

2022年3月31日

株式会社ワーク・ライフバランス

会津若松市役所で初の働き方改革試行で、モデル部署にて庁内外の問い合わせ件数5割減、有給取得5割増突発的な市民からの問い合わせを事前アポイントに変更し、行政の残業減と市民満足度向上の両方を達成  
～モデル事業を通じ、メール等の活用推進や工事発注の平準化・工期の集中回避等に向けた全庁的な議論へ展開～

働き方改革コンサルティングの株式会社ワーク・ライフバランス(本社：東京都港区、代表取締役：小室淑恵)は、2021年7月より福島県会津若松市(市長：室井 照平)に長時間労働や仕事の属人化・偏りの改善などの働き方改革コンサルティングを導入し、8か月間にわたり働き方の見える化を実施したことで、モデル部署の庁内外の問い合わせ件数5割減、有休取得5割増といった成果をあげました。

モデル職場である契約検査課、公共施設管理課、農政課は、潜在化していた職場の課題を特定する「カエル会議」の実施や、時間の使い方や業務の進捗を見える化するITツール「朝メールドットコム®」の活用で、これまで慣習的に行ってきた業務の見える化や効率化を進め、質の高い行政サービスの提供と業務の生産性向上の両方を同時に実現しました。さらに、モデル職場の取組みを通じて、メールやチャットツールの活用推進や工事発注の平準化、工期の集中回避等、全庁的な課題へと議論を広げることができました。

これらの成果をもとに、会津若松市は、来年度以降も、引き続き各職場での働き方改革の取組みを推進するとともに、全庁的な課題の解決に向けた部局横断的な議論を進め、よりよい行政サービスの提供や更なるイノベーションの創出につなげていく予定です。

## 会津若松市役所 2021年度働き方改革



### 【2021年度の取組み】

- ・窓口対応の充実、目標時間設定とアポイント取得推進による事前準備の改善
- ・正副担当者の配置やマニュアル整備による属人化排除で、有休休暇取得推進
- ・飲みニケーションの減少を捕ら『サンキューフライデー』
- ・電話による庁内からの突発的な問い合わせを減らす、チャット/メールの利用促進

### アポイント来庁者数

	10月	11月	12月	1月	2月
予定来庁	19	16	13	12	12
予定外来庁	1	1	1	1	1
予定外来庁率	5%	6%	8%	8%	8%

項目	実施	実施前
アポイント取得率	4	0
飲みニケーションの減少	0	0
飲みニケーションの増加	0	1

### 有休休暇取得数/対前年



### 『サンキューフライデー』が会津民報に掲載される



- ・アポイントを取ってくれる来庁者⇒約52%⇒**約88%**
- ・アポイントが入ることで、事前準備が可能となり、窓口対応時間が短縮  
主に窓口対応する職員の時間外勤務が**約40%削減**
- ・グループ員の有休取得日数が前年比**約130%増**
- ・チャット/メールでの連絡が増え、電話による問い合わせ件数が**約55%減**
- ・取組んだ職員の**約91%**が他課にも**働き方改革を勧める**と回答

※資料の提供先を要します。ICJCopyright Work Life Balance Co., Ltd. All Rights Reserved.



▲2021年度の会津若松市役所における働き方改革の成果

▲様々な意見が出せるメソッド「カエル会議」の様子

## 働き方改革コンサルティングについて

「働き方改革コンサルティング」とは、約8か月間で働き方改革に必要なノウハウを現場に定着させる伴走型のコンサルティングサービスです。各社員の時間の使い方の可視化や、チームでの課題整理や働き方の見直しを促す「カエル会議」を行うことで、時間当たりの生産性向上や私生活の充実を実現し、イ

ノバージョン創出につなげていくことが特徴です。指導型のコンサルティングではなく、コーチング技術を用い、現場が自発的に考え始める仕組みを提供します。2006年の創業当時より提供を開始、それ以来、3,000社の企業の働き方改革に伴走し、残業時間半減や労働生産性3割増、新規事業の創出といった成果につなげてきました。2020年のCOVID-19影響下においても、オンライン会議システム等を用いて継続的な取組みを行う企業がほとんどです。

## ■会津若松市の取組みの背景

会津若松市役所は、仕事の属人化による特定の職員への業務の偏りが課題でした。これらの課題を解決するためには、課やグループ単位でこれまでの仕事の進め方や業務のあり方を見直すことが必要であると考えていました。特に2020年に発生したコロナ禍により、新しい仕事様式の導入に対する社会的要請が高まったこともあり、長年この分野で実績を出している株式会社ワーク・ライフバランスの働き方改革コンサルティングの導入にいたりしました。

## ■会津若松市役所の主な取組みと成果

2021年7月より業務内容が異なる庁内3つの職場（契約検査課、公共施設管理課、農政課）の31名を対象に試行を開始しました。

取組み内容としては、1日の予定を立てて実績を振り返ることで、時間の使い方の差異から働き方改革の課題を見つける「朝メールドットコム®」の活用、チームごとに課題をみつけ解決策を議論する「カエル会議」で、チームとしての業務改善の意見を出し合いました。

これらの取組みを通じて、来庁相談の事前予約の仕組みの利用促進や、マニュアルの整備や情報共有の徹底による業務の属人化からの脱却、コロナ禍など不測の事態が発生しても業務を継続できる体制の構築といった成果が生まれました。

# 会津若松市役所 2021年度働き方改革



### 【2021年度の取組み】

- ・窓口対応の充実、目標時間設定とアポイント取得推進による事前準備の改善
- ・正副担当者の配置やマニュアル整備による属人化排除で、有休休暇取得推進
- ・飲みニューテーションの減少を補う『サンキューフライデー』
- ・電話による庁内からの突発的な問い合わせを減らす、チャット/メールの利用促進

アポイント来庁者数

	10月	11月	12月	1月	2月
アポあり	12	16	7	32	22
アポなし	11	8	13	17	3
合計	23	24	20	49	25
アポイント率	52.2%	66.7%	35.0%	65.3%	88.0%

働き方改革を高く進めるか？

項目	票数
勤める	4
どちらかといえば勤める	7
どちらかといえば勤めない	0
勤めない	1

有休休暇取得数/対前年



『サンキューフライデー』が会津民報へ掲載される



- ・アポイントを取ってくれる来庁者⇒約52%→**約88%**
- ・アポイントが入ることで、事前準備が可能となり、窓口対応時間が短縮主に窓口対応する職員の時間外勤務が**約40%削減**
- ・グループ員の有休取得日数が前年比**約130%増**
- ・チャット/メールでの連絡が増え、電話による問い合わせ件数が**約55%減**
- ・取組んだ職員**の約91%が他課にも働き方改革を勤めると回答**

本資料の無断転載を禁じます。(C)Copyright Work Life Balance Co.,Ltd. All Rights Reserved.



### 【契約検査課の取組みと成果】

- ・ 業者からの急な相談や問い合わせが多発し、計画的な仕事が阻害されていたため、利用者目線にたったホームページに刷新、入札参加資格登録に関する情報を変更しました。その結果、視認性が向上し、Q&Aも見つけやすくなりました。
- ・ 庁内からの問い合わせ電話が多く、集中して業務を進めることが難しかったため、問い合わせ手段を原則チャット・メールに変更しました。その結果、週当たりの問い合わせ電話件数が約5割減になりました。
- ・ データ管理のルールが統一されておらず、必要なデータを探すために無駄な時間が発生していたため、不要な過去データの断捨離、データ管理のルール化を進めました。その結果、共有データを見つけやすくなりました。
- ・ 工事の発注時期が毎年6月～8月に集中することにより、過度な残業を引き起こしていたことが業務スケジュールの見える化をしたことで判明しました。そのため、2022年度以降は、「公告予定一覧表」を作成し、公表工事の平準化に向けて効果を検証し、会津若松市内の建設業界全体の課題につながる取組みの一歩となりました。



▲契約検査課でのカエル会議の様子

### 「公告予定一覧表」活用試行①

◆ 執行伺作成前に、「公告予定一覧表」への入力をお願いします

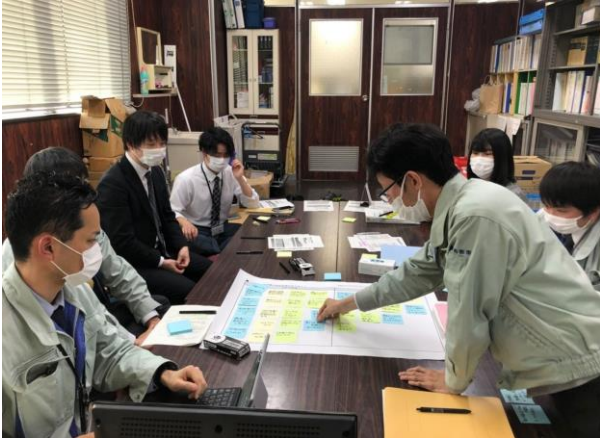
- ① 予算課や地元との協議を行い、発注時期を決める。
- ② 公告予定日（通常は月曜日）を決める。

▲公告予定一覧表の活用試行

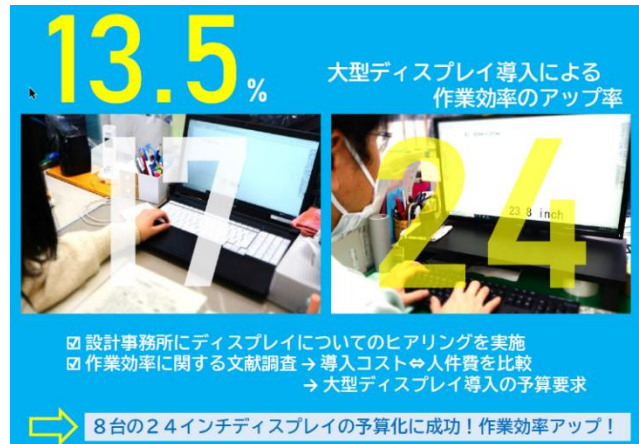
### 【公共施設管理課の取組みと成果】

- ・ 紙資料からデータへの移行が進んでおらず、業務効率が低下していることから、図面のCAD化・PDF化（データ化）に向け、資料の状況の確認やリストアップ等を進めました。また、業務効率化に向け、積算システムやモニターの導入の必要性を検証し、来年度の予算への追加を提案、実現につなげました。（導入後の平均作業時間が約37%削減される見込み）
- ・ 資料（図面保管場所、見積徴収先、過去の質問回答例など）や共有データの保存方法等を整理・見直しし、業務マニュアルを作成しました。その結果、ケアレスミスの防止や、作業の均質化、業務の引継ぎや若手職員への円滑な技術継承等につなげました。
- ・ 職員の情報共有の円滑化や効率化のため、全庁的なチャットツール（LoGoチャット）の運用ルールを作成し、積極的な利用につなげました。また、作成した運用ルールについて、今後、他部局との共有を進め、全庁的な情報共有の効率化につなげていきます。
- ・ 職場内のコミュニケーションの円滑化や心理的安全性の向上に向け、毎週金曜日に職員同士で感謝

や褒め言葉等を贈り合う「サンキューフライデー」を実施しました。



▲公共施設管理課でのカエル会議の様子



▲大型ディスプレイ導入時の試算

### 【農政課の取組みと成果】

- ・ 窓口対応は本来業務であるものの、予定外の来庁者対応により、計画的に業務が進まず、残業になっていたため、来庁者に対し事前アポイント制に今後協力いただくよう、口頭で丁寧に繰り返し依頼しました。その結果、事前のアポイント（約束）による訪問が3割も増えたことに加え、来庁目的が明確になることで適切な資料の事前準備が可能となり、窓口対応する職員の残業時間は取組前と比べて38%減少しました。
- ・ カエル会議を通じて、「仕事を頑張り過ぎて、気持ちに余裕が持てない、気軽に相談できない雰囲気がある」職員が多いという課題があったため、お願いリストの作成やマニュアルの整備を行うことで、協力・連携の意識が増えて、休暇が取りやすくなったという成果につながりました。
- ・ 「一人で仕事を抱えてしまいがちで、周りとの連携がうまく回れない」という課題があったため、業務の主・副担当間で、定期的にミーティングを実施することで、課内メンバー間の協力や連携が進み、計画的に休みやすい体制をつくることができました。その結果、有給休暇取得率が前年と比べて5割増となりました。



▲農政課でのカエル会議の様子

### 課題3 窓口対応に時間が取られ、自分の仕事が進まない

#### 取組みの成果

#### 窓口アポイント率及び目標時間達成率

	10月	11月	12月	1月	2月	10月～2月合計
アポあり	12	16	7	32	22	89
アポなし	11	8	13	17	3	52
合計	23	24	20	49	25	141
アポイント率	52.2%	66.7%	35.0%	65.3%	88.0%	63.1%

#### 目標時間達成率

	10月	11月	12月	1月	2月	10月～2月合計
達成	17	21	16	42	19	115
未達成	6	3	4	7	6	26
合計	23	24	20	49	25	141
達成率	73.9%	87.5%	80.0%	85.7%	76.0%	81.6%

- ・ アポイント率  
89件 / 141件 = **63.1%**  
→ただし、1月～2月でアポイント率が**22.7%**上昇した。
- ・ 目標時間から見た窓口達成率  
115件 / 141件 = **81.6%**  
⇒概ね目標時間内の対応をしている。

▲窓口対応のアポイント導入の取組み成果

こうした取組みをふまえ、今期のモデル職場では働き方改革に対する意識が「余計な仕事ではなかった」と考えるようになり、行政の責務達成のためにもお互いの部署が連携して課題解決に取り組む必要性を実感、地域の建設業の業務平準化や工期の集中回避に向けたタスクフォースの設置が進むなど、職員の主体的な動きが活発化しています。また、人事異動に伴う配置換えがあっても、今回の働き方改革の取組みを継続しながら、業務が滞りなく進むよう、取組みを定着する工夫や、メンバー間で密なコミュニケーションがとれる心理的安全性も生まれました。

こうしたモデル職場での試行結果をもとに、来年度以降も確実に庁内の働き方改革と行政サービスの質向上が両輪となって継続される仕組みや、庁内への他職場の水平展開も視野に入れた取組みを継続していきます。



▲2022年3月23日に開催された最終報告会の様子



▲最終報告会でのモデル職場のご発表

## ■会津若松市長によるコメント

2020年10月の小室社長の講演で、「働き方改革」は少子化対策、地方創生に直結すると確信し、市役所の働き方改革がスタートしました。民間企業よりも率先して、市役所職員が働き方を変えていくため、昨年2月に市役所の指針を作成し、具体的な働き方改革の取組みに着手しました。今年度の取組みを通じて、庁内に基本的な考え方、仕事の向き合い方を共有できました。また、組織として情報共有や連携づくりを継続するために、職員それぞれが自律的に働き、**職場の課題を解決しようとする動きが活発になったことが大きな変化で、とても有意義でした。実施して良かったです。**

今後も、トライ&エラーを恐れず、さまざまな変化に対応できる柔軟な市役所を作っていきたいし、職員自身がワーク・ライフバランスを健全に保つことで、市民へ仕事としてお返ししていける会津若松市役所を目指していきたいと考えています。

また、今年4月から法改正される男性育休取得推進についても、100%取得を目標に掲げており、市役所としてどのようにしたら実現できるのか考えていきます。



## ■担当コンサルタント

風間正彦（かざままさひこ）

自身が飲食業界に従業員・経営者双方の立場から携わった経験を活かし、改革導入のための敷居の下げ方にまで配慮したきめ細やかな提案が好評を博す。前職の長時間労働から短時間で成果を出す現在のスタイルに至るまでの苦しみや戸惑いまでも率直に披露することで、多くのクライアントから共感と信頼を得ている。ワーク・ライフバランスコンサルタント、一般財団法人 生涯学習開発財団 認定コーチ、NESTA 認定 パーソナルフィットネストレーナー

二瓶美紀子（にへいみきこ）

前職の外務省にて多文化・多言語での環境下、コミュニケーションを重視したマネジメントを実践した経験を持ち、労働法制や労働政策にも詳しく、グローバルな視点からのアドバイスに定評がある。地方都市の中小企業、地方自治体から、IT 企業、メーカー、大手総合商社まで幅広い分野で効果的なコンサルティング・研修を実施。管理職研修や女性活躍推進研修の講師としても指名が多く、自らの経験に基づく実践的なアドバイスが好評を博している。ワーク・ライフバランスコンサルタント、社会保険労務士、一般財団法人 生涯学習開発財団 認定コーチ



▲左から、風間正彦、副市長・猪俣建二氏、市長・室井照平氏、二瓶美紀子

## ■会津若松市への「働き方改革コンサルティング」導入について

- ・ 導入目的：長時間労働や仕事の属人化・偏りの改善、朝メールドットコム®での働き方の見える化
- ・ 導入開始：2021年7月
- ・ 導入人数：モデル部署3部署 31名
- ・ 対象部署：公共施設管理課、契約検査課、農政課
- ・ 実施内容：
  - 1日の予定を立てて実績を振り返ることで、時間の使い方の差異から働き方の課題を見つける「朝・夜メール」の活用
  - チームごとに課題を見つけ解決策を議論するカエル会議の実践

## ■株式会社ワーク・ライフバランスの「働き方改革コンサルティング」概要

- ・ 提供開始：2006年7月
- ・ 対象：企業や教育機関、官公庁、自治体など、生産性向上を目指す組織
- ・ 料金：5,000,000円～
- ・ 累計導入企業数：約1,000社
- ・ 提供内容：
  - 経営との連携強化：働き方改革と経営方針との関連性を整理、経営戦略への落とし込み
  - 意識改革の実施：関わる社員の働き方改革の必要性や取組み方針への理解の促進
  - 朝夜メールの実施：朝に業務予定を立て終業時に振り返ることによる時間の使い方の改善
  - カエル会議の実施：生産性向上に向けた議論を行う会議の定期的な開催支援
  - 業務プロセス改善の実施：業務プロセスの改修の完遂支援
- ・ 特徴

- 創業以来残業ゼロでありながら売上も上げるという実績に裏付けられたノウハウの提供
- 成果の出る手法を具体的に人事部等に提供、自走できる組織への転換の支援
- 現場との定期的な対話を通じた実践的な支援の提供
- 意識改革から具体的な成果の捻出、人材育成までワンストップでのサポートの提供

#### ◆会津若松市の概要

- ・自治体名：会津若松市
- ・市長：室井 照平
- ・サイト：<https://www.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp/>
- ・人口：117,414人（令和3年4月1日現在の現住人口）
- ・これまでの働き方改革に関する取り組み：
 

2019年4月「働き方改革関連法」に伴い、市民サービスの付加価値を向上させてより良い地方行政を行うべく市役所内での働き方改革が欠かせないと、市長自らが率先して「会津若松市働き方改革の指針」を策定するなど福島県内でも特に強く働き方改革を推進している

#### ◆株式会社ワーク・ライフバランスについて

2006年創業、以来16年にわたり企業の働き方改革により業績と従業員のモチベーションの双方を向上させることにこだわり、働き方改革コンサルティング事業を中心に展開。これまでに自治体・官公庁も含め企業1,000社以上を支援。残業30%削減に成功し、営業利益が18%増加した企業や、残業81%削減し有給取得率4倍、利益率3倍になった企業などの成果が出ている。長時間労働体質の企業への組織改革が強み。コロナ禍において、「朝メールドットコム®」導入企業は7倍に伸びている。

会社名：株式会社ワーク・ライフバランス

代表者：代表取締役社長小室淑恵

サイト：<https://work-life-b.co.jp/>

創立年月：2006年7月

資本金：1,000万円

主な事業内容：働き方改革コンサルティング事業・講演・研修事業コンテンツビジネス事業・コンサルタント養成事業

働き方改革支援のためのITサービス開発・提供、「朝メールドットコム®」「カエル会議オンライン®」「ワーク・ライフバランス組織診断」「介護と仕事の両立ナビ®」、カードゲーム体験型研修「ライフ・スイッチ®」

実績：1,000社以上（国土交通省、鹿島建設中部支店、住友生命保険相互会社、アイシン精機株式会社、内閣府、三重県、埼玉県教育委員会など）



<本件に関する報道関係者様からのお問合せ先>

株式会社ワーク・ライフバランス 広報 三山（みやま）

TEL：03-5730-3081 / Mobile：070-2262-9043（三山） / Email：media@work-life-b.com