

第Ⅱ部

従業員満足度およびエンゲージメントと 在宅勤務・テレワークの関係

■ 調査のポイント

コロナ禍の影響により急速に実施が広がる在宅勤務・テレワークですが、実施日数や利用状況などの実情はどうなっているでしょうか。コロナ禍の在宅勤務・テレワークは、従業員満足度やエンゲージメントにどのような影響を及ぼしているのでしょうか。今回の「従業員満足度およびエンゲージメントに関する全国基礎調査」では、従業員満足度やエンゲージメントを測定する調査項目に加えて、コロナ禍の在宅勤務・テレワークについてたずねる調査項目も設置して調査を行いました。本章では、コロナ禍の在宅勤務・テレワークの実情と、従業員満足度、エンゲージメントとの関係についてご紹介します。

■ 調査概要

調査名	従業員満足度およびエンゲージメントに関する全国基礎調査
調査時期	2021年6月22日から6月23日
対象	全国、正社員および契約社員、20～65歳、男女、民間企業および公務員
回答数 (n)	2,531 内訳： ① 在宅勤務・テレワークの実施者 (n) : 591 ② 在宅勤務・テレワークの非実施者 (n) : 1,940
調査方法	インターネット調査
調査実施主体	リアルワン株式会社

第3章 在宅勤務・テレワークの実情

3.1 在宅勤務・テレワークの実施状況（全国）

在宅勤務・テレワークの実施状況を調査したところ、全国では回答者の23.4%が行っていると回答し、およそ4～5人に1人が在宅勤務・テレワークを行っているようです。

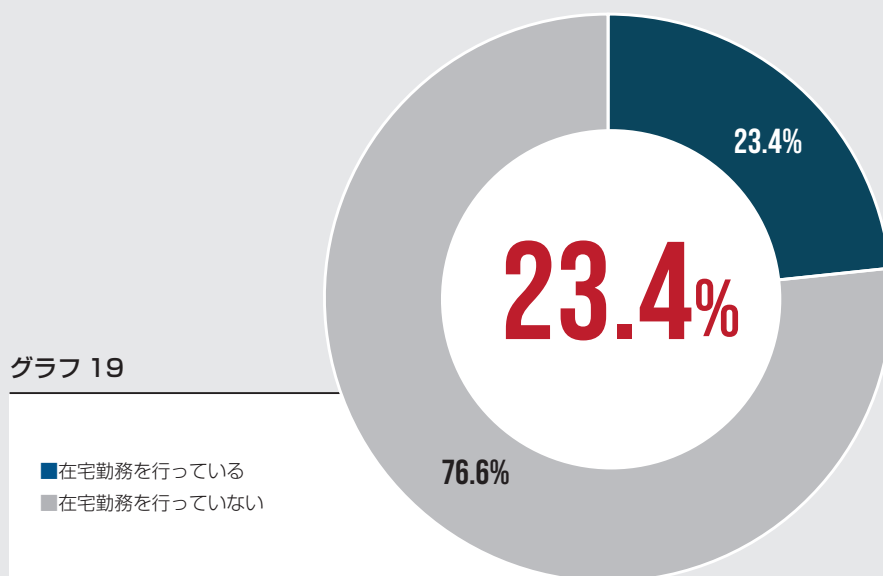


表 19

	人数	割合
在宅勤務を行っている	591	23.4%
在宅勤務を行っていない	1940	76.6%
合計	2,531	100.0%

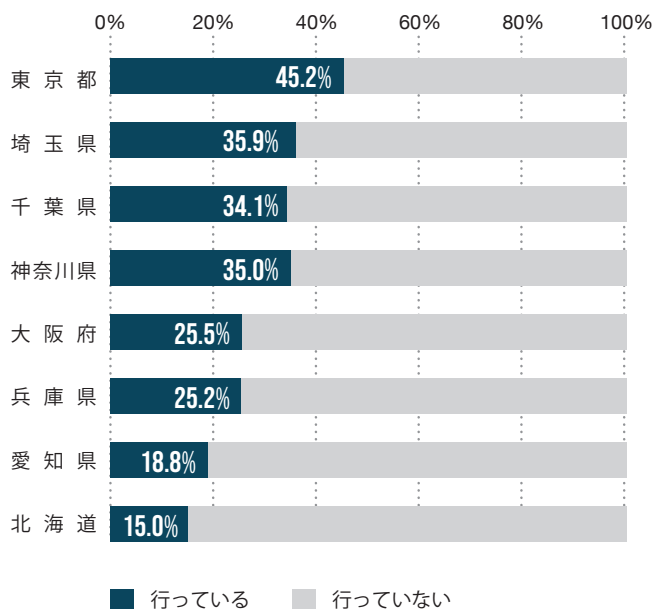
3.2 在宅勤務・テレワークの実施状況（3回目の非常事態宣言の対象となった都道府県と、隣接する県）

3回目の非常事態宣言の対象となった都道府県と、その隣接する県で100人以上の回答が得られた都道府県は、東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県、大阪府、兵庫県、愛知県、北海道の8都道府県でした。

それら都道府県の在宅勤務・テレワーク実施率を確認すると、全体で31.4%、最も実施が進む東京都でも45.2%と半数以下にとどまっています。愛知県（18.8%）や北海道（15.0%）では、20%を下回り、従業員の多くが通常通り出社して勤務しているようです。

東京都が毎月実施する「テレワーク実施率調査（4月の調査結果）」によると、「都内企業（従業員30人以上）のテレワー

グラフ 20



ク実施率は56.6%。3月後半の前回調査（56.4%）に比べて0.2ポイント上昇（2021年5月7日報道発表資料）と報告されています。企業レベルと個人レベルでは、やや異なる状況であり、在宅勤務・テレワークを導入する企業や団体などは半数を上回るものの、個人では業務内容や諸事情などから、それほど進んでいないようです。

※3回目の非常事態宣言の対象都道府県：東京都、大阪府、兵庫県、京都府、福岡県、愛知県、北海道、岡山県、広島県、沖縄県

※テレワーク実施率調査（4月調査結果）

<https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2021/05/07/10.html>

表 20

	行っている		行っていない		合計
	人数	割合	人数	割合	
東京都	154	45.2%	187	54.8%	341
埼玉県	47	35.9%	84	64.1%	131
千葉県	44	34.1%	85	65.9%	129
神奈川県	75	35.0%	139	65.0%	214
大阪府	53	25.5%	155	74.5%	208
兵庫県	36	25.2%	107	74.8%	143
愛知県	32	18.8%	138	81.2%	170
北海道	20	15.0%	113	85.0%	133
合計	461	31.4%	1,008	68.6%	1,469

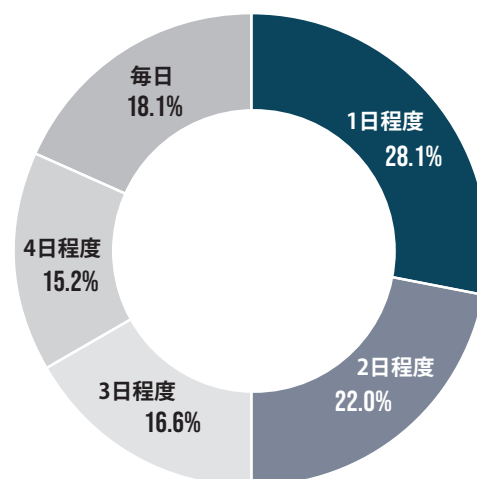
3.3 在宅勤務・テレワーク日数

在宅勤務・テレワークを行っていると感じた591人の内、一週間で何日行っているかをたずねたところ、「1日程度（28.1%）」が最多となっています。一方で、「毎日（18.1%）」とする回答も3番目の多さでした。

表 21

	人数	割合
1日程度	166	28.1%
2日程度	130	22.0%
3日程度	98	16.6%
4日程度	90	15.2%
毎日	107	18.1%
合計	591	100.0%

グラフ 21



3.4 在宅勤務・テレワーク開始時期

在宅勤務・テレワークを開始した時期をたずねたところ、「1回目の緊急事態宣言以降（56.2%）」と「コロナ禍の報道拡大以降（20.8%）」が圧倒的に多く、両選択肢で77.0%と大勢を占めています。在宅勤務・テレワークを導入する企業や団体などでは、コロナ禍の発生や、国、地方自治体の要請

に対して、迅速に対応し導入したことがうかがえます。

※ 3回目の緊急事態宣言：2021年4月25日、2回目の緊急事態宣言：2021年1月8日、1回目の緊急事態宣言：2020年4月7日

※コロナ禍の報道拡大は、2020年2月として設問を設置

グラフ 22

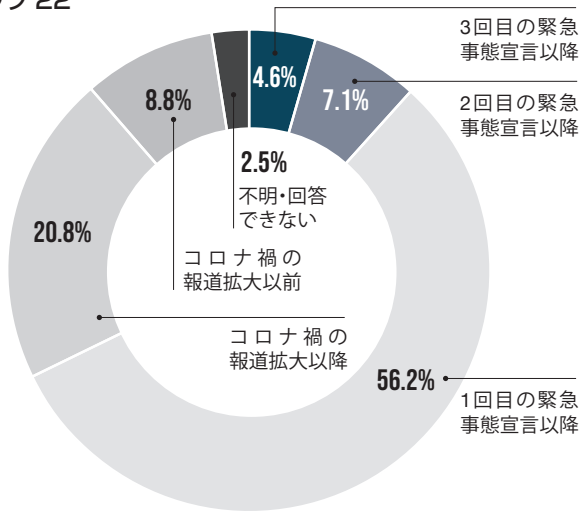


表 22

	人数	割合
3回目の緊急事態宣言以降	27	4.6%
2回目の緊急事態宣言以降	42	7.1%
1回目の緊急事態宣言以降	332	56.2%
コロナ禍の報道拡大以降	123	20.8%
コロナ禍の報道拡大以前	52	8.8%
不明・回答できない	15	2.5%
合計	591	100.0%

3.5 業種別の在宅勤務・テレワーク状況

在宅勤務・テレワークの実施状況を業種別に確認すると、「情報通信業（情報、インターネット付サービス業）：72.7%」「情報通信業（それ以外）：61.4%」などの業種で実施が進んでいるようです。一方、「公務員：10.1%」「運輸業（鉄道、道路旅客運送、道路貨物運送、水運、航空運輸業）：11.5%」などを筆頭に、10%台にとどまる業種も複数確認されます。回答数が100に満たず統計的に心もとない業種もありますが、実施状況は業種によって大きく異なるようです。

グラフ 23

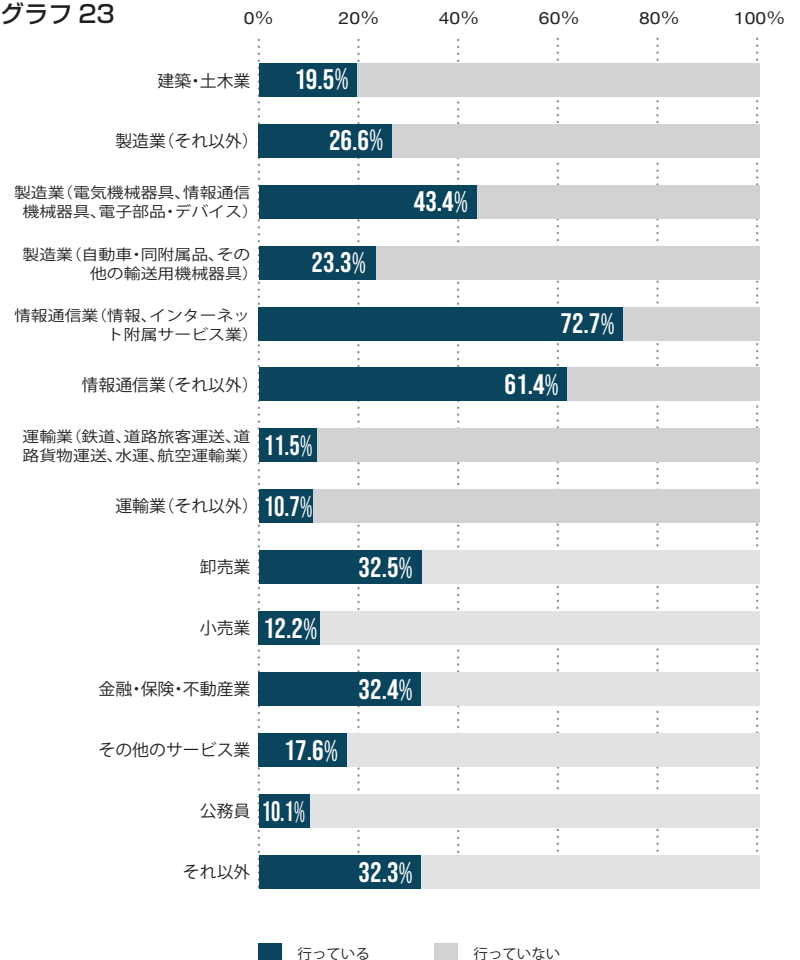


表 23

	行っている		行っていない		合計
	人数	割合	人数	割合	
建築・土木業	26	19.5%	107	80.5%	133
製造業（それ以外）	106	26.6%	293	73.4%	399
製造業（電気機械器具、情報通信機械器具、電子部品・デバイス）	36	43.4%	47	56.6%	83
製造業（自動車、同附属品、その他の輸送用機械器具）	20	23.3%	66	76.7%	86
情報通信業（情報、インターネット付随サービス業）	88	72.7%	33	27.3%	121
情報通信業（それ以外）	27	61.4%	17	38.6%	44
運輸業（鉄道、道路旅客運送、道路貨物運送業、水運、航空運輸業）	14	11.5%	108	88.5%	122
運輸業（それ以外）	3	10.7%	25	89.3%	28
卸売業	26	32.5%	54	67.5%	80
小売業	12	12.2%	86	87.8%	98
金融・保険・不動産業	59	32.4%	123	67.6%	182
その他のサービス業	103	17.6%	483	82.4%	586
公務員	51	10.1%	456	89.9%	507
それ以外	20	32.3%	42	67.7%	62
合計	591	23.4%	1,940	76.6%	2,531

第4章 在宅勤務・テレワークと従業員満足度、エンゲージメント

4.1 在宅勤務・テレワークと従業員満足度の関係

在宅勤務・テレワークを行っている方と、行っていない方の間で従業員満足度は異なるでしょうか。在宅勤務・テレワークを1日でも行っていると回答した人の従業員満足度は、満足割合：55.4%、平均値：2.41点です。一方、在宅勤務・テレワークを行っていないと回答した人の従業員満足度は、

満足割合：49.0%、平均値：2.28点です。満足割合で+6.4%、平均値で+0.13点の差があります。

統計的手法による分析でも（t検定）、その差は有意であり（ $t(2529)=2.75, p<.01$ ）、在宅勤務・テレワークを行っている人の従業員満足度の方が高いようです。

グラフ 24

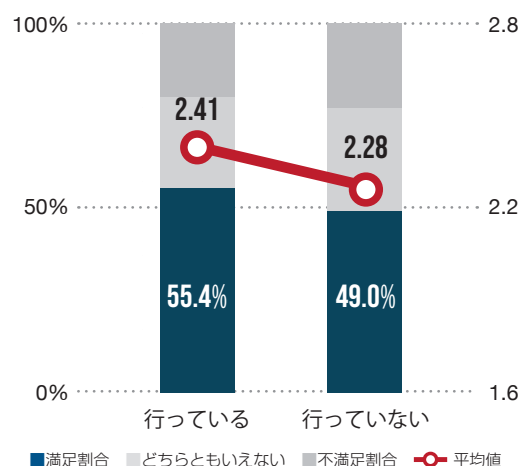


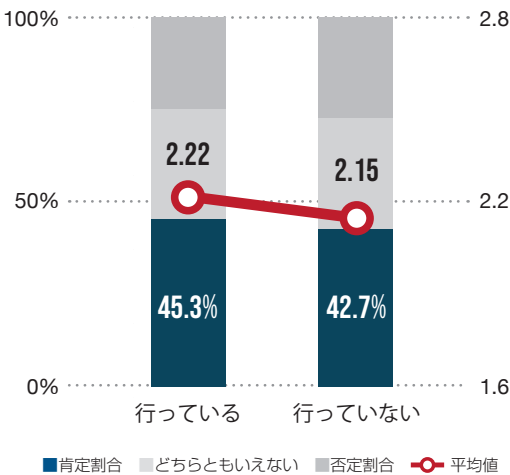
表 24

	行っている	行っていない
回答数 (n)	591	1940
満足割合	55.4%	49.0%
どちらともいえない	24.6%	28.1%
不満割合	20.0%	22.9%
平均値	2.41	2.28

4.2 在宅勤務・テレワークとエンゲージメントの関係

エンゲージメントスコアも同様に、在宅勤務・テレワークを行っている方と、行っていない方間で得点に違いはあるのでしょうか。在宅勤務・テレワークを行っている人のエンゲージメントスコアは、肯定割合：45.3%、平均値：2.22点です。

グラフ 25



一方、在宅勤務・テレワークを行っていない人は、肯定割合：42.7%、平均値：2.15点でした。両者の差は、肯定割合で+2.6%、平均値で+0.07点であり、従業員満足度ほど大きな差はないようです。

統計分析（t検定）では、5%水準ではあるものの有意な差を確認でき（ $t(2529)=1.97, p<.05$ ）、在宅勤務・テレワークを行っている人のエンゲージメントスコアは、在宅勤務・テレワークを行っていない人に比べてやや高いようです。

表 25

	行っている	行っていない
回答数 (n)	591	1940
肯定割合	45.3%	42.7%
どちらともいえない	29.8%	30.0%
否定割合	24.9%	27.3%
平均値	2.22	2.15

4.3 在宅勤務・テレワーク日数と従業員満足度、エンゲージメントの関係

在宅勤務・テレワークを行う日数によって、従業員満足度やエンゲージメントの得点は違うのでしょうか。一週間当たりの在宅勤務・テレワーク日数ごとに従業員満足度とエンゲージメントの得点を比較します。

4.3.1 従業員満足度

従業員満足度は、在宅勤務・テレワーク日数が1日程度または4日程度の方の満足度が高く、3日程度が最も低いようです。しかし、統計分析（一要因分散分析）により平均値を検定すると、有意な差は確認されませんでした（ $F(4,586)=1.28, p=.276$ ）。つまり、従業員満足度は、在宅勤務・テレワーク日数により差があるとは言えないようです。

グラフ 26

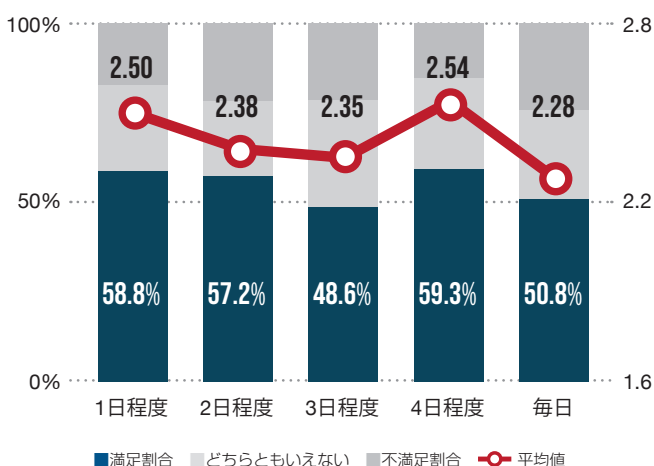


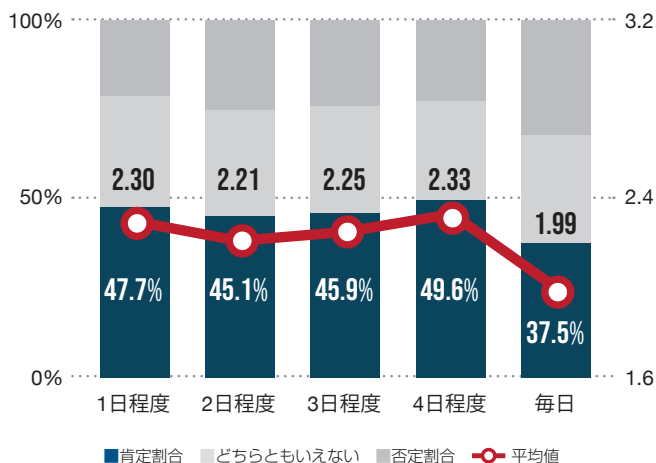
表 26

	1日程度	2日程度	3日程度	4日程度	毎日
回答数 (n)	166	130	98	90	107
満足割合	58.8%	57.2%	48.6%	59.3%	50.8%
どちらともいえない	23.7%	21.0%	29.9%	25.2%	24.9%
不満足割合	17.5%	21.8%	21.4%	15.6%	24.3%
平均値	2.50	2.38	2.35	2.54	2.28

4.3.2 エンゲージメント

エンゲージメントスコアは、毎日在宅勤務・テレワークを行うとする方の得点が最も低いようです。

グラフ 27



統計分析（一要因分散分析）からも、有意な差が確認されました (F(4,586)=3.05, p < .05)。つまり、在宅勤務・テレワークを毎日行う方のエンゲージメントは、他の日数よりも明らかに低いと言えます。

表 27

	1日程度	2日程度	3日程度	4日程度	毎日
回答数 (n)	166	130	98	90	107
肯定割合	47.7%	45.1%	45.9%	49.6%	37.5%
どちらともいえない	30.8%	29.5%	29.9%	27.6%	30.2%
否定割合	21.5%	25.4%	24.1%	22.8%	32.2%
平均値	2.30	2.21	2.25	2.33	1.99

4.4 在宅勤務・テレワーク開始時期と従業員満足度、エンゲージメントの関係

在宅勤務・テレワークの開始時期によって、従業員満足度やエンゲージメントに差があるのでしょうか。コロナ禍により、急遽、在宅勤務・テレワークに切り替わった方も多いためと考えられます。6月までに実施された3回の緊急事態宣言のタイミングに加え、コロナ禍の報道拡大以降と以前の5つの区分で、従業員満足度とエンゲージメントの得点を比較します。

なお、3回目の緊急事態宣言（2021年4月25日）以降とする回答数と、2回目の緊急事態宣言（2021年1月8日）以降とする回答数が少なく、数値の理解や解釈には注意が必要です。

4.4.1 従業員満足度

従業員満足度は、在宅勤務・テレワークを開始した時期が3回目の緊急事態宣言（2021年4月25日）以降とする方の満足度が最も低く、2回目の緊急事態宣言（2021年1月8日）以降とする方が最も高くなり、それ以前の開始時期でなだらかになっています。

しかし、統計分析（一要因分散分析）による検定では、有意な差は確認されませんでした (F(4,571)=1.00, p=.405)。つまり、従業員満足度は、開始時期により差があるとは言えないようです。

グラフ 28

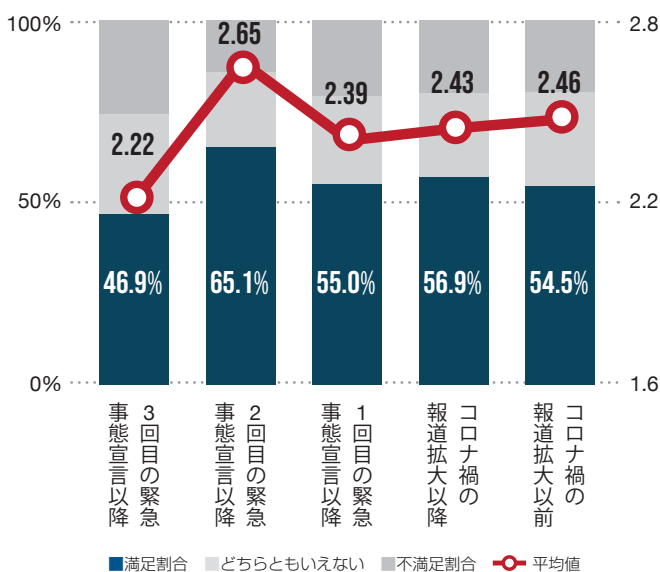


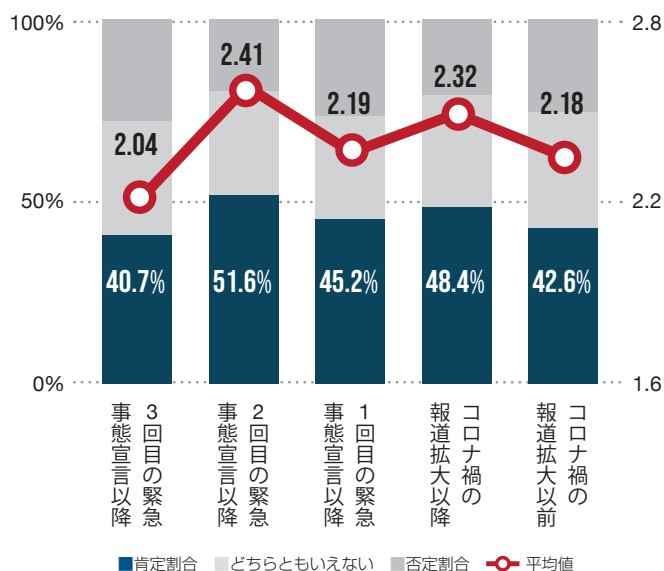
表 28

	3回目の緊急事態宣言以降	2回目の緊急事態宣言以降	1回目の緊急事態宣言以降	コロナ禍の報道拡大以降	コロナ禍の報道拡大以前
回答数 (n)	27	42	332	123	52
満足割合	46.9%	65.1%	55.0%	56.9%	54.5%
どちらともいえない	27.2%	20.6%	24.3%	23.0%	25.6%
不満割合	25.9%	14.3%	20.7%	20.1%	19.9%
平均値	2.20	2.26	2.39	2.43	2.46

4.4.2 エンゲージメント

エンゲージメントスコアも従業員満足度と同様に、3回目の緊急事態宣言（2021年4月25日）以降とする方の得点

グラフ 29



が最も低く、2回目の緊急事態宣言（2021年1月8日）以降とする方の得点が最も高いようです。

統計分析（一要因分散分析）による検定からも、有意な差は確認されませんでした（ $F(4,571)=1.56, p=.185$ ）。エンゲージメントスコアも、開始時期により差があるとは言えないようです。

表 29

	3回目の緊急事態宣言以降	2回目の緊急事態宣言以降	1回目の緊急事態宣言以降	報道拡大以降	報道拡大以前
回答数 (n)	27	42	332	123	52
肯定割合	40.7%	51.6%	45.2%	48.4%	42.6%
どちらともいえない	31.5%	28.6%	28.1%	30.9%	32.1%
否定割合	27.8%	19.8%	26.7%	20.7%	25.3%
平均値	2.04	2.41	2.19	2.32	2.18

第II部 まとめ

在宅勤務・テレワークについて

- 在宅勤務・テレワークを行っている人は23.4%であり、4～5人に1人とどまっている。
- 非常事態宣言の対象都道府県と隣接する県（8都道府県）では、東京都の実施率が最も高く（45.2%）、愛知県（18.8%）や北海道（15.0%）など、20%を下回る都道府県も確認される。
- 在宅勤務・テレワーク日数は、1日程度（28.1%）が最多であり、2日程度（22.0%）と合わせて半数程度である。一方で、「毎日（18.1%）」とする回答も比較的多い。
- 在宅勤務・テレワーク開始時期は、1回目の緊急事態宣言以降（56.2%）とコロナ禍の報道拡大以降（20.8%）で77.0%を占め、在宅勤務・テレワークを導入する企業や団体は、速やかに対応していたことがうかがえる。
- 業種別の在宅勤務・テレワーク状況は、最も高い情報通信業と、最も低い公務員では62.6%もの実施率の差があり、業種による違いが大きい。

在宅勤務・テレワークと従業員満足度、エンゲージメントについて

- 在宅勤務・テレワークの実施による従業員満足度とエンゲージメントの違いでは、共に在宅勤務・テレワークを行っている方の得点が高い。
- 在宅勤務・テレワーク日数別の従業員満足度とエンゲージメントの違いでは、従業員満足度の得点の差は、統計的には確認できなかった。一方で、エンゲージメントは在宅勤務・テレワークを毎日行う方の得点が、統計的にも低い。
- 在宅勤務・テレワーク開始時期別の従業員満足度とエンゲージメントの違いでは、共に統計的な差は確認できなかった。