

平成 22 年 7 月 8 日

平成 22 年度 大学職員情報化研究講習会 ～基礎講習コース～  
グループ討議レポート

(E-5) 人間力を高めよう

## 学生の満足度をあげるためには？

(課題認識)

まず初めに、各人が日常の業務で感じている問題点について意見を出しあった。そこで多く出された問題が、部署間、教職員間のコミュニケーション不足の問題であった。また、それによって生じている部署間での学生のたらいまわしの問題などにも言及し、情報の共有ができていないことが学生サービスの質を低下させているのではないかとの疑問に行き当たった。

そこで、今回は大学にとっての顧客である学生の満足度を高めるためにはどうしたらよいかというテーマを設定した。

(討議内容)

テーマに対して出された現状の課題として、以下のような意見が出された。

- ・ 授業以外の学習の場を提供したほうがよいのではないか。
- ・ 学生のニーズを授業評価やアンケートで把握しても、その結果に基づいた改善活動にまで行き着いていない。また、改善点が学生に対して十分に伝わっていない。
- ・ 学生対応に、教員にもっと関わってもらったほうがよいのではないか。
- ・ 教員の事務量を削減して、教育・研究に専念できるようにすべきではないか。
- ・ 職員が部署間でどんな業務をしているのかをお互いが把握していないため、仕事のおしつけや学生のたらい回しが起こる。
- ・ 各部署で持っている情報を囲い込んでしまう。
- ・ 業務がマニュアル化されていないため人に仕事がついてしまう。
- ・ 学生への情報発信不足により、学生は相談内容に応じた窓口がわからない。(学生便覧には書いてあるが学生が読まない)

(提案内容)

討議の際に出た意見を集約して、課題解決のための提案を以下のようにまとめた。

改善策	具体例	効果
教職員・学生 が閲覧できる 情報提供	各部署の業務内容や相談内容をネット上でキーワード検索できるようにする。さらに検索ワードの上位単語を公開する。	学生・教職員が各部署の業務内容を把握しやすくなる。学生は、相談窓口がわかりやすくなり、職員側も学生をたらい回しすることがなくなり、学生対応の質が高まる。
	教員の予定を学生が閲覧できるようにする	教員の空き時間がわかり、学生が相談をしやすくなる。
職員の能力・ 知識の向上	目標管理シートなどを活用し、職員が自己目標を持って業務に取り組む。	目標意識を持って業務遂行することで、自ら能力や知識を高め、学生対応の質が高まる。
アンケートの 実施	アンケートにより学生ニーズを把握し、そこで挙げた問題点に対し大学が改善を行う。さらにその結果を学生に公表する。	学生自身が大学運営に関わっている意識をもつようになるため、より多くの声を集めることができるようになる。
全学で1つの 情報を共有す る	各部署で持っている情報を1つに統合し、全部署が1つの情報にアクセスできるようにする。	学生情報を全部署が、1つの側面からだけではなく、多面的に把握して対応できる。
授業以外の学 習の場の提供	エクステンション講座、英会話サロンなど、学生が授業以外で学べる場所を作る。	学生の学習意欲を高め、主体的に学ぶ姿勢を育てる。
学生対応窓口 の一元化	学生対応をする場所を1箇所にとめる。	学生のたらい回しがなくなる。各部署の情報を共有することにより教職員の知識が増え、学生対応の質の向上につながる。

これらの課題解決策を継続して続けることにより、学生の大学に対する満足度の向上につながり、学生の学習意欲を高め、主体性を育てることができる。学生への窓口対応の改善だけでなく、教員や他部署間の連携強化を含めて学生の学習支援環境を見直し、再構築していくことで、より一層社会が求める人材の育成に貢献できるのではないかと考える。

以 上