

事 務 連 絡  
令和6年3月27日

都府県地区軽自動車協会  
専務理事 殿

全軽自協 事業部長

自動車整備士等の働きやすい・働きがいのある職場づくりに向けた  
ガイドラインについて

標記について、今般、国土交通省のホームページに別紙のとおり公表されましたので、貴会傘下関係会員等に周知していただくようよろしくお願い致します。





令和6年3月26日  
物流・自動車局自動車整備課**自動車整備士を中心とした魅力ある職場づくりを推進します！！**

～「自動車整備士等の働きやすい・働きがいのある職場づくりに向けたガイドライン」の策定～

国土交通省は、自動車整備士をはじめとする人を中心とした魅力ある（働きやすい・働きがいのある）職場づくりに向けたガイドラインを策定・公表し、整備事業者に対し働く環境や処遇の改善等を促すことにより、人材定着・育成を後押しします。

自動車整備業では、少子高齢化や働き方の多様化が進む中で、整備技術の高度化などに適切に対応するため、整備士をはじめとする整備要員の定着・育成を進めていくことが重要です。

このため、国土交通省は、自動車整備士にとって魅力ある（働きやすい・働きがいのある）職場づくりのため、自動車整備士や関係業界の意見を踏まえ、整備事業者が取り組むべき内容をまとめたガイドラインを策定・公表します。

今後は、本ガイドラインをより多くの整備事業者に活用していただけるよう、関係団体と連携を図りながら、周知・啓発を進めます。

## &lt;本ガイドラインの内容（概要）&gt;

4つの要素	整備事業者において実施することが望ましい取り組みの例
働き方・労働条件	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ フレックス勤務・時差出勤等による勤務シフトの柔軟化</li> <li>■ 女性用作業機械等の設備機器の充実、産後の復職研修制度の充実</li> </ul>
人間関係・コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ コミュニケーション能力評価等による風通しの良い意思疎通文化の醸成</li> <li>■ システムの活用等による社内での作業進捗の見える化</li> </ul>
人材開発	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 等級制度・研修制度等による多様なキャリアアップの支援の提供</li> <li>■ 新技術対応の整備器具導入等による知識・技能向上のための環境整備</li> </ul>
待遇（働く価値）	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 資格・役職手当の支給等による個人の能力に応じた報酬の支給</li> <li>■ 顧客の声を知る等による社会貢献を実感できる機会を提供</li> </ul>

※ガイドライン等は、以下の国土交通省ホームページに掲載しています。

[https://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha\\_tk9\\_000023.html](https://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_tk9_000023.html)

別添1：自動車整備士等の働きやすい・働きがいのある職場づくりに向けたガイドライン（本文）

別添2：自動車整備士等の働きやすい・働きがいのある職場づくりに向けたガイドライン（概要）

別添3：自動車整備士等の働きやすい・働きがいのある職場づくりに向けたガイドラインを実践する際の参考資料（ユースケース）

（問い合わせ先）

物流・自動車局自動車整備課 東海、浅野、田所

代表：03-5253-8111（内線42426、42429）

直通：03-5253-8589

**自動車整備士等の働きやすい・働きがいのある  
職場づくりに向けたガイドライン**

令和 6 年 3 月

国土交通省 物流・自動車局 自動車整備課

## 目次

---

### 1. 本ガイドラインの位置づけ

- 1.1 目的
- 1.2 本ガイドラインの構成
- 1.3 活用方法

### 2. 背景

- 2.1 自動車整備業界を取り巻く環境変化
- 2.2 環境変化を踏まえた職場づくりの指針

### 3. 整備事業者の目指す姿

- 3.1 概要
- 3.2 人材定着に向けた働きやすい職場における目指す姿
- 3.3 人材育成に向けた働きがいのある職場における目指す姿

### 4. 取組み

- 4.1 概要
- 4.2 働き方・労働条件の取組み例
- 4.3 人間関係・コミュニケーションの取組み例
- 4.4 人材開発の取組み例
- 4.5 待遇（働く価値）の取組み例

## 1. 本ガイドラインの位置づけ

---

### 1.1 目的

自動車整備業では、少子高齢化や働き方の多様化が進む中で、整備技術の高度化などに適切に対応するため、整備士をはじめとする整備要員の定着・育成を進めていくことが重要となります。

本ガイドラインは、このような観点から、整備士をはじめとする人を中心とした魅力ある（働きやすい・働きがいのある）職場づくりを行うにあたり、整備事業者の目指す姿や整備事業者において実施することが求められる・望ましい具体的な取組み例などをまとめたものです。

### 1.2 本ガイドラインの構成

#### ■ 本ガイドラインの位置づけ

ガイドラインの目的、対象者、構成、活用方法

#### ■ 背景

自動車整備業界を取り巻く環境変化、それを踏まえた職場づくりの指針

#### ■ 整備事業者の目指す姿

環境変化を踏まえた職場づくりを行うにあたって整備事業者が目指す姿

#### ■ 取組み

整備事業者が目指す姿を実現するために実施することが求められる・望ましい具体的な取組み例

### 1.3 活用方法

本ガイドラインは、事業の規模や専業・兼業・ディーラー・自家等の業態を問わず、働きやすい・働きがいのある職場づくりを志向するすべての整備事業者が活用できるものです。

「人材が定着せず困っている」、「人材確保に向けた取組みを行ったが効果が出ない」、「リーダーとなる人材を育成したいが何をすべきか分からない」といった職場づくりに関する課題がある場合には、まず職場の現状を把握し、目指す職場像を設定した上で、必要な取組みの実行計画を策定し、この計画に従い取組みを実行していくことが必要です。また、単に計画を策定して取組みを実行するだけでなく、定期的に取り組みの効果を検証し、その検証結果を踏まえて実行計画を更新することも重要です。さらに、このような職場づくりの取組みを実行し実際に魅力ある職場へと変貌を遂げるためには、経営トップの関わりが必要不可欠であるといえます。そのため、経営トップが強いリーダーシップを発揮して職場づくりの取組みを推進していくことが望まれます。

本ガイドラインは、整備事業者において、上記のような職場づくりの過程で、以下のように活用いただくことができます。

#### ■ 現在の職場が“働きやすい・働きがいのある職場”であるかどうかを把握する

経営層を中心に、サービス部門・人事部門の責任者・担当者などの職場づくりの関係者が、現状の職場環境や課題を把握する際の指標として本ガイドラインを活用することが考えられます。

例えば、関係者が、「2.背景」を参照しつつ、整備要員へヒアリングを行うなどして、現状の職場環境

及び課題を把握することが望めます。

#### ■ **目指す職場像とそれを実現するための具体的な目標を設定する**

関係者が、現状の職場環境及び課題を前提に目指す職場像を設定し、それを実現するための具体的な目標を設定する際の参考として本ガイドラインを活用することが考えられます。

例えば、関係者が、「3.整備事業者の目指す姿」を参照しつつ議論を行い、目指す職場像及びそれを実現するための具体的な目標を設定し、その後、経営層が朝礼等において整備要員に対しこれらを共有するなどして、社内全体で共通目標を持つことが望めます。

#### ■ **目標達成のための具体的な取組み及びその実行計画を策定する**

関係者が、具体的な目標を達成するために必要な取組み及びその実行計画を策定する際の参考として本ガイドラインを活用することが考えられます。

例えば、関係者が、「4.取組み」を参照しつつ議論を行い、具体的な取組み及びその実行計画を策定することが想定されます。

#### ■ **定期的に取り組み内容の効果を検証し、取り組み内容及び実行計画を更新する**

目指す職場像を実現するにあたっては、関係者が定期的に行なった取り組みの効果を検証し、取り組み内容及び実行計画を更新することが重要です。

そこで、関係者が、定期的「現状把握（実行した取り組みの効果検証）⇒目指す職場像及びそれを実現するための具体的な目標の設定（更新）⇒取り組み内容の策定（更新）⇒取り組みの実行」という一連のサイクルを回す際の参考として本ガイドラインを活用することが考えられます。

#### ■ **経営トップによる積極的な関わり**

職場づくりの取組みを実行し、実際に魅力ある職場へと変貌を遂げるためには、経営トップの関わりが必要不可欠です。

そのため、経営トップが、整備要員に対して自社の目指す職場像の内容を明確に示したり、各取組みを実行するために必要な資本を積極的に投入したりするなど、経営トップが強いリーダーシップを発揮して職場づくりの取組みを推進していくことが望めます。

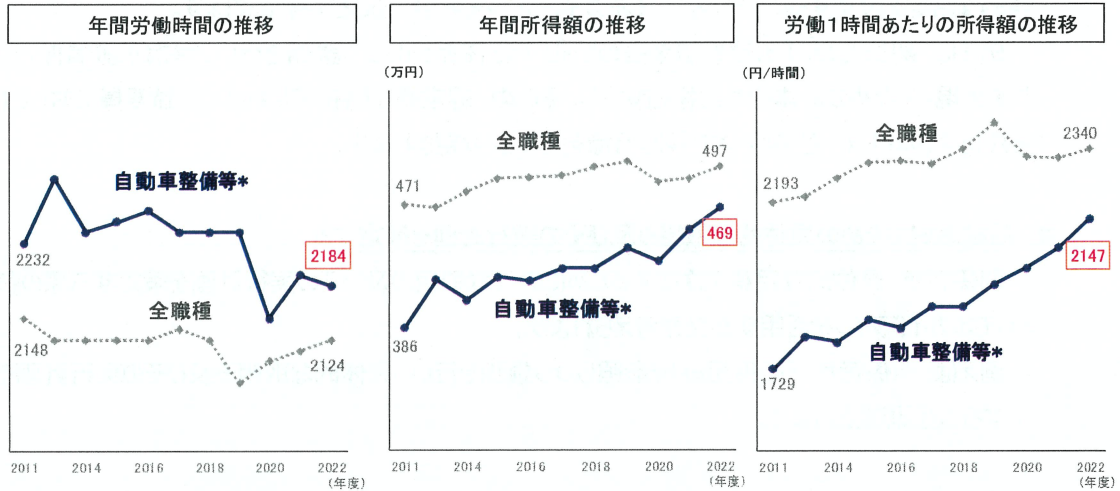
## 2. 背景

### 2.1 自動車整備業界を取り巻く環境変化

人口減少・少子高齢化、働き手の価値観の変容、デジタル化の進展など、自動車整備業界を取り巻く環境は大きく変化しており、車社会の安全・安心を支える整備要員数の減少が懸念されています。

自動車整備業は、一般に、景気動向等による影響が比較的少なく、経済的に安定した業種であると考えられますが、全職種と比較して、過去 10 年間にわたり、年間労働時間が長く、年間所得額が低い状態が続いています。このため、多くの整備事業者は、整備要員の待遇改善策として、労働時間の短縮や残業の削減などの取組みに加え、官民連携での賃上げの取組みなどを実行しています。その結果、過去 10 年

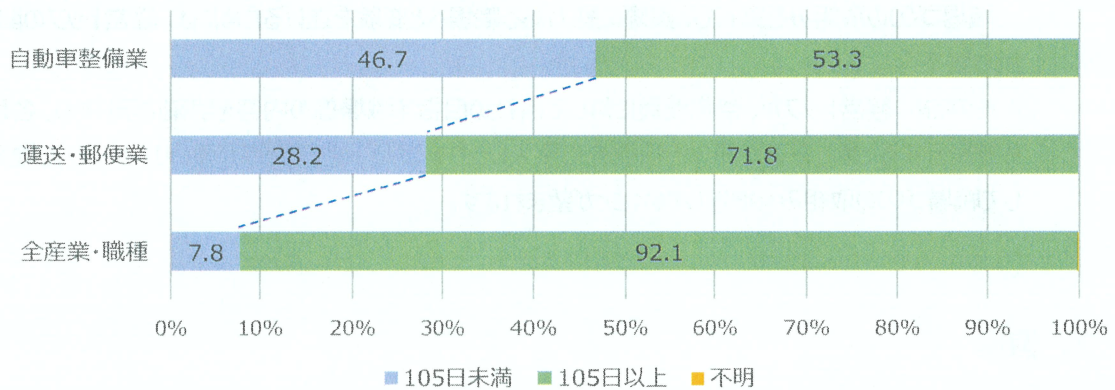
間における労働1時間あたりの所得額が上昇し、また、2020年からの2年間に於いて自動車整備業の年間総所得が全職種の平均約2%を上回る約9%増加したりするなど、一定の改善がなされているものと考えられます。



(\*) 2011～2019年度は自動車修理工から集計。2020～2022年度は自動車整備業の他に修理従事者を含む。  
出所: 厚生労働省「賃金構造基本統計調査」を基に算出

しかしながら、自動車整備業は全職種と比較して年間休日数が少なく、具体的には年間休日数が105日未満と回答した事業者は、全職種平均<sup>1</sup>では約8%、運送・郵便業では約28%であるのに対し、自動車整備業<sup>2</sup>では約47%にも上ります。

平均年間休日数の業種間比較



近年、最新技術が搭載された電動車や先進安全自動車などの次世代車両が次々と市場投入されています。このため、従来の分解整備に加えて、衝突被害軽減ブレーキなどの作動に影響を及ぼす整備・改造をはじめとする電子制御装置整備の重要性が高まっており、車載式故障診断装置(OBD)を活用した点検・整備・検査が求められています。自動車整備業界においては、特定整備に電子制御装置整備を加える

<sup>1</sup> 総務省統計局「労働力調査」(2023)

<sup>2</sup> 国土交通省「自動車整備現場の職場環境の実態調査」(2023)



よう道路運送車両法の改正が行われるとともに、今後、OBD を活用した電子的な検査（OBD 検査）が順次開始されることになっています。

このように、自動車整備業では、自動車整備を支える整備要員の確保とともに整備要員の知識及び技能の向上が求められています。また、自動車整備業を取り巻く環境が変化する中で、自動車整備業が持続的に成長していくための要件として、人的資本の重要性がますます高まっています。これは、各整備事業者が整備要員を資本として捉え、その価値を最大限引き出すことにより、整備要員自身の成長のみならず、整備事業者自らの中長期的な企業価値向上にもつながることになります<sup>3</sup>。

#### **コラム：働き手は、「職場の人間関係」を重視する傾向がうかがわれる**

ジョブズリサーチセンターの報告書<sup>4</sup>によれば、2015 年と 2023 年の仕事探しをした理由を比較すると「職場の人間関係が合わなかった」と回答した者は約 1.4 倍に増加しています。この比較によると、従業員の職場への定着を促すためには、働きやすい・働きがいのある職場環境が構築されているのかも重視される傾向となっていることがうかがえます。

## **2.2 環境変化を踏まえた職場づくりの指針**

整備事業者が整備要員を確保するとともに整備要員の知識及び技能を向上させるためには、2.1 で述べた自動車整備業界を取り巻く環境変化を踏まえた職場づくりを行うことが必要です。

職場づくりにあたっては、“人材の定着”、“人材の育成”及び“新たな人材の確保”という3つの観点が重要です。第一に、整備要員が心身ともに健康に働くことのできる働きやすい職場づくりにより、“人材の定着”を実現していきます。第二に、整備要員がやりがいをもって働くことのできる働きがいのある職場づくりにより、“人材の育成”を実現していきます。

このように、整備事業者が“人材の定着”及び“人材の育成”に関する取組みを継続し、人を中心とした魅力ある職場を持続させることにより、若年層をはじめとする“新たな人材の確保”にも寄与すると考えられます。

### **① “人材の定着”を実現する働きやすい職場づくりの指針**

働きやすさに影響を与える要素としては、「働き方・労働条件」と「人間関係・コミュニケーション」の2つが挙げられます。

まず、働き方・労働条件が適切であることは、人が職業を選択する際の絶対条件です。例えば、労働時間が長く、休日数が少なく、勤務シフトが固定的で、作業環境が劣悪な職場は、そもそも人材を確保することが困難と考えられます。そのため、整備事業者は、2.1 で述べたとおり自動車整備業の年間労働時間が全職種と比較して長い状態が続いていることにも配慮した上で、法令に基づき適切な働き方・労働条件を設定していることを確認し、更には各整備事業者の実態に合わせた多様な働き方・労働条件の設定に努めていくことが必要です。

次に、人間関係・コミュニケーションは、人が選択した職業を続けるかどうかを決定するにあたっての重要な要素です。例えば、整備要員の間で信頼関係が構築されておらず、業務上必要なコミュニケーション

<sup>3</sup> 経済産業省 Web サイト「人的資本経営～人材の価値を最大限に引き出す～」

<sup>4</sup> 株式会社リクルート ジョブズリサーチセンター「求職者の動向・意識調査 2015 基本報告書」及び「求職者の動向・意識調査 2023 基本報告書」

ンを十分に取ることができず、上司・同僚に意見を言いにくい職場は生産性の低下をもたらすのみならず、人材の定着を図ることも困難となります。そのため、整備事業者は、自社の実態に合わせて、整備要員が人間関係に関する不満を抱くことなく、円滑に業務上必要なコミュニケーションを取ることのできる職場づくりに努めていく必要があります。

## ② “人材の育成”を実現する働きがいのある職場づくりの指針

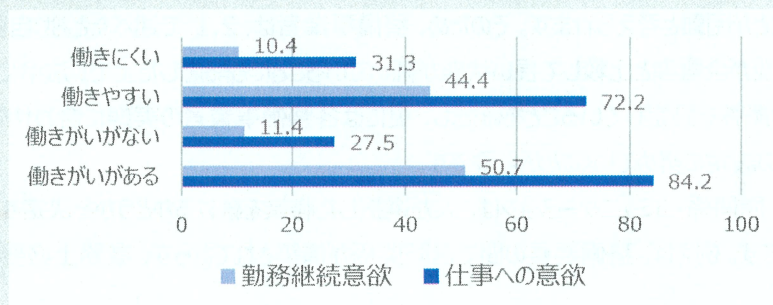
働きがいに影響を与える要素としては、「人材開発」と「待遇（働く価値）」の2つが挙げられます。

まず、人材開発は人の働く意欲を高め、生産性の向上を図るための重要な要素です。例えば、新技術習得のための研修や資格取得支援等が不十分であると、整備要員が自身の成長を感じることができず、将来のキャリアに対して不安を抱き、働く意欲の低下ひいては生産性の低下を招くおそれがあります。そのため、整備事業者は、2.1で述べたとおり最新技術が搭載された電動車や先進安全自動車などの次世代車両が次々と市場投入されている現状にも鑑みて、整備要員の知識及び技能の向上を図るための支援を行うとともに、個々の整備要員が持つ強みを発見しそれを伸ばすことで自ら考えて仕事のできる人材を開発していくなど、整備要員が自身の成長を感じることのできるような職場づくりに努めていく必要があります。

次に、待遇（働く価値）は人の働く意欲に多大な影響も与えるものです。例えば整備要員を公平に評価して給与・賞与に還元する仕組みを欠く場合には、整備要員の働く意欲を著しく低下させるおそれがあります。また、給与・賞与といった金銭面の待遇が十分であっても、社会への貢献を感じることができないなど整備要員が働くこと自体に価値を感じることができない場合にも同様に整備要員の働く意欲を低下させる可能性があります。そのため、整備事業者は、2.1で述べたとおり自動車整備業の年間所得額が全職種と比較して低い状態が続いていることにも配慮した上で、整備要員を公平かつ明瞭に評価して給与・賞与に還元する取組みを進めるとともに、個々の整備要員が働くこと自体に価値を感じられるような職場づくりに努めていく必要があります。

### コラム：働きやすさ・働きがいと勤務継続意欲・仕事への意欲の相関関係

厚生労働省の調査<sup>5</sup>によれば、下記のとおり、働きやすい又は働きがいがあると感じている従業員は、働きにくい又は働きがいがないと感じている従業員に比べて勤務継続意欲及び仕事への意欲が高く、従業員の働きやすさと勤務継続意欲及び仕事への意欲には相関関係があることが認められます。



<sup>5</sup> 厚生労働省「働きやすい・働きがいのある職場づくりに関する調査報告」及び厚生労働省「働きやすい・働きがいのある職場づくりに関するアンケート調査」

### 3. 整備事業者の目指す姿

#### 3.1 概要

本章では、働きやすさ・働きがいに係る4つの要素（①働き方・労働条件、②人間関係・コミュニケーション、③人材開発、④待遇（働く価値））ごとに、整備事業者の目指す姿を2つのStepに分けて示しています。

1st Step は、整備事業者が守るべきルールに対する理解促進、ルールを守るための仕組みづくり等の魅力ある職場づくりを行うために求められる基本的事項を示しています。2nd Step は、企業努力を伴う高い目標の設定、企業独自の取組みの推進等更に魅力ある職場づくりを行うために実行することが望ましい発展的事項を示しています。

#### 3.2 人材定着に向けた働きやすい職場における目指す姿

##### ① 働き方・労働条件

整備要員の働き方・労働条件に関するルールの遵守が適切であり、整備要員が自らの状況に応じて多種多様な働き方・労働条件を選択できる職場を目指します。

##### <1st Step : 整備要員の健康・安全の確保>

適切な労働時間・休日等の管理、安全な職場環境の整備など整備要員の健康・安全を確保するための法令<sup>6</sup>の遵守状況を今一度確認することが求められます。

これらを達成することにより、労働時間、休日、労働安全衛生管理等の社内ルールが更に明確となり、整備要員が休暇の取得などを上司に相談しづらい等の不満や悩みを減らすことなどが期待されます。

##### <2nd Step : より高度な働き方・労働条件を選択することのできる機会の提供>

女性や外国人などの多様な人材がより活躍できる環境や機会の提供、柔軟な働き方の許容など、整備要員がより高度な働き方・労働条件を選択できる職場を目指します。

これらを達成することにより、個々の整備要員に合った働き方が可能となり、整備要員の定着が促進され、ひいては若年層をはじめとする新たな人材の確保につながることも期待されます。

##### ② 人間関係・コミュニケーション

整備要員が人間関係に関する不満を抱えることなく、誰とでも円滑に業務上必要なコミュニケーションをとることのできる職場を目指します。

##### <1st Step : 整備要員との信頼関係の構築、整備要員が意見を言いやすい環境の整備>

整備要員との信頼関係を構築した上で、業務上の役割を明確化したり、整備要員が気軽に相談できる者を置いたりするなどして、整備要員が意見を言いやすい環境を整備することが求められます。

これらを達成することにより、整備要員間で業務上必要な情報共有・連携が促進され、業務の効率化、業務負担の軽減、生産性の向上などにつながることを期待されます。

<sup>6</sup> 労働基準法、労働安全衛生法、育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律

### **<2nd Step : 業務上必要な社内コミュニケーションの充実>**

定期的な交流の場の設定や社内情報の発信等を通じ、より広く誰とでも業務上必要なコミュニケーションをとることのできる職場を目指します。

これらを達成することにより、部門や役職も超えて適時適切に業務上必要な連絡を取ることができるようになり、更なる業務効率化、業務負担軽減、生産性向上などにつながることを期待されます。

## **3.3 人材育成に向けた働きがいのある職場における目指す姿**

### **③ 人材開発**

整備要員が、整備に関する知識及び技能の向上を図ることができるだけでなく、個々の強みを伸ばすこともでき、もって自身の成長を感じることもできる職場を目指します。

### **<1st Step : 日常業務に必要なルールや技術等の教育・研修>**

整備要員が日常業務を遂行するために遵守すべきルール、必要な技術等の教育・研修を実施することが求められます。

これらを達成することにより、整備要員が整備士としてのキャリアの第一歩を踏み出すことができ、また、円滑な業務遂行が可能となることを期待されます。

### **<2nd Step : 個々の整備要員に合わせたキャリアアップのための制度・支援の充実>**

先進技術を習得する機会の提供、資格取得支援等、個々の整備要員が自らの強みに合わせたキャリアアップを図れる制度・支援が充実した職場を目指します。

これらを達成することにより、整備要員が自動車整備業界において着実にキャリアを形成していくことができ、ひいては後身育成にも資することが期待されます。

### **④ 待遇（働く価値）**

整備事業者が、整備要員を公平かつ明瞭に評価して給与等に還元する制度を構築するとともに、個々の整備要員が働くこと自体に価値を感じることもできる職場を目指します。

### **<1st Step : 適正な賃金等の支払の確保>**

適正な賃金等の支払を確保するための法令<sup>7</sup>の遵守状況を今一度確認することが求められます。

これらを達成することにより、整備要員に対する働きに応じた給与の支払がより確実なものとなり、もって整備要員の働く意欲を保つことにつながります。

### **<2nd Step : 多様な働く価値に応じた制度等の充実>**

能力等に応じた手当の支給、再雇用等の働く機会の提供、自らが社会に貢献していることを感じられる機会の提供等により、整備要員が働く価値をより実感できる職場を目指します。

これらを達成することにより、個々の整備要員の事情に応じたキャリア形成が促進され、整備要員の働く意識をより向上することに資することが期待されます。

<sup>7</sup> 労働基準法、最低賃金法

## 4. 取組み

---

### 4.1 概要

各整備事業者が整備要員を中心とした魅力ある（働きやすい・働きがいのある）職場づくりを行うにあたっては、自社の取組み内容を策定・実行するとともに、定期的に取り組み内容の効果を検証して取り組み内容を更新していくことが重要です。

そこで、以下では、「3.整備事業者の目指す姿」において示した整備事業者の目指す姿に対応するかたちで、整備要員を中心とした魅力ある（働きやすい・働きがいのある）職場づくりに向けた取組み内容の一例を示します。

#### 4.2 働き方・労働条件の取組み例

- 1st Step では、適切な労働時間・休日等の管理、安全な職場環境の整備など整備要員の健康と安全を確保するための法令の遵守状況を今一度確認することが求められます。
- 2nd Step では、女性や外国人などの多様な人材がより活躍できる環境や機会の提供、柔軟な働き方の許容など、整備要員がより高度な働き方・労働条件を選択できる職場を目指します。

#### ■ 1st Step：整備要員の健康・安全の確保

取組みの方向性		取組み例
労働時間等の管理	法令遵守体制の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 就業規則や 36 協定の締結・届出・周知等、労働時間・休日・年次有給休暇等に関するルールを作成している</li> <li>■ 産前休暇・産後休暇に関するルールを作成している</li> <li>■ 雇用時に、整備要員に対して、労働条件通知書を交付し、労働条件の説明等を行っている</li> <li>■ 条件を満たす整備要員から育児休業又は介護休業の申出があった場合にこれを認めている</li> <li>■ 条件を満たす整備要員から育児・介護のための所定労働時間の短縮措置の申出があった場合にこれを認めている</li> </ul>
健康管理	実績管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ タイムカード等を活用し、整備要員の労働時間を把握・管理している</li> <li>■ 勤怠簿等を活用し、整備要員の休日・休憩の取得状況を把握・管理している</li> </ul>
	健康診断等の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 整備要員に対して所定の健康診断の機会を提供している</li> <li>■ 整備要員が受診した所定の健康診断の結果を記録・保存している</li> <li>■ ストレスチェックなど、整備要員の心理的な負担の程度を把握する機会を設けている</li> </ul>
	保険加入	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 整備要員が社会保険等に適切に加入している</li> </ul>
労働安全衛生管理	職場の労働安全衛生管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 定期的に作業機械等の安全点検を行っている</li> <li>■ 定期的に事業場内の清掃、整理整頓などの作業環境の整備を行っている</li> <li>■ 整備業務に関する安全又は衛生のための特別の教育を行っている</li> </ul>
	労働安全衛生の改善等	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 整備要員の安全を守るために必要な保護具等を用意している</li> <li>■ 塗装作業等を行う VOC 規制対象外の施設においても、必要な作業環境の整備を行っている</li> <li>■ 経営層や上長等による面談等において、安全・衛生に関する事項について整備要員の意見を聞く機会を設けている</li> </ul>

■ 2nd Step : より高度な働き方・労働条件を選択することのできる機会の提供

取組みの方向性	取組み例
高度な労働時間等の管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 空き時間の見直しや業務の集約化等により、残業を削減している</li> <li>■ 完全週休二日制（土日休み）の採用や適宜勤務スケジュールを見直すことなどにより、必ず連休を付与している</li> <li>■ 特別有給休暇制度（慶弔休暇、病氣休暇、パースデー・ボンテンア休暇等）を設けている</li> <li>■ スケジュール表に休暇予定日を記入するなど、整備要員が休暇を取得しやすい雰囲気づくりを行っている</li> <li>■ 整備要員ごとに、年間の休暇取得目標数及び取得スケジュールを立て管理している</li> </ul>
高度な健康管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 所得補償制度など、病気で働くことのできない整備要員を支援する制度を設けている</li> <li>■ 休憩室を設置するなど、整備要員が休憩をとることができる施設・設備を設置している</li> <li>■ 経営層や人事担当者などによる面談を実施したり、健康に関して相談できる担当者や担当部署を設置したりしている</li> <li>■ 心身の不調時に無料で社外の機関に相談できる制度を設けている</li> </ul>
高度な労働安全衛生管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 上積み補償制度など、労働災害・通勤災害に遭った整備要員を支援する制度を設けている</li> <li>■ 所得補償制度など、怪我で働くことのできない整備要員を支援する制度を設けている</li> <li>■ 専門の担当者を設けるなどして、整備要員から定期的に安全衛生に関する意見を聴く機会を設けている</li> <li>■ 経営層を中心に、職場に潜む危険性等の調査（リスクアセスメント）を行っている</li> <li>■ 作業機械の非常停止装置、人感センサなど、整備要員による作業事故を未然に防ぐための施設・設備を導入している</li> </ul>
多様な人材への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ フレックス勤務制度、時差出勤の制度など、育児・介護等のために勤務時間を変動できる制度を設けている</li> <li>■ 女性用の作業機械など、身体的負担の軽減のための設備・機器を導入している</li> <li>■ 女性専用の更衣室、シャワールームなど、男女別の施設・設備を設けている</li> <li>■ 産前・産後休暇明けの復職研修制度など、出産・育児等のライフイベントに対応した制度を設けている</li> </ul>
外国人への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 外国語を話せる整備要員等を配置するなど、外国人が円滑にコミュニケーションをとることができる環境を整備している</li> <li>■ 平易な日本語や母国語の整備マニュアルの配布など、外国人が円滑に業務を遂行できる環境を整備している</li> </ul>

#### 4.3 人間関係・コミュニケーションの取組み例

1st Step では、業務上の役割を明確化し整備要員が気軽に相談できる者を置くなど、意見が言いやすい環境を整備し整備要員との信頼関係を構築することが求められます。

2nd Step では、定期的な交流の場の設定や社内情報の発信等を通じ、より広く誰とでも業務上必要なコミュニケーションをとることのできる職場を目指します。

#### ■ 1st Step : 整備要員が意見を言いやすい環境の整備

取組みの方向性		取組み例
信頼関係の構築	目指す姿の明確化	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 挨拶や意思疎通の重要性等、人との関わりについて会社が目指す姿を定義し、整備要員に周知している</li> <li>■ 朝礼等において社内における人間関係・コミュニケーションに関する好事例・悪い事例を整備要員に共有している</li> </ul>
	個別の相談機会等の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ メンター制度を導入するなど、若手が先輩に対して人間関係等の困りごとを相談できる機会を設けている</li> <li>■ 上長や経営層との面談など、定期的に整備要員が管理職や経営層に意見を述べることのできる機会を設けている</li> </ul>
円滑な意思疎通の確保	業務分担の明確化	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 業務分担表を作成するなどして、各整備要員が担当する業務を明確にしている</li> </ul>
	小集団活動等	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 定期的に少人数のグループで業務上の課題等を議論するなどして、誰が何の業務を担当するか一日のスケジュールを確認している</li> <li>■ 朝礼等において管理職（又は経営層）と整備要員の間で業務に関する双方向の情報共有を行っている</li> </ul>
ハラスメントの撲滅	社内における対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ハラスメントに関する社内ルールを規定したり、ハラスメントに関する相談担当者・担当部署を設けたりするなどしている</li> <li>■ ハラスメントなど人間関係・コミュニケーションに関するトラブルが発生した場合、当事者から話を聞く機会を設けている</li> </ul>
	社外の相談窓口の周知	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 整備要員に対して社外のハラスメントに関する相談窓口を周知している</li> </ul>

#### ■ 2nd Step : 業務上必要な社内コミュニケーションの充実

取組みの方向性		取組み例
風通しを良くするための取組	高度な小集団活動等	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 昇給・昇進等の評価を行う際にコミュニケーション能力を考慮している</li> <li>■ 現場のリーダーに後輩への接し方を教える等、若手の整備要員とより良い関係を構築するための研修等を行っている</li> </ul>
	情報通信技術の活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 整備要員などによる委員会等を設置してコミュニケーション促進に向けた施策の検討、策定、展開などを行っている</li> <li>■ ランチミーティング、クラブ活動など有志の従業員によるレクリエーション等の費用を補助する制度を設けている</li> </ul>
より円滑な意思疎通の確保	第三者への相談機会の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ インカム、トランシーバー、スマホやタブレット等の連絡機能（Teams、LINE 等）などを導入し業務連絡を行っている</li> <li>■ 入庫から出庫までの一連の過程を随時社内でも共有するシステムを導入するなどして作業の進捗を見える化している</li> <li>■ 整備要員が、自らが所属する事業場以外の事業場の整備士等に対し業務に関して相談できる機会を設けている</li> <li>■ 定期的に各事業場を巡回し整備士と意見交換をしたり技術的なサポートをしたりする専属の担当者を配置している</li> </ul>



#### 4.4 人材開発の取組み例

1st Step では、整備要員が日常業務を遂行するために遵守すべきルール、必要な技術等の教育・研修を実施することが求められます。

2nd Step では、先進技術を習得する機会の提供、資格取得支援等、個々の整備要員が自らの強みに合わせたキャリアアップを図れる制度・支援が充実した職場を目指します。

#### ■ 1st Step：日常業務に必要なルールや技術等の教育・研修

取組みの方向性		取組み例
社内ルールに関する教育等	社内ルールの策定・基礎教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 整備要員が作業開始前に作業機械等の安全確認作業を行うことをルール化している</li> <li>■ 整備要員に対して整備における安全確保策、リスク管理等に関する社内教育を実施している</li> </ul>
	ルール遵守徹底のための教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 社内に担当者を設け、ビジネスマナーやモラルに関する教育を実施している</li> <li>■ 社外のビジネスマナーやモラルに関する研修への参加を推奨している</li> </ul>
法令遵守に関する教育等	業務上必要な法令の教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 社内に担当者を設け、自動車整備業に関連する法令遵守に関する教育を実施している</li> <li>■ 社内に担当者を設け、自動車検査員、整備主任者等の役割・責任に関する教育を実施している</li> <li>■ 社外の法令遵守に関する研修への参加を推奨している</li> </ul>
	コンプライアンス遵守教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 社内に担当者を設け、整備要員に対するコンプライアンス遵守に関する教育を実施している</li> <li>■ 社外のコンプライアンス遵守に関する研修への参加を推奨している</li> </ul>
整備業務に関する教育等	整備業務一般の教育等	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 社内に担当者を設け、フロント業務、整備業務、顧客管理、顧客管理、営業活動等に関する教育を実施している</li> <li>■ 社外のフロント業務、整備業務、顧客管理、顧客管理、営業活動等に関する研修への参加を推奨している</li> </ul>
	自社のサービス内容の教育等	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 自社のサービス内容を一覧化し、整備要員に周知している</li> <li>■ 社内に教育担当者を設け、自社が提供しているサービス内容に関する研修を実施している</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 点検・整備・検査において画像を活用するなど、業務の透明性を高める取組みの実施を整備要員に周知している</li> </ul>

#### ■ 2nd Step：個々の整備要員に合わせたキャリアアップのための制度・支援の充実

取組みの方向性		取組み例
整備要員のキャリアサポート	個人の強みに応じた支援等	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 多様なキャリアパスを設け、整備要員に周知している</li> <li>■ 等級制度、研修制度、コーチング等のキャリアアップの支援体制を設け、整備要員に周知している</li> <li>■ 個々の整備要員の働きに応じた評価を行うための基準及び目標設定の機会を設け、定期的に振り返りも行っている</li> </ul>
	資格取得支援等	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 自動車整備士（一級、二級、三級）及び自動車検査員の資格取得費用の補助制度を設けている</li> <li>■ 各種資格の取得を目的とした社内研修を実施したり、社外研修への参加を推奨したりしている</li> </ul>
先進技術の導入等	教育施設・設備の導入等	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 先進技術に関する知識・技術の習得を目的とした社内の勉強会を実施している</li> <li>■ 診断機器、整備器具等、先進技術に対応した施設・設備の導入を行っている</li> </ul>
	社外での研修等	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 先進技術に対応した整備サービスを提供するために必要な資格取得を促している</li> <li>■ 先進技術に関する知識・技術の習得を目的とした振興会等が開催する社外研修への参加を推奨している</li> </ul>

#### 4.5 待遇（働く価値）の取組み例

1st Step では、適正な賃金等の支払を確保するための法令の遵守状況を今一度確認することが求められます。

2nd Step では、能力等に応じた手当の支給、再雇用等の働く機会の提供、社会貢献活動の推奨等により、整備要員が働く価値をより実感できる職場を目指します。

#### ■ 1st Step：適正な賃金等の支払の確保

取組みの方向性	取組み例	
賃金の支払	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 最低賃金法に基づく最低賃金額を把握した上で、若年層を含む整備要員に対し適正な賃金を支払っている</li> <li>■ 労務費等の適正な価格転嫁などにより、若年層を含む整備要員に支払う賃金を確保している</li> <li>■ 時間外労働、休日労働等の実績を把握した上で、若年層を含む整備要員に対し適正な割増賃金を支払っている</li> </ul>	
	賃金支払のルール策定等	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 賃金支払の支払に関するルールを規定し、整備要員の合意を得ている</li> <li>■ 整備要員に対して給与の支払額に関する情報（明細）を開示している</li> </ul>
経費精算	適正な経費支払	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 整備要員が事業に必要な経費を立て替えた場合、事業者が整備要員に対し替金を支払っている</li> <li>■ 整備要員が業務の遂行上事業者又は第三者に損害を与えた場合の賠償額を予め規定していない</li> </ul>
	経費支払の透明性確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 経費の不正な申請・支出を防ぐため、経費申請の対象や方法を明確化し、周知している</li> <li>■ 経費の金額が適切であるか、証拠等を基に確認を行い、経費として正しい金額を支払っている</li> </ul>

#### ■ 2nd Step：多様な働く価値に応じた制度等の充実

取組みの方向性	取組み例	
金銭報酬	個人の能力等に応じた報酬	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 各整備要員の資格、役職等を基に、資格手当、役職手当等を支給している</li> <li>■ 昇給基準を規定し、定期的に各整備要員について当該基準を基に評価し、昇給を行っている</li> </ul>
	金銭面の福利厚生制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 住宅、住宅手当、転居手当等の住居に関する福利厚生制度を設けている</li> <li>■ 退職一時金制度、企業年金制度、中小企業退職金共済制度等の退職金制度を設けている</li> </ul>
雇用機会の提供等	再雇用、正社員登用制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 定年廃止、定年延長又は再雇用制度を設けており、65歳を超えても働くことができる</li> <li>■ 正社員ではない整備要員について、一定の基準の下、正社員に登用することのできる制度を設けている</li> </ul>
	最新施設・設備の導入等	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 業務の効率化及び生産性の向上を図るため、最新設備（自動ナンバー読み取り装置等）を導入している</li> <li>■ 快適な職場環境を整備するため、施設・設備（エアコン、シートシャッターなどの空調設備等）を導入している</li> </ul>
社会貢献活動の推奨等	社会貢献を実感できる機会	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 子供や学生向けに自動車整備の体験会やレクチャーを行い、業界のイメージアップに貢献している</li> <li>■ 顧客へのアンケートを実施し、その結果を整備要員にフィードバックするなど、顧客の声を知る機会を提供している</li> </ul>
	社会貢献活動の推奨等	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 振興会等が開催する生徒及び学生向けの出前授業等の講師を務めることを推奨している</li> <li>■ 生徒及び学生を対象としたインターンシップ、職場体験学習等を積極的に受け入れている</li> </ul>



背景・目的

- 自動車整備業では、少子高齢化や働き方の多様化が進む中で、整備技術の高度化などに適切に対応するため、整備士をはじめとする整備要員の定着・育成を進めていくことが重要。
- 本ガイドラインは、このような観点から、整備士をはじめとする人を中心とした魅力ある（働きやすい・働きがいのある）職場づくりを行うに当たり、整備事業者において実施することが求められる取り組みや望ましい取組みを示すことにより、整備事業者によるそれらの実施を後押しするもの。

働きやすい・働きがいのある職場づくりに係る4つの要素

ガイドラインに示す取組みの例

働きやすい職場

働き方・労働条件

- 定期的な作業機械等の安全点検、事業場内の清掃、安全又は衛生のための特別の教育などを実施
- 女性用の作業機械などの設備・機器や産後の復職研修制度の充実により、女性整備士の活躍を推進
- フレックス勤務、時差出勤等の勤務シフトの柔軟化により、個々の背景に合った働き方を実現

人間関係・コミュニケーション

- メンター制※の導入などを通じ、若手が先輩に対して人間関係等の困りごとを相談できる機会を提供  
※年齢の近い先輩が新卒採用者等をサポートする制度
- コミュニケーション能力を昇給等の評価を行う際に考慮することなどにより、風通しの良い意思疎通の文化を醸成
- 入庫から出庫までの一連の過程を随時共有するシステムの活用などにより、社内で作業の進捗を見える化

働きがいのある職場

人材開発

- 法令遵守、整備業務、作業の安全確保策などに関する社内教育の実施又は社外研修への参加を推奨
- 等級制度、研修制度、コーチング等の多様なキャリアアップの支援を提供
- 新技術に対応する診断機器・整備器具の導入により、継続的に知識・技能を向上できる環境を整備

待遇（働く価値）

- 労務費等の適正な価格転嫁などにより、若年層を含む整備要員に支払う賃金を確保
- 整備士資格手当や役職手当の支給などにより、個人の能力に応じた報酬の支給
- アンケートなどで顧客の声を知る機会を設けるなど、整備要員に社会貢献を実感できる機会を提供

（備考）整備事業者において実施する取組みを「■」、実施することが望ましい取組みを「□」で示している。

令和6年3月  
物流・自動車局自動車整備課

## 自動車整備士等の働きやすい・働きがいのある職場づくりに向けたガイドラインを実践する際の ユースケース（参考事例集）

### 1. 本ユースケース（参考事例集）の概要

国土交通省は、整備事業者における人材定着・育成を後押しすべく、令和6年3月に、「自動車整備士等の働きやすい・働きがいのある職場づくりに向けたガイドライン」を策定・公表しました。

本ユースケース（参考事例集）は、整備事業者が当該ガイドラインに示す取組みをより実践できるよう、既に一部の整備事業者において実施されている取組み例をまとめたものです。

### 2. 本ユースケース（参考事例集）の構成

下記5つの事業場において既に実施されている取組み例について、(1)取組み実行前の課題、(2)取組みの内容、(3)取組みの効果（取組みの実施による課題の解決状況等）の3点をまとめています。

- ①小規模（整備要員数2~3人規模）・専業の事業場
- ②中規模（整備要員数4~10人規模）・専業の事業場
- ③中規模（整備要員数11~20人規模）・専業の事業場
- ④中規模（整備要員数11~20人規模）・専業の事業場
- ⑤大規模（整備要員数31人以上規模）・ディーラーの事業場

### 3. 本ユースケース（参考事例集）の活用方法

職場づくりに関する課題がある場合には、「職場の現状把握（実行した取組みの効果検証）⇒目指す職場像及びそれを実現するための具体的な目標の設定（更新）⇒取組み内容の策定（更新）⇒取組みの実行」という一連のサイクルを回すことが重要です。

本ユースケース（参考事例集）は、整備事業者が上記の一連のサイクルを回す際に、「他の整備事業者における課題を参考に自らの職場においても同様の課題がないかどうかを把握する」、「他の整備事業者における取組み内容及び効果を参考に、自らの職場の取組み内容を策定する」といったかたちで活用いただくことができます。

**ユースケース①：小規模（整備要員数 2~3 人規模）・専業の事業場**

整備要員が経営層に対して労働条件等を気軽に相談できる機会を設けることなどにより整備要員の多様な働き方を実現するとともに、基本給以外の手当を支給し整備要員のモチベーション向上にも努めた事例

**1. 取組み実行前の課題**

- 誰が何の業務を担当するかは作業しながら決め、口頭で確認していた。そのため、記憶違いや聞き間違いなどにより、既に完了している作業を再度実施してしまうなど無駄な作業が発生したり、反対に待機時間が長くなったりすることが度々あった。
- 親族の介護等により勤務時間に制約のある整備要員の希望に合わせた勤務シフトを組むことができず、その結果整備要員が不足している状況であった。

**2. 取組みの内容**

**(1) 業務分担の明確化**

- 退勤前に現場のリーダーが、翌日の作業を、翌日出勤予定の整備要員に割り振り、その結果をホワイトボードに明記することとした。その上で、現場のリーダーは、作業開始前に必ず朝会を開催し、上記ホワイトボードを用いて、各整備要員の担当業務を説明することとした。

**(2) 業務記録簿の活用**

- 各整備要員は、毎日業務記録簿に自らが実施した作業内容を記載するとともに、会社に対して伝えたいことも記載することとした。

**(3) 柔軟な勤務シフト**

- 社長をはじめとする経営層が日ごろから整備要員に話しかけることを意識するようになった。その上で、整備要員が労働条件に関して相談・希望がある場合には、気軽に経営層と整備要員が対話する時間を設けるようになった。

**(4) 「頑張り料」などの手当の支給**

- 整備要員が顧客を会社に紹介した場合や通常よりも多くの作業を行った場合などには、「頑張り料」として基本給以外の手当を支給するようになった。

**3. 取組みの効果**

- 現場のリーダー以下が、1 日の仕事の流れを把握できるようになったことで、従来作業待ちとなっていた時間も作業に充てることができるようになり、残業も削減できた。
- 経営層と整備要員が気軽に相談できる機会を設けるとともに、経営層が業務記録簿の記載をもとに整備要員の希望・相談事項を把握できるようになった結果、従来よりも柔軟な勤務シフトを組むことができるようになるなど、整備要員の多様な働き方を実現できた。
- 「頑張り料」として基本給以外の手当を支給するようになった結果、整備要員のモチベーション向上につながった。

**ユースケース②：中規模（整備要員数 4~10 人規模）・専門の事業場**

**残業ゼロの方針を掲げ、全ての整備要員が週休 2 日を確保することを前提とした計画的な業務の割り振りなどにより整備要員の定着を実現した事例**

**1. 取組み実行前の課題**

- 入庫の予約を基に 1 日単位で業務管理を行っていたところ、一定の残業が発生していた。
- 整備要員は、残業した翌日に疲労を感じ、業務効率及び集中力が低下していた。

**2. 取組みの内容**

- 基本的には残業ゼロの方針を掲げ、整備要員の勤務時間を 9:00-18:00 に固定し、業務が終わらなかった場合には翌日に回しやすいような職場環境づくりを行った。
- 予め 2~3 日分の業務を各整備要員に割り振ることとした。
- 全ての整備要員の休暇予定を予めカレンダーに記入してもらい、当該カレンダーの記載を基に入庫調整（なお、依頼者には基本的に前日の夕方までに入庫してもらうようにしている。）、業務の割り振り等を行うことにより、必ず週休 2 日（日曜日及び平日のいずれか一日）を確保するようにした。
- 整備要員が確実に始業時間（9:00）に業務を開始するようにタイムカードを導入し、遅刻の有無、残業時間等の勤怠管理を徹底した。

**3. 取組みの効果**

- 過去約 20 年間の退職者は 0 人であり、整備要員の定着を実現できている。
- 残業ゼロの方針を掲げ、全ての整備要員が週休 2 日を確保できるようにした結果、個人の希望・やる気に応じた勤務形態を実現することができた。例えば、現在 80 歳前後の整備要員も定年退職せずに嘱託として勤務し続けている。

**ユースケース③：中規模（整備要員数 11～20 人規模）・専門の事業場**

**整備要員からの定期的な意見聴取、研修の充実化などにより、整備要員が自信を持って適切に業務を遂行できるようになるとともに、個々の整備要員の希望に応じたキャリア支援ができるようになった事例**

**1. 取組み実行前の課題**

- 社長が整備要員の意見を把握できていなかったことから、個々の整備要員の希望等に応じたキャリア形成を実現することができていなかった。
- 若い人材を積極的に採用したいと考えていたが、若い人材を教育するための体制整備ができていなかったため、実際には若い人材を多く採用できていなかった。

**2. 取組みの内容**

**(1) 整備要員の意見、希望等の把握**

- 整備要員は半年に 1 回、社長に対して現状報告書を提出することとした。現状報告書には、自己評価の社内基準に基づき自らを 5 段階で評価した結果、半年前から成長した点、直近半年間の反省点、今後の目標、社長への意見等を記入することとした。
- 社長は、整備要員から提出された現状報告書の内容を踏まえ、半年に 1 回、整備要員との個別面談を実施することとした。

**(2) 新卒採用の整備要員研修の充実**

- 職場に関するルールブック（服装、勤務時間、退職、懲戒等のルールを規定したもの）を作成し、新卒採用の整備要員に配布することとした。
- 新卒採用の整備要員に対する社内研修として、ビジネスマナーやモラルに関する研修及び整備スキル修得のための研修（点検整備や板金塗装等の基礎に関する座学、現場での OJT など）を実施することとした。

**(3) 既存の整備要員に対する研修機会の提供**

- 既存の整備要員に対する研修として、損保会社等が開催する研修（例えば、ハイブリッド車や電気自動車などに関する最新技術に対応するための研修など）に参加させることとした。なお、誰をどの研修に参加させるかは、現状報告書の記載（希望するキャリアなど）、個別面談の結果等を基に決定している。

**3. 取組みの効果**

- 現状報告書及び社長との個別面談を導入したことにより、全ての整備要員（コミュニケーションが苦手な者も含む）から会社に対する意見を聴取することができ、かつ、個々の整備要員のキャリアの希望などを把握することもできるようになった。また、整備要員は、定期的に社長と面談する機会を与えられたことなどにより、会社が整備要員を尊重し真摯に向き合っていると実感できるようになった。
- 社長が全ての整備要員のキャリアの希望などを把握した上で、個々の整備要員に応じた研修機会を提供することが可能となった。
- 新卒採用の整備要員は、充実した社内研修を受講することにより、若手であっても、自信を持って適切な顧客対応及び整備作業を行うことができるようになった。

**ユースケース④：中規模（整備要員数 11~20 人規模）・専門の事業場**

整備要員が作業内容の記録だけでなく、当該記録を基にした顧客への説明用資料の作成も行うことにより、自然と整備要員間のコミュニケーションが促進され、整備要員がやりがいを実感できるようになった事例

**1. 取組み実行前の課題**

- 整備要員は整備作業のみに従事し、顧客との接点がなかった。そのため、整備要員が、自らの仕事が「顧客の役に立っている」等のやりがいを感じにくい環境であった。
- 整備要員は、黙々と整備作業のみを行っていたため、整備要員間のコミュニケーション機会に限りがあった。

**2. 取組みの内容**

- 業務効率化システムを導入し、整備要員がタブレットを用いて整備作業の内容等の記録を行うこととした。
- 具体的には、整備要員がタブレットを用いて整備作業前後の作業箇所の写真撮影を行ったり、実際に実施した整備作業の内容を入力したりすることとした。
- その上で、整備要員が自ら上記システムを用いて整備作業の内容を顧客に説明するための資料を作成することとした。

**3. 取組みの効果**

- 営業担当の整備要員ではなく、実際に整備を実施する整備要員が作業箇所の写真撮影や実施した整備作業の内容を記録することにより、業務の効率化を図ることができた。
- 説明用資料の表現に迷いが生じた場合などに自然と整備要員間でコミュニケーションが行われるようになった。
- 整備要員が、顧客への説明用資料の作成を通じて顧客に対し自らの整備作業に対する熱意やこだわり等を間接的に伝えられるようになったことで、整備要員のモチベーション向上につながった。
- 顧客からも、実際に整備作業を実施した整備要員が整備内容を詳細に記録することで、整備内容及び料金の透明性が確保されるといった声を得るなど好評である。



**ユースケース⑤：大規模（整備要員数 31 人以上規模）・ディーラーの事業場**

現代の若手の整備要員の仕事に対する考え方に配慮し、最新施設・設備の導入、個々の特性等に配慮した教育体制の強化、顧客の声を知る機会の提供などの取組みを実施したことにより、若手の整備要員において仕事とプライベート両面の充実化及び仕事に対するモチベーションの向上につながった事例

**1. 取組み実行前の課題**

- ▶ 時代の変化とともに若手の整備要員の仕事に対する考え方も変わり、若手の整備要員とベテランの整備要員との間で仕事に対する考え方にギャップが生じていた。このギャップを解消して若手の整備要員の定着を図るべく、若手の整備要員の仕事に対する考え方に配慮し、仕事に対するモチベーションを向上することが急務であった。

**2. 取組みの内容**

**(1) 最新施設・設備の導入**

- ▶ 入庫から出庫までの一連の過程を随時社内で共有するシステムを導入し、フロント業務及び整備作業の進捗を見える化した。
- ▶ 個々の整備要員について作業実績を基に適切な仕事量を算出した上で、一日の業務におけるタスクを各整備要員に配分し、業務量を平準化した。
- ▶ 整備要員が安全かつ快適に作業することができるようにするため、事業場内に空調設備を導入した。

**(2) 個々の知識、技能、特性等に配慮した若手の整備要員に対する教育体制の強化**

- ▶ 前提として、会社の理念の一つに整備士としての心構えを掲げて社内で共有した。
- ▶ 後輩への接し方に関するマニュアルを作成し、これを整備要員に配布した。
- ▶ 入社 1 ～ 3 年目の整備要員に、専属の教育担当者をつけて、個々の知識、技能、特性等に配慮した指導を行ったり、人間関係等の日々の困りごとに対する相談を受けたりすることとした。
- ▶ 整備要員の昇格基準を明確に規定し、個人面談において当該基準に従って振り返りを行うこととした。

**(3) 整備要員が自らの作業に対する顧客の声を知る機会の提供**

- ▶ 整備要員が実際に作業している様子を見ることができるよう、来店した顧客向けの待合室を設置した。
- ▶ 顧客のアンケート回答を当該顧客の自動車整備を担当した整備要員に共有することとした。

**3. 取組みの効果**

- ▶ 業務の進捗の可視化により待機時間の削減（洗車作業の待ち時間に別作業を行うなど）につながった。
- ▶ 業務量の平準化により、定時以降に作業を実施しなければならない日が減った。
- ▶ 若手の整備要員に対する教育体制の強化により、自然と先輩が後輩を気にかける文化が醸成された。
- ▶ 整備要員が作業を頑張るとその結果が顧客のアンケート回答として当該整備要員にフィードバックされるようになり、整備要員がより一層仕事に対するやりがいを感じるできるようになった。
- ▶ 業務の可視化など効率的な作業環境の整備、若手の整備要員の特性等に配慮した育成環境の整備により、若手の整備要員において仕事とプライベートの両面の充実化が図られ、仕事に対するモチベーションの向上、ひいては職場への定着につながった。

