

平成21年度職員の海外派遣研修報告

～オーストラリアの大学訪問：技術職員の処遇と支援体制の調査～

医学系部門 基礎社会医学班 技術副統括
柿村 順一 勇木 義則

1. はじめに

財務・総務室人事グループにより職員の海外派遣研修が執り行われている。今年度は技術センターから筆者ら2名が参加することが出来た。

今後の技術センターの運営体制を考える上では、国内の各大学における技術支援体制のみならず、海外の大学における体制を見聞することは非常に大きな糧となると思われる。そこで今回、海外の技術支援体制の実態視察・調査を計画し、臨むこととなった。調査対象国としてオーストラリアを選択し、シドニー、アーミデールおよびメルボルンに約一週間滞在して各訪問大学の技術職員の処遇・技術支援体制などについてインタビューを行った。本稿では当該研修の概要について報告する。

2. 要項について

本研修は国際交流を主に担当してない職員に国際感覚を習得させる、それにより視野の拡大及び執務能力の向上を図ることを目的とするものである。対象は、(a) 海外出張未経験者、もしくは、(b) 海外関係業務への理解を深め、習得した知識を大学業務に活かしたい者、のいずれかに該当する者である。現在担当している業務との関連は問われていないため、門戸は広く開かれている。

訪問先への照会、日程調整は派遣団自身で行い、「約一週間の滞在期間中に訪問先の大学事情・運営に関して調査を行う」こととなる。帰国後、全学対象の報告会での発表が義務付けられている。旅費および用務のための通訳謝金は理事（財務・総務担当）裁量経費から支出される。詳しくは全学情報共有基盤システム「いろは」→各種案内手続き→人事・職員の海外派遣研修のページに掲載

されているので、そちらでも御確認いただきたい（2009年度分の募集は8月にアナウンスされた）。

3. 研修概要

(1) 渡航先

オーストラリア連邦（シドニー、アーミデールおよびメルボルン）

(2) 参加者

先端物質科学研究科 支援室 國利辰洋氏
社会連携・情報政策室 山田真理子氏
技術センター 勇木義則、柿村順一

(3) 研修内容

留学生対応、外部資金獲得などの大学管理事務に関するインタビューと技術職員の組織運用に関するインタビューおよび施設見学を行った。本稿では技術職員の組織運用に限定した概要報告を行う。

(4) 日程

12月6日 出発
12月7日 University of Technology, Sydney
12月8日 University of New England
12月9日 University of New South Wales
12月10日 RMIT University
12月11日 La Trobe University
12月12日 帰国

(5) インタビュー内容等について

各訪問大学における技術職員の処遇（求人・採用・職階・人材育成）、運営体制、業務内容（研究支援、教育支援）、活動成果発表状況（論文、学会、報告集など）についてインタビューを行った。質問リスト及び本学技術センターにおける現状についてまとめたものを出発前に各訪問大学に

送信しておいた。説明用の資料として技術センターパンフレットおよび英訳版組織図を用意した。

4. University of Technology, Sydney

(1) 所在地および URL

15 Broadway, Ultimo, NSW 2007

<http://www.uts.edu.au/>

(2) インタビュー協力者

・ Peter JAMES

Director, IT Infrastructure and Operations

・ Kevin ELLENOR

Certified ITIL Manager, Manager, IT Client Services

・ Peter GALE

Technical Services Manager, IT Infrastructure and Operations

・ Kieran McPHERSON

Manager, Application services

全員 Information Technology Division 所属である。

(3) インタビュー概要

Q. 職員の求人について

A. 学内および地元で探す場合と外部から広く公募する場合とがある。公募の場合、期間は約2週間である。採用決定は採用部局に設置された委員会が行う。応募者にはまず履歴書を提出してもらう。試験は面接のみであり筆記試験は行わない。各応募者に対する質問は、同一のものである。また、職員が辞職した際には、辞職に至った理由を聞いている。職場に問題点があれば改善し、今後の採用に生かすよう努めている。

Q. 定年、職員の転職に関して

A. 定年は一応65歳に設定されている。もちろんそれまでに退職する人もいる。定年は設定されているが、強制的なものではないため65歳以上の職員も在職している。ちなみに最高齢の職員は80歳である。特別なスキルを持っているから大学が辞めさせない、という訳ではない。転職の頻度についてだが、これは景気による。特にIT業界の場合、景気の良し悪しにより待遇の差は大きくなる可能性がある。

Q. 技術職員の組織、技術支援範囲について

A. 組織は存在しない。技術職員は各学部によって雇用されており、技術支援範囲は所属学部（工学、ビジネス、IT等がある）内に限られる。全学レベルの支援を行う技術職員は別に雇用されている。広島大学技術センターは様々な範囲の技術支援が可能な集団であり、柔軟に活動できるため非常に興味深く、良い組織だと思う。

Q. 人材育成について

A. 新たなスキルを身につける方法として「同僚から学ぶ」「トレーニングサポートプログラムに参加する」「学外講師（マイクロソフト社、オラクル社など）によるレクチャーを受講する」といった方法がある。これらへの参加条件は「自分の業務に関係がある内容・分野であること」で、マネジャーの許可が出れば誰でも参加可能である。費用は所属部局が職員のレベルアップのために確保しており、そこから支給される。大学内で行われている講義の聴講も許可している。スキルアップに伴い、職階も上昇する。

Q. 学外との交流について

A. オーストラリアおよびニュージーランド国内の大学間にて CAUDIT (The Council of Australian University Directors of Information Technology) という組織が結成されており、技術報告等の定例交流会が行われている。このような学外交流によるスキルアップも可能である。CAUDITには教員の異動に伴い香港、韓国、カナダ、欧州などの新たな大学も加わっている。

Q. 活動成果の発表について

A. 学部支援者、全学支援者ともに年間業務報告を課しているが、出版を目的とはしていない。学部支援者はアカデミックな業務を行う者もいるため、論文を発表する場合がある。全学支援者はサービスサポートが主業務であり、学術的活動は行っていない。会議等での講師は行っている。オーストラリアの研究資金援助額は多額であり、論文発表は大きなアピールになるため学術的活動は意義深いものである。



写真1. University of Technology, Sydney の外観。中央に見えるのがインタビューを行った City Campus の Tower Building である。

提供された資料によると、ITセンターの技術組織は、大学情報システムの管理と運用サービスで構成されている。運用サービスはデータベース、ネットワーク、サーバ（Windows: File Server, Print Server, etc/UNIX: Web site, WebCT Web mail, Database etc）、ヘルプデスクのグループで構成され、ITディレクターをトップに4名のマネージャーによりそれぞれのグループ管理がなされているようである。ITセンターの第一印象は、PC数が少なく視覚的インパクトは感じなかったが、9割近い遠隔授業の教育体制（17,000人中14,000人が遠隔授業生）を考えると理解できる。今回は見学できなかったが、組織構成を考えると遠隔授業システムやサーバ環境など見えない部分の充実が容易に推測できる。

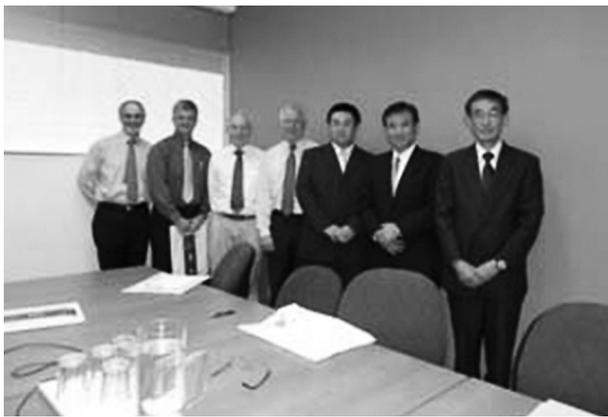


写真2. インタビューに答えてくださったUniversity of Technology, Sydney の職員の方々と。(右から2番目が勇木, 3番目が柿村)

図書館には、96台のPC環境やGroup study room, Lecture room および喫茶ルームもあり、充実した学習環境が整えられているという印象を持った。図書館のネットワークインフラはITセンターが管理している。またユーザーサポートは主に図書館の技術職員が行っており、場合によってはITセンターとの共同作業も行われている。図書館のウェブサイトの作成・運営については、大学全体のウェブサイト運営者との共同作業で行われている。

5. University of New England

(1) 所在地および URL

Booloominbah Drive, Armidale, NSW 2351

<http://www.une.edu.au>

(2) インタビュー協力者

・ Cameron BARNES

eAccess Librarian, Dixson Library

(3) 視察概要

対応予定者の変更があり、質問に沿ったインタビューではなく、ITセンターと図書館のIT環境の視察が中心となった。



写真3. University of New EnglandのBooloominbah. レストラン, 幹部のオフィスが設置されている。



写真4. University of New England の Kiyomi Yamada 先生と。

6. University of New South Wales

(1) 所在地および URL

Anzac Pde, Kensington NSW 2033

<http://www.unsw.edu.au/>

(2) インタビュー協力者

・ *Carl Leung*

Manager, International and Research Operations,
Faculty of Science

・ *Dr Sumiko IIDA*

Lecturer, Coordinator of Japanese studies, School
of Languages and Linguistics

・ *Dr Chihiro KINOSHITA THOMSON*

Associate Professor, School of Languages and
Linguistics

(3) インタビュー概要

① 前半は Faculty of Science における技術職員の処遇に関するインタビューである。

Q. 技術職員の業務について

A. 授業の準備等の教育補助, 研究補助などであり, 広島大学の教室系技術職員と殆ど同様である。

Q. 技術職員の求人について

A. 専門的な知識および OHS (Occupational Health & Safety, オーストラリア国内における労働安全衛生基準) に関する知識を有する大卒者を募集している。

Q. 技術職員の身分について

A. 「Faculty によって雇用されている技術職員」

である。UNSW では学部の構造は Faculty の下に School がありその下に Department があり, 必要に応じて職員を配置している。定年はあくまでも「基本的に65歳」である。

Q. 技術職員の組織について

A. 基本的に存在していない。全学的にオーガナイズされているのは IT 部門のみである。IT 部門の職員が各学部の IT 管理室などに配置されている。

Q. 人材育成について

A. 人材育成に関しては大学内での講習, 学外講習への参加という形で積極的に行っている。特に安全基準に関するレギュラーアップデートは重要視しており, 欠かさずに行っている。

② 後半は大学協定関係で対応して下さった日本語教育に関する教員に IT 部門の技術職員の実業務状況についてユーザーの立場からの意見を伺うことが出来た。

Q. 普段受けておられる技術サポートについて

A. IT サポートは毎日のように受けている。小さなものだと個人 PC の調子がおかしいときの対応もやってもらっている。また, 講義室の AV, IT 機器操作盤には IT 部門の電話番号が記されており, 電話一本で即対応してもらえる体制が出来ているため, 講義室の PC, プロジェクター, ネットワークに関する管理, 不調時の対応など様々なサポートを受けている。

Q. UNSW における e-Learning について

A. e-Learning においても管理, システム・教材構築, トラブル対応等, 様々な局面にてサポートを受けている。最近では教育システムのみならず, 学習者コミュニティとしてソーシャルネットワーキングサービスの様な役割も持ちつつある。e-Learning は決して face to face の講義に代わるものではないが, 長距離教育においては有用であるとの認識を持っている。問題点としてログイン時の認証の問題が挙げられる。替え玉ログインが行われると言うのはよく聞く話であり, よりインタラクティブな方法 (web カメラ等によるお互い

の確認)を確認する対策を取り入れることが必要であろう。

Q. クライアント側から見た技術職員の職務について

A. 前述の通り、広い範囲でサポートを受けており、高く評価している。

インタビュー後に IIDA, KINOSHITA 両先生のご好意により、School of Languages and Linguistics の講義室および IT 管理室を見学させて頂いた。

IT 管理室では具体的に話を伺う事はできなかったが、数名(訪問時は3名が在室されていた)の専任技術者がサーバ管理やアプリケーション開発を行っているようで、学部レベルでは本学に比べ充実しているように感じた。

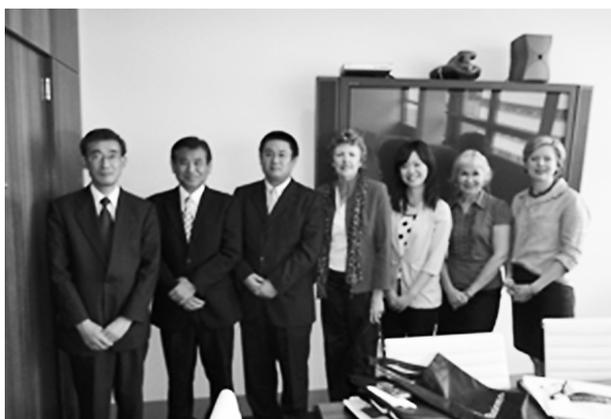


写真5. インタビューに答えてくださった University of New South Wales の職員の方々。



写真6. University of New South Wales のキャンパス。学生の交流の場として広く取られた緑地帯と数多く配置されていたベンチが印象的であった。

7. RMIT University

(1) 所在地および URL

14-20 Blackwood St, North Melbourne VIC 3051

<http://www.rmit.edu.au>

(2) 視察概要

諸般の事情により私的訪問となり、RMIT University の学生に施設案内をしていただいた。

これまでに訪問した大学とはまた違ったタイプのキャンパスであった。各学部の建物が市街地に点在しておりながらも、図書館など共用施設は大きな規模を維持しており、キャンパス設計に関する面において素人目からも興味深い見学となった。個人的な印象であるがフレンドリーな学生サービス風景も印象に残っている。



写真7. The Hub と呼ばれる学生向サービス、インフォメーション、アドバイスの窓口。原色による塗装がされており、非常にカラフルであった。

8. La Trobe University

(1) 所在地および URL

Plenty Rd, Bundoora VIC 3086

<http://www.latrobe.edu.au/>

(2) インタビュー協力者

・ Rob COOK

Chief Information Officer, ICT

・ Robert BASSETT

Head, ICT Client Relationships

・ Julia MACKENZIE

Manager, ICT Group Bendigo

(3) インタビュー概要

Q. 職員の求人について

A. 学内、学内に限らず才能のある人物を募集している。新卒学生のみならず、社会経験がある人も含めて幅広く対象としている。CCNA等のIT系の資格所有者を求めており、募集広告は新聞等に掲載している。また人材エージェントにも照会をかけている（実際、対応してくださったRob Cook氏も5年前までは企業に勤めており、人材エージェント通じて大学に転職した）。エントリーしてきた人たちの中で第一次選考を行い、それをクリアした人にはインタビューを行う。インタビュー前に質問リストを渡しており、主にこれまでの経験（何をやってきたか）やスキルについての質問を行っている。推薦者にも直接電話で問い合わせをする。推薦者とも話をする事で人柄等をより理解できる。様々なセクションから選ばれたメンバー（技術職員及び事務職員）4名で面接を行う。いわゆる人事部門の職員はオブザーバーとして関わるのみであり、決定に際して直接の権限・役割は与えられていない。採用後3ヵ月間は、大学側・職員側両方の視点での試用期間である。

Q. 定年等について

A. 他大学と同様、一応65歳と設定されているが絶対的なものでなく、好きなときにリタイアできる。絶対的では無いという理由は、年齢に基づく差別を無くすと言う考え方によるものである。ただ、リタイア後の人生を楽しみにしている人が多いため人材の流動性（新人の入職）に関しても問題となっていない。オーストラリアでは、その職についてからの年月で退職年金を計算するのではなく「いわゆる社会人」になってからの通算で退職年金を計算するため、転職する人も多い。一方で、35年間勤務した職員もいた。ちなみに大学職員の退職年金は老齢年金の9%分を政府が、17%を大学が負担している。総額を考えると退職後の生活に支障はない。

Q. 職階について

A. La Trobe大学の職員はアカデミックスタッフ

とジェネラルスタッフに分類されており、技術スタッフはジェネラルスタッフに属する。技術スタッフもマネージャーレベルまで昇進可能である。

Q. 昇進に関して

A. テクニカルスキル、資格の取得と共にマネジメントスキルも重要視している。テクニカルスキルに長けているがマネジメントが苦手な場合、テクニカルな仕事の割合を多くするなどできるだけ配慮しているが、昇進には両方のスキルを併せ持つことが重要であると考えている。

Q. 人材育成、スキルアップの補助に関して

A. 技術職員が様々な講習を受ける際には費用の補助を出している。必要とする全員が補助を受けられることが大切であると考えており、ほとんどの人が実際に補助を受けている。職員は新たなスキルを身に付ける、資格を取得するといった努力が必要であると考えている。具体的には、CISCO認定資格やマイクロソフト認定資格などである。

Q. 技術支援体制に関して

A. マシニング、バイオ系などの学部単位の技術支援体制と全学支援のITサポート体制（ICT）の二つに分類される。ITサポート体制は、5年前まではセンター化されていなかった。メールおよびwebサービスは全学対応であったが、その他の業務は各キャンパス、各学部バラバラに配属されていた。現在はセンター化されており、全学向けのITサポート（データ保存（WebCT用の講義映像など、ネットワーク・TV会議設備等のインフラ）ICTによって一括で行われている。これらIT関係の業務は、2年前には78%が、現在は98%がセンターの業務として集中的に行われている。残り2%は、Faculty of Scienceにおける特殊業務である。センターによる業務集中化に伴い、業務内容を80に分類した。集中化に先立ち、事前にサーベイを行った。一部反対意見もあったが、達成できた。他の技術支援に関しては、Facultyレベルで雇用された技術職員が担っており、全学向けの業務を行っているわけではない。

Q. ICTにおける業務依頼方法について

A. 直接 ICT に電話で依頼するか、web もしくは e-mail で依頼してもらう。電話で依頼を受けた場合は依頼内容を PC に記録している。

Q. 活動成果の発表について

A. ジェネラルスタッフである ICT のスタッフは学術的活動を行わない。学部の技術職員については、学部独自の運用であるため具体的な情報はわからない。

Q. 人事異動について

A. 配置部署については個別の問題である。定期的な異動は無い。



写真8. トラムの車中の La Trobe University の広告。写真は Art and Communication 領域のものであるが、他領域の広告も貼られていた。



写真9. インタビューに答えていただいた La Trobe University の職員の方々及び通訳を務めていただいた学生と。

9. まとめ

・雇用について

各学部 (Faculty) や部署が実質的に採用の決定を行っている。学部や部署が各々の判断で迅速に人材を確保できるという点ではフレキシブルな運用が可能となる体制である。

・採用試験について

日本の国立大学法人等職員採用試験に該当するものは行われていない。「スキルを持っている人材」を公募し、面接を経て採用人物を決定している。今まで受けた教育・職歴・即戦力としてのスキルなどが重視される傾向にある。

・定年、転職などについて

一応65歳と言う区切りがあるが、これはオーストラリアにおいて年金受給年齢がこの年齢に設定されているためである。また、年齢による差別の撤廃と言う観点から強制的な定年退職制度は施行されていない。そのため先述の通り University of Technology, Sydney にて80歳の職員が在職していると言う例もある。一方、定年後の人生を楽しみにしていると言う価値観、およびより良い待遇を求めて転職することが一般的に広く受け入れられていることから、新たに入職する人の余地は十分に確保されている。

・昇進について

新たなスキル、知識の取得などによって考慮されている。La Trobe 大学で伺ったように、技術的なスキルのみではなく、マネジメントスキルも重視されるようである。

・技術職員による組織および技術支援体制

何より技術職員の役割 (存在) は重要視されており、そのサービスはユーザーに大きな満足感を与えているようである。組織面では基本的に本学技術センターのような、全学レベルでの技術職員の組織は作られていない。全学レベルでオーガナイズされているのは、今回の研修で聞いた範囲では IT 部門のみである。また、オーストラリアの大学では前述のとおり、基本的に学部などの部局レベルで技術職員を雇用していること、技術支援

の範囲も雇用されている部局に限定されていることが大きな要因として考えられる。本学技術センターでは、技術支援範囲は業務依頼に基づいてある意味フレキシブルに決まってくる点、またグループ横断的なプロジェクトチームを結成して対応することも可能な点が、訪問した大学における体制と異なる部分である。本学において全学一元的な技術組織を運営していること、組織横断的な対応が可能であることをインタビュー中に説明したところ、良い評価を戴くことが出来た。

・職員育成、スキルアップについて

同僚から習う、学内・学外の講習に参加する等、方法論として相違点はほぼ無いと思われる。ただ、費用面などでの援助は充実していると感じた。先述の通り、ユーザーの満足度が高いことが理由の一つとして推察されるが、技術職員のスキルアップに対する学部あるいは大学の理解度は高く、充実した費用確保がなされている。話を伺うことが出来たのが技術レベルの標準化がなされているIT分野であった為でもあるが、資格取得を推奨し、昇進に繋げていることは興味をひいた。

・活動成果の発表について

話を伺った限りでは、本学技術センターのように活動記録をまとめた各年次の報告集の出版などは行われていない。所属するセクションにもよるが、学部における支援業務を行っている者は、学術的な活動を行う場合もあるため、論文を発表す

ることもある。

10. 感想

全般的に感じられたのは、技術職員と教員との役割がより明確になっている点である。本学技術センターにおいても業務依頼派遣システムの完成度を高め、より支援技術を明確にしていく必要があると思われる。効果的な技術支援体制や技術職員の必要技術レベル（IT分野限定ではあるが）は大変参考になったが、インタビュー協力者がディレクター、マネージャークラスであったため、実務担当者から現場の問題点が聞くことができなかったのは残念だった。今後、現場レベルでの情報交換ができれば、より充実した技術センター運営の手がかりが掴められると思われる。

謝辞

本研修に参加する機会を与えていただきました関係者の皆様に深謝申し上げます。

また、お忙しい中私たちの訪問を快く受け入れてくださった各訪問大学の皆様にこの場を借りて深く感謝の意を表します。

最後になりましたが、つたない英語の筆者を暖かくフォローしてくださったオーストラリア研修チームの皆様、特に類稀なる英会話スキルで様々な局面において助け舟を出して下さった山田真理子氏に感謝申し上げます。