

A 班 第 5 グループ アクションプラン

「協働型・業務情報システム」とその活用の提案 ～"Jimpedia でみんなを巻き込め!～

【現状の問題点】

大学が抱える問題点として、それぞれの職員が自身の直接的な担当以外の業務について無関心であることが挙げられる。

具体的な例を挙げると、担当外ではあっても当座は受け取るだけで済む書類であるのに、担当者が席を外していると受け取らない（受け取ることができない）等がある。また、担当外であっても業務を受ける職員もいる一方で、担当外であることを理由として些細な用件でも全く受け付けない職員もいる。そのため、学生に窓口へ何度も足を運ばせる、職員ごとに対応にばらつきがある、業務が進まない等、諸々の弊害の原因にもなっている。

このように、各々が担当業務以外には関与せず、みんなで協力し合う、協力しようとする土壌が出来ていないという状況が多く見られる。

この結果、やる気を持つ職員でもモチベーションが下がってしまったり、担当外の業務を行おうとしても、その業務のガイドとなる説明マニュアルが無い、事前の説明がないために、前に進まない状況が起こっている。

このような状況にも関わらず、これまではなんとか業務が成り立っていた（あるいは問題が表面化しなかった）のが従来の大学職員を取り巻く環境であった。

しかし、昨今の大学を取り巻く環境は、国の法令や条例の変化、少子化問題、そして各大学において近年多く見られるように、職員の異動が多く発生するなど、大学内外において非常に大きく変化している。そのため、従来とは異なり、現在既に業務に大きな支障が出てきており、また今後も様々な支障の発生が懸念される。

【問題解決にむけて】

上記の問題点を踏まえ、理想的な業務の流れを考える。

書類の受付を例に考えると、受付程度の、職員を選ばないある一定のレベルの業務（＝ルーティンワーク）までは、関わった（受け付けた）受け付けた人が処理できるようにし、その後のコアな部分の業務については、担当者がその後を引き継ぎ対応する、という流れをつくる。そのための具体的な方策として、以下が挙げられる。

- ・ 個々の職員のモチベーションを上げる。
- ・ チェックシートを作る。（誰でも書類受付のポイントが分かるようなもの）
- ・ 広浅マニュアル、FAQ の作成（内容が深すぎても分かりづらい為、流れの大枠が分かる程度のもの）
- ・ 外部（学生・業者・他部署）に対する宣言（＝他の業務にも前向きに関わっていくことへの強制力として）
- ・ 考課に結びつくようなものにする。

【解決策の提案】

Jimpedia の開発と利用

「Jimpedia=協働型インタラクティブ業務マニュアルデータベース」

Jimpedia とは、文章中心の簡易マニュアルを基本とした、不特定多数による更新の提案が可能なデータベースである。キーワード検索をかけることができ、知りたい業務の内容を簡単に知ることができる。例えば、欠席届を提出に来た学生の対応に困ったときに、「欠席届」を検索する。その結果、「欠席届」のページが開き、そのページには、欠席届を受け付ける際の基本的な手順や注意事項、受付後の業務の流れを確認できる。また、記入内容のチェックをするためのチェックリストをダウンロードできたり、関連業務のページにリンクを貼ることにより、質問や確認内容に幅をもたせることもできる。

Jimpedia の主な特徴は下記の通り。

①常に更新する

一次的な意見の投稿は、その項目を検索して利用した周りの職員たちが行なうことができる。何か気づいた点があれば、その職員は **Jimpedia** で検索したページ内の記入欄に意見を投稿する。

更新権限者である当該業務の担当者は、それを確認して改善が必要な内容は変更し、より使いやすいものとしていく。

②基礎レベルの作業までは内容詳述、その先はフローレベル

担当者以外であっても **Jimpedia** で検索し内容を確認すれば、書類受付など一定の業務までに対応できるように、基礎レベルまでは詳細に記載する。

しかしそれ以上の内容については、フローチャート等で簡単に流れが認識できる説明程度に留める。(業務の完了までの流れが分かることは必要だが、そのレベルの詳細な業務内容については担当者が扱う部分であるため)

また、書式・関連業務にリンクを貼ったり、書類受付の際のチェックリストや書類の記入例を PDF で載せるようにし、業務の広がりにも対応する。

③新人に更新させる

新任職員（異動も含める）にも、一次的な投稿や、担当者の代行としての更新をする機会を与える。そのことにより、業務の根底となる基礎部分の理解を深めることができる。

④内容チェックは担当（権限）者

Jimpedia に記載している内容に対する権限と責任は、それぞれの業務の直接的な担当者が負う。

⑤半期に1回管理職チェック

業務の大まかな流れや手順、内容が更新されているか、担当者以外の職員に活用されているか等を、当該業務主管部署の主任・課長レベルの管理職が、半期に1度はチェックをする。(内容については担当者の責任とする。)

⑥記名式

Jimpedia にそれぞれ記載している説明のページには、作成者である担当者の名前と、更新回数・閲覧回数、最終更新日を必ず記載する事により、人事考課や業務の重要性の認識にも利用できるようにする。

* 以下⑦・⑧は将来的な方向性について、参考に記載。

⑦学生も閲覧のみ可

職員が扱う **Jimpedia** と全く同じものではなくとも、どの部署に問い合わせればいいのか検索できたり、必要な書式をダウンロードし、サンプルやチェックリストを参照しながら書類の提出ができるようにするなど、問い合わせに来たり、書類を提出する側の立場に

立った Jimpedia と同じような検索できるものをつくる。

⑧「ベストアイデア賞」等による報奨

当該業務のページの内容を充実させるなど、他の職員の模範となるような内容の管理をしている者に対して評価をし、考課に反映できる仕組みをつくる。

Jimpedia によるメリット

上記で提案した Jimpedia を導入することにより、得られるメリットは多くあるが、代表的なものは下記の 6 点である。

①統一された説明根拠になる

Jimpedia に記載している内容が、対外的に統一された説明根拠となること。

②責任の意識付け

担当者の責任で内容を管理し、担当者の記名式で表示する為、責任の意識付けができること。

③担当や役職を越えて、一体感が得られる

Jimpedia に記載する内容は、担当者だけでなく、周りの職員からの提案や意見により、常に更新され続けるものであり、多くの職員が参加して作る「協働型」のシステムである為、『みんなで作り上げる』という業務環境や雰囲気を醸成することができる。

また、新人（提案） → 担当者（更新・内容確認） → 管理職（定期的にチェック）というサイクルにより、役職を超えた関わりができる事。この結果、職場の一体感が得られると共に、業務全体を俯瞰できる機会ができる。

④時間のロスを減らす

担当者が席を外していても対応することができ、相手を待たせない為、業務が止まるといった時間のロスを減らすことができる。

⑤職員の知識と能力の向上

各職員の担当外業務についての知識が増え、能力向上に繋がる。

⑥学内での情報共有

部署内だけではなく、学内全体での情報共有に繋がる。

【まとめ】

私たちが提案する Jimpedia は、最初に問題点として掲げた、担当者任せで部課内の協力体制が整っていないという現状での業務のあり方を見直し、周囲を巻き込みながら業務改善を図るものである。

このシステムを利用し業務の効率化や、職員個々の能力・モチベーションを向上させることを目指すことはもちろんだが、同時に、Jimpedia を使った体制を作り上げることで、皆が情報を共有し、積極的にコミュニケーションを取り合う業務環境を整えることが可能となる。

以上