

報告

平成18年度徳島大学学務系事務職員研修(SD)実施報告

井上直志, 三好信幸  
(徳島大学学務部学務課)

1. はじめに

徳島大学では、教員の教育力向上の研修として、全学FD推進プログラムを策定し、実施している。

第一期プログラム(2002/4-2005/3)は、①理念にとどまらず実践的な授業改善活動を行う。②FD活動に、体系性・組織性をもたせ、全学FDと学部FDの相乗効果を目指す。③参加教官が将来のFD活動の中核的なメンバーとして育つことを期待する。を目的に実施された。第一期の反省を基にプログラムの改訂を行い、第二期プログラム(2005/4-2008/3)を現在実施している。その目的は次のとおりである。①職員、学生を巻き込んだ実践的な授業改善活動を行う。②学内のよりよい教育実践例を正しく評価し、ノウハウの共有化を図る。③FD推進プログラムへ参加する教員間の連携を強化する。

さて、事務職員の資質向上であるが、平成10年10月の大学審議会答申(「21世紀の大学像と今後の改革方策について」-競争的環境の中で個性が輝く大学-)の中で、「大学の事務組織については、教学組織との機能分担の明確化と連携協力関係の確立が求められる。このため、学長、学部長等の行う大学運営業務についての事務組織による支援体制を整備すること、国際交流や大学入試等の専門業務については一定の専門化された機能を事務組織にゆだねることが適当である。また、大学運営の複雑化、専門化に対応するために、全学的な観点からの適正な職員配置、学部や大学の枠を越えた人事交流、民間企業での研修の機会の充実など、職員の研修や処遇等について改善する必要がある。」と答申され、平成12年6月の大学における学生生活の充実に関

する調査研究協力者会議報告(大学における学生生活の充実方策について-学生の立場に立った大学づくりを目指して-)の中でも、事務職員に対し、教員と同様に意識の改革及び専門性の強化が求められている。

また、平成16年度の国立大学法人化に伴い、国立大学法人法に国立大学の業務として「学生に対し、修学、進路選択及び心身の健康等に関する相談その他の援助を行うこと。」が明記され、これまで以上に学生サービスの重要性が認識されるようになり、教育・学生支援活動において、事務職員とりわけ学務系事務職員に期待される役割が大きくなっている。

2. 実施要項

1) 目的

法人化後の教育・学生支援活動において、事務職員とりわけ学務系事務職員に期待される役割が大きくなっている。スタッフ・ディベロップメント(SD)を実施し、学務系事務職員の資質と能力の向上を図ることを目的とする。

2) 実施日

平成18年6月10日(土)～11日(日)  
(1泊2日)

3) 実施場所

独立行政法人 国立青少年教育振興機構  
国立淡路青少年交流の家  
(兵庫県南あわじ市阿万塩屋町)

4) 対象者

学務系事務職員(主任以下を対象) 7人

参加者は次のとおりである。

所 属	職名	氏 名	備 考
学務部学務課学生支援係	事務員	羽 田 有 希	
学務部学務課就職支援係	事務員	丸 山 恵 理	

総合科学部学務係	主任	松井道子	
医学・歯学・薬学部等 事務部学務課第一教務係	主任	福原偵次	医学部担当
医学・歯学・薬学部等 事務部学務課第二教務係	事務員	白田智子	歯学部担当
医学・歯学・薬学部等 事務部学務課第三教務係	主任	真名野佳代	薬学部担当
工学部学務係	事務員	坂口幸久	

5) 日 程

第1日(平成18年6月10日・土曜日)

9:30 国立淡路青少年交流の家に到着・記念写真撮影

時刻	内 容	講師・担当者	場 所
9:30-10:00	・機材搬入等		特別第1研修室
10:00-10:30	(1)オリエンテーション ・徳島大学とFD・SDへの期待, 新任教員への期待 ・研修のねらいと意義 ・進め方とスタッフ紹介	副学長(教育担当) 大学開放実践センター長  (進行) 宮田政徳 神藤貴昭	特別第1研修室
10:30-10:50	(2)アイスブレイキング	学務部	第2研修室
10:50-11:50	(3)講 義 「学務係事務職員の仕事」	学務部学務課長 井上直志	第2研修室
11:50-13:00	昼食(11:50-12:15) 休憩		食 堂
13:00-14:30	(4)ワークショップ I 「学務系事務職員の現状と課題について」	学務部	第1研修室 第8研修室
14:30-14:45	休憩		
14:45-17:30	(5)プレゼンテーション 「所属部局の紹介」 〔プレゼンテーション各10分, 質疑応答各5分〕 〔評価各3分〕	学務部	第1研修室 第8研修室
17:30-19:00	夕食(18:30-19:00) 風呂他(入浴時間16:00~22:00)		食 堂 浴 室
19:00-20:00	自由時間		
20:00-21:00	交流会		特別第1研修室

22:00 消灯

第2日(平成18年6月11日・日曜日)

時刻	内 容	講師・担当者	場 所
7:10-7:20	朝の集い		つどいの広場
7:30-8:30	朝食(7:30-7:50) 掃除(8:25点検・退室)		食堂・宿泊室
8:30-9:30	(6)講 議 「教員が望む学務系事務職員像」	副学長(教育担当) 川上 博	第8研修室
9:30-11:00	(7)ワークショップⅡ 「教員との連携について」	学務部	第1研修室 第8研修室
11:00-12:00	(8)講 演 「学生を「理解」するということは」 (終了後、先生への質問カード記入)	大山泰宏 (京都大学助教授)	特別第1研修室
12:00-13:00	昼食(12:15-12:40) 休憩		食 堂
13:00-13:40	(9)FD基礎プログラム及びFDリーダー ワークショップとの共有 〔大山先生からの応答10分、共有20分発表・ 10分討議〕		特別第1研修室
13:40-15:20	(10)ワークショップⅢ ・ワークショップのまとめ ・班別発表 ・全体討議	学務部	第2研修室
15:20-15:50	(11)プログラムのまとめ ・修了証書授与 ・アンケート ・おわりの言葉	副学長(教育担当) 大学開放実践センター長 (進行) 宮田政徳 神藤貴昭	特別第1研修室

16:00バス発車 - 17:00常三島キャンパス着

### 3. 内 容

プログラムは、講師による講義を受け、そのテーマについて2班に分かれてワークショップを行い、その後各班でまとめた意見を発表するといったスタイルをとった。

また、これまで大学においては、プレゼンテーションに対する意識が必ずしも高いとは言えず、プレゼンテーション能力はあまり重視されていなかったと言える。近年、情報公開法の制定や開かれた大学に対する意識の高まりなどを受けて、説明責任を果たすという見地から、大学においてもプレゼンテーション能力の重要性が改めて認識されてきていることから、プレゼンテーション研修を取り入れた。

なお、今回の研修は、教員の「FD基礎プログラム」及び「FDリーダーワークショップ」と同日・同場所で実施し、京都大学の大山泰宏先生の講演「学生を「理解」するということは」を共有した。

#### 1) ワorkshopⅠ「学務系事務職員の現状と課題について」

各自が予め考えてきている課題(現在担当している業務で現在困っている事項、懸案となっている事項)について発表してもらい、ワークショップに取り上げるテーマを数テーマ選考し、学務課長の講義「学務系事務職員の仕事」等を参考に、ワークショップを実施した。

#### 2) ワorkshopⅡ「教員との連携について」

副学長(教育担当)の講義「教員が望む学務系事務職員像」等を参考にし、教育・学生生活支援における教員との連携についてワークショップを実施した。

#### 3) ワorkshopⅢ「ワークショップのまとめ」

各テーマについて班別発表各10分、質疑応答各5分、講評各3分を行い、参加者全員によ

る全体討議を行った。

#### 4) プレゼンテーション研修

参加者の所属している部局が現在行っている教育・学生生活支援、あるいはこれから実施を予定している教育・学生生活支援などから、高校生及びその保護者に興味を持ってもらえるようなテーマを選び、対象者を高校生及びその保護者とし、理解しやすく、明快で説得力を持つものとなるよう留意し、単なる業務説明に終わることのないよう、どのように工夫すれば興味を持って説明を聞いてくれるのかを考えながらプレゼンテーションを行うように事前に依頼をしておいた。

参加者は一人10分間、他の参加者に対し、用意したA4版で3枚程度の資料を基にプレゼンテーションを行い、次に、他の参加者及び指導者からプレゼンテーションの内容に関する質問を受け、回答した。その際、参加者は出来る限り高校生及びその保護者の視点から質問するように心がけた。

各参加者には、プレゼンテーション評価票が配付され、各参加者が行うプレゼンテーションについて、内容や話し方などの観点から評価し、指導者は、各参加者の評価結果を踏まえつつ講評を行った。

#### 4. 成果と課題

今回のプログラムは、ワークショップによる意見の発表と交換並びにプレゼンテーション能力の育成を目指した内容を中心に実施した。これらの成果については、以下のことが考えられる。

なお、教員の「FD基礎プログラム」及び「FDリーダーワークショップ」と一部の内容を共有して実施したが、これらの成果についての検証は省略する。

##### 1) ワークショップⅠ「学務系事務職員の現状と課題について」

予め参加者が担当している業務での課題について準備させておいた。当初は、個人的な能力差や人間関係などに起因する不都合や不満が出てくるのではないかと危惧したが、それらは見られなかった。準備期間は短かったが、各自の業務を点検する良い機会となったと考えられる。

また、他学部の職員が抱えている問題を知ることにより、同様の業務に従事していても学部間に様々な違いがあることなどの実情に触れることができ、参加者の相互理解に効果があった。

また、種々の事例を知ることによって問題を解決する能力、技術の修得ができたと考える。

##### 2) ワークショップⅡ「教員との連携について」

副学長の講義に基づいて実施した。予めテーマに沿った準備をさせることはしなかったため、若干の戸惑いが認められたが、教員の代表であり、教学部門のトップである副学長からの講義を聞いたことにあわせて、講義の内容が具体的に理解しやすいものであったため、学生を中心とする大学、大学において職員と教員とが役割を分担すること、相互に連携することの重要性が理解できたと考える。

##### 3) ワークショップⅢ「ワークショップのまとめ」

ワークショップⅠ、Ⅱを通じての論点、議論の過程を整理しまとめること、他者からの理解を得るための資料の作成や発表の方法を工夫することの重要性を学ぶことができた。また、ひとつの事柄であっても、さまざまな考え、意見が存在することを認識するとともに問題を解決する能力を自ら涵養するきっかけとなったと考える。

##### 4) プレゼンテーション研修

前述したように、大学の事務職員には、これまでプレゼンテーション能力をあまり重視してこなかった現実があった。そのため、身近なテーマを選定させ、説明する対象を大学の顧客である高校生、その保護者とする条件を付して準備をさせた。所属する部署や業務を理解すること、それを短時間に説明すること、併せて、学外者の立場からの質問を受けることで、初歩的ではあるが、プレゼンテーションの技術を習得し、併せて、プレゼンテーション能力の重要性を認識することができたと考える。

近年、徳島大学では、業務系毎の職員研修は実施されておらず、今回のプログラムは、徳島大学における学務系として実質的に初めてのSDへの取り組みであった。まず、このSDを実施できたことがひ

とつの成果であると考え。準備期間が短かったことや、研修プログラム編成の知識や技術が不足しているなど、暗中模索の状態での企画であったが、参加者からは概ね良好な評価を得られた。来年度以降においては、まず継続することを絶対条件として、今回の参加者の意見(「5.参加者のアンケート」参照)や専門家の意見を参考にしつつ、テーマ、参加者の範囲、人数、実施時期・回数などの検討を行い、充実を図りたいと考えている。

## 5. 参加者のアンケート

### ○良かった点(研修の成果や業務への効果等)

・SDは今回が初めてであったが、プログラムも良く組まれていて全体的に充実した研修だった。他の学部の方との交流が持てたことによってどのように感じているのか知ることができたし、自分の現在の能力に気付くことができた。特にプレゼンについてはもう少し勉強して再チャレンジしてみたいと思った。

・準備不足であったが、プレゼンテーションの練習ができたのは良かった。職務上、人前で話すことがよくあるので、良い経験になったと思う。

・ワークショップでは、他部局の現状や、全学に共通する問題、その他自分のいる職場だけでは見えてこないことを学ぶことができて良かった。事務間の連携をとっていく上で役に立つと思う。ただ、プレゼンのときのように全員で話をしてもよかったかもしれない。

・全体としては、教員も含め、普段別々の場所で仕事をしている人たちと交流が深められたことが良かったと思う。

・合宿的な環境は、個人的に良かった。泊まりは厳しくもあるが、得るものもある。

・研修を契機に現状に甘んじず新しい状況創作への動機付けが図れると思う。日常の業務だけに埋もれていたところから、もっと広い視点で仕事を考えるようになった。また、同じ業務の方と情報交換できるので自分では気付けない解決策を見つけたり、知識を増やすことが可能となった。

・他の学部の学務系担当者と一堂に会し、話し合う機会がもて、他の人の取り組み方をわずかながらも

見ることができ、参加した全員が教育・学生支援活動のあり方について、問題点が再認識できたと思う。

・学務系職員が参加しての初めての行事であったので、執務する学部は違っても、職員としての連帯感が生まれたと感じられ、大変有意義なワークショップであったと思う。これからは、日々、自分を見つめ直し、研鑽を積んでいきたいと考えている。

・他学部の学務担当者の現状が良く見え、自分の業務について反省することができた。また、学部事務の重要性も改めて痛感した。

・同じ学務系でも、キャンパスが違くと名前さえ知らなかったのも、人脈を広げるにはとても良かったと思う。今後何かあった時に相談しやすくなった。

・日常業務から離れ、学務系業務の在り方や自分の仕事に対する姿勢を再考する機会を得たことは有意義であったと思う。

・日々の業務に追われ、また、業務への慣れから忘れていた基本を思い出し、初心に立ち返ることができた。

・教員との関係、学生との関係を考えるうえでの心構えを学ぶことのできる内容だったと思う。

・プレゼンについては、「分かりやすく簡素に説明すること」の難しさを痛感させられた。今後、プレゼンに限らず窓口での対応にも応用できればと思う。他学部との先生方とも交流することができ意義のある研修だった。

### ○悪かった点

・ワークショップⅠの方は事前準備として詳しい説明文書を添付していただいたが、ワークショップⅡの方はなかったのでⅠと同様に説明いただきかけた。

・今回が初めてということもあって全体的なテーマが少し曖昧だったように思う。ワークショップ等のテーマも漠然としすぎていて、まとまりにくかった。あまり自由度を高くしない方がよいのではないかと。

・教員との交流も少なすぎる。プログラム自体が別々なのは仕方ないが、もう少し意見の交換等をした方がよい。お互いに思うところを聞きたいと思うので、検討してほしい。あと、全体的に過密すぎるスケジュールはいかがなものか。

- ・年度始めの業務が続いているため、実施時期はもう少し遅い方がありがたい。
- ・頭で分かっている、日頃の実務に追われて流れていた面があり、現状の分析や考察に時間をかけられなかったのは残念であり、事前準備が大事なことを痛感した。
- ・合宿する必要があったかどうか疑問である。教職員合同の懇親会はとても良い経験になったが、遅くなくても良いので帰りたい。例えば、土日帰りで大学開放実践センターの授業研究インテリジェントラボを使用すれば、稼働率も上げられて良いのでは。
- ・ワークショップでは他部局の実情を知ることができたが、教員や学生の立場からの意見を聞く機会があればより良かったのではないかと。教員と別メニューであったため、接する機会が少なかった。
- ・発表はパワーポイントで行うべき。事務職員も使いこなすことが求められている。
- ・宿泊の必要性は感じられなかった。
- ・教育という観点から、もう少しFD研修と合同の講義があってもよいと思う。特に班別発表の「教員との連携について」は教員の方々も交えてディスカッション、発表をしてもいいかと思う。
- ・1泊2日にする必要はないと思った。

#### ○今後取り上げて欲しい課題(内容)

- ・もし来年も同じ場所で実施する予定であるなら、様々な施設があったのでそれらを利用したレクリエーションを行っていただけたら、気分転換にもなるしさらなる交流を深めることができると思う。
- ・個人的に勉強してみたいのは個人情報保護法に関すること。まだこの分野のスペシャリストはいないのではないかとと思うが、現実として理解は急務だと思う。考えを深める程度でもよいので実施してほしい。
- ・事務職員としての勉強について、どういう風にスキルアップすればよいか。
- ・心理カウンセラーのような人から、コミュニケーションをとれない学生などへの対応を教えてください。
- ・教務事務の合理化、効率化(アウトソーシング等)

について

- ・証明書(卒業証明書、成績証明書)類の有料化について
- ・接遇、マナーアップ研修をして欲しい。学生だけでなく、保護者や企業の方々に失礼の無いようにしたい。新人研修の時に1回講演を聞いたのみで、忘れてしまった。
- ・私立大学のSD担当者に、私立の現状を講演していただきたい。
- ・最近、心に問題を抱えている学生が急増しているので、学生への対処方法など
- ・「よりよい学生サービスを提供するには?」という題での講義



講義



ワークショップ



プレゼンテーション