

報告

平成19年度学務系事務職員研修(SD)参加報告

佐藤彰勇

(徳島大学工学部学務係)

はじめに

私は、今年度の学務系事務職員研修(SD)に参加する機会をいただいた。この研修は、学生サービスの提供において大きな役割を担う、学務系事務職員が持つべき心構えや、技能を向上させるためのもので、今年で2度目の取り組みとなる。

また、昨年同様、教員を対象としたFD研修と合同で実施され、教職員合わせて約60名がそれぞれの研修に臨んだ。

淡路青少年交流の家にて、一泊二日の日程で実施された当該研修の内容を、以下のとおり報告する。

第1日【6月16日(土)】

到着後、SD、FD合同で研修についてのオリエンテーションを受けた。その後は、教員と事務職員は終日別々のプログラムが組まれており、我々事務職員は、互いに自己紹介を行った後、下記のプログラムを受講した。

講義

「学務系事務職員の役割について」

(10:50~11:50)

学務部の中本部長より、保護者や学生に大学を紹介する機会が比較的多い学務系事務職員が、その組織を認識しておくことの重要性についてお話をいただいた。自分の大学の組織や規模をきちんと把握してこそ見えてくるものがあることをご教示いただき、自分が所属する組織を改めて見直す良い機会となった。

プレゼンテーション

(13:00~17:00)

「高校生や、その保護者を対象とした所属部局・現在の業務の紹介」というテーマに沿って、事前に作成したプレゼンテーション発表し、そ

の後、他の研修生からの質問を受け、回答するという形式で実施された。

多くの研修生が時間配分や、話す際の目線や速度に苦戦していた。私も、設定時間より早く発表を終えてしまった他、発表時には話す速度に注意していたが、質疑応答に入ると早口になってしまう等、プレゼンテーションの難しさを実感することとなった。

学務系事務職員は、先生方や学生、保護者等に説明を求められることが多いため、このプレゼンテーションにおいて、どのようにすれば自分の主張を効果的に伝えられるか考え、実践できたことは、非常に有意義であったと考える。

交流会
(20:00~21:00)

事務職員、教員合同での交流会が行われ、先生方とゆっくりお話しできる貴重な時間となった。普段はできない仕事以外の話も交えることができたことで、お互いの距離を縮めることができたように感じ、普段からコミュニケーションをとることの大切さを実感した。

第2日【6月17日(日)】

講義

「教員が望む学務系事務職員像」について

(8:35~9:25)

川上副学長より、アンケート等によって得られたデータを用いて、評価を行う方法や、その際の注意点についてお話しをいただいた。

実際にデータを用いて、データからレーダーチャートを作成する演習も行われ、評価基準を設定することの難しさや、継続的に取られたデータから、どれだけ努力したかを示す向上度を算出することの大変さを考えさせられた。

また、データを基にグラフ等を作成する際、

作成者の定めた評価基準によって、グラフの印象が大きく変わる(変えられる)ことの重要性和危険性を知ることができ、グラフを見る際は、その形を鵜呑みにするのではなく、それがどのような意図で作成されているのか読み取ることの重要性を学ぶことができた。

一方で、実際に評価基準を設定することで、物事には様々なとらえ方や測り方があることを感じ、物事を多面的に考えることの重要性を体感することで、このような考え方でできる事務職員を先生方が望まれていることを認識できた。

教員・事務職員協働ワークショップ

(9:30~10:40)

学生から寄せられた教員・事務職員に対する対応の不満が一例ずつ挙げられ、事例の対応について、どのような点が問題であるか議論し、改善策を話し合った。

私のグループでは、教員も事務職員も、学生に対する説明をきちんと行うことが重要であるという意見にまとまった。教員の場合は、とっさに怒鳴ってしまったような場合でも、なぜ叱ったのかを後できちんと説明すること、事務職員の場合は、手続き手順の説明を行う際、質問がないか必ず確認すること等が改善方法として挙げられた。

また、目安箱への投書様式を、何が問題で、どのように改善してほしいのかを問う様式に変更するという案も出された。

他のグループにおいても、お互いに遠慮なく意見を交換できたようで、ワークショップ開始前と比べると、グループの雰囲気や和やかになり、先生方との相互理解が深まったと感じた。

講演「名古屋大学のFD・SD活動」

(10:50~12:00)

名古屋大学高等教育研究センターの夏目教授より、名古屋大学のWebと小冊子を使ったFD・SD活動の紹介があった。

名古屋大学の取り組みを詳しく知ること、他大学においてもFD・SDが重要視されていることを改めて感じる事ができた。

ワークショップ

「よりよい学生サービスとは？」

(13:00~14:20)

SD研修生を2つのグループに分け、テーマについて討論し、意見をまとめ発表した。午前中に同じような内容について討論しており、また今回は事務職員のみということもあり、両グループとも同じような発表内容となった。

テーマは、協働ワークショップと全く異なったものであってもよかったのではないかと感じたが、同じ業務を行っている部署と意見を出し合えたことは、非常に有意義であった。

研修を終えて

この研修を通して、教育支援・学生支援を行うことの重大さ、おもしろさを感じる事ができた。また、交流会やワークショップを経て、先生方と私たち事務職員が、学生サービスに対して同じような考えを持っていることを理解できたことは非常に大きな収穫であったと考える。欲を言えば、もう少し先生方と協働で行えるプログラムがあればよかったと感じるが、自分の所属する部局以外の教員・事務職員とともに学び、討論することは非常に貴重な経験であった。

我々学務系事務職員は、学生やその保護者と接する機会が多く、我々の対応が大学のイメージを左右するだけでなく、学生の大学生活を充実したものにできるかどうか、私たちが納得できるサービスを提供できるか否かに懸かっている。私は、ここで学んだことを忘れず、自分の能力を高めていくことで、学生が満足できるサービスを提供し、大学のイメージアップに少しでも貢献できるよう、努力していきたい。

最後に、この研修に参加できるようご配慮くださった皆様、共に研修に参加された皆様、そして研修をお世話してくださった皆様に深く感謝し、当研修の報告を終了する。