

仕事の基礎知識

1 社会人としての心構え

基本的な心構え

「社会人」とは、学校や家庭などの保護から自立して実社会で生活する人のことをいいます（三省堂 大辞林）。社会人としての自立には、主に次の3つが求められます。

1 経済的自立

労働の対価としての給料を得て、収入に応じた生計を立てることで、仕事で得た収入をどう使うかは個人の自由ですが、予期せぬ出費にも対応できるよう、適切な配分を考えながら計画的に使うことが大切です。

2 自己管理

社会人として仕事をするに当たっては、自分の健康状態や時間の管理を適切に行い、生活のリズムを正しく保つことが大切です。また、身体の状態だけでなく、自分の心の声にも耳を傾け、過度のストレスを溜めないようにすることも自己管理に含まれます。

3 自己責任

「自己責任」とは、自分の言動、選択、判断の全てに責任を持つことです。例えば、上司から仕事を命じられた場合、その仕事の進め方を自ら考え判断した上で遂行するので、当然その結果にも責任を持たなければなりません。

仕事に取り組む姿勢・意識

1 組織目的を忘れないこと

地方公共団体の組織目的は、住民の福祉の増進を図ることであり、そのために必要な役割（行政サービスの提供）を担うことです。常に行政サービス（住民サービス）を第一に意識しなければなりません。

2 全体の中で自分の仕事を理解すること

まず、全体の仕事の仕組みを把握し、仕事がどのように分担され、どのように流れているのかを理解しておく必要があります。その中で、自分の仕事の位置付けや目的、方針などをしっかり理解し、その進め方を自分のものにすることが大切です。

3 問題意識を持ち積極的に取り組むこと

少しでも早く仕事を覚え、遂行できるように努力する積極性が職場では期待されます。また、仕事をする中で常に問題意識を持ち、必要に応じて改善しながら仕事に取り組む姿勢が望まれます。

4 実務能力を身に付けること

一般的な知識だけあっても、事務処理をスムーズに進められるわけではありません。実務能力を高めるには、専門知識や事務処理のノウハウなどを身に付ける必要があります。

組織とは

アメリカの経営学者であるチェスター・バーナードによると、「組織」は、以下の3つの要素を満たす、人の集まりであるとされています。

1 共通目的（組織目的）

組織全体の共通目的を認識した上で、各部門そして各自に割り当てられた仕事の具体的な目的を認識しなければなりません。

2 貢献意欲

組織人には、組織目的の達成に貢献しようとする意欲が不可欠です。

3 意思疎通（コミュニケーション）

仕事を円滑に進める上で、組織内外の人たちとコミュニケーションを図り、人間関係を良好に保つことが大切です。そのためには、相手の立場、考え、感情を理解し、価値観の違いを越えて多様性を受容する心構えが必要です。

組織の中の個人

組織は、人間の生活に必要な物やサービスを生産する仕組みですが、単にそれだけではありません。人間を育てるという大変大きな側面も持っています。

人は誰でも、組織の中で自己実現を図ることができます。組織には多様な仕事や様々な個性の人がいて、その中で仕事の達成感を味わったり、人間関係の大切さを学んでいったりするのです。

組織における人間関係の大切さ

社会や組織の中では、多くの人の協力のもと仕事が行われています。良い人間関係を築けば、職場のチームワークも高まり、仕事も効率的に進みます。しかし、市民との信頼関係と同様に、職員同士の人間関係も一朝一夕にでき上がるものではありません。

コミュニケーションをとることで、様々な価値観や判断基準を知ってお互いを理解すれば、自ずと良い人間関係を築くことができます。

2 指示・命令

指示・命令の受け方

1 積極的な態度で

呼ばれたらすぐ「はい」と元気に気持ちの良い返事をし、上司の席へ行き、指示・命令を聴きます。難しい仕事であっても安易に「できません。」と言わず、挑戦しようとする姿勢が望まれます。

6W4H

◆ When（いつ）	仕事の時期
◆ Where（どこで）	仕事の場所
◆ Who（誰が）	仕事の担当者
◆ What（何を）	仕事の内容
◆ Whom（誰に）	相手方、対象
◆ Why（なぜ）	仕事の目的
◆ How（どのように）	仕事の方法
◆ How much（いくらで）	予算・経費
◆ How many（いくつ）	数量
◆ How long（いつまでに）	仕事の期限

2 最後まで聴く

上司の指示・命令が長くなっても途中で口を挟まず、一旦最後まで「聴く」ようにします。また、疑問点も最後にまとめて質問します。

3 質問は6W4Hで

不明な点や疑問のあるところは、納得のいくまで質問することが大切です。

この際、聞く事柄を6W4Hに整理して質問するようにします。

4 メモを取る

指示・命令を受ける際には、必ずメモを取ります。上司に呼ばれた際に筆記用具とメモを手取る習慣を付けましょう。指示・命令の要点をつかむためには、メモを取る際にも6W4Hを意識することが大切です。

5 自分の立場から意見を述べる

指示・命令について自分なりの考え方や意見があるときは、率直に述べ、上司の判断を仰ぐことが肝心です。このような機会を通じて、上司の大局的な判断力や考え方を吸収することができます。

6 要点を復唱する

聞き漏らしや誤解がないかを確認するためにポイントを復唱します。

3 仕事の進め方

仕事の段取り

仕事を上手に進めるには、自分で作業の計画を立てます。これを仕事の段取りともいいます。段取りのポイントは次のとおりです。

1 仕事をリストアップする

今自分がすべきことや、その仕事を完成させるのに必要な作業を全てリストアップします。このとき、5分～10分といった「すき間時間でできる作業」もリストアップしておけば、すき間時間を有効活用しながら、効率的に仕事を進めることができます。

2 作業時間を見積もる（余裕を持って見積もること）

その作業を終えるのに必要な時間を見積もります。不確定要素が入ってくることも考えて余裕を持って見積もりましょう。実際に余裕が出たら、それはすき間時間として活用します。

3 優先順位を決定する

リストアップをした仕事について、緊急度・重要度で優先順位を付けます。

仕事は、求められる期限までに終わらせなければなりません。期日を約束した相手が市民などの場合、その期日を守らなければ強い不信感を招くこととなります。仕事をする上では、時間に対する意識や時間の管理が大変重要です。

また、重要かつ緊急な仕事を優先するのはもちろんですが、重要度が高い仕事は、緊急度が低いうちから計画的・継続的に手掛けることが大切です。

4 スケジュールを組み立てる

最後に「いつ、どの段階で、どの作業をするのか」を決めます。近いものは具体的に、先々のことは大まかでも良いでしょう。定期的に、自分の立てたスケジュールの進捗状況を確認し、必要に応じて修正をしながら仕事を進めます。

4 報告・連絡・相談

組織において一旦指示を受け、自分に任された仕事を実行するに当たっては、仕事の「ホウレンソウ」が重要なキーワードになります。「ホウレンソウ」とは報告の「ホウ」、連絡の「レン」、相談の「ソウ」を略した言葉で、仕事の基本といわれるものです。

「指示」と「報告」「連絡」「相談」は、仕事を円滑に実行するための重要なポイントになります。

報告の仕方

1 命令系統に従って

報告は、仕事を命じた上司に直接します。

2 タイミングを外さずに

時期を外した報告は、ほとんど価値がありません。上司が必要としているときに行っても、報告の価値があるのです。また、仕事が長期に及ぶときや初めて手掛ける仕事の場合は、進捗状況などを随時中間報告することが大切です。

上司にとって報告が大変重要なのは、報告によって仕事全体の流れをつかみ、必要に応じて進行を組み立て直すことができるからです。

3 結論を先に

上司が求めるのは、命じた仕事の結果がどうなったのかということです。報告は、「結論→理由→経過」の順で、簡潔明瞭に表現します。

4 事実に基づいて

報告の内容は、事実に基づいた正確なものでなければなりません。また、事実と自分の主観的な意見や感想とを明確に分けて報告します。内容が曖昧だったり、事実と主観とが混在したりする報告では、上司が判断を誤ってしまう危険性があります。

5 マイナス情報ほど早く

思わしくない状況になったとき、周囲に失敗したと思われたくないと考えてしまったり、周りに迷惑をかけないように自分で処理するしかないと思え込んでしまったりしがちです。

しかし、このような場合は、速やかに上司へ報告することが大変重要です。上司にとっては、事態がより悪化する前に次の手を打つことができますし、上司の助言や指導により、自分で考えていた解決策以外の選択肢を検討する、視野拡大の機会にもなります。

6 必要に応じて文書で報告

内容が複雑なものや、保存する必要があるものは、文書で報告します。

連絡・相談

「いつ、何を、誰（どこ）に」連絡する必要があるのかを常に考えておかなければなりません。案外忘れやすいのが、関係部局への連絡です。仕事を円滑に進めたり、情報を共有するために、連絡は必要不可欠なものなのです。

また、判断や処理に迷うとき、状況に変化が生じたときなどは、自分だけで解決しようとせず、早めに上司や先輩に相談し、その知恵を借りることが大切です。

「ホウレンソウ」を怠ると・・・

私たちは、札幌市という組織の一員として「市民の安全と安心を守る」ために働いています。普段から適切に「報告」「連絡」「相談」がされていないと、情報を共有することができず、組織として正しい判断をすることができなくなります。

「ホウレンソウ」ができていなかったばかりに組織対応が遅れ、「市民の安全と安心」を脅かす大きな事故が発生してしまうかもしれません。そうなれば、仕事を進めていく上で不可欠な市民の信頼を一瞬のうちに失ってしまうのです。

5 問題意識と仕事の改善

仕事のPDCA

仕事は、一般的に「PDCAサイクル」に従って進められます。すなわち、PLAN（計画）、DO（実行）、CHECK（検証・評価）、ACT（改善・見直し）というプロセスを循環させて仕事を遂行します。

1 仕事の指示を受け、目的・目標・内容を把握する

上司から指示・命令された仕事の目的、目標、内容をよく把握します。

2 計画を立てる（PLAN）

仕事の結果の良し悪しは、計画（手順の立案、段取り）の立て方に左右されます。どの仕事を先にするか、どんな手順ですか、何を準備すればよいかなど、綿密な計画を立てることが大切です。

この計画の段階で、事前に関連部門と調整を行うことが必要な場合もあります。

3 計画に沿って実行する（DO）

責任を持って仕事を進めます。そして、常に進捗状況に気を配らなければなりません。

また、必要があれば関連部門や関係者と仕事の進め方について調整します。上司へ中間報告することも大切です。

4 検証・評価する（CHECK）

計画の達成度合いをチェックし、成功・失敗要因などを分析します。

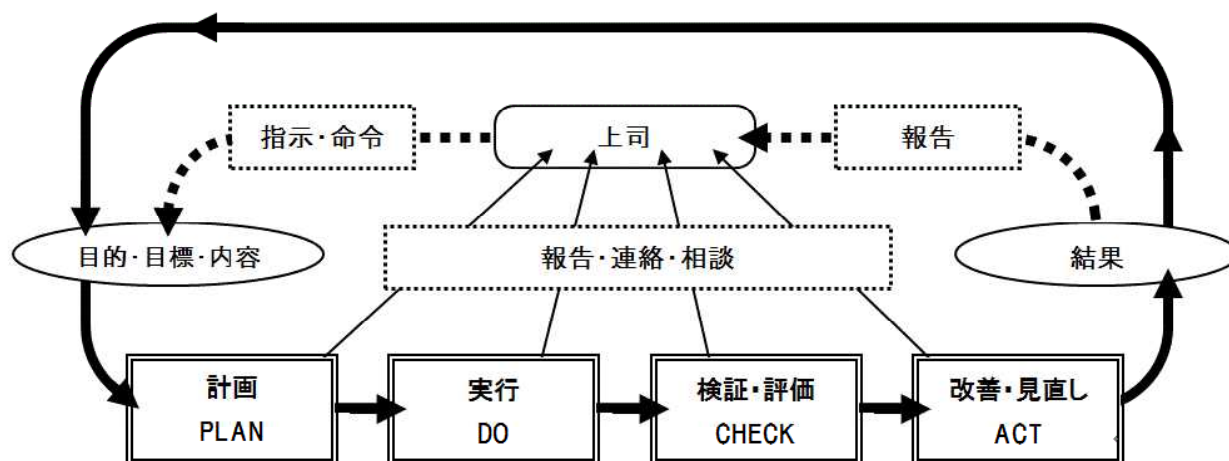
5 改善・見直し（ACT）

改善すべき点があれば速やかに修正します。この場合、仕事のマニュアルについても、手直しすべき点がないかを点検しておきます。これらは、次の仕事の計画立案に活かすことができます。

6 結果を上司に報告する

指示・命令を受けた上司に仕事の結果を伝えます。

【PDCAサイクル】



【日常業務の中のPDCA例～文書を作成する場合】

- PLAN 必要事項の整理（目的、伝える情報、発送する相手など）
- DO 作成開始（パソコンで文章を書く、体裁を整える。）
- CHECK 読み直す（誤字に気付く、つながりが悪い文章が見つかる。）
- ACT 修正して決裁・発送し、次の仕事に向けて文書ハンドブックを読む。

⇒ 仕事の改善

仕事はできるだけ少ない労力、手段、費用で、より大きな効果を上げるように努めなければなりません。そのためには、絶えず仕事の改善を心掛けることが必要です。そして、その第一歩は、問題意識を高く持つことです。

⇒ 問題こそ財産

職場では、「問題がないこと自体が問題である。」と言われます。それは、「本当は問題があるのに気が付いていない。」「何か問題はないかという目で仕事を見ようとしない。」ということの意味しています。問題から逃げては、進歩も発展ありません。問題意識や改善意識は、日々の業務を通じて、市民感覚を持ち続けながら仕事を振り返ってみるものの繰り返しのによって養われます。

⇒ 問題解決とは

「問題」という言葉の使われ方は様々です。「疑問」「異常」「事故」そして「課題」などの意味で使われます。どれにも共通しているのは、「目指すべき状態」と「現状」の間にギャップがあることです。したがって、「問題とは目指すべき状態と現状とのギャップであり、問題解決とはこのギャップをなくすことである。」と言えます。

問題の種類

1 発生型問題（見える問題）

現に今、目の前でギャップが生じているというタイプの問題です。例えば、課題を達成していない状況や、あるべき姿から逸脱している状態が当てはまります。

2 向上型問題（探す問題）

目標を現在より高く置くことによって、意識的にギャップを作り出すというタイプの問題です。方法を改善することや、体制を強化することなどが当てはまります。

3 企画型問題（創る問題）

新しい目標を設定する問題であり、将来の問題を予想して取り組む、あるいは変化を先取りする問題です。機会の創出問題、危機の回避問題等があり「創る問題」「目標志向型の問題」といえます。

問題解決のプロセス

1 問題の発見

次のような視点から現状を見極める必要があります。

- 基準から逸脱していることはないか。
- 関係者の間で対立が生じていることはないか。
- もっと良くなる方法はないか。
- 今当然とされている水準を超えて考えるべきことはないか。
- 将来のために何かすることはないか。

2 原因の追求、情報収集

通り一遍の原因追求では、真の原因を見落とすことがあります。問題発生の原因の、そのまた原因は、というように根本的な原因を追求することが肝心です。

3 問題解決後に目指す状態（ストレッチ目標）の設定

努力をすれば実現可能なやや高めの目標であることが大切です。

4 解決案の策定

一つの問題を解決するためには、いろいろな観点に立った複数の解決案をつくり、それらの長所・短所を総合的に比較して、最も望ましい解決案を選択することが重要です。

仕事の改善のポイント

- 1 正しく = 求められている水準を正しく把握し、正確に処理することです。
- 2 早く = 処理時間を短縮する、又は時間内での処理量を多くすることです。
- 3 安く = 費用対効果を念頭に、ムダな経費をかけず効果を上げることです。コスト意識が極めて重要です。
- 4 楽に = 仕事の仕方を工夫して、苦労を減らすことです。

6 仕事に必要な能力

社会人基礎力

「社会人基礎力」とは、「前に踏み出す力」、「考え抜く力」、「チームで働く力」の3つの能力（12の能力要素）から構成されており、「職場や地域社会で多様な人々と仕事をしていくために必要な基礎的な力」として、経済産業省が2006年に提唱しました。

「人生100年時代」というように、これまで以上に長くなる個人の企業・組織・社会との関わりの中で、ライフステージの各段階で活躍し続けるために求められる力を「人生100年時代の社会人基礎力」と新たに定義しました。社会人基礎力の3つの能力／12の能力要素を内容としつつ、能力を発揮するにあたって、自己を認識してリフレクション（振り返り）しながら、目的、学び、統合のバランスを図ることが、自らキャリアを切りひらいていく上で必要と位置づけられます。（経済産業省HP「社会人基礎力(<https://www.meti.go.jp/policy/kisoryoku/>)」から引用）

【3つの能力と12の能力要素】

前に踏み出す力（アクション）

～一歩前に踏み出し、失敗しても粘り強く取り組む力～



主体性

物事に進んで取り組む力

働きかけ力

他人に働きかけ巻き込む力

実行力

目的を設定し確実に行動する力

考え抜く力（シンキング）

～疑問を持ち、考え抜く力～



課題発見力

現状を分析し目的や課題を明らかにする力

計画力

課題の解決に向けたプロセスを明らかにし準備する力

創造力

新しい価値を生み出す力

チームで働く力（チームワーク）

～多様な人々とともに、目標に向けて協力する力～



発信力

自分の意見を分かりやすく伝える力

傾聴力

相手の意見を丁寧に聴く力

柔軟性

意見の違いや立場の違いを理解する力

状況把握力

自分と周囲の人々や物事との関係性を理解する力

規律性

社会のルールや人との約束を守る力

ストレスコントロール力

ストレスの発生源に対応する力