

# 職員は味方だ！！

2009年11月13日  
私情協研修 第6分科会  
Cグループ

## Contents

1. 学生支援の現状
  - －学生の言い分
  - －職員の言い分
2. 学生支援のイメージ
3. 学生支援のみらい
4. 期待できる効果

## 1. 学生支援の現状

### ■学生の言い分

- ・職員さんに質問しに行っても「〇〇を見て下さい」という対応
- ・各部署をたらい回し
- ・時間外に受け付けてくれない
- ・どこに質問しに行けば良いのかわからない
- ・怖い、冷たい・・・

「職員さんは敵」と思われてませんか？

## 1. 学生支援の現状

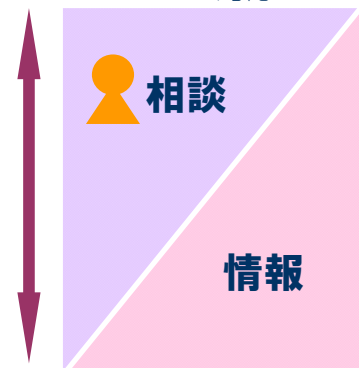
### ■職員の言い分

- ・たくさんの学生さんからたくさんの同じ質問が来る
- ・ガイドブック等をよく読まない学生が多い
- ・自分で考える力を養ってほしい
- ・自主的に行動してほしい

職員は敵じゃない！！

## 2. 学生支援のイメージ

Face to faceの対応



ICT対応

- ←窓口対応
- ←電話
- ←紙掲示
- ←メール
- ←SNS
- ←WEB情報配信

## 3. 学生支援のみらい

### ■「顔が見たくなる」システム

- ・学生からの“相談補助”システム
- ・誰でも気軽に質問、回答出来る
- ・相談したい人に出会える、「学内出会い系」サイト
- ・1つの質問に対して複数の回答を用意
- ・質問内容のカテゴリライズにより、FAQ化
- ・回答者を指定して質問

- ※機能例
- ・質問投稿
  - ・質問回答
  - ・QA検索
  - ・回答者指名
  - ・ユーザプロフィール
  - ・質問項目のカテゴリライズ
  - ・メールお知らせ

etc

## 4. 期待できる効果

- ・コミュニケーション不足の学生へのきっかけの場の提供
- ・質問対応窓口のプラットフォーム化
- ・より学生一人一人にフィットしたケア
- ・簡単な質問から高度な質問まで
- ・学生と職員との信頼感の醸成

**職員は味方です！**

## 5. おわりに

### 第6分科会 Cグループ

西南学院大学 大熊 光洋

明治大学 斎藤 孝志

中部大学 清水 幸子

武庫川女子大学 中山 真理子

東海大学 福田 淳

国立音楽大学 松沼 康一

朝日ネット 小松 大

日本システム技術 佐藤 旬