

AIを活用した個別学生支援DX

グループ№11

業務の課題やテーマを決めた背景

- ・ 職員の業務効率化することで、さらに学生の支援や相談を充実させたい
- ・ 職員にも学生にも効果があるDXを進めたい
- ・ ネットや手引きで分かる内容を窓口で質問に来るため、学生や職員の負担が増加
- ・ 学生も多様化してオンライン上でのアドバイス・対面で話すことを希望する学生がいる
- ・ 出席率の向上、休退学率を下げる



AI導入で学生個々に適した支援をできるようにし、学生満足度を向上

取り組む内容

【1 学生支援】

- ・ 出席率の向上・休退学率の減少
- ・ 合理的配慮に関する教育と事務間情報共有
- ・ 就学支援（成績、生活支援、就職）
- ・ 学生の満足度の向上

【2 情報共有】

- ・ 学生、教員、職員での情報共有をしやすいとする

具体的な解決策

- ①出席・成績・本の借りている状況などの学生や教育の状況が分かるデータを共有するシステムを構築
→教職員が閲覧でき、AIが要注意学生をリストアップし連絡・相談する
- ②学生が履修登録や生活支援などで相談したいことがあれば、悩みを記載できるところをシステムに構築
→ネットでAIが教えたり、対面で職員と話したほうが良い場合は相談部署を提示
- ③配慮が必要な学生が体調をAIやチャットなどの支援ツールで伝えたり、AIが他大学の事例を示し、教員が閲覧できるようにする
- ④学生や教職員が音声や文書で入力、文章読み上げ機能で内容を把握できるようにする

実現するためのシステム

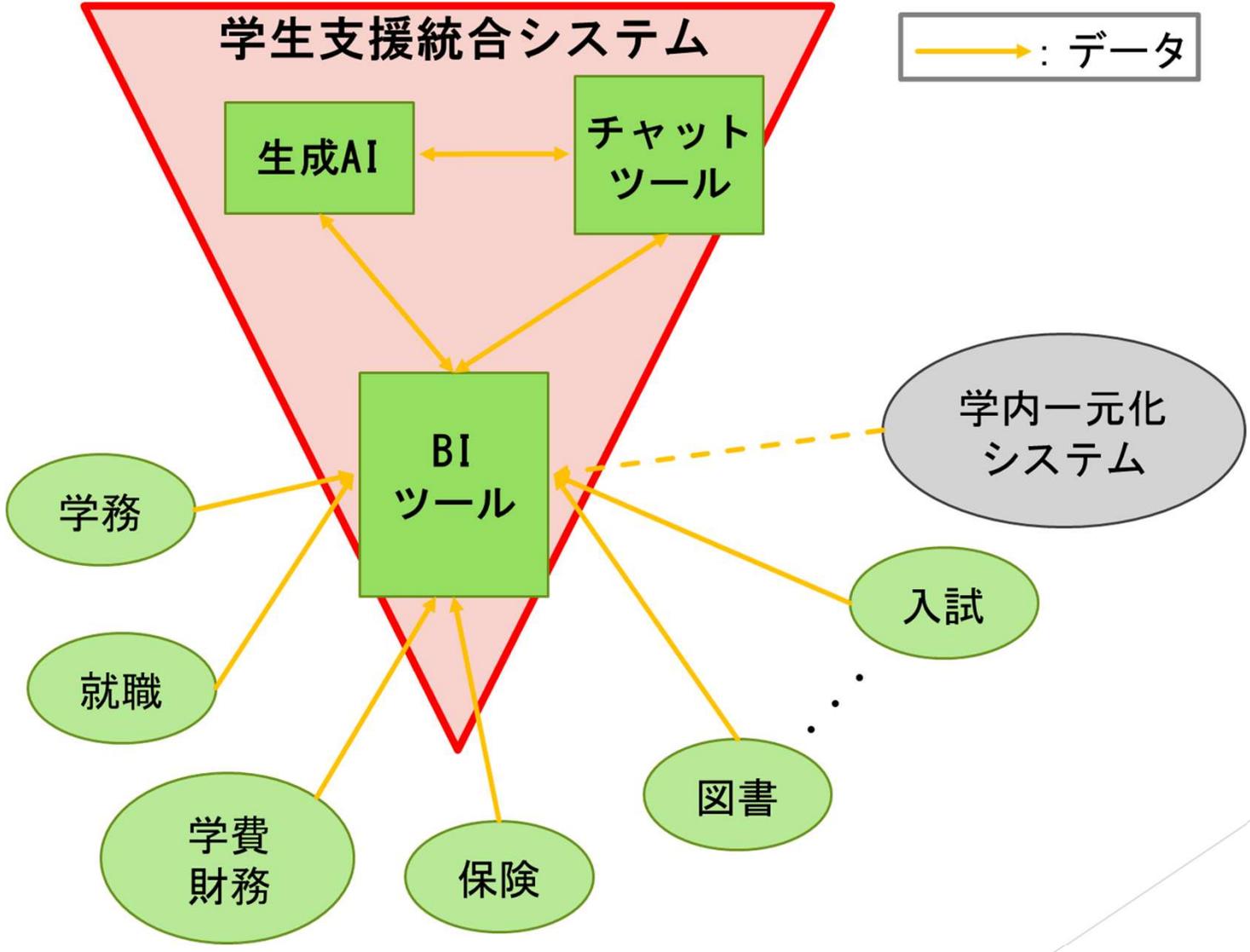
①情報収集・データの分析や可視化の両方を行えるBIツールを導入

- ・各々の部署で別のシステムを情報管理しており、全ての情報を収集するため
- ・データの分析・可視化して学生情報、履修・出欠・休退学・学費納入などの情報の関係を把握して、個別学生に適切な支援をするため

②生成AIやAIチャットボット導入

- 学生・教職員への質問に答えたり、要注意学生の表示等を行ってもらうため

システムのイメージ図



実践する具体例

- ・ 出欠状況、教職員と学生が相談した内容を記録したデータ、授業料の納付状況等と休退学の相談の関係を分析して、支援が必要な学生を教職員に通知して、学生と面談する
- ・ AIに履修の手引きや学則等を覚えさせて、学生にAIチャットボットに悩みや疑問を入力してもらい、AIが回答する
 - 必要であれば担当窓口への相談を誘導する
 - その結果、学生もすぐに疑問を解決でき、職員の負担も軽減できる
- ・ 履修、成績、出欠状況をBIツールで分析して、AIで教職員や学生のポータルサイトで分析した結果を見れるようにする
 - 学生に通知するときに、過去の事例やその学生の状況に合った履修プログラムを表示できるようにする
 - 履修の状況がよくない学生に履修のアドバイスと状況が通知されるようにする
- ・ 窓口で相談に来た内容や回数のデータをBIツールに入れて分析しつつ、配慮が必要な学生ではなくても、支援をした方がよい学生を判別し教職員に通知して様子を見る

→数値だけでなく内容も。より人間味の深いデータへ

窓口での相談とAIでの回答の線引き

【窓口】

- ・学則・履修の手引き等で判別できない事例
→（例）心理的な病気があり、電車に乗る前に動悸がおきて試験を受けられなかった場合の追試験の受験について
- ・配慮が必要か判断する際に、合理的な理由かどうか検討する必要がある場合
- ・AIが対面での相談もしくはAIでの回答かどうかの判断に迷う場合

※窓口対応が必要と判断された学生の情報がBIツールで確認できるので迅速かつ、個人の事情を把握したうえでの対応が可能

【AIが回答】

- ・学則、履修の手引き等で判別できる事例や一般的な質問
→（例）どういう欠席が追試験の対象になるか

今後の検討課題

①システム導入費用の確保

→生成AI・AIチャットボット・BIツール（情報の一元化）の導入には膨大な費用がかかる

②システム管理者の配置や育成

→AIやBIツールに詳しい方は少ないので、研修を充実させる、人材を採用するなどが必要

③利用権限の適切な設定

- ・ 個人情報もあるため、部署ごとに必要な権限を検討し閲覧情報に制限する必要がある
- ・ 個々の学生に伝えてはいけない情報が伝わらないように設定する必要がある

まとめ

- ・ AI導入で学生個々に適した支援をできるようにし、学生満足度を向上を実現したい

【施策】

- ①BIツールを導入することで学生情報の一元化と分析
- ②時と場所関係なく、AIチャットボットで相談できる内容はAIで対応し、BIツールから判明した支援が必要な学生への支援を充実させる
- ③BIツールで分析した情報を教職員・学生で共有し、支援の充実・サポート受けやすい環境を構築する

【結果】 学生個々に適した対応ができるため、学生満足度が向上する