

## 学生満足度調査に関する一考察

### A Study on Student Satisfaction Survey of Ube Frontier University

松本 治彦<sup>1)</sup>、佐藤 美幸<sup>2)</sup>、網木 政江<sup>3)</sup>、白石 義孝<sup>4)</sup>

Haruhiko Matsumoto, Miyuki Sato, Masae Amiki and Yoshitaka Shiraishi

**要旨**：大学全体の学生生活に関する満足度調査を実施した結果、以下のようなことが分かった。大学全体では平均で「入学満足度（0～10までの段階評価）」が5.2、「学科満足度」が62.3%、「教員満足度」が63.1%、「入学勧誘度」が32.5%で満足度と比べて入学勧誘度が低い。

「学生のマナー」は72.0%、「学内の連絡」は62.8%が否定的な回答、「学生相談室、保健室が充実している」は74.1%が充実していると回答した。

学科別の「入学満足度」は福祉心理5.7、児童発達4.7、看護5.1、「学科満足度」は福祉心理68.0%、児童発達51.5%、看護67.6%、「教員満足度」は福祉心理68.2%、児童発達50.0%、看護71.2%であった。

児童発達の満足度が低いのは、文京キャンパスで授業の多いことが原因の一つになっている。また解析結果より満足度が「取り組み」の多様性と関連していることが分かった。このことから大学では今後、学生の多様な取り組みに対して支援する体制を整える必要がある。

**Key Words**：アンケート調査、入学満足度、学科満足度、教員満足度、入学勧誘度

#### はじめに

宇部フロンティア大学の研究教育組織は2002年の開学以来、学生数が定員に達しないこともあって、つねに改変を続けてきた。そこで以下に大学の組織の変遷を整理した。

開学時の人間社会学部人間社会学科は、現在及び将来の人間社会において重要と考えられる「社会福祉」、「人間関係・心理」、「環境経営」の三分野を設けた（1学部1学科編成）。しかし、人間社会学科は受験生および在学生の分野選択の動向を踏まえ、「環境経営」分野を広い意味での福祉に含め、人間関係・心理領域を統合して「心理」とし、2006年に「人間社会学科」を「福祉心理学科」と学科名を変更した。これにより受験生に対し分かりやすい学科名となり、コースの統合が促進された。また、2007年に短期大学部生活福祉学科（介護福祉士）を福祉心理学科に編入させ、福祉分野は、社会福祉士の受験

資格が取得できる一般福祉、精神保健福祉士の受験資格が取得できる精神保健、介護福祉士の資格が取得できる介護の各分野が揃った。そこで、福祉心理学科は心理分野、環境分野とともに教育研究組織の総合的体制が整った。

また、児童発達学科は2005年に人間社会学科から分離独立させ設置した。これは、人間社会学科の社会福祉分野に包含されていた児童家庭問題や地域の子育て支援に適確に対処する質の高い専門家養成を目指すとともに、児童福祉分野の教育内容を強化するためである。これにより人間社会学部は福祉心理学科と児童発達学科の一学部二学科編成となった。しかし、児童発達学科は年々新生が減少して行ったので、2010年度からの募集を停止した。一方、人間健康学部看護学科は2007年に開設し、教育研究組織は基礎看護学、臨床看護学および地域・在宅看護学の三領域からなる<sup>(1)</sup>。このように現在、教育研究組織は二学部三学科編成である。

<sup>1)</sup> 宇部フロンティア大学人間社会学部福祉心理学科教授

<sup>2)</sup> 宇部フロンティア大学人間健康学部看護学科准教授

<sup>3)</sup> 宇部フロンティア大学人間健康学部看護学科助手

<sup>4)</sup> 宇部フロンティア大学人間社会学部福祉心理学科准教授

さて、大学では開学以来毎年、授業評価を実施しており、学生の評価をもとに授業の改善に努めている。しかし、大学全体の学生生活を中心とした満足度調査は実施していなかった。一方、法律で定められている認証評価が2009年度に実施されることから、学生の生の声を聴く必要もあり今回、開学して初めて学生生活の満足度調査を実施した。この満足度調査を実施した当時の大学の状況を以下に記載する（調査は2009年1月実施）。

2008年度の入学生は、前年度と比較すると看護学科が75人から48人に、福祉心理学科が56人から53人、児童発達学科が42人から18人と前年に比べて全学科で落ち込んでいた。2009年度の入学生もこの減少傾向が続き、福祉心理学科21人、看護学科49人、児童発達学科20人で特に、2年連続して定員の半分を下回った児童発達学科は、2010年度の学生募集を停止する事態となり、開学以来の危機的な状況を迎えた時期であった。

このような時期にあえて学生の満足度調査を実施することは、大学側としては、苦渋の選択ではあったが、危機を乗り越えるための方策を検討するためにも、学生の生の声を聞く必要があった。

また2008年度は新卒対象の就職戦線が厳しく、内定の学生が少ない状況であった。調査実施の1月下旬、4年生は就職活動と同時に卒業研究、資格試験の勉強に最後の頑張りをかけていた時期でもある。1年生はようやく大学生活になれたが、後期試験の直前の時期で、これが終われば2月中旬から4月まで授業のない自由な時期が来る。2年生は、1年及び3,4年生に比べると、ゼミが少なく教員と個人的に接する機会がほとんどない学年である。

看護学科は、学年進行中で1,2年生のみである。児童発達学科は、今年で1年から4年までがそろったが、2月の理事会で募集停止が決まった。人間社会学科は4年生のみ、福祉心理学科は1,2,3年生である。児童発達および福祉心理学科の介護福祉を専攻している学生は、大学のある中山キャンパスから徒歩で15分の文京キャンパスでも講義を受けている。

以上のような状況下で次のような満足度調査を実施した。

### 1. 調査方法

調査は「学生の大学生活に関する満足度調査」として、2009年1月に学内で実施した。質問項目は、他大学の満足度調査の項目を参考にした。また、大

学名の変更も視野に入れた検討を行っていたので、項目に新大学名についても問うた。

実施に際しては、次のような文面で学生に協力を求めた。

「本学は2002年の開学以来、礼節、自律、共生の理念のもと、学生中心の教育を心がけてきました。今後大学がより発展するよう、努力して参りたいと考えております。

そこで、この度全学生を対象に、大学生活に関する満足度調査を行うことで、学生の皆さんが大学生活についてどのように考え、どのくらい満足しているかについての実態を把握し、今後の宇部フロンティア大学のあり方を考える際の基礎資料を得ることとなりました。

この調査の結果をもとに、皆さんがより良い学生生活を送れるよう、大学の改善を考えていきたいと思っております。

本調査は、無記名で行われる調査ですので、個人を特定されることはありません。また、この調査は、あなたの評価や成績に関係ありません。参加をするかしないかは自由です。また不参加により何らかの不利益を被ることはありません。

ここで得られた結果は、何らかの形で公開することはありますが、皆さんのプライバシーを侵害することはありません。同意がいただける場合は、アンケートに記入し、所定の場所に提出してください。

なお、アンケートの記入、提出をもって調査に同意したものといたします。

よろしくご協力のほど、お願いいたします。」

調査項目は、1番から11番までであり、最後の11番は自由記述とした。

1番は「あなた自身のことについて、当てはまる項目に○をして下さい」として、所属学科、学年、性別を選ぶ。2番は「あなたが本学入学後に意欲的に取り組んでいることは何ですか。次のうち意欲的に取り組んでいる項目に○をつけてください（複数回答可）。」として、在籍学科での勉強、ゼミや卒論のための勉強、外国語の習得、一般教養を身につけること、資格取得のための勉強、アルバイト、交友関係を広げること、クラブやサークル活動、自分の趣味や興味の探究、大学の企画行事等への参加（大学祭など）およびその他を選ぶ。3番は「あなたは全般的に見て本学に入学したことをどのくらい満足していますか。10段階であてはまる下の数字に○をつけて下さい。」として、0（不満）から10（満足）を選ぶ。4番は「あなたは全般的に見て所属している学科に満足していますか。」として、とても

満足している、やや満足している、あまり満足していない、まったく満足していないの4つからどれか1つを選ぶ。

5番は「大学の施設や福利厚生等について、当てはまるものに○をつけて下さい。」として、(1) キャンパス内の美化が行き届いている、(2) キャンパス周辺は安全である、(3) 大学スタッフ（事務）の対応はよい、(4) キャンパス内での学生のマナーはよい、(5) 学内の連絡などがスムーズに行われる、(6) 図書館は使いやすい、(7) 図書館の蔵書の種類や数が適当である、(8) 売店は利用しやすい（品数、時間等）、(9) 学食のメニューや味は満足であるの9つの質問に対してそれぞれ、そうである、ややそうである、あまりそうでない、そうでないの4つからどれか1つを選ぶ。6番は「教員について教えてください」として、(1) 教育や指導を工夫し熱意のある教員が多い、(2) 勉学意欲を持たせてくれる教員が多い、(3) 人間的に魅力があり尊敬できる教員が多い、(4) 授業以外でも教員とのコミュニケーションが取りやすいの4つの質問に対してそれぞれ、そうである、ややそうである、あまりそうでない、そうでないの4つからどれか1つを選ぶ。7番は「学生支援システムや各種サポートについて教えてください。」として、(1) 資格や免許取得のための講座が充実している、(2) 履修方法についてのガイダンスが充実している、(3) 各種の奨学金制度など経済的なサポートが充実している、(4) 就職・進学支援の体制は整っている、(5) 学生相談室、保健室は充実している、(6) クラブ・サークルなど課外活動に対する理解や支援があるの6つの質問に対してそれぞれ、そうである、ややそうである、あまりそうでない、そうでないの4つからどれか1つを選ぶ。

8番は「あなたは、後輩や兄弟姉妹にフロンティア大学への入学を勧めることができますか。あてはまるものに○をつけて下さい。」として、勧めたい、どちらかといえば勧めたい、どちらかといえば勧めたくない、勧めたくないの4つから1つを選ぶ。9番は「あなたは在学中の大学名を尋ねられたとき、どのように答えますか。あてはまるものに○をつけて下さい。」として、堂々と大学名を言う、必要なら大学名を答える、大学名は答えない、別の大学名を答える、その他の中から1つを選ぶ。10番は「もし大学名を変えたら、どのような名称がいいですか。」として、大学名を聞いてもらう。11番は「本学の設備やシステムで改善してほしい点、その他大学についての要望や意見があれば、ご自由にお

答えてください。」として、自由記述とした。

## 2. 結果と考察

この調査は、全学生 604 人を対象に行い、回答数は 425 人で全学生の 70.4% であった。学科別人数は、人間社会学部人間社会学科（4 年生のみ）63 人、人間社会学部福祉心理学科（1 年生～3 年生）121 人、人間社会学部児童発達学科（1 年生～4 年生）132 人、人間健康学部看護学科（1 年生～2 年生）105 人、不明 4 人であった。

学年別人数は、1 年生 94 人、2 年生 125 人、3 年生 85 人、4 年生 101 名、長期履修生 14 名、不明 6 名であった。

表 1 に全体、性別、学科別、学年別および特徴的なグループの「本学に入学したことの満足度（以後「入学満足度」と略す）」の平均値（0～10 までの段階評価）、「所属学科への満足度（以後「学科満足度」と略す）」の平均値（百分率）、「教員についての満足度（以後「教員満足度」と略す）」の平均値（4 項目の平均で百分率）および「後輩や兄弟姉妹に本学への入学を勧めるか（以後「入学勧誘度」と略す）」の平均値（百分率）を示した。

表 1 各満足度（肯定的割合）

|       | 入学  | 学科   | 教員   | 勧誘   |
|-------|-----|------|------|------|
| 全体    | 5.2 | 62.3 | 63.1 | 32.5 |
| 男     | 5.6 | 62.4 | 62.5 | 35.6 |
| 女     | 5.0 | 62.3 | 63.3 | 30.8 |
| 福祉    | 5.6 | 68.0 | 68.2 | 42.4 |
| 児童    | 4.7 | 51.5 | 50.0 | 22.7 |
| 看護    | 5.1 | 67.6 | 71.2 | 27.7 |
| 4 年   | 5.8 | 73.3 | 73.5 | 39.6 |
| 3 年   | 4.9 | 47.1 | 54.3 | 24.1 |
| 2 年   | 4.8 | 60.0 | 61.7 | 27.2 |
| 1 年   | 5.0 | 64.9 | 56.9 | 39.4 |
| 人 4 女 | 6.2 | 84.6 | 85.6 | 61.6 |
| 児 3 女 | 3.4 | 16.6 | 30.0 | 6.6  |
| 福 1 男 | 6.4 | 80.0 | 77.5 | 60.0 |
| 福 1 女 | 4.1 | 57.9 | 35.6 | 31.6 |

表 1 をみると入学満足度は全体では 5.2 と評価は中程度であるが、最も高い人間社会 4 年女の 6.2 から最も低い児童発達学科 3 年女の 3.4 までとその差は 2.8 と大きい。学科満足度は全体で 62.3%、70% 以上の高いグループは 4 年、人間社会 4 年女、および福祉心理 1 年男である。逆に 50% 未満の低い

グループは3年および児童発達3年女である。その中でも、児童発達3年女は16.6%と異常に低い。また同様に低い3年の満足度を児童発達と福祉心理で別々にみると27.5%、63.8%で児童発達の満足度が異常に低いことが分かる。

教員満足度は全体で63.1%、70%以上の高いグループは看護、4年、人間社会4年女および福祉心理1年男である。一方、40%未満の低いグループは児童発達3年女および福祉心理1年女である。入学勧誘度は全体で32.5%と非常に低い。特に、入学満足度、学科満足度、教員満足度がいずれも高い人間社会4年女でも、その入学勧誘度は61.6%程度とあまり高いとは言えない。

このように各満足度を比較すると、各学科および学年別でその差に開きのあることが分かる。そこで、この項では大学全体について概要を述べた後に性別、学年別、学科別、および満足度の高いグループと低いグループをピックアップして詳細に比較検討した。

### 2-1. 大学全体

図1の「本学入学後に意欲的に取り組んでいること（以後、「取り組み」と略す）」は、「学科での勉強」が最も高く53.4%、次いで「アルバイト」37.6%、「資格取得」35.8%、「交友関係を広げること」30.4%であった。

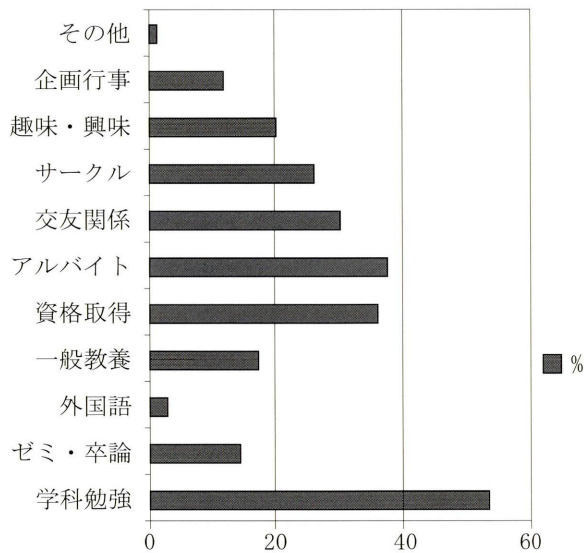


図1 取り組み (全体)

「取り組み」の中で「学科での勉強」は最も重要な項目であるが、これに半数しか取り組んでいないことは、重大な問題である。この問題を解決するには、今一度1年の基礎ゼミなどにおいて、一人ひとりに

りて大学4年間の明確な目標と計画を立たせることを徹底して、モチベーションを上げる必要がある。

図2の「入学満足度」は平均5.2（標準偏差2.4）、0評価の学生3.3%、1-4の低評価の学生33.7%、10評価の学生3.3%、6-9の高評価の学生40.9%、無回答1.4%であった。

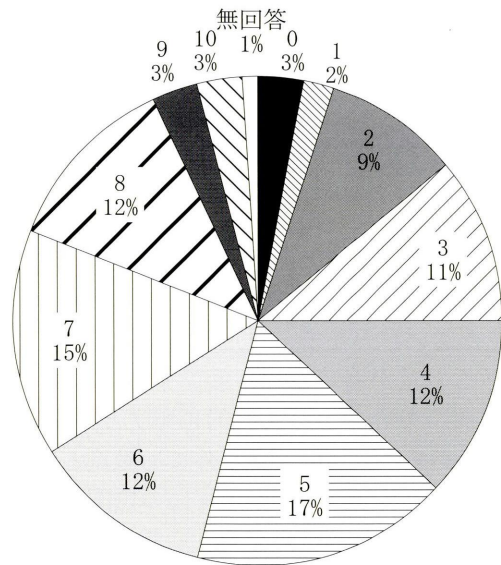


図2 入学満足度 (全体)

「学科満足度」は「とても満足」12.7%、「やや満足」49.6%、「あまり満足していない」26.4%、「まったく満足していない」4.0%、無回答7.2%であった（図表省略）。「入学満足度」、「学科満足度」はいずれもその評価が2分されている。大学の評価を高めるには満足度の低い学生に対する不満解消の取り組みが今後、重要である。

「教員満足度」は、「教育や指導を工夫し熱意のある教員が多い」は69.6%が肯定的な回答、しかし否定的な回答も29.9%いた。「勉学意欲を持たせてくれる教員が多い」は、57.7%が肯定的な回答であった。「人間的に魅力があり、尊敬できる教員が多い」は61.9%が肯定的な回答であった。「授業以外でも教員とのコミュニケーションが取りやすい」は、63.2%が肯定的な回答であった（図表省略）。

全体で見ると6割は教員に対して満足、残り4割が満足度の低い結果となった。これら教員の要素は、学生の大学全体の評価に大きく関わってくる。教員各自が講義や指導等で学生にいかに関心や魅力を伝えていくかを考えていくことが必要である。また、日頃の学生とのコミュニケーションは、小規模校である本学の強みでもある。学生への目配りが勉学意欲に結びつき、満足度の上昇につながる。

図3の「施設や福利厚生について（以後、「施設など」と略す）」は「キャンパス内の美化が行き届いている（以後、「美化」と略す）」は68.2%、「キャンパス周辺の安全（以後、「安全」と略す）」は63.1%と肯定的な回答が多かった。

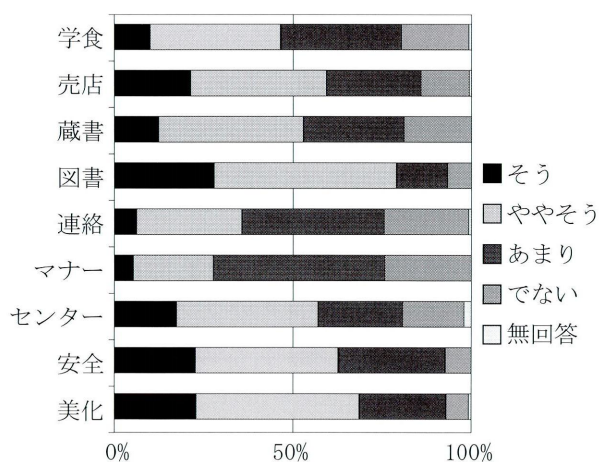


図3 施設など (全体)

「学生支援センターの対応（以後「センター対応」と略す）」は、56.9%が肯定的であった。しかし約半数が否定的な回答であり今後、改善する必要がある。

「学生のマナー」は72.0%の学生が悪いと回答しており、学生生活の上で指導を徹底していくことが必要である。特に「学生のマナー」は、地域住民や大学全体の評価に影響するが、学生自身がマナーが悪いと評価していることに特に重大な意味がある。この主な内容は、授業の取り組み態度を指していると考えられる。本大学では開学以来、この問題を改善するための取り組みを行っており、授業研究会としての取りまとめも行っている<sup>(2)</sup>。しかし、この研究会は現在、休止中であり活動を再開する必要がある。

「学内の連絡」は62.8%が否定的な回答である。これは、具体的には休講の通知、緊急時の通知、学生呼び出しなどに対する不満と考えられる。これらの通知は掲示板で行っているが、緊急時、休講通知の迅速化の点では改善策を検討する必要がある。

「図書館は使いやすい（以後、「図書館」と略す）」と答えた学生は78.4%、「蔵書の種類や数が適当（以後、「蔵書数」と略す）」と答えた学生は52.5%であった。このことは、図書館は使いやすいが蔵書数が少ないと感じている学生が多いと読み取れる。蔵書は、短大部の図書館にも多数あるので、その利用方法を広く学生に周知するとともに、大学の蔵書数も

増やす必要がある。

「売店」、「学食」は自由記載にも多くの意見が上がっている。「売店は利用しやすい（以後、「売店」と略す）」は59.3%が利用しやすいと回答、「学食のメニューや価格（以後、「学食」と略す）」は52.7%が否定的な回答であり、今後、改善策を検討していく必要がある。

図4の「学生支援システムおよび各種サポート（以後、「学生支援」と略す）」は、「資格免許取得のための講座が充実している（以後、「資格」と略す）」は51.5%、「就職・進学支援の体制が整っている」は52.9%が肯定的な回答であった。これらは、学年進行中の看護学科については、実際にはまだ開講されていないか、利用したことがない可能性が高い。

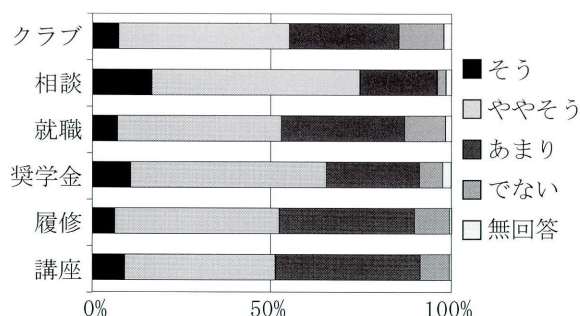


図4 学生支援 (全体)

「履修方法についてのガイダンスが充実している（以後、「履修」と略す）」は、52.5%が満足しているが半数は充実していないと回答した。履修方法は、オリエンテーションや教務委員、チューターなどで対応しているが、不十分であると感じているのかもしれない。先の教員とのコミュニケーションにも関連するが、きめ細やかな対応も学生側が利用できているのかどうかといった疑問が残る。学生が相談しやすい体制作りと雰囲気が必要である。

「奨学金制度など経済的なサポートが充実している」は64.9%が充実していると回答した。昨今の経済状況から考えると、これらの経済的なサポートは学生募集の際の大きな要因となってくる。

「学生相談室、保健室が充実している」は74.1%が充実していると回答した。このように評価が高いのは、相談員を配置するなどのサポートが充実していることによる。

「クラブサークルなど課外活動に対する理解や支援がある」は55.0%が肯定的な回答であった。本学は学園全体も小規模であり、大規模な大学に比べクラブ活動などが限定されるのは否めない。今回の

結果からは、満足度の低い学生が部活動等に所属しているかどうかは明らかではないが、課外活動で学生が活発に活動することは、大学にとってのメリットも大きい。できる限りの支援を行っていくことが必要である。

「入学勧誘度」は「勧めたい」、「どちらかといえば勧めたい」に32.5%の学生しか回答しなかった。この項目は「入学満足度」や「学科満足度」と関連しており、それらの満足度よりさらに「勧めたい」という学生が少ない。このことは満足度が相当に高くなければ、「入学勧誘度」は高くないことを示している。

「あなたは在学中の大学名を尋ねられたとき、どのように答えますか」は「堂々と答える」と回答した学生は20%、「必要なら大学名を答える」と回答した学生は62.1%と肯定的な意見が82.1%に達している。一方、「大学名は答えない」、「別の大学名を答える」と回答した学生が14.6%いる(図表省略)。自由記載では、パソコン・情報機器関連に関する要望が51人、売店・食堂・ATM設置の要望が51人と多かった。その他、ロッカーの設置、体育館・グラウンドの整備、講義、開講科目等への要望、教員や事務への要望、図書館についてなどが多く寄せられた。この中で特に、パソコンについては開学以来8年が経過していることから、新機種にリニューアルする必要がある。

## 2-2. 男女別の比較

アンケートに答えた男性は146人、女性は273人、不明6人であった。

「取り組み」は男女とも「学科での勉強」がそれぞれ41.8%、60.1%と最も高いが、女性の方が男性よりも18.3ポイント高く、より勉学に熱心であることがわかる(図表省略)。

「入学満足度」は男性が平均5.6、高評価6-10の割合が54.2%で満足度の高い学生が多いのに対し、女性は平均5.0、高評価6-10の割合が39.3%、低評価0-4の割合が41.4%と満足度の評価が2分されている(図表省略)。

「学科満足度」および「教員満足度」は男女で差がほとんどない。「入学勧誘度」は男女でそれぞれ35.6%、30.8%と男性の方が4.8ポイント高い。

「施設など」は女性が「学生のマナー」、「学内の連絡」、「蔵書数」、「学食」を除いて肯定的で、「学生支援」は概ね肯定的であった。男性は「学生のマナー」、「学内の連絡」、「学食」を除いて肯定的で、「学生支援」についても概ね肯定的であった(図表

省略)。

## 2-3. 学年別の比較

学年別でみると「取り組み」は、いずれの学年も「学科での勉強」が最も高いが、その中でも2年が62.4%で最も高い。また、1,2,3年は2番目に「アルバイト」が高く、3年は「資格取得(同率2位)」、4年生は「クラブ」、「ゼミ・卒論」が上位を占めている(図表省略)。

「入学満足度」は平均でみると4年が5.8で最も高く、2年は4.8(高評価6-10の割合が36.0%)、3年は4.9(6-10が42.4%)、1年は5.0(6-10が45.8%)でいずれも評価は2分されている。「教員満足度」は平均でみると4年が73.5%で最も高く、次いで2年が61.7%と高い。一方、3年が54.3%、1年が56.9%と低い(表1参照)。

「施設など」は「センター対応」が、1年71.3%、2年56.0%、4年65.4%と肯定的な回答であったが、3年は33.3%と異常に低い。これを児童発達と福祉心理で別々にみると25.0%、40.4%といずれも低く、3年の不満が多いことが分かる。「学内の連絡」は1年42.6%、2年68.0%、3年82.8%、4年58.4%が否定的な回答であった。また、「図書館」は1年85.1%、2年77.6%、3年65.5%、4年86.1%といずれの学年も肯定的な回答であった。「蔵書数」は1年66.0%、2年53.6%、3年42.5%、4年46.5%が肯定的な回答で高学年の評価が低い。これは高学年になり利用頻度が上昇することによって蔵書数の少なさに不満が高まっているためと考えられる。「学生のマナー」は1年55.3%、2年72.0%、3年83.9%、4年78.2%といずれの学年も悪いと回答しており、全学年で悪い状況を認識していることが分かる(表2参照)。

表2 施設など(肯定的割合%)

|      | 1年   | 2年   | 3年   | 4年   |
|------|------|------|------|------|
| 美化   | 73.4 | 69.6 | 54.0 | 72.3 |
| 安全   | 64.9 | 57.6 | 54.0 | 74.3 |
| センター | 71.3 | 56.0 | 33.3 | 65.4 |
| マナー  | 44.6 | 26.4 | 16.1 | 21.7 |
| 連絡   | 55.3 | 30.4 | 16.0 | 40.6 |
| 図書   | 85.1 | 77.6 | 65.5 | 86.1 |
| 蔵書   | 66.0 | 53.6 | 42.5 | 46.5 |
| 売店   | 63.8 | 57.6 | 58.6 | 62.3 |
| 学食   | 57.5 | 39.2 | 39.0 | 52.5 |

「施設など」および「学生支援」を全体的にみると、3年が肯定的な割合が最も低く、次いで2年が低い。逆に肯定的な割合が高いのは4年である。しかし、「学生のマナー」、「学内の連絡」、「講座」および「蔵書数」について全学年で否定的な回答が高い。特に否定的な回答が極端に高い「学生のマナー」と「学内の連絡」の改善は急務である（表3参照）。

表3 学生支援（肯定的割合％）

|     | 1年   | 2年   | 3年   | 4年   |
|-----|------|------|------|------|
| 講座  | 60.7 | 55.2 | 42.5 | 45.5 |
| 履修  | 61.7 | 54.4 | 40.2 | 51.5 |
| 奨学  | 70.2 | 64.0 | 56.3 | 71.3 |
| 就職  | 65.9 | 52.0 | 41.4 | 53.5 |
| 相談  | 76.6 | 72.0 | 69.0 | 81.2 |
| クラブ | 55.3 | 64.0 | 40.2 | 59.4 |

「入学勧誘度」は、1年39.4%、2年27.2%、3年24.1%、4年39.6%で、この割合は「入学満足度」および「センター対応」と連動している。「大学名」の肯定的意見は1年80.8%、2年75.2%、3年80.5%、4年92.1%といずれも高い（表1参照）。

#### 2-4. 学科別の比較

学科別の「取り組み」は、福祉心理（人間社会4年も含む）では「学科での勉強」が54.9%で最も高く、次いで「資格取得」の42.4%、「アルバイト」の30.4%となっている。児童発達では「アルバイト」が44.7%で最も高く、次いで「学科での勉強」の43.2%、「交友関係」の39.4%、「サークル」の38.6%の順となっている。看護では「学科での勉強」が65.7%で3つの学科で最も高く、次いで「アルバイト」の42.9%、「資格取得」の33.3%となっている（図表省略）。

「入学満足度」は福祉心理では平均値5.6、高評価の6-10が52.7%と他学科と比べて高い。児童発達では平均で4.7、高評価の6-10が38.0%、低評価の0-4が47.7%と否定的な回答が多い。看護では平均で5.1、高評価の6-10が39.1%、低評価の0-4が34.4%と評価が2分、さらに評価の中間値5が26.7%にのぼっており、入学満足度の評価はこれからの学生生活にかかっていることがわかる。

「学科満足度」は福祉心理が肯定的な回答が68.0%で最も高く、次いで看護の67.6%、児童発達は51.5%と低い。「教員満足度」は平均値では福祉心理が肯定的な回答が68.2%、児童発達が50.0%、看護71.2%で看護学科の「教員満足度」が最も高い

（表1参照）。

「施設など」は「センター対応」の肯定的な回答が福祉心理で59.8%、児童発達が42.5%、看護で68.6%であった。このように児童発達は否定的な回答の方が高い。「学生のマナー」は否定的な回答が福祉心理で71.8%、児童で83.3%、看護で60.0%といずれも高い。「学内の連絡」は同様に否定的な回答が福祉心理で56.6%、児童発達が76.5%、看護で56.2%といずれも高い。「入学勧誘度」は福祉心理で42.4%、児童発達が22.7%、看護で27.7%であった。「大学名」の肯定的な回答は福祉心理で91.3%、児童発達が75.0%、看護で75.3%であった（図表省略）。

全体的にみると、児童発達の満足度が他の学科と比べて低いことが分かる。また、「センター対応」についても児童発達のみ否定的な回答が高い。一方、「学生のマナー」および「学内の連絡」は全学科で否定的な回答が高い。

#### 2-5. 満足度の高いグループと低いグループとの比較

「人間社会学科4年女26人」は、入学満足度6.2（高評価の6-10が53.8%）、学科満足度84.6%、教員満足度85.6%といずれも非常に高い。「取り組み」も「学科での勉強」が73.1%、「資格取得」が53.8%、「ゼミ・卒論」が34.6%、「一般教養」が30.8%、「交友関係」が30.8%と多様な項目に積極的に取り組んでいる。「施設など」および「学生支援」についても、「学生のマナー」の否定的な回答65.4%、「学内の連絡」の否定的な回答53.9%、「蔵書数」の否定的な回答50.0%を除けば、全て肯定的な回答の方が高かった。「入学勧誘度」は61.6%と他のグループと比べると最も高い（表4,5参照）。

表4 施設など（肯定的割合％）

|      | 人4女  | 児3女  | 福1男  | 福1女  |
|------|------|------|------|------|
| 美化   | 77.0 | 43.4 | 75.0 | 73.9 |
| 安全   | 61.6 | 40.0 | 85.0 | 57.9 |
| センター | 76.9 | 20.0 | 90.0 | 68.4 |
| マナー  | 34.6 | 6.7  | 60.0 | 36.8 |
| 連絡   | 46.1 | 0.0  | 70.0 | 57.9 |
| 図書   | 88.5 | 70.0 | 90.0 | 89.5 |
| 蔵書   | 50.0 | 43.3 | 80.0 | 68.5 |
| 売店   | 76.9 | 43.4 | 85.0 | 57.9 |
| 学食   | 61.5 | 23.3 | 75.0 | 42.1 |

表5 学生支援（肯定的割合％）

|     | 人4女  | 児3女  | 福1男  | 福1女  |
|-----|------|------|------|------|
| 講座  | 53.8 | 30.0 | 75.0 | 63.2 |
| 履修  | 53.8 | 23.3 | 75.0 | 52.6 |
| 奨学  | 80.7 | 43.3 | 85.0 | 68.4 |
| 就職  | 69.2 | 30.0 | 90.0 | 57.9 |
| 相談  | 84.6 | 73.3 | 90.0 | 57.9 |
| クラブ | 69.2 | 33.3 | 65.0 | 42.1 |

「福祉心理学科1年生男20人」は「入学満足度」6.4、「学科満足度」80.0%、「教員満足度」77.5%といずれも高い。「取り組み」も「学科での勉強」が50.0%、「資格取得」が40.0%、「自分探究」が40.0%、「アルバイト」が30.0%、「一般教養」が30.0%、「交友関係」が30.0%、「サークル」が30.0%と多様な項目に積極的に取り組んでおり、人間社会4年女と傾向が一致している。「施設など」および「学生支援」についても、全て肯定的な回答が高く、特に「センター対応」と「図書館」については、いずれも90.0%が肯定的な回答であった。「入学勧誘度」は60.0%が肯定的な回答であった。

「福祉心理学科1年生女性19人」は「入学満足度」4.1、「学科満足度」57.9%、「教員満足度」35.6%といずれも低い。特に、「教員満足度」の低さが他の満足度と比べて際立つ。「取り組み」は「学科での勉強」が47.4%、「アルバイト」が42.1%、「資格取得」が36.8%でその他は30%未満で多様性に欠けている。「施設など」および「学生支援」は「学生のマナー」、「クラブ」、「学食」の3項目は否定的な回答が高いが、その他の項目は肯定的な回答が高い。「入学勧誘度」は31.6%と低い。

「児童発達学科3年生女性30人」は「入学満足度」3.4、「学科満足度」16.6%、「教員満足度」30.0%といずれも非常に低くなっている。特に「入学満足度」の低評価の0-4が73.4%に達している。「取り組み」は「アルバイト」が56.7%、「学科での勉強」が43.3%、「交友関係」が43.3%で、その他は30%未満で多様性に欠けている。「施設など」および「学生支援」は「図書館」と「学生相談」の2項目を除いてすべて否定的な回答が高い。特に、他のグループでは肯定的な回答の方が高い「美化」、「安全」の項目でも否定的な回答がそれぞれ56.7%、60.0%と高いのが際立っている。「センター対応」は76.7%が否定的な回答、「学内の連絡」は100%が否定的な回答であった。「入学勧誘度」が6.6%と非常に低い。

全体でみると、満足度の高いグループは「取り組

み」が多様で積極的に行動していることが分かる。逆に満足度の低いグループは「取り組み」に多様性が欠けていることが分かる。

また、「施設など」および「学生支援」については、全項目で否定的な回答をした「児童発達学科3年生女性30人」と、逆にこれらの全項目に肯定的な回答をした「福祉心理学科1年生男20人」の2つのグループは両極端すぎるグループでもある。

これに対して、同じように満足度の低い「福祉心理学科1年生女性19人」と、逆に満足度の高い「人間社会学科4年女26人」について、「施設など」および「学生支援」をみると、両者とも圧倒的に否定的な回答が高い「学生のマナー」、両者とも評価が2分されている「学食」および「学内の連絡」にすることが「学生勧誘度」の低い根本的な原因である可能性が高い。

「児童発達学科3年生女性30人」は「施設など」で「美化」と「センター対応」で否定的な回答が高い。これは児童発達だけに見られることであり、他学科と異なり文京キャンパスで授業の多いことが不満の原因の一つとなっている。

同じ学科、学年で満足度が極端に違う福祉心理学科1年についてみると、満足度の低い「福祉心理学科1年生女性19人」と満足度の高い「人間社会学科4年女26人」は「施設など」および「学生支援」では両者の傾向に違いはない。

一方、「教員満足度」を詳細にみると「教員とのコミュニケーション」が「福祉心理学科1年生女性19人」では21.1%と非常に低く、このことが全体の満足度の低い原因と考えられる。

## まとめ

大学全体の学生生活に関する満足度調査を実施した結果、以下のようなことが分かった。大学全体では平均で「入学満足度（0～10までの段階評価）」が5.2、「学科満足度」が62.3%、「教員満足度」が63.1%、「入学勧誘度」が32.5%で満足度に比べて入学勧誘度が低い。

「施設や福利厚生については」「学生のマナー」は72.0%、「学内の連絡」は62.8%が否定的な回答であった。「学生支援システムおよび各種サポート」は、「学生相談室、保健室が充実している」は74.1%が充実していると回答した。

「図書館は使いやすい」と答えた学生は78.4%と高いが、「蔵書の種類や数が適当」と答えた学生は52.5%と低いことから今後、大学の蔵書数を増やす



必要がある。

学年別では「入学満足度」は4年が5.8で最も高く、1年、2年および3年はいずれも評価は2分している。「教員満足度」は4年が73.5%で最も高く、2年も61.7%と高い。一方、3年が54.3%、1年が56.9%と低い。

学科別では「入学満足度」は福祉心理5.6、児童発達4.7、看護5.1であった。「学科満足度」は福祉心理が68.0%で最も高く、次いで看護の67.6%、児童は51.5%と低い。「教員満足度」は福祉心理68.0%、児童発達50.0%、看護71.2%で看護学科の「教員満足度」が最も高い。「センター対応」の肯定的な回答が福祉心理59.8%、児童発達42.5%、看護68.6%であった。「学生のマナー」は否定的な回答が福祉心理71.8%、児童83.3%、看護60.0%といずれも高い。「学内の連絡」は同様に否定的な回答が福祉心理56.6%、児童発達76.5%、看護56.2%といずれも高い。「入学勧誘度」は福祉心理42.4%、児童発達22.7%、看護27.7%であった。「大学名」の肯定的な回答は福祉心理91.3%、児童発達75.0%、看護75.3%であった。

児童発達のすべての満足度が他の学科と比べて低い。また、「センター対応」も児童発達のみ否定的な回答が高い。一方、「学生のマナー」および「学内の連絡」は全学科で否定的な回答が高い。児童発達の満足度が低いのは、文京キャンパスで授業の多いことが原因の一つとなっている。

大学生活において勉強をはじめとして、個々の学生が自分に合った活動に積極的に取り組んでいるグループの満足度が高いことから考えて、「取り組みの多様性」が満足度と深くかかわっていることが

分かった。このような結果から大学では今後、学生の多様な取り組みに対して支援する体制を整える必要がある。

学生募集を考える上で、在校生がこれから入学する人たちへ「是非勧めたい」と堂々といえるような大学にすることが急務である。そのためには、それぞれの満足度をさらに高める努力をする必要がある。

自由記載の中で最も要望の多かった「パソコン」については、2009年5月にリニューアルを完了した。また、「学内の連絡」については、2010年2月に従来の学内掲示に加えて「休講の連絡」・「緊急時の連絡」は携帯サイトでも通知するよう改善した。

また、自由記載の中で「学生による広報活動への積極的参加」の意見があり、早速に「キャンパス委員会」を学生中心で組織し、オープンキャンパス、入試広報に関する活動で協力いただいた。その結果、2010年度の入学生は福祉心理学科55人、看護学科85人とV字型回復を果たした。

なお、このアンケート調査を実施するに際しては、宇部フロンティア大学倫理委員会より承認を受けている（平成21年1月9日、受付番号004）。

## 引用文献

- (1) 宇部フロンティア大学 (2010) 平成21年度自己点検・評価報告書、宇部フロンティア大学。
- (2) 授業研究会 (2005) 宇部フロンティア大学附属地域研究所年報—授業研究会報告、2004特集号、宇部フロンティア大学出版会。

## A Study on Student Satisfaction Survey of Ube Frontier University

Haruhiko Matsumoto, Miyuki Sato, Masae Amiki and Yoshitaka Shiraishi

Ube Frontier University

**Abstract:** TWe executed the satisfaction rating investigation concerning the student life of the university, and the following results were obtained.

In the evaluation to the student body of the university, an affirmative answer concerning the entrance satisfaction rating is 5.2(in the stage evaluation from 0 to 10). An affirmative answer concerning the department satisfaction rating and the teacher satisfaction rating is 62.3% and 63.1% respectively. An affirmative answer concerning the entrance invitation level is 32.5%. The entrance invitation level is much lower than the satisfaction rating. A negative answer of the student manners and a negative answer to the information transmission service are 72.0% and 62.8% respectively. An affirmative answer to the activity of the student clinic and the school nurse's office is 74.1%.

In the entrance satisfaction rating according to the department, an affirmative answer concerning the department of welfare psychology, the department of child development and the department of nursing is each 5.7, 4.7 and 5.1(in the stage evaluation from 0 to 10). In the department satisfaction rating, an affirmative answer concerning the department of welfare psychology, the department of child development and the department of nursing is each 68.0%, 51.5% and 67.6%. In the teacher satisfaction rating, an affirmative answer concerning the department of welfare psychology, the department of child development and the department of nursing is each 68.2%, 50.0% and 71.2%.

The reason why the satisfaction rating of the department of child development is low is that it is done on campus of differing partially of the class of this department.

The satisfaction ratings and various approaches have relativity. Therefore, it will be necessary to enhance the system of support concerning various approaches at the university in the future to raise student's satisfaction ratings.

**Key words:** *questionnaire survey, entrance satisfaction rating, department satisfaction rating, teacher satisfaction rating, entrance invitation level*