

## 学生満足度調査に関する一考察 その2

### A Study on Student Satisfaction Survey Part2 of Ube Frontier University

松本 治彦<sup>1)</sup>, 佐藤美幸<sup>2)</sup>, 二宮寿美<sup>3)</sup>, 大塚和美<sup>4)</sup>, 白石義孝<sup>1)</sup>  
Haruhiko Matsumoto<sup>1)</sup>, Miyuki Sato<sup>2)</sup>, Sumi Ninomiya<sup>3)</sup>,  
kazuyoshi Otsuka<sup>4)</sup> and Yoshitaka Shiraishi<sup>1)</sup>

**要旨** : 2回目の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5.9 (前回5.2)、「学科満足度」が70.1% (前回62.3%)、「教員満足度」が74.0% (前回63.1%)、「入学勧誘度」が42.8% (前回32.5%)である。前回調査と比べて、いずれも10%程度、大学全体の満足度は上昇している。しかし、依然として満足度に比べて入学勧誘度が低い。

アンケートに答えた男性は117人(前回146人)、女性は307人(前回273人)、不明6人(前回6人)であった。男女の割合は大雑把にみると前回1:2、今回1:3と女性の割合が大きくなっている。また、前回と比較して、1年生の満足度が非常に高い。

「学生のマナー」は58.1% (前回27.2%)、「学内の連絡」は50.0% (前回35.6%)が肯定的な回答、「キャリア支援」は83.1% (前回52.9%)が充実していると回答した。上記の項目も前回調査と比べて、10~30%以上も肯定的な回答が増えている。

学科別の「入学満足度」は福祉心理6.5 (前回5.6)、看護5.7 (前回5.1)、「学科満足度」は福祉心理66.3% (前回68.0%)、看護71.3% (前回67.6%)、「教員満足度」は福祉心理80.8% (前回68.2%)、看護72.0% (前回71.2%)であった。

今回と前回調査結果から満足度の目安として「入学勧誘度」を60%以上にするには、「入学満足度」、「学科満足度」および「教員満足度」が概ねそれぞれ6.5、70%および85%以上の満足度が必要である。また、この3つの項目のうち1つでも極端に低い場合は「入学勧誘度」は低くなる。さらに「センター対応」は「入学勧誘度」に非常に影響を与える。ついで、影響を及ぼすのは「マナー」、「連絡」および「学食」である。

**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

#### 1. 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、常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

1) 宇部フロンティア大学人間社会学部福祉心理学科教授  
2) 宇部フロンティア大学人間健康学部看護学科教授  
3) 宇部フロンティア大学人間健康学部看護学科講師  
4) 宇部フロンティア大学人間社会学部福祉心理学科助手

資格が取得できる社会福祉、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たので、2010年度からの募集を停止した（2013年3月学科廃止）。

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>。2014年1月時点で看護学科の学生は1年98人、2年86人、3年90人、4年69人と看護学科の収容定員320人を上回っている（343人）。しかし、同時点の福祉心理学科の学生は1年32人、2年36人、3年31人、4年55人と収容定員280人の55%と少ない。

また、看護学科の国家試験の合格率は他大学に比べて低く、改善が必要な状況である。特に、アンケート調査を実施した2014年2月の合格率は非常に低く、深刻な状況である。

次に2009年1月実施した第1回目の調査時点での状況を以下に記載する<sup>2)</sup>。

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1～3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。以上が2009年1月の状況であった。

## 2. 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、2014年1月（前回2009年1月）に学内で実施した。質問項目は、前回とほぼ同じ項目で実施した。

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、今後の学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せんが、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。」。ここまでは、前回と全く同じ文面である。以下は、前

回の文面に付け足した部分である。

「なお、第1回の満足度調査は2009年1月に実施しました。この調査結果を基にコンピュータ室のリニューアル、学内の連絡に関する改善（携帯サイトの追加）、キャンパス委員会の設置等が実現しました。」

調査項目は、1番から10番まであり、最後の10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○をしてください」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。

なお今回、上記項目に「学び直し」を加えた。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○をつけてください。」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○をつけてください。」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) 授業以外に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○をつけてください。」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○をつけてください。」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「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、ご自由にお答えください。」として、自由記述とした。

### 3. 結果と考察

この調査は、全学生512人（前回604人）を対象に行い、回答数は430人（前回425人）で全学生の84.0%（前回70.4%）であった。アンケートに回答した学科別人数は、人間社会学部福祉心理学科94人（前は人間社会学部人間社会学科4年生63人、人間社会学部福祉心理学科1～3年生121人、児童発達学科1～4年生132人）、人間健康学部看護学科320人（前は1～2年生105人）、大学院16人（前回実施せず）であった。

学年別人数は、1年生108人（前回94人）、2年生101人（前回125人）、3年生113人（前回85人）、4年生92人（前回101人）、不明0人（前回6人、他に長期履修生14人）であった。前回との比較をするため、全体の比較時には大学院のデータは除いた。なお、学科別の比較では、大学院も記載している。

表1-1、表1-2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1-1、表1-2をみると入学満足度は全体では5.9(前回5.2)と評価は依然として中程度であるが、最も高い福祉1年の7.5(前回は人間社会4年女6.2)、最も低い福祉2年の5.1(前回は児童発達

表1-1 各満足度(今回)

	入学	学科	教員	勧誘	人数
全体	5.9	70.1	74.0	42.8	414
男全体	6.1	64.9	67.4	44.7	113
女全体	5.8	72.1	73.3	42.2	295
1年	6.7	74.1	84.3	62.9	108
2年	5.3	69.3	71.1	36.7	101
3年	5.7	68.2	65.9	35.4	113
4年	5.9	68.5	72.0	34.8	92
福全体	6.5	66.3	80.8	52.6	94
福1年	7.5	86.3	89.8	68.2	22
福2年	5.1	52.4	75.0	38.1	21
福3年	6.2	58.4	68.8	41.6	24
福4年	7.2	66.6	89.8	59.2	27
看全体	5.7	71.3	72.0	40.0	320
看1年	6.6	70.9	82.9	61.7	86
看2年	5.4	73.8	73.8	36.3	80
看3年	5.6	70.8	65.2	33.7	89
看4年	5.3	69.2	64.6	24.6	65
看1女	6.5	74.6	86.2	64.2	67
看4女	5.5	69.4	61.2	24.5	49
大学院	7.6	93.8	95.3	75.0	16

表1-2 各満足度(前回)

	入学	学科	教員	勧誘	人数
全体	5.2	62.3	63.1	32.5	425
男全体	5.6	62.4	62.5	35.6	146
女全体	5.0	62.3	63.3	30.8	273
1年	5.0	64.9	56.9	39.4	94
2年	4.8	60.0	61.7	27.2	125
3年	4.9	47.1	54.3	24.1	85
4年	5.8	73.3	73.5	39.6	101
福全体	5.6	68.0	68.2	42.4	184
福1年	5.3	69.2	57.1	46.1	39
福2年	4.6	51.7	46.4	34.5	29
福3年	5.7	63.8	73.0	34.1	47
人4年	6.2	72.7	77.3	52.7	55
看全体	5.1	67.6	71.2	27.7	105
看1年	5.4	68.3	60.4	36.5	41
看2年	4.9	66.7	77.8	22.2	63
児全体	4.7	51.5	50.0	22.7	132
福1女	4.1	57.9	35.5	31.6	19
福1男	6.4	80.0	77.5	60.0	20
人4女	6.2	84.6	85.6	61.5	26
児3女	3.4	16.6	30.0	6.6	30

学科3年女の3.4)と前回に比べて評価は上昇している。大学院は7.6と高い。

学科満足度は全体で70.1%(前回62.3%)、70%以上の高いグループは女全体、1年全体、福祉1年、看護全体、看護1~3年、大学院である(前回は4年全体、人間社会4年女、および福祉心理1年男)である。特に、福祉1年は86.3%と非常に高い。逆に50%未満の低いグループはない(前回は3年全体および児童発達3年女、特に、児童発達3年女は16.6%と異常に低かった)。大学院は93.8%と非常に高い。

教員満足度は全体で74.0%(前回63.1%)、80%以上の高いグループは1年全体、福祉全体、福祉1年、福祉4年、看護1年、大学院(前回は70%以上の高いグループは看護全体、4年全体、福祉3年、看護2年、人間社会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ない(前回は児童発達3年女および福祉心理1年女)。

入学勧誘度は全体で42.8%(前回は32.5%)と前回よりも10.3%上昇したが、依然として低い。60%以上の高いグループは1年全体、福祉1年、看護1年、大学院である。これらの高いグループは他の満足度も高い、(前回は入学満足度、学科満足度、教員満足度がいずれも高い人間社会4年女の入学勧誘度は61.5%と非常に高かった)。

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。

### 3-1. 大学全体

図1-1、図1-2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」が最も多く72.5%(前回53.4%)、次いで「アルバイト」35.4%(前回37.6%)、「交友関係を広げること」32.3%(前回30.4%)、「資格取得」27.5%(前回35.8%)であった。特に、前回と比べて「学科での勉強」が20%近く上昇している。この項目は「取り組み」の中で最も重要なものであり、前回の結果を踏まえた対策が功を奏したといえる。

図2-1、図2-2の「入学満足度」は平均5.9、標準偏差2.1(前回は平均5.2、標準偏差2.4)、0評価の学生0.5%(前回3.3%)、1~4の低評価の学生22.1%(前回33.7%)、10評価の学生3.9%(前回

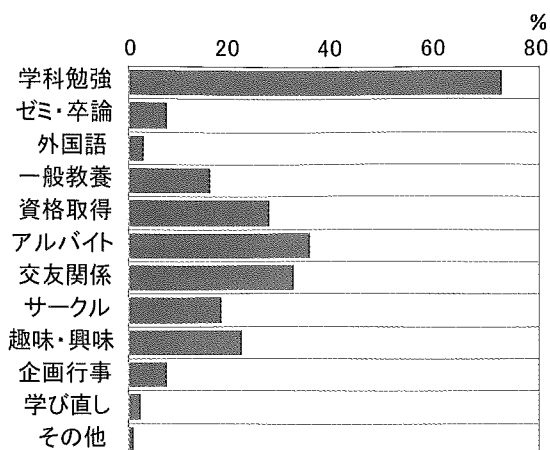


図 1 - 1 取り組み (今回)

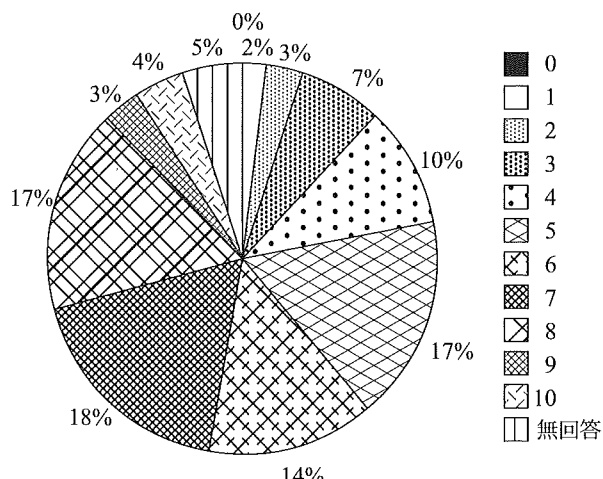


図 2 - 1 入学満足度 (今回)

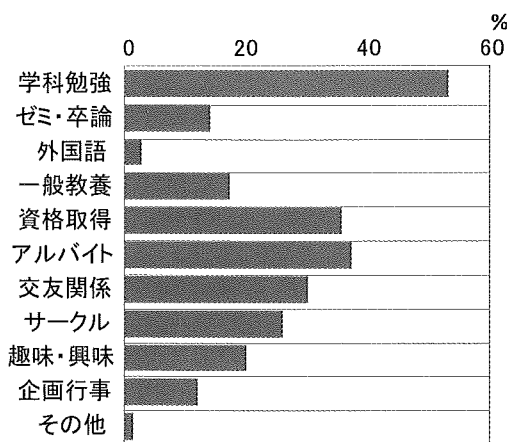


図 1 - 2 取り組み (前回)

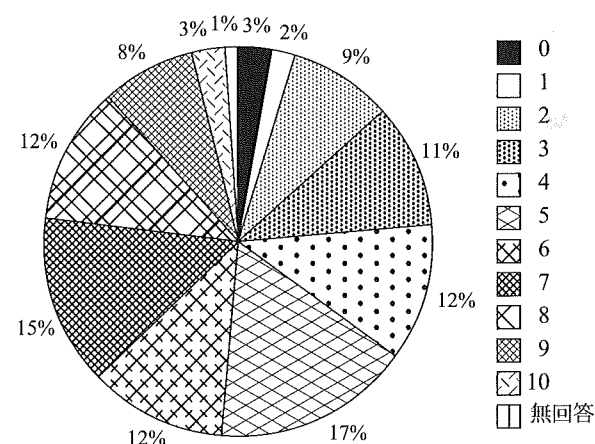


図 2 - 2 入学満足度 (前回)

3.3%)、6～9の高評価の学生51.1% (前回40.9%)、無回答4.8% (前回1.4%)であった。

「学科満足度」は「とても満足」15.7% (前回12.7%)、「やや満足」54.5% (前回49.6%)、「あまり満足していない」15.2% (前回26.4%)、「まったく満足していない」1.9% (前回4.0%)、無回答12.8% (前回7.2%)であった (図表省略)。「学科満足度」は前回より10%程度上昇している。それでも、依然3割の学生は不満を持っている。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81.7% (前回69.6%)が肯定的な回答、否定的な回答は17.8% (前回29.9%)いた。「勉学意欲を持たせてくれる教員が多い」は、73.0% (前回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70.3% (前回61.9%)が肯定的な回答であった。「授業以外にも教員とのコミュニケーションが取りやすい」は、72.3% (前回63.2%)が肯定的な回答であった (図

表省略)。いずれの満足度も10%前後、前回よりも上昇しており、前回の結果より取り組んだ成果が表れている。

図3-1、図3-2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79.8% (前回68.2%)、「キャンパス周辺の安全 (以後、「安全」と略す)」は70.0% (前回63.1%)と肯定的な回答が多かった。「学生支援センターの対応 (以後「センター対応」と略す)」は、61.0% (前回56.9%)が肯定的であった。「センター対応」は依然として約4割の学生が不満を持っているので今後、改善が必要である。

「学生のマナー」は58.1% (前回28.0%)が肯定的で、前回より大幅に改善している。しかし、まだ半数近くが否定的である。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、

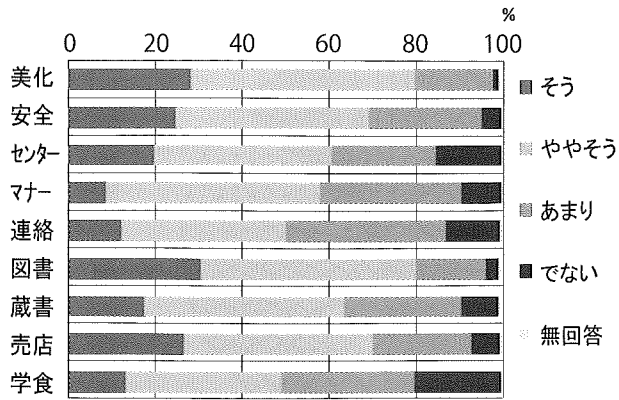


図3-1 施設など (今回)

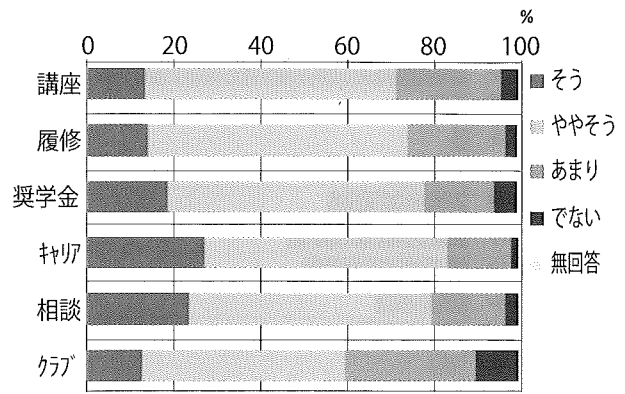


図4-1 学生支援 (今回)

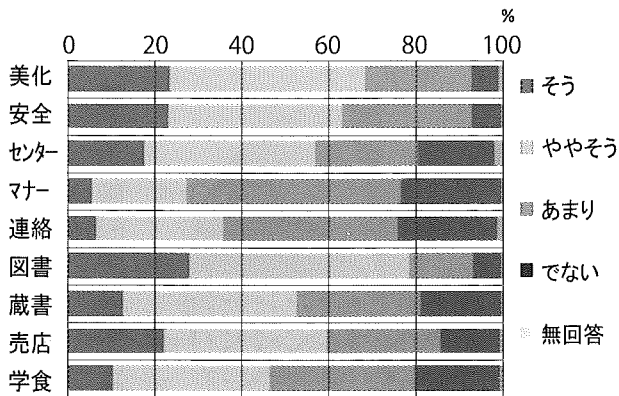


図3-2 施設など (前回)

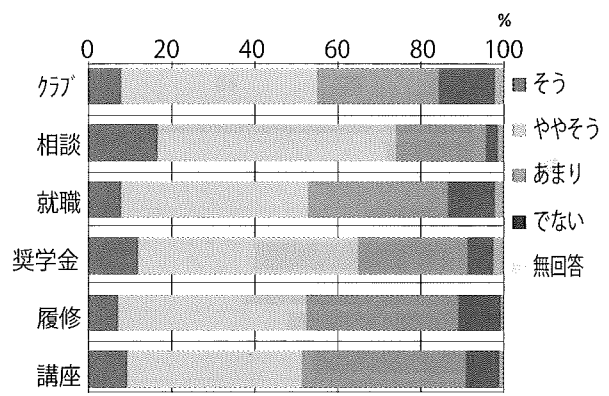


図4-2 学生支援 (前回)

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>3)</sup>。また現在、アクティブラーニングを取り入れた授業を来年度(平成27年度)より実施するための準備を進めている。次回の調査で、この項目が大幅にアップするような取り組みが必要である。

「学内の連絡」は50% (前回37.2%) が肯定的で、これも前回よりも大幅に改善している。前回の否定的な意見を参考にして、休講の通知、緊急時の通知を掲示板に加えてホームページ上でも知らせていることが改善点として挙げられる。しかし、この項目も依然として50%が不満と回答しており、さらなる改善が必要である。

「図書館は使いやすい (以後、「図書館」と略す)」と答えた学生は80.0% (前回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63.6% (前回52.5%)であった。このことは、前回と同様に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。学生が使う蔵書を増やす必要がある。

「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70.1% (前回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49.2% (前回47.3%) が肯定的な回答であり、「学食」については依然として不満が多い。食費の補助も含めた抜本的な改善が必要である。

図4-1、図4-2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、「講座」と略す)」は71.3% (前回51.5%)、「就職・進学支援の体制が整っている (以後、「キャリア支援」と略す)」は83.1% (前回52.9%) が肯定的な回答であった。この2つの項目は前回と比べて急上昇している。これらは、前回、学年進行中であった看護学科の学生が全学年揃い、1年次からキャリア支援センターを利用していることが大きい。

「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、74.0% (前回52.5%) が満足しており、前回より20%以上上昇している。前回の結果より、改善した結果が表れている (オリエンテーション時、チューター対応、教員とのコミュニケーションの改善を行った)。

「奨学金制度など経済的なサポートが充実してい

る」は78.0%（前回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。次年度より、新しい奨学金制度も開始することから、ますます上昇することが期待できる。

「学生相談室、保健室が充実している」は79.0%（前回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59.5%（前回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42.8%（前回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17.6%（前回20%）、「必要なら大学名を答える」と回答した学生は60.7%（前回62.1%）と肯定的な意見が78.3%（前回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20.3%（前回14.6%）いる（図表省略）。

自由記載では、食堂に対する要望23人、売店に関する要望13人、事務部の対応に関する要望16人、駐車場に関する要望10人、照明に関する要望8人などであった。前回のようにパソコン・情報機器51人、売店食堂ATM51人と比べると、要望は多様化している。ほかに、ネットワーク、授業料、交通、体育館、禁煙、図書館、寮、コンビニなどに関する要望があった。

### 3-2. 男女別の比較

アンケートに答えた男性は113人（前回146人）、女性は295人（前回273人）、不明6人（前回6人）であった。男女の割合は大雑把にみると前回1:2、今回1:3と女性の割合が大きくなっている（大学

院は除いている）。

「取り組み」は男女とも「学科での勉強」がそれぞれ58.8%、77.7%（前回41.8%、60.1%）と最も高いが、女性の方が男性よりも18.9ポイント（前回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6.1（前回5.6）、高評価6-10の割合が64.9%（前回54.2%）で満足度の高い学生が多いのに対し、女性は平均5.8（前回5.0）、高評価6-10の割合が51.2%（前回39.3%）と男性よりも低い。（図表省略）。

「学科満足度」および「教員満足度」は男性でそれぞれ64.9%、67.4%（前回62.4%、62.5%）、女性はそれぞれ72.1%、73.3%（前回62.3%、63.3%）と、前回と比べて女性の満足度が10%程度上昇している。「入学勧誘度」は男女でそれぞれ44.7%、42.2%（前回35.6%、30.8%）と男女とも前回よりも10%程度上昇している。

「施設など」は女性が「学内の連絡」を除いておおむね肯定的、男性は「学食」を除いて概ね、肯定的であった。また、「学生支援」は男女とも概ね肯定的であった（前回、女性は「学生のマナー」、「学内の連絡」、「蔵書」、「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）。

### 3-3. 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1年が79.6%で最も高い（前回は2年が62.4%で最も高い）。しかし学年が進むにしたがってこの割合は低下し、最も勉強しないといけない4年は60.9%と最も低い（前回も4年が最も低く、42.6%と半分を割っていた）。前回よりは4年の「学科での勉強」は20%近くも上昇しているが、この割合が80%以上にならないと、「資格取得」の上昇は難しい。

また、1,2年は「アルバイト」が2番目に、3年生は2番目に「資格取得」と「交友関係」、4年生は2番目に「資格取得」となっている（前回は1~3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1年が6.7で最も高く（前回は4年が5.8で最も高く、1年生は5.0）、2年生は5.3（前回は4.8）、3年は5.7（前回は4.9）、

4年は5.9（前回は5.8）である。

「学科満足度」は1年が74.1%で最も高く、2～4年はそれぞれ69.3、68.2、68.5%と同程度で推移している（前回は4年が73.3%でも最も高く、3年は47.1%と異常に低く、1、2年は64.9、60.0%であった）。

「教員満足度」は平均でみると1年生が84.3%で最も高く、2～4年はそれぞれ71.1、65.9、72.0%である（前回は4年が73.5%で最も高く、次いで2年が61.7%、3年が54.3%、1年が56.9%と低い）（表1-1、表1-2参照）。

「施設など」は9項目の平均で1年生が80.2%と最も高く、2～4年生はそれぞれ62.2、61.6、52.3%である（前回は1～4年生でそれぞれ64.7、52.0、42.1、58.0%であった）。

「センター対応」は、1～4年でそれぞれ84.3、63.4、56.6、35.9%である。1年生は大多数が満足しているが、学年が進むにしたがって低下し、4年生は急激に落ち込んでいる。（前回は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）。

「学内の連絡」は1～4年でそれぞれ69.4、46.6、49.6、31.5%と1年を除くと5割未満であり、特に4年は低い（前回は1～4年でそれぞれ55.3、30.4、

16.0、40.6%が肯定的な回答であった）。

「学生のマナー」は、1～4年でそれぞれ80.6、49.5、65.5、31.5%で、4年が極端に低く、2年も低い（前回は1～4年でそれぞれ44.6、26.4、16.1、21.7%といずれの学年も非常に低く、全学年で悪い状況を認識していたことがわかる）。「学食」は1～4年でそれぞれ73.2、48.5、37.1%、35.8%と1年生を除くと非常に低い（前回は1～4年でそれぞれ57.5、39.2、39.0、52.5%）。また、「図書館」は1～4年でそれぞれ86.1、81.2、77.9、73.9%と前回と同様に各学年で肯定的な回答が多い（前回は1～4年でそれぞれ85.1、77.6、65.5、86.1%）。「蔵書数」は1～4年でそれぞれ79.6、63.4、57.5、53.3%で前回よりは上昇しているが、学年が進むにしたがって満足度は低下している（前回は1～4年でそれぞれ66.0、53.6、42.5、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の数の少なさに不満が高まっているためと考えられる）（表2-1、表2-2参照）。

「学生支援」は6項目の平均で1～4年それぞれ85.5、72.1、69.7、69.2%である（前回は1～4年でそれぞれ65.1、60.3、48.3、60.4%である）。前回と比較すると各学年とも10%～20%程度上昇している。特に、キャリア支援は前回よりも各学年で30%程度も急上昇している（表3-1、表3-2参照）。「入学勧誘度」は、1年62.9%（前回39.4%）、2年36.7%（前回27.2%）、3年35.4%（前回24.1%）、4年34.8%（前回39.6%）である。入学勧誘度の高

表2-1 施設など（今回）

	1年	2年	3年	4年
美化	91.7	73.3	81.3	70.7
安全	80.6	69.3	66.4	59.8
セター	84.3	63.3	56.6	35.9
マナー	80.6	49.5	65.5	31.5
連絡	69.4	46.6	49.5	31.5
図書	86.1	81.2	77.9	73.9
蔵書	79.6	63.4	57.5	53.3
売店	76.8	64.3	62.9	78.3
学食	73.2	48.5	37.1	35.9
平均	80.3	62.2	61.6	52.3

表2-2 施設など（前回）

	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
平均	64.7	52.0	42.1	58.0

表3-1 学生支援（今回）

	1年	2年	3年	4年
講座	87.9	68.3	69.0	57.6
履修	84.3	74.2	69.9	67.4
奨学	86.2	82.1	74.3	69.5
キャリア	89.8	80.2	80.5	81.5
相談	88.0	78.3	71.7	81.5
クラブ	76.8	49.5	53.0	57.6
平均	85.5	72.1	69.7	69.2

表3-2 学生支援（前回）

	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
キャリア	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
平均	65.1	60.3	48.3	60.4



い1年生と他の学年を比べると、特に「センター対応」、「連絡」、「マナー」の項目で差が大きく、50%近く差のある項目もある。「大学名」の肯定的意見は1年84.3%（前回80.8%）、2年76.2%（前回75.2%）、3年72.6%（前回80.5%）、4年80.4%（前回92.1%）といずれも高い（表1-1、表1-2、表2-1、表2-2参照）。

### 3-4. 学科別の比較

学科別の「取り組み」は、福祉心理では「学科での勉強」が63.2%で最も高い。次いで「資格取得」30.5%、「趣味」29.5%である（前は福祉心理では「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）。看護では「学科での勉強」が75.3%で最も高い。次いで「アルバイト」38.1%、「交友」34.7%である（前は「学科での勉強」が65.7%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）。大学院では、「一般教養」が68.8%で最も多く、次いで「学科での勉強」43.8%、「外国語の習得」37.5%となっている。臨床心理士として働くために必要なコミュニケーション能力向上のために、必要な「一般教養」への取り組みが高い。

「入学満足度」は福祉心理では平均値6.5（前は平均値5.6）、高評価の6-10が65.3%（前は52.7%）で満足度は高い。看護では平均値5.7（前は平均値5.1）、高評価の6-10が51.9%（前は39.1%）と両学科とも高評価の学生が半数を超えている。なお、福祉心理学科と比べて看護学科の入学満足度が低いのは、本学に入学した学生の多くが第1志望の学校ではないことが原因となっている。一方、大学院では、入学満足度は7.6と非常に高い。これは、本大学院が第1志望で入学した学生が多いためである。

「学科満足度」は福祉心理が66.3%（前は68.0%）、看護は71.3%（前は67.6%）である。大学院は「学科満足度」は93.8%と非常に高い（表1-1、表1-2参照）。

「施設など」は9項目の平均で福祉心理67.7%、看護63.6%、大学院67.4%である。項目別にみると各学科とも満足度が高いのは「キャンパスの美化」と「図書館」である。その他の項目は各学科で異なり、「センター対応」は福祉心理、看護、大学院でそれぞれ62.1、60.3、31.1%、「連絡」は53.7、49.1、75.0%、「蔵書」は86.4、62.8、50.0%とバラつきが大きい。

また、「学食」は56.8、46.9、56.3%、「マナー」は60.0、57.5、56.3%と各学科とも低い。（前は「センター対応」福祉心理59.8%、看護68.6%、「学生のマナー」福祉心理27.2%、看護40.0%。「学内の連絡」福祉心理41.3%、看護41.9%）。

「入学勧誘度」は福祉心理52.6%（前は42.4%）、看護40.0%（前は27.7%）、大学院75.0%である（表1-1、表1-2参照）。「大学名」の肯定的な回答は福祉心理89.5%（前は91.3%）、看護75.0%（前は75.3%）である（図表省略）。「入学勧誘度」は両学科とも前回よりも10%以上上昇している。大学院は、「センター対応」、「キャリア支援」の項目をもっと高くすると、さらに「入学勧誘度」が高くなる可能性が高い。

### 3-5. 満足度の高いグループと低いグループの比較

今回のグループ毎の比較は、看護1年女（67人）、看護4年女（49人）、福祉1年（22人）、福祉2年（21人）、福祉4年（27人）および大学院（16人）について行った。原則として20人以上の集団について行った（ただし大学院は16人）。

「看護1年女」、「福祉1年」、「福祉4年」および「大学院」は「入学満足度」がそれぞれ6.5、7.5、7.2、7.6、「学科満足度」がそれぞれ74.6、86.3、66.6、93.8%、「教員満足度」がそれぞれ86.2、89.8、89.8、95.3%といずれも非常に高い。一方、「看護4年女」と「福祉2年」は入学満足度がそれぞれ5.5、5.1、「学科満足度」がそれぞれ69.4、52.4%、「教員満足度」がそれぞれ61.2、75.0%と上記のグループと比べて低い。

さらに、「施設など」の9項目、「学生支援」の6項目からピックアップした「センター」、「連絡」、「マナー」、「学食」および「キャリア支援」は「看護1年女」がそれぞれ86.6、72.1、85.1、80.6、95.5%、「福祉1年」がそれぞれ90.9、68.2、81.8、72.7、86.4%と非常に高い。しかし、「福祉4年」はそれぞれ63.0、59.2、51.9、66.7、81.5%と「キャリア支援」を除くとそれほど高くない。さらに、「大学院」はそれぞれ31.3、75.0、56.3、56.3、68.8%と「センター対応」の肯定的回答が非常に低い。

一方、満足度の低い「看護4年女」はそれぞれ26.5、18.4、22.4、20.4、79.6%、「福祉2年」はそれぞれ33.3、42.9、52.4、38.1、71.4%と「キャリア支援」を除くすべての項目が非常に低い。

「入学勧誘度」は「看護1年女」、「福祉1年」、「福祉4年」および「大学院」でそれぞれ64.2、68.2、59.2、75.0%と高い。一方、「看護4年女」と「福祉

2年」はそれぞれ24.5、38.1%と非常に低い。

前回は「人間社会学科4年女26人」が、「入学満足度」6.2、「学科満足度」84.6%、「教員満足度」85.6%といずれも非常に高かった。「センター」、「連絡」、「マナー」、「学食」および「キャリア支援」は76.9、46.1、34.6、61.5、69.2%、「入学勧誘度」は

表4-1 施設など(今回)

	看1女	看4女	福1	福2	福4	大院
美化	95.5	65.3	90.9	76.2	81.5	93.8
安全	82.1	61.5	72.2	81.0	66.7	93.8
セナ-	86.6	26.5	90.9	33.3	63.0	31.3
マ-	85.1	22.4	81.8	52.4	51.9	56.3
連絡	72.1	18.4	68.2	42.9	59.3	75.0
図書	92.5	65.3	86.4	85.7	92.6	93.8
蔵書	83.6	46.9	86.4	86.4	86.4	50.0
売店	83.6	75.5	72.7	57.1	81.5	56.3
学食	80.6	20.4	72.7	38.1	66.7	56.3
平均	84.6	44.7	80.2	61.5	72.2	67.4

表4-2 施設など(前回)

	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
セナ-	76.9	20.0	90.0	68.4
マ-	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
平均	63.7	32.2	78.9	61.4

表5-1 学生支援(今回)

	看1女	看4女	福1	福2	福4	大院
講座	94.0	53.1	86.4	66.7	70.4	50.0
履修	91.0	55.1	86.4	76.2	88.9	50.0
奨学	94.0	67.3	81.8	90.5	70.4	62.5
キャリア	95.5	79.6	86.4	71.4	81.5	68.8
相談	92.5	81.6	86.4	76.2	85.2	81.3
クラブ	83.6	53.1	77.3	42.9	70.4	50.0
平均	91.8	65.0	84.1	70.7	77.8	60.4

表5-2 学生支援(前回)

	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
キャリア	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
平均	68.6	38.9	80.0	57.0

61.5%と他のグループと比べると最も高かった(表1-1、表1-2参照)。

「福祉心理学科1年女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。「センター対応」、「連絡」、「マナー」、「学食」および「キャリア支援」は68.4、57.9、36.8、42.1、57.9%、「入学勧誘度」は31.6%と低い(表4-1、表4-2、表5-1、表5-2参照)。

今回と前回でピックアップしたグループの比較から考えられる満足度の目安として、「入学勧誘度」を60%以上にするには、「入学満足度」、「学科満足度」および「教員満足度」が概ねそれぞれ6.5、70%および85%以上の満足度が必要であることが分かる。また、この3つの項目のうち1つでも極端に低い場合は「入学勧誘度」は低くなる。また、「センター対応」は「入学勧誘度」に非常に影響を与えることが分かった。ついで、影響を及ぼすのは「マナー」、「連絡」および「学食」である。「学食」は自由記載の中で営業時間の延長、値段の改善、スペースが狭いので昼食持参者との部屋の区別を要望しており、食費の補助を含めた改善が必要である。

#### 4. まとめ

第2回の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。

- 1) アンケートに答えた男性は117人(前回146人)、女性は307人(前回273人)、不明6人(前回6人)であった。男女の割合は大雑把にみると前回1:2、今回1:3と女性の割合が大きくなっている。
- 2) 大学全体では平均で「入学満足度(0~10までの段階評価)」が5.9(前回5.2)、「学科満足度」が70.1%(前回62.3%)、「教員満足度」が74.0%(63.1%)、「入学勧誘度」が42.8%(前回32.5%)である。前回よりもいずれも10%程度上昇しているが、依然として満足度に比べて「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58.1%(前回27.2%)、「学内の連絡」は50.0%(前回35.6%)が肯定的な回答であった。この2項目は前回と比べて大幅に改善しているが、さらなる改善が必要である。

「キャリア支援」は83.1%(前回52.9%)で、前回よりも30%以上急上昇している。他の項目も「キャリア支援」を参考にした対応が必要で

- ある。
- 3) 学年別では、全ての項目で1年生の値が高い。「入学満足度」「学科満足度」「教員満足度」はそれぞれ6.7、74.1%、84.3%（前回5.0、64.9%、56.9%）と高く、「入学勧誘度」も62.9%と高い。しかし、2～4年の「入学勧誘度」はそれぞれ36.7、35.4、34.8%と前回と同様に低い。この項目の上昇には1年を参考にした対応が必要である。
- 4) 学科別にみると「入学勧誘度」は福祉心理52.6%（前回42.4%）、看護40.0%（前回27.7%）、大学院75.0%である。
- 5) ピックアップしたグループの比較では、「入学勧誘度」は「看護1年女」、「福祉1年」、「福祉4年」および「大学院」でそれぞれ64.2、68.2、59.2、75.0%と高い。一方、「看護4年女」と「福祉2年」はそれぞれ24.5、38.1%と非常に低い。前回は「人間社会学科4年女26人」の「入学勧誘度」が、61.5%と最も高かった。一方、「福祉心理学科1年女19人」の「入学勧誘度」は31.6%と非常に低かった。
- 6) 今回と前回でピックアップしたグループの比較から考えられる目安として、「入学勧誘度」を60%以上にするには、「入学満足度」、「学科満足度」および「教員満足度」が概ねそれぞれ6.5、70%および85%以上の満足度が必要であることが分かる。この3つの項目のうち1つでも極端に低い場合は「入学勧誘度」は低くなる。また、

「センター対応」は「入学勧誘度」に非常に影響を与えることが分かった。ついで、影響を及ぼすのは「マナー」、「連絡」および「学食」である。「学食」は自由記載の中で営業時間の延長、値段の改善、スペースの改善（昼食持参者との部屋の区別）を要望しており、食費の補助を含めた改善が必要である。

- 7) 大学院の「入学勧誘度」は75.0%と学部と比較し非常に高い。そこで学部と比べて肯定的回答が低い「センター対応」と「キャリア支援」を改善すれば「入学勧誘度」は80～90%も可能である。

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。

#### 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) 松本治彦・佐藤美幸・網木政江・白石義孝；学生満足度調査に関する一考察、宇部フロンティア大学人間社会学部紀要、Vol.1、No.1、2010。
- 3) 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 Part2 of Ube Frontier University

Haruhiko Matsumoto, Miyuki Sato, Sumi Ninomiya, kazuyoshi Otsuka  
and Yoshitaka Shiraishi

Ube Frontier University

**Abstract:** We executed the second round of satisfaction rating investigation concerning the student life of the university, and the following results were obtained. In the evaluation to all students of the university, a positive answer concerning the admission satisfaction rating is 5.9 (previous result 5.2; in the stage evaluation from 0 to 10). A positive answer concerning the department satisfaction rating and the teacher satisfaction rating is 70.1% (previous result 62.3%) and 74.0% (previous result 63.1%) respectively. A positive answer concerning the admission invitation level is 42.8% (previous result 32.5%). Compared to previous investigation, all of which are increasingly about 10 % . However, the admission invitation level is much lower than the satisfaction rating.

A positive answer of the student manners , a positive answer to the information transmission service and a positive answer of the career support is 58.1%(previous result 27.2%) , 50.0%(previous result 35.6% ) and 83.1%(previous result 52.9%)respectively. The above lists are also compared to the previous investigation, have increased from 10 to 30% or more.

In the admission satisfaction rating according to the department, a positive answer concerning the department of welfare psychology and the department of nursing is each 6.5(previous result 5.6) and 5.7(previous result 5.1; in the stage evaluation from 0 to 10).

In the department satisfaction rating, a positive answer concerning the department of welfare psychology and the department of nursing is each 66.3% (previous result 68.0%) and 71.3% (previous result 67.6%). In the teacher satisfaction rating, a positive answer concerning the department of welfare psychology and the department of nursing is each 80.8% (previous result 68.2%) and 72.0% (previous result 71.2%).

As a measure of the current and previous findings, the admission invitation level to 60% or more, it is necessary to a measure of satisfaction 6.5(admission satisfaction), 70% (department satisfaction) and 85%(teacher satisfaction).

**Key words:** *questionnaire investigation, admission satisfaction rating, department satisfaction rating, teacher satisfaction rating, admission invitation level*