

# 認知度アンケート結果 からの一考察

洛和会TQM支援センター

太田 裕也

伊藤 文代

# 今日は何の話？

- ◆ 洛和会TQM支援センターについて
- ◆ 事業所へ電話してみたら、外部組織と勘違いされる話
- ◆ アンケートを実施して、認知度調査を行った話
- ◆ アンケートの考察
- ◆ 洛和会TQM支援センターの新たな活動  
『アンケート 第二弾』 『提案カフェ(仮)』

# 洛和会TQM支援センターについて



2020年開設

会内の業務改善を支援しています。  
相談は随時受け付けております。  
まずはご連絡ください。

担当：太田 [ota-yuya@rakuwa.or.jp]

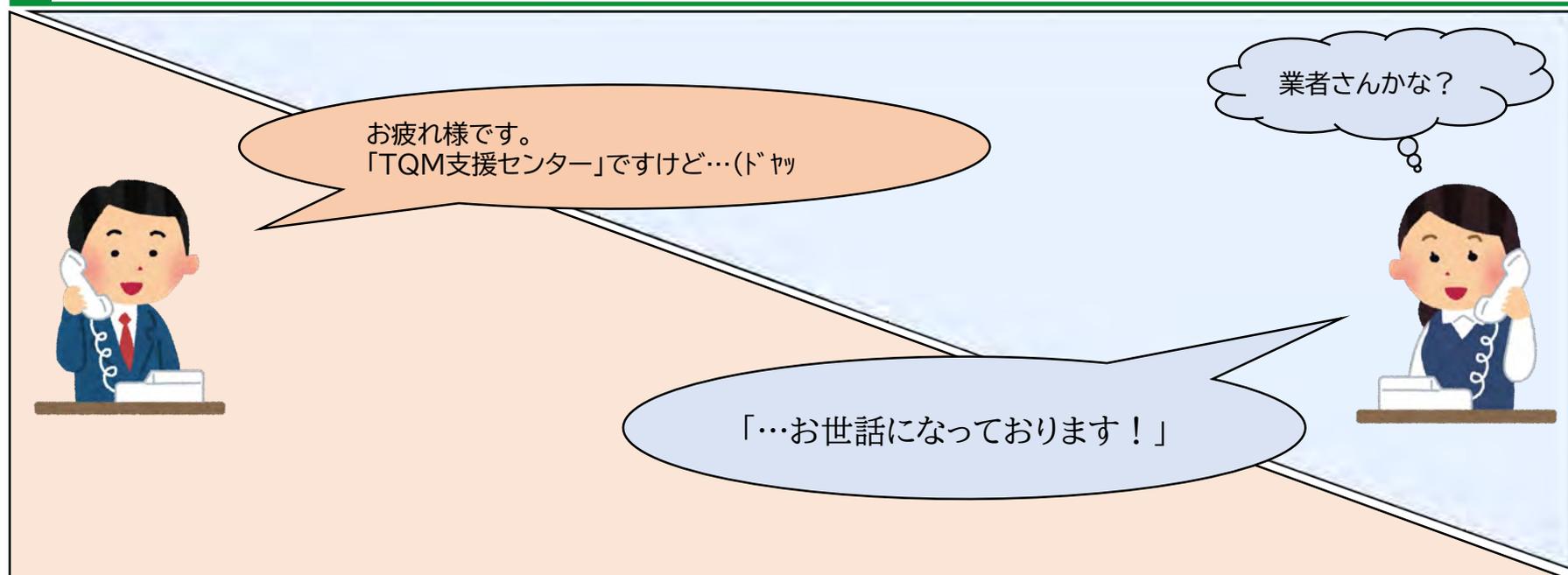
【場所】

図書館棟 2階

【人員】

常勤 3人

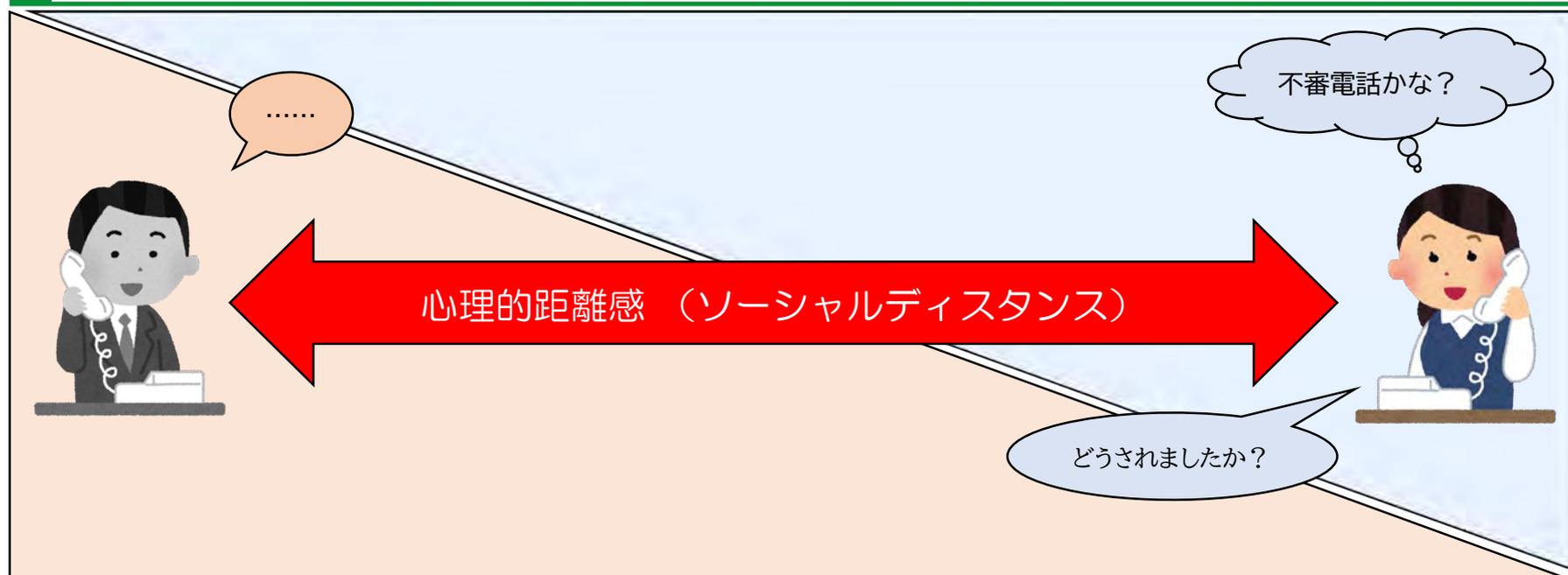
# 「お世話になっております」の悲しみ



電話で部署名を伝えると「お世話になっております(外向け)」と言われる

なんなら『社名』を聞き返されたりとか 🤔

# 開設3年目 認識されていないのか？



認知度が低いのではないか？

⇒TQM活動効率低下の恐れあり

アンケートで認知度調査をしてみよう

# アンケートを実施してみた

※結果は イン트라ネット「TQM・みんなの業務改善」で公開しています

## 洛和会TQM支援センター アンケート報告

「洛和会TQM支援センターのアンケート」は、

- 当センターの認知調査

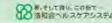
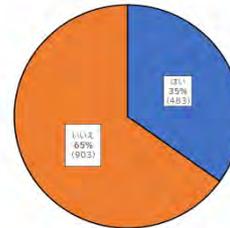
を目的に、イントラネット上で実施いたしました。

実施日：2022年5月23日(月)～5月31日(火)  
 対象者数：5,774(イントラメールアドレス数)  
 回答数：1,386(回答率24%)



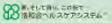
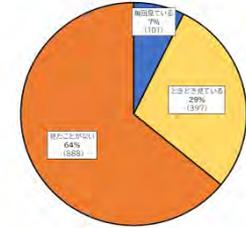
## 設問1 洛和会TQM支援センターをご存じですか？

洛和会TQM支援センターをご存じですか？



## 設問2 「TQM・みんなの業務改善」を閲覧したことがありますか？

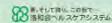
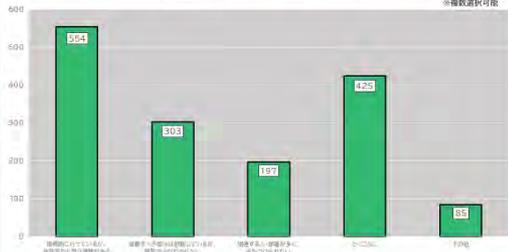
「TQM・みんなの業務改善」を閲覧したことがありますか？



あまり知られていなかった

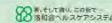
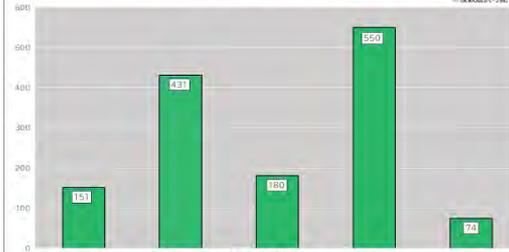
## 設問3 業務改善にあたり以下のようなことがありますか？

業務改善にあたり以下のようなことがありますか？



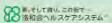
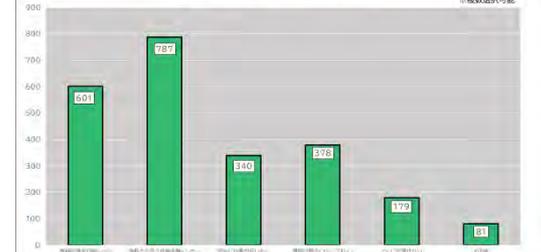
## 設問4 21年度は業務改善に着手しましたか

21年度は業務改善に着手しましたか



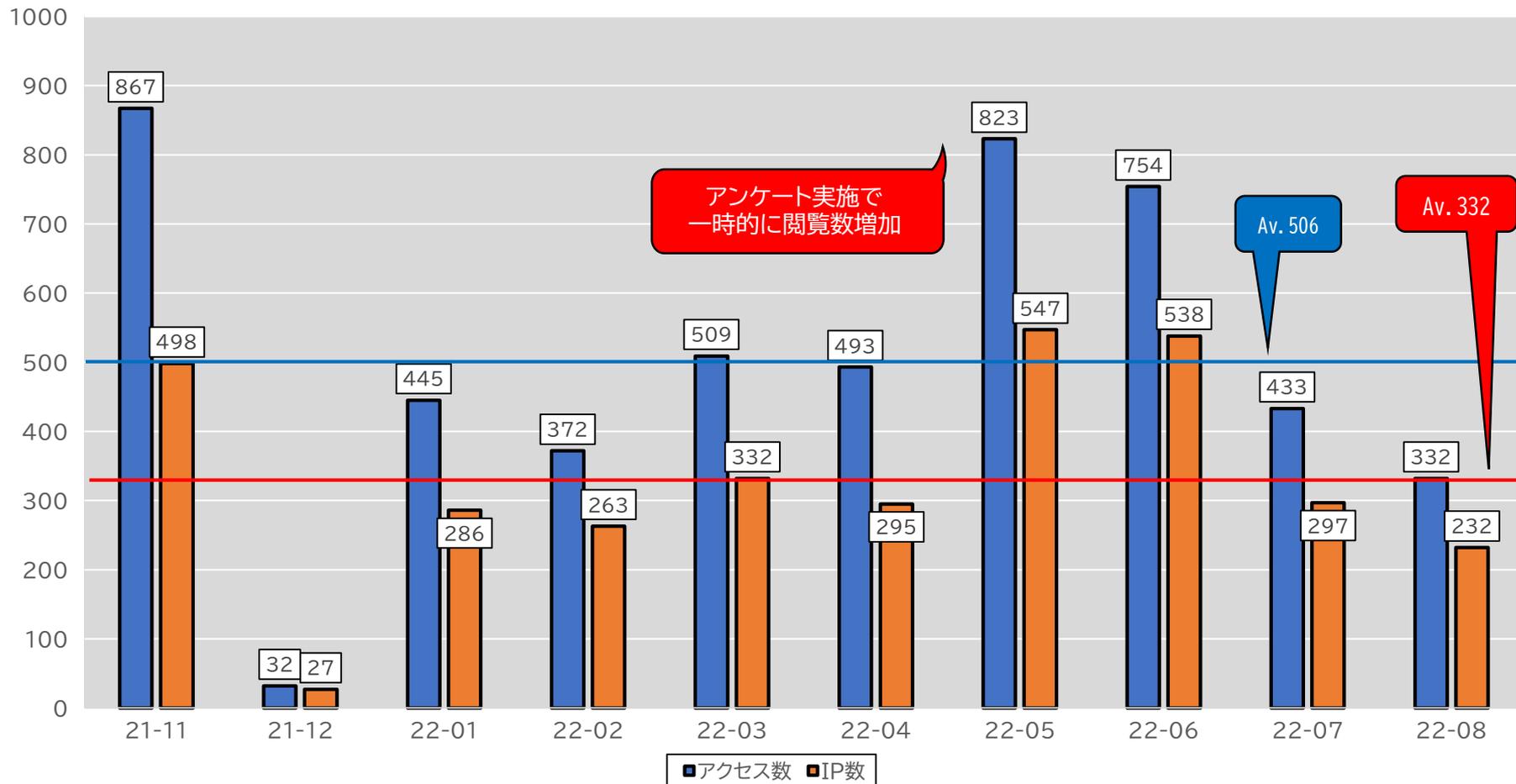
## 設問5 今後、改善できれば良いなあという事柄はありますか？

今後、改善できれば良いなあという事柄はありますか？



# アクセス数の推移 (≒認知度・注目度)

イントラポータル アクセス数 (開設～R4.8)



認知度調査のつもりだったが…

# 多数の回答、意見を得られた

## 洛和会TQM支援センター アンケート報告

「洛和会TQM支援センターのアンケート」は、

- 当センターの認知調査

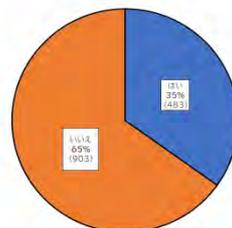
を目的に、イントラネット上で実施いたしました。

実施日：2022年5月23日(月)～5月31日(火)  
対象者数：5,774(イントラメールアドレス数)  
回答数：1,386(回答率24%)

夢、そして誇り。この街で…  
洛和会ヘルスケアシステム

## 設問1 洛和会TQM支援センターをご存じですか？

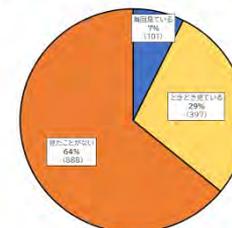
洛和会TQM支援センターをご存じですか？



夢、そして誇り。この街で…  
洛和会ヘルスケアシステム

## 設問2 「TQM・みんなの業務改善」を閲覧したことがありますか？

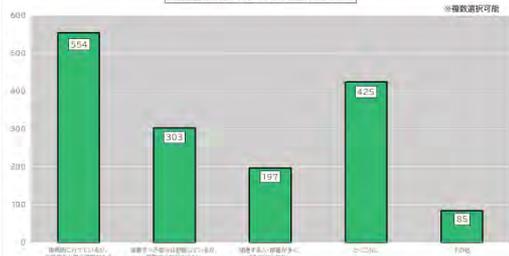
「TQM・みんなの業務改善」を閲覧したことがありますか？



夢、そして誇り。この街で…  
洛和会ヘルスケアシステム

## 設問3 業務改善にあたり以下のようなことがありますか？

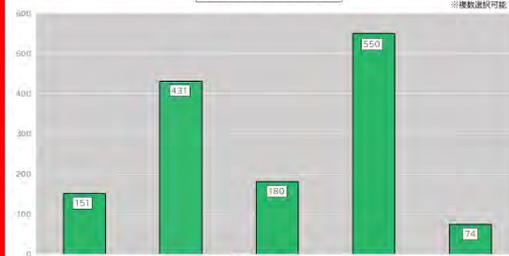
業務改善にあたり以下のようなことがありますか？



夢、そして誇り。この街で…  
洛和会ヘルスケアシステム

## 設問4 21年度は業務改善に着手しましたか

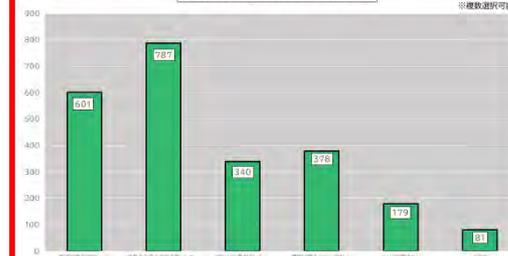
21年度は業務改善に着手しましたか



夢、そして誇り。この街で…  
洛和会ヘルスケアシステム

## 設問5 今後、改善できればよいなという事柄はありますか？

今後、改善できればよいなという事柄はありますか？



夢、そして誇り。この街で…  
洛和会ヘルスケアシステム

# 設問3 業務改善にあたり以下のようなことがありますか？ より

業務改善にあたり以下のようなことがありますか？

0 200 400 600

慣例的に行っているが、非効率だと思う課題がある

554

改善すべき部分は把握しているが、提案方法がわからない

303

関連する人・部署が多く、手がつけられない

197

とくになし

425

その他

85

非効率と感じる業務が多数あり、認識をしているが、改善のための動きがわからない

⇒相談する相手が少ない

「とくになし」も多数

※複数選択可能

# 設問4 21年度は業務改善に着手しましたか？ より

21年度は業務改善に着手しましたか？

0 100 200 300 400 500 600

着手し結果も出た

151

着手し、現在も進行中

431

検討したが、着手していない

180

していない

550

その他

74

すごい 😊

- ★多忙である
- ★提案の仕方がわからない
- ★あきらめ

状況、感情から、着手が難しい。  
あるいは、見返りが少ない？

※複数選択可能

## 設問5 今後、改善できればいいなあという事柄はありますか？ より

今後、改善できればいいなあという事柄はありますか？

0 200 400 600 800 1000

事務処理を短縮したい

601

無駄だと思う作業を無くしたい

787

安全に作業が行いたい

340

職場が明るくなってほしい

378

とくに不満はない

179

その他

81

医療に関わる事務処理は多く、  
専門職がそれを行わなければならない

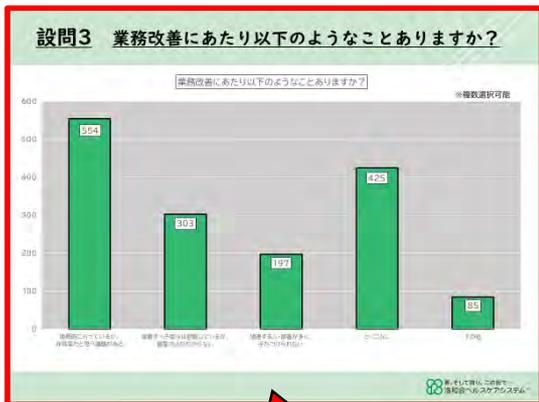
⇒タスクシフトの推進の必要性

設問3において「とくになし」であった  
が、「とくに不満はない」わけではない

⇒雰囲気がよくないと感じている職員  
が多い。

※複数選択可能

# 自由記述の数々



なかなか話が  
まとまらない

協力が  
得られない

お金が  
かかりそう

新人だから  
わかりません

すみません 😬



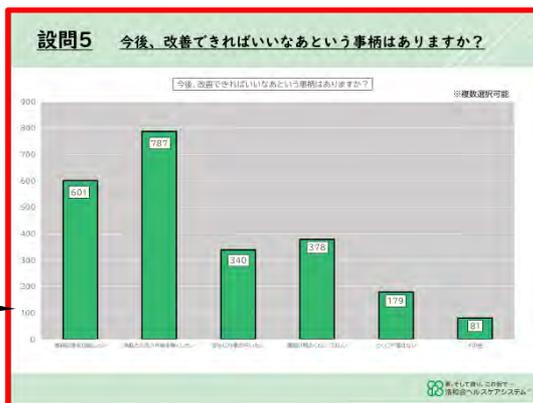
聞いてもらえ  
ないのでは？

やってみたけど  
結果が出なかった

スタッフ教育

業務の質を  
向上させたい

提案を  
聞いてほしい



慣例、風習を  
見直したい

歩きスマホ  
するな！

押印、捺印を  
減らしたいです

# 考察 ①

## 業務に関して

- 多忙である
  - 人員不足
    - ⇒ 異動者、退職者、不安定な教育
  - 慣例的に続けている冗長な業務
    - ⇒ 捺印・押印文化、大量の送付資料
  - 会議が多い
    - ⇒ 言わずもがな



## 対策が難しい

- 解決できないと考えている…
  - 言っても無駄なのであきらめている
    - ⇒ 続けていることはやめることができない
  - **心理的安全性の欠如**
    - ⇒ 言い出しっぺの法則 「素晴らしい意見だね、じゃあ改善よろしく！」
    - ⇒ 上司、同僚、部下は聞き入れてくれないのではないか

改善したいが  
難しい… 🤔

# 考察 ②

- ◆ 個人レベルでの行動には限界がある。
- ◆ 「心理的安全性」の確保が必要な状況が散見。

## 心理的安全性？

### <心理的安全性の欠如の例>

- 上司に問題点を指摘し、怒鳴られた経験がある ⇒ 怖くて言えない
- 部下へ意見を求めると、無知だと思われるかも ⇒ 怖くて聞けない

### <心理的安全性が保たれているとは>

- 意見や質問をしたり、助けを請うたりしても、「自身のイメージ、地位が安全である」と確信できる個人の感情、チームの状態
- 対人関係におけるリスクを負っても安全だと信じられる環境
- ★ 上司に問題点を指摘する ⇒ 「なるほど、ありがとう」(受け入れてもらえる)
- ★ 部下へ意見を求める ⇒ 「〇〇だと思います」(無知であるとは思っていない)



# 新たな活動を行っていきます①

## アンケート 第二弾

次回は改善したい事案をお尋ねします  
イントラから書き込みをお願いします

# 新たな活動を行っていきます②

## 提案カフェ(仮)



※イメージ画像です

雑談から始めよう

葛藤を語り合おう

おわり