

# IT版QCサークル活動の実施

## 茨城県

人口：2,982,000人

面積：6,095.69km<sup>2</sup>

**担当部署：情報政策課**

## 概要

業務効率の改善や県民サービスの向上のため、ITの利活用推進を図ることを目的とした。

ITの利活用推進には、職場全体で取り組むことが重要であることから、各所属でIT版QCサークルを設置、サークルごと活動テーマ、改善目標等を設定のうえ、ITを利用した業務改善活動を実施した。

## QCサークル

Quality Control（品質管理）サークルのこと。品質管理活動を行う小人数のグループ。

## 選定理由

（総務省コメント）

財源や人員といった行政資源が減少していく中で、職員が自ら改善目標を持ち、業務プロセスの見直しを行い、有効性、効率性を高めている点を評価し、選定した。



↑活動成果発表会の様子

## 背景

- 電子自治体の推進に向けて、1人1台パソコン体制の整備を行い様々な情報システムを構築してきたが、それを利活用する職員のスキルアップと、ITのさらなる利活用による一層の業務効率化が求められている。
- 文書管理システムの電子決裁率が伸びず、グループウェアの各種機能（電子回覧、電子会議室等）の利用も低迷していた。
- 平成17年11月に、民間有識者から構成される「茨城県IT戦略会議」において、電子自治体化に必要な人材育成を推進するため、QCサークル等の小集団活動を実施すべき旨の提案をいただいた。
- 提言を踏まえ、職員のIT利活用の向上には、従来のIT研修会等に加えて、各職場での対話や議論を通じた職員の気づきによる意識改革が重要であるとの認識に立ち、各職場内でサークルを設置して職場内全体でITの利活用に取り組み、業務効率改善や県民サービスの向上を目的とする活動（＝IT版QCサークル活動）を実施した。

## 具体的内容

- 平成18年度に、情報政策課内で試行的に活動を実施し、ITを利活用した業務効率化の方策等について検討した。平成19年度には、その成果を踏まえて県本庁内の各所属で活動を実施、さらに平成20年度には、対象範囲を出先機関に拡大して展開した。
- 具体的なサークル活動の流れについては、以下のとおり。
  - ①各所属単位で5～6名の職員で構成されるサークルを設置。
  - ②サークル毎にITを利活用した業務効率改善の取組、県民サービス向上の取組等のテーマを設定。  
(テーマ例：文書管理システムの利活用による事務処理時間の短縮、紙回覧文書の電子化による効率的な回覧、共有ファイルサーバの利活用による情報の共有化、Q&Aの作成・公開による県民サービスの向上等)
  - ③テーマに沿った具体的な改善策及び改善目標の設定。
  - ④活動計画書の作成。
  - ⑤改善策の実施。
  - ⑥改善効果の測定（3ヶ月間）。
  - ⑦実施報告書の作成。
  - ⑧活動成果発表会の開催。

## 《活動成果発表会での発表テーマ》

平成19年度（活動した74サークルのうち、4サークルが発表）

- ・文書管理システムの電子決裁率の向上
- ・電子入札における工事費内訳書様式統一による効率的な業務執行
- ・教育情報ネットワークを活用した文書削減及び事務改善
- ・ノーペーパーデーの実施

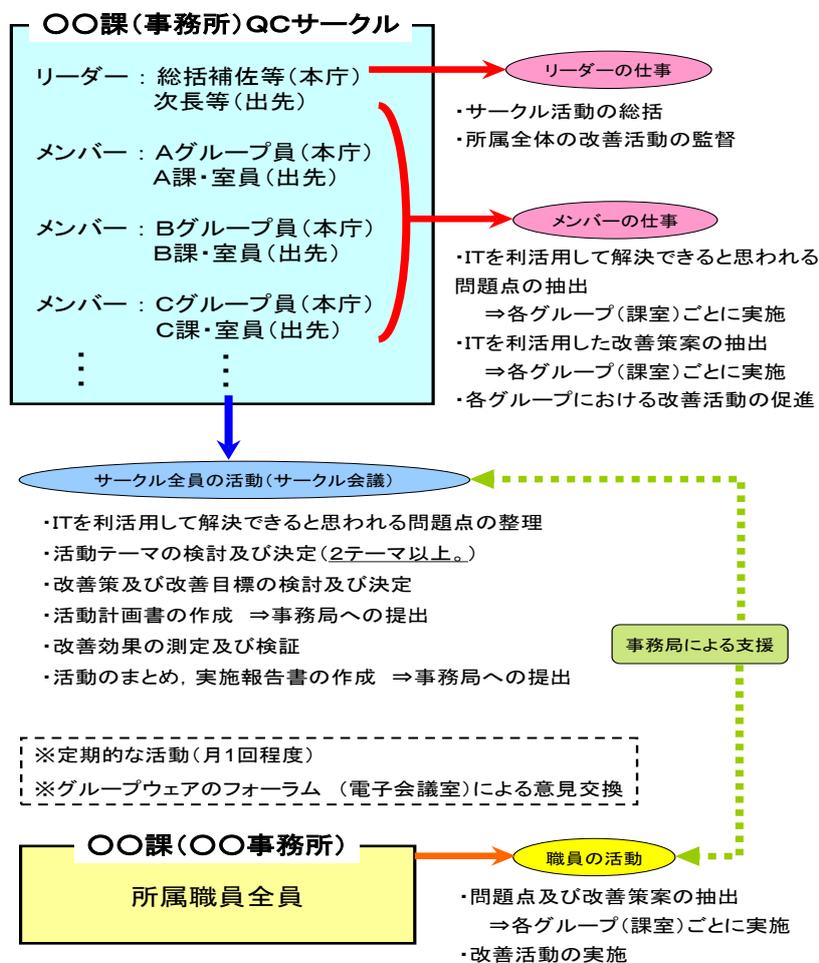
平成20年度（活動した184サークルのうち、3サークルが発表）

- ・文書管理システムの電子決裁率の向上
- ・職員が行う講習会等でのパワーポイントの活用と事業概要冊子の電子化
- ・Excelを使った米の食味分析診断書作成ソフトの作成

○ 活動にあたっては、特に予算化措置は行わなかった。

【参考：IT版QCサークル活動のイメージ】

### IT版QCサークル活動のイメージ



## 取組中の課題・問題点

取組テーマの多くが、既存の情報システムの利活用に主眼が置かれたものであり、新しいアイデアの提案に基づくテーマが少なかった。

## 工夫点

- ・ 民間企業で行われているQCサークルの考え方（職場内での少人数によるグループ活動、日常業務における改善をテーマとする等）を取り入れた活動とし、各所属がそれぞれの業務状況に合わせたテーマや目標を設定することで、QCサークル活動自体が事務の負担とならないように取り組んだ。
- ・ 活動自体は若手職員が担う場合が多いが、課長補佐級にもリーダーとして参画してもらえるよう設定した。
- ・ サークルのメンバーが集合して会議を行う時間が取れない場合も想定して、積極的にグループウェアの電子会議室を利用するようにした。

## 効果

19年度の活動では、業務効率改善と紙使用量の削減を主なテーマとして、74サークルで延べ77テーマに取り組み、文書管理システム、グループウェア、共有ファイルサーバ等の利活用を進めた結果、次の改善効果が見られた。

- ・ 従来紙で決裁又は回覧していた文書を、電子決裁又は電子回覧とすることにより、回覧完了又は決裁完了までの日数が4日短縮。【取組前：平均8日⇒取組後：平均4日】  
※所属内全員に回覧する文書も含めた数字。効果測定した24サークルの平均値。
- ・ 文書管理システム、共用ファイルサーバ等の利活用により、文書検索や各種調査等に要する事務処理時間が56分短縮。【取組前：平均120分⇒取組後：平均64分】  
※効果測定した12サークルの平均値。
- ・ 紙文書、資料等の電子化により、3ヶ月間で推定約150,000枚の紙を削減。※効果測定した56サークルの合計値。

20年度の活動では、業務効率改善と県民サービスの向上を主なテーマとして、184サークルで延べ350テーマに取り組み、以下の改善効果が見られた。

- ・ 電子決裁により、決裁完了までの日数が1.9日短縮。【取組前：平均4.8日⇒取組後：平均2.9日】  
※効果測定した15サークルの平均値。
- ・ 電子回覧により、回覧完了までの日数が1.8日短縮。【取組前：平均6.6日⇒取組後：平均4.8日】  
※効果測定した47サークルの平均値。
- ・ 共用ファイルサーバの利活用、Q&Aの作成等により、各種調査や県民からの問い合わせ対応に要する時間が46%削減。  
※効果測定した33サークルの平均値。

## 住民（職員）の反応・評価

活動自体に対する評価は実施していないが、IT利活用の効果について、自サークル内の職員に対してアンケート調査したサークルの多くで、「ITの利活用は業務効率改善に効果がある」と回答する職員や「紙削減に対する意識が高くなった」と回答する職員が7～8割を占めるなど、ITを積極的に利活用しようという職員の意識高揚が図れた。

## フォローアップ

優れた取組や改善効果を上げたサークルについては、活動成果発表会において取組内容を発表することで、その取組を顕彰した。

## 今後の課題

活動成果の事例集等を作成し、これまでの活動成果や活動事例を職員間で共有することで、さらなる改善を図る必要がある。

優れた取組を実施したサークルに対して表彰を行うなど、職員のインセンティブを高める必要がある。

## 今後取り組む自治体に向けた助言

本取組は、ITの利活用に重点を置いた改善活動だが、ITに限定しない改善活動・職員提案等の取組を既に実施している場合には、調整が必要と思われる。

QC活動による新たな事務負担（テーマ・目標等の検討、効果測定等に要する時間）と、そこから得られると想定される改善効果とのバランスを考慮する必要があると思われる。

職員一人一人のアイデアを引き出す場と捉えて、自由なアイデアを発現できる枠組みにすることが重要と思われる。

## アドレス

「茨城県IT戦略推進指針」, 「茨城県IT戦略推進アクションプラン」  
<http://www.pref.ibaraki.jp/bukyoku/kikaku/jyosei/sisinplan/sisinplan.htm>

上記URL内 「第4章 電子自治体の推進 2. 簡素で効率的かつ透明性の高い行政の実現」  
<http://www.pref.ibaraki.jp/bukyoku/kikaku/jyosei/sisinplan/plan/4-2.pdf>