

会津若松市が「働き方改革課題解決特別タスクフォース」の立ち上げを発表、  
外部専門家として(株)ワーク・ライフバランスが議論進行や知見提供を実施  
～各部局が担当を超え全庁の働き方改革に向けた議論の場を設置、2025年3月に報告会を開催～

3,000社以上の働き方改革コンサルティングを手がける株式会社ワーク・ライフバランス(本社:東京都港区、代表取締役社長:小室淑恵、以下「当社」)は、このたび、2024年5月から会津若松市にて「働き方改革課題解決特別タスクフォース」(以下「本タスクフォース」)が立ち上がったことに伴い、外部専門家として本タスクフォースの議論進行のサポートおよび知見提供を担当することとなりました。

当社は、2021年度から会津若松市の働き方改革を支援、来庁時に予約を入れる市民が約35%増え、事前準備が可能になったことからスムーズな窓口対応を実現し対応職員の時間外勤務が約40%減したことや、対応マニュアルなどを作成しグループ全員で対応するという意識変化によりクレーム対応を含むお客様対応時間を最大約50%削減するなどの成果創出に貢献してきました。

そのなかで、増え続ける業務量と困難な事業廃止、職場の課題について意見を出し合う機会の不足、業務の属人化と特定の職員への偏りといった全庁的な課題に着目し、これらの解決を目指して本タスクフォースの立ち上げが決定、市役所内の幹部職員が担当業務の枠を超え、横断的な改革をスピード感をもって進めていくべく、創業以来15年以上働き方改革に携わる当社が支援を行います。

なお、本タスクフォースは、2024年5月から2025年3月までの全7回で構成され、2025年3月27日には庁内報告会が予定されています(取材可)。



Aizuwakamatsu City

会津若松市



株式会社ワーク・ライフバランス



▲(左写真)第1回働き方改革課題解決特別タスクフォース 座長(副市長)挨拶  
(右写真)幹部職員(部局長など)によるカエル会議(付箋ワーク)の様子

## ■全庁的働き方改革課題解決特別タスクフォース立ち上げに至った背景

会津若松市では、職員にかかる負担の偏りや属人化といった課題を解決するべく、2021年度から当社の働き方改革コンサルティングを導入してきました。過去3年間のコンサルティングでは、農政部や観光商工部など10部局のモデル職場が、働き方が変わったら手に入れた未来の言語化や生産性向上・チームビルディングに関する対話・議論を行う「カエル会議」などに取り組んだほか、市長や幹部に向けた働き方の提言を定期的に行っています。

これらの取り組みを通して、以下のような成果を創出してきました。

- 理不尽なクレームを含む「お客様対応時間」は月ごとに減少、93.4時間(2023年7月)から69.0時間(同年10月)と約24時間の大幅減少を実現。さらに、直近では50時間を切っている(24年1月時点)。
- 議事録のリアルタイム作成により、年間作業時間を50~60%削減
- 庁内チャット・メールの活用で、電話による問い合わせが55%減
- 来庁時に予約を入れる市民が約35%増え(52%から88%へ)、事前準備が可能になったことからスムーズな窓口対応を実現し、対応職員の時間外勤務が約40%削減
- 市と関係団体の関係性や役割見直し、郵送物の電子化により、年約600時間にも上る作業時間の削減に着手

(参考記事)ハフポスト NEWS

▼介護で退職、若手の転職…。「休めなかった」福島自治体が「前例踏襲」を壊して見えたもの

[https://www.huffingtonpost.jp/entry/story\\_jp\\_66487b87e4b0fad036f02732](https://www.huffingtonpost.jp/entry/story_jp_66487b87e4b0fad036f02732)

▼「反対の声」を覚悟し、進めた働き方改革。市長が決断、背景に「3年で出生数が200人減」

[https://www.huffingtonpost.jp/entry/story\\_jp\\_664933b0e4b00e1a0a6c58a7](https://www.huffingtonpost.jp/entry/story_jp_664933b0e4b00e1a0a6c58a7)

他方、これらの取り組みを経た新たな課題や気づきとして、増え続ける業務量と困難な事業廃止、職場の課題について意見を出し合う機会の不足、業務の属人化と特定の職員への偏りといった全庁的課題があげられます。

これらの解決を目指して、2024年5月からの本タスクフォースの立ち上げを決定、過去3年間、会津若松市の働く環境や周辺事情に精通していることのほか、他業種の知見の豊富さや議論進行(ファシリテーション)スキルの高さを評価され、当社が伴走支援を行うこととなりました。

## 働き方改革課題解決特別タスクフォース

### 第Ⅰ期（令和3年度～令和5年度）：基礎期



- ・ 局所的な取組から、全庁的な取組へ！
- ・ 全庁的な課題（困難な事業廃止、意見を出し合う機会の不足、属人化）の解決へ！

### 第Ⅱ期（令和6年度～令和8年度）：定着期（各職場で取組を定着・全庁的な取組の実施）

- ・ 全庁的課題解決スキームの構築 → **働き方改革課題解決特別タスクフォース**

#### 【市長 ⇒ 幹部職員への期待】

- ・ 一人ひとりが、行政経営や前例に捕らわれない多角的な視点を持つ。
- ・ 担当部局の枠組を超えて、議論の場を積極的に活用し、改革を推進。

幹部職員が「市役所の働き方」について議論・解決策を実施

## ■働き方改革課題解決特別タスクフォースの取り組み内容について

本タスクフォースは全7回で構成され、各回の内容および構成員は以下を予定しています。特に、増え続ける業務量と困難な事業廃止（休止含む）は単独部署では対応が難しく、本タスクフォースのように横断的に議論・検討する機会を持つことが非常に重要かつ効果的です。当社の経験豊富なコンサルタントが、市民に対するサービスの質の向上を目指した本質的な働き方改革の議論が進むようにサポートします。

#### <各回スケジュール>

- 第1回（2024年5月27日）：キックオフ・議論①
- 第2回（2024年7月4日予定）：議論②
- 第3回（2024年8月20日予定）：議論③
- 第4回（2024年10月24日予定）：議論④
- 第5回（2024年12月23日予定）：議論⑤
- 第6回（2025年2月4日予定）：議論⑥
- 第7回（2025年3月26日予定）：議論⑦
- 庁内報告会（2025年3月27日予定）：庁内報告会

#### <構成員>（計19名）

座長：副市長

副座長：上下水道事業管理者、教育長、代表監査委員

構成員：企画政策部長、財務部長、総務部長、市民部長、健康福祉部長、観光商工部長、農政部長、建設部長、会計管理者、議会事務局長、教育部長、選挙管理委員会事務局長、監査事務局長、農業委員会事務局長、上下水道局長

## ■株式会社ワーク・ライフバランス コンサルタント・風間正彦 コメント

自治体にとって、働き方改革(事業の統廃合や休止含む)は市民サービスの低下につながりかねない内容も少なくないため、難しい決断であることがほとんどです。

しかし、少子高齢化の波は市民だけでなく当然市役所職員にも打ち寄せており、43%の自治体に消滅可能性があると言われる現在、この難しい働き方改革に向き合い職員の余裕を生み出す努力をしなければ、職員が新しい市民ニーズに沿った政策立案や、新しい課題解決に組むことができなくなり、結果として市民サービスの低下につながってしまいます。

会津若松市役所では、幹部職員(部局長など)が団結しこの難題に立ち向かう決断をされました。市役所の働き方改革が成功することで、これからの会津若松市にとって必要な行政サービスが提供され、市民の皆様に喜んでいただける好循環が生み出されます。これは全国的にも先進的な働き方改革の事例になると考えられ、弊社も全力でこの働き方改革を支援して参ります。



### ■取材・お問い合わせのご希望

報道関係者で、本件に関して取材をご希望の場合は、以下よりお申込みください。

<取材問い合わせ・お申込み>

株式会社ワーク・ライフバランス 広報担当 三山(みやま)

メールアドレス:[media@work-life-b.com](mailto:media@work-life-b.com) 携帯:070-2262-9043(三山)



## ■(参考)会津若松市 2023 年度モデル所属の取組み紹介

# 働き方改革ニュースレター

(令和6年4月8日発行)

働き方改革ニュースレターでは、業務を効率的に行う上で有益な好事例を紹介させていただきます。

## 令和5年度最終報告会の概要

### (1) あいづっこ育成推進室 (主な取組)

- ①物品リストの作成・余剰物品の譲渡 ⇒ **どこに、何が、どれくらいあるか分かる・省スペース化!**
- 従来 保管場所に行く ⇒ 探す ⇒ (見つからない) (再度、探す) ⇒ 持ってくる
- リスト作成後 リストで探す ⇒ 保管場所に行く ⇒ 持ってくる
- ②外郭団体起案一部電子化 (IPK使用せず)・郵送物等のメール化 ⇒ **25~50%の工程や各種コストの削減!**
- 従来 文書作成 ⇒ 印刷(部数で時間変動) ⇒ 封入(手作業) ⇒ 発送(届くまで数日)
- 一部、メール送付化 文書作成 ⇒ (PDF化) ⇒ 送信(すぐ届く)
- ③団体との付き合い整理 ⇒ **不要な時間外勤務や休日出勤削減・団体の自立化!**

### (2) 環境生活課環境グループ (主な取組)

- ①「もくのりシート」の作成・試用 ⇒ **資料作成前に「もくのり」を意識して、指示・確認!**
- ②環境生活課執務室入口周辺の改善 ⇒ **案内や問い合わせの減少!**

【もくのり】資料作成確認シート

以下の通り、資料を作成しましたのでご確認ください。

資料名称	令和5年度環境フェスタについて
使用目的	令和5年度の環境フェスタについて部内協議を行い、内部方針を検討する。
資料の使用日時	令和5年1月16日8時40分
グループ納期	令和5年1月19日16時00分
課内(課長)納期	令和5年1月12日16時00分
部内(部長)納期	令和5年1月12日16時00分
課内(課長)納期	令和5年1月12日16時00分
部内(部長)納期	令和5年1月12日16時00分
課内(課長)納期	令和5年1月12日16時00分
部内(部長)納期	令和5年1月12日16時00分
課内(課長)納期	令和5年1月12日16時00分
部内(部長)納期	令和5年1月12日16時00分

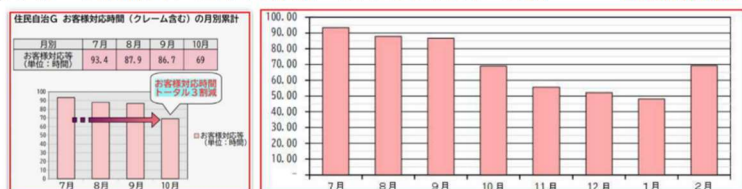
申請者 環境生活課 課長 津野 隆

承認者 環境生活課 課長 津野 隆

保存フォルダ 環境生活課 課長 津野 隆

### (3) 環境生活課住民自治グループ (主な取組)

- ①クレーム対応マニュアル作成・とりつぎスムーズ君 ⇒ **心理的負担の軽減・取り次ぎ時間の短縮!**



- ②マニュアル作成 ⇒ **担当者不在でも安心できる職場に!**
- ③朝メール&Thank you FD ⇒ **業務での連携しやすくなった!**

### (4) 上下水道局総務課総務グループ (主な取組)

- ①事務分担の整理 ⇒ **事務分担の担当業務分類を57個→24個に整理(58%減!!)**
- ②マニュアルの様式化 ⇒ **マニュアルがそのまま引継書に(年度末業務の削減)!**
- ③ドリップコーヒーのインスタントへの変更・布巾を使い捨てに ⇒ **雑用への投下時間約30分減!**

### (5) 地域福祉課地域福祉グループ (主な取組)

- ①ファイリングの整理 (PC・文書) ⇒ **必要な書類が探しやすくなった!**
- ②サポート&アシストアピール・コミュニケーション (朝メール)
- ⇒ **コミュニケーションがより円滑に・困った時はすぐに連絡、相談、細かなことでもお手伝い。**

○これまでの今日の一言

- ・最近ハマっていること
- ・秋といえば...
- ・私の座右の銘
- ・おすすめの旅行先
- ・〇〇への感謝、又は善め言葉 等

G員からの声

「お互いの理解が深まり、安心して働けるようになりました!」



## (6) 健康福祉部管理職（主な取組）

- ①カエル会議の定例化 ⇒ **話しやすい雰囲気**に！
- ②資料作成のルール ⇒ **欲しい資料のイメージを言葉で共有**！
- ③会議は時間内に終了させよう ⇒ **説明する側、受ける側ともタイムマネジメントを自然に意識**！
- ④もっとコミュニケーション ⇒ 「**相談OKプレート**」はありがたいとの声あり！
- ⑤業務マニュアルの整備 ⇒ **事務引継時の負担軽減、事故防止に効果大**！
- ⑥文書管理の適正化 ⇒ **仕事にし易くなったとの声あり**！
- ⑦管理職ヤメル会議の実施 ⇒ **意思決定が速いので効果が高い**！
- ⑧取組を若手職員へフィードバック ⇒ **管理職に取組を、職員に意識してもらうことも重要**！



もっと詳しく知りたい方は！

- ✓ **当日資料**：共通作業領域 > 【人事課】働き方改革モデル職場 > R5年度 > ¥1\_モデル職場 > 11\_最終報告会 (0325) > 03\_当日資料 > 03\_資料一式
- ✓ **当日動画**：インターネットポータルサイトにリンクを掲載 →



発行：総務部人事課

## ■株式会社ワーク・ライフバランスについて

2006年創業、以来17年以上にわたり企業の働き方改革により業績と従業員のモチベーションの双方を向上させることにこだわり、働き方改革コンサルティング事業を中心に展開。これまでに自治体・官公庁も含め企業3,000社以上を支援。残業30%削減に成功し、営業利益18%増加した企業や、残業81%削減し有給取得率4倍、利益率3倍になった企業など、長時間労働体質の企業への組織改革が強み。

会社名：株式会社ワーク・ライフバランス

代表者：代表取締役社長 小室 淑恵

サイト：<https://work-life-b.co.jp/>

創立年月：2006年7月

資本金：1,000万円

主な事業内容：

働き方改革コンサルティング事業・講演・研修事業

コンテンツビジネス事業・コンサルタント養成事業

働き方改革支援のためのITサービス開発・提供

「朝メールドットコム®」「ワーク・ライフバランス組織診断」「介護と仕事の両立ナビ®」



カードゲーム体験型研修「ライフ・スイッチ®」

実績:3,000 社以上(国土交通省、鹿島建設中部支店、住友生命保険相互会社、株式会社アイシン、内閣府、三重県、埼玉県教育委員会など)

・代表 小室 淑恵プロフィール

2014年9月より安倍内閣「産業競争力会議」民間議員を務め、働き方改革関連法案施行に向けて活動し、2019年の国会審議で答弁。2019年4月の施行に貢献。国政とビジネスサイドの両面から働き方改革を推進している。年間200回の講演依頼を受けながら、自身も残業ゼロ、二児の母として両立している。

<本件に関する報道関係者様からのお問合せ先>

株式会社ワーク・ライフバランス 広報 三山 (みやま)

TEL : 03-5730-3081 / Mobile : 070-2262-9043 / Email : [media@work-life-b.com](mailto:media@work-life-b.com)