

論 文

テレワークの現状と課題

——在宅勤務および在宅ワークの考察——

安 達 房 子

要約 情報通信技術を利用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方を、テレワークという。テレワークのいくつかの実施場所の中でも、自宅は仕事と家庭生活の調和等を実現する可能性が高く、導入する企業が増えつつある。しかし、問題点も多く、それほど普及していないのが現状である。そこで本稿では、自宅で働くテレワークを在宅勤務と在宅ワークに分け、それぞれについて問題点を探り、問題点に対処するための条件について考察した。

キーワード：テレワーク、在宅勤務、在宅ワーク、ワーク・ライフ・バランス

目 次

はじめに

Ⅰ 在宅勤務および在宅ワークの定義と分析のフレームワーク

Ⅱ 在宅勤務

Ⅲ 在宅ワーク

おわりに

はじめに

インターネットやパソコン、携帯電話などを利用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方を、テレワーク¹⁾という。

1) 日本テレワーク協会(2007a) 2頁は、テレワークを「情報通信技術(IT)を利用した場所と時間にとらわれない柔軟な働き方」と定義している。なおテレワークとは、テレ(tele:遠隔)と、ワーク(work:働く)を組み合わせられてつくられたことばであり、会社から離れて働くという意味をもつ。

最近では政府が、テレワークを「仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）を可能とし、多様な就労機会や起業・再チャレンジ機会を創出するもの」ととらえ、2010年までにテレワーカー人口比率を2割にすることをめざしている²⁾。

企業の側でも、優秀な人材を確保する手段などのためにテレワークを活用することが増えている。背景には、少子化や高齢化の進展により労働人口の減少が見込まれていることや、終身雇用が徐々に崩れ始め労働市場の開放性が高まっていることなどがあげられる。

個人の側でも、会社で仕事をする生活だけでなく、仕事以外の生活も充実させたいという意識が広がっている。とくに育児や介護などをしている個人にとって、テレワークは仕事を継続するための手段になると期待されている。

さらにテレワークのいくつかの実施場所の中でも、自宅は職場と住居が一致しているため、仕事と家庭生活の調和を実現する可能性が高い。しかし実際には、自宅で働くテレワークには問題点も多く、それほど普及していないのが現状である。そこで本稿では、自宅で働くテレワークを在宅勤務と在宅ワークに分け、それぞれについて問題点を探り、問題点に対処するための条件について考察する。

I 在宅勤務および在宅ワークの定義と分析のフレームワーク

1 在宅勤務および在宅ワークの定義

テレワークは働く場所から、①自宅を利用する「自宅利用型テレワーク」、②勤務先のオフィスや自宅以外の施設を利用する「施設利用型テレワーク」、

2) 2007年にテレワークに関する関係省庁連絡会議によって策定された「テレワーク人口倍増アクションプラン」。主要関連省庁は、総務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省。

なお、国土交通省（2006）の調査では、2005年時点で週8時間以上テレワークを行っている人口比率は、10.4%であった。

表1 自宅利用型テレワークの分類

雇 用 型	非雇用型	
	SOHO 型	内職副業型
在宅勤務		在宅ワーク

③営業職を中心に普及しているような、施設に依存せずいつでもどこでも仕事が可能な「モバイル型テレワーク（モバイルワーク）」に分けられる³⁾。本稿で分析対象とするのは、自宅利用型テレワークである。

さらにテレワークを雇用の状況からみると、企業などに雇われている被雇用者が行う「雇用型テレワーク」、企業などに属さない個人や小規模な事業者が行う「非雇用型テレワーク」がある。

雇用型テレワークのうち、自宅で情報ネットワークや情報通信機器を使って仕事をする働き方が、「在宅勤務」である。

一方、非雇用型のテレワークは、主に次の2つに分類できる⁴⁾。一つは、個人事業者や個人に近い小規模な事業者が自宅や小規模なオフィスで仕事を行う、自営型といわれる働き方である。自営型のテレワークは、SOHO（Small Office Home Office）⁵⁾とも呼ばれる。もう一つは、ITを活用し、主に自宅でアルバイト的に仕事をする、内職副業型といわれる働き方である。育児や介護のために家を離れられない女性やリタイアしたシニアが自宅でテレワークをするケース⁶⁾がある。

3) 日本テレワーク協会（2007a）14頁を参照。

4) 杵崎（2007）20頁を参照した。

5) 最近では非雇用型のテレワークをさして、SOHOを使うことがある。しかしSOHOという呼び方は「独立した小企業を志向するSOHO（情報系のマイクロビジネス）と混同されるおそれ強い」（佐藤（2008）121頁）。自宅で働くSOHOの中には、「経営がある程度軌道に乗りさえすれば、都心にオフィスをかまえる傾向が強い」（佐藤（2008）7頁）ことが指摘されている。したがって、在宅ワークとSOHOは区別して検討する必要がある。

6) 日本テレワーク協会（2007a）13頁。

上記のいずれの働き方にも自宅を利用することがあるが、とくに内職副業型のテレワークが「在宅ワーク」または在宅就業と呼ばれている。

以下では、「在宅勤務」および「在宅ワーク」のそれぞれについて考察を進めていく。

2 分析のフレームワーク

個人にはそれぞれに目的があり、企業にも事業活動を達成するための目的がある。⁷⁾

企業では、個人目的と組織目的を一致させるための取り組みが行われている。具体的に、勤務時間やコミュニケーション、評価などの管理手法によりさまざまな個人の行動を制御することは、社会的制御と呼ばれている。⁸⁾ テレワークも、企業にとっては社会的制御の一つになる。ただし在宅勤務では、「オフィス環境で働く人たちが自宅で勤務」するため、社会的制御は「減少する」⁹⁾。在宅勤務の導入により、「勤務場所と勤務時間に縛られることが比較的少なく」なり、「上司と部下が直接顔を合わせて仕事をする機会は減少する」¹⁰⁾からである。したがって在宅勤務では、個人と企業のつながりが減少するといえる。このような在宅勤務が、日本企業にもたらす問題点やその対処について検討する。

一方、在宅ワーカーは雇用関係の点では独立している。個人と企業の関係は、仕事ごとに発注業者と交わす契約によって成り立っている。このような在宅ワーカー側の問題点として圧倒的に多いのが、仕事の確保や仕事の単価の安さである。在宅ワークでは、これらの問題点の原因を探り、それに対処するため

7) Barnard (1938) は、「個人的動機は必然的に内的、人格的、主観的なもの」であり、組織目的は「外的、非人格的、客観的なもの」であるため、個人動機と組織目的が同一であることはほとんどないことを指摘している (pp.88-89, 邦訳92-93頁)。

8) Sproull and Kiesler(1992)p.103. 邦訳184頁。

9) Sproull and Kiesler(1992)p.118. 邦訳194-195頁。

10) 太田 (1996) 142-143頁。

の条件を考える。

以上より、本稿では個人と企業の関係という視点から、在宅勤務および在宅ワークのそれぞれの問題点および対処するための条件を考察する。

Ⅱ 在宅勤務

1 在宅勤務の問題点

自宅で働くテレワークは、育児や介護などのために自宅を離れられない個人にとって、家庭生活と仕事を両立するための手段として期待されている。

日本テレワーク協会（2005）の調査によれば、在宅勤務を実施または検討している企業の目的として最も多いのが、「仕事と育児・介護など家庭生活を両立させる社員への対応」であることを明らかにしている。

また最近では、NEC、パナソニックなど、在宅勤務を導入している企業が日本経済新聞の「働きやすい会社¹¹⁾2009」の上位に入っている。在宅勤務が、仕事と生活の調和を実現する手段になるという認識は広まりつつある。

しかしながら、2005年時点における国土交通省（2006）の調査によれば、日本では週8時間以上在宅勤務をする雇用者は8.2%にすぎない。つまり、日本では在宅勤務はそれほど普及していないといえる。

企業が在宅勤務を認めていない理由は、表2にみられるように、「適した職種がない」ことが最も多い。また、「労働時間の管理が難しい」、「在宅勤務者の評価がしにくい」、「コミュニケーション不足になる」という、管理上の問題が上位にあがっている。これらの理由が生じる原因について、次に考察する。

11) 「日本経済新聞」2009年9月7日付。

表2 企業が在宅勤務を認めてこなかった理由

カテゴリ（複数回答）	構成比（％）
適した職種がない	81.9
労働時間の管理が難しい	31.7
在宅勤務のメリットが明確でない	29.0
在宅勤務者の評価がしにくい	22.8
コミュニケーション不足になる	19.8
会社の規模が小さいのでできない（必要ない）	16.0
従業員・労働組合からの要望・提案がない	15.2
情報セキュリティの確保に不安がある	15.0
取引先や親会社との関係からできない	8.1
経営者の理解が得られないと思われる	4.4
費用がかかる	3.4
実施したいが、どう進めてよいかわからない（情報が不足している）	1.4
その他	5.7

出所：日本テレワーク協会（2005）『在宅勤務に関する実態調査』日本テレワーク協会、33頁を参照して作成。

2 在宅勤務を認めていない理由の原因の考察

日本企業では個々人がお互いの業務をカバーするなど、連携しながら仕事を遂行していることが多い。このような仕事は個人に業務を切り分けることが難しく、個人がどれだけ業務に貢献したかも把握しにくい。ところが、在宅勤務者は自宅で個人のペースで仕事をするようになるため、個人の行う業務の範囲を明確にする必要がある。

また働く時間についても、ある程度在宅勤務者の裁量にゆだねられる。そのため企業にとっては労働時間の管理が難しいと感じるだろう¹²⁾。

人材の評価については、日本では能力や業績だけでなく、勤務態度や意欲も

重視する傾向がある。なぜなら長期的な仕事の働きぶりや、連携した仕事を評価するために適しているからである。しかし、オフィスから離れて自宅で働いている在宅勤務者の勤務時間や働きぶりを観察することはできない。そのため在宅勤務では、成果を重視して評価することが必要になってくる。成果に基づく評価は、「短期的な業績のみを材料に評価が決まる」¹³⁾ことになり、長期的な視点で評価することが難しくなる。

また、日本企業のオフィスでは、勤務者同士が直接顔を合わせて仕事をすることが多い。このように直接会って話し合うことは、業務上の報告・連絡・相談などをするだけでなく、お互いの理解や共感をつくったり深めたりすることにもなる。こうした頻繁な公式・非公式のフェイス・ツー・フェイスのコミュニケーションは、仕事や評価のやり方と相まって、帰属意識や忠誠心をつくる重要な手段となり、日本企業では個人と企業の結びつきを強めてきた。このような状況のもとで勤務者が自宅で仕事をすると、コミュニケーション不足となり、人間関係が希薄になってしまうのではないかと、企業側は心配になるだろう。また個人の側も、上司や同僚などとのコミュニケーションの不足によって、孤独感・孤立感を引き起こす可能性が高くなる。

以上のように、日本企業の特徴とされる仕事の進め方や評価、コミュニケーションは、オフィスで顔を合わせて仕事をするを前提としている。このような管理手法では在宅勤務に対応できない¹⁴⁾。しかし、それだけが、企業が在宅勤務の導入をためらう原因ではないであろう。なぜなら、一連の仕事のうち個人でできる作業を自宅で行い、その成果を評価することは可能だからである。

12) 日本テレワーク協会（2005）の調査によれば、「ついつい長時間働いてしまう」勤務者が多い（50-51頁）。労働時間の管理は、企業側が在宅勤務者を管理することだけでなく、在宅勤務者が仕事と家庭生活の両立を実現するためにも重要な問題である。

13) 佐藤（2008）57頁。

14) 佐藤（2008）は、企業が在宅勤務の導入をためらう要因を「職務範囲の不明確さ」、「仕事に対する熱意や態度の考課（情意考課）に重きを置いている」ことだとしている（50-51頁）。

日本テレワーク協会（2005）の調査でも、実際に在宅勤務中に行っている業務は、多い順に「資料や情報の収集」、「報告書・日報・月報等の文書作成」、「データの入力」、「原稿執筆・編集・校正」、「企画書・見積書等の資料作成」など、個人で自律的に進められる業務になっている（表3）。

また、近年の経済や雇用状況のなかで、日本的な管理手法には次のような問題が指摘されている。個々人の連携による仕事の進め方では、業務の役割分担が不明確で、責任の範囲があいまいになることもある。また、勤務態度や意欲を重視した評価では、評価基準があいまいで、成果を上げて評価されにくいなどである。これらの問題に対し、在宅勤務を導入することは、仕事の役割分担を明確にしたり、あいまいな評価基準を見直したりするきっかけになる可能性がある。最近では、成果を重視した評価制度を取り入れる企業が増えているなど、在宅勤務を導入する環境も整いつつある。

さらに、在宅勤務者が上司や同僚などと連絡や報告をする主要な手段には、電子メールが利用されている。¹⁵⁾最近では、ボイスメールやテレビ会議システムなど、音声や映像をコミュニケーションできる手段が使われることも多くなっている。ただし電子メールなどの電子的なコミュニケーション手段が、人間同士のすべてのコミュニケーションを代替することは難しいだろう。電子コミュニケーションでは、感情を伝えたり、日本で特徴とされる本音と建前の使い分けを見分けたりすることが難しいからである。しかし在宅勤務のほとんどは、社員の家庭などの状況に応じて、数日あるいは一定期間だけ実施されている。このような部分的な在宅勤務ならば、上司や同僚などとのコミュニケーションを、電子的なコミュニケーションがある程度補完できるようになっている。

15) 日本テレワーク協会（2005）によれば、在宅勤務者が上司や同僚などと連絡や報告をする方法は、電子メールが全体の64.3%と大半を占めている（44頁）。

表3 在宅勤務実施中の仕事の内容

カテゴリ（複数回答）	構成比(%)
資料や情報の収集	42.9
報告書・日報・月報等の文書作成	28.6
データの入力	28.6
原稿執筆・編集・校正	21.4
企画書・見積書等の資料作成	21.4
ソフト設計・プログラミング	17.9
ハード設計、製図	10.7
デザイン	10.7
営業・営業サポート	10.7
翻訳	3.6
経理・会計事務	3.6
その他	14.3

出所：日本テレワーク協会（2005）『在宅勤務に関する実態調査』日本テレワーク協会，43頁を参照して作成。

以上のことを踏まえると、企業が部分的な在宅勤務を導入する環境は整いつつあるといえる。こうした中で企業が在宅勤務の導入をためらう原因には、長年行われてきた管理手法の基本にある考え方や、それにより形成された個人と企業の見直しことが難しいということもあるだろう。

3 在宅勤務の問題点に対処するための条件

ここでは、在宅勤務を導入しているパナソニックの例を中心に、個人と企業のつながりの減少という問題点にどのように対処すべきかを考えてみたい。パナソニックは、日本テレワーク協会が主催する2007年度のテレワーク推進賞で会長賞に選ばれるなど、働き方の改革への取り組みなどで先進的で、模範とし

で参考になる事例となっているからである¹⁶⁾。

パナソニックでは e-Work という名称で、在宅勤務、モバイル型テレワーク、スポットオフィスを利用した施設利用型テレワークなどを推進している。自宅で仕事を行う在宅勤務は、e-Work@Home と呼ばれている。e-Work@Home 制度は、2007年4月に導入された。これ以前にも育児・介護に限定した制度として在宅勤務が運用されてきた。それに対して e-Work@Home は、対象を「本体と携帯電話機製造などの全額出資子会社23社の従業員計7万6千人のうち、工場の現場作業者や保安担当者、秘書などを除くほぼすべてのホワイトカラー¹⁷⁾」へと大幅に拡大している。2009年3月までに約5,000人がこの制度を利用している。

このようなパナソニックの在宅勤務制度を取り上げ、前述した在宅勤務の問題点にどのように対処しているのかを検討する。

1) 在宅勤務者の管理

ここでは、在宅勤務時にパナソニックで行われている管理上の工夫について、主なものを5つあげる。

第1に、在宅勤務の実施できる日数に上限を設け、上司や同僚などと直接顔を合わせる機会をつくることである。パナソニックでは希望者に「平均で週に1日か2日程度の在宅勤務¹⁸⁾」を認めている。また、育児や介護中の社員を対象に、一時的に在宅勤務を認める企業も多い。

第2に、在宅勤務での対象者および業務を、「自立的に業務遂行できる間接業務従事者」とし、対象業務は「在宅で効率的かつ安全に業務遂行可能¹⁹⁾」なものに絞っていることである。

16) パナソニックは、日本経済新聞社が実施した2009年度の「働きやすい会社」のランキングで1位となった（『日本経済新聞』2009年9月7日付）。「IT（情報技術）を活用した在宅勤務制度を充実させ、生産性の向上とともに仕事と生活の両立を図っていること」等が評価された。

17) 『日本経済新聞』2007年3月28日付。

18) 『日本経済新聞』2007年3月28日付。

19) 日本テレワーク協会（2007b）11頁。

第3に、成果を重視して評価することである。パナソニックは「能力・実績主義の導入に早くから取り組」んでいるといわれる。²⁰⁾したがって、在宅勤務時でも、通常の勤務時と同じように、「1年単位での成果・目標管理を基本とする」としている。²¹⁾成果を重視する評価制度が整っていない企業では、評価づくりだけでなく、事前に評価方法について話し合うなどの工夫が必要である。

第4に、在宅勤務時の労働時間については、「出社勤務時と同様の勤務管理を行う」とし、「業務の開始・終了は電話あるいはメールにて上司へ連絡」することになっている。²²⁾したがって企業側が、在宅勤務者の労働時間の管理をどのように行うかを事前に決めている。²³⁾また、在宅勤務者の側にも家庭生活と仕事の境界をあいまいにしないような自己管理能力や的確な判断能力、意志の強さが求められる。

第5に、できるだけフェイス・ツー・フェイスに近いコミュニケーション手段が使える環境を整えることである。パナソニックでは、在宅勤務時にはWeb会議やテレビ会議が活用されている。Web会議やテレビ会議では、文字だけでなく、音声や臨場感のある映像も映し出すことができる。

2) 信頼関係の構築

在宅勤務者が上司や同僚などより多くコミュニケーションして信頼関係を築くことが、在宅勤務によりもたらされる問題点の解消のカギになると考えられる。²⁴⁾在宅勤務者と上司・同僚などの間に信頼関係がなければ、上司は在宅勤務者に

20) 『日本経済新聞』2007年3月28日付。

21) 日本テレワーク協会（2007b）11頁。

22) 日本テレワーク協会（2007b）11頁。

23) パナソニックで始業・終業の連絡を行うのは、事業場外労働に関するみなし労働時間制の採用が難しい上に、使用者に労働者の始業・終業時刻の確認・記録する義務が法律上求められるからである（詳しくは小宮（2007）54-56頁）を参照）。

在宅勤務を企業が実施しやすくするためには、法制度上の労働時間の規制の緩和が必要になる。また、規制の緩和と併せて、長時間労働を防ぐための法制度などを充実させることも必要になるだろう。

24) 見えない者を管理するために必要なものとして、Handy（1995）は信頼関係をあげている。

仕事を任せることに抵抗を感じるだろう。また勤務者は評価などに対して不安になるだろう。

具体的にパナソニックでは、前述したように、週に1日か2日の部分的な在宅勤務であるため、直接顔を合わせて仕事をする機会がそれほど減少していない。また、e-Work@Homeの導入の前に、全社1,000人の試行を実施し、在宅勤務者や上司・同僚に対して効果・課題についてのアンケートをとって分析・公表している。さらに、在宅勤務についてのガイドブックを発行したり、セミナーや展示などを行ったりしている²⁵⁾。このような在宅勤務に関する情報の収集や提供によって、在宅勤務者や上司・同僚などが感じた不安や課題を解決していき、社内での協力や理解を深める努力をしている。

3) 個人と企業の目的の接点づくり

そもそも在宅勤務が認められるためには、生産性が向上するなどの企業側の効果と結びつかなければならないのが現実である。したがって、仕事と家庭生活を両立させることが、生産性の向上などの企業の効果につながるという認識が社内で共有されることが必要になる。つまり、個人と企業の目的の接点をつくっていくことが在宅勤務の普及のために重要である。パナソニックでは、性別や年齢にかかわらず多様な人材が十分に力を発揮して活躍できるようになることをめざして、e-Workが推進されている。この考えは、2006年1月の経営方針発表会で当時の中村社長によって打ち出されている。その後も会長や社長が経営方針やその他の経営会議において、テレワークについて言及している²⁶⁾。つまり、在宅勤務などのe-Workの推進が、重要な経営施策の一つと位置づけられている。

25) 日本テレワーク協会(2007b) 13頁。

26) 日本テレワーク協会(2007c) 30頁。2007年1月には大坪社長により発表された「中期経営計画」の中で、e-Workの加速に取り組むことが述べられている。

さらに e-Work を推進するための責任組織として、社長直轄の e-Work 推進室が設置されている。この推進室は、e-Work のための環境整備の支援、情報発信、啓蒙活動などを行っている²⁷⁾。したがって、在宅勤務の取り組みがトップ主導で進められている。

以上のように、パナソニックでは、育児や介護のような個人の事情に応じて在宅勤務をすることが、企業にとって有益であると明示され、実際に制度として整えられている。こうして個人と企業の目的の間に接点をつくっていることが、パナソニックで在宅勤務が進んでいる一つの理由であるといえる。

Ⅲ 在宅ワーク

1 在宅ワークの問題点

在宅ワーカーは、テレワーカーのうちでも最も人口が多いといわれており、一度でも在宅ワーカーとして働いたことのある人は100万人以上だともいわれている²⁸⁾。

在宅ワークは、企業などに雇われていない個人が、請負契約によって働くことをいう²⁹⁾。また、在宅ワークは内職副業型テレワークとも呼ばれているように、パソコンなどの情報通信機器を利用した「家内労働類似の働き方³⁰⁾」とみなされている。家内労働とは、製造業者などの委託を受けて、家庭内で物品の加工などを行い、報酬を得ることである。

家内労働のうち圧倒的に多いのが内職であり、その割合は93.9%である³¹⁾。内職には次の3つの側面が強い。①家庭の主婦が家計の補助などのために行うこ

27) 日本テレワーク協会（2007b）11頁。

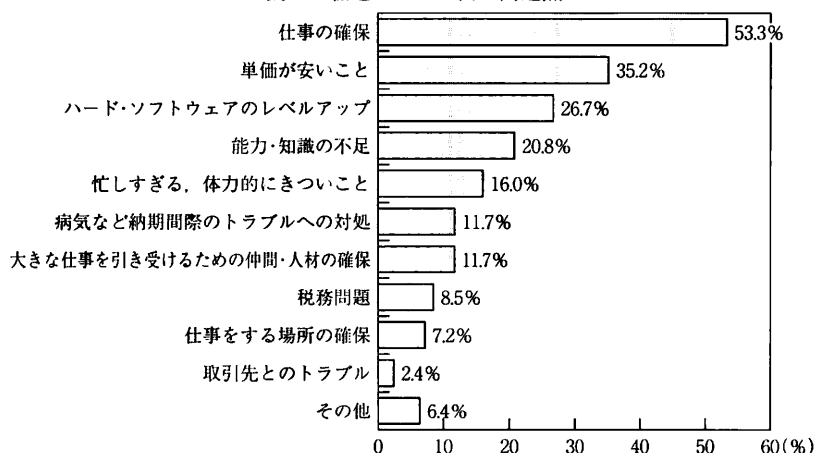
28) 佐藤（2008）122-123頁。

29) 佐藤（2008）は、在宅ワーク型のテレワークを「個人で仕事を請け負う形態」とし、「企業としての法人格をもっていることが条件」となる SOHO 型のテレワークと区別している（6頁）。

30) 厚生労働省（2002）はしがき。

31) 厚生労働省（2007）1頁。

図1 在宅ワーカー側の問題点



出所：厚生労働省（2002）『情報通信機器の活用による在宅就業実態調査結果—平成13年度家内労働等実態調査—』厚生労働省、21頁。

と、②単純な加工作業を請け負うこと、③低賃金で、仕事量も不安定なことである。

ただし在宅ワークの場合は、物品の加工をする家内労働とは異なり、パソコンなどを利用した入力作業などの情報の加工を行う。そのため、「新技術を活用した比較的高い知識・技能を有する新たな家庭内職³²⁾」ととらえられることもある。しかし、実際には多くの在宅ワーカーが、図1にみられるように「仕事の確保」³³⁾、「単価が安いこと」という問題点を抱えている。このことから、ほとんどの在宅ワークは、主に情報の加工の仕事³³⁾を請け負うものの、働き方は内職と似ていると考えられる。

次に、在宅ワークに関するいくつかの調査のうち、公的な機関である厚生労

32) 労働省（1984）14頁。

33) 最近の調査である佐藤（2008）でも在宅ワーカーの不満は、「仕事の単価が安い」（71%）、「収入が不安定」（69%）、「仕事が少ない」（44%）の順に多く、「仕事の単価が安く、しかも発注される仕事の量が充分ではない」とことであると指摘している（133頁）。

働省（2002）を中心に、在宅ワークの問題点を考察する。³⁴⁾

2 在宅ワークの問題点の検討

ここでは在宅ワーカー側の問題点が生じる原因を、個人と企業のそれぞれの側から検討する。

1）在宅ワーカーの特徴と業務

厚生労働省（2002）の調査では、70%が女性の在宅ワーカーであった。女性のうち76%が配偶者を有しており、そのうち56.5%が11歳以下の子供を抱えている。³⁵⁾配偶者のある女性の68.5%が、「育児や介護等、家事と仕事の両立のため」に自宅で働いている。これは、在宅ワークを始めた女性の理由の中で際立って多い。このような特徴のために在宅ワークが「家計補助的労働」とみなされやすく、報酬を抑える要因になっているといえる。³⁶⁾つまり、家計を補助しているという前提で、発注側が安い単価を提示することがある。

女性の業務として多いのが、コンピュータを使った簡単な入力作業である（図2）。これらの職種は、他の業務と比べると「当該職種の経験」や「高度な能力・高い熟練度」、「責任感・信頼性」が低いという特徴がある。³⁷⁾このような入力業務は、当然、時間当たりの報酬が安くなる。³⁸⁾

34) 調査対象となった発注者は「在宅ワークの発注が行われている傾向が強いと考えられる」事業所であり、これらの事業所が仕事を発注している（もしくは発注したことのある）在宅就業者にも調査が行われた（厚生労働省（2002）1頁）。

35) 佐藤（2008）の調査では、86%が女性の在宅ワーカーであった（125頁）。また、在宅ワークを選んだ理由としては、「家事と両立できる」（54%、2位）、「育児と両立できる」（44%、3位）という回答が多かった（133頁）。

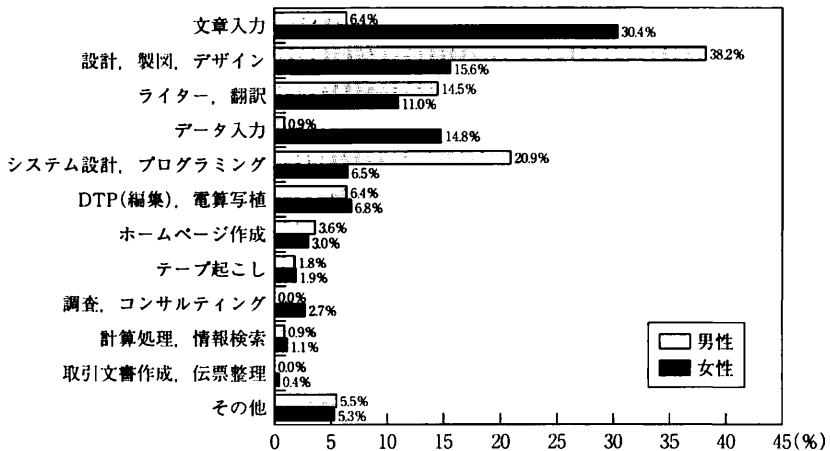
このように在宅ワーカーに対するアンケート調査では、7割以上が女性で、そのうちのほとんどは主婦である。そのため、家庭内の事情と仕事を両立させるために在宅ワークをしていることが多い。

36) 佐藤（2008）154-157頁。

37) 厚生労働省（2002）の図3-2-3を参照した（9頁）。本稿でいう入力業務（または入力作業）とは、「文章入力」および「データ入力」をさしている。

38) 佐藤（2008）でも、女性53.8%、男性37%が、時間当たりの報酬の安いデータ入力（校正含）（¥460）を行っている（126-128頁）。

図2 男女別現在の主な職種



出所：厚生労働省（2002）『情報通信機器の活用による在宅就業実態調査結果—平成13年度家内労働等実態調査—』厚生労働省、35頁。

また、年収・年商についても、149万円までしかない層は女性では68.1%³⁹⁾に対して、男性では21.8%である。一方で、500万円を超える層は、女性では3.8%、男性では26.4%である。在宅ワークでは低収入の女性の割合が多い。

ここから在宅ワークは、主婦が簡単な情報の加工業務を請け負っていることが多いなど、内職と似た特徴をもっている。このことが、単価の安さなどの問題の原因になっているといえる。

2) 企業側の発注開始の理由と在宅ワーカーに対する問題点

多くの在宅ワーカーが請け負っている入力作業では、発注側の企業の開始理由として、「繁忙期への対応」、「人件費コストの削減」が他の理由と比べて多⁴⁰⁾い。このような発注側企業の位置づけから、在宅ワーカーの仕事の確保や、単

39) 厚生労働省（2002）の図3-1-2を参照（39頁）。

40) 厚生労働省（2002）5頁。

価の安さという問題が起きている。

最近では、発注側企業が中国などに入力系の業務を委託して経費削減を図ることが多くなっている。⁴¹⁾そのため、国内だけでなく海外の事業者とも価格競争を行わなければならないことも、値崩れを起こす一因となっている。また、業務の海外委託が、国内の在宅ワーカーの仕事量を減少させている。

一方、発注者側の企業が在宅ワーカーに対して問題だと感じていることは、多い順に「仕事成果に個人差が大きい」、「優秀な人材の確保が難しい」という、在宅ワーカーの業務に対する能力にかかわることである。⁴²⁾このような企業側の感じる問題によって、入力業務のような比較的簡単な作業を発注したり、仕事を発注することを控えたりする可能性がある。

ただし、入力業務を請け負っている個人の能力が必ずしも低いわけではない。「非常に高い専門的知識や技能をもった人が、育児などの事情によって、自宅で働くことを選択した場合、彼女（彼）は、自身のもつ能力に見合う仕事を求められるとはかぎらず、やむを得ず単純な入力業務などに従事する」⁴³⁾こともある。この場合は、企業の委託する業務と在宅ワークの能力が合っていないことが、仕事の確保などの問題を引き起こしている。

3 在宅ワークの問題点に対処するための条件

1) 在宅ワーカー同士の連携

在宅ワーカーの問題点に対処するための方法の一つは、在宅ワーカー同士で連携することである。個人よりも発注企業との信用などが高まり、価格などでの交渉力を得やすくなるからである。また、仕事の過不足の調整や、各ワー

41) 『日本経済新聞』2006年6月1日付。

42) 厚生労働省（2002）21頁。

43) 加納（2007）125頁。

カーの能力に合った仕事の配分が可能である。互いのもっている知識を教えあったり、仕事を助けあったりもできるだろう⁴⁴⁾。

最近では、在宅ワーカーの活動を支援する企業や NPO 法人、自治体などが現れ、SOHO エージェントや SOHO 支援団体、在宅ワークエージェントなどと呼ばれている。このような支援団体を利用することによって、仕事の確保や単価の向上につながる可能性がある⁴⁵⁾。

2) 能力の開発

発注側が在宅ワーカーの能力の問題をあげ、在宅ワーカーの側でも「能力・知識の不足」が問題だとされている。在宅ワーカーの能力の向上のためには、セミナーや講習会などの制度的、組織的な取り組みが求められる⁴⁷⁾。また、前に述べた支援団体などを利用することにより、在宅ワーカー同士が相互に啓発しあったり、業務についての情報交換をしたりすることも、能力の開発に有効であろう。また、育児中などの在宅ワーカーが業務を遂行したり、能力を向上させたりするためには、家族の協力や行政の支援も大切になるだろう。

以上のような取り組みにより、在宅ワーカーが専門的な能力を開発できれば、単価の高い業務を請け負える可能性がでてくる。また、在宅ワーカーが能力の向上により発注者側の問題を解消させ、信用を築くことができれば、継続した仕事の発注も可能になるだろう。

44) ただし在宅ワーカー同士のゆるやかな連携では、「ある種のよろさをもつことは避け難い」（佐藤（2008）161頁）ことが指摘されている。

45) 日本テレワーク協会（2007a）は SOHO エージェントを、①仕事支援型（仕事の紹介・斡旋など）、②環境整備型（相談・コンサル、事務代行など）、③交流・研修型、④スペース提供型に類型化している（121頁）。

46) ただし、支援団体を利用したからといって、必ずしも仕事の単価が高く、仕事量が多くなるとは限らないことに注意が必要である。佐藤（2008）によれば、在宅ワークエージェントの Y 社に登録している在宅ワーカーの不満（複数回答）で多い項目は、「仕事の単価が安い」、「収入が不安定」、「仕事が少ない」と続いている（125,133頁）。したがって、在宅ワーカーの支援団体の機能を向上させていくことも必要である。

47) 堀（2003）83頁。

3) 法的な整備

在宅ワーカーは業務を請け負うという点で自営業に含まれるため、労働基準法が適用されない。したがって、請負契約にすると、企業側は「労災などの社会保険や有給休暇、残業時の割増し賃金など、労働基準法で定められた負担⁴⁸⁾」を負う必要はない。最近では、「実態は派遣労働なのに、表面的に請負契約をよそおう『偽装請負』⁴⁹⁾」が問題になっている。

その上、情報の加工を行う在宅ワーカーの仕事については、一部を除いて、家内労働法の最低工賃制度などが適用されない⁵⁰⁾。家内労働法が適用されるのは、物品の製造や加工を行う場合などに限られるからである。

したがって在宅ワーカーは、労働法上の保護から排除されている不安定な立場であるといえる。このような在宅ワークは法的には内職以下であるため、情報通信技術を活用した柔軟な働き方をもたらすどころか、安い単価で仕事量も確保されないような過酷な労働条件をもたらしめていることもある。

そこで厚生労働省は2000年に「在宅ワークの適正な実施のためのガイドライン」を策定している⁵¹⁾。これには在宅ワーカーのトラブルを防ぐために、発注者が守るべきことが定められている。ただし、これはガイドラインにすぎず、罰則をもうけるなどの強制力はない。在宅ワーカーの立場をより安定したものにするためには、在宅ワーカーの労働条件を改善するための法的な整備をすすめることが必要である。

また、法的な整備や在宅ワーカーの能力の開発などにより、在宅ワークに関するイメージを変えることが重要になるだろう。

48) 佐藤（2008）149頁。

49) 佐藤（2008）149頁。

50) ワープロ作業については、①原稿に従ったワープロ操作を行い、②フロッピーディスクなどの外部記憶媒体に保存し、③外部記憶媒体の提供や売り渡しがあった場合のみ、家内労働法が適用される。

51) 2010年3月に、適用対象の拡大などのガイドラインの改正が行われた。

おわりに

本稿では自宅で働くタイプのテレワークの問題点を探り、問題点に対処するための条件を考察した。

在宅勤務は、個人と企業のつながりを減少させる傾向がある。このような在宅勤務の導入により、日本企業の管理手法の根本にある考え方や、これらの手法により形成されてきた個人と企業の関係を見直すことになる可能性がある。このことが日本で在宅勤務がそれほど普及していない原因であることを指摘した。この問題に対処するためには、在宅勤務者と上司や同僚が直接顔を合わせる機会を設けるなど管理手法を工夫するとともに、信頼関係を築いていくことが必要であることを述べた。さらに、企業の経営施策の一つとして在宅勤務が推進されることにより、普及しやすくなることを指摘した。

一方、在宅ワークは、主婦が簡単な作業を行うなど内職に似た特徴をもっている。このために、仕事の確保や安い単価という問題がもたらされていることを明らかにした。また、在宅ワークは法的な保護が不十分なため、偽装請負の問題も起きていることを指摘した。最近では、企業はグローバルな競争に直面しており、コスト削減を行うことが不可欠になっている。その一環として、在宅ワークを活用することも増えていくだろう。したがって、今後、在宅ワーカー側の問題点が、より深刻になると予想される。そのため法的な整備や在宅ワーカーの能力の開発などとともに、在宅ワークに関するイメージを変えることが重要になることを指摘した。

今日のような少子高齢化の進展する状況のもとで、企業はダイバーシティ（多様性）という考え方を持ち、女性や高齢者などのさまざまな人材を活用することが必要になっている。在宅勤務や在宅ワークは、仕事と生活を調和させる可能性が高いことから、さまざまな人材を活用する手段の一つになると期待

されている。ただし在宅勤務および在宅ワークが仕事と生活を調和させる手段となるためには、個人と企業の間で信頼関係を築いたり、管理手法の在り方を見直したりすることが求められる。女性や高齢者など、さまざまな人材がいきいきと働ける企業組織などの在り方を検討することが今後の課題である。

参考文献

- Barnard, C. I. (1938), *The Functions of the Executive*, Harvard University Press.
（山本安次郎・田杉競・飯野春樹訳『新訳 経営者の役割』ダイヤモンド社、1968）
- Handy, C. (1995), "Trust and the Virtual Organization," *Harvard Business Review*, May-June.
- Sproull, L. and Kiesler, S. (1992), *Connections*, MIT Press.（加藤丈夫訳（1993）『コネクションズ』アスキー）。
- 太川肇（1996）『個人尊重の組織論』中公新書。
- 加納郁也（2007）「就業形態における SOHO の位置づけと SOHO エージェントの役割」, 下崎千代子・小島敏宏編『少子化時代の多様で柔軟な働き方の創出』学文社。
- 柝崎のり子（2007）「第3次テレワークブームの到来」, 下崎千代子・小島敏宏編『少子化時代の多様で柔軟な働き方の創出』学文社。
- 厚生労働省（2000）『在宅ワークの適正な実施のためのガイドライン
（http://www2.mhlw.go.jp/kisya/josei/20000614_02_j/20000614_02_j_betten.html）
- 厚生労働省（2002）『情報通信機器の活用による在宅就業実態調査結果—平成13年度家内労働等実態調査—』厚生労働省。
- 厚生労働省（2007）『平成18年度家内労働調査結果（概要）』厚生労働省。
- 国土交通省（2006）『平成17年度 テレワーク実態調査 概要版』
（http://www.mlit.go.jp-crd-daisei-telework-17telework_jittachiosal.pdf）
- 小嶋典明（2007）「多様な働き方（在宅勤務・SOHO）を実現するための法整備」, 下崎千代子・小島敏宏編著『少子化時代の多様で柔軟な働き方の創出』学文社。
- 佐藤彰男（2008）『テレワーク「未来型労働」の現実』岩波新書。
- 諏訪康雄（1997）「ILO 基準と日本の家内労働・新しい就業」『大原社会問題研究所雑誌』, No.459。
- テレワーク推進に関する関連省庁連絡会議（2007）『テレワーク人口10倍増アクションプラン（全体概要）』。

- 日本テレワーク協会（2005）『在宅勤務に関する実態調査』日本テレワーク協会。
- 日本テレワーク協会（2006）『SOHO 支援団体の実態及び支援策の在り方に関する調査研究報告書』（http://www.soumu.go.jp-joho_tsusin-telework-pdf-0603_h2.pdf）。
- 日本テレワーク協会（2007a）『テレワーク白書 2007』日本テレワーク協会。
- 日本テレワーク協会（2007b）『第8回 テレワーク推進賞』日本テレワーク協会。
- 日本テレワーク協会（2007c）『テレワークシンポジウム2007 報告書 ―ワークライフバランスとテレワーカー―』日本テレワーク協会。
- 堀真由美（2003）『テレワーク社会と女性の就業』中央大学出版部。
- 労働省（1984）『在宅勤務が勤労者の家庭生活に及ぼす影響に関する調査研究報告書』労働省。