

2022年5月1日

白百合女子大学 学生・就職委員会

「2021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

窓口の対応について様々なご意見がありました。

職員の態度については親切、丁寧といったご意見がある一方で、高圧的な態度や敬語を使わない職員がいるといった意見もありました。

どんな場面でも、目の前の相手にきちんと向き合うことが基本だと考えます。年齢や立場の違いに関わらず「ていねいに」語りかけ、お話を聞く姿勢で対応してゆくよう、今回のご意見を職員で共有します。

キャリア支援課に対し、ネット配信トラブルが多い、一年生の時に進路相談に行ったら必要ないと言われやる気をなくした、とのご意見がありました。

せっかく参加された「企業セミナー」が必ずしも有意義なものとならなかった点をお詫びします。コロナ禍で、就職活動においてもWEB対応が求められる場面がますます増えてゆきます。個々の職員がITスキルを向上させながら、キャリア支援課全体として、学生のみなさんに最善の支援が行えるようこれからも努めます。

就職活動は3年生になってから始めるものと思われがちですが、1年生2年生でも「その時にやっておけること、考えること」があります。相談に来られた際にそれをきちんと伝わるよう話ししてゆきたいと思えます。

設問9：図書館について

1. 蔵書に関すること

「蔵書の多さと豊富なジャンルであること」「本がたくさんそろっていることに満足している」という評価がある一方で「本のジャンルや冊数が物足りない」「哲学の新書を増やしていただきたい」というご意見もありました。これからも図書館では話題の本や、授業以外でも必要と思われるジャンルの本の購入にも努めます。もし、大学図書館として購入した方がよい図書がありましたら、希望図書申し込みなどをご利用ください。

また、利用者の皆さんには、いつも図書館の資料を大事に利用して頂き感謝していますが、中には書き込みやページが破損している本も、残念ですが存在します。そのような本は発見次第、修理をしています。大切な資料を保存・管理するのも大学図書館の大切な役目です。是非皆さんのご理解・ご協力をお願いいたします。

2. 館内環境について

新型コロナウイルス感染症予防のため、窓を開放して換気をしている影響もあり、室温に対するご意見がありました。利用者にとって、適温が維持できない場合もあると思いますので、見回り時に室温を確認するようにしています。それでも気になる場合はいつでもお知らせください。また、冬は大学で配布している使い捨てカイロも常備していますので、必要な場合はカウンターに声をかけてください。

なお、友人と相談しながら勉強出来る 1 階の閲覧室と、個人で静かに過ごす 2～3 階の閲覧室に分かれていることや、図書館内の案内図についても、もっと皆さんに伝わるように周知方法を工夫します。館内で迷っている利用者を見かけたら、積極的に声を掛けるようにしますし、カウンター以外の図書館員にも、どうぞ気軽に相談してください。

もちろん、大学図書館は教育機関としての役割もありますので、騒がしい利用者へは、静かに利用してもらうように、注意することは引き続き行います。

なお、図書館を利用出来るのは、本学の学生、教職員および手続きをした利用者（卒業生、他大学の学生など）に限定されていますので、館内では安心してお過ごしください。一時、利用を停止していた貴重品袋を復活させましたので、離席の際にはロッカーとともにご利用ください。

その他にも、地下の環境やトイレ、自動販売機などのご意見やご希望もありました。これらの設備関連については、大学とも相談しながら検討していきたいと思っております。

設問 12：体育施設について

体育館の環境については講堂との複合施設であり運動エリアでは天井面が高いため 2019 年 3 月に防災面強化として天井落下防止対策工事(耐震改修)を実施しました。

運動場が地階にある関係で気温が通年を通して低いのですが、近年の夏場の猛暑を考慮しますと冷暖房の設置計画を検討し教育環境改善に取り組んでまいります。

設問 15：基礎教育センターについて

場所が4号館ということもあり、利用しづらいと感じられるところもあるかもしれませんが、1年生の必修科目や、司書・司書教諭・学校司書のモデルカリキュラム等の資格についても扱っていますので、わからないことがあれば遠慮なく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。

設問 18：学科研究室について

態度や服装に難のある職員がいる、とのご意見がありました。

(発達心理学科)

学生の皆さんが不安を感じたり不愉快な思いをする対応がないよう努めます。

間違った情報や勘違いした情報を学生に伝える職員がいる、質問したら分からないといわれた、とのご意見がありました。

(国語国文学科)

配付資料の確認、情報共有を徹底し以後学生のみなさんを不安にさせないよう努めます。

(発達心理学科)

学生の皆さんが不安を感じたり不愉快な思いをする対応がないよう努めます。お問い合わせにお答えする際には、根拠となる資料を提示する等、よりわかりやすくお伝えできるよう心がけます。学科研究室にてお答えしかねるお問い合わせ内容の場合には、担当部署をご案内する等、学生の皆さんの不安や疑問が少しでも解消できるようなサポートを心がけます。

研究室をもっと気軽に利用したい、利用方法を詳しく知りたい、とのご意見がありました。

(国語国文学科)

国語国文学科の場合、入学時に「国研利用ガイド」を配布しオリエンテーションなどでも説明していますが、今後は紹介の機会を増やし、より利用しやすいように努めます。

(発達心理学科)

特段のお問い合わせや貸し出し等がなくても、ご遠慮なくお越しくください。皆さんの学生生活の様子をうかがうことで、研究室改善のアイデアにつながったり、私たちスタッフの励みになります。

学生の皆さんに気軽にご利用いただけるような環境整備や雰囲気づくりに努めます。どの窓口にたずねたら良いかわからないことでもご遠慮なくおたずねください。学科研究室にてお答えしかねるお問い合わせ内容の場合には、担当部署をご案内する等、学生の皆さんの不安や疑問が少しでも解消できるようなサポートを心がけます。

学科研究室をご利用の場合は、ご予約はご不要です。開室時間内に直接お越しください。図書や用具の貸出について等、何かお困りのことがありましたら遠慮なくスタッフまでおたずねください。なお、発達心理学研究室の利用方法は、年度のはじめに配布している「発達心理学研究室ガイドブック」でもご案内しております。ぜひご一読ください。

他学科の学生さんの来室も歓迎いたします。

(初等教育学科)

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、他学科でも自学科でもまずは気軽に顔を出してください。

予約した日にTAが休みだった。事前に連絡をいただきたい、とのご意見がありました。

(フランス語フランス文学科)

フランス人TAが休む場合は、なんらかの形(TAのinstagram、キャンパススクエア掲示板等)でお知らせするようにいたしますが、体調不良等による急な変更発生に関してどうかご了承ください。

いつも騒がしくて集中できない、とのご意見がありました。

(発達心理学科)

学生の皆さんが気持ちよく利用できるような環境整備に努めます。学生さん同士で声をかけづらい場合は、どうぞ研究室まで状況をお知らせください。

院生室の椅子がパイプ椅子のため、長時間利用すると痛く、集中できない、とのご意見がありました。

(国語国文学科)

修士院生室の設備について見直しを行って参ります。

研究室まとめ

(国語国文学科)

アンケート結果をふまえ、今後はより学生に平等に誠実に向き合いたいと考えます。

(英語英文学科)

全般的に好意的な意見を頂戴して安心しておりますが、英語英文学科研究室におきましては、利用される学生に偏りがみられ、多くの学生さんはほとんどいらしたことがないのでは、と思っております。

今後は、学生さんたちが気軽に立ち寄られるようにガイダンスなどで声がけしたり、SNSで発信したりしていきたいと思えます。また、TAさんとの英会話レッスンも活用者が増えるような工夫をしていければと思えます。

ミスに関しては先生への確認なども含めて気を付けてまいります。

(初等教育学科)

コロナ禍で対面で接する機会が減り、心身に不調をきたしても訴える場所がわからない学年が半分を占めているので、気軽に利用してもよい場所だと改めて周知をし、せめて不安な思いを申し出てきた学生には寄り添えるように努めます。

設問 21：学内に設置された情報機器について

DVD 教材が見られなくなったのがとても不便、とのご意見がありました。DVD 挿入時に、再生ソフトが自動で起動するように設定を変更しました。

パソコンの画面の明るさの調整方法を知りたい、カラー印刷の仕方がわからない、とのご意見がありました。操作手順をホームページ等で公開します。

Wi-Fi が届かないところもあるので、改善して欲しいとのご意見がありました。次回整備時の参考にしますので、管財課までお知らせください。

Mac は使いにくい、とのご意見がありました。今年度いっぱい撤去する予定です。

院生室のパソコンが古い、とのご意見がありました。院生室の PC に関しては、各学科研究室へご相談ください。

感染対策で使えない PC が多い、とのご意見がありました。2022 年度は、新型コロナウイルス感染症対策をしつつ使える PC を増やします。

起動が遅い、とのご意見がありました。定期的にメンテナンスは行っていますが、あまりに遅い場合は不具合の可能性もありますので、管財課までお知らせください。

設問 24：キャンパススクエアについて

掲示板が一度見ると消えてしまう、検索できない、とのご意見が多数ありました。一度改良してもらってはいますが、改めてメーカーに改善を要求します。

課題提出をマナビコースに統一して欲しい、とのご意見がありました。教員に対してマナビコースに統一するよう案内していきます。

設問 29：ステラマリス（学生食堂）・カフェテリアについて

コロナ禍での食堂運営は試行錯誤の連続であり、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。貴重なご意見をいただきありがとうございます。

今回の満足度調査を通じていただいたご意見のうち、味、メニュー、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っていきたいと思います。

一方で、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点からメニューの内容にも制約を設けざるを得ない状況もある点をご理解いただければ幸いです。また、座席数制限やアクリル板の設置、換気の促進も今しばらくは継続する必要がありますので重ねてのご理解・ご協力をお願いいたします。

カフェテリアの利用頻度が前回調査より上がったのに対し、ステラマリスの利用頻度は前回調査を下回っており、感染防止策は講じつつもステラマリスの環境改善には取り組んで行く必要があることを再認識いたしました。

食事代金決済方法の見直しについては、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います。

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。

座席数が足りない、とのご意見がありました。

新型コロナウイルス感染症対策により座席数の減少をおこない密集を作らないように取り組んでおります。今後、感染者数や社会的状況を鑑みながら学内での協議を重ね安全安心に利用しやすいよう改善に努めていきます。

新型コロナウイルス感染症対策により食堂の椅子が固定されているので荷物が置けない、とのご意見がありました。

現在、食堂ではソーシャルディスタンスを確保するため使用できる席を制限しており、使用できない席は固定して着席できないようにしています。このことにつきましては多くの方にご理解いただきありがとうございます。一方で食事の際に荷物が置けないことにつきましてはご不便をおかけいたしました。一部の席について、荷物が置けるよう固定幅を調整するなどの改善を行いました。

設問 32 : アミカピアについて

アミカピアに対し、今回の満足度調査を通じていただいたご意見のうち 2 割強が従業員の接客態度に関するものであった点は重く受け止め、アミカピアの運営を委託している業

者とも連携し改善に努めて参ります。

アミカピアの満足度については前回調査とほぼ同様の水準でしたが、コロナ禍での入場制限を行った結果、利用頻度が前回調査を大幅に下回っていました。今後は感染防止対策は継続しながらも、より利用しやすい売店運営を目指して行きたいと思えます。

営業時間や品揃えについてもコロナ禍で制約を設けざるを得なかった状況もありご不便をお掛けしましたが、徐々に通常モードに戻して参ります。

こうした課題については委託業者との定期的なミーティングを通じ具体的な改善策を継続的に検討して行きます。

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 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。警備員の対応についても概ね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。

入構時の学生証提示（ICカードリーダーへのタッチ）にご協力くださりありがとうございます。

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、学内者の識別および入構者情報の把握のために導入いたしました。

多人数授業の出席調査用の機器を転用して設置しております。

学生の皆さんのお手間を考慮して入構時のみかざしていただき、退構時は不要としています。

このたび、防犯上の理由からも再入構時にもタッチをした方がよいのではないかとのご意見をいただきました。再入構時のルールが曖昧だったかと思えますので、再入構の際にもタッチをしていただくように周知をしたいと考えております。

ご意見をありがとうございました。

盗難に関する不安についてのご意見がありました。

学生が盗難を行った場合、学内であっても犯罪であることに変わりなく、厳正に対処いたします。万が一学内で盗難にあった場合には警察に届け出てください。一方で盗難が起りやすい状況を作らないことも重要です。学内での盗難被害状況のほとんどが「カバンを置いたままの離席」です。少し席を離れる際にも持ち物を置いたままにしないよう、引き続き注意喚起を行ってまいります。

学内の防犯カメラにつきましては、個人情報を守られるよう録画データの取り扱いルールを整備した上で、設置に向け検討を進めて参ります。

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

白百合女子大学の各学科には、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広きにわたります。

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。

ご自分のアドヴァイザー教員名を知りたい場合は、学生生活ガイドブックの「アドヴァイザー制度」のページをご覧ください。教員の連絡先メールアドレスも学生生活ガイドブックに記載されています。相談する教員へは、「アドヴァイザー面談のお願い」といった件名で送信するとわかりやすいと思います。

また、アドヴァイザーの対応が十分でなかったことにつきましては、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、アドヴァイザーが学生により信頼してもらえるように、アドヴァイザーの在り方、また、対応の在り方について、議論を深めていきたいと考えています。