

テーマ：学内サービス改善のための組織間の協力

【問題点（困っていること）】

- ・ レスポンスが遅い
- ・ 担当部署が不明確
- ・ 情報の偏在化

たらい回し ⇒⇒ 事務組織への不信感、時間・労力の浪費

【原因】

組織の壁（縦割り組織の弊害）

意識の壁（セクショナリズム） ⇒⇒⇒情報を共有できていない

【解決策】（Plan → Do）

情報共有するためには・・・

- ・ ICTの活用（メール・ポータル・ファイルサーバ） →組織の壁を撤廃
- ・ 研修（操作方法・情報管理意識・法令遵守） →意識の壁を撤廃

但し… 個人情報等共有すべきではない物事には注意を払う

⇒適切なアクセス権限を設定すればクリア可能

【効果の評価】（Check）

主観的評価

- ・ 雰囲気、評判

客観的評価

- ・ 学生、教員、職員へのアンケート調査
- ・ クレーム件数、窓口に来た学生数、リピート率等の推移

↓ (OK)

より精度を上げた計画・実践

↓ (NG)

計画の練り直し・解決策の見直し

情報の共有・組織間の協力体制が強化

↓

学生・教職員の満足度上昇

↓

大学の評価向上を目指す！！

建学の理念の実現・教育目標の達成