

平成25年度提案

提案番号	13-013	提案年月日	平成26年3月7日	受付年月日	平成26年3月7日	提案者	個人	区分	アイデア
------	--------	-------	-----------	-------	-----------	-----	----	----	------

提案件名	各係へストップウォッチの配布	提案の要件	市民サービスの向上に役立つもの
			● 事務能率が向上するもの
			経費の節減・収入の増加に資するもの
			行政事務運営の革新となるもの
			本市のイメージアップに係るもの
			その他公益上有効であるもの

現状及び問題点	提案の内容	期待される効果
<p>係及び課単位での会議におきまして、問題事項が山積しているため、会議時間が長引いてしまう事が多々ある。数分考えた事項を数十分考えたところで、解決策が見つかる事は稀で、非常に無駄な時間である。</p> <p>また、長電話をしても相手に伝わっている内容は微々たるものであり、無駄な事である。(クレームは別。電話内容による。)</p>	<p>各係若しくは課に一台ストップウォッチを配布する。</p> <p>会議時間の短縮、電話時間の管理の他、用途は自由。</p>	<p>「時は金なり」の意識を明確にする。会議の時間や電話の時間を実際に計測する事により、時間に対する意識を向上させる。</p> <p>近年はアプリ等でダウンロードできるものもあるが、実際の機器を操作する事で、視覚的に訴える事が可能となる。</p> <p>(前職場で実践したところ、効果がありました。)</p>

関係課意見

【総務課行政係】

提案中「係及び課単位での会議におきまして、問題事項が山積しているため、会議時間が長引いてしまう事が多々ある」と、また、「長電話をしても相手に伝わっている内容は微々たるもの」について、その理由が判然としませんが、会議時間や電話時間について消費した時間を意識することで、時間を短縮しようとする試みについては、非常に大切だと考えています。現状の問題点とその解決策を総務課として検討しましたのでその結果を報告します。

【会議時間の短縮について】

課内会議等が長引く理由を探ると、課内での問題共有意識が不足しており、会議前に職員が十分な準備ができていない状態で会議に臨んでいるのではないかと感じております。提案者の所属では「課内会議を開くに当たりその前段としてどんな準備がされているのか」「出席者である職員はどのような準備をして会議に臨んでいるのか」「課の抱える課題に対し普段から職員が共通認識を持つような職場作りはできているのか」についてはどうでしょうか。

最近、職員が目の前に職務に追われ、係・課としての全体の課題が見えず、取り組めていない職員が全体的に増えつつあると感じる機会があり、危機感を抱いています。

課内会議等の場で突然出された議題に対してその場その時間で問題解決への方法を考えても、なかなか意見は出ず有意義な会議とはなりにくいと考えます。これが、会議の時間を無駄だと感じる原因ではないでしょうか。課内会議等は新たな解決策を皆で考える時間ではなく、会議前に皆が各々考えた解決策を議論する場であるべきだと考えます。更には係単位で係の総意をある程度まとめておくことは必要であろうと思います。また、それでも会議が長引くようであれば、新たな課題として皆で認識し、次回会議までにそれぞれの意見をまとめておくようにすべきであると考えます。

課内会議がうまく回らないようでは、外部の方が入る会議ではなおさらかと思えます。まずは内部の課内会議から上述のような方法により有意義な会議となるよう試行錯誤を実践するべきだと考えます。

また、課内会議等ではなく外部の方が入る会議についても同様に、会議に先立ち事前に資料を配布するなどし、会議に当たり全員がある程度の共通認識や自分なりの意見を用意できるような準備をお願いすることは会議を主催し進行する職員に求められると思えます。

ストップウォッチにより時間を計測することにより会議時間が短縮するとすれば、それは提案者からすれば会議内に余分な時間(余談・雑談)が生じているからであると推測します。時間を計測するのであれば、会議前にこの議題には10分というような時間をあらかじめ切ったうえで「10分が近付いているのでそろそろ意見の取りまとめを」と促すことは時間短縮に効果があると考えますが、いかがでしょうか。こういったタイムキーパー役にはストップウォッチやキッチンタイマーなどが必要と考えます。

【電話について】

電話が長引く要因の一つが電話では相手の表情等も見えずお互いが共通認識を持ちづらいことが原因ではないでしょうか。面と向かつて話をすれば数分で済みますが、電話では数十分ということも実際には多くあると思えます。

この問題を解決するためには、電話の時点でどれだけ共通認識が深められているかに尽きるのではないのでしょうか。つまり、電話では伝わりにくい部分をフォローする資料等を事前に送付し、目を通してもらうことにより共通認識部分が増え、電話で伝えなければならない内容を減らすことにより通話時間は大きく減ると考えます。

ただ、電話については、電話機に通話時間が表示されているので通話時間についてはストップウォッチを利用することはないと考えます。また、昨年度より導入したウィルコム(PHS)については10分を超える通話については通話料がかかるので8分経過で鳴るタイマーをセットする効果があるのではと考えているところで

す。

提案者におかれましては、前の職場の実践等もあり効果があるとされていることから是非現所属においても実践され、具体的な手法や周囲の反応等も含めてカイゼン報告いただければ、市役所全体としてのレベルアップにつながると思いを期待しております。

採用	どちらでもない	否採用
<p data-bbox="174 339 409 379">3人 / 14人中</p> <ul style="list-style-type: none"> ●「意識を変える」試みは素晴らしいと思います。ストップウォッチを配布するかどうかは別として、職員にその旨時間の大切さ、会議の時間の短縮に努めるよう周知していくことがよいと思います。 ●会議や電話等についての各職員の意識づけという部分が非常に大きいと感じる。ストップウォッチを導入することが時短につながるというよりは、こうした意識を持つための一つのツールとなるのではないかと感じた。試験的な導入については賛成です。 ●会議については、会議前の課題共通認識を持ってもらう事前準備をしてから、ストップウォッチ等の利用で、時間の制限を設けるのはかなり有効だと思います。(採用)電話については、事前準備も必要ですが、時間制限を設けると、電話を切ろうとしているのが相手に伝わり、どうしても不快感を残しがちだと思う。(不採用) 	<p data-bbox="813 339 1048 379">2人 / 14人中</p> <ul style="list-style-type: none"> ●時間を気にしながら仕事をする事は評価できます。 	<p data-bbox="1451 339 1686 379">9人 / 14人中</p> <ul style="list-style-type: none"> ●会議をする際に、時間配分をしない点が問題であると思います。まえもって時間配分し、タイムキーパーが時計を見ていれば解決すると思われる。電話の際も、たいていの電話には通話時間が表示されますし、ウィルコムで話す際も、時計を見ておけば良いと思われる。 ●ストップウォッチの導入より、各自の意識改革で改善されると思います。 ●時は金なりの意識付けをするのに、ストップウォッチを利用して、時間感覚を養うのは良い考えだと思います。ただ、効率化を重要視するあまり、ますます職員に余裕がなくなるのではないかと考えてしまいます。 ●会議など、関係者のみでの場では有効かと思われるますが、接客面では効果は低いと思われる。例えば電話で相手から見えなくても、こちらが話を切り上げようとするのが伝わるのは、相手にとっては不愉快ではなでしょうか？また、ストップウォッチを操作しながら電話をするのを、窓口のお客さんに見られるのもあまり良い光景とは思えません。 ●確かにそういう時があると思いますが、ストップウォッチまで用意しなくても関係課意見のように工夫できるとおみます。