

を伴う生産性の向上を性急に求めがちであるが、実際にはインフラ整備の基本的な所はすでにできている企業が多く、パソコンの追加購入とソフトの開発、従業員への講習など、それほど大きな費用がかかるようには思われぬし、抜本的な業務の改善も起こりそうにない。しかし、情報の共有化、情報伝達の迅速性、場所や時間に縛られない伝達手段として、ネットワーク化の機能は徐々に認識され、使われていくだろう。

一方、コンピュータ化に適さない総合的な判断を必要とする業務の多さ、そして会議や顔を突き合わせた議論の重要性も確認された。今後、ネットワーク技術の使い分けも含めた利用の仕方が、個々の職場の特性に応じてまた労働組合の活動面において工夫されていくだろう。

### Ⅲ まとめ—提言にむけて

#### 1. 情報化への従業員の積極的な意欲を重視すべき

調査結果からみると、ネットワークの整備状況はけっして高いといえない。また、情報化機器の普及率は大目に見積もっても3人に1台程度である。ネットワークをはじめとする情報化投資にあたっては生産設備と同様の考え方、すなわち省人化などの具体的な効果を明確にすることが要求され、その結果投資に二の足を踏んでいる企業が少なくない。しかし、すでに大型計算機—端末機でのネットワークや、単体利用形態であるとはいえワープロ、パソコンが多くの業務で必須のツールとなっている。さらに、モデル職場の例や情報機器を頻繁に利用している人の意見からわかるように、最近の情報システムの性格は、これまで以上に柔軟性に富み、使い方、習熟次第で大きな可能性を秘めている。

一方、情報システムの改革は、一部イメージ先行、過大評価的な部分もあるが、企業の経営にとって必要不可欠なものとなりつつある。推進に賛成する人が8割を超えるように、情報システムの改革に対する職場の意識は高く、さらにその認識は企業の管理階層を問わず共通のものである。さらに、目的は違えども、家庭で情報機器を利用したいという割合もかなり高く、着実に情報化社会は進展している。

職場イメージの向上も含めた時代の要請としての企業経営における情報の重要性、現実の効果、そして働く人の情報化への旺盛な意欲、チャレンジ精神の熟成、等々の観点から、情報システムの整備、拡充を図る必要がある。

#### 2. ネットワーク化により、さらなる生産性の向上を

最近の情報化の一つの特徴でもある柔軟なネットワーク機能を利用する、もしくは利用した

い理由は、「仕事の能率向上のため」と「通信・情報収集手段として便利」が約3割ずつ、「利用しないと仕事ができない」が約2割となっている。ネットワークの未経験者層において若干イメージ先行的な部分があるが、経験者であってもその回答に大きな差はみられない。

一方、大規模企業ほどネットワーク利用率が高くなるという結果は、環境が整っていれば利用する割合が高くなることを意味している。情報ネットワークは単純にみても情報の共有化、情報伝達の迅速性、場所・時間といった制約からのフリー、情報交換範囲の拡大などの効果を秘めているが、そうした効果はネットワークの網が広がるにしたがって、また操作に慣れるにしたがって、現実のものとなり、結果として付加価値の創造をもたらすという性格をもっている。

現在進行中のネットワーク技術は、従来のネットワーク資源のリプレースを検討している企業にとっても、また新規に構築する企業にとっても魅力的な価格で敷設できる。こうした機会をとらえネットワーク環境を整備し、さらにそれを前提とした業務の革新、新しいチームワーク体制を構築できれば、投資効果は十分にあると考えられる。

### 3. 不安感を取り除くために、まず情報化技術教育の充実とサポート体制の確立を

現実の情報機器の操作能力でみると、現在の業務との関係において、使ったことのない人も含めて、男性で約3分の1、女性で約4分の1が自分自身の能力が不十分と考えている。これらの人達が情報化の進展に対して不安感をもつのは当然のことである。このように、情報化の必要性を痛感し、またそれへの取り組み意欲も旺盛でありながら、職場での情報化の進展に対して取り残されるような不安感をもっているという一見矛盾した状態は、働きやすさの観点からすると最重要課題である。

利用方法の習得に際しては、OJT的に使っているうちに覚え、わからないときや困った場合には近くにいる人に教えてもらうという方法が一般的であるが、その結果からすると、まず会社レベルでの社内教育の充実は当然のことながら、職場レベルでのサポート体制の確立も重要となる。また、なかなか接近しがたい高年者の人に対する教育には十分な配慮が必要となる。次に、ある一定程度のレベルにある人材の能力アップを効果的に行なえるよう講習会のバリエーションを増やすことが考えられるが、同時に情報機器を使い業務改善に成功している職場や経験者の体験、ノウハウを普及させるといった仕組みも考えるべきであろう。

### 4. 明確な情報化の目標設定とそれに見合った勤務形態の検討を忘れずに

情報化の進展に対して不安感をもっているのは、なにも情報化能力に不十分さを感じている人ばかりではない。現状では十分な能力をもっていると考えられる層でも約半数が不安感を

もっている。それほど現在の情報化技術の進展はスピードが速い。それに加えて、どの職場においても、本格的な情報化への取り組みからまだあまり時間が経っておらず、情報機器の操作に精通している者が少ない。その結果、かなりの能力をもっている人は、仕事が集中しても、それを期待の大きさととらえ、その分やりがいを感じている。しかし同時に、そのことが彼らに高い緊張感を与え、ストレス源となる。

これは、部分的には多くの情報化能力に長けた人材の育成によって解決されるが、それでも現在の彼らに報いる評価システムが確立していないことは問題であろうし、また情報化技術の進展スピードを考えると、短期間で解消可能とは思われない。情報機器はあくまでもツールであるから情報化能力による評価は不必要とみなされるかもしれないが、現状の業務遂行に必要な情報能力を職場における具体的な情報化教育目標として設定し、それ以上のレベルにある人材に対してはその能力に報いる評価システムが必要ではなかろうか。

ところで、働きやすさの観点からすると、時間的・空間的な制約を弱めるといふ情報化技術が導入されるにしたがって、まだ具体例としては極めて少ないが、フレックス・タイム制やSOHO（スモールオフィス、ホームオフィス）的勤務形態の採用の現実性が高まると予想されている。そうした側面も視野に入れて、検討する必要がある。

## 5. 肉体的疲労にも配慮を

情報機器を利用している人の6割がその長時間使用によって眼性疲労や肩こりなどの肉体的な疲労が増したと答えている。これはすでに10年以上前から指摘されていた問題であり、企業ではキーパンチャー等に対して時間的な配慮等、それなりの対策を講じている。しかし、情報機器が便利なツールであるという認識が広まり、不特定多数が利用し、情報機器を利用した業務量が飛躍的に増加している今日においては、一部の限られた者だけではなく、利用している人すべてにその可能性がある。

調査からはこれ以上の提言を述べることはできないが、情報の共有化を図り無駄な情報機器の利用を整理する等々、単に情報機器利用者を前提にした対策というよりも、情報化社会を前提とした新たな仕事の進め方、対策によって対応すべき時代にあるといえよう。

いずれにせよ、肉体的疲労を引き起こしている原因を探り、早急に対策をうつことが必要である。