

公立 大阪府立大学

プログラムの名称：WEB学生サービスセンター構想

プログラム担当者：学生センター長 石井 実

キーワード

1. WEBワンストップサービス
2. WEB心の相談
3. テレビ電話による心の相談
4. WEB学生サービスセンター運営委員会
5. 電光掲示板

1. 大学の概要

大阪府立大学は、2005（平成17）年4月に、これまで大阪府立の大学として設置されていた「大阪府立大学」、「大阪女子大学」、「大阪府立看護大学」を統合して、新たに設置された大学である。現在、工学部・生命環境科学部・理学部・経済学部・人間社会学部・看護学部・総合リハビリテーション学部の7学部と各学部のすべてに大学院研究科を擁する学生総数約8,000人の総合大学である。現在、中百舌鳥キャンパスと羽曳野キャンパスがあり、2009（平成21）年度には、関西国際空港対岸のりんくうタウンに生命環境科学部獣医学科及び獣医学専攻（大学院）が移転し、新たにりんくうキャンパスを設置する。

本学では、大学の基本的な使命である教育の一層の充実、教育力の向上、IT、ナノ、バイオ、環境などの先端研究、国際的に通用する研究など、高度研究型大学に相応しい研究の推進、研究成果の地域還元への促進、公立大学が果たすべき社会貢献活動などに積極的に取り組んでいる。

2. 本プログラムの概要

WEB学生サービスセンター構想は、学生への情報提供の質、スピードを飛躍的に向上させ、学生へのサービスの充実を図るものである。大学からの一方通行の情報提供ではなく、学生からのアクセスに対し情報提供を行う、双方向によるものである。具体的には、WEB学生サービスセンターのホームページを立ち上げ、WEBワンストップサービスへの入口を設ける。大学に関することならずすべてここから情報提供が受けられるサービスである。

このサイトには、授業時間期間中なら毎日WEB心の相談が受けられるコーナーがある。また、キャンパス間を回線をつなぎ、テレビ電話による心の相談も行う。こ

の他、学内に電光掲示板を設置し、大学情報のヘッドラインニュースを流し、掲示板、ホームページなど情報提供手段への誘導を行う。またWEB学生サービスセンター運営委員会を組織し、真に役立つサービスを提供できるよう学生・保証人（保護者）の参画を得る。

3. 本プログラムの趣旨・目的

このたびの「WEB学生サービスセンター（以下、「WEBSC）」構想」は、これまでの本学における学生へのサービスに関し、その提供の質、内容、スピードにおいて飛躍的に向上させ、学生サービスの充実を図ることを目的としている。

少子化に伴う大学全入時代を迎え、各大学において大学経営の効率化や経営改善などが叫ばれ、また一方では学生へのサービス向上が求められている。本学においても経営の観点から事業の効率的な運営を図りながら学生サービスの向上を目指していかなければならない。

近年の学生を取り巻く状況を見ると、急速な情報化の進展により、いつでもどこからでも情報が得られるユビキタス社会が到来している。また、価値観は大きく多様化し、学生生活に関わる情報ニーズは増大の一途をたどるとともに、個々の学生の抱える悩みは複雑であり、センシティブな対応が求められている。

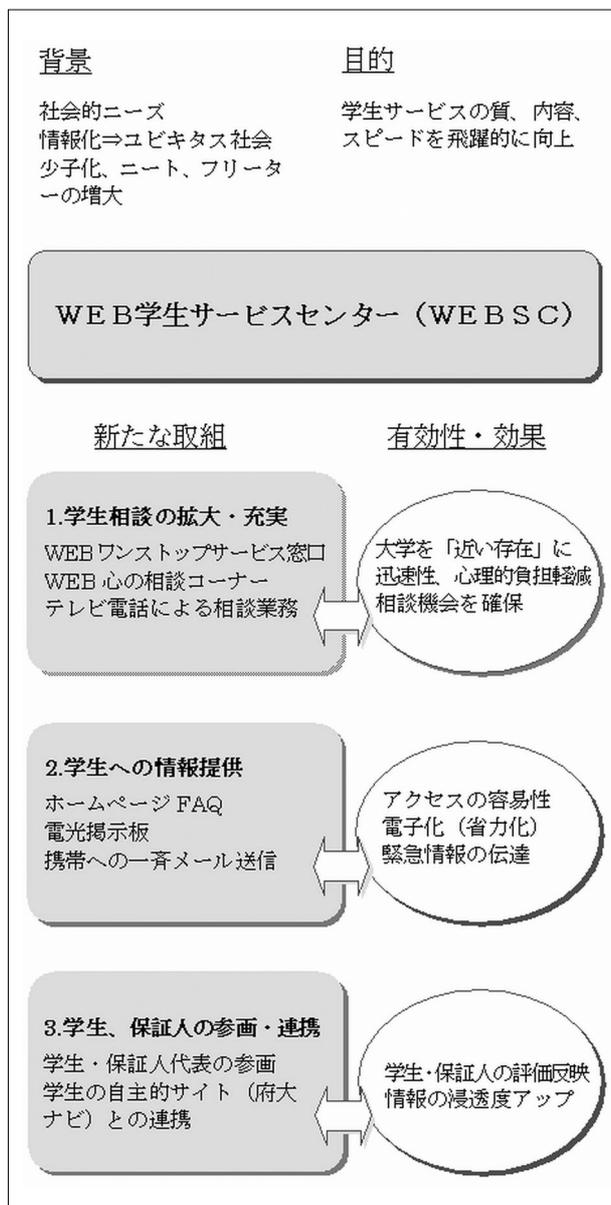
また、本学では2009（平成21）年度に「りんくうキャンパス」を開設すべく準備を進めている。中百舌鳥キャンパス、羽曳野キャンパスと合わせ、三つのキャンパスを持つ大学となる。

これらキャンパス間での学生支援サービスに格差の無いようにする必要がある。

これらの状況から、効率的な資金投下・スタッフ配置を行い、現行組織と連携を取りながら、ICTを活用し、学生サービスの支援向上・充実に取り組みたいと考えたのが「WEBSC構想」である（表1）。

事例24 大阪府立大学

表1 学生支援のための「新たな取組」としてのWEB学生サービスセンター（WEBSC）構想とその効果



「WEBSC」は、大学と学生の距離感を縮め、両者の緊密な関係構築を図ることを目的とするとともに、同時に保証人（保護者）との有機的な連携を図り、その緊密性を増すことにより、学生への効果的な支援体制を組んで行くことを目的とする。

4. 本プログラムの独自性（工夫されている内容）

（1）学生相談の拡大・充実

「WEBSC」では、大学に関するあらゆる情報について、自宅からメールにより問合せが可能とする。内容は、大学に関するすべての情報とし、学生に対する【WEBワンストップサービス窓口】とする。

このサービスにより、障害を持つ学生においても、

パソコン利用により、自由に大学に関する情報のやりとりができ、大学とのコミュニケーションが図られることになる。また、保証人（保護者）からの問合せにも対応することとし、保証人（保護者）についても【WEBワンストップサービス窓口】を提供する。

この窓口を通じ、大学と学生・保証人（保護者）との距離感が大いに短縮され、学生家族へのサービス向上につながり、入学後の学生生活、就職支援活動など学生への対応における連携が期待できる。

このように【WEBワンストップサービス窓口】は、一方的な情報提供ではなく双方向での情報のやりとりを行うことから、学生と大学との緊密性を増すとともに、学生を取り巻く家族との連携強化を行うことが可能となるものである。

また、学生向けの心の相談としては、現在「学生相談室」において実施しているが、これに加えてメールによる【WEB心の相談コーナー】を設け、月～金の授業期間中毎日受け付ける。最近の学生気質を考慮し、メールを介するなら相談できる学生への配慮を行い、実施するものである。

本学では、中百舌鳥キャンパスと羽曳野キャンパスがあり、2009（平成21）年度には、さらに、りんくうキャンパス設置を予定している。これら3キャンパスのすべてに相談員を配置するのは予算的にも困難であることから、中心となる中百舌鳥キャンパスと他の2キャンパス間にテレビ電話回線を配し、テレビ電話による相談業務を【WEB心の相談コーナー】と併わせて実施する。

（2）学生への情報提供

「WEBSC」のホームページを立ち上げ、学生・保証人（保護者）は、このサイトから【WEBワンストップサービス】へ入っていくことになる。このサイトでは、【WEBワンストップサービス】での問合せ内容に関し、最近のQ&A等として掲載し、学生への情報提供の充実を図る。

また、「電光掲示板」による「大学ヘッドライン情報」の提供を行う。「WEBSC」では、通常大学内で行われる情報伝達手段の立て看板に代わり、電光掲示板の利用を行う。電光掲示板では、ヘッドラインを流し、本来の情報手段であるホームページや、電子掲示板へのアクセス誘導機能を発揮するものである。また、「WEBSC」では、緊急時における学生の携帯等への一斉メール送信など、迅速な情報提供も実施し、安全な学生生活に寄与する役目も負うところである。



図1 学生の運営するホームページ「府大ナビ」

(3) 学生・保証人（保護者）の参画・連携

学生代表、保証人（保護者）代表が参画した「WEBSC運営委員会」を組織し、「WEBSC」の運営方針等について議論する中で、学生・保証人のニーズをとらえた、より一層役立つ「WEBSC」として発展させていくこととする。

また、学生が主体的に運営し、学生の視点から各種情報を発信するサイト「府大ナビ」がある（図1）。

ここへ「WEBSC」からの情報を提供し、学生への大学情報の浸透度を増す取組を行う。この大学情報には、学内での「忘れ物」・「拾得物」といった学生にとってニーズの高い情報も提供する。これらの情報提供を通じ、「WEBSC」の利用度アップにつなげるものである。

5. 本プログラムの有効性（効果）

(1) 学生相談の拡大・充実について

この取組については、まず 利便性 が上げられる。大学について何でも聞けるメールのワンストップ窓口ができる。これまでは、例えメールで問合せが可能であっても、どこに聞いたらよいか分からずに悩むことが多いのは、学生だけではなく、保証人（保護者）も同様である。このような窓口ができれば、大学がかなり近い存在に感じられ、様々な案件について問合せが可能となり、CS（Customer Satisfaction）アップに

つながることになる。また、迅速性 アップについてはICT活用からも当然である。もちろん内容により、迅速性のみが求められるものではないが、学生支援サービスにおいては、重要な要素となる。このように【WEBワンストップサービス窓口】は、利便性と迅速性を兼ね備えたサービスと言える。

【WEB心の相談コーナー】は、対面という手段では相談し難い最近の学生気質に配慮した取組である。学生の心理的な負担軽減 という効果があり、利用促進が期待できる。まずは相談のきっかけ作りであり、その後の相談の進展により、既存の学生相談室への誘導など、有機的な連携を図っていく。また、キャンパス間をつなぐテレビ電話による学生相談についても、授業時間中ならばいつでも相談を受け付けるための体制作りであり、学生の相談機会を失しないための措置である。

(2) 学生への情報提供について

「WEBSC」のサイト立ち上げは、利用促進のために欠かせない要素である。【WEBワンストップサービス】や【WEB心の相談コーナー】には簡単にアクセスできなければならない。アクセスの容易性 確保には不可欠なことである。

また、「WEBSC」が行う電光掲示板による大学情報のヘッドライン提供は、大学情報の効率的な提供に資するものである。すべての大学情報を電子化もしくは

事例24 大阪府立大学

電光化してもなかなか情報量に限りがある。電光掲示板による情報提供は、本来情報への誘導機能において効果を発揮するものである。また、立て看板作成、配置、回収の労力を省き、この労力を本来の学生支援業務に集中することが可能となり、この省力化が学生サービスの向上につながる効果がある。

(3) 学生・保証人(保護者)の参画・連携

【WEBSC運営委員会】への学生・保証人(保護者)の参画は、その審議過程及び決定内容において、学生等サービス受益者の評価を直接受けることができ、評価の反映により、事業内容に効果的につながるものである。

また、この取組では、学生支援サービスを受ける当事者との連携を密にし、当事者の意向の反映を業務に生かすことになる。「府大ナビ」との連携では、大学情報を学生へダイレクトな提供を行うことにより、大学情報の学生への浸透度アップを目指すものである。

6. 本プログラムの改善・評価

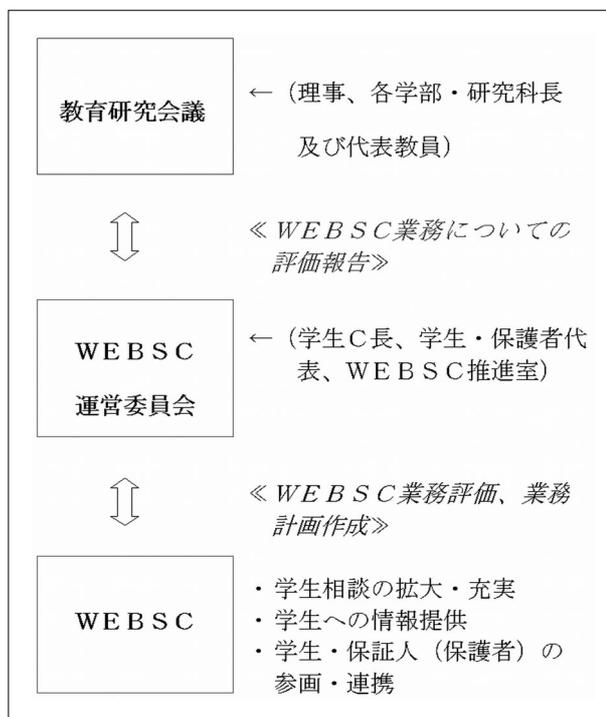
「WEBSC」業務については、当事者から直接事業評価を受けることとした。このため、【WEBSC運営委員会】を設けることとしている(表2)。

この委員会は、学生センター長、「WEBSC推進室」メンバーに、学生代表及び保証人(保護者)代表を加えた構成とする(学生・保証人各3名程度)。この委員会では、事業実績及び事業計画を審議するものであり、単に事業の評価を行うだけでなく、評価の結果を今後の事業実施に生かしていくことのできる仕組みとなっている。

審議の内容としては、事業が学生サービスの観点から十分に行われているかなど、あくまで学生へのサービス向上の点から審議するものである。また、個人情報を取り扱うことから、本学の「情報セキュリティポリシー」や「個人情報の取扱及び管理に関する規程」に則った処理がなされているか、具体的には、個人情報の厳正な管理・取扱を行っているかについても確認・検証することになる。

最終的な評価は、本学の教育・研究に関する審議決定機関である教育研究会議においてこの委員会の審議内容を報告の上、総合的な評価を受けることになる(表2)。

表2 WEB学生サービスセンター(WEBSC)の運営組織と業務評価の方法



7. 本プログラムの実施計画・将来性

「WEBSC」は、今後次のように実施していきたいと考えている。同センターは、学生センター内に置き、学生センター長の下での組織とする。「WEBSC」業務を行う推進室を2007(平成19)年度後期に設置する。

(1) 実施計画

2007(平成19)年度後期

「WEBSC」推進室設置(職員1名、スタッフ2名)、部屋・機材等準備、業務開始準備(WEBSCサイトの開設、電光掲示板設置、テレビ電話回線(羽曳野)設置、広報活動等)。

・運営委員会委員選定、委員会開催

2008(平成20)年度

「WEBSC」業務開始(当面職員2名、スタッフ4名で組織)。

・WEBSCサイトの運営

学生・保証人(保護者)からの問合せの対応

「心の相談コーナー」の対応

・テレビ電話による心の相談の実施

・電光掲示板設置及び運営

・学生・保証人(保護者)とのネットワーク構築

・運営委員会随時開催(21年度事業計画作成)

2009（平成21）年度

- ・WEBSCサイトの運営
学生・保証人（保護者）からの問合せの対応
「心の相談コーナー」の対応
- ・テレビ電話による心の相談の実施
- ・りんくうキャンパスにテレビ電話回線設備・電光掲示板の設置及び事業開始
- ・新入生への説明及び学生・保証人（保護者）とのネットワーク構築
- ・運営委員会事業実績報告
- ・運営委員会随時開催（22年度事業計画作成）

2010（平成22）年度

- ・WEBSCサイトの運営
学生・保証人（保護者）からの問合せの対応
「心の相談コーナー」の対応
- ・テレビ電話による心の相談の実施
- ・電光掲示板設置及び運営
- ・新入生への説明及び学生・保証人（保護者）とのネットワーク構築

- ・運営委員会等事業実績報告
- ・運営委員会随時開催（23年度事業計画作成）

（2）将来展望

「WEBSC」は、大学と学生・保証人（保護者）とをつなぐ重要な組織となっていくと思われる。将来的には、単なるワンストップサービス窓口から、学生・保証人（保護者）との真のパイプ役を担っていくことが期待される。このことは、「WEBSC」の業務が、学生サービスのみならず、将来は、WEB大学事務局として業務範囲が広がっていく可能性がある。

このため、財政支援期間での「WEBSC」業務の充実のため、運営委員会での議論がサービス機能の充実のために実質的に深められるよう運営していくことが重要である。この運営委員会の実績を踏まえ、将来的には、大学に設置されている学生に関する各種委員会（学生委員会、就職委員会、留学生委員会等）への学生・保証人（保護者）の参画も視野に入れ、この運営委員会活動を行っていく。

選
定
理
由

大阪府立大学においては、学生支援の取組に関して、学生センターを中心に組織的に取り組んでおり、学生提案箱に寄せられた学生からの要望に対し通信誌を通して学生にフィードバックするなど、学生支援の取組を着実に実施されています。

今回申請のあった「WEB学生サービスセンター構想」の取組は、それらの学生からの相談に対して迅速に対応でき、電光掲示板を通して新しい情報を常に学生に提供できる体制が整うものと考えられます。

さらに、WEBを通して学生の抱える心理的な相談に対しても迅速かつ個別に対応できるシステムを構築するなど、他の大学等の参考となる優れた取組と言えます。

