

社団法人私立大学情報教育協会
平成22年度「大学職員情報化研修会」参加報告書
「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～

課題設定

私たちDグループ第3班は、最初のディスカッションの中で、日常業務に感じている問題点を洗い出すことにした。私たちのグループは、入職して1年目2年目の新人職員が多いことから、新入職員の新鮮な視点から見た問題点が多く出た。そのことから、「新人力を活用した大学改革の推進」というテーマ設定に至った。洗い出した問題点を整理した結果、以下の5つの課題が存在することを確認した。

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

これらの課題の解決策を考え、実行することにより、期待される効果を学生支援へどの様に活用していくのかを討議していった。

討議内容

1. 人材（新人職員の育成と新たな視点や課題提起の活用）について
問題点は2点挙げられた。①「新人教育の体制が整っていない」②「明確な評価基準が存在しない」である。
①に対しての解決策は、「先輩職員とのペアリングによる指導制度」、「スキル育成をサポートする系統化された研修制度」の実施が提案され、②に対しては「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」が提案された。
解決策が実施され、期待される効果は「体系化した研修制度による人材の高度化」、「明確な評価基準設置による自己啓発活動の促進」である。

2. 業務の可視化（業務整理と連携強化）について

問題点は主に2点挙げられた①「業務マニュアルが存在しない」②「本来共有されるべき情報が共有されていない」である。

①に対しての解決策は「コアとなる業務のマニュアル作成」、②に対しては「担当業務の複数体制の確立」が提案された。「担当業務の複数体制」というのは、専任職員と非専任職員とのワンペアということではなく、専任職員2名に対して非専任職員が2名という体制である。

解決策が実施され、期待される効果は「業務の体系化による、理解度と実践力の向上」、「業務の可視化による、日々の高度化の実現」である。

3. 業務改善の意識（よりよい学生サービスの提供）

問題点は主に「業務改善する職場風土がない」ということが挙げられた。

解決策は「教員だけでなく、職員評価を盛り込んだアンケートによる学生の声を吸い上げる制度作り」、「職員チューター制度(1人の職員に対して約10名の学生を担当させる制度)の導入」が提案された。

この解決策が実施され、期待される効果は「新たな視点(学生の視点)から見た業務の高度化」、「学生サービスの向上」である。

4. PDCAサイクル（サイクルを実現するために）

問題点は「見切り発車から生み出される無駄」である。その具体例としては「事前調査が不十分なままで、新たなシステムを導入し、中途半端になっている。」ということが挙げられる。

解決策は「計画段階で期待される効果と評価測定指標の設定」、「実態調査(フロントラインからの課題の吸い上げ、分析)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こと」が提案された。

この解決策が実施され、期待される効果は「十分な事前検討と評価指標を明確化することによる、効果的な取り組みの実践」である。

5. 無駄の削減（会議にフォーカスして）

問題点は2点挙げられた。①「ペーパーレス化が推進できていない」②「会議の内容と時間が明確でない」である。この2点の無駄が全て「学費の無駄」に跳ね返っている。

①に対しての解決策は「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)」、②に対しては「会議の目的と内容のゼロベースでの見直し(厳選化)」「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」が提案された。

この解決策が実施され、期待される効果は「学費の適正化」である。

以上の人材、業務の可視化、業務改善の意識、PDCA、無駄の削減の5つの課題を解決し、期待される効果は、大学に優位性、競争力、財務体力、活性化、ブランド、学生サービスの新たな価値を創出することができる。これが「新人力」を活用した大学改革の推進である。

提案内容

討議内容で出された「期待される効果」を、学生のために、どのようにすれば活用できるのであろうか。ここでは「ニート」の問題を解決するための提案として、活用事例を用いて紹介する。

1. 人材の活用事例としては、体系化された研修制度により、高度化された職員が入学前の学生に教育課程等を紹介することで、学校についての理解を深めてもらう。その結果として、入学後のギャップを最小限に抑え、中退する学生が減少する。
2. 業務の可視化の活用事例としては、業務を可視化することにより、効率的に業務を見渡すことができるようになる。それが日々の業務の高度化に繋がり、学生に対して初年次からのキャリア支援が実現する。その結果として、学生の就業意識が高まり、ニート対策へとつながる。
3. 業務改善の意識の活用事例としては、学生の声を吸い上げる制度作りをすることである。具体的には、職員チューター制度、教員だけではなく職員の評価を含めたアンケート制度を導入する。その結果として、学生の立場を理解した上でのサポートができるようになる。
4. PDCAサイクルの活用事例としては、職員がPDCAサイクルを理解することにより、学生に教えることができる。何をやるにしても事前調査やプランニングが大切であり、物事への効果的な取り組みがあることを学生に理解させることで、成功体験の積み上げに繋がる。

以上