

4. サービス関連

4.1. 事 務

4 サービス

1 事務

提言 4-1

より円滑なコミュニケーション実現

学生の意見

- 英語でのやりとりがうまくできない。（同意見 6件）
- 対応してくれる職員によって回答が異なる。（類似回答13件）

現状分析

図 4. 1. 1 をみると教員の対応は、適切であるとする学生が過半数であり、多くの教員がしっかりと対応してくれています。職員の対応は教員よりも適切でないとする学生が多いですが、全体的には、満足していると言っていいでしょう。（図 4. 1. 2）

しかし、主に留学生など、日本語を全く使用しない学生から、窓口でのコミュニケーションに支障があるという意見があります。また、同じ窓口でも、対応してくださる職員によって回答が異なることがあるという意見もありました。

教員の対応の適切さ

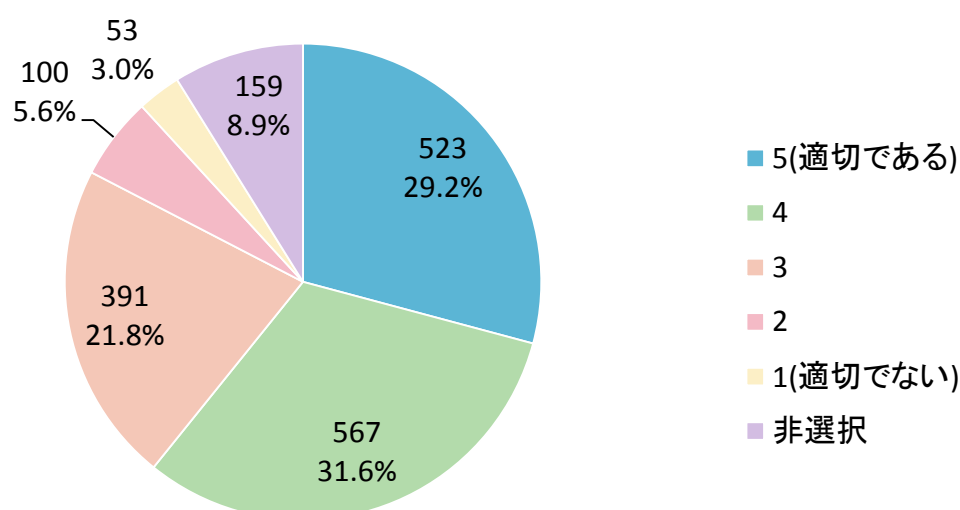


図 4. 1. 1 教員の対応の適切さ

4. サービス関連

事務職員の対応の適切さ

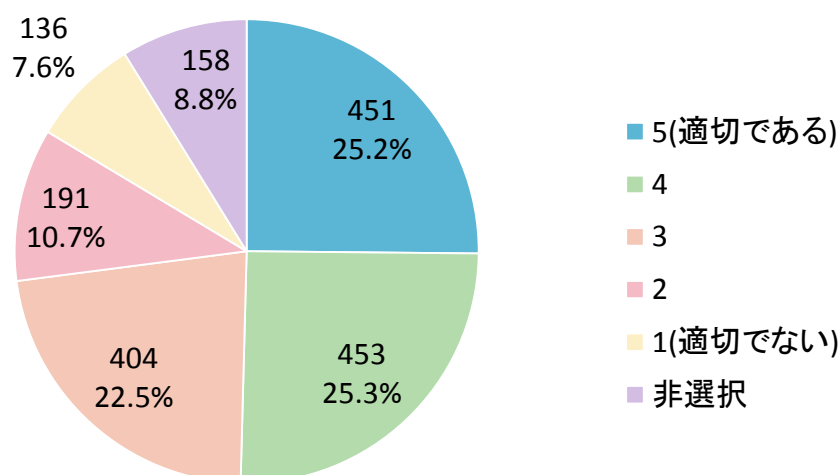


図 4. 1. 2 事務職員の対応の適切さ

これらの意見を踏まえ、教務課及び学生支援課とキャンパスミーティングを実施し、以下のような質問を行ない、回答を頂きました。

Q1. 窓口の英語力の基準はありますか。

A1. 英語学校などから講師を派遣してもらって研修しています。海外研修などの制度等もあります。現状、窓口担当のグループに1人は英語で英語できる人を配置するようにしています。

Q2. TOEIC の基準などがありますか。

A2. 直接はありませんが、SGU(Super Global University)プロジェクト創成支援事業で10年後までの目標値はあります。

Q3. 外国語対応窓口マニュアルなどがありますか。

A3. 外国語対応窓口マニュアルはありますが、確かな情報に基づいて話す必要があると心がけています。

Q4. 大学地図のように窓口でパッと見せられる外国語で表記された資料はありますか。

A4. 現在はありません。

以前の調査との比較

なし

提言

窓口の職員がすべての国籍、出身の学生の対応をするのは現実的に考えて困難であるので、問い合わせに応じた英文対応マニュアルの用意、タブレット端末などを用いた翻訳機械を設置していただくことを提言いたします。案内の混乱については、各問合せに対するフローチャートを窓口間で共有していただくことを提言いたします。

学生の意見

- 職員の対応が良い。 (同意見21件)
- 対応は個人差が大きい。 (同意見10件)
- 高圧的な対応、学生を見下した対応をされる。 (同意見22件)
- 迷惑そうな対応、やる気がなさそうな対応をされる。 (同意見12件)

現状分析

図 4.1.2 から、事務職員の対応に満足している学生が多くいる一方で、一部の職員に対し不満を抱く学生がいます。これらの意見を踏まえ、教務課及び学生支援課とキャンパスミーティングを実施し、以下のような質問を行ない、回答を頂きました。

Q1. 大学全体として学生対応マニュアルなどがありますか。

A1. 対応マニュアルは特にありませんが、窓口サービス面の研修などは、企業から講師を招いて行なっています。

以前の調査との比較

なし

提言

窓口対応に一律のルールを設けて、言葉遣い、回答などのパターンを作成していただくことを提言いたします。
学生に対しても各窓口での問い合わせ方法を明示していただくことを提言いたします。

学生の意見

- 問い合わせをした時にたらい回しにされた。（同意見5件）
- 窓口の対応時間が短い、昼休みに訪ねても担当者がいない。（同意見9件）
- 事務の手続きが煩雑。（同意見6件）

現状分析

現状では学生が行ける窓口が複数あり、大学全体についてのインフォメーションセンターがありませんでした。また、TTFにあるインフォメーションセンターの情報は学生向けではないように思われます。

これらの意見を踏まえ、教務課及び学生支援課とキャンパスミーティングを実施し、以下のような質問を行ない、回答を頂きました。

Q1. 大学全体の総合窓口を作られないのは、問題があるのでしょうか。

A1. 大学内の業務が多岐にわたり複雑化しているため、そのために「全てを分かる人」を配置することは現状では難しいところです。

Q2. 人事異動などはされていますか。

A2. 部署間の移動の他、他機関への交流人事があります。

Q3. 窓口の組織は誰が決めたのですか。

A3. 教務課や学生支援課が担当するところではありません。

以前の調査との比較

窓口の一元化は2012(提言 3.5)でも提言されていますが、未だ実現していません。また、遺失物の取り扱いは遺失物センターにまとめられましたが、認知度が低いと感じられます。

提言

大学に関する総合窓口を設置することを提言いたします。その際には、学内各所の窓口と対応時間を合わせていただけるよう要望します。

学生の意見

- 事務などからメールが来ることがあるが日本語のみであり、留学生にはまったく伝わっていないことが多い。先日の台風の連絡もそうだったが、事務などからの連絡は必ず英語も併記すべき。
- 英語による情報提供をもっと増やしてほしい。

現状分析

留学生が授業や学校行事についての情報を取得する情報源は図 4.1.3 の通りです。「教員からのメール」が情報源として最も多く利用されています。掲示板及び電子掲示板についても掲載内容によって英語表記があるところとないところがあり、すべての情報が英語表記されていない実態があります。

授業や学内行事などの主な情報源(留学生のみ)

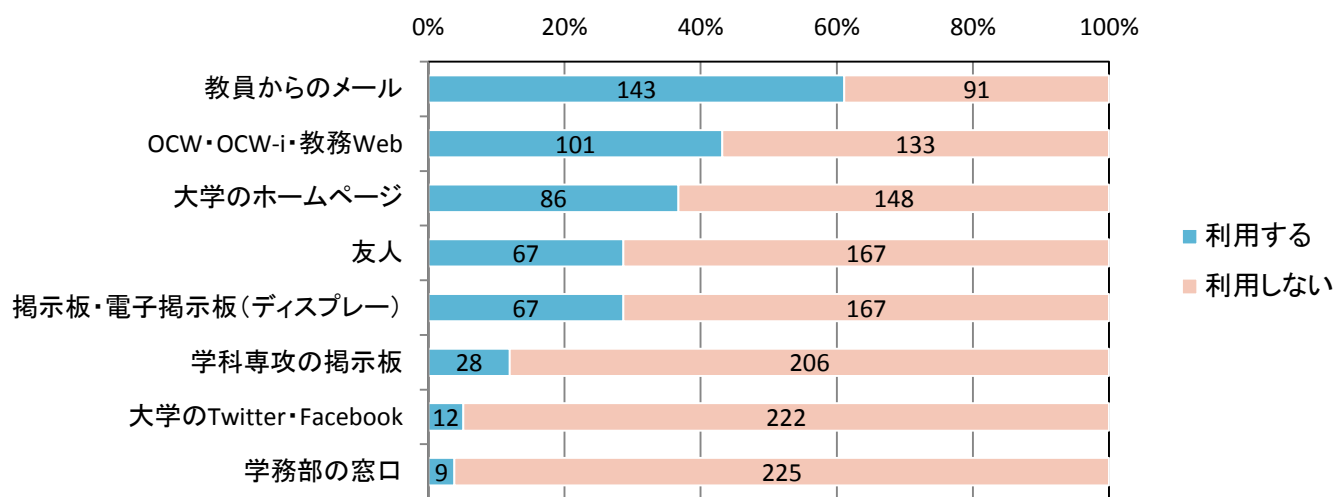


図 4.1.3 利用する授業や学内行事などの主な情報源(留学生のみの回答)

これらの意見を踏まえ、教務課とキャンパスミーティングを実施し、以下のような質問を行ない、回答を頂きました。

Q1. 英語の記載、どこまで国際部に頼んでいますか。

A1. 即時対応の必要な案件もあり、現在は教務課内で対応が可能なため、ほとんど英訳の依頼は行っていない。

Q2. 学科専攻の掲示物はどこの部署が担当されていますか。

A2. 当該部局または学科専攻が担当しています。

Q3. どの建物をどの部署が担当しているか正確にきめられているのでしょうか。

A3. 決められています。例えば本館、西2、3号館の建物は理学部の管理ですが、講義室は教務課が担当しています。

4. サービス関連

Q4. 台風のメールの時、英語は表記されましたか。

A4. 英語表記は、メール本文の下の方に表記しました。

Q5. 教務課で英語化されていないものはありますか。

A5. アンケートメールのリンク先は、すべては英語化されていません。

上記の通り、告示するまでの時間が短く、英語版を併せて載せられなかった事例があり、緊急な情報ほど英語表記ができず日本語に疎い方が情報を取得できなくなる可能性が示唆されます。

以前の調査との比較

なし

提言

学生にとって必要な情報が全て英語化されないと、一部の学生が大学の情報提供の仕方に不満をもつ可能性があります。しかし、英語表記を大学の方で一元化して管理できるようになるには時間がかかると思われるので、**図 4.1.3**に示されるような、学生がよく利用する情報源から着実に英語表記を実施していくことを提言いたします。英語表記実施方法として、インターネット翻訳ソフトを用いる、または、緊急時用や頻度が多い英語表現に関して日本語と英語の対応リストを作ることが考えられます。

学生の意見

- 事務のサービスの大半をネットからできるようにして欲しい。
- 事務手続きの電子化をもっと進めてほしいです。
- 手続書類の刷新、電子化、問い合わせ内容の把握とデータベース化。

現状分析

休学届等の各種届出は本学 WEB サイトからダウンロードし、各自手書きで記入し窓口に提出する仕組みになっています（一部教務 WEB から届出ができます）。他大学も同じ形式です。ちなみに、「平成25年度 国立大学法人東京工業大学 年度計画」においても、「業務プロセスの見直しを不断に行い事務の効率性を高める」と述べられていました。

これらの意見を踏まえ、教務課とキャンパスミーティングを実施し、以下のような質問を行ない、回答を頂きました。

Q1. 通常の申告 WEB は上でできるのに、追加申告、申告取り消しが WEB 上で不可な理由は何でしょうか。

A1. 大学院、学部共通で、所定の手続期間から外れたイレギュラーな対応であり、先生に即座に把握してもらうためです。技術的に WEB 上で無理ということではありませんが、対応については未定です。

Q2. 大学の年度計画 52.業務内容計画とはどのようなものでしょうか。

A2. 各部署で、この 1 年で改善することを計画する。教務課では自転車登録電子化、掲示板の電子化、サークル等の講義室予約の電子化などを提案し、実現しています。

Q3. 大学内の会議の議事録公開はされていますか。

A3. 役員会、教育研究評議会及び経営協議会については、議事要録をホームページにて公開していますが、各部局によっては、学内限定で教授会の議事要録を公開しているところもあります。

Q4. 学生が取り消しを望むのであれば、確実に取り消しが可能でしょうか。

A4. 教務課では先生が承認したものについて手続きを行っています。当該担当教員との相談が先決です。

Q5. 取り消しの制度はなくすことは考えておりますか。

A5. いくつまで取り消しできるとか何人までとかは決まっていません。学生側への配慮として無くならないと思います。数年前は取り消しができる期間がもっと短かったことがあります。

以前の調査との比較

なし

提言

近年の試行 GPA の導入により、学生はより成績を気にかけるようになり、高い点数が取れない科目を受けないといった単位の申告取り消しは増加していると想像されます。それに伴い、教員と学生双方の作業負担が大きくなると考えられます。学生が学習により集中できる環境を目指して、単位の「申告取り消し」の手続きを教務 WEB 上で行えるようにしていただくことを提言いたします。

4.2. WEB システム

4 サービス

2 WEB システム

提言 4-6

東工大ポータルログインの簡素化

学生の意見

- メールシステムや OCW-i 閲覧などのよく使われる機能によってはログインの仕方を簡素化してほしい。(同意見 91 件)

現状分析

図 4. 2. 1 からわかるように現在日常の情報源として OCW、OCW-i、教務 WEB システムを利用している学生は大変多いです。しかし利用者の約 1 割程度の学生からログインに対する不満や改善の声が挙げられていました。

これらの意見を踏まえ、情報基盤課とキャンパスミーティングを実施し、以下のような質問を行ない、回答を頂きました。

Q1. 東工大ポータルに入る際のマトリックスコードをなくすことはできないのでしょうか。

A1. 東工大の学生の中には東工大ポータルのパスワードに他のサービスで使っているパスワードと同じものを使用する人も少なくない状況です。近年他のパスワード流出事件が少なからず起きており、同じパスワードを使用することでメールなどのアカウント乗っ取り事件も同時に起きていることからパスワード以外の手順が不可欠となっています。マトリックスコードは考えられるうちの最適な方策だといえます。

Q2. 東工大ポータルをひとくくりに管理するのではなく、使用頻度の多い OCW-i などのサービスを部分的にパスワードだけにするなど簡易化してもよいのではないのでしょうか。

A2. そういう形にするのは不可能ではないですが難しいと思われます。管理が難しく、問題が起こる可能性の有無が判断しづらいのが現状です。

セキュリティと利便性は相反的で、その二つを取り入れつつ考えられたのが現在のログインシステムとなっております。授業資料を取得する OCW-i などは使用頻度が多く、部分的に簡素化するというのも、どこまでセキュリティをかければよいのかわからない状況です。そこで東工大ポータルセキュリティに関する共通認識を得るための公聴会を開いてもよいのではないのでしょうか。

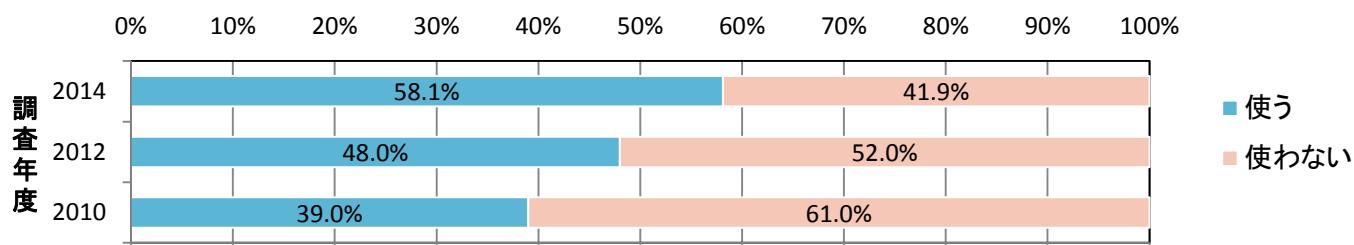


図 4. 2. 1 情報源に OCW・OCW-i・教務 WEB を使っている割合

以前の調査との比較

図 4. 2. 1 から「学勢調査 2012」以前と比べて情報源として利用する人の割合は増えているのもっと快適に使いやすいシステムにすることが求められていると思われます。

提言

東工大ポータルのセキュリティに関して、管理する情報基盤課と利用する学生の双方が参加して話し合う場を設け、その場で学生から出された意見を参考にして、東工大ポータルのログインを簡素化するよう提言します。

学生の意見

- 卒業・修了要件に関して単位計算がすぐにわかるようにしてほしい。(同意見 4 件)

現状分析

現時点では、単位ごとの分類に分けられてはいますが要件を満たしているかどうかわかりませんでした。

これらの意見を踏まえ、教務課とキャンパスミーティングを実施し、以下のような質問を行ない、回答を頂きました。]

Q1. 必要な単位要件を満たしているのかわかるように変更できないですか。

A1. 機能追加や改修は行っていますが、卒業・修了要件の判定は、学科・専攻ごとに細かい条件があり、条件も変動的であるので実現するのは難しいと考えます。

Q2. 各学科向けの卒業要件入力フォームを作り入力してもらうことで、教務課の確認が容易くなると考えられます。フォーム作成によって条件変更への素早い対応が可能になるのではないのでしょうか。

A2. 学科や専攻で細かいルールが微妙に異なるため統一して作るのは難しいです。

学科ごとに卒業条件が異なるため、学科ごとの判定をすることが難しい状況です。ですが大学側が卒業要件を満たしているかを判定していることを考えれば、そのシステムを教務課 web システムに取り入れることはできないでしょうか。

以前の調査との比較

なし

提言

教育改革を起点に教務 web システムに卒業・修了要件を満たしているかを判定する機能を組み込んでいただくことを提言します

学生の意見

- UI, UXを改善してほしい。

現状分析

現在東工大ポータルにログインする際にスマートフォンを利用している方がアンケート回答者の4割以上を占めています(図4.2.2)。そうした学生にとっては、例えば、iPhoneから東工大のメールシステムを見ると図4.2.3のように表示されるためいちいちズームしなければならず、操作性が非常に悪い状況です。

これらの意見を踏まえ、情報基盤課とキャンパスミーティングを実施し、以下のような質問を行ない、回答を頂きました。

Q1. スマートフォン向けサイトは作らないのでしょうか。

A1. 市販のメールソフトアプリでみれば解決するのではないのでしょうか。メールのスマホ向けサイトは作っているのですが、アプリを使えば大丈夫だと思っていて、メール転送設定をしている人も多いので、優先順位は低いと考えています。メールをスマホ対応させるよりもポータル自体のスマホ対応を優先しようと考えています。

市販のメールソフトアプリを使えば東工大ポータルを快適に見られることがわかりました。メールに関しては転送する設定にする、もしくはそのようなアプリを入れることでスマートフォンから見やすくなるそうです。

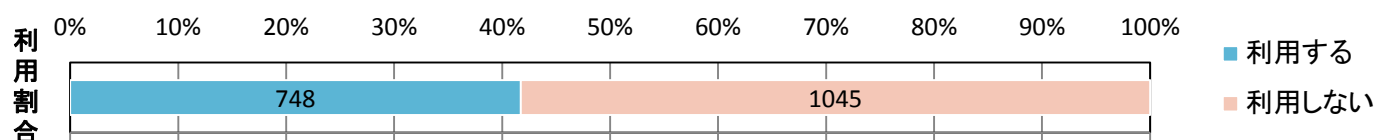


図 4. 2. 2 東工大ポータルにログインする際に スマートフォンを利用する人数



図 4. 2. 3 iPhone からメールシステムを利用した場合の画面(参考)

4. サービス関連

以前の調査との比較

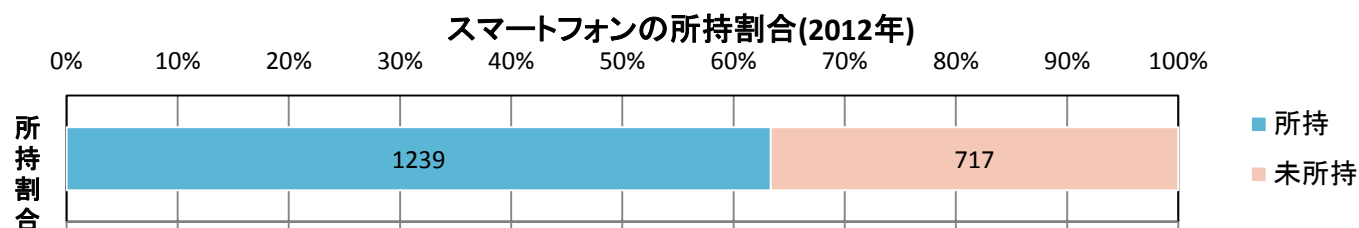


図 4. 2. 4 スマートフォンを持っている割合(2012 年)

学勢調査 2012 ではスマートフォンを持っている学生の人数が図のようになりました(図 4. 2. 4)。2014 年現在ではさらにスマートフォンを持っている学生は更に増加しているの見込まれます。東工大ポータルにログインする際にスマートフォンを利用する学生も年々増加することが見込まれます。利用者が快適に使える UI、UX の改善が求められていると思われます。

提言

東工大ポータルにログインする際に市販のメールソフトアプリを使わない人も少なくないと考えられますので、ズームしなくても操作できるようにしたほうが良いと思います。スマートフォンで使える機能を限定しその項目だけを表示することで操作性をよくすることが望ましいと考えます。

学生の意見

- ポータル内のサイトから他サイトへの移動をできるようにしてほしい。
- ポータルのアプリを開発してほしい。

(同意見 2 件)

現状分析

例えば、教務 WEB システム、図書館サービス、OCW、OCW-i ではログアウト後一度ポータルの選択画面に戻らないと他のシステムに行けない仕組みになっています(図 4. 2. 5, 図 4. 2. 6)。近年において、教務 WEB システム、OCW、OCW-i の利用者数を見ると、これらのシステムが多くの人に使われていることがわかります(図 4. 2. 7)。利用者が今より快適に使えるように、これらポータル内のサイトが一元化されるような仕組みが求められています。

これらの意見を踏まえ、情報基盤課とキャンパスミーティングを実施し、以下のような質問を行ない、回答を頂きました。

Q1. サイト間の移動をできるようにして欲しいです。

A1. 「新しいタブで開く」を使って同時に開けばいちいち東工大ポータルリソースメニューに戻ることはなくなります。

Q2. リソースメニューの設定を自動で新しいタブを開く設定にすればよいのではないのでしょうか。

A2. 逆に戻してほしいとの意見が出る可能性が高いと思われます。

Q3. メニューを全てのサービスの上部に表示させることができますか。

A3. 可能だとは思いますが、費用の割には効果が得られないのではないかと考えます。

現在のシステムを変えることはできるそうですが、それに伴って元のシステムのほうが良いと感じる人も出てくる可能性があるようです。その場合、無駄な費用だけが掛かることになります。



図 4. 2. 5 参考:メールシステムからのログアウト

4. サービス関連

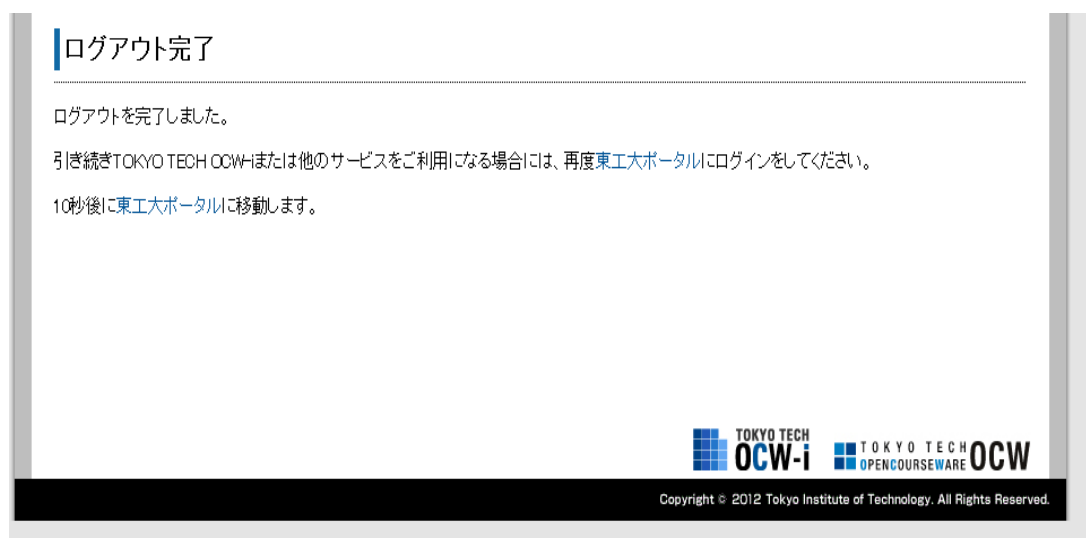


図 4. 2. 6 参考:OCW-iからのログアウト

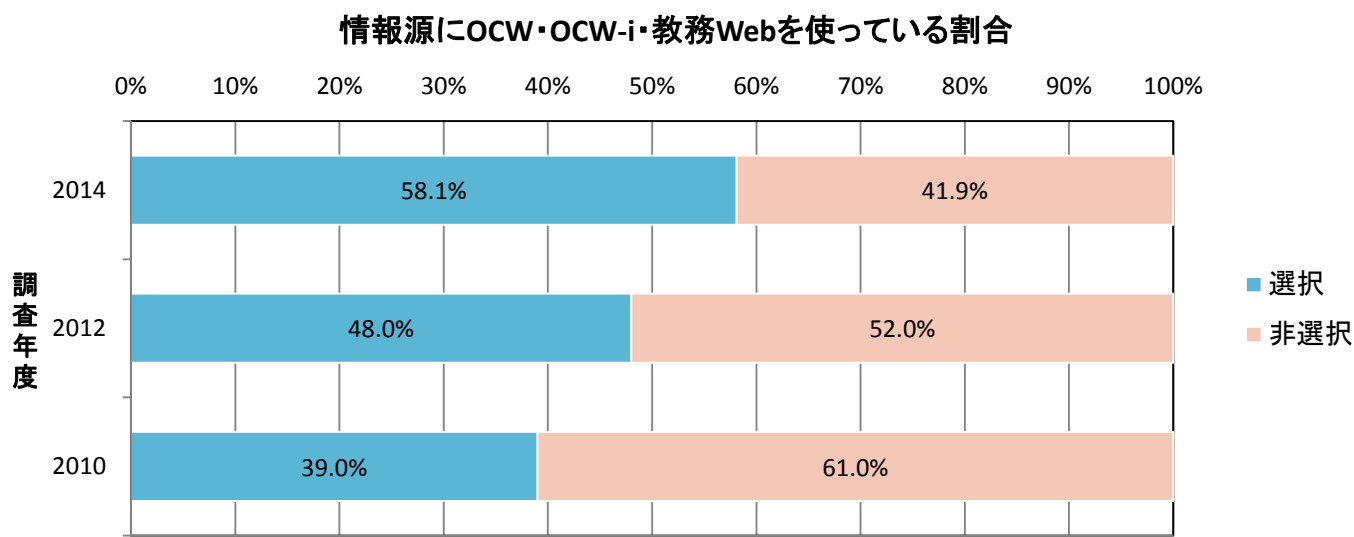


図 4. 2. 7 OCW、OCW-i、教務 Web システムを情報源として利用している学生割合(2010-2014 年(隔年))

以前の調査との比較

図 4. 2. 7 を参照すればわかるように、OCW・OCW-i・教務 WEB を使用している学生の割合が年々増加しています。

提言

東工大ポータル内の移動を自由にカスタマイズできるようにし東工大ポータルに汎用性を持たせるようにすることを提言します。また、定期的にポータル内で学生にアンケートを取ることで、学生側の意見を把握することを提言します。

学生の意見

- 使われていない講義が多いのでより多くの講義で使用されるようにしてほしい。
- 未履修の講義のノートも閲覧できるようにしてほしい
- 検索機能を使用すると過去の講義が出てくるので最新のものが優先されて検索に出るようにしてほしい。

現状分析

図 4.2.7 より、OCW、OCW-i を日常的に利用している学生が多くいることがわかります。また他分野や他専攻の授業に興味を持っている学生もいると思われますが、OCW、OCW-i を活用している学科・専攻に偏りがあるため(図 4.2.8)、情報源として利用しにくいです。そして、現在の検索機能では、図 4.2.9 のように今年の講義から過去の講義までがばらばらに表示されてしまいます。

学生が学問に興味を持てるきっかけをつくること、意欲のある学生がより多くの学問に触れることが滞りなくできるシステムが OCW、OCW-i に求められていると思います。

これらの意見を踏まえ、教務課とキャンパスミーティングを実施し、以下のような質問を行ない、回答を頂きました。

Q1. 東工大生なら誰でも講義資料を見られるように仕様を変更できないのでしょうか？

A1. 講義資料をあげる教員の意見も必要ですが、検討してみることになります。

Q2. 講義の情報をもっと公開することによって、講義でわからないことがあっても自分で勉強できるようになるので便利になると思います。

A2. 著作権等の問題や教員との調整があり難しいですが、検討してみることになります。

Q3. 毎年行われる講義の場合、年度が違う講義も混在して表示され、検索しづらいことについてどう思いますか。

A3. 改善を検討してみます。



図 4.2.8 各学部・専攻での講義ノートの公開数

4. サービス関連



図 4.2.9 OCW での「コラムランド」検索結果

講義資料の公開には著作権や教員との調整があるため、講義資料すべてを公開するというのは現実的に難しいことがわかりました。教員が公開しやすくなるよう、大学でサポートする仕組みも必要だと思われます。東京工業大学では教員が各個人で講義資料をあげているのが現状です。著作権の問題の判断はとても難しい状況のようです。

以前の調査との比較

「学勢調査 2012」の提言でも同様に出ていたにもかかわらず依然として学生からの声が上がっているため、より多くの人が満足できる改善が求められていると思います。

提言

OCW での講義検索結果を年度ごとにまとめるなどより検索しやすくすることを提言します。

講義資料を公開するための段階的設定を設けることによって、講義を受講している人、東京工業大学に在学している学生、一般、どこまで公開するかを簡易化することを提言します。

教員が OCW を使う際に著作権についてサポートする部署を設置することを提言します。

学生の意見

- 東工大 HP やポータルなどの WEB システム全般において留学生にも使いやすいシステムにしてほしい。または利用ページを増やしてほしい。(同意見 4 件)

現状分析

自由記述で、留学生から「現在の東工大ポータルでは英語の表記があつたとしてもそれらがどういうものかすぐにわかるような明記がされていないので、OCW-i などのシステムをだいぶ時間が経ってから知った」というご意見をいただきました。

これらの意見を踏まえ、情報基盤課とキャンパスミーティングを実施し、以下のような質問を行ない、回答を頂きました。

Q1. 留学生が WEB システムを理解するのに時間がかかってしまうようですが、英語に対応しているのでしょうか。

A1. まだ英語化に完全に対応できていません。

Q2. 英語のマニュアル等はあるのでしょうか。

A2. 教務 WEB システムの英語のマニュアルがあります。

OCW-i を調べたところ、日本語版のマニュアルは確認できましたが、英語版のマニュアルは確認できませんでした。完全には英語に対応しきれていない現状です。留学生が東工大の WEB システムについてわからないことをすぐに相談できる窓口が必要だと考えます。

以前の調査との比較

なし

提言

OCW-i の英語版のマニュアルの作成を提言します。

留学生のための WEB システムに関する説明会を開くことを提言します。

留学生が東工大 WEB システムについてわからないことをすぐに相談できる窓口の設置を提言します。

学生の意見

- 多様な OS やブラウザでの使用を増加させてほしい。(同意見 10 件)

現状分析

ブラウザのアップデートによって仕様が変わり SSL-VPN に不具合が発生することがあります。実際、Google Chrome ではウェブストア以外の拡張機能がすべて削除仕様になったこともあり、その期間 SSL-VPN 機能が制限されたことがありました。

図 4. 2. 10 から半数以上が SSL-VPN を利用したことがあると答えており、多様な環境で対応できることが求められるようになっていきます。

これらの意見を踏まえ、情報基盤課とキャンパスミーティングを実施し、以下のような質問を行ない、回答を頂きました。

Q1. OS やブラウザによって不安定だったりすることがあります。

A1. 検証できていない状況です。さまざまな OS やブラウザがあり、Chrome などはアップデートが早いので逐一検証するのは難しいといえます。さらに古いバージョンを使っている学生もいる可能性があるのですべてに合わせるのは難しいといえます。具体的な状況を伝えてもらえれば、検証できます。

さまざまな OS、ブラウザがあり、アップデートに合わせそれぞれ検証するのは難しいと思います。そこで、不具合を発見した学生が逐一報告できるシステムを作ればよいのではないのでしょうか。

SSL-VPN(学内ネットワークアクセス)の利用頻度

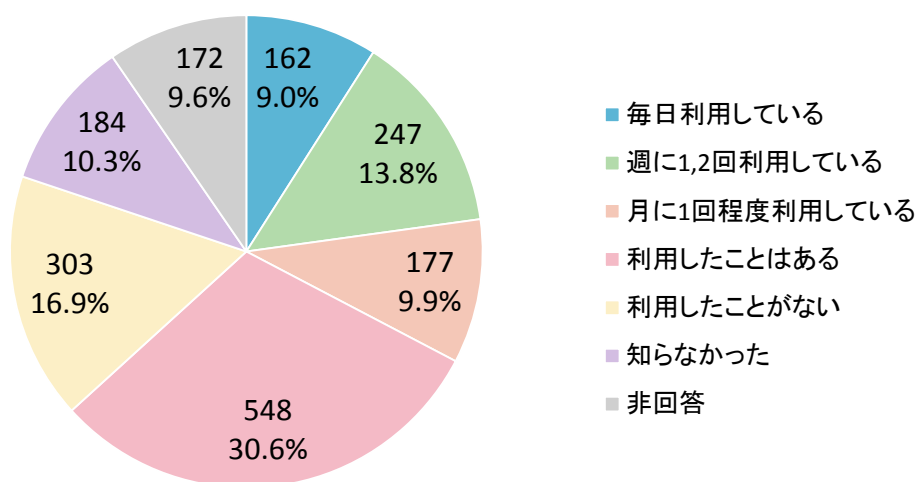


図 4. 2. 10 利用頻度別 SSL-VPN を利用する人数

以前の調査との比較

なし

提言

不具合が生じた状況を特定できるような質問項目を設定し、不具合を発見した学生が報告できるシステムを搭載したトラブルシューティングセンターの設置を提言します。

4.3. 防 災

4 サービス

3 防災

提言 4-13

自然災害による休講の基準の周知

学生の意見

- 自然災害発生時(大雨・台風など)の休講基準を明確化してほしい。例えば、午前8時の時点で東京 23 区に警報が発令されている、もしくは東急電鉄が運休ならば午前は休講、など。その方が学生も教授も判断がしやすいし、混乱が防げらると思う。

(同意見 176 件)

現状分析

災害時、休講情報は身の安全を守ってくれるものですが、休講情報が迅速でないと意味をなしません。そのためには休講情報を迅速かつ確実に伝えることが重要です。**表 4.3.1** のように一橋大学やお茶の水女子大等の大学は警報または交通機関の運休をもとに休講基準を決めています。しかし、東工大ではマニュアルが周知されておらず、休講基準がわからない状況です。

教務課とキャンパスミーティングを実施し、以下のような質問を行ない、回答を頂きました。

Q1. 警報等の情報をもとに休講基準の設定はできないのでしょうか。

A1. 検討は進めています。2014 年 10 月の関東を直撃した 1 回目の台風のと看、メール配信の時間も含め全学生に連絡し終えるまで 3 時間かかりました。第 2 回目の台風の際には、早めの判断を行い、メール告知を行いました。早い対応が必要だと認識しています。

Q2. 大学の HP に休講情報を出す場合、告知する時間を周知したほうがよいのではないのでしょうか。

A2. 検討してみます。

教務課は現行制度に対して危機感を持っており、マニュアル設定の必要を認識しているようです。災害からの危険を避けるためには混乱のない休講情報の告知が必要だと考えられます。混乱を抑えるために、迅速な対応と決められた時刻までに告知できるようにすることが必要だと考えます。

表 4.3.1 一橋大学の自然災害による休講基準※一橋大学の HP より

(http://www.hit-u.ac.jp/students/lecture_cancellation/)

自然災害による休講の基準

(1) 国立市に大雨・洪水・暴風・大雪・暴風雪のいずれかの警報が発令された場合。

- ① 午前 7 時に警報が発令中の場合は、午前の授業等を休講とする。
- ② 午前 11 時に警報が発令中の場合は、午後の授業等を休講とする。
- ③ 授業開始後に発令された場合は、次の時限以降の授業等を休講とする。

(2) 大規模地震対策特別措置法(大震法)に基づく警戒宣言が発令された場合。

- ① 午前 7 時に警戒宣言が発令中の場合は、午前の授業等を休講とする。
- ② 午前 11 時に警戒宣言が発令中の場合は、午後の授業等を休講とする。
- ③ 授業開始後に発令された場合は、次の時限以降の授業等を休講とする。

(3) 自然災害により JR 中央線及び JR 南武線の国立市域を含む区間(以下この項において「両線の区間」という。)が運休した場合。

- ① 午前 7 時に両線の区間が運休している場合は、午前の授業等を休講とする。
- ② 午前 11 時に両線の区間が運休している場合は、午後の授業等を休講とする。

(4) 上記のほか、副学長(教育・学生担当)が学生の安全確保等のため必要があると判断した場合は、休講等の措置を行うことがある。

以前の調査との比較

なし

提言

自然災害時の休講の判断基準を設定するとともにマニュアルを作成し、周知することを提言します。周知のために、大学 WEB と学習案内に記載することを提言します。もし、休講基準を設定しない、もしくは公開しないのであれば、少なくとも大学の WEB に休講情報を出す時間を周知するようにすることを提言します。

学生の意見

- 避難経路を知らない学生が多い。（同意見 2 件）
- 各講義において、最初や2回目など早い段階の講義で、講義室の避難経路確認を教員が学生に伝えた方がいいと思います。

現状分析

大災害が起こった時、避難経路や行動チャートを確認することは難しいので、日ごろの防災意識として避難経路や行動チャートを知っておくべきだと思います。避難場所を知っている人は 32.9%ととても低い結果となりました(図 4. 3. 1)。行動チャートを知っている人は図 4. 3. 1 のように 16%です。各講義室にそれぞれの避難経路と行動チャートについて説明しているポスターが掲示されていますが、講義室に貼るだけでは避難場所、避難経路、行動チャートに対する周知が足りない状況であることがこの結果から読み取れます。学生が講義室のポスターを見る機会は少ないと思われるので、講義の初回等で避難経路、行動チャートの確認またはポスターの告知することを解決案として考えました。

これらの意見を踏まえ、教務課とキャンパスミーティングを実施し、以下のような質問を行ない、回答を頂きました。

Q1. 講義の初回の授業で避難経路の説明を行ってみるのはどうでしょうか。

A1. 学内の担当部会(会議)に授業の合間に避難経路の説明を行ってもらうように試みましたが、教員側からの了解という回答が得られませんでした。引き続き、今後も協力をお願いしていきます。

防災訓練当日 3,4 限の授業終了時に防災訓練の告知ができたように、避難経路や行動チャートの周知もできるものだと感じています。教員側と大学側と学生が一体となって防災に取り組むべきであり、それぞれが協力的に防災に対して意識すべきだと思います。

防災について当てはまるもの

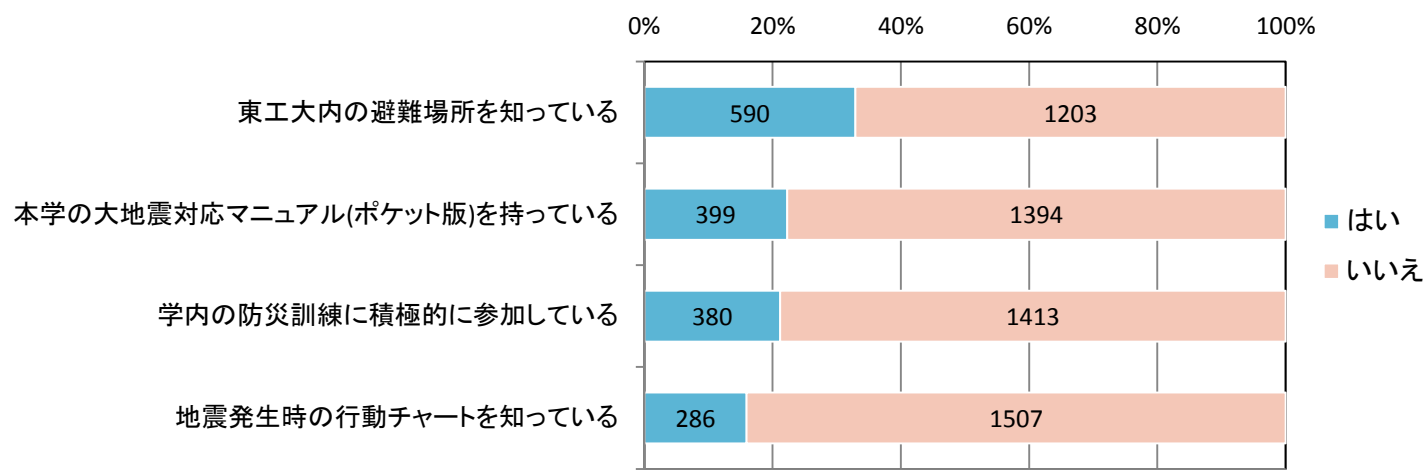


図 4. 3. 1 防災関連に関する質問の回答

4. サービス関連

以前の調査との比較

2011 年 3 月の東日本大震災の影響により学勢調査 2012 では、例年より防災意識は高く、多くの防災活動があったと思われるため、学勢調査 2014 では、学勢調査 2012 と比較して、避難場所を知っている人、行動チャートを知っている人、大災害マニュアルを持っている人の割合が減少しました(図 4. 3. 2)。

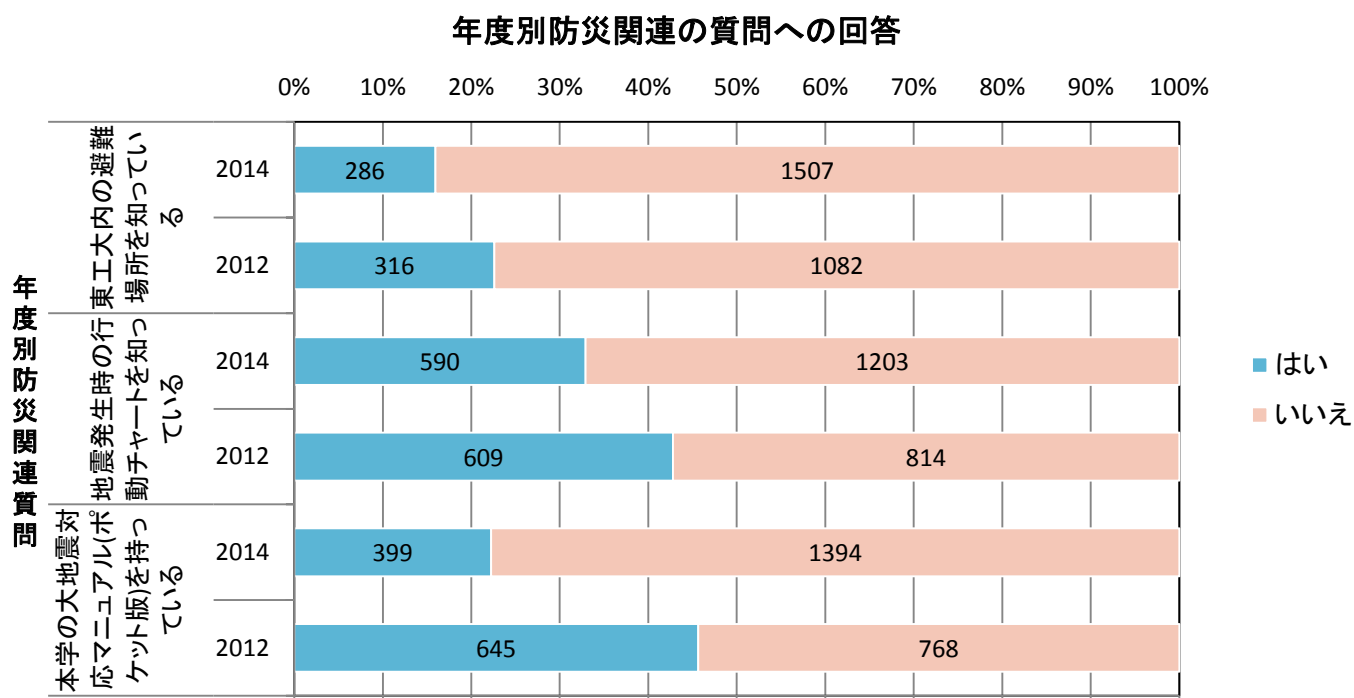


図 4. 3. 2 年度別防災関連質問への回答

提言

講義の初回等で避難経路、行動チャートの確認またはその説明ポスターの告知をすることを大学が一体となって推進していくことを提言します。

学生の意見

- 建物内の避難経路をもっと明確に示してほしい。特に、図書館の中など、どちらに逃げればよいのか分からない。
- 避難場所をどの建物でも目につくところに貼って欲しい。
- 避難場所に看板を設置すると、視覚的に確認しやすくて良い。

(同意見 7 件)

現状分析

建物内は非常口を示す標識がありますが、屋外では標識等の知らせるものではなく避難経路がわからない状況です。

図 4.3.3 のように東工大では危険箇所が多く、避難場所の近くの通路にも危険箇所があります。その危険箇所を知らせる標識もないため、現状では避難の際、危険箇所を通る可能性があり、非常に危ういと思われます。非常時に危険なエリアを大学側は把握していても、学生側は把握していません。

これらの意見を踏まえ、安全企画室とキャンパスミーティングを実施し、以下のような質問を行ない、回答を頂きました。

Q1. 危険物に標識を設置することは可能ですか。

A1. 災害状況によって危険な場所が変わってくるため一概に危険であるか否かがわかりません。また工事がよくおこなわれることから危険区域を固定するのも難しいです。

Q2. 危険エリアを大地震対応マニュアルに載せることは可能ですか。

A2. 震災の状況によって、避難経路・危険エリアは変わるため難しいと思われます。

危険区域は変動しやすく災害状況によって避難経路も変わることがわかりました。現在のシステムではスタッフが災害時に避難を誘導することになっています。しかし、災害状況によっては誘導を仕切れない場合も考えられます。そこで、各所に点在する危険要因をリスト化し、こういった状況で危険となりうるのかを防災訓練等で周知する必要があると考えられます。

4. サービス関連



図 4. 3. 3 平成 25 年度大岡山地区避難経路図の概略図

以前の調査との比較

なし

提言

屋外の避難経路を示す簡易標識を設置することを提言します。また各所に点在するであろう危険要因をリスト化し、どういった状況で危険となりうるのかを防災訓練で周知することを提言します。

学生の意見

- 防災に関する情報が少なすぎる。
- 緊急時の対応冊子を年に 1 回配ってほしい。どこに行けばいいのかなど全く分からない。
- 情報提供をお願いします。

現状分析

学勢調査 2014 において、大地震対応マニュアルを所持しているのは 22.3%でした。図 4.3.4 のグラフは所属別に調べた大地震対応マニュアルを持っている人の比率です。類所属生の所持率は 13.2%、学科所属生の所持率は 16.2%とかなり低い結果になりました。このことを考慮して類所属生、学科所属生へ防災関連の冊子を配る機会を増やすべきだと考えます。防災訓練の 3・4 限の授業の際、防災訓練の告知に加え、大地震対応マニュアルを配る、もしくは英語などの必修の授業に配るという解決策を考えました。

これらの意見を踏まえ、教務課とキャンパスミーティングを実施し、以下のような質問を行ない、回答を頂きました。

Q1. 防災訓練のときに講義等を利用して全学生に配ることはできないのですか。

A1. 予算との兼ね合いもあり全学生に配ることはできません。

Q2. 入学手続きの書類ではなくてガイダンスの時に配るのはどうでしょうか。

A2. 入学式後のオリエンテーションで配布していますが、沢山の書類の中の一つのため、学生の皆さんの目に止まらないのかも知れません。配布時の方法等、検討します。

Q3. 防災訓練時に大地震対応マニュアルを配るのではなく本館前等に置いて自由に取れるようにすることは可能でしょうか。

A3. 教務課では今年3月に生協さんにお問い合わせし、まずはお試して食堂(一食、二食、すずかけ生協食堂)に大地震対応マニュアル、安否確認票をラックに入れたものを設置させて頂きました。この他、4月以降は本館をはじめとする各講義室の周辺に設置して、学生さんに目立つようにしていきます。

4. サービス関連

予算との兼ね合いで、全学生への配布は困難であり、たとえ配布しても廃棄されてしまっただけでは無駄となってしまう。そこで、防災訓練時に大地震対応マニュアルを本館前に、自由にとれるようにおいておくことで、学生側に防災にたいする関心を向けることができると思いました。また入学手続きの書類に大地震対応マニュアルを一緒にしてしまうと、紛れてしまい、捨てられる可能性が高いと考えられるので、ガイダンスの時に大地震対応マニュアルの説明とともに配ると効果的ではないかと考えました。

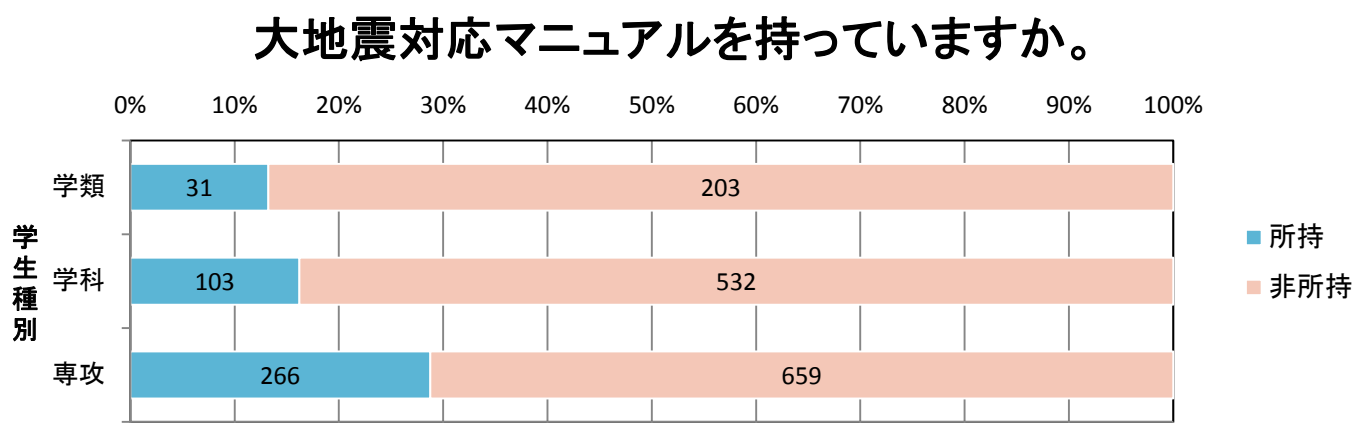


図 4. 3. 4. 本学の大地震対応マニュアル(ポケット版)を持っているかへの回答

以前の調査との比較

なし

提言

防災訓練時、本館前などの学生が触れやすい場所に置いておくことを提言します。また大災害対応マニュアルは入学手続きの時に様々な書類と共にされることから無視されやすいのではないかと考え、入学ガイダンス時に配ることを提言します。

学生の意見

- 防災訓練を祭りのように盛り上げてやっていきたい。今の状況だと実際に震災が起きたときに誰も避難できず悲惨な状況になるのは目に見えている。みなが確実に参加するような防災訓練をすべきではないだろうか。必修の授業にしてはどうだろうか。
- 学部生も参加する避難訓練があるべきでは？
- 避難訓練が回避するものと化している件について対策を講じるべきではないかと思う
- When is the simulation of natural disaster held?
- 行動マニュアルに頼りすぎるのは良くない

現状分析

学内に防災訓練のポスターが各所に貼ってあるところを見かけましたが、メールにおける広報について調べたところ東工大メールニュースでの防災訓練の告知は訓練が行われた 11/12 の 8 日前である 11/4 の第 41 号のメールニュースの第 6 項のみでした。図 4.3.5 でわかるように、掲示板よりメールのほうが情報源として強い傾向にあります。東工大メールニュースでの周知の強化を行ったほうがよいと思います。またポスターに関しても図 4.3.6 のように文字ばかりでよく内容がわからないという点があります。写真等を使ったより現実味のあるポスターが望まれていると思います。

これらの意見を踏まえ、教務課とのキャンパスミーティングを実施し、以下のような質問を行ない、回答を頂きました。

Q1. メールニュースで防災訓練は下の方の項目にあるため、周知されていなかったのではないのでしょうか。

A1. 学習関連事項を優先したため下の方の記載になりました。今後検討します。

勉強関連の連絡事項と一緒にすると、連絡の優先順位が下がってしまうことが分かりました。その対策として防災訓練のみのメール連絡をおこないさらに防災訓練前日にもメールで告知すべきであると思います。

利用する授業や学内行事などの主な情報源

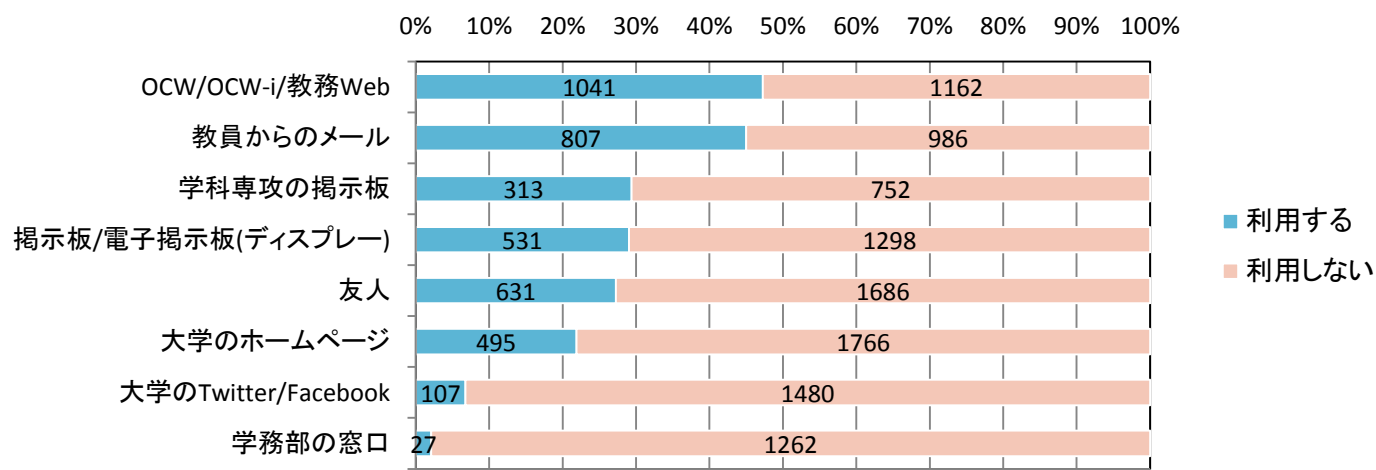


図 4.3.5 授業や学内行事などの情報について主な情報源

今年も東工大では防災訓練が行われます。日程は以下の通りです。

①総合訓練
(12:15~13:10)

②個別訓練
(12:45~)

有事の際の安否確認のための訓練です。
指定の場所に避難したのち、安否確認票を
提出してください。

煙体験ハウスや消火器訓練といった
状況別の避難訓練があります。参加して
炊き出しチケットをもらいましょう！！

また各訓練を手伝ってくれる学生スタッフも募集しています！
興味のある方は、東工大VG栗林まで！ 栗林: kuribayashi.j.aa@m.titech.ac.jp

2014.11.12.wed 12:15~
@大岡山キャンパス

図 4. 3. 6 文字ばかりのポスターの例

以前の調査との比較

学勢調査 2012 において、避難訓練の告知について言及されており、その結果ポスターによる周知や訓練当日の 3, 4 限授業における告知がなされました。

提言

防災訓練は重要な行事なので、他の連絡とは別の告知にして欲しいです。そこで、号外として防災訓練前日にもメールで連絡することを提言します。また写真を使ったポスターを大学の廊下等に貼ることを提言します。

4.4. ハラスメント

4 サービス

4 ハラスメント

提言 4-18

ハラスメント対応窓口の周知強化

学生の意見

- 大学に相談したら対応してくれた。 (同意見9件)
- 研究室を移動した。 (同意見8件)
- ハラスメントを受けていたが、我慢した。 (同意見12件)
- 学生同士の問題もあるので、大学に相談できなかった。 (同意見9件)
- ハラスメントを大学に相談したが、放置された。 (同意見23件)
- うやむやにしてもみ消された。 (同意見8件)

現状分析

本学のハラスメント対策委員会(<http://www.jinjika.jim.titech.ac.jp/harassment/>)で公開されている相談窓口としては、ハラスメント相談窓口、保健管理センター(カウンセリング)、学生相談室があります。各窓口への相談内容をまとめたものが、**図 4. 4. 1**となります。**図 4. 4. 2**のように窓口の存在を認知している人の中でも利用したいと答える学生の割合は低く、特にハラスメント相談窓口を利用してみたい人の割合は1割程度となっています。

これは、大学に相談しても対応してくれないかもしれないという不信感が原因の一つであると考えられます。不信感を取り除くためには大学側がどう対応していくのかを学生に認知させることが必要だと考えられます。また、教職員と学生間のハラスメントへの対応はある程度手段がありますが、学生間の問題、サークル内での問題はなかなか表面化しづらい現状があります。

ハラスメントは身近なものではなく、相談をしたくても我慢してしまうケースもないとは言えない状況です。ハラスメントに対する理解が乏しいと考えられることからハラスメント講習を開き学生がハラスメント問題について理解を深める機会を与えることも重要であると考えます。

学生支援課とのキャンパスミーティングを実施し、以下のような質問を行ない、回答を頂きました。

Q1. 大学から学生に対して相談窓口に関する案内はどのような形で行われているのでしょうか。

A1. 入学の時に配布した冊子の中に相談窓口に関して記載されていると思います。身近な相談窓口に行ってもらえれば、そこから相談要件あった相談窓口につなげてくれるネットワークができていますので、まず相談窓口を訪ねてください。

Q2. 時間とともに相談窓口の存在を忘れていく可能性が高いと考えられ、学生相談室などは相談相手が教員であることから相談しにくい可能性も考えられます。気軽に相談できるように大学側から宣伝すべきではないでしょうか。

A2. WEB に掲載していますが、メールニュースに定期的に載せる対策はありだと思います。しかし、相談事例は現在増えており(**図 4. 4. 3**)、保護者からの相談も、先生からの相談もあります。相談の必要性の低いことにも対応すると、業務自体が膨大になり、相談すべきことに対して手を回しづらくなってしまうのことも困ると思います。そこは検討する必要があります。

4. サービス関連

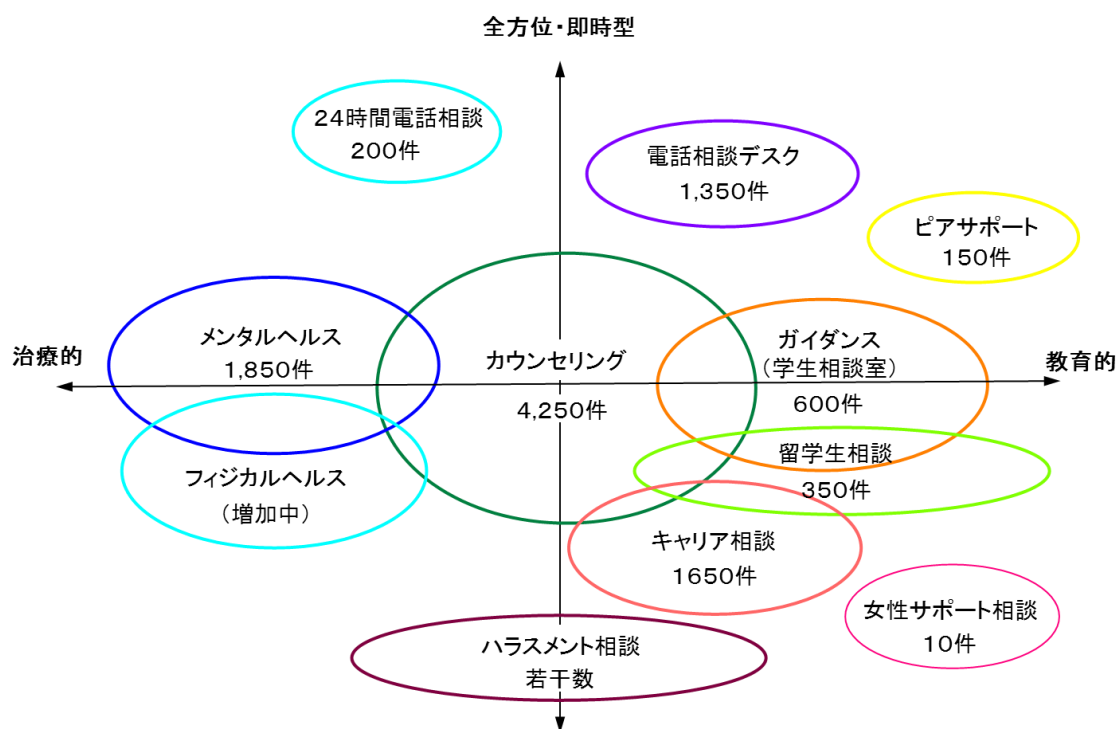


図 4. 4. 1 本学サポートシステムの概念図

Q3. 今は件数が増えているので、あんまり増えすぎても困るのでしょうか。

A3. もちろん必要な人には来て欲しいと思います。自己解決して欲しいような件もあることはありました。増加するハラスメントの相談に対し、様々な対応を行っています。電話相談デスクでは定年退職された教員が対応しています。教員が新しく就任した時に、人権担当副学長がハラスメント研修を行っています。

相談が必要な場合、相談窓口を訪れないと始まらないので相談に訪れることは大事なのですが、相談件数はすでに増加傾向にあり、あまり相談件数が増えすぎても質が下がりがねないのでなんでも相談するというわけにもいきません。相談件数の増加に対して対策を行っていますが、学生自身で解決するためにもハラスメント講習が必要と考えられます。

利用してみたい相談窓口(3つまで複数選択可)

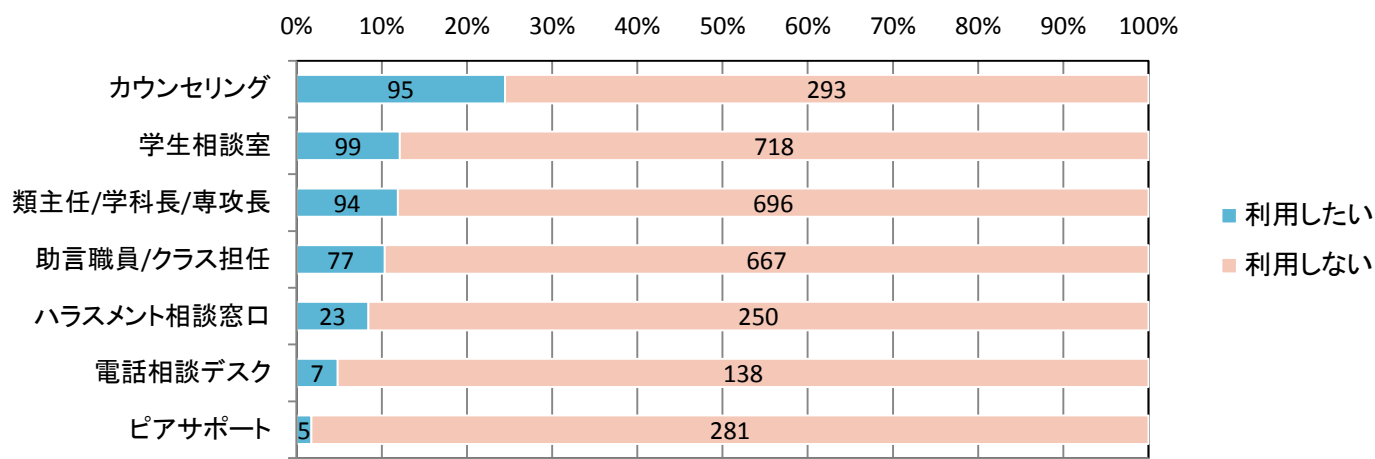


図 4. 4. 2 利用してみたい相談窓口(複数選択式)

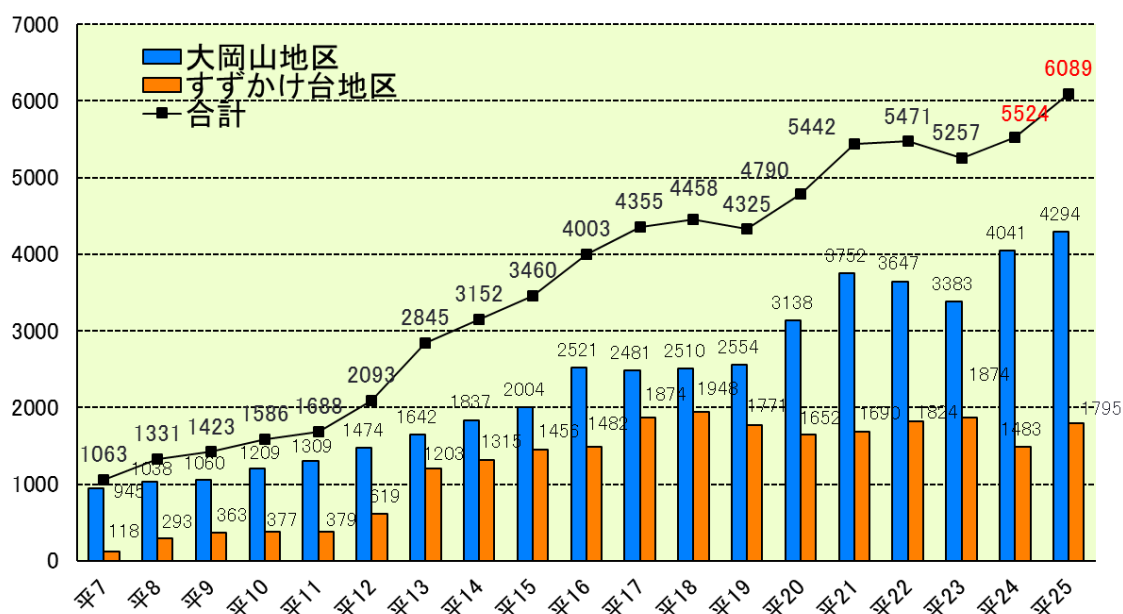


図 4.4.3 保健管理センターのカウンセリングとメンタルヘルス相談の相談件数推移

以前の調査との比較

以前の学勢調査でもその相談窓口を「利用したことがあるか」及び「利用してみたいか」を調査いたしました。その調査においても相談窓口として「類主任/学科長/専攻長」及び「助言教員/クラス担任」の選択した学生が少ないです。

相談窓口を知っている、利用したいと回答した割合はおおよそ同じような結果となりました。

提言

現状では、入学の際にハラスメント対応の冊子が配られますが、実際に問題が発生することが多い研究室所属時には、多くの学生が忘れていて考えられます。ハラスメント問題について関心を持ってもらうためにも研究室所属した学生、学科所属した学生など、節目の年に改めて全学生対象のハラスメント講習を義務付けていただくことを提言いたします。

相談窓口を訪ねやすくするために、大学の相談窓口にはハラスメントの相談をした際、どのように対応され、過去にどのように解決したのかを学生側に知らせることが必要だと思われます。相談の流れや成功事例をパンフレットに載せ、ハラスメント講習で広報することを提言します。

現状で学生に認知されている窓口へ相談をしたい割合がなぜ高くないのか、その原因を調査していただくためのアンケートを実施することを提言します。アンケート内容に「ストレス度チェック」、「ハラスメント相談窓口に行かない理由」、「ハラスメントかどうかを自分で評価できるか」の3点を含めていただくことを提言します。

学生の意見

- 現状以上の対応は困難である。 (同意見4件)
- ハラスメントは気にしなければ良い。 (同意見5件)
- 被害者の努力も必要である。 (同意見4件)
- 教員に対するハラスメントガイダンスを実施してほしい。 (同意見8件)
- 教員の意識改革をしてほしい。 (同意見7件)
- 罰則を強化してほしい。 (同意見11件)
- 大学による管理を強化してほしい。 (同意見9件)
- 第三者機関の活用を推進してほしい。 (同意見7件)
- 学生による評価機会を増やしてほしい。 (同意見6件)

現状分析

大学へのハラスメント対応制度の強化を求める意見があります。一方で、ハラスメントは判断が難しく、安易なハラスメント認定には問題があります。

第三者機関によるハラスメント防止策は、産業医による研究室評価や外部機関による相談があります。

学生支援課とのキャンパスミーティングを実施し、以下のような質問を行ない、回答を頂きました。

Q1. ハラスメントと認定された事例の数は公表されているのでしょうか。

A1. 個人情報に関わることなので公表できないということになっています。

Q2. 教員間のハラスメントはどのように対処しているのでしょうか。

A2. 基本的には一般的なハラスメントの対応と同じです。

Q3. 研究室に産業医のアンケートの結果は伝えているのでしょうか。

A3. 研究室を俯瞰して、騒音・悪臭・湿度などを検査しています。悪いところがあれば教員に通知し、その改善の報告書を提出してもらっています。ストレスチェックで気になる人がいた場合、産業医から直接ご本人に連絡することがあります。

Q4. 研究室内は閉鎖的ですが、第三者が外部から見られるようにするのはどうでしょうか。

A4. ハラスメントの人権担当副学長は学外の弁護士であり、第三者に近い存在です。第三者の意見をすべて受け入れるかどうかとも検討しないといけません。

Q5. 学生が内部からハラスメントを指摘するためにも、授業評価アンケートのように研究室にも評価アンケートは存在するのでしょうか。

A5. 学生から見た研究室を評価するようなアンケートというのはまだ取ってない状況です。

Q6. 研究室評価アンケートを実施した場合、教員などから反対されるのでしょうか。

A6. 実現できないということはないと思います。

研究室の評価アンケートは現在行なっておらず、実現可能であるので試行的に実施することが求められていると考えられます。

以前の調査との比較

なし

提言

外部から第三者機関によるハラスメントの解決を試みるだけでなく、内部から学生によってハラスメントを解決できるような環境にすることができれば理想的だと思います。そのために学科、専攻に対してハラスメントに関するアンケート、もしくは授業評価アンケートのような研究室評価アンケートを試行的に実施することを提言します。また、研究室に所属している間はあまり問題を抱えたくないという思いで言い出せない可能性があるので卒業時にアンケートを行うことを提言します。

学生の意見

- 研究室をもっとオープンにしてほしい。 (同意見 11 件)
- ハラスメントが発生しにくい環境を整えてほしい。 (同意見 13 件)
- 今の環境を変えてほしい。 (同意見 9 件)

現状分析

研究室は少数の人間が常に同じ部屋で作業をしており、人間関係も閉鎖的となります。そのため、もっとオープンな環境を望む声があります。学部生に訪れてほしいと思う研究室もある中、学部生にとって研究室はとても入りづらいように感じていると考えられます。ほとんどの研究室は外側から内部の様子を見ることは難しい状況であるからだと考えます。

学生支援課とのキャンパスミーティングを実施し、以下のような質問を行ない、回答を頂きました。

Q1. 学部生で研究室を訪ねてみたい学生もいると思いますが、大学が何か行っていることはあるのでしょうか。

A1. 学科所属のときに研究室見学を行なっています。もっと学生側と研究室側が声を掛け合うようにするためにも環境づくりを工夫してもいいかもしれません。

以前の調査との比較

なし

提言

ハラスメントを事前防止するために研究室を透明化することが効果的であると考えられます。研究室という組織の性質上、全てをオープンにするということは難しいと思われます。しかし、学部生に研究室を訪れてほしいという研究室もあることから研究室を開放的にすることを大学が主体となって進めることが望まれていると考えます。

閉鎖的な研究室の環境に対して、大学側が主体となって試行的にでも研究室の扉をオープンにする、またはガラスを多く用いて開放的な研究室設計を進めることを提言します。

4.5. その他サービス

4 サービス

5 その他サービス

提言 4-21

ギンナンの掃除

学生の意見

- ギンナンの掃除を徹底してほしい。
- ギンナン対策をしてほしい。においがすごいのに道幅が狭くてよけられない。

(同意見 6 件)

現状分析

毎年秋になるとギンナンが散乱し潰され、独特のにおいを放っています(図 4. 5. 1)。イチヨウの落葉が終わるころに一齐に掃除いただいておりますが、ギンナンが落ちる時期のほうが早く、1 か月程度においが漂う状況があります。イチヨウを植える際は雄木か雌木かが判別できません。

各地方自治体においてもあらかじめ実をつけさせないようにすることは難しくこの問題に苦慮しています。「川崎市」では、通りのイチヨウになったギンナンの配布を開始しました。それは管理業者にギンナンの回収を依頼し、食べやすいように下処理をしたうえで、1 袋 120g 入りのギンナンを配布するという対策を行なっています。



図 4. 5. 1 東工大の銀杏の様子

学生支援課とのキャンパスミーティングを実施し、以下のような質問を行い、回答を頂きました。

Q1. ギンナンの清掃にどれくらいの金額をかけていますか。

A1. (学生支援課) 清掃の範囲によって、金額は変動するため、具体的な金額はお示しできませんが、限られた予算の中で行っているため、今後は、学生ボランティアを活用する等、検討していきたいと思えます。

以前の調査との比較

なし

提言

イチヨウの葉が色づく際は学校の景観が良くなりますが、ギンナンが落ちてからはイチヨウの木そのものを邪魔に思う状況は学校の景観をこれからも保っていくうえで損失であります。より学生が心地よく過ごせるキャンパスを実現するために、「現状分析」に記した川崎市のギンナンの対策事例を踏襲し、それを実行していただくことを提言いたします。