

平成 21 年 3 月 31 日現在

研究種目：基盤研究 (C)

研究期間：2005～2008

課題番号：17530402

研究課題名 (和文) テレワークの多様性をめぐる実証的研究

研究課題名 (英文) An Applied Study about Diversified Types of Teleworking

研究代表者

佐藤 彰男 (SATO AKIO)

大手前大学・現代社会学部・准教授

研究者番号：70249514

研究成果の概要：

本研究は、1999 年度から 2001 年度における科学研究費補助金採択課題研究である「在宅就業型テレワーカーの実態に関する実証的研究」(萌芽的研究、課題番号 11871035、研究代表者：佐藤彰男)の成果を発展的に継承することをめざして実施されたものである。前課題研究では、テレワークの様々な形態のうち、在宅ワーク型にしぼって調査研究を行ったが、本研究ではそれにくわえ、在宅勤務型およびモバイルワーク型も調査研究の対象とした。

本研究においては、まず 3 形態のテレワークそれぞれに従事する人びとを対象とした社会調査の結果にもとづきながら、「労働の不可視性」とそれにとまなう「限定的な裁量権」が、テレワークの諸形態に共通する性格であることを明らかにした。また、テレワークがそのような性格をもつために、働く者にとってかならずしも良好な条件をもたらすものとは限らず、場合によっては長時間労働や低賃金労働を生み出すことを論じた。

交付額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2005 年度	1,400,000	0	1,400,000
2006 年度	600,000	0	600,000
2007 年度	500,000	150,000	650,000
2008 年度	1,000,000	300,000	1,300,000
総計	3,500,000	450,000	3,950,000

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：社会学・社会学

キーワード：テレワーク、在宅勤務、在宅ワーク、モバイルワーク、テレコミュニケーション、情報化、労働問題

## 1. 研究開始当初の背景

テレワークの代表的なカタチである在宅ワーク型・在宅勤務型・モバイルワーク型の3種の労働形態を対象とした点が、本研究における、最大の特色のひとつといえる。在宅ワーク型に関しては、1980年代後半より旧労働省やその外郭団体等を中心として、実態調査がすすめられてきた。テレワークの諸形態のなかでは、比較的調査研究の蓄積が豊富な部分であったといえる。従って、在宅ワークをめぐる研究では、それら先行研究の蓄積を足がかりとしながら、議論を進め、調査を実施することが可能であった部分が多い。一方、在宅勤務型・モバイルワーク型については先行する研究の蓄積がほとんど見当たらない状況である。そのため、本研究の当該部分は、まったくの徒手空拳に近い状態から開始されることとなった。

## 2. 研究の目的

テレワークに関する社会学的研究はきわめて限られているが、他の分野からの研究を概観しても、ほとんどのものは2種に大別される。

ひとつは、テレワークの普及によって生み出される新しい社会について議論したものである。それらは近未来的な情報通信技術の発達によってもたらされるテレワークの可能性とそこから推測される社会的メリットについての議論を中心としており、いわば当為としてのテレワーク像に基づいて議論を展開している。テレワークの推進や振興についての議論も、多くはそのようなテレワーク像を前提としている。それらの論考の大半は、実際の社会現象としてのテレワークとの関連が希薄で、現実から乖離したものである傾向が強い。

他方、実態としてのテレワークをとらえようとする調査研究は、在宅ワーカーを対象とする調査研究を中心に、すでにある程度の蓄積をみている。しかし、それらのほとんどは、個々の調査の結果判明した事実についての報告にとどまっている。テレワークという社会現象全体を視野に含んだ文脈のなかで調査結果を論じようとするものは少なく、テレワークをめぐる社会的な諸要因との関連を考察したのもまれである。

本研究のねらいは、現実のデータに基づきながらテレワークの全体像を明らかにし、また情報化による社会変動の実態を考察しよう

と試みる点にある。

## 3. 研究の方法

本研究の中心部分は、現在テレワークとして、ある程度の社会的なひろがりを見せている3種の労働形態を対象とした社会調査とその結果の分析・考察である。

テレワークの3形態とは、①在宅勤務型②モバイルワーク型③在宅ワーク型である。それぞれについて、質的データを得る目的でインタビュー調査を実施した。とりわけ過去の助成研究に際して、すでにアンケート調査のデータを得ている在宅ワーク型については、回答者たちのその後のテレワークをめぐる状況を追跡するカタチで、パネル調査(アンケート形式)を実施した。

なお請負契約が大部分のケースをしめる在宅ワーカーの場合は、エージェントを通じて一定人数の回答者を得ることは、比較的容易であるため、パネル調査を実現することができた。反面、在宅勤務型とモバイルワーク型については、企業の正規雇用労働者である場合が大半である。一般に企業は自社の社員へのインタビューに関して、非常に忌避感が強い。そのため両タイプのテレワーカーについては、量的調査を実施可能なほどの回答者を得ることができず、インタビュー調査のみにとどまった。しかしながら、先に述べたような国内における実証的テレワーク研究の現状にかんがみる限り、その限られたケーススタディであっても、何らかの資料的価値を有していると判断せざるをえないのが、テレワーク研究の現状であろう。

## 4. 研究成果

### (1) 在宅勤務

#### ① 在宅勤務の概況

在宅勤務型は通勤せず、あるいは通勤の頻度を下げる働き方であるが、週のうち5日すべてを自宅で働く(完全在宅勤務型と呼ぶ)のと、一部の日だけ在宅勤務をする(部分在宅勤務型と呼ぶ)のでは、まったく異なった働き方になる。

現実には、完全在宅勤務型はほとんど導入例がなく、大半は部分在宅勤務型である。制度上は連続的に在宅で働くことが可能な制度を実施している企業でも、実際には一日や半日の利用が多い。さらに「毎週月曜は在宅勤務」のように、定期的に在宅で働くというケ

ースもごくまれで、ほとんどの場合、在宅勤務制度は、不定期に活用されている。

## ②ワークライフバランスと在宅勤務

部分在宅勤務制度が最も有効に活用されているのは、女性社員のワークライフバランス改善を目的として、導入されたケースである。「子どもが熱を出しても、自宅で仕事をしながら看病できる」というのが、その典型的な活用法である。そのほか家庭訪問や PTA 行事など、半日や数時間で済む用事のために、仕事に穴をあけたり、有給休暇を消費したりせずすむという点で、子育て期の女性社員にとって、在宅勤務がもたらすメリットは大きいと考えられている。

そのような活用法が求められる背景には「育児は女性の仕事」という性差別的な習慣があることはいままでのない。しかし先進諸国のなかで特に女性が働きにくい日本社会の現状を考えるなら、子育て支援制度の一環として、在宅勤務制がもつメリットは小さくないといえるであろう。

## ③在宅勤務制の可能性と問題点

諸種の優遇税制や実験プロジェクトなど、中央省庁が長年にわたって導入を振興してきたにもかかわらず、在宅勤務制を採用している企業は極めて限られている。

在宅勤務制を導入するなら、子育て期の女性社員に限らず、ワークライフバランスの改善が、幾分かであれ促進される可能性は低くない。しかし、それは働く側にとってのメリットにすぎず、企業からみれば、さしあたり導入のメリットが見いだせない。この点が在宅勤務制導入に対する重大な障害要因のひとつとなっている。

## (2) モバイルワーク

### ① モバイルワークの概況

営業職では以前から直行直帰型の働き方がめずらしくないが、モバイルワークの特徴は、その徹底的な効率の追求にある。本研究におけるインタビュー調査の回答者は、主として製薬会社の MR (医薬情報担当者) である。モバイルワーク制のもとで働く MR の場合、オフィスへの出勤が義務づけられているのは、「週 1 回」や「月平均 2 回」程度の会議日だけというケースが多い。資料や販促材を受け取りにオフィスへ出勤する場合もあるが、それを除けば終日を顧客先回りに費やすことになる。

勤務先企業との連絡は、大部分が携帯電話と電子メールによって行われる。MR の多くはノートパソコンと PHS カードを常時携帯しており、メールの送受信や日報などかんたんな書類の作成は、車中や昼食時のレストラン等

で行う。また顧客先がオフィスの一角を提供してくれる場合もあり、そこでメモを作成したり、他社の MR と情報交換をしたりすることも多いという。

モバイルワーク制をもっとも徹底的に活用する企業では、営業所や支所を廃止する。このような場合、会議はホテルの一室を借りてすませ、営業用の資材は社員の自宅に届けられる。「オフィスがあるのは本社だけ」というケースもみられるほどである。

### ② みなし労働制と長時間労働

MR は典型的な長時間労働を強いる職種である。平日は受け持ち区域の病院や診療所を回って顧客と面談をくりかえし、帰宅後は報告書などの作成を行うため、回答者の平均労働時間は、一日あたり 11 時間前後に及ぶ。また土曜・日曜も新薬の研究会やその準備、顧客の接待などに追われることが多いため、休日の半分程度は働かざるをえない。それにもかかわらず、MR たちの士気は高いが、その最大の理由は「自分の裁量で仕事のペースが決められる」という点にあるという。

MR たちには、みなし労働が適用されている。個人の裁量で、ある程度は仕事に緩急をつけることができるし、一日の仕事の手順を変えたりもできる。しかし同時に彼らは厳しいノルマを課せられているため、一週間や一ヶ月といった単位での仕事量を、自分で決められるわけではない。

ごく小さな裁量権が、無制限ともいえる長時間労働と、いわば引き換えにされているのである。いわば「みせかけの自己裁量」であっても、過重労働をかんたんに覆い隠すだけの効果をもっている点が、長時間労働を成立させている要因といえる。

### ③ 自宅残業の拡大

モバイルワーカーたちの仕事ぶりで、非常に特徴的なのは、自宅で事務処理に費やす時間が非常に長い点である。平日で「平均 2 時間、土曜も午前中は資料作成」というような働きぶりが一般的である。電子メールや日報程度の文書なら、出先で書くことも可能であろうが、ある程度の分量がある書類を作成するには、集中できる場所が必要になる。また個人情報保護法の施行以降、出先での顧客データ処理を禁じる企業も増えてきている。

その結果、自宅での作業時間は増えていく。とくに営業所が廃止された企業の場合、それ以前はオフィスで作成していた業務報告書やプレゼン資料などの作成は、すべて自宅で行うことになる。さらに、もともと営業所や支社の事務専任で働いていた社員たちは、オフィスの廃止とともに配転されるか、解雇され

てしまっている。オフィスが担っていた事務作業の一部は本社が吸収するが、多くは営業職であるモバイルワーカーたちに振り当てられる。

そのため「営業所がなくなってから、事務仕事がふえた」という事態が起こるのであるが、自宅での作業時間が増えても、みなし労働制によって働くモバイルワーカーの報酬は変わらない。本来はみなし労働制を採用していても、労使の協定基準をこえる労働や深夜・休日の労働に対しては割り増し賃金を支払わなければならない。

しかし一般に誤解されているのと同様、モバイルワーカーたちも「みなし労働なので、どれだけ働いても同じ」というある種の諦観を抱いている。少額の「モバイル手当」が支給されている場合も多いが、過重な労働時間にみあったものではなく、企業側の方便の域を出ていないといえる。

#### ④モバイルワーク導入のメリット

企業側からみれば、モバイルワーク制度の導入は、明確で大きなメリットをもたらす。営業効率の上昇や事務所経費が削減できるだけでなく、営業所や支所の廃止が可能となる。その結果、減員された事務系社員の仕事は、無報酬でモバイルワーカーたちに転嫁することが可能になる。当然のことながら、モバイルワーカーの労働時間は延びるが、自己裁量性が強調されるために、社員の士気は低下することがない。そのため大企業のケースでは、一時に数千人規模の社員がモバイルワークに移行する例も少なくない。

### (3)在宅ワーク

#### ①在宅ワークの概況

在宅ワークについては、80年代後半から旧労働省や関連団体等が中心となって、様々な調査を行ってきた。それらの結果に共通しているのは、在宅ワーカーの8割から9割が女性で、過半は子育て期の主婦たちという点である。在宅ワークを選んだ理由としては「時間が自由になる」ことが一番の理由だが、自由になった時間は主として育児・家事に当てられる。インタビューを行えば、彼女らは「子どもが小さい時期に家庭にいられること」の利点を強調する。他方、家庭から離れられないため、在宅ワーカーは仕事を受注するのに必要な営業活動を行うことが難しい。そのため在宅ワーカーの大多数は「在宅ワーク・エージェント」と呼ばれる仲介企業に登録している。エージェントは、企業から仕事の依頼を集め、インターネットを通じて登録者(在宅ワーカーまたはその志望者)に通知する。登録

者は自分の技量や納期を勘案して、その仕事をしたければ応募する。エージェントは、応募者たちの受注歴などを参考に選別を行い、だれに発注するかを決定する。

現在のところ、在宅ワークは、発注される仕事の量に対して、受注希望者が圧倒的に多い。そのため継続的に仕事を確保できるワーカーはごく一部で、大半は仕事がない時期の方が多し。ある大手エージェントを対象とした調査の結果によれば、「最近1年間に1度でも受注に成功した経験がある」という登録者は、1割未満であった。

#### ②在宅ワークの実際

在宅ワークとして発注される仕事の内容は、ソフト開発(コンピュータのプログラミング)やWebデザイン(ホームページ等の作成)、CAD(建築用ソフト)による製図、テープ起こし(講演等の録音の文章化)、文字や数値の入力作業、アドレス収集(ネット上から企業情報等を収集する作業)など、非常に幅広い。

しかし最も低い技能しか要求されないと考えられている入力作業であっても、実際にはかなりのコンピュータに関する技能を要求される。例えば近年では、手書きの原稿をワープロで入力するといった単純作業は、現在ではほとんど発注がなく、印刷された書類をスキャナで取り込み、OCR(文字認識)ソフトによって文字データに変換し、それから誤変換を修正するといった作業が一般的である。また安易に始めた在宅ワークであったとしても、いったん受注すれば、当然のことながら納期は厳守しなければならない。「子どもの病気」や「家庭の都合」を優先することはできない。

子育て期の主婦層で、そのような条件を満たすことができる人びとは限られる。エージェント側からみれば「入力作業でも、まともにできる人は5人にひとりぐらい」の比率であるという。

#### ③在宅ワークの問題点

在宅ワークの最大の問題のひとつは、報酬面にある。作業内容による報酬金額の差は大きく、本研究の一環として実施したアンケート調査によれば、ソフト開発やWebデザインは1時間あたり報酬に換算して1,500~3,000円程度、CAD操作やテープ起こしは1,000~1,200円、入力作業は400~500円、アドレス収集では100円台であった。各種の既存調査結果からみても、入力作業やアドレス収集に支払われる報酬は、最低賃金の水準をはるかに下回っている。請負労働の場合、「熟練すれば能率は上がる」と強弁されることが多いが、どのような仕事であれ、能率を何倍にも上げることができるのは、まったく初心者の時期

に限られる。入力やアドレス収集で、最低賃金以上の報酬を得ることは、事実上不可能といえる。在宅ワークは、その大半が請負労働であるために、最低賃金制度の対象外であることが、低賃金の根底にあると考えられる。

第二の問題は、報酬の高い仕事ほど発注量が少ないという点にある。上記の調査では、ソフト開発等とデータ入力では、発注量に4倍以上の差が生じていた。その結果、ソフト開発の技術を持ちながらも、実際に受注するのは安価な入力系業務が中心という在宅ワーカーが多くなる。

#### ④労働の不可視化

ほとんどの場合、在宅ワーカーたちはインターネットの回線を通じてだけ、仕事関連のコミュニケーションを行っている。ネットを通じて仕事を受注し、納品する。何人かのチームで仕事を請負うこともあるが、その場合でもチームリーダーとE-mailや電話で連絡するのみで、たいていはチームメンバーどうしですら接触は行わない。

徹底的に孤立した状況のなかでは、極端に低報酬の労働であっても、それを当然のことと受け入れる傾向が強くなる。必然的に孤立を余儀なくされる労働形態である在宅ワークは、ワーカー自身の意識から、労働の過酷さを覆い隠してしまうという特性が顕著なのである。

#### (4)労働の不可視化と限定的自己裁量

テレワークに含まれる3タイプの働き方は、それぞれかなり性質を異にするものである。しかしながら、そこに共通する最も重要な特徴をあげるなら、次の2点をあげることができよう。ひとつは、テレワークが労働を「不可視化」する点であり、もうひとつはテレワーカーに「限定的な裁量権」が与えられる点である。

どのタイプのテレワークも、職場(オフィス)を離れて働く時間の割合が高くなる。これは職場から空間的に分離されるというだけでなく、その結果、単独で働く時間が拡大するという点をも意味する。在宅勤務とモバイルワークは、上司や同僚の見えないところで働く時間が長い。在宅ワークの場合は、この傾向がさらに強く、元来、ひとり自宅で働くワークスタイルであるが、仕事の発注者や仲介業者などとも、インターネットによる連絡だけで、直接対面しない場合がほとんどを占める。

働きぶりが不可視化されるなら、働く側にある程度まで裁量権を与えなければならない。テレワーカーたちは管理者や発注者から離れ

た場所で働くため、通常のオフィスワーカーのように、細かく管理することは難しい。従って仕事の手順やペースなどに関しては、働く側に限定的な自己裁量を認めるという前提でなければ、テレワーク制度は導入できない。注意すべき点は、この裁量権が相対的なものにすぎないという事実である。ノルマや納期を厳密に定めさえすれば、テレワークであっても労働の総量やペースを管理することは十分に可能なのである。

テレワークは次第に増えつつあると考えられているが、その根底にあるのは、労働の効率化という産業社会の要請である。ホワイトカラー労働の効率改善が叫ばれるようになって久しいが、成果主義は多くの企業で、すでに導入済みである。また人員削減や非正規雇用への代替による人件費の圧縮も、すでに限界に達した感がある。

しかしながらテレワークは、さらなるオフィスワークの効率化をもたらす可能性を秘めている。労働の不可視性と限定的な自己裁量が、それを実現するために重要な役割をはたすことになるからである。

総務省などの中央省庁やテレワーク推進に関係する諸団体は、テレワークが「場所や時間にとらわれない柔軟な働き方」とであると強調する。しかし「場所や時間にとらわれない」働き方とは、働く側からみれば、職場以外にも、勤務時間外でも働かされるということの意味しかねない。

しかも、そのような働き方が、長時間労働や過酷な労働になったとしても、オフィスの外で行われるので、顕在化しにくい。また労働者にとっては、その過酷さが自発性の発露や自己裁量の結果として、意識上から隠蔽されてしまう。このような文脈においてテレワークを利用しようとするなら、テレワークは究極的な労働効率の上昇策とすることができる。

もちろん、すべてのテレワークが過酷な労働を生み出すわけではない。在宅勤務制の導入は、多くの場合、ワークライフバランスの促進をめざした、ある種の福利厚生制度ともいえる。個々の職場におけるテレワークが、どのような労働になるかは、導入の経緯や目標、運営方法といったミクロスコピックな要因によって、大きく左右される。

従って、研究者に課せられた責務のひとつは、テレワークが労働者を搾取する方途として利用されないように、新たなルールづくりの方向性を定めることにあるといえるであろう。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計1件)

①佐藤彰男「テレワークの光と陰」『世界』(岩波書店) 2007年3月号、2007年、134～143頁、査読なし。

〔学会発表〕(計1件)

①佐藤彰男「在宅ワーカーパネル調査に関する報告」日本テレワーク学会、第8回大会、2006年6月3日、高知女子大学。

〔図書〕(計3件)

①佐藤彰男『テレワーク－「未来型労働」の現実－』岩波新書、2008年、総頁数209。

②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－ワークライフバランス実現のテレワーカー』学文社、佐藤彰男「在宅ワークの実態」、2007年、167～181頁。

③佐藤彰男『テレワークの社会学的研究』御茶の水書房、2006年、総頁数259。

6. 研究組織

(1) 研究代表者

佐藤 彰男 (SATO AKIO)

大手前大学・現代社会学部・准教授

研究者番号：70249514

(2) 研究分担者

なし

(3) 連携研究者

なし