

改善〔業務改善〕 ハボロネ 平成 24 年度 1 次隊

平成 24 年度 1 次隊のシニアボランティア員として、ここボツワナ共和国首都ハボロネ在住の林田雅明です。日本の某自動車メーカー発、世界的に定着している「KAIZEN(改善)」という言葉をご存知でしょうか。JICA のボランティアプログラムの中ではメジャーではない職種ですが、ここ数年南部アフリカの内陸国、ボツワナの官公庁では目立つ役割となっています。2012 年 6 月から 2 年間の任期でボツワナ中央政府の中枢大統領府公務員庁に派遣され、現在一年延長中、この 6 月末までの任期でボランティア活動を行っています。派遣先は日本の人事院に相当し、いわゆるボツワナの全ての公務員の人事行政を司る組織です。その人事行政の業務の効率、適正化を業務とする人事行政改革部門(HUMAN RESOURCES-REFORMS)の一員として、公務員の日々の業務の効率、無駄を排除するといったプロジェクトに関与、現在に至っています。

簡単に私の自己紹介をすると、日本の総合物流企業で国内、海外の営業畑に従事し、アフリカ市場には 30 数年関わった会社人生でした。食糧増産援助(KR2)の輸送案件で 1980 年代に東西のアフリカ諸国、1996 年から 2002 年までの 6 年間南アフリカのヨハネスブルグに駐在、サブサハラ以南の市場を所轄する物流業務のニーズに関わらせて頂きました。現役勇退後、アフリカ地域におけるシニアボランティアプログラムに参加する機会に恵まれ、おまけに現役時には一度も仕事で足を踏み入れる機会がなかった(業務のニーズがなかった!)ボツワナが派遣先とは、これも何かのご縁でしょうか。



ボランティア総会でのプレゼンの様子



派遣先公務員庁の案内ボード

・活動について

私自身日本の民間企業一筋という職歴から、派遣先である政府内部の組織での業務改善といった職種で、いったい何が出来るのか、当初から、いや派遣に至る面接の時点でも不安な気持ちはありました。但、アフリカ地域での仕事や生活の経験から、何か活かせるのではないかという思いが後押ししたかも知れません。また派遣前のレポートに記した異文化理解への指針の三点、「1.相手の意見に耳を傾ける。2.自分の意見に理解を求める。3.互いの違いを認識する。」に留意したことも今に至った要素かもしれません。この姿勢を心に留め、派遣先における初めての業務改善という職種に対し、まずは派遣された部門のお仲間との人的交流、インタビューから私の活動が始まりました。派遣当時は業務改善局(Business Process Reengineering)という、日本で言えば「部門の中の一つの課所組織の一員」として、各省庁への業務監査(Audit)、月例課内会議、各部門会議に同席しました。そこで目にしたのは「アポイントは守らない、時間通りに会議は始まらない、予定の時間内で終了しない、結論の無い議論ばかり」といった業務以前の実態でした。そこで前述した異文化理解への指針をキープしつつ、改

善という抽象的な課題ではなく、日々の業務への三つの拘り「時間、情報管理、及びコスト」をキーワードとしました。

具体的には、登帰庁の管理、書類の整理整頓、業務上必要な備品管理の実態を検証、業務の遂行の効率を上げる為への一歩でした。その過程で派遣先の緊急課題として各省庁全てのスタッフの個人情報ファイルの整理整頓に介在しました。書棚（ラック）保管に棚番号方式導入、物流業では基本中の基本である在庫管理に準じた簡単な仕組みを導入。何とか改善というフレーズに合致した一例となりました。こうした流れから、上級幹部職の個人情報ファイルの一括管理という命題に、ファイル管理番号の一元化（個人が有する身分証明書番号9桁）が加わり、当初の手作業マニュアル管理では困難という問題に直面しました。たまたまお隣の教育省に派遣中のJVのメンバーが、同じようなファイル管理の要請からシステムを試験導入中であったことから、同システムの助けを借り書類管理の徹底を図って現在に至っています。他の二つの拘りは、集中と選択という自分の判断もあり諸々の職場実態から断念、個人情報ファイル管理の定着に努めています。

・現地での生活について

私の派遣先である公務員庁含め全省庁のスタッフ対象に、全国的に公務員住宅が完備されています。しかし公務員数（全就業人口の6割）が多いため、民間から借上げた住宅の一つが私の生活拠点となっています。日本で言う2DK。单身には十分のスペースです。就業時間は午前7時半から16時半まで。週5日の稼働日に車での登帰庁が日課です。国内外での単身生活の延長線にある生活ですが、アフリカでの単身は初めてで、これが我が人生に一大変化を起こしました。ちょっとしたきっかけから、毎日三食、自炊生活となったのです。当初ランチは現地食に依存していましたが、あまりにメニューが偏り過ぎており（牛と鶏の一定メニューのみ）、そこからの脱却を目指して、人生初めての自炊生活へ挑戦これに嵌りました。挑戦から2年、食材さえ問わなければ、規則正しい自炊生活で、これがメタボ撲滅にも功を奏したようです。美味しい南アワインとコラボしながら、数年前までは考えられなかった生活の一端です。



職場ビル1階のカフェテリア(食堂)のテイクアウトランチボックス



ハボロネ郊外のパカラネGC内有名な蟻塚があるインの11番ホール

ウイークデイの質素節約自炊生活から、週末は自分へのご褒美リフレッシュタイムで、連荘が定着した健康徒歩18ホール趣向のゴルフを楽しんでいます。ボツワナ唯一のゴルフ場が2ヶ所ここハボロネ界限、市内から10キロ北上したパカラネというベットタウンにあり、万歩計を携帯し手押しカートのラウンド、車中心の日々から健康維持の為にも欠かせないひと時です。限られた環境ですが、ウイークデイはボツワナの公務員の皆さん、週末は数少ないボツワナ内外のゴルフ好きの皆さんとの異文化交流。ボランティアにシニアがくっついている私のボツワナ生活は、公私ともエンジョイさせて頂いております。ご披露したいエピソードは満載ですがボツワナでの生活、活動を自己表現する私の好きな名言で締めくくらせて頂きます。

“Show them, tell them, have them do it, and then praise them; otherwise people won't do anything.”

やって見せ、言って聞かせて、やらせてみて、褒めてやらねば人は動かない。