

情報を共有・一元化した職員ポータルサイトの構築

～サービスの質の向上と大学人としてのレベルアップを目指して～

【課題認識・テーマ設定背景】

メンバー間で各大学・各部署における現状の問題点を話し合ったところ、共通の問題が浮上した。各部署が業務上必要としている情報は、業務の多様化により大変幅広くなっているが、各部署間での情報共有が円滑でないため、業務プロセスに無駄が生じ、学生や教員へのサービスに支障が出ているということである。学生や教員へのサービスの質の向上を図るために、業務の効率化・共有化による大学人としてのレベルアップに努めることが必須であると考え、このテーマを選定した。

【問題点】各大学・各部署における現状の問題点として、以下の5点があがった。

- 他部署の業務予定・業務内容がわからないため、業務に時間がかかる。
 - ・個人情報保護規程に抵触しない情報は、迅速な対応をするためにも公開してほしい。
 - ・教員の時間割の閲覧権限がほしい。教務以外には権限がないため、その都度問い合わせなければならず、時間がかかる。
- 部署内における情報共有がなされていないため、業務が非効率的になっている。
 - ・異動の際、引継ぎがうまくなされていない。特に、キャンパスが離れていると、電話連絡しかとれないため、業務が非効率的である。
 - ・自分が休むと、他の者が対応することになる。担当者不在時の対応が不明で、迅速な対応ができない。
- 会議室予約の権限がなく、他部署に頼まなければならない、非効率的である。
 - ・教室の予約サイトはあるが、権限がない。会議室を予約するのは他部署に頼まなければならないため、全職員がどの会議室も予約できる権限を持てるようにしてほしい。
- 議事録などが紙資料のため、データが保管されておらず、検索したいときに不便である。
 - ・紙資料は、かさばる。電子回覧板があれば便利。
- 出勤しないとデータが閲覧できず不便である。
 - ・職員の業務予定を学外から確認したいときがある。

【解決策】以下の6点の内容を網羅した職員向けのポータルサイトを作る。情報共有をすることにより、他部署に問い合わせていた時間が短縮でき、業務が迅速に行えるようになる。

■ 他部署の業務予定、業務内容

- ・公開可能で、他部署も頻繁に使用する情報は共有すべきである。全公開ではなく、限定公開でも良い。ある部署の情報が他部署に必要なと決め付けてはいけない。公開可能な情報は全部署の職員で共有すべきである。
- ・ポータルサイト内にそれぞれの部署別のページを作り、よく質問があることを、Q&Aの形式で載せる。それを参照することにより他部署に問い合わせる必要がなくなる。

■ 教職員の出勤状況

- ・出勤状況がわかれば、問い合わせに対して迅速な対応を行うことができる。

■ 各部署における業務ログ

- ・マニュアルなどがデータ化されていると引継ぎがスムーズに行われる。
- ・「〇月〇日に〇〇対応をした」という運用ログを残す。たとえば、「ネットワーク障害が起きたため、〇〇先生のパソコン対応をしました」というような内容を残し、検索できる状態にする。担当業務以外の情報を共有していく。
- ・自分の担当外の話でもファイルを見ればある程度対応できるようにシステムを組む。

■ 各部署における業務連絡

- ・ポータルサイトに過去の回覧板の内容を蓄積できる。個人的にファイリングしなくても良く、検索できると便利である。
- ・統計資料なども入れておくと便利である。各部署からの問い合わせが多い資料の共有により、作業が効率的になる。

■ 会議室の使用状況

- ・権限部署に予約を入れるというプロセスを省くことで、時間を節約する。

■ 資料のデータベース化

- ・PDF データで残してあると、過去の資料が探しやすく便利である。

■ 学外からの閲覧

- ・学外からでも、ポータルサイトにログインして、パソコンや携帯から見られるようにする。ただし、情報漏洩防止のため、閲覧できるコンテンツを限定する。

【ポータルサイト運用開始後】

- 職員同士で声を掛け合い、定期的にポータルサイトを利用することを互いに促進する。
- ポータルサイト導入によって業務が改善したかどうか、また、改善してほしい点について、職員にアンケートを実施し、より良いポータルサイトを目指す。

【まとめ】

教育に携わる者として、担当部署の専門性を発揮するのはもちろんのことだが、学生サービスの質の向上を図り、多様なニーズに応えていくためには、職員一人ひとりが教育者としての意識と幅広い知識を持ち、大学人としてのレベル向上に努めることが必要である。職員ポータルサイトによる業務情報の共有・一元化は、業務効率の向上や大学人としてのレベル向上、ひいては学生サービスの質の向上につながるという結論に至った。