

【選考理由書】

組織名称：大阪いずみ市民生活協同組合

主な事業：宅配事業、店舗事業、福祉事業

従業員数：約 3,400 人（店舗事業を担当する関係会社を含む）

認証取得：ISO 9001（2004 年）、ISO 14001（2003 年）

1. 事業特性

日本生協連合会に属する生活協同組合の一つである。大阪府の南部、泉州地区・堺市を中心とする 25 市町が担当エリアであり、全世帯の約 35%が加入している。13 配送センターを設けて宅配サービス（班配送、個配送）を行っている他、店舗事業については、既存の小規模店舗にかわって、大規模店舗を順次増やしている。福祉事業については、まだ規模が小さいが、老人ホーム、ヘルパーステーション、デイサービス、グループホームなど順次増やしている。従業員は、勤務形態が様々に異なる定時職員の割合が多く、約半数を占めている。

2. マネジメントシステムの特徴

第一の特徴として、中期経営計画（3 年）に基づいて、各職場の年度毎の政策執行課題、課題毎の目標と方策を明確にしている。また、各職場では、これを受けた改善活動が、定時職員を含めた全員を巻き込んで活発に行われている。主にプロジェクト方式で行われているが、食品安全や安全運転などについては、横断的な委員会を開催し、関連するクレーム・事故の分析、それらを踏まえたガイドラインやプログラムの制定を行っている。

第二の特徴として、各職場において業務フローを明確にした上で、職員から事故・行き違い・困りごとの芽（ヒヤリハット等）と笑顔の芽（お客様から褒められた事例等）を集め、リスク一覧表や地域にいいこと広げまシート等に整理し、業務における点検内容や手順書・基準などに落とし込んでいる。さらに、これらのリスクや改善の機会を組織全体としてマップにまとめて共有し、政策執行課題等を議論する際に活用している。

第三の特徴として、中期経営計画と合わせて、マネジメントとして目指したい姿を明確にするとともに、項目毎に 5～8 項目の具体的な行動基準を定め、全員に配付している。その上で、年 1 回全職員と部長・センター長・店長などの責任者を対象にアンケート調査を行い、徹底できていない領域を明確にし、次年度以降の取り組みに活かしている。

3. 成果

結果として、事業は約 10 年間で 50%～150%伸びている（店舗事業の伸びが大きい）。また、クレーム数やミス件数は 10 年間で 1/7～1/2 に低減できている。再資源化率や食品リサイクル率も約 85～90%に達している。職員や組合員の満足度も高い（特に、職員の自己成長・やりがい・理念共有についてのスコアが高いことは特筆に値する）。これらは、事業と一体となったマネジメントシステムが継続的に運営・実践されてきた成果と言える。

以上より、大阪いずみ市民生活協同組合の活動は、事業の特性に応じた特徴のあるマネジメントシステムを構築・運営することで着実な成果をあげており、高く評価できる。