

目次

調査概要.....	2
調査結果.....	5
1. 働き方改革の取り組み状況.....	5
1-1. 働き方改革の推進状況.....	5
1-2. 2021年の規模別・業種別の働き方改革の推進状況.....	6
1-3. 働き方改革に取り組んでいる企業の変化.....	8
1-4. 働き方改革の実施内容.....	10
2. 在宅勤務(テレワーク)の取り組み状況.....	13
2-1. 在宅勤務の実施状況.....	13
2-2. 在宅勤務(テレワーク)で実施した業務タスク.....	14
2-3. 在宅勤務(テレワーク)のボトルネック.....	15
2-4. Web会議、電話会議上のコミュニケーション.....	16
2-5. 在宅勤務(テレワーク)の継続意向.....	17
2-6. 在宅勤務(テレワーク)に対する方針.....	19
3. 就業時間外の連絡に対する従業員の意識(つながらない権利).....	21
3-1. 就業時間外における業務に関して緊急性のない電話やメールへの対応状況.....	21
3-2. 就業時間外の連絡に対する対応.....	22
3-3. 就業時間外の連絡に対応する理由/対応しない理由.....	24
4. 企業の新型コロナウイルス感染症対策.....	26

調査概要

1. 調査対象: NTTコム リサーチ クローズド調査(*1)
2. 調査方法: 非公開型インターネットアンケート
3. 調査期間: 2021年3月6日～2021年3月9日
4. 有効回答者数:1,021人
5. 標本設計: 従業員規模10名以上、経営者・役員を含む雇用者(正社員)、
20歳以上のホワイトカラー職種を対象。
なお、男女は均等に割り付け、役職(*2)も一般社員と管理職も均等割り付け。
6. 回答者の属性(*3)(*4)
7. 前年度回答者属性(*5)

【回答者所属企業の属性】

<従業員数>

属性分類	回答者数	割合
全体	1,021	100.0%
29人以下	140	13.7%
30人～99人以下	198	19.4%
100人～299人以下	168	16.5%
300人～499人以下	63	6.2%
500人～999人以下	98	9.6%
1,000人～2,999人以下	106	10.4%
3,000人～4,999人以下	48	4.7%
5,000人以上	200	19.6%

(参考)前年度回答者数

回答者数	割合
1,110	100.0%
155	14.0%
205	18.5%
214	19.3%
90	8.1%
97	8.7%
128	11.5%
52	4.7%
169	15.2%

<業種>

属性分類	回答者数	割合
全体	1,021	100.0%
製造業	284	27.8%
流通・商業	92	9.0%
金融・保険業	90	8.8%
通信・メディア業	45	4.4%
運輸・建設・不動産業	148	14.5%
コンピュータ・情報サービス業	109	10.7%
教育・医療・その他サービス業	169	16.6%
その他	84	8.2%

(参考)前年度回答者数

回答者数	割合
1,110	100.0%
302	27.2%
104	9.4%
73	6.6%
36	3.2%
158	14.2%
95	8.6%
256	23.1%
86	7.7%

【回答者の属性】

<性別>

属性分類	回答者数	割合
全体	1,021	100.0%
男性	504	49.4%
女性	517	50.6%

(参考)前年度回答者数

回答者数	割合
1,110	100.0%
537	48.4%
573	51.6%

<役職>

属性分類	回答者数	割合
全体	1,021	100.0%
経営者・役員クラス	45	4.4%
事業部長・部長クラス	80	7.8%
課長クラス	155	15.2%
係長・主任クラス	172	16.8%
一般社員クラス	561	54.9%
その他	8	0.8%

(参考)前年度回答者数

回答者数	割合
1,110	100.0%
33	3.0%
98	8.8%
148	13.3%
162	14.6%
661	59.5%
8	0.7%

<担当業務>

属性分類	回答者数	割合
全体	1,021	100.0%
事務職	563	55.1%
販売・営業職	156	15.3%
研究・開発職、デザイン・設計職、システムエンジニア	215	21.1%
その他	87	8.5%

(参考)前年度回答者数

回答者数	割合
1,110	100.0%
616	55.5%
175	15.8%
181	16.3%
138	12.4%

<内資・外資>

属性分類	回答者数	割合
全体	1,021	100.0%
日系企業	970	95.0%
外資系企業	51	5.0%

(参考)前年度回答者数

回答者数	割合
1,110	100.0%
1,063	95.8%
47	4.2%

<年代>

属性分類	回答者数	割合
全体	1,021	100.0%
24歳以下	3	0.3%
25歳～29歳	37	3.6%
30歳～34歳	60	5.9%
35歳～39歳	89	8.7%
40歳～44歳	133	13.0%
45歳～49歳	201	19.7%
50歳～54歳	177	17.3%
55歳～59歳	192	18.8%
60歳～64歳	95	9.3%
65歳以上	34	3.3%

(参考)前年度回答者数

回答者数	割合
1,110	100.0%
4	0.4%
36	3.2%
74	6.7%
125	11.3%
170	15.3%
204	18.4%
184	16.6%
163	14.7%
95	8.6%
55	5.0%

<勤務形態>

属性分類	回答者数	割合
全体	1,021	100.0%
通常の労働時間制（9～18時の定時勤務等）	718	70.3%
フレックスタイム制	172	16.8%
その他変形労働時間制	44	4.3%
裁量労働制	32	3.1%
管理監督者として働いている	35	3.4%
短時間勤務	18	1.8%
その他	2	0.2%

(参考)前年度回答者数

回答者数	割合
1,100	100.0%
836	76.0%
124	11.3%
49	4.5%
35	3.2%
34	3.1%
19	1.7%
3	0.3%

【補足】

(※1) NTTコム リサーチ (<http://research.nttcoms.com/>)

NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社 (<http://www.nttcoms.com/>) が提供する、高品質で付加価値の高いインターネットリサーチ・サービスである。自社保有パネルとして国内最大級の延べ217万人の登録モニターを擁し、消費者向け調査から、法人向け調査、グループインタビューまで、さまざまな市場調査ニーズに対応している。(モニターの人数は2021年4月現在)

(※2) 本調査では、一般社員クラスと係長・主任クラスを「一般社員」、課長クラス、事業部長・部長クラス、経営者・役員クラスを「管理職」という。

(※3) 回答者の属性は、回答者のアンケート上の自己申告に基づいている。

(※4) 回答の構成比は、小数第2位を四捨五入しているため、各構成比の合計は100%にならない場合がある。

(※5) 前年度回答者属性とは、今回と同様の調査対象、調査方法により調査期間2019年5月28日～2019年5月30日で行った「働き方変革2019」の属性をいう。

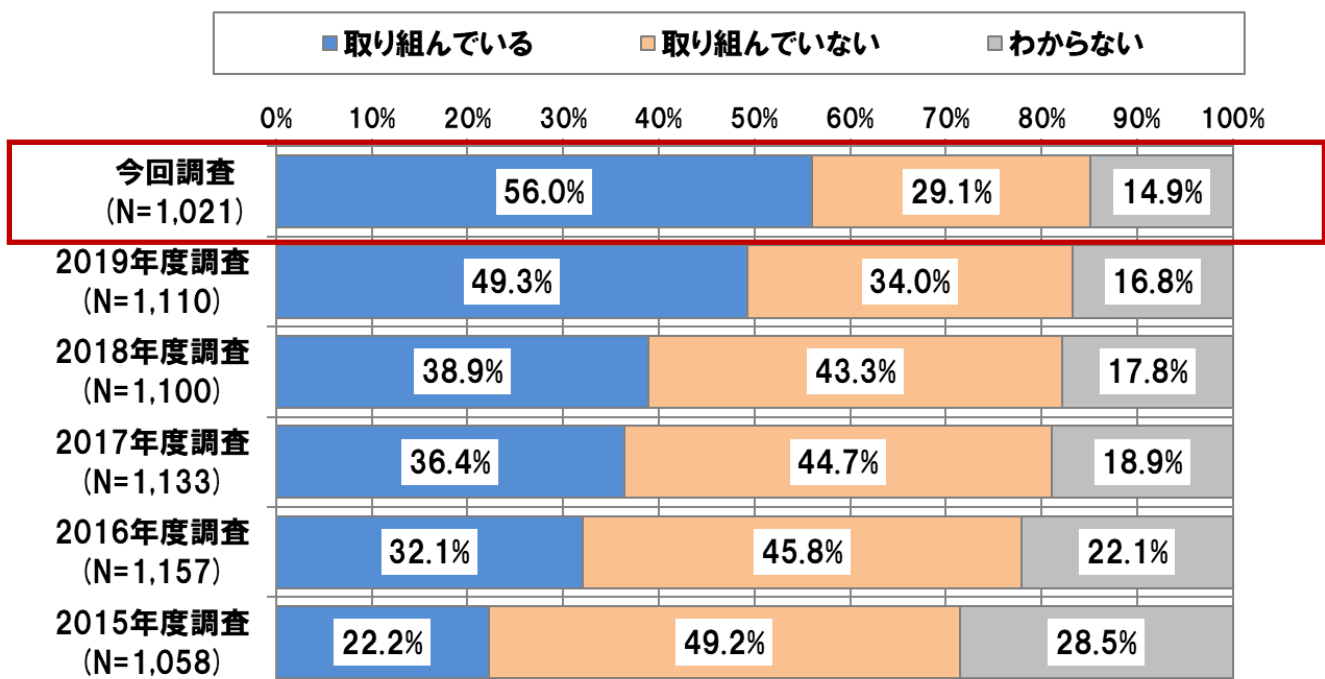
調査結果

1. 働き方改革の取り組み状況

1-1. 働き方改革の推進状況

- ◆ 「働き方改革」に取り組む企業は前回(2019)調査から6.7ポイント増加し、今年度は56.0%となった。
 働き方改革に取り組む企業は、前回(2019)年調査と比べて6.7ポイント増加し、全体の56.0%(49.3%→56.0%)となり、取り組んでいない企業は3割を下回っている。【図表 1-1-1】

【図表 1-1-1】働き方改革に取り組んでいる企業の割合



<調査期間>

- ※ 今回 :2021年3月6日～2021年3月9日実施
 2019年:2019年5月28日～2018年5月30日実施
 2018年:2018年6月20日～2018年6月25日実施
 2017年:2017年6月23日～2017年6月28日実施
 2016年:2016年3月26日～2016年3月28日実施
 2015年:2015年3月13日～2015年3月17日実施

<働き方改革の定義>

「働き方改革」は多様な使われ方をしているので、本調査では「働き方改革」について、働き方を変えて①コミュニケーションスタイル等の組織風土を変える、②作業手順を変えること、③ワーク・ライフ・バランスを推進し、④ハラスメントの予防も実現することと定義し、毎年回答いただいている。

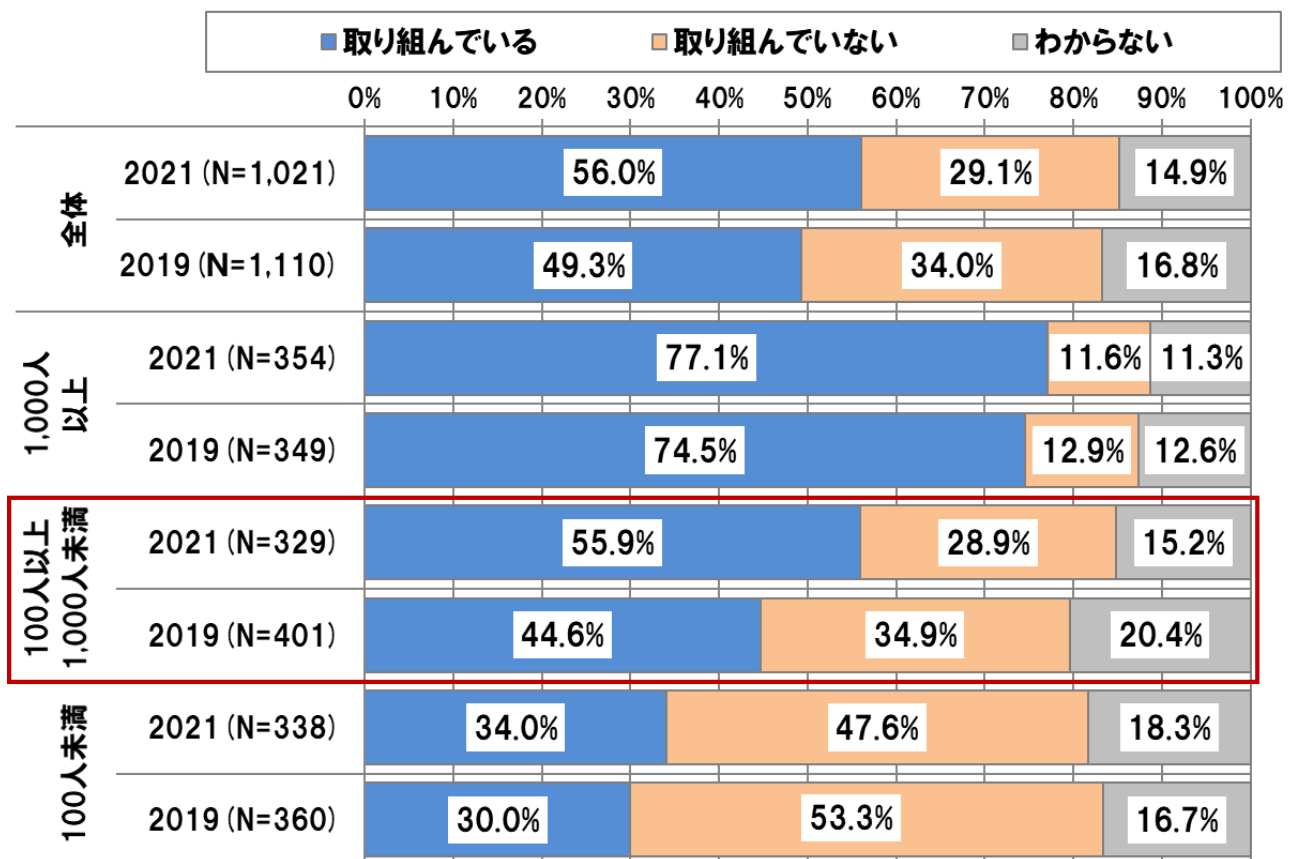
1-2. 2021 年の規模別・業種別の働き方改革の推進状況

- ◆ 従業員 1,000 人以上の規模の企業では、8割弱の企業が働き方改革に取り組んでおり、100 人以上 1,000 人未満の企業においても半数以上が働き方改革に取り組んでいる。

2021 年の結果を従業員規模別にみると、従業員規模にかかわらず働き方改革に取り組む企業の割合が増加している。

従業員 1,000 人以上の規模の企業では、77.1%の企業が働き方改革に取り組んでいるほか、100 人以上 1,000 人未満の規模の企業における増加割合は 11.3 ポイントとなり、約 56%の企業が働き方改革に取り組んでいる結果となった。一方で、100 人未満の企業においては、働き方改革に取り組んでいる企業の割合は微増したものの、3 割強にとどまっている。【図表 1-2-1】

【図表 1-2-1】規模別の働き方改革に取り組んでいる企業の割合

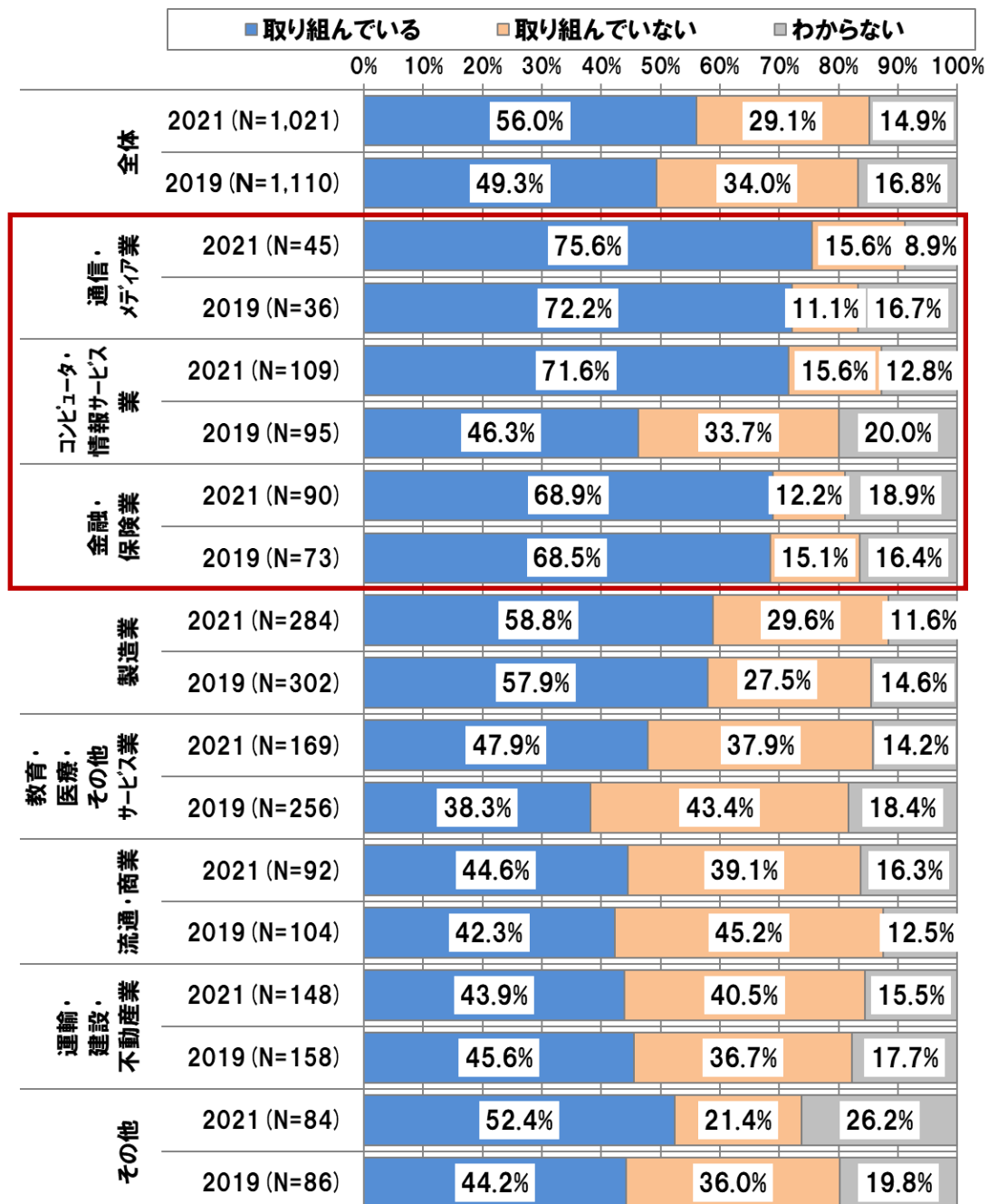


◆ 業種別でみると、通信・メディア業、金融・保険業、製造業に加え、コンピュータ・情報サービス業において過半数の企業が働き方改革に取り組んでいる。

2021年の結果を業種別でみると、昨年度調査に引き続き、通信・メディア業は75.6%、金融・保険業は68.9%と、約7割の企業が働き方改革に取り組んでいる。

加えてコンピュータ・情報サービス業における結果は71.6%と、昨年度調査から25.3ポイント増加し、働き方改革に取り組む企業割合が大幅に増加した。【図表 1-2-2】

【図表 1-2-2】業種別の働き方改革に取り組んでいる企業の割合



1-3. 働き方改革に取り組んでいる企業の変化

◆ 働き方改革に取り組んでいる企業のプラスの変化は、「休暇の取得しやすさ」と「労働時間の減少」である。

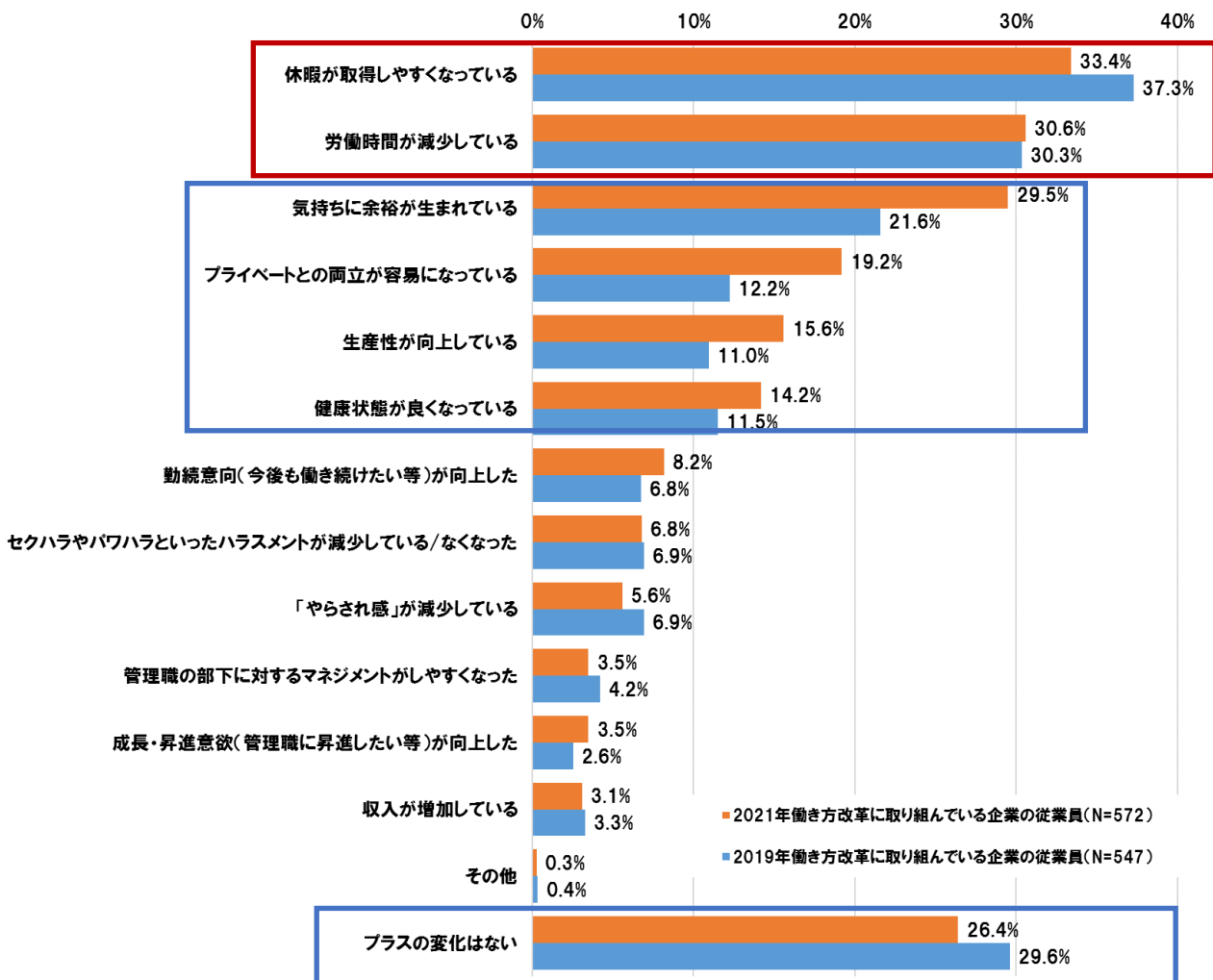
働き方改革に取り組んでいる企業のプラスの変化は「休暇の取得しやすさ」が最も多く、続いて「労働時間の減少」である。「休暇の取得しやすさ」は、前回(2019)調査と比較して、プラスの変化として挙がる割合が3.9ポイント減少している(37.3%→33.4%)。

一方で、「気持ちの余裕」(21.65%→29.5%)、「プライベートとの両立の容易さ」(12.2%→19.2%)、「生産性の向上」(11.0%→15.6%)や「健康状態が良くなっている」(11.5%→14.2%)もプラスの変化として挙がり、いずれも、前回(2019)調査と比べてプラスの変化の割合が増加している。

「プラスの変化はない」については、前回(2019)調査比で3.2ポイント減少している(29.6%→26.4%)。

【図表 1-3-1】

【図表 1-3-1】働き方改革に取り組んでいる企業のプラスの変化



◆ マイナスの変化は、「収入の減少」や「生産性の低下」である。

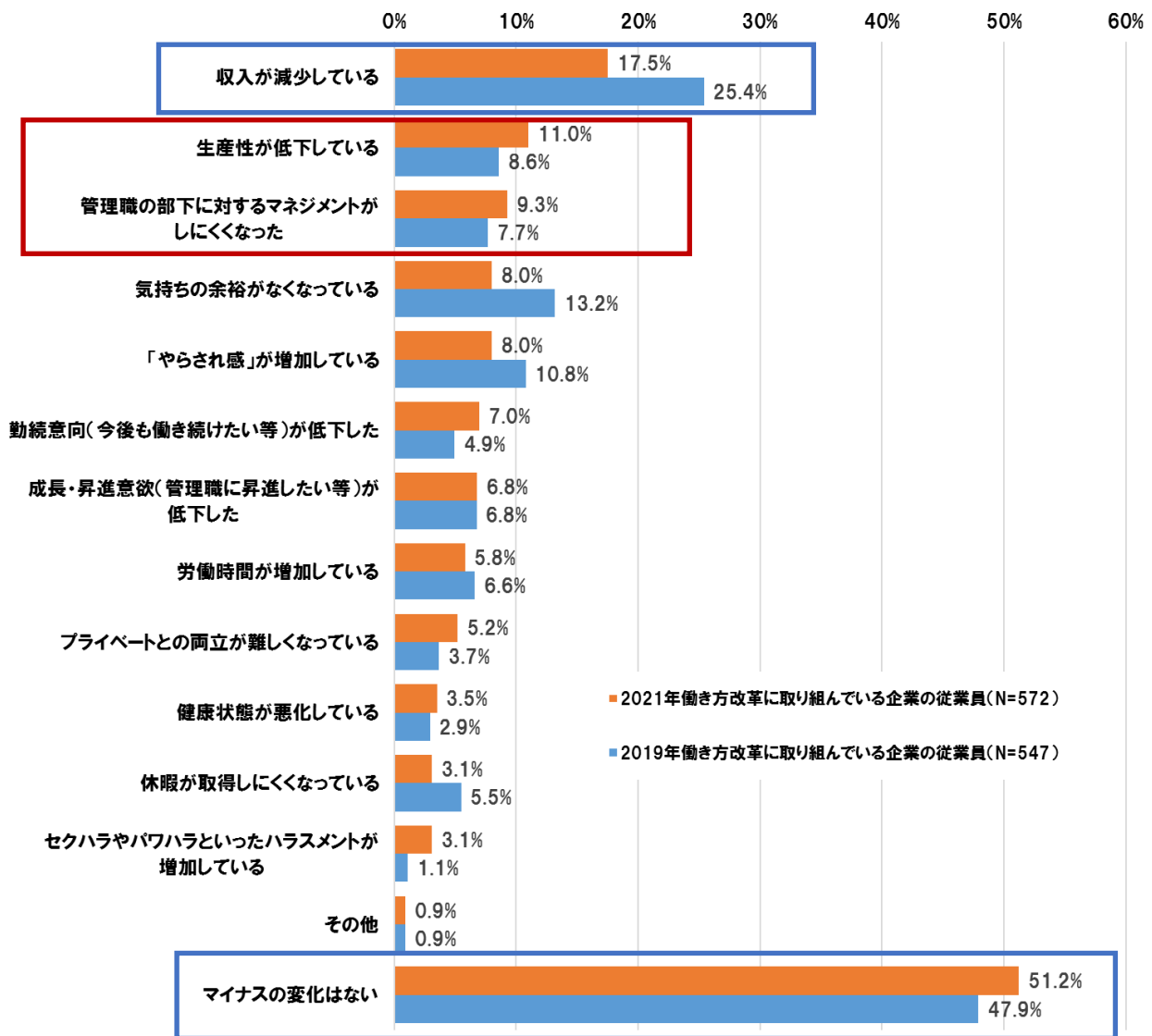
働き方改革に取り組んでいる企業マイナスの変化は「収入の減少」を最も多く、続いて「生産性の低下」である。「収入の減少」は、前回(2019)調査と比べて、マイナスの変化として挙がる割合が 7.9 ポイント減少している(25.4%→17.5%)

前回(2019)調査と比べて「生産性の低下」は 2.4 ポイント(8.6%→11.0%)、「管理職の部下に対するマネジメントがしにくさ」は 1.6 ポイント(7.7%→9.3%)と、マイナスの変化が若干増加している。

生産性については、前回(2019)調査で向上している人(【図表 1-3-1】)と低下している人がともに増えており、働き方改革により「生産性の二極化」が見られる。

「マイナスの変化はない」は、前回(2019)調査で3.3ポイント増加している(47.9%→51.2%)。【図表 1-3-2】

【図表 1-3-2】働き方改革に取り組んでいる企業のマイナスの変化



1-4. 働き方改革の実施内容

◆ 働き方改革に取り組んでいる企業で最も継続してほしい施策は「テレワークの制度」や「休暇取得の推進」である。

働き方改革に取り組んでいる企業の従業員(N=572)は「テレワーク制度」(58.9%)、「休暇取得の推進」(53.8%)について「現在取り組んでおり、継続して行ってほしい」と回答している。「テレワーク制度」も「休暇取得の推進」も 2 割程度で「中止してほしい、制度はないが必要性はない」などの否定的な回答も見受けられる。(「テレワーク制度」:「中止してほしい」(7.9%)、「制度はないが必要性はない」(14.7%)、「休暇取得の推進」:「中止してほしい」(8.7%)と「制度はないが必要性はない」(10.0%))

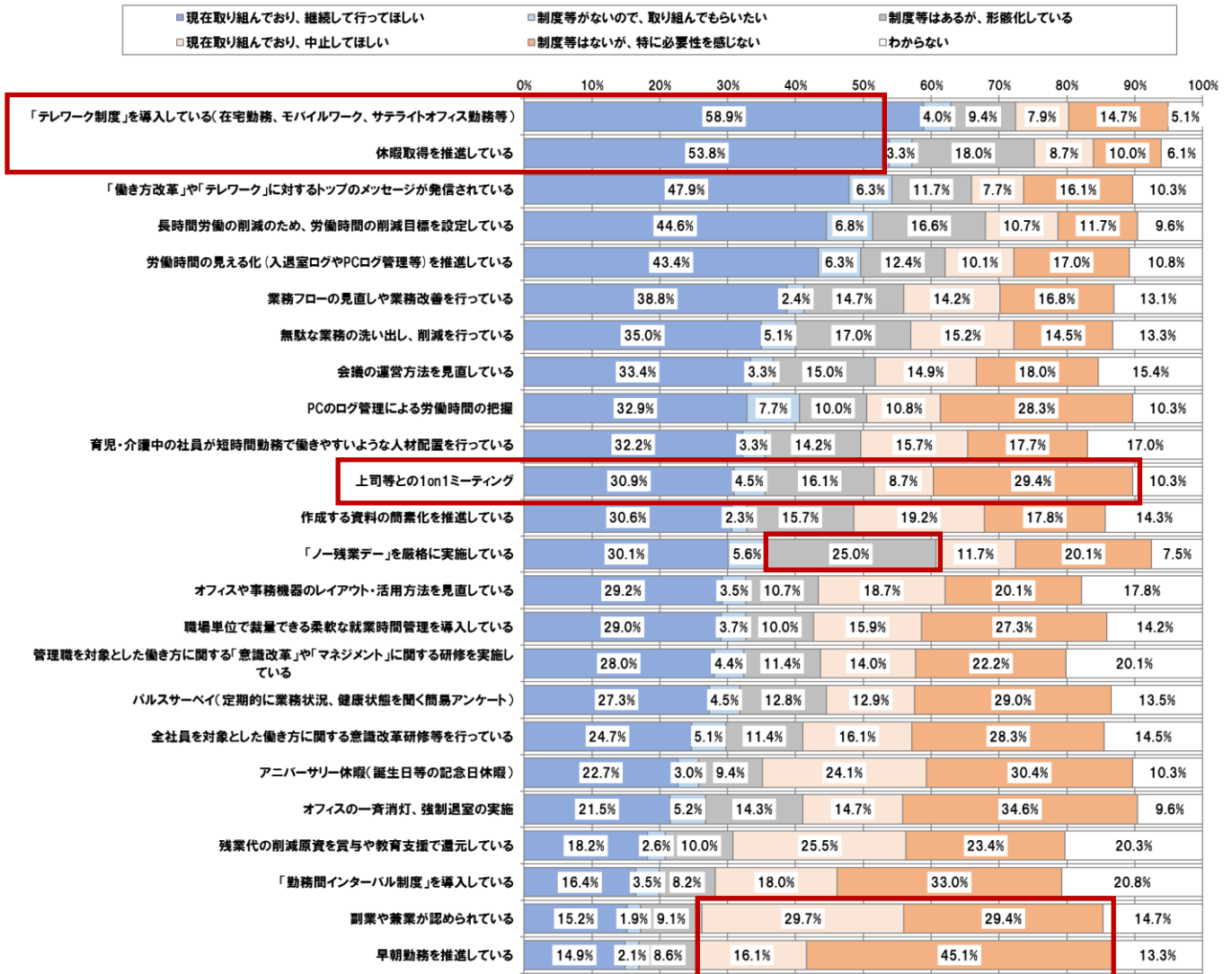
「上司との 1on 1 ミーティング」は「継続してほしい」と回答した人が 30.9%である一方で「中止してほしい」(8.7%)と「制度はないが必要性を感じない」(29.4%)もあり、あわせて 39.6%が否定的な回答をしている。

「ノー残業デー」は、30.1%が継続してほしいと回答している一方で、25.0%の人が形骸化していると回答している。

「早朝勤務」は「中止してほしい」(16.1%)、「制度はないが必要性を感じない」(45.1%)とあわせて 61.2%が否定的な回答をしている。

「副業や兼業」も「中止してほしい」(29.7%)、「制度はないが必要性を感じない」(29.4%)あわせて 59.1%が否定的な回答をしている。【図表 1-4-1】

【図表 1-4-1】働き方改革に取り組んでいる企業の施策とその状況 (N=572) (複数回答)



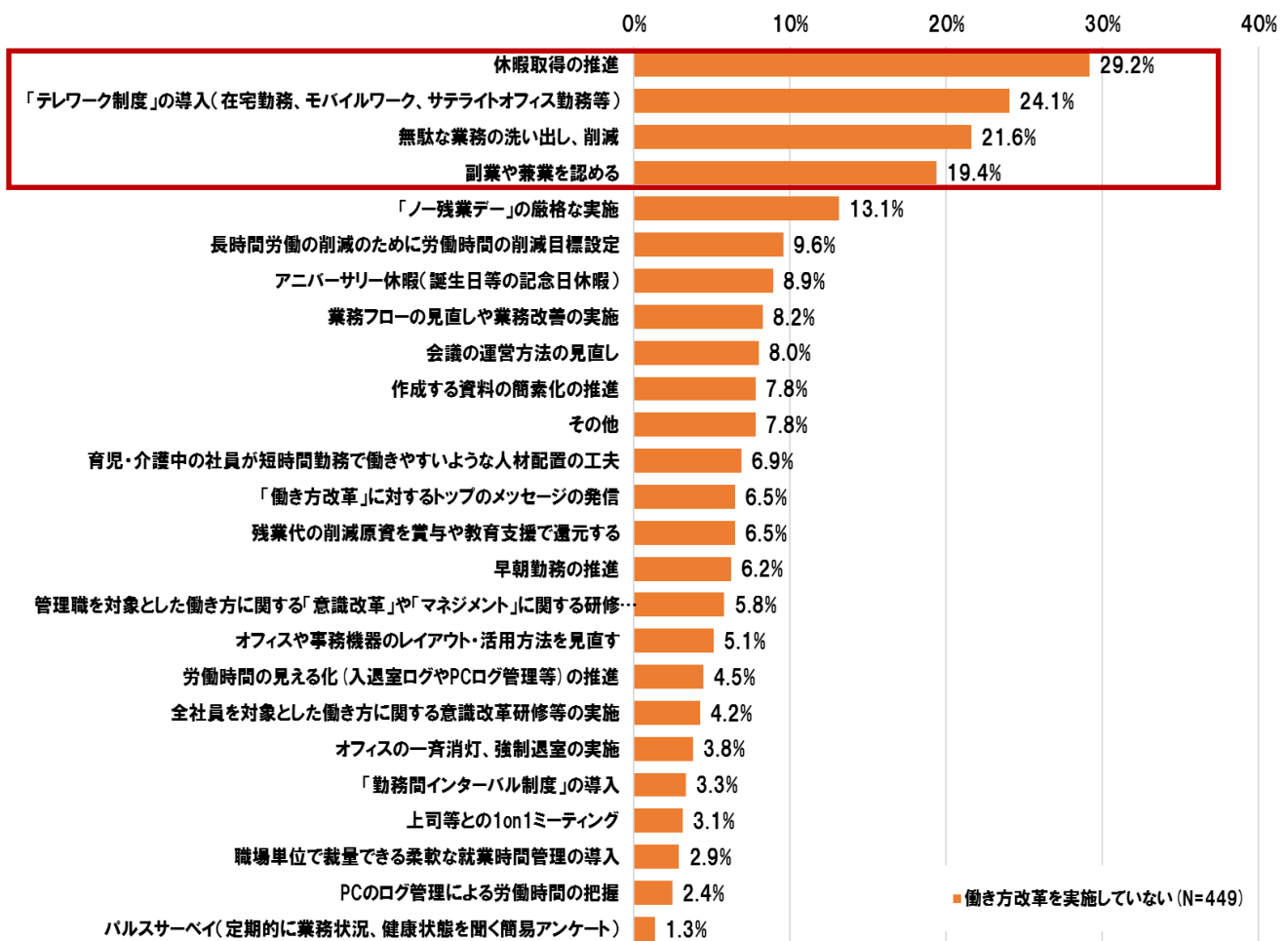
※「在宅勤務」「モバイルワーク」といったテレワークの形態については、政府の「世界最先端IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」における用語にしたがって記載している。詳細については、(<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/decision.html>)をご確認ください。

◆ 働き方改革を実施していない企業の従業員は「休暇取得の推進」「テレワーク制度の導入」「無駄な業務の洗い出し」を実施してほしいと回答している。

働き方改革に取り組んでいない企業の従業員は「休暇取得の推進」(29.2%)、「テレワーク制度」(24.1%)や「無駄な業務の洗い出し」(21.6%)を「勤務する会社や職場で取り組んでほしい」と回答している。

「副業や兼業」については、働き方改革推進企業(前述:【図表 1-4-2】働き方改革に取り組んでいる企業の施策とその状況)では6割近くが否定的な回答をしている一方で、働き方改革を実施していない企業の人の19.4%が「実施してほしい」と回答している。

【図表 1-4-3】働き方改革を実施していない企業の人の要望 (N=449)



2. 在宅勤務(テレワーク)の取り組み状況

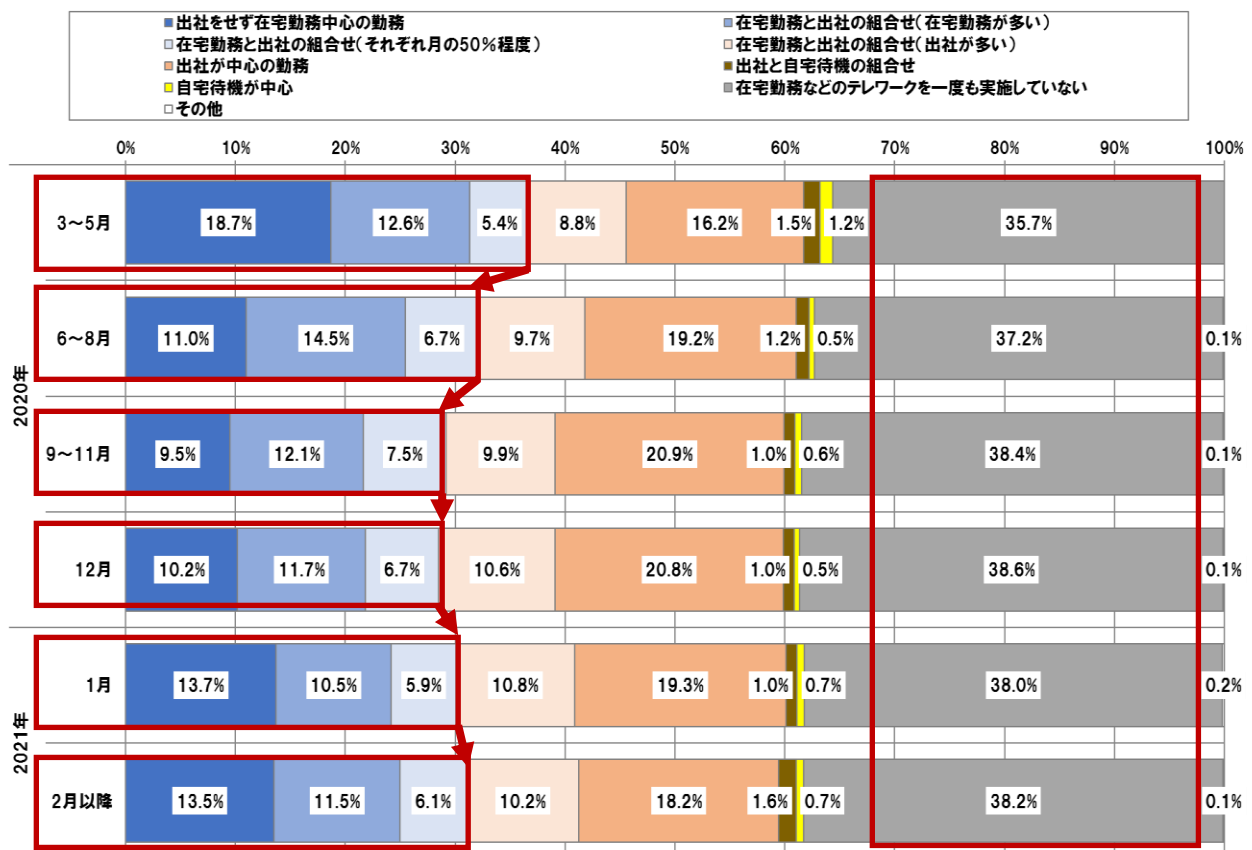
2-1. 在宅勤務の実施状況

- ◆ 「在宅勤務と出社の組み合わせが月の50%以上」と回答した従業員が最も多い時期は、初めて緊急事態宣言が発令された2020年3月～5月である(36.7%)。再度、緊急事態宣言が発令された2月以降は31.1%にとどまった。

2020年3月～5月の時点では「出社をせず在宅勤務中心」(18.7%)、「在宅勤務と出社の組み合わせで在宅勤務が多い」(12.6%)と「在宅勤務と出社の組み合わせ(それぞれ50%程度)」をあわせて36.7%であった。6月～8月は32.2%、9月～11月は29.1%、12月は28.6%、1月30.1%であり、2度目の緊急事態宣言が発令された2月以降も31.1%にとどまった。

「在宅勤務などのテレワークを一度も実施していない人」は、2020年3月以降は35.7%～38.6%で推移している。【図表2-1-1】

【図表 2-1-1】 在宅勤務の実施状況 (N=1,021)



※ 「出社が中心の勤務」はテレワークを1回以上は実施しているが、出社が主体であるもの

2-2. 在宅勤務(テレワーク)で実施した業務タスク

- ◆ 在宅勤務(テレワーク)で実施した業務タスクは、「Web 会議、電話会議」と「書類の作成・確認」が最も多い。

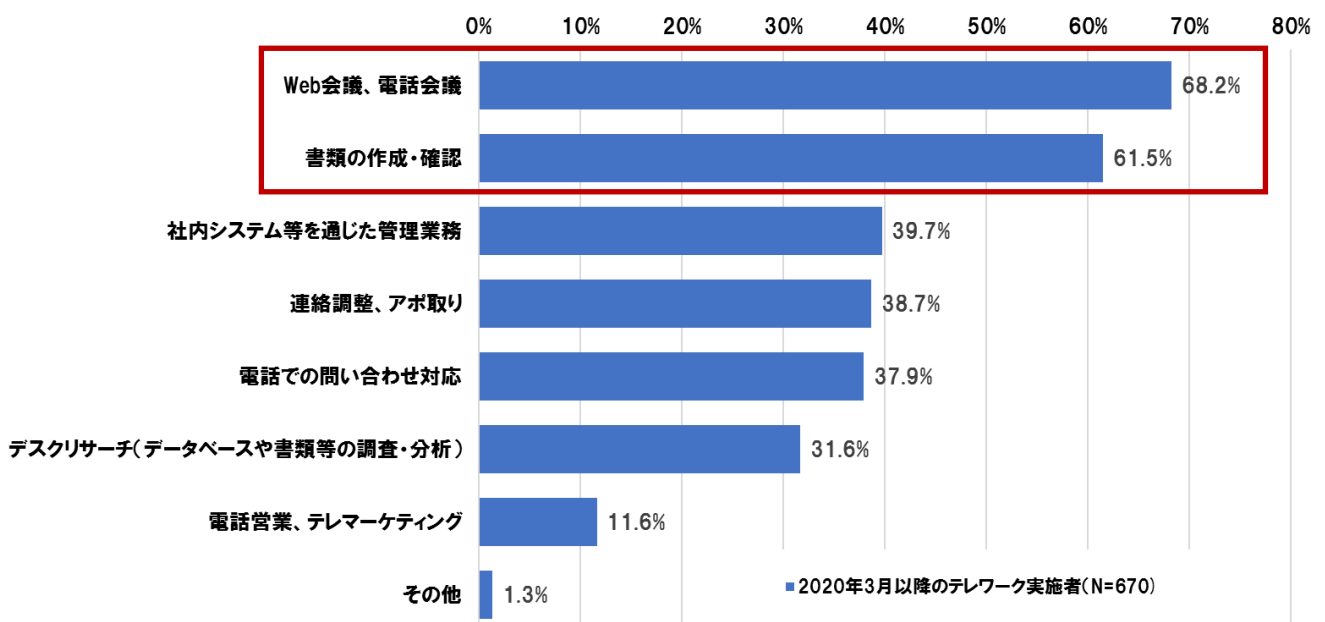
2020年3月以降に在宅勤務(テレワーク)を実施した従業員(N=670)の業務タスクは「Web 会議、電話会議」が68.2%で最も多く、続いて「書類の作成・確認」が61.5%であった。

「社内システム等を通じた管理業務」(39.7%)、「連絡調整、アポ取り」(38.7%)、「電話での問い合わせ」(37.9%)や「デスクリサーチ」(31.6%)は、3割~4割の人が実施している。

他には、電話営業、テレマーケティングが11.6%であり、上記7業務の実施が可能な職場は、在宅勤務(テレワーク)が可能な職場と言える。【図表 2-2-1】

【図表 2-2-1】 テレワークで実施した業務・タスク (N=670)

(複数回答)



2-3. 在宅勤務(テレワーク)のボトルネック

- ◆ 在宅勤務(テレワーク)で感じたボトルネックは「社内の状況がよく分からない」(38.7%)が最も多く、「紙の書類を前提とした押印、決裁、保管等の手続きがあること」(24.6%)を14.1ポイント上回っている。

2020年3月以降に在宅勤務(テレワーク)を実施した従業員(N=670)は「社内の状況がよく分からない」(38.7%)が最も多く、続いて「相手・同僚の顔が見えない」(33.1%)をボトルネックと感じている。

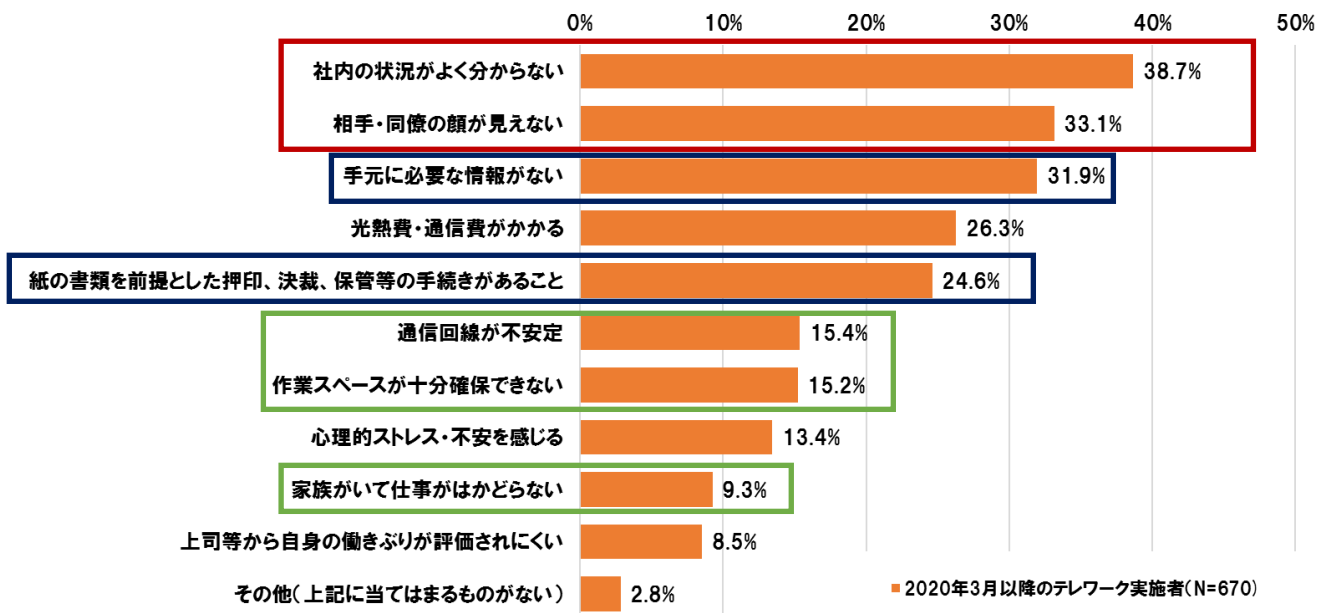
続いて「手元に必要な情報がない」(31.9%)や「紙の書類を前提とした押印、決裁、保管等の手続きがあること」(24.6%)が挙がり、紙文化の弊害をボトルネックと感じている。

自宅の仕事環境に起因する項目は「通信回線が不安定」(15.4%)、「作業スペースが十分確保できない」(15.2%)や「家族がいて仕事がかどらない」(9.3%)となっている。

紙文化の弊害や自宅の仕事環境の未整備よりも、社内の状況がわからないことが大きなボトルネックと感じている結果となった。

【図表 2-3-1】在宅勤務(テレワーク)のボトルネック (N=670)

(複数回答)



2-4. Web 会議、電話会議上のコミュニケーション

- ◆ 在宅勤務(テレワーク)で Web 会議、電話会議を実施したことのある従業員 (N=457)のうち、雑談を目的とした Web 会議、電話会議を週 1 回以上実施している人は 25.8%、業務に関する会議の前後等に雑談は、32.6%である。

在宅勤務(テレワーク)で Web 会議、電話会議を実施したことある従業員 (N=457)のうち、雑談を目的とした Web 会議、電話会議を 25.8%の人が実施していた。「週に 2 回以上実施している」(10.9%)と「週に 1 回以上実施している」(14.9%)をあわせて 25.8%)

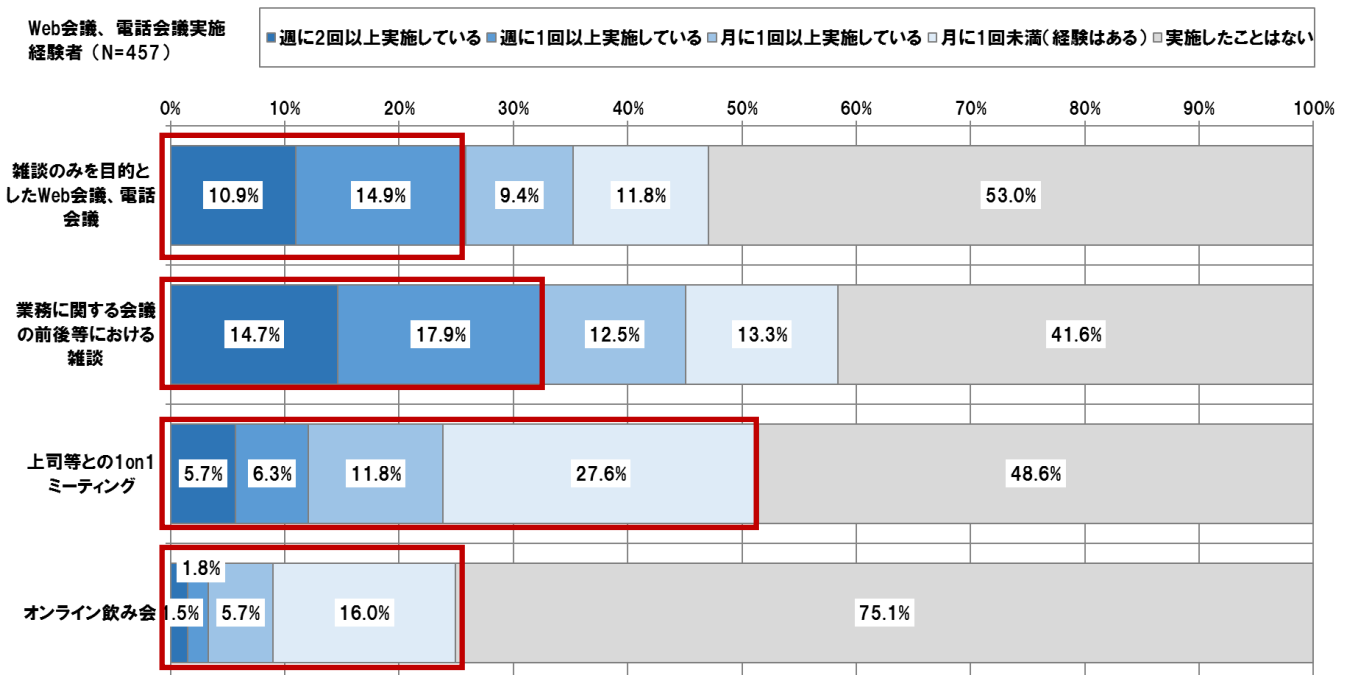
業務に関する会議の前後等に雑談は 32.6%。「週に 2 回以上実施している」(14.7%)と「週に 1 回以上実施している」(17.9%)をあわせて 32.6%)

前述(【図表 2-3-1】在宅勤務(テレワーク)のボトルネック)のとおり「社内の状況がわからないこと」が在宅勤務(テレワーク)のボトルネックと感じている人が最も多いことから、Web 会議、電話会議上のコミュニケーションでの雑談の機会をさらに増やすことが重要と思われる。

「上司との 1on1 ミーティング」を実施したことがある人は 50.4%、「オンライン飲み会」は、25.0%であった。

なお、前述(【図表 1-4-1】働き方改革に取り組んでいる企業の施策とその状況)で示したとおり、「上司との 1on1 ミーティング」については、「継続してほしい」が 3 割程度である一方で、4 割近くが必要性を感じないなど否定的な回答もあるため、状況に応じた導入が望ましい。【図表 2-4-1】

【図表 2-4-1】 Web 会議、電話会議上のコミュニケーション (N=457)



2-5. 在宅勤務(テレワーク)の継続意向

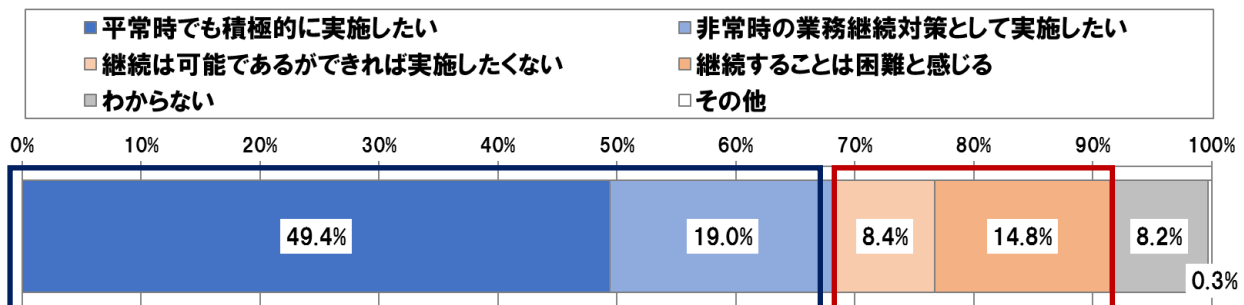
- ◆ 在宅勤務(テレワーク)に取り組んでいる企業の従業員(N=670)のうち、82.5%が通勤時間や移動時間を削減できることなどを理由に「在宅勤務(テレワーク)を実施したい」と考えている。一方で「できる仕事に限界があること」や「仕事と私生活の区別がつかないこと」を理由に、23.2%の人が「在宅勤務(テレワーク)を継続は可能であっても実施したくない、継続は困難と感じる」と考えている。

在宅勤務(テレワーク)に取り組んでいる企業の従業員(N=670)のうち「平常時でも積極的に実施したい」(49.4%)と「非常時の業務継続対策として実施したい」(19.0%)をあわせて「実施したい」従業員は68.4%である。一方で「継続は可能であるができれば実施したくない」(8.4%)と「継続することは困難と感じる」(14.8%)をあわせて「実施したくない、困難と感じる」人は34.2%である。【図表 2-5-1】

「実施したい」理由は「実施したい」人(N=458)のうちの82.5%が「通勤時間や移動時間を削減できること」を挙げており、続いて「自由に使える時間が増える」(39.7%)「オフィスで仕事をするよりも集中できる」(27.5%)を挙げている。【図表 2-5-2】

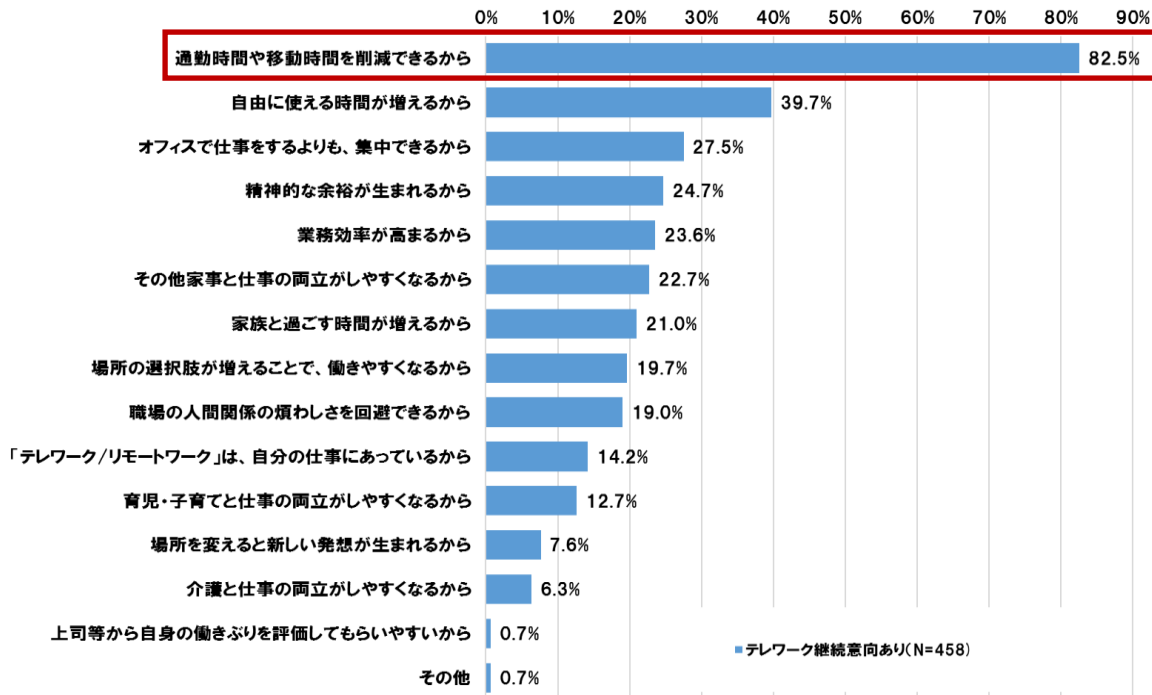
「継続は可能であっても実施したくない、継続は困難と感じる」人(N=155)のうち、34.8%が「テレワーク/リモートワークでできる仕事には限界があること」、34.2%が「仕事とプライベートの区別がつかないこと」や「職場の様子がわからないこと」(27.7%)を理由として挙げている。【図表 2-5-3】

【図表 2-5-1】 在宅勤務(テレワーク)の継続意向 (N=670)



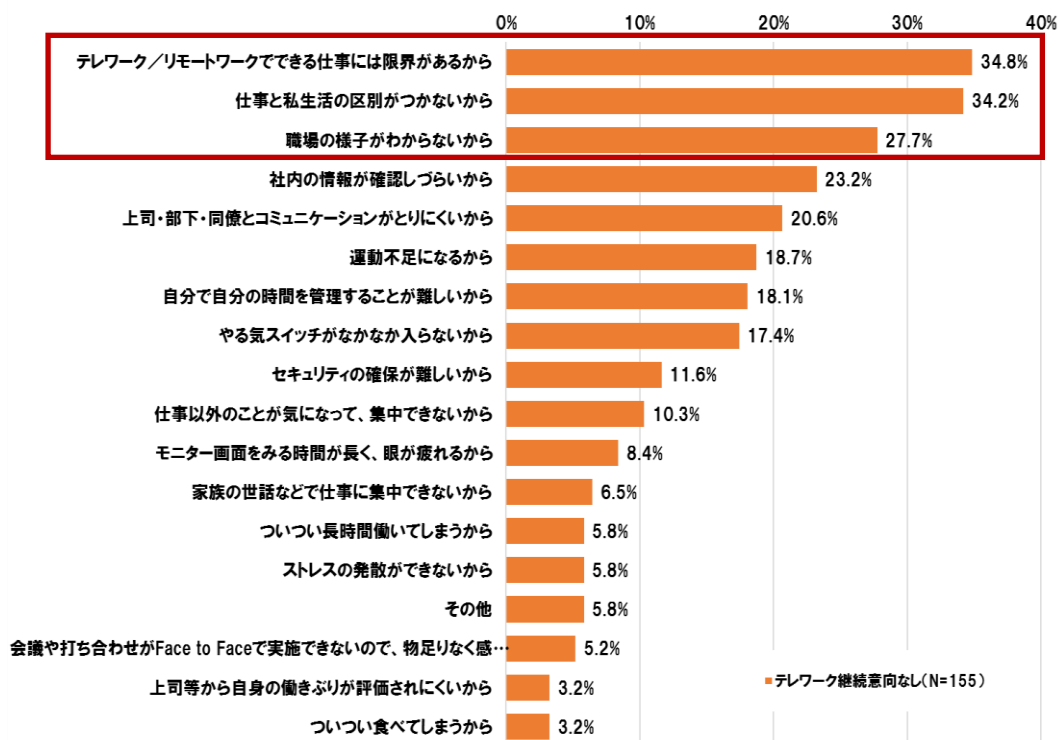
【図表 2-5-2】在宅勤務(テレワーク)を継続したい理由 (N=458)

(複数回答)



【図表 2-5-3】在宅勤務(テレワーク)を継続したくない理由 (N=155)

(複数回答)



2-6. 在宅勤務(テレワーク)に対する方針

- ◆ 経営層等が在宅勤務(テレワーク)に対する方針を示している企業は 35.3%。方針を示している企業 (N=360)のうち、「テレワークは実施しない」企業は 36.4%で最も多い。経営層等が在宅勤務(テレワーク)に対する方針について「経営層が現場の状況を理解した方針になっている」などを理由に 55.5%が満足している。

在宅勤務(テレワーク)の方針を示している企業は、35.3%である。方針は示されていない(38.6%)と「経営層等でこれから検討する予定」(7.3%)をあわせて 45.9%である。【図表 2-6-1】

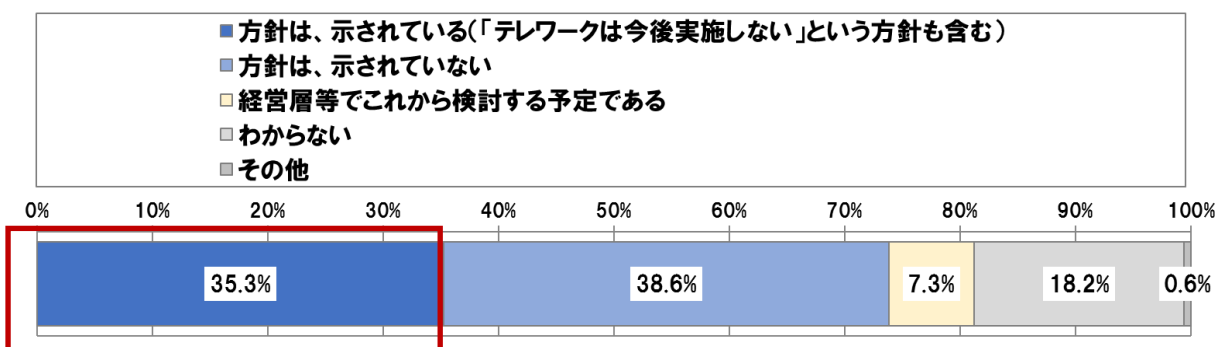
示されている在宅勤務(テレワーク) (N=360)は、「テレワークは実施しない」が 36.4%で最も多く、続いて「週に1~2回程度」の実施が 23.3%である。「ほぼ毎日」は 13.1%、「週に3~4回程度」は 18.9%にとどまっている。【図表 2-6-2】

示されている在宅勤務(テレワーク)の方針(N=360)については、「たいへん満足」(12.2%)と「満足」(43.3%)あわせて 55.5%が満足している。【図表 2-6-3】

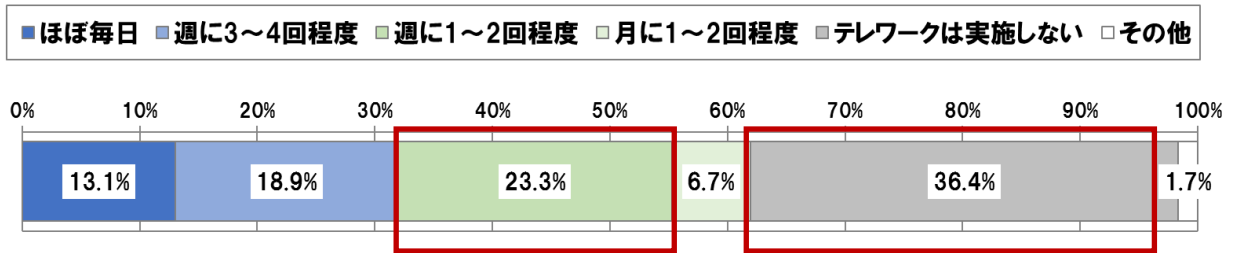
また、示されている在宅勤務(テレワーク)方針における在宅勤務の実施頻度別に、方針に対する満足度を見ると、「ほぼ毎日」「週に3~4回程度」「週に1~2回程度」の在宅勤務(テレワーク)実施に対する満足度は6割を上回り、特に「週に3~4回程度」の在宅勤務(テレワーク)実施については「たいへん満足」(14.7%)と「満足」(69.1%)をあわせて 83.8%と、最も高い割合となった一方で「テレワークは実施しない」における「大変満足」(7.6%)と「満足」(23.7%)の割合は3割強にとどまった。【図表 2-6-4】

満足している(N=200)の理由は「経営層が現場の状況を理解した方針になっている」が 44.0%で最も多く、続いて「経営層の改善意欲が伝わってきた」(34.5%)となっている。【図表 2-6-5】

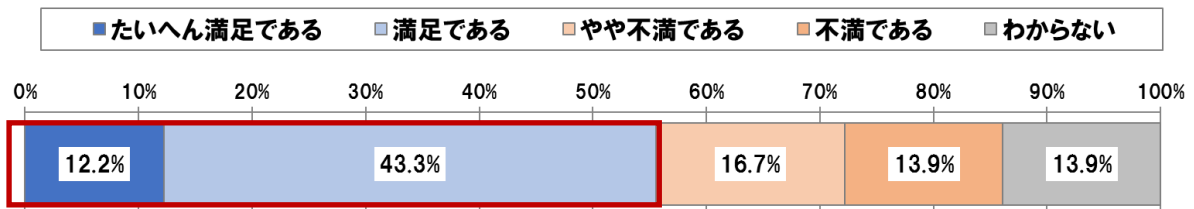
【図表 2-6-1】 在宅勤務 (テレワーク) に対する方針 (N=1,021)



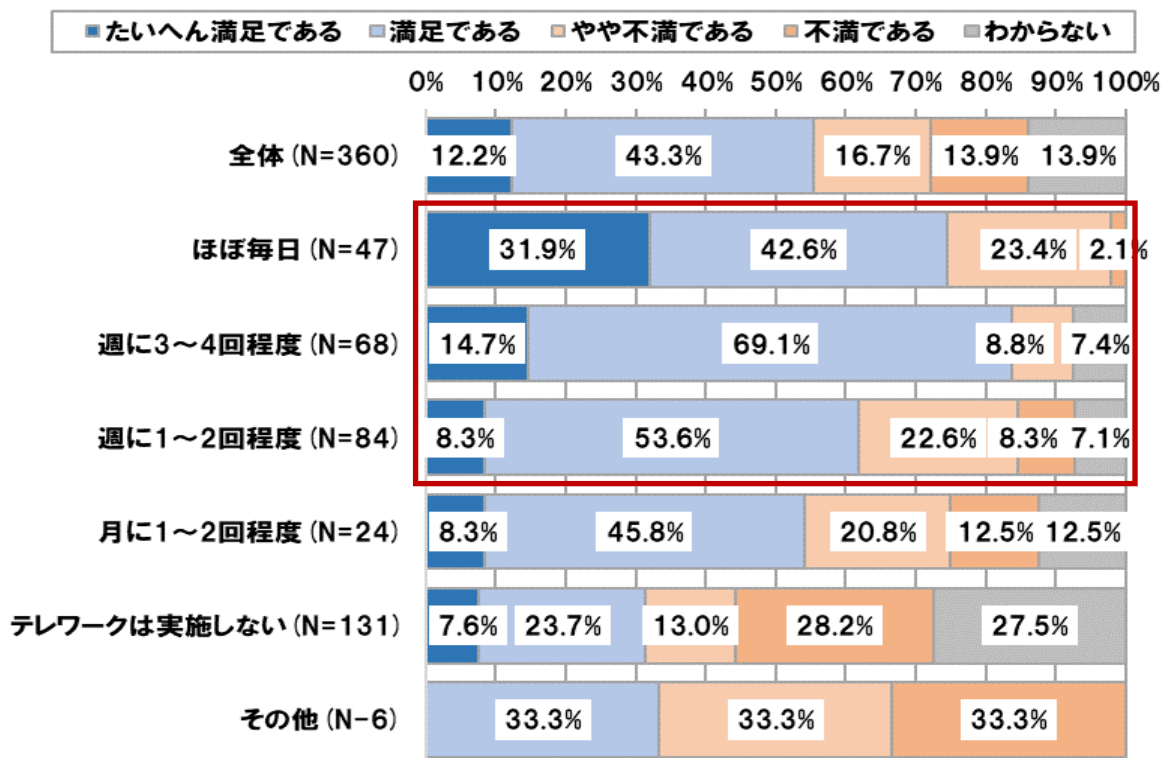
【図表 2-6-2】 示されている在宅勤務(テレワーク)の方針の内容 (N=360)



【図表 2-6-3】 示されている在宅勤務(テレワーク)の方針に対する満足度 (N=360)

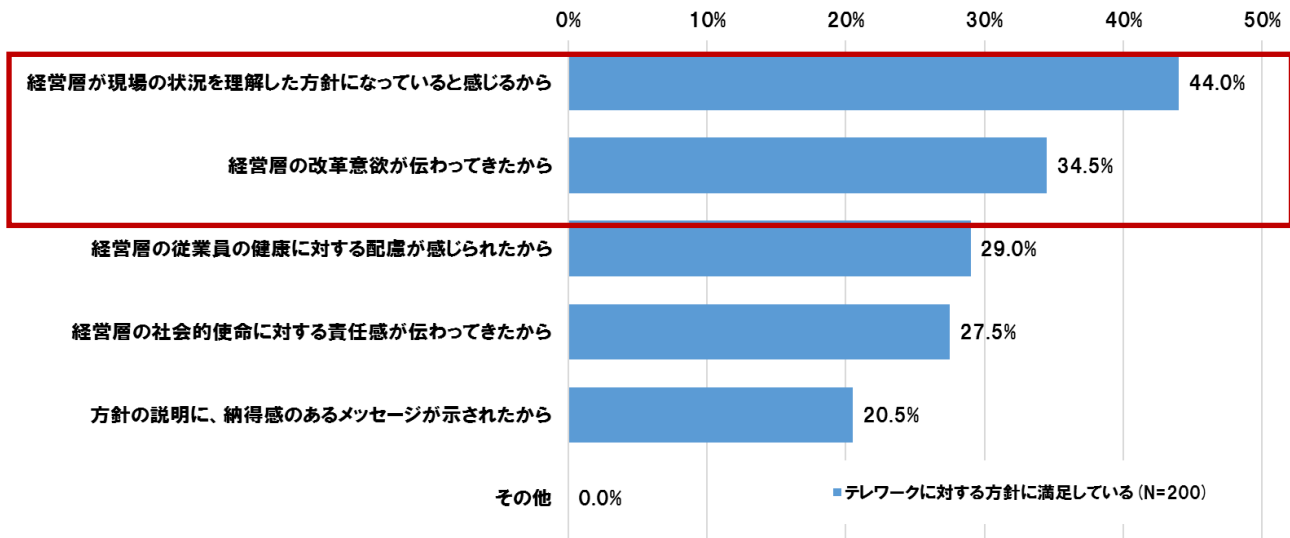


【図表 2-6-4】 示されている在宅(テレワーク)の方針別の満足度 (N=360)



【図表 2-6-5】 示されている在宅（テレワーク）の方針に対して満足している理由（N=200）

（複数回答）



3. 就業時間外の連絡に対する従業員の意識（つながらない権利）

3-1. 就業時間外における業務に関して緊急性のない電話やメールへの対応状況

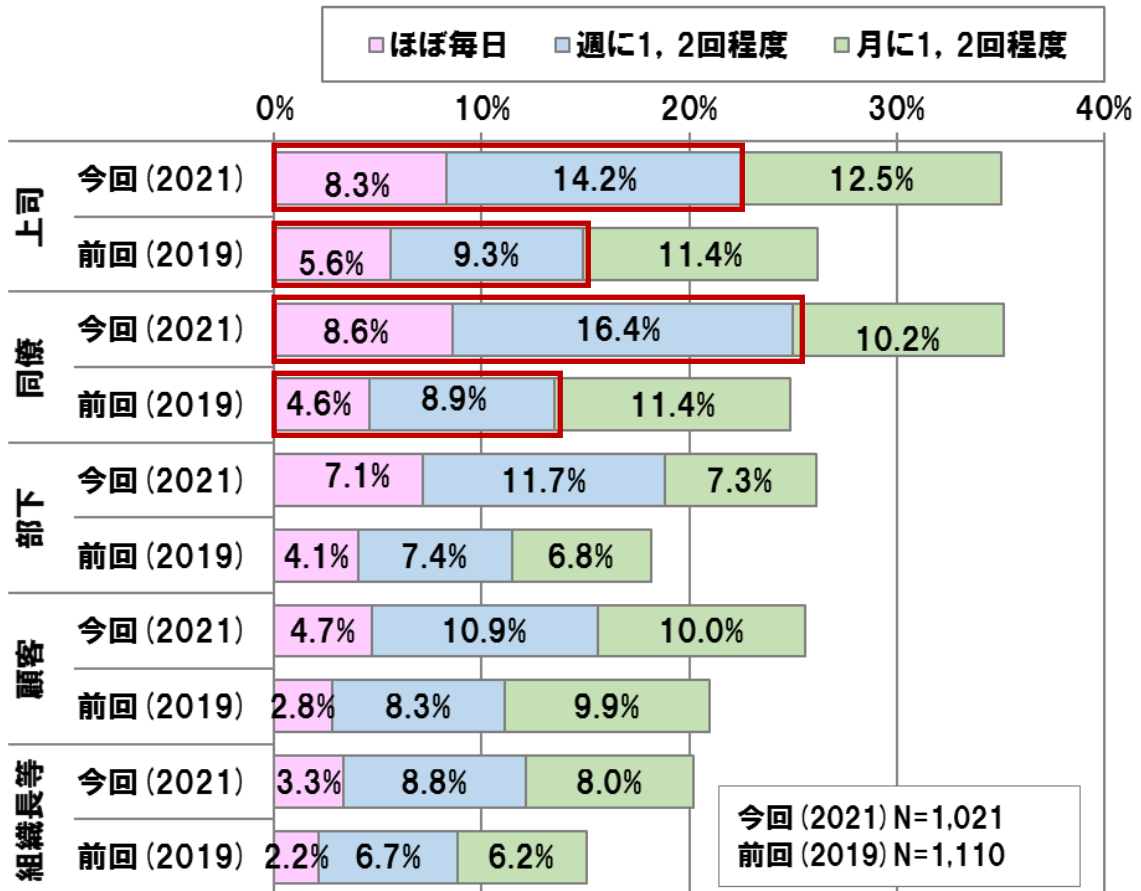
◆ 上司から就業時間外において業務に関して緊急性のない電話やメール（LINE 等を含む）があり、通話・返信などを週1回以上対応している従業員は、前回（2019）調査と比べて 7.6 ポイント（14.9%→22.5%）増加している。同僚からの連絡に対する対応は、11.5 ポイントの増加となった。

「就業時間外において業務に関して緊急性のない電話やメール（LINE 等を含む）があり、通話・返信などの対応をしている」従業員は、前回（2019）調査と比較して「上司」からの連絡に対して毎日対応している人は 2.7 ポイント（5.6%→8.3%）増加、週 1、2 回程度の対応が 4.9 ポイント（9.3%→14.2%）増加しており、あわせて 7.6 ポイント（14.9%→22.5%）増加している。

「同僚」からの連絡に対しては、毎日対応している人は 4.0 ポイント（4.6%→8.6%）、週 1、2 回程度の対応が 7.5 ポイント（8.9%→16.4%）と、あわせて 11.5 ポイント（13.5%→25.0%）前回（2019）調査と比較して増加している。

同様に、「部下」、「顧客」や「組織長等」で、いずれも前回（2019）調査と比べて増加している（7.3 ポイント、2.5 ポイント、3.2 ポイント）。【図表 3-1-1】

【図表 3-1-1】就業時間外における業務に関して緊急性のない電話やメールへの対応



※「顧客」は、顧客・取引先(社内顧客を含む)として回答いただいている。

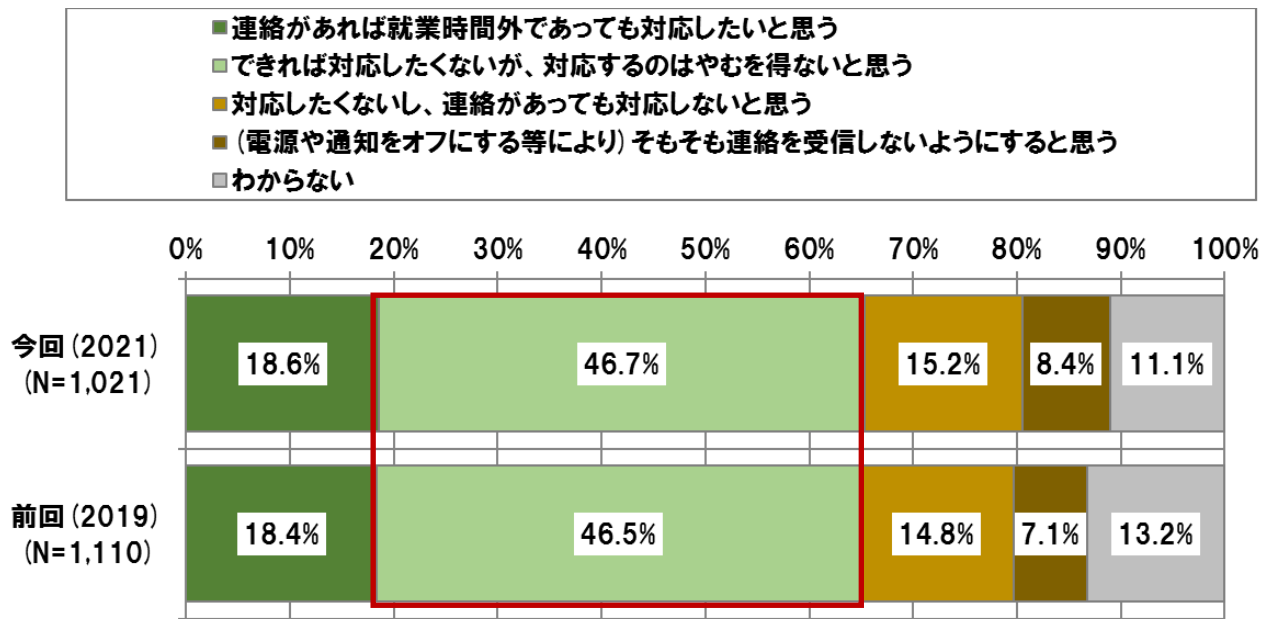
3-2. 就業時間外の連絡に対する対応

◆ 就業時間外において業務に関して緊急性のない電話やメール(LINE 等を含む)に、「できれば対応したくないが、対応するのはやむを得ないと思う」従業員は、46.7%に達する(前回(2019)調査とほぼ同じ)。

就業時間外において業務に関して緊急性のない電話やメール(LINE 等を含む)に「連絡があれば対応したいと思う」従業員が 18.4%「できれば対応したくないが、対応するのはやむを得ないと思う」が 46.5%と「連絡があれば対応する」は 64.9%と多い。

一方で、14.8%の人は「対応したくないし、連絡があっても対応しないと思う」7.1%の人は「(電源や通知をオフにする等により)そもそも連絡を受信しないようにすると思う」と回答している。【図表 3-2-1】

【図表 3-2-1】就業時間外に業務に関して緊急性のない電話やメール(LINE 等を含む)に対応することへの考え方



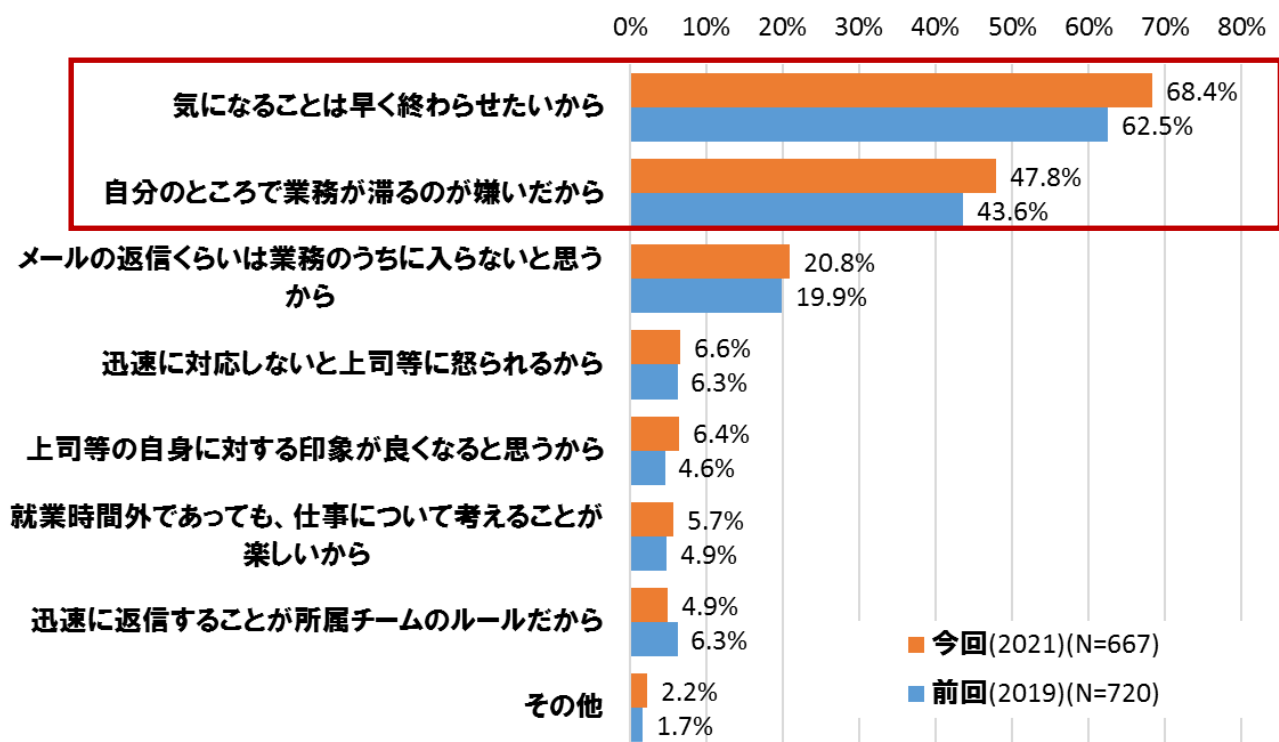
3-3. 就業時間外の連絡に対応する理由/対応しない理由

◆ 就業時間外において業務に関して緊急性のない電話やメール(LINE 等を含む)に「連絡があったら対応する」(N=667)人は「気になることは早く終わらせたい」(68.4%)とした理由が最も多い。

「連絡があったら対応する」と回答した従業員(N=667)のうち、68.4%の人が「気になることは早く終わらせたい」という理由で、就業時間外に業務に関して緊急性のない電話やメール(LINE 等を含む)に対応している。続いて、47.8%の人が「自分のところで業務が滞るのが嫌だから」という理由で就業時間外の対応を行っている。【図表 3-3-1】

【図表 3-3-1】就業時間外に業務に関して緊急性のない電話やメール(LINE 等を含む)に対応する理由

(複数回答)

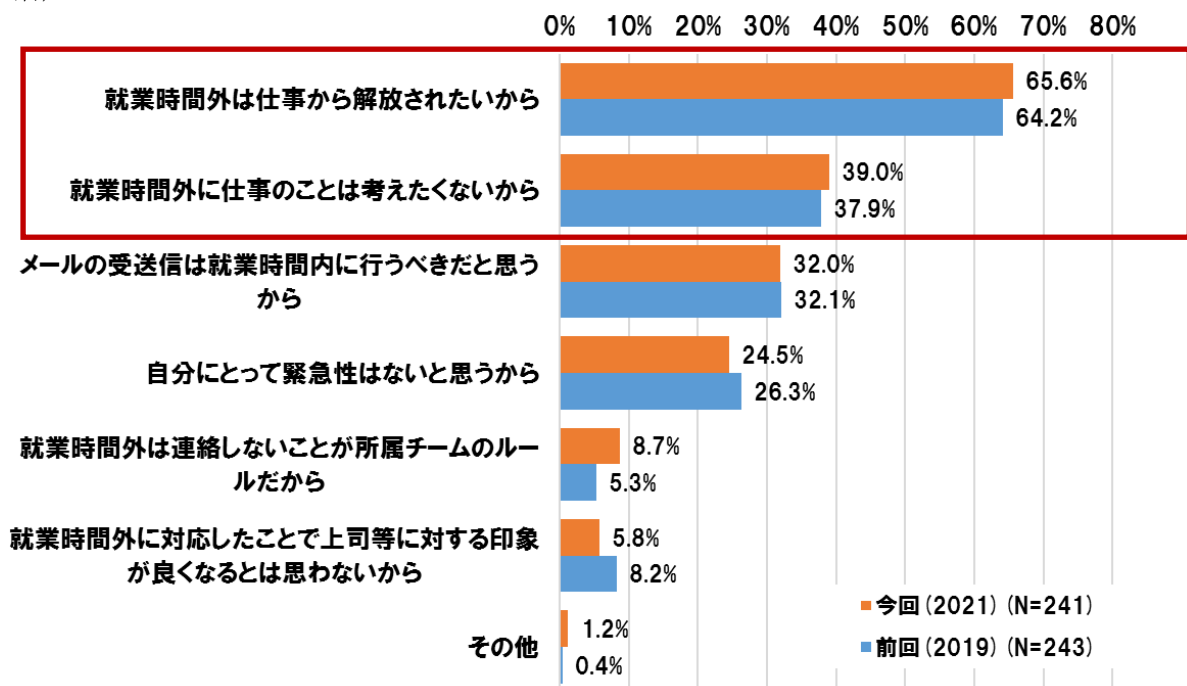


- ◆ 「連絡があっても対応しない」と回答した従業員 (N=241) のうち、65.6%の人が「就業時間外は仕事から解放されたいから」という理由で、就業時間外に業務に関して緊急性のない電話やメール (LINE 等を含む) に対応しないと回答している。

今回(2021)の調査で「連絡があっても対応しない」従業員 (N=241) のうち、65.6%の人が「就業時間外は仕事から解放されたい」という理由で、就業時間外に業務に関して緊急性のない電話やメール (LINE 等を含む) に対応しないと回答している。続いて、39.0%の人が「就業時間外に仕事のことは考えたくないから」という理由で、「連絡があっても対応をしない」と回答している。【図表 3-3-2】

【図表 3-3-2】就業時間外に業務に関して緊急性のない電話やメール (LINE 等を含む) に対応しない理由

(複数回答)



4. 企業の新型コロナウイルス感染症対策

- ◆ 「手洗い・うがい等の衛生対策や、必要に応じたマスク着用等」(74.9%)や「発熱やせきなどの体調不良時の対応方法」(56.4%)について、多くの企業で周知している。一方で、新型コロナウイルス感染症対策として「完全在宅勤務」を実施している企業は、わずか9.2%であった。

「手洗い・うがい等の衛生対策や、必要に応じたマスク着用等」(74.9%)や「発熱やせきなどの体調不良時の対応方法」(56.4%)について、多くの企業で周知している。

「業務上のイベント開催や出席、国内外の出張の延期・中止」(35.3%)、「社内外の会議に対する案内方法」(32.6%)の周知も3割超程度である。

新型コロナウイルス対策として「在宅勤務の頻度を増やしている」(19.6%)、「在宅勤務の対象を拡大している」(19.0%)や「完全在宅勤務」9.2%と少ない。【図表 4-1-1】

【図表 3-3-1】新型コロナウイルス禍における企業の対策 (N=1,021)

(複数回答)

