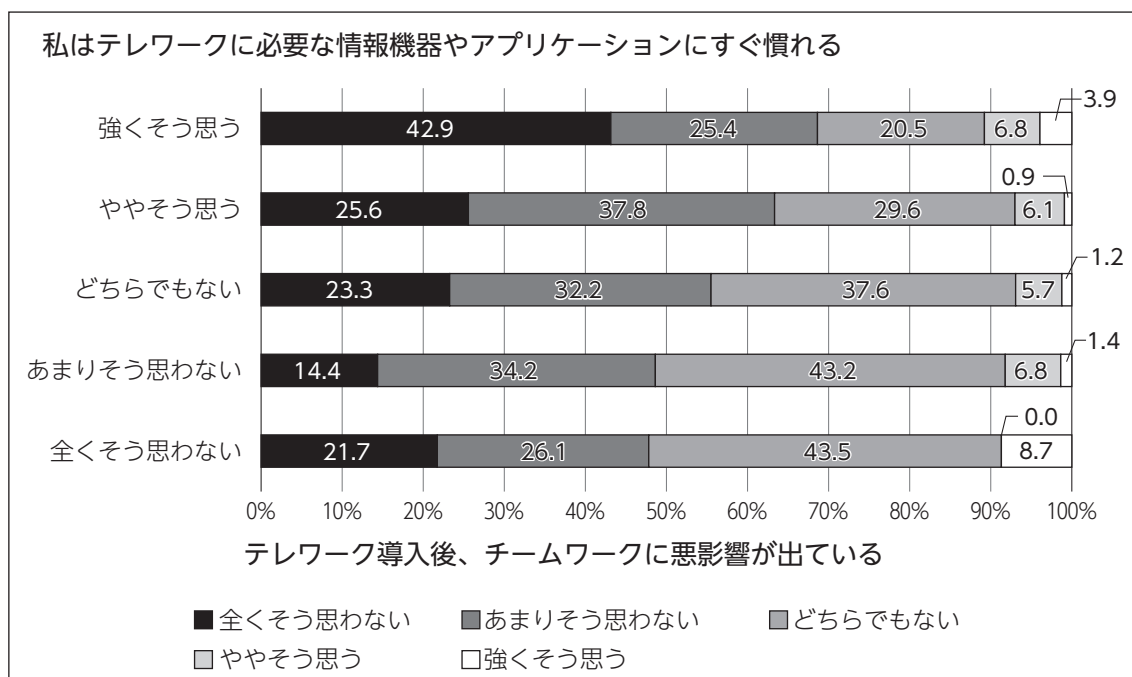


2) テレワーク時のチームワークや人間関係に影響を与える要因

テレワークにより従業員が職場を離れることにより、職場での対面のコミュニケーション全般が困難になる。それは業務上必要なものだけではなく、世間話や食事などの従業員間の親睦を深めるための機会の低下にもつながる。そのような非公式コミュニケーションは、職場のチームワークや、従業員間の人間関係の構築にも少なからず影響を与え、それがチームでの業務の生産性に影響を与えかねない。ここでは、従業員がテレワークに従事する際に、職場のチームワークや人間関係にどのような影響が及んでいるのか、そしてその影響は個人の IT スキルや業務の遂行能力、職務特性にどのように影響されるのかを分析してゆく。

ここではまず、個人の IT スキルがテレワーク下のチームワークに及ぼす影響について分析する。図 3-2-1 は、「私はテレワークに必要な情報機器やアプリケーションにすぐ慣れる」と「テレワーク導入後、チームワークに悪影響が出ている」という質問項目同士のクロス集計の結果をグラフ化したものである。「テレワーク導入後、チームワークに悪影響が出ている」という質問項目に対して「全くそう思わない」「あまりそう思わない」と回答した人は全体の約 60%を占め、テレワーク下でチームワークの運営に支障が出ていると感じている従業員はほとんどいないことがわかる。一方で、「私はテレワークに必要な情報機器やアプリケーションにすぐ慣れる」という質問項目に「強くそう思う」「ややそう思う」と回答した人ほど、チームワークの運営に悪影響が出ていないと感じているという傾向がみられる。また、「私は仕事を段取りよく進められる」という質問項目についても、チームワークへの悪影響と負の相関が見られ、個人の IT スキルと同様の傾向がみられる。これらのことから、段取り力や IT スキルに自信がない人は、チームワークの維持に困難を感じ、テレワーク下でチームワークに悪影響が出ていると感じる傾向があることがわかる。

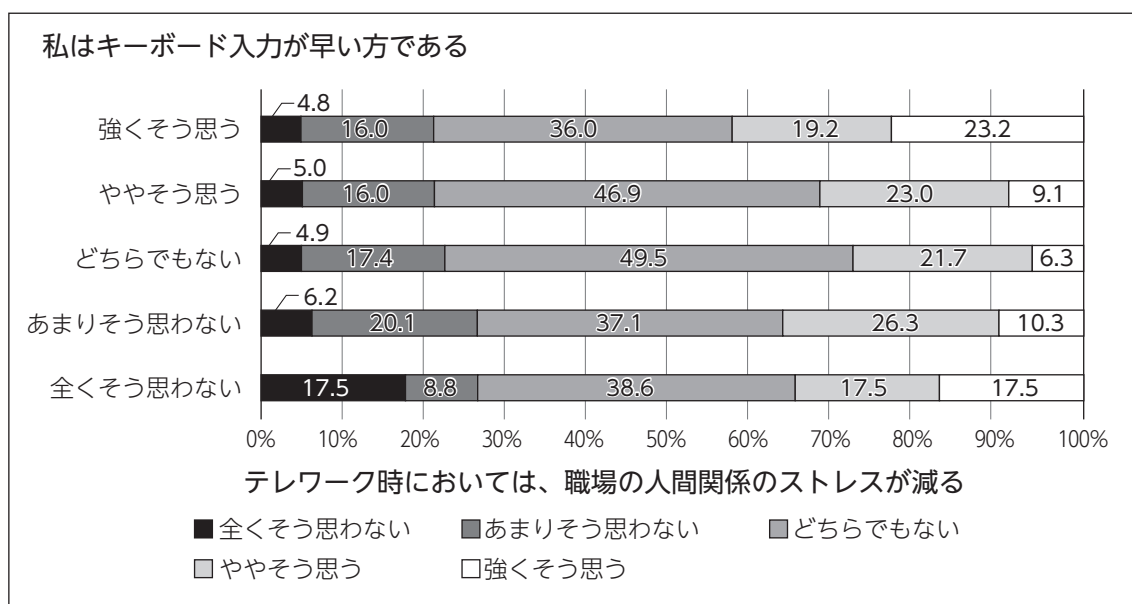
図 3-2-1 「私はテレワークに必要な情報機器やアプリケーションにすぐ慣れる」と「テレワーク導入後、チームワークに悪影響が出ている」のクロス集計の結果



次に、個人の IT スキルがテレワーク下の人間関係ストレスと関係性があるか否かを検討する。図 3-2-2 は、「私はキーボード入力早い方である」と「テレワーク時には、職場の人間関係のストレスが減る」という質問項目同士のクロス集計の結果をグラフ化したものである。「テレワーク時には、職場の人間関係のストレスが減る」という質問項目に対して最も多かった回答は「どちらでもない」であり、回答者全体の約 40%を占める。また、「全くそう思わない」「あまりそう思わない」と回答した人よりも、「強くそう思う」「ややそう思う」と回答した人が若干割合が多いことから、テレワークは従業員の人間関係によるストレス軽減に若干の効果があるといえよう。

この傾向について、「私はキーボード入力早い方である」と、人間関係ストレスの軽減効果との相関を検証したところ、緩やかな正の相関が確認された。また、本項目に加えて、「私は文字で伝えるのが得意な方である」も、人間関係のストレス減少と正の相関が見られた。入力スピードが速い人や、文字による伝達能力が高い人ほど、テレワーク中の人間関係によるストレスの減少を実感しているといえる。高い IT スキルは、他の従業員との業務上の連携を円滑化し、それが従業員間の業務遂行のストレスや不満を軽減するためであると考えられる。良好なチームワークの維持や人間関係の構築のためにも、職場内での IT スキル向上のための施策が必要であろう。

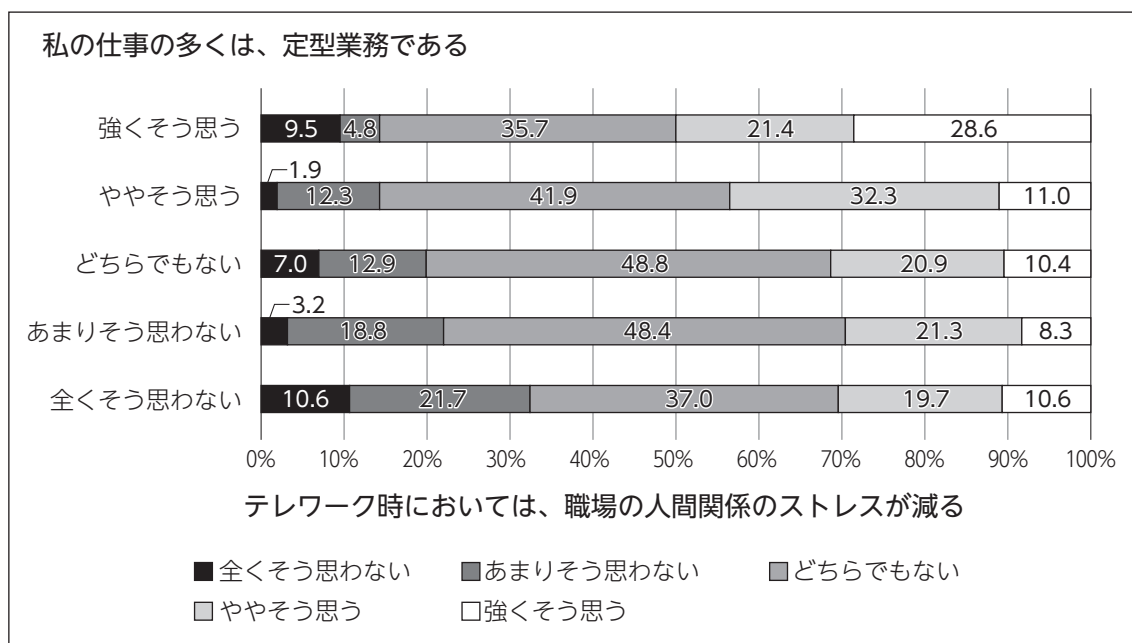
図 3-2-2 「私はキーボード入力早い方である」と「テレワーク時には、職場の人間関係のストレスが減る」のクロス集計の結果



また、この「テレワーク時には、職場の人間関係のストレスが減る」という質問項目について、回答者の業務内容によって傾向が異なるという興味深い結果が出た。図 3-2-3 は、「私の仕事の多くは、定型業務である」と「テレワーク時には、職場の人間関係のストレスが減る」のクロス集計の結果をグラフ化したものである。このグラフにより、業務内容が定型業務であるほど、テレワーク時の人間関係ストレスの軽減効果が顕著になることがわかる。テレワーク時は他の従業員とコミュニケーションをする機会が失われるが、それはコミュニケーションによって受けるストレスの軽減につながることもある。その傾向は、手段やプロセスが決まっており、個人の分担が明確である定型業務に従事する従業員であるほど、遠隔でのコミュニケーションが比較的少なく、ストレスの軽減効果が高いためであると解釈できる。

また、「私の仕事は、アイデアの着想や発案が求められる」という質問項目については、「テレワーク時には、職場の人間関係のストレスが減る」という質問項目と緩やかな負の相関が見られた。創造性が求められる仕事では、打ち合わせや議論など従業員間の頻繁で密なコミュニケーションを必要とする場面が比較的多く、テレワーク時であっても人間関係から受けるストレスは軽減されないためであると考えられる。

図 3-2-3 「私の仕事の多くは、定型業務である」と「テレワーク時には、職場の人間関係のストレスが減る」のクロス集計の結果



また、個人の仕事のスケジュールや進め方の裁量の大きさと、テレワーク下のチームワークとの関係性についても検討したところ、緩やかな相関関係がみられた。図 3-2-4 は、「私の仕事は、自分でやり方・進め方を決めやすい」と「テレワーク導入後、チームワークに悪影響が出ている」のクロス集計の結果を図示したものである。また、同様の質問項目である「私の仕事は、自分でスケジュールを決めやすい」「私は仕事を段取りよく進められる」も、チームワークの悪化と緩やかな相関関係が確認された。自分で仕事のスケジュールや進め方を自由に決められない職場では、従業員間の業務の連携に不自由が発生したり、従業員個人のペースで情報を受発信できないといった不都合が発生したりするような状況が発生しやすく、ひいてはチームワークの維持に支障が出ている傾向がある。

図 3-2-4 「私の仕事は、自分でやり方・進め方を決めやすい」と「テレワーク導入後、チームワークに悪影響が出ている」のクロス集計の結果

