



内閣府



内閣府発表
平成21年5月27日

内閣府仕事と生活の調和推進室
参事官 本多 則恵
上席政策調査員 下村 敏文
電話：03-5253-2111(内線 44207)
03-3581-9268(直通)

「仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）と顧客ニーズに関する意識調査について」の公表について

調査の概要

調査対象：全国20歳以上60歳未満の男女2,500人（性年齢別人口構成比で割付）
調査期間：平成21年3月6日～3月8日
調査方法：調査会社の登録モニターに対するインターネット調査
調査会社：株式会社クロス・マーケティング

調査結果のポイント

“ワーク・ライフ・バランス”の認知度はまだ低い。勤務先の企業規模によって認知度に関きがある。

1. 「ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）」について、「言葉も内容も知っている」と答えた人は13.4%と、前回調査（平成20年8月）時点の11.3%からほぼ横ばい。「言葉は聞いたことがあるが、内容までは知らない」は34.8%。

勤務先企業規模によって認知度には差があり、「言葉も内容も知っている」は100人未満企業では1割前後、500人以上の企業に勤めている人では約3割。（P5参照）

「仕事」の時間を短くしたいが4割。「個人の生活」「休養」の時間を長くしたいはそれぞれ6割。

2. 「仕事」優先を希望する人は、1.6%にすぎないが、現実には4割以上が「仕事」優先となり、理想と現実のギャップは大きい。（P8参照）

3. 今後、「仕事」の時間を短くしたいと考える人が約4割。一方、「個人の生活等」、「休養」の時間を長くしたいと考える人はそれぞれ約6割、「家庭生活」を長くしたい人は約4割。（P9参照）

深夜（22時以降）の小売店の営業について、「なくなったら困る」が約4割。
「顧客ニーズに対応するために、長時間労働など働き方に悪影響が出ている」と感じる人が約6割、そのうち8割の人は「是正の必要がある」と考えている。

4. 22時以降に小売店を週1回以上利用する割合は、回答者全体では26.7%だが、男性20代（47.2%）、単身世帯（45.1%）、週労働時間が長い人（週労働時間49～59時間の人は37.7%、同60時間以上の人は43.3%）では高い。

22時以降に営業している小売店がなくなると「困る」と感じる人は、全体では39.6%。利用頻度が多いほど「困る」と感じる人の割合が高い。（P11参照）

5. “顧客ニーズに対応するために、長時間労働など働き方に悪影響が出ている”といった指摘について、「そう感じる」人は約6割にのぼる。また、指摘に関して「そう感じる」と答えた人のうち8割近くの人が、「働き方に悪影響が及ぶようなサービスの是正の必要がある」と考えている。しかし、「長時間労働は仕方がない」と考える人も13%いる。（P15参照）

「カエル！ジャパン キャンペーン」企画

「仕事と生活の調和(ワーク・ライフ・バランス)と顧客ニーズ に関する意識調査」について

5月27日 内閣府仕事と生活の調和推進室



本調査は、「カエル！ジャパン キャンペーン」の一環として実施しました。

「カエル！ジャパン キャンペーン」の詳細は... <http://www8.cao.go.jp/wlb/index.html>

本件問い合わせ先

内閣府仕事と生活の調和推進室

参事官 本多 則恵

上席政策調査員 下村 敏文

電話 03-5253-2111 (内線 44207) 03-3581-9268 (直通)

仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）と 顧客ニーズに関する意識調査について

・調査目的

本調査は、ワーク・ライフ・バランスに関する国民の意識及び消費者ニーズと働き方の関係を明らかにすることを目的として実施した。

（参考）「仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）憲章」（抜粋）

「消費者として、求めようとするサービスの背後にある働き方に配慮する。」

・調査の概要

調査対象　：全国 20 歳以上 60 歳未満の男女 2,500 人
（人口構成比で割付）

調査期間　：平成 21 年 3 月 6 日～3 月 8 日

調査方法　：調査会社の登録モニターに対するインターネット調査

調査事項　：

- 1．ワーク・ライフ・バランスという言葉の認知度について
- 2．ワーク・ライフ・バランスという言葉の会話中における出現度について
- 3．「カエル！ジャパン」キャンペーンの認知度について
- 4．生活の中での「仕事」、「家庭生活」、「個人の生活等」の優先度について
- 5．「仕事」、「家庭生活」、「個人の生活等」、「休養」の生活時間について
- 6．「仕事と生活の調和が実現した社会の姿」について
- 7．22 時以降の小売店の利用状況について
- 8．顧客ニーズに対応するために、長時間労働など、働き方に悪影響が出ていると
　　いった指摘について

調査会社　：株式会社クロス・マーケティング

用語の解説：

● 就業形態

- ・「被雇用者・雇用者」...会社勤務（一般職員）、会社勤務（管理職）、会社経営（経営者・役員）、公務員・教職員、非営利団体職員
- ・「派遣社員・契約社員」...派遣社員・契約社員
- ・「自営業等」...自営業（商工サービス）、SOHO、農林漁業、専門職（弁護士・税理士等・医療関係）
- ・「パート・アルバイト」...パート・アルバイト、専業主婦（パート・アルバイトも行っている）、学生（パート・アルバイトも行っている）
- ・「無職」...専業主婦（パート・アルバイトも行っていない）、学生（パート・アルバイトも行っていない）、無職

● 同居家族構成

- ・「単身世帯」...本人のみ
- ・「夫婦のみ世帯」...本人と配偶者のみの世帯
- ・「子どもあり世帯」...本人と少なくとも子ども(未就学～小学6年)がいる世帯
- ・「その他」...上記以外の世帯

● (参考)回答者の就業状況

		回答数	%
全体		2500	100.0
1	会社勤務（一般社員）	778	31.1
2	会社勤務（管理職）	153	6.1
3	会社経営（経営者・役員）	60	2.4
4	公務員・教職員	124	5.0
5	非営利団体職員	22	0.9
6	派遣社員・契約社員	113	4.5
7	自営業（商工サービス）	135	5.4
8	SOHO	39	1.6
9	農林漁業	11	0.4
10	専門職（弁護士・税理士等・医療関連）	62	2.5
11	パート・アルバイト	202	8.1
12	専業主婦（パート・アルバイトも行っている）	106	4.2
13	専業主婦（パート・アルバイトは行っていない）	457	18.3
14	学生（パート・アルバイトも行っている）	50	2.0
15	学生（パート・アルバイトは行っていない）	45	1.8
16	無職	100	4.0
17	その他の職業	43	1.7

・調査結果の概要 主なポイント

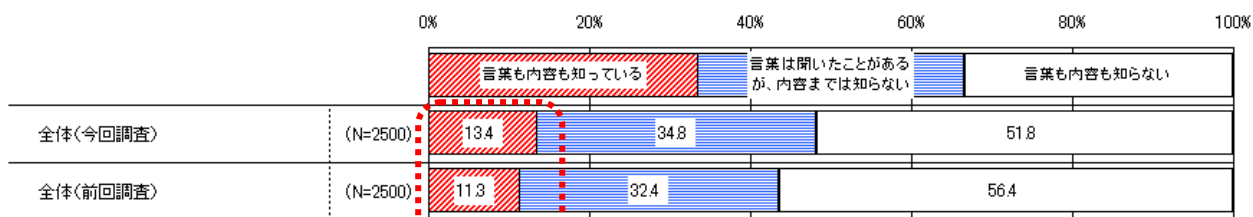
1. 「ワーク・ライフ・バランス(仕事と生活の調和)」について、「言葉も内容も知っている」と答えた人は13.4%と、前回調査(11.3%)からほぼ横ばい。(P5 参照)
2. ワーク・ライフ・バランスという言葉を知っている人(「言葉も内容も知っている」「言葉は聞いたことがあるが、内容までは知らない」)のうち、それが会話の中で出てきたかどうかについて、「出てきたことがある」と答えた人は12.5%にとどまり、前回調査(14.5%)からほぼ横ばい。(P6 参照)
3. 「カエル! ジャパン」キャンペーンを知っていた人は3.2%にとどまり、前回調査からほぼ横ばい。(P7 参照)
4. 「仕事」優先を希望する人は、1.6%にすぎないが、現実には4割以上が「仕事」優先となっており、理想と現実のギャップは大きい。(P8 参照)
5. 今後、「仕事」の時間を短くしたいと考える人が約4割。一方、「個人の生活等」、「休養」の時間を長くしたいと考える人は約6割と多い。(P9~10 参照)
6. 「仕事と生活の調和が実現した社会の姿」の具体的な3つの社会の実現に向けた変化について、「良くなった」と思う人は少数にとどまる。(P11 参照)
7. 家族構成別では、「単身世帯」で、22時以降に小売店を週1回以上利用する割合が5割近く、22時以降に営業している小売店がなくなったら困る(「困る」、「やや困る」の合計)と思う人が5割以上と高くなっており、他の世帯とは異なる傾向を示す。また、若い世代になるほど、また労働時間が長くなるほど「利用する割合」、「なくなったら困る割合」がともに高くなる。概して22時以降の小売店の利用頻度が多いほど、それがなくなると困ると感じる傾向にある。(P11~14 参照)
8. 顧客ニーズへ対応するために、長時間労働など、働き方に悪影響が出ているといった指摘について、「そう感じる」(「非常に感じる」、「時々感じる」の合計)人は約6割を占める。また、指摘に関して「そう感じる」と答えた人のうち、「働き方に悪影響が及ぶようなサービスの是正」についてきいたところ、8割近くの人が「是正の必要がある」と考えている。しかし、「長時間労働は仕方がない」と考える人も13%いる。(P15~17 参照)

1. ワーク・ライフ・バランスという言葉の認知度について

「ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）」について、「言葉も内容も知っている」と答えた人は13.4%と、前回調査（11.3%）からほぼ横ばい。「言葉も内容も知らない」という人は51.8%と前回（56.4%）からやや減少。

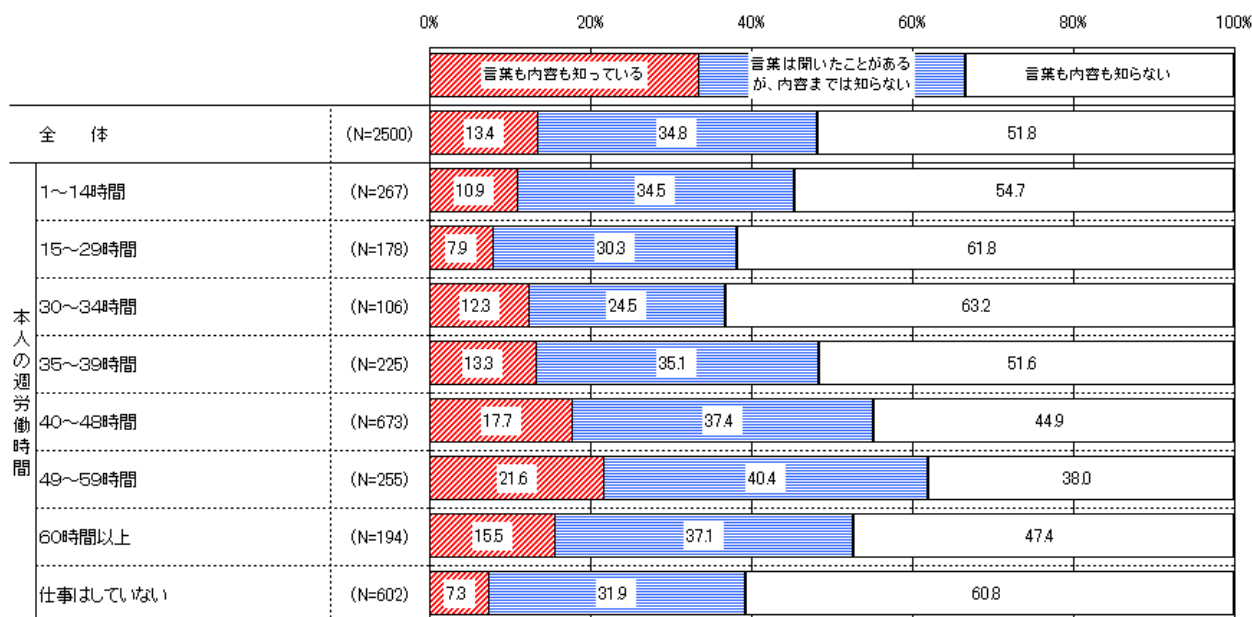
週労働時間が長い人や勤務先の企業規模の大きい人の方が、「言葉も内容も知っている」割合が概ね高くなっている。

（図1）あなたは、「ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）」という言葉をご存知ですか。

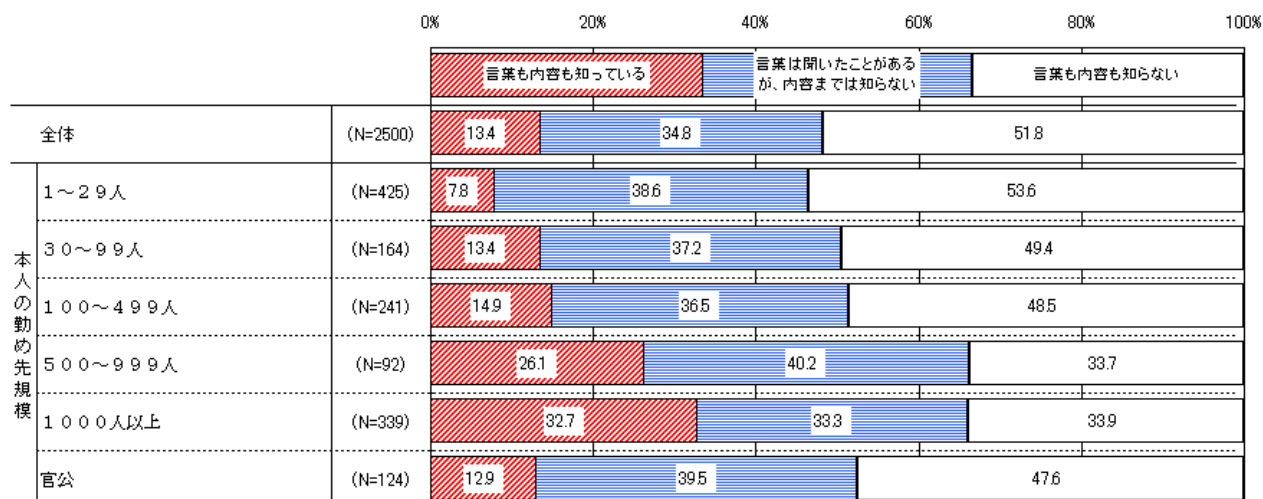


前回調査は2008年8月時点

（労働時間別）



(勤務先企業規模別)

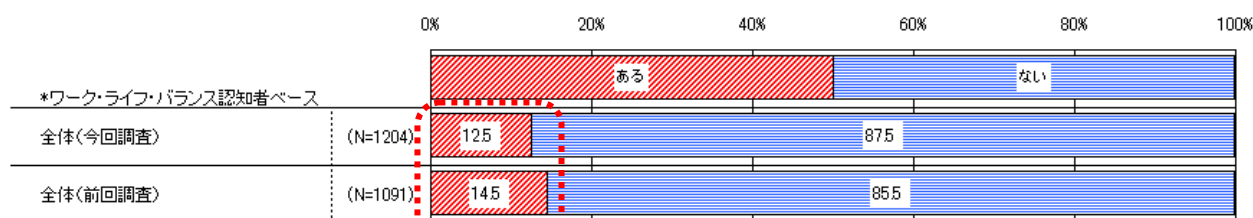


2. ワーク・ライフ・バランスという言葉の会話中における出現度について

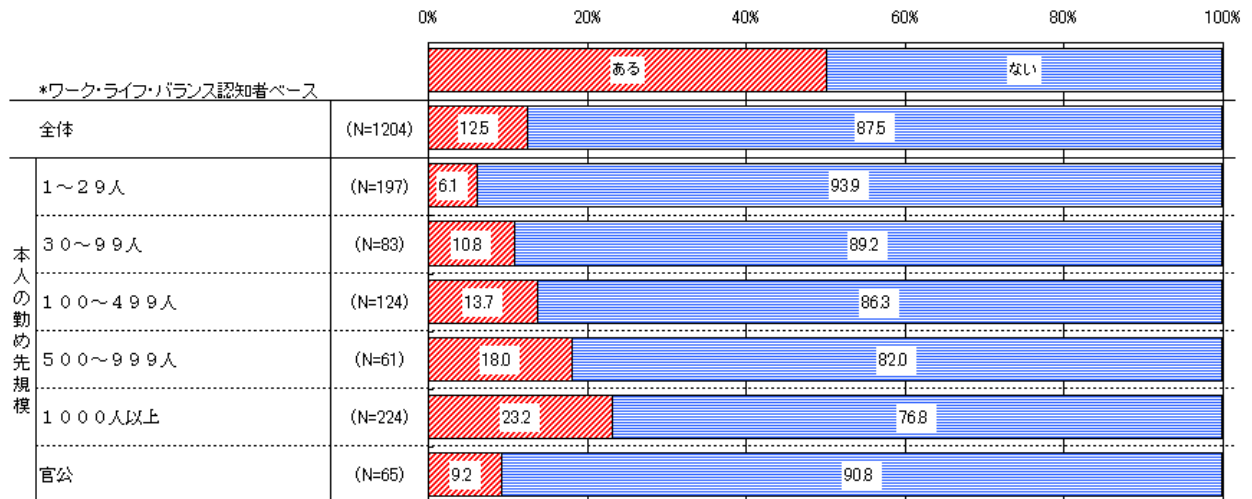
ワーク・ライフ・バランスという言葉を知っている人(「言葉も内容も知っている」「言葉は聞いたことがあるが、内容までは知らない」)のうち、それが会話の中で出てきたかどうかについて、「出てきたことがある」と答えた人は12.5%にとどまり、前回調査(14.5%)からほぼ横ばい。

また、勤務先の企業規模が大きくなるほど、その割合は高い。

(図2) 家族や友人・知人との会話で、あなた自身または話し相手から、「ワーク・ライフ・バランス」という言葉が出てきたことがありますか。



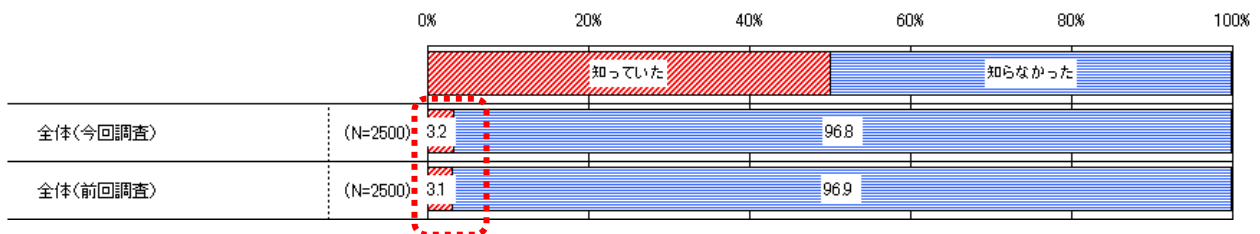
(勤務先企業規模別)



3. 「カエル！ジャパン」キャンペーンの認知度について

「カエル！ジャパン」キャンペーンを知っていた人は3.2%にとどまり、前回調査からほぼ横ばい。

(図3) 「カエル！ジャパン」キャンペーンを知っていましたか。

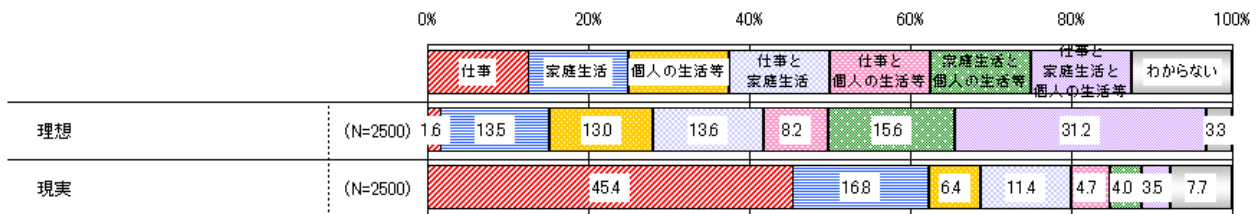


4. 生活の中での「仕事」、「家庭生活」、「個人の生活等」の優先度について

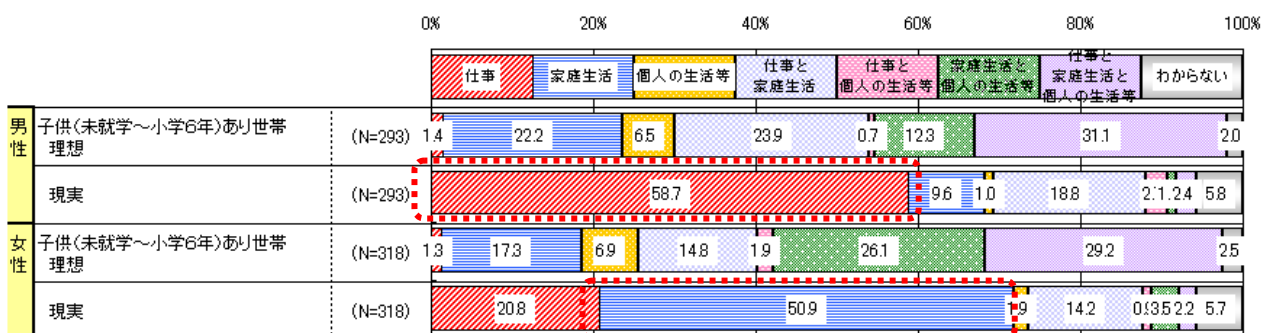
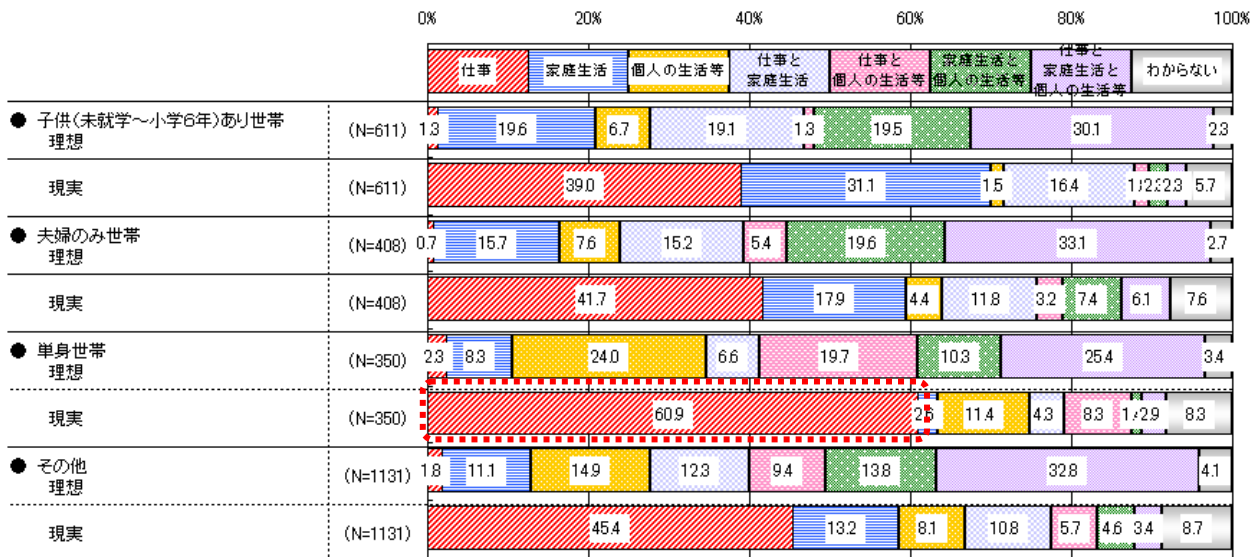
「仕事」優先を希望する人は、1.6%にすぎないが、現実には4割以上が「仕事」優先となっており、理想と現実のギャップは大きい。家族構成別では、特に単身世帯においてこの傾向が顕著。

小学生以下の子どもがいる世帯では、男性で「仕事と家庭生活と個人の生活等」「仕事と家庭生活」を優先したいが、現実には約6割が「仕事」優先に、女性で「仕事と家庭生活と個人の生活等」「家庭生活と個人の生活等」を優先したいが、現実には約半分が「家庭生活」優先に、と性別で結果は異なるが、「理想は複数の活動をバランスよく行いたい、現実には単一の活動優先」となる傾向は共通している。

(図4)「あなたの日常(*睡眠を除く)における、「仕事」、「家庭生活」、「個人の生活等」の優先度についてお聞かせください。(1)あなたの希望に最も近いもの、(2)あなたの現実(現状)に最も近いものをそれぞれ1つ選んでください。



(同居家族構成別)



5. 「仕事」、「家庭生活」、「個人の生活等」、「休養」の生活時間について

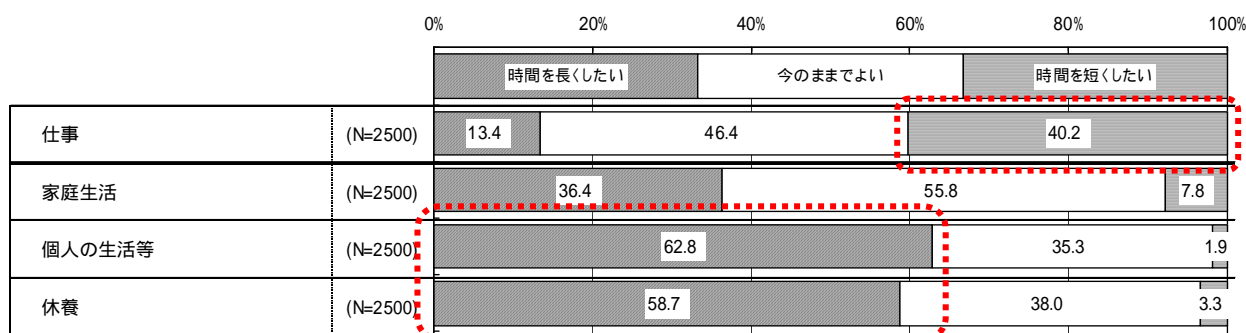
今後、「仕事」の時間を短くしたいと考える人が約4割。一方、「個人の生活等」、「休養」の時間を長くしたいと考える人は約6割と多い。

週労働時間が長くなるほど「仕事」の時間を短くしたいと考える人が多くなる。

性別では、男性の方が「仕事」の時間を短くしたいと考えており、その割合は約半数を占める。男性では年齢が上がるごとに仕事の時間を「短くしたい」人が増加しているが、女性では年齢が高くなるほど「現状のままでよい」と考える人が増加している。

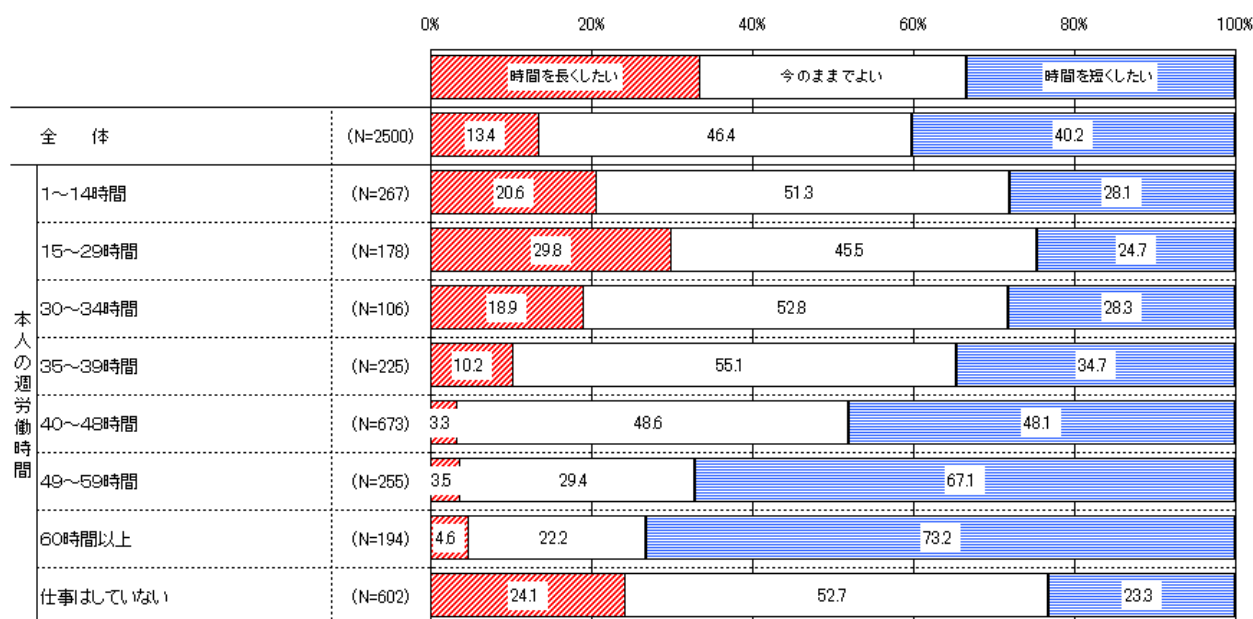
家族構成別では、「仕事」の時間を短くしたい人の割合に差はないが（約4割）、小学生以下の子どもがいる世帯で「仕事」の時間を長くしたいと考える人が比較的多い(17.7%)。

(図5) あなたは、「仕事」、「家庭生活」、「個人の生活等」、「休養」の生活時間について今後どのようにしたいと思いますか。

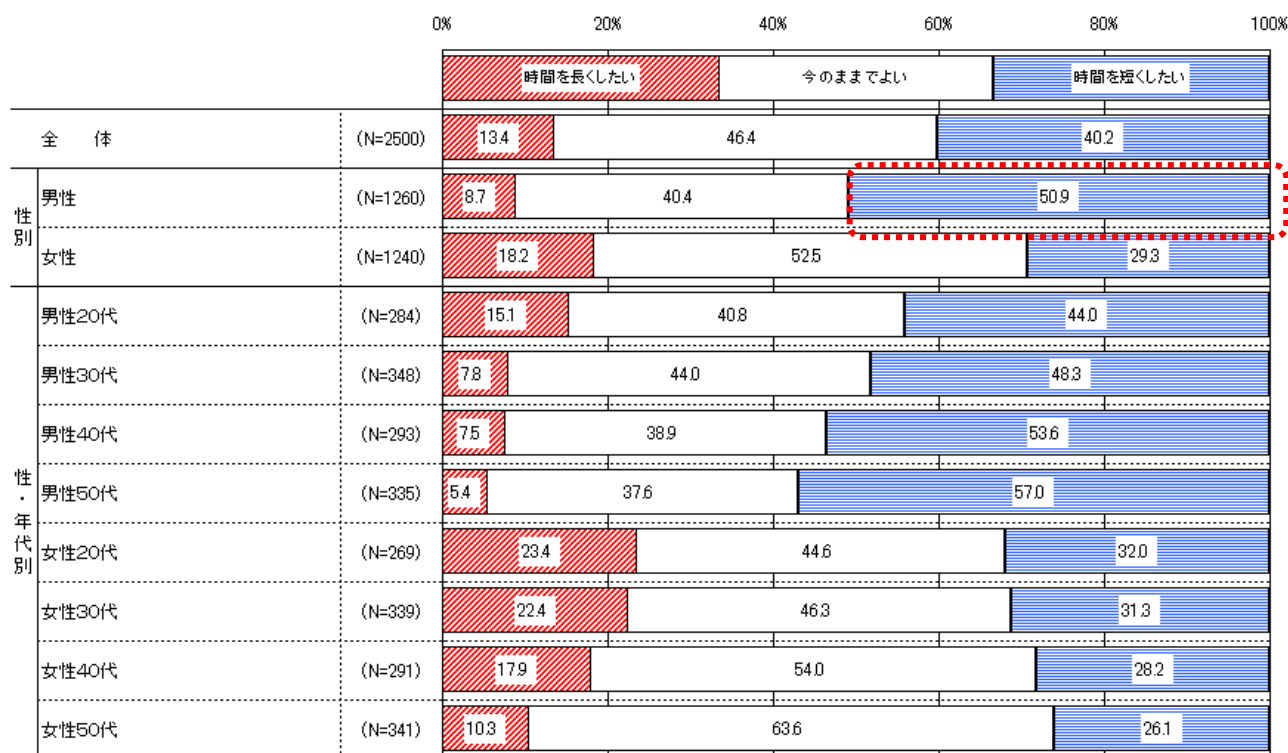


(図6) あなたは、「仕事」、「家庭生活」、「個人の生活等」、「休養」の生活時間について今後どのようにしたいと思いますか。最も近いものをそれぞれ1つ選んでください。 / 「仕事」

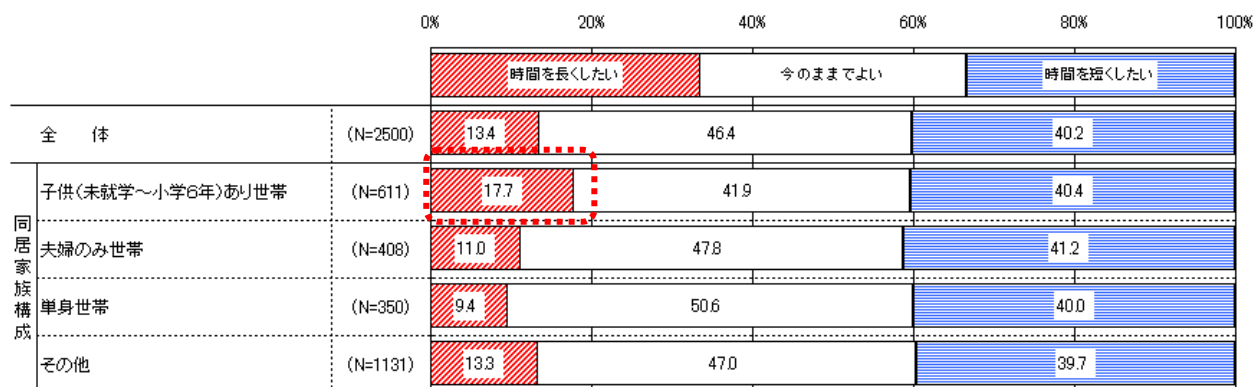
(労働時間別)



(性・年代別)



(同居家族構成別)

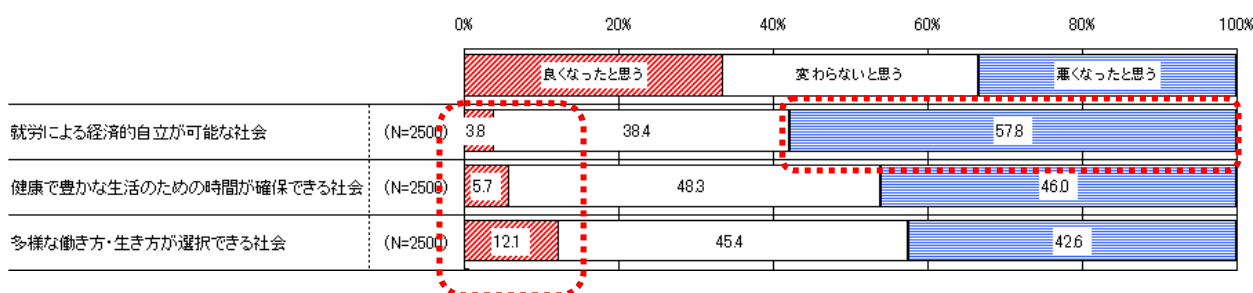


6. 「仕事と生活の調和が実現した社会の姿」について

「仕事と生活の調和が実現した社会の姿」の具体的な3つの社会の実現に向けた変化について、「良くなった」と思う人は少数にとどまる。

特に、「就労による経済的自立が可能な社会」の項目は半数以上（57.8%）が「悪くなったと思う」と回答している。

（図7）あなた自身の生活やまわりの環境から判断して、それぞれ3つの項目が1年前と比較してどのように変化していると思いますか。



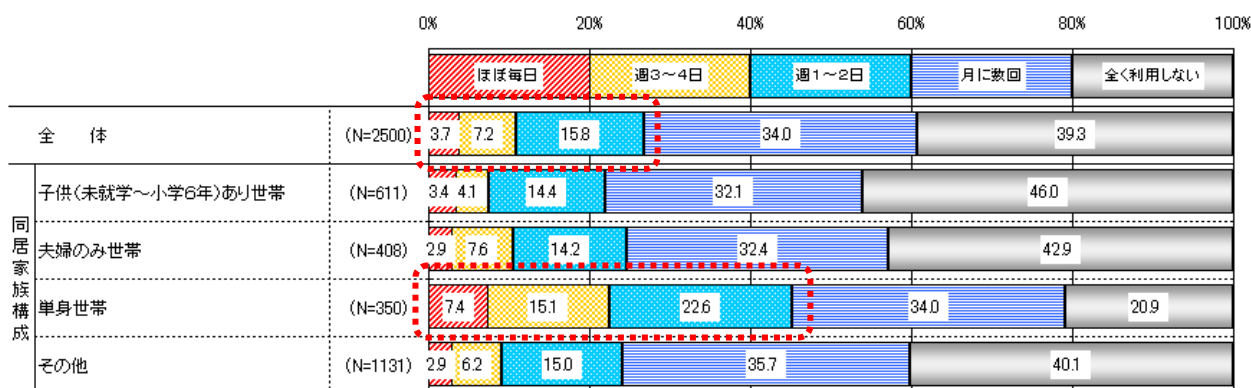
7. 22時以降の小売店の利用状況について

22時以降に小売店を週1回以上利用する割合は、全体では26.7%で、高いのは男性20代（47.2%）、単身世帯（45.1%）、週労働時間が長い人（週労働時間49～59時間の人は37.7%、同60時間以上の人は43.3%）。

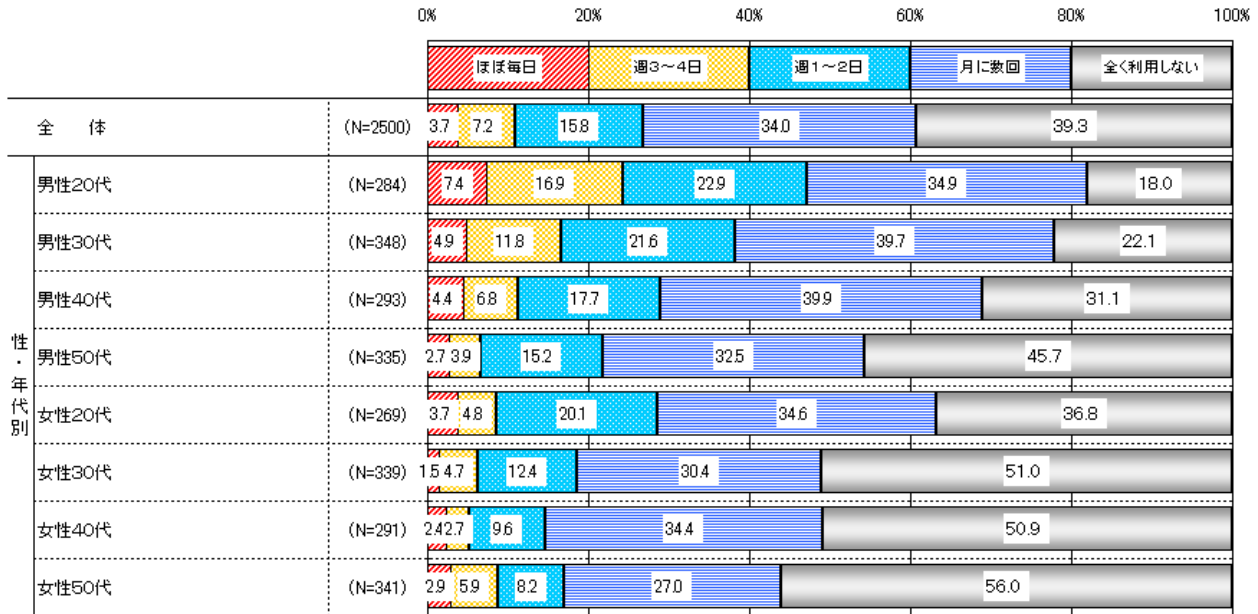
22時以降に営業している小売店がなくなったら困る（「困る」、「やや困る」の合計）と感じる人は、全体では39.6%。利用頻度が多いほど「困る」と感じる人の割合が高い。

（図8）あなたは日常の生活において、22時以降に小売店（スーパー、コンビニ等）をどのくらい利用しますか。

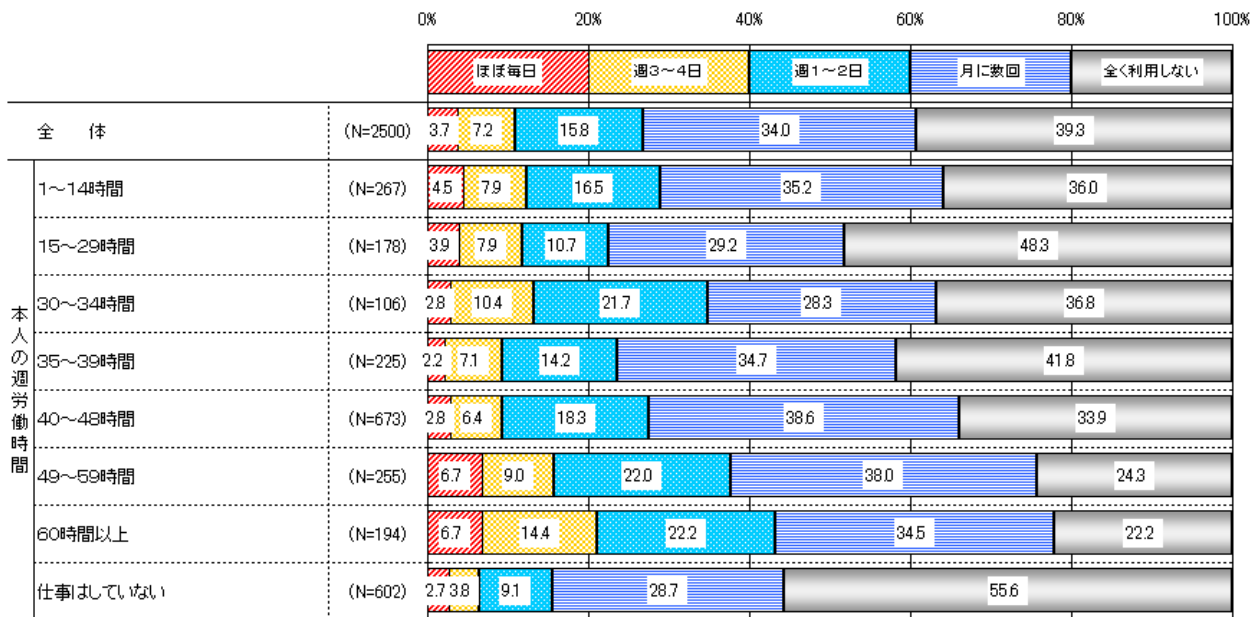
（同居家族構成別）



(性・年代別)

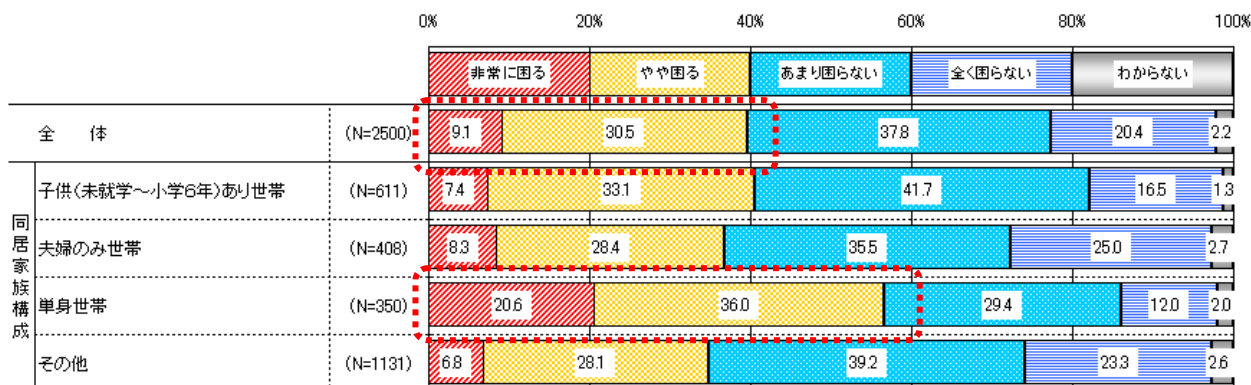


(労働時間別)

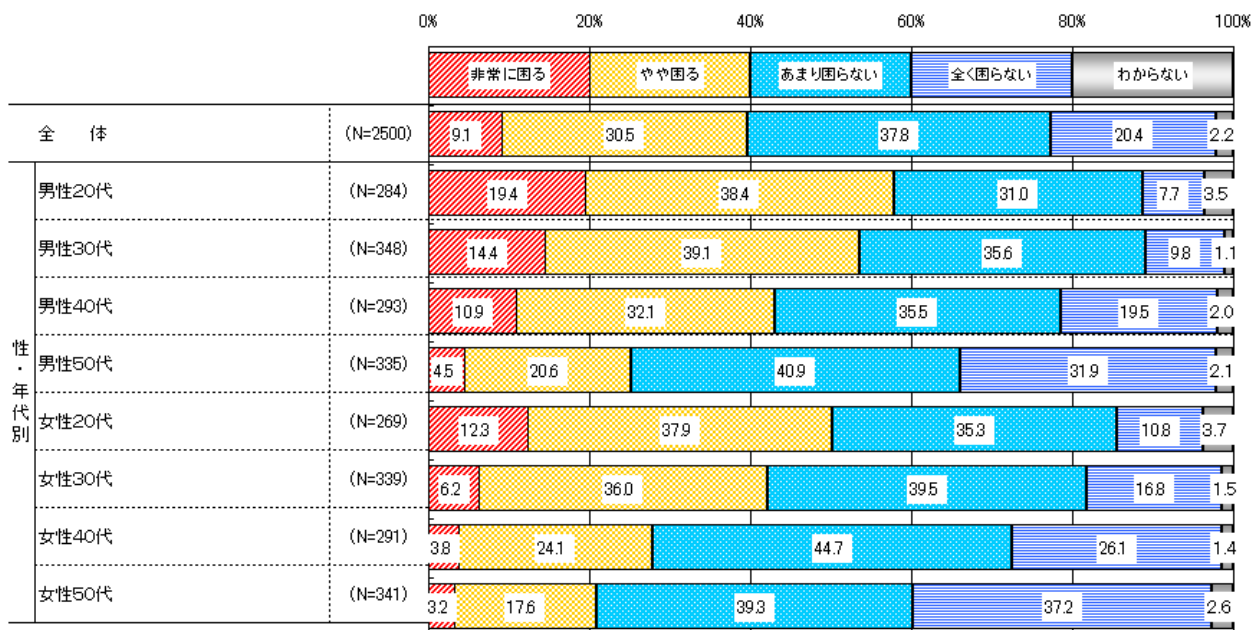


(図9) あなたは、仮に22時以降に営業している小売店がなくなったら、どう思いますか。あなたの考え方に最も近いものを選んでください。

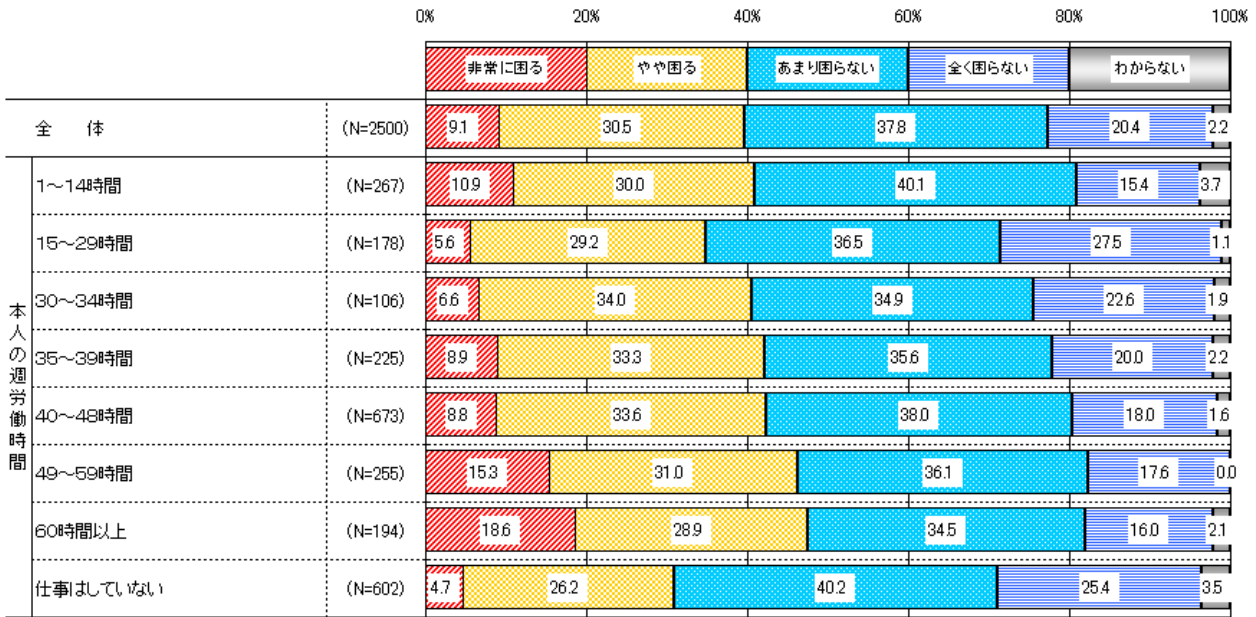
(家族形態別)



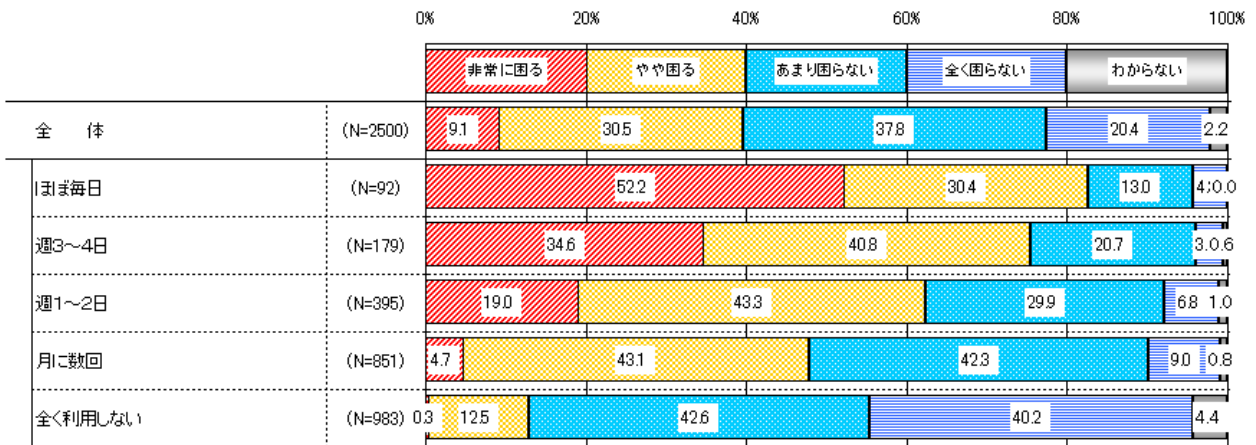
(性・年代別)



(労働時間別)



(22時以降に小売店(スーパー、コンビニ等)を利用する頻度別)



8. 「顧客ニーズに対応するために、長時間労働など、働き方に悪影響が出ている」といった指摘について

指摘について、「そう感じる」（「非常に感じる」、「時々感じる」の合計）人は約6割を占める。

- 週49時間以上労働している人は、「そう感じる」割合が高い。

指摘に関して「そう感じる」と答えた人のうち、「働き方に悪影響が及ぶようなサービスの是正」についてきいたところ、8割近くの人が「是正の必要がある」と考えている。しかし、「長時間労働は仕方がない」と考える人も13%いる。

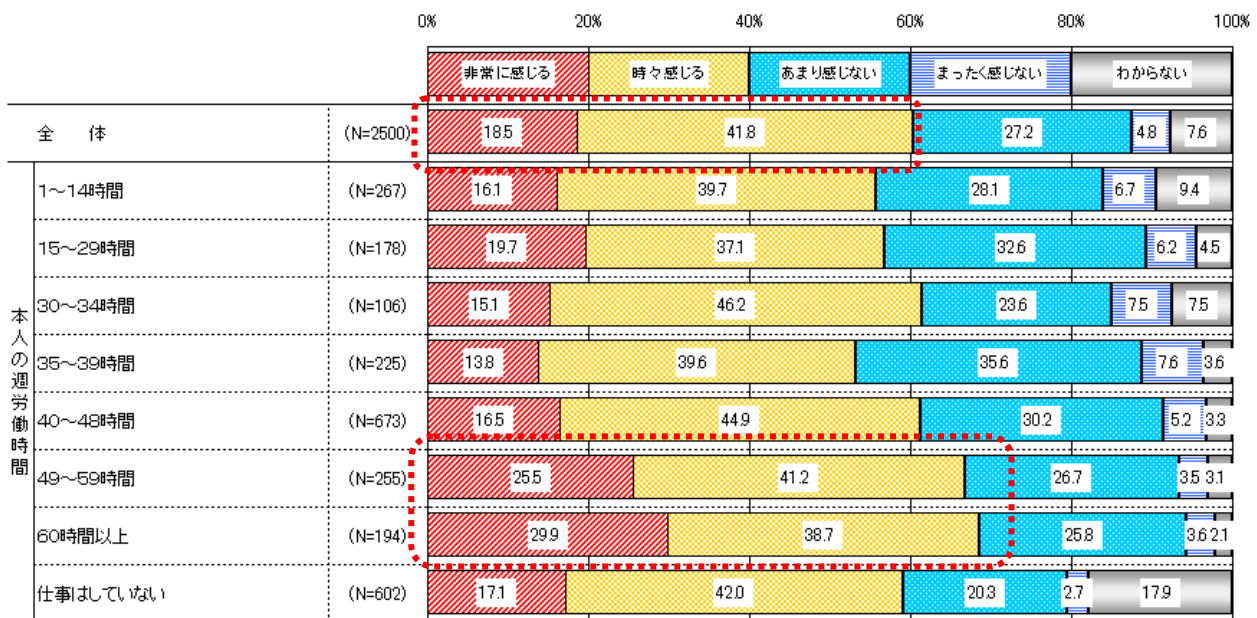
- 60時間以上の週労働時間をしている人で、「仕方がない」と考える比率が約2割と最も多い。

- 20代、30代の方が、「仕方がない」と長時間労働を容認する傾向にある。

- 22時以降に小売店（スーパー、コンビニ等）を利用する頻度が高いほど、「仕方がない」と長時間労働を容認する傾向にある。

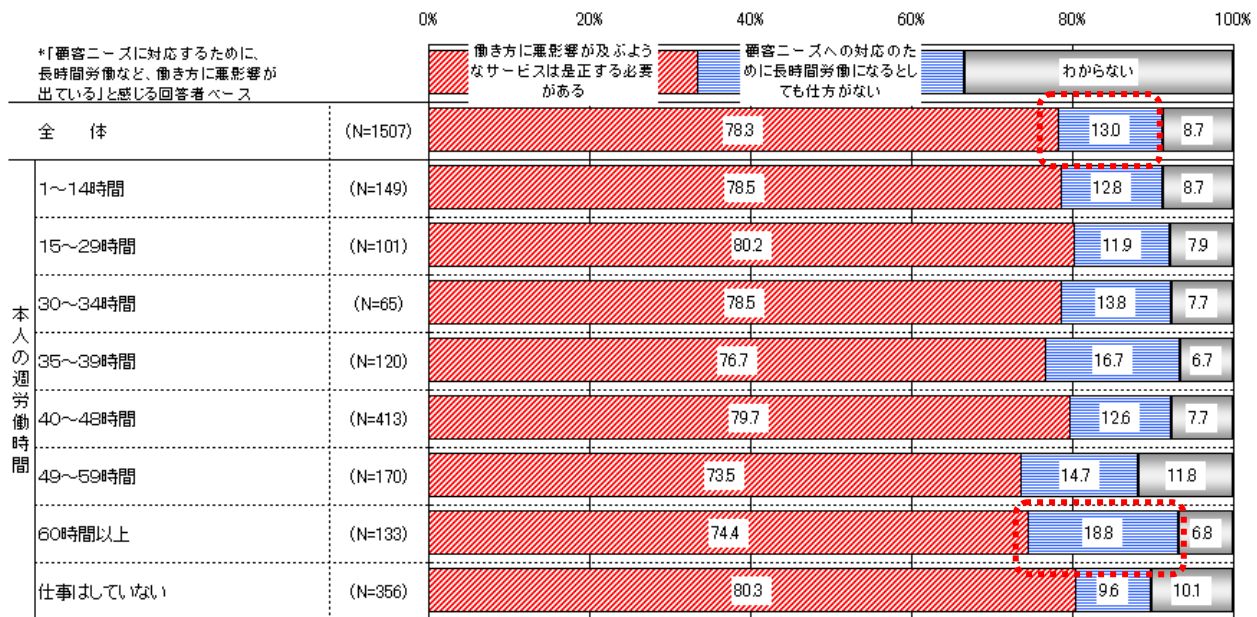
（図10）わが国では、年中無休の24時間営業やそれを支える物流サービスなど、便利で多様なサービスが提供されていますが、顧客ニーズに対応するために、長時間労働など、働き方に悪影響が出ているといった指摘もあります。あなたは働いていて、そのようなことを感じることがありますか。もしくは、働いていたら、そのようなことを感じると思いますか。以下から1つ選んでください。

（労働時間別）

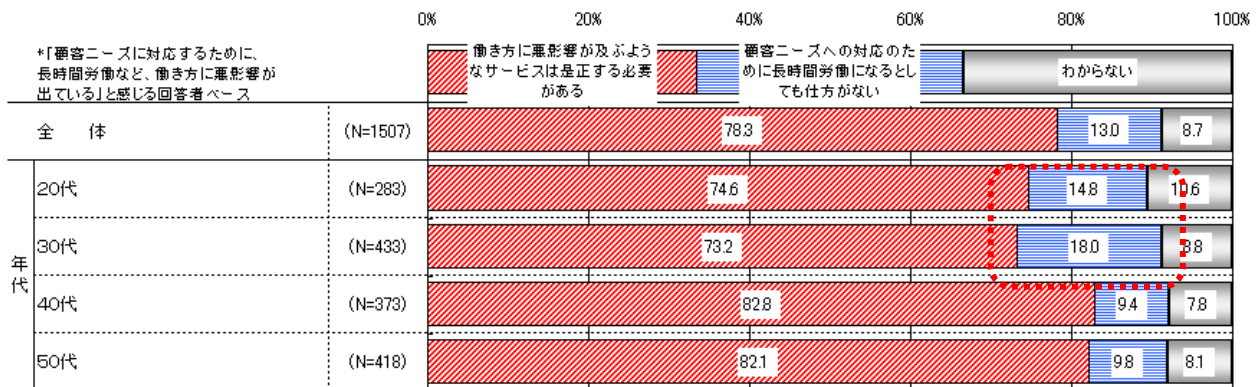


(図11-1) あなたの考え方に最も近いものを以下から1つ選んでください。

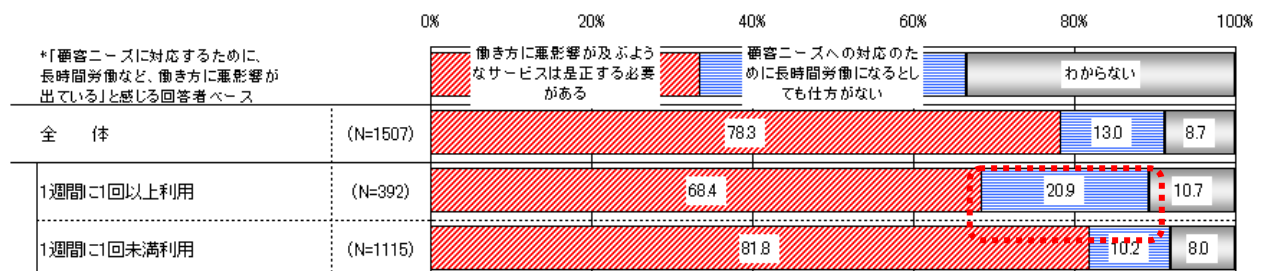
(労働時間別)



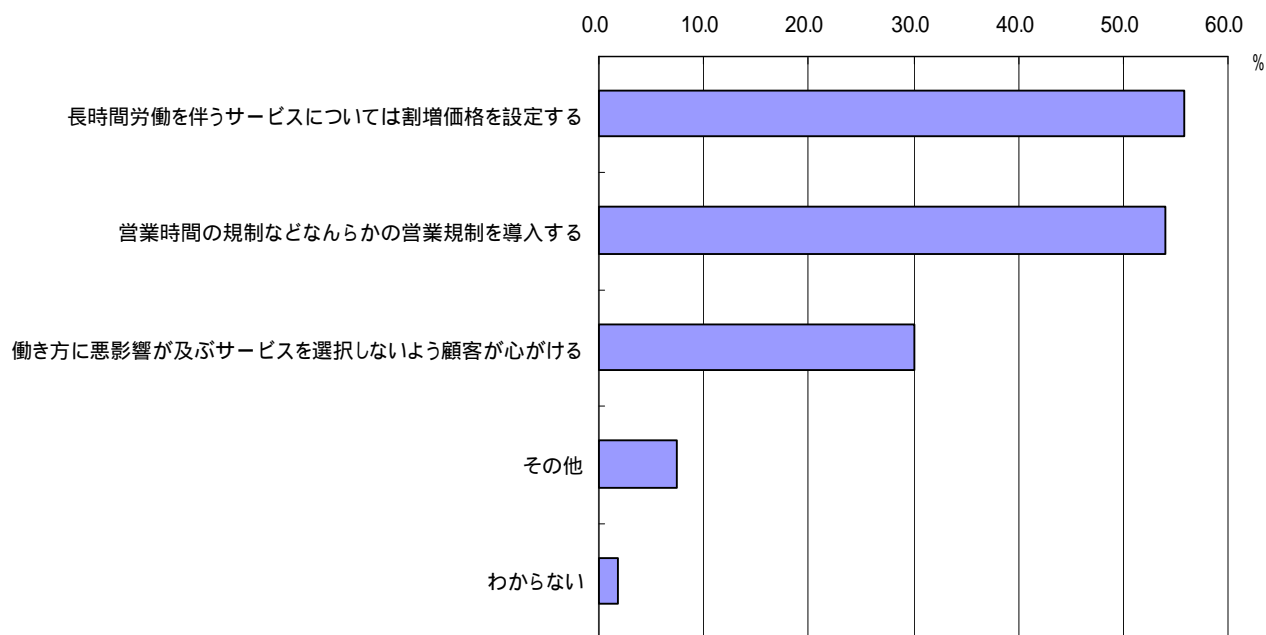
(年代別)



(22時以降に小売店(スーパー、コンビニ等)を利用する頻度別)



(図11-2)「働き方に悪影響が及ぶようなサービスの是正」を実現するためには、どうすればよいと思いますか。取り組むべきと思うものをいくつでも選んでください。



仕事と生活の調和(ワーク・ライフ・バランス)と
顧客ニーズに関する意識調査について(質問票)

[Q1]

あなたは、「ワーク・ライフ・バランス(仕事と生活の調和)」という言葉をご存知ですか。この中から1つお答えください。

言葉も内容も知っている

言葉は聞いたことがあるが、内容までは知らない

言葉も内容も知らない

[Q2]

家族や友人・知人との会話で、あなた自身または話し相手から、「ワーク・ライフ・バランス」という言葉が出てきたことがありますか。

ある

ない

[Q3]

「ワーク・ライフ・バランス(仕事と生活の調和)が実現された社会」は、どのような社会だと思いますか。あてはまるイメージをすべてお選びください。(いくつでも)

経済的に自立できる

働きたい人が働ける

効率よくむだなく働く

仕事以外の生活が充実する

男性が家事・育児を分担する

男女の役割分担意識がない

多様な働き方から自分にあった働き方が選べる

その他

わからない

以下の画像をご覧になってから、質問にお答えください。

「ワーク・ライフ・バランス(仕事と生活の調和)」が実現された社会とは、「一人ひとりがやりがいや充実感を感じながら働き、仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活などにおいても、子育て期、中高年期といった人生の各段階に応じて多様な生き方が選択・実現できる社会」のことです。

平成18年12月に、関係閣僚、経済界・労働界・地方公共団体の代表からなる官民トップ会議が、「仕事と生活の調和推進(ワーク・ライフ・バランス)憲章」を策定し、以降、関係者によるワーク・ライフ・バランス実現のための取組が進められています。この6月からは、取組の一環として、「カエル! ジャパン」キャンペーンがスタートしました。



[Q4]

「カエル! ジャパン」キャンペーンを知っていましたか。

知っていた

知らなかった

<資料> 次の質問以降の質問中における用語の意味は次のとおりです。

「仕事」… 自営業主(農林漁業を含む)、家族従業、雇用者として、週1時間以上働いていること。常勤(フルタイム)、パート、アルバイト、嘱託などは問わない。

「家庭生活」… 家族と過ごすこと、家事(食事の支度・片付け、掃除、洗濯、買い物等)、育児、介護・看護など

「個人の生活等」… 趣味・娯楽、スポーツ、学習・研究(学業も含む)、ボランティア活動、社会参加活動、交際・つきあいなど

「休養」… 休養、睡眠、テレビ・ラジオ・新聞・雑誌などでくつろぐことなど

[Q5]

あなたの日常(*睡眠を除く)における、「仕事」、「家庭生活」、「個人の生活等」の優先度についてお聞かせください。(1)あなたの希望に最も近いもの、(2)あなたの現実(現状)に最も近いものをそれぞれ1つ選んでください。

現在仕事を行っていない方は、今後のお考えをお答えください。

(“理想”と“現実”についてそれぞれ1つを選択)

「仕事」を優先

「家庭生活」を優先

「個人の生活等」を優先

「仕事」と「家庭生活」をともに優先

- 「仕事」と「個人の生活等」をともに優先
- 「家庭生活」と「個人の生活等」をともに優先
- 「仕事」と「家庭生活」と「個人の生活等」をともに優先
- わからない

[Q6]

あなたは、「仕事」、「家庭生活」、「個人の生活等」、「休養」の生活時間について今後どのようにしたいと思いますか。最も近いものをそれぞれ1つ選んでください。（それぞれひとつずつ）

現在仕事を行っていない方は、今後のお考えをお答えください。

(それぞれについて、“時間を長くしたい”、“今のままでよい”、“時間を短くしたい”のいずれか1つを選択)

- 1 「仕事」
- 2 「家庭生活」
- 3 「個人の生活等」
- 4 「休養」

以下の説明をご覧になった後、質問にお答えください。

・「就労による経済的自立が可能な社会」:

経済的自立を必要とする者とりわけ若者がいきいきと働くことができ、かつ経済的に自立可能な働き方ができ、結婚や子育てに関する希望の実現などに向けて、暮らしの経済的基盤が確保できる。

関係数値目標 就業率、時間当たり労働生産性の伸び率、フリーターの数

・「健康で豊かな生活のための時間が確保できる社会」:

働く人々の健康が保持され、家族・友人などとの充実した時間、自己啓発や地域活動への参加のための時間などを持てる豊かな生活ができる。

関係数値目標 労働時間等の課題について労使が話し合いの機会を設けている割合、週労働時間60時間以上の雇用者の割合、年次有給休暇取得率、メンタルヘルスケアに取り組んでいる事業所割合

・「多様な働き方・生き方が選択できる社会」:

性や年齢などにかかわらず、誰もが自らの意欲と能力を持って様々な働き方や生き方に挑戦できる機会が提供されており、子育てや親の介護が必要な時期など個人の置かれた状況に応じて多様で柔軟な働き方が選択でき、しかも公正な処遇が確保されている。

関係数値目標 テレワーカー比率、短時間勤務を選択できる事業所の割合(短時間生社員制度等)、自己啓発を行っている労働者の割合、第1子出産前後の女性の継続就業率、保育等の子育てサービスを提供している割合、男女の育児休業取得率、6歳未満の子どもをもつ男性の育児・家事関連時間

[Q7]

政府では「仕事と生活の調和が実現した社会」について、以下のような3つの柱を掲げています。あなた自身の生活やまわりの環境から判断して、それぞれ3つの項目が1年前と比較してどのように変化していると思いますか。最も近いものをそれぞれ1つ選んでください。

(それぞれひとつずつ)

(それぞれについて、“良くなったと思う”、“変わらないと思う”、“悪くなったと思う”のいずれか1つを選択)

- 1 就労による経済的自立が可能な社会
- 2 健康で豊かな生活のための時間が確保できる社会
- 3 多様な働き方・生き方が選択できる社会

顧客ニーズとワーク・ライフ・バランスについてお伺いします。

[Q8]

わが国では、年中無休の24時間営業やそれを支える物流サービスなど、便利で多様なサービスが提供されていますが、顧客ニーズに対応するために、長時間労働など、働き方に悪影響が出ているといった指摘もあります。あなたは働いていて、そのようなことを感じるがありますか。もしくは、働いていたら、そのようなことを感じると思いますか。以下から1つ選んでください。

非常に感じる

時々感じる

あまり感じない

まったく感じない

わからない

[Q8SQ1]

あなたの考え方に最も近いものを以下から1つ選んでください。

働き方に悪影響が及ぶようなサービスについては是正する必要がある

顧客ニーズへの対応のために長時間労働になるとしても仕方がない

わからない

[Q8SQ2]

「働き方に悪影響が及ぶようなサービスの是正」を実現するためには、どうすればよいと思いますか。取り組むべきと思うものをいくつか選んでください。（いくつでも）

営業時間の規制などなんらかの営業規制を導入する

長時間労働を伴うサービスについては割増価格を設定する

働き方に悪影響が及ぶようなサービスを選択しないように顧客一人ひとりが心がける

その他

わからない

[Q9]

あなたは日常の生活において、22時以降に小売店(スーパー、コンビニ等)をどのくらい利用しますか。該当するものを選んでください。

ほぼ毎日

週3～4日

週1～2日

月に数回

全く利用しない

[Q10]

あなたは、仮に22時以降に営業している小売店がなくなったら、どう思いますか。あなたの考え方に最も近いものを選んでください。

非常に困る

やや困る

あまり困らない

全く困らない

わからない