

平成 22 年度 大学職員情報化研究講習会 応用コース
第 6 分科会第 2 グループ (TEAM フルーツバスケット) 報告書

【テーマ】コミュニケーションが苦手な学生のための ICT 活用

1. 問題・課題の共有

1 日目の午後に自己紹介、研修会の参加目的および各大学が抱えている課題について報告を行った。続く 2 日目の午前、討議テーマ設定に向けて問題および課題の共有を図るために、各大学において使用している ICT ツールと問題点について報告と意見交換を行った。以下の課題・問題が出された。

- a) ガイダンスおよび窓口対応における説明・回答の統一化、学生への最適な対応。
- b) 中途退学者の増加
- c) 友達がいないう学生が多く、クラブ・サークル加入率が下がっている。
- d) 色々な ICT ツールを用意しているが活用できていない。学生・教職員のポータル利用率が低い。
- e) ICT ツールの乱立・情報の氾濫。提供される情報の同期化・内容の同一化がされていない。
- f) 現行の ICT ツールでは講義の枠を越えての学生間の交流ができない。
- g) 現行の ICT ツールでは学生から教職員に対して情報発信できない。学生の意見を拾っていない。
学生支援システムにより学生から質問・意見の投稿が可能となったが、知名度が低いなどの理由で利用率が低い。

2. テーマの設定

問題・課題の共有を進めて意見交換する中で、大学における「学生の満足度の向上」がキーワードとなった。学生の満足度を上げるにはどうしたら良いのか、どんな問題を学生は抱えているのか議論を行い以下の問題把握を行った。

全入学時代を迎えた現在、学生は多様化してきており、対面コミュニケーションが苦手な学生も増加している。対面コミュニケーションが苦手であると友人ができず孤立化し、学習面の達成度および学生生活の充実度の低下、さらには学生生活や就職活動に支障をきたしたり、卒業後、社会に適應できないという状態に陥る。その結果、「学生の満足度」が下がり、ひいては大学の評価を下げることとなる。

そのため、学生のコミュニケーション能力を向上させる方策として対面・非対面それぞれの「友人作りの場」を大学が積極的に提供することが有効であると考えた。そして、非対面コミュニケーションの「友人作りの場」を提供するにあたり、対面コミュニケーションが苦手な学生にも親和性の高い ICT ツールが活用できるのではないかと考えた。そこで、テーマを「コミュニケーションが苦手な学生のための ICT 活用」と定め、「友人作りのサポート」をコンセプトとして、「対面コミュニケーション能力を向上し、学生生活の充実化を図る」ことを目標とすることとした。

テーマ：コミュニケーションが苦手な学生のための ICT 活用

目的：学生の満足度の向上

コンセプト：友人作りのサポート

目標：対面コミュニケーション能力を向上し、学生生活の充実化を図る

3. 実施内容

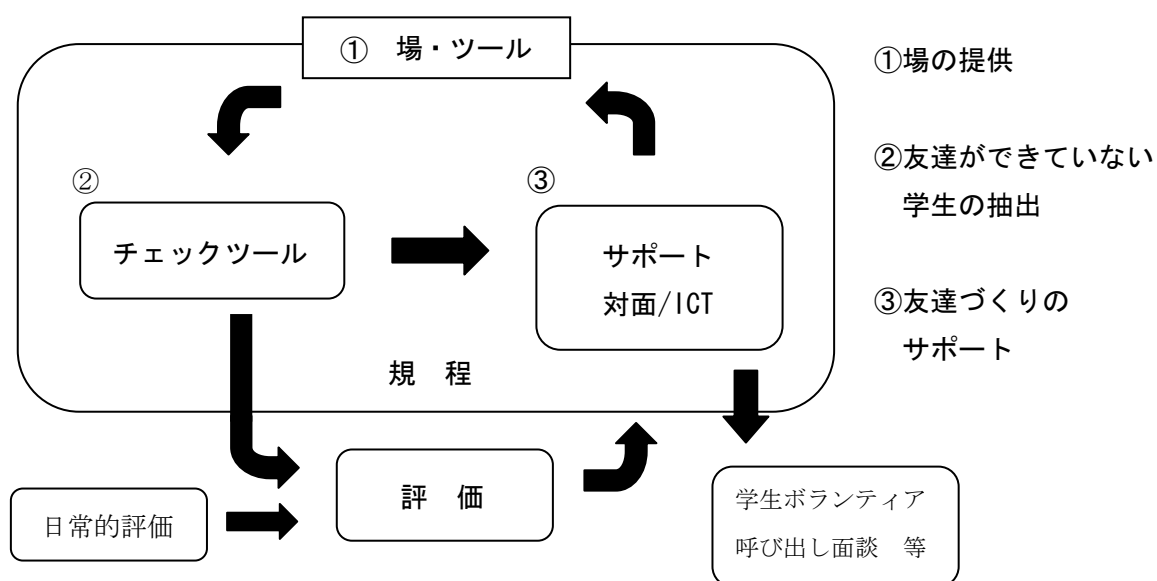
友人作りのサポートを通して対面コミュニケーション能力を向上させる方策についてアイデアを出し合い、実施内容について討議を進めた。

実施内容として、第1段階が全学生対象の友人作りの場を大学が提供すること、第2段階がその「場」での活動の様子をチェックし問題を抱える学生を抽出すること、第3段階で抽出した学生の重点的なサポートをすること、という流れを構想した。また、ICT利用に関しては、学生・教職員が安心してICTを利用できるように利用規程を定めることとした。

さらに、チェックツールで抽出された学生に対してのサポート（対面／ICT）が適切であったかどうかについては、定期的にチェックツールによる調査等を行うことで、サポートを行った結果を評価する。その評価に応じて、第1段階の大学が提供する友人作りの「場」や第3段階のサポートの実施内容等の改善を行うものとする。例として、初年度は友人が全くいない学生が300人いたが、2年目は半数に減った、もしくは減らなかった、学生の満足度が10%上昇し中途退学者が5%減少したなどPDCAを回すための仕組みを取り入れることが重要であると考えた。

上記の構想の下、各段階のICTの活用およびサポートの具体策について検討した。

【実施内容構想図】



3-1. ①場・ツール

<ICTを活用>

1) SNS によって非対面コミュニケーションができる場を提供する。

a. 入学前：大学生生活の楽しい雰囲気が伝わるブログに参加してもらい、入学後の各自のキャンパスライフの構想に役立ててもらおう。

(例：東京農業大学コミュニティ <http://nodai.cc-town.net/>)

b. 入学後：授業・趣味・クラブ・サークル・出身高校・県人会などのような小規模コミュニティという場を提供し、共通の関心をもつ学生とのネットワーク上の交流をリアルな交流に繋げてもらう。コミュニティは学生サポーターが中心となって企画・運営をしていくものとする。

大規模なコミュニティでは存在が希薄になってしまう学生が発生する可能性があることと、小さい集団の方がモラルが守られる効果があることから小規模コミュニティが良いと考えた。

- 2) 交換ブログ：交換日記から発想したもの。ブログで交換日記を行う。
- 3) 意見箱：学生から教職員へ質問・意見を投稿できるもの。
- 4) コミュニケーション能力の教育：e-Learning を利用し、コミュニケーション能力に関するトレーニングを行う。

<ICT 以外>

- 1) あいさつ運動：挨拶を交わすことによって、次の言葉を交わすことに繋がる。
- 2) イベント（宿泊オリエンテーション、スポーツ大会 etc.）の開催：対面し一緒に行動する場を提供する。

3-2. ②チェックツール

チェックツールは、学生の友人づくりの状況とコミュニケーション能力の向上度について追跡調査できるものとする。それによって対面コミュニケーションが苦手、非対面コミュニケーションが苦手などのタイプのコミュニケーションができていないかをグルーピングし、必要なサポートのレベルを明確にできる。問題を抱えている学生の抽出を行いその緊急度も測ることができる。

さらに、サポートの実施後に行われたチェックツールによる調査結果等から①場・ツールと③サポートの効果を検証し、改善に役立てる。

チェックツールとして以下の2つを使用する。

- 1) 定期的なアンケート（ICT を利用）：全学生を対象として実施し、友人関係に関する内容。

サポートの緊急度、タイプを把握する。

例) 困った時に誰に相談しますか？

- 2) 友達リスト：web 上で学内の友人と自分の関係等を登録できるようなもの。

大学側も統計的に友達の全くいない学生の人数や、平均的な友人の数を把握可能。

例) 知り合ったきっかけは？どのくらいの頻度で合いますか？

3-3. ③サポート

第2段階の②チェックツールによって抽出された学生に対してタイプ別に以下のサポートを行う。

- 1) ①場・ツール（交流・友人作りの場）の機能や活用法等を改めて紹介・案内する。
- 2) 学生ボランティアによるサポートを行う。
- 3) 学内で役割を果たす場を作る。

例) 学内でのイベント補助や事務作業補助等の情報提供

- 4) 緊急度が高いと判断された学生は、早急に呼び出しをかけサポートを行う。

1)～3) については、アンケートの回答終了時に、場・ツールや学生サポーターの紹介といった情報を表示する。

4. まとめ

これらの ICT ツールの活用およびサポートにより、学生が友人作りの過程でコミュニケーション能力を磨き、学生生活を充実化させていくことができる。その結果、学生の満足度向上が見込まれるであろうという結論に至った。

5. 発表後の他グループからの質疑応答

質問 1) アンケートの結果、呼び出す緊急度が高い学生とは、対面が苦手な学生でしょうか？

回答) 第 2 グループの方針として、まずは対面が苦手な学生に友人作りの場を ICT を使って提供しますが、最終的には非対面ではなくて対面コミュニケーションに繋がりたいというのが根底にあるので、緊急性の高い学生には face to face で話をするのが一番なので呼び出しを行うという結論に至っている。

回答の補足) 原則として友人のいない (または少ない) 学生を呼び出す (または連絡をとる) ことを想定している。

質問 2) コミュニケーション能力を向上させるには、仲の良い友達を作ること大事だが、社会性のあるコミュニケーションには上下関係も重要になってくると思う、縦の関係を密にするという議論はされたでしょうか？

回答) SNS の中のクラブ・サークルコミュニティで上下の繋がりを作ることができる、また、アンケートの結果により学生サポーターを紹介するが、同学年より先輩学生が適当であるという意見もあったので、そのようなところで上下の関係のコミュニケーション力を養うことができるかと思う。

質問 3) スライドの各ページの下にフルーツのイラストと「TEAM フルーツバスケット」記されているが、誰のアイデアで何か意味があるのか？

回答) (大阪体育大学・松本) 友だち作りをテーマに議論している中、自分と共通点のない人とも繋がりを作ってコミュニケーションをとって友達を作ってもらいたいという意味を込めて小さい頃やっていたフルーツバスケットをアイデアとして出したところ、グループ内で意外と受けが良く、チーム名に推薦していただいた。

(専修大学・丸橋) フルーツバスケットから派生して Web フルーツバスケットの話も出た。SNS は全学生のような何千、何万人という大きな規模で行うよりも、ある程度小さい集団に絞ることによってモラルが守られたりというような効果があるという議論のところで、フルーツバスケットをする時のグループ分けは自由で、たまたま横に来た 10 名、20 名でグループを作るという話も出たりして、その辺を上手く使うと上下・縦横の関係も自由に作れるのではないかと議論した。自分としては Web フルーツバスケットもキーワードとしてかなり印象に残っている。

第 6 分科会第 2 グループ (TEAM フルーツバスケット) ・メンバー

立正大学	塩谷 孝弘
札幌学院大学	砂田 絹子 (記録)
中部大学	高橋 功一
東海大学	戸辺 涼子 (発表)
大阪体育大学	松本 和典
青山学院大学	松本 治美 (進行)
専修大学	丸橋 和彦
(株) 日立製作所	岡野 竜一郎
(株) アートスタッフ	小林 原