

# オンライン授業実施に向けた 個別サポートデスクの実施体制の 構築とその運用

尾崎 拓郎, 大阪教育大学 理数情報教育系 理数情報部門/情報基盤センター  
ozaki@cc.osaka-kyoiku.ac.jp

【第4回】4月からの大学等遠隔授業に関する取組状況共有サイバーシンポジウム  
2020/Apr/17th Fri.

# 発表の流れ

- ・ 大阪教育大学でのオンライン授業実施に至るまでの動向
- ・ 教員向け全学FDと個別サポートデスク



# オンライン授業実施に至るまでの経緯（3月）

発表者目線です



1. 3/9 役員向けにMicrosoft Teams活用説明会実施
2. 3/13 事務職員向けにMicrosoft Teams活用説明会実施
3. 3/18 全学説明会にてTeams利用のアナウンス（予告）
4. 3/23 教職員にMS365Edu ID配布

3月中盤までは、**教職員間の遠隔コミュニケーション環境構築**に尽力

# その頃の動き

- **【企業】**
  - 学習プラットフォームやWeb会議システムの無償提供
  - 「時差通勤」「テレワーク」の推進
- **【大学】**
  - 組織的なオンライン授業に向けての動向を観測  
(本フォーラム, 既報の通り)

他大学が、4月からの授業実施体制を構築しているのを確認しているなか、発表者は、Teams活用の普及とID配布のためにPowerShellを走らせる日々…

新年度の授業準備にまでケアがっていない状況

# オンライン授業実施に至るまでの経緯（3月後半）

発表者目線です

2020年3月						
月	火	水	木	金	土	日
24	25	26	27	28	29	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

5. 3/26 役員向けに再度Teams活用講習会実施, このとき, 他大学の新学期授業の動向を簡単に報告, 本学における活用可能な学習プラットフォーム (Moodle) を紹介
6. 3/27 AM 本学でMoodleを活用している先生向けに本学でのオンライン授業の可能性に関する知見を賜る  
→ 活発なディスカッション
7. 3/27 PM 教務担当理事向けに, 「本学におけるオンライン授業の可能性」のパターンモデルを提示  
→ 翌週 3/31 にFD実施をその場で決定

3月後半,  
オンライン授業の可能性を模索しはじめる



学びを止めないためのディスカッションを作ってみました。

2020年 03月 27日(金曜日) 10:27 - ozaki 尾崎 拓郎 の投稿

Moodleはオンラインで資料提示や課題提出、小テストが実施可能で、その場にいなくてもオンラインで受講生と教員がインタラクティブにやりとりすることが可能です。

オンライン授業の可能性を議論できる限りで模索していきたいと思います。

このフォーラムを作成している段階で、添付のような資料を作成し、いくつかのオンライン授業モデルパターンを考えています。

早ければこの土日(3/28, 29)にでも、Zoomを利用してオンラインFDのような形で実施しようと考えております。

→ この話はナシになりました。 3/31 火 15:00- 実施予定です。

尾崎個人での活動には限界があり、日頃からMoodleをお使いの先生方に、「こんな使い方ならできる」「ご近所の先生方にMoodleの活用方法を広められる」といったことがあると思います。

可能な範囲で結構ですので、ご意見・ご質問も含めまして、みなさまのこれまでのノウハウを簡単でも雑でも良いので提供していただければありがたいです。

## 本学で実現できるオンライン授業モデルたたき台を提示

→ 16名程度の教員から貴重な意見を頂戴できた。

- ・ 教員の活用スキルのクラス分け  
要支援者、支援者を探し出すことにした
- ・ 本学インフラとの兼ね合い  
活発なディスカッション

# オンライン授業実施に至るまでの経緯（4月初旬）

発表者目線です

2020年3月						
月	火	水	木	金	土	日
24	25	26	27	28	29	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

2020年4月						
月	火	水	木	金	土	日
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

- 3/31 PM FD直前の危機対策関係の会議で、当初 4/8 より授業開始であった学年暦を変更、4/20 開始に。
- 3/31 PM オンライン授業のFD  
接続端末数: 335台, Zoom Webinarを利用  
(本学の大講義室が満員になるほどの人数)
  - 授業パターンの提示
  - お互いに支援をする/されるの呼びかけ
  - 著作権の取り扱い
- 4/3 オンライン授業の説明会

4月初旬、  
**オンライン授業の準備を**しはじめる

# オンライン授業実施に至るまでの経緯（4月初旬）

発表者目線です

2020年3月						
月	火	水	木	金	土	日
24	25	26	27	28	29	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

2020年4月						
月	火	水	木	金	土	日
11	11	12	2	12	5	
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
13	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

11. 4/6, 4/7

全学FD, Moodle活用講習会を実施  
本来, ハンズオン形式で実施するものを  
Webinarで実施.  
接続端末台数290台, 224台  
→ 電話とメールの嵐

12. 4/8, オンライン授業準備の支援体制の構築  
4/9~

**オンライン授業準備サポートデスク支援実施**

13. 4/13

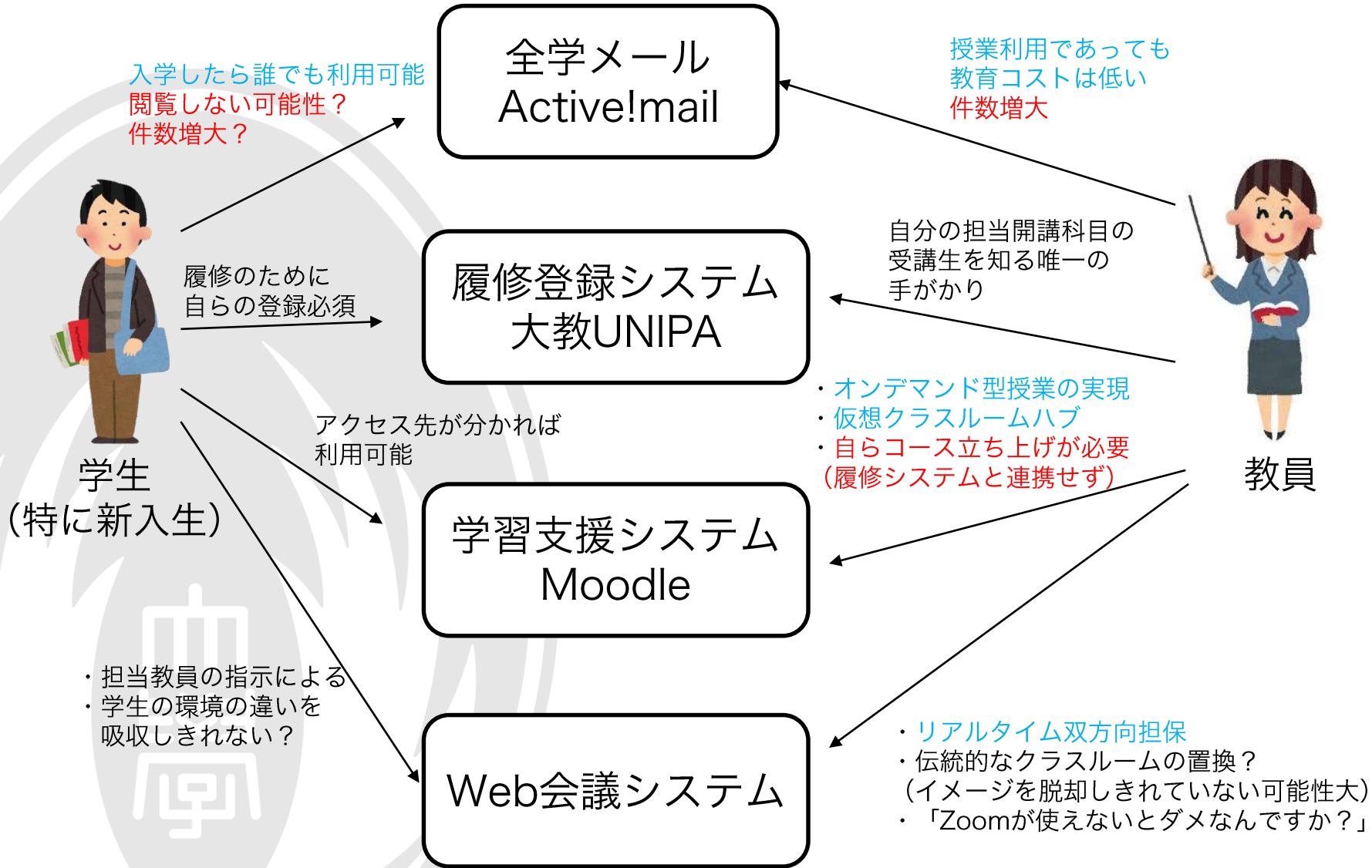
大阪府, 緊急事態宣言.  
学生の入構を原則不可に.  
教職員もテレワーク推奨.  
文科省から出勤者7割削減実現の要請

4月中旬, 大学に出向くことなく  
**オンライン授業の準備を**しはじめる




# オンライン授業支援を 準備するにあたって




- ・ 「できることからやってみよう」の姿勢で。
  - 全学メール（本学ではActive!mail)
  - 履修登録システム（大教UNIPA; Universal Passport EX)
  - 学習管理システムMoodle
  - Web会議システム（Zoom etc.)
  - NII FileSender（大容量ファイル送信サービス)
  - Microsoft 365 Education A3 (2020.Apr~)
    - ・ 主にOneDriveが利用できそう。
    - ・ Teamsはセキュリティ上の懸念から学生は利用不可










# 授業モデルを複数種提示





3/31 FD提示資料改





パターン1  資料提示のみ（一方通行の情報提供、いわゆる「資料置き場」の位置付け）  
受講生からのフィードバックを得ることをしない

パターン2    **受講生と双方向なコミュニケーションが確立できる最低ライン↓**  
資料提示 + 課題提出 (+ QA掲示板)  
授業毎にコミュニケーションカード・ミニツツペーパーの提出を受講生に課す

パターン3    資料提示 + 理解度小テスト (+ QA掲示板)  
授業毎に資料の内容理解度をオンライン小テストで実施する

パターン4     資料提示 + 理解度小テスト + 課題提出 (+ QA掲示板)  
授業毎に資料の内容理解度をオンライン小テストで実施する  
授業毎にコミュニケーションカード・ミニツツペーパーの提出を受講生に課す

パターン5     資料提示 + 解説（収録） + （理解度小テスト or 課題提出） (+ QA掲示板)  
授業毎に資料に、予め収録した動画で解説を視聴する  
一定の締切期間を設け、小テスト or 課題提出を実施  
注意）動画・音声コンテンツをそのままMoodleにアップロードすると、危険。  
→ 多くの教職員・学生がMoodleのサーバに対して大量の通信  
→ YouTube等にアップロードし、Moodleではリンク先だけに。

パターン6     資料提示 + **リアルタイム配信** + （理解度小テスト or 課題提出） (+ QA掲示板)  
授業毎に資料をMoodleに事前提示し、Web会議システム（例えばZoom）を利用して、リアルタイムで授業配信を行う。  
（場所こそ離れているけど、授業時間帯を揃えて実施する）

# FD実施後…

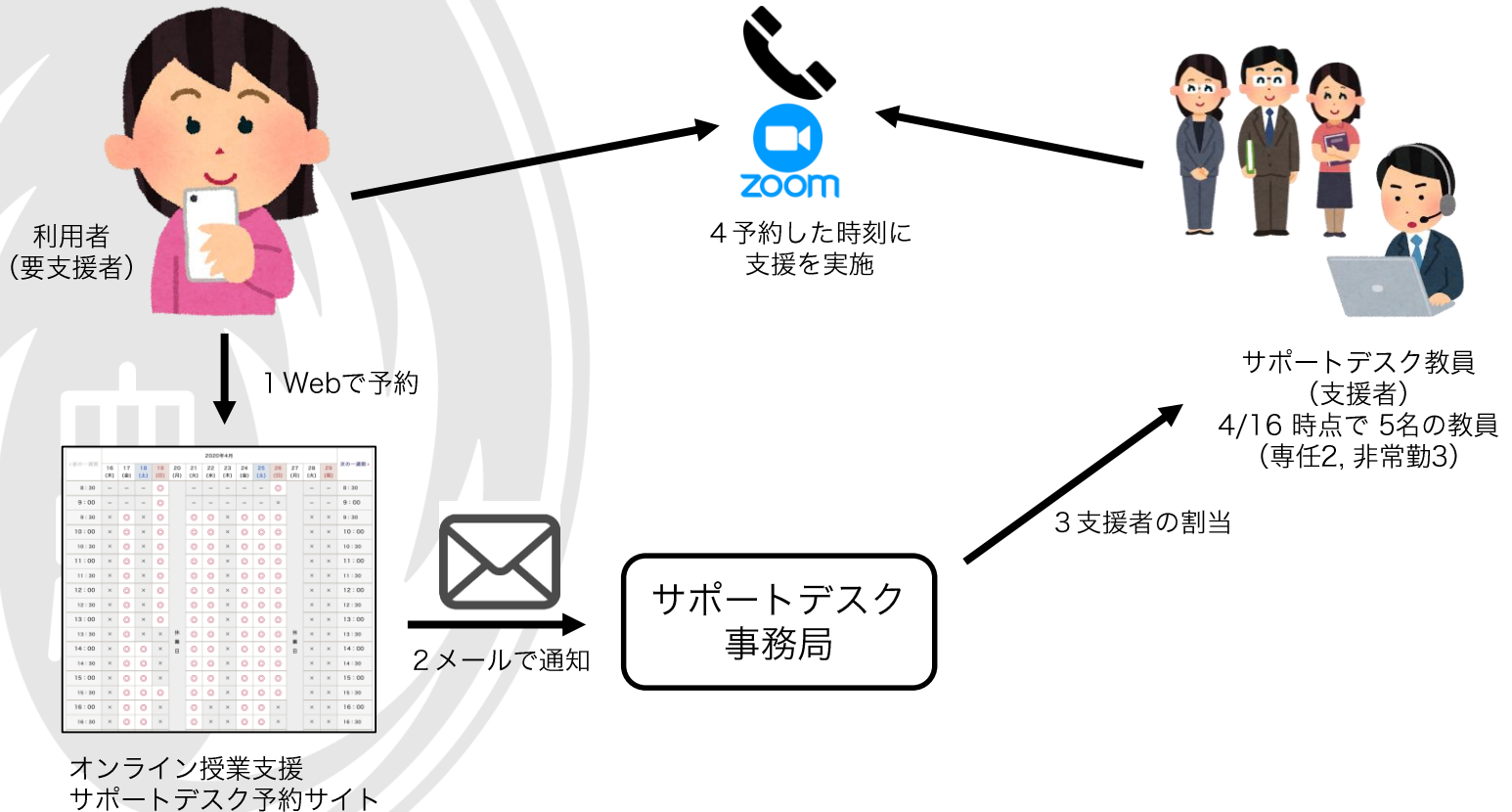
- ・ 止むことのない電話とメールと窓口対応
    - 教務係
    - 情報基盤センター教員
    - 情報企画室

(集約窓口がないので、どこも火の海…)

のべ50名程度の教員からのメール問い合わせ  
(電話は記録を取り切れず…)
  - ・ 「Moodle」をどう使えばよいのか、  
何までできていればよいのかのイメージが  
掴めない (特に非常勤講師)
- 学習管理システム (Moodle) の利用支援については、  
別途専用窓口を設立することにした。

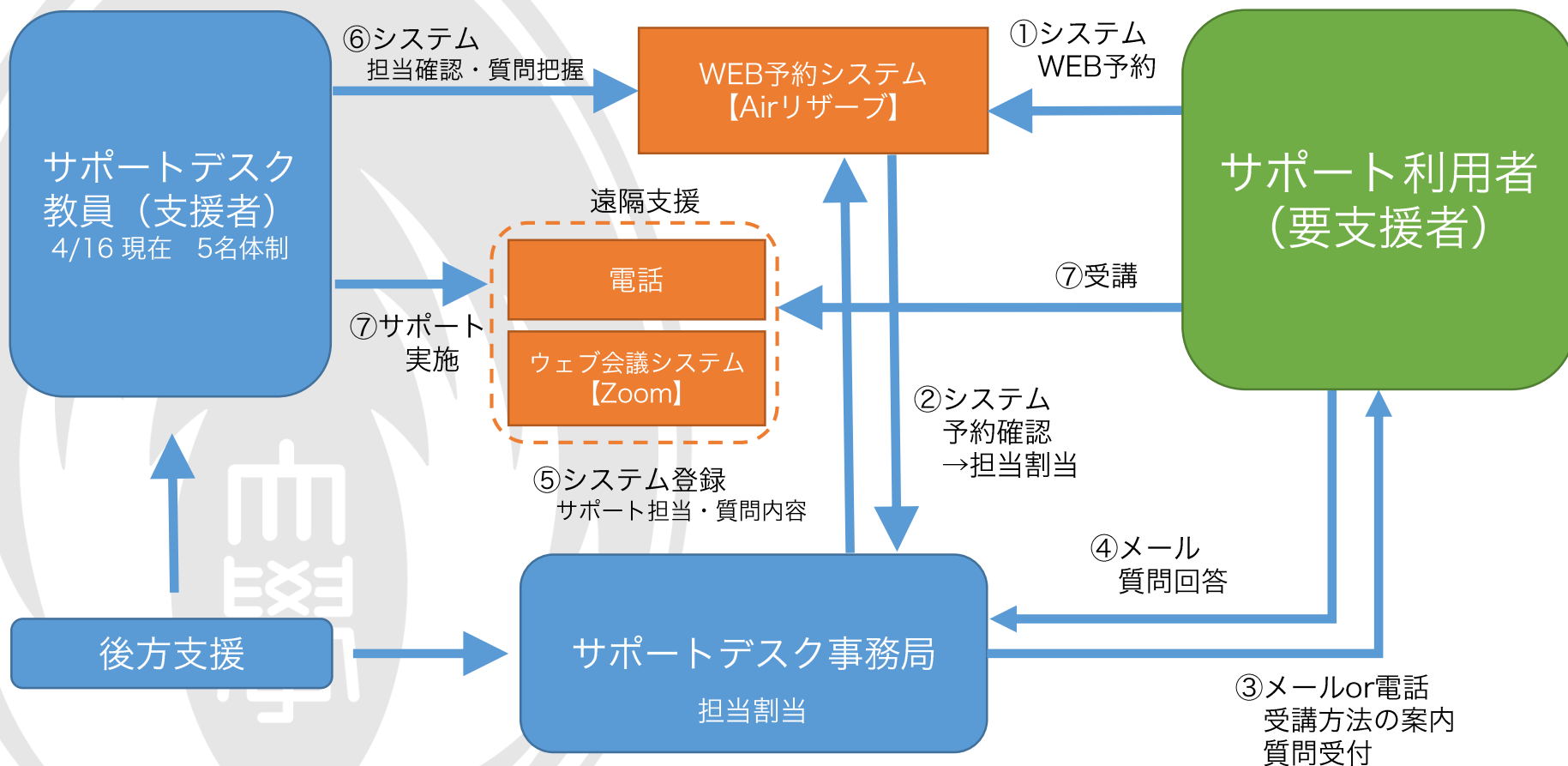
# オンライン授業準備 サポートデスクの設立

- ・ イメージは「自動車教習所の実車予約」
  - 美容室や居酒屋のネット予約 etc.



# サポートデスク支援体制フロー

2020/04/09～  
一部修正4/13



# 利用システム



## ・ Airリザーブ (リクルート)

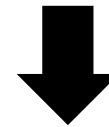
	4/16(木)	4/17(金)
9:00	09:00 満 オンライン授業準備支援 残0 / 定員3	09:00 オンライン授業準備支援 残2 / 定員3
10:00		
11:00	11:00 満 オンライン授業準備支援 残0 / 定員3	11:00 満 オンライン授業準備支援 残0 / 定員3
12:00		
13:00		

無料でアカウント開設できた  
空きコマの先着順

利用者目線で、  
申込みが簡単

- ・ 氏名
- ・ 電話番号
- ・ メールアドレス

のみ



必要情報受信後、事務局から  
詳細な案内を送るようにした

# 支援者への案内文

【支援者氏名】 先生,

Moodleサポートデスクにご予約ありがとうございます。

予約された時間になりましたら、下記URLにアクセスしていただき、ご参加ください。

ご登録いただいた、電話番号に担当者からお電話もおかけいたします。

先生がご担当される、授業の曜日、時限 並びに授業コード(時間割に載っております)をお手元にご準備ください。

予約日時 2020/04/15 11:00~12:30

Zoomミーティングに参加する

[https://zoom.us/j/\\* \\* \\* \\* \\* \\* \\* \\* \\* \\*](https://zoom.us/j/* * * * * * * * * *)

ミーティングID: \* \* \* \* \* \* \* \* \* \*

Zoomのご利用が難しい場合は担当者にお伝えください。

なお、Moodle操作に関するお困りの内容につきましては、お手数をおかけいたしますが、このメールにご返信ください。

どうぞ、よろしくお願いいたします。

まずは電話、音声で支援し、Zoomの画面共有まで案内。

→ その後、画面を見ながらアシスト

Zoomでの画面共有が上手く成立しない場合は

「クイックアシスト」(Windows)を利用

→ 電話(音声) + 画面(クイックアシスト)による支援



# 現段階での問題点

- 来週月曜日 (4/20) から授業開始
- PCを所持していない「教員」の存在  
(この2週間, 何も手が出せていないことに…)  
窓口是直接来て支援を求める → 他のことで手一杯…  
→ 対面を避けなければならないという現実とどう向き合うか.
- 学生への支援  
FAQ対応の仕組みもある程度整えているが, パンクは必至か?  
細かなことで困った学生の支援の拠り所は…?  
→ やはり対面を避けなければならないという現実とどう向き合うか.

# 本件に関するお問い合わせ

## ● 発表内容

大阪教育大学 情報基盤センター 尾崎拓郎 (発表者)

[ozaki@cc.osaka-kyoiku.ac.jp](mailto:ozaki@cc.osaka-kyoiku.ac.jp)

Twitter, Facebook でも質問受け付けます。

## ● 運用の事務的な内容

大阪教育大学 学務部 教務課 担当: 吉田憲市

[kyomuka@bur.osaka-kyoiku.ac.jp](mailto:kyomuka@bur.osaka-kyoiku.ac.jp)