

報告

## 平成19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

徳島大学全学FD推進プログラム第2期計画(2005/4-2008/3)の目的の一つとして「職員, 学生を巻き込んだ実践的な授業改善活動を行う」ことが挙げられている。

昨年, 徳島大学として初めて, 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したスタッフ・ディベロップメント(SD)を実施したが, 初めての取り組みで研修プログラム編成の知識や技術が不足していたこともあり, 教員を対象としたFD研修と同じ会場で同時期に実施したにもかかわらず, 合同のプログラムを組むことができなかった。

昨年の反省を基に, FD運営担当教員の協力を得て, FD・SDの協働ワークショップを企画し, 今回の研修の主要なプログラムとした。

また, 学務系事務職員も教育・学生生活支援において, 教員と同様に意識改革及び専門性の強化が求められており, 自ら考え, 課題を発見し, 解決していく能力やプレゼンテーション能力が必要

となっていることから, SDのプログラム開発が重要となっている。

### 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19年6月16日(土)～17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 10人

参加者は次のとおりである。

所 属	職名	氏 名
学務部学務課学生支援係	係 長	仲 野 博 仁
学務部学務課就職支援係	係 長	真 木 克 之
学務部学務課	専門職員	妹 尾 禎 之
学務部学務課	専門職員	新 田 和 代
総合科学部学務係	事 務 員	石 田 明 子
医学・歯学・薬学部等 事務部学務課大学院係	係 長	岩 森 清 澄
医学・歯学・薬学部等 事務部学務課第一教務係	事 務 員	安 岡 倫 代
医学・歯学・薬学部等 事務部学務課第二教務係	主 任	宮 川 純 子

医学・歯学・薬学部等 事務部学務課第四教務係	主任	中 林 晶 子
工学部学務係	事務員	佐 藤 彰 勇

5) 日 程

第1日(平成19年6月16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		第7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	第7研修室
10:30-10:50	(2)アイスブレイキング	学務部	第6研修室
10:50-11:50	(3)講 義 「学務系事務職員の役割について」	学務部長 中本純晴	第6研修室
12:00-13:00	昼食(12:20-12:50) 休憩		食 堂
13:00-17:00	(4)プレゼンテーション 「所属部局・現在の業務の紹介」 プレゼンテーション各10分, 質疑応答各5分 評価各3分  (適宜休憩を入れる。)	学務部	第6研修室
17:00-17:30	夕べのつどい		つどいの広場
17:30-19:00	夕食(18:00-18:30) 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

22:30 消灯

第2日(平成19年6月17日・日曜日)

時刻	内 容	講師・担当者	場 所
7:00-7:20	朝の集い		つどいの広場
7:30-8:30	朝食(7:45-8:10) 掃除(9:00点検・退室)		食堂・宿泊室
8:35-9:25	(5)講 義 「教員が望む学務系事務職員像」	副学長(教育担当) 川上 博	第6研修室
9:30-10:40	(6)ワークショップI 「教員・事務職員協働ワークショップ」 ※FD基礎プログラムと合同プログラム	宮田政徳 学務部	第7研修室

10:50-12:00	(7) 講演 「名古屋大学のFD・SD活動 -Webと小冊子の活用」	夏目達也先生 (名古屋大学教授)	第7研修室
12:00-13:00	昼食(12:20-12:50) 休憩		食堂
13:00-14:20	(8) ワークショップⅡ 「よりよい学生サービスとは？」	学務部	第6研修室 第8研修室
14:20-15:20	(9) 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8研修室
15:20-15:50	(10) 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	第7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、学務部長からテーマ「学務系事務職員の役割について」、及び副学長(教育担当)からテーマ「教員が望む学務系事務職員像」の講義を受け、その内容に関連するテーマについて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、今回の特徴は、「FD基礎プログラム」を受講の教員と合同でテーマ「教員・事務職員協働ワークショップ」を実施したことである。

昨年度の参加者から学務系事務職員にとって、プレゼンテーション能力の必要性・重要性が評価されたのを受け、今年度もプレゼンテーション研修を取り入れた。

なお、昨年度と同様に教員の「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、名古屋大学の夏目達也先生の講演「名古屋大学のFD・SD活動-Webと小冊子の活用」を共有した。

#### 1) ワークショップⅠ「教員・事務職員協働ワークショップ」

FD基礎プログラム受講教員(教育歴5年未満の新任教員)と合同で、よりよい教育・学生生活支援を行う上で、教員と事務職員が何をど

のように連携すればよいかという話し合いが行われた。

#### 2) ワークショップⅡ「よりよい学生サービスとは？」

学務部長、副学長(教育担当)の講義及びワークショップⅠ「教員・事務職員協働ワークショップ」を参考にし、学務系事務職員として、よりよい学生サービスとは何か、そのためには何をなすべきかが話し合われた。

#### 3) ワークショップⅢ「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

前年度に引き続き、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、昨年度と同様に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。また、昨年度の反省に立って、FDと同じ会場で同時期に実施するメリットを活かすため、FD・SDの協働ワークショップを主要なプログラムと位置づけた。これらの成果については、以下のことが考えられる。

##### 1) 講義「学務系事務職員の役割について」

学務部長から、豊富な経験と資料に基づいた講義があり、学生の目線に立った学生対応、学生支援のあり方、自らの組織を正確に把握することの重要性が理解できたものとする。

##### 2) 講義「教員が望む学務系事務職員像」

副学長(教育担当)から、演習を交えた具体的に理解しやすい講義があり、データの分析、評価の重要性とそこに潜む危うさについて、事務職員として知見を広めるものとなった。また、演習として取り組んだ「データの分析」について、評価基準を操作することで生じる現象を研修終了後の課題としてレポートを提出させた。副学長からは研修者全員のレポートに懇切な評価と解説をいただいた。

##### 3) ワークショップⅠ「教員・事務職員協働ワークショップ」

FDと同じ会場、時期に実施するメリットを活かすため「FD基礎プログラム」を受講の教員との合同で実施した。教育・学生生活支援についての教員と事務職員との連携をテーマとし

て話し合った。計画段階では、教員に対する遠慮や職責の違いなどから事務職員の発言が少ないのではないかと危惧したが、少人数のグループ討議であったり、教員が新任教員であり比較的話し易かったことや事務職員個々が現場において様々な問題に直面していることなどから活発な意見交換が行われた。教員の立場への理解が深まると共に教員が事務職員に求めていることなどの具体的に触れることができたものとする。また、教育・学生生活支援の実際の場面における教員と事務職員との連携・協力の必要性和重要性を強く認識できたものとする。

##### 4) ワークショップⅡ「よりよい学生サービスとは？」

学務部長、副学長(教育担当)の講義及び教員・事務職員協働ワークショップに基づいて活発な意見交換が行われた。学生サービスの普遍性とそれぞれの場面における多様性等について、再確認と新たな認識をすることができたものとする。

##### 5) 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ものとする。

##### 6) プレゼンテーション研修「所属部局・現在の業務の紹介」

主要目的の一つである。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、昨年度と同様に身近なテーマを選定させ、対象を大学の顧客である高校生及び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、慣れ親しんだ事柄に対して学外者の立場からの質問を受け、また、質問をすることで、初歩的ではあるが、プレゼンテーションの技術を習得するとともに、プレゼンテ

ション能力の重要性を認識することができたと考える。昨年度と比較して、研修内容の予備知識が得られていたことから、プレゼンテーションの内容はよく練られており技術も格段の進歩があった、しかし、質疑応答では付け焼き刃的知識やデータ不足によって、底の浅さを露呈する場面がしばしば見られ独りよがりの説明に偏りがちな事実を知ることができた。

昨年度から始めたこのプログラムを継続して実施できたことがひとつの成果であると考え。昨年度の反省を踏まえ準備したが、プログラム編成技術が不足していることや運営をFDプログラムに依存していることなど、まだまだ問題点は多くある。しかし、参加者からは概ね良好な評価を得られたと考える。来年度以降においても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。

## 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)

- ・プレゼンテーション:自己表現力を養う訓練としてよかったと思います。
- ・講義:分析方法等がよくわかった。
- ・ワークショップ:教員との意見交換でお互いの業務が少しでも理解できたように思う。
- ・異なる学部の担当者が集まり、1つの題目について班別討議を行った。学部の事情、考え方の相違がよくわかり、勉強になった。
- ・教員との合同討議についても上記と同様、現場である教員の事情、考え方に大きな相違があることがわかり、日常業務においても、机上で考えるのではなく、教員とコミュニケーションをはかりながら考えていく必要があることを痛感した。特に事例研究では、与えられた題目について、当初考えた結論と真逆の結論となる過程がおもしろかった。
- ・教員と事務職員協働ワークショップは教員の本音が聞けてよかった。
- ・部署の違う学務系の事務職員同士でいろいろな情報交換ができて勉強になった。
- ・準備から進行、付き添い等色々とお世話になりました。あつという間の2日間でしたが、楽しかったです。ありがとうございました。
- ・プレゼンテーションや班別発表の後に、部長、課長等、学務経験を多く積まれている方に講評をいただくと、気付かなかった色々な視点からもう一度考え直すことができるし、これからの業務をより良くするためのヒントをいただけて良かったです。
- ・学内のメンバーだったが、このような研修は他人の意見や考え方が聞けるので双方にとって利点である。
- ・同様な業務をしているので、(研修の成果を)早急に取り入れたり、改善できることが少なからずある。
- ・夏目先生の講演がよかった。改めて、学務系職員が学生に対してできることについて考えさせられた。
- ・教員の意見を聞くことができて面白かった。学生と関わりたくない、大学は研究機関である…等、生の声が聴けたのはいいが、かえてこれでもいいのだろうか…とも考えさせられた。
- ・先生方と合同で行うワークショップでは、先生方との意見交換や、日頃それぞれの立場で考えていること等をじっくり話し合うよい機会であり、とても参考になった。それぞれの考えを理解していくことで、より円滑に業務を進めていくことができると思う。
- ・事務担当者のみで行うワークショップにおいても、それぞれの部署での取り組みを知ることができ、非常に参考になった。
- ・プレゼンテーションにおける時間配分の難しさが認識できた。
- ・教員とディスカッションができた点。考え方が聞けた点。
- ・他の人の意見が聞けたこと。
- ・プレゼンテーションは、日常業務の中ではあまり機会がないので、準備期間も含めてよい経験ができた。課題となる点も多く見つけたので、今後自己改革に努めたい。また、学内で同内容の業務を担当している方々と交流でき、よかった。

### ○悪かった点

- ・休憩時間が少なかった。
- ・天気がよかったので、屋外での活動があればもっとよかった。
- ・2日目において、お昼以外は全く休憩時間が無く、集中力を持続させるのに苦慮した。
- ・講義と講義の間に、もう少し休憩を入れて欲しいです。
- ・プレゼンテーションの内容を、高校生向けに業務について説明するものと思っていました。当日他の方の発表を聞いて、勘違いしていたことに気付きました。きちんと確認をすれば良かったのですが、課題を依頼される際に、もう少しわかりやすく書いていただくと助かります。
- ・一泊することで、いろいろと話ができて面白かった反面、一泊する必要があるのかとも思った。
- ・もう少し先生方と話す機会がほしかった。
- ・二日目の研修は、睡眠不足のため、効率が悪いものだった。
- ・合宿研修とする意義が見出せなかった。学内施設を用いて実施した方が、参加者側にとっては有難い。(気持ち的に参加しやすい。宿泊の準備も不要となる。)

### ○今後取り上げて欲しい課題(内容)

- ・学務系の事務職員が対象ですが、学生と直接関係のある国際課等の窓口対応が多い職員も対象にしたらどうでしょうか。
- ・有意義な勉強の機会を与えていただき、ありがとうございます。
- ・課題等については、バランスが良く、特に教員との共通の事例が挙げられており、楽しく勉強させていただきました。今後とも教員との共通の事例による班別討議は重要かと思えます。
- ・教務係、学生係の業務で直面している具体的な課題・問題等を短い時間でいいので講義にあればいいなと思いました。
- ・教員の方だけでなく、他大学の事務系職員の方の講演を希望します。私の出身大学の学務職員の方には、ものすごく良くしていただいて、今の仕事をめざすきっかけにもなったので、他大学の事

務系職員の方の講演も参考になる気がします。

- ・他大学(特に私立大)の職員研修の取り組みについて
- ・学務系職員としての心がまえ、マナー、どういう態度で接すればよいか、という話、講義。
- ・不登校学生への対応や、学生相談の受け付け方法(初期カウンセリング)など。



講義



ワークショップ



プレゼンテーション