

コロナ禍を契機とした仕事のやり方改善について（スタート編）

千葉国道事務所 総務課 職員係長 藤本 美紀

1. はじめに

3年前、誰が今の状況を想像できたでしょうか。当時は、関東地方整備局で、働き方改革・ワークライフバランスの改善のためテレワークの試行がはじまったと耳にしても、自分が実施するにはほど遠い話だと思っていた。

ところが、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、急速に「テレワーク」や「Web 会議」での業務の必要性が増し、今までとは異なる仕事のやり方が求められる状況になったのである。

2. 取組スタート

千葉国道事務所では、このような状況を「やらざるを得ない」としてマイナスで捉えるのではなく、仕事のやり方の一つとして、業務の生産性向上を図り、併せて職員のスキルアップや自律的な業務改善につなげていくことを目的に、種々の取り組みをスタートした。

2. 1 アンケートによる実態調査

まずは、急遽はじまったテレワークに関連した事務所内の環境・設備等の実態を把握するため、アンケートを実施した。

第一弾は、全職員に対し「在宅勤務状況、テレワークや Web 会議に関する環境及びスキル」に関するアンケートを実施、第二弾で、所属長に対し「各所属所掌業務におけるテレワーク（在宅勤務）での可否、それらに関する課題」についてアンケートを実施した。

その結果のうち、ハード面においては、「通信環境の改善」、「ヘッドセット・Web カメラの配布」、「会議室毎の LAN 環境・PC 配備」といった要望が多く寄せられた。また、Microsoft Teams（以下「Teams」という。）については、設定はしていても活用レベルは会議参加のみであったり、オンラインでの会議・打合せを実施したことがない職員も少なくないことから、まだテレワークがそれほど浸透していないと推測された。



2. 2 ワークブースの試行

アンケート実施を受け、オンライン業務の増加対応・コロナ感染拡大防止のために、事

務所設備の改善として、ヘッドセット・webカメラを多数購入した。会議室については、これまでは、「貸与 PC 対応可能な限られた会議室を予約」、「防災情報課所有の PC を予約・貸出・設置・片付・返却」といった手順が必要であったが、LAN 環境の設定・PC を常設（3箇所）することで、手間が省かれ業務改善となった。

更に、個室の整備も要望にあがっており、在宅勤務のフォロー及び災害対応を見据え、住居から事務所への経路地となる出張所に PC を新たに配置し、ワークブースとして試行を行うこととした。利用対象者については、試行当初は、該当出張所を非常参集者先とする職員とし、その後、出張所最寄り駅を通勤経路に含む職員へと拡大、今のところ、旅費が発生しない職員に限定している。また、入退出については、当初、出張所のセキュリティカードを貸与していたが、利用対象者拡大後、出張所職員がいる間はセキュリティカード持参不要にする等、実態を確認しながら、効率の良いルール作りを模索しているところである。

2. 3 若手職員による講習会

アンケートにて Teams の活用レベルの偏りを把握したことから、職員の PC 活用レベルの向上のため、更には新規採用職員や若手職員のモチベーション向上を意図し若手職員が中心となり、講習会（Teams 講習会、PC 便利技紹介発表会）を行ってもらったこととした。

講習会は、会場においては人数を絞り複数回に分けて開催し同時に Teams での参加も可能とした。使用頻度が高そうなショートカットキーの紹介やエクセルの共有フォルダ上での同時編集、Teams の背景変更等すぐに活用できる便利技が紹介された。当日のみならず、準備から、限られた時間・空間の中で職員間にてコミュニケーションを図り若手にとっても他の職員にとっても win-win な取組となった。

2. 4 事務所長室フリー相談

対面の必要性を考慮し、事務所長のテレワーク時に、事務所長室の入口にタブレットを設置、Teams を常時接続し、決裁・報告・相談等ある職員が、事前アポ不要で所長と話すことができるフリー相談が設けられた。

忙しい事務所長の隙間時間を活用し、直接の対面でなくても、在庁時同様顔を見ながら即座に話ができる場所の提供となり、業務効率化の一端となっている。



3. 考察・今後の課題

このように、仕事のやり方改善に向け様々な取組をスタートしたことで、改めてコロナ禍前とは異なる観点で下記事項についての必要性を認識し、今後の課題も見えてきた。

3. 1 コミュニケーション

コロナ禍においては、今までのように対面で気軽にコミュニケーションが行えないため、

日常的には顔色・様子を窺えないことから、よりコミュニケーションの重要性が明らかとなった。

当事務所においては、事務所長自ら提案された事務所長室フリー相談、幹部会から「打合せ・会議はオンラインを基本」、「簡単な連絡は Teams を有効活用」といったメッセージが示されたりと、トップダウンでオンラインでの会話を促進してくれることで、例えば事務所長への予定の確認は Teams のチャットで実施する等、オンラインでの会話へのハードルが下がり業務効率化にも繋がっている。

また、若手職員による講習会のように、若者からベテラン職員への知識教示から、世代・所属を超えたコミュニケーションが図れたことも有効な手段であった。

コミュニケーションの仕方を工夫した結果、付加価値も生じており、今後もこういった取り組みが必要である。

3. 2 課題発見・改善検討

ワークブースの設置については、事務所内での設置も予定していたが、予定していた旧喫煙室のスペースではやはり執務室環境の改善が難しく、検討中となっている。出張所のワークブースでは、当初は利用率が上がらなかったが、現時点ではコロナ禍での分散体制により利用が多少増えている状況である。なお、設置後の災害発生時には参集スペースとして何度も活用されている。今後も職員の望んでいる環境の確認、改善を図っていきたい。

また、当事務所では、電子押印による議事録回覧やシステムのアクセス逼迫時に添付書類を共有フォルダに置くといった工夫で、以前よりもスムーズに業務が向上する取り組みも行われた。また、第二弾アンケートでは、各業務ごとのテレワーク対応の可否及び課題の中で、「テレワークについては、すべての文書・書籍を電子化し紙文書がなくなれば可能」といった意見もあった。これらを進めるためには共有フォルダの拡大等様々な課題が残っている。

4. まとめ

テレワーク時の Teams 等コミュニケーションツールは進んできたように思う。しかし、多くの人がテレワーク中に「あ、あそこにあるあの資料を見たい」といった場面に遭遇したことがあると思うが、それを解決する「紙資料・書籍等の電子化」、「電子納品などの資料電子化時における活用可能なフォーマットの普及」はまだ進んでおらず、今後組織的に検討すべき事項ではないだろうか。ただ、私含め「やっぱり紙で確認したい」といったアナログ人間もまだまだ多く、各々の意識改善も課題である。

コロナ禍を契機とし様々な取り組みをスタートさせたが、Teams でのチャット機能のように取り組みが定着するもの、ワークブース利用のように見直し・更なる工夫が必要なもの、取り組んでみて分かってきたもの等いろいろあるが、まずはやってみることが大事ではないだろうか。

求める働き方は人それぞれであるが、各々が自らの求める働き方、それを実現するための課題・解決方法を考え、共有することで、より良い環境の実現を目指したいものである。