

私立大学情報教育協会 大学職員情報化研究講習会 応用コース

第6分科会 C グループ 事後レポート

1 討議経過

1.1 自己紹介

C グループの8名(うち2名は賛助会員様)が担当業務と所属大学の規模を含めて自己紹介を行った。6名が所属する大学の学生数,学科数,男女比率等は様々であり、抱える問題点もそれぞれに異なることが分かった。このことを前提に討議をすすめることになった。

1.2 テーマの選定

はじめに、第6分科会の「コミュニケーションツールを活用した学生支援体制の構築」というテーマから、次の観点で意見交換を行った。

①支援すべき時期

- ・在学中をメインとして入学前から卒業後のすべてを支援できる体制が理想的
- ・入学前から初年時の大学生活に慣れるまでの時期は特に必要

②支援の方向性

- ・職員として学生と係わりやすい生活面(学習面は職員が直接的に支援することが困難)

③支援すべき学生のタイプ

- ・大学の必要な手続きや利用可能なサービスをよく知らない学生
- ・友達や大学とのつながりが希薄な学生(深く心を病んだ学生は専門家でなければ対応が困難)

④ICT ツールの必要性

- ・入学前や卒業後は大学との物理的な距離を埋めるのに有効
- ・学生の携帯電話利用率は極めて高く、最も有効な連絡手段
- ・「1対多」のコミュニケーションが可能

⑤学生から見た職員の印象

- ・お役所的な固いイメージで遠い存在
- ・過去にトラブルがあった場合は「職員は敵!」かも・・・

コミュニケーションツールを検討するにあたり、学生が職員に隔たりを感じているのであれば、この隔たりをなくすことが先決であるとの意見で一致し、学生に「職員は味方だ!」と感じさせることをCグループのテーマとして討議を進めることになった。

1.3 「職員は味方」と感じさせるコミュニケーションツールの検討

学生支援には様々な内容が含まれるため、ICT ツールを活用できる範囲やメリット・デメリット等について討議した。そのなかで、学生に「職員は味方」であると感じさせるコミュニケーションツールのイメージを固めた。

- ・大学からの情報発信にはICTツールが最適
- ・Webサイトやメールに情報が溢れて必要な情報が埋もれてしまう場合がある
- ・学生の個人的な悩み事相談は対面での対応が必要
- ・知りたい情報をすぐに検索できるよう、OK Wave, Yahoo 知恵袋が学内にあったと良い
- ・ICTツールにより「会って相談したい」と思うきっかけを作れるのではないか

- ・ 回答が複数考えられる相談の場合、複数の人からの回答が出せると良い
- ・ 学生と職員,学生と学生の「学内の出会い系サイト」ができれば良いのではないか

1.4 「Mikata システム」の提案

学生に「職員は味方」であると感じさせるコミュニケーションツールを **Mikata** システムと命名し、具体的な機能や画面イメージなどを話し合った。

①イメージ

- ・ 学内の知恵袋システム
- ・ 相談相手の顔が見たくなる “学内出会い系サイト”

②機能

- ・ FAQ の検索
- ・ 質問の投稿
- ・ 回答の投稿

③特徴

- ・ 回答者の指定が可能
- ・ 回答者のプロフィールページ
- ・ ”Amazon 的”な検索結果表示（「この Q.A.を見た人は他にこんな Q.A.も見ています」）

④アクセス方法

- ・ 大学ポータルサイトからのリンク
- ・ mobile 版を設けて携帯にも対応

1.5 他グループからの質疑応答

グループ発表後の質疑応答では、次の意見をいただいた。

- ・ FAQ が自動生成されずに手動で作成するなら、多大な負荷が掛かるのではないか
⇒負荷が高いことは否めないが、FAQ があれば、職員は同じ質問に何度も対応する時間をより高度な相談に使うことができ、学生支援の質を向上させると考えられる。
- ・ 回答者のプロフィール掲載等、大学全体のコンセンサスを得るのが困難ではないか
⇒プロフィール掲載は強制ではなく、各自で編集と公開を設定するイメージ。最初から大学全体での運用ができなくても、学生からのニーズがあれば徐々に運用範囲を広げられると考える。

1.6 まとめ

各大学の規模や現状の問題点が異なることから、現状にとらわれずに理想のシステムを検討したので、これを実現するのは難しいかもしれない。しかし、グループ討議のテーマとした “学生に「職員は味方」と感じさせる” ことは、各大学に共通して重要なことである。これを念頭に置き、今後のシステム構築や窓口対応などの担当業務にあたることで、今回の研修が有意義なものになるだろう。

2 アクションプラン

◇西南学院大学 学生課 大熊光洋

- ・ 本学において現在活用している学生カルテは一部の職員に限って運用しているが、他大学においては教員や職員にも広く公開し、共有している状況があった。本学においても今後、教員への公開も含めて学生カルテをどのように活用していくかを学内関係部署と検討する。
- ・ 現在活用している学内ポータルにおいてはお知らせ機能として、大学の各部署から学生宛に情報発信を行うことはできるものの、FAQ 機能は設けられていない。今回の研修で MIKATA システムを構想したことにより、学生が疑問に思うこと等を気軽に知ることができる状況を作ることの重要性を認識した。現状においてすぐに MIKATA システムのようなものを構築することは難しい状況にあるため、現行の学内ポータルにおいて FAQ 機能を設けることを学内関係部署に提案する。

◇中部大学 コンピュータコンサルテーションセンター 清水幸子

グループ討議において、FAQ を提供することの効果や重要性を再認識したので、担当業務にかかわる FAQ の充実を図りたいと考えている。本学では学生にノート PC を所持させているため、入学予定者からノート PC についての電話問合せが毎年たくさん寄せられる。そこで、入学予定者向けにノート PC の準備に関する FAQ を公開したいと考えている。所属長に提案し、関連部署に諮る予定。

◇武庫川女子大学 教務課 中山真理子

コミュニケーションツールを一から作成するのは難しいと思うが、本学で取り入れたいのは「教務課 HP の一角に FAQ を設ける」ことである。現在冊子で作成している Student Guide の Q&A をもとに、HP 上で見やすく工夫したい。既存の改善チームで次年度検討することとする予定。

◇東海大学 福田 淳

東海大学に置き換えた、学生、職員の距離を縮めるシステム

現状、C グループで提案した『Mikata』は、システムの構築、運営、学内のコンセンサスを取るには時間も費用も掛かりすぎてしまう。

『Mikata』の根本は、職員と学生の距離を縮めるものであり、質問をしていく中で、実際に会ってみようと思えるシステムであり、また質問を FAQ 化することにより学生から多い質問を学生、職員で共有できるという考えから、以下の対応を提案する。

提案

- ①学生が読むキャンパスガイドやオフィスアワーなどに、各部署単位のメールアドレスを掲載し、学生に質問しやすい状況を整える。
- ②学生からの質問が多かった内容を集積し、キャンパスガイドに反映していく。