

## 「地方公共団体の職場における能率向上に関する研究会」第6回議事概要

日 時：平成23年9月13日（火）14:30～16:30

場 所：総務省 共用801会議室

出席者：（50音順、敬称略）

辻 琢也（座長）、黒田 栄治、林 賢、古川 靖洋

事例説明者：コクヨファニチャー株式会社 八上 俊宏

### ＜実地調査報告と「総合窓口セミナー」のアンケート結果について＞

※ 研究会事務局より、別添配布資料1によって実地調査の結果報告と、コクヨファニチャー株式会社八上説明員より、別添配布資料2によって、「総合窓口セミナー」でのアンケート結果について説明があった。以下はそれに関する意見等。

- 港北区の事例は、導入から時間が経過して元の状態に戻っているように見えた。  
アンケート結果では実施方針の決定者は首長、運用は窓口担当課となっている例が多いが、自治体は首長の交代で取組が継続しない可能性もある。各部署で継続させる仕組みが重要。（古川委員）
- 窓口業務の一部を非常勤職員等に担わせたり、民間委託を導入したりする場合の基本的な考え方はどのようなものか。専ら正職員（期間の定めのない常勤職員）の生産性や快適性に注目することで足りるか。（事務局長）
- 目標や進め方に裁量の少ないマニュアルワークのボリュームが多ければ民間委託や派遣社員の活用を行い、正社員は裁量性の高いスキルワーク、さらにナレッジワークに集中させようとするのが民間企業の一般的な考え方である。（林委員、黒田委員）
- 自治体の職場では、非常勤職員等にスキルワークやナレッジワークを行わせている実態があるが、正職員と同じ業務を行っていないながら処遇が全く異なるため、問題である。（幹事）
- どのような業務を常勤職員に担わせるのか、仕分けが重要。例えば審査は本当に裁量性の高い業務なのか検証を要する。（辻座長）
- 導入コスト、維持費を踏まえた全体の費用対効果が重要。民間委託にせよ、コールセンターの導入にせよ、全体の費用対効果を考えながら判断すべき。（辻座長）
- 首長の市民への公約も、組織を通じて初めて達成されるもの。職員個人の心構えの問題に留まることなく、組織の理念を仕組みに反映させることが重要。（幹事）

- 窓口改革のファシリティ面での手法は概ね確立していると考える。これを能率の向上やワークスタイルの見直しに繋げるためのポイントや留意点等を報告書では示したい。(事務局長)
- ワークスタイルの変革に向けた取組にはソフトとハードの両面がある。このうちソフト面である人事評価、人材育成については、先行する研究報告や現状等を報告書において概略的に言及した方が良い。その上で、本研究会は主にハードに注目することになるのではないかと。(辻座長)
- 報告書は、定性的な提言調ではなく、具体的な参考事例を盛り込んだものとしてほしい。(幹事)
- 民間では改革の成果指標として顧客満足と社員満足の両方を考えるが、それを自治体に当てはめる場合には留意が必要。例えば、職員満足を労使交渉的な視点に偏って捉えると、市民感覚から遊離するおそれがある。(辻座長)
- 職員満足を向上させるためには、モチベーションアップがとりわけ重要。そのためには、勤務に対する評価が適正に行われることが大前提となる。(古川委員)
- 次回、古川委員から、①業務の生産性向上や職員のモチベーションアップとワークプレイス改革の関係についての考察、②沈滞した社風を打破して活気ある職場を築いた企業の例について報告を頂きたい。(辻座長)