

営業店の業務を総点検！

「職場改善のためのヒント集」で

店舗の課題を見つけてよう

厚労省が公表している「職場改善のためのヒント集」を用いて、営業店のスタッフが、自分たちで課題を発見し業務改善を進めるプロセスを解説する。

原 美聖 みさと

㈱オフィシア 代表取締役
シニア産業カウンセラー
キャリアコンサルタント
EAPコンサルタント

このヒント集は、六つの領域、30項目に分類してチェックリストとしてまとめている。職場環境の良否をチェックするものではなく、あくまでも、未来へつなげるための「たたき台」だ。

職場で取り上げたい改善策を選択する方式になっており、各職場に合わせた改善を行うための目的のついでころや改善の考え方を理解するのに役立つ。職場で一緒に働く従業員同士でグループディスカッションなどを行い、皆で検討することが効果的だ。

筆

者が人事コンサルティンクを感じると、時代の変化を感ずる。少し前までは「若手の離職者を減らすにはどのような対策をとったらよいでしょうか」という質問が多かったが、就活市場が売り手市場になった最近には「良い人材を探るためには何をすればよいか教えてください」に変わっている。今後ますます、その傾向は顕著になっていくだろう。

今は就活の際、本人はもちろん親も総出でしっかりと情報を集めて会社を見極めるため、就活生に人気のある金融機関ですら安泰ではない。良い人材が集まるかどうかは、その職場がどれだけ働きやすい職場であるか——つまり「働き方改革」にかかっているのだ。ひと口に職場環境といっても、その環境要因は多岐にわたる、様々な要因が複雑に絡み合い、影響

を与えあっている。そして、同じ「金融機関」といってもそれぞれに特徴があり、その職場の状況が一番よく知っているのは、現場で働いている一人ひとりである。ここでは、厚生労働省が公表している「職場改善のためのヒント集」——「職場改善のためのヒント集」——「アクシオンチェックリスト」を使って、営業店のスタッフが、自分たち自身で課題を見つけて改善を進める方法を紹介する。

具体的な手順を説明する前に、一つ念頭に置いておいてほしいことがある。「自由に発言でき、提案が実行される職場の風土」。実は、これが一番大切である。

筆者が金融機関に勤めていたときの話だが、入行1年目の会議の席でこんなことがあった。議題は前もって全員に渡されていたが、新人なので黙って皆の意見を聞いていた。すると、部長から「あな

サンプル1 職場環境改善のヒント集の例（1）

A. 業務計画への参加と情報の共有	B. 勤務時間と業務編成
<p>1. 業務の分担</p> <p>業務分担や日程作成などに、一般職員や管理職が参加する機会を設けたり、重なる業務をなくしたりして、適正な業務分担のための見直しを行う</p>	<p>6. 労働時間と残業</p> <p>日・週・月の労働時間の目標値や、ノー残業デイを設けるなどして、残業の恒常化をなくし、時間外労働を減らす</p>
<p>2. 裁量権と裁量範囲</p> <p>業務の具体的な進め方や手順について、担当者ごとに決定できる範囲を増やしたり、再調整したりする</p>	<p>7. 繁忙期の業務負荷</p> <p>特定時期に個人やチームに業務が集中しないよう、業務の負荷や量の調整、業務配分や人員の見直しなどを行う</p>
<p>3. 業務量</p> <p>特定の個人に業務が偏っていないか、特定の部署の業務量が過大になる場合がないかなどを点検して、必要な改善を行う</p>	<p>8. 休日や休暇</p> <p>定められた休日が日数分きちんと取れ、年次有給休暇やリフレッシュ休暇なども自由に計画的に取れるようにする</p>
<p>4. 業務の達成感</p> <p>分担範囲の見直しや多能化により、個人の長所やスキルを活かした達成感が得られる作業にする</p>	<p>9. 産休・育休や介護休</p> <p>産前産後休業や育児休業、介護休業や介護休暇などの制度を、男女ともに必要に応じて取れるようにする</p>
<p>5. 情報共有</p> <p>打合せ、情報ツールなどを有効に使い、業務目標や手順、必要な情報が職員に正しく伝わり、共有できるようにする</p>	<p>10. ワークライフバランス</p> <p>仕事とプライベートの調和の実現に向けて、意識改革や工夫などを行う（育児、介護、趣味、学習、休養、地域活動）</p>

たはどのような意見ですか？」と話を振られたのだ。何も答えられないの？ 1年目でもちゃんと自分の意見を持って出席しなさい」と指導された。反省して2回目からは自分の意見を伝えるようにしたら、良い意見だった場合は、即採用。すぐに実行に移してもらえた。

今思い返しても、良い意見は採用する風土の職場は、やる気と活気にあふれていた。人は当事者意識を持ってたときにモチベーションが高まるという良い例だろう。

対策が必要か不要か優先すべきかを選別

ここからはアクシオンチェックリストの活用方法を、順を追って説明しよう。サンプル1・2の30項目のチェックポイントは、職場環境改善、つまり「働き方改革」を行ううえでヒントが盛り込まれている。厚生労働省のリストを参考に筆者が作成したので、営業店・部署の状況に応じて自由にアレンジして使ってほしい。

①その対策が実施済みであれば「すでに実施している」にチェック(✓)を入れ、その内容をメモ欄に記入する。働きやすい職場づくりに特に役立っている」にもチェックを入れよう。

②その対策が必要な場合は「提案する」にチェックをする。すでに対策がとられていても、さらに改善が必要と考える場合には、「提案する」にチェックを入れよう。

その対策を優先的に実施したほうがよいなら「優先的に提案する」にもチェックを入れる。

③その対策が不要な場合、「提案しない」にチェックを付ける。

このチェック結果は、その後のグループ討議を通して、職場環境の改善策（働き方改革）に関する優先課題の洗い出しに使う。グループ討議に役立ちそうな感想も適宜、書きとめておく。事前にチェ