

## 各カテゴリーの意味について

### 1. 経営幹部のリーダーシップ

- ① 組織が大切にしている価値をどのように示し、価値を共有するために組織内外の関係者とのコミュニケーションをどのように図っていますか。
- ② 組織が大切にしている価値実現に向けた改善・革新のために、どのような体制・制度づくりを行っていますか。
- ③ 職員全員が誇りと意欲を持って取り組めるような自由闊達な組織風土・文化の醸成、および意思決定の透明性確保と合意形成のために、同様な活動を実践していますか。
- ④ 組織の目標や課題の達成度を確認する組織全体のレビューをどのような方法で実施していますか。

### 2. 経営における社会的責任

#### 一1 社会要請への対応

- ① 社会からの要請をどのように理解し、取り組むべき範囲を決定していますか。
- ② 社会要請への対応として、どのような活動に取り組んでいますか。
- ③ 経営幹部は、社会要請への対応にどのように関与し、どのような役割を担っていますか。
- ④ 職員一人一人が社会要請に対して自覚を持つために、どのような方法で徹底していますか。

#### 一2 社会への貢献

- ① 社会や地域からのニーズをどのように理解し、社会貢献として取り組むべき範囲を決定していますか。
- ② 社会全般、地域社会あるいは業界へどのような貢献活動を行っていますか。
- ③ 職員自らの社会貢献意識を高め自主的な社会貢献活動を支援するため、組織としてどのような活動を行っていますか。

### 3. 顧客・市場の理解と対応

#### 一1 顧客市場の理解

- ① 顧客・市場をどのような方法で選定していますか。
- ② 顧客・市場の情報や組織内外の知識や情報から、潜在顧客・市場の現在、および将来にわたるニーズをどのような方法で理解していますか。
- ③ 顧客・市場の情報や組織内外の知識や情報から、潜在顧客・市場のニーズをどのような方法で理解していますか。

#### 一2 顧客からの意見や苦情への対応

- ① 顧客からの意見や苦情等を積極的に述べてもらうための方法はどのようなものですか。
- ② 顧客から寄せられた意見や苦情等から、意見や苦情等の原因を追究し、どのように提供する製品やサービスおよびその他の課題を抽出していますか。
- ③ 意見や苦情等に対する顧客対応基準は、どのように設定し徹底を図っていますか。意見や苦情等への解決策等の顧客への回答方法はどのようにしていますか。

#### 一3 顧客満足の明確化

- ① 顧客満足要因および顧客満足度をどのような方法で把握していますか。
- ② 顧客満足要因および顧客満足度が、再利用や紹介推薦等に与える影響を、どのような方法で明らかにしていますか。
- ③ 業界内における顧客満足水準を、どのような方法で明らかにしていますか。

### 4. 戦略の策定と展開

#### 一1 戦略の策定と形成

- ① 戦略を策定するためにどのような方法を用いていますか（参画メンバーの範囲も含む）。

- ② 現場の着想や判断で実施し成功したことを戦略に反映させるために、どのような方法を用いていますか。
- ③ 戦略課題の抽出や目標の設定にはどのような情報を用いていますか。  
(競合比較、ベンチマーク等を含む)

## 一2 戦略の展開

- ① 「戦略課題」をどのような方法で部門、チーム、個人の実行計画へと展開していますか。
- ② 主要な実行計画について、目標達成度を測定する評価尺度・指標をどのような方法で設定しましたか。またそれらを用いた結果の把握と実行計画のモニタリングと統制を、どのような方法で行っていますか。
- ③ 設定された実行計画を展開する際に、どのような方法でビジネスパートナーとの整合性を図っていますか。
- ④ 事業範囲の中で想定され、策定した計画に含まれるリスクについてどのような方法で把握し、想定されたリスクに対してどのような対応を考えていますか。

## 5. 個人と組織の能力向上

### 一1 組織的能力

- ① 組織が全体の最適を実現できるよう、組織内外の関係者との協働をどのような方法で促進していますか。
- ② 組織の価値観にもとづき職員が自主的に行動できる環境づくりをどのような方法で行っていますか。
- ③ 組織の価値観に合致した適材をどのような方法で見出し、採用していますか。また組織的能力を最大限に発揮できるよう、適材配置をどのような方法で行っていますか。
- ④ 組織の能力向上につなげていくための業績評価と動機づけはどのような方法で行っていますか。

### 一2 職員の能力開発

- ① 組織や職員個々の「能力開発」に関するニーズをどのような方法で把握し、能力要件を明らかにしていますか。また明らかにした能力要件にもとづきどのような職員の能力開発プログラムを開発していますか。
- ② 現在導入している主要な職員の能力開発のプログラムはどのようなものですか。  
(テーマ、対象者、提供方法、指導者、効果測定の方法等を含む)
- ③ 職員の能力開発を担当する指導者の指導・評価能力をどのような方法で強化していますか。

### 一3 職員満足と職場環境

- ① 職員の組織に対する意見や苦情等を含め、職員満足・不満足をどのような方法で把握していますか。
- ② 把握した職員満足・不満足の結果はだれがどのような方法で活用していますか。
- ③ 安全管理、福利厚生はどのような方法で行われていますか。

## 6. 顧客価値創造のプロセス

### 一1 基幹プロセス

- ① 製品・サービスの企画・開発はどのような方法で行っていますか。  
(こだわりや特徴、独自性を含む)
- ② 製品・サービスの生産・提供プロセスの企画・開発はどのような方法で行われていますか。  
(こだわりや特徴、独自性を含む)
- ③ 顧客との関係の維持・強化に向けたプロセスの企画・開発はどのような方法で行われていますか。(こだわりや特徴、独自性を含む)

- ④ 企画・開発した製品・サービスおよび生産・提供プロセス、顧客との関係の維持・強化にむけたプロセスの内容のレビューはどのような方法で行われていますか。  
(レビューの項目、参加メンバー、実施タイミングを含む)
- ⑤ 製品・サービスの生産・提供プロセスを構成する主要な活動はどのようなものですか。  
また主要な活動を確実に実施するためにどのような方法を用いていますか。
- ⑥ 顧客との関係の維持・強化に向けたプロセスを構成する主要な活動はどのようなものですか。  
また主要な活動を確実に実施するためにどのような方法を用いていますか。  
(顧客への情報発信の方法を含む)
- ⑦ 「生産・提供プロセス」、および「顧客との関係の維持・強化にむけたプロセス」の主要な活動において、それらの活動で測定したデータを用いて行われる不具合の発見と対応、問題の根本原因の追究、再発・未然防止策の策定をどのような方法で行っていますか。

## 一2 支援プロセス

- ① 支援プロセスの企画・開発時に、支援サービスの提供先からニーズを取り込み、サービス要件をどのように決定していますか。
- ② 支援プロセスの企画・開発時の内容のレビューはどのような方法で行われますか。  
(レビューの項目、参加メンバー、実施タイミングを含む)
- ③ 重要な支援プロセスを構成する主要な活動はどのようなものですか。  
また主要な活動を確実に実施するためにどのような方法を用いていますか。
- ④ 支援プロセスの主要な活動において、それらの活動で測定したデータを用いて行われる不具合の発見と対応、問題の根本原因の追究、再発・未然防止策の策定をどのような方法で行っていますか。

\*日本経営品質賞委員会発行 「2011年度版 日本経営品質賞 アセスメント基準書」より

## 各ワークシートの記入の仕方について

### I. ワークシート1の記入要領

1. 「I. 法人・組織の理念・目的」を記入します。ホームページ・パンフレットや施設内に掲示されている経営理念・サービス提供理念等を記入してください。
2. 「法人・組織の理念・目的」にもとづき、「II. 施設・部署の基本方針・運営方針」を記入します。行動指針等があれば、それも記入してください。

#### <留意点>

- ①上記1. 2. を記入する際、「アクションプラン2020」のP12～P13（行動指針）を参照しながら、自身の法人・施設の理念・方針に追記する必要があると思われるものがあれば、追加して記入してください。
- ②自身の法人・施設の理念・方針で、チェックポイントで挙げた各項目が明確になっているか（読み取れるか）を点検し、不足があれば追記してください。

### II. ワークシート2の記入要領

1. ワークシート1で記入した「I. 法人・組織の理念・目的」の実現と、その手段である「II. 施設・部署の基本方針・運営方針」の周知と実行の徹底に向けて、「II. あなたの考える良い経営（組織運営・マネジメント）」について、重要と思われるポイントを列挙してください。
2. 「II-2 そう考える理由」を記入してください。

### III. ワークシート3の記入要領

1. これまでのワークシート1. 2を踏まえ、あなたの考える自身の法人・施設の「ありたい姿・理想とする状態」について記入してください。
  - \*「利用者」「社会」「人材（職員の採用・育成）」「マネジメント」の四つの視点で考えると整理しやすいと思われませんが、自身の考え方でまとめていただいてもかまいません。
  - \*法・制度の改訂や、今後のそれぞれのサービス類型毎の施策等も考慮しながら記入してください。例えば、社会的養護関係施設の場合、それぞれの「施設運営指針」を考慮しながら作成することが必要でしょう。
2. あなたの法人・施設の「ありたい姿・理想とする状態」から見た、「現在の状態」を記入してください。
3. 「ありたい姿・理想とする状態」と「現在の状態」を比較し、理想の実現を阻んでいると思われる要因を明確にし、その改善・解消に向けた課題を「組織運営上の課題、経営課題」に記入してください。

以上のワークシートは研修当日のグループワークで使用します。未記入の場合、研修運営に支障をきたすこととなりますので、必ず記入のうえでご参加ください。