

官庁施設整備におけるフィードバック手法を活用した業務改善に関する研究

官庁営繕部 整備課 施設評価室
課長補佐 色川 寿喜
営繕技術専門官 ○内田 修
各地方整備局営繕部技術・評価課
北海道開発局営繕部技術・評価課
内閣府沖縄総合事務局開発建設部営繕監督保全室

1. はじめに

官庁営繕部では、整備効果の最大化を目指した取り組みとして平成16年度に、官庁施設の顧客である施設利用者(職員及び一般利用者)等における満足度の具体的調査方法や分析方法を示した「官庁施設における顧客満足度(CS)調査実施マニュアル(案)」及びフィードバック指針(仮称)策定の一環として、営繕事業を進めるにあたっての留意すべき事項を収集した「営繕業務における留意事項集(案)」(以下「留意事項集」)を取りまとめ、試行を開始したところである。

これらの新しい取り組みの成果を施設整備業務へ活用し、新たな施設整備のマネジメント手法を確立することが課題となっている。

このため、本研究では整備効果の最大化を目指す観点から、試行により収集された事例及び分析結果を適切に業務プロセスへ反映するというフィードバック手法の確立に向けた調査、検討を行った。

2. 研究方針と体制

本研究においては、まず各地方整備局等における独自の取り組み事例(予定を含む)を収集したうえで、「業務への反映方法」、「取り組み成果の評価」について考察を加え、フィードバック手法を活用した業務改善に向けた留意点と問題点を整理した。

3. プロセス改善のためのフィードバック指針(仮称)(以下「フィードバック指針」)について(図1)

フィードバック指針は、マネジメント改革の基本戦略の「財務財源と業務プロセス効率化」を目指した取り組みの一つとして平成16年5月から試行を開始している。

目的は「施設に関する情報を効率的

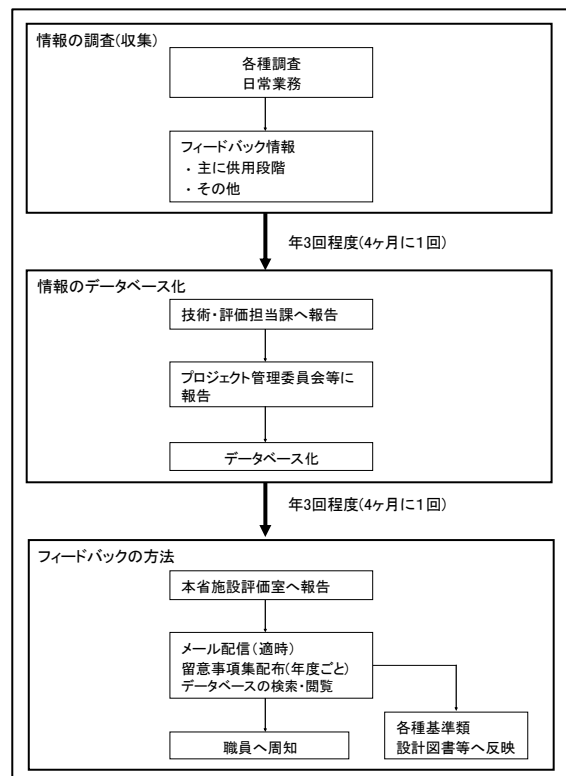


図1 フィードバック指針概念図

に収集し、その後の施設整備や基準類に的確にフィードバックするための方法を示すことにより、繰り返しミスを防止し、優れた事例を普及するとともに、営繕業務を改善すること」としている。

現状の試行にあたっては、効果的な事例の収集・蓄積方法およびデータベース化の具体的な検討を経て「留意事項集」を取りまとめることとなっている。さらに情報の収集にとどまらず、的確かつ効率的に営繕業務へ反映させるための方法の検討を重点的に行っているところである。

4. 各地方整備局等の取り組み事例

本研究における各地方整備局等における状況を調査した結果、取り組み事例は概ね次の4つに分類することができた。

A: 検討会・ワーキング、B: データベース化、C: 情報発信、D: 勉強会・研修

ここではそれぞれの取り組み事例を分類ごとに紹介する。

凡例：①目的、②活用している既存調査、③取り組み概要、④課題・問題点、
⑤今後の方針、改善策、⑥業務への反映方法、⑦取り組み成果の評価

【A: 検討会・ワーキングの開催】

○フィードバック検討部会の設置及び留意事項集の運用(案)の策定【北海道】

- ①具体的な運用方針の作成及びその推進体制を確立する。
- ②留意事項集
- ③・留意事項集の運用（案）及びフローを作成。
 - ・部内のプロジェクト管理委員会の下にフィードバック検討部会の設置。
- ④・フィードバックする情報及び出所が多岐に渡るため、整理と体制作りが難しい。
 - ・体制ができていても実質的・実体的には、なかなか進まない。
- ⑤・運用(案)を制定し、試行する。
 - ・フィードバック検討部会を定期的で開催し、対象情報を取りまとめ、推進する。
- ⑥フィードバック検討部会及びプロジェクト管理委員会においてフィードバック対象事項を決定し、部内の共有文書システムに掲載して周知を図る。
- ⑦フィードバック検討部会を定期的で開催して随時評価し、プロジェクト管理委員会に報告する。

○クレーム防止プロジェクトチーム等の活動について【北海道】

- ①データベースシステムとフィードバックシステムの構築
- ②事後調査、実態調査、故障等情報
- ③・クレーム防止プロジェクトチームを設置して、原因と責任の所在を明らかにすることで、情報を発信して、再発防止への組織的な取り組みを行う。
 - ・データベースの構築、フィードバックシステムの構築、処理フローの構築を検討。
- ④完成後の故障等が中心、企画・設計段階の情報収集の不足、異動による業務停滞、他調査等の未活用などの問題点が挙げられる。
- ⑤・フィードバック検討部会の下、各課室における情報の収集、整理及び報告体

制の構築並びに留意事項集等の情報を基準等へ活用する方法を検討する。

・各種調査結果における情報をフィードバックする方法を確立する。

- ⑥各課室において、プロジェクトチーム担当者が中心になり、委員会の委員(課室長)及びプロジェクトチーム部会委員(課室長補佐)とともに、業務への反映を推進する。
- ⑦フィードバック部会にプロジェクトチームの取り組み状況を報告し、評価する。

○営繕業務体制に基づく各種ワーキング【東北】

- ①共通認識による関連業務の改善を目的とする。
- ②随時のクレーム情報、事後調査、工事検査所見
- ③・フィードバック対象とする項目を討議。
 - ・クレーム処理ワーキング、設計・施工改善ワーキングを設置してフィードバックを実施。
- ④各課室、事務所のワーキングメンバーが討議内容等を職場に持ち帰り、確実に職員にフィードバックをしているかの実態とその把握が課題となっている。
- ⑤・設計・施工改善ワーキングは今後も引き続き継続する。
 - ・確実なフィードバックの手段として、パソコン上の掲示板等の活用を検討中。
- ⑥各種ワーキングメンバーの意識によって、所属する課等の業務へ反映されている。
- ⑦担当者間での情報が、一定の職員までは確実に情報の共有化が図られている。

○留意事項の内容検討及び解析【関東】

- ①起こっている不具合箇所等の問題点を営繕部内全体で把握する。
- ②事後調査、保全実態調査、建物実態調査
- ③留意事項の内容を営繕部内全課、各営繕事務所に意見照会し、認識の共有を図る。
- ④・理解させるべきターゲットとなる職員を想定した資料を作成すべきである。
 - ・「新人でも分かるように」という要望に対し、基礎知識内容まで網羅するのは、情報量が多くなりすぎて困難となっている。
- ⑤部内横断的委員会を設置し、企画から運用段階までの多面的解析を行いたい。
- ⑥留意事項集より引用した番号を追記し、地方制定基準類の参考事例とする。
- ⑦留意事項集より地方基準類へ引用された個数にて成果を確認したい。

○クレーム対応検討会【北陸】

- ①相手庁よりクレームや事故報告があった場合の対応方針を検討する。
- ②事後調査、実態調査(建物、保全)
- ③クレーム、事故内容を詳細に調査し、関係者を中心とした検討会を開き、対応方針を決定するとともに、原因は何かを追求し、関係各課へフィードバックする。
- ④・瑕疵期間を過ぎて発生した事項についての対応が難しい。
 - ・設計上に問題があった場合の対応が課題となっている。
- ⑤・今後は関係者以外の人でも参加できるようにすることで、閉鎖的な検討会としない。また、自ら検討会に参加し、考えることで技術力の向上が期待できる。
 - ・報告後直ちに検討会を開き、相手庁へ早急に回答できる体制作りを図る。
 - ・相手庁からの事後調査書の送付のみでなく、現地ヒアリングの実施を検討中。

- ⑥参加できなかった職員には議事録等を渡し、検討会の内容を周知する。
- ⑦成果としては表面上に現れないと思うが、参加する職員にも各自意見を記入してもらうことで、職員一人一人の意識が変わり今後の業務に生かされると思う。

○クレームのフィードバック等（営繕技術担当者会議）【中部】

- ①クレーム情報の共有化（表1）
- ②顧客満足度(CS)調査、検査結果、建築相談窓口、マネジメント改革 他
- ③クレーム内容とその対応状況をファイル共有するとともに、クレーム内容の概要と改善策について、「営繕技術担当者会議」を開催し、周知を図った。

- ④報告が中心となってしまい、問題点の議論にならない。今後は誰もが参加できる討議への工夫が必要。
- ⑤・クレーム処理を共有化することによって、クレーム処理のスピードが早まった。今後もこの取組を継続したい。

・留意事項集も活用したい。

- ⑥顧客満足度(CS)調査やクレーム処理、留意事項集などは常時参照できるようにデータの共有化を図っている。

- ⑦参加者が一定の認識を得られたという点で成果はあったが、議論不足等の課題・問題点も有り、今後有効な会議内容及びデータの効率的な活用を図るべく検討が必要。

NO	部位など	現象	想定される原因の一例	完成後2年以内 にクレーム発生	改善のキーワード
1	扉	破損	丁寧の裏形	2002完成	開閉頻度、風対策と扉のサイズ
2	インターロッキング	浮腫	不平等下と集水廻りの砂の流失	○	十分な転圧と集水廻りの舗装の検討
3	植栽	枯れ	処置がされていない	○	入居者への説明不足
4	庇及び外壁	エフロ	クラック	○	コンクリートの管理
5	外周壁パネル	パネルの反り	ファスナーの劣化	1985.5完成	外周壁パネルのシーリング劣化など
6	2段式駐車装置	車が操作スイッチに当たる	操作スイッチの高さ及び位置	○	収納する車を考慮する
7	立体駐車場	誘導表示が解りにくい	出口、入り口の使い方	○	解りやすい表現とする
8	外壁タイル	タイルの浮き	調査が必要	1994完成	
9	パラベット	配筋の爆裂	鉄筋のかぶり厚の不足	1994完成	コンクリート打設時の管理
10	外壁タイル	落下	詳細な調査が必要	1990完成	
.
.
30	湧水ポンプ	故障	老朽化	1995完成	経年劣化及び湧水量の増大
31	水道使用量	使用量が極めて多い	弁の操作ミス	○	用途表示がない
32	空調温度	暑い・寒い	冷風の流れ	○	システムの選択及び個人差
33	空調温度	暑い	弁が閉まっていた	○	システム理解度の不足
34	メンテナンス料金	高額	メンテナンスメーカーの説明を聞き取らなかった。	1999完成	入居者への説明不足

表1 クレーム情報データ

○営繕工事フィードバック検討部会【中国】

- ①営繕業務の各段階で得られる情報を分析し、今後の施設整備にフィードバックする。
- ②各種調査結果、事例報告
- ③・フィードバック指針に基づき設置し、各種情報より留意事項集を作成。
 - ・関係各課への周知（イントラネット掲示板および部内サーバーに公開している）
- ④・報告時の分析不足で重複クレームや処理後の情報等が混入する恐れがある。
 - ・現状では施工側からの情報しかなく、計画・設計からの情報が不足している。
 - ・事例報告した場合に犯人探しとなる傾向があり、本来目的の周知が課題。
- ⑤各種情報の伝達ルート、収集情報の内容について確認し、徹底する。
- ⑥留意事項集を作成し、関係者に周知する。
- ⑦イントラ上の公開、紙ベースの配布のみで反映までは確認できていない。

○営繕工事完成施設故障等調査検討部会【中国】

- ①故障原因を技術的に分析すると共に、類似施設における故障の再発防止を図る。

- ②工事事務報告
- ③故障事案に対する処置の決定、内容により本省への報告、関係各課への周知、フィードバックすべき「留意事項集」の作成
- ④・故障・クレームが発生した時点で担当者により判断にばらつき（格好悪い、当たり前、大した内容でない等）があり、報告レベルの統一が困難。
 - ・瑕疵期間中の故障・クレームについて対応窓口の整理が課題。（つき合いのある計画・設計への報告、要求含みの依頼、保全メンテに関する情報等）
 - ・会議を順次開催していくと結果まで時間がかかり、復旧を急ぐ場合に困る。
 - ・設計課、事務所からの処置報告がなく、取り組み状況の確認が課題である。
- ⑤・当面は事例収集に努め、まとめ次第、設計事務所・請負業者への周知を図る。
- ⑥・留意事項集を作成し、関係者に周知する。
 - ・部会、委員会のメンバーが課内で検討を加えていると考えている。
- ⑦・メンバーの意見しか反映されていなく、担当者レベルの参加が必要。

○フィードバック事例検討会【四国】

- ①施設整備のための参考
- ②留意事項集
- ③事後調査、クレーム処理、実態調査などを通して収集された施設整備上の留意点について、計画・設計・現場監督の各担当を集めた検討会を実施する。
- ④本年度から開催するため、メンバー、討議方式、他の職員への周知方法等の熟考が課題である。
- ⑤本省への報告時期に合わせて検討会を開き、併せて開催方法についても検討予定。
- ⑥問題となった事項を分析・検討し共有する事によって職員の技術力向上を図る。
- ⑦具体的な成果の評価は困難だが、実際の担当者との討論・検討を行うことで、事例集のような形でまとめるよりも、より深い理解が得られるものとする。

○事後調査検討会、検査指摘事項検討会【九州】

- ①マネジメント改革の H17 年度行動計画「核心的能力の維持向上」に登録され、これからの施設整備や基準類に的確にフィードバックを行うための討議を行う。
- ②H16 年度の事後調査、検査指摘事項(表 2)、台風被害調査データ

③フィードバックに効果的な事案を技術・評価課にて選定し、設計・現場からのコメントを求め、検討会で紹介のうえ討議を行った。検討会は若手職員を含む担当者で構成。主に失敗事例を若手・中堅職員に周知することで繰り返しミスを防止する。

- ④・若手職員の技術力向上のため、若手職員が活発な発言をしや



施設名	評価・故障 写真又はイメージ図等	評価・故障 内容	設計課コメント
〔7〕八幡税務署		避難通路と考えると、手すりが必要では。当初設計では設置されていたが、扉を外開きにしたために手すりの設置を取りやめた。	避難の際の安全を確保するために、手摺りをそのまま設置すべきでした。また、屋外設備機器の点検用扉を設置すべきでした。課内の報告会で周知します。
〔10〕西之表合同庁舎		平日開放する屋上緑化の出入り口のPH階屋根へ上がるためのクラブがパラペット天端から1,100ミリで管理上問題が発生しそうである。(標準詳細図では、FL+2,000の注意書きがある。)	クラブの1段目の高さは、FL+2,000程度にすべきでした。標準詳細図の設計注意事項に注意します。また、課内の報告会で周知します。

表 2 検査指摘事項フィードバックデータ

すい環境の提供が課題となっている。

- ・出席者全体で討論を行うための周到な準備(設計図、施工図、写真)が必要。
- ⑤ 今後は顧客満足度調査、官庁建物実態調査、保全実態調査等からもフィードバック情報を収集し、検討会を行う。
- ⑥ 検討会のデータを基に、各設計課で報告会を実施して周知している。また、必要に応じて設計申し合わせ事項等の改訂・追記を行い、注意喚起を行う。
- ⑦ 今年度7月中旬に初めて検討会を実施したため成果については、これから表れてくると思われる。

○事後調査(2次)の現地立会・確認時における設計班の参加【沖縄】

- ① 監督職員に加え、設計担当者が事後調査、現地立会、確認に参加することで施設管理者の声が直に伝わり、問題点及び課題等の設計への反映が効果的に行える。
- ② 事後調査票
- ③ 新営工事の事後調査(2次)時に、施設管理者からの提出資料等を基に、現場及び設計班の各担当が現状把握、検証を行い、各々の業務に反映させる。
- ④ 新営工事の全案件に設計担当者の参加を実施したいが、離島等の遠隔地では旅費等の問題があり、各担当全員の参加が一部において実施できない場合もある。
- ⑤ 現時点では新営工事のみについて設計担当者の参加を追加しているが、今後は改修工事についても、改修内容によって参加対象を拡大していく予定である。
- ⑥ 現場・設計が事後調査の内容を共有し、留意事項等について、周知・継承を図る。
- ⑦ 設計段階では想定できなかった内容が現場で実感できるため、認識の向上につながる。特に業務委託が主流となった現在では、設計経験の少ない職員における技術継承の機会とも成り得る。

【B:情報のデータベース化】

○フィードバック情報のデータベース化【北海道】

- ① 施設に関する情報を共有データベース化することで、その後の施設整備や基準類に的確にフィードバックする事により、繰り返しミスを防止し、優れた事例を普及する。
- ② 留意事項集
- ③ 部内文書システムを使用して「施設故障情報フィードバックデータベース(表3)」及び「留意事項集」を職員が容易に検索・閲覧できるように掲載し、周知を図る。
- ④ ・本件に対する理解が進んでおらず、意見・情報(特に優れた事例)等が集まらなく、また閲覧も少ないという問題点がある。
 - ・データベースのシステム及びファイル書式の見直しが課題となっている。

施設情報フィードバックデータベース (1994~2004)										2004処理状況		報告		処置済		実質処理件数		平均処理日数		2004年以降のデータも、オートフィルターで検索可能！ (システムの新机上、訂正・修正はできません。)		
青色アイコンは、報告書及び留意事項集にリンクしています。 (リンク文書を表示するための操作) メニュー「このメニューは変更され…」選択「いいえ」 メニュー「認証情報を入力して下さい。」選択「キャンセル」										定期事後調査	0	0	0	#DIV/0!	日	(定期事後調査の実質処理件数は、相手 序処理済の報告があるため減、実質処理件 数には、相手序予算措置を含んでいる)		H17.04.01				
										その他の報告	1	1	1	件	488	日						
年度	No.	施設名称	対象工事名	請負者名	引渡日	発生日	経過年	調査名 報告名	対応 部門	工種	種目	事象	故障場所 故障内容	故障原因		留意事項又は 留意事項タイトル	故障処置		原本保存先 (ファイル名)	事例集 該当番号	処理完了	処理日数
														原因	内容		処置	内容				
2003	5	札幌第3 合同庁舎			1995/1/31	5/21	10.2年	入居庁	施 工	電 気	電 力	点灯不良	点灯不良	原因特定	灯具内に浸入した雨 水処理方法の検討不 足	原因特定	電線管を切断して 排水管を確保 ケーブル配線	平成15年度修繕工事 クレーム処理書	E7	2004/9/30	488日	

表3 施設情報フィードバックデータベース

- ⑤・マニュアルの整備（情報の集め方、データの更新間隔等）を進める。
 - ・見せ方（見たくなるような工夫）を検討する。
- ⑥基準等へのフィードバックを図り、施工業者、設計事務所等へ周知する。
- ⑦利用度、周知度の把握（メールを用いたアンケート等）

○ナレッジシステム（図2）【近畿】

- ①営繕技術へのフィードバック体制の構築
- ②検査結果報告書、事後調査、成功と失敗談
- ③・既存の様々な様式で記録保存されているファイルに工事等の関連情報の属性を記録し、全てのデータに緩やかなリンク関係の構築・統合を行ったうえで、それらを一括検索できる仕組みを構築・展開する。
 - ・検索したデータをどのように利活用できたかの記録を取る仕組みを構築する。
- ④・各書式に合わせた登録様式が必要であり、それぞれの調査等の項目が全て記載されてないため、コンピュータ処理前の段階でかなりの時間を要する。
 - ・構築するためのソフト開発に費用を要するという問題がある。
- ⑤・成功と失敗談を、いつ誰がどの時点で入力するかのルール化を図る。
 - ・顧客満足度(CS)調査等は、今後内部ホームページへの公開を検討中である。
- ⑥設計:施工部門と同時開催し、設計に起因する部分を洗い出して業務へ反映する。
 施工:現場での指摘関連は年1回の会議で多い事例を基に報告し、指導する。
- ⑦検査結果、事後調査より類似例の確認を行い、その数の減少等により評価する。

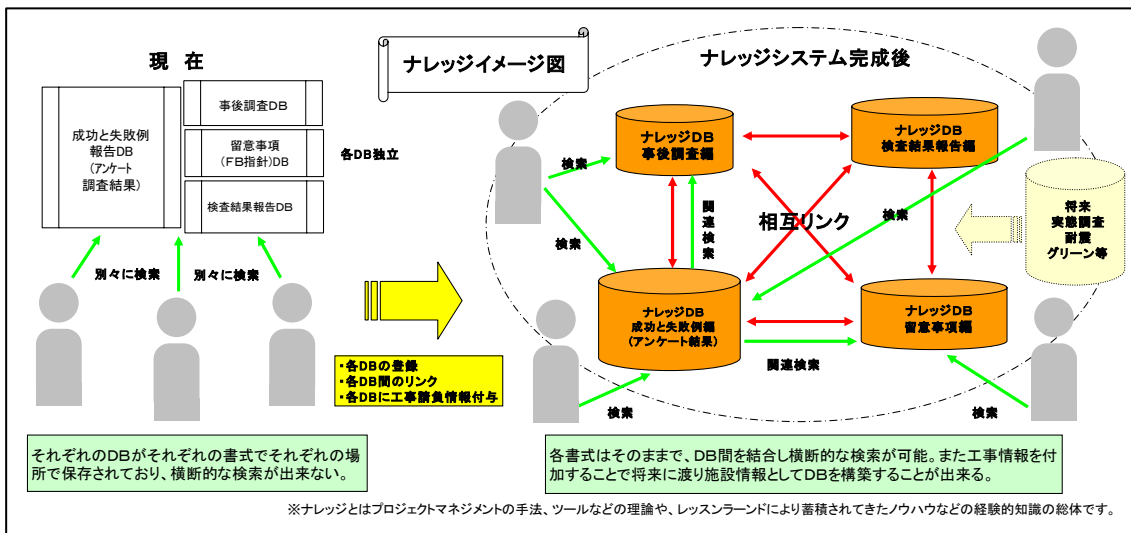


図2 ナレッジシステムイメージ

【C:職員への情報発信、周知】

○「技評レポート（仮称）」の発信及び発刊（検討中）【東北】

- ①フィードバック情報の営繕部内全職員への共有化促進及び技術・評価課における情報の受発信機能の訓練を目的とする。
- ②既往の調査データに限らず、技術・評価課が管理している情報の中で、フィ

ードバック又は情報発信した方が良いものを活用する。

- ③・メールの添付ファイルにてフィードバック等の概略情報を発信する。
 - ・詳細情報については、データ保管先を明示しておき、閲覧可能なシステムとする。
 - ・概ね四半期程度で、概略情報の集約版(紙ベース)を発刊する。
- ④・職員が添付ファイルを如何にしたら見てくれるかの検討が必要。
 - ・掲載作業が継続できる概略情報の内容検討と活用ソフトの選択が課題。
 - ・情報の種類と階層の整理(フォルダー名、ファイル名など)が課題。
- ⑤まずは一步踏み出すことから始め、レポートの運営は走りながら改善を加える。
- ⑥当繕部内の全職員へ情報配信し、周知を図る。
- ⑦年度末又は翌年度当初等にアンケート等による評価(技術・評価課が情報の受発信機能を発揮できたか)を検討している。

○地方整備局版「留意事項集」の作成及び部内配布【関東】

- ①地方局版では小さな事例まで広く公開し、情報の共有化を目的とする。
- ②事後調査、保全実態調査、建物実態調査など
- ③留意事項集を製本し、各課等に配布を年度末に行う。
- ④収集した情報を解析し、原因究明を行っているが、明らかに原因を突き止めるのに至らない事例も多く苦慮している。
- ⑤部内横断的委員会を設置し、フィードバック事項を周知させるための枠組みを整備すべく、準備中である。
- ⑥研修などで教材として利用する。
- ⑦管理官署より出される調査等における再出現頻度の変遷を追跡し、その要因(原因)を類推することによって品質向上が期待できる。

○フィードバック情報のイントラネットへの掲載(図3)【九州】

- ①イントラネット上の営繕部技術・評価課掲示板に留意事項集を載せ、九州地方整備局営繕職員へのデータ共有化を行う。
- ②留意事項集
- ③全国版留意事項集の共有化により、営繕職員の誰もが閲覧可能。

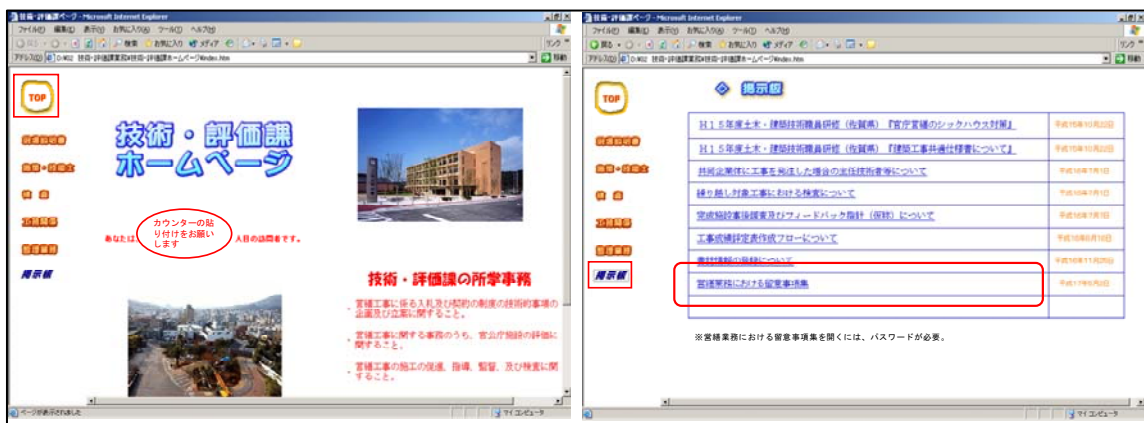


図3 イン트라ネット掲載状況

- ④職員における活用方法の検討が必要。また、これから情報共有化を図る九州版留意事項集の対象者の範囲をどこまでにするか検討が必要。
- ⑤「事後調査検討会」、「検査指摘事項検討会」で使用した資料（フィードバックデータベースシート）を順次イントラネットに掲載予定。
- ⑥職員が適時フィードバック情報を入手することで繰り返しミスの防止を図る。
- ⑦今年度からイントラネットへ掲載しているため、成果は今後に期待する。

【D:勉強会・研修】

○職員の恒常的技術力の向上についての各課によるトレーニングの実施【中部】

- ①良質な官庁施設を整備していくためには、各課の連携とともに各課の職員的能力向上を行っていくことが重要である。このため、各課室所で技術職員のトレーニングを実施し、技術力の向上を図る。
- ②顧客満足度(CS)調査、留意事項集、各種本省通達、基準等、中部のクレーム事例等
- ③・各課室所が解決すべき課題を選び、年度当初にトレーニングプログラムを策定する。
 - ・各課がトレーニングプログラムの一環として会議等を開催する場合は、他の課室所の技術職員にも周知し、参加を認める。
 - ・会議等の開催は営繕調査官が周知する他、各課室所からメール等で連絡する。
- ④見学会の機会を多く取りたいが、予算との関係で希望する人数の参加が難しい。
- ⑤トレーニングについては今後も継続して行いたい。
- ⑥各自がトレーニングに参加して習得した事項を業務へ反映する。
- ⑦・アンケートや報告書の提出などによりトレーニングの成果を確認する。
 - ・マネジメント改革の一環として取り組み、中間期及び年度末に評価を行う。

○工場研修会【近畿】

- ①各職員の技術・意識向上
- ②建築専門工場・設備機器関連製造社・新築環境負荷低減ビル
- ③各職員の技術向上のための研修会を行い、情報提供や普及を図る。
- ④・近くに適当な見学・研修できる工場及びビルが少ない。
 - ・全員が参加できないため、何度同じものを実施するかが、はっきりできない。
- ⑤意識アンケートを実施し、余裕を持って計画的に事前公表を行いたい。
- ⑥研修会を通して新しい技術情報を収集し、営繕事業の設計及び施工に反映する。
- ⑦アンケートによって理解度を評価し、内部ホームページに公開している。

5. フィードバック手法の活用に向けた留意点と問題点

各地方整備局等における独自の取り組みが行われているところであるが、まだ今後の取り組み予定というところも少なくない。既に取り組みを行っているところでも、事例収集自体が目的化してその後の活用へ至っていないものや、原因・責任の追及に陥り、フィードバックという本来の目的から外れる恐れが生じている。また、設計との連携体制作りや、古くからの経験・知識を継承する仕組み作りが課題となっている。

データベースの作成については、フィードバック指針の試行により、全地整等において取り組み中であるが、システム作成に力を入れているケースでは、作成及び維持更新にかかる費用の問題があり、負担の少ない仕組み作りが必要となっている。

イントラネット等へ掲載しているケースでは、ただ掲載するのみではなく、活用されているかの検証が必要であり、また、情報管理の面からも安全性の確保にも留意しなければならない。個人毎のパソコン操作能力の差によって利活用が不十分となっているケースもあり、扱い易いシステムとすることや理解し易い操作マニュアルが必要である。

フィードバックの必要な事例の対象は、主に「繰り返しミスを誘発し易いもの」と「優れた事例として参照・普及すべきもの」としているが、優れた事例については、あまり件数が出てきていないため、意識して事例収集・普及を図っていく必要がある。

6. まとめ

各地方整備局等における取り組み事例は、実際に起こった留意すべき事項をフィードバックさせるために大いに役立つものであり、それぞれの取り組みは図4に示したフローとして捉えることができる。まだ一部分しか取り組んでいない組織においては今後の取り組みとして大いに参考に成り得るものである。

フィードバックシステム全体の流れ及び各地整等における取り組み事例を見ると、若手職員を対象とした取り組みは、フローの最後に位置していることと、情報発信によって全職員への周知を図っても実質は中堅職員以上にしか知識が習得されないことから、若手職員への技術の継承が最も手薄になっている状況が伺える。これはイントラネット、メール等により職員へ通知しているケースにおいて、事例や記事を読んで理解できる中堅以上の職員と、経験が少なく実感として捉えられない若手職員とで理解のレベルに差ができていたためと考えられる。こうした状況を改善するためには、研修を活用することが有効だが、従来型の一方向の知識伝達ではなく、現場への参加・体験型あるいは対話型の研修とするような工夫が効果的と思われる。

また、今後はクレーム、不具合箇所数の減少を確認するといった取り組み成果の評価や、職員による意見交換の場を設けて技術力の向上を確認するといった検証が必要である。これらの取り組みを複合的に活用することによって、より質の高い営繕業務の遂行が期待される。

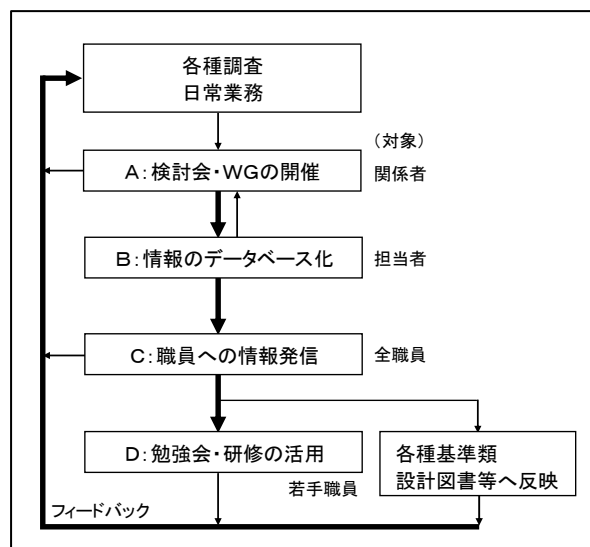


図4 フィードバックシステムフロー