

フィールドワーク科目「おもてなし研修」の成果と課題 —学生の振り返りを視点にして—

岩田京子 酒見康廣 岸川公紀
岩見穂香 南野香子

Achievements and Issues of “Hospitality Studies”: Focusing on Students’ Reflections

Kyoko Iwata Yasuhiro Sakemi Koki Kishikawa
Honoka Iwami Kyoko Nanno
(2018年11月22日受理)

1. はじめに

キャリア開発学科（以下、本学科）ではアクティブラーニング（以下、AL）の重要性を認識し、その推進に努めてきた。本学科のALの特徴として、「知識の定着・確認型」AL（小テスト、授業のまとめ・感想を書く、教え合いなどのグループワークなど）の実践は多いものの、より高次で活動範囲の広い「知識の活用・創造型」AL（体験学習、PBLなど）はまだ少ないことがわかっている（岩田他2017）。ALを高度化し学修効果を上げるためには「知識の活用・創造型」ALを推進していくことが必要である。そのために、本学科は平成29年度からのカリキュラムに「フィールドワーク科目」を設定し、「知識の活用・創造型」ALを主とする科目としてカリキュラムに顕在化した。ALの推進を図るとともに、学生にもALを認知し、積極的に参加をして欲しいと考えている。

フィールドワーク分野（選択）のなかの1科目が「おもてなし研修」（1年後学期、1単位）である。平成29年度に1年目を終えた。そこで、学生たちの振り返りを視点にして「おもてなし研修」の成果を考えると同時に改善に向けての課題を抽出し、今後の「おもてなし研修」の向上に役立てることを本稿の目的とする。

2. 「おもてなし研修」の意義と概要

本学科のカリキュラムポリシーとして、「専門性や地域にとらわれることなく広い視野から思考力・行動力を身につけ、また人間関係を円滑に営むための科目」「実

体験を通して課題を発見し問題を積極的に解決できる力を身につけるための科目」をフィールドワーク分野に配置している。また、アドミッションポリシーでも「幅広い教養とマナー、コミュニケーション能力を身につけている」「自ら課題を発見し、能動的に取り組み解決することで、家庭・職場・地域社会における活動を、効率的かつ豊かにすすめることができる」とある。授業科目を通して思考力・行動力、人間関係、課題発見・解決能力を身につけ、卒業後に家庭や職場、地域社会で活躍する人材の育成が目標である。

では、学生たちの現状はどうなのだろうか。溝上他（2015）の調査では、約4,500名の高校生を対象としたクラスター分析により、高校生を以下の7つのタイプに分類している。

- ①「勉学タイプ」（他の生徒と比べて、「授業以外の学習時間」が長いことが特徴）
- ②「勉学そこそこタイプ」（「授業以外の学習時間」が長いことを特徴として分類されるタイプであるが、勉学タイプより「授業以外の学習時間」がやや短い）
- ③「部活動タイプ」（他の生徒と比べて、「部活動」の時間が長いことを特徴として分類されるタイプ）
- ④「交友通信タイプ」（他の生徒に比べて、「友達と遊ぶ」「友達と電話・LINE・メール交換、ツイッター・SNSなど」の時間が長いことを特徴として分類されるタイプ）
- ⑤「読書マンガ傾向タイプ」（他の生徒に比べて、「読書をする（マンガ・雑誌を除く）」「マンガ・雑誌を読む」時間が長いことを特徴として分類されるタイプ）

- ⑥「ゲーム傾向タイプ」（他の生徒に比べて、「ゲームをする」時間が長いことを特徴として分類されるタイプ）
- ⑦「行事不参加タイプ」（他の生徒に比べて、「学校行事に積極的に参加する」の得点がもっとも低いことを特徴して分類されるタイプ）

上記7つのタイプのうち「その他（中堅以外の）私立大学・短大に多数進学」の高校では、「部活動タイプ」（30.6%）と「交友通信タイプ」（20.8%）が全体の半数を占めることが明らかになっている。両タイプは、学習はあまりしないが、良好な友だち関係や集団行動には適応しており、対人関係に関する技能・態度項目において高い得点を示している。

ところが、近年社会が求める「他の人と議論することができる」「人前で発表することができる」の得点では高い値を示していない。その結果から溝上他は、友達関係や集団行動が良好であることと、ディスカッションやプレゼンテーションができることは、別次元の技能・態度として考えるべきと結論づけている。

翻って本学科の学生を考えてみると、「その他（中堅以外の）私立大学・短大に多数進学」の高校出身者は多い。入学前の課題や入学後の指導主任面談などから、「部活動タイプ」と「交友通信タイプ」の学生が多数存在していることを認知している。高校時代に部活動に熱心に取り組み、友達とも仲良くできる学生たちだが、一方で、人前に出ることを躊躇したり、自分の考えを他者に発信する力が弱い学生を散見する。要は積極性や主体性が脆弱なのである。上記のディプロマポリシー、就職活動や卒業後の職場や家庭、地域社会での役割などを考えると、大学時代に向上させるべき態度であろう。

その手段として「おもてなし研修」は有効である。学外で多様な人々と交流する機会があり、自ら初対面の人を相手に話しかけたり、学外の年長者とコミュニケーションをとり、友好に関係性を築いていくなど、多くのミッションがこの研修には含まれているからである。これらの活動を通して、学内の授業で学修した教養やマナー、コミュニケーション能力を実践する貴重な場と言える。

また「おもてなし研修」には学生と地域とを結びつける目的もある。学生は自分が住むあるいは学ぶ地域があまりに日常のためか、意識の対象外となっていることが多い。溝上（2014）は学校教育に「成人した市民として送り出すための教育」の必要性を述べている。本学科のディプロマポリシーに共通するものである。学生は地域社会について理解することで、将来的に市民としてそこで活動することが期待できる。

大学と地域の連携も「おもてなし研修」の目的である。本研修には福岡市観光文化局、福岡観光コンベンションビューロー（以下、コンベンションビューロー）、福岡観光ボランティア協会、博多町屋ふるさと館（以下、ふるさと館）という複数の外部機関・団体の協力で成り立っている。プログラム化については、福岡観光コンベンションビューローと市民による観光ボランティア協会が中心となって本学科と協働で企画した。両団体にとっては、若い大学生に地域の歴史・文化、観光について理解してもらうメリットがある。福岡観光ボランティア協会会長によると、年長者の多いボランティアガイドたちにとっては、大学生との活動は楽しいことであり、素朴な質問から学ぶことも多いようだ。

大学にとっても、多様なリアルな学びの場を提供してもらえることは、教育目標を達成できる重要な学修の機会を得ることになるし、大学の社会貢献の意味もある。「学生」「地域」「大学」が有機的に結びつくことで「おもてなし研修」が成立し、三者それぞれに利得があることが「おもてなし研修」の意義でもある。

「おもてなし研修」の実施計画の概要はすでに岩田他（2018）で報告しているが、ここでは平成29年度の実施報告を行う。平成29年度の「おもてなし研修」の概要を簡単に説明しておきたい（図表1：「おもてなし研修」日程（平成29年度）を参照）。

「おもてなし研修」は学内での授業・活動と学外での活動から構成されている。まず、後学期が始まった直後（平成29年月9月中旬）に学内で「おもてなし研修」参加者募集の説明会を行った。希望者には参加申込み書を記入し、提出してもらった。前述したように平成29年度は初めての実施であったため、どれほどの学生が申し込んでくるかの見当がつかなかった。一緒に企画したコンベンションビューローとは人数的に多くは受け入れられないことと、活動期間が限られているので、最大でも15名程度ではないかと話し合っていた。結果的には学生の応募は12名（全員が参加者となった）、期せずしてこの人数が受入れ・運用にも最善の数字であったと、実施後に認識した。

第1回目の学内研修はオリエンテーションである。本研修の目的や実施する内容、礼儀やマナーを再度確認した。各学生の役割分担も行った。第2回目と第3回目は、観光案内ボランティアガイド（以下、ボランティアガイド）が案内する「博多の寺社めぐりコース」と「博多・中洲・天神コース」を体験した。地域の豊かな歴史や文化を初めて知る学生も多かった。また、ボランティアガイドの案内内容に関する知識だけではなく、声の大

図表1：「おもてなし研修」日程（平成29年度）

| 場所 | 日（曜日） | 時間 | 場所 | 内容 | 参加学生 |
|----|--|--------------------|---------------|---|------------------------------|
| 学内 | 9月20日（水曜日） | 5限 | 2705教室 | 説明会 | |
| 学内 | 10月13日（金曜日） | 5限 | 2705教室 | オリエンテーション、「おもてなし」とは | 全員 |
| | 10月21日（土曜日） | 13時～16時 12:50集合 | 「博多町屋」ふるさと館集合 | ボランティアガイドが案内する「博多の寺社めぐりコース」の体験 | 全員 |
| | 11月11日（土曜日） | 13時～16時 12:50集合 | 「博多町屋」ふるさと館集合 | ボランティアガイドが案内する「博多・中洲・天神コース」の体験 | 全員 |
| 学外 | 11月12日（日曜日）から 1月8日（月曜日）までの任意の土曜日／ 日曜日／祝日 | | 「博多町家」ふるさと館 | 第1回 ボランティアの館内案内とガイドの見学 定時ツアー同行 | |
| | 11月23日、25日、26日 12月2日、3日、9日、10日、16日、17日、 23日、24日、1月6日1月7日と8日（予 備日） | 11時～16時 10:45集合 | 「博多町家」ふるさと館 | 第2回 ボランティアの館内案内とガイドの見学 定時ツアー同行 | 各日、学生は2名～3名ずつ参加 学生は3回体験する |
| | | | 「博多町家」ふるさと館 | 第3回 ボランティアの館内案内とガイドの見学 定時ツアー同行 | |
| 学内 | 1月12日（金曜日） | 5限 | 2705教室 | 「ボランティアの館内案内とガイドの見学」振返りレポートガイドの日程確認、注意事項など | 全員 |
| 学外 | 1月20日（土曜日）から2月25日（日曜日） までの任意の土曜日／日曜日／祝日 | | 「博多町家」ふるさと館 | 第1回** スポットガイドとして「博多まち歩き定時ツアー」の一部 を案内・説明する | |
| | 1月20日、21日、27日、28日 2月3日、4日、10日、11日、12日、 17日、18日、24日、25日 | 11時～16時 10:45集合 | 「博多町家」ふるさと館 | 第2回** スポットガイドとして「博多まち歩き定時ツアー」の一部 を案内・説明する | 各日、学生は2名ずつ参加 学生は2回体験する |
| 学内 | 6月11日（月曜日）18日（月曜日）欠席者のみ | 4限 | 2401教室 | フィールドワークの振返り（グループディスカッション、発表） | 全員 |

*3回～13回の学外フィールドワーク総時間：40時間

参考図書：『博多博覧』福岡市博物館監修（海鳥社）\1,944

平成30年1月28日（日）福岡検定（受験は任意、初級受験料2,500円）

きさ、参加者を気遣う様子などに、学生は感心しきりだった。

第4回目から第6回目までは、学生3名が1グループとなって、土曜・日曜・祝日にふるさと館で活動する。1日の活動時間は5時間である。ボランティアガイドの活動を観察しながら、一緒に館内案内、展示物や伝統工芸の実演の説明をすることもある。また、毎日午後2時から無料で行われている「博多まち歩き定時ツアー」（以下、定時ツアー）に同行し、ボランティアガイドの案内を聞き、ガイド内容や技術を学ぶ。

第7回目は学内で行い、第4回目から第6回目までの活動のまとめと、第8回目からの活動の準備を学内で行った。第8回目と第9回目は学生2名がペアとなって、同じくふるさと館で、ボランティアガイドと一緒に活動をするのだが、今度は定時ツアーの一部の案内を学生が行う「スポットガイド」としての活動が加わる。櫛田神社を学生が担当する。それまでに観察したボランティアガイドたちを真似て自作の案内ボードを使ったり、どの場所を案内するか、声の大きさを調整したりしながら、案内を行った。学生は定時ツアーに参加してもらえるよう、お客様の呼び込みも担当している。

学生はふるさと館でのボランティアガイドとの活動後は、毎回レポートを作成することになっている。当日の活動の終了後にレポートを作成し、ボランティアガイドからサイン、コメントをもらい、後日、教員に提出する。教員は活動の参加を確認するとともに、活動内容あるいはボランティアガイドからのコメントで、学生の活動状況を把握することができる。

実は当初の計画としては第9回目以降として「新規ガイドスポット開拓」を行う予定であった。学生たちが若者の視点からこれまでのボランティア観光コースとは異なる観光スポットを開拓することになっていた。学生にとっては課題解決のPBLとし高次なアクティブラーニングになるはずであった。しかし、時間的制約もあり、なかなか学生ができることに限りがあると判断し、コンベンションビューローやボランティア協会と協議し中止を決めた。見通しの甘さがあったことは否めないが、活動時間として単位を付与するに十分と判断し、平成29年度は中止した。なお、同様の理由で平成30年度も行わない予定である。

第10回目は学生の振り返り作業となる学内活動である。活動をお互いに語り合い、レポートを作成した。これは後ほど報告する。振り返りが最後の学生が活動を終了してから、約3か月後になっている（6月中旬）。これは上記の中止したPBLの検討に時間がかかり、その間学生に振り返りをさせることができなかったからである。なお活動終了後3か月というのが、学生の振り返りにどのよう

に影響したかはわからないが、振り返りの時期は検討すべきであろう。

以上が平成29年度の「おもてなし研修」の実施概要である。参加者12名全員が途中で辞退を求めることはなく、突発的な事故もなかった。また、関係機関や団体から注意を受けることもなかったのが、担当者として何よりのことであった。一部計画とは異なってしまったが、「おもてなし研修」が初回としてはつつがなく終了できたことが、まずは一定の成果であったと考える。

3. 「おもてなし研修」参加動機

参加を希望する学生（12名）には申込書に(1)参加理由、(2)身につけたいと考えていること、の2点を記述することを求めた。

(1) 参加理由

「福岡について知ることができる」と書いた学生が7名いた。実は、参加12名のうち福岡市内出身者は1名のみで、福岡県内の他市が5名、佐賀県4名、大分県1名、山口県1名であった。福岡市内出身者には福岡は身近か過ぎるが故に、地元を意識が向かないのであろうか。それ以外の出身者の方が、入学後に生活圏内になった福岡市に興味を持つのかもかもしれない。

若い女性は「人見知り」と自己分析する傾向にあるが、3名の学生が「人見知りを直したい」と書いている。人と向き合えずに日常生活に支障をきたすような学生たちではないが、クラスでの発表や就職活動などを考えて、少しでも改善したいという姿勢が見られる。大学の授業で受けた刺激や将来の目標を明確にしたことで、「おもてなし研修」をステップアップ、成長の糧にしようとしている。

- ・中村学園でコミュニケーションやNakamura Styleの授業を受講して人と話すことがすごく楽しいと思うようになった。ボランティアに興味。消極的だった自分を変えるためのチャンス。
- ・夏季インターンシップの経験からコミュニケーション力の向上を図っていきたい。幅広い年代の方々との交流を積極的に行っていきたい。
- ・「人と関わる職業」に就きたい。たくさんの人と交流して、自分の進路の幅を広げたい。
- ・ホスピタリティビジネスに興味があります。旅行関係の仕事を目指している自分にこのような形でおもてなしを学ぶことは他に無いとても良い機会だと思いました。

上記以外にも「履歴書に書く強みを持ちたかった」と直接的に就職活動を意識している学生もいた。いずれも前向きな目的のために学外での新たな活動にチャレンジしていこうという意欲が見られる。

その一方で、大学生生活での「反省」からの動機も見える。

- ・4月に入学してから何も考えずに、検定を受けたり、授業を受けたりしています。だから自分から何か行動をしようと思い志望しました。
- ・(入学してから)この半年、自分の強みや身に付いたものが特にありません。このおもてなし研修を通して、自分にしかできないものや新たな自分を発見したい。就職のヒントにしたい。
- ・来年の春からは就職活動が始まるのに、私はまだアピールできるようなことを何もできていないので、してみようと決意しました。
- ・積極性に欠け、今まで大学に入ってから何かしようと思っただけで行動にうつせていない。アルバイトばかりで、ボランティアや何かを成し遂げた経験がないので、この「おもてなし研修」を最後まで成し遂げ、次の学年にもつなげていけたらと考えている。

何か行動しなければという思いがありながら、なかなか踏み出すことができない学生たちには「おもてなし研修」は実際に行動を起こす良いきっかけとなっている。

(2) 身につけたいと考えていること

一番多いのは「コミュニケーション力」である。上述したように、学生には「人見知りを克服したい」という思いがある。初めて会う人とでも活発に話をしたいと考えているのだ。また、日常的に同世代との交流が多いなかで、自分より年上の世代の人々(ボランティアガイドや観光客)との会話、また、ガイドという多人数の前で話すという体験からコミュニケーション力を身につけたいと考えている。

「会話力」と表現した学生は「学外でたくさんの方と会える機会があるので、授業で習った敬語の使い方や人に好印象を与えられる話し方、聞き方を会話の中から身につけていきたいです」と記述している。「おもてなし研修」を多様なコミュニケーションを経験できる場として捉え、教室で学んだことを実践することで、自分のスキルとしたいと考えている。

次に多いのは「積極性・主体性・実行力」などの態度に関するものである。「自分で考えて行動すること」も同義だろう。上述したように、入学してからの生活で自己に積極性が欠けること、そして今後の就職活動や人生

に積極性が必要なこと、その育成の場としておもてなし研修に期待していることがわかる。

その他に、マナー、思いやり、知識などを挙げる学生もいた。「おもてなし」に必要なものだと認知し、幅広い人間的な成長をする好機と捉えている。以下に代表的な学生のコメントを記述する。

- ・自分で考えて行動すること、知らない人や初めて会う人とコミュニケーションがとれるようになること。福岡の歴史を学ぶこと、自分の強みを見つけること、社会人になった時に話せなくて困ることがないようにすること。
- ・おもてなしに必要なマナーや知識。自分が色々な人におもてなしをした時に、喜んでもらえるように、人間性を磨いていき、堂々と先頭に立って行動できる人になりたい。
- ・コミュニケーション能力や実行力、発信力を身につけたいと考えます。特に、実行力と発信力は自分にとって最も不足している能力であると感じるため。言われたことだけではなく、自ら目標を掲げ、それに向かって努力することや自分の考えをより正確に人に伝えることを達成できるように研修に取り組んでいきたいと考えます。
- ・コミュニケーション力、積極性や対応力、判断力も同時に培っていくことができるように精一杯励んでいきたいと思っています。
- ・自分に欠けている主体性。

4. 実施後の学生による振り返り

学生は最終授業日に口頭での発表と記述による振り返りを行った。ここでは記述による振り返り(「個人自己評価シート」と「個人振り返りシート」)の2種類のシート(参加者12名全員記入)を基に報告を行う。図表2に示しているのが「個人自己評価シート」(以下、自己評価シート)である。研修を振り返り、9項目について自分ができる(あるいはほとんどの場合できる)と思うレベル(5段階)に学生が○をつける方式になっている。図表2には回答した学生数も明記した。レベル1とレベル2に○をつけた学生はおらず、すべてレベル3から5の間に自己評価している。

図表3にある「個人振り返りシート」(以下、振り返りシート)の方は「自己評価シート」の項目に関して、自己評価シートを参考にしながら、自分の言葉で振り返りを文字で表現するというものである。2つのシートに記入することで、振り返りを深く行う意図がある。以下、各項

図表 2: 「おもてなし研修」個人自己評価シート

自分ができる（「ほとんどの場合できる」）、自分に当てはまらぬと思うレベルに○をつけてみましょう。

| 項目 | レベル1 | 自己評価 | レベル2 | 自己評価 | レベル3 | 自己評価 | レベル4 | 自己評価 | レベル5 | 自己評価 |
|----------------|---|------|--|------|---|------|-------------------------------------|------|--|------|
| 「おもてなし」についての考え | 「おもてなしとは？」と聞かれても、まったくわからない | | 「おもてなしとは？」について何となくわかるが、それを言葉にするのは難しい | | 「おもてなしとは？」について自分なりの言葉にはできるが十分とは思えない | 1名 | 「おもてなしとは？」について自分の言葉で表現することができる | 6名 | 「おもてなしとは？」について自分の考えを明確にして、自分の言葉で表現することができる | 5名 |
| | 福岡のことを最小限理解し、相手に求められれば、何らかのことを伝えることができる | | 福岡のことをある程度理解し、相手に伝えることができる | | 福岡のことを理解し、それを自主的に相手に伝えることができる | 2名 | 福岡のことを理解し、それを自主的・積極的に相手に伝えることができる | 8名 | 福岡のことを十分理解し、それを自信をもって相手に伝え、相手からの質問にも答えられることができる | 2名 |
| ボランティア理解 | ボランティアに参加したことも、関心をもったこともない | | ボランティアに関心はあるが、参加したことはない | | ボランティアに参加しているが、意義はよくわからない | 1名 | ボランティアに参加し、地域社会のなかでボランティアの意義が理解できる | 9名 | ボランティアに参加し、地域社会のなかでボランティアの意義が理解でき、ボランティアに対して自分なりの考えを持つ | 3名 |
| 多様な人々との協働力 | 人との関わりは最小限で、固定的である | | 多様な背景の人々と一緒に活動はできるが、積極性に欠ける | | 多様な背景の人々と一緒に積極的に活動することができる | 1名 | 多様な人々と一緒に積極的に活動し、その活動に成果をもたらすことができる | 4名 | 多様な背景の人々と一緒に積極的に活動し、その活動に大きな成果をもたらすことができる | 7名 |
| 笑顔 & マナー・礼儀 | あまり笑顔になれず、マナー・礼儀が正しくない | | 笑顔でいることが少ない | | だいたい笑顔で、マナー・礼儀は身につけているつもりである | 1名 | いつも笑顔で、マナー・礼儀正しいと思う | 6名 | 笑顔、マナー・礼儀に自信がある | 5名 |
| | 初対面の人とあいさつはできるが、相手から話しかけてもらわないと話さない | | 初対面の人とあいさつはできるが、2～3言の会話しかできない | | 初対面の人とあいさつをし、ある程度、話はできるが会話を長く続けることはできない | 4名 | 初対面の人とあいさつをし、積極的に会話することができ | 5名 | 初対面の人とあいさつをし、積極的に弾んだ会話をすることができ | 3名 |
| コミュニケーション力 | 相手に理解するように話すことができない | | TPO や相手に合わせて話すことが難しい | | TPO や相手に合わせて話すよう努力することができ | 1名 | TPO や相手に合わせて話すことができる | 6名 | TPO や相手に合わせて柔軟に臨機応変に話すことができ | 5名 |
| | 人前で話すことが苦手で、できるだけ避ける | | 人前で話すことは苦手で、声が小さくなったり、聴く人とアイコンタクトができない | | 人前で話すことはできるが、メモを見ながらのことが多く、自信がない | 3名 | メモを見なくても自信をもって話ができる | 6名 | メモを見ずに自信をもって話をし、聴く人に分かり易い話ができる | 3名 |
| 課題チャレンジ力 | 課題に向かってまったく行動できない | | 課題に向かって行動しなればと思うが、行動をためらうことが多い | | 課題に向かって行動するが、積極性には欠ける | 1名 | 課題に向かって積極的に行動できる | 6名 | 課題を解決するために周りの人を巻き込みながら、積極的・自主的に行動できる。 | 5名 |

*数字は回答した学生数を表す。

筆者作成

目について見てみたい。学生の記述は振り返りシートからの抜粋である。なお、項目については、振り返りシートは6項目、自己評価シートは9項目になっている。「コミュニケーション力」だけは細分化し4項目に分けたためである。

(1) 「おもてなし」についての考え

「『おもてなし』についての考え」では1名を除いて、レベル4と5に自己評価している。東京オリンピック招致以来、「おもてなし」はよく聞かれる日本語となったが、定義があるわけではなく、精神やマナーなど人により思い浮かべることが異なるであろう。学生は自分なりの「おもてなし観」を形成しているのがわかる。

- ・「おもてなし」とは、相手のことを考え、相手に楽しんでもらおう、喜んでもらおうと思って接することではないかと自分なりに考えました。
- ・まずは自分が楽しみ、相手にも楽しんでもらえることが大事だとわかりました。相手によっては、話しかけてほしくない方もいるので、雰囲気を見て行動することができたと思います。
- ・私が考える「おもてなし」とは、相手に気配り・目配

り・心配りができ、相手にとって最善のものを提供することができることだと考えます。

(2) 福岡理解・発信力

「福岡理解・発信力」では、レベル4「福岡のことを理解し、それを自主的・積極的に相手に伝えることができる」が8名、レベル5「福岡のことを十分理解し、それを自信をもって相手に伝え、相手からの質問にも答えることができる」が2名という結果であった。志望動機では7名の学生が「福岡について知ることができる」ことを挙げていた。ボランティアガイドと同行しての活動で、福岡の歴史や文化に触れ、観光客に案内できたことが自信になっている。レベル5に至らなかったのは、相手から質問が出た際に答えられず、ボランティアガイドが答えたりしたからなのかもしれない。ボランティアガイドからの教えや自分自身で調べたりして知識を深めていた。自分が知っていることを他者に伝える行動は学生に喜びを与えるものであったと言えよう。

- ・（福岡のことについて）私自身知らない事ばかりで、最初はこれを全て覚える自信すらありませんでした。しかし、回数を重ねるに連れて、体で覚えていけまし

図表3：「おもてなし研修」の個人振り返りシート

学籍番号：

氏名：

自己評価シートを参考にしながら、「おもてなし研修」を振り返りましょう。

(1) 「おもてなし」についての考え

(2) 福岡理解・発信力

(3) ボランティア理解

(4) 多様な人々との協働

(5) コミュニケーション力

(6) 課題チャレンジ力

(7) その他 (あれば)

た。これを観光にいらっしゃった方々に自分の言葉で伝える事ができるようになり、とても楽しかったです。

- ・無料定時ツアーのとき、ガイドさんの説明を聞いた、自分で資料を見たり、友達と情報交換をすることで、福岡について理解を深めることができました。自分が知れば知るほど、お客様にたくさん提供することができるので、日々勉強することが大切だと学びました。
- ・私は生まれも育ちの福岡で、(中略)福岡について詳しいつもりでしたが、実際には知らないことばかりでした。(中略)ツアーに同行した際はメモを取り、1回目のツアーで不十分だった部分は、調べたりなどをして、最後のツアーガイドでは山笠のことでお客様から質問を受けたのですが、それにも答えることができましたようになりました。

(3) ボランティア理解

「おもてなし研修」は、学生自身が自己の知識や態度を向上させる目的と同時に、地域社会の中での、ボランティアガイドの存在を知り、ボランティアとして地域社会に貢献して欲しいという「サービスマーケティング」の活動としても位置づけている。学生はしばしばボランティアガイドに「どうしてボランティアガイドをしているのですか」という質問をしていた。各ボランティアによって答えはまちまちだったが、その答えから学生はボランティアの多義性を理解すると同時に、ボランティアへの一歩を踏み出そうとしている。

- ・ボランティアの方も話を聞くと、福岡が好きで、歴史が好きで、ボランティアを楽しんでいると思いました。好きなことで地域に貢献ができる、人に喜んでもらえることは素晴らしいことだと思いました。私もこれから積極的に、地域をきれいにしたりするボランティアに参加してみようと思います。
- ・ボランティアは誰かの為に役に立ちたいという善意であると考えています。ガイドの方も観光ツアーの時に無料でたくさんの知識をお客様に伝えていて、もっと福岡の素晴らしい所はたくさんあるよと精一杯説明していたので、本当に福岡を良くしてもっとお客様に来てもらおうとしていると感じました。
- ・ボランティアはやらされるものではなく、やるべきこと、率先して行うべきことだと気付いた。相手が喜んでる姿・態度が原動力となり、より深く、強く興味が湧いた。自分ひとりでも、同じ意思を持った人達と共に行動しても、たくさんの人に大きな影響を与えたことを実感できる。日頃から、他者のサポートを苦だ

と思うことが少なくなった。

(4) 多様な人々との協働力

多様な人々との協働力がレベル5「多様な背景の人々と一緒に積極的に活動し、その活動に大きな成果をもたらすことができる」に到達したと自己評価した学生が一番多かった。「おもてなし研修」の場合で言う「多様な背景の人々」では、ボランティアガイド、ふるさと館の職員、そこで実演する伝統工芸士の方々、また、来館者や定時ツアーの参加者などである。下は幼児から上は高齢者まで年齢は幅広い。日本国内至るところから来た方々、来福の目的もさまざまである。また、外国人観光客も含まれることがある。通常、学生が大学内で学んでいるだけでは出会えない人々と、短時間ではあるが出会える機会がこの「おもてなし研修」にはある。また、参加学生同士での助け合いも見られた。

- ・ボランティアガイドの方も色々な人がいて、自分が普段関わる機会が少ない年代の方々と同じ活動をしたことにより、経験による行動や考え方など、自分以外の他者の意見として学ぶところが大変多く感じた。
- ・今回、ボランティアの方々と一緒に活動をしてみて、幅広い年代の方々と関わることは大切なのだと感じました。ボランティアの方々は私たちにとても優しく接して下さったので、楽しく活動することができましたが、自分から積極的に話しかけていかなければならないと感じました。
- ・「博多町屋ふるさと館」では、ボランティアガイドの方や事務の方など老若男女さまざまな人と共に仕事を体験させていただき、普段なら関わることのないような方やできない体験を共に声をかけあいながら協力してできました。ツアーガイドも皆さんの協力で、アドバイスをいただきながら成功することができ、成果を生み出せました。

(5) コミュニケーション力

自己評価シートでは、コミュニケーション力として、①笑顔&マナー・礼儀、②話しかける力、③言語によるコミュニケーション力、④プレゼンテーション力の4項目に分けて自己評価をした。振返りシートの方ではコミュニケーション力として、総合的に記述することを求めた。

本学科ではマナー教育に力を入れており、挨拶の励行、周りに迷惑をかけない行動、ルールを守る、敬語などの言葉遣いなどを学生に日常的に注意するように指導している。その効果もあるのか、①の笑顔&マナー・礼儀には「笑顔、マナー・礼儀に自信がある」は5名、

「いつも笑顔で、マナー・礼儀正しいと思う」は6名、1名だけが「だいたい笑顔で、マナー・礼儀は身につけているつもりである」と回答している。ボランティア協会の会長からも「中村さんは、躰が行き届いていますね」とお褒めの言葉をいただいたのは日頃の教育の成果かと、うれしい限りである。

上述したように、学生が本研修に参加しようと思った動機のひとつが「人見知り直ししたい」であった。そのため、自己評価シートに「話しかける力」という項目を作った。学生に言う人見知りとは、初対面の人になかなか話しかける勇気が持てず、会話にまで至ることができないことである。学生は本研修では多くの初対面の人と出会う経験をした。この「話しかける力」がレベル3「初対面の人とあいさつをし、ある程度、話ができるが会話を長く続けることはできない」をつけた学生が一番多い（4名）。4名のうちの2名は志望理由のなかで「初対面の方とお話する時に緊張して話が續かないので、たくさんの方とお話ができるようになりたい」「知らない人や初めて会う人とコミュニケーションがとれるようになること」と書いていた。ある程度はできるようになったが長く話すことは難しかったようだ。しかし、会話は慣れもあるので、もう少し継続して活動をすれば、苦手意識は払拭できたかもしれない。

笑顔やマナー・礼儀が非言語によるコミュニケーションとすれば、実際の③言語によるコミュニケーション力はどうかののだろうか。1名を除いて、「TPOや相手に合わせて柔軟に臨機応変に話すことができる」（5名）、「TPOや相手に合わせて話すことができる」（5名）であった。お客様の様子を観察し、とっさの判断ができていたようだ。

- ・ ツアーガイドや館内の案内をするなかで、初対面の人にも緊張せず積極的に話しかけるようになりました。
- ・ ふるさと館に来たお客様に「こんにちは」や「上にもございますので、よかったご覧下さい」など笑顔で話しかけることができた。杖を使っているおばあちゃんがいた時には「よかったらエレベーターをご利用ください」と提案することができた。
- ・ 高齢の方に対してはゆっくりと話せましたし、人の邪魔にならないように話もできていた方だと思います。

④プレゼンテーション力は、主にスポットガイドとして榎田神社を案内する経験から自己評価している。半数の12名がレベル4「メモを見なくても自信をもって話ができる」に、レベル5「メモを見ずに自信をもって話をし、聴く人に分かり易い話ができる」とレベル3「人

前で話すことはできるが、メモを見ながらのことが多く、自信がない」が各3名であった。ガイドがメモを見ながらでは、お客様への魅力的なプレゼンテーションとは言えないだろう。ただ「一期一会」のお客様への案内は緊張を伴うものなのは想像できる。スポットガイドは2回だけなので、もう少し回数を増やせば学生も自信をもってガイドができたかもしれない。

- ・ 人前で話すことには研修をしていく中で、だんだんと抵抗がなくなっていったが、プレゼンをする時にどうしてもメモを見て話してしまうことがあった（自信がない）。

次の学生の記述が、本研修が学生のコミュニケーション力の向上へ貢献していることを端的に表していると考えられる。

- ・ 最初は初対面の人と上手に話せなかったけど、今は少し会話ができるようになったと思います。また、TPOや相手に合わせ、どう話したらいいか考えながら、話せるようになったと感じました。私は特にコミュニケーション力を身につけたくてこの研修に参加しましたが、自分の中で成長を感じ、参加してよかったと思いました。

(6) 課題チャレンジ力

5名がレベル5「課題を解決するために周りの人を巻き込みながら、積極的・自主的に行動できる」、6名がレベル4「課題に向かって積極的に行動できる」、1名がレベル3「課題に向かって行動するが、積極性には欠ける」を選択している。先の参加の理由にも「積極性・主体性・実行力」を身に付けることが研修への参加理由だと述べている。この場合の具体的な課題とは榎田神社のなかでスポットガイドをすることである。

レベル5をつけた学生は、

- ・ スポットガイドをする前に神社や寺のなかで1回実際に練習をして、シミュレーションをしたほうが良いのではないかと考え、ペアの人と一緒に前日に練習をしました。ガイドを成功させるという目標に向かい周りの人と一緒に積極的な行動がとれました。
- ・ 1回目のツアーを行った後に、ボランティアガイドの方から「内容が少し物足りなく感じた」とのご指摘をいただいたので、2回目は内容をもっと充実させようと、本を見たり、ネットで調べたり、親やボランティアガイドの方に聞いたりして得た情報を入れてガイドを行うことができた。

と記述している。課題に対して自分で考え、仲間とともに準備をしている。また、他者からの指摘に対して、素直に受け取り、自己の改善に努めている姿が見える。

一方、唯一のレベル3の学生は、

- ・課題を見つけて、それを改善するために意識してやって、その時はできてもすぐにもとに戻ってしまったり、意識しなくなったりしていたので、直すようにしっかり努力する必要があると思いました。

と書いている。この記述はスポットガイドのことだけではないと思われる。課題がわかっている、それを改善するには時間と多くの体験が必要だということではないだろうか。その意味で、本研修のような体験をひとつずつ積み重ねていくことが、学生の自信となり積極性や主体性につながっていくものであろう。

以上、本研修の2種類の振り返りシートから学生の姿を見てきた。「おもてなし研修」という高次のALは、学生が通常の教室内では得ることができない学びや出会い、成長をもたらしたことが振り返りシートから確認することができた。今回は学生の振り返りを中心に検討を行ったが、あくまで学生の主観的自己分析であり、その記述をそのまま受け取ることは危険であろう。どのようにすれば、効果的な省察（リフレクション）を行うことができるのかは、大いに検討の余地がある。教員あるいはボランティアガイドなどの関係者との話し合いなど、振り返りを共有できる機会をもつことも考えられよう。今後の課題である。

5. おわりに

本稿では、平成29年度の「おもてなし研修」の実施と、そこに参加した学生の振り返りを視点に、成果を報告した。本研修で一番注視すべきは、学生が本研修を通して何を得て、どのように成長をしているか、あるいは否かである。それを知る手段として学生自身の研修の振り返りを見てきた。学生は多様な人々と出会うことができたり、新しい知識を得たり、自分に課せられた課題に積極的に取り組む姿が見られ、自分自身の成長を確認できたのではないだろうか。今回は上述した自己評価シートや振り返りシートを使用した、学生の成長やプログラムの成否を考えるに妥当なものとなっているかの検討は、今後継続して行っていきたいと考えている。

振り返りは学生の自己の体験の意味づけや再解釈をすることで、経験から得られた知識やそれまでとは異なる考えに至るといふ（中島2016）。本研修のような高次の

ALで意欲や態度を育成する授業では、特に深い振り返りが重要だろう。本稿では取り扱わなかったが、振り返りの方策として学生が書いたその他の報告レポートや話し合い、ピア評価（この場合はボランティアガイドなどを含む）も今後の研究対象となろう。

すでに平成30年度の募集も終わり、10名の学生が参加を希望している。10月から学内・学外での研修を開始する。コンベンションビューローやボランティアガイドからの提案などを入れて、平成30年度はプログラムを少し変更して実施する予定となっているが、平成29年度の「おもてなし研修」以上に高次のALとして評価されるプログラムとしていきたい。

本研究は、平成30年度中村学園大学・中村学園大学短期大学部プロジェクト研究「新カリキュラムにおける効果的な指導方法と成績評価基準に関する研究」（研究代表者：岸川公紀）で行われた研究成果の一部である。

〈引用・参考文献〉

- 岩田京子・酒見康廣・有田真貴子・大塚絵里子（2017）「キャリア開発学科におけるアクティブラーニングの実践に関する調査報告」『中村学園大学・中村学園大学短期大学部 研究紀要』第49号243-251
- 岩田京子・酒見康廣・有田真貴子・大塚絵里子（2018）「キャリア開発学科の新カリキュラムにおけるアクティブラーニングフィールドワーク分野と『おもてなし研修』」『中村学園大学・中村学園大学短期大学部 研究紀要』第50号241-245
- 中井俊樹（2015）『アクティブラーニング』玉川大学出版部
- 中島英博（2016）『シリーズ大学の教授法1 授業設計』玉川大学出版部
- 松下佳代・京都大学大学校等教育研究開発推進センター（2015）「ディープ・アクティブラーニングへの誘い」『ディープ・アクティブラーニング』1-27
- 松下佳代（2016）「アクティブラーニングをどう評価するか」『アクティブラーニングの評価』東信堂 3-25
- 溝上慎一（2009）「『大学生生活の過ごし方』から見た学生の学びと成長の検討—正課・正課外のバランスのとれた活動が高い成長を示す」『京都大学高等教育研究』15: 107-118
- 溝上慎一（2014）『アクティブラーニングと教授学習パラダイムの転換』東信堂
- 溝上慎一・京都大学高等教育研究開発推進センター・河合塾（2015）「第1章 生徒タイプの分析から見えてくる高校生の特徴」『どんな高校生が大学、社会で成長するのか「学校と社会をつなぐ調査」からわかった伸びる高校生のタイプ』学事出版 14-32