

府省名	総務省	部署名	行政管理局管理官(業務・システム改革総括)
-----	-----	-----	-----------------------

取組のポイント

新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向けた新しい働き方の試みとして、令和2年4・5月の緊急事態宣言期間中、所属の職員全員が7割以上テレワークで業務を継続。その際に出てきた課題やその解決のための工夫について、テレワーク時の作業標準となるよう、若手職員から幹部職員まで幅広く議論した上で整理し、オンラインでの組織内コミュニケーション活性化など新たなワークスタイル・組織文化の形成を図った。

他の行政機関等の参考となるよう、検討成果を公表。

取組概要

【取組の背景】

これまで総務省においては、全省的にテレワーク等を推進するための環境整備に取り組むとともに、行政管理局では、「組織のマネジメントを継続的に改善していく」、「先に解決策を考えるのではなく、事実を正確に把握する」といった視点を重視しながら、オフィス改革と業務改革を推進してきたところである。

今回のコロナ禍を受け、これまでの取組を活かしつつ感染拡大防止のための働き方を模索してきたが、今後も「新しい生活様式」を実践していく中で、新たなワークスタイル・組織文化を形成しながら、次の働き方に本格的にシフトしていくことが重要と考え、取組を実施した。

【取組の内容】

出勤抑制が求められた令和2年4・5月の緊急事態宣言期間中、主にテレワークによる勤務とするとともに、「A 会議・打合せ、研修」「B 業務の進捗管理、仕事のやり方」「C その他組織内コミュニケーション」について、新たに出てきた悩みや、自分たちなりに始めている工夫を整理した。その際、局内の若手職員から意見を聴取し、また、局幹部とも議論することで、局内全体に渡って次の作業標準となるよう検討した。

さらに、他の行政機関等の参考となるよう令和2年6月にその成果を公表した。

【取組の成果】

令和2年4・5月の間、業務・システム改革総括の9名は、課長級職員から新規採用職員まで全員が7割以上テレワークで業務を継続することができた。行政管理局全体では、同期間中、半数以上の職員が7割以上テレワークを行った。

新たに出てきた課題と始めている工夫

- テレワークが日常になったことによる変化
- ・ これまで対面中心だった種類のコミュニケーションもオンラインに移行。
- ・ 例えば、以下A～Cといった日常業務の一場面において、新たに出てきた悩みや、自分たちなりに始めている工夫を紹介。なお、正解はなく、未解決の悩みもあり、試行錯誤を継続することが重要と認識。

A 会議・打合せ、研修
B 業務の進捗管理、仕事のやり方
C 組織内コミュニケーション

(凡例)

出てきた悩み	始めている工夫	未解決の悩み
テレワークが日常になったことで出てきた悩み	自分たちなりに考えられる工夫として始めているもの	検討中であり、継続しているもの

A 会議・打合せ、研修

Web会議ツールを使って会議・打合せ、研修を行う際は、
①標準進行の工夫、②資料の事前共有のルール化、③発想を促すファシリテーションが重要

業務シーン	標準の進行	使用する資料	参加者の反応・発想
出てきた悩み	話の雰囲気や出席者が分からない →議論が停滞しやすい	新資料が豊富な資料や議題を見ている →共通理解が深まらない	互いの発言が聞けず、発言が止まる →発言が止まる
始めている工夫	議題や参加、所要時間を事前に共有し、出席を促す	議題共有の標準化	発言の促しや質問(自分の発言、発言を促す)を促す

※ 標準の進行は、事前に共有した資料を基に、全体の発言が促される。また、標準の進行は、事前に共有した資料を基に、全体の発言が促される。

【HP公表資料「新型コロナウイルス感染症拡大防止に対応した働き方の試み」より抜粋】

講評

新型コロナウイルス感染症の拡大防止にいち早く対応し、原則テレワーク、チーム制、職務代行者の設定など、働き方改革にも貢献し、新たなワークスタイル・組織文化の形成を図る意欲的な取組である。ノウハウが見える化し、他府省等にも共有している点も高く評価できる。