

学生窓口の対応について(追加質問・要望)

【ご意見・ご要望】(投稿日:2017年5月16日)

学生課奨学掛、各学部の教務掛の学生窓口の対応につきましてご回答いただきありがとうございました。本件につきまして、追加の質問と要望をさせていただきます。

はじめに、川添副学長にお尋ねさせていただきます。貴殿が市役所など行政の窓口に行かれた際に、ガラス戸があっていつも閉まっている窓口、すりガラスでなかが見えない窓口、ましてや昼の時間帯に閉鎖している窓口がありましたでしょうか。来庁者が列をなして待っているなかで、職員の半数が昼休憩で不在で、聞きたいことがあって来庁したにもかかわらずメールで問い合わせをするように、あるいは書類はボックスに入れるようにと言われたら、どんな常識人でも怒り出すでしょう。大学の学生窓口が異常な状況にあることをご理解いただきたいと存じます。

奨学掛の窓口について、半期のうちたった5日間の12時から13時までの昼休憩を前後にずらすことが何故できないのでしょうか。京都大学の「教職員の勤務時間、休暇等に関する規程」第5条3項あるいは4項に従って、必要に応じて休憩時間を変更することのように思われます。

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」とのことですが、具体的にどんな問題があるのかご教示ください。私は京都大学の就業規則に問題があると思っております。●●大学では、「▲▲の勤務時間等に関する取扱い規則」において、学生窓口業務に従事する職員は、学部別に、休憩時間に3交代制で2/3の職員がきめ細かく対応する体制に従うことが明確に定められております。●●大学と同様の就業規則の改定を要望します。●●大学ではできて京都大学ではできない事情があるのであれば、あわせてお示してください。

「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」とのご回答ですが、努めたうえでどのような具体策を実行されるのでしょうか。私は前回は提案致しましたが、とりあえずすべての学生窓口のガラス戸を取り外して学生が相談しやすい体制にするだけでも、学生の利便性は向上すると思います。これでしたら予算措置は不要で即日実施できますし、学生との距離が縮まれば職員の皆さんの意識も変わることが期待できます。そのうえで、時間はかかっても学生窓口をカウンター形式に変更することを要望いたします。できないもしくは必要がないというご回答でしたら、その理由もあわせてお願いいたします。

【回答】（回答日：2017年9月4日）

（学生担当理事・副学長 川添信介）

回答までに大変時間がかかりまして申し訳ありません。

貴重なご意見をありがとうございました。

窓口の形式等についてのご意見を会議の場で紹介するとともに、各部局に改善を働きかけてまいります。

現行の学内規程によって、昼休み・授業時間に係わらず必要が認められる窓口では、勤務時間を変更して3交代制で窓口対応をしております。しかし他方、窓口によっては、そもそも職員配置が2名であるため、交代勤務にはできず、昼休憩の時間は窓口を閉めざるをえないところがあり、学生の皆さんにご不便をおかけしていることは認識しております。重要な検討課題と考えていますが、容易に解決できる問題ではないことをご理解頂ければと思います。

なお、ご指摘の奨学掛窓口の受付体制につきましては、ご提案いただきましたことも含めまして、平成29年後期授業料免除申請の出願期間などのピーク時には、対応のシフトを見直すことといたします。