

6. 大学のサービスについて

学生生活サービス

学生生活のサービスには
学生の関心が高い

特に求められている
「食堂サービス」、「事務サービス」、
「奨学金サービス」、「就職支援サービス」

課外活動支援

学生会館に関する要望が集中

課外活動の要望の**67.8%**が学生会館に関するもの
最も多いのが「部室の割り当て」

施設・設備・環境

タバコや施設利用の
マナーの悪さにウンザリ

最も多いのが「分煙対策」に関する意見
24時間体制の図書館開館、パソコンルームの増設の声も

授業・カリキュラム

授業・カリキュラムの充実は
大学サービスの根幹

「授業形態」、「授業内容」、「授業の手続き」、
「授業評価」等、さまざまな要望あり

その他全般

早稲田をより良くするために

早稲田大学を誇りに思うが、「学生マナー」や
「広報、情報提供」など改善する余地はまだある



1. 学生生活のサービスには 学生の関心が高い

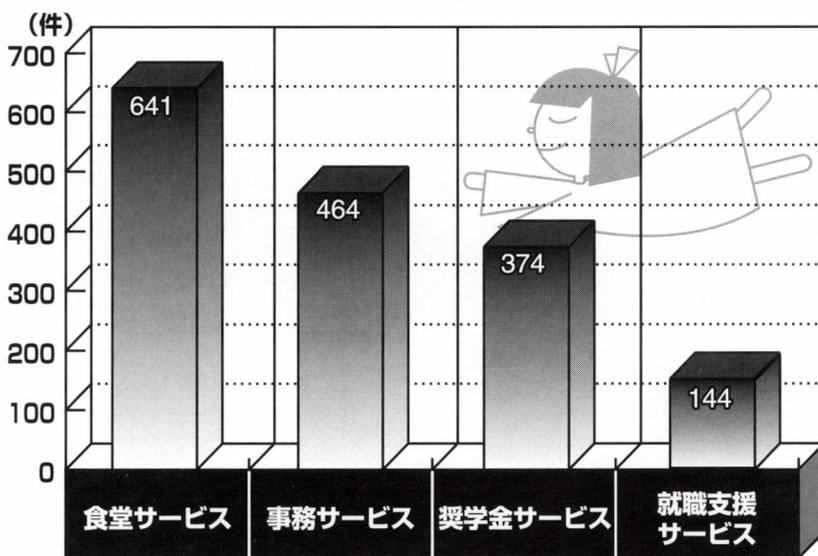
POINT → 特に求められている「食堂サービス」、「事務サービス」、
「奨学金サービス」、「就職支援サービス」

学生の皆さんがより充実した大学生活を送れるように大学が行っているサービスについて見てみましょう。まず学生サービスについては自由回答形式にもかかわらず、1,623件の意見が寄せられました。全回答者数が2,326人ですから、学生の関心が相当高いことがうかがえます。

共通した意見を項目に分けて多い順に見ると、①食堂サービス、②事務サービス、③奨学金サービス、④就職支援サービスとなっています。食堂サービスについては、「混雑しすぎており、施設の拡大等の改善を求める(213件)」、特に大久保キャンパスの学食は混雑に加え、「地下にあるせいで暗い」との指摘も多く見られました。また、「価格が高すぎる(134件)」、「味が劣っている(63件)」、「メニューを充実させたり、外部の飲食業者も学内に導入してほしい(59件)」という意見も数多く出てきました。このように、食堂サービスでは、現状に不満を持ち、改善を求める声のみが見られました。

次に事務所のサービスについて共通した意見をまとめると、①窓口対応が悪い、②受付時間が不便、③情報提供が不親切、④窓口対応が丁寧という順になりました。「窓口対応が悪い」という意見を集約すると、「学生は事務所に分からないことの相談やお願いに行くのに、ほとんどの事務職員の態度は学生を見下しており、とても威圧感や不快感を感じている。職員は学生から見ると、一社会人であるから、世に出る学生の社会人としての模範になるように意識の向上を求めたい」というものでかなり手厳しいものとなっています。しかし、一方で少数ながら、「混雑していても、学生一人ひとりに丁寧に対応

学生生活サービスに関する要望 (1,623件)



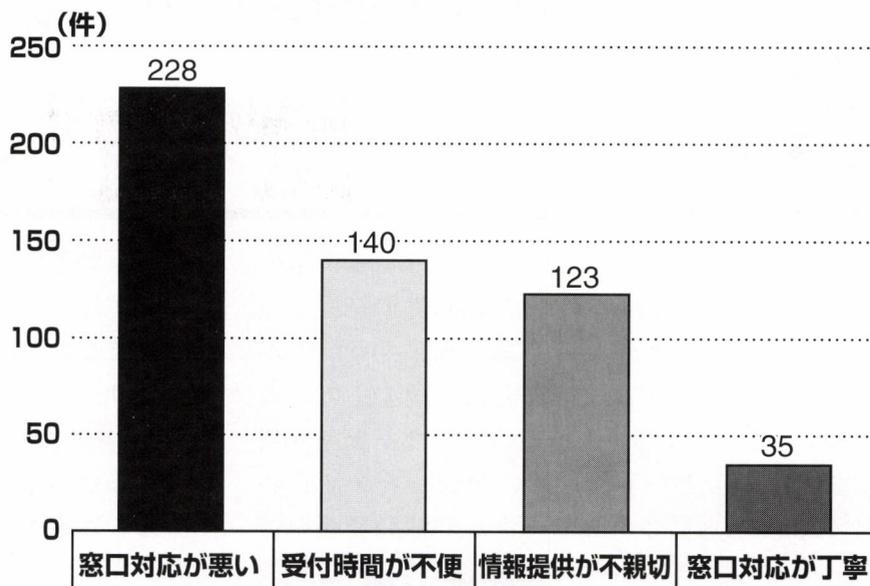
してくれるので、待ち時間も気にならない程満足している」という意見もあり、窓口サービスは職員個々にバラツキがあることがうかがえます。

事務サービスの2つ目として「受付時間が不便」というのは、「事務所へは授業の合間をぬって行くが授業の間の10分では無理がある。必然的に昼休みや放課後に行かざるを得ないが、昼休みは休憩閉室されており、授業後は終了している。窓口受付の時間帯の見直しをしてほしい」のように意見が要約されました。これらの要望を受け、2003年までに授業期間中のすべての事務所窓口を事務開始時刻から終了時刻まで開室することとしました。また「情報提供が不親切」とは、「有意義な情報が提供されていると思うが、その提示がバラバラで収集しづらい。学部ごとに1つにまとめるとか、インターネットなどで必要な情報項目を指定すれば配信されるような制度を構築してほしい」というもので、学生の立場に立った事務所からのサービス提供が求められていると言えるようです。

そして3番目に多かった奨学金サービスについては、「今、社会の不安定な情勢の中、学生が学業に専念できるよう、より一層、充実した奨学金制度を求める。また、選考基準においても落選者が納得いくように、選考基準や内容を公表してもらいたい(339件)」というのが寄せられた意見の大半を占めています。その他には「他大学より早稲田の奨学金制度は充実しており満足している(11件)」という意見も示されています。

最後に就職支援サービスについての意見を最大公約数的にまとめると、「高学年になってから慌てて就職先を決めるよりも、低学年のうちから目標を定め、その目標に向かってしっかり勉学に励みたい。そのために就職に関する情報を早くから収集する必要があるので、OBの体験談や取り組み方法

事務サービスに関する要望(464件)



などを聞けるような就職ガイダンスのプログラムを入学当初から組んでもらいたい(113件)」というようになりました。学生の将来への計画性が見て取れます。

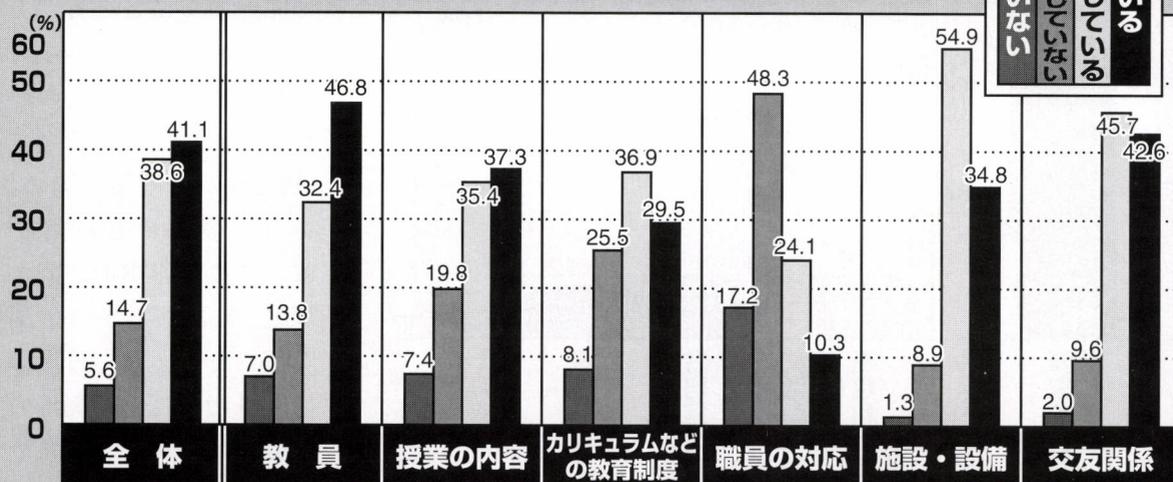
コラム

入学した学部・研究科の満足度とその理由を見ると、「職員の対応」には、学生が相当批判的な目を向けていることが分かります。また、「教員」には満足しつつも、その「授業内容」、「カリキュラム等の教育制度」

に疑問を感じる学生像が浮き彫りにされました。P.49に「施設・設備・環境」に関する要望が書かれていますが、全体的にはよしとする学生が多いようです。

一部抜粋

あなたは入学した学部・研究科に満足していますか？
その理由はどういうところにありますか？ (複数選択可)





2. 学生会館に関する要望が集中

POINT → 課外活動の要望の**67.8%**が学生会館に関するもの
最も多いのが「部室の割り当て」

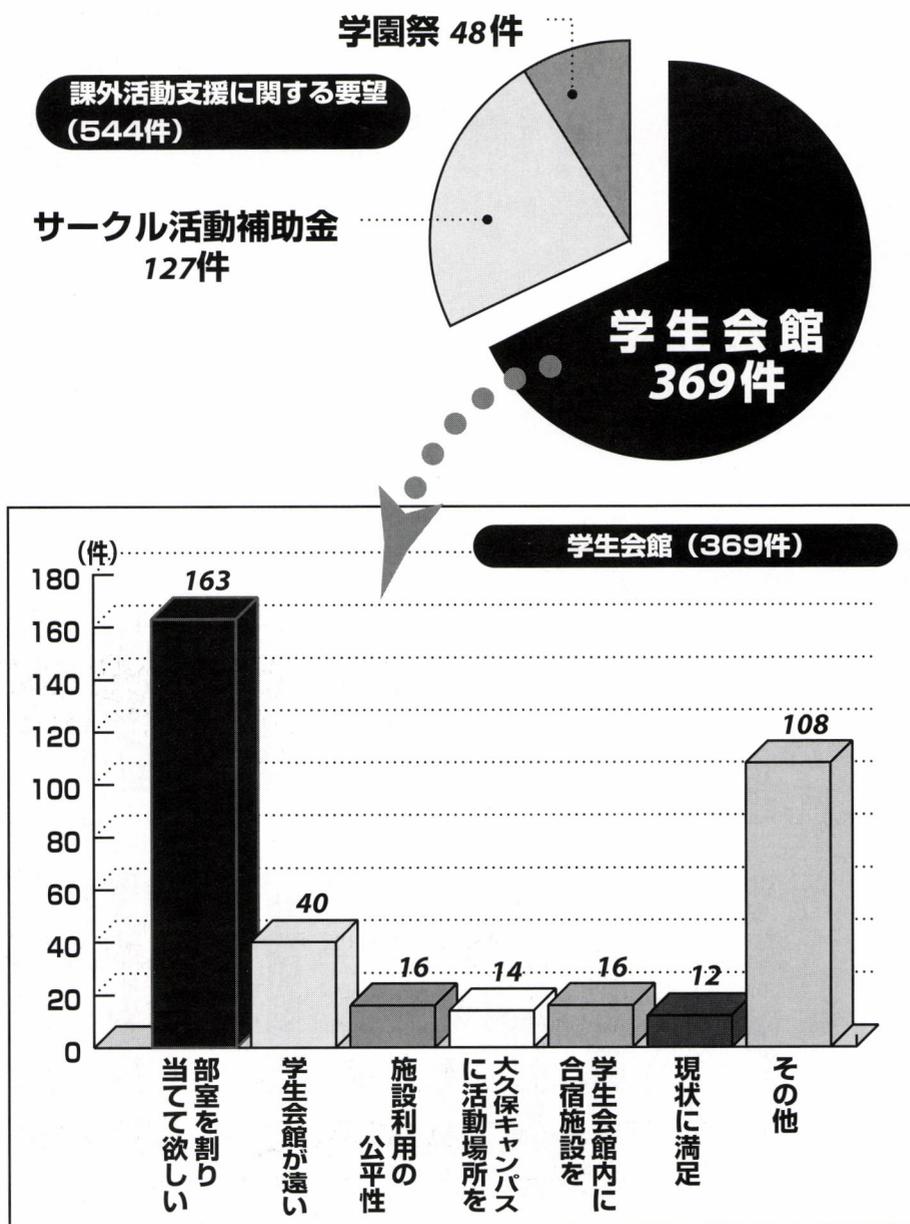
サークル活動などの課外活動に対する大学の支援について、今回の調査では544件の自由記述回答がありましたが、その67.8%を占めたのが「学生会館」に対する意見でした。その中で、最も多い意見は、「部室がないので、部室を割り当ててほしい」というもので、公認、非公認合わせて2,000とも言われるサークルが活動場所を確

保したいという気持ちが伝わってきます。「学生会館が遠い」という意見もそれほど多くはありませんでしたが、述べられています。

「サークル活動補助金」に関する意見として「サークル等への補助金を充実させてほしい。また、査定の基準を明確にしてほしい(61件)」というものが最も多かったのですが、逆に、「サークル

等々の活動資金は自主的に調達すべきもので、これも社会勉強の一環である(10件)」という意見もありました。

学園祭については、実施を望む意見が48件出されましたが、ほとんどが学園祭を「早稲田祭」という過去の固有名詞で記述されていました。ところで、本報告書の「第3章. 課外活動について」においても学園祭の開催について選択肢回答の形式でアンケート調査を行っています。これによると、51.1%が「早大生としての一体感を味わいたい」ので開催することを肯定していますが、実際に「日頃の課外活動の成果を発表したい」として学園祭を担おうとするのは7.2%にとどまっています。これと歩調をそろえるように、この自由記述回答でも「〇〇をしたいから学園祭を開催したい」という明確な目的や計画を持った開催希望の意見はほとんど見当たりませんでした。





施設・設備・環境

3. タバコや施設利用の マナーの悪さにウンザリ

POINT → 最も多いのが「分煙対策」に関する意見

24時間体制の図書館開館、パソコンルームの増設の声も

大学の施設や設備および環境問題への取り組みに関する意見を求めたところ、アンケート調査の全回答者のうち、1,840件の回答を得ることができ、相当数の人たちがこの問題に関心を示していることが分かりました。

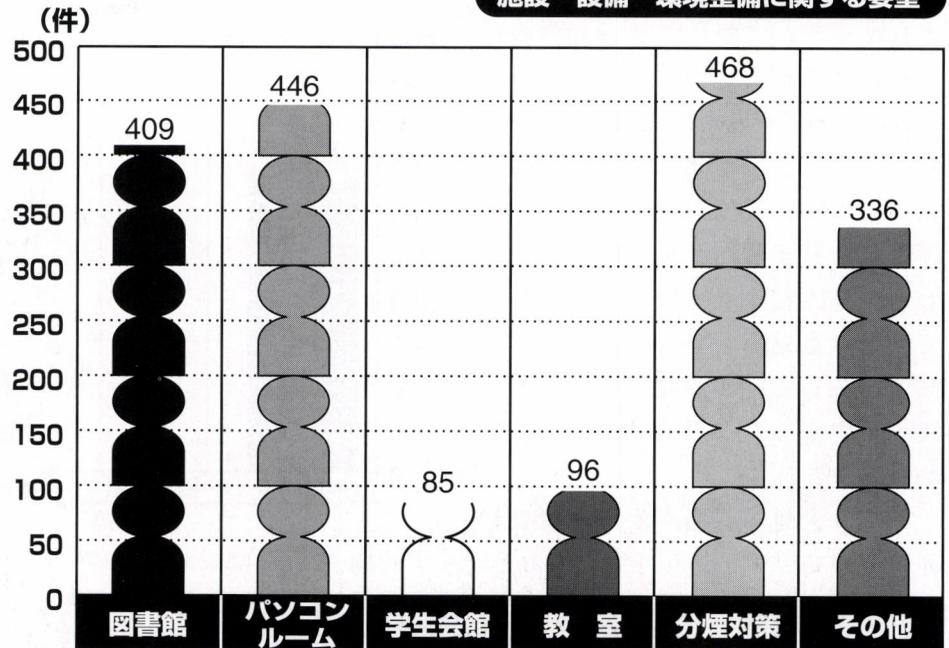
最も多かったのは「分煙対策」で、「対策が徹底されていない(125件)」、「灰皿撤去によって投げ捨てや歩きタバコが目につく(110件)」、「全面的に禁煙にすべき(96件)」、「喫煙

スペースが通行の妨げとなる(43件)」と深刻な問題点の指摘やかなり厳しい対策の実施を求めています。

施設・設備に関して最も多いのは、「図書館」に関することです。「常時24時間開館体制(153件)」、「私語、携帯電話、喫煙等利用者のマナーの改善(91件)」、「パソコン、プリンターやコピー機の増設・性能アップ(67件)」、「設備的に充実しており満足(54件)」、「専門書の蔵書充実(24件)」などが代表的な共通意見となっています。次に多かったパソコンルームについても「24時間の開室とパソコン機器の増設、性能アップ(222件)」、「プリンターの修理体制の充実とプリンター増設(277件)」、「ほぼ満足(52件)」、「私語、飲食、居眠りなど利用者のマナーの改善(26件)」と図書館と同じような意見が集約されています。

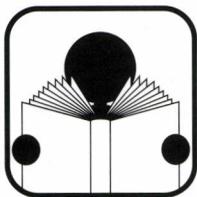
教室については「イスと机の高さのバランスが悪く、またイスは長時間使用には苦痛(31件)」、「24時間使用できる研究室、自習室の設置(29件)」、

施設・設備・環境整備に関する要望



「健康に配慮(温度設定、換気)した空調機器の設置(10件)」が指摘され、また学生会館については前ページと同様の事項が若干数述べられています。自習室については、今年度の4月から、西早稲田キャンパス2号館旧学生生活課事務所が生まれ変わり、グループ学習室および自習室として学生に開放されています。

「その他」の意見の中で注目を引くのは「ラウンジがサークルに占領されているので一般学生のための憩いの場所がほしい」、「女性用化粧室は設置場所も少ないばかりでなく、古くて清潔感がないので改善してほしい」という意見でした。



授業
・カリキュラム

4. 授業・カリキュラムの充実は 大学サービスの根幹

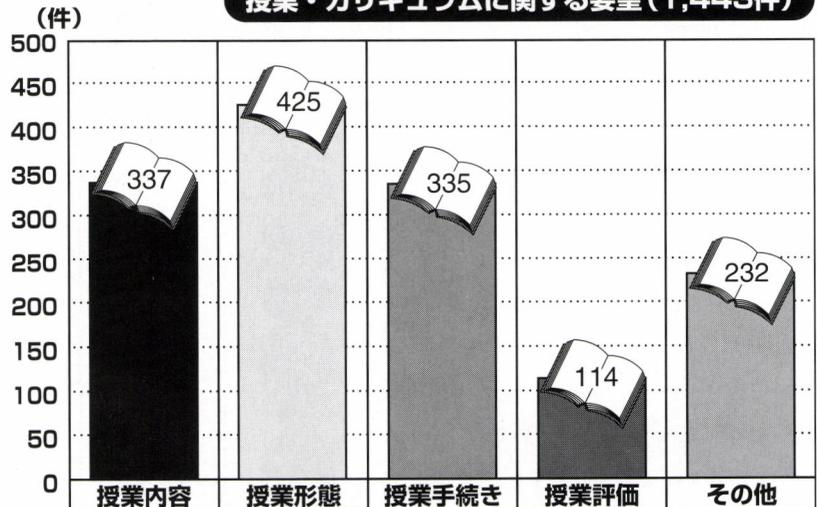
POINT → 「授業形態」、「授業内容」、「授業の手続き」、「授業評価」等、

さまざまな要望あり

大学サービスの根幹である授業・カリキュラムに関しては1,443件の意見が寄せられました。これを以下の4つの項目(「その他」を除く)に分類してみると、多い順に①授業形態、②授業内容、③授業手続き、④授業評価となりました。授業の本質に関わる授業内容よりも授業形態に対してかなり意見が多いのは、毎日の授業で実感している問題点を具体的に述べやすかったからではないかと思われま

さて、意見の最も多かった授業形態について、少し詳しく見てみると、まず時間割に対する改善要望が出てきます。これは「オープン科目や他学部聴講など自分の取りたい授業があるのに他の科目と重複して履修ができない」、「午後の時間帯に授業が集中的に担当されているので、もっと1、2時限を利用できないか」、「休み時間が短く教室移動に支障をきたす」、「1コマ90分

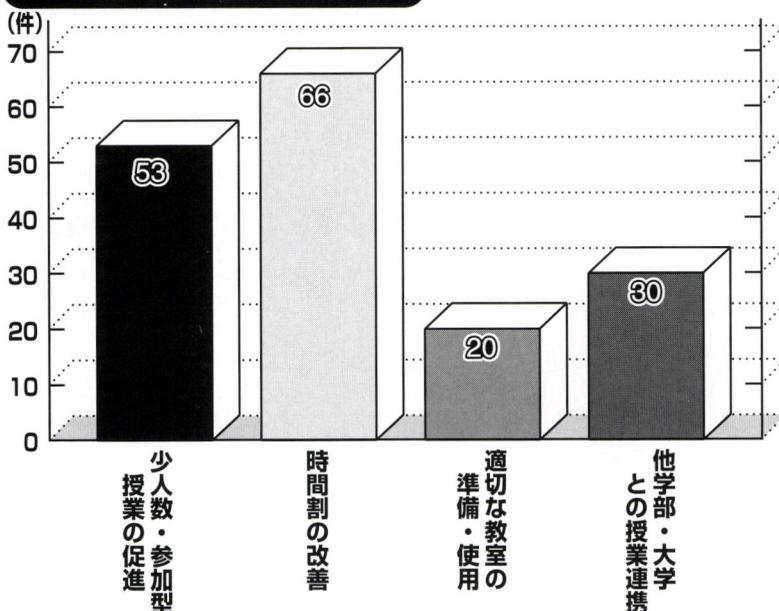
授業・カリキュラムに関する要望(1,443件)



は長すぎるので45分に分割できないか」などの意見が主なものとなっています。続いて少人数・参加型授業の促進が求められ、「大教室での授業では聞こえにくく、見えにくく、また私語が多く授業に集中しづらい」、「演習やゼミなどで教員と密接した授業でプレゼンテーションやディスカッション能力を身に付けたい」と考えています。また教室については受講する学生数と教室定員とのアンバランスを指摘しています。一方で学生が座れない状態で授業が行われたり、逆に大きな教室で少人数の学生が受講しているために、教員との距離を遠く感じてしまうという指摘もあります。

次に、授業内容について見てみますと、最も多いのが「カリキュラムの見直し」です。「一つひとつの授業がカリキュラム体系の中にきちんと位置付けられるように」という要望以外に、「資格取得できる、あるいは取得に役立つ授業カリキュラム」、「英語教育の充実」を求める声も多くなっています。

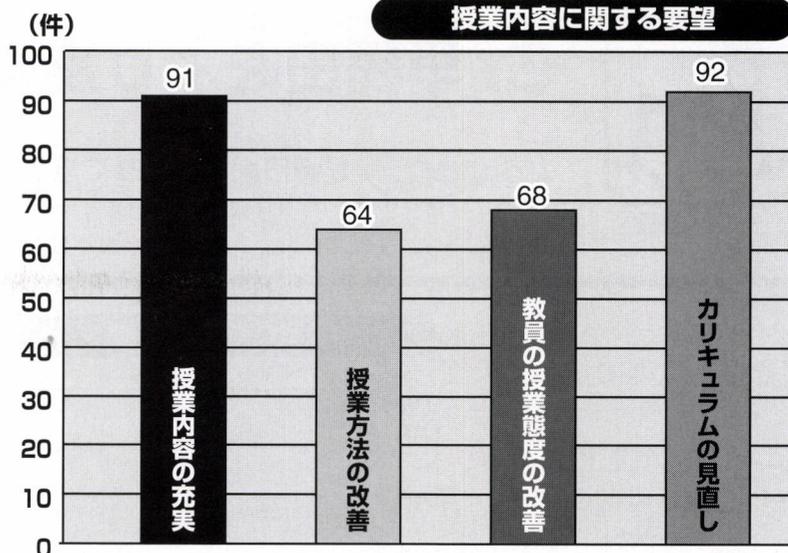
授業形態に関する要望



その他では「専門科目を低学年から充実すべき」という一方で「一般教養科目をもっと重視すべき」という意見もあり、また「より実践的なカリキュラム」を求める一方で「大学らしいよりアカデミックなカリキュラム」という声もあり、一概に傾向を述べることはできません。

それぞれの「授業内容の充実」では「学生のニーズや視点に立った授業内容」「毎年授業内容がバージョンアップされる」「企業など外部からの講師を招聘した実践的な授業内容」などが共通的な意見です。「授業方法の改善」では「教員の自己満足に陥った分りにくい授業はごめんだ」という意見が多く見られ、教員の教育能力の向上、ファカルティ・ディベロップメントが求められています。さらに教員には授業態度の改善も求められています。「授業にやる気が感じられない」、「学生の私語などを注意しない」、「遅刻、休講が日常化している」、「研究主体で教育のことを考えていない」教員が

授業内容に関する要望



いるという手厳しい指摘がなされています。

「授業手続き」については「科目登録制度の見直しを求める(228件)」と「年間の単位取得制限をゆるめてほしい(169件)」が多かった意見ですが、科目登録については「シラバスの充実」、「希望した授業は在学中に必ず受講できるようにする」、「授業の試聴期間を設ける」などの要望が出されています。

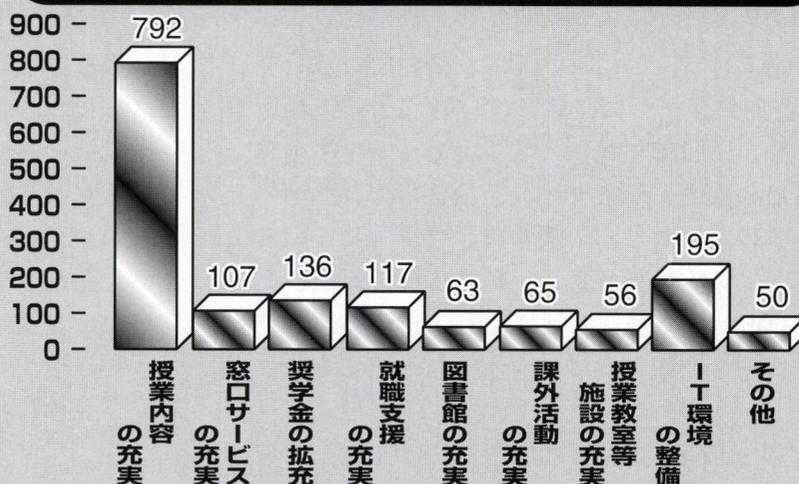
コラム

監査室が2000年度に行った、「学生サービスの現状の把握」に関するアンケートによると、今後本学が「学生サービス」の充実を図る際、まず何に着手すべきだと思いかという質問に、ほとんどの学生が「授業内容の充実」を挙げています。

「学生サービスの現状の把握」に関するアンケートの結果を踏まえて作られた「学生サービスに関する理事会の基本的考え方」をベースに、今年度から、本学は「学びの杜ワセダー再生プロジェクト」を立ち上げ、

皆さんの満足を創出し続ける大学を目指して、新たな改革の取り組みを始めています。

あなたは、今後本大学が「学生サービス」の充実を図る際、まず何に着手すべきだと思いますか？ 真っ先に着手すべきだと思うもの1つをお選びください。



※詳細なデータ・情報はWeb上に掲載されています。

「学生サービスに関する基本的な考え方」【URL】 <http://www.waseda.ac.jp/kansa/old/>

「学びの杜ワセダー再生プロジェクト」【URL】 <http://www.waseda.ac.jp/kansa/service/index.html>



その他全般

5. 早稲田をより良くするために

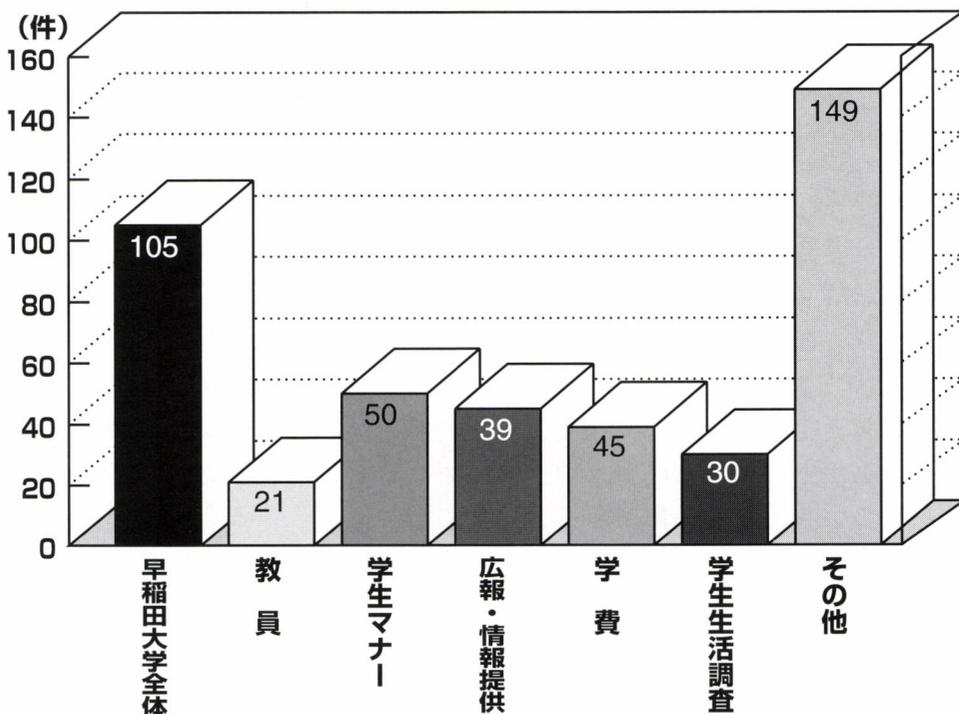
POINT → 早稲田大学を誇りに思うが、「学生マナー」や「広報、情報提供」など改善する余地はまだまだある

アンケートの最後に「その他」の欄を設け、大学サービスに対する全般的な意見を求めたところ、439件の回答がありました。回答が多岐にわたるため、7つのカテゴリーに分けて各該当数を数え上げたところ、「その他」を除いて回答数の順序は①早稲田大学全体、②学生マナー、③広報・情報提供、④学費、⑤学生生活調査、⑥教員となりました。

まず「早稲田大学全体」については「伝統の自由で活気があり自主自立を養うには最高の大学である(59件)」、「世相に合わせた学問の体系づくりは早稲田の特色である独自性を失うのではないかと不安である(14件)」というのが、集約的な意見です。「学生マナー」については「特に公共の場所において、一目で早稲田の学生と分かる学生の禁煙場所での喫煙、歩きタバコ、投げ捨て、飲酒の騒ぎ、携帯電話など、一般常識・マナーにかける(25件)」、「授業態度が悪い。私語、携帯電話、居眠り等(10件)」など、大学外でもマナーに欠けた行為を行っている仲間に対する憤りが感じられます。

「広報・情報提供」については、「充実した環境や設備、サービスがありながら、学生側の認知度が低い。情報提供を掲示板以外にメール配信等を含めた、改善を検討してもらいたい(37件)」という共通的意见が、また、「学費」については

その他全般



「学費が高い。値上げ時には十分な説明と告知をしてほしい(35件)」という共通の指摘がありました。「教員」に対しては、「言葉遣いや授業への遅刻、禁煙場所での喫煙等、社会人としての自覚に欠ける」、「授業に熱意が感じられない」、「知識や勉強不足を感じる」という意見が出されています。

最後に今回の「学生生活調査」に対しては、「こうしたアンケート調査は大変有意義なことなので今後も継続してほしい。またこの調査結果を集計だけに終わらせず実際に活かしてもらいたい」というこの調査の実施と結果の活用を期待する声が寄せられています。