

## ★引継ぎリスクを低減しましょう！！

もうすぐ4月、4月と言えば人事異動の季節です。異動に伴い、必ず行わなければならないのが「引継ぎ」ですが、平成27年度に各所属で実施していただいたリスク把握・評価の結果によると、「業務の停滞」が最も重要度の高いリスク分野と評価され、その具体的リスクとして「不十分な引継ぎ・進捗管理」が挙げられていました。

そこで、このリスクを平成28年度の重要リスクに設定した上で、どのような引継ぎを行えば、リスクが低減できるのか、他都市の取組み等も参考に、検討を進めてきました。

検討を進めていく中で、浮かび上がってきたのが、「**確実**」、「**組織的**」、「**標準化**」の3つのキーワードでした。



就業規則では、口頭又は文書で引き継ぐとなっているけど、やっぱり「**文書**」で引き継ぐ方が「**確実**」じゃないかなあ・・・

文書ですれば、引受者と引継者の当事者間だけでなく、上司もその内容を把握できるし、「**組織的**」な引継ぎができるわね！



でも組織的な引継ぎってことなら、引継ぎの方法だけでなく、その内容も「**標準化**」しておく必要があるんじゃないかな・・・

そんな検討を経て、引継ぎのためのツールを作りました！！

引継ぎを書面で行う際の文例として、公文例「16 事務引継書」が示されていますが、その「3 引継ぎをした事務とその内容及び懸案事項」を作成する際の具体的なツールとして、「所属長・局長級」、「部長級」、「課長級」の3つの様式を作成しました。

引継ぎリスクをこれまで以上に低減するには、全ての職員が適切な引継ぎを改めて徹底する必要がありますが、特に事務の執行・管理の責任と内部統制上の役割がある課長級以上の皆さんは、より確実で組織的な引継ぎを標準化されたツールで行っていただきたいと思います。このツールを是非活用し、リスク低減を図ってください！！

## 仕事の“標準化”を進めましょう！（by 市政改革室PDCA担当）

作業要領書の整備、文書・データの統一化など、仕事の“標準化”を徹底することによって、作業効率を向上し、また担当者間のムラや変化点（引継ぎや制度改正など）に関するリスクの低減を図ることができます。

### 【“標準化”の例】

- 作業要領書・手順書の整備
- 業務フローの作成
- 引継書の統一化
- 文書や電子データの様式、作成方法などの統一化
- スケジュール管理方法の統一化
- 整理・整頓・清掃方法の統一化 など

“標準化”ができていない職場では、

- ・引継ぎが行われず不適切事務や事務遅延が発生する
- ・職員の経験によって仕事の質が大きく左右される
- ・制度の変化にうまく対応できない など、適正な業務執行ができず、市民サービスが低下してしまいます。

市政改革室の庁内ポータル情報紙『パンダ・カフェ 超（スーパー）』も、ぜひご覧ください！

