



「はい、こちら企業の労働110番です」。

今回の相談者は、従業員約100名の運輸倉庫業の総務担当の方です。倉庫部門のリーダーとして長年勤務しているA氏の



名北協会相談員日誌 172

これが「企業の労働110番」です

佐野孝輔社会保険労務士事務所 所長

名北労働基準協会 労務管理コンサルタント

社会保険労務士 佐野 孝 輔

時間外労働が多いことに悩んでいます。A氏には、ほかの従業員へ仕事を割り振ったり、休日出勤をしないよう呼びかけていますが、責任感も強くなかなか改善しません。このような社員は一見会社に忠実で、業務

に誠実なありがたい存在に思えるかもしれませんが。しかしここには業務の「属人化」という問題もあります。今回取り上げる業務の属人化は、長時間労働や会社全体の業務の非効率化にもつながる問題

業務の属人化

です。属人化とは、本来チームや役職、担当に属するべき業務

が特定の個人に依存している状況をいいます。これによって起こる問題としては、在庫管理・品質保持のスキルが部署で共有され

ない、それによって良質なサービスが提供されにくいことが挙げられます。さらに、トラブルの発覚が遅れること、当該社員の不在・退職時に引き継ぎが難しく、会社に損害を与えるリスクもあります。また、

個人が培った知見が会社に残らない、不正のリスクが高まるという問題もあります。

属人化はなぜ起こってしまうのでしょうか。

まず考えられるのは、忙しくて今の業務を「標準化、マニュアル化」する時間をとれないこと、共有素材を



る、そんな属人化もあるでしょう。

属人化は、その社員の責任感を高め、やる気の向上、さらには専門家が育つというメリットもありますが、それは一時的です。それ以上のデメリットがあるので、では、どのように属人化の問題に対処すればよいのでしょうか。

ここでは属人化を解消するための方法をステップごとに紹介します。

まずは属人化されている業務を把握します。マニュアルがない、あるが見直しされておらず現状に合っていない、進捗状況の説明ができる社員が一人しかいない、などが属人化されている業務の特徴です。担当者が不在になると、たちまち停滞する業務も改善対象です。

次に、改善業務を把握したら、現場担当者の意見を聞きながら、作業工程表を作成します。ここでは、効率の悪い作業や慎重に行うべき作業を可視化することがポイントです。

続いて、出てきた作業工程ごとに改善点も含め、マニュアルを作成します。ここでも担当者の経験や知見を参考にして、最も効率がよく、標準化しやすい手順方法をとりま

す。出来上がった工程マニュアルは現場に定着させて、更に最善の状態にアップデートし続けることがとても大事です。ぜひ業務の属人化を解消して、長時間労働の防止、トラブル発生リスクの低減に取り組んでください。

◆ 当協会では「2024年問題対応総合支援事業」として建設業・自動車運送業・医師の業種・業務別無料対応セミナー、このほか労働実務専門講座 就業管理コースで労働時間管理が抱える課題、法改正の内容と対応策を学ぶことができます。ご活用ください。

「2024年問題対応総合支援事業」労働実務専門講座 就業管理コース



イラスト・木村武司