

2005年度「学生による教育環境改善のためのアンケート」 結果を受けての大学の改善対応について（報告）

自己点検運営委員会

「学生による教育環境改善のためのアンケート」は2005年7月に第1回が実施され、その集計結果は獨協大学ニュース2005年12月号で報告いたしました。このアンケートは自己点検運営委員会が実施しましたが、アンケートで学生の皆さまからお寄せいただいた窓口、施設等に対するご意見への対応は、その後部課長会に検討を委ねました。これを受け、部課長会では以下の3つのプロジェクトチームを設置し、具体的改善策等の検討を行ってきました。今年度、秋学期授業評価アンケート実施とあわせ1月に第2回目のアンケートを実施するにあたり、2005年度アンケート結果を受けての大学の改善取り組みについてご報告いたします。

① 窓口サービス関連改善検討プロジェクトチーム

本チームは昨年12月に次の対応策を発表しました。

- ① 速やかにできることから着手する。
- ② より一層の窓口対応改善を目指して全事務局共通となる「スローガン」を作成して公開し、事務局全体で窓口対応改善のためのキャンペーンを展開する。
- ③ 学生に対して積極的な窓口利用案内の情報を提供する。

この実行素案を受けて「窓口対応業務関連作業部会」を2月に設置し、職員を対象にアンケート調査を実施、その結果を受け、「窓口対応スローガンの作成と推奨」「窓口優先キャンペーンの実施」「窓口業務内容の周知」「学生の要望受付システム」の実施を提案いたしました。現在事務局ではこれらを実行するために実行部会の編成を計画しています。

なお、このアンケート結果の対応とは別に、事務局全体の改善をめぐって昨年夏から試行スタートさせた「昼休みの窓口オープン」と「スタッフプレート着用」は、4月1日から正式に実施しています。

② 施設・設備関連改善検討プロジェクトチーム

1月に検討結果と対応案を報告しました。その概要は次のとおりです。

- ① 回答総数838のうち、とても満足～普通が550、やや不満～不満が285、不明が3であった。
- ② やや不満～不満285の内訳は、多い順に教室関係(167)、空調設備関係(55)、IT関係(27)、放送設備関係(10)、トイレ関係(9)、エレベータ関係(3)、その他(14)であった。
- ③ 全学的に緊急性の高いものから予算を確保し年次計画により改善して行く。

本年度は文化・体育部室棟の湯沸室および体育部室棟シャワー室・洗濯室の改修を中心に工事を行うこととしました。

なお、このアンケートには学内の業者に対する要望もありましたので、自由記述部分を業者に提示して改善を申し入れ、業者より改善に努力する旨回答がありました。

③ 教務事務・業務改善プロジェクトチーム

教務課ではこのアンケートに先立ち2005年6月に教務事務の改善や窓口サービスの向上をめざし「信頼される教務課」づくりを目標としてプロジェクトを立ち上げており、同プロジェクトではこのアンケートに寄せられたさまざまな要望に対する改善策を検討しました。現在、改善可能なものから逐次実行しています。主な取り組みとしては、「学生の個人情報に関する諸制度整備」、「履修登録、定期試験、教務課刊行物等の見直し・改善のための学生モニター制度の実施（大学ニュース2006年5、10月各号紹介）」、「教務事務を円滑・効率的に執り行うための諸規程・業務マニュアル整備」を進めています。

なお、学部・学科の教育等に関する意見については現在、教務委員会を通じて学部・学科で検討されています。

「学生による教育環境改善のためのアンケート」に寄せられた皆さんの声は大学環境改善に積極的に反映していきますので、来年1月に実施する第2回のアンケートもご協力をお願いします。