

学生の修学に関する相談窓口の 統合と移動に関するアンケート調査 —教育学部の学生を対象として—

大久保智生（教育学部准教授）

青木 高明（教育学部准教授）

岡田 涼（教育学部准教授）

1. はじめに

学務係などの窓口は大学における日常的な学生支援を行う重要な相談窓口として位置づけられる（独立行政法人日本学生支援機構、2007）。香川大学では、教育学部・経済学部、法学部、地域マネジメント研究科の学務係を統合し、教育学部の学務係を現在の幸町北キャンパスから幸町南キャンパスに移動する計画を進めている。大学本部側は学生を対象としたアンケート調査を実施しているが、移動の結論ありきで特定の立場に誘導しているように見受けられる。香川大学が学生中心の大学を標榜しており、また部局等によって立場や視点が異なるため、様々な視点からのアンケートを通して学生の多様な意見を拾い上げる必要がある。また、現在、エビデンスに基づいた施策が叫ばれている中で、現場の声、すなわち利用する学生や教員の声を拾い上げ、データに基づいて施策の方向性を考えていく必要があるのは明白である。さらに、学務係の場所が移動した際にどのような課題があるのかも踏まえた上で、あらかじめできる準備をしておく必要がある。実際に学務係を利用するのは学生と教員であることから、特に学生の意見を拾い上げ、施策に反映させていくことが重要であろう。

そこで、学務係の統合と移動に際して、学務係の主たる利用者である学生に対して、広く意見を伺うアンケートを教育学部教授会からの依頼で第1著者らが実施することとなった。なお、教授会からの依頼を引き受けるにあたっては、結論ありきで調査を行わないこと、単一もしくは特定の立場に沿った回答に誘導するような調査を行わないこと、どのような結果になっても公表することを条件とした。大学は研究機関であるため、きちんとした調査を行い、大学本部や特定の部局における運営上の計画とは別のかたちで、研究として広く公表することが重要であると考えたためである。なお、項目については、著者らが協議して、単一もしくは特定の立場に沿った回答に誘導しないように注意して、作成を行い、検討を行っていくこととした。また、学生の多様な意見を拾い上げるという目的からも自由記述についても多様な視点から幅広く尋ね、結果については分類し、カテゴリー化した上で検討を行っていくこととした。

2. 研究の方法

2-1. 調査対象と調査期間

2018年3月に教育学部の学部生285名と大学院生15名の計300名を調査対象とした。学部生の内訳は、1年生が65名、2年生が65名、3年生が85名、4年生以上が70名であった。大学院生の内訳は、修士課程1年生が10名、修士課程2年生以上が5名であった。

2-2. 調査内容

調査内容としては、(1) 利用頻度、(2) 利用時間帯、(3) 利用目的、(4) 学務系の統合の計画の知識、(5) 学務系の統合後の行きやすさ、(6) 学務系の統合後の便利さ、(7) 学務系の統合の利点、(8) 学務系の統合への不安、(9) 学務系への要望について尋ねた。

(1) 利用頻度

利用頻度については、「学務係をどの程度利用していますか。」という教示のもと、「毎日」、「週1回程度」、「月2～3回程度」、「数か月に1回程度」「ほとんど利用しない」の回答について、いずれかを選択してもらった。

(2) 利用時間帯

利用時間帯については、「学務係に行く場合、どの時間帯に行くことが多いですか。」という教示のもと、「授業と授業のあいまの休み時間」「空きコマの時間」「お昼休み」「1限の授業の開始前」「5限の授業の終了後」「その他」の回答について、複数選択も認めたいうえで、選択してもらった。

(3) 利用目的

利用目的については、「どのような目的で学務係に行きますか。」という教示のもと、「レポート提出」「履修・成績相談」「実習・免許関係」「各種届出」「進路・就職相談」「その他」の回答について、複数選択も認めたいうえで、選択してもらった。

(4) 学務系の統合の計画の知識

学務系の統合の計画の知識については、「現在、教育学部の学務係を今の場所から南キャンパス（経済学部や法学部があるキャンパス）に移動し、経済学部、法学部、地域マネジメント研究科の学務係と統合する計画があります。この計画について知っていましたか。」という教示のもと、「知っていた」「知らなかった」の回答について、いずれかを選択してもらった。

(5) 学務系の統合後の行きやすさ

学務系の統合後の行きやすさについては、「教育学部の学務係を今の場所から南キャンパス（経済学部や法学部があるキャンパス）に移動し、経済学部、法学部、地域マネジメント研究科の学務係と統合された場合、今より行きやすくなると思いますか。」という教示のもと、「行きやすくなる」、「どちらともいえない」、「行きにくくなる」の回答について、いずれかを選択してもらった。

(6) 学務係の統合後の便利さ

学務係の統合後の便利さについては、「教育学部の学務係を今の場所から南キャンパス（経済学部や法学部があるキャンパス）に移動し、経済学部、法学部、地域マネジメント研究科の学務係と統合された場合、今より便利になると思いますか。」という教示のもと、「便利になると思う」、「どちらともいえない」、「不便になると思う」の回答について、いずれかを選択してもらった。

(7) 学務係の統合の利点

学務係の統合の利点については、「学務係が統合され、移動することに対して、学生にとってどのような利点があると思いますか。」という教示のもと、自由に記述してもらった。

(8) 学務係の統合への不安

学務係の統合への不安については、「学務係が統合され、移動することに対して、どのようなことが心配ですか。」という教示のもと、自由に記述してもらった。

(9) 学務係への要望

学務係への要望については、「学務係が統合され、移動する場合、学務係に何を望みますか。」という教示のもと、自由に記述してもらった。

3. アンケート調査の各項目の検討

利用頻度、利用時間帯、利用目的、学務係の統合の計画の知識、学務係の統合後の行きやすさ、学務係の統合後の便利さについては、それぞれの回答の割合を算出した。

3-1. 利用頻度の検討

学生の学務係の利用頻度について検討するため、それぞれの回答の割合を算出した（図1）。その結果、月に2～3回程度が134人（44.7%）で最も多く、週1回程度が76人（25.3%）、数か月に1回程度が75人（25.0%）と続くことが示された。また、毎日のように利用する学生やほとんど利用しない学生も少数ながら存在することが明らかとなった。したがって、多くの学生が学務係を利用していることが明らかとなった。

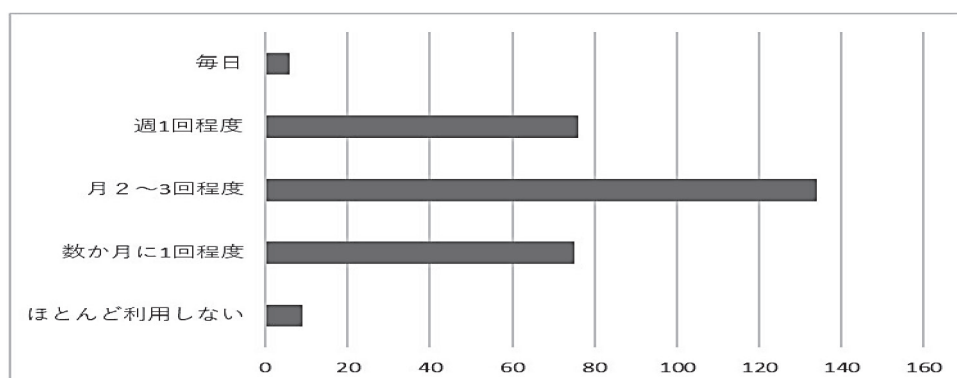


図1 学生の学務係の利用頻度

3-2. 利用時間帯の検討

学生の学務係の利用時間帯について検討するため、それぞれの回答の割合を算出した（図2）。その結果、空きコマの時間が251人（83.7%）と最も多く、次に授業と授業のあいまの休み時間が147人（49.0%）と多いことが示された。したがって、8割以上の学生が空きコマの時間を利用し、約半数が授業と授業のあいまを縫って学務係を利用していることが明らかとなった。

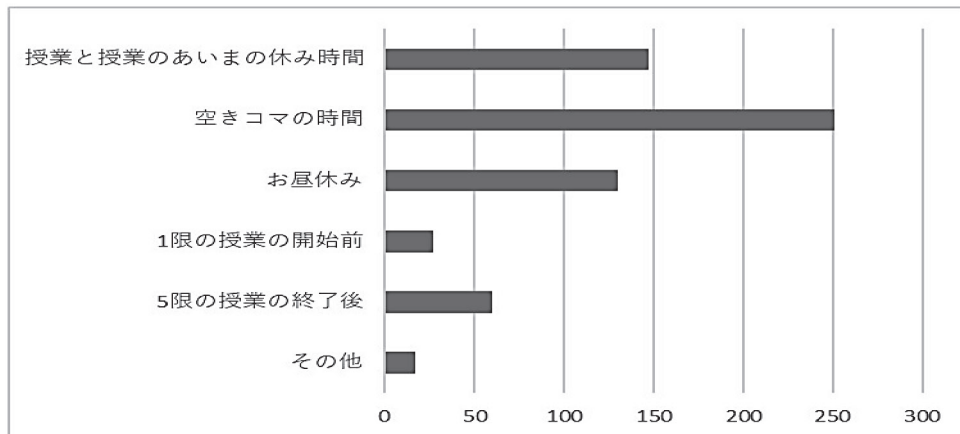


図2 学生の学務係の利用時間帯

3-3. 利用目的の検討

学生の学務係の利用時間帯について検討するため、それぞれの回答の割合を算出した（図3）。その結果、レポート提出が262人（87.3%）で最も多く、履修・成績相談が198人（66.0%）、「各種届出」が197人（65.7%）、「実習・免許関係」が161人（53.7%）と続くことが示された。したがって、多種多様な利用目的で学生が学務係を利用していることが明らかとなった。

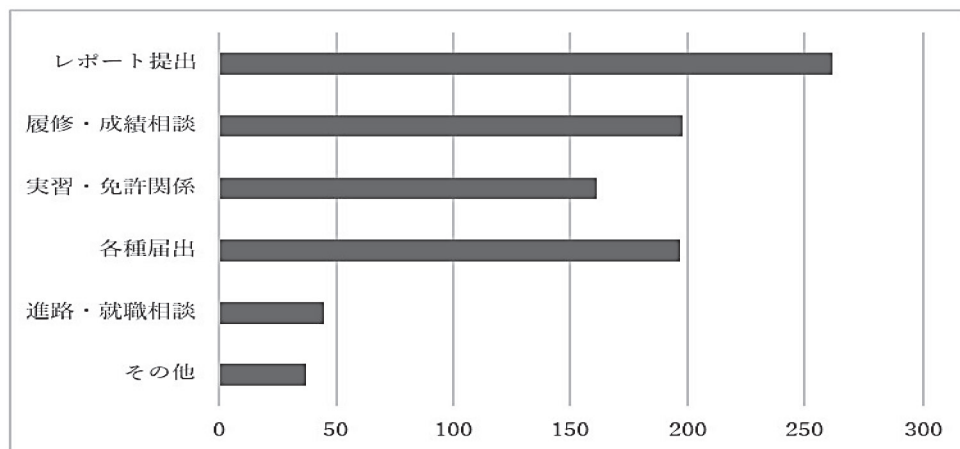


図3 学生の学務係の利用目的

3-4. 学務系の統合の計画の知識の検討

学生の学務系の統合の計画の知識について検討するため、それぞれの回答の割合を算出した（図4）。その結果、知らなかったが249人（83.0%）で、知っていたが51人（17.0%）であることが示された。したがって、学生は学務系の統合の計画について知らない者のほうが多いことが明らかとなった。

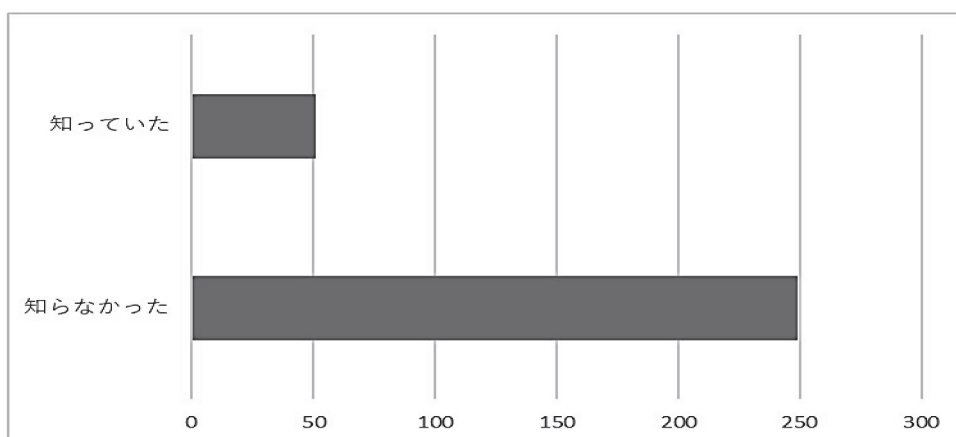


図4 学生の学務系の統合の計画の知識

3-5. 学務系の統合後の行きやすさの検討

学生の学務系の統合後の行きやすさについて検討するため、それぞれの回答の割合を算出した（図5）。その結果、行きやすくなるが1人（0.3%）で、どちらともいえないが18人（6.0%）で、行きにくくなるが281人（93.7%）であることが示された。したがって、学生は行きにくくなると考えている者が圧倒的に多いことが明らかとなった。

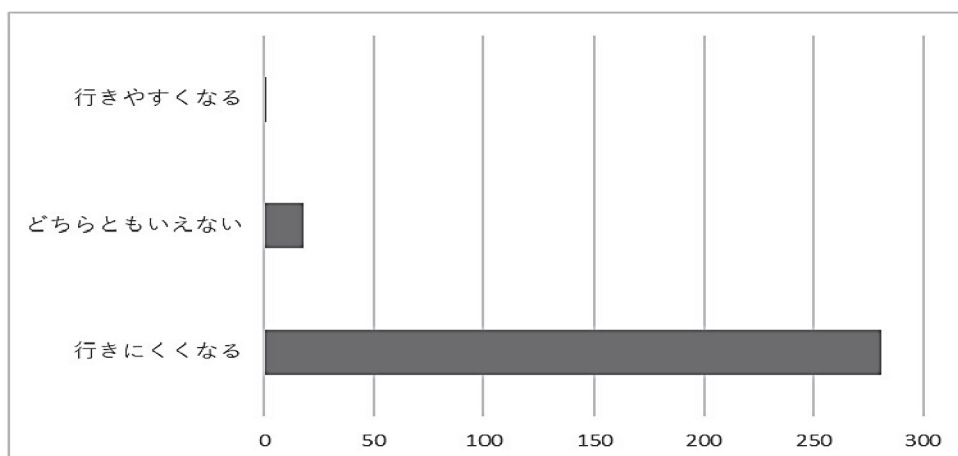


図5 学生の学務系統合後の行きやすさ

3-6. 学務系の統合後の便利さの検討

学生の学務系の統合後の行きやすさについて検討するため、それぞれの回答の割合を算出した（図6）。その結果、便利になると思うが4人（1.3%）で、どちらともいえないが28人（9.3%）で、不便になると思うが268人（89.3%）であることが示された。したがって、学生は不便になると考えている者が圧倒的に多いことが明らかとなった。

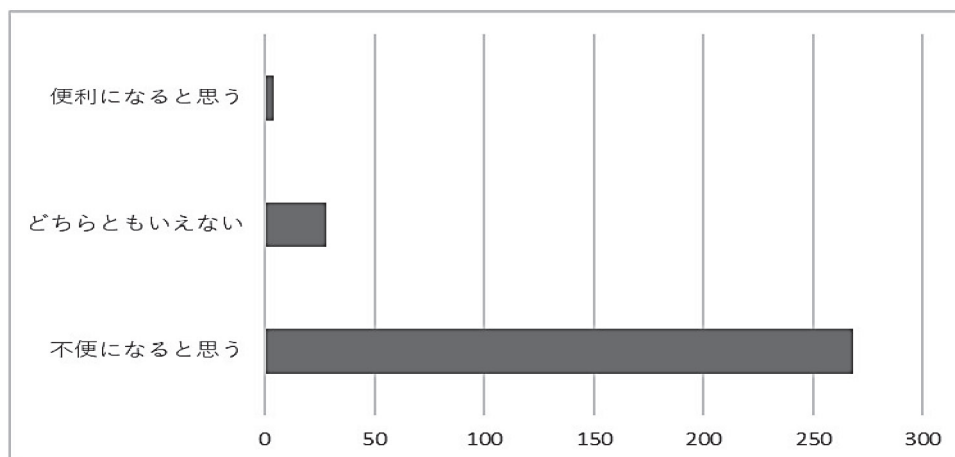


図6 学生の学務系の統合後の便利さ

4. 自由記述の検討

自由記述で尋ねた学務系の統合の利点、学務系の統合への不安、学務系への要望については、心理学を専攻する大学生1名と大学教員2名で自由記述の結果をもとに討議を行い、カテゴリーを作成し、分類を行った。その後、討議により作成された各カテゴリーの割合を算出した。

4-1. 学務系の統合の利点の検討

学生の学務系の統合の利点について検討するため、分類を行ったところ、「利点なし」、「学部間の連携」、「環境の変化」、「判断の迷い」の4つのカテゴリーに分類され、それぞれの割合を算出した（表1）。その結果、「利点なし」が98人（83.8%）と最も多いことが示された。したがって、大多数の学生が統合について利点がないと考えていることが明らかとなった。利点について尋ねているにもかかわらず、利点がないという回答が多いことは特筆すべき結果であろう。また、少数ではあるが、学部間の連携や環境の変化によるメリットを感じている者や判断がつかない者も存在していることが明らかとなった。こうした学生の声も拾った上で、議論していく必要があるといえる。

表1 学務系の統合の利点のカテゴリーと割合

カテゴリー	例	割合（総数）
利点なし	行きにくくなる	83.8 (98)
	不便になる	
	学生にとっての利点はない	
学部間の連携	他学部と連携を図りやすい	7.7 (9)
	他学部との交流が増える	
環境の変化	普段行かないキャンパスを見れる	4.3 (5)
	法・経で教免を取りたい人には便利	
	経済学部の方に行きやすくなる	
	他学部を知れる	
判断の迷い	そこまで遠くない	4.3 (5)
	わからない	

4-2. 学務系の統合への不安の検討

学生の学務系の統合の不安について検討するため、分類を行ったところ、「距離の遠さ」、「混雑」、「専門性の喪失」、「判断不能」の4つのカテゴリーに分類され、それぞれの割合を算出した（表2）。その結果、「距離の遠さ」が105人（81.4%）と最も多いことが示された。したがって、大多数の学生が距離の遠さが不安であると考えていることが明らかとなった。休み時間に行ける距離ではないことは明白であることから、移動を実施するのならば、時間割自体も検討する必要があるといえる。また、少数ではあるが、混雑や専門性の喪失を不安に感じている者や判断がつかない者も存在していることが明らかとなった。

表2 学務系の統合への不安のカテゴリーと割合

カテゴリー	例	割合（総数）
距離の遠さ	遠くなる	81.4 (105)
	行きにくくなる	
	不便	
	提出物が遅れそう	
	ちょっとした時間に行けない	
混雑	混みそう	9.3 (12)
	受付が混雑する	
	細やかな対応がしてもらえないのでは	
専門性の喪失	学部ごとの専門性が損なわれる	6.2 (8)
	担当者の取り次ぎが煩雑に	
	ややこしくなりそう	
	窓口が増える	
判断不能	具体的にわからない	3.1 (4)
	もともとの利用が少ない	
	普段利用しない	

4-3. 学務係への要望の検討

学生の学務係への要望について検討するため、分類を行ったところ、「移動への反対」、「対応の質」、「窓口業務」、「連絡」、「提出物」の5つのカテゴリーに分類され、それぞれの割合を算出した（表3）。その結果、「移動への反対」が43人（37.4%）と最も多く、次に対応の質が27人（23.5%）と多いことが示された。したがって、要望としては、移転してほしくないと考えている学生が多いが、対応の質や窓口業務の向上、連絡や提出物など、様々な要望があることが示された。こうした声があることも踏まえ、サービスの向上を図っていくことが必要であろう。

表3 学務係への要望のカテゴリーと割合

カテゴリー	例	割合（総数）
移動への反対	移転してほしくない	37.4（43）
対応の質	態度の良さ	23.5（27）
	丁寧な対応	
	対応の質を高く	
	大人数での対応	
	迅速な対応	
窓口業務	時間の延長	15.7（18）
	こまなように	
	担当者の明確に	
	行きやすい雰囲気に	
	他学部とは分ける	
連絡	連絡をコンスタントに	12.2（14）
	メールでの情報提供	
	成績開示を早く	
	掲示板を教育学部に設置	
	新たな場所の周知	
提出物	どの学部のものかわかるように	11.3（13）
	教育学部にレポートボックスを設置	

5. おわりに

本稿では、教育学部の学生を対象として、学務係の統合と移動に際して、学務係の主たる利用者である学生に対して広く意見を伺うアンケート調査の結果についてまとめたものである。調査の結果、多くの学生が学務係を空きコマや授業のあいまを縫って様々な目的で利用していることが示された。また、統合と移動について知らない学生が多く、行きにくくなる、不便になると考えている学生が圧倒的に多いことが示された。また、自由記述の分類から、大多数の学生が統合について利点がなく、距離の遠さが不安であると考えて

おり、移動してほしくないと考えている学生が多いが、対応の質や窓口業務の向上、連絡や提出物など、様々な要望があることが示された。したがって、教育学部生を対象とした調査からは、統合と移動について学生は否定的にとらえていることが示唆された。

こうした学生の声は重要ではあるが、現在の大学経営上、統合や移動については避けられない問題でもあることは理解できる。しかし、学生の半数が授業と授業のあいまに利用している現状を踏まえると、仕方ないとはいえ、現在の幸町北キャンパスから幸町南キャンパスへ移動すると不便になることは明白である。実際、幸町北キャンパスの端の教室から南キャンパスの学務系の移動場所へは、徒歩で5分程度かかることから、休み時間の学務係でのレポート提出などの利用はほぼ不可能になるといえる。また、教員の側としても、学務係へ機器や鍵などを取りに行くだけで、休み時間が終わってしまい、授業に間に合わない可能性が高いといえる。さらに、学務係などの事務組織はキャリア支援においても重要な役割を果たしていることが指摘されている（若松・下村編、2012、123頁）。こうしたことを踏まえると、学生の修学やキャリア支援に不利益が生じることは明らかであるため、幸町北キャンパスで、例えばレポートの提出や機器や鍵の貸し出しなどを行う分室などの設置と人員の配置や始業時間や休憩時間などの変更が現実的な方策であるといえる。最後に、今回、学務系の統合や移動によって最も影響を受ける教育学部の学生を対象として調査を行ったが、幸町北キャンパスの教室の多くの管理を教育学部の学務係が行っていることから創造工学部や全学共通の授業にも多大な影響を受けることも考慮すると、全学的な視点においても議論していく必要があるといえる。

参考文献

- 独立行政法人日本学生支援機構（2007）『大学における学生生活の充実方策について：「総合的な学生支援」と「専門的な学生支援」の「連携・協働」』
- 若松養亮・下村英雄編『詳解大学生のキャリアガイダンス論：キャリア心理学に基づく理論と実践』金子書房、123頁。