

# 教育者としての事務職員

学生の満足度向上を目指して

D班4グループ  
(スリーセブン)

## ●情報提供の現状と問題点

われわれD班4グループは、「教育者としての事務職員 学生の満足度向上を目指して」というテーマで討議を行った。

まず、メンバーそれぞれが日頃から感じている問題点を挙げたところ、現在の大学において、学生に対する情報提供の方法が多く浮かび上がった。例にあげると、

- ・ 履修登録の方法・期日等が学生にうまく伝わらない。
- ・ 休講・補講情報などを掲示板にのせているが、見ない学生が多い。
- ・ 奨学金・アルバイト・サークルその他学生生活における様々な情報の伝達が難しい。

などの「**情報提供**」という共通のキーワードを持つ問題であった。

現在の大学の情報提供の方法としては、提供側（事務職員）からガイダンス、掲示板、メールといった様々な方法で情報を学生に発信している。しかし、需要側（学生）にはその発信がうまく伝わっていないケースが多い。

昨今、情報化が急速に進む中、多様化する社会的要求に対し、大学は臨機応変な対応が求められている。今後は、更に多くの情報を正確に学生に提供する必要があると思われ、現在の大学における情報提供の問題を取り上げることとした。

これらの問題に対して、本来、教職協働により取り組んでいくことが重要となるが、今回はわれわれ「事務職員ができること」の範囲で議論を行い、以下の解決策を提案した。

## ●解決策その1

～情報提供側（事務職員）からの解決  
ICT技術を利用した情報提供

現在、携帯電話、学生のポータルサイト、E-mail、SNSといったツールを用いて学生に情報の発信を実施している大学は多いと思われる。更にこのICT技術の活用を促進し、情報提供の改善を進めていくことを提案する。

### ☆学生側の資質における問題☆

しかし、ここで、需要側（学生）が持つ大きな問題が論点としてあがった。情報提供側の改善が進んだとしても、情報を受け取り、利益を享受する学生がいる一方で、やはり情報を受け取らない（受け取れない）、アクセスしようとするしない学生もまた、数多く存在するということがある。つまり、情報提供後の活用については需要側の資質によるところが大きく、提供手段の解決策だけでは不十分であることが浮き彫りとなった。情報を受け取るという着地点に対して、どのような経過を辿り、またどうして必要なのかということを理解させることが、自主的な情報収集に繋がるのではないかという意見があった。

そこで、以下学生の資質に対する問題解決策として、提供側、受け側の意識や能力向上といった対策を併せて提案していく。

## ●解決策その2

～情報の受け手である学生の資質向上のために

### ①授業「大学とは」

初年度教育として「大学とは」と題した授業をカリキュラム化し、大学生としての心構えや高校生活との相違を説明。これは、学生に大学で学ぶ楽しさや主体性を身につける糸口をつかんでもらうことを意図している。

また、大学生活を無気力に過ごしてしまう学生の大半は、大学導入部でつまづいてしまうことが多いため、この講義によりこのような学生のサポートにもつながることが期待される。

### ②職員のスキルアップ

解決策1で述べたように、ICT 技術を利用することにより事務作業を効率化し、本来事務職員も考えなくてはならない「教育」という視点の業務にも携わっていく必要がある。つまり、事務職員は学生がはじめて接する社会人であり、お手本であるという側面から、事務作業だけでなく「教育者としての職員力」を向上させる必要があると思われる。事務職員も教育者として、生活面や社会人としての指導を行っていくというべきだとの観点から学生に接していくことで、学生の意識向上につながり、より進んだ情報提供が可能になると考えられる。

この点、中教審答申平成20年1月では職員として一般的に求められる資質・能力には、コミュニケーション能力、戦略的な企画能力やマネジメント能力、複数の業務領域での知見（総務、財務、人事、企画、教務、研究、社会連携、生涯学習など）、大学問題に関する基礎的な知識・理解などが挙げられている。

本題においては、学生に対する情報提供の質の確保という観点から、コミュニケーション能力、大学問題に関する基礎的な知識・理解を高めることが重要である。

### ③チューター制度

学生同士のサポート体制を構築することで意識の向上と情報提供の発展を図る方法として、学生によるチューター制度がある。ある大学の事例としては、基礎演習の授業で上級生がチューターとなり、3、4名ずつで1年間をとおして1人の1年生をサポートするという制度がある。ここでは学習の方法をはじめ、大学生活全般を上級生がサポートするという体制によって、学生同士が高めあうことができ、大学生としての意識向上に役立つことが考えられる。

## ●評価と改善

上記の解決策を講じた結果、どのような効果が得られるのかを以下のような項目によって検証する。更にそれぞれの要素の中でP-D-C-Aサイクルを繰り返す。

- ・ 出席率、就職率
- ・ 休退学者・留年者数
- ・ アンケート結果
- ・ 事務効率、人件費
- ・ 学生募集力

われわれの討議では、教育者としての視点から事務職員の能力向上をはかる中で、解決策を講じることによって、これらの評価結果が改善され、最終的には学生の満足度の向上・愛学心へとつながっていくのではないかという結論が導き出された。最後に、この評価結果を情報公開し、更なる改善へとつなげていくことで、より良い大学環境の構築がなされていくことと考える。