

第6章 キャンパスライフサポート

瀬戸 邦弘¹，川原 洋²

1. 100%オンライン大学における学生の課外活動

すべての授業や試験をオンラインで運用し、単位認定を行っている本学ではあるが、学生活動もすべてオンラインで行われているわけではない。むしろ、履修時間の柔軟性や通学が不要なeラーニングの利便性を生かし、通学制の大学では、学期期間中の実現は困難と思われる体験型の自由科目や課外活動も可能な限り用意されている。

1.1 フィールド体験学習

本学では、授業運営の基本であるeラーニングに加えて、さらなる教育的効果の向上を目指して、学外の学術団体や組織からの協力を得て、新たな学習環境の提供を試みている。

2007年、本学はホンジュラス国立人類学歴史学研究所と協定を結び、ホンジュラス国内におけるフィールドスクールを開講した。本フィールドスクールでは、発掘や保存修復の現場体験を通じて、文化遺産保護の重要性と現地の研究者との交流のすばらしさを肌で感じることができる。同様の試みはエジプト・アラブ共和国においても展開されており、エジプト考古庁の協力によって、本学学生が発掘調査に参加する機会を得ている。

このようなホンジュラスやエジプトといった遠隔地であっても学期の授業期間中に「現場体験」ができるのは、本学の授業コンテンツをいつでもどこでも視聴できることによるものである。フルオンデマンドによる教育は、授業の構成次第とインターネットの通信環境さえ確保できれば、学生をある期間一箇所に集めて集中的な実習授業を実施しても学生にとって何ら不利益にならないとすることができる。このことは通常の大学とは違った授業形態を学生に提供し得ることを意味している。本学ではこの観点に立ち、魅力ある新しい授業形態を提供する研究を展開していくことが必要であると考えている。

1.2 ボランティア活動

本学は、オンライン大学である利点を活かし、地域や年齢、時間、ハンディキャップの有無を問わず幅広い学びの場を提供することによって、さまざまな教育格差の解消を目指すことを基本理念として設置されている。しかし、すべての授業を100%オンラインで提

1 世界遺産学部・助教

2 IT総合学部・教授

供するという先端的で野心的な教育を実践すると同時に、実社会で展開されるさまざまな人々やコミュニティとのふれあい、交流の場をもつことも本学にとって教育上、基本的かつ重要な命題のひとつと考えている。本学はこの取り組みとして、自治体や一般企業、非営利団体などとの連携協力を推進するために、2008年に「ボランティア活動センター」を設置し、卒業単位に参入される学部共通科目として「ボランティア論」(2単位)が開講され、就労体験やボランティア活動を軸に実践的な学びの場を提供する体制が整備された。ボランティア活動センターでは、各種の就労体験やボランティア活動への参加機会の提供し、学生とボランティアの受け入れ先との間に入って円滑に活動が実施されるように調整を行っている。

1.3 インターンシップ活動

本学では卒業単位科目として「インターンシップ」(2単位)を2008年度より開講している。この科目は授業の前半部をeラーニングによる講義、後半部を企業や各種団体等で一定期間業務を体験する教育プログラムとなっている。「インターンシップ」はまだ端緒についたばかりといえるが、履修学生は所属する学部において紹介された職場に赴き、実践的な知識や経験を修得し、就職への足がかりとするなど、高い成果を上げている。

文化遺産の保存に関するボランティア・インターンシッププログラム

世界遺産学部では、「文化遺産の保存」に関するボランティアやインターンシップ先の開拓に努力してきた。先人たちから脈々と受け継いできた文化遺産を「学び、活かし、護る」ことを21世紀に生きる人類の大きな使命と位置づけ、さまざまな角度や方法論から学ぶ場を提供している。世界遺産学部には、当然のことながら文化遺産の調査や価値について学び、保存修復に係る実践的な作業や、またその後の活用のあり方に興味を持つ多くの学生が在籍しており、卒業後も仕事や生活の中で、本学で学んだ知識を活かして文化遺産の保護に携わりたいと希望している。しかし、文化遺産の調査や保存修復などの分野に携わる人材には、短期のインターン生といえども、非常に高い専門性が求められているのが実態である。そのため、一般のボランティア活動やインターンシップなどよりも、その受け入れ先を見つけることが極めて困難となるために、現在までに本学では以下の機関と連携をとり、実習を展開している。

実習受け入れ先一覧：花巻市博物館（岩手県）、御所野縄文博物館（岩手県）、早稲田大学本庄考古資料館（埼玉県）、津久井湖城山公園（神奈川県）、吉野ヶ里歴史公園（佐賀県）、今帰仁村歴史文化センター（沖縄県）、小郡市埋蔵文化財調査センター（福岡県）、岩手県立博物館（岩手県）福岡市埋蔵文化財センター（福岡県）、太陽の船復原研究所（東京都）、西本組（和歌山県）

長期インターンシップ・プログラム

ビジネスの社会における実践的な学びの機会として、インターンシップ・プログラムが準備されている。IT 総合学部は情報通信技術とこれらを背景とするビジネスに関して学ぶ学部であるが、教育方針としてITの重要性が増す社会において活躍できる人材の育成を目指している。ここでも、通学を必要としない本学の授業形態のメリットを活かし、ある一定水準の専門科目の履修単位を取得し、かつ「インターンシップ」科目を履修した学生を対象に、IT 関連企業へ原則1年間フルタイムで職業体験を提供するインターンシップ制度を設けている。現在、本プログラムにおける受け入れ企業は、ソフトバンク通信3社（ソフトバンクモバイル(株)、ソフトバンク BB (株)およびソフトバンクテレコム(株)）となっている。本プログラムでは、実際にシステムやネットワークの技術部門、あるいは営業、企画部門などの就労をソフトバンクグループ企業にて体験しながら、IT 関連企業への就職や自ら起業する際に活かせる実践的な知識やスキルの習得を目指している（図1）。



図1 ソフトバンク通信3社とサイバー大学IT総合学部による「しごと体験」プログラムの概要

本インターンシップでは給与や交通費が受け入れ先企業の契約社員と同様に支給されるため、給与を生活費や授業料に充てる事も可能である。そのため学生たちは将来的なキャリアと直結した実践的な活動に身をおきながら、学位取得に向けた学業も無理なく継続することができるのである。したがって、本プログラムは通学が一切不要な本学の特長を活かし、経済的支援を得ながら学位取得を可能とし、かつ卒業前に職務経歴も手に入れることができる新しいインターンシップのスタイルともいえる。現在は、受け入れ先企業はソフトバンク通信3社に留まっているが、将来的には、ソフトバンクグループ以外の企業や団体へと支援体制を拡充していく計画である。

上述したように、本学では文化遺産の保存やIT産業において専門性が高い分野での職務体験の場を創り、在学中においても実践的職業経験が得られる場を用意している。これ

らの活動はまだその端緒についたばかりであるが、オンライン大学の特長を活用したプログラムとして位置づけられる。

2. 学内 SNS によるコミュニティの形成

ネット上の学生生活を充実したものとするために、本学では学内のネットワーク内にソーシャル・ネットワーキング・サービス（以下、SNS）を構築し、学生間の交流および教職員との情報交換の非公式な場として活用している。本学における SNS は本学の学内関係者に限定して会員を構成し、運用されている。いわば講義がキャンパス内の「授業・教室空間」ならば、SNS はキャンパス内における「学生ラウンジ」のような位置づけといえよう。学生ラウンジとは、通学制の大学において、授業の合間や放課後にサークル活動等を行う拠点として利用される場所を指す。オンライン大学の場合、学習者同士、もしくは教職員も含めた学内関係者が自由に交流し、個人間の人間関係を構築する場として SNS は大いに活用されている。

一般的な SNS と異なり、本学内の SNS は個人レベルでの情報の交換に留まらない。たとえば同趣味の人間達が集まり、ひとつの志向の下、新たなコミュニティが形成され、その結果研究会やサークルなどといった任意団体が形成される場合も多い。多くの場合、参加メンバーはオンライン上での交流を活動の主とするが、特定の場所に集合して会合を開くなどオフラインにおける活動も展開して、コミュニティの交流を深める活動を積極的に行っている。ある学生コミュニティは、地域ごとに定例会を開催し、お互いの交流を図るとともに教員を招いての勉強会などを開催している。そのため、本学における SNS 上での活動は、オンライン上の人間関係の構築だけに留まらず、勉強会・懇親会など課外活動の促進にもその役割を拡大しているといえる。つまり、本学 SNS は非同期分散型の交流を促進すると同時に、インターネットを離れたところでのオフライン活動の足場を作り、学生達の活動範囲を拡大する役割も担っている。

一方、学生自治を尊重した SNS という位置づけから、同志によるルームやコミュニティの作成は学生に対し自由に開放しているが、SNS 上での学生による発言やコメントについては、個人への誹謗中傷や反社会的発言などが行われていないか、適時確認を行っている。場合によっては、大学の組織的判断により、発言を取り下げるよう勧告し、それにも応じなかった場合には管理者権限として削除することも行っている。

3. 学生サポート体制

100%オンラインで授業を行う本学の学生にとって、主たる活動域がネット上にある事はいうまでもない。学生にとってオンライン大学の特長を感受できるのと同時に、通学制大学の運営では予想もできなかったようなネット大学ならではの問題も起こりうる。そこで学生たちのキャンパスライフを支援するために、また問題などが起きた場合に速やかに

対応し、解決に努めるサポート体制として、本学には二つのサポートセンターが設置されている。

3.1 学生サポートセンター

学生サポートセンターは、学生への一次窓口であり、大学生活全般に関する疑問、質問を問い合わせる総合窓口となっている。学生からの相談や問い合わせの内容は、履修登録をはじめとする各種事務手続き、授業料の支払い、履修中の科目内容や学習の注意点、大学全般に対する質問や意見・提案、個人的な生活上の問題など、多岐に渡っている。

電話やメールで学生サポートセンターに寄せられた学生からの問い合わせは、すべて受付日時や内容がデータベース上に記録され、案件別に迅速に担当部署へ申し送られる。担当部署や個人への連絡、および回答漏れが無いように案件別の管理運営がなされている。

ちなみに、本センターは学内において学生からの生の「声」が届く唯一の部署とも言えるため、問い合わせの一次受付を行う際には学生に対し、細心の注意を払い、言葉では伝えきれないメッセージも抽出できるよう努力している。たとえば、問い合わせ内容は、学業に留まらず、生活上の悩み相談などもセンターに寄せられるが、その対応には少なからぬ注意が払われている。特に心の悩みを抱える学生に関しては臨床心理士への相談窓口を設け、本センターと連携しながら学生たちの悩みを把握できるような体制をとっている。

一般論として、通信制大学の学生は時間や場所の制約を受けない自由を保障されながら、その一方で常に「孤独な」学習環境に身をおき、学生生活を送っている。そのため、学習の動機付けがなされる機会が少なく、科目履修を途中で断念してしまう、いわゆるドロップアウト学生も少なくない。したがって、通信制大学の卒業率は、一般的に低いとされている。こうした学生の学習意欲の維持は通信制大学の運営上非常に重要な課題である。本学もスクーリングがないことから、他の通信制大学と同様に教員は学生と対面することが少ない状況にある。

本センターでは係る状況の発生の防止、および善後策を図るために、学習者への継続的な働きかけが、その大きな責務のひとつとなっている。たとえば学期が始まった当初は順調に学習を進めていた学生が、学期の途中から講義に姿を現さなくなる例も少なくない。大学では、受講が中断し始めた学生のフォローとして、まず各科目のメンターが状況の確認を行い、学生へのコンタクトを「大学から付与されているメール」で行い、受講を促す。にもかかわらず、他の履修科目も含めて、欠席が長く続く場合は、本センターが学生への問いかけを引継ぎ、当該学生には「個人アドレス宛のメール」や電話によってコンタクトを試みる。本人とのコンタクトが取れて、履修上の課題をヒアリングし、必要に応じて科目担当教員や学生担任教員と連絡を取りながら、学生とのチャンネルを維持する。

学生サポートセンターでは、その他 SNS 運用状況の確認や、学生が企画する勉強会や大学主催のイベント等について、学生専用ページへの告知なども行っており、大学における学生生活全般をサポートしている。

3.2 システムサポートセンター

本学におけるもう一つのサポートセンターがシステムサポートセンターである。サイバー大学に入学してくる学生は高い学習意欲をもって入学してくるが、パソコンの利用知識やインターネットの利用知識において、学生のバックグラウンドと同様に、相当のばらつきがある。本学において開発したLMSの利用方法やその他のツールの使い方については、入学後のオリエンテーションにて説明会が行われ、その後もオンライン上でさまざまな説明コンテンツや必要資料を入手することができるが、各個人的な格差があり、十分とはいえない。

システムサポートセンターは、個別の学生が抱えるLMSの利用や各種ツールの利用に関する技術的な問題をヒヤリングし、必要に応じて電話等による個別支援を行っている。本センターに蓄積される問い合わせ内容と解決内容については、学生サポートセンターと同様に、大学内で報告・共有されている。

パソコンやインターネット環境に対するサポート業務は、個々の学生が保有するパソコンの仕様が異なることに加えて、Windowsだけでも複数のOSやブラウザのバージョンが混在するなど、問題の再現だけでも困難が伴うことも少なくない。しかし、それら状況に応じた適切なシステムサポート体制の強化を構築していくことは、学生へのITリテラシー教育を強化すると同様に、オンライン大学の生命線であり、本センターの役割は非常に大きなものといえるだろう。

4. 学生個人情報管理

近年パソコンやインターネットを通じて重要な情報漏洩に至るケースが増えていることは周知の通りである。一般の人々が端末からインターネット世界へ気軽に、しかも頻繁にアクセスする機会が増えたこと、そして外部記憶媒体の大容量化とあいまって、大規模な個人情報の流出が近年世を賑わせる事となった。オンライン大学であるサイバー大学は常にインターネットにおいて情報を共有・展開しているために、昨今の社会状況は対岸の火事ではない。特に学習者の個人情報を一手に取り扱い、管理する学校という公的な機関を管理・運営する場合に本件は社会的な使命として責務を負うところである。

eラーニングを運用する場合は、学習者の氏名・メールアドレス・住所・成績・学習履歴などのいわゆる個人情報がインターネット上に集積されているためにこれら個人情報に対して十分な注意が必要である。そもそも個人情報の取り扱いは、任意のレベルではなく法的な根拠に応じて理解・取り扱われるべきものである。国によって制定された個人情報保護法に則って個人情報の取り扱い事業者は個人情報の安全な管理、利用目的の特定・制限、第三者への提供禁止、また本人の求めに応じて、それら情報を開示訂正、利用停止などをしなければならない事になっている。大学を運営する場合、たとえば開講前には履修情報が、開講中には学習者の発言、終了後には個人成績などといったようにさまざまな個

人情報が蓄積しその管理は情報開示の必要もあいまって非常に難しいものともいえ、それらは人的・組織的・物理的・技術的な側面での総合的な安全管理措置が必要とされる。

本学では、運営会社である株式会社日本サイバー教育研究所の下「個人情報の保護に関する法律」(平成15年5月30日法律第57号)、ならびに「学校における生徒等に関する個人情報の適正な取扱いを確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針」(文部科学省告示第161号)の遵守徹底を図り個人情報の取り扱いを行っている。本学では上記の法令にしたがい、学内で定められた「個人情報保護方針」に則り、個人情報の管理徹底が図られている。この方針を拠りどころに個人情報へのアクセス、大学内事務局のセキュリティレベルの区分、端末機への制約などを課し、学内での情報管理を徹底している。

サイバー大学では「個人情報」を生存する個人に関する情報と位置づけ、尚且つ、それは情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む)と認識されている。これら個人情報の収集にあたっては適法かつ公正な手段によりこれを行うものとし、学生等本人が自発的に提供しない限り取得することはないものとなっている。なお、未成年者からの個人情報の提供については、必ず保護者の同意のもとに提供いただくものとし、当社に提供された未成年者からの個人情報提供は、保護者の方の同意があるものと認識している。収集した個人情報は、取得の経緯から利用目的が明らかである場合の他、以下の目的のために利用することになる。

- 1) 学生等からのお問い合わせ、申請への対応、入試、入学、履修登録、証明証発行等手続のご案内や情報の提供等のサポート
- 2) 学生等への入学、e-カレッジ、イベント、新規サービス及びキャンペーンその他本学に関するご案内(メルマガ配信を含む)
- 3) 社内におけるマーケティング調査および分析
- 4) 学生等の本人確認
- 5) 本学による学生等の入試判定、合否結果通知等の入学手続に必要な事項
- 6) 本学による学生等への学生証、その他の証明書類の交付
- 7) 履修登録、テストの受験、学生等への指導、質問対応、成績評価、単位認定、授業にかかわる情報の提供等、学生等による授業の受講に必要な事項
- 8) 本学の実施する式典、オリエンテーション、インターンシップ、ボランティア活動、その他学事の連絡、実施に必要な事項
- 9) その他、本学の運営に必要な事項

(日本サイバー教育研究所 個人情報保護方針より抜粋) 付録1)

また、個人情報の安全管理、従業員の監督に関しても組織的な配慮の下に展開されており、日本サイバー教育研究所では「個人情報保護管理者」を設置し、情報セキュリティ管理責任者をその職に任命するとともに、法令、ガイドラインの遵守、内部規程の策定、自主点検・監査体制の整備その他個人情報の取扱いの監督を実施するために、その役割を明

確にした体制を整備している。あわせて、全役員、従業員（正社員、契約社員、教員、メンターを含む）、派遣社員、ならびに当社の情報資産を取り扱う業務委託先およびその社員に個人情報を取り扱わせるにあたっては、当該個人情報の安全管理が図られるよう、当該従業者等に対する必要かつ適切な監督を行い、個人情報の管理の徹底が図られている。たとえば、大学事務局内で使用されている端末機の全てには外部記憶媒体を一切接続できない仕様のものが用いられるなど、事務局内でも平素より情報管理には注意喚起がなされている。さらに、メンターを含む教職員については、大学当局が提供する端末機においてのみ授業運営や校務が行われるよう定められており、その点でも情報セキュリティの確保が図られている。

5. ま と め

本章では授業以外の場における様々な課外学習プログラムや学生支援の体制について報告した。インターンシップやボランティア活動は、インターネット大学でありながら、学生に企業や学術団体内での業務を実際に体験できる機会を創出している。特に長期インターンシップ・プログラムは、本学が一切のスクーリングを必要としない特長を活かし、フルタイムで報酬を受けながら1年間、あるいはそれ以上の期間に渡ってIT系企業で実務経験を積むことができるプログラムであり、就職に向けた付加価値の高い実務研修となっている。

いわゆるキャンパス内のコミュニティ活動には、学内ネットワークに設けられたSNSが活用されている。SNSは単にネット上の学生間の情報交換やバーチャルな同好会の場の提供だけでなく、地区別に開催されている勉強会など、リアルな学生活動へとつなぐ役割も果している。

日常的な学習活動の支援には、学生サポートセンターが一次窓口として、すべての学生からの学習面や生活面での悩み相談も臨床心理士など専門家の助言も活かしながら担当している。また、eラーニングに関する技術的な問い合わせ窓口もシステムサポートセンターとして別に設け、学生の学習環境の支援体制をとっている。また、課外学習活動を含む、すべての学生活動を支援するに際し、学生の個人情報管理についても、厳格な運用規則を設け最新の注意を払って実践に努めている。

本学のように、一切のスクーリングがない通信制大学においては、学生への物理的接点が究めて限られている状況から、学生支援のあり方や、継続的な学習意欲の維持にも少なからずハンディがある。しかし、一方でスクーリングに束縛されないで学生が時間を柔軟に活用できる特長を生かし、通学制では困難な体験型学習の場を長期間に渡って提供し、ネットを活用した学生間のコミュニティ形成が活発化していることも事実である。これらことから、ネット大学の社会的付加価値が高等教育の新しいあり方として徐々に形成されていることを強く感じる。