

など)とラインとしての業務(たとえば指導者研修グループ、交流支援グループなど)の調整が難しい、などの理由が述べられている。

図6. 業務分析—実施と評価

■ A:充分できている ■ B:ある程度できている □ C:あまりできてない □ D:全くできてない

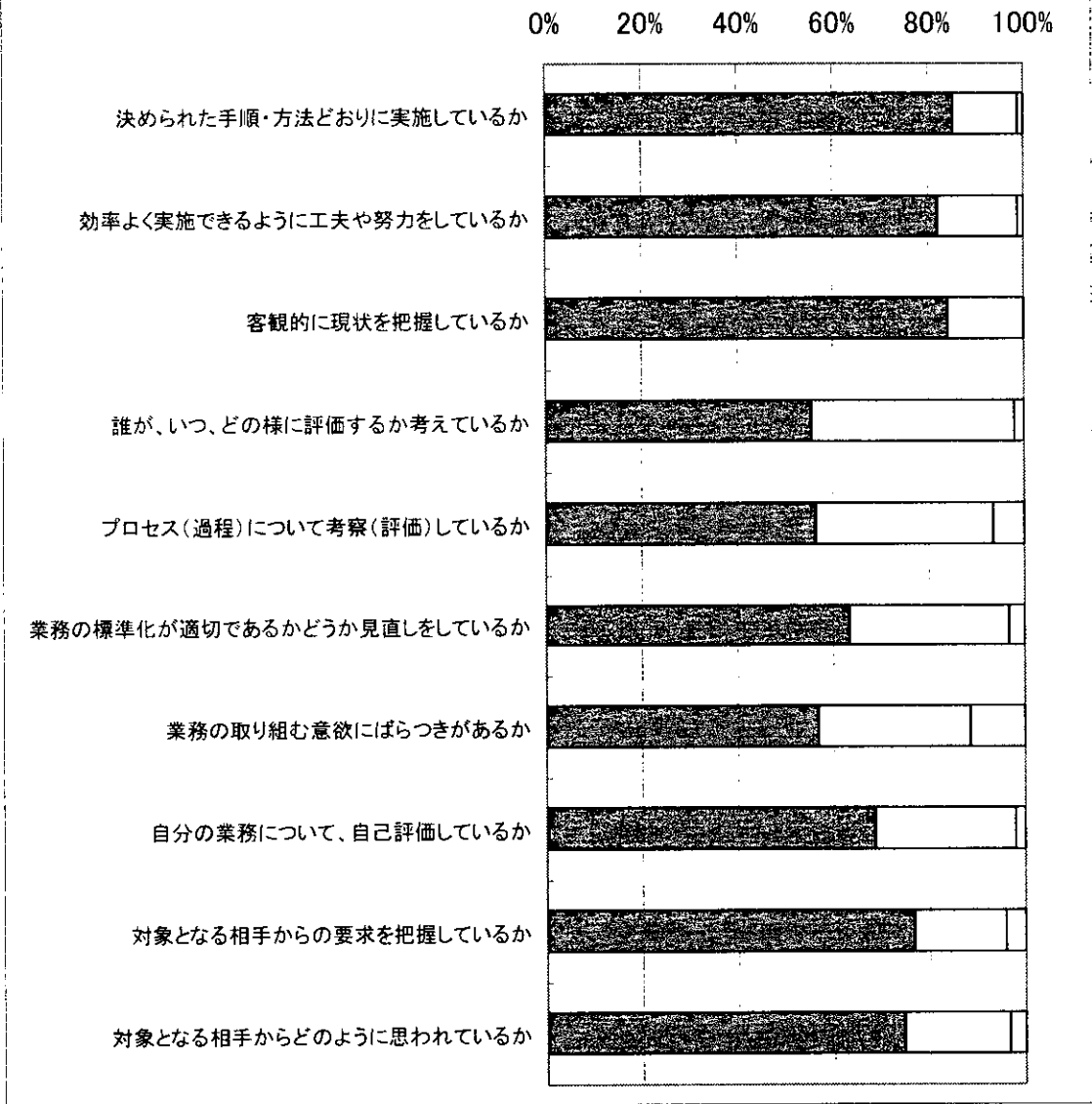


表6 業務を決められた手順・方法どおりに実施している(またはできない理由)  
(問9)

総務課	他に方法が考えられない 他部門との調整が多く、意思の疎通が難しい
企画業務課	トラブル処理が大事であるため
指導課	マニュアル化されているから 課内のルールが確立されている 関わった時間が長くその手法がわかりかけている 計画をたてて実行しているので 決裁など前年度のものを参考にしている 事前準備を入念にやるので 手順どおりに実施すれば業務の漏れ(ミス)が少ない  専門職としての業務はある程度実施できていると思うが、ラインとしての仕事業務が充分把握できていない 指示を待っていたらなにもできないから 決められた手順、方法というより、試行錯誤の状態であり、しっかり決められていないところがある 自分では行っているつもりだがそれを評価されたことがないので充分とはいえない  前回と同じ方法で行っても、よりよい方法をとるべきではと判断されることがある 決められた手順・方法が設定されていない 他の業務の進行状況も考えて優先順位をつけるので、ときには充分できないこともある

表7 業務をより効率よく実施できるように工夫や努力をしていますか(問11)

企画業務課	意識的な努力はなくても常に変化はしているものである
指導課	1人職種なので効率アップは重要課題のひとつだと思っている お客さんの立場にたって業務にあたっている パソコンなどの利用 逆算し、タイムスケジュールを作成 業務にミスなどが生じたら、それ以降において同様の状態が生じないように対処法を工夫する必要がある 計画をたてる 上司 同僚に相談して行う 効率よく行わなければこなせない 同職種で話し合って共通理解するようにしている 問題点があったときは速やかに報告。必ず改善策、今後のプラン、スケジュールをつけて提案する。職種内ではかる 余分な時間をかけない 様々な関係者に聞く、前任者に聞く  業務理解、実施でいっぱい工夫、努力までの力がない グループ内での連携、会議や打ち合わせの不足を感じている グループ内で目標ねらいを共有化し、取り組めるように心がけているが調整が難しいところあり

	<p>少しでも改善したいので、マニュアルを作成したが、他課にはうまく伝わらない</p> <p>ある程度、手順方法が示されており、工夫の必要が少ないため</p>
--	---

④ CHECK (評価) (問 12~22) (図 6)

調査票作成ミーティング時に、「計画、実施は行わざるを得ないが、評価についてはあいまいではないか」との意見が多くださったため、質問項目を多めに作成した。全体的に D0 項目よりもあまりできていないという回答が多いという傾向が見られた。とくに事業計画時にどのように評価するか、前もって考えている人は少数であった。また、結果だけでなくプロセスについて評価しているかについては、「評価方法がわからない」、「プロセスよりも結果」とする意見も出された。

自己評価は 10 点満点で最頻値は 7 点であり、充分と言い切れる状態ではないが、自分としてはかなりがんばっていると評価している人が多かった。他の人からの評価では 8 点以上をつけた人は少なく、自己評価よりやや低い得点を

つける傾向が見られた。

問 20~22 では、業務の対象を特定できるか、またそのニーズの把握や評価についてどのように考えているかを聞いた。

対象となる相手について、記載がなかったのは 5 名であった。総務課の対象は職員、業者、県であり、企画業務課、指導課は利用者が圧倒的に多い。また指導課では、関連機関や指導者研修の対象となる専門職を対象ととらえている人もいた。

対象からのニーズの把握については、利用者を対象とするものはアンケートをとったり、要望を聞いたりということで把握に努めているようであるが、まだ充分でないと感じている職員も多い。県民を対象とした場合、十分に把握できないという指摘もあった。

表 8 業務について、客観的に現状を把握していますか (問 12)

企画業務課	客の流れがわからなければ対応も報告も何も出来ない 出来る範囲でアンケートなどを実施しまとめている
指導課	<p>いろいろな人に意見を求めている</p> <p>グループの年間計画表をチェックしている</p> <p>客観的に見れるように他の人と話す</p> <p>実施効率、手順を自己評価している    トラブルの有無確認</p> <p>利用者の反応</p>
	<p>評価するものさしがないので自分なりの客観的評価になってしまう</p> <p>最低限の分担されたもの以外での自分に求められているグループとしての仕事がよくわからない</p> <p>専門職の立場や健康増進関連からの観点ではみてない</p> <p>客観的に把握できる指標が無い</p>

表 9 結果だけでなくプロセス（過程）について考察（評価）していますか（問 14）

企画業務課	結果がすべてであり、プロセスそのものを評価することには全く意味が無い
指導課	二度と同じ失敗をしないため、引き継後にトラブルを生じないようにするため業務の中でわからないことがあればすぐ上司に相談できるので改めて評価していない 過程での評価基準などが無いため結果だけになってしまう 機会がない どのように評価したら良いかわからない 評価には目的が不可欠、担当レベルで行うものの考察は行っているが、組織としての評価は取り組みがないと思う

表 10 業務の標準化（手順・方法）が適切であるかどうか見直しをしていますか（問 15）

企画業務課	生産ラインの仕事ではないのでそもそも「標準化」と言う考え方が適切でないと思う
指導課	作業的な事柄ならば見直しは可能である。 上・下半期の区切り 年度の区切りに見直しているが十分でないと思う 時間がない、方針についての疑問の回答をまだもらってないから 不適切な事柄があればその場で上司に相談するので改めて見直しという程のことはしていない

表 11 業務に取り組む意欲にばらつきがありますか（問 16）

企画業務課	文字通りの「意欲」だけなら誰でも高い意識で持っているはずだが、そこに「行動」を含めた場合、体がついていかないことがある
指導課	意欲がなければ業務に従事する権利はない。どの業務も最終的には接客に関連するので業務は均質であるよう心かけねばならない 今の自分がやれることを精一杯やっているから接客に関連するので意欲にばらつきがあってはならない 教室が重なって開始すると準備が大変で時々意欲がなくなる 業務が多岐にわたり、他に優先度の高い仕事がある場合はそちらに力を注ぐので業務量がいきなり増えると意欲がなくなる まだグループ内で人の確保ができず少人数で準備をすすめなければならないことがあるので大変でとりくむまでが長くなったりする。 仕事に取り組む（腰をすえて）時間が少ない時があり、集中力や意欲が減退することがある。 指示のバラツキ、意思統一がなされないまま行われてしまうことが多々ある 指導課、プラザの方針が明確でない、個人的理由で方針が変ることがある 上司の理解、何を考えているかわからない、課としてプラザとしてどうかというのがわからないとき意欲が下がる クレーム等、直接受けることが多く落ち込む事がある

図7. 自分の仕事・業務を評価した場合の達成度は10点満点で何点だと思いますか

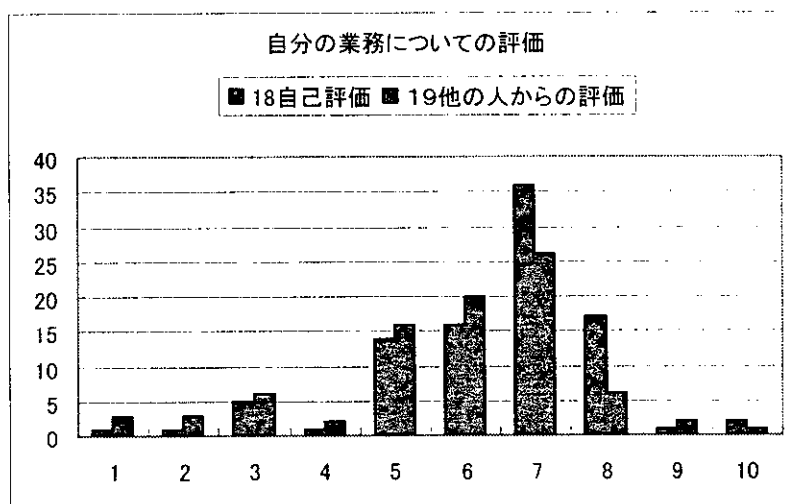


図8. あなたの業務の対象は誰ですか

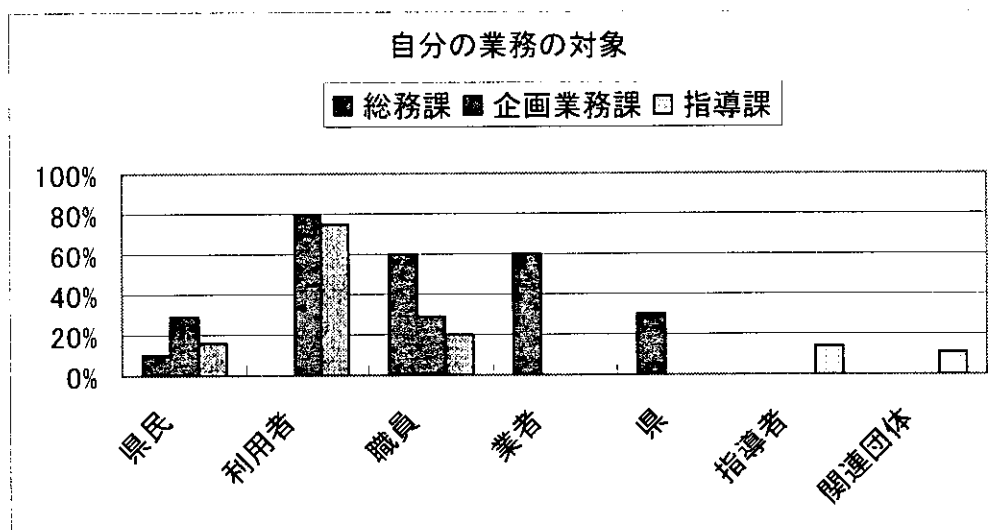


表 12 対象となる相手からの要求を把握していますか (問 21)

総務課	契約などの交渉について相手の要求を聞くのは当然 難しい要求はない
企画業務課	アンケートなどで把握しようとはしているが一般の人からこまかく聞いた り、すべての人にと考える困難なので直面したところで把握しようと努め ている コミュニケーションの不足を感じる より良いシステム構築に必要と思う 対象は県民とはいうが、どうしてもプラザの立場でとらえてしまう 要求がわかったとしても出来ないことがあれば知らないのと同じ
指導課	アンケートによる その都度、要望を聞く つねに相手の立場を考える努力をしている 意見などをきいているので 住民との間にワンクッションあり、直接県民からの要求を把握できていな い 把握していないことはないがもう少しニーズを知る必要があると思われる 把握するよう意識、努力はしているが充分とはいえないように思う、運営 会議で一部の方の要求は把握 反応を確かめる アンケートなどの情報交換の場をつくり確認している 本音を聞く機会があまりない 要求(依頼)があればその都度上司に相談し、対処している 要求はするがプラザの場合、できることを示していない。これならでき るを示さないと要求に飽和感がなくなり、結局サービスが悪い印象を与え ているように思う 要求をきき、それに対するサービスの提供をしている 来所者へ対応しているが住民全体としては把握していない

⑤ ACTION(修正、改善のための行動) (問 23  
~30)

問題解決のための体制の整備やその機能に  
ついては約半数の職員が不十分であると感じ  
ている。「言っても変えられない」と受け止め

ている職員も散見されるが、一方、前向きによ  
りよい方向を目指して改善の努力をしている  
職員も多い。60%の職員が自分の意見がある程  
度は反映されていると回答している。

図9. 業務分析-改善のための行動

■ A: 充分できている ■ B: ある程度できている □ C: あまりできてない □ D: 全くできてない

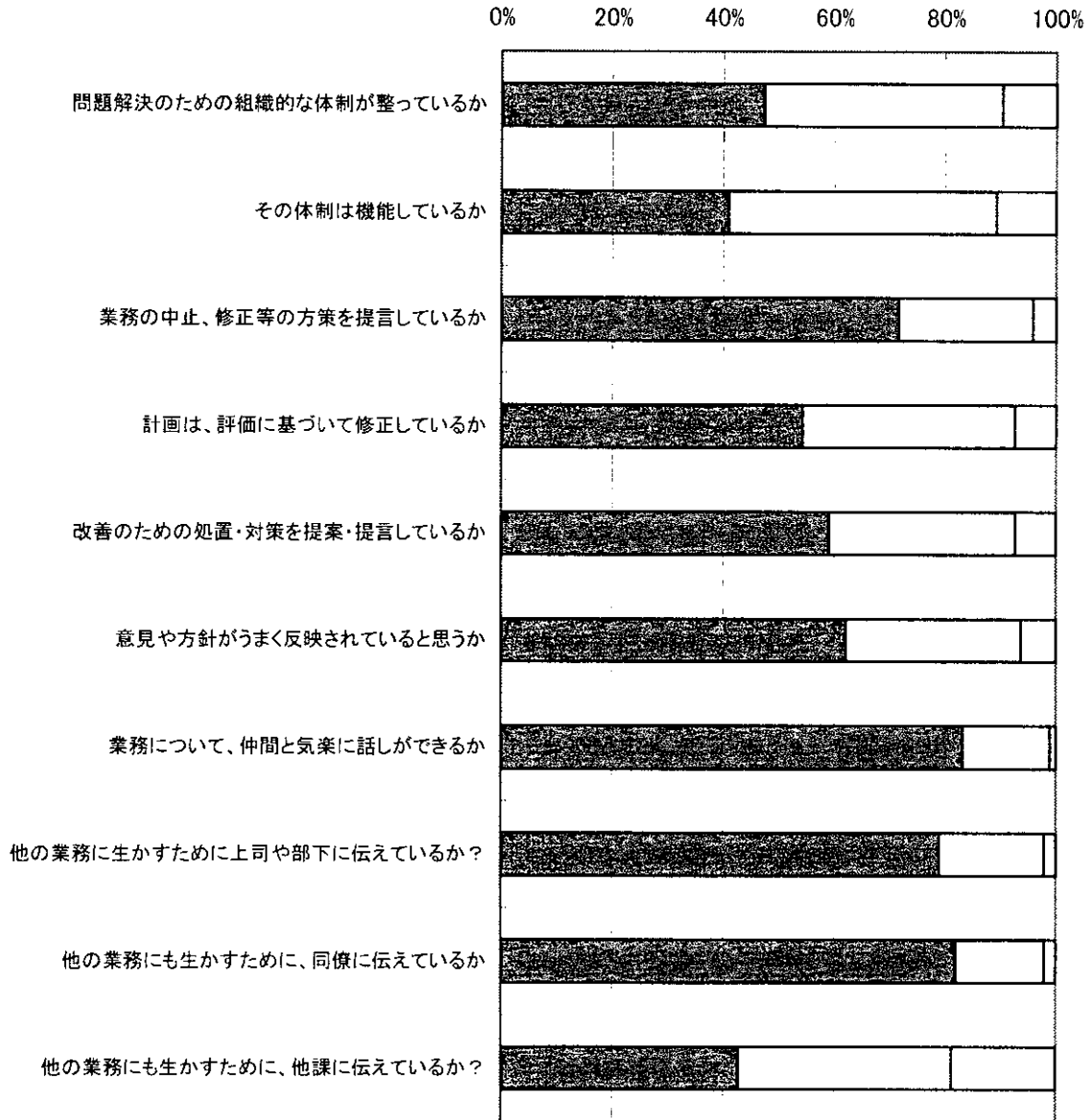


表 13 効果が薄いと判断した業務について、中止、修正などの提言をしていますか (問 24)

総務課	世間の思惑と行政のしていることは必ずしも一致していない 予算編成時に既存業者の見直しなどを行う
企画業務課	「業務」の解釈によって結果は変わる 前例にとられる必要性を感じていないから
指導課	今より良いものを求めるので グループ内で検討が不十分と感じたことに対して提言するようにしている 業務管理をしていないとなんでも屋になってしまう 早期の修正が必要だと思っているため 無駄な業務をなくすため こまかな事柄ならば上司に相談している、業務の方向性に関することは判断できない 条例や県の委託となるととたんに停止してしまう 自分だけの意見では決まらない事だから 提言する機会がない、ミーティングが連絡会として機能していない 4年目というのに硬直化して、言ってもムダになることが多い

表 14 今後の計画は、評価に基づいて立てかえられて (修正・変更) いますか (問 25)

総務課	予算編成時に既存業者の見直しなどを行う
企画業務課	「業務」の解釈によって結果は変わる まだ、一年目でありよくわからない
指導課	サマーレビューの次年度の計画は、昨年度の行活がベースで今後のことは二の次となっている ニーズに合わせるため 業務に対して評価する場があまり設定されていないため 計画・評価ともない 修正や変更を行うことは難しい内容のものが多い 組織に柔軟性が乏しいこと 手続きのはんざつさがある 担当レベルでは評価をしていない 評価ができていない 評価がなく日々の業務で終わっている 評価に基づいていない 評価をした時にはすでに事業が展開されていることが多い 方針がみえない 話が上に通らないし、通っても遅すぎる その時点でもうお客さんはいない

表 15 業務における改善を定着し周知するために、手順や方法を明文化したり、マニュアルを変更するなどの処置・対策を提案・提言していますか (問 26)

総務課	時間的な余裕が無い 状況は毎年変わるのだから同じことの繰り返しであっても微調整は必要
企画業務課	今までに実施していたことについてこれでよいのかとかもっとうまくいかな いか考えている
指導課	担当が替わるため、記録としてとどめておかないと方針がくずれる トラブルが起きないために 次の人がこの担当を引き受けるときにやりやすくするため マニュアルの変更は年度かわりに行う マニュアル化出来るものが少ないため 明文化やマニュアルにする能力にやや欠けていると思う



表 16 あなたの仕事・業務において、あなたの意見や方針がうまく反映されていると思いますか (問 27)

企画業務課	自分が考えたり、思ったりしたことはすぐに意見として出して随時話し合っている 風通しの良い組織
指導課	グループの主旨の理解があるから グループ内で意見交換、検討するようにしている 意見があれば、その都度上司に相談している。反映するかどうかは上司が総合的に判断するものと思っている 意見を求められるため 皆で考えて求めた方針だから 職制上の立場と反映されるように意見を聞いてまとめようとしているから 検討される機会が持ちにくい。決定機関における発言権がない 手続きが煩雑、 上司の理解力が不十分 前回、過去はこうだったと主張され、新しい風をふかせる余地は無い 同僚と雑談する機会はあるが、MT で細かく話し合われたりうまく上司に吸い上げられない

業務について、仲間と気楽に話ができるかという問いについては充分できているとするものが 24%、ある程度を含めると 83%にのぼり、比較的フランクに仕事について話し合える環境にあるという結果であった。

問題点や改善点を他の人に伝えているかに

については、課内の伝達は比較的良好であるが、課を超えた伝達はあまりできていないとするものが多い。

自分の業務についての改善点を思いつくまま述べてもらったところ、忌憚のない意見が多く寄せられた。

#### あなたの仕事・業務において改善すべき点

総務課	その時々状況を的確に把握すること 周囲との連携 職制上(上司と部下)のコミュニケーション 迅速性、効率性 立場と役割を明確にする 業務事業の改善意識の高揚のための指導
企画業務課	コンピュータシステムの効率化の推進 マニュアル化、業務の迅速化 委託職員の接客マナーの向上 改善するための組織的体制を整える 各個人の業務量の平均化 各事業の意義を明確にする 担当内での仕事内容にかかるコミュニケーション 課内での業務改善に向けてのディスカッション、情報の共有化 適正な予約管理による利用率の向上 業務の進行管理を率先して適切に行う サービス面 プラザ全体の職員間での利用率向上に向けての意見交換 自分が得た情報を業務にもっと生かせるように方策を考える
指導課	方針の明確化、仕事の意義の明確化 スケジュールの管理 一般利用者にわかりやすいような利用システムにする

課や担当などの壁をこえてプラザの将来にとってどのような意義をもつか話し合う  
 各々の業務内容把握（例、日々の執務記録をとる）  
 業務の細分化、分担の明確化  
 業務を評価できるような体制に改善する  
 施設利用者の声を聞く場（システム）を設ける  
 次の業務に活かせる仕事をする（分析）  
 自己研鑽、積極性  
 自分の活用についての自己PR  
 自分の仕事以外の業務内容が把握できるようにする  
 他グループ、他課との調整グループミーティングの定例化、情報交換  
 処理時間の短縮化  
 職種としての知識、技術レベルの向上  
 人間関係の改善  
 組織としてスタッフが揃うこと  
 他課に指導課の事業内容を理解してもらい、PRを改善する  
 対外的な連絡の仕組みを改善し、たらい回しにならないようにする。  
 単純業務が重なりすぎ、何が最重要なのか見えなくなっている点  
 定期的に勉強会を開く  
 特にハイリスク者に対する個々への指導とその効果の見直し  
 評価システムをつくること  
 文章化して仕事業務をまとめること  
 報告、連絡、相談が足りない点  
 利用者の利用目的をもっと把握を  
 グループの代表（業務担当者）の役職者会への出席  
 過去の業務をふまえ、この仕事をしていく利点について明らかにしてほしい  
 ラインの確認  
 連絡会となっているMTをもっと建設的な話し合いの場に 問題点を共有しその改善について、率直な意見を出しながら型として残す  
 他館との連携博物館として地域づくりをしていくための具体的な方法→地域としての役割  
 組織の硬直性 もっと柔軟に学びあう必要がある  
 別々で行っていると言うことは教室の空け事業が入ることとなり結果的に無理な日程が生まれる  
 マニュアル（指導についての）改正  
 業務の問題点を対処できるようにする  
 年間スケジュールをたて、それに基づく業務推進  
 知識、技術を向上させプラザの外に発信できるプログラムの構築  
 職員研修が充実化  
 システム(HAINS)の機能の充実  
 業務内容に対する実施後の報告や評価ができる場の設置  
 申し込み団体との連携ネットワーク  
 外（地域）に目を向けた広い視野で考える  
 県との調整  
 業務遂行体制の明示。（誰が決定権（責任者）が、どのようなルート（関連）で仕事をすすめればよいのか共通理解がもてるようにする

#### D. 考察

(1) あいち健康プラザの意義に関する調査

本調査の回収率は93.4%であり、平成14年3月におけるあいち健康プラザ職員の認識が

ほぼ集約されているものと考えられる。

あいち健康プラザの存在意義として「県民の健康づくりの推進拠点」とする総括的なもの、健康教育・実践の場、健康情報発信、健康づくりネットワークの拠点などが多くあげられている。主査級以上では総括的な内容のものが比較的多くあげられる傾向が見られた。

健康教育の実践は指導課の主要な業務であり、マンパワー、予算面の比重も大きいことから、多くの職員が存在意義として記載したものである。直接的な対人サービスにより健康づくりに寄与するという点では重要な機能であるが、実際には利用者は近隣地域が主体となること、年間利用者も16,000余名にとどまり県下全域を網羅することはできないことなどの限界がある。今後利用者の増加をはかることは言うまでもないが、多種の専門的技術職を擁し、検査や研究等の体制があるなどの利点を十分に活かして新しい教育プログラムの開発と普及をすすめていく必要がある。この成果を踏まえて、実践的な指導者養成プログラムの開発や地域ですぐに活用できる指導パッケージを作成することにより、県下の健康づくりに大きく寄与できるものと考えられる。

今回のアンケートでは指導者養成を存在意義として上げたものは少なかった。プラザでは各種セミナーや糖尿病指導者研修会、健康づくりリーダー養成などを企画・運営しているが、実際この業務にあたっているものが少数であること、その担当者も十分にその重要性を認識していないことがその理由ではないかと考えられた。国や県の健康政策を実現するための人材を育成することは健康政策の拠点として重要な役割であると考えられる。健康日本21計画の推進にあたってプラザが各市町村における計画推進を支援するためにもボランティア

や専門職の養成など指導者養成機能の果たす役割は大きい。県との連携を深め、政策や地域のニーズにあった研修会を企画、運営していく必要がある。

情報発信、普及活動は科学館事業やイベント、ホームページ、情報誌の作成、講演会の実施などにより広く一般に健康情報を提供する機能である。県民に対する調査ではマスコミ等の健康番組や雑誌から健康情報を得ているという住民が多かった。わかりやすく健康情報を伝え、健康づくりへの動機づけにするという点ではこれらの情報源の及ぼす影響は非常に大きい。一方、科学的根拠のはっきりしないもの、煽動的な内容のものも含まれ、混乱をきたしているという現状がある。専門家の立場で内容を精査した上でわかりやすく正しい情報を提供し、「あいち健康プラザから発信される情報は信頼性が高い」という評価を受ける必要がある。

研究についてプラザでは健康教育を通じた研究成果を発表してきている。いまだ十分な評価を得ているとはいえないが、大学や研究専門機関とは異なる、実践的な介入研究などを積み上げていくことが重要と考えられる。また、大学等との連携により先進的な研究成果を実際の場合に応用していく研究も進めていきたい。

健康づくりネットワーク、他機関との連携についても重要と回答しているものが多く、とくに社会的意義から考えての重要度として高い位置にある。指導者の派遣、利用者の紹介なども含まれるが、健康日本21の推進についての市町村支援、医療機関との連携による生活習慣病対策、健康増進施設との連携によるメディカルチェックの普及や指導者養成など、さまざまな機関と有機的かつ継続的な連携を進めていく必要がある。

データ収集について、プラザは現在利用者のデータを蓄積することはできるが、県下の健康情報（基本健康診査などの情報）を収集することはできていないし、その位置づけも付与されていない。地域における健康づくり政策についての助言や指導者養成を効果的に行うにあたって、この情報収集は大切な意味を持つ。健康対策課や衛生研究所等との連携を深め、地域情報を獲得するような体制を作っていかなければならない。また、直接市町村を支援することにより情報を得ていく努力も継続しなければならないと思われる。

経営的側面からみた重要課題として、利用者を増加させることが大切であるが、その方策としてや価値のあるプログラムをつくり顧客満足度を高めること、PR や利用料金の見直しなどがあげられている。平成 15 年度から利用料金制が採用されるが、今回は運動施設利用者における入浴料の割引の一項のみが採用されただけである。利用者の立場に立ち、効果的な利用促進対策を練っていく必要がある。

また、県の行政政策の実施機関としての重要性を高めることにより、県からの委託金を確保していくことも重要と考える職員も多い（とくに主査級以上の回答）。健康福祉部の健康政策のより多くの分野に関与し、その役割を果たすことが可能か、模索していかなくてはならない。

運営費や維持費の抑制、組織のスリム化など

支出面を整理していくことも懸案事項となっている。事業団が平成 14 年度に作成した経営改善計画では平成 20 年度までに職員を 28 名削減する予定となっている。前述のプラザの社会的意義を損なうことなく、人員や運営費を削減するにはどのようにするのが最適か、議論を尽くすべきではないかと思う。

平成 14 年度の中央青山監査法人による外部評価では、公益性の評価として「健康日本 2 1 あいち計画において、あいち健康プラザは県民の健康づくりを推進する中心施設として位置づけられている。施設のひとつひとつの業務をみれば、民間事業者と同様なサービスを提供するものもあり、公益性を標榜するためには、健康づくりの手法の開発を行い、その手法を市町村等に指導する役割を担うことに努めることを推進する必要がある。」と記載されている。

今後の事業の組み立てや運営方法などを十分に協議するとともに、職員の意欲を引き出すことにより、プラザが本来期待された機能を十分発揮できるようにしていきたいものである。

なお、健康プラザのあり方について、その責務とそれを実現するために必要と考えられる条件を整理したものを次に示す。社会情勢の変化や県民のニーズに対して柔軟に対応しつつ、健康科学センターの存在意義を確立していく必要がある。

## 健康プラザの特徴を生かした事業展開

行政の中で健康づくりのセンターとしての位置づけ



### 責務

- 施策を反映した事業展開
- 医療・保険制度などの情報の活用
- 県内の疾病動向・将来予測などを反映
- 保健指導者養成や市町村支援などの機会に得られた市町村のニーズをふまえた事業展開
- 団体(企業など)、個人からの信頼
- 教室や研修会など対人サービスで得た情報を県の施策に反映

### 必要条件

- 県庁との情報のスムーズな流れ
- 厚生労働省の動向へのアンテナ
- 市町村・企業・個人など顧客へのアンテナ
- 県内健康情報の集約



医師・歯科医師・保健師・検査技師・栄養士・  
運動指導員などの専門職が配置されている

### 責務

- 専門的な立場での教室づくりや指導が実施できる
- 各分野の最新情報を収集できる
- おおのの立場で業務分析し、改善法を提案できる
- 相互の情報交換により、技術開発が図られる
- 開発した手法を県内外に広める

### 必要条件

- 各人が専門性を高める努力をする
- 研修体制を持つ
- 業務分析し、データを学会・雑誌などで公開し、他者からの意見を収集する
- 顧客の立場に立ち、常に最上を目指す
- 情報交換がスムーズの行なわれるよう、職種間・個人間の風通しを良くする
- 人事評価システム



科学的なメディカルチェックができる

責務

- 科学的な根拠に基づく生活習慣指導ができる
- 生活習慣指導の効果を科学的に分析することができる。
- 市町村や医院では実施できない機能を持つので、紹介を受けることができる
- 科学的な情報を集約し、疫学情報の提供や技術開発ができる

必要条件

- 生活指導や効果判定に役立つ検査項目を実施している
- 疾病の動向や最新の知見に合わせて検査項目を変更できる
- 検査結果をわかりやすく説明する結果表やマニュアルがあり、いつもメンテナンスされている
- 医療機関や市町村などの専門職からみて

情報を管理するシステムを持つ

責務

- 情報収集
  - 国・県の健康関連情報
  - 市町村データの集約
  - 健康度評価受検者データ
- 情報整理・解析
  - 教室の効果の検証
  - 県の生活習慣病施策の検証
  - 生活習慣に関する疫学的解析
- 情報発信
  - 教室参加者への還元
  - 県への情報提供
  - 県民への情報提供

必要条件

- 必要な情報を絶えず刷新するシステム
- ニーズに応じた加工・統計処理
- 統計・情報につよい人材の育成
- えられた情報を明快にプレゼンテーション
- ホームページの活用
- セキュリティ

## (2) あいち健康プラザの現状（業務分析）

あいち健康プラザのあり方について討論する中で、現在の業務についての自己評価を行い、業務改善に向けて意識を高めていく必要があるのではという意見が職員より多く出された。『方針管理と日常管理－仕事の質を高めるために』と題した研修会において TQM(Total quality management)の手法を学び、その内容をもとにアンケートを作成した。総務課、企画業務課、指導課の多くの職員の協力を得て、現在携わっている業務に関する課題、問題点について、KJ法を用いて整理し、PDCA (Plan- Do-Check-Action) の流れに沿った業務自己評価のための調査票（選択式）を作成した。この作業を通じて、課のワクを超えた職員との意見交換が進み、プラザをどのように発展させていきたいか、という思いを語り合ったのは収穫であった。

アンケートの回収率も 96%と良好であり、一枚一枚多くの文字が記載され、業務に関する自己分析や組織への提言が盛り込まれていた。

自己評価についてみると、全体的に「ある程度できている」という回答が多かったが、「実際にどのように判断するのが良いのか明確ではない」という意見も多く出された。あくまでも主観的な回答結果といえる。

業務の計画、実施の段階では「あまりできていない」以下の回答は少ないが、評価や改善のための行動について不十分とする回答がやや多いという結果となった。前年度の評価を行い、改善すべき点を明確にし、よりよい業務へと積み上げていくことが大切であるため、評価方法や項目、基準について明確化していく必要がある。また、課内の調整は行っているが、他課との連携が不十分であると感じているものも多く、今後の課題といえる。

健康科学センターはその期待される役割から考えると、前年度踏襲のみの事業展開にとどまることはできないと考えられる。県民のニーズを絶えず把握し、国や県の政策を着実に実行し、市町村の保健事業のモデルとなっていかなければならない。

今回の調査結果を基に、15年度から指導課では、①年間計画の作成と他部門への周知、②指導課職員間、センター内、健康対策課との情報の共有化、③問題事項出現時の早期解決の仕組みづくり（スケジュール管理と必要に応じたプロジェクトチームの立ち上げ）などを着実に進めていきたいと考えている。

## E. 結論

健康科学センターの将来像を考え、ひるがえって足元の業務分析を行ったことは職員の意識を高める上で有用であったと考えられる。アンケートは丁寧に記載されたものが多く、その結果から反省し改善すべき点も多々発見された。とくに業務のステップごとに評価項目を設定することの意義を見出すことができた。この研究を単なる調査に終わらせず、保健行政に真に有用な施設となるよう業務改善を図っていく必要性を感じる。行政の保健分野ではこれまで内部の業務について自己評価を明確に行ってこなかったといえる。今回のような調査を追跡して行い、業務改善の成果についても今後報告していきたい。

## 参考文献

- 1) Robert C. Camp: Business Process Benchmarking: Finding and Implementing Best Practice. ASQC, 1995
- 2) Robert Hiebeler, Thomas B Kelly , et. al : Best Practice, Arrthur Andersen LLP 1998
- 3) I. Abraham, et al: Geriatric Nursing Protocols for Best Practice. Springer. 1999
- 4) アーサーアンダーセン ビジネスコンサルティング: Knowledge Management-実践のためのベストプラクティス. 東洋経済新報社. 1999
- 5) 麻生飯塚病院: ベストプラクティスー飯塚病院の挑戦
- 6) 東 雄司, 他: みんなで進める精神障害リハビリテーションー日本の5つのベストプラクティス. 星和書店. 2002

- 7) 細谷克也：QC七つ道具. 日科技連. 1982
- 8) 細谷克也：QC的問題解決法. 日科技連. 1989
- 9) 新QC七つ道具研究会：やさしい新QC七つ道具—TQC推進のための—. 日科技連. 2000
- 10) J.A. Muir Gray 著、久繁哲徳監訳：根拠に基づく保健医療. OCCジャパン. 2000



## 資料1

### あいち健康プラザの現状・あり方についてのアンケート

このアンケートは「政策拠点としての健康科学総合センターの機能に関する研究」の一環として実施するものです。得られた結果は、今後の研究における基礎資料とします。内容については、匿名化して取り扱いますので、ご自身のお考えをそのままご記入ください。記入にあたっては、以下の点に注意してご記入ください。

- ① 「あいち健康プラザの現状」についてのアンケートは、現在自分が行っている業務の立場で、お答えください。
- ② 回答はA・B・C・Dの4つの選択肢でお答えください。また、理由などを記述する場合は、思い当たる内容がある方のみ、簡潔にお書きください。(必ず記入する必要はありません)
- ③ 「あいち健康プラザのあり方」についてのアンケートは、1人1部ご記入ください。また、記述内容については、出来るだけ簡潔にお書きください。

## 「あいち健康プラザのあり方」についてのアンケート

この設問は、「プラザのあり方」について個人の思いや、夢、意欲を調査する目的で、ご質問します。ご自身で思うことを自由にお書き下さい。このアンケートは、1人1部ご記入ください。また、記述内容については、出来るだけ簡潔にお書きください。

課 名： A) 総務課 B) 企画業務課 C) 指導課  
職 位： A) 主査級以上 B) 担当

1：あなたは、プラザの存在意義は、何だと思えますか？（記述）

2：あなたは、プラザの社会的意義（健康づくりのセンターオブセンター）から考えて最重要課題は、何だと思えますか？（記述）

3：あなたは、プラザの経営的側面から考えて最重要課題は、何だと思えますか？（記述）

4：あなたは、プラザの最終的な評価のものさしは何だと思えますか？  
重要度が高いものを3つお書き下さい

重要度1：( )  
重要度2：( )  
重要度3：( )

5：あなたは、10年後のプラザを考えた場合の最重要課題は、何だと思えますか？

10年後あなたは、何歳になっています？（記述）

( 歳)

## 「あいち健康プラザの現状についてのアンケート」

ご自分の課名（グループ名、職種）と職位に○をつけてください

課 名： A) 総務課 B) 企画業務課 C) 指導課  
C-1) グループ名 ( )  
C-2) 職 種 ( )  
職 位： A) 主査級以上 B) 担当

- 1：あなたの仕事・業務を 計画 → 調整 → 試行 → 反省 → 実施 というようにステップを区切り、期日を決めてチェックを進めていますか？  
A：十分に出来ている  
B：ある程度出来ている  
C：あまり出来ていない  
D：全く出来ていない
- 2：あなたの仕事・業務は計画を推進するための目標が設定されていますか？  
また、その目標は何ですか（簡潔に）  
A：十分に設定されている  
B：ある程度設定されている  
C：あまり設定されていない  
D：全く設定されていない  
目標 ( )
- 3：あなたは、あなたの仕事・業務の全体的な計画を把握していますか？  
A：十分に把握している  
B：ある程度把握している  
C：あまり把握してない  
D：全く把握してない
- 4：あなたは、仕事・業務における自分の役割を明確に認識していますか？  
A：十分に認識している  
B：ある程度認識している  
C：あまり認識していない  
D：全く認識していない
- 5：あなたの仕事・業務は、決められた手順・方法が設定されていますか？  
A：十分に設定されている  
B：ある程度設定されている  
C：あまり設定されていない  
D：全く設定されていない

6：あなたの仕事・業務を行うにあたり、教育や研修は充分になされていますか？

- A：充分にされている
- B：ある程度されている
- C：あまりされていない
- D：全くされていない

7：あなたは、自分の仕事・業務を行うにあたり、自分で必要だと思われる自己研鑽（学習）をしていますか？

- A：充分にしている
- B：ある程度している
- C：あまりしていない
- D：全くしていない

8：自分の仕事・業務を行うにあたり上司（部下）や同僚（スタッフ）、他部門（他課）との連絡・調整・指示はできていますか？

- | 上司（部下）      | 同僚（スタッフ）    | 他部門（他課）     |
|-------------|-------------|-------------|
| A：充分に出来ている  | A：充分に出来ている  | A：充分に出来ている  |
| B：ある程度出来ている | B：ある程度出来ている | B：ある程度出来ている |
| C：あまり出来ていない | C：あまり出来ていない | C：あまり出来ていない |
| D：全く出来ていない  | D：全く出来ていない  | D：全く出来ていない  |

9：あなたは、自分の仕事・業務を決められた手順・方法どおりに実施していますか？

- A：充分に出来ている
- B：ある程度出来ている
- C：あまり出来ていない
- D：全く出来ていない

\* その理由があればお書き下さい

( )

10：あなたの業務全体を100とした場合、自分の判断で行えるのはどのくらいですか？

( )

11：あなたは、自分の仕事・業務をより効率よく実施できるように工夫や努力をしていますか？

- A：充分に出来ている
- B：ある程度出来ている
- C：あまり出来ていない
- D：全く出来ていない

\* その理由があればお書き下さい

( )