

# 私立 上智短期大学

## プログラムの名称

サービスマーケティングによる学生支援の総合化  
——ライフデザインと社会人基礎力の養成

## プログラム担当者

英語科長・教授 高野 敏樹

## キーワード

1. サービスマーケティング 2. ライフデザイン 3. 社会人基礎力  
4. 地域連携活動 5. 学生カルテ

## 1. 大学の概要

上智短期大学の設立の源は、1549(天文18)年フランシスコ・ザビエルの来日にさかのぼる。ザビエルは日本人の向学心を目の当たりにして大学を設置する計画を立てていた。これを受け、1906(明治39)年、教皇ピオ10世は、ザビエルの所属していたイエズス会に日本におけるカトリック大学の設立を要請した。こうして1913(大正2)年財団法人上智学院は、神と人間を尊ぶキリスト教ヒューマニズムを基底とし、永遠の真理を求めて人間形成に献身する、教員、職員、学生の共同体を教育理念とする上智大学を設立した。1957(昭和32)年には、社会の要請により、上智大学は男女共学となり、以来、上智大学の女子教育への関心が高まると同時に、女子学生の卒業後の活躍ぶりが社会から高く評価された。

そして、1973(昭和48)年、神奈川県秦野市の校地に、イエズス会の会憲の精神に基づいて設立されている聖マリア修道女会の協力を得て、総定員500名の英語科短期大学を開設し現在に至っている。

## 2. 本プログラムの概要

本取組はサービスマーケティングを通して「学内の学び」と「学外の学び」を有機的に統合し、異文化間・異世代間のコミュニケーションを促進することで社会人基礎力の涵養を目指した総合的な学生支援プログラムを展開するものである。

学力・社会的関心・進路選択について多様化する学生のニーズと、地域社会や時代のニーズの多層化に対応するために、学内の支援拠点として「サービスマーケティングセンター」を設置し、本学の教育理念である「キリスト教ヒューマニズム」「国際性」「言語教育」に則った地域連携活動への的確な指導を通して一人ひとりの学生の全人的成長を促し、正課の授業と連携して学びの深化を図る。

更に、新たに「学生カルテ」を整備して学内外の活動支援を統合化し、教職員・地域行政機関・NPO・父母・卒業生の連携協力体制の下で、修学支援、ボランティア支援、キャリア・ライフデザイン支援等を展開し、一人ひとりの学生の夢の実現を応援する。

## 3. 本プログラムの趣旨・目的

### (1) 新たな取組を実施するに至った動機、背景

本学はこれまで「家庭教師ボランティア」「英語教育ボランティア」「メンタルフレンド」等の社会奉仕活動に積極的に取り組んできた。学生はこれらの社会奉仕活動を通して他者に奉仕することへの喜びを体感する貴重な機会を得ると同時に、正課の授業だけでは得られない豊富な学習体験を得ることができた。このような体験が、卒業後の進路選択においても、本学の主専攻である言語の分野だけでなく、教育分野や福祉分野を含む広く社会的な分野への進学の動機づけとなっている。また、これらの活動は地域社会からも高い評価と信頼を得ており、その成果が「秦野市との連携協定」(2007(平成19)年10月締結)として結実した。

しかし、現状の本学の社会活動にも早急に対処すべき課題があった。その第一は、(イ)従来の活動が社会奉仕活動(サービス)に力点を置く傾向にあったため、そこでの学生の広い意味での学習(ラーニング)をどのように効果的に達成するかという実質的な課題がそれであり、(ロ)第二は、活動推進のための学内体制をどのように構成するかという組織上・実施体制上の課題の解決がそれであった。

今回の新たな取組は、これらの課題を解決するため、学生の社会奉仕活動(サービス)と学び(ラーニング)を統合する中心的組織として「サービスマーケティングセンター」(以下、「SLセンター」という)を新設し、(イ)このような統合された社会活動・地域活動に必要な多様な学習・研究講座の実施、事前・事中・事後の教育支援の実施等によって「学内の学び」と「学外の



図1 本学の教育理念

学び」を一体化し、(ロ)そこから得られた学びの成果を「学生カルテ」の活用を通じたキャリア支援を行うことで社会人基礎力を育成し、(ハ)確かな「ライフデザイン」を構築できる、豊かで柔軟な総合的人間力にあふれる人材の育成を目指すものである。

(2) 短期大学における新たな取組の意義

(a) 本学の教育理念(図1)に基づいたサービスマーケティング活動に参加することによって、学生は「for others, with others」の精神を体現・実践し、本学での学びの意義を深めることができる。例えば、家庭教師ボランティア活動において、学生は外国籍児童やその家族と交流することで異なった文化を持つ人々と親密な人間関係を形成することができる。これは本学の教育理念である「キリスト教ヒューマニズム」や「国際性」の生きた教育の場を提供する点で大きな意義がある。

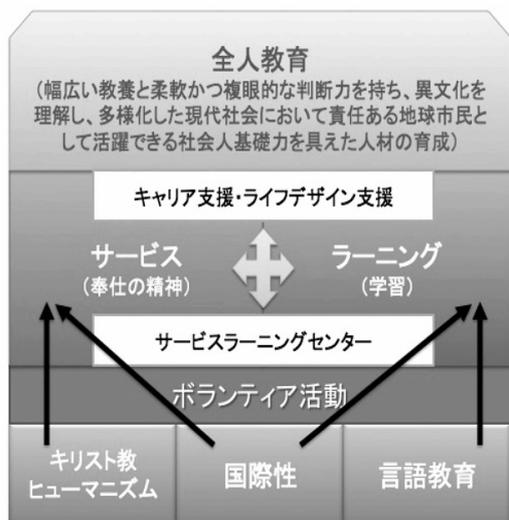


図2 本学の教育理念とSLセンターの関係

(b) また、英語教育ボランティア活動や、今後新たな展開を予定している日本語教育ボランティア活動は「言語教育」を教室の学びから実践に転換する点で教育上の大きな意味を持つとともに、異なる世代(児童、教諭)との交流を通して自分自身を見つめ直し、自己形成の貴重な契機を得ることができる。学生はこれらの「体験と学習(サービスマーケティング)」を通して総合的な人間力を培い、自らの将来像を思い描くことで確かな「ライフデザイン」を形成することができるのである(図2)。

(c) 同時に、このサービスマーケティング導入の新たな取組は女子教育の高等教育機関としての本学の教育理念の実践と深く関わっている。本学はすでに述べたように、「キリスト教ヒューマニズム」を体現し実践する人材の育成を目指している。それは、女子教育の学び舎において、より良く他者を理解するとともに、他者への愛と自己の自律を様々な共同体や社会のなかで実践できる女性を育成することである。言い換えれば、共同体と社会の主體的な構成員として、自らの意思によって積極的に共同体と社会を形成し育むと同時に、確かな責任を担うことのできる女性を育成しようとするものであり、卒業直後の職業選択のみならず、女性としての長期的なライフデザインを設計できる人材の育成を目指すものである。このサービスマーケティングの取組は、まさしくこのような人材の得難い育成の場となり得る。

(d) 更に、大学全体の視点から見て、このような地域連携活動プログラムを実施することにより、「秦野市との提携協定」に基づく具体的な社会貢献をなすことができ、また多様なサービスマーケティング・プログラムの開発事業を通して、地域諸団体との連携事業の新たな展開を図り、本学と地域社会の発展的な関係づくりに資することができる。

4. 本プログラムの独自性(工夫されている内容)

(1) 新しい発想や独自の創意工夫

本取組は全学を上げて取り組む事業であるが、その活動の中核組織としてSLセンターを置く。SLセンターは、教学組織と連携した活動を行うべく、学科機関である「地域連携活動委員会」の下に設置し、「地域との連携(サービス)」、「教育的な学生支援(ラーニング)」及び「ライフデザイン支援」の視点にたつて事業を推進する。

(a) 効果的なSLセンターの関係業務遂行のためにSL

センターには「SLコーディネーター」と「SLチューター」を置く。SLコーディネーターには地域連携活動委員会に所属する教職員をあてることによって地域との連携（サービス）」と「教育的な学生支援（ラーニング）」の効果的な連結を図る。また、チューターには本学卒業生や学生の父母、NPO関係者を含む社会活動の経験者、上智大学大学院生等を招くことにより、学生支援に地域連携、父母を含む学内協同、異世代間の交流といった多層・多様な視点を導入し、「教室の知識」と「社会の知恵」の融合を目指す。

(b) サービスラーニング・プログラム開発

本学はこれまで多様な社会活動を実施してきたが、今後はSLセンターの下で、これらのプログラムを「サービス」と「ラーニング」を統合した新たな地域活動プログラムとして実施すると同時に、「秦野市との提携協定」の趣旨に沿った適切な活動プログラムを開発する。

現在、秦野市教育委員会と共同で、市内の小学校等に設置されている国際教室に学生を派遣して日本語指導と学習指導を行う計画を策定中であり、本計画の早期実現を図りたい。

(c) サービスラーニング・プログラム推進

以上の新規プログラムの開発と並行して、地域活動事業の窓口として地域からの新たな協力要請を受け、学生の活動と地域のニーズについて調査、連絡、調整に当たる。

(d) サービスラーニング活動支援

学生に対する教育上の支援の大きな柱として、SLセンターにおいて、学生のサービスラーニング活動の事前・事中・事後の各段階で次のような支援活動を行う。これらの支援活動を通して、社会活動に必要な「サービス」と「ラーニング」の二要素の適切な統合を図るとともに、長期にわたる社会活動に参加する基礎力を養成する。

(ア) 具体的な事前教育プログラムとして、「事前教育講座」を開講し、各種のサービスラーニングプログラムに参加する学生に対して、活動に必要な知識を習得する機会を提供する。この講座には、「ボランティア論」、各プログラムの「意義と歴史」等の社会活動のための総論と、各種のサービスラーニングプログラムの特性に応じて活動に必要な具体的な知識や実践力を養成するために、「日本語教授法」、「英語教授法」、「教材作成法」等の実践的な講座を開講する。

(イ) 学生の活動の事中においては、SLコーディネーターやSLチューターは、教材作成や教授法等の支援を含めて、個々の学生に対してきめ細かな教育的、技術的、精神的な支援に当たる。

他方、プログラム参加学生は、それぞれの活動グループごとに、あるいは各種活動グループ間でミーティングを実施し、学生が直面している課題や悩み、問題の解決法や成功した試みなどを話し合っただけで自ら問題に対処する力を養う。SLコーディネーターやSLチューターはそれらの学生のミーティングに参加し、あるいは事後に適切な助言と支援を行う。

(ウ) 事後教育プログラムとしては、SLコーディネーターとSLチューターは学生が各種の社会活動から得た体験や成果をレポートにまとめ、発表するよう支援する。そして、その支援のプロセスを通して、それらの体験の意義や成果、今後の課題について話し合い、そこから得られた「気づき」や「自己確認」が今後の学生の学習計画と将来設計の基盤となるよう支援する。

(e) 「学生カルテ」の作成と活用

サービスラーニングを円滑、効果的に実施するためには、関係情報・資料の管理、整備が必須である。この業務実施のために、電子情報管理システムとしての「学生カルテ」を導入する。この学生カルテには、(イ)学生の参加登録、(ロ)学生の活動記録、(ハ)相談支援の内容、(ニ)活動地域に関する諸情報、(ホ)学生による活動報告等を記載し、必要な情報統合とその効果的な活用を図る。また、正課カリキュラムの「履修状況」や「語学運用力」の記録等も記載することで、学生の学業習得段階に相応したプログラムへの参加を奨励すると同時に、日常的な学生支援にも活用する。

(f) 「WEB支援システム」による多方向の活動支援

活動参加学生とSLセンターの間（学生相互間を含む）を結ぶ多方向の相談・支援の場（電子支援ツール）としてのソーシャルネットワークシステムを開発する。学生が活動から生じたとまどいや疑問、問題、解決案をWEB上に提示し合い、SLセンターは状況に応じて適切な助言・支援を行う。全教員も各自の専門分野の視点から、あるいはゼミナール指導教員という立場から助言を行う。学生もまた互いに共感し励ましあい、自ら問題解決の方策を考えることを通して、サービスラーニングの学びの意味を深める。対面指導に加えて、このような多方向・常時

稼働型の全学的支援システムを整備することで、「WEB支援システム」は学生支援の新たな体制づくりの役割を果たすことができる。

## (2) 大学等の参考になるか

本取組は、本学がこれまで実施してきた各種の社会奉仕活動の言わば積み重ねを基盤とし、そこからサービスラーニングという新たな視点の導入と新たな活動支援体制づくりを通して、学生支援の新たなモデルづくりを構想するものである。このような積み重ねには相当の時間と労力が求められるが、各大学・短期大学においても社会奉仕活動を組織化し、それを地方公共団体等との多方面の連携活動を通して、「社会活動」と「学習」の統合という視点から学生を育成することは十分に実現可能であると思われる。

## 5. 本プログラムの有効性 (効果)

### (1) 期待される効果

(a) このサービスラーニングに基づく地域連携活動に参加することを通して、学生は外国籍の住民や園児・児童・生徒等、異なる文化背景を持つ人々と異なる世代の人々と出会い、交流することができる。

このことは学生にとって自らが所属する社会とそこに生きる人々の多様性を具体的なものとして実感し体感することのできる絶好の機会である。この体験を通して、学生は他者の考えや行動、その置かれた固有の立場や社会背景を理解し、他者とのより良い関係のあり方を学ぶことができる。参加学生はまさしくこのように他者を理解し、他者との適切な人間関係を構築するプロセスを通して良き社会人として求められる豊かなコミュニケーション能力を向上させることができるのであり、ひいてはこのような「学内」と「学外」の学びの有機的な結合と融合、その継続的な実践の総合化の努力のなかから社会の一員としての総合的な「社会的基礎力」と「人間力」を成長させていくことが期待できるのである。

さらに、学生が社会との関わりから得た様々な体験を見つめ直すことが学生の「将来選択」において重要な判断要素となり、長期的には、学びを習慣化することを通して、より良い「ライフデザイン」を形成する契機となる。

(b) そして教育上の効果として、このサービスラーニング活動は、「教室内の学び」と「教室外の学び」の融合という視点から、正課の授業のあり方にも新

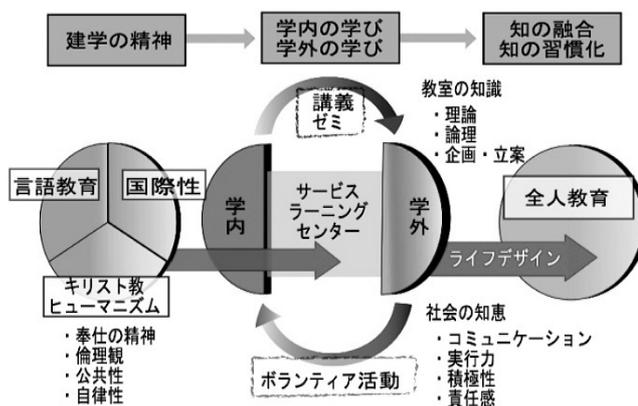


図3 サービスラーニングセンターを中心としたライフデザイン支援

しい工夫や改善を導く大きな契機となる。学生が英語教育や日本語教育に関わるプログラムで経験した事例は本学の本科である言語の習得、運用、教育に関する諸科目において得難い教材となるであろうし、またそれぞれの学生が所属するゼミナールにおいて自己の研究テーマとして学びを継続することによってその体験の学問的意義を深めることができる。同様に、様々な教養科目においてもこのような「教室内の学び」と「教室外の学び」の双方向のフィードバックを行うことを通して、正課の諸科目における学びの質的転換が期待できる。そしてこのことは、教員に対して、社会との関係において自己の専門研究領域の意義を再考察し、そこから教育研究のあり方を日々再検討するFD効果をもたらすことができると言えよう (図3)。

(c) 同時にまた、従来の家庭教師ボランティア活動において参加数が急増した2004 (平成16) 年度以降に退学者の減少が見られたことが示すように (表1)、

表1 上智短期大学生・退学者数の推移

| 年度     | 退学決着者数 | 5/1現在在学者数 | 割合    |
|--------|--------|-----------|-------|
| 平成7年度  | 10     | 534       | 1.87% |
| 平成8年度  | 15     | 545       | 2.75% |
| 平成9年度  | 9      | 555       | 1.62% |
| 平成10年度 | 9      | 539       | 1.67% |
| 平成11年度 | 17     | 578       | 2.94% |
| 平成12年度 | 16     | 619       | 2.58% |
| 平成13年度 | 28     | 586       | 4.78% |
| 平成14年度 | 22     | 587       | 3.75% |
| 平成15年度 | 21     | 594       | 3.54% |
| 平成16年度 | 13     | 575       | 2.26% |
| 平成17年度 | 16     | 582       | 2.75% |
| 平成18年度 | 9      | 572       | 1.57% |

実践的な学びは学生の知的欲求を活性化し、そのことが活動の達成感とあいまって学生生活全体に目的意識をもたらす。サービスラーニングを通して、学生がこのような広い意味での明確な目的意識を持って学習に取り組み、学習意欲を更に増大させることが期待される。

## (2) 現在の学生支援の取組との相乗効果

本取組は本学の学生支援諸部署間に有機的な関わりを持つ。学科はSLセンター及び参加学生が所属するゼミナール担当教員と共同して教育支援を行うことができ、そのことが学生の学習意欲の向上を促進する。また、既存の学生生活委員会における課外活動支援の分野で新たなボランティアサークルの設立・育成等の取組を促進し、学生の社会的関心を加速するとともに、進路指導委員会による進路指導においても上述のように学生の社会体験から導かれた将来展望に従った進路指導を可能とする。

## (3) 社会的ニーズ・学生ニーズとの対応

本取組の実施は、秦野市の外国籍市民や就学児童等

に対する教育的・社会的支援の地域ニーズに応えると同時に、学内だけでは得られない広い社会体験の機会を学生に提供するものである。短期大学の就学期間は2年間と短いため、社会に対する学生の関心を充足し、実践的な社会体験の機会を創出するためには、このような組織的な学生支援が不可欠である。このような社会体験が学生の「社会人基礎力」を醸成する。

## 6. 本プログラムの改善・評価

### (1) 取組実施後の評価の体制と方法

参加学生個人の評価については、学生に自己評価を求めると同時に、評価を受ける学生の活動状況及び学生の活動総括レポートを判断資料とし、SLセンターの助言を得て地域連携活動委員会が実施する。

本学全体の取組の評価に関しては、本学の自己点検・評価体制の下での評価対象とする。そして、学生の活動先に対して評価アンケートを実施するとともに、秦野市関係当局等との連絡会議（「秦野市との連携協定」に基づく本学と市の協議機関）においてその意見を聴取することを通して第三者評価を実施する。



写真1 小学校における英語教育ボランティア活動

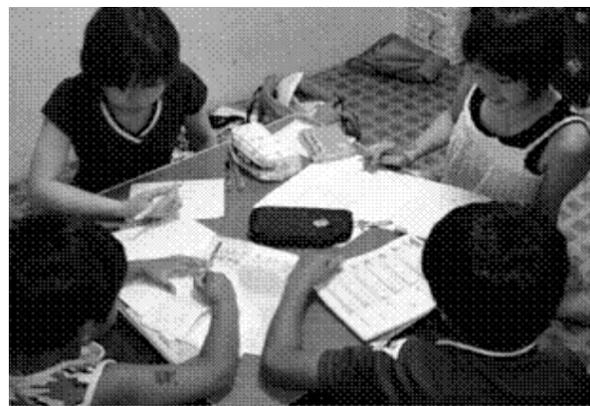


写真3 家庭教師ボランティア活動



写真2 高等学校における英語教育ボランティア活動



写真4 ボランティア養成講座

## (2) 取組実施後の評価の観点

学生個人の評価の観点としては、(イ)教育プログラムへの参加状況、(ロ)個別の活動の準備状況、(ハ)活動中・事後の取組姿勢、(ニ)活動の継続性の判断に力点を置き、責任あるサービラーニングの実施基盤を作りたい。

また、本学全体の取組に関しては、(イ)当該プログラムは地域のニーズに合致し、成果を上げたか、(ロ)全学的取組がなされ、全学的成果が得られたか、(ハ)地域との新たな連携の契機や地域のニーズを掘り起こすことができたか、(ニ)学生の学びと人間的な成長、深化に寄与し得たか、(ホ)学生のライフデザインの構築に貢献できたか、という観点から活動の効果と意義を精査する。

## 7. 本プログラムの実現可能性・将来性

### (1) 取組に対する各年度の運用について

実施初年度は、(イ)SLセンターの設置と整備、(ロ)「学生カルテ」と「WEB支援」システムの構築に努めるとともに、(ハ)教材開発を含めた学生に対する教育プログラムを開始する。

次年度は、初年度の反省と評価を踏まえて、(イ)秦野市等のサービス要請機関と協議した上で、(ロ)プログラムの充実を図るとともに、(ハ)地域貢献と全人教育の目的を実現し得るプログラムの開発につとめ、サービラーニングの継続的展開の基礎づくりに当たる。

### (2) 取組に必要な実施体制の整備

サービラーニングの実施に当たっては、活動支援

のためのSLセンター機能の充実が鍵となる。SLセンターには、活動に使用する教材の事前準備のための空間と事務機器を備え、学生がグループで打ち合わせや意見交換ができる場を設ける。SLセンターには、コーディネーターとチューターを配置して学生の指導・支援に当たる。

同時に、学科教員が教育プログラムに関連する講義や、ゼミナール、学生カルテ、WEB支援システムを通じた指導に積極的に参加する支援体制を構築して、「地域連携活動」「学習」「ライフデザインの構築」を統一的に支援し、学生の「全人的成長」を目指す全学的支援体制を構築する。

### (3) 補助期間終了後の展開予定と評価の反映

サービラーニングは本学の建学の精神の実践としての実質を持つものであり、補助期間終了後も更に充実させ、継続する予定である。その継続に当たっては、秦野市等の関係機関との協議を継続し、そこから得られた評価や要望をプログラムの充実に反映させることに努める。

その上で、将来的には今回の取組によるSLセンターの設置と機能整備を基盤として、SLセンターを、(イ)サービラーニングの支援とともに更なる知的成長・人間成長支援の場として、(ロ)ノート作成、論文作成、文献・資料収集、学術的討議の方法等の学術的・教育的支援、(ハ)サークル活動支援や生活支援等の学生生活支援、(ニ)そしてそこから導かれる進路支援や更にはライフデザイン支援等の総合的な学生支援に当たる「総合学習支援センター」へと発展させることを目指したい。

## 選 定 理 由

上智短期大学においては、学生支援に対する理念である「キリスト教ヒューマンイズム」、「国際性」、「言語教育」が具体的であり、組織的に無理のない形で実際の学生支援が実施されています。また、社会的ニーズ及び学生のニーズのとらえ方の現実把握が的確であり、ニーズへの対応が学生支援の理念と合致しています。

今回申請のあった「サービラーニングによる学生支援の総合化」の取組は、「サービラーニングセンター」を新設し、学習支援（ラーニング）と社会奉仕活動（サービス）を一体化するもので、両者が無理なく有機的に結びつく取組であると言えます。

理念に裏づけされた学生支援、修学支援、就職支援と新しい取組の体制がよくつながっており、顕著な学生支援の効果が期待されるとともに、他の大学等においても十分展開し得る内容の優れた取組であると言えます。