



業種
大学・教育機関

導入部署・部門
学生支援センター
生活支援部門

導入前の課題

- ・手続きが煩雑なうえ、ミスが許されない業務
- ・制度が増加しており、手が回らなくなる危機感もあった
- ・外部委託は検討課題だったが、強い不安があった

導入後の成果

- ・検討からわずか5ヶ月でのスムーズな立ち上がり
- ・業務の効率化を図り、心に余裕を持って学生をサポート
- ・職員の負荷も減り、コロナ禍でも学生支援に注力できるように

外部委託に強い不安。それでも円滑に立ち上げ、『心からのサポート』を実施

日本体育大学様は、創立以来オリンピック選手をはじめ数多くのアスリートを輩出してきました。同大学ではもともと奨学金制度を利用する学生が多く、その理由として「部活動に専念するためアルバイトができない」ことなどが挙げられます。彼らを支えるのが、学生支援センターです。“学生課”にあたる部署で、学生生活に関わる事務、相談、カウンセリングから、部活動を統括する学友会の事務、寮の管理など、多岐にわたる業務を行っています。

学生支援センターでは『奨学金業務』も行っていましたが、業務量が多いために「外部委託の検討」が、以前から課題として挙がっていたようです。しかし、学生支援センターの事務長である緒方様は「手放す気はなかった」と言います。その理由を伺うと、「奨学金業務を通じて接点を持つことで、困っている学生を把握することができるから」ということでした。緒方様は続けます。「業務の本来の目的は、学生を支援することです。外部委託をすると、支援が必要な学生を見逃すのではないかと思い、あくまで自分たちで学生の面倒を見たいと考えていました」

一方で、2020年度からは国による高等教育の「無償化制度」が始まりました。これにより、学生支援センターの業務はさらに増加することとなりました。くわえて、奨学金を担当していた職員3人のうち、業務の中心を担っ

てきた職員が「無償化制度」の導入のタイミングで異動することに。奨学金担当1年目だった主任の吉田様は、当時の焦りを次のように振り返ります。

「奨学金は、ひとつでもミスがあると学生に奨学金が振り込まれなくなるので、絶対に失敗は許されません。特に日本学生支援機構の奨学金は、手続きの種類も多くて複雑なんです」

吉田様は、「無償化制度も始まることで、大学生活の支援まで手がまわらないのではと危機感がありました」と吐露します。

このような状況から、学生支援センターは奨学金業務について本格的に外部委託の検討を進めざるを得なくなっていったのです。大学へ訪問して説明を受けた際、改めて「簡単には手放すつもりはありません」という緒方様の考えを伺ったパーソルの担当者は、「この業務を通じて学生を支援したいんです」という熱い想いをお伝えしたのです。すると、その想いが通じたようで意気投合。その後、パーソルへの委託が決定し、翌2020年4月より業務がスタート。検討からわずか5ヵ月で立ち上げる、急ピッチなスケジュールでした。

それでも円滑にスタートできた要因のひとつはパーソルが持つ“ノウハウ”です。30を超える大学で奨学金業務を担当しており、知識の蓄積がありました。そして、もうひとつの要因は“スムーズに業務を立ち上げるための工夫”です。

パーソルが提案したのは、1年目は2つのキャンパスのうち1つだけを受託し、その間にスタッフの育成を進めたいうえで、2年目からどちらの窓口も担当させていただくという方法です。こうした段階的な導入により、むしろ

短期間で業務を円滑に開始できたのです。

さらにパーソルでは、奨学金業務を進めるにあたって新たなシステムを導入するのではなく、『スタッフの動線』や『書類の流れの見直し』、『回収のタイミングの工夫』などで効率化を図っていきました。そこで生みだされた時間によって心に余裕を持つことができ、その状態で学生の話をじっくり聞いていきます。その会話の中から様々なことを引き出して、さらにサポートを充実していったのです。

37%の学生が受給する日本学生支援機構の貸与型奨学金をパーソルが担当することで、大学職員の皆様は『無償化制度』と『大学独自の奨学金』への対応や『コロナ禍での学生支援』に力を入れることができたといいます。奨学金業務を単なる事務手続きとしてではなく、“学生を支援するための重要な接点”ととらえている日本体育大学様。緒方様は、最後に期待を口にしてくださいました。

「奨学金業務が扱っているのは書類などではなく、学生の人生です。今は一人ひとりに寄り添える体制ができていると感じています。同じ思いで取り組んでいただいているパーソルの皆さんと連携をとりながら、今後も学生への支援を充実させていきたいですね」



日本体育大学 学生支援センター
生活支援部門
事務長
緒方 美保 様



日本体育大学 学生支援センター
生活支援部門
主任
吉田 紫 様

