

チェック機能の向上～事務処理ミスゼロに向けて～

平成 28 年 3 月 16 日

1 チェック機能の向上

(1) これまでの取組

日常の事務処理ミスが、個人情報や致命的な誤りの誘発、単純ミスの連続発生等と重複することで、県民の信頼を大きく損なうだけでなく、県民に様々な不利益を与える大きな危機となります。

チェック機能の低下が、事務処理ミスの要因となっていたことから、平成 25 年度に、新たに課長補佐、班長、班長代理を設置し、その強化を目指してきましたが、役割分担等の組織運用面での課題、チェックの重要性に対する認識不足もあり、本年度、事務処理ミスが連続的に発生し、県政運営の課題となっています。

(2) 今後の進め方

事務処理ミスをなくすには、まずはチェックを大切にする意識を醸成することが重要であり、その意識は仕事に対するプライドにもつながります。

この意識醸成とともに、組織的なチェック体制の確立のため、チェックの役割分担の明確化とともに、オールインワンシステムを活用し、職員間で十分話し合い、計画的にチェックする仕組みの導入等により、チェック機能を向上させ、事務処理ミスゼロを目指します。

2 事務処理ミスの内容

事務処理ミスとは、「メールの誤送信、印刷物の校正漏れ、郵便物の誤送付、給付金の算定ミスなど、少しの気づきや注意で防げた誤りにより、県民の信頼を損なうとともに、県民に不利益を与えること」を指します。

3 事務処理ミスの原因（今年度の事務処理ミスの検証）

(1) 意識面での原因

- ① 仕事への慣れによる不注意
- ② チェックが仕事上の重要な要素であるという認識の不足
- ③ 事務処理ミスによる影響についての想像力の欠如
- ④ 自分がチェックをしなければいけないという責任感の不足

(2) 業務面での原因

- ① 業務量の増加等によるチェック時間の不足
- ② ミスに気づきにくい事務環境の拡大（パソコンの文字変換ミス、メール送信ミス等）
- ③ チェックの役割分担の不徹底
- ④ チェック内容に関する知識不足

4 具体的な取組

チェック機能の向上は、既存の仕組みを活用し、新たな作業を極力減らすことで、職員が大きな負担感なく取り組めるように、次の方法で進めます。

(1) チェック計画の協議（組織の職責・計画）

各課（室）において、班長（課長）がチェックのリーダーとして、担当者、班長代理と、チェックの必要な業務の洗い出し、チェックリスト等を活用しチェックの時期や方法を協議・決定します。

班長（課長）は、必要に応じて班全体のチェック計画を作成し、期首面談において、課長（室長）にチェックの進め方を報告します。

※課長（室長）を置かない所属は所属長が、班長（課長）を置かない所属は所属長の指名する者が、それぞれの役割を担う。

(2) 組織マネジメントシートの活用（組織の職責・計画）

組織マネジメントシートに次の内容を記載し、スマートサイクルの運用スケジュールに従って、チェック機能の向上を計画します。

- ① 「1 所属の業務計画」の「取組内容・目標」欄に、重点的に取り組む業務のうち、チェックが必要な業務に関する対応方法。
- ② 「2 所属の運営計画」の「(2)業務改善等の推進」に新たに設ける「チェック機能の向上」欄に、「チェックの進め方」「事務処理ミスが発生した場合の対応方法」「再発防止に向けた取組」「取組の目標（できる限り定量）」。

(3) メールマガジンの定期的配信（意識の醸成）

チェック機能向上に向け、ミスのない事務処理のヒントとなるように、ミスの原因や再発防止策などをメールマガジンとして定期的に配信します。

(4) M I E 職員力アワードの活用（評価・意識の醸成）

チェック機能向上に向けて、チェックの改善に取り組む優秀な事例に対して、M I E 職員力アワードへの積極的な応募を呼びかけ、チェック機能向上の意識醸成を図ります。

(5) 危機管理推進者会議の活用（点検）

- ① 事務処理ミスにより、個人情報流失した場合、経済的損失が生じた場合、短期間に同じミスが発生した場合など、県民の信頼を大きく損なう事案（地域機関における事案を含む）が発生した場合に、危機管理統括監報告だけでなく、危機管理推進者会議を開催し、全庁的な情報共有、再発防止策の検討（確認）、コンプライアンスの確認等を行い、防止策の実施を徹底します。

さらに、年度末には、各部における事務処理ミスの振り返りを行い、再発防止策を検証し、翌年度の取組に活用します。

- ② 各部においては、必要に応じて、部内会議を活用して、情報共有と、再発防止策の検討を行います。

5 今後のスケジュール

3月16日（水） 政策会議で報告（3月7日の共通幹事会で共有）

3月下旬 危機管理推進者会議等を通じて各部局へ周知

平成 28 年度〇〇〇長 組織マネジメントシート

1 所属の業務計画

使命・存在目的 ※ 所属は、県民にどのような成果・果実を届けるべき存在・役割なのかを簡潔にまとめてください。

※ 所属の所管業務について、重点的に取り組む業務に関する当該年度の実施計画を記載します。

業務名	取組内容・目標	中間		
※ 所管している業務ごとにその名称を記載してください。	※ 左記の業務ごとに本年度の取組を簡条書き等で簡潔に列挙してください。また、取組内容ごとに業務の目標（できる限り定量目標）を記載してください ※ <u>左記の業務のうち、特に重点的なチェックが必要となるものについては、その対応方法について、簡潔に記載してください</u>			

網羅的に記載する必要はありません。

チェック機能の向上計画〔新規〕記載例・報告書の最終校正では、課全体で協力してチェックを実施します。

組織マネジメントシートの「所属の業務計画」については、重点的に取り組むべき具体的な業務・目標を記載していただくことが望ましいと考えています。

そうしたなかで、**副部長等**が主担当である施策に重点的に取り組むのであれば、主担当である施策については、事業マネジメントシートに詳細に記載されているため、再度重複して記載していただく必要はなく、「事業マネジメントシートに記載」とします。

同様に、**課長**が主担当である事務事業について重点的に取り組むのであれば、それぞれ事業マネジメントシートに詳細に記載されているため、「事業マネジメントシートに記載」とします。

【記載例】
〇〇事業

〇〇事業
(細々事業)

△△事業
××事業
■■事業

事業マネジメントシートに記載

—	—	10
—	—	10
		10
		10

管理職員勤務評定に使用するため、重要度に応じて組織マネジメントシートに掲げる**全ての目標項目（2 所属の運営計画含む）**から、10程度を選択し、合計が100%となるようこの欄でウェイトづけします。「春の政策協議」時点では、**未記入のまま提出してください。**

ウェイトづけは、事業単位のみではなく、細事業単位でも可能です。

進捗管理	中間	期末
成果と残された課題		
改善のポイントと取組方向		

2 所属の運営計画（経営方針行動指針の実践取組）

運営ビジョン	<p>※ 所属の運営（チームワーク、職員の能力開発、仕事への取組姿勢、仕事の進め方など）の理想的な状態について、具体的にイメージができるようにわかりやすく簡潔にまとめてください。</p> <p>※ 経営方針行動指針や上位職の運営ビジョンを踏まえ、策定してください。</p>
--------	--

（1）職員力・組織力の向上

区分	取組内容・目標	中間	期末	重点
職員の能力開発	<p>※ 「三重県職員人づくり基本方針」に掲げる「目指すべき職員像」実現に向けた取組</p> <p>※ 職員の専門的知識や業務遂行能力等を高める取組</p> <p>※ 所属内のOJTの推進にかかる取組</p> <p>※ 取組の目標（できる限り定量目標）を記載してください。</p>			
チームワークの向上や職員の意欲の増進	<p>※ 所属内のコミュニケーションの促進や協力体制の構築等、組織力向上や職員の意欲向上につながる取組</p> <p>※ 取組の目標（できる限り定量目標）を記載してください。</p>			
コンプライアンス確立に向けた意識向上	<p>※ コンプライアンスの確立に向けて、職員の使命感や倫理観を高める取組</p> <p>※ 取組の目標（できる限り定量目標）を記載してください。</p>			10
進捗管理				
成果と残された課題				
改善のポイントと取組方向				

「所属の運営計画」は、記載要領の「取組内容・目標」欄に記載の※毎に可能な限り取組内容を決めてください。

全庁的に行うコンプライアンス・ミーティングとは別に、所属独自の取組を記載する。
例) ・所属におけるコンプライアンス推進週間の設定

- ・朝礼におけるクレドカードの確認
- ・コンプライアンス関連事例の共有
- ・コンプライアンスチェックシートの実施、項目を追加しての実施
- ・独自キャッチフレーズの制定、パソコン壁紙への掲載等による意識喚起

(2) 業務改善等の推進

区分	取組内容 目標	中間	期末	重点
ワーク・ライフ・マネジメントの推進	<ul style="list-style-type: none"> ※ 抜本的な業務削減に向けた取組 ※ より効率的な業務の進め方の導入検討やプロセス改善の取組 ※ 休暇取得促進の取組 ※ 次世代育成や介護と仕事の両立が図れる職場環境整備の取組 ※ ワーク・ライフ・マネジメントにかかる意識・職場風土改革を促進する取組 ※ 取組の目標（できる限り定量目標）を記載してください。 			10
県民サービス・事業効果等の向上	<ul style="list-style-type: none"> ※ 県民サービス・事業効果を高めるための改善取組 ※ コスト削減など費用対効果を高める改善取組 ※ 業務の環境負荷を低減する取組 ※ 広聴広報アクションプランの推進に向けた取組 ※ 取組の目標（できる限り定量目標）を記載してください。 <p>広聴広報関係記載例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務内容や業務改善の状況を踏まえて、広聴広報アクションプランの第2章4、「6つの戦略テーマ」の13の「戦略目的」の中から、所属で取り組む項目と内容を記載してください。 ・1_1 良質な情報提供の実現 〇〇大会の情報発信について目的や対象を明確にし、県民の視点に立ってわかりやすく提供します。 ・1_2 三重の知名度・認知度の向上 ウェブページを適切に更新し、最新の魅力ある情報を発信します。 ・1_3 広聴機能の充実によるコミュニケーションの向上 〇〇検討委員会を活用し、関係者、関係団体から意見を積極的に聴取します。 ・5_1 インナー広報の強化 職員向けメルマガを毎月発行します。 ・5_2 広聴広報パーソンの育成 ハンドブックを活用して職員のスキル向上を図ります。研修会に職員を参加させ、意識の向上を図ります。 			<p>業務の環境負荷を低減する取組の記載例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「紙を減らす10カ条」、「マイボトル・マイカップ運動」、「ごみの分別廃棄」、「今こそ節電！もっと節電！」、「エコドライブ」、「職場独自の環境活動」の実践 ・コピー用紙・オフィスごみ・温室効果ガスの削減に向けた取組の実践 ・エコイベントの実施 <p>接遇・サービス提供の向上に向けた強化策・記載例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各班で定期的に接遇対応の自己点検を行います。 ・所属ミーティング等の機会を通じて、接遇・サービス提供の意識の向上を図ります。 ・来客者がみえたら、即座に声掛けを行います。 ・定期的に整理整頓を行います。
チェック機能の向上	<ul style="list-style-type: none"> ※ <u>チェックの進め方</u> ※ <u>事務処理ミスが発生した場合の対応方法</u> ※ <u>再発防止に向けた取組</u> ※ <u>取組の目標（できる限り定量目標）を記載してください。</u> 			<ul style="list-style-type: none"> ・<u>業務におけるチェックリストを作成し、属人的な能力・経験に頼るチェック体制からシステムとしてのチェック体制を整備します。</u> ・<u>注意を要するものは班を越えてチェックを行うなど、主務者・副務者以外のチェック体制を強化します。</u> ・<u>チェック計画をもとに、職務に必要な知識・能力の習得に資する研修を企画・実施し、職員の資質向上や事務処理ミス防止につなげていきます。</u>
危機管理	<ul style="list-style-type: none"> ※ 危機発生の未然防止に向けた取組 ※ 発生した危機の再発防止に向けた取組 ※ 的確な危機対応に向けた備え ※ 取組の目標（できる限り定量目標）を記載してください。 			
進捗管理		中間		
成果と残された課題				
改善のポイントと取組方向				