



【火種賞】

自前研修大成功！ ～文書管理システムをわかりやすく～

中区総務課

はじめに

横浜市では、紙文書により行われていた意思決定の手續き（決裁）を電子化し、文書事務の効率化・簡素化を図り、一連の文書事務を管理する総合的な文書管理システムを、平成17年9月から全局区において本格稼働させました。

このシステムの稼働により、横浜市のホームページから意思決定の手續きが終了した文書の件名等を検索することができ、文書の開示請求の手續きを画面上で行うことができるようになりました。

また、紙文書から電子文書へ転換したことで、紙の削減や、保存文書の保管スペースの活用などの効果が期待されています。

改善内容

(1) 独自の研修を実施

文書管理システムを操作するには、やはり、基本的なITスキルが必要となります。パソコンを扱い慣れていない職員にとっては、この「文書管理システム」の導入は、頭の痛い問題でした。

広聴データベースシステムや、平成18年度から導入される財務会計システムといったシステムの根幹となるものが文書管理システムです。この文書管理システムが使えなければ、今後の業務に支障をきたしてし

まいます。

そこで、中区役所では、文書管理システムをとりまとめている法制課によって行われた研修に参加できなかった職員や、研修を受講したがよく分からなかったという不安の声に、平成17年9月15日・16日の2日間、中区役所の職員が講師となり研修のプログラムを組み、中区役所の全職員を対象に募集をかけて、自分で文書管理システムの研修を実施しました。

(2) 問題点

研修を実施することになり、最大の問題は「誰が研修の講師をするのか」ということでした。

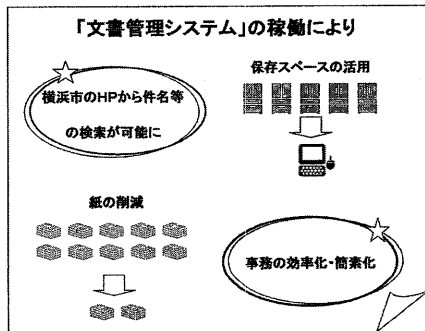
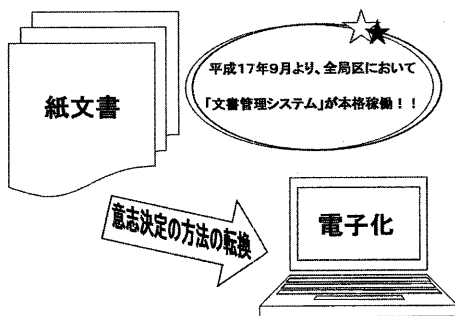
まず、法制課へ研修の講師を依頼することを考えました。しかし、研修開催日が文書管理システム本格稼働直後ということで、依頼を断念しました。

次に、文書管理システムの開発元への講師依頼を考えました。しかし、研修の講師謝金が約30万円掛かることが分かり、これも断念しました。最終的に残された選択肢はただひとつ、中区役所の職員が講師になることでした。こうして、総務課の職員とサービスクの職員が講師を担当することになりました。

何とか講師が決まりましたが、次の問題は、「文書管理システムを分かりやすく」説明するには、どのようにしたらいいかということでした。

そのため、研修を基礎編と実践編の2つに分け、受講する側のレベルと業務内容にあった研修を実施することになりました。

基礎編は、文書管理システムを初めて操作する人や、パソコンにあまり触れる機会がない職員向けの研修としました。文書管理システム稼働前までの起案方法である起案用紙



と、文書管理システムの画面を比較したことで、文書管理システムの使い方がイメージしやすくなりました。また、基本的な起案方法の流れ

(收受→起案→決裁登録→施行登録)を講師が実演し、受講者実際に体験してもらったことで、効果的にシステムを習得することができました。

実践編では、区役所で多く起案されている具体的な起案内容を選び、研修を実施しました。「アルバイト雇用」と「切手の購入」という経費支出を伴う起案を選び、紙起案の方法を説明しました。具体的な事例を使って研修を実施したことで、現場に適した、即使える内容の研修とすることができました。

3 研修の成果

(1) マニュアルの作成

研修用の資料として、講師をする職員が中心となって中区役所独自のマニュアルを作成しました。

システムを実際に動かしながら作成したマニュアルなので、文書管理システムを使用した時の分かりにくい部分や、間違えやすい場所などの

注意点の情報を提供することができました。

また、このマニュアルを作成したことで、研修を受講できなかった職員へも情報を周知することができました。

このマニュアルは中区役所だけに留まらず、他局区でも利用していたら、好評を得ています。

(2) 各職場での取り組み

中区役所の研修に参加した職員が、職場に戻り、文書管理システムの推進者となって、取り組んでくれています。分からないことをただ、総務課や文書管理システムヘルプデスクに質問して終わるのではなく、問題が解決した後、その情報を総務課へ提供してくれるようになりました。

また、業務に必要なからというだけでなく、職員自ら興味を持って自主的に文書管理システムに取り組み、積極的に学んでいる職員も見られます。こうしたことから、中区役所では文書管理システムの共有化が進んでいます。

研修のねらいである「わかる」と

いうことと、職場へ研修の内容を「フィードバック」するということが、自ずと達成されてしまいました。

このように中区役所の文書管理システム研修の実施は、当初予定もしていなかった効果を生み出しました。講師となった職員が、文書管理システムでの起案を手探りともいえる状態で確認し、一つひとつの場面展開を丁寧に説明したマニュアル作成にその「鍵」があったと考えています。

(3) その他

研修実施前はシステムの使い方が分からず、通常業務に支障をきたしていました。しかし研修実施後は、職員が自信を持って操作し、事務の効率が上がっているため、独自で研修を実施しなかった場合を考えると、金額に換算するのは難しいのですが、人件費がかなり削減できたと言えるのではないのでしょうか。

4 おわりに

独自で研修を実施したことで、各課へ文書管理システムが着実に普及

し、職員一人ひとりの姿勢が変わってきたように感じます。

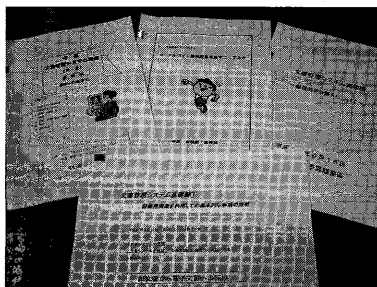
「文書管理システムをわかりやすくした」という小さな業務改善にすぎません。しかし、常に問題意識を持って業務に取り組み「もつとこうした方がよくなるのではないか」という思いを行動に移していくことが、後々の改革へとつながっていくのではないのでしょうか。

中区役所では、ハマリバ収獲祭終了後、区役所の1階に「中区役所改善・改革コーナー」を設置しました。システム研修のマニュアルや、中土木

事務所で発行している「花・めだか通信」、職員の手作りによる庁舎環境改善の様子などを展示し、来庁するお客様にも改善の状況をご覧いただくことができました。

最後になりましたが、中区役所独自の文書管理システム研修を実施することにあたり、総務局法制課の職員の方々に研修終了30分前に研修会場にお越しいただき、質問を受けていただきました。この場をお借りして改めてお礼申し上げます。ご協力ありがとうございました。

△金子紘 〓 中区総務部総務課



研修マニュアル



中区改善・改革コーナー