



大学職員に尋ねた
学内業務のDXに関する
アンケート調査
結果レポート

2021年9月

株式会社ディスコ
教育広報事業部

学内業務のDXに関する アンケート調査結果レポート

【調査概要】

実査期間：2021年5月11日（火）～2021年6月30日（水）

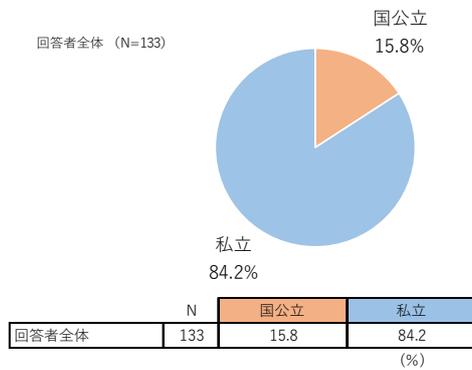
調査方法：インターネット調査

対象者：全国の大学・短期大学の教職員 133名

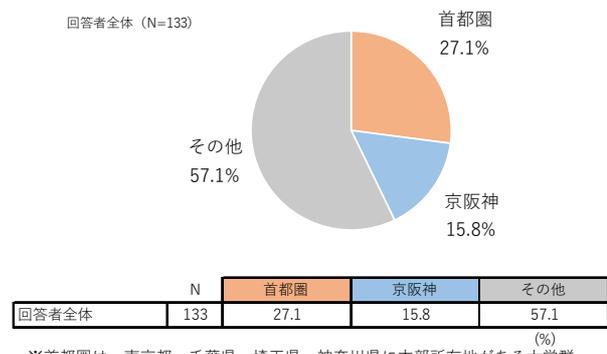
調査機関：株式会社ディスコ 教育広報事業部

【回答者の属性】

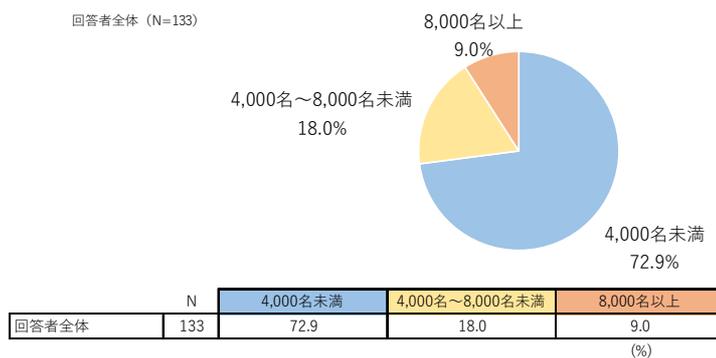
● 設置区分〔全体/単一回答扱い〕



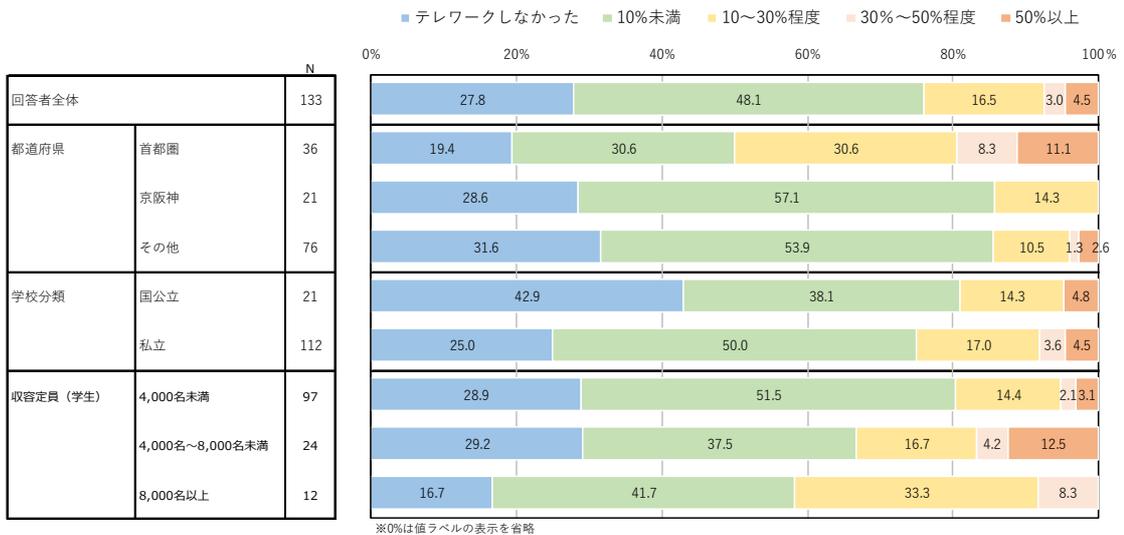
● 所在地〔全体/単一回答〕



● 収容定員（学生）〔全体/単一回答〕

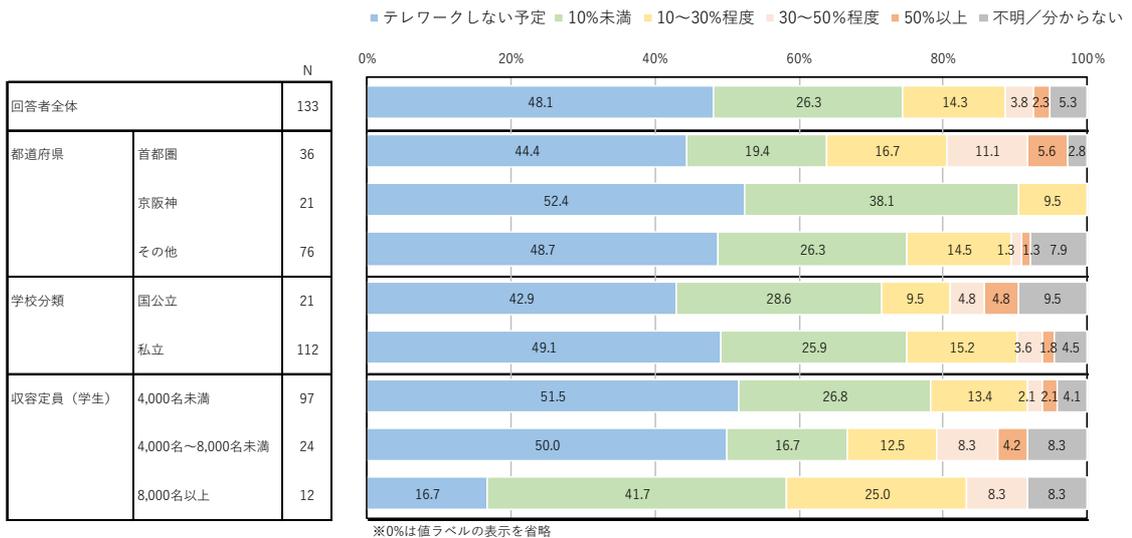


【1】2020年度（昨年度）のテレワーク実施率〔全体/単一回答〕



エリア別に見ると、関東1都3県においてテレワーク実施率が最も高い。また、学校種別においては、私立の方が実施率が高い傾向にある。

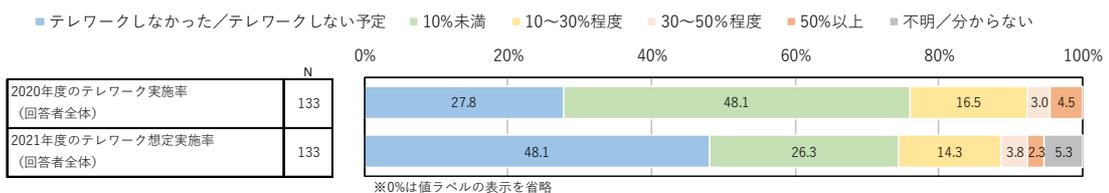
【2】2021年度のテレワーク想定実施率〔全体/単一回答〕



2021年度のテレワーク想定実施率を見ると、2020年度の実施率に見られたようなエリアによる差・学校分類による差が小さい。テレワークを実施する予定/実施しない予定の比率がおおよそ半々で方針が割れている。

また、実施しない予定が回答者全体で5割近くにのぼっている。

「2020年度のテレワーク実施率」と「2021年度のテレワーク想定実施率」の比較



「2021年度テレワークを実施する想定である」との比率は、「2020年度テレワークを実施した」比率と比べてるとおよそ半減。

【3】2020年度テレワークしづらかった原因

〔2020年度のテレワーク実施率が30%程度以下の回答者/自由回答〕

2020年度テレワークしづらかった原因（抜粋） ※カッコ内は、設置区分/収容人数（学生）

- 成績など個人情報の中でも重要な部分に関わる業務は、自宅のパソコン環境ではセキュリティが不十分であったと思われるため。（私立/4,000名未満）
- 出勤してすべき仕事とテレワークで可能な仕事の分類ができていなかった点。（私立/4,000~8,000名未満）
- セキュリティとネット環境の安全性から、外部サーバーに個人情報を置いていない。そして、所属している部署の業務内容が学生の個人情報を取り扱う内容がほとんどであるため、自宅のできる業務がほとんどなかった。（私立/4,000名未満）
- 稟議書等が紙媒体であるため。（私立/4,000名未満）
- 学生の電話対応と業務資料がクラウド化できていない。（私立/4,000~8,000名未満）
- 電子化されていないものが多く臨機応変にテレワーク対応がうまくできなかった。（私立/4,000名未満）
- 証明書発行等、金銭の取扱いや書類発行業務は自宅ではできないこと。（私立/4,000名未満）
- 自宅の環境(子育て)の問題。テレワーク=業務をしていないとみなされる学内の風潮の問題。部内で時間・空間を共有しないことによる細部の調整漏れの問題など。（私立/4,000名未満）
- 業務のデジタル化不足。（私立/4,000名未満）

【4】テレワークになり良かった点〔全体/自由回答〕

テレワークになり良かった点（抜粋） ※カッコ内は、設置区分/収容人数（学生）

- 資格試験の申込を窓口からwebに切り替えたことにより、入力業務が減った。（私立/4,000名未満）
- 情報を切り取って持ち帰る等の準備が必要なため、業務に対する理解・整理が進んだ。（私立/4,000名未満）
- 本学では、VPN・仮想デスクトップ等を活用すれば通常勤務とほぼ同等の業務が可能ではあることが分かった点は良かった。（国公立/4,000~8,000名未満）
- これまで以上に情報共有の意識が高まった点。紙媒体や押印の廃止などの検討が加速する契機となった点。（私立/4,000~8,000名未満）
- 業務の見直しをすることができた。オンライン体制の標準化が進んだ。（私立/8,000名以上）
- オンラインで学生からの各種相談が出来るようになり、对学生のサービス向上に繋がったこと。（私立/4,000名未満）
- オンラインでの業務で移動など無駄をカットできた。（私立/4,000名未満）
- 会議や研修など対面の必要性の低いものが明確になり、仕事の整理につながった。（国公立/8,000名以上）
- 教員とのコミュニケーションがスムーズにとれた(時間場所を選ばないため)。学生とすぐに面談することができる(時間場所を選ばないため)。（私立/4,000名未満）

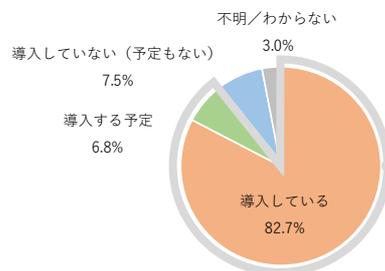
【5】テレワークになり良くなかった点〔全体/自由回答〕

テレワークになり良くなかった点（抜粋） ※カッコ内は、設置区分/収容人数（学生）

- 学生の状況を把握しづらくなった(これまでは窓口に来た学生とコミュニケーションを取ることで、必要に応じて履修相談や就職支援担当者に繋いでいたが、それができなくなった)。メールでの問い合わせが増えたことにより、口頭で説明するよりも多くの時間を要するようになった。（私立/4,000名未満）
- 職員同士の連携が難しくなった。（私立/4,000名未満）
- 電話受付・対面が適している業務はテレワークでは対応が困難であった。（国公立/4,000~8,000名未満）
- 学生対応の環境が整備しきれいなかったことで学生サービスの低下を招いた可能性がある点。（私立/4,000~8,000名未満）
- 対面での学生サービスが十分にできなかったこと。（私立/8,000名以上）
- 対面ですぐに解決することがメール等のコミュニケーションツールでは解決に時間がかかった。ツールが煩雑になってしまった。（私立/4,000名未満）

[6] 対面で行っていた業務（窓口業務等）について 代替できるオンライン手段への現在での導入有無〔全体/単一回答〕

回答者全体 (N=133)



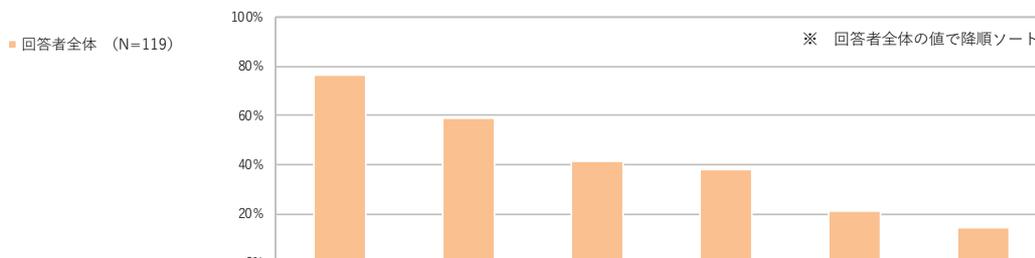
		N	導入している	導入する予定	導入していない (予定もない)	不明/わからない
回答者全体		133	82.7	6.8	7.5	3.0
都道府県	首都圏	36	91.7	5.6	0.0	2.8
	京阪神	21	85.7	0.0	14.3	0.0
	その他	76	77.6	9.2	9.2	3.9
学校分類	国公立	21	81.0	9.5	9.5	0.0
	私立	112	83.0	6.3	7.1	3.6
収容定員 (学生)	4,000名未満	97	80.4	6.2	9.3	4.1
	4,000名~8,000名未満	24	87.5	8.3	4.2	0.0
	8,000名以上	12	91.7	8.3	0.0	0.0

(%)

対面で行っていた業務について代替できるオンライン手段を現在導入している、または導入する予定の回答者のみ

[6-1] 「現在オンラインで代替している（もしくは代替予定の）業務」について、 どのような手段で代替するか

〔対面で行っていた業務について代替できるオンライン手段を現在導入している、または導入する予定の回答者のみ/複数回答〕

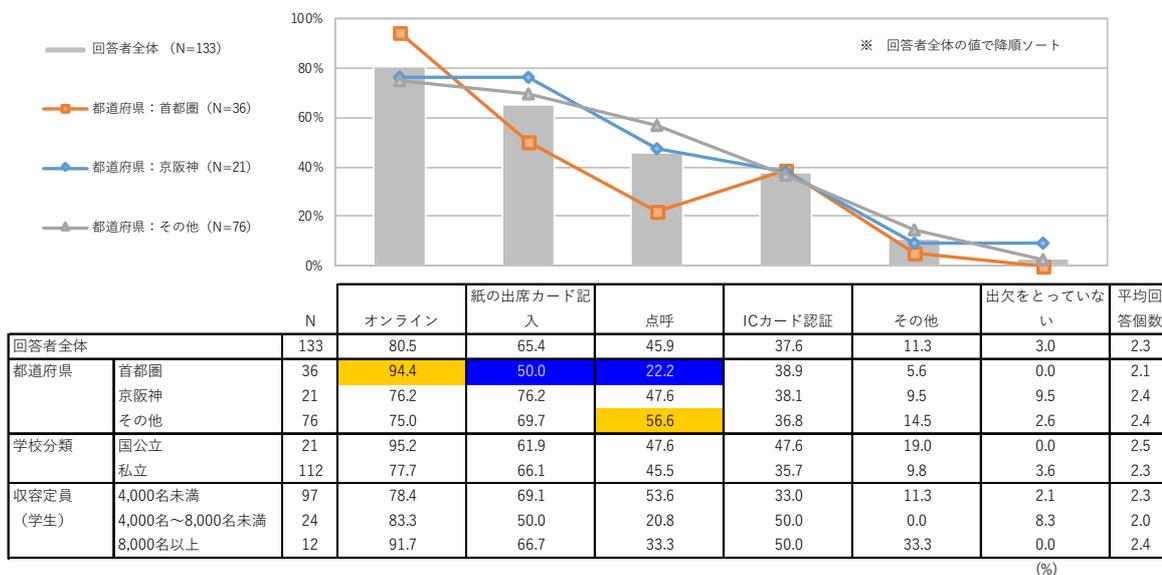


		N	メール問い合わせ 窓口	オンライン面談 (相談)	授業支援システム の問い合わせ機能	問い合わせフォー ム・チャット	LINEなどのコ ミュニケーション アプリ	その他	平均回 答個数
回答者全体		119	76.5	58.8	41.2	37.8	21.0	14.3	2.4
都道府県	首都圏	35	77.1	65.7	42.9	40.0	17.1	17.1	2.4
	京阪神	18	72.2	50.0	44.4	38.9	16.7	16.7	2.2
	その他	66	77.3	57.6	39.4	36.4	24.2	12.1	2.3
学校分類	国公立	19	89.5	47.4	52.6	31.6	10.5	0.0	2.3
	私立	100	74.0	61.0	39.0	39.0	23.0	17.0	2.4
収容定員 (学生)	4,000名未満	84	79.8	57.1	41.7	35.7	25.0	14.3	2.4
	4,000名~8,000名未満	23	60.9	56.5	26.1	39.1	13.0	13.0	2.0
	8,000名以上	12	83.3	75.0	66.7	50.0	8.3	16.7	2.8

(%)

※ 平均回答個数は「その他」「出欠をとっていない」を除いて算出。

[7] 現在の授業での出欠の取り方〔全体/複数回答〕



N≧30かつ回答者全体より10ポイント以上 ■高い ■低い

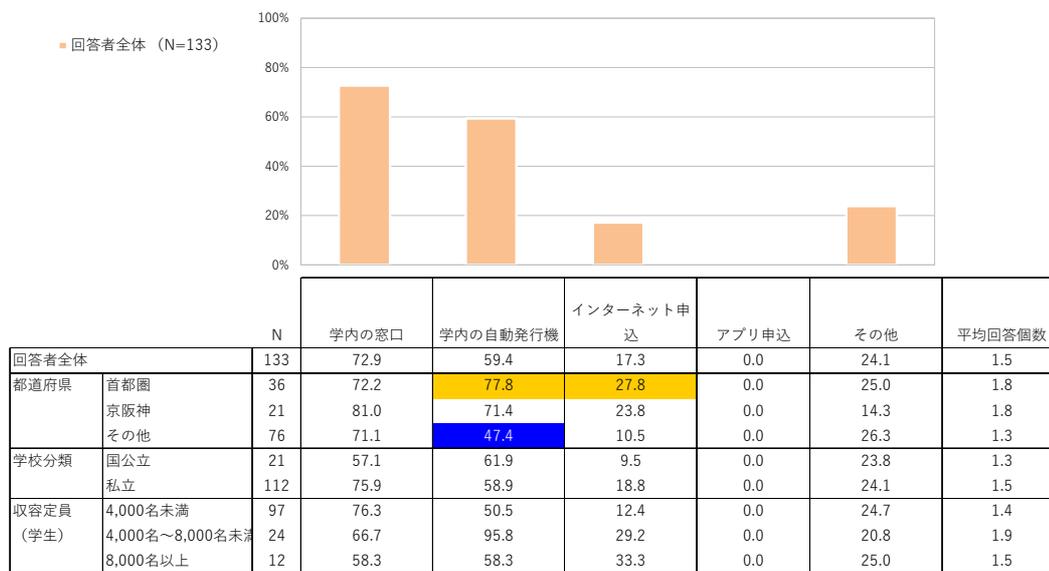
※ 平均回答個数は「その他」「出欠をとっていない」を除いて算出。

[8] オンライン授業が増える中での出欠情報の取り方に関する悩み・課題・気づき〔全体/自由回答〕

オンライン授業が増える中での出欠情報の取り方に関する悩み・課題・気づき（抜粋） ※カッコ内は、設置区分/収容人数（学生）

- オンライン遠隔授業へのアクセス情報は把握できるが、途中で学生が視聴していなくても分からない。（私立/4,000~8,000名未満）
- オンライン授業で出欠管理をできる教員とできない教員の差が激しい。（私立/4,000~8,000名未満）
- チャットに学籍番号、名前を授業が始まるまでに入力するようにしているが、誤記入が多く処理が大変である。不具合等で接続できないという意見をどこまで受け入れるか(連絡時間があまりに遅い、もしくは翌日の場合の審議)。何度説明しても学生の中で独自のルールができてきている場合がある。（私立/4,000名未満）
- 本学ではZoom及びTeamsの両方を使用しているが、ビデオ会議ツールで自動で出欠記録を採るものがないため、チャット機能のログを辿ったり、Microsoft365の関連アプリを使用して出欠情報を取っているため、余計な手間や時間がかかる。（私立/4,000名未満）
- 教員側が技術的についていけない。学生もICTリテラシーの格差が大きい。（私立/8,000名以上）
- オンラインで受ける学生と対面で受ける学生が混在する授業(本学ではハイブリッド授業と呼んでいる)の場合、複数の出席を取らざるを得ない状況が発生している科目もある。（私立/4,000名未満）
- 取り方:オンライン授業(オンデマンド)の場合、課題提出をもって出席とすることが多いため、課題提出期限までにリアルタイムで出席状況を把握することが困難。
課題:対面授業時の出欠(IC)とオンライン授業の出欠を統合して管理できていない点、オンライン(リアルタイム)授業時にカメラをOFFにしている学生の受講確認。（私立/4,000名未満）
- 途中退席や学生のネット環境の不備・不具合。（私立/4,000名未満）
- 100名を超える学生の場合、出欠管理が煩雑になる声は届いている。ZOOMが法人管理のため、チャットに保存制限がされていることもあり、出欠確認には苦慮している様子。（私立/4,000名未満）
- そもそも出席を確認する方法が無いシステムの為、チャットや呼びかけにて出席を確認するのに手間がかかる。（私立/4,000名未満）
- LMSで確認すれば問題ない。（私立/8,000名以上）
- 授業ビデオのオンデマンド配信では出欠に関する情報は全く得られない。繰り返し視聴している学生もいれば、全く視聴していない学生もいるので、ビデオの閲覧数では判断できない。（私立/4,000名未満）
- 現在、出欠情報については授業担当教員に一任の状況であるため、今後大学としての出欠管理についての基準等を設定する必要があると思う。（私立/8,000名以上）
- オンラインで取得した出欠席情報(Formsを使用)を既存の学籍管理システムにデータ移行する手段がなく困っている。（私立/4,000名未満）
- 対面授業では各教室の出席端末、オンライン授業ではWebポータルシステムへ各教員より、出欠入力を行なう形を取っているが、出欠入力の手法が複数に分かれていることで、一元管理を行ないにくい状況が発生し、把握に不便が生じている。（私立/4,000~8,000名未満）

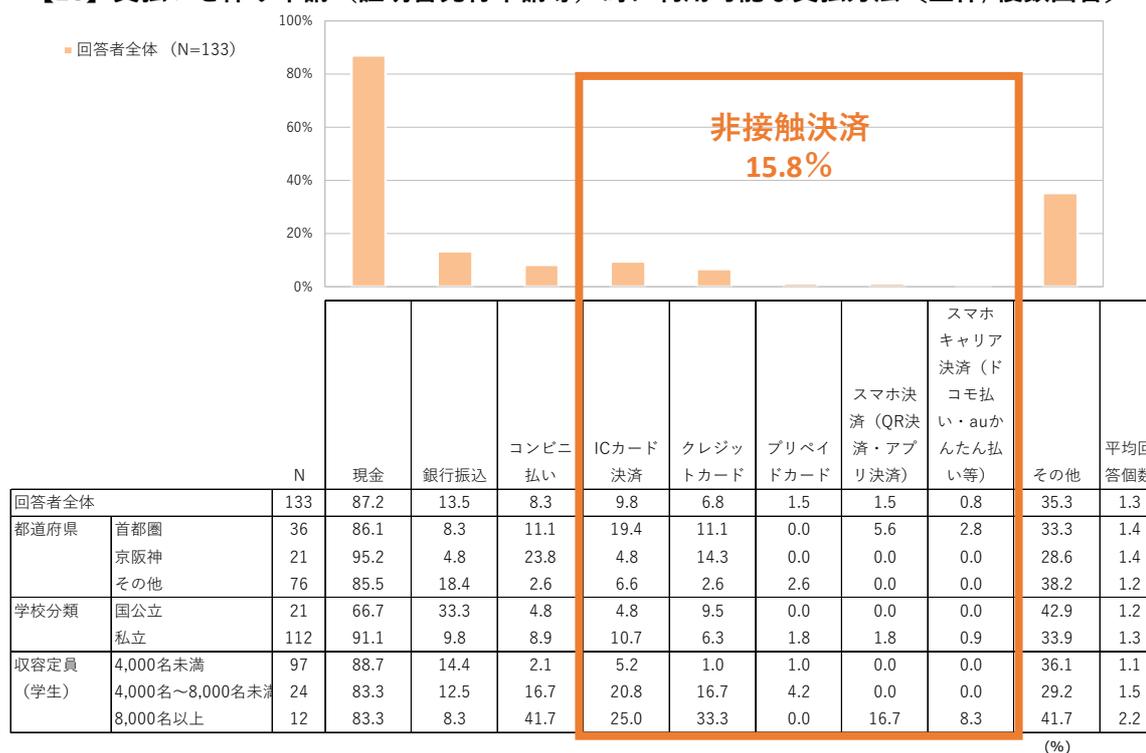
【9】支払いを伴う申請（証明書発行申請等）に対する現在の対応方法〔全体/複数回答〕



N≧30かつ回答者全体より10ポイント以上 ■高い ■低い

※ 平均回答個数は「その他」を除いて算出。

【10】支払いを伴う申請（証明書発行申請等）時に利用可能な支払方法〔全体/複数回答〕



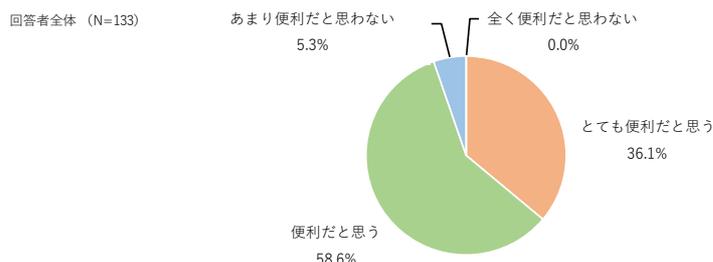
N≧30かつ回答者全体より10ポイント以上 ■高い ■低い

※ 平均回答個数は「その他」を除いて算出。

【11】支払いを伴う申請（証明書発行申請等）に関して学生・保護者・卒業生等からあげられたことのある意見や要望〔全体/自由回答〕

支払いを伴う申請に関してあげられたことのある意見や要望（抜粋） ※カッコ内は、設置区分/収容人数（学生）	
•	電子決済の希望。（私立/4,000名未満）
•	お釣りがないため現金をきっちりと用意するのが大変である。（私立/4,000名未満）
•	窓口や郵送だけでなく、FAXやメールで申請受付してほしい。（私立/4,000名未満）
•	卒業生が海外に在住しており、日本国内に親戚がないため、クレジット払いで対応して欲しいと要望が挙がったが、本学はクレジット払いに対応していなかった。今後も対応予定がない。（私立/4,000名未満）
•	コロナ禍もあり、Webでの対応してほしいという声もあったため、大学ホームページ内に専用フォームを設置し運用している。（私立/4,000名未満）
•	QR決済など支払いやすくしてほしいとの意見をいただいたことはある。（国公立/4,000名未満）
•	卒業生は窓口対応にしている、また、遠方から来ることが難しい方は郵送で行っているが、時間を要するため、早急な対応ができない。またやり取りが面倒(確認は全てメールか電話のため)。また、卒業生の郵送申請では、現金送付ができないため、証明書代金を定額小為替で送ってもらっている。学生については、現在、スマホ決済が進んでいるので、小銭を持っている学生が少ない。（私立/4,000名未満）
•	学内からは、銀行振込や現金でしか支払いできないのは不便なので、せめてオンラインクレジット決済(エフレジ等)の導入を考えたかどうかとの意見があった。（国公立/8,000名以上）

【12】支払いを伴う申請（証明書発行申請等）について、申込から支払いまでがオンラインで完結するサービスがあったら便利だと思うか〔全体/複数回答〕



	N	便利だと思う・計		便利だと思わない・計		小計		
		とても便利だと思う	便利だと思う	あまり便利だと思わない	全く便利だと思わない	便利だと思う・計	便利だと思わない・計	
回答者全体	133	36.1	58.6	5.3	0.0	94.7	5.3	
都道府県	首都圏	36	25.0	66.7	8.3	0.0	91.7	8.3
	京阪神	21	38.1	57.1	4.8	0.0	95.2	4.8
	その他	76	40.8	55.3	3.9	0.0	96.1	3.9
学校分類	国公立	21	23.8	71.4	4.8	0.0	95.2	4.8
	私立	112	38.4	56.3	5.4	0.0	94.6	5.4
収容定員（学生）	4,000名未満	97	35.1	58.8	6.2	0.0	93.8	6.2
	4,000名～8,000名未満	24	37.5	58.3	4.2	0.0	95.8	4.2
	8,000名以上	12	41.7	58.3	0.0	0.0	100.0	0.0

総括

①大学・短期大学の教職員のテレワーク実態

2020年度（昨年度）のテレワーク実施率（→【1】）を見ると、テレワークを実施した層は72.2%、しなかった層は27.8%。実施した中では「10%未満」が48.1%を占めて最も高い。エリア別に見ると、「関東1都3県」においてテレワーク実施率が最も高く、設置区分においては、「私立」の方が「国公立」と比べて実施率が高い傾向にある。

今後（2021年度）のテレワーク展望を聞いた設問（→【2】）において、「2021年度テレワークを実施する予定」と回答したのは全体の46.6%。「実施しない予定/不明・分からない」は53.4%。2020年度の実施率と比べると、2021年度実施を予定している比率は低い。
（*2021年5月11日（火）～2021年6月30日（水）実施時点での回答）

2020年度テレワークしづらかった原因（→【3】）としては「電子化されていない物が多く臨機応変にテレワーク対応がうまくできなかった。」や「成績など個人情報の中でも重要な部分に関わる業務は、自宅のパソコン環境ではセキュリティが不十分であったと思われるため。」など、システム環境の準備不足やセキュリティ面での課題に関するコメントが見られる。

テレワークになり良かった点（→【4】）は、「資格試験の申込を窓口からwebに切り替えたことにより、入力業務が減った。」や「業務の見直しをすることができた。オンライン体制の標準化が進んだ。」など、データ化やデジタルツール活用の契機となり、実際に業務の効率化・改善が行われたことが挙げられた。半面、テレワークになり良くなかった点（→【5】）としては、「電話受付・対面が適している業務はテレワークでは対応が困難であった。」など、対面で行っていたことの代替手段に苦心したケースがいくつか見られた。

対面で行っていた業務のオンライン代替手段導入有無（→【6】）としては、「導入している／導入する予定」が89.5%を占める。どのような手段で代替しているか（代替予定か）（→【6-1】）については、「メール問い合わせ窓口」が76.5%で最も高い。次いで「オンライン面談（相談）」が58.8%。

②オンライン授業（出欠確認）の様子

現在の授業での出欠の取り方（→【7】）は、「オンライン」が80.5%で最も高く、「紙の出席カード記入」が65.4%で続く。エリア別に見ると、首都圏では「オンライン」が高い。

オンライン授業が増える中で、出欠情報の取り方に関する悩み・課題・気づき（→【8】）としては、「そもそも出席を確認する方法が無いシステムの為、チャットや呼びかけにて出席を確認するのに手間がかかる。」や「オンラインで取得した出欠席情報を既存の学籍管理システムにデータ移行する手段がなく困っている。」などのコメントが寄せられた。

③支払いを伴う申請の対応方法

支払いを伴う申請（証明書発行申請等）に対する現在の対応方法（→【9】）に関しては、「学内の窓口」が72.9%、「学内の自動発行機」が59.4%。学内を通じた手段が上位にあがる一方、「インターネット申込」は17.3%に留まる。また、支払いを伴う申請（証明書発行申請等）時に利用可能な支払方法（→【10】）は、「現金」が87.2%で突出しており、次いで「銀行振込」が13.5%。「ICカード決済」「コンビニ払い」「クレジットカード」など、キャッシュレス支払い手段はいずれも1割未満。

支払いを伴う申請（証明書発行申請等）に関してあげられたことのある意見や要望（→【11】）としては、「QR決済など支払いやすくしてほしいとの意見をいただいたことはある。」や「コロナ禍もあり、Webでの対応してほしいという声もあったため、大学ホームページ内に専用フォームを設置し運用している。」など、電子決済の希望や学外からの手続きに対する要望が見られた。

「支払いを伴う申請（証明書発行申請等）について、申込から支払いまでがオンラインで完結するサービスがあったら便利だと思うか（→【12】）」との問いに対しては、回答者全体の94.7%が「とても便利だと思う／便利だと思う」と回答している。