

「教育環境改善アンケート」(2022年度)の改善対応

部課室	学生からの意見・要望	改善計画(2023年度)	改善結果(2023年度)
エクステンションセンター事務課	資料だけではわからないことがあり、質問するために訪れたが説明がわかりづかった。イレギュラーな対応をお願いすることになってしまい申し訳なかったが、高圧的に対応され、加えてなかなか必要な情報を開示してもらえず不信感を抱いた。	窓口スローガンを大切に、イレギュラー対応の場合も想定し、わかりやすい資料作成および説明・情報提供ができるよう徹底していきます。	複数人で確認しながら過不足の無い資料を作成することを意識し、事務室に常に2名以上いる体制を整備し、丁寧な応対を行いました。
学生課	・質問に対し、曖昧な回答をされた。 ・質問に対し、ため息をつかれ冷たい対応をされた。	わかりやすい説明方法についての勉強会実施し、窓口対応スローガン「挨拶、丁寧、正確」を毎朝確認します。	奨学係においては、授業のない時期等に随時勉強会を実施し、知識の共有に努めました。また、各係で毎朝ブリーフィングを行い、業務連絡と情報共有を行いました。
キャリアセンター事務課	インターンシップに参加できるようなブースになっているスペースが欲しい。	2023年3月にWeb面接用個室ブースをキャリアセンター内に設置しました。多くの方に利用してもらえよう、引き続き掲示やポータルサイトなどで周知に努めます。	2023年3月にWeb面接用個室ブースを設置し、静粛な環境で集中して面接に臨める環境を整えました。また、4月より窓口または電話による受付からDOORSに変更したことで利用しやすい環境を整えたことで、前年度より利用者が大幅に増えました。
教育研究支援課(ICZ)	椅子のクッションがへたれているため(特に4階のもの)、長時間座っているとおしりが痛くなってくる。	点検し、現状を確認するした後、必要があれば予算申請を行います。また、緊急性がある場合には、直ちに対応します。	点検を実施しました。経年の使用感ではありますが、引き続きの使用にも十分耐えうる状態であり、緊急性はないと判断しました。コンディションの確認は継続的に行っていきます。
教育研究支援課(教育支援係)	パソコン教室でカラー印刷できるようにしてほしい。	カラー認証プリンタを設置しているCLEASで学生利用状況を確認し、他の場所へのカラー認証プリンタ設置可否を検討します。	認証プリンタは学生の学習・研究目的で利用可能、年間1,000ポイント付与(モノクロ1枚1P、カラー1枚5P)、カラーはCLEAS1台のみ対応しています。CLEASでの利用状況に変動がないこと、カラー印刷はモノクロと比べて大幅コスト増となること、目的外利用(課外活動等)が問題となったことや、今後のペーパーレス化等を考慮して、カラー印刷対応機は増やさず現状どおりCLEASでの利用を促すこととしています。
	A3シートフィーダスキャナを導入してほしい。	学生用スキャナを設置しているCLEASで学生利用状況を確認し、導入可否を検討します。	CLEASでのスキャナ利用において学習・研究目的のA3利用の要望が特に寄せられていないこと(学期末のみ試験対策資料コピーを目的とした利用あり)、目的外かつ著作権上問題となりうる課外活動等利用があったこと等を考慮し、A3シートフィーダスキャナは導入せず、現状どおりとします。
	自習席が空いていないことが多々あった。	構内各所の自習スペースには十分空きがある状況のため、他にも多くの自習スペースが存在することを周知する方策を検討します。	従前より作成している冊子「自習スペースMAP」に加えて2023年度より作成した「パソコン利用ガイド」(新入生には紙冊子、在学生にはPDFデータをPorTaⅡにて配布)において、自習スペースを案内しました。なお随時行った自習スペース利用状況の目視確認では、構内の自習席には余裕があり、満席で利用できない状況は見当たりませんでした。

部課室	学生からの意見・要望	改善計画(2023年度)	改善結果(2023年度)
教務課	履修登録内容を変更できる期間をもう少し長くしてほしい。	履修登録のスケジュールを変更できないか検討します。	授業開始のタイミングもあり、延長することは難しい状況でした。履修削除期間は設けていますので、当面はそちらで対応したいと考えます。
	履修登録のやり方が分かりにくい。	チャットボットの履修相談用シナリオを見直し、より多くの学生が求める回答にたどり着けるようにします。	随時シナリオ改善は実施しています。次回から多くの学部の日割表を内製化するので、より分かりやすい記述になるよう努めていきます。
国際交流センター事務課	対応職員の方を増やして欲しい。態度がとても高圧的で嫌。いつもすっきりした気持ちで相談に行けません。	窓口対応のスローガンを改めて共有し、窓口対応の確認を行います。	窓口対応のスローガンをカウンターに置くなど、改めて対応を共有しました。
施設事業課	暖房が効かない。	東棟、西棟の空調機は問題ない状態ですが、天野貞祐記念館の空調機は効きが悪くなったため、朝早くから空調を入れる等の対処を行っていました。さらに、2021年度から天野貞祐記念館の教室の空調機の更新を行い、根本的な改善を図っています。全て機器の更新完了予定は2025年度となるため、それまではご不便をお掛けしますが、ご理解頂きたいです。	2023年度は天野貞祐記念館の空調機を更新し、5カ年計画の3年分が完了しました。なお、学内での省エネ推進をご理解いただきたく、①空調の適正な設定温度、②服装での調整に関する啓発ポスターを貼付し、ご協力をお願いしました。
	給水機の設置個所を増やしてほしい。	昨年度、ペットボトル削減の観点から、中央棟1階と学生センターに1台づつ設置しました。今年度からは35周年記念館(父母の会の寄付)とコミュニティスクエア(2台)の3台を増設し、計5台としています。オリジナルウォーターボトルを配布したことも影響し、利用者が多数で、行列ができていることも確認しています。給排水設備を設ける必要があり、何処でも設置できるわけではありませんが、今後、SDGsも考慮し、増設に向けた検討します。	中央棟の給水機は利用頻度が高く、利用者が並んでいることが度々見受けられました。この問題に対し、父母の会から給水機を1台ご寄付頂くこととなりました。これにより、今年度の秋学期から中央棟の給水機は2台となりました。給水機利用の混雑の緩和につながればと思います。
図書館事務課	開館時間を延長してほしい	2023年度の利用動向(利用者数・利用時間帯、電子媒体資料の利用状況等)をふまえ、次年度の適切な開館時間を検討します。	利用動向や利用者からの要望をふまえ、2024年度は、授業期間の開館時間を21時まで延長します。
	窓口対応は丁寧で親切だが、時折おしゃべりが気になる	図書館スタッフ全員に窓口スローガンとガイドラインを随時周知します。	スローガンとガイドラインを図書館スタッフ全員で改めて共有して「親切・丁寧・正確」な窓口対応に努めるとともに、私語を控えました。
	施設利用手続きを改善してほしい	手続きがスムーズにいくようにホームページや館内サインの内容を見直します。また、予約システム(DOORS)の活用を検討します。	館内掲示やHP等で利用手続きの周知に努めた。予約システムの活用については、導入の利点・欠点を精査するため継続課題とします。
	レポートや論文作成についてアドバイスがほしい	「レポート・論文の書き方講座」の活用を推進し、レファレンスカウンターの対応事項を再度周知します。また、対応職員のノウハウの維持・向上に努めます。	講座内容を見直し、ライティングサポートの強化を図りました。また、学生配布資料(論文作成法)を刷新したことで、レファレンス担当者の知識習得とスムーズな窓口対応が可能となりました。