

# **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1回】**

平成22年11月24日(水)

## <次 第>

- 1 開会
- 2 自治行政局長挨拶
- 3 本研究会の趣旨について（事務局説明）
- 4 座長挨拶
- 5 委員自己紹介
- 6 幹事等紹介
- 7 研究会の運営について
- 8 研究会の問題意識について（事務局説明）
- 9 アンケート結果について（事務局説明）
- 10 意見交換
- 11 今後のスケジュールについて（事務局説明）
- 12 閉会

## <配付資料>

- |      |                        |    |
|------|------------------------|----|
| 資料 1 | 研究会運営要綱 . . . . .      | 2  |
| 資料 2 | 研究会の問題意識について . . . . . | 5  |
| 資料 3 | アンケート結果について . . . . .  | 8  |
| 資料 4 | 研究会スケジュール（案） . . . . . | 12 |

### 1 趣旨

地方行革の進展に伴い、地方公共団体の職員数は減少している一方、求められる住民サービスは多様化している。職員が本来的業務ではなく、資料整理や問合せに忙殺されているケースも少なくない。今後、行政の質を維持しつつ効率的に業務を行うために、本体的業務に集中できる環境づくりや、知識の共有化など、時代に即した業務能率の向上が求められている。

民間企業や先進地方公共団体では、ペーパーレス・フリーアドレス・コールセンター等の先進の取り組みが進んでおり、こうした公務の能率向上に関する取り組みについて取りまとめ、各団体が直ちに導入できるマニュアルとして提供することを目指す。

### 2 名称

本研究会の名称は、「地方公共団体の職場における能率向上に関する研究会」（以下「研究会」という。）とする。

### 3 研究内容

研究会における研究内容は、次のとおりとする。

- (1) 文書管理・データベース化（ペーパーレス・ファイリングシステム）
  - (2) 知識・ノウハウの共有（フリーアドレス・ナレッジマネジメント）
  - (3) 電話対応・苦情処理手法（コールセンター）
- 等

## 4 構成

- (1) 研究会は、別紙の構成員を持って構成する。
- (2) 研究会に、座長1名を置く。
- (3) 座長は、会務を総理する。
- (4) 研究会に、幹事を置く。幹事は別紙のとおりとする。

## 5 議事

- (1) 研究会の会議は、座長が招集する。
- (2) 座長は必要があると認めるときは、必要な者に研究会への出席を求め、その意見を聴取することができる。
- (3) 座長は必要があると認めるときは、構成員等による実地調査を実施することができる。

## 6 雑則

- (1) 総務省自治行政局行政経営支援室に事務局を置く。
- (2) 本要綱に定めるもののほか、研究会に関し必要な事項は、座長が定める。

# 地方公共団体の職場における能率向上に関する研究会運営要綱

## (別紙) 地方公共団体の職場における能率向上に関する研究会委員

### (構成員)

- 座長 辻 琢 也 (一橋大学大学院法学研究科教授)
- 鵜 川 寿 信 (NRIネットワークコミュニケーションズ(株)副社長)
- 北 川 憲 司 (札幌市市長政策室政策企画部プロジェクト担当課長)
- 黒 岩 春 地 (佐賀県経営支援本部人材育成・組織風土グループ  
人材育成総括監)
- 黒 田 栄 治 (コニカミノルタビズコム(株)代表取締役社長)
- 小 室 淑 恵 ((株)ワーク・ライフバランス代表取締役社長)
- 林 賢 (コクヨファニチャー(株)ソリューション企画部 部長)
- 古 川 靖 洋 (関西学院大学総合政策学部教授)
- 村 田 博 紀 (長野市総務部情報政策課長)

(以上敬称略、50音順)

### (幹 事)

- 総務省自治行政局行政課長
- 総務省自治行政局住民制度課長
- 総務省自治行政局市町村体制整備課長
- 総務省自治行政局公務員部公務員課長
- 事務局長 総務省自治行政局行政経営支援室長

## 地方公共団体の職場の現状①

- 行政改革の進展に伴い、地方公共団体の職員数は減少している
- 住民に求められる行政サービスは多様化しているが、職員が本来業務ではなく、書類整理や問い合わせに忙殺されているケースも少なくない
- 行政サービスの質を維持しつつ効率的に業務を行うために、本来的業務に集中できる環境づくり(バックオフィスの効率化等)や知識の共有など、時代に即した業務能率の向上が求められている



# 研究会における問題意識

## 地方公共団体の職場の現状②

### ■ デスクに積まれた資料の山

- 不要な資料も保管しているため、整理されておらず、使いたいときに資料が見つからない
- 同じ資料を各職員がそれぞれ保管するなど、非効率かつ省スペースの妨げ

### ■ 会議で配付される大量のペーパー資料

- 会議でペーパーを節減する発想がない
- 大量コピーが依然として大切な仕事となっている

### ■ 管理方法が統一されていない共有フォルダ内の電子データ

- 最新、最終のデータがどれなのかわからない、人事異動により年度毎に保存ルールが変わっているなど、作成者以外の人が必要な時に見つけづらい
- 廃棄期限が過ぎても、データがいつまでも保存されたまま残っている

### ■ 電話での問い合わせや苦情処理等

- 対応に忙殺されることが少なくない



地方公共団体の業務能率の低下を招いているのではないか

# 研究会における問題意識

ワークスタイルを変えることで、業務の能率が向上するのではないか

## ① オフィスの改善に取り組む目的等を整理

なぜ取り組むべきなのか、何に取り組むべきなのか

## ② 民間企業や先進公共団体の取組を調査

- ペーパーレス運動の導入事例
- フリーアドレスの導入事例
- コールセンターの導入事例            等

→本研究会では、導入手順やコストなど多方面からアプローチし、効果的なワークスタイルの改革手法のマニュアル化を目指す



■都道府県(47団体)、指定都市(19団体)、中核市(40団体)、東京都特別区(23団体)を対象に現在の取組についてアンケートを実施

※都道府県47団体、市区82団体 計129団体

## 《アンケート項目》

- ①ペーパーレスの取組(電子会議、電子決裁等)を実施したことがあるか
- ②執務室にフリーアドレスを導入しているか
- ③公文書の電子データの管理方法についてマニュアル等を作成しているか
- ④問い合わせや苦情対応の窓口一元化の取組(FAQ、コールセンター等)を行っているか

# 地方公共団体へのアンケート結果

## ①ペーパーレスの取組

### ○電子決裁や文書管理システムの導入

(栃木県、山口県等)

※対象を内部的な給与・旅費計算事務に限定しているケース、使い勝手が悪いため休止したケースあり

### ○イントラネットを使った職員の自由な意見交換の場、情報共有の場である電子会議室(掲示板)の導入

(石川県、岡山市等)

### ○会議室にパソコンを配置し、電子化した資料を閲覧しながら会議を行うノンペーパー会議の実施

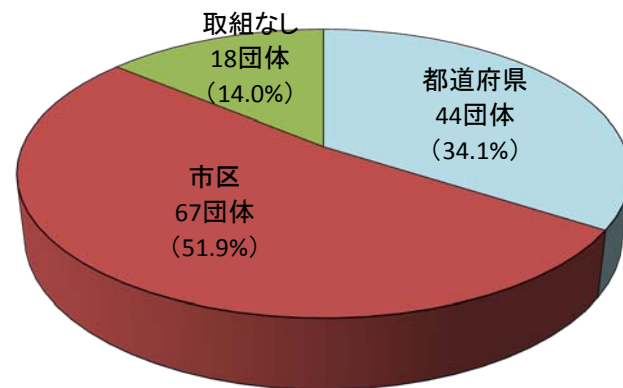
(宮城県、広島市等)

### ○プロジェクタでスクリーンに投影した文書や資料を基に、意見交換や資料の作成・修正、合意形成を行うタスクフォース方式の会議を実施

(徳島県)

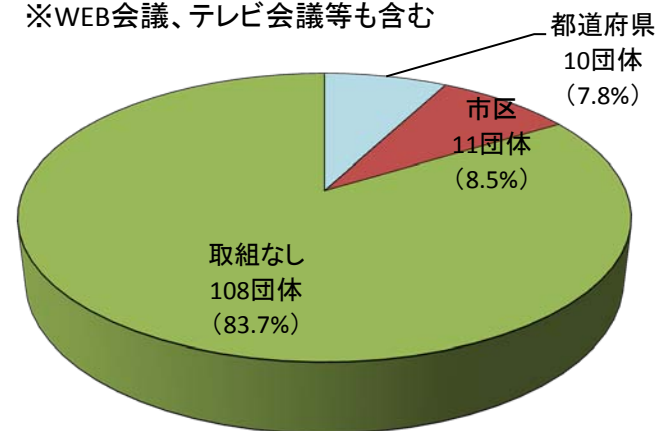
## 電子決裁等の導入

※総合文書管理システムも含む



## ノンペーパー会議等の実施

※WEB会議、テレビ会議等も含む



これまでにも、各地方公共団体において、ICT化や環境配慮、経費削減を目的として、ペーパーレスの取組が行われてきたが、能率向上につながるような取組は十分でない。

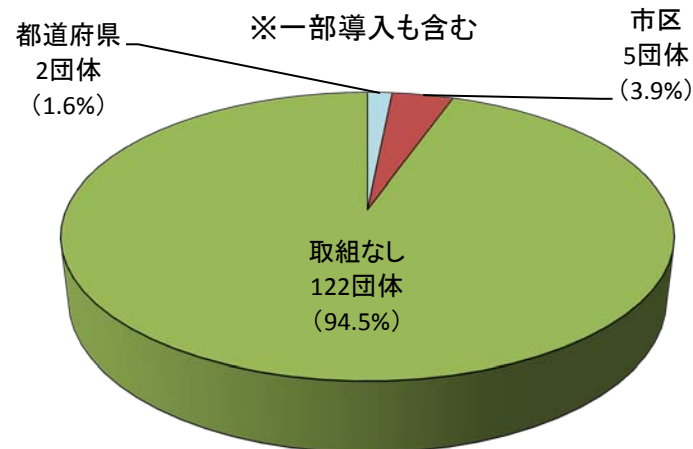
# 地方公共団体へのアンケート結果

## ②フリーアドレス導入

○窓口業務への導入や新庁舎への移転を契機とした導入  
(横浜市、千代田区等)

地方公共団体の職場においては、これからの取組であると考えられる。

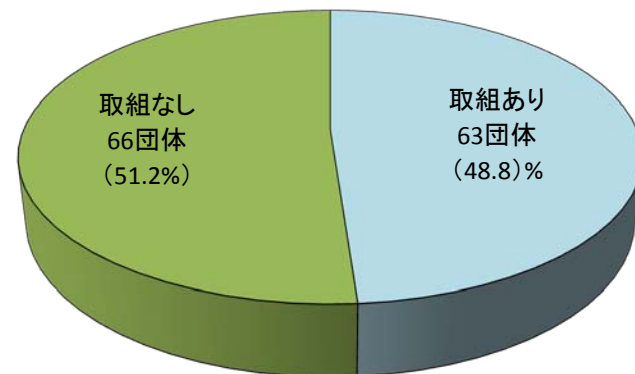
### フリーアドレスの導入



## ③電子データの管理ルール

電磁的記録として保存している公文書の管理方法、保存期限等を規定した要綱、要領を整備している団体は多いが、職場の共有フォルダ内の電子ファイルの管理ルール（タイトルの付け方、分類・整理の方法等）を统一的に定めているという回答はなかった。

### 公文書の電子データの保存について要綱等に規定



# 地方公共団体へのアンケート結果

## ④コールセンター等の設置

○住民の問い合わせにワンストップで対応するコールセンターの設置、ホームページ上にFAQを掲載し、「よくある相談内容」について対応（奈良県、横須賀市等）

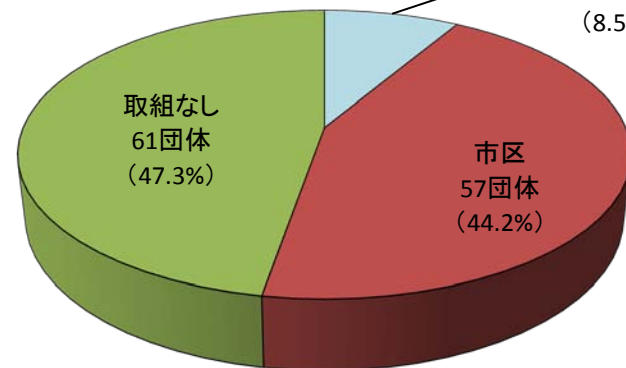
○特定の業務や、一時的に相談件数が増加する業務(国勢調査等)に関する問い合わせに対応するコールセンターの設置（埼玉県、仙台市、豊島区等）

### 《設置等の状況》

	都道府県	指定都市	中核市	特別区
団体数	47	19	40	23
コールセンターの設置	6	15	12	10
ホームページへのFAQ、Q&A等掲載のみ	5	2	12	6
取組なし	36	2	16	7

### コールセンター等の設置

※ホームページ等におけるFAQの掲載も含む  
都道府県 11団体 (8.5%)



- 市区においてはかなり普及してきているが、都道府県においては設置等件数が低い傾向
- 指定都市、特別区など都市部の団体においては導入率高い傾向

# 研究会スケジュール(案)

資料4

- 平成22年11月24日 第1回研究会開催
- 平成22年12月～平成23年3月に3回程度開催し、中間論点整理
- 平成23年4月～11月に5回程度開催し、最終報告書をとります

※この間、民間企業、先進地方公共団体での実地調査を実施

年月		全9回	
平成22年	11月	第1回	委員紹介、問題意識の提起、進め方
	12月		(実地調査) コニカミノルタビズコム(12/3), 野村総合研究所(12/7)
平成23年	1月	第2回	先進事例紹介
	2月	第3回	フリーディスカッション
	3月	第4回	中間論点整理
	4月	第5回	導入手順検討
	5月		↑↓ (実地調査)
	6月		
	7月	第6回	文書管理手法、電話対応等手法の課題と対応策の仮整理
	8月		↑↓ (実地調査)
	9月	第7回	
	10月	第8回	報告書(案)提示
	11月	第9回	最終報告書(案)とりまとめ