

大学生協九州事業連合 2015 年度 PC 講座 共通カリキュラム化の評価・分析

北村 士朗*1*6・板倉 隆夫*2*7・熊澤 典良*3*7・上村 隆一*4・小林 陸生*5・田村 達哉*8・村中 誓司*5・
樋口 直樹*5・松浦 和規*9・三重 浩通*5

Email: kitamura.shirou@nifty.com

- *1: 熊本大学大学院社会文化科学研究科教授システム学専攻
- *2: 鹿児島大学水産学部
- *3: 鹿児島大学大学院理工学研究科
- *4: グローバルコミュニケーションクラウドサービス株式会社
- *5: 大学生協九州事業連合
- *6: 熊本大学生生活協同組合
- *7: 鹿児島大学生生活協同組合
- *8: 全国大学生協連合会
- *9: 大分大学生生活協同組合

◎Key Words PC 講座, 情報教育, カリキュラム共通化

1. はじめに

筆者らは大学生協九州事業連合と C I E C 九州支部のジョイントプロジェクトとして 2013 年に「情報生活サポート研究会」を立ち上げ、大学生協九州事業連合における PC 講座の改善とビジネスモデル自体の刷新、スマートフォンやタブレットへの対応等に関する調査・検討等を行っている。

本稿は、その一環として 2015 年度の PC 講座に向け九州事業連合内で共通化を実施した PC 講座カリキュラムの評価・分析結果である。

2. PC 講座カリキュラム共通化の概要

2.1 背景

大学生協九州事業連合の PC 講座においては長年にわたりカリキュラム制作が各生協独自に行われてきたが、同じ学習項目のカリキュラム作業を各生協それぞれが行う経済性の悪さ、カリキュラムの質の担当講座スタッフ能力への過度な依存といった問題が関係者間で認識されるようになった。

また、開催された PC 講座の多くは受講キャンセル率・出席率がおもわしくない状況にあり、各生協の PC 講座担当職員や PC 講座スタッフ（学生）の努力にもかかわらず改善が見られなかったことから、抜本的な対策が求められた。

2.2 取り組みの概要

そこで打ち出されたのがカリキュラム共通化であり、2013 年から取り組みが始まった。共通化への参加は九州事業連合内の各生協の任意であり、2015 年に向けては所属する 17 生協中 6 生協の参加が得られた。

カリキュラム共通化は、参加生協間が協議しながらカリキュラムの全体設計を行った上で、配付教材やスライド類を参加生協間で分担制作し、相互点検・コメントしながらブラッシュアップすることで講座の質を高め、生産性を高めながら出席率やキャンセル率を改善しようと

する試みである。

2015 年の PC 講座に向けては、作業部会や PC 講座スタッフ講習会、担当職員会議といった対面の行事を行い共通化に向け各種項目について議論・決定し、それらに従って各生協で作業を進めていった。各生協での作業期間もサイボウズ Live を用い情報共有や意見交換を継続していった。

共通化で得ようとした成果は大きく 2 点であった

第 1 にカリキュラム作成や開講準備の効率化とそれに伴う講座の質向上である。

PC 講座の内容自体はどの生協においてもパソコンの基本操作、メールの送受信、オフィスソフトの操作、レポートの書き方が中心であり、各大学のシステムの利用方法など若干の独自な部分を除けば大きな差違は無かった。そのような状況下で各生協それぞれが全ての回のカリキュラムや教材の制作を膨大な時間をかけて行うのは明らかに非効率であり、実際、各生協のスタッフはカリキュラムや配付資料等の制作に多大な時間を費やしており、疲弊感や制作時間の不足に加え、内容改善・講師スキルの向上といったカリキュラムや配付資料以外の部分の質向上に時間を割けないといったことも訴えられていた。事業上も高単価が問題となっていた。

そこで、カリキュラムの策定や教材・スライド作成といった作業を共通化に参加する生協間で分担し効率化をはかることで、作業時間全体を短縮しながら、カリキュラム制作に費やす時間を各回分ごとには増やしながら総量は削減することで、教材のブラッシュアップや講師スキルに割く時間を確保し、教材と開講準備の双方の充実により、講座の質の向上を目指した。

第 2 にノウハウ等の共有である。

カリキュラム共通化以前から各生協での取り組みについての情報交換は行われていたが、カリキュラムが生協別になっていたため横比較がしにくく、「そもそもカリキュラムが違うから」という点で議論が止まってしまうそこから深まらないといったことが散見され、会議や研

修会でのノウハウ共有やその後の活用がされにくかった。

このような状況に対し、カリキュラム共通化によって、横比較や議論が容易になり、各校のノウハウや工夫の共有を促進されることが期待された。特に出席率等の良好な生協のノウハウが明確になり、それらが反映された共通カリキュラムや運営方法を各生協が用いることで、質の底上げが期待された。

2.3 評価の概要

講座の質について1, 受講者の満足度(出席率/キャンセル率)、その結果として表れるであろう事業面について2, 受講者数、3. 経営指標、カリキュラム共通化がPC講座に携わった担当職員や学生スタッフの学びに与えた影響について、4. 担当職員・講座スタッフの取り組み状況を分析した。

3. 評価

3.1 受講者の満足度

PC講座は10週間以上と長期の講座である上、受講者の出席は任意である。そのため、満足度の低い受講者の多くは欠席またはキャンセルするものと考えられる。

実際、最終回に受講者に提出を求めている受講感想文では、そのほとんどが講座に対する満足やPC講座スタッフへの感謝を述べたものとなっており、最終回まで出席した受講者の多くの満足度は高いことが伺える。

このことから、受講者の満足度は出席率やキャンセル率に現れると考えられる。

キャンセル率は2014年度と2015年度の間でほとんど変化は無かった。なお、2014年度にキャンセル率が大幅に上昇しているのは、従来各生協が定めていたキャンセル規定(返金方法など)を事業連合として標準化し、キャンセルが可能である旨のアナウンスを励行することとしたためである。

表1：キャンセル率(申込人数に対する比率)

| | 2015年 | 2014年 | 2013年 |
|------------------------|-------|-------|-------|
| キャンセル率 (開講前) | 4.2% | 4.6% | 2.4% |
| キャンセル率 (開講前～第10回累計) | 14.8% | 13.8% | 8.3% |

一方で出席率については改善が見られた。全ての回を通算した最終出席率(分母は出席母数=申込者数-キャンセル者数)は以下の通りであった。

表2：最終出席率

| | 2015年 | 2014年 | 2013年 |
|-------|-------|-------|-------|
| 最終出席率 | 78.3% | 73.6% | 80.2% |

また、各回の出席率(分母は前回出席母数-前回以降のキャンセル者数)に対するは以下の通りであった。2014年度に比べて改善され、ここ数年の悪化傾向に一応の歯止めがかかった。

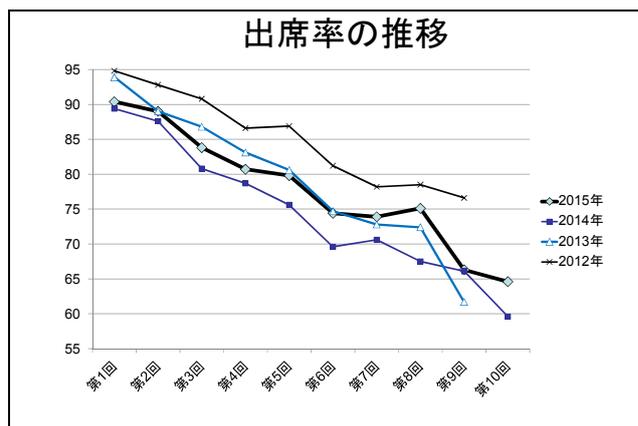


図1：出席率の各回推移

さらに、例年講座内容以外の理由(例:「生活スタイル(時間)に合わない」)でのキャンセルが落ち着く第4回の出席母数(当初申込者数から第4回実施前までのキャンセル者数を除いた人数)に対する各生協の最終回の合計出席率を求めたところ、以下の通り前年より向上していた。

表3：最終回出席率

| | 2015年 | 2014年 | 2013年 |
|--------|-------|-------|-------|
| 最終回出席率 | 63.8% | 57.4% | 59.6% |

これら出席率の改善から、受講者の満足度は向上したのと考えられる。

満足度向上の要因として考えられる点は2つある。

第1にカリキュラムや教材類の質向上である。

共通化により作業が分散され、各回の制作にそれまでより時間をかけられるようになった上、相互確認・コメントが従来より入念に行われたことで、内容の厳選、コース構成や内容の分かりやすさの向上、誤りの減少など、カリキュラムや配付資料・スライド等の品質が向上した。

また、九州事業連合のPC講座統括担当者が各生協を巡視したところ、時間配分のムラの解消も確認できた。これは講座の進行・時間配分についても、カリキュラム制作上で複数生協が相互確認し、必要に応じた調整が開講前になされたためと考えられる。

第2に講座運営にあたる講師・(Teaching Assistant)やGA(Group Assistant)の業務品質向上である。

統括担当者の巡視では、前年に比べて、突出してレベルが低い講座は皆無になっていたことも確認できた。これは共通カリキュラム制作過程における議論やノウハウ共有、模擬授業とその相互評価などを通じ、講師のインストラクション、TAやGAのサポートの質が向上したためと考えられる。また、講師・TAのミーティングの進め方、Googleアンケートの活用などのノウハウ共有が進み、受講者に対するチームとしての対応力も向上したのと考えられる。

一方でこれらの改善がなされたにも関わらず出席率が大きく改善されない原因としては、講座内容が受講者の

レベルと合っていない（難しすぎる／易しすぎる）等が考えられ、今後の検証が求められる。

3.2 受講申込者数

受講申込者数は2014年度の3,866名に対し2015年度は4,059名（+193名 前年比105%）となった。

表4 過去3年間の受講申込者数

| | 2015年 | 2014年 | 2013年 |
|------|--------|--------|--------|
| 申込人数 | 4,059名 | 3,866名 | 3,829名 |

その要因としては以下の点が挙げられる。

- ① 共通カリキュラムを検討する過程で講座スタッフPC講座全体への理解が深まり、勧誘時の説明力が向上した
- ② ①での理解の深まりに加え、模擬授業等の回数や他生協との相互チェックが増えたことが自信につながり、より積極的に募集活動ができるようになった。
- ③ 共通化に向けてカリキュラムのレベルをP検（ICTプロフィシエンシー検定試験）3級相当と定めたため、新入生や保護者にレベルや内容を説明しやすくなった。

実際、各生協の新入生サポートセンター（サポセン）において、従来はPC講座への勧誘をサポセン担当の学生スタッフに一任していた生協でも、PC講座学生スタッフ自らが説明に立ち、PC講座のポスターや動画を提示したり、感想文や見本を保護者・新入生に配付したりする様子が見受けられるようになった。

3.3 経営指標

受講申込者数は増えたものの、前年比で総利益（収入合計－費用合計）は対前年93%、総利益率もマイナス5ポイントであった。これは費用、特に総人件費・総物件費の上昇によるもので、申込者一人あたりの費用も上昇していた。

講座スタッフ数がほぼ横ばい（2014年203名→2015年199名）な中、スタッフ一人あたり人件費も増加していたことから、人件費上昇の要因としては、カリキュラム共通化に伴う打ち合わせや検討に伴う作業の増加が考えられる。

また、共通化されたカリキュラムを自ら向けにカスタマイズした生協ではその分の作業の追加が発生した一方、カスタマイズしなかった生協からはカリキュラムに関する議論が共通化によって不要になったため開講準備時間が大幅に削減できたとの報告もあった。

物件費については、従来コピー機や簡易印刷機を使っていた（Hidden Cost化になりがちだった）印刷費が表面化したことによる上昇が考えられる。

これら費用の上昇が過渡的なものか否かは2016年度以降の費用との比較によって検証したい。

一方でスタッフ一人あたりの延べ受講者（各回出席者の合計）は以下の通り増加しており、この面での生産性が向上している様子が伺える。

表5：スタッフ一人あたりの延べ受講者

| | 2015年 | 2014年 | 2013年 |
|-----------------|-------|-------|-------|
| 延べ受講者 /スタッフ数 | 121人 | 103人 | 102人 |

3.4 担当職員・講座スタッフの取り組み状況等

共通化により講座スタッフ・や担当職員の学びに好影響を与える以下の変化が見受けられた。

- ① PC講座を担当する若手職員の取り組みや他の職員とのコミュニケーションが従前よりも積極的になった。
カリキュラムの共通化やそのための議論を通じ、業務の進め方等が共通化したことで、横比較やその結果としての自己評価もしやすくなったことが取り組みの積極性につながり、相談もしやすくなったと考えられる。
- ② 講座スタッフに競争意識や責任感が芽生え、頑張りや創意工夫につながった。上記①同様、講座スタッフ（学生）も横比較や自己評価がしやすくなったため他生協との間の優劣が認識されやすくなったことが競争意識に、開講までの工程管理が計画的になり厳密に守る必要が出てきた中で「自分たちの不出来や納期遅延で他の生協に迷惑をかけられない」という意識が強く働いたことが責任感につながった。
- ③ 上記①②の結果、各生協間のノウハウの共有が進んだ。学生スタッフ間では配布資料執筆、プレゼン、TAとしてのサポート方に関するノウハウ等が共有された。また、担当職員間ではPC講座スタッフの募集ノウハウやPC講座以外の業務のノウハウといったように、多岐にわたるノウハウも共有された。なお、これらのノウハウは共通化に参加しなかった各生協にも共有され、全体のレベルアップにつながった。

4. おわりに

本稿では九州事業連合において共通化を実施した2015年のPC講座カリキュラムの評価について報告した。

カリキュラム共通化によって、カリキュラム・教材類の質や講師・TA・GAの業務品質の改善、担当職員やPCスタッフのノウハウ創出・共有に関する取り組みが進み、その結果、受講者の満足度（出席率）向上、申込者数の増加が得られた。

ただし、2015年は過渡期であり、カリキュラム制作に従来とは異なる多種・多様な作業が発生し、担当職員やPC講座スタッフも共通カリキュラムを用いた講座運営や準備に不慣れであったことから、コストを中心に未だ十分な効果が得られていないことが予想される。他方、共通化に構造的な問題・課題がある可能性もある。そのため、今後も継続して評価・分析を行いたい。

講座の質について今回は受講者満足度のみの調査・分析にとどまったが、今後、カリキュラムや講座の進め方を改善していく形成的評価を充実させるために、受講者

が目標として設定したP検3級相当レベルに至ったか、どの知識・スキルが伸びたかといった学習成果、卒業までの大学生活を通じて役立ったかといった有用性についての評価を実施したい。また、キャンセルや欠席についても、その理由を詳細に調査・分析したい。

経営指標関係については2015年度が過渡期ならではのものであったか否かを明らかにするため、コスト要因も含め明らかにするための分析を継続的に実施したい。

そしてこれらを通じ、カリキュラムの共通化のメリット・デメリット・リスク等を検討し、より効果的に進めるための知見などを蓄積していきたい。

参考文献

- (1) 北村他：“大学生協PC講習会の改善および『情報生活サポート』事業構想の提案”，2014PCカンファレンス全国大会（札幌学院大学）発表論文集，pp.338-341（2014）。
- (2) 北村他：“大学生協九州事業連合PC講座 統一カリキュラムの評価・分析”，2015PCカンファレンス全国大会発表論文集，pp.143-146（2015）。
- (3) 樋口他：“九州の大学生協 PC 講座統一カリキュラムの取り組み”，2015PCカンファレンス全国大会発表論文集，pp.141-142（2015）。