

学生・教育スタッフの満足度から見た授業の評価に関する一考察 －授業のTQMをめざして－

田 部 井 潤
(浜松大学)

A Study of Evaluation of Teaching in the View of Students and Teaching Faculty's Satisfaction : Toward the Total Quality Management of Teaching

Jun TABELI
(University of Hamamatsu)

I 問題の所在（分析の視点）

1990年代初頭から今日にかけて、日本の多くの大学では、これまでに例を見ないような大幅な改革が進められている。これは、この間に実施された文部省の大学設置基準の大綱化が、その直接的原因と考えられる。しかしながら、この改革を実際に突き動かす真の原動力とは、長年に渡って形作られてきた日本独自の大学のあり方が、現代日本社会の批判的となり、それに呼応するように大学側がさまざまな対処をしているものと見られる。また同時に、社会の急激な変化（例えば少子化や情報化）とそれに伴う大学の社会的地位・役割の変化も見逃すことの出来ない側面である。今や大学は成長産業ではなく、構造不況業種の一業態にすぎなくなってしまった。大学に対する社会の批判は、今までの日本の大学のあり方にコペルニクス的転換を迫るものといえよう。

同様の社会的変化の波を既に被ったアメリカでは、大学改革は日本よりも進歩を遂げている。そして大学で行われているさまざまな活動は、今日では一種の知的サービス業と考えられている。アメリカでは、既に1970年代にフィリップ・コトラーにより、大学という非営利組織に対して、マーケティングの概念が導入されうる可能性が示唆されている。また、最近では、大学組織に対して、積極的にTQMを導入すべきであるとの考えも示唆されている。大学をサービス業として捉えるならば、当然のことながら、マーケティングやTQMを導入することについては異論はあるまい。その導入に反対する多くの主張は、導入した結果生じる種々の派生的問題^aなのである。

さて、大学のマーケティングといってもさまざまな側面が見られるはずであるが、大学サービスの対象を学生としてみれば、その内容は図1のように整理できよう。

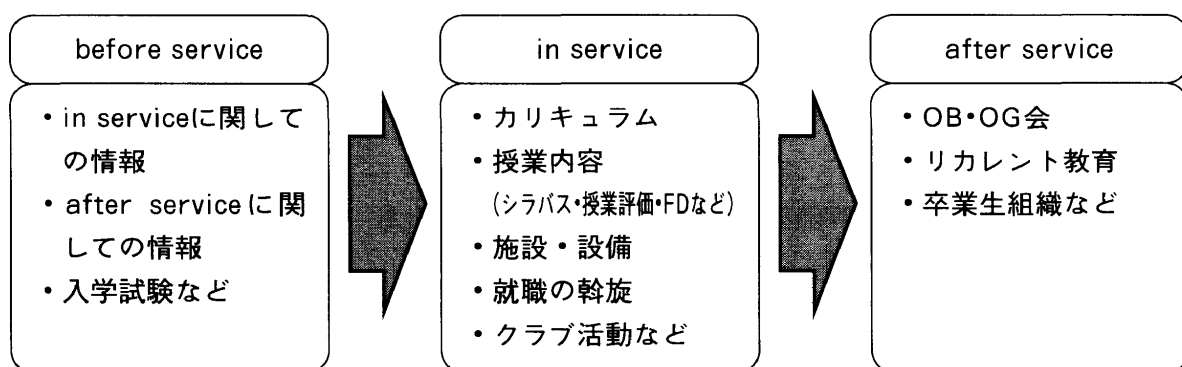


図1 大学マーケティングの展開（学生を対象とした場合）

今日の大学における最大の顧客である学生は、入学以前、在学中、卒業後の3つの段階において、様々なサービスを提供される。これらサービスの中で、大学が最も中心とすべきサービスは、教育活動すなわち授業であることはいうまでもない。ここでさらに問題をその授業の過程に絞って、そこにおけるPDCAのサイクルを想定してみよう。通常、大学で行われている授業の一連の流れとは、図2に示すように、1、PLAN（シラバスの作成との開示）2、DO（授業への登録と授業の実施）3、CHECK（授業における教員の学生・授業評価並びに学生の教員・授業評価）4、ACT（カリキュラムの改善）である。これら4つのステップは次のステップへと順次つながり、全体としてはひとつのサイクルを形成し、授業は年を追うごとに改善されていく。今日、この授業改革に積極的な多くの大学では、このサイクルに似た試みが行われているはずであるが、そこには問題が存在する。その問題とは、CHECKの段階において、学生による教員・授業の評価は積極的に取り上げられているが、担当教員自身がその授業をどう評価するかについてはほとんど問題として認識されていない事である。授業を担当した経験のある教員なら誰しも、ひとつの講義や演習を終えた時点で、その講義・演習がうまくいったか、例えばその時間で目標とする教育内容を学生が理解できたとか、学生への説明が適切であったとかについては、自己評価するものでありかつ出来るものとする。教員は、学生とは違った立場から、授業の成否に関して冷静な判断者となりうるのである。日本の授業調査でこの視点が入れられない理由は、この冷静な判断者が自分の良心に従って誠実な判断を下すかどうかという、教員の倫理的な問題に関わる不信感が根底にあるのではなかろうか。

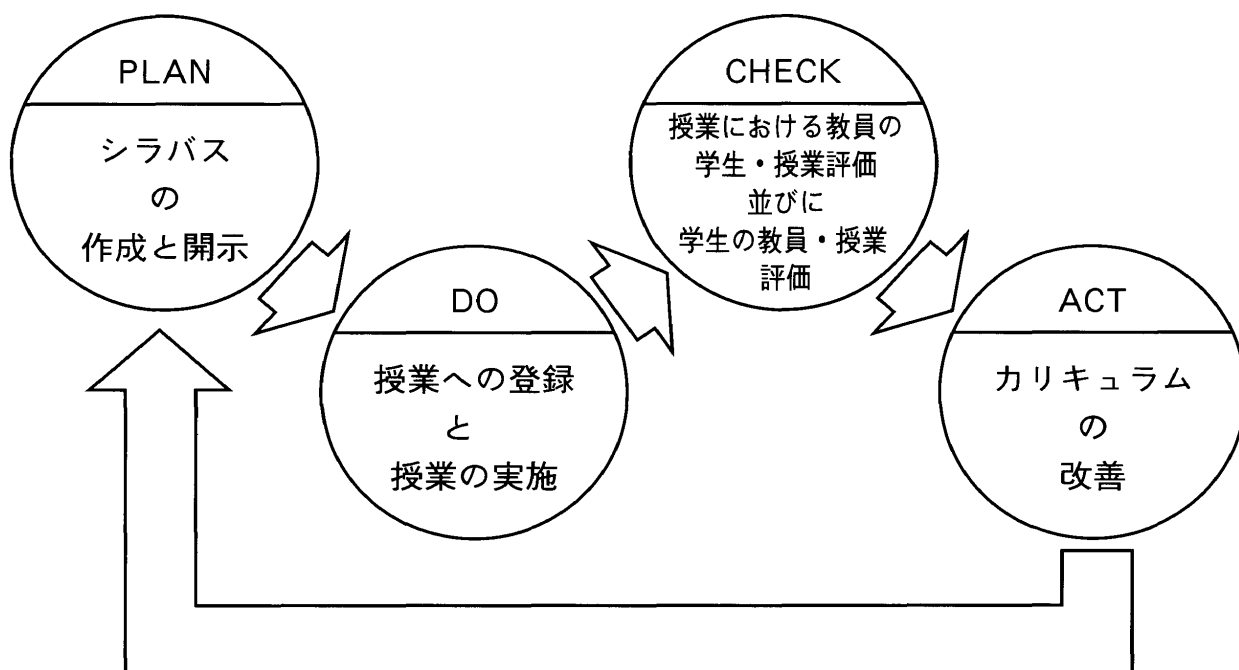


図2 授業のPDCAサイクル

本論では、学生参加型授業のひとつであるKKJbを対象に、授業に対する学生の評価と教育スタッフの評価を検討していく。この中で、KKJという合同授業形態は学生に受け入れられているのか、また昨年度のKKJ（以後「KKJ1999」）と比較して本年度のKKJ（以後「KKJ2000」）は、授業として改善されているのかを、PDCAサイクルに関連させて考察していく。

II 「KKJ2000」の学生の授業評価及び「KKJ1999」のそれとの比較

ここでは、まず学生のこの授業に対する評価を、1. 合宿への期待度調査 2. 授業終了後のポスト・テスト 3. SFCの授業評価の3点の結果から分析していく。

II-1 合宿への期待度調査

KKJにおける合宿の位置づけについては既に他の論文で論述している。合宿に対する期待とは、合宿開始前まで

のそれぞれの授業の評価やネットワーク環境における、両大学の学生間の相互関係と密接に関連するとともに、授業全体の満足度形成に大きな影響を与えるものである。

1. 調査の概要

調査は、KKJの合宿（平成12年6月30日～7月2日）の開始直後に行われた。これは、「イメージゲーム調査」cと題する調査の中で、設問が設けられた。設問は、合宿に対する期待度（定量項目）とその理由について記述（定性項目）の2項目から成り、自記式の質問紙調査で行われた。また、調査では、氏名と学籍番号の記入が求められた。

調査の分析結果は、以下のようなものであった。回答者についてみると、回答した学生数は合計38名であり、合宿参加学生全員であった。回答者38名の属性別内訳は以下の通りである。所属大学では京都大学21名、慶應義塾大学17名、性別では男性19名、女性19名であった。

2. 調査の分析結果

(1)定量結果：定量調査は、「あなたはこの合宿にどのくらい期待していますか」という設問で、5つの選択肢dの中から1つを選択させた。その結果は、全体では「まあまあ期待している」という回答が最も多く18票(47.4%)を占め、ついで「大変期待している」が17票(44.7%)であり、合計すると9割以上の学生が、期待を持ってこの合宿に参加しようとしている。さらにこの回答をコード化eして、その結果を大学（「京都大学」、「慶應大学」という2カテゴリー、以後同様の分析もこれに準拠）、性別（「男性」、「女性」という2カテゴリー、以後同様の分析もこれに準拠）という2つの属性の違いからも検定にかけたが、有意な差は見られなかった。また、この結果を昨年度の同等の調査結果と比較すると、ほぼ同じ結果となった。

(2)定性結果：前述の設問には付随して、その理由を記述する項目が設けられていた。ここではその記述内容を内容分析により分類していく。なお、回答者の属性については、所属大学、学年、性別を付記する。

第1に、さまざまな期待を示す記述である。その期待とは、まず「何かが得られる。何かが」（慶大、3年、男子）、「今まで経験したことのないことがあると思うから」（慶大、2年、男子）といった漠然とした期待を表しているものがあげられる。また、彼らがネットワーク上で既に交信している相手の大学の学生に対しての出会いとコミュニケーションを期待する「今までプロフィールや掲示板のみでコミュニケーションをとってきた人と対面するのが楽しみ」（慶大、4年、女子）という回答も見受けられた。第2には、合宿という実感がまだわいていないのか、「特に～だからというかんじではない。何となく」（京大、2年、女子）とか、開き直りといった感情表現「とりあえずでたとこ勝負」（京大、3年、女子）という回答も見られた。全般的に見ると慶應の学生の方が、京大の学生よりも合宿に対して強い期待を抱いている記述が目立った。第3には、期待とともに合宿に対する不安もいくつかの回答で認められた。「話し合いをするのは楽しみだけれど、SFCと話し合い方がちがってとまどっているから」（慶大、3年、女子）という記述がそれを代表している。

II-2 授業終了後のポスト・テスト

授業終了後のポスト・テストとは、KKJの2つの授業（ゼミナール）の受講者による最終的な授業評価となるものである。

1. 調査の概要

調査は、すべての授業（ゼミナール）が終了した時点で行われた。これは、「イメージ調査・満足度調査」fと題する調査の中で、授業の様々な場面についての満足度、この授業を他の学生に勧めるのかどうか、授業で良かったと思われる点についての記述および授業で良くなかったと思われる点についての記述の4項目が設けられ、自記式の質問紙調査で行われた。また、調査では、学部名、学年、氏名の記入が求められた。この調査は、合宿を含めた授業（ゼミナール）でさまざまな経験をした彼らに対して、その授業のいくつかの側面を調査するものであると同時に2つの大学に共通した尺度で、この共同授業を評価できるという特徴を持つものである。調査は授業（ゼミナール）の最終回に調査票を学生に配布し、記入後随時回収する方法で行われた。調査の回答者についてみると、回答した学生数

は合計37名であり、属性別内訳は以下の通りである。所属大学では京都大学20名、慶應義塾大学17名、性別では男性19名、女性18名であった。

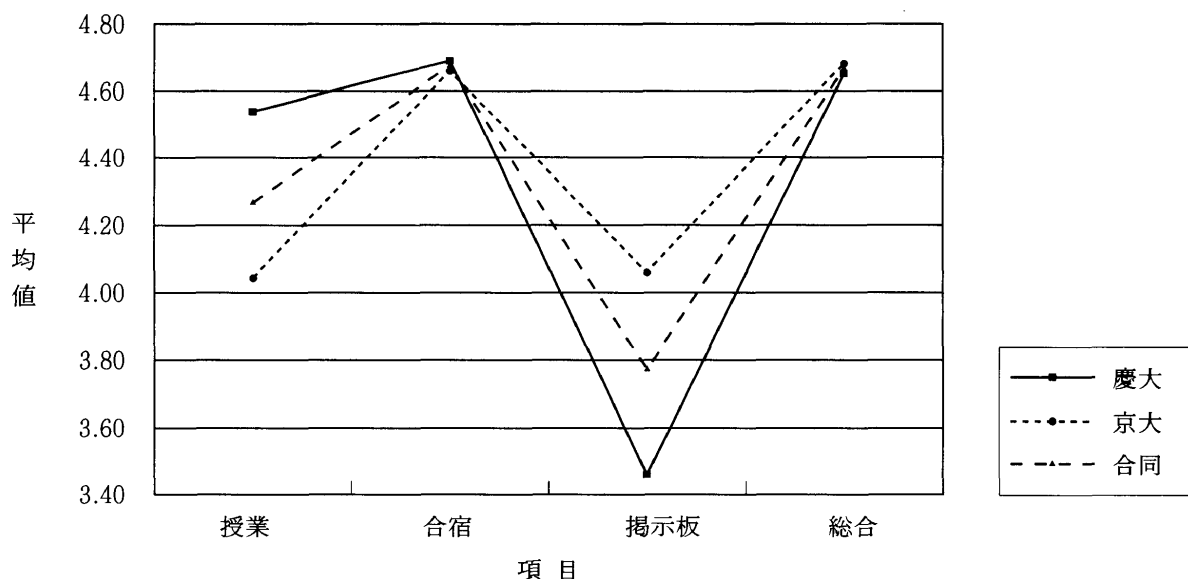


図3 ポスト・テスト結果（平均値の比較）

2. 調査の分析結果

(1) 定量結果：まず定量調査の「あなたは、以下のそれぞれについて、どの程度満足しましたか」という設問では、「授業（通常の授業）」（以後及び図中では「授業」）、「合同合宿」（以後及び図中では「合宿」）、「KKJ掲示板」（以後及び図中では「掲示板」）、「授業に参加して総合的に」（以後及び図中では「総合」）の4つの側面について5つの選択肢gから1つを選択させ、結果はコード化hされ分析された。「授業」、「合宿」、「掲示板」、「総合」の4つの側面の全体および学生の所属大学別スコアは、図3のような結果となった。4つの側面の全体平均値は、「授業」=4.28、「合宿」=4.69、「掲示板」=3.78、「総合」=4.67であり、掲示板をのぞいてはかなり高い満足度を示しており、かつ「合宿」の評価は「総合」の評価よりも高いものとなった。この合宿の結果を「KKJ1999」で実施された合宿の評価と比較してみると次のような結果となる。調査時期、調査項目の構成等に違いがあるため厳密な比較はできないが、5つの選択肢で、満足を示す回答の合計は、「KKJ1999」では97%弱であったが、「KKJ200」では回答者全員の100%となったのである。さらに、この結果を大学、性別という2つの属性の違いから、t検定にかけたところ、大学間では「授業」に有意な差iが見られた。

次に、「あなたはこの授業（すべての活動を含む）を履修することを、他の学生に勧めますか」という設問では、5つの選択肢jから1つを選ばせる方式で行われた。その結果、両校併せて最も回答の多かったものは、「勧める」の17名(45.9%)、次いで「積極的に勧める」が11名(29.7%)、さらに「どちらともいえない」が9名(24.3%)という結果になった。この結果を大学、性別という2つの属性から、クロス集計並びに χ^2 検定を行ったところ、大学間において有意な差kが見られた。

(2) 定性結果：はじめに、授業で良かったと思われる点についての記述では、以下の記述に見られるように、その内容に一連の連鎖関係が見いだされた。第1に、授業で学生の自由度・自主性が確保されていることについての記述が見られる。「生徒に全て任せ、先生はサポートにまわるという形」（京大、2年、男子）、「先生がたが口を出さず、てっていしてうかたにまわっていたこと」（京大、2年、男子）、「決められた枠がなく、自由な発想が可能だったこと」（京大、2年、女子）、「学生の主体性にある程度、任されていた…」（慶大、4年、男子）などである。第2に、この自由な雰囲気の中で、学生は主体的に自分でものを考える余裕を持つようになった。「自分でものを考えられたこと」（京大、3年、女子）、「自分たちですべて決めることができ、しかも土台（設備）が整えられている」（京大、1年、男子）、「自分のペースで考えて、目標に向かえる」（慶大、3年、女子）などである。第3に、自分でものを考えた学生は、自分の言葉で他者（他の学生）とコミュニケーションを開始する。「自分のことを相手や他者に『自

分の言葉』を生成して、表現して、コミュニケーションを取ることが体系的、体験的に出来る場であったこと」(慶大、3年、男子)、「自分を自分の言葉で表現する練習(?)の場がもてたこと」(慶大、3年、女子)などである。そして、最終的には、他者との関係を持つことで、自分自身を見直す結果となったのである。「他の人はどうだったか人それぞれだと思うけど、自分の持ち味のようなものは確認できたような気がします」(京大、2年、男子)、「簡単に言えば、自分が相対化された」(京大、4年、女子)、「自分を他人を通じてみつめなおす機会になったこと」(慶大、3年、女子)が挙げられる。

他方、授業で良くなかったと思われる点についての記述では、結果は大別して2つの内容に要約できる。第1に、教員の立場に関するものである。教員の役割はいったい何で、そのことが教員間で合意されているかどうかについての疑問が呈された。「先生の立場がよく分かん」(京大、2年、男子)、「先生の位置が不安定。顔出すかと思えば、ひっこめる感じがわけわからなくてちょっといごこちわるい感じがした」(京大、2年、女子)という回答である。第2に、様々な負担、すなわち金銭的・精神的負担、時間の不足そして実験授業に関する重荷などがあげられた。「合宿にお金がかかること…位です」(京大、2年、女子)、「負担(精神的、金銭的)が割と大きいこと」(慶大、4年、男子)、「時間が短い。5限なら雰囲気かわったかも」(京大、2年、男子)、「時間が少ない、様々な研究会のアクティビティがあるために、個人研究に力を入れることができない」(慶大、4年、女子)、「このアンケートはしんどいです。今まで僕は全く思っていなかったが、このアンケートを受け取った時、はじめて『モルモット』といういやな言葉が頭にうかんだ。結局、僕たちは研究対象でしかないのでしょうか」(京大、2年、男子)という回答が見うけられた。

次にこれらの記述を、「KKJ1999」で見られた学生のそれと比較してみると、その結果は大変興味深いものとなった。授業で良かったと思われる点については、「KKJ1999」ではこれほど連鎖的な叙述は明確には見いだすことができなかった。また、授業で良くなかったと思われる点については、「KKJ1999」では、「KKJの活動時間が足りないこと」、「施設、費用に関する問題」や「実験授業についての問題」であった。この中で時間と費用の問題については、内容的に「KKJ2000」と共通するものである。しかしながらこの実験授業についての問題については、「KKJ1999」では、教員スタッフに対して好意的な立場に立った記述であったが、「KKJ2000」では、研究の被験者とされた学生の露骨な嫌悪感が現れていた点が着目される。さらに、教員の立場の問題については、今回とりわけ京大の学生に、「教員の立場がわからない」といった指摘が多く見られたのは新しい発見であった。

Ⅲ－3 SFCの授業評価

SFCの授業調査とは、慶應義塾大学藤沢キャンパスで開部当時から行われているものである。この調査の特色は1つの授業に対して年度を超えた比較ができる点にある。

1. 調査の概要

本年度の調査も、例年と同じ定型項目が設けられた。それは、次のような13の設問からなり、これらに対して5件法¹⁾で評価が求められた。

- ①「この授業は体系的だった」(図中では「体系的」)
- ②「この授業で使われたテキスト、配付資料などは有益だった」(図中では「テキスト」)
- ③「この授業では、黒板、OHP、ビデオ、スライドなどの使い方が効果的だった」(図中では「黒板」)
- ④「抽象的な観念・理論をよく判るように説明された」(図中では「抽象的」)
- ⑤「話し方が聞き取りやすかった」(図中では「話し方」)
- ⑥「授業は興味のあるものだった」(図中では「興味」)
- ⑦「この授業は自分にとって価値があった」(図中では「価値」)
- ⑧「授業担当者は学生の参加を促し、学生に十分応答した」(図中では「参加」)
- ⑨「授業担当者は、学生に適切に助言を与え相談にのってくれた」(図中では「助言」)
- ⑩「授業担当者は授業の際、クラスをうまくまとめた」(図中では「クラス」)
- ⑪「私はこの授業によく出席した」(図中では「出席」)
- ⑫「私はこの授業に意欲的に取り組んだ」(図中では「意欲的」)
- ⑬「私はこの授業を他の学生に薦めたい」(図中では「薦める」)

なお回答者の属性に関しては、学部、性別、学年の記入が求められている。また、裏面には定性項目の設問が設けられている。

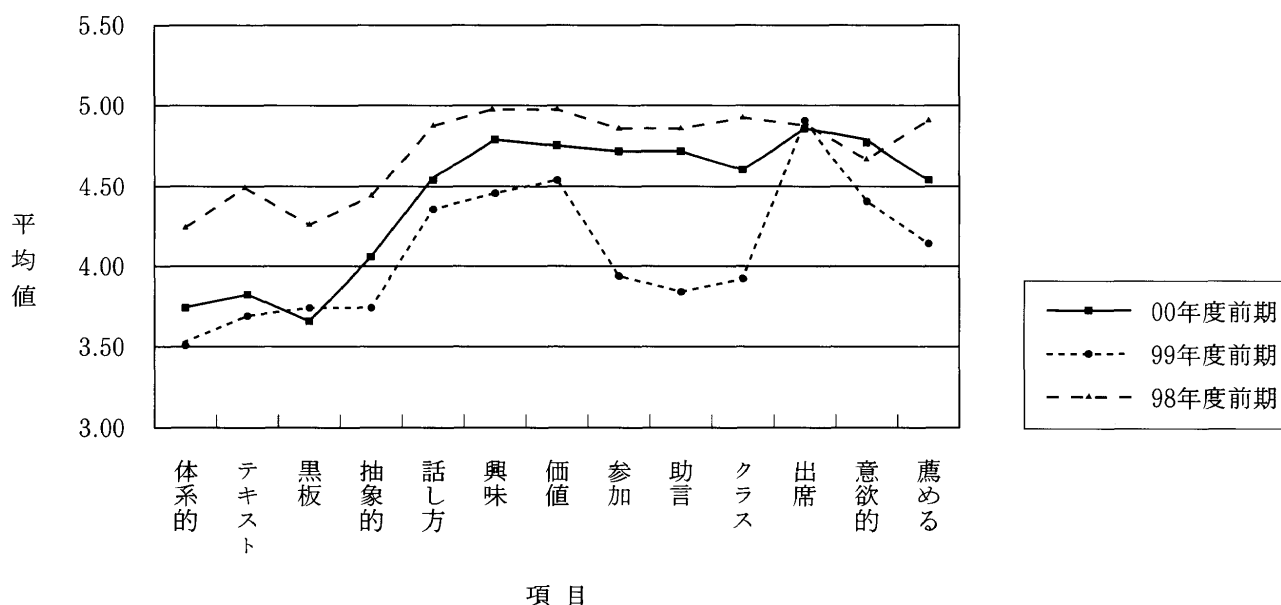


図4 授業調査結果（平均値の比較）

2. 調査の分析結果

(1)定量結果：この授業評価の定型設問の分析から、KKJに関する慶應大学側の学生の評価を検証していく。前述したようにこの調査の特徴は、年度間で比較できる唯一の授業調査であるため、そこに焦点を絞って結果を叙述する。KKJは、昨年度（1999年度）から始めた試みであるため、それ以前（1998年度、図中では「98年度前期」）、昨年度（「KKJ1999」、図中では「99年度前期」）、本年度（「KKJ2000」、図中では「00年度前期」）の3カ年の授業評価結果を分析した。定型項目13項目の年度別平均値は、図4の通りである。まず、「KKJ2000」のスコアを「KKJ1999」のスコアと比較してみよう。調査対象13項目の中で、「黒板」と「クラス」を除いた他の11項目すべてでそのスコアは上昇していた。そこでさらに両者間に統計的な有意さが認められるかどうかをも検定を用いて検証した。その結果、有意な差が認められたものは、「参加」 n 、「助言」 o そして「クラス」 p であった。しかしながら、KKJが始まる以前の授業評価と比較すると、「意欲的」を除く12項目で、「KKJ2000」のスコアは下回っている。

(2)定性結果：ここでは、授業調査の裏面に設けられていた定性項目についての内容分析を行いたいと考えるが、「KKJ2000」での授業調査の記述は、「KKJ1999」のそれと比べるとかなり分量の少ないものであり、それは、同じ時間帯に「イメージ調査・満足度調査」の調査票が配られ、そちらへの関心が優先したためと思われる。また紙面の都合もあるので分析は割愛する。

Ⅲ 「KKJ2000」のスタッフ満足度調査

本稿の冒頭で述べたように、授業の提供者である教育スタッフは、授業の成否を評価できる立場にある。従来の授業調査に見られるような、学生の側からの授業評価だけではなく教育スタッフの調査は、その意味でより活用されるべきである。とりわけ教育スタッフが多数にわたるKKJのような試みでは、有効な授業の評価方法となりうる。ここでは、この共同授業に携わった教員・スタッフの満足度調査を分析する。KKJには、教員並びにスタッフとして合計14名の人間が関わっていた。その内訳を明記すると、研究プロジェクトとしての所属では、京都大学7名、慶應大学7名である。さらに、この教育スタッフは、授業（ゼミナール）に対する責任者であり、授業で学生に公式な教育的働きかけをするスタッフ（以後「授業担当スタッフ」）、と間接的に関与しているスタッフ、すなわち授業の補助者であったり、ネットワーク上で学生へ非公式の働きかけをしたり、ネットワークシステムの設計者であるスタッフ（以後「授業非担当スタッフ」）という2つのスタッフ属性に分類できる。

1. 調査の概要

14名のスタッフから、本稿の筆者を除いた13名を対象に調査が行われた。調査は、授業がすべて終了した7月下旬

に、「スタッフ満足度調査」と題する調査票が郵送もしくはE-mailで対象者に送られ、13名全員から回答を得た。調査票は定量項目6項目、定性項目5項目から構成された。回答者には、その属性を知るために、氏名の記入が求められた。

2. 調査の分析結果

(1)定量結果：定量調査は、まず「あなたは、授業（ゼミナール）として『KKJ2000』をどのように評価しますか」という設問で、5つの選択肢qの中から1つを選択させた。その結果は、全体では「どちらかといえばうまくいった」という回答が最も多く5票(38.5%)を占め、ついで「たいへんうまくいった」と「どちらともいえない」が4票(30.8%)であった。全体では、7割強のスタッフが「うまくいった」という評価を下していた。

次に「あなたは『KKJ2000』にスタッフとして参加して、どのくらい満足しましたか」という設問で、5つの選択肢rの中から1つを選択させた。その結果は、全体では「どちらかといえば満足した」という回答が最も多く8票(61.5%)を占め、ついで「どちらともいえない」が3票(23.1%)であり、さらに「たいへん満足した」が2票(15.4%)であった。全体では、7割弱のスタッフが「満足した」という評価を下していた。

また、『KKJ2000』の活動は、あなたにとってどの程度の負担でしたか」という設問で、5つの選択肢sの中から1つを選択した結果は以下のようなものになった。最も多かった回答は、「負担であった」の8票(61.5%)であり、以下「どちらともいえない」が3票(23.1%)、「たいへんな負担であった」と「負担にならなかった」が1票(7.7%)と続いた。

さらに、これは「KKJ1999」にも参加したスタッフに対する限定項目であるが、『KKJ1999』と比べて『KKJ2000』を、授業（ゼミナール）としてどのように評価しますか」という設問で、5つの選択肢tの中から1つを選択させた。その結果は、「どちらかといえばうまくいった」という回答と「どちらともいえない」という回答がともに3票(37.5%)、次いで「たいへんうまくいった」が2票(25.0%)であり、6割強のスタッフは、「KKJ1999」よりも「KKJ2000」の方がうまくいったと考えていた。

最後に同様の限定項目で、『KKJ1999』と比べて『KKJ2000』に、あなたはどの程度関与しましたか」という設問で、5つの選択肢uの中から1つを選択させた。結果は、『KKJ1999』と同程度に関与したと思うが3票(37.5%)、次いで『KKJ1999』より、かなり積極的に関与したと思う」という回答と『KKJ1999』より、積極的に関与したと思う」がともに2票(25.0%)であり、『KKJ1999』ほどには、積極的に関与しなかったと思う」は1票(12.5%)にすぎなかった。

(2)定性結果：ここでは定性項目で調査された内容を内容分析した結果を記述していく。なおここでは回答者の属性として、研究プロジェクトの所属並びにスタッフ属性を付記しておく。

まず、「授業（ゼミナール）として『KKJ2000』を肯定的に評価できる点がありましたら、ご記入ください」という設問では、その内容は次の3点に集約された。第1に、学生の満足感が高いことについて評価しているものである。「履修学生が、おおよそKKJ2000の企画に満足していた点」（慶大、授業非担当スタッフ）、「学生の満足度が高い」（京大、授業非担当スタッフ）が挙げられる。第2に、この学生の高い満足度が学生の主体的な学習態度に起因するものであり、その点を指摘した記述が見られた。「学生が自らの手で、授業を設計し、実行することができた点」（京大、授業担当スタッフ）、「学生がきわめて自発的に計画・運営を行った」（京大、授業担当スタッフ）に代表される。高い満足度に注目したものと比べると、授業担当スタッフは、教育内容と関連したこれら主体的な学生の態度を評価する傾向にあった。第3には、2つの大学における学生間のコミュニケーション関係を評価するものが見られた。「授業・合宿で学生同士深く交流できる点」（京大、授業非担当スタッフ）、「遠隔地間コミュニケーションに対する学生への意識を実証させることができた点」（京大、授業非担当スタッフ）といった回答である。

次に、「授業（ゼミナール）として『KKJ2000』を肯定的に評価できない点がありましたら、ご記入ください」という設問では、次の3点が中心的な内容であった。第1に、合宿という非日常的なイベントが中心になっている事に対する懸念である。『合同合宿』がすべての目標として機能していた嫌いがある点。合宿はKKJの一要素であるのに、合宿だけにとらわれてしまうのはもったいない」（慶大、授業非担当スタッフ）、「『打ち上げ花火』的に、一瞬で終わってしまう（すぐさめてしまう）可能性がある点」（京大、授業担当スタッフ）が問題とされた。第2には、ス

スタッフ間の役割分担・連携の不備を指摘する記述が見られた。「もう少し、学生と教師、京大と慶大の間の役割分担（授業の運営についても、事務的処理事項についても）が明確であってもよかったのではないか」（慶大、授業非担当スタッフ）、「“教師の関与”に対する見解の違いが教師陣にあり、生徒を混乱させた点」（京大、授業非担当スタッフ）が指摘された。第3には、この合同授業のコスト面を指摘するものであった。「スタッフの労苦などを考え合わせたときに、コストがっているのか自信がない」（京大、授業担当スタッフ）、「効果を得るためのコストが高すぎる（人件費、時間、合宿費用など）」（慶大、授業担当スタッフ）が挙げられた。

また、『KKJ2000』の活動の中で、あなたが満足を感じた点がありましたら、ご記入くださいという設問では、次のような結果となった。内容分析の結果は、前述の授業（ゼミナール）として肯定的に評価される設問の回答と重複しており、学生が満足していることや学生の主体的な態度に対して満足を示す回答が多かった。この他には、授業、合宿の成功や研究授業としての自己のメリットなどがあげられていた。「授業が予想以上の成果をあげたように見られること」（京大、授業担当スタッフ）、「2年目なのに合宿がうまく行ったこと」（慶大、授業担当スタッフ）、「授業を観察できた」（京大、授業非担当スタッフ）などである。

これとは反対に、『KKJ2000』の活動の中で、あなたが不満を感じた点がありましたら、ご記入くださいという設問では、内容分析の結果、前述の授業（ゼミナール）として肯定的に評価できない点の回答と重複し、スタッフの負担やスタッフ間で合意形成がなされていない点が挙げられていた。「スタッフの労苦について、もう少し（悪くいってしまえば）『手を抜く』やり方を考えないと、日常的な授業で同じような試みができるかどうか不安である点」（京大、授業担当スタッフ）、「『介入』についてのコンセンサスが得られない状態だったので、自分の意思をどこまで出して良いのか、どこまで自分に決定権があるのか分からず、それをストレスに感じることもあった」（慶大、授業非担当スタッフ）、「自分の役割の不明さ。どこまで口を出して良いのかは、各人に自由なのか」（京大、授業担当スタッフ）といった回答である。

最後に、これまでにスタッフの負担という指摘が度々でてきたが、具体的にはどんな点が負担であったのかを見てみたい。『KKJ2000』の活動で、あなたが負担を感じた点がありましたら、具体的にご記入くださいという設問の回答は、それを示している。第1には、この授業（ゼミナール）自体で必要とされる様々な事務的負担である。「毎日来る数多くのメールに対応しなければならなかったこと（やや強迫的）」（慶大、授業非担当スタッフ）、「どうしても学生にとってお金がかかってしまうので、期限までに学生からお金を集めることが負担であった（合宿代、きっぷ代など）」（京大、授業担当スタッフ）である。第2に、この授業の形態、すなわち学生参加型であるため学生の動きに呼応して臨機応変に対応していかなければならない負担である。「修善寺合宿の際、直前になってad hocに決まったことに、有無を言わず対応を迫られたこと」（慶大、授業非担当スタッフ）、「負担であると同時に、実り多いと思われ充実したものであったが、たとえば合宿1日目の夜に突然プログラムを持つことになったこと」（京大、授業担当スタッフ）といった回答である。また、これと関連して、ひとりひとりの学生の動きに配慮しなければならない負担であり、またそれがスタッフ間の合意なしにスタッフに課せられることの負担である。「あえて『気配り』とするなら、2日目のコンパで、精神的に不安定になりがちな学生数人を絶えずマークしていたこと」（京大、授業担当スタッフ）、「自分の見えない点が負担でした。何をしてもよいかわからない、が、時として役割が生じてくる（時間の確認、コンパの設定、後片付け…）ことへのとまどい」（京大、授業担当スタッフ）である。最後に、京都大学と慶應大学という2つのグループが共同して授業・研究を行う上での負担である。「何らかの意思決定が必要とされる時。2つの集団（京大と慶大）のスタッフの中での合意と、全体での合意、さらにそれがそれぞれの学生に与える影響・効果・反響などを考慮し、慎重にならざるを得ない点」（慶大、授業非担当スタッフ）が指摘された。

Ⅳ 考察－授業評価と授業のTQM－

（1）KKJの結果から

まず今まで見てきた学生の評価並びに教育スタッフの評価を総括してみる。

定量調査結果から見る限り、「KKJ2000」に関する学生の評価は、「KKJ1999」のそれを上回っている。その論拠とは、次のようにまとめられる。まず合宿への期待度調査の結果において、昨年とほぼ同じ非常に大きい期待が学生の中に形成されていた。この場合の授業に関する期待度とは、満足度と対応関係にあるものである。すなわち、大き

な期待に対しては、その期待に応えるべく十分な教育的配慮が必要であり、それが得られなければ学生の満足度評価は低くなるはずである。さらに、この授業が学生参加型という点から見ても、学生の授業に対する大きな期待は欠くことのできない条件である。そしてその結果として、授業終了後のポスト・テスト結果において、京大、慶大両校とも高い満足度評価を得たことは、この共同授業の内容が十分に学生の満足を満たすものであった事を示している。また、年度間比較を行ったSFCの授業評価においても、「KKJ2000」のスコアは「KKJ1999」のそれを上回っている。「KKJ2000」において、学生は主体的にこの合同授業の試みを受け入れ、その内容を消化した、これらの点から見れば、「KKJ2000」は十分に成功を収めたと結論づけられよう。他方、教育スタッフの満足度調査においても、それがワンショット・サーベイであるため年度間での比較はできないが、高い満足感が得られていた。学生、教員スタッフ双方から見ても、「KKJ2000」の試みは、十分に評価できるものといえよう。

しかしながら、定性調査結果においては、必ずしも十分な成功を収めたと結論づけることはできない。まず、学生の記述に見られたように、昨年度の「KKJ1999」でも指摘された時間的制約や費用の問題等は、本年度も同様の指摘がなされており、昨年度から改善されたとはいえない。同様に教員の負担に関しても、これは昨年度のスタッフ反省会でも話題になった問題であるが、本年度も依然この問題は解決されていない。そればかりか、本年度は、教育スタッフの人数が（12名から14名に）増加したにも関わらず、一般的には負担が増加する傾向にあった。さらにこれは最も重要と思われる問題点であるが、最大の問題は、教育スタッフ1人1人の立場が明確でなく、そのことが学生にも伝わってしまっていたことであろう。学生側の「教員の立場がわからない」という指摘は、教育スタッフの「自分の役割の不明瞭さ」と呼応するものである。これらの点では、必ずしもKKJという共同授業の試みは、とりわけ授業の計画・実施という点から見るとTQMが十分機能しているとは言えない。

（2）授業のTQMについての考察

KKJという試みは、大学教育の新しい形態を模索する実験授業であり、その意味では非常に特殊な試みである。ここでは、「KKJ1999」及び「KKJ2000」で得られたデータ及びこの2年間のKKJに参加した筆者の経験から、この授業の来年度の展望とそれに対する授業へのTQMの応用可能性をここで考察していきたい。この考察は、この特殊な試みから、一般的な通常の大学で行われている授業に対して、どのような示唆が導き出せるかを考察するものである。本論では、はじめにマーケティングやTQMにおけるPDCAサイクルのCHECKから授業のあり方を見てきたわけであるが、そこからは次のような考察が得られると考える。

第1に、授業の担当教員は、まず教育者としての良心に従って誠実に自分の授業を自己評価するべきである。その上で学生の授業評価結果をも加味し、顧客である学生の長期的利益を考え、教育的見地から最善の授業プログラムを開発すべきである。教育スタッフの評価は、授業の改善に十分役立ちうる資料となりうる。とりわけサービスのマーケティングにおいては、顧客（学生）の満足度も重要な指標であるが、同時にサービス提供者（教育スタッフ）の満足感を充足することも大切であることが指摘されている。同様に「KKJ2000」では、まず学生参加型授業という形態から、共同授業として両大学の教育スタッフが、CHECKに続くACTの段階で十分な討議をなしえなかったことが問題であったのではなからうか。そのことがひいては、教育スタッフの満足に影響を与えていることはその回答から明らかであると思われる。第2に、このシラバスの改善と関連して、教育スタッフは、学生や他の教員、大学、社会等に対して、自己の授業内容・評価等に関するアカウンタビリティを持たなければならない。学生の満足度だけを問題にすれば、現在授業調査を導入した多くの大学で問題となっているように、学生に対して甘い授業や甘い評価を与える教員が優秀な教員として評価される弊害は防ぐことができない。PDCAサイクルのPLANの段階で、このアカウンタビリティを明確化する作業を組み入れるべきである。その際には、学生の授業評価も、可能な限り個々の教育プログラムに沿ったものに、言い換えればシラバスの授業目標と直接関連した、授業評価項目の作成が必要である。大学のカリキュラムにおける内容、方法論、目的等の多様性に目を向ければ、統一された単一の形式で授業調査を実施することが無意味なものであることは容易に推測されよう。その意味ではSFCの授業調査の定型項目は、少なくともKKJの授業形態には適合していると言えないことを、ここで指摘しておく必要がある。さらに、このPLANの段階で授業の担当責任者により作成された内容、方法論、目的等については、他の教員や管理者の同意を必要がある。教員の授業に対する自由度が、教育者としての良心を欠いた無責任な自由度にならないためにも必要である。第3に、教育マーケティングの観点から見て、教員は学生に対して、授業の内容を説得できる能力を持つ必要がある。現在教

員の多くは、一方的に教育内容を比較的自由に決定できる権利を持っているわけである。しかしここでいう説得とは、なぜその教育内容が学生にとって必要であるのか、その授業を受けることで学生にとってどのような教育効果が期待できるかを、教員としての立場から学生に説得し、納得させる過程である。京都大学ではこのKKJの授業に対しては、履修希望者が多いと聞く。残念ながら授業形態の特殊性から、履修者数が制限されているそうである。そしてこの履修者をセレクトする過程は、半期の授業の1時間目を利用して行っているということである。KKJで学生の高い期待と満足度が得られたのも、この事前の教育スタッフから学生へのある意味での説得の機能が働いているものと推測される。そして、この段階を経ることによって、京大の学生はKKJの活動に関して高い期待を形成することになったと考えられよう。

参考文献

- 羽田昇史『サービス経営の研究 私立大学・物流・翻訳』、1994年、学文社
P.F.ドラッガー／上田惇生・田代正美『非営利組織の経営』1991年、ダイヤモンド社
P.コトラー&カレン・F.A.フォックス／水口健次『学校のマーケティング戦略』、1989年、蒼林社
D.T.セイモア／館昭・森利枝『大学個性化の戦略 高等教育のTQM』、2000年、玉川大学出版部
浅井慶三郎『サービス業のマーケティング』、1985年、同文館
D.リースマン／喜多村和之『高等教育論』、1986年、玉川大学出版部
田中毎実「KKJ（京都大学慶應義塾大学連携ゼミ）実践の前提と展開」『京都大学高等教育叢書7』、2000年、京都大学高等教育教授システム開発センター
井下理「新規教育プログラムの研究開発：企画設計を中心に」『京都大学高等教育叢書7』、2000年、京都大学高等教育教授システム開発センター
井下理「学生参加による教育改革の事例研究」『教育社会学研究55』、1994年、東洋館出版社
田部井潤「KKJにおける学生満足度測定の試み」『京都大学高等教育叢書7』、2000年
田部井潤・柴原宜幸「シラバスと授業調査」『常葉学園浜松大学国際経済論集第2巻』、1995年

脚注

- a 既に1970年代に、教育のマーケティングが志向されていながら、それが普及しなかった原因は、教育のマーケティングが、大学の無責任な学生募集活動として限定して理解されたことにあろう。D.リースマンの著（参考文献）P302を参照。
- b KKJとは、Kyoto-Keio Joint seminarの略であり、授業内容等の詳細については、『京都大学高等教育叢書7』、2000年、京都大学高等教育教授システム開発センターを参照。
- c 「イメージゲーム調査」とは、本授業研究における他の研究者の研究テーマであり、その関係上、「イメージゲーム調査 尺度版 京都大学用」並びに「イメージゲーム調査 尺度版 慶應義塾大学用」という2つの形式の調査票が用意され、実施された。しかしながら合宿に対する期待度については、2つの形式でまったく同じ設問からなる。
- d 5つの選択肢とは、「1 大変期待している 2 まあまあ期待している 3 どちらともいえない 4 どちらかといえば期待していない 5 まったく期待していない」である。
- e コード化は、脚注dの順に「5、4、3、2、1」として行った。
- f 「イメージ調査・満足度調査」とは、脚注c同様、本授業研究における他の研究者の研究テーマにも関係するものである。
- g 5つの選択肢とは、「5 大変満足した 4 どちらかといえば満足した 3 どちらともいえない 2 どちらかといえば満足しなかった 1 まったく満足しなかった」である。

- h コード化は、脚注gの順に「5、4、3、2、1」として行った。
- i 京大=4.05、慶大=4.53、df=34、 $\rho < 0.03$
- j 5つの選択肢とは、「1 積極的に勧める 2 勧める 3 どちらともいえない 4 勧めない 5 まったく勧めない」である。
- k 「どちらともいえない」という回答が、京大の学生に多かった。df=2、 $\rho < 0.03$
- l 5件法の選択肢とは、「強くそう思う そう思う どちらともいえない そう思わない 全くそう思わない」である。
- m 分析は、脚注1の順に「5、4、3、2、1」にコード化して行った。
- n 「KKJ2000」=4.71、「KKJ1999」=3.92、df=39、 $\rho < 0.01$
- o 「KKJ2000」=4.71、「KKJ1999」=3.79、df=39、 $\rho < 0.01$
- p 「KKJ2000」=4.59、「KKJ1999」=3.91、df=37、 $\rho < 0.03$
- q 5つの選択肢とは、「1. たいへんうまくいった 2. どちらかといえばうまくいった 3. どちらともいえない 4. どちらかといえば失敗した 5. たいへん失敗した」である。
- r 5つの選択肢は、脚注gと共通。
- s 5つの選択肢とは、「1. たいへんな負担であった 2. 負担であった 3. どちらともいえない 4. 負担にならなかった 5. まったく負担にならなかった」である。
- t 5つの選択肢は、脚注qと共通。
- u 5つの選択肢とは、「1. 「KKJ1999」より、かなり積極的に関与したと思う 2. 「KKJ1999」より、積極的に関与したと思う 3. 「KKJ1999」と同程度に関与したと思う 4. 「KKJ1999」ほどには、積極的に関与しなかったと思う 5. まったく関与しなかったと思う」である。