

情報基盤の活用による学生サービスの向上

A班第1グループ

第1グループのテーマは「情報基盤の活用による学生サービスの向上」である。このテーマを挙げた理由は、各大学の抱えている問題として、離籍者の増加や学力低下、入学時点での目的意識の希薄、業務が非効率的、職員と教員・部署間で情報共有がされていないことなどが挙げられ、このような現状を情報基盤の活用により解決することが、学生サービスの向上に繋がるのではないかと考えたからである。

各大学では、現状としてこれらの問題に対し、次のように取り組んでいる。ハード面としては皆で集まれる場所の提供（図書館、食堂、テラス、ラウンジ）や学習支援室、学生相談室などの設置。ソフト面としてはイベント企画、面談（修学・就職指導）、学生同士の結びつき（先輩が後輩へ学生生活についてアドバイスできるようなシステム）、ピアサポート、TA（ティーチングアシスタント）などの企画及び実施である。しかしながらこのような取り組みは、現状を改善するきっかけを作ったに過ぎず、根本的な課題解決には至っていない。そこで我々は、これらの取り組みをより有効にするために、次の二つの課題を解決することが必要であると考えた。学生対応時間の確保と部署間の連携である。

これらの課題を解決するために、我々は以下3つの提案を挙げた。

第一は職員用ポータルサイトの活用である。ポータルサイトには、教職員に対する伝達事項やマニュアルが掲載されているが、多くの大学で共通していたのが使い勝手の悪さである。そこで、キーワード検索機能の付加を提案する。キーワード検索機能とは検索エンジンのようなツールで、キーワードを入力検索し、そのキーワードについて説明がなされる機能である。この検索機能により、一つずつファイルを探していた手間が省け、誰もが容易に必要な情報を得ることが可能となる。これは、学内マニュアルの共有化につながり、日常業務が大幅に効率化される。さらに学生が各種申請書をダウンロードできるようにすることで、窓口業務も効率化し、学生対応の時間が確保できると考えられる。

第二に学生カルテの導入である。学生カルテの項目は氏名、学籍番号、住所などの基本情報に加え、相談履歴など学生の内面に関する項目も含める。この学生カルテを部署間、教職員間で活用することにより、大学全体でより学生一人ひとりに合った教育、対応ができると考える。例えば、学生相談支援室の職員は学生の情報に対する守秘義務があるため、どこまで教職員に内容を公開していいのかという判断が難しいといった問題がある。そのため教職員間での情報共有がされず、学生に対して各部署で異なった対応をしてしまうことが想定される。このような問題を解決するため、学生カルテに相談履歴などの項目を設けることを提案する。さらにこれを一定の規則に基づき教職員・部署間で情報が共有できるようにすることで、大学全体を通して学生一人ひとりに合ったトータルケアを可能にすると考える。しかし学生カルテは個人情報であり、相談履歴など内面に触れた項目も含むため、セキュリティ面には十分に注意する必要がある。この点に関しては、イントラネット上での運用、ID・パスワード発行および特定の役職者のみ閲覧許可するなどのログイン制限をすることで、情報漏洩への対策、ログの把握、部局単位での責任を明確化し、万全のセキュリティ体制を図ることができると考えられる。

第三にSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の活用である。学生への情報伝達手段として多くの大学でポータルサイトが導入されているが、ポータルサイトは教職員から学生への一方向な伝達手段としての機能が強い。一方でSNSは学生と教職員や学生と学生との間で双方向の情報交換ができ、人と人とのつながりを促進・サポートするための手段として大変有効なコミュニケーションツールであると考えられる。活用例としては、SNSを利用したピアサポートの公募やイベント企画の告知などがあり、学生と教職員、学生と学生、お互い意思疎通を図ることができるため、学生の主体的行動を促すことができる。このようにSNSを活用することで、学生と教職員、学生と学生のつながりを密接にすることができ、学生自身がより能動的に物事に対して取り組むきっかけを作ることができると考えられる。

以上の提案を実践することによって、各大学の取り組みを一步進んで運用することが可能になり、現状で不足していた部分を補うことができる。多様な学生が増え、学生一人ひとりに時間をかけて向き合うことが求められている中、本提案を導入することで今後の学生サービス向上に繋げたい。