

テレワークセンター社会実験の結果の概要

平成24年3月

国土交通省 都市局
都市政策課

目 次

1. テレワークセンター社会実験の目的	1
2. テレワークセンター社会実験の概要	2
3. テレワークセンター利用者のプロフィール	5
4. テレワークセンターの利用実態	7
5. テレワークセンターを利用した効果	14
6. テレワークセンターの要件	22
7. テレワークセンターの整備・運営に係る課題	27
(参考) ワークスペースの形態について	28

1. テレワークセンター社会実験の目的

❖ テレワークを取り巻く情勢の変化:

- ❖ 2011年3月11日に発生した東日本大震災による交通機関の混乱や電力不足による節電の影響で、首都圏では通勤困難者の発生等により企業活動の一部に支障が生じた。
- ❖ これらの震災での教訓や昨今のクラウド、スマートフォンをはじめとするICTの急速な進展等を背景に、震災以降、テレワークを育児・介護など福利厚生的な目的だけでなく、企業の経営戦略として、災害時の危機管理や節電対策の強化を目的とした、テレワークによる「働き方の見直し」を行う動きが広がっている。

❖ テレワークセンター社会実験の目的:

- ❖ 今回の社会実験は、テレワークセンターを活用した多様な働き方による企業の生産性の向上や事業継続性の確保、利用者のワーク・ライフ・バランスの向上等の効果・課題等について把握し、今後、テレワークセンターを持続的に普及・推進していくための事業モデル案等の検討を行うもの。

❖ テレワークセンター社会実験の特徴:

- ❖ 郊外型と都心型といったタイプの異なる施設6カ所を同時に開設した。
- ❖ 民間事業者のテレワークセンター的な施設(レンタルオフィス等)と連携(今回独自の施設構築は「テレワークセンター多摩」のみ)。
- ❖ 郊外型と都心型の利用者や利用のされ方の特徴、テレワークセンターを利用することによる効果の違い等を把握。
- ❖ 社会実験の開始に併せ、新たに民間主導による「テレワークセンター社会実験協議会」が発足され、利用者・事業主体・サービス提供者の各視点での情報交換等を行った。

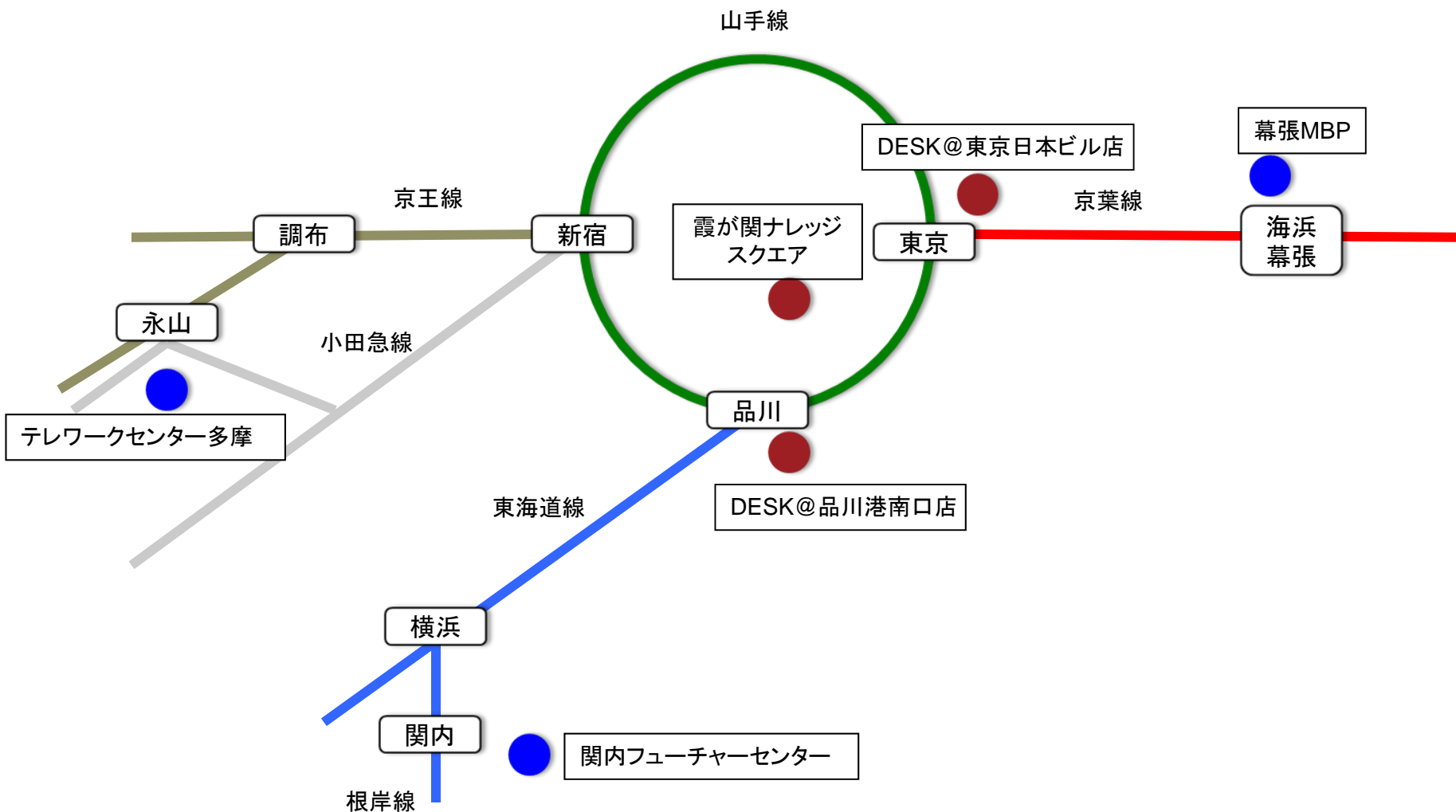
2. テレワークセンター社会実験の概要

① 社会実験の概要

	郊外型テレワークセンター			都心型テレワークセンター		
名称	テレワークセンター多摩	関内フューチャーセンター	幕張MBP	DESK@品川港南口店	DESK@東京日本ビル店	霞が関ナレッジスクエア
立地	京王多摩線 小田急多摩線 永山駅 徒歩2分	みなとみらい線 馬車道駅 徒歩3分 根岸線関内駅 徒歩7分	京葉線 海浜幕張駅 徒歩2分	品川駅 徒歩2分	東京駅 徒歩3分	東京メトロ 虎ノ門駅 徒歩1分 霞ヶ関駅 徒歩6分
座席数	ブース席4席 セミオープン席2席 オープン席2席 会議室	セミオープン席 2席	2人用ブース席1席 一人でも利用可能	ブース席4席	ブース席3席	セミオープン席2席
期間	平成23年10月25日～平成24年1月31日(幕張MBPは平成23年11月14日～平成24年1月31日)					
オープン時間	平日:9時～20時 土曜:9時～18時	10時～18時	10時～17時	平日:9時～20時 土曜:10時～18時	9時～18時	
閉館日	日曜・祝日	土曜・日曜・祝日	土曜・日曜・祝日	日曜・祝日		土曜・日曜・祝日
ネットワーク	有線・無線LAN	有線・無線LAN	有線LANのみ	有線LANのみ		有線・無線LAN
利用料金	上記施設については無料で使用可能					

2. テレワークセンター社会実験の概要

②社会実験施設の設置場所



2. テレワークセンター社会実験の概要

③社会実験施設の設置状況



テレワークセンター多摩



関内フューチャーセンター



DESK@



幕張MBP



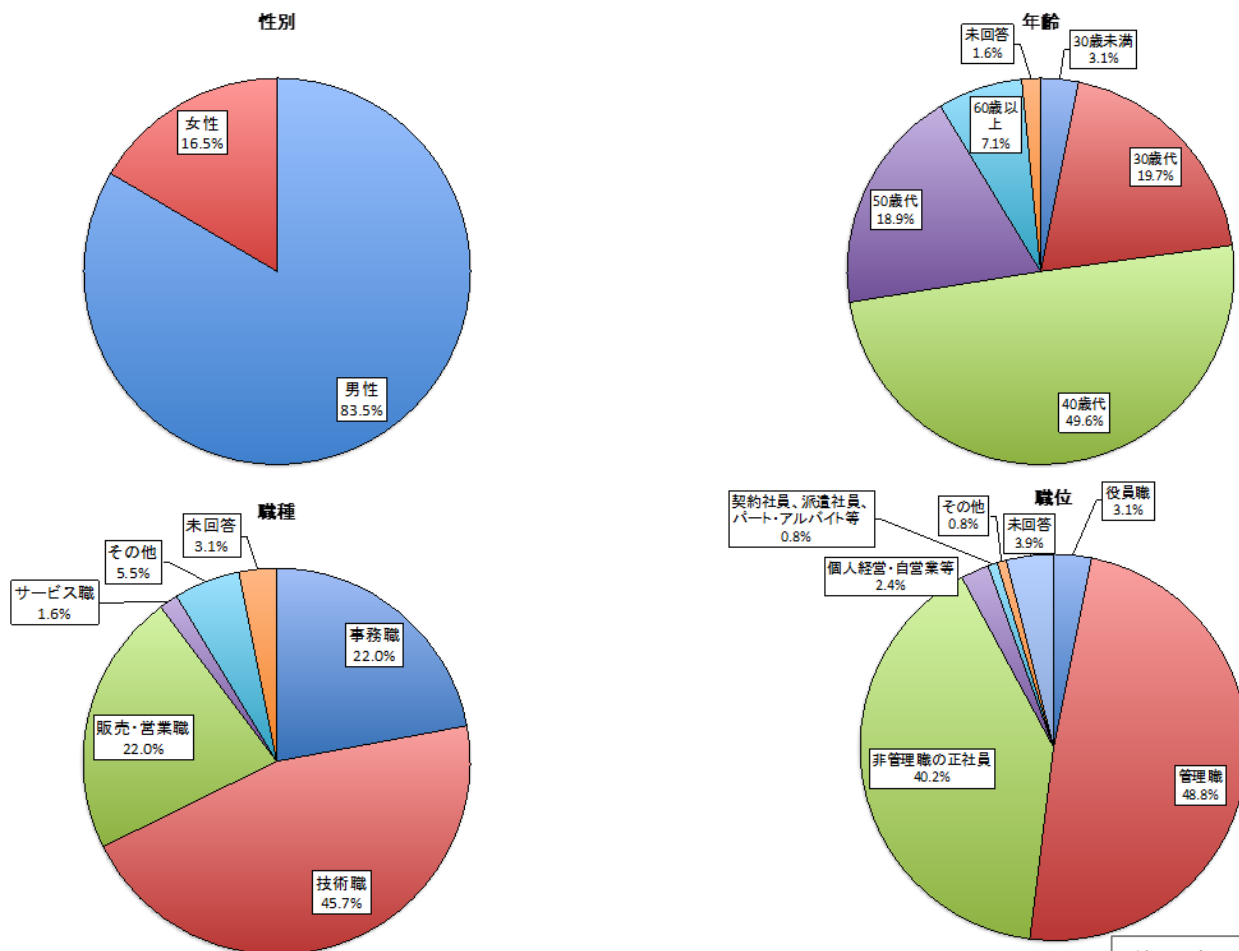
霞が関ナレッジスクエア



3. テレワークセンター利用者のプロフィール

①利用者のプロフィール(施設全体)

- ❖ 男性が8割以上を占め、女性の参加者は少なかった。年齢層では40歳代が約5割。
- ❖ 「技術職」が半数弱、「事務職」、「販売・営業職」をあわせると約9割。
- ❖ 管理職(49%)と非管理職の正社員(40%)で9割を占める。

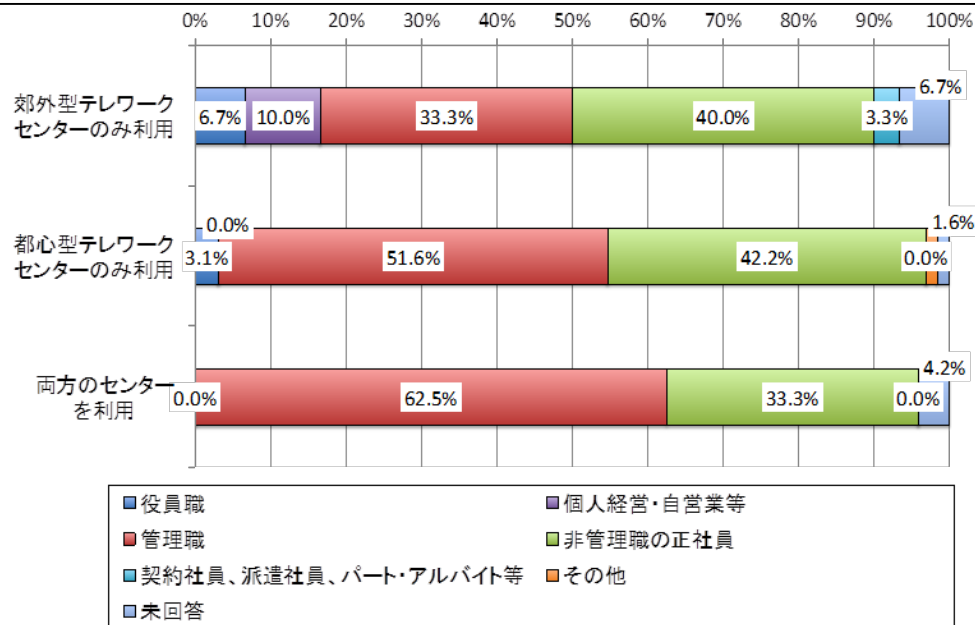


終了時のアンケート調査から

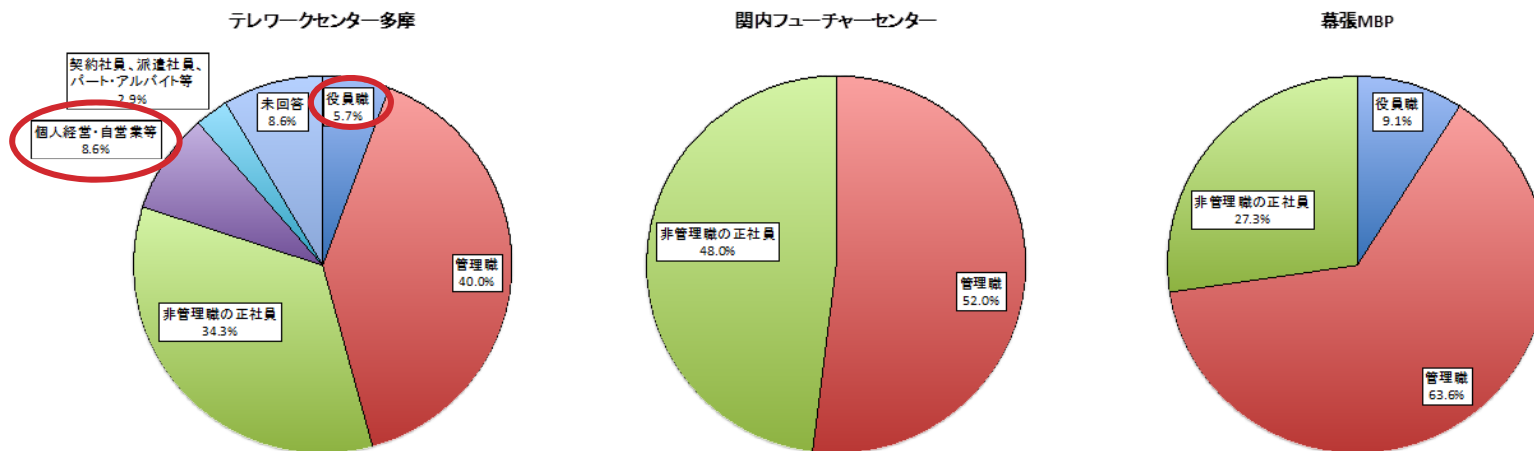
3. テレワークセンター利用者のプロフィール

②利用者のプロフィール(郊外型テレワークセンター利用者)

❖ 職位の「役員職」、「個人経営・自営業等」の利用者は、郊外型テレワークセンター、特に大規模住宅団地に隣接しているテレワークセンター多摩に集中している。



終了時のアンケート調査から



4. テレワークセンターの利用実態

①テレワークセンターの利用者数・平均利用時間

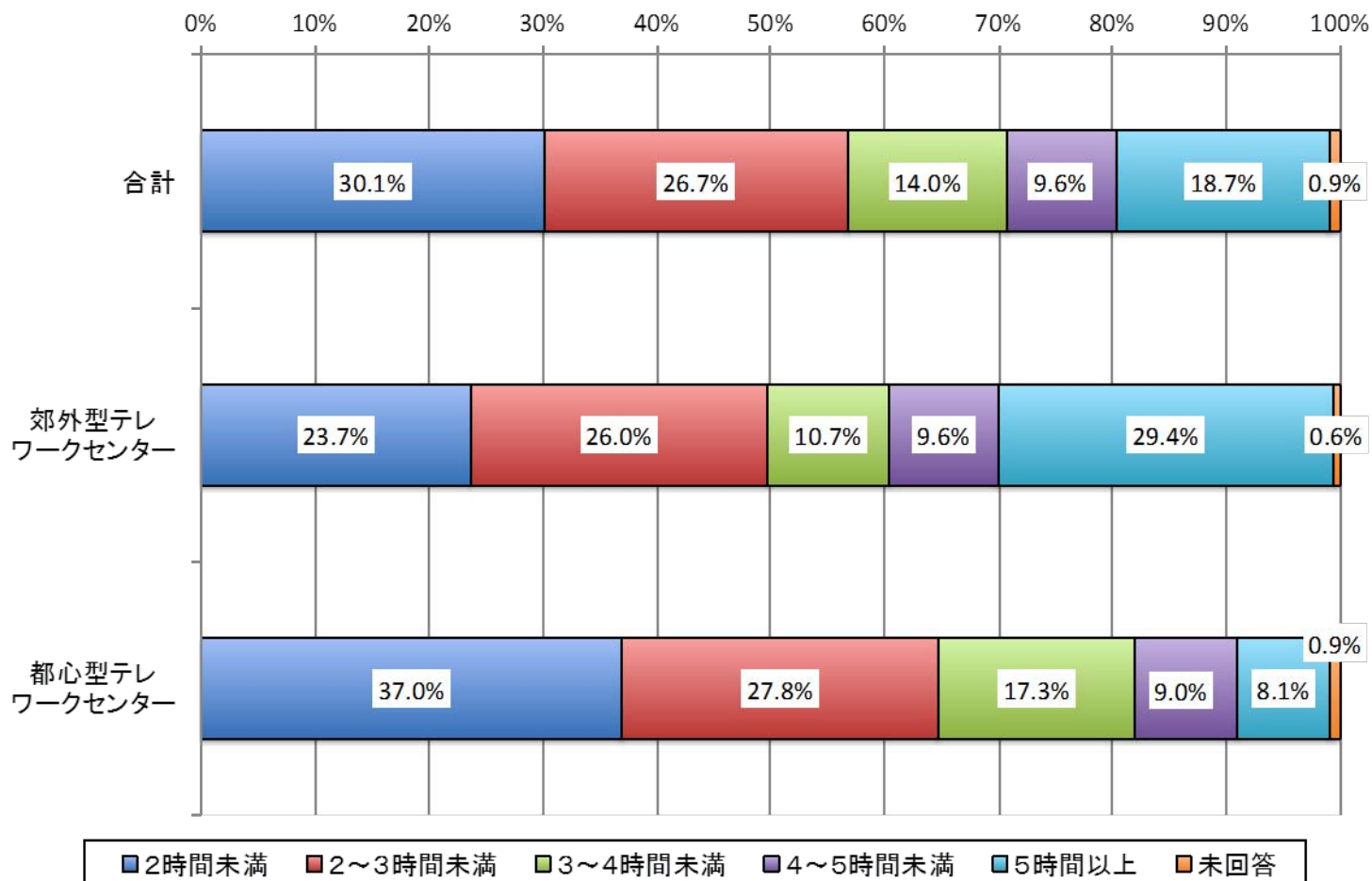
- ❖ 68社・団体(企業等)、個人で計264人が利用者登録を行った。
- ❖ 約3ヵ月間(74日間)、6ヵ所20席で延べ897人の利用実績があった。
- ❖ 郊外型テレワークセンターの利用者は513人(座席数は11席)、都心型テレワークセンターの利用者は384人(座席数は9席)であった。
- ❖ 平均利用時間は都心型の2.7時間に対して、郊外型は4.1時間であった。

施設名	延べ利用者数	平均利用時間	座席数
全体	897人	3.4時間	20席
テレワークセンター多摩	419人	4.4時間	8席(ブース4、セミオープン2、オープン2)
関内フューチャーセンター	58人	3.1時間	2席(セミオープン2)
幕張MBP	36人	2.8時間	1席(ブース1)
郊外型テレワークセンター	513人	4.1時間	11席
DESK@品川港南口店	167人	2.7時間	4席(ブース4)
DESK@東京日本ビル店	168人	2.7時間	3席(ブース3)
霞が関ナレッジスクエア	49人	2.5時間	2席(セミオープン2)
都心型テレワークセンター	384人	2.7時間	9席

4. テレワークセンターの利用実態

②テレワークセンターの利用時間

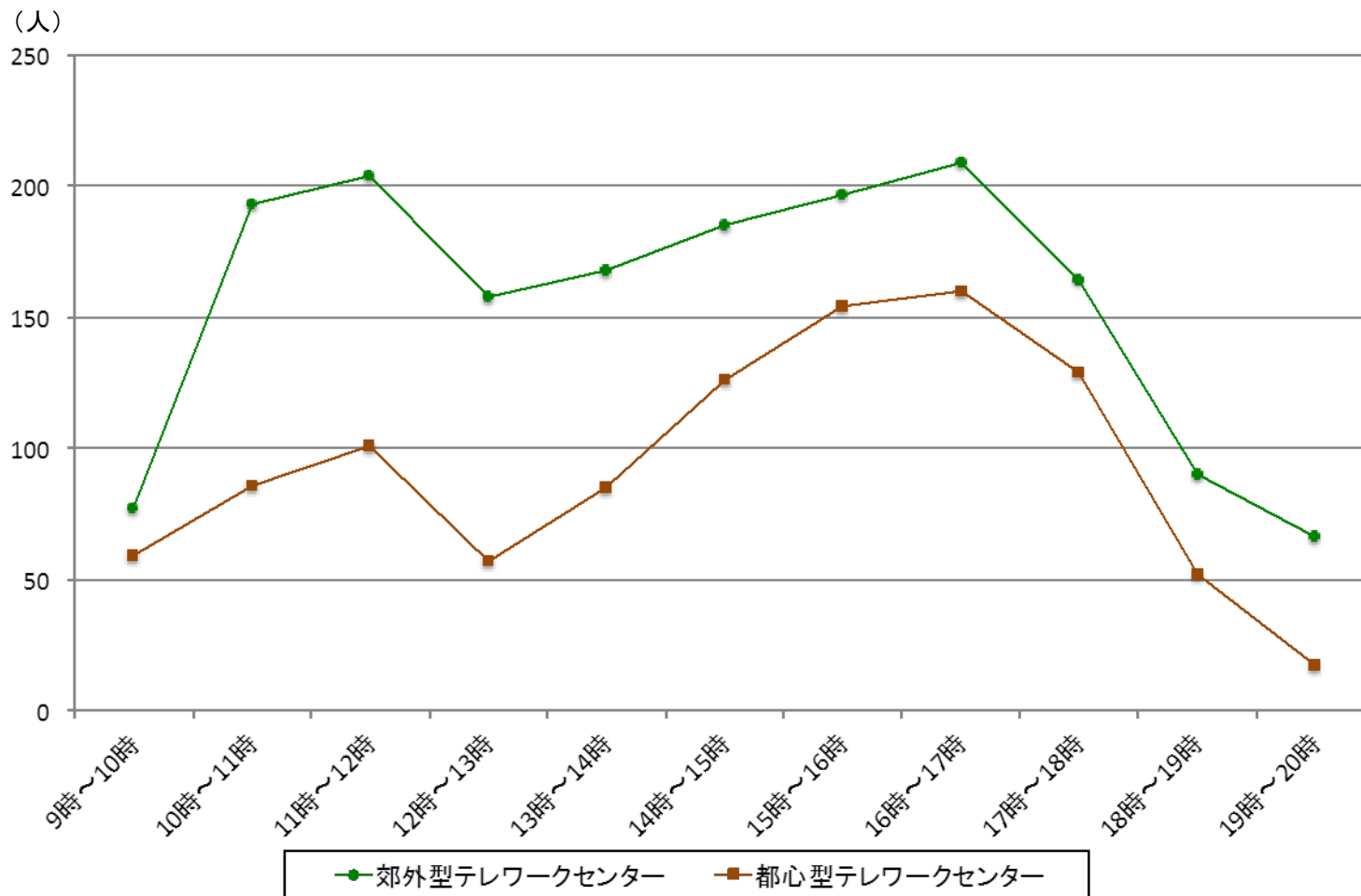
- ❖ 郊外型テレワークセンターの利用者は、「5時間以上」が約3割で最も多く、長時間の利用者が多かった。
- ❖ 都心型テレワークセンターの利用者は、「2時間未満」が約4割で最も多く、「5時間以上」は約1割と少なく、短時間の利用者が多かった。



4. テレワークセンターの利用実態

③テレワークセンターの時間帯別延べ利用者数

- ❖ 郊外型テレワークセンターでは、10時～18時までの時間帯で、利用者が平均して多い。
- ❖ 都心型テレワークセンターは、午前中の利用者は少なく、14時～18時の時間帯が利用のピークとなっている。



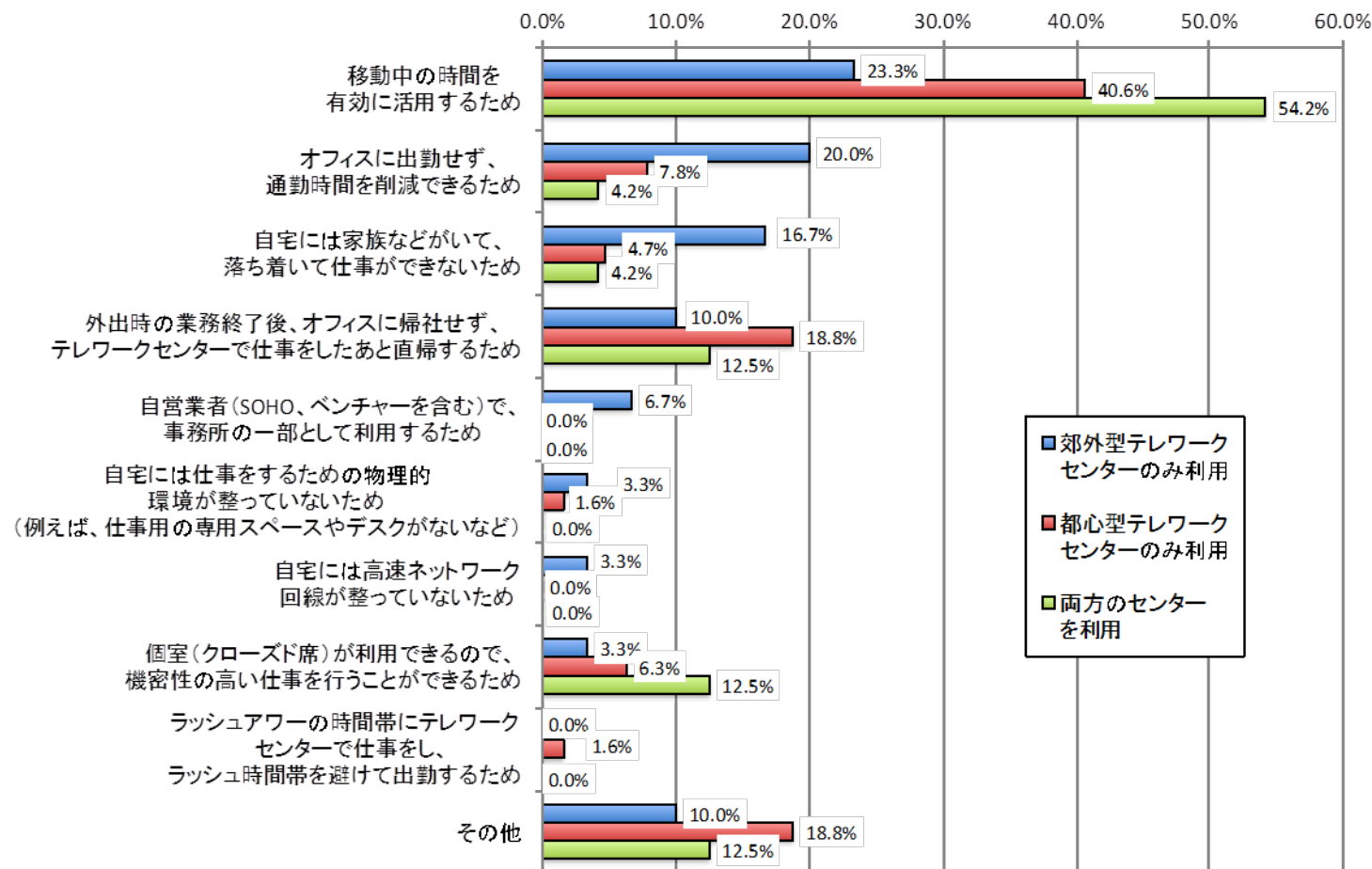
(注) 社会実験期間中の延べ利用者数を時間帯別に集計したデータである。

予約システムデータから

4. テレワークセンターの利用実態

④テレワークセンターの利用理由

- ❖ 郊外型テレワークセンターでは、「オフィスに出勤せず、通勤時間を削減できるため」と「自宅には家族などがいて、落ち着いて仕事ができないため」が都心型に比べて多い。
- ❖ 都心型テレワークセンターでは、「移動中の時間を有効に活用するため」と「外出時の業務終了後、オフィスに帰社せずテレワークセンターで仕事をしたあと直帰するため」が多い。

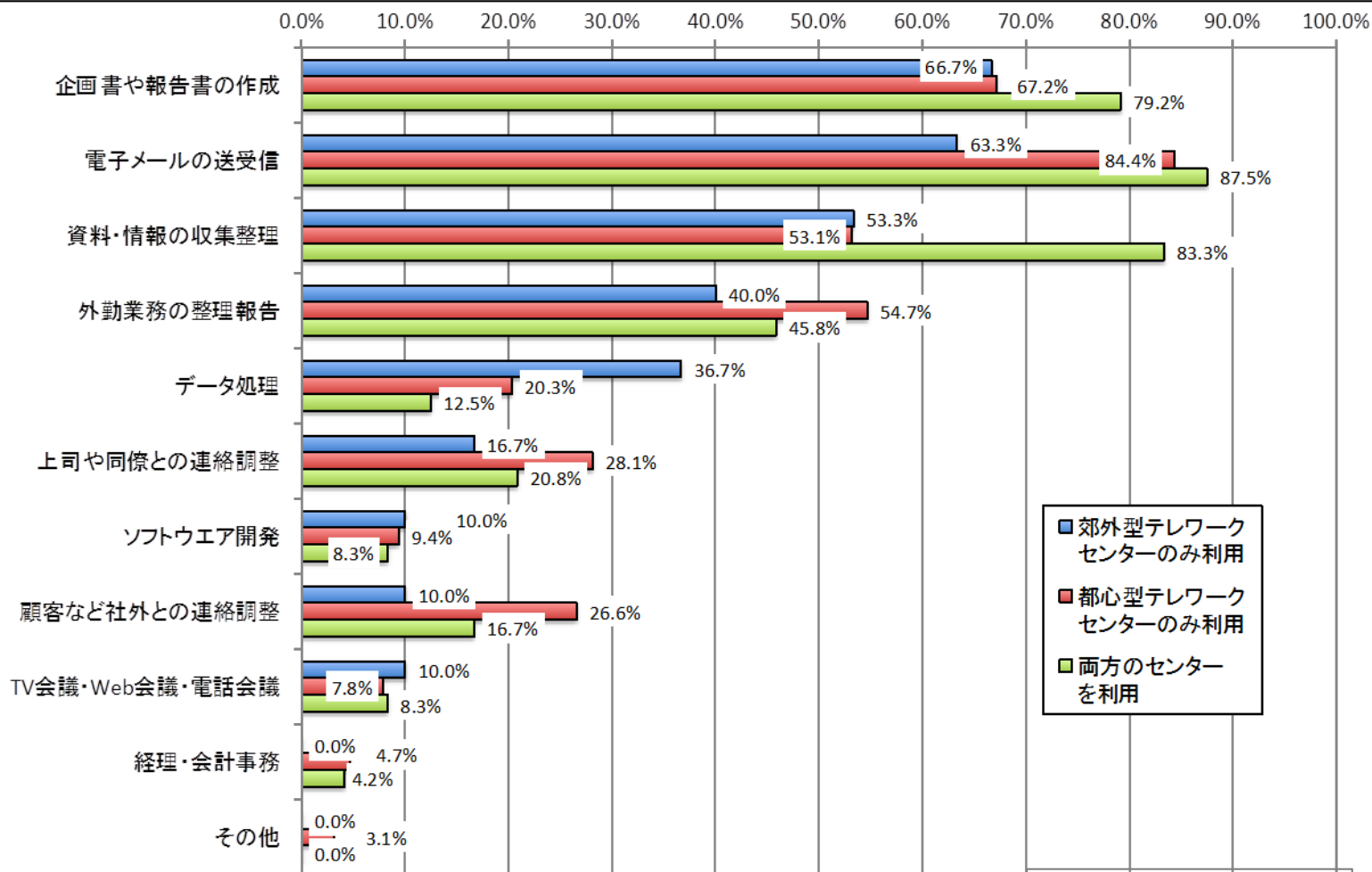


終了時のアンケート調査から

4. テレワークセンターの利用実態

⑤テレワークセンターで行った仕事内容

- ❖ 都心型・郊外型両方のテレワークセンター利用者は、多様な仕事をしておりセンターの特性に合わせて仕事をしている様子がうかがえる。
- ❖ 郊外型テレワークセンター利用者の割合が全般的に低いのは、特定の仕事をじっくり行っているものと思われる。

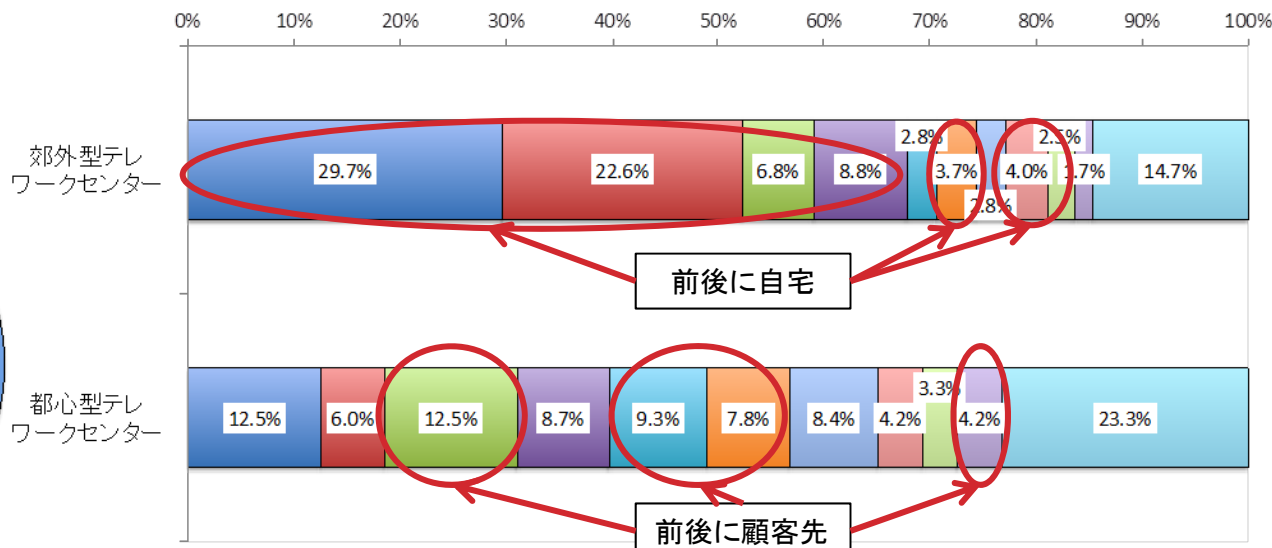
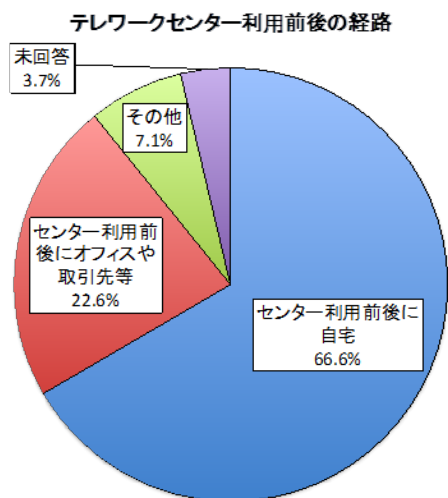


終了時のアンケート調査から

4. テレワークセンターの利用実態

⑥テレワークセンターの利用スタイル(テレワークセンター前後の経路)

- ❖ 約7割の利用者は、テレワークセンター利用の前後の経路に「自宅」が含まれている。
- ❖ 郊外型テレワークセンターの利用者は、テレワークセンター利用の前後に「自宅」が多い。
- ❖ 都心型テレワークセンターの利用者は、テレワークセンター利用の前後に多様な経路をとっているが、前後のいずれかに「顧客先・取引先」がかかるケースが多い。



- オフィス→TWC→自宅
- 顧客・取引先→TWC→自宅
- 顧客・取引先→TWC→顧客・取引先
- オフィス→TWC→オフィス
- 自宅→TWC→顧客先・取引先以外の外出先
- その他・未回答
- 自宅→TWC→自宅
- 自宅→TWC→オフィス
- 自宅→TWC→顧客先・取引先
- 顧客・取引先以外の外出先→TWC→自宅
- オフィス→TWC→顧客・取引先

利用時のアンケート調査から

4. テレワークセンターの利用実態

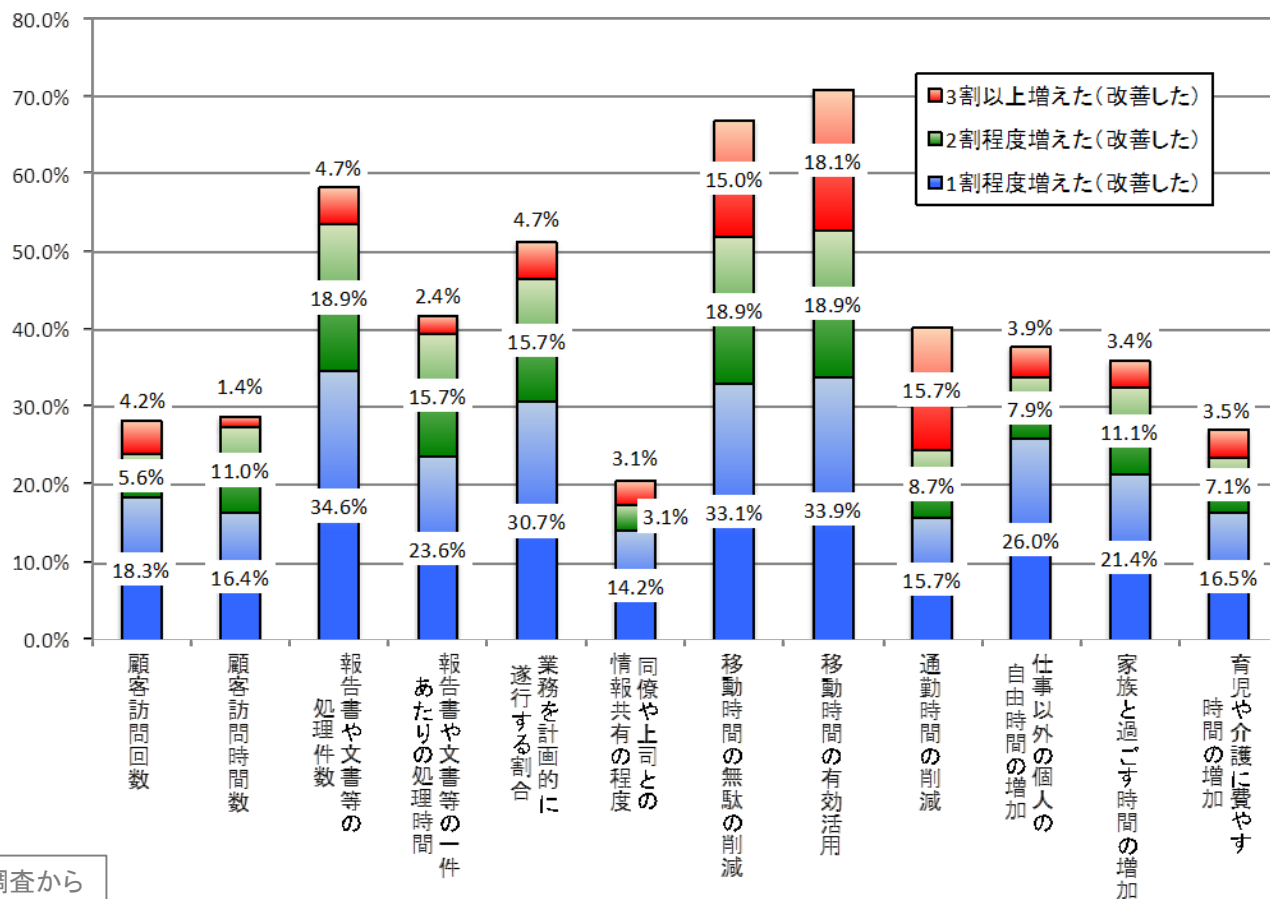
⑦施設タイプ毎の特徴(郊外型・都心型)

施設	利用者像	利用のされ方	オフィスとしての機能類型
郊外型 テレワークセンター	<ul style="list-style-type: none"> 都心に通勤している被雇用者(センター近辺に居住、育児中で在宅勤務をしている人など) センター近辺に居住の自営業者、個人経営者 これから起業しようと考えている中高年齢者 センター近辺のNPO団体の人など 	<ul style="list-style-type: none"> 比較的長時間の利用 10時～18時の時間帯に平均して高い利用 自宅とテレワークセンターの往復、あるいは都心部で執務(外出)後センターで仕事をして直帰 一つの仕事をじっくり行う働き方 在宅勤務者が自宅よりも優れた執務環境のワークスペースとして活用 	<ul style="list-style-type: none"> 在宅勤務の代替オフィス 出先の代替事務所・営業拠点 起業前の仮事務所
都心型 テレワークセンター	<ul style="list-style-type: none"> 都心に立地するオフィスに勤務している被雇用者がほとんど 販売・営業職や技術職が多い 	<ul style="list-style-type: none"> 比較的短時間の利用 14時～18時の時間帯に集中 顧客先・外出先の途中に利用 外出時のメールチェック、営業報告などの作成が中心 顧客先・外出先の業務終了後、センターで仕事をして直帰 	<ul style="list-style-type: none"> モバイル勤務の一環 センターオフィスの代替

5. テレワークセンターを利用した効果

①全体総括

- ❖ 「移動時間の有効活用」、「移動時間の無駄の削減」効果については、それぞれ7割程度の利用者が効果があったと回答しており、しかも「3割以上」の改善効果があったと回答した割合も高い。
- ❖ 「報告書や文書等の処理件数・処理時間」、「業務を計画的に遂行する割合」についても4～6割程度の利用者が効果があったと回答しており、業務の生産性・効率の向上にも寄与していることがわかる。

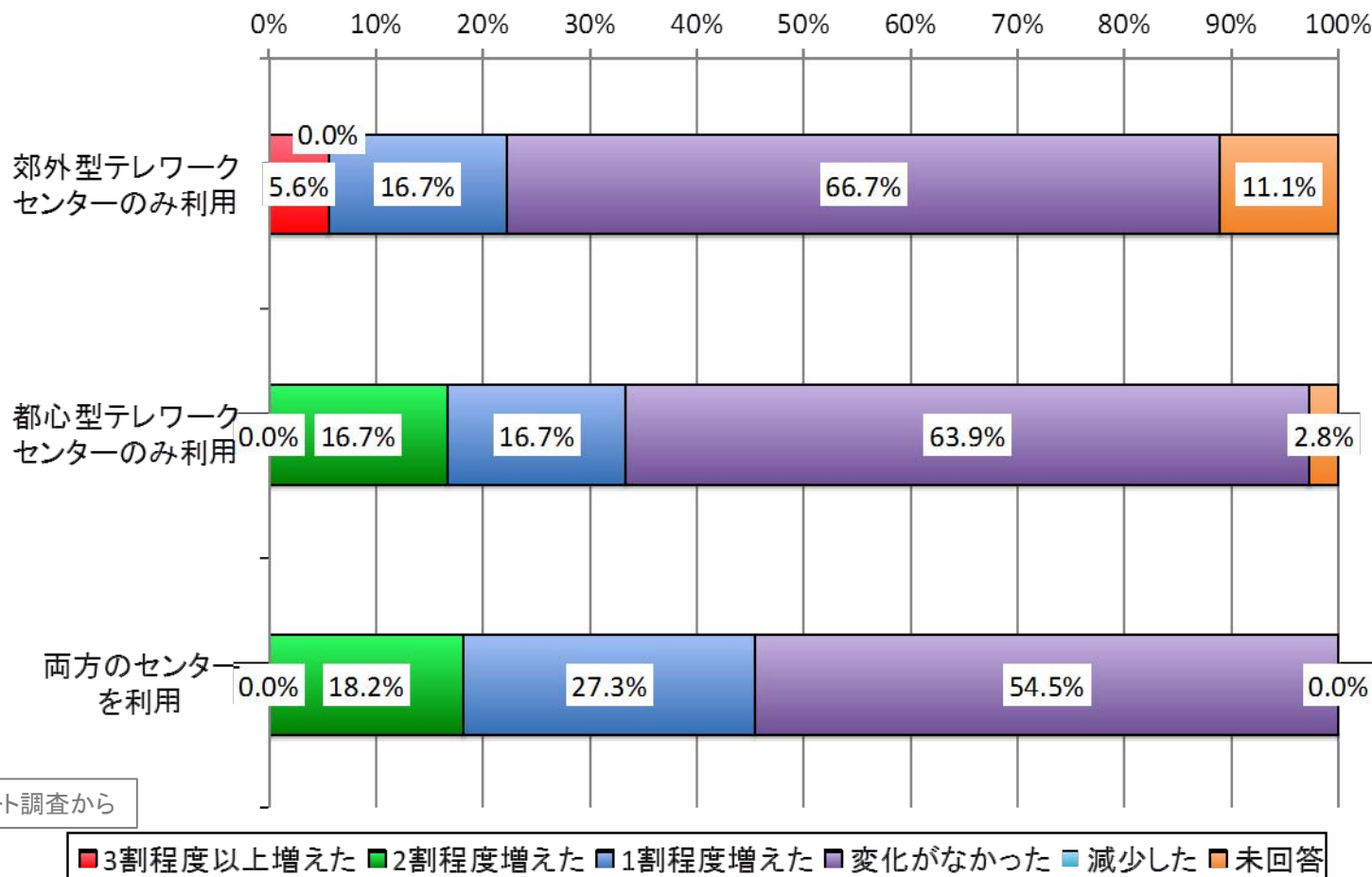


終了時のアンケート調査から

5. テレワークセンターを利用した効果

②顧客訪問時間の増加

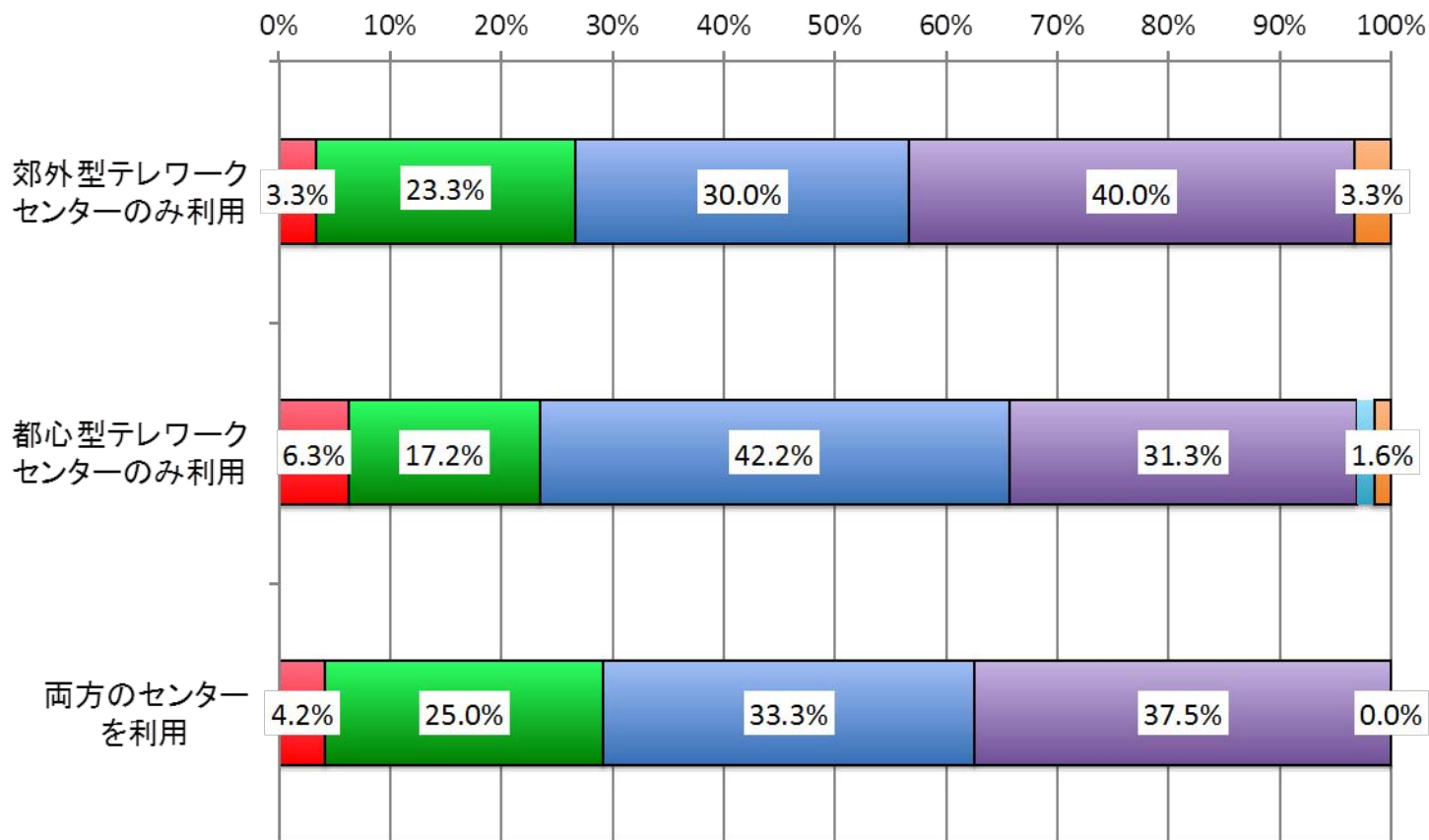
- ❖ 郊外型、都心型両方のセンターの利用者では、「顧客訪問時間が増加した」と回答した割合は5割程度、都心型テレワークセンターのみの利用者でも3割程度あり、都心型センターの利用者に効果があらわれている。
- ❖ 郊外型テレワークセンター利用者で「顧客訪問時間が増加した」と回答した割合は2割程度にとどまるが、これは利用者層の違い(個人経営・自営業等が多い)によると思われる。



5. テレワークセンターを利用した効果

③文書処理件数の増加

- ❖ 都心型・郊外型のテレワークセンターともに利用者の6割程度が、文書処理件数が増加したと回答している。
- ❖ 文書処理件数が減少したとの回答はほとんどみられない。

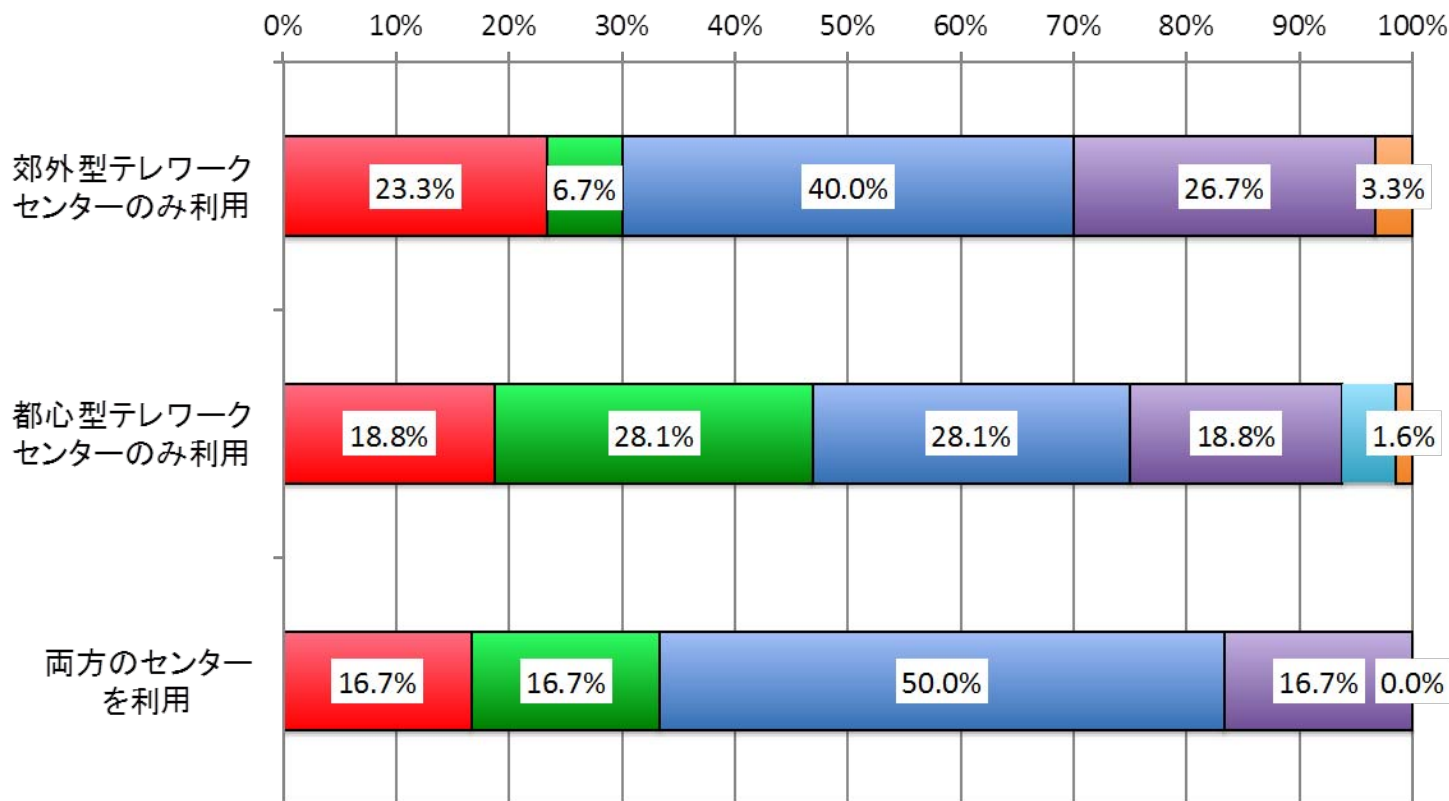


■ 3割程度以上増えた ■ 2割程度増えた ■ 1割程度増えた ■ 変化がなかった ■ 減少した ■ 未回答

5. テレワークセンターを利用した効果

④移動時間の有効活用

- ❖ 7～8割の利用者が、移動時間を有効に活用できたと回答している。
- ❖ 特に、都心型、都心型・郊外型両方の利用者では、移動時間の有効活用が可能となった様子がうかがえる。

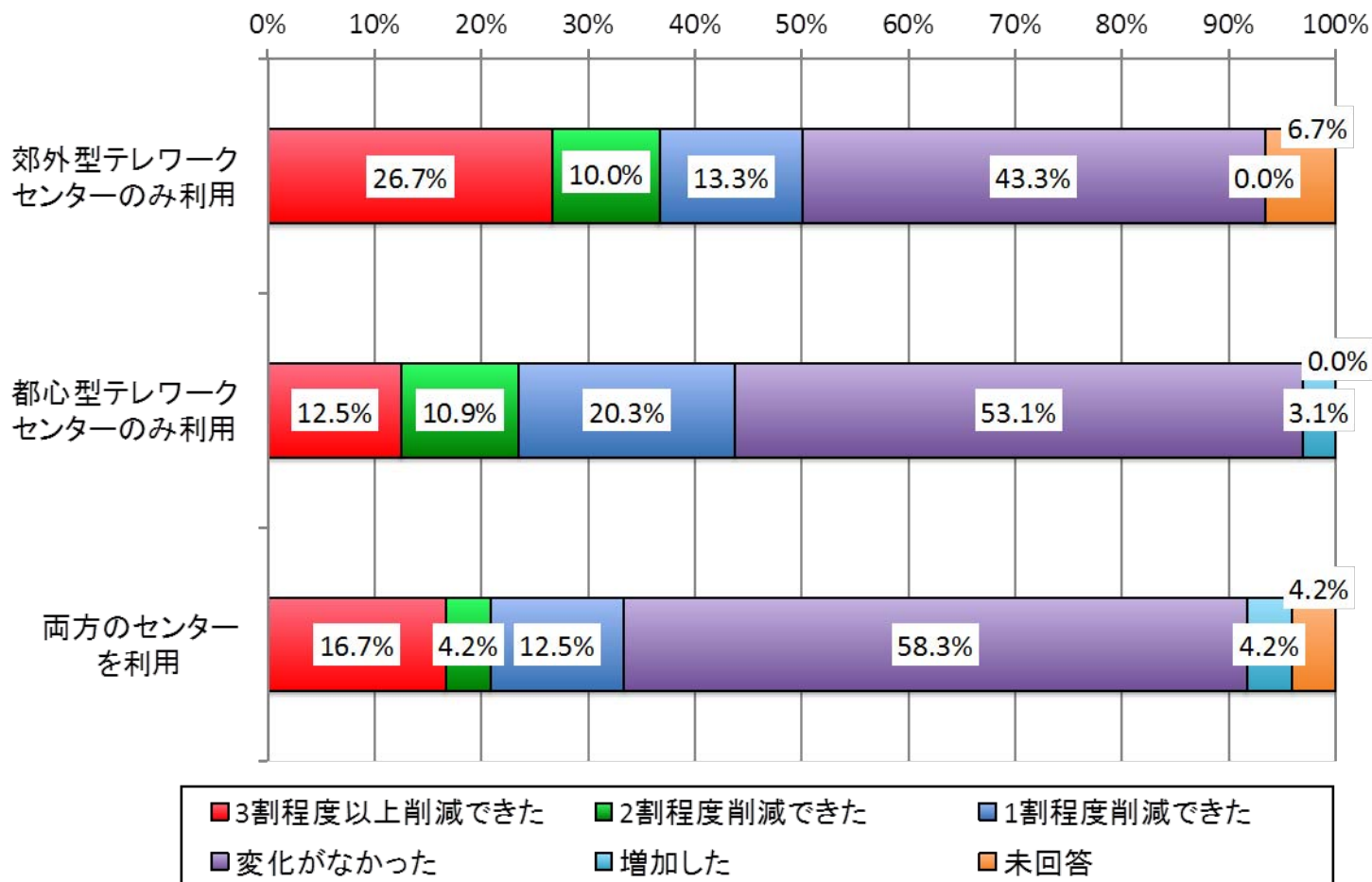


■ 3割程度以上有効活用できた ■ 2割程度有効活用できた ■ 1割程度有効活用できた
■ 変化がなかった ■ 増加した ■ 未回答

5. テレワークセンターを利用した効果

⑤通勤時間の削減

- ❖ 通勤時間の削減は、郊外型テレワークセンターの利用者に顕著にみられ、半数が通勤時間が削減できたと回答し、削減幅も大きい。
- ❖ 都心型テレワークセンターの利用者も4割程度が、通勤時間が削減できたと回答している。これはセンターで執務した後そのまま自宅に直帰することが可能となったためと思われる。



5. テレワークセンターを利用した効果

⑥ 家族と過ごす時間の増加

- ❖ 郊外型テレワークセンターの利用者の半数が、家族と過ごす時間が増加したと回答している。
- ❖ 都心型テレワークセンターの利用者も4割程度が、家族と過ごす時間が増加したと回答している。

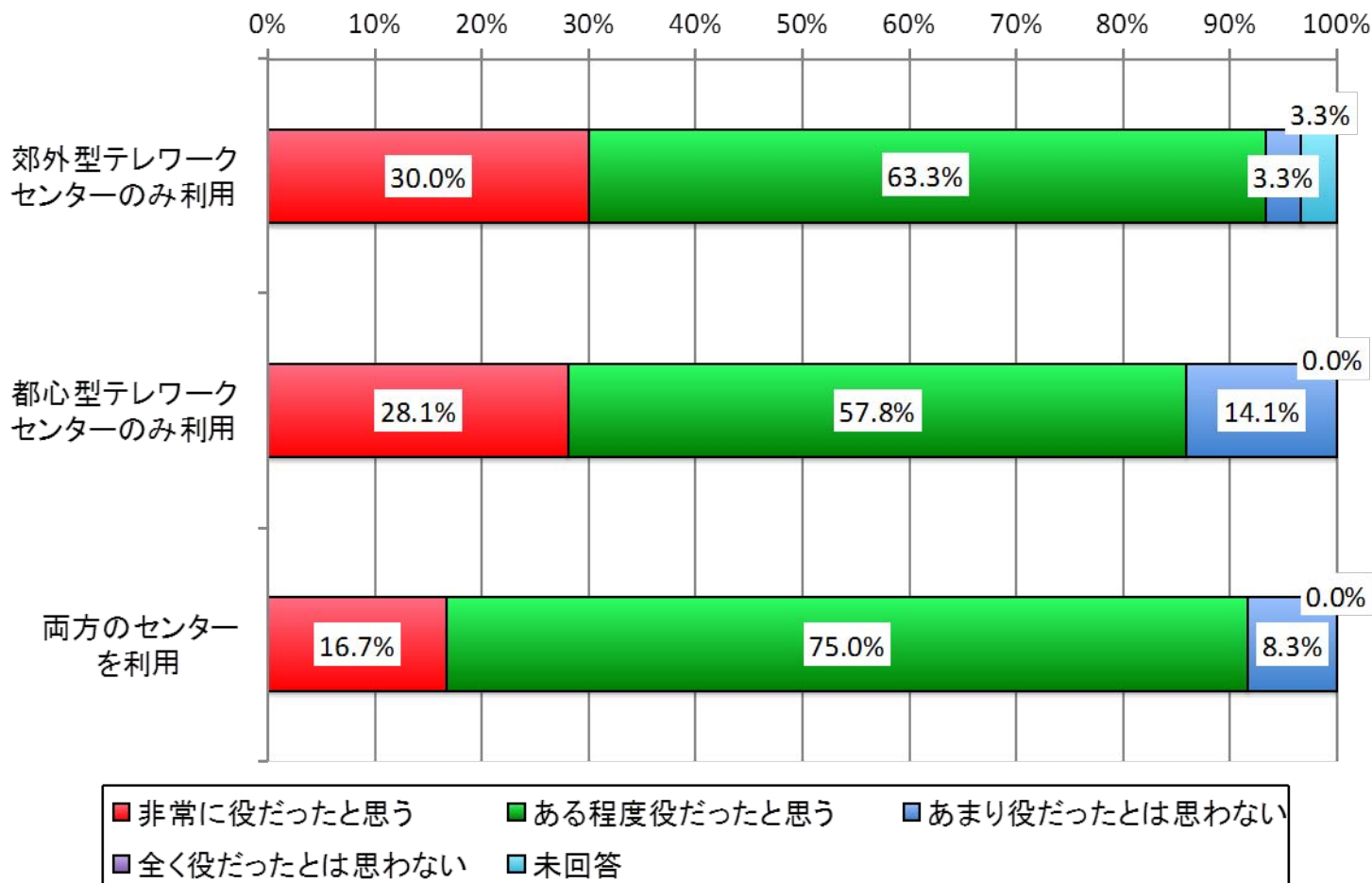


■ 3割程度以上増えた ■ 2割程度増えた ■ 1割程度増えた ■ 変化がなかった ■ 減少した ■ 未回答

5. テレワークセンターを利用した効果

⑦ワーク・ライフ・バランスの向上

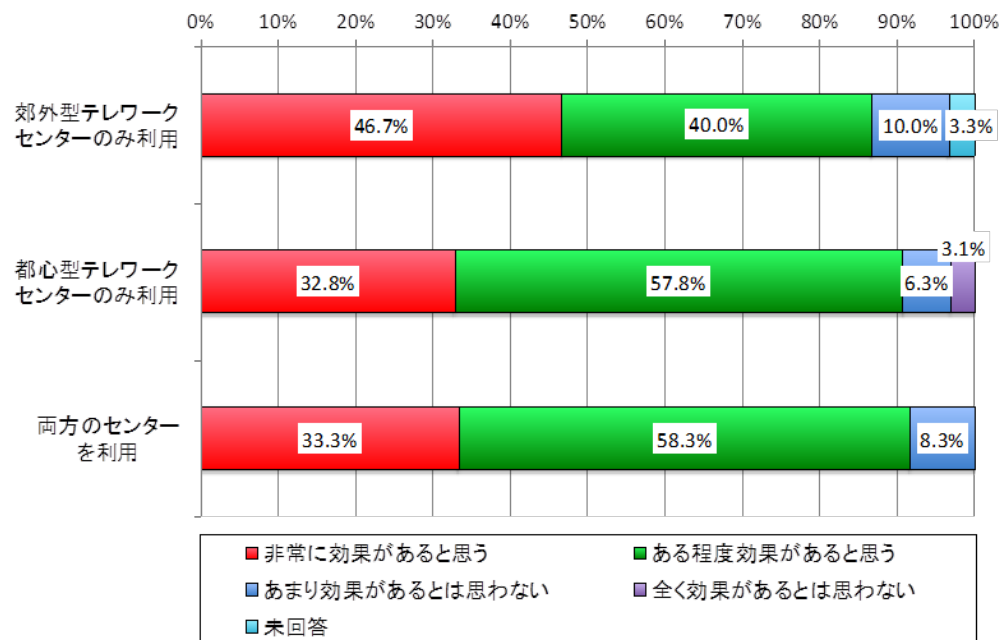
❖ 8～9割の利用者が、テレワークセンターの利用によって「ワーク・ライフ・バランスの向上に役だったと思う」と回答している。



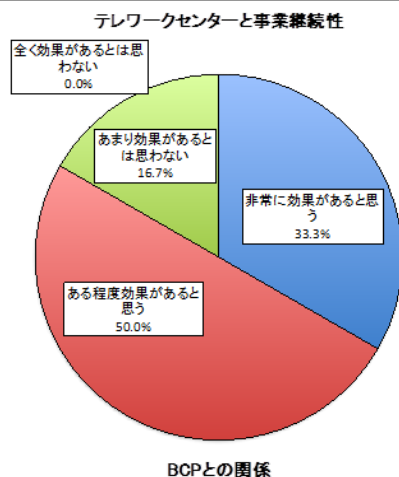
5. テレワークセンターを利用した効果

⑧災害時の事業継続性の向上

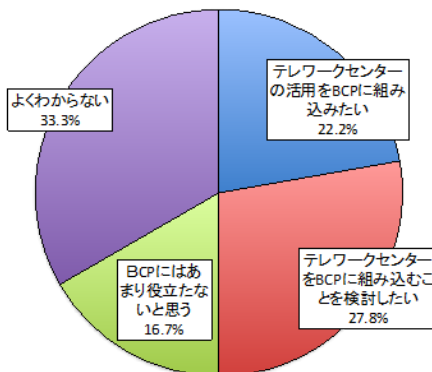
- ❖ テレワークセンター利用者の9割程度は「テレワークセンターの利用はBCPに効果がある」と考えている。
- ❖ 社会実験に参加した企業の8割は、「テレワークセンターの利用はBCPに効果がある」と回答しており、テレワークセンターが整備されたら「BCPに組み込みたい、あるいは組み込みを検討したい」と考えている企業は半数にのぼる。



終了時のアンケート調査から



BCPとの関係



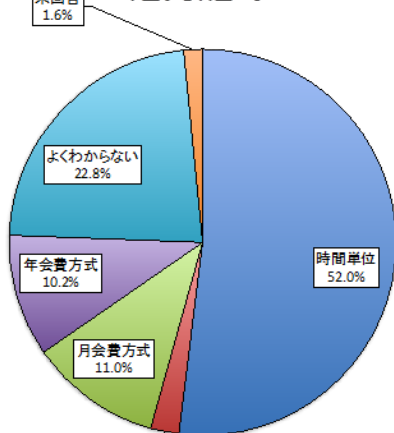
企業のアンケート調査から

6. テレワークセンターの要件

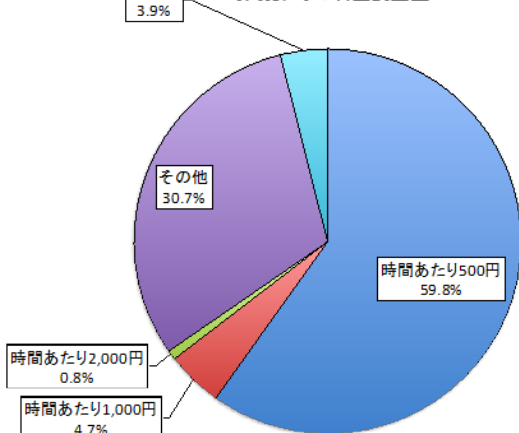
①利用料金・設置場所

- ❖ 有料化した場合の希望する料金プランは約半数が「時間単位」のプランを希望し、料金レベルとしては「時間あたり500円」が6割を占めている。
- ❖ 料金レベルの「その他」の多くは「時間あたり100～200円」と低廉な料金を希望。
- ❖ 設置場所では「居住地に近い駅周辺」、「居住地に近い図書館」、「顧客先・取引先の近辺」を希望する割合が4割台と多い。

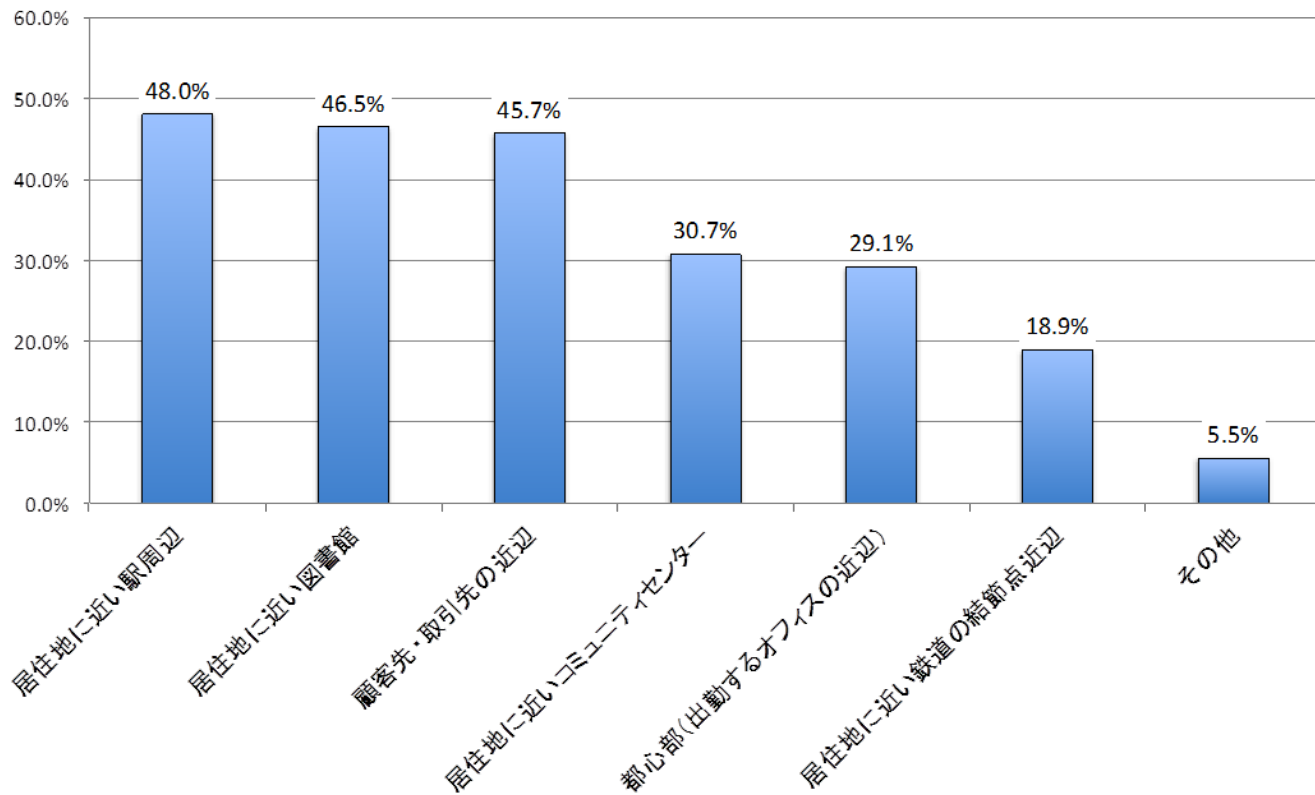
希望する料金プラン



時間あたりの料金要望額



テレワークセンターの設置希望場所



終了時のアンケート調査から

6. テレワークセンターの要件

②必要な機器・サービス等

❖ネットワーク・機器等:

- ❖ネットワーク回線(有線LAN、無線LAN)は必須(約9割の利用者が要望、以下同じ)
- ❖プリンタ、コピーは必要とする割合が高い(6~7割)
- ❖スキャナー、シュレッダー、貸出用PCも必要とする割合が比較的高い(約5割)

❖ワークスペース・付帯施設:

- ❖ブース席、電話ができるブース、快適性の高い机・椅子は必須(約9割)
- ❖セミオープン席、休憩コーナー、会議室は必要とする割合が高い(7~8割)
- ❖会議室用白板、食事スペース、ロッカーも必要とする割合が比較的高い(約5割)

❖付帯サービス等:

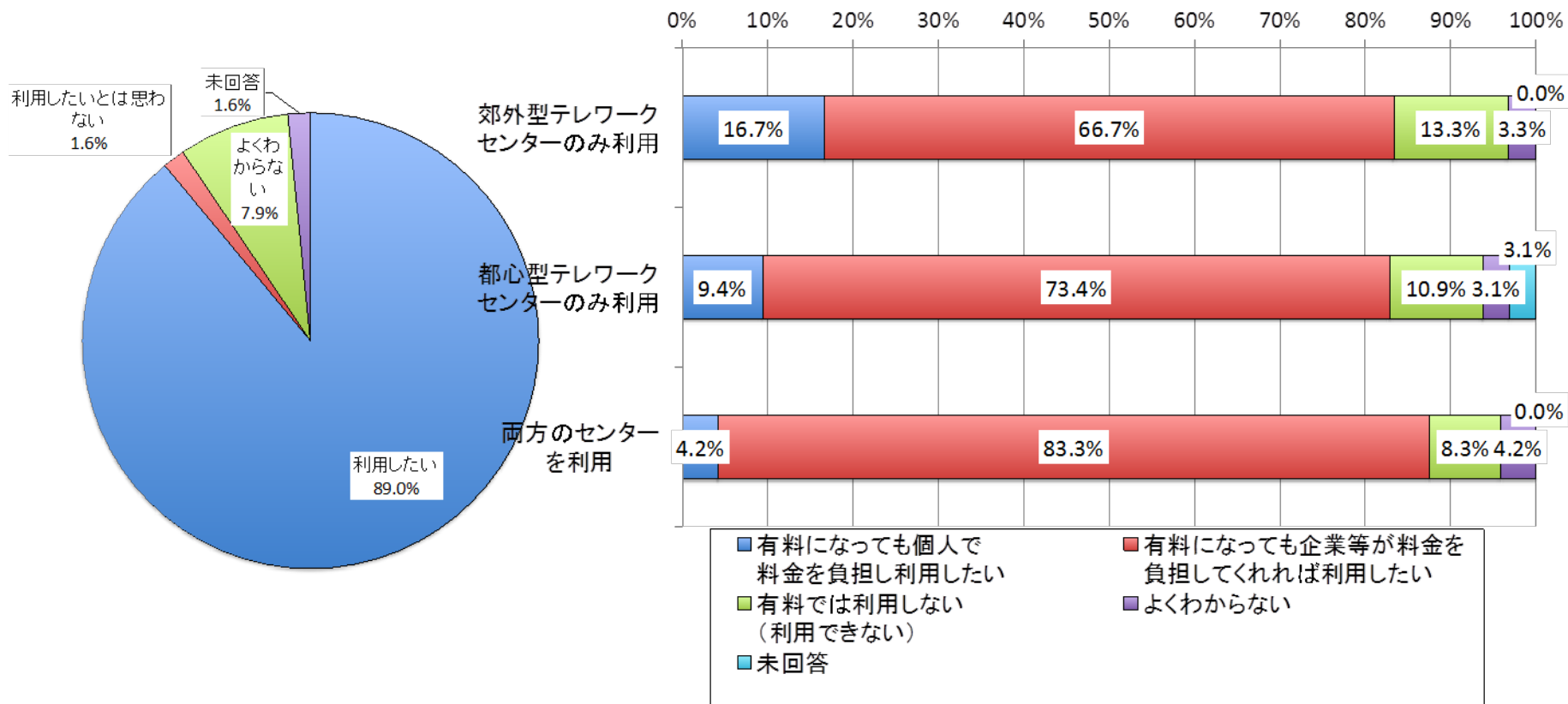
- ❖座席の予約システム、専用ホームページは必須(約9割)
- ❖無料のドリンクサービスは必要とする割合が高い(約6割)

()内の数値は社会実験終了時のアンケート調査結果による割合(「必要である」、「どちらかといえば必要である」と回答した利用者の割合)

6. テレワークセンターの要件

③今後の利用意向

- ❖ 9割の利用者は今後もテレワークセンターを利用したいと回答している。
- ❖ しかし、今後の利用には企業のコスト負担を条件とする回答が7～8割程度みられる。

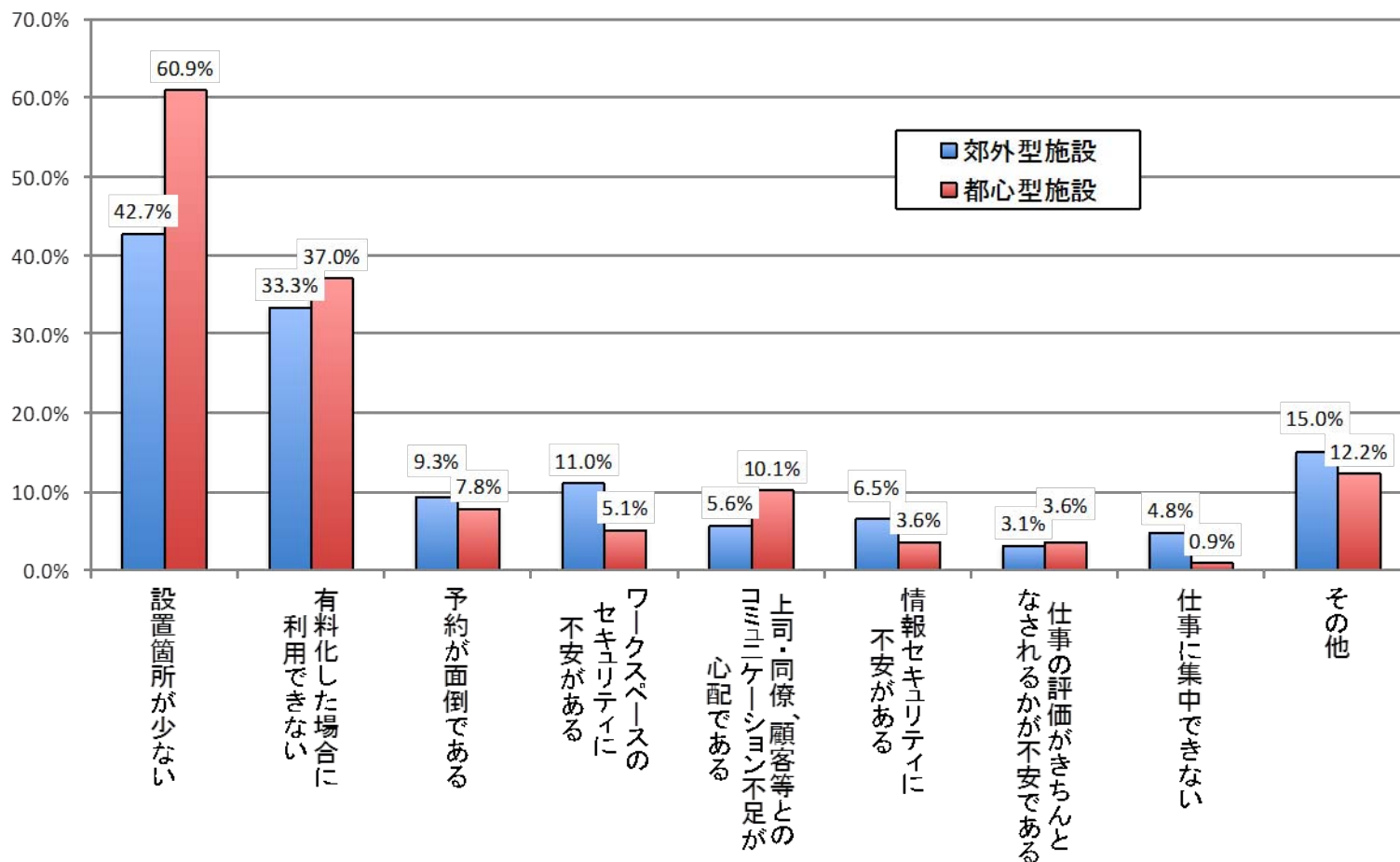


終了時のアンケート調査から

6. テレワークセンターの要件

④施設整備・利用に係る課題

- ❖ 郊外型テレワークセンター、都心型テレワークセンターの利用者ともに「設置箇所が少ない」点を課題として指摘する割合が高い。
- ❖ 「有料化した場合に利用できない」という回答も3割を超えている。



6. テレワークセンターの要件

⑤施設整備・利用に係る要望(主な自由意見)

- ❖ 電話のできるブースに対する要望(下記以外にも多数意見が寄せられている)
 - ❖ 電話の際に隣接するスペースへの遠慮が出てしまうことから、気兼ねなく通話のできるスペースまたは配慮(防音化等)があると良いと感じた。
 - ❖ 利用した施設では、席で電話が使えなかった(着信にさえ応答できなかった)ため、不便であった。ブースでの電話利用を許容してほしい。

- ❖ テレワークセンターの立地場所
 - ❖ 実際に利用してみて、駅からのアクセスが重要だと感じました。理想的には、駅ナカ。テレワークをしたいのではなく、有効に合間の時間を使うためにテレワークをします。わざわざ遠回りをしてまでテレワークしに行くという使い方は実際にしませんでした。

- ❖ 会議スペースに対する要望
 - ❖ 作業用のブースやオープンスペースは提供されていましたが、業務上会議室を使う機会がおおかったため、会議室やこれに伴うプロジェクター、ホワイトボードなどの設備、およびテレビ会議システムなどは今後ご検討いただけると助かります。さらに移動時間を削減するためのテレワークオフィスという場合は、営業などが立ち寄って作業をする際に仕事に必要なカタログ等お客様へ持参することの多い書類等を保管しておくための企業別のロッカーなどがあると大変助かります。

- ❖ 料金レベルについての要望
 - ❖ マクドナルドで140円のコーヒーを買っても2時間くらいは仕事できてしまいます。つまり70円/時間。椅子やブースなど、くつろげる空間を付加価値と見たときに支払えるのは300円/時間程度が妥当。これはネットカフェの相場です。より明るくて快適としても上限は500円/時間になると思います。ホテルのデイユースが究極のくつろぎテレワークですが、6時間で4,000円程度です。
 - ❖ 個人としては大変ありがたい施設。会社の制度として在宅勤務があるものの自宅では仕事に集中できない。自宅近くにテレワークセンターがあると助かる。ただし、会社の視点から見た場合、テレワークセンター利用経費(利用料、交通費等)を認めるかが疑問。会社に座席があり、在籍経費を既にかけている上に、テレワーク時に利用経費が追加でかかることに納得性が得られない(在宅勤務ならこの様な経費はかからない)。

7. テレワークセンターの整備・運営に係る課題

❖ テレワークセンターの面的展開の状況:

- ❖ 利用者の約半数は「設置箇所数が少ない」点を課題として指摘している。
- ❖ 利用者の立地要望が多いのは、「居住地に近い駅周辺」、「顧客先・取引先の近辺」。
- ❖ 居住地に近い郊外型センターと顧客先に近い都心型センターがそれぞれ立地することで、より一層、業務の効率や生産性、ワークライフバランスの向上が可能になると考えられる。

❖ 郊外型テレワークセンターの整備・運営に係る課題:

- ❖ 郊外型センターは、利用者のワークライフバランスなど生活の質の向上に対して効果的だが、民間事業者によるサービス供給はほとんど見られない。
- ❖ 近年、図書館、コミュニティセンター、創業者支援施設等の公的施設にテレワーク可能な機能を設置する動きも見られるが、テレワークセンターとして利用するには、利用資格(居住地・就業地による利用資格の制限)や利用目的(営利目的での使用の制限)などの制限がある。

❖ 都心型テレワークセンターの整備・運営に係る課題:

- ❖ 都心型センター(的な施設)については、近年急増している施設(有料自習室・学習室、コワーキングスペース等)があるが、設置箇所数は必ずしも十分ではない。
- ❖ 有料自習室等の民間施設を被雇用者が都心型テレワークセンターとして利用する場合は、IT設備の充実やセキュリティの向上(ブース席の設置等)などへの対応が必要。

ブース席



- ❖ デスクの周囲4面がパーティションで囲まれています。
- ❖ 出入り口にはドアがついており、ドアには鍵がかかります。
- ❖ 天井部分は、防災上の理由から仕切られていませんので、電話等による会話はできません。

セミオープン席



- ❖ デスクの周囲3面がパーティションで囲まれています。
- ❖ 出入り口にはドアはありません。
- ❖ 天井部分は、防災上の理由から仕切られていませんので、電話等による会話はできません。

オープン席



- ❖ デスクに仕切り等は設置されていません