

【法政大学】

大学窓口もグローバル化対応へ

「とっさのひとこと英会話（大学業務編）」
プロジェクト

平山 喜雄

● 法政大学学務部次長

はじめに

法政大学学務部では、2014年11月に「大学職員のためのとっさのひとこと英会話」という冊子を発行した。この冊子は、われわれ職員が日々行っている窓口業務をシチュエーションごとに分類し、そこで想定されるやりとりを英会話形式でまとめたものである。例えば、「2年生から3年生に上がるために、秋学期修了までに50単位以上の専門科目を修得しなければなりません」といった日常的な窓口対応が例示され、その英語表現が掲載されている。まさに「大学業務」にポイントを置いた英会話テキストである。この冊子の反響は予想以上に大きく、他大学から200件近くの問い合わせをいただき、送付

した冊子は650冊を超える。

1 冊子作製の背景

この冊子を作ったきっかけは、文部科学省「スーパーグローバル大学創成支援」事業の申請書類を準備していた時のことである。構想調書に書かれた、外国人教員や留学生拡大の数値目標を見て「これから窓口にも普通に外国人が来るようになると、履修相談も英語でしなきゃならないね」という何気ない会話の中で出た「そういえば、履修科目登録って英語で何て言うの」という一言だった。

学内で日常的に使っている用語も、いざ英訳しようとすると頭をひねってしまうものがある。それらをまとめた用語集を作ろうというのがそもそもの発端であった。世はおりしも、グローバル時代。法政大学も2012年度「グローバル人材育成推進事業」を皮切りに、「スーパーグローバル大学創成支援」事業にも採択され、グローバル化を加速させている時期だった。



さつそくこのアイデアを実行に移すべく創設されたのが、「とっさのひとこと英会話（大学業務編）」プロジェクトである。

2 プロジェクトの目的と成果

このプロジェクトを始めるに当たって意識したことが二点ある。一つは「現場で役立つものをつくる」ということ。もう一つは、「大学職員の能力向上に役立つプログラムにしよう」ということだった。

そして抜擢されたのが、学務部の1～3年目の若手職員である。若手中心としたのは、日頃から窓口の最前線



に立っている彼らの視点こそが、現場で役に立つものをつくるために必要であること。そして、英語対応能力の向上はもちろん、彼らにプロジェクト型業務を経験させることにより、大学職員としての能力を向上させ、ひいてはこれからの大学のグローバル化を推進する主力として育て

いってほしいという期待を込めたからである。

このプロジェクトの成果は、完成した冊子を見ていただきたい。想定を上回る出来である。プロジェクト型業務は日常業務に加えて行わなければならないため、業務の調整はもちろん、メンバー間の意識共有や上司、同僚との関係などに実際の作製作業以上に気を使ったはずであり、岡田リーダーを始め、メンバーの苦労は大変なものであったろう。だからこそ、チームでやり遂げたという達成感が彼らを一段階成長させたと確信している。

担当を越えて集まったメンバーが一つの目的に向かって活動し、チームとして成果を出していくという経験は、とかく日常業務に忙殺されがちな若手職員に対して、仕事の広がりの可能性を示すことができたのではないかと思う。学生や社会が大学に求めるものは常に変化しており、大学職員の業務も多様化している。従来の枠に納まらない仕事が増えていく中で、プロジェクト型業務は今後も増えていくだろうし、それに対応していかなければ大学は生き残れない。彼らへの期待は大きい。

ぜひ、彼らの成果である「とっさのひとこと英会話（大学業務編）」を手にとってご覧いただきたい。続編の中国語会話編も発行されたので、こちらも併せてどうぞ。

【國學院大學】

学生の実態を大学の鏡に

山口 輝幸 ● 國學院大學大学・IR推進連絡協議会責任者

「われわれは本当に学生のことを分かっているのだろうか」——國學院大學学生リアル調査は、このような職員の何気ないつぶやきから始まった。

本学では、シラバスのWeb化を契機に、2003年春に学修支援システム「K-SMAPY」をリリース以来、学内のさまざまなIT化を実現してきた。一方、近年のソーシャルメディアネットワーク（SNS）の普及などもあり、学生が職員と直接触れ合う機会は減少している。オープンキャンパスを運営する団体など、一部の学生は職員と密接に関わる機会があるものの、総じて学生の実態を把握することが困難になっている。

1 ビッグデータ活用から生まれた学生調査

本学では、2012年度に「データサイエンス業務構

築プロジェクト（現・大学IR推進連絡協議会）が発足し、各部署に存在する膨大なデータを集約。ビッグデータを活用した改革プランの提案を行っている。そこで、同プロジェクトの傘下に、学生の実態の把握・分析から施策提案までを行う専門チームを設置。これにより、学生リアル調査が誕生することとなった。

今までの学内調査は、それなりの時間と手間をかけて分析したにもかかわらず、会議で披露されるにとどまり、その後の施策に生かされることのない「調査のための調査」が少なくなかった。そこで、同チームでは、学生リアル調査の質問項目設計の前段階として、「なぜ調査をするのか」「誰のための調査なのか」などのコンセプトづくりから始め、時にはマーケティング手法を使ったデイスカッションなども行いながら実現に向けて検討会議を繰り返した。

その結果、①学生の実態を教職員が把握できること②正確性が担保されたデータを収集するために、目標回答数を設定すること③調査結果は、学生を含めて対外的に公表すること④調査結果は、イノベーションを生み出すために使うこと——などの方針を打ち出し、2014年

秋から実施することとなった。

2 予想を上回る反響

調査は、Web回答方式で1週間程度実施し、約500人が回答した。これは、実に全学生の約50%に相当し、当初の目標を大きく上回る数値となった。つまり、



人目を引く調査結果展示スペース

それだけ多くの学生が大学に対して何らかの思いを抱いていたことの証である。

収集したデータは直ちに分析作業に回され、年明けには詳細な分析報告書を大学執行部宛に提出。優先順位を付して大学改革の施策として策定し、その多

くが実現された。また、学生には回答結果を報告する場を設けた。ホームページ上の公開に加え、分析の結果をインフォグラフィ化したパネルを展示するスペースを学内に設け、より多くの学生へフィードバックするための配慮も行った。

3 学生リアル調査の未来

調査を担当するチームは若手職員を中心に構成し、リーダーは中堅職員が務めている。若手職員にとっては多種多様な課題について考える機会となっており、枠にとらわれずに大胆な発想によって解決することができたら、職員として飛躍の機会になるはずだ。もちろん、リーダーを務める中堅職員の度量も試されることとなり、職員力向上の観点からも有益であると考ええる。

本年11月には3年目となる調査が行われる。現在、実施に向けた準備作業を行っているが、今年はどのような調査結果が公表されるのか期待を寄せる教職員は多い。つまり、それだけ教職員に同調査が浸透し始めている証拠といえるだろう。「学生の声を聞き、教職員も共に成長する」学生リアル調査は大学の実情を映す鏡であり、今後も、大学全体が幸せになれる調査であり続けたい。

【立教大学】

短期海外視察研修

— Broaden our horizons —

原 正福 ● 立教学院人事部人事課

1 企画の背景

本学では、「国際化に対応できる事務組織体制の構築」「職員の外国語運用能力の向上」の2点が職員組織の課題として挙げられていた。

これらの課題の解決策の一つとして2014年度から開始したのが、「短期海外視察研修」である。この研修は、「海外の学校の視察を通して、学院組織の中核を担う職員としての見識を広め、資質の向上を図る機会とする。併せて、職員の国際業務遂行能力を向上させ、本学院の国際化を推進する基盤をつくる。また、本研修の実施により、海外の学校職員との交流、海外の学校との関係づくりを目指す」ことを目的としている。

2 実現までの経緯

研修の企画は2012年度末頃から検討を開始し、2013年の11月に学内の会議体に諮って承認された。この研修の柱の一つは海外視察先におけるプログラムである。当初、人事部では海外の大学とコネクションがないことが大きな課題だった。それを手助けをしてくれたのが本学国際センター（当時）の辻であった。彼は海外の大学の勤務経験を有し、国際関係の業務に精通した職員で、海外の協定校の担当者とも良好な関係を構築していた。彼に研修のイメージを伝えたところ、プログラムの核となる訪問先について相談に乗ってくれ、さらには業務を通じて交流のあったケント州立大学国際課（当時）のサラさんが来学するタイミングで打合せの場もセッティングしてくれた。この打合せから、研修の実現に向けた歯車が大きく動き出した。サラさんに要望を伝えたのが2013年9月20日。驚いたことに、それから1か月も経たない10月12日に、サラさんからケント州立大学における3日間のプログラム案が届いたのである。

その後、辻は2014年度の研修の海外視察プログラムからメンバーとして参加し、現地のプログラムにおい

て前面に立って活躍してくれた。サラさんには、ホスト役として準備段階からこちらのあらゆる要望に応えるべく尽力していただき、現地滞在中もホスト役としての見本をわれわれに示していただいた。サラさんの「おもてなしの精神」から学ぶことは多かった。

ケント州立大学滞在の最終日、サラさんと辻が固く握手を交わしているシーンがとても感動的だった。業務を通して構築された強い信頼関係の上に、プログラムを成功に導いた2人がお互いに労を労っている様子は、仕事におけるパートナーシップの理想の姿に見えた。

3 反響と参加者の感想

この研修については、日本経済新聞などでも取り上げられ、予想外の反響に驚いた。ただし、大切なのはメディアで紹介されたことではなく、受講した職員が何を感じ、何を学び、職員として働く中で成長に繋がるための何らかのきっかけを研修で得られたか否か、研修の目的を達成できたか否かにある。ここに研修受講者の報告書からいくつかの意見を紹介する。

● 日本でも他大学へのヒアリングは非常に参考になるが、今回は海外の大学ということもあり、とて

も刺激になった。今回のヒアリングでは、学生サービスなどの投資効果に関する考え方や学内外へのPRについての意識など、われわれよりも個々人が高い意識を持って取り組んでいると感じた。また、長期計画だけでなく、各部署の業務でもさまざまな統計データを用いて、数値目標の設定や分析を行っており、大変参考になった。

● 職員としての見識を広げること、視野を広げることの重要性を認識した。

4 おわりに

職員としての幸福とは何か？ いかにも人それぞれの答えがありそうな問いではあるが、職員としての幸福とは、その仕事を持つ公共性や社会的使命度の高さ、仕事の内容にこそやりがいと喜びを感じ、プライドを持つて働くことではないかと思う。自ら望む仕事に就いていること自体も、実は幸福なことである。大学のために、学生のために、時には変化を恐れず外にも飛び出し、自己研鑽に努め、仲間と共に歩む。職員としての幸福度アップの鍵は、われわれ自身の「働き」の中にあるのだと思う。輝け、大学職員！ 頑張ろう、大学職員！