

業務改善「連携型業務遂行態勢」の取り組み -担当業務別マニュアル書作成の試み-

坂本 順子、枝川 弥生、佐藤 晶子
筑波大学医学系技術室

概要

医学系技術室では、平成22年度より、業務改善の一つの取り組みとして、大学行事の当日に技術職員が担当する全業務についてマニュアル書の作成を開始した。
このマニュアル書の作成により、各業務が明瞭化され、また、情報の共有化は、各担当間の業務連携や業務協力を繋いだ。さらに、マニュアル書の更新は、情報の蓄積をもたらす業務の向上や充実の一因になった。

1. はじめに

筑波大学では、大学行事として、毎年、白菊会総会および篤志解剖体慰霊式が行われている。

医学系技術室は、医学医療エリア支援室と共にその対応をおこなっているが、技術職員には当日の役割分担はあるが、時間配分のみで詳細な指示書的なものはなかった。近年では、経験者からの口頭での説明で対応していた。

今回、業務改善の一つとして、その役割分担の業務内容を整理してマニュアルを作成し、担当業務の連携に繋げる取り組みを試みたので報告する。

2. 白菊会、篤志解剖体慰霊式について

白菊会とは、自分の死後、遺体を医学・歯学の教育と研究の為に役立てたいとする篤志家団体であり、筑波大学に組織をおく。この献体を志す白菊会会員の存在は、医学教育の解剖学実習が行われるためには重要な支援組織である。

また、解剖には医学生の実習で行われる正常解剖と病気で亡くなった方の病因究明のために行われる病理解剖、および犯罪が疑われるような不審死をされた方の法医学解剖とがある。篤志解剖体慰霊式は、過去1年間に筑波大学でこれらの解剖をされた御霊に対しておこなわれるものである。

筑波大学では、毎年、大学会館において午前中に白菊会総会および懇談会が、午後には篤志解剖体慰霊式が開催されている。通常、白菊会総会終了後、白菊会会員は記念の集合写真撮影を済ませ、解剖学関係者を交えて昼食を共にしながら懇談する。その後、慰霊塔へバスで移動し参拝したあと再び大学会館へ戻り、ご遺族と共に慰霊式に参列し献花するという日程が組まれている。

白菊会会員のほとんどが、ご高齢で、大学会館内での会場間および慰霊塔への移動は大変な負担を伴う。医学系技術室職員は、会員の移動の補助をしながら、図1の通り、受付・案内・誘導等、当日の対応をおこなっている。

また、慰霊式に参列するご遺族や一般来賓、大学職員、学生等の対応もおこなっている。主な業務の経時的な対応は、表1の通りである。

3. 平成22年度担当業務別マニュアル書作成の取り組み

3.1 マニュアル書作成への実施計画

1. 白菊会総会および篤志解剖体慰霊式に係る担当業務別マニュアル書の作成について技術室長に企画案を提案し、医学系技術室代表者連絡会（以下、連絡会）の検討議題とする。
2. 連絡会でマニュアル書作成の取り組みについて討議し、了承を得る。
3. マニュアルのテンプレートを作成する。
4. 技術職員にマニュアル作成について目的を説明し、平成22年度の担当者28名の協力を得る。
5. 白菊会総会および篤志解剖体慰霊式実施後に、担当ごとの業務責任者を中心に、業務内容や手順を整理して簡条書きにし、各担当のマニュアルを作成する。
6. 技術職員が対応している14担当業務のマニュアルをまとめ、編集し、マニュアル書を完成する。

3.2 マニュアル書作成への目的および目標

技術職員の担当業務別マニュアル書作成の目的および目標については、図2の通りである。

1. 各業務ごとに、担当内でコミュニケーションをとりながら業務内容を整理して、役割分担を明確化し、技術職員の対応業務の均一化・適正化に繋げる。
2. 各業務内容を可視化することは、同時進行している他の担当業務に対しても、お互いの役割を認識し合うことができ、各担当間の責任の明確化と共に、お互いの業務連携を築く。
3. マニュアルは、各担当の責任者を中心に修正を加えながら毎年更新し、技術職員の培った対応業務に対する工夫や体験を蓄積して充実を図り、次年度のマニュアルとして活用する。

3.3 マニュアル書作成への実施状況

マニュアル書作成の手順については、図3の通りにおこなった。

1. 白菊会総会および篤志解剖体慰霊式に係る担当業務別マニュアル書の作成について企画案を提案し、技術室長および連絡会の承認を得る。
2. 連絡会において、マニュアル書作成の目標を決定する。
3. 本年度の担当者、このマニュアル書作成の取り組みについて説明し、協力体制を構築する。
4. 同時に、マニュアル書（テンプレート）の記載事項について決定する。
5. 白菊会総会および篤志解剖体慰霊式の実施後に、各担当の責任者を中心に、今年度の体験を生かしながら業務内容や手順を整理し、分かりやすく、読みやすい明確な説明を、簡条書きに文章化する。また、担当者数、担当時間を含めて記載する。
6. 提出された14担当業務の記載形式を統一化し、マニュアル書の編集をおこなう。また、提出されていない担当には、問題点を整理して支援をおこなう。
7. 編集後のマニュアル書（初版）について、技術職員および関係者に周知を図り、来年度の手引書として活用できるように環境を整える。

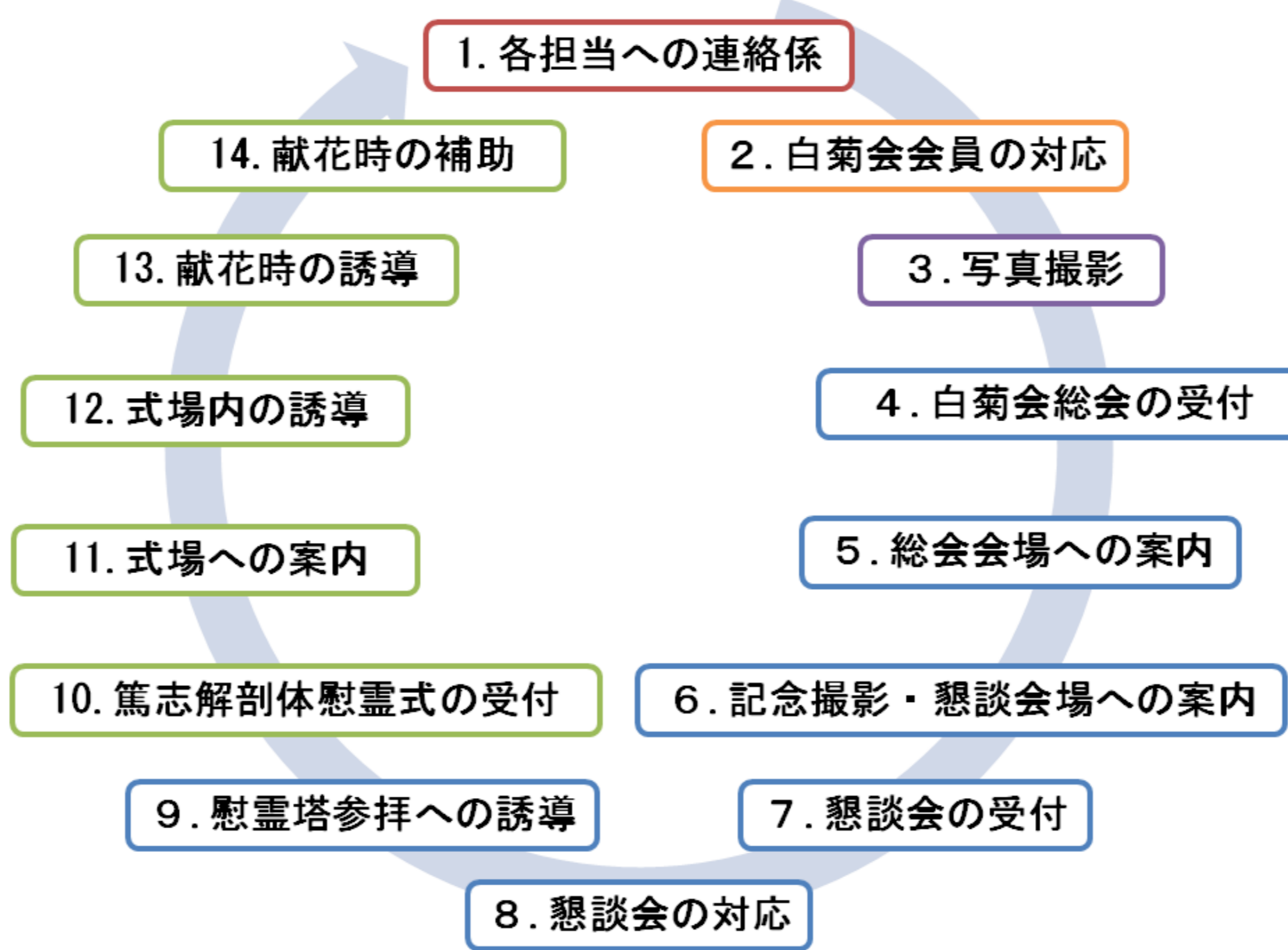


図1. 技術職員の役割担当

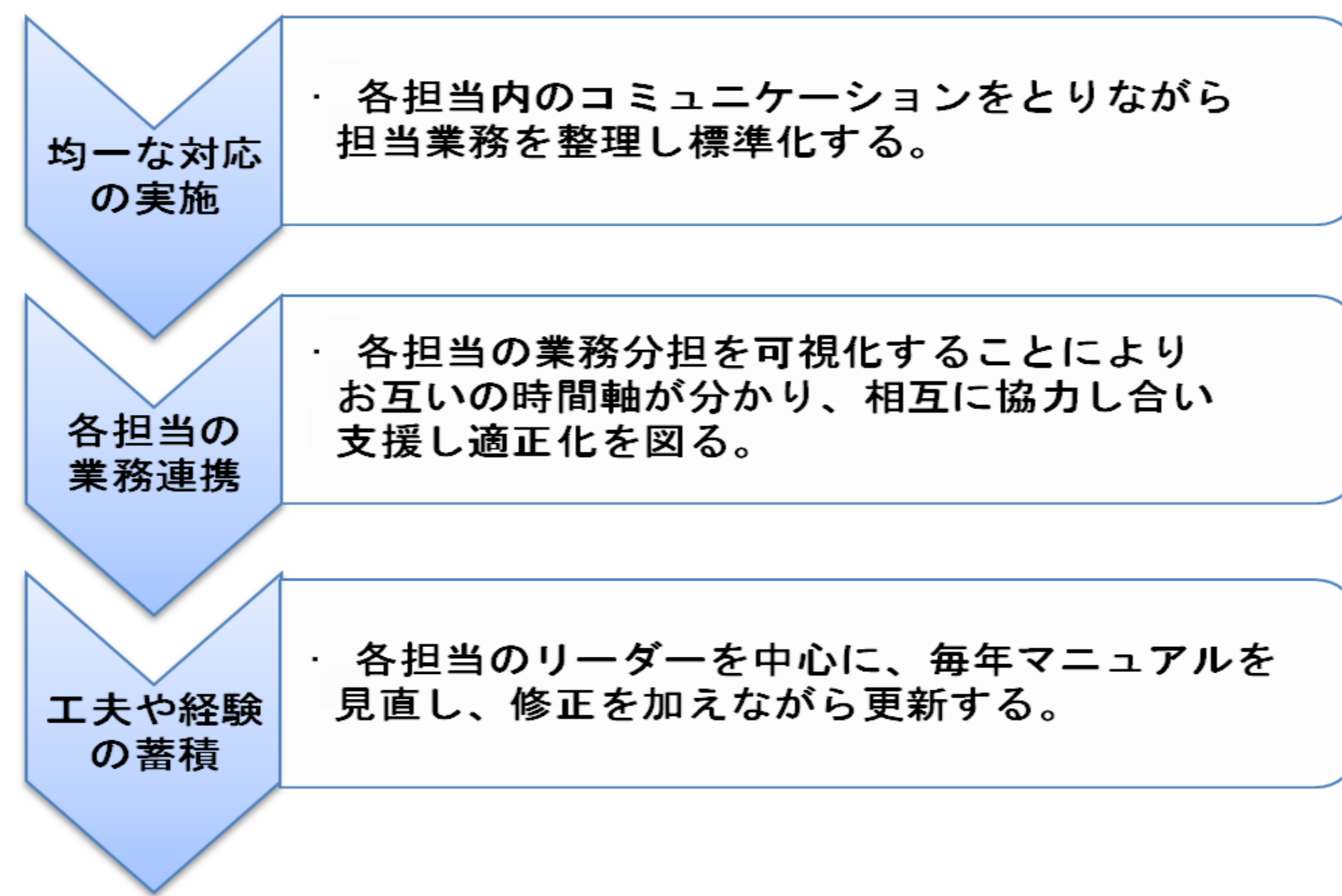


図2. マニュアル作成の目的（目標）

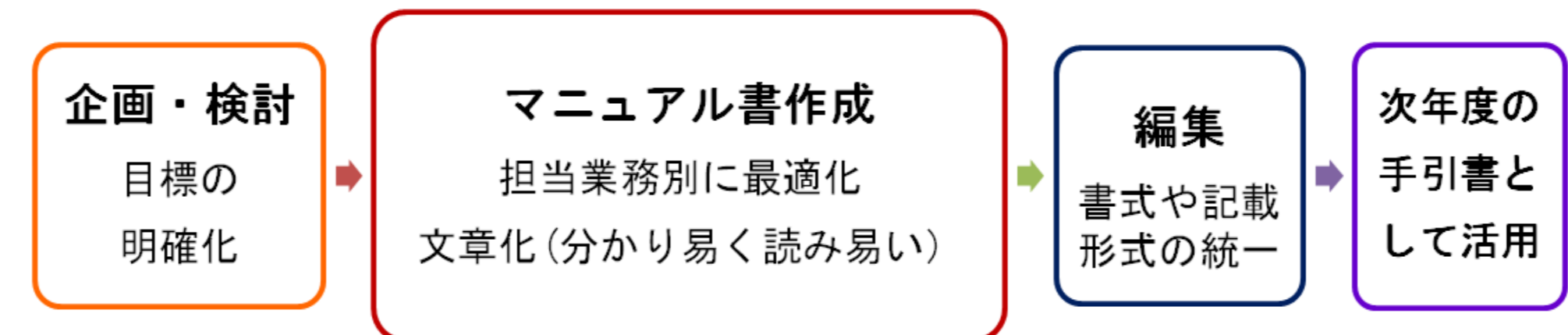


図3. マニュアル作成の手順

4. 平成23年度の取り組み

4.1 マニュアル書の運用について

前年度（平成22年）の初版マニュアル書を本年度の業務担当者に配布し、それを参考に白菊会総会および篤志解剖体慰霊式に取り組んだ。

この医学教育のイベントに、同じ技術職員が、同じ業務を毎年担当しないため、一部、例外的な担当があるものの、今回マニュアル書があることで、誰でもが代わって各業務を遂行することが可能となった。

また、平成23年度は、東日本大震災の影響を受けて行事の時期が例年より遅く実施されたことで一部変更して運営したが、事前の打ち合わせにより当日は問題なく円滑に対応ができた。

4.2 マニュアル書の更新について

連絡会にて、初版マニュアルの更新が了承され、白菊会総会および篤志解剖体慰霊式実施後に、平成23年度も業務担当責任者を中心にマニュアルの見直しをおこなった。

前年度は、初めての試みであり業務の仕方（対応手順）を中心にまとめたが、今回はより経験を生かして業務ポイントを盛り込み、アンケートによる提案や変更点を加えて改良版を作成した。また、平成24年度の手引書として活用できるように整備した。

6. まとめ

業務マニュアル書を作成することは、業務対応手順や内容について整理し、明示化することにより情報の共有化を図ることになる。マニュアル書があることで、担当が毎年変わっても、お互いの役割が認識し易く業務の連携が可能となる。また、マニュアル書を毎年更新することで、今後の業務内容の充実とスムーズな業務遂行に繋がることを目指した。今回のこの業務マニュアル書作成は、内容が大学行事における来客の対応等であり、普段、技術職員が行っている業務とは全く違うこともあり、いろいろと教えられるところが多かった。我々医学系技術室職員は、毎年、この大学行事に医学医療エリア支援室と共に対応しているが、医学教育に欠かせない解剖学実習に貢献されている白菊会会員の皆様に敬意と感謝をもって、筑波大学の名に恥じぬよう業務マニュアル書を活用し丁寧な対応を心掛け、今後も業務遂行に務めていきたい。

表1. 担当業務の時間配分表

業務担当	人数	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00
1 連絡係	1								
2 白菊会会員対応	2								
3 写真撮影	1								
4 白菊会総会受付	2								
5 総会会場への案内	7								
6 記念撮影・懇談会の案内	7								
7 懇談会受付	1								
8 懇談会対応	2								
9 慰霊塔参拝への誘導	6								
10 慰霊式受付	5								
11 式場への案内	6								
12 式場内の案内	6								
13 献花時誘導	6								
14 献花時補助	4								
15 片付け	午後担当者								

5. 平成24年度の取り組み

5.1 マニュアル書の運用について

平成24年度の白菊会総会および篤志解剖体慰霊式は例年どおりの実施時期に戻り実施され、平成23年度と同様に第2版マニュアル書を参考にして取り組み、各担当の責任者を中心に円滑な対応が実施された。

5.2 マニュアル書の更新について

本年度も、連絡会にて第2版マニュアル書の更新が了承された。白菊会総会および篤志解剖体慰霊式挙行後に、当日の業務担当者から意見を収集して改善点を加え、見直した。今回も一歩踏み込んでマニュアル書の様式に手を加え、簡潔でより分かりやすいものを目指した。今まで、14担当で構成されていたものを、兼任で担当しているところは一つにまとめて10担当とした(表2)。これは、業務依頼時の簡素化や少人数での省力化にも繋がり、また、初めての業務担当者が当日の流れを把握し的確に業務遂行ができるように、細かな業務ポイントも加えて修正し、次年度のマニュアルとして活用できるように改良した。

表2. 改定マニュアル

白菊会総会および筑波大学篤志解剖体慰霊式 担当業務別マニュアル(2012年改定) 医学系技術室				
技術職員業務配置表 (2012.11.29)				
業務No.	業務内容	担当時間	担当人数	付記
1	連絡係・全席の補助	一日 9:45 ~ 15:30	4	(技術専門官)
2	白菊会会員の対応 (昼食 ~ 送迎出し)	一日	2	身体事務担当者
3	白菊会総会受付	午前 9:45 ~ 12:30	2	
4	案内・誘導 (総会・記念撮影・懇談会、各会場への移動)	午前	7	
5	総会受付	午前 11:30 ~ 13:30	2	1名は白菊会総会受付担当者兼任
6	慰霊塔参拝誘導	午後 12:15 ~ 14:00	4	(連絡係が兼任)
7	慰霊式受付	午後 12:30 ~ 15:30	5	
8	式場への案内・献花時の補助	午後	6	
9	献花時の補助 (乗降子乗降対応)	午後 14:00 ~ 15:00	2	(連絡係が兼任)
10	式場内の案内・献花時の誘導	午後 12:30 ~ 15:30	6	
11	片付け	15:30 ~ 16:00		午後の担当専任

必要配置員人数
一日 (技術専門官、身体事務担当者) ... 6名
午前 ... 9名
午後 ... 17名