



労働時間の減少は、手待ち時間の削減によるものか 久米功一

長時間労働の是正は、働き方改革の最優先課題のひとつであり、その方策は多種多様である。昨年のコラムでは、仕事の質の違いとして、仕事時間に占める本来業務、周辺雑務、手待ちの割合に着目した労働時間削減策を提案した。そこで、とくに手待ち時間の割合の高い職種に着目して、「全国就業実態パネル調査」でこの1年の進捗をみてみよう。

全体で手待ち時間が減少、労働時間も減少

2016年から2017年にかけて、雇用者の週労働時間は0.2時間減少している（表1）。仕事割合は、本来業務は4.7ポイント増、周辺雑務3.1ポイント減、手待ち時間は1.6ポイント減である。平均的にみて、周辺雑務や手待ちを減らし、本来業務に注力することによって、週労働時間を削減するという「集中ボーナス」を享受しているといえる。

表1 2年間の週労働時間と仕事割合

	週労働時間 (時間)	本来業務 (%)	周辺雑務 (%)	手待ち (%)
2017	38.0	79.1	14.7	6.2
2016	38.2	74.4	17.9	7.7
1年間の変化	-0.2	4.7	-3.1	-1.6

職種によって、異なるアプローチ

ほとんどの職種で手待ち割合が減少したが（図表2）、その実態は多様だ。以下、裁量と処理量（※注）の増減にも触れながら、4つに分類して考察する。

タイプ1 運転：ドライバー（タクシー・ハイヤー）は、手待ち時間の割合が最も高いにもかかわらず、1年で割合が増えている。リアルタイムの配車など、新技術の導入が不可欠だ。人手不足の物流を支えるドライバー（バン・ワゴン、トラック）の労働時間は横ばいまたは微増である。取扱個数の調整だけでなく、再配達の解消などのラストワンマイルの効率化も望まれる。

タイプ2 接客：宿泊施設接客や和食調理師、すし職人は、手待ち時間の割合を減らして、労働時間を削減できている。裁量が高まり、処理量も減少している。想像ではあるが、外国人観光客の増加などに伴うサービスの改善の中で、働き方の見直しも進んでいるのではないだろうか。

タイプ3 営業：営業職で週労働時間の減少幅が大きいのは、保険営業、電気・電子機器営業（ともに1.1時間減）である。手待ちの削減に加えて、裁量が高まっている点が共通している。現場の裁量をいかに増やせるかが、営業における働き方改革のカギといえる。

タイプ4 警備・受付など：警備、守衛、ビル・駐車場などの管理のように、特定の場所と時間に従事する職種では、手待ち割合は減少したが、週労働時間が微増していた。高度なセンサーを活用したモニタリング業務の自動化などで、場所・時間からの解放が求められる。

手待ち時間の背景には、職種固有の課題がある。だからこそ、手待ち削減をきっかけに、現場の工夫から商慣習の見直し、新技術の導入まで、多様な視点で働き方改革に取り組む必要がある。

表2 職種別にみた手待ち割合の増減

タイプ	職種名	2016年		1年間の変化			
		週労働時間 (時間)	手待ち割合 (%)	週労働時間 (時間)	手待ち割合 (%)	裁量 (1~5 点の平 均値)	処理量 (1~5 点の平 均値)
1	ドライバー(タクシー・ハイヤー)	49.9	32.0	-1.8	0.2	-0.09	0.21
3	医薬品営業	47.3	21.1	-0.8	-2.8	-0.09	-0.07
1	ドライバー(バス)	47.3	17.5	-0.7	-2.1	-0.05	-0.18
2	美容師	44.7	15.9	-2.4	-5.6	-0.06	0.14
3	保険営業	39.9	15.1	-1.1	-0.3	0.05	0.06
3	不動産営業	46.0	13.9	1.0	-3.7	-0.07	0.24
2	宿泊施設接客	40.7	13.0	-2.1	-1.1	0.01	-0.21
2	ホールスタッフ(パチンコ・遊技場)	36.7	12.6	-2.4	0.8	-0.07	0.02
1	ドライバー(バン、ワゴン)	34.7	12.3	0.0	-2.0	-0.26	-0.02
4	警備、守衛など	39.2	12.3	0.7	-2.1	0.11	0.08
1	ドライバー(トラック)	55.0	11.9	0.2	0.0	-0.06	-0.01
3	機械営業	49.1	11.8	-0.6	-0.1	-0.47	0.06
2	販売店員、ファッションアドバイザー	33.5	11.7	-0.7	-1.7	-0.01	0.06
4	自衛官、警察官	42.5	11.6	0.2	-3.7	-0.05	-0.08
2	和食調理師、すし職人	42.9	11.1	-1.4	-5.9	0.06	-0.22
3	販売促進	38.7	11.1	-0.1	-1.0	0.24	0.16
3	電気・電子機器営業	44.0	11.0	-1.1	-2.4	0.03	-0.04
2	福祉相談指導専門員	37.0	11.0	1.0	-4.2	0.05	0.26
4	受付	30.9	11.0	0.4	-3.1	0.04	0.04
4	ビル・駐車場等管理	33.8	10.9	0.1	-1.9	-0.08	-0.02
	全体平均	38.2	7.7	-0.2	-1.6	-0.02	0.00

※雇用者限定。標本数40人以上の職種で、手待ち割合上位20職種を掲載。

注)裁量「自分で仕事のやり方を決めることができた」 処理量「処理しきれないほどの仕事であふれていた」について「あてはまる5～あてはまらない1」で得点化したもの。

久米功一（東洋大学経済学部准教授）

※本稿は「Works Index 2017」に掲載されているコラムの転載（一部調整）です。

※このコラムのPDF版は[こちら](#)

・本コラムの内容や意見は、全て執筆者の個人的見解であり、所属する組織およびリクルートワークス研究所の見解を示すものではありません。