

「業務改善ハンドブック」による業務改善の推進

熊本県

人口：1,852,073人

面積：6,402.74km²

平成18年度事例集、5項No21掲載事例

取組の概要

職員から業務改善活動（「職員提案」、「全班（係）1事業（事務）見直し運動」）を通じて提案・報告された事例を、職員全体で共有・活用し、更なる改善活動の推進を図ることを目的として、平成18年度に「業務改善ハンドブック」（初版及び第2版）を作成した。

内容は、効率性や汎用性が高い取組事例を業務ごとに分類し（①仕事の進め方、②会議、③資料、④スケジュール、⑤チェック体制、⑥オフィス環境）、それぞれの業務で生じる課題に対し、改善に向けた着眼点やIT活用ポイントを付して取りまとめたものである。

「業務改善ハンドブック」の作成に当たっては、本庁各部局と出先機関の職員16名による全庁横断的なチームを設置した。

平成18年度に実施した「全班（係）1事業（事務）見直し運動」による見直し結果（各職場の報告）は、下記のとおり、平成17年度と同運動による見直しを上回るものであった。

- ・ 報告件数 864件（平成17年度 703件）
- ・ 効果 約4万時間の時間短縮と約1.4億円の経費節減
（平成17年度 約5万時間、約1億円）

取組の紹介

1 その後の状況

- ・ 平成17年度から取り組んでいる「全班（係）1事業（事務）見直し運動」（以下「見直し運動」という。）について、平成19年度は、「業務改善ハンドブック」（以下「ハンドブック」という。）を活用し、課（室）単位で重点取組事項を定めるなどポイントを絞り、更なる事務改善に向けた取組と機運醸成を図ることとした。

- 平成 19 年度の見直し運動の概要は次のとおりである。
 - ①各課（室）は、ハンドブックに掲載している「着眼ポイント」の中から、課（室）単位で重点的に取り組むテーマを設定する。
 - ②各班（係）では、課（室）単位で設定したテーマの下、ハンドブックに掲載している改善事例の中から、これまで取り組んだことがない事例を 1 つ以上選び、その事例に沿って、実際に業務改善に取り組む。
 ※選定が容易になるよう、ハンドブックの初版及び第二版を【図 1】のとおり一覧表にして各部局に配布した。
 - ③各班（係）の取組の結果は、課（室）単位・部局単位で取りまとめ、行政経営課に報告する。

【図 1】 業務改善ハンドブック 掲載事例一覧（抜粋）

項目	着眼ポイント 〔着眼番号〕	事例 番号 〔版〕	事 例	見直し効果	提 案 所属等
1“仕事の進め方”を見直す	①業務を簡素化・集約化する 〔着眼番号1〕	1 〔Ⅰ〕	年度当初に毎年作成していた補助金要項(単年度)を、年度ごとに作成を要しない要項とした。	56時間程度	私学文書課
		2 〔Ⅱ〕	当室で、所管する団体の連合会を運営(総会、役員会、県外視察研修、セミナー等実施)してきたが、会員数の減少も踏まえ、連絡会議(年に1~2回情報交換や研修を実施)に変更し、会員の負担軽減や事務局の事務省力化を図る。	250千円程度、 640時間程度	労働雇用総室
		3 〔Ⅱ〕	教育機器(29種)の点検を毎年実施していたが、機器ごとに点検周期の検討を行い周期の見直しを行った。 22種:毎年実施、4種:2年に1回、3種:廃止(不具合が生じた時点で点検修理)	2,051千円程度	熊本県立技術短期大学校
…					
以下、合計で着眼ポイント30項目、107事例					

2 前回からの取組効果

- 例として、【図 1】から「着眼ポイント『業務手順を簡素化・簡略化』・「事例番号 1」を選んだ班（係）における取組内容は、下記のとおりである。

【図2】 全班(係)1事業(事務)見直し運動 報告書(課・室別集計表)〈報告例〉

課(室)名・機関名		教育政策課									
今年度、課(室)で重点的に取り組むテーマ	着眼番号	「着眼ポイント」									
	1	業務手順を簡素化・簡略化									
班(係)名	今年度の取組開始時期	事例番号	見直し効果				見直し効果の算定概要(H19効果発現分) (※H20から効果が発現する場合は、H20効果発現分を記載)				各班(係)で掲載事例を更に改善して取り組んだ点 (※該当がある場合に記入)
			予算縮減効果 (千円)	従事時間短縮効果 (h)	予算縮減効果 (千円)	従事時間短縮効果 (h)	発現年度	予算縮減効果	従事時間短縮効果		
広報・情報班	1月~	3	-	-	1,708	8	H20	定期点検旅費の減: 2.6千円×77校=201千円 点検員(SE)人件費の減 308時間÷8時間/日÷21日/月 ×822千円/月=1,507千円	教育委員会の減: 調整・通知等 8時間 (点検者分:4時間×77校=308時間)	H20年1月に教育文化ネットワークの県立学校サーバを管理が簡単なルータへ変更し、平成20年度から、県立学校で毎年1回実施していた定期点検を廃止し、故障時のスポット保守のみに変更する。	

- ・ また、見直し運動の全庁の取りまとめ結果は、下記のとおりである。
 - ・ 報告件数 854 件
 - ・ 効果 約 3.5 万時間の時間短縮と約 27 百万円の経費節減

3 新たな課題・問題点

- ・ 各班（係）で取り組む事例を選定するに当たり、ハンドブックに掲載している個別の事業名等によって制限されることにならないよう、「業務改善の手法・方策」に着眼して取り組むよう留意した。
- ・ これまでの見直し運動では、各班（係）で取り組む内容を発案していたが、平成 19 年度は、原則としてハンドブックに掲載している事例に取り組むため、機械的に事例を選定し、報告する職場があることが懸念された。

これについては、ハンドブックに掲載している事例に止まらない改善活動を促すとともに、次回のハンドブック改訂の基礎資料とするため、「掲載事例を更に改善して取り組んだ点」を報告する欄を設けた。
- ・ 平成 19 年度の見直し結果のうち、経費節減効果額がこれまでより減少したが、これは、平成 18 年度までの見直し運動において、比較的金額が大きい委託業務の見直しや機器の見直しに取り組んだためである。

4 住民（職員）の反応・評価

- ・ これまでの見直し運動に負担感を感じる職員も少なくなかったという側面もあり、ハンドブックの掲載事例に基づく前記取組を行ったところであるが、中には、掲載事例の取組に止まらず、新たな業務改善のアイデアを出し、その取組を報告するところもあるなど、ハンドブックを通じた業務改善に積極的な職場も見受けられた。
- ・ 他の地方公共団体や国の出先機関等から、ハンドブックを職員研修等の資料に利用したいとの連絡を数多くいただいた。（下記ホームページに掲載）

5 今後取り組む自治体に向けた助言

- ・ 職員一人一人の業務改善意識を維持し、高めていくためには、ハンドブックの作成に止まらず、職員がハンドブックを手に取り、実際に活用するよう継続して働きかけることが必要である。

（参考）当該取組内容の関連ホームページ

<http://www.pref.kumamoto.jp/project/fiscal/torikumi/index.html>

担当部署：行政経営課