

楽々事務ドック～止まらないKaizen 探索 法務ドクターの現行診断～

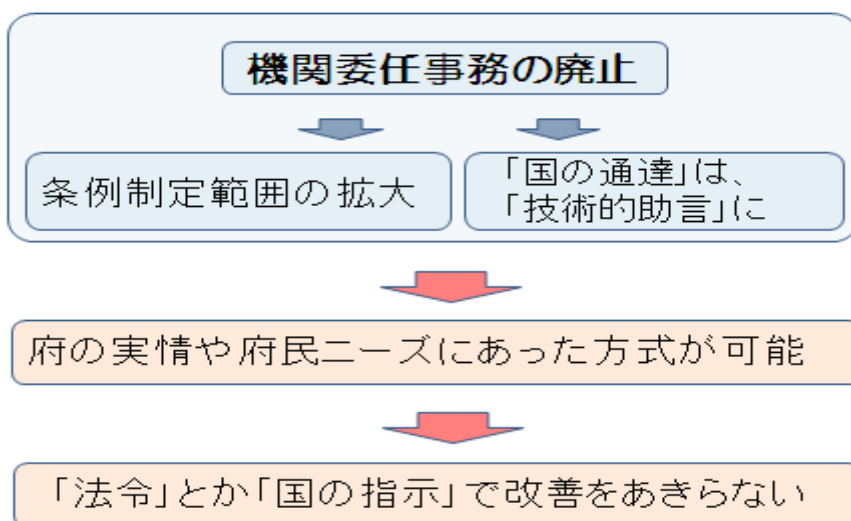
総務部政策法務課

【概要】

- 私たち公務員は法律に基づいて行う仕事が多いのですが、国から示されたマニュアルや指示に基づいて機械的に事務を処理するのではなく、独自の工夫をすることにより、もっと府民サービスが向上し、しかも職員の負担も軽減できる、そんな事務改善の余地は、たくさんあります。
- 政策法務課では、そうした改善の検討がどんどん行われるように、各所属からの相談を待つのではなく、積極的に改善検討を呼びかけ、参画し、法的なアドバイスを送る制度として「楽々事務ドック」を設け、利用してもらうための営業活動も展開しました。
- 利用した職員からは、「安心して検討できる」、「楽に検討ができる」、「思い切った改善ができる」と喜んでもらっています。
- 地域主権時代を迎え、法的な壁をどんどん突破して主体的な政策展開ができ、改善を進められる組織風土作りのためのツールにしたいと思っています。

背景

- ◇平成12年の地方分権改革の一環としての地方自治法の大改正により、都道府県の自由度は大きくなり、「法令できまっているから」とか「国の指示だから」で改善をあきらめる必要はなくなりました。

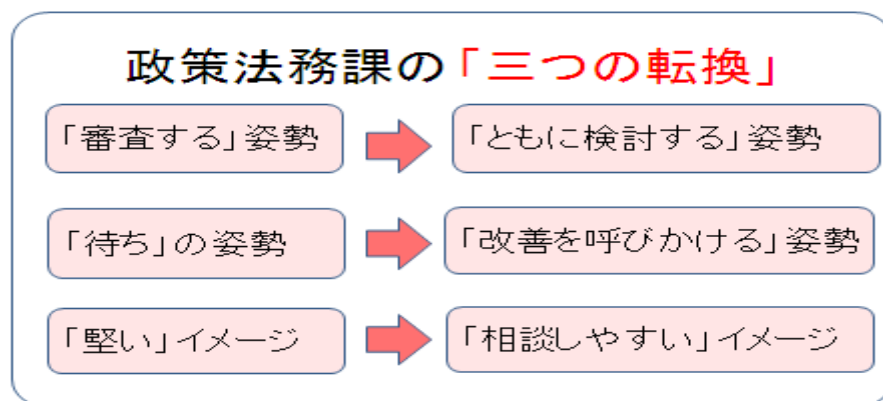


◇それ以降、法令の不備を補うための政策的な条例はたくさん作られるようになり、全国の都道府県に先駆ける条例を制定し、京都府の条例が法律改正を促すことも珍しくなくなりました。

◇しかし、もっと地道な普段の仕事の中にも、改善することにより府民サービスが向上したり、職員が楽になったりする「改善のネタ」がたくさん眠っているのではと考え、府民満足・職員満足の向上のための各所属の改善の取組を支援するため、研修会などを実施しましたが、なかなか改善の取組が広がりませんでした。

◇改善の取組は、時間と労力を要することから、少しでも楽に、そして効果的に改善の検討ができる仕組みづくりをする必要があるのではと考え、各所属での改善の動きを待つのではなく、政策法務課が積極的に改善を呼びかけ、ともに改善を検討し、法的なアドバイスを送り、改善の事務をお手伝いすれば、少しは楽に検討を進めてもらえると考えました。

◇しかし、そうした制度を作るには、まず我々政策法務課の意識を変えなければいけないことに気づきました。そして、今までの「審査する姿勢」「待ちの姿勢」「堅いイメージ」からの転換を図ることにしました。



◇そして、政策法務課の立場としては、法律を守ることは当然ですが、「時代遅れの法律」であれば、それを後生大事に守って、肝心の府民を守れなければ何にもなりませんので、「法律を守ることは大切だが、府民を守ることはもっと大切」という新しいリーガルマインドを持って、「法律も府民も守るためのテクニック」を伝えられるようになると心に決めました。

目 的

究極の夢

「府民満足・職員満足の向上を目指して、立ちふさがる法令の壁をどんどん乗り越えられる組織風土を作りたい」

直接の夢

「府民満足・職員満足の向上のための改善マインド・改善ポイント・改善テクニックを伝える改善の伝道師になりたい」

◇地域主権時代に対応するためには、国に頼るのではなく、自ら政策やその実現の手段を考える主体性とそれを実行する能力が求められます。「法令でそうなっている」ことなどの「法令の壁」を理由として改善をあきらめるのではなく、夢の実現のための工夫を凝らすことがどんどんできるようになりたいと考えています。

◇そのためには、府民サービスの向上だけでなく職員も楽になる改善ができることを伝えることで改善を呼びかけ、自治事務を中心としてどういう事務事業のどういう部分で改善が可能かを示し、どういう工夫を凝らせば課題解決を図れるかを伝え、改善をお手伝いする役割を担う「改善の伝道師」になりたいと思っています。

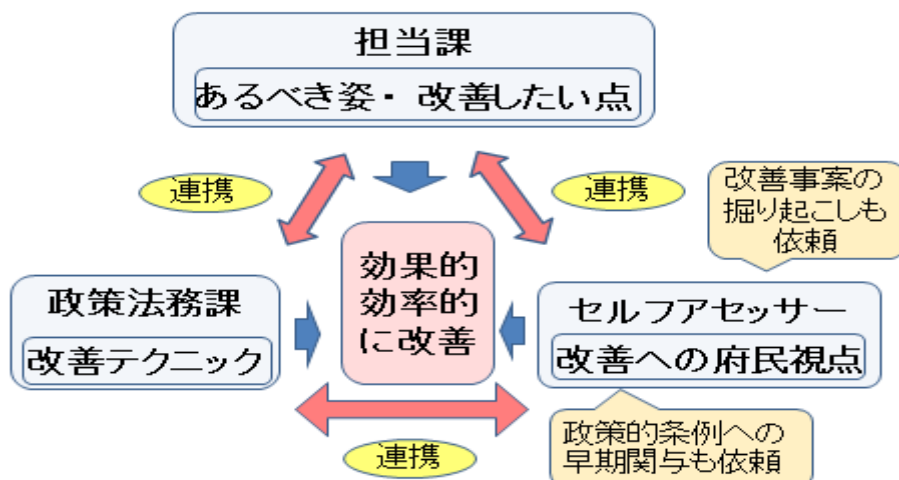
取 組

◇各所属における府民満足・職員満足の向上のための事務・事業の改善の取組に参画し、法的アドバイスを送るなど、ともに改善を検討することにより、楽に改善の検討ができる制度を作りました。

◇制度を活用してもらうためには、政策法務課の堅いイメージを打破する必要があることから、ネーミングを工夫し、「楽々事務ドック」「止まらない Kaizen 探索」「法務ドクターの現行診断」というダジャレも入れた名前をつけました。

◇そして、営業活動を積極的に行うこととし、「楽々事務ドック」のチラシを作成し、セルフアセッサーに配布するとともに、御用聞きに回ったりもしました。

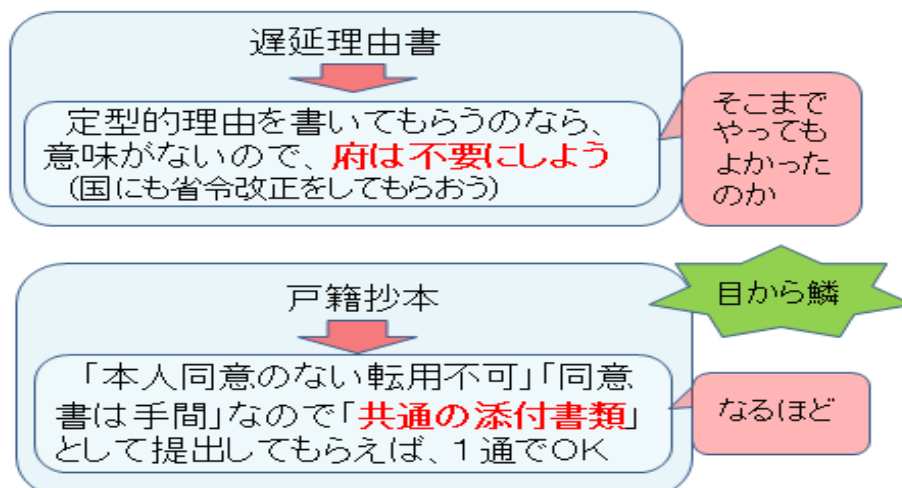
◇特に、楽々事務ドックは、行政経営品質向上運動への法的な面での支援でもあることから、セルフアセッサーの協力を御願ひしています。



10

◇モデル的に実施した「栄養士と管理栄養士の免許証書換え申請の添付書類の削減の検討」（健康対策課）では、結婚を機に仕事を辞められた府所管の「栄養士」と国所管の「管理栄養士」の免許をお持ちの方が仕事を再開されるときに、旧姓の免許証を新姓に書き換えるために出される申請書には、結婚後すぐに書換えを申請しなかった遅延理由書と戸籍抄本について、国（府経由）と府の申請書のそれぞれに同じものを添付する必要がありました。

◇これには、次のようなアイデアを提供して課題を解決しました。



11

◇このほか、「介護保険事業者指定手続の効率化」を巻紙分析で検討する取組（平成22年度の府民サービス向上事例発表会で最優秀賞に輝く）に法務ドクターとして参

画したほか、「知事公印等の押印省略範囲の拡大」の検討や「がん対策に関する条例のあり方」の検討などオフサイトミーティング 15 回に参画したほか、個別の相談を 11 回受けました。

効果

◇各課における早期の検討段階から参画し、法的な面からのアドバイスを送れることから、担当課からは次のような評価をいただいております、今後も改善をしてみようと思っております。

「政策法務課がいてくれるので、手戻りなく安心して検討できる」

「手伝ってもらえるので楽に検討できる」

「お墨付きをもらえるので、思い切った改善ができる」

◇また、「政策法務課は頭が固いと思っていたけど、目から鱗です。柔らか頭の発想で、思っていたよりも改善ができました。」という感想もいただき、政策法務課のイメージチェンジも少しできたのかと思っています。

◇私たち政策法務課の職員にしても、単に担当課の皆さんが作ったものを審査するのは異なり、自ら担当課の皆さんとともに取り組むことで、成果が出たときには達成感・充実感を得られることから、今までにない満足感を得られました。

◇また、これまでなら「これは政策法務課の仕事ではない」とか「ここまでは手伝えない」といっていたようなことでも、「法務ドクター」の仕事と位置づけることにより、従来の枠を超えた活動をする意欲が湧いてきています。

◇さらに、もっと皆さんを支援できたらという思いも強くなりましたので、今までの政策的条例を作るときに工夫をした内容を分析し、これを参考にできるように、「こんな困りごとであれば、条例を工夫することにより解決できますよ」ということを実例も交えてお伝えする「お困りごとを条例で解決しましょう」という資料も作成しています。

振り返りと今後の課題

◇この取組は、自分たちだけでできるものではなく、改善の主役はあくまで担当課の皆さんですので、始めるに当たっては「本当にこんなことをやって成果が出るのだろうか」とか「担当課の皆さんに喜んでもらえるのだろうか」とか不安だらけで、それこそわごわ始めた取組でした。一緒に改善を検討した皆さんから喜びやお褒めの言葉をいただくとともに、知事や部長からも「いいことをやっている」と褒めていただき、やっていることは間違っていないと意を強くしています。

◇これからの課題は、夢の実現に向けて、この取組を更に進めていくために、いかに庁内の皆さんに「楽々事務ドック」を利用していただけるかだと思っています。

◇改善の取組は、時間と労力を要するものですので、強制することはできませんが、皆さんが「何とかしたいな」と思っている事務について、「改善できますよ」というメッセージをより強く伝えていく必要があります。

◇このため、どういう改善ができるのかを具体的に示すことが重要ですので、「楽々条例ドック」「楽々規制ドック」「楽々手続ドック」「楽々マニュアルドック」「楽々添付書類ドック」など楽々事務ドックに各コースを設定し、具体的な改善イメージをお伝えしていきたいと思っています。

◇このテキストをご覧の皆さん、具体的な改善のイメージが固まらない段階で結構です。「こんなこと困っているんだけど、何とかありませんか」というお困りごとがあればお気軽にお声掛けください。もちろん全てのお困りごとを解決できるとは限りませんが、一緒に何とかならないかを考えていきます。

◇セルフアセッサーの皆さん、部内でオフサイトミーティングをするときに我々「法務ドクター」もお呼びください。皆さんとは少し違う観点からの意見を申し上げることができるかもしれません。

企画総務課コメント

発想の転換が改善取組につながった事例です。

政策法務課の職員がまず、堅いイメージの打破に努め、担当課と共に取り組む過程でこれまで仕事の枠として自己規制していたものを打破し、自分たちの意識を変えなければならぬと気づいたこと、待ちの姿勢ではなく、積極的に各部局に働きかけて行ったことから成果が出てきています。

担当課から喜ばれたり、評価してもらうことがさらに前進しようというエネルギーにつながっており、今後はこの取組をさらにPRし、庁内のいろいろなところで改善が進むよう期待しています。