平成２２年度宮城大学事務部ＳＤ研修

(Staff Development)

報　告　書

平成２２年９月

事務部総務課

平成２２年９月１３日（月）の午後から大和キャンパスの４０１講義室において，平成２２年度事務部ＳＤ研修会が開催され，事務部職員４５名が参加しました。

本ＳＤ研修会は，事務部各職員が担当する業務に関して直面している諸課題を事務部共通の課題と認識し，総合的な対応力の向上を図ることを目的として毎年行われているものです。

今回は，「職場の問題解決について」をテーマに，ＰＤＣＡサイクル手法を用いた討議形式を取り入れて行われました。

開会に当たり，佐々木人事労務担当理事から次のとおり挨拶がありました。

「今回のＳＤ研修会は，職員の意識改革を進めることをねらいとして，黒田敬子先生を講師に招き，職員自らが課題を見つけて問題解決能力を高め，それを実践して次のステップに移行されるよう，従来の講義形式を改めることとしました。本ＳＤ研修会の中で，あらためてそれぞれの持ち場で抱える課題・問題を把握し，議論してより良い大学を作っていただきたいと考えています。

私としても，職員の皆さんには，将来の大学改革・マネジメント能力をそれぞれが備えた職員として大学を背負っていただきたく，今後も充実したＳＤ研修会を開催し，支援していきたいと考えています。今年は短時間でありますが，来年以降はもう少し時間をとって議論を深めていただければとも思っています。本日はよろしくお願いします。」

研修の前半は，有限会社キャリアコム　代表取締役　黒田敬子氏による「職場の問題解決について」をテーマに基調講演が行われました。

黒田氏は，東京都出身，大手メーカー本社秘書を経てビジネススクール講師等を歴任，20 年余りにわたる「行動科学」の研究を背景に，マーケットリサーチャーとして多業界の調査実績を持つほか，経営コンサルタント，研修インストラクターとして組織の人材開発の支援に務められ，宮城県の職員研修の実績を持つなど多方面において活躍されている方です。

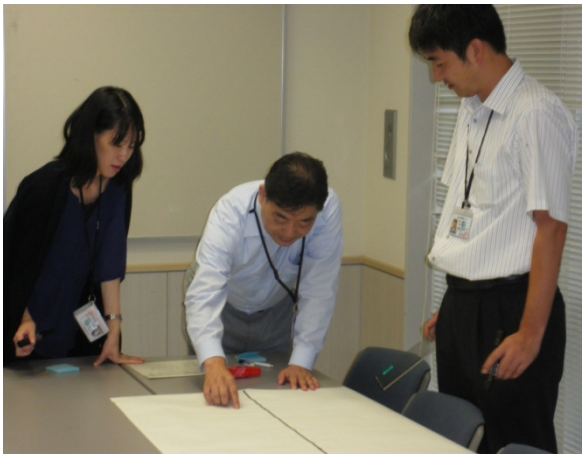
講演は，PDCA サイクル手法による問題発見，解決の手順の解説や，問題解決を図るための発想技法について，実例を紹介しながら進められました。

研修の後半は，職員がそれぞれ8つのグループに分かれ，事務部が抱える問題点を洗い出し，その改善案についての討議が行われました。

討議では，講演の中で紹介された発想技法の一つである系列型法で用いられる「特性要因図」をそれぞれ作成しました。「特性要因図」とは，“フィッシュボーンチャート”とも言われ，問題点のありかを明らかにし，きめ細かい対策やアイデアを考え出すのに適した技法とされています。

討議時間は約1時間30分という短い時間でしたが，討議テーマが日常業務に関係することもあり，各グループでは活発な議論が展開されました。

【Aグループ】



【Bグループ】

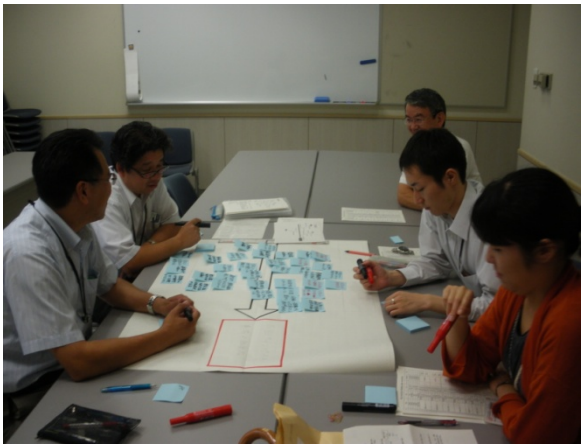
【Cグループ】

【Dグループ】

【Eグループ】

【Fグループ】

【Gグループ】



【Hグループ】

最後に，各グループから討議結果の発表がありました。

短い待ち時間での発表の中で，それぞれのグループにおける議論の結果が「特性要因図」によく表れていました。また，発表後，質問を通じた議論が交わされ，充実したものとなりました。

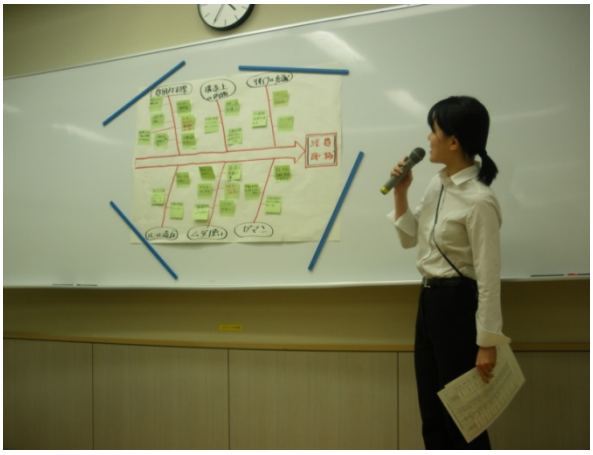
【Aグループ】

【Bグループ】

【Cグループ】

【Dグループ】

【Eグループ】



【Fグループ】

【Gグループ】

【Hグループ】

各グループの発表後，千葉事務部長から次のとおり総括がありました。

「このＳＤ研修会は，中期計画で定める年度計画に位置付けられて実施しているものです。テーマの設定に当たっては，先に行われた満足度調査の結果などを踏まえ検討した結果，「職場の問題解決」を取り上げることとしました。

最後の発表では，皆さんの間で意見も交わされ，問題点も絞られてきたと思います。各グループで取り上げられたテーマは様々でありましたが，情報関連の課題が重複して取り上げられたのが印象的でした。これらについては，順次対応できるものは対応していきたいと考えております。

各職場では，毎日がＯＪＴであると考えています。隣の職員，グループリーダー，課長などへ知らないことがあれば随時確認し，必要に応じて職場内で研修会を開催して議論するなど，ＯＪＴが基本であると考えています。

今回のようなＳＤ研修会は今後も継続していきたいと考えています。今後取り上げるべきテーマがありましたら総務グループに連絡いただければと思います。また，外部の企画による研修で興味があるものがあれば，グループリーダー，課長を通じて相談して下さい。外部の研修にも積極的に参加して是非スキルアップに努めていただきたいと思います。本日はお疲れさまでした。」

最後に馬渡理事長から次のとおり講評がありました。

「今回のＳＤ研修会は，全員参加型で，はっきりした意識と行動の改革を目指すという目的を持って行われたことは，とても画期的で良かったと思います。

意識改革を目指すには，やはりこのような参加型の研修でなくてはならないと思います。その中で，皆さんがグループに分かれ，議論の中でそれぞれ自分の意見を発信し，周りの皆さんの意見も聞いて，自分自身の意識と行動に結び付けていくことが大切だと思いますし，今回のＳＤ研修会はまさにこれにあてはまるものでした。また，今回はそれぞれのグループで役割をしっかり決めて取り組まれ，最後のグループ発表では，いずれのグループからも解決策について触れられたことたことも良かったと思います。これは黒田先生が，ＳＤのやり方，進め方をはっきり示してくれたおかげだと思います。私は大変うれしく思っております。

今回一番気になったのは，やはり大和と太白の関係かと思いました。連絡が行き届いていないことや，情報自体が共有されていないという問題でしたので，その点はもう少しきちんと考えなくてはならないのかと思います。大和の方々は本部事務も担ってますので，常に太白のことも考えて情報発信を意識され，また，お互いに連携，意志疎通に努めていただきたいと思います。本日は大変良いＳＤ研修会を開催していただきありがとうございました。」

研修に参加された職員の皆さんはお忙しい中，大変お疲れ様でした。

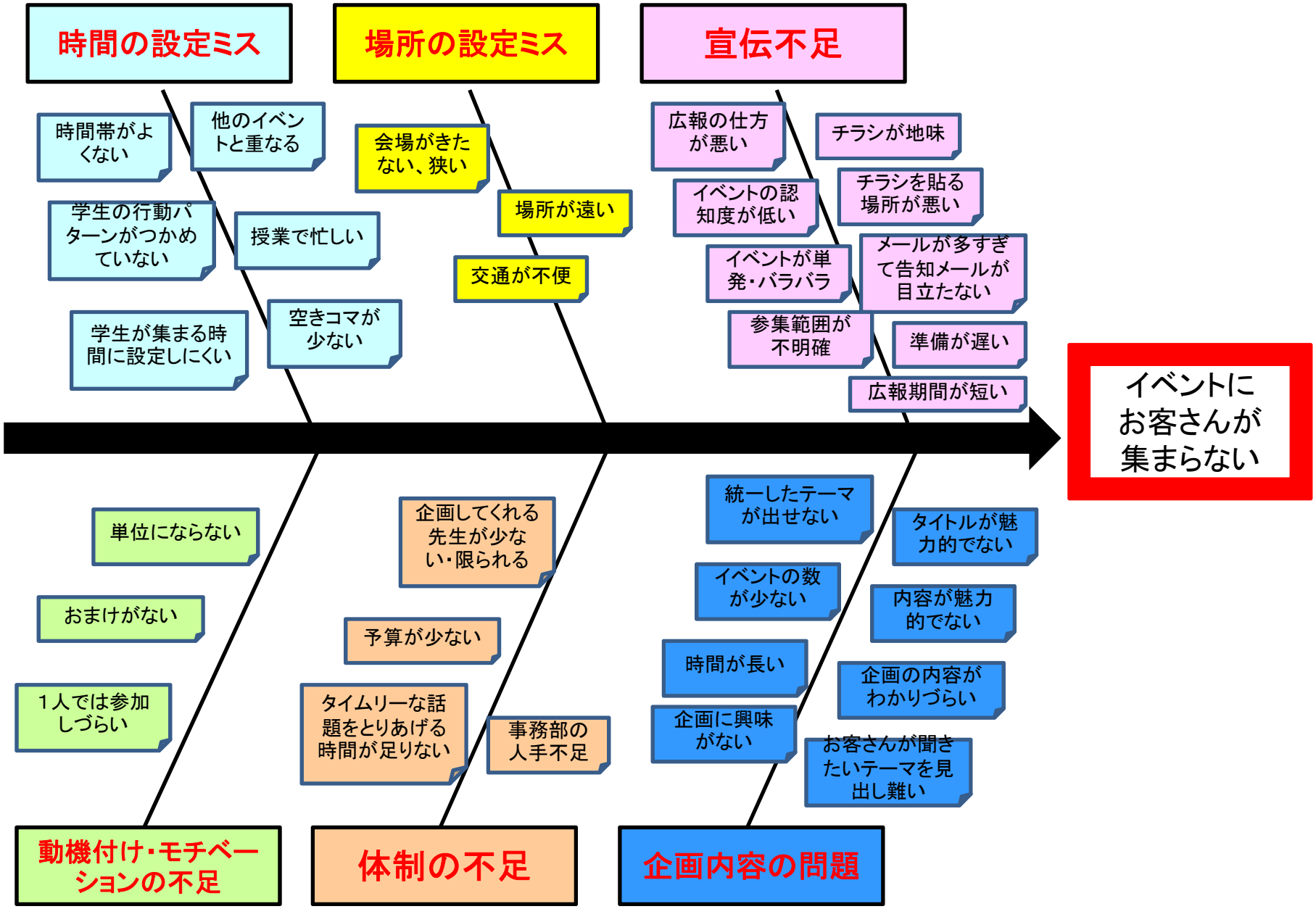
今回のＳＤ研修会では，日ごろ通常業務に追われる中で，今の事務部内の職場で抱える課題を再認識するとともに，課題の改善に向けた糸口を多少なりとも見出すよい契機となったものと考えております。

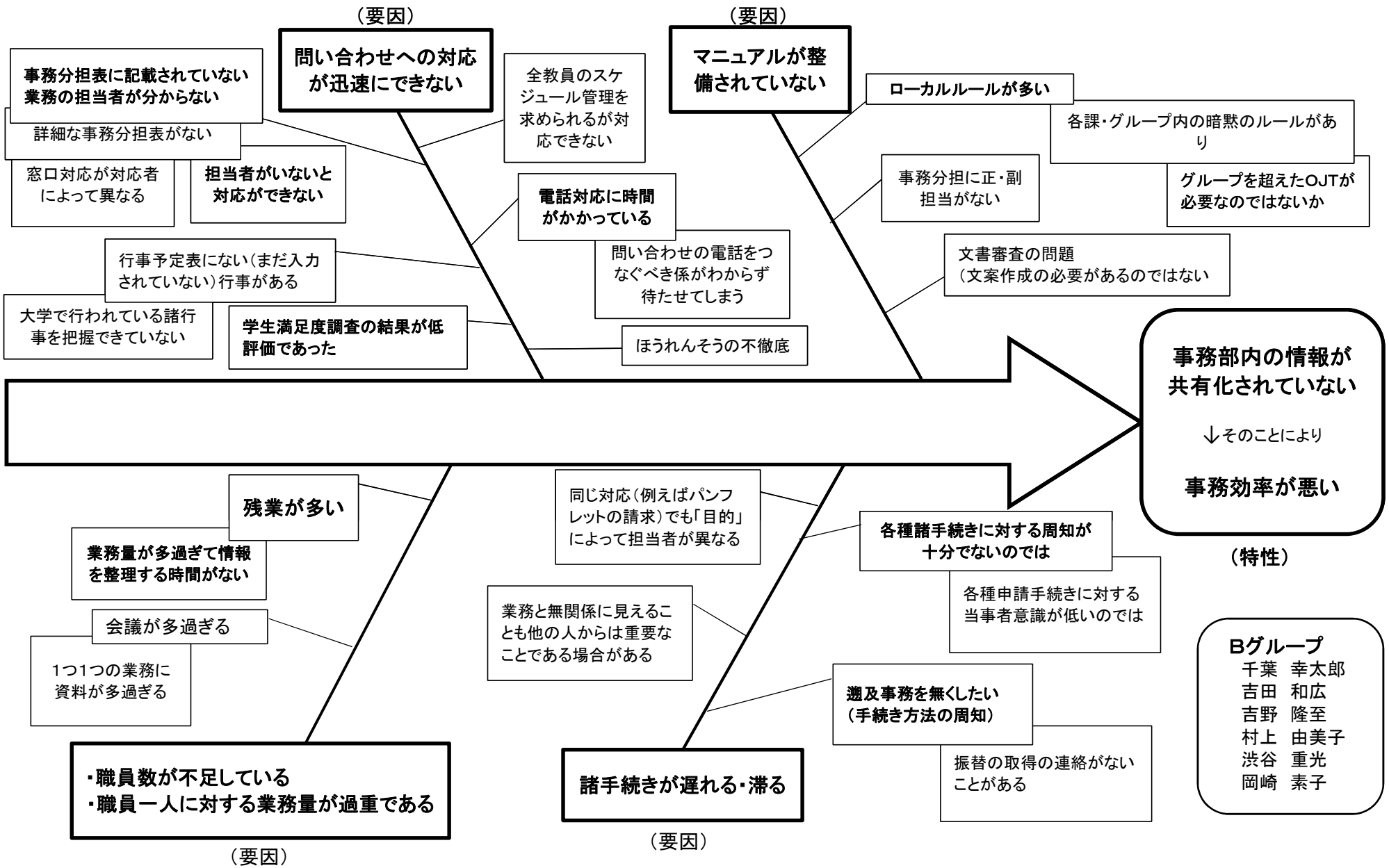
今回初めて討議形式によるＳＤ研修会が行われましたが，事務部として，職員の皆さんの意見も取り入れながら，来年度もより良いＳＤ研修会を実施していきたいと考えております。

平成22年度宮城大学事務部SD研修　参加者名簿

グループ	所属	職名	氏名	討議テーマ	グループ役割
A	総務課	参事兼課長	菊田　靖	魅力ある講習会・イベントを開催するために	
	総務課 企画グループ	課長補佐(リーダー)	遠藤　晶弘		リーダー
		主任主査	酒井　健二		記録
		主査	伊藤　まどか		
		主事	千葉　由布子		発表
		主事	人見　大輔		
B	事務部	部長	千葉　幸太郎	事務効率の向上について ～情報の共有化～	
	総務課 総務グループ	課長補佐(リーダー)	吉田　和広		
		主任主査	吉野　隆至		リーダー
		主任主査	村上　由美子		発表
		主任主査	渋谷　重光		
		主事	岡崎　素子		記録
C	学務課 学生グループ	課長補佐(リーダー)	菅原　隆之	求められる学務課の職員像について	
		主任主査	岩淵　純		
	学務課 教務第一グループ	課長補佐(リーダー)	佐々木　浩司		リーダー
		主任主査	大津　充		
		主査	小松　正行		
		主査	吉川　陽大		記録
		主事	若居　友紀恵		発表
D	学務課	課長	小山　敏美	窓口対応について ～学生満足度を高めるとともに、学生を立派な大人として社会に送り出すために～	
	学務課 学生グループ	主幹	古川　睦美		記録
	学務課 教務第二グループ	課長補佐(リーダー)	諸星　久美子		
		主幹	阿部　成雄		リーダー
		主任主査	堀　喜昭		
		主査	佐藤　流加		
		主事	関野　純子		発表
E	財務課	課長	新妻　直樹	経費節減について	
	財務課 予算グループ	課長補佐(リーダー)	辻市　浩		
		主幹	元木　潔		記録
		主任主査	高橋　佳宏		リーダー
		主事	竹澤　清香		発表
F	財務課 出納グループ	主幹(リーダー)	後藤　昭彦	決算事務の円滑な実施について	
		主任主査	平元　正人		リーダー
		主査	菅原　美恵子		記録
		主査	佐藤　勝		発表
G	総務学務課	参事兼課長	眞山　茂	太白キャンパス(総務G)の事務の効率化が進まないことについて	
	総務学務課 総務グループ	主幹	大野　嘉泉		記録
		主任主査	小野寺　勝志		リーダー
		主事	松井　麻子		
		主事	佐久田　健一郎		発表
H	総務学務課 学務グループ	主幹	酒井　正志	太白キャンパスにおける有事の際の対応の未整備について	
		主任主査	菊田　浩		リーダー
		主査	大場　正弘		
		主査	橋本　あや子		
		主事	木戸　要介		発表
		主事	深町　沢美		記録

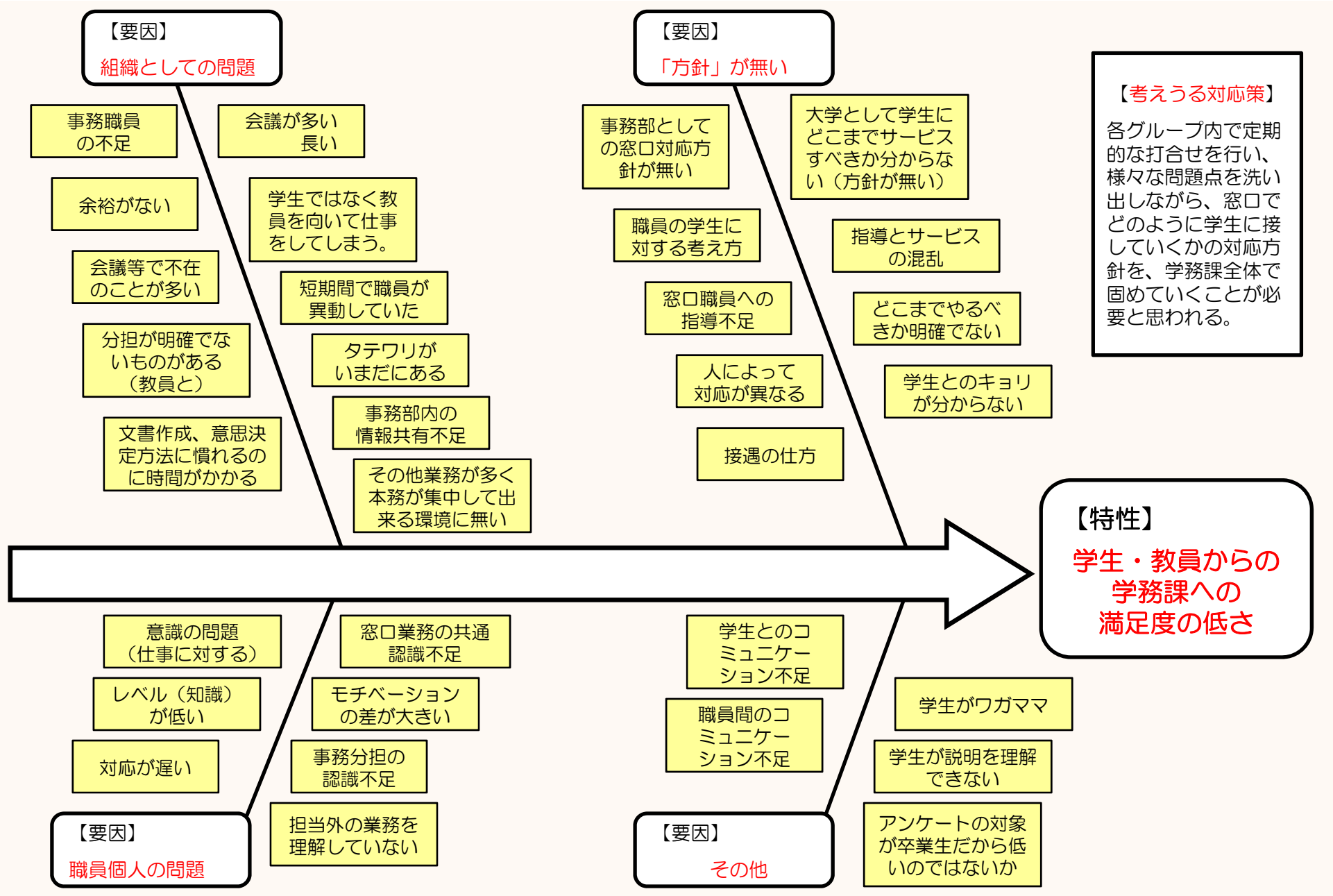
グループA


時間の設定ミス
時間帯がよくない
他のイベントと重なる
学生の行動パターンがつかめていない
授業で忙しい
学生が集まる時間に設定しにくい
空きコマが少ない
場所の設定ミス
会場がきたない、狭い
場所が遠い
交通が不便
宣伝不足
広報の仕方が悪い
チラシが地味
イベントの認知度が低い
チラシを貼る場所が悪い
イベントが単発・バラバラ
メールが多すぎて告知メールが目立たない
参集範囲が不明確
準備が遅い
広報期間が短い
イベントにお客さんが集まらない
単位にならない
おまけがない
1人では参加しづらい
動機付け・モチベーションの不足
企画してくれる先生が少ない・限られる
予算が少ない
タイムリーな話題をとりあげる時間が足りない
事務部の人手不足
体制の不足
統一したテーマが出せない
タイトルが魅力的でない
イベントの数が少ない
内容が魅力的でない
時間が長い
企画の内容がわかりづらい
企画に興味がない
お客さんが聞きたいテーマを見出し難い
企画内容の問題


（要因）
問い合わせへの対応が迅速にできない
事務分担表に記載されていない業務の担当者が分からない
詳細な事務分担表がない
窓口対応が対応者によって異なる
担当者がいないと対応ができない
全教員のスケジュール管理を求められるが対応できない
電話対応に時間がかかっている
問い合わせの電話をつなぐべき係がわからず待たせてしまう
行事予定表にない（まだ入力されていない）行事がある
大学で行われている諸行事を把握できていない
学生満足度調査の結果が低評価であった
ほうれんそうの不徹底
（要因）
マニュアルが整備されていない
ローカルルールが多い
各課・グループ内の暗黙のルールがあり
グループを超えたOJTが必要なのではないか
事務分担に正・副担当がない
文書審査の問題（文案作成の必要があるのではない
事務部内の情報が共有化されていない
↓そのことにより
事務効率が悪い
（特性）
残業が多い
業務量が多過ぎて情報を整理する時間がない
会議が多過ぎる
1つ1つの業務に資料が多過ぎる
・職員数が不足している
・職員一人に対する業務量が過重である
（要因）
同じ対応（例えばパンフレットの請求）でも「目的」によって担当者が異なる
業務と無関係に見えることも他の人からは重要なことである場合がある
諸手続きが遅れる・滞る
（要因）
各種諸手続きに対する周知が十分でないのでは
各種申請手続きに対する当事者意識が低いのでは
遡及事務を無くしたい（手続き方法の周知）
振替の取得の連絡がないことがある
Bグループ
千葉　幸太郎
吉田　和広
吉野　隆至
村上　由美子
渋谷　重光
岡崎　素子

テーマ　「求められる学務課の職員像について」

Cグループ



平成 22 年 9 月 13 日
D グループ作成

平成 22 年度 SD 研修報告書

基調講義「職場の問題解決について」を踏まえ，設定した問題点についてグループ内で協議し，フィッシュボーンチャートを下記のとおり作成・発表した。またその協議結果から改善案を検討した。

【問題点】事務部への満足度が低い

要因①マナー不足

【具体例】
- 挨拶がない
- 態度が悪い・冷たい
- 軽装の職員がいる
- にこやかに（対応すべきである）

要因②コミュニケーション不足

- 学生への指導
- 学生へ対する話し方
- 学生を子供扱いしない
- 学生がお客様であるという意識不足
- サービス心がない

要因③施設

- 帰り道が暗い
- 冷暖房がきちんとされていない

要因④スピード不足

- 対応が遅い・時間がかかる
- 担当者不在時に待たせる
- 学生の都合のよい時間に事務部が開いてない
- 相手の時間を尊重しない

要因⑤サービス内容

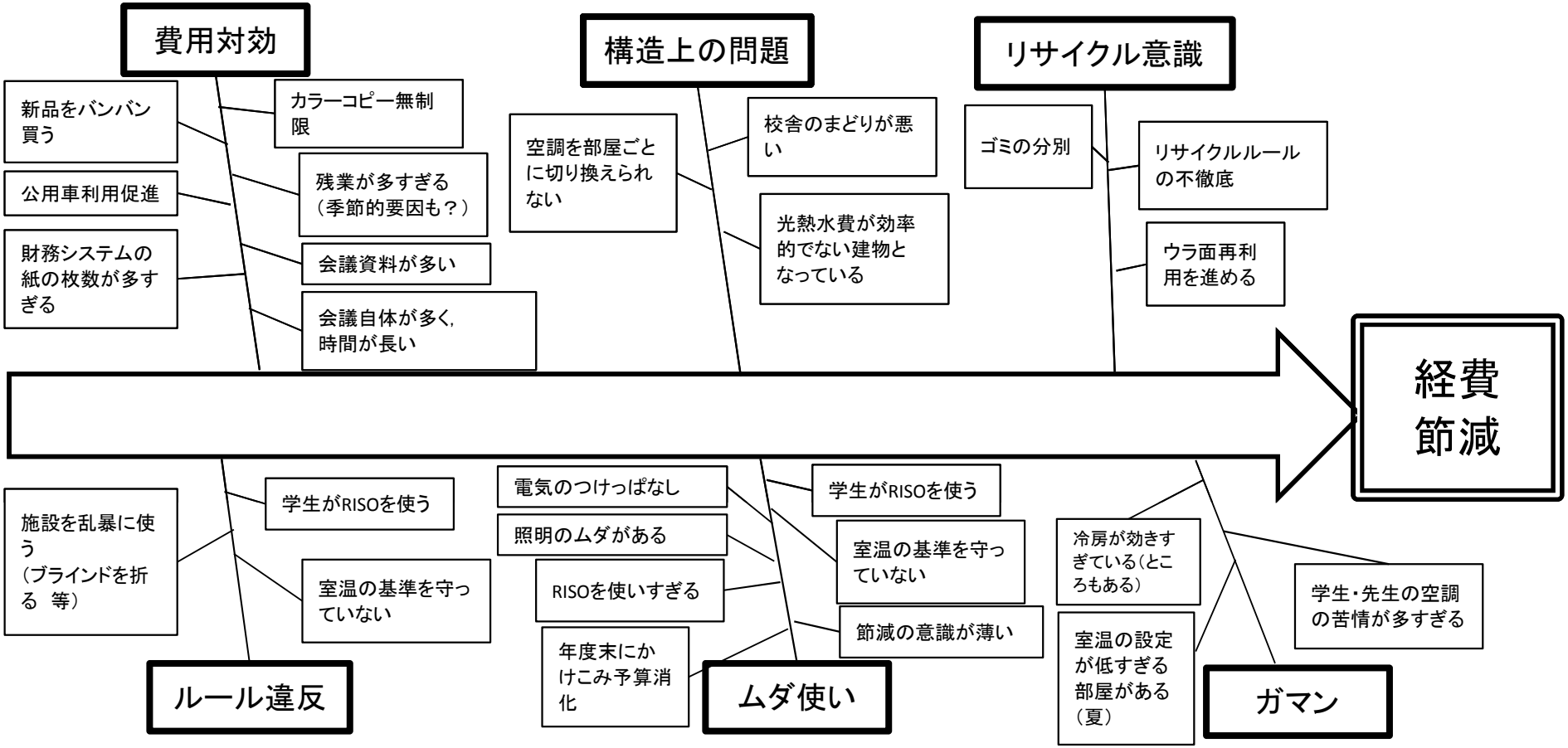
- 職員によって知識に差がある
- 言いたいことが伝わらない
- 窓口業務の情報公開・共有
- 担当者名を明らかにする
- 人によって対応が違う

要因⑥前例主義

- 新しい事をしない・つぶす
- 過去にとらわれすぎ
- 臨機応変に対応できない
- 自分の分野しか知らない
- 発想の固定化

【改善案】
- ①④について挨拶の徹底・服装についての周知（軽装である理由）行う，またマニュアルを作成する（短期的）
- ⑤・⑥について受付担当者を含めた学務課内での定期的打ち合わせを行う（中期的）
- ③について予算計画を踏まえ施設改善計画と併せて対応する（長期的）
- 卒業時に加え、中間アンケート（2 年次終了後等）を実施する

SD研修「職場の問題解決について」 財務課予算グループ（Eグループ） テーマ「経費節減」

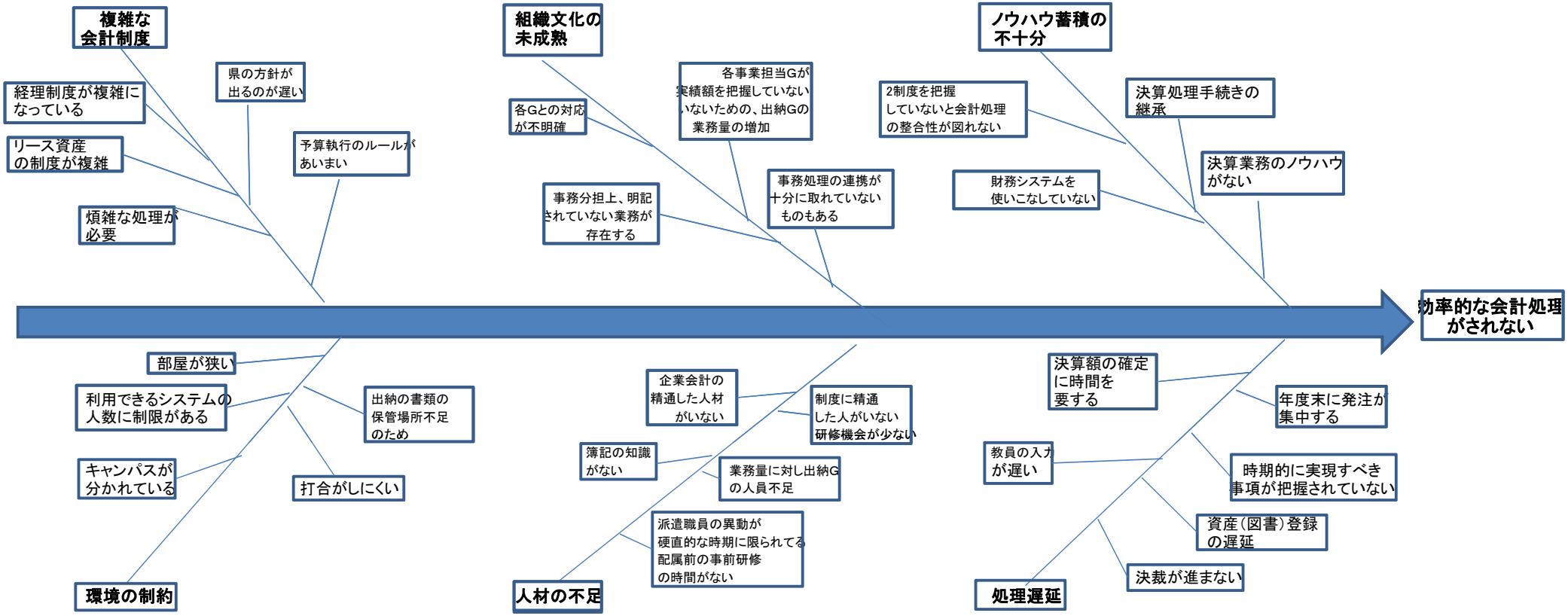


対応策（短期的）
- ・リサイクルルールの確立（ウラ紙利用，紙ゴミ排出）
- ・節減意識の広報活動（実績の公表等）
- ・節減のインセンティブ導入（実現困難？）

対応策（中長期的）
- ・太陽光発電，LED照明器具の導入

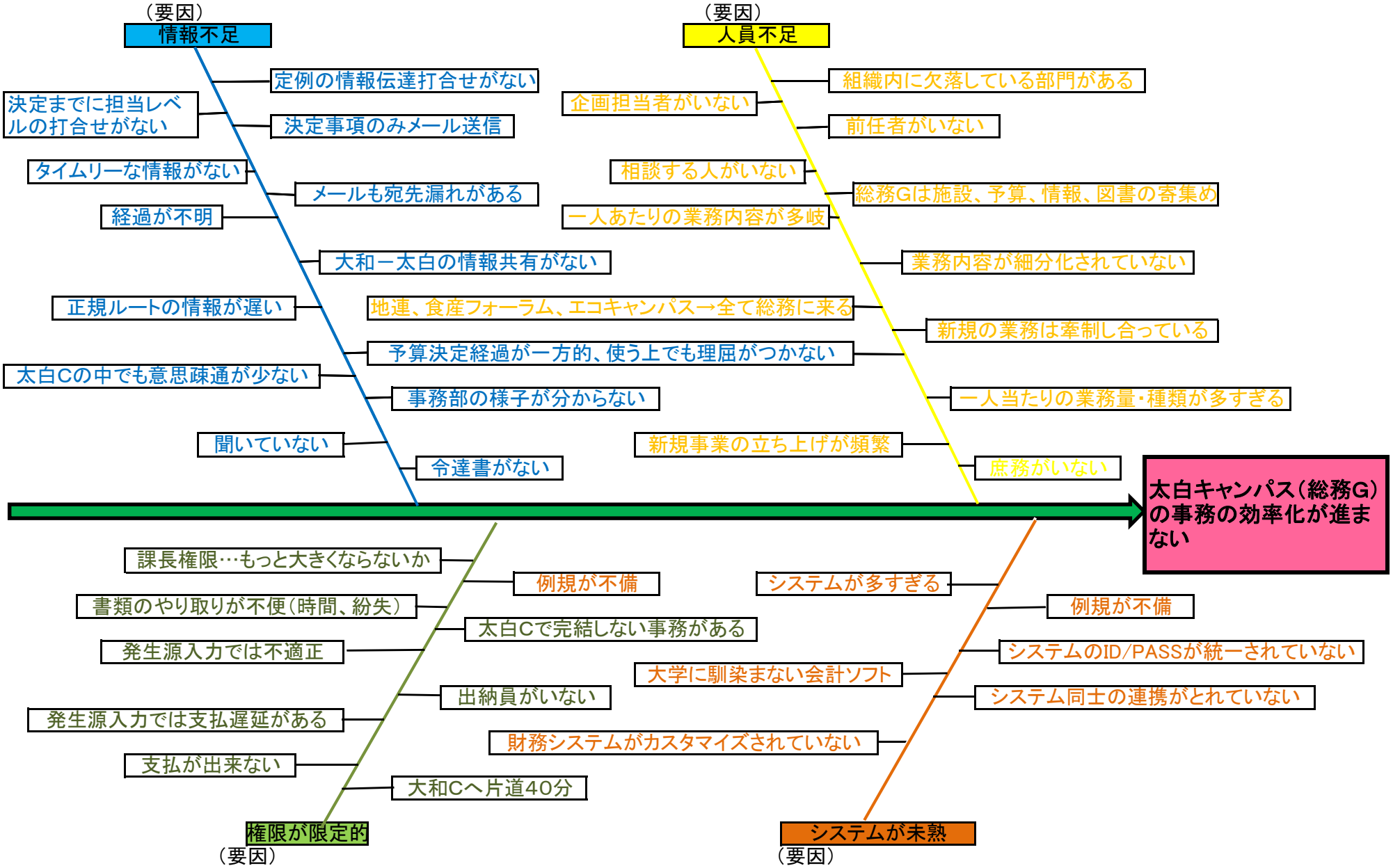
SD研修「職場の問題解決について」　グループテーマ「決算事務の円滑な実施について」

財務課　出納グループ（Fグループ）



特性要因図

グループG（総務学務課総務グループ）



平成22年度宮城大学事務部職員ＳＤ研修レポート

平成22年9月15日

総務学務課総務グループ
（グループＧ　記録）
主幹　大野　嘉泉

1　ＳＤ研修期日　　平成22年9月13日（月）13時30分～17時10分

2　グループ構成員と役割分担

（リーダー）主任主査　小野寺勝志、（記録）主幹　大野嘉泉、（発表）主事　佐久田健一郎

（グループ員）参事兼課長　眞山茂、主事　松井麻子

3　グループ討議

（１）テーマについて

基調講義「職場の問題解決について」を受け、Ｇグループにおいて各担当が日々の業務を進めて行く中で、課題となっている或いは問題意識としてとらえている事象、事案、課題を洗い出し「太白キャンパス（総務Ｇ）の事務効率化が進まない」ことをテーマとした。

（２）現状把握

上記テーマに係る現状及び要因についてグループ員各自から意見を出し合い別図「特性要因図」のとおり整理した。

また、テーマに係る要因については、①情報不足　②権限が限定的　③人員不足　④システムが未熟の4点が挙げられ、これらの対策を検討した。

（３）対策の検討

①　情報不足に関しては、大和Ｃから太白Ｃへ一方的に、メールで伝達されることが多く、内容を理解できないことや経過が不明なことがある。事案決定の経過や内容が理解できるようになるよう事務担当レベルの打合せ会議を開催する。　など

②　権限が限定的に関しては、様々な意見があったが、各種規程を再整備することにより現状よりも効率化が図られるものではないかとの結論に達した。

事務煩雑となっているものには、例えば、決裁に関する書類の回送は、物理的にも時間的にも無駄である。（重要案件や異例なものは除く。）また、現行の規程に「別に定める」と規定されているものがあるが、これが未だ整備されていないものがあるため、業務遂行上障害となっていることから，早急な対応が望まれる。

また、太白Ｃにそれなりの権限を付与する、或いは出納事務に関しては出納員を太白Ｃにも置くよう規程を整備すれば、効率化につながる。

③　人員不足に関しては、総務グループは施設・予算・情報・図書の各担当の寄集めであるが、それぞれ多種多様な業務を遂行しており、新たな業務には手が回らない。また、庶務担当がいないことから給与や福利厚生といった相談は大和Ｃへ回しているなど、存在すべき担当者が不在であため非効率となっている。効率的に業務を進めるためには、最低限必要な人員は手当が必要。

④　システムが未熟に関しては、ハードとしてのネットワーク上のシステムのほか、大学自体の組織的システムが未成熟といった意味の意見も出された。

　また、財務会計システムや旅費システム等の各種システムが導入されているが、システム間の連携が図られていないこと。財務会計システムをはじめ、本法人に使い勝手の良いものにカスタマイズされていないことから、更新時には、使い勝手が良くシステム連携ができるものの導入が望まれる。

4　グループ発表（主事　佐久田健一郎）

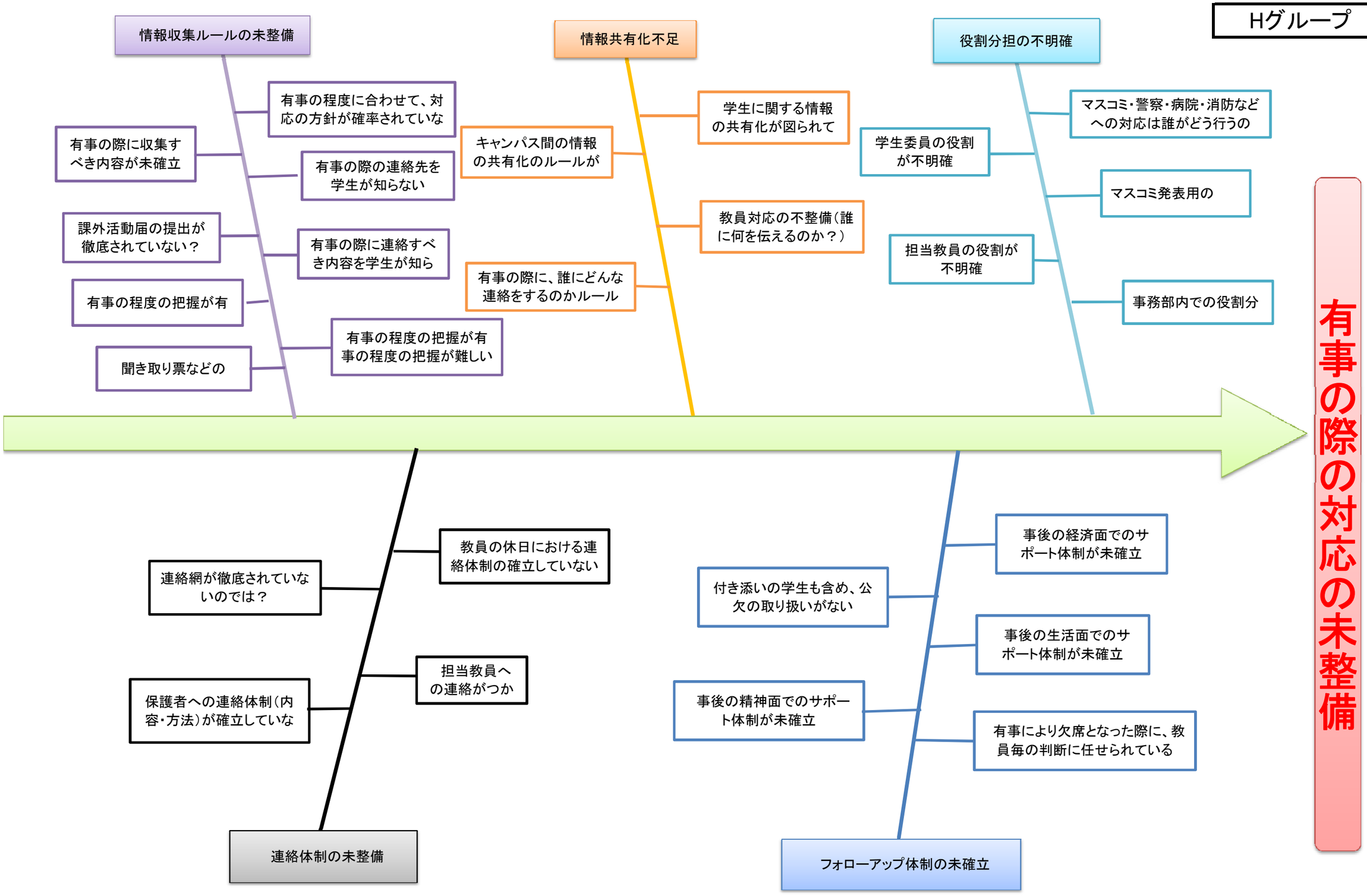
　上記グループ討議の内容について発表。

　まとめとして、「規程の再整備」により組織・権限・事務分掌・人員配置等の再考を行うことで大和Ｃ・太白Ｃを通して事務効率化が進むものと考えられる。

　法人化から１年が経過し事務部の仕事も１回転したので、事務部の問題点も見えてきたと思う今、本日のＳＤ研修会を活かし PDCA サイクルに乗せて業務が効率的に進められるようにしていくことが肝要である。

以上

Hグループ


有事の際の対応の未整備
情報収集ルールの未整備
有事の程度に合わせて、対応の方針が確率されていな
有事の際に収集すべき内容が未確立
有事の際の連絡先を学生が知らない
課外活動届の提出が徹底されていない？
有事の際に連絡すべき内容を学生が知ら
有事の程度の把握が有
有事の程度の把握が有事の程度の把握が難しい
聞き取り票などの
情報共有化不足
学生に関する情報の共有化が図られて
キャンパス間の情報の共有化のルールが
教員対応の不整備（誰に何を伝えるのか？）
有事の際に、誰にどんな連絡をするのかルール
役割分担の不明確
マスコミ・警察・病院・消防などへの対応は誰がどう行うの
学生委員の役割が不明確
マスコミ発表用の
担当教員の役割が不明確
事務部内での役割分
連絡体制の未整備
教員の休日における連絡体制の確立していない
連絡網が徹底されていないのでは？
担当教員への連絡がつか
保護者への連絡体制（内容・方法）が確立していな
フォローアップ体制の未確立
事後の経済面でのサポート体制が未確立
付き添いの学生も含め、公欠の取り扱いがない
事後の生活面でのサポート体制が未確立
事後の精神面でのサポート体制が未確立
有事により欠席となった際に、教員毎の判断に任せられている

平成22年度宮城大学事務部職員ＳＤ研修レポート

平成22年9月15日

総務学務課学務グループ
（Ｈグループ　記録）
主事　深町　沢美

1　ＳＤ研修期日　　平成22年9月13日（月）13時30分～17時10分

2　グループ構成員と役割分担

（リーダー）主任主査　菊田浩、（記録）主事　深町沢美、（発表）主事　木戸要介

（グループ員）主幹　酒井正志、主査　大場正弘、主査　橋本あや子

3　グループ討議

（１）テーマについて

平成22年度前期に発生した学生の交通事故の際の対応について、臨機応変に対応を行っていたが、グループの職員間で、具体的な対応の手順等の設定、共有が行われていなかったことより、今回は「有事（学生の事故、急病、事件など）の際の対応に未整備について」とテーマを設定した。

（２）問題点の明確化

上記テーマに係る現状及び要因についてグループ員各自からブレインストーミングにより意見を出し合い別図「特性要因図」のとおり整理した。

また、テーマに係る要因については、①情報収集ルールの未整備　②情報共有化不足　③連絡体制の未整備　④役割分担の不明確　⑤フォローアップ体制の未確立の５点が挙げられた。

（３）対応策の検討

要因に対しての具体的な対応策の検討・まとめまでは、至らなかったが、下記の意見が対応案としてあげられた。

①情報収集の未整備

・収集すべき情報について整理し、受理票を作成することで、有事の際に誰もが必要な情報をもれなく聞くことができるようにする。

②情報共有化不足

・各担当毎に有している情報について、担当者が不在でも、対応が可能なように、グループ内で共有をはかる。

4　グループ発表（主事　木戸要介）

上記グループ討議の内容について発表。

－まとめ－

今回の討議では、具体的な対応策の検討までは至っておらず、今後有事の際の対応についてのマニュアル化などの整備を今回の討議結果をふまえて行っていくことが必要である。

とはいえ、現状について皆でじっくりと話し合う機会を持てたことは非常に貴重であった。

平成22年度　事務部ＳＤ研修（Staff Development）企画書

時間	概　　要
9月13日(月) 13:30-17:10	【目的】 　事務部各職員が担当する業務に関して直面している諸課題を事務部共通の課題と認識し，総合的な対応力の向上を図る。 【テーマ】 　事務部が抱える業務の問題点を洗い出し，ＰＤＣＡサイクル手法により改善案を提案する。テーマの設定は，各グループで行う。 【グループ討議概要】 　テーマについて，各グループでの討議結果を模造紙等にまとめ，発表を行う。後日発表資料を取りまとめ，報告書を作成する。 【研修対象者】 　事務部職員（大和（全員参加），太白（2名太白キャンパス待機）） 【ファシリテーター】　㈲キャリアコム　代表取締役　黒田敬子氏

スケジュール

時間	概　　要	場所	担当	その他
13:30-13:35	開会あいさつ	401講義室	佐々木理事	
13:35-13:45	オリエンテーション		総務Ｇ	
13:45-14:30	基調講義 ・問題解決プロセスの手法 ・ＰＤＣＡサイクル手法 ・グループワークの進め方		ファシリテーター	カメラ
14:30-14:40	休憩・移動			
14:40-16:00	グループ別討議 ・総務課　総務Ｇ+部長，企画Ｇ+課長 ・学務課　教務１Ｇ+菅岩，教務２Ｇ+課長･古 ・財務課（予算Ｇ，出納Ｇ） ・総務学務課　総務Ｇ+課長，学務Ｇ （役割）リーダー，記録，発表 討議結果を模造紙１枚程度にまとめる	421演習室 422演習室 423演習室 424演習室 425演習室 412講義室 413講義室	ファシリテーター 馬渡理事長 佐々木理事他	模造紙 付箋 マジックペン
16:00-16:10	移動			
16:10-16:50	グループ発表 ・各課４分程度発表，１分質疑応答 ・ファシリテーター講評	401講義室	ファシリテーター	さし棒 呼び鈴 ｽﾄｯﾌﾟｳｵｯﾁ
16:50-16:55	事務部長総括		千葉部長	
16:55-17:10	講評		馬渡理事長	
17:10	閉会			

平成22年度宮城大学事務部職員ＳＤ研修（Staff Development）

次　　第

1.日時　平成22年9月13日(月)　13:30～17:10

2.場所　401講義室

3.対象　事務部職員(大和,太白)　46名

4.研修概要

13:30　開会あいさつ　佐々木理事

13:35　オリエンテーション　総務課総務グループ

13:45　基調講義　「職場の問題解決について」

有限会社キャリアコム　代表取締役　黒田　敬子　氏

Part1
1　仕事は問題解決の連続である　～PDCA サイクル手法～
2　重要なのは、C や A の成果を P に反映させること　～問題発見解決の手順～
3　「起こる問題」の解決ステップ

Part2
1　発想技法を有効活用する　～①拡散技法，②収束技法～
2　基本はブレーンストーミング　～ブレーンストーミングの4原則～
3　まとめの技法を修得する

14:30　休憩・移動

14:40　グループ別討議

グループ単位を基本として８つのグループを編成し，それぞれのテーマに基づき討議を行う。

16:00　移動

16:10　グループ発表

16:50　総括　千葉事務部長

16:55　講評　馬渡理事長

17:10　閉会