

### ■アンケートの概要

期 間：2026年1月7日(水)～1月31日(土)  
 方 法：Google フォーム（無記名）  
 主 催：八洲学園大学 学生支援センター  
 対 象：八洲学園大学 在学生 1,171名（2026年1月1日時点）  
 回 答 数：343名

### ■アンケートの目的

- ・アンケートを通してサポート概要を知ってもらう
- ・職員のスキルアップに役立てる
- ・学生支援センターが管理するページ・資料の改善に役立てる

### ■アンケートの構成

設問番号	分類	回答方法	必須／任意
1・2	基本情報について	選択式	必須
3・4	「SOBA マナベル」の学生支援センターページについて	選択式	必須
5		記述式	任意
6～9	学生支援センター説明・交流会について	選択式	必須
10		記述式	任意
11～15	「SOBA マナベル」の質問機能について	選択式	必須
16		記述式	任意
17・18	学生支援センターの電話対応について	選択式	必須
19		記述式	任意
20	学生支援センターの満足度について	選択式	必須
21		記述式	任意

### ■アンケートの総括

「SOBA マナベル」の学生支援センターページについては、回答者の95%が活用しており、一定の認知を得ていることが分かった。時間割を見やすくしてほしいという意見が複数あったが、本学は時間割そのものが複雑なため、現時点で良い改善策が見つかっていない。引き続き議論を重ねたい。

学生支援センター説明・交流会については、ライブ参加したことがある方は回答者の30.3%で、オンデマンド視聴を入れても58%に留まる。土日以外の開催を望む意見が多く、以前実施していた平日夜の開催などを検討する。

「SOBA マナベル」の質問機能については、78.7%が利用したことがあると回答しているが、自由記述の回答から、科目宛の質問機能を含めて回答している可能性が高い。回答内容・文面には大半の学生が満足しているが、利用者の4%が「問題が解決しなかった」と回答し、また11%が「事務的な文面だった」と回答している。前者は学生支援センターでは学習内容に直接踏み込む回答はできないことが影響している可能性もあるが、後者は改善する。

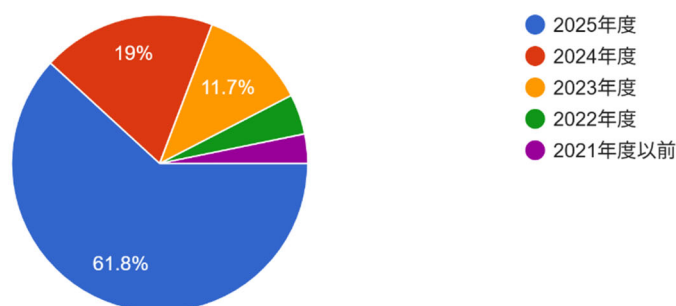
学生支援センターの電話対応については、回答者の49.9%が利用したことがあり、そのうち89.6%が「丁寧な回答で、問題が解決した」と回答している。一方で辛辣な意見もあり、人によるものか時期や内容によるものか分からないが、対応に何らかの差が生じていると考えられる。知識や経験が浅い職員が電話を受けた際には、ベテラン職員が「Teams」でアドバイスしながら対応する等の対策を採っているが、届いた意見を見ると、必ずしも知識や経験が浅い職員の対応に関するものとはいえないものもあり、改めて各自が話し方等を見直し、電話対応スキルの向上に取り組む必要がある。

最後に、学生支援センターの満足度については、「満足」は回答者の63.3%で、「不満」の8%を大きく上回った。残りの35.9%は「普通」と回答している。

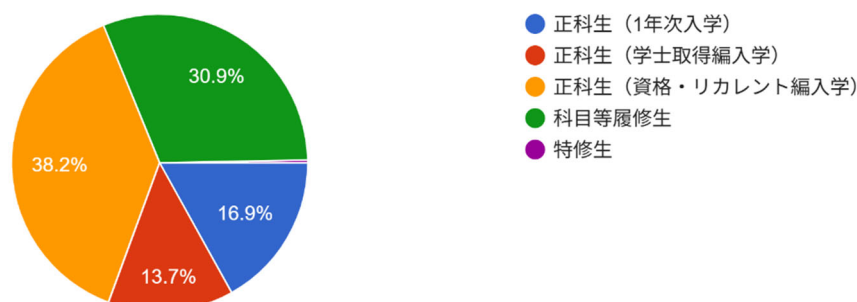
なお、自由記述の回答は別途一覧にして事務局内で共有し、各自で取り組むものは全職員に周知した。システム改修を要するものや改善に時間がかかるものは「要対応」とし、できることから取り組んでいる。

## ■アンケート結果—基本情報について

### 1. 入学年度を教えてください

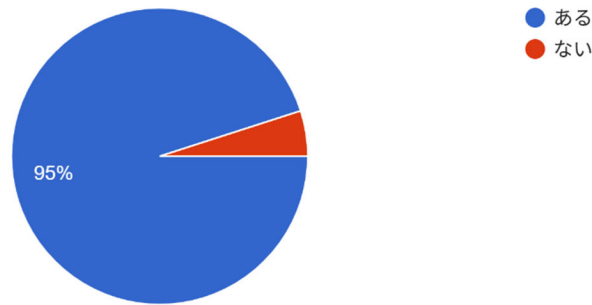


### 2. 現在の学生区分を教えてください

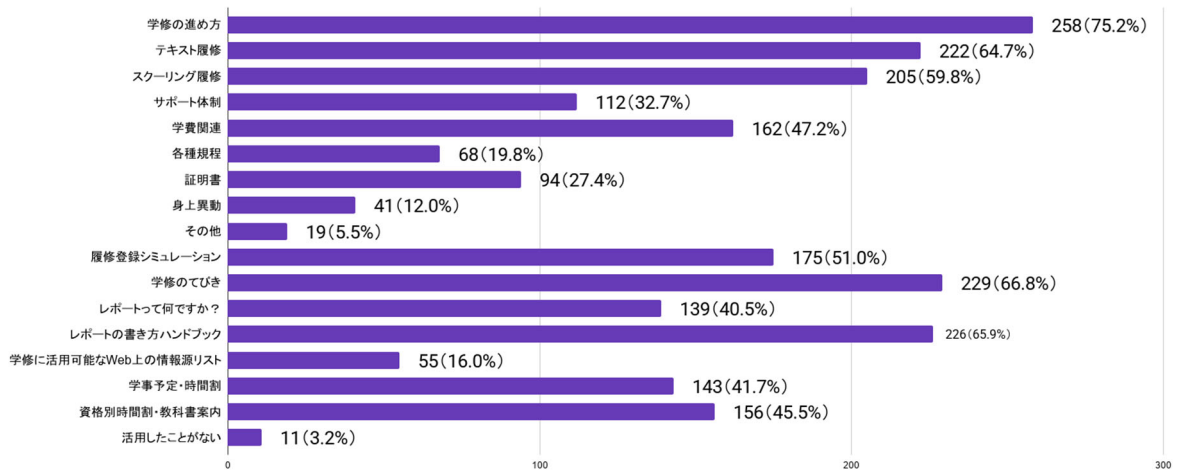


■ アンケート結果—「SOBA マナベル」の学生支援センターページについて

3. 学生支援センターページを活用したことがありますか？



4. 学生支援センターの中で活用したことがある資料・ページを教えてください



5. 学生支援センターページについて改善してほしいことがあれば教えてください  
(44件の回答、以下「特になし」等15件は省略)

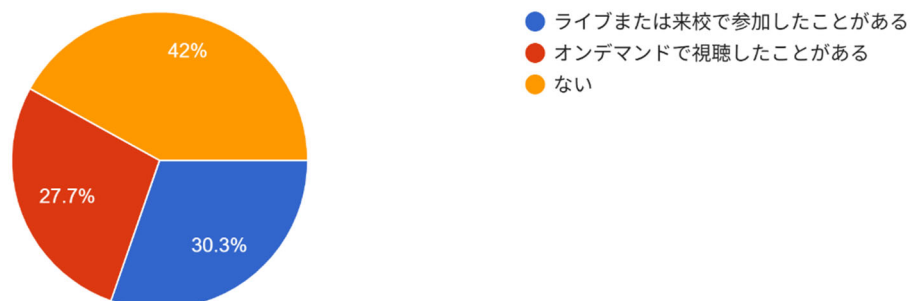
履修計画を早めに立てたい（仕事などの都合）ので次学期の時間割が何月何日の何時に公開されるかを事前告知してほしいです
現在の期と過去の期で、色の区別があると良い。
わかりづらい点が多い
科目の質問以外の一般的質問事項（例：トップページの質問機能の更新日時 2026/01/04 13:09の件）は、講師と受講者の間で情報中継いただきたい。
問い合わせに対する回答が遅い
丁寧で分かりやすいです
必要があるときしか確認しないのでいけませんが、「説明・交流会」の配布資料が掲載されているのを最近知りました。こちらも学内のメールで発信していただくとありがたいです。
時間割が見にくくわかりにくい。改善してほしい。
味気のなさがむしろいい。

修得済み単位数を確認可能にしていきたい
チャットでやりとりができるようになると大変ありがたいです。
問い合わせると「先生に聞いて下さい。」と言われることがあり、先生もお忙しいのですぐにご連絡とれない時があるので、ある程度のことは把握していて欲しいです。
情報量が多くてとまどうことがあります。
10月開始でしたが、テキスト履修の学習ペースを掴むのに時間がかかりました。各期初めにテキスト履修の進め方に関するフォローセミナー開催をしていただけると助かります。
迅速なご対応に大変満足しています。
入学前の対応も早かったので特にありません。
次学期の履修の参考にするため、履修科目以外のシラバスを見やすくしてほしい。
休学申請がわかりづらかった。
レポートの末に、参考文献一覧を記載しますが、オンライン交流会で、指定教科書も記入することを知りましたので、そのことを明記してほしい。提出したレポートがいつ返却されるのか、ずっと待っていたので、返却日を目安で良いので掲載してほしい。レポートの評価がAが一番上だけど、最終的な教科ごとの評価は別になることを説明してほしい。学芸員資格取得最短一年で取るための条件を分かりやすくしてほしい。
学事予定と資格別時間割が見にくいし、分かりづらいです。
チャットボットがあまりに役立たなさすぎると感じられます。
いつもお世話になっております。〇〇と申します。このアンケートのページに限った話ではないのですが、「学生支援サービス」というものがあることを、あまり知りません。半年近く学修しながら、ホームページや「マナベル」の使い方は少しずつ分かってきました。しかし、まだ分からないことが多くあります。電話で問い合わせた時に、ご対応してくださる方達はとても親切で丁寧にご説明していただき本当にありがたいと感じています。ただ、何度も電話をかけるのも申し訳なく、分からないことがあっても頻繁には電話問い合わせしにくいのが正直なところです。ホームページやマナベルで「何ができるのか」どんな確認や支援がオンラインでできるのかどこを見れば全体が分かるのか、こうしたことが、分かりやすくまとまったマニュアルが不足していると感じます。そのため、本当はシステムで分かるはずのことでも、電話で聞かないと分からない場面があります。ホームページで確認できることを、初めての学生でも分かるように、もっと分かりやすく伝えていただけると助かります。お忙しいところ大変恐縮ですが、学生の立場からの意見として受け取っていただけますと幸いです。
回答が遅れ、回答と共にお詫びの言葉が送られてきました。今後の改善に期待しています。
資料をわかりやすくしてほしい。
利用したことがないためわかりません
博物館実習について、よくある質問や、過去の実習先を公表して欲しい。
スマホから見やすくなるとうれしいです。
クリックの位置が、不明瞭に感じる

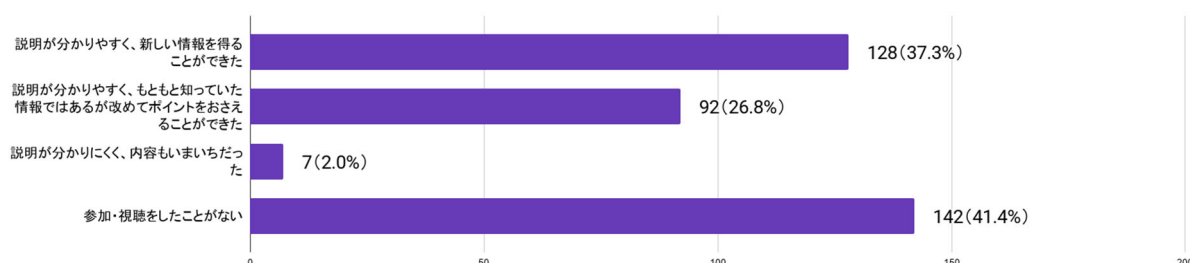
もう少し、自分が知りたいことをすぐ調べられる、わかりやすい画面になればいいと思います。

## ■ アンケート結果—学生支援センター説明・交流会について

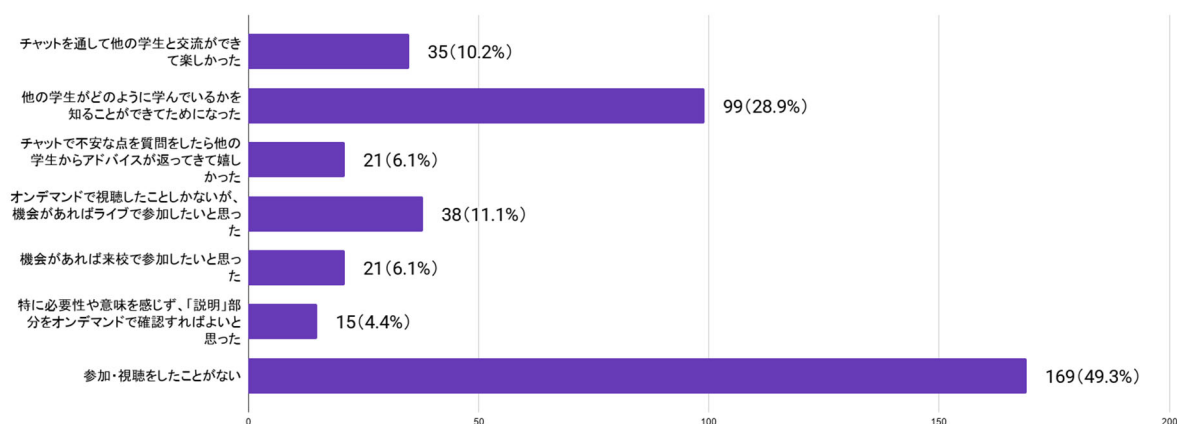
### 6. 学生支援センター説明・交流会に参加（視聴）したことがありますか？



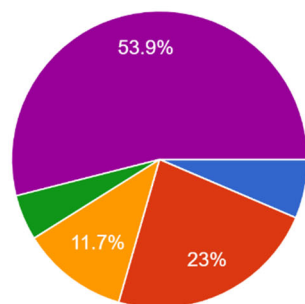
### 7. 学生支援センター説明・交流会の「説明」部分はいかがでしたか？



### 8. 学生支援センター説明・交流会の「交流」部分はいかがでしたか？



### 9. 学生支援センター説明・交流会に参加（視聴）したことがない方は理由を教えてください。



- 学生支援センター説明・交流会を開催していることを知らなかった
- 日程が合わないため参加できず、オンデマンドで視聴する時間もなかった
- 学生支援センターページで公開される配布資料で十分なので、参加・視聴しなかった
- 内容に魅力を感じないため、参加・視聴しなかった
- 参加・視聴をしたことがある

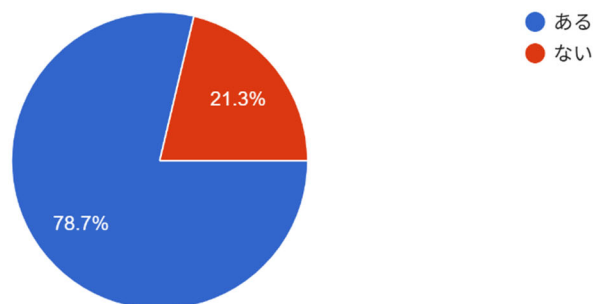
10. 学生支援センター説明・交流会 について改善してほしいことがあれば教えてください（40 件の回答、以下「特になし」12 件は省略）

いつもお世話になっております。学生同士チャットで交流できるのはとてもありがたいです。時々、大幅に時間が遅くなるので時間内に収めていただけると助かります。スクーリングの日にちと被ると参加できないのが残念に思います。土曜日に開催いただけるとありがたいです。開催の日時を年間行事の所にてお知らせしていただけると予定が組めるのですが・・・よろしく願いいたします。
ライブ授業の退席表示の解消の仕方をもっとして欲しい。
入学当時に学生支援センター説明に参加したことがあるのですがその時にとても疑問に感じたことがあります。初年度セミナーも受講したのですが、その時の先生からは「あと何回休んでも大丈夫ですか？出席日数はたりてますか？」などの質問は一切受け付けないと説明がありましたが学生支援センター説明では「出席日数などで不安な方は担当の先生に質問してください」とのことでした。その他にもメールの書き方は「丁寧に」と「簡潔に」など「言っていることが全く違う…」と思ったことがありました。
会の内容がいつも同じような気がする。毎月開催か四半期開催か検討の余地有りだと思った。
オンデマンドの際、2倍速とチャプター分割などの機能や、スライドなどがあると、移動中、休憩中など15分程度で分けて視聴しても分かりやすいと思いました。
曜日が画一的なので、他の授業に参加していて参加できない方もいらっしゃるようでした。開催日時をもう少し検討されてもよいのではないかと思います。
開催曜日・時間帯が固定化されているので、そこに定期的な予定がある人はライブ参加できません。
平日にも行ってほしい。土日祝に限定してしまうと都合が合わない人が出てくる気がします。交流会は、春期、秋期の履修前（科目の選択前）に行ってほしい。合わない教官の教科を選んでしまうと、労力もお金も無駄になるので。そういう人に関わらないようにするために、先に情報がほしい。
説明部分、交流会部分のオンデマンドを別にしてほしいです。
今期、土日にスクーリングの時間割を入れてしまい、1月の説明・交流会に参加できません。できれば夜間であったり、参加しやすい時間帯にしていただけたらと思いました。今回初めての試験（テストとレポート試験）があるので、参加者の皆さまの経験談やご担当のスタッフの先生のお話を直接お聞きしたかったです。もちろん、オンデマンドで拝見拝聴いたします。
もっと在学生の人たちに参加してもらいたい。
交流会を前日と当日でメールしていただけると助かります!!
学年別の説明会などを開催して欲しい。受けた科目の感想など先輩の受講生や同学年の人たちとの意見交換だけができる交流会などを開催して欲しい

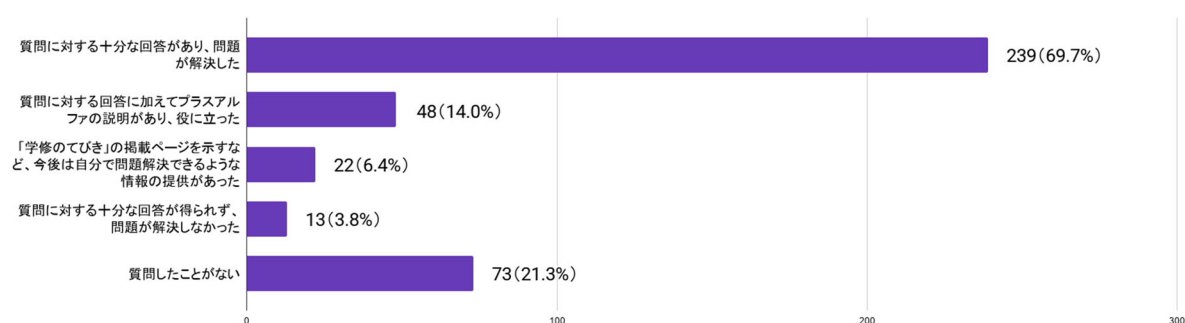
<p>授業で困らないような説明であった。でも初回の授業のときは、パソコンの前でとても緊張した。緊張しない方法も教えてほしい。</p>
<p>内容や入力にタイムラグがあり、分かりづらい時もある。項目別に入力できると良いかと。</p>
<p>いつもスタッフの方が非常に丁寧に対応していただいているので、とても安心です。ライブで視聴できない時はオンデマンドも利用しています。すべてのコメント、すべての質問に対応してくださっていることは本当に感心しています。あえて改善点と言えば、オンデマンドで少しスピードアップして再生(×1.25ぐらい)できたら大変有難いです。</p>
<p>2倍速、チャプター分け等ができるようになって見やすくて良いです</p>
<p>私は古い人間なので、オンライン交流では「交流」したうちに入らないという感覚です。個人的には、交流というなら対面式のほうが良いと思います。</p>
<p>何について何時頃話してもらえるのか、事前に知りたい。必要な情報が取り上げられなかったり、既に知っている内容ばかりだったりしたので。</p>
<p>交流会があることはメールで事前連絡や出欠席の確認があるのでしょうか？1/11にスクーリング授業中、なぜか参加も入室もしていない2026年1月？の交流会の会話がポップアップで流れてきて困りました。本日の授業の欄に、スクーリング以外の項目があるなと思っていましたが入室していないにも関わらず生徒同士の会話が授業と被さって入ったため、確認していただけると嬉しいです。</p>
<p>卒業生を交えた交流会を増やして欲しい。</p>
<p>スクーリング授業の際、交流会のチャットが入ってくるため、音が気になります。</p>
<p>時間的にライブで参加が難しいことが多いため、違う時間でも実施してほしい</p>
<p>参加ができなかった人にも、後からどのような交流会だったか様子が分かるようなお知らせがあってもいいのではと思います。</p>
<p>もう少し大きな声で説明していただけると助かります。</p>
<p>毎回土日だったので、予定があり出席できない日があった。もう少し時間が短いとよい。</p>

## ■ アンケート結果—「SOBA マナベル」の質問機能について

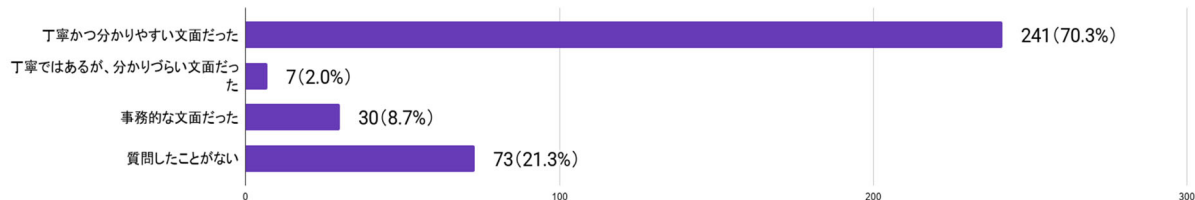
### 11. 質問機能で学生支援センターに質問したことがありますか？



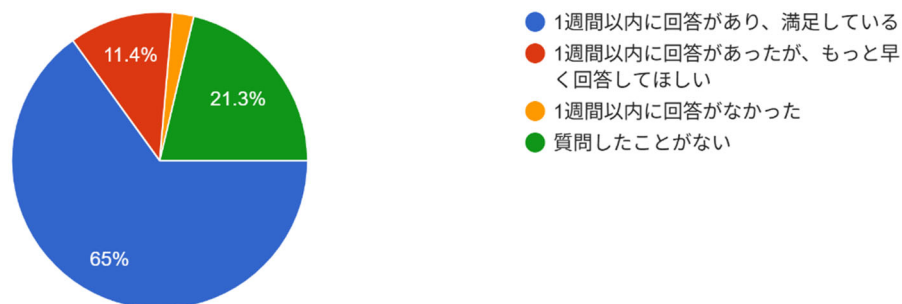
### 12. 学生支援センターの回答内容はいかがでしたか？



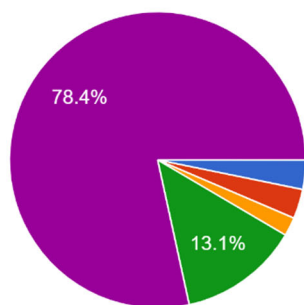
### 13. 学生支援センターの回答文面はいかがでしたか？



### 14. 学生支援センターの回答にかかった時間はいかがでしたか？



### 15. 質問機能を利用したことがない方は理由を教えてください



- 質問機能の使い方が分からないため、メールや電話で質問している
- 質問機能の使い方が分からないが、今のところ質問したいことがない
- 質問機能の使い方は知っているが、メールや電話で質問している
- 質問機能の使い方は知っているが、今のところ質問したいことがない
- 質問機能を利用したことがある

16. 質問機能について改善してほしいことがあれば教えてください（36件の回答、以下「特になし」12件は省略）

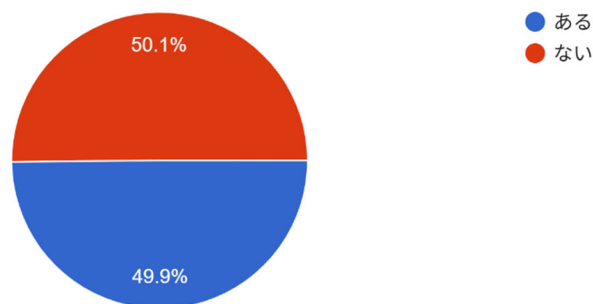
丁寧で優しく対応していただきました。電話での対応も親切で良かったです。
前述の通り。
少人数での対応のため理解はできるが、早く回答が欲しい。
簡易な質問は早く回答してほしい。あるいはFAQを用意すればよいかもしれない。
届いているのか、回答を待てばよいのか、全体的に不安になった。具体的な改善方法等が思い浮かんでいるわけではない。
追加で質問したい際、あらためて質問をしないといけなくなるので、一つの質問に対してスレッドにしていただけると非常に助かります。
文書などが添付できるようになってほしい。
最初質問機能での質問の仕方が分かりづらく、何回かうまく質問ができませんでした。何回かしたり、「学修のてびき」を読み、何とか質問することができました。結局、「学修のてびき」のここを書いてあります」的なご回答のみで、もちろんそれが正解なのですが、できれば質問に対し、なぜそのようなことになっているのか、このような理由でこうなっていますという、理由が知りたかったです。
やはり1週間以内に回答が欲しい。
お礼機能をつけてほしい。先生になんだか、失礼な気がしていますが、お礼文を書くと、そのまた続きみたいになりますよね。
指導に対する御礼など回答不要の件について、質問とは別にメールかなにかで伝える機能が欲しいと思います。
質問した後に表示される選択肢に質問したいことが含まれないことばかりで困った。使えない機能だと思った。
オンライン学習をすることは初めてで在校とは勝手が違うこともあり何度か活用させてもらったが、数日で回答を頂けるので助かった。
継続した質問を行いやすいような機能にしていきたい。
なぜ普通にEmail 照会ではダメなのでしょう。いちいちログインしなければならず煩わしく感じているのは事実です。
一度使えば便利なことがわかるが、一般的な質問フォームと少し異なるので、初回だけ敷居が高い。回答はいつもわかりやすく助かりました。
リアルタイムに改善されるとよい。待っている間、不安。

質問機能を使って学生支援センターに質問したことはありませんが、博物館実習先が確定するまでの間に秋吉教授との連絡は質問機能を利用して行っていました。とても使いやすかったです。

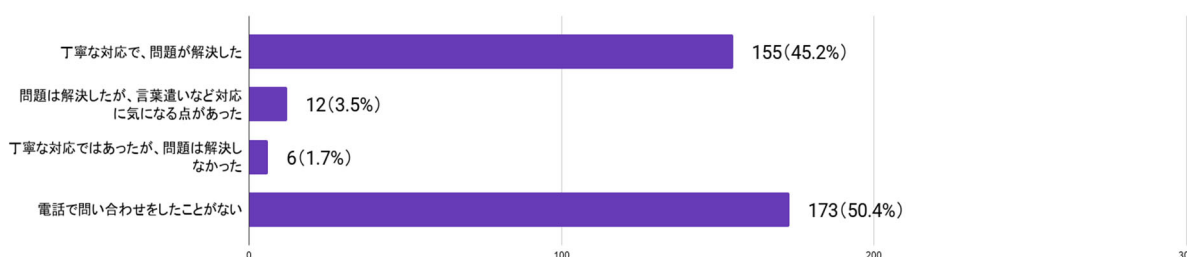
なるべく早く回答してほしい

■ アンケート結果—学生支援センターの電話対応について

17. 学生支援センターに電話で問い合わせをしたことがありますか？



18. 学生支援センターの電話対応はいかがでしたか？



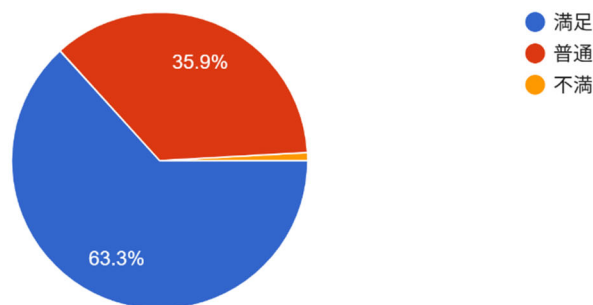
19. 電話対応について改善してほしいことがあれば教えてください（32件の回答、以下「特になし」10件は省略）

いつも丁寧にお答えをいただきありがとうございます。
もっと早く準備万端にしておけば電話する必要はなかったので、反省しています。改善要望ではありません。
少しこちらの理解が悪かったのか、口調のきつい女性がいた。もう少し丁寧にソフトにお願いしたかった。
特になし。親切で丁寧な対応でした。
対応能力や声のトーン(負の印象)に個人差があるように感じた。
基本的にはどの方の対応も親切で分かりやすく疑問点が解決するだけでなく、顔の見えない受講での不安感が少なくなった。一回だけ、テキストを読んでもオンデマンドの授業を見直しても、よく分からず電話での質問となったときに、内容と対応があまり適切ではなかった。
すぐ解決する類のものだったら接客としての対応がひどく（平均してひどい）ても無視できるが、レポートの書き方ハンドブックの内容について質問した時は最悪だった。態度は悪いは、各講師にその都度聞け、個人で勉強しろ、という内容の一点張りで、何度色々な角度でわかりやすい語り口で、下から目線で説明を求めても同様のことを繰り返すのみで、質問内容を把握しようとするしない。内容について答えられないなら学生向けに発行しなければいい。履修中の13科目の講師全員に聞けという方がおかしい。わからないなら後日確認の上対応する、というのが常識だと思う。ひどいサポートセンターであることは間違いない。
火木、ならびに月水金も19時頃までは繋がると助かります。（授業でのトラブルがあった際、すぐに連絡できないため）
前のページで書いたとおり。

今年の1月から電話受付時間が縮小され、少し不便に感じます。
まだ入学したばかりの頃、何回か電話をした記憶があります。とても丁寧に優しくご対応してくださいました。最近は電話の対応時間も短くなり、できるだけメール（質問機能）で質問してくださいという雰囲気なので、電話はかけづらくなった気がします。
毎日つながるようにしてほしい。
お忙しいと思います。電話でないと対応しない事を明記していただけると、メールしかない諦めがつきます。その際、メールで問い合わせを欲しいという事を丁寧な言葉遣いで対応していただければと思います。
メールで対応は十分だった。
授業開始後も一定時間回線が繋がらず(大学側の問題でした)、困って電話したが、チャット使って下さい！と言事務的に言われました。こちらも履修初期段階で不慣れなので、ただチャットを見ていればよかった事などシステムが理解できていませんでした。慌てているのは理解できますが、入学して間もない生徒もいるので、もう少し言い方など対応を考えていただけると有難かったです。なので、何かあっても電話はかけにくいかなと感じました。
試験日は2月8日(日曜)ですが、試験は電話対応のある土曜日などに実施することを希望
今月からの電話受付時間縮小は、通信で学ぶスタイルにとっては、困ることが出てきそう。
とても丁寧な対応をしていただいて感謝しています。
電話で問い合わせをしたことがないのでわかりません
ない。とても助かりました。
素早く解決させたく、電話を使ってしまう事が多い。
たしか…電話対応外の時間ができましたよね。それを SOBA のトップページ(重要掲載)みたいな感じで出してくれると、慌てないかな、と思いました。

■ アンケート結果—学生支援センターの満足度について

20. 学生支援センター全体の満足度を教えてください



21. 学生支援センター全体について何かあれば教えてください (42 件の回答、以下「特になし」9 件は省略)

また何かあればよろしくお願いいたします。
単位不合格の際のフォローアップ (追試・再試) をして欲しい。
いつも丁寧に迅速に対応してくださりとても感謝している。実際に学校を見に行った時にも急な訪問であったにもかかわらず嫌な顔をせず、親切に対応してくださった。図書館や教室を実際に見学出来て学校に通っている実感がもてた。その節はありがとうございました。感謝しています。
今期の単位が取れば司書資格が取得という段階で計算の仕方について誤解していましたが、問合せの際わかりやすい回答をしていただいたおかげで、正しく理解できました。メールだったのでその後も繰り返し読んで確認もできました。ありがとうございます。引き続き学習に取り組んでいきますので、ご指導のほどお願いいたします。
19の通り。ひどい。
PC上でのやり取りでは、不安な点も多い。
質問フォームから質問を行っても1週間以内に返ってこないときがありました。その際、質問フォームから再度新しい質問を送るか電話をせねばならないため、かなり手間になります。電話も電話代がかかりますし、通信課程のみの大学ですからもう少しwebでのやり取りがスムーズできると助かります。
年末年始にどうしても聞きたいことがあったのですが、八洲学園さんのサイトやマナベルのお知らせのところのどこにも「年末年始のご案内 (お休みの日程や営業時間など)」が一切記入がなかったのととても戸惑いました。一般的に大体の企業や学校でも、HPに年末年始の営業日や営業時間などの記載があると思うのですが……。今後はご記入していただきたいと思います。
困ったときに、電話で聞けてそこで解決できることは、とてもありがたかったです。
来校時に、回線を手配していただいたり、教室の場所をご案内いただき、とても助かりました。
今までの単位習得状況、履修履歴が分かる機能があると便利だと感じる。
いつも私たち学生に真摯にご対応くださってありがとうございます。感謝しています。
いつもお疲れさまです！
私たち学生のために、入学前、入学後も細やかに対応してくださって大変感謝しています。学習が進められるのは学生支援センターの皆様のおかげです。今後ともよろしくお願いいたします。

皆様、大変親切で満足しています。いつもありがとうございます。
質問機能が一方通行なのと、メールで回答のお知らせがあるが。それがクリックしてもトップページなのが、分かりづらい。
適切な対応であると思うので、大丈夫です。 分からないことでも、しっかり教えていただいています。
通信制大学という形式で大変なことも多いかと思いますが、頼りにしております。今度ともどうぞよろしく願いいたします。
チャットボットは使い物にならない印象なので、せめてメールでの問い合わせに3日以内に回答してもらえれば助かります。
以前、試験中にエラーになったときにお電話しました。すぐに対応してくださり大変助かりました。担当の先生とも連携をとっていただき安心しました。いつもありがとうございます。
いつもお世話になっています。
最も質問したい時期は入学前でした
第1回課題レポート添削返却で秋吉先生の展示論と概論の2つだけ、「提出内容欄の冒頭には、氏名、学籍番号を入れるようにしてください」とあったため、第2課題ではすべての科目の冒頭に氏名と学籍番号を入れて提出した。科目がいくつもまたがる質問も、科目ごとに質問すべきか、支援センターに質問すべきか迷った。「判断に迷う場合は支援センターに！」とか「学修のてびき」に欲しかった。
回答がわかりやすく、すばらしいです。
スクリーニング授業中に生徒が困っている時、講師のフォローに入っただけだと助かると思いました。生徒が「声が聞こえない」とチャットされると、講師が講義を中断して直接「再度入室し直して」と時間を取られる場面がよくありました。もしスタッフの方がついてらっしゃるなら別途生徒対応してくださると安心だと思います。
学生が困っていると想定した緊急支援室や、履修届の不備等々、関連科目等も、将来にむけての学習方法なども「学修のてびき」がありますが、具体例をもう少し増やして説明されていく必要があると思います。基本紹介に留まっているように見えます。特に、通信制の学生は、時間があると思われがちですが、目標を達成するために、一つ一つの教科への向き合い方や、資料文献調査に関してやや限界を感じますので、そのサポートもよろしくお願い致します。重複しているとは思いますが、よろしく願い申し上げます。
いつも丁寧な回答を頂いマスが、リアルタイムで質問内容が解決すると良い。
履修登録のタイミングや学費納入のタイミングなどにこまめにメールをいただけるので、安心できます。ありがとうございます。
いつも丁寧に回答していただきありがとうございます。
最初のオンライン説明会で、音声の聞き取りにくさに素早く対応してくださり感謝しています。
来校したときも、にこやかに対応してくれるので好感が持てます！
いつも親切だなという印象です。
八洲学園大学の入学の決め手の一つが学生支援センターの充実でした。いつでも電話で確認できるのは、大きな魅力です。これからもよろしくお願いいたします。

以上