

職員間における情報共有の見直し

◆課題認識

個々の大学が抱えている問題点について意見を出し合う中で、業務がマニュアル化されていないため業務内容が不透明であり、そのため業務の引き継ぎが担当者によって差があり必要なことが伝えきれていない、または、情報が整理されていないため部署間での連携が出来ていないなど、全大学での共通点として職員間で情報共有が上手くできていないことが挙げられた。

そういった問題は学生対応へも影響すると考えられる。例えば、窓口・電話対応では、他部署が発信している情報を把握していないために的確に回答することが出来なかったり、「担当外なので分かりません」と回答したりすることがある。ワンストップサービスの必要性を説きつつも実際は出来ていないということを示している。

本来、出来て当然と思われていることが出来ていないがために、不満（クレーム）につながるという悪循環を引き起こす。この問題を解消するために、日々の業務の中で情報共有するために出来ることは何かを検討することとした。

◆討議内容

情報共有の必要性を感じつつも何故、今まで出来ていなかったのか、原因について考えたところ次の 3 点が挙げられた。

- ・コミュニケーション不足
- ・業務がマニュアル化されていない
- ・部署の業務を把握していない

一つめのコミュニケーション不足は、担当業務が縦割り化され、部署内でもお互いが何をしているかも分からない、ミーティングを実施し人が集まっても報告重視の義務化されたものとなり話し合いの場として有効活用されていないことなどが考えられる。共有すべき情報がミーティングで伝わっていないということもあり、情報発信する内容や情報量は、担当者の独断により変化するため、ミーティングの実施・活用方法を見直す必要がある。

二つめの業務がマニュアル化されていない理由としては、感覚で仕事をしているからである。誰かに聞けばなんとなく分かってしまうため、いつ、何をすれば良いのかを把握しようとせず、また、年間業務の全体の流れを理解しないまま、日々過ごしている職員が見受けられることも、原因の一つとして考えられる。自分の仕事を人に伝える、引き継いでいくことを意識しておく必要がある。また、忙しくて作成する時間がない、手間がかかるので面倒という他に、どこまでマニュアル化して良いのか、線引きが難しいところもあり出来なかったということが考えられる。引継ぎのためにマニュアルを作成することがあっても、個々で作成すると差が生じるため、様式等の統一化、マニュアル化できるもの・できないものを区別し、更新・管理していくことが大切である。

三つめの部署の業務を把握していないというのは、上述しているマニュアル化されていないことに起因する。また、他部署ではどんな情報が発信されているのかが、同じ学内にいても周知されていないことがある。結局、業務がわからないという状況が、業務を把握しようとするのを妨げている。このような状況を打開していくためには、業務をわかりやすく可視化していくことが有効である。

経験・ノウハウを記録し、目に見える形で蓄積することにより業務内容の理解につながり、さらに情報を共有するための仕組みを整えて職員間のコミュニケーションを活発化させることで、業務の短縮化だけで終わらず学生支援への一助となるように、足元の課題と向き合っていくことを中心に討議を進めた。

◆改善策・提案

ミーティングの実施方法

次の種類と方法で実施することで、コミュニケーション力が強化され、他部署の業務等の理解することを目標とする。

●ミーティングの種類

業務関係 … 定例ミーティング

業務関係以外 … 業務には直結しないが、大学の在り方を考えたりするようなテーマを設定し、役職に関係なく自由に話し合う場

(座談会) (目的：様々な教職員と交流を図る、意識改革・意識を共有する)

●ミーティングの方法

報告ミーティング … 報告事項が中心

P D C Aミーティング … PLAN, DO, CHECK, ACTION に沿って、業務の改善策等を検討し、組織力の向上を目指す。

(例) イベントの実施を考える

過去の議事録などを参考に、前回の反省点をあらい出し、次に活かす対策を検討する

上記の方法で行ったミーティングを議事録化することで、必要ときに随時確認でき、また他部署へ公開することにより部署間における情報を共有できるようになる。

情報のマニュアル化

- ・マニュアルの書式・様式を統一する。

マニュアル作成担当者を配置し、作成者が業務担当者からヒアリングを行い作成する。

業務担当者が自身の業務を把握していない場合、担当者から作成者への業務説明が上手く伝達されず、マニュアル作成に支障が生じる。ゆえに業務担当者は自身の業務内容を把握する必要がある、必然的に責任感を持つことになる。

- ・マニュアル化できないものは事例集 (Q&A) を作成する。

人を相手とする仕事をマニュアル化することは難しく、ケースバイケースで柔軟な対応が求められるため、事例をまとめ参考資料として活用する。

- ・マニュアル作成後は、活用・管理 (データ更新) する。

作成したことに満足せず、第3者の定期的なチェック体制を整え、定期的に見直しを行う。

常に更新されている状態が望ましい。また保管場所を定め、どこに何があるか分からない状態を回避し、データ化することで情報を取り出しやすくする。

情報を流すツール作り

- ・業務レポートを作成する。

月単位で作成し、月毎の業務の流れやその違いを把握する。例えば、ある事柄に関する問い合わせの件数を数値化し記録としてまとめることで、日々の業務の改善点や課題などを見直すことができる。

- ・ポータルサイト・伝言板・SNS (mixi など) を活用する。

いつでもどこでも誰でもが情報を気軽に発信・確認することができる環境を整える。

◆まとめ

組織間の情報共有、コミュニケーションが不足しているため、まずそこを見直す必要がある。見直しをはかり、職員の業務体制 (コミュニケーション不足の解消・情報のマニュアル化・情報を流すツール作り) が改善されることによってチームワーク (組織力) が強化され、学生に対しより質の高い対応ができるようになることを考える。

～スローガン～

『新しいこと 他とは違うことに囚われず 足元の小さな課題と 向き合いましょう』