

# 労働時間削減へ議論進む

福島県会津若松市が、発注業務や窓口対応を効率化する取り組みに力を入れている。室井照平市長が先頭に立って2021年2月に「働き方改革の指針」を策定。同7月からはワーク・ライフバランス（東京都港区、小室淑恵社長）のアドバイスを基に、労働時間の削減に向けた議論を重ねている。他部署との情報共有を深め、工事発注の集中期に陥りがちな過度な残業を減らすと奔走している。

同市の井島慎一総務部長は「業務量が増え続けているが、職員数を増やすわけにもいかない。一人一人の業務効率性や生産性を高めることが急務だ」と現状を指摘する。市は独自に研修会やマニュアルを作成するなど、労働時間の短縮に努めてきた。だが職員自ら考えて実践するには専門家の知見が不可欠と判断し、ワーク・ライフバランスにコンサルテイング業務を依頼した。

ワーク・ライフバランスが提案する働き方改革は、必要なノウハウを現場に定着させる伴走型のサービス。職員の時間の使い方を可視化したり、組織内の課題などを整理する「カエル会議」を開いたりして生産性向上や私生活の充実につ

## モデル職場の取り組み事例

契約検査課	<ul style="list-style-type: none"> <li>庁内からの問い合わせ手段を原則チャット・メールに変更。週当たりの電話件数は約5割減。</li> <li>データ管理のルール化と不要データの断捨離を推進。共有データが見つけやすくなり、業務効率も向上。</li> <li>工事発注時期の平準化に向け、本年度から「公告予定一覧表」による取り組みを試行。</li> </ul>
公共施設管理課	<ul style="list-style-type: none"> <li>資料や共有データの保存方法を見直し、業務マニュアルを作成。ミス防止や若手職員への円滑な技術継承につながった。</li> <li>情報共有の効率化で、チャットツールの運用ルールを作成。今後、他部局との共有も進める。</li> </ul>
農政課	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口対応で来庁者に事前アポイントによる訪問を依頼。</li> <li>計画的に休みやすい体制づくりで、業務の主・副担当間で定期ミーティングを実施。有給休暇取得率が前年比で約5割増。</li> </ul>

ながるよう後押しする。市は▽契約検査▽公共施設管理▽農政の3課をモデル職場に指定した上で、働き方改革に向けた議論や取り組みの試行を始めた。

## 会津若松市が発注業務や窓口対応効率化

### ◆ スコープ ◆ 働き方改革

入札手続きなどを所管する契約検査課では事業者からの急な問い合わせが多く、計画的に業務を取り組むことが難しい状況にあった。課内からは「入札参加資格登録のホームページが見にくい」との意見が挙がり、利用者目線に立ちQ&Aを見つけやすくするなどページを刷新した。庁内からの問い合わせに対しては、連絡手段を原則チャットやメールに切り替えた。この取り組みが奏功し適当

公共施設管理課が開いたカエル会議の様子（会津若松市提供）



たりの電話件数が約5割減った。役所業務は予定外の窓口対応に追われるため、計画通りに仕事が進まないケースも少なくない。農政課は農家など来庁者に事前アポイントを取るよう依頼。事前アポによる訪問者を従前より3割増やした。来庁目的が事前に把握できたため、適切な資料の準備が可能になった。窓口対応に伴う残業時間は4割近く減らすことができた。

### 民間企業にコンサル依頼、残業減少に奔走

公共施設管理課はペーパーレス化への移行が進んでいないのが課題だった。図面を3D表示するCAD化を目指し、使用する資料をリストアップした。パソコンを使った図面の作成は目の疲労につながる。設計事務所へのヒアリングや文献調査で大型ディスプレイ導入による作業効率の向上を検証し、本年度に8台のディスプレイを導入した。部署間を超えた改革の兆しも見えた。工事検査も担当する契約検査課は業務スケジュールを見える化。発注時期が毎年6〜8月に集中し、過度な残業を引き起こす要因となっていたことが判明した。「これまでも内部の声はあったと思うが、初めて他部署に向けて発信する機会ができた」と井島氏は語る。工事発注に関係する公共施設管理課もモデル職場だったこともあり、「一つの課の悩みが、複数課の共通課題になった」と強調する。

業務スケジュールの平準化に向け、市全体の発注時期を可視化した「公告予定一覧表」を本年度から試行する。1日当たりの発注件数を上限10件に設定。発注担当者に事前の入力を依頼し、スケジュールの集中を避けられるかを検証する。発注時期の集中により、これまで受注を控えるケースが多かった地元建設会社にどのような効果をもたらすのか。動向が注目される。

井島氏は今回の取り組みに対し「仕事の対話を気軽に行える環境をつくることに極めて大事だと思った」と振り返る。一連の働き方改革は「時間外労働を30%減らす」など単なる数値目標ではなく、職員同士が気軽に対話できる「関係性の構築」を重点に置いた。公共施設管理課では毎週金曜日に職員同士で感謝の気持ちを伝え合う「サンキーフライデー」を実施。「組織の働き方を見直すには、職員一人一人の生産性や幸福度を上げる」（井島氏）ことが不可欠と言えよう。良好な人間関係を築くことで、休暇の相談がしやすくなるといったシナジー（相乗効果）も生まれていく。

モデル職場の3課は試行結果を踏まえ、3月に庁内他部署に向けた活動報告会を実施した。本年度からは庁内全体へ取り組みの水平展開を目指している。職員間の情報共有を進め、風通しの良い職場を具現化する取り組みは今後も続く。

