

目次

■1 ビジネスにおける「おもてなし、思いやり」

- 検定問題で学ぶ「おもてなし、思いやり」 4
- おもてなしから見えてくる日本人の心意気 20
——受け継がれてきた日本の気づかい
上田比呂志（作家・パーソナルコーチ）
- “県民総出のおもてなし”を目指して 26
——高知県における観光振興の取り組み
太田一実（高知県観光振興部おもてなし課）

■2 男子とヒューマンスキル

- 現代男子論 32
——ヒューマンスキルの観点から
常見陽平（人事コンサルタント・作家・大学講師）
- 男子の特性を生かした教育プログラムの開発を 37
——社会への第一歩を踏み出すために
常松玲子（広島国際大学）
- 人間性が問われる時代のヒューマンスキルとは 42
——仕事人間から生活者へ。変わる男性の意識と行動
小松由美（福島学院大学短期大学部）
- 座談会 男子学生も、秘書検定・サービス接客検定上位級にチャレンジ！
対人スキルを身に付け、心に余裕が生まれた 47
——東京国際大学キャリアプランニングの取り組み

3 広がる学びの場

- 授業をオープンにすると、学生の学びが変わる 58
——見学者や授業協力者が授業を創る

筒井洋一（京都精華大学）

- 学生アドバイザーが大学を変える 65

- 地域とつながることで学生が得るものとは 72
——学生が運営するカフェを拠点とした取り組み

水野晶夫（名古屋学院大学）

山本美紗（名古屋学院大学経済学部 4 年生）

4 ヒューマンスキルとは何か

- 対人関係能力の高め方 78
——ヒューマンスキル類型からのアプローチ

佐々木 聡（SMBC コンサルティング株式会社）

- “相手を思いやる”ことこそヒューマンスキルの源 85
——見て聞いて、相手を知ることから始まる思いやり

藤田利久（埼玉純真短期大学）

- ビジネスの場で必要とされる対人能力 90
——人柄を磨き、周囲の人を支える

元吉昭一（公益財団法人実務技能検定協会／秘書サービス接遇教育学会）

授業をオープンにすると、 学生の学びが変わる

見学者や授業協力者が授業を創る

よい授業、すなわち学生の学びが促進される授業とは。その実現を目指して、筆者はさまざまな試みを行ってきた。具体的には、授業公開であり、学生や部外者による授業支援であり、カリキュラムの工夫等である。それらを複合的に組み合わせ、学びが促進される授業を創造。そのプロセスをまとめた。

1. 学生の学びが促進される 授業とは

「よい授業とは何だろうか」と問われて、「学生の学びが促進される授業」と答えればまずは合格点であろう。しかし、では、「学生の学びが促進される授業とは、具体的に何か」と問われると、さまざまな解決策が出てくるだろう。本稿では、私なりの解決策を提示しようと思う。しかし、それは、あらゆる授業に当てはまるものではなく、むしろ「必ずしも学力や学習動機が旺盛ではない学生が受講している文科系の大講義授業」において最も成り立つものである。私は、学びがいのある授業をできるだけわか

りやすい数値で表せないかと考えている。過去2年間、半期15週の私の授業（受講生30〜70名）では、いずれも最大受講生数と最小受講生数との幅が10名程度、受講生数はほぼ全員出席状態のまま推移している。第一週から最終週まで、受講生数がほとんど変動せず、高止まりしている状態が続いている現象は、教員が出席チェックを格段厳しくしていないため、学生が自主的に出席していると考えられる。

また、見学者数も、2012年度前期はゼロだが、後期延べ13名、2013年度前期延べ95名、後期延べ35名である。毎週多数の見学者が学外から来られるとすれば、とても興味深い授業であるとは言えないだろうか。以上のような

筒井洋一 京都精華大学 教授

（ついで よういち）

1986年神戸大学大学院法学研究科（国際関係論）修了。専攻は、メディア論、大学教育。富山大学を経て、2001年から現職。富山大学で言語表現科目を新設し、全国の日本語表現法科目の先駆者となる。近年は、ファシリテーションやメディアを活用した授業改革やキャリア教育に乗り出す。

主な著書に「自己表現力の教室」（情報センター出版局、2000年）「言語表現ことはじめ」（ひつじ書房、2005年）「アカデミックジャパニーズの挑戦」（ひつじ書房、2006年）がある。

受講生の出席状況と見学者数自体が、授業が学びがいがあるという直接の証明ではないとしても、それを周知的に裏付ける数値であると考えている。

仮にそうでないとしても、授業の特徴を知ることとは、他の教員にとっても大いに参考になると思う。実は、2012年前期時点では、私自身も受講生数や見学者数がここまで増加するとは思っていませんでした。できるとも思っていない。もつと言っていると、私は、5年前まで授業公開に意義を見い出さず、受講生数が途中から減少することに常に悩んでいたのだ。それが現在ではそうした悩みを抱くことはなくなり、逆に、私の授業を支えていただける方々

と常に相談できている。そうしたことがどうして可能になったのかについて、述べていきたい。

2. 弱さの自覚が授業を変える

まず、以前は授業公開や外部者を参加させなかった私が、なぜ公開するようになったのかについて述べる。一般に、大学教員は、何十名から何百名の大講義を担当している。しかし、どの大講義の授業でも、学生が生き生きとした表情で学んでいるかどうかはかなり疑問である。例えば、教室の後部席に座る学生は、居眠りしていたり、隣の学生と私語をしていたり、途中で教室を抜け出したりしている。もちろん、授業内容自体は専門家が聞けば興味深いと思うが、学習意欲に課題のある学生に話す場合には、どのように伝えるのかという伝え方の工夫が求められる。しかし、多くの教員はそうした手法を持ち合わせていない。

そうした状況の中で、いまやどの大学でも、ファカルティ・ディベロップメント(FD)が叫ばれ、大学教員の教育力向上を求められている。私は、教員個人の教育能力を上げることよりも、むしろ授業自体を向上させることが大切だと思っている。教員一人でそれが全てできるのであれば、わざわざ他人の助けを借りる必要

はない。しかし、助けが不要な教員はそんなに多くない。そこで、他人の助けを借りるためには、何よりもまず、教員自身の弱さを明確にすべきである。例えば、私は、授業開始数カ月前に書かなければいけないシラバス作成が苦手だ。数カ月前には、まだ本番まで間があるために、実感のこもったシラバスが書けない。あるいは、出欠状況や課題提出状況の管理も好きではない。出欠カードの転記ミスや遅刻者の扱いに戸惑ったりするからだ。要は、私一人で授業に必要な全ての分野を確実に遂行することや緻密な作業が苦手なのである。そのため、アシスタントのように私の手足になってくれるよりは、パートナーとして私の得意部分の改善に取り組んでくれる人材がほしいのである。

では、誰に相談するのか？ 同僚教員には相談しにくい。ましてや職員にも相談できない。他大学の教員でもいいけど、距離が遠いと面倒だ、とかいろいろ思案するだろう。私の場合は、学生だった。私が不十分な授業をすれば、その被害を直接受けるのは学生なので、彼らと一緒に考えていけばいいと思ったからだ。

5年前から、何名かの学生に相談し始めた。一人の学生には、来年新しく担当する授業シラバスづくりを一緒にしないかという相談を投げ掛けた。彼女は快諾してくれて、さっそく取り

掛かった。彼女は、言葉やイメージをビジュアル化する手法(ファシリテーション・グラフィック)の達人だった。そこで、学生にとってどういう授業がよい授業なのか、そのためには何が必要なのかなどを整理しながらビジュアル化してくれた。これによって、アイデアが整理され、見事にシラバスが出来上がった。

学生に相談した事例は他にもある。前年度まで受講生が10名足らずの授業を私が引き継ぐことになった。今年も少人数だろうと想定してシラバスを作ったら、60名以上が受講しに来て、慌てふためいた。

そこで、「当初予定していた学生数よりもはるかに多いので、本格的にワークショップ型の授業にしたいと思う。しかし、その場合は、私一人ではできないので、学生の中で誰か協力してくれませんか」と問い掛けたら、2名の学生が名乗りを上げてくれた。授業終了後には、彼らと一緒に、授業の振り返りと翌週の準備をしたり、部分的に授業を担当してもらった。

これらからわかったことは、従来は教員が授業を提供し、学生はそれを受ける側であったのが、教員が学生に相談することによって、学生は、授業を提供する支援ができ、教員も事前に受ける側の立場がわかるようになった。このように教員の相談相手ができたことで、以前に比

べて授業は大きく変化してきた。

次に、私は、他大学の事務職員に相談した。この職員は大学院でFDの修士号を取得したので、的確なアドバイスをしてくれる。職員が教員に授業運営についてアドバイスするというのは逆のように思えるが、私にとっては、優れた経験を持つている人からのアドバイスが受けられれば、それでよかった。

彼は、「通常は、15週の授業終盤に学生による授業評価をしますが、それでは学生にフィードバックができないし、教員も改善できないので、評価の意味がない。どうせ実施するならば、授業の中間期ぐらいに授業評価をした方がいい」と提案してくれた。しかも、その職員自らが私の授業評価を担当してくれることになった。こういう経過を経ながら、2013年度から本格的に授業公開を行った。

3. 学生の出席状況の大幅改善

私の授業公開は、2012年度から始まり、2013年度には完全公開に踏み切った。2013年度前期「グループワーク概論」と後期他大学での非常勤授業「大学の学びを知る——自己表現力を高める」は、三つの特徴を持っている。

・授業中に私語したり、居眠りしたり、エスケープしたりする学生がなくなり、欠席者も極端に減少した。

・外部者（見学者と授業協力者）が授業に関わっている。

・授業担当者が教室から退室した中で、授業半ばに、見学者が学生と授業の振り返りを実施した。

「グループワーク概論」と「大学の学びを知る」は、科目名は異なるが、グループワークの手法を使って、対人コミュニケーションを改善する目的を持った同種の授業である。この授業は、専門的な知識を持った学生を対象にするのではなく、むしろ学習意欲が減退した学生や継続的な学習習慣のない学生がいかにして毎週授業に出てきて学習するのかということを目標にしている。グループワーク概論の授業内容を知ってもらうために、プロモーションムービーを制作した。次のサイトからご覧ください。
<http://bit.ly/1cujw8>

以下に、この授業の三つの特徴について順に説明していく。第一の特徴は、学生の出席状況が大幅に改善されたということである。私は、4、5年前まで、大講義の中でもグループワークを導入して、学生同士の学び合いを取り入れてきた。それ自体の評判がよかったのだが、

3、4週連続して同じチームでワークをしようにも、欠席者が多いために、成り立たないチームが続発した。そのため連続したグループワークができず、継続的な学びが保障できなかった。

しかし、以下に説明するカリキュラムを実施してからは、学生の欠席者が減るだけでなく、学生はほぼ毎週出席するようになり、授業中の学習態度も一気に向上した。カリキュラムの構造は、図1を見ればわかるように、15週の中に、3つのモジュールがあり、1モジュールは基本4週（第3モジュールは5週）で構成されている。受講生は、6名平均のチームに分けられ、モジュールが変わる毎にチーム編成も変わっていく。つまり、学生にとってみれば、4週単位の授業テーマが変わっていく、それが3回繰り返していくと捉えることができる。

モジュール内の4週の構成は、異なるモジュールになっても同じにする。つまり、第1週は、チームビルディングとテーマについてのワーク。第2週は、テーマに関するアイデアの発散を行い、テーマについての多様な意見の広がりを見せるワークをする。第3週は、アイデアの発散と発表で、第4週は、見学者による振り返りである。こうした構成のモジュールが3回継続されるのである。

2013年後期の授業「大学の学びを知る」

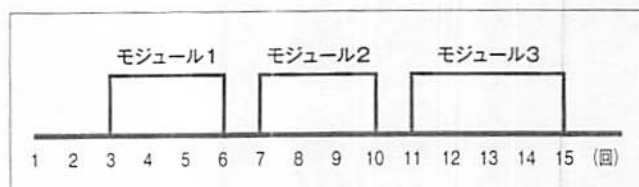


図1 15週3モジュールのカリキュラム

では、「自己表現力を高める」ことを目標として、第1モジュールのテーマは「過去の自分、発見した自分」、第2モジュールは「現在の自分」、第3モジュールは「将来の自分」である。仲間との対話の中で、これまで知らなかった自分のことを知り、その自分がチームの中の自分のコミュニケーション力を高め、そうした自分が今後どのようにコミュニケーション力を高めていくのかを行動宣言するという内容であった。

当初、仲間の話を傾聴することがなかなか難しかったようだが、知

り合いの中でコミュニケーション能力の高い人の特徴を挙げていく中で、自分の何を改善しないといけないのかということが徐々に確認できてきたようだった。

通常のカリキュラムだと、第1週から第15週までが1テーマであり、徐々に結論へと接

近していく。その場合、授業を受ける学生としては、毎週新しい取り組みであると見える。しかし、私のカリキュラムでは、モジュール毎に小テーマがあり、3モジュール合わせて大テーマとなる。1モジュールが4週で完結することによって、学生はモジュール毎のゴールまでのプロセスが見えやすく、全体像が把握しやすくなる。さらに、同じ構成のモジュールを3回繰り返すことで、学生はカリキュラムの進行がわかりやすくなり、そのカリキュラムの動きに合わせるができる。

けれども、このカリキュラムだけでは欠席者は減らない。欠席者を減少させるためには、授業自体の捉え方を変えなければならない。大講義であれば学生が何百名であれ、教員だけが全体をホールドすることを求められる。ただし、40〜50名以上になると、教員一人が全体を見渡すことは難しくなる。学生数が増えるにしたがって、教員と学生との心理的な距離が広がり、結果的に集中力の切れた学生が授業をエスケープしたり、欠席者が増えていく。それを防ぐためには、普通、教員は、出欠を厳しくしたり小テストを課したりという強制力行使すること、出席者数を維持しようとする。しかし、強制力を弱めると欠席者が増加するし、途中で小テストを実施するときは出席者が増える

が、翌週から出席者が減少する。つまり、教員が強制力を行使しても、学生の意欲を上げることはできないのである。

では、大講義の授業において学生が出席したくなる方法とは何だろうか？ 大講義では教員の同じ話を聞いているに聞らず、学生同士互いに横の連携がない。知り合い同士で着席している受講生も知らない受講生に囲まれている。つまり、大講義における学生は互いに孤立しているのであり、その孤立感が学生の学びの意欲を削いでいる。そこで、この状況を変えて学生同士が互いに協力する環

授業の様子



境をつくれれば、学生の意欲は一気に高まるのである。

大人数の中における孤立感を防ぐには、グループ主体の授業（グループワーク）を実施すればよい。居心地のよいグループであれば、他の授業でも欠席がちな学生であっても、自主的に集まってくる。そこで、グループ分け後に、まず、グループの一体感を醸成するチームビルディングをしっかりと実践することでメンバー

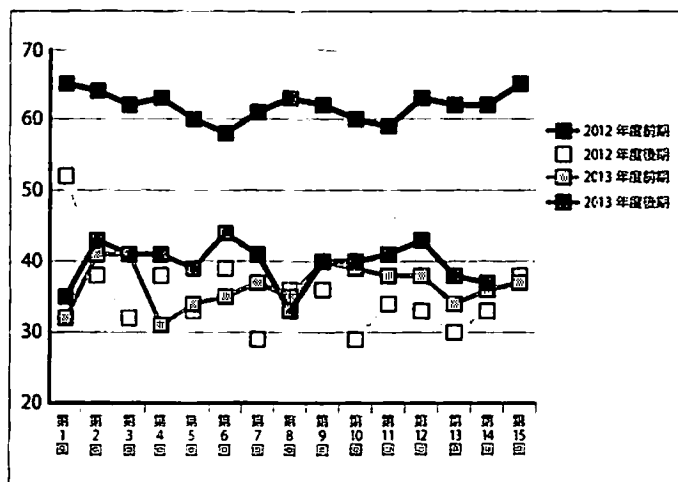


図2 受講生数の授業別推移

の定着度が一気に高まる。グループワークを授業に導入しても、チームビルディングを疎かにすると、グループになじめない受講生が出てくるのであり、メンバー全員の一体感を生み出すことが肝心である。

過去2年間に4授業でこのカリキュラムを実施したが、図2で明らかのように、いずれの授業でも（受講生数30～70名）15週の中での最大受講生数と最小受講生数との間が、若干の例外があるにしても、10名以内になっている。つまり、通常は中間期に受講生数が減少するが、このカリキュラムだと毎週出席して、ほぼフラットな状態が続いている。

受講生は、グループ内で親しくなった受講生とワークに取り組む楽しさを享受している。従来の大講義授業では、教員が受講生全体を把握しているが、このカリキュラムでは、教員一人がホールドするのではなく、むしろグループの力に依拠している。受講生全員を教員一人で見ることとはできないが、6名程度のグループ内でメンバー同士が互いに見守ることで、メンバー同士の学び合いが実現していく。グループ内での双方の学びを通じて、学生は授業に出席するのである。この手法は、たとえ受講生数が100名以上になっても、教員一人だけの授業よりも学生の出席率は高くなる。さらに、後述

するような授業協力者や見学者が授業に参加することによって、このカリキュラムの効果はさらに上がる。このように大講義の授業では、教員一人が学生全員をホールドするのではなく、むしろグループメカニズムを活用してホールドする方が学生の学びの意欲が高まるのである。

4. 外部者が加わる授業公開

この授業の第二の特徴は、外部者（見学者と授業協力者）が授業に関わっていることである。学生の学びは、多様なステークホルダーが関わるることによって促進されるのである。授業公開前に、「大学の授業を一緒に作りませんか」という呼び掛けを行って、ボランティアの授業協力者（Creative Team：略称CT）を半期毎に募集している。

CTは原則、半期15週毎週大学に通ってきて、約半日間、授業準備、授業運営、翌週の準備を教員と対等の立場で行うのである。大学の授業を教員と対等の立場で設計するという仕事は、教育問題に関心がある学外者にとっては魅力的なようだ。しかし、15週間毎週ボランティアで関わることは、決して楽ではない。その上に、たとえ大学の授業アシスタントの経験があっても、授業をゼロから設計し、授業ではレクチャー



CTに協力してくれた滋野さん（左）と吉田さん

やワークを担当し、終了後には授業の振り返りと翌週の準備を行うというハードなボランティアワークは慣れるまで時間がかかる。しかし、前期は翌週の授業準備で夜遅くまで四苦八苦していたが、後期にはモジュールのゴールを見通しながら授業準備できるようになったのでかなり楽になった。

2013年前期に参加してくれたCTは、京都府北部でまちづくりをしている20歳代半ばの女性、地域のまちづくりに関わっている大学院

生、長く教育支援をしてきた大学4年生の3名であった。後期には、アフリカでHIV予防啓発活動をしていて4月から中学校英語教師になる男性、30歳過ぎで運命学を実践する男性、女子大学の4年生、大学3年生男子の4名が参加してくれた。CTとして参加してきたメンバーはいずれも意欲も能力も高い人材であり、彼らが前面に出て授業を担当してくれた。CTは授業アシスタントではなく、まさに教員の仕事そのものを担っていた。

こうして学外の方にはたえず見守られながら、学生は授業を受け外部の方とのやりとりを通じて、学びを深めていくのである。

5. 見学者による授業評価

第三の特徴は、見学者が学生による授業評価を行うことである。大半の大学で行われている授業評価アンケートは、全授業で実施されているため、評価者である学生が評価疲れしている。そのため、評価結果が現実を十分反映していない。そこで、より実態を反映しつつ、学生に対して教員からのフィードバックをすぐに返せる方法として、見学者による授業振り返りを導入している。実施するときには、教員やCTなど利害関係者を退室させて、見学者と学生だけで

実施する。

私の授業の場合には、各モジュールの最後に計3回実施した。大学職員、教員、研修講師、高校教員など多様な職種の方にお話ししたため異なる手法を採用したが、学生の意見をポストイットに書き出して、授業終了後に、見学者、教員、CT、学生有志が集まって、それらを分析することは共通している。いずれの場合も、授業終了後、学生の意見を見ながら改善策を練り上げていき、翌週までに教員から改善策を提案することである。

この手法のメリットは、授業終了後に（個人を特定できないようになっていく）学生の意見がすぐに見られて、誰もが意見を言うことができ、翌週までに授業改善策を学生にフィードバックするというスピードである。通常、大学で実施しているアンケートでは、数週間以上かかるため授業に反映することが難しいが、この場合には反映するのが容易である。また、グループ毎に見学者も入ってもらって、学生の書いた意見の趣旨はそのままにして、相手に伝わりやすい表現かどうかを点検してもらっている。その結果、学生の意図が教員に伝わりやすくなる。

一般に、授業では毎回新しい知識や考え方を提供し続けるものと考えがちだが、授業の途中

に振り返りを入れると、学生の知識や経験が定着し、理解力と出席意欲が高まるのである。

6. 質問に答えて

以上、この授業の三つの特徴について述べたが、3点に絞って質問に答えていく。

まず、授業に20歳代のCTや多様な世代の見学者が入る効果はどういうものかという質問である。授業開始当初は、学生同士も初対面である上に、外部者が教室にいることの違和感を感じている学生がいる。前期授業の第6週目の振り返りでも、1割の学生が見学者の存在に違和感を感じていた。しかし、その後は見学者に対する違和感はほとんどなくなった。これは、見学者が学生にとって外部者ではなく、内部者となったためである。

教員としては専門的な見学者の存在は心強い。見学者がグループ内に入ってもらえることで、教員一人では行き届かなかったり、異なる視点から学生のフォローをしてもらえるからである。

第二は、どのように成績評価をしているのかである。評価基準は、出席点、課題提出、授業への貢献度である。出席点と課題提出状況は簡単に集計できるが、授業への貢献度は、学生の

成長を常にフォローしているCTと相談しながら決めている。CTは、教員が気付かない、学生全員の動向を把握しているからである。しかし今後は、学習の評価基準と到達レベルをマトリックス形式で示すルーブリックを導入することを考えている。

最後の質問として、CTの応募方法と選考についてであるが、そんなに複雑なことをしているわけではない。フェイスブック、ツイッター、ブログなどでの告知や研究会、その他で出会った人を誘ったりしている。しかし、私が権力を行使しやすい学内学生などは避けて、初対面の方を優先している。CTと私は、上下関係や雇用関係ではなく、互いの思いを共有する関係でありたいと思っている。初対面の方を受け入れることによって、不都合な方が加わる可能性があるという指摘も頂いている。しかしこのボラティアは、かなり厳しい業務と対人関係に優れた能力を持つ人材でないと務まらないため、力量的に不十分であったり、対人コミュニケーションで問題を抱えた人材は応募してこない。その意味では、志が高く、協調性が強く同時にリーダーシップが発揮できるタイプしか応募してくる可能性がないのである。

CT以外に見学者の存在も重要である。普通、授業見学者といえは、授業を外から観察す

るイメージだが、私の授業の場合は単なる観察者ではなく、むしろ授業に積極的に参加してもらっている。見学者のほとんどは、大学教職員であったり、高校教員、キャリアアカウンセラー、企業研修講師など対人コミュニケーションの専門家であるため、その実績を生かして、グループ内にもテールファシリテーターとして入ってもらい、学生の話し合いに関与してもらっている。

最後に、本稿のまとめとして、以下の点を指摘したい。授業に外部者が加わってもらうことで、これまで教員一人では不可能であった学びの広がりや深さを実現することができた。もちろんこのことは、どの教員もが外部者を入れた授業を実施すべきということを意図しているわけではない。しかし、外部者が入ることによって、従来抱いていた教員や学生の固定的な役割を変えていくことが可能となり、新しい学びが生まれるきっかけとなる。それは外部者がいない従来の授業においても、十分検討可能であり、また実施可能である。

なお、この授業について興味をお持ちになった場合には、来年度も授業公開を毎週実施するので、ご連絡いただければ幸いである。