

事務業務改善評価報告書（外部評価）の要点

1.1 総合的評価

今回のコンサルティングでは、平成18年度から大学が行ってきた事務業務の改善活動の評価と問題等の収集、精査のためのヒアリングを行った。そこで判明した課題は以下のとおりである。

- (1) 業務レベルでの具体的な計画（目標）の管理が見えない
- (2) 計画に基づいた実行の管理が見えない
- (3) 実行中の計画や日常発生する問題の管理が見えない

1.2 提案

今回、ヒアリングを通じて得た共通の課題は、計画・実行・問題の管理が不十分であることから、計画・実行・問題の『見える化』と、その情報共有が重要であると考えます。

つまり、

- (1) 計画管理の『見える化』：評価・状態把握が可能な計画を立てること
- (2) 実行管理の『見える化』：計画に基づいた実行中の状態把握（監視と評価）を行うこと
- (3) 問題管理の『見える化』：問題が発生した場合、解決のための計画（問題管理サイクル）を立てるとともに、計画を実行に移し、その状態の把握（監視と評価）を行うこと

また、問題管理のサイクルを実施するに当たり、ポイントとなる項目は以下のとおりである。

- (1) 問題を上げやすい職場環境の構築
- (2) 問題の精査
- (3) 問題解決への手順
- (4) 課題検討書の作成
- (5) 関連する組織への周知と徹底

この運用のサイクルを事務局全体で運用すること。課内で問題の収集を行い、各課内で解決できるものは課内で対応を行うこと。課内で解決できない問題はエスカレーションし、事務局全体の問題として管理することを提言する。

1.3 その他事項

課題収集シートとヒアリングにより得られた情報の中から、事務局全体に関わる重要事項は次のとおりであり、常にこれらについて問題意識を持って望むことが大切である。

- (1) 改善努力と評価の必要性
- (2) コスト意識の強化
- (3) 事務連絡会の有効活用
- (4) 安全管理の推進
- (5) 仕事の平準化に関して
- (6) 窓口業務の重要性