

仕事の進め方 Step Up!

～現状チェックと改善ポイント～



【 第2版 】

この「仕事の進め方 Step Up!」は、日々の業務を効率的に進めるため、皆さんの職場で直ぐに実践でき、効果が上がる事例を掲載しました。

これらの事例を参考に、各職場で新たな方法や課題を話し合い、**さらなる業務改善**を広げていきましょう。

そして、**工夫や改善を加えた一層効果的な「業務」**を実施し、質の高い県民サービスの提供を目指しましょう。

Step Up! の合言葉

- 業務改善は、「余裕」を創る!
- 業務改善は、仕事を楽しくする!

平成24年2月
福井県

目 次

| | |
|---------------------------|-----------|
| 1 「業務の進め方」を見直す | 1 |
| 1-1 業務の簡素化・集約化 | 2 |
| 1-2 業務手順の標準化 | 4 |
| 1-3 業務環境の改善 | 5 |
| 1-4 職員のスキルアップ | 8 |
| 2 「会議」を見直す | 10 |
| 2-1 会議の効率化 | 10 |
| 2-2 会議回数の縮減 | 12 |
| 2-3 開催時期の調整 | 13 |
| 3 「資料」を見直す | 14 |
| 3-1 資料の縮減 | 14 |
| 3-2 資料の様式や情報の共有化 | 16 |
| 3-3 資料の作り方 | 18 |
| 3-4 資料の管理方法 | 20 |
| 4 「スケジュール管理」を見直す | 21 |
| 4-1 スケジュールの共有化 | 21 |
| 4-2 スケジュールの進捗管理、業務の進捗管理 | 22 |
| 4-3 業務の平準化 | 23 |
| 5 「チェック体制」を見直す | 25 |
| 5-1 決裁の迅速化 | 25 |
| 5-2 チェックの効率化 | 26 |
| 5-3 回覧物の見直し | 27 |
| 6 「ワンデーレスポンス」を徹底する | 28 |
| 6-1 回答の迅速化 | 28 |
| 7 「県庁メール」を見直す | 29 |
| 7-1 メールルールとマナー | 29 |
| 7-2 添付ファイルのルールとマナー | 30 |

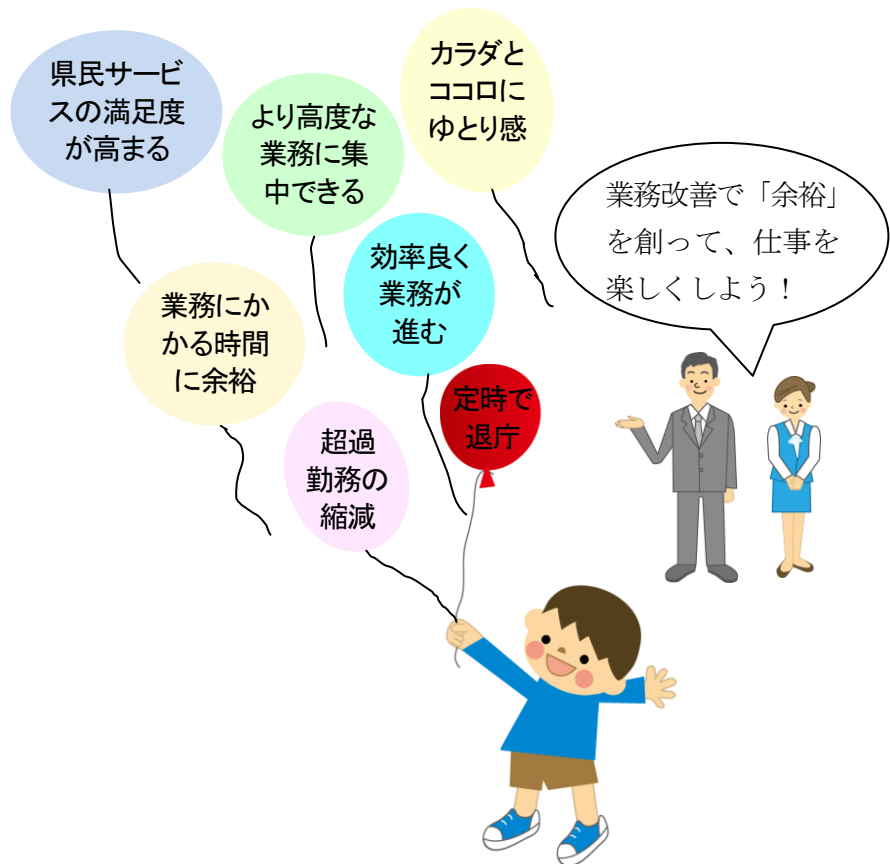
1 「業務の進め方」を見直す

こんなことしていませんか？

- 「今までもやっているから」という慣習で業務を行っている。
- 同じことを何度も繰り返す作業がある。
- 同じ業務を複数の人が行っているが、やり方が違う。処理時間も違う。

今は何の疑問も持たずに行っている「あたりまえ」の仕事を見直してみることから業務の効率化は始まります。「以前からやっているから」、「念のため」というものの中には、業務の手順を複雑にしたり、繰り返し作業を行っていたりする可能性があります。これらをまず見直すことで、業務の進め方の簡素化、簡略化を図りましょう。

また、業務ごとの効率的な処理手順をマニュアル化・ルール化し、処理手順を統一することで、処理時間の短縮や処理結果の均一化を図り、誰がやっても、同じ時間で、同じ結果が出る職場環境へと改善しましょう。



1-1 業務の簡素化・集約化

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 毎年、同じ方法、手段で業務を進めていませんか？ |
| 改善ポイント | 昨年と同じやり方ではなく、合理化、効率化できないか、また、同じ作業を繰り返し行うことにならないか、 <u>業務担当ごとに年間スケジュールを作成した上で、普段からチェック</u> し、見直しましょう。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 既存事業をスクラップしないまま、新規事業を企画、実施していませんか？ |
| 改善ポイント | 新規事業を行う際には、併せて、 <u>目的を達成した事業や成果の乏しい事業を廃止</u> しましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 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せんか？ |
| 改善ポイント | <u>既存の資料を見え消したものを使用</u> したり、ノーパーパーですぐにヒアリングを実施したりし、不足する部分は口頭で補足説明を加えるようにしましょう。 |



早く解決したいのに…

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 同じような内容のイベント等を別々に開催していませんか？ |
| 改善ポイント | <u>同じような目的を持つ事業や参加者が類似しているものについては一本化</u> し、経費の削減と事務の簡素化を図りましょう。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 出先機関や市町からの照会があった場合、照会のあった機関のみに回答していませんか？ |
| 改善ポイント | 同じ業務を行っている他の出先機関や市町と情報を共有することで、同じやり取りを何度も行う必要がなくなるので、照会の回答などは関係する出先機関や市町すべてに送付したり、いんどらネットやHPに掲載するなどしましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 職員アンケートを Word・Excel 等で通知し、回答結果を一つひとつ、手入力していませんか？ |
| 改善ポイント | <u>「ふくe-ねっと」によるアンケートシステムを活用</u> し、事務の簡素化を図りましょう。 |



| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 起案文書や通知文、許認可証、許認可台帳、送付用宛名など、個別に作成していませんか？ |
| 改善ポイント | <u>Excel と Word の連携機能を活用</u> し、一度の入力で数種類の文書を作成できるようにし、事務の簡素化を図りましょう。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 窓口・電話対応は分野ごとに担当者が分かれているため、複数の分野にまたがる問合せに答えられなかったことはありませんか？ |
| 改善ポイント | <u>担当者が連携して対応事例集を作成</u> し、窓口・電話担当者に配付して情報の共有化および連携の強化を図ることで、ワンストップサービスを心がけましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 文書を発送する際、宛名ラベル（タックシール）を貼り付けて送付していませんか？ |
| 改善ポイント | <u>パソコンに入力した宛名台帳から封筒に直接印刷</u> し、経費の削減と事務の簡素化を図りましょう。 |



これは楽だわ♪

業務改善ポイント①

改善方法は、「やめる」・「へらす」・「カエル」・「マネる」

まず、問題点があったら、

- ①不必要なこと、ムダなことは「やめる」ことができないか検討します。
- ②様々な制約があり、なかなかやめることができない場合もあるので、次に「へらす」ことができないか考えます。
- ③これ以上減らすことができない場合は、手順や方法、形式などを「カエル」ことを考えます。
- ④そして、時には他の所属の取組みを「マネる」ことで、業務を見直すことも重要です。

1-2 業務手順の標準化

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 非常に分厚く分かりにくいいため、ほとんど見ないマニュアルはありませんか？ |
| 改善ポイント | 必要最小限の概要版を作成 し、各自の活用を高めましょう。なお、説明書形式ではなく、 Q&A形式 で作成すると、マニュアルの作成が容易になる場合があります。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 前年度等の資料を参考に、前任者に尋ねながら業務を進めていませんか？ |
| 改善ポイント | 業務引継時は 実施マニュアルを作成 し、業務引継後の業務が効率的に行えるようにしましょう。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 関係団体等から各種の問い合わせ電話が日々かかってきていませんか？ |
| 改善ポイント | 申請者にとって解りやすいマニュアルやよくある質問の Q&A を県のホームページに掲載 することで、利便性の向上と業務の効率化を図りましょう。 |

電話ばかりで、
仕事が進まない！



| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 問合せや申告等が集中する時期は、担当者が窓口での受付や電話応対に追われてしまい、席を立つ時間もないことはありませんか？ |
| 改善ポイント | ○ 窓口対応マニュアルや電話対応マニュアルを作成 し、課員が誰でも受け付けられるようにすることで、業務の平準化を図りましょう。 ○ よくある質問の Q&A を作成 し、対応時間の短縮化を図りましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 業務において疑問点等に直面した際は、各担当者が調査し、解答を導き出しているが、よく発生する事例は他の担当者も同様な調査をしていることはありませんか？ |
| 改善ポイント | 疑問点等を調査して内容を整理したものを「 〇〇業務質疑応答集 」として 保管 し、情報の共有化を図りましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 機器の操作マニュアルが文字だけで記載されているため、理解や操作するのに時間を要したことはありませんか？ |
| 改善ポイント | 操作マニュアルに写真を貼り付けて 、そこにメモ書きで補足説明するなど、理解しやすいマニュアルを作成しましょう。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 外に出る業務が多く、定例ミーティング等で集まった際も事務連絡を一方的に伝えるだけで、職員相互に経験や知識を伝え合う場がないことはありませんか？ |
| 改善ポイント | 各自の業務を調整して <u>意見交換会・情報交換会を実施</u> し、職員の技術や知識の底上げを図りましょう。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 人事異動や新規採用職員の配置のたびに、事務所の利用方法など、多岐にわたる事項を口頭で伝えていませんか？ |
| 改善ポイント | 職員に <u>伝えるべき事項をまとめて共有サーバに作成</u> し、広範なノウハウを効率よく伝えましょう。また、伝達事項の漏れの防止にもつながります。 |



| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 業者等に電話をかける度に名刺入れから該当番号を探して、電話をしていませんか？ |
| 改善ポイント | グループ等で <u>頻繁に電話する業者の番号一覧表を作成</u> し、Excelの検索機能やオートフィルタ機能を活用して時間の短縮を図りましょう。 |

業務改善ポイント②

「〇〇さんしかできない」という状況ならば、改善のチャンス！

「〇〇さんしかできない」「〇〇さんしか分からない」という仕事があり、一時的にでも滞っている仕事が合ったら、改善のチャンスです。仕事を単純化し、誰にでもできるようにマニュアルを作成すれば、分担して業務を行うことも可能になります。

1-3 業務環境の改善

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 机の上や周りに書類が溜まっていませんか？ |
| 改善ポイント | <u>整理整頓日</u> を設けたり、定例ミーティングの後に <u>リフレッシュタイム</u> （10分程度）を設けたりして執務環境を整理し、業務効率につなげましょう。 |



職場環境の改善を！

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 職場の清掃をしていますか？ |
| 改善ポイント | 毎週金曜日やライトダウンデーの勤務時間終了後に職員みんなで清掃するなど、 <u>定期的に清掃を行い</u> 、きれいな環境で業務に取り組みましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 展示パンフレットを新着順に展示していませんか？ |
| 改善ポイント | ○ <u>テーマ別（行政資料や観光資料等）に分けて展示</u> するなど、利用者が情報を得やすいよう工夫しましょう。 ○あまり活用されないパンフレットは <u>ファイリング設置</u> することで、管理作業の簡略化と展示スペースの有効活用を図りましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 書類等の保管場所が担当職員しか分からないため、担当職員不在時に書類を探すのに時間を要したことはありませんか？ |
| 改善ポイント | ○ <u>書類や備品等の保管場所をデータ管理</u> し、備品等を移動させた者がデータを修正することで、誰でも必要書類や備品等を探せるようにしましょう。 ○申請書等の公文書や複数の職員が活用する資料等は、担当者が手元に置かず、書架に備え付けましょう。 |



資料が見当たらないわね…

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 目的の担当者がわからず、来庁者が入口で戸惑っているのを見かけたことはありませんか？ |
| 改善ポイント | <u>わかりやすい職員配置図（座席表）を作成</u> し、入口付近に掲載しましょう。 ・顔写真を入れる。 ・名前にふりがなを付ける。 ・グループ等の担当業務を表記する。 ・立ち位置（現在地）や入口を表記する。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 忙しくて勤務中に話ができず、情報の共有ができないことはありませんか？ |
| 改善ポイント | 昼の休憩時間に <u>ランチミーティングを行う</u> など、 <u>職員間の情報の共有化を図り</u> 、コミュニケーションを活発にしましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 感謝の気持ちを伝えていますか？ |
| 改善ポイント | なかなか感謝の気持ちを口頭で伝えるのが難しい場合は、 <u>自筆の「Thank You」カードを書く</u> などの方法もあります。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 入口の窓ガラスにポスター等を貼っていませんか？ |
| 改善ポイント | <u>執務室が外から見えるようにし</u> 、来庁者が訪れやすい職場環境を整えましょう。 |

| <p>チェック☑</p> | <p>隣のグループとの着信音を変えて、どのグループの電話かわかるようにしていますか?</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|--|----|--------|----|--------|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|
| <p>改善ポイント</p> | <p><u>電話の着信音を変更</u>することで、どこで電話が鳴っているか、わかるようにしましょう。</p> <p>着信音変更の仕方（電話機裏面の型式で確認できます） Dterm20 電話機側面のベル音色の切り替えで変更可能 Dterm25A 電話機裏側の1～3までのスイッチの組み合わせで変更可能</p> <p>●呼出し音色の設定のしかた</p> <p>鳴っている電話機をほかの電話機と識別するために、電話機ごとに音色を設定できます。</p> <p>図を参考に、音色を設定してください。</p> <p>この呼出し音色切替スイッチで設定します</p> <p>（電話機の裏側） うる まえ</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>音色</th> <th>スイッチ設定</th> <th>音色</th> <th>スイッチ設定</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td>6</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td>7</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td>8</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>シャープペンシル等の先のとがった物でスイッチを動かしてください。</p> | 音色 | スイッチ設定 | 音色 | スイッチ設定 | 1 | | 5 | | 2 | | 6 | | 3 | | 7 | | 4 | | 8 | |
| 音色 | スイッチ設定 | 音色 | スイッチ設定 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

業務改善ポイント③

やってダメなら、また改善！

改善に強い職場では、改善がうまくいかなかったら、「また別の改善に取り組めば良い」と考え方で改善を繰り返しています。問題があるということは、改善のチャンスです。とりあえず改善してみることで、隠れていた問題や別の要因が明らかになってきます。

改善を積み重ねることによって、少しずつ良くしていきましょう。

1-4 職員のスキルアップ

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 退職に伴い、知識・技術の伝承はできていますか？ |
| 改善ポイント | <p>○経験豊富な職員が講師となり、専門的知識や技術の習得を目的とした研修会を実施するなど、若手職員の育成を図りましょう。</p> <p>○単なる伝承だけでなく、苦労した点や失敗した点も含めた伝承にすることで、トラブル時の円滑な対応につながります。</p> |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 研修会や講習会、担当者会議等の復命内容は、関係職員に対して十分に伝達できていますか？ |
| 改善ポイント | <p>○伝達講習会や昼休み、定例ミーティング、ディスカッションタイムを活用し、周知が必要な事項は短時間で効率的に周知しましょう。</p> <p>○伝達することを念頭に置いて研修会等に参加するため、今まで以上に意欲的に集中して受講（聴取）することにつながります。</p> |



なるほど、
そういうことか！

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 業務に関する情報収集を行っていますか？ |
| 改善ポイント | 各所属で、 業務に関する必読書のリスト を用意し、特に自分の業務に係る内容のものは、通読するようにしましょう。資質向上を図ることができ、業務の共通理解事項が平均化・拡大化されます。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 説明能力やプレゼンテーション能力等の強化を図っていますか？ |
| 改善ポイント | <p>○下記事例を参考にし、職員の窓口対応や各種説明の能力向上に努めましょう。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務終了後に接遇チェックシートで毎日の接遇をチェック ・定例ミーティングの進行役を輪番制に変更 ・業務成果の報告時など、プレゼン練習の機会の場を創出 ・現場視察等の説明を若手職員が実施 <p>○自治研修所ではパワーアップ研修を実施していますので、積極的に参加してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ファシリテーター研修 ・クレーム対応研修 ・プレゼンテーション研修 |

パワーアップ研修

◆ファシリテーター研修

会議で議論を活性化し、スムーズに調整しながら合意形成や相互理解につなげる手法・行為を学びます。

◆クレーム対応研修

クレーム対応時の言葉使いや会話、態度等の注意点を、実例を使ったロールプレイングとビデオによる検証を通じて習得します。

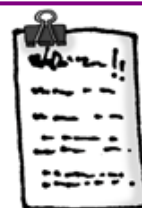
◆プレゼンテーション研修

組織内外での説明や発表に望む際の姿勢や発表方法を実践的に学びます。



「ムダリスト」のすすめ

「あの作業ってムダだね。」そんな何気ない会話や気づきを大きな紙や共有サーバ内の電子掲示板に「見える化」し、改善のヒントに変えていく方法がこの「ムダリスト」です。



あとは、各自が普段「ムダ」だと思っているもの、業務の中でふと「ムダ」と気づいたもの、他人から指摘された「ムダ」等をどんどん記入していきます。特にルールはありませんが、個人名は職場環境の悪化につながりますので避けましょう。

その仕事に一番詳しいのはそれぞれの職場です。忙しいからと放置しては状況がますます厳しくなるばかりです。忙しい今だからこそ、「ムダ」をなくそうという意識を持って、積極的な業務改善の取組みが必要なのです。



2 「会議」を見直す

こんなことしていませんか？

- 会議が予定した時間に終了しないため、次の開始時間がずれ込む。
- 同じ出席者なのに、県の担当者や案件が異なるので、別の日に会議を開催している。
- 定例会なので開催するものの、会議の中身がない。

似たような会議や代替手段を使えば開催しなくてよい会議、出席者が同じ会議は、各会議を一本化するなどの工夫をすることで会議回数を減らし、開催者側や出席者側の負担を減らしましょう。

また、事前に資料を配付したり、論点を事前にリストアップして連絡したりすることで、会議では議論に集中し、効率的で質の高い会議にしましょう。

2-1 会議の効率化

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 何も決めない連絡のための庁内会議や打合せが頻繁に行われ、業務が進まないことはありませんか？ |
| 改善ポイント | 会議や打合せを行う場合は、 <u>目的を明確化</u> し、出席者がその <u>目的を共有</u> するとともに、 <u>実質的な議論</u> を中心に行いましょう。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 会議の内容を事前に周知していないため、会議の趣旨を理解してもらうのに時間を要していませんか？ |
| 改善ポイント | <u>事前にメールで論点を整理した資料を配付</u> し、効率的な会議の運営や時間短縮を図りましょう。 |



| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 県の関係職員しか出席しない内部会議であるのに、冒頭挨拶を行っていませんか？ |
| 改善ポイント | <u>内部会議での冒頭挨拶は原則廃止</u> し、議論の時間を確保しましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 課やグループ内の打合せのために、詳細な資料を作成していませんか？ |
| 改善ポイント | <u>ホワイトボードに図示しながら説明や議論を行い</u> 、 <u>ノーペーパー会議</u> を進めてみましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 課やグループ内の打合せに、相当の時間をかけていませんか？ |
| 改善ポイント | 課やグループ内の方針決定や意思確認などは、「 <u>立ち会議</u> 」のスタイルを活用して、5～10分程度でさっと済ませましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 庁内会議の当日に、初めて資料を配付したため、その資料の説明に長時間を要し、議論の時間をほとんど設けられなかったことはありませんか？ |
| 改善ポイント | <u>資料説明のための会議は原則廃止</u> しましょう。また、実効性の高い会議とするため、 <u>会議資料は原則、事前配付</u> とし、議論の時間を確保しましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 庁内の打合せを録音し、終了後、打合せ時間の何倍もの時間をかけてテープ起こしをすることはありますか？ |
| 改善ポイント | 打合せの <u>概要の作成は必要最小限</u> とし、作成する場合でも、箇条書きにするなど効率化を図りましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 会議終了時間が示されていないため、本題から外れた議論が多く、求める結果を得られなかったことはありませんか？ |
| 改善ポイント | <u>会議を実施する際は終了時刻を明示し、長時間におよぶ場合は数回に分けて実施</u> しましょう。 また、 <u>会議室等に壁掛時計を設置</u> し、時間を意識した効率的な会議の運営が図られる環境を整備しましょう。 |

業務改善ポイント④

といてあえず「小変」から！

大きく変えることは大変です。制約があるもの、慎重さを要するもの、計画的に取り組まなければならないものなど、なかなかすぐに変えることはできません。

そこで、業務を細分化し、「といてあえず」変えられるところを「小変」することから始めましょう。ちょっとでも良くなれば、全て改善です。

2-2 会議回数の縮減

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 調査報告を含む会議を複数回開催していませんか？ |
| 改善ポイント | 資料の説明が中心の会議は、 <u>資料に説明コメントを付して送付</u> したり、 <u>掲示板やキャビネット等に掲載</u> したりすることで、会議を廃止したり会議回数を減らしたりしましょう。 |



| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 会議対象の部署が同一であるのに、事業が異なるために会議を別々に開催していませんか？ |
| 改善ポイント | <u>内容に関連性があるものや会議対象の部署が同一である会議は一つに集約</u> しましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 該当者が少ない地域があるのに、地域ごとに会議を開催していませんか？ |
| 改善ポイント | 該当者が少ない地域については <u>隣接地域と合同で会議を開催</u> するなどしましょう。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 出先機関で作成した紙資料に基づき、本庁でヒアリングを実施していませんか？ |
| 改善ポイント | <u>資料を電子データ化し、メールで送信</u> することで、他のヒアリングに集約したりヒアリング自体を廃止したりしましょう。 |

業務改善ポイント⑤

集中力を維持した会議運営を！

長い時間をかけた会議が素晴らしい成果をあげるかと言えば、そうとは限りません。適切な判断を下すのに、ダラダラと無意味に長い打合せを繰り返しても、かえって鋭い判断力を失ってしまうでしょう。

例えば、制限時間を設け、その時間までに決めなければならない状況を作る。そうすると、時間の制限が会議の内容の密度を高める効果につながります。

2-3 開催時期の調整

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 出先機関職員や市町職員を対象とした会議を各課で実施していませんか？ |
| 改善ポイント | <u>同じ部局内の会議は開催時期を調整</u> することで、経費節減および従事時間の短縮を図りましょう。 |

会議ばかりだ



「コスト意識」のすすめ

「会議で何も発言しなかった。」「何のための会議か分からなかった。」って思ったことはありませんか？

有意義でない会議でも、会議開催に伴う職員の人件費がかかっています。

福井県職員の平均時給は約 2,500 円です。2 時間の会議に 20 人が参加した場合は、約 100,000 円の人件費がかかることとなります。思ったよりも会議のコストって大きいと思いませんか？

会議の開催においては、

- ①資料の事前配付
- ②会議冒頭において、目的や求める役割の周知
- ③決定事項を参加者全員で確認・共有

するなど、会議の質を上げることが重要です。

皆さんも効率的で効果的な質の高い会議を目指しましょう。

3 「資料」を見直す

こんなことしていませんか？

- 資料作成に当たって一字一句にこだわった指示が多い。
- 作る人によって様式がバラバラで見にくい。
- 保管している資料の中から、知りたい情報がなかなか見つからない。

資料作成は、業務を進めるうえで不可欠なものですので、様式や情報を共有したり、作り方を少し工夫したりすることで、効率的に作成しましょう。
また、その後の利用や廃棄のことも念頭に置きながら作成することで、トータル的な業務の効率化を図りましょう。

3-1 資料の縮減

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | <ul style="list-style-type: none"> ○ 想定質問作成を命じる際に、勤務時間外に一字一句にこだわった文言修正を指示したことはありませんか？ ○ 常任委員会等に備えるため、あらゆる角度からの詳細な想定質問集の作成を指示したことはありませんか？ |
| 改善ポイント | <p>想定質問集を作成する場合は、下記のやり方で簡素化を図りましょう。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>答弁のポイント以外は省略し、箇条書き</u>とする。 ・ <u>データや根拠法令等は既存資料の添付</u>とし、回答には説明文を書き込まない。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 常任委員会等で使用する想定質問の参考データ集について、これまで全く使ったことのないものを定例会ごとに更新を命じていませんか？ |
| 改善ポイント | 使う可能性が低い、 <u>事実上メンテナンスが目的となってしまうような資料は、思いきって廃止</u> しましょう。 |



| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 報告書や計画書などの資料を関係機関に郵送していませんか？ |
| 改善ポイント | 公表している内容については、 <u>紙による送付を廃止して各所属のホームページに掲載</u> し、その旨を周知して閲覧してもらう方式に変えましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 冊子やパンフレットを発注・作成し、関係機関に配付していませんか？ |
| 改善ポイント | 冊子内容をPDF化し、 <u>ホームページからダウンロード</u> してもらう方式に変えることで、経費の節減を図りましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 工事の設計図面はすべてA1サイズで印刷していませんか？ |
| 改善ポイント | 変更設計書や打合せ用図面など、 <u>寸法を測らないような図面は簡素化（縮小、無着色）</u> することで経費の節減を図るとともに、書庫スペースの確保につなげましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | グループ等に関する資料をグループ員全員にコピー・配付していませんか？ |
| 改善ポイント | <u>資料を電子データ化して共有サーバに保存し</u> 、各職員は必要と思われるものを印刷し、その他はパソコンで閲覧しましょう。 |



ムダな資料は
作らない！

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 会議に関する参考資料をすべて配付していませんか？ |
| 改善ポイント | 会議の中で <u>直接説明・審議しない参考資料等</u> については、 <u>印刷・配付しない</u> ようにしましょう。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 文字の少ない資料でも、原稿サイズと同様なサイズで印刷していませんか？ |
| 改善ポイント | <u>コピー機やプリンタ機の両面機能や集約機能を活用</u> し、印刷枚数を縮減して経費の節減を図りましょう。 |

業務改善ポイント⑥

「いちいち」「その都度」に出会ったら改善のチャンス！

資料を作成するのに「いちいち」調べている、「その都度」探しているなど、「いちいち」「その都度」に出会ったら改善のチャンスです。

「いちいち」「その都度」のパターンを見抜き、定型化して、一つひとつの業務を見直していきましょう。

3-2 資料の様式や情報の共有化

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 電話応対結果等の報告・連絡・相談について、メモから電話記録簿を作成し、上司の確認や清書をしていませんか？ |
| 改善ポイント | <u>電話メモの様式を設けて直接電子記載し、そのまま上司に報告</u> することで情報の共有化を図るとともに、業務の効率化を図りましょう。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 出先機関や市町等からの報告様式と、本庁での集計様式が異なるため、集計に時間を要していることはありませんか？ |
| 改善ポイント | <u>様式を統一</u> し、集計作業の簡略化を図りましょう。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 共有サーバのフォルダやファイルが多く、データを探すのに時間を要していませんか？ |
| 改善ポイント | <u>共有サーバ保存のルール化</u> を行い、ファイル検索時間を短縮しましょう。 |

データが見当たらない…



| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 担当ごとに資料作成のための基礎データを保存していませんか？ |
| 改善ポイント | グループ等で <u>共通する事務関係の資料は共有サーバに保存して一元管理</u> し、誰でも、いつでも事務処理が可能となるようにしよう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 依頼文と回答様式のみを配付しているため、回答文の記載方法が異なり、回答内容を修正していませんか？ |
| 改善ポイント | <u>記入例も併せて配付</u> することで、集計手間の簡略化を図りましょう。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 事業概要や統計資料、業務に関して必要な基礎資料を他の所属からの問い合わせごとに対応していませんか？ |
| 改善ポイント | <u>他の所属でも使用する資料はキャビネットに掲載</u> し、他の所属においても情報の共有化を図りましょう。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 他所属にどのような補助金があるか、問い合わせしていませんか。 |
| 改善ポイント | <u>キャビネットの A9「その他」→「補助金等便覧」</u> を参照するとわかります。(来庁者からの問い合わせがあった場合にもすぐに調べることができます。) |



情報共有のすすめ

《急いでいる時に、いちいち検索しなくても、知っていると便利な情報のお知らせ》

★集管車が予約でいっぱい、他所属所有の公用車を借りたいとき。

キャビネットのA8. 事務管理→「公用車管理」に「任意保険加入車両一覧」があり、所属別の任意保険加入車両の一覧が掲載されているので、どの課に公用車があるかを確認することができます。

(各課所有の公用車の貸し出しは、所有の所属の判断です。)

★出張先からレンタサイクルで移動したいとき。

ふくいドットコム 「レンタサイクル一覧」を参照することができます。
レンタサイクルの料金は、「旅費」ではなく、「使用料・賃借料」となります。

【ふくいドットコム レンタサイクル】

http://www.fuku-e.com/access/re_bicycle.html

★座席表や事務分掌表を確認したいとき。

「職員のひろば」にある座席図には、グループ単位や職員単位で主な担当業務が記載されています。

★道路に異常を発見したとき。

道路に異常を発見したときは、「道路異常通報メール」で異常を報告してください。
道路名、場所、異常内容、氏名をメールで知らせましょう。

【道路異常通報メール】

9910@moon.pref.fukui.jp

★携帯で防災関連情報を受信したいとき。

メールマガジンに登録して、防災関連情報を受信することが可能です。

【メールマガジン登録 URL】

https://www2.fukui.jp/melma/mmlist.php?ctg_cod=ctgbc001

業務改善ポイント⑦

「不」の付く仕事を退治する！

不便、不具合、不満、不都合、不快…。何の疑問も持たずに行っている仕事の中にも、「不」の付くことは少なくありません。

これが最善の方法と思っている仕事を見直し、仕事の中に潜む「不」、すなわち「ムダ」を退治できないか考えてみましょう。

3-3 資料の作り方

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 会議資料に軽微な誤字が見つかり、差換えをするよう指示していませんか？ |
| 改善ポイント | 庁内で使用する資料の <u>軽微な修正等については、口頭での訂正等により対応</u> することとし、安易な差換えは行わないようにしましょう。 |



| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 起案文書が回議されてきた際、微修正にもかかわらず、浄書し直すよう指示したことはありませんか？ |
| 改善ポイント | 起案文書を回議中に修正した場合は、迅速に対応する観点からも、 <u>軽微な訂正の場合は、決裁途中の浄書を行わせない</u> ようにしましょう。 |

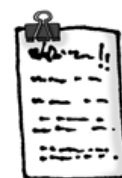


| | |
|--------|---|
| チェック☑ | ○会議で所属長が主催者挨拶を行うことになったため、「挨拶文」の読み原稿を作成するよう指示していませんか？ ○自分でメモをとれば済むと思われる瑣末な事項についてまで、文書作成するよう指示していませんか？ |
| 改善ポイント | 職員の業務負担等を考慮し、箇条書きのメモや口頭で済むと考えられるものについては、 <u>極力新たな資料作成は行わせない</u> ようにしましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | ○既存の2枚の資料を1枚にまとめるような指示をしていませんか？ ○既存の資料に手書きで書き込めば済むようなものを新たに作成させたりしていませんか？ ○会議や庁内ヒアリングごとに既存資料の微修正を命じ、手持ち資料集を作成させていませんか？ |
| 改善ポイント | <u>既存資料の活用を徹底</u> して、内容が変わらないものは、できる限り新たな資料作成は求めないようにしましょう。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 所属長から資料作成の指示を受けた際に、あらかじめポイントの確認をしなかったために、後日、大幅に訂正しなければならなかったことはありませんか？ |
| 改善ポイント | ○職員に資料作成などの指示を出す場合には、 <u>ホワイトボードを使ってあらかじめポイントや方向性を明示</u> するようにしましょう。 ○指示を受けた職員は、 <u>ラフな資料等で指示者にポイントを確認してから作成</u> するなど、適時、連絡や相談を行いながら業務を進めましょう。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 似た内容のミーティングなのに、少しの内容の違いで別の資料を作らせていませんか？ |
| 改善ポイント | <u>ジェネラルな資料を一つ用意しておき、それを色々な場面で活用</u> することで、資料作成の手間を省略しましょう。 |



この資料一つで
大いに活躍！

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 調査資料作成時において、グループ員へメールで配信し、取りまとめをしていませんか？ |
| 改善ポイント | <u>共有サーバに取りまとめ様式を作成し、各担当がそれぞれ入力</u> することで、業務の効率化を図りましょう。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | プリントアウトした資料をコピーし、関係職員に配付していませんか？ |
| 改善ポイント | 「パソコンからの印刷」と「コピー機によるコピー」では、「 <u>パソコンからの印刷</u> 」の方が安価となりますので、複数の資料を集約する時以外は極力、「パソコンからの印刷」を心がけましょう。 |

業務改善ポイント⑧

苦勞しないで、工夫で乗り切ろう！

問題を乗り切るために、苦勞（我慢、頑張り、根性、精神力等）することもあるでしょう。しかし、毎回苦勞するよりは、仕事のやり方を少し変え、工夫することによって、楽に、快適に、効率的に業務を進めましょう。

3-4 資料の管理方法

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 各種資料を年度ごとに保管していませんか？ |
| 改善ポイント | 業種ごとや事業ごとにファイリングすることで、検索時間の短縮等が図られるものについては、 <u>ファイリング方法を見直して</u> みましょう。 ※ファイル管理簿との調整が必要です。 |



| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 課長から担当まで各々がファイルを作成しているため、印刷量や収納スペースが相当な量になっていませんか？ |
| 改善ポイント | <ul style="list-style-type: none"> ・原則、手持ちファイルの作成はやめましょう。やむを得ず作成する場合は真に必要なものだけに限り、不要となった時点で速やかに廃棄しましょう。 ・共有ファイルの私物化はやめましょう。 ・共有ファイルに保管すべき書類を手持ちファイルに綴ることはやめましょう。 ・書架にグループ名等を記載し、保管場所をわかりやすくしましょう。 |



「ショートカットキー」のすすめ

先日、あるホームページで「仕事で非効率的だと思うことランキング」というのを見つけました。その中の一位は「PCの処理速度が遅い」でした。パソコンの処理速度を向上させるのは困難かもしれませんが、パソコンの操作能力を向上させることは簡単です。今回は、その中でも代表的ですぐに効果のする「ショートカットキー」の一部を紹介します。

ちなみに、ショートカット使用の効果を試算すると、
2秒（平均短縮時間）×50回（1日の使用回数）×21日＝2,100秒＝35分
1日の使用回数が50回であれば、**毎月35分間、プライベートの時間を増やすことが可能となります。**

また、**一度習得すると、この効果が一生続くこととなります**ので、これを機に「ショートカットキー」を習得してみたいはいかがでしょうか。

| | | | |
|----------|---------------|----------|---------|
| Ctrl + C | = 選択した範囲のコピー | Ctrl + A | = すべて選択 |
| Ctrl + V | = 選択した範囲の貼付け | Ctrl + Z | = 元に戻す |
| Ctrl + X | = 選択した範囲の切り取り | Ctrl + S | = 上書き保存 |
| Ctrl + F | = 検索 | Ctrl + P | = 印刷 |

4 「スケジュール管理」を見直す

こんなこと思っていませんか？

- 日程調整がうまくいかないなあ。
- 担当者が不在だと、問い合わせに右往左往してしまう！
- 毎日残業の人がいるけど、どうしてなんだろう？

「計画を立て実行する」こういった基本的なスケジュール管理を徹底し、「あらかじめ」準備・用意しておくことにより、業務の「ムリ」「ムダ」「ムラ」が少なくなれば、より効率的な業務管理が行えます。

そして、業務の進捗管理を徹底することで、遅れている業務が把握でき、所属内での協力体制を築くことができます。また、遅れている問題を整理することで、今後の業務改善につなげることができます。

4-1 スケジュールの共有化

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 所属の月間・週間スケジュールを紙で配付するため、新しい行事が反映されず、他の職員の状況を把握できなかったことはありませんか？ |
| 改善ポイント | 月間・週間などの所属スケジュールを電子化し、 各担当が随時更新 することで、最新のスケジュールを共有しましょう。 |



いつでも
新しい情報を！

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | ○同じ課内でも、今、誰が、何の仕事をしているのか把握しづらいことはありませんか？ ○電話対応時に、迅速に担当者へつなぐことができないため、たらい回しにしていることはありませんか？ |
| 改善ポイント | 業務内容について、例えば、 <ul style="list-style-type: none"> ・一日の終わりに今日あった業務内容を報告し、その業務の明日の予定も併せて報告しましょう。 ・ほうれんそう（報告・連絡・相談）を徹底しましょう。 ・定期的な所属・グループミーティングを実施しましょう。 ・業務日誌（電子化し、所属共有サーバで管理）を作成しましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 各所属の公用車や会議室、備品を一人の担当者が管理していませんか？ |
| 改善ポイント | 公用車や会議室、備品の予約表を共有サーバ内に作成 し、効率的な運営に努めましょう。 |

4-2 スケジュール管理、業務の進捗管理

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | ○締切りを明示せず業務の指示を出して、数時間後に「できたか？」と尋ねていませんか？ ○夕方に業務の指示を出して、翌朝に「できたか？」と尋ねていませんか？ |
| 改善ポイント | 業務の指示を出す際には、締切りを明示 するとともに、緊急時などやむを得ない場合を除き、残業につながるような締切りの設定は行わないようにしましょう。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 議会对応で残っていただければならないか明確な指示をしなかったため、職員が何となく残業していることはありませんか？ |
| 改善ポイント | 議会開会中などに職員に待機を命じる場合は、 待機する職員の範囲を明確 にするとともに、待機しなければならない職員は必要最小限となるようにしましょう。 |



何もないのに、待機って必要？

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 4月に入ってから目標設定や新年度の業務内容の詰め、スケジュール策定を行っているため、年度当初の仕事が停滞していませんか？ |
| 改善ポイント | 4月から速やかに新年度の事務事業を開始できるよう、3月中に、 ・明らかにしている 実施上の課題・留意点を整理 しましょう。 ・ 無駄な作業をスクラップ しましょう。 ・ 新年度の目標や実施手順、スケジュール等を整理 （異動になった場合にも、これらを使って具体的に後任者に引き継ぐ。）しましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 業務の優先順位を決めていないため、上司や他所属から催促を受けていませんか？ |
| 改善ポイント | 業務の締切日（デッドライン）を設定し、各業務の締切日をグループ内で共有 することで、手持ち業務の優先順位を徹底しましょう。 |



資料はまだか？

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 週間予定表に業務内容だけを記載していませんか？ |
| 改善ポイント | ○締切のある業務については、 業務の進捗状況度も併せて記載 し、効率的に業務を行っているかをチェックしましょう。 ○GLは進捗状況を把握し、業務が遅れている場合は他の職員に手伝わせるなど、業務の平準化を図りましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | みんなで声を掛け合い、定時退庁に取り組んでいますか？ |
| 改善ポイント | 所属の超勤時間の縮減目標を掲げ、 職員またはグループごとの超過勤務の状況表を掲示 し「見える化」し、定時退庁に取り組みましょう。超勤が多い場合は、原因や縮減への解決策について、 グループ内で話し合い しましょう。 |

4-3 業務の平準化

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 年度当初に決めた事務分掌やスケジュールを絶対視して、業務に極端な繁忙が生じたことはありませんか？ |
| 改善ポイント | ○ 月間・週間スケジュールを作成 し、自分（職員）がいつ、何を、どの程度行わなければならないか、あらかじめ整理し、早め早めの対応に心掛けましょう。 ○職場管理者や GL は、週 1 回はミーティングを行って 業務の実施状況を把握 し、職員間で極端な繁忙が生じた場合には、所属内での相互協力や応援体制を組むなど、 業務の平準化 に努めてください。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 職員の現在の業務状況を把握しないで、短い期間に次々と資料作成を指示し、職員が残業せざるを得なくなったことはありませんか？ |
| 改善ポイント | 職場管理者や GL は職員の業務状況を常に把握するとともに、職員が勤務時間内に業務を終了することができるよう、 担当間の職務分担を調整 するなど、適正な進行管理を行ってください。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 仕事を頼みやすい職員にばかり次々と仕事を割り振り、結果としてその職員がいつも残業していることはありませんか？ |
| 改善ポイント | 職場管理者や GL は職員の業務状況を把握 し、難易度や重要度、優先度等を考慮して、 適切な業務配分 をするようにしましょう。 |



| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 地域や路線ごとに担当割りをしていませんか？ |
| 改善ポイント | 類似の工種を担当 させることで業務の効率化を図り、情報を共有化することで地域に合った県民サービスを心がけましょう。 |

業務改善ポイント⑨

手抜きはいいけど、手間をかけてはいけない！

上手くやろうとしたり、見栄えを良くしたりするために時間を要する場合がありますが、重要なことは「実行する」ということです。だからといって、手抜きはいいませんが、手間をかけて時間がかかるようではいけません。

既存の資料を用いるなどして、まず実行してみましょう。行動に移すのが早ければ早いほど、その結果が早く分かり、次の手が打てるようになります。



「見える化」のすすめ

業務改善における「見える化」とは、「業務の実態を定量化したり、ビジュアル化したりすることで、誰もが同じ認識を持てるようにすること」です。

【見える化のポイント】

- ・定量化 … 業務量、業務頻度などを把握し数値にすること
- ・ビジュアル化 … グラフ、表、図などで示し一目でわかるように示すこと

【見える化のメリット】

- ・改善へ向け、関係職員の巻き込みがスムーズに行える
- ・改善すべきポイントを正しく把握することができる
- ・改善アイデアを出すためのネタとなる

業務改善の取組みは多くの人々の知恵を活用し、協力を得ながら実施していくことが必要です。改善すべきところの「見える化」を図り、納得を得ながら取組みを進めていくことが効果的な改善を行う第一歩です。

また、改善の進捗状況を「見える化」することで、活動がどの程度進捗して、どの程度成果が上がっているのか、また進捗が思わしくない場合、なぜ思うように進捗していないのかなどを常に振り返ることができます。

「見える化」を実践すると、これまで見えなかったもの、見ようとしてこなかったものが自ずと多くの人に認知され、これが行動、すなわち「改善」の実施につながります。

5 「チェック体制」を見直す

こんなこと思っていませんか？

- 今のままの決裁ラインでいいのかなあ？
- 起案が戻ってくるのが遅いなあ。
- 回覧物が多い気がする。

決裁の内容チェックは、間違い等をなくすため必要ですが、チェック体制を一工夫することで、決裁時間の短縮等が図ることができます。

起案の迅速化は、業務の迅速化につながります。決裁に必要な事項一覧や添付資料の一覧表などを作成し、起案の仕方の改善を図りましょう。

5-1 決裁の迅速化

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 起案などの決裁の際に、形式的な決裁ルート 主担当者 → 担当以外 …→ GL → 課長補佐 → 課長 で決裁していませんか？ |
| 改善ポイント | ○より速やかな意思決定を行うために、 <u>主担当者 → GL → 課長補佐 → 課長</u> という決裁ルートで決裁しましょう。 ○グループ員に周知すべき事項については、 <u>決裁終了後に供覧</u> するよう にしましょう。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 課長や GL の不在等により、決裁に時間を要している ことはありませんか？ |
| 改善ポイント | ○始業時や午後の開始時、終業時前などに 10 分程度の <u>「上司決裁タイム」を設定</u> し、円滑な決裁を心がけ ましょう。 ○定例的な起案は <u>「集中決裁タイム」を設定</u> （例：朝 10 時から 11 時まで）し、業務停滞を解消しましょう。 |



今から
決裁タイムだよ！

業務改善ポイント⑩

「あらかじめ」で先手必勝！

業務の管理を行うこと、詳細なスケジュールを立て共有すること、当たり前かもしれませんが、当たり前のことを大切に、ちゃんとやることはとても大事です。

「もたついてしまうこと」「あわててしまうこと」があつたら、「あらかじめ」準備、用意しておけば、手際よく処理することができます。

5-2 チェックの効率化

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 一度回覧した資料の写しを添付書類として回覧していませんか？ |
| 改善ポイント | 他の添付書類で確認できたり、事前に把握している情報で確認できたりする場合は、 添付書類を省略 しましょう。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 決裁書類や申請書類のチェックすべき事項がわからないため、チェックするのに不要な時間を費やしていませんか？ |
| 改善ポイント | ○ チェックリストを作成 し、チェック漏れの防止やチェック時間の短縮を図りましょう。 ○起案者はチェックリストを活用し、 起案前にチェック することで訂正等を少なくなるよう心がけましょう。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 各種申請・予約等を電話で受け付けて紙の受付簿に記入しているため、申請・予約状況を確認するのに時間を要していませんか？ |
| 改善ポイント | 可能な限り「 ふくe-ねっと 」を活用するとともに、 申請・予約等の受付簿は電子化 し、誰もが自分のパソコンから最新の申請・予約状況を確認および入力ができるようにすることで、問合せや事後処理の効率化を図りましょう。 |

紙の確認って、すぐに見つからない…

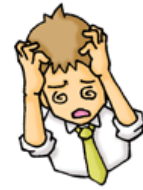


| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 申請内容を満たしていない許可申請書が多く、書類の差換えや追加、修正を依頼しているため、許可書を通知するのに日時を要していませんか？ |
| 改善ポイント | 様式や記載事項、添付書類などが一目で確認できるチェックリストを作成 し、申請者に配付することで許可申請期間の短縮化を図りましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 許可申請書の記載項目が多かったり、様式が分かりにくかったりするため、記入漏れや添付漏れが多いことはありませんか？ |
| 改善ポイント | 記入漏れや添付漏れが多い項目は 記入欄や注意事項を蛍光ペンでマーク することで、申請者にとって分かりやすい申請書にしましょう。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 担当者一人で資料を作成したが、後で間違いが見つかり、大幅な修正が必要となったことはありませんか？ |
| 改善ポイント | 少し時間はかかることにはなりますが、主担当者の作成した資料は <u>副担当者が別の視点で必ずチェック</u> しましょう。 |

修正が多すぎる…



業務改善ポイント⑪

みんなで知恵を出し合おう！

まだまだ周りを見渡せば、改善できるものはたくさんあります。しかし、一人で悩んでいると、固定概念に捉われてしまい、想像力が妨げられてしまいます。そういった時は、みんなで協力し、アイデアを出し合い、工夫しながら業務改善を進めましょう。

5-3 回覧物の見直し

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 回覧物等は全て、供覧処理票を用いて供覧していませんか？ |
| 改善ポイント | <p>○<u>供覧箱を設置</u>し、情報提供等の回覧物等は供覧日を付してその中に一定期間入れておき（一定期間後、必要なものはファイリング）、職員各自が確認することで、迅速な情報把握と机上の整理による業務能率の向上を図りましょう。</p> <p>○共有サーバ内に<u>供覧一覧表を作成して供覧物を周知</u>し、供覧箱は種別別に仕分けできるように工夫しましょう。</p> |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 公用メールで受信した各種通知等を印刷して供覧していませんか？ |
| 改善ポイント | <u>公用メールで受信したメールは担当職員や GL に転送</u> することで、課内供覧を縮減し、紙の節減を図りましょう。 |

6 「ワンデーレスポンス」を徹底する

こんなことしていませんか？

- 担当者が不在で、質問に対する回答が遅くなる。
- 資料を探してからでないとは回答できないので、回答期限が答えられない。

「ワンデーレスポンス」とは『「現場で待たせない」「速やかに回答する」ことを組織的・システム的に取組み、問題解決に向けて迅速な対応をとること』をいいます。

県民からの問い合わせや依頼があった場合は、できる限り「その日のうちに」回答しましょう。もし、その日のうちに最終的な回答ができない場合は、状況を説明し、回答期限をお知らせするなど、何らかの回答を「その日のうちに」行いましょう。常に「県民の視点」に立って行動しましょう。

6-1 回答の迅速化

| | |
|--|---|
| チェック <input checked="" type="checkbox"/> | 問合せの回答がすぐにできない場合、その旨のみを伝え、電話を切っていますか？ |
| 改善ポイント | 相手方の質問内容を確認し、即答できる場合はその場で回答しましょう。即答できない場合は、その理由と回答時期を伝え、相手方の了解を得ましょう。その際には、相手方の氏名と連絡先を確認して、再度、自身の所属名、氏名を伝えましょう。 |

| | |
|--|--|
| チェック <input checked="" type="checkbox"/> | 簡単な問合せでも、担当者が不在の場合、後日担当者から連絡をすることにしていませんか？ |
| 改善ポイント | <u>よくある問合せなどの回答集、対応マニュアルを準備</u> しておき、職員全員が答えられるように周知徹底しましょう。 |

いつまで待たせるんだ！



| | |
|--|--|
| チェック <input checked="" type="checkbox"/> | かなり前に申請書類等の提出があったのに、後日修正の指示をしていますか？ |
| 改善ポイント | 提出があった際に、 <u>必要な書類の添付や記載の有無を確認し、不備がない場合は、今後の手続きの流れや許可の時期を伝え、不備がある場合は、必要な修正等の内容を伝えましょう。</u> （何度も修正等の依頼をしないよう必要な修正は一度に伝えましょう。） |

7 「県庁メール」を見直す

こんなこと思っていないませんか？

- 送付されたメールの資料のページ、サイズが異なり、そのまま印刷できない。
- メールのタイトル、添付ファイル名だけでは、内容が分からない。

県庁メールの送受信のルール、マナーを守ることで、**メールを参照するみんなの業務効率がアップ**します。メールを送る際には、本文だけでなく、添付ファイルにも気を配りましょう。

7-1 メールルール、マナー

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | メールによって（照会）や（依頼）等がタイトルの先頭や末尾に付いているため、メールの整理がしにくかったことはありませんか？ |
| 改善ポイント | <ul style="list-style-type: none"> ○【照会】や【依頼】など、重要度を示す言葉は、必ずメールの先頭に付けるようにしましょう。 例：【照会】〇〇〇について ○【照会】や【依頼】以外にも【回答】や【参考】、【再送】、【通知】、【至急】、【重要】なども先頭に付けましょう。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 多数の【照会】や【依頼】が送られてくる中、回答期限や重要度はメールを開かないと確認できないため、優先順位が決めにくいことはありませんか？ |
| 改善ポイント | 回答期限を有するメールを送信する際には、 タイトルの先頭に回答期限を記載 しましょう。 例：【照会：5月9日期限】〇〇〇について |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 勤務時間外に【照会】等の依頼のメールを送信していませんか。 |
| 改善ポイント | 緊急を要する場合等を除き、県庁メールシステムの「日時指定送信」機能を活用するなど、相手の勤務時間に合わせてメールを送信しましょう。 |



帰れると思ったのに…。

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 1行当たりの文字数が多くなっていませんか。 |
| 改善ポイント | 相手方が読みやすいよう、 メールの本文は30～40字程度で改行 しましょう。（ただし、携帯電話に送信する文書は、改行せずに作成した方がきれいに表示されます。）。 |



「TO」「CC」「BCC」のすすめ

メールの送信方法には、TO、CC、BCCの3通りがあります。

TO：「あなたに送ります」

CC：「TOで送った人にわかりますが、参考に送ります。」

BCC：「TO、CCで送った人にはわからないよう参考に送ります」または「不特定多数の方一括して送っています」

依頼や照会、回答などのメールは、上司や副担当者をCC（またはBCC）で設定して一緒に送信するよう努めましょう。

進捗状況の把握や担当者不在時の対応等がスムーズになります。

7-2 添付ファイルのルール、マナー

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 同じ形式のファイル（ワード、エクセル等）を複数添付していませんか？ |
| 改善ポイント | 同じ形式（例えばワードだけ）のファイルを、別々のファイルに作成している場合、 <u>1つのファイルにまとめてから送信する</u> よう心がけましょう。1つのファイルになっていれば、両面印刷をすることができるため、省資源の面でもメリットになります。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 参照してほしい順に添付ファイルが並んでいますか？ |
| 改善ポイント | 相手方に <u>参照してほしい順に、添付ファイル名の先頭に附番する</u> ように心がけましょう。 （例：01 通知、02 資料、03 回答用紙 等） |



送信前の
ひと手間が大切。

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 印刷不要な空白ページ（シート）が存在していませんか？ |
| 改善ポイント | ファイルの最後に空白ページ、シートなど、 <u>不必要なページはあらかじめ削除・非表示</u> にして送信しましょう。 受信者側が入力作業のいらぬ参照のみのファイルの場合は、PDF変換して送信すれば、余白部分もなく確認、印刷することができます。 |

| | |
|--------|---|
| チェック☑ | 適切な印刷範囲を設定していますか？ |
| 改善ポイント | 対象範囲が広がったり、シート数が多かったりする場合は、 適切な印刷範囲を設定する ことで、受信者は必要な部分のみを印刷することができますようになります。 |

| | |
|--------|--|
| チェック☑ | 返事がほしいメールアドレスから依頼のメールを送信していますか？ |
| 改善ポイント | 所属のメールアドレスではなく、 返事がほしいメールアドレスから、発信する ことで、受信者は、返信機能を利用して回答でき、担当者のアドレスなどを探す手間が省けます。 |



「How」よりも「Why」のすすめ

「ムダな仕事に気づく」ことは、簡単なようで、難しい部分もあります。特に、自分がついついやってしまうことについてのムダは、なかなか意識できないこともあります。

◆普段、意識している「ムダな仕事」

- ・自分以外が原因のものが多い

◆普段、あまり意識しない「ムダな仕事」

- ・自分が作ってしまっているもの
- ・職場の慣習として定着してしまっているもの

つまり、同じ「ムダな仕事」の中にも、**自分でコントロールできる（減らせる）「ムダな仕事」がある**わけです。

そこで、「ムダな仕事に気づく」ためには、

「どうやるのか？」＝「How」＝その仕事をどうやってやるのか？ の前に

「なぜやるのか？」＝「Why」＝なぜ、その仕事が必要なのか？

を考えることです。

しかし、普段やっている仕事は、ついつい「やるのが当たり前」と思ってしまうものです。そのため、「どうやるのか？」という手段の効率化に目が向きがちです。

「その仕事を効率よくやる」こと以前に、**「もしやらないとしたら、どんな問題が起こるのか？」を具体的に洗い出す**ことから、新たな業務改善が見えてくるかもしれません。

自分の頭の中で考える場合も、職場内の「ムダな仕事」をなくす場合も、この視点があると結果が変わってくることでしょう。

【第2版】平成24年2月発行

発行 福井県総務部人事企画課