

# 大学における卒業時満足度尺度項目の開発

## Development of Scale Items

### Measuring the Degree of University Students' Satisfaction at Graduation

沖 裕貴<sup>\*1</sup>

<概要>国立大学は、平成16年4月より国立大学法人に移行した。さまざまな大学改革、教育改革が目白押しの中、大学評価を巡る情勢も大きく変化しつつある。教育評価に関しては、設置審議会などの事前の機関審査から大学基準協会や大学評価・学位授与機構、あるいは日本技術者教育認定機構などによる事後の認証評価に置き換わりつつある。

認証評価体制では、結果(outcome)の挙証が最も重要となる。各大学の理念、教育・学習目標に対して、それを具体化するカリキュラムや授業、修学支援施策などの教育システムの有効性を、証拠を挙げて示さなければならない。またそれと同時に、それらの教育システムで学んだ卒業生が、そのシステムに対してどの程度満足感を得たかも示す必要がある。

本研究では、大学における卒業時満足度尺度を構成し、認証評価に対応する手立てを提供すると同時に、教育システムの改善点や経年的な変化を可視化し、さらなる改革に資することを目的としている。

<キーワード>満足度調査、大学卒業生、尺度構成、認証評価

#### 1. はじめに

近年、大学教育に対する評価システムが大きく変化しつつある。従来の設置審議会に見られた、事前の機関審査方式から、大学基準協会や大学評価・学位授与機構などによる事後の認証評価体制への移行が進んでいる。また、外部機関による第三者評価も盛んとなり、大手予備校や海外の格付会社、さらにはグローバル・スタンダードを標榜する日本技術者教育認定機構(JABEE: Japan Accreditation Board for Engineering Education)なども大学教育の成果を測り、認定や認証を行うことが始まった。これらの動きは、日本社会全体に浸透しつつある成果主義の一端として捉えることができる。国立大学法人において中期目標・中期計画が大学教育と大学経営の判定基準となったこともその表れであると言えよう。

認証評価体制においては、目標の提示とそれを具体化するシステムの構築及びその成果の挙証が何よりも重要となる。さらに教育システムの成果の挙証には、卒業生の学力の保証のほか、彼らの学んだ大学や教育機関に対する満足度の提示が重要な要素となる。学生

たちが、公開された教育目標とそれを実現するために構築されたカリキュラムの中で、厳格なる成績評価のもと所定の学力を獲得したと同時に、十分な学習・研究・生活支援を享受した証としての満足感を得ていることを示すことが、今後の教育機関にとって、認証評価を改善する方策となり、かつ今後の学生募集にも大きな影響力を持つことにつながるであろう。厳しく卒業生の品質を定める裏には、十分な支援策が講じられていることを示すことが重要なのである。

しかしながら、これまで大学は、学生授業評価を除いて学生たちの満足度を明確に立証する方策を持たなかった。京都大学<sup>[1]</sup>など一部の大学では、卒業時点や過年度卒業生に対して組織的、経年的に調査を実施し、公表している大学も見られるが、調査項目が多く、分析の視点を固定し、経年的な変化を統計的に明らかにすることは困難であるように思われる。認証評価体制においては、学生たちの満足度をできるだけ単純化した代表値で表現することが求められている。顧客満足度調査に見られるように、それを元に教育成果の検

\*1 OKI, Hiroataka : 山口大学 大学教育機構 大学教育センター E-mail=[oki@yamaguchi-u.ac.jp](mailto:oki@yamaguchi-u.ac.jp)

証や改善に役立てるような尺度の開発が必要であると考える。

筆者は、山口大学の大学教育センターに勤務し、平成14年度から大学卒業生に対する満足度調査を検討してきた。今回、平成14年度に実施したプリテスト・データを元に、卒業時満足度尺度項目を構成し、平成15年度卒業生から実施した。本稿では、その尺度項目構成について報告するものである。

## 2. 方法

### (1) 調査対象

本研究における調査対象は、以下の通りである。

平成14年度山口大学7学部卒業生計1,088名（内訳：人文学部77名、教育学部109名、経済学部130名、理学部162名、医学部36名、工学部514名、農学部60名）。

なお、これら7学部の卒業生総数は1,853名であり、卒業生総数に対する調査対象の回収率（1,088/1,853）は58.71%である。

### (2) 調査時期及び場所

時期：平成15年3月25日

場所：山口維新百年記念公園アリーナ（山口大学卒業式会場）

### (3) 調査方法

卒業式会場にて式典の始まる前に質問紙が配布され、式典終了後、会場前で回収された。一部の学部では、式典終了後、卒業証書の授与のために集合した部屋で質問紙が配布され、回収されたところもある。

### (4) 調査項目

プリテストで用いられた調査項目はフェースシートを含み、全部で27項目である。調査用紙は学部ごとに仕分けされ、大学生活全般に関わる内容で構成された。短時間で記入できることを考え、できるだけ項目数は事前に絞り込まれた。

次に、プリテストでは尺度項目構成における外的基準として利用するために、「総合満足度」を自己申告する設問を用意した。「総合満足度」は5段階で、「1.不満である」－「5.満足している」から選択することとした。

プリテストの調査項目の本体は全部で21項目から成る。回答は、5段階評定尺度法を用い、すべて「1.不満である」－「5.満足している」の中から択一で選択するものとした。な

お、一部の学部・学科では調査項目に非該当となる被験者が存在することから、調査項目に「6.非該当」を設けたものもある。ただし、「6.非該当」と回答した被験者の回答については、尺度構成に不適合であるため、分析からは除外した。調査項目の本体は以下の通りである（表1）。

表1 「調査項目」

2-1a. 共通教育の授業(外国語と基礎セミナーを除く)
2-1b. 共通教育の外国語
2-1c. 基礎セミナー(共通教育)
2-1d. 専門教育の講義
2-1e. 専門教育の演習・実習等少人数授業
2-1f. 卒業研究やゼミ・卒論指導
2-1g. 実験
2-1h. 教育実習
3-1a. 研究室やゼミ等の教官を交えた人間関係
3-1b. クラブ・サークルや友人関係など学生同士の人間関係
3-1c. アルバイトや社会活動等の大学外の活動での人間関係
3-2a. 窓口職員の応接態度
3-2b. 履修や学生生活に対するガイダンス
3-2c. 進路指導(就職支援等)
3-2d. 悩みや疑問の相談
3-3a. 教室等の設備
3-3b. 図書館等の学習環境
3-3c. コンピュータを利用する環境
3-3d. 実験室等の設備・備品
3-3e. 食堂や学生談話室など
3-3f. 大学外の生活環境

調査項目の2-1aから2-1hは、共通教育及び専門教育の授業に関する設問である。また、3-1aから3-1cは、学生生活の人間関係に関する設問である。3-2aから3-2dは学生生活の支援体制に関わる設問であり、3-3aから3-3fは、山口大学での学習・生活環境に関わる設問から構成されている。

## 3. 結果と考察

### (1) 有効回答数

本研究に用いた有効回答数は、調査対象から回収された回答1,088名分のうち681名分である。尺度項目を構成するためには、満足度の測定に関わる調査項目のうち、全項目に記入のあった回答のみを使用した。

また、回収された中に一部、不適合回答も見受けられ、その回答も除外した。除外の対象は、総合得点（満足度尺度得点：後述）に対して上位25%の高得点層のうち、総合満足度の自己申告が「1.不満である」と回答した者、及び下位25%の低得点層のうち、総合満足度の自己申告が「5.満足している」と回答

した者である。除外者は合計で4名であった。ただし、すべての項目について、全問「5.満足している」と回答した12名(有効回答数の1.8%)については、その総合満足度が「4.どちらか」と満足または「5.満足している」であったため、除外の対象からは外した。さらに、すべての項目について「1.不満である」と回答した者はいなかった。

## (2) 分析方法及び結果

最初に、回収された681件の回答に対して、「非該当」の回答が多数含まれた調査項目3項目(「2-1g.実験」,「2-1h.教育実習」,及び「3-3d.実験室等の設備・備品」)を除外し、全学共通の設問である18項目に関して探索的因子分析を行った。因子の抽出には主因子法を用いた。因子数はスクリープロットを見ながら因子負荷並びに解釈可能性を考慮して5因子とした。

バリマックス回転を行った結果の因子負荷を表2に示す。因子負荷が1つの因子について.40以上で、かつ2因子にまたがって.40以上の負荷を示さないよう調査項目を選出したところ、18の調査項目すべてが5つの因子に選別された。

その結果、第1因子は「教室等の設備」「図書館等の学習環境」「コンピュータを利用する環境」及び「食堂や学生談話室など」「大学外

の生活環境」から成り、『学習・生活環境』(以下、環境と略す)と解釈される。第2因子は、「窓口職員の応接態度」「履修や学生生活に対するガイダンス」「進路指導(就職支援等)」及び「悩みや疑問の相談」から成り、『学生生活の支援体制』(以下、支援体制と略す)と解釈される。第3因子は、「共通教育の授業(外国語と基礎セミナーを除く)」「共通教育の外国語」「基礎セミナー(共通教育)」及び「専門教育の講義」から成り、どちらかという受動的な受講が多い、共通教育や学部専門教育における『多人数教育』(以下、多人数と略す)と解釈される。第4因子は、「専門教育の演習・実習等少人数授業」「卒業研究やゼミ・卒論指導」及び「研究室やゼミ等の教官を交えた人間関係」から成り、どちらかという学生自身が能動的に参加する『専門少人数教育』(以下、専門教育と略す)と解釈される。第5因子は、「クラブ・サークルや友人関係など学生同士の人間関係」と「アルバイトや社会活動等の大学外の活動での人間関係」から成り、『人間関係』と解釈される。

次に、尺度の信頼性の検討に関しては、クロンバックの $\alpha$ 係数の算定、G-P(Good-Poor)分析及びI-T(Item-Total)相関を行った。具体的には、調査項目の内的整合性を検討する

表2 「卒業時満足度の因子分析の結果」

因子 調査項目	因子1 環境	因子2 支援体制	因子3 多人数	因子4 専門教育	因子5 人間関係
第1因子:『学習・生活環境』					
・教室等の設備	.68	.20	.15	.12	-.00
・図書館等の学習環境	.77	.19	.09	.10	.06
・コンピュータを利用する環境	.67	.15	.13	.09	.01
・食堂や学生談話室など	.64	.16	.20	.10	.09
・大学外の生活環境	.45	.13	.13	.14	.20
第2因子:『学生生活の支援体制』					
・窓口職員の応接態度	.19	.56	.16	-.01	.07
・履修や学生生活に対するガイダンス	.27	.71	.23	.04	.10
・進路指導(就職支援等)	.14	.71	.14	.15	.01
・悩みや疑問の相談	.18	.71	.16	.18	-.04
第3因子:『多人数教育』					
・共通教育の授業(外国語と基礎セミナーを除く)	.19	.21	.69	.10	.05
・共通教育の外国語	.11	.22	.71	.06	.05
・基礎セミナー(共通教育)	.20	.15	.67	.18	.08
・専門教育の講義	.27	.20	.41	.38	.09
第4因子:『専門少人数教育』					
・専門教育の演習・実習等少人数授業	.22	.10	.30	.44	.17
・卒業研究やゼミ・卒論指導	.15	.08	.11	.67	.14
・研究室やゼミ等の教官を交えた人間関係	.07	.09	.06	.60	.28
第5因子:『人間関係』					
・クラブ・サークルや友人関係など学生同士の人間関係	.06	-.01	.04	.26	.67
・アルバイトや社会活動等の大学外の活動での人間関係	.09	.07	.09	.15	.60
寄与率	14.03	11.96	10.67	7.77	5.69
累積寄与率	14.03	25.99	36.66	44.42	50.12

ために、因子分析によって抽出された因子ごとに、その下位尺度に関してクローンバックの $\alpha$ 係数を求めた(表3)。

下位尺度	$\alpha$ 係数
因子1「学習・生活環境」	.82
因子2「学生生活の支援体制」	.81
因子3「多人数教育」	.79
因子4「専門少人数教育」	.67
因子5「人間関係」	.62

さらに、各調査項目の弁別力を調べるために、総合得点上位群及び下位群をそれぞれ全体の25%(170名分)ずつ抽出し、それぞれの調査項目について、得点上位群の方が得点下位群よりも1%未満の有意水準で平均点が高いかどうかをT-検定(2つの母平均の差の検定)によって検証した(G-P分析)。また、内部一貫性の検討として、各調査項目の得点と、その項目を除いた他の調査項目の合計得点との相関係数を求め、合計得点と.25以上の有意な相関があることを調査項目の条件とした(I-T相関)。

尺度の妥当性の検討に関しては、外的基準の目安として調査で問うた総合満足度の自己申告に対して、総合得点との相関係数を調べ(同時的妥当性)、少なくとも.4以上の相関があることを条件とした。

これらすべての信頼性、妥当性の検討の結果、18項目すべてが信頼性、妥当性の条件を満たしていることが判明した。

#### 4. まとめ

第1回満足度調査の結果、山口大学の平成15年度卒業生の満足度は全体で45.35点(62.99%)の平均得点となったが、学部・学科により大きなばらつきが見られ、それぞれの部署において今後の改善策が検討されることとなった。また、下位尺度ごとの得点では、「人間関係」が最も大きく82.05%の得点があり、続いて「専門少人数教育」が72.69%、「学習・生活環境」61.55%、「共通教育や学部専門教育における多人数授業」58.39%、「学生生活の支援体制」52.60%と漸減した。特に「学生生活の支援体制」の得点が大きく割り込んだことについては、各学部・学科単位で下位尺度を構成する項目に関して詳細を検討し、改善策を打ち出すことが今後の重要な課題と

なっている。

結果の公表に関しては、大学の重要な経営情報に属するものであり、ここで全面的に明らかにすることはできないが、いずれにしても、明確で具体的な指標ができたことにより、教育成果と今後の改善点が明らかになった利点は大きい。

また、今回の卒業時満足度尺度は、山口大学用として開発されたが、ほとんどの調査項目が多く大学の共通であり、他大学においても利用可能であることが予想される。若干の修正とプリテストを経て、今後多くの大学でさらなる活用が進み、それによって、多くの議論と改良が進められることを願ってやまない。

最後に、今回の尺度構成の結果、平成15年度卒業生に実施された満足度調査項目を表4に示す。

表4 「尺度化された新調査項目」

- 2-1. 授業について
  - 2-1a. 共通教育の授業(外国語と基礎セミナーを除く)
  - 2-1b. 共通教育の外国語
  - 2-1c. 共通教育の基礎セミナー
  - 2-1d. 学部専門教育の講義
  - 2-1e. 学部専門教育の演習・実習・実験等
  - 2-1f. 卒業研究指導やゼミ等
- 3-1. 学生生活や人間関係について
  - 3-1a. 研究室やゼミ等の教員を交えた人間関係
  - 3-1b. クラブ・サークルや日常の友人関係など学生同士の人間関係
  - 3-1c. アルバイトや社会活動等の大学外の活動や日常生活での人間関係
- 3-2. 学生生活への支援体制について
  - 3-2a. 履修や学生生活、進路等の相談に関して、特に事務職員の間での対応
  - 3-2b. 履修や学生生活に対する全般的なガイダンス
  - 3-2c. 進路に対する全般的な支援(就職や進学支援等)
  - 3-2d. 悩みや疑問等に対する相談体制
- 3-3. 山口大学での生活環境について
  - 3-3a. 教室等の設備
  - 3-3b. 図書館等の学習環境
  - 3-3c. コンピュータを利用する環境
  - 3-3d. 食堂や学生談話室等の環境
  - 3-3e. 大学外の生活環境

(注)設問1(1-1~1-4)については、「あなた自身について」ということで、フェースシートに当てられている。

#### [参考文献]

- [1] 梶田毅一、溝上慎一、浅田匡(1997)、「京都大学卒業生の意識調査」、京都大学高等教育叢書1