

「野外活動施設におけるISO9001の取り組みについて（4年目を迎えて）」

公益財団法人日本アウトワード・バウンド協会

尼崎市立美方高原自然の家

西垣幸造

1 経緯

2022年度から尼崎市立全41校の小学校の自然学校推進事業受入が開始されることが決まった。

尼崎市からは、更なる「学校・教育委員会・自然の家との連携強化による自然学校支援の更なる向上」を期待されていた。

自然学校支援における課題として、1校1名担当者を配置し事前、本番、事後における支援を行っていたが、「職員の経験による支援の格差」があった。

これらを踏まえて、ISO9001（品質マネジメントシステム）の導入を自然学校支援の業務範囲でおこなった。

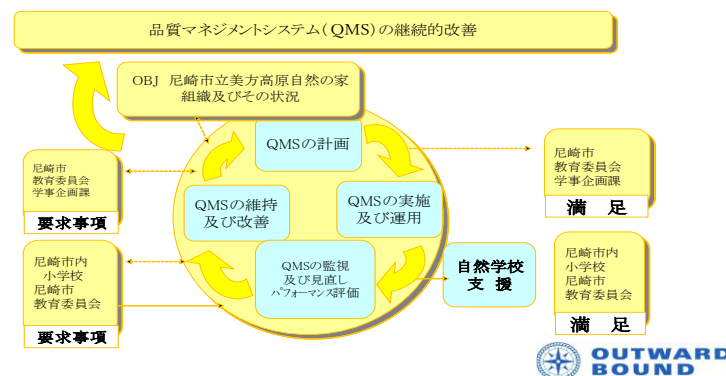


2 ISO9001自然学校支援について

兵庫県における自然学校推進事業の目的や尼崎市教育振興計画を踏まえ、品質方針を次の3点に定めた。

- （1）自然学校関係者のニーズを満たすため、生きる力を育むなど高品質な自然学校支援を提供し、かつ、関係者の信頼を高めるため、事故ケガなどの安全につとめ、関係者が設定したねらいの達成度を高め、満足度の向上に努める。
- （2）事業活動の品質を保証していくため、組織的なプロセス向上を図るとともに、一人一人が自分自身の作業の品質向上に努める。
- （3）現状に満足することなく、顧客満足と品質向上のための改善を組織プロセスに対しても一人一人の作業品質に対しても、継続的に実施していく。

運営体制は、自然学校検討委員会とQMS委員会、QMS管理責任者、経営責任者、内部監査と外部審査（認定審査）で構成し、年間計画にそってPDCAサイクルにて継続的改善を行う。 ※図1参照



3 認定から4年目を迎えて

当初、明確化のため業務や運営を文書化することや記録に手間取ることが多かったが、適宜に文書改訂を行うことで手間の軽減が図れた。

職員の経験差による支援の格差については、自然学校業務フローを整備し明確化により改善した。

職員や外部指導者、関係業者の力量設定を定め、一定水準以上の知識技能経験を有することを毎年研修会にて確認している。

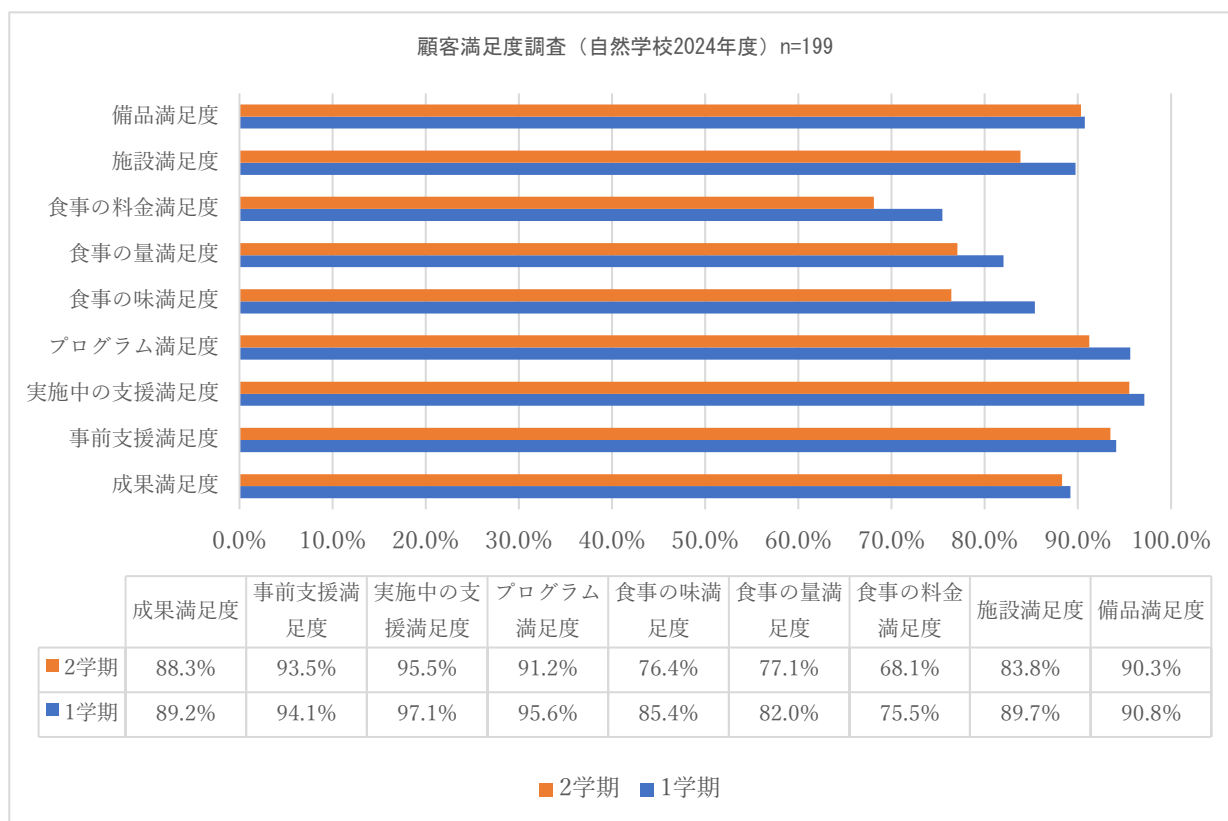
内部監査においては、野外活動施設や野外教育、自然学校推進事業に精通している方に、監査をしていただき、職員では気が付かなかった改善点洗い出していただいている。

また、年に1回の内部監査、外部審査において、運用3年目からGOOD POINTの評価をいただき始め、指摘改善だけでなく、取り組みの好評価を得ることは、職場の意欲向上につながる実感をえた。

【GOOD POINT 例】

- ・先駆的な野外教育プログラムARネイチャーラリーの開発と提供を行い、その影響調査のエビデンスを改善につなげている。
- ・宿泊室の冷房機能未整備による熱中症懸念について、利用者の懸念を尼崎市と共有し、即時に協議しながら打開策を対応しており、次年度にはエアコンの導入が予定されているなど、関係者との緊密な連携が活かされている。

図2 自然学校アンケート集計 2024年度



4 これから

これまで尼崎市立美方高原自然の家の職員における入社退社における労働力の変動があっても、一定水準の支援を安定して行い、継続的改善を行う仕組みはできたと考える。

現在、自然の家利用者の内、50%程度が自然学校利用者である。今後は、ISO9001の仕組みを自然学校支援以外の業務に反映させていき、その他の利用者の満足度向上を図る。

そして国内で認定事例がない野外活動施設のISO9001については、フロントランナーとして、今後も運用による影響について事例発表を継続して行う。