ボルドリッジ・エクセレンス・ビルダー

【日本語版】

Japanese Version

2021 2022 
ボル ドリッジ・エクセレンス・ビルダー【日本 版】Japanese Version
※本冊子は米国
NIST が提供する Baldrige Excellence Builder 20 2 1 202 2 の翻訳版です。
翻訳  GQF  瀬晋、 校   田中典生
※ Hon sasshi wa Beikoku NIST ga teikyō suru Baldrige ekuserensu birudā 20 2 1 202 2 no hon'yaku-bandesu. Hon'yaku   GQF   Sera Shin,-kō     tanaka norio

※本冊子は米国NISTが提供するBaldrige Excellence Builder 2021-2022の翻訳版です。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　翻訳：GQF 黒瀬晋、校閲：田中典生

# パフォーマンスを向上します

ボルドリッジ・エクセレンス・ビルダーの自己評価は、組織の成功に不可欠なものを特定して改善するのに役立ちます。この評価を完了してそれに基づいて行動することで、ミッションを達成し、結果を改善し、競争力を高めることができます。

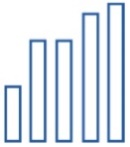
このエクセレンス・ビルダーは、より詳細なボルドリッジ・エクセレンス・フレームワークと「パフォーマンスエクセレンスに向けた審査基準」に基づいています。

ボルドリッジ・エクセレンス・フレームワークができることは次のとおりです。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 市自治体 住み、働くのに最適な場所、文化とレクリエーション、就労の機会について、全国の上位10％の都市に位置付けられています。 |  | 製造業者 プロセスとパフォーマンスの改善により、年間2億2500万ドルのコスト削減を達成しました。 |  | スモールビジネス 総粗利益は3年間で13％増加し、全国ベンチマークより8.4ポイント向上しました。 |
|  |  | パフォーマンスエクセレンスの概要のためのボールドリッジ基準。パフォーマンスシステムは、図の中央にある6つのカテゴリ（組織プロファイル、リーダーシップ、戦略、顧客、測定、分析、およびナレッジマネジメント、労働力、運用、および結果）で構成されています。これらのカテゴリは、プロセスと達成する結果を定義します。図の中央にある「統合」という言葉は、システムのすべての要素が相互に関連していることを示しています。中央の水平方向の矢印は、リーダーシップのトライアド（左側）と結果のトライアド（右側）の間の重要なリンク、およびリーダーシップと結果のカテゴリ間の中心的な関係を示しています。中央の垂直矢印は、組織プロファイルとシステム基盤を指しており、主要なプロセスと組織環境に関する情報とフィードバックを提供します。基準の基本は、パフォーマンスの高い組織に組み込まれている一連のコアバリューとコンセプトです。 Pafōmansuekuserensu no gaiyō no tame no bōrudorijji kijun. Pafōmansushisutemu wa,-zu no chūō ni aru muttsu no kategori (soshiki Purofairu, rīdāshippu, senryaku, kokyaku, sokutei, bunseki, oyobi narejjimanejimento, rōdō-ryoku, un'yō, oyobi kekka) de kōsei sa rete imasu. Korera no kategori wa, purosesu to tassei suru kekka o teigi shimasu. Zu no chūō ni aru `tōgō' to iu kotoba wa, shisutemu no subete no yōso ga sōgo ni kanren shite iru koto o shimeshite imasu. Chūō no suihei hōkō no yajirushi wa, rīdāshippu no toraiado (hidarigawa) to kekka no toraiado (migigawa) no ma no jūyōna rinku, oyobi rīdāshippu to kekka no kategori-kan no chūshin-tekina kankei o shimeshite imasu. Chūō no suichoku yajirushi wa, soshiki Purofairu to shisutemu kiban o sashite ori, shuyōna purosesu to soshiki kankyō ni kansuru jōhō to fīdobakku o teikyō shimasu. Kijun no kihon wa, pafōmansu no takai soshiki ni kumikoma rete iru ichiren no koabaryū to konseputodesu. |  |  |
| 病院 患者の安全のための全国的なベンチマークに設定されました。 |  | コミュニティカレッジ  準学士号と認定の完了は、成長率が200％以上、地域および国内の他校を上回りました。 |  | 非営利組織 100％の顧客満足度を達成しました。 |

# ボルドリッジ・エクセレンス・フレームワークを今すぐ購入しましょう！

www.nist.gov/baldrige/publications



目　次

2. ボルドリッジ・エクセレンス・ビルダーについて

*ボルドリッジ・エクセレンス・ビルダーは、高いパフォーマンスを実現するための証明されたリーダーシップと経営実践を表しています。*

4. 核となる価値観と概念  
*高いパフォーマンスの組織に見られるこれらの信念と振る舞いは、ボルドリッジ・エクセレンス・ビルダーの基盤です。*

5. ボルドリッジ・エクセレンス・ビルダー

*組織のパフォーマンスエクセレンスの最も重要な機能に関するこれらの質問に答えてください。*

14. 回答の評価

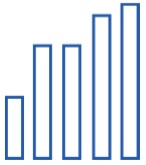
*ボルドリッジ・エクセレンス・ビルダーの質問に対する回答を評価してください。*

16. 主要な用語の用語集

*ボルドリッジ・エクセレンス・ビルダーにおける主要な用語の定義を学んでください。*

*私は常にStellar社が永続するように造られた会社であると想像してきました。 。 。 。そしてもし、当社が永続するように造られていることをどのように保証できるかと尋ねられたら、その答えはボルドリッジだと答えるでしょう。 。 。 。　他の多くの認定やパフォーマンスエクセレンスの手段とは異なり、それは規範的ではありません。それは、どのような組織にも、卓越性への旅路のどの時点でも適用できます。*

*— Celeste Ford氏、創業者＆CEO、ボルドリッジ賞受賞組織Stellar Solutions社*

ボルドリッジ・エクセレンス・ビルダーについて

*あなたの組織はできる限りうまくやっていますか。あなたはどのようにそれを知っているのですか。あなたの組織は何をどのように改善または変更すべきですか。*

あなたの組織が新しいか、成長しているか、または長年存在しているかどうかにかかわらず、それは日々のおよび長期的な課題に直面しています。それはまた、これまであなたによく役立ってきた強みを持っています。*ボルドリッジ・エクセレンス・ビルダー*は、あなたの組織の強みと改善の機会を評価するのに役立ちます。この評価を完了して行動することで、ミッションを達成し、結果を改善し、競争力を高めることができます。

*ボルドリッジ・エクセレンス・ビルダー*は、より詳細な*ボルドリッジ・エクセレンス・フレームワーク*とそのパフォーマンスエクセレンスに向けた審査基準（www.nist.gov/baldrige/publicationsを参照）に基づいています。 ボルドリッジは30年以上にわたり、検証済みのリーダーシップとパフォーマンスの実践の最先端として世界的に認められてきました。ボルドリッジは、組織が目標を達成し、結果を改善し、競争力を高めることを可能にする非規範的なフレームワークです。核となる価値観と概念（4ページを参照）は、パフォーマンスの高い組織に見られる一連の信念と振る舞いであり、このフレームワークの基盤です。

**改善に焦点を当てること**

*ボルドリッジ・エクセレンス・ビルダー*を使用すると、到達目標と目的をどの程度達成しているかを理解できます。

* プロセスは一貫して効果的ですか？
* アプローチは組織のニーズに対応していますか？
* 結果はどれほど良いですか？
* 組織は学習し、革新し、改善し続けていますか？

*ボルドリッジ・エクセレンス・ビルダー*の質問に答えて、その回答を評価することで、強みと改善の機会を特定します。次に、強みを活かして改善の機会に取り組むと、あなたの組織の中に改善のサイクルが生まれます。

**システム的視点**

システム的視点とは、ミッションを達成するために組織のすべての部分を統一された全体として管理することです。それは計画、プロセス、手段、行動が一貫していることを保証することを意味します。また、組織の管理システムの個々の部分が完全に相互接続され、統合され、相互に有益な方法で連携することを保証することを意味します。

**ボルドリッジ・エクセレンス・ビルダーの使用方法**

組織プロフィールの質問に答えます。 *ボルドリッジ・エクセレンス・ビルダー*は、あなたの組織やその運営をどのように構成するか、あるいは、あなたの組織のミッションと到達目標が何であるべきかを規定するのものではありません。組織プロフィール（5〜6ページ）では、あなたの組織のミッションとパフォーマンスに最も関連性が高く重要なものをあなたが定義します。

組織プロフィールは、残りの質問に対する回答の背景を設定します。また、最初のボルドリッジの自己評価としても使用できます。情報に矛盾があったり、ほとんど情報がない、あるいは全く情報がないトピックを特定した場合、それらのトピックを実行計画策定に使用できます。

カテゴリー1〜7（ページ7〜13）の質問に答えます。これらの質問に対する回答は、組織の卓越性の最も重要な機能に対する評価です。カテゴリーは、組織としての管理と実行の7つの重要な側面を表しています。（1）リーダーシップ、（2）戦略、（3）顧客、（4）測定、分析、ナレッジマネジメント、（5）働き手、（6）オペレーション、（7）結果。

カテゴリー1〜6（7〜12ページ）はそれぞれ2つの項目（例：1.1、1.2）で構成され、質問の多くは「どのように（how）」で始まります。これらの質問に答える際に、主要なプロセスに関する（次の４つの）情報を提供してください。

* ***アプローチ：***組織の仕事をどのように達成しますか。あなたの主要なアプローチはどれくらい体系的で効果的ですか。
* ***展開：***組織の関連する部分で主要なアプローチがどの程度一貫して使用されていますか。
* ***学習：***主要なアプローチをどの程度評価および改善しましたか。改善点は組織内で共有されていますか。新しい知識はイノベーションをもたらしましたか。
* ***統合：***アプローチは、現在および将来の組織のニーズにどのように整合しますか。

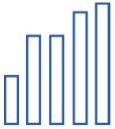
カテゴリー7（13ページ）の5つのアイテムについて、組織の成功にとって最も重要な結果（次の４つの情報）を報告してください。

* ***レベル：***現在のパフォーマンスはどうですか。
* ***傾向：***結果は改善されていますか、同じままですか、それとも悪化していますか。
* ***比較：***他の組織や競合組織のパフォーマンスと比較したり、ベンチマークや業界リーダーと比較したりしていますか。
* ***統合：***組織にとって重要な結果を追跡していますか。結果を意思決定に使用していますか。

あなたの答えを評価します：プロセスと結果。 14〜15ページの説明を使用して、各項目の質問に対する回答を評価します。あなたの強みを特定します。そして、次に高いレベルを見て、改善できる点を確認します。

アクションに優先順位を付けます。あなたの強みを明確にし、それを土台にして、うまくいっていることをさらに強化してください。うまくいっていることを組織の他のメンバーと共有することで、改善を速めることができます。また、改善の機会に優先順位をつけます。一度にすべてを行うことはできません。現時点で組織にとって何が最も重要かを考え、最初に何に取り組むかを決めます。実行計画を策定し、実行し、進捗を測定します。

*ボルドリッジ・エクセレンス・ビルダー*を使用した後、baldrige@nist.govにメールを送信して、あなたの経験をお聞かせください。

核となる価値観と概念

ボルドリッジ・エクセレンス・フレームワークおよびボルドリッジ・エクセレンス・ビルダー*は、これらの核となる価値観と概念に基づいています。*

システム的視点。システム的視点とは、組織のすべての部分を統一された全体として管理して、ミッションを達成し、ビジョンに向かって努力することです。

先見の明のあるリーダーシップ。組織の経営幹部は、組織のビジョンを設定し、顧客重視を確立し、明確で目に見える組織の価値観と倫理を実証し、働き手に高い期待を設定する必要があります。

顧客に焦点を当てた卓越性。顧客はあなたのパフォーマンスおよび製品とサービスの品質の究極の判断者です。したがって、組織は、顧客の獲得、満足、選好、信頼、およびロイヤルティ、好意的な紹介、そして最終的に、ビジネスの継続的な成功に寄与する、すべての製品およびサービスの機能特性、あらゆる形態の顧客接点やサポート、および、組織としての全ての価値観とふるまいを考慮する必要があります。

人を大切にする。成功する組織は、働き手と組織に関与しているその他の人々を大切にします。それらは、顧客、地域の人々、サプライヤーやパートナー、および組織の行動の影響を受けるその他の人々を含みます。

俊敏性と回復力。俊敏性には、急激な変化および柔軟性に対応する能力が必要です。組織の回復力とは、混乱を予測し、それに備え、そこから回復する能力であり、混乱が発生した場合に、働き手と顧客のエンゲージメント、組織のパフォーマンス、および、地域社会の幸福を保護し強化する能力です。

組織学習。組織学習には、既存のアプローチの継続的な改善と大きな変化またはイノベーションの両方が含まれます。それが、新しい到達目標、新しいアプローチ、新しい製品、新しい市場に導きます。

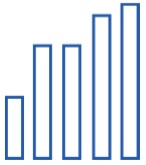
成功とイノベーションに焦点を当てる。 現在および将来の組織の成功を確実にするには、組織とその環境に影響を及ぼす短期的および長期的な要因を理解する必要があります。それにはまた、組織的なイノベーションを推進する能力が必要です。イノベーションとは、利害関係者に新しい価値をもたらすことを目的として、製品、サービス、プログラム、プロセス、業務運営、およびビジネスモデルを改善するために意味のある変更を加えることを意味します。

事実に基づく経営。事実に基づく経営には、組織内および競合環境の両方で、組織のパフォーマンスを測定して分析する必要があります。パフォーマンスの分析は、組織の評価、調整、および意思決定をサポートする必要があります。

社会貢献。組織のリーダーは、公共に対する貢献、および、社会の幸福と便益に配慮することを強調する必要があります。リーダーは、地域社会の幸福のための模範でなければなりません。

倫理と透明性。組織は、すべての利害関係者の取引とやり取りにおいて、すべての働き手による倫理的行動を強調する必要があります。経営幹部は、透明性を含む倫理的行動の模範である必要があります。これは、リーダーシップと経営の面での率直でオープンなコミュニケーションと、正確な情報の共有を特徴とします。

価値と結果の提供。組織は、主要な利害関係者に価値を提供し、バランスを取るのに役立つ結果を選択し分析する必要があります。したがって、結果には、財務結果だけでなく、製品およびプロセスの結果、顧客と働き手の満足度とエンゲージメントの結果、リーダーシップ、戦略、社会的成果も含める必要があります。

ボルドリッジ・エクセレンス・ビルダー

ボルドリッジ・エクセレンス・ビルダー*には、組織プロフィールをすべて記載することから始めて、組織の卓越性の最も重要な機能に関する質問が含まれています。より広範な質問については、*ボルドリッジ・エクセレンス・フレームワーク*ブックレット（Business / Nonprofit（企業/非営利組織）、Education（教育機関）、またはHealth Care（ヘルスケア）; www.nist.gov/baldrige/publications）を参照してください。*

P　組織プロフィール

P.1　組織の説明：主な組織特性は何ですか？

|  |
| --- |
| a．組織環境 |
| （1）製品・サービス主な製品・サービス\*は何ですか？組織の成功に対するそれぞれの相対的な重要性はどうなっていますか？製品を提供するためにどのような方法を用いていますか？  （2）ミッション、ビジョン、価値観、文化ミッション、ビジョン、価値観は何ですか？価値観以外に、組織文化を特徴づけるものはありますか？組織のコアコンピタンスは何ですか？また、それはミッションとどんな関係がありますか？  （3）働き手の特徴働き手の特徴は何ですか？働き手の構成または働き手に関するニーズで最近どのような変化を経験しましたか？  以下は何ですか？   * 働き手または従業員のグループと区分 * さまざまな従業員のグループおよび区分の教育要件 * 彼らのエンゲージメントに寄与する主要なドライバー * 組織化された交渉単位（組合代表）（ある場合） * 特別な健康と安全の要件（ある場合）   （4）資産主な施設、設備、技術、および、知的財産は何ですか？  （5）規制環境　主要な労働安全衛生規制、認定、認証、または登録要件、業界標準、および、環境上、財務上、製品上の規制は何ですか？ |
| b．組織の関係 |
| （1）組織構造組織のリーダーシップ構造と統治構造はどのようなものですか？組織のリーダーシップシステムを構成する構造とメカニズムはどのようなものですか？必要に応じて、統治機関、経営幹部、親組織の間の報告関係はどのようなものですか？ |
| *（次のページに続く）* |

\*医療機関にとって、「製品・サービス」は医療サービスです。

教育機関にとって、「製品・サービス」は教育プログラムとサービスです。

医療および教育分野に合わせたボルドリッジ・フレームワークについては、

www.nist.gov / baldrige / publicationsを参照してください。

|  |  |
| --- | --- |
|  | （2）顧客\*\*および利害関係者主要な市場区分、顧客グループ、および必要に応じて、利害関係者グループは何ですか？グループ間の違いを含め、製品、顧客支援サービス、および業務運営に対する彼らの主要な要求事項と期待は何ですか？  （3）サプライヤー、パートナー、および協働者サプライヤー、パートナー、および協働者の主要なタイプは何ですか？主要な製品および顧客支援サービスの生産と提供、および競争力の強化において彼らはどのような役割を担っていますか？あなたの組織のイノベーションに貢献し、実行する上で彼らはどのような役割を果たしていますか？主要なサプライネットワークの要求事項は何ですか？ |

P.2組織の状況：組織の戦略的な状況は何ですか？

|  |
| --- |
| a．競争環境 |
| （1）競争上の位置づけ　業界またはサービスを提供している市場における相対的な規模と成長率はどのくらいですか？競合組織の数はどのくらいあり、種類はどのようなものですか？  （2）競争力の変化　必要に応じてイノベーションや協働の機会を生み出す変化を含めると、競合状況に影響を及ぼす主要な変化はどのようなものですか？  （3）比較データ　業界内で利用可能な比較および競合データの主要な情報源は何ですか？比較データを業界外から入手するために利用できる主要な情報源は何ですか？これらのデータを取得または活用するための能力に影響する制限がある場合、その制限は何ですか？ |
| b．戦略的背景 |
| 主要な戦略的課題と優位点は何ですか？ |
| c．パフォーマンス改善システム |
| 組織の主要なプロジェクトやプロセスの評価および改善のためのプロセスを含む、パフォーマンス改善システムは何ですか？ |

*ゴチック体の用語は、主要用語集（16〜18ページ）で定義されています。*

\*\*医療機関の場合、「顧客」とは、医療サービスのユーザー（患者、家族、保険会社、その他の第三者支払人など）です。

教育機関の場合、「顧客」とは、教育プログラムとサービスのユーザー（学生や保護者など）です。

1　リーダーシップ

1.1経営幹部：**経営幹部**は組織をどのようにリードしていますか？

|  |  |
| --- | --- |
|  | （1）経営幹部は組織のビジョンと価値観をどのように設定し展開していますか？  （2）経営幹部の個人的な行動は、法的行動および倫理的行動に対するコミットメントをどのように示していますか？  （3）経営幹部は、すべての働き手、主要なパートナー、および主要な顧客​​とどのように意思疎通を図り、関わりを深めていますか？  （4）経営幹部は、現在および将来の成功のための環境をどのように創造していますか？  （5）経営幹部は、組織のミッションを達成するための行動にどのように焦点を当てていますか？ |

1.2ガバナンスと社会貢献：組織をどのように統治し、社会に貢献していますか？

|  |  |
| --- | --- |
|  | （1）あなたの組織は責任を持ったガバナンス（統治）をどのように実現していますか？  （2）経営幹部と統治機関のパフォーマンスをどのように評価していますか？  （3）あなたの製品および業務運営に関する現在および想定される将来の法律上の、規制上の、および地域社会の懸念にどのように対処していますか？  （4）すべてのやり取りにおいて倫理的行動をどのように促進し、確実にしていますか？  （5）社会の幸福と便益をどのように戦略や日常業務に組み入れていますか？  （6）主要な地域社会をどのように積極的に支援し強化していますか？ |

*ゴチック体の用語は、主要用語集（16〜18ページ）で定義されています。*

2　戦略

2.1戦略の策定：戦略をどのように策定していますか？

|  |  |
| --- | --- |
|  | （1）戦略的計画立案をどのように実施していますか？  （2）戦略策定プロセスは、イノベーションをどのように刺激して活発にし、取り込んでいますか？  （3）適切なデータをどのように収集および分析し、戦略的計画プロセスで使用するための情報を生成していますか？  （4）働き手がどの主要なプロセスを達成し、外部サプライヤー、パートナー、および協働者がどの主要なプロセスを達成するかをどのように決定していますか？  （5）組織の主要な戦略目標、および、それに関連する最も重要な到達目標は何ですか？  （6）戦略目標は、変化し、相互に競合する可能性のある組織のニーズの間でどのように適切なバランスを達成していますか？ |

2.2戦略の展開：戦略をどのように展開していますか？

|  |  |
| --- | --- |
|  | （1）短期および長期の主要な実行計画は何ですか？  （2）どのように実行計画を展開していますか？  （3）現在の役割を全うしつつ、実行計画の達成を支える財務やその他の経営資源をどのように確実に活用できるようにしていますか？  （4）短期及び中長期の戦略目標と実行計画を達成するための働き手の主要な計画はどのようなものですか？  （5）実行計画の達成状況と効果を追跡するために使用している、主要なパフォーマンス評価尺度や指標は何ですか？  （6）これらの主要なパフォーマンス評価尺度や指標について、短期および長期の計画期間におけるパフォーマンス予測はどのくらいですか？  （7）実行計画を変更して新しい計画の迅速な実行が必要な状況になったときに、どのようにそのことを認識し、対応していますか？ |

*ゴチック体の用語は、主要用語集（16〜18ページ）で定義されています。*

3　顧客

3.1顧客の期待：顧客の声に耳を傾け、顧客のニーズを満たす製品とサービスをどのように決定していますか？

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. 活動につながる有益な情報を得るために、どのように顧客\*に耳を傾け、顧客と交流し、顧客を観察していますか？ 2. 活動につながる有益な情報を得るために、どのように潜在的な顧客の声を聞いていますか？ 3. 顧客グループと市場区分をどのように決定していますか？ 4. 製品・サービスをどのように決定していますか？ |

3.2顧客エンゲージメント：顧客との関係をどのように構築し、満足度とエンゲージメントを判断していますか？

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. 顧客との関係をどのように構築し、管理していますか？ 2. どのように顧客が情報とサポートを求められるようにしていますか？ 3. 顧客の苦情をどのように管理していますか？ 4. 顧客体験プロセスは、さまざまな顧客や顧客グループ、さまざまな市場区分に対する公平な扱いをどのように確実にしていますか？ 5. 顧客の満足、不満足、および顧客エンゲージメントをどのように判断していますか？ 6. 他の組織と比較したあなたの組織に対する顧客の満足度に関する情報をどのように取得していますか？ 7. 顧客の声および市場のデータと情報をどのように活用していますか？ |

*ゴチック体の用語は、主要用語集（16〜18ページ）で定義されています。*

\*医療機関の場合、「顧客」は、医療サービスのユーザーです（例：患者、家族、保険会社、およびその他の第三者支払人）。

教育機関の場合、「顧客」とは、教育プログラムとサービスのユーザー（学生や保護者など）です。

4 測定、分析、ナレッジマネジメント

4.1組織のパフォーマンスの測定、分析、および改善：組織のパフォーマンスをどのように測定、分析、および改善していますか？

|  |  |
| --- | --- |
|  | （1）日常業務と組織全体のパフォーマンスに関するデータと情報をどのように追跡していますか？  （2）事実に基づいた意思決定をサポートするために、比較データと情報をどのように選択していますか？  （3）パフォーマンス測定の仕組みが急激なあるいは予期しない組織内外の変化に対応し、タイムリーなデータを提供することを、どのように確実にできるようにしていますか？  （4）組織のパフォーマンスと能力をどのようにレビューしていますか？  （5）組織の将来のパフォーマンスをどのように予測していますか？  （6）継続的な改善の優先度付けやイノベーションの機会の創出のために、パフォーマンスレビューの気づきをどのように活用していますか？ |

4.2情報と知識の管理：情報と組織の知識資産をどのように管理していますか？

|  |  |
| --- | --- |
|  | （1）組織のデータと情報の品質をどのように検証し、保証していますか？  （2）組織のデータと情報の可用性をどのように保証していますか？  （3）組織の知識をどのように構築し、管理していますか？  （4）ベストプラクティスをどのように組織内で共有していますか？  （5）組織の運営方法に学習を組み込むために、どのように知識と資源を活用していますか？ |

*ゴチック体の用語は、主要用語集（16〜18ページ）で定義されています。*

5　働き手

5.1働き手の環境：効果的で支援的な働き手の環境をどのように構築していますか？

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. 働き手の熟練度と充足度のニーズをどのように評価していますか？ 2. 新しい働き手のメンバーをどのように募集、採用、配置していますか？ 3. 変化する熟練度と充足度のニーズに対して働き手をどのように準備していますか？ 4. 働き手をどのように組織化し、管理していますか？ 5. 職場の健康、安心、および、働きやすさ（アクセシビリティ）をどのように確保していますか？ 6. サービス、福利厚生、および施策を通じて働き手をどのようにサポートしていますか？ |

5.2働き手のエンゲージメント：定着率と高いパフォーマンスのために、どのように働き手のエンゲージメントを高めていますか？

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. 働き手のエンゲージメントの主要な推進要素をどのように決定していますか？ 2. 働き手のエンゲージメントをどのように評価していますか？ 3. オープンなコミュニケーション、高いパフォーマンス、およびエンゲージメントの高い働き手を特徴とする組織文化をどのように醸成していますか？ 4. 働き手のパフォーマンス管理の仕組みはどのように高いパフォーマンスをサポートしていますか？ 5. 学習および能力開発システムは、働き手メンバーの個人的な能力開発と組織のニーズをどのようにサポートしていますか？ 6. 学習および能力開発システムの効果と効率をどのように評価していますか？ 7. 働き手および将来のリーダーのキャリア開発をどのように管理していますか？ 8. パフォーマンス管理や、パフォーマンス向上、キャリア開発のプロセスにおいて、多様な　　 働き手および様々な働き手グループや働き手区分に対する公平性と包括性が保たれること　　 をどのように保障していますか？ |

*ゴチック体の用語は、主要用語集（16〜18ページ）で定義されています。*

6　オペレーション

6.1業務プロセス：主要な製品と業務プロセスをどのように設計し、管理し、改善していますか？

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. 主要な製品\*と業務プロセスの要求事項をどのように決定していますか？ 2. 組織の主要な業務プロセスは何ですか？ 3. 要求事項に合わせて製品と業務プロセスをどのように設計していますか？ 4. 業務プロセスの日々の運営により、主要なプロセスの要求事項をどのように確実に満たすようにしていますか？ 5. 主要な支援プロセスをどのように決定していますか？ 6. 製品とプロセスのパフォーマンスを改善し、コアコンピタンスを向上させ、ばらつきを減らすために、どのように業務プロセスおよび支援プロセスを改善していますか？ 7. サプライネットワークをどのように管理していますか？ 8. 特定されたイノベーションの機会をどのように追求していますか？ |

6.2運営の有効性：運営の効果的な管理をどのように確実にしていますか？

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. 運営のコスト、効率、および効果をどのように管理していますか？ 2. 機密または部外秘のデータと情報および主要な資産のセキュリティとサイバーセキュリティをどのように確保していますか？ 3. 働き手や職場にいるその他の人々に安全な業務運営環境をどのように提供していますか？ 4. 組織が災害、緊急事態、およびその他の混乱を予測し、準備し、回復できるようにすることをどのように確実にしていますか？ |

*ゴチック体の用語は、主要用語集（16〜18ページ）で定義されています。*

\*医療機関にとって、「製品」は医療サービスです。

教育機関にとって、「製品」は教育プログラムとサービスです。

医療および教育分野に合わせたボルドリッジ・フレームワークについては、www.nist.gov / baldrige / publicationsを参照してください。

7　結果

7.1製品とプロセスの結果：製品のパフォーマンスとプロセスの有効性の結果は何ですか？

|  |  |
| --- | --- |
|  | （1）製品および顧客サービスプロセスの結果は何ですか？  （2）プロセスの効果と効率の結果は何ですか？  （3）安全性と緊急時の準備の結果は何ですか？  （4）サプライネットワーク管理の結果は何ですか？ |

7.2顧客の結果：顧客に焦点を当てたパフォーマンスの結果は何ですか？

|  |  |
| --- | --- |
|  | （1）顧客の満足と不満足の結果は何ですか？  （2）顧客エンゲージメントの結果は何ですか？ |

7.3働き手の結果：働き手に焦点を当てたパフォーマンスの結果は何ですか？

|  |  |
| --- | --- |
|  | （1）働き手の熟練度と充足度の結果は何ですか？  （2）働き手の風土の結果は何ですか？  （3）働き手エンゲージメントの結果は何ですか？  （4）働き手およびリーダーの能力開発の結果は何ですか？ |

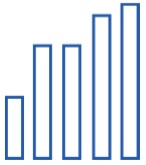
7.4リーダーシップとガバナンスの結果：経営幹部のリーダーシップとガバナンスの結果は何ですか？

|  |  |
| --- | --- |
|  | （1）経営幹部の、働き手、パートナー、および顧客とのコミュニケーションおよびエンゲージメントの結果は何ですか？  （2）ガバナンス責任の結果は何ですか？  （3）法的および規制上の結果は何ですか？  （4）倫理的行動に対する結果は何ですか？  （5）主要な地域社会の社会福祉と支援に対する結果は何ですか？ |

7.5財務、市場、および戦略の結果：財務の実行可能性および戦略の実施に対する結果は何ですか？

|  |  |
| --- | --- |
|  | （1）財務パフォーマンスの結果は何ですか？  （2）市場パフォーマンスの結果は何ですか？  （3）組織戦略と実行計画の達成に対する結果は何ですか？ |

*ゴチック体の用語は、主要用語集（16〜18ページ）で定義されています。*

回答の評価

*評点ガイドラインについては、*ボルドリッジ・エクセレンス・フレームワークブックレット（Business / Nonprofit(企業/非営利組織)、Education（教育機関）、またはHealth Care（ヘルスケア）; www.nist.gov/baldrige/publications）*を参照してください。*

**プロセスの評価**

プロセスは、組織がその業務を行うために使用し、改善する方法です。 プロセスの評価に使用される4つの要因は、アプローチ、展開、学習、統合です（3ページを参照）。

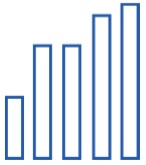
プロセス項目（カテゴリー1〜6の項目）については、15ページの「プロセス」の評点説明をお読みください。各項目について、プロセスの全体的な評価に基づいて、記述子（場当たり的、初期的、成熟した、または模範的）の1つを割り当てます。

**結果の評価**

結果は、組織が達成する出力（output）と成果（outcome）です。 結果の評価に使用される4つの要因は、レベル、傾向、比較、および統合です（3ページを参照）。

結果項目（7.1〜7.5）については、15ページの「結果」の評点説明をお読みください。各項目について、パフォーマンス全体にわたる全体的な評価に基づいて、記述子の1つを割り当てます。



主要用語集

*以下の用語は、*ボルドリッジ・エクセレンス・ビルダー*のゴチック体で示された用語と、評点基準に関連する用語です。追加の定義と例については、*ボルドリッジ・エクセレンス・フレームワーク*ブックレット（Business / Nonprofit(企業/非営利組織)、Education（教育機関）、またはHealth Care（ヘルスケア）; www.nist.gov/baldrige/publications）を参照してください。*

実行計画（ACTION PLANS）。組織が戦略目標を達成するために行う特定の活動。これらの計画では、計画を達成するための確約された資源配分とスケジュールが指定されています。戦略目標（STRATEGIC OBJECTIVES）も参照してください。

一貫性（ALIGNMENT）。組織全体の主要な到達目標の達成のために、計画、プロセス、情報、資源配分の決定、働き手の熟練度と充足度、活動、結果、および分析が、矛盾なく首尾一貫している状態。統合（INTEGRATION）も参照してください。

アプローチ（APPROACH）。組織がプロセスを実行するために使用する方法。

協働者（COLLABORATORS）。特定の活動やイベントを支援するためにあなたの組織に協力する組織または個人、あるいは、短期目標があなたの目標と整合するか同じである場合に断続的に協力する組織または個人。パートナー（PARTNERS）も参照してください。

コアコンピタンス（CORE COMPETENCIES）。組織の最大の専門領域。戦略的に重要な、可能な限り特化された能力であり、ミッションを遂行するための中心的役割を果たしたり、市場やサービス環境で強みを発揮したりします。

顧客（CUSTOMER）。組織の製品、プログラム、またはサービスの実際のユーザーまたは潜在的なユーザー。利害関係者（STAKEHOLDERS）も参照してください。

顧客エンゲージメント（CUSTOMER ENGAGEMENT）。ブランドおよび製品・サービスへの顧客の投資や献身。

展開（DEPLOYMENT）。組織全体の関連する業務単位に組織がアプローチを適用する範囲。

効果的（EFFECTIVE）。プロセスまたは評価尺度が意図する目的にどれだけうまく対応しているか。

倫理的行動（ETHICAL BEHAVIOR）。組織のすべての意思決定、活動、および利害関係者とのやり取りが、道徳的および職業上の行動原則に則ったようにするために組織が行う活動。これらの原則は、適用されるすべての法律と規制を支援するものであり、組織の文化と価値観の基盤となります。

到達目標（GOALS）。組織が到達しようとしている、または到達したい、将来の状態またはパフォーマンスのレベル。パフォーマンスの予測（PERFORMANCE PROJECTIONS）も参照してください。

ガバナンス（GOVERNANCE）。組織の業務執行において使用される管理と制御のシステム。

高いパフォーマンス（HIGH PERFORMANCE）。品質、生産性、イノベーション率、サイクルタイムなど、組織および個人の全体的なパフォーマンスのレベルがこれまで以上に高いこと。

どのように（HOW）。組織がミッションの要求事項を達成するために使用しているシステムやプロセス。

イノベーション（INNOVATION）。製品、プロセス、組織、あるいは社会の幸福を改善し、利害関係者に新しい価値をもたらすために、意味のある変更を加えること。イノベーションの成果は、不連続または画期的な変化です。

統合（INTEGRATION）。組織全体の主要な到達目標をサポートするために、計画、プロセス、情報、資源配分の決定、働き手の熟練度（Capability）と充足度（Capacity）、活動、結果、および分析を調和させること。一貫性（ALIGNMENT）も参照してください。

主要な（KEY）。大きな、または最も重要な。意図した成果を達成するために重要なこと。

知識資産（KNOWLEDGE ASSETS）。組織の蓄積された知的資源。情報、アイデア、学習、理解、記憶、洞察、認知および技術スキル、能力の形で組織とその働き手が保有する知識。

リーダーシップシステム（LEADERSHIP SYSTEM）。組織全体でリーダーシップが公式にも非公式にも発揮される方法。主要な意思決定の基盤、および、それらの意思決定がなされ、伝達され、実行に移される方法。

学習（LEARNING）。評価、研究、経験、イノベーションを通じて獲得した新しい知識やスキル。

レベル（LEVELS）。有意な評価尺度に基づき組織の結果とパフォーマンスの位置づけを示す数値情報。

評価尺度と指標（MEASURES AND INDICATORS）。プロセス、製品、プログラム、プロジェクト、サービス、および組織全体の、入力、出力、およびパフォーマンスの程度（成果）を定量化した数値情報。

ミッション（MISSION）。組織の総体的な役割。

パートナー（PARTNERS）。共通の到達目標を達成したり、パフォーマンスを改善したりするために、あなたの組織と協力して働いている主要な組織または個人。通常、パートナーシップは公式の取り決めです。協働者（COLLABORATORS）も参照してください。

パフォーマンス（PERFORMANCE）。組織の結果を評価し、パフォーマンスの予測、標準、過去の結果、到達目標、および他の組織の結果と比較することを可能にする、プロセス、製品、および顧客から得られた出力とその成果（outcome）。

パフォーマンスエクセレンス（PERFORMANCE EXCELLENCE）。以下の結果をもたらす、組織のパフォーマンス管理への統合アプローチ。  
（1）継続的に組織の成功に貢献する、顧客および利害関係者への常に向上する価値の提供  
（2）組織の全体的な有効性と能力の向上

（3）組織および働き手の学習

パフォーマンスの予測（PERFORMANCE PROJECTIONS）。組織の将来のパフォーマンスの見込み値。到達目標（GOALS）も参照してください。

プロセス（PROCESS）。組織内外の顧客（ユーザー）に向けて製品やサービスを提供することを目的とした一連の活動。

結果（RESULTS）。組織が達成した出力（output）および成果（outcome）。

区分（SEGMENT）。組織の顧客、市場、製品・サービスや働き手を全体とした内の一部分。

経営幹部（SENIOR LEADERS）。組織の上級管理職のグループまたはチーム。

利害関係者（STAKEHOLDERS）。組織の活動と成功によって影響を受ける、または影響を受ける可能性のあるすべてのグループ。

戦略的な優位点（STRATEGIC ADVANTAGES）。組織の将来の成功の可能性に決定的な影響を与える市場の有利点。この戦略的な優位点はしばしば、類似の製品の他の提供者に対する、現在および将来の競争上の成​​功の源泉となります。

戦略的課題（STRATEGIC CHALLENGES）。組織の将来の成功の可能性に決定的な影響を与える圧力。この戦略的課題はしばしば、類似の製品の他の提供者に対する、将来の組織の予想される競争上の地位によってもたらされます。

戦略目標（STRATEGIC OBJECTIVES）。大きな変化または改善、競争力または社会問題、およびビジネス上の優位点に取り組むために組織が明確にした目的または対応。実行計画（ACTION PLANS）も参照してください。

体系的（SYSTEMATIC）。順序正しく、繰り返し可能で、学習が可能になるようにデータと情報の使用が示されていること。

傾向（TRENDS）。組織の結果の変化の方向と変化率、または、組織のパフォーマンスが時間の経過で変化がないことを示す数値情報。

価値観（VALUES）。組織とその働き手がどのように業務運営することが期待されているかを表現している指導原理と行動。

ビジョン（VISION）。組織が望む将来の状態。

顧客の声（VOICE OF THE CUSTOMER）。顧客に関する情報を取得するためのプロセス。

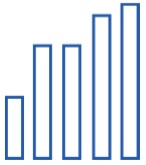
業務プロセス（WORK PROCESSES）。組織の最も重要な内部の価値創造のプロセス。

働き手（WORKFORCE）。有給の働き手（正社員、非常勤社員、臨時社員、現場勤務および遠隔勤務の社員、組織が監督する契約社員など）および必要に応じてボランティアを含む、組織によって積極的に監督され、組織の業務の遂行に関与するすべての人々。

働き手の熟練度（WORKFORCE CAPABILITY）。 組織に属する人々の知識、スキル、才能、および能力（competency）を通じて業務プロセスを遂行する組織の能力。

働き手の充足度（WORKFORCE CAPACITY）。 季節やその他さまざまな要因で変動する需要レベルに対応する能力など、業務プロセスを完了し、製品を顧客に提供するのに十分な人員配置レベルを確保する組織の能力。

働き手のエンゲージメント（WORKFORCE ENGAGEMENT）。組織の業務、ミッション、ビジョンを達成するための働き手の感情的および理性的な献身（commitment）の程度。

主要用語集（五十音順）

*以下の用語は、*ボルドリッジ・エクセレンス・ビルダー*のゴチック体で示された用語と、評点基準に関連する用語です。追加の定義と例については、*ボルドリッジ・エクセレンス・フレームワーク*ブックレット（Business / Nonprofit(企業/非営利組織)、Education（教育機関）、またはHealth Care（ヘルスケア）; www.nist.gov/baldrige/publications）を参照してください。*

アプローチ（APPROACH）。組織がプロセスを実行するために使用する方法。

イノベーション（INNOVATION）。製品、プロセス、組織、あるいは社会の幸福を改善し、利害関係者に新しい価値をもたらすために、意味のある変更を加えること。イノベーションの成果は、不連続または画期的な変化です。

一貫性（ALIGNMENT）。組織全体の主要な到達目標の達成のために、計画、プロセス、情報、資源配分の決定、働き手の熟練度と充足度、活動、結果、および分析が、矛盾なく首尾一貫している状態。統合（INTEGRATION）も参照してください。

学習（LEARNING）。評価、研究、経験、イノベーションを通じて獲得した新しい知識やスキル。

価値観（VALUES）。組織とその働き手がどのように業務運営することが期待されているかを表現している指導原理と行動。

ガバナンス（GOVERNANCE）。組織の業務執行において使用される管理と制御のシステム。

協働者（COLLABORATORS）。特定の活動やイベントを支援するためにあなたの組織に協力する組織または個人、あるいは、短期目標があなたの目標と整合するか同じである場合に断続的に協力する組織または個人。パートナー（PARTNERS）も参照してください。

業務プロセス（WORK PROCESSES）。組織の最も重要な内部の価値創造のプロセス。

区分（SEGMENT）。組織の顧客、市場、製品・サービスや働き手を全体とした内の一部分。

経営幹部（SENIOR LEADERS）。組織の上級管理職のグループまたはチーム。

傾向（TRENDS）。組織の結果の変化の方向と変化率、または、組織のパフォーマンスが時間の経過で変化がないことを示す数値情報。

結果（RESULTS）。組織が達成した出力（output）および成果（outcome）。

コアコンピタンス（CORE COMPETENCIES）。組織の最大の専門領域。戦略的に重要な、可能な限り特化された能力であり、ミッションを遂行するための中心的役割を果たしたり、市場やサービス環境で強みを発揮したりします。

効果的（EFFECTIVE）。プロセスまたは評価尺度が意図する目的にどれだけうまく対応しているか。

顧客（CUSTOMER）。組織の製品、プログラム、またはサービスの実際のユーザーまたは潜在的なユーザー。利害関係者（STAKEHOLDERS）も参照してください。

顧客エンゲージメント（CUSTOMER ENGAGEMENT）。ブランドおよび製品・サービスへの顧客の投資や献身。

顧客の声（VOICE OF THE CUSTOMER）。顧客に関する情報を取得するためのプロセス。

実行計画（ACTION PLANS）。組織が戦略目標を達成するために行う特定の活動。これらの計画では、計画を達成するための確約された資源配分とスケジュールが指定されています。戦略目標（STRATEGIC OBJECTIVES）も参照してください。

主要な（KEY）。大きな、または最も重要な。意図した成果を達成するために重要なこと。

戦略的課題（STRATEGIC CHALLENGES）。組織の将来の成功の可能性に決定的な影響を与える圧力。この戦略的課題はしばしば、類似の製品の他の提供者に対する、将来の組織の予想される競争上の地位によってもたらされます。

戦略的な優位点（STRATEGIC ADVANTAGES）。組織の将来の成功の可能性に決定的な影響を与える市場の有利点。この戦略的な優位点はしばしば、類似の製品の他の提供者に対する、現在および将来の競争上の成​​功の源泉となります。

戦略目標（STRATEGIC OBJECTIVES）。大きな変化または改善、競争力または社会問題、およびビジネス上の優位点に取り組むために組織が明確にした目的または対応。実行計画（ACTION PLANS）も参照してください。

体系的（SYSTEMATIC）。順序正しく、繰り返し可能で、学習が可能になるようにデータと情報の使用が示されていること。

高いパフォーマンス（HIGH PERFORMANCE）。品質、生産性、イノベーション率、サイクルタイムなど、組織および個人の全体的なパフォーマンスのレベルがこれまで以上に高いこと。

知識資産（KNOWLEDGE ASSETS）。組織の蓄積された知的資源。情報、アイデア、学習、理解、記憶、洞察、認知および技術スキル、能力の形で組織とその働き手が保有する知識。

展開（DEPLOYMENT）。組織全体の関連する業務単位に組織がアプローチを適用する範囲。

統合（INTEGRATION）。組織全体の主要な到達目標をサポートするために、計画、プロセス、情報、資源配分の決定、働き手の熟練度（Capability）と充足度（Capacity）、活動、結果、および分析を調和させること。一貫性（ALIGNMENT）も参照してください。

到達目標（GOALS）。組織が到達しようとしている、または到達したい、将来の状態またはパフォーマンスのレベル。パフォーマンスの予測（PERFORMANCE PROJECTIONS）も参照してください。

どのように（HOW）。組織がミッションの要求事項を達成するために使用しているシステムやプロセス。

働き手（WORKFORCE）。 有給の働き手（正社員、非常勤社員、臨時社員、現場勤務および遠隔勤務の社員、組織が監督する契約社員など）および必要に応じてボランティアを含む、組織によって積極的に監督され、組織の業務の遂行に関与するすべての人々。

働き手のエンゲージメント（WORKFORCE ENGAGEMENT）。組織の業務、ミッション、ビジョンを達成するための働き手の感情的および理性的な献身（commitment）の程度。

働き手の充足度（WORKFORCE CAPACITY）。 季節やその他さまざまな要因で変動する需要レベルに対応する能力など、業務プロセスを完了し、製品を顧客に提供するのに十分な人員配置レベルを確保する組織の能力。

働き手の熟練度（WORKFORCE CAPABILITY）。 組織に属する人々の知識、スキル、才能、および能力（competency）を通じて業務プロセスを遂行する組織の能力。

パートナー（PARTNERS）。共通の到達目標を達成したり、パフォーマンスを改善したりするために、組織と協力して働いている主要な組織または個人。通常、パートナーシップは公式の取り決めです。協働者（COLLABORATORS）も参照してください。

パフォーマンス（PERFORMANCE）。組織の結果を評価し、パフォーマンスの予測、標準、過去の結果、到達目標、および他の組織の結果と比較することを可能にする、プロセス、製品、および顧客から得られた出力とその成果（outcome）。

パフォーマンスエクセレンス（PERFORMANCE EXCELLENCE）。以下の結果をもたらす、組織のパフォーマンス管理への統合アプローチ。  
（1）継続的に組織の成功に貢献する、顧客および利害関係者への常に向上する価値の提供  
（2）組織の全体的な有効性と能力の向上

（3）組織および働き手の学習

パフォーマンスの予測（PERFORMANCE PROJECTIONS）。組織の将来のパフォーマンスの見込み値。到達目標（GOALS）も参照してください。

ビジョン（VISION）。組織が望む将来の状態。

評価尺度と指標（MEASURES AND INDICATORS）。プロセス、製品、プログラム、プロジェクト、サービス、および組織全体の、入力、出力、およびパフォーマンスの程度（成果）を定量化した数値情報。

プロセス（PROCESS）。組織内外の顧客（ユーザー）に向けて製品やサービスを提供することを目的とした一連の活動。

ミッション（MISSION）。組織の総体的な役割。

利害関係者（STAKEHOLDERS）。組織の活動と成功によって影響を受ける、または影響を受ける可能性のあるすべてのグループ。

リーダーシップシステム（LEADERSHIP SYSTEM）。組織全体でリーダーシップが公式にも非公式にも発揮される方法。主要な意思決定の基盤、および、それらの意思決定がなされ、伝達され、実行に移される方法。

倫理的行動（ETHICAL BEHAVIOR）。組織のすべての意思決定、活動、および利害関係者とのやり取りが、道徳的および職業上の行動原則に則ったようにするために組織が行う活動。これらの原則は、適用されるすべての法律と規制を支援するものであり、組織の文化と価値観の基盤となります。

レベル（LEVELS）。有意な評価尺度に基づき組織の結果とパフォーマンスの位置づけを示す数値情報。

BaldrigeFoundationのロゴ
BaldrigeFoundation no rogoボルドリッジプログラムは、プログラムのミッションをサポートしてくれたBaldrige Foundationと、この小冊子の発行をサポートしてくれた次のMac Baldrige Society組織に感謝します。

Baldrigeファミリー、MidwayUSA、Adventist Health、Stellar Solutions、およびMac BaldrigeSocietyメンバーのロゴ。
Baldrige famirī, MidwayUSA, Adventist Health, Stellar Solutions, oyobi makku BaldrigeSociety menbā no rogo.

BALDRIGE EXECUTIVE FELLOWS PROGRAM®, BALDRIGE PERFORMANCE EXCELLENCE PROGRAM® およびそのデザイン, CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE®, MALCOLM BALDRIGE NATIONAL QUALITY AWARD®, PERFORMANCE EXCELLENCE®, およびTHE QUEST FOR EXCELLENCE® は、米国商務省、国立標準技術研究所の連邦登録商標およびサービスマークです。これらの商標およびサービスマークの不正使用は禁止されています。

ボルドリッジ・エクセレンス・ビルダーを用いて組織を評価しました。次は何ですか？

## ボルドリッジ・フレームワークのブックレットを購入する

ボルドリッジ・エクセレンス・フレームワーク（企業/非営利、教育、またはヘルスケア）は、組織のパフォーマンスエクセレンスに対するより広範なガイドです。

## Quest for Excellence®会議に参加する

クエスト会議およびその他のボルドリッジ会議では、ボルドリッジ賞の受賞者から最高のパフォーマンス管理の実践を学びます。

## ボルドリッジ審査員のトレーニングエクスペリエンスに参加する

この全国的に認知されたボルドリッジ審査員トレーニングコースでは、経験豊富なボルドリッジ審査員と協力して、パフォーマンスエクセレンスの審査基準を使用する方法を学びます。

## Baldrige Executive Fellowsプログラムに申し込む

この1年間のリーダーシップ開発体験は、全国的にランク付けされたもので、影響力のあるリーダーシップを発揮し、自分の組織でパフォーマンスエクセレンスを達成するために、上級幹部の準備を整えます。

## ボルドリッジの協働評価をリクエストする

経験豊富なボルドリッジ審査員のチームによるボルドリッジ審査基準に対する評価は、タイムリーで実用的なフィードバックを提供し、すぐに使用を開始して組織を改善できます。

## Baldrige Cyber​​security Excellence Builderにトライする

この無償の自己評価ツールは、組織のサイバーセキュリティのリスク管理の取り組みの効果をよりよく理解し、改善するのに役立ちます。

## 地元のボルドリッジベースのサービスを見る

州、地方、およびセクター固有のボルドリッジベースのプログラムのコンソーシアムであるAlliance for Performance Excellence（www.baldrigealliance.org）は、組織の改善と迅速化を支援するリソースとサービスを提供します。

## ボルドリッジプログラムにお問い合わせください

これらおよびその他のボルドリッジ製品およびサービスに関するご質問にお答えします。

# **強力なメカニズムのセット**

### **ジムコリンズ**、Good to Great: Why Some Companies Make the Leap . . . and Others Don’tの著者

**―――――――――――――――――――――――――――――――――**

### **ボルドリッジプロセスは、優れた結果を生み出す優れた組織をつくるために、規律ある思考に徹し、**

規律ある行動をとる、規律ある人々のための強力なメカニズムのセットであると考えています。

ボルドリッジ・エクセレンス・フレームワーク

2021年から2022年のBaldrigeExcellenceFrameworkの画像がカバーしています。
2021-Nen kara 2022-nen no barudo rigeExcellenceFramework no gazō ga kabā shite imasu.

# 今すぐコピーを購入してください。

www.nist.gov/baldrige/publications

## 印刷形式：30ドル

## 電子形式：12ドル

ボリュームディスカウントとエンタープライズライセンスが利用可能

内容

ボルドリッジ・エクセレンス・フレームワークについて

ボルドリッジ・エクセレンス・フレームワークの使用方法

パフォーマンスエクセレンスの審査基準

評点システム

審査基準への対応方法

核となる価値観と概念

2019〜2020年のボルドリッジ・エクセレンス・フレームワークからの変更点

主要用語集

連絡先

ボルドリッジ・エクセレンス・フレームワークまたはその他の製品とサービスの詳細については、

次をご覧ください。

www.nist.gov/baldrige | 301.975.2036 | baldrige@nist.gov

## ボルドリッジとつながる

@BaldrigeProgram #Baldrige

NIST（米国国立標準技術研究所）のロゴ
NIST (Beikoku kokuritsu hyōjun gijutsukenkyūsho) no rogo

01/2021

T1663

写真提供者：©Ribah / Shutterstock、©Rostizna / Shutterstock

この日本語版についてのご質問・コメントは、グローバルクオリティフォーラム（GQF）までお送りください。

On this Japanese version, please contact to Global Quality Forum (GQF);

Mail-to: susumu.kurose@gmail.com