

# キャリア教育科目における効果的なフィードバック教育 および相互評価についての考察

杉本 あゆみ

## The Effect of Feedback and Reciprocal Appraisal on Career Education

Ayumi SUGIMOTO

### Abstract

This paper pursues clarification of the concept "active learning." This paper describes what the key concept of active learning is, and reports Feedback and Reciprocal Appraisal on Career Education of Chiba Keizai College. As a result of that investigation, the following effectiveness of active learning were revealed.

### Key-words

キャリア教育、フィードバック教育、相互評価、FD (Faculty Development)、IR (Institutional Research)

## 1. はじめに

### 1.1 教育の質の保証における到達度確認テストの必要性

大学全入時代の到来から大学の大衆化が進んでいる。そのような流れの中で、高等教育の質の保証が求められるようになった。

2007年には教育再生会議により学士課程教育の見直し、到達度測定による教育の質の保証を求める提言が出され、同じく2007年、経済産業省は「社会人基礎力」という言葉を提示し、学生の能力がどの水準に達しているのかを見る点検表を作り、大学側がこの表に書き込んだ学生の学習の達成度を企業側が採用の際に使用できるシステムを作った。

「社会人基礎力」は、文字どおり、学生が社会に出たら必要となる力であるが、企業の人事担当者によれば、大学を卒業した学生が必ずしも「社会人基礎力」を身に付けているわけではないという意見のもと、企業側としては学生の教育の達成度を客観的に見ることの出来る基準の必要性を主張している。と同時に、大学側としては学生の教育の達成度を客観的に評価する基準の必要性を求めている。

以上のことより、教育の到達度を客観的に測るシステムが必要とされているということは明らかである。

また、IR (Institutional Research インスティテューショナル・リサーチ 高等機関レベルでの計画立案や意思決定に有効なデータの分析および提供を行う組織的活動)などで、本来なら数値化し難い教科の目標到達度の数値化が必須となってきている現状の中、ビジネスマナー科目など、目標到達度の数値化が難しい科目においても到達度確認テストを行い、目標に到達しているレベルに達しているか否かという、出来不出来を数値化することは、すなわち教育の質の保証を意味することに等しいとも考えられる。

### 1.2 キャリア教育としてのビジネスマナー科目の必要性

キャリア教育の定義について、2009年の中央教育審議会キャリア教育・職業教育特別部会の「審議経過報告」によれば、「一人ひとりのキャリア発達を支援し、それぞれにふさわしいキャリアを形成していくために必要な知識、技能、態度をはぐくむ教育」つまり、社会的・職業的自立に向け、必要な知識、技能、態度を育む教育であるとされる。

このキャリア教育において、ビジネスマナー科目は有効に作用すると十分に考えられる。なぜならビジネスマナーは、厚生労働省が2004年10月から2009年度末まで行っていた若年者就職基礎能力修得支援事業〔通称「YESプログラム」(YESはYouth Employability Supportの略)〕における事務・営業系に必要な就職基礎能力の5領域〔コミュニケーション能力、職業人意識、基礎学力(読み書き、計算・計数・数学的思考力、社会人常識)、ビジネスマナー、資格取得(情報技術関係、経理・財務関係、語学力関係)〕にも含まれているからである。ここに本稿におけるビジネスマナー科目の定義を明らかにすると、「職業に関する知識や技能を身に付けさせるマナー教育」ということになる。

### 1.3 フィードバック教育、相互評価について

ここで、本研究で実践するフィードバック教育、相互評価について述べておきたい。

本来、「フィードバック(Feedback)」という言葉は、「還元する」の意である。このフィードバックは教育の分野においては、ある人の行動や発言に対し、それらを周囲がどう見ているか(評価)を返すことをいう。ある人の言動に対してフィードバックがあることで、その人は自分の言動に関するデータを得ることができ、そこで自分の言動を客観的に把握できるようになる。自分自身を客観的に理解できるようになれば、より高度な目標が達成可能となるので有益な教育方法と考えられ、フィードバック教育の効果を実証する先行研究も多い〔北尾(1975)、東(2001)、梶田(2002)、田中(2007)など〕。

また、「相互評価(Peer Review)」について、『現代教育評価辞典』によれば、「学習集団において生徒同士で互いに評価をさせる方法である」としている。

相互評価においても、いくつかの先行研究があり、生田目(2004)は、情報教育における相互評価を伴うグループ学習は、学習目標を達成させるために有効であると、藤原・永岡(2010)は、グループワークにおける相互学習は多くの学習者に有意義であると述べている。

さらに、藤原・前野(2011)は新しい試みとして、ビジネスマナー教育における相互評価の必要性に着目し、グループワークによる相互評価を特徴とする新たなビジ

ネスマナー教育プログラムを実施し、その効果を、キャリア教育の効果測定について客観性を保つため、学生アンケートだけではなく、教員アンケート調査も加えて実証している。

本稿においても、上記、藤原・前野(2011)のグループワークによる相互評価を特徴とする新たなビジネスマナー教育プログラムを参考にし、実践報告を行いたい。本来、ビジネスマナー教育というものは、頭の中で理解できているだけでは何の意味も持たず、正しく実践出来ることが重要である。また、その評価は自分自身ではなく、顧客などの客観的評価に拠るものが大きい。その意味において、フィードバックや相互評価を採用することは適切であると考えられる。

### 1.4 本稿の目的

本稿では、第一に、教師から学生へのフィードバック教育と、グループワークによる相互評価を用いたビジネスマナー教育を設計・運用して、キャリア教育の一環としての授業効果を比較検証すること、第二に、ビジネスマナー教育の基本技能到達度テストを設計・運用して、従来は主観的な面から行われることの多かった効果測定を客観的な面からも実施し、教育の質の保証を検証することを目的とする。

### 1.5 本稿の意義

先述したが、教育の質の保証においてFD(Faculty Development ファカルティ・ディベロップメント 大学教員が授業の内容や方法を改善し向上させるための組織的な取り組み)の一環であるIRの観点、つまり学内の様々な情報を収集・分析し、数値化したものを教育、学生支援等に活用するという観点からも、本稿で実践するフィードバック教育、相互評価などのアクティブラーニングの効果を数値で表わすということは有効であり、そのことで教育の質の保証を実証できるところに本稿の意義を示したい。

## 2. 実践方法

### 2.1 研究方法の概要

本研究においては、以下の手続きで研究を行う。まず、2015年6月21日実施の公益財団法人実務技能検定協会が

主催する文部科学省後援第106回秘書技能検定準1級1次試験（筆記試験）合格者を対象とした前期のビジネスマナー授業として、教師から学生へのフィードバック授業を行い、授業前後に実施する教師の採点による基本技能到達度テストにおける得点の伸び率を調査する。次に2015年11月8日実施の第107回秘書技能検定準1級1次試験（筆記試験）合格者を対象とした後期のビジネスマナー授業として、グループワークによる学生から学生へのフィードバック、相互評価を行う授業を行い、授業前後に実施する教師の採点による基本技能到達度テストにおける得点の伸び率を調査する。そして二つのタイプの授業を実践した後に、それぞれの結果を比較考察する。

他に、グループワークによる相互評価を用いた本科目の効果を多角的に測定するために2つの調査分析を行う。調査1として学生による主観的な効果測定である学習達成度自己評価アンケート調査結果について分析する。調査2として教員による客観的な効果測定である基本技能到達度テスト調査結果について分析する。なお、これらの調査はいずれもグループワークによる相互評価を用いたビジネスマナー教育の授業効果を検証するために行うものであり、調査2は、前述した「1.4目的」にある第一の目的に加えて、第二の目的にあるビジネスマナー教育の基本技能到達度テストを設計、運営して、従来は主観的な面から行われることが多かった効果測定を客観的な面からも実施し、教育の質の保証を検証するために行うものである。

さらに、学習達成度自己評価アンケートと基本技能到達度テストの結果についての比較分析、考察を行い、グループワークによる相互評価を用いたビジネスマナー教育の効果と意義を整理し、今後の課題を提示する。

## 2.2 調査方法

### 調査1

調査1の対象者は、先述の第106回秘書技能検定準1級1次試験（筆記試験）合格者1名（以下、受講生）と、第107回秘書技能検定準1級1次試験（筆記試験）合格者2名（以下、受講生）の合計3名で、実施時期は、前期授業が2015年6月から7月、後期授業が2015年12月から2016年1月である。

自己評価する調査項目は、1. 明るく柔和な表情、2. 清潔な身だしなみ、3. 前で手を正しく組む、4. 適切なお辞儀、5. 適切な言葉遣い、6. 相手を見て話す、7. 適切な声の大きさ、8. 適切なスピードで話す、9. 明るくハキハキした印象、10. 全体的な立ち居振る舞いが美しい、の10項目とした。この到達目標は、先述した厚生労働省が2004年10月から2009年度末まで行っていた若年者就職基礎能力修得支援事業において、ビジネスマナーの若年者就職基礎能力習得の目安に示されていた内容を基に、本科目で取り上げている10項目であり、キャリア教育の一環としてその妥当性には問題が無いものと思われる。

評価尺度は大小、優劣の一定の序列を示すリッカートスケール法の5段階評価（4 そう思う、3 ややそう思う、2 どちらともいえない、1 ややそう思わない、0 そう思わない）を用い、最後には自由記入欄を設けた（資料1）。

### 調査2

調査2の対象者も、調査1同様に、2015年度前期に本科目を履修した受講生1名と2015年度後期に本科目を履修した受講生2名の合計3名で、実施時期、調査項目ともに調査1と同様とし、評価尺度においては基本技能到達度テストという趣旨を踏まえて、基本技能に到達しているかどうかを確認するために3段階評価（2水準を超えて到達している、1到達している、0到達していない）も考慮したが、学習達成度自己評価と比較しやすくするために、学習達成度自己評価と同様の評価尺度であるリッカートスケール法の5段階評価（4 そう思う、3 ややそう思う、2 どちらともいえない、1 ややそう思わない、0 そう思わない）に合わせて、4－水準を超えて到達している、3－到達している、2－到達している部分と到達していない部分がある、1－到達していない、0－まったく到達していない、を用いた。最後には教師から受講生へのコメント欄を設けた（資料2）。

資料1：学習達成度自己評価アンケート調査フォーム（初回授業時と最終授業時に使用）

### 学習達成度自己評価

実施日（ ）月（ ）日

氏名：

評価項目における自身の達成度について、自分はよくできていると思いますか。

自己評価をしてください。

4－そう思う

3－ややそう思う

2－どちらともいえない

1－ややそう思わない

0－そう思わない

	評価項目	自己評価点
1.	明るく柔和な表情	
2.	清潔な身だしなみ	
3.	前で手を正しく組む	
4.	適切なお辞儀	
5.	適切な言葉遣い	
6.	相手を見て話す	
7.	適切な声の大きさ	
8.	適切なスピードで話す	
9.	明るくハキハキした印象	
10.	全体的な立ち居振る舞いが美しい	
	総合得点	点

自由記入欄：

資料2：基本技能到達度テスト採点フォーム（初回授業時と最終授業時に使用）

基本技能到達度テスト採点シート

実施日（ ）月（ ）日

氏名：

- 4－水準を超えて到達している
- 3－到達している
- 2－到達している部分と到達していない部分がある
- 1－到達していない
- 0－まったく到達していない

	評価項目	得点
1.	明るく柔和な表情	
2.	清潔な身だしなみ	
3.	前で手を正しく組む	
4.	適切なお辞儀	
5.	適切な言葉遣い	
6.	相手を見て話す	
7.	適切な声の大きさ	
8.	適切なスピードで話す	
9.	明るくハキハキした印象	
10.	全体的な立ち居振る舞いが美しい	
	総合得点	点

コメント：

### 3. 授業内容と基本技能到達度テスト内容

#### 3.1 ビジネスマナー授業概要

本科目は、公益財団法人実務技能検定協会が主催する文部科学省後援秘書技能検定準1級の2次試験（面接試験）に合格することを目的としたものであるが、実際に企業で働く際に必ず必要となるビジネスマナーが確実に身に付く実践授業である。

ゆえに、実際に企業で働く際に必ず必要となるビジネスマナーが確実に身に付けられるよう、学習目標を以下のように設定した。

- ・「人との関わり」「相手の立場に立つ」などの観点からビジネスマナーを理解できる。
- ・オフィスや社会的な場面で適切な態度がとれるようになる。
- ・応対の基本を理解し、オフィスや社会的な場面で実践出来るようになる。

柿本・山尾（2010）は、教育の質の保証は教育目標の達成度評価に重点が置かれているが、一般に教育目標は抽象的で、その目標の達成度を具体的かつ客観的に証明することは難しいと述べている。そこで本科目では、教育目標を具体的かつ客観的に評価できる内容の到達目標（自己評価チェックシート、相互評価チェックシート）を設定し、授業内ではこれらのシートを、前期授業では学生自身の自己評価に、後期授業では学生同士の相互評価にそれぞれ用いた。評価方法については、自己評価チェックシート、相互評価チェックシートともに、リッカートスケール法の5段階評価（4 そう思う、3 ややそう思う、2 どちらともいえない、1 ややそう思わない、0 そう思わない）に合わせて、4 - とてもよくできている、3 - よくできている、2 - できている、1 - あまりできていない、0 - まったくできていない、を用いた（資料3、資料4）。

#### 3.2 授業内容

本研究にて行ったビジネスマナー授業内容は以下のとおりである。

受講学生数：前期1名、後期2名

授業時間数：2015年度前期 週1回90分授業×5回

2015年度後期 週1回90分授業×5回

授業の到達目標：文部科学省後援秘書技能検定準1級合格  
前期授業内容

##### 第1回授業

- ・入室・挨拶・上司に報告・来客応対・退室を1パターンとするロールプレイング内容の説明後、事前評価のための実践テスト実施（基本技能到達度テスト採点シート、学習達成度自己評価アンケート調査フォーム使用）。

- ・ロールプレイングによる実践授業（授業時間内に数回のパターン練習）

- ・教師によるフィードバック

##### 第2回授業

- ・ロールプレイングによる実践授業（授業時間内に数回のパターン練習）

- ・教師によるフィードバック

- ・自己評価（自己評価チェックシートを使用し、教師からのフィードバックをどの様に理解し役立てたかも記入）

##### 第3回授業

- ・ロールプレイングによる実践授業（授業時間内に数回のパターン練習）

- ・教師によるフィードバック

- ・自己評価（自己評価チェックシートを使用し、教師からのフィードバックをどの様に理解し役立てたかも記入）

##### 第4回授業

- ・ロールプレイングによる実践授業（授業時間内に数回のパターン練習）

- ・教師によるフィードバック

- ・自己評価（自己評価チェックシートを使用し、教師からのフィードバックをどの様に理解し役立てたかも記入）

##### 第5回授業

- ・基本技能到達度テスト実施（基本技能到達度テスト採点シート、学習達成度自己評価アンケート調査フォーム使用）。

後期授業内容

##### 第1回授業

・入室・挨拶・上司に報告・来客対応・退室を1パターンとするロールプレイング内容の説明後、事前評価のための実践テスト実施（基本技能到達度テスト採点シート、学習達成度自己評価アンケート調査フォーム使用）。

・ロールプレイングによる実践授業（授業時間内に数回のパターン練習）

・学生同士によるフィードバック

#### 第2回授業

・ロールプレイングによる実践授業（授業時間内に数回のパターン練習）

・学生同士によるフィードバック

・相互評価（相互評価チェックシートを使用し、学生からの相互評価、フィードバックをどの様に理解し役立てたかも記入）

#### 第3回授業

・ロールプレイングによる実践授業（授業時間内に数回のパターン練習）

・学生同士によるフィードバック

・相互評価（相互評価チェックシートを使用し、学生からの相互評価、フィードバックをどの様に理解し役立てたかも記入）

#### 第4回授業

・ロールプレイングによる実践授業（授業時間内に数回のパターン練習）

・学生同士によるフィードバック

・相互評価（相互評価チェックシートを使用し、学生からの相互評価、フィードバックをどの様に理解し役立てたかも記入）

#### 第5回授業

・基本技能到達度テスト実施（基本技能到達度テスト採点シート、学習達成度自己評価アンケート調査フォーム使用）。

### 3.3 基本技能到達度テスト内容

本稿における基本技能到達度テスト内容を述べる前に、文部科学省後援秘書技能検定準1級面接試験の内容を以下に挙げる。

#### 文部科学省後援秘書技能検定準1級面接試験の手順

1 受付

2 控室へ案内

3 課題を提示（面接室に移動する前に、2分間で覚える）

4 面接室に案内（3人一組）

5 課題「あいさつ」

6 課題「報告」

7 課題「状況対応」（2問）

8（終了）（ロールプレイングアドバイスシートを渡す）  
（公益財団法人実務技能検定協会ホームページ「秘書検定 面接試験について 準1級面接試験」より引用）

基本技能到達度テストの内容は、これまでに行われてきた文部科学省後援秘書技能検定準1級面接試験を基に、筆者がオリジナルの課題を10とおり作成し、ランダムに使用した。

その内容は以下のとおりである。

①「挨拶」…「面接番号と名前」を審査員に言う。

教員を審査員だと思って、挨拶を言葉と動作で行う。

学生「面接番号〇番、〇〇〇〇〇と申します。どうぞ宜しくお願い致します。」

②「報告」…課題を審査員に「報告」する。（課題は控室で覚える）

教室内を面接会場、教室の外の廊下を控室という設定で、①の挨拶に入る前に、あらかじめ廊下で課題を覚えておき、教員に課題内容を自分なりに内容をまとめて報告する。

学生「〇〇について御報告がございますが、只今お時間は宜しいでしょうか。」

教員「はい、どうぞ。」

学生「最近の〇〇が人気とのことがございます。ございますのも……。御報告は以上でございます。」

教員「わかりました。」

③「状況対応」…その場で審査員より提示される課題に対して、課題内容を来客に言う適切な言葉に直し、審査員を来客として「対応」する。違う課題が2つ提示される。

教員「次は状況対応です。(課題の書かれたパネルを  
学生に見せる。)」

学生「(とっさの判断で課題に答える)」

以上の内容を、先述の調査項目である、1. 明るく柔らかな表情、2. 清潔な身だしなみ、3. 前で手を正しく組む、4. 適切なお辞儀、5. 適切な言葉遣い、6. 相手を見て話す、7. 適切な声の大きさ、8. 適切なスピードで話す、9. 明るくハキハキした印象、10. 全体的な立ち居振る舞いが美しい、の10項目に沿ってリッカートスケール法の5段階評価(4 と思う、3 やや思う、2 どちらともいえない、1 ややそう思わない、0 そう思わない)を用い教員が評価し、気付いた点をコメント欄に記入する。

資料3：前期授業で使用した自己評価チェックシート

自己評価チェックシート

氏名：

授業日（ ）月（ ）日

4 - とてもよくできている

3 - よくできている

2 - できている

1 - あまりできていない

0 - まったくできていない

1.	明るく柔和な表情	4	3	2	1	0
2.	清潔な身だしなみ	4	3	2	1	0
3.	前で手を正しく組む	4	3	2	1	0
4.	適切なお辞儀	4	3	2	1	0
5.	適切な言葉遣い	4	3	2	1	0
6.	相手を見て話す	4	3	2	1	0
7.	適切な声の大きさ	4	3	2	1	0
8.	適切なスピードで話す	4	3	2	1	0
9.	明るくハキハキした印象	4	3	2	1	0
10.	全体的な立ち居振る舞いが美しい	4	3	2	1	0

良かった点

改善点

教師からのコメントをどのようにいかしたか

資料4：後期授業で使用した相互評価チェックシート

相互評価チェックシート

授業日（ ）月（ ）日

チェックする人 氏名：

チェックされる人 氏名：

4－とてもよくできている

3－よくできている

2－できている

1－あまりできていない

0－まったくできていない

1.	明るく柔和な表情	4	3	2	1	0
2.	清潔な身だしなみ	4	3	2	1	0
3.	前で手を正しく組む	4	3	2	1	0
4.	適切なお辞儀	4	3	2	1	0
5.	適切な言葉遣い	4	3	2	1	0
6.	相手を見て話す	4	3	2	1	0
7.	適切な声の大きさ	4	3	2	1	0
8.	適切なスピードで話す	4	3	2	1	0
9.	明るくハキハキした印象	4	3	2	1	0
10.	全体的な立ち居振る舞いが美しい	4	3	2	1	0

良かった点

改善点

前回の改善点をどのようにいかしたか

#### 4. 結果

調査結果は以下の表のとおりである。

表1：前期授業の事前自己評価・事後自己評価結果（学習達成度自己評価アンケート結果）

	採点項目	初回授業	最終授業	伸び率
1.	明るく柔らかな表情	1.0	3.0	+2.0
2.	清潔な身だしなみ	3.0	4.0	+1.0
3.	前で手を正しく組む	1.0	3.0	+2.0
4.	適切なお辞儀	1.0	2.0	+1.0
5.	適切な言葉遣い	1.0	2.0	+1.0
6.	相手を見て話す	1.0	2.0	+1.0
7.	適切な声の大きさ	3.0	4.0	+1.0
8.	適切なスピードで話す	1.0	2.0	+1.0
9.	明るくハキハキした印象	1.0	2.0	+1.0
10.	全体的な立ち居振る舞いが美しい	1.0	2.0	+1.0
	総合得点（40点満点）	14.0	26.0	+12.0

表2：前期授業の事前他者評価・事後他者評価結果（基本技能到達度テスト結果）

	採点項目	初回授業	最終授業	伸び率
1.	明るく柔らかな表情	1.0	3.0	+2.0
2.	清潔な身だしなみ	2.0	3.0	+1.0
3.	前で手を正しく組む	1.0	1.0	+3.0
4.	適切なお辞儀	1.0	3.0	+2.0
5.	適切な言葉遣い	1.0	2.0	+1.0
6.	相手を見て話す	1.0	2.0	+1.0
7.	適切な声の大きさ	2.0	3.0	+1.0
8.	適切なスピードで話す	0	1.0	+1.0
9.	明るくハキハキした印象	0	1.0	+1.0
10.	全体的な立ち居振る舞いが美しい	1.0	2.0	+1.0
	総合得点（40点満点）	10.0	24.0	+14.0

表3：後期授業の事前自己評価・事後自己評価結果（学習達成度自己評価アンケート結果）

	採点項目	初回授業 (平均値)	最終授業 (平均値)	伸び率
1.	明るく柔らかな表情	0.5	2.5	+2.0
2.	清潔な身だしなみ	2.0	3.0	+1.0
3.	前で手を正しく組む	0.5	3.5	+3.0
4.	適切なお辞儀	1.5	2.0	+0.5
5.	適切な言葉遣い	0.5	2.0	+1.5
6.	相手を見て話す	2.0	3.0	+1.0
7.	適切な声の大きさ	2.0	2.5	+0.5
8.	適切なスピードで話す	1.5	2.5	+1.0
9.	明るくハキハキした印象	1.5	2.5	+1.0
10.	全体的な立ち居振る舞いが美しい	0	2.0	+2.0
	総合得点（40点満点）	12.0	25.5	+13.5

表4：後期授業の事前他者評価・事後他者評価結果（基本技能到達度テスト結果）

	採点項目	初回授業 (平均値)	最終授業 (平均値)	伸び率
1.	明るく柔和な表情	0.5	2.5	+2.0
2.	清潔な身だしなみ	2.0	3.0	+1.0
3.	前で手を正しく組む	0.5	4.0	+3.5
4.	適切なお辞儀	1.5	2.0	+0.5
5.	適切な言葉遣い	0.5	2.0	+1.5
6.	相手を見て話す	2.0	2.5	+0.5
7.	適切な声の大きさ	2.0	2.5	+0.5
8.	適切なスピードで話す	1.0	2.5	+1.5
9.	明るくハキハキした印象	1.0	2.5	+1.5
10.	全体的な立ち居振る舞いが美しい	0	2.5	+2.5
	総合得点 (40点満点)	11.0	26.0	+15.0

## 5. 考察

### 5.1 基本技能到達度テスト結果の比較検証

調査の結果、前期授業、後期授業と双方において基本技能到達度テストの結果は伸びた（表2、表4）。伸び率を見てみると、前期授業ではプラス14ポイント、後期授業ではプラス15ポイントと、学生同士のフィードバックや相互評価を行った後期授業におけるテストの伸び率の方が高かった。項目別に見ても、前期授業、後期授業ともに、すべての項目でポイントが伸びていた。特に伸び率の高い項目について、前期授業では「前で手を正しく組む」の伸び率が3ポイント、後期授業でも前期授業と同様の項目である「前で手を正しく組む」の伸び率が3.5ポイントと伸び率が最も高かった。これは、これまで手を前に組むということを意識したことがなかったが授業で他人（前期授業では教員より、後期授業では他の学生）より指摘されて意識できるようになり実践できるようになったと考えることができる。

他に、伸び率の高かった項目として、後期授業での「全体的な立ち居振る舞いが美しい」の伸び率2.5ポイントが挙げられる。これについても前述の「前で手を正しく組む」と同様に、これまで意識したことがなかった立ち居振る舞いについて、教員や他の学生に細かく指摘されることによって自分自身の意識が働くようになり、その結果、美しい立ち居振る舞いができるようになったと考え

られる。

### 5.2 学習達成度自己評価アンケート結果（自己評価）の比較検証

調査の結果、基本技能到達度テスト結果と同様に、前期授業、後期授業と双方において学習達成度自己評価アンケートによる自己評価のポイントは伸びた（表1、表3）。伸び率を見てみると、前期授業ではプラス12ポイント、後期授業ではプラス13.5ポイントと、こちらでも基本技能到達度テスト結果と同様に、学生同士のフィードバックや相互評価を行った後期授業における自己評価ポイントの伸び率の方が高かった。項目別に見ても、前期授業、後期授業ともに、すべての項目でポイントが伸びていた。特に伸び率の高い項目について、後期授業での「前で手を正しく組む」のプラス3ポイントが挙げられる。

ここで、基本技能到達度テスト結果（他者評価）と学習達成度自己評価アンケート結果（自己評価）を比較してみたい。前期授業での学習達成度自己評価アンケート結果（自己評価）の伸び率の総合は12ポイント、基本技能到達度テスト結果（他者評価）の伸び率の総合は14ポイントであるので、教員の評価と学生の自己評価の差は2ポイントであった。後期授業では、学習達成度自己評価アンケート結果（自己評価）の伸び率の総合は13.5ポイント、基本技能到達度テスト結果（他者評価）の伸び率の総合は15ポイントであるので、教員の評価と学生の

自己評価の差は1.5ポイントであり、後期授業の方が自己評価と他者評価の差が小さいという結果であった。これより後期授業の学生の自己評価の方がより教員の評価に近いといえる。このことは、後期授業において学生同士の相互評価を行うことによって学生が人を評価するということに慣れ、評価のポイントが自分なりに理解できるようになり、客観的に、冷静に自分を見つめることができるようになったということにつながったといえる。

ちなみに、受講生3名とも実際の文部科学省後援秘書技能検定準1級の2次試験（面接試験）に合格しているため、文部科学省後援秘書技能検定準1級の2次試験（面接試験）の合格基準には達しているということを述べておく。このことから、本稿におけるビジネスマナー教育の効果を客観的に確認することができたといえる。

### 5.3 レビュー結果

ここで、学習達成度自己評価の自由記入欄、自己評価チェックシートの良かった点・改善点・教師からのコメントをどのようにいかしたかを記入する欄、相互評価チェックシートの良かった点・改善点・前回の改善点をどのようにいかしたかを記入する欄に書かれていた内容を考察したい。

主な記入内容としては、「頭では理解しているつもりでも実際には上手くお辞儀ができなかった」「人前に立つと緊張して柔らかな笑顔が作れない」「どうしても早口になってしまう」「授業を重ねるうちにきちんと立ち居振る舞いができるようになってきていると自分自身では感じている」「この授業で学んだ内容を面接試験では発揮したい」などが挙げられ、記入内容全体としては、どの項目においても的を射た内容が記されており、自己評価においては自分自身を正しく評価し、相互評価においては他人を正しく評価している結果であった。特に、教師からのコメントをどのようにいかしたかを記入する欄と、前回の改善点をどのようにいかしたかを記入する欄には、他人からのアドバイスを正しく受け止めて次に活用している内容が具体的に書かれており、学生が自分自身のキャリア形成における改善点を認識できていることが実証された。

また、上記の内容は教師にとっても有効であり、学生

のビジネスマナーの修得状況を個別に、さらに詳細に把握できる貴重なものであるといえる。これらを十分に活用することで、今後のキャリア教育における学生指導に役立てられることを確認できた。

## 6. まとめと課題

### 6.1 まとめ

本稿では、まず、本学における教育の質の保証のための基本技能到達度テストについて概観し、本科目における基本技能到達度テストを提案するとともに、グループワークによる相互評価を特徴とするビジネスマナー教育プログラムを提案した。

そして、学生による主観的な効果測定として、学習達成度自己評価アンケートの調査結果について分析し、本科目の教育効果を明らかにした。さらに、教員による客観的な効果測定として、基本技能到達度テストの調査結果について分析し、基本技能到達度テストにより学生が自分のキャリア形成における改善点を認識することができていること、教員にとってはキャリア教育における今後の指導に役立てられることを確認した。

最後に、学習達成度自己評価アンケートと基本技能到達度テスト結果を比較分析し、両者の妥当性を確認するとともに、グループワークによる相互評価を特徴とする新たなビジネスマナー教育プログラムの効果を自己評価と他者評価の両面から明らかにした。

### 6.2 課題

本稿は、ビジネスマナー教育における相互評価の効果について明らかにしたものである。しかしながら、対象とした学生の人数も3名と少なく、結果を一般化できるまでには至っていない。ゆえに、今後もこのような授業研究を行い、結果を分析していく必要がある。また、本科目をとおして学生が適切な自己評価力を身に付けることができた点についても、より一層の研究が必要であろう。

今後は、キャリア教育の一環としてのビジネスマナー教育とその効果測定を体系化し、本学のビジネスマナー教育と教育の質の保証に貢献していきたいと考えている。

## 引用・参考文献

北尾倫彦「希望をもたせる評価の工夫」『児童心理』29巻5号 pp.66-71.金子書房（1975年）

東洋『子どもの能力と教育評価（第2版）』東京大学出版会（2001年）

梶田叡一『教育評価 第2版補訂版』有斐閣（2002年）

生田目康子「ピア・レビューをとまなうグループ学習の評価——斉型プログラミング授業への適用」『情報処理学会論文誌』Vol.45 No.9 pp.2226-2235.（2004年）

田中耕治『よくわかる授業論』ミネルヴァ書房（2007年）

田中耕治『教育評価』岩波書店（2008年）

藤原康宏・永岡慶三「グループワークを取り入れた演習における学習者間レポート相互添削の実践」『信学技報』ET2010-60 pp.65-70.（2010年）

佐藤 浩章（編集）『大学教員のための授業方法とデザイン（高等教育シリーズ）』玉川大学出版部（2010年）

柿本竜治・山尾敏孝「教育の質の保証のシラバスによる検証」『工学教育』第58-2号 pp.70-75.（2010年）

藤原由美・前野隆司「ビジネスマナー教育における相互評価の効果」『ビジネス実務論集』No.33 pp.1-12.（2011年）

文部科学省『大学教育の質的転換に向けた実践ガイドブック～大学における特色ある教育事例の把握等に関する調査研究～』リベルタス・クレオ（2014年）

溝上慎一『アクティブラーニングと教授学習パラダイムの転換』東信堂（2014年）

松下佳代『ディープ・アクティブラーニング』勁草書房（2015年）

中央教育審議会（2009年）「今後の学校におけるキャリア教育・職業教育の在り方について（審議経過報告）」

([http://www.mext.go.jp/component/b\\_menu/shingi/toushin/\\_icsFiles/afiedfile/2009/11/05/1286524\\_1.pdf](http://www.mext.go.jp/component/b_menu/shingi/toushin/_icsFiles/afiedfile/2009/11/05/1286524_1.pdf))

2016.10.21取得

公益財団法人実務技能検定協会ホームページ（2016年）「秘書検定 面接試験について 準1級面接試験」

([http://jitsumu-kentei.jp/HS/howto\\_interview\\_1Q/contents](http://jitsumu-kentei.jp/HS/howto_interview_1Q/contents)) 2016.10.21取得