

「テレワーカー、出社者双方に不安と不満 コンサルティング会社の調査で判明」

新型コロナウイルス感染拡大で急増したテレワークは、テレワーカー、出社者双方に多くの不安や不満を生んでいることが、調査・コンサルティング会社の調査で明らかになった。職場でテレワーカーの比率が2~3割のときに、テレワーカーの不安感や孤独感が特に高まることも分かった。調査会社は、上司がテレワーカーの状況を把握し、かつきちんと見ていると知らせることが、信頼関係を築き不安感や孤独感を軽減することにつながる、と提言している。

パーソル総合研究所が10日公表した「テレワークにおける不安感・孤独感に関する定量調査」は、企業規模10名以上の企業で働く20~59歳の男女正社員を対象にしている。モバイルワーク・在宅勤務・サテライト勤務のいずれかを経験した1,000人、同僚にテレワーカーがいる出社者1,000人、2019年12月以前から1カ月当たり平均2日以上テレワークを実施した部下を持つ上司700人に対し、3月9~15日に実施した。調査会社モニターを用いたインターネット定量調査という手法を用いている。

テレワーカーに不安を尋ねた設問に対しては、提示した12項目の不安のうち一つでも持つと答えた人が64.3%に上った。最も多かった不安は「非対面のやりとりは相手の気持ちが察しにくい」で39.5%。次に「上司や同僚から仕事をさぼっていると思われないか」(38.4%)、「上司から公平・公正に評価してもらえるか」(34.9%)、「出社勤務をする同僚の業務負担が増えていないか」(34.2%)と続く。一番少なかった「社内異動の希望が通りにくくならないか」でも29.3%あるのが目を引く。

図表 1. テレワーカーの不安



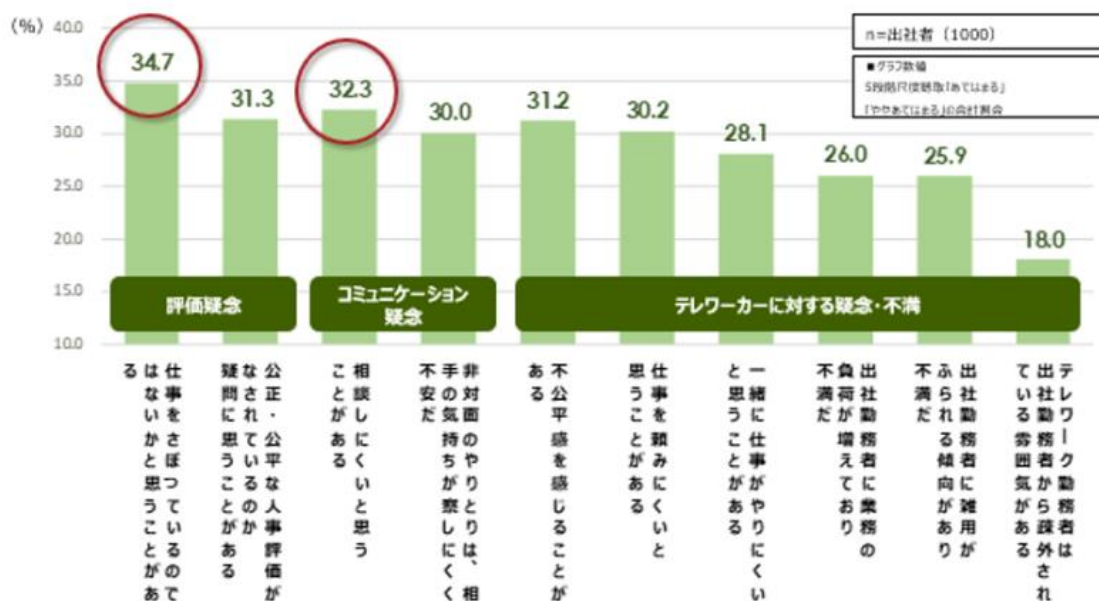
テレワーカーを管理している上司はどうか。9項目提示された不安のうち一つでも持つと答えた上司は 75.3%もおり、不安を抱えるのはテレワーカーよりも上司の方が多いという結果となっている。最も多いのは「業務の進捗状況が分かりにくく不安に思うことがある」で 46.3%。次いで「非対面のやりとりでは相手の気持ちが察しにくい」(44.9%)、「相談しにくいと思うことがある」(43.0%)、「仕事が頼みにくいと思うことがある」(41.6%)と続く。不満は提示された 9 項目にそれほど大差なく広がっており、一番少ない「新しいスキル・知識を必要とする仕事を振ることに、抵抗を感じる」でも 37.4%となっている。

図表 2. テレワーカーのマネジメントに関する上司の不安



出社者がテレワーカーに対して抱いている疑念・不満も多く、内容もなかなか厳しい。疑念・不満の1位は「仕事をさぼっているのではないかと思うことがある」で34.7%。2位以下は「相談しにくいと思うことがある」(32.3%)、「公正・公平な人事評価がなされているのか疑問に思うことがある」(31.3%)、「不公平感を感じることもある」(31.2%)と続く。提示された10項目のうち1つでも疑念・不満を持っている出社者が、58.1%と半数を超えるのも目を引く。

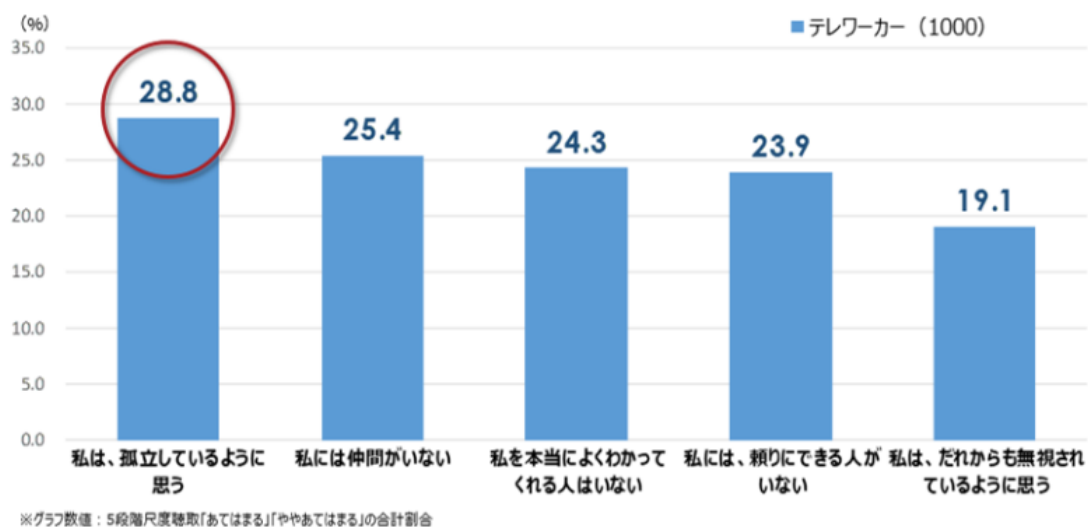
図表3. 出社者の疑念・不満



テレワーカーの孤独感に絞った設問に対する結果も、テレワーカーの厳しい心境を表している。「私は孤立していると思う」と回答した人は28.8%に上り、「仲間がいない」(25.4%)、「本当によく分かってくれる人はいない」(24.3%)、「頼りにできる人がいない」(23.9%)、「誰からも無視されているように思う」(19.1%)とテレワーカーの厳しい心情を裏付ける数字が並ぶ。テレワークの頻度と孤独感の関係を見た別の設問に対する結果からは、頻度が高くなるにつれ孤独感も増し、週に4日以上が最も高いことが分かった。

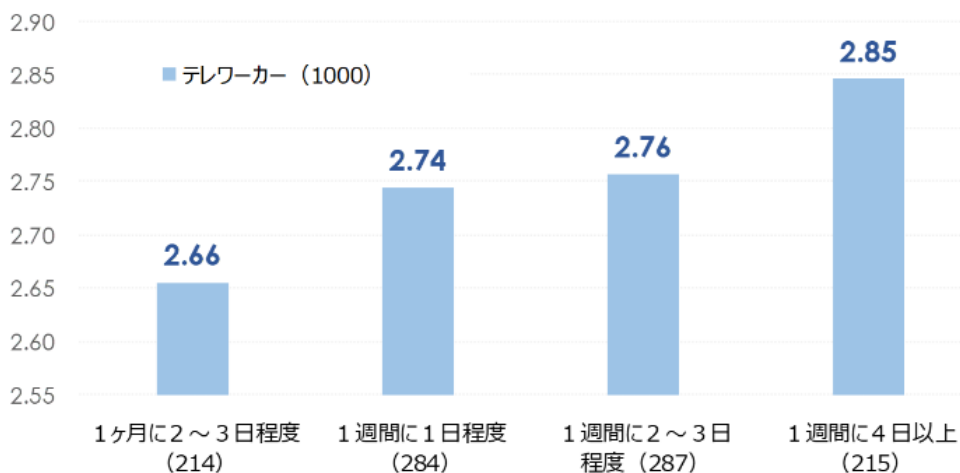
さらに興味深いのは、職場におけるテレワーカーの比率が2~3割のときに、テレワーカーの不安感や孤独感がピークとなるという結果だ。一方、出社者の方はテレワーカーの比率が高くなるほど、テレワーカーに対する疑念・不満も増すこともわかった。これは職場にテレワーカーと出社者が混在していると、その比率がいかようでもテレワーカー、出社者双方の不安、疑念・不満が軽減されることは難しいことを示している。

図表 5. テレワーカーの孤独感



図表 6. テレワークの頻度と孤独感

※数値：孤独感5段階尺度5項目の平均値



こうした調査結果からうかがえるのは、上司の役割の大きさ。パーソル総合研究所は、上司に求められていることとして、テレワーカーに対する「観察力（部下に関する情報を把握するスキル）を高める」、「コミュニケーションを意識的に増やす」ことに加え、「出社者の疑念・不満感も無視しない」の三つを提言している。「観察力」に関しては、ただ上司が把握すればよいわけではなく、部下に「見ていること」が伝わることも重要。きちんと見ているという事実を共有することで部下と信頼関係を築き、不安感や孤独感を軽減することにつながる、としている。

日文 小岩井忠道（JST 客観日本編集部）

関連サイト

パーソル総合研究所「テレワークにおける不安感・孤独感に関する定量調査」

<https://rc.persol-group.co.jp/news/202006100001.html>