

仕事の進め方

1 仕事のサイクル

一般に仕事の進め方としては、まず計画を立て、それを実施し、その結果を評価するという手順で行われます。検証の結果、良かった点は次の計画に応用され悪かった点は改められるなど、次の計画の改善に役立てられます。仕事の割当て、分担の決定（指示）は、命令の形をとって行われます。

仕事は上司の命令（指示）によって行われ、仕事の進行状況や結果は上司に報告されます。したがって、仕事の進め方としては、受命→計画→実施→検討→報告の手順で行われ、その結果が次の仕事の計画へフィードバックされてつながっていくという一連のサイクルが形成されます。

（１）命令の受け方

仕事は、上司の命令によって行われるのが普通です。命令は、仕事の基本的要素であり、職場における上から下へのコミュニケーションの手段です。したがって、命令の受け方は仕事のサイクルを組み立てる上での基本中の基本として重視されています。命令を正確に受けるためには、次の点に注意しましょう。

ア 呼ばれたら、気持ちの良い返事ときびきびした動作で応える。

イ 命令は気持ちを集中して聞き、要点を正確にメモし、細かい点にも気を配る。

ウ 口出ししないで、命令を最後までよく聞く。

エ 命令の内容について、5W1Hを使って要点を漏らさずつかむ。

What	〔なにを〕	-実施する仕事の内容
Why	〔なぜ〕	-仕事を実施する目的、理由
Who	〔だれが〕	-担当者は誰か、責任者は誰か
When	〔いつ〕	-仕事の開始時期、終了時期
Where	〔どこで〕	-仕事を実施する場所
How	〔いかに〕	-仕事を実施する方法

オ 他の仕事が並行している場合は、どの順序でやればよいかを命令者に聞く。

カ 分からない点があれば質問して確認する。

なお、命令の内容について意見がある場合は、事実（資料があるときはそれを示すなど）に基づいて、簡潔に、冷静に述べましょう。

（２）計画の立て方

計画とは、将来何をどのようにすべきかを、今決めることです。計画の内容には、方針、目標を設定し、具体的な手段、方法を定めるほか、期間中における達成度などが含まれます。そして、計画を立てるための要素としては、ある期間内に目標を達成するための組織の目的・目標・方針、手順、期間、予算、人員が必要です。

また、計画を立てる手順としては、

ア 資料や情報を集め、関係者の意見を聞く。

イ 経費を検討し、予想される問題を考えながら具体的な実施方法を決める。

ウ 複数の案を作り、いろいろな条件を検討してその中から最善のものを選択する。

ということになります。

(3) 実施

実施とは、計画を実現していく過程です。実施に際しては、次のことを心掛けることが大切です。

ア 責任感と熱意を持ち、忍耐力を発揮して仕事を進める。

イ 自分の仕事のみにとらわれず、同僚の仕事が円滑に進んでいるかどうかに関心し、協力すべきときには協力する。

ウ 今、実施している仕事について、必ず良い成果が得られるという確信を持ち、全力を集中する。

(4) 評価

どんなに緻密な計画を立てて実施しても、計画どおり仕事が進むものとは限りません。計画に無理があったり、情報収集が不十分であったり、事故が発生したり、状況が変化したりした場合には、仕事は計画どおりに進まないこともあります。このようなときに計画と実際の仕事との食い違いを調整したり、また、仕事が終わった段階でその成果を確認することを評価といい、その結果を次の計画に反映させていくことを改善といいます。

改善の仕方としては、次の二つがあります。

ア 進行過程での改善

現状を把握し、それと計画とを比較し、計画どおり進行しているかどうかを点検する。

もし現状と計画が違っているときは、その原因を調べ、対策を考え、実施活動を修正する。

イ 完了後の改善

計画の達成内容を確認し、次の計画立案に役立てる。

(5) 報告の仕方

報告とは、上司の命令、指示を受けて仕事を実施したときに、仕事の進行状況や結果を命令をした上司に伝達することです。

報告は、きわめて重要なことですから、報告の仕方については、次の点に留意してください。

ア 適切な時期に行うこと

仕事が終了したときに速やかに行う。長期間にわたって仕事が継続しているとき、状況が著しく変わったときなどは、中間報告を行う。

イ 内容が正確であること

憶測ではなく事実を正しく報告する。情報源をはっきりさせる。

ウ 効果的に伝わるように工夫すること

まず結論を述べ、それから理由、経過、自分の意見の順とする。表現は簡潔にするが、誤解の生じる表現は避ける。意見と事実をはっきりと区別し、必要な資料を添える。

エ 必要なときは文書で報告する

記録を残す必要があるもの、内容が複雑なものは、文書で報告する。

☑Point 仕事の基本「報連相（ほうれんそう）」

仕事を円滑に進めるためには「報連相（ほうれんそう）」が必要不可欠です。

「報連相（ほうれんそう）」とは、「報告」「連絡」「相談」の略で、的確な報連相により、上司部下・同僚間の意思疎通が図られ、ミスやトラブルを未然に防ぐなど、結果的に仕事の効率を上げることに繋がります。

これから仕事を進める上では、次の事項を意識しましょう。

○報告

担当業務や指示された業務などについて、その経過や結果を部下から上司（あるいは後輩から先輩）へ知らせます。報告相手の状況を確認した上で、できるだけ端的に伝えましょう。

ただし、急いで報告しないといけない事項にも関わらず、「上司が忙しそうだから…」「スケジュールが入っているから後で報告しよう」と相手に配慮したつもりが、報告が遅れたことによって仕事に支障をきたす場合があります。これは、報告に限ったことではありませんが、一刻も早い判断が必要とされる場合や悪いニュースこそ、早めに上司に知らせましょう。

○連絡

事実や情報などを関係者に周知することです。そのため、上司部下等関係なく、誰もが発信者になり得ます。

連絡をする時は、曖昧な表現は使わず、正確な情報をできるだけ早く伝えます。連絡に使用するツールは、その連絡事項の緊急度によって使い分け、急ぎ対応を必要とする連絡であれば、口頭又は電話で連絡したのちメールを送付するなど、適切な方法を選びましょう。

○相談

判断に迷ったり、自分の考えを聞いてもらいたい時などに、上司や先輩に判断を仰いだりアドバイスをもらいます。

上司から指示のあった業務について、確認したい点や疑問が生まれた時は、それを抱えたままやみくもに業務を進めても余計に時間がかかり、質も低下するなど非効率的ですので、改めて上司に内容を確認した上で、業務を進めましょう。

ただし、相談には時間を要することが多いので、予め上司のスケジュールを確認するなどして、なるべく時間に余裕を持ってお願いしましょう。

2 仕事の改善

(1) 問題意識

「よどんだ水は腐る」といわれます。私たちの仕事も惰性により同じ考え方や進め方をしていると、状況の変化に対応していきません。絶えず自分の仕事の改善を心掛けましょう。そのためには、今やっている仕事に疑問を持ち、新鮮な感覚で仕事を見直すことが大切です。あるべき姿と現状とのギャップに気づき、そのギャップを埋めるために何とかしなくてはという前向きの姿勢が問題意識です。常に問題意識を持って仕事の改善に努めましょう。

(2) 改善の目標

品質的に正しく、時間的に早く、経済的に安く、労力的に楽に、というのが能率の原則です。改善の目標は、これと同じです。「正早安楽」と覚えましょう。「安」の中には「安全に」という意味も含めましょう。

ア 「正しく」とは、仕事を間違いなく正確に行うとともに、その質的水準を向上させることです。

イ 「早く」とは、一定の仕事に要する時間を短くすることです。したがって、一定時間内の仕事の量を今までより多くすることができます。

ウ 「安く」とは、仕事の成果を上げるのに要する費用をできるだけ少なくすることです。

エ 「楽に」とは、仕事を無理なく、気持ちよく遂行することです。

「仕事のムダ・ムリ・ムラをなくす」という言い方もありますが、表現方法が違っただけで、これも能率の原則のことです。

(3) 改善の順序

仕事を改善していく手順は、調査、分析、検討です。現状を正確に把握し、分析し、検討を加えて改善案をまとめます。

仕事の改善に着手するときには、次のようなことに留意してください。

ア 仕事の流れの経路を短縮できないか。

イ 仕事の手順を変えて繁閑を調整できないか。

ウ 仕事の仕方を簡単にできないか。

エ 仕事を合併したり、廃止したりすることができないか。

オ パソコン等を活用できる余地はないか。