Deloitte.
デロイト トーマツ

トーマツ.

行政組織における在宅勤務実施状況・業務効率化に関する調査2020

有限責任監査法人トーマツ
2020年9月

目次

調査概要	3
調査結果【問1-問10】	7
調査結果【クロス集計（部門別、性別）】	27
回答者属性	39

調査概要

© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

調査の概要

■ 調査の趣旨・目的

新型コロナウィルス（COVID-19）の感染対策が迫られる中、在宅勤務制度を積極的に採用する民間企業が現れ、オフィスへの出社を前提とした働き方が見直されています。

このような状況下で、職員の安全を守るための感染対策や従来の働き方を前提としない勤務形態を実現するためには、民間企業のみならず行政組織においても在宅勤務等の柔軟な働き方が必要とされています。一方で、制度整備やネットワーク環境、セキュリティ等の問題から、行政組織において在宅勤務実現への課題は山積しています。

本調査は、行政組織における在宅勤務の現状や課題、職場環境改善への意識を明らかにし、今後あるべきWithコロナ時代の行政組織の在り方を展望することを目的に実施しました。

■ 調査方法

- WEB調査

■ 調査期間

- 2020年7月17日(金)～2020年7月19日(日)

■ 調査主体
有限責任監査法人トーマツ
リスクアドバイザリー事業本部　パブリックセクター

■ 調査対象

- 国、都道府県、市区町村の行政職職員

■ サンプル数

- 1000件

■ 設問数

- 10問

© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

調査設問の外観

#	設問
1	貴団体に在宅勤務の制度はありますか？
2	（あると回答した人に対して） あなたはどの程度在宅勤務を実施していますか？隔週の場合は平均してお答えください。
3	在宅勤務を実施するうえで、課題と感じるものは何ですか？（複数回答可）
4	今後、希望がかなうとしたら週何日在宅勤務をしたいですか？
5	現在の勤務形態におけるコロナ感染リスクについて、不安の程度を教えてください。
6	ビデオ会議システムについて、業務上利用可能なものを教えてください。（複数回答可）
7	貴団体の業務用PCを自宅に持ち帰ることは可能ですか？
8	現在実施している業務について、AI・RPA等デジタルツールの活用によりどの程度効率化できると思いますか？
9	（コロナ感染症による勤務環境の変化に関わらず） 貴団体での勤務について、広く改善されたら良いと思う点はありますか？（複数回答可）
10	あなたは現在の職場で働くことを親しい人に勧めたいと思いますか？

© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

調査結果まとめ

8割を超える職員が週1日以上の在宅勤務の実施を希望しています。その一方で、既に在宅勤務制度を採用している団体であっても、実際に在宅勤務を行っている職員は少数に留まることから、実現に向けては在宅勤務制度の構築だけでなく、IT・ネットワーク環境の整備やセキュリティの確保、業務内容の見直し等が必要であると考えられます。
また、自由な働き方や労働時間、職場環境の改善を求める回答が多いことから、感染症対策の観点だけでなく、人材の確保など長期的な視点から職員が望む働き方の実現に向けた改善施策の検討と実施が必要とされています。

在宅勤務の実施者は少数に留まる	➢ 在宅勤務制度が採用されている行政組織は48.7%で約半数（問1） ➢ 一方で、在宅勤務制度を持つ行政組織であっても、実際に在宅勤務を行っている職員は約3割に留まる（在宅勤務制度があっても約7割が週1日も在宅勤務を行っていない）（問2）
在宅勤務のニーズは高い	➢ 職員の8割以上が「週1日」以上の在宅勤務を希望しており、最多は「週2日」で約3割（問4） ➢ 現状の勤務形態における感染リスクについて、約7割の職員が不安を感じている状況（問5）
インフラ・業務・セキュリティ3つの改善が必要	➢ 在宅勤務をする上での課題は、「IT・ネットワーク環境（62.9%）」「業務内容（59.7%）」「セキュリティ（46.5%）」が上位（問3） ➢ ビデオ会議システムについては、「使えない（30.5%）」「分からない（28.9%）」が上位（問6） ➢ PCの持ち帰りは「不可能（約6割）」「可能だが社内ネットワークにアクセス不可（約1割）」で7割強（問7）
長期的な視点から働き方改革の取組が求められている	➢ AI・RPAによる業務効率化は「できる」、「難しい」は共に約3割、「分からない」も同様に約3割（問8） ➢ 勤務における改善希望は「自由な働き方（41.7%）」、「労働時間（39.5%）」、「職場環境（38.4%）」が上位（問9） ➢ 自らの職場を「勧める」、「勧めない」は共に約3割、「どちらとも言えない」は約4割（問10）

© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

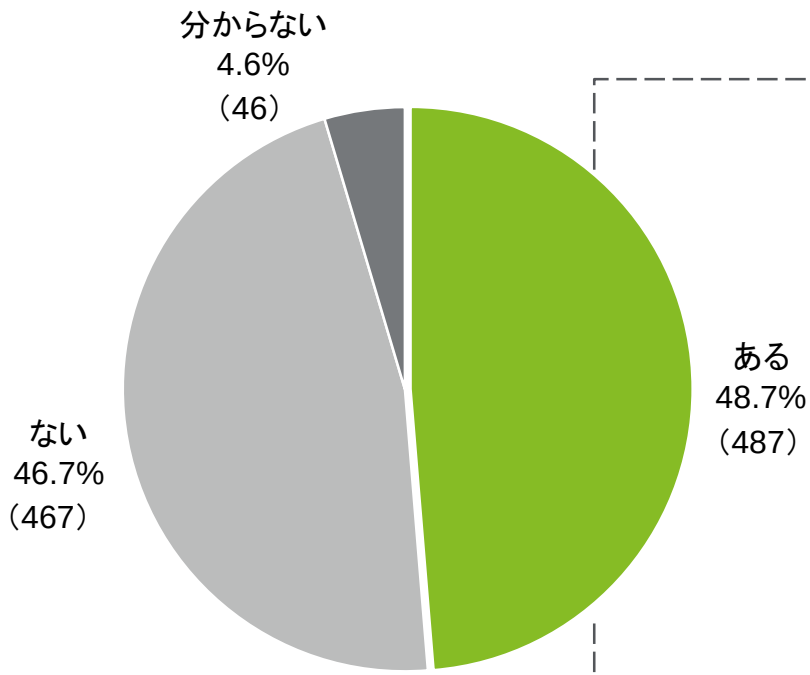
調査結果【問1-問10】

© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

在宅勤務制度が「ある」と回答した者は半数に満たず、制度がある場合でも67.4% が在宅勤務を「していない」。制度がない場合を含めると未実施の割合は79.5%になる

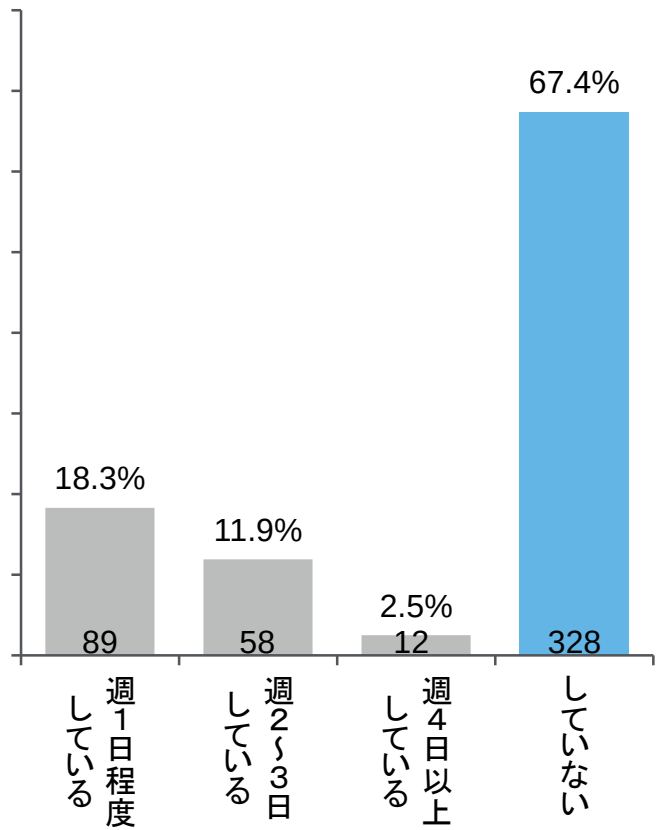
問1 在宅勤務制度

貴団体に在宅勤務の制度はありますか？（n = 1000）



問2 在宅勤務頻度

あなたはどの程度在宅勤務を実施していますか？隔週の場合は平均してお答えください。（n = 487）

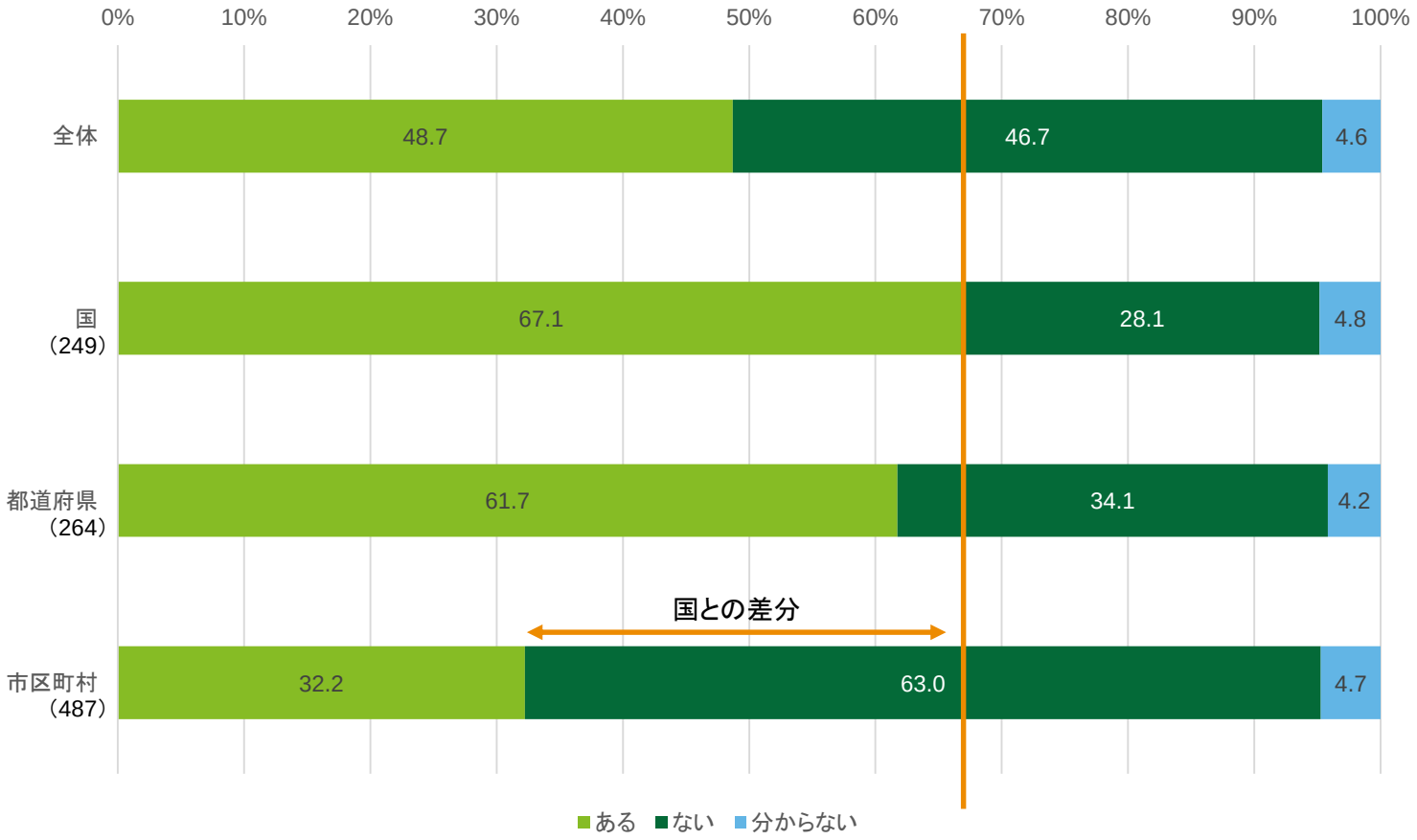


© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

在宅勤務制度が「ある」との回答は、国や都道府県に勤める者で約6割、市区町村では約3割であり、国と都道府県、市区町村では在宅勤務制度の有無に差がある

問1 在宅勤務制度（団体別）

貴団体に在宅勤務の制度はありますか？（n = 1000）

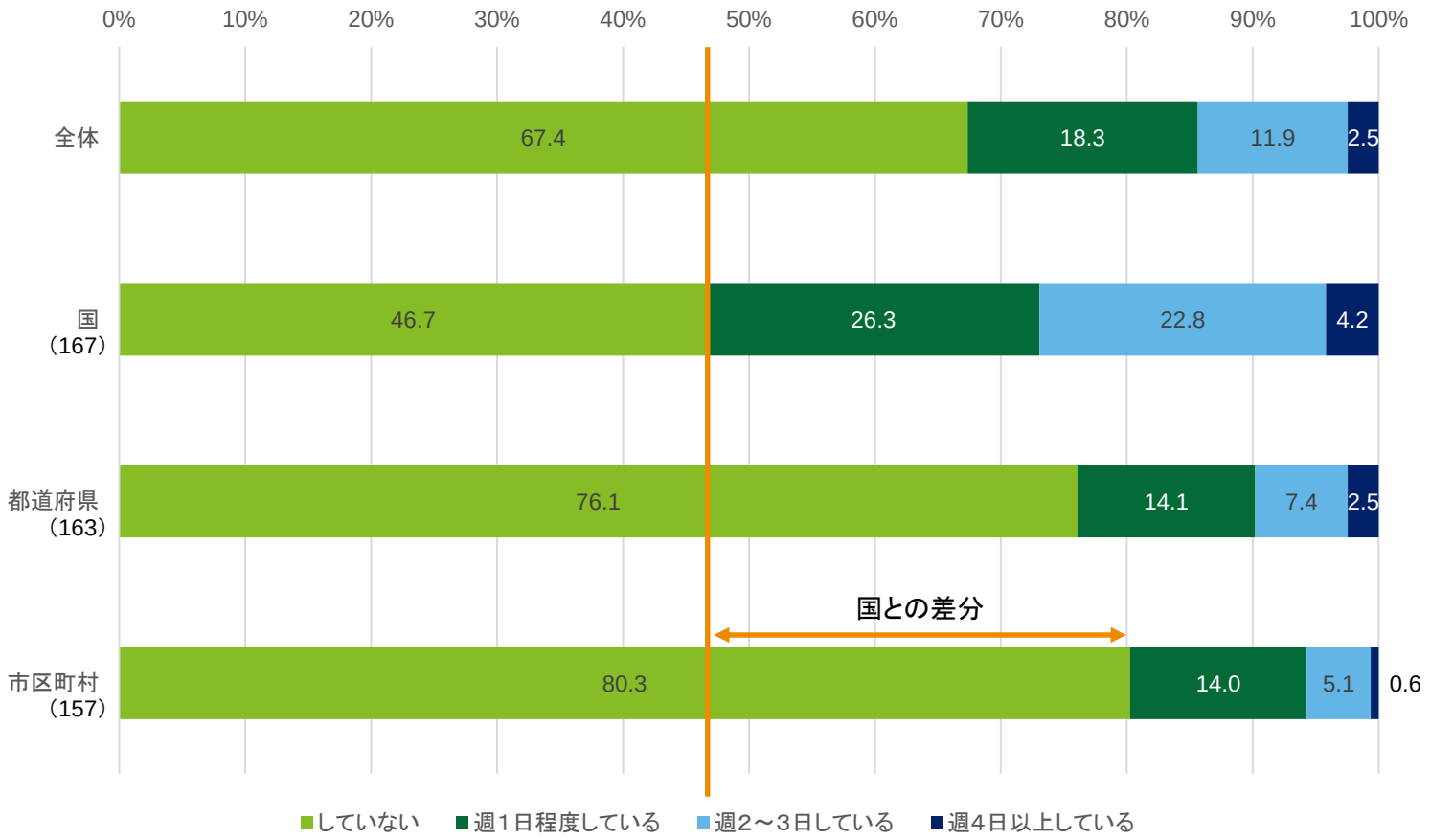


© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

在宅勤務の実施頻度について「週1日以上の在宅勤務」を行っている割合は国が約5割であるのに対し、市区町村は2割に留まる

問2 在宅勤務頻度（団体別）

あなたはどの程度在宅勤務を実施していますか？隔週の場合は平均してお答えください。（n = 487 ）

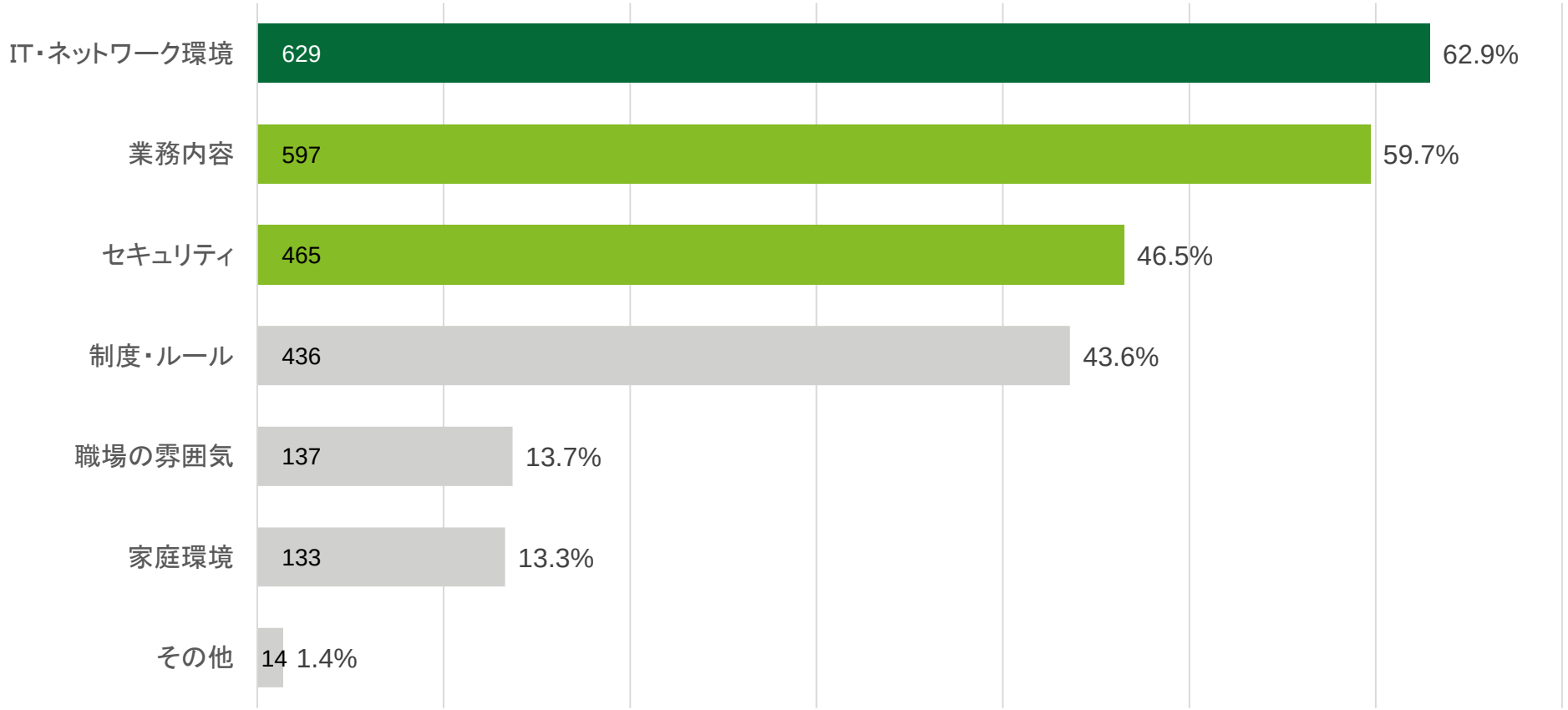


© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

在宅勤務を実施する上での課題は「IT・ネットワーク環境」が最多で62.9%、次に「業務内容」59.7%、「セキュリティ」46.5%と続いている

問3 在宅勤務を実施する上での課題

在宅勤務を実施するうえで、課題と感じるものは何ですか？（複数回答）（n = 1000）

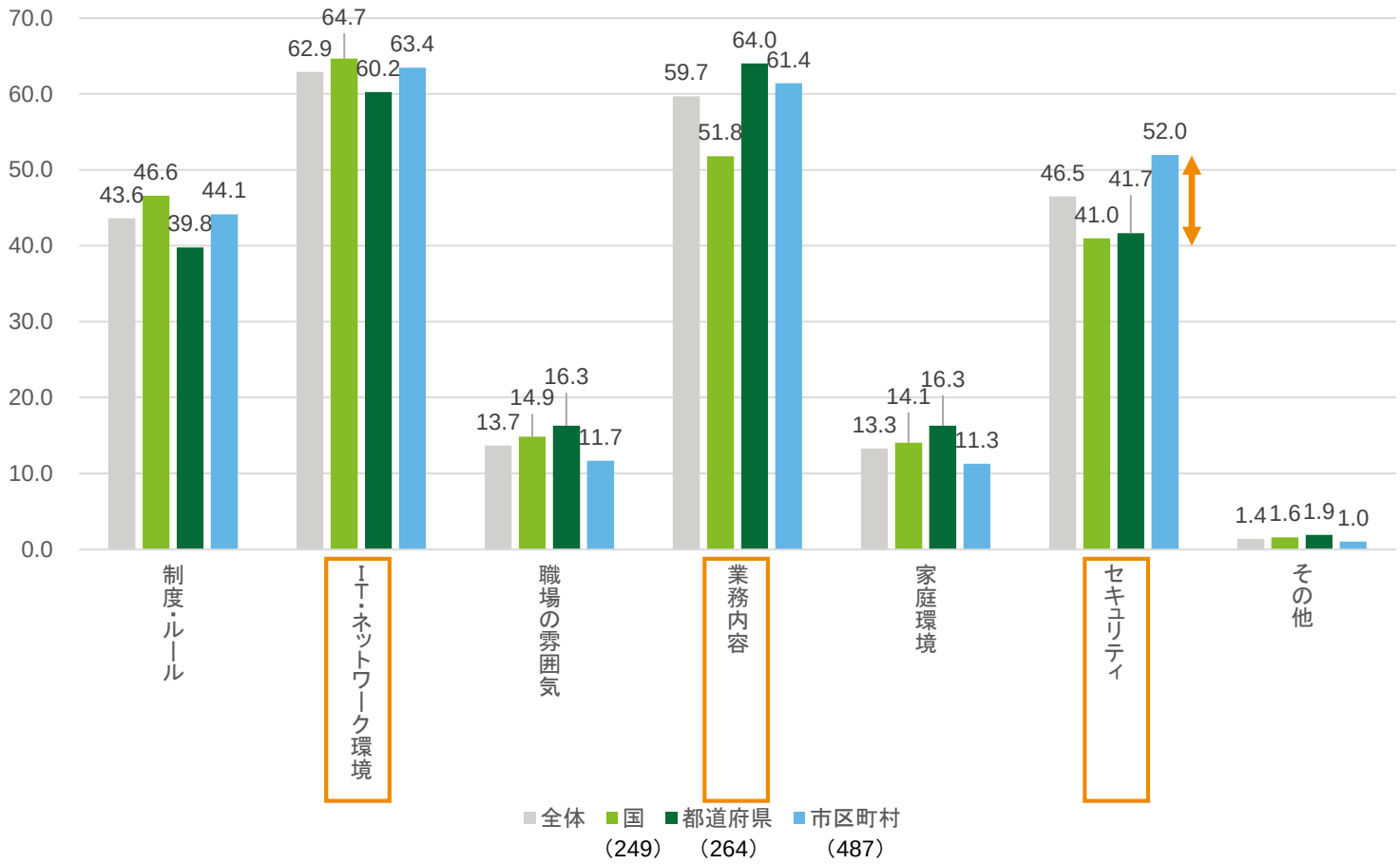


© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

実施上の課題は「IT・ネットワーク環境」「業務内容」がいずれの団体でもトップ2であり、大きな差は見られないが、市区町村は「セキュリティ」の割合が高い

問3 在宅勤務を実施する上での課題（団体別）

在宅勤務を実施するうえで、課題と感じるものは何ですか？（複数回答）（n = 1000）

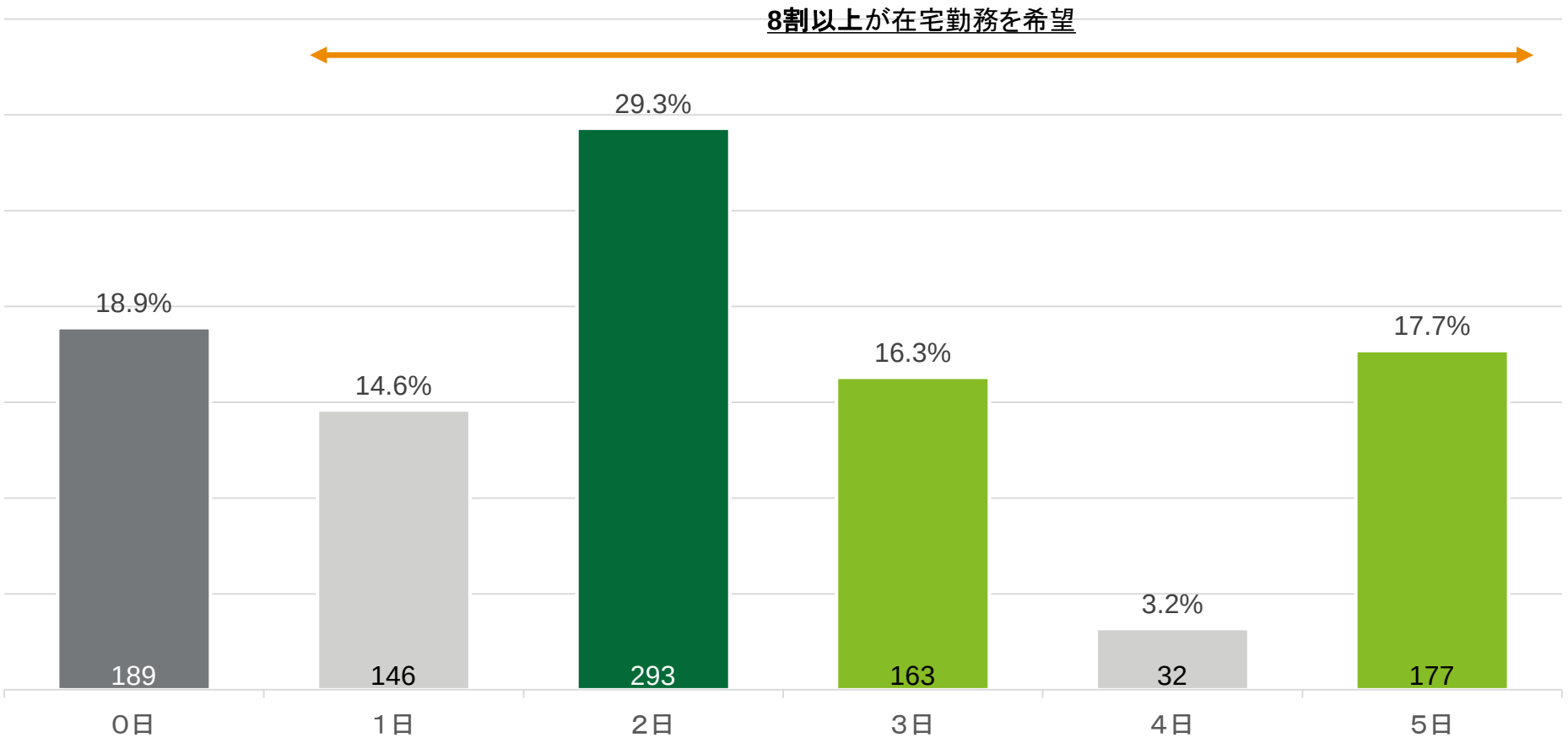


© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

8割以上が在宅勤務を希望しており、希望日数は「週2日」が最多の29.3%であり、「週5日」17.7%が続いている

問4 在宅勤務の希望日数

今後、希望がかなうとしたら週何日在宅勤務をしたいですか？（n = 1000）

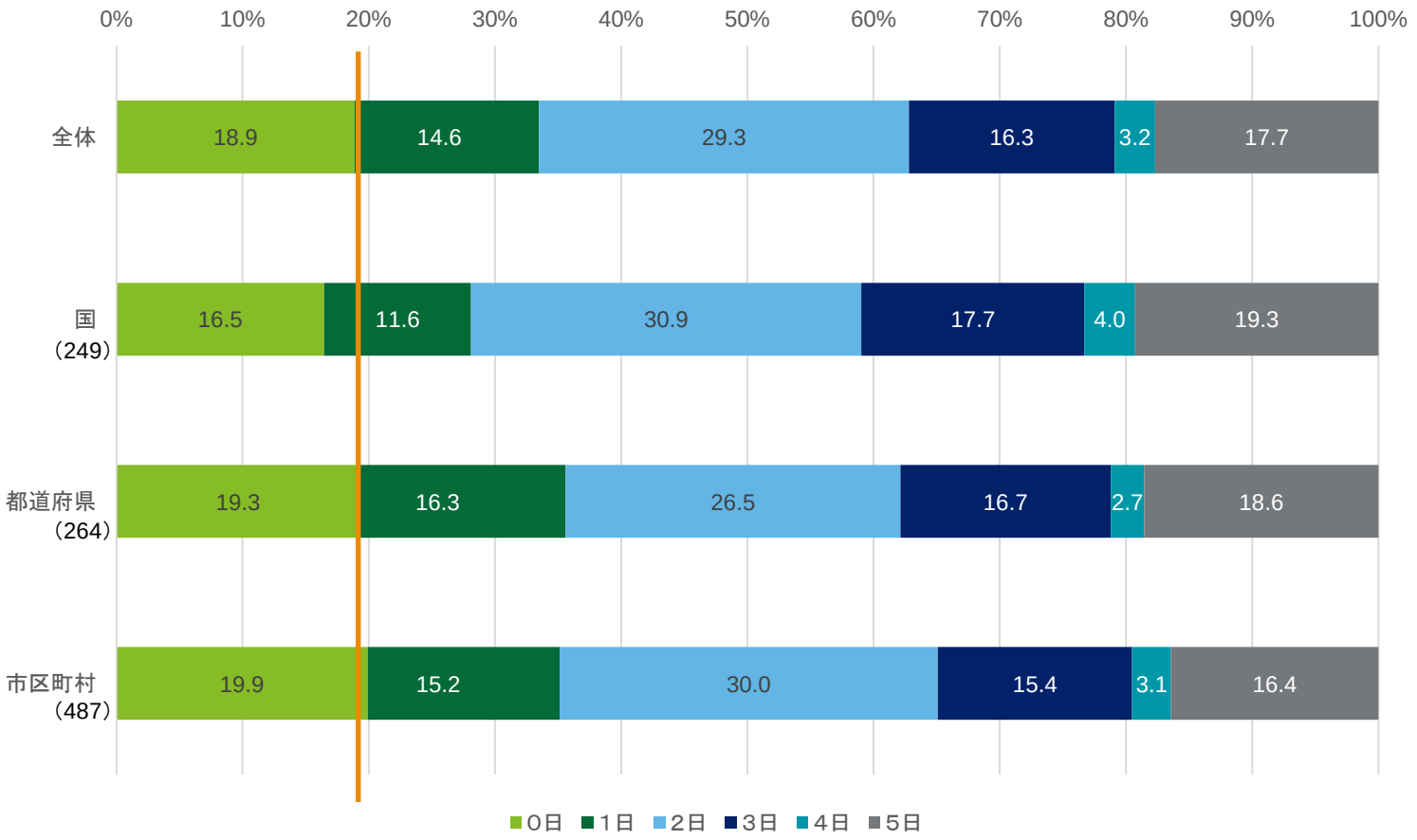


© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

団体に関わらず8割以上が在宅勤務を希望する。在宅勤務が比較的進んでいる国で希望日数が多いため、実施経験が在宅勤務需要を高める一要素と考えられる

問4 在宅勤務の希望日数（団体別）

今後、希望がかなうとしたら週何日在宅勤務をしたいですか？（n = 1000）

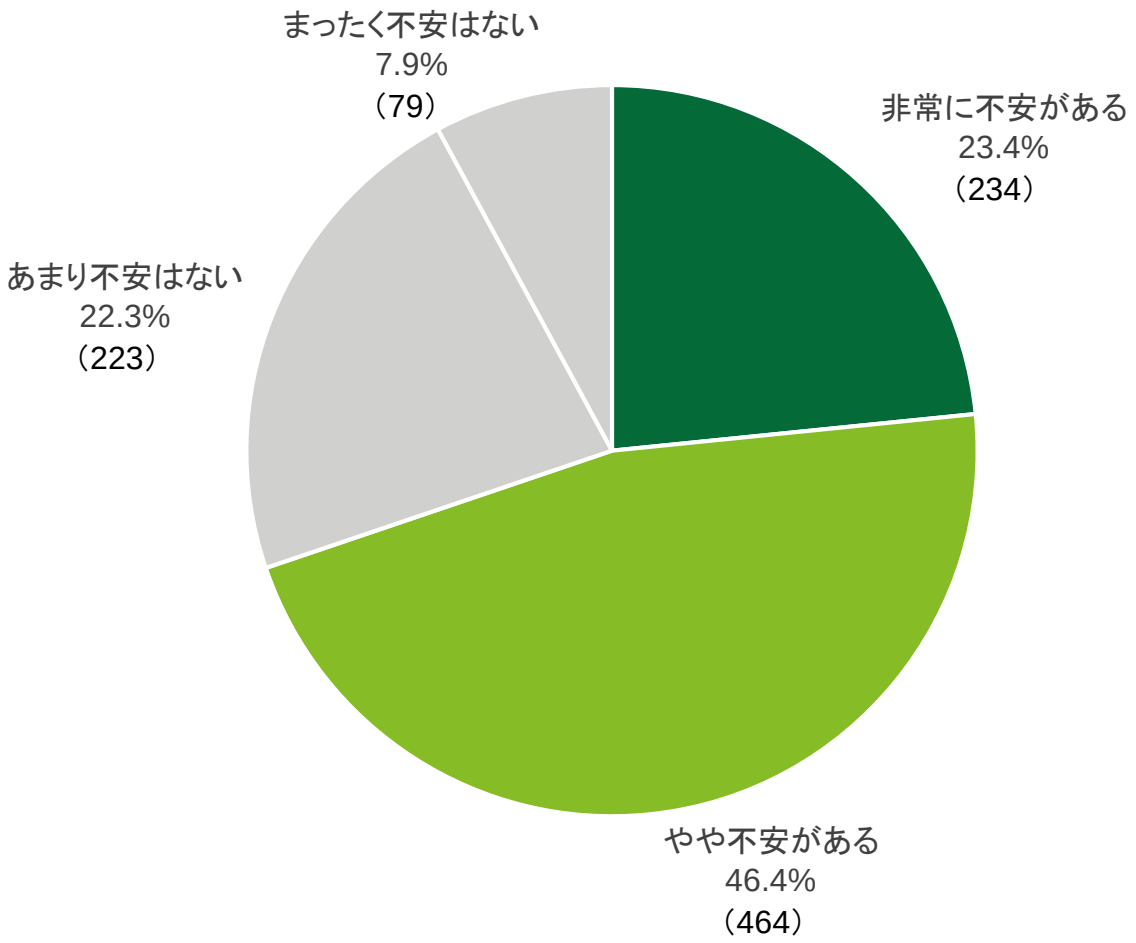


© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

現在の勤務形態における感染に不安を感じているのは約7割であり、多くの職員が不安を感じながら勤務を継続している

問5 現在の勤務形態におけるコロナ感染への不安

現在の勤務形態におけるコロナ感染リスクについて、不安の程度を教えてください。（n = 1000）

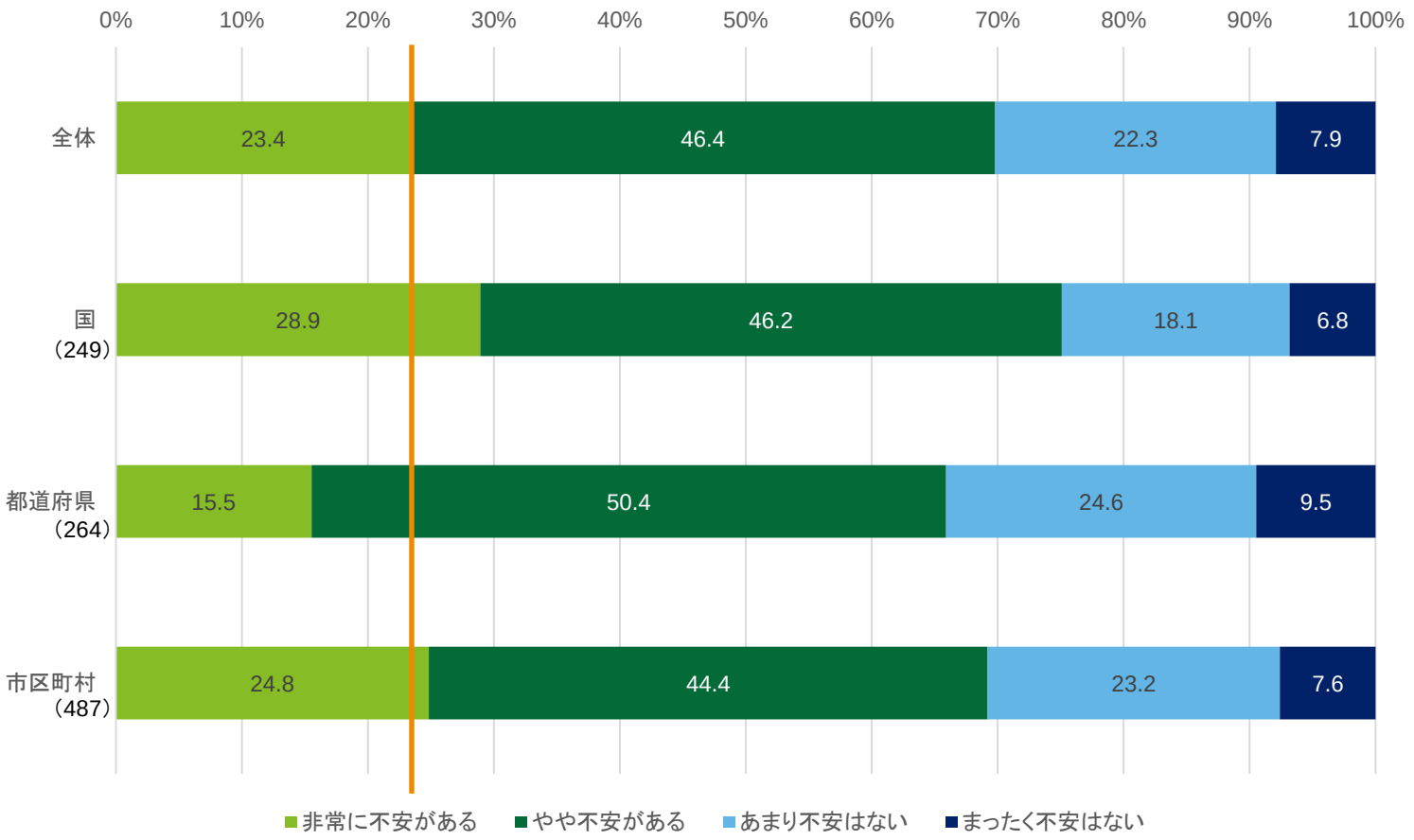


© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

現在の勤務形態での感染への不安はいずれの団体でも約7割で大きな差はないが、国の「非常に不安がある」がやや高い

問5 現在の勤務形態におけるコロナ感染への不安（団体別）

現在の勤務形態におけるコロナ感染リスクについて、不安の程度を教えてください。（n = 1000）

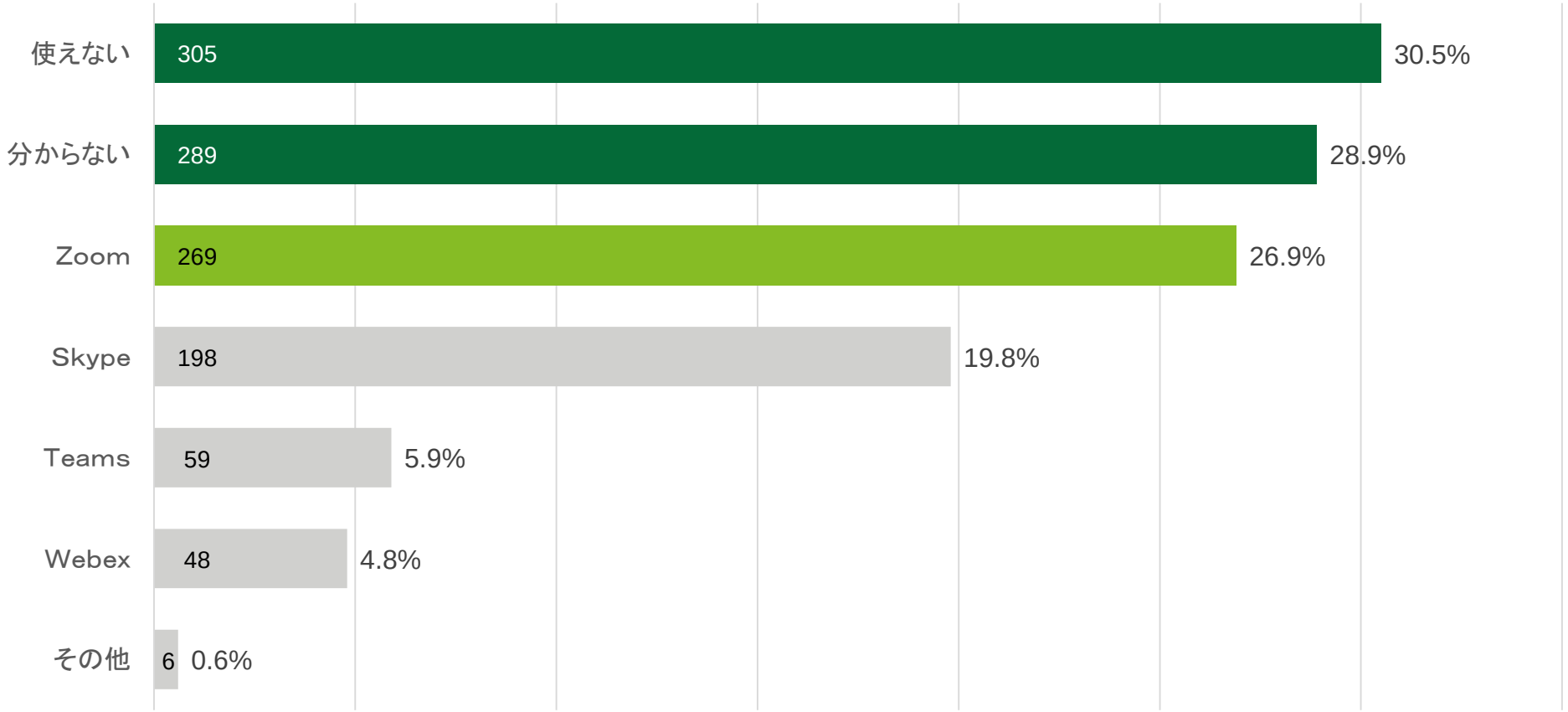


© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

業務上利用可能なビデオ会議システムについて、「使えない」又は「分からない」が約6割を占める一方で、利用できるシステムとしては「Zoom」が26.9%と最多である

問6 ビデオ会議に利用できるシステム

ビデオ会議システムについて、業務上利用可能なものを教えてください。（複数回答）（n = 1000）

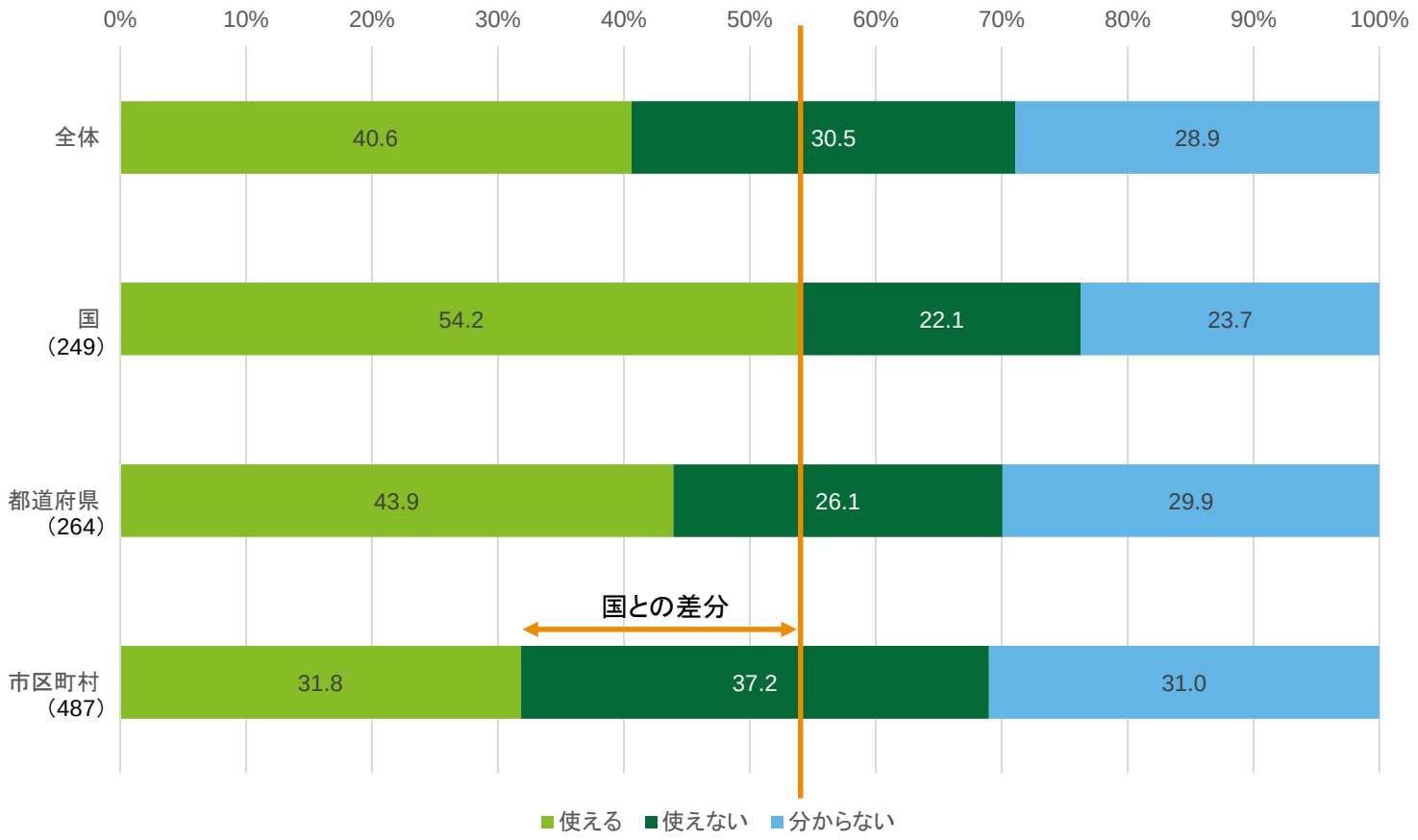


© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

ビデオ会議システムについて在宅勤務が進んでいる国は「使える」割合が約5割となっている一方で、市区町村では約3割に留まる

問6 ビデオ会議に利用できるシステム（団体別）

ビデオ会議システムについて、業務上利用可能なものを教えてください。（複数回答）（n = 1000）

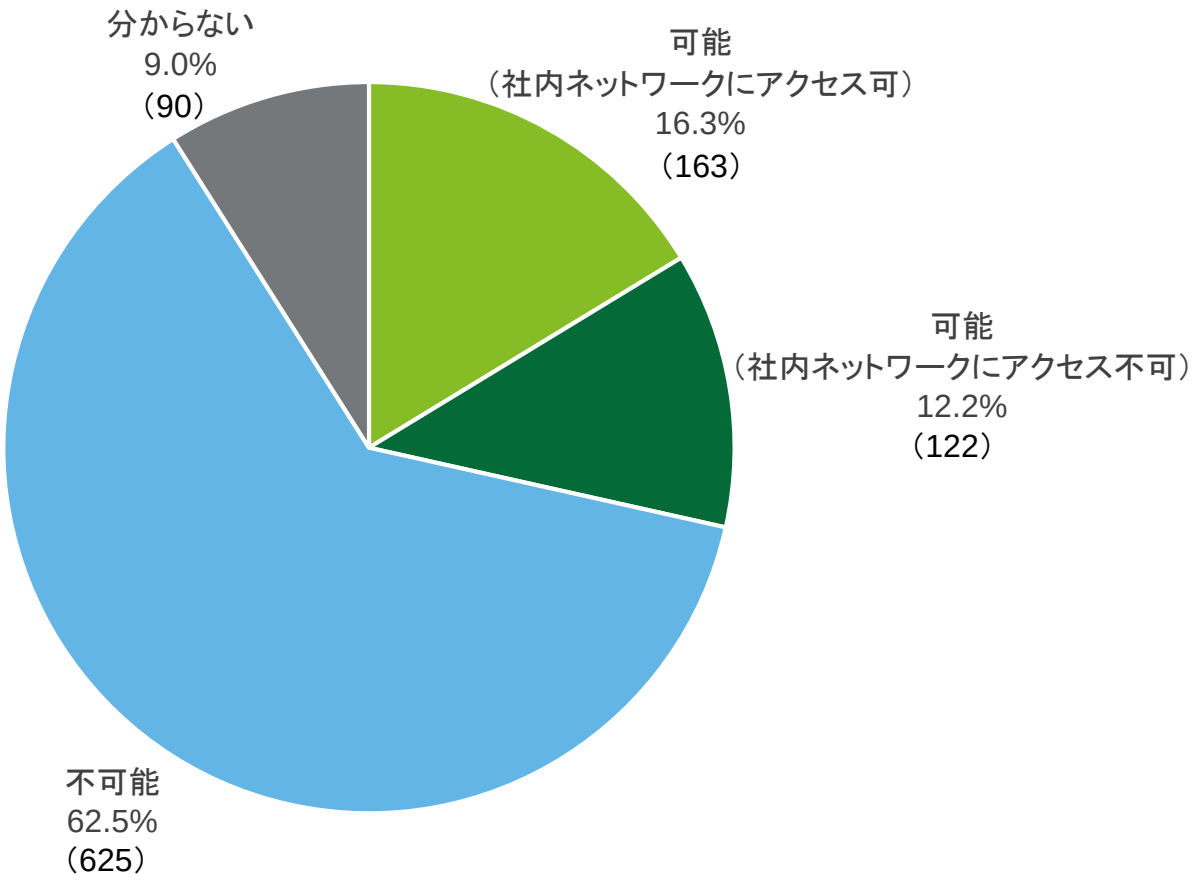


© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

業務用PCを自宅に持ち帰り、社内ネットワークにアクセスできる割合は16.3%であり、自宅で通常業務ができる者は限定的である

問7 業務用PC持ち帰りの可否

貴団体の業務用PCを自宅に持ち帰ることは可能ですか？（n = 1000）

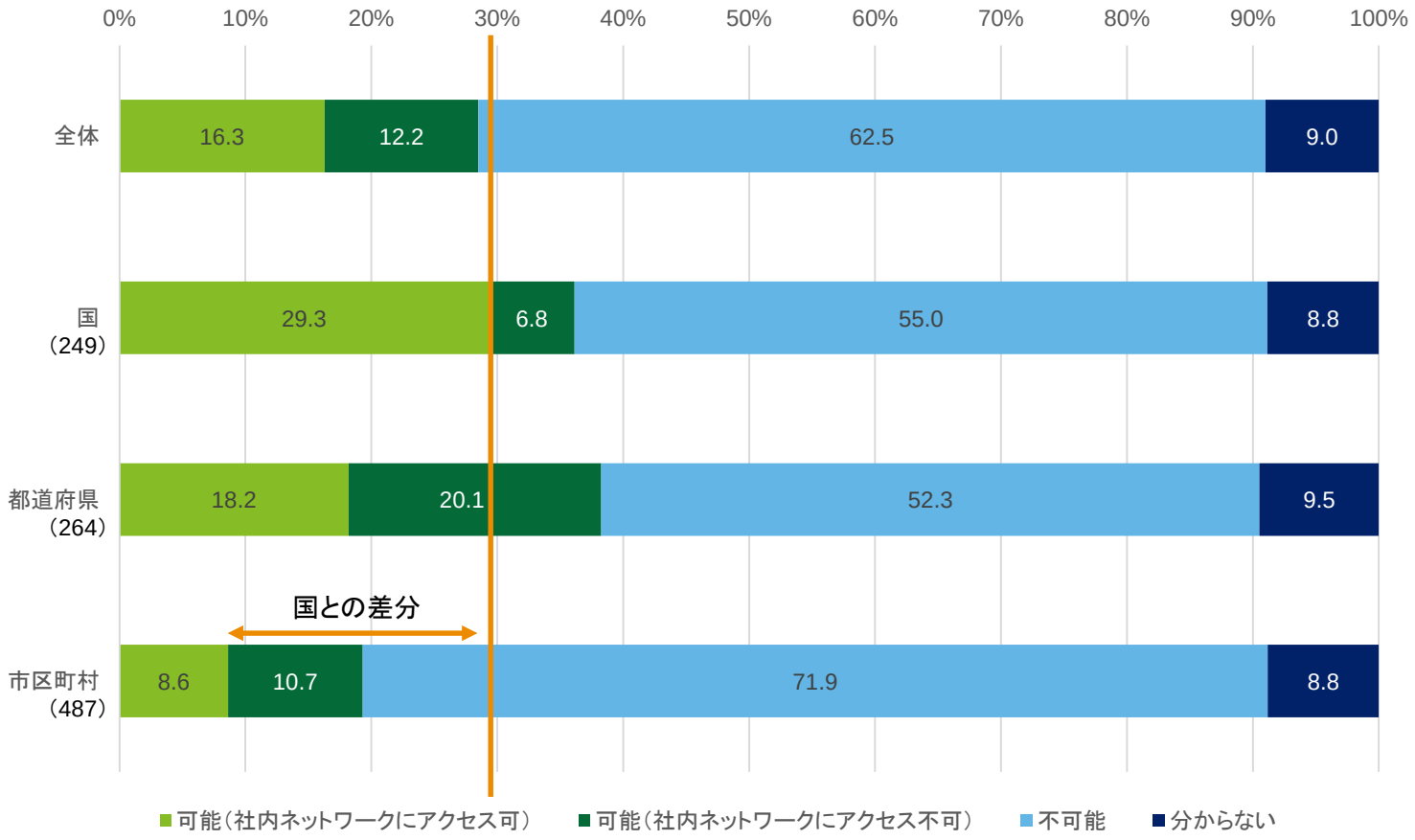


© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

業務用PCを自宅に持ち帰り、社内ネットワークにアクセスできる割合は国が約3割であるのに対し、市区町村は約1割に留まる

問7 業務用PC持ち帰りの可否（団体別）

貴団体の業務用PCを自宅に持ち帰ることは可能ですか？（n = 1000）

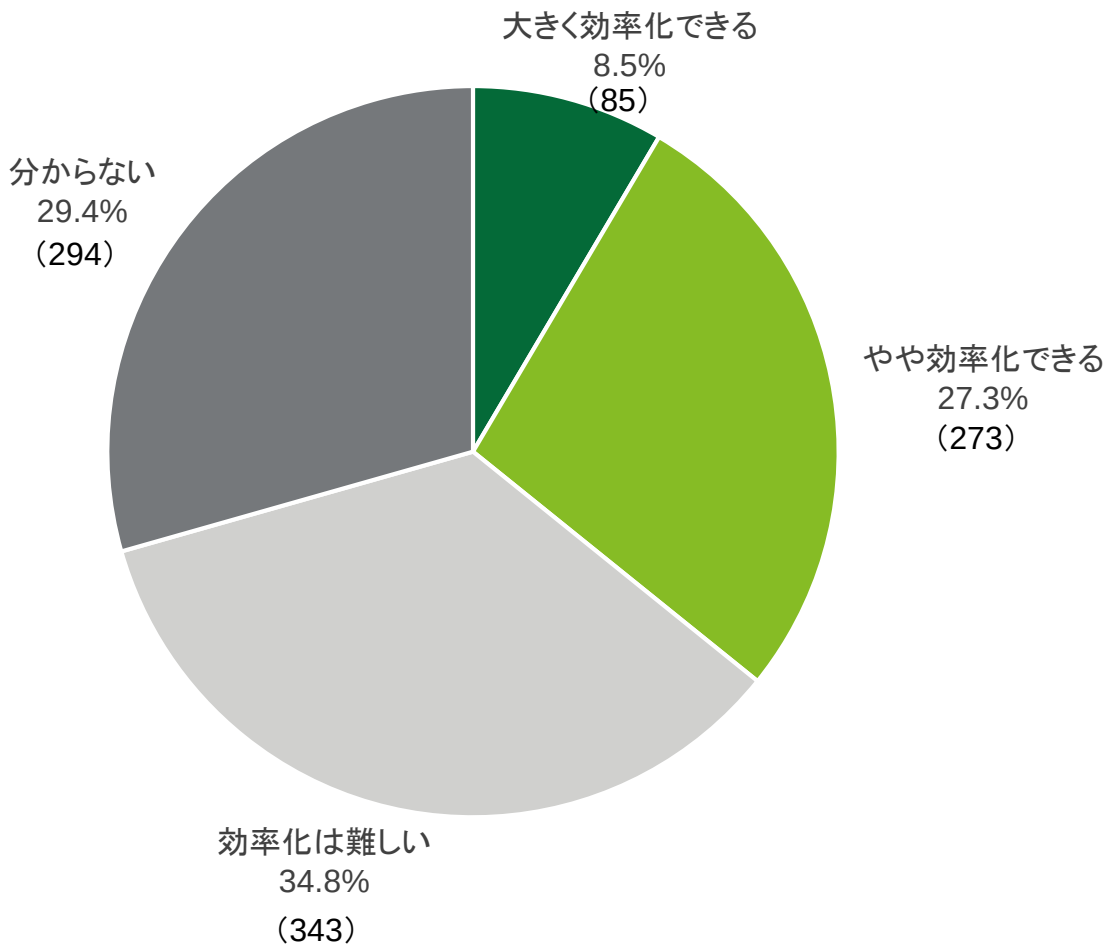


© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

AI・RPAによる業務効率化の可能性について、「効率化できる」と「効率化は難しい」は同割合で約35%である

問8 AI・RPAによる業務効率化の可能性

現在実施している業務について、AI・RPA等デジタルツールの活用によりどの程度効率化できると思いますか？（n = 1000）

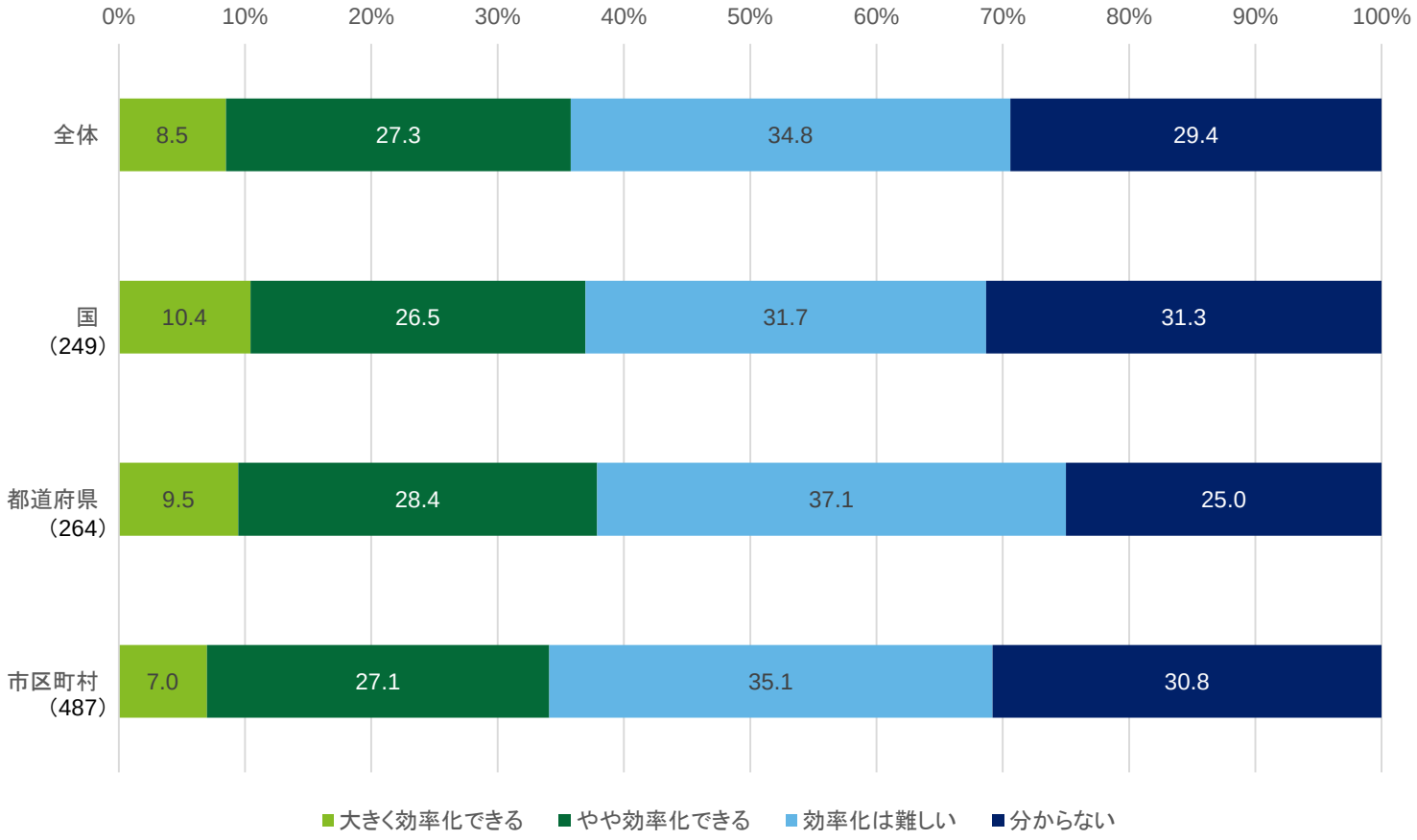


© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

AI・RPAによる業務効率化について各団体の考えは大きく変わらない

問8 AI・RPAによる業務効率化の可能性（団体別）

現在実施している業務について、AI・RPA等デジタルツールの活用によりどの程度効率化できると思いますか？（n = 1000）



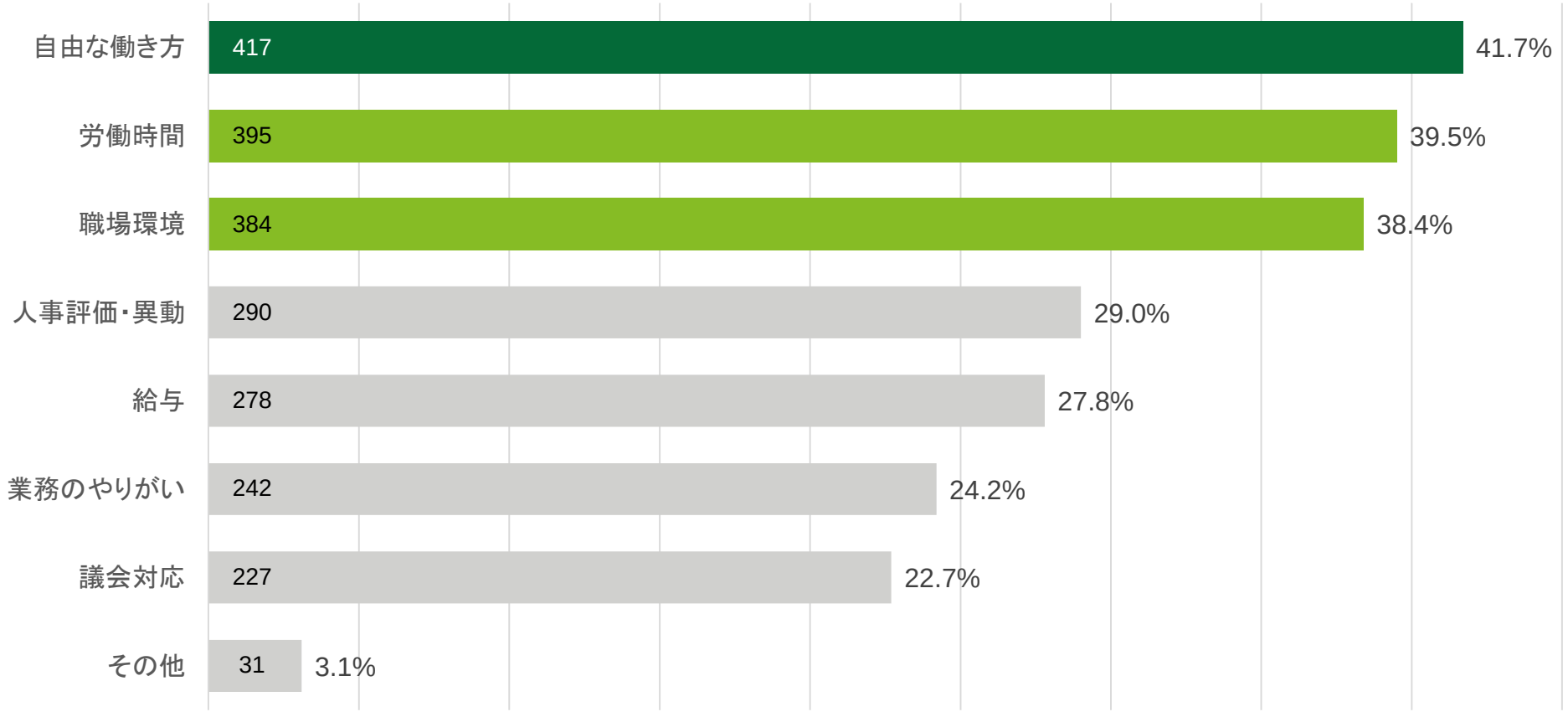
© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

勤務における改善希望は「自由な働き方」が最多で41.7%、次に「労働時間」39.5%、「職場環境」38.4%と続いており、働き方の改善を求める意見が多数となっている

問9 勤務において改善を希望する事項

（コロナ感染症による勤務環境の変化に関わらず）貴団体での勤務について、広く改善されたら良いと思う点はありますか？（複数回答）

（n = 1000）



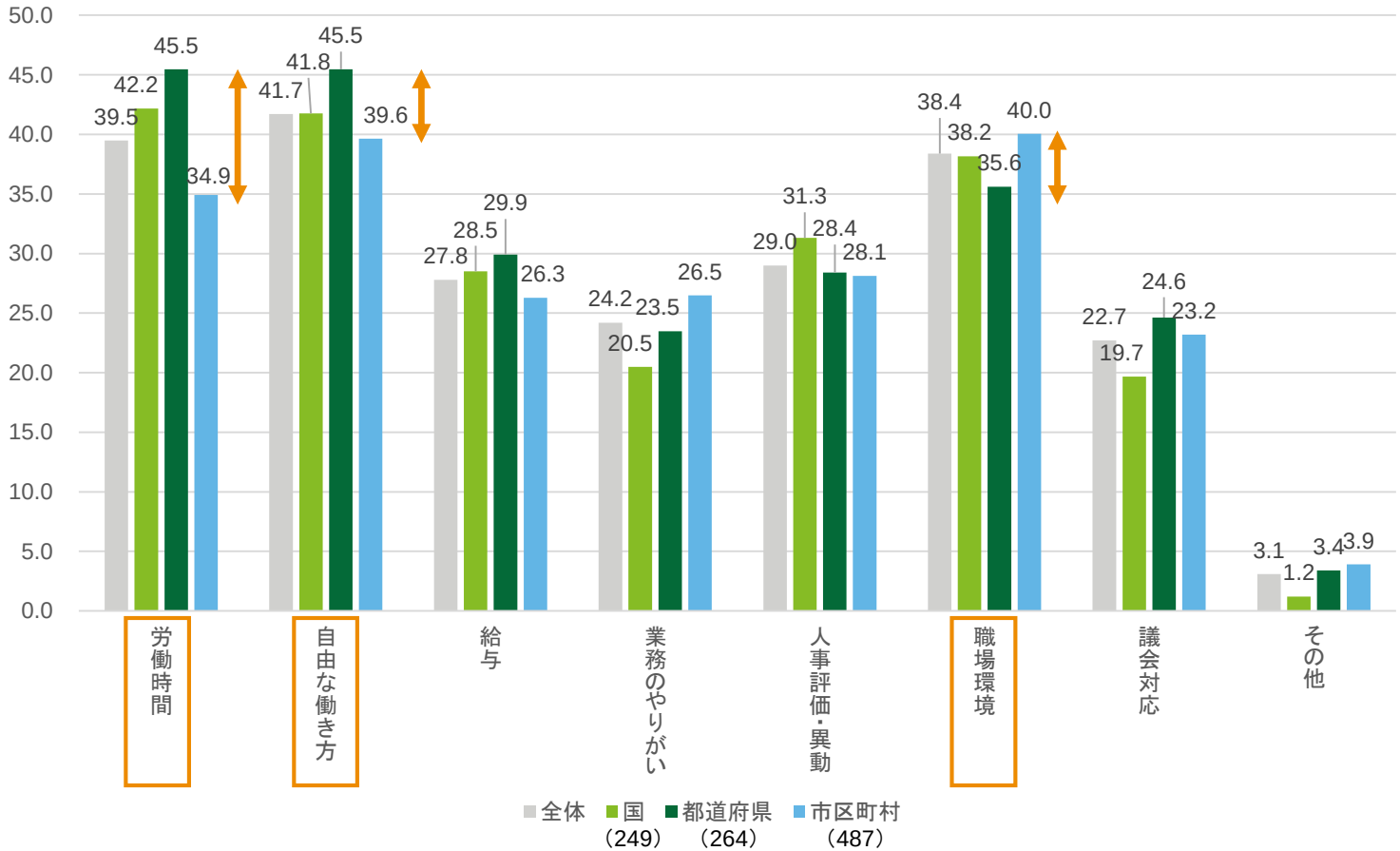
© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

勤務において国と都道府県は「労働時間」「自由な働き方」の改善を最も希望している一方で、市区町村では「職場環境」の改善を最も希望している

問9 勤務において改善を希望する事項 （団体別）

（コロナ感染症による勤務環境の変化に関わらず）貴団体での勤務について、広く改善されたら良いと思う点はありますか？（複数回答）

（n = 1000）

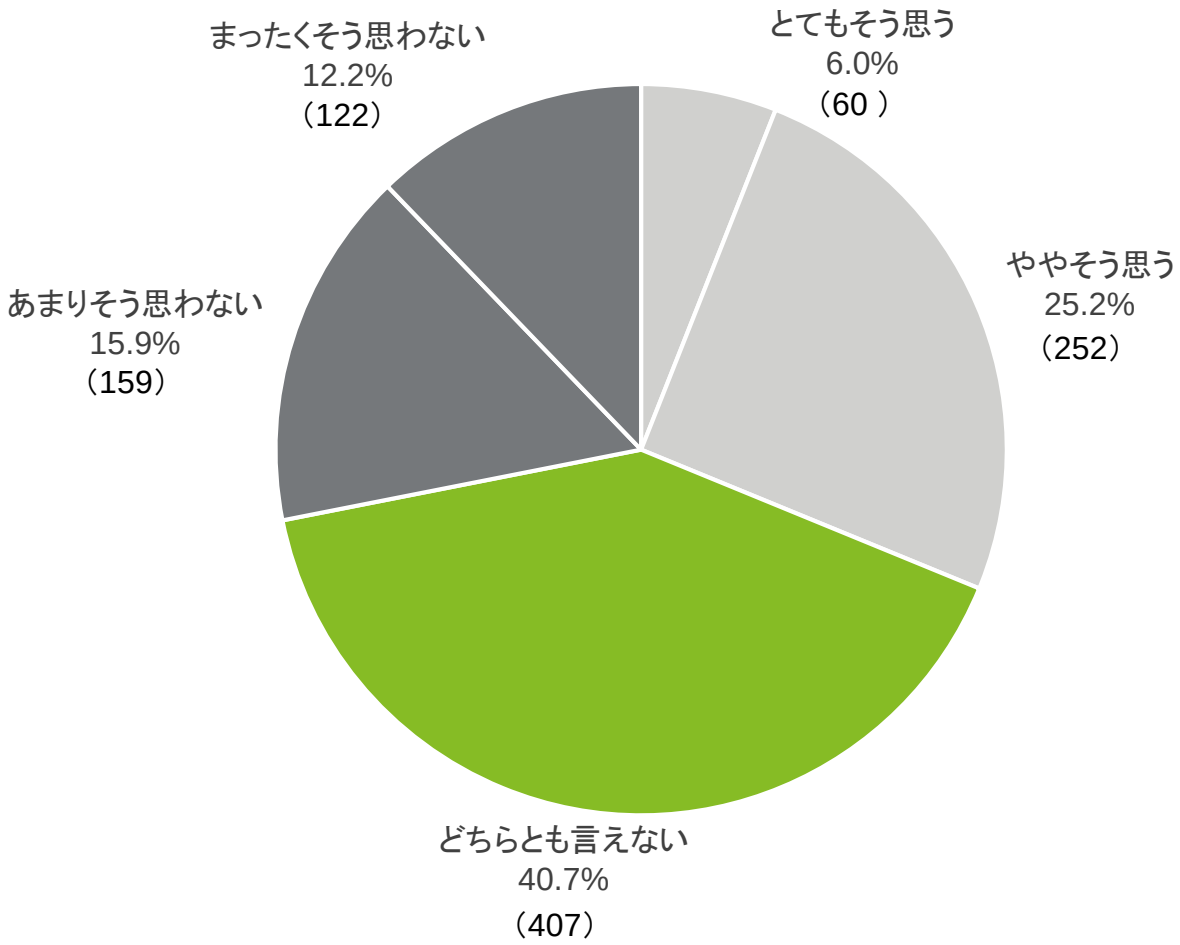


© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

現在の職場を勧めるかについて、肯定的な意見が31.2%と否定的な意見の28.1%を上回る一方で、「どちらとも言えない」という中立的な意見が40.7%で最も多い

問10 現在の職場に対する推奨度

あなたは現在の職場で働くことを親しい人に勧めたいと思いますか？（n = 1000）

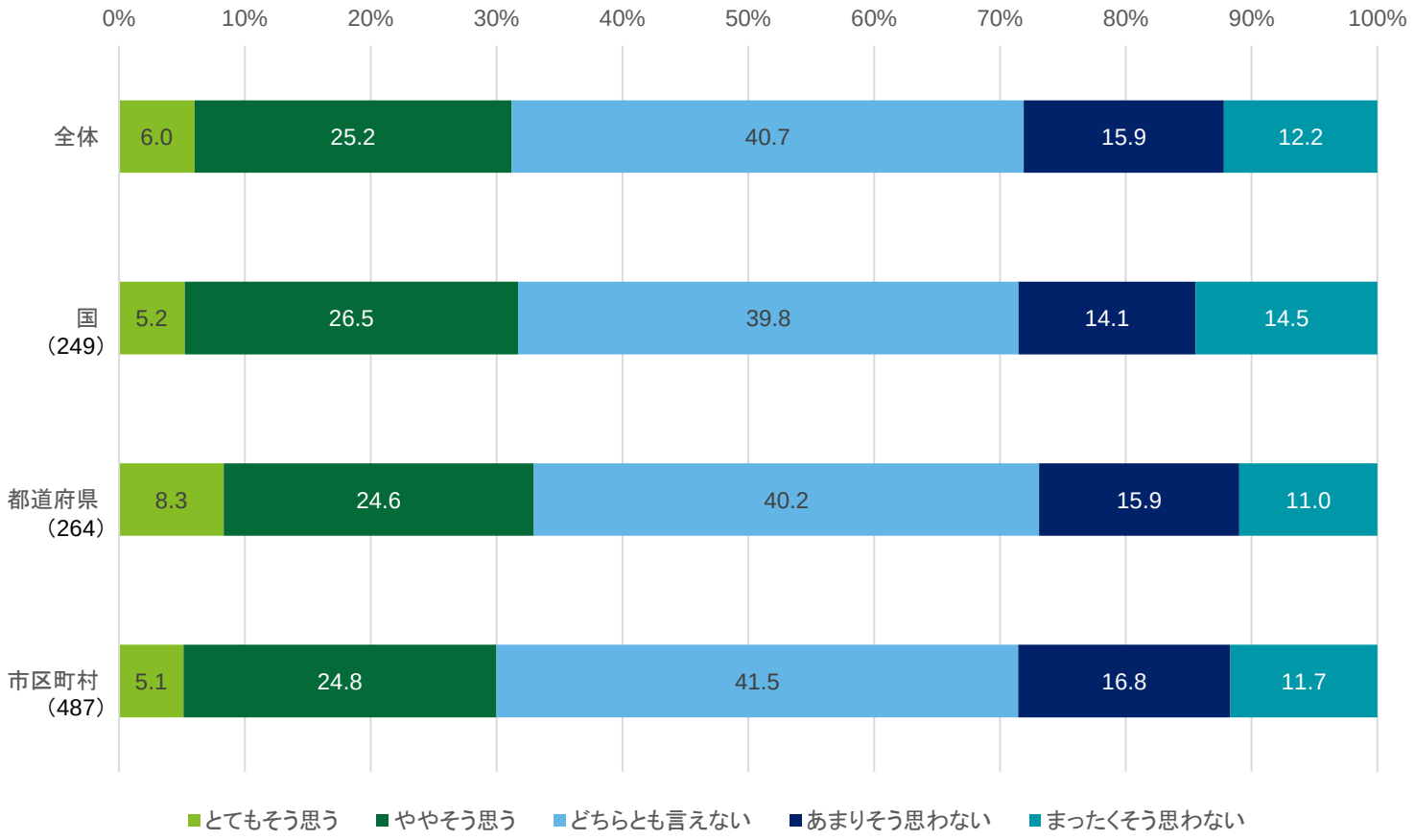


© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

自らの職場を親しい人に推奨する割合は各団体で大きな差はない

問10 現在の職場に対する推奨度（団体別）

あなたは現在の職場で働くことを親しい人に勧めたいと思いますか？（n = 1000）



© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

調査結果【クロス集計（部門別、性別）】

© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

調査結果【クロス集計】
各部門別

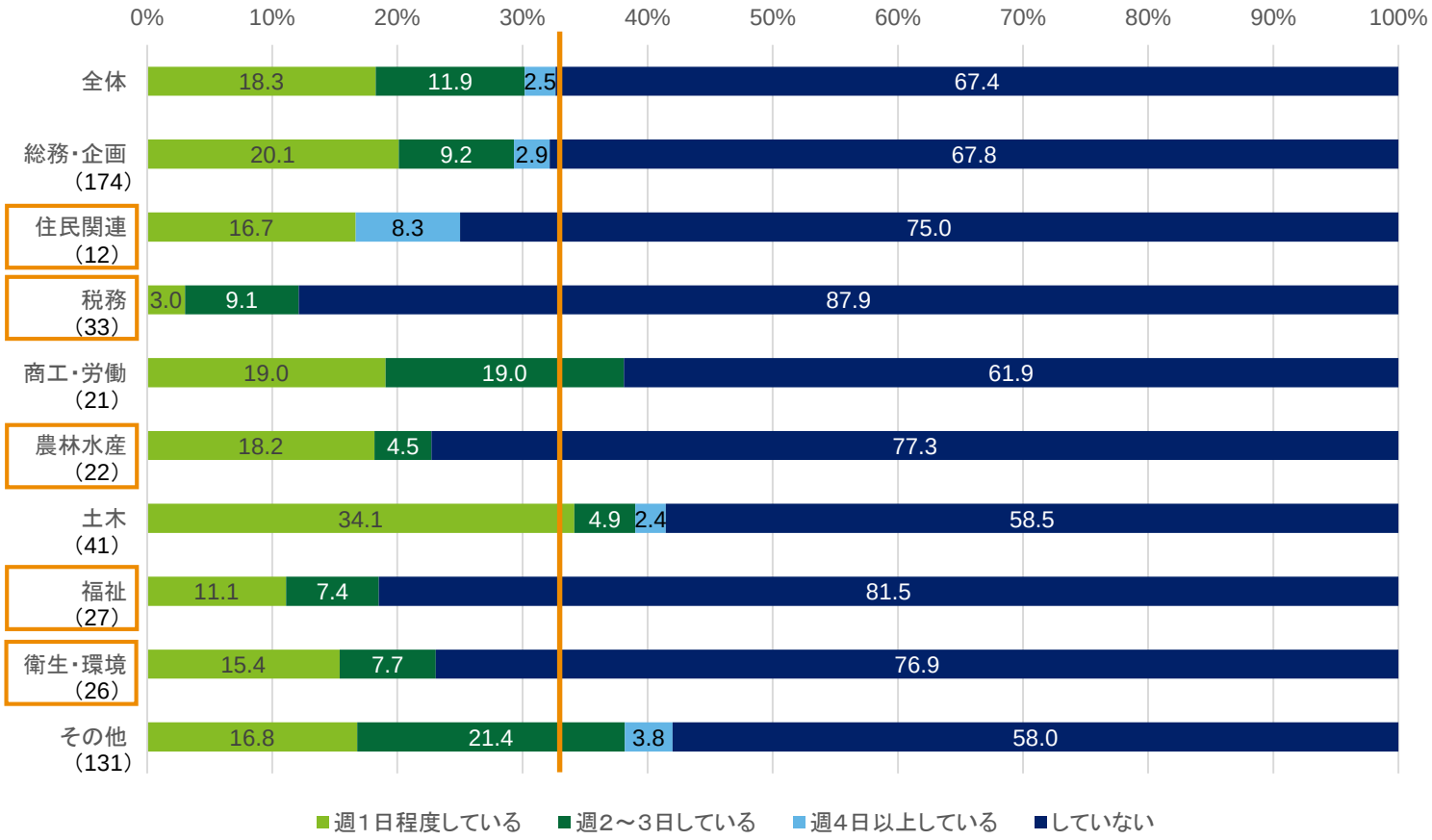
© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

在宅勤務制度を実施していない割合は「税務」「福祉」「農林水産」「衛生・環境」「住民関連」部門で高い

問2 在宅勤務頻度（部門別）

あなたはどの程度在宅勤務を実施していますか？隔週の場合は平均してお答えください。（n = 487 ）

※結果はサンプル数が少ないため、利用には留意のこと。

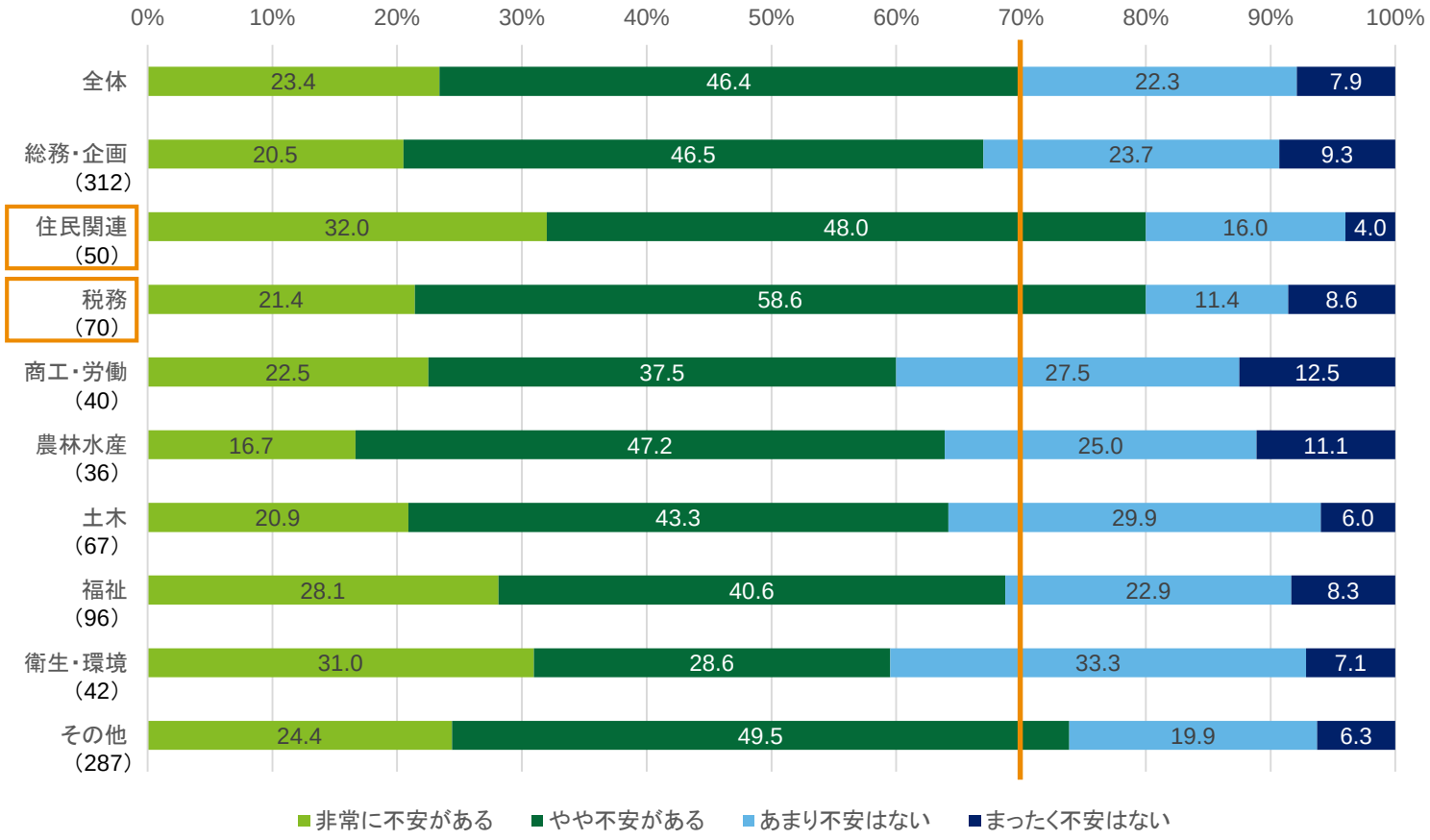


© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

住民との対面でのやり取りをする部門の中でも「住民関連」「税務」部門は感染への不安が高い

問5 現在の勤務形態におけるコロナ感染への不安（部門別）

現在の勤務形態におけるコロナ感染リスクについて、不安の程度を教えてください。（n = 1000）

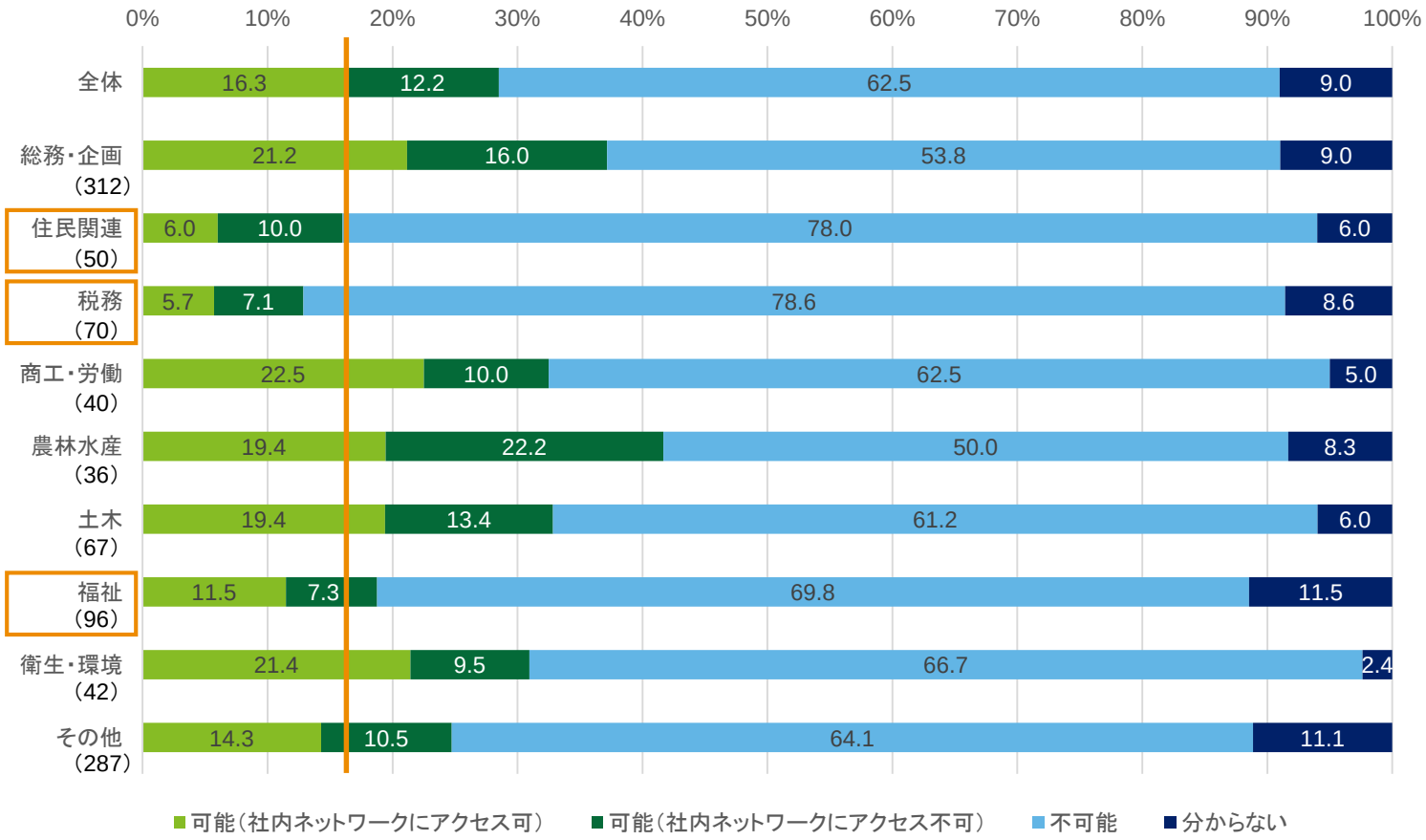


© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

業務用PCを持ち帰り可能、かつ社内ネットワークにアクセス可能な割合は「住民関連」「税務」「福祉」部門が低い

問7 業務用PC持ち帰りの可否（部門別）

貴団体の業務用PCを自宅に持ち帰ることは可能ですか？（n = 1000）

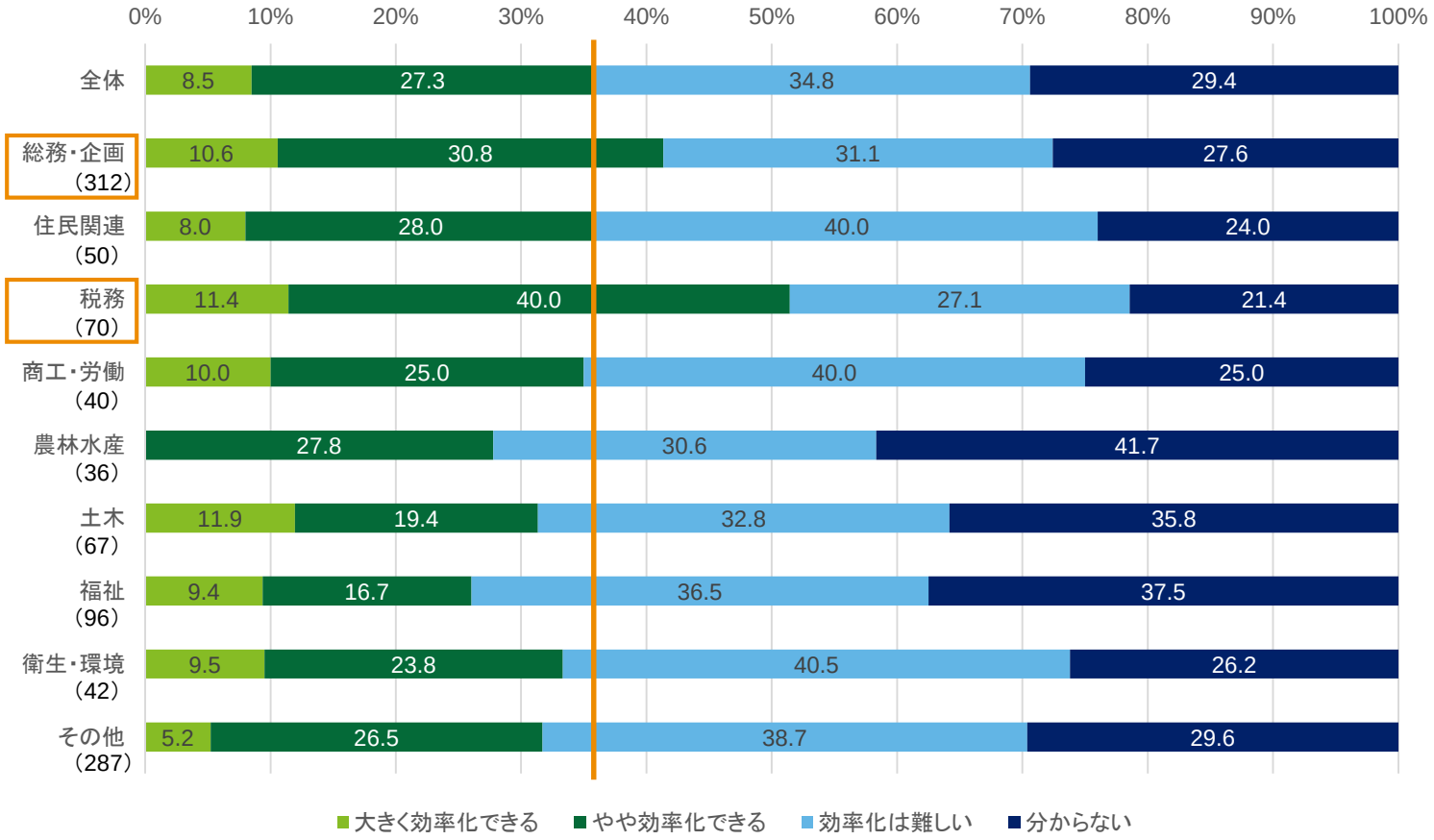


© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

AI・RPAによる業務効率化に対し、「総務・企画」「税務」部門は肯定的な割合が高い

問8 AI・RPAによる業務効率化の可能性（部門別）

現在実施している業務について、AI・RPA等デジタルツールの活用によりどの程度効率化できると思いますか？（n = 1000）



© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

調査結果【クロス集計】
性年代別

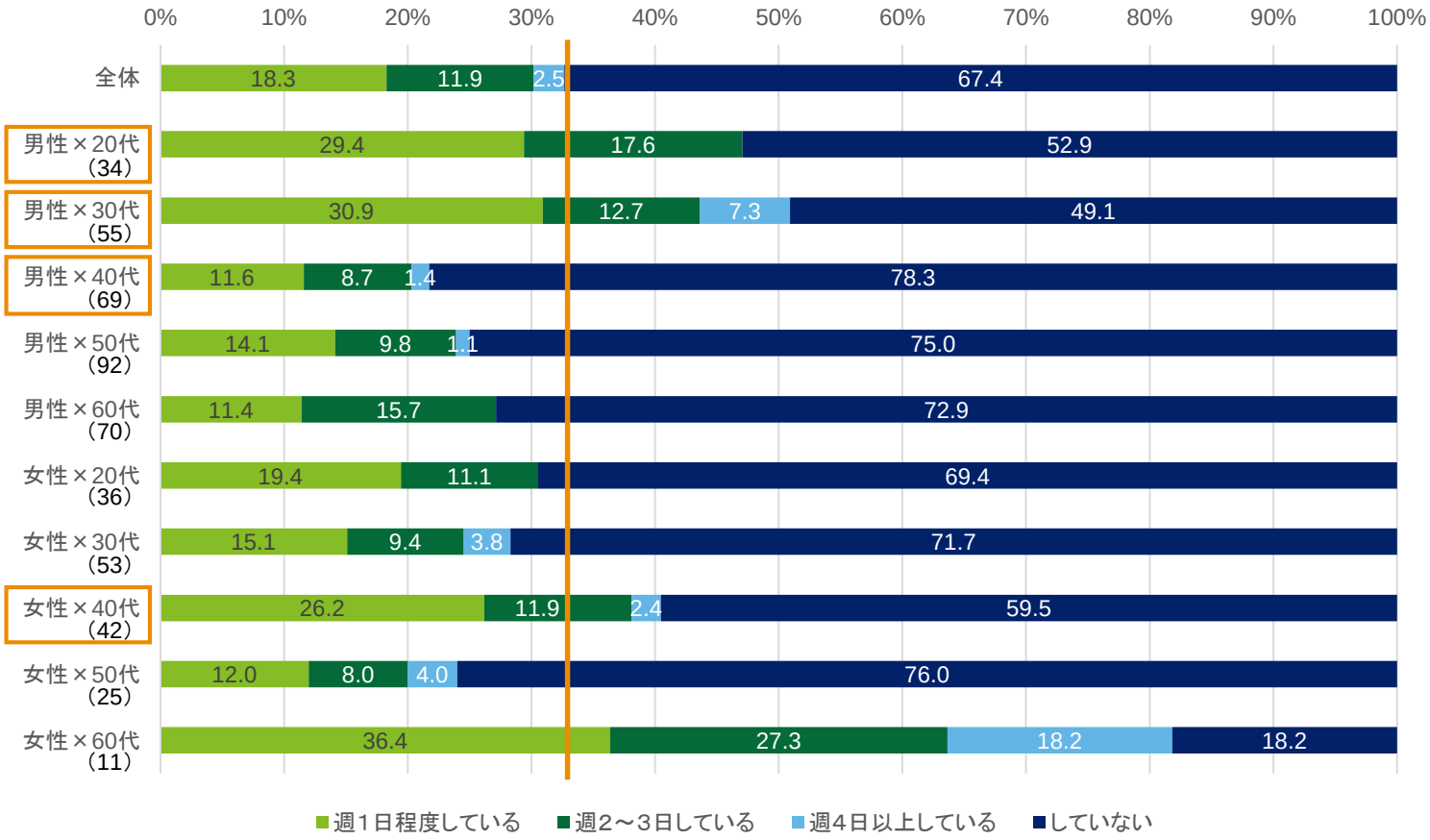
© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

在宅勤務制度を実施している割合は「男性20代」「男性30代」「女性40代」で高い

問2 在宅勤務頻度

あなたはどの程度在宅勤務を実施していますか？隔週の場合は平均してお答えください。（n = 487 ）

※「女性×60代」についてはサンプル数が少ないため、考察から除外しています



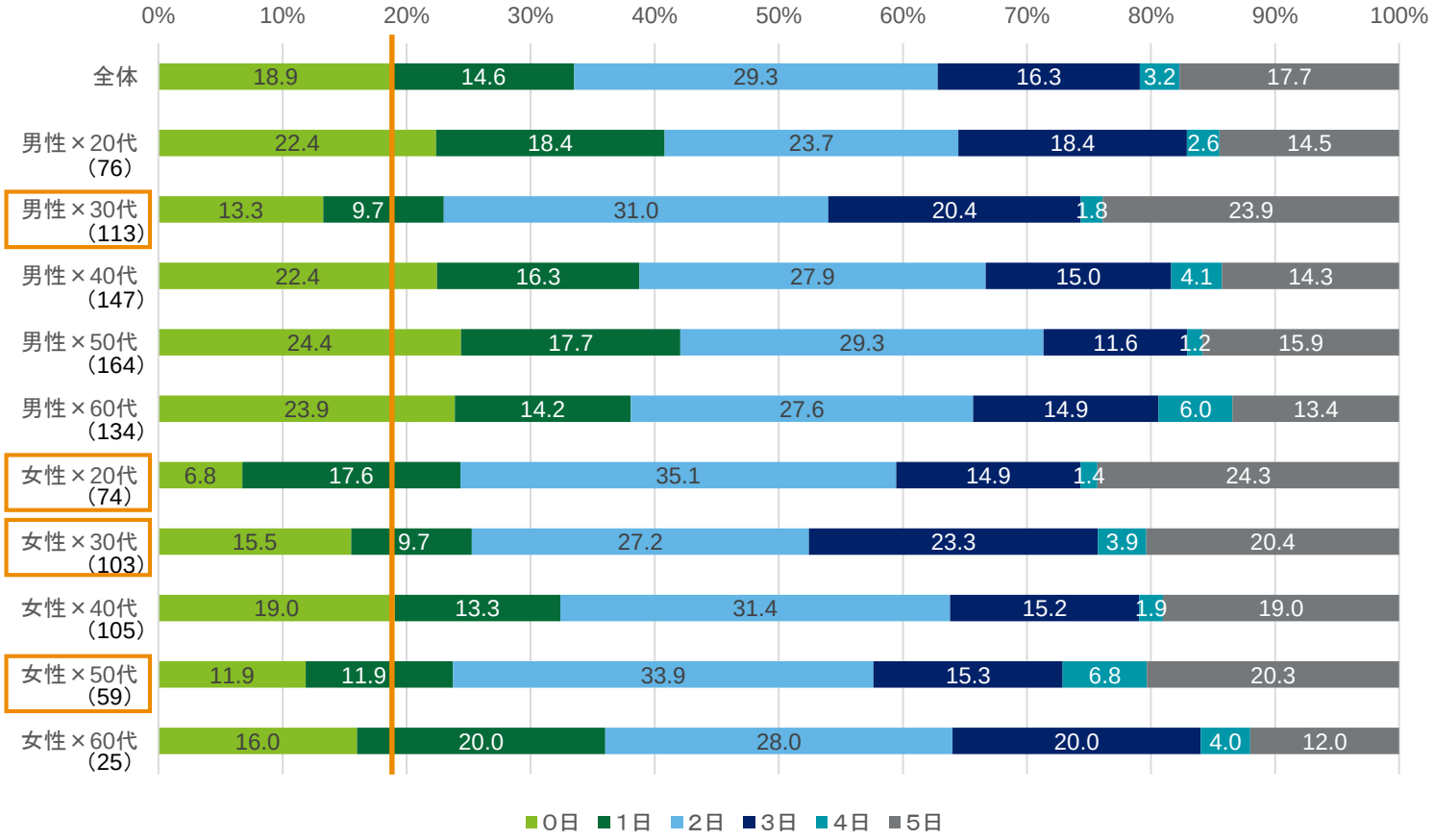
© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

在宅勤務を1日以上希望する割合は「男性30代」「女性20代」「女性30代」「女性50代」で高い

問4 在宅勤務の希望日数

今後、希望がかなうとしたら週何日在宅勤務をしたいですか？（n = 1000）

※「女性×60代」についてはサンプル数が少ないため、考察から除外しています



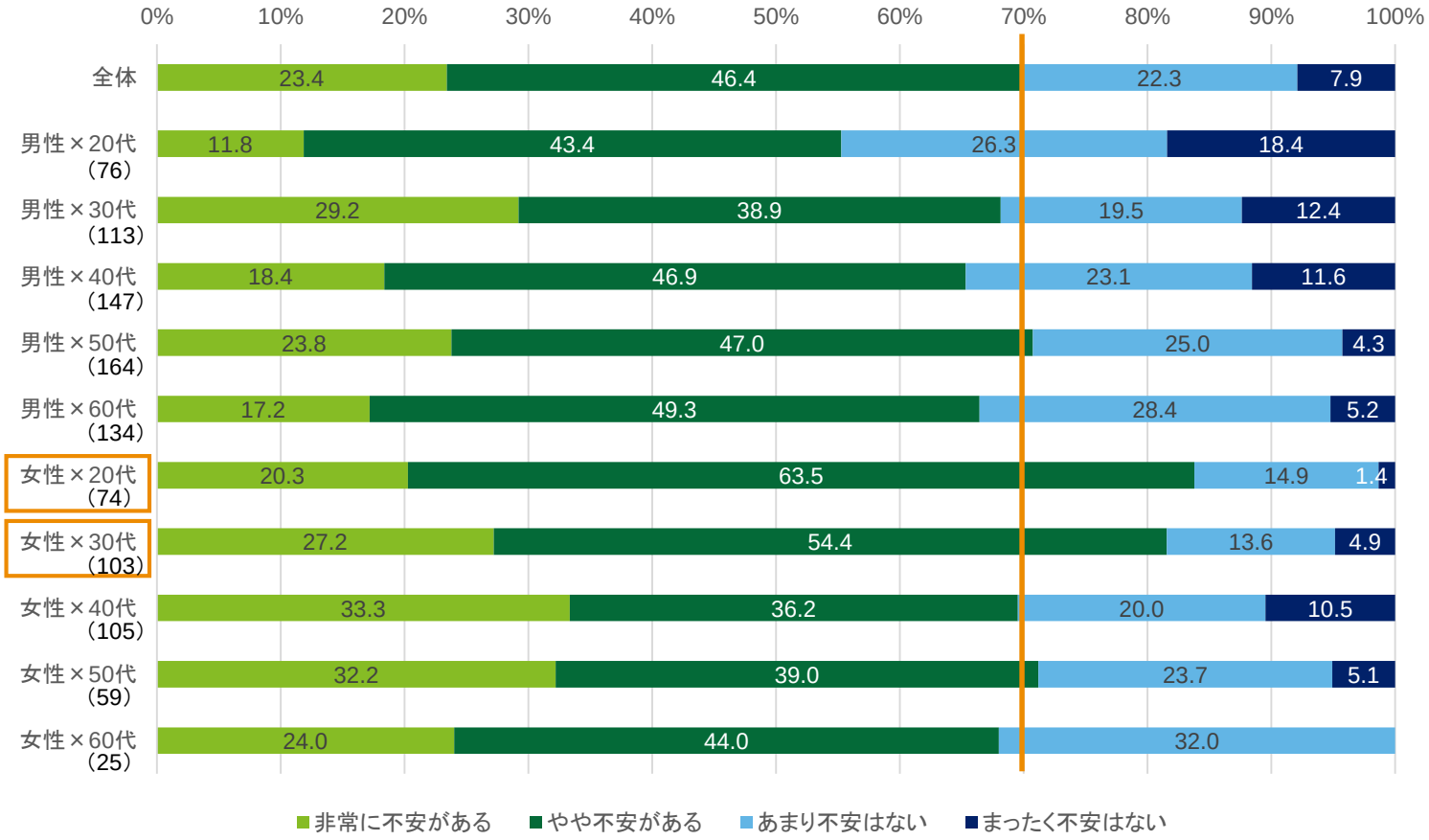
© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

現在の勤務形態におけるコロナ感染に対する不安は「女性20代」「女性30代」で高い

問5 現在の勤務形態におけるコロナ感染への不安

現在の勤務形態におけるコロナ感染リスクについて、不安の程度を教えてください。（n = 1000）

※「女性×60代」についてはサンプル数が少ないため、考察から除外しています



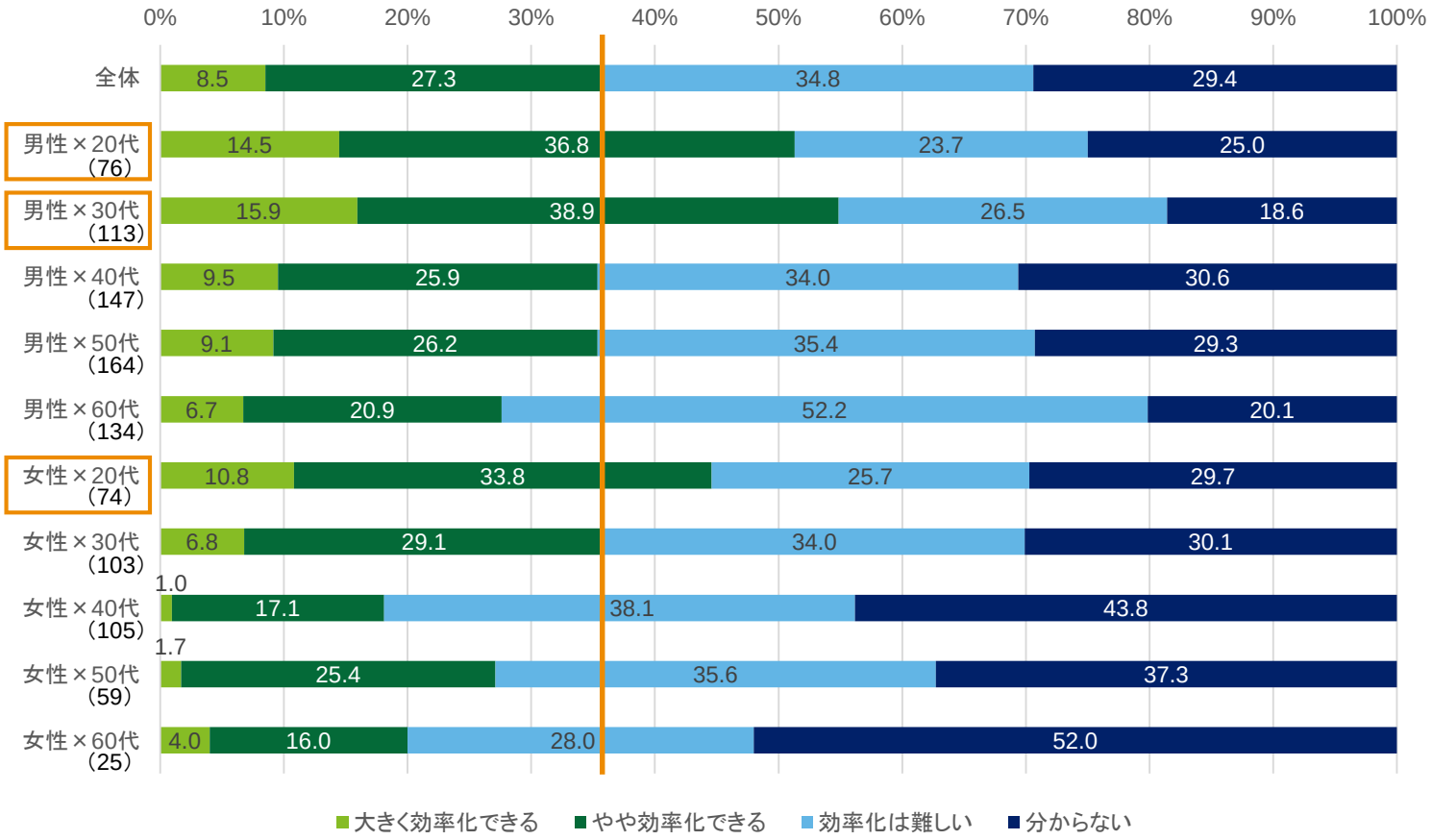
© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

AI・RPAによる業務効率化に対し、「男性20代」「男性30代」「女性20代」といった若い年代での肯定的な割合が高い

問8 AI・RPAによる業務効率化の可能性

現在実施している業務について、AI・RPA等デジタルツールの活用によりどの程度効率化できると思いますか？（n = 1000）

※「女性×60代」についてはサンプル数が少ないため、考察から除外しています



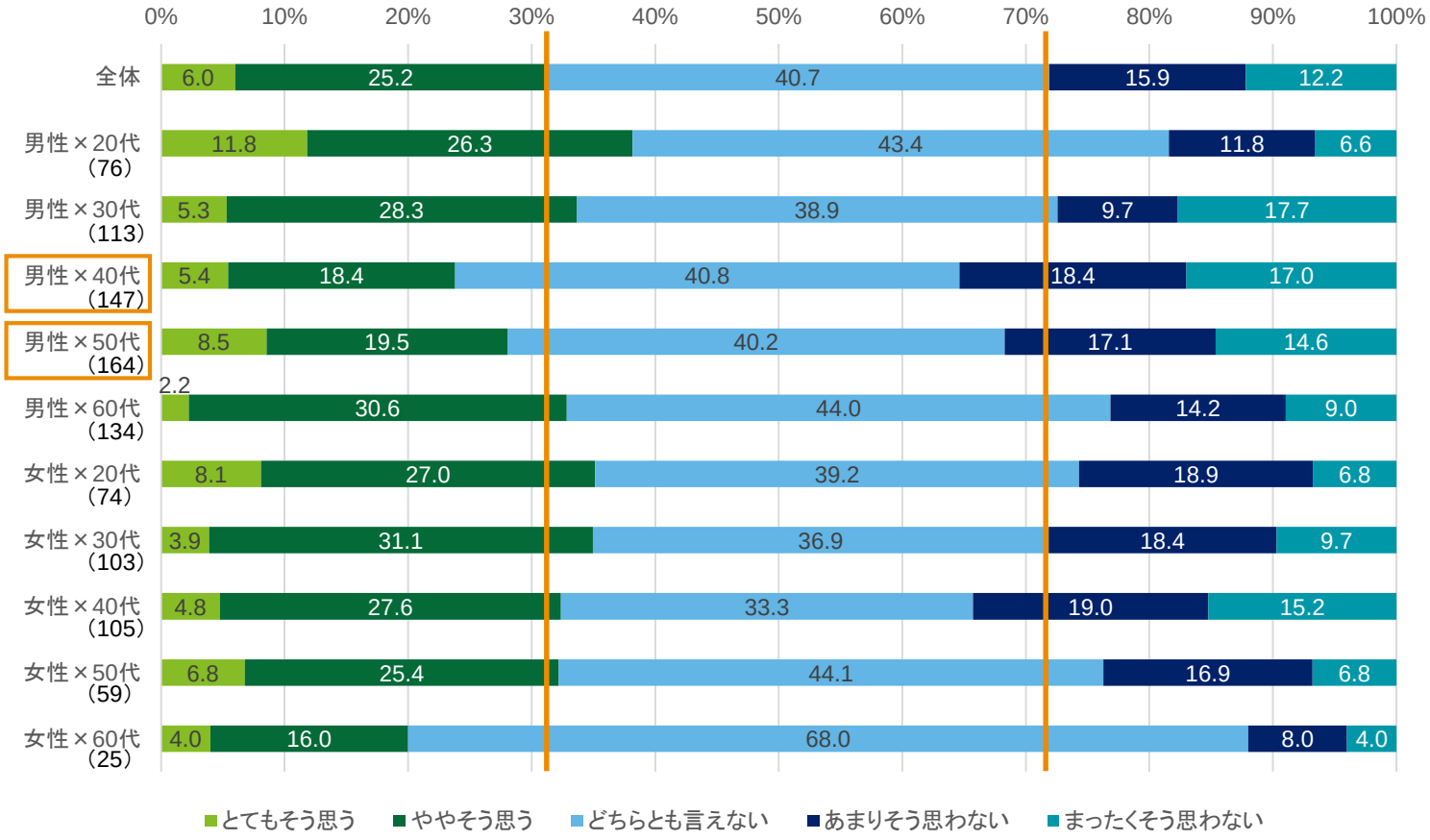
© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

自らの職場を親しい人に推奨する割合は「男性40代」「男性50代」で肯定的な割合が低く、否定的な割合が高い

問10 現在の職場に対する推奨度

あなたは現在の職場で働くことを親しい人に勧めたいと思いますか？（n = 1000）

※「女性×60代」についてはサンプル数が少ないため、考察から除外しています



© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

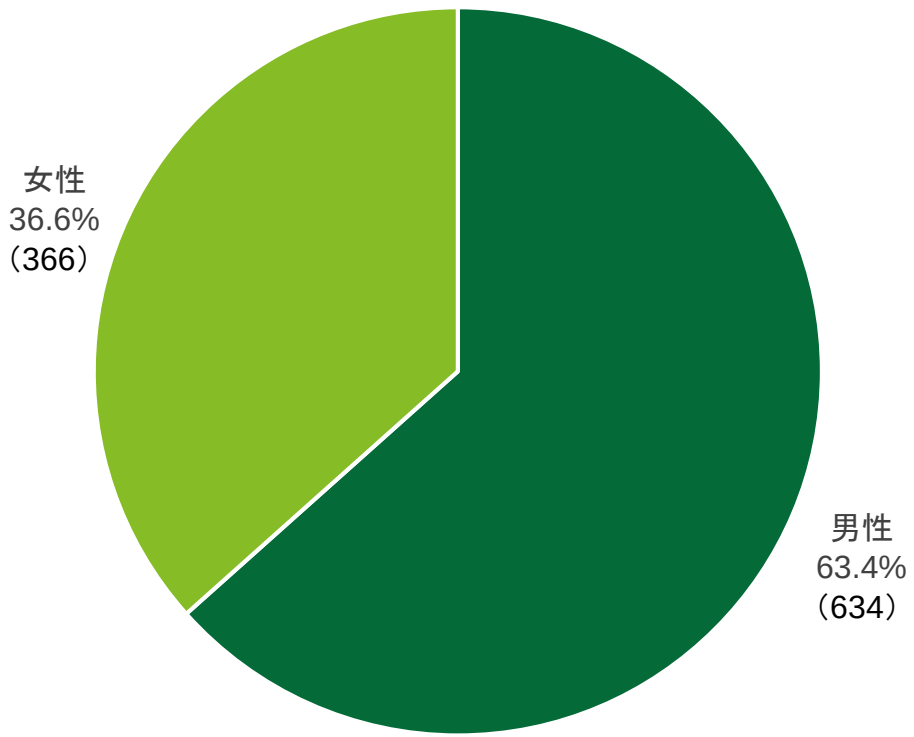
回答者属性

© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

性別は「男性」が63.4%、「女性」が36.6%である

性別

あなたの性別をお知らせください。（n = 1000）

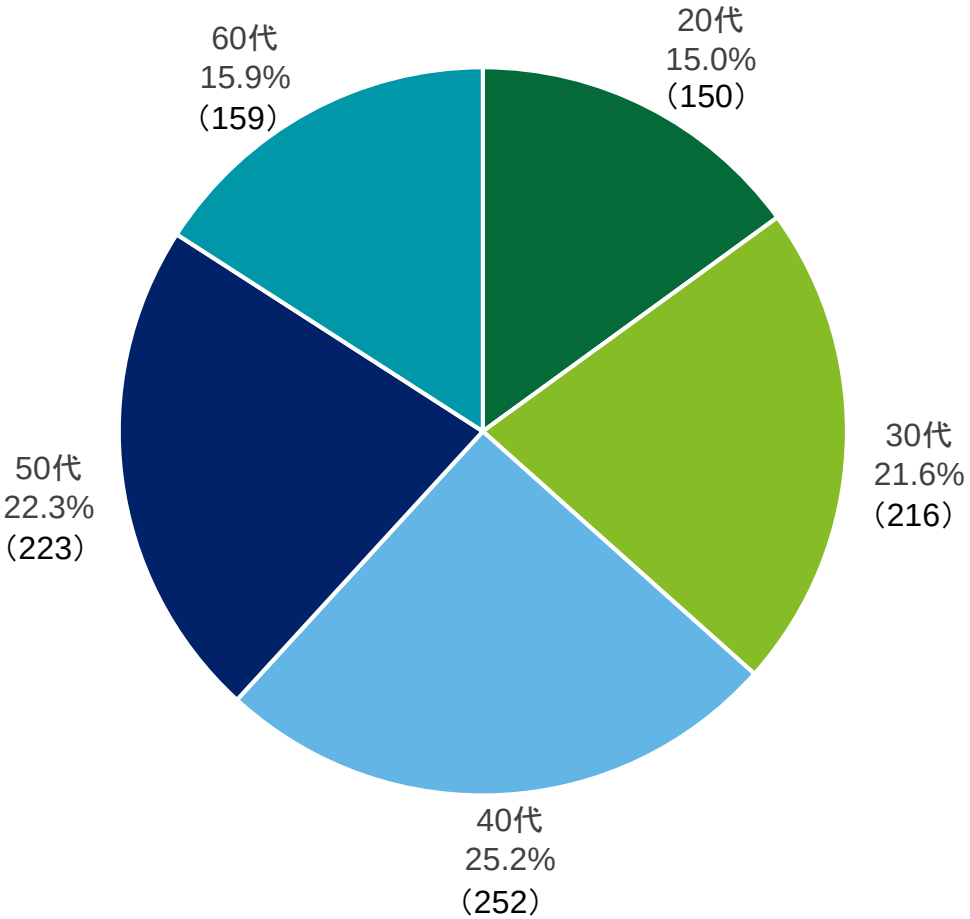


© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

年代ごとの割合は「40代」が25.2%で最も大きく、「20代」が15.0%で最も小さい

年代

あなたの年齢をお知らせください。（n = 1000）

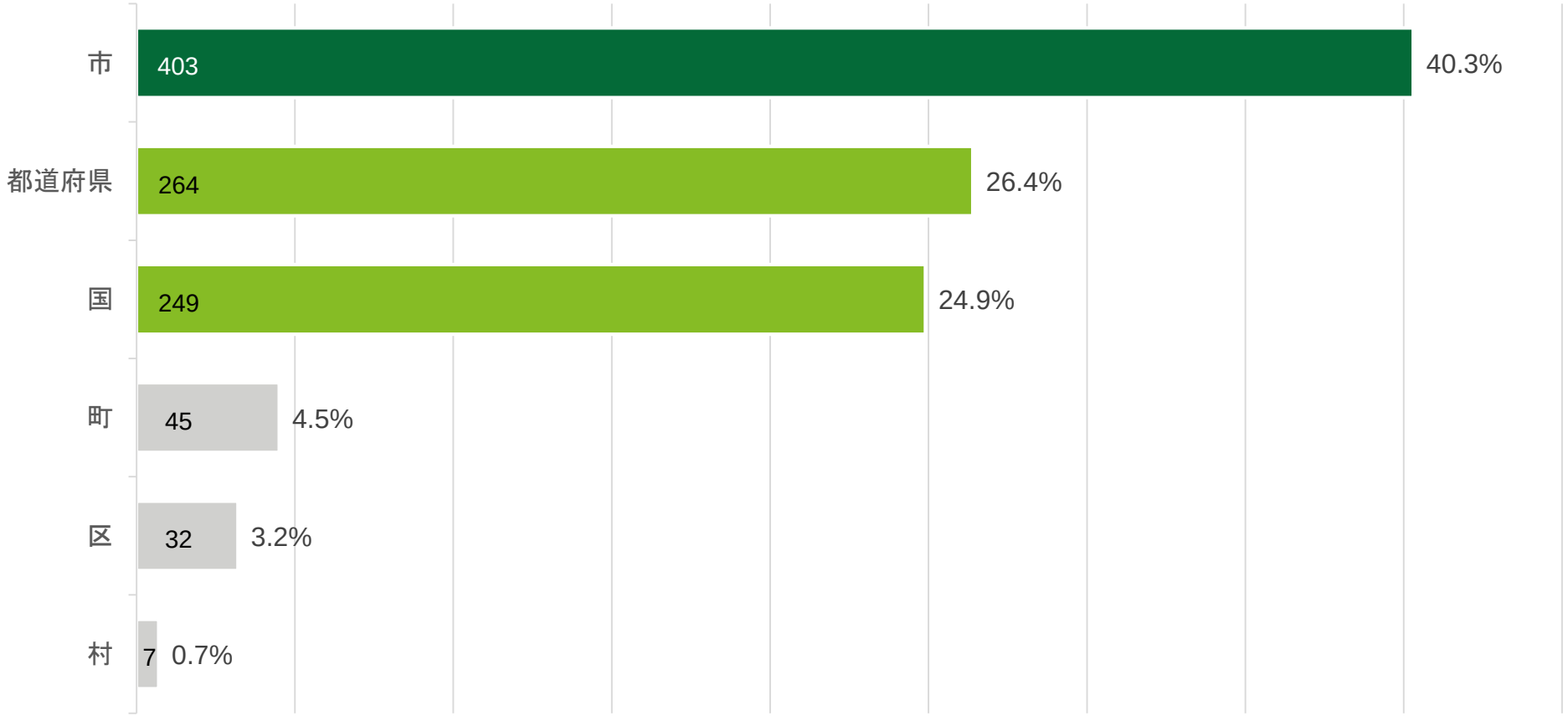


© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

勤める行政組織は「市」が最多で40.3%を占める

勤めている行政組織

お勤めの行政組織をお答えください。（n = 1000）

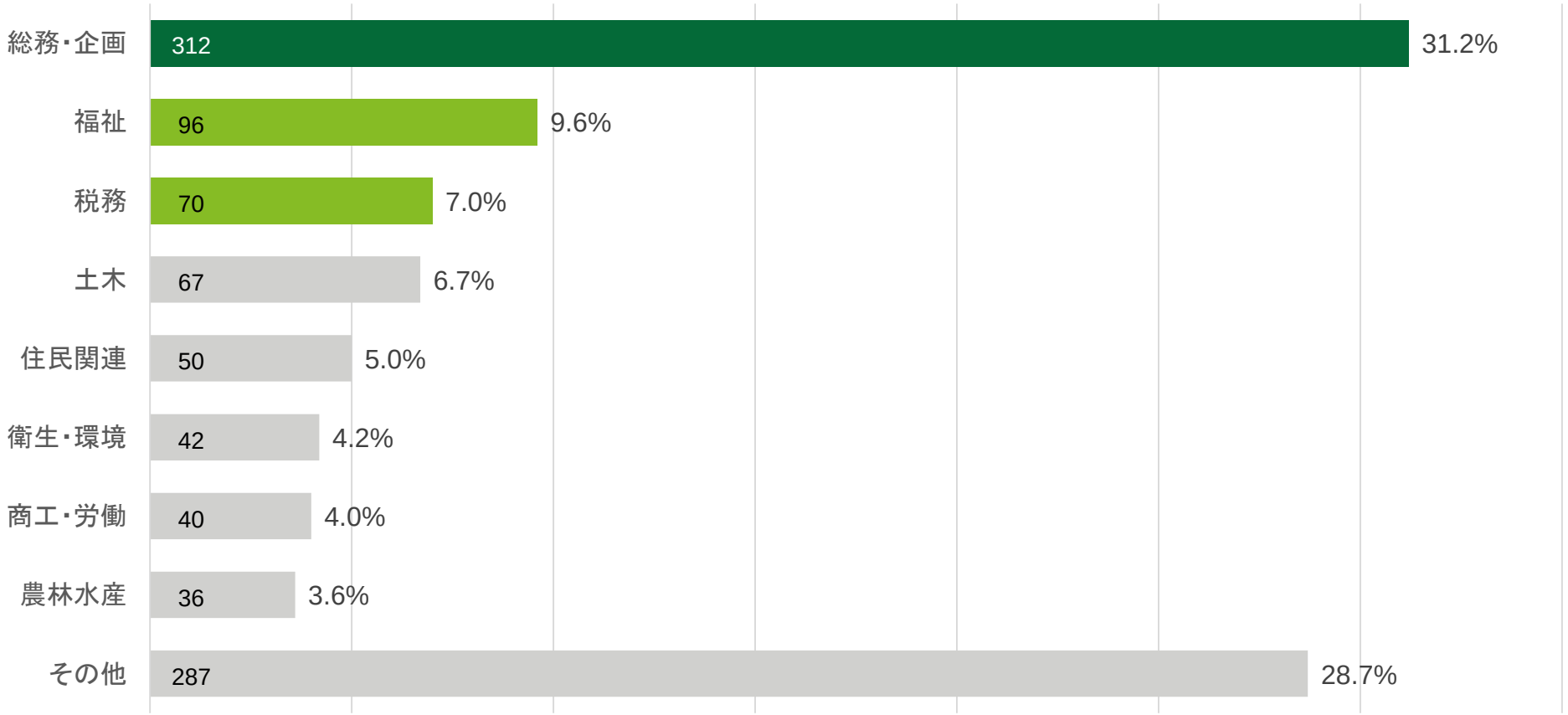


© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

所属する部門としては「総務・企画」が最多で31.2%を占める

所属部門

あなたの所属する部門をお答えください。（n = 1000）



© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

Deloitte. トーマツ.
デロイト トーマツ

デロイト トーマツ グループは、日本におけるデロイト アジア パシフィック リミテッドおよびデロイトネットワークのメンバーであるデロイト トーマツ合同会社並びにそのグループ法人（有限責任監査法人トーマツ、デロイト トーマツ コンサルティング合同会社、デロイト トーマツ ファイナンシャルアドバイザリー合同会社、デロイト トーマツ税理士法人、DT弁護士法人およびデロイト トーマツ コーポレート ソリューション合同会社を含む）の総称です。デロイト トーマツ グループは、日本で最大級のビジネスプロフェッショナルグループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従い、監査・保証業務、リスクアドバイザリー、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザリー、税務、法務等を提供しています。また、国内約40都市に1万名以上の専門家を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はデロイト トーマツ グループWebサイト（www.deloitte.com/jp）をご覧ください。

Deloitte（デロイト）は、監査・保証業務、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザリー、リスクアドバイザリー、税務およびこれらに関連する第一級のサービスを全世界で行っています。150を超える国・地域のメンバーファームのネットワークを通じFortune Global 500® の8割の企業に対してサービス提供をしています。
“making an impact that matters”を自らの使命とするデロイトの約286,000名の専門家については、（www.deloitte.com）をご覧ください。

Deloitte（デロイト）とは、デロイト トウシュ トーマツ リミテッド（“DTTL”）ならびにそのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびそれらの提携法人のひとつまたは複数を指します。DTTL（または“Deloitte Global”）および各メンバーファーム並びにそれらの関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。DTTLはクライアントへのサービス提供を行いません。詳細は www.deloitte.com/jp/about をご覧ください。
デロイト アジア パシフィック リミテッドはDTTLのメンバーファームであり、保証有限責任会社です。デロイト アジア パシフィック リミテッドのメンバーおよびそれらの提携法人は、オーストラリア、ブルネイ、カンボジア、東ティモール、ミクロネシア連邦、グアム、インドネシア、日本、ラオス、マレーシア、モンゴル、ミャンマー、ニュージーランド、パラオ、パプアニューギニア、シンガポール、タイ、マーシャル諸島、北マリアナ諸島、中国（香港およびマカオを含む）、フィリピンおよびベトナムでサービスを提供しており、これらの各国および地域における運営はそれぞれ法的に独立した別個の組織体により行われています。

本資料は皆様への情報提供として一般的な情報を掲載するのみであり、その性質上、特定の個人や事業体に具体的に適用される個別の事情に対応するものではありません。また、本資料の作成または発行後に、関連する制度その他の適用の前提となる状況について、変動を生じる可能性もあります。個別の事案に適用するためには、当該時点で有効とされる内容により結論等を異にする可能性があることをご留意いただき、本資料の記載のみに依拠して意思決定・行動をされることなく、適用に関する具体的事案をもとに適切な専門家にご相談ください。

© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.

IS 669126 / ISO 27001

Member of
Deloitte Touche Tohmatsu Limited