

終礼制度の試行実施結果報告

1 実施の目的

平成 24 年 9 月から、組織内におけるコミュニケーションの活性化を図り、働きやすい組織風土の醸成を目的として朝礼を各課で行ってきたところですが、ワーク・ライフ・バランスの推進や市民サービスの向上を目的として、終礼制度の試行実施を行いました。

2 実施結果

各課（34 課）の終礼の実施時間、所要時間、参加率については以下のとおりです。

■実施時間

17：00～17：05	3 課	9 %
17：00～17：10	2 課	6 %
17：00～17：15	4 課	12 %
17：05～17：10	9 課	26 %
17：05～17：15	8 課	23 %
17：10～17：15	3 課	9 %
その他	5 課	15 %

■所要時間

5 分以下	15 課	44 %
10 分	11 課	32 %
15 分	5 課	15 %
その他	3 課	9 %

■参加率

全員	8 課	23 %
8 割	14 課	41 %
5 割	7 課	21 %
3 割以下	4 課	12 %
その他	1 課	3 %

実施時間では17時5分以降に開始した部署が約60%となりました。
所要時間としては約50%の部署が10分以上行い、約60%以上の部署が所属の
正規職員の8割以上の参加ができたと回答しました。

■退庁の状況変化

有り	13 課	38%
無し	20 課	59%
その他	1 課	3%

- ・業務の進捗確認を行うことで残務の把握ができ、残業の申請がしやすくなった。
- ・終礼の終了と同時に退庁できる者はいなかったが、超過勤務のない職員は速やかに退庁しやすい雰囲気になった。
- ・超勤予定を報告したため、予定していない職員の退庁は促された様に思われる。
- ・予算編成事務等、繁忙期だったこともあり、大きな変化は見られなかったが、一定の区切りにはなっていた。
- ・業務の進捗や、相談者の対応等にもよるが、不要な居残りは減少したように感じる。
- ・終礼後、帰宅する流れは少しできたかと思う。ただ、窓口業務が終了した後全員そろっての終礼なので、開始がスムーズにできないこともあった。
- ・終礼により、業務が中断されることになり、終礼後に再開するため、退庁の促進には結びつかなかった。
- ・17時で閉める現金の確認がずれ込むことが多々あるので必然的に退庁時間は遅くなる。17時より退庁の準備が出来なくなった。
- ・その日の残業があるかどうかを確認するだけで退庁時間の短縮には繋がらなかった。むしろ終礼のために一旦業務を中断する必要があり、あまり効率化を図ることはできなかった。しかし、早く退庁しようという意識付けにはなった。
- ・終礼を終える際に必ず「お疲れ様でした」と声を掛け合っていたため互いに労うことができた。ただし、業務を中断する形で終礼を実施していたため、司会者からのスピーチや所属長の講和をするまで時間を割くことが出来なかった。
- ・終礼時に退庁時刻等を申し出ることによって、退庁時刻を意識させることができたが、業務の都合上、超勤の縮減には至らなかった。

■情報の共有に変化があったか

有り	11 課	32%
無し	22 課	65%
その他	1 課	3%

- ・業務の進捗状況を把握する事ができた。
- ・翌日のスケジュール確認ができた。
- ・他の係がその日、何の業務をしていたのかを進捗報告で知ることができた。
- ・その日にあった出来事などをその日のうちに課全体で共有することができた。
- ・その日の朝に予定が決まることも多々あり、また朝に全員の当日の動きを確認出来なくなった。
- ・嘱託職員が約半数いるため、情報共有が中途半端になるため別に機会を設ける必要があるため、逆に時間がかかってしまった。
- ・朝礼において情報共有や意思統一を図っているため、新たな効果を感じなかった。
- ・事前に各職員のスケジュールを把握することが出来て良かった反面、翌日には忘れることがあった。

■人財育成・チームワーク向上への効果

有り	12 課	35%
無し	21 課	62%
その他	1 課	3%

- ・一方的な業務報告のみになりがちな朝礼に比べ、業務終盤でモチベーションが上がりきってから終礼では双方向コミュニケーションが図られる場面があったので、課内の連帯感が高まったと感じられる。
- ・研修の受講報告を行ったことで、知識の共有化ができた。
- ・司会者は1分間のスピーチを行うことで、人前で話す力を養うことができた。また、聞く側も同僚のプライベートな話を聞くことでそれをきっかけにコミュニケーションを取ることができた。
- ・残業の有無の確認、業務進捗状況の確認（予算編成事務等）を通じて、フォローをし合う雰囲気を作れた。
- ・チームワークに関しては、嘱託職員不在のため、また、部分休業職員も不在となり、朝礼と同様の効果は得られない。

■ 嘱託・臨職の情報共有に変化があったか

Garoon で対応した	4 課	12%
業務時間内に対応した	4 課	12%
朝礼で対応した	11 課	32%
変化なし	8 課	23%
配置無	4 課	12%
その他	3 課	9%

- ・ 終礼が始まることにより、何か情報があれば聞いておきたいと考えることもあり、帰り辛くなっていた。
- ・ Garoon や翌日の情報共有によりフォローをするものの、そのことに要する時間が新たに必要になった。
- ・ 退庁時間に関しては、従前と変わらなかったが、情報の共有に関しては、朝礼時の方が出来ていた。嘱託職員から連絡事項等を発言する機会が減ってしまった。
- ・ 一緒に仕事をする仲間、チームワークという見方からすると疎外感を感じさせないか懸念があった。

■ 終礼と朝礼どちらがよいか（自由意見より）

朝礼の方がよい	25 課	73%
どちらともいえない	9 課	27%

- ・ 嘱託職員も含め全員で情報共有・意思統一を図る必要があるため、朝礼の方が良いと考える。
- ・ 全員が着席しているタイミングで行う朝礼とは違い、17 時で一旦業務の手を止める必要があり、効率的とは言えない。
- ・ 窓口職場での終礼は難しい。接客や電話対応で参加できない職員が多く、電話対応をしている職員の側で終礼を行うため、声の大きさや内容には気を遣わざるをえなかった。
- ・ 普段のコミュニケーションができていれば、一日に 2 回集まる必要はなく、業務時間に充てるべきである。
- ・ 職場のコミュニケーションを円滑にするためには、嘱託職員も揃った中で情報共有を図る必要がある。また、朝一番は窓口、電話等が少ない状況であり、その対応ができています。
- ・ 情報共有・意思統一や人財育成・チームワーク強化の場に嘱託職員が参加できないのは、組織の一体感の醸成に繋がりにくいと感じる。

3 まとめ

アンケート結果から、終礼のメリットとして、退庁時間という観点からは、超過勤務のない職員は速やかに退庁しやすい雰囲気になったという意見が出ました。また、情報共有という観点からは、その日の業務の進捗が確認できるほか、他の係の業務についても共有ができたとの意見が出ました。人財育成効果の観点からは、研修の報告やスピーチ等による仕事以外での日常の情報発信があり、知識の共有ができたという意見が出ました。終礼に参加できない嘱託職員や臨時職員との情報共有についても朝礼や普段からのコミュニケーション等で変わりなく対応できたという部署が多くを占めました。

その一方でデメリットとして、退庁時間においては、現金を取り扱う部署等で17時以降に業務のピークがある職場によっては、効率的ではないとの意見が出ました。情報共有という観点からはその日の朝に決まった予定が確認出来なくなったとの意見や、他係の急な休暇が共有できなかったという意見が出ました。チームワークについては嘱託職員が参加できないことへの懸念が多く出ました。これは、嘱託職員や臨時職員との情報共有の重要性が年々高まっており、組織の一員として情報共有の場に一緒にいてほしいという各部署の考えからきているものと考えられます。また、朝礼あるいは終礼の際の来庁者への対応については、来庁者が窓口に入りづらくなならないよう実施方法を配慮するとともに、速やかな対応を心がけることで、窓口対応に支障はないようにできるとの意見もありました。

終礼より朝礼の方がよいという意見も多く出ましたが、終礼は朝礼に比べ、退庁時間の適正化や人財育成効果がある程度見込まれるため、庁内で統一的に実施するのではなく、各職場の事情に応じた進行方法を行うことで、よりプラス効果を発揮するものと考えられます。ただし、他部署からの内線等で終礼が中座することが多くあったとの意見も見受けられることから、他部署の運用方法を把握し、内線等の連絡にはお互いに配慮することが必要になります。