

行革のすすめ

Vol. 2
平成22年8月1日

(いんたらネットふくい「職員のひろば」－行政改革室－行財政改革ニュース「行革のすすめ」)



超過勤務を縮減しましょう！

なぜ縮減が必要なのか。

超過勤務（超勤）の縮減の目的は、大きく

- ・「職員の健康への配慮」
- ・「ワークライフバランスの実現」
- ・「仕事の質の向上」の3つです。

職員の健康への
配慮

ワークライフ
バランスの実現

仕事の質の向上

夜遅くまで長時間に及ぶ超勤により、疲れが溜まっていたり、家族との時間や個人の余暇時間、地域活動の時間が取れていなかったりということはありませんか？

仕事にメリハリをつけて超勤の縮減を進めることで、しっかり休む時間を持って、心身のリフレッシュを図ることができます。

また、仕事をした後、家庭生活をはじめ、地域活動や自己啓発など様々な時間を過ごすことができるようになります。

さらには、職員一人ひとりが健康とワークライフバランスの実現を図り、意欲を持って創造的に仕事に取り組むことで、仕事の質をさらに高めることができます。



心身リフレッシュ♪

超過勤務の状況は。

行政ニーズの多様化に伴う業務量の増大や職員数の減少の影響等により、1人当たりの超勤時間数は年々増加し、長時間に及ぶ超勤も増加しています。

今年度は、「過去3か年平均の1割削減」を目標に、全庁一丸となった超勤の縮減を進めています。

22年度の目標時間：年間151時間（月平均12.58時間）

【超勤（22年度第1四半期）の状況】

1人1月当たり超勤時間数 12.94時間

第1四半期の過去3か年平均時間 15.00時間

政策合意の目標（1割削減） 13.50時間



夏季期間は超勤が比較的少ない時期です。夏季休暇の取得とともに超勤の縮減に努め、心身のリフレッシュを図ってみてはいかがでしょうか。

超過勤務に当たっては。

○事前命令と適正な実績報告を徹底しましょう。

超勤は、所属長が業務内容および緊急性を確認した上で命ずるものです。事前申請を 17 時までに行い、上司の承認を得てから超勤を行うよう徹底しましょう。

また、超勤を行った後は、速やかに、実績を適正に報告しましょう。

超過勤務を行う場合は、

事前命令を徹底！！

超過勤務をした後は、

速やかに、適正な実績報告を！！

○職場管理者および職員は、特に次の点に留意しましょう。

職場管理者の心得

- ・ 部下の健康第一に、早く帰ることができる職場環境を。
- ・ 限られたコストと時間を意識して、仕事の指示を。
- ・ 既存資料を活用するなど、完璧を求めずスピード重視で。
- ・ 超勤の命令は、必要性・時間の精査を行うこと。事前命令の徹底を。
- ・ 職員の勤務実績をきちんと確認の上、承認を速やかに。

職員の心得

- ・ 限られたコストと時間を意識して、仕事の段取りを。
- ・ 超勤は上司の承認を得てから行うもの。事前申請は 17 時まで。
- ・ 超勤の実績は、きちんと報告、速やかに。
- ・ 深夜までの超勤はやめよう。遅くても 21 時まで。
- ・ 業務改善、みんなで取り組み、定時退庁の実践を。

超過勤務を減らすためには。

超勤を減らすためには、職場管理者と職員がコストや時間に対する強い意識を持って超勤の縮減に取り組む必要があります。

また、これまでの仕事のあり方や進め方を見直すなど、業務自体のスリム化・効率化を進める必要があります。

意識の改革

○超勤削減に向けて意識を醸成しましょう。

超勤の原因や削減に向けてグループ内で検討するなど、職場が一丸となって取り組む機運を醸成しましょう。



○コスト意識を持ちましょう。

超勤1時間当たりのコストは、下表のとおりです。また、年間の超過勤務手当の支給額は一般会計合計（警察本部を除く。）で約13億円と非常に大きい金額となっています。財政状況が厳しい中、**職員一人ひとりがコスト意識をもって業務を行う必要があります。**

超過勤務の単価 ※ 月60時間までの支給割合で算出

給料月額	区分	平日勤務	休日勤務
250,000円	午後10時まで	2,034円/時間	2,197円/時間
	午後10時以降	2,441円/時間	2,603円/時間
300,000円	午後10時まで	2,441円/時間	2,636円/時間
	午後10時以降	2,929円/時間	3,124円/時間
350,000円	午後10時まで	2,847円/時間	3,075円/時間
	午後10時以降	3,417円/時間	3,645円/時間



意識をカエルくん

○時間管理（タイムマネジメント）の意識を持ちましょう。

1日の勤務時間は7時間45分という意識を持って、1日のスケジュールを立て、優先順位を付けて業務に取り組み、終業時まで業務を完了するよう努力することが大切です。

また、年間、月間、週間の自分のスケジュールを立てる習慣を身に付けて、**時間管理を徹底**しましょう。

○定時退庁に努めましょう。

超勤を行わない場合は、遅くとも**午後6時までに退庁**するようにしましょう。

職場における定時退庁の機運づくりとして、今年度から、**全庁一斉消灯退庁日（ライトダウンデー）**を設けています。

ライトダウンデーの実施状況

	所属実施率	定時退庁者割合
4月28日(水)	90.4%	97.5%
5月19日(水)	89.6%	97.3%
6月23日(水)	97.0%	99.5%
7月21日(水)	92.6%	

仕事の改革

○仕事をスリム化しましょう。

前例にとらわれすぎて効果の乏しい業務を続けていませんか。今の仕事を大胆に見直し、ムダをなくすことで**業務自体のスリム化**を進めましょう。

- ・ 事務事業カルテによる事務事業の見直し
- ・ 資料作成の簡略化
- ・ 形式的な会議・打合せの廃止 等



定時にカエルくん

○仕事の進め方を見直しましょう。

庁内への照会でも十分な回答期限を設けるなど、ちょっとしたことを見直すだけで超勤の縮減につながります。自分の仕事の進め方を今一度確認し、ムリな手続をなくすなど、**業務の効率化**を進めましょう。

- ・ 照会事務の改善
- ・ 意思決定の迅速化（決裁の簡素化）
- ・ 会議の効率化（資料の事前配付） 等

○仕事量のムラをなくしましょう。

長時間の超勤が一部の職員に偏っています。1年間の勤務時間（約1,800時間）の約3割に相当する年間500時間以上の非常に長い超勤取得者も見受けられ、その数も年々増加しています。

グループ内・所属内での協働作業などにより、**事務の平準化**に努めましょう。

- ・ グループ内・所属内の応援
- ・ 部内の暫定配置
- ・ 早出遅出勤務制度の活用 等



今年4月には**労働基準法が改正され、社会全体においても、長時間労働のさらなる縮減が求められています。**

県でも、長時間の超勤を抑制するため、**月60時間以上の超勤実績があった場合には、所属長に縮減・平準化に向けた改善策を求めています。**

【月60時間以上の超勤者数】

4月：57人 5月：43人 6月：32人

第1四半期合計 延べ132人

超過勤務の縮減に関する取組事例

今年度のBPR運動の中で、「業務効率の向上」や「超勤の縮減」に関する取組みが寄せられました。その一部を紹介しますので、みなさんの職場でも取り組んでみましょう。

○すぐやるヒアリング

迅速に処理を要する課題が発生しても、所属長等へのヒアリング資料を作成する時間がかかるため、課題解決に時間を要しています。

そこで、**既存の資料を見え消して使用**して、すぐにヒアリングを実施するようにし、不足する部分は口頭で補足説明を加えていくことにしました。

その結果、資料作成時間や課題解決までの時間が短縮され、課題に向けての迅速な対応が期待できます。

○グループ共有フォルダに「事務改善掲示板」を設置

業務の実施段階で、改善策が浮かんでも所属内でその共有ができず、なかなか検討、実施ができない状況でした。

そこで、**所属の共有サーバ内に「事務改善掲示板」フォルダを設置**し、改善策を書き込むようにしました。

その結果、改善策について職員意見の集約が迅速にできるとともに、所属が一体となって検討および改善を実施できることが期待できます。



○伝達講習会の開催

研修会や講習会、担当者会議等に出席した場合、出席者は復命書に資料を添付して課内供覧をしていますが、所属内の職員にとっては大量の資料をじっくり見る時間が必要であり、受講内容や会議内容が十分に伝達できているとは言えない状況でした。

そこで、**研修会等の出席者からの伝達講習会を開催**することにしました。その結果、

- ①職員に対して、周知が必要な事項を短時間で効率的に伝達することができる。
- ②研修会等への出席者は、職員に伝達する必要があるため、今まで以上に意欲的に集中して受講（聴取）する。

ことが期待できます。

○超勤の分析

一部の職員のみを超勤が偏っていることから、

- ①昨年1年間の月別超勤時間を周知する。
- ②超勤についてのアンケート（各自の超勤内容や業務の改善点について）を実施する。
- ③アンケート結果を基に、業務改善を実施する。

を行うこととしました。

その結果、個人の超勤に対する意識改革を促すことができ、所属での業務改善によって業務の平準化が期待できます。

アウトソーシングについて

多岐にわたる県民サービスの向上を図るために、アウトソーシングによる民間のノウハウや技術を活用する可能性を検討することは、行財政改革を推進する上で大きな鍵となります。

まずは各所属において、すべての業務を見直し、県が直接実施しなければならない業務なのか、民間委託等を活用する可能性はないかを再確認しましょう。

長年継続している事業の廃止、縮小あるいはアウトソーシングを活用することによって、職員が実施すべき業務に余裕を持ってあたるできるようになります。

他県においても業務見直しは必須となっており、特に「**民間でできるものは民間に任せる**」の意識を強く持ってアウトソーシングに取り組んでいるようです。

各県のアウトソーシングの取組みには、下表のような事例があります。



仕事をカエルくん

アウトソーシングの事例	取り組んでいる都道府県
未収金回収業務を民間委託 (病院診療費、県営住宅滞納家賃、中小企業高度化資金、道路占用料など)	北海道、千葉県、富山県、愛知県、兵庫県、山口県、熊本県
税金の電話催告業務を民間委託あるいは人材派遣活用	神奈川県、富山県、愛知県、大阪府
自動車二税申告受付業務を委託	新潟県、岐阜県、奈良県、広島県、長崎県
旅費事務(切符手配を含む。)の民間委託	香川県、高知県、佐賀県
共済・互助会申請書確認業務を委託	静岡県
食品および医薬品の収去検査等業務を委託	広島県
保育士試験業務を委託	熊本県、鹿児島県
介護支援専門員試験の委託	三重県
工業技術センターの特許公報業務を委託	奈良県
工水系浄水場の運転管理業務を民間委託(24時間)	広島県
道路パトロール業務、道路補修業務を民間委託	北海道、群馬県、埼玉県、鳥取県、広島県、大分県、
学校用務員事務の委託	静岡県

職員の能力開発について

一期一会って
大事だね♪



自分をカエルくん

県では、本県の魅力を国内外へ売り込む営業力を強化するため、「営業マン」としての心構えや民間におけるセールスの実践的活動などを具体的に学ぶ「営業力向上研修」を実施しています。

「平成22年度 第3回営業力向上研修」が7月5日に開催されましたので、その概要をご紹介します。

- 1 実施日：平成22年7月5日（月）
- 2 テーマ：「またあなたから買いたい
～ カスマアテンダントがお伝えする販売の秘訣 ～」
- 3 講師：齋藤 泉 氏
（株）日本レストランエンタープライズ アドバイザー
- 4 概要



- ・お客様とは偶然の出会い（一期一会）。だからこそお客様が心地よくすごせるよう、一瞬の出会いを大事にする意識を持つ。せっかくの「縁」で出会ったお客様に喜んでほしい。
- ・次の5ステップを毎日行っている。これで接客が劇的に変わる！
 - ①今日のお客様はどんな方が予測（ニーズ） ②予測にあわせたサービス準備
 - ③予測と実態が合致しているか確認
 - ④実際のお客様にあわせサービスを修正 ⑤1日を振り返る
- ①お客様の一步先を想像したもう一手間のかけ方やお客様を先回りし待ち受けることが重要。自分の五感に意識を向ける。
- ②予測にあわせた店作りが売上げに影響。普通30分のところ、倍時間をかける。
- ③確認するには、よく観察することが重要。とても大事なこと。確認は現場の者しかできない。今そこにいる自分しかできない。
- ④「今日のお客」にピントを合わせて修正。セールストークも変える。ある車両でよく売ればそこから進まない。逆に戻ることもする。
 - ・毎日同じことをすれば要領はつかめる。しかし、慣れや要領だけではお客様を喜ばせられない。状況変化の中、「今日も昨日と同じでいいだろう」ではだめ。
 - ・人は機械ではない。だからこそ、人を喜ばせることも怒らせることもできる。機械にできないこと、つまりお客様にあわせたサービスを提供する。例えば弁当を食べた人に弁当を勧めても仕方がない。マニュアルにはない、ほんの少しの心の込め方でプラスαを感じてもらう。
 - ・お客様の厳しく、しかし、ありがたい指摘を活かすも殺すも現場次第。現場しか生の声は聞けない。その生の声をどのように活かすか、つなげるかが大事。
 - ・パートでも正社員でも、お客様には売る側の立場は関係がない。お客様に喜んでもらうことが大事。
- ⑤1日を振り返ると、次につながる一步となる。「もっとこんなことができなかったかな」と振り返ることが大事。