＜実践事例＞

国際業務力向上ワーキング・グループ活動報告

遠藤　美由樹[1]・越智　香予[2]・金子　暁[3]・板野　直樹[4]

経済・社会のグローバル化が加速的に進む中、大学を取り巻く環境や社会的要請を背景とし、本学においてもグローバル化の推進は喫緊の課題となっている。本稿は、京都産業大学における事務組織及び事務職員のグローバル化推進を目指し取り組みを行った「国際業務力向上ワーキング・グループ（WG）」の活動を報告するものである。本 WG の最終到達目標は、京都産業大学の事務組織において、かつて「英語」・「国際」といったキーワードに関係することは、全て国際交流センターで対応することが当然とされていたが、これを全学的な取り組みとして展開していくこと、すなわち、「国際交流センター牽引型」から「部局イニシアティブ型」への転換をはかることである。本稿では、本学における国際関連業務の現状を知るための調査、職員交流プログラムの試行、事務手続き文書の英文化を含め、WG での代表的な取組成果を報告する。また、WG で実施した調査・分析により、本学の国際化への課題が浮き彫りとなったことを主要な成果として論じる。さらに、調査の分析や実施した取組の結果に基づき、国際交流センター以外の部署が、主体的に国際業務を展開していくために何が重要かについて提言を行う。

キーワード：大学のグローバル化、国際関係業務、事務職員の国際業務力、
スタッフ・ディベロップメント（SD）

1. はじめに

京都産業大学では、平成 24 年度に文部科学省グローバル人材育成支援事業（平成 26 年から「経済社会の発展を牽引するグローバル人材育成事業」に名称変更）の採択を受けて、事務のグローバル化プロジェクト（以下「PT」）が開始された。この PT において、実質的にプロジェクトの遂行を具現化するために、平成 26 年 10 月に PT メンバーを一新し、三つのワーキング・グループ（以下「WG」）を形成することとなった。それらは、「職員の英語力向上イベント WG」、「グローバルな事務職員のロールモデル形成検討 WG」そして、「国際業務力向上 WG」である。「国際業務力向上 WG」の目標は、本学においてかつて「英語」・「国際」といったキーワードに関係することは、すべて国際交流センターで対応することが当然であったが、これを全学的な取り組みとして展開していくことである。

本報告は、「国際業務力向上 WG」が発足してから、平成 28 年 11 月までの活動状況の概要をまとめたものである。WG の調査・分析により、本学のグローバル化への課題が浮き彫りとなったことが、活動における主要な成果の一つであると考えている。

本稿は 5 章から構成されており、次章では WG で定義した「国際業務力」と WG で取り組んだタスクについて概説する。続いて、第 3 章では本学における国際業務の現状や教員からのニーズに関する調査、第 4 章では職員の国際交流プログラム試行等、それぞれ WG での成果を報告する。そして、第 5 章では、本学において国際交流センター以外の部署が、主体的に国際業務を展開していくためには何が重要かについて提言を行う。

2. 国際業務力の定義と京都産業大学の状況

2.1. 国際業務力の定義と国際業務力向上 WG の目標

一般的に、個人の国際業務力として、まず語学力が挙げられる。語学力とは、英語力をはじめ他国の言語すなわち母国語以外の言語を指す。ただし、語学力プラス α の力、すなわち、単に語学ができるというだけでは、語学が通じても業務には通じない。国際業務力を発掘し、それを向上させるためには、例えばプロジェクトや所属部署とし

[1] 京都産業大学 学生部、[2] 京都産業大学 現代社会学部設置準備事務室、[3] 京都産業大学 管財部、
[4] 京都産業大学 総合生命科学部

ての取り組みが重要である。

国際業務力向上 WG が掲げた最終到達目標は、「国際交流センター牽引型から部局イニシアティブ型へ」である。

2.2. 京都産業大学における現状の把握

上記の目標を達成するために、まず、WG では本学における国際業務の現状を把握することが重要であると考え、「既存の業務」、「潜在的な業務」という二つの視座から調査を試みた。詳細については次章に譲るが、調査の概要は次のとおりである。

2.2.1. 大学既存の国際関連業務についての調査

複数の部署を対象に所属での国際関連業務に関して、ヒアリングを行った。具体的には業務の内容や量、直面している問題や課題等について質的な調査を実施した。

2.2.2. 大学の潜在的な国際関連業務の発掘

「現状として、国際業務はあまり発生していない」と事務職員が認識していたとしても、教員や留学生の声に耳を傾けてみると、本学における国際業務の潜在的なニーズが浮かび上がってくる可能性があるのではないか。このような問題意識のもと、海外からの留学生・研究員の受け入れが多い、ある一所属の教員らから、事務職員の国際業務力に関する意見や要望をきいた。

2.3. 国際業務力向上の取り組み

2.3.1. 職員国際交流プログラムの試行

職員交換プログラムの開発を視野に、本学の協定校より短期滞在にて試験的に職員の受け入れを行った。

2.3.2. 事務文書の英文化

上記 2.2.2. の調査により収集した教員の意見を参考に、事務手続き文書を英文化する作業に取り組んだ。

3. 京都産業大学における現状の把握調査

3.1. 大学既存の国際関連業務についての調査

3.1.1. 調査目的と概要

本調査の目的は、学内の各部署において発生している国際業務がどのようなもので、実際に、業務に対応している担当者が直面している問題や課題が何かを浮き彫りにすることであった。

調査対象は、学内で国際業務が発生していると想定される複数部署の専任職員とした。具体的な対象部署は次のとおりである。総務部（総務担当・人事担当）、経理部、学生部、入学センター、教学センター（教務担当・大学院担当）、情報センター、外国語学部事務室、総合生命科学部事務室、共通教育推進機構（全学共通教育担当）、図書館、共通教育推進機構（キャリア教育研究担当）、研究機構

また、調査では下記事項について質問を行った。

①あなたの所属する部署では、どのような国際関連業務がありますか？

例）外国語のメイルや文書を読む / 書く必要がある。

外国人の教員・留学生を（外国語）で対応する必要がある。

②外国人の来客対応・通訳業務・海外出張等、国際関連業務が発生した場合、どのような理由で、誰が対応していますか？

3.1.2. 調査方法

平成 26 年 10 月 15 日から 31 日までの期間、主に国際業務に関わった経験のある専任職員に対して、1 件につき 30 分程度の対面式インタビューを行った。

3.1.3. 調査結果

質問項目に対する各部署からの詳細な回答は、一覧に取り纏め、事務のグローバル化 PT 会議において報告を行っているが、本稿では掲載を割愛する。

調査の結果、インタビューに協力してくれた職員から集まった声は多岐にわたっていた。その一部を下記に紹介したい。

まず、所属部署には現在、国際業務が少なく、今のところ問題は生じていない、と感じている職員からの回答には次のようなものがあった。

・「海外出身の研究員受け入れにかかる手続きを行うことがあるが、通訳や翻訳等は受け入れ教員のサポートがあるため問題は発生していない。」

・「事務室宛てに英字で書かれたメイルが定期的に届く。頻度は多い時期で一日一通程度。ほとんどが当該事務室に個別に送られたものではなく、各所にランダムに送られた採用関係のメイルだと認識している。したがって、特に返信等の対応はしていない。」

・「頻度は多くないが、学外から英語での問い合わせがある。その場合は、国際交流センター事務室や他部署の英語ができる職員に対応を依頼している。」

一方で、所属部署において現在、国際業務が発生している、と認識している職員たちは次のように語っている。

・「教員の出張処理に関することで、提出書類に対して日本語訳をつけてもらうこととしている

が、教員らから苦情が出ている。」

・「自分は業務の経験も英語力のレベルも不十分だと感じているが、非常に高度な国際業務力を要する業務を一人で任されており、負担を感じることがある。また、国際業務は作業に時間を要するものが多いこと、英語ができる＝高度なレベルの業務ができるとは限らないことが広く理解されていない。」

3.1.4. 分析と考察

各部署からの回答を精査し、考察を行った結果は次の4点に集約される。

①調査を行った部署のうち、主に三つの部署において、常時、非常に高度な国際業務が発生している（少なくとも、当該部署のインタビュー協力職員は所属において、高度な国際業務が発生していると感じている）。また、大半の部署では、全体の業務からすると国際業務のウェイトは小さく、英語を使用する頻度は少ない。しかし、実際に国際業務が発生すると対応に窮し、教員や他部署の英語力の高い職員に頼ることで、何とかその場しのぎで対応している現状がある。

②実際に国際業務が発生していても、教員や他部署の職員に対応を依頼することで解決され、結果的に大きな問題が生じておらず、部署の中で国際業務に対応する必要性があまり認識されていないという現状がある。

③国際業務は、他の職員よりも英語力が高い職員に任される傾向が高い。また、一部の限られた職員に、国際業務が集中する傾向がある。

④国際業務を担当する職員は、他の職員よりも英語力が高いという理由で、専門的かつ高度な英語レベルを要する業務を任されることがある。しかしながら、担当者はこれまでに特別なトレーニングを受けた経験がなく個人の努力の範疇で、インターネットを使って語彙や表現をなんとか検索しながら、これらの業務に対応している。また、大学内で日常的に語学研修を受講する等のサポートを受けたいと希望している。

上記の考察結果については、事務のグローバル化PT会議の中では共有ができたが、全学的に周知をはかるまでには至らなかった。

また、WGとして実現はできなかったが、残された課題として、引き続き、さらに詳細な調査を全部署対象に実施すること、調査結果から浮かび上がった各部署における国際業務の現状から、必要に応じて有効な対応を行うことが求められている。

3.2. 大学の潜在的な国際関連業務の発掘調査

3.2.1. 調査目的と概要

「現状として、国際業務はあまり発生していない」と事務職員が認識していたとしても、教員や留学生の声に耳を傾けてみると、本学における国際業務の潜在的なニーズが浮かび上がってくる可能性があるのではないか。このような問題意識のもと、外国人留学生・外国人研究員の受け入れ等が多い、ある一所属の教員らから、事務職員の国際業務力向上に関する意見や要望をきいた。調査で質問を行った項目は次のとおりである。

「大学での業務の中で、事務職員が『国際業務力』を高める必要がある、もしくは、高めるとより良いと感じておられる点について、教育職員の視点から、ご回答ください。」

3.2.2. 調査方法

平成26年10月30日に、教員宛てにメイルにてアンケートを配信し、11月4日までを回答期限と設定して調査を行った。

3.2.3. 調査結果

詳細な回答の掲載はここでは行わないが、教員からの意見・要望の概要は次のようなものであった。

・大学からの（日本語が出来ない）留学生への連絡事項を全て教員がわざわざ英訳して手渡したり、連絡したりしなくてはならないため、教員本来の教育研究業務の妨げとなっている。

・外国人研究員の雇用に必要な書類について、英語の説明文を作成して欲しい。あるいは英語で説明できる職員を配置して欲しい。

・英語で書かれた内容の書類を事務室に提出する場合、教員が和訳の添付を作成しなければならないため、手続き等に時間がかかった。また、その逆もあった。すなわち、事務室から送られてきた日本語の事務書類を、教員が英訳して、外国人に伝えることもあった。その際、書類の内容把握の正確性や提出処理の迅速性が、教員に求められたため、時間的にも精神的にも負担となった。

3.2.4. 分析と考察

アンケート調査の結果から、事務職員が英語での事務手続きを行うことができないため、教員が外国人留学生・研究員と事務職員の間に入って、やりとりや事務的な手続きの通訳をしたり、書類やメイルの内容を翻訳したりしなければならず、教員にとって大きな負担となっていることがわかった。

学内既存の国際業務については、前項で取り上げた各部署対象のヒアリング調査等によってある

程度明らかになった。しかし、教員の意見・要望は、事務職員が認識できていない国際業務のニーズが、確かに存在していることを示しているといえる。教員からの意見・要望は、職員対象のヒアリング調査の結果を客観的に考察するための参考資料とするだけでなく、今後の本学での国際化をめぐる課題や施策を検討するための材料としても活用していくことが望まれる。

4. 国際業務力向上 WG の取り組み

4.1. 職員交流プログラムの試行

本学協定校のドイツルードビッヒハーフェン経済大学（LUAS）のアジアセンターから、学生交換プログラムに加え、大学職員の交換について提案がかねてよりあった。そこで、職員交換プログラムの開発を視野に、平成 28 年 10 月に約 2 週間の短期滞在にて試験的に職員を受け入れることとなり、滞在中のスケジュール作成と対応について、国際業務力向上 WG が中心となり実施した。LUAS が協定校である本学を訪問する目的は、国際交流会館をはじめとする滞在施設や受入れている留学生の状況を視察するということに加え、今後継続的に職員交換を実施するための視察ということでもあった。LUAS から受け入れたクリスティン・リュウ氏は、日本で修士を取得し、日本語も英語も堪能であった。本学が取り組んでいる事務のグローバル化の推進への取り組みとして、クリスティン氏滞在中には、①事務スタッフ対象の英語によるアカデミックセミナーや②ヒアリングやキャンパスツアー等各種プログラムにおいて、担当スタッフとはできるだけ、やさしい英語でのコミュニケーションを取ってほしいと事前に要望していた。そのこともあり、クリスティン氏の滞在は、国際業務力向上 WG のスタッフをはじめ、彼女にかかわることのできたスタッフにとっては、貴重な国際業務を体感できる経験であったといえる。

なお、滞在中に実施したプログラムのうちは次の三点について報告する。

(1) 学内部署へのヒアリング調査（大学入試制度、学生ボランティアに関するヒアリング）
(2) 事務スタッフ案内によるキャンパスツアー
(3) 葵寮（女子寮）訪問と学生との交流

(1) 学内部署へのヒアリング調査

ヒアリング調査では、入学センターとボランティアセンターの若手職員に対して、クリスティン氏からの英語によるインタビューと意見交換を実施した。ヒアリングを通じて、日独の教育制度や法制度には違いがあり、それが同時に大学の制度にも影響を与えていることがわかった。

表 1. クリスティン・リュウ氏　全日スケジュール

日時	10/19(月)	10/20(火)	10/21(水)	10/22(木)	10/23(金)～26日(月)	10/27(火)	10/28(水)	10/29(木)
9:00				ECCｲﾝﾃﾝｼﾌﾞA 授業訪問 @12405教室				
9:30	キャンパスツアー							
10:00								
10:30						実験住宅の見学 @14号館ｽﾏｰﾄﾊｳｽ	ｲﾝﾃﾝｼﾌﾞ国際関係英語BⅣ授業訪問 @12524教室	
11:00								
11:30								
12:00								
12:30								
13:00	Lunch Meeting @ふるさと	昼食	昼食	昼食		昼食	茶道体験 @茶室	Farewell Lunch @10号館4F
13:30								
14:00		ヒアリング調査 @入学センター				ヒアリング調査 @教学センター ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱｾﾝﾀｰ	みつばち研究室訪問 @総合体育館屋上	
14:30								
15:00			ｵｰﾌﾟﾝﾃﾞｨｽｶｯｼｮﾝ @神山天文台 サギタリウスホール					
15:30								
16:00								
16:30						葵寮訪問ｲﾍﾞﾝﾄ @葵寮		
17:00								

(2) 事務スタッフ案内によるキャンパスツアー

職員二名が中心となって本学の施設紹介を実施した。常に英語での紹介を行い、説明が至らない点もあったが、全行程を終えることができた。（行程については表 2. 参照）キャンパスツアーは、担当した職員二名が過去にチェンマイ海外語学研修に参加しており、自己の持つ英語力を発揮しまた学習意欲を高める貴重な機会となった。

表 2. キャンパスツアースケジュール

■第一部　見学型の施設案内

平成 27 年 10 月 19 日（月）	9：35 ～ 9：50	ラーニングコモンズ見学
	9：55 ～ 10：00	本館紹介
	10:00 ～ 10：20	神山天文台見学
	10:35 ～ 10：55	総合グラウンド見学
	11:10 ～ 11：40	中央図書館見学

■第二部　体験型の施設案内

平成 27 年 10 月 26 日（月）	10:30 ～ 11：30	実験住宅の見学
平成 27 年 10 月 28 日（水）	13:15 ～ 13：45	茶道体験
	14:00 ～ 14：30	みつばち研究室訪問

(3) 葵寮訪問

クリスティン氏と LUAS からの留学生二名を本学の女子寮である葵寮へ案内した。交流を希望する寮生が中心となり寮内を案内し、職員はサポートという形で参加した。

葵寮訪問は、本学の滞在施設や留学生の状況視察及び職員交換プログラムの試験的取り組みであったが、結果として、プログラムに関わった職員や学生が海外や英語に対して、更に興味・関心をもつ良い機会となった。職員が「グローバル」と接する機会をもつことで、職員はそれを活用し、学生に新たな機会を提供することができる。葵寮訪問のような、授業外で学生が「グローバル」と接する機会を提供できるような活動を今後展開していきたい。

4.2. 学内文書の英文化

上述の 3.1.2. における、教員を対象とした調査を行った結果、学内文書の英文化については、教員からの強い要望が確認されており、早急に対応すべき課題であると判断した。具体的には、優先的に対応する必要があると思われる外国人員の雇用手続関係の書類を英文化することとなった。英文化作業は、次のような工程進めた。

(1) 英文化する書類の選定

外国人研究員を含む新規採用者の手続きに関する書類を担当部署より入手し、英文化を行う書類の選定を行った。本学では雇用手続において、新規採用者に対し、給与・私学事業団・保険等に関する書類の提出を求めている。現状として、外国籍の新規採用者に対しては、着任前に全て日本語で記載された書類を本学から郵送していることがわかった。書類の中には、そもそも事業団等の学外組織が定めた既定の様式により、英文化が不可能なものが複数あった。そこで、本学が独自に作成している「新規採用者へ郵送する提出書類に関する説明文」及び「提出書類の一覧表（提出チェックリスト）」を英文化することが決まった。

(2) 翻訳作業

実際の英文化作業については教育支援開発センター事務室のグローバル化推進室に所属する英語力の極めて高い職員が、所属の業務として担うこととなった。

(3) 実用化に向けての調整

事務のグローバル化プロジェクトメンバーであるネィティブ（英語）の職員、同じく WG メンバーである教員から、完成した英文書類のチェックを受け、訳語等について微調整を行った。加えて、本学独自の様式である給与関係等の書類については、英字で記入例を作成することが決まった。

今後、上記英文書類の実用化に向け、事務グローバル化プロジェクトにおいて審議が行われる予定である。

5. まとめ

本稿では、京都産業大学における「事務のグローバル化プロジェクト」の下層に設置された三つの作業部会の一つである「国際業務力向上 WG」の活動について、報告を行った。

「事務のグローバル化プロジェクト」では、大学のグローバル化を牽引する人材として、また学生

の最も身近な社会人として、事務職員自らが「グローバル人材」と呼べる職員を育成するという共通目標があった。

PT のもと、「国際業務力向上 WG」以外のワーキング・グループでは、職員の英語力向上を支援するイベントの開催や職員を対象とした既存の海外研修プログラムの改善等といった取り組みが行われてきた。このような試みは、事務職員個々人に対して、英語力向上の機会を提供することを主要な目的として行われるため、比較的スムーズに実施し、成果を得ることができるものである。

しかし一方で、われわれ「国際業務力向上 WG」では、職員に対して、国際業務への認知や理解を促進させるという「個人」レベルの目標に留めることなく、本学国際交流センター以外の部局がイニシアティブをとり、実際に国際業務を機能させる、という「組織」レベルの目標を掲げ、本稿で報告したような様々な取り組みを行ってきた。

研究室に外国籍の研究員や留学生を受け入れている理系分野の教員から、事務職員が英語を話せるようになって、受け入れのサポートをしてほしいという声は今に始まったことではない。しかし、大学全体として、組織的に国際業務力の向上を推進する強制力がない限り、その声は結局届かず、ごく一部の語学力の高い職員に業務が集中し、対応がなされているという現状が改善されることはない。国際的な業務というものは、個々の職員が、いくら取り組みへの意識を持っていたとしても、部署・組織として必要に迫られない限り、所属のルーチン業務として認知され、組織的に取り組まれることはなかった。

もちろん大学の全ての事務職員が国際業務を担当する必要はないが、中長期的な展望に基づき、たとえば、組織として国際化への具体的な目標を掲げることが、業務国際化を促進するにあたっての最も近道であろう。そして、何より大学全体で共有される方針に基づき、わかりやすい目標を設定することが重要であると考えられる。

グローバル人材育成支援事業で掲げた「TOEIC600 点以上の事務職員総数の比率を 3 割り以上に引き上げる」等といったことは一つに指標にすぎない。

一方で、国際業務の推進については、それを必要とする場面や人が存在し、さらには、所属の取り組みとして業務を国際化しようとする原動力がなければ、到底実現できるものではない。国際業務力向上というからには、個人の努力や思いだけでは、コントロールができない課題なのである。

謝辞

WG の取り組みにご協力いただきました皆様に感謝申し上げます。特に、グローバル化推進室の水野様、国際交流センター事務室のポール・チャートン様に心より感謝申し上げます。

参考文献

花村大輔, 川口潔, 大島英穂, 河内明（2015）大学の国際化推進に資する組織と運営のあり方に関する研究：立命館大学における国際化推進組織のデザイン. 大学行政研究 10: pp.51-65

本間政雄（2013）大学職員のグローバル化に向けて何が必要か（小特集 大学職員のグローバル化に向けて）. 大学時報 62(349): pp.62-67

岸本誠（2013）グローバル化と大学職員：国際基督教大学における事例（小特集 大学職員のグローバル化に向けて）. 大学時報 62(349): pp.68-71

隅田英子（2014）英国の大学における大学職員の動向：グローバル競争激化時代の中での変容に関する一考察（特集 諸外国における大学職員の動向）. 大学職員論叢(2): pp.13-24

Encouraging Active Engagement by Administrative Staff in International Affairs

Miyuki ENDO[1], Kayo OCHI[2],
Satoshi KANEKO[3], Naoki ITANO[4]

This paper summarizes attempts by a working group of an Administrative Globalization Project Team at Kyoto Sangyo University (KSU) to promote globalization within the administrative system and to enhance staff performance in international affairs. A primary objective of the working group was to consider effective measures for raising awareness of the importance of engaging actively in international affairs at departmental level and within staff regular duties. One issue, highlighted is a tendency within the university to refer issues regarding 'English' or 'international affairs' to the Center for International Programs at KSU. Survey results suggest that this system needs to be changed in order to realize the objective of

globalization.

Findings from a survey of administrative staff at KSU and attempts made to introduce a staff exchange program with overseas partner universities are discussed.

KEYWORDS: Internationalization of universities, Performance for international affairs in staff, International affairs, Staff development

2017 年 1 月 16 日受理

1 Department of Student Affairs, Kyoto Sangyo University

2 Faculty of Social Sciences Establishment Administrative Office, Kyoto Sangyo University

3 Department of Property and Facilities, Kyoto Sangyo University

4 Faculty of Life Sciences, Kyoto Sangyo University