

学校施設に対する満足度調査

新保 幸一

Shinpo Kouichi

国立教育政策研究所文教施設研究センター長

学校評価の進展と学校施設評価への取組み

国立教育政策研究所は、文部科学省が所管する国立の研究所以、昭和 24 年の創設以来、教育政策に関する総合的な研究機関として、数々の理論的・実証的な調査研究を行ってきた。文教施設研究センターは、学校施設が直面する様々な課題に関する基礎的・専門的な調査研究を実施するために設置された組織で、これまでに学校施設の耐震対策、環境対策、安全対策等に関する調査研究を実施してきた。本稿では当センターが実施した調査研究の中から、平成 20 年 12 月に実施した学校施設に対する施設利用者の満足度調査の概要を説明する。

学校評価とは、学校が教育活動等の成果を検証し、その結果を踏まえて学校運営の改善を図る一連の取組みであり、平成 19 年 6 月の学校教育法改正でその根拠規定が新設された。また、同年 10 月の学校教育法施行規則改正により、自己評価、学校関係者評価の実施および公表、評価結果の学校設置者（公立学校では都道府県や市区町村の教育委員会）への報告に関する規定が新設された。

このような状況の中、文部科学省文教施設企画部が設置する有識者会議が、平成 21 年 3 月に「学校施設の評価の在り方について」と題する報告書を公表した。同報告書では、公立の小中学校施設を主な対象として、学校施設評価の目的、学校と学校設置者の役割分担、評価項目・評価指標の参考例などが示されている。

本稿で紹介する施設利用者の満足度に関する意識調査は、同会議における学校施設評価に施設利用者の視点を導入することに関する審議の一環として、当センターが実施したものである。

満足度調査の対象と質問内容

当センターでは、満足度調査を実施するため「学校施設の質的水準に関する調査研究」に関する研究会（主査：上野淳首都大学東京副学長）を設置し、建築計画、初等中等教育、統計学等の専門家の協力を得て、調査票の作成および集計結果の分析を行った。

調査対象として全国の公立小中学校の中から学校評価に前向きに取り組んでいる学校 204 校（小学校 106 校、中学校 98 校）を選び、当該学校の教員に回答を依頼した。平成 20 年 12 月に調査票を送付し、199 校（小学校 104 校、中学校 95 校）から回答をいただき、回答率は 97.5% と非常に高率であった。回答者の総数は 3,543 人（小学校 1,689 人、中学校 1,854 人）で、1 校当たりの平均回答者数は小学校 16.2 人/校、中学校 19.5 人/校である。

回答をいただいた学校は、北海道から沖縄県までほぼ全部の都道府県を網羅している。図 1～図 3 は学級数、立地条件、校舎経過年数の内訳を示したグラフで、学校規模、市区町村規模、校舎の新旧等の属性からみて、様々なタイプの学校を網羅した母集団といえる。

質問項目は、まず学校施設に対する総合的な満足度について尋ね、続いて 18 項目の個別要素に対する満足度を 5 段階で評価していただいた。

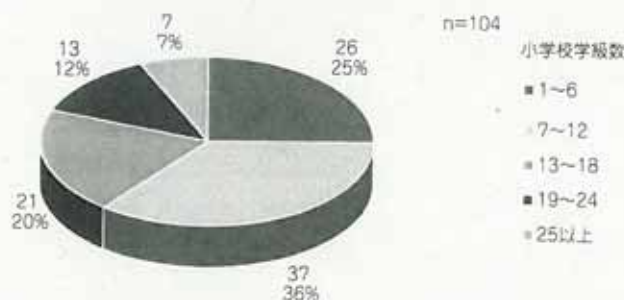


図 1-1 調査回答校における学級数の割合（小学校）

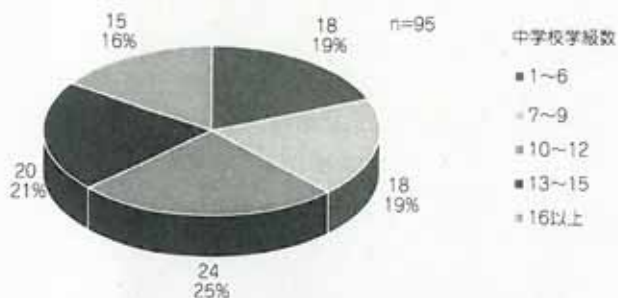


図1-2 調査回答校における学級数の割合 (中学校)

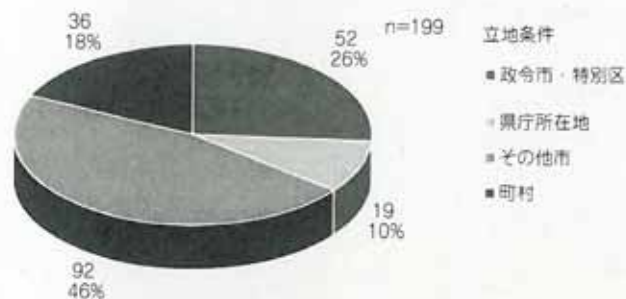


図2 調査回答校における立地条件の割合

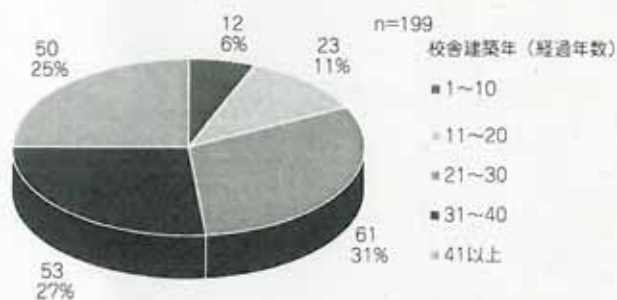


図3 調査回答校における校舎建築年の割合

個別要素の内訳は、普通教室関係として「児童生徒の込み具合」「教員の作業環境」「教室の寒暖」「音環境」「光環境」「教室の配置」「教室の使い勝手」の7項目、普通教室以外として「特別教室の使い勝手」「運動施設」「水まわり」「ICT設備」「余裕教室の使い勝手」の5項目、学校施設全般として「全体の雰囲気」「防犯性」「安全性」「バリアフリー」「地域開放」「維持管理」の6項目である。

さらに、5段階評価で「不満」「やや不満」「どちらでもない」のいずれかを選んだ場合は、その理由をあらかじめ用意した選択肢から選ぶようお願いした。

学校施設の実態に関するデータとしては、建物面積、建築年、耐震診断結果等が知られているが、日々校舎を使用している教員が学校施設をどう評価しているかという視点の調査はほとんど実施されていなかった。今回の調査はこのようなテーマに関する初の全国規模の調査で

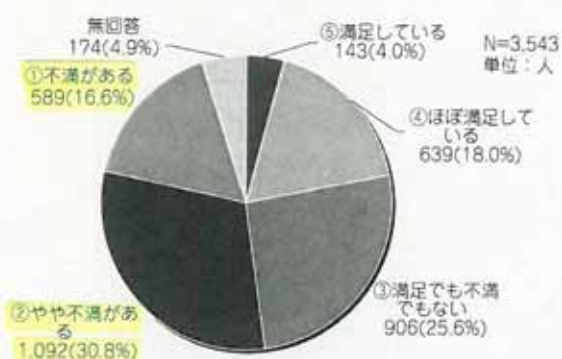


図4 総合的な満足度の割合

あり、回答者数が3,500人を超える数になったことも相まって、集計結果は非常に興味深いものとなった。

総合的な満足度の傾向

図4は回答者全体の総合的な満足度に関する集計結果で、「満足」が4.0%、「ほぼ満足」が18.0%、「どちらでもない」が25.6%、「やや不満」が30.8%、「不満」が16.6%（他に無回答4.9%）となっており、全般的に低調な状況である。特に「やや不満」と「不満」を合わせると47.4%となり、約半数の教員が何らかの不満を感じている状況は、学校施設関係者にとって非常に気になる結果である。なお、集計の過程で小学校と中学校に分けたデータを比較してみたが、小中間で大きな違いは見られなかった。

さらに、学校単位の傾向を見るため、満足を5点、不満を1点として、回答があった199校ごとの平均満足度を算出した。その結果は、図5のように2.0～3.0点の範囲に約6割の学校が集まっており、学校単位の集計結果でも不満を感じる学校が多いことを示している。一方で最低の1.1点から最高の4.5点まで広い範囲に分布している様子が見られ、学校ごとの満足度にかんがいのばらつきがあることも明らかになった。

個別要素の満足度の比較

このように学校施設に対する満足度は、総じて「不満」もしくは「やや不満」を感じる利用者の割合が多いという結果になったが、では不満の具体的な理由は何だろうか。

図6は前述した18の個別要素の5段階評価の結果を、「⑤満足」と「④ほぼ満足」を合わせた割合が多い順番

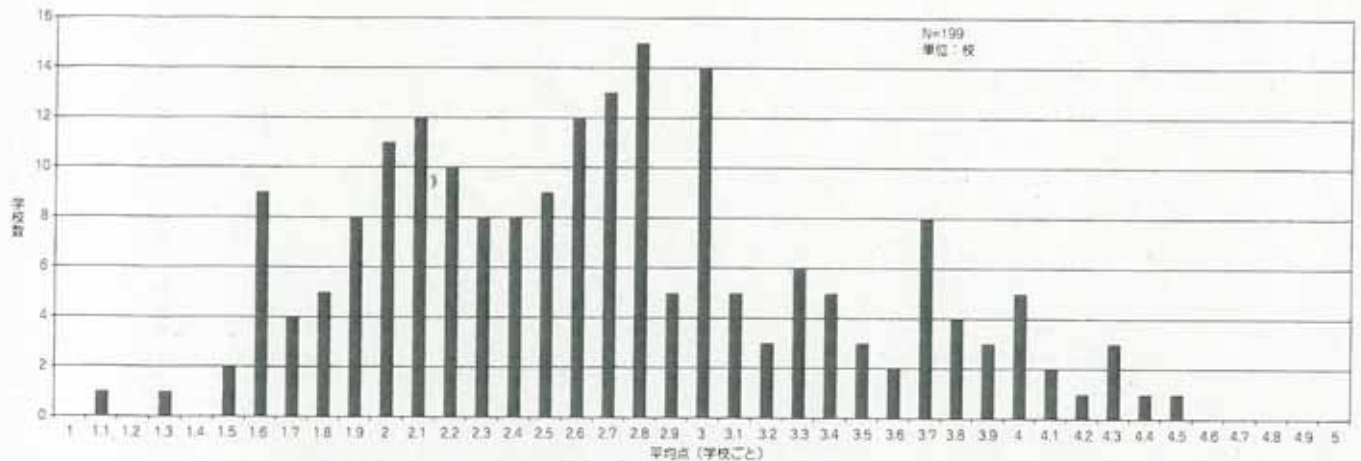


図5 学校ごとの総合的な満足度の分布

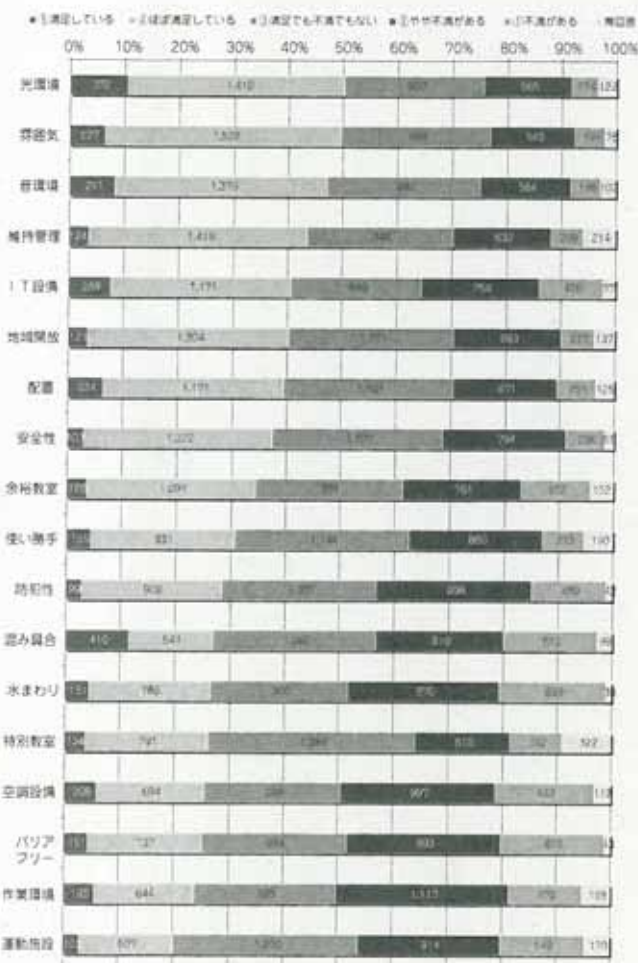


図6 個別要素の満足度に対する回答

に並べたものである。最上位の「光環境」と次の「全体の雰囲気」では約5割の教員から肯定的な回答があり、次いで「音環境」「維持管理」「ICT設備」でも4割以上の教員から肯定的な回答があった。一方で、最下位の「運動施設」ではこの割合は2割に留まり、次いで「教

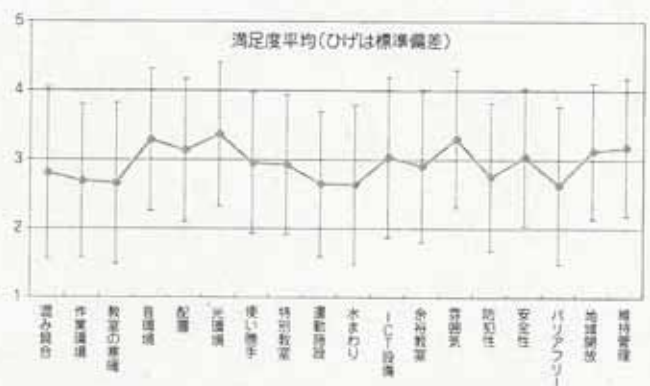


図7 個別要素の満足度比較

室の作業環境」「バリアフリー」「教室の寒暖」「特別教室の使い勝手」「水回り」等の割合が少なかった。

否定的な回答については、「①不満がある」と回答した人数が多いのは「水まわり」「バリアフリー」「教室の寒暖」等であり、これらに関する問題点が施設利用者にとって特に強い不満感となって現れる傾向が見られる。

図7は個別要素ごとに満足度の平均値とばらつき具合を集計したグラフで、ひし形が平均値、上下の「ひげ」が回答のばらつきを表している。

これをみると、図6と同様に「光環境」「音環境」「全体の雰囲気」「教室の配置」等の平均値が高く、「教室の寒暖」「教室の作業環境」「水まわり」「運動施設」「バリアフリー」等の平均値が低い結果となった。回答のばらつき具合については、「教室の寒暖」や「教室の飲み具合」で若干「ひげ」が長くなっているものの、個別要素間での違いは少ないことがわかった。

個別要素における不満の理由

今回の調査は、18の個別要素全てについて、5段階評価で「不満」「やや不満」「どちらでもない」のいずれかを選んだ場合は、その理由を選択肢から選ぶような構成になっている（複数回答）。図8～10は、満足度の平均値が低かった「教室の作業環境」「教室の寒暖」「水まわり」の三つに関する不満の理由とその割合を集計した結果である。

「教室の作業環境」では、回答者の4割以上が「書類の保管場所」や「机まわりのスペース」の不足を不満の理由と回答している。「教材収納の不足」では小学校が中学校より10%高くなっており、小学校の方がより多くの教材を使用している様子が見えてくる。一方で「生徒相談」に関しては中学校の方が8%高くなっており、生徒指導の機会が多い様子が見えてくる。

「教室の寒暖」では「夏の暑さ」が最も多く、回答者



図8 個別要素における不満の理由（作業環境）



図9 個別要素における不満の理由（教室の寒暖）



図10 個別要素における不満の理由（水まわり）

の6割以上が不満の理由としている。「冬の寒さ」も44～45%と高い割合になっていることと合わせると、「夏暑くて冬寒い」教室に対する不満が非常に高いことが明確になった。ほかにも「設備の老朽化」や「通風の不足」に対して相当数の不満があることにも留意する必要がある。

「水まわり」では、「トイレの臭気」と「設備の老朽化」が高い割合を示している。「トイレの臭気」で小学校が中学校より17%も高い理由は、今回の質問のみでははっきりと分らなかった。このほかに「洋式便器の不足」や「手洗い場の不足」についても相当数の不満があった。

施設利用者の満足度調査結果の活用

今回実施した施設利用者の満足度調査は、日々校舎を使用している教員の目線で学校施設を評価しようとする新たな試みであり、集計・分析の結果は、利用者目線の導入という新たな観点で、学校施設評価の有効な手法の一つであることを示している。

また、各学校別の集計・分析結果は、当該施設の実態や問題点を把握する手段としてきわめて有用なことも明らかになった。学校にとっては、18の個別要素の満足度と各要素ごとの不満理由を分析することによって、自校施設の要改善点を明らかにすることができる。問題点を解消するには、日常の維持管理で解決できるもの、小規模な修繕で解決できるもの、大規模な改修工事が必要なものが混在しているため、不満の理由を分析することで、具体的かつ効果的な改善計画を作ることができる。

さらに、学校設置者にとっては、所管する学校施設に同様の調査を実施することによって相互比較が可能となり、学校施設の改築事業や改修事業の実施順序を決定する際や、改修内容を決定する際の根拠情報として活用することができる。今後は、この満足度調査を実際の施設改善の取組みにどう位置づけていくかについて、さらなる取組みが求められる。