

学生満足度の分析

—名古屋文理大学満足度調査より—

Analysis on Student Satisfaction Student Satisfaction Survey of Nagoya Bunri University

田川 隆博
Takahiro TAGAWA

大学にとって学生満足度を上げることは、重要課題となっている。本研究は2009年に行った名古屋文理大学満足度調査の分析である。分析の結果、次のことが明らかになった。まず人間関係への満足度は高いが、大学の周辺環境や知名度に対する満足度はあまり高くない。性別では女子、学科間では健康栄養学科で、より満足度が高かった。大学内の居場所では、学食・学生ホール、図書館でくつろげると答えるものが多かった。大学は理想通りだったと答えるものはあまり多くなかった。

It is a key task for universities to increase school-life satisfaction of their students. This paper analyzes results of a survey conducted at Nagoya Bunri University in 2009. The study finds out the following: Students are happy about human relationship but less content with the university's name recognition and its ambient surroundings. Female students show higher satisfaction than male. Department of Health and Nutrition gains the highest score among facilities. As for places in the university, many respondents say they feel comfortable at the cafeteria, the student hall, and the library. However, there are not so many students who say that the university is as good as they expected.

キーワード：大学，満足度，居場所

University, Student Satisfaction, Places of Belonging

1. はじめに

本研究の目的は、名古屋文理大学における学生満足度について分析することである。大学に対する学生の満足度を上げることは、大学にとって最も重要な課題の一つである。

大学が学生満足度を上げたいと思う理由は大きく2

つ考えられる。一つは、受験生の獲得という理由である。少子化を背景に、大学にとって入学者を確保することは、一部の有名大学を除き容易でないミッションになってきている。そのために、受験生に対し、満足度の高い大学であることをアピールすることは、極めて重要である。授業や人間関係、施設設備など、入学

者の多くが満足していることを訴えることに成功できれば、受験生獲得に大きな武器となるだろう。

もう一つの理由は、在学生の問題に対する対応である。大学教育がマス化からユニバーサル化することで、これまでなかったさまざまな問題が出てきた(川嶋2006)¹⁾。例えば、学習意欲の減退や退学者数の増加問題である。学生の学習意欲を向上させ、退学者を減らすことは大学にとって喫緊の課題となっている。大学は改革を積極的に行い、こうした問題に取り組んできているが、中でも満足度を上げることに力を注いできた。大学に対する満足度を上げることによって、学習への動機づけを促し、退学者の減少に貢献しようと大学は考えている。在学生の問題はもちろんそれだけではない。ユニバーサルアクセス時代の大学には、多様なニーズや能力をもち、多様な生育環境で育った学生が入学してくる。そうした多様な学生一人一人に対応したきめ細かいサービスと教育環境の提供が、大学にとって重要な課題となっている。そして、そうした大学の対応こそが、学生満足度を向上し、ひいては大学教育の質の向上につながっていくとみなされている。

こうした学生満足度は個人差の大きいものであるが、大学間の差も大きい。入学してくる学生のニーズが各大学によって大きく異なっている以上、満足度の構造もまた異なってくる。こうした事情を背景にしながら、学生満足度についてはすでに多数の研究がある。その中でも多くみられるのが、個別の大学ごとの満足度調査に基づく研究である(勝矢他2006²⁾;伊藤2008³⁾;中野2008⁴⁾;貝舘他2008⁵⁾など)。2000年代以降、各大学が大学改革・教育改革に取り組む中で、学生アンケート、授業評価アンケートなどを実施してきた。そして、学生の現状やニーズをつかみ、それを改革に生かすということを組織的に行い、さらにその結果を外部に積極的に公表してきた。90年代までも個別に授業アンケートなどは行われていたが、2000年代以降、組織化・制度化され、多くの大学がアンケートを実施してきた。

本研究もその流れを踏襲しつつ、名古屋文理大学(以下、本学)における学生満足度の調査を通じて、名古屋文理大学の現状を把握し、学生ニーズをつかみ、満足/不満要因を抽出することが研究目的である。

大学に対する学生満足度は、授業、行事、人間関係、大学周辺の環境、大学内の環境、施設・設備、事務、知名度、卒業後の進路などの観点から測定される。

先行研究では、教員とのコミュニケーションや友人とのコミュニケーションが良好であれば、学習意欲が向上したり大学への満足度が向上するという指摘がある(貝舘他2008)⁶⁾。

本学では、大学規模が小さいこと、少人数クラス・ゼミによる指導体制があること、教員と学生がともに行う活動が多いことなどの理由から、教員と学生、学生と学生のコミュニケーションはよく取れていると言われてきた。教員とのコミュニケーションや学生同士のコミュニケーションは学生にどのように受け止められているか。性差や学科間の違いはあるか。コミュニケーション以外の満足度、すなわち授業の満足度や大学内外の環境以外の満足度はどのようなものか。こうした点について、探索的に分析することが本研究の目的である。

明らかにしようとする分析課題は、次の2つである。第一に、満足度の内容を詳細に分析することである。本学の学生は、本学に対して何に満足し、何に満足していないのかを明らかにする。授業、教員/学生とのコミュニケーション、大学内外の環境などの点から検討していく。

第二の課題は、何かに対する満足、あるいは不満は、自分もつ大学生活への理想や他大学との比較感情にどのような影響を与えるのかを明らかにすることである。これらの課題の分析を通して、大学の環境整備や教育改革の課題を考察したい。

2. 調査概要

本研究において使用するデータは、2009年6月に実施した質問紙調査、「名古屋文理大学生の生活についての調査」である。本調査はPR学科科目「社会調査方法」の授業の一環であり、学生とのディスカッションから項目を練り上げ、約50の項目を選び出し、質問紙を作り上げた。質問紙は以下の項目で構成される。1)フェイス項目、2)大学生活の具体的な満足度、3)学食についての利用状況、4)名古屋文理大学に対する印象、5)学校内の人間関係、6)部活・サークル、7)最近の生活状態。

調査の実施は、名古屋文理大学の授業内で教員に配付を依頼するか、学生が授業内で配付し回収した。回収されたデータの内訳は以下の表1の通りである。

表1に示すように、学科ごとの人数構成はかなり偏りが見られる。本学は情報文化学部と健康生活学部の2学部から成り、情報文化学部には情報メディア学科

表1 サンプル構成

	情報メディア		PR		健康栄養		フードビジネス		合計
	男	女	男	女	男	女	男	女	
1年	32	12	0	1	8	57	0	0	110
2年	3	0	0	0	0	0	2	10	15
3年	34	9	0	0	0	0	0	0	43
4年	15	4	0	0	2	4	1	0	26
合計	84	25	0	1	10	61	3	10	194

とPR学科、健康生活学部には健康栄養学科とフードビジネス学科がある。PR学科は1名、フードビジネス学科は13名の回収にとどまった。統計的な分析に耐えうる数値ではないため、PR学科については分析から除外し、フードビジネス学科については参考として言及するにとどめる。また、性別では男97、女97と同数になっている。情報メディア学科と健康栄養学科ではサンプル構成の男女比が異なるが、これは在学者の男女比に近い値である。したがって、こちらは男女差を考慮に入れつつ学科の特性を表わすものとして考えていく。学年別では、1年生が110名と全体の56%を占めている。

3. 結果と考察

3-1 大学満足度

まず大学の満足度について示したものが表2である。

表2 大学満足度
(とても満足している+やや満足している：%)

	全体 n=194	性別		学 科		
		男 n=97	女 n=97	情報 メディア n=109	健康 栄養 n=71	フード ビジネス n=13
(a) 授業	62.4	59.8	65.0	60.5	64.8	69.2
(b) 交通の便	50.0	47.4	52.5	50.4	49.3	53.9
(c) お店などの周辺環境	31.5	40.2	23.7	35.8	29.5	7.7
(d) 体育大会や大学祭などの行事	49.4	48.5	50.5	47.7	56.4	30.8
(e) 大学の知名度	37.6	38.2	37.1	38.6	38.0	23.1
(f) 大学の友だち	78.3	76.3	80.4	76.2	83.1	77.0
(g) ゼミやクラスメートとの人間関係	73.2	71.1	75.2	69.7	78.9	77.0
(h) 教員	72.7	73.2	72.2	76.2	67.6	69.2
(i) 学食	64.4	55.6	73.2	59.6	80.2	23.1
(j) 施設設備	56.7	49.5	63.9	54.1	67.6	23.1
(k) 部活・サークル ^注	77.7	70.5	83.1	78.2	76.9	87.5

注：部活・サークルの満足度は加入者のみ回答

表2を見ると、人間関係についての満足度が高いことがわかる。全体の値では、「大学の友だち」の満足度が78.3%、「ゼミやクラスメートとの人間関係」の満足度が73.2%、「教員」の満足度が72.7%であり、男女間、学科間で見ても高い値を示している。「授業」の満足度も全体で62.4%という比較的高い値が示されている。ゼミやクラスメート、教員、授業への満足度の高さから、本学の教育が一定の成果を上げていると言ってよいだろう。

最も低い満足度だったのは、「お店などの周辺環境」で、全体の31.5%であった。学科間のデータは、フードビジネス学科で数が少ないことから取り上げることは難しい。しかし、食に関心の高い健康栄養学科やフードビジネス学科で満足度がより低いことから考えると、大学周辺にあまり飲食店がなく、最寄りの駅にもそれほど多くの飲食店がないということが影響しているのではないだろうか。

また「大学の知名度」の満足度も全体で37.6%と高くない。大学の知名度を上げることは簡単ではないが、在学生にとっても満足できるような知名度向上の努力が大学全体の課題と言えよう。

「学食」や「施設・設備」については男女、学科間で評価が異なった。「学食」は全体で64.4%の学生が満足を示したが、女子や健康栄養学科の満足度が高かった。学食の満足度はさらに細かく質問したものを表3に示す。

表3 学食の満足度
(とても満足している+やや満足している：%)

	全体 n=194	性別		学 科		
		男 n=97	女 n=97	情報 メディア n=109	健康 栄養 n=71	フード ビジネス n=13
(a) 味	79.9	71.1	88.6	75.2	88.8	76.9
(b) 注文から購入までの流れ	54.6	47.4	61.8	47.7	70.4	30.8
(c) スタッフの対応	81.4	76.3	86.6	79.8	83.1	84.6
(d) メニューの種類	63.9	61.9	66.0	62.4	74.7	23.1
(e) 清潔感	75.3	70.1	80.4	73.4	80.3	69.2
(f) 雰囲気	71.6	64.9	78.4	68.8	83.1	38.5
(g) 値段	61.4	50.5	72.1	56.9	74.7	30.8

表3を見ると、各項目で性別では女子の満足度が高い傾向が見られる。フードビジネス学科の学生においては、「味」「スタッフの対応」「清潔感」ではまずまずの満足度を示して

いるが、全体的に各項目の満足度が他学科に比べて低い。

表4 大学内のくつろげる場所(%)

	全体 n=194	性別		学 科		
		男 n=97	女 n=97	情報 メディア n=109	健康 栄養 n=71	フード ビジネス n=13
(a) 学食学生ホール						
1. くつろげる	56.7%	47.4%	66.0%	51.4%	70.4%	30.8%
2. くつろげない	29.9%	38.1%	21.6%	39.4%	12.7%	38.5%
3. 行かない	12.4%	12.4%	12.4%	7.3%	16.9%	30.8%
(b) 図書館						
1. くつろげる	50.5%	59.8%	41.2%	59.6%	31.0%	76.9%
2. くつろげない	17.5%	15.5%	19.6%	18.3%	18.3%	7.7%
3. 行かない	30.9%	22.7%	39.2%	20.2%	50.7%	15.4%
(c) 喫煙所						
1. くつろげる	10.3%	16.5%	4.1%	16.5%		15.4%
2. くつろげない	14.9%	18.6%	11.3%	19.3%	8.5%	7.7%
3. 行かない	73.7%	62.9%	84.5%	62.4%	91.5%	76.9%
(d) 実習演習室						
1. くつろげる	23.2%	28.9%	17.5%	34.9%	8.5%	7.7%
2. くつろげない	52.6%	45.4%	59.8%	43.1%	66.2%	61.5%
3. 行かない	22.7%	23.7%	21.6%	20.2%	23.9%	30.8%
(e) 授業の空き教室						
1. くつろげる	38.7%	29.9%	47.4%	3.2%	50.7%	38.5%
2. くつろげない	21.1%	20.6%	2.6%	22.9%	16.9%	30.8%
3. 行かない	39.2%	47.4%	30.9%	44.0%	32.4%	30.8%
(f) 廊下						
1. くつろげる	11.9%	8.2%	15.5%	8.3%	19.7%	
2. くつろげない	68.0%	67.0%	69.1%	67.9%	64.8%	84.6%
3. 行かない	18.0%	21.6%	14.4%	21.1%	14.1%	15.4%
(g) 体育館前の芝生						
1. くつろげる	24.2%	12.4%	36.1%	15.6%	33.8%	46.2%
2. くつろげない	29.4%	34.0%	24.7%	31.2%	28.2%	23.1%
3. 行かない	44.8%	51.5%	38.1%	50.5%	38.0%	30.8%
(h) 体育館						
1. くつろげる	20.1%	14.4%	25.8%	11.9%	29.6%	38.5%
2. くつろげない	33.5%	28.9%	38.1%	28.4%	42.3%	23.1%
3. 行かない	44.8%	54.6%	35.1%	56.9%	28.2%	38.5%
(i) ラウンジ						
1. くつろげる	34.5%	20.6%	48.5%	22.0%	49.3%	61.5%
2. くつろげない	22.2%	18.6%	25.8%	22.0%	25.4%	7.7%
3. 行かない	41.8%	58.8%	24.7%	53.2%	25.4%	30.8%
(j) 仲の良い教員の研究室						
1. くつろげる	21.6%	32.0%	11.3%	29.4%	11.3%	15.4%
2. くつろげない	16.0%	15.5%	16.5%	16.5%	14.1%	23.1%
3. 行かない	61.3%	51.5%	71.1%	52.3%	74.6%	61.5%

注) 計算する際に、無回答も含めて算出しているが、表からは無回答は除いた。そのため、「くつろげる」「くつろげない」「行かない」の3つを足しても100%にはならない。

「注文から購入までの流れ」の満足度では、男子の満足度が47.4%と50%を下回っている。男子学生においては、注文から購入までの流れが悪いと受け止めるものが多く見られた。

学食やその他の施設・設備等について、くつろげるかどうかという観点からの質問も行った。

この中で「学食・学生ホール」をくつろげると答えた者が56.7%、「図書館」をくつろげると答えた者が50.5%と、この二つの場所で50%を超えた。性別で見ると、「学食・学生ホール」と「図書館」は逆の傾向を示している。「学食・学生ホール」では女子の方が、「図書館」は男子の方がよりくつろげると回答している。

一人にとって、くつろげる場所がいくつもある必要は必ずしもない。多様な場所で20~30%くらいがくつろげると答えていることは、学内のさまざまな場所が居場所として認識されているということであろう。すべての場所において、「くつろげない」「行かない」と回答していたのは、16名であった。これは全調査者の8.2%にあたる。

居場所は、近年学校教育で注目される概念である。自分が居てリラックスでき、安心感・安全感の得られる場所が居場所である(住田 2004, 103頁)⁷⁾。大学においてもこの居場所のあるなしが議論されるようになってきた。例えばどこにも居場所がなく、昼食をトイレの個室でとる学生もいるという報告もある(和田 2010)⁸⁾。友人と交流を深め、情報交換をし、また気分を安定させる居場所があれば、大学は楽しいものとなり、活動も豊かになるだろうし、ひいては大学への満足度の向上にも貢献しうるのではないだろうか。したがってこうした学生の居場所の確保は大学としての課題であるし、友人や教員とのコミュニケーションを図りつつ問題解決に当たっていくことが肝要であろう。

部活・サークルの満足度は高かった。部活・サークルの加入者については、以下の表5の通りである。

部活・サークルの加入率は全体で53.1%、性別では男子45.4%、女子60.8%と女子の加入率が高い。本学

表5 部活・サークルの加入率(%)

	全体 n=194	性別		学 科		
		男 n=97	女 n=97	情報 メディア n=109	健康 栄養 n=71	フード ビジネス n=13
部活・サークルに入っている	53.1%	45.4%	60.8%	50.5%	54.9%	61.5%

で部活・サークルという場合、公認のものを意味している。部活・サークルに加入している学生の満足度が高いことから、こうした活動は大学内で一定の役割を果たしていると言ってよいだろう。

3-2 大学に対する意識

次に、学生たちが本学に抱いている意識について見てみよう。表6は本学学生による大学に対する意識や考えを尋ねたものである。

表6 大学に対する意識や考え
(とてもそう思う+ややそう思う：%)

	全体 n=194	性別		学 科		
		男 n=97	女 n=97	情報 メディア n=109	健康 栄養 n=71	フード ビジネス n=13
(a) 大学は、以前自分もっていた理想通りのものである	36.1	33.0	39.2	34.0	42.2	23.1
(b) 他大学がうらやましい	70.2	70.1	70.1	63.3	77.5	84.7
(c) 学費の使い道が気になる	75.3	78.4	72.2	74.3	73.2	92.3
(d) 行事がとても盛り上がる	43.3	43.3	43.3	40.3	50.7	23.1
(e) 大学よりも自分の生活や時間を大切にしたい	68.0	73.2	62.9	69.7	66.2	61.6

表6を見ると、「大学は、以前自分もっていた理想通りのものである」と答えた者は全体の36.1%であった。3-1で検討したように、大学周辺の環境や大学の知名度を除き、全体的には大学に対してまずまずの満足度を示していた。それにもかかわらず、理想通りとは言えないと考える学生が多かった。すなわち、「満足ではあるが理想通りではない」、あるいは「理想通りではないが満足である」という結果がわかった。

今回の調査では、大学に抱いていた理想とはどのようなものかを具体的には聞いていない。今後、その分析をさらに進める必要があるだろう。

関連して、「他大学がうらやましい」と答える学生が全体の70.2%、男女差はなく、学科間で少し差があった。これも、満足はしているが、他大学をうらやましいと感じるのは具体的にどのような点においてか、さらに調査を進める必要がある。

「学費の使い道が気になる」と答える者は全体の75.2%と高い値を示した。高い学費を払っているのだから、その学費が何に使われるのか気になるのは当然の結果と考えられる。

「行事が盛り上がる」と感じている者は全体の

43.3%、男女でも同じ値で、半数を下回った。表2の「体育大会や大学祭の行事」の満足度も全体で49.4%とほぼ半数である。大学全体で行事に対してさまざまな取り組みを行ってきていて、一定の成果を上げてきている。ただ、大学満足度の観点から、行事がより一層盛り上がるよう、今後もさらに取り組んでいく必要があるだろう。

4. まとめと今後の課題

学生の大学に対する満足度の特徴を整理してみよう。全体として、友人、クラスメート、教員との人間関係の満足度は高い。その一方で、大学の周辺環境や大学の知名度に対する満足度は高くない。

男女別では女子、学科別では健康栄養学科において高い満足度を示す傾向が見られた。参考ではあるが、フードビジネス学科では他学科に比べ満足度が低い項目が多かった。

学食はどの大学でもその充実に最も力を入れる施設・設備の一つであろうが、本学の学食については全体の約65%が満足という結果だった。味やスタッフの対応には高い満足が示される半面、注文から購入までの流れはやや悪いと感じられているようだった。

部活・サークルには半数以上の者が加入し、満足度は高かった。部活・サークルは自由参加だが、より多くの者が参加できるように公認サークルの選択肢を増やしたり、大学が活動費を補助したりすることが課題としてあげられよう。

最後に、本調査結果から得られた大学改革への示唆を述べておきたい。

大学生活については、大学は以前からの理想通りだと答える者は全体の40%弱であり、また、他大学がうらやましいと思う者は全体の約70%であった。本学における大学生生活の各項目において満足していると答える者は多かった。にもかかわらず、このギャップは何を意味しているのだろうか。

理想とは異なるものの、大学生活を送る中でさまざまな満足が得られたという解釈が一つ考えられる。大学に入学してみたら、理想とは異なっていたというのはどの大学でも、また誰にでも十分に起こりうる。入ってみなければ分からないこともある。

しかし、理想と異なっている、現実の中で良さを見出し、その中で、満足感が得られる。入学して、大学生活を送ってみたらいろいろ良いことがあったという発見もあるだろう。このような「理想通りではな

い」が「良いところがある」という予期せざる結果の積み重ねがこのような結果に表れているのではないだろうか。

そうだとすれば、大学入学後の「良さ」の発見の積み重ねを学生に多く体験してもらうことが大学の課題となる。学生同士や、教員と学生のコミュニケーションを広く深く創出していくこと。授業内容や施設・設備をよりよいものに変えていくこと。学生が大学の中に居場所を感じ、安心して落ち着いた環境を提供すること。こうした努力の積み重ねが、学生による「良さ」の発見につながっていくだろう。それが学生にとって「理想通りの大学」「理想以上の大学」へとつながっていけば、なおよいと思われる。

今後の研究課題を最後にあげておきたい。まず、学科ごとの分析をよりよいものにするため、被調査者の数を確保することがあげられる。質問紙の作成については、議論を積み重ねて作成したが、授業回数の制約もあり、抜け落ちた質問項目もあった。例えば、「以前から大学に対してどのような理想を抱いていたか」や「他大学のどういうところがうらやましいか」などの項目があれば、よりよい分析ができた。

部活・サークルについては、未加入者に対する質問ができなかった。未加入の理由はこういったことか。例えば、入りたい部活・サークルがない、入ったが面白くなかったなどがあげられよう。未加入者の意見が、部活・サークルのさらなる充実につながっていくので、彼らの意見を集約できる質問紙づくりが課題である。

こうした調査は継続することで、大学の特徴や経年変化もとらえられる。今後もこうした調査を継続して行っていきたい。

引用文献

- 1) 川嶋太津夫, 初年次教育の意味と意義, 濱名篤, 川嶋太津夫編著, 初年次教育—歴史・理論・実践と世界の動向—, 丸善 (2006).
- 2) 勝矢光昭, 小林みどり, 福田宏, 山浦一保, 学生満足度調査の結果とその分析, 経営と情報: 静岡県立大学・経営情報学部/学報, 19(1), 37-55 (2006).
- 3) 伊藤征一, 授業に対する学生の満足度の構造, 星城大学経営学部研究紀要, 5, 97-108 (2008).
- 4) 中野良哉, 学生の授業評価に基づく授業改善の試み—講義型受動的学習型から能動的学習型への展開—, 高知リハビリテーション学院紀要, 9, 9-16 (2007).
- 5) 貝館好隆, 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), 189-196 (2008).
- 6) 貝館他, 前掲5 (2008).
- 7) 住田正樹, 子どもの居場所と臨床教育社会学, 教育社会学研究, 74, 93-109 (2004).
- 8) 和田秀樹, なぜ若者はトイレで「ひとりランチ」をするのか, 祥伝社 (2010).

謝辞

本研究は、本文内でも言及した通り、「社会調査方法」という授業の演習で作成・実施した質問紙調査のデータを基にしている。質問紙調査の作成、配付・収集、データ入力、分析等、受講していたPR学科学生との共同作業である。学生たちには記して感謝の言葉を述べたい。データの利用は、調査者各自がそれぞれの責任において行うと合意している。したがって、本論文の記述、データの分析などは筆者が責任を負う。