

# 香川大学における決裁業務に関する業務 UX 調査について

武田啓之<sup>1)</sup>, 末廣紀史<sup>1)</sup>, 浅木森浩樹<sup>1) 2)</sup>, 山田哲<sup>1) 2)</sup>, 米谷雄介<sup>1)</sup>, 八重樫理人<sup>1)</sup>

1) 香川大学情報メディアセンター

2) 株式会社リコー RDS デジタルサービス開発本部  
takeda.hiroyuki@kagwa-u.ac.jp

## UX Survey on Approval Procedure at Kagawa University

Hiroyuki Takeda<sup>1)</sup>, Norifumi Suehiro<sup>1)</sup>, Hiroki Asakimori<sup>1) 2)</sup>, Satoru Yamada<sup>1) 2)</sup>,  
Yusuke Kometani<sup>1)</sup>, Rihito Yaegashi<sup>1)</sup>

1) Information Technology and Media Center, Kagawa University

2) Digital Services Development Division, Ricoh Company, Ltd.

### 概要

本論文では、香川大学が実施した決裁業務に関する「業務 UX 調査」について述べる。業務 UX 調査では、決裁業務は決裁に必要な様々な文書を作成する「①文書作成フェーズ」、決裁者が決裁に必要な文書をもとに決裁をおこなう「②決裁フェーズ」、決裁された文書を共有する「③決裁結果共有フェーズ」に分類され、それぞれのフェーズを効率的かつ効果的におこなう仕組みを構築する必要があることがわかった。

## 1 はじめに

香川大学情報メディアセンターは「DX ラボ」を組織し、DX を推進すべく業務の抱える課題をユーザの視点で調査する「業務 UX 調査」、業務改善のアイデアを創出する「業務改善アイデアソン」、業務システムを内製開発する「業務システム内製開発」、業務システムを内製開発できるスキルを獲得する「ハンズオン」など様々な取り組みをおこなっている<sup>[1, 2]</sup>。

本論文では、香川大学が実施した決裁業務に関する「業務 UX 調査」の結果について述べる。香川大学が実施した決裁業務に関する「業務 UX 調査」では、決裁業務は決裁に必要な様々な文書を作成する「①文書作成フェーズ」、決裁者が決裁に必要な文書をもとに決裁をおこなう「②決裁フェーズ」、決裁された文書を共有する「③決裁結果共有フェーズ」に分類され、それぞれのフェーズを効率的かつ効果的におこなう仕組みを構築する必要があることがわかった。

## 2 決裁業務に関する業務 UX 調査

国立大学法人香川大学文書決裁等規則では、「決裁」とは「文書に記載された事項について、承認を

与える権限を有する者の承認を得ること」と定義されている。「押印」は、「決裁者等が決裁文書に対して、承認（確認）したことの意味表示を示す行為」を意味する。

DX ラボは、決裁業務に関する業務 UX 調査を実施した。決裁業務に関する業務 UX 調査は、複数部署に所属する事務職員 7 人に加え、決裁者である大学執行部から副学長と情報メディアセンター長 2 人の計 9 名が参加し、2022 年 8 月に実施された。

業務 UX 調査では、ペルソナとなる調査の対象となる決裁業務をおこなう職員（「決裁文書を作成し、起案する職員」、「決裁文書の中身を確認する職員（起案者の上司）」、「決裁をおこなう決裁者」、「決裁された情報の共有を受ける者」）を設定し、決裁業務に関するジャーニーマップを作成した。図 1 は、決裁に関する業務 UX 調査で作成されたジャーニーマップを示している。「決裁文書を作成し起案する職員」からは、「文書の修正を手書きでされ、それをまた電子文書上で修正した後、再度それを印刷して起案しなければならない」、「決裁のルートが文書ごとに異なり、またそれが明確化されておらず、文書ごとに誰に決裁（合議）を回すかを判



図1 業務 UX 調査で作成したジャーニーマップ

また「決裁文書の中身を確認する職員（起案者の上司）」からは、「決裁文書に大量に添付文書がついており、決裁文書のどこを見たらいいのかわからない」、「多くの人が確認するので、確認が不十分になりがち」などの意見が寄せられた。「決裁をおこなう決裁者」からは、「大量の押印があるにもかかわらず、決裁文書の確認が不十分で、誤字脱字などがたくさんある」、「決裁をおこなうために、執務室にいかななくてはならない」などの意見が寄せられた。また決裁業務全体に対しては、「決裁か確認（合議）なのかの判断が難しく、職員によって決裁ルートが異なる」、「『あの人にも一応決裁（合議）を取ろう』など、決裁者や合議の数が増える」などの課題も指摘された。香川大学では、決裁の前に確認（合議）をおこなうルールを採用していたが、決裁結果によっては、再度確認（合議）をおこなうなどの工数も発生していた。

業務 UX 調査の結果を踏まえ、決裁業務は決裁に必要な様々な文書を作成する「①文書作成フェーズ」、決裁者が決裁に必要な文書をもとに決裁をおこなう「②決裁フェーズ」、決裁された文書を共有する「③決裁結果共有フェーズ」に分類され、それぞれのフェーズを効率的かつ効果的に



図2 決裁業務のフェーズ

おこなう仕組みを構築する必要があることがわかった。図2は決裁業務のフェーズを示している。業務 UX 調査において、「①文書作成フェーズ」については、Microsoft 社の Teams などのコミュニケーションツールを用いて、決裁文書を確認、修正する方法が提案された。「③決裁結果共有フェーズ」については、コミュニケーションツールを用いて決裁結果を共有させる方法が提案された。「②決裁フェーズ」については、規定された決裁者のみが決裁をおこなうことができる仕組みとするため、香川大学でシステムを内製で開発する取り組みが提案された。決裁システムについてはシステムの内製開発が開始されている。図3は、開発中の決裁システムのプロトタイプの画面を示している。



図3 開発中の決裁システムのプロトタイプ

### 3 おわりに

本論文では、香川大学で実施した決裁業務に関する「業務 UX 調査」の結果について述べた。香川大学が実施した決裁業務に関する「業務 UX 調査」では、決裁業務は決裁に必要な様々な文書を作成する「①文書作成フェーズ」、決裁者が①で作成された文書をもとに決裁をおこなう「②決裁フェーズ」、決裁された文書を共有する「③決裁結果共有フェーズ」に分類され、それぞれのフェーズを効率的かつ効果的におこなう仕組みを構築する必要があることがわかった。現在、「決裁フェーズ」での決裁者による決裁をおこなう決裁システムを内製で開発する取り組みが開始され、決裁者による実証実験についても実施が予定されている。

#### ・参考文献

- [1] 石川颯馬, 山田哲, 末廣紀史, 武田啓之, 國枝孝之, 米谷雄介, 後藤田中, 浅木森浩樹, 八重樫理人: 香川大学の DX 推進環境の整備と DX 推進の取り組みについて—業務システムの内製開発による DX 推進—, 情報処理学会論文誌教育とコンピュータ (TCE), vol.8, No.1, pp.88-99, 2022.
- [2] 椎木卓巳, 山田哲, 末廣紀史, 武田啓之, 國枝孝之, 米谷雄介, 後藤田中, 林敏浩, 八重樫理人, 香川大学における学内業務システム内製開発にむけたアイデア創出と要件抽出の取り組み, 学術情報処理研究, Vol.25, No.1, pp.78-85, 2021.