良くなっていくであろう。

キーワード：テレワーク、新型コロナ、労働、テレワーク導入、働き方

1. はじめに

コロナ禍においては、テレワークの実施の割合が増加し、令和 2 年 6 月 22 日静岡新聞掲載の「新型コロナ内閣府意識調査」によると、テレワーク経験者の割合は全国で 34.6% となっている。コロナ禍以前の 2017 年の総務省「通信利用動向調査」では、テレワークを導入している会社等の割合は 13.9% であったことから、テレワークが増加していることが分かる。

このテレワークについて調査・分析等がこれまで実施されており、今回は、「連合調査」、静岡新聞社説「テレワーク導入」からテレワークについて考察したい。

2. 考察

①連合調査

- ・ 残業代の支払い対象となる時間外、休日労働を行った人は全体の約 38%。そのうち約 65% が申告しなかった。理由として「申告しづらい雰囲気だから」が最も多く「時間

管理がされていないため」「しなくてもいいと思った」が続いた。

- ・ 回線使用料や携帯電話の通信代といったテレワークで発生する費用について、自己負担だと答えた人は約 66%。補助があるとの回答は 20%にとどまった。
- ・ テレワークのメリットについて複数回答で聞くと、全体の 4 分の 3 が「通勤がないため、時間を有効に利用できる」と答えた一方、デメリットは「勤務時間とそれ以外の時間の区別が付けづらい」（約 45%）、「上司、同僚とのコミュニケーションが不足する」（約 38%）などが並んだ。

（「令和 2 年 6 月 24 日静岡新聞（夕刊）2 頁」掲載より引用）

この調査からは、残業代を申告していない、回線使用料や携帯電話の通信代といったテレワークで発生する費用について自己負担をしている、というテレワークの課題が示された。残業代を申告していないでは、残業代の支払い対象となる時間外、休

日労働をしても申告していない人が約 65%となっており、テレワークにおいても残業代が支払われるように改善していかなければならないであろう。その申告しない理由は、「申告しづらい雰囲気だから」があるが、そもそも自宅で働いていること自体が申告しづらい雰囲気になっている可能性がある。また、会社内にいる時とは違い、上司が時間外あるいは休日に実際に仕事をしているかどうか確認できない等のために、残業代の申告することをためらっているのではないかと推測される。

さらに、テレワークの場合には、勤務時間の始業時間・終業時間の判別が難しいこともあると考えられる。私用等で一時的に仕事から離れる時間（いわゆる中抜け）の時間カウントも難しい。テレワークの際の時間外、休日労働の申告の仕方、テレワークの勤務時間の適切な管理は課題である。この課題解決の一つとしては、テレワークでの始業・終業の時間等をパソコン等から容易に入力でき、中抜けや休憩時間等も記録できるシステムが整備されなければならないであろう。その上で、時間外労働・休日労働の時間を適切に把握し、残業代の申告をしなくても、自動的に残業代が支払われる仕組みが有効と思われる。

次に、テレワークで発生する回線使用料、携帯電話の通信代が自己負担であるとの回答が6割超となっており、これらの費用負担については、なるべく早く取り決めを行なわなければならないだろう。これらの費用は、会社内に勤務している時には発生しないものである。テレワークでも勤務であることには変わりはなく、回線使用料、携帯電話の通信代の一部は会社が負担することを検討すべきであろう。

最後に、通勤時間がないとのメリットが挙げられた。これは、電車通勤の場合には満員電車に乗って通勤しなくてもよくなる、

自動車通勤の場合は渋滞した道路を通過して通勤する必要がなくなる、また、長い通勤時間が苦痛から解放される等が考えられる。さらに、今までは通勤にかかっていた時間が他のことに使え、時間の有効活用ができる。

一方で、デメリットとして、「勤務時間とそれ以外の時間の区別が付けづらい」、「上司、同僚とのコミュニケーションが不足する」が挙げられた。

「勤務時間とそれ以外の時間の区別が付けづらい」は、テレワークでは、自宅での勤務となるため、仕事をしている時間であるか、私的な時間であるかを判別しにくいことが要因と思われる。会社での勤務であれば、会社で仕事をしている時間が勤務時間であり、退社して自宅にいる時間などが勤務時間外となり、勤務時間とそれ以外の時間の区別が分かりやすい。テレワークであると、自宅を出て会社等に行くわけではないため、仕事をしている感覚が職場とは異なり、緊張感が薄れるなど気持ちの切り替えも難しく、また、いつ休息を取っていいか、電話がかかるとしてわずかな時間仕事から離れる時間はどう扱うのか、いつ終業すればいいか、勤務時間であるか、それ以外の時間であるかの判断がしにくいケースがある。

「上司、同僚とのコミュニケーションが不足する」からは、会社内での勤務であれば、すぐ近くに上司、同僚がおり、コミュニケーションを取りやすいが、テレワークではネットワークを介しての声掛けをしなければならず、その声掛けも、今のタイミングでしてよいのか判別しにくい、ネットワークの接続等に手間がかかるなどが理由でコミュニケーションを取らなくなるケースがある。

また、相談・報告・打ち合わせなども、会社内であれば、状況を把握しやすく比較

的容易に行なうことができるが、これもネットワークを介していると、上司や同僚が自らの見える範囲にいないことから現在の状況把握ができにくく、遠慮してしまう、ネットワークを介してコミュニケーションを取ることに違和感があるなどで、コミュニケーションをあまり取らなくなり、テレワークではコミュニケーションが不足してしまうケースが見られる。

この「上司、同僚とのコミュニケーションが不足する」などに関連する調査が、令和3年10月9日静岡新聞 朝刊3頁「若手社員調査 テレワーク8割が悩み」にあった。この調査では、『新型コロナウイルス禍で在宅勤務が急速に広がる中、若手社員の79%がテレワークに何らかの悩みを抱えていることが…（中略）…分かった。オンラインで気軽に相談しづらい、アドバイスをもらいにくいなど、上司や同僚とのコミュニケーションに関する悩みが目立った。…（中略）…理由の内訳を見ると「ちょっとした相談ができない」が全体の56%で最多。続いて「話し掛けたり、教えてもらったりするタイミングが分からない」（41%）、「上司や先輩がどう思っているか分かりづらい」（38%）と続き、上司との意思疎通を円滑にできているのかを不安に感じている現状が浮かんた。』としており、コミュニケーションが取りにくい、意思疎通がうまくいっているかかどうかわからず不安であるなどの悩みがあることがわかる。この調査からもテレワークでは、コミュニケーション不足や人間関係構築に苦労していることが裏付けられた。テレワークでは、対面の職場とは異なる悩みとなっており、上司や同僚と会えないことで、今現在声をかけてよいタイミングであるかわからない、簡単な相談や打ち合わせなどがやりにくい。目に見えない所にいる上司や同僚との意思疎通、人間関係構築に悩んでいると感じる。対面の状況であれば、その場の状況や様子、雰囲気を読み取

れるが、テレワークではそれが見えないことから、簡単な相談ができずに仕事が行き詰ってしまうことや間違ったタイミングで声掛けをして評価を下げたくないなどと考えてしまう。これらのことから、結果的にコミュニケーション不足に陥ったり、自分のことをどのように思っているかわからないことで人間関係がうまくいってないと思ったりするなどのマイナス要因が見られる。目に見えない所にいる上司や同僚が自分のことをどのように思っているかわからずに、もしかしたら自分は嫌われているのではないか、あるいはコミュニケーションをとれていないことから自分は仲間とは思われていないのではかと疎外感を感じていることなどが見られると推察できる。

②静岡新聞社説「テレワーク導入」

<テレワーク導入の利点について>

- ・業務に支障がなければ単身赴任を解除し、家族と暮らせる
- ・通勤時間の削減やITを活用した業務の見直し、子育てや介護などで勤務時間に制限があった人たちの登用の可能性
- ・会議参加のための出張費、オフィス賃貸料など経費削減効果

<中小企業などにハードルが高い面について>

- ・通信環境などの設備
- ・デジタルに対応できる人材などの問題

<テレワークの課題・今後の展望について>

- ・企業側も、思い切って日本独自の商習慣を見直していく必要がある。押印に代わる電子署名やペーパーレス化など
- ・新しい働き方に対応した労務管理や人事評価 サイバー攻撃対策など
- ・最も高い壁は日本の企業が慣れ親しんできた働き方の文化を変えることができるか（「令和2年7月17日静岡新聞（朝刊）3頁」掲載より引用。）

ここでのテレワークのメリットは、「単身赴任を解除し、家族と暮らせる」「子育てや

介護などで勤務時間に制限があった人たちの登用の可能性」「会議参加のための出張費、オフィス賃貸料など経費削減効果」がある。一方で、テレワークの課題としては、「通信環境などの設備を整えることができない中小企業等があること」「デジタルに対応できる人材を登用できない中小企業等があること」である。「子育てや介護などで勤務時間に制限があった人たちの登用の可能性」からは、幼い子どもたちの子育てや家族の介護等のために家を空けることができずに働くことができなかつた方々が働くことが可能となることが言える。このことによって、待機児童や介護離職者を減らすことができたり、保育所や介護施設等への入所待機者を減らしたりすることができる可能性がある。雇用する側でも、子育てや介護を理由に労働が制限されていた労働者もテレワークであれば働く機会を増やすことができるメリットがある。

「単身赴任を解除し、家族と暮らせる」では、単身赴任においては家賃、生活費等がかかり、家族と過ごす時間は少ない。これが解除されれば、単身赴任者の生活費等の費用の削減、家族と一緒に過ごす時間が増える利点がある。家族と過ごす時間が増えることで、プライベートの充実、ワークライフバランスを保つことができると考えられる。「会議参加のための出張費、オフィス賃貸料など経費削減効果」においては、従来は会議等のために、遠距離に出張に行くこともあり出張費がかかったが、リモート会議等であれば、これらの費用が不要となる。また、テレワークでは自宅が職場となるため、これまでは借りていたオフィスの賃貸料が必要なくなる。これらの費用は会社等にとって高額の支出となっていた所も多く、経費削減の効果は大きい。この経費削減できたお金を新商品・新サービス開発や設備投資等に充てることができ、会社等の活性化につながる可能性がある。

課題としては、「通信環境などの設備を整

えることができない中小企業等があること」「デジタルに対応できる人材を登用できない中小企業等があること」が挙げられている。この課題を解決する方法としては、国からの助成金対象の拡大・助成金の増額等の拡充、助成金の申請方法を簡素なものとする、相談窓口の充実が挙げられる。また、公的機関からのデジタルに対応する人材派遣、助言、指導も有効であろう。今後もコロナウイルスに限らず、感染症が拡大することも考えられることから、通信環境の整備・充実がなされなければならないだろう。

この中小企業のデジタル化の支援について、令和2年11月10日静岡新聞朝刊8頁において「デジタル化支援 窓口開設へ」の記事にあった。ここで『県中小企業団体中央会は来年4月、テレワークやウェブ会議など事業所のデジタル活用促進に向けてサポートセンターを静岡市葵区の同会事務所内に新設する。新型コロナウイルス禍で浮き彫りになった中小企業のデジタル対応の必要性に応え、省力化や経営者の意識改革につなげる。』とあり、中小企業がデジタル化について相談できる場が開設される。これにより、通信環境などの設備の整備について相談でき、また助言を受けることができるようになり、中小企業の通信環境の整備が進む可能性がある。さらに、この記事で、『サポートセンターは相談窓口機能のほか、各地の組合を巡回してシステム導入に関する経営相談などにも対応する。経理や勤怠管理といった日常業務へのデジタル技術導入に関して専門的な知識を持つ、ITコンサルタントなどのアドバイザーを常駐させることも検討している。センターは企業のデジタル人材育成やシステム導入による生産性向上を後押しするのが目的。』としており、先に挙げた「通信環境などの設備を整えることができない中小企業等があること」「デジタルに対応できる人材を登用できない中小企業等があること」の2つの課題の解決

に貢献すると考えられる。システムの導入にはまとまった初期費用が必要となるが、それを上回るコストや人件費の削減ができれば、システムを導入する価値がある。また、このシステム導入の際にも専門家の助言を受けることができ、システム導入の際のリスクを低減させることができる。その上で、企業の生産性が向上すれば経済の活性化及び経済成長につながる。さらに、専門的知識を持つ IT コンサルタントによるデジタル対応ができる人材育成は今後も必要であり重要事項である。デジタル化は、これからもますます進展し、また日々刻々と変わっていくことが予測され、それに対応できる人材が育てられることで企業の進展があると言っても過言ではない。特に、若い世代を育成し、また次の世代に傳承していけるようにするなど長期的な視点で考えていく必要がある。

3. まとめ

今回の調査においてテレワークの利点は、①通勤がないため、時間を有効に利用できる。②家族などを介護中、子育て中の人も働ける。③業務に支障がなければ単身赴任を解除し、家族と暮らせる。④出張費、オフィス賃貸料などの経費削減である。この 4 つの事柄は、これまでははっきりと認識されていなかったことであり、テレワーク導入により認識することができた評価できる事柄である。

この一方で、テレワークの課題は、①上司、同僚とのコミュニケーションが不足する。②残業代の申告がしづらい。③回線使用料や携帯電話の通信代等が自己負担であることが多い。④勤務時間とそれ以外の時間の区別が付けづらい。⑤通信環境などの設備を整えることができない中小企業等があること。⑥デジタルに対応できる人材を登用できない中小企業等があることである。コロナウイルス感染症拡大により、テレワークを急遽行なった会社等も多いために、早急に課題に対処できな

った面もあると思うが、調査結果から見えてきたテレワークの課題は速やかに解決していかなければならないであろう。

また、従来は主に自宅で行なわれるテレワークだが、新しい形でのテレワークとして、令和 2 年 11 月 4 日静岡新聞朝刊 1 頁において「車でテレワーク」の紹介があった。『外部電源を確保し、利用者にエンジンを切った状態で車内を仕事場として使ってもらおう。…

(中略) …座席を折りたたんで車内後部に机やヒーターを置いた軽ワゴン車や、荷台に大型モニターを置いた軽トラックなど、“オフィスカー”に改装した 3 台を紹介』とあり、これまでの形にとられないこの“車”という新しい形でのテレワークは、今後ニーズが増えて、数多く活用されるであろう。特に、車での移動が多い営業の職種などでは常に移動手段をもてることになり、移動がかなり便利になる。そして、これまでは職場に戻らなければできなかった仕事も、移動手段である車の中でできることとなり、移動時間が短縮でき、時間を有効活用できる。また、訪問先への直行・直帰がしやすくなり、働き方が変わることも考えられる。さらに、車が職場となることにより、これまでオフィスで使用していたフロアを減らすことができれば、オフィスの賃借料を削減できる可能性もある。

さらに、令和 2 年 11 月 8 日静岡新聞 朝刊 5 頁の「20 年度の経済財政白書」の記事にも「テレワーク」についての言及がある。その記事の一部を引用すると『テレワークについて、自身の職業に合わないと感じた割合は未経験者で約 7 割だったのに対し、経験者では 3 割強にとどまった。「実際にやってみると、適用可能な部分が見つかった可能性がある」と分析し、働き方改革や感染防止に効果が見込めるとして一層の拡大を訴えた』とあった。テレワークは主として自宅で仕事を行ない、通勤時間を有効活用できる、オンラインで会議を行なうなど働き方が変わるし、飛沫防止

やソーシャルディスタンスを考える必要がないなどコロナ感染防止に効果がある。また、このテレワークは実際に経験してみると、自分の職業に合うと考える割合が高くなることから、テレワークを経験することで自分の職業にも合う部分が見つかることが示唆された。

実際にどのような仕事が自分の職業に合うかについて検討できる記事が、令和2年11月6日静岡新聞 朝刊 9頁の「帝国データバンク静岡支店がまとめた新型コロナウイルス感染症に対する県内企業意識調査」にあった。ここで『コロナ禍で新たに取り組み始めた働き方は「オンライン会議の導入」が39.8%で最も多く、「オンライン商談の導入」24.2%…(中略)…今後取り組む予定の働き方は「ペーパーレス化の推進」が最多の32.3%』とあった。

ここから、テレワークにおいては対面での会議をオンライン会議で行なう、遠距離を含む出張を対面の商談をオンライン商談とすることができると考えられる。また、はんこを省略して電子署名、電子文書を使用するようにしていく。電子文書であればメールを利用するのやり取りが可能であり、郵送でのやり取りよりも時間を短縮できる。さらに、メールやポータルサイト、クラウドサービスを活用すれば文書作成、資料作成などもテレワークでできると考えられる。相談業務や接客についてもオンラインでできるケースもあると思われる。コロナウイルス感染防止の観点からも顧客に会社や店舗などに来てもらわなくてもできる内容であればオンラインでやり取りが可能である。オンライン画面を通してコミュニケーションを取ることはできるし、商品・サービスの説明、相談などもできると考えられる。実際にやってみることで、テレワークでできることを今よりもさらに見つけられるであろう。

最後に、先述の静岡新聞社説「テレワーク導入」<テレワークの課題・今後の展望につ

いて>『最も高い壁は日本の企業が慣れ親しんできた働き方の文化を変えることができるか』について言及する。一般的な日本の会社の働き方の文化としては、「毎朝、同じ時間に出勤して、夜まで残業する。一同対面式の朝礼、打ち合わせ、会議等を行なう。重要書類は、紙の書類を作成し、押印をして保存する。プライベートより仕事を最優先していく」である。これらからは変わってきている面があるが、日本の会社の働き方が従来と大幅に変化したと感じること少ないと感じる。しかしながら、みんなで力を合わせて一致団結して頑張る「和の文化」は、今後も大切にしなければならないものであり、また、来社してくれたお客様を大切にする「おもてなし」も大事なことである。これまでの日本の会社の働き方の文化において大切であることを守りながら、テレワークを通して取り入れられるものとうまく融合していくことが大切であろう。テレワークを通して取り入れられるものの一例として、在宅でできる事務系等の仕事を原則としてテレワークとすることや、関連会社などが遠隔地の場合はその遠隔地とを結ぶリモートでの会議の充実・その設備の整備、社内の会議もZoom等を使用してリモートでの会議を行なう。リモートでの会議は、いる場所の制約を受けることが少なく、会議の日程を設定しやすい。そして、作成する書類は紙ではなく電子文書とし、押印ではなく電子署名とする。作成した電子文書は会社等のネットワーク上に保存して担当者間では閲覧・使用ができるようにする。これらのことは比較的容易に取り入れることが可能であり、現在導入している所もある。

今後は、日本の会社の働き方の文化を尊重しながら、テレワークから取り入れられることは取り入れて、日々変化を加えたり、融合させたりしていくことによって、日本の会社の働き方の文化は、今よりもさらに良いものになっていくであろう。

参考文献

1. 新型コロナ内閣府意識調査（「令和 2 年 6 月 22 日静岡新聞（朝刊）3 頁」掲載）
2. 連合調査（「令和 2 年 6 月 24 日静岡新聞（夕刊）2 頁」掲載）
3. 静岡新聞社説「テレワーク導入」（「令和 2 年 7 月 17 日静岡新聞（朝刊）3 頁」掲載）
4. 2017 年の総務省「通信利用動向調査」
5. 「車でテレワーク 官民提案」（「令和 2 年 11 月 4 日静岡新聞（朝刊）1 頁」掲載）
6. 「20 年度の経済財政白書」（「令和 2 年 11 月 8 日静岡新聞（朝刊）5 頁」掲載）
7. 「帝国データバンク静岡支店がまとめた新型コロナウイルス感染症に対する県内企業意識調査」（「令和 2 年 11 月 6 日静岡新聞（朝刊）9 頁」掲載）
8. 「デジタル化支援 窓口開設へ」（「令和 2 年 11 月 10 日静岡新聞（朝刊）8 頁」掲載）
9. 「若手社員調査 テレワーク 8 割が悩み」（「令和 3 年 10 月 9 日静岡新聞 朝刊 3 頁」掲載）