

予備的サンプル調査結果  
(教員及び学生からの主な意見及び対応策)

教員の意見

事務改革・改善案全般について

- ・常に効率化が叫ばれているが、原因の1つには事務担当者の適材適所化が図られていないこともあるのではないかと。法人化のメリットは人材の登用が容易になったことにあると思うが、それが活かされていないのではないかと。

事務職員の配置は、その職員の適性、性格、能力、経歴などを見極め、配置したポストでキャリア形成を行わせ、次のステップアップへ繋げ、育成していくという、個々の職員に着目した人材育成計画を念頭に人事を行っており、今後ともその方針を維持していきたい。

- ・現在よりも外部委託が多くなるようであるが、大学側の目が行き届かないところが一層増え、大学の監督責任が一層軽薄になる気がする。このようにならない施策が改革の素案で欠落しているのではないかと。

- ・外部委託による質の向上や内部の人件費の削減量が、委託料の増大に見合うものであるかという点が最も重要であり、期待できるという表現が多く、どの程度定量的な評価がされているのかがわからない。民間企業でも外部委託はアウトソーシングと呼ばれている行われているが、自社のコアコンピタンスに関わる場所は外部委託されない。本学が他大学と競争する上で外部から入手する学術情報は重要な競争力の源泉であると思う。情報基盤や電子ジャーナル関連を外部委託することにより、新たな情報源を利用可能にするのに時間がかかったり(業者との契約のため翌年度まで利用できないなど)必要な管理技術が職員に残らないというような、コアコンピタンスに影響を与えるようなことが起こらないように注意すべき。

アウトソース化による合理化ができなければ、今後重点化すべき教育研究支援業務担当セクションへの要員充実が極めて困難である。このため、外部からも意見を求めることとし、私学関係者から私学の現状も踏まえたアウトソース化について提言を求めるとしてあり、これも参考に課題(経費面を含め)を詰めたうえで可能なものから順次実施する予定である。

- ・事務のフラット化・省力化のコアとして業務ごとサーバが設置され、インフラとしてネットワーク&セキュリティがある。各課は各サーバに縦割りの責任を持たれるが、教員から見て業務ごとサーバのインターフェイスや使い勝手、更にはセキュリティレベル

が異なるので非常に不便である。事務として設置・運用等に関して十分に議論し共通認識を持った上でシステムを構築し、可能な限り「水平移動がしやすい」総合的なシステム構築を望む。

学内の情報化において諸課題があることは認識しており、情報系事務改革のため、外部コンサルタントに業務分析等を依頼し、課題の指摘と改善策等について提案を受けることにしている。

- ・更なる電算化、ネット利用の促進が重要である。インフラネット使用時のソフトの改革は緊急に行うべき事項である。特に現在使用中の物品請求システムはこれほど使いにくいシステムは見たことがなく、ソフトシステムとして運用後にソフト変更等が莫大な数になり、多数の変更が出るのは初期設定の誤りで、今からでも遅くないので、廃棄、新システムの導入をすべき。また出張申請等も紙出力も並存し複雑である。教員側とすれば、ワンアクションでソフト間が連動し、紙出力がなく処理がすべてできることが理想であり要望である。この点も他大学ではなく、優れた民間会社のシステムをベストプラクティスとすべき。

旅費システム等について改善が必要であることは認識しており、改善方策について早急に検討を行うこととしている。

- ・賛同するが、人員の削減はもとより、人員の適材適所の配置、非常勤職員の活用を願いたい。

事務局内での人員見直し等については、合理的、効率的な事務処理を推進するため、重複事務の整理統合、常勤で対応する業務、非常勤で対応可能な業務、アウトソース化する業務などの選別を並行して行っているところであり、事務改革案をまとめたうえで、順次実施する予定である。

- ・落語の題目に「ぜんざい公社」というのがあった。ぜんざいを食べるために書類を持って窓口を転々とする話であるが、本学の現状に似ている。大義名分を縦にされると、なかなか事務の肥大化は防げない。肥満は組織の衰退をもたらす。

本学の事務の在り方については、これまでも部局事務の統合と事務局への一元化等、適時、適切な見直しを図ったうえで必要な改革を進めてきたところであり、今般の改革においても更に合理的、効率的な事務処理を推進するため、業務の合理化、効率化、事務組織のスリム化を継続的に進めていくことにしている。

- ・シラバスは教育に関する最重要事項の一つでもあり、教員が100%管理すべきであり賛成する。シラバスだけでなく、メール、事務処理等の入出力に関する情報リテラシー欠如の教員に対しては、例えば学生を利用して設置方法、初期の導入教育等を施し、最低限の学習をさせ、全学的な効率化を図るべき。結局は経費削減、事務処理のスピード化、記録管理の簡略化に繋がるものであり、徹底義務化すべき。
- ・異論はないが、事務（業者案）で最終決定される前に教員サイドからの評価・修正ができることを望む。学務に関して受講登録を学生がWebで行うことも賛成。しかし教員に対する受講登録情報・成績報告手続きの電子化も必須である。
- ・私学でも実施されており異論はないが、教員にとって使いやすいこと、わかりやすいことが必須であり、物品請求システムのように教員から見ると利便性に欠けたシステムを導入するのはやめないと、教員にとり負担が増大し本来の業務に支障を来たす結果となる。少なくとも仕様選定には教員側からも参加させるよう配慮されたい。  
(同趣旨の意見他にもあり)
- ・データ作成や修正は教員の責務であるが、学務課の業務を軽減することを目的として誰でもがアクセスできるようにすると、例えばパスワード等で保護しても勝手に改ざんされる危険性も否定できなくなり、シラバスを管理する学務課の責任がより重大になると危惧される。  
導入にあたっては、運用方法、セキュリティ面等も含めて、教員に負担がかからないよう慎重に検討を進めており、1月からテストランを開始予定としている。

#### 事務改革・改善案における「工芸科学部分室の設置」について

- ・メール提出が主流を占めても、今後も事務手続きのために分室との行き来は不可欠であり、現在と同じ機能を果たす分室は必要である。事務は事務のためにあるのではなく、学生、教員のためにあることを忘れるべきではない。今以上に時間が取られ不便になるなら断固反対。
- ・効率的な面と教員側が不便を感じないなら設置方法は問わない。要は事務簡略化と効率が上昇するなら良い。事務方独自の構想に沿った改革を願いたい。
- ・分室の位置付けがよくわからない。日常の郵便物処理や会議室等の管理などの業務なら分室が適当であるが、事務各課との連絡調整も挙げられている。全て分室を窓口として事が済むなら1教員としてありがたいが、直接、担当課とも話をするとなると分室の役割が曖昧になりそうである。
- ・学部分室の統合は仕方がないが、教員の所属は大学院となり、基本構想の中間報告では

教員人事等は大学院で行われることになっており、案では学部と研究科の2重構造となるのではないかと。人事に限らず業務内容をもっと明確にしておく必要がある。

- ・ 学科事務室が整備されている現在の工芸学部とそうでない繊維学部の各学科の事情は異なっており、そのあたりをどの程度考慮して設置するかについて見えてこない。特に分室のあるべき姿すなわち教員へのサービスを第一に考えての改革と信じたいが、その真意が問われる。教育や外部資金の獲得など多忙を極める教員にこれ以上の負担やわずらわしさを強いるような分室のあり方であるならば、根本的に再考する必要がある。
- ・ 現在の両学部分室の存在意義は、学部固有の事務を行うという明確なものであったが、学部が1学部になった後も分室が必要な理由が明確でないように思う。統合後の学部の形態が明確でないことも存在意義が定義できない理由と思われるが、「分室」という構造が事務組織を複雑にしている可能性がないのか検討願いたい。もちろん教員の側に事務組織を置く利便性は理解できるので、その意味で分室を置く（例えば3号館分室とか）のであれば教員としては助かるが、分室が事務局棟に置かれたのでは、教員にとって何のメリットもない。

新組織設置準備委員会における教育研究組織の運営体制の検討結果を踏まえて、事務体制、支援方法を検討し、教員へのサービス低下とならない組織の構築を図る予定である。

#### 事務サービスの充実或いは今後必要な事務サービスについて

- ・ 多種多様な事務があり、問い合わせる部署すら検討がつかない場合が多々あることから、よらず相談的な窓口を設けてもらえれば大いに助かる。そこへ問い合わせると担当部署、処理方法等の全貌がある程度わかるといった部署（人員は1人で十分）。もう少し利用者の利便を考えられないか。

HPで「事務案内」を掲載し、各課・室の事務担当者、所掌事務を紹介しているが、より活用いただくためにも、更にわかりやすい案内とするように改善したい。

- ・ 入試関係、海外広報、一般広報、研究報告書、資料館情報、地域共同研究センター情報等、現在は担当部署を探してそこへ行かなければ入手できないことから、すべてのパンフ、広報物、印刷物、過去の印刷物等をすべて集約している部署があれば助かる。広報的な意味でも一活して管理することが、企画広報部門の責任であるが、今の体制はそうになっていない。情報をすべて把握、管理することが広報部門の第一歩の仕事であり、それらを基礎にしないととても広報戦略が立てられないと思う。

必要性は認識しており、(新)広報課設置を機に学内の印刷物等の一活管理を図る予定である。

- ・各部署からの事務連絡、書類要求などは必ず担当者の氏名を明記すべき。部署名だけの書類は顔がないようで不気味に感じる。教員側はいつも名指しで書類が回って来るのに反して事務方は誰が主担当かいつも不明である。また、主担当が不在の場合、その部署の対応が不可能で再度問い合わせるとか担当者が戻った場合に再度連絡が来るといったことも業務改善してほしい。

メールによる事務連絡については、ほとんど担当を明記しているが、書類による依頼時における指摘事項や迅速な対応等については改善を図りたい。

- ・個人実績等に関する書類は、今までにフォーマットが違うものをその都度同じ内容で数度提出しているが、それもエクセル、ワード等使用ソフトも違っており、何かあるとその都度書類形式が変化することは非常に煩雑でうんざりしていることから、教員データの一元化を推進願いたい。

教育研究データの集積について各課間で連携を密にし、できるだけ負担をかけない方法について検討したい。

- ・学生相談に関するオフィスアワーについて、事実上他の教員も同様だと想像するが、私の場合は意味をなしていない。ゼミやメールによる学生からの相談依頼は日常茶飯事で毎日のごとく昼休み等を利用して対応しており、件数のカウントも意味がなく制度を廃止すべき。

学生支援センターにおいて、平成18年度からの学部組織の改組を機に、従来の教員による相談窓口（工芸：オフィスアワー、繊維：スタディアドバイザー等）をメンター制として統合することや、修学指導については、入学時から卒業まで教員と学生が人格的に触れあい、学生をきめ細かく指導できるシステム等について、検討中である。

- ・情報科学センターのメール広報はひどく専門的で理解できない。専門用語の羅列で本当に理解している人がどれくらいいるのか疑問である。

情報科学センターからは、個別用語について逐次解説を入れることは現状では困難であるとの回答を得ているが、理解が困難という意見は少なくないため、改善を要望したい。

- ・卒業生支援？、よい言葉がないがノスタルジックな旧来の同窓会組織でなく、大学が積極的に運営する同窓会組織を事務サービスとして考えることが必要ではないか。卒業生は大学にとって財産であり、いい卒業生を持っていることが、次の受験生を確保することに繋がると考える。

卒業生との連携強化に関する実施方策として、学生支援センターの委員に同窓会メン

バーが参画し、卒業生のフォローアップの方策を検討している。なお、教育研究組織の再編に伴い、新同窓会の設置について、学長から関係教員に対して検討を依頼中である。

- ・ 学生に関する事務サービスの充実が必要。入試・学務・学生サービスは今後大学を選ぶ際の判断ポイントとなる。特に学生支援についてはもっと大きく捉えてほしい。

学生支援は法人化後において充実を図る必要がある業務であり、サービスを受ける側が求めている或いは望んでいるニーズを十分把握したうえで業務に当たることとし、人的資源の再配置も含めて積極的に行う予定である。

- ・ 研究においては、昨今ではお互いの研究領域の重なり、学際領域での研究が求められており、現にそのような領域での研究成果が著しい。事務の仕事も同様であり、一元化（専門化）も重要であるが、それと同時に異なる課や室との間の有機的なつながりを密にして、大学のあらゆる業務にあたらないと効率的で教員に負担を最小限にするような満足のいく仕事はできないのではないかと懸念している。

課長等会議等において、各課・室がそれぞれ抱える懸案事項や課題について、課室の枠を越えて意見交換を行う場を設け、それぞれの所掌業務に囚われず、事務全体のものとして、共通認識を得るようにしており、日常の業務においても連携協力を図っているところであり、ご指摘の点については、今後も留意して業務を遂行していきたい。

#### その他、要望・意見等について

- ・ アンケートや提出書類などが非常に多く、何が本務なのかわからないようになって来ている。個々の部署・学科・委員会などが行っていることの意味自体は理解しておるつもりであるが、このようなことを続けていけば、大学の教職員全体が疲弊していくと危惧しており、ともかくしなくてよいことや優先順位を指示していただきたい。

- ・ 今以上のサービスの提供を考えるより、事務手続きの簡素化を図るべき。事務のために形式（書式）を整えるための時間がかかりすぎ、教育・研究の時間が奪われている。

- ・ 事務力も研究力や教育力と同様に重要である。今までは教員にとってやたら時間を取られる煩雑な事務処理、何枚もの書類作成、申請等で教育研究力を削いでいると思っている。すなわち大学のコアコンピタンスは、研究教育力であるのに、本省の方向だけを見ている事務方のため、教員側は随分と時間とエネルギーを削がれていると感じている。事務処理のための事務処理が多く、非生産的なことが頭痛の種である。そこで提案であるが、意識を変えるためにもまず部門部署の名称にすべて「支援」を追加し、「人事支援係」、「財務支援係」、「国際企画支援係」等にしたらどうか。大学存続のために全学を挙げて改革が必要であり、教員側もその意味で頑張るが、教員側だけでは不可能なことは

明瞭であり優れた私学の事務方法もベストプラクティスであり、その面の調査学習をお願いしたい。組織の構築方法も部門部署を設定してその中で責任役割を設定するといった順序でなく、業務内容、業務プロセスから部門構築することが、近代組織の構築方法である。

教育研究等に関する事務処理に必要なデータ、調書について、教員の協力を得ることは不可欠である。負担軽減のため、可能なものについてはデータベース化して、関係課・室間で情報を共有し事務処理を行う、依頼する調書類のついて定例的なものは年間のスケジュール（内容、依頼時期等）をあらかじめ周知しておく等、具体的な取り組みについて検討を進めたい。

また、事務組織については、業務内容やプロセスを踏まえたユーザー重視の組織を構築することを基本としており、これについても外部評価等を通じ進めることとしている。

- ・事務のメールアドレスをスッキリして欲しい。日常は事務員1人1人の顔が見えるよう個人名のメールアドレスを、正式な事務連絡をメールでするなら発信部局がわかるアドレスの併用を希望する。

情報化推進室において、個人名と現在の方式との併用について、実施方策を含めて検討中である。

- ・学内の交通問題は最重要事項と捉えている。特に学内に氾濫する自転車の無法状態にある駐車問題である。学科長として、事あるごとに問題を投げかけているが、財務課だ施設マネジメント課だとたらいまわしにされている。オープンキャンパス時など恥ずかしすぎる。12号館西側の状況を事務改善でなんとかできるのか？

構内の自転車駐輪問題の対応については、安全管理センター安全対策専門部会において検討した結果、取り急ぎ約2000台の違反自転車等への警告札の貼付作業を実施し、未登録、駐輪指定場所に移動しない場合は撤去を行うこととしたが、抜本的な解決方法には至っていないため、同専門部会においてより一層の改善策の検討を進めてもらうこととしたい。

- ・独法化で教員はやせ細り、事務はまるまると太った。京大でも同様らしい。教員がやせればその影響を受けるのは学生である。大学が誰のためにあるのかを考えるべきである。

国家公務員時代の度重なる定員削減によって、事務職員は大幅に減少しているが、法人化後は、限られた人員で業務の合理化、簡素化、改善を図る一方、常に教員、学生をユーザーと認識したうえでサービス向上のための事務を行うこととしている。

- ・昨今は何か改革をしていけばよいという風潮である。誰のために何のために真に改革が

必要なかの説明がないような気がする。

- ・事務の最適化が目的であると書かれているにも関わらず、実際にどの程度効率化が図れるのかが読み取りにくい。課の統合等、組織案しかわからない。事務改革を事後に評価するために定量的な改善見込み（人件費がいくら減る、事務処理効率が多いくらい上がるなど）も併せて提示していただきたい。事務のことがよくわかっていないので、改革案がどの程度よいのかよくわからないので、改革のための改革になっていないことを願う。

今回の事務改革改善は、法人化の趣旨に沿った質の高い事務サービスを提供するため、事務処理方法や体制等について自己点検・評価を行い、さらに外部評価を通じて具体的な検討課題を抽出することにより、より効率的・効果的な事務処理方法・事務処理能力の開発とともに業務の統廃合や組織の見直しによる合理化、省力化、ニーズの高い分野への人的資源の再配置など、事務の抜本的な改善を図ることを目的としている。

今後においても人件費を含めた経済性、効率性等について留意しつつ不断の事務の見直し、合理化を図りながら、常に新たなニーズに応じた事務組織の再編等を進めることとしている。

#### 学生の意見

事務改革・改善案における「受講登録を学生自らがパソコン等により入力を行うこと」について

- ・インターネットなどのネットワークを利用した登録なのか、登録用パソコンを設置して入力を行うスタイルなのかわからないが、ネットワーク登録の形式なら通信上のトラブルなどに充分対応したシステムが必要であり、登録用のパソコンの設置なら現在以上の混雑が予想されることを考慮する必要がある。
- ・コスト削減になり自己管理でき賛同するが、登録に使用できるパソコンをどこまで許容できるのかが気になる（ネットワーク環境、セキュリティーなど）
- ・非常によいと思う。また更に詳細な内容（コアなどあといくら必要なか等）がわかるととても役に立つと思う。
- ・用紙はなくすべきでないが、紙が無駄。職員にとっても学生にとっても時間と労力の無駄。また確認と再確認システムも面倒。今の6割がネットワーク登録したとしてシステム導入におけるエラーが1000人に20人出たとしても、即時性でカバーできる。同時に最も有益なのは詳細が得られる点で、8割強の人は「単位が足りるか」を知りたがっている。



業務改善のために電子化は必要であり、問題点を整理し環境が整い次第、個々の意見も参考にして早期の導入を図るよう計画を進めています。

現在の事務のうち、どのような事務サービスの充実が必要かについて

- ・卒業証明書や成績証明書など書類発行の迅速化（同趣旨の意見他にもあり）

新機種の導入により、近日中に在学生については各種証明書の即時発行が可能となっています。

- ・単位登録・確認システムの改善、図書の最新化（古い本が多すぎる。あっても「研究室貸出中」ばかりで借りられない。

受講登録に関しては上述のとおり。予算の関係で図書の更新が遅れていることは認識しています。「研究室貸出中」分は各教員が研究費で購入したもので、優先的に貸し出されているものですが、図書館カウンターに申し出ていただければ、借りている教員をお教えしますので、研究室へ行って閲覧することは可能です。

今後、必要な新たな事務サービスについて

- ・奨学金、学務課が紹介しているイベントなど多数の掲示物が現在もあるし、他に掲示しなくても学生にとって有利な情報が多くあるが、それらを効果的にわかりやすく知ることができる方法があればよい。

HPに在学生向けの最新情報を掲載するようにしたほか、掲示板にも掲示しており、また広報誌のe-KITにも情報を掲載するようにした等、改善を図っているので、積極的にご利用いただき、更に改善を図るべき点については、ご意見をお寄せください。

- ・特に思いつかないが、他大学で行っていることでよいと思われるものがあり、それを実行可能であれば取り入れてみるのもよいのではないか。

参考とするため、私学関係者から私学における学生サービス業務の実施状況について提言を求めることとしており、可能なものについては早期に実施する予定です。

- ・成績確認の際に、卒業単位を満たすためにあとどれ程単位が必要か分かるなどしてほしい。

学科毎に卒業要件が異なっていることにより、電算プログラムが複雑になるため、成績確認時におけるデータの提供を行うことは困難な面が多いので、個別に学務課で確認するようお願いします。

その他、要望・意見等について

- ・事務というのは大抵は内部の見えないものが大半で大学の人間であっても知らなくていい事の方が多く扱っているように思える。しかしその中で、利用者により速く正確に情報を伝える手段や利用者の要望に沿ったスピーディな処理をすることはとても重要に思う。

最新の情報を伝達するために、HP、掲示板、携帯、広報誌等により、伝達しているところであり、今後とも改善すべき点は見直しをしていきます。

- ・受講登録等の内容を把握していない事務員を窓口配置しないこと、時間割上で履修できない授業を作らないこと

学生へのサービス低下にならないよう更に改善を図るよう検討を進めます。

- ・HPの改善：休講通知、台風時にどうすればよいかという情報がどこに置かれているのかわかりにくい
- ・休講連絡や講義室の変更、学生呼び出しをメールで通知があると便利である。
- ・インターネットでの情報公開（集中講義の日程、呼び出し、単位の計算など）

HP、携帯等で情報を得られるようにシステムを整備しているが、現状は各個人にダイレクトに伝えるのではなく、学生自らがアクセスする方式としているので、積極的にご利用願います。

- ・以前にインキュベーション前の放置自転車対処に意見したが、それに対する反応が一向に見受けられない。意見はそれらの方でどのように受け取られているのか。

放置自転車への対応については、安全管理センター安全対策専門部会で、構内の自転車駐輪問題への対応について改善策を検討し、約2000台の違反自転車等への警告札の貼付作業を実施し、未登録、駐輪指定場所に移動しない場合は撤去を行うこととしたところです。

- ・学生は部下でなく客であることを重々理解してほしい。

常にユーザーとして捉えており、そのためのサービスの充実をより一層図っています。しかし、期限等の決まり事については、お互いに守っていきたいものですが、事情やむを得ない相応の理由がある場合は、窓口で申し出てください。

- ・図書が別区画、特に鍵部屋に分けられている意図がわからない。鍵をかけてもいいが、問題はこれにより、学生の参照が大きく邪魔されている点。

図書館における「鍵部屋」は二種類あり、ひとつは本学が専門学校であった時代及び松ヶ崎に統合される前の分館時代の、古くて利用頻度の極端に低い図書を納めている「積

層式書庫」で、これは図書館カウンターに申し出ていただければ、学内の方でしたらキーをお貸ししますし、貸し出しもできます。もうひとつは貴重書等を保存している「貴重図書室」で、こちらは大学院生以上であれば同様に申し出ていただければ、閲覧のみですが利用が可能です。

- ・授業料の振込みを大学院でも可能にしてほしい。  
次年度から自動引き落としを始める予定です。