

20. グループウェアを用いた技術相談内容の共有化

湯ノ谷彰・下元健二・大東忠信

1. 目的

環境農林水産総合研究所には、府民や企業などから年間約2,000件の技術相談がある。技術相談への対応は研究所の責務であるほか、新たな研究ニーズの発掘につながる可能性があることから、技術相談内容の蓄積と分析は研究所にとって重要な業務である。従来、技術相談は各研究員の個別対応であったが、平成19年7月から表計算ソフト「エクセル」を活用して技術相談の報告・集計・分析を行った。しかし、相談内容等の報告や集計・分析のほか、類型化に多大な労力を要すること、報告者と分析者が異なるため効果的な分析に限界があることなどの問題があった。このため、グループウェアを用い、報告・集計・分析の効率化、効果的なデータベース化のほか、異分野の府民ニーズをも個々の研究者が把握できるよう研究所内で情報の共有化を試みた。

2. 方法

研究所内でメールやスケジュール管理ソフトとして使用しているグループウェア「サイボウズ」の「デジエ」を用いて報告・集計・分析を行った。まず、報告・分析が容易な様式を定めた。次に報告の情報入力は、対応者氏名等を自動化、依頼者分類等をプルダウン化するなどして簡易化した。また、報告者が直接、相談の内容等を分類することとし、効果的な分析や類型化等に備えた。さらに、研究所全員がリアルタイムで技術相談内容を閲覧・検索できるようにした。

3. 結果および考察

報告件数は、平成20年9月1日の本格導入以降、増加傾向にある。集計・分析も容易になり、府民ニーズの把握がすばやく、的確に行えるようになった。さらに、技術相談の情報を共有化することにより、研究所に対する府民ニーズを研究所内の誰もがリアルタイムで把握できるようになった。また、データベース化により、検索が容易になり、相談履歴の管理等にも活用できるようになった。

今後は、相談事例等を蓄積し、マニュアル化などにより効率的な技術相談を行う。

レコード番号 461
発生日 2008年 10月 9日 現在
■対応者情報 対応した方の所属部、課・G、氏名を入力してください。入力した方以外の編
*対応者 湯ノ谷彰 所属入力 [参照]
所属入力ボタンを押せば所属部/課・Gが入力されます
部(自動) 企画調整部
■相談者情報
依頼者分類 団体(農協)
■相談内容
問合内容 食の安全安心が求められる中、また、都市農業条例が施行された対象に農作物に散布する農薬の登録内容の確認等を行う「大阪府システム」の使い方を教えて欲しい。
対応 農業大学校のパソコン教室において、JA大阪和泉の直売所の各

図1 技術相談入力画面

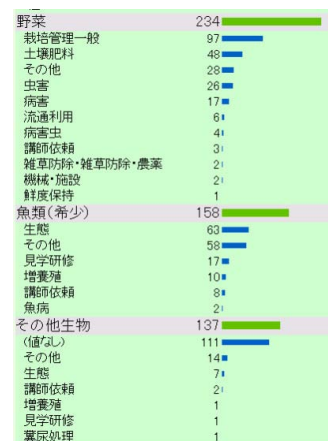


図2 技術相談分析結果

グループウェアを用いた技術相談内容の共有化



湯ノ谷彰・下元健二・大東忠信

1 目的

年間約2,000件の技術相談



新たな研究ニーズの発掘



蓄積・分析 情報の共有化

2 方法

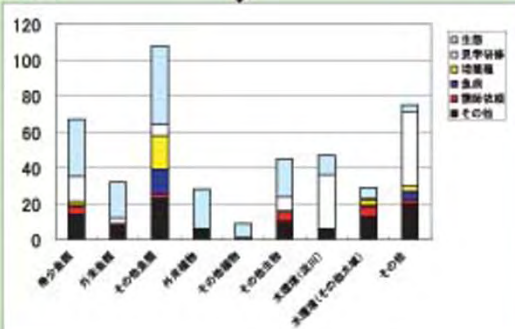
○表計算ソフト「エクセル」

- ・報告・集計・分析・類型化に多大な労力
- ・効果的な分析に限界

報告

集計

分析



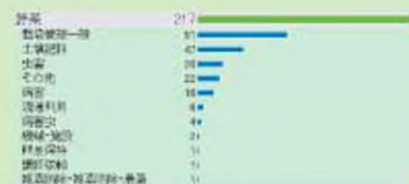
○グループウェア「サイボウズ・デジエ」

- ・様式の設定
- ・入力の簡易化
- ・報告者が対象・内容を分類
- ・所内全員が閲覧・検索

報告



分析



検索



3 結果

- ・報告件数の増加（昨年比約20%増）
- ・集計・分析の容易化
- ・誰もが技術相談内容の把握
- ・検索・相談履歴の活用

4 今後

- ・相談事例の蓄積
- ・マニュアル化などにより、技術相談を活用