

# 「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：1,858,522 人

面積：7,404.83 km<sup>2</sup>

### 取組の概要

「職員提案」や「全班（係）1 事業（事務）見直し運動」の業務改善活動により、各職員から提案・報告された事例をハンドブック（業務改善事例集）としてとりまとめ、各職員に幅広く紹介することで、各職員がそれを参考に改善活動を更に推進するよう促した。

### 取組の紹介

#### 1 取組の背景

- ・ 平成 17 年度から班（係）単位で、事業（事務）について、統廃合を含めた見直し、合理化、再構築を行う「全班（係）1 事業（事務）見直し運動」を実施している。
- ・ 見直し運動は、職員一人一人が、各事業の目的・効果・課題を意識し、事業の見直しや事務改善に取り組み、コスト意識・経営感覚（予算執行における節減の工夫と、時間もコストであることを意識付ける）の醸成を図ることを目的としている。
- ・ この改善事例を、職員全体で共有し、活用することで、更なる改善活動の推進を図ることとした。

#### 2 取組の具体的内容

- ・ 「職員提案」及び「全班（係）1 事業（事務）見直し運動」を通して提案・報告された業務改善事例等の中から、効率性や汎用性が高い取組みを、業務毎に分類（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 I T 活用ポイントを付し、ハンドブックとして作成した。
- ・ ハンドブックは、庁内 LAN に掲載し、職員に周知した。
- ・ また、職場研修会を実施し、その中で、ハンドブック作成の趣旨を説明、その活用を促した。

## 【ハンドブック掲載例】

### 第1版掲載 [“会議”を見直す]

当日配付資料の説明に時間がかかり、意見交換にも時間を要し、結論を出すまでにさらに時間がかかっていた。そこで、事前にメールで論点を整理した資料等を配布し、会議の効率的な運営を行い、時間短縮を図った。（見直し効果：96時間程度）

【1事業見直し 河川課】

### 第2版掲載 [“仕事の進め方”を見直す]

介護サービス事業所からの各種問い合わせについて、電話による質問から(1)質問票事前配付(2)原則、質問票(fax)による問い合わせ(3)Q&Aとして県庁ホームページ掲載とした。（見直し効果：240時間程度）

【1事業見直し 高齢者支援総室】

## 3 取組の効果

- 平成18年度に実施した全班（係）1事業（事務）見直し運動においては、平成17年度の見直し運動で報告された事例のうち優秀事例を収録したハンドブックを参考に、各所属で業務改善活動に取り組み、以下の見直し報告があった。
  - 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1.4億円程度の経費節減（平成17年度 約5万時間、約1億円）

## 4 取組中の課題・問題点

- 提案・報告のあった多数の業務改善事例の中から、効率性や汎用性の高い事例を抽出する際、業務の内容が偏らないようにする必要があった。
- そのため、「会議」や「資料」等、どの職場にもある業務に関する改善活動を中心に抽出した。
- また、全庁的な業務改善を推進するためには、意識の共有化を図り、全職員が一体となって取組を行うことが重要であることから、ハンドブック作成に当たっては、全庁横断的なチーム（本庁の各部局、一部の出先機関から業務改善意識の高い職員を1名ずつ推薦、計16名（行政経営課職員3名を含む）の職員で構成。）を設置し、ハンドブックの作成を行った。

## 5 今後の課題

- 今後、職員一人一人の業務改善意識を維持、高めていくには、ハンドブック掲載事例の更新等により情報を職員全体で共有し、活用することで、更なる改善運動を推進し、ナレッジマネジメントを図っていくことが必要である。

## **6 今後取り組む自治体に向けた助言**

- ・ 取組の目的を明確にすることが重要である。  
「作成」が目的ではなく、作成後の「活用」が重要となる。

### **(参考) 当該取組内容の関連ホームページ**

[http://www.pref.kumamoto.jp/project/fiscal/pdf/kaizen\\_handbook.pdf](http://www.pref.kumamoto.jp/project/fiscal/pdf/kaizen_handbook.pdf)

**担当部署：行政経営課**