

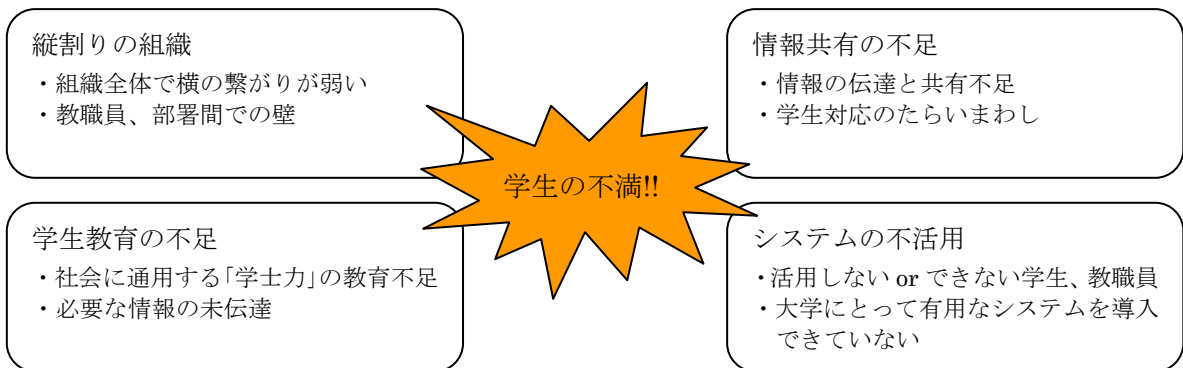
『学生の満足度』をあげる ～大学の質の向上のために～

F 班 4 グループ チームちゃんぼん

■はじめに

まず、私たちチームちゃんぼんは、各大学が抱える問題について情報交換を行った。その結果、各大学において同じような問題を抱えていることが分かった。

【各大学が抱えている問題】



これら 4 つの問題は、教職員間だけでなく職員間での協働関係が不十分なことや、情報共有が不足しているために生じていると考えられる。その結果、業務の効率が悪く、十分な学生対応を実現できない現状が見られる。また、これらの事柄を問題視するのは、私たちが日常業務において学生が満足できるサービスの提供を意識していることが背景にあると考えられた。さらに学生の視点から議論を深めるうちに、これらの 4 つの問題が『学生の満足度』を低下させ、大学の「質の保証」に好ましくない影響を与えているのではないかと考えた。

そこで、私たちは「『学生の満足度』をあげる」ことをテーマに設定し、さらに問題の掘り下げを行うと共に、考えられる問題の解決策を検討することとした。

■課題認識について

学生に十分なサービスを提供できていないことは、大学が掲げる「学士力」や「大学の質の保証」の実現を難しくする。そこで、大学として学生が満足するサービスの提供を意識していく必要性を感じた。ただし、「学生が満足するサービス」を提供することは、単に「快適な学生生活」を過ごすことではなく、学生が将来社会に出ていく上で必要な「学士力」を修得できる環境を大学として整えることである。

■討議内容について

次に、「学生の満足度」を向上させる具体的な方法を考える前に、①学生と教員間、②学生と職員間、③教員と職員間のそれぞれの関係について検討した。

①学生と教員間においては、教員によって学生との距離が異なることが問題である。

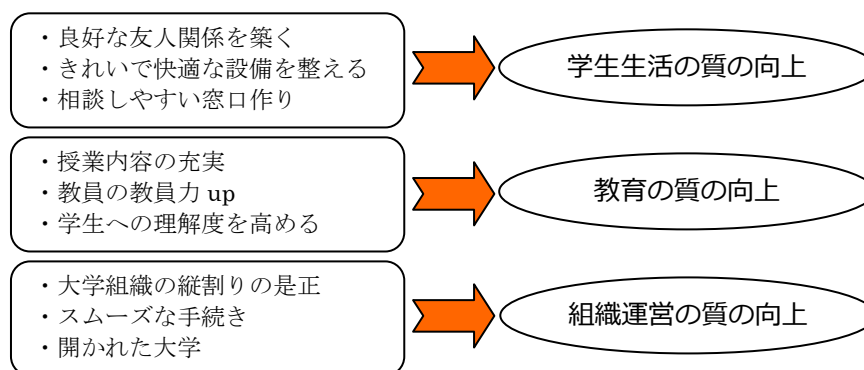
②学生と職員間においては、職員が発信する情報を学生へ正確に周知できていないこと

や、問題解決手段として窓口に相談に来ない(来られない)学生に気付くことができないことが問題である。

③教員と職員間においては、対等な関係を築きにくい・教職員間で連絡を取りにくい・学生に関する情報を交換する場が少ないということが問題である。

学生・教員・職員間の関係を検討することで、大学組織として情報を共有し、密にコミュニケーションを図ることが大切ではないかと考えた。さらに、「学生の満足度」をあげるためには大学の「質の保証」を実践することが必要になる。加えて、学生自身に「満足」を実感させることが大切である。

【「学生の満足度」をあげるには？】



■提案内容について

この3つの質（「学生生活の質」「教育の質」「組織運営の質」）を向上させるには、現状で問題となっている大学全体の情報共有の不足を改善する必要がある。そのためには「円滑なコミュニケーション」が必要不可欠であり、学生・教職員が互いの状況を「見える化」することがポイントとなる。

そこで私たちチームちゃんぼんは「見える化」の実現のために、携帯端末アンケート(クリッカー等)を用いた授業評価の実施や、総合窓口の導入、学生カルテの導入、ポータルサイトの導入を行うことを提案する。携帯端末アンケート(クリッカー等)を用いた授業評価を行うことで、リアルタイムな評価結果を教職員間で情報共有することを可能とし、課題を認識・目標を共有することで学生の理解度の改善に繋がるより良い教育をタイムリーに学生に提供することが可能となる。また、百貨店の総合窓口のような部署を大学に設置することで、学生が必要な情報を聞きやすい環境を整えることが可能となる。また、学生カルテの導入によって、教職員間や職員間において学生の情報を共有し、学生との円滑なコミュニケーションと継続した学生指導が可能となる。

最後に、「学生の満足度」をあげるために大学全体を「見える化」することで、さらに現状を把握・改善していくことが重要だと考える。PDCA サイクルを用いた継続的な問題の検証と改善策の検討を行っていくことで、時代の流れに柔軟に対応しながら「学生の満足度」をあげ、大学の「質の保証」を担保することが私たち大学職員の使命である。



以上