

2025(令和7)年度 第2回初任者 SD 研修 「ケースから学ぶ大学職員の『業務の進め方』」開催報告

日 時: 2025(令和7)年9月16日(火) 14:00～17:00(情報交換会を含む)
会 場: キャンパスポート大阪(大阪市北区梅田1-2-2-400 大阪駅前第2ビル4階)
講 師: 佐藤 浩輔 氏(研修部会推進委員会 委員、大阪体育大学 庶務部 学長室担当 チーフ)
茅野 早希 氏(研修部会推進委員会 委員、追手門学院大学 総務部 人事課 主任)
受 講 者 数: 10 大学 24 名(申込者数:11 大学 26 名)(うち会員外2大学2名)
内 容 詳 細: 大学コンソーシアム大阪 HP 掲載の「シラバス」参照
実 施 結 果: 同上掲載の「受講者アンケート」参照
企 画・運 営: 大学コンソーシアム大阪 研修部会推進委員会

本研修の開会にあたり、竹中推進委員長より、「日々の多様な業務を振り返り、課題や自身の経験と結びつけて整理してほしい。その振り返りが、今後の業務改善や対応の検討に役立つはずである。本研修をそのための機会として活用してほしい」との呼びかけがあった。

続いて、佐藤講師より、本研修のプログラム内容および到達目標について説明があった。



佐藤講師

アイスブレイクの後、3つのテーマによるケーススタディを行った。各テーマでは、問題点や背景を整理したうえで、改善策について検討を行った。ケーススタディは、講師や推進委員によるロールプレイを交えながら進められ、受講者は個人ワークとグループワークに取り組んだ。

■ケーススタディ＜1＞「クレーム対応」

〔概要〕

- ・大学を卒業したばかりの新卒1年目で、学生支援課に勤務する元気な青年職員が、窓口で相談に訪れた学生の対応を行った。
- ・学生からは、学内アルバイトに応募したものの、その後応募先から連絡がないとのこと。しかし、青年の所属する部署ではその募集を取り扱っておらず、また学生自身もどの部署が募集を行っていたのか把握していなかった。
- ・応募後、時間が経過していることに不安を感じる学生に対し、青年は再度応募するよう案内した。



委員によるロールプレイ

〔解説(意識すべきポイント等)〕

- ・謝罪と傾聴(共感)が不足している。相手の心情を受け止めたうえで、まず誠実に謝罪する。
- ・クッション言葉を用い、柔らかい表現を心がける。
- ・確認事項の順序を整理し、応募した業務内容・応募方法を確認して担当部署の特定につなげる。
- ・原因を特定しないまま再応募を促しているため、学生と一緒に確認を行うなど、段階的な提案を行う。



茅野講師

〔まとめ〕

- ・相手に共感し、状況を整理したうえで、代替案や解決策を提案するなどの対応が求められる。同時に、再度謝罪を行い、誠意を示すことが大切である。
- ・大学はサービス業ではないものの、学生に敬意を払う姿勢や、社会人としてのふるまいを通じてロールモデルとなる意識を持つことが重要である。

■ケーススタディ<2>「コミュニケーション」

〔概要〕

青年はキャリアセンターに異動し、就職活動セミナーの企画を担当することになった。しかし、企画内容の相談では説明があいまいで、上司に意図が伝わらず会話がかみ合わなかった。加えて、青年は早口で話し、目を合わせようとしない様子も見られた。

〔解説(意識すべきポイント等)〕

- ・「何についての相談か」といった前提を明確に伝え、共有することが重要である。
- ・PREP 法 (Point＝結論、Reason＝理由、Example＝具体例、Point＝結論の再確認)を意識することで、聞き手の理解を助け、話し手自身の考えの整理にもつながる。
- ・アサーティブ・コミュニケーション(誠実・率直・対等・自己責任)を意識することで、相手に不快感を与えずに伝えられる。加えて、DESC 法 (Describe＝状況、Express＝意見、Suggest＝提案、Choose＝選択肢)を活用することで、より明確な伝達が可能となる。
- ・メラビアンの法則によれば、人はコミュニケーションにおいて言語情報7%、聴覚情報 38%、視覚情報 55% から情報を得ている。言語情報は7%に過ぎないが、正確な言葉で伝えることは誤解を防ぐ基盤となる。また、表情を豊かにし、身振り手振りを交えるなど、非言語的な表現を意識することも重要である。
- ・受け身にならず、報連相の機会を自ら設けるなど、積極性を持って行動することが大切である。

〔まとめ〕

- ・PREP 法を活用し、聞き手に理解しやすい話を心がけるとともに、相手の立場を尊重しながら自分の意見を伝える。
- ・DESC 法を取り入れることで、対立を避け、建設的な対話を実現できる。
- ・メラビアンの法則を意識し、非言語コミュニケーションを改善する。

■ケーススタディ<3>「合意形成」

〔概要〕

青年はその後、教務課で業務に従事していた。履修登録期間の変更は部署内で共有されていたが、業務分担の曖昧さや確認不足から、学生に誤った期間を案内するトラブルが発生した。対応自体は完了したものの、再発防止のために部署内で振り返りと改善策を検討するミーティングが開かれた。

青年は進行役を任せられ、改善提案を含めて議論をまとめようとしたが、事実整理が不十分で出席者の納得を得られなかった。さらに、過去の対応への不満や責任をめぐる感情的な発言が相次ぎ、会議は円滑に進まなかった。

〔解説(意識すべきポイント等)〕

- ・ミーティングの目的が共有されていないと議論が進まず、対話が対立に変わることもある。そのため、事前に目的を確認し、参加者間で一致させておく必要がある。
- ・客観的な事実を整理することで、共通認識を形成することが重要である。

- ・提案を行う際は、複数の選択肢を提示し、相手の意見を引き出す形で進めることが望ましい。
- ・相手の感情を受け止めることで、安心して発言できる雰囲気をつくることが求められる。
- ・話の流れをコントロールすることで論点の整理や対立の調整が可能となり、進行役としてのスキルが高まり、合意形成につながりやすくなる。

〔まとめ〕

- ・ミーティング前に事前ヒアリングを行い、事実を整理して共通認識を形成しておく。
- ・提案を行う際には選択肢を提示し、相手の意見を引き出す。
- ・進行役自身も、対立を避ける進行技術を身につけることが大切である。

続いて、ワークシートを用いた個人ワークおよびグループワークによる振り返りを行い、「ケーススタディを通して学んだこと」「ケーススタディを通して学んだことを今後どのように活かすか」について、各グループの代表が発表を行った。



グループワークの様子

これを受けて、佐藤講師より、以下のまとめの言葉があった。

- ・大学運営は教職協働から教職学連携へと変化しつつあり、学生も大学の構成員の一人としての意識を持ち、大学運営に積極的に参画していくことが求められている。
- ・そのためにも、コミュニケーションは不可欠である。学生の視点から見れば、大学職員は年長者にあたり、誰もが「教える人」になり得る。教員と職員に違いはあるものの、大学職員も教職者の一員として、自らがロールモデルになることが求められる。
- ・共に教育の場をつくっている以上、互いが対等な関係を築くうえで、大学職員も教育者である意識を持ち、専門性を高めていくことが必要である。
- ・今後の人材には問題発見能力、的確な予測力、革新性（新たなモノやサービス、方法を生み出す力）が求められるとされている。役割が広範かつ高度化する中で、大学職員には能力向上が強く求められており、各自が自己成長を意識し、部署を超えた協働や外部との交流の機会を増やすことで成長を促進できる。
- ・いかなる業務も学生の成長に寄与しているという意識を持ち、自らが教育を担っているという誇りを持って職務に臨んでほしい。

最後に、閉会挨拶として中村副委員長より、「本日の研修内容を自大学に持ち帰り、同僚や先輩への情報共有などのアウトプットを行うことで、研修内容はより定着し、理解が深まるであろう」との言葉があった。

以上