

## 2024(令和6)年度 第2回初任者 SD 研修 「事例を通して仕事の基本を学ぼう！」開催報告

日 時： 2024(令和6)年 10月 25日(金) 14:00～17:00(情報交換会を含む)  
会 場： キャンパスポート大阪(大阪市北区梅田1-2-2-400 大阪駅前第2ビル4階)  
講 師： 佐藤 浩輔 氏 (研修部会推進委員会 委員、大阪体育大学 庶務部 学長室担当)  
加藤 敦也 氏 (研修部会推進委員会 委員、大阪産業大学 人事部 人事課)  
茅野 早希 氏 (研修部会推進委員会 委員、追手門学院大学 総務部 人事課)  
企 画 統 括： 宮原 秀明 氏 (研修部会推進委員会 委員長、大阪学院大学 大学事務長)  
企画コーディネイト： 葛西 崇文 氏 (研修部会推進委員会 副委員長、大阪女学院大学 管理課 課長)  
竹中 喜一 氏 (研修部会推進委員会 委員、近畿大学 IR・教育支援センター 准教授)  
受 講 者 数： 15 大学 26 名 (申込者数: 15 大学 27 名)  
内 容 詳 細： 大学コンソーシアム大阪 HP 掲載の「シラバス」参照  
実 施 結 果： 同上掲載の「受講者アンケート」参照  
企 画 ・ 運 営： 大学コンソーシアム大阪 研修部会推進委員会

はじめに佐藤講師より、研修のスケジュールおよび目標について説明があり、「初任者は将来的に大学運営に貢献できる人材として成長することが期待されている。そのためには、大学職員としての基礎的な知識はもちろん、対応力や問題解決力も必要である。本研修ではケーススタディを通じて、様々な出来事を追体験し、初任者が陥りがちな課題や失敗に対する解決策を学んでほしい。」との挨拶があった。また、初任者に求められる役割として、①基本的な日常業務の遂行、②自大学の理解、③コミュニケーション能力・調整力、④問題解決力、⑤自己研鑽について説明があった。



佐藤講師

続いて、以下の3テーマによるケーススタディを行い、各テーマについて問題点や背景の整理、改善策について検討を行った。各ケースを講師や推進委員がロールプレイで示しながら、個人ワーク、グループワークの順に進行し、最後に発表を行った。また、発表内容を踏まえ、佐藤講師より解説があった。

### ■ケーススタディ<1>「タスク管理」

#### 〔概要〕

大学卒業後、母校のキャリアセンターに勤務している元気な青年が、先輩職員からお湯を沸かすよう指示を受ける。また、課長を訪問したいとの学生からの電話を受けたが、その直後に当の課長から構内にイベントポスターの掲示を依頼される。慌てた青年は、課長に電話主の名前を間違えて伝え、先輩職員には情報不足のメモを残してしまう。さらに、お湯を沸かす前にポスター貼りに出してしまったことから、お茶出しのタイミングでお湯がなくなってしまった。また、誤ったメモにより、部署内にも混乱を招いてしまう。



茅野講師・加藤講師によるロールプレイ

〔解説(意識すべきポイント等)〕

- ・「緊急度」、「重要度」を意識することが大切であり、やるべきことを書き出し、「やるべきことリスト」を作る。
- ・受けた指示は必ず復唱し、5W1Hを意識しながら、聞き違いや理解不足をカバーする。
- ・不在にするときはメモでは伝わらないケースが多いため、メモのほかにも直接伝える。できるだけコンパクトに順を追って伝えるようにし、どういう順序で話すと伝わりやすいかを意識すればぐんと上達する。
- ・仕事の優先度は学内の序列とは一致しないことがあり、判断が難しい場合は、上司等の判断を仰ぐこと。

〔まとめ〕

- ・仕事をすべて書き出すことで、漏れを防ぐ。
- ・緊急度・重要度を意識し、タスクを減らすことを目指し、仕事を進める。
- ・上司等に報告して初めて作業が完了する。
- ・実行→確認を習慣化することで成長する。

## ■ケーススタディ<2>「報・連・相」

〔概要〕

前述の青年は教務部に異動となり、学生窓口業務を行っている。保護者から学費の延納期限についての問い合わせを受けたが、確認のうえ連絡すると伝えた。その後、自身が先輩職員への確認なしに誤った期限を発信していたことが判明したものの、すぐに報告や相談はせず学生対応を優先した。また、学生から履修登録に関する質問に対し、自身の判断で卒業要件について誤った案内を行った。その後、保護者から学費の延納期限に関する回答がなかったことへのクレーム、さらに履修登録について誤った案内をした学生からも電話があり、「登録ができない」とのクレームに繋がった。

〔解説(意識すべきポイント等)〕

- ・報・連・相を最優先として意識する。
- ・重要なことは、「トラブル発生時の初動の速さ」であり、ミスを防ぐことも大事だが、素早い対応がより重要。状況を把握のうえ、先輩や上司に報告、解決策を相談し、その後の対応を決める必要がある。
- ・誤情報により、学生や保護者から連絡がある可能性があるため、関係部署と情報を共有し、ミスの内容や対応をスムーズに進める必要がある。
- ・分からないことを素直に確認する姿勢が大切。誤情報を伝えないために、自信がない時は忙しくても周囲に相談のうえ、必要に応じて回答を保留し、確認後に伝えるよう心がける。

〔まとめ〕

- ・報連相を徹底し、問題の早期解決と関係者との情報共有により、混乱を最小限に抑えることができる。  
(報連相は上司にとってもありがたい。上司は相談されて初めて気づくこともある。)

## ■ケーススタディ<3>「問題解決」

〔概要〕

その後、青年は庶務部で業務に励んでいる。減員があり、業務のスリム化が課題となっている中、入学式後に配付する学生用オリエンテーション資料を先輩職員と協力して作成することとなった。資料内容の大半が、すでに配付されている「大学ガイド」と重複していたため、該当部分の削除を先輩に提案したが、反対を受けた。折り合いがつかない中、オリエンテーションの説明担当の教員に相談したところ、削除するよう指示を受けたが、それ以降、青年の提案に対する先輩の態度は頑なになり、コミュニケーションに支障が生じた。

〔解説(意識すべきポイント等)〕

- ・教員等の指示を無条件に受け入れるのではなく、その提案が本当に正しいかどうか、主体性を持って判断する必要がある。
- ・業務改善ではなく、業務の枠組み(フレームワーク)の変更が必要。業務改善がすでにある工程や作業を時代や社会状況の変化に合わせて改善し、より良い状態にもっていくことを意味するのに対し、フレームワークの変更は、業務全体の再設計や革新を目的とし、業務の枠組みそのものの変更を意味する。
- ・課題に直面した場合のアプローチとして、2つ以上の解決策をその理由とともに提案することを推奨する。

〔まとめ〕

- ・初任者でも漫然と仕事をせず、小さな改善をしていくことが大切である。

続けてワークシートを用いて個人ワークやグループワークによる振り返りを行い、「ケーススタディを通して学んだこと」、「学んだことをどのように活かしていくか」について発表を行った。



グループワークの様子

その後、佐藤講師より、「授業による教育だけでなく、課外活動等を含む総合的な支援によって学生を成長させることが大学の使命であり、大学職員は教職協働の一端を担い、大学改革に大きく貢献していくことが期待されている。一方、調査によると、大学職員の仕事に関する意識や職場の雰囲気は過去10年間であまり変わっていないことが示されている。職員自らが自己成長を意識し、部署を超えた協働や外部との交流機会を増やすことで成長が促進されることから、本日の学びと出会いを大切にしてほしい。」との総括があった。

また、受講者に対し、講師および推進委員から以下のようなコメントがあった。

- ・各ケースは参加者の身近なテーマで、場面を想像しやすいよう意識して作った。一つでも気づきがあれば幸いである。(加藤講師)
- ・グループワークの雰囲気が良く、参加者のコミュニケーション能力の高さを感じた。普段の業務を振り返るよい機会になったことと思う。基本を忘れず邁進してほしい。(茅野講師)
- ・色々なケースがあったが、持ち帰って実際の業務にぜひ役立ててほしい。(滝口委員)
- ・研修の場はスキルを高めるだけでなく、横のネットワーク作りにも大いに役立つ。自身もネットワークの大切さを実感しており、ぜひ意識して広げたい。(中村委員)
- ・“優先順位”については自分軸のみではなく、他人軸も意識するようにしていただきたい。(竹中委員)
- ・本日の研修では自身の考えについてアウトプットを行ったが、業務内でも必要に応じて積極的にアウトプットしてみしてほしい。(葛西副委員長)

最後に閉会挨拶として、宮原委員長より、「私自身が心がけていることをご紹介しますと、タスク管理については毎朝、ノートやアプリにメモとして書き出し管理している。また、情報共有の大切さはこれまでの業務を通じて実感しており、本研修を修了された皆さんには実践の場で情報共有を重視して、報連相を実行していただきたいと思う。また、問題解決にあたっては、その問題に関連する事実や情報をできるだけ集め、問題は何かをしっかりと理解したうえで、対策案を複数導き出し、よりよい選択をして実行してほしいと思う。」との言葉があった。

研修本編の終了後には、受講者と講師、研修部会推進委員による情報交換会が開催され、大学を越えたネットワーキングが図られた。また、希望者には「受講証明書」が配付された。

以上