

業務改善を目指したマニュアルの充実 ～ワーキンググループによる式典マニュアルの改正～

佐藤 亮生

中部地方整備局 総務部 総務課（〒460-8514 名古屋市中区三の丸2-5-1）

事務所で実施する式典関係業務については既にマニュアルが作成され、業務の負担軽減を図っているところである。事務所職員がより使いやすいマニュアルとするために、平成29年度に式典を実施した事務所の担当者及び本局総務課担当者をメンバーとする式典マニュアル見直しのためのワーキンググループを設置し、双方向（ワーキング形式）での意見交換により、事務所との協働でマニュアルの改正を行った。

キーワード：業務改善，式典，マニュアル，改正，ワーキンググループ

1. 背景及び目的

(1) 背景

事務所職員が様々な業務を遂行していくにあたり、その負担軽減のため、本局においては各種マニュアルを整備しているところである。

開通式や完成式等の式典についても、既に運用中の現行マニュアルの中で、式典での実施事項及び事例は全般に網羅されている状況である。

しかしながら、本局主催・事務所主催が別々に記載されている等、実態に沿わない点や、出席者の序列、神事、イベントの取り扱い等、式典を行う上での重要事項に関する基本的な考え方が明示されておらず、各事務所からもマニュアルの充実を求められているところであった。

(2) 目的

①スムーズな企画立案による検討時間の削減、②上申資料作成の省力化、③後戻りによる修正作業の削減、を目的にマニュアルの改正内容を検討することとした。

これらの効果により業務の効率化を図り、働き方改革の一助となることが期待される。

マニュアル改正にあたっては、本局で一方向的に改正するのではなく、本局総務課と式典実施事務所が協働して実例を参考に問題点等の抽出や改善策の意見交換を行う、双方向（ワーキング形式）の作業でマニュアル改正を目指すこととした。



図-1 式典挙行イメージ

2. 現状と課題

(1) 現状

現行の「中部地方整備局 式典運営マニュアル」は平成24年度に本局総務課において作成されたものである。

当該マニュアルには、実施までのフローチャート、本局総務課への上申手続き、招待者の基準、各種事例等が本局、事務所主催の別で記載されている。また、シナリオ、配席等の例示、チェックポイントなど、式典挙行にかかる業務についての基本的事項が一通り網羅された内容となっている。

事務所における各種式典は主に総務課及び事業担当課職員が事務局的な役割を担い、現行マニュアルを参考にして資料作成、役割分担等の事前準備、案内状の発送、会場設営、当日の運営を実施している。

(2)課題

過去に実施した式典は事務所主催がほとんどであるにもかかわらず、マニュアルには本局主催を想定した記載があり、その参考例も具体的とは言い難いとの指摘をいただいているところであった。

また、実際に式典業務を進めるにあたり、事務所担当者から更なる内容の充実を求める要望が多く挙げられていた。

表-1 主な指摘事項

【現行マニュアルへの主な指摘事項】	
①	本局主催、事務所主催の違いが不明確
②	配席を決定する時の基準が分かりにくい
③	式典に付随するイベント実施の可否や内容で迷う

3. ワーキンググループの立ち上げ

今回のマニュアル改正にあたっては、本局のみの作業によって改正するのではなく、実際に現行マニュアルに基づき式典業務を行い、その問題点を把握している事務所職員に参加を呼びかけたワーキング形式での作業により改正を行うこととした。

その手法としては、WEB会議やメール、電話などの通信手段を最大限活用することとし、参加する事務所職員の負担軽減を図った。

また参加職員が通常業務の支障とならないよう、スケジュール等の調整を綿密に行い、事務局（本局）から上司等への事前連絡（情報共有）をすることで、参加しやすい環境作りのために配慮を行った。

【ワーキンググループの枠組み】

ワーキンググループメンバー		
	所属	役職
1	多治見砂防国道事務所 総務課	課長
2	岐阜国道事務所 総務課	上席専門職
3	新丸山ダム工事事務所 総務課	課長
4	静岡国道事務所	建設専門官
5	設楽ダム工事事務所 総務課	課長
6	木曾川下流河川事務所 総務課	専門職
7	飯田国道事務所 総務課	専門官
8	総務部 総務課（事務局）	文書係長

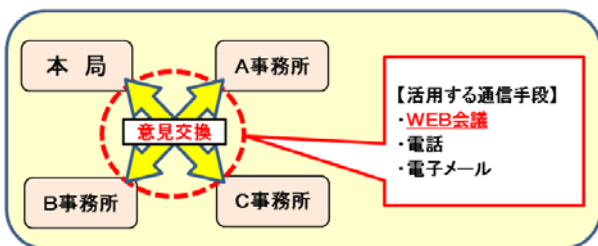


図-2 ワーキンググループの枠組み

4. ワーキンググループでの取り組み

(1)アンケート実施（メール、電話）

まずは現状の問題点及び改正の方向性を定めるべく、平成29年度に式典の挙行実績のある事務所に対してアンケートを実施し、意見集約を行った。また、アンケートでは、マニュアルの項目毎に意見を記載してもらうようにし、多くの意見が記載された項目が重要改正項目であると判断できるよう工夫を施した。

(2)WEB会議システムの活用

平成29年度末に当局において導入されたWEB会議システムは、パソコンとネットワークを使用して、遠隔地にいる多数の相手との会話を可能とするものである。その画面上では電子ファイルの共有も可能であり、より対面の会議に近い形での進行を実現できるシステムとなっている。

表-2 WEB会議システムの概要

WEB会議システムとは <PCとネットワークを使用し、ソフトをインストールして利用>	
特徴	遠隔地にいる多数の相手と会話が可能
	画面上で資料の共有が可能
	場所や時間の制約が少ない
活用例	テレビ会議
	一斉放送
	研修・説明会等

従来のテレビ会議システムは設備の整った場所でしか使用できないが、WEB会議システムはクライアントパソコンにソフトをインストールすればいつでもどこでも会議が可能となり、場所、時間の制約がより少ないという利点がある。



図-3 WEB会議の画面イメージ



図-4 WEB会議の利用状況

5. 改正までの進め方

まず始めにアンケート形式（メール）で、現行マニュアルへの意見・要望及びより良いマニュアルとするためのアイデアを挙げてもらい、回答の意図が不明な点は電話等により内容についての確認作業を行った。

その後、提出された意見等を本局にて一覧表に整理し、改正マニュアルに盛り込むか否かの検討を行った。複数の事務所から出された同一の提案は採用とし、また単独の提案であっても事務所全体への共通性が認められる内容については採用とした。一事務所の個別の意見に止まると判断したものは不採用とした。

最終的にはワーキンググループでの意見交換を行い、その結果を踏まえて判断することとした。

WEB会議では、先に述べたアンケート回答の一覧表について、①マニュアルに採用する提案、②不採用の提案、③意見交換により採用、不採用の判断をしたい提案、をそれぞれ別の3色で色分けした資料として提示し、意見交換することとした。

マニュアルに採用する提案については意見交換は省略し、不採用とした提案については意見交換を行った。採用、不採用の判断がつかない提案については多くの時間を割いて議論し、改正案に反映するか否かの方向性を決定することとした。

このような過程を踏まえ最終的な改正項目を絞っていった。

6. マニュアルの主な改正点

(1) マニュアル記載の考え方

改めて中部地方整備局における過去の式典の実績を確認したところ、事務所主催ばかりであり、本局主催の案件はほとんど事例がないことが判明したため、事務所主催編を基本として整理することとした。

また、本局主催、事務所主催の各々の場合で招待者等の大きな違いはないと考え、マニュアルを統一すること

とした。

(2) 式典時の配席の考え方

式典の招待者には国会議員、県知事、地元自治体首長等のVIPも多く、事務所においてはその序列を表す配席の作成には大きな配慮を要すところであった。

従来のマニュアルの配席（例）では決定方法が具体的とは言い難く、実際の式典の事例と合致しないとの意見があったため、事例に則した案に修正することとした。

また、配席の序列についても考え方の一例を明示し、円滑に決定できるようにした。

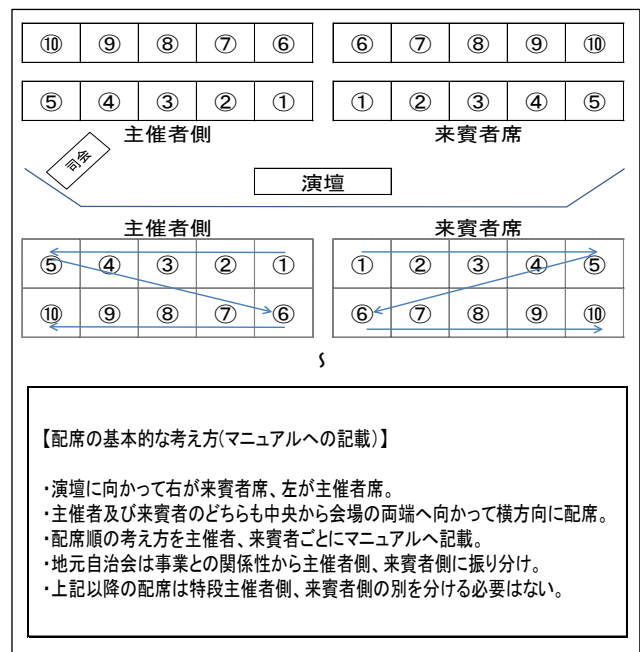


図-5 配席の考え方

(3) イベント実施の判断・イベント内容

イベントの実施の可否やその内容が担当職員にとって判断に迷う事柄であった。イベントを通じて地元住民の方々に当該事業への理解及び親しみを持っていただくことや、事業の進捗の喜びを共有することは式典を行う上で非常に重要な要素である。

式典とは別に行うウォークラリー等のイベントや式典の余興として地元伝統芸能等の実施については、地元住民の方々のご協力やご希望により可能であれば積極的に検討することを明示した。ただし、経費負担のあるものは慎重に判断することとし、華美な内容は慎むこととしている。



図-6 イベント開催イメージ

(4) チェックポイントの項目追加

従来のマニュアルにも担当職員に必要とされる準備において漏れのないようチェックポイントが添付されていたが、新たに警察や道路管理者への各種申請の手続きについて追記するなどして充実を図った。

総務部総務課	
○「式典の挙行」におけるチェックポイント	
1. 式次第	チェック欄
①主催に相応しい次第となっているか。(華美な式典となっていないか)	<input type="checkbox"/>
②「開式の辞」および「閉式の辞」を独立させていないか。	<input type="checkbox"/>
③「祝辞」の順番は適切か。(代理の場合は「来賓紹介」のみとする。)	<input type="checkbox"/>
⋮	
4. 設営	
⑮案内看板は分かりやすく設置しているか。また、導線を考え事故防止にも配慮されているか。	<input type="checkbox"/>
⑯県市町の道路管理者への占用許可申請及びNTT等の無線電信柱や警察への道路使用許可申請の手続きはされているか。	<input type="checkbox"/>
⑰備品、消耗品に不備はないか。	<input type="checkbox"/>
	追加項目

図-7 チェックポイント追加項目 (抜粋)

(5) 様式の整備

掲載漏れのあった様式について、作成の上、マニュアルに追加した。

(6) 式典に係る費用負担

式典に係る費用については、従来のマニュアルでは特段の定めはなかったが、当然のこととして出来るだけ自前で作業を行い、経費の削減に努めることを明記した。

また、外部委託する際の基本的な留意事項を掲載することとした。

7. マニュアル改正により期待できる効果

(1) 式典の円滑な運営

式典関連業務は未経験の職員も多く、判断に苦慮することも多い。新たなマニュアルを整備することにより、

式典関連業務に携わったことのない職員でも効率的な業務遂行が期待できる。

(2) 情報の共有化 (開催事例等)

マニュアル改正と同時に行う試みとして、式典の開催事例をイントラ掲載することとしたが、これにより事務所間で相互に情報共有ができ、幅広く事例収集をすることが可能となる。

8. まとめ

上記のとおり、式典マニュアルの改正に向けて作業を進め、現段階での改正案を取りまとめることができた。

ワーキンググループでいただいた貴重な意見を基に担当職員がより円滑に式典が挙行できるよう、式典マニュアル改正に向けて今後も作業を進めていく。

また今後、実際に開催される式典時に本マニュアル改正案を参照しながら業務を遂行していく中で、改めてその効果について検証し、マニュアルとしての完成度を高めていきたい。