PDCA サイクル学生サポート

～職員力による入学から卒業までの学生サポート～

グループ名「7 人の岡田」

１．はじめに

この報告書は平成 22 年 7 月 7 日から 9 日に行われた、平成 22 年度大学職員情報化研究講習会基礎講習コースにおける C 班第 1 グループの討議内容をまとめている。

２．テーマと課題認識

テーマを設定するためブレーンストーミングを用いて、①大学が抱える問題 ②所属大学・部署が抱える問題点 ③講義での挙げられた問題点や気付きについて、自由に意見を出し合った。具体的には、学生の指導・学生の精神面のケア、学生応対への課題や部署間の情報共有、職員や業務改善のための問題点等が挙げられた。

次にブレーンストーミングで挙げられた内容を掘り下げるためにＫＪ法を用いて作業を進めた。模造紙にグループ分けを行った結果、大きく学生関係と職員・組織関係に分けられた。学生関係では大学の１年間のサイクルに慣れない学生のための環境づくり、職員・組織関係では団塊の世代が定年を迎える 5 年後、さらに 10 年後を考慮した上でこれからの職員に必要なスキル等について挙げられた。その他、大学のグローバル化や少子化などの社会情勢に対応していく必要性等も列挙した。

また、話し合いの過程で学生が抱える問題の解決と、組織を変えていくための「職員力」が重要であると認識された。

この結果、**職員力の向上によって、入学から卒業までの学生サポートを実現し、大学教育の質を保証する**事を課題として設定した。

３．討議内容

課題認識により、「学生サポート」についてテーマを設定し、入学から卒業までにできる学生サポートについて討議を進めた。入学から卒業までに学生が抱える問題に対するサポートとして、入口段階である①学習意欲の向上、中間段階である②学生の人間力形成 ③多様な学生への対応、出口段階である④学生へのキャリアサポートの３段階の４項目にまとめた。それぞれの現状、解決方法、手段、到達目標を考え、それについて職員としてまた組織として何ができるのか意見を出し合い、表（図１）にしてまとめた。

現状	解決方法	手段	到達目標	職員	組織
つまずき･退学	学習意欲の向上	初年次教育	専門教育・学びの気づき	制度化・部署別のガイダンス	全学・部署間の連携 財政面・安全面・情報の共有化
孤独	課外活動の充実	イベントの開催	友達づくり・コミュニケーション能力アップ	イベント立案・参加	
心の問題	多様な学生の対応	相談窓口	健全な学生生活	窓口応対・情報収集	
就職難・ミスマッチ	キャリアサポート	ガイダンス・正課教育に導入	就職率アップ	情報提供	

図１：現状認識と到達目標に向けての動きの概要

４．提案内容

テーマに対する４項目の学生サポートについて討議し、これらの学生サポートに、その 4 項目をひとつひとつ検証し、発展させるために PDCA サイクルに当てはめ、それらに対して求められている職員力について考えた。

①学力意欲の向上　～入口段階～

学習意欲の向上について学生が抱える問題として、学修のつまずきによる落ちこぼれや授業放棄、学校離れ、気付きの機会がないために学びの楽しさや体系的学習への展開ができない等がある。その結果、基礎学力の低下による専門教育段階への不適応や退学へと結びつく可能性がある。これらの現状から、PDCA サイクルに PLAN＝初年次教育の徹底、DO＝論文の書き方などの基礎演習の実施、CHECK＝授業評価アンケート、ACTION＝専門教育段階不適応者減少を当てはめた。

ここで職員に求められる能力は、オリエンテーションのガイダンスで職員によるプレゼンテーション能力である。また、学習意欲を持てない学生とのコミュニケーション能力、基礎演習での指導を徹底するための教員との調整力が必要である。

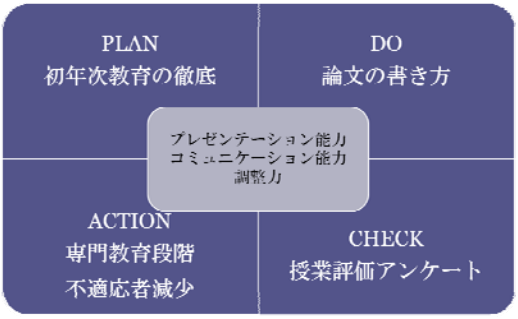

図２：学力意欲の向上における課題解決のサイクル

②学生の人間力形成　～中間段階～

学生の人間力形成について学生が抱える問題として、周囲にとけこめないことによる孤食、コミュニケーションの取り方が分からない、初対面で話しかけられないなど、コミュニケーションの場を生み出せないなどがある。その結果、学生同士や職員・大学に対して疎外感を生み、大学への不満を感じる学生を生み出してしまう可能性が考えられる。それに対して、PLAN＝課外活動の充実、DO＝学生スタッフと職員の協働イベント、CHECK＝参加学生の満足度、ACTION＝学生スタッフ主体のイベントを当てはめた。

ここで職員に求められる能力は、学生のコミュニケーション能力の向上を図れるイベント等の課外活動を発案する企画立案力と、学生との距離を縮め、活動の道筋を作るといった学生への指導力である。

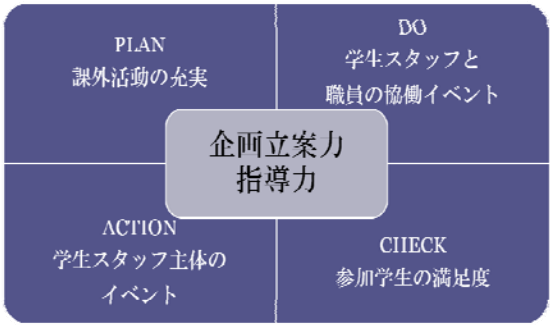

図３：学生の人間力形成における課題解決のサイクル

③多様な学生への対応　～中間段階～

多様な学生への対応について学生が抱える問題点として、誰にも相談できる相手がいないことで、メンタルヘルスの問題を抱えてしまう傾向があると考えられる。この結果、心身の健康が保てなくなり、休学・退学・転学に結びつく可能性がある。これに対して、PLAN＝相談窓口の充実、DO＝学生カルテを用いた学生生活の支援、CHECK＝学生の実態把握、ACTION＝授業等参加率の増加を当てはめた。

ここで職員に求められる能力は、相談窓口を設置・有効活用し、そこで学生の不安感や悩みを理解するための傾聴力が必要である。傾聴することで、相談内容・過去の履歴・さまざまな情報を把握し、その情報を学生カルテに集約することで、教職間で共有することも可能になる。適切な指導を行うためには学生カルテの情報を活用して学生に対する課題解決能力が必要である。

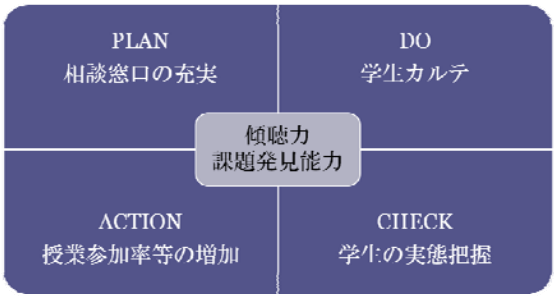

図４：多様な学生対応における課題解決のサイクル

④学生のキャリアサポート　～出口段階～

学生のキャリアサポートについて学生が抱える問題点として、自分が何をしたいのか分からないために、将来を見据えた専門科目選択ができないことや、社会に出ること、自分が就職できるかどうかに不安を感じることから、早期退職や学生のニート化が増えるケースが考えられた。それに対して、PLAN＝キャリアサポートの充実、DO＝キャリアガイダンス、CHECK＝学生の参加率や進路先の把握、ACTION＝キャリアデザインできる学生をあてはめた。

ここで職員に求められる能力は、キャリアデザインできる学生を輩出するために、相談窓口の開設やガイダンス・セミナー・インターンなどの情報提供を積極的に行うための、情報収集能力が必要である。また、相談窓口での指導で、学生に気付きを与え、自己分析させる機会を与えることができ、学生自身が自分の目的に合った職業選択ができるきっかけとなるようなコンサルティング能力が必要である。

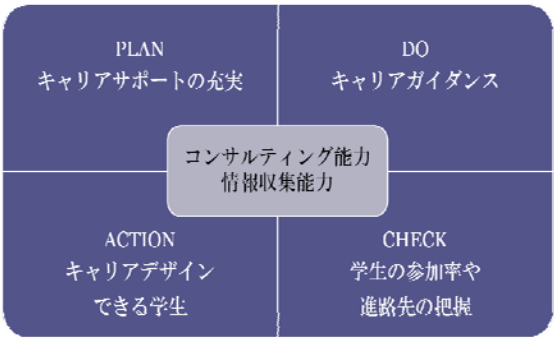

図５：学生のキャリアサポートにおける課題解決のサイクル

⑤結論

４項目の学生サポートから考え出された大学職員に求められる「職員力」とは、①プレゼンテーション能力・コミュニケーション能力・調整能力 ②企画立案力・指導力 ③傾聴力・課題発見能力 ④コンサルティング能力・情報収集能力である。しかし、全てに共通することは、担当部署のみではなく、学生のために何ができるか意識することが、根本的な大学職員の役割である。データ処理をこなすだけにならないためにも、常に情報収集をして課題を発見し、それについて解決方法を検討し、実行と省察を繰り返すことが必要である。この流れは PDCA サイクルそのものであり、職員はこのサイクルを常に意識して行動する必要がある。さらに、学生のためだけではなく、所属部署や大学をより良いものにしていくためには、現状の理解をするための**情報の活用**が最も求められることである。それが「職員力」を上げるために必要な能力ではないだろうか。

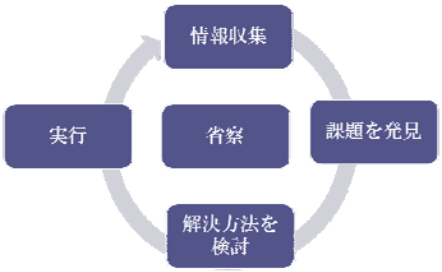

図６：必要な職員力の展開図

５．おわりに

平成 22 年度大学職員情報化研究講習会基礎講習コースに参加し、同年代の同じ大学職員という仕事を担う 7 名で、長時間に亘って討議をすることができ、これからの大学職員としての責務と意識を再認識することができた。

私立大学としての規模は異なっていても、そこに勤める職員の数はどこの大学も限られており、はじめに述べたような団塊の世代が定年を迎える前に、自身を立場や役割を理解して、業務に取り組み、大学を考える必要があると強く感じた。

日々の業務だけではデータ処理に追われ、現状の打開策を考える機会もあまりないが、今回他大学の大学職員と、大学にまつわる多くの問題点や課題について討議することができ、大学職員としての意識を高める機会に参加でき、有意義な時間を共有することができたと思う。