

「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3回議事概要

日 時：平成23年2月17日（木）15:30～17:30

場 所：総務省11階 11階会議室

出席者：（50音順、敬称略）

辻 琢也（座長）、鶴川 寿信、北川 憲司、黒岩 春地（代理）、黒田 栄治、
小室 淑恵、林 賢、古川 靖洋、村田 博紀

<佐賀県 SMILE Project について>

- 常に改善を意識することにより、クリエイティブな業務も効果的に取り組める職員に成長するという持続的な体制を目標としている。また取組を継続させるための仕組みとして、知事からの表彰といった表彰制度も有効。（黒岩委員代理）
- ボトムアップ型の運動ではあるが、所属長も現場での協議に加わるなどリーダーシップも大切で、所属長の意識が高く、熱心なところほど取組が進む印象がある。（黒岩委員代理）
- モチベーションを維持するためには、「職員のため」の取組であるということ、職員がいかにも腹に入れてやるかということは重要であるが、効果が出た、働きやすくなったという実感をどれだけ味わうかということが最も重要だと考えている。（黒岩委員代理）
- 業務フローを分析して改善に繋げるとするのが理想だが、業務フローを作成すること自体に、職員同士のノウハウ共有や異動時の引継ぎといった観点で有効性はあると考える。新型インフルエンザ発生を想定した業務継続計画も SMILE Project のプロセス分析の手順で行っている。（黒岩委員代理）
- 仕事がオーバーフローしている状況を軽減し、働きやすい環境をつくって、県民に喜んでもらえる仕事をしようということを標榜している。具体的な実績としては、パスポートの発行に係る所要日数が短縮できた（6日→5日）といったものがある。（黒岩委員代理）
- この改善運動は、現時点でのインセンティブとして、働きやすくなったという実感で取組につなげていこうというものだが、持続性を担保するために、マネジメント機能（PDCA サイクル）の中に織り込んでいくことや、将来的には本人の評価に結びつくものとして考えることも必要と思う。（黒岩委員代理）

<中間報告骨子案について>

- 最終的に業務を改善するという目的のために、研究会で取り上げている有効な手段を順次導入していけるように統合して示すべきではないか。（古川委員）
- 生産性を上げるために、投入を減らすということになってしまいがちであるので、職員がやる気を出して取り組めるよう仕事のやり方を変えることが目的だ、ということを前面に出すべきではないか。（古川委員）

- 自らの自治体の問題・課題が何かを根本的にあぶり出して、分析を行い、目的を明確にした上で、問題が多い順に取り組んでいくことができるようガイドラインを示す必要があるだろう。その際、あまり大きな目的を掲げすぎると、長いスパンの間に挫折感を味わうだけなので、2、3ヶ月単位に結果を味わえるよう小さな改善の積み重ねをうまく設定できればよいと考える。(小室委員、鶴川委員)
- 職員が行革疲れをしている現状に対して、職員がもっとクリエイティブな仕事ができるんだという上位概念のようなものを設定して、背中を押すようなメッセージが必要であろう。(北川委員)
- 併せて、ソーシャルメディアを活用すべきといった提案を盛り込むことで、職員が新しいことにチャレンジする際の心理的なハードルを下げる効果も期待できると思う。(北川委員)
- 行革の結果、人・金がない中で無理難題が振ってくることで、自治体職員は窮地に追い込まれていて、組織の中の信頼関係が壊れてきていると考える。今まであまり言及されてこなかった、庁内におけるスポンサーシップや職員が成長するためのインフラづくりといったことにも焦点を当てると、受け取る自治体側も心強いのではないか。(北川委員)
- 自治体は自らの課題、住民が困っていることが把握できていないことも少なくない。何に困っているかをあぶり出す、マーケティングの方法論のようなものも示唆する必要があるのではないか。(北川委員)
- 職員が自らの業務における課題を、自身のスキルなどの内的要因とトップや議会对応などの外的要因に分けて、まず分析し、内的要因を見直した上で、外的要因に働きかけをすることができる仕組みといったように、課題に取り組む際に不満を生まないような仕組みも盛り込んだガイドラインが望ましいだろう。(小室委員)
- ワークスタイルを改革するというキーコンセプトをうまく打ち出すために、クリエイティブな仕事・新しい仕事にチャレンジできる働きがいのある職場にするのだということを打ち出すことを考えたい。(辻座長)
- 費用対効果だけではない新しいワークスタイルを支える評価指標・物差しを見つけられるか、ICTを効果的に活用した新しいワークスタイルを見つけられるか、といったことを次年度どこまで迫れるかが課題ではないか。(辻座長)
- クレーム対応についても、民間企業のように、住民に満足してもらおうとか、納得してもらおうというようなプラスの対応という観点が必要なのではないか。(辻座長)
- ワークスタイルを変える具体的方策の中で、業務改善により時間を減らすという手法も検討してもいいのではないか。(辻座長)
- ペーパーレスといっても保存年限どおりに全部廃棄するのではなく、アーカイブス機能を持たせるということとセットで考える必要があるのではないか。(辻座長)