

報告

川崎医療短期大学における学生生活満足度調査結果の分析と評価

川崎医療短期大学 一般教養¹⁾ 看護科²⁾ 臨床検査科³⁾ 放射線技術科⁴⁾

名木田恵理子¹⁾ 松本明美²⁾ 所司睦文³⁾ 天野貴司⁴⁾ 重田崇之¹⁾ 山口恒夫¹⁾

(平成23年9月30日受理)

Analysis and Evaluation of Student Satisfaction with Education and College Life Based on Four-Year Questionnaire Surveys Performed at Kawasaki College of Allied Health Professions

Eriko NAGITA¹⁾, Akemi MATSUMOTO²⁾, Mutsufumi SHOSHI³⁾,
Takashi AMANO⁴⁾, Takayuki SHIGETA¹⁾, and Tsuneo YAMAGUCHI¹⁾

¹⁾Department of General Education,

²⁾Department of Nursing,

³⁾Department of Medical Technology,

⁴⁾Department of Radiological Technology,

Kawasaki College of Allied Health Professions

Matsushima, Kurashiki, Okayama, 701-0194, Japan

(Received on September 30, 2011)

概要

本調査研究の目的は、川崎医療短期大学で平成19年度から実施している全5学科(A~E)対象の「学生生活満足度調査」についてまとめ、満足度を高めるために実践してきた取り組みについて評価・分析し、今後の方向性を明らかにすることである。「学生生活満足度調査」では、7区分68項目の質問についての5段階評価と、自由記述回答を得た。その結果、1)授業改善や支援体制の強化を実施したことにより満足度が上がり、学生が大学の改善努力に対し敏感に反応すること、2)学生生活の満足度には、授業内容・授業環境を含む「授業満足度」や「教員の対応」が重要な要因になること、3)ほぼ全項目において、満足度が大幅に上昇したB学科、C学科、D学科と、微増に留まったA学科、E学科とに結果が分かれたことが明らかにされた。学科間の差の原因として、授業満足度、所属教員の対応だけでなく、入学定員数や施設設備に対する意識の差なども考えられ、今後の改善の指針とするためにもさらに詳細な継続的分析を行う必要がある。

キーワード：学生生活満足度、アンケート調査、授業環境、専門教育体制

Abstract

College student satisfaction questionnaires are an effective tool for measuring students' satisfaction regarding their college life and provided facilities. The purpose of the present study was to analyze the results of such questionnaires in surveys conducted on the students of Kawasaki College of Allied Health Professions (five departments) from 2007 to 2010, and to evaluate Kawasaki College's efforts to enhance students' satisfaction, and by so doing, to reveal more about the main

factors determining their satisfaction levels and to indicate the future directions for improvement. At the end of every academic year, just before graduating, the students answered 68 questions divided into seven categories with a 5-point scale, and they were also asked to make comments freely in each category.

The analyses of the results indicated that 1) the students' satisfaction levels in each department had risen and the four-year efforts to improve faculty and facilities were highly regarded, 2) course contents, teachers' behavior and attitudes, and academic supports were important factors in students' satisfaction, and 3) among the five departments, the satisfaction levels were divided into two; that is, students in the three departments tended to be fully satisfied with college life, while those in the two other departments were less satisfied. These results are considered to have been produced by such factors as lectures, class size, teachers' responses, and students' awareness.

Key words: student satisfaction, questionnaire survey, class size, specialized training

1. はじめに

全入時代を迎え大学を取り巻く環境が急激に変化し、その変化に適応するために、高等教育を見直す動きが活発になってきた。大学は様々な評価を受けるようになり、特に平成13年に自己点検・自己評価が義務付けられてからは、アカウンタビリティの手段として多くの大学が「学生による授業評価アンケート」や「学生生活満足度調査」を実施するようになってきた。

川崎医療短期大学(以下、本学)でも平成15年3月に「学生による授業評価」¹⁾、平成20年1月に「学生生活満足度調査(以下、満足度調査)」を初めて実施した。いささか遅い着手には、医療福祉系専門職養成大学ということで、学生の目的意識や学習意欲が高く、加えて開学以来担任による学生支援体制が整えられており、教育および学生生活上の問題が比較的少ないという自負があったことが影響している。また、基礎から専門へと進む教育体制がほぼ完成しており、カリキュラムや履修科目の変更の余地が少ないという背景もあったといえよう。

本学では上記の2つの評価・調査のうち、特に満足度調査に関しては、当初「自己点検・自己評価のアカウンタビリティを果たすために必要な手段」という認識が優勢だった。ところが平成19年度満足度調査²⁾の結果は大方の予想を

裏切る低いものであった。本学では、これを大きな戒めと受け取り、以後毎年満足度調査を実施し、平成21年からは従来の授業評価アンケートに加え1年次生対象の授業評価を実施することとし、各学科、各教員にフィードバックしていった。また、平成21年度のカリキュラム改正によって基礎から専門へとより系統的に学習できるようにカリキュラムを編成すると同時に、共通講義枠を設け、専門職への動機づけを強化するための「保健医療福祉概論」を開講した。さらに、専門科目での少人数クラス/グループへの移行、学生相談の充実、アドバイザー制の導入、各種施設の改修、セキュリティ設備の新設など、改善に努めた。

本調査研究は、平成19年度、20年度、21年度、および22年度に実施した教育体制、カリキュラム、授業、学生生活等についての満足度調査データを概観することによって、本学の4年間の取り組みを検証・分析し、今後の教育・支援体制改善へ向けての指針を得ることを目的とする。またその結果について、これまでに他大学で行われた先行調査研究の知見³⁾⁶⁾を考慮し、1)授業満足度の学生生活満足度における位置付け、2)「学生生活全般の満足度」に対する「教員の対応の満足度」および「友人関係の満足度」の影響、3)学生の意識や気質の影響

についても考察する。

2. 方法

(1) 調査概要

調査項目については本学の実情に合わせて、以下の7区分、全68項目の質問を設定し、各区分には自由記述欄を設けた。

教育体制・カリキュラムについて

授業について

学生生活について

大学による各種支援について

施設・設備について

全体評価

寮生活について（寮生のみ）

質問項目は各年度共通しているが、平成22年度は、回答しやすくするため一部項目の順序を入れ替えた。それぞれの項目について「満足しているか（充実しているか）」という問いに対し、「そう思わない」を1、「あまりそう思わない」を2、「どちらともいえない」を3、「まあそう思う」を4、「そう思う」を5とする5件法で回答を求めた。なお、対象が一部の学生に限定される寮生活（8項目）については、今回の検討には含めないものとする。

(2) 調査対象

修業年限が3年のA学科、B学科、C学科、E学科では3年次生、同年限が2年であるD学科では2年次生を対象とした。回答者の属性は、所属学科、性別、居住形態、入試区分、志望（本学への志望順位）である。

(3) 調査方法

平成19年度から、卒業前の1月から2月にかけて、学科単位で回答時間を設けて実施した。回答に先だって、本調査は本学の教育を改善するために行うものであり個人に不利益を及ぼさないことと、個人情報厳重に管理されることを確約した。平成19年度、20年度はOCR用紙を使って無記名回答とし、21年度からはMoodleに搭載したアンケートサイトを使ったが、結果の処理に当たって個人が特定できないように匿名化した。なお、本調査に対する回答数と回答率を、年度別に示したものが表1である。

3. 結果および考察

学生生活満足度に関する属性の中で、最も特徴的な傾向が現れたものは「所属学科」であった。そこで、満足度の調査結果として、全学平均値に加え学科平均値を示した。本稿では、満足度調査の全体像を明らかにし、改善取り組みを評価することを目的とし、回答分布や、項目間のより客観的な因果関係の分析等については稿を改めたい。平均値（小数点第一位で四捨五入）は、「どちらともいえない」とする3.0を基準に、4.0以上は肯定的、3.0未満は否定的ととらえ、評価の目安に設定した。そのため、表2～表7において、4.0以上は「白抜き数字」、3.0未満は「網掛け数字」で表示した。

(1) 教育体制・カリキュラムに対する満足度

平成19年度の『教育体制・カリキュラムに関

表1 回答者数と回答率

	回答者数(回答率%)					
	全学科	A学科	B学科	C学科	D学科	E学科
平成19年度	312(96.9)	8(97.7)	45(91.8)	50(100.0)	58(100.0)	73(94.8)
平成20年度	307(93.6)	9(88.1)	47(95.9)	57(98.3)	39(97.5)	6(84.4)
平成21年度	290(92.7)	91(90.0)	62(98.4)	48(98.0)	35(100.0)	54(80.6)
平成22年度	285(95.9)	98(99.0)	52(94.5)	48(98.0)	32(100.0)	55(88.7)

表2 教育体制・カリキュラムに対する満足度

質問項目	全学科				A学科				B学科				C学科				D学科				E学科			
	H19	H20	H21	H22																				
基礎・一般教養カリキュラムが充実	3.0	3.1	3.1	3.8	3.3	3.2	3.2	3.7	2.4	2.3	2.7	3.5	2.9	3.0	2.9	3.9	3.3	3.4	3.7	4.2	3.1	3.4	3.4	3.9
情報教育科目が充実	3.0	3.0	3.2	3.7	3.1	2.9	3.0	3.3	3.2	3.0	3.2	3.7	2.9	3.2	3.2	3.7	3.0	3.0	3.5	4.3	2.8	3.1	3.3	3.8
専門領域のカリキュラムが充実	3.8	3.9	4.0	4.2	3.7	3.7	3.6	3.9	3.8	3.9	4.2	4.5	3.9	4.1	4.0	4.5	3.8	4.1	4.4	4.6	3.8	4.0	4.3	4.1
学内実習・実験の教育体制が充実	3.6	3.9	4.1	4.2	3.6	3.9	3.9	4.0	3.7	3.9	4.3	4.5	4.0	4.0	4.0	4.5	3.7	3.9	4.3	4.6	3.3	3.9	4.1	3.9
学外実習の教育体制が充実	3.8	4.1	4.1	4.4	3.7	4.0	4.0	4.1	4.3	4.4	4.3	4.7	4.0	4.2	4.1	4.7	3.8	4.0	4.0	4.3	3.6	3.8	4.4	4.2
ゼミ・卒業研究の教育体制が充実	3.2	3.4	3.3	3.5	2.9	2.8	2.4	2.8	3.4	3.6	3.3	3.8	3.4	3.6	3.7	4.0	3.3	3.5	3.8	4.1	3.3	3.7	4.1	3.7
国家試験・資格試験対策が充実	3.0	3.3	3.4	3.8	3.1	3.3	3.1	3.1	2.9	3.1	3.7	4.1	3.9	3.8	4.1	4.7	3.3	3.4	3.5	3.9	2.1	2.9	2.8	3.9
語学教育の教育体制が充実	2.5	2.6	2.6	3.2	2.6	2.5	2.7	3.1	2.3	2.3	2.4	3.1	2.4	2.5	2.6	2.9	2.8	2.9	2.9	3.8	2.3	2.9	2.7	3.3
補完・接続教育が充実	2.6	2.7	2.7	3.1	2.7	2.7	2.6	3.0	2.7	2.5	2.7	3.1	2.6	2.8	2.9	3.2	2.8	2.9	2.8	3.3	2.4	2.8	2.6	3.2
授業・実験・実習における人数配分が適切	2.6	2.7	2.7	3.9	2.6	2.3	2.4	3.7	3.0	2.7	2.5	3.9	2.3	2.4	2.6	4.3	2.9	3.3	3.2	4.0	2.5	3.0	3.0	3.8

表3 授業に対する満足度

質問項目	全学科				A学科				B学科				C学科				D学科				E学科				
	H19	H20	H21	H22	H19	H20	H21	H22	H19	H20	H21	H22	H19	H20	H21	H22	H19	H20	H21	H22	H19	H20	H21	H22	
一般教養・基礎科目	理解しやすい授業が多かった	3.0	3.1	3.2	3.6	3.1	3.0	3.0	3.5	2.6	2.4	3.1	3.6	3.1	3.4	3.3	3.9	3.1	3.2	3.4	3.6	3.0	3.4	3.4	3.4
	興味が持てる授業が多かった	3.1	3.2	3.3	3.6	3.2	3.1	3.1	3.5	2.8	2.7	3.3	3.4	3.1	3.3	3.5	3.8	3.3	3.4	3.5	4.0	3.1	3.5	3.5	3.6
	親しみやすい、尊敬できる教員が多かった	3.3	3.5	3.5	3.8	3.4	3.6	3.2	3.6	2.9	2.8	3.5	3.7	3.5	3.7	3.9	4.2	3.5	3.6	3.8	4.6	3.2	3.5	3.3	3.3
	熱心な指導をする教員が多かった	3.3	3.4	3.5	3.9	3.4	3.4	3.3	3.7	2.8	2.8	3.5	3.8	3.5	3.7	3.8	4.2	3.4	3.5	3.8	4.6	3.2	3.4	3.4	3.7
	適正な成績評価が行われていた	3.2	3.4	3.4	3.9	3.2	3.4	3.3	3.8	3.2	3.1	3.6	3.9	3.3	3.6	3.5	4.2	3.2	3.4	3.5	4.3	3.2	3.4	3.4	3.6
	私語が少なく学習環境に配慮されている授業が多かった	3.0	3.0	3.1	3.3	3.1	2.6	2.4	3.0	3.1	3.0	3.5	3.5	3.6	3.5	3.6	3.9	2.4	2.9	3.6	4.2	3.1	3.3	2.9	2.8
専門科目	理解しやすい授業が多かった	3.1	3.3	3.4	3.8	3.2	3.2	3.5	3.5	2.8	2.9	3.3	4.0	3.4	3.6	3.5	4.3	2.9	3.4	3.8	4.3	3.2	3.5	3.8	3.6
	興味が持てる授業が多かった	3.4	3.6	3.7	4.0	3.3	3.4	3.6	3.7	3.1	3.4	3.7	4.3	3.5	3.7	3.7	4.4	3.2	3.6	3.9	4.4	3.5	3.9	4.2	3.8
	親しみやすい、尊敬できる教員が多かった	3.4	3.6	3.7	3.9	3.4	3.6	3.4	3.6	3.1	3.1	3.6	4.2	3.8	3.8	4.0	4.4	3.6	3.9	3.9	4.6	3.4	3.6	4.1	3.4
	熱心な指導をする教員が多かった	3.4	3.6	3.7	4.0	3.5	3.5	3.1	3.7	2.9	3.1	3.7	4.3	3.7	4.0	4.0	4.5	3.6	3.9	3.8	4.8	3.4	3.6	4.0	3.5
	適正な成績評価が行われていた	3.3	3.5	3.5	4.0	3.3	3.4	2.7	3.7	3.2	3.3	3.6	4.1	3.5	3.7	3.7	4.4	3.2	3.4	3.5	4.3	3.2	3.6	3.6	3.7
	私語が少なく学習環境に配慮されている授業が多かった	3.2	3.2	3.3	3.5	3.2	2.8	2.7	3.3	3.2	3.2	3.5	3.8	3.7	3.6	3.7	3.9	2.4	2.9	3.7	4.3	3.3	3.4	3.2	3.0

する満足度』は、各項目において全学科平均が2.5～3.8であったが、4年間で徐々に上がり、平成22年度には3.1～4.4となった（表2）。特に「専門領域のカリキュラム」、「学内実習・実験の教育体制」、「学外実習の教育体制」に対する満足度は、もともと他の項目に比べ高かったこともあり（平均で3.8）、平成20年度には全学科でほぼ4.0に達し、平成22年度にはB学科、C学科、D学科において4.5を超える結果になった。本学のような専門職養成大学においては、専門教育体制に対する満足度には大きな意味があり、学科単位での取り組みを評価できよう。

平成19年度調査において全学科平均が2.6だった「授業・実験・実習における人数配分」の満足度は、次の2年間でも2.7と低いままであったが、平成22年度調査で3.9に上昇した。これは平成21年から大人数での開講科目を減らし、学内・学外実習およびグループワークにおいて少人数編成を実現する等の具体的改善を行った結果と推定される。

一方、「語学教育体制」や「補完・接続教育」については、全学科平均が3年間、2.6～2.7と低い状態で経緯したが、平成22年度にそれぞれ3.2と3.1となった。グローバル化に伴って医療福祉系専門職においても今後「語学教育」の重要性が高まるであろう。また、大学のユニバーサル化によって学力に不安のある学生が入学する現状では「補完・接続教育」の充実と推進が必須であり、また急務であろう。

（2）授業に対する満足度

平成19年度の調査では『授業に対する満足度』の各項目はいずれも3.5を下回り、学習意欲と学習成果に強く影響すると思われる「理解しやすい授業が多かった」の項目で、「一般教養・基礎科目授業」、「専門科目授業」とともに満足度が3.0未満の学科があった（表3）。教員は「授業改善努力」を厳しく求められることになり、隔年で実施されていた授業評価に加え、平成21

年から毎年、1年次生に対し全教科で前期授業評価を実施することになった。その成果でもあると思われるが、平成22年度には、専門科目に対する満足度を中心に、B学科、C学科、D学科において、4.1～4.8の評価を得た。一方、A学科では、わずかに上昇したものの、4年の間4.0に達することはなく、E学科では、平成21年度に3項目で4.0～4.2を記したが、平成22年度には再び4.0を切った。

上記のように学科間で専門科目に対する満足度の増減に差が生じたのは、学科専任教員の教授能力・学生対応能力に起因するのか、あるいは、学習環境など学科が負っている要因によるのかということを探る目的で、まず「私語が少なく学習環境に配慮されている授業が多かった」という項目に注目した。平成22年度の評価が、それぞれ3.8、3.9、4.3のB学科、C学科、D学科に比べ、A学科とE学科は3.3と3.0であった。A学科については在籍学生数が約400名と他学科に比べ圧倒的に多く、受講者数が150名を越す科目もある。E学科についても他の学科に比べやや学生数が多い。大規模学級に比べ学級規模が小さい場合、能力の発揮や向上への挑戦、個人が尊重されている意識などの点において、より多くの満足を得ていると報告されており⁷⁾⁹⁾、クラスサイズは授業満足度に大きく影響すると考えられる。人数が多くなることで、私語が多い、教員の声が聞き取りにくい、板書が見えづらい、指導がいきわたらない等、さまざまな問題が発生することは否めない。この2学科では、後で挙げる「ホームルーム教室の設備が充実している」の項目でも、平成22年度の満足度が2.9と2.6というように際立って低かった。これも「私語が少ない学習環境への配慮」と合わせて考えたい。その意味で入学定員が120名のA学科の満足度を、定員割れによって平成22年度にはクラスサイズが最大でも32名となったD学科と同列に比較することは危険である。

とはいえ、この満足度の差を看過してよいというわけではない。先行研究において、授業満足度が学生生活全体の満足度に大きな影響を及ぼすということが示されている。この調査は、2大学、126名の学生を対象にして行われたが、大学生活に対し40%の学生が「あまり満足していない」と答え、これは「授業に対する満足度」が5段階評価の2点台後半であることが要因と推論している³⁾。本学においても、結果的に授業満足度に学科間で顕著な差が現れたことは、学生が授業に敏感に反応していることを示唆している。「授業が理解しやすいか」、「興味がわくか」、「教員の指導が熱心か」、「授業環境がよかったか」等の評価は、学生生活全体の満足度を上げる鍵となっていることを改めて認識しなければならない。そして、発生する騒音（私語）や教師の声の聞き取りにくさなどの問題も含め、学習環境の改善と、教授能力の開発（FD: Faculty Development）という両輪で授業満足度を高めていく努力が必要である。

(3) 学生生活に対する満足度

「所属学科教員の対応に対する満足度」は、4年間でA学科では3.3から3.7に、B学科では3.0から4.2に、C学科では3.3から4.5に、D学科では3.4から4.8に、E学科では3.0から3.7にそれぞれ増加した（表4）。したがって、年とともに教員の学生対応が変化してきていることがうかが

われる。同時に「所属学科教員の対応」に学生が敏感に反応することを表しているともいえる。伸び幅という点では、ここでも『授業に対する満足度』の各項目で示された学科別傾向がみられ、B学科は1.2、C学科は1.2、D学科は1.4上がったのに対し、A学科は0.4、E学科は0.7の伸びにとどまった。各学科の教員一人当たりの学生数は、A学科では15.1、B学科では17.3、C学科では16.3、D学科では6.1、E学科では12.6（平成21年度⁹⁾）であり、定員割れのD学科が手厚くなっていることが認められるものの、それ以外の学科ではほぼ同じである。よりきめ細かい対応ができるように、学科によっては困難な問題もあるうが、効率的な体制をつくり教員間の連携を強めていくことが求められる。

「所属学科以外の教員の対応に対する満足度」は所属学科教員のそれより低く、4年間「普通」レベルで推移している。これは、2年次後半から実習に入り所属学科以外の教員との接触がほとんどなくなることから、学生の「不満」を示すというよりも、かかわりの強さの差を反映していると思われる。

「事務職員の対応に対する満足度」は、すべての学科において非常に低い状態で4年間推移した。ユニバーサル化によって精神的に未熟な学生が増えてきている傾向はあるが、それを勘案してもなお、低い評価であるといつてよい。

表4 学生生活に対する満足度

質問項目	全学科				A学科				B学科				C学科				D学科				E学科			
	H19	H20	H21	H22																				
所属学科の教員の対応に満足	3.2	3.5	3.5	4.0	3.3	3.4	3.2	3.7	3.0	3.0	3.5	4.2	3.3	3.7	3.8	4.5	3.4	3.7	3.7	4.8	3.0	3.5	3.5	3.7
所属学科以外の教員の対応に満足	3.2	3.5	3.5	3.3	3.3	3.4	3.2	3.2	3.0	3.0	3.5	3.5	3.3	3.7	3.8	3.6	3.4	3.7	3.7	3.6	3.0	3.5	3.5	3.0
事務職員の対応に満足	2.5	2.6	2.4	2.4	2.6	2.6	2.3	2.3	2.5	2.2	2.5	2.5	2.8	2.8	2.9	2.8	2.6	2.7	2.2	2.5	2.0	2.7	2.1	1.8
友人関係に満足	3.8	4.1	4.1	4.3	3.7	4.1	4.1	4.0	3.7	4.0	4.3	4.3	3.9	4.0	3.9	4.5	3.7	4.1	4.2	4.8	4.1	4.2	4.1	4.2
部・同好会活動に積極的に参加した	2.8	2.9	2.9	3.0	2.9	2.8	2.8	2.9	2.8	2.8	3.1	2.9	2.6	2.8	3.0	3.3	2.9	2.9	3.0	2.9	2.8	3.3	2.7	3.0
大学外活動に積極的に参加した	2.7	2.8	2.8	2.9	2.6	2.4	2.5	2.6	2.3	2.3	2.6	2.9	2.4	2.8	2.9	2.7	2.7	3.0	2.8	3.3	3.7	3.4	3.4	
大学・学友会の行事が充実	3.1	3.2	3.1	3.4	3.1	3.0	3.0	3.0	3.3	3.0	3.1	3.6	3.1	3.2	3.2	3.5	2.9	3.3	3.6	4.1	2.9	3.5	3.1	3.2
学科行事が充実	3.1	3.2	3.1	3.2	3.1	3.0	3.0	2.8	3.3	3.0	3.1	3.5	3.1	3.2	3.2	2.6	2.9	3.3	3.6	4.3	2.9	3.5	3.1	3.3
学費は適正だった	2.5	2.9	2.6	2.9	2.5	2.7	2.5	2.7	2.7	2.8	2.9	3.4	3.1	3.4	3.3	3.6	2.4	3.1	2.4	2.6	2.2	2.8	2.1	2.2

一般に事務職員に対する学生評価は低いという意見もあるが、本当にそうだろうか。信州大学で2010年に行われた学生満足度調査によると、教員や事務職員の対応についての自由記述では、181件の記述のうち、12件が教員を評価するものであったのに対し、事務職員を評価するものは85件であった¹⁰⁾。また不満を指摘する件数は、教員52件、事務職員23件であり、教員よりも事務職員に対する満足度が高いという結果が出ている。これは、本学の傾向とは全く逆である。信州大学では、前回の調査以来SD(Staff Development)に努めた結果「事務職員に対する評価は劇的に高く」なったとしている。このことからも学生は親切、丁寧、迅速な対応に敏感に反応することが分かる。本学においてもまず、学生の声を真摯に受け止めるという姿勢が求められよう。また、自由記述において、事務取扱時間と窓口担当者による対応の違いに対する不満が多かったことから、窓口取扱時間の拡張と、職員間の担当業務に対する基礎知識や情報の共有について検討すべきと考える。そのためには職員の意識改革やスキルの向上、業務マニュアルの整備などが必要である。

「友人関係」についてはどの学科でも一様に満足度が高かった(平成22年度では、A学科では4.0、B学科では4.3、C学科では4.5、D学科では4.8、E学科では4.2)。他の多くの項目と比較し学科間の差が小さいことから、先行調査研究でも示唆されているように⁵⁾、友人関係は学生生活の満足度においてそれほど大きな要因ではないと思われる。

「部・同好会活動に積極的に参加した」、「大学外活動に積極的に参加した」、「大学・学友会による行事が充実していた」、「学科行事が充実していた」の各項目については、どの学科も一様に満足度が高いとはいえなかった。これらの項目でも学科間の差が認められなかったことから、「友人関係」同様、学生生活満足度に及ぼ

す影響は大きくないと思われる。自由な時間が少なく「部・同好会活動や学外活動への参加」や「大学、学友会、学科による行事の充実」を望めないことは、厳しいカリキュラムを組まざるを得ない専門職養成大学の現実として、学生自身がある程度受け入れているのではないだろうか。

「学費の適正さ」の満足度は、4年間で全学科平均が2.5から2.9になった。平成22年度には、A学科で2.7、B学科で3.4、C学科で3.6、D学科で2.6、E学科で2.2であった。D学科の結果については、ほかの項目の満足度傾向と必ずしも一致していないことから、昨今の経済状況悪化が負担感を増幅させていることも因としてあるのではないかと考えられる。E学科で2.2と他学科に比べ低いのは、他の養成機関では同等の資格を得るための修養年限が2年間であるのに対し、本学科では3年間で要することから学生の中に「割高感」が生まれているためではないかという指摘もある。いずれにしても、医療系ということから他の文系大学に比べて学費が多少高くなっているのは確かである。割高感を埋め合わせるような学びや生活支援を提供する必要がある。

(4) 支援に対する満足度

『支援に対する満足度』についても、この4年間ほぼ全項目で上昇した(表5)。特に平成22年度の各項目の結果は、多少の差はあるものの全学科で大幅に上がった。これは、平成22年度からの健康支援室の移転拡充、相談員の配置時間および曜日の増加、担任制強化のためのアドバイザー制導入といった努力の成果と考えられる。

「担任による支援の満足度」は、前項で述べた所属学科教員の対応に対する満足度の結果と同じような傾向を示している。卒業前の学生にとって担任とのかかわりが満足度に特に強い影響力をもつことがうかがわれる。

表5 支援に対する満足度

質問項目	全学科				A学科				B学科				C学科				D学科				E学科			
	H19	H20	H21	H22																				
担任による支援に満足	3.2	3.7	3.6	4.1	3.2	3.7	3.2	3.8	2.7	3.6	3.5	4.3	3.6	3.9	4.0	4.3	3.4	3.7	4.2	4.8	3.1	3.5	3.4	3.7
就職支援に満足	3.1	3.4	3.5	3.9	2.9	3.0	2.7	3.5	3.4	3.0	3.6	4.0	4.1	4.0	3.8	4.4	3.2	3.7	4.1	4.6	2.3	3.6	4.2	3.8
編入学支援に満足	3.0	3.2	2.9	3.3	2.9	3.0	2.6	2.0	3.2	3.1	3.3	3.7	3.3	3.3	3.0	3.8	3.2	3.4	3.6	4.3	2.5	3.1	2.6	
生活支援(奨学金など)に満足	3.2	3.5	3.4	4.1	3.2	3.4	3.3	4.0	3.1	3.2	3.5	4.1	3.4	3.7	3.5	4.3	3.1	3.5	3.5	4.2	3.0	3.5	3.2	4.0
学生相談室・ハラスメント相談室による支援に満足	2.9	3.1	3.0	3.4	3.0	3.1	2.9	2.7	2.8	3.0	3.1	3.5	2.9	3.1	3.0	4.0	3.2	3.2	3.2	5.0	2.8	3.2	2.9	3.7
医務室による支援(健康管理を含む)に満足	3.2	3.3	3.5	4.2	3.2	3.2	3.7	4.1	3.0	3.2	3.3	4.1	3.1	3.1	3.4	4.4	3.3	3.2	3.3	4.5	3.3	3.5	3.4	4.0
部・同好会への活動支援に満足	2.9	3.0	3.0	3.7	2.9	2.9	2.9	3.6	2.8	2.9	3.0	4.0	2.9	3.1	3.0	4.0	3.0	2.9	3.2	4.2	2.8	3.4	2.8	3.1

の質問は、利用した学生のみ回答

「就職支援に対する満足度」は、他の項目が年を追うごとに上がっているのに対し、年度による変動が目立った。対象学生群が異なるので一概にはいえないが、就職支援は主に学科単位で、担任および就職担当教員がかかわって個別に行うことが多く、その年度の支援のあり方が直接満足度に反映していることも考えられる。年度によって対応が異なることがないよう、大学全体また学科でも支援・指導内容を定めておくことが求められる。

(5) 施設設備に対する満足度

『施設設備に対する満足度』もわずかずつであるが、高くなったといえよう(表6)。この4年間で、防犯カメラ設置、外部侵入不可のドア設置等セキュリティ設備の強化や、飲食施設の改修等を行い、一部学科では個人ロッカーの設置、また一部のクラブハウス(部室)では冷房設備や防音設備を敷設した。そういった努力にもよると思われる。しかしながら、平成22年度で依然この区分での平均は3.3であり、他の区分の満足度と比べ、かなり低い値となっている。本学の建物自体が40年を経過し老朽化していることから、全学生が施設設備の充実を実感できる状態ではないことが満足度調査の結果に直接反映しているものと考えられる。

ところで、施設設備についても『授業に対する満足度』、『学生生活に対する満足度』、『支援

に対する満足度』の各区分と似た傾向、すなわち、B学科、C学科、D学科は満足度が高く、A学科、E学科はそれほどでもないという傾向が示された項目があった。たとえば、情報教育設備は、全学科が同じものを利用しているにもかかわらず、平成22年度の満足度は、B学科4.2、C学科4.0、D学科4.4に対し、A学科とE学科は3.2と3.5であった。この傾向は「セキュリティ設備」、「キャンパスの整備・美化」、「共用施設の充実」、「飲食設備」、「休憩施設」、「生活付帯設備」、「運動施設」など学科間で差が生まれるとは思われない他の項目についても現れた。これについては、A学科、E学科の学生が特に施設設備に厳しい基準をもっているのか、あるいは他の要因が影響しているのか、さらに詳細な分析によって明らかにされねばならない。

ハード面の充実はもちろん必要である。しかしながら現在のところ、学生が求めるような大規模な改修は難しく、満足度全体をあげるために、授業環境、授業内容、教員対応などソフト面での対応が現実的であろう。

(6) 全体評価

『全体評価』について尋ねた9項目の結果でも、全学科平均では、経年的に満足度が高まった(表7)。ただし、これまでみてきた具体的項目の結果と同様、この区分の項目でもB学科、C学科、D学科と、A学科、E学科の結果に差が

表6 施設・設備に対する満足度

質問項目	全学科				A学科				B学科				C学科				D学科				E学科			
	H19	H20	H21	H22																				
セキュリティ設備が充実	2.9	2.9	2.9	3.4	3.0	2.8	2.7	3.0	2.8	3.0	3.0	3.7	2.8	3.1	3.2	3.8	2.9	2.7	3.1	4.1	2.7	3.2	3.0	3.1
キャンパスの整備・美化が充実	3.1	3.1	2.9	3.3	3.0	2.9	2.8	3.0	3.3	3.0	3.0	3.8	3.1	3.1	3.1	3.7	3.2	3.0	3.1	3.8	3.2	3.4	2.9	2.9
ホームルーム教室の設備が充実	3.0	3.1	2.9	3.1	3.0	3.0	2.8	2.9	3.2	2.9	3.0	3.7	3.0	3.2	3.2	3.4	3.1	3.1	3.3	3.5	2.8	3.2	2.7	2.6
学科使用施設（実験・実習室など）が充実	3.0	3.1	2.9	3.6	3.0	3.0	2.8	3.5	3.2	2.9	3.0	4.0	3.0	3.2	3.2	3.6	3.1	3.1	3.3	4.4	2.8	3.2	2.7	3.3
情報教育設備が充実	3.1	3.2	3.3	3.8	3.0	3.1	3.0	3.5	3.6	3.4	3.5	4.2	3.2	3.3	3.5	4.0	3.2	3.1	3.3	4.4	2.8	3.4	3.2	3.2
共用施設（図書館・講堂）が充実	3.0	3.1	3.2	3.5	3.0	2.9	3.0	3.3	3.2	3.3	3.4	4.0	3.1	3.3	3.5	3.8	3.1	3.0	3.5	4.2	2.6	3.2	3.0	2.9
飲食設備が充実	2.6	2.7	2.5	3.5	2.7	2.6	2.4	3.4	2.7	2.7	2.5	3.8	2.4	2.8	2.7	3.6	2.9	2.8	2.9	3.9	2.3	2.8	2.2	3.0
休憩設備（学生ホールなど）が充実	2.6	2.8	2.7	3.3	2.7	2.6	2.5	3.0	2.8	2.8	2.8	3.8	2.5	3.1	2.9	3.7	2.9	2.9	2.8	3.9	2.4	2.8	2.4	2.7
生活付帯設備（ロッカールーム・トイレなど）が充実	2.7	2.8	2.6	3.0	2.8	2.6	2.3	2.6	3.1	3.0	2.9	3.8	2.8	3.0	2.9	3.5	2.6	2.9	2.8	3.5	2.5	2.8	2.4	2.1
運動設備（体育館・グラウンドなど）が充実	3.0	3.0	3.1	3.4	3.1	2.9	2.9	3.2	3.2	3.1	3.2	3.8	2.7	3.0	3.2	3.4	3.0	3.1	3.3	4.0	2.8	3.2	2.9	3.1
通学補助設備（駐車場・駐輪場など）が充実	3.0	3.1	2.7	2.9	3.0	2.9	2.5	2.8	3.2	3.1	3.1	3.2	3.0	3.2	2.8	3.3	2.9	2.9	2.9	3.3	2.8	3.3	2.1	2.0
課外活動設備（クラブハウスなど）が充実	2.7	2.9	2.6	3.2	2.8	2.7	2.5	3.0	2.8	2.9	2.8	3.3	2.6	2.9	2.8	3.4	2.9	2.9	2.7	3.2	2.5	3.0	2.5	3.7

の質問は、利用した学生のみ回答

表7 全体評価

質問項目	全学科				A学科				B学科				C学科				D学科				E学科			
	H19	H20	H21	H22																				
一般的に授業に満足（一般教養科目）	3.2	3.5	3.5	3.9	3.4	3.4	3.2	3.4	2.6	3.0	3.4	3.8	3.4	3.7	3.6	4.2	3.0	3.7	4.0	4.3	3.2	3.6	3.7	3.1
一般的に授業に満足（専門科目授）	3.2	3.5	3.5	3.8	3.4	3.4	3.2	3.5	2.6	3.0	3.4	4.2	3.4	3.7	3.6	4.4	3.0	3.7	4.0	4.4	3.2	3.6	3.7	3.5
一般的に学生生活に満足	3.4	3.6	3.5	3.6	3.4	3.6	3.3	3.4	3.1	3.4	3.3	4.0	3.3	3.7	3.7	4.1	3.4	3.7	3.8	4.4	3.4	3.6	3.6	3.4
一般的に施設・設備に満足	3.0	3.0	2.8	3.3	3.0	2.8	2.5	3.0	3.1	2.7	3.0	3.7	2.7	3.1	3.0	3.7	3.2	3.3	3.1	3.9	3.0	3.0	2.6	2.7
一般的に大学に満足	3.3	3.7	3.5	3.7	3.3	3.6	3.3	3.5	3.3	3.5	3.5	4.0	3.4	3.9	3.5	4.2	3.3	3.8	3.9	4.3	3.2	3.8	3.7	3.1
一般的に所属学科に満足	3.3	3.7	3.5	4.0	3.3	3.6	3.3	3.8	3.3	3.5	3.5	4.0	3.4	3.9	3.5	4.4	3.3	3.8	3.9	4.5	3.2	3.8	3.7	3.7
大学時代に知識面・人間性において成長した	3.7	3.8	3.9	4.2	3.7	3.9	3.9	4.1	3.7	3.4	4.0	4.3	3.6	3.8	3.9	4.3	3.4	3.6	3.9	4.4	3.8	3.9	4.1	4.1
本学の卒業生であることを誇りに思う	3.4	3.6	3.7	3.9	3.4	3.6	3.4	3.7	3.1	3.3	3.6	4.0	3.4	3.5	3.7	4.3	3.4	4.0	4.1	4.5	3.5	3.9	3.9	3.5
本学への進学を後輩に勧めたい	2.9	3.2	3.2	3.5	3.1	3.1	3.0	3.2	2.5	2.7	2.9	3.5	3.0	3.2	3.3	4.0	3.0	3.6	3.7	4.1	3.0	3.5	3.4	3.3

みられた。「全般的に授業に満足している(専門科目)」、「全般的に学生生活に満足している」、「全般的に施設設備に満足している」、「全般的に大学に満足している」、「全般的に所属学科に満足している」の各項目において、平成19年度の平均は、A学科3.3、B学科3.1、C学科3.2、D学科3.2、E学科3.2と、どの学科もほぼ同じであったのに対し、平成22年度には、それぞれ3.4、4.0、4.2、4.3、3.3となった。そして、同様の傾向が「全般的に授業に満足している(一般教養科目)」でもみられた。すなわち、平成19年度から22年度にかけて、A学科では3.4が3.4に、B学科では2.6が3.8に、C学科では3.4が4.2に、D学科では3.0が4.3に、E学科では3.2が3.1になっている。全学科共通部分も多い一般教養系科目でも専門科目と同様の満足度傾向を示したということは、授業内容というよりクラスサイズなど授業環境に対する不満が内因していると考えるのが至当であろう。

また「B学科、C学科、D学科と、A学科、E学科の満足度の差」を見ると、満足度には大学が提供する教育サービスによる影響ばかりでなく、意識や気質など学生側の原因も大きく影響する⁵⁾という示唆も考慮に入れたい。たとえば、平成21年度から平成22年度にかけて他の4学科の満足度が大きく上がったにもかかわらず、E学科では、逆に9項目中8項目で低くなっているのは、この年度の学生意識に因があることを推測させる。満足度調査と同時に、学生自身についての質問項目を用意することも検討したい。

「大学時代に知識面・人間性において成長した」という項目については全学科ほぼ同じで満足度が高い。大学生生活において自己肯定が高まったことは喜ばしいことではあるが、属する大学あるいは学科に対し批判的な学生の「成長」は、肯定的な感情をもって過ごした学生と同じとは考えにくい。大学に対する肯定感情は、学

業・生活等すべての面において多くの充実した経験と知識をもたらす。学生満足度を高め、学生が感じる「成長」を本物にしていきたい。

「本学の卒業生であることを誇りに思う」、「本学への進学を後輩に勧めたい」の評価は、本学の教育や生活に対する様々な肯定的、否定的評価の先にある、卒業を前にした印象を表すのではないかと思う。いまだ十分高い評価とはいえないが、これらの項目においてもこの4年間着実に上昇を続けていることを評価したい。

(7) 自由記述について

OCRによる回答からMoodleによる回答に変えた結果、自由記述量が大幅に増えた。平成22年度調査の自由記述についてまとめる。

教育体制・カリキュラムについて

25件の記述があり、基礎学力が不足している学生が増えてきていることから、一般教養科目、基礎系科目を専門教育の土台作りとして充実させてほしいという意見が多かった。教育改善に取り入れることができるような建設的で具体的な提言がほとんどであり、学びに対する学生の真摯な態度がうかがわれる。

授業について(一般教養・基礎および専門)

一般教養・基礎科目系15件、専門科目で13件の記述があったが、その多くは授業中の私語と理解しにくい授業への改善要望であり、学習に集中できる環境をつかってほしいという意見であった。

学生生活について

この区分は、最も多い94件の書き込みがあった。57件が事務職員の対応への不満であり、31件が事務部や売店等の利用時間に関するものであった。

支援について

11件のうち、7件が編入及び就職支援、3件が健康支援室、1件が部活動についての要望であった。

施設設備について

63件の記述があり、大半は冷暖房設備に関する不満であった。

4. まとめ

学生生活向上に向けての取り組みを正しく評価するためには、複数年度の満足度調査結果を検討することが必要である。本学の調査結果をみると、ほぼすべての項目において着実に上昇傾向にあり、平成19年度の調査結果を受けて、各学科、教員が授業改善を始めとする取り組みを続けてきたことがうかがわれる。単純に比較すべきことではないかもしれないが、他大学の満足度調査結果文献をみると、必ずしも高い満足度を得ているとはいえない。授業教育システムで3.0前後、就学・就職支援で3.2前後という結果¹¹⁾や、授業満足度が3.0～3.5という結果¹²⁾が報告されている。4年間の取り組みを経て、本学の満足度は決して低いものではなく、それよりも経年的に上昇している点を評価すべきと考える。

また、満足度はさまざまな要因と関係して生まれる結果であり、単一的な評価は危険である。特に授業に対する満足度のような比較的、的を絞りやすいものと比べ、大学や学生生活についてなど全般的な満足感に対する回答には複数の要因が関与するため、幅広い視座からの検討が不可欠である。ただし、「友人関係」、「部・同好会活動や学外活動」、「大学、学友会、学科による行事」、「施設設備」等は、「授業」や「教員の対応」ほど、学生生活への満足度に影響しないということがいえそうである。

学科によって満足度に異なる結果が生じたことについては、なお詳細な検討が必要である。A学科においては、国家試験対策を始めとする教育体制やカリキュラムへの不満と、収容人数等授業環境に対する不満が全体的に否定的に働いたのではないかと指摘が教員側からあった。E学科は、他学科以上に施設設備や教職員の対応への不満が大きく、これが全体的満足感

を低下させていると推測された。前にも触れたように、競合する他の教育機関に比べ修業年限が1年長いことから、E学科は常に、学生のより高い要求にさらされているとっていいだろう。これまで本学では主に学科単位で学生生活および教育の改善に取り組んできたが、今後は、大学全体で、あるいは学科間で連携して考えていかなければ、A学科やE学科の抱える問題を好転させることはむずかしいと思われる。

また、満足度は大学側の教育サービスの質を反映するばかりでなく、それを受ける学生側の意識に大きく左右される。ベネッセ教育開発センターが平成9年と平成19年に実施した満足度調査では、「社会や集団における自分の役割を理解している(社会性の確立)」、「自分なりの価値基準を持って行動できる(自我の確立)」という学生側の2要因が満足度に強く影響することが報告されている¹³⁾。つまり、依存心の強い、大人になりきれていない学生ほど、自分で学ぶという意識が少なく、大学が何をしてくれるのかということばかりに意識が向かうことである。「社会性、自律性」といった学生に内在する要因について分析する必要がある。

本学のような専門職養成大学は、国家試験や資格試験の枠があり、学生に自由で楽しい学生生活を満喫させることがむずかしいという不利な点がある。しかし、学生生活満足度に大きな影響を及ぼすのは教育体制、授業内容、教職員の対応であるということを確認して、その面で不断の努力を続けることが本学の進むべき方向であると考えられる。それには教職員一人ひとりの意識改革も必要だが、学生の現在の能力や気質を考慮に入れた教育システムを作り続けることが重要であろう。また学生の自律性が満足度に関係すると考えられることから、学生の社会性、自律性を高め「甘えから抜け出し自己責任を自覚できる人間」を生み出していくような支援・指導が求められる。

謝辞

本報告で取り上げた調査は、平成19年度以来、本学学生生活委員会が作成・実施してきた。本稿については平成22年度の学生生活委員を中心にまとめたが、4年間この調査を実施してきた委員各位および調査に協力してくれた学生諸君に深く感謝する。

なお、学生満足度の調査結果は、引き続き『平成22・23年度自己点検・評価報告書』等において公表していく予定である。

参考文献

- 1) 川崎医療短期大学点検評価委員会：平成16・17年度自己点検・評価報告書, 川崎医療短期大学, pp.19-22, 2004
- 2) 川崎医療短期大学点検評価委員会：平成18・19年度自己点検・評価報告書, 川崎医療短期大学, pp.57-60, 2008
- 3) 牧野幸志, 森裕紀子：大学生生活への満足度に関する教育心理学的研究, 高松大学紀要37, pp.59-72, 2002
- 4) 安田恭子, 若杉里美, 榊原國城：大学生生活への満足度に及ぼす教育・指導体制の影響, 愛知淑徳大学現代社会研究科研究報告 4, pp.17-26, 2009
- 5) 見館好隆, 永井正洋, 北澤武, 上野淳：大学生の学習意欲, 大学生生活の満足度を規定する要因について, 日本教育工学会論文誌32(2), pp.189-196, 2008
- 6) 安田恭子：満足感と教育環境要因に関する大学生の意識, 愛知淑徳大学論集人間関係学部篇 1, pp.13-20, 2011
- 7) 岩田紀：教育実践心理学, 池田貞美編, 初版第2刷, 京都：北小路書房, pp.148-151, 1988
- 8) 小西秀勇：教育心理学概論, 初版, 京都：北小路書房, p.62, 1988
- 9) 川崎医療短期大学点検評価委員会：平成20・21年度自己点検・評価報告書, 川崎医療短期大学, p.35, 2011
- 10) 信州大学教育学部自己点検・評価委員会：信州大学教育学部における学生の満足度調査報告書, pp.1-44, 2010
- 11) 神田亮他：充実した楽しい学生生活を送るための満足度調査結果報告, 別府大学生生活委員会短期大学部紀要 30, pp.133-142, 2011
- 12) 川野良信：学生対象アンケートの実施とその結果に見る佐賀大学の課題, 大学教育年報 3, pp.5-9, 2007
- 13) ベネッセ教育研究開発センター：調査企画「学生満足度」から大学教育改善のポイントを探る, pp.1-8, 2008