### 3-2 F D 活動

A群・学生による授業評価の活用状況

B群・FD活動に対する組織的取り組み状況の適切性

C群・FDの継続的実施を図る方途の適切性

C群・学生満足度調査の導入状況

上記点検項目について、本学での取り組みごとに記述することとする。

## 3-2-1 授業改善のための学生アンケート実施

本学では、2003年度後期から全学的に「授業改善のための学生アンケート」を実施している。

「授業改善のための学生アンケート」については、過去の全学自己点検・評価委員会において、幾度にわたり実施の必要性について議論がなされてきたが、本格的な検討開始には至らなかった。しかし、昨今の高等教育において、FDがより一層重要視されていることを背景に、本学においても2003年度後期からの実施をめざし、本格的な検討に入った。具体的には、全学自己点検・評価委員会のもと、授業評価検討ワーキンググループを組織し、全6回にわたり実施の具体案について検討を行い、全学自己点検・評価委員会や学部長会、教授会での了承を経て、2003年度後期から実施することとなった。

**実施目的**は、従来学部によって実施の有無や実施形態が異なり、統一が取れていなかった授業評価 アンケートを見直し、大学として体系的に授業改善を図り、学生により良い授業を提供することとし ている。

**アンケート項目**は、全学部統一した様式を使用することとし、授業評価検討ワーキンググループ及び全学自己点検・評価委員会にて精査の上決定し、「選択回答式項目」と、学生が自由に意見を記述することができる「自由記述項目」から構成されている。また、**対象科目**は全講義科目としたが、演習や実験科目等についてはアンケート実施に適さないと判断し、任意とした。

実施初年度となった2003年度は、対象を専任教員のみに限定して実施し、兼任教員については、出講を依頼する段階で実施の了解を得ていないことを考慮して対象から外した。実施結果の取り扱いは、「選択回答式項目」については集計の上グラフ等でまとめたものを、また「自由記述項目」についてはそのまま、それぞれ担当者に直接返却した。担当者は返却された結果について、各自次年度の授業改善に役立てることとした。学生に対する選択回答式項目の集計結果公開については、さらに時間をかけて慎重に議論すべきとの意見が多く、公開を見送ることとした。

2004年度は、前年度の課題を踏まえ、全学自己点検・評価委員会にて実施方法の再検討を行った。 とくに、前年度見送られた選択回答式項目の集計結果の公開に関しては、「アンケートに回答した学生 に対して説明責任を果たすべきである」との理由から、結果の公開を前提に議論が進められた。しか し、担当者個々の集計結果を科目ごとに公開することに関しては時期尚早であり、今後も継続して検 討すべきとの判断がなされた。この結果、全学部共通の取り扱いとして、学部や学科ごとに、「語学」 や「専門科目」また「青山スタンダード科目」といった大枠で集計したものを、学内の学生と教職員 に限り、学内Web上で公開するという結論に至った。また、2004年度からの改善点として、実施方法に、 学部の独自性を反映させることを可能にした。これは、全学部統一のものを実施の最低ラインと定め、 質問項目や集計結果の公開方法など各学部で先進的に取り組もうとすることを可能にしたものである。 例えば、質問項目に関しては、理工学部が学部独自の質問項目を5問追加した。また、集計結果の公開に関しては、担当者個々の科目ごとの集計結果を公開した学部もあれば、科目群ごとに集計して公開した学部もあった。このように学部や学科によって対応に若干の相違が見られたが、集計結果公開の第一歩を踏み出したことについては、大きな意味があった。さらに、実施対象については、専任教員に加え、兼任教員も対象としたが、兼任教員の実施については任意とした。あわせて、学生や教職員に対して再度アンケート実施の重要性を認識してもらうことを意図して、告知ポスターを作成して掲示を行うなどの啓蒙活動も行った。

2005年度からは、前期終了時にも前期科目に限定してアンケートを実施することを追加し、前期終了時と後期終了時の2度実施することとした。なお、実施方法については、若干の改善を図ったものの、原則として2004年度後期と同様としたが、学部の判断で集計結果の公開方法等を変更したい場合は、それを認めることとした。この結果、担当者個々の科目ごとの集計結果を公開する学部・学科が徐々にではあるが増加してきており、学生にとっては、有益なものとなっている。

以上、導入以後の年度ごとの経過について述べてきたが、実施方法やアンケート項目については、 毎年議論を重ねており、徐々に改良がなされ、定着しつつある。アンケート項目がほぼ定型化された ことで、2005年度後期からは**OMR用紙による運用も開始**し、コスト削減に努めている。

今後の課題は以下のとおりである。1点目は、全学部統一した質問項目や集計結果公開の実施である。これにより、学部・学科横断的な授業改善の材料とすることが可能となり、また、現在では学部や学科の独自性を持たせたことにより、質問項目や集計結果の事務処理も増大している。今後は、実施目的を妨げない形で、極力全学部統一の実施方法を検討し、それによって事務の負担軽減にも繋げることが必要であろう。2点目は、学生からの回収率の検証の必要性である。これについては、以下に導入開始から過去3年間の年度ごとの実施率、回収率等の実績を掲載する。

実施年度	対象教員	対象科目数	回収科目数	実施率	総対象学生数	総回収数	回収率
2003年度 後 期	専任教員のみ	789	604	76.6%	81, 793	33, 302	40.7%
2004年度 後 期	専任教員+兼任教員	2, 756	2, 442	88.6%	208, 551	89, 289	42.8%
2005年度 前 期	専任教員+兼任教員	1, 143	1, 045	91.4%	94, 797	48, 589	51.3%
2005年度 後 期	専任教員+兼任教員	2, 662	2, 303	86.5%	186, 672	81, 772	43.8%

まず、対象科目における実施率については、初年度が76.6%と低い数字になっている。これは、集計結果の取り扱い方法などが明確に決定していないまま実施に至ったことなどから、実施に対して否定的な学部があったことが影響している。2年目以降は結果の公開方法などについて議論を重ねたこともあり、おおむね90%前後と改善されている。実施率については、兼任教員の実施を任意としていることを考慮すれば、かなり高い水準を維持しているといえる。

学生からの回収率については、おおむね40~50%前後で推移しており、この結果から、学生からの 回収率については、未だ低いと捉えることもできる。その理由は、さまざまな原因が考えられる。 1 点目としては、アンケートの実施時期の問題がある。実施時期については、教員が定期試験期間前の

1~2週間のうちに実施できるように期間にゆとりを持たせて設定している。これは一般的にいわれ ているように、試験直前の最終講義日にアンケートを実施すると、普段授業に出席していない学生が 多く出席してアンケートに回答することで、本来期待している目的に対する回答の信憑性が損なわれ ることを懸念するものによる。最終講義の時間にアンケートを実施すれば、おそらく回収率は上がる であろうが、授業改善の参考意見とはなり得ないので、若干学生からの回収率が低下するとしても実 施時期については、今後も従来通りとせざるを得ないと考えられる。 2 点目としては、この授業アン ケートの実施が学生にとって必ずしも有効なものとなっておらず、回収率が上がらないことも考えら れる。大学学長室にて実施している「大学への意見・要望」投稿フォーム(詳細は後述)には、授業 アンケートの結果が公開される時期に必ず、「科目ごとに公開をしないと意味がない」という内容の意 見が寄せられている。また、教員からは、「以前に学科でアンケートを実施していた時よりも、自由記 述項目に寄せられる学生の意見が減少しており、学生にその理由を尋ねたところ『アンケートに回答 しても授業が改善されることも無く、何も変わらない』との意見が出されている。」との指摘もある。 このような結果から、現状ではアンケートを実施しているものの、具体的に授業改善がなされていな いことが、学生の回収率の低さにつながっているとも考えられる。しかし、それ以外にも、そもそも アンケート実施時に学生が授業に出席していなかったり、回答すること自体を面倒に思って回答しな い状況も想定され、学生からの回収率については、慎重に検証する必要がある。

こうした現状をふまえ、今後は授業改善をどのように行っていくのか、その具体案について検討していくことが必要となる。本来、授業改善を行うためには、全実施科目の科目ごとの結果の公開が最低条件といえるであろう。まず、科目ごとに公開がなされ、次にそれらを検証する組織的な仕組みを構築することが必要となる。そして、個々の結果の検証が行われて初めて授業改善がなされるといえる。それが可能となれば、学生にもアンケートに回答することが有意義なものと理解され、回収率の上昇も見込まれるであろう。本学において、科目ごとの公開について全学的な了解を得るにはかなりの困難が予想される。しかし、前述したとおり、現在何らかの形で科目ごとに公開をしている学部が、法・国際政治経済・理工の3学部、また、文学部教育学科と心理学科の2学科であり、徐々に科目ごとの公開を行う学部・学科が増えている。他大学の実例にもあるように、全学的に科目ごとの結果を公開するにはかなりの時間を要しており、今後は、現状の実施方法を継続しながら、時間をかけて結果の公開を呼びかけ、そして公開について前向きな学部・学科がある程度出揃ったところで、再度全学的に科目ごとに公開することについての了解を求めて行くことが必要であろう。それとあわせて、結果を検証する仕組みが構築され、具体的な授業改善が行われた時に、このアンケート実施がさらに有意義なものとなるといえる。

授業改善への取組は、学生自身の学習意欲、学力レベルや格差、教員の個々の授業科目における学問分野や教授方針、さらには施設設備等の教育環境の問題等、複雑に関連している。「授業改善のための学生アンケート」を活性化させることは有意義ではあるが、これだけで授業改善の議論を進めることは、必ずしも適切とはいえない。こうした考えから発足したのが、以下に記述する「FDプロジェクトチーム」である。

### 3-2-2 FDプロジェクトチームの活動

本学では、2005年3月に学長直属の組織として**FDプロジェクトチームを設置**した。その目的は、「大学全体のFDのあり方について随時提案し、積極的に実行すること」としている。チーム構成メンバーは、学務担当副学長をチームリーダーとし、各学部から1名、高等教育の専門家1名の教員8名及び

学長室事務職員2名の計10名によりスタートした。機動性のあるFD活動を行うために学長直属の組織とし、委員は学長が直接指名を行い、予算執行も臨機応変に行うことができる体制をとったことは、本学のFD活動に対する積極性を示している。この組織を中心として、本学のFD活動が着実に実行されつつある。

2005年度の活動としては、1)大学新任教職員オリエンテーションの開催、2)FD公開シンポジウムの開催、3)FD合宿研修会の開催、4)授業公開の実施、5)学生モニターからの意見聴取、6)学生モニターとの意見交換懇談会の開催を行った。

企画ごとに、以下に記述することとする(刊行物として提出する『Faculty Development Activities Report 2005』もあわせて参照いただきたい)。

### <1. 大学新任教職員オリエンテーションの開催>

学院では毎年4月上旬に、本学院に新たに就任する教職員に対して「新任教職員オリエンテーション」を実施しており、理事長、院長、常務理事により、学院の概要、教育環境の外的・内的要因による変化、教育方針、キリスト教教育、寄附行為及び私立学校をとりまく法体系、学院の財政などについて説明がなされている。そこで、2005年度より、とくに大学に就任する教職員を対象とし、大学の状況を深く理解してもらう目的で、大学主催のオリエンテーションも別途実施することとした。2005年4月1日に開催され、大学側の参加者は、学長、副学長、大学宗教部長、大学事務局長が出席し、新任の出席者は、教員37名、一般職員8名であった。オリエンテーションは、聖書朗読と開会祈祷によって開会し、各先生方から、大学の運営方針、建学の精神、アドバイザー・グループ制度、相模原キャンパス、青山スタンダード、事務取り扱い等、本学の特色について説明がなされた。永年培われてきた本学の伝統や特色について十分理解を深め、そのうえでそれぞれの与えられた役割において職務を全うすることが、私学では重要なことと考えられる。この企画は、2006年度も継続して実施されている。

#### <2. 青山学院大学FD公開シンポジウムの開催>

2005年6月15日、「これからの大学教育とFDのあり方」をテーマに、青山学院大学FD公開シンポジウムを開催した。本学のFD活動の第一歩として、まずは現在の大学教育を取り巻く諸状況や、他大学の先進的な取り組み等を理解し、本学らしいFD・SD(スタッフ・ディベロップメント)活動を検討する契機にしたいというのがその趣旨である。講師として、FDの専門家である慶應義塾大学総合政策学部井下理教授と東海大学理学部安岡高志教授を招き、井下教授には「FDの展望と課題」、安岡教授には「単位制度と授業評価」という表題で講演を依頼した。

当日の出席は、学長、副学長を含め教員41名、職員39名、学生・学外者等8名の計88名であった。 ここでは、両名のご講演及びその後の質疑応答を踏まえて、およそ以下のような方向性が示唆される こととなり、本学のFD活動を模索する第一歩を踏み出すこととなった。

- (1) 現在、日本全体で評価というものが非常に盛んになっているが、その評価が、単なる評価のための評価になるのか、あるいは本当に構成員にとって具体的な形でプラスになり展開していくような評価になるのかが、最も重要な分岐点となるので、くれぐれも実際に改善のサイクルがまわっていくような、その大学にあった評価の仕方を生み出していく必要性がある。
- (2) どの大学においても、個別には、非常にがんばっている教員がいるが、既に存在している**改善のエネルギーを集約**し、その点がつながって線になり、さらには面から立体になっていくようなつながりを見出して、さらに発展させていく方策が大変重要である。

- (3) 慶應大学や東海大学の先駆的なFD実践の成果として、授業においては「わかりやすさ」という ものが非常に大きなウエイトを占めているということ、あるいは教える側の年齢というものが授 業評価結果と関連しているということなどがわかってきていることから、そうした先行した大学 との相互交流を図ることにより、後発の大学のFDの水準が短期間に上昇しうる。
- (4) FDは単に教員だけを対象とするものではなく、職員さらには学生、経営サイドを含めた、いわゆる**四輪駆動型**でなければならない。

#### <3. FD合宿研修会の開催>

FD公開シンポジウムで示唆を得られたもののなかで、まずは、四輪駆動型のFD活動を実践する第一段階として、事務員と教員の協力体制を整えるため、プロジェクトの構成メンバーに、教員と同人数となるように6名の職員を追加することとした。その結果、教員8名、職員8名の計16名のメンバー構成で新たに出発することになった。これは、公開シンポジウムの成果を早速フィードバックして組織を発展させていきたいという本学のFD活動活性化への強い思いの表れでもあった。

先に開催されたFD公開シンポジウムのなかで、「FD活動を活性化するためには、教員、事務職員、学生、経営者の積極的なFD活動への参加が、重要な課題となる」旨の提言を受けた。そのなかでもとくに重要な点として、「大学全体としての教育力向上のためには、教員集団の能力開発ばかりではなく、職員集団の能力開発(SD)も同時に取り組むべき必要がある」と考え、まず第一段階としてFDプロジェクトチーム内教員と職員の2者による意見交換会を行うこととした。現在では、各業務を通して教員・職員相互の接点はあるものの、業務や部署横断的に意見交換する制度をもたない本学にとって、職員の所属部署もさまざまであるが、むしろそれぞれの視点で感じている率直な意見を出し合おうという趣旨で、FDプロジェクトチームの合宿研修会が企画された。2005年9月9日(金)~10日(土)にかけて熱海のホテルで行われ、参加者はチームメンバーの教員4名、事務職員8名、計12名であった。テーマは、「青山学院大学の行方ー教員と職員がコラボレートする新たな関係の構築ー」とし、ディスカッションに入る前に、FD活動の背景や他大学の実施状況説明及びSD活動の実施事例を参加者で共有した。

議論された内容は、職員研修のあり方、事務組織のあり方、本学の社会的役割、本学の教育理念、情報発信の方法、シラバスのあり方、教員のコスト意識、FDプロジェクトチームの役割、職員と教員の意思疎通など多岐にわたった。こうしたオープンな意見交換がなされたあと、FDプロジェクトチームの短期目標と長期目標についての議論がなされ、解散となった。非常にタイトなスケジュールにも拘らず熱心な討論が続けられ、職員と教員との間での意思疎通が図られるとともに、FD問題やSD問題の所在と解決の方向性について、ある程度の合意を得ることができた。何よりも、職員と教員が一緒に取り組んだことは画期的なことであった。

#### <4. 授業公開の実施>

先に開催されたFD公開シンポジウムの際、出席者から提出されたアンケート調査のなかで「授業公開の実施」を望む声が多かったため、本企画を実施することとした。この企画の目的は、授業を公開することにより、公開する教員側は、参観者からのコメントを通して今までの授業を改めて工夫する契機とするとともに、参観する側は、他の教員の授業を見学することにより授業の新しい展開の可能性のヒントを得ることである。また、授業公開者と授業参観者が意見を交換することにより、授業の質のさらなる向上を図り、ひいては日常的に授業をめぐる対話がなされるような風土が醸成されることをめざしたものである。

11月7日(月)~11月12日(土)の1週間を授業公開ウィークとして設定し、希望する教員に申し出てもらう方法を取り、教員20名で延べ28科目という初めての試みとしては思いのほか多くの公開参加が得られ、改めて授業公開への教員の熱意を感じた。ちなみに参観者は、自身の担当授業等との重複といった事情もあり、延べ25名にとどまった。

授業参観の感想は、授業公開者にフィードバックされ、その後、授業公開者から感想や意見がいろいる寄せられた。概して公開の意義を強調するコメントが多かったが、公開者や参観者の数がさらに増えるように工夫すべきであるとの声も聞かれた。

第1回目の授業公開で得られた知見は、ほぼ以下のようにまとめられよう。

### 1. 授業公開者アンケートより抜粋

- (1) 授業公開実施によって緊張感をもって授業に臨み、自分の授業を見直す良い刺激となった。
- (2) 学生を教えることの「プロ」になるためには、この企画はよいものと思われる。
- (3) 授業公開週間を限定しないほうが、いつも良い緊張感をもつことができるのではないか。
- (4) 科目区分(専門か教養か、必修か選択か)や受講者層(学部や学年の違い)によって到達目標 や授業内容の水準、説明の方法も異なり、1回の授業参観だけでは理解されにくい部分もある。
- (5) 他者の授業は参考になる点もあるが、それぞれの人柄やこれまでの経験、学生との交流の中で 築き上げられてきた成果であり、まねしても同様の効果は容易に得にくいであろう。
- (6) 公開授業を実施せず、また参観もされない教員こそ問題があるのではないか。
- (7) 多様な教育観や学生観について教員同士で率直に議論を交わし、授業改善を模索する機会が必要である。
- (8) 参観者が少なかった点について、プロジェクトでの配慮が足りなかったのではないか。
- (9) 参観者のコメントにより、改めて自分の授業を工夫する機会が与えられた。
- (10) 公開授業の多さ、少なさというのはあまり問題ではなく、むしろお互いの授業を見合って意見 交換を図る、そういう集団を徐々にでも構築していくことが全体的な授業改善につながるのでは ないか。
- (11) 学部学科ごとに授業公開週間を設けて、授業の検討をする方向を模索するのもよいかもしれない。
- (12) 担当している授業を1つ公開して、他教員の授業を3つか4つ参観するほうが勉強になるのではないか。
- (13) 原則として全教員の全授業を公開する形になれば良い。
- (14) 学生からも疑問をなげかけられている授業を強制的に公開させることが必要ではないか。また、TV録画などにより広く公開することも考えてはどうか。それにより、大学としての毅然とした姿勢を示し、注意を与えるべきではないか。
- (15) 教室の設備・装置を整えることも重要である。スクリーンと黒板とを併用して初めて意味をもつこととなり、学生が勉強しやすい環境・設備を整えるのは大学の責任である。
- (16) 事務の方が参観し、コメントをくださったことで、教職員の間の一体感が増した感じがし、授業改善以外にも、相互理解の増進に寄与することがわかり、これは新しい発見であった。

### 2. 参観者アンケートより抜粋

- (1) 他の先生のさまざまな授業に対する工夫を学ぶことができた。
- (2) 参観した授業から学んだ内容をすぐさま授業で実践し、板書の書き方、授業の進め方において成果をあげることができた。

- (3) 他の先生方の授業を拝見させていただく機会があることは大変貴重なので、是非続けてほしい。
- (4) 開催期間(例:半期1回ずつ、2週間実施)やPRに工夫がほしい。
- (5) 学生に対して、大切なポイントに注意を促す工夫がなされていた。
- (6) 90分という授業時間の長さを体感し、90分の使い方を工夫しなければ現在の学生は集中して聴講することが難しいと改めて感じた。
- (7) OHPを後方の席から見ることは難しい。
- (8) 10時頃から気温が上昇し、寝ている学生が増えた。教室ごとの換気操作を可能とする必要がある。
- (9) 教材提示装置と黒板を同時に使用できるようにすべきである。
- (10)「質問ありますか」としつこく繰り返すことにより、質問を引き出している。そのことにより、 学生と一体感がでてきている。
- (11) 宿題の提出などにも学生の意見を聴取している姿勢がよい。
- (12) 現実の問題と結びつけることによって学生の関心を引き出し、また図を手書きさせることで、 授業への参加意識を高めているように見えた。
- (13) 受講者数が多くても、机間巡回をしたり、Q&Aをしたりすることも可能であるという点で参考になった。
- (14) 授業開始時に本日の講義の概要を説明することで、目的意識が高められている。
- (15) 以前のノートを参照させることで、学生自身に復習させている。その際、学生の進行状況を確認することで、理解度を確認できる。
- (16) 久しぶりに学生の気分を味わうことができて新鮮であった。
- (17) 多くの実験や分光器の作成など、さまざまな工夫がこらされており、学生の注意・関心をうまく集める大変めりはりのついた授業であった。
- (18) 受身に終わることなく、学生に考えさせる機会も与え、青山スタンダード科目としてふさわしい内容だったのではないか。

本プロジェクトは2006年度も授業公開を実施し、教員18名、延べ44科目が公開された。本年度は前回の反省もふまえ、授業公開期間を2週間に拡大した他、職員の参観も認めることによって、職員が協力可能な授業支援の方策についても探ることとした。今後の方向としては、全学的な授業公開ウィークとして発展させるとともに、各学部や学科単位でも授業の質向上のための方策としてカリキュラム、シラバス、授業方法の改善について恒常的に検討するグループが立ち上がってくることが期待される。

### < 5. 学生モニターからの意見聴取>

大学は、ステークホルダーである学生からも意見を充分に聴取し、より良きコミュニケーションを図る必要がある。授業改善のための学生アンケートでは、あまり授業に出席していない学生と、まじめな学生の評価が同様に扱われて集計されるのは問題があるのではないかという意見がよく聞かれる。そうした問題を生じないように、成績の上位者や、青山スタンダード科目の授業等で教員補助の仕事を担当している学生に、学生モニターを依頼して継続的に意見等を求め、より良い大学の構築・運営に反映させることを目的として始めたものが学生モニター制度である。2005年度は、計120名の学生よりモニター承諾の回答が得られ、1)授業環境(私語、遅刻、途中退席等による、授業環境の悪化)、2)事務窓口(理想的な事務窓口)について意見を求めた。意見聴取(アンケート調査)は、学内情報サービスを利用して所定のメールアドレスに返信してもらうことにより行い、25名の学生モニター

より回答があった。いろいろな意見が寄せられたが、問題意識の高いものが多く見受けられ、大学としては貴重な改善のための材料となった。そのおもな回答は、以下のとおりである。

- 1. 授業環境についての質問: 授業の妨げとなりうる受講生のおしゃべりや携帯電話の使用、途中退室等に対して、授業の質を維持、向上させるためにはどうすればよいか。
  - (1) 全ての教員がそれらの行為に対し、毅然とした態度で注意等の対処を行うべきである。
  - (2) 注意をさせるためTAを配置すべきである。
  - (3) 出欠を取るべきではない。
  - (4) 教員は受講生の興味を引き出す授業を行うよう工夫すべきである。
  - (5) 授業に出席していないと回答できないような試験にすべきである。
  - (6) 他の教員の講義を参考にすることにより、講義の質を維持・向上させていくべきである。
  - (7) 学生参加型の講義を多くすべきである。
  - (8) 学生自身が大学で授業を受けることについての認識を改めるべきである。
  - (9) 受講生が互いに注意しあうべきである。
  - (10) 大教室は使用すべきではない。
  - (11) 大学による注意を引き続き継続して実施していくべきである。

学生側の努力や協力も1つの改善策ではあるが、まずは教員側ができることをやることが先決であるう。まず、教員が毅然とした態度をもって統一して対処することを図るべきである。そして、授業公開の企画を「教員の授業方法の改善の機会」だけに限定して捉えるのではなく、「授業環境の改善の機会」として捉え、全員が公開授業に参加し、いろいろな視点から授業環境の改善に取り組むことが大切であろう。その意味で、今年の公開授業はほんの第一歩が踏み出されたにすぎないともいえる。次善の策としては、あまりに私語が多い授業の場合には、SA(学生授業補助者)をつけることができるようにすることも考える必要があるかもしれない。また、学生参加型の授業を増やすというのは、重要な視点であり、大人数クラスでも工夫さえすれば学生参加型の授業は不可能ではない。こうした学生参加型の授業をしている教員のノウハウを共有し、すべての教員が折に触れて実行できるようにすることは考えられて良い。

#### **2. 事務窓口についての質問**:理想的な事務窓口とは。

- (1) 窓口に来る学生を「お客様」として応対すべきである。
- (2) 窓口に来る学生を「大人」として応対すべきである。
- (3) 学生に関連する事務窓口は1箇所にまとまっていたほうがよい。
- (4) 窓口時間を第二部の授業終了後でも利用できる時間にしてほしい。
- (5) 応対する職員によって態度が違うことがある。組織的な対応が感じられない。
- (6) 質問に即答できるよう業務内容を把握すべきである。
- (7) サービス業による研修を導入してはどうか。
- (8) 事務窓口に関する学生の認知が不足している。大学による周知徹底の不足。
- (9) 大学をあげて省エネルギーに取り組んでいる一方で、学食などの冷房が効きすぎである。

事務窓口に関しては、物理的問題(窓口配置、開室時間、空調の設定温度)と窓口応対に関する問題とに大きく分かれる。とくに後者については、組織的な改善と個々人のスキルの向上が必要であり、今後は本プロジェクトチームのSD活動の改善目標として対応すべき課題であると考えられる。

#### <6. 学生モニターとの意見交換懇談会の開催>

「教員、事務職員、学生、経営者の4者の協力体制でFD活動を行っていきたい」という考え方に基づいて、学生、事務職員、教員の参加による、学生モニターとの意見交換懇談会を実施した。この懇談会は、すでに実施されていた「学生モニターからの意見聴取」とも関連させて行われたもので、事前に学生モニターから回答を得た1)授業環境(私語、遅刻、途中退席等による、授業環境の悪化)、2)事務窓口(理想的な事務窓口)、さらに3)学生生活を新たに論題として加えて意見交換を行うこととした。直接学生と対話をし、学生の生の意見を聞くことによって学生と教職員との双方向でのコミュニケーションを図り、より良い大学の構築・運営の一助とすることを目的とした。

2005年12月7日、相模原キャンパスにおいて、テーマを「学生とできること 教員とできること 職員とできること―ハッピーシェアリングをめざす FSSD OF A. G. U. のスタート」として開催された。FSSD とは、Faculty,Students and Staff Development の略である。当日の参加者は、学生2名、教員3名、職員8名であった。学生の参加が予想より少なかったのであるが、かえって親密な意見交換をすることができた。また、学生の視点から見た大学運営や、教員や各事務部署から見た学生の捉え方など、さまざまな考え方や状況を理解することができた。おもな意見は、以下のとおりである。

- (1) 私語の問題について意見交換がなされ、多様な意見が出されたが、最初の授業のときに、今年 配布された警告文を配布し、場合によっては教室外に退出させること、遅刻は教室内に入れない ことの可能性を示唆しておく。
- (2) 学生の要請があれば、TAをつけることができるようにする。
- (3) 入学後のオリエンテーションで、4年生の話や授業内容の話等の内容を含めることにより、学生のモチベーションを高める。
- (4) 1年生の演習に上級生を参加させるような体制を工夫する。
- (5) インターン制度を充実する。
- (6) トイレを教職員用と学生用とに分けているのをやめる。
- (7) 昼休み時間が短い。
- (8) 学生情報端末の情報提供のルールについて、申し合わせをする必要がある。
- (9) 学生をあまりに持ち上げすぎるのも問題ではないか。大学としての方針を決める必要がある。

授業中の私語の問題について、貴重な示唆が得られる話し合いができ、改善可能なものから取り組む方向で検討されることとなった。また、トイレの使用者限定の問題は、すべてではないが共通利用に向けて改善される見込みとなった。

以上、FDプロジェクトが行った2005年度の6つの活動について自己点検・評価を行った。学長直属の組織ということで、小回りが利く利点はあるが、大学全体の協力体制が得られにくいとの問題点もある。今後の活動は、こうした難点を解決する努力をしながら、大学の常設の組織として、FD関連組織の立ち上げにつなげていくことが課題である。

# 3-2-3 学生が大学執行部へ直接意見を投稿することのできる仕組みの導入

本学では、2005年度よりWebを利用した学生への情報伝達システム「学生情報サービス」上にて、「大学へのご意見・ご要望」投稿フォームを開設した。この制度は、学長が大学運営の基本方針として「本学が『暮らしやすい大学』として学生に親しまれる存在となる」ことを掲げており、この目的の達成手段の1つとして導入された。現在、学生部では4年に1回、日本私立大学連盟の学生生活実態調査

とあわせて、標本抽出された学生に対してアンケート調査を行っており、その項目は本学独自の項目も加え、大学選択理由、入学後の満足度、大学への期待、経済状況、正課教育、正課外活動、不安や悩み、進路等、約80もの多岐にわたる設問を用意し、その結果を大学運営に反映させている。しかし、これは4年に1回とサイクルが長いという欠点を抱えている。また、学内に学生用の投書箱を設けているものの、こちらはあまり有効に機能していない状況があった。これらの課題を改善し、大学側と学生側との双方向コミュニケーションの充実を図ることを目的として、この投稿フォームは開設されたものである。

この投稿フォームにおいて、学生には、建設的な意見・提案のみを受け付けることとし、特定の人間への誹謗中傷や、質問などはしないよう呼びかけている。また、学生自身の意見に責任を持たせることに加え、提出された意見について大学側で個別に対応・回答が必要となるケースに備え、学生番号により投稿者本人を特定できるシステムにしている。ただし、提出された意見すべてに回答するか否かは状況を見て判断することとし、学生に対しては「原則として個別に回答はしないが、いただいた意見について、大学として検討させていただく」旨を投稿フォーム上で説明し、了解の上投稿してもらうようにしている。

投稿されたすべての意見は、大学執行部及び事務所管である学長室にて毎日目を通し、該当すると 思われる学部や事務部局に対して意見を回付しており、基本的にその先の対応は当該部局の判断に任 せている。しかし、同種の意見が多数寄せられるなど、大学として対応すべきと判断したものについ ては、しかるべき改善策を講じている。また、学生本人に直接連絡を取り、個別に対応する場合もあ る。このように、具体的な対応方法については、意見の内容により様々である。

### 2005年度月別投稿件数

(2006年3月31日現在)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
投稿件数	253	118	117	66	18	23	58	43	33	35	14	15	793

上記は、2005年度の月別投稿件数である。学生から投稿された意見は総数で約800件に上り、予想を超える件数となっている。しかし、意見の内容は建設的なものが多く、この制度が有意義なものとなっていることが伺える。月別に検証をすると、この制度を開始した4月の件数が253件と群を抜いて多く、総投稿数における割合では約31%を占める。 $5\sim6$ 月の投稿数もそれぞれ100件を越え、 $4\sim6$ 月の合計では488件となり、総数における割合は61%に上る。この理由は、導入開始がちょうど新年度期間にあたり、1年のうちで学生が一番集まる時期であることから、多くの学生が意見を投稿したということが考えられる。逆に、学生の休暇期間にあたる $8\sim9$ 月及び $2\sim3$ 月は投稿が少なかった。

以下に、投稿された意見を主な項目ごとに分類した結果を掲載する。

【「大学へのご意見・ご要望」項目ごとの分類結果(2006年3月31日現在)】

- 注1)以下、それぞれの項目に、件数と代表的な意見を掲載している。
- 注2)複数の項目に関係する意見については、関係する項目すべての件数にカウントしている。
- 注3) ☆印については、大学として対応を行い、改善策を講じたものを表す。
- ① 授業に関する事項(計291件)
  - a. カリキュラム・時間割・履修登録に関するもの(84件)
  - b. 授業要覧等配布物に関するもの(15件)
  - c. 授業内容に関するもの(41件)

- d. 教員に関するもの(59件)
- ☆ e. 私語など学生の態度に関するもの(25件)
  - f. 教室等施設に関するもの(28件)
- ☆g. 教室の空調に関するもの(39件)
- ②学内施設に関する事項(計237件)
  - a. 食堂に関するもの(51件)
- ☆ b. 喫煙場所に関するもの(63件)
- ☆ c. トイレに関するもの(25件)
- ☆ d. 図書館に関するもの(42件)
  - e. 情報機器 (学生情報サービス含む) に関するもの(56件)
- ③昼休み・休憩時間に関する事項(20件)
- ④学生生活(クラブ・就職等)に関する事項(26件)
- ⑤事務の窓口対応に関する事項(36件)

上記の意見に対するおもな対応について以下に記述する。

①については、とくにa、bのカリキュラムや履修に関する意見が最も多く寄せられた。これらについては、各学部長や全学教務委員会に回付し、カリキュラムや授業要覧改善の参考としている。また、c、dなどの個別の授業内容や教員に関する意見については、当該の学部長に回付し、各学部で対応を検討している。具体的な対応については意見の内容によりさまざまであり、また、学部・学科によっても異なるが、学部長が当該の教員に対して事実確認や意見交換を行うといったケースもある。また、意見を投稿した学生と直接面会して詳細を確認の上、対応したというケースもある。eに関しては、多数の意見が寄せられたことから、大学として対応すべきと判断した。兼任教員も含めた全教員に対して、学生の授業中の私語や遅刻に対して注意喚起を依頼する「授業環境改善のお願い」を配布した。また、学生に対しても学生情報サービス及び学内掲示にて「受講上の注意」として私語を慎むよう注意している。以上、①については、投稿件数が最も多かった項目であるが、学生の授業に対する関心の高さを改めて伺い知ることが出来る。

②については、bに関する意見が数多く寄せられたことから、大学として対応すべきと判断した。 具体的には2005年6月25日より「校舎内の全面禁煙、屋外の指定喫煙所を大幅に縮小及び指定喫煙所 以外での禁煙、歩行喫煙の禁止」を実行した。なお、学生に対しては、事前に掲示にて連絡をしてい る。これにより、当初は喫煙場所以外でのポイ捨てなどが目立ったが、現在は落ち着いており、最近 では喫煙場所に関する投稿も減少している。dに関しては、「開館日と開館時間延長の要望」について の意見が多く見られるが、図書館では、2004年度後期から試験的に日曜日を開館することとし、2005 年度から本格的に日曜開館の対応を開始した。これにより従来までの開館日数に比べ、年間平均で20 日ほど開館日数が増加している。また、従来開館時間は午前9時としていたものの、9時30分までは図 書整理等の準備時間に当てていたため、閲覧席及び貸し出し窓口の利用は不可としていた。しかし、 これらを9時から利用可能に改善し、9時30分までは図書整理業務と併せて行うこととした。この② についても投稿数が多く、学生が学生生活を送る上で、食堂、トイレ、図書館等の施設の整備・充実 をいかに重視しているか、その関心の高さが伺える。

③については、カリキュラムや時間割編成とも関連する大きな問題であることから、本年度は休憩時間の延長などの具体的な措置は見送ることとし、次年度以降の投稿状況を見て慎重に対応することとした。

最後にこの制度の問題点について検証する。前述の通り、現状では投稿されたほとんどの意見について当該の部局に回付し、対応については部局の判断に委ねることとしている。本来であれば、各々の意見について、当該の部局と対応について協議し、検討結果についても学生に対して回答をすべきであろう。しかし、現状ではどの部局も膨大な業務を抱えており、そのような対応が不可能となっている。今後、投稿された意見への対応方法について、再度見直しを図り、より効果的な方法を探ることが必要であろう。また、学生側の意見の信憑性・妥当性に関する問題もある。匿名ではないものの、事務部署窓口で確認すべき質問や無責任な意見も中には見られ、次年度以降、責任を持って建設的な意見を投稿するよう、再度学生に注意を促す必要があろう。

このような問題点を抱えるものの、800件にも上る学生の意見が大学執行部へ直接届くシステムが確立され、また、案件によっては改善が図られたことは、大学と学生との双方向のコミュニケーションを充実させる上で、大きな前進であるといってよいであろう。今後は、先に述べた問題点の改善を踏まえ、この制度をより一層有意義なものにしていくことが求められる。