

## COVID-19パンデミック下における テレワーク行動の実態と課題

古賀 広志\*<sup>1</sup> 佐藤 彰男\*<sup>2</sup> 柳原佐智子\*<sup>3</sup>  
高木 修一\*<sup>4</sup> 中井 秀樹\*<sup>5</sup> 加納 郁也\*<sup>6</sup>

### 要 旨

本稿は、COVID-19パンデミック下におけるテレワークおよびテレワーカーの状況を把握する目的とするオンライン・アンケート調査である。調査の方法としては、オンライン・アンケートを専門とする民間企業に委託して実施結果の報告である。

本稿では、テレワークにおける最重要なメリットとデメリットを問うた結果について、テレワーカー全体での単純集計結果、性別および配偶状況とのクロス集計、出勤日の有無および出勤日数とのクロス集計結果を求め、考察を加えている。とりわけ、趣味や娯楽時間や睡眠時間の伸長、業務効率の低下、勤務日数とコミュニケーションの懸念が関係しないことなどの新たな知見が得られたことが本稿の大きな貢献と言える。

キーワード：テレワーク，メリット，デメリット，勤務日数

## Status survey and issues of telework behavior during the COVID-19 pandemic

Hiroshi KOGA Akio SATO Sachiko YANAGIHARA  
Shuichi TAKAGI Hideki NAKAI Ikuya KANO

### Abstract

This study is an online questionnaire survey aimed at understanding the status of telework and teleworkers during the COVID-19 pandemic. In this study, we examine the responses to the question related to the main advantages and disadvantages of teleworking, the overall results for all teleworkers, cross-tabulations with gender and marital status, and cross-tabulations with days present or absent, and

---

\*<sup>1</sup> 関西大学総合情報学部

\*<sup>2</sup> 龍谷大学

\*<sup>3</sup> 富山大学

\*<sup>4</sup> 大阪公立大学

\*<sup>5</sup> 大阪成蹊大学

\*<sup>6</sup> 兵庫県立大学

the number of workdays. The major contribution of this study particularly lies in the new findings on the increase in hobbies, misinterpretation of time and sleep time, decreased work efficiency, and the fact that the number of workdays is unrelated to communication issues.

Keywords: telework, advantages, disadvantages, number of working days

## 1. はじめに

日本では、COVID-19の感染拡大防止策として、テレワークが急速に普及したと言われる<sup>1)</sup>。これまで幾度となくテレワークに対する期待が高まり、一大ブームとなったにもかかわらず、その普及が進まなかったことを考えれば、パンデミック下の緊急措置とはいえ、テレワークが極めて身近な存在になったと言える。その結果、テレワークが一気に普及したことで、もはや従来の働き方には戻ることができないとして、テレワークを勤務形態の新しい常態（ニューノーマル）に位置づけ直すべきだという主張がみられるようになった<sup>2)</sup>。

- 1) 日本政府は COVID-19感染拡大防止策として、都市部のロックダウンではなく、飲食やサービス業には休業要請、教育機関にはオンライン授業、企業には在宅勤務、国民には不要不急の外出の自粛を要請することで「人の流れ」を抑制することで、感染拡大を防止してきた。この間、テレワークの実施状況に関する調査が多数実施されてきた。総務省が公刊する情報通信白書に引用された東京商工リサーチの一連の調査をみれば、日本で COVID-19の猛威が懸念され始めた2020年3月時点での日本企業のテレワーク実施率は17.6%であった（東京商工リサーチ、2020a：第2回調査）。企業規模別に見れば、大企業が2,805社中946社であるのに対して、中小企業は12,792社中1,813社と格差が大きいことが分かる。ところが、2020年4月の緊急事態宣言（7日に東京、神奈川、埼玉、千葉、大阪、兵庫、福岡の7都府県、16日に対象を全国に拡大した）を機に、実施率は一気に55.9%に上昇した（東京商工リサーチ、2020b：第4回調査）。企業規模別の内訳をみれば、大企業83.3%（3202社中2752社）に対して、中小企業50.9%（21408社中11979社）と格差拡大が示唆された。また、緊急事態宣言の解除（5月14日に北海道・東京・埼玉・千葉・神奈川・大阪・京都・兵庫の8つの都道府県を除く39県、21日に大阪・京都・兵庫の3府県、25日には首都圏1都3県と北海道が解除）されたことに伴い、在宅勤務などを取りやめる企業が散見されるようになった。このことは同年7月の第6回調査（東京商工リサーチ、2020c）からも明らかである。そこでは、テレワークを「現在も実施している」と回答した企業は全体で31.0%にとどまり、他方では「実施したが、現在は取りやめた」は26.7%となった。さらに、2回目の緊急事態宣言時の第14回調査（東京商工リサーチ、2021）では、テレワークの実施率が38.4%に再上昇している（9574社中3795社）。同調査では、「従業員の何割がテレワークに従事しているのか」を問うており、「7割以上」の回答は26.8%であった。ところが、まん延防止等重点措置が終了し、感染リスクの低下が指摘されるようになると、在宅勤務の実施率は29.1%（6,472社中、1,887社）に下がった。その背景には「実施したが取りやめた」企業が27.2%（1,765社）あることが深く関わっている。その結果、現在実施していない企業は70.8%に達した（東京商工リサーチ、2022：第22回調査）。
- 2) 後戻りできない新しい生活様式を意味する「ニューノーマル」という言葉が人口に膾炙するようになったのは、おそらく McNamee & Diamond（2004）の著作であろう。彼らは、インターネットの普及が既存の常識が通じない新しいビジネスモデルを生み出したと指摘し、そのような新時代のビジネスの様相を「ニューノーマル」と呼んだ。また、リーマンショックを契機に、資本主義の方向性にブレーキをかけ、持続可能な社会を志向すべきという主張がなされた際にも「ニューノーマル」という

しかしながら、他方では、COVID-19が企業活動に及ぼす影響が収束したと感ぜられるようになると、次第に、従来の勤務形態に戻す企業が増えてきた<sup>3)</sup>。その理由として、テレワークの実践を通じて、かえって「社内コミュニケーションが不十分である」などの問題点が明らかになったことが指摘されている<sup>4)</sup>。最も急進的な議論としては、テレワーク不要論さえ生まれて、巷間を賑わしている<sup>5)</sup>。

このようにテレワークに対する逆風が生じている渦中に置いても、日本政府は、テレワークを精力的に推進している（総務省、2021）。しかし、そこで用いられている論理は、COVID-19パンデミック以前のもので用いられている点に注意が必要である。すなわち、少子高齢化社会という抗えない潮流の中で、労働人口確保と生産性向上、労働者のワーク・ライフ・バランスの向上といった喫緊の課題を一気に解決する手段としてテレワークを位置づけているのである。

このとき誤解を恐れずに言えば、ニューノーマルというスローガンは「付け足し」な印象を感じざるを得ない。そこで、一つの疑問が生まれてくる。すなわち、それは「パンデミックが日本を襲ってから僅か数か月間で「ありふれた働き方」にまでなったテレワークと、例外的な労働形態であった曾てのテレワークとは、果たして同様の働き方といえるのだろうか」という問いだ。かりにCOVID-19禍の前後のテレワークが似て異なるものであれば、前述のテレワーク反対論の主張は「緊急措置的テレワーク」の批判に過ぎないということになるかもしれない。

また、ニューノーマルという表現の意図する内容も不明である。たとえ「週に一日でもテレワークを実践すること」という意味であれば、「新しい常態」や「働き方の改革」と呼ぶほど

---

言葉がスローガンとして掲げられた。今回の「ニューノーマル」は3回目のブームと言える（cf. 古賀、2022）。

- 3) 再び緊急事態宣言（および「まん延防止等重点措置」）が解除されるとテレワークの実施率は次第に下がる傾向が見られた。註1で引用した東京商工リサーチのアンケート調査（2022年6月に実施された第22回調査：東京商工リサーチ、2022）では、27.2%の企業が「現在は取りやめた」と回答し、テレワークの実施が一時的であったことを示唆している。同調査では、新型コロナウイルスの企業活動への影響について、「すでに収束した」と答えた企業が初めて15%を超えている。
- 4) 上述の東京商工リサーチ（2022）の調査では、テレワークを取りやめた理由は、回答数の多い順に、「感染リスクが低減されたため」が73.0%（1,409社中1,029社）、「従業員間のコミュニケーション不足」は48.6%（686社）、「生産性が低下したため」の26.1%（368社）、「在宅勤務をできない従業員との不公平感を解消するため」が25.3%（357社）となった。また、中小企業では「情報セキュリティの不安を払拭できないため」は10.3%（964社中100社）と大企業（6.2%：445社中28社）と差が大きかった。
- 5) テレワーク廃止論の急先鋒は、おそらくテスラ社、CEOのイーロン・マスク氏であろう。SNSにおいて、彼が2022年5月31日に社内に送信したと言われるメールのスクリーンショットが公開された。そこには「Anyone who wishes to do remote work must be in the office for a minimum (and I mean \*minimum\*) of 40 hours per week or depart Tesla. This is less than we ask of factory workers. ... If there are particularly exceptional contributors for whom this is impossible, I will review and approve those exceptions directly, ... Moreover, the 'office' must be a main Tesla office, not a remote branch office unrelated to the job duties.」と書かれてあった。ニューヨークタイムスやブルームバーグなどが、この投稿を紹介したことで「テレワークの是非」を巡る議論が巷間を賑わした。

の大きな変化と言えるのだろうか。

以上のことから、「そもそもテレワークはいかにあるべきなのか」をもう一度見つめ直す必要性が強く認識された時期は今ほどないといえる。そこで、われわれは「パンデミック以前と以後でテレワークの様態が本質的に異なるのではないか」という問いを立てた。そして、この疑問に答えるために、オンライン・アンケート調査を行った。具体的には、本報告は2021年11月8日から14日にかけて実施されたテレワークに関する生活時間調査を実施した。以下では、調査結果をもとに COVID-19禍のパンデミック下で、「テレワークがどのように実践されているのか」という実態を明らかにしていく。

以下では、「パンデミック以前のテレワークに対して如何なる差異が見られるのか」という点に注目しながら、当該調査結果に基づいて、パンデミック下におけるテレワークの様態を明らかにしていく。加えて、パンデミック下でのテレワークの課題について考察を加えていく。さらに、これらの議論を通じて、本来あるべきテレワークの姿を浮かび上がらせてみたいと考えている。

もちろん、このような試みは「テレワークのあるべき姿」を検討するための予備的作業に過ぎないけれども、今後のテレワークの課題を議論する手がかりを提供できると期待できる。この点が本稿の貢献と言える。

## 2. 問題の所在

### 2.1. テレワークの歴史的背景

議論を始める前に、テレワーク概念の定義を確認しておきたい。テレワークとは「就業時に主として使用するオフィス（メイン・オフィス）と異なる場所で、情報通信機器を用いた作業に従事する労働形態」を指す。

ところで、テレワークの歴史は、それほど新しいものではない。その嚆矢は、1970年代の米国に見いだすことができる。当時、米国とくにロサンゼルスにおいて、自動車交通量の増加による大気汚染が大きな社会問題になっていた。加えて、二度にわたる石油危機から自動車の利用を差し控える必要性が強く認識されるようになった。そこで、オフィスに出勤せずに自宅で仕事をする働き方が注目された。その姿は、遠隔と通勤を組み合わせた「テレコミュート (telecommute)」と名付けられた<sup>6)</sup> (Nilles, 1976)。

テレコミュートの強調点は「通勤時間がゼロ」にあった。しかしながら、当時の通信環境の制約などから、テレコミュートが実際に普及することはなかった。技術に対する過度の期待と現実のギャップという経営の情報化に特有の現象がそこでも見られた。

---

6) この造語は、ジャック・ニレス (Jack Nilles) が1973年に発表されたものと言われる (たとえば、Gately (2014) を参照されたい)。後にニレスは、この概念を共著に纏めている (Nilles et al., 1976)。

また、テレワークに対する期待を高めた論者の一人にトフラー（Toffler, 1980）を指摘しなければならない。彼は、近未来の働き方として、勤務先に移動する通勤ではなく、仕事を自宅に引き寄せる「エレクトロニック・コテージ」の概念を提唱した。彼は、工業化の特徴を「分断と結合」に見いだし、職場と家庭を分断し結合する「通勤」の新しい形として「職場と家庭を結合する場」として「エレクトロニック・コテージ」を提唱したのである。

ところが、興味深いことに、テレコミュートやエレクトロニック・コテージの実現を推進した要因は、技術革新というよりも、災害復興対策という社会的要因であった。

たとえば、1989年のサンフランシスコ地震と1994年のノースリッジ地震である。僅かの期間に2度の大地震を経験したカリフォルニア州では、リスク分散という視点からテレワークを一気に普及させたと言われている。

実際にテレコミュートが実現されるようになると、「リモートワーク」という表現が使われるようになった。そこでの強調点は、通勤時間ではなく、場所におかれた。本来のオフィスとは異なる場で働くに注目したことから、新しい言葉が作られたのである。

他方、日本では「テレワーク」という表現が使われることが多い。この表現は、ともすれば、自宅で勤務する「在宅勤務」と同義に理解される傾向が強い。しかし、テレワークには、ワーカーの居住地の近隣に設置された「サテライト・オフィス」での勤務、移動中に作業を遂行する「モバイルワーク」などが含まれる点に留意が必要である。

日本では、1990年前後のバブル経済期の地価高騰によるオフィスコスト問題を契機に、テレワークに対する期待が高まった。オフィスコストを削減するために、オフィスそのものの移転や、郊外に設置したサテライト・オフィスを併用するなどの方策がとられた<sup>7)</sup>。そこでは、郊外からの長時間の通勤時間からの解放が期待された。居住地の近隣に設置されたサテライト・オフィスを利用すれば、通勤に要した時間がフリーになる。その時間を活用することで、ワーカーの生産性向上や生活の質の向上が実現できると期待された。

しかし、バブル経済の崩壊による地価の下落により、サテライト・オフィス構想は幕を閉じることになった。その後、インターネットの普及を背景に、テレワークは、その対象となる労働者を雇用者から個人事業主に拡張することで再び注目を浴びようになる。いわゆる SOHO (small office home office) である。21世紀の00年代には、クラウドソーシングが注目された(2000年代と表記するとき、2000~2009年なのか2000~2099年を指すのか分かりにくいので、敢えてこのように表記した。ここでは、2000~2009年の意味である)。それは、簡単に言えば、家庭内での賃労働 (piecework done at home) を仲介する電子的プラットフォームを提供する

7) ただし、わが国における本格的なサテライト・オフィスの試行は、1986年に東京都武蔵野市での日本電気株式会社の実証実験である。とはいえ、情報産業における実証実験が広くほかの産業に波及したとは言い難い。むしろ、バブル経済における地価高騰がオフィスのありかたの見直しを促進したと言える。また、好景気に沸いたバブル期には、風光明媚なリゾート地にオフィスを設置し、気分を変えて創造的かつ集中的なミーティングを合宿の形で行う「リゾート・オフィス」が構想・試行された。こちらもバブルの崩壊により頓挫することになった。

Web サービスを指す。クラウドソーシングでは、企業家の側面が強調された SOHO と異なり、非正規雇用の活用という事業者のコスト削減策として期待された面が強いが、シェアリングエコノミーの実現として注目されることもある。

このように、テレワークが包含する働き方は、時代とともに拡張してきた。日本政府は、このような多様な働き方の総称として「テレワーク」という表現を用い、1990年後半頃から、その推進を精力的に展開してきた。とくに、3度目の東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開会式が予定されていた7月24日を「テレワーク・デイ」と定め、交通機関や道路が混雑する始業から10時半までの間にテレワークを全社的に実施する企業を募っていた<sup>8)</sup>。

しかしながら、政府による旗振りにもかかわらず、日本におけるテレワークの実現は、非常に限定的であった。たとえば、総務省の通信利用動向調査によれば、2019年に総務省が実施した調査によれば、回答者のうちテレワーカー（テレワークに従事する労働者）は6.7%であった（総務省，2019b，p. 50）。

ところが、冒頭で述べたように、COVID-19感染予防措置の一環として、在宅勤務型テレワークが強く推奨されるようになったことから、日本でも一気にテレワークが普及するようになった。パンデミック渦中に実施された幾つかの調査報告によれば、テレワークが最も広く実施されていた時期には正規雇用労働者の3割前後がテレワークに従事していたことが明らかになった（cf. パーソナル総合研究所，2020，p. 13；リクルート住まいカンパニー，2020，p. 2）。

## 2.2. 既存のテレワーク調査における問題点

上述のように、日本政府は、パンデミック以前から、幾度もテレワークを推進してきた。その結果、テレワークに対する期待が高まり、その実態に関する調査研究が精力的に展開されるようになってきた。しかし、それらの調査には、大きな陥穽があることに留意する必要がある<sup>9)</sup>。

それは、端的に言えば、先行研究の多くは、テレワークの現状の把握と言いながら、「いつ・どこで・どのようにテレワークが行われているのか」と正確に把握できていないことである。言葉を換えれば、「テレワークの制度や実施の有無」あるいは「テレワークができない理由」や「テレワークのメリット」などを制度や意識を問うことに重点が置かれてきたと言わざるを得ない。

もちろん、テレワークに従事する時間や場所・業務内容などの実態の把握を試みる調査研究も少なからず見受けられる（cf. 国交省，2017；JILPT，2015）。ここでは、テレワークに従事した「1日の平均の労働時間」を問うている。

8) テレワーク・デイ2017のトップページを参照（2022年8月31日アクセス）

<https://teleworkgekkkan.go.jp/teleworkdays/2017/>

9) 先行する諸研究の陥穽については、当該調査に先立つパイロット調査の報告（佐藤・古賀，2021；古賀・佐藤，2022）で指摘しているが、行論の関係で、以下では、パイロット調査の報告内容を要約する形で記述することにした。

しかし、平均時間を算出するための期間が明記されていないために、回答は、回答者の恣意的判断に委ねられている。また、最近では「1ヶ月のテレワーク時間」を問うことが多い。この場合も、回答者の思い込みが入り込み、正確な労働時間の把握が難しいといえる。そのため、回答の数値が実態に即しているとは言い難い。

おそらく、勤務時間の実態を詳細に把握した調査としては、国交省（2015）のみであろう。そこでは、「自分の部署のある事業所に出勤せずに自宅で仕事をした日」と「自分の部署のある事業所に出勤して仕事をした日」の両日24時間の行動とそれを行った場所を「5分刻み」で回答するように求めている。その結果、在宅勤務日や出社日の実態の把握に成功している。しかし、一定期間において「どの程度の時間、どこでテレワークに従事しているのか」を把握することは困難である。

以上の点から、われわれは、テレワーク従事者を対象に、行動と場所を15分刻みで回答する形のアンケート調査を実施することにした。パイロット調査と同様に、Web調査会社を介して調査を実施することとした<sup>10)</sup>。

### 2.3. 雇用型テレワークへのこだわり

繰り返しをいとわずに強調すれば、一口に「テレワーク」と言っても、その実施形態は多様である。具体的には、自宅で業務に従事する「在宅勤務型テレワーク」、顧客先や公共の場所で作業を行う「モバイルワーク型テレワーク」、メイン・オフィス以外に設けられた小規模なオフィスで勤務する「サテライト・オフィス勤務型テレワーク」などがある。

また、上述のSOHOやクラウドソーシングのように、自営業者の場合も広くテレワークとする考え方も生まれてきた。そこで、従事者の雇用形態に注目する類型として、「雇用型テレワーク」と「自営型テレワーク」の二分法が提唱された。この二分法の本質は、雇用者がICTを利用することで勤務場所や時間に囚われない働き方であるテレワークの概念を拡張したことにある。換言すれば、表層的な勤務形態にのみ注目し、同様の働き方をしている個人事業主もまたテレワーク従事者であると位置づけるようになったのである。その結果、個人事業主が小さなオフィスや自宅において、ICTを活用して事業活動を展開する形態である「自営型テレワーク」というカテゴリーが生まれてきたのである。とりわけ、クラウドソーシングと呼ばれるWebアプリなどを仲介の場とする「寄せ場」が生まれたことで、ギグワークと呼ばれる新しい自営の姿が登場してきた<sup>11)</sup>。

いずれにせよ、自営型テレワークの特徴は、端的に言えば「時間管理や勤務場所に対する高

10) パイロット調査と対象者や調査項目が異なるために、パンデミック前後の単純な比較はできない。

11) 日本の場合、フードデリバリーサービスの配達員は、自営業者と認識されることから、報酬は出来高払い、有給休暇や育児休業や介護休業などは受けられない。失職した場合の失業給付手当も出ない。しかし、プラットフォーム企業の業務を請け負っていることから、プラットフォーム企業の正規雇用者として待遇されるべきだという議論が生じている。

い自由度」にある。それゆえ、テレワークの遂行における組織と個人の葛藤などの側面が弱い。これらの点から、パンデミック下の働き方の変容を把握する上では、雇用型テレワークに限定して議論する方が望ましいと思われる。以上の点から、本稿では雇用型テレワークに限定して議論を進めていきたい。

#### 2.4. 銀の弾丸理論を超えて

かつて、ICTを経営上の問題を一気に解決してくれる無敵の武器（ないし魔法の杖）として期待する論調が巷間を賑わした。Markus & Benjamin (1997)は、そのような考え方を「魔法の銀の弾丸理論 (the magic bullet theory) と揶揄した。銀の弾丸とは、不死身の怪物オオカミ男の物語に依拠する。如何なる武器を通用しない不死身の怪物であるオオカミ男は、一つだけ弱点があった。それは、十字架の銀を溶かして造られた弾丸である。銀の弾丸だけは不死身の怪物をたった一撃で倒すことができる。このエピソードを援用して、ICTだけは経営上の諸問題を一気に解決できると期待する論調を彼女らは批判したのである。

ところが、誤解を恐れずに取えて言えば、わが国におけるテレワークに対する期待は、さながら「銀の弾丸」の様相を呈してきた。

たとえば、総務省 (2018) では、テレワークは「社会、企業、就業者の3方向に様々な効果をもたらす」と謳われている<sup>12)</sup>。言葉を換えれば、テレワークによる働き方改革は、日本政府の主導する「一億総活躍 (Minister in Charge of Promoting Dynamic Engagement of All Citizens)」や「女性活躍」を実現し<sup>13)</sup>、さらには社会・企業・就業者の「三方よし」の関係を構築できると言うのだ<sup>14)</sup>。このとき、「三方よし」の具体的内容としては、(1) 社会には「労働力人口の確保、地域活性化、環境負荷の軽減」、(2) 企業には「生産性の向上、優秀な人材の確保・離職抑止、コストの削減 (ペーパーレス等)、事業継続性の確保 (BCP)」、(3) 就業者には「多様で柔軟な働き方の確保 (WLB)、仕事と育児・介護・治療の両立、通勤時間の削減」が指摘されている<sup>15)</sup>。

12) 引用は、総務省の資料「テレワークの最新動向と今後の政策展開」は2018年版 (10月公開) の3枚目のスライドである (巻末の URL を参照)。このスライドは、現在公開されている最新版 (2021年度版) の8頁目と同じものである。

13) 2015年、日本政府は、(1) 少子高齢化という日本の構造的な問題について、正面から取り組むことで歯止めをかけ、50年後も人口1億人を維持すること、(2) 一人ひとりの日本人、誰もが、家庭で、職場で、地域で、生きがいを持って、充実した生活を送ることができること」を目指して「一億総活社会」というスローガンを掲げた。また、同年、女性活躍推進法 (The Act on Promotion of Women's Participation and Advancement in the Workplace) を策定した (その概要は、以下の URL を参照されたい)。  
[https://www.gender.go.jp/english\\_contents/about\\_danjo/lbp/pdf/promotion\\_of\\_woman.pdf](https://www.gender.go.jp/english_contents/about_danjo/lbp/pdf/promotion_of_woman.pdf)

14) ここでいう「三方よし」とは、日本の近代期に活躍した近江商人の経営哲学のことで、「商売において売り手と買い手が満足するのは当然のこと、社会に貢献できてこそよい商売といえる」ということから、(1) 売り手、(2) 買い手、(3) 社会の三者が満足する状態を指す言葉である。

15) 引用中の BCP とは「事業継続計画 (business continuity planning)」、WLB は「ワーク・ライフ・バランス」のアクロニムである。

そして、卓越したテレワーク導入事例を通じて、これらの効果が実現可能であることが繰り返し強調されてきた<sup>16)</sup>。実際、「三方よし」を実現した地方の中小企業も少なくない。

しかし、政府が謳う「三方よし」の背景には、経済成長を志向する従来の経済の論理と「スモールマート革命」や「懐かしい未来」に代表される新しい経済性の論理が混在しているように思われる<sup>17)</sup>。そのために、経済発展を目指すための生産性向上と地域活性化のどちらでも通用するような、まさに「銀の弾丸」として、テレワークが位置づけられている。それは、あたかも「はじめにテレワークありき」と言わざるを得ない様相である（古賀・柳原，1991）。しかも、このような態度は1990年代から、文字通り「世紀を超えて」継続されてきた。

このような状況では、テレワークのメリットは、政府が謳う「三方よし」を裏打ちするようなデータが強調されることになろう<sup>18)</sup>。テレワークのデメリットは、潜在的課題や逆効果というよりも、克服すべき課題と認識される傾向が強い。そのために、質問票による実態調査を実施しても、課題として認識されるだけで、テレワークそのものの価値が揺らぐことはない。

かくて、われわれは、このような銀の弾丸としてのテレワーク観を克服し、あるがままの姿を真摯に見つめ直すことで、あるべき姿を描くべきだと考える。

われわれは、その第一歩として、2018年にテレワーカーを対象とする予備的調査を実施した（古賀・佐藤，2021）。本稿は、そこでの議論を踏まえた上で、2021年に実施したテレワーカーを対象とする生活時間調査の結果について考察を加えていきたい。そのために、まず調査の概要を述べることから議論を始めることにしたい。

### 3. 調査方法

#### 3.1. 調査の概要

われわれは、既存の調査研究における上述の陥穽を超克すべく、次のような調査を企図した。具体的には、調査期間中（2021年11月8日から14日）の行動およびそれを行った場所について、

---

16) 総務省では、2015年度より、テレワークの普及促進を目的として、テレワークの導入・活用を進めている企業・団体を「テレワーク先駆者」及び「テレワーク先駆者百選」として公表している。各年度の受賞者などについては、総務省のWebサイトを参照されたい。令和3年度「テレワーク先駆者百選 総務大臣賞」等の公表は以下のURLで閲覧可能（2022年8月31日閲覧）。

[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01ryutsu02\\_02000327.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01ryutsu02_02000327.html)

17) 持続可能な地域経済の活性化を目指す上で、従来の拡大至上主義的発想の転換が不可欠であるという主張がある。その代表的主張として、ここでは、マイケル・シューマン（Shuman, M.）の『スモールマート革命（The Small-Mart Revolution）』やヘレナノーバーク・ホッジ（Norberg-Hodge, H.）の『懐かしい未来（Ancient Futures）』を引用した。なお、古賀（2006, 2021）は、これらの議論をもとに地域発の事業創造の事例を分析している。

18) 社会問題に関する統計データが社会的に構築されるという考え方については、ジョエル・ベストの一連の著作（Best, 2001, 2004）を参照されたい。また、社会問題そのものが社会的に構築されるという考え方については、中河（1999）を参照されたい。

15分刻みで回答を求めるといものである。なお、この調査期間は国内における COVID-19 禍のいわゆる第5波と第6波の中間にあたる新規感染者ボトムの時期である。なお、調査はオンライン・アンケートを専門とする民間企業に委託して実施した。

調査の手順は、アンケート業者に登録するモニターに、電子メール等で調査の趣旨を説明し、参加を希望した800名に回答を依頼することとした。しかし、日々の生活時間と内容の詳細な回答を求めたことから、途中で脱落する回答者が多く、最終的な回答者数は508名となった。

なお、本調査は生活時間調査という手法を用いている。このとき、この手法を用いたテレワーク調査は類例のないことをわれわれは強調しておきたい。そのために、比較の対象となる先行研究がない点を指摘しておく必要がある<sup>19)</sup>。なお、予算の都合等から調査対象を正規雇用労働者に定めることとした。ただし、テレワークについては正規・非正規で大きく労働の様態が異なると推測されるため、サンプル数としては少ないが、対照グループとして非正規雇用労働者についても調査対象とした。

回答数は508名、その内訳は、男性262名・女性246名、雇用形態では正規雇用400名・非正規108名（うち派遣・嘱託等81名、パート・アルバイト等27名）となった。職種は、事務職（5.4%）が最も多く、技術職（18.7%）がこれに続く。副業を除いた労働時間の平均は週42.4時間であり、全国の正規雇用労働者平均（42.5時間）とほぼ同等である。

本調査では、テレワーカーを「調査期間中に15分以上、本業もしくは副業でテレワークに従事した者」と見なした。その結果、テレワーク従事者は271名であった。これは、回答者中の過半数（53.3%）である。短時間のテレワークを把握したために、パンデミック期に実施された先行調査と比しても顕著に高い結果となった。逆に言えば、このような短時間テレワーカーは調査対象から見落とされてきたのかもしれない。実際、本調査における回答者のテレワーク実施時間は、15分が9名、1時間以下の回答者だけで9.2%におよぶ。このような正確な実態を把握できたのは、生活時間調査という形を採用したからである。短時間テレワーカーの存在を明らかにできた。そして、本稿では、回答者のうち、「本業としてテレワークに従事した250名」を対象に、テレワークのメリットとデメリットの回答について考察を加えていく。

#### 4. テレワークのメリットとデメリットについての分析

##### 4.1. 全体の傾向

われわれは、本業においてテレワークに従事している人（本業テレワーカー）を対象に、テ

---

19) 本稿脱稿後に、業務時間内での細かい時間毎の行動データを分析した論考が『組織科学』誌に掲載された（稲水・牧島・島田，2022）。そこでは、家具製造業者の4つの事業部で働く従業員257名を対象に、ビーコンを利用した位置情報を活用したオフィス内の行動データ、オンライン上での行動履歴、質問紙調査を利用して時間別行動の把握を試みている。本稿では、生活時間全体を問うた点で大きな違いがあるが、オフィス内での行動時間調査という比較対象が存在することを指摘しておきたい。

レワークのメリットとデメリットのうち最重要と考えるものは何かを問うた。なお、第1報で述べたように、本業テレワーカーは250名となった。

全体として最も多くあげられたメリットは、「(趣味や自己啓発等)自由に使える時間が増えた」である(25.6%)。このとき、「増加した自由時間の具体的内容」まで当該項目の回答から考察することは困難である。たとえば、選択肢に例示した「趣味」と「自己啓発」のいずれを回答者が意識していたかは、結果からは分からない。しかし、当該調査は15分刻みで行動履歴を問うていることから、その行動時間データを分析すれば、自由時間の具体的内容を把握できる。そこで、行動時間データを分析した結果、本業テレワーカーである回答者たちが自己啓発等に費やした時間は僅かで、娯楽時間が大きく伸長していることが明らかになった。それゆえ、「自由時間=娯楽時間」と理解した上で、娯楽時間の増加がテレワークの第一のメリットと考えることができる。

ところで、COVID-19のパンデミック以前の調査では、テレワークのメリットとして挙げられる項目として、「時間を自由に使える(時間活用の柔軟性・自律性)」や「通勤負担軽減」が指摘されることが多かった(たとえば、国土交通省, 2021, p.91)。しかしながら、われわれの調査からは、通勤に要していた時間が自由になった結果、時間活用の柔軟性ではなく、その「浮いた時間が趣味や娯楽に費やされていること」が明らかになった。正直に言って、このような結果は、先行研究には見られない希有なものである。

それでは、このような結果が生じた理由はどのようなものだろうか。誤解を恐れずに敢えて言えば、COVID-19のパンデミック以前のテレワークでは、テレワークに従事する際に自己申告が必要となるケースが少なくなかった(感染拡大防止策とはいえ、テレワークを要請される経験は、おそらく初めてのことであったと思われる)からだと思われる。つまり、テレワークに従事するためには自己申告が必要であったことから、各種調査の対象者にとって、テレワークのメリットとして、「趣味や娯楽の時間を生み出せる」と回答することは幾ばくかの躊躇があったためではないかと考えられるのだ。このような推測を述べざるを得ないほど、この結果には驚きを禁じ得ない。

次に、デメリットについて、みてみよう。全体として最も多いデメリットの項目は「特になし」である(42.4%)。このことから、COVID-19パンデミック下における在宅勤務を中心としたテレワークが肯定的に捉えられていることが分かる。後述するように、性別差や主筋日数の差にかかわらず、「特になし」が選択されていることが分かる。

選択率が2番目に高い項目は、「出勤している同僚等とコミュニケーションが取りづらい」である(14.0%)。この点を懸念して、COVID-19の感染拡大防止策として実践してきた在宅勤務などのテレワークを取りやめ、従来のメイン・オフィスでの勤務態勢に戻す企業が出てきていることも事実である<sup>20)</sup>。

20) テレワークの見直しについては、本調査の第1報告(佐藤ほか, 2002)で言及したので参照されたい。

また、デメリットの3位には、「業務効率が低下した」が挙げられている(9.2%)。上述のように、テレワークの効果として「業務効率の改善」が謳われてきたにもかかわらず、かえって業務効率が低下したと回答している点は大変に興味深い。この点の解釈は後に行うので、ここでは回答結果を指摘するだけにとどめたい。

#### 4.2. 性別による比較：テレワークのメリット

最重要メリットの選択率については、男女差が大きく影響している(表1)。

表1 性別×テレワークの最重要メリット

	効率化	睡眠時間	自由時間	家事時間	育児時間	介護時間	家族との時間	病気対応	突発対応	特になし	合計
男	14	29	27	9	6	1	14	7	6	15	128
	10.9%	22.7%	21.1%	7.0%	4.7%	0.8%	10.9%	5.5%	4.7%	11.7%	100.0%
女	14	22	37	15	1	1	6	2	15	9	122
	11.5%	18.0%	30.3%	12.3%	0.8%	0.8%	4.9%	1.6%	12.3%	7.4%	100.0%
合計	28	51	64	24	7	2	20	9	21	24	250
	11.2%	20.4%	25.6%	9.6%	2.8%	0.8%	8.0%	3.6%	8.4%	9.6%	100.0%

前述のように、「自由時間の増加」は総合的には1位であるが、男女別に見れば、女性は30.3%で1位であったが、男性は21.2%であり、22.7%と僅かであるが「睡眠時間の伸長」が1位となる。

また、従来の調査と同様の傾向であるが、男性に比して女性が「家事時間が増えた」を選択する割合が高くなる。また、「家事時間」と「突発的な事態(子どもの病気・交通機関の遅延・台風等)への対応ができる」も、男性に比して女性の選択率が高い。

逆に、男性のみの選択率が高い項目には「育児時間」がある。男性は4.7%であるのに対して、女性は0.8%に過ぎない。共稼ぎの女性は、テレワークに従事してもしなくても、ぎりぎりまで育児に時間を費やしているということかもしれない。

また、「能力の向上」については、選択率が男女とも1割程度と性差が見られなかった(男性10.9%、女性11.5%)。

さらに、性別・配偶状況別に比較をしてみよう(表2)。回答者250名を4カテゴリーに分割するために、回答者数が分散してしまい量的分析に耐えられるとは言い難いが、それでも幾つかの傾向を見いだすことは可能である。

配偶状況による差異が見られた項目のうち、特筆すべき項目は、「家事時間の増加」と「趣味・啓発」、そして「突発対応」であろう。「育児時間」や「家族との時間」については、既婚者の選択率が高いことは、予測の範囲内であるからだ。

さて、「家事時間の増加」は、既婚者の選択率が高い(女性15.7%、男性11.8%)。他方、「趣味・啓発」は未婚者の選択率が高くなる(男性30.8%、女性21.1%)。また、「突発対応」の選択率は、既婚女性で顕著に高い。生活時間の詳細をみても、その内容を把握することは困難で

表2 性別×配偶状況×テレワークの最重要メリット

		効率化	睡眠時間	自由時間	家事時間	育児時間	介護時間	家族との時間	病気対応	突発対応	特になし	合計
男	既婚	9	13	11	9	5	1	12	5	4	7	76
		11.8%	17.1%	14.5%	11.8%	6.6%	1.3%	15.8%	6.6%	5.3%	9.2%	100.0%
	未婚	5	16	16	0	1	0	2	2	2	8	52
		9.6%	30.8%	30.8%	0.0%	1.9%	0.0%	3.8%	3.8%	3.8%	15.4%	100.0%
合計	14	29	27	9	6	1	14	7	6	15	128	
	10.9%	22.7%	21.1%	7.0%	4.7%	0.8%	10.9%	5.5%	4.7%	11.7%	100.0%	
女	既婚	7	7	10	8	1	0	3	1	9	5	51
		13.7%	13.7%	19.6%	15.7%	2.0%	0.0%	5.9%	2.0%	17.6%	9.8%	100.0%
	未婚	7	15	27	7	0	1	3	1	6	4	71
		9.9%	21.1%	38.0%	9.9%	0.0%	1.4%	4.2%	1.4%	8.5%	5.6%	100.0%
合計	14	22	37	15	1	1	6	2	15	9	122	
	11.5%	18.0%	30.3%	12.3%	0.8%	0.8%	4.9%	1.6%	12.3%	7.4%	100.0%	
合計	既婚	16	20	21	17	6	1	15	6	13	12	127
		12.6%	15.7%	16.5%	13.4%	4.7%	0.8%	11.8%	4.7%	10.2%	9.4%	100.0%
	未婚	12	31	43	7	1	1	5	3	8	12	123
		9.8%	25.2%	35.0%	5.7%	0.8%	0.8%	4.1%	2.4%	6.5%	9.8%	100.0%
合計	28	51	64	24	7	2	20	9	21	24	250	
	11.2%	20.4%	25.6%	9.6%	2.8%	0.8%	8.0%	3.6%	8.4%	9.6%	100.0%	

あるが、項目に例示された「子どもの病気・交通機関の遅延・台風等」に鑑みると、既婚女性が「子どもに関わる突発事案」に深く関わっているからだと推測される。

#### 4.3. 性別による比較：テレワークのデメリット

次に、最重要デメリットを性別に比較してみよう（表3）。

表3 性別×テレワークの最重要デメリット

		長時間労働	休日労働	仕事が生生活を侵食	生活が仕事を侵食	効率低下	出勤者に負担	出勤者に気兼ね	出勤者とのコミュニケーション	孤独・疎外感	近所の目	家族が嫌がる	特になし	合計
男	11	3	11	5	12	2	4	17	6	1	2	54	128	
	8.6%	2.3%	8.6%	3.9%	9.4%	1.6%	3.1%	13.3%	4.7%	0.8%	1.6%	42.2%	100.0%	
女	6	3	21	0	11	2	2	18	5	0	2	52	122	
	4.9%	2.5%	17.2%	0.0%	9.0%	1.6%	1.6%	14.8%	4.1%	0.0%	1.6%	42.6%	100.0%	
合計	17	6	32	5	23	4	6	35	11	1	4	106	250	
	6.8%	2.4%	12.8%	2.0%	9.2%	1.6%	2.4%	14.0%	4.4%	0.4%	1.6%	42.4%	100.0%	

テレワークの最重要デメリットの第1位は「特になし」であった。ただし、この項目については、男女とも同様の数値となり、性別差はみられなかった。

むしろ、性別による回答率の差異が最も大きい項目は「仕事が生生活を侵食」である。女性の17.2%がこの項目を選択している一方で、男性は8.6%にとどまっている。このような差異が生じた理由としては、家庭における性別役割分担の影響が大きいと推測される。

また、男性のみが選択した項目として、「生活が仕事を侵食」を挙げている点は興味深い。ただし、この項目を選択した人数は5名である（後に示す表4から明らかのように、既婚者3名と未婚者2名となる）。

さらに、「長時間労働」については、男性8.6%に対して、女性4.9%である。しかし、半数近くが「特になし」となるために、選択した人数は男性11名、女性6名と少ない。

ところで、テレワークによる労働時間の超過ないし過重労働については、先行研究においても意見の分かれるところである。たとえば、連合（2020）では、「テレワークにより通常勤務よりも長時間労働になったと回答した人の割合が半数を超えた（51.5%）」と報告している（p. 7）。その内訳をみれば、「よくあった」が9.8%、「ときどきあった」は22.9%、「まれにあった」の18.8%である。他方で、COVID-19のパンデミック以前の研究ではあるけれども、テレワークが労働時間を長くするものではないとの実証研究もある（たとえば、萩原・久米，2017）。われわれは、過重労働は、テレワークそのものの性質というよりも、業務内容や組織の制度や文化の影響が深く関わっていると考えている<sup>21)</sup>。

ところで、従来の調査では、過重労働の影響については、年齢層別の分析にとどまることが多く、性別差に注目した研究は管見の限りであるが、性別と長時間労働の関係は先行研究では取り上げられていない。それゆえ、この点は今後の課題としたい。

次に、テレワークの最重要デメリットについて、性別に加えて、配偶状況別に比較してみよう（表4）。この場合も、第1位の「特になし」については、性別・配偶状況別にみても選択率に大きな差はみられない。

次に、女性における配偶状況が大きく影響を及ぼしている項目として、「仕事が生生活を侵食する」である。既婚女性の選択率が11.8%であるのに対して、未婚女性のそれは2倍近い

表4 性別×配偶状況×テレワークの最重要デメリット

		長時間労働	休日労働	仕事が生生活を侵食	生活が生生活を侵食	効率低下	出勤者に負担	出勤者に気兼ね	出勤者とのコミュニケーション	孤独・疎外感	近所の目	家族が嫌がる	特になし	合計
男	既婚	7	1	8	3	8	1	2	10	1	0	1	34	76
		9.2%	1.3%	10.5%	3.9%	10.5%	1.3%	2.6%	13.2%	1.3%	0.0%	1.3%	44.7%	100.0%
	未婚	4	2	3	2	4	1	2	7	5	1	1	20	52
		7.7%	3.8%	5.8%	3.8%	7.7%	1.9%	3.8%	13.5%	9.6%	1.9%	1.9%	38.5%	100.0%
	合計	11	3	11	5	12	2	4	17	6	1	2	54	128
		8.6%	2.3%	8.6%	3.9%	9.4%	1.6%	3.1%	13.3%	4.7%	0.8%	1.6%	42.2%	100.0%
女	既婚	3	3	6	0	6	2	2	8	0	0	1	20	51
		5.9%	5.9%	11.8%	0.0%	11.8%	3.9%	3.9%	15.7%	0.0%	0.0%	2.0%	39.2%	100.0%
	未婚	3	0	15	0	5	0	0	10	5	0	1	32	71
		4.2%	0.0%	21.1%	0.0%	7.0%	0.0%	0.0%	14.1%	7.0%	0.0%	1.4%	45.1%	100.0%
	合計	6	3	21	0	11	2	2	18	5	0	2	52	122
		4.9%	2.5%	17.2%	0.0%	9.0%	1.6%	1.6%	14.8%	4.1%	0.0%	1.6%	42.6%	100.0%
合計	既婚	10	4	14	3	14	3	4	18	1	0	2	54	127
		7.9%	3.1%	11.0%	2.4%	11.0%	2.4%	3.1%	14.2%	0.8%	0.0%	1.6%	42.5%	100.0%
	未婚	7	2	18	2	9	1	2	17	10	1	2	52	123
	合計	17	6	32	5	23	4	6	35	11	1	4	106	250
		6.8%	2.4%	12.8%	2.0%	9.2%	1.6%	2.4%	14.0%	4.4%	0.4%	1.6%	42.4%	100.0%

21) そのために、テレワークの影響を詳細に分析するためには、組織論の視点、敢えて言えば情報システム研究において注目される分析視角である社会物質性（sociomateriality）に立脚する必要がある。この点については、古賀（2021）や遠山（2019）を参照されたい。

21.1%である。

また、配偶状況による回答率の差異がみられた項目は、「孤独感・疎外感」である。この項目は、ほとんどが未婚の男女が選択している。この結果については、ある程度は想定されていたものである。しかし、未婚者の「孤独感・疎外感」を明確に示した調査の存在を、われわれは寡聞にして知らない。もちろん、「孤独感・疎外感」を問うた調査は数多く存在する。たとえば、パーソナル研究所の調査（パーソナル研究所，2020）がある。同調査によれば、孤独感の強さは、テレワークの実施頻度と正の相関関係にあるという（*ibid.*, p. 17）。また、同調査では「テレワーカー率が2～3割の職場で最も孤独感が強くなっている」ことを明らかにしている（*ibid.*, p. 20）。とはいえ、配偶状況の差異に注目した点は、われわれの独自性と言えるだろう。そして、このような結果をもたらした要因については今後の検討課題としたい。

#### 4.4. 出勤日数による比較：テレワークのメリット

ここで視点を変えて、メイン・オフィスへの出勤日数とテレワークの最重要メリットの関係をみることにしよう。

表5は、本調査の本業テレワーカー250名がテレワークのメリットのうち最重要と考えるものについて、調査期間中のメインオフィスへの出勤の有無別に比較したものである。

まず、出勤の有無にかかわらず、全体の傾向と同様に「(趣味や自己啓発等)自由に使える時間が増えた」が1位を占める。

さて、最重要メリットとして選択された項目のうち、出勤の有無が最も影響を及ぼしていると考えられるものは「業務の効率化」である。調査期間中に何日か出勤した回答者は13.2%が選択したのに対して、出勤ゼロである完全テレワーカー（46名）は2.2%が選択したに過ぎない。

このような差異が生じた理由として、以下の点が考えられる。すなわち、(1) 対面で済ませる方が効率的な業務の存在、(2) 全テレワーカーに業務効率化の余地がないことである。単俗な表現をすれば、会って話をした方が早いような業務をリモートで行う場合、かえって非効率になってしまう場合がある。また、可能な限りの効率化を実現しているからこそ、完全テレワーカーを実践できるとするならば、改めてメリットとして取り上げる必要がないと考えられる。とはいえ、これらの理由は、あくまでも推論に過ぎない。それゆえ、この問題については、インタビュー等による補足調査が必要となろう。

表5 調査期間中の出勤の有無×テレワークの最重要メリット

	能力向上	睡眠時間	自由時間	家事時間	育児時間	介護時間	家族との時間	病気対応	突発対応	特になし	合計
調査期間中に 出勤した	27 13.2%	41 20.1%	47 23.0%	19 9.3%	7 3.4%	1 0.5%	17 8.3%	7 3.4%	16 7.8%	22 10.8%	204 100.0%
調査期間中に 出勤せず	1 2.2%	10 21.7%	17 37.0%	5 10.9%	0 0.0%	1 2.2%	3 6.5%	2 4.3%	5 10.9%	2 4.3%	46 100.0%
合計	28 11.2%	51 20.4%	64 25.6%	24 9.6%	7 2.8%	2 0.8%	20 8.0%	9 3.6%	21 8.4%	24 9.6%	250 100.0%

続いて、調査期間中の出勤日数別に最重要メリットを比較してみよう（表6）。

前述のように、テレワークの最重要メリットの第1位は「自由時間の増加」である。この項目は、表5に示した「出勤の有無」では、出勤あり（23.0%）と出勤なし（37.0%）の差であるが、出勤日数を細かく見ると、出勤日ゼロの選択率が最も高く、出勤日が5日を超えると2割を切り、週7日出勤ではゼロ回答となることが明らかになった。

また、完全テレワーカーは「睡眠時間の増加」も多く選択している（21.7%）。とはいえ、この項目については、出勤日数別に見れば、週2日出勤者の第1位（23.3%）、週5日出勤者の第2位（23.5%）、さらには総数が3名の週7日出勤者においても1名が選択している。このことから、テレワーカーがいかに睡眠時間の増加を実感しているかが窺える。

このとき、テレワーク実施前の睡眠時間を把握することは困難である。そのために、実際にどの程度の睡眠時間の伸長があるのかは分からない。むしろ、行動時間データの分析結果からは、通勤に要していた時間が趣味や娯楽に費やしていることも明らかである。そうであれば、趣味や娯楽を充実させることで心身をリフレッシュでき、そのことが睡眠の質を改善し、結果的に睡眠時間が増えたと実感しているのかもしれない。もちろん、このような解釈は推測の域を出ない。とはいえ、テレワーカーにとって睡眠時間が関心の中心であることは強調しておく必要があると思われる。

テレワークのメリットを「特になし」と回答した者は24人いる。これは、回答者の1割に満たない。しかし、週5日出勤者に限定すれば、メリットの第1位になり、選択率は約4分の1（25.5%）に及ぶ。実際、週5日出勤であれば、出勤に関しては非テレワーカーと変わらない。そのために、テレワークのメリットを感じ難いことは、当然とも言えよう。

しかし、見方を変えるならば、週5日出勤であっても7割以上の回答者が、部分的であれテレワークを実践することは何らかのメリットがあると考えていると理解することができる（そ

表6 調査期間中の出勤日数×テレワークの最重要メリット

調査期間の出勤日数	能力向上	睡眠時間	自由時間	家事時間	育児時間	介護時間	家族との時間	病気対応	突発対応	特になし	合計
なし	1	10	17	5	0	1	3	2	5	2	46
	2.2%	21.7%	37.0%	10.9%	0.0%	2.2%	6.5%	4.3%	10.9%	4.3%	100.0%
1日	3	7	11	6	1	0	2	1	3	1	35
	8.6%	20.0%	31.4%	17.1%	2.9%	0.0%	5.7%	2.9%	8.6%	2.9%	100.0%
2日	4	7	6	3	2	0	5	0	1	2	30
	13.3%	23.3%	20.0%	10.0%	6.7%	0.0%	16.7%	0.0%	3.3%	6.7%	100.0%
3日	4	4	12	3	1	0	3	2	2	2	33
	12.1%	12.1%	36.4%	9.1%	3.0%	0.0%	9.1%	6.1%	6.1%	6.1%	100.0%
4日	9	9	9	3	3	1	5	2	2	3	46
	19.6%	19.6%	19.6%	6.5%	6.5%	2.2%	10.9%	4.3%	4.3%	6.5%	100.0%
5日	4	12	8	4	0	0	1	2	7	13	51
	7.8%	23.5%	15.7%	7.8%	0.0%	0.0%	2.0%	3.9%	13.7%	25.5%	100.0%
6日	2	1	1	0	0	0	0	0	1	1	6
	33.3%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	16.7%	100.0%
7日	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3
	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	28	51	64	24	7	2	20	9	21	24	250
	11.2%	20.4%	25.6%	9.6%	2.8%	0.8%	8.0%	3.6%	8.4%	9.6%	100.0%

の第1が前述の睡眠時間の増加である)。

#### 4.5. 出勤日数による比較：テレワークのデメリット

最後に、出勤日の有無（さらには出勤日数別）と最重要デメリットのクロス集計結果をみてみよう（表7は出勤日の有無、表8は出勤日数別に示したものである）。

さて、前述のようにテレワークの最重要デメリットは「特になし」である。この項目については、出勤日の有無にかかわらず、いずれの場合も4割を超えている。このとき、従来の調査においても「在宅勤務経験者の多くが肯定的な意見をもつ」という結果が示されてきた。ただし、上述のように、COVID-19のパンデミック以前の在宅勤務は、一般に当人の希望によって実施されていたことから、その評価が肯定的になることは当然の結果であったと言える。しかし、本調査の回答者たちは、大半がパンデミック下という意図せざる状況下におかれ、当人の希望とは無関係にテレワーカーとなった（ならざるを得なかった）と言える。そのために、「強制的」で「形式的」な印象を拭いきれず、否定的に評価する回答者が少なからず存在するのではないかと予想していた。ところが、本調査の結果から、今回のような半ば強制的なテレワークの実践であっても、テレワークに対する評価が非常に肯定的であることが立証された。この点は、本調査における成果の大きな一つであると言える。

また、最重要デメリットの2番目に挙げられる項目は、「仕事が生活を侵食すること」であり、これについても、出勤日の有無は関係ないことが分かる。つまり、完全テレワークであれ、部分テレワークであれ、テレワーカーは「仕事時間が生活時間を圧迫すること」が重要な問題点であると認識していることが窺える。もちろん、従来の調査においても、在宅勤務により「仕事と生活の境界が曖昧になる」という指摘が繰り返しなされてきた。しかし、そこでは、「仕事が生活を侵食するのか」あるいは「生活に引きずられて仕事がお座りになるのか」は不明であった。本調査の結果から見る限り、仕事と生活の境界の曖昧化は、あくまで「仕事による私生活の侵食」が主（12.8%）であり、その逆は少ない（2.0%）ことが分かる。

続いて、出勤日別に最重要デメリットを比較してみよう（表8）。

前述のように、先行研究では、テレワークの問題点として「コミュニケーションの不足」が指摘されることが多い。そして、調査項目の検討段階において、われわれは「出勤者とのコミュニケーションに困難を感じる」という項目と「出勤日数」は反比例に近い関係になると推

表7 調査期間中の出勤の有無×テレワークの最重要デメリット

	長時間労働	休日労働	仕事が生活を侵食	生活が仕事を侵食	効率低下	出勤者に負担	出勤者に気兼ね	出勤者とのコミュニケーション	孤独・疎外感	近所の目	家族が嫌がる	特になし	合計
調査期間中に出勤した	11 5.4%	6 2.9%	25 12.3%	4 2.0%	21 10.3%	3 1.5%	5 2.5%	29 14.2%	8 3.9%	1 0.5%	4 2.0%	87 42.6%	204 100.0%
調査期間中に出勤せず	6 13.0%	0 0.0%	7 15.2%	1 2.2%	2 4.3%	1 2.2%	1 2.2%	6 13.0%	3 6.5%	0 0.0%	0 0.0%	19 41.3%	46 100.0%
合計	17 6.8%	6 2.4%	32 12.8%	5 2.0%	23 9.2%	4 1.6%	6 2.4%	35 14.0%	11 4.4%	1 0.4%	4 1.6%	106 42.4%	250 100.0%

表8 調査期間中の出勤日数×テレワークの最重要デメリット

調査期間の 出勤日数	長時間 労働	休日労働	仕事が生 活を侵食	生活が仕 事を侵食	効率低下	出勤者に 負担	出勤者に 気兼ね	出勤者との コミュニ ケーション	孤独・ 疎外感	近所の目	家族が 嫌がる	特になし	合計
なし	6	0	7	1	2	1	1	6	3	0	0	19	46
	13.0%	0.0%	15.2%	2.2%	4.3%	2.2%	2.2%	13.0%	6.5%	0.0%	0.0%	41.3%	100.0%
1日	1	1	5	2	3	0	2	5	1	0	0	15	35
	2.9%	2.9%	14.3%	5.7%	8.6%	0.0%	5.7%	14.3%	2.9%	0.0%	0.0%	42.9%	100.0%
2日	2	2	3	1	0	0	1	7	3	1	0	10	30
	6.7%	6.7%	10.0%	3.3%	0.0%	0.0%	3.3%	23.3%	10.0%	3.3%	0.0%	33.3%	100.0%
3日	3	0	3	0	4	0	1	4	1	0	1	16	33
	9.1%	0.0%	9.1%	0.0%	12.1%	0.0%	3.0%	12.1%	3.0%	0.0%	3.0%	48.5%	100.0%
4日	2	1	4	1	9	1	1	7	1	0	1	18	46
	4.3%	2.2%	8.7%	2.2%	19.6%	2.2%	2.2%	15.2%	2.2%	0.0%	2.2%	39.1%	100.0%
5日	3	1	10	0	5	2	0	4	2	0	2	22	51
	5.9%	2.0%	19.6%	0.0%	9.8%	3.9%	0.0%	7.8%	3.9%	0.0%	3.9%	43.1%	100.0%
6日	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	6
	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	100.0%
7日	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	3
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	100.0%
合計	17	6	32	5	23	4	6	35	11	1	4	106	250
	6.8%	2.4%	12.8%	2.0%	9.2%	1.6%	2.4%	14.0%	4.4%	0.4%	1.6%	42.4%	100.0%

測していた。

しかし、分析結果は予想を覆した。「出勤者とのコミュニケーション」の選択率が最も高いのは「週2日出勤」の回答者である。その回答率は23.3%である。加えて、この項目の選択率が最も高くなるだろうと予想された「完全テレワーカー」の選択率（13.0%）は、全体平均（14.0%）を下回った。もちろん、われわれの予想が表層的で誤っていた可能性は否めない。とはいえ、対面する機会が減少すれば、コミュニケーションに支障が生じると想定することは「常識的」な予測の範囲内であろう。それにもかかわらず、逆転的現象が生じた理由は、デメリットが「特になし」が4割を占める中で、他の選択肢の相対的な重みが弱まったためかもしれない。そのために、最重要と捉えるほど、他の選択肢との差異がないという可能性は否めない。とはいえ、このこともまた推測の域を超えない。それゆえ、「部分テレワークよりも完全テレワークの方がコミュニケーション問題に対する不満が小さい」という逆説的現象が生じた理由を解明することは、今後の課題と言わざるを得ない。

他の項目については、出勤日数との相関が極めて弱く、関連性は低いと判断される。それだけに、完全テレワーカーが「長時間労働」を選択した割合（13.0%）の高さが目立っている。長時間労働については、既に述べてきたように、パンデミック下の在宅勤務の課題として巷間を賑わしている。しかし、部分テレワーカーの回答率は低く、完全テレワーカーだけが比較的高い値を示しただけである。このとき、完全テレワーカーの「仕事時間が生活時間を侵食する」と「長時間労働」を合わせた回答率は、28.2%となる。この値は、週5日出勤の25.5%よりも高い。合算値が2割を超えるのは、完全テレワーカーと週5日出勤のブブンテレワーカーだけである。これらの背景の解明もまた今後の課題である。

## 5. おわりに

以上、テレワーカーが感じるメリットとデメリットについて、性別差と配偶関係、出勤日の有無と出勤日数別のクロス集計結果をもとに考察を加えてきた。その結果、COVID-19パンデミックにおけるテレワークの現状、そして今後の研究課題が明らかになった。

ところで、娯楽時間や睡眠時間の伸長をテレワークの重要なメリットに挙げる例は、ほとんど見られない。また、テレワークのデメリットとして「業務効率の低下」を指摘する回答者が1割近くいたことも驚きである。繰り返し強調したように、パンデミック以前のテレワーク調査の場合、対象者は自己申請が求められていたために、ホーソン効果のように「注目」を感じたことから、上述のような回答を差し控えていた可能性は否めない。この点からも本調査の意義は少なくないと考えられる。

また、完全テレワーカーの回答をみると、部分テレワーカーと比べても「同僚とのコミュニケーションに問題を感じていない」など従来の予想を覆す事実も少なくなかった。これらの「発見事実」が生じた理由を解明することが、われわれに残された課題である。

また調査結果について、本稿とその姉妹校（古賀ほか、近刊）は、あくまでも単純集計とクロス集計の結果を整理した者に過ぎない。調査結果のさらに詳細な分析を行うことは、先の「発見事実」の背景の解明においても、なんらかの手がかりをあたえてくれるものと期待できる。それゆえ、調査結果のさらなる分析もまた今後の課題である。

## 謝 辞

本研究はJSPS 科研費 JPS21K01917, JP21K01650, 関西大学ソシオネットワーク戦略研究機構共同利用・共同研究拠点事業の助成を受けたものである。

## 参考文献

- Best, Joel. (2001) *Damned Lies and Statistics: Untangling Numbers from the Media, Politicians, and Activists*. University of California Press, Second edition, 2012 (初版の訳：林大訳『統計はこうしてウソをつく：だまされないための統計学入門』白揚社, 2002年).
- Best, Joel. (2004) *More Damned Lies and Statistics*. University of California Press (林大訳『統計という名のウソ：数字の正体, データのたくらみ』白揚社, 2007年).
- Markus, M. L., & Benjamin, R. I. (1997) "The Magic Bullet Theory in IT-enabled Transformation." *Sloan Management Review*, Vol. 38 No. 2, pp. 55-68.
- Shuman, Michael H. (2006) *The Small-Mart Revolution: How Local Businesses Are Beating the Global Competition*. Berrett-Koehler Publishers (毛受敏浩監訳『スモールマート革命：持続可能な地域経済活性化への挑戦』明石書店, 2013年).
- Norberg-Hodge, Helena. (1992) *Ancient Futures: Learning from Ladakh*. Sierra Club Books (鎌田陽司訳『懐かしい未来：ラダックから学ぶ』増補改訂版, 山と溪谷社, 2021年).

- 稲水伸行・牧島 満・島田祐一郎 (2022) 「時間展望とクリエイティビティ：細かい時間単位の行動データを用いたハイブリッド・ワークの分析」『組織科学』 Vol. 56 No. 1, pp. 17-32.
- 古賀広志 (2017) 「人間を中心とする情報システムにおける社会物質性の視座」『情報システム学会誌』 Vol. 12 No. 2, pp. 47-58.
- 古賀広志・佐藤彰男・柳原佐智子・高木修一・中井秀樹・加納郁也 (近刊) 「COVID-19パンデミック下におけるテレワーク行動の実態とその変容」『Nextcom』 掲載予定.
- 東京商工リサーチ (2020a) 「第2回『新型コロナウイルスに関するアンケート』調査」2020.3.12.  
[https://www.tsr-net.co.jp/news/analysis/20200312\\_01.html](https://www.tsr-net.co.jp/news/analysis/20200312_01.html)
- 東京商工リサーチ (2020b) 「第4回『新型コロナウイルスに関するアンケート』調査」2020.5.15.  
[https://lp.tsr-net.co.jp/rs/483-BVX-552/images/20200515\\_TSRsurvey\\_CoronaVirus.pdf](https://lp.tsr-net.co.jp/rs/483-BVX-552/images/20200515_TSRsurvey_CoronaVirus.pdf)
- 東京商工リサーチ (2020c) 「第6回『新型コロナウイルスに関するアンケート』調査」2020.7.14.  
[https://lp.tsr-net.co.jp/rs/483-BVX-552/images/20200714\\_TSRsurvey\\_CoronaVirus.pdf](https://lp.tsr-net.co.jp/rs/483-BVX-552/images/20200714_TSRsurvey_CoronaVirus.pdf)
- 東京商工リサーチ (2021) 「第14回『新型コロナウイルスに関するアンケート』調査」2021.3.18.  
[https://lp.tsr-net.co.jp/rs/483-BVX-552/images/20210318\\_TSRsurvey\\_CoronaVirus.pdf](https://lp.tsr-net.co.jp/rs/483-BVX-552/images/20210318_TSRsurvey_CoronaVirus.pdf)
- 東京商工リサーチ (2022) 「第22回『新型コロナウイルスに関するアンケート』調査」2022.6.22  
[https://lp.tsr-net.co.jp/rs/483-BVX-552/images/20220622\\_TSRsurvey\\_CoronaVirus.pdf](https://lp.tsr-net.co.jp/rs/483-BVX-552/images/20220622_TSRsurvey_CoronaVirus.pdf)
- 遠山 暁 (2019) 「情報経営研究における社会物質的パースペクティブの可能性」『日本情報経営学会誌』 Vol. 39 No. 3, pp. 5-27.
- 中河伸俊 (1999) 『社会問題の社会学：構築主義アプローチの新展開』世界思想社.
- パーソナル研究所 (2022) 『テレワークにおける不安感・孤独感に関する定量調査』2020.6.17  
<https://rc.persol-group.co.jp/thinktank/assets/telework-anxiety.pdf>
- 萩原牧子・久米功一 (2017) 「テレワークは長時間労働を招くのか：雇用型テレワークの実態と効果」『Works Review (リクルートワークス研究所)』 Vol. 12 No. 5, pp. 1-10.
- 連合 (2020) 『テレワークに関する調査2020』2020.6.30  
<https://www.jtuc-rengo.or.jp/info/chousa/data/20200630.pdf>
- ※ Web サイトはいずれも2022年8月31日にアクセスして最終確認したものである.