

WORK MILL

柔軟な働き方の効果検証 報告書

<新型コロナウイルス感染症対策としての在宅勤務調査 速報版 >

Flexible Work
Report

okamura

はじめに

新型コロナウイルス感染症対策がとられる中、外出自粛、テレワーク（在宅勤務）の徹底が要請されています。テレワーク採用企業が13.9%（2017年、総務省情報通信白書）であった状況を踏まえると、多くの方が慣れない環境で働くを得ない事態になっているのではないでしょうか。オカムラはテレワークデイズ参加を機に、テレワークを実施した際に起こる様々な事象を『柔軟な働き方の効果検証報告書』として公開しています。今回は、新型コロナウイルス感染症対策がとられる中で起きていることをお伝えすることを目的におこなった調査の結果を、読みやすい対話形式でお届けしてまいります。



テレワーク博士

オカムラで長年テレワークを中心とした「柔軟な働き方」を研究



助手

柔軟な働き方に関心があり、その効果を知りたいと考えている



助手

新型コロナウイルス感染症対策で多くの方がテレワーク（在宅勤務）*を実施していますが、博士はこの状況をどのようにとらえていますか？

* 今回はテレワーク = 在宅勤務として用いられていることが多いですが、本来はモバイルワーク、社内他拠点利用なども含みます。



博士

最初にお伝えしたいのは、今回実施されているテレワークが、私たちが長年進めてきたものとはちょっと違う、特殊な状況だということです。

通常、テレワークは「効率よく、健康に働くための手段のひとつ」であり、もちろん今回の災害時に事業継続をすることも目的のひとつに入りますが、「会社に来てはいけない」ということではないのです。今回、私たちが経験している状況には3つの特徴があります。

Point 1

自主的にテレワークするのではなく、テレワークをせざるを得ない状況になっている

Point 2

外出自粛を受けて、家族も在宅勤務もしくは在宅の状況で働く状況になっている

Point 3

学校の臨時休校がおこなわれているため、子どもがいる状況で働く状況になっている

こうした事情を十分認識したうえで、実際にテレワーク（在宅勤務）をおこなっているみなさんがどんな状況にあるのか、見ていきたいと思います。

調査概要

調査期間：2020年4月5日から8日まで

調査方法：Webアンケート

回答者：オカムラ社員 162名（デザイナー、研究職、コンサルタント、事務職など）

集計方法：単純集計

1. 在宅勤務が与える影響



助手

多くの方が慣れない在宅勤務をおこなう中で、気がかりなのは、効率や疲労、コミュニケーションなど様々な面でマイナスの影響が出ていないかということです。仕事のしやすさに関してはどんな状況になっていますか？



博士

まず、一番気になるのは在宅勤務によって勤務時間が増えたのか、減ったのかというところですよね。勤務時間を厳密に計測したわけではありませんが、約半数の人は今回の事態以前と変化がないと答えています (fig.1)。

これは過去、オカムラがおこなった在宅勤務に関する調査の結果とほぼ同じです。在宅の場合、上司など周囲の目がない分、残業をしなくなったという人がいる一方、時間感覚が薄れて、集中して長時間働いてしまう人も出てきます。

業務負荷については、どうしても慣れない環境のため、スムーズに仕事が進まない場合が出てきます (fig.2)。この辺りはもうすこし長い目で評価したいですね。

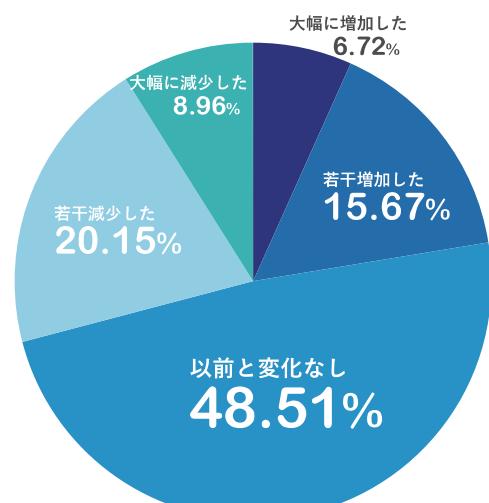


fig.1

在宅勤務が勤務時間に与える影響

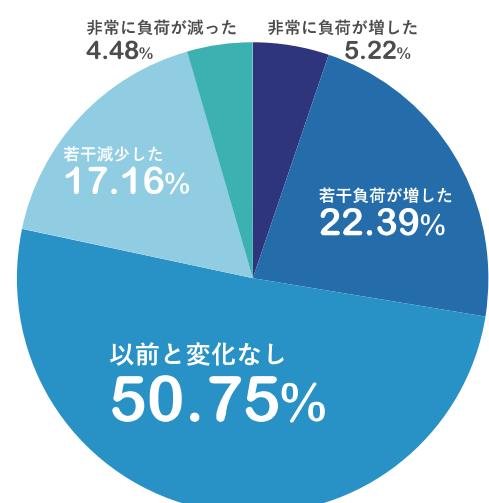


fig.2

在宅勤務が業務負荷に与える影響



助手

在宅勤務をしてみて、立ち話をしたり、会議を設定したりすることが少なくなった印象があります。テレワークをするとコミュニケーションの量が減るのではと心配される声を聞きますが、そのあたりは数値にあらわれてきていますか？



博士

確かに、会議の回数は減少傾向にあります (fig.3)。半数以上の人人が「会議が減った」と答えてるのでそれは確かだと思います。

ただ、それ以上に私が気になるのはインフォーマルなコミュニケーションの減少です (fig.4)。65% 以上の人人が減少を感じていて、その中でも 35% は「大幅に減った」と答えています。これは少し心配な値ですね。

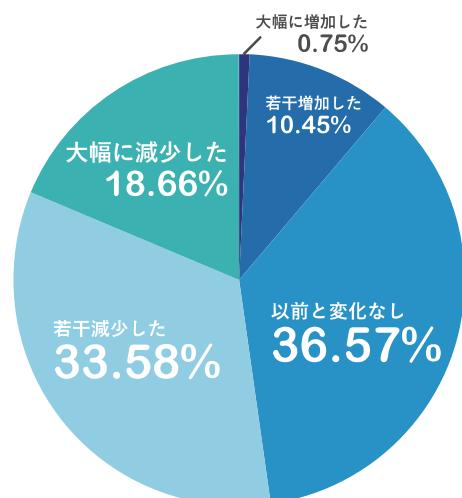


fig.3

在宅勤務による会議回数の変化

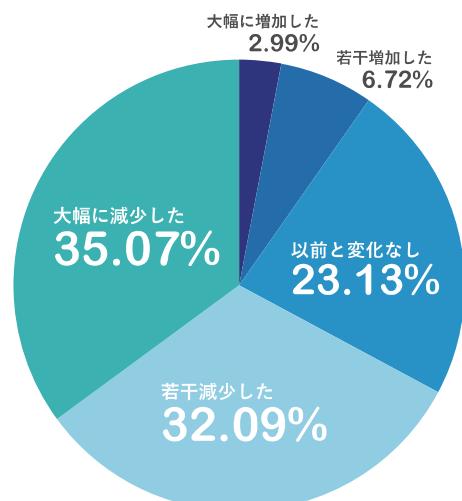


fig.4

在宅勤務によるインフォーマルコミュニケーションの変化



助手

ちょっと相談したいときなどや、お昼ご飯を食べながらの雑談とか意外にオフィスにいるとインフォーマルコミュニケーションをとっていますよね。社内 SNS のチャット機能や Web 会議をもっと気軽に使う習慣がついてくると変わるのかな。



博士

チャットの話が出たので、コミュニケーションのためのツールがどれくらい使われているかも見てみましょう。

在宅勤務をするようになって利用が増えたツールは圧倒的に Teams と ZOOM ですね (fig.5)。Teams は以前より社内で活用されてきましたが、掲示板（グループ）としての利用が中心でした。それが今回の事態でチャットや会議といったインタラクティブな機能も活用されるようになってきました。

Teams 会議や ZOOM に関してはオンライン会議に抵抗があった人も「使わなければいけない」状況になって、始めたという声を多く聞きます。やってみるとうちに経験値が高まって、心の障壁が取り払われていくことを期待しています。

反対に利用が減ったツールは電話（通話）がトップにあげられました (fig.6)。「在宅勤務だと電話をかけるのを遠慮する」というのは今までの調査でも聞かれた意見です。そうした音声ベースのコミュニケーションが、テキストベースのチャットなどに置き換わっているようです。コミュニケーションの手段を絞らず、いくつかのチャネルを用意してあげることで、障害の発生や意思疎通がはかれない状況を避けることができます。

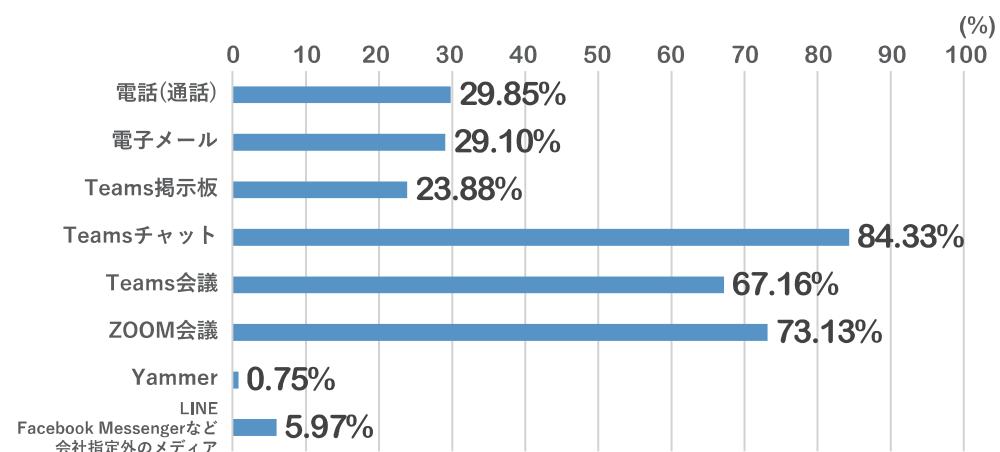


fig.5

在宅勤務することで利用が増えたコミュニケーション手段 <複数回答>

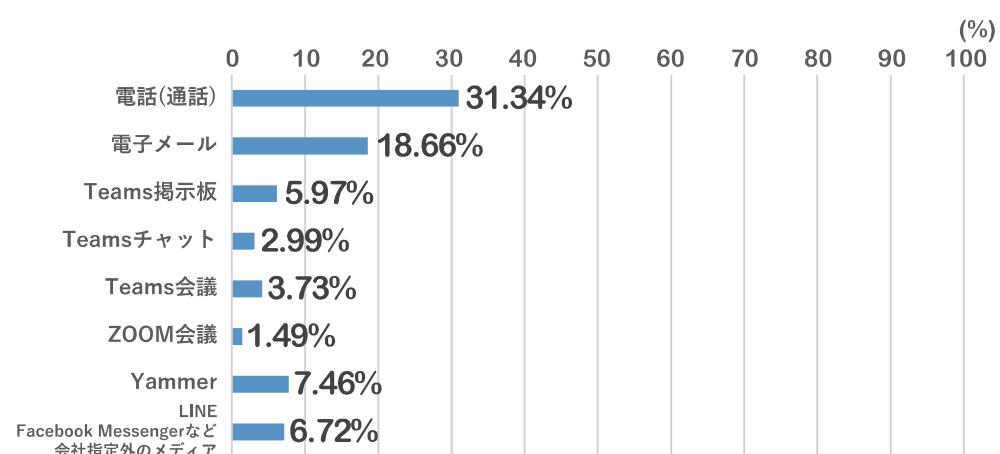


fig.6

在宅勤務することで利用が減ったコミュニケーション手段 <複数回答>

* Teams, Microsoft Teams は Microsoft Corporation および日本マイクロソフト株式会社の登録商標です。
ZOOM は Zoom Video Communications 社の登録商標です。

LINE は LINE 株式会社の登録商標です。

Facebook および Facebook Messenger は Facebook Japan 株式会社の登録商標です。 以下、本文中同様。



助手

通勤がなくなった分、だいぶ疲れを感じずに仕事を始められるようになった気がしています。でも、こんな状況なので気持ちがなかなか上向かないですね。



博士

そうだよね。じゃあ、疲労について聞いた結果を見てみよう (fig.7)。

肉体的な疲労については約 45% の人が減ったと答えています。一方で 4 人に 1 人は疲労が増したと答えています。これは通勤しないことで疲労の軽減を感じている人がいる一方で、働くための家具や環境がそろっていないため疲れてしまうという人もいるためです。

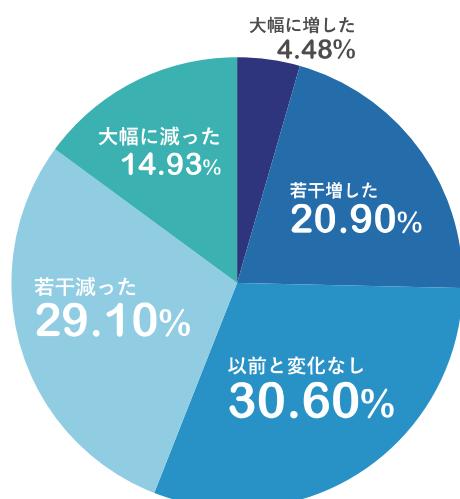


fig.7

在宅勤務による肉体的疲労の変化



助手

精神的な疲労はどうなっていますか？



博士

精神的な疲労については今回の事態の特異性を踏まえて、「仕事面」と「外出自粛など」のふたつに分けて聞いてみたよ (fig.8)。

まずは仕事面だけど、4 割以上の人気が変化を感じていません。「増した」という人と「減った」という人の割合はほぼ同数になっていて個人差が大きいことがわかります。

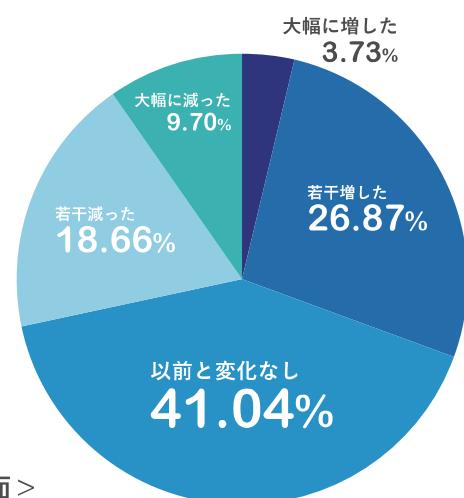


fig.8

在宅勤務による精神的疲労の変化 <仕事面>



助手



博士

外出自粛は結構ストレスになっていると思うんですよね。そこはどうですか？

おっしゃる通り。影響が如実にあらわれてきているよ。

仕事面による精神疲労よりも「大幅に増した」「若干増した」という人の割合が高くなつて、約6割の人が疲労の増加を感じていることがわかりました(fig.9)。

また、具体的に不安を感じていることについて聞いたところ、「自身や家族がウイルスに感染することへの不安」「景気や社会動向に関する不安」「先行きの見通しがつかないことへの不安」の3項目が顕著に高い割合を示しました(fig.10)。

仕事面での疲労というよりは今回の事態を受けての疲労が増していくことを心配しています。

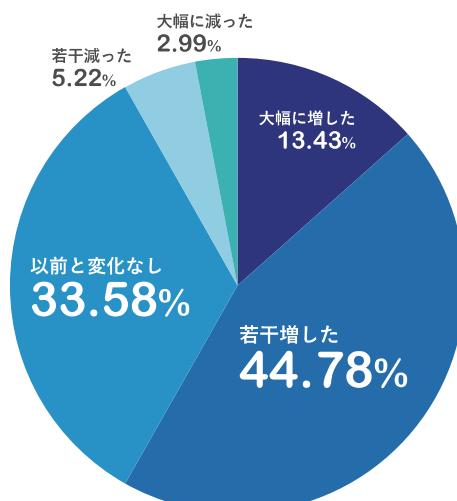


fig.9

外出自粛などによる精神的疲労の変化

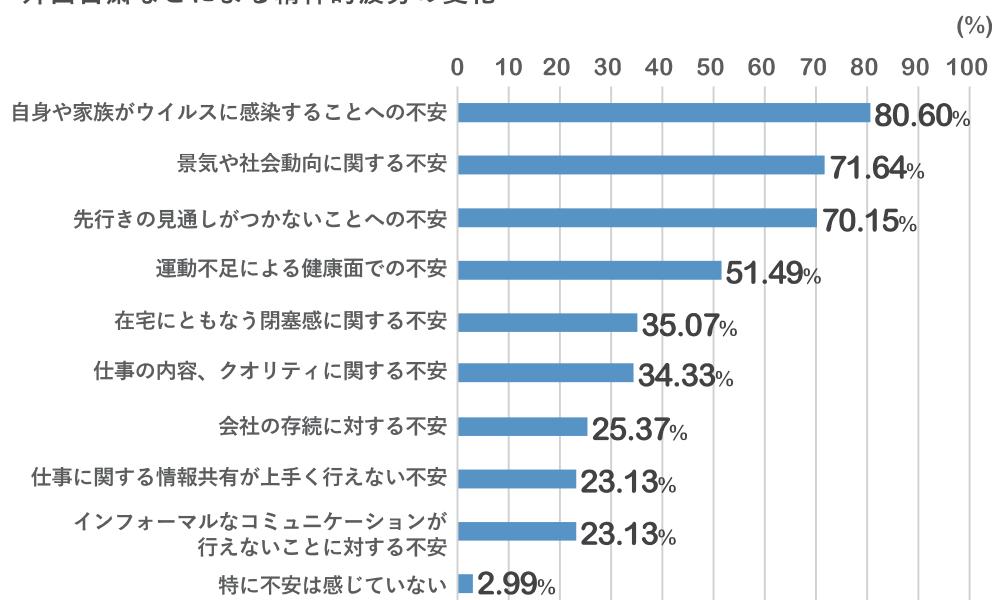


fig.10

現在、不安に感じていること<複数回答>

2. 在宅勤務の環境



助手

必ずしも自宅が働くためのしつらえになっていないことが多いと思うのですが、在宅勤務をする環境についてはどんな回答が寄せられていますか？



博士

確かに、わが家もちゃぶ台で働いているから、ちょっと疲れるんだよね。

働く環境について聞いてみたところ、3割以上の人人が書斎や寝室といった個室にこもって働くと答えています (fig.11)。ただ、一番多かったのは「リビングやダイニングの一角を仕事用に設えて働く」で 45% もいたんだ。仕事専用の空間があるということはとても恵まれているんだね。

また、働くための環境について、今回の事態で整えたという人を含めて半数以上が整えていことがわかる (fig.12)。2割くらいの人は整っておらず困っていることもわかったんだ。

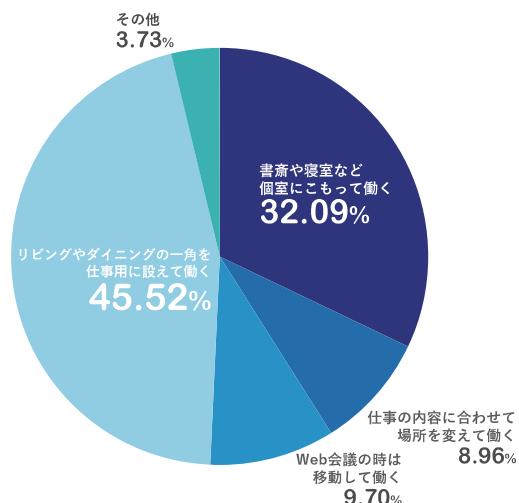


fig.11

在宅勤務をおこなう際に使っている空間

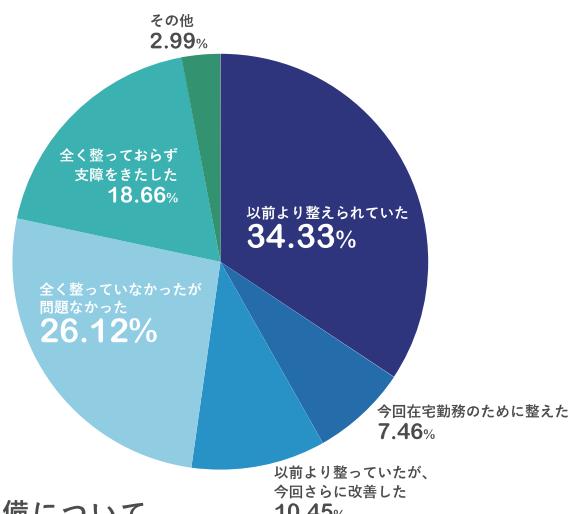


fig.12

自宅の執務環境整備について



助手

リビングやダイニングで仕事をしていると毎日片づけなければいけないような気がするんですが、面倒じゃないんですかね？



博士

なんと7割弱の人が「毎日綺麗に片付ける」と答えています(fig.13)。これはリビングやダイニングの一角で働く人の割合よりも多いから、個室で働く人も毎日片付けていることがわかるね。もしかしたら、普段からフリーアドレスで働いている人が多いからかもしれないね。

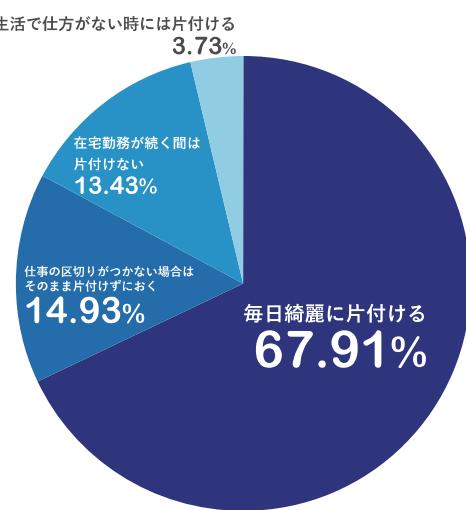


fig.13

在宅勤務する際の片付けについて



助手

私の部屋、結構寒くて…。そういった苦情はないんですか？



博士

助手と同じように「暑い・寒い」といった温熱環境に問題を抱えている人は15%弱いです(fig.14)。ただし、7割以上の人々は温熱、照明、音環境に関して問題なく仕事ができる状態にあると答えているよ。これは季節によるところも大きいので、多少変動するんじゃないかな。

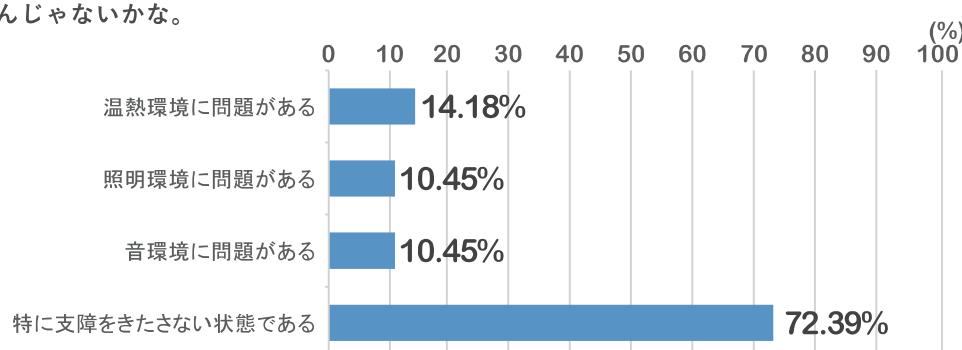


fig.14

在宅勤務する際の環境要因に関する評価<複数回答>



助手

自宅で働くことで感じるメリットは人によって異なると思うのですが、どういったことがあげられていますか？



博士

邪魔されずに集中作業ができることがトップにあがっています (fig.15)。飲食が自由にできることや音楽、ラジオが聴けるなど快適に仕事をするためのアメニティ的な面をあげている人も多いですね。

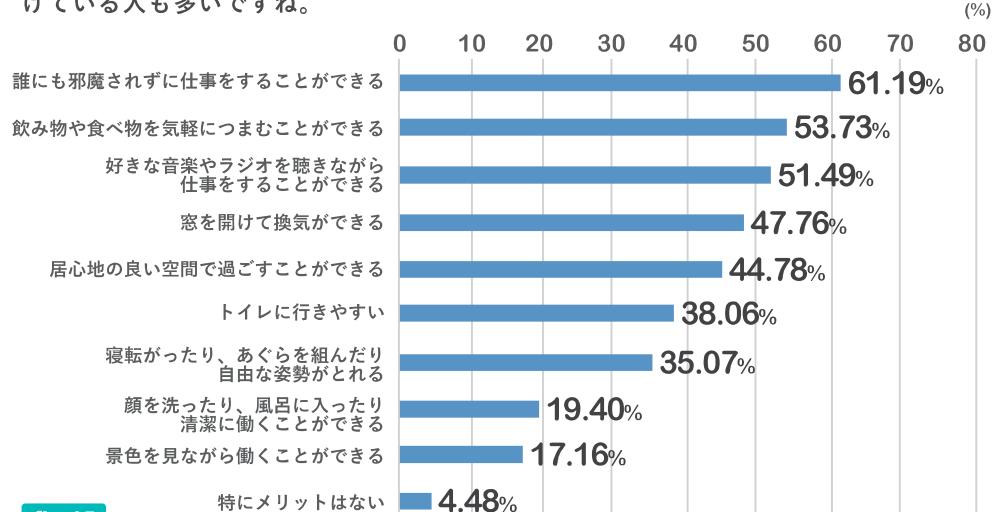


fig.15

在宅勤務の環境的メリット <複数回答>



助手

自宅で働くようになると、オフィスがなんて働くために最適化されているんだと感心しますね。長時間働いても疲れないイスや均質な照明なんかは家ではなかなか手に入らないですよね。

一方で、居心地の良さだったり、いつでもお茶が飲めたり、窓が開けられたりというのはオフィスでは、なかなか実現するのが難しいところもあります。

オフィスから離れて、オフィスのいい面が再確認でき、在宅で働くことのメリットもわかつてきました。

3. 在宅勤務時の家族との関係



助手

博士は先ほど、今回の事態の特徴として家族が在宅している状態で仕事をするケースが増えるということをあげられていきましたが、みなさんどんな状況で働かれているのでしょうか。



博士

今回は通常のテレワークとは違い、自分を含めて家族全員が外出を自粛するよう要請されています。となると一人暮らしの人以外は家族がいる状況で在宅勤務をすることになるわけです。今までの在宅勤務ではあまり見られなかった状態だと言えます。

実際に家族の在宅状況について聞いたところ、半数以上の人人が家族が在宅した状況で働いていることがわかりました (fig.16)。25% の人は家族も在宅勤務をしている状況になっています。どうやって家庭内縄張り（？）というか、働く環境やルールを見つけ出しているのかは興味がありますね。

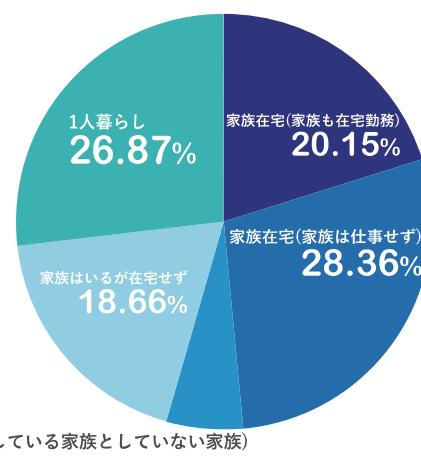


fig.16

在宅勤務時の家族の在宅状況



助手

家族がいる状況で在宅勤務をすると、自分が会社でどんな仕事をして、どんな振る舞いをしているかっていうことが家庭に滲み出してきちゃいますよね。

電話が頻繁にかかるてくる仕事なのか、ずっと一人で考える仕事なのか。いつも顔をあわせる家族だとしても、仕事をしている状態だと間合いの取り方が難しいですね。



博士

仕事をしていない家族がいる場合も、いつもは生活しかない状況にいきなり仕事が入ってきててしまいますから、戸惑いはあると思うんですよね。



助手

家族も在宅勤務をしている方はどういった状況で働いておられるのですか？



博士

一番多いのは家の中の「まったく離れた部屋」で働いている人で4割弱いるよ（fig.17）。一方で同じ空間、同じテーブルを使って働いている人も3割くらいいるんだ。これは家の間取りや広さによって違いがあるだろうけどね。

あと、周囲が気になるシチュエーションとしてWeb会議や電話をするときに家族にどのような配慮をしたか尋ねたところ、7割以上の人人が音が聞こえないように何らかの配慮をしていたんだ（fig.18）。

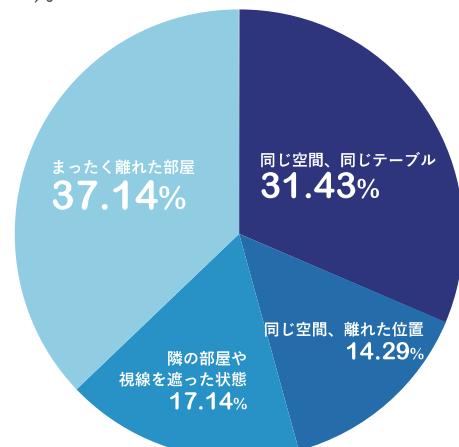


fig.17

家族も在宅勤務をしているときの距離感

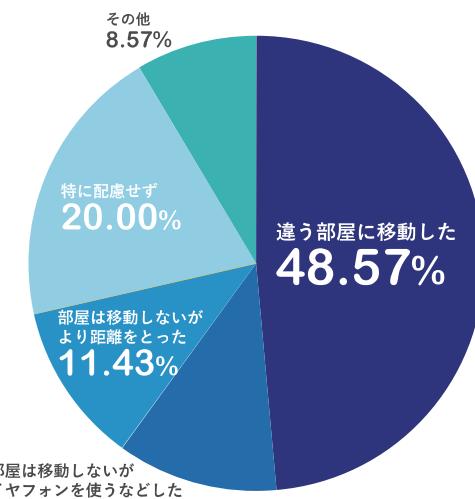


fig.18

Web会議、通話時の働いている家族への配慮



助手

Web会議についてはイヤフォンをしていても発言時には声が聞こえてしましますし、なかなか解決が難しいですよね。家族も同じ時間に会議になったらどういう工夫をするのかも気になります。



博士

在宅勤務をしている家族がいる際に起こりうる問題について聞いてみたよ (fig.19)。

割合はどれもそれほど高くはなかったけど、Web会議や電話をする際の音環境をあげる人が一番多かったんだ。なかなか自宅にそいうった環境を整えることができていないことがわかる。

在宅勤務をしている家族がいる状況の理想の距離感について聞いたところ、「家の中のまったく離れた部屋」という回答が4割となった (fig.20)。一方で同じ空間でいいと答えた人は3割にも達していない。

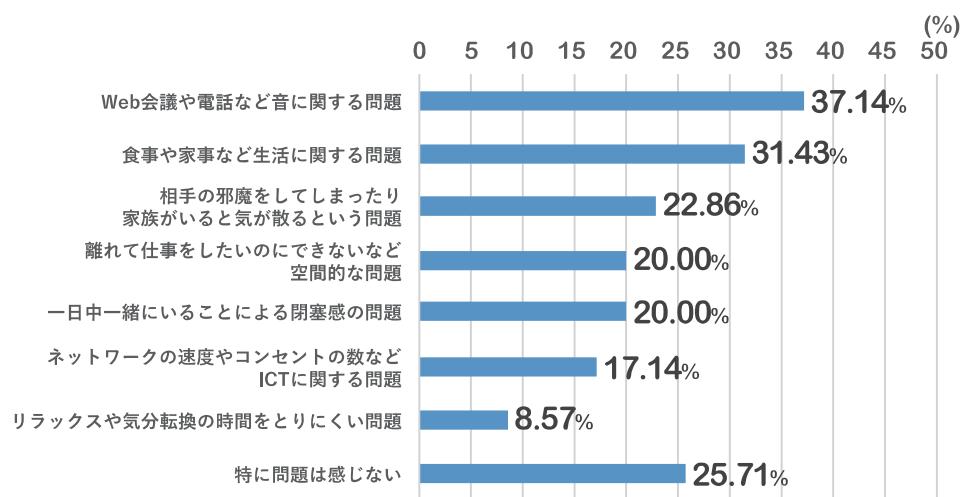


fig.19

家族も在宅勤務をしているときに起こるかもしれない問題

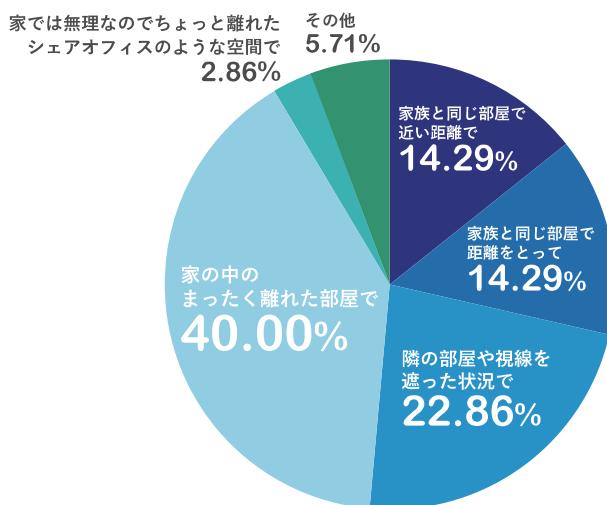


fig.20

在宅勤務をおこなう家族がいる際の理想の距離感



助手

セキュリティの関係でWeb会議の内容を聞かれてはいけないとか、書類を厳密に管理しなければいけないという職種の方も多いと思います。違った組織には違ったルールがあるということを理解することも重要になってきそうですね。



博士

在宅勤務をしていない家族がいた場合についても聞いていて、在宅勤務をしている家族の時よりも「まったく離れた部屋で」という割合が少なくなり、「家族と同じ空間で比較的近い距離で」という人が多くなっています (fig.21)。仕事をしているもの同士だと近距離は難しいけど、片方が仕事をしていない場合には近距離でも大丈夫なのかなと。

先ほど生活の中にいきなり仕事が入ってくるという話がありましたが、家族の理解についても聞いてみました (fig.22)。今回は緊急時で、さらにとてもネガティブな理由で在宅勤務をせざるを得なくなったこともあります、「感染する危険性を下げてくれているという理解」が一番多くなっていました。

ただ、「家で働くことにメリットを感じていたようだった」が次点に来ているのはいい傾向だと思います。

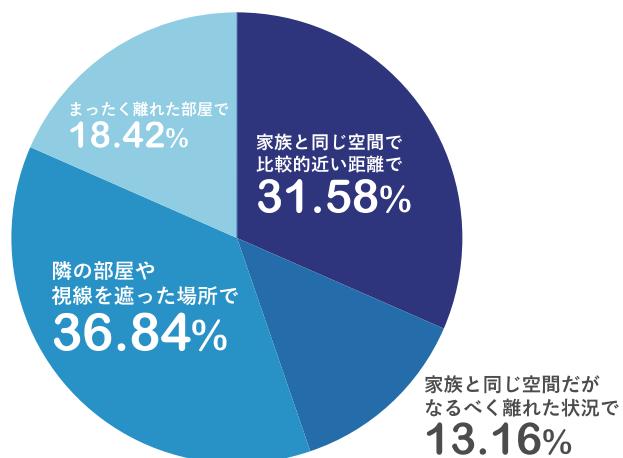


fig.21

家族が働いていない状況での距離感

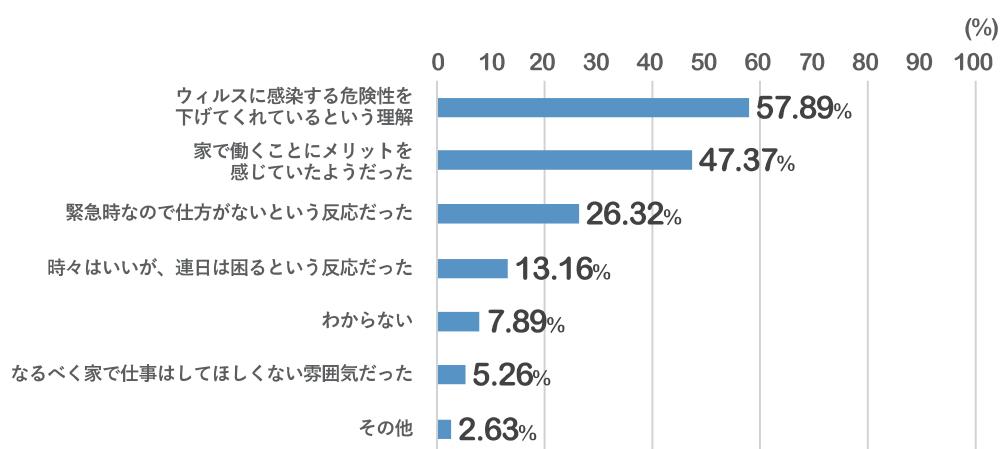


fig.22

在宅勤務に対する家族の理解



助手

家族も在宅勤務をしている状況と、家族が働いていない状況で距離感が異なるのは非常に興味深いですね。今回は緊急時ということもあり、ご家族が理解を示してくれていることはとても心強いのではないでしょうか。



助手

今回は公立学校（小学校～高等学校）の一斉休校も要請されたため、子どもがいる状況で働かれた方もいらっしゃったと思います。保育園や学童は開かれても、通わせることに不安を感じられる方も多いようですし、どんな状況なのでしょうか？



博士

わが家も息子が小学生なので、ずっと一緒に過ごしています。

子どもと一緒に働いたと答えた人の割合は、今回調査対象となったオカムラの社員の中では23%でした。(fig.23)。「しなかった」と答えている人が10%弱ですので同居する子どもがいる家庭の約7割の方が、子どもがいる状況で働いていたことがわかります。

そういう際にどのように対処したかについて尋ねたところ、3割近い人は「育児をしたが問題はなかった」と答えています(fig.24)。また、中学生以上になれば手がかかるなくなるため、普段と変わらなかったという人も2割いました。

一方で16%以上の人気が困難を感じています。非常時とはいえ子どもの面倒を見ながら働くのは非常に負荷が大きい。どうにか解決策が見つかるといいのだけど。

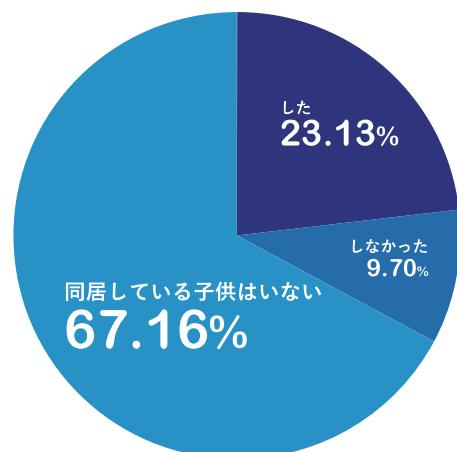


fig.23

子どもがいる状況での勤務について

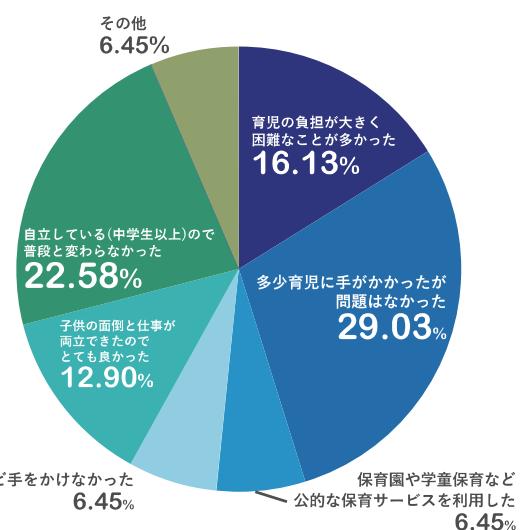


fig.24

育児と勤務が重なった際の対処について



助手

子どもがいる状況で働くというのは様々な課題がありそうですね。通常であれば保育園や学童が預かってくれますが…。もし、今回のような事態が起きた場合、子どもとの距離感はどのように保つのがいいのでしょうか？



博士

そこについても今回、聞いてみました。

結果としては子どもの様子が気になるので、同じ家の中で気配を感じてみたいが仕事に集中するため、別室など気にならない環境で働きたいという人が半数以上となりました（fig.25）。年齢によって手がかかる度合いが異なるので2割強の人は子どもに目が届く範囲でと答えています。

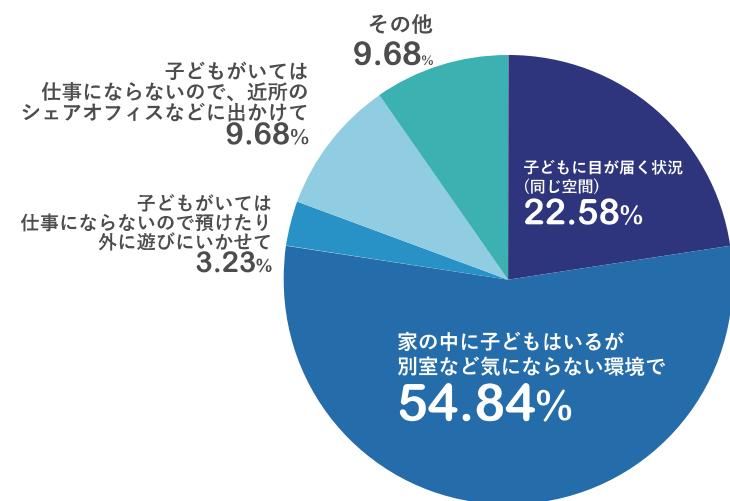


fig.25

子どもがいる状態で働く際の理想の距離感



助手

家族も在宅勤務をしていたり、子どもがいる環境で仕事をしたりと、今回は困難な事態とは言え、今まで在宅勤務を考える際にあまりスポットライトが当たっていなかった問題が明らかになったと思います。

仕事と生活がシームレスになりつつあると言われていますので、通常時にも役に立ちそうな知見がいくつも得られましたね。

4. 在宅勤務時の家事について



助手

在宅勤務をおこなっていてとても便利だなと思えるのは、仕事の合間や気分転換に家事ができることです。家事をすることに対する理解が進んでくれるといいなと思っているのですが、そのあたりはどうですか？



博士

在宅勤務時に家事をおこなった人は9割弱もいたよ（fig.26）。今回は外出自粓がアナウンスされていたので、昼食を作らなければいけないという状況が発生したのも大きな要因だと思います。助手が言っていたみたいに、ちょっと気分転換をするにはもってこいだよね。

あわせて家事への理解は75%以上の人人が構わないと考えている（fig.27）。「その他」の割合が多くなっているけど、その中には「家事の負荷による」「家事にかかる時間による」といった程度に関する意見が多くみられました。

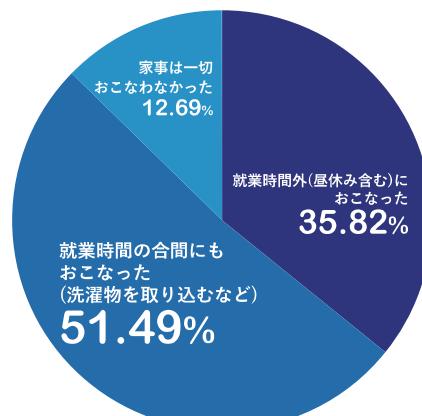


fig.26

在宅勤務時の家事実施について

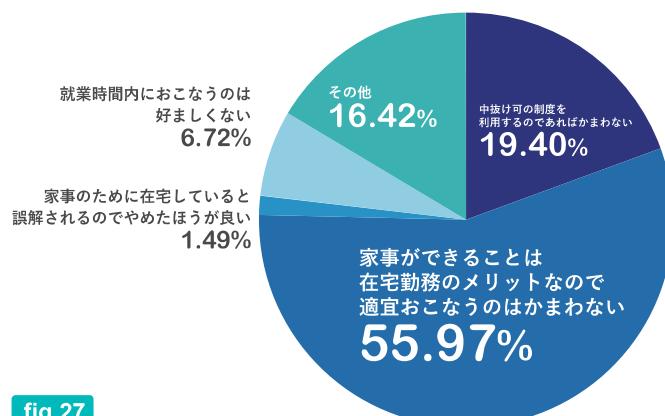


fig.27

在宅勤務時の家事への理解



助手

確かに、家事にかける手間が増えてしまって、仕事が片手間になってしまふのは良くないですよね。今回に関しては、外出自粓要請が出ているなかで、気分転換や運動の一環として家事をするというのは「アリ」なのではないでしょうか。

5. 在宅勤務時の気分転換、切り替え



助手

今回は外出自粛要請が出ていることもあり、家から出ないために運動不足になる可能性が高いと思います。みなさんどんな工夫をされているのでしょうか？



博士

在宅勤務時の運動についても聞いてみたところ、一番多かったのは「在宅勤務だからと言って特別に体を動かすことは意識しなかった」という回答だったんだ（fig.28）。

軽いランニングや散歩をしている人が3割。先ほど出た家事を積極的にしたという人は2割にも満たないよ。通常は通勤の往復やオフィス内で移動すること、外出や出張でそれなりの歩数歩いているので、健康への影響がでないか心配です。

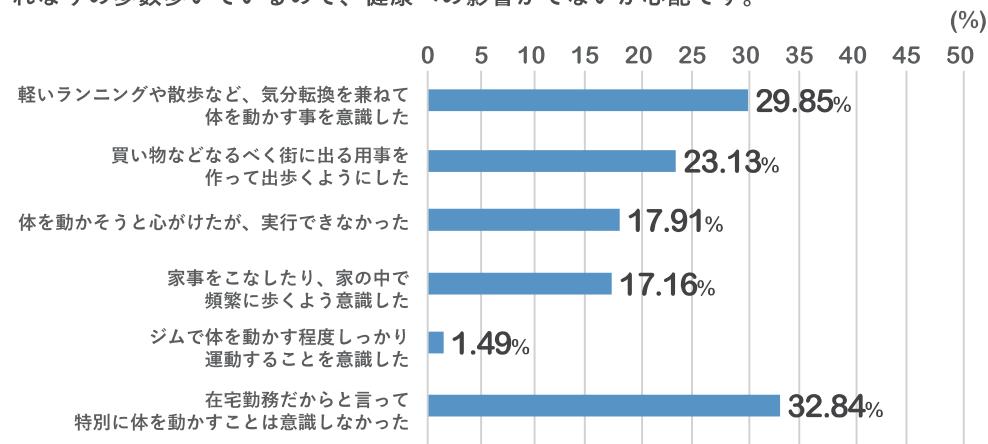


fig.28

在宅勤務時の運動について



助手

気分転換はどうやっておこなっているんでしょうね？



博士

お茶を飲む、間食をとるという人が圧倒的に多かったよ（fig.29）



fig.29

在宅勤務時の気分転換



助手

仕事と生活の切り替えとなるスイッチみたいなものはみんな持っているのでしょうか？



博士

仕事と生活を切り替えるために特別な行動をしているか聞いてみたところ、約半数の人が何らかの行動をしていると答えているんだ（fig.30）。

具体的に何をしているか教えてもらったら、「PCを開く」「デスクにつく」「家族に仕事を始めると告げる」といった仕事に直結する切り替えをおこなっている人が多いのはもちろん、意外と多かったのが「着替える」なんだよね。

Web会議であれば身なりを整える必要があるかもしれないけれど、それ以外の作業でもしっかりと着替えてから仕事を始めるという人が多かったのには驚いたよ。

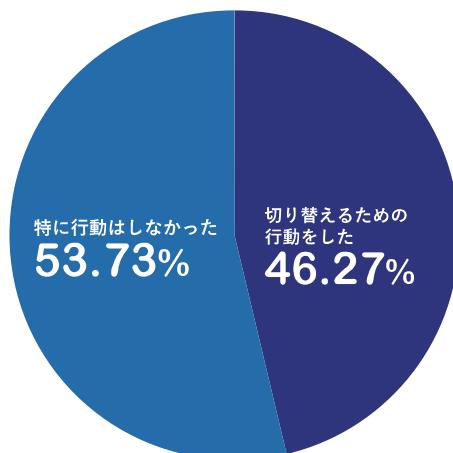


fig.30

仕事のスイッチとなる行動の有無について



助手

顔を洗うとか、さっぱりしてから仕事にとりかかる人が多いんですかね。

仕事を始めるスイッチについてはわかりましたが、終わらせるためのスイッチも知りたいですね。よく、在宅勤務は集中できるから時間の感覚がわからなくなって長時間働いてしまうという話を聞くのですが、そのあたりはどうですか？



博士

…それ、質問項目に入れるの忘れたんだよね。今度機会があれば聞いてみます（反省）。



助手

今回の事態は収束が見えませんが、どんな備えが必要だったと思いますか？



博士

今回の事態はジワジワと危機感が増していく災害で、ある程度テレワークを実施するまで時間があったと言えます。また、台風のように数日で過ぎてしまうものでもない。

そういう場合、必要な処置というか備えは何かを聞いたところ、もっと多かったのは「Teams や ZOOM などコミュニケーションツールを使う経験値を上げる」でした (fig.31)。次点として「モバイルで働くよう携帯電話やノート PC を配布する」があげられているところからも、テクニカルに解決できる課題や、緊急時に対応できるよう経験を積んでおくことなどが上位に来ています。

「特に必要だと思うことはなかった」と答えている人がわずか 1.5% にとどまっていることからも、まだまだ、できることはたくさんあると思います。「備えあれば憂いなし」の感覚で、テレワークを進めていきたいです。

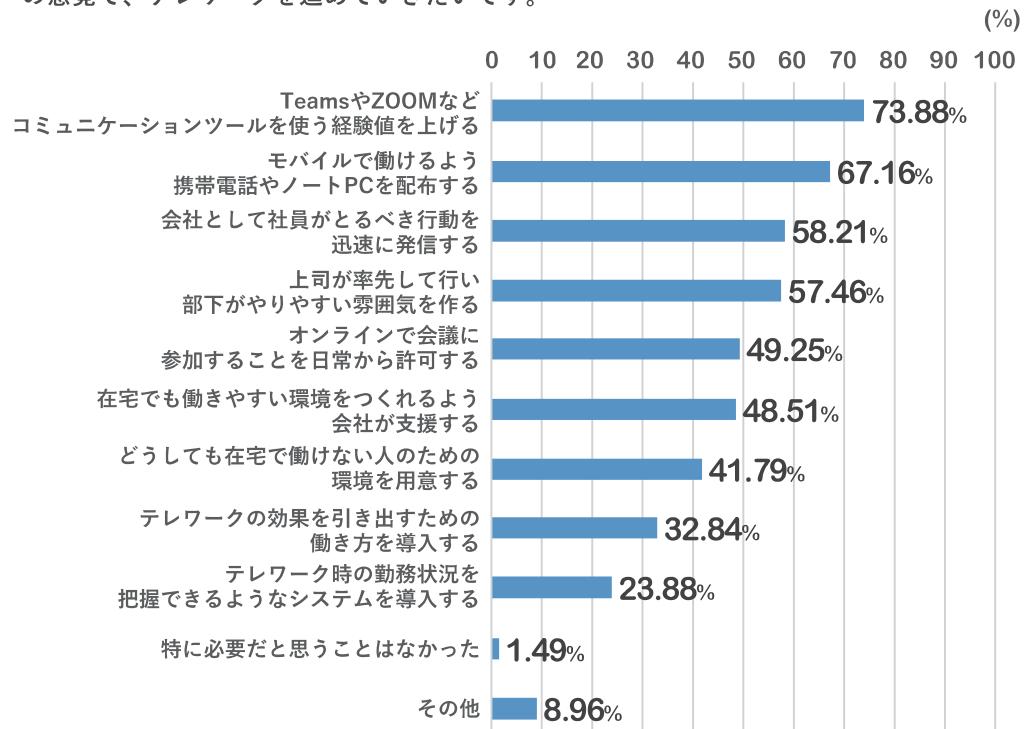


fig.31

今回のような事態に備えておこなっておくべきこと



助手

離れた環境で、いざ仕事をし続けなければいけないという状況になった際、一番困るのは仕事のためのツールがなかったり、使いこなせなかったりということですね。今回の経験を活かして、新しい技術を積極的に取り込み、離れていても問題なく働けるようにしたいと思います。



助手



博士

博士、最後に言っておきたいことはありますか？

今回、オカムラでは大きな混乱なく、在宅勤務に移行することができました。この背景としては、手前味噌な話ですが、2017年より継続的にテレワークデイズを中心とした社会実験に積極的に取り組み、経験を積んできたことがあります。

また、ノートPCの配布や会社携帯電話のスマートフォン化、社内SNSの利用啓蒙などICT面での改革を進めたり、コアなしのフレックスタイム制度や時間単位有給休暇制度、在宅勤務制度など働き方のルールを大きく変える、働き方改革や社内プロジェクトの推進が功を奏したと考えられます。

実際にテレワークデイズの経験が役立ったかという質問をしてみると、7割の方が「役立った」と答えてくれています(fig.32)。

戦後最大の災害といわれている現在、裏返せばテレワークに関する経験を積み、働き方を変える機会でもあると言えます。どうにか力を合わせ、頑張って乗り切りましょう。

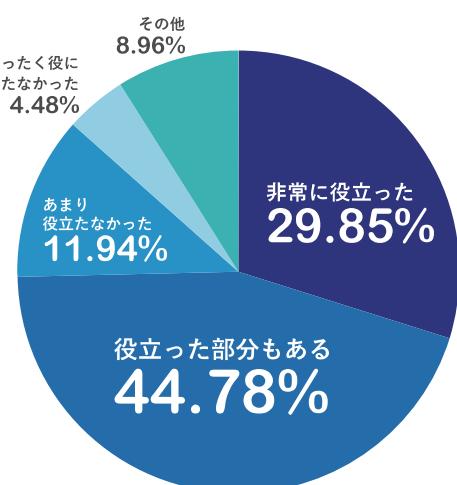


fig.32

テレワークデイズの効果に対する評価



ありがとうございました。



WORK MILL

projected by

okamura

柔軟な働き方の効果検証 報告書
新型コロナウイルス感染症対策としての在宅勤務調査 速報版

発行日 2020年4月20日
発行者 株式会社オカムラ

働き方コンサルティング事業部
ワークデザイン研究所

workmill.jp

okamura.co.jp