

大学運営の評価と改善を目指して ～大学運営に関する学生アンケート調査実施～

樋高 博則

(桃山学院大学代表事務部長・庶務部長)

一 学生の目線で大学運営(事務部門)を改善するため

二〇〇二年一〇月、学長、学部長、学部長をメンバーとする学長・学部長会において、「授業評価と同様に、事務部門においても、学生の目線で改善を図るために、学生からの評価を受けるべきではないか」との意見が出されました。検討の結果、私が進めようとしたことになりました。そして、一年間の検討を経て、二〇〇三年一月に、第一回の大学運営に関する学生アンケートを実施しました。以来、二〇〇六年度を除いて五年間に四回アンケートを実施してきました。

現状では、いまだ制度として十分に定着したものとはいえない状況であり、解決すべき課題もまだまだありますが、ここに現状を取りまとめ、読者諸兄諸姉のご参考に供する次第です。

二 手探りのスタートから第一回の実施

「学生による事務部門の評価」を実施すべく検討を始めるにあたり、まず行ったことは、実施計画を策定するための組織作りでした。評価の実施だけなら、学長室事務室(自己評価業務を担当)などの既存事務組織で対応できた

のですが、評価に基づく改善が目的でしたので、評価対象の各事務所管の課長は、計画段階から積極的に関わる必要があると考えました。そこで、八名の課長と事務局担当職員と私の一〇名からなる非公式の検討会議(二〇〇四年三月に正式会議として規程化)を立ち上げました。しかし、当時は今以上に学生から評価を受けることを懐疑的に考える職員もおり、「学生の一方的かつ感情的な不満のみが評価票に記載され、信頼できる評価とはならないのではないか」、「教務課、学生課等、学生に対しある程度厳しく指導する場合は多い部署は、不当な悪評価を受けることになる。」などの意見が出されました。「そもそも、授業と違い、事務部門が学生からの評価を受けることに意味は見出せない。」という極端な意見もありました。しかし、何度も会議を開き議論を重ねることにより、「事務部門のサービス対象である学生の意見を広く聞くことにより、従来にならぬ視点からの業務改善に役立てることは可能だろう。不安な点はあがるが、とにかくできる限りやってみよう。」ということになりました。

会議での議論に平行してアンケートの作成に取り掛かったのですが、調査した範囲では、他大学に参考となる例を見付けることはできませんでした。そこで、「そもそも学

生は職員業務の何を評価できるのか」から、検討を始めました。そして何度も検討した結果、評価項目として、まず窓口等での職員の応対を中心に据えました。そしてそれに、各課・室の主な学生サービス(Web履修登録、ホームページによる情報提供、各種ガイダンス、学生支援のためのコンピュータシステム、エクステンション・センター講座等)、各種の配布印刷物、守衛室・警備員等業務委託先担当者の応対、清掃作業等を加えることにより、授業以外の大学運営業務に対して、できるだけ広く学生の満足度が測れる調査を実施することになりました。

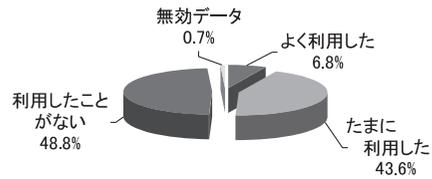
次いで、満足・不満足の原因をどう調べるか検討しました。単に学生が満足したあるいは満足しなかったという評価だけでは、統計としての意味はあると思われませんが、どのように運営業務を改善すればいいのかがわからないため、満足・不満足の原因を具体的に知る必要があります。満足・不満足理由の選択肢を設定できればよかったです。適切な選択肢をどうしても考えつくことができませんでしたが、学生が大学運営をどう感じどう評価しているかが、予想できていなかったということだと思えます。やむなく、全質問項目の満足・不満足理由を、自由記述にしました。評価項目、満足・不満足理由の自由記述に、所属学部・

図表 1

■ 学生課についてお答えください。

Q13 学生課では、学生生活全般および課外活動ならびに学生の自主活動に関する援助指導業務を行っています。が学生課をどれくらい利用していますか。

回答選択肢	回答数	構成比
① よく利用した	73	6.8%
② たまに利用した	466	43.6%
③ 利用したことがない	521	48.8%
無効データ	8	0.7%
合計	1,068	100.0%



Q14 利用した際の学生課職員の対応はいかがでしたか。

回答選択肢	回答数	構成比
① 大変満足	68	12.6%
② やや満足	96	17.8%
③ ふつう	276	51.2%
④ やや不満	57	10.6%
⑤ 大いに不満	25	4.6%
⑥ わからない	14	2.6%
無効データ	3	0.6%
合計	539	100.0%



図表 2

大学運営に関するアンケートの自由記述とその対応策 教 務 課	
履修登録について	
① 授業開始から履修登録締切日までの期間が短すぎる(5件)	本学ではご承知のように2002年度よりセメスター制を導入し、多くの科目で週2回の授業となりました。その結果、早期に履修を決定しなければ、履修科目の確定がされないまま、授業の回数だけが消化されてしまうこととなります。登録期間内にはいずれの科目も、少なくとも1回は授業を受けることができる状況で、かつ登録最終日まで履修変更は可能です。また、ホームページで調査できた全国の他大学20校では、期間の長い大学で8日間、短い大学では1日というところもあり、平均では4.6日でした。本学の7日間の登録期間は、決して短くはないと考えています。
② 予備登録を先着順に受け付けることに不満(2件)	
③ 予備登録に長時間かかった(2件)	予備登録にはいくつかの方法があり、大別すると「抽選」「選考」「先着順」があります。いずれの方法についても、それぞれ長所・短所があります。「先着順」の場合は、長所としてはどうしても履修したい科目がある場合はクラスがある場合、早く並べば必ず履修することができます。「抽選」や「選考」ですと、運や調査書の内容により、履修したくてもできないことがあります。「先着順」の短所としては、履修希望の殺到する科目・クラスについては早くから並ばなければならず、特に遠隔地の学生の皆さんには、不利益が生じることになります。また、今年度の登録から、前日の深夜から並びだす状態になり、防犯上、健康上からも憂慮する事態となっています。次年度以降は、科目ごとに適切な登録方法を検討し、なるべく学生の皆さんの負担にならないように改善する予定です。
④ 印刷ミスがあった予備登録はやり直すべき(1件)	ご迷惑を掛けたことについて、改めてお詫びします。今後は、さらに注意を印刷ミスがないように努めます。なお、やむをえない訂正については、判明しだい掲示板およびホームページに掲載しますので、できる限り頻繁に、掲示板・ホームページを確認してください。
⑤ 登録修正理由として、予想と違う講義内容を認めてほしい(1件)	講義計画に記載されている内容と違う授業を担当教員が行った場合は、担当教員にその旨を伝えるか、あるいは教務課までお知らせください。

学科、性別等の回答者属性項目と各課・室等の利用頻度項目を加え、A4用紙で一ページ、質問項目数五八もの重いアンケートとなりました。

配布については、一人でも多くの学生から回答を得たいと考え、全学生を対象に郵送にて配布し、回収は郵送あるいは複数課窓口への持参としました。それでも、質問項目も自由記述も多い、きわめて回答を得にくいアンケートとなってしまうので、実施前から、回答率が低くなるのではとの心配がありました。

第一回のアンケート調査は、二〇〇三年一月に実施しました。配布数約七〇〇〇、回答数一〇六八、回答率は約一五・三%でした。回答率はやはり、予想より低いものでした。その後、自由記述を選択肢に変え、質問数を減らすなどの改善を行いました。回答率は、第二回目一四・六%、第三回目一一・八%、第四回目一二%程度と低い状態に留まっています。

三 第一回結果の公表

二〇〇四年二月に、まず数値集計できた項目のデータを速報として公表しました。学生課の二項目のデータを、図

表1に例示します。

数値集計は、比較的早くできたのですが、問題は自由記述でした。自由記述の件数は、最終的には五四八三件にも達し、試行錯誤を繰り返しながら、整理分類し、さらにそれぞれへの回答・対応策を作成するために、非常に多くの日数がかかってしまいました。速報公表から七ヶ月後の二〇〇四年九月末に、ようやく自由記述の整理結果とそれに対する回答を公表できました。教務課の履修登録に関する回答(抜粋)を、図表2に例示します。

第一回アンケート結果の整理・回答作成・公表にあたっては、最終的に左記の方針をとりました。

- ① 特定の課・室を対象とする調査項目の生データは、当該課・室のすべての構成員(専任職員、臨時職員、派遣職員、契約職員、業務委託先担当者)が必ず読む。ただし、明らかに誹謗中傷に当たるものなどは事前に削除する。また、個人が特定できるものにも事前に修正を加える。
- ② 明らかに誹謗中傷に当たるものを除いて、自由記述のすべての意見・要望に対し、一件ずつ丁寧に取扱い、大学全体としてあるいは所管課・室として必ず回答する。
- ③ 大学運営以外に対する要望・意見(授業に関するものが多かった)は、必ず該当所管等に伝達する。

- ④数値集計、整理後の自由記述(要望あるいは否定的意見)、回答はすべて大学ホームページ上にて学内外に公表する。
- ⑤評価できるという意味の肯定的な自由記述(全自由記述の三四・四%)は、運営改善を目的とするアンケート趣旨から、公表においてはあまり大きくは扱わない。

四 現在までの大学運営改善状況

アンケート実施の目的である大学運営業務の改善は、当初予想した以上に進めることができたのではないかと考えています。現在までに実現できた主なものは次のとおりです。

- ①職員の応対等に関するもの
- ・職員応対に満足した学生の比率が、教務課で一五・二ポイント、学生課で七・〇ポイントそれぞれアップするなど、ほとんどの課・室等で満足度上昇
- ②施設・設備等に関するもの
- ・直通路線バス・通学バスの運行開始および増便
 - ・駐輪場の屋根設置
 - ・学生用貸出個人ロッカー(約四〇〇台)の設置
 - ・情報センターロッカーの設置(六〇台)

が実現できていない主なものは、次の二点です。時間をかけて実現に向けて検討を進める予定です。

- ①窓口受付時間の拡大
- ②情報センター開放時間の拡大
- 前述したものの以外にも多くの日常的な業務改善ができています。職員の意識も変わりつつあります。回答してくれたほとんどの学生は、真摯な姿勢でアンケートに回答してくれています。さらに、大学からの回答という形で、大学の考えを学生に直接伝える機会を持つことができるようになりしました。結果、学生による大学運営アンケート実施は、大学運営改善に有効にはたらくことが確認されたと考えています。実施には多くの労力とある程度の予算をかける必要がありますが、それだけの価値はあるといえます。

五 おわりに—これからの課題

できるだけ多くの学生から、大学運営に対する評価を受け、意見・要望を出してもらうことが、より多くの大学運営を改善するための課題を手に入れることとなります。そして、その改善の実現を通して、さらに魅力ある、社会に評価される大学創りに貢献できると考えています。そのた

- ・図書館の学生用パソコン増設(五〇台)
 - ・就職課学生用パソコン常設(二〇台)
 - ・図書館閲覧用机に間仕切り設置
 - ・自動証明書発行をプリペイドカード方式から現金方式に変更
 - ・トイレへの液体石鹸の設置
- ③その他
- ・移動式テイクアウト店の新規誘致
 - ・喫煙問題検討委員会の設置と屋内全面禁煙・屋外喫煙場所の見直しの実施
 - ・学内でのタバコ販売の廃止
 - ・窓口Q&AのWeb上への掲載
 - ・シラバスのWeb上への掲載
 - ・情報センター貸出パソコンの貸出期間延長(一ヶ月間に)

現時点で、実現することが確定しているものは、次のとおりです。

- ①食事施設の増設
- ②国際センターの便利な場所への移転
- ③ボランティアセンターの設置
- 大学として、改善検討を回答した事項で、残念ながら

めに、アンケートそのものについては、配布方法を見直すとともに、回収実数の向上が今後の課題です。

一方、職員の大学運営改善に対する意識は、さらに重要な要素です。アンケート開始前に比べれば、かなり向上しましたが、まだ十分とはいえません。アンケートのマンネリ化を避けつつも、アンケートを継続実施することにより、常に学生の評価を意識して業務に取り組む姿勢を維持・強化する必要があります。同時に、研修会の実施等にもっと積極的に取り組み、職員の資質・能力の向上を図ることが大きな課題であります。

なお、第一回から第三回までのアンケート全結果は、左記のURLで公開していますのでご参照ください。

<http://www.andrew.ac.jp/info/evaluate/manage.html>