



コンセプトual/2日研修

Revised

業務改善

意識改革から組織文化の変革まで

➤ 本研修の概要とねらい

- ①業務改善のノウハウや姿勢を学び、職場で改善活動を実践できる。
- ②たゆまぬ業務改善や問題解決・政策立案と実行ができるようになる。
- ③職員の意欲と能力を短期間で飛躍的に向上させる。

➤ 主なコンテンツ

業務改善のための問題発見の着眼点、業務改善の手順、業務改善の事例研究など（詳細は裏面のタイムテーブルをご参照ください）

➤ 演習/実習

グループディスカッションやグループワークを多く取り入れた参加型研修を行います。深く考えることにより多くの気づきを得られる研修です。

➤ 受講対象(推奨) 2年目職員以降、管理監督職まで

➤ 講師からの一言

導入している自治体では、業務改善や問題解決による仕事の効率化、職員提案制度の活性化、人事評価制度との連動による組織目標の確実な達成、働き方改革への寄与など、多くの大きな効果も得られています。



一般社団法人 日本経営協会講師
杠 隆史 (ゆずりは たかし)

神戸大学卒業後、日本盛株式会社に入社。品質管理課、QC推進事務局、人材開発課長、マーケティング室課長を歴任。1998年に独立し、現在に至る。

マネジメント研修、OJT研修、中堅職員研修、職場活性化研修、コミュニケーション研修、政策形成・研究指導、業務マニュアル作成・改訂指導、業務改善、問題解決、創造性開発、人事労務管理、QCサークル活動指導、接遇マナー、CS、インストラクター養成、折衝・交渉研修などのテーマで多くの自治体や企業で研修を実施中。

JST指導者、QCサークル関東支部京浜地区アドバイザー、食品衛生管理者、統計官主事、TPI-GAD・PACインストラクター、AIAコーディネーター、AMPアドミニストレーター、日本科学技術連盟 講師 などの資格を持つ。

本講師の自治体での他の研修

- a. 問題解決
- b. 人事評価での目標設定
- c. マネジメント・部下育成
- d. 創造性開発
- e. 職場活性化
- f. 業務マニュアル作成
- g. 政策形成 他

〇〇市職員 業務改善実践シート (事例1)		部署 行政改革課 担当 山本一朗
<p>業務改善実践テーマ (業務改善が必要な問題)</p> <p>取り上げたい問題の自覚と認識(その問題で困っていること、本人や職場によって、自覚によって)</p> <ul style="list-style-type: none"> 保存されていないファイルや、保存場所が適切でないファイルが多数ある。 必要なファイルが必要な時にすぐに見つからない。 市民や他の職員を待たせることがある。 整理されている情報資産の管理がうまくできていない。 業務資料を各個人が作成しているため、同じような資料を作成する可能性がある。 1つの資料がそのファイルを作成し、別のファイルが更新がわからない。 	<p>必要とした対策(その原因に対処させて記録)</p> <ul style="list-style-type: none"> 管理方法についての統一(統一ルール(共有フォルダ改善マニュアル)を作成し、マニュアルに沿って、各担当の職員が整理した。 共有フォルダ改善マニュアルの内容 (1) 直下のフォルダを、大項目ごとに、再編・整理する。 (2) 各業務フォルダの中に、年度別のフォルダを作成し、年度で管理できるファイルは年度ごとに保管する。 (3) 各業務フォルダの中に重複して存在するファイルには、作成した年月日のファイル名を追加する。 (4) 同じ資料を更新している場合、最新版のものを一つ、更新がなくなった資料については、旧フォルダを削除し、その中に残っている(旧)フォルダの作成で「捨て」る(廃止)が出来る。 (5) 使用頻度の少ないファイルは、ひとつのフォルダにまとめておく。また、不要なファイルは削除する。 (6) 自分のデスクトップ上だけに存在しているファイルは、原則として、共有フォルダに保存する。 (7) 臨時的な作業フォルダは、「臨時的なもの」と認識し、このフォルダの中に保存している資料は、資料保存後1ヵ月以内に、他フォルダに移動させる。 (8) 共有フォルダ全体の管理者は、情報化推進委員会委員及び推進協力員が中心となり、フォルダ全体の管理及び整理を行う。 共有フォルダ全体の管理を徹底した。 各職員は、自分が作成したファイル他を他の職員が見る可能性があることを考え、分かりやすいところへ保存することとした。 業務上作成する資料について、自分のデスクトップ上だけに存在しているファイルは、原則として、共有フォルダに保存することとした。 フォルダ及びファイルの整理の時間的余裕がない中、「業務の気分転換」としてとらえ、各担当の職員がリフレッシュも行った。 	
<p>① 現状(事実)を客観的に把握(記録)</p> <ul style="list-style-type: none"> フォルダ及びファイル数が多く、目的の資料を探すのに時間を要する。 7月20日現在、直下のフォルダ数128、ファイル数1387。 それぞれ10ファイルを定期的に更新するに要する時間を算出した。 (1) 担当者が作成したファイルを担当者が探す。 平均15秒(最長8秒、最長25秒) (2) 担当者が作成したファイルを担当以外の職員が探す。 平均4分33秒(最長27秒、最長9分48秒) <p>○市民から「待たせる時間が長い」という苦情が発生している。</p> <p>○新しく古い資料を使用して、業務に支障をきたしたことが、前年度は6件、今年度になって2件発生した。</p>	<p>② 自覚(自覚)の重要性を具体的に把握(記録)</p> <ul style="list-style-type: none"> 市民や他の職員が、必要時に必要なファイルを見つからない。 市民や他の職員が、必要時に必要なファイルを見つからない。 市民や他の職員が、必要時に必要なファイルを見つからない。 市民や他の職員が、必要時に必要なファイルを見つからない。 	
<p>③ 原因(4Mなど)を多面的に把握し、「なぜ」「なぜ」と整理(記録)</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員個人ごとでフォルダ及びファイルの管理している。一応からの整理になっている。 統一的管理方法がない。一長一短をそれぞれ持っている。一長もつとれない。言いにくい。 他の職員自身の作成したファイルを見つけないという苦情が頻りに、他の職員のことや引き継ぐ職員のことを考えていない。 フォルダ及びファイルの整理する時間的余裕がない。フォルダ・ファイルの量が多すぎる。一定定期的に整理する習慣がない。その際もその際で整理している。 共有フォルダ全体の管理者がいない。一応あると思わぬので代わっていない。 	<p>④ 効果</p> <ul style="list-style-type: none"> <業務改善> フォルダ及びファイル数が整理された(フォルダ数128から59に、ファイル数1387から688に) 目的の資料を探す時間が短縮された。業務の効率が向上した。 (1) 担当者が作成したファイルを担当者が探す→15秒から11秒に短縮(最長21秒)。 (2) 担当者が作成したファイルを担当以外の職員が探す→4分33秒から45秒に短縮(最長1分)。 <業務改善・減量効果> これまで職員個人が作成したファイルは、各担当者が自分で整理して、適当な場所に適当に保存していたが、マニュアルを作成したことで、ファイルを保存する際は、どのフォルダの中に保存するかを考えるようになり、大きな業務改善につながった。 市民や他の職員も自分から業務が速くなり、「時間がかりすぎる」という苦情がなくなった。 <p>⑤ 改善活動を進めようとして</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修で学んだことを活かして改善活動に取り組み、多くの効果が得られてきた。有効効果として、業務の効率化、市民サービスの向上、業務の透明化、無形効果として、職員の業務改善があった。 研修受講者は、何をどのように改善を行えばいいかわからなかったが、改善手法の基本的なステップを学び、身近なところから、改善テーマがあることに気づいた。 業務改善の手法を本邦の他自治体にも実践できるようにスキルを磨きつづけている。 <p>⑥ 今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> 共有フォルダ改善マニュアルを共有フォルダ全体の管理者へ引き継ぎ、半年に1回、フォルダ及びファイルの状態を確認し、必要に応じて整理することで、再発防止の誓いをかける。 	

業務改善

2日研修タイムテーブル案(1日目と2日目の間の3ヵ月～4ヵ月は全員が職場で改善に取り組みます)

1日目研修テーマ	主なコンテンツ	2日目研修テーマ	主なコンテンツ
1. 業務改善に有効なアイデア発想法 2. まわりの期待に応える3つの能力 3. 業務改善とは 4. 業務改善の目的と対象 5. 業務改善の基本姿勢 6. 業務改善に役立つ問題解決の基本	<ul style="list-style-type: none"> ☞アイデア発想演習、アイデア発想技法、アイデア発想を阻むクセ、創造性やアイデア発想を阻むカベ、だれもが持っている創造性やアイデア発想力 ☞業務改善の基本について学ぶ。 	1. 改善成果の発表	☞個人の発表ごとに質疑応答と講評
昼食		昼食	
7. 業務改善に活用できる品質管理のものの見方・考え方 8. 業務改善のための問題発見の着眼点 9. 業務改善の事例研究 10. 業務改善の実際 11. 職場での改善活動の実践 12. まとめ	<ul style="list-style-type: none"> ☞演習 ☞自治体や企業の改善のための問題解決シートの作成、相互検討 ☞人事評価制度の「業務目標」との連動、仕事の喜びを考える、自己啓発のすすめ 	2. 総評 3. 研修のポイントの振り返り 4. 継続的な改善活動に向けて 5. まとめ	<ul style="list-style-type: none"> ☞改善活動の重要なポイントのまとめ ☞研修のキーワードを復習 ☞各自自治体で改善活動を習慣化し根づかせるためのポイントを解説。
※内容を圧縮して1日間での実施も可能です。			

■本研修を受講した研修生の感想

- ☞グループワークや討議など、自分たちで考えることができる仕掛けが多くあり、業務改善の考え方についてよく理解できました。他市の取り組み事例も大変参考になりました。
- ☞研修受講前は、何をどのように改善を行えばよいかわからなかったが、改善手法の基本的なステップを学び、身近なところに、改善テーマがあることに気づいた。
- ☞改善が必要と思っけていても、どう取り組んでよいかわからなかったが、この研修を受講してよく理解でき早速やってみて大きな効果が得られた。また、モチベーションも上がった。

■本研修コーディネーター担当者からのワンポイントメッセージ

- ☞この研修を受けることで、主体的に改善に取り組むようになったという事例がたくさんあります。
- ☞業務にかかる時間の削減、紙や備品のムダの削減、収税率の向上による歳入増加、そして何よりも職員の意欲能力の向上と、費用対効果が抜群の研修です。

本研修に関するお問い合わせ

一般社団法人 日本経営協会 関西本部
 〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4(大阪科学技術センタービル)
 電話 06-6443-6925 FAX 06-6441-4319
 URL <http://www.noma.or.jp>