

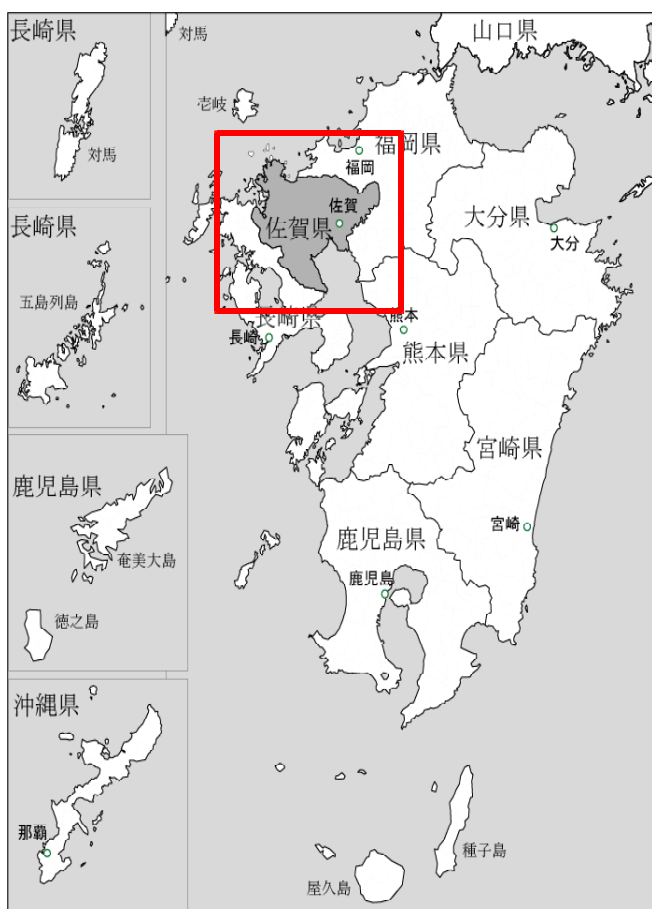
知事と担当者が直接メールでやりとり

佐賀県

○ 取組の概要

担当者が一定のルールの下、電子メールにより知事に対する報告や判断伺いをできることとし、それに対して知事が直接返事することにより庁内の意思決定が迅速化。

○ 佐賀県の概要



佐賀県の概要

県庁所在地

- 佐賀県佐賀市城内1-1-59

人口

- 873,978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

- ・現知事が平成 15 年 4 月就任直後から実施。情報の共有化や業務のスピード化を図るため、電子メールを積極的に活用することをルール化。

2. 取組の具体的内容

○取組の全体像

- ・職員は一定のルールの下、知事への報告や判断伺いをメールで行うことができる。一方、知事は職員からのメールに目を通し、必要な場合は担当者に直接メールを返信し、疑問点の確認や調査を指示する。

(従前)

知事への報告や判断伺いは基本的に対面により実施。

知事の行事予定等により協議できる件数も限られ、また知事室へ入るための待機時間も発生。

(メール活用後)

特に対面による説明を必要とする案件以外は、速やかに知事へ報告、伺いを行うことが可能になり、業務のスピードアップと効率化が図られた。

(ルール例)

メールにより判断を求める場合は、所属長や本部長等の責任者の判断を得たものを送付。この場合、どの責任者の判断を得たのか本文中に明記。その責任者にも情報共有の観点からCCにより同時送付。

但し、緊急事項の報告や定例的な報告等は、責任者の判断を待つことなく、メール発信が可能。

- ・また、知事は気付いたことやアイデアなどを率直に記した「知事室から」を月1回のペースで職員全員にメールで送信。必要な場合は月1回以上発信。

○電子メールのガイドラインを作成

- ・電子メールの利用については、全ての電子メールの送受信を対象とした「イントラポータルサイト電子メール利用ガイドライン」を作成。

(例) 件名の書き方

- ・件名だけで用件が分かるようにする。「～について」という表現は避け、何をどうするというのが簡潔かつ具体的に分かる件名にする。

e x. ○○会議の日程変更 [10月1日→10月3日] (「○○会議の日程変更について」では内容が不明)

- ・緊急度が分かるようにすぐに知らせたいメールには、(至急)のように、記号で囲って件名の文頭に入れる。
- ・受信者が返信の必要性等を一覧して判断できるよう、単なる報告等の場合は(報告)、上司に了解や承認などの判断を求める場合には(伺)などを件名の文頭に挿入。

○危機発生時の情報伝達手段としての活用

- ・災害など県民の生命、財産等に重大な影響を及ぼす「危機」発生時における情報伝達手段として、電子メールを積極的に活用している。

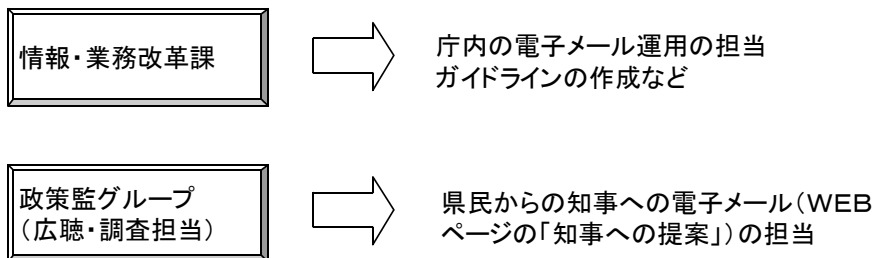
e x. 危機発生時の緊急連絡
災害対策本部等の設置連絡

3. 取組にかかる事業費

- ・特になし

4. 取組の体制

- ・情報・業務改革課が担当課となっており、ガイドラインの作成などを行っている。
- ・なお、類似する事業として、県民から知事への電子メールの受付がある。その担当は、政策監グループ（広聴・調査担当）で別である。



5. 取組の成果

- ・従来、知事と対面協議の上決定していたことも、電子メールで協議ができるようになり、意思決定が確実に早くなった。これにより、知事と対面協議する案件の絞り込みが可能となった。
- ・庁内における電子メール使用が一般化した。当初は、電子メールによる伝達は失礼ではないかという意識もあったが、現在では電子メールによる伝達一般化し、意見交換などが効率化。電子メールの使用は、役職に関係なく利用されるようになるなど、コミュニケーションも活発になった。
- ・職員は対外的にも電子メールを多用しており、業務が全般的に効率化した。

6. 今後の課題

- ・職員の電子メールの活用については、ほぼ定着したと思われるが、パソコンの活用については、なお職員間に能力の格差が見られる。
- ・平成18年度からは、給与、旅費等の総務事務について、各職員が直接自分のパソコンから申請を行うことにより効率化することとしており、電子メールの活用を含めて、さらに職員のITリテラシーを向上させる必要がある。