FUJITSU

CRMate（シーアールメイト）導入事例

国士舘大学 様

小中学校に震災時対応のアンケート調査を実施し、クラウドを活用して迅速なデータ集計を実現。

国士舘大学様では、同大学を代表・事務局として平成23年度文部科学省委託研究「震災時における学校対応の在り方に関する調査研究」を進めてきました。震災発生時から学校再開に至るまで各学校の対応について詳細なヒアリング調査を行うとともに、岩手県・宮城県・福島県の東北3県を中心に300校に対してアンケート調査を実施。その集計・分析のためのデータベースとして活用されたのが、SaaS型アプリケーションサービス「CRMate（シーアールメイト）／お客様接点力」（以下、CRMate）です。サービスの導入により、迅速な集計を行い、調査研究の最終報告に活かすことができました。

学校運営に関して今、教育の質の向上や地域との関わり、防災など様々な面から関心が高まっている。特に今回の東日本大震災では、多くの児童・生徒が津波の犠牲になった一方で、学校の適切な判断等によって被害を最小限に食い止めたところも数多く存在した。震災に遭遇した学校が実際にどのような対応を行ったのかを記録に残すとともに、危機に対処する中で得られた「実践知」を発掘し、今後の教育現場で防災知識の向上へとつなげる。こうした目的のもと、2011年8月からヒアリング調査を、そして12月からアンケート調査を実施した。アンケート調査については12月下旬に回収し、1月中に入力・集計を行うというタイトなスケジュールとなったが、クラウドのひとつであるSaaS*1型サービスを活用することで、短期間でのスムーズな導入を実現した。

*1 SaaS: ソフトウェア・アズ・ア・サービス（Software as a Service）。インターネットを通じてソフトウェア機能を提供するサービス。

子どもたちの心の教育、人間形成ができる教員を育成

国士舘大学体育学部こどもスポーツ教育学科は、国士舘の武道教育の精神に根ざし、教科指導や身体面での発達だけでなく、子どもたちの心の教育、人間形成ができる小学校教員を育成することを目的に、2008年4月に新設された。学科の大きな特徴は、体育学部において小学校教員免許状と、中学校・高等学校保健体育教員免許状の取得ができるというところにある。

このこどもスポーツ教育学科で「教職論」「教育基礎論」「教育行財政」の授業を担当しているのが、北神正行教授である。もともとの専門は学校経営や教師教育。

「文部科学省では、1990年代の終わりから学校経営に組織マネジメントの考え方を取り入れて、学校を自律して経営していくための様々な改革を進めてきました。学校も一つの組織体ですから、やはり可視化できるような目標をしっかりと立て、組織を動かしていかなければならないというのが今の流れです。その中で教職論という授業を通し、いかに目的意識を持って教師という職業を選択していくのか。組織の一員として働くという部分で、組織や経営の話を入れ込んで学生たちに伝えています」と、専門分野や国士舘大学における担当科目での取り組みについて北神教授はそう語る。

国士舘大学 体育学部教授
北神 正行 様

文部科学省の委託事業として北神教授らの研究が採択を受ける

文部科学省では『学校運営の改善の在り方に関する取組』の公募を毎年行っている。その中で北神教授を中心とする共同研究『震災時における学校対応の在り方』が、委託事業として2011年7月に採択された。これは「東日本大震災が発生した際、被災地の学校の校長はどのような対応を行い、避難所としての学校はどのような役割を果たしたのか、震災直後における対応や震災後3カ月経過した段階における対応などを記録として蓄積し、今後の学校経営の在り方を考える際の示唆とするための研究を行う」（『学校運営の改善の在り方に関する取組』実施（公募）要綱から抜粋）ことを趣旨とするものである。

■ シンポジウム開催風景

「私が理事をしている日本教育経営学会の緊急シンポジウムが6月第一週に開かれ、震災における学校経営の在り方が議論されました。震災が発生した午後2時46分は、まだ学校が動いている時間帯でした。そのため、子どもたちの安全確保という部分では、学校がどう判断したかによって大きな差が出てしまいました。それは、日頃から学校での危機管理の在り方や避難訓練等をどう経営上の問題として位置付けていたかにもつながります。学会としてこれらのテーマに本格的に取り組もうとしていたときに、文部科学省の話があり、プロジェクトチームを組んでやろうということになったのです」と共同研究の経緯をそう語る。

12都県の小中学校等77カ所で8月からヒアリング調査を開始

共同研究は、北神教授を研究代表者として、国士舘大学を含む13大学の教員15名で実施した。国士舘大学は事務局を担当。各地での調査活動は日本教育経営学会のネットワークを活用し、12名の研究協力者も参加した。

全体の活動は、大きく前半のヒアリング調査と後半のアンケート調査の2つに分けられる。まず、最初のヒアリング調査は、震災を受けた地域の学校と教育委員会を対象に8月から実施された。岩手県、宮城県、福島県の小・中学校に対して、震災発生時の学校の様子、学校再開までの歩み、学校再開後の状況、避難所運営の状況について、ヒアリングシートをもとに校長・教頭といった管理職を対象に調査を行った。ヒアリング調査はその後、茨城県、栃木県、千葉県にも拡大。さらに、今回の震災と比較検証ができるように、過去に大きな震災を経験した兵庫県、新潟県の学校における対応や、今後、大規模地震の発生が予想されている東京都、静岡県、和歌山県、高知県における学校の備えや教育委員会の方策等についてのヒアリングも行った。最終的な調査対象は、12都県の小学校35校、中学校18校そして24の教育員会の77カ所にのぼった。

ヒアリング調査と並行しアンケート項目を練り上げる

ヒアリング調査の大きな目的の一つに、震災に遭遇した学校の動きを記録に残すということがある。

「阪神淡路大震災では記録化が十分ではなかったという課題がありました。正確に記録として残すということは、次につなげる意味でも重要で、ヒアリングする側もされる側も大変でしたが、記録に残せたという意味では大きな意義があったと思っています」（北神教授）。

期間中は、事務局である国士舘大学に、北神教授の他、日本経営学会の天笠茂学会長（千葉大学教授）と、学会のプロジェクトリーダーである玉川大学の小松郁夫教授の3人が集まり、各地からの情報を集約するとともに、次々と指示を出していた。

ヒアリング調査を通して、次第に現場の実態が明らかになってきた。それらの結果をもとに、次にアンケー

調査結果は、学校と地域の連携や防災計画、危機管理研修等の活用でも期待が高まる。

ト調査のための項目作りを進めていった。ヒアリング調査は8月からスタートし、一部は12月から1月までずれ込んだが、10月でほぼ終了。その後、ヒアリング結果をもとに練り直しを続けていたため、アンケートが完成したのは12月初旬になっていた。

アンケート調査の入力集計にSaaS 型の CRMate を導入

国士舘大学
元情報基盤センター事務長
大平 忠之 様

アンケート調査では、岩手県、宮城県、福島県の被災した東北3県の小・中学校を中心に、300校へアンケート用紙を発送した。12月下旬の返送を目途に、実際に回収されたのは217通と、かなり高い回収率となった。

「当初アンケート調査の入力や集計は外部に委託することを考えていましたがコストがかかります。そのときに大学の情報基盤センターの大平さんから、CRMateの話をいただいたのです」と北神教授。情報基盤センターは大学や学部などの情報システム全般を担う組織である。当時同センターの事務長を務めていた大平忠之氏（現在健康管理室室長）は、CRMateを知った経緯をこう話す。

「昨年10月に国士舘大学新聞の1面に北神先生の共同研究の記事が載りました。それを見た日頃お付き合いのある富士通の営業さんから、CRMateを利用したアンケート集計の提案があったのです。CRMateはSaaS型サービスなのでサーバを用意したり、一からシステム構築をしなくてもすぐに使えるということ。そして、元々顧客管理のサービスということで、情報を効率的に収集し、一元管理できるなど、今回のアンケート集計に最適だと直感しました。先生に連絡をし、一緒に富士通さんから説明を受けました。私自身SaaSの導入の経験がなく不安はありましたが、富士通さんがサポートしてくださるということで最終的にお任せすることにしました」

プロトタイプを富士通側で作成、提示一度の確認を経て最終決定

提供されたアンケート用紙をもとに富士通側でプロトタイプを作成。一度の確認を経てすぐに最終決定。お客様の仕様に合わせて画面変更等のカスタマイズがすぐにできるということもあり、12月に導入作業を開始したにもかかわらず、1月からデータ入力作業をスタートさせることができた。

「強く要望したのは、入力ミスが起こらないように論理チェックをかけられるかどうかということと、最終的にデータをCSV形式などで出力できるかということだけでした。両方とも可能だという回答をいただき、それなら最終的な成果物になるデータ分析結果まで一気にもっていけるだろうと判断しました」（大平氏）。

本来、情報システム部門の仕事は、学校単位、学部単位での業務に限られ、教授個人の研究目的では動くことが難しいという事情があった。そこで大平氏は、アンケート調査の入力作業に関して、学内の「25（ニー・ゴー）プロジェクト」を活用することにした。これは学生が登録している支援部隊で、簡単な情報システム構築やデータ入力作業などをアルバイトで行ってもらうというものである。インターネット環境があればどこでも利用できるSaaS型サービスのメリットを活かし、学生に自宅や25プロジェクトのスタッフルームから入力作業を行ってもらった。

■ アンケート登録画面例

入力作業を担当した学生からの問合せもなくスムーズに進行

学生にマニュアルを渡し、入力の仕方を指示しただけで、学生から問合せやトラブル等の問題が寄せられることもなく、作業はスムーズに進んだ。

「従来ならExcelで入力し、それをAccessで取り込んでマージするという作業をやっていたはずです。Excelで論理チェックをかけるところまで作り込みでやっていたら時間が足りませんし、データのくい違いやトラブルも出たのではないかと思われます。今回使ってみて、コストや設備面でも期間が限られている突発的なアンケート集計等ではSaaS型サービスはまさにもってこいではないかと感じました。学校でも様々なアンケートを実施していますので、他でも活用していければと思っています」（大平氏）。

防災・救急救助総合研究所でのデータ活用を検討中

今回集計したデータの分析結果は、1月末に調査研究の中間報告会で発表されるとともに、委託事業の終了期間である3月末には最終報告として、約260ページに渡る『報告書』にまとめられた。

調査結果からは、避難マニュアル・危機管理マニュアルの有効性と限界や、避難所運営の在り方、児童・生徒の心のケア、地域特性に配慮した管理職の人事異動について等、様々な課題が浮き彫りになってきた。

「今回はアンケート調査の集計分析も時間の関係で単純集計だけしか載せられませんでした。データは残っていますので、このデータをどう分析し、活用していくのか。日本教育経営学会としてどう継承していくのかということについては、今後、学会の中でも引き続き検討していきたいと考えています」（北神教授）。

国士舘大学では2012年4月「防災・救急救助総合研究所」を新たに設置した。研究所は、国士舘大学の防災教育の構築をはじめ、地域の行政・医療各機関との連携を通して地域や社会に貢献する研究を行うことを目的としたもの。そのメンバーに北神教授も加わることとなった。

「私は教育系から研究所に入りましたので、防災教育や災害救助に関する必要な知識を教員養成というところで活かしていけるのではないかと考えています。そのときに、今回の研究で得たデータが貢献できるのではないと思っています」と、北神教授。今回の調査結果は、学校と地域の連携や防災計画、危機管理研修等にも活かされていくことになりそうだ。

（山田稚佳子）

User Information

■学校概要／1917(大正6)年、吉田松陰の精神を範とし、日々の「実践」のなかから心身の鍛練と人格の陶冶をはかり、国家社会に貢献する智力と胆力を備えた人材「国士」を養成することを目標として創立。以来、14万余名の卒業生を社会の各界に送り出してきた。現在、大学7学部・大学院10研究科を持つ。2017年には創立100周年を迎え、さらなる発展を目指している。

■所　在　地／東京都世田谷区世田谷4-28-1
■設　　立／1917年
■理 事 長／大澤 英雄
■学　　長／朝倉 正昭
■学生総数／大学1万3,861名　大学院366名（2011年5月1日現在）
■大学教職員／専任教員378名　非常勤教員855名（2011年5月1日現在）
URL: http://www.kokushikan.ac.jp

※記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。
※記載されている肩書きや数値、固有名詞等は取材時（2012年5月）のものです。

■製品・サービスについてのお問合せは
富士通コンタクトライン　0120-933-200
受付時間 9：00 ～ 17：30
（土・日・祝日・当社指定の休業日を除く）
富士通株式会社　〒105-7123 東京都港区東新橋 1-5-2 汐留シティセンター
CRMate ／お客様接点力のホームページ
http://jp.fujitsu.com/crmate/

All Rights Reserved,Copyright FUJITSU LIMITED 2012