

2019年6月21日

白百合女子大学 学生・就職委員会

「2018年度学生生活満足度調査」における学生の意見・要望への対応について

学生生活満足度調査では、学生のみなさんから多くの意見・要望が寄せられました。自由回答欄で寄せられた意見・要望について、現状や今後の対応について検討した結果についてご報告します。

設問6：事務サポート全体について

職員の窓口対応について様々な意見をいただいています。

丁寧に接するよう心がけてはいますが、説明が足りなかったり、担当者間の認識の違いにより対応が異なったりして、対応が悪いといった印象を持たれたかもしれません。職員間での情報共有をしっかりと行い、学生のみなさんに対して真摯な対応を行うことを心がけていきます。

学生のみなさんの要望に応えきれないことにより対応の悪さを感じた方もあったかも知れません。中にはルールにより要望にお応えできないこともあります。学生のみなさんの要望をきちんと受け止めるような対応を心がけます。

また、パソコンに向かっているときなど、みなさんがカウンターに来たことに気がつかずにお待たせしてしまうことがあったかと思います。お声がけいただければすぐに対応しますので気軽に声をかけてください。

留学に関する情報が少ないといった意見がありました。本学では「国際交流オフィス」にて留学の相談に応じています。今回の調査結果を受けて、キャンパススクエアの掲示欄に「国際交流」のカテゴリを作成しました。これにより、今まで「その他」で周知していた情報を、留学に興味のある学生に届きやすくしました。また、留学支援に関してさらに明確化できるよう、留学希望者向けのガイドブックを作成したいと考えています。

設問9：図書館について

①蔵書に関すること

「専門書は多いが一般の小説類、話題の本が少ない。」「研究分野の資料や卒業論文に役立つ文献が欲しい。」「資格や就職関連本が少ない、古い。マンガを入れて欲しい。」とのご希望がありました。大学図書館は学科に関する研究や学習の資料収集が主な役割ですので、先生方とさらに連携し専門分野の一層の充実を図ります。レポートや卒業論文などで必要な文献は、リクエストサービスや他大学等ご利用もご案内しますので、是非お問い合わせください。また就職や資格の資料は入れ替え間隔を見直します。ただマンガは専門の先生方とご相談し授業や研究に関するものに限定していますのでどうかご了承ください。他に「同じ作品の文庫本や同じ本を何冊か欲しい。」とのご希望もありますが、書架に限りがあり同じ本の複数購入は難しいため、調布市など公共図書館のご案内も致します。

ところで「本が探しづらい。分かりにくい。」とのご意見もあり、見つけれないため資料が少ないと感じる一因かもしれないので、館内表示を見直し資料を探し易い工夫もします。また、私たちも本を探しているような利用者の方には積極的に声を掛るように努めます。

②職員対応について

「人によって対応の差がある。回答が遅い事がある。質問しにくい。」とのご意見がありました。レファレンスについては図書館全体で見直し皆さんの信頼を得るように心がけ、満足のいく回答が出来るよう研鑽に努めます。また「期日までに返却したのに未返却扱いで、必要な本が借りられなかった。」とのご指摘に対し、カウンターでの返却処理を徹底しミスが無いように心がけます。

「返却ポスト設置」のご希望もありました。図書館では過去に何度か検討していますが、①返却時に利用者と職員とで相互確認が出来ない、②古い資料の場合傷める心配がある、などの理由で設置を見送りました。ただ返却ミスのご指摘もありますので、より一層確認し皆さんにご迷惑を掛けないよう注意致します。

③パソコンに関して

「館内用ノートパソコンの利用時間延長や館外貸出。館内パソコンの増設。」「調子の悪いパソコンあり。キーボードの汚れ。」など、パソコン環境へのご意見がありました。試験期間中はノートパソコンの利用が多いので時間制限（最長4時間）を設けています。またキャレルにデスクトップパソコンを増やすと、資料を広げて学習できるキャレルの減少になるため、慎重に判断したいと思います。もし、パソコン動作の不具合があった時はカウンターへお知らせください。汚れに対しては定期的な清掃で清潔に保つように注意致します。

一方で「タイピング音がすごく響く。パソコンの場所は別に。」とのご意見もあるので、利用者の皆さんもパソコン利用の際には周囲にご配慮して頂くようお願い致します。

④館内環境について

「(キャレルで)話し声が聞こえる。騒がしい人がいる。備え付けパソコン席で寝ていて利用出来ない。」「落書きされた本が多い。」など館内マナーについてのご意見がありました。図書館の2~3階は静かに勉強するフロアですが、改めて静かな環境を保つべく周

知致します。落書き（書き込み）は返却時に確認し消していますが、館内利用の書き込みは防止も発見も難しく図書館としても頭の痛いところです。利用者の方にも気持ちよく勉強できる環境作りへのご協力をお願い致します。

また「夏は暑かった。冷房が効きすぎて寒かった。」「冬は暖房が弱く寒い。冬場は寒かった。」とのご意見がありました。空調には大学の設定温度がありますが、もし不適切と感じた時は見回りスタッフやカウンターにご相談ください。スタッフも適温かどうかを常に確認するようにします。

設問 12：体育施設について

体育施設については災害時の防災拠点になるよう天井の耐震化工事を 2018 年度に行いました。これにより照明器具については水銀灯から LED 照明に変更。室内照度も従来の 1.3 倍程度明るくなっています。また体育館までの屋外階段通路に屋根と手摺りを設置、館内も手摺りが増設され、どなたにでも安心して利用できるよう取り組みました。他種目にわたり競技が重なる場合の予防対策として防護ネットも新たに取付けています。バスケットゴールも公式用のゴールを設置しました。

第 1 テニスコートは屋外照明を 4 台増設して日が短い季節でも利用しやすくなりました。

今後の課題としては館内空調機の設置、男子トイレのリニューアル、シャワールームの改修等を図っていく所存です。

設問 19：ステラマリス（学生食堂）・カフェテリアについて

食堂運営の委託業者が変更になって約 1 年が経過し、学生のみなさんも現在の体制に慣れてきたところで、貴重なご意見をいただきありがとうございます。

今回のアンケートを通じいただいたご意見は、

- ① 値段、営業時間、支払い方法、等、運営面に関わる件
 - ② 味、メニュー、等、提供される食事の内容に関わる件
 - ③ 椅子、テーブル、食器類、等、施設設備に関わる件
- の概ね 3 つに分類されていました。

①、②につきましては、大学側と業者の間で定期的なミーティングの機会を設け、必要と思われる項目には優先順位をつけて対応するよう努めています。

また、業者にも独自でアンケートを実施し、学生のみなさんの声を聞きながら改善に取り組んでいただいています。

③の施設設備に関しては、基本的に大学側が対処すべき項目であり、今回は 2 月～3 月の

授業休業期間に、ステラマリスの椅子、コップ、等の入替えを行いました。また、5月にはカフェテリアに電子レンジを2台設置しました。

今後も学生のみなさんのご意見を反映しながら、より良い食堂運営に取り組んでいきたいと考えています。

設問 22 : アミカピアについて

アミカピアに対し、今回のアンケートを通じいただいたご意見は、

- ①値段、品揃え、等に関わる件
- ②決済方法（現金決済以外の導入）に関わる件
- ③接客態度、等に関わる件

の概ね3つに分類されていました。

アミカピアの運営を委託している業者と、定期的なミーティングを行っており、上記に関わる事項についても、具体的に改善できるものはないか継続的に検討しています。

①の値段、品揃え、等につきましては、直ぐに改善できるものは限られていますが、業者側の状況、学内運用ルール、等勘案しながら、可能なものから着手して行きたいと考えています。

②の決済方法につきましては、本年予定されている消費税導入のタイミングで、レジの設備入替の可能性もあり、それに併せ現金決済以外の方法についても検討しているとの業者からの情報を共有させていただきます。

なお、③の接客態度につきましては、大学側も適宜状況をチェックし、改善に努めて行きたいと考えております。

今後も学生のみなさんが気持ち良く利用できる売店の環境づくりに取り組んで参ります。

設問 37 : アドヴァイザーについて

白百合女子大学では、学科・学年ごとに決められたアドヴァイザーの教員がいます。そして、学生の皆さんは何か相談したいことがある場合、自分の担当のアドヴァイザーの教員に面談を申し込み、話を聞いてもらったり、アドバイスをもらったりすることができます。内容としては、学業、課外活動、アルバイト、心や体の健康の問題、経済的な問題、その他個人的な悩みなどについて相談していただくことができます。

学科によってはアドヴァイザーが担当する学生全員と面談しますが、原則的には、学生からの希望を受けて面談をしていますので、相談したいことがある学生は自分から積極的に相談を申し込んで下さい。教員の連絡先は学生生活ガイドブックに記載されています。

また、個人情報の取り扱い方や相談を受ける態度など、アドバイザーの対応が十分ではなかったことについてつきましては、お詫びしたいと思います。今後は、これらのご指摘を踏まえ、アドバイザーが学生により信頼してもらえるように、アドバイザーの在り方について議論していきたいと考えています。

追加3：基礎教育センターについて

共通科目、司書・司書教諭科目等の授業や、また、学生生活に関しても、わからないことがありましたら遠慮なくお気軽にお声がけください。一人ひとり丁寧な対応に努めます。

追加6：学科研究室について

①「キャップアンドガウン」について

「キャップアンドガウンが実施できると素敵」との要望がありましたが、大学が、キャップアンドガウンを許可することにより、個人でキャップアンドガウンをご準備いただくことは学生、保護者の費用負担をお願いすることとなります。また、華美になる懸念を感じています。大学が負担するにしても、希望者が多いようではなく、現状で認めるのは時期尚早と考えています。

②「助手さんに話しかけづらい、助手さんが怖い」という意見について

立場上、学生の皆さんへの教育的指導として注意喚起をすることもありますが、その必要性を理解していただけるよう、そして不愉快に感じることはないよう、学生の皆さんが存分に学修に励むことができるようなサポートを心がけます。

③「お菓子を常に置いておいてほしい」という意見について

学科研究室はあくまで学生の学修をサポートする場であり、学生の休憩スペースではないので、原則「飲食禁止」です。

④「書籍の貸出期間が短い、本が探しにくい」という意見について

(国語国文学科)

広く利用できるよう、研究室の本は禁帯出としています。なお、日本語教育副専攻の資料の貸出期間は2週間が目安です。

(フランス語フランス文学科)

「仏検問題集」の貸出期間を3日間から1週間に変更します。

(英語英文学科)

貸出期間は1週間ですが、再度貸出しすることも可能です。

(発達心理学科)

色分けによりジャンルがわかるように工夫しています。また、研究室の所蔵図書の中には、OPACにヒットしないものもあるため、所蔵図書一覧を調査実験室1に置いています。

追加9：学内に設置された情報機器について

PCの起動が遅い、Wi-Fi環境を整備してほしいというご意見が多数ありました。

PCはメンテナンスを行いつつ、定期的に本体の入れ替えを行っていますが、導入から年数が経過するとどうしても動作が遅くなってきます。

ただ、不具合で動作が遅くなっている場合もありえますので、お気づきの点があれば管財課へお知らせください。

なお、2019年度末にはPC本体の入れ替えを行い、Windows10のPCを導入する計画をしています。

Wi-Fiについては、毎年少しずつエリアを拡張しており、2018年度は主に1号館2Fエリアを整備しました。今後も教室を優先的に整備していく予定です。

追加12：キャンパススクエアについて

キャンパススクエアで、一度見た掲示が未読のところから消えてしまい、もう一度読もうとしても該当の掲示を見つけられないというご意見が多数ありました。

掲示がなくなっているわけではないのですが、頂いた意見をもとに、メーカーとも情報共有しつつ改善をはかっていきたいと思えます。

(既読掲示の見方)

PC版：「掲示」→「掲示板」→「ジャンル一覧」でジャンル選択

スマホ版：「掲示」→「掲示板」→「2(ページ)」→「ジャンル一覧」でジャンル選択

追加14：安全対策について

学内の安全管理については年々幅広く実施しています。

防災については、地震発生時における学生・教職員等の安全確保はもとより地域の防災拠点を確保することから積極的に取り組みを行っています。校舎などの外壁改修や高天井の耐震化や植栽(高木等)の倒木対策、校舎の維持管理、窓ガラスの全面開放の制限など災害に備えた対策を促進しています。また防火指導についても避難訓練や学園祭に備えた消火訓練などを教職員、学生を巻き込んだ形でご協力いただいております。

防犯については各門に警備員常駐、カメラ監視、巡回等による不審者の抑制や学内に入校する外部車両についても管理しています。大学施設という場所柄、学会をはじめ学内外行事など幅広く利用されており、平日や休日も不特定多数の施設利用者が多いためステラマリス、カフェテリアについては他校舎への連絡手段が多様なこと、什器備品類が多いことから防犯カメラの設置をする予定です。

また近隣との境界柵等もお互いが安心して見通せるよう植栽剪定と学内動線の調和を図っています。

残念ながら学内で財布などの盗難が疑われる事例が起きていることも事実です。盗難を行ったことが確認された者には厳正な態度で臨みます。一方で被害に遭うことのないよう、貴重品は片時も目を離さないよう注意してください。