

## 学部等の学年毎の総合満足度の違い

小田隆治、橋爪孝夫、時任隼平、栗山恭直  
(山形大学教育開発連携支援センター)

### はじめに

学生は同級生と教育課程を同じくする学科やコースに対する帰属意識が強く、学部そして大学へと広がっていくにつれ、それが弱くなっていく傾向がある。学生たちは、専門性や入試の難易度、地域性、経済性、ブランド力などから学科やコースを選択し、それぞれで学んだことを生かして就職していく。こうした教育コミュニティに対する学生の総合満足度が、組織の存在意義としての重要な指標の一つとなるのではなかろうか。学生が満足していない組織は、その存在意義を問われなければならないだろう。

第一志望の大学に入学した学生は、入学直後は総合満足度が高いことは間違いないだろう。しかし、半年が経ち一年が経てば、様々な理由から満足度は変わっていくだろう。初め最高値に近かった学科やコースは、後はその数値を保てれば良い高さによっても引き起こされることが考えられる。すなわち、アンケートの母集団から多くの不満者が排除されるからである。大学によってはこのような要因も考慮に入れなければならないだろう。

おそらく入学した学生たちの満足度は学年によって紆余曲折するはずである。他の学年に比較して数値の低い学年は、その学年固有の何らかの問題を抱えているのであろう。逆に、相対的に数値の高い学年は、学生たちから評価される何かが存在しているはずである。

こうした満足度調査を毎年実施すると、ある年に入学した学生たちの卒業までの経年変化を知ることができる。この経年変化によって、カリキュラムにどのような問題があるかも把握できるかもしれない。

学生の学部・学科・コース単位の満足度調査で重要なポイントは、卒業時に学生たちがこの大学で学んで良かった、と言ってくれることにある。

が、おおかたは下降することになるだろう。それは致し方のないことであり、下降すること自体が問題ではなく、下降した値が問題となってくるし、学年進行に伴って再び上昇してくることがその大学の教育成果として現れてくることになる。

一方、不本意入学した学生の満足度は、必然的に入学当初はかなり低い値を示すことだろう。ではその後、その値は上昇していくのだろうか。始めが低い値ならば、数値が上昇するのはそう難しいことではないように思える。そしてこの数値の上昇は教育の成果として捉えることができるだろう。実際には、学生たちの総合満足度の上昇は一概に教育成果だけとは言えないが、教育成果抜きで当該大学に入学して良かったなどとは思えないであろう。

だが、学年進行による数値の上昇は、留年率や中退率の

これで大学としてはすべてが報われるのである。だが、それとは逆に、卒業時にこの大学に入学して良くなかったとするならば、我々はいったいどうしたらいいのだろうか。総合満足度調査はこのような恐ろしさを含んでいるので、調査はしたとしてもその結果を公開することはなかなかできない。大学の経営問題とも直結しているからである。

山形大学地域教育文化学部では、教育の改善を目的として、平成23年度より毎年、学部の全学生を対象として「学習成果等アンケート」を実施し、結果をまとめ、公表してきた。筆頭著者の小田は、この企画から運営にずっと関わってきた。

学部のアンケート方式を、平成24年度に文部科学省の「大学間連携共同教育推進事業」に採択された取組「東日本広域の大学間連携による教育の質保証・向上システムの構築」<sup>注1</sup>の「連携IRプログラム」の「学習成果等アンケート」に踏襲し、平成25年度に連携校の初年次生で、平成26年度か

らは連携校の全学年の全学生を対象として、統一フォーマットで実施するようになり、地域教育文化学部のアンケートも平成26年度からこの取組に相乗りしている。

平成23年度からのアンケートの総合満足度の設問の仕方には年度毎に違いがあるが、そのことを前提にしたうえで、学生の総合満足度の学年毎の相違を検討する。

## 方法

山形大学地域教育文化学部の学科やコースの編成や内容、学生定員については、Webサイト<sup>注2</sup>を参照していただきたい。平成24年度に学部改組を行い、3学科が1学科となったが、基本的に以前のものとは変更はない。本稿では、コース名をAからJのアルファベットに振り分けた。表中には10コースあるが、AとBは平成24年に統合されCコースとなった。

「学習成果等アンケート」の具体的内容については「“つばさ”プロジェクト報告書2012」あるいは「同2013」を参考にしていきたい。本報告では、毎年度の複数ある設問項目のうち、総合満足度に着目して、学部のコース別に学年毎の満足度の違いを比較した。総合満足度は5段階で行い、5が一番評価の高い数値となっている。

表内の数値は総合満足度を、括弧内の数値は回答率を示している。黒地に白抜き文字の部分は、回答率が50%以上で4以上の満足度の学年を示している。

アンケートは平成23年度から26年度まで学部の全学年・全学生を対象として実施した。実施時期は、平成23年度から25年度までは1月に、26年度は全学年で10月に、4年生は1月にも2度目を実施した。

## 結果と考察

平成23年度は、1・2・3年生を対象とした総合満足度に当たる設問は「あなたは本学部等の教育に満足されていますか?」、4年生を対象とした総合満足度の設問は「あなたは本学部等を卒業することに満足されていますか?」であった。この年のデータは学年毎でまとめられておらず、1～3年生までと4年生の二つの区分となっている。また、回答数のデータも残っていなかった。こうしたことを考慮に入れてデータを見て行きたい。

平成23年度の結果を見ると1年生の総合満足度は、最低のコースで3.24、最高のコースで3.79であった。2年、3年においても満足度は3点台であった(表1)。それが4年生になると1つのコースを除いたすべてのコースにおいて飛躍的に点数が高くなり、4点以上の値を示した。学生たちは「本学部等を卒業することに満足している」のである。

平成24年度と25年度は、1年生を対象とした総合満足度に当たる設問は「本学部等に入学してよかったですか?」、2・3年生を対象とした総合満足度の設問は「あなたは本学部等の教育に満足されていますか?」、4年生を対象とした総合満足度の設問は「あなたは本学部等を卒業することに満足されていますか?」であった。

総合満足度が4年生で跳ね上がる現象は、平成23年度のみ現象であるかというところではなく、平成24年度(表2)と平成25年度(表3)においても同様な結果が得られた。ところで、この現象は総合満足度の4年生という学年固有の変化と、学年依存ではなく設問の聞き方の違いによるものの、二通りの解釈が考えられる。

表2 平成24年度の山形大学地域教育文化学部のコース別・学年別総合満足度

	Aコース	Bコース	Cコース	Dコース	Eコース	Fコース	Gコース	Hコース	Iコース	Jコース
1～3年	3.65	3.63	-	3.60	3.79	3.77	3.43	3.41	3.38	3.24
4年	4.52	4.48	-	4.10	3.79	4.43	4.55	4.38	4.36	4.09

表2 平成24年度の山形大学地域教育文化学部のコース別・学年別総合満足度

	Aコース	Bコース	Cコース	Dコース	Eコース	Fコース	Gコース	Hコース	Iコース	Jコース
1年	3.00 (5.0%)	—	3.83 (90.0%)	3.83 (30.0%)	5.00 (5.9%)	4.00 (34.8%)	3.75 (17.4%)	4.00 (2.9%)	3.75 (16.0%)	3.50 (25.0%)
2年	3.53 (88.5%)	3.75 (100%)	—	4.00 (100%)	3.94 (94.1%)	3.35 (100%)	2.91 (95.2%)	3.39 (97.1%)	—	3.50 (100%)
3年	1.88 (79.7%)	1.45 (55.0%)	—	3.60 (52.6%)	3.64 (82.4%)	3.36 (100%)	3.88 (80.0%)	3.58 (74.3%)	3.50 (30.8%)	3.39 (95.8%)
4年	4.74 (100%)	4.43 (100%)	—	5.00 (4.8%)	4.36 (87.5%)	4.73 (55.0%)	4.62 (40.6%)	4.43 (82.4%)	4.50 (6.5%)	4.31 (76.2%)

表3 平成25年度の山形大学地域教育文化学部のコース別・学年別総合満足度

	Aコース	Bコース	Cコース	Dコース	Eコース	Fコース	Gコース	Hコース	Iコース	Jコース
1年	—	—	3.83 (35.3%)	4.20 (22.7%)	3.00 (22.2%)	4.00 (4.5%)	4.20 (23.8%)	3.38 (22.2%)	4.00 (25.9%)	3.67 (21.4%)
2年	—	—	3.43 (85.4%)	3.61 (81.8%)	3.56 (88.9%)	3.60 (68.2%)	3.80 (95.2%)	3.27 (91.7%)	3.52 (85.2%)	3.36 (78.6%)
3年	3.42 (100.0%)	3.74 (100.0%)	—	3.82 (50.0%)	3.79 (82.4%)	3.47 (77.3%)	3.90 (43.5%)	3.68 (91.2%)	3.73 (44.0%)	3.81 (87.5%)
4年	4.28 (51.7%)	4.50 (33.3%)	—	4.22 (78.9%)	4.00 (64.7%)	4.45 (90.9%)	4.62 (65.0%)	4.13 (85.7%)	4.00 (61.5%)	4.42 (79.2%)

表4 平成26年度10月実施の山形大学地域教育文化学部のコース・学年別総合満足度

	Aコース	Bコース	Cコース	Dコース	Eコース	Fコース	Gコース	Hコース	Iコース	Jコース
1年	—	—	4.08 (95.2%)	4.74 (90.5%)	4.36 (64.7%)	3.79 (90.5%)	3.96 (92.0%)	3.66 (91.4%)	3.92 (92.6%)	3.75 (71.4%)
2年	—	—	3.91 (71.6%)	4.53 (71.4%)	3.80 (62.5%)	4.16 (95.0%)	4.42 (54.5%)	3.47 (88.9%)	4.17 (73.1%)	3.96 (88.5%)
3年	—	—	3.96 (92.5%)	3.44 (72.7%)	3.39 (100.0%)	3.94 (81.0%)	4.00 (71.4%)	3.59 (91.4%)	4.05 (70.4%)	3.48 (81.5%)
4年	4.15 (93.8%)	—	—	4.00 (68.2%)	4.09 (64.2%)	4.44 (72.7%)	4.07 (69.6%)	3.56 (75.8%)	4.04 (92.0%)	4.04 (50.0%)

そこで、平成26年度10月には、総合満足度の設問を全学年「あなたは本学部等に入学してよかったですか」に統一した。その結果を示したのが表4である。この設問では、1年生3コース、2年生4コース、3年生2コースが4以上の高い数値が示した。この結果は、一つには総合満足度の設問の仕方によって数値は大きく変動することを示している。この考えは、アンケートを答えた母集団が少ないので断定することはできない。

いが、24年度と25年度の1年生を対象とした同一設問で同じような傾向を示していることから支持されるかもしれない。

このような設問の仕方に左右されたのか、1～3年生までの総合満足度の値は多くのコースで上昇していたが、一方で、Hコースのように設問の仕方が変わっても数値の上昇がみられないコースもあった。もしかすると、当該コースは「入学してよかった」と「教育がよかった」が強くリンクし

た結果なのかもしれない。

平成26年度は1年生から3年生の総合満足度の上昇はあったが、それでも4年生になると1コースを除いて他のすべてのコースにおいて4以上の高い値となり、これは23年度から25年度までの傾向と一致していた。しかし、それまでの3年間の結果よりも明らかにその数値は低かった。Hコースのように4を割って3.56と著しく低いコースもあった。これは調査時期が平成23年から25年までの3年間は1月に実施していたが、平成26年度は10月に実施したことが強く影響しているかもしれないと考え、4年生だけを対象として、従来通り1月に再び実施し、その結果を表5に示した。

表5 平成26年度10月と1月に実施した山形大学地域教育文化学部のコース別・学年別総合満足度

	Aコース	Bコース	Cコース	Dコース	Eコース	Fコース	Gコース	Hコース	Iコース	Jコース
4年 (10月)	4.15 (93.8%)		—	4.00 (68.2%)	4.09 (64.2%)	4.44 (72.7%)	4.07 (69.6%)	3.56 (75.8%)	4.04 (92.0%)	4.04 (50.0%)
4年 (1月)	4.42 (84.9%)	4.29 (50.0%)	—	4.56 (40.9%)	4.25 (94.1%)	4.56 (81.8%)	4.40 (91.3%)	4.03 (90.9%)	4.33 (100.0%)	4.35 (70.8%)

我々の予想した通り、1月には10月よりも0.12ポイント（Fコース）から、Hコースにおいては、10月時点で3.56だった数値が0.47ポイント増加し4点台に上昇した。

4年生に10月と1月で調査した結果の違いはいったい何に起因するのであろうか。この間はたった3ヶ月の違いしかない。その要因としては、①10月時点よりも1月の方が就職や進学が決まったことがプラスに作用した。②卒業研究が最終段階に達し、達成感や充実感を持つようになった。③卒業が間近になりじっくりと大学を振り返ることがプラスに作用した。以上の3点の要因が想定できるが、ここで正確にその要因を分析出来ているわけではない。③の卒業が間近になって、大学生活全体を振り返る余裕や感傷的気分に浸るようになったとしても、それが必ずしも満足度を押し上げることに繋がるわけではない。中にはじっくりと振り返ることによって、満足度は下がっても不思議ではないのである。このことは同じように、①についても言

える。不本意な就職先ではこうしたプラスの作用は得られないであろう。過去のアンケートで学生の就職先の満足度を聞く設問があったが、この学部の就職先の満足度はかなり高かった。このことが総合満足度に反映しているのかもしれない。

## おわりに

自分の大学が学生たちの第一志望ではなく、不本意入学として入学時に「入学してよかった」とは思われなかったとしても、卒業時に「入学してよかった」と言ってもらえる大学になることが大切なことであることは、多くの大学人に共有されることであろう。

今回示した山形大学地域教育文化学部のすべてのコースは、卒業間近になるとほとんどの学生は「入学してよかった」と言ってくれている。今回示した4年次になっての総合満足度の上昇は、山形大学の他学部や他大学にも共通して言えることであろうか。ここでは分からない。もしかするとここで示した結果はかなり良質の学部の特例事例であるかもしれない。しかし、筆者らはそうは考えておらず、かなり一般的な傾向を示しているのではないかと考えている。

「入学してよかった」と言えるのは、どのような要因が効いているのであろうか。この分析抜きに大学の教育改善や改革は進んでいかないだろう。

もし4年生になって、総合満足度が低下していくなれば、そこには大きな教育上の問題が隠されているはずである。本稿がこうした問題提起となっていることを期待する。

注1 取組「東日本広域の大学間連携による教育の質保証・向上システムの構築」通称「“つばさ”プロジェクト」はWebサイト

(<http://www.yamagata-u.ac.jp/gp/tsubasa-p2012/index.html>)

([http://www.mext.go.jp/a\\_menu/koutou/kaikaku/coc/](http://www.mext.go.jp/a_menu/koutou/kaikaku/coc/)、2015年3月1日現在) を参照のこと。

注2 山形大学地域教育文化学部の学科やコースの編成や内容、学生定員についてはWebサイト

(<http://www.e.yamagata-u.ac.jp/>、2015年3月1日現在) を参照のこと。

## 謝辞

今回のデータの集計や整理は、山形大学地域教育文化学部総務係の大沼自子さんと、同大小白川キャンパス事務部教務課の志田リサさんのお二人にお世話になった。彼女たちの存在なしで本稿はできなかった。記して感謝する。