

4. サービス関連

4.1. 事務

4 サービス

1 事務

提言 4-1

学生アシスタントの給料システムの変更

学生の意見

- 学生アシスタントの給料が離散的なので都合がわるい。
- レポート採点など時間外労働に対して給料が発生しない。
- TA 業務に差がある。(同様意見 2 件)
- TA の人数が不足している。
- TA, RA の給与の引き上げ。(同様意見 3 件)

現状分析

大学の「学生アシスタント取扱要項¹⁵」には、表 4-1.1 のように学生アシスタントの給与が定められています。学生アシスタントの給与は段階的であり、各時間単価の幅は大きいように思えます。また、学部生の TA 業務(1 号)が平成 28 年 10 月より時給 910 円から時給 940 円に上がりましたが、東京都の最低賃金は時給 932 円(平成 28 年 10 月以前は時給 907 円)であり、TA 業務(1 号)の給与は依然として低いことがわかります。学生スタッフが足りていないとの声もあることから、給与を上げることが望まれますが、幅の大きい段階的な制度は給与の引き上げに不都合であると考えます。

表 4-1.1 学生アシスタントの区分、業務内容、時間単価(平成 28 年度 10 月 1 日以降)

区分	研究補助員 リサーチ・アシスタント(RA)	ティーチング・アシスタント (TA)	その他 ・チューター ・広報サポーター ・省エネサポーター ど																											
業務内 容	研究補助	教育補助	東工大の業務の遂行に 必要な支援業務																											
時間単 価	学部学 <table><tr><td>区分</td><td>1号</td><td>2号</td><td>3号</td><td>4号</td></tr><tr><td>単価</td><td>940円</td><td>1,600円</td><td>2,400円</td><td>3,200円</td></tr></table>			区分	1号	2号	3号	4号	単価	940円	1,600円	2,400円	3,200円	<table><tr><td>区分</td><td>単価</td></tr><tr><td>1号</td><td>940円</td></tr><tr><td>2号</td><td>1,000円</td></tr><tr><td>3号</td><td>1,100円</td></tr><tr><td>4号</td><td>1,200円</td></tr><tr><td>5号</td><td>1,300円</td></tr><tr><td>6号</td><td>1,400円</td></tr><tr><td>7号</td><td>1,500円</td></tr></table>	区分	単価	1号	940円	2号	1,000円	3号	1,100円	4号	1,200円	5号	1,300円	6号	1,400円	7号	1,500円
	区分	1号	2号	3号	4号																									
	単価	940円	1,600円	2,400円	3,200円																									
	区分	単価																												
	1号	940円																												
	2号	1,000円																												
	3号	1,100円																												
	4号	1,200円																												
	5号	1,300円																												
	6号	1,400円																												
7号	1,500円																													
修士課程学生及び専門職学位課程学生 <table><tr><td>区分</td><td>1号</td><td>2号</td><td>3号</td><td>4号</td></tr><tr><td>単価</td><td>1,000円</td><td>2,000円</td><td>3,000円</td><td>4,000円</td></tr></table>			区分	1号	2号	3号	4号	単価	1,000円	2,000円	3,000円	4,000円																		
区分	1号	2号	3号	4号																										
単価	1,000円	2,000円	3,000円	4,000円																										
博士後期課程学生 <table><tr><td>区分</td><td>1号</td><td>2号</td><td>3号</td><td>4号</td></tr><tr><td>単価</td><td>1,200円</td><td>2,400円</td><td>3,600円</td><td>4,800円</td></tr></table>			区分	1号	2号	3号	4号	単価	1,200円	2,400円	3,600円	4,800円																		
区分	1号	2号	3号	4号																										
単価	1,200円	2,400円	3,600円	4,800円																										

これらの現状を踏まえ、人事課とのキャンパスミーティングを実施し、以下のような回答を頂きました。

Q1. 学生アシスタントの給与システムの予算はどうなっていますか。給与の財源はどこですか。

A1. 給与の財源はケースバイケースです。教務課の TA であれば教務課の TA 用の予算で、RA であれば科研費などです。一律の財源というのではなく、多岐にわたっています。

Q2. 時給が修士課程学生の場合 1,000 円(1 号)と 2,000 円(2 号)となるが、それについて業務にはどのような違いがありますか。

A2. 業務内容の難易度によって、教員に決めてもらっています。

Q3. 時給単価はどのようにしたら上がりますか。それぞれの単価の人数や割合はどうなっていますか。

¹⁵ 学生アシスタント取扱要項: <http://www.jinjika.jim.titech.ac.jp/syoku/sub3.html>

4. サービス関連

- A3. 単価を変更するのは、研究室の教員の判断です。単価に対する明確な決まりは現状ありません。それぞれの単価の人数や割合は、学士修士博士の延べ 5,000 人中、学士は 400 人(1 号:60%弱 200 人強、2 号:35% 150 人、3 号:3%、4 号:4%)で、修士は 2400 人(1 号:60%、2 号:30%、3 号・4 号:6%)、博士は 1,300 人(1 号:20%強、2 号:30%、3 号:35%、4 号:10%強)です。
- Q4. 時給単価の 1 号と 2 号の間に 1,200 円や 1,500 円を追加できませんか。
- A4. 時給単価は、学内の規則で決まっています。その幅が適切かは検討の余地があるので、どうあるべきかを提言してもらえれば、人事課で検討できるかもしれません。しかし、実際にどこで中間的単価を設定するかは難しい問題です。要は、仕事内容と雇用財源を総合して考えて単価を決めていく話になります。
- Q5. レポートの採点など、時間ではなく業務に対して給与を与えるシステムはありますか。
- A5. 現在のところ、そのような制度はありません。あくまでも労働時間に対する報酬なので、法律上、時間を決めざるを得ないです。現在のところ、業務に応じた時間で算出していただく形になります。

提言

表 4-1.1 の学士修士の時間単価の区分について、1 号と 2 号の給与では単価が約 2 倍の設定となっているため、仕事量に応じた給与とするには不便であると考えられます。またさらに、キャンパスミーティングの結果によると、この割合は、1 号だけで 6 割もあり、1 号に該当する学生の中でも給与設定を細分化する必要があると考えられます。そこで、1 号と 2 号の間に、学士課程は単価 1,200 円を、修士課程は単価 1,500 円を追加するように、学内規則を変更することを提言します。また、学生の意見の「レポート採点など時間外労働に対して給料が発生しない」という現状を踏まえて、レポートやテストの採点に対して、業務の量に応じて給与を支払えるように規則を変更することを提言します。

学生の意見

- イベント(就活含む)の告知が日本語のみでわかりにくい。(同様意見 6 件)
- 学食のメニューに英語表記がないのでわかりにくい。(同様意見 3 件)
- 東工大ポータル英語表記が不十分なので使いにくい。(同様意見 3 件)
- 英語が対応可能なスタッフの増員を希望します。(同様意見 9 件)

現状分析

大学から発信される履修や奨学金に関する情報は、留学生にとっても非常に重要です。大学が配信する情報を留学生がどのような情報源から得ているかを図 4-2.1 に示します。

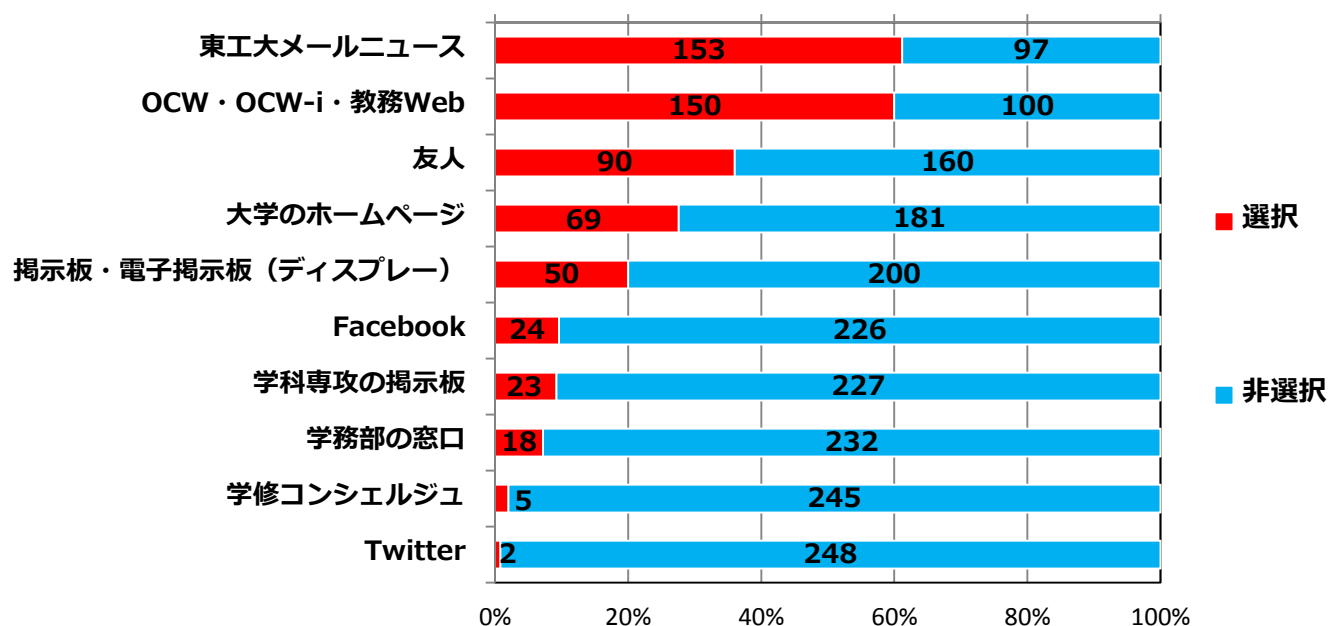


図 4-2.1 講義や学内行事など大学の発信する情報取得源(留学生のみ対象)

図 4-2.1 から、留学生は大学が発信した情報を主に東工大メールニュースや東工大ポータル、友人、本学ホームページから得ていることがわかります。

- 東工大ポータルには英語版が用意されていますが、リンク先が日本語版サイトになっているページが存在します(学勢調査 2014 時のキャンパスミーティングでは、リンク先はまだ英語化されていないという回答でした)。図 4-2.2 に一例として、Web メール操作・設定ガイドのリンクミスと思われるページを示します。1.で「Webmail」を選択すると、日本語の操作・設定ガイドページ(2.)にリンクし、言語を英語にすると、英語のポータルログインページに移動します(2017 年 3 月 4 日の時点で改善が確認されました)。このほかにも 2017 年 3 月 4 日の段階では、お知らせページ¹⁶は日本語にしか対応しておらず、「重要なお知らせ」として発信される情報も日本語表記のみです。

¹⁶ 東工大ポータル「お知らせページ」:<https://portal.titech.ac.jp/info/index.html>

4. サービス関連



1. <http://portal.titech.ac.jp/new-en//guide/service.html>



2. <http://portal.titech.ac.jp/ezguide/webmail.html>



3. <http://portal.titech.ac.jp/portal-e.pl>

図 4-2.2 Web メール の 操 作 ・ 設 定 ガ イ ド に 関 す る リ ン ク ミ ス の 例

- 専攻によっては、専攻配信のメールが英語化されていないことがあります。
- 第 1、2 食堂ともに、ショーケースのプライスカードにはメニューの英語併記はされていません(出食コーナーと同じメニューカードを使っているものはメニューの英訳が併記されています)。出色コーナーの上部に貼ってあるメニューカードには、そのメニューの英訳が併記されています。(例:「ヒレカツカレー」→「HIREKATSU KARE, Curry and rice topped with pork fillet cutlets」)



図 4-2.3 第 1 食堂入り口のショーケース中のプライスカード

これらの現状を踏まえ、生協とのキャンパスミーティングを実施し、以下のような回答を頂きました。

Q1. 食堂のメニューが日本語のみの表記でわかりにくいという意見がありましたが、英語の併記は可能ですか。

A1. 出食コーナーの上部に貼ってあるメニューカードは、英語でも書かれていますが、ショーケースのプライスカードには英語が表記されていません。英語表記したポップを作成することは可能ですが、スタッフの業務時間内に作成するとすると、難しい面があります。

また、教務課とのキャンパスミーティングを実施し、以下のような回答を頂きました。

Q1. 東工大メールニュースの冒頭部分に「英語表記は下部にあり」というような注意文を挿入することは可能ですか。

A1. 対応可能です。

Q2. 教務課から各専攻に対して専攻メールの英語表記を義務化させることは可能ですか。

A2. 教務課として各専攻に専攻メールの英語化を義務化するのは難しいですが、学生からの要望として専攻メールの英語化が寄せられているため対応してほしい、と専攻メールの英語化を推奨することは可能です。

また、人事課とのキャンパスミーティングを実施し、以下のような回答を頂きました。

Q1. 英語に対応可能な職員を増員することは可能ですか。

A1. 国際部所属の職員を配置している部署もあり、文書の翻訳等をしてもらっているのですが、そのような部署では国際部を通すより早く英語化された情報発信が可能になっていると思います。

また、国際事業課から書面にて以下のような回答を頂きました。

Q1. 専攻ごとのメールを教務課や国際部が英語化して配信することは可能ですか。

A1. 「専攻ごとのメール」が国立大学法人東京工業大学事務局組織規則に規定される事務局内の部・事務区からのメールであると解釈して回答します。国際部には事務局が使用する事務文書等の英語化を支援するチーム(以降「英文化支援チーム」)があり、重要な通知の翻訳や、繰り返し利用する英語文書の雛形作成を行っています。担当者のうち 1 名は、教務課に配置され、学生向け文書を優先して翻訳しています。また、2015 年 5 月には、大学から事務局へ、重要なメールの和英併記に係る協力依頼が出されました。したがって、部・事務区の発信するメールのうち、学生の利益または不利益、安全管理等にとって重要であると部・事務区の担当者が判断したものについては英語化されていることが望ましく、また、英文化支援チームで翻訳や雛形作成を行うことができます。ただし、英文化支援チームではリソースの制約から、重要な講習や説明会以外のイベントに関するメール等、単発の告知に関しては原則として取り扱うことができません。これは優先度の問題であり、留

4. サービス関連

学生や外国人研究者が必要最低限の情報だけでも確実に入手できる環境を、限られたリソースで実現するための方針です。

Q2. メールニュースや掲示物などの翻訳はどれくらいの期間で行っていますか。

A2. ここで言及されているメールニュースは学生向けのメールニュースだと思われますが、現状国際事業課が英語化に関することはほぼないと認識しています。英文化支援チームが掲示物等の翻訳依頼を受けた場合、通常 A4 紙 1 枚あたり約 3 営業日程度で翻訳と英語話者によるレビューを行います。ただし、英文化支援チームのリソースは限られており、依頼を受けてからすぐに作業を開始できない場合がほとんどであるため、実際にはより時間がかかります。

以前の調査との比較

前回の学勢調査 2014 において

4-4 掲示情報の英語化

留学生の情報入手源として利用頻度の高い「OCW、OCW-i、教務 WEB」等の英語表記を進めることを提言しました。

4-11 留学生の教務 WEB システムの利用に関して

OCW-i の英語版マニュアルの作成、留学生向けの WEB システム利用説明会の開催、東工大 WEB システムについて、すぐに質問できる留学生向け窓口の設置を提言しました。

提言

グローバル大学を目指すのであれば、留学生への配慮や留学生以外の学生が日常的に英語に触れる機会を増やすことが必要不可欠です。そのためには大学の発行物や掲示物に英語を併記することや、利用可能なシステムの英語版を完備していく必要があると考えられます。現在、本学では英語対応可能なスタッフを各部署に配備するなど対策を進めていますが、より国際化を図るために以下の 3 つを提言します。

- 学内イベント(公演等)のチラシや掲示物について、英語併記する事を提言します。英語化の全てを英文化支援チームに依頼することは困難なようなので、学生スタッフをアルバイトとして雇用(TOEIC や TOEFL のスコアを採用基準として設ける)すればいいと考えます。将来的に、各部署に英語対応可能な職員の数を増やしていくことを希望します。
- 東工大メールニュースおよび専攻からのメールについて、英語併記及び、冒頭部分に”Please scroll down for the English version.”という注意文を入れることを提言します。
- 生協食堂のショーケース中の全てのプライスカードに、メニュー名やそのメニューの簡単な説明を英語で併記する事を提言します。

学生の意見

- 窓口での対応が悪い等の特定の職員への苦情。（同様意見 98 件）
- 事務や職員への感謝。（同様意見 23 件）

現状分析

図 4-3.1 からわかるように、事務職員の対応が適切であると評価している学生の割合は 6 割近くであり、多くの事務職員の対応は適切であると言えます。一方で、特定の職員への苦情が意見として寄せられており、必ずしもすべての職員の学生対応が良いとは言えないようです。もちろん、学生の要望がすべて満たされるわけではなく、大学の役割や目的に鑑みて学生の意見が受け入れられないこともあります。難しい問題ではありますが、職員の対応向上を図る制度を作ることが必要であると考えられます。

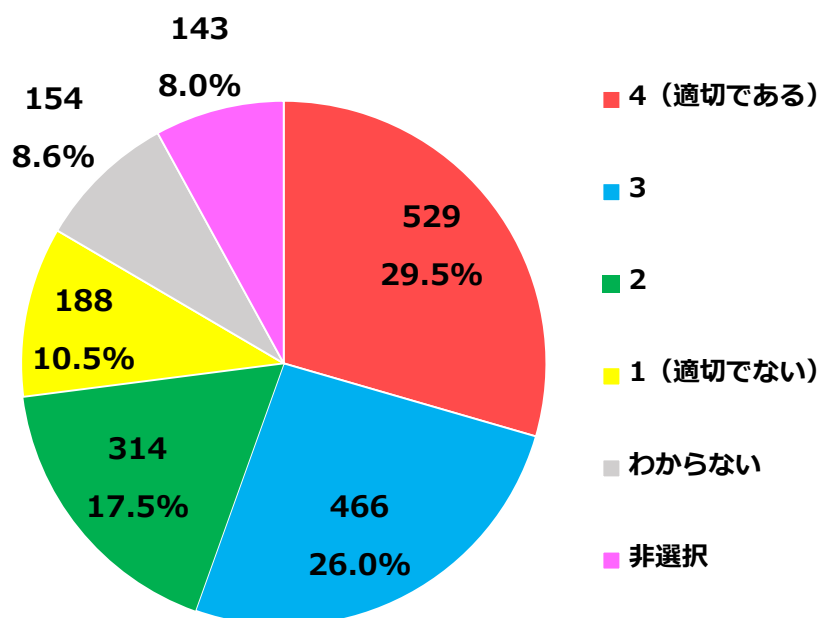


図 4-3.1 「事務職員の対応は適切ですか」という設問に対する回答

現状としては事務職員の対応向上のため、本学では事務職員に対して階層別、職種別に様々な研修が用意されています。新採用職員には、職員としての在り方、職務の遂行上必要となる基礎知識等を習得する研修を行い、ビジネスマナーの研修や、それぞれの部署での先輩職員との懇談の場も用意しているとのことです。窓口対応を行う事務職員に対しては CS 研修（顧客満足研修）も行われているとのことです。

これらの現状を踏まえ、人事課とのキャンパスミーティングを実施し、以下のような回答を頂きました。

Q1. 学生の意見に基づいた職員の表彰制度導入は可能でしょうか。

A1. 職務表彰というものがあります。学生は限られた職員にしか会わないため、学生の投票のみで表彰するのは適当ではないと思われます。学生対応の部署のスタッフには CS 研修を受けてもらっており、窓口の対応向上努力を行っています。大学全体としては、学生のみなさんに満足してもらえるように努力をしています。

Q2. 職員に名札をつけてもらうことは可能でしょうか。

A2. すでに行っています。大学からストラップ付きの名札を職員に配布し、携帯してもらうように推奨していますが、携帯していない職員がいるのであれば、周知を強化していきたいと思います。

提言

学生の意見に基づいた職員の表彰制度を導入した場合、表彰対象の多くが窓口対応職員になり、不平等感を生んでしまう可能性が高いと考えられます。すでに窓口対応職員へのCS研修などにより、対応の質の向上は図られています。実際に、学生からも職員への感謝の意見も多く寄せられました。さらなる対応向上のために、人事課から推奨されている名札携帯の徹底と、学生に対応する際はその名札がはっきりと見えるようにしていただくことを提言します。

学生の意見

- Everything is written in Japanese.
- Important e-mails from the faculty should also be written in Japanese and English to improve communication.
- Sharing of information with international students.(newsletters are mostly in Japanese, but not everyone can speak Japanese.)
- 日本での生活に関する留学生支援を充実してほしい。(同様意見 4 件)
- 留学生への就職サポートを充実してほしい。(同様意見 6 件)

現状分析

現在、本学全学生の 1 割が留学生です¹⁷。毎年 1200 人程度の留学生が入学し、2011 年度以降は留学生のうち約 7 割が大学院生です。その留学生を迎えるためのサポート制度がまだ充実していないように思われます。また、提言 4-2 であげた英語併記が不十分である問題や、文化交流プログラム等の不足の問題もあります。その他にも、留学生を支援するための制度の一つとしてチューター制度がありますが、チューターとしての質が十分ではない学生もいる可能性があります。

これらの現状を踏まえ、教務課とのキャンパスミーティングを実施し、以下のような回答を頂きました。

Q1. 教務課から各専攻に対して専攻メールの英語表記を義務化させることは可能ですか。

A1. 教務課として各専攻に専攻メールの英語化を義務化するのは難しいですが、学生からの要望として専攻メールの英語化が寄せられているため対応してほしい、と専攻メールの英語化を推奨することは可能です。

提言

グローバルな大学をめざしていく上で、留学生がより学び、生活しやすい環境を整えることは重要であると考えられます。しかし、専攻によっては専攻配信のメールが英語化されていないなど、留学生への対応が不十分な点があると考えられます。専攻ごとにどのような留学生サポートが行われているかの実態調査を行い、必要なサポートを進めていく必要があると考えます。そこで、以下の2つを提言します。

- 大学による専攻ごとの留学生支援の実態調査を実施する。大学から、各専攻も含めた大学全体での留学生への支援強化を推奨する。
- 留学生のチューター選びの際、学生のやる気や、TOEIC や TOEFL 等による英語力等の採用基準を設ける。

¹⁷ 東京工業大学 統計データ: <http://www.titech.ac.jp/about/disclosure/facts.html>

4.2. サービス全般

4 サービス

2 サービス全般

提言 4-5

防災セミナーの実施

学生の意見

- 防災訓練は水曜日に行われているが、水曜日は講義がないため、学外にいる。（同様意見 13 件）
- 学部生がどのように防災訓練に参加すればよいかわからなかった。
- 学生のみでなく、近隣住民の避難も十分に行える訓練が必要。
- 留学生に日本の防災情報を十分に伝える必要がある。（同様意見 3 件）
- 避難訓練の重要性について教える機会を設けるべき。（同様意見 3 件）
- 避難経路が危険な場所を通っている。

現状分析

防災訓練は年に 1 回開催されています。2016 年は 11 月 9 日(水)の 12 時 15 分から開催されました。しかし、学生の意見にあるように、「水曜日は講義がなく学外にいる」などの理由で参加していない学生も多くいます。今回の学勢調査で回答した学生に 2015 年に行われた防災訓練に参加したかを聞いたところ、参加した学生が 601 名、参加しなかった学生が 461 名でした(回答者数 1794 名)。防災訓練に参加していない学生がとても多いことがわかります。

また、学生の意見として、近隣住民を対象とした避難訓練の実施と留学生に防災情報を伝える機会の必要性や、避難経路が危険な場所を通っている、という指摘がありました。

これらの現状を踏まえ、教務課とのキャンパスミーティングを実施し、以下のような回答を頂きました。

Q1. 過去の防災訓練の参加者数はどれくらいでしょうか。

A1. 【大岡山地区の参加者数】

28 年度:3,959 名

27 年度:4,358 名

Q2. 防災訓練の広報は具体的にどのようになされているのでしょうか。

A2. ホームページに掲載、学内の各掲示板にポスター掲示、一週間前くらいから正門と蔵前会館付近に看板を設置しています。また、メールニュースで 10 月、11 月、前日に配信しています。

Q3. 防災訓練以外に、防災時の行動について説明する機会がありますか。

A3. 入学時に、「大地震対応マニュアル」「健康・安全手帳」「緊急連絡・大地震時 安否確認票」を配布しているので、目を通してほしいと思います。

Q4. 避難経路はどのように決められていますか。

A4. 各地区の避難場所への経路については、防災訓練実施ワーキンググループで議論され、適宜見直しを行った上で現状の避難経路となっています。

Q5. 現在の防災訓練は、学部生にはあまり訓練としての意識が見えないのですが、研究室所属学生が主な対象なのですか。

A5. 全学生と教職員が対象です。学部生には教員が避難誘導することになっています。¹⁸

¹⁸ 平成28年度 東京工業大学大岡山キャンパス 防災訓練の実施について(学内限定):
<http://www.gsmc.titech.ac.jp/bousai/bousaikunren/H28/28poster-o.pdf>

Q6. 学勢調査 2014 のキャンパスミーティングでは、災害が起きた際はスタッフが誘導するという話でしたが、休日などでも行われるのでしょうか。

A6. 講義のある休日であれば、出勤している職員ができる範囲で行うことになります。「災害時の基本行動」「大地震対応マニュアル」を作成しているので、一人一人が意識し行動してほしいと考えています。¹⁹

Q7. 学勢調査 2014 のキャンパスミーティングでは、避難経路の標識を設置するのは難しいとの話でしたが、三角コーンの設置は可能でしょうか。

A7. 三角コーンを設置しても、高さが低いので、避難経路の案内に適さないのではないかと思います。

Q8. 避難経路などの見直しや、防災訓練の評価はされているのでしょうか。

A8. 防災訓練実施ワーキンググループにおいて、毎年防災訓練の実施内容を検討しています。また、実施後も今後の課題について検討を行っています。

提言

防災訓練は全学生と教職員を対象にしており、しっかりと広報されているにも関わらず、学生の参加人数が少ないため、改善が必要と考えます。

現在、避難訓練は年に 1 回行っていますが、避難訓練以外に防災時の行動について説明する機会はないとのことです。入学時に配布される「大地震対応マニュアル」などを学生自身が読むことが期待されています。学生一人一人が意識して行動することは重要ですが、災害時に混乱が生じてはなりません。また、近隣住民を対象とした避難訓練の実施や留学生に防災情報を伝える機会が必要であるという意見があったことから、以下について提言します。

- 入学式後に、新入生に防災に関する情報（「大地震対応マニュアル」の解説など）を説明する機会を設ける。
- 防災セミナーを、留学生を含む全学生と教職員向けに放課後に開催し、避難ルートや防災情報についての情報を共有する。近隣住民を対象とした防災セミナー等についても検討する。

避難経路は防災訓練実施 WG で毎年検討されているとのことですが、学生から危険なルートを通っているという指摘があったことから、以下についても提言します。

- 研究室のある建物の避難経路は、その建物にある危険物を把握している研究室と協議して決める。

¹⁹ 総合安全管理センター 防災関係(学内限定):

<http://www.gsmc.titech.ac.jp/bousai/bousai.html>

学生の意見

- SSL-VPN が Google Chrome や Firefox でも繋がるようにしてほしい。（同様意見 18 件）
- メンテナンスの時間帯(4:00～9:00)をずらしてほしい、短くしてほしい。（同様意見 6 件）
- メンテナンスが多すぎる。（同様意見 2 件）
- メンテナンス日程を試験期間や履修申告期間にかぶせないでほしい。（同様意見 2 件）
- OCW-i からシラバスを閲覧できるようにしてほしい。（同様意見 5 件）
- ポータルログイン時のマトリクス認証が面倒なので、なくしてほしい。（同様意見 96 件）

現状分析

今回の学勢調査では、ログイン時のマトリクスコード入力をなくしてほしい、メールが使いにくい、という意見が学生から寄せられました。前回の学勢調査でも同様の意見が寄せられましたが、マトリクスコード入力はセキュリティの面から省略は難しいようです。これらの問題は、学生への広報によって理解が得られる可能性が高いと考えられます。

東工大ポータルのメンテナンスが頻繁であり、その時間が 1 限の開始時刻と被っていると、講義資料や講義室変更などに関する情報が得られないことも考えられます。OCW-i に講義資料がアップロードされていない講義もあるので、講義資料を OCW-i からダウンロードできない、ということも起き得ます。

また、前回の学勢調査と同様、SSL-VPN を Google Chrome や Firefox といったブラウザに対応させてほしいという意見が多く寄せられました。

これらの現状を踏まえ、教務課とのキャンパスミーティングを実施し、以下のような回答を頂きました。

Q1. 東工大ポータルのメンテナンス時間はなぜ 4:00～9:00 となっているのでしょうか。また、メンテナンス時間をずらしたり、短縮したりすることはできますか。

A1. 教務 Web システムはシステム間のデータ連携のために 4:00～9:00 までの間、メンテナンス時間を設けています。利用者の利便性を考慮し、メンテナンスは週 2 回に設定しています。なお、講義資料のダウンロードは OCW を利用して頂きたいと考えています。

また、情報基盤課からは書面で以下のような回答を頂きました。

Q1. 東工大ポータルのリンクミスなどを発見した学生が、そのことをすぐに報告できるページを用意することは可能でしょうか。

A1. 質問や意見に対する Web 受付システムは、利便性が高い反面、Web サイトの改ざん等を目的とした攻撃者に狙われやすいため、導入は考えていません。ポータルへのログイン後であればセキュリティが確保されていますが、不便であるため利用が見込めません。リンクミス等を発見された場合には、東工大ポータルに記載されている問合せ先²⁰にメールまたは電話で連絡していただきたいです。

²⁰ 東工大ポータル 問い合わせ先：<http://portal.titech.ac.jp/inquiry.html>

以前の調査との比較

- 学勢調査 2014 4-6「東工大ポータルログインの簡素化」

前回の学勢調査での情報基盤課とのキャンパスミーティングでは、セキュリティの関係上、ログイン時のマトリックスコード入力の省略や、OCW-i など利用頻度の高いサービスへのログインをパスワード入力のみにするということは難しいという回答を頂きました。

- 学勢調査 2014 4-12「SSL-VPN について」

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した。

提言

様々な OS やウェブブラウザのアップデートごとに不具合の検証を行うことは難しいと考えられます。また、東工大ポータルにあるリンクが正常に機能しているか全て確認することも現実的ではありません。そのため、不具合を見つけた人が報告できるフィードバック機能が重要であると考えられます。情報基盤課からは、ポータルログイン後に Web 受付システムを設置しても不便であり利用が見込めない、との回答を頂きました。しかし、現在ログイン前の画面に問合せ先一覧を掲載したページが存在しているにもかかわらず、学生から上記のような意見が寄せられたということは、その問合せ方法が十分に機能していない可能性があると考えられます。原因として、メールや電話で問い合わせるという行為はハードルが高いと考えられ、その結果、東工大ポータルの不都合や不具合が放置されてしまっている可能性が考えられます。そこで以下の 2 つを提言します。

- リンクミスやメンテナンスによる不都合、SSL-VPN の不具合などを発見した学生が、いつでも情報基盤課に報告出来るような Web 受付システムをポータルログイン後の画面に設ける。

また、一限の開始時刻である 9:00 まで東工大ポータルのメンテナンスが行われていると、講義の直前に講義資料をダウンロードすることが出来ず、学習に支障をきたす可能性があります。そこで以下の案を提言します。

- 東工大ポータルのメンテナンス時間を 3:00～8:00 に変更する。

学生の意見

- 関係者・第三者含めて、見て見ぬ振りで何もしてくれない。（同様意見 7 件）
- （ハラスメントが起きた時に）別の研究室に異動する対応をしてくれた。（同様意見 5 件）
- 大ごとにしたくなかったので何もなかった。（同様意見 6 件）
- 相談窓口の周知が必要である。（同様意見 4 件）

現状分析

学内にはハラスメント相談窓口や学生相談室など、ハラスメント問題に対応できる窓口が複数あり、ハラスメントの疑いがある場合には相談できるようになっています。「国立大学法人東京工業大学におけるハラスメントの防止等に関する規則」²¹には、相談者を保護するために二次被害等が発生しないような対策が施されています。

しかし、相談窓口の学生の認知度は下図 4-7.1 の通りで、学生相談室の認知度は比較的高いものの、ハラスメント相談窓口や電話相談デスクの認知度はそこまで高くありません。これらの相談窓口を利用したいか、という設問に対する回答が次項図 4-7.2 のようになっており、各種の相談窓口を利用したいと考える学生が多いわけではなく、また、知っていても利用したいと思う学生が少ないようです。

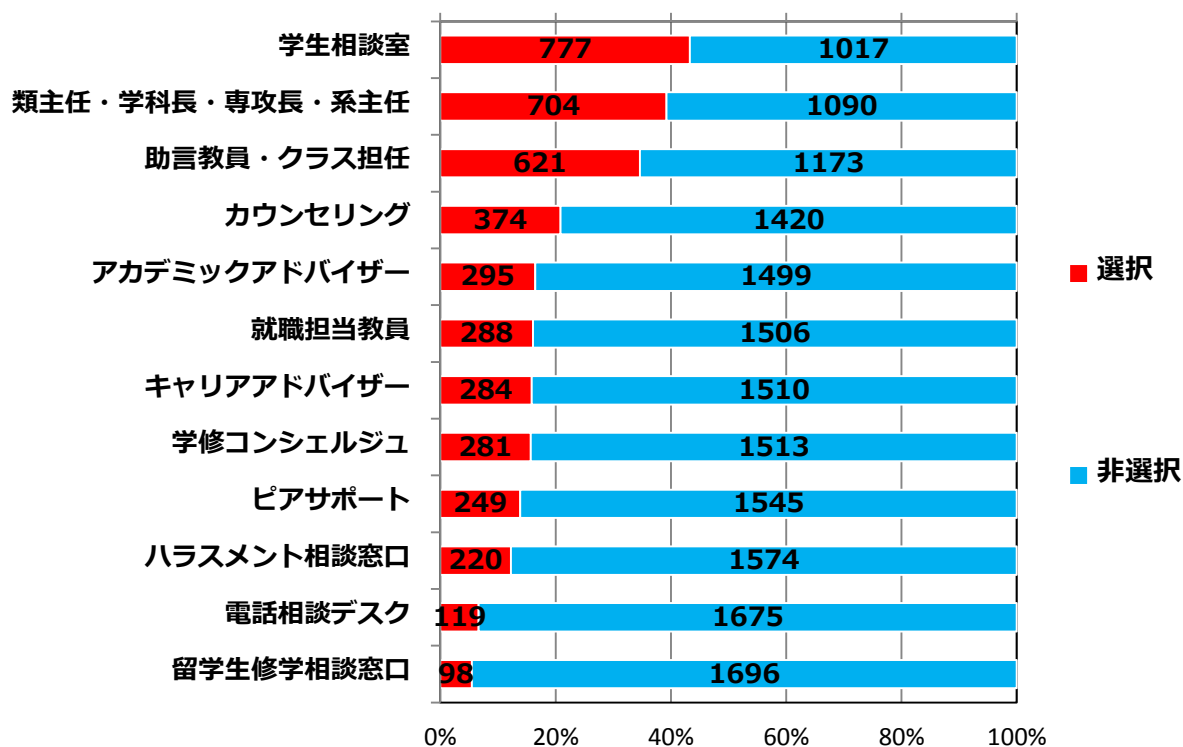


図 4-7.1 相談窓口を知っているか

相談窓口の認知度や利用希望の低さの原因としては、相談窓口の広報不足が考えられます。すずかけ台キャンパスでは、一部のトイレの個室に学生相談室のポスターが貼ってあるほか、洗面台の横に「さよならミスマッチ」というハラスメントに関するリーフレットが置いてありますが、他の相談窓口のポスター等を見ることはありません。東工大ホームページのハラスメント対策のページや保健管理センターの年報には、窓口の対応手順や利用者数データ等が掲載されています。ハラスメント事例に関しては、「さよならミスマッチ」に 1 例あたり 100 文字程度の説明文が 4 例挙げられているのみとなっています。

²¹ 「国立大学法人東京工業大学におけるハラスメントの防止等に関する規則」:

http://www.titech.ac.jp/about/policies/efforts/pdf/rule_ja.pdf

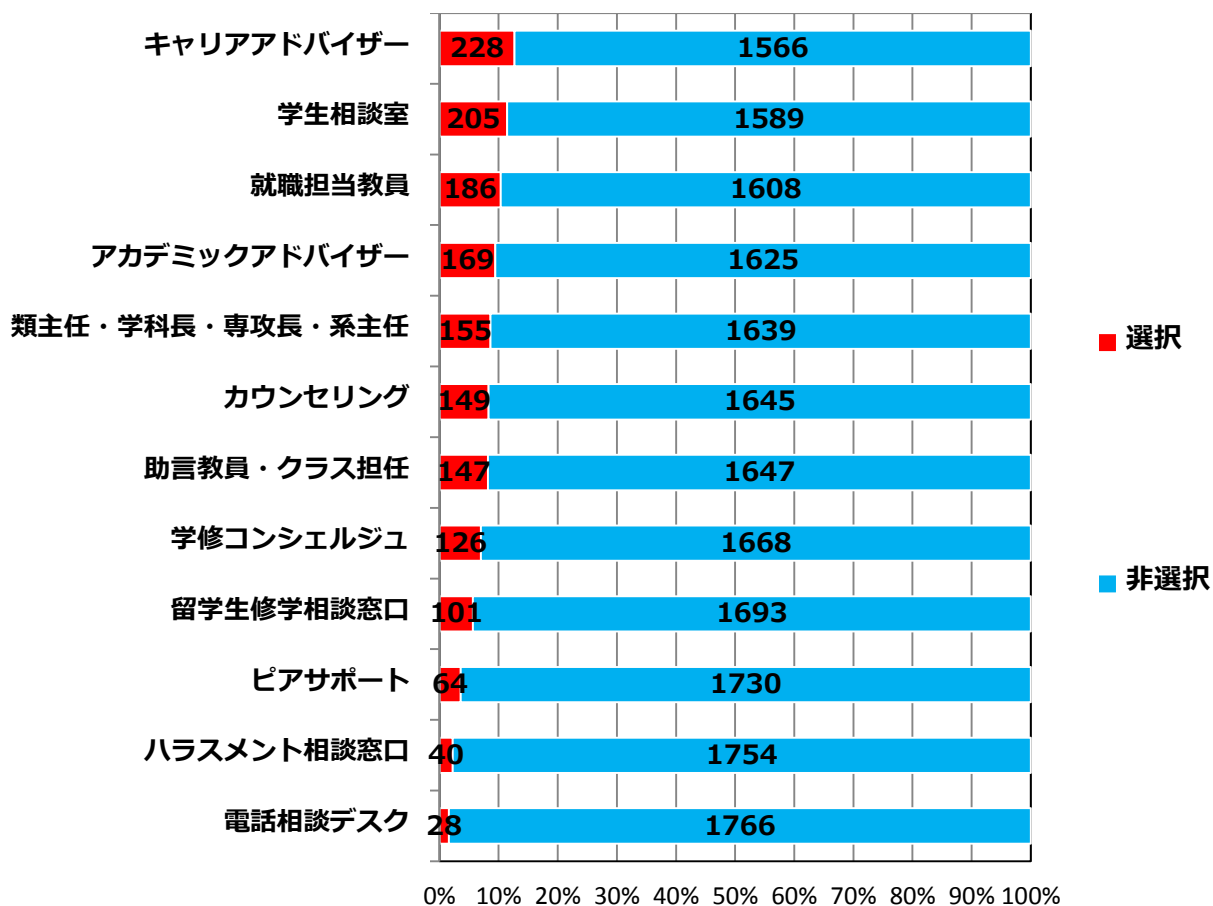


図 4-7.2 各相談窓口を利用したいと思うか

学内でハラスメントを見聞きしたことがあるかという設問に対する回答は図 4-7.3 の通りです。割合としては決して高くありませんが、ハラスメントが起きていることは無視できない事実です。また、ハラスメントを経験した、もしくは見聞きした時の自分自身や周囲の対応については、大ごとにしたくないので我慢した、見て見ぬ振りをされたといった意見があげられました。研究室での人間関係を考えて、ハラスメントを相談できない可能性や、研究の忙しさゆえにハラスメントの相談をする余裕がない可能性も考えられます。

4. サービス関連

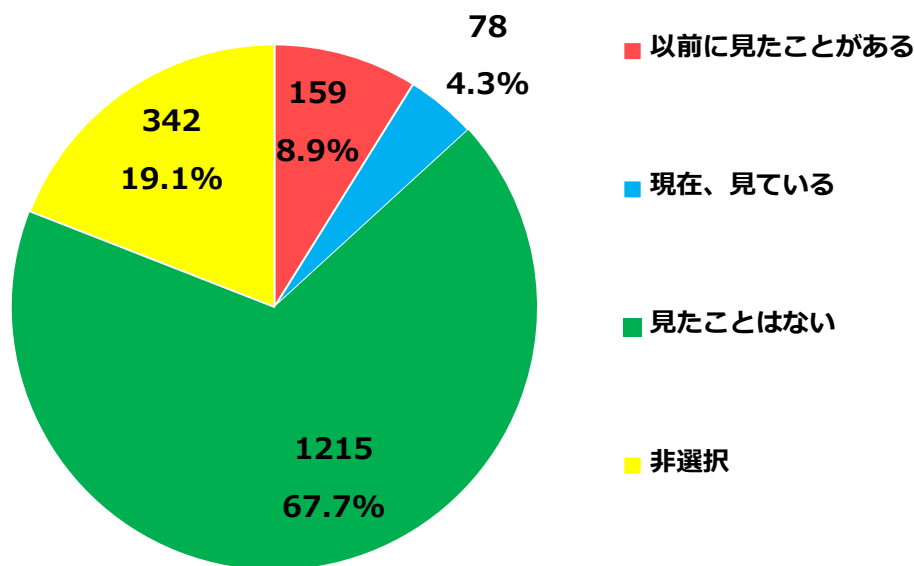


図 4-7.3 「学内でハラスメントを見聞きしたことがありますか」という設問に対する回答

これらの現状を踏まえ、学生支援課とキャンパスミーティングを行い、次のような回答を頂きました。

Q1. ハラスメントが起きた時に周りも自分も何もしなかったという意見が多くなっていました。ハラスメントが起きたらどうしたらいいのかがわかっていない可能性があります。東工大ホームページのハラスメント対策のページを見れば出てきますが、事務手続きが書いてあったり、教員が担当だったり相談しにくい部分がある可能性があるのではないのでしょうか。

A1. 「さよならミスマッチ」という冊子(リーフレット)を配って、窓口などに関して情報発信しています。もちろん調べればハラスメント相談に関する情報はわかるようになっていきます。情報管理は徹底されており、教員等に漏れることはありません。

Q2. ハラスメントにあったときは、調べられる状態ではないこともあります。入学時には気にしていなくても、いざ情報が必要になったときにどうすればいいのかわからないこともありうるのではないのでしょうか。

A2. ホームページにさまざまな相談窓口や内容が掲載されています。たとえば、電話だけで相談できる窓口(電話相談デスク)もあります。

Q3. ハラスメントが起きたことや対処方法を公表してほしいという意見がありますが、公表は可能でしょうか。

A3. ハラスメントの事例がリーフレットに書いてあります。公表については被害者側の感情等も考慮する必要があるため、極めて慎重に対応する必要があります。

Q4. 今話して頂いた情報がワンストップで発信され、ケアが一括に受けられる場所があると良いのではないのでしょうか。

A4. 保健管理センター 齋藤憲司先生。早めに相談してもらえれば良い方向に持っていけることが多いですので、ぜひいずれかの相談窓口で連絡を入れてほしいと思います。また、教職員向けに種々の研修やリーフレット配布をすすめており、その中でハラスメント防止についての周知を図っています。なお、ハラスメント相談窓口には、教員、事務職員、カウンセラー等から選ばれた 10 数名の相談員が配置されており、相談しやすい立場の方に担当を依頼することもできます。

提言

大学内にはハラスメント相談窓口があるにも関わらず、見て見ぬ振りをする事態が発生しています。入学時のオリエンテーションでハラスメントに関する説明は受けるものの、入学したばかりでは自分がハラスメントに遭うとは思わず、聞き流したり、忘れてしまったり、いざ自分がハラスメントにあった場合にどうすればいいかわからなくなる可能性があります。ハラスメントに遭っている学生は、相談窓口などに関する情報を自ら取得できる精神状態にない可能性や、自分の境遇がハラスメントに該当するかわからず相談を躊躇してしまう可能性も考えられます。問題が大きくなる前に学生に相談してもらい、ハラスメントを未然に防ぐことも重要です。以上から、学生がより相談しやすい環境を作るために、次の 3 つの案を提言します。

1. 学生の目に留まりやすい場所に相談窓口の情報を配置するのが有効と考えます。具体的には、リフレッシュルームや廊下、トイレの個室に以下の4つの相談窓口を中心にQRコード一覧を掲示することを提言します。

ハラスメント相談窓口：

<http://www.titech.ac.jp/enrolled/counseling/harassment.html>

保健管理センター：

http://www.titech.ac.jp/about/organization/institute_wide_support_centers/organization01.html

学生相談室：

<http://www.titech.ac.jp/enrolled/counseling/guidance.html>

東工大電話相談デスク：

<http://www.titech.ac.jp/enrolled/counseling/telephone.html>

2. 研究室配属時に、ハラスメントに関するオリエンテーションを再度行うことを提言します。自分がハラスメントに遭ったときにどのようにすべきか、どのような解決方法があるかを知ることができるだけでなく、友人や後輩などがハラスメントに遭った場合にどのように行動するのが適切か(相談窓口を紹介するなど)も知ることができます。
3. 架空の設定によるハラスメント対応事例集を作成することを提言します。自分の現状がハラスメントに該当するのか、もし相談した場合どのように解決してもらえるのかがわかっていれば、学生はより相談しやすくなると考えられます。現在もリーフレットが配布されていますが、その説明では情報が不十分である可能性があります。学生が必要とする具体的な相談方法・窓口の対応・ハラスメント告発者の保護についての説明を充実させる必要があると考えます。