

「新人力」を活用した大学改革の推進 ～業務の体系化と一歩踏み出す力～

チーム名: TENRYU

京都外国語大学片山、大阪経済大学下浦、京都産業大学北尾、日本大学澁谷、帝京平成大学遠藤、国立音楽大学嶋原、立命館大学後藤

平成 22 年度大学職員情報化研究講習会
2010年7月9日

グループワークの進め方

業務課題の洗い出し
(新人職員の新鮮な感覚から)

↓
課題整理

↓
課題設定

↓
課題分析・解決方法・効果

↓
提案サマリー

業務課題の洗い出し(抜粋)

- ・ 毎年同じミスが繰り返される
- ・ 基本スキルを教えてもらう機会がない。
- ・ マニュアルがないため、自分ですべての情報を収集しなければならない。(時間がかかる)
- ・ 情報は使わないと意味がない。eラーニングが顕著、誰も使っていないので陳腐化している。
- ・ 派遣や契約職員に実務を教えてもらっている。
- ・ 誰も業務を教えてくれない。仕事の関係や進め方がわからない。
- ・ 組織図と担当者一覧が情報の共有化に有用である。
- ・ 職員どうしの業務理解が難しい(横の連携がない)。
- ・ 同じような学生からの質問でも職員により対応方法が違う。
- ・ ビルドは得意だが、スクラップが下手。

課題整理

- ・ 仕事を早く覚えたいが業務マニュアルがない
- ・ 新人教育体系が整備されていない
- ・ 情報の収集と一元管理
- ・ 新しいことをするとき、検証指標がない
- ・ 学生指導のコンセプトが学内で統一されていない
- ・ 多様化する保護者の対応が困難さを増している。
- ・ ビルドは得意だが、スクラップが苦手である。



- ・ 新人職員教育を軸にした業務課題に関する事項
- ・ 学生支援に関する事項



- ・ 新人職員教育を軸にした業務課題



**「新人力」を活用した大学改革の推進
～業務の体系化と一歩踏み出す力～**

課題の設定

- ・ **人材**（新人職員の育成と新たな視点や課題提起の活用）
- ・ **業務の可視化**（業務整理と連携強化）
- ・ **業務改善の意識**（よりよい学生サービスの提供）
- ・ **PDCA**（サイクルを実現するために）
- ・ **無駄の削減**（学費の最適配分と教職員の意識改革）

課題分析・解決方法・効果(人材)

問題点

- ・ 新人教育の体制が整っていない。
- ・ 明確な評価基準がない。
- ・ 見て学ぶだけでは、本質的なことがわからない。また、効率も悪い
- ・ 人員配置の問題点がOJT機能を低下させている。

解決策

- ・ 年齢や職務年数および役職者に求められるスキルの開示
- ・ スキル育成をサポートする系統化された研修制度の実施
- ・ 先輩職員とペアリングによる指導制度
- ・ 学生が初めて接する社会人は大学職員であるという事実と責任を認識する。

期待される効果

- ・ 業務経験とスキルを持った人材が新人教育には不可欠である。
- ・ 明確な評価基準があれば自己啓発もがんばることができる。
- ・ 体系化した研修制度が人材を高度化する。

課題分析・解決方法・効果 (業務の可視化)

問題点

- ・業務マニュアルが存在しない。
- ・マニュアルは存在するが、更新作業をしていないため使い物にならない。
- ・本来共有されるべき情報が共有されていない。

解決策

- ・コアとなる業務のマニュアル作成
- ・業務目的と業務内容の整合性の確認・見直し。
- ・担当業務の複数体制の確立

期待される効果

- ・業務が体系化されることにより、理解と実践力が身につく。
- ・業務の振り返りの上でも有効である。
- ・業務が埋もれてしまうことをさけ、日々高度化することが可能となる。

課題分析・解決方法・効果 (業務改善の意識)

問題点

- ・業務改善する職場風土がない。
- ・会議で問題提起はあるものの、解決策まで検討されないケースが多い。
(授業評価アンケートの結果についても報告のみで改善には結びつかない。
- ・現状のまま（業務改善がなくても）仕事が回ってしまう。

解決策

- ・職制の強いリーダーシップの実践。
- ・学生目線でのサービス向上を常に意識して業務改善を実行する。
- ・職員評価を盛り込んだアンケートなど学生の声を吸い上げる制度づくり
- ・職員ができる学生教育を洗い出しサービスとして業務改善につなげる。
- ・大学の厳しい経営環境の共通認識と危機感の共有。
- ・職員チューター制度の導入

期待される効果

- ・管理職のマネジメント力と指導力が業務改善を推進する。
- ・新たな視点で業務を高度化することができる。
- ・学生サービスを向上する。

課題分析・解決方法・効果 (PDCA)

問題点

- ・ 事前調査が不十分なままに新たなシステムが導入され、中途半端となっている。
- ・ 見切り発車が無駄を生み出している。
- ・ 全体バランスの視点（優先順位付け）で考えていない。

解決策

- ・ 計画段階で期待される効果と評価測定指標を明確に設定する。
(チェックを意識して)
- ・ 実態調査や課題の本質（学生に提供する新たなサービス）を見抜く力を身につける。
- ・ フロントラインからの課題の吸い上げ、分析

期待される効果

- ・ 十分な事前検討と評価指標を明確化することにより効果的な取り組みが実践できる。

課題分析・解決方法・効果 (無駄の削減)

問題点

- ・ ムダは、すべて学費に跳ね返る。
- ・ ペーパーレス化が推進できていない。
- ・ 会議の内容と時間が明確でない。

解決策

- ・ 報告事項は議案にせずメールで配信する（時間とペーパーの節約）。
- ・ 討議事項の厳選と徹底したタイムマネジメント。
- ・ 到達目標を明確にした会議運営。
- ・ 会議の目的と内容をゼロベースで見直す（厳選化）。

期待される効果

- ・ 学費のムダを減らす（意識を変えることができる）。

提案サマリー

人材

(新人職員の育成と新たな視点
や課題提起の活用)

業務の可視化

(業務整理と連携強化)

業務改善の意識

(よりよい学生サービスの提供)

PDCA

(サイクルを実現するために)

無駄の削減

(学費の最適配分と教職員の意識改革)

「新入カ」を活用した大学改革の推進



新たな価値

- ・ 優位性
- ・ 競争力
- ・ 財務体力
- ・ 活性化
- ・ ブランド
- ・ 学生サービス

活用事例 (学生支援)

ニートの生まれる背景

- ・ 大学に入学する目的がない
- ・ 入学してからのギャップ
- ・ キャリア教育が不十分
(1年生に向けた就職支援)
- ・ 大学に対して興味をもたない
- ・ 楽な大学生活
- ・ 長期休暇の使い方が明確でない

活用事例 (学生支援)

解決方法

- ・ キャップ制度を導入する。
- ・ 大学1年生から就職を意識させる
- ・ チューター制度を導入
- ・ 課外活動を勧める
- ・ 入学後ミスマッチを防ぐオープンキャンパス等の実施。入る前は強引に奨めない。
- ・ ミスマッチ学生や授業についていけない学生への適切なサポート
- ・ 学生と教職員が切り離せない環境作り

活用事例 (学生支援)

人材

入学前学生にも大学を正確に知ってもらうだけの基本スキルを身につける。

業務の可視化

業務整理をしておくことで効率的に業務を見渡せるようになり、学生の初年次からキャリア支援を計画・実行ができる。

業務改善の意識

チューター制度を導入、授業評価アンケート

PDCA

上記活動をPDCAサイクルより高度化・実践化していく。

- ・ 人材、業務の効率化、業務の意識改善、PDCA、無駄の削減、この5つの項目を学生の支援につなげる。
- ・ 例えば：職員チューター制度、人材育成、PDCAを反映させることにより、二重を防ぐ。