

全体で A4 用紙 10 枚以内に納めてください。スペースは自由に動かして構いませんが、字数制限がある箇所は制限以内で記載してください。

チーム名・代表者氏名	プロジェクト“Ctrl + Z” 増田 慎也
発表テーマ (50 字以内)	プロジェクト“Ctrl + Z” ～指先で〇億円の鉱脈に挑む～
提案概要を 400 字以内でまとめて記述してください。	
<p>地方消滅が叫ばれる中、地方が元気を取り戻すためには、これまでの前例踏襲の壁を打破し、期待値を超えた価値創造を達成する必要があります、そのためには、具体的に「時間」的リソースを確保することが必須です。</p> <p>「時間」を確保するためには、業務改善が一つの手段ですが、業務改善を行うためにも一時的に仕事の手を停めて業務改善に取り組む「時間」が必要です。</p> <p>一方、作業時間短縮のスキルの一つとしてパソコン操作におけるショートカットキーは、とても便利なスキルです。しかし、パソコンのスキルに関しては個人差が大きく、この一番初歩的なショートカットキーの” Ctrl + Z” ですら県庁での認知度はだいたい 50% 程度ようです。</p> <p>そこで本発表では、パソコンが得意な若手が中心となって、“Ctrl + Z”をはじめとした、簡易で有用なショートカットキーのスキルを広める普及活動を行い、「最小労力・一番最初の業務改善」実現に向けた取組みを提案します。</p>	
提言の内容	
この提言で解決しようとしている問題・課題とその背景および、提言の目的を明確に記述してください。	
<p>1 地方消滅？</p> <p>人口減少・少子高齢化が進む中で、仮に今後も人口移動が現状のまま収束しなかったとすると、2010 年から 2040 年に約半数の自治体数は『20 歳～39 歳の女性人口』が 5 割以下に減少するといわれています。</p> <p>職務の中でも、高齢化などによる地域の疲弊というのは、肌で感じられることであり、このままではいけないという思いを抱えている職員は少なくないと推測されます。</p> <p>しかし、現実問題としては、職員数が減少し、一人あたりの負担が増大する中で、目の前の事務処理を行うことが最優先となり、なかなかそのような本質的な問題について思考を巡らせ、具体的に実行するということまで行き着くことは容易ではないと考えます。</p> <p>そこで、目の前の事務処理を極力圧縮するための手段の一つとして、「業務改善」に取り組む必要があります。</p>	
<p>2 業務改善のハードル！？</p> <p>熊本県では、平成 26 年度に業務改善のアイデアを集中的に募ったところ、216 件も</p>	

のアイデアが寄せられた。集まったアイデアに関しては、

- ① 所管各課に実行可能性の検討を依頼
- ② 各所属で取り組むべきものとして事例集にして情報発信

などの対応が行われ、一定の効果はあったものと思われます。

しかし、②のような所属単位で業務改善については、取り組み状況にばらつきがあり、たとえ現在の所属で改善を行ったとしても、次の人事異動後の所属ではまた同じ業務改善を1から行わなければならないケースもあります。

所属単位での業務改善を行うためには以下のような要素が必要となると考えられます。

- ① 所属一丸となって業務改善に取り組む機運（≒所属内での意思統一）
- ② 業務改善のための労力を確保すること

しかしこれに対して、熊本県の職員数は過去5年で7.8%も減少しており、相対的な業務負担の増大の中で、業務改善のため機運づくりをすることは容易なことではありません。

(単位:人・%)

年度 部門別	平成22年	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	過去5年間の 増減数(率)
一般行政	4,564	4,458	4,354	4,274	4,257	4,209	▲ 355 (▲ 7.8%)

表1 熊本県の職員の推移

つまり、業務改善ができないから、目の前の作業に時間を取られ、本質的な部分まで行き着かない、という悪循環に陥っているのです。「甘え」と言ってしまうばそうなのかもしれませんが、事実としてそのような議論が若手職員の研修などで実施されたワークショップでもありました。



図1 プロジェクト着想までの議論

### 3 課題（問題に対して具体的にやるべきこと）

この悪循環を断ち切り、未来へのエネルギーを捻出するためには、最小のコストでできる業務改善が必要です。また、若手にしかできないことに取り組むことで、自己肯定感につなげ、新しいことに取り組む勇気を身に着けることができると考えています。

### 4 目的

そこで考えたのが、このプロジェクト“Ctrl + Z”です。

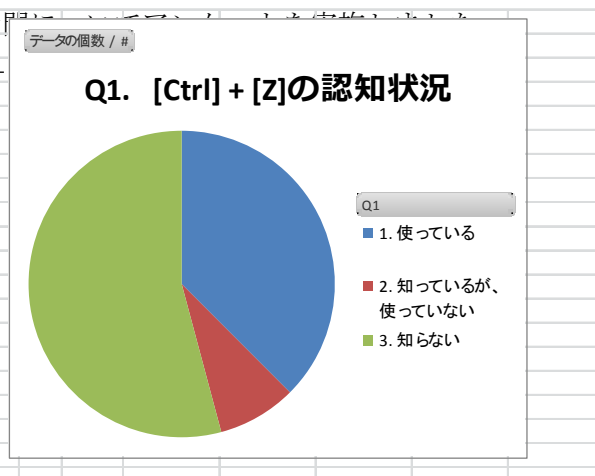
本プロジェクトでは、パソコンが得意な若手職員が中心となり、ショートカットキーといった簡易で有用な PC スキルに関する情報を共有してスキルを高めると同時に、集積したスキルを体系化して、年配職員などの PC が苦手な職員にわかりやすい形で情報提供を行うことで、全職員の PC 作業の業務効率を改善することを目的とします。

やれば確実に良くなることを、まだできていない状態というのは、「そこに鉱脈があるのを知っているのに、まだ掘っていない」という状態ととてもよく似ていると思います。今回の企画では、数億円規模にもなるこの巨大な鉱脈に指先一つで挑む取り組みについて提案を行うこととします。

### 5 背景

Q 取り組みとパソコン使用時間、和 Ctrl キーに所属する組織で「Ctrl + Z」に関する認知

度を調査するため、以下の2つの設  
 Q1. パソコン使用時に、「Ctrl キー+  
 2. 知っている  
 Q2. パソコン使用時（主にエクセル）  
 3. 知らない  
 総計 24  
 結果は以下のとおりです。



Q 2. パソコン使用時（主にエクセル）に、「F2 キー」を使いますか？

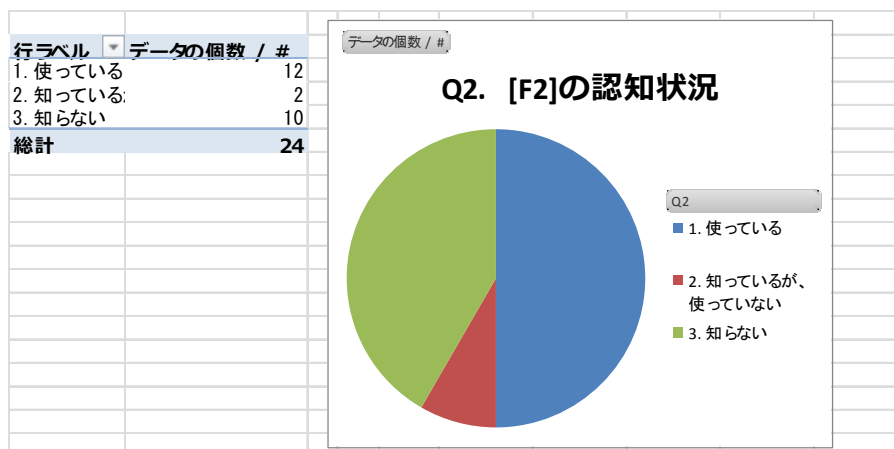


図 2 ショートカットキーの認知率について

両方の設問ともに「使っている」と回答した割合は半数程度でした。また、本調査では、Q1 を一番初歩的なスキルとして、Q2 を少し高度なスキルであると仮定して設問設定を行ったが、Q2 は「使っている」と回答した人でも Q1 では「知らない」と回答している人がいるなど想定と異なる回答が見られました。

これらのことから、ショートカットキーに関する認知度は高くないこと、またショートカットキーを使用している職員でも初歩的なスキルを習得していない可能性があることが判明しました。

また、所属内で意見交換を行う中で、PC に慣れた若手からすると信じがたいことですが、手作業から PC メインでの作業に変わったことを、今でもストレスに感じている職員もいることが判明しました。

提言の具体的な内容を記述してください。「誰が」、「何を」、「どのように」、「どのくらいの期間をかけて」を明確に、さらに、「いくらぐらいの予算をかけて」するのかについても言及があるとなお良いです。

本プロジェクトでは、パソコンが得意な若手職員が中心となり、ショートカットキーといった簡易で有用な PC スキルに関する情報を共有してスキルを高めると同時に、集積したスキルを体系化して、年配職員などの PC が苦手な職員にわかりやすい形で情報提供を行うことで、全職員の業務効率を改善します。

具体的な取り組み内容としては、以下のとおりです。

①ショートカットキー辞典の作成（スキルの体系化）

所属内の若手で意見を出し合い、ショートカットキー辞典を作成しました。取り組みを行う中で、ショートカットキーに関する書籍を3冊提供を受けました。いずれの提供者も有用性を認識して書籍を購入したものの、あまり書籍を活用しなかったとのことです。お

そらく、一度に大量の体系化されていない情報を手に入れても、自分が必要としている情報をスムーズに引き出すことができないため、書籍を活用できなかったものと考えられます。そのため、今回作成する辞典については、必要としているときに必要なスキルをタイムリーに引き出せるような形式を意識し、体系化することとしました。

★5つ:使っていない人は人生損します。★4つ:作業が劇的に快適に！★3つ:ここまで使えれば上級者！★2つ:意地でもマウス使いたくない人向け。★1つ:無駄知識。場合によってはむしろ邪魔なことも。封印推奨(上級者向け)。				☆☆カテゴリを選択してください☆☆						キーワード検索! Ctrl+F	
列1	操作	使用シーン	機能・効果	おすすめ度	【特選1】 門面	【特選2】 ワード編	【特選3】 パワーポイント編	【特選4】 エクセル編	【特選5】 エクセル編 ローラー	【特選6】 テクニック編	コメント
1	Ctrl + Z	ほぼすべてのソフト	一つ操作を前に戻す	★★★★★	○						ほぼあらゆるシーンで、操作を取り戻す
2	Ctrl + Y	ほぼすべてのソフト	①やりなおす ②同じ操作を繰り返す	★★★★★	○						おすすめ度、使用するシーンごとにフィルタをかけることができます。
3	F2	①エクセル ②パワーポイント、ワード ③エクスポーラ	①セルの編集 ②オートシェイプの文字を編集 ③ファイル名の変更	★★★★★	○		○	○	○		①エクセルのストレス激減！ ②ポインタ操作がラクチン！
4	F3	エクセル	定義した名前を貼り付ける	★★★☆☆							「範囲を定義づけする」という高等技術を身に付けて初めて役に立つコマンド。
5	F5	①エクセル ②web	①入力したセルにジャンプ ②更新	★★★☆☆						○	①ジャンプ機能を使いこなせる人には便利かも？ ②こっちの方は割と便利です。
6	F11	エクセル	グラフの挿入	★★★☆☆							そんな頻りにグラフを作る人がいるんですかねー？

図3 ショートカットキー辞典の例

②PC講座(基本編 15分×3、実用編 15分×3)

昨年度より、試験的に月1度の頻度で職場単位の講座を行っています。ショートカットキー認知度に関するアンケートをとった際に、少数ではありますが「ショートカットキーを知って入るが使用していない」という回答も見られたので、PC持ち込みによる実践的な研修としました。



図4 PC講座実施の状況

一回の講座の時間については、一度に大量の情報を詰め込もうとしても身に付きにくいと考え、毎回2、3個のショートカットキーを15分程度の時間をかけて紹介することとしています。

実施時間帯については当初はアンケート結果に基づき、職務時間中に実施していましたが、講師、受講者ともに安定して時間を確保することが難しいことが判明したため、昼休みに時間を移すこととなりました。一度の実施時間を15分と短く設定していたため、12時25分～40分(昼食をゆっくり摂った後に、研修に参加し、研修後はNHKの朝ドラを見ることができる)とゆとりのある時間設定が可能となりました。

また、他の自主勉強会と連携した出前講座なども実施しており、参加者からの評価はおおむね好評です。

③クイズ形式によるゲーム化 & 認証制度化

①で作成した辞典を活用し、クイズ形式のゲームを作成し、学習へのモチベーション向上につなげます。問題については、エクセルマクロを活用した自動出題形式を想定しています。①初級者編、②中級者編、③上級者編、④ワード文章作成編、⑤エクセル編、⑥パ

ワーポイント編などのジャンルを設け、合格点達成者には、PC 作業を効率的に行うことができることの証明として、証明書を交付します。

#### ④IT インストラクター制度の活用

ここまでは自主的な取り組みを想定していますが、実際に組織全体でスキルアップを図るためにはどこかの段階で、組織内での公式な取り組みに昇華させる必要があります。

そのため①～③の自主的取り組みを3年程度、ロコミ等で広げていきながら洗練させ、取り組みの精度とショートカットキーの有用性に対する認知度が向上したところで、県庁内のIT インストラクター（各所属におかれるシステム担当）向けのコンテンツとしてリリースします。各所属のIT インストラクターは各所属で研修を実施し、所属内のスキルを向上させます。

#### ⑤多組織での展開

また、作成したパッケージについては官民間わず、県内他機関に広く公開し、多組織での普及を図ります。ショートカットキーの体系的教育は、効率化が命である民間企業でも例がなく、民間が得意な筈の効率化手法が、もし公共の部門から民間に伝わるといったことがあれば、実に愉快的なことではないでしょうか？

提言を実装したときに、期待できる効果はどのようなものですか。

#### ○定量的効果

先述のとおり、初歩的なショートカットキーの認知度はだいたい50%程度です。

もし、この残り50%の職員もショートカットキーを使いこなすことができるようになれば、人件費に換算して県庁全体で年間約1億円の時間短縮効果があり、その分未来に向けてさらなる価値を創造することができます。もちろん、この取り組みを他の官公庁などに広げていけば、その効果は約2億7千万円となります。さらに、キーボードというインターフェースがあと10年は続くモノと考えると、その10年間で約27億円の価値が新たに創出されます。しかも費用は講座にかかる人件費のみです（費用対効果は数十倍？）。

また、ショートカットキーは単純作業や資料作成において特に多用しますので、これらの作業速度は飛躍的に向上します。例えば、以下の事例では、マウスを使用して作業する場合に比べて、作業時間が半減しています。

★5つ: 使っていない人は人生損します。★4つ: 作業が効率的に快適に！★3つ: ここまで使えれば上級者！ ★2つ: 意地でもマウス使いたくない人向け。★1つ: 無駄知識。場合によってはむしろ邪魔なことも。封印推奨(上級者向け)。					☆☆カテゴリを選択してください☆☆						キ
列1	操作	使用シーン	概説・効果	おすすめ度	【特集1】 入門編	【特集2】 ワード編	【特集3】 パワーポイント編	【特集4】 エクセル編	【特集5】 エクセルアド vanced編	【特集6】 クラウド編	コメント
1	Ctrl + Z ※			★★★★★	○						ほぼありません。両が
2	Ctrl + Y			★★★★★	○						①Ctrl+Zと ②Ctrl+Y
3	F2			★★★★★	○		○	○	○		①エクセル のボタンの
4	F3			★★★★☆							「範囲を定 義」に あてて初
5	F5	①エクセル ②web	①入力したセルにジャンプ ②更新	★★★★☆						○	①ジャンプ かも？ ②こっちの
6	F11 ※	エクセル	グラフの挿入	★★★★☆							そんな挿入 ねー？

←5行おきについている※マークを「F2キー」を使用して効率的に削除する演習。  
20個の※を削除した場合、マウス操作した場合に比べ、作業時間が半減(97秒⇒47秒)

図5 ショートカットキーの短期的時間短縮効果の例

○定性的効果

単純な時間短縮効果だけではありません。例えば「Ctrl + Z: 元に戻す」「Ctrl + Y: 繰り返す」の二つを活用すれば、資料作成の際に、修正する手間を恐れずに試行錯誤を行うことができます。また、「Ctrl + S: 上書き保存」を使えるようになれば、作業の節目で面倒をかけることなく上書き保存ができるようになりますので、万一のPCのトラブル対策にもなります。また、マウス作業では、画面上の小さなアイコンを目で探すこととなりますが、ショートカットキーによる操作ではその作業が必要でなくなるため、疲労感が少なくなります。

○最後に

2006年ごろに熊本市の下通り商店街の不動産価値を向上させる事業に取り組まれた際には、まず「エリアのごみ回収のルールを統一し、契約を一本化する」といった「業務改善」によって不動産経営の維持管理経費を見直し、コスト削減によって生まれた資金を積み立て、事業への投資資金を捻出したと聞きます(木下齊、2015)。

地域活性化のために、各地域でいろんな主体による取り組みが盛んに行われています。しかし、社会には様々なタイプの人材がまだまだたくさん隠れており、直接的な手段だけでなく、本提案のような間接的な取り組みも含めたところで地域活性化を考えることで、さらに多様な人材の持つポテンシャルを地域のために活用できると信じています。

業務改善は、一般的には取り組む際に一時的に負荷がかかったり、ルールを変えることで発生する新たなリスクに対応する必要が出てきたりと、ハードルは決して低くはありません。

その点「ショートカットキーの習得」という業務改善は、タイムリーな情報提供がなされれば、習得に係る労力は小さくて済み、習得することでリスクが増大するどころか、新たなリスク回避のスキルを身に着けることができます。また、一人当たりで見たときの効果は小さいですが、汎用性が高く、組織全体に波及したときには大きな効果となります。

本プロジェクトによって生み出された余剰エネルギーを利用し、さらにハードルの高い

業務改善に取組みにチャレンジし、最終的には「地域活性化」という最後のカイゼンに到達するドミノ崩しの一手となればいいと考えています。

(参考文献)

木下 斉：稼ぐまちが地方を変える―誰も言わなかった10の鉄則 (2015、NHK出版新書 460)

(参考：時間短縮効果の算定根拠)

熊本県職員の時間給による年間の人件費

県職員 4,159 人×(平均月給 358,500 円+月平均残業手当 15,315 円)×12ヶ月(≒450万円)

=187 億円 (2010 年)

ショートカットキーを1日に使用した回数：110回(増田による調査)

ショートカットキー1回あたりの時短効果：2.5秒(〃)

ショートカットキー習得による時短効果：1日あたり約1%( $110 \times 2.5s / 3600 \times 7.75hr$ )

ショートカットキーの認知率：約50%

よって、時短効果は

$187 \text{ 億円} \times 0.01 \times 0.5 = \text{約 } 1 \text{ 億円/年の時短効果}$

時間ベースで  $1,968 \text{ 時間} \times 4,159 \text{ 人} \times 0.01 \times 0.5 = \text{約 } 41,000 \text{ 時間}$

熊本県の市町村行政職員の人数は 11,122 人 (H26) なので

$(11,122 / 4,159) \times 1 \text{ 億円} = \text{約 } 2 \text{ 億 } 7000 \text{ 万円/年の時短効果}$