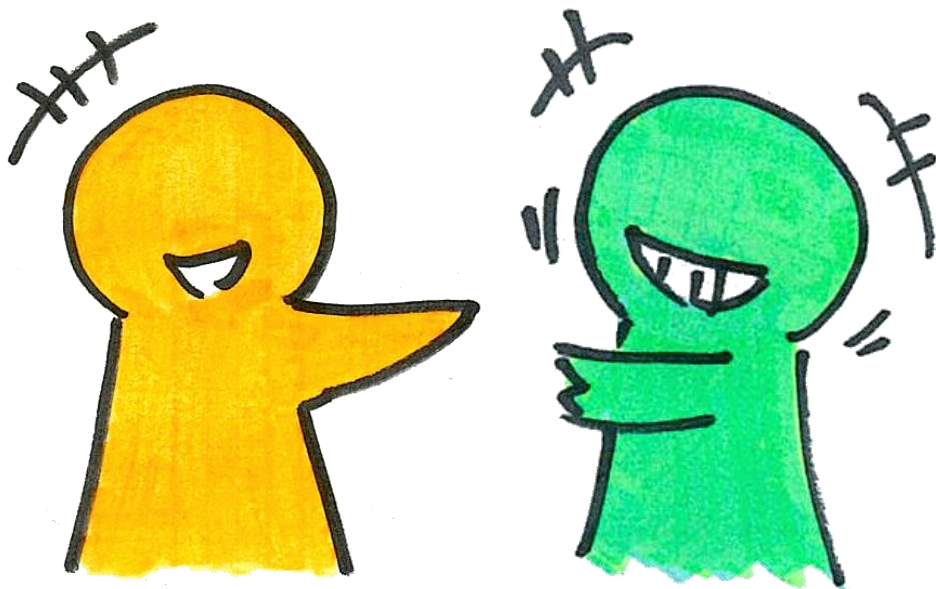


# 「タコツボ」をとびだそう！

コミュニケーションを深めるためのしくみ



R2. 4

総務部コンプライアンス・行政経営課

# はじめに

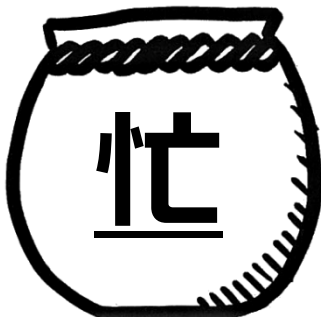
長野県組織のコミュニケーションの課題は…  
(令和元年度・コ行課調べ)



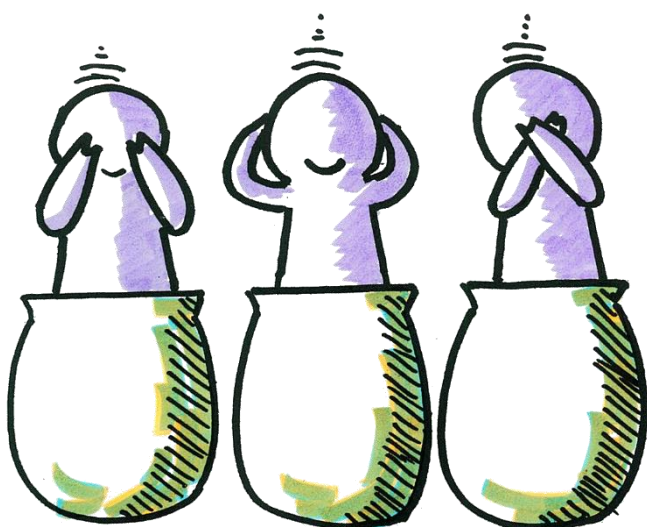
…やってるつもり感覚。  
「コミュニケーション？  
できてますよ。」  
それ、本当ですか？



…忙しい上司と、相談したい部下。  
「話しづらい」、  
「こんなこと聞いて大丈夫？」  
とっていませんか？



…職場を覆う多忙感。  
「話をしてる余裕なんてない!」



これらは、いわゆる  
「タコツボ」化の  
原因と考えられます。

皆さんの職場は、  
いかがでしょう？

そこで!

# 「心理的安全性」とは？

## お互いに安心して、何でも話せること。

当たり前のように、仕事の成果を挙げるため大事な要素です。

職場でこんな心配はありませんか？

「思ったことが言えない、話しづらい」

・分からないことを質問する、教えてもらうとき  
→ 「こんなこともできないの？」と言われそう…

・失敗を正直に報告するとき  
→ 「叱られるのが怖い」…

・新しい提案をするとき  
→ 「邪魔をしている」と思われたら…

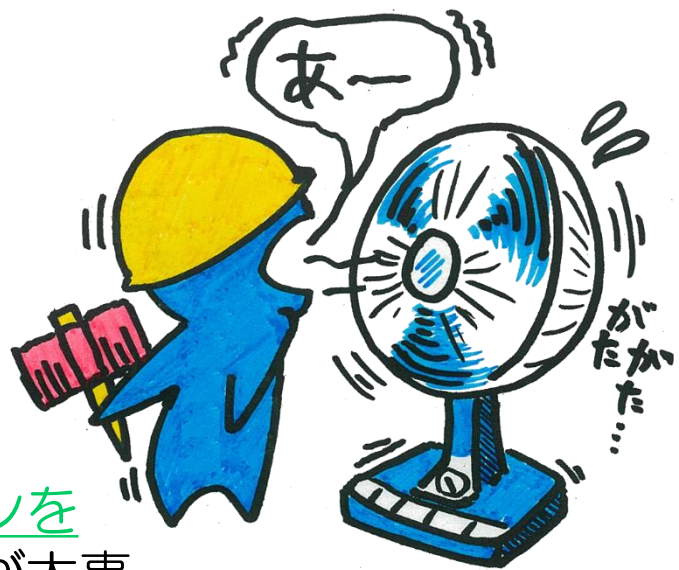
・人と違う意見、反対意見を述べる時  
→ 「やる気がない」と思われないか？

「空気を読もう」「黙っていよう」  
「他の人に調子を合わせておこう」…

自分の考え、思いを  
押し込めていませんか？

心理的安全性を高めるには、  
より深いコミュニケーションを  
普段から意識して行うことが大事。

そのための方策をご提案します。



# 1on1ミーティング

定期的に時間を確保し、部下が話し、上司が聴く、1対1のミーティング。

## 目的

仕事の進め方やプライベートに関することを主に部下から話し、上司が聴く対話の時間です。

### 基本ルール

- ① 定期的に行うこと
- ② 部下のための時間です！
- ③ テーマは何でもOK！



## 1 定期的に行うこと

業務、メンバーの数などの状況にあわせてペースを調節しましょう。  
(週1回～月1、2回、1回につき10～30分が目安)  
話に軽重をつけメリハリを心がけることも、長続きのコツです。

## 2 部下のための時間です！

上司が指導するのではなく、部下が自分の言葉で語る中で腑に落ちる、また上司もその声に耳を傾けて気づきを得るための時間です。  
1on1の主役は話し手となる部下、と心得ましょう。

## 3 テーマは何でもOK！

まずは何でも、形にこだわらず話してみましよう。  
例えばこんな話題から。

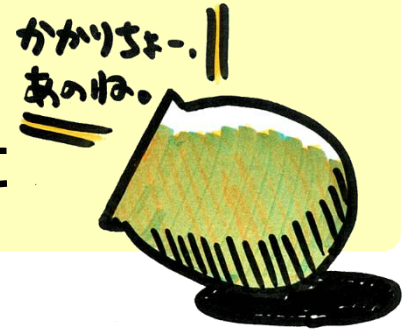
- プライベート（生活、趣味、悩み事など。雑談OK！）
- 仕事の進捗、進め方について（懸案事項、進捗状況、困り事）
- 仕事への向き合い方について  
（モチベーション、価値観、どんな仕事がしたいか、目標など）



## ■ 1on1ミーティングを実施する際の留意点



- ① 穏やかな場と空気を作る
- ② 「話し方」と「聴き方」
- ③ 聴き手への配慮も忘れずに



### 1 穏やかな場と空気を作る

着実に実施するのが大切です。  
仕事の都合で流れてしまう場合は代わりの時間をとりましょう。  
忙しい時こそ、部下は相談を必要としています。  
重要なのは、1on1を重たくしない「ゆるい空気」。  
個室よりはオープンスペースなど、リラックスして話せる場所が  
おすすめ。  
(プライバシーや来客への配慮が必要な場合は注意しましょう)

### 2 「話し方」と「聴き方」

話し手は情報共有に留まらず、思ったことや疑問、悩み、もやもや  
を言葉にしてみましょう。

聴き手は話し手の言葉を遮らないこと。聴いています、関心をもっ  
ています、という姿勢をもって、穏やかに相槌を打ちましょう。  
部下の気づきを助ける「問い」も、1on1をよりよいものにします。

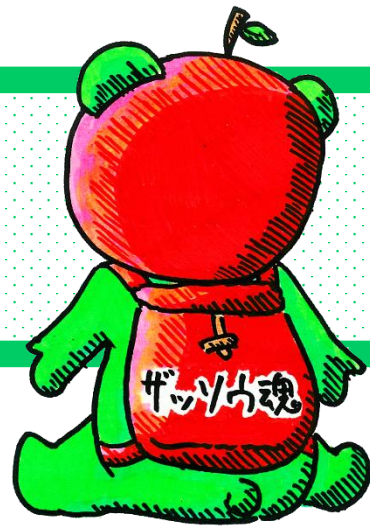
### 3 聴き手への配慮も忘れずに

可能であれば、その日話したいことを考えておき、前もって簡単に  
上司に伝えておきましょう。

人数の多い係では、係内の担当係長、課内の上席職員が聴き手に回  
るなど、役割が1人に集中しないよう気をつけましょう。

# 「ザッソウ」

雑談込みの相談、または雑な相談



## 目的

緊張をほぐす雑談をきっかけに、又は生煮えの段階で相手をつかまえ、活発なコミュニケーションを進める相談です。

### 基本 ルール

- ① 1回を短く、回数を多く！
- ② 雑談、生煮え情報OK！
- ③ 「持ちつ持たれつ」の広い心で

## 1 1回を短く、回数を多く！

お互い忙しい毎日の業務の中で、担当者間や所属メンバー同士の情報共有、相談を円滑に行い、仕事を効率的に進めることが「ザッソウ」の狙い。

ちょっとしたスキマの時間を利用し、まずはお互いに話す機会を多く持つよう心掛けてみましょう。

## 2 雑談、生煮え情報OK！

一人でガチガチに考え込まず、未確定情報や生煮えの情報でも、準備をし過ぎずまず相談してみましょう。忙しそうなおの人に話しかけるのが気が引ける、どうやって入っていったらと悩むときは、きっかけに雑談を取り入れて、少し緊張をほぐしてみましょう。

## 3 「持ちつ持たれつ」の広い心で

話しかけるのは多かれ少なかれ緊張します。聴き手は広い心で受け止めましょう。

ただ、忙しいときは当然あります。無理に自分の時間を割くことはいけません。自分の手が空いた時には、「さっきの話、どうなった？」と仲間の様子を気にかけてあげましょう。

## ■ 「ザッソウ」を実施する際の留意点



- ①合言葉は「ザッソウいいですか？」
- ②「相談」を型にはめるべからず
- ③お互いの都合を把握しましょう

### 1 合言葉は「ザッソウいいですか？」

ちょっとした仕事のやり方をはじめ、ただ聴いてほしいだけのことなど、いろいろな話を同僚と共有しましょう。合言葉は「ザッソウいいですか？」お互いの話をよく聴くことで、仕事への理解もより深まるかもしれません。

聴く側も、合言葉合図に切り替えて、一旦は聴いてみましょう。

### 2 「相談」を型にはめるべからず

情報を整理し、相手に手間を取らせない「ハウレンソウ（報告・連絡・相談）」の形も大事な仕事のスキルですが、型にこだわってスピード感を逸したり、やり直して徒労感が募るのは考えものです。

「ザッソウ」では話す方も聴く方も、「相談はこうでなければ」という先入観を捨ててコミュニケーションをとりましょう。

### 3 お互いの都合を確認しましょう

とはいえ、上司も部下も、忙しいのはみな同じです。相手の都合を確認し、忙しい相手を長時間束縛してしまわないようにしましょう。

お互いの日程を共有しておくのも、雑談、相談を活発にするためには必要な準備です。



# 朝会／係会

確認、情報共有のための定期的なミーティング



## 目的

課、係のメンバーが集まれる短い時間を使って、お互いの業務や進捗状況の確認、相談や悩み事などの共有を行います。

### 基本ルール

- ① 基本的なルーティンを決めましょう
- ② 司会は交代で行いましょう
- ③ 気になること、困ったことは遠慮なく！

## 1 基本的なルーティンを決めましょう

例えばコ行課では、朝会を①挨拶、②1週間の予定・段取りの共有、③司会から一言、④課長から一言を全体15分程度で行います。  
みんながテンポよく仕事に移れるよう、大まかな流れを決めておき、持ち回りで進行が務められるよう共有しておきましょう。  
何よりも定期的に、続けることが大切です。

## 2 司会は交代で行いましょう

朝会、係会の目的は、メンバー全員の情報共有をスムーズかつ的確に行うこと。全員が発言しやすい雰囲気をつくれるように、司会もメンバー全員で交代して行うのがオススメです。

## 3 気になること、困ったことは遠慮なく！

メンバーが集まる朝会、係会は情報共有、相談の絶好の機会。  
込み入った話は関係メンバーだけで引き続き行うのもよいですが、まずは遠慮しないで気になること、困ったことを場に出してみましょう。誰かが拾ってくれるかもしれません。



## ■ 朝会／係会を実施する際の留意点



- ① 全員が参加できる時間に行いましょう
- ② 発言しやすい雰囲気づくり
- ③ 連絡事項 + a の話をしましょう

### 1 全員が参加できる時間に行いましょう

当然ですが、全員が話を聴ける状態にある日時を選び、場を設けるようにしましょう。15分の打合せの場合、1日の勤務時間（7時間45分）のうちたったの3%です。

各メンバーが一人で悩んで堂々巡りをするよりは、効率的な時間の使い方ではないでしょうか？

### 2 発言しやすい雰囲気づくり

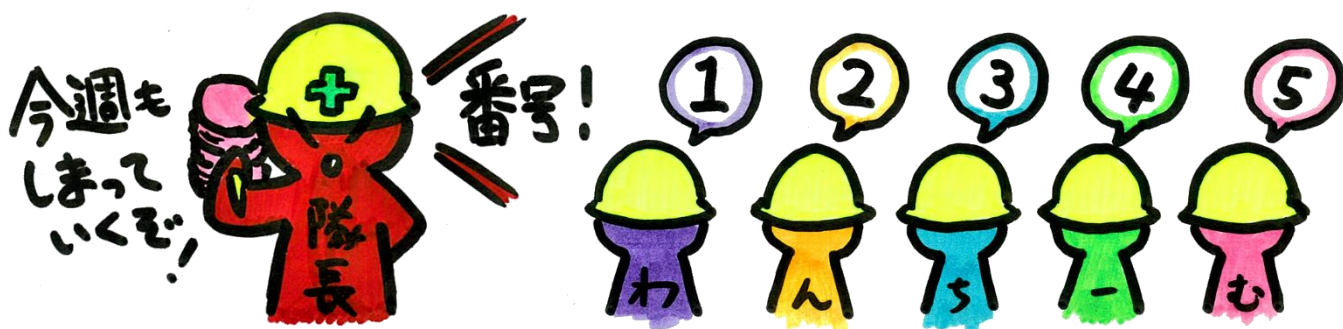
同じメンバーで仕事をしていても、その時々の仕事の繁閑や局面で雰囲気がシリアスになってしまうことがよくあります。

たとえば司会が仕事以外の近況について雑談を交える、その週でいちばん誕生日が近い人を紹介するなど、アイスブレイク（緊張をほぐすこと）を上手に取り入れながら、定期的に会を開きましょう。

### 3 連絡事項 + a の話をしましょう

課員や係員の思いを引き出すことがこの場の目的。単純な連絡事項だけでなく「+a」の話をしましょう。

また、よい仕事はそれぞれのコンディションが整ってこそそのもの。時には生活での困りごと、知っておいてほしいことなど、この場で共有するとよいでしょう。



# コラム1・「対話」とは？

1つのテーマについて、穏やかな雰囲気、かつ真剣に話し合うコミュニケーションのあり方。

お互い対等な立場で語り、聴く手法です。

仕事でのホウレンソウ（報連相）は一方通行になりがち。情報を伝達するだけでは、職員がいきいきと力を発揮して仕事を進め、大きな成果を挙げることは難しいでしょう。

コミュニケーションの意義は、2人以上の人が情報、考えに加えて思いも「共有」し、理解すること。

仕事に臨む前、忙しい局面のさなか、一段落してからの振り返り…背景や前提にある「そもそも」の話を、落ち着いた空気の中ざっくばらんに話す時間を設けると、職場のコミュニケーションも促進され、心理的安全性も高まるでしょう。

この冊子で紹介する「対話」の理念に基づく様々な方法は強制ではありませんが、行うときのポイントは3つ。

部下の  
ために

定期的  
に

続ける



職場の実情に合わせて、ぜひ続けてみてください。

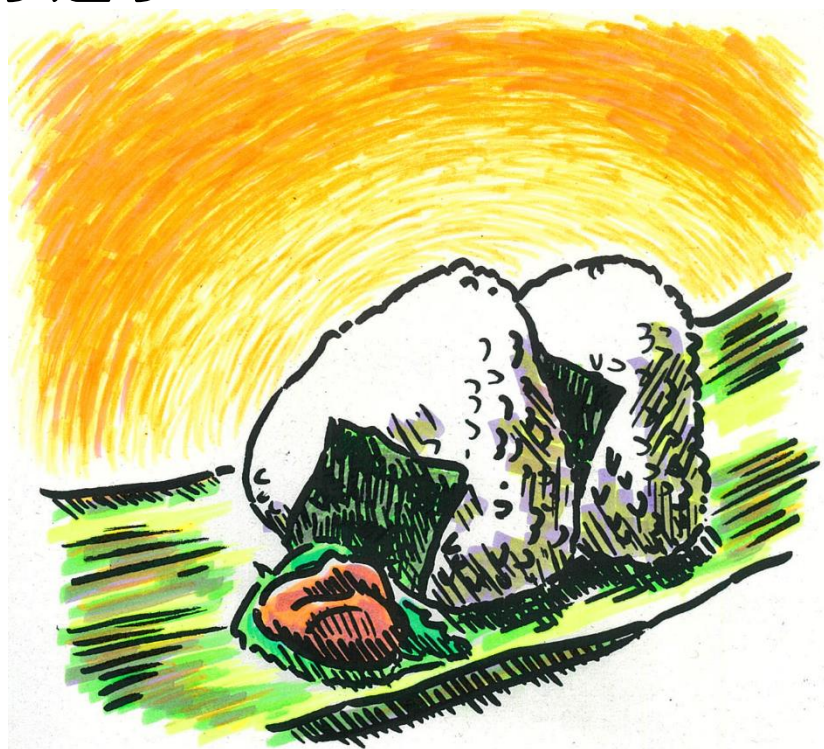


## コラム2・「もぐもぐタイム」

コ行課が実践する方法として、お昼休みを活用した「もぐもぐタイム」があります。

- 仕事の前、途中の進捗確認や軌道修正
- ほかの取組との関連性、優先順位の整理
- 一段落の後の振り返り

など、忙しいとなかなかできない相談や、アイデアを出し合い、広げる場です。



(注意事項)

- ※参加メンバー全員 of 了解を取りましょう。
- ※お昼休み中は、ちゃんとご飯も食べましょう。
- ※休憩時間もきちんと取りましょう。

お昼休みを含めない場合は、「そもそも」の議論を交わす時間、「そもそもタイム」として開催します。



# 「タコツボ」をとびだそう！

コミュニケーションを深めるためのしくみ



## もくじ

はじめに	…	1
1on1ミーティング	…	3
ザッソウ	…	5
朝会、係会	…	7
コラム1・対話とは？	…	9
コラム2・「もぐもぐタイム」	…	10

### ○「しきたりさんが通る（仮）」保存場所：

長野県職員ポータル>共有文書>通知・様式集>03総務部  
>コンプライアンス・行政経営課>行政経営関係  
>[06しきたりさんが通る（仮）](#)

### ○取組に関するご意見・お問い合わせは…

[shigoto@pref.nagano.lg.jp](mailto:shigoto@pref.nagano.lg.jp) (E-mail) または  
<https://s-kantan.bizplat.asp.lgwan.jp/pref-nagano-u/>  
(「しきたりさん」で検索)

