

信州大学における学生サービスへのニーズ*

高橋 知音

教育学部

内線 4223 tomonet@gipnc.shinshu-u.ac.jp

阿久津 昌三

教育学部

伊藤 武廣

教育学部

相澤 徹

保健管理センター

小林 正信

保健管理センター (現所属：虹の村診療所)

森下 徳雄

学生部厚生課

要旨

学生の視点に立った学生サービスを充実させるために、ニーズ調査を行った。本調査は、学生がどのようなサービスを必要としているか、また自身が必要としていなくても、大学として提供することが望ましいと考えているかを明らかにすることを目的としていた。1年生と3年生を中心に994名の学生を対象に、25項目の教育サービスについて、自ら利用したいかと大学として提供すべきかどうかについて3段階で評定させた。その結果、進路資料室、進路講習会、進路相談コーナーといった進路情報に関するニーズが高かった。趣味的活動や課外活動に関しては、全体としてスポーツ施設へのニーズが高い。また、映画の上映会やコンサート希望する学生も多い。チューターやコンピュータ関連の相談窓口、学習法に関する講習会といったサービスへのニーズも高かった。また、大学が提供するサービスについてネット上で意見を言えるような場を求めている学生も多かった。

キーワード

学生支援, ニーズ調査, 学生生活, 教育サービス, 学生相談

近年、大学を取り巻く社会的環境、ならびに学生の考え方や行動に大きな変化が見られ、大学のあり方にも変化が求められるようになってきている。大学に求められている変化の一つに、学生へのサービスの充実があげられる。よりよいサービスを提供していくためには、サービスの受け手がどのようなニーズを持っているかということ把握することが不可欠である。教職員の視点のみで学生サービスを考えていっても、提供したいサービスと受けたい

*本研究は平成15年度教育研究基盤校費学長管理分による研究プロジェクトの報告である

サービスのミスマッチが生じる可能性がある。本報告は、信州大学の学生を対象に、どのような学生支援サービスへのニーズが高いかについて調査した結果をまとめたものである。学生が望むものをすべて与えていくことが正しい大学のあり方であるとは言えないが、学生の視点を取り入れたサービスを提供していくことは社会的な要請でもあり、学生がより充実した大学生活を送るために欠かすことができない。

本論文では、最初になぜ今ニーズ調査が必要かという点を明確にするために、大学の内外におけるさまざまな変化について紹介する。続いて、ニーズ調査の結果についてまとめ、最後に今後の学生サービスのあり方についての提言をまとめる。

1. ニーズ調査の背景と目的

1.1 大学をとりまく環境の変化

大学をとりまく環境の変化を二つのキーワードで表すとすれば、「競争」と「評価」ということになるであろう。具体的な変化の一つ目は、国立大学の独立行政法人化である。この中で明確に求められている変化の一つとして、学生への教育サービスの充実がある。

法人化にあたり、国立大学等の独立行政法人化に関する調査検討会議（2002）は「新しい『国立大学法人』像について」の報告の中で、国立大学がどのような大学を目指すのかという基本的な視点の一つとして「国民や社会への説明責任の重視と競争原理の導入」をあげている。説明責任の観点から、大学における主たるサービスの受け手となる、学生の存在を軽んじるわけにはいかない。実際にこの視点に関する具体的な説明として「大学の運営に当たって、（中略）学生、産業界、地域社会などの『デマンド・サイド』からの発想を重視する姿勢が重要であり、とりわけ教育の受け手である学生の立場に立った教育機能の強化が、強く求められる」とある。すなわち、大学は学生の視点からサービスを充実させていくべきだということである。国立大学の法人化にあたっては、同時に競争原理の導入が謳われており、大学を評価する機関がすでに設置されている。今後、研究上の成果ばかりでなく、各大学がいかに学生の視点から充実した教育サービスを提供しているか、という点が評価の対象となることが考えられる。

第2の変化として、少子化と大学進学率の上昇による、大学間の学生獲得競争の激化があげられる。日本の18歳人口は、1992年の205万人をピークに減少を続けている。一方、大学全体の入学定員はピーク時に比べほとんど変わっておらず、一部の私立大学では募集定員を満たせないという状況が生じてきている。定員を満たしている大学の間でも、より優秀な学生獲得のための競争が激しくなっている。大学は評価機関から評価を受けるばかりでなく、実際に利用者である学生から選択されるかどうかという評価を受けることになる。この時、学生のための教育サービスが充実しているかどうかという点は、間違いなく評価の重要なポイントとなる。

1.2 学生の変化

学生のためのサービスを提供するにあたり、学生の実態について正しい理解を持つことは不可欠である。学生は時代とともに変わるものであり、過去の常識が適用されない場合もあ

ることを忘れてはならない。学生へのサービスの充実を考えるにあたっては、これまでの学生がどうだったかということではなく、現在の学生がどうであるのかについての情報が必要である。

学生の変化には二つの側面がある。それは、大学をとりまく社会的環境の変化に伴う学生の変化と、社会を構成する若者全体の質的な変化である。一つ目の変化は、進学率の上昇に伴う大学入学者の質的な変化である。かつて、大学は一部のエリートのためのものであり、学生たちは高い能力と明確な目的意識を持って入学してきたかもしれない。しかし、高校卒業生の約半数が進学するという状況の中では、資質や能力、知識、興味・関心などの面で多様な学生が大学に入学してくるという現実がある（大学における学生生活の充実に関する調査研究会、2000）。

もう一つの変化である現代の若者に見られる質的な変化の特徴とは、心の悩みの増加である。社会が自由で豊かになり、価値観が多様化していく中で、在学中の学習や将来の職業について明確な目標を持っていないという問題が増えていると考えられる。また、幼少期から他者との関わりが希薄で人との関わりが苦手な学生が増えている（大学における学生生活の充実に関する調査研究会、2000）。

一方、現代の大学生の特徴として「悩めない」ということをあげる研究者もいる（下山、1991）。大学時代に人間関係や進路の問題などに悩みながら試行錯誤することは、青年期の発達課題でもある。しかし、問題を先送りして、こうした困難を避け、安易に答えを求める傾向が強まった結果、悩む代わりに問題行動を起こしてしまうという例も見られるという。こうしたことから下山は、学生に試行錯誤の方法を教える教育活動や、学生の成長に適した環境を作っていくことが必要であると主張している。

以上の変化をまとめると、現代の学生たちは人間的成長や対人関係能力という点で問題を抱える者が増える一方、それらに自ら取り組み、本質的に解決しようという意識は乏しい。したがって、一見問題がないように見える場合であっても、突然、問題行動として表面化してくる場合があるということを大学教職員は念頭に置いておく必要がある。

1.3 大学に求められる教育サービス

大学をとりまく社会的環境の変化、学生の変化に伴い、大学が学生サービスを充実させていく必要があることは明らかである。では、大学はどのような目標を持ってサービスを提供していく必要があるだろうか。

この点について、専門的知識や技術の教授に加え、学生の人間的成長も促進されるような教育サービスを提供することが求められているということを大学教職員は認識する必要がある。これまで、大学が提供するサービスとして、専門的な知識や技術を教授するという点は十分に認識されてきたと思われる。しかし、これに加え、学生の人間的な成長を促進するような教育的サービスも大学に求められるという点に関しては、教職員の共通理解となっていたかどうか疑問である。

大学が学生の生活面に関する支援、人間的成長の援助もおこなっていくべきだとする考えは、昭和33年の段階ですでに文部省によって示されている（大学における学生生活の充実に関する調査研究会、2000）。「大学における学生生活の充実方策について」の答申でも、「学

生が在学中にいかなる能力を身に付けたかや、いかに自立した人間として成長したかが、社会における大学の評価の際の基準の一つ」であると述べられている。そのために必要な具体的な活動として、正課教育に加え、正課外教育の重要性も指摘されている。

まとめると、これからの大学は、学生が専門的知識や技術を身に付けるとともに、人間的にも成長していくことを促進していくような学習・生活環境を整え、サービスを提供していくことが必要である。その際、学生の視点に立ってサービスの充実をはかっていかなければならない。これは一部の担当者だけが考えればよいというものではなく、すべての教職員が常に意識していくことによって、はじめて実現可能になると考えられる。

1.4 調査の目的

これまで述べてきたような、大学を取り巻く環境や学生の変化の中で、大学の価値を高めるために不可欠な「学生の視点に立った教育サービス」を充実させるために必要な情報を得ることを目的として、ニーズ調査を実施することにした。本調査では、信州大学では学生がどのようなサービスを必要としているか、また自身が必要としていなくても、大学として提供することが望ましいと考えているかを明らかにすることを目的としている。

2. 方 法

2.1 調査用紙

専門的知識・技術の習得および人間的成長の両方に関わるサービスについて具体的項目を提示し、学生に自らが利用する可能性はあるか、また大学として提供すべきか、という2つの観点からニーズを評定するような質問紙を作成した。学習に関しては学業面のサービス、人間的成長に関しては進路、生活、趣味・課外活動の3つの領域から、すでに信州大学で提供されているサービス、国内の他大学で実施されているサービス、海外の大学で実施されているサービス、「大学における学生生活の充実方策について」の答申に示されているサービスから任意に選び出した25項目（表1）を設定した。

評定は3段階で、自らの利用可能性については「ぜひ利用したい」「必要があれば利用したい」「利用しないと思う」、大学として提供することが望ましいかどうかについては「必要であると思う」「あればある程度役立つと思う」「必要ではないと思う」であった。

質問紙にはさらに自由記述欄を設け、25項目にあげられていないサービスで、大学に望むものを書かせた。また、「学生なんでも相談室」を知っているか、利用したことがあるかについての質問を設定した。さらに、利用経験者には利用した際の印象や感想について、また、相談室への意見についても自由記述欄を設定した。

表1 ニーズ調査に用いたサービスの項目とその略称

項 目	略 称
学業面でのサービス	
1 試験の準備のしかた, レポートの書き方, 効率的な学習法など, 大学での学習をうまく進めるコツを教えてくれる講習会	学習法の講習会
2 大学での学習をうまく進める方法について(学習の内容そのものでなく)個別に相談にのってくれる学習相談コーナー	学習法の相談コーナー
3 課題や講義の内容について質問できるチューター(学習の内容についての質問に答えてくれる人)	チューター
4 コンピュータやインターネットなど, 学習に必要な情報技術に関して相談にのってくれる窓口	IT 相談窓口
進路面でのサービス	
5 卒業後の進路選択について知っておかなければいけないことを教えてくれる講習会	進路講習会
6 進学や就職の相談にのってくれる相談コーナー	進路相談コーナー
7 進学や就職の情報を自分で集められるコンピュータ端末と資料室	進路資料室
8 職場体験やインターンシップの紹介してくれる窓口	インターンシップ紹介
9 社会に出た先輩に直接就職体験談などを聞ける懇談会	卒業生と就職懇談会
10 留学を希望したいときに情報を提供してくれる案内窓口	留学相談窓口
生活面でのサービス	
11 学部や学年の枠にとらわれず, いろんな学生や教官と知り合える機会が持てる談話室	学生・教官談話室
12 自分の性格や得意不得意がわかるようなテストを受けられる相談コーナー	自己理解相談コーナー
13 病気, 食事, 運動など健康に役立つ情報を提供してくれる講習会	保健講習会
14 社会にでる上で不可欠な礼儀作法を教えてくれる講習会	マナー講習会
15 悩んだり落ち込んだりする気持ちに対処していく方法を教えてくれる講習会	悩みへの対処法講習会
16 友人や教官などとの人間関係をうまくこなしていくコツを教えてくれる講習会	人間関係の講習会
趣味・課外活動など	
17 単位と関係なく, 留学生や外国語の話せる教官と外国語で話す機会が持てる談話室	外国語で話せる談話室
18 一人や小グループで気軽に利用できるスポーツ施設	スポーツ施設
19 大学内の施設を利用して, 無料もしくは安価で映画を見られる上映会	映画上映会
20 無料, もしくは安価で聴けるコンサート	コンサート
21 学生や教官の芸術作品などを展示できるギャラリー	ギャラリー
22 各界の著名人の話が聞ける講演会	著名人の講演会
23 学生以外の市民と交流できる談話室	市民との談話室
24 ボランティア活動の情報を提供してくれる情報コーナー(相談窓口)	ボランティア相談窓口
25 大学の提供するサービスについて自由に意見を書き込めるインターネットの掲示板	インターネットの掲示板

2.2 回答者

分析の対象となった回答者を表2にまとめた。

2.3 手続き

1年生については2003年1月から2月にかけて, 主に共通教育の授業の際に質問紙を配り, 集団式で実施した。2年生以上は, 2003年11月から2004年1月にかけて主に授業の時間を利用してデータを集めた。

表2 回答者の属性

		学 部									全学部 計	
		人文	経済	理	医	医短	農	繊維	工	教育		
学 年	1	男	16	69	14	16	0	10	22	28	71	246
		女	27	34	10	9	0	7	12	12	114	225
		計	43	103	24	25	0	17	34	40	185	471
	2	男	4	0	0	0	0	0	0	7	13	24
		女	14	1	3	3	0	1	0	1	17	40
		計	18	1	3	3	0	1	0	8	30	64
	3	男	5	1	26	28	0	15	42	8	83	208
		女	6	1	12	6	23	17	2	8	154	229
		計	11	2	38	34	23	32	44	16	237	437
4	男	3	2	0	0	—	1	1	0	7	14	
	女	0	0	0	0	—	1	0	0	7	8	
	計	3	2	0	0	—	2	1	0	14	22	
全学年 計	男	28	72	40	44	0	26	65	43	174	492	
	女	47	36	25	18	23	26	14	21	292	502	
	計	75	108	65	62	23	52	79	64	466	994	

3. 結果と考察

3.1 学生サービスへのニーズ（利用したいサービス）

3段階のニーズ評定は、ニーズの高い方から3点、2点、1点とし、どのようなサービスへのニーズが高いかについて、学部別に1年生と2年生以上に分けて平均値を求めた。最高点は3点、最低点は1点となる。表3は各サービス項目について「あなた」が利用したいかどうかの平均点をまとめたものである。

学習面でのサービスでは、工学部を除くと全般的に2年生より1年生においてニーズが高い。学部別では繊維、人文、経済、教育の1年生が高い。学習サービスの中でも「チューター」サービスへのニーズが高く、続いて「コンピュータ関連の相談」サービスへのニーズが高い。経済、繊維、理、教育学部では特に1年生において「学習法の講習会」へのニーズも高い。1年生のデータ収集が大学の学習に慣れてきたはずの後期半ばであったことを考えると、前期ではさらに高いニーズがあったのではないかと推測される。

進路面に関するサービスへのニーズは医学部を除いて全般に高い。学年に関わらず高い値を示していることから、就職が厳しい最近の社会情勢を反映し、早い時期から卒業後の進路について高い関心を抱いている学生が多いということが言える。卒業生から就職に関する情報を得たいと考えている学生が多いのは、経済、教育の学生、理、工、農学部の2年生以上

表3 「あなた」が利用したいサービス

	人文		経済		理		医		医短		農		繊維		工		教育	
	1年2年+	1年	1年2年+	1年	1年2年+	1年	2年+	1年2年+	3年	1年2年+	1年2年+	1年2年+	1年2年+	1年2年+	1年2年+	1年2年+	1年2年+	1年2年+
学習法の講習会	2.09	1.72	2.36	2.22	1.92	1.96	1.73	2.09	2.12	2.06	2.26	2.11	1.88	1.96	2.22	2.00		
学習法の相談コーナー	2.12	1.47	2.04	1.89	1.68	1.72	1.51	1.70	1.65	1.63	2.03	1.78	1.70	1.88	2.04	1.77		
チューター	2.33	1.78	2.30	2.30	2.08	2.04	1.95	2.22	2.18	2.11	2.53	2.35	2.13	2.48	2.26	2.06		
IT相談窓口	2.35	2.06	2.20	2.22	1.97	2.20	1.92	2.30	2.06	2.29	2.32	2.37	2.05	2.28	2.32	2.28		
進路講習会	2.58	2.63	2.68	2.63	2.66	2.16	2.14	2.26	2.53	2.54	2.59	2.57	2.38	2.64	2.64	2.48		
進路相談コーナー	2.58	2.53	2.56	2.52	2.50	2.08	1.84	2.17	2.35	2.31	2.56	2.41	2.33	2.44	2.57	2.31		
進路資料室	2.67	2.56	2.56	2.44	2.63	2.48	2.11	2.61	2.59	2.74	2.68	2.57	2.60	2.48	2.63	2.57		
インターンシップ紹介	2.33	2.34	2.38	2.19	2.18	2.16	2.00	2.09	2.24	2.43	2.35	2.15	2.28	2.48	2.36	2.20		
卒業生と就職懇談会	2.09	2.00	2.21	2.01	1.86	2.00	1.86	1.87	1.88	2.14	2.03	2.04	1.93	2.16	2.22	2.14		
留学相談窓口	2.42	2.16	2.11	1.93	1.95	2.16	2.05	2.09	1.82	1.83	2.32	2.11	2.03	1.84	2.09	1.94		
学生・教官談話室	1.81	1.56	1.86	1.96	1.68	2.04	1.86	1.74	1.65	1.66	1.97	1.80	1.65	1.96	2.02	1.72		
自己理解相談コーナー	1.74	1.75	1.92	1.81	1.89	1.88	1.38	1.65	1.94	2.11	2.24	1.98	1.68	1.76	2.01	1.86		
保健講習会	1.91	1.72	2.02	1.93	1.74	2.00	1.81	1.57	1.76	1.91	2.03	1.80	1.75	1.40	2.04	1.91		
マナー講習会	1.91	1.75	2.05	2.04	1.97	1.84	1.46	1.87	1.88	1.94	2.12	1.93	1.78	1.80	2.05	1.96		
悩みへの対処法講習会	1.67	1.44	1.70	1.63	1.53	1.84	1.49	1.70	1.47	1.51	1.82	1.39	1.35	1.32	1.74	1.56		
人間関係の講習会	1.67	1.25	1.60	1.48	1.39	1.68	1.32	1.61	1.41	1.49	1.62	1.33	1.38	1.48	1.64	1.44		
外国語で話せる談話室	2.21	1.81	1.83	2.04	1.87	2.16	1.97	2.17	1.88	1.89	1.91	1.91	1.83	1.96	1.97	1.92		
スポーツ施設	2.53	2.38	2.63	2.59	2.55	2.52	2.62	2.70	2.47	2.63	2.47	2.59	2.53	2.52	2.54	2.54		
映画上映会	2.56	2.34	2.40	2.33	2.32	2.24	2.27	2.52	2.29	2.26	2.50	2.20	2.20	2.04	2.51	2.40		
コンサート	2.40	2.31	2.24	2.26	2.26	2.08	2.24	2.22	2.47	1.97	2.50	2.11	2.28	1.96	2.45	2.31		
ギャラリー	2.02	1.75	1.62	1.67	1.61	1.84	1.73	1.74	1.88	1.77	2.06	1.76	1.65	1.44	2.04	2.02		
著名人の講演会	2.12	2.00	2.22	2.11	2.08	2.20	2.22	2.17	2.00	2.17	2.29	2.33	2.00	2.00	2.25	2.19		
市民との談話室	1.74	1.50	1.70	1.74	1.55	1.84	1.68	1.61	1.71	1.86	1.74	1.65	1.53	1.92	1.96	1.86		
ボランティア相談窓口	1.86	1.69	1.80	1.85	1.71	2.04	1.95	2.04	1.71	1.86	1.94	1.65	1.68	1.72	2.26	2.01		
インターネットの掲示板	1.88	1.84	1.96	2.07	1.74	2.16	1.86	1.91	2.00	1.94	2.21	1.85	1.90	2.00	2.11	1.96		

注：「2年+」は2年生以上を意味する。平均値が2.5以上のものは枠で囲い、2.3以上、2.5未満のものは下線を引き、2.1以上2.3未満のものは太字にした。

である。留学に関心を持っているのは人文、繊維の1年生に多く、続いて、人文学部の2年生以上、医学部、経済学部の1年生、繊維学部の2年生以上となっている。

生活面のサービスに関するカテゴリーには自己理解や対人関係の促進に関する項目がならんでいるが、他のカテゴリーに比べると全般的にニーズは低い。その中でも繊維学部の1年生、教育学部の1年生は比較的高い。繊維学部の1年生に加え、農学部では自己理解に関心がある学生が比較的多い。繊維学部、教育学部の1年生に加え、経済学部、理学部の1年生も「マナー講習会」へのニーズを持っている。

趣味・課外活動に関するサービスでは「スポーツ施設」へのニーズが全学部、学年にわたって高い。「映画上映会」、「コンサート」へのニーズはスポーツ施設よりやや低い全般に高い。これに続くのが「著名人の講演会」で、学部、学年に関係なく安定して高い。「ギャラリー」は教育学部の全学年、繊維学部、人文学部の1年生で比較的高くなっている。「外国語で話せる談話室」は人文学部の1年生、医短の3年生、医学部の1年生で高い。ボランティアに関心があるのは、繊維学部、医学部、教育学部の1年生などである。

インターネットで大学に意見をいいたいと考えている学生は繊維学部、医学部、教育学部の1年生に多く、理学部の1年生がこれに続く。

3.2 学生サービスへのニーズ（大学が提供すべきと考えるサービス）

大学が提供する学生サービスとして、すぐに自分が利用したいと思わないものでも、将来

表4 「大学として」提供すべきサービス

	人文		経済		理		医		医短	農		繊維		工		教育	
	1年	2年+	1年	1年 2年+	1年 2年+	1年 2年+	3年	1年 2年+	1年 2年+	1年 2年+	1年 2年+	1年 2年+	1年 2年+	1年 2年+	1年 2年+		
学習法の講習会	2.40	1.97	2.42	2.19	2.08	2.20	1.81	2.04	2.29	2.09	2.44	2.26	2.13	2.00	2.32	2.21	
学習法の相談コーナー	2.56	2.03	2.40	2.30	2.03	2.04	1.76	2.00	2.12	1.94	2.35	2.17	2.05	2.16	2.32	2.11	
チューター	2.58	1.97	2.44	2.41	2.34	2.20	2.00	2.43	2.35	2.14	2.71	2.50	2.25	2.60	2.43	2.31	
IT相談窓口	2.53	2.34	2.51	2.41	2.18	2.44	2.11	2.43	2.29	2.37	2.68	2.54	2.40	2.60	2.50	2.52	
進路講習会	2.70	2.78	2.81	2.78	2.76	2.60	2.22	2.48	2.65	2.63	2.71	2.65	2.63	2.72	2.71	2.65	
進路相談コーナー	2.72	2.69	2.79	2.67	2.76	2.52	2.24	2.57	2.53	2.71	2.76	2.52	2.53	2.72	2.72	2.60	
進路資料室	2.74	2.84	2.75	2.67	2.68	2.64	2.32	2.83	2.76	2.86	2.79	2.54	2.60	2.68	2.77	2.70	
インターンシップ紹介	2.51	2.56	2.64	2.44	2.50	2.60	2.27	2.52	2.47	2.51	2.44	2.48	2.28	2.52	2.51	2.51	
卒業生と就職懇談会	2.37	2.28	2.43	2.26	2.34	2.40	2.14	2.17	2.18	2.26	2.38	2.24	2.18	2.44	2.44	2.35	
留学相談窓口	2.70	2.56	2.52	2.52	2.50	2.76	2.41	2.57	2.24	2.49	2.65	2.48	2.45	2.56	2.59	2.44	
学生・教官談話室	2.14	1.91	2.11	2.37	1.97	2.36	2.00	2.04	1.71	1.91	2.12	2.11	1.93	2.28	2.19	1.98	
自己理解相談コーナー	1.86	1.72	2.02	1.74	1.84	1.92	1.57	1.83	1.82	2.09	2.26	2.04	1.73	1.92	1.94	1.96	
保健講習会	2.09	2.03	2.20	2.11	1.95	2.48	2.11	1.91	2.00	2.00	2.35	2.11	2.03	1.80	2.16	2.10	
マナー講習会	2.09	1.81	2.24	2.00	2.03	2.08	1.84	2.13	2.06	2.06	2.26	2.04	1.85	1.80	2.10	2.12	
悩みへの対処法講習会	1.95	1.81	1.99	1.85	1.95	2.16	1.65	2.13	1.94	1.77	2.03	1.80	1.68	1.80	1.98	1.95	
人間関係の講習会	1.74	1.53	1.83	1.74	1.66	1.96	1.51	1.78	1.71	1.71	1.91	1.63	1.63	1.52	1.88	1.82	
外国語で話せる談話室	2.37	2.00	2.26	2.37	2.16	2.52	2.08	2.26	2.35	2.17	2.32	2.15	2.23	2.24	2.35	2.24	
スポーツ施設	2.53	2.50	2.60	2.70	2.68	2.60	2.51	2.57	2.53	2.60	2.71	2.57	2.43	2.68	2.57	2.60	
映画上映会	2.28	2.09	2.31	2.26	2.16	2.32	2.16	2.48	2.24	1.94	2.47	2.13	2.03	1.84	2.36	2.33	
コンサート	2.23	2.03	2.27	2.15	2.24	2.20	2.24	2.39	2.24	1.80	2.41	2.00	2.15	1.88	2.29	2.25	
ギャラリー	2.21	1.81	1.94	2.15	1.84	2.20	1.89	1.96	2.12	1.91	2.24	1.96	1.93	1.60	2.16	2.16	
著名人の講演会	2.35	2.06	2.43	2.26	2.21	2.28	2.38	2.35	2.24	2.34	2.50	2.33	2.05	1.88	2.28	2.25	
市民との談話室	2.07	1.72	2.08	2.04	1.95	2.16	2.00	2.09	2.12	2.09	2.06	1.74	1.90	1.96	2.18	2.12	
ボランティア相談窓口	2.14	2.09	2.14	2.26	2.16	2.32	2.22	2.30	2.18	2.31	2.24	1.96	2.10	2.24	2.38	2.33	
インターネットの掲示板	2.30	2.31	2.35	2.41	2.26	2.48	2.03	2.35	2.53	2.26	2.35	2.15	2.33	2.40	2.36	2.27	

注：「2年+」は2年生以上を意味する。平均値が2.7以上のものは枠で囲い、2.5以上、2.7未満のものは下線を引き、2.3以上2.5未満のものは太字にした。

の自分や他の学生が利用する可能性を考えて提供されることが望ましいと学生が考えるサービスもあるかもしれない。ここでは、そういった観点から、大学によって提供されるべきだと学生が考えるサービスについて、自ら利用したいとするサービスに関する結果とも比較しながらまとめることにする。

表4に大学が提供すべきサービスとして必要であるかどうかのニーズ得点の平均値をまとめた。自分の利用可能性の有無を考慮しないということで、「利用したいサービス」としての結果に比べ、全般的に高くなっている。

学習面に関するサービスとしては「チューター」と「コンピュータ関係の相談」サービスへのニーズが高い。人文学部の2年生以上と医学部の2年生以上で「チューター」サービスを提供すべきと考える学生がやや少なくなっている。「大学での学習法」についての講習会や相談サービスは、自分が利用したいか問われると学部や学年によってはニーズがあまり強くないところも見られたが、大学として提供するべきだと考える学生は少なくないようである。とりわけ、人文、繊維、経済、教育学部の1年生は、提供すべきと考える傾向が強い。

講習会、相談窓口、資料室を含む「進路」に関するサービスは、大多数の学生が充実したものを期待しているようである。自らの進路について比較的是っきりしている医学部の2年生以上を除けば、すべて平均点が2.5以上となっている。「インターンシップの紹介」も全般的に高く、利用希望という点では相対的に低めだった医短3年、医学部1年、理学部、繊維学部2年生以上でも「大学として」ということであれば必要と考える学生は多い。「留学相

談窓口」も全般的に高くなっており、個人の利用希望と大学として提供すべきと考える程度とのギャップがもっとも大きい項目の一つとなった。実際に留学しようとする学生は必ずしも多くないが、大学としては留学希望者へのサポートを充実するべきだと考える学生が多いということを反映しているのだろう。

生活面でのサービスで、「学生と教官の談話室」は理、医、教育学部の1年生で高くなっている。「保健講習会」は医学部の1年生でかなり高くなっている。自らが利用したいと考えていなくても、大学として健康教育に力を入れるべきだと考えている学生が多いのであろう。「悩みや人間関係の問題への対処法講習会」を提供すべきとするニーズ得点も、利用したいというニーズ得点に比べると一律に高くなっている。

趣味や課外活動に関する項目では、「スポーツ施設」、「映画」、「コンサート」など、趣味性の強い項目の得点が、利用したいというニーズ得点と比べてほとんど変化がなく、むしろ平均点が下がっているものも多い点が目をひく。あれば利用したいが、これらは学外で十分に提供されていることから必ずしも大学として提供すべきだとは考えていないのだろう。これらに対し、外国語で話せる談話室や、ボランティア相談窓口などは利用したいというニーズをあまり持たない学生も、大学として提供すべきだと考えているようである。また、大学に意見が言えるインターネットの掲示板も多くの学生が必要と考えている。

4. 学生サービスのあり方への提言

4.1 ニーズに基づいた学生サービス

ここでは、ニーズ調査の結果をもとに、学生サービスのあり方について考察する。

学業に関するサービスでは「コンピュータに関する相談窓口」や「チューター」のニーズが高い。コンピュータやインターネットは、学部を問わず最低限必要な学習の道具として用いられるようになってきている。コンピュータの利用には趣味的な要素がある一方、入試科目として学んできたわけではなく、大学入学段階でのスキルには個人差が大きい。そのため、一律にコンピュータの利用法を授業として提供していくことは困難である。むしろ、アラカルトメニュー的にさまざまなスキルに関する講習会を提供し、授業や研究での必要性と個人のスキルレベルに応じてそれを受講するという方式が有効なのではないだろうか。それで足りない部分を相談窓口の担当者が補うという形にしないと、ニーズに応えるためのコストが大きくなりすぎてしまう。

これと同様のことは「チューター」サービスにも言える。ニーズが高いからといって、大学が無償の家庭教師を提供するという発想ではコストがかかりすぎる。それを避けるためにまずは「学習法の講習会」を提供して早い段階で大学での学習法を習得させる。また、英語、数学、物理など特定の科目において基礎学力不足から専門の授業についていけない学生がいる可能性があれば、単位と関係のない補講クラス的な授業を開講する必要もある。仮にチューターのところに基本的な学習法が身に付いていなかったり、基礎学力が不十分だったりするために質問を繰り返すような利用者が来るようであれば、まず講習会や補講クラスを受講することを勧めることができる。

生活面に関するサービスは、全般的にニーズが低めになっている。この分野では自己理解

を進め、人間的成長に役立つサービスや、悩みがあるときの対処に役立つようなサービスが並んでいるが、これらへのニーズが低かったことは、下山（1991）が言う「悩めない」という傾向とも考えられるかもしれない。しかし、もっともニーズが低い「悩みへの対処法」や「人間関係の講習会」でも、実際に選択肢別の回答率を見ると10%を超える学生が「ぜひ利用したい」と考えており、「自己理解を進める相談コーナー」に関しては4分の1以上の学生が「ぜひ利用したい」と考えている。大学全体で考えれば、利用したいと考える学生の実際の人数は必ずしも小さい数字ではない。

こういった個人的な悩みは学生相談で個別に対応することになるのだが、深刻な問題になるとその解決には多くの時間がかかり、チューターやコンピュータの相談と比べてもはるかにコストがかかるものである。講習会のような形で、より多くの学生を対象に、心の問題や対人関係の問題への対処スキルを高めることができれば、限られた人的資源をより有効に活用できる、すなわち、より深刻な問題を抱える学生に十分な対応ができるようになるのではないかと考えられる。

趣味や課外活動、その他に関するサービスでは、項目数が多いこともあり、ニーズが高いものも低いものもある。「映画上映会」や「コンサート」は「あなた」のニーズが「大学として」のニーズより全般的に高い。あれば利用したいと思うが、こうした趣味性の強いサービスについては、必ずしも大学が提供するべきものだとは考えていないのかもしれない。それに対し、スポーツ施設は「あなた」のニーズも「大学として」のニーズも高い。多くの学生が、体を鍛えたりスポーツを楽しんだりする機会を持ちたいと望んでいることは、好ましいことである。民間や公共のスポーツ施設も学外にあるが、利用料が高かったり、車を利用しなければ行きにくいような場所にあつたりする場合が多く、気軽に利用できない。学問を修得するだけでなく、芸術活動やスポーツ活動にも取り組むことは学生の人間的成長にとって有意義なことであり、その機会を大学が提供するようなサービスは、今後充実が期待される分野と言える。

平均値としてみるとやや落ちるが、「外国語で話せる談話室」や「ボランティア相談窓口」も、選択肢別の回答率を見ると、あれば「ぜひ利用したい」という学生が3割近くおり、さまざまな活動の場や経験の場を求めている学生は少なくないことが示されている。そういう意味では「著名人の講演会」や「市民との談話室」にも一定のニーズがある。大学生の時期は多くの異なる考え方に触れる中で、自分を成長させていく時期である。そういった場を提供することは、すぐに数字に表れるような成果につながらなくても、学生を育てるという観点から意義のあることであると言える。

「大学のサービスについて意見を言えるようなインターネットの掲示板」も3割近くの学生が「ぜひ利用したい」と考えており、「必要があれば」を加えると4分の3を超える。学生たちは、気軽に意見を表明できる場があれば、大学を充実させるために意見を述べたいと考えているようである。新しいサービスを提供する際に、それがより学生のニーズに適合するものであるためにも、常にサービスの受け手である学生が意見を表明する場を設けておくことが不可欠である。

4.2 ニーズ調査結果の利用

ニーズ調査の結果は、どのように利用していくべきであろうか。学生が希望するものをすべて提供すれば、学生サービスが充実するとは限らない。大学における学生生活の充実に関する調査研究会（2000）も「学生の短期的な満足のみに応えるような迎合的なものであってはならない」としている。しかし、これまで「学生の視点」を取り入れることが少なかったことを考えると、今後サービスを充実させていくためにニーズ調査の結果は参考になる。

実際にサービスを提供していく際には、さらに詳しい調査を行うことも必要である。たとえば、チューターであれば、どのような領域でニーズが高いのか、スポーツ施設の中でもどのような施設が望まれているのかといった調査である。ニーズに応じてサービスを提供しても、その提供の仕方に実際のニーズとのずれがあったら満足度が低下してしまう。

今後、学生のニーズ、予算や人的資源も含めた実現可能性を総合的に判断しながら、優先順位をつけてサービスを充実させていく必要がある。その際、必ずしも多数の学生が望んでいなくても、一定数の学生が強く望んでいるサービスがあれば、充実させていくことを検討すべきであろう。また、変化を続ける社会情勢や学生集団を見ながら、既存のサービスも折に触れて見直しを行うことが必要である。ニーズの変化に応じた柔軟さは、あらゆるサービスに共通の必要条件であり、それを続けていくことが、教育サービス提供機関としての大学の価値を高めることにつながっていくのである。

引用文献

- 大学における学生生活の充実に関する調査研究会（2000）大学における学生生活の充実方策について（報告）－学生の立場に立った大学づくりを目指して－ 文部科学省
- 国立大学等の独立行政法人化に関する調査検討会議（2002）新しい「国立大学法人」像について 文部科学省
- 下山晴彦（1991）大学教育と学生相談：「カウンセリング」モデルから「統合システム」モデルへ 教育と医学，5，84-91.