

平成26年 2月 24日
総務部行財政改革推進課

「仕事リフレッシュ（業務プロセス・手続等の再点検）」の実施にかかる
最終報告について（案）

1 目 的

「県民サービスの向上」「事務コストの削減」「時間外勤務の縮減」をめざして、事務の一層の効率化を図る。

2 再点検した項目

(1) 全所属で一斉に再点検した項目

- 業務プロセスの再点検（ムダなプロセス・手続きはないか？）
- 事務用品の再点検（ムダな事務用品を各自が収納していないか？）

(2) 個別に検討しながら再点検した項目

- 情報システム活用の再点検（IT機器・システムの活用にムダはないか？）
- 総務事務・会計事務の再点検（総務事務・会計事務にムダはないか？）
- 全庁共通業務の再点検（全庁共通で行っている業務にムダはないか？）

3 進め方（スケジュールなど）

項目		5月	6月	7月	8月	9月～
全所属 再点検 項目	業 務 プロセス	（行財政改革推進 課等でチェックリ スト等を作成）		各所属で再点検		点検結果 集約・全庁 共有※1,2
	事務用品					不要事務 用品の集 約管理※3
個別検討項目		職員アンケート 検討会設置		検討会で検討		各関係課 で改善策 の実施等

※1 各所属で再点検したものの中から他所属でも水平展開可能な優れた取組を集約し、全庁で共有。所属だけでは十分な解決ができず、部局・全庁で特に解決すべき課題があれば、あわせて集約し、行財政改革担当者連絡会議等で対応策を検討。

※2 業務プロセスを再点検し、改善に取り組み、特に成果が大きかった優良事例は、「MIE 職員力 アワード」で表彰。

※3 再点検後に不要となった事務用品を集約し、リユースに向けた整理を実施。
（本庁：各部局総務課等、地域機関：所属）

4 再点検の結果

(1) 全所属で一斉に再点検した項目

○業務プロセスの再点検

各所属で再点検を実施し、結果をD*BOXで共有するとともに、各所属での再点検結果をもとに「業務改善ハンドブック」を作成。(別紙1)

また、部局・全庁で特に解決すべき課題としてD*BOXに登録があったものについて、対応の主なものは別紙2のとおり。

○事務用品の再点検

所属内、部局内でリユースしきれずに行財政改革推進課で全庁的にリユースする事務用品として、ボールペン(約200本)、蛍光ペン(約70本)、シャープペン(約100本)、付箋(約350個)など多数の事務用品を集約し、全庁的にリユースを行った。

(2) 個別に検討しながら再点検した項目

○関係課がある項目

ISO14001(環境マネジメント)や情報公開等について、再点検の結果の主なものは別紙3のとおり。

○関係課がない項目

庁内会議やメール等について、「三重県庁スタンダードルール」「効率的・効果的な業務実施のための心構え」を作成。(別紙4、別紙5)

業務改善ハンドブック

総務部行財政改革推進課

目 次

1. 「仕事の進め方」を見直す編

- ① プロセスを見直して業務の簡略化、業務の前倒しによる標準化
（繁忙期の業務の軽減）：総務部行財政改革推進課 . . . 1
- ② 業務の見直しによる最終的な成果に影響がでない（少ない）
プロセス・作業の簡略化：総務部法務・文書課 . . . 2
- ③ マニュアル作成による業務手順の標準化。毎年、会議で
マニュアルの内容を確認することによるマニュアルの
管理と定着：総務部桑名県税事務所 . . . 3
- ④ 役割の分担と連携による業務の効率化：健康福祉部長寿介護課 . . . 4
- ⑤ 基本的な問合せに対応するためのQA作成による業務手順の
標準化：環境生活部文化振興課 . . . 5
- ⑥ チェック体制の見直しによる説明・決裁時間の短縮
：地域連携部スポーツ推進課 . . . 6
- ⑦ ミーティングによる情報の共有化：地域連携部国体準備課 . . . 7
- ⑧ 会議の事項書等の標準様式の設定による業務手順の標準化
：地域連携部伊賀地域防災総合事務所 . . . 8
- ⑨ D*BOX やアンケートシステムの活用による業務の効率化
：地域連携部紀北地域活性化局 . . . 9
- ⑩ D*BOX を活用し、キーワード検索も可能なQ & A集の作成による
業務手順の標準化：県土整備部公共事業運営課 . . . 10
- ⑪ 重複しているプロセス・作業の削減による業務の効率化
：県土整備部施設災害対策課 . . . 11
- ⑫ 規則の改正による業務手順の簡素化
：教育委員会事務局学校施設課 . . . 12
- ⑬ 回答の簡素化による作業時間の軽減
：教育委員会事務局研修推進課 . . . 13

2. 「資料」を見直す編

- ① 経理事務の業務手順の効率化、イントラホームページを活用した
情報の共有化：総務部総務課 . . . 14
- ② 文書の作成・管理の工夫による業務の効率化
：総務部四日市県税事務所 . . . 15

- ③ エクセルの活用による業務の簡素化
：健康福祉部小児診療センターあすなろ学園 . . . 16
- ④ 手戻りの多いプロセス・作業の原因の特定、対策の検討による
業務の効率化：環境生活部私学課 . . . 17
- ⑤ 共有サーバーのフォルダ作成、保有方法のルール化による資料の
削減、検索の効率化：環境生活部人権課 . . . 18
- ⑥ チェック項目シートの活用によるチェックの効率化、業務量の
平準化：地域連携部伊賀地域防災総合事務所 . . . 19
- ⑦ 紙資料のPDF化による業務の効率化
：県土整備部四日市建設事務所 . . . 20
- ⑧ 台帳の作成による業務の効率化：企業庁中勢水道事務所 . . . 21
- ⑨ データベースの作成による情報の共有化：労働委員会事務局 . . . 22

3. 「スケジュール管理」を見直す編

- ① グループウェア（予定表）を活用したスケジュール管理の見直し
による効率的な業務管理：健康福祉部児童相談センター . . . 23
- ② 当日の行動予定表等の活用による業務の平準化
：農林水産部北勢家畜保健衛生所 . . . 24
- ③ 業務の進捗状況の「見える化」による業務量の平準化
：県土整備部営繕課 . . . 25
- ④ 業務に集中する時間帯の設定による業務の効率化向上
：教育委員会事務局小中学校教育課 . . . 26

4. その他

- ① 物品のリユースによる資源の有効活用
：地域連携部交通政策課 . . . 27
- ② 出張の機会を利用した書類の配送による通信運搬費の削減
：農林水産部尾鷲農林水産事務所 . . . 28
- ③ 簿冊の配置図による簿冊を探す時間や探しに行く移動時間の
短縮：県土整備部尾鷲建設事務所 . . . 29
- ④ 発注点を明確にしたムダ遣いしない物品の発注
：企業庁三重ごみ固形燃料発電所 . . . 30

②キーワード：業務の見直しによる最終的な成果に影響がでない（少ない）
プロセス・作業の簡略化
所属：総務部法務・文書課

ポイント

以前から知事印を押印しているということで、当たり前のように知事印を押印してきた資料の送付文書や礼状などに対して、知事印の省略を検討し、業務手順を簡素化している。

問題と考えている（いた） プロセス（作業）の内容

県庁1階の法務・文書課に知事印審査をうけるための行列ができることがある。（多いときは、日に100件を超え、室外まで列が伸びている。）

知事印の審査対象となる文書には、発信者が知事ではあるものの、資料の送付文書に過ぎないようなものがある。そういった文書が結果として審査件数を引き上げている。

対応方法

発信者は知事でなければならないのかどうかをもう一度、見直し又は確認していただくよう、事務連絡によってお願いをする。知事名以外での発信が適当なものがあれば、発信者を変えていただく。

現在は、原則として、発信者が知事である場合には、知事印は省略できない。ただ、資料の送付文書や礼状など、知事印の押印が必要でないと考えられるものにまで押印する事例に対応するため、知事印の省略を検討する。



業務プロセス再点検部局・全庁対応提案データベースへの対応の主なもの

内容	所属の意見	左記に対する回答
物品表示票	物品表示票にはバーコードがあり、小さい備品には張りにくいので、バーコードを削除する。	物品表示票の添付が困難な場合は、他の標示等に代えることができる。(会計規則第 107 条参照)
予算の所要額調査等	現年予算の執行計画、内示、令達の時期と決算見込みの時期の予算の執行サイクルが短いので、当該年度の早い時期に、事務所の作成する所要額調査表に沿った執行計画、内示、令達作業を進める。	所要額調査等について、できるだけ早期に実地できるようにする。
一人一台パソコン等のソフト修正	ソフト (Java、Adobe 等) 修正の際、各職員がダウンロード、インストール及び設定を行っているが、VBScript によって自動化する。	VBScript による自動化を含めて、現在、確実性・運用性に配慮した最適な手段の検討を行っている。
工事費精算調書作成	決算時期の工事費精算調書の作成において、進行管理システムの保有するデータを活用しやすいようにシステムの改修やシステム利用方法等の運用を見直す。	進行管理システム管理担当とシステム改修作業を進め、並行して各建設事務所の意見も聞いており、H25 決算までには進行管理システムの改修ができる予定。
貯蔵品残高の定例報告	三重県企業庁会計規定で貯蔵品残高の定例報告が規定されているが、財務会計システムで確認できるので、規定の改正を行う。	平成 26 年度からは半期に一度、貯蔵品残高内訳書とともに報告を求めるように改正する方向で検討する。

検討会が選んだ「改善の方向性を検討していく項目・内容」に対する所管課の意見の主なもの

※()は意見件数	実施済・実施予定		検討中・検討予定	
	項目・内容	所管課の意見	項目・内容	所管課の意見
オールインワンシステム (96)	事業マネジメントシートの簡素化	<u>別表、事務事業総括表を廃止</u>		
	運用マニュアルの整備	運用状況を踏まえ、年度内に整備		
IS014001 (環境マネジメント) (76)	認証の必要性	<u>「みえ成果向上サイクル」(スマートサイクル) に環境マネジメントシステムを一本化することとし、IS014001 の認証は更新しない</u>		
公文書管理 (149)	ハイブリッド決裁	<u>公文書管理規定の運用を変更</u>		
	文書主任の業務	実情に応じて文書主任の監督のもと、他の職員が行うことも可能		
	歴史的公文書の引継ぎ・選別に関する事務の簡素化	<u>簿冊データ等を活用して引継ぎの減量化と確実な引継ぎを図ることとし、11月に説明会を開催</u>		
情報公開 (227)	開示日の延長	事務処理上の困難その他正当な理由があるときに 30 日以内に限り延長できる (情報公開条例 13 条 2 項)	過去の開示・非開示等の判断事例の情報共有	例えば、情報公開審査会での具体的な判断事例を情報共有するなど、できる範囲から検討
総務事務関係 (92)			アラート表示	他の要望項目と同様に検討
			所属長向け等の注意事項	<u>希望者に対して、個人研修 (サテライト) 等の実施を検討</u>

※下線は中間報告 (H25. 9) 以降の変更箇所

検討会が選んだ「改善の方向性を検討していく項目・内容」に対する所管課の意見の主なもの

※()は意見件数	実施済・実施予定		検討中・検討予定	
	項目・内容	所管課の意見	項目・内容	所管課の意見
会計事務関係 (64)	仕様書の作成	小規模修繕については、仕様書作成サポート事業を実施		
	出納ポータルサイト	<u>分かりやすく、見やすい新しいポータルサイトとしてリニューアル</u>		
システム (167)	会議室の収容人数	<u>会議室名称の後ろに定員を追加</u>	グループウェアの職員録	職員のニーズ調査の結果を踏まえ、機能改善を検討
	写真管理システム	地図上での写真の管理は「M-GIS」、写真の台帳管理は「D-BOX」で利用が可能。	公用車の予約	各部局総務課担当者の意見も聞きながら検討
	庁内 SNS	「電子会議室」が利用可能	メールの許容容量	庁内メールは、容量増加の可否を検討
	庁内用「宅ファイル便」	LGWAN 基本アプリケーションサービス（メーリングリストサービス及びファイル転送サービス）の活用		
	メールの許容容量	<u>庁外メールは、添付ファイルの制限容量を増加</u>		
システム活用(42)	グループウェアの予定表	CSV 形式等で一覧出力が可能	電子ロッカーの並び順	機能改善を検討中

※下線は中間報告(H25. 9)以降の変更箇所

三重県庁スタンダードルール

1. 庁内会議・レクチャーは、時間、目的を明確に！

庁内会議を開催する前に

- (1) 会議の開催通知は早めにし、目的、開始時間、終了時間を明示
会議は計画的に開催します。
- (2) 会議資料は必要最低限に、かつ、事前配布
会議の内容や目的に応じて必要最低限の資料にします。
資料は事前配布し、会議での資料説明等の省略、簡略化を図ります。
- (3) 会議参加者は事前に資料に目を通し、発言すべきことをまとめておくこと
効率的・効果的な議論で会議時間を有効に使えるよう準備をしておきます。

庁内会議の運営に当たっては

- (1) 会議の目的（何のために開催するのか）、目標（何を決めるのか）、議題（何を話し合うのか）を事項書等に明記
会議で生み出す成果や議論のポイントを明確にするため、会議の目的・目標・議題を事項書等に明記し、資料とともに事前配布します。
- (2) 会議は原則、開催時間は1時間以内で、定刻開始、定刻終了、あいさつはなし
儀礼的・形式的な行為は、極力排し、議論する時間を確保します。
あらかじめ決めた時間内で効率的・効果的に会議の目的・目標が達成できるよう、主催者は適切に会議進行します。

レクチャーの実施に当たっては

- (1) レクチャーの目的（意思決定か、協議か、それとも情報共有か）、目標（何を成果として得たいのか）、論点（何を話し合うのか）を明確にしてレクチャーを実施
※ 意思決定：なんらかの決定を行う
協 議：なんらかの検討を行う、もしくは、意見をもらう
情報共有：決めたことを共有する、伝える
レクチャーで生み出す成果やレクチャーすべきポイントを明確にして、可能な限り短時間で目的・目標が達成できるよう実施します。

2. 社内メールは、冒頭に何をしてもらうかをはっきりと!

(1)所属宛のメールは、メールの先頭に送信先、転送先、種別（照会、周知など）等を記載したリード文を添付

メールを開いて最後まで読まなくても、プレビュー画面で誰宛のメールか、回答が必要かなどの概要がわかるようにして、分類や転送等の手間を軽減します。

(リード文の様式及び記載例)

-
- 送信先：全所属、全所属長
 - 転送先：所属内全職員
 - 種 別：周知
 - 回答の要・不要<期限>：不要
-

※署名機能を活用すると便利です。

- ① 「送信先」は、当該メールを送信した先（所属宛だけなのか、特定の職員等にも送信しているのかなどがわかるように）を記載する。
- ② 「転送先」は、所属内全職員なのか、特定の業務担当者なのかがわかるように具体的にメールの転送先を記載する。なお、「関係職員」というような抽象的な記載は不可とし、転送先を具体的にイメージできるよう可能な限り特定する。
- ③ 「種別」は、照会、周知、案内、募集、参考などを記載する。
- ④ 「回答の要・不要<期限>」は、回答の「要・不要」、回答が必要な場合は、<期限>も記載する。

《運用にあたっての留意事項》

・リード文を付ける趣旨に鑑み、件名から転送先が特定でき、かつ回答等の対応が必要ないことが明らかなメールについては、リード文は不要としたり、項目を一部省略しても結構です。

・リード文は本様式を原則としますが、メールの内容等に応じて、受信側にとってよりわかりやすくするために、リード文の項目を追加・変更しても結構です。

3. 資料作成の指示は、期限 内容 分量を明確に！

(1)資料作成にあたっては、あらかじめ、次の事項について上司（指示者）と部下（作成者）との間で明確にしたうえで、作成することを徹底

① 目的・用途（資料作成の必要性）

上司（指示者）は、作成を指示する前に、本当に作成が必要な資料かどうかを精査したうえで、何のために、どのように使用する資料なのかを部下（作成者）に説明します。

② 期限

部下（作成者）が仕事の優先順位を決められるように、上司（指示者）は作成期限を明示します。

③ 品質（最終的な資料のイメージ）・分量・体裁

資料作成にかかる無駄な手戻り等を少なくするため、上司（指示者）は必要に応じて、あらかじめ作成する資料の概要を伝え、最終的な資料の完成イメージを部下（作成者）と共有できているかを確認します。また、分量の目安についても伝えます。

効率的・効果的な業務実施のための心構え

1. 庁内会議

- (1) 類似する会議等は同時開催するなど、会議の開催回数を減らしましょう
- (2) 参加者が参加しやすい日時に開催しましょう
- (3) 会議の構成員は必要最小限にしましょう
- (4) 会議の概要と会議資料は共有しましょう

2. レクチャー

- (1) 書面レクなども活用し、実施は必要最低限にしましょう
- (2) 原則、勤務時間内に行いましょう
- (3) レクチャーの構成員は必要最小限にしましょう
- (4) 上司への説明はポイントを絞って簡潔に行いましょう

3. 庁内メール

- (1) メール宛先は必要最小限にしましょう
- (2) 伝える内容をコンパクトにまとめ、メールの文字量を少なくしましょう

4. 庁内照会・アンケート

- (1) 類似の庁内照会・アンケートはまとめましょう
- (2) 余裕のある回答期間を設定するなど、回答者の視点を持って実施しましょう
- (3) 調査結果等は共有しましょう

5. 議会関係事務

- (1) 待機の範囲・人数は必要最小限にしましょう
- (2) 既存資料の有効活用や資料の簡素化を行いましょう