

## 3. サービス関連

### 目次

3. サービス関連.....	1
3.1 事務について.....	1
3.2 事務の窓口時間について.....	2
3.3 サークル活動について.....	3
3.4 奨学金について.....	4
3.5 就職活動について.....	5
3.6 掲示板について.....	9
3.7 OCW,OCW-iについて.....	12

### 3.1 事務について

<b>提言概要</b>	事務について
<b>学生の意見</b>	事務職員の対応が悪い。どの課に行けばいいか分からない。
<b>具体的内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務の方の態度が高圧的。</li> <li>・複数の窓口をたらい回しにされた。</li> <li>・間違った指示をされた。</li> </ul> (同様の意見が 80 件寄せられました)
<b>現状分析</b>	<p>事務職員の対応に関する苦情は、2008 年の調査時には約 120 件、2010 年に 95 件と自由記述で多く指摘されています。一方、年を経るにつれて、本調査の結果から事務職員の学生対応は、良くなっていると言えます。また、教務課や学生支援課に関しては、学勢調査 2008 の結果から学務系職員に対し CS (Customer Satisfaction : 顧客満足度) 研修を実施したことによる改善が見られていると言えます。</p> <p>業務によって窓口が複数存在し、学生は適切な場所で問い合わせができないという意見がありました。事務職員は、担当業務以外の問い合わせに関して判断可能なものは、該当窓口へ学生を案内しますが、両者の質問と対応が食い違う場合があり、その結果として「たらい回しにされた」という意見が生じると考えられます。この齟齬を回避する目的として、本学ホームページの「在学生の方へ」のページには、『「困ったときは・・・」学生のための FAQ』(<a href="http://www.titech.ac.jp/campuslife/pdf/faq.pdf">http://www.titech.ac.jp/campuslife/pdf/faq.pdf</a>)という資料が、設けられています。</p> <p>教務課へのキャンパスミーティングでは、大学が提供している情報を下調べすることなく問い合わせに来る学生や、的を射ない質問をする学生が</p>



### 3. サービス関連

	いることを指摘されました。
<b>学勢調査 2010 以前との比較</b>	図 3.1-1 のように、事務職員の学生への対応は学勢調査 2010 に引き続き改善されていると言えます。
<b>提言</b>	事務職員の対応は、CS 研修などを継続的に実施し、引き続き改善をお願いします。 また、学生は本学ホームページの掲載情報等を事前に確認するとともに、質問や要望事項を明確にするなど良識のある行動をすることが必要であると言えます。

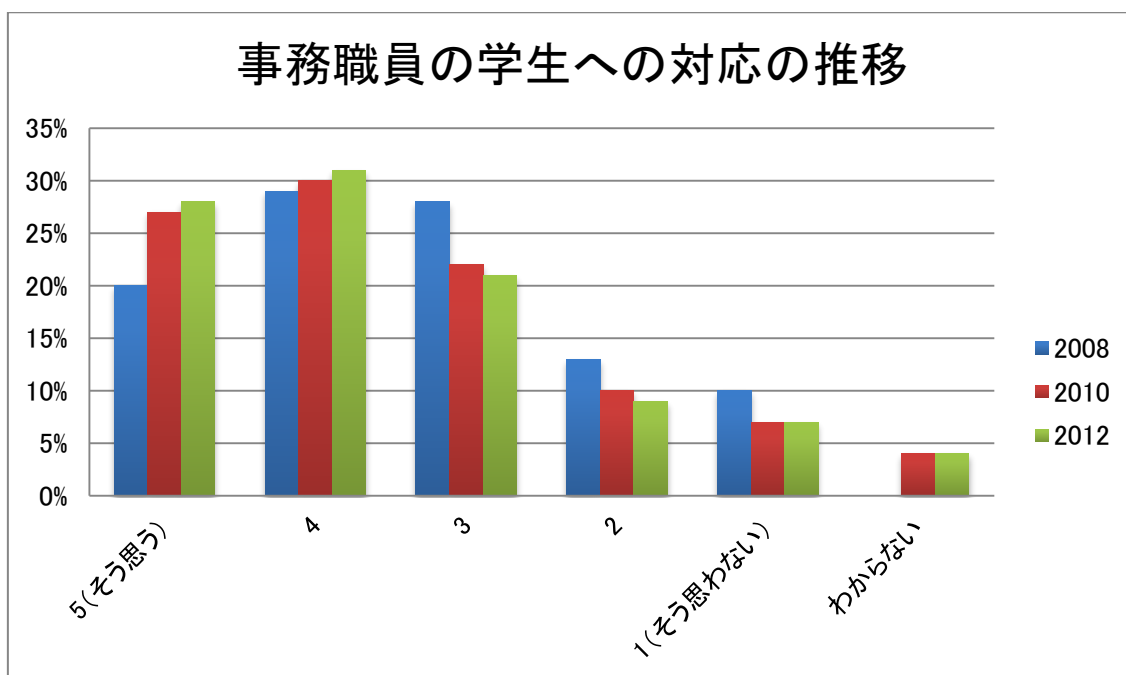


図 3.1-1 「事務職員の学生への対応が適切か」の推移  
(※2008 年は、「わからない」の選択肢は無し)

### 3.2 事務の窓口時間について

<b>提言概要</b>	事務について
<b>学生の意見</b>	事務の受付時間が短い
<b>具体的内容</b>	・ 土日でも受付して欲しい。 ・ 授業時間とかぶってしまっているので行けない。 (同様の意見が 11 件寄せられました)
<b>現状分析</b>	大岡山キャンパス、すずかけ台キャンパスの窓口受付時間は<平日 8:30～17:15>、田町キャンパスは、<月・金 9:30～18:30><火・水・木 9:30～20:30><土 10:15～17:15>です。



	<p>本学は理工系の大学であるため、実験や演習などしばしば延長する授業があり、授業終了が受付時間を超えてしまうことが頻繁にあると言えます。</p> <p>表 3.2-1 より、国立大学の中で著しく窓口受付時間が短いわけではなく、むしろ受付時間は長い方です。</p>
学勢調査 2010 以前との比較	<p>2008 年の時点では、大岡山キャンパス、すずかけ台キャンパスでは、平日の窓口受付時間が、8:30~17:00 でした。現在は窓口終了が 15 分延長されています。</p>
提言	<p>本学事務窓口の受付時間は比較的長い方ですが、未だ不便を感じている学生は多いです。そのため、本学田町キャンパスや一橋大学のように、大岡山キャンパスやすずかけ台キャンパスについては、まだ受付時間を改善する余地があると考えられます。事務窓口の受付時間、開室曜日のより一層の拡充を希望します。</p>

表 3.2-1 各大学の事務受付時間

東京大学工学部学務課総務・学生支援チーム	9:00 ~ 17:00
京都大学工学部・工学科教務掛	8:30 ~ 17:00
一橋大学（学部生対象）	8:30 ~ 18:10
東京外国語大学教務課・学生課	9:00 ~ 17:00

※) 東京大学：[http://www.t.u-tokyo.ac.jp/for\\_alumni/certificate.html](http://www.t.u-tokyo.ac.jp/for_alumni/certificate.html)

京都大学：<https://www.t.kyoto-u.ac.jp/ja/education/f-procedures/certificates>

一橋大学：<http://www.hit-u.ac.jp/kyomu/graduates/certification.html>

東京外国語大学：<http://www.tufs.ac.jp/insidetufs/gakusei/procedure.html>

### 3.3 サークル活動について

提言概要	サークル活動について
学生の意見	サークル活動向けの支援をしてほしい。
具体的内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公認サークルが優遇されている。</li> <li>・公認サークルになれない。</li> </ul> <p>(同様の意見が 10 件寄せられました)</p>
現状分析	<p>本来公認サークル間の意見をまとめるサークル連合が機能していない状況です。そのため、サークル全体として大学側に交渉することが難しくなっています。同時に大学側は、サークル全体の実態を把握できない状況であると言えます。</p>



### 3. サービス関連

	<p>公認サークルからは、サークルで使用する講義室の使用時間の延長や更なる支援の要請、非公認サークルからは講義室の使用権利が欲しいという意見が多くあります。</p> <p>三島学長から在学生へのメッセージ (<a href="http://www.titech.ac.jp/about/president/enrolled.html">http://www.titech.ac.jp/about/president/enrolled.html</a>)では、学生が取り組むべき事に「運動やサークル等の課外活動をがんばる」という文言があることから、課外活動の強化を推奨していると考えられます。</p>
<p>学勢調査 2010 以前との比較</p>	<p>2010 年時点では存在していたサークル連合が機能していない状態にあります。学生側と大学側、双方のサークル全体に対する関心や働きかけが減少していると言えます。</p>
<p>提言</p>	<p>サークル側からの意見を吸収したり、大学側の意見をサークル側に届けたりといった組織づくりをしていくことを、学生と大学の双方から働きかけていくことを希望します。</p>

### 3.4 奨学金について

<p>提言概要</p>	<p>奨学金について</p>
<p>学生の意見</p>	<p>多様な奨学金が欲しい</p>
<p>具体的内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・留学に行きやすくなるためにも単位互換、奨学金を改善して欲しい。</li> <li>・奨学金が、ただただ成績の良い人ばかりがとれる制度がおかしい。本当に貧しい人間は毎日バイトをしなくては行けなく、そのお金も家庭のためで、自分で使えるわけではない。そんな人間が毎日何時間も勉強できるはずもなく、平均的な成績をとることはできても、トップレベルは難しい。それにも拘わらず、奨学金がもらえないのはおかしい。親からお小遣いをもらって生活をしているような人間が奨学金を受け取って、家にお金をいれなきゃいけない人間が奨学金を受け取れないのはおかしすぎる。</li> <li>・今の大学生は、大学側の方々が想像する以上に経済的に厳しい状況にあります。一人暮らしをしていても実家から仕送りの無い学生や、学費をアルバイト代で賄っているという学生も決して少なくありません。奨学金の情報をより積極的に発信して頂き、アルバイトのしやすい環境(学内アルバイトの充実、そして何より、先生方の学生によるアルバイトに対する理解)を整えたいと思います。</li> </ul>
<p>現状分析</p>	<p>図 3.5-1 (実現してほしい学生生活サービス) では、多様な奨学金やアルバイト紹介といった、金銭に関する要望が 2 番目と 3 番目に多い結果とな</p>



	<p>っています。このことから、多くの学生が経済的な不安を抱えていることが推測され、その一つの解決方法として、多様な奨学金制度の導入が考えられます。</p> <p>また、既存の奨学金の多くは、成績や課外活動での功績を基準に給付の判断がされていて、経済的に苦しい学生が実質的に獲得しにくい状況にあると言えます。</p> <p>東京工業大学では、大学院に進学する学生が多く、その分返済金額が多くなると考えられます。</p>
学勢調査 2010 以前との比較	<p>学勢調査 2010 以前には設置されていなかった東京工業大学基金奨学金（コミカミノルタ奨学金、ブリジストン／東工大奨学金、手島精一記念奨学金、青木朗記念奨学金、草間秀俊記念奨学金、130 周年記念博士進学エンカレッジ奨学金）が設立されました。</p>
提言	<p>現状としては、いまだ経済的に困窮している学生が多いため、更なる奨学金の拡充を求めます。</p> <p>また、今ある奨学金でも、学生の経済状況が把握されるように面接等の機会を増やしてはいかがでしょうか。</p>

### 3.5 就職活動について

提言概要	就職活動情報について
学生の意見	就職活動情報の充実
具体的内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研究と就活を両立できる環境が大事だと思います。</li> <li>・博士の人間にももっとそのような機会があることをアピールしていくとなお良いと思います。</li> <li>・就職対策というか、斡旋はあった方がいいかと。ただし、それらの企業は精査されていて欲しい。</li> <li>・研究機関としての大学を目指すのであれば、研究力が必須。そのためには、研究に専念できる環境を作る必要がある。修士課程に進んだところで、大半が就職活動でつぶされてしまう現状は間違っていると思う。</li> </ul>
現状分析	<p>2012 年 12 月 1 日時点での 2013 年卒業の大学学部生の就職内定率が 75.0 %（文部科学省と厚生労働省の調査より <a href="http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/25/01/1329907.htm">http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/25/01/1329907.htm</a>）というデータから、就職活動が厳しい状況にあると言えます。しかし本学では、学部卒業生の 9 割弱が大学院へ進学しているという状況があり、他大学の就職環境とは違うと言えます。</p>



### 3. サービス関連

	<p>図 3.5-1 の中でも、「進路就職に関する情報が得られる企画・活動」が最も多く選択されています。</p>
<b>学勢調査 2010 以前との比較</b>	<p>図 3.5-2 (欲しいサービス比較) では、「進路・就職に関する情報が得られる企画・活動」を選択している割合が、2008 年には 57%、2010 年には 47%、そして 2012 年には 46%となっています。この結果より、2008 年と比較すると進路・就職に関する情報を必要としている割合は減少しています。</p>
<b>提言</b>	<p>「進路・就職に関する情報が得られる企画・活動」を必要としている割合は、確実に減少していますが、この減少が 2008 年と比較して社会的に就職状況が好転していることによる影響か、本学の進路・就職に関する情報の充実度が上がっていることによる影響かを判断するのは、難しい状況です。</p> <p>一方、自由記述に記載されているような本学特有の就職環境を考慮に入れた進路・就職の提供が求められています。以上より、よりいっそう本学学生の就職へのニーズ合う情報を提供し、更なる進路・就職情報の充実を希望します。</p>



## 【実現してほしい学生生活サービス】

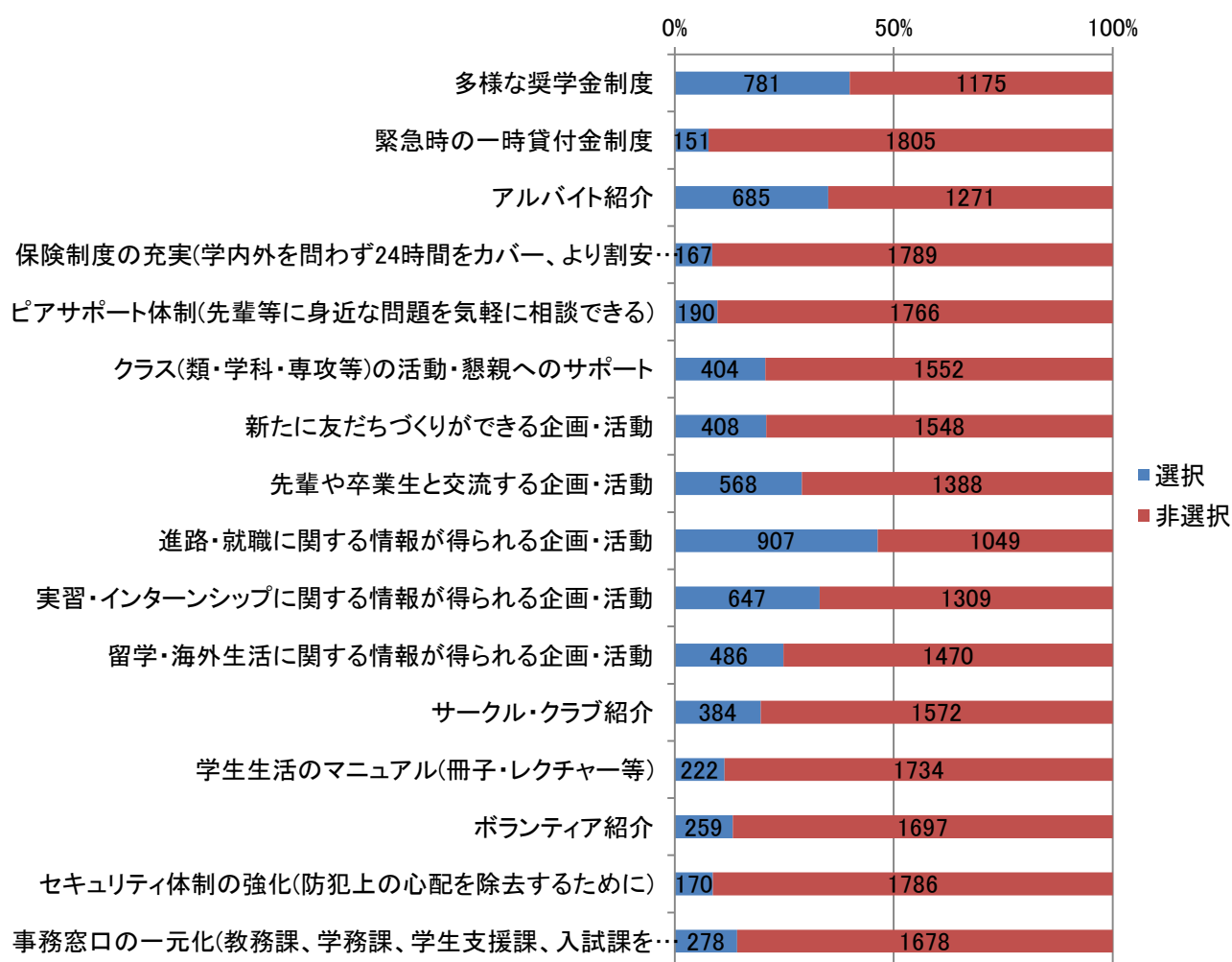


図 3.5-1 実現して欲しい学生生活サービス



3. サービス関連

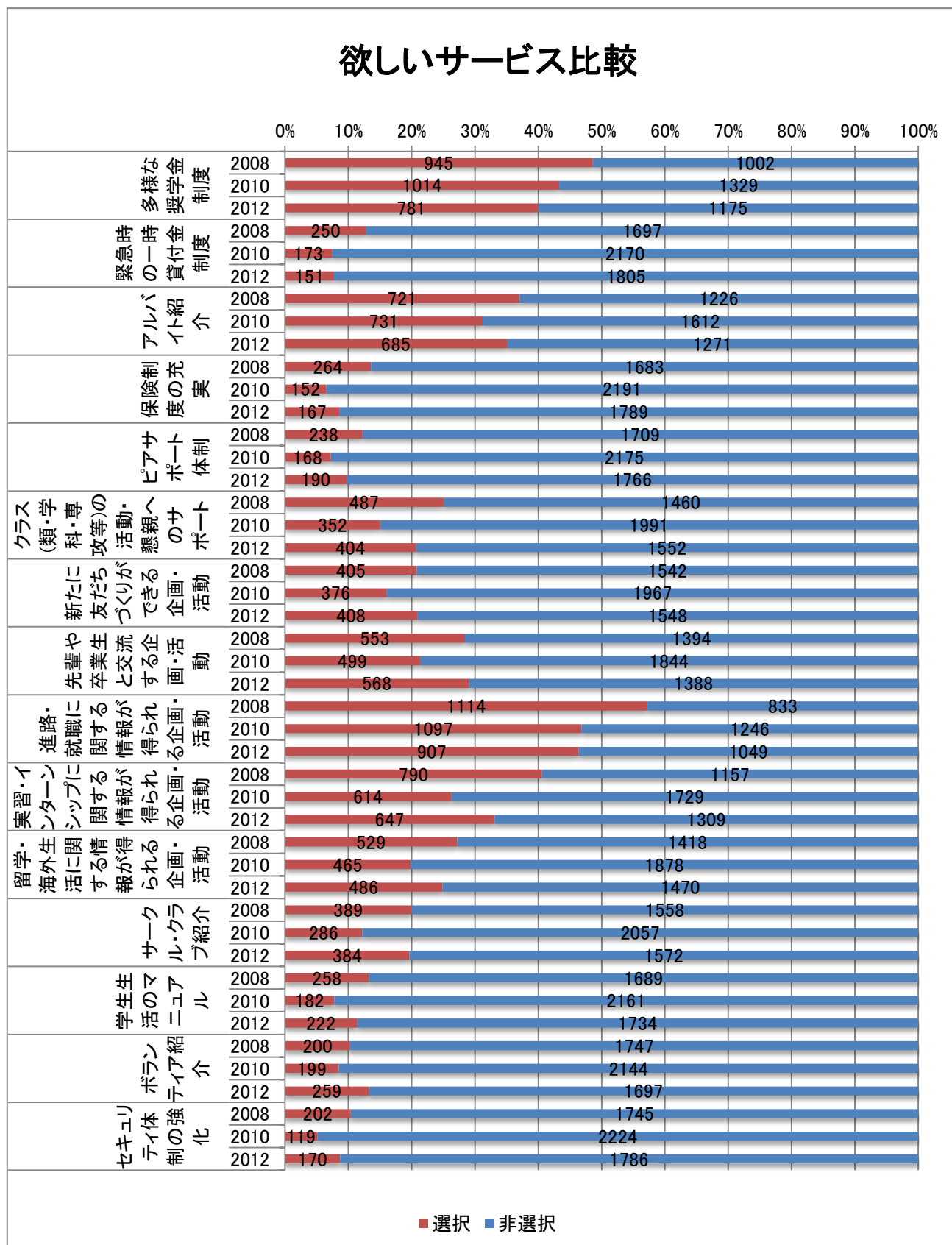


図 3.5-2 実現して欲しい学生生活サービス比較





### 3.6 掲示板について

提言概要	学内掲示板について
学生の意見	掲示板の電子化（Web化）をしてほしい。
具体的内容	ウッドデッキ横やその他の掲示板に関して、情報が分散化されていたり、過去の情報が残っていたりして、不便を感じる。Web上に集約した情報があると見やすいのではないだろうか。
現状分析	<p>ウッドデッキ横の掲示板は、実際に見ている人が少ないです。根拠として、図 3.6-1 (学校情報の情報源 2010) と図 3.6-2 (学校情報の情報源 2012) を比較すると、2010 年から 2012 年の情報獲得媒体の変化として、電子媒体から情報を得る人が増えているのがわかります。</p> <p>個人 PC の所持率は 88% (2010 年は 57%) で、スマートフォンの所持率は 63% (2010 年はデータなし) と所有率は高い水準にあります。</p>
学勢調査 2010 以前との比較	<p>図 3.6-3 (PC などの有無 2010)、図 3.6-4 (PC などの有無 2012) より、情報源として、学生用掲示板・電子掲示板は、2010 年は約 31%、2012 年 26%、学科・専攻等の掲示板は、2010 年は約 33%、2012 年は約 28% となっています。一方、OCW/OCW-i・教務 Web といった Web 上で見られる情報源は、2010 年は約 39%、2012 年は 48% と増加傾向にあります。</p> <p>また、自分専用のノート PC がある割合は、2010 年の約 58% から 2012 年の 88% へと大きく増えています。さらに、2010 年には普及していなかったスマートフォンを 2012 年には約 63% の人が所持しています。</p>
提言	スマートフォンや個人 PC の普及により、Web ページ上で学校からの情報を見たいという需要が増加しています。広報などの情報が集約された Web ページの開設を期待します。



3. サービス関連

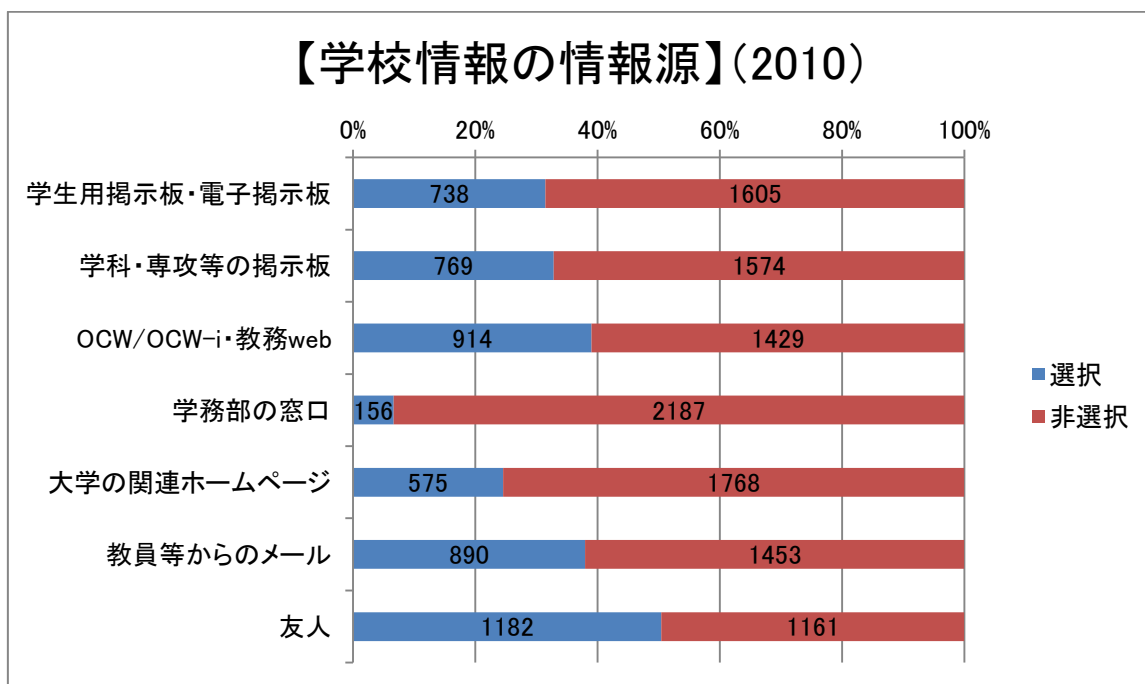


図 3.6-1 学校情報の情報源 (学勢調査 2010)

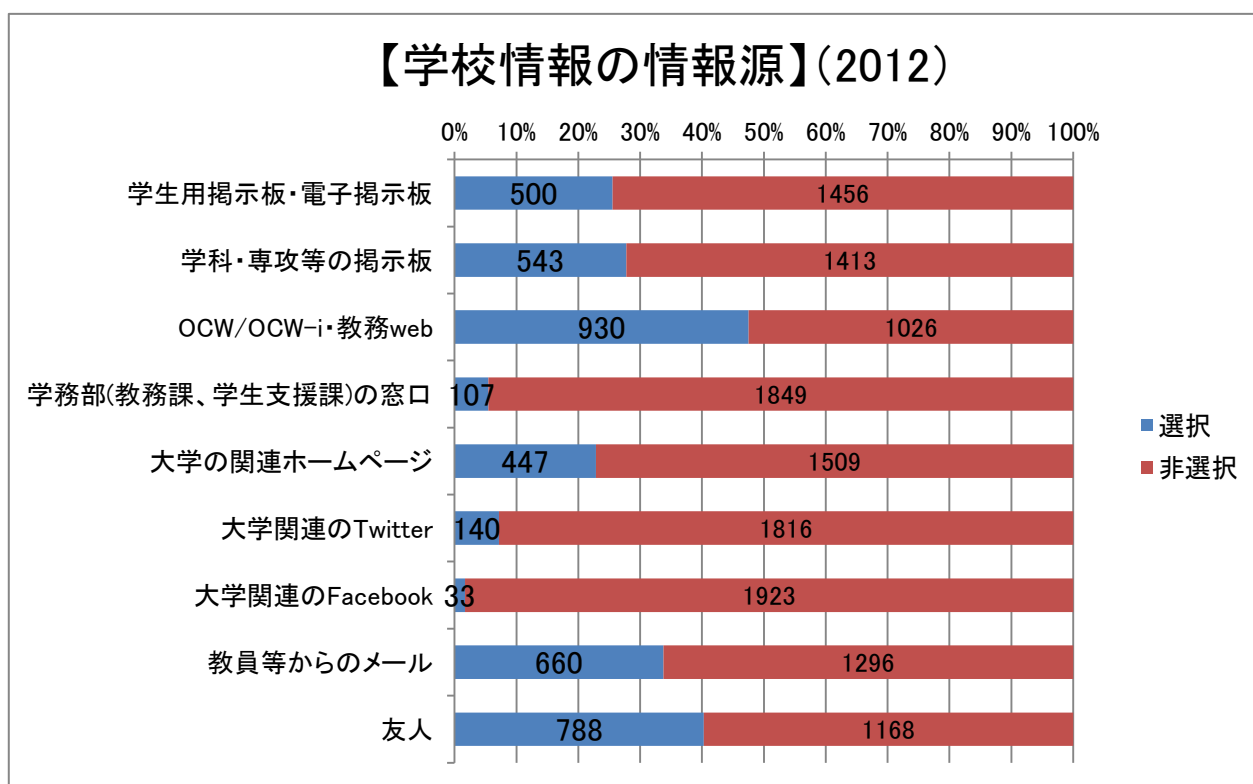


図 3.6-2 学校情報の情報源 (学勢調査 2012)



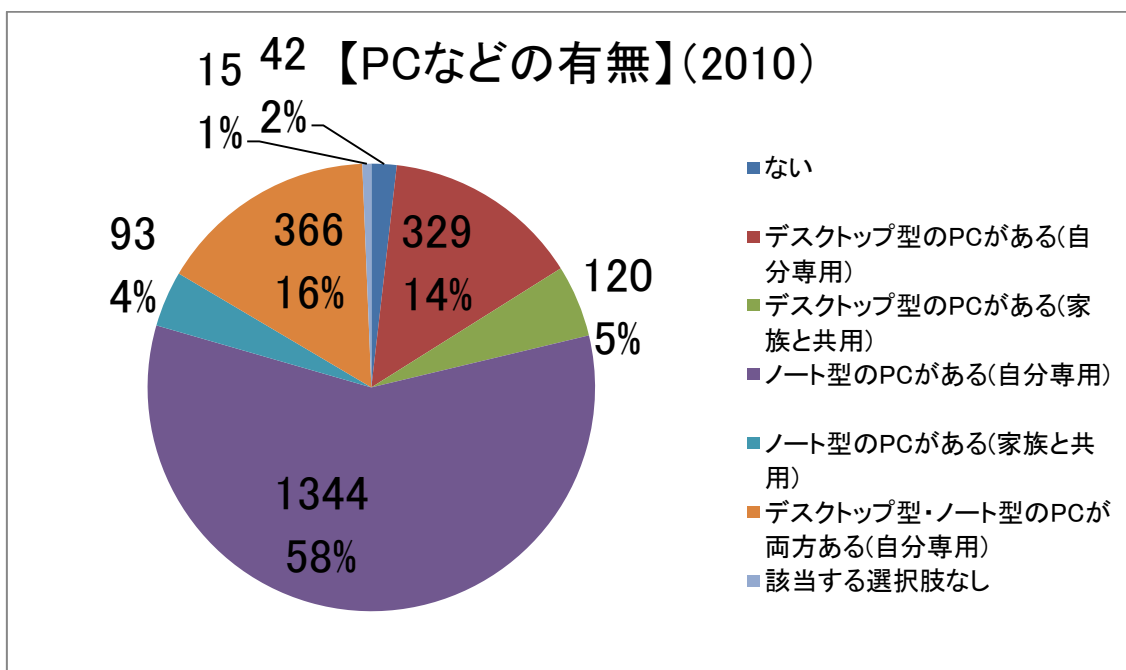


図 3.6-3 PCなどの有無 (学勢調査 2010)

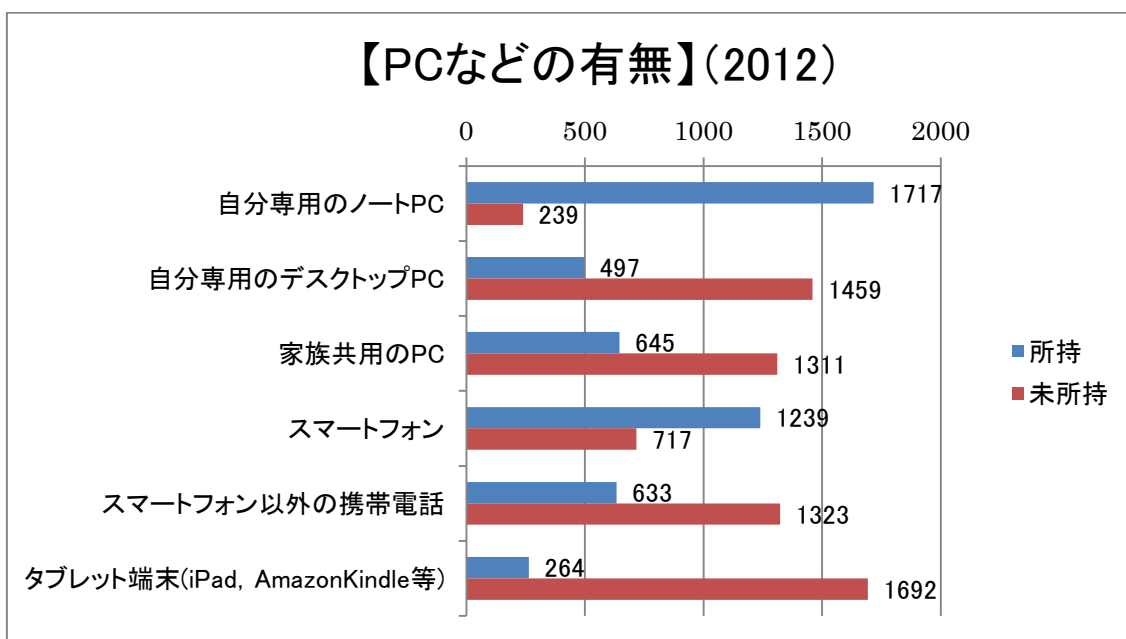


図 3.6-4 PCなどの有無 (学勢調査 2012)



### 3. サービス関連

#### 3.7 OCW, OCW-i について

提言概要	OCW,OCW-i について
学生の意見	OCW,OCW-i の改善
具体的内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・教員の方は、OCW,OCW-i をこまめに更新して欲しい。特に、授業情報や授業で使用したファイルに関して。 (同様の意見が 6 件寄せられました)</li><li>・OCW,OCW-i をもっと使いやすくして欲しい。具体的には、OCW の検索システムの改善と OCW-i で未履修単位をすぐに把握できるようにして欲しい (同様の意見が 8 件寄せられました)</li></ul>
現状分析	<p>OCW、OCW-i、教務 Web の情報量の充実度は、図 3.7-1 のように改善していると考えられます。</p> <p>OCW において過去のファイルがたまっていること、OCW,OCW-i に授業スライドのファイルがアップロードされていないこと、さらには情報が誤って使いづらいものとなっているという状況もあります。</p> <p>OCW は、本学学生だけではなく社会人や本学大学院受験者等の一般ユーザーを想定して作られた Web サービスです。そのため、本学学生には、不要と思われる機能であっても、その他のユーザーにとって有意義な機能が多くあり、学生側からの視点のみでの改善は難しいと考えられます。</p>
学勢調査 2010 以前との比較	図 3.7-1 より、OCW/OCW-i・教務 Web の充実度は 2010 年に比べ高くなっていると言えます。
提言	「3.6 掲示板について」でも言及したように、PC やスマートフォンの普及率、使用頻度が増加傾向にあることから、OCW、OCW-i、教務 Web の継続的な改善に取り組むようお願いいたします。



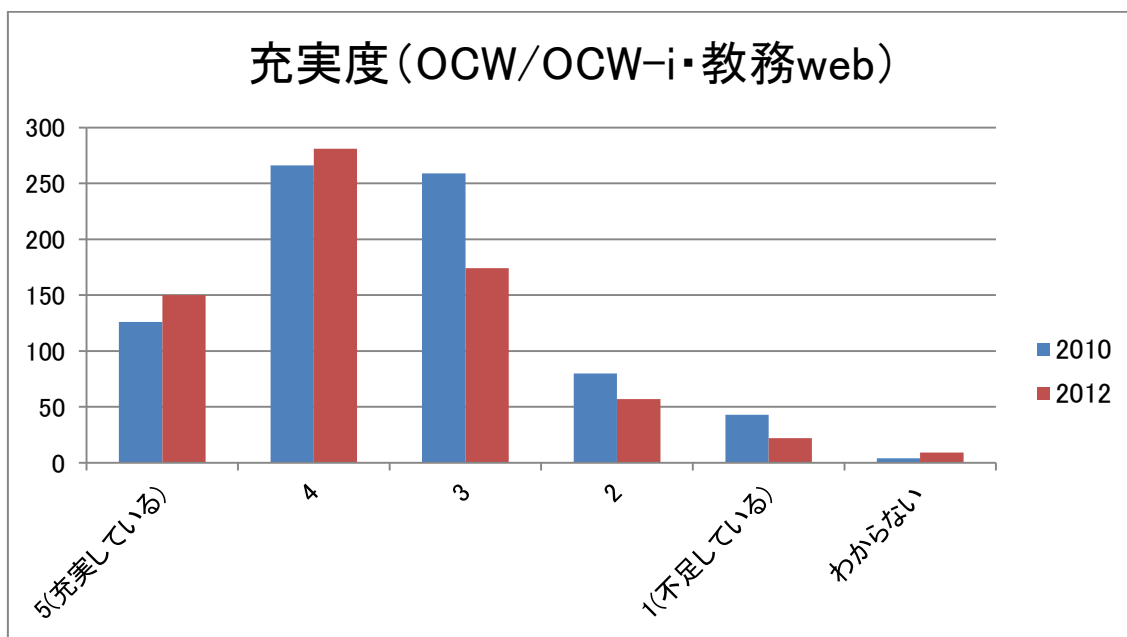


図 3.7-1 OCW/OCW-i の充実度

