

学生対応を通じて感じる学生の多様化について

コラム

教務部教務事務センター 山本 大輔

今回、このコラムの執筆にあたって、改めて普段の業務で行う学生対応について思い返してみた。私が所属する教務事務センターの窓口には毎日多くの学生が来課している。学生が来課する目的は様々で、窓口で学生対応する際は学生の質問を受けてはそれに対して正確な情報を回答し伝えていくことが大切となる。しかし、学生の質問は多岐に渡るため窓口で対応する職員は常にそれに応えていかなければならない難しさがある。例えば各学部・研究科のカリキュラム内容、学籍に関することや、レポートの提出方法や履修方法等、莫大な情報の中から学生の質問回答を速やかに用意する必要があるからだ。

この10年で本学は新しい学部も創設されて学生数が20,000人近くにまで増大した。またこの間カリキュラム改編も数度行われている。本学に所属する学生が多様化しているのはこのような背景からでも十分に想像がつくであろう。

私たちが学生対応する中で最も多いケースは履修に関することや成績に関すること等である。その学生の所属学部（研究科）や、学生がどのカリキュラムの適用なのかという点に注意が必要で、そのパターンはここでは挙げきれないほど複雑で多様化している。そのため学生対応の際は質問内容を注意深く確認し、丁寧に回答して伝えることを心がけている。

また昔に比べ、短期留学等も含めると本学が提供する海外留学プログラムも増え、在学中に海外で学ぶ学生も増加しており、国内外のインターンシップに行く学生も増えている。学生にとって様々な選択肢が増えたことで大学生生活の過ごし方というものも変化しているように学生対応を通じて感じたりもする。

そして数年前までは見られない光景であったが、今の学生は自身のスマートフォンを取り出しその画面を見せながら質問するのが当たり前となっている。一方で私達職員は履修要項を取り出しそれを学生に示しながら対応するということは変わらないのだが、近いうちにその対応方法も変わっていくのかもしれないと思う。

最後に、日々の学生対応を行う中で、学生の年次によって質問の仕方や話し方も変化してくるというのが面白いなと感じている。例えば1年次生は質問内容や自身の状況を説明するにもたどたどしい一面が垣間見えるが、さすがに4年次生ともなってくると大学生活の中で様々な経験を積み、就職活動等を経て、大人な言葉遣い、話し方へと変わっていく。そういう意味では学生の多様化はもちろんの事、学生の成長も感じることもできる部署なのである。そんな大学生活を経て成長した4年次生がまもなく本学を巣立って、4月には新1年次生が入学してくる。次年度はいよいよ新しいカリキュラムが始動し、学生対応という面では更なる多様化が進むことになるが、(おそらく本号が発刊される頃には)適切に学生を導けるよう、今からしっかりと準備を進めなければいけないと思う今日の頃である。

やまもと だいすけ