

郡山市STANDARD

～ワーク・フォー・ライフのためにみんなの声をカタチにしました～

郡山市STANDARDとは、限られた職員数で質の高い公共サービスを提供するために、「総業務量」及び「全庁共通業務の割合」を削減する手法（庁内の約束事）をまとめたものです。

多くの職員が関わる業務だからこそ、ムダを見直し、効率的・効果的にできる方法を考えてみませんか？

【Ver.5.0】

2025/6/24 行政マネジメント課

郡山市 STANDARD

郡山市では、庁内の共通業務の業務量を効率的・効果的に削減するための手法をまとめた「郡山市STANDARD」を、2017年3月（平成28年度）に策定しました。

取組のきっかけは、東日本大震災以降の業務量が増加傾向にあり、業務の効率化等の見直しが必要となっていたことです。

また、新公会計制度の導入により、行政サービスの提供に当たって、業務量とそのためにかかる人件費などのコストをこれまで以上に意識する必要性がありました。

策定の背景と ねらい

2015（平成27）年度に行った、全部局等の全職員（正職員、再任用職員、嘱託職員、臨時職員）を対象に実施した業務カイゼン現況把握調査（業務量調査）の結果、職員等全体の1年間の業務時間数5,935,129時間のうち、831,025時間を「全庁共通業務※1」に費やしており、これは、全庁共通業務の業務量が全体の14.00%を占め、441人が専任で従事していることを意味していました。限られた職員数でさらに質の高い公共サービスを展開するためには、全庁共通業務の業務量を削減し、施策の実施を担う「各課固有業務※2」に注力することが必要です。

「郡山市STANDARD」では、庁内で共通して行う業務のうち業務量が相対的に多い①文書関係業務、②セミナー等関係業務、③庁内会議の3業務を対象に、タイムパフォーマンス及びコストパフォーマンスのため、効率的・効果的な業務量削減に取り組みます。

※1 庶務事務等の全庁の各所属で共通する業務。各課固有業務と補完関係にある。

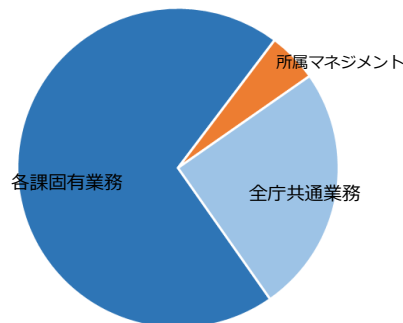
※2 施策を推進するための、各所属で実施する本来業務。全庁共通業務と補完関係にある。

業務量調査の実施



- ① 業務量の**傾向**を把握
- ② 人件費の把握

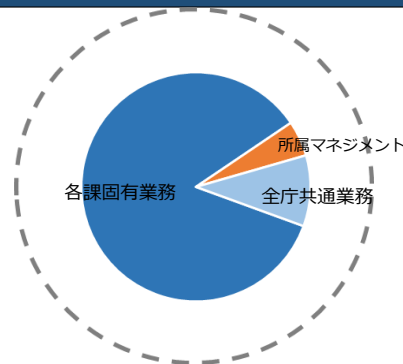
現況の業務量イメージ



Business
Process
Re-engineering

目的

BPR後の業務量イメージ



- ① **ワークライフバランスの推進（総業務量削減）**
- ② **施策の効率的推進（全庁共通業務割合削減・各課固有業務割合増大）**



1-1 庁内の約束事

(1) 送り手：照会所属

はじめに □ 照会の目的や内容を明確にし、照会の必要性や方法の効率化を検討する。

対象所属
回答方法
回答期限

□ 原則、「該当がない場合は回答不要」とする。

□ 各課に属する内容や軽易なものは、課長から課長へ照会し、効率化を図る。主管課取りまとめが必要な場合は、その旨を明記する。

□ 全庁を対象とする必要性がない照会は、該当所属宛てに照会する。

□ 主管課で取りまとめる必要性のない照会は、該当所属から直接回答とする。

□ 回答期限は、内容に応じた適切な期間を設定する。

変更点
留意事項
資料掲示

□ 様式や回答方法、前回からの変更点等を明記する。

□ 回答に当たっての留意事項は、記入例や記載要領、フロー図等でわかりやすく提示する。

□ 前回の回答内容や参照資料などがある場合は、照会文書一式をガルーン掲示板に掲示し、照会文に掲示場所のリンクを貼付する。

起案前に

□ 回答所属で何をしてほしいのか、要点は何かなど、わかりにくい文書や資料となっていないか、事前に課内で確認してもらう。

受け手への配慮を
忘れずに！！

送付時に

□ 送付先は主管課を経由せず、該当所属宛てへ直接発送する。部長名での照会等も各所属宛てへ発送する。

□ 受け手が収受する文書は、原則、文書管理システムで発送する。

□ 文書管理システムの備考欄やメール本文に概要（アウトライン）を入れ、簡潔に伝える。

期限前後

□ 回答漏れがないか注意喚起するため、期限の前後に未回答の所属へリマインドメールを送付する。

※「該当がない場合は回答不要」とした場合はリマインドメールを送付しない。

アウトライン記載例

○種 別：照会（●●課→全所属）

○内 容：・・・・・・・・

○期 限：●年●月●日 ※該当がない場合は回答不要

○取りまとめ：不要

○掲 示 先：掲示板>●●課>■■>▼▼

郡山市STANDARDを実践しています。

※種別には、文書の種別及び送付先を記載
文書の種別例：照会、通知、依頼、送付等
※メールで送付する場合は、掲示先のリンクを貼付

リマインドメールの件名例

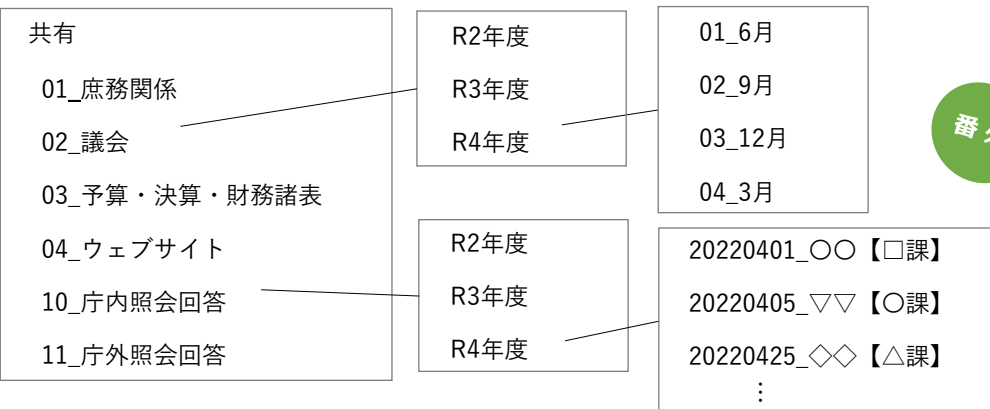
【リマインド●/●♂】○年度□□調査について

1-2 庁内の約束事

(2) 受け手：回答所属

- ☐ ファイルサーバの保存場所やフォルダ名等、課の共通ルールを決めておく。
- ☐ 所属内の他職員が見ても回答内容やその根拠がわかるよう、没データの削除や根拠資料等を整理しておく。
- ☐ 庁内照会等に対して、添書なしで回答する。
- ☐ 回答の際、文書管理システムの件名欄は「(所属名) 件名」とし、また、備考欄に「担当者名」及び「連絡先」を記入する。
- ☐ 回答期限を過ぎる場合は、期限を過ぎる見込みとなった時点で早急に連絡をする。
- ☐ 担当者間の内容確認や情報共有等は、上司などへの報告を適宜実施し、起案による決裁は不要とする。メール回答の場合は上司をメールのCc:に追加するなど、情報の共有方法について課の共通ルールを予め決めておく。

<ファイルサーバの共通業務例>



番外

(3) その他、周知・情報提供、ペーパーレス

- ☐ 全職員向けの周知や情報提供は掲示板・スペースを活用する。
- ☐ 電子決裁や周知・情報共有等では、ペーパーレスに努める。
- ガールーン掲示板ルール
 - ☐ 掲示する際は、原則、所属のID・パスワードにより行う。
緊急の事由により個人のIDで掲示する場合は、掲示終了期限を設定する又は業務完了後に削除する。
 - ☐ 長期間掲示を要さないものは、掲示期間を指定する。
 - ☐ マニュアルや様式、各種計画等は、最新版を掲示する。

掲示板・スペース活用例

掲示板：中長期的な周知や情報提供等

⇒各種マニュアル、計画等

スペース：短期的な周知や情報提供等

⇒イベント開催通知、掲示板の更新情報等

内線電話の約束事

- ☐ 電話の相手が決まっている時には、個別内線番号へ架電する
- ☐ ガールーンの電話メモ機能を活用する
 - 伝言メモや折り返し連絡が欲しい場合に、ガールーンの電話メモ機能が活用できます。

所属内のルール例

- ・フォルダ内で順に表示されるよう、番号、年度、日付等を付す。
- ・最新版、確定版が分かるようにしておく。(没データは削除、データ名に没と付す、途中生成フォルダに移動) など

1-3 文書関係・照会回答業務で心がけること

(1) 送り手の配慮

文書の送り手は、受け手目線で回答事務が円滑に行えるよう配慮します。

目的や内容を明確に 要点をわかりやすく 簡潔に伝える	「外部から来た照会文書がそのまま転送され、どこの所属が何を回答すべきかわかりにくい」「添付資料等を読み込まなければ、内容がわからない」など、要点がわかりにくい照会になっていないか、予め内部で確認する。
前回の回答内容等を 掲示、変更点や留意 事項を明記	業務分担や人事異動等により担当者が変更となった場合でも効率的に処理できるよう、前回からの変更点等を明記するなど、送り手側が配慮する。
受け手が収受する文 書は文書管理システ ムで発送	受け手がシステム登録する照会等をメールで送付すると、文書管理システムに収受登録を別途する必要があるため、原則、文書管理システムによる発送とする。
安易に主管課経由や 取りまとめとしない	主管課の事務「部内事務の企画、調整及び連絡に関すること」に該当するものか、該当所属からの回答でよいものか区別する。

Check システム発送とメール送付で迷ったことはありませんか？

受け手が収受する文書はシステム発送することで、受け手の事務処理に要する負担が軽減されます。

システム発送する文書については、下記「システム発送すべき文書」または「メール送付可能である文書」に係る参考資料」を参考にし、適宜判断しましょう。

【「システム発送すべき文書」または「メール送付可能である文書」に係る参考資料】

(2) 受け手の工夫

課内であらかじめ共通ルールを決めておき、回答の分担や進捗管理を円滑に行えるようにします。

なお、主管課は部内調整の一環として、部内調整を要する回答や部内説明等の所属調整を適宜行います。

参考：各所属の事例

< 課内での共有ルール >

- ・ 供覧時に各係での回答の有無を確認し、共有の対応リストに入力、共有フォルダに保管してもらう。
- ・ 根拠や過去の回答が検索し易いよう、ファイルサーバの保管場所を決めておく。

< ファイル名を〆切日付順 >

- ・ ファイル名に〆切の日付を入れ、いつまでに回答が必要か分かりやすくする。
20230228〆_◇年度〇〇調査（■■課）

< 事前確認 >

- ・ 上司に回答案の確認を受け、短時間で手戻りのない起案をする。

< 事前準備 >

- ・ 年間スケジュールで定例の照会等を把握し、事前に必要データを備えておく。

添付文書の容量が大きく、掲示板等を活用する場合の収受方法

送り手

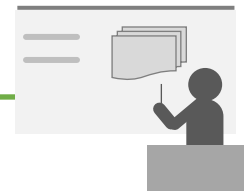
①文書管理システムには重要なものを優先して添付する。

②添付できなかったデータを掲示板に掲載し、通知にリンクを貼る。

受け手

文書管理システムで送付されたもののみを収受する。

※掲示板の文書は、送り手が保存しているので受け手は保存しない。



2-1 庁内の約束事

- ☐ 開催の必要性が低いセミナー等は実施しない。
- ☐ 安易な動員は行わない。
- ☐ 目的に応じて対象者及び得られる知識を明確にし、参加者に対し参加する意義を予め周知する。
- ☐ 対象者や内容に応じて、オンラインセミナーや録画配信等を活用する。
- ☒ 実施後のアンケートやテスト等を実施し、成果の検証を行う。

Check

実施すること自体が目的となっていないですか？

オンラインでのセミナー等が普及し、多様な手法を選択することができるようになりました。

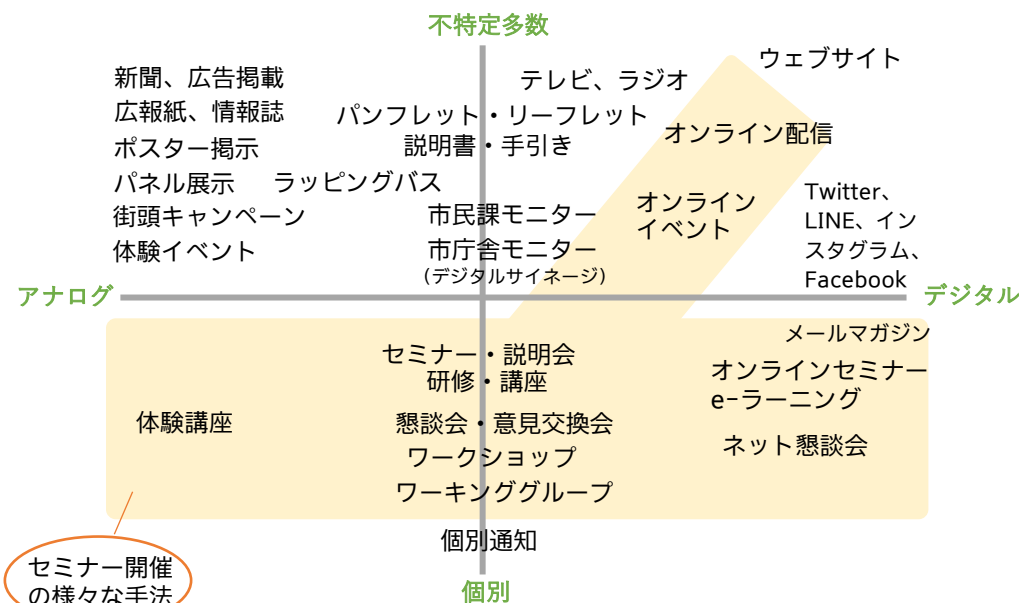
しかし、セミナー等を実施すること自体が目的とならないよう、目的・効果・規模などを十分に検討する必要があります。

- ・事業の目的や対象者に応じた効果的な手法は何か？
- ・他の手法で代替や補完はできるか？
- ・他の仕掛けや工夫はできないか？ など

<オンラインと参集の比較>

比較項目	オンライン	参集
会場までの移動	なし	あり
メリット	受講者がどこでも受けられる。 人数制限を行わずに実施できる。 日程調整がしやすい。	講師や受講者同士の双方向のコミュニケーション（質疑応答、意見交換、グループワーク等）を充実できる。
デメリット	受講できる環境整備やリテラシーが必要。 受講者の集中力が途切れやすい。 受講者の反応や理解度が読み取りづらい。	場所、参加者数に制限がある。 移動時間を含めて、参加者の時間を拘束する。 日程調整や会場準備等を要する。

<普及啓発や職員向け周知等の手法例>





3-1 庁内の約束事

はじめに

- 目的や内容に応じて文書開催や庁議、オンライン会議を活用するなど、適した開催手法を選択する。
- 真に必要な関係者を参加者とする。

資料作成
運営進行

- 資料は事前配付する。
- 次第には、開催理由や行動計画等（アジェンダ）を記載する。
- 目的や意図が理解できるわかりやすい資料を作成する。
- 参加者からの意見がほしいポイントや協議しなければならない事項を明示する。
- 形式的な冒頭挨拶は廃止する。
- 事務局説明は簡潔に行い、質問と回答を繰り返し、意見が出やすい会議進行（意見聴取）を行う。
- オンラインによる会議の場合は、会議の流れや発言時のルールなどをあらかじめ決め、お知らせする。

庁内
打合せ

- 庁内の情報共有には、ガールのスペースやスケジュール等を活用する。
- 朝礼や係内打合せ、担当者間打合せ等を適宜行い、業務目標や進捗の共有に努める。

会議後

- 「作成を徹底すべき公文書について」を遵守し、適宜会議録を作成する。

◆ 実施に当たり、明確にすること

- ① 開催の目的や意図を明確にする。
- ② 意見がほしいポイントや協議しなければならない事項を明確に分かりやすく提示する。
- ③ 会議のゴール（成果目標）は何か、決めることは何かをはっきりさせる。

< 意見を出しやすくする工夫例 >

- ・ 事前に質問票を提出してもらう
- ・ 事前に資料や次第を確認してから参加してもらう
- ・ 意見書に記載例を追記する
- ・ 少人数の場合、スタンドミーティングを活用する など

< 行動計画等（アジェンダ）例 >

会議名	
日時：	
場所：	
参加者：	
開催理由	
成果目標	
項目	

3 庁内会議関係業務

目指す姿

効率的で効果的な会議の実施

3-2 会議や打合せの最後には「確認」を

会議や打合せをしたけれど、「方針が決まらなかった」「解決方法が不明確なまま終わってしまった」こんなことはありませんか？
会議や打合せの最後にはまとめの時間を設定し、決定・未決定事項や今後の進め方などの方向性を確認し、共有します。

はじめに

何を決める会議、打ち合わせか？

- ・ 会議等の目的、開催理由
- ・ 達成目標、行動計画
- ・ 協議が必要な事項 などの共有



まとめに

何が決まったか、未了か？

- ・ 内容の振り返り
- ・ 協議内容（決定事項、未決定事項、追加確認事項等）の確認
- ・ 今後の予定、役割分担等の確認 など



参考 ～開催方法と会議目的～

開催方法	会議目的
文書開催	・ 共有すべき情報の伝達と確認 ・ 関係者の意見とりまとめ
対面またはオンライン開催	・ 意見交換、質疑応答 ・ 価値観の相互理解

※関係者間の日常的な情報共有・意見交換にはガルーンスペースを活用する方法もあります。

3-3 ガルーンのスペースを活用した意見交換、情報共有

スペースは所属内、係内の情報共有のほか、部局横断のワーキンググループや業務担当者間の意見交換・情報共有、庁内会議の文書開催などにも活用することができます。

¥¥bsrvinfl010¥030_総務部¥行政マネジメント課¥非公開¥STANDARD¥郡山市STANDARD¥R6¥郡山市STANDARD効STANDARD改訂案¥課内確認（2回目）

郡山市STANDARD改定案です。起案前確認をお願いします。

返信する

＜所属内周知の例＞
ファイルサーバの格納場所を記載

¥¥bsrvinfl010¥030_総務部¥行政マネジメント課¥非会等報告¥R7¥庁内¥〇〇説明会について

〇〇説明会の開催案内です。内容確認願います。

返信する

＜起案前確認の例＞
チェック表をファイルサーバ内の同じフォルダに入れておくと、確認状況を把握することが可能です。

＜チェック表の例＞

	・課長	・補佐	〇〇	△△	〇△	□□	◇◇
確認	☐	☐	☐	☒	☒	☒	☒
コメント	☐	☐	☐	☐	☒ コメント有	☐	☐

▼閲覧内容の説明や補足、メモ等▼	閲覧日	2023/4/1	閲覧者	◇◇
〇〇市の照会について、起案前確認をお願いします。				

(コメント入力用)
〇△から
.....

※上記様式は掲示板にあります。

所属内では

✓ 業務の目標、進捗状況を共有

- ・業務の目標を共有する。
- ・所属内の業務状況を把握する。

✓ ガルーンのスケジュールを活用

- ・業務の期限や打合せ予定を見える化

✓ データは皆がわかりやすく

- ・所属内でのファイルサーバのルール作りをして、データを整理する。
- ・定期的に不要データを削除する。

✓ 互いに確認

- ・業務の進め方を確認しあう。
- ・係内の業務について、互いに事務の遅れや困っていることはないか確認し合う。

✓ 相談・報告

- ・気軽に相談しやすい雰囲気づくり
- ・早い段階での状況報告

✓ 打合せ

- ・所属内の打合せでは資料を必要最低限とする・

上司は

✓ 方向性を示す

- ・指示事項の目的と成果物を明確にして、部下が動きやすいようにする。
- ・目的や経緯、方針、いつまでにどの程度のものが必要かを伝える。

✓ まずは今あるもので

- ・既存の資料、データで代用できないか検討する。
- ・所属内の打合せでは資料を必要最低限とする。

✓ 進捗状況を確認

- ・部下の業務の状況を把握し、声掛け
- ・進捗が遅れている事務は積極的に助言し、必要に応じて業務の再配分を行う。

✓ 途中で確認

- ・途中の段階で作業状況や内容を確認し、すり合わせをする。
- ・目標設定の内容に沿っているか確認する。

部下は

✓ 方向性を確認

- ・上司へ、目的や方針、いつまでにどの程度のものが必要か確認する。
- ・早い段階で、方向性・進め方を確認する。

✓ まずは今あるもので

- ・既存の資料、データを提示して説明する。
- ・所属内の打合せでは資料を必要最低限とする。

✓ 進捗状況の報告

- ・進捗状況や予定、課題等の情報共有を行う。
- ・業務進捗の状況を報告し、着手や中間報告も行う。

✓ 途中で確認

- ・途中の段階で上司に意向の確認や相談を行い、すり合わせをする。