

テレワークの最新の動向

総務省情報流通行政局情報流通振興課長

飯倉 主 税

1. はじめに

新型コロナウイルス感染症の世界的な拡大に伴い、我々の生活は様々な面で「新型コロナウイルスと共存する」ための対応を余儀なくされており、中でも「働き方」については、これまで以上の大きな変革を求められている状況にある。時間や場所を有効に活用できる「テレワーク」は、多様で柔軟な働き方を実現するものとして、これまでも導入・活用が進められてきたところだが、感染拡大の防止と経済活動の維持を両立していく手段として、その重要性はこれまで以上に高まっている。

総務省をはじめ、政府では、これまでも、働き方改革にむけて「テレワーク」を推進してきたところだが、感染症の影響が続く今後の社会において求められている「新たな生活様式」としても、テレワークは必要不可欠なものである。

企業等においてテレワーク導入が急速に進みつつある中、この動きを一過性のものとせず、テレワークという働き方を日本全国に定着させていくため、総務省としても様々な取組を行っており、本稿ではテレワークの現状と、総務省の取組の一部を紹介する。

2. わが国における社会課題解決の手段としてのテレワーク

テレワークは、ICT（情報通信技術）を利用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方であり、ワーク・ライフ・バランスの実現、人口減少時代における労働力人口の確保、地域の活性化といった課題の解決に寄与するなど、社会、企業、就業者のそれぞれに対して、様々な効果（メリット）をもたらすものである。

(1) 労働力人口の確保、生産性向上

わが国においては、人口減少・少子高

齢化が急激に進んでおり、2019年の人口動態統計の年間推計で、日本人の国内出生数は統計開始以来初めて90万人を下回った。また、2018年における日本の時間あたり労働生産性は、OECD加盟36カ国中21位であり、主要先進7カ国で最下位の状況が続いている。

今後、労働力人口の減少がますます深刻化すると予想される中、わが国の持続的成長のためには、多様な働き方の実現や業務の効率化等を通じた労働力人口の確保、労働生産性の向上が喫緊の課題である。

テレワークの活用により、育児・介護等を行っている方、高齢者、障害をお持ちの方など、多様な人材がそれぞれの能力を発揮して働き続けられる環境が実現し、それぞれの就業者が、時間を有効に活用して、生産性の向上を図ることが可能になる。

(2) 地域の活性化

さらに、近年、人口の東京一極集中についての弊害もたびたび指摘されることろであり、場所にとらわれず働くことができるテレワークは、一人一人が住みたい地域で働き続けることを可能とし、地域活性化にも資する手段として期待されている。

(3) 業務継続性の確保

テレワークを活用すれば、オフィス等に出勤しなくても業務を行うことが可能になるため、台風・大雪等の災害の発生により出勤が困難になった際の業務継続性確保の観点からも、テレワークは非常に有効なものである。この点は、今般の新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、より一層明確になったと言える。

このように、テレワークは、単に個々の就業者にとって働きやすい環境を実現するだけでなく、企業の経営上も大きな効果があり、様々な社会課題の解決に

寄与することが期待される。

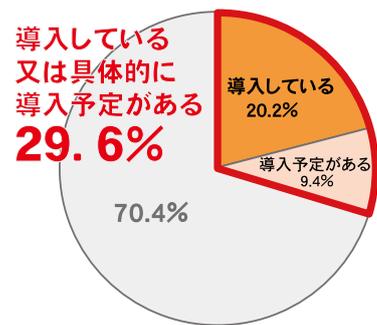
3. テレワーク活用の現状

(1) これまでの普及状況

これまでのわが国におけるテレワークの普及状況を見ると、「令和元年通信利用動向調査」の結果において、テレワークを導入済みの企業は、20.2%であり、導入予定の企業も含めると29.6%となっている（令和元年9月時点）（図-1）。

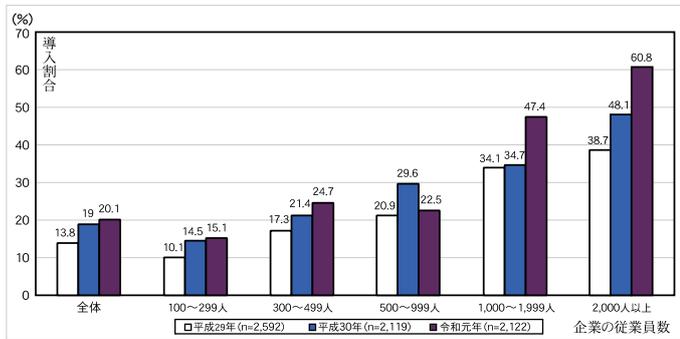
テレワークには、「在宅勤務」「サテライトオフィス勤務」「モバイルワーク」の形態があり、導入済み・導入予定の企業でのテレワーク導入形態は、モバイルワークが最も高い結果（63.2%）となっている。

テレワークの導入率を従業員規模別に見ると、2,000人以上の企業では導入率が60.8%に上っているのに対し、300人未満の企業では15.1%にとどまっており、企業規模によって導入率の差が見られる（図-2）。大企業では過半数の浸透度合いとなっている一方、中小企業においては必ずしも活用が十分に進んでいない状況がうかがえる。今後は、わが国の企業の大半を占める中小企業に対して、テレワークの着実な浸透を図っていくことが課題である。



出自：総務省令和元年通信利用動向調査（調査時点は令和元年9月時点）

図-1 テレワークの導入状況（企業）



出自：総務省令和元年通信利用動向調査（令和2年5月公表。調査は、令和元年9月時点）

図－2 テレワークの導入状況の推移（従業員規模別）

(2) 新型コロナウイルス感染症発生を受けたテレワークの活用状況

新型コロナウイルス感染症の拡大および緊急事態宣言の発令を受け、外出自粛が呼びかけられたことから、接触を減らしながら業務を継続する手段として、企業等におけるテレワークの導入が急速に進んだ。

民間事業者の調査によると、企業のテレワーク実施率は17.6%（3月2日～8日調査）から56.4%（5月28日～6月9日調査）へ上昇しているというデータもあり、特に大企業は、3月時点では、33.7%であったものが、83%となり、約8割を超える企業においてテレワークが実施されている状況が見られた。また、中小企業においても、14.1%から51.2%へと上昇している。（以上、東京商工リサーチ「第2～6回新型コロナウイルスに関するアンケート調査」より）

一方で、テレワークの実施状況については、緊急事態宣言が発令された地域とそれ以外の地域での差が出ており、いったんテレワークを導入した企業においても、その後、とりやめる例も散見されるなど、緊急的に導入が進んだテレワークが必ずしも広く浸透したとは言えない状況である。

4. 総務省のテレワーク推進施策

これまで記載した通り、テレワークは柔軟な働き方の実現を通じて、わが国が直面する様々な課題に対して有効な解決手段となり得るものである。そして、新型コロナウイルス感染症の拡大を防止するためには、多くの人が集まる場所での感染の危険性を減らすことが重要であり、通勤ラッシュや人混みを回避し、在宅での勤務も可能となるテレワークを確実に社会に定着させていくことが極めて重要である。

政府の「新型コロナウイルス感染症対策の基本方針」においては、患者・感染者との接触機会を減らす観点から、テレワークや時差出勤の推進等を強力に呼びかけることとされており、総務省でも、各方面へ積極的な活用の呼びかけを実施した。

また、二次にわたる補正予算においても、テレワークの推進に向けた各種施策を盛り込み、テレワーク導入促進の対策が強化されているところである。

以下では、総務省が実施しているテレワークの推進策の一部を紹介する。

(1) テレワークの普及・啓発

① 「テレワーク・デイズ」の実施

総務省では、テレワーク関係府省や東京都、関係団体と連携し、2017年より、2020年東京オリンピックの開会式が予定されていた7月24日を「テレワーク・デイ」と位置づけ、テレワークの一斉実施を呼びかける、働き方改革の国民運動を展開している。「テレワーク・デイ(ズ)」は、東京2020大会の開催日程を想定した時期にテレワークの集中的な実施を呼びかけることを通じて、

- ・東京大会のレガシーとして、全国にテレワークという働き方を定着させること
- ・テレワークの活用により通勤者数を減らし、大会期間中の交通混雑の緩和にも寄与すること

を目的としている。第1回目の2017年（7月24日のみ実施）に、約950団体、6.3万人の参加からスタートした取組は、2018年には「テレワーク・デイズ」として期間を1週間に拡大し、1,682団体、30.2万人が参加した。3回目となる2019年は、さらに規模を拡大し、約1ヶ月半の実施期間において、2,887団体、約68万人が参加する取組に拡大した。テレワーク・デイズ2019の期間中に、東京23区全体

表－1 テレワーク・デイズ2019期間中の通勤者週間平均減少量

順位	勤務地	期間外	期間中	減少量	減少率
1	新宿西口方面	162,263	143,176	-19,088	-11.8%
2	大崎	79,481	65,593	-13,889	-17.5%
3	神田橋	114,125	101,807	-12,318	-10.8%
4	日本橋（八重洲方面）	137,744	126,996	-10,748	-7.8%
5	三田	59,753	49,830	-9,923	-16.6%
6	芝公園	54,948	45,361	-9,586	-17.4%
7	三越前	91,330	81,779	-9,551	-10.5%
8	小伝馬町	70,581	61,048	-9,533	-13.5%
9	五反田	38,039	28,574	-9,465	-24.9%
10	御茶ノ水	77,749	68,951	-8,798	-11.3%

で通勤者が1日あたり約26.8万人（減少率9.2%）減少、週間平均では134.1万人（減少率9.2%）の減少効果が得られた。

令和2年、新型コロナウイルス感染症が発生し、世界的な感染拡大の状況等を踏まえて、東京2020大会の延期が決定された。

新型コロナウイルスに対応した「新しい生活様式」を定着させ、新型コロナウイルス感染症の拡大の防止と社会経済活動の維持の両立を持続的に可能とするため、令和2年の「テレワーク・デイズ」の取組については、期間を限定せず、継続したテレワーク推進の呼びかけ、情報提供等の強化として実施している。「テレワーク・デイズ」Webサイト（図－3）において、公的機関（国、自治体）による支援策や、企業のテレワーク活用事例を発信するほか、テレワーク活用・支援に取り組む企業の参加登録を受け付けている。

・テレワーク・デイズWebサイト

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

② 先進事例の収集・表彰（テレワーク先駆者百選・総務大臣賞）

テレワークを全国的にさらに普及するためには、特定の業種や地域のみにおいて活用されるのではなく、広く様々な企業にテレワークのメリットや活用方法を浸透させていくことが重要である。各企業が、それぞれの事業の形態に合わせた最適なテレワークの活用方法を採用するにあたっては、同様の業種や規模の企業における先行事例を参照することが非常に有効であると考えられる。

そのため、総務省では、従来から、先進的なテレワークの取組を行う企業を選定・表彰するとともに、優れた参考事例として紹介する取組を実施している。具体的には、平成27年度から、テレワークの導入・活用を進めている企業・団体



図-3 Webサイト画像



図-4 ロゴ



写真-1 表彰式の様子



写真-2 セミナー

なっている。

総務省では、令和2年度より、全国各地の中小企業等へのテレワーク普及促進のため、各地域における中小企業支援の担い手となる主体（各地の商工会議所や、社会保険労務士会等）と協力し、「テレワーク・サポートネットワーク」事業を開始している（図-6）。

日頃から中小企業との間に密接な関係を構築している団体のネットワークを活用することで、必ずしもテレワークに対する認知度が高くない地域においても、テレワークという選択肢を経営者にインプットし、テレワーク導入支援を地域密着で実施していくことを意図している。

具体的には、中小企業を支援する団体の既存の窓口を「地域窓口」として設定し、それぞれの地域窓口において、事務局と連携しつつ、テレワーク導入に向けたセミナー・相談会の開催といった活動を中心にテレワーク導入支援を実施する。そのほか、テレワークに関する企業からの一般的な相談も受けつけ、必要に応じて、上記の「テレワークマネージャー」をはじめとする専門家を紹介する。

全国的にテレワークのサポート体制を整備していくことにより、地域でテレワークの導入について事業者を支援しつつ、当該地域内において、テレワーク相談の相互連携ができるネットワーク機能の展開を目指すところである。

・テレワーク・サポートネットワーク事業Webサイト

<https://www.teleworksupport.go.jp/>

③自治体テレワーク導入に関する特別交付税措置

総務省では、自治体行政のスマート化の実現のために、地方公共団体等が自治体行政の高度化・効率化を実現し、持続可能な行政サービスを確保するために必要な技術を導入する経費について、令和2年度より、地方財政措置を講じている。

地方公務員向けテレワークの導入経費が対象となっているので、今後の自治体

を「テレワーク先駆者」、その中から十分な実績を持つ企業等を「テレワーク先駆者百選」（図-4）として選定し、公表している。平成28年度からは「テレワーク先駆者百選総務大臣賞」を創設し、「テレワーク先駆者百選」の中から特に優れた取組を行っている企業・団体を総務大臣名で表彰しており、表彰式のセレモニーの開催を通じて、このような先駆的な取組を広く周知・啓発することに努めている（写真-1）。

③セミナーの開催・展示会への出展

テレワークの導入促進に向け、テレワークに関心を有する企業・団体等を対象に、全国各ブロックでセミナーを開催している（写真-2）。セミナーにおいては、テレワーク全般の動向、情報通信技術や労務管理上の留意点を説明するほか、地域の企業を中心に、テレワークを先進的に活用している企業の担当者から、実際の活用事例や体験談等を紹介している。

(2) テレワークの導入支援

① テレワーク・マネージャー相談事業

総務省では、中小企業等のテレワーク導入を推進するため、テレワークの知見、ノウハウ等を有する専門家である「テレワークマネージャー」によるテレワーク導入の相談対応を行う「テレワークマ

ネージャー相談事業」を従来から実施している（図-5）。「働き方改革のため、テレワークの導入を検討したい」、「テレワークを導入したいが、情報セキュリティや労務管理面などで不安がある」といった企業・団体を対象に、それぞれが抱える課題に応じた専門知識を持つテレワークマネージャーを選定・派遣し、個別の企業等の実状に即して、テレワークによる効果の説明、システム導入方法の説明、セキュリティ対策のアドバイス、導入に向けての支援を無料で行っている。

また、新型コロナウイルス感染症の発生後には、テレワーク導入ニーズの急激な高まりを受けた問い合わせ件数の増加に対応するため、テレワークマネージャーの人数を大幅に増員し、100名を超える体制を整えたほか、速やかな相談につなげられるよう、企業等とテレワークマネージャーとのマッチングシステムの導入も行っている。

・テレワークマネージャー相談事業Webサイト

<https://teleworkmanager.go.jp/>

② テレワーク・サポートネットワーク事業

前述の通り、大企業におけるテレワークの導入はかなり進んでいるところであるが、地域や中小企業への拡大が課題と



図-5 テレワークマネージャー相談事業リーフレット



図-6 テレワーク・サポートネットワーク事業リーフレット



図-7 テレワークセキュリティガイドライン（第4版）

におけるテレワーク導入率の拡大につながることも期待している。

(3) テレワークのセキュリティ対策

総務省では、テレワーク導入に当たってのセキュリティ対策についての考え方や対策例を示した「テレワークセキュリティガイドライン（第4版）」（図-7）を策定・公表しているほか、テレワークにおけるセキュリティ確保に向けた様々な情報をHPに掲載、発信している。

新型コロナウイルス感染症の影響により、これまで未導入だった中小企業等においてもテレワークの導入が広まる中で、セキュリティの強化がしばしば課題として挙げられている。

新型コロナウイルスの混乱に乗じたサイバー攻撃も確認されており、テレワークの実施に当たっては、適切なセキュリティ対策が重要となる。

このような状況を踏まえ、従来のテレワークセキュリティガイドラインに加えて、より実践的かつ具体的で分かりやすい内容の資料について必要性が高まっていることから、今般、「中小企業等担当者向けテレワークセキュリティの手引き（チェックリスト）（初版）」等を作成し、公表したところである。セキュリティの専任担当がいらないような中小企業等におけるシステム管理担当者（専門用語について仕組みの詳細まではわからないが、利用シーンがイメージできるレベルの方）を対象として、テレワークを実施する際に、最低限のセキュリティを確実に確保してもらうための資料として作成したものであり、広く活用いただきたいと考えている。

さらに、総務省では、テレワークのセキュリティに関する相談対応体制の強化のため、セキュリティのプロフェッショナルによる無料相談窓口を開設している。セキュリティに関する不安、具体的なセキュリティ対策方法、ルール作りや自社の実施状況の適切性のコンサルティングなどを、セキュリティ相談の専門家が実施するもので、企業・団体・地方公共団体等を問わず相談を受け付けており、既に導入したテレワーク環境に対する相談も対象としている。

（参考）

- ・ テレワークセキュリティガイドライン（第4版）
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/cybersecurity/telework/#guide
- ・ 中小企業等担当者向けテレワークセキュリティの手引き（チェックリスト）（初版）
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/cybersecurity/telework/#checklist
- ・ テレワークのセキュリティあんしん無料相談窓口
<https://www.lac.co.jp/telework/security.html>

5. 新たな生活様式として定着するテレワーク

令和2年4月より、働き方改革関連法が中小企業においても本格的に施行となった。働き方改革の着実な実施は、中小企業を含め、あらゆる企業にとって喫緊の課題であり、各企業においてもテレワークを大前提とする制度改革や、コアタイムなしのフレックス勤務など、従業員一人一人が効果的に、効率的に働き続

けられる枠組みに変化する動きも増えてきている。政府としても、テレワークの推進等を通じて、その動きを後押しして行く必要がある。

そして、新型コロナウイルス感染症は、未だ感染拡大の終息を見通すことができず、我々の社会は、新型コロナウイルス感染症対策をきっかけとして、業務継続性を確保するための働き方や、デジタル・トランスフォーメーションの実行といった変革を迫られている。この状況をチャンスと捉え、機を逸することなく、ICTを活用した業務の効率化や、テレワークを始めとする柔軟な働き方を社会に定着させていく必要がある。

また、テレワークにより地域を意識することなく仕事ができるようになれば、働き方、暮らし方の選択幅が大きく広がる可能性もある。令和2年度から開始したテレワーク・サポートネットワーク事業の推進を含め、地方でのテレワーク導入にも一層力を入れていく必要がある。

このように、現在の社会状況にあって、テレワークはその重要性・必要性をますます高めており、総務省としても、関係者との緊密な連携を図りながら、施策の着実な実施に努めていきたい。