

経営品質協議会認定のセルフアセッサーの養成

京 都 府

○ 取組の概要

府職員自身による府組織の自己評価を行うため、経営品質協議会認定のセルフアセッサーを養成。評価に基づく改善・改革の推進役としてスキルの習得を推進。

○ 京都府の概要



京都府の概要

府庁所在地

- 京都府京都市上京区下立売通新町
西入藪ノ内町

人口

- 2,565,170人
※H17.3.31現在（住民基本台帳人口）

○ 取組について

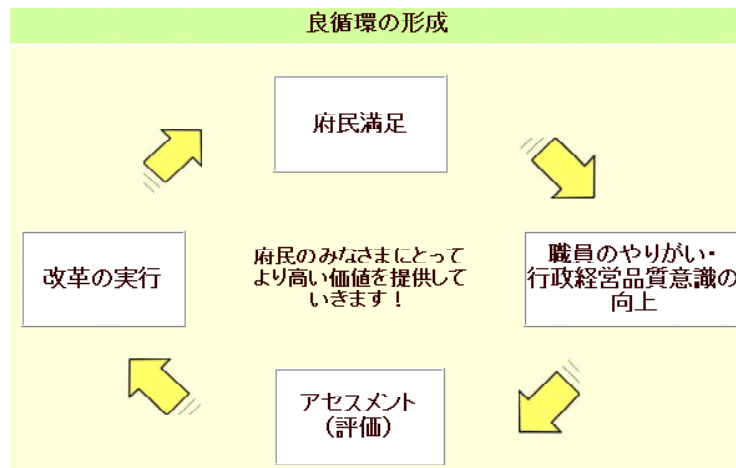
1. 取組の背景

- ・ 分権型社会への移行が進んできている中、行政の面でも従来の中央集権型行政システムでは時代の諸課題や複雑・多様化する行政ニーズに対応することが困難となっている。
- ・ 京都府では、以下の実現を通じて、自主・自立の京都府のかたちづくりに取り組むため、平成 15 年 9 月に「京都府行財政改革指針～いかかくナビ～」を策定した。
 - ✓ 地域の自立と地域ごとに最適な状態の実現
 - ✓ 地方分権化に対応する府民を出発点とする行政の確立
 - ✓ 京都府行政の体質改善を進め本格的な財政健全化を果たす
- ・ 上記のような行財政改革を強力に推進するためには、職員自らが気付きを通して行政サービス向上のために行動することができる仕組みを構築することが必要である。
- ・ そこで、意識改革の一環として「行政経営品質の向上」に取り組んでおり、府民の視点から行政経営のプロセスを見直し、価値を創造し続けるセルフアセスメント体制の要となる、経営品質協議会認定のセルフアセッサーを養成している。

2. 取組の具体的内容

<経営品質の向上に向けての取組み内容>

- ・ 行政経営品質向上の観点から、府職員自身による府組織の自己評価を行うため、日本経営品質協議会認定セルフアセッサー（※）を養成し、評価に基づく改善・改革の推進役としてのスキルを修得させ、資格取得後は各部局における行政経営品質向上の推進役としての役割を担うものとしている。
- ・ 経営戦略室では、セルフアセッサーとともに府庁改革を推進し、各部局レベルのセルフアセッサーの活動を支援している。



※ セルフアセッサー： 日本経営品質賞の評価のフレームワークで示された「審査基準」の視点から、現在の経営の実態が、事業の置かれている状況と経営目標達成に相応しいかどうか、その「適性度」を評価できる人材。

<日本経営品質賞>

- ・ 1993年に大手企業の「顧客満足」に関する研究成果を社会経済生産性本部が引き継ぎ、1995年に創設した表彰制度が日本経営品質賞である。
- ・ 「経営品質向上プログラム」は、日本経営品質賞を中核として、日本の経営力、競争力向上のため、幅広い内容を展開しており、特に企業・組織が経営の仕組みを自ら評価し変革するセルフアセスメントを重視しており、このアセスメントの方法を提供し、企業・組織の変革を支援し、セルフアセスメントを通じて自社・自組織の経営品質を高める役割を担う「セルフアセッサー」の育成を始めとする各種の教育プログラムに力を入れている。
- ・ この1995年に創設された「日本経営品質賞」は、2003年度より、これまでの民間企業対象であった表彰対象を、「地方自治体部門」に広げている。
- ・ なお、この「日本経営品質賞」は、米国にてレーガン政権時に卓越した顧客主導の経営システムを持つ企業を表彰する制度として創設された、マルコム・ボルドリッジ賞を参考にして創設されてものである。

<経営品質協議会認定セルフアセッサーを任期付採用>

- ・ 企画推進役（行政経営品質リーダー）として民間企業から経営品質協議会認定セルフアセッサーを任期付採用することとし、平成16年度より、企画環境部経営戦略室の企画推進役（課長級）として、経営品質協議会からセルフアセッサーとして認定されている民間企業の課長が採用された。
- ・ 以下は、このことに関する山田知事の記者会見からの一部抜粋である。（平成16年4月16日）
「また、行政経営品質につきましても、これは前から繰り返しておりますように、民間で非常に盛んになっている考え方、つまり民間の経営という概念を積極的に行政の中に取り入れて、効率・効果的なこれか

らの行政経営というものを考えていくため、セルフアセッサーとして認定されている民間企業の課長さんを府の幹部職員として採用することにしております。」

京都府の「行政経営品質の向上」導入の意図

行政経営品質??

行政経営品質とは、「行政サービスの質」の意味だけではなく、府民のみなさまから見て「優れている」「高い価値がある」と判断していただける行政サービスを生み出すための「行政運営の仕組みの質」のことを指します。

わたしたちは、改善すべき点や不足する点を、府民のみなさまの声や自らの評価によって明らかにし、継続的に改善を行うことで、行政経営品質の向上を図り、府民のみなさまに喜んでいただける行政サービスを提供し続けていきます。

3. 取組にかかる事業費

- ・ 「行政経営品質向上推進費」として、12,000 千円（17 年度）を計上している（平成 16 年度は 5,000 千円）。

4. 取組の体制

- ・ 本務職員 8 名：室長 1、企画推進役 1、室員 6（他に兼務職員 19 名）
※本務職員のうち 3 名がセルフアセッサー
兼務職員のうち 16 名がセルフアセッサー

5. 取組の成果

- ・ 現状は、以下のような実績である。
- 平成 16 年度、24 名のセルフアセッサー候補者全員が認定研修を受講、修了。平成 17 年度は新たに 16 名を要請。
- 平成 16 年度は約 2,300 人の職員を対象に行政経営品質の普及のための研修を実施し、うち、各部局等においてセルフアセッサーと経営戦略室との連携により自主的に実施された研修等が、対象職員数にして約 1,800 人。
- 平成 16 年度はパイロット部局（企画環境部）での取組を実施（セルフアセッサーも関与）。
- 平成 17 年度から、セルフアセッサーの企画による行政経営品質の基礎的研修を、セルフアセッサーを講師として全職員を対象に実施。

6. 今後の課題

- ・ 行政経営品質の考え方を組織に織り込み、府民満足を創造し続ける体質づくりに努めることが必要であり、引き続きセルフアセッサーを養成し各部局複数体制を整備するとともに、部局の主要事業に関しセルフアセッサーに具体的なミッションを与えることで行政経営品質向上の動きを顕在化させる。
- ・ また、16年度において行った先導的な取組を起点として、17年度は実際の組織運営や業務遂行に行政経営品質向上を反映させるための実践的取組へとステップを移行させる。