

# キャリア開発学科の「インターンシップⅡ」に関する実践報告

藤 島 淑 恵

## A Practical Report on “Internship II” in the Division of Career Development

Toshie Fujishima

(2019年11月27日受理)

### 1. はじめに

文部科学省中央教育審議会が、2012年に「新たな未来を築くための大学教育の質的転換に向けて～生涯学び続け、主体的に考える力を育成する大学へ～(答申)」を取りまとめて以降、大学教育においてアクティブ・ラーニング(以下、AL)が積極的に取り入れられるようになった。

中村学園大学短期大学部キャリア開発学科(以下、本学科)でも、一方向的な知識伝達型の講義だけでなく、教室内でのグループ・ディスカッションやグループ・ワーク、調査学習をはじめ能動的な授業に取り組んでいる。

また、体験学習としては、2007年度より選択科目として開講しているインターンシップを、2013年度より必修科目とし、全学生が1年次の夏季か春季に、主に一般企業にて5日間以上(2018年度までは10日間以上<sup>1)</sup>)の企業実習を行っている。UR都市機構との連携によるAL「荒江団地プロジェクト」で活動しているゼミもある。

さらに2018年度より、高次のALを推進しようとして「フィールドワーク分野」を教育課程に配置した。これにより、学生が学外でのALの活動に参加しやすく、単位の修得ができるようになった。

「フィールドワーク分野」には、「海外研修Ⅰ～Ⅳ」「おもてなし研修<sup>II</sup>」「インターンシップⅡ<sup>III</sup>」「フィールドワークⅠ・Ⅱ<sup>IV</sup>」の4科目(合計9単位)を設置し、プロジェクト研究(テーマ:「地域と連携した教育プログラムの開発-インターンシップとフィールドワーク」2019年～2020年度)において、「インターンシップⅡ」(2単位)と「フィールドワークⅠ・Ⅱ」(各1単位)の単位付与を前提に、地域や企業、行政、NPO法人、ボランティア団体などと連携し、本学科の高次のALとしてふさわしいプログラムを開発することを目的とした研究を進めている。本稿ではその途中経過を報告する。

### 2. インターンシップⅡの実習内容

高次のALの代表的なものとして、PBL型の活動があげられるが、短期大学では事前の学習が不十分な時期に活動を行うことになるため、学生の知識やスキル不足が問題となる。また、活動時間確保の面からも実施が困難である。そのため「インターンシップⅠ<sup>V</sup>」を発展させた科目「インターンシップⅡ」において、二つの企業より協力を得て、学生に企画や運営を体験させるインターンシップを実施することとした。一つは、子育てイベントにおけるブース出店の企画運営、もう一つは韓国人留学生に対する研修の企画運営である。

#### 2-1 子育てイベントにおけるブース出店

「インターンシップⅡ」の活動として、「子育て応援イベントでの企画運営をしよう!」にエントリーした本学科の学生2年生10名が研修を担当した。事前に学内で説明会を実施し、希望者にはエントリーシートを提出させた。エントリーシートには「企画をしたい」「学生のうちにたくさんの経験をしたい」「同世代以外の人とのコミュニケーションをとりたい」という記載が目立つ。

協力を得たのは、主に育児雑誌の出版やイベントの運営企画をしている福岡市内の企業である。同社が主催する子育てイベントにて、出店を行った。1回目は、2019年5月に福岡市内にて開催された未就学児の親子を対象としたイベントである。まず、本活動をするに当たり「大学、学科のPRをすること」も目的の一つとしていたため、学生はのぼりと揃いのTシャツの作成を行った。

企業にヒアリングの上、学生たちが企画したのは、おにぎり弁当、中村学園オリジナル鶏めしの素およびコーヒー、手作りのくるみボタンゴムの販売(写真1)、ペットボトルボウリング、インスタグラム投稿用に写真

を撮影するスポット「インスタ映えコーナー」(写真2、写真3)である。



写真1 中村学園オリジナル商品の販売



写真2 「インスタ映えスポット」①



写真3 「インスタ映えスポット」②

学生は、子どもが楽しめることに加え、「お母さん達にも喜んでもらいたい」という目標を立てた。そのため、ペットボトルボウリングで遊んでくれた子供に折り紙で折った景品をプレゼントすることに加え、商品を買

入してくれた母親に「育児をがんばっているお母さんへのメッセージカード」をプレゼントすることとした。折り紙や手書きのメッセージカードの作成、POP作成等の事前準備をするにあたり、企業の方のアドバイスを聞くだけでなく、自身の周りにいる小さな子どもたちに意見を聞くなど、主体的に動いた学生もいる。

2回目は、2019年8月に開催された小学生の仕事体験イベントであったが、同企業からの要請により、大学に行く意義、大学での学びと職業がどのように繋がるか、そして大学がどのようなところか等について、小学生に説明を行うブースを出した。事前に企画内容を企業の方にプレゼンテーションし、内容を練った。当日は1回10人の定員で、5回の「授業」を行った(写真4)。参加した小学生からは、「大学に行きたくなった」という声も聞かれた。



写真4 大学についての説明

また、1回目のイベントで仕入れた商品の売れ行きが悪かったため、2019年7月に開催された中村学園大学短期大学部の同窓会にて販売した。同窓生の温かいご支援により、そのほとんどを販売することができた。

## 2-2 韓国人留学生に対する研修

「インターンシップⅡ」の活動として、「韓国人留学生のための教育プログラムを企画しよう！」にエントリーした本学科の学生2年生9名が研修を担当した。「2-1」で記述した活動同様、事前に説明会を実施し、希望者にはエントリーシートを提出させた。エントリーシートには「外国語が得意でないが、国際交流をしたい」「海外の方と関わりたいが、外国に行くことに抵抗がある」「韓国の方と交流した」といった記載が目立つ。

韓国語および中国語の語学スクールや国内外の人材ビジネスを行う、福岡市に本社がある企業の協力を得た。研修の対象は、韓国の大邱にある専門大学<sup>4</sup>観光系の学



部「日本語通訳学科」に在学する4名（以下、留学生）である。留学期間は4ヶ月であり、はじめの1ヶ月は語学研修、残り3ヶ月は企業でのインターンシップを行うスケジュールである。語学研修期間中の一部で、本学科の学生が研修を担当させてもらうこととした。

当初は日本語研修の会話パートナーを想定していたが、留学生は日本語能力試験（JLPT）のN3に合格しており、さらにN3レベル以上のヒアリングとスピーキングの能力を有し、日本語でのコミュニケーションには支障がなかった。また、留学生が日本での就職を希望していることもあり、ビジネスマナー研修を行うこととした。

本学科の学生（以下、学生）がビジネスマナーに関し、多少なりとも自信を持っていることも理由としてあげられる。全学生<sup>1)</sup>が1年次の6月に秘書検定2級を受験するため、4月中旬から試験実施の6月中旬の2ヶ月間、検定対策に向け週2回、1日2コマのサポート講座を受講している。秘書検定は仕事をする上で基本となることやビジネスマナーについて問われる試験である。さらに大多数の学生は演習科目の授業で、ビジネスマナーを学んでいる。

学生が企画、実施した研修内容は①言葉遣い（敬語、接遇用語、失礼のない言い回し）、②挨拶（お辞儀）、③身だしなみ、④来客応対（受付・ご案内、名刺交換）、⑤電話応対（アポイントの取り方含む）、⑥就職試験における面接対策（自己分析、自己紹介、入室、退室の仕方、個人面接と集団面接）、⑦ビジネスシーンを想定した会話のコンテストである。2019年5月から6月の3週間の中で、1日2コマ、計9日間の研修を実施した。学生はテキスト代わりにレジメを作成し、交代で授業を行ったり、個別に説明したりするなどした（写真5、写真6）。



写真5 韓国人留学生への研修①



写真6 韓国人留学生への研修②

また、一般的なビジネスマナーに加え、留学生からの要望を受け、就職試験を想定した面接対策も行った。学生たちは就職活動を経験していたため、より実践に近い面接の指導を行うことができた。会話のコンテストでは、留学生1人と学生2人（1チームは3人）に分かれ、4チームでビジネスシーンのロールプレイングを行い、本学科の教員が審査を行った。チームごとに旅行会社のカウンターやホテルの受付等での接客シーンでの会話を行い、いずれも留学生がスタッフ役、学生が来客役であった。研修の時間以外でも練習を重ね、クレーム対応の会話を行うチームもある等、レベルの高い日本語および振る舞いを用いたロールプレイングであった。

### 3. 実習の効果

研修終了後に課したレポートをKHcoder3.Alpha.13mにて頻出語を抽出し、共起ネットワークによる分析を試みた。なお、分析にあたり、出現数による語の取捨選択は最小出現数を5に設定し、描画する共起関係の絞り込みは描画数を50に設定した。

#### 3-1 子育てイベントにおけるブース出店後のレポートの分析

共起ネットワークによる分析（図1）では、「今回」の「活動」を「通じ」「思う」ことがあるのは当然であるが、「チーム」で「活動」することの「難し」さや「大変」さ、「情報」「共有」の「大切」さに気づく一方で、「楽し」さを「感じた」ことを確認することができた。

実際にメンバー間で情報共有ができておらず、二度手間になったり、準備が滞ったりするを目にすることがあった。学生の記述にも「報連相ができておらず、前日までドタバタし、チーム全体の雰囲気が悪くなっ

た。また、担当に任せきりだったこともチームワークの構築が不十分だった原因である。」「今回の活動を通して学んだことは、情報を共有することの大切さです。最初に担当を決め、その担当ごとで準備を進めていたが、自分たち以外のグループの途中経過や今何をしているのかが分かっていませんでした。そのため、スムーズに話が進まなかったり、誰かがしていると思い込んで出来ていなかったり、ということが多くありました。だから、こまめに報告し合うことや、確認を行うことは活動の中で重要だと学びました。」「グループ全体での改善点は、ハウレンソウが徹底できていなかったことです。担当を決め、グループに分かれて作業を行っていましたが、報告がうまくできていなかったため、だれが何をしているか、どこまで進んでいるのか、全く分からずに作業している期間もありました。」など、情報共有の不足、大切さに気付いたという記載がある。

また、「皆で一から作り上げることの大変さを学べた

と同時に達成感もすごかったです。」「準備の段階から苦戦することばかりでしたが、イベントを終えてみると大変だった分やってよかったと思えました。」「企画することの難しさを実行する楽しさを学びました。企画の流れや計画、実行をする貴重な経験を行って何が先にすべきか、優先順位の付け方、先読みの方法、資料の作成など学びました。」「社会人になる前に何かを企画し、準備を行い、お金のことを考えてどうすれば利益につながるか社会に出る前に経験でき良かったと思えました。」「活動を通してみんなで目標に向かって頑張ることはとても楽しかったし、自分の改善点が見え、充実した。就職する前にこのような経験ができ、とても有意義なものだった。その裏ではたくさんの方々のサポートがあったことを忘れてはいけないし、仕事をするときにも周りの環境や人々に感謝をしながら進めていくことが大切なのではないかと思った。」等、やりがいに関する記述が多く、大変だった分、楽しかったことが分かる。

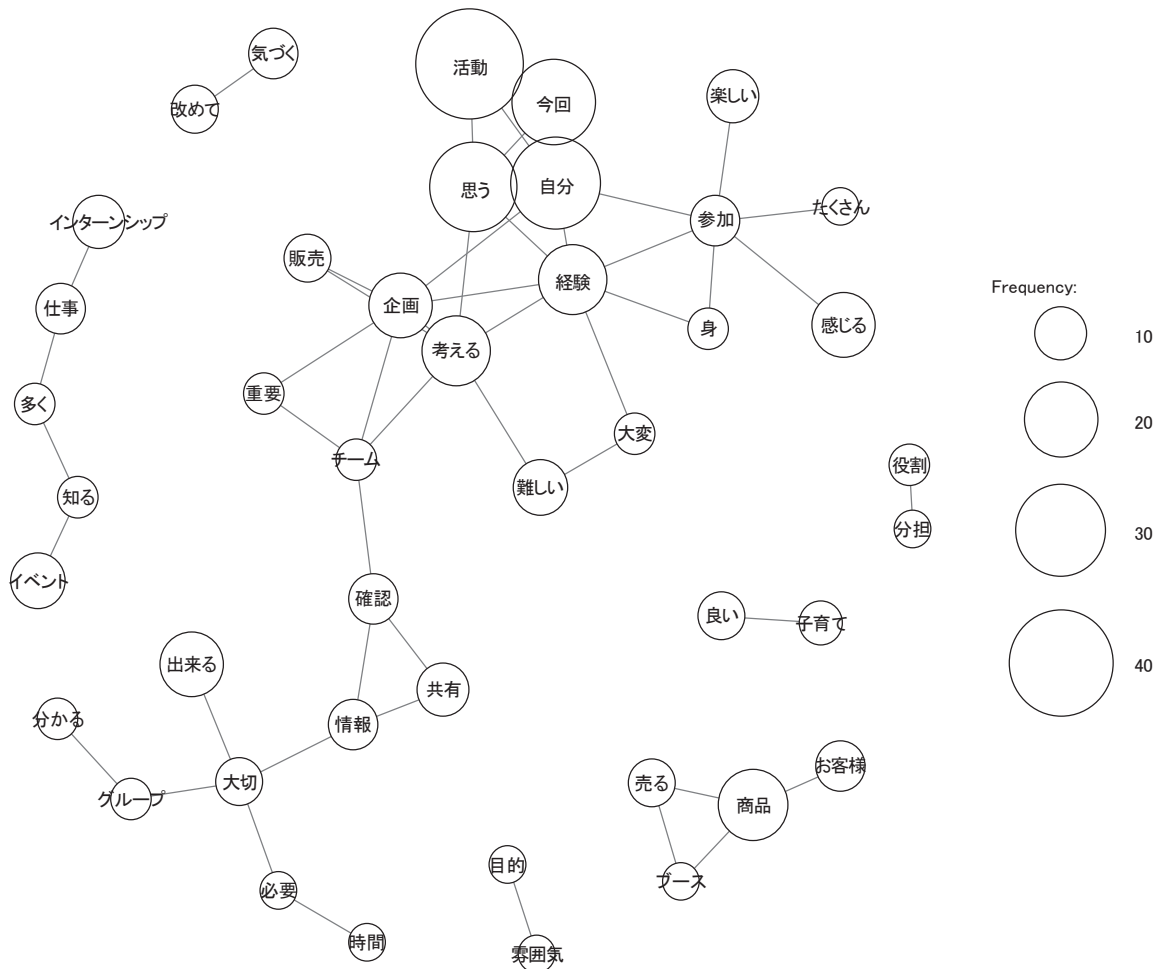


図1 学生の振り返りレポートの共起ネットワーク (子育てイベント)

### 3-2 韓国人留学生への研修後のレポートの分析

本研修は平日の昼間に行ったため、9名全員が担当できる時であれば、授業があるため一部の学生しか担当できない回もあった。そこで日報を用いて引継ぎを行い、次回担当する学生の研修計画に利用するよう指導した。項目は、「研修の効果（留学生の様子）」「課題」「改善点」「引継ぎ事項」とした。

研修の効果では、「留学生の積極的な姿勢」「発音など留学生の苦手な部分の把握」「本研修を通した留学生の成長」についての記述が多く、学生が留学生の様子を観察し、把握していることが窺える。

課題では、「自分たちの準備不足」「研修の進め方が要領よくできない」「教えた内容に間違いがあった」「質問に答えられなかった」「ビジネスマナーに関して忘れてしまった、理解できていないことがあった」「教員への報告・連絡・相談ができていない」といった記述が目立つ。ビジネスマナーの知識に加え、本活動でも報告・連絡・相談など自分たちは「できている（分かっている）」と思っていたことが、不十分であるということに気づいたと考えられる。

共起ネットワークによる分析（図2）では、「今回」の「活動」で自身の「強み」や「スキル」が明らかになったことが確認できる。記述を確認すると「新たに気づいた強みは、動きやすいように計画が立てられることだ。再確認できた強みは、サポート業務が得意だということだ。」「私はコミュニケーション力が高くないほうだと思っていたが、いつの間にか自分から韓国の学生さんたちに積極的に話しかけていた。」「前に立って積極的に説明したり、次に何をするかなどを提案できた。」等、活動を通じて自身を得た様子が窺える。

「情報」「共有」については、「情報共有が出来ていないこと。作成したテキストを日本人の学生の間で共有していないため、授業内容や進め方を理解できず、ただ立って話を聞いている時間があった。」「情報共有不足。これは言わなくてもみんなわかるという決めつけをしてしまい、混乱させてしまったことがあったから。」「情報共有することで、他の学生の意見を取り入れたり、間違った内容に早く気づき修正したりできるという点があると気づいた。」等、チームで活動をする中で情報共有の不足や必要性に気づいたという記載が多く、ここでも情報共有の大切さや自分たちが不足しているという気づきがあったといえる。

「スムーズ」に「進行」するために「役割分担」を

「決める」では、「一人だけが動くのではなく、それぞれが考えて行動することで授業がスムーズに進行できると気づいた。」「役割分担ができておらず、業務にかたよりがあり効率が悪くなった。」等の記述があり、分担を決めた上で、自分の担当以外のことも臨機応変に対応、行動することの必要性に気付いたのではないかと考えられる。

また、「相手」に「伝える」のは「難しい」ことや、「日本語」を「調べる」ことで自分の「勉強」になったということについては、「特に日本の常識や文化を知らない人にどう話せば伝わるのか悩んだ。相手が知っている前提で話すのではなく、知らない前提で話すことや、プラスの情報を調べておくことが大切だと気づいた。」「その場に応じて伝え方を工夫することで普段使っている日本語の意味なども調べたので、自分たちの勉強にもなった。」「誰かに教えるという行為で、自分の知識の定着になる」「人に教えることの難しさを学びました。敬語の使い方など自分では理解できていても人に教えるとなると、さらに深く理解する必要があることを知りました。」といった記述がある。教えることで知識の定着に繋がることは当然のことであるが、海外の方に説明するという点で、さらに分かりやすい説明を心掛けたであろうことが窺える。

「ビジネス」「マナー」の「知識」については、「教えるにあたって、まずは自分自身が知識を持っていないと教えられるので事前の準備がとても必要であると感じた。」「実際この授業を通して、ビジネスマナーの理解がさらに深まった。」「自分にはしっかりとビジネスマナーが身につけていない。」など、教えるに当たり自分の知識不足の気づきに関する記述が多い。

「交流」することは「不安」もあるが「楽しい」では、「はじめはどのように計画し、進行すればよいのか迷いながら行っていて不安もあったが、テキストを作り、実際に韓国人と授業をしていくことでだんだんどうすればよいのか分かってきたのが分かり、最終的には楽しく交流ができた。」「交流していく中で、教えたことが身につけると感じた時にすごいやりがいを感じ、教えることの楽しさを知った。」「教えることの難しさと楽しさを知った。初めは段取りも分からず、うまく授業を進めることができなかったが、一人一人が考えて行動できるようになり、スムーズに進行できるようになるとすごくやりがいと楽しさを感じた。」と記述が多く、やりがいや楽しさを感じたことが分かる。



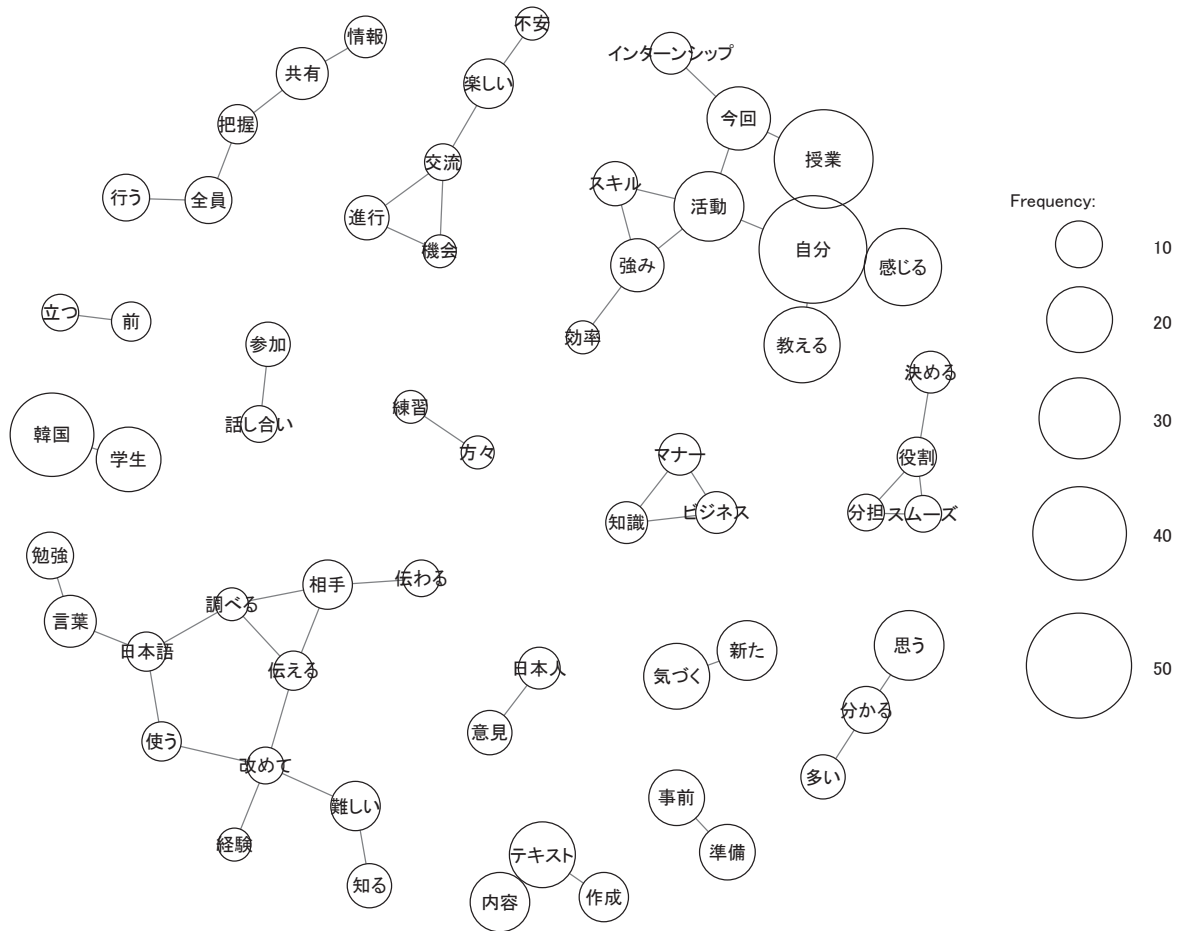


図2 学生の振り返りレポートの共起ネットワーク（韓国人へのビジネスマナー研修）

#### 4. 考 察

まず、両プログラムともに共通しているのは、チームで活動するに当たり、自分たちの情報共有不足および情報共有の必要性に気づいたということである。「報告・連絡・相談」が大事というは、ビジネスマナーとして学んではいたが、できなかった、あるいはその必要性を深く理解していなかった、どの程度すればよいか理解していなかったといえる。同じことを別の学生が聞きに来て、指導をするという場面もあった。

今回の活動を行わせるに当たっては過剰に介入しないよう心掛け、学生には最終目標と注意事項を説明し、具体的な進め方や方法については、細かく指導をしなかった。そのため、話し合いをうまく進めることができなかつたり、計画を立てたりすることができず、直前まで準備に追われたり、最終的に教員が介入することになった場面があった。二つのプログラムの内容は異なるため一概に比較はできないが、子育てイベントのプログラムの学生のほうが、その傾向が強かった。理由として、リーダーシップをとる学生の不在が考えられる。学生は自分たちで分担を決め、少人数のグループで話し合いや

準備を進めていたが、全容を把握しまとめるリーダーが最後まで存在しなかった。参加メンバーの中には、普段リーダーシップを取っていると感じる学生が数名存在したが、ほとんど接点のない学生もいる中では遠慮し合ったり、自分がしなくてもやってくれそうな人がいることから、お互いに「様子見」をしている雰囲気が見受けられた。

一方で韓国人への研修チームは、他の学生よりも明らかにリーダーシップをとることができる学生がおり、途中からその学生が上手くまとめていた。他の学生も、教えるという人前で話す経験を積んだことで、自信を持って活動に取り組んでいたように感じられる。情報共有についても、短期間で活動を重ねた上に、日報を書いたり確認したりする中で、仕組みとしてお互いの活動を把握し、次に何が必要かを把握、改善できたと考えられる。

そして、どちらの活動も自分たちで考え活動することに、楽しさや達成感を得たことが分かる。それらが自信となり、学内での活動にも積極的に取り組む姿勢がみられるようになった。企画や運営を通して得た楽しさや達成感は仕事にも通ずるものであるため、学生生活の早い段階でこれらに気づかせることにより、働くことに対す

るモチベーションも向上する可能性があると考ええる。

## 5. おわりに

企業の協力を得て、企画から運営までの一連の活動は、学生にとって自ら考え行動する経験となり、深い学びと達成感を得ることができたと考ええる。また、子育てイベントに関しては、企業の方だけでなく、子供や育児中の母親等、幅広い年代の方と接する機会となり、韓国人への研修では海外の方と接する機会となった。そのため、世代やバックグラウンドが異なる方との接し方や振る舞いについても学ぶ機会となったと考ええる。今後も企業等との連携を図り、より質の高いALのプログラムを開発すべく、プロジェクト研究を進めたい。

今後の課題としては、まず、リーダーシップやチーム活動についての事前学習の不足があげられる。学生間の連携を高めるためには、情報共有を含めチームで動くための事前学習を強化する必要があると考ええる。学習するだけで実行できるとは考えにくい、より深い知識を得た上で実行することで、さらなる学習効果が得られると考える。また、情報共有については、必要性を教えるだけでなく、学生が自然とできるような仕組みを考え、活動が円滑に進むよう検討をしたい。

また、次年度以降は上級生等の経験者をアシスタントに入れることで、前年度の反省を踏まえ、さらによい活動にすることができると考えられる。短期大学では、学年を超えての交流や活動が少ないため、そのような機会の提供にもなりうると思う。

次に、活動に対する評価について検討が必要であると考ええる。今年度は自ら活動することにエントリーした学生たちであるため、モチベーションが高く能動的に取り組んでいる。しかし、今後多くの学生が活動をするようになった場合、取り組み方に差が出てくる可能性もあり、その評価のあり方を検討する必要があると考ええる。

## 【参考文献】

- 岩田京子ほか（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
- 手嶋康則ほか（2015）「インターンシップ必修化の取り組みについて ～中村学園大学短期大学部キャリア開発学科の事例～」『中村学園大学・中村学園大学短期大学部 研究紀要』第47号，117-129
- 藤島淑恵（2019）「留学生へのビジネスマナー指導体験による学習効果」『秘書サービス接遇教育学会第25回研究大会 プログラム／研究要旨集』，P20-24

文部科学省中央教育審議会（2012）「新たな未来を築くための大学教育の質的転換に向けて～生涯学び続け、主体的に考える力を育成する大学へ～（答申）」2019年9月20日（[http://www.mext.go.jp/b\\_menu/shingi/chukyo/chukyo0/toushin/1325047.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo0/toushin/1325047.htm)）

- i 「企業での実習期間は長い方が効果は高く、最低でも10日間は必要」との考えから、開講当初より2018年度までは10日間以上の実習を単位取得の条件としていた。また、必修科目にするに当たり、受け入れ先の確保が難しいこともあって、実習時期は夏季と春季のいずれかとした。時期は、原則として学生の希望を優先し、人数が偏った場合は調整（希望者が多い場合はエントリーシートによる選考、希望者が少ない場合は抽選）することとしていたが、ほぼ学生が希望した時期での履修が可能であった。しかし短期大学生の就職活動が早期化しており、春季の実習では支障が出るようになった。そのため、2019年度は海外研修への参加等の理由がある場合を除き、夏季の履修を勧めた。しかし全員に10日間の実習をさせるための受け入れ先開拓は難しいことに加え、2018年よりフィールドワーク分野の開講科目を増やし、それらの科目を履修することでより深い学びが可能となることから、必修科目のインターンシップの実習日数は5日間以上に変更した。
- ii 福岡市の「博多町屋ふるさと館」でのボランティアガイド体験や、スポットガイドとして博多の街を案内する研修を行っている。また、新たな観光スポットを開拓する課題にも挑戦している。本研修は福岡市経済観光文化局観光コンベンション部、福岡観光コンベンションビューロー、福岡市観光案内ボランティアの方に協力をいただいている。
- iii 「インターンシップⅡ」では、これまでに韓国語での販売接客を行うインターンシップ等での単位認定の実績がある。
- iv ボランティア活動等での単位認定の実績がある。
- v 「インターンシップⅡ」を開講するにあたり、必修科目のインターンシップは「インターンシップⅠ」に名称変更した。
- vi 職業教育が中心の2～3年制の学校で、日本の短期大学と同等の学位が取得できる。
- vii 高校時に秘書検定2級に合格している学生を除く。