

地方公共団体の職場における能率向上に関する研究会
【第5回】

平成23年5月26日(木)

<次 第>

- 1 開会
- 2 「働き方の見直し手法」について【小室委員】
- 3 「論点整理と今後の進め方」について
- 4 意見交換
- 5 閉会

<配付資料>

資料 1 働き方の見直し手法

資料 2 論点整理と今後の進め方（案）

働き方の見直し手法

株式会社ワーク・ライフバランス
代表取締役社長 小室淑恵
2011/5/26

朝・報告メールの作成

送信	朝メールサンプル	朝
宛先:	第3営業部ML	<p>部内でメーリングリストや共通メールアドレスを持つと情報共有に便利</p> <p>業務とかける時間はセツトで考える</p> <p>スケジュールは15分～20分刻みで考える</p> <p>スケジュールを組んでみると時間が足りないことが発覚。移動時間や空き時間を効果的に利用して事前に準備をしておこう。</p> <p>見込み時間と実際にかかった時間の差を知ることによって正確な時間の感覚を身に付けられる</p> <p>報告は反省点だけでなく良いことも報告しよう。教えてくれた人へのフィードバックも大切!!</p> <p>優先順位が上司の考えと違うということもしばしば。事前に確認しておけば、急な残業を減らすことが出来る</p>
CC:		
件名:	【朝メール】WLB太郎_20110117	
本文:	<p>第3営業部各位 <本日の予定> 09:30-09:45【全般】朝メール送信・他スタッフ分確認 09:45-10:00【mail】メールチェック 10:00-11:00【資料】K社プレゼン準備@集中ルーム 11:00-12:00【会議】チーム会議 12:00-13:00【お昼】面談w/Yさん@社外 13:00-14:15【営業】N社ヒアリング、提案書作成 14:15-14:30【mail】メールチェック 14:30-15:00【移動】オフィス→六本木w/R先輩 15:00-16:30【営業】K社@六本木w/R先輩 16:30-17:00【移動】六本木→オフィスw/R先輩 17:00-17:15【全般】スケジュール確認 17:15-17:45【mail】メールチェック 17:45-18:00【全般】報告メール・他スタッフ分確認</p> <p>○本日の優先順位 ・いよいよK社のプレゼンテーションです。朝一番に課長に最後の提案書チェックをお願いします。今日までご指導いただきありがとうございました。</p> <p>・新たな提案先N社への提案準備を開始します。六本木への移動時間でR先輩に相談させて頂ければ幸いです。</p> <p>○ライフ ・昨日、プレゼンの勝率を上げたいと思い、プレゼン講座に参加してきました！(全3回の講座です) 学んだ内容は改めて共有します。</p>	

送信	報告メールサンプル	業務後
宛先:	第3営業部ML	<p>第3営業部各位 <本日の報告> 予定通り終了したもの⇒*</p> <p>09:30-09:45【全般】朝メール送信・他スタッフ分確認*</p> <p>09:45-10:00【mail】メールチェック*</p> <p>10:00-11:00【資料】K社プレゼン準備@集中ルーム*</p> <p>11:00-12:15【会議】チーム会議→15分延長</p> <p>12:15-13:00【お昼】面談w/Yさん@社外→明日に延期</p> <p>13:00-14:15【営業】N社ヒアリング、提案書作成*</p> <p>14:15-14:30【mail】メールチェック*</p> <p>14:30-15:00【移動】オフィス→六本木w/R先輩*</p> <p>15:00-16:30【営業】K社@六本木w/R先輩→30分短縮</p> <p>16:00-16:30【会議】N社提案をR先輩とMTG@六本木</p> <p>16:30-17:00【移動】六本木→オフィスw/R先輩</p> <p>17:00-17:15【全般】スケジュール確認</p> <p>17:15-17:45【mail】メールチェック</p> <p>17:45-18:00【全般】報告メール・他スタッフ分確認</p> <p><報告> ・K社への新商品プレゼンが非常にうまくいきました！先方の抱えていらっしゃる課題を解決できる内容にできたためです。皆様、ご指導ありがとうございました。 しかも、順調に会議が進んだため会議時間が予測より短く、空いた時間でN社の提案のプレストを先輩とさせて頂きました。 ・進行役を務めたチーム会議では時間を延長してしまったため、会議の進め方について学ぼうと思います。</p> <p><明日のタスク> 1) アポイント2件 2) N社向け資料素案を課長に確認→修正案作成</p>
CC:		
件名:	【夜メール】WLB太郎_20110117	
本文:		

⇒『朝メール』でスケジュールと優先度を上司に確認してから業務を始め、『夜メール』で検証

朝メール・報告メールの目的

【なぜ朝メール・報告メールをつけるのか】

- 朝メールで「チームの働き方の見直しポイント」を発見するきっかけを見つけます。
- 自分自身の仕事が少しずつ楽になるための「下準備」が朝メールなのです。

朝メール・報告メールをつけると・・・

所要時間の予測違いが明らかになる

● 予定の立て方、各自のスキルを見直すきっかけになる

優先順位の誤りが明らかになる

● 上司から部下へ、指示の出し方を見直すきっかけになる

仕事を大きくりで見ていることがわかる

● 仕事を分解し、それぞれに所要時間を見積るきっかけになる

みんなが悩んでいるポイントがわかる

● チームの共通課題を発見するきっかけになる

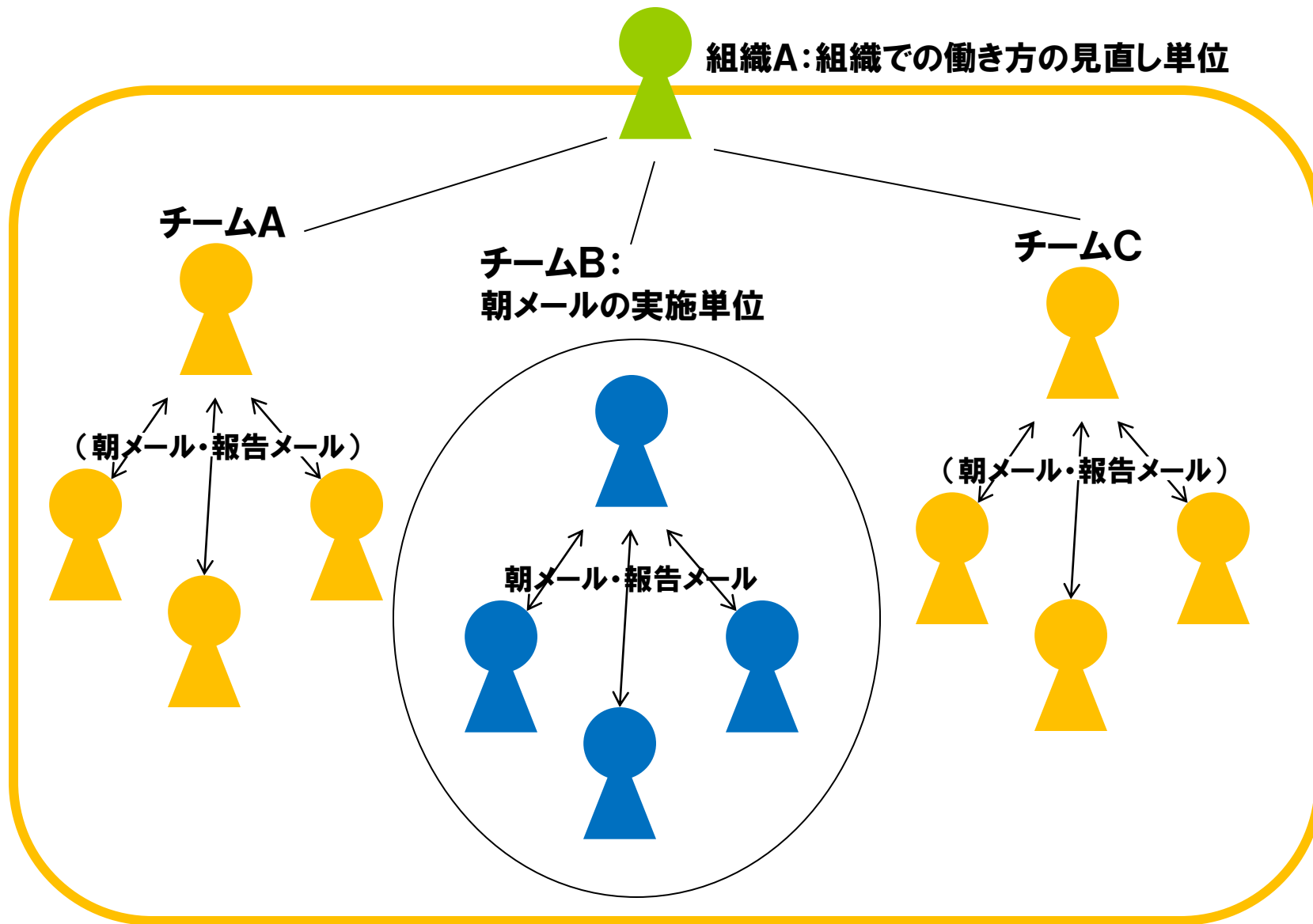
複数名で共通の業務があることがわかる

● ワークフローの制定など仕組み化のきっかけになる

人に任せられる仕事があることがわかる

● 仕事の抱え込みを発見し、再配分をするきっかけになる

【ご参考】朝・報告メール チーム編成例



朝メール・報告メールのポイント

記録を進めるうえでのポイントは…

- 1、どんな仕事をしたか、覚えていますか？
→ **仕事内容を把握すること(ToDoの管理)を行いましょ**
- 2、いつ、その仕事をしたか、覚えていますか？
→ **業務時間帯を把握できているか(集中できる時間帯に集中が必要な仕事に携われているか等)を確認しましょ**
- 3、どの程度の時間をかけて仕事をしたか、覚えていますか？
→ **業務ひとつずつの所要時間を把握できているか(予想以上に手間取っていないか等)を確認しましょ**

予想以上に「忘れている」「把握していない」ことに驚くはず！
面倒でも「きちんと記録すること」が最初の一步です！

報告メールへのアドバイスポイントは…

- 1、朝メールで立てた予定と大幅にずれた予定はどこかを確認、「なぜ、ずれてしまったと思われますか？」とたずねましょ
→ **「ずれたまま」にせず、何が原因でずれたか、問題が起こった場所をメンバーと一緒に見つけましょ**
- 2、所感や情報共有スペースがうまく使えているか、確認ましょ
→ **「お疲れ様でした」など一言で終わっていませんか？情報を共有することの目的やメリットを再度伝えましょ**
- 3、ねぎらいの言葉を忘れずに
→ **慣れないうちは大変な作業です。朝メールを送る行為そのものを褒めてあげましょ**

上司の方は必ずレスポンスをして下さい

⇒日々の朝メール、報告メールに対して必ずフィードバックをして下さい。人数が多くて目が行き届かない場合はメンターを作ることをお薦めします。業務の優先順位を上手く付けられている人や、残業時間が減ってきたなど成果が見られる人にはチーム全員の前(もしくはメールの全員返信)で褒めてください。ロールモデルとして推奨ましょ。

朝メールでつまづかないフォローも重要です！

これまでの論点整理と今後の進め方（案）

1 地方公共団体の職場を取りまく現状

- ・ポスト「集中改革プラン」 / ポスト大量退職世代 / 「カネがない」「ヒトが足りない」「知恵が出ない」
- ・削減ばかりが行革ではない / 能率向上とサービス充実の両立 / キーワードは「ワークスタイルの変革」

2 魅力ある新しいワークスタイルとは

- ・「やる気が出る」 / 「知恵が出る」 / 「成果が出る」
- ・「魅力ある住民サービス」 / 「魅力ある職業生活」

3 ワークスタイル変革のポイント

<これまでに抽出されたポイント>

- ① 紙 : ペーパーストックレス / ノンペーパー
- ② 机 : フリーアドレス
- ③ 執務スペース : 会議室・ミーティングスペースの活用
- ④ 会議 : プロジェクタ活用 / 資料の事後廃棄 / 会議ルール設定
- ⑤ 苦情処理 : コールセンター

<さらに把握すべきポイント>

- 配布物・郵便物 : 広報誌・便利帳類のWeb化・メール配信
- 窓口 : 総合窓口化 / ライフステージ対応サービス
- ルーティンワーク : 業務棚卸・アウトソース / ITスキル
- 現金取扱い : クレジットカード納付 / 電子マネー納付
- 時間管理 : 残業縮減 / 業務ルール設定

4 ワークスタイル変革の推進手法

- ・成功する改革の定石 / 期間設定・目標設定・推進体制
- ・小さな成功体験 / エンパワメント・スポンサーシップ