

サービスマーケティングにおけるルーブリック評価手法と 学修ポートフォリオの改善

鷲尾 敦

高田短期大学キャリア育成学科

白井 靖敏

名古屋女子大学家政学部

1. はじめに

地域貢献学習であるサービスマーケティングは、大学等の高等教育機関で学生が学んだ専門知識を活かして地域の課題解決や地域活動に貢献する学習形態である。学生は、学んできた専門的な知識を発揮する場が与えられ、実践した活動を省察することによって専門の学習をさらに進めるための課題や今後の目標を得ることができる。さらには、コミュニケーション能力や課題解決能力など、汎用的な能力を向上させることができる。これらは、学士力や社会人基礎力などの言葉で表現され、大学を出て社会で活躍するための総合的な能力であり、サービスマーケティングは、そのような能力を育むことができるものと期待できる。一方で課題もある。山田はその効果を認めながら、「サービスマーケティングの手法や効果の測定がしっかりと設計されていないことには、どの大学でも簡単に設置できるという性格のものではない」

「しっかりとした教育目標とそれを遂行していくためのプログラムの設計、学生の教育効果としての振り返りをいかに教員が支援できるか」と述べている¹。それぞれのサービスマーケティングでどのような学修目標を設定し、それを適切に評価することができるか、そもそも大学学部のそれぞれのカリキュラム体系の中で、サービスマーケティングをどう位置付け、学生にどのような力を身につけさせるか、評価をどうするか、そのためにどのような活動を実践させるかなど、実施にあたっては多くの課題が残されている。サービスマーケティングは、実際の活動と、学びの内容や目標、評価手法のコーディネートの方法についても、その困難さが予想されており、解決していく必要がある。

我々は、サービスマーケティングにおける学修評価に関わる課題に着目した。学生のレポートのみで評価したり、活動すればそれで良しとしたりするのではなく、正課科目として単位認定を行う場合は、根拠に基づいた総括的評価を行う必要がある。また、体験しただけで終わるのではなく、活動を振り返ることによって学生の成長を促す形成的評価があつてこそ、サービスマーケティング科目の意義があると考えられる。

そこで、評価手法としてルーブリックを使うことを検討した。複数の評価者であっても同じ規準・基準で評価できるようルーブリックを作成し、学生が参加する地域活動を担っているスタッフによって直接学生を評価してもらおう。その結果を総括的評価と形成的評価に利用する。同じルーブリック評価指標を用いて学生は自己評価し、スタッフからの評価結果との違いを見て省察をする。さらに、自己分析評価も加えた振り返りを行う。この地域貢献活動が継続的である場合には、毎回ルーブリック評価と自己

分析評価を行い記録を残すことによって、成長過程を記録する学修ポートフォリオとすることができる。学生の形成的評価としての役割は大きい。

名古屋女子大学短期大学部の「地域貢献演習^{8,9)}」での活動と、高田短期大学のゼミナールの課題として参加している「シニアパソコン教室」の情報ボランティア活動をフィールドとして、サービスラーニング評価のための共通ループリック（様々なサービスラーニングにおける汎用力評価で共通に用いる評価指標）の開発を行ってきた。「地域貢献演習」は単位認定科目として位置づけられておりサービスラーニングの評価研究については適したフィールドである。一方、「シニアパソコン教室」は、直接的に単位認定には結びついていないが、活動そのものが、サービスラーニングの意義、内容を満たしていると考え、サービスラーニング評価について検討するための研究フィールドとした。

2. ループリック開発と評価実施方法改善のこれまでの経緯

これまで、サービスラーニングのためのループリックの作成の経緯は、図1にあるような流れで進めてきた²⁻⁷⁾。このこれまでの流れとその後さらに進めているループリック開発・改善の流れを整理して以下に詳細を示す。

2. 1 評価項目の検討

2015年、OECD コンピテンシー、学士力、社会人基礎力を参考に研究グループメンバーでサービスラーニングにおける汎用力評価のための評価項目を検討した。実践対象の一つ「シニアパソコン教室」は、2009年より始めたボランティアスタッフと学生との協働による活動であるが、この活動を進めるための専門能力についても当初は検討した。

2. 2 評価項目の絞り込み

評価すべき能力の重要度に差があり、総括評価として得点化するためには評価項目ごとの重みづけが必要である。その重みづけを決めるために事前調査を行った。2015年7月のシニアパソコン教室実施時に、受講者、スタッフ、学生を対象にアンケート調査を実施し、その結果から、6領域22項目の選定と評価集計のための重みづけをした。

2. 3 汎用ループリックの作成

重みづけをした評価項目に、その能力が発揮されたかどうかの基準をつけたループリックを開発した

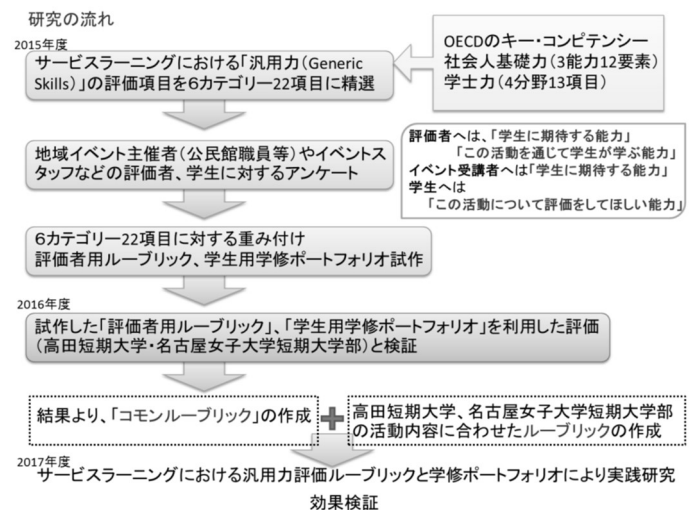


図1 これまでの研究の流れと今後の計画 (参考文献7より引用)

(図2)。このルーブリックは各評価項目に示された能力を発揮したか(発揮したことが観察できたか)で、その評価項目に重みづけられた点数を獲得し、それを集計することで、どの項目群の能力が強みとなっているかを判断することができるようになる。また、特に発揮できた場合は、「◎」を、やや発揮できた場合は「○」をつけることとし、◎の場合は、得点を2倍とした。発揮できていないか発揮できている状況が観察できなかった場合は、空白とした。つまり、空白のままの評価項目の能力は、①発揮できていない、②発揮できる場がなかった、③発揮できていたがスタッフがそれを観察していなかった、の3種類のケースが考えられる。

汎用能力について 次の知識や技能を活用する場があったか		評価の規準	期待度	得点
文化技術等を相互作用的に活用する能力	1 分かりやすく説明する力	平易な言葉で相手が納得するように説明できている	A	4
	2 相手に応じた話ができる能力(会話力)	相手の年齢や性別、知識などに応じた話し方で話している	A	4
	3 傾聴する能力(話を聞くこととする姿勢)	耳を傾けて相手の話をじっくり聴くことができる	A	4
	4 相手の話を理解する能力	相手の年齢や性別、知識などに応じ、話しの内容を理解しようとしている	A	4
	5 情報を収集、加工、整理し、わかりやすく表現する力	相手の話の内容や、資料などから得た情報を分かりやすく伝えるため、自分なりに整理し組み立てている	B	3
	6 数量の把握や計算する能力	数量や単位を理解し、布や座、割合などを換算なども使い、正しく計算できている	D	1
人間関係形成調整能力	7 他人とよい関係を作れる力	相手の気持ちを受け取り、場の空気を緩んで笑いや感謝も共有して関係作りが効いている	A	4
	8 他人と一緒に協力して活動ができる力	共通の目的に向かって、自己をある程度抑制しながら、自分の役割や責任を理解し他者と協力し問題解決などに当たっている	A	4
自律的に行動する能力	9 活動全体の意義や自分の役割を理解し活動できる力	いま、行っている活動の意義や内容、自分がしなければならぬ役割を理解でき、進んで活動している	B	3
	10 自分ができること、できないこと、必要性などが言える力	相手の質問や依頼に対して「できること」「できないこと」を分かりやすく説明し納得している	C	2
前に踏み出す力	11 今できる仕事を見つけて主体的に活動しようとする意欲	いま、行っている活動での役割や内容を発見させたり、新たな提案をするなど、自ら進んで行動に移している	A	4
	12 プロジェクトを遂行しようとする意欲や実行力	いま、行っている活動を最後まで遂行しようとする積極性に働いている	B	3
	13 自ら進んで人に問いかけたり、聞いたりする力	疑問点や新たな提案など、自ら進んでスタッフや先輩、あるいは来場者に問いかけたり聞いたりしている	B	3
考えぬく力	14 新しい物事に興味関心をもち、創造する力	新しいことや発見したことなどに興味や関心をもち、自分なりに探求していることとしている	B	3
	15 課題や問題を解決していく力	活動のなかで課題や問題があった場合、その解決策を考え実行しようとしている	C	2
	16 課題や問題点を発見する力	活動のなかで自分なりに課題や問題点を見出している	C	2
	17 論理的にものこを考える力	さまざまな情報を整理・分析して、順序だてて考えている	D	1
チームで働く力	18 規律などを遵守する力(約束ことなどを守るなど)	活動のなかで決められた約束ことや規律を守り、スタッフや先輩から指示に従って行動している	B	3
	19 グループ活動を盛り上げるために雰囲気を作る力	グループでの活動や学習準備で、他の人と交流しながら、場の雰囲気を和らげたり盛り上げたりしている	B	3
	20 状況を把握して柔軟に対応する力	活動の中で、現在自分の置かれている立場や状況を把握し、適切に対応している	B	3
	21 リーダシップ、人を引っ張っていく力	活動や学習のなかで主体的に働き、リーダーとしての役割を果たしている	C	2
	22 心の負担やストレスをコントロールして活動を継続する力	自身に対する負担やストレスを自分なりにコントロールして努力している	C	2

図2 重みをつけた初期の汎用ルーブリック

2.4 評価の実施(1回目)

2015年12月のシニアパソコン教室で学生の評価を実施した。学生は7月のシニアパソコン教室に参加しているが、学生だけで講師を務めるのは初めての体験であった。スタッフ8名、主催者(公民館担当者)1名、教員1名によって活動をルーブリックで評価し、活動後は、学生は同じルーブリックで自己評価をした。スタッフには評価方法や作成したルーブリックについてアンケート調査をし、ルーブリックの改善の基礎となるデータをとった。

2.5 評価方法改善の検討

アンケートでは、スタッフもそれぞれの活動を行っており、学生の観察がなかなかできないことが評価活動において大きなネックであることが浮き彫りになった。普段接しておらず名前と顔が一致していない多くの学生を自分が活動しながら観察することは、とても難しいことであった。また、評価項目が多いことも評価活動を難しくした。これらのことから、全員が全項目を全学生の評価をするのではなく、一人が評価する学生を2人だけにしぼり、また学生一人が2名のスタッフから評価されるように

することにした。また、学生の自己評価については、前回と比べそれぞれの力が向上したと感じた場合は、「↑」を、あまり変わらないと感じた場合は、「→」を記述させることとした。

2. 6 評価の実施 (2 回目)

2016年3月、評価の対象となる学生らは3回目の活動であるが、この時は、受講者の横について受講者を支援する援助役のみであった。そのため、評価するスタッフからは学生の様子が観察しづらく、評価活動を難しくした。また、評価のチェック結果やコメント内容から、評価者による評価の質にバラツキが見受けられた。そして、今回も評価項目が多く全項目を評価することが難しいという声があった。

2. 7 ルーブリックの改善と評価方法の改善

評価項目の多さが課題であることから、活動の特徴として発揮できない能力と、重みの小さな能力（つまり重要度が低い能力）を中心に評価対象から削り、22項目から13項目に減らすこととした。ただし、学生の自己評価および準備活動等を観察できる教員の評価項目には、「考え抜く力」の2項目を残し全部で15項目とした。

スタッフ評価は、13の評価項目を4つに分け一人が評価する評価項目数を2~4項目に減らし、全学生を評価することとした。これによって多数の評価項目を観察しなければならない困難さを軽減した。また、それぞれの評価項目は2名で評価し、一つの評価項目はその2名が全員を評価するため、評価者による評価のばらつきや不公平感を軽減できる。また、評価の「◎」と「○」の違いを明確にするため、それぞれに具体的な評価基準を示す記述語を設定した (図3)。

評価表①(汎用能力ルーブリック) スタッフ用

汎用能力について 次の知識や技能を活用する場があったか		評価の基準(判断するための標準となる行動)		評価者	学籍番号	氏名
		2段階の上位「◎」に相当し、「よく出来ている」さまを示しています	3段階の中位「○」に相当し、「おおむね出来ている」さまを示しています	評価	評価欄 コメント	
文化技術等を相互作用的に活用する能力	1 分かりやすく説明する力	相手の理解を確認しながら平易な言葉で相手が納得するように説明できている	平易な言葉で相手に説明することはできている			
	2 相手に応じた話ができる能力(会話力)	相手の年齢や性別、知識などに応じて相手の話にふさわしく話している	相手の年齢や性別、知識などを考えた話し方で話している			
	3 傾聴する能力(話を聞くこととする姿勢)	相手がかたがた困っているか考えながら、相手の目を見て話の内容に理解を示しながら(うなづきながら)話を聴いている	耳を傾けて相手の話を聴くことができている			
	4 相手の話を理解する能力	相手の年齢、性別、知識に応じて、相手の話を理解することができ、対応する準備ができている	相手の年齢や性別、知識などを考え、話しの内容は理解できている			
	5 情報を収集、加工、整理し、わかりやすく表現する力	資料などから得た情報をわかりやすく伝えるために、相手の理解度に応じ、例えや図を使うなどの工夫をしている	資料などから得た情報をわかりやすく伝えるために、相手を見て、自分なりに整理・表現している			
人間関係形成調整能力	7 他人とよい関係を作る力	相手の気持ちを推し量り、場の空気を読んで笑いや感動も共有して積極的に関係作りしている	相手の気持ちや、場の空気を見つつ、笑いや感動も共有して関係作りに努力している			
	8 他人と一緒に協力して活動ができる力	共通の目的を把握しその目的に向かって、自分の役割や責任を理解し、他者の個性を理解して協力しながら問題解決などにあたっている	共通の目的に向かって、他者と協力し、問題解決のため自分の役割や責任を果たしている			
自律的に行動する能力	9 活動全体の意義や自分の役割を理解し活動できる力	いま、行っている活動の意義や内容、自分がしなければならない役割を理解して、自ら積極的に活動を進めている	いま、行っている活動の意義や内容、自分がしなければならない役割を理解でき活動している			
前に踏み出す力	11 今できる仕事を見つけ主体的に活動しようとする意欲	事前準備、当日の準備、昼休みの受講者対応、片付けなど、それぞれの場面に於いて自分は何をしなければならぬかを常に考え行動している	事前準備、当日の準備、昼休みの受講者対応、片付けなど、それぞれの場面に於いて、できる仕事を見つけようとする努力している			
	12 自ら進んで人に問いかけたり、聞いたりする力	疑問点や新たな提案など、積極的に自ら進んでスタッフや先生、あるいは友達に問いかけたり聞いたりしている	疑問点や新たな提案など、必要に応じてスタッフや先生、あるいは友達に問いかけたり聞いたりしている			
チームで働く力	18 規律などを遵守する力(約束ごとなどを守るなど)	活動のなかで決められた約束ごとや規律、社会の常識を理解して自ら行動している	活動のなかで決められた約束ごとや規律を守り、スタッフや先生から指示に従って行動している			
	19 グループ活動を盛り上げるために雰囲気を作る力	グループでの活動や学習場面で、自ら積極的に発言や行動をし、場の雰囲気を盛り上げたり、周囲と協力して良い雰囲気を作りながら活動している	グループでの活動や学習場面で、他の人と協調しながら、場の雰囲気を和らげたり盛り上げたりしようと努力している			
	20 状況を把握して柔軟に対応する力	活動の中で、現在自分の置かれている立場や状況を理解して、積極的に適切に対応している	活動の中で、現在自分の置かれている立場や状況を把握し対応している			

図3 評価項目を絞ったルーブリック

2. 8 評価の実施 (3回目)

2016年7月、対象学生はシニアパソコン教室4回目の参加で最後となる活動である。学生は、講師役として全体運営を行い、短大におけるこの活動の集大成となる機会であった。2. 7で検討した方法で評価を実施し、3回の評価結果をポートフォリオに整理した。

汎用力ポートフォリオ

汎用力について 次の知識や技能を活用する場があったか	評価の基準(評価するための標準となる行動)	期待度	得点	2016/7/3													
				自己評価		スタッフ		スタッフ		研究者		教員					
				評価	コメント	評価	コメント	評価	コメント	評価	コメント	評価	コメント				
文化技術等を相互作用的に活用する能力	1 分かりやすく説明する力	相手の理解を深め、わかりやすい言葉で相手と共通理解を築くことができる	相手の年齢や性別、知識などを考慮しながら、相手の目を見て話し、相手の話の要点を聞き取る	相手の年齢や性別、知識などを考慮し、話し方を工夫している	A	4	◎	講師のとき、丁寧な言葉遣いで話を付けて説明していた。*	◎		◎	◎					
	2 相手に応じた話が出来る能力(会話力)	相手の年齢や性別、知識などに応じた相手の話の要点を聞き取る	相手の年齢や性別、知識などを考慮し、話し方を工夫している	相手の年齢や性別、知識などを考慮し、話し方を工夫している	A	4	◎	相手の年齢や性別、知識などに応じた話をしている。	◎		◎	◎					
	3 傾聴する能力(話を聞くこととする姿勢)	相手の年齢や性別、知識などを考慮しながら、相手の目を見て話し、相手の話の要点を聞き取る	相手の年齢や性別、知識などを考慮し、話し方を工夫している	相手の年齢や性別、知識などを考慮し、話し方を工夫している	A	4	◎	相手の目と向き合うことで信頼感ができたようであった。	◎		◎	◎					
	4 相手の話を理解する能力	相手の年齢や性別、知識などを考慮しながら、相手の目を見て話し、相手の話の要点を聞き取る	相手の年齢や性別、知識などを考慮し、話し方を工夫している	相手の年齢や性別、知識などを考慮し、話し方を工夫している	A	4	◎	◎	相手の年齢や性別、知識などを考慮し、話し方を工夫している。	◎		◎	◎				
	5 情報を収集、加工、整理し、わかりやすく表現する力	資料などから得た情報をわかりやすく伝えるために、相手の理解度に応じ、伝えたい内容をわかりやすく伝える	資料などから得た情報をわかりやすく伝えるために、相手の理解度に応じ、伝えたい内容をわかりやすく伝える	資料などから得た情報をわかりやすく伝えるために、相手の理解度に応じ、伝えたい内容をわかりやすく伝える	B	3	◎	◎	資料などから得た情報をわかりやすく伝えるために、相手の理解度に応じ、伝えたい内容をわかりやすく伝える。	◎		◎	◎				
人間関係形成・調整能力	7 他人とよい関係を作る力	相手の気持ちや考え、場の空気を察し、自分の態度も合わせて関係性を築いている	相手の気持ちや考え、場の空気を察し、自分の態度も合わせて関係性を築いている	相手の気持ちや考え、場の空気を察し、自分の態度も合わせて関係性を築いている	A	4	◎	◎	◎		◎	◎					
	8 他人と一緒に協力して活動ができる力	共通の目的を把握し、その目的に向かって、自分の役割や責任を理解し、他者の役割や責任を尊重し、協力して活動している	共通の目的を把握し、その目的に向かって、自分の役割や責任を理解し、他者の役割や責任を尊重し、協力して活動している	共通の目的を把握し、その目的に向かって、自分の役割や責任を理解し、他者の役割や責任を尊重し、協力して活動している	A	4	◎	◎	◎		◎	◎					
9 活動全体の意義や自分の役割を理解し活動できる力	いま、行っている活動の意義や内容、自分がしなければならない役割を理解し、主体的に活動している	いま、行っている活動の意義や内容、自分がしなければならない役割を理解し、主体的に活動している	いま、行っている活動の意義や内容、自分がしなければならない役割を理解し、主体的に活動している	B	3	/	/	◎		◎	◎	◎					
前に進み出す力	11 今できる仕事を見つけ主体的に活動しようとする意欲	現状を把握し、自分の役割や責任を理解し、主体的に活動している	現状を把握し、自分の役割や責任を理解し、主体的に活動している	現状を把握し、自分の役割や責任を理解し、主体的に活動している	A	4	◎	◎	◎		/	◎	◎				
	13 自ら進んで人に問いかけたり、問い返したりする力	疑問点や新たな提案など、積極的に話し、相手の話を聞き取る	疑問点や新たな提案など、積極的に話し、相手の話を聞き取る	疑問点や新たな提案など、積極的に話し、相手の話を聞き取る	B	3	/	/	◎		◎	◎	◎				
考え抜く力	15 課題や問題を解決していく力	活動のなかで課題や問題点があった場合、その解決策を考案する	活動のなかで課題や問題点があった場合、その解決策を考案する	活動のなかで課題や問題点があった場合、その解決策を考案する	C	2	/	/	/		/	◎	◎				
	16 課題や問題点を発見する力	活動の中で課題や問題点を発見し、積極的にスタッフや教員にその課題を伝える	活動の中で課題や問題点を発見し、積極的にスタッフや教員にその課題を伝える	活動の中で課題や問題点を発見し、積極的にスタッフや教員にその課題を伝える	C	2	/	/	/		/	◎	◎				
チームで働く力	18 規律などを遵守する力(約束などを守るなど)	活動のなかで決められた約束や規律、社会的規範を尊重し、主体的に活動している	活動のなかで決められた約束や規律、社会的規範を尊重し、主体的に活動している	活動のなかで決められた約束や規律、社会的規範を尊重し、主体的に活動している	B	3	◎	◎	◎		◎	◎	◎				
	19 グループ活動を盛り上げるために雰囲気を作る力	グループでの活動や学習場面で、自ら積極的に発言や行動をし、場の雰囲気やモチベーションを高める	グループでの活動や学習場面で、自ら積極的に発言や行動をし、場の雰囲気やモチベーションを高める	グループでの活動や学習場面で、自ら積極的に発言や行動をし、場の雰囲気やモチベーションを高める	B	3	◎	◎	◎		◎	◎	◎				
	20 状況を把握して柔軟に対応する力	活動の中で、現在自分の置かれている立場や状況を理解し、主体的に適切な対応をとる	活動の中で、現在自分の置かれている立場や状況を理解し、主体的に適切な対応をとる	活動の中で、現在自分の置かれている立場や状況を理解し、主体的に適切な対応をとる	B	3	◎	◎	◎		◎	◎	◎				

図4 ポートフォリオの一部

3 コモンルーブリックの提案と試行

3. 1 ルーブリックのコモン化

これまでの改善と名古屋女子大学短期大学部での実践結果とあわせてサービスラーニングの共通する汎用力を評価するコモンルーブリックを検討した。

スタッフ評価を観察できるものに絞った。図4の4,5の項目を一つにまとめ「傾聴する能力(話を聞くこととする姿勢)相手の話を理解する能力」とし、16の項目「課題や問題点を発見する力」を削除し、13項目から11項目に整理した。さらに、評価基準を【A:よくできている】、【B:できている】、【C:だいたいできている】の3つとし、その基準の記述語に記載されている状況で能力を発揮できている場合に、A、B、Cを付けることとした。観察できなかつた場合は「/」をつけてもらうことにした。観察できる機会があるが、できていないと判断できる場合は「空白」となる。なお、本人と教員のルーブリックの評価項目については、図4の4と5を一つにした分だけ減り14項目となった。

評価表(汎用能力ルーブリック)

汎用能力について 次の知識や技能を活用する場があったか		評価の基準(判断するための標準となる行動)			学籍番号	氏名
		A「よくできている」さま	B「できている」さま	C「だいたいできている」さま	評価	コメント
文化技術等を相互作用的に活用する能力	1 分かりやすく説明する力	相手の理解を確認しながら平易な言葉で相手が納得するように説明できている	平易な言葉で相手に説明することができている	平易な言葉で相手に説明しようとしており、だいたいできている		
	2 相手に応じた話ができる能力(会話力)	相手の年齢や性別、知識などに応じて相手の話にながまながら会話できている	相手の年齢や性別、知識などを考えた話し方で会話している	相手の年齢や性別、知識などを考えて話そうと努力しており、だいたいできている		
	3 傾聴する能力(話を聞こうとする姿勢) 相手の話を理解する能力	相手のどのようなことで困っているかを考え、相手の目を見て話の内容に理解を示しながら(うなづきながら)話を聴き、年齢、性別、知識に応じて、相手の話が理解できている	耳を傾けて相手の話を聴くことができ、年齢や性別、知識などを考え、相手の話がおおむね理解できている	耳を傾けて相手の話を聴こうと努力しており、だいたいできている		
人間関係形成調整能力	7 他人とい関係を作る力	相手の気持ちを推し量り、場の空気を読んで笑いや感動も共有して積極的に関係作りをしている	相手の気持ちや、場の空気を見つ、笑いや感動も共有して関係作りにも努力している	相手の気持ちや、場の空気を見ようとしており、良い関係作りがだいたいできている		
	8 他人と一緒に協力して活動ができる力	共通の目的を把握しその目的に向かって、自分の役割や責任を理解し、他者の個性を理解して協力しながら問題解決などにあたっている	共通の目的に向かって、他者と協力し、問題解決のため自分の役割や責任を果たしている	共通の目的に向かって、他者と協力しようとしており、問題解決のため自分の役割や責任が、だいたい果たされている		
自律的に行動する能力	9 活動全体の意義や自分の役割を理解し活動できる力	いま、行っている活動の意義や内容、自分がしなければならない役割を理解して、自ら積極的に活動を進めている	いま、行っている活動の意義や内容、自分がしなければならない役割が理解でき活動している	いま、行っている活動の意義や内容、自分がしなければならない役割をやや理解して活動している		
前に踏み出す力	13 自ら進んで人に問いかけたり、聞いたりする力	疑問点や新たな提案など、積極的に自ら進んでスタッフや先生、あるいは友達に問いかけたり聞いたりしている	疑問点や新たな提案など、必要に応じてスタッフや先生、あるいは友達に問いかけたり聞いたりしている	疑問点や新たな提案など、スタッフや先生、あるいは友達に問いかけたり聞いたりすることがだいたいできている		
考え抜く力	15 課題や問題を解決していく力	活動のなかで課題や問題点があった場合、その解決策を実行するためにスタッフに尋ねたり、自ら動いたりしている	活動のなかで課題や問題点があった場合、スタッフや友人などに尋ね、解決しようとしていく	活動のなかで課題や問題点があった場合、スタッフや友人などに尋ねることができていく		
チームで働く力	18 規律などを遵守する力(約束ごとを守るなど)	活動のなかで決められた約束ごとや規律、社会の常識を理解して自ら行動している	活動のなかで決められた約束ごとや規律を守り、スタッフや先生からの指示に従って行動している	活動のなかで決められた約束ごとや規律を守ろうと努力しているが、スタッフや先生からの指示を待ってから行動している		
	19 グループ活動を盛り上げるために雰囲気を作る力	グループでの活動や学習場面で、自ら積極的に発言や行動をし、場の雰囲気を盛り上げたり、周囲と協力して良い雰囲気を作りながら活動している	グループでの活動や学習場面で、他の人と協力しながら、場の雰囲気を和らげたり盛り上げたりしている	グループでの活動や学習場面で、場の雰囲気を和らげたり盛り上げたりすることがだいたいできている		
	20 状況を把握して柔軟に対応する力	活動の中で、現在自分の置かれている立場や状況を理解して、積極的に適切な対応している	活動の中で、現在自分の置かれている立場や状況を把握し対応している	活動の中で、現在自分の置かれている立場や状況を理解しようとしており、対応がだいたいできている		
コメント						

図5 今回のスタッフ用ルーブリック (平成28年12月18日実施)

3.2 評価の実施

スタッフによる評価は、前回同様4つの評価項目群に分け、それぞれを2名ずつで評価した。対象とする学生は、1年生でシニアパソコン教室は7月に一度経験し2回目であるが、講師役として教室を運営するのは、初めての機会である。前回は、自己評価のみを行い、スタッフ評価、教員評価は実施していない。スタッフは、担当する2~4の評価項目だけであるが、顔

汎用能力について 次の知識や技能を活用する場があったか		文化技術等を相互作用的に活用する能力			評価	
		1	2	3		
評価の基準	A「よくできている」さまを示しています	相手の理解を確認しながら平易な言葉で相手が納得するように説明できている	相手の年齢や性別、知識などに応じて相手の話にながまながら会話できている	傾聴する能力(話を聞こうとする姿勢)相手の話を理解する能力相手のどのようなことで困っているかを考え、相手の目を見て話の内容に理解を示しながら(うなづきながら)話を聴き、年齢、性別、知識に応じて、相手の話が理解できている	良かった点、気づいた点など自由にコメントしてください。	
	B「できている」さまを示しています	平易な言葉で相手に説明することができている	相手の年齢や性別、知識などを考えた話し方で会話している	耳を傾けて相手の話を聴くことができ、年齢や性別、知識などを考え、相手の話がおおむね理解できている		
	C「だいたいできている」さまを示しています	平易な言葉で相手に説明しようとしており、だいたいできている	相手の年齢や性別、知識などを考えた話し方で会話している	耳を傾けて相手の話を聴こうと努力しており、だいたいできている		
担当箇所	学生1	評価	A	A	A	一番の緊張を丁寧に話すことで会場全体をゆるやかな雰囲気にしてくれた。
	学生2	評価	B	B	B	マウスの練習広場の会場とのむずかしい速度調整を協力しあっていた。
	学生3	評価	B	B	B	
	学生4	評価	C	B	B	操作画面トラブルであせってしまったが？言葉使いに注意するもっと明るいあなたのよさが発揮できそうです。

図6 スタッフ用評価記入票の一部

と名前の知らない全学生を評価しなければならないため、評価しやすいように評価記入用紙を工夫している。今回は、評価対象の学生数が前回6名から13名と増えたため、学生の名前と顔が一致するように、講師役として前に出る順番で評価できるよう記入用紙を工夫した。

4. 改善したルーブリックによるスタッフ評価

12月18日の教室実施後の反省会を終えたあと評価についてアンケート調査した。スタッフの評価者8名全員から回答を得た。

回答にかかった時間は、15分、20分（3名）、30分～40分、40分、65分と7名から回答があった。前回調査より若干少ないか同じぐらいという結果であったが、評価対象者が2倍以上になったことを考えると評価活動が効率的になったと言える。一方で、評価時間にばらつきがある点が気になる。これは、評価者の評価項目の違いからくるというより、評価コメントの記述量に違いが大きくあったので、評価者の評価活動の取り組みの深さによる差と考えられる。このことは、現場評価者に対する評価方法についての十分な指導が事前必要であることを示していると言えよう。

スタッフに負担感について尋ねた結果を図7に示す。評価をしたスタッフの全員が負担感を感じていた。前回7月に比べると負担感はさらに重くなっている。その理由は、スタッフ自身のボランティア活動と学生の評価活動が両立しにくいことがあげられる。また、名前も知らない学生を評価するには、観察にかける時間が短いということも課題である。

評価の方法や評価表を改善したが、前回に比べてどうであったか尋ねた。「よくなった」「ややよくなった」あわせて5名、「あまりかわらない」が2名であり、やや改善が実感できたようである。理由に、「評価の負担が軽減した」「評価基準が明確になった」とあった。基準が明確になったという点については、評価項目で示されたことが「できている」「できていない」かの基準を明確に記述しないと評価者が困る、評価者によっておれるという点をあらためて指摘されたと言えよう。ルーブリック評価で基準を示す記述語の重要性を

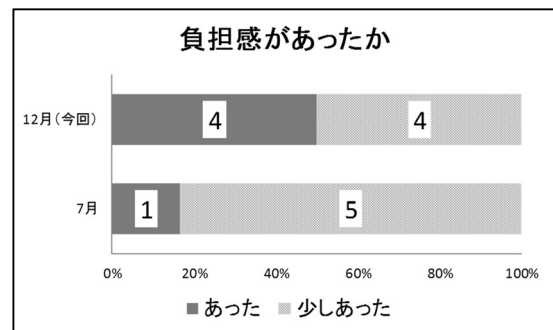


図7 スタッフ評価の負担感

表1 負担感の理由

- ・受講者を見ていると評価出来ない
- ・講座の進行と両方になるから。学生がわからない(名前)
- ・受講者が2人だったので、忙しく、あまり学生さんたちを見ることができませんでした。
- ・観察している間がない人もいた
- ・受講者と評価を併行して行うこと
- ・時間が少ない

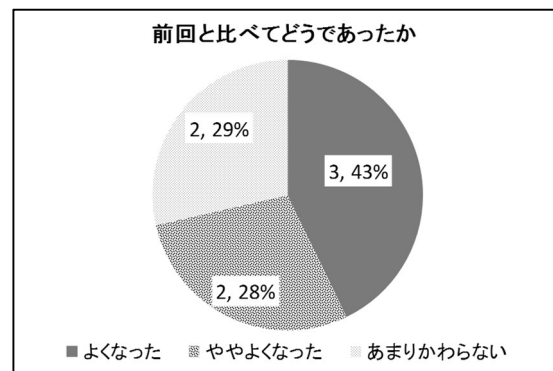


図8 評価表の改善について

らためて理解した。

また、アンケートのコメントの中に、「できない」ということが、「しようとしているができない」のか、「できていることにきづかない」のか、評価をする上で気になっているようなコメントがあった。

ルーブリックにおける評価項目と基準について尋ねたところ、図9、図10のような結果になった。ルーブリックの左側の評価項目については、肯定的であったが、その理由として、評価項目を減らしたことと、違いがわかりにくかった「傾聴する能力（話を聞こうとする姿勢）」と「相手の話を理解する能力」を一つにまとめたことがあげられる。

ルーブリックにおける評価基準のわかりやすさについては、多くが肯定的であるが、「わかりにくかった」「ややわかりにくかった」が2人25%あった。A、B、Cの3段階の基準を示し、記述語を明確にしたことによって、「評価基準が明確になった」という意見が一方にあったが、否定的な面もあったのである。否定的な理由に、「似たような表現にとれた」という記述があった。これは、記述語をさらにブラッシュアップしなければならないということを示している。

また、前述したが、『「しようとしているができない」のか、「できていることにきづかない」のか、評価をする上で気になる』というようなコメントがあるように、観察できなかった場合「空白」、できないと分かった場合「/」をつけるという点に難しさを感じたのではないかと考える。本当にできなかったのか、観察できなかったただけなのか、できるのにする機会がなかったただけなのか、できないしそういう機会もなかったのか、いろんなケースが考えられ、この点の難しさがしっくりこないのではないかと推測する。

ほかに、評価をつけるにあたって、基準をよく読まず、できない学生にCをつけようとしたスタッフがあった。Cは一般にできない評価というイメージがある。しかし、このルーブリックでは、3番目という低い評価のように思えるが、実は、できた者に対してつける好評価である。今回の評価は良いところを拾い出す評価であった。この点の理解が従来の評価観と異なっているためスタッフへの指導を事前にしないと難しいのだとあらためて感じた。

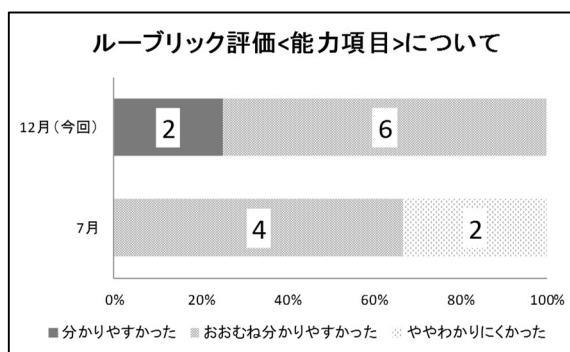


図9 評価項目について

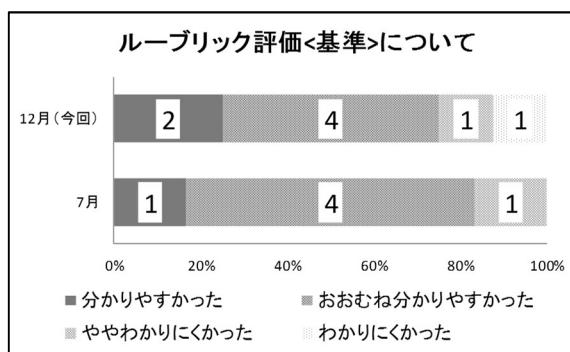


図10 評価基準について

5. 学生の自己分析の成果

パソコン教室実施後、学生にルーブリック評価の自己評価をさせるとともに、16項目の自己分析をさせた。この自己分析は、心理尺度¹⁰参考にしている⁴。2015年12月、2016年3月、7月の3回全

て出席し、不適切な回答（自己分析の回答で全て最高点を付け、明らかに振り返りをしていないと見受けられる回答）を除いた4件のデータを平均したのが図11である。

この結果によると、シニアパソコン教室の実践を深めていく中で、自己評価が高くなったのは、「3 地域との交流のきっかけになった」「6相手に配慮しながら、自分の伝えたいことが伝えられた」「7困難に見える課題にも挑戦してみようと思えるようになった」「15自分の事は自分で決められるようになった」であった。一方で、変化のないのが「4将来仕事を通じて人の役に立ちたいと思った」「10この活動によって大学の学びが深まった」であり、逆に下がったのが「11卒業に必要な単位を取得していても、今後、他の関心のある授業はとるようにしたい」であった。

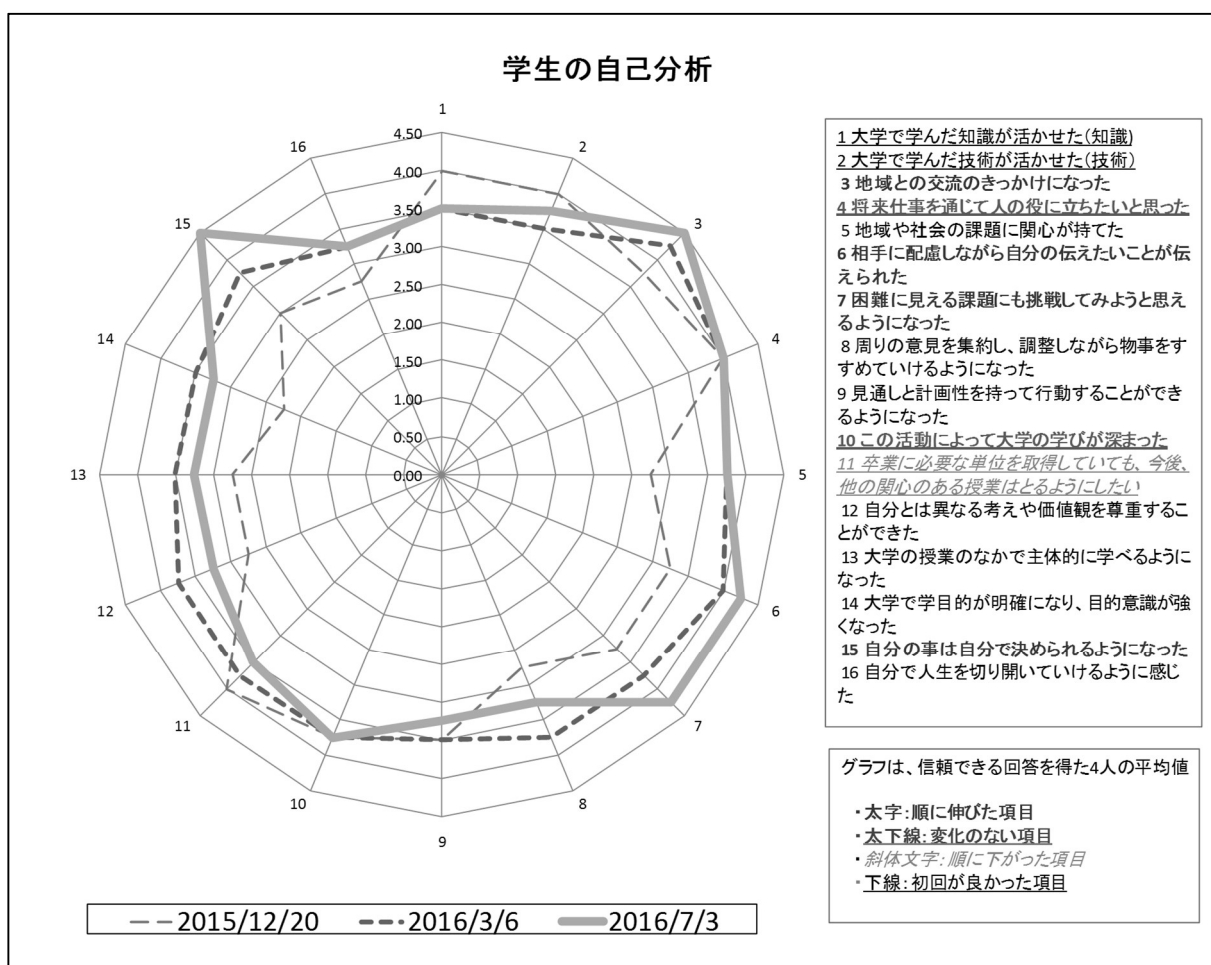


図11 シニアパソコン教室参加者の自己分析（2015年12月、2016年3月、7月）

次の年代の学生について、同じ自己分析を実施してまとめたのが図12である。2016年7月と12月にシニアパソコン教室に参加し、2回目は、講師役として受講者の前に立つ初めての経験をしている。図12は、両方のデータがある9名について平均をとった。

2回目の方が大きく評価が特に下がった項目は、「5 地域や社会の課題に関心が持てた」「9 見通しと計画性を持って行動することができるようになった」「12 自分とは異なる考えや価値観を尊重することができた」「13 大学の授業のなかで主体的に学べるようになった」であった。変化がほとんどなかった

のが、「4 将来仕事を通じて人の役に立ちたいと思った」「11 卒業に必要な単位を取得していても、今後、他の関心のある授業はとるようにしたい」「15 自分の事は自分で決められるようになった」であった。2回目の活動は、自らが主体となる活動である。初回の活動は、先輩が前に出て講師役をし、自分たちは、受講者の横に座って支援をする仕事であった。初回は初めての経験で自己分析が高くなったのではないかと考える。2回目は人前に立って全体を進行しなければならないという大きなハードルがあり、それが思うようにはいかなかったか、大変さが理解できたためではないか。つまり学生自身の自己分析基準が活動を通して変化したのではないかと考える。一方で、2年生ではこのような状況がなく、学年の性質を表していると考えられる。個々の学生データを見ても大きな違いがあり、学生の性質がこのグラフに現れてくると考えられる。活動を進めるにあたり、学生指導上の指針になる可能性がある。

4,15項目は、他の項目が下がっているのに対し若干上がっている項目である。前年度の結果においても高い評価の項目であることから、この活動によって高められる特徴的な項目と考えられる。

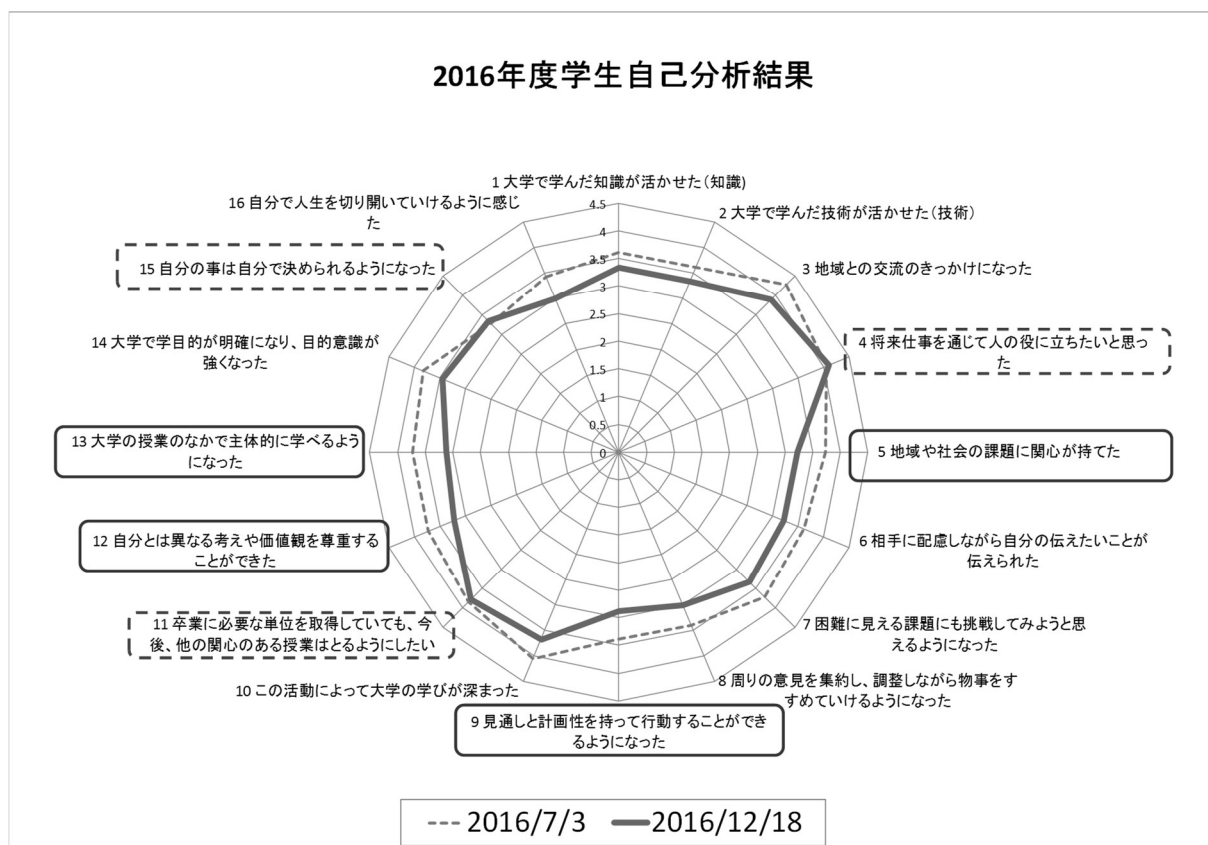


図 12 シニアパソコン教室参加者の自己分析 (2016年7月、12月)

6. 考察

サービスラーニングにおけるルーブリック評価方法の確立に向けて、シニアパソコン教室の活動を通して評価項目と実施方法の改善を試みてきた。そして、名古屋女子大学短期大学部のサービスラーニングでの評価とあわせ、評価項目についてはサービスラーニングのコモンルーブリックを提案する状況にある。

一方で、サービスマーケティング評価を現場スタッフが行おうとすれば、スタッフの本来の活動中にどのように評価活動を進めるか、顔も名前も知らない学生の評価を正確にできるようにするためにどのようにするか、また、現場担当者が、教育的な評価活動に対する知識や経験などが不在ことが前提であることから、評価活動を進めるためのスタッフへの指導の在り方が問題となることがわかった。

また、学生の成長に寄与する形成的評価活動となるよう、他者からの評価だけではなく、自己評価、自己分析なども含めたポートフォリオの可能性も試行してきた。こちらについては成果や課題について考察がまだできていない。ポートフォリオを記録していくことが、学生の学習に対する意欲や姿勢、意識の向上、活動の具体的な改善行動、さらには評価結果の向上につながっていくのか、ポートフォリオが学生への指導指針に使えるのか、観察を続けて検討を進めていく必要がある。データが蓄積しつつあるので、サービスマーケティングにおけるポートフォリオの効果についても今後は検討を進めていきたい。

なお、本研究は、科学研究費助成事業（学術研究助成基金助成金）基盤研究(C)一般 課題番号 15K04259 によるものである。

(参考文献)

1. 山田礼子、コミュニティ問題を改善しながら理論を学ぶ、カレッジマネジメント 147、P70-73、2007
2. 鷺尾敦、アクティブ・ラーニングを取り入れた情報ボランティア育成講座の設計、日本教育工学会第 30 回全国大会論文集、P285-286、2014
3. 鷺尾敦、白井靖敏、サービスマーケティングによる学修評価指標の検討、日本教育工学会第 31 回全国大会論文集、P809-811、2015
4. 鷺尾敦、アクティブ・ラーニングを取り入れた情報ボランティア育成講座の実践、高田短期大学紀要 33 号、2015
5. 鷺尾敦、白井靖敏、サービスマーケティングにおける汎用力評価の実践的検討、日本教育工学会第 32 回全国大会論文集、P821-822、2016
6. 白井靖敏、鷺尾敦、原田妙子、サービスマーケティングにおける学修成果の可視化に向けた取組、名古屋女子大学 紀要 第 62 号 P141-151、2016
7. 白井靖敏、鷺尾敦、原田妙子、サービスマーケティングにおける COMMON RUBRIC の検討、名古屋女子大学 紀要 第 63 号、2017
8. 原田妙子、短大での地域貢献演習、PBL の取り組み、平成 25 年度東海地区大学教育研究会研究大会シンポジウム資料、2013
9. 原田妙子、渋谷寿、開かれた地域貢献事業（平成 25 年度）名古屋市瑞穂保健所・瑞穂児童館との交流事業、名古屋女子大学総合科学研究 第 8 号 P109-117、2014
10. 野田恵、斉藤新、自然学校におけるボランティア活動の教育的効果～サービスマーケティングの視点から～、独立行政法人国立青少年教育振興機構青少年教育研究センター紀要 (3)、P46-56、2014