

## PDCA サイクルを用いた大学改善 ～ あなたの一票が大学を変える ～

### 【テーマ設定の背景】

まず、テーマを設定するために、チーム員それぞれの立場や視点から、現状抱えている問題点について、意見を出し合った。挙げられた問題点は、共通して大学に存在する「学生」「教員」「職員」の三者間における問題であったため、それぞれが三者間のどこに位置するか分類分けを行った。また、各間における問題の中で、特に重要と考えられる問題を掘り下げて検討した。

### 【三者間における問題点】

#### ○学生と教員間

学生と教員間では「学生が見たい・知りたいと思う情報が発信できていない」ことが、特に重要な問題点として挙げられた。既存で出している情報が必ずしも学生が欲しい情報となっていない等の意見も出された。

#### ○学生と職員間

学生と職員間も「学生と教員間」同様、情報の伝達が適切に行われていないことが問題点として挙げられた。

#### ○教員と職員

教員と職員間においては「問題意識の共有ができていない」「お互いの改善意識が一致しない」という点が挙げられた。

### 【共通する問題点】

三者間の問題点それぞれに共通して「三者間で問題が明確になっていない」ということが見えてきた。問題点・問題意識が三者間で異なっていることがそもそもの原因で、それ以外の問題にまで発展してしまっている状況が、少なからずどの大学でも見受けられると考えた。

そのような状態が続くことで、結果として学生に対するサービスの質の低下等を招き、ひいては退学者数の増加や学習意欲の低下を招くことになると考えられる。

### 【解決策の提案】

以上のことから「三者間で問題点が明確になっていない」という問題を解決するための施策を検討したところ、問題の可視化を目的とし、PDCA サイクルを意識したアンケートの実施を解決策として提案することとした。

ただ、従来通りのアンケート調査では、以下のような点が問題点となっているという意見が多く出された。

- ・学生が大学の改善意識に期待していない
- ・回収率が低い
- ・アンケート結果を生かしきれていない。(CHECK と ACTION が不十分)

そこで、上記の問題点も解決できるよう、次のようなアンケート実施モデルを提案した。

### 【新アンケート実施モデル】



PLAN：アンケートの実実施計画

PDCA サイクルを回した後の次年度に向けたアンケートの実実施計画

DO：履修登録画面でアンケートを実施

- ⇒ 従来の回収率の低さの対策として絶対参加型のアンケート形式にする
- ⇒ 学生ポータル等での意見箱の設置

CHECK：アンケート調査結果の開示

- ⇒ 情報化の技術を生かしたアンケート結果の開示  
(必ず三者間の誰もが閲覧可能な仕組みをとる)

ACTION：改善策の提案・実施

### 【まとめ】

上記のような、PDCA サイクルを意識したアンケートを実施することで、問題点が可視化され、問題点・問題意識を共有することができると考えられる。さらに、問題点に対して全員で取り組み、改善してだけでなく、改善策に対する評価を実施・公開し続けることで、一つ一つの問題が解決し、三者間のつながりが活性化し、学生の満足度の向上につながっていくのではないかと考える。