

●事例紹介

演習授業を通じたサービスマニニング

松本 潔

(産能短期大学講師)

一 産能短期大学における演習授業「課題実践」

産能短期大学では、体験学習を核とした演習授業「課題実践」が、二〇〇三年度の文部科学省「特色ある大学教育支援プログラム」に採択されたが、本事例はこの全学的に取り組み「課題実践」における一つの演習授業「松本クラス」を紹介するものである。なお、この「課題実践」は、本学短大の教育目標「マネジメント実践力の育成」を実現するために、①現実の場から学ぶ自己学習力、②仕事を実践するPDS (Plan - Do - See) 実践力、③多様なメンバーと協働するコミュニケーション力、④障害を乗り越える創造的な問題解決力、という四つの具体的な教育目標を掲げ、

一年次に学習してきた「チーム学習のステップ」、「フィードバック」などの体験学習の方法を学ぶ科目群と「日本語表現―書く技術」、「プレゼンテーション―話す技術」、「パソコンの基礎」、「情報活用演習」などのリテラシー科目群をベースとして、二年次において演習授業として展開される教育プログラムである。

二「サービスマニニング」導入のきっかけ

筆者は都内墨田区にある生涯学習推進のNPO法人すみだ学習ガーデンにおいて、今日まで約四年半に渡ってボランティア活動に参加している。しかし、活動に取り組むうちに、細やかな側面にまで及ぶ活動、すなわち日々の活動

の業務改善や調査業務などに取り組むには、この組織内の人的資源だけでは限界がある(例えば、ボランティア会員登録をしても事業活動へ参加するメンバーが限られている等)ことを実感するようになった。このようなNPOの人的資源管理に対する問題点は、ボランティア同士の日々の活動を通じて互いに認識されはするものの、なかなか解決に向けての活動に着手することはできなかった。

そこで、NPO法人内部の人的資源(ボランティア会員や事務局スタッフ)間の協働を踏まえ、筆者が勤務する産能短期大学とNPO法人との組織間の協働を試みることをアイデアとして想定したわけである。

三 本事例の概念的枠組みと活動内容

まず、NPO法人と短期大学との協働活動の具体的な内容紹介の前に、双方の組織間協働の接点となっている「サービスマニニング」という授業方式について、その概念を以下に簡単に確認しておくことにしよう。

ここで、「サービスマニニング」については、兵庫教育大学の佐々木正道教授は、「アメリカ・サービスマニニングへの取り組み」(財団法人内外学生センター編『大学とボランティアスタッフのためのガイドブック』財団法人内外学生センター、二〇〇一年、六〇頁)という論文にお

いて、以下のように定義づけしている。
すなわち、「一口にいうと、SL (Service Learning) は一般に称されるボランティア活動とは違う。SLは見返りを求めない伝統的なボランティア活動の概念に基づくものの、強いていえば『学習』を見返りとし、ボランティアサービスを提供する学生側とそれを受ける側とが対等の互酬関係に立ち、学生がボランティア活動の経験を授業内容に連結させ学習効果を高めると共に、責任ある社会人を育てることを目的とする。つまり、SLは従来のボランティア活動のように、提供する側からの一方的な奉仕活動(サービス)だけではなく、奉仕活動を通してそれを受ける側からまたは活動自体から学ぶ(ラーニング)という双方向的要素が大きな特徴である。またそれは人々のためではなく、人々と一緒に行うものともいえる。この点で『サービス』を強調するコミュニティサービスや『ラーニング』を強調するフィールドスタディ(実地研究)等とも異なる」とその定義および特徴を論じている。

なお、本事例のサービス・ラーニングの試みは、佐々木教授のこの定義の通り、筆者の担当する専門教育科目である「経営学」における実務的手法(例えば、「市場調査」や「問題解決(意思決定)」の手法)を活用し、先に紹介した演習授業を通じて、NPO法人の業務改善の解決に向

けた活動に連結させ、双方のニーズを満たそうとすることをその主な狙いとしたものである。
それでは、以下にこの「サービス・ラーニング」の概要と三年間の取組状況を順次紹介する。

(一)二〇〇一年度の活動内容

最初に、二〇〇一年四月の理事会において具体的な「サービス・ラーニング」のプロジェクト内容および年間スケジュール案を提示し、オンラインで開始された。また、二〇〇一年度の「サービス・ラーニング」のプロジェクト・メニューは、①ボランティア向けの行動・活動マニュアルの作成援助、②NPO法人発行の情報紙の配布先での残部数の調査業務、そして③セミナー開催後のアンケート調査分析の三つであった。

なお、これらのプロジェクトは、NPO法人と短期大学間の会議(月一回程度の開催)を通じて、学生が取り組んできた調査分析や業務改善提案の成果を双方のメンバー間で確認することにより、推進されてきた。この会議(報告会)は、学生たちの取り組んできた学習成果が試される場、すなわち体験学習の場となり、具体的には調査結果の報告書作成やそのプレゼンテーションがNPO側から評価されることとなった。なお、この位置づけは、短大学生側から

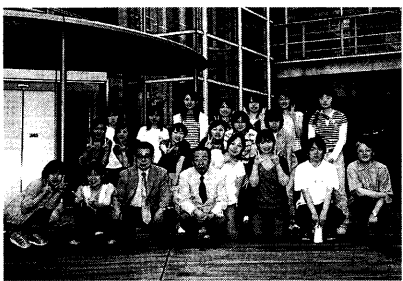
は上記プロジェクトへの活動の報告を行い、NPO法人からはボランティア会員や事務局スタッフの方々より学生の報告に対する厳しくも温かいコメント(資料の不備や発表時の声の大きさ等)をいただき、次回会合までに双方が取り組む事項や学生側が行う修正作業の確認が主な目的であり、年度末の最終報告書の作成とその報告会に向けて継続的に取り組まれていった。

また、二〇〇一年度から三年間継続され実施してきた、NPO法人発行の情報紙残部数調査のプロジェクトは、短大の学生側とNPO側のボランティア会員および事務局スタッフとの間で実地調査の役割分担を行い、情報紙の配置



報告会でのプレゼンテーション場面

先に出向いての残部数を調査シートに記録し、集計分析を行うことで、情報紙の配置数を調整することを目的とするものであった。このような市場調査手法に基づく実地調査の実施は、学生側にとっては経営実務手法を試すよい体験学習の機会となり、またNPO側にとつては情報紙発行後の残部数チェックおよび配置数見直しや新規配置先開拓(二〇〇四年度のNPOの活動において、情報紙の新規配置先開拓として、学生が提案した病院への配置が業務改善として実施に移された)を検討する機会につながった。



NPO法人の人たちと

(二)二〇〇二年度の活動内容

つぎに、二〇〇二年度の「サービス・ラーニング」は、基本的にNPO法人のボランティア会員・事務局スタッフからプロジェクト・メニューを公募の形で決定することになり、理事会承認の下に、以下のプロジェクトに取り組むこととなった。すなわち、①ボランティア会員の意識調査

分析、②墨田区からの委託事業に関するヒアリング調査分析、③ボランティア会員活動日誌集計分析、④NPO法人発行の情報紙の配布先での残部数のリサーチ業務（継続）の四つであった。

二〇〇二年度は、これら四つのプロジェクトが前年度と同様の年間の会議（報告会）などを通じて、NPO法人の業務改善を目指して滞りなく推進され、年度末の業務改善報告書としてまとめられ、学生たちによる業務改善案の提案が行われた。

(三) 二〇〇三年度の活動内容

さて、二〇〇三年度実施の「サービス・ラーニング」の活動は、以下の四項目があげられる。すなわち、①NPO法人発行の情報紙「みらい」の配布先における残部数調査分析（継続）、②NPO法人主催の「ユートリヤ祭（生涯学習講座受講者の発表・展示会）」のアンケート集計調査分析、



学生とともに事務局職員も調査に

③東京都内における生涯学習市場の調査分析、④NPO法人のボランティア会員活動日誌の集計分析（継続）、の四つであり、これらも基本的にNPO法人において公募の形で決定されたものである。なお、推進方法は過去二年間のプロジェクト運営と同様に行われてきた。

四 本事例における学習成果と今後の期待・可能性

以上が、二〇〇一年度～二〇〇三年度にかけて取り組まれてきた「サービス・ラーニング」のプロジェクト概要であるが、まず短大の学生側の学習成果としては、授業で取り組んできた情報関連科目、特にパソコンの基本操作をNPO法人の実際業務を通じて体験できる点、また経営学関連科目、特に市場調査や問題解決思考などの手法を実際の業務や調査を通じて体験することが可能となる点があげられる。さらに、学生たちは、学外のNPO法人との協働を通じて、社会や地域の市民活動に参加することによりNPO法人というボランティアな組織や地域コミュニティの実情を改めて見つめる機会をもつことができた点、すなわち社会的な視野を広げることが可能となった点、などをその成果として加えることができる。

なお、上記の短期大学の学生にとっての学習成果は、二

〇〇一年度～二〇〇三年度において実施してきた演習授業での、学期末および年度末のレポート課題から読み取り、その分析結果として提示したものであることをご了承願いたい。

さらに、NPO法人側にとっての成果は、その内部組織だけでは対応できない業務の課題に対して、特に人的資源の大学との協働（コラボレーション）により客観的な視点で業務改善やリサーチ業務のノウハウを活用することができ、それらの課題解決に役立った点があげられる。この点については、NPO法人側から報告会などで寄せられた意見から、上記の諸点が確認された。また、この三年間に取り組んできた「サービス・ラーニング」の効果について、二〇〇四年の八月～九月においてアンケート調査を実施して分析したが、このアンケート調査結果からは、総体的にNPO法人としての業務改善やその推進に当たった調査業務の成果が認められる、という回答が半数以上確認することができた。

以上、短大生側およびNPO側の成果をそれぞれ確認してきたわけであるが、本事例で紹介した、演習授業を通じた「サービス・ラーニング」は、双方のニーズを満たすべく、おおよそその役割を果たしたと理解することができよう。すなわち、それらのニーズとは、学生側においては地

域のNPOの業務に直接係わることで、業務改善課題の実務を体験学習により実体験でき、そこから得られる達成感や地域コミュニティに参加している人たちとの交流を通じて社会的視野が広がる点などであり、NPO側にとっては組織が抱える業務改善課題の解決に向けて、外部の人的資源との協働の下にその活動に取り組みことができる点などがあげられる。

また、このような「サービス・ラーニング」は、学生側にとつては、卒業後も含めて社会や地域での市民活動に参加する点という、ライフ・キャリア形成への視点を提供することができる点において、大きな影響力としてその効用が期待される点でもある。上記のことは、やはりNPO側で活動しているメンバーにとつても、社会や地域における市民活動参加による「ライフ・キャリア」形成および地域活性化の促進剤としての期待とその可能性が秘められているといえる。