

学生課奨学掛、各学部の教務掛の学生窓口の対応について

【ご意見・ご要望】（投稿日：2017年4月25日）

先日、昼休みに授業料免除三次申請書類提出のために教育推進・学生支援部学生課奨学掛を訪れた際に、大勢の学生が3限開始時間を気にしながら申請書類を抱えてやきもきして待っているにもかかわらず、半分の職員が昼休みを交代で取得しているのを目にして驚きました。職員に昼休みの時間帯は全員で対応すべきでないかと申し上げたところ、昼休みを交代で取得するのがなぜ悪いのかという回答があってさらに驚いた次第です。学生目線で考えれば、三次申請の1週間については12時から13時までの時間帯は、学生に配慮して職員全員で対応するという発想に当然なるものと思われれます。後期の申請から昼休みには、職員の皆さんは12時までまたは13時から昼休憩を取っていただくようお願いいたします。このような些末の要望をしなければならないというのは、率直に申し上げて、大学にとっての最重要顧客である学生に対して最善のサービスを提供するという意識が職員の皆さんに欠落しているからだと思われれます。大学の外の世間の常識では考えられないことです。

財務省広報誌『ファイナンス 2016年8月』の有識者場外ヒアリングシリーズの対談において、山極総長は「大学は学生が主役」であり「大学の一番大切なステークホルダーは学生」（50ページ）とおっしゃっておられます。ところが、総合人間学部の教務掛の窓口は12時から13時は閉まっており、文学部の窓口は学生からの相談を拒否するかのようになり、教務掛の職員がまったくみえないすりガラスになっています。こうした体制ひとつ取ってみても、総長のお考えが大学に浸透しているとはとても思えません。各学部の学生窓口を移転前のかつての国際高等教育院のガラス窓のないカウンター形式に変更して、学生が相談しやすい体制にすることから始めて、職員の皆さんの意識改革を要望します。

【回答】（回答日：2017年5月16日）

（学生担当理事・副学長 川添信介）

貴重なご意見ありがとうございました。

教務関係窓口の対応については、職員の配置等の問題もあり、今すぐには対応できない部署があるのが現状です。しかし、ご意見を踏まえて、今後、学生諸君の利便性のいっそうの向上に努めてまいります。現在の昼休みの学生窓口の開室状況は、学部では9部局が開室、1部局が学科により一部閉室、大学院では16部局が開室、1部局が専攻事務室を閉室、2部局が閉室という状況です。

なお、授業料免除三次申請書類の提出に関しては、奨学掛に申請用ボックスを設けておりますので、そちらに直接に提出いただけたら申請が行えるようになっております。ただ、提出の際にご質問がある場合には、奨学掛の窓口で順番にご案内しておりますので、お待ちいただくこともございます。また、「授業料免除申請のしおり」や「京大HP」にも授業料免除について記載しておりますが、奨学掛でメールによるご質問も受け付けておりますので、こちらもご利用ください。