平成 22 年度「大学職員情報化研究講習会～基礎講習コース～」研修レポート

D 班　第 1 グループ　ミルキーウェイ

「業務の情報共有における改善案」

【課題認識】

私たちのグループではまず、日常の業務の中での悩みや問題点を各自挙げることにした。その結果、メンバー全員が問題意識を持っている「情報共有」についてテーマを絞ることになった。

業務の情報共有の問題点として、

- 他部署との交流がない
- 部署間の協力がなく、業務依頼書などの申請のプロセスが必要になる
- 各部署からの連絡事項の伝達方法が統一されていない
- 部署間の仕事の線引きがあいまい
- 他部署がしている仕事が見えにくい
- 上層部の考えが末端の職員に浸透していない
- 仕事が個人についている

という現状を確認した。そしてこれらの問題点を分析することにし、その後問題を解決するための提案を討議していった。

【課題の分析】

上記の問題を掘り下げていくと、部署内での課題と部署間での課題という大きく分けて２つの課題に集約できることが分かった。

部署内での情報共有の課題

部署内での情報共有ができないことにより、仕事が個人についてしまう。他の人がどんな仕事をしているか分からないため、手伝うこともできないうえ、仕事量の精査もできない。また、その人が休んでしまうと、代わりにその仕事ができる人がいないため業務が滞ってしまう。非効率的な業務に多くの時間をとられた結果、学生支援や教員への対応の時間が減ってしまい、おろそかになってしまう。

部署間での情報共有の課題

部署間での情報共有ができないことにより、他部署でどんな業務が行われているのかが分からない。そのため、学生が必要としている業務を行っている窓口に、学生を速やかに導くことができないばかりか、複数の部署間での業務の重複や、取りこぼしを生じさせてしまう。その結果、学生・教員へのサービスの低下を招いてしまう。

【解決に向けて】

まず、どんな仕組みを作れば、情報共有に関する課題を解決することができるのかを検討した。その後、その仕組みを活用した解決策を導き出した。

	課題を解決するための仕組み	解決策
部署内での情報共有	・日常業務の引継ぎをできる仕組み ・引継ぎ内容を部署内で共有できる仕組み ・業務内容を複数人でカバーしあう仕組み	・日常業務の日報作成により、引継ぎをする ・業務内容のマニュアルを作成する ・同一業務を複数の人員でカバーする ・自部署で OJT を実施し、部内の複数人が業務を共有する ・定期的に担当業務をシフトしていく
部署間での情報共有	・実務担当者レベルでも他部署の情報を共有できる仕組み ・各部署が持つ新鮮な情報を即時共有する仕組み ・共有すべきデータが更新されたことを知らせる仕組み	・実務担当者レベルで、関係する複数部署の連絡会を開催し、意見交換を行い、各部署内で展開する ・グループウェアを導入することで組織内での情報共有を行う（新着記事お知らせ機能、掲示板機能、データ共有・検索機能、メール機能） ・他部署で OJT を行い、その部署の業務を学ぶ ・懇親会など、コミュニケーションの場を設け職員の交流を深める

※ツールとしてのグループウェア導入における問題点と解決策

情報共有のツールとしてグループウェアを導入する事が解決策として提案されたが、ツールを導入しても活用されなければ解決にならないという意見が出た。

下記にグループウェア導入時に浮上すると考えられる問題点と解決策についての一例を挙げる。

・機能があっても利用しないユーザがいる

①使い方が分からない

→利用方法をマニュアル整備や講習会、部署内の展開で覚えてもらう

②使い方は分かるが、使うのが面倒である

→利用しなければ業務が回らないようにし、必要不可欠なツールとする

・データの保存場所が分からないことがある

→保存先を部署ごとにするなど、ルール（ファイル名のルール作りなど）を策定する

【まとめ】

以上をまとめると、組織内の情報共有の課題を解決するためには、自分の所属部署にとらわれず、広い視野で業務の全体像を捉え、システム導入や仕組みづくりを行っていく必要があるという結論に達した。

今回のディスカッションを通して、情報共有がうまくできていないことで、我々職員の日常業務に支障を来たすばかりか、学生や教員の学習・教育支援にも悪い影響を及ぼしてしまうということをメンバー全員で認識できたのは良かったと思う。

そして、ディスカッションで導き出した解決策をここで留めるのではなく、それぞれの職場に戻ってから実践し、さらに良い方策を生み出せるよう継続して検討していきたいと思う。

以上