

大阪教育大学中期計画に掲げるデジタル・キャンパス推進に向けた 窓口業務オンライン化検討ワーキングチームの取組等について

八木 大輔¹⁾, 笹木 政伸¹⁾, 松井 聡治¹⁾, 千原 歩¹⁾,
尾崎 拓郎²⁾, 三島 和宏²⁾, 佐藤 隆士²⁾

1) 大阪教育大学 情報企画室

2) 大阪教育大学 情報基盤センター

staff@cc.osaka-kyoiku.ac.jp

Current Activities of the Working Team for Investigating the Establishment of Online Service Counters for the Promotion of Digital Campus in Osaka Kyoiku University

Daisuke Yagi¹⁾, Masanobu Sasaki¹⁾, Kikuji Matsui¹⁾, Ayumi Chihara¹⁾

Takuro Ozaki²⁾, Kazuhiro Mishima²⁾, Takashi Sato²⁾

1) Information Planning Office, Osaka Kyoiku University

2) Center for Information and Communication Technology, Osaka Kyoiku University

概要

大阪教育大学（以下、「本学」という。）では、中期計画において掲げているデジタル・キャンパス推進に向けた窓口業務のオンライン化を指標に設定している。窓口業務は主として事務職員が担う業務であることから、大学事務部門である情報企画室を中心として、事務職員有志 16 名による DX 化推進グループ「窓口業務オンライン化検討ワーキングチーム」を令和 4 年 9 月に立ち上げた。チームメンバーである職員を中心に、窓口における質問、申請、相談等の対応におけるデジタル化を行い、職員の業務負担軽減と教職員や学生等の利便性の向上を目指すこととした。チームの立ち上げから 1 年 1 カ月が経過した現況等について報告する。

1 はじめに

社会的な DX 化推進の流れは企業に留まらず、多くの大学においてもその戦略的課題として重要度が増している。本学でも、中期計画[1]において設定した目標に、デジタル・キャンパスの推進があり、DX に対する取組は不可避なものとなった。

国立大学における DX 推進の先行事例としては、香川大学の「香川大学デジタル ONE 戦略」に基づく DX 化の取組がある。ここでは忘れ物・落とし物管理システムや兼業申請・届出システム等が内製開発され、これ以外にも非常に先行的な事例が多く展開されている。

2 大阪教育大学における DX 化推進の取組としての「窓口業務オンライン化検討

ワーキングチーム」

本学では、広範なデジタル・キャンパス推進に向けて、学内の窓口業務のオンライン化を目的とし、「窓口業務オンライン化検討ワーキングチーム」（以下、「本チーム」、チームに所属するメンバーを「チームメンバー」という。）を事務主導で立ち上げた。本チームは、令和 4 年 9 月に窓口業務を担う大学事務部門の有志職員 16 名を中心として結成され、さまざまな窓口業務のデジタル化の検討を行っている。前述した中期計画の指標を達成するため、事務職員による窓口業務オンライン化検討ワーキングチームを設置し検討することとなり、令和 4 年 7 月にチームメンバー募集の依頼を行い、情報企画室職員を含む 16 名体制で進めることとなった。

2.1 令和4年度の取組等

本項では、令和4年度のさまざまな取組について詳説する。各取組は、毎月1回の定例会議や Teams を活用し、窓口業務の課題を共有し、業務機能の整理やオンライン化に必要な環境整備の検討を進めることとし、当該年度は、チームメンバー所属系の窓口業務の課題を検討するとした。デジタル・キャンパス推進を図るうえで、中心となるチームメンバーのデジタル活用力の向上は欠かせないことから、定例会議内や当該会議と別に勉強会の機会を設定した。

(1) チームメンバー所属系の窓口業務への取組

まず、チームメンバー所属系の窓口業務のうち、課題となる業務を照会し、提示があった業務の課題について検討し、図1に示すような形式で対象となる業務が挙げられた。

紙媒体の申請方法のため利用者が窓口に来訪せざるを得ないこと、送信者別に送信内容・添付ファイルが異なるメールを送信すること、配付済の資料やHPを見れば分かるにも関わらず問合せがあること、家庭・収入状況等により提出書類が異なる際の必要な書類が分からない際の個別対応が必要なこと等が挙げられ、チーム全体で検討し、Microsoft Power Platform[2]のアプリ等をもとに、その解決となり得るシステムの試行を進めた。

項目	内容
業務内容	アカウントやメールリスト登録申請等の申請
現在の状況	必要な申請を申請書類に記入し窓口へ持って来られるか、メールに添付して提出していただいている。紙で提出する構成員も多い。
誰が困っているか	構成員
何に困っているか	・紙媒体で提出する際は、担当窓口へ持って行く手間がある。 ・メールで提出する際は、HP掲載のExcelに記入したものを添付する必要があるため手間がかかる。 ・担当係に問い合わせない限り申請内容の確認ができない。
解決方法(あれば)	申請フォームから申請内容を選択して提出でき、申請後に申請内容確認メールが届く仕組み。
備考	

図1 チームメンバー所属系から提示された課題業務

(2) チームメンバー等対象の勉強会の開催

チームメンバーやチームメンバー所属系職員を

対象にした勉強会を次の内容で3回開催し、計15名が参加した。内容としては、課題業務の解決となり得るものとして、チームで開発した以下のものをテーマとして取り上げた。図2に勉強会で提示した資料の一例を示す。

- Power Automate Desktop 版による Excel 自動化システム
- Power Automate Desktop 版によるメール一括送信
- Microsoft Forms, Power Automate によるフォーム受付システム

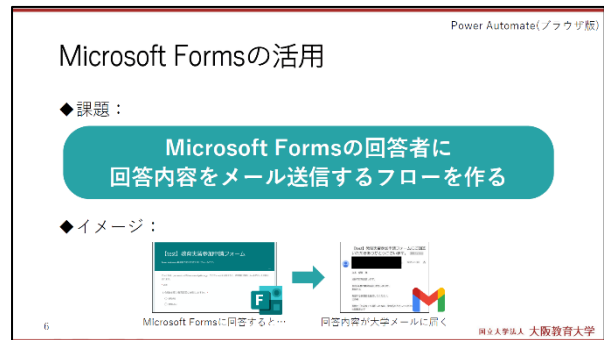


図2 チームメンバー等対象の勉強会で活用した資料

また、これ以外に、チームメンバー16名を対象に、Microsoft Forms, Power Automate, Teams を用いた紙媒体の申請書提出に代わるオンライン申請システムの作成に取り組み、オンライン申請化の方法を学んだ。

2.2 令和5年度の取組等

本項では、令和5年度のさまざまな取組について詳説する。

(1) 外部講師による DX 勉強会の開催

チームメンバー所属系の窓口業務の課題検討から枠を事務局全体に広げるとともに、事務局全体のデジタル活用力の向上を図ることを目的に、事務局向けの勉強会も開催していくこととした。また、先進的な取組やDXの進め方・考え方について学ぶべく、香川大学に講演講師を依頼し、本学事務職員を対象とした講演を実施し、30名の職員が参加した[3]。本講演は非常に好評であり、さらなる勉強会を11月にも行う予定としている。

(2) 問い合わせ対応に対する検討

このほか、令和4年度の定例会議において、学生送信メール（学生へのメール送信機能を持つ教務システムを含む。）のルールがなく、担当係の問合せ先が未記載のものや件名が分かりにくいものが散見され、学生の困り感と対応職員の負担につながっているとの声が挙がっていた。これに対してもチームで対応内容を検討し、さらに教務課とも協議した上で9月末の事務局会議で事務局全体に対する協力依頼という形で報告した。

また、問い合わせ対応に資する目的にて Teams チャットボットシステムを事務局全体で登録を進め、令和6年度以降、教職員対象の問合せチャットボットとしてテナント全体に公開する予定としている。問合せ対応の改善策としては、チャットボットのほかに電話の自動応答システム[4]の導入の話がチームにて挙がったが、コストに見合う運用はできないと判断し、見送ることとなった。

(3) 事務局の窓口業務の検討

取組の検討に当たっては、具体的な検討を行えるよう定例会議全体での検討から、メンバーを3つのグループに分けたグループごとでの検討とした。また、事務局全体に照会し、提示された業務の課題について検討した。

ここでは、貸出図書における貸出・返却手続き及び督促メール送信がほぼ手作業であること、学生謝金に係る書類が紙媒体での処理であること、紀要事務における手続きの煩雑さ等が挙げられた。

項目	内容
窓口種別	手続
業務内容	図書の貸出
課題	貸出・返却・延長等の手続きを全てExcel上で管理しているが、貸出日・返却日を含め、手作業による処理が多い。返却期限を超過した学生には督促メールを送信しているが、目視で確認し、毎回手入力による送信のため、確認漏れや送信が遅くなることがある。
解決のアイデア	
備考	

図3 事務局から提示された課題業務

(4) 事務局対象の勉強会

勉強会としては、事務局職員のスキルアップを目的とした勉強会を次の内容について令和5年度内に3回開催予定であり、計41名が参加予定となっている。以下に挙げるような、令和4・5年度に開発した汎用性の高いシステムを取り上げる予定である。図4には現在作成中の勉強会資料の一例を挙げる。

- Microsoft Forms による提出物確認システム
- Microsoft Forms, Power Automate, Teams によるフォーム受付・通知システム
- Power Automate Desktop 版による Excel 自動化システム
- Power Virtual Agents による Teams チャットボットシステム

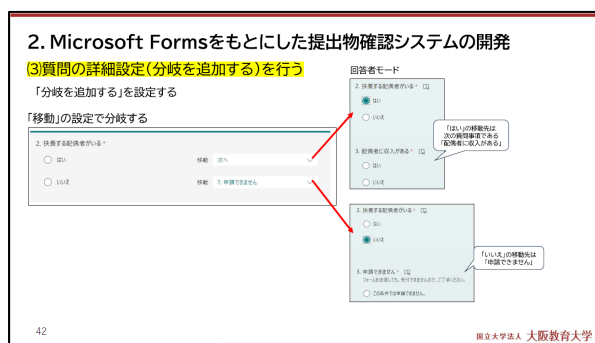


図4 事務局対象の勉強会資料

3 おわりに

本稿では、本学で取り組みを行っている「窓口業務オンライン化検討ワーキングチーム」に関する現況等を報告した。本チームでの取組による成果、課題、ならびに令和6年度以降の取組の計画についてまとめとして述べる。

3.1 これまでの取組による成果

1年1カ月が経過時点での成果（実運用前のもも含む。）は次のとおりである。

- 学生送信メールの作成方法の提案
- Power Automate Desktop 版によるメール一括送信
- Microsoft Forms, Power Automate,
- Teams または Google Forms, Gmail によるフォーム受付・通知システム

- Power Automate Desktop 版による Excel 自動化システム
- Microsoft Forms, Power Automate, Teams によるオンライン申請システム
- Microsoft Forms による提出物確認システム
- Microsoft Bookings または Google カレンダーまたは Power Apps, Power Automate による施設・物品予約システム

3.2 現時点での課題

Power Apps, Power Automate 等の理解が乏しく、システム開発の幅が狭いことが課題である。

3.3 令和 6 年度以降の取組計画

令和 6 年度に Teams チャットボットのテナント全体公開を行う予定であるほか、事務局全体の課題業務の解決策を当該係に説明する予定としている。また、事務局向対象の勉強会の需要が高く、改めて開催することも考えている。

参考文献

- [1] 国立大学法人大阪教育大学 Web サイト: 中期目標・中期計画, URL: <https://osaka-kyoiku.ac.jp/university/plan/mplan.html> (2023 年 9 月参照)
- [2] Microsoft: PowerAutomate, URL: <https://powerplatform.microsoft.com/ja-jp/> (2023 年 9 月参照)
- [3] 国立大学法人大阪教育大学 Web サイト: デジタル・キャンパス推進に係る講演会, URL: <https://osaka-kyoiku.ac.jp/university/kouhou/topics/detail.html?itemid=8292&dispmid=5480> (2023 年 9 月参照)
- [4] 株式会社電話放送局: ロボット自動受付, URL: <https://www.dhk-net.co.jp/landing/robot-auto-reception/> (2023 年 9 月参照)