

2024年5月

白百合女子大学 学生・就職委員会

「2023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

事務サポート全体については、「親切」、「丁寧」、「相談しやすい」、「スムーズな対応」などの感想を数多くいただきました。学生の皆さんにとって相談しやすい窓口であるよう、引き続き丁寧でスムーズな対応を心掛けていきます。

一方で「人によって対応が異なる」などのご意見もありました。対応する職員によって差が出ることの無いよう、今回いただいたご意見を職員一同で共有いたします。

窓口では担当以外の職員が対応することもあり、また、誤った情報をお伝えしないよう、ご要望を詳細にうかがうこともあります。休み時間などの限られた時間の中では全てを説明することは煩わしいかもしれませんが、ご要望に対して間違いなく対応するためにもご理解ご協力いただけると幸いです。

大学の事務サポートとしては必ずしもすべてのご要望に添えるとは限りませんが、対応が難しい場合にはその理由をきちんと伝え、納得いただけるよう、丁寧な対応に努めていきます。

「キャリア支援課に対応が悪い人がいるので行く気にならない」とのご意見がありました。職員・カウンセラーの対応について個人により対応の差が無いように指導していきます。キャリア支援課は学生の「一番身近なサポーター」をモットーに支援していきますので、積極的に活用してください。

設問9：図書館について

1. 蔵書に関すること

蔵書についていくつかご要望をいただきました。図書館では、学生が授業や課題のために使う資料の充実を目指して選書を行っています。そのために、学科に関わる分野、授業や課題のための資料などは教員により選書し、それ以外の分野や、趣味や読書のための本などは図書館で選書するという、2本立ての選書体制を取り入れています。また、日常的に学生の購入希望やレファレンス、ILLの申し込みなどからニーズを把握して足りない分野を補ったり、毎年シラバスを読み込んで、授業に関する資料や参考文献を備えたりもしています。今回いただいたご要望も、蔵書構成を考え選書をするうえで貴重なご意見として取り入れていきたいと思っています。今後もお気軽にご要望をお寄せください。

また、読みたい本や図書館に入りたい本を自由に選んで購入できる、学生選書の企画なども積極的にご活用いただければ嬉しいです。

2. 館内設備・環境について

①館内の環境について

「静かな環境でありがたい」「話しながら課題をできる場所が分けられている点が良い」という一方で「しゃべっている人がいる」というご意見もありました。図書館では、目的に応じてフロアを分けています。2階や3階は静かに勉強するフロアで、1階グループ閲覧室は授業での課題や発表など、友人と一緒に相談しながら勉強できるスペースです。そのためお話をしている利用者には、スタッフが巡回時に1階グループ閲覧室への移動をお願いしています。2階～3階では、静かに勉強できる環境づくりへのご協力をお願いいたします。

また、館内に設置しているソファはリラックスできると好評ですが、時々ソファで眠り込んでいる利用者を見かけますので、その場合も館内巡回時に声掛けをしています。巡回時には館内の温度確認もしていますが、もし気になることがありましたら、お気軽にスタッフにお知らせください。

②図書館内のパソコン台数やWiFi環境について

「図書館のパソコンの数が少ない」「パソコンの台数を増やしてほしい」とのご要望がありましたが、プリンター出力もできるノートPCをカウンターで借りることができます。ぜひご利用ください。

なお、「地下は電波が届かない」とのご指摘がありました。図書館内は地下も含めてWiFi環境は整備されていますが、もし繋がらない場合はスタッフにお知らせください。その時の状況を確認します。

③コピー機周辺の設備について

「コピー機のノートに筆記具を置いて欲しい」「複写時に一時的に挟むシオリ型の紙があるとよい」とのご希望がありましたので、新型コロナウイルス感染症予防の観点から撤

去していた筆記具を再設置し、シオリに使用できるメモ用紙も設置しました。

図書館資料は、館内のコピー機では著作権法で定められた範囲内のコピーが認められています。「複写が可能なページ数、範囲をコピー機付近に掲示していただくと有難い」とのご希望がありましたので、記録ノートの表紙に複写可能な範囲について具体例を掲示しました。

3. MyOPAC のご紹介

頂いたご意見の中には、「パソコンなどで今まで借りた本が見られると、どれだけの本を読んだかわかるので、借りるモチベーションになると思う」「貸出日数が短いので延ばして欲しい」「返却期限が過ぎてしまった場合、メールで返却の催促をしてほしい」などがありました。図書館の個人用ポータルサイト MyOPAC ですでに提供しているサービスもありました。その一部をご紹介します。

・「貸出・予約状況照会」から、返却期限内で予約者がいなければ、学生の方は 1 回に限り貸出期間の延長が可能です。

・「貸出・予約状況照会」内「貸出・返却履歴」から、これまでに借りた本のリストを確認できます。なお、返却期限を過ぎた場合は、図書館からメールでご連絡をしています。すぐに返却されるケースがほとんどですが、稀に長期間返却されないケースがあり、その場合は他の手段でもご連絡をしています。もし利用したい図書が長期未返却の場合は、カウンターにご相談ください。対応を検討いたします。

4. その他

学生の皆さんから、スタッフの対応や館内の環境について、評価を頂きました。ありがとうございます。また、開館時間については、今後も大学と相談しながら、利用状況に対応した時間設定を検討していきます。

設問 12 : 体育施設について

2023 年度の施設整備事業において、体育館施設の環境改善に取り組みました。特に館内の冷暖房完備は計画通りに設置工事が完了し、2023 年 10 月から運用を開始しています。

2023 年度に行った主な改善事項は次のとおりです。

- ・空調設備の新設(熱中症対策及び新型コロナウイルス防止対策)
- ・館内の新型コロナウイルス防止対策として換気設備のリニューアル
- ・トイレブース内のリニューアル(非接触型の洋式トイレ)
- ・シャワー室・更衣室のリニューアル
- ・リハーサル室専用倉庫を増設

- ・館内 LED 照明機器への変更

設問 15：基礎教育センターについて

「どんなところなのか、利用していいのかなどを教えてください。」という意見がありました。

共通科目、初年次教育科目、情報教育科目、司書・司書教諭課程・学校司書のモデルカリキュラムなど、登録や、授業に関わる教員と学生をつなぐサポートをしています。また、学内で受験できる MOS 試験実施会場でもあります。ご遠慮なくお気軽にお尋ねください。

設問 18：学科研究室について

【国文】

「本がどこにあるのか分かりづらい気がする」との意見がありました。

国語国文学科研究室の蔵書についてはの質問は研究室職員にお尋ねいただければお答えいたします。また図書館 OPAC とは別に専用の検索用 Excel を研究室の PC に用意していますのでそちらもご利用いただけます。検索用 Excel の使用方法がわからない場合も遠慮なくご質問ください。

「不親切な対応をされることが多いと感じる。事務の方は毎回同じ対応をされていると思うが、学生が初めて訪れることや手続きに戸惑うのは当然のこと。それに対してまたかという態度で対応されたり、知らない事を責められたりするのには納得できない。それも仕事のうちだと思って丁寧に対応して欲しい」との意見がありました。

より丁寧な対応と心がけるようにいたします。

「入りにくい雰囲気、研究室ではどこまで質問していいかわからず、利用しにくい」との意見がありました。

より入りやすい研究室になるよう工夫いたします。国語国文学科では「わからないことがあればまずは国語国文学科研究室へ」としていますので、何かありましたら遠慮なく質問をしていただければと存じます。

【フ文】

「以前行った時対応してくれる方がとても不親切だったので、フランス語を勉強しに行きたいとは思いますが入りづらい」との意見がありました。

学生のみなさんが不快な思いをする対応がないようつとめます。お問い合わせに対して

は、よりわかりやすくお伝えできるよう心がけます。フランス語フランス文学科研究室は明るく開放的な空間であることを目指しています。自習のため、質問・相談のため、TA や先生に会うため、本を借りるためなど、そして特に用事がなくても、どうぞお気軽にお入りください。

【英文】

「本がどこにあるのか分かりづらい気がする」
研究室内書架へ分類がわかりやすくなるよう工夫いたします。

「学生のことをしっかり把握し、丁寧な対応をしてくださるので行きやすい」との意見がありました。

これからも学生のみなさまの期待に沿えるよう、丁寧な対応を心掛けてまいります。

「入りにくい雰囲気、研究室ではどこまで質問していいか分からず、利用しにくい」
研究室の環境整備や情報提供を積極的に行い、学生のみなさんに気軽に利用していただけるよう改善してまいります。学生さんが気軽に立ち寄れるよう、先生方と研究室内の模様替えを行っています。研究室内の蔵書、備品、配布物等のご希望をお気軽にお伝えください。

【児童】

いつも、児童文化学科研究室を利用してくださって、ありがとうございます。新年度ガイダンスの際にもお伝えいたしますが、児童文化学科研究室の利用について、よりていねいな説明を行い、ご不明な点やご不便の無いようにいたします。研究室が、入りにくい雰囲気とのことですが、構造上、入口から直接、研究室職員の姿が見えないため、入りにくいかもしれません。開室中は、入口を常時開けてありますので、ドアが開いている場合には、遠慮なく入室してください。不安な場合には、入口で声をかけてくだされば、対応いたします。また、不在および閉室時には、ドアに掲示を出しますので、ご覧ください。

ご質問などに対して、いつでも初めての方に対するように、丁寧な対応を心がけているつもりですが、より一層、みなさまに寄り添った対応ができるよう、心がけます。

【発達】

「部屋の予約のめんどくささ。オンラインで行いたい。心理院生室が狭すぎる。地下一階で空気が悪く長期間居辛い。人が多いので、部屋の拡張希望」

「部屋や物を借りる時にオンラインで手続きできるようにしてほしい。院生室を学年ごとに分けてほしい」

発達心理学研究室が管理しております各部屋の予約に関しては授業で使用する場合もあり、ダブルブッキングなどないよう研究室で一元管理の関係上、研究室に来室の上、ご予約

をお願いしております。現段階では Web での予約システムの運用はございませんが、貴重な御意見として承ります。

大学院博士課程（前期）の人数増加に伴い、院生室が手狭になってしまっているとのこと、ご不便おかけし申し訳ございません。近年空気清浄機の導入など対策を行っておりますが、より一層快適な研究生活を送ることができますよう改善を努めてまいります。

「本がどこにあるのか分かりづらい気がする」

発達心理学研究室ガイドブックの書架の記載について校正を行い、より分かりやすくみなさまにご案内させていただくよう努めます。また、お探しの本が見つからないなどございましたら遠慮なくスタッフまでおたずねください。

「研究室が開く時間が9時からなので、授業前に寄ることができない。申し訳ないことはわかっているが、8時40分ごろから開けてくださると授業前に必要なことを済ませることができる」

授業前の限られた時間となりますと対応にお時間を要する件もございますので、事前にご相談いただけますと幸いです。

「調査実験室でパソコンからプリンターへ印刷する際に、分からないことを聞いたら学科研究室内の職員の方に鼻で笑われてしまったことがありました。丁寧に対応してくださる職員の方もいるのは承知ですが、少し悲しかったため、改善してほしいと感じました。」

ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。今後はそのようなことのないよう学科研究室内で共有し、学生のみなさんが快くお過ごしいただけるようサポートに努めます。

【初等】

学科研究室は教員と学生、他部署と学生をつなぐ役でもあるので、初等の学生はもちろん、他学科の学生も何か困ったことや心配なことがあれば、いつでも気軽にお越しください。皆さまの生の声が聞きたいです。

設問 21：学内に設置された情報機器について

「パソコンの台数が減ってしまって不便」といった意見が多数ありました。

廊下の WindowsPC を情報科学教室へ移設した為、WindowsPC の総数は変わっておりませんが、フリースペース設置分は確かに減少しました。

情報科学教室も、授業で使っていない時間は基本的に開放しておりますのでご活用くだ

さい。

情報科学教室使用状況をスマートフォンからでも確認できるように、各 PC 設置場所に QR コードの掲示を行いました。

また、持込 PC 用の環境整備も進めており、電源コンセントの設置、Wi-Fi の整備、印刷環境の整備なども行っております。

「印刷ポイントを増やしてほしい」という意見がありました。

学業に必要な場合は、管財課窓口へご相談ください。

また、複数部印刷が必要な場合は、11 号館 3F 印刷室に余裕をもってご相談ください。

「Wi-Fi の電波が弱いところがある」という意見がありました。

教室はすべて Wi-Fi 整備済ですが、教室以外でも要望の多いエリアについては整備を検討しますので、こういったアンケートでご要望をお寄せください。

「各種機材が不調な時がある」という意見がありました。

機材のトラブルについてはすぐに確認しますので、管財課へ直接お申し出ください。

「院生室のパソコンが古い」という意見がありました。

院生室の PC に関しては、各学科研究室へご相談ください。

設問 24：キャンパススクエアについて

「掲示板がわかりづらい。検索機能をつけて欲しい」といった意見が多数ありました。開発元に相談いたします。

「関係ない連絡メールが多い」という意見がありました。全学掲示板は広くお知らせしたい内容を掲示するため、関係のないお知らせも届いていると思われるかも知れません。なるべく学科、学年等を指定して連絡するように努めたいと思います。メールが不要であれば、Gmail のフィルタ機能で自動でフォルダ分けする等もご検討ください。

「画面 (UI) がわかりづらい」という意見がありました。2024 年度に新バージョンにリプレースを行います。PC とスマートフォンで画面が共通化され、改善される見込みです。

設問 29：ステラマリス (学生食堂)・カフェテリアについて

貴重なご意見をいただきありがとうございます。学生のみなさんのご意見は大変参考に

なり今後の改善に役立つものでした。その中でも、コロナ禍での食堂運営について多くの意見をいただきました。コロナ禍での食堂運営は試行錯誤の連続であり、みなさんにもご不便をおかけしました。2023年5月より5類に移行したことで、世の中ではコロナ対応も簡略化が進んでおりましたが、本学では、みなさんの安全を最優先し、人が密集する場所に限定して座席数制限やアクリル板の設置を2023年度いっぱい継続いたしました。おかげさまで、2023年度いっぱいステラマリス(学生食堂)・カフェテリアについても座席数制限やアクリル板の設置を終了いたしましたので4月からはより快適に利用いただけることと思います。感染対策へのご協力感謝いたします。

また、今回いただいたご意見のうち、味や量、メニュー、価格等、提供される食事の内容に関わる件につきましては、委託業者との定期的なミーティングを通じ可能な範囲で改善を図るとともに、みなさんに好評いただいている期間限定メニューなどの企画についてはより充実させていく予定です。

決済方法に関するご意見についても、新紙幣・貨幣対応を含め委託業者とも連携しつつ改善策を検討して行きたいと思えます。

テーブルや椅子についても一部老朽化が進んでいることから、検討し今後の施設改善を進めていきたいと思えます。

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行きたいと考えています。

設問 32 : アミカピアについて

コロナ禍において、長らく短縮営業が続いておりご不便をおかけしました。

2023年度4月より授業開講期間は9時30分から17時の営業に戻っておりますので積極的に活用していただければと思えます。

そのような中、今回の調査を通じていただいたご意見のうち、従業員の接客態度に関する厳しいご意見を多数いただきました。本件については全く論外であり、大学としても重く受け止め、アミカピアの運営を委託している業者にも改善を申し入れております。

その他、決済方法に関するご意見や品揃えに関するご意見については委託業者とも課題感を共有しており、継続して改善策を検討して行きたいと思えます。

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。貴重なご意見をいただきありがとうございます。

設問 34 : 安全対策について

警備業務につきましては、朝の通学路巡回、正門・東門・西門各門衛所、学内巡回、等に警備員を配置し、安全安心なキャンパス生活を過ごしていただけるよう更に注力して参ります。また、白百合祭等のイベント時には通常対応以上の人員を配置しておりますが、学生のみなさまが安心して取り組めるよう、配置人数など適切に見直しを行います。警備員の対応についても昨年度以上にご評価いただけているようですので、今後も挨拶、声掛けの励行を心掛けて行きます。

学内の舗装整備等に関してのご意見をいただきました。警備巡回の際に発見した不備については都度対応しておりますが、気になる点がございましたら随時、ご連絡ください。タイムリーに対応いたします。

また、22年度～23年度にわたり、図書館、体育館、本館等の大規模工事が続き、学生のみなさまにはご不便をおかけいたしました。2号館トイレの改修についてもお声をいただいておりますので、引き続き学生のみなさんからご意見を伺いながら、施設・設備改修を実施いたします。

今後も学生のみなさんが安心してキャンパスライフを送ることが出来るできる環境づくりに取り組んで参ります。

設問 49 : アドヴァイザーについて

白百合女子大学では、学生一人一人に学科教員のアドヴァイザーがつき、学業や学生生活についての質問や相談に応じるという「アドヴァイザー制度」が実施されています。アドヴァイザーの配置の仕方は学科によって異なりますが、概して、1・2年次は必修科目の担当教員、3・4年次にはゼミや卒業論文の担当教員がアドヴァイザーになることが多いです。ご自分のアドヴァイザーが誰なのかわからないという場合は、学生生活ガイドブックの「アドヴァイザー制度」のページをご確認いただくか、もしくは、所属学科の研究室にお問い合わせください。

何か相談したいことがある場合は、担当のアドヴァイザーの教員に連絡を取り、面談を申し込んでください。「先生方は常に忙しいのではないかと思い、相談しづらい」といったご意見もありましたが、ぜひ遠慮せず、気軽に声をかけていただきたいです。教員は毎週決まった時間帯にオフィスアワーを設けていますので、その時間帯であれば確実にアポイントメントを取れるはずです。（各教員のオフィスアワーについては、学生生活ガイドブックの「オフィスアワー」のページをご覧ください。）また、オフィスアワーの時間以外でももちろん対応しますので、まずはメールで連絡を取ってみてください。学生のみなさんの学生生活をサポートするために設けられている制度ですので、ぜひ有効活用していただきたいと思っております。