

大学の自己点検・評価とアカデミック・アメニティに 関する調査研究

— 学生から見た事務サービス改善への対人心理学的アプローチ —

田中 秀松*・河野 昌晴*・小山 悦司*・妹尾 純子**

*岡山理科大学教養部

**加計学園研修室

(1992年9月30日 受理)

I. 目 的

周知のように、我が国の大学教育改革をめぐっては、臨時教育審議会第2次答申や大学教育審議会答申等に基づいて、大学設置基準の改正（平成3年7月）が行われた。その第2条では、「大学が教育研究水準の向上を図り、それぞれの大学が、大学の目的及び社会的使命を達成するために、自己点検・評価を行うことに努めなければならない」として、努力義務を規定した。自己点検・評価は、各大学がその長所や独自性を発揮させながら自律的に行うものであり、それぞれの大学の実情に対応しながら展開されるものである。本調査研究は、このような自己点検・評価のあるべき姿を模索しようとする研究の一環をなすものであり、本学の実情に即した自己点検・評価システムの構築を最終的な目的としている。

さて、自己点検・評価の項目については、「大学教育の改善について」（大学審議会答申、平成3年2月）や「大学の自己点検・評価の手引き」（大学基準協会、平成4年5月）などによってその項目が例示されたり、一部の大学では既に試行あるいは実施の段階に至っている。ところがこれらの評価項目を概観すれば、つぎの2つの視点が欠落しているものと考えられる。

第1の視点は、学生サービスや職員に対する評価の必要性である。人的評価の対象は教員に偏重する傾向がみられ、学生や事務職員に関する評価項目がほとんどみられない。これは、大学の根幹である教育研究に直接関与するのが教員であることから当然ではあるが、余りにも教員の比重が大き過ぎるように思われる。リースマン (D. Riesman) も指摘するように、学生の立場はかつての「入学許可を求める哀願者」から「丁寧に迎えられる顧客」に変質しつつある。この意味でも、学生に対するサービスといった項目や、職員の学生サービスに果たす役割を、これまで以上に重視して問い直さなければならない。

第2の視点は、定性的評価の必要性である。これまでの評価項目はどちらかと言えば、

教員の研究業績数であるとか研究費あるいは施設・設備の豊富さなど定量的評価（量的評価）がその多くを占めている。これは、定量的評価がその利点である客観性を有すると同時に、定性的（質的評価）の手法が必ずしも確立されていないことに原因があろう。しかし、仮にいくら研究費が潤沢で施設・設備が整備されていても、それが学生への教育サービスに反映されなければ問題である。学生の満足度のような、心理的側面に基づいた定性的評価を一層重視しなければならない。

以上のような視点の欠落を補うために、本調査研究では「学生がいかに充実した大学生活を送れるか」といった観点からアカデミック・アメニティの概念を新たに導入した。アメニティとは、言うまでもなく「快適さ」、「心地良さ」、「感じの良さ」のことであり、これに大学教育の独自性を加味してアカデミック・アメニティと呼ぶことにした。この概念は、学生や教職員が充実した豊かな大学生活を送ることができるような、活性化した学究的な雰囲気（組織風土）のことである。このアカデミック・アメニティは、大別すれば物的側面と人的側面から評価できよう。物的側面は、「キャンパスが広い」とか「施設・設備が充実している」などであり、人的側面は、「たくさんの友人や知人ができる」、「人間的に尊敬できる教授陣がいる」、「事務職員のサービスが親切であたたかい」などに代表される。

しかしながら、アカデミック・アメニティの領域は広範多岐にわたっており、しかも定性的評価の方法に問題点が多い。そこで、こうした問題点を克服するための準備作業として、今回は学生サービスの向上、とりわけ事務サービスの向上に限定することによって、アカデミック・アメニティの評価項目や評価方法を検討するための基礎資料を収集することを目的としている。具体的には、学生から見た窓口サービスの実態を調査することで、窓口サービスの現状を把握し、それをもとに事務サービスの改善について、主に心理学的側面から考察を加える。

II. 方 法

1. 被験者

岡山理科大学学生215名。吉備国際大学生244名。順正短期大学学生295名。

2. 調査方法

無記名のアンケートにより大学の各部署の普段の印象、マークシートの受付時、職員の対応について5段階尺度で質問した。アンケート用紙は、附録として末尾に掲載している。

III. 結 果

アンケートの質問項目（①事務室の印象、②事務室の混雑具合、③マークカード受付時の職員の印象）について、大学別に集計したのが、表1から表6である。

表1 岡山理科大学の窓口サービス (人)

	質問	←マイナスイメージ 回答レベル プラスイメージ→				
		1	2	3	4	5
教務部	①	9	38	151	29	5
	②	6	62	100	4	16
	③	14	26	80	3	4
教養部	①	18	36	51	10	4
	②	13	55	44	4	6
	③	33	23	52	2	6
学生課	①	34	67	83	18	2
	②	32	104	48	3	7
	③	19	32	67	4	6
理学部	①	3	3	24	1	0
	②	2	1	27	0	2
	③	4	4	17	0	1
工学部	①	0	0	4	1	3
	②	1	0	5	0	4
	③	0	1	4	1	2

(有効回答数215)

表2 吉備国際大学の窓口サービスについて (人)

	質問	←マイナスイメージ 回答レベル プラスイメージ→				
		1	2	3	4	5
学生部	①	7	28	112	50	10
	②	4	85	75	13	24
	③	17	47	88	16	17
教務部	①	11	35	123	37	13
	②	5	88	80	15	22
	③	31	66	85	18	23
厚生課	①	1	16	94	25	8
	②	0	29	74	15	14
	③	4	21	75	14	13
図書館	①	14	62	82	35	21
	②	0	16	74	22	89
	③	2	8	84	15	49

(有効回答数244)

表3 順正短期大学の窓口サービスについて (人)

	質問	←マイナスイメージ 回答レベル プラスイメージ→				
		1	2	3	4	5
学生部	①	7	24	163	51	25
	②	2	42	150	29	47
	③	4	12	176	29	39
就職指導課	①	5	20	138	31	18
	②	7	34	121	16	28
	③	11	13	142	11	26
教務部	①	12	56	168	25	20
	②	3	37	158	29	50
	③	4	32	174	23	36
図書館	①	4	17	133	41	37
	②	2	19	113	24	74
	③	1	4	147	18	41

(有効回答数295)

表4 岡山理科大学

部署	良い印象	悪い印象
教務部	対応がすばらしいと思います。 部屋に入りやすい。 きちんと処理してくれたし、質問にもちゃんと答えてくれた。 部屋が活気に満ちているように感じました。 わからないことを聞いたとき、親切だった。	快く対応してくれるけど、話が長い。 混んでいたせいか反応が冷たかった。 話を聞いてくれない。 証書の自販を1Fにつけるべきだ。
教養部事務室	反応が親切だった。明るい。 快く対応してくれる。 親切に答えてくれる。 言葉遣いがよかった。 せっせと仕事をしているという感じ。	部屋の電灯が少し暗いような気がします。 前期・後期の初期に多数の学生が集中する。 忙しくてイライラしているのかもしれないが、怒られているような感じがする。 1年生などははじめてでわかりにくいので、もう少し親切に説明してほしい。
学生課	新校舎の場所を聞いたら、親切に説明してくれた。 にこやかに対応してくれる。 わかりやすかった。 出入口にいる女性の事務員の対応が早くてよい。 親切だった。 受付の方がいろいろ教えてくれた。	説明がわかりにくい。 いつも学生がいっぱいで対応できていない。 4月、5月は地獄のように混む。 提出期間が短いので、集中するのだと思う。 大変なのは十分承知しているし、職員も仕事だが、学生を"客"として、対応してほしい。
就職指導課	スペースが広い。 女子職員が親切だった。 いろいろ声をかけてくれる。	窓口の対応ではないが、ガイダンスなどがある時は、学生数に対して十分な席を用意してほしい。 とても冷たい。

表5 吉備国際大学

部署	良い印象	悪い印象
教務部	履修手続きの時、単位をどれくらい取ったらよいか、具体的に親切に教えてくれた。 事務室の人の口調がやさしい。 熱心にアドバイスをしてくれた。 分からない所を指摘し、適切に教えてくれた。 履修届の事で親切に教えてくれた。	人によって対応の仕方が違いすぎる。 休講、教室変更の掲示を早くしてほしい。 昼食時間窓口が閉まるので困る。 今まで教室使用に届がいらなかったので使っていたら注意を受けた。届が必要なら早く言ってほしい。
学生部	留学生に対してとても親切です。 女の方が気持ち良く挨拶してくれた。 学生カードに間違えて記入したところ親切に教えてもらった。 学割を取るのが窓口を閉める手前だったが、早めに対処してくれた。気軽にいける。	イライラした口調で対応していた。 学割を取りに行くと3日間待たされた。早くしてほしい。 機能的な事務室であってほしい。 学生の身になってほしい。
図書館	コピー機を使用中紙詰まりをしたけど、嫌な顔一つせず直してくれた。 静かで落ちついて本が読める。 本を返すのが数日遅れたにもかかわらず、いいですよと言ってくれた。 利用カードを紛失したが、すぐに新しいカードを作ってくれた。 システムがわかりやすく、勉学の意欲が湧く。	もう少し対応に気持を込めてほしい。 ロッカーがいっぱいで、荷物が入れられない。 土曜日の開館時間を延ばして欲しい。 周囲がうるさい。
厚生課	奨学金の手続きを親切に教えてくれた。 親切にアパートの紹介をしてくださいました。 経済面で困った時よいアドバイスを下さり、優しく励ましてもらいました。	昼の時間、開けるようにしてほしい。 無愛想な対応をうけた。

表6 順正短期大学

部署	良い印象	悪い印象
教務部	親切にしてくれた。 幼児教育の研修前に遅くまで手伝ってくれた。 手続きのよくわからない事をいろいろ教えてくれた。 検定について細かく説明してくれた。	体調が悪く履修届の提出が遅れた時、冷たくされた。 用事があるって行ったのに迷惑そうな顔をされた。 学校を休む時、電話連絡をしたらおこられた。 (先生には連絡済み)
学生部	学籍、在学証明書を作る時、丁寧に对应してくれた。 同好会入部の時、詳しく丁寧に教えてくれた。 バス定期についてのことをテキパキとしてくれた。 全然わからない書類を笑顔で教えてくれた。	対応がきつい、冷たい。 提出物が遅れてとても怒られた。 寮について聞きに行ったのに答がはっきりしなかった。
就職指導部	幼児教育について親切に教えてくれた。 親切に対応してくれ、印象がとても良かった。 ファイルの見方など親切にしてくれた。	相談にのってもらってる気がしない。 コピーを使わせてくださいといったら文句を言われた。 書類を出しに行ったら感じが悪かった。
図書館	本が見つからなかった時、親切に教えてくれた。 対応がとてもよい。 すごく親切だった。	

Ⅳ. 考 察

学生のアンケートを見ると、良い印象としては、「親切に教えてくれる」「快く対応してくれる」「優しい」「明るい」「態度が良い」「対応が早い」「留学生に対してとても親切です」「本を返すのが数日遅れたにも係わらず、いいですよと言ってくれた」等、職員の人格や性格に関するものが多い。その場の状態に応じた職員の自由裁量の大切さが垣間見られる。来室する学生はそういった職員のちょっとした“あたたかさ”を重要視し、同時にそれを求めている傾向がある。また、「窓口が狭いわりに、対応してくれる人が多い」「せっせと仕事をしているという感じ」「部屋が活気に満ちている」等、職員の窓口サービスへの真摯な姿勢（構え）が第三者としての学生に常時見られていることがわかる。

一方、悪い印象としては、「いつも学生がいっぱいで対応できていない」「混んでいたせいか反応が冷たかった」「4月5月は地獄のように混む」等、履修時など混雑期のために対応しきれないといった問題がある。しかし、これは他部署からの業務応援によっていくらかは解決できるものと考えられる。また、「対応がきつい」「提出物が遅れて怒られた」「人によって対応の仕方が違いすぎる」「冷たい」「声がかげにくい」「反応がそっけない」「無愛想」等、明らかに特定の個人を指摘しているものもある。これは、一概に当該職員だけの問題ではなく、事務室の環境（配置人数、役割分担、カウンターの配置等）が大いに関連していると思われる。基本的には、職員にとっても学生にとっても、人間としての最低限のマナーが必要であることを忘れてはならない。以上を踏まえ、改めてより良い窓口サービスについてさらに考察を加えていきたい。

窓口にいる複数の事務職員はその立場とは関係なく、学生にとってはすべてが同じ事務職員であり、個々の職員は常に匿名状態におかれている。人間は匿名状態では責任が分散されることを無意識の中で感じ取っているため、問い合わせの学生に対して自分自身が対応しているのではなく、自分が所属している部署のメンバーのひとりとして対応せざるを得ないことになる。逆に学生は担当した職員が、問い合わせた内容や依頼した事をスムーズに処理してくれるのは当然の事のように思っている。にもかかわらず、担当した職員は、その学生を問い合わせた大勢の学生の中のひとりとしてしか認知していない。これは学生ひとりに職員ひとりを配置することが不可能な以上、避けることは出来ない事実である。

また人はチームワークの陰で力を抜くという特性を持っているために、部署での連携がとれているほど個人が発揮する能力は低減するということもある（こういった現象を「社会的手抜き」という）。部署の人数が多いと、職員ひとりが受け持つ仕事が細分化され、同時に投資する業務へのエネルギーも軽減する。責任についても同様である。こういった現状を配慮しつつ窓口サービスを円滑に行う上での改善策について、社会心理学や対人心理理論等も交えながらアプローチしていきたい。

まず、感じのよい窓口サービスを行う過程で、障害となるであろう要因は、①個人的要因と、②環境的要因に大別されると考えられる。環境的要因としては、例えば、カウンターが狭いこと、職員の数が少ないこと、関連した窓口がワンフロアにないこと等が挙げられるが、これらは大学の管理運営方針や財政面に直接左右される要因なので今回は割愛した。次に、個人的要因であるが、これについては職員各自が努力することによって、如何様にも改善されることである。以下、対人関係で相手に快い印象を与える方法を列挙したい。

- a) 第一に「明るい」こと。アンケートの中にも記述があったように、職員が明るいことが、学生に対して安堵感を与え、ひいては窓口全体の雰囲気をも変えていくことになる。逆に「暗い」という印象からは、「自分が疎外視されているような気がする」といった印象を引き出すこともある。明るい気持ちを持つことで、ちょっとした微笑みが出来るようになったり、語尾が柔らかくなったりするものである。明るい気持ちは、自分から思い込むことによって、内面から自然発生的に生まれてくる。
- b) 人やものに対してのポジティブな態度。学生に積極的に働きかけることによって、その学生が、職員の方から好意を示してくれているという暗黙のメッセージを与えられ、意志の疎通が図られる。そのためには、話題や語彙は豊富であることが望ましく、現代の学生気質にマッチした体質を確保しておくことも不可欠である。
- c) 第一印象が決め手。対人関係では、第一印象（ファースト・インプレッション）が重んじられる。初対面で与えてしまった自分の印象は、相手の心の中で心的枠組として固定されてしまい、これを途中で変えてしまうことは困難である（これは初頭効果とも呼ばれる）。窓口サービスにあたる職員は、常にバイオリズムの一定した態度と雰囲気を保

つ意志が必要である。

- d) 非言語的コミュニケーション (NVC) の重要性。目は心の窓といわれるように、目の表情ひとつで相手に敵意を持たせてしまうこともある。一方、言葉にならない動作、うなずきとか優しい身のこなしで、学生に良い印象を与えることが出来る。また、別れ際に励ましの言葉をかけることや声のイントネーションに変化をつけることも効果的である。微妙なアイコンタクトを利用することは難しいが、瞳の表情が、相手の気持ちの変化をもたらすことを理解しておくことは大切なことである。
- e) 事務・教務組織に精通すること。学生に好印象を与えるためには、快い対応が不可欠であることと同時に、学園内の人事配置、建物配置、業務分担等に明るいことで、問い合わせた学生への信用・信頼が生まれる。学内の情報を正確かつ迅速に伝達できることは、事務職員としての基礎的な能力である。
- f) 感じの良い応対をするには、まず自分自身を好きになること。自分が嫌いな人間は、相手を好きになることができるわけがなく、従って相手の立場でものを考えることも難しくなる。よりよい応対をめざすためには、生活に目的意識や達成意欲を持って、自身を日々高揚させていく努力が必要であろう

以上の考察を通じて、窓口サービスに要求される職員の資質能力として「明朗快活さ」、
「自発性・積極性」、「第一印象 (ファースト・インプレッション)」、「動作・表情」、「専門的知識技術」、「人間好き」といったキーワードが、学生の評価によって抽出された。これらは、アカデミック・アメニティの指標のひとつである窓口サービスに対する自己評価項目を作成する際に有力な指針となるものである。ただ厳密に言えば、これらの項目は自由記述の内容をカテゴリーに分析して導いたものであり、統計的な裏付けに乏しい面がある。この点は、機会が与えられたならば、改めて別の調査を実施して補いたい。また将来的には、学生サービスに必要な資質能力を向上させるための研修のあり方や、適材適所の人事配置などについても、自己評価との関連によって追求していきたい。

参考文献

- 1) M. アーシル著/辻正三・中村陽吉訳、『対人行動の心理』、誠信書房、1983.
- 2) D. リースマン/喜多村和之他訳、『高等教育論 ― 学生消費者主義時代の大学』、玉川大学出版部、1986.
- 3) 青木宗也編、『大学の自己点検・評価の手引き』、(財)大学基準協会、1992.
- 4) 青木宗也編、『大学・短大の自己点検・自己評価』、エイテル研究所、1992.
- 5) 飯島宗一他編、『大学設置・評価の研究』、東信堂、1990.
- 6) 海老原治善他著、『近・未来大学の探求』、東海大学出版会、1989.
- 7) 喜多村和之他訳、『大学・カレッジ自己点検ハンドブック』、紀ノ国屋書店、1992.
- 8) 関正夫編、『大学教育改革の方法に関する研究 ― Faculty Development の観点から ―』、広島大学大学教育研究センター、1990.

92.5

窓口業務応対についてのアンケート

このアンケートは、本大学の窓口業務の実態を調査することを目的とし、同時に学生諸君の正直な感想や意見を把握しようとするものです。対象となる事務部署は、主に教務部、理学部事務室、工学部事務室、教養部事務室、大学院事務室、学生課、就職指導課です。
アンケートは、学部本部にて責任をもつて管理・集計し、窓口業務の活性化に役立てたいと考え、アンケートの集計の結果、学生と性別はお答え願います。
質問事項以外に何かご意見・ご感想のある方は、用紙の裏面を使ってご自由にお書き下さい。

学校法人加計学園 本部 研修室

この欄は、必ずご記入下さい。

① 学年 _____ 年 ② 性別 男 ・ 女

1. 各事務室の対応状況の印象について、あなたの現在までの感想についてお尋ねします。
全然大丈夫(評価1)からいつも大変(評価5)までの5段階のいずれかの数字に○をつけて下さい。
また、あなたが思う理由を簡単に記入して下さい。(例：4(はい結構)、その理由(カウンタ
答えられない事務室については、空白のまま結構です。)

全然大丈夫 1	2	3	4	5	いつも 大変	その理由
1	2	3	4	5		}
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		}
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		}
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		

2. 各事務室の混雑の具合について、あなたの現在までの感想についてお尋ねします。
いつも大丈夫(評価1)からいつも大変(評価5)までの5段階のいずれかの数字に○をつけて下さい。
また、あなたが感じたその時の雰囲気・実感を簡単に説明して下さい。(例：5(はい混雑)、
その時の雰囲気・実感(早くしてもらいたいと盛り合っている、イライラする)
答えられない事務室については、空白のまま結構です。

いつも 大丈夫	1	2	3	4	5	いつも 大変	その時の雰囲気・実感
1	2	3	4	5			}
1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5			}
1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5			}
1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5			

3. 今春4月・5月のマークカード受付時、履修変更時の各事務室の状況および職員への対応について
お尋ねします。いつも大丈夫(評価1)からいつも大変(評価5)までの5段階のいずれかの
数字に○をつけて下さい。
あわせて、その際の職員への対応についての感想を記入して下さい。

いつも 大丈夫	1	2	3	4	5	いつも 大変	職員への対応について
1	2	3	4	5			}
1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5			}
1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5			}
1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5			
1	2	3	4	5			

6. その他（意見・要望ほか）

--

ご協力ありがとうございました。

4. 各事務室の対応について、かつて良い印象をもった体験・経験談がありましたら、簡単にまとめてお書き下さい。事務室名とその時期（例：4月頃）もあわせてご記入下さい。

事務室名	良い印象をもった体験談	時期（月）

5. 各事務室の対応について、かつて悪い印象をもった体験・経験談がありましたら、簡単にまとめてお書き下さい。事務室名とその時期（例：4月頃）もあわせてご記入下さい。

事務室名	悪い印象をもった体験談	時期（月）

A Research on "Self-Study and Evaluation" of Universities, and "Academic Amenities"

— Psychological approaches to the improvement of front services
required to meet the demands of students —

Hidematsu TANAKA*, Masaharu KOHINO*, Etsuji KOYAMA*, Junko SENOO**

**Faculty of Arts and Science*

***Department of Staff-Training of Kake Educational Institution*

Okayama University of Science

Ridai-cho 1-1, Okayama 700, Japan

(Received September 30th, 1992)

This research has been made for the improvement of services of the front faculty members directly treating students in the university. 215 students at Okayama University, 244 at Kibi International University and 295 at Junsei Junior College were researched this time

It was concluded from the research that many students receive a wide range of impressions (from very good to bad ones) of the services provided at front desks and offices. Some of the conceivable measures to improve the services are as follows... ① To treat any visiting students in cheerful manner. ② To show willingness when treating students. ③ To keep in mind once again the importance of the very first impression. ④ To understand the significance of non-verbal communication with students.