

組織外からの受付業務を含む稟議を支援するシステム

Approval Procedure Support System for Receiving Applications from Outside the Organization

山本 吉伸

要旨

稟議はすべての関係者にとって煩わしい事務作業である。その煩わしさは物理的な印刷物を関係者で回覧するという方式に起因していると考えられるが、単に組織内部の回覧を電子化しただけでは事務作業の軽減という目的には十分ではない。北近畿連携機構研究部は外部からの相談等を受け付ける窓口となっており、稟議処理が複雑な部署である。本稿ではそのような部署を対象に、稟議に関する事務作業を軽減するための論点を挙げ、その対応をどのように行ったのかを報告する。

キーワード: 稟議、電子化、決裁

Keywords: decision request, DX, approval

1. はじめに

稟議とは当該部署・担当者の権限だけでは決定できないことについて、その内容を説明する文書を組織上権限のある者（これを決裁者と呼ぶ）に回覧させて、承認を得る手続きのことである。決裁者に回覧される書類は稟議書と呼ばれる。稟議書の書式は組織ごとに定められており、その書類を作成する担当者を起案者と呼ぶ。記入された稟議書は下位の決裁者から順に回覧の上、内容に問題がなければ承認印が押されて上位の決裁者に転送される。その際、稟議書にコメントが添えられることもある。最終承認を行う権限を有する決裁権者が承認すると、組織が稟議を正式に認めたことになり、稟議書の内容を実行に移すことができる。

稟議は全体会議を招集することなく迅速に決裁を進める方法として有益といえる。しかしながら、今日の実務では稟議に関連した作業による事務職員の労働負荷は無視できないほど大きくなっている。事務職員を増やすことが簡単ではないことから、稟議の効率化は喫緊の課題となっている。

2. 稟議の問題点

北近畿連携機構研究部は、北近畿地域の企業や行政機関、その他の各種団体と本学との共同研究・委託研究等を支援・推進する部局である。他の部局同様に稟議件数は多く、決裁権者も多数いる。さらに他の部局以上に学外組織との接点が多いという特徴がある。そこでこの部局の事務職員に対し、稟議に関して負担となっている点をヒアリングしたところ、以下の改善要望がわかった。

(1) 時間がかかる

稟議の文書は物理的に移動していく。ある決裁者が受け取り、一日のどこかの時間で処理し、押印した書類を自ら事務局に持ち込むことで他の人に回送される。数人の決裁者を数日かけて進む。また、どこかで処理が滞っても事務局ではそれを把握することができない。予定された日に最終決裁者に到着していないことに事務局が気づけば、稟議文書が現在どうなっているかを確認する必要がある。だがこの確認作業にも時間がかかる。現在位置を確認するには下位の決裁権者から順に訪ねていかねばならず、未決済者を特定できたとしてもその決裁者が出張や休暇のために出勤しているわけではなければ遠隔地で処理を進めてもらうこともできない。

稟議文書によっては一か月以上かかり、事務職員が案件を失念することも生じうる。すると催促の連絡が決裁者にいくこともなく、さらに稟議は遅れることになる。

(2) 起案

案件の多くは電話または直接の面談によって持ち込まれ、事務職員によって稟議文書が作成される。このような手間は見過ごされがちであるが、日々の作業負担を軽減させるうえで無視できない。仮に外部案件の申し込みに web を利用し、相談者に入力してもらうようにしたとしても現状のフォームに手書きで記入しなければならないのでは作業負担の軽減にはならない。

(3) コメント切り貼り

決裁者から、承認されたとしてもコメントが付与されることがある。これらのコメントは全体会議において一覧表としてまとめて提示しなければならない、といった業務が発生する。事務職員にとってコメントを会議提出用にエクセル等に入力する作業は大きな負担の一つとなっている。

(4) 決裁者不在時の代行

休日などのために決裁担当者がいないと稟議文書はそこで止まることになる。ある程度やむを得ないが、下位の決裁権者の場合は担当部局の誰かが同様の処理を代行して差し支えない。しかし押印すべき書類が担当者の手元に届いてしまっている状態であると、その書類を探し出すには大きな労力がかかる。緊急の案件であれば別論、通常は職員が出勤したときに処理が再開される

ことになる。稟議書類の回覧は少なくとも一日以上遅延することになる。

このほか、実務では稟議書類の差し替えや中断なども事務職員の手作業によらねばならない。このように、単に稟議処理を電子化するだけでは決裁者の負担は軽減されても事務職員の負担は軽減されない。決裁者の負担を軽減させて事務職員の負担が従前どおりでは電子化のメリットを活かしているとは言えない。

3. RINGY

本研究では、前述の事務作業の軽減を目的として稟議処理システムを構築した。このシステムの主な特徴は以下の通り。

- a. 稟議に必要なデータを外部の申し込み者や教員が持っているとき（問い合わせを教員が直接受けたときなど）、教員が web を通じて入力したデータがそのまま稟議文書に使われるので事務職員がそれを転記する必要がある。
- b. 電子的であっても稟議の順序を付けることができる。さらに並列の決裁者を記述できるので、「このなかの誰かが決裁すればよい」といった稟議文書を作成することができる。また、稟議の順序を付けず、だれから決裁しても差し支えない文書を作成することもできる。
- c. 稟議の審査状況を常に事務局で確認できる。だれが未決裁かがわかれば、事務職員は直ちに連絡を取ることができる
- d. 集まったコメントを csv でダウンロードでき、他の書類への転記作業を軽減できる
- e. 新しい稟議文書の書式は JSON 形式で簡単に追加できる
- f. 決裁文書の締め切りを設定できる。稟議を開始した日付も一覧で簡単に確認できる。設定した締切日付を徒過した書類は赤く表示され、事務職員が時間のかかっている稟議を失念することを防止する。
- g. 今後の社会状況に応じて、日本語が堪能とは言えない外国教職員が増える可能性もある。システム上は日本語と英語に対応している（ただし稟議書類本体は作成原文の言語のままであり、自動翻訳するわけではない）。



以下、試作版の利用方法を説明する。アクセスに必要なパスワードは北近畿連携機構研究部にお問い合わせいただきたい。

```
#system id,position,name,emails
,秘書室,秘書グループ,yosian@hoge.com, yos@fukuchiyama.ac.jp, yos@48v.me
,研究部事務局,研究部事務局,otsu@fukuchiyama.ac.jp
,研究部副部長,山本吉伸,yos@fukuchiyama.ac.jp
,研究部テスト,テストスタッフ,yama@fukuchiyama.ac.jp
```

図 2. 初期にアップロードするために用意した approvers.csv file

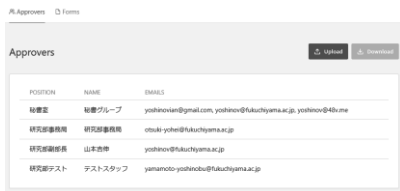
3.1 事務局による準備

3.1.1 Approvers(決裁候補者の登録)

事務局アカウントは管理者によって作成される。事務局は稟議書類を作成したい部局ごとに作ることができる。すべての事務局は独立しており、他の稟議書類には関与できない。事務局アカウントでログインすると (<https://www.48v.me/~wu/cgi-bin/ringy/signin>) 決裁候補者の登録画面が出る(図 1)

ここで、決裁者の氏名、役職、メールアドレスを記述した csv 形式のファイルをアップロードすることで登録できる。どのようなファイル形式を用意すればわからなくなるといったトラブルを避けるため、このシステムでは常に現在データを csv でダウンロードできるようになっている。ここに必要事項を記載してアップロードすればよい。まだ一つもデータが登録されていない状態では、先頭の system id の項目は空欄にしてデータを用意する(図 2)。アップロードに成功すると、一覧をみるこ

ができる(図 3)。

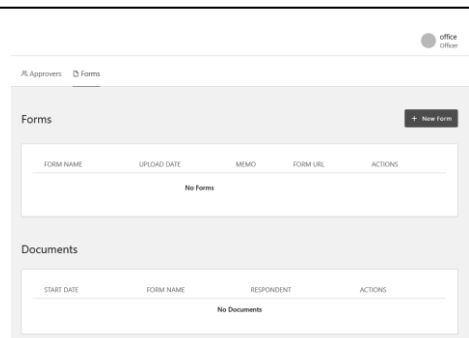


POSITION	NAME	EMAILS
秘書室	秘書グループ	yoshinori@gmail.com, yoshinori@fukuchiyama.ac.jp, yoshinori@48v.me
研究部事務局	研究部事務局	otsu@fukuchiyama.ac.jp
研究部副部長	山本吉伸	yoshinori@fukuchiyama.ac.jp
研究部テスト	テストスタッフ	yamamoto@fukuchiyama.ac.jp

図 3. 決裁者を登録した様子

```
#system id,position,name,emails
5fc5b67a60feb9aa6ee9007,,
5fc5b67a60feb9aa6ee9008,,
```

図 4. 決裁者データを削除したいとき



FORM NAME	UPLOAD DATE	MEMO	FORM URL	ACTIONS
No Forms				

START DATE	FORM NAME	RESPONDENT	ACTIONS
No Documents			

図 5. Forms タブをクリックした画面

```
{
  "approvaldoc-form": [{
    "依頼者": [{
      "団体名": "text-input-area"
    }, {
      "名前": "text-input-area"
    }, {
      "連絡先": [{
        "電話番号": "text-input-area"
      }, {
        "e-mail": "email-input-area"
      }]
    }]
  }, {
    "依頼日時": ["calendar-input-area", "time-input-area"]
  }, {
    "依頼方法": [{
      "menu-select-area": ["①電話", "②メール", "③来学", "④その他"]
    }, "text-input-area"]
  }, {
    "依頼内容": [{
      "概要": "text-input-area"
    }, {
      "予算有無": [{
        "menu-select-area": ["①あり", "②なし"]
      }, {
        ["text-input-area", "千円"]
      }]
    }, {
      "連携希望教員": "text-input-area"
    }, {
      "menu-select-area": ["①両学部または指定なし", "②地域経営学部", "③情報学部"]
    }]
  }, {
    "回答期限": "calendar-input-area"
  }]
}
```

図 6. 稟議書類を規定した JSON ファイルの例

ここで再びダウンロードすると、先ほどアップロードしたデータとほぼ同様の csv file をダウンロードしてることができるが、システムが登録したデータについては先頭に system id が割り振られている。同じ system id を使って異なる名称やアドレスなどに編集してアップロードすると既存のデータを置き換えることができる。System id を空欄にして記述したデータはすべて新規のデータとして扱われる。仮に同じ部署名、担当者名、メールアドレスが新規に登録されても問題なく受け付ける。データを削除したいときには、system id だけを残して後の項目をすべて削除した行をアップロードする(図 4)。



図 7. 登録された稟議文書

FORM NAME	UPLOAD DATE	MEMO	FORM URL
北近畿連携機構研究部稟議書	2020-12-11 22:34:43	北近畿連携機構研究部の書式です	https://www.48v.me/~wu/cgi-bin/ri

図 8. Form への記入

図 9. Document 一覧表示

図 10. 決裁者の登録と決裁順序ポリシー

3.1.2 Form(稟議書式)の登録

つぎに、稟議文書を登録するために Forms タブをクリックする(図 5)。

画面中の「+ New Form」ボタンを押すと、これから作成しようとする稟議書類の名前（たとえば「北近畿連携機構研究部稟議書」）とその稟議書に関するメモ書きを書き、文書の様式を JSON 形式で記述したファイルを指定して submit ボタンを押すことで登録できる。

文書の JSON 形式例を図 6 に示す。

図 7 は登録ができた状態の画面表示である。稟議署名、作成日付、メモに続き、URL が表示されている。これは、当該稟議文書を作成することができる画面を表示する URL である(これを Form URL と呼ぶ)。この URL への記述は組織内部外部を問わず作成することができる。したがって、外部からの申し込み者に Web 上でこの URL を貼り付けておけば、誰もが必要情報を記述することが可能となる。もちろん、これで自動的に稟議書類の閲覧が始まるわけではない。事務職員に通知が届くだけである。稟議は開始には事務職員の明示的な操作が必要である。

3.1.3 Document(稟議文書)の作成

前述したとおり、だれでも Form URL を通じて Form に記述できる(図 8)。Form に記入された個別の書類を Document(稟議文書)と呼ぶ。記入漏れのまま Document が作成してしまわないように、空欄があると保存ボタンを押すことができない。記載事項がない場合にも、“N/A”などなんらかの入力をしなければならない。記入が終了して保存(save)ボタンを押すと、新

図 11. 決裁者リスト設定後

たな Document として事務職員のページ上で見えるようになる(図 9)。システムは個々の Document を Document ID で管理しているので、仮に Form の名前が同じであっても共存できる。このリストに現れたら、事務職員は Choose Approvers のボタンを押すことで、当該稟議書の決裁者と決裁順序ポリシーを登録しなければならない。

3.1.4 決裁者の選択と決裁順序ポリシー

複数の決裁者がいる場合は一般的に優先順位が設定され、下位の決裁が終わってから順に上位の決裁者に回送される。

そこで本システムでも決裁順序を指定することができる。一方、順序のない稟議文書もあり得る。そのため、順序を付けるかどうか（これを決裁順序ポリシーと呼ぶ）を選択できるようになっている。

3.1.5 稟議の開始

決裁者の選択が終われば、Document 左側にある「Start」ボタンを押すことで、順次稟議がメールにより回覧される。Start ボタンは、その Document の稟議開始の日付に置き換わる。

稟議文書があることを知らせるメール(図 12)が到着した決裁者はリンクをクリック

することで当該文書を見ることができる(図 13)。このとき、事務局宛にコメントを残すことができる。さらに PDF に印刷したものを手元に残すことができる。

3.1.6 進捗確認、コメントの回収、終了処理

事務局の Document 一覧には、承認が済んだ決裁者にはマークがつき、当該決裁者が入力したコメントは随時確認することができる(図 11)。また、CSV ファイルとしてダウンロードすることができる。すべての決裁が終了したものについては FIN ボタンを押すことで、過去案件のリストに移動する。



図 12. 決裁者に届くメール例

図 13. 承認画面

4. まとめ

以上述べたように、これまで事務職員の負荷となっていた作業を大幅に削減する機能を搭載している。本システムは Python で記述されており、AWS EC2 上の Linux(CentOS)で動作する。現在、北近畿連携機構で試験運転中であり、そのフィードバックをもとに改良する予定である。