**アシヤ・ニュー・スタンダード**

2024.3.5版

**アシヤ・ニュー・スタンダードとは？**

ワークライフバランスの実現や、注力すべき業務に集中し生産性を高めるためには、例えば「会議の開催準備に時間がかかる」、「メールの作成に時間がかかる」、「電話がよく鳴り業務に集中できない」、「会議の発言を文字おこしすると１日かかる」といった日々積み重なる小さな業務の非効率さや、不満の解消も課題となります。（※１）

しかし、個人や一部の部署のみの取組みでは、組織としての解決課題には至らず、**全庁的な慣例や価値観、行動様式を更新し、共通業務におけるノウハウや行動基準を職員間で共有することが必要**と考えました。

そこで、グループウェア電子会議室で令和４年４月から同８月にかけて、全庁共通業務の処理基準や行動様式（いわゆる「お作法」）について、数回に分けて意見やアイデアをいただき、集約して「アシヤ・ニュー・スタンダード」としてとりまとめました。

芦屋市が働きやすく生産性の高い組織になるため、職位や年次に関係なく、アシヤ・ニュー・スタンダードに沿って日々の仕事を進めていきましょう。

※１）先行して庶務業務の基準作成を実施した郡山市の業務量調査では、全職員の業務時間のうち、庶務事務等の全庁の各所属で共通する業務が14％を占めていました。

**目次**

**１　会議編…………………………………………………… P4～P5**

**１－１｜会議は必要に応じた会議の形態を選択する**

**１－２｜真に必要な関係者だけを招集する**

**１－３｜オンライン会議を積極的に活用する**

**１－４｜会議進行のひな形（別添）を使い、以下の点を押さえた会議を行う**

**１－５｜Ａ４の1枚に以下の内容について、まとめた資料（レジュメなど）を　作成し事前に配布する**

**１－６｜慣例的に行っていることが本当に会議の目的に対して必要か見直す**

**１－７｜議事録はその場でメモデータを作成し、要旨のみで作成する**

**２　職員間の連絡編………………………………………… P6～P7**

**２－１｜適切な手段を検討してから連絡する**

**２－２｜安易に質問の内線電話をかけない**

**２－３｜内線電話で相手が不在の場合は、安易に折り返しを求めたり、かけ直しをしない**

**２－４｜職員間のメールにおいては、簡潔に要件のみを記載する**

**２－５｜同じ資料を課をまたいだ複数人に共有する場合は、回覧板機能やネットフォルダを活用する**

**２－６｜会議開催の連絡は、グループウェアのスケジュール登録機能を使って発信する**

**２－７｜研修の申込みは電子申請システムを活用する**

**２－８｜封筒の連絡便を使わないようにする**

**３　文書照会編……………………………………………… P8～P10**

**３－１｜照会等の必要性を検討する**

**３－２｜わかりにくい照会になっていないかを確認する**

**３－３｜担当者間の情報収集や簡易な確認の照会は、回答内容の決裁不要であることを明記する**

**３－５｜該当がない場合でも回答を要するのか、要しないのかを明記する**

**３－６｜回答様式は電子申請システムの活用や、入力と集計がしやすいエクセルで行う**

**３－７｜その他、少しずつの工夫で照会・回答の負担を減らす**

**４　フォルダ運用管理編……………………………………………… P11  
４－１｜ファルダ管理運用の基本的な考え方  
４－２｜フォルダ構成  
４－３｜フォルダ管理**

**４－４｜フォルダ名ファイル名**

**１ 会議編**

**１－１｜会議は必要に応じた会議の形態を選択する**

安易に集まらず、特性に応じた会議の形を選択しましょう。

**□目的に応じた会議形態の例**

・意見交換、価値観の相互理解 → 対面会議

・共有すべき情報の伝達と確認・意見徴収 → 文書開催

・利害関係者相互の調整 → 文書で事前に情報を整理した上で、対面会議

**１－２｜真に必要な関係者だけを招集する**

会議参加者に配慮し、より効果的な会議を実施するため、意思決定、情報共有を行うにあたり、本当に必要な関係者だけを招集しましょう。会議体によって、あて職が設定されている場合は、その慣例・基準が妥当かを見直しましょう。

**１－３｜オンライン会議を積極的に活用する**

外部の方や出先職場が出席者に含まれ、対面による議論や意見交換が必要な場合は、

オンラインによる会議を積極的に活用しましょう。

ただし、闊達に議論する会議やワークショップをする場合、出席者間の親交をはかりたい場合など、オンライン会議に向かない場合もあります。事前にどのように会議を進行するのかを以下の(１－４)、(１－５)を利用して整理しましょう。

**１－４｜会議進行のひな形（別添）を使い、以下の点を押さえた会議を行う**

● 3営業日前には**資料を事前配布**する。

● **必ず時間設定**し、開始時に終了予定時間を確認する。

● 次第には、**開催目的【会議のゴール】と議題を確認**する。

● 質問と回答を繰り返し、**全員から意見が出やすい**会議を目指す。

● 最後に、言い残したことはないか、今回の会議で**決まったことと決まっていないことを必ず確認**する。

● 会議の主催者は、会議の振り返りのひな形を使い、今回の会議でできたことと、できなかったことを**振り返る**。

**１－５｜Ａ４の1枚に以下の内容について、まとめた資料（レジュメなど）を　作成し事前に配布する**

● 題名で何についての会議（相談）かを示す。  
（例：○○事業の今後の進め方について、等）

● 会議参加者（相談相手）に何をしてほしいか示す。  
（例：○○事業についての方向性を判断いただきたい、等）

● 結論を示す。  
（例：検討の結果、案Aが有効と考えられるため、案Aで進めたい、等）

● 論拠を示す。

● 補足があれば示す。  
（例：□□については××課の了解を得ている。見積もり別添のとおり、等）

論点を事前に知らせることで会議が脱線しにくく、会議のスピードが速くなり、資料を読むときに大事なところを見落としにくくなります。また、参加者は「ちゃんと準備して会議に参加しなければ」という気持ちになります。

**１－６｜慣例的に行っていることが本当に会議の目的に対して必要か見直す**

● 冒頭挨拶を廃止し、**事務局説明を極力行わない**ようにしましょう。

● 資料を読む時間を設けるなどして、**資料を読み上げるだけの説明はしない**ようにしましょう。

● 名前札・会場案内などが本当に必要か見直しましょう。

**１－７｜議事録はその場でメモデータを作成し、要旨のみで作成する**

附属機関等の会議録等の作成及び公表に関する要領に「会議録の審議内容は、委員等の発言ごとに、原則として発言者名及び発言の主旨を記載し、」とあるように、議事録を作成する場合は、全文ではなく、発言要旨で作成しましょう。また、**会議の場で発言内容をPCで入力し**、効率的に議事録を作成しましょう。

**２　職員間の連絡編**

**２－１｜適切な手段を検討してから連絡する**

● 対面、電話、メール、チャットで芦屋市の組織内部においては「丁寧さの序列」のような通例を見直し、コミュニケーションの特性を理解して選択しましょう。**どの手法であっても本来は「丁寧さ」に違いがない**ことを共有しましょう。

● 情報量が多すぎるメールを送ってわかりにくくなっていないか、また急ぎでない連絡にもかかわらず、電話や対面で、関係者の時間を奪っていないかなどに注意し、**連絡の「中身」と「必要な速度」によって**、連絡手段の特性を踏まえて適切に選択しましょう。

|  |  |
| --- | --- |
| **□コミュニケーションツールの種類と特性について**  【自分と相手が同時に情報をやりとりするリアルタイムコミュニケーション】 | |
| 対面 | 短時間で双方の正確な意思疎通が必要な場合  話す内容の他に、話し方、身振り手振り、表情などでも相手に伝えることができ、相手の反応も読み取ることができます。 |
| 電話 | 即時的に回答を求める場合、一声かければ要件がその場で終了する場合  対面よりも視覚情報がないという点で情報量が少し減りますが、メールと比べると、より多くの情報を伝えることができます。 |
| 【自分と相手の情報のやりとりに時間差が生じる非同期コミュニケーション】 | |
| メール | 即時で回答が不要な場合、数値や正確な語句などの情報をやり取りする場合 |
| 庁内メール | 部署間でのやり取りの場合、既読の確認をしたい場合  相手の都合のよいタイミングで読めることや記録を残せることのメリットが大きいです。緊急でない連絡や複数人への一斉連絡に向いています。ただし、情報が多すぎると、重要な部分が伝わらないことや、誤解を与える可能性があるため、書き方に工夫が必要です。 |
| チャット | メールよりは即応的なやりとりが必要な場合、軽い連絡の場合複数人のグループ間でも情報共有でき、基本的には短文で情報量は少ないのですが、軽い連絡であればスピード感があり便利です。 |

**２－２｜安易に質問の内線電話をかけない**

質問をする場合は、自分で調べる手間と**相手が質問に答えることで手が止まる時間を想像して**（相手は複数の職員から同じ質問を受けているかもしれません）から、連絡をしましょう。

**□内線の前に検索！**

・グループウェアのネットフォルダ内検索

・グループウェアリンク集から「庁内wiki」で検索

**２－３｜内線電話で相手が不在の場合は、安易に折り返しを求めたり、かけ直しをしない**

まずメールやチャットで足りないか考えましょう。相手が不在である場合も想定してから内線をかけましょう。また、グループウェアの「スケジュール」を事前に確認したり、相手が不在である場合も想定してから内線をかけましょう。

**２－４｜職員間のメールにおいては、簡潔に要件のみを記載する**

● 職位に関わらず、**冒頭の定型文は不要**としてメールを作成しましょう。

● 庁内メールは既読確認ができるので、**「確認しました」だけの返信は不要**としましょう。

**２－５｜同じ資料を課をまたいだ複数人に共有する場合は、回覧板機能や　　ネットフォルダを活用する**

添付資料をメールに添付を行い、各自が保存すると貴重なメール容量及び、共有フォルダ容量を圧迫します。**一つのファイルを複数人が見に行ける仕組み**を使いましょう。

（同じ職場内の場合は、共有フォルダへの**リンクをメール本文に貼る**と有効です。）

**２－６｜会議開催の連絡は、グループウェアのスケジュール登録機能を使って発信する**

グループウェアのスケジューラーに会議出席者のスケジュール登録をする際に、「今すぐメンバにメール送信」にチェックを入れて、日時・場所・連絡事項を発信しましょう。「仮で予定を入れさせていただきました。都合が悪ければ○日までに連絡ください。」と書くことで、各参加者へ確認手間が少なくなります。共通の資料があれば添付も可能です。

**２－７｜研修の申込みは電子申請システムを活用する**

職場ごとの回答のとりまとめの手間や、受付後の**集計の手間も削減**されます。電子申請システムのフォームはコピーして使いまわし可能なので、一度つくると次回以降フォーム作成の手間も少ないです。

**２－８｜封筒の連絡便を使わないようにする**

紙と手間がかかりますので、スキャンしてデータで送れるものは、メールで送りましょう。

**３　文書照会編**

**３－１｜照会等の必要性を検討する**

毎年実施している照会や、外部からの照会を関係課に依頼する場合、本当にその照会が必要か、今一度検討しましょう。

**３－２｜わかりにくい照会になっていないかを確認する**

●「何のための照会で」「何を答えたらいいのか」を明確にして、照会文書を作成しましょう。

● 必要に応じて、前回照会時の回答や、回答の考え方のフロー図など参考資料、回答例を作成すると回答しやすくなります。

● 作成したら、少なくとも1回は自分で読み直して、わからないところがないか、相手に不快感を与えないかを確認しましょう。照会文書の重要性が高ければ、上司等にもチェックしてもらいましょう。

**３－３｜担当者間の情報収集や簡易な確認の照会は、回答内容の決裁不要であることを明記する**

照会の回答が意思決定や公表に直結しない下調査や、軽微な修正など確認の場合は、決裁不要であることを、照会時に明記しましょう。ただし、決裁不要の場合でも相談・報告は適宜実施するようにしましょう。

**３－４｜照会・回答を行う際は、その直近上司をCcに入れる**

回答忘れ防止や組織マネジメントの観点から入れるようにしましょう。ただし、軽微な意見照会などであれば不要です。

**３－５｜該当がない場合でも回答を要するのか、要しないのかを明記する**

回答が必要な場合は、照会メールへの簡単な返信のみでよいことを伝えましょう。

**３－６｜回答様式は電子申請システムの活用や、入力と集計がしやすいエクセルで行う**

● 担当者のみで回答できるアンケートのような照会は、**電子申請システムを利用するのが最も効率的です。**ただし、現在の電子申請システムは、複数人で回答を作成・確認する照会には不向きです。

● 参照ファイルが多いと作業の負担が多くなるため、可能な限り**ファイルを少なく**してください。

□参照ファイルを減らす方法の例

・「担当課一覧」を別添するのではなくフィルター機能を利用して、担当課がわかるようにする。

・毎年の照会の場合は、昨年度の回答内容を隣の列に併記する。

・記載要領を別紙で作るのではなく、回答例を回答様式の中に作り、注意事項はコメントを挿入しておく。

・回答に直接必要ないが、参考情報となる資料についてはネットフォルダに格納にしてフォルダへのリンクを貼る。

● エクセルで回答様式を作成する場合は、回答者の入力しやすさと、回答のとりまとめのしやすさを意識して設計しましょう。

● エクセル様式の回答のとりまとめには、エクセル転記ツールや、エクセルのクエリ機能を使うと飛躍的に速く集計ができます。

**□複数のエクセルから回答データをまとめる方法**

**・転記ツール**ネットフォルダに掲載

<http://gwcess/index.html?library_id=3842&direct=1&module=office&controller=library&exec=detail>

**・エクセルのクエリ機能を使った集計方法**

【クエリ機能の解説と操作方法】

「エクセル」「クエリ」「フォルダ」「結合」でgoogle検索

【クエリ機能の使い方についての研修動画】

<https://vimeo.com/515115026/2469e99e6a>

**３－７｜その他、少しずつの工夫で照会・回答の負担を減らす**

● 照会（依頼）内容を鑑文書に記載する場合は、**メール本文と2重とならないよう**にしましょう。

● **件名には必ず締め切り日を明記**しましょう。（例：【照会：〇月〇日〆】××について～、【日程調整：〇月〇日〆】□□について）

● 毎年の照会なのか、新規の照会なのかを冒頭で伝えましょう。

・毎年の照会は、前回からの変更点やよくある間違いなどの注意点を主に説明

・新規の照会は、なぜ照会が必要なのか、何を調べたいのか、などをわかりやすく説明

● 毎年の照会の場合は、**前回の回答も添付**しましょう。

● エクセル様式の場合、**回答したところに色を付ける**（もしくはソートをかけて回答のみの表示しておく）ことでわかりやすくなります。

● **回答様式のファイル名を「○○課\_回答様式」**などにすると、回答されたファイルの管理が楽になります。

● メールへの添付ファイルが多くなると、わかりにくくなる上に、ファイルサーバーを圧迫するため、**ネットフォルダに掲載して照会メールにリンクを貼って誘導**するのがおすすめです。

● LGWANからの照会は、そのまま転送するのではなく、庁内メールにコピーして転送することで、 既読確認でき、より照会漏れが少なくなります。

● メール送信の際に重要度を「高」・「低」などに変えることで、メール一覧で見たときにわかりやすくなるので、利用してみましょう。

**４　フォルダ管理運用編**

**４－1｜ファルダ管理運用の基本的な考え方**

アシヤスタンダードを参考にして、各課の実情に合わせて運用しやすいルールを作成する。ルールの作成、運用の際は次の点に気をつける。

●煩雑過ぎるルールとしない。

●課内で決めたルールは、課名フォルダ直下にテキストファイルのファイル名として保存して、常に目につくようにしておく。

●安易に上位フォルダを作成しない。

**４－２｜フォルダ構成**

●最上位階層は事務単位とする。

●「事務名＞(必要なら)年度＞作業用」の階層を基本とする。

●原則フォルダは5階層までとする。

●個人フォルダの作成は絶対禁止とする。

●フォルダ内のフォルダ数は多くても30個までとする。

**４－３｜フォルダ管理**

●作業フォルダ内に複数フォルダが存在する場合は名前の頭に連番をつけてで管理する。（001～、002～、…）

●作業フォルダ内に複数フォルダ、ファイルが存在する場合は西暦の日付を名前の頭につけ管理する。（20230501～、20230615～、…　）

**４－４｜フォルダ名ファイル名**

●フォルダ名とファイル名は検索されることを意識してつける。

●更新さるファイルは作成日をファイル名の後ろに入れる。

●資料の履歴を残したい場合は、当該フォルダに最新ファイルを置き、修正前のファイルは「没」や「履歴」というフォルダを作成し、その内に日付等を付したうえで格納する。

●日付表記を行う場合は西暦前ゼロあり日付の8桁に統一する。

●フォルダとファイル名は丸囲み数字等の「機種依存文字」は使わない。また、スペースやピリオド、中点は使わずアンダーバーを使う