

# IT コンシェルジュ 実践報告 その 2

## IT Concierge Practice Report Part2

川 喜 田 多 佳 子

Takako Kawakita

### ( 要 約 )

情報科の教員との兼務で IT コンシェルジュとしてのサポートを継続中である。

前稿その 1 では、持ち込まれる相談のほとんどが配布パソコン本体の環境設定やトラブル、保存ファイルの管理、本体や周辺機器設定や Windows の基礎知識への対処などであろうことを指摘した。本稿では、対応内容を集計した結果、その 1 での指摘が具体的な問題として表面化した。その集計結果を受けて、学生が社会でも困らぬための IT 利活用力を高めることを目的とした指導のあり方について検討している。

### (キーワード)

IT コンシェルジュ パソコンサポート Windows 基礎知識

## 1. はじめに

### 1-1 現状

2016 年度入学生には、Windows10 搭載のタブレット型 PC が配布された。スマートフォンを意識した操作性の Windows10 とタブレットの組み合わせは、スマホネイティブ世代の学生は直感的に使いこなせるのだろうという期待があった。学生が授業課題やレポート作成も学内 PC ルームと同等に行うことができるよう、脱着式のキーボード、Office ソフトが搭載されたモデルである。また、本年度は全教員にも同型のものが配布された。学生・教職員が同じ環境となり、双方での利活用を高める取り組みをスタートさせた。ネットワーク ドライブからの教材、資料配付やペーパーレス化、これまで難問となっていた学科・コース間の利活用への隔たりが減少、これにより学生のスキルが例年以上に向上、IT コンシェルジュに求めるサポート内容にも質の向上が期待された。また、2 年生においてはノート型 PC 配布から 1 年経過し、授業やゼミ活動から経験値を増やし、より発展的な活用にむけたサポートを期待した。

また、学科・コースの内容に合わせて置かれている 1 年次開講の共通教養科目、「情報基礎演習」では PC 教室据え置きのデスクトップパソコンも活用し、Office ソフトを活用しながら文書作成・プレゼンテーション能力を身につけることが中心となっている。必修ではないが 1 年生はほぼ全員がこの科目を履修している。

### 1-2 サポート状況

#### (1) 相談者の内訳

対象期間は平成 27 年 4 月 8 日～平成 28 年 7 月 31 日である。図書館ラーニングコモンズで記帳して

いる対応した相談件数はグラフの通りである(図1)。グラフが示すとおり、教職員へのサポートも数多く行っている。また、学生時代にやり残した検定試験を希望する卒業生が訪れるケースも出始めている。

## (2) 相談内容

機種固有の電源 ON・OFF のトラブル回避や Wi-Fi 再接続が目立ったため、タブレット PC が多く持ち込まれた。続いて授業課題や習熟度の低い学生対応などの授業支援、Excel、Word の操作方法への対応となつた(図2)。

相談者別にみると、Excelへのサポート件数に大きな差がみられた。学生が少ない理由の1つは、表計算を教科科目と位置づけるオフィスワークコースでは Excel をしっかりと学ぶことができていること、2つ目は、子ども学科、介護コースのカリキュラム内に Excel が盛り込まれていないことにより、利用する機会が少ないことが考えられる。

教職員からの相談は、事務業務での Excel 活用が多くを占めた(図3)。

2年生に対しては、メーカー・OS が異なる Windows8.1 搭載のノート PC が配布されていること、Windows10への無償アップグレード終了があったこともあり、対応作業や、作業にはいたらない Windows10へのアップグレード方法、アップグレード後の不安定な動作に対するアドバイスも行った。機種固有のセキュリティソフトウェアの設定変更トラブルから、USB フラッシュメモリーに制限をかけてしまい、ファイルが開けないなど学修以前のヘルプを求めて駆け込んでくるケースの割合が多く、PC によってはその対応に数日預からなければならないなど、その対応には大変手間をかけた。2年生後期の卒論時

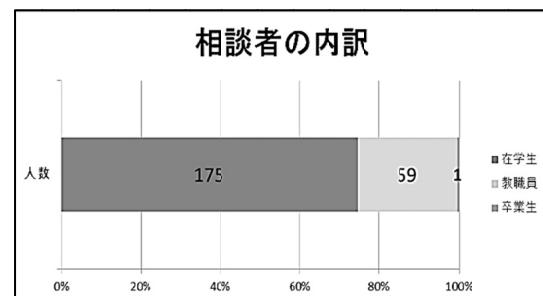


図1 相談者の内訳

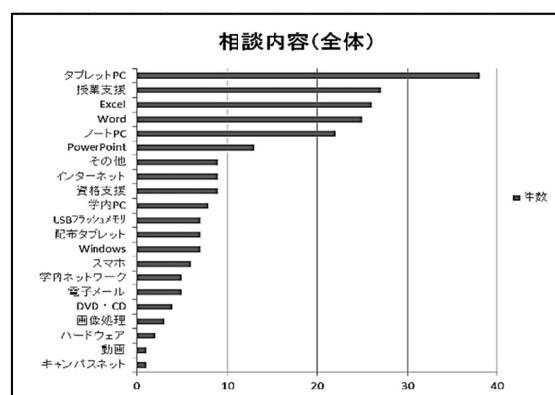


図2 すべての対象者の相談内容

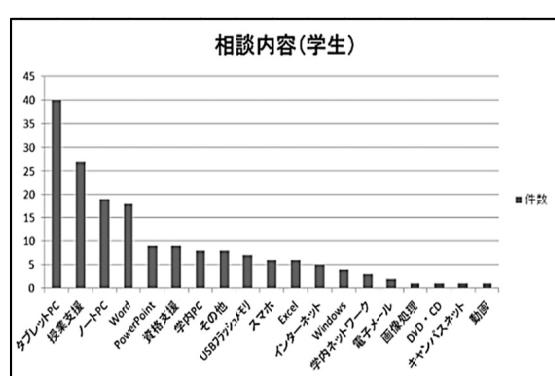
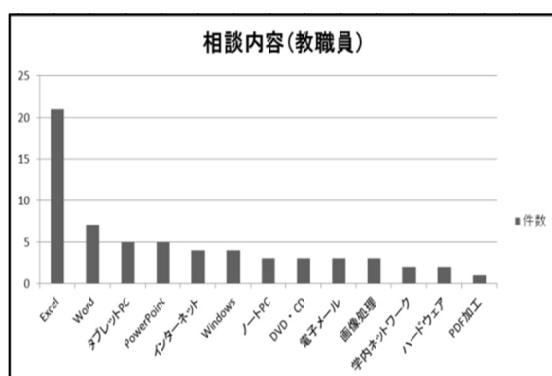


図3 相談者別の相談内容

期からノート PC を本格的に使い始める学生が多いため、この作業は卒業直前まで継続されると予想される。

## 2. 実践を通じて

### 2-1 学生の PC スキル向上への検討

学生から求められた相談内容は、PC の取り扱いに関するものが中心であった。その具体的な内容は、Windows の知識があれば解決できる内容がほとんどであった。PC トラブルに対処できるスキルは仕事でも必要となる。卒業後、職場で学生が困ることなく PC を使いこなすことが求められる。IT コンシェルジュはそのような人材育成を担わなければならない。サポート実践の中、学生が卒業前に知っておくべきである感じた Windows の機能を以下に示す。

### 2-2 コントロールパネル

OS の設定を行うための機能が、1 つにまとめられた画面である。コントロールパネルを弄る所から始めることが Windows を理解する第 1 歩であると筆者は考える。コントロールパネルのデフォルト画面は、「カテゴリ表示」で詳細を折りたたまれた状態で起動されるが、Windows95 タイプの「クラシック表示」に切り換えると、初学者の学生でも直感的に必要項目の選択で操作を進めることができる。(図 4)



図 4 コントロールパネルウィンドウ（カテゴリ表示画面とクラシック表示画面）

ドライブアクセス制限により、USB フラッシュメモリーを開くことができず、課題に着手できないというトラブル原因となったセキュリティソフトのアンインストール方法は、その方法を筆者や科目担当教員が授業内で説明を行ったが、Windows の仕組みが理解できていない学生は自力で対処できず、多くの作業を筆者が行う結果となった。筆者は平成 12 年～13 年末に行われた市町村民対象の IT 講習<sup>1</sup>の講師も担当していた。マウスも触ったことがない中高年の方に向けたカリキュラムは、フォルダ作成やファイル管理、マルチタスク機能やコントロールパネルでのカスタマイズ、プラグアンドプレイを意識した周辺機器の接続知識など、Windows パソコンの管理法からのスタートであった。そのようなことを学ぶことができたからこそ、一般家庭に PC が急速に普及したと考える。パソコンを弄る楽しみを感じながら慣れ親しめることで、パソコン離れを食い止めることができると考える。

Windows8 以前からのユーザーからは、「画面が変わり、どこからどのように起動するのか」というへ

ループを求められるが、筆者は新旧バージョンを問わない起動方法を推奨している。Windows8以降のアプリケーションの起動は検索ボックスにアプリケーション名を入力する方法が一番効率がよい。授業ではWindows8.1、10だけでなく、Windows7からも検索ボックスからのアプリケーション起動方法を学生に演習させている。

### 2-3 システムツール

サポートを行う中で、「配布パソコンをほとんど使っていない」という学生にその理由を聞くと、「動きが遅い」など少しの不調で自分のPCを放置している声が多い。そのような学生には活用頻度を上げてもらえるよう個人のPCを預かり、ディスククリーンアップやデフラグを行い返却している。戻ってきたパソコンを使用した学生は、「パソコンの動きが比べものにならないぐらい快適になった」、「課題や課外活動がはかどるようになった」という。これらの作業は難しい作業ではなく、自ら行えることが必要であるのではないかと感じている。

平成9年に三重県行政WANが整備され、それに伴い職員一人1台パソコン体制となった際、本庁を中心に各庁舎で開催された職員対象のパソコン講習講師を担当した。平成7年にWindows95がリリースされたばかりであった。本庁で毎日行われた講習内容はWindows基礎1日講座のみでOfficeソフトの講習は少し先だったと記憶している。講習の目的は、配布されたパソコンを管理し、かつ自分なりに使いやすく快適に使い続けるためであった。配布されたパソコンをWindowsの仕組みを理解しつつ、コントロールパネルからファイルの最適化をするためのディスククリーンアップやデフラグ、ウィルスソフトの自動スキャンスケジュール設定方法を行った。両機能も検索ボックス入力で容易に起動させることができる。OSのバージョンが異なっても起動する画面インターフェイスは同じであるため、異なる環境でも演習することは可能である(図5)。

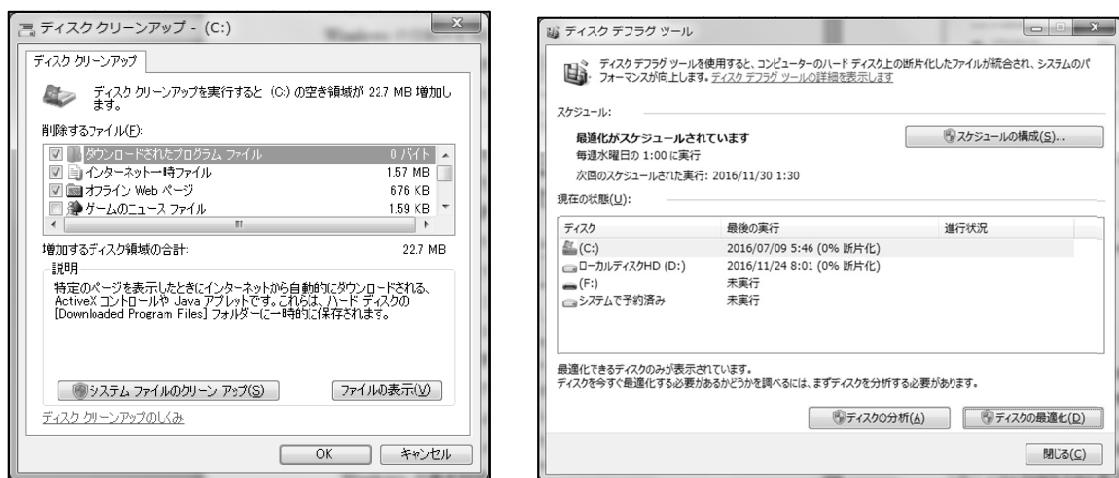


図5 ディスククリーンアップウィンドウとディスクデフラグツールウィンドウ

### 2-4 記憶媒体

USBフラッシュメモリーでのファイル管理や、CD・DVDメディアへの記録やトラブルへのサポート

は学生・教職員から求められる。インターネットや Wi-Fi は必ずしもどのような環境でも整っているとは限らない。データ渡しが必要になる経験は今後も発生しうる。また、PC のバックアップや起動ディスクが必要な場合もある。筆者が担当する科目、「コンテンツデザイン」では作成したコンテンツ課題の数々を、記念ディスクとして CD にパックすることを予定している。またディスクへのラベル印刷へのヘルプも入る。PC でのラベル作成方法と、必要機器の知識を教授しながらサポートしている。

USB フラッシュメモリーの破損や、誤ったデータの消去にも対応した。誰もが不覚をとることがある。大切なデータ救済のため、筆者個人が所有するファイル復元ソフトで救済処置も行った。PC 活用の知識としてこのようなソフトウェアがあることも知っておくべきだろう。サポートの際にはただ復元したファイルを返すだけではなく、ファイルの保存は学内の個人用ネットワークドライブにもバックアップファイルを保存するよう、注意と指導も行う。担当科目内でもファイル保存への指導には力を入れており、重要度に応じて自らバックアップファイルを保存する習慣がつくよう、課題の提出方法などで工夫をしている。ファイルの復元については元に戻せないのが基本なので、対象サポートとして大々的なアナウンスをすることは望ましくないと考えている。

### 3. おわりに

IT コンシェルジュとして卒業生に対しても積極的にサポートを行っているが、尋ねてきた卒業生に、日々のパソコン業務の中で本学での授業カリキュラムが役に立っているかを問うと、「短大授業で学んだことは、大変役に立っていることもあるが、必要とされないこともあった」という意見も少なくない。短期大学では 2 年で必要課程を学修しなければならない。卒業後に異なる業種・業界で働く学生にとってはパソコン利活用方法が異なるため、同じ科目でも学科・コースでカリキュラム内容に変化をつけている。しかし、学生が IT コンシェルジュに求めるサポート内容は、作成しているレポートやプレゼンテーションの中身へのヘルプはまだ少なく、「どのようにソフトを起動させるのか」、「どこからスタートさせるのか」、「どこに保存するのか」、「どこに保存したかわからない」、「シャットダウンの方法がわからない」の声が多く聞こえてくるのが現状である。このような問題を解決するために、学生の目線から基本の学びに欠落のない、基盤の上に確実に積み上げていく授業カリキュラムを組み立て直していく。IT コンシェルジュとして、指導教員としてよりよい相談窓口を提供したい。卒業後の学生が、目の前のトラブル問題に慌てることなく対処し、本来の業務を快適にこなして就業できる人材育成するために尽力していきたい。

### 註

1 総務省 平成 14 年版情報通信白書 2002

### 参考文献

川喜田 多佳子 「IT コンシェルジュ 実践報告 その 1」 『高田短期大学紀要』 第 33 号 2016