

サービスマーケティングの展開

— 本学への導入の提案 —

斎藤 寧*

I. はじめに

本学科は平成25年度に学科改組を実施する計画で、現在活動中である。目指すのは、夢を実現できる「なりたい自分」になれる「達人」を創造できる学科にすることである。そのための重要な施策として、「生活達人チャレンジプログラム」を新設する計画で、それは、企業と連携しての問題解決や地域のイベントに参画する等の社会貢献やフィールドワーク活動等を実践して、「社会人力」を身につけて「達人」を目指すものである。「生活達人チャレンジプログラム」の骨格となる社会実践活動を具体化しようと、調査・企画していると、サービスマーケティングという教育手法を注目するにいたった。現在、このサービスマーケティングに対する社会での認識が高まり、多くの大学で、この手法を取り入れた授業や学内活動が実施されるようになってきた。これは、地域貢献の活動へ参加することが、学生達にとって、大学での学びへの関心と理解を高めるとともに、人間的・社会的な成長に寄与するとして注目されているからである。この教育手法は、社会実践活動を通じて、達人を養成しようとする、本学科の学科改組の有力な武器になりうると判断するにいたった。さらに、この教育手法は、本学科だけではなく、本学全体にとっても、改革の有力な武器になりうるとの判断に至った。そこで、本論文の目的は、サービスマーケティングを取り入れた学生活動や授業に積極的に取り組んでいる他大学の先進事例を調査研究して、汎用性のあるモデル構築を行い、そのモデルに基づき、本学への導入を可能にできる提案書をプレゼンテーションする事にある。

II. サービスマーケティングの紹介

1 サービスマーケティングの定義

国際基督教大学⁽¹⁾による定義によると、

Service : 学生の自発的な意志にもとづいて、一定の期間無償で継続して意味のある社会貢献活動（サービス活動）を体験する

+

Learning : それらを体験することによって、それまで知識として学んだことを実際の体験に生かし、また実際の体験から生きた知識を学ぶ教育のプログラムである

*総合生活デザイン学科

2 サービスラーニングの発展の経緯

アメリカが発祥の地であり、日本でも最近発展してきた。以下簡単に歴史について説明する。

(1) アメリカでの歴史

1916年

ジョン・デューイが提唱した「体験的教育」理論が最初。学校制度のなかで知識を伝授するだけが教育ではなく、体験を通して獲得する学びにこそ真の教育があるという「行動による学習」論を展開・実践した。その後、時代を超えて、社会学者、心理学者、教育学者たちにより研究・実践された。

1960代後半

公民権運動が盛んになり、市民による自主的活動が社会に変革をもたらすことを体験していく。アメリカ社会は、キリスト教に基づくボランティア活動の伝統が強く、「サービス」という概念も一般的に広く受け入れられている。そういう文化的土壌もあり、子どもや学生がサービス体験を通して人間として成長し、社会的責任感が強くなる、という社会的なコンセンサスが形成されていった。

1980年代

伝統的なコミュニティ文化が崩壊し、権利のみを主張する自己中心主義（ミーイズム）が浸透したことや、金融業界の発達で学生が金儲け主義に陥っていることへの危惧などを背景にサービスラーニングという教育手法が発展していく。まずは、初等中等教育に広がった。

1985年

社会貢献を推進する大学および大学長を会員とした全国組織「Campus Compact」が設立された。Campus Compactはサービスラーニングを実施する大学への様々な支援を行っており、全米で1000校以上の大学が加盟している。

1990年代

関連法案(National and Community Service Act of 1990)が採択され、国の専門機関(Learn and Serve America)による大学へ助成が始まった。そして、「コミュニティサービス」として発展し、それが次には学習プログラムとしての組織化が行われるようになり、今日のサービスラーニングが飛躍的に発展する。

(2) 日本での歴史

サービスラーニングが日本の大学などの教育機関で導入されるようになったのは、1990年代後半であり、一般に普及し始めたのは2000年以降である。

2001年

大学審議会答申「グローバル時代に求められる高等教育の在り方について」で、「各大学においては、ボランティア活動などの社会貢献活動を授業に位置付けるなどの取り組みをすすめるとともに、国内外でのフィールドワークなどの機会を充実することが必要だ」と述べられた。

2002年

中央教育審議会答申「青少年の奉仕活動・体験活動の推進方策等について」で「大学などにおいては、(中略)正規的教育活動として、ボランティア講座やサービスラーニング科目、(中略)学生の自主的なボランティア活動等の単位認定等を積極的に進めることが適当である。」と述べられた。

以後、主に文部科学省の実施する各種GPにおいて、サービスラーニングあるいはそれに近い取り組みが数多く採択されるようになってきた。

2007年

中央教育審議会答申「学士課程教育の再構築にむけて」で、サービスラーニングは学士課程教育にとって有効な体験的学習法として推奨している。

国際基督教大学，早稲田大学，立命館大学，昭和女子大学，恵泉女学院大学，愛媛大学等が先駆的の大学として有名。

2010年

日本学術会議の答申「大学教育の分野別質保証の在り方について」で、現代における学士課程の教養教育についての章で、市民的教養の育成という観点から、参加型学習の重要性を説きTeaching 主体から学生によるLearning 主体へと力点を変えていく必要性を説き、PBL (Problem Based Learning) やサービスラーニングなどワークショップ型の授業を推奨している。

2012年

中央教育審議会答申「新たな未来を築くための大学教育の質的転換に向けて」で、求められる学士課程教育の質的転換の章で、学生の主体的な学修を促す具体的な教育の在り方として、サービスラーニング等の課題解決型の能動的学修（アクティブ・ラーニング）を推奨している。

3 サービスラーニングの位置づけー類似活動との差異

類似活動を6つあげ、それらの差異を明確にしておく。亜細亜大学⁽²⁾と埼玉大学⁽³⁾

立命館大学⁽⁴⁾の資料を参考にして、類似活動の差異を図1に示してみる。

類似活動間の差異をキーワードで位置づけてみると図2のようになる。

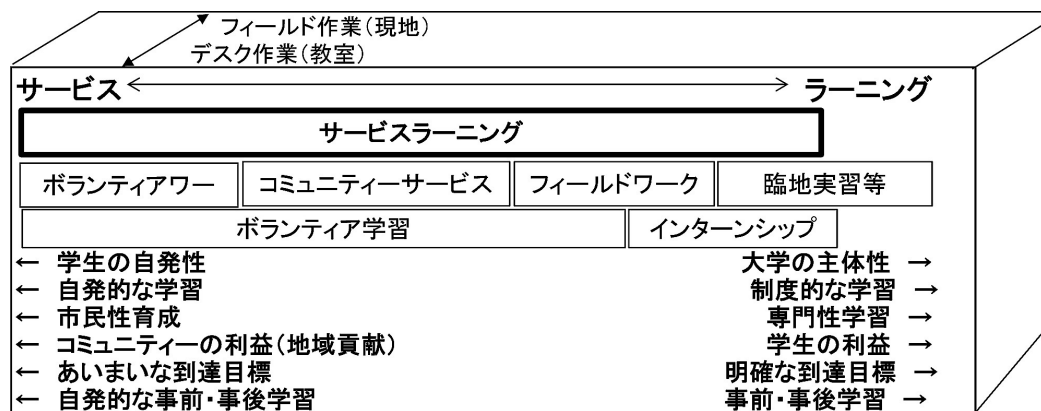


図1 類似活動の差異

	自発性	市民性	地域貢献	制度的学習	専門性	学生の利益	大学のカリキュラムの中に統合	明確な到達目標	事前・事後学習
ボランティアワーク	◎	◎	◎	×	×	△	△	×	△
コミュニティサービス	○	◎	◎	×	×	△	◎	△	◎
フィールドワーク	×	○	○	×	○	△	○	○	◎
インターンシップ	×	△	△	○	◎	◎	○	○	○
実習(臨地実習等)	×	△	△	◎	◎	◎	◎	◎	◎
ボランティア学習	◎	◎	◎	×	△	△	◎	◎	◎
サービスラーニング	◎	◎	◎	×	○	△	◎	◎	◎

図2 類似活動の差異ーキーワード

各類似活動の定義をしておく。

- ボランティアワーク：自発的な社会貢献活動であり、学生にとっても一般市民にとっても充足感がある。本人の肉体的な成長に結びついたり、結果的に視野を広げることも多いが、「活動後」の成果は通常は本人次第。
- コミュニティーサービス：学校を介して行われる地域社会活動で、制度的に義務づけられた公益サービス活動である。本来のボランティア活動は自発的に行われるものである。従って、学校教育で授業に組み込まれる形で義務づけられるボランティア活動はコミュニティーサービスと捉えた方が分かりやすい。
- フィールドワーク：テーマに即した場所（現地）を実際に訪れ、その対象を直接観察し、関係者には聞き取り調査やアンケート調査等を行う社会調査。現地の事情を調べ、人々と話しあっているうちに、現地の人たちにはかえって見えにくい問題点に気づき、一緒になって解決策を考える事になるので、社会貢献にもつながる。
- インターンシップ：学生が社会の現場で社会体験を積む手段。企業にとってはリクルート活動、学生にとっても求職活動という仕組みであることが多い。両者にとっては、お互いを利する活動だが、それ以上に社会的インパクトはあまり広がらない。
- 実習（臨地実習等）：管理栄養士など専門職として活躍するために必要な専門知識や専門技術を学習する。これは、あらかじめ国などが定めたカリキュラムに従って実施する。
- ボランティア学習：学習者が、ボランティア活動を通して、さまざまな社会生活の課題にふれることにより、公共の社会にとって有益な社会的役割と活動を担うことで、学習者の自己実現をはかる。
- サービスマーケティング：学生の自発的な意志にもとづいて、一定の期間無償で継続して意味のある社会貢献活動（サービス活動）を体験する。それらを体験することによって、それまで知識として学んだことを実際の体験に生かし、また実際の体験から生きた知識を学ぶ教育のプログラムである。

Ⅲ. サービスラーニングのモデル構築

サービスマーケティングの先進大学の事例を参考にして、キーポイントを抽出して、それらに関係づけてモデル化して、大学に導入する際のガイドラインとして活用したい。

1 サービスラーニングの出現・発展の背景のモデル化

(1) アメリカでの出現・発展の背景—キーポイント

公民権運動を通じて、市民の自主的な活動が社会を変革させるという経験をしてきた。さらに、もともとキリスト教精神に基づくボランティア活動の伝統が根付く文化的土壌があった。教育現場に登場してきたのは、伝統的なコミュニティ文化が崩壊し、権利のみを主張する自己中心主義（ミーイズム）が浸透したことや、金融業界の発達で学生が金儲け主義に陥っていることへの危機などを背景に、そのような状況の改善と、学習効果の向上を両立するものとして、1980年代後半から現在に至るまで、初等・中等・高等教育機関で盛んに実践されてきた。1985年に社会貢献を推進する大学および大学長を会員とした全国組織の「Campus Compact」が設立され、1990年に関連法案の「National and Community

Service Act of 1990」が採択され、国の専門機関（Learn and Serve America）による大学への助成が始まる等の政策面の後押しがあり、盛んに発展していった。

(2) 日本での導入・発展の背景ーキーポイント

経済産業省の「社会人基礎力に関する研究会」中間取りまとめの資料に基づき、問題点や課題を整理する。

近年、職場等において、基礎学力や専門知識に加え、コミュニケーション能力や実行力等の「人との接触の中で仕事をする能力」（社会人基礎力）が重視されつつある。一方、若者においてはそうした能力の低下が指摘されている。また、大学新卒者の早期離職の増加等、採用時や就職後におけるミスマッチの問題も顕在化してきている。こうした能力は、従来、大人になる過程で「自然と」身に付く能力と考えられていたが、家庭や地域社会での教育力が低下し、大学時代に部活動やサークル活動に全く参加しない学生が約4割強存在する等の状況の中で、社会人基礎力を明確化するとともに、企業、学校、政府等社会全体で、その育成・評価をする取組が早急の課題となる。

大学に於いては、正課の授業を充実させて、教育内容と実社会の課題とを関係付け、チームでその解決に向け取り組む等の「体験型学習」をしていくことが効果的と考えられるようになった。

このような人材育成の時代的背景に加えて、アメリカでのサービスラーニングの成功事例や政策面等からの後押しがあり、サービスラーニングという教育手法が本格的に発展していった。政策面の後押しについては、

2002年の中央教育審議会答申「青少年の奉仕活動・体験活動の推進方策等について」

2007年の中央教育審議会答申「学士課程教育の再構築にむけて」

2010年の日本学術会議の答申「大学教育の分野別質保証の在り方について」

2012年の中央教育審議会答申「新たな未来を築くための大学教育の質的転換に向けて」

等々が強力な後押しとなっている。

2 サービスラーニングの目的のモデル化

先駆的な導入大学の事例に基づき説明する。

(1) 市民性を育成

①立命館大学

社会と連携し、地域に貢献する学びを通して、高い社会性を持った市民を育成する。

②筑波大学

社会的役割を意識できるようになる。

③北海道大学

民主主義の社会の担い手を育てる。

④アメリカの大学

市民としての義務と責任が果たせるようになる。

(2) 専門科目の理解度向上

①立命館大学

専門科目の動機付け、理解向上につながる。

②筑波大学

専門的な知識・技能が実際に活用できるレベルになる。

③北海道大学

能動的な学習が可能になる。

④アメリカの大学

教科の学習と結合してコミュニティーサービスを進めることができる。

(3) 社会貢献の実現

①立命館大学

大学資源を活用した大学による地域貢献ができる。

②筑波大学

大学教育におけるパートナーシップのあり方を考える格好の材料を提供できる（大学と地域社会）。教員と学生，教員と教員，大学と地域社会，大学と大学との間の壁を取り除き，大学教育の隅々にまでネットワークを張り巡らせることで，大学教育の本来の機能を取り戻す道具として大いに期待できる。

③アメリカの大学

大学資源を活用して地域の問題解決（社会貢献）ができる。

(4) 学生の社会人力の向上（社会人基礎力）

①筑波大学

市民としての必要な資質・能力を高める。

②北海道大学

コミュニケーション力，クリティカルシンキング力，課題発見解決能力の向上が期待できる。

(5) 学生の進路意識が向上し進路探索が活発となる

①筑波大学

社会活動を通して，将来の職業について考える機会を得る。

②北海道大学

将来の進路の探索が可能となる。

3 サービスラーニングの効果のモデル化

サービスラーニングの目的の実現度合いが効果であるという考え方に立ち，以下のような効果が期待できる。これらの効果を実現するため，「到達目標型教育」を導入すべきである。

(1) 学生の市民性を育成

社会と連携し，地域に貢献する学びを通して，高い社会性を持った市民を育成する事ができる。

(2) 学生の専門科目の理解度向上

①学生が教室で学んだ内容を活用して地域社会に貢献することで，学生が学ぶことの意味や喜びを発見し，学問への意欲と関心を高め授業への参加意識を高める事ができる。

②学びの教室を地域社会へと大きく広げることで，社会的役割を理解しつつ，社会の実態に即した生きた学問が学べることで，学問への理解度を高める事ができる。

(3) 社会貢献の実現

大学のもつ専門的知識や技術，問題解決力，学生の若いパワー等の知的・人的資源を活用して，社会問題の解決や地域社会の活性化に貢献できる。また，その事を通じて，大学への認知と社会的な存在意義が高まる。

(4) 学生の社会人力の向上（社会人基礎力）

社会と連携し、地域に貢献する学びを通して、図3の如く社会人基礎力の能力がアップする。

前に踏み出す力 (アクション)	主体性	物事に進んで取り組む力
	働きかけ力	他人に働きかけ巻き込む力
	実行力	目的を設定し確実に行動する力
考え抜く力 (シンキング)	課題発見力	現状を分析し目的や課題を明らかにする力
	計画力	課題の解決に向けたプロセスを明らかにし準備する力
	創造力	新しい価値を生み出す力
チームで働く力 (チームワーク)	発信力	自分の意見をわかりやすく伝える力
	傾聴力	相手の意見を丁寧に聴く力
	柔軟性	意見の違いや立場の違いを理解する力
	状況把握力	自分と周囲の人々や物事との関係性を理解する力
	規律性	社会のルールや人との約束を守る力
	ストレスコントロール力	ストレスの発生源に対応する力

図3 社会人基礎力

(5) 学生の進路意識が向上し進路探索が活発となる

社会活動を通して、将来の職業について考える機会を得ることにより、学生の進路意識が向上し進路探索が活発となる。さらには、社会人基礎力が向上することにより、就職率向上につながる事が期待できる。

4 サービスラーニングの主要成功要因のモデル化

サービスラーニングの定義に戻り、ServiceとLearningの側面で前述の効果が実現できるようにするべく、主要成功要因を明確にする。

国際基督教大学や立命館大学の先進事例を参考に整理した。

(1) Serviceの側面

①サービスと市民性の概念の理解

サービスとは何か、他人の必要のために仕えるとは何か、という基本問題についての理解を深める学びを組み込むことが必要である。

サービスを学ぶことは「こころの教育」なので、「サービスの本質」について学習する必要がある。また、効果で、市民性の育成をあげており、社会と連携し、地域に貢献する学びを通して、高い社会性を持った市民を育成する事が必要であり、良き市民性についても理解が必要である。

②社会問題の理解と社会貢献の実現

サービスを必要とする社会構造に関する学びは、自分に関わる奉仕活動の意味を知るという意味でとくに重要である。社会問題を基本理解した上で、大学のもつ専門的知識や技術、問題解決力、学生の若いパワー等の知的・人的資源を活用して、社会問題の解決や地域社会の活性化に貢献する事により、サービスラーニングの意義を高める事になる。その事を通じて、大学への認知と社会的な存在意義が高まる。

③受入れ機関の開拓とパートナーシップの実現

サービスラーニングが持続性のあるプログラムとして成り立つためには、学生を受け入れてくれる

機関（サービス・エージェンシー）を開拓する必要がある。そして、参加する学生たちの気構えや責任感が必要であるばかりでなく、受入れ機関の理解と協力が不可欠となる。特に大学当局と受入れ機関との継続的な協体制は、よいカリキュラムを作る上で不可欠となる。

④制度、組織の理解

受入機関は、NPO（場合によりNGOと呼ばれることも多い）のほかに、一部の国際機関、国連専門機関や国、地方公共団体など公的な立場から社会の問題に関わっている機関を広く含む。それらの制度や組織について理解しておく必要がある。

(2) Learningの側面（特に立命館大学の事例を参考にした）

①サービスマーケティングの学びのプロセス「振り返り」が重要

サービスマーケティングはサービス（貢献活動）とラーニング（学習）をつなげ、その活動体験を通して学びを獲得する教育方法である。

1) 4つの過程の循環サイクル（経験学習のサイクル（コルブの理論））

学習とは経験の変換によって知識が形成される過程と捉える。

下記の4つの過程の循環サイクルにより学習する。

○具体的経験（concrete experience）

現場に入り様々な経験をする

○内省的省察（reflective observation）「狭義の振り返り」

その経験を様々な角度から「ふり返る」。「ふり返り」は、具体的な経験を、考察の対象となる「事実」に変換し、知識を生み出す重要なキーポイントとして位置づける

○抽象的概念化（abstract conceptualization）

観察した事実を理論的、概念的に理解し、一般化をする

○能動的実験（active experimentation）

得られた理論や概念を使って現場の問題を解決するべく、実行に移す。その結果、新たな経験に出会い、次なる新たな知識の獲得につながっていく。

2) 経験学習サイクルは螺旋状に発展

経験は同じことの繰り返しではなく、常に新しく編成し直され、知識も進化していく。経験学習のサイクルは閉じた円環ではなく、生涯にわたって螺旋状に継続していくことができる。

3) 広義の「振り返り」（事前学習、事後学習）を加える

サービスマーケティングでは、経験学習のサイクルに加えて、広義の「振り返り」を入れるのが定石となっている。図4にそのプロセスを図示する。

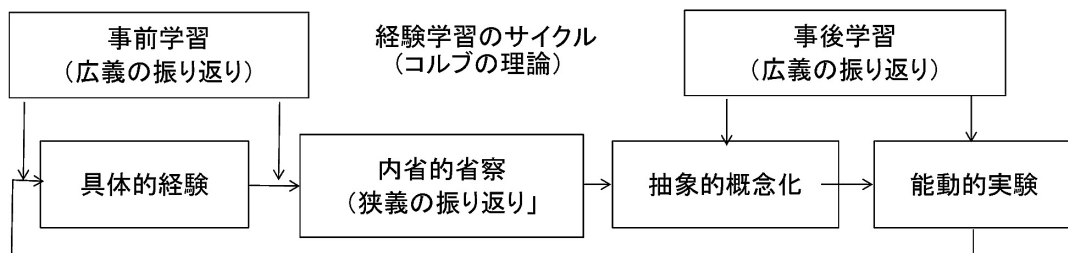


図4 広義の振り返り学習

サービスラーニングの展開

振り返りの項目（対象となる項目）は、テーマ、サービス、自己の3つから成り、振り返りのタイミングは、事前学習、サービス中、事後学習の3時点から成る。振り返りのやり方は、個人、1対1、グループの3通りがある。

それらを国際基督教大学の事例によると、体系づけており、下記の図5の通りである。

		事前学習 (広義の振り返り)	→	内省的省察 (狭義の振り返り)	→	事後学習 (広義の振り返り)
		ドキュメント 勉強会		ジャーナル 反省		プレゼンテーション ディスカッション
テーマ	学習目標	勉強会/目標設定/計画書		目標VS実績/軌道修正		概念化/プレゼンテーション
	市民性	勉強会/目標設定/計画書		目標VS実績/軌道修正		概念化/プレゼンテーション
	社会問題	勉強会/目標設定/計画書		目標VS実績/軌道修正		概念化/プレゼンテーション
サービス	貢献	勉強会/目標設定/計画書		目標VS実績/軌道修正		概念化/プレゼンテーション
	役割	勉強会/目標設定/計画書		目標VS実績/軌道修正		概念化/プレゼンテーション
	コミュニケーション	勉強会/目標設定/計画書		目標VS実績/軌道修正		概念化/プレゼンテーション
	新しい発見	—		反省・記録		概念化/プレゼンテーション
	気付き	—		反省・記録		概念化/プレゼンテーション
自己	社会人基礎力	勉強会/目標設定/計画書		目標VS実績/軌道修正		概念化/プレゼンテーション
	専門科目の理解度	勉強会/目標設定/計画書		目標VS実績/軌道修正		概念化/プレゼンテーション
	進路意識	勉強会/目標設定/計画書		目標VS実績/軌道修正		概念化/プレゼンテーション
	感想(喜怒哀楽)	—		反省・記録		概念化/プレゼンテーション
	新しい発見	—		反省・記録		概念化/プレゼンテーション
	気付き	—		反省・記録		概念化/プレゼンテーション

図5 振り返り項目

②サービスラーニングを大学のカリキュラムに統合－「学びの段階」

サービスラーニングを、大学のカリキュラムに統合するにあたって、大切な事は、「学びの段階」に応じたカリキュラムにすることと、それらを「大学のカリキュラムのカテゴリー」内にうまく組み込む事である。「学びの段階」としては、下記の図6が標準的である。

③サービスラーニングを大学のカリキュラムのカテゴリー内に統合

1) 共通教育－初年次教育－学びの段階のA

大学教育への移行時に効果的にサービスラーニングを導入することによって、自分を取り巻く学生・教員などとの関係性の構築や、学習の動機付け、社会貢献活動への動機付けなどに効果が期待できる。具体的には、オリエンションプログラム（本学では、校外学習）や、基礎演習等で行う小集団授業の中に取り入れることが考えられる。

後述の「サービスラーニングセンター」の指導の下に実施する。

2) 共通教育－教養教育－学びの段階のA-1

教養教育では、それぞれの学部を横断できる汎用性のある分野をフィールドにしたサービスラーニングを導入する。

後述の「サービスラーニングセンター」が開講する教養科目で実施する。本学の事例では「ボラ

ンティアワーク I・II」が該当する。

3) 学部の専門教育

学部カリキュラムの中で意識的に、サービスラーニングを導入する事が望ましい。3つのレベルの導入方法が考えられる。

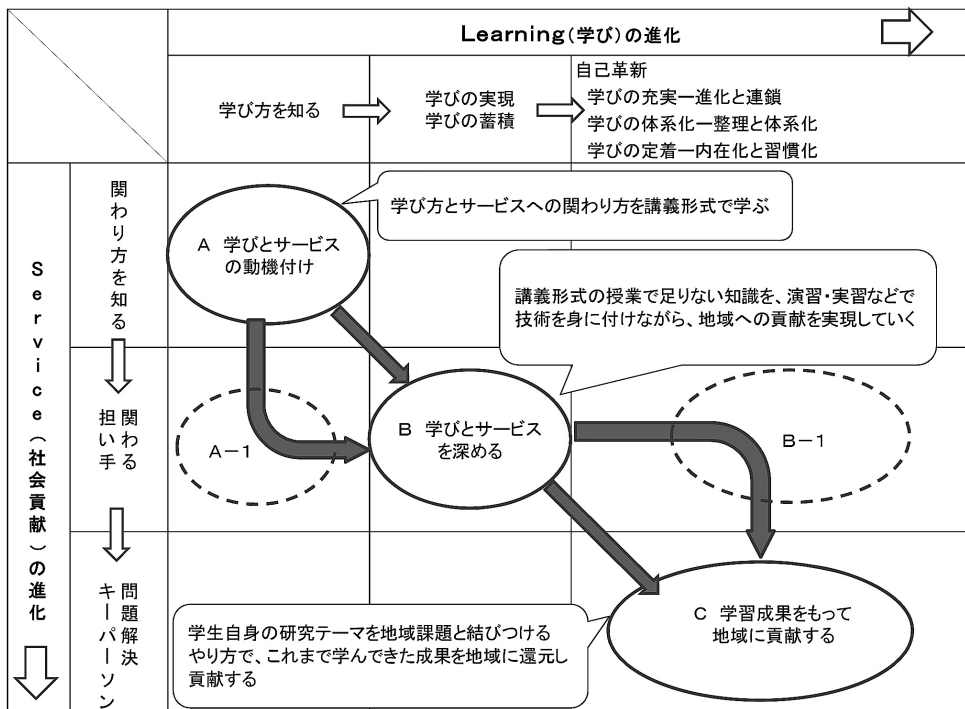


図6 カリキュラムの標準型

a) 各教員の授業で導入—学びの段階のB

各授業単体でサービスラーニング手法を取り入れる。授業テーマに沿った活動先を選定し、事前学習、活動、事後学習というサービスラーニング手法の授業構成をとる。授業内容によってそれぞれの時間はフレキシブルに変えることができる。

b) 教育プログラムでの導入—学びの段階のB・B-1

教育プログラムの中でサービスラーニングを展開する。授業構成は、ひとつの授業で事前学習、活動、事後学習を全て行う場合と、それぞれのステップをひとつの授業として切り離す場合などがある。

c) 学部/学科全体のカリキュラム内での導入—学びの段階のC

学部/学科全体のカリキュラムの中で、サービスラーニングが講義、演習、実習などと相互に影響し合う形での導入である。学生自身の研究テーマを地域課題と結びつけるやり方で、これまで学んできた成果を地域に還元し貢献する。

(3) サービスラーニングを支援する推進組織の整備

「サービスラーニングセンター」を設立して、サービスラーニングを通じた地域課題と教育のコーディネートをする。

特に立命館大学の事例を参考にして整理していく。

①業務

1) 第1段階 サービスラーニング導入環境の整備

- a) サービスラーニングの目的・定義の共有化
- b) 教養教育としてのサービスラーニング科目の開講
- c) 受入機関の発掘，関係維持

教育的視点を共有化することができる連携先を分野別に開拓し，ネットワークを作る。手段として地域からの課題の公募や相談も行う。また，連携先との関係維持を行う。

d) 教育へのコーディネート

c) の過程で発掘された地域課題と，学内の教育資源とのコーディネートを行う。
まずは個々の教員に対する支援を中心とする。

e) 資源のデータベース化

地域連携先情報と，教育・研究をはじめとした学内資源のデータベース化を行い，公開する。それにより，ネットワークの拡大や学内外の他の教育機関との連携のツールとする。

f) 課外支援

学生の自主プロジェクトに対する学外の助成金獲得支援，基金設立，活動場所・設備の貸与，情報交換機会の提供，アドバイザーの設置などとともに，課外で活動する学生と地域とのネットワーク作りを行う。

2) 第2段階 教育諸機関への支援

a) サービスラーニングプログラムの開発支援

サービスラーニングを取り入れた教育プログラムを開発する際に，フィールドの提供や授業構成提案などの支援を行う。

b) 授業ノウハウ支援

活動の際のオリエンテーションや効果的なサービスラーニングの実践方法，成績評価などのノウハウについて提供し，担当教員・教育機関を支援する。

c) 実践事例紹介と共有の場提供

学内での事例紹介を通して，サービスラーニングを実践している教員や学部同士の情報交換の場を設ける。また，連携先との懇談の場を設ける。

②人的体制

第2段階の業務を行うために，以下の人的体制が必要である。

1) 職員

地域コミュニティに精通し，社会貢献活動を大学教育に活用することについて知識のある専門コーディネーターが必要となる。学位よりも地域コミュニティと地域貢献活動に精通していることが優先される。また，正課・課外を通じた学生の学びを支援するためのスタッフが必要になる。これらのスタッフは，事業の継続発展性を持たせるため，任期制でない雇用形態が望ましい。

2) 教員

サービスラーニングを教育手法として実践・研究し，教育効果を向上させるためのノウハウを開発する専任の教員が必要である。

サービスラーニングの効果指標の開発，効果の評価，成績評価方法の検討，プログラム開発，これまでの授業の改善などを担う。

Ⅳ. サービスラーニングを本学へ導入する提案

1 基本的考え方

サービスラーニングの導入は、本学にとっては、初めてに近い経験なので先進の大学の事例を参考にして作成したモデルをガイドラインにして、段階的なステップで導入していきたい。そして、本学は、サービスラーニングでは後発ではあるが、導入に工夫をして、後発一発逆転を狙い、その事を本学の特色にしていきたい。表1と図7で示す。

	第1段階 平成25年度～	第2段階 平成26年度～	第3段階 平成27年度～
目的	サービスラーニングの全学的啓発とスタートアップ	サービスラーニングの拡大	サービスラーニングの拡充
目標	モデル展開と基盤作り	モデルの水平展開	モデルの全学展開
達成度指標	・サービスラーニングの全学的認知 ・モデル展開の完了 ・主要成功要因の基本整備完了	・複数部門のモデル展開終了 ・主要成功要因の整備完了 ・導入事例の論文発表開始	・多数部門のモデル展開終了 ・主要成功要因の拡充・整備 ・導入事例の論文発表拡大
キャンペーン	・一気に全学的啓発を実現するために「比治山チャレンジ制度」を導入 ・テーマは何でもよいが、サービスラーニングのテーマは高得点にする	・「比治山チャレンジ制度」の応募者の拡大 ・テーマをサービスラーニング関係に誘導していく	・「比治山チャレンジ制度」の拡充 ・テーマはサービスラーニング関係のみにしぼる
推進組織	・サービスラーニングセンターの設置と活動開始 ・専任教員×1+(顧問教員×1) ・基本業務の活動開始	・サービスラーニングセンターの業務拡大 ・専任教員×1+顧問教員×1 ・基本業務の活動拡大	・サービスラーニングセンターの拡充 ・専任教員×1+顧問教員×1 ・専任職員×1 ・基本業務の全面的活動開始
全学展開	・総合生活デザイン学科でモデル展開 ・「生活達人チャレンジプログラム」をモデルプログラムとして企画 ・総合生活デザイン学科の卒業研究でモデル展開 ・キャンペーンのテーマをモデル展開する	・総合生活デザイン学科の「生活達人チャレンジプログラム」をモデル展開 ・総合生活デザイン学科のモデル展開を水平展開する ・新設の管理栄養学科の地域連携でモデル展開を企画・検討	・モデルの全学展開 ・新設の管理栄養学科の地域連携科目で本格的なモデル展開 ・他の学科でも多数モデル展開 ・個別授業でもサービスラーニングを取り入れる

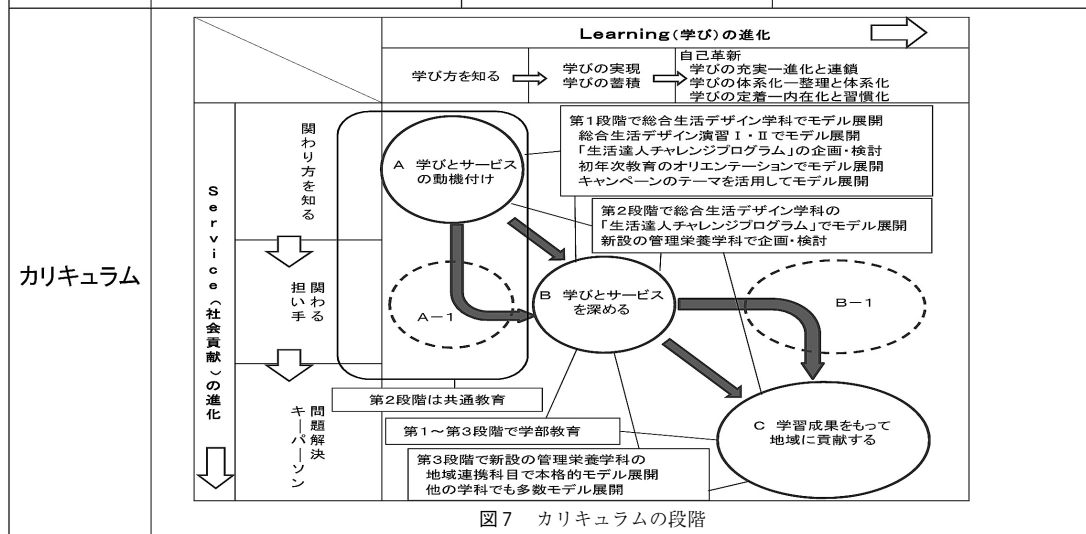


表1 段階的な導入

2 第1段階の活動 平成25年～

(1) 第1段階の目的

サービスラーニングの全学的啓発とスタートアップが第1段階の目的である。

なお、サービスラーニングの導入の目的と効果は、①市民性育成、②専門科目の理解度向上、③社会貢献の実現、④社会人基礎力の向上、⑤進路意識の向上である。

(2) 第1段階の目標

モデル展開と基盤（カリキュラム・教材・体制・仕組み・経験とノウハウ等）作りと「到達目標型教育」（学科の到達目標、目標管理の仕組み等）の実現が第1段階の目標である。

(3) 第1段階の達成度指標

サービスラーニングの全学的認知、モデル展開の完了、主要成功要因の基本整備完了が第段階の達成度指標である。

(4) キャンペーン

一気に全学的啓発をするために「比治山チャレンジ制度」を導入する。
山梨学院大学の「学生チャレンジ制度」を模して導入する。

①目的

学生の意欲的かつ個性的な取り組みを大学が経済的に支援する事。

②対象

本学の学生で個人またはグループ。

③応募

所定の応募用紙に必要書類を記入の上、チャレンジしたい内容の計画書（予算案を含む）を作成し、サービスラーニングセンターに提出する。

④チャレンジするテーマ

現状を打破し、現状を超えて理想の姿を目指すものなら何でもよいが、社会奉仕等の地域貢献のテーマを重視する

⑤選考

応募書類を基に、選考委員会が審査し、認定企画を決定する。

⑥奨励金

企画実施のための奨励金を大学が支給する。奨励金の上限は、1件につき20万円（山梨学院大学は50万円）とする。

⑦サービスラーニングの教育

認定企画の中から、サービスラーニングに適している企画に対しては、サービスラーニングの教育を行い、モデル展開の事例にする。教育というより、実験材料として活用させていただく。

(5) 全学展開

①総合生活デザイン学科でモデル展開

1) 総合生活デザイン学科の卒業研究の授業を活用してモデル展開を行う。

2) 総合生活デザイン学科の「生活達人チャレンジプログラム」の授業をモデルプログラムとして企画

3) 初年次教育のオリエンテーションプログラムでモデル展開をする

②キャンペーンテーマをモデル展開の事例として活用する。

(6) カリキュラム

第1段階のカリキュラムを図8に示す。

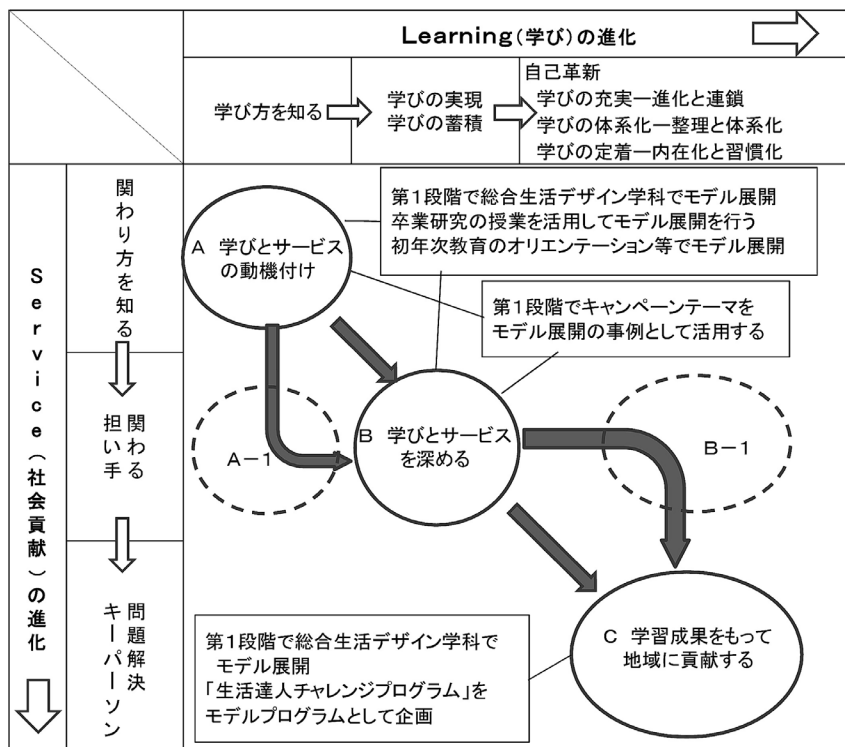


図8 第1段階のカリキュラム

(7) 推進組織

サービラーニングセンターを設置して、全学のサービラーニングの支援が行える体制を築き、活動を開始する。

①人的体制

専任教員×1である。サービラーニングを教育手法として実践・研究し、教育効果を向上させるためのノウハウを開発する専任の教員が必要である。

サービラーニングの効果指標の開発、効果の評価、成績評価方法の検討、プログラム開発、これまでの授業の改善などを担う。

②業務内容

サービラーニングセンターの業務内容は表2の通りである。

V. おわりに

本論文の目的は、サービラーニングを取り入れた学生活動や授業に積極的に取り組んでいる他大学の先進事例を調査研究して、汎用性のあるモデル構築を行い、そのモデルに基づき、本学への導入を可能にできる提案書を作成し、プレゼンテーションする事にある。

本論文を書くにあたっては、後発の大学が、サービラーニングを導入するにあたって、その重要な

表2 サービスラーニングセンターの業務

業務内容		第1段階	第2段階
サービスラーニング導入環境の整備	1) サービスラーニングの目的・定義の共有化	◎	◎
	2) 教養教育としてのサービスラーニング科目の開講	△	◎
	3) 受入機関（NPO等）の発掘，関係維持 教育的視点を共有化することができる連携先を分野別に開拓し，ネットワークを作る。手段として地域からの課題の公募や相談も行う。また，連携先との関係維持を行う。	◎	◎
	4) 教育へのコーディネート 3) の過程で発掘された地域課題と，学内の教育資源とのコーディネートを行う。まずは個々の教員に対する支援を行う。	△	◎
	5) 資源のデータベース化 地域連携先情報と，教育・研究をはじめとした学内資源のデータベース化を行い，公開する。それにより，ネットワークの拡大や学内外の他の教育機関との連携のツールとする。	△	◎
	6) 課外支援 学生の自主プロジェクトに対する学外の助成金獲得支援，基金設立，活動場所・設備の貸与，情報交換機会の提供，アドバイザーの設置などとともに，課外で活動する学生と地域とのネットワーク作りを行う。	△	◎
教育諸機関への支援	7) サービスラーニングプログラムの開発支援 サービスラーニングを取り入れた教育プログラムを開発する際に，フィールドの提供や授業構成提案などの支援を行う。	△	◎
	8) 授業ノウハウ支援 活動の際のオリエンテーションや効果的なサービスラーニングの実践方法，成績評価などのノウハウについて提供し，担当教員・教育機関を支援する。	△	◎
	9) 実践事例紹介と共有の場提供 学内での事例紹介を通して，サービスラーニングを実践している教員や学部同士の情報交換の場所を設ける。また，連携先との懇談の場を設ける。	△	◎

骨格や勤所が明確に分かり，具体的な導入のガイドラインになりうる汎用性のあるモデル構築が可能との仮説を立てて，先進の大学の事例を調査・分析を試みてみた。その結果，なんとか，汎用的なモデルを構築する事ができた。さらに，そのモデルを活用して，サービスラーニングを本学へ具体的に導入する提案書を作成する事ができた。今後，総合生活デザイン学科への導入は決まっているので，この提案書に基づき，「生活達人チャレンジプログラム」を初めとして，導入を実現していきたい。全学への導入については，この提案書に基づき，学長を初めとして，プレゼンテーションを実施して，全学への導入を実現していきたい。

- (1) 国際基督教大学，「SLプログラムの概要と履修の手引」佐藤 豊，2009年，ホームページ
- (2) 亜細亜大学，「大学におけるサービスラーニング（ボランティア学習）」，栗田 充治，国際関係紀要 第20巻 第1・2合併号
- (3) 埼玉大学，「ボランティアと教育に関する諸問題と教育系大学・学部での取り組みについて」，日本教育大学協会学校外ボランティアの質的向上検討プロジェクト，2008年
- (4) 立命館大学，「地域活性化ボランティア教育の深化と発展」，桜井政成，立命館高等教育研究第7号，ホームページ

(受理 平成24年11月29日)

Abstract

Deployment of Service Learning

— The proposal of introduction to this university. —

Yasushi SAITOU

I tried investigation and analysis of the advanced example of various universities.

In introducing service learning, the important frame and vital point were able to be found clearly, and I was able to create the model with the flexibility which can become a guideline of concrete introduction.

The component of a model consists of the following item.

- (1) the purpose,
- (2) effect,
- (3) Service
 - 1) an understanding of service and citizen nature
 - 2) an understanding of social problems
 - 3) exploitation of an acceptance organization
- (4) learning
 - 1) The process of learning,
 - 2) curriculums
 - 3) promotion organizations

Furthermore, I was able to utilize the model and was able to draw up the proposal document which introduces service learning concretely to this university.

(Received November 29, 2012)