

## 非対面授業の開始時に求められる支援とは — 授業開始から 3 週間の支援内容の分析 —

### What Kind of Support is Required at the Start of Non-Face-to-Face Classes? - Analysis of Support Provided during the First Three Weeks of the Semester-

金子 大輔<sup>\*1</sup>, 黒田 康平<sup>\*2</sup>  
Daisuke KANEKO<sup>\*1</sup>, Kohei KURODA<sup>\*2</sup>

<sup>\*1</sup> 北星学園大学経済学部

<sup>\*1</sup>School of Economics, Hokusei Gakuen University

<sup>\*2</sup> 北星学園大学 IR 広報戦略室

<sup>\*2</sup>Institutional Research and Planning Office, Hokusei Gakuen University

Email: kaneko@hokusei.ac.jp

**あらまし**：北星学園大学では、非対面授業の実施を支援する専門のチームを設立し、学生や教員の支援を行っている。本稿では、教員や学生に対して実際に行われた支援について取り上げる。授業開始から 3 週間の支援について、件数の推移や支援の内容をまとめるとともに、そこから 2 点を取り上げ、今後、さらに検討が必要と考えられる項目について述べる。

**キーワード**：遠隔授業、非対面授業、サポートチーム、学生支援、教員支援、出席

#### 1. はじめに

北星学園大学（以下、本学とする）では、新型コロナウイルス感染拡大を防止する観点から、2020 年度の前期を非対面授業実施期間と設定した。この間は原則として対面授業を行わず、遠隔授業（オンライン授業）を含めた非対面での授業を実施することとなる。本学における非対面授業は、Zoom を用いた同時双方向型の遠隔授業と、Moodle を用いたオンデマンド型の遠隔授業が中心となっており、担当教員はそれぞれの科目の状況に合わせて、どのように授業を実施するかを決定している。

ただし、ほとんどの教員や職員、そして学生にとっても、非対面授業の本格的な実施は初めての経験である。そのため、非対面授業の実施を支援するための専門のチーム（以下、サポートチームとする）が設立され、教員や学生の支援を行うこととなった。

サポートチームには、教員 2 名のほか、教務系を含む複数の課からの職員や、ラーニングコモンズで学習サポートを行う職員数名が加わっている。なお、このサポートチームとは別に、教室から Zoom を用いて同時双方向型遠隔授業を実施する教員の補助を専門に実施するために設置されたチームもあるが、本稿においては取り上げない。

本研究は、授業開始から 3 週間の間に、サポートチームが行った相談内容を検討することで、非対面授業の実施時、とくに授業の開始時に必要とされる支援について明らかにすることを目的としている。本稿では、実際にサポートチームが受けた問い合わせについて、その件数の推移や相談内容をまとめるとともに、今後検討が必要な点についても述べる。

#### 2. 非対面授業の概要

本学では 4 月 27 日の週が授業開始であったが、

前期が非対面授業期間となったことに伴い、その週を全休講とし、5 月 11 日より授業を開始することとした。それは履修登録を 5 月 1 日までに終わらせ、5 月 8 日までに全科目・全履修者を本学の公式 LMS である Moodle に登録するためであった。本学には教務系のポータルサイトがなく、授業の情報を履修者に一括して提供する場がない。そのため、Moodle に全科目を登録することで、臨時のポータルとして活用することとした。また、Zoom と Office365 のライセンスを、非常勤講師を含め全教員分用意した。

上記から、本学における非対面授業の実施方法は、(1)Zoom を用いた同時双方向型遠隔授業、(2)Moodle を用いたオンデマンド型遠隔授業、(3)双方を組み合わせた授業の 3 パターンが基本とされた。ただし(1)の場合であっても、Moodle 上でミーティング ID とパスワードを受講生に伝達することとした。

さらに、Moodle のストレージ容量増加やアクセスの輻輳をなるべく避けるために、動画などの容量が大きい資料については、Office365 に付随する OneDrive 上にアップロードし、URL のみを Moodle で共有することとした。

#### 3. サポートチームへの問い合わせの概要

##### 3.1 問い合わせの方法

サポートチームへの問い合わせ方法として、電話とメールが用意された。メールアドレスは学生向けの遠隔授業のウェブサイトに掲載された。このウェブサイトはサポートチームの Twitter などでも適宜紹介するようにした。電話については、代表電話にかかってきた問い合わせのうち、遠隔授業に関係するものを全てサポートチームに転送することとした。

さらにこれらの情報は、Moodle 上に設置された学生向けの e 掲示板にも掲載された。学生には 5 月 8

日に e 掲示板について一斉メールで周知されており、ほとんどの学生が問い合わせ先を知ることが可能であった。

### 3.2 問い合わせ件数の推移

表 1 から表 3 に、5 月 11 日から 29 日まで、1 週間ごとの問い合わせ件数を示す。学生、教員ごとに、電話件数、メール（スレッド数、受信数、送信数）を示す。5 月 11 日から始まる第 1 週はかなり多くの問い合わせがあったが、第 2 週では教員からの電話問い合わせ以外は大幅に減少している。さらに第 3 週では、どの問い合わせもほぼ半減していることがわかる。なお、土日の問い合わせについては、電話は受け付けずメールの受信のみ行った。土日に返事をするにはせず月曜に対応することとしたため、表では月曜にまとめて計上した。

### 3.3 主な問い合わせの内容

問い合わせの内容は多岐にわたるが、学生からの問い合わせは大きく(1)Moodle や Zoom の不具合が原因のもの、(2)自身のパソコンの不具合が原因のもの、(3)設定ミスや操作ミスなど、教員や学生自身に原因があるもの、(4)その他に分けられる。教員からの問い合わせはそれらに加えて、(5)Moodle や Zoom の授業での活用方法に関するもの、(6)学生からの相談に答えられず助けを求めるもの、に分けられる。

表 1 問い合わせ数（第 1 週）

| 1 週  | 学生  |      |     |     | 教員  |      |     |     |
|------|-----|------|-----|-----|-----|------|-----|-----|
|      | Tel | Mail | 受信  | 送信  | Tel | Mail | 受信  | 送信  |
| 5/11 | 42  | 35   | 45  | 35  | 4   | 11   | 18  | 15  |
| 5/12 | 30  | 25   | 36  | 23  | 3   | 17   | 29  | 24  |
| 5/13 | 32  | 32   | 49  | 39  | 5   | 12   | 22  | 31  |
| 5/14 | 14  | 27   | 36  | 34  | 4   | 14   | 24  | 17  |
| 5/15 | 24  | 3    | 4   | 7   | 4   | 12   | 14  | 16  |
| 計    | 142 | 122  | 170 | 138 | 20  | 66   | 107 | 103 |

表 2 問い合わせ数（第 2 週）

| 2 週  | 学生  |      |    |    | 教員  |      |    |    |
|------|-----|------|----|----|-----|------|----|----|
|      | Tel | Mail | 受信 | 送信 | Tel | Mail | 受信 | 送信 |
| 5/18 | 9   | 17   | 23 | 21 | 7   | 8    | 11 | 10 |
| 5/19 | 10  | 5    | 7  | 8  | 9   | 9    | 21 | 16 |
| 5/20 | 6   | 15   | 20 | 16 | 5   | 4    | 7  | 7  |
| 5/21 | 8   | 9    | 15 | 11 | 5   | 3    | 7  | 6  |
| 5/22 | 7   | 3    | 7  | 6  | 4   | 6    | 15 | 11 |
| 計    | 40  | 49   | 72 | 62 | 30  | 30   | 61 | 50 |

表 3 問い合わせ数（第 3 週）

| 3 週  | 学生  |      |    |    | 教員  |      |    |    |
|------|-----|------|----|----|-----|------|----|----|
|      | Tel | Mail | 受信 | 送信 | Tel | Mail | 受信 | 送信 |
| 5/25 | 2   | 11   | 16 | 13 | 2   | 4    | 4  | 3  |
| 5/26 | 3   | 3    | 4  | 3  | 3   | 3    | 4  | 2  |
| 5/27 | 3   | 2    | 3  | 3  | 7   | 0    | 0  | 0  |
| 5/28 | 8   | 3    | 3  | 3  | 4   | 2    | 4  | 3  |
| 5/29 | 1   | 6    | 7  | 5  | 2   | 1    | 4  | 2  |
| 計    | 17  | 25   | 33 | 27 | 18  | 10   | 16 | 10 |

問い合わせによっては、教務に関する内容や高度に専門的な内容、授業そのものに関する内容など、サポートチームで回答できる範囲を超えているものもあった。そのような問い合わせには適宜、適切な部署等を紹介するなどした。

## 4. 今後の検討が必要となる項目

問い合わせの内容から 2 点を取り上げ、今後、さらに検討が必要となる項目について述べる。

### 4.1 Moodle の不具合回避と教員支援の必要性

第 1 週は、アクセス集中により何度か Moodle のサーバが停止し、問い合わせが殺到した。Zoom のミーティング ID なども Moodle で案内することになっていたため、多数の学生が授業にアクセスできない状態となった。そのため、ピークをずらした Moodle の利用や、負荷の多い機能（小テストのシャッフル機能や自動出欠機能）の利用停止を呼びかけたり、サーバの停止後 10 分程度で復旧できる体制を整えたりした。サーバ停止の回数が減少すると、これらの問い合わせも減少した。

ただし、教員の設定ミスが原因の問い合わせは、学生・教員ともに、どの週においても見られた。たとえば、授業の情報が掲載されていない（非表示になっている）、課題の提出ができない（課題モジュールの設定ミス）などである。教員の設定ミスは Moodle だけでなく Zoom でも見られ、ID とパスワードを間違えて掲示している、ミーティング参加者にアカウントを求め設定にしている（本学では学生にアカウントを取得させていない）などがあった。また、日本語が苦手な外国人教員が、指示を理解できておらず、準備ができていない事例もあった。

上記から、非常勤講師も含めた全ての教員にわかりやすく情報提供を行い、ミスを防ぐ方法についての検討が今後必要となる。

### 4.2 非対面授業における出席の再検討

学生からの問い合わせでは、出席に関するものも多かった。第 1 週では「出席の仕方がわからない」「キーワードを入れても出席にならない」などがあった。その後の週においても、「出席したはずなのに欠席になっている」などの問い合わせが続いた。

この理由として、Moodle の自動出欠機能が教員の意図通りに機能しなかったことや、複数の教員がオンデマンド型でも授業時間中に限定して出席を取ると誤解していたことなどがある。くわえて、出席に対して神経質になっている学生が多いこと、とくに出席のイメージがまだ掴めていない新入生は、その傾向が強いことが考えられる。

非対面授業における出席のあり方は、対面授業におけるそれとは大きく異なる。また出席は学生の評価にも関わってくる点である。そのため、非対面授業における学生の評価という観点から出席について検討する必要がある。そしてその結果は、学内で広く共有されるべきものであろう。