

経営品質向上活動

三重県

人口：1,857,090 人

面積：5,776.87 km²

平成18年度事例集、5項 No 1 3 掲載事例

取組の概要

経営品質向上活動とは、県全体、各部局、各職場それぞれにおいて「誰のために、何のために仕事をしているのか」を再確認しながら、行政サービスの受け手（顧客）から見て最良の仕事となるよう、改善・改革を継続的に進めていく活動のことである。

三重県では、経営品質向上活動を県政のマネジメントのベースに位置づけており、各部局が主体となってそれぞれ特色ある経営品質向上活動を展開している。

経営品質向上活動は、「アセスメント」（組織の現状診断）と、それに基づく「改善活動」が車の両輪となる。「所属を単位とした簡易アセスメント」等により課題を把握し、その改善策を、職員の1年間の実行計画である「率先実行取組」の内容に盛り込み、様々な改善活動に取り組む。

経営品質の考え方の浸透や活動の活性化を図るため、「職員の行動基軸」の提示、メルマガの毎週発信、表彰・発表会の開催、各種研修等を行っている。

取組の紹介

1 その後の状況

引き続き、「所属を単位とした簡易アセスメント」により組織運営の課題を把握するとともに、その解決に向け、「率先実行取組」の仕組みを活用して、各部署が主体的に様々な改善活動に取り組んでいる。

平成18年度には、外部機関（三重県経営品質賞委員会）に依頼し、全庁を対象としたアセスメントを実施。47項目の改善提言を受け、対応方針を庁内ワーキング等で議論し、最終的に22の取組項目に整理して、平成19年9月以降、その改善活動に取り組んでいる。

また、県民満足度の向上を図るため、県の重要なパートナーである市町への経営品質の展開を進めることとし、市町への出前研修の実施、市町職員を対象に含めた研修会の開催等の取組を積極的に行なっている。

出前研修については、既に 2 市 5 町で実施。大きな反響があり、いずれの市町からも再度の研修実施要望が届いている。中には本格的な導入の検討を始めた市町もある。

また、3 つの地域庁舎がそれぞれ、管轄内の市町と合同で経営品質幹部研修を 1~2 月に開催している（予定を含む）。

2 前回からの取組効果

毎年度、来庁者アンケートを実施し、職員の接遇に対する来庁者満足度の経年変化を捉えているが、平成 19 年度調査において、職員の応対を「良かった」（三択設問の最上位の評価）とした人の割合は、平成 18 年度の 85.0%からさらに上昇し、89.8%となった。各部局・庁舎が主体的に接遇研修などに取り組み、サービス改善につなげてきた成果が確実に表れつつある。

また、職場風土にかかる大きな成果の一つとして「自由闊達な組織風土」が形成されつつあることがあげられるが、この点についても、職員満足アンケートの「自由闊達な職場風土」に満足している職員の割合が、平成 13 年度の 64.5%から年々上昇し、平成 18 年度に 74.0%、さらに平成 19 年度には 74.8%に達した。職員の総合満足度も、平成 13 年度の 57.6 ポイントから年々上昇し、平成 18 年度に 60.3 ポイント、平成 19 年度には 60.5 ポイントに達している。職員定数の削減が進む中で、職員満足度が上昇していることについて、一定の評価ができるものと判断している。

職員の経営品質理解度（経営品質の趣旨を理解している職員の割合）も、平成 16 年度 67.7%、平成 17 年度 69.5%、平成 18 年度 72.7%、平成 19 年度 76.1%と着実に上昇中である。

職員の改善活動を表彰する制度「率先実行大賞」への応募件数も経営品質向上活動の活性度、不断の改善の定着度を示す重要な成果指標の一つであるが、平成 18 年度は過去最多の 141 件、さらに平成 19 年度は記録的な 190 件の応募となり、経営品質の浸透が「見える」状況となりつつある。

3 新たな課題・問題点

「アセスメント」（組織の現状診断）と、それに基づく「改善活動」を車の両輪とする経営品質向上活動であるが、中には「アセスメント」そのものが目的化してしまい、改善活動につながらないケースがあるため、「率先実行取組」が一層活用されるよう運用面の改善を図っていく必要がある。

また、職員定数の削減が進む中、システムの簡素化という要請が強まりつつある。経営品質はもともと「負担感をできるだけ軽減する」ことを推進方針の一つに掲げて運用しているが、さらなる簡素化や他のマネジメントシステム（ISO14001 環境マネジメントシステム等）との連携が求められており、成果を損なわずに負担を減らす手法を工夫する必要がある。

4 住民（職員）の反応・評価

前述のとおり、経営品質向上活動により職員の接遇力が向上しており、平成 19 年度の来庁者アンケートにおいて、職員の応対を「良かった」（三択設問の最上位の評価）とした人の割合は、平成 18 年度の 85.0%からさらに上昇し、89.8%となった。

また、行政サービス全般に対する評価についても、「県民一万人アンケート」における「三重県の住みやすさ」「県行政への不満意識」の数値が中期的に改善傾向にある。

（ただし、これらの数値は平成 19 年度調査では前年度より悪化した。要因分析を行った結果、公共交通機関、医療体制に対する不満感が強いことが判明している。）

5 今後取り組む自治体に向けた助言

「経営品質」はその用語から専ら企業のもものと受け取られがちであるが、組織マネジメントの本質にかかる大変優れた考え方であり、行政にも十分応用が可能。企業の物まねでなく、自分たちの組織に適した手法で推進されることをお勧めしたい。

(参考) 当該取組内容の関連ホームページ

<http://www.pref.mie.jp/GYOUSEI/gyousei/guide/keihin/index.htm>

担当部署：総務部人材育成室