

テーマ:「学生の満足度をあげる為には」

2010年7月9日

E班 第5グループ

◆現状の課題・問題点◆

- 業務内容の情報共有不足
 - ⇒ ・ コミュニケーション不足 (縦割り組織)
 - ・ 仕事のおしつけ
 - 例: 情報の囲い込みが行われている
(教務課が学生成績の開示を渋る)
- 職員能力不足
 - ⇒ ・ 人事異動に伴い、人に仕事がついてくる
 - ・ 業務知識不足 (マニュアル化されていない)
- 学生への情報発信不足
 - ⇒ ・ 相談窓口が分かりにくい (たらい回し)

◆ (課題) 業務内容の情報共有不足

改善策①



- 全学で1つの情報を共有する
(例: 学生の履修状況、就職活動状況など
複数の部署で持っている情報を統合)



<効果>

学生情報を全部署が、1つの側面からだけでなく、
多面的に把握して対応できる

◆ (課題) 職員能力不足

改善策

① ◆

- 職員自身が自己目標を持つことによって、
能力の向上をはかる
(例: 目標管理シートなどを活用
進捗度や達成度を把握)



<効果>

意識をもって取り組むことで職員の質が高められる

◆ (課題) 学生への情報発信不足

改善策

① ◆

■ 教職員/学生が閲覧できる情報提供

① 情報検索ツール

(例: 質問事項などのキーワード検索システム)

⇒ 情報蓄積後、各部課ごとに検索キーワード
上位ランキングを公開する

② 教員の予定表を閲覧できるようにする



<効果>

学生のたらい回しがなくなる。情報開示により教職員の知識が高くなり
質の向上につながる。学生が相談しやすくなる。

◆ (課題) 学生への情報発信不足

改善策

② ◆

■ アンケートの実施、集計結果と大学が行った改善結果の開示を行う



<効果>

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り、
より多くの声を集めて、改善に結びつけていく

◆ (課題) 学生への情報発信不足

改善策

③ ◆

- 学生が授業以外で学べる場所をつくる
(例: K大学 生涯学習・エクステンション講座
PCスキル、資格取得、英会話など)



<効果>

機会の提供や環境整備を行っていくことにより、
学生の学習意欲が高まる

◆ (課題) 学生への情報発信不足

改善策

④ ◆

- 学生の窓口を1つにする
(例: 総合窓口を設ける)



<効果>

学生のたらい回しがなくなる。
情報共有により教職員の知識が高くなり質の向上につながる

◆まとめ◆

- これらの解決策を継続して続けることにより、学生の学習意欲を高め、主体性を育てると同時に、大学に対する満足度の向上につながる

結果、社会が求める人材を育てることに貢献する