

## 答申案（第 3 章）

平成 30 年度

市川市市政戦略会議

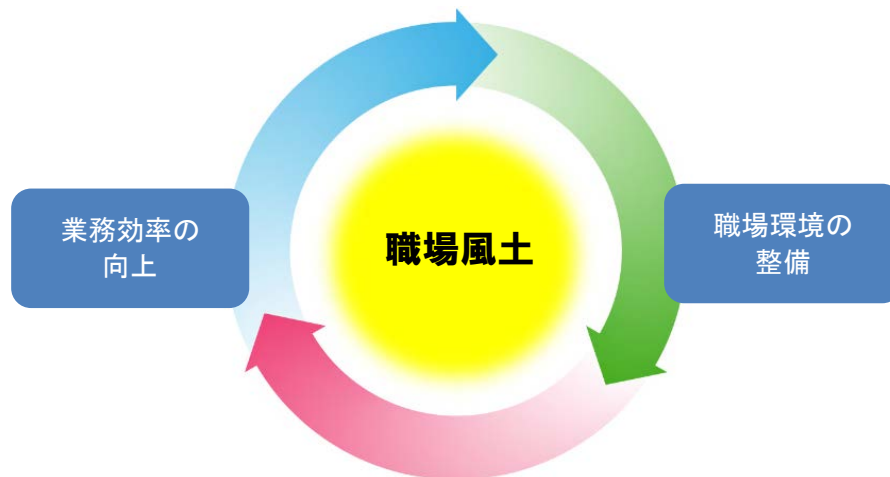


### Ⅲ. 職場環境の整備について

働き方に対する価値観や職員構成が変化する中で、限られた人材を最大限活用するためには、「業務効率の向上」とあわせて、「職場環境の整備」を進める必要がある。

なぜなら、この二つを同時に推進していくことで相互作用が働き、より良い職場風土への変革が期待できるからである。例えば、便利な機器を導入したり、余裕のある執務スペースを確保したりと「職場環境の整備」が行われることによって、業務の効率化が図られる。

それによってさらに、職員の働くモチベーションが上がる、職場の雰囲気良くなるなどの効果が見込まれる。そして、以下の図のような好循環が生まれる。



ここでは、上のイメージのような好循環を生み出す「職場環境の整備」に関する論点を

「心理的要因」

「物理的要因」

「制度の整備」

の三つに分類し、各論点について、整備するにあたっての具体的な方策を審議した。

## i 心理的要因

職員のモチベーションや職場の雰囲気等、職場環境に関する心理的要因についての提案を行う。

これらは、本来、密接不可分なものであるが、ここではそれぞれの視点から以下のように整理をしたものである。

以下では、業務に好影響を及ぼす心理的要因に関する提案を行う。

### ◆モチベーション

モチベーションは、一般的に「動機づけ」と訳される。

個人が、「意欲」や「やる気」をもって仕事をすることは望ましい状況であるものの、自発的に高いモチベーションを維持し続けることは難しい。そこで、《個人》のモチベーションを高め、支えるような《組織》である必要がある。

#### 《個人》

- ・仕事に対するプライドや自信をつけるために、まずは、仕事への興味を持たせる。
- ・前向きに仕事をしていくために、プラス思考で考えていく習慣をつける。
- ・個人に責任と裁量を持たせ成果を公正に評価することで、インセンティブを与える。
- ・職場内にコミュニケーションが生まれるように自ら挨拶することを心がける。

#### 《組織》

- ・目標を上司と部下と一緒に相談しながら考え、目指すべき方向が分かるよう、目標を数値化するなどして明確にする。
- ・職員が仕事をして良かったと思えるような機会を設けるため、市民からのプラスの声を吸い上げて共有する。
- ・職場内によりよい雰囲気を生むよう、管理職は、職員と一対一のコミュニケーションを取り、職員が何に重きを置いているのかを把握する。
- ・理想と現実のずれに直面しながらも、初心を思い出し、市民貢献を考え続けられるようにするための教育・研修システムを行う。
- ・積極的に挨拶をするなど、職場内の交流（コミュニケーション）を大切にする。
- ・問題・課題を共有し、タイムリーに解決することを意識する。
- ・上位職に昇任することにモチベーションを持てるような組織にする。

## ◆職場の雰囲気

前述のように個人が高いモチベーションを持つことやそれを支える組織的な取り組みは、職場内に良い雰囲気を醸成する。また、良い雰囲気は、更なる個人のモチベーションアップや組織の活性化に繋がる。

以下に、業務に好影響を及ぼすと考えられる職場の雰囲気を挙げる。

- ・分からないことはいつでも問い直すことができる雰囲気
- ・お互いに相談し合う雰囲気
- ・個々の能力を尊重し、お互いにフォローし合う雰囲気
- ・考えていることを自由に議論できる雰囲気
- ・できない理由を探すよりも、どうすればできるかを考えられるような雰囲気
- ・ハラスメントの発生が抑止される雰囲気
- ・「部」や「課」の成果を最大化するために常にチームワークを重視する雰囲気

## ii 物理的要因

職場のレイアウト等の外的環境の変化は、直接的または間接的に業務効率の向上に影響を及ぼす。

以下では、そのような物理的要因に関する提案を行う。

- ・業務の効率化、生産性が向上するように、余裕のある作業用スペースや、職員の集中力を高める環境を整備する。
- ・コミュニケーションを活性化させ、生産性が向上するよう、ミーティングテーブルを充実させるなど、レイアウトを工夫する。
- ・育児や介護に従事する人が仕事をしやすいように、テレワークを導入する。
- ・職員のモチベーションが高められるよう、職員の気分転換ができる環境を整える。
- ・新しいレイアウトの導入等、外的環境が変化する際は、職員がその導入目的を理解できるように、十分な周知啓発を行う。

### iii 制度の整備

組織に属する以上、一定の制度やルールの下で職務を遂行しなければならない。

制度やルールは、それ自体が職員の業務に対する意識が大きく変え、業務効率化のきっかけとなりうるものである。

以下では、職員がその能力を最大限発揮することができるような制度について提案する。

- ・効率化のインセンティブを持たせるように、人事評価における管理職の評価項目に「業務の効率化」を設ける。
- ・望ましいキャリアアップを考慮したカリキュラムを用意する。
- ・職員のやる気が向上するように、職員の提案をアウトプットする場を作り、そのような提案が実現される制度・仕組みを作る。
- ・職員自らが考え、行動する風土を醸成できるように、グループを作って職場の改善活動や効率化の提案をする小集団活動を行う。
- ・多様な働き方が認められるような福利厚生面の充実を図る。