

〔研究ノート〕

サービスマーケティングが持つ力とその可能性

— 学生ボランティアコーディネーターの活動から —

樋下田 邦子

1. はじめに
2. ボランティア活動とサービスマーケティング
3. 学生ボランティアコーディネーター活動 (岐阜経済大学)
4. サービスマーケティングの評価
5. サービスマーケティングの可能性と課題

1. はじめに

ボランティア活動の教育効果については、これまでに論文や研究ノートで報告してきた。本稿では、ボランティア活動とサービスマーケティングとの違いを整理した後、本学ボランティア・ラーニングセンターで活躍する学生ボランティアコーディネーター活動に焦点 (ピア・エデュケーションの効果) を当て、サービスマーケティングの評価について考察し、可能性と課題について論じてみたい。

ボランティア活動がサービスの受益者だけでなく、活動者にとっても様々な便益=学習効果をもたらすことが複数の研究結果によって明らかになっている。第1には、ボランティア活動によって、活動者の認知発達が可能であることである。第2に、ボランティア活動によって、専門学習へと動機付けされ、その理解が促進されることである。第3には、市民性の獲得である。ボランティア活動を通じて、市民的責任性や利他的意識を向上させることができる¹⁾。

ボランティア活動がなんらかの教育効果、教育的意義を持っていることは、中央教育審議会答申 (平成 20 年 2 月 19 日) を見てもわかる。その答申「新しい時代を切り拓く生涯学習の振興方策について— 知の循環型社会の構築を目指して —」の内容は、① 国民一人一人の生涯を通じた学習の支援として、国民の学ぶ意欲を支えるために、多様な学習機会の提供、再チャレンジが可能な環境の整備と、学習成果を生かす機会の充実として、各個人が学習した成果を地域社会における様々な教育活動に生かす、地域社会におけるボランティア活動の支援機能の充実を図る。② 社会全体の教育力の向上のために学校・家庭・地域が連携するための仕組みづくりとして、大学等の高等教育機関と地域の連携 (地域において活躍する人材の育成等、大学等の地域貢献機能の強

化・拡大)を図る、などであり、教育振興基本計画(平成20年7月)にも示されている。

米国では、民主主義の浸透に加え、グローバル化がもたらす社会問題に対する学校教育として、共生社会を築く市民社会の担い手を育むために、ボランティア活動の学習力を認識して、様々な分野、領域に活用されている。また、かつてはソーシャル・キャピタルが豊かな国であったが、「様々な組織に関与しない人の増加・25歳以下の若者の投票棄権率の増加や政治的無関心の蔓延」などの危機意識から、「有効で責任ある市民教育」を目的に、国が予算化して人間教育の充実を図っている。国際理解や環境、情報・福祉・医療・健康などは、私たちが生活する上で現実的な課題になっている。同時に、ボランティア活動領域でもあり、学校という教室場所から地域を教室にした学びへと大きく変革している。日本との大きな違いとして、米国では、多種多様なNPOが活発に活動している点がある。連邦政府が助成、支援することで、これらのNPO活動と学校教育との有機的な連携・協働が可能になる。その期待は、学業のみならず、日常生活をおくる上での様々なスキルや社会への適応能力、人間性や市民性、コミュニティへの愛着心などに及ぶ。これから社会に巣立ち、社会を創造する人たちへの投資、公共性の醸成を具体的に実践するものと理解できるだろう²⁾。

英国のナショナル・カリキュラムは、2002年秋から、中学校での「市民教育」を必須化する。すなわち、参加型市民社会の責任ある担い手を育てることを目指し、ボランティアを含む社会参加活動と、クロス・カリキュラム(教科を横断する学習や指導)の手法を用いて展開することになった。「生きる力の創造」「課題解決・課題探求力の創造」など、市民社会の中での教育基盤をNPOという非営利セクターと共に、進めている。また、グローバル化に伴う文化や価値の多様化などからくる課題について考えることができる人間育成を目指しているといえる。特に、他者と共に生きるための学習は、地域社会を教室にすることで、コミュニティという空間から地球規模にまで広がる社会状況を肌で感じ、様々な課題を認識し共有することができる³⁾。

文科省『新たな「公共」の形成に資する社会教育の在り方に関する調査研究報告書』(文部科学省国立教育政策研究所社会教育実践研究センター、2008年)によれば、「主体的に地域社会の活動に関わる国民を育てるためには、青少年期から高齢期に至るまでのあらゆる機会に、あらゆる場所で学習の機会や活動する場の設定などの働きかけが必要である。また、地域住民が学習した成果を生かす場が設定されていることにより、目的を持った学習となり、継続的な活動参加への意識を高めることにつながる⁴⁾。これらのことからわかるように、ボランティア活動は、生涯学習としてのシチズンシップ教育であり、それは年代を問わない社会教育活動といえよう。

2. ボランティア活動とサービスラーニング

ここでは、ボランティア活動とサービスラーニングの相違について整理し、なぜサービスラーニングが教科に取り入れられているのかを考えてみたい。定義を整理するに当たって、大学教育

で取り組まれているインターンシップと実習、フィールドワークも取り上げてみる。

（1） ボランティア活動の定義と特徴

ボランティア活動が持っている性格は、「自発性・公共性・無償性・先駆性・変革性・継続性」である。ボランティアの定義に関しては、岡本栄一編『学生のためのボランティア論』から取り上げてみる。ボランティアとは、医療や福祉、まちづくりや環境問題、あるいは文化や国際的な問題などなど、多様な地域的・社会的課題に対して、「おかしいぞ」とか「おもしろそうだ」といった関心から出発し、それを「他人事」にしないで自ら選び、主体的に、他の人々と協同的にそれらを解決しようとして行動する人、また、そのような活動（運動）を通じて自らを成長させる人となる⁵⁾。

ボランティアとは、なんらかのきっかけから始まり、様々な活動や人との出会いから自己の変容・変革が見られる生涯学習活動であると整理できる。しかし、目的は、ボランティアの対象（コミュニティ）になるものが利益を得ることであり、活動者の利益や自己の変革がすべてであるとはいえない。つまり、やりっぱなしのボランティア、やってあげたいボランティアも現に存在するからである。きちんとした評価、フィードバックがないと公共性は育まれない。

（2） インターンシップや実習

労働省「インターンシップ等学生の就業体験のあり方に関する研究会報告」（労働省職業安定局業務調整課、平成10年3月）によれば、企業にとっては「学校との接点が増えることにより、企業等の人材育成や学校教育に対する要望等を学校や学生に伝えることができる。学校との連携関係を確立し、情報交流を進める機会となる。学生の就業意識や実務能力の向上、職場に対する理解を促進することにより、学生を実践的な人材として育成することにつながる。学校や学生、社会に対して存在をアピールでき、長い目で見ると人材確保の面で企業自身のメリットとなる。特に中小企業にとっては、広く学生や学校等から理解され、認知される好機となる。」

また、学校にとっては「職業指導と関連させることにより、学生に職業適性や職業生活設計について考える多様な機会を与え、職業選択への主体的かつ積極的取組みを促すことができる。学生が実際的な職業知識や経験を得て、専門・実務能力を向上させることにより、学校の人材育成に対する社会的評価が高まる。産業界等との連携を深め、企業等の最新の情報や人材に対するニーズを把握できる。」

そして、学生にとっては「実際の仕事や職場の状況を知り、自己の職業適性や職業生活設計など職業選択について深く考える契機となる。専門知識についての実務能力を高めるとともに、学習意欲に対する刺激を得られる。就職活動の方向性と方法についての基礎的な理解が得られる。就職後の職業生活に対する適応力を高めることができる。」などのメリットがあるとしている。

学生と大学、企業の3者の相互利益を目的にした制度であるといえよう。実習には、教育実習、社会福祉実習、介護福祉実習、看護師や保健師実習などがあり、目的は学生の利益、学生の学びになる。

(3) フィールドワーク

フィールドワークとは、現場に身を置き、人と状況に関わりながら心身を通して情報を集め、道具を使って記録し、第三者に何か伝えようとする営みで、フィールドワークに定型はないとされている。調査のテーマ、調査者の立場、予算、時間、人との出会いや現場の状況などによって、様々な制約のもとで、多角的なアプローチが可能であり、そこから日常の風景を改めて意識したり、当たり前のことだと思っていた考え方、習慣とは異なる生活に接して、戸惑ったり、違和感を覚えたり、感動したり、心理的な揺らぎをも含めた体験を通して、対象から学ぶ方法である⁷⁾。

つまり、現場に身を置き、自分が持つ力を駆使して、自分の目的のために学習する方法である。

(4) サービスラーニングの定義と特徴

サービスラーニングとは、第1に、サービス(奉仕)を通じて、現代社会へ何らかのインパクトを与えることである。用意された擬似的な体験ではなく、真に人々の役に立ったという、リアルな体験こそがサービスラーニングでは重要となる。第2に、それは単なる体験ではなく、構造化された教育的取り組みであるということである。ボランティア活動であれば何でも良いということではなく、学習目的に沿った活動が取り組まなければならない。このためには、学生自身が何を学んだかという「振り返り」(reflection)を活動中や活動後に行うことが重視される。つまり、学生の、学びや成長を増進するような意図を持って設計された構造的な機会に、学生や人々や地域社会のニーズに対応する活動に従事するような経験教育の一形式である。省察(reflection)と互恵(reciprocity)は、

サービスラーニングのキー概念である⁸⁾。

ここで、ボランティア活動とサービスラーニングの違いを整理してみたい(図表1)。ボランティア活動後に見られる学習や成長、自己の変容は、活動の結果として起こる

図表1 ボランティア活動とサービスラーニングの相違

項目	ボランティア活動	サービスラーニング
導入	自主性・主体性・無償性	主体性・計算されたプログラム
過程	非計画性・ニーズ優先	意図されたプロセス
対象	地域	地域・学生・大学
学び	達成感・満足感 シチズンシップ教育	互恵・省察・フィードバック シチズンシップ教育
継続性	継続が困難(一部は可能な活動)	持続可能な教育・発展性・永続性
社会関係	一部に開かれた社会関係資本 コミュニティに限定される	公共財としての社会関係資本 生涯学習教育

場合が多く、必ず生じるというものでもないが、サービスラーニングは、それが起きるように綿密に設計された、様々な要素で構成されたプログラムが用意された結果から起きるということである。そこには、省察 (reflection) を予想した学習要素の構成があるといえよう。また、公共性を育む教育効果を持っているともいえよう。なぜなら、大学が持つ研究や学生の力と地域とが循環するというプロセスを創り出し、地域社会づくりに寄与するという効果が期待できるからである。

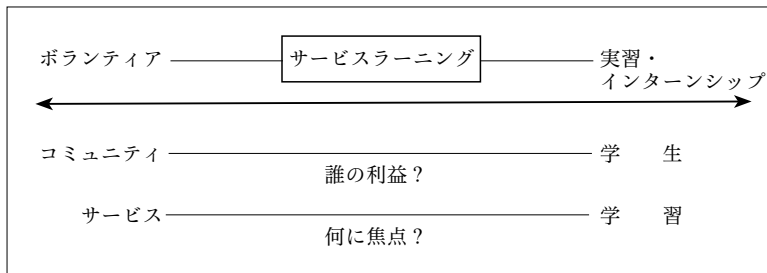
互恵は、相対的に能力のある人が、相対的に能力の無い人を助けるという考え方に基づいた伝統的なボランティアの概念も避けている。サービスラーニングは、他の人のために何かをするよりも、他の人たちと一緒に何かをすることを奨励する。互恵を通して、学生は、より大きなコミュニティの構成員として、より大きな帰属感や責任感を身につけるのである⁹⁾。

サービスラーニングは、知識を総合したり、創造的に問題を解決したり、交渉したり、妥協したりするような技能を開発する機会を学生に与える。サービスラーニングを通じて開発される特性には、イニシアチブや柔軟性と順応性、寛容さ、共感といったものも含まれる¹⁰⁾。

ボランティア活動とサービスラーニングの大きな違いは、緻密にプログラムされた内容があるが、押し付けとも違う導入の学び (事前学習) があること、例えば、学生のエンパワーや社会への関心など、動機づけをする、そして誰の利益かと考えた場合、学生と地域の双方に利益があること、さらに地域課題に焦点を与え、アカデミックな教育にフィードバックされ、社会に還元され、互恵・省察というプロセスを持っているのが、サービスラーニングである。

桜井は、各種活動とサービスラーニングとの関係性について図表 2 のように整理している。

図表 2 地域への関与のタイプ



出所：桜井政成・津止正敏編著『ボランティア教育の新地平——サービスラーニングの原理と実践』ミネルヴァ書房、2009年、12頁。

利益を得る対象が、ボランティアではコミュニティであるが、実習などにおいては学生である。しかし、サービスラーニングは、そのどちらにも利するものである。また、焦点は、ボランティアの場合にはサービス (奉仕) に当てられるが、実習などでは学習に当てられる。しかし、サービスラーニングでは、そのどちらも、ということになっている¹¹⁾。

3. 学生ボランティアコーディネーター活動 (岐阜経済大学)

岐阜経済大学ボランティア・ラーニングセンターは、次の3つの機能(図表3)を持つ機関として2012年6月に8号館1階に開設された。

本学の「自主と自由」(学問の自由の保障こそが大学存立の基本的前提であるとの認識に立ち、さまざまな先入観や偏見などに捉われず、自由に考え、自主的に学ぶ精神を育てる。),「全人教育」(広く国民に開かれ普遍化された大学を志向し、専門教育のみならず、教養に富み人間性豊かな人材の育成を目的とする一般教育も有機的に総合させた教育を展開する。),「地域との共生」(地域社会の期待によって設立された経緯を強く意識し、その期待に応え、地域に開かれた大学として地域の発展に寄与する。)という3つの理念を実践する機関として期待されているといえるだろう。

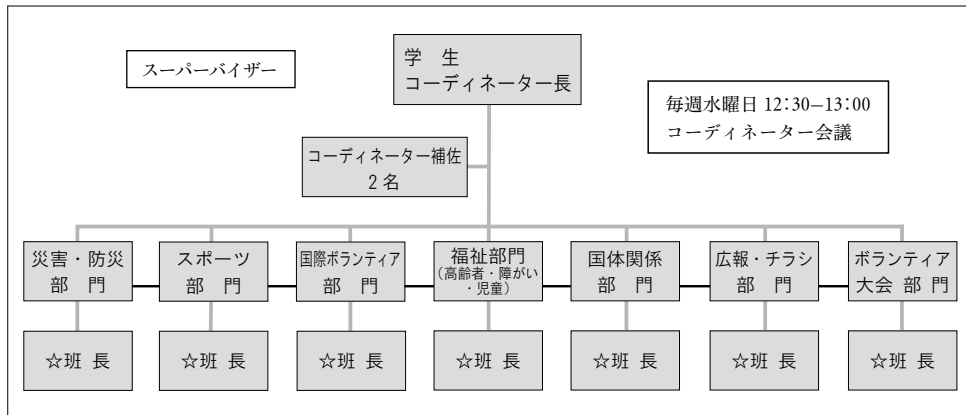
図表3 岐阜経済大学ボランティア・ラーニングセンターの機能

- | |
|--|
| <p>① 教育支援活動
ボランティア・ラーニング手法を取り入れた科目の支援と相談
ボランティアA・Bやサービスラーニング科目の充実
学生ボランティアコーディネーター養成支援
教育や単位認定に関わる支援</p> <p>② 学生支援活動
学生ボランティア活動における総合相談窓口
サークル、同好会などのボランティア活動に関する相談や支援
ボランティア要請に関する精査とコーディネート
学生ボランティアプログラムの開発
「清流国体」への支援</p> <p>③ 地域連携機能
大垣市社会福祉協議会ボランティア連絡協議会との連携・協働
学生ボランティアコーディネーター養成の共同企画
ボランティア大会の実施など</p> |
|--|

現在は、学生支援活動と地域連携の2つの機能が動いている。そして学生の主体的な運営組織である学生ボランティアコーディネーターたちが動かしている状況だ。専従事務職員、専門コーディネーターは配属されていない。

2012年10月末現在、学生コーディネーターは27名(4年生3名、3年生11名、2年生9名、1年生4名)、ボランティア登録は37名(4年生4名、3年生12名、2年生13名、1年生8名)である。図表4のような仕組みで運営されている。また、センターは、学生が主体的に創り上げた7つの活動部門を持ち、部門ごとに年間計画と予算の策定、活動の実施と記録、評価を行っている。学生ボランティアコーディネーターは、各部門(災害・防災部門、スポーツ部門、国際ボランティア部門、福祉部門、国体関係部門、広報・チラシ部門、ボランティア大会部門)の統括や相談支援、毎週水曜日に実施さ

図表 4 本学の学生ボランティアコーディネーター活動組織図



れている会議の司会，各部門ボランティア活動状況の把握などを行っている。

専従事務職員，専門コーディネーターが不在のため，学生ボランティアコーディネーターのローテーションを学生自身で組み，当番性を取って，様々なボランティア要請，調整，相談に対応している。

現在，学生コーディネーター長は4年生が，コーディネーター補佐は3年生，2年生が担っている。コーディネーターに登録する際，仕事や役割の説明を受けた後に，コーディネーター長から「学生コーディネーター任命書」が渡される。学生同士が馴れ合いにならないで，役割を遂行するために自分たちで作り出した任命書である。

図表 5 に示すようにコーディネーター長には「相談助言活動」として，ボランティアを希望す

図表 5 学生コーディネーター長の役割・機能

活動分野	活動の内容	活動の方法	留意事項
相談助言活動	学生ボランティア登録 ボランティアを希望する学生への相談助言や学生が相談しやすい環境づくり	昼休みや放課後などを中心に相談助言活動，学生のサロンの場，気軽に遊び立ち寄れる情報交換スペース	可能な時間を共有し，学生の心を傾聴する また来たくなる気持ちにして帰す姿勢
情報提供活動	ボランティア情報ボードの運営 や学生ボランティア啓発活動	ボランティア情報ボードコーナーを設け，ボランティア参加キャンペーンなどを行う	情報は事前に調査・精査 ニュースレターの発行 新入生入学時，学園祭 PR
プログラム提供活動	スポーツ部門，災害部門，国際ボランティア部門，児童・障がい・高齢者部門，環境部門，その他ボランティアの紹介 正課授業や課外活動相談	初心者には気軽に楽しめる，達成感のある往復プログラムを提供 正課授業の充実や課外活動の往復プログラムの開発 地域課題へ支援相談業務	初心者の動機付けとなる活動プログラムの開発 わかりやすく説明し，経験者と共に活動できる支援 ボランティアとの信頼関係
ネットワーキング活動	地域ボランティア団体，他大学学生とボランティアの交流や海外のNPO，NGO との交流	交流会や活動の視察，NGO などが企画する講演会，シンポジウムなどに参加する 実践活動の視察	様々な学会，研究会，フォーラムで報告 地域との協働による大会の開催
調査研究	業務日誌・実績管理・評価・アンケート等センターの運営管理 や会議等の調整	活動意識調査や環境づくり，必要な知識や技術を学ぶ ボランティア学習に関する情報収集と提供	学生の視点からの調査分析 学生の意見を反映する 評価の内容を地域に公開 ビジュアル化する

出所：樋下田邦子「公共性を育むボランティア学習の可能性」岐阜経済大学論集，第45巻第3号，2012年，87頁。

る学生への相談助言や学生が相談しやすい環境づくり、情報スペースとして機能しているかを確認するという役割をはじめ、他の活動には、「情報提供活動」として、様々なボランティア活動の啓蒙が、「プログラム提供活動」として、センターが持つ7部門の活動や要請プログラムの紹介、また、初心者には、わかりやすく説明し、経験者と共に活動できる支援を行っている。「ネットワーク活動」としては、7つの部門の横のつながり、サークルとのコラボ活動、授業への手伝い（スポーツ部門）、他大学との交流、地域行事や祭り、自治会活動への手伝い、大学行事、オープンキャンパスへの協力など、学内外に広いネットワークを持っているが、これらは、学生の自主的な活動が創造してきた「ネットワーク力」である。

文科省による教育振興基本計画（平成20年7月）などの推進や大学に設置されるボランティアセンター数の増加から見てもわかるように、ボランティア活動の効果は様々な大学の活動調査などで報告されている。

そこで、積極的な活動を展開する学生ボランティアコーディネーターにアンケートを実施した。センターに通い、様々な活動をする学生を見ているうちに学生たちの変化に気付いたからである。目が輝き、笑顔が増えて、活動する学生たちは、何の影響を受けて変容したのか。設問内容は、「自己変容：他者との関わりで変化や気付きはありましたか。」「自己概念：自分の良さや自分の力について変化や気付きはありましたか。」「社会関心：社会への関心について変化や気付きはありましたか。」「学生の成長：正課授業への取り組み方について変化や気付きはありましたか。」「センター設置意義：ボランティア・ラーニングセンターが設置されてどのような効果がありましたか。」の5つである。27名のコーディネーターのうち21名の学生から回答があった。

① 他者との関わりで変化や気付きはありましたか。

〔グラフ①参照〕

約8割になんらかの変化があった。特に「自分から積極的に他者と関わることができる」「共感・共有することができる」と回答している。その他の自由記述回答に「新たな発見，知識を得られた。」がある。

② 自分の良さや自分の力について変化や気付きはありましたか。

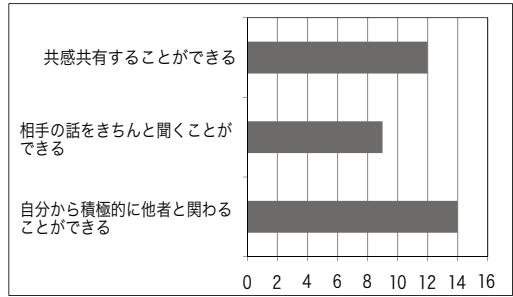
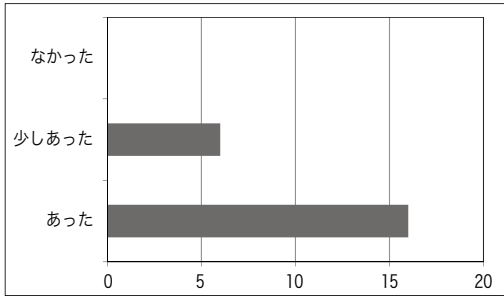
〔グラフ②参照〕

自分の良さや力の気付きに関しては、「なかった」と回答した2名を除く19名になんらかの気付きがあった。特に「コミュニケーション能力がついた」が多い。その他の自由記述回答に「自分の力不足に気付いた。」「応用力や人との関わりで強い部分が身についた。」「物事を俯瞰的に見ることができた。」「物事に積極的に取り組むようになった。」などがある。

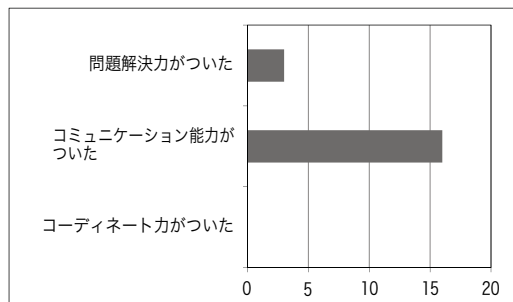
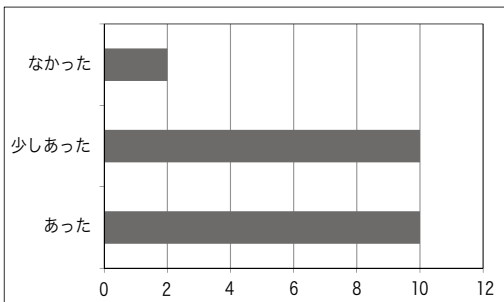
③ 社会への関心について変化や気付きはありましたか。

〔グラフ③参照〕

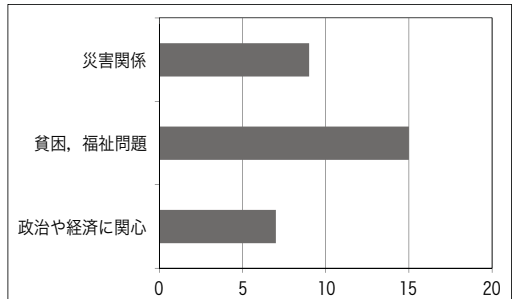
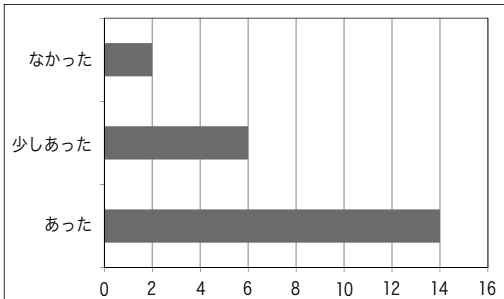
グラフ①



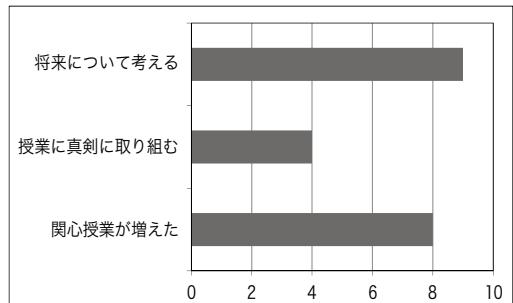
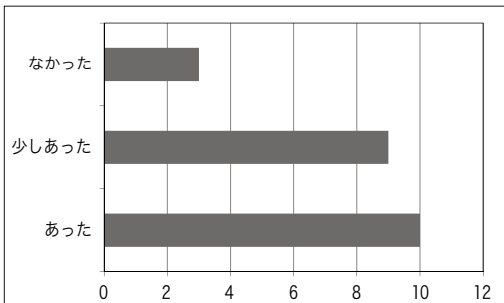
グラフ②



グラフ③



グラフ④



社会への関心については、8割以上が「あった」。特に「貧困・福祉問題」が多いが、「災害関係」「政治や経済に関心」にも回答がある。その他の自由記述回答には「障がい者への関わりも知ることができた。」がある。

④ 正課授業への取り組み方について変化や気付きはありましたか。

〔グラフ④参照〕

授業への効果に関しては、「なかった」の3名を除いて、取り組み方に変化があった。特に「将来について考える」「関心授業が増えた」と、約半数が回答している。

学生ボランティアコーディネーターとして、センター運営や7つの部門に関わることで回答した学生の殆んどが、自己の変容を自覚している。ボランティア活動の範囲であるが、「ピア・エデュケーション」の効果があったといえるだろう。それは、最後の設問であるセンター設置の効果からもわかる。

⑤ ボランティア・ラーニングセンターが設置されてどのような効果がありましたか。

(自由記述)

(1) 地域との連携に関する内容 (社会性やコラボ感)

- ① 他大学との交流ができた。
- ② 他学生との関わり，他大学との関わりが増えたので良かった。
- ③ 地域と大学のつながりが広がった。
- ④ 地域で必要とするボランティアを知ることができ，そのボランティアを他人に紹介し，ボランティアの輪を広げることができる。

(2) ボランティア活動に関する内容 (ボランティア充足感)

- ① ボランティアに興味を持つ人がボランティアを行うことができるようになった。
- ② ボランティア活動が増加したことで活動参加の機会が多くなった。
- ③ ボランティアの要請が良く来るようになった。
- ④ 様々な分野からのボランティアが集まり，多くの経験ができるようになった。
- ⑤ ボランティアに関心のある学生が集団をつくることで，学生が主体的に活動できる機会が増えたという効果があった。
- ⑥ ボランティアに興味がなかった人，あった人が参加しやすくなったと思う。

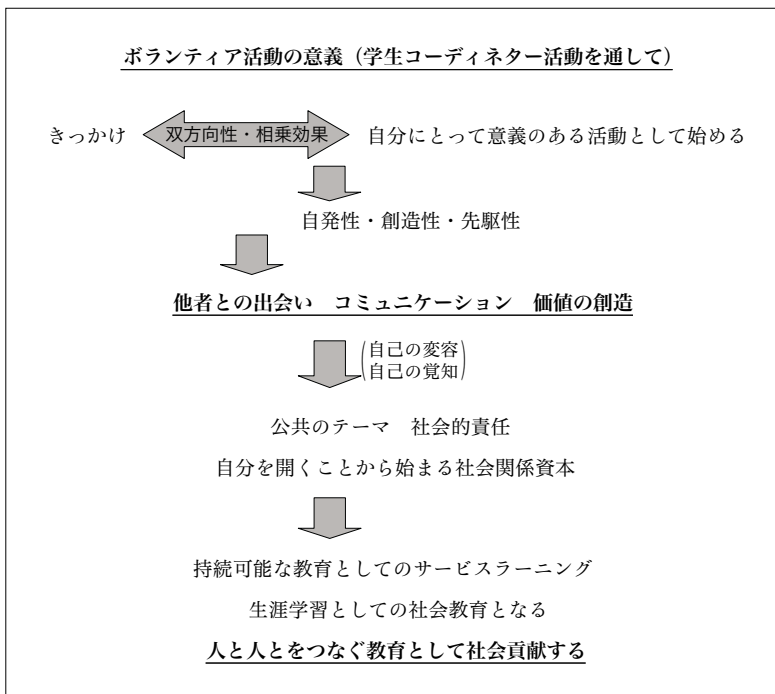
(3) 自己の変容に関する内容 (自己高揚感)

- ① 人との付き合いの場が増えるようになった。
- ② たくさんのいろいろな考えを知ることができた。
- ③ 外の世界に興味を持つようになった。
- ④ 人として成長できたように思う。
- ⑤ 気楽につきあえる友の輪が広がった。
- ⑥ 学生主体による柔軟な発想，活動が行える。

- ⑦ 学年, 学部学科をこえてみんなが集える場になり, 交流できて良い。
- ⑧ ボランティアをすることで自分の良さを知る機会になった。
- ⑨ 学校へ行くのが楽しくなり, 社会問題に関心を持つようになった。
- ⑩ 様々な学生との交流ができ, 一緒に活動できるようになった。

センターがサロン化することで, 学科や学部学年を超えた関係性ができること, 運営上の問題を共有し, 学生が持っている力や資源で解決しようとする, 課外活動, クラブ活動, 学生会活動との連携がスムーズになることで, 学内に生じている課題を共有し解決に向かおうとすること等は, 地域からの高い評価となって返ってきている。アンケートから考察すると図表6のようになる。

図表6 アンケートから考察



センター設置1年を過ぎ, 学生たちは, 「地域と大学のつながりが広がった。」「地域で必要とするボランティアを知ることができ, そのボランティアを他人に紹介し, ボランティアの輪を広げることができる。」「様々な分野からのボランティアが集まり, 多くの経験ができるようになった。」「ボランティアに関心のある学生が集団をつくることで, 学生が主体的に活動できる機会が増えたという効果があった。」「外の世界に興味を持つようになった。」「学校へ行くのが楽しくなり, 社会問題に関心を持つようになった。」「様々な学生との交流ができ, 一緒に活動できるようになった。」と回答している。

しかし, 様々な気付きが「公共のテーマや社会的責任」としての学びを深めるには至っていないし, 「自分を開くことから始まる社会関係資本」についても事前・事後学習は不十分である。

つまり、ボランティア活動領域から抜け出すことができない、サービスマーケティングになっ
ていないのが課題になる。

活動を通じて、地域や人々の役に立ったという、体験はできているが、そこから学生自身が何
を学んだかという「振り返り」(reflection)を活動中や活動後(実績報告書作成のみ)に行っていな
いので、サービスマーケティングのキー概念である省察(reflection)と互惠(reciprocity)に関する評価
は不十分である。

4. サービスマーケティングの評価

それでは、ボランティア活動やサービスマーケティングの評価はどのように考えていけばよいのだ
ろうか。そこで、大学に設置されるボランティアセンターの運営タイプを見てみる。

主に、大学に設置されているボランティアセンターには2つのタイプがあるとされる。ひとつ
は、大学によって運営される場合で、もうひとつは、学生によって運営される場合である。

前者は、ボランティア活動の教育的意義を重視する立場である。学生の学びや成長は大学の
キャンパス内で完結するものではない。オフ・キャンパスでの経験も重要であり、それを支援す
ることは高等教育の一環であるとする考え方である。このため、ボランティア活動の支援は大学
がスタッフを配置して責任を持って行う。後者は、ボランティア活動の自発性と主体性を重視す
る立場である。ボランティア活動は本来、自主的・主体的になされるものであり、それを推進す
る上では、大学当局の関与は、かえってそれを損ねる可能性があるとする考え方である¹²⁾。

本来は、双方が機能するようなセンターとして設置することが必要になるだろう。ボラン
ティア活動の自主性や自発性、学生の「ピア・エデュケーション」効果を期待しつつ、ボラン
ティア活動の教育的意義を重視するセンターとしての運営である。例えば、学生スタッフ制度やボ
ランティアコーディネーター制度、学生スタッフを雇用している場合などである。

そこで重要になるのが、前者・後者の運営であっても、ボランティア活動、サービスマー
ケティングの評価がなされないと、効果は期待できないという点である。それでは、サービスマー
ケティングの評価(学びの成果)はどのような視点に着目して行う必要があるだろうか。

考えられることとして、「入り口、動機に関すること」「社会への関心度」「自己の変容」「自己
の成長」「研究能力と知的発達」「持続可能な学習としての価値」「社会関係資本の醸成」など、
ミクロからマクロまでの領域に関して、精査することが求められるように思う。

山田一隆・井上泰夫「ボランティア活動から学生は何を学ぶのか——2007年度立命館大学学
生調査を事例として——」(2009年)における学生の意識調査によれば、「入口」イメージと「学
び」の成果意識について、「楽しい」という「入口」イメージは、学生がボランティア活動に従
事するきっかけとして重要であり、「楽しい」イメージは、他の活動者とのコミュニケーション
を促進し、人間関係や企画調整の難しさを感じつつも、足元の地域課題への気付きを促すだろ

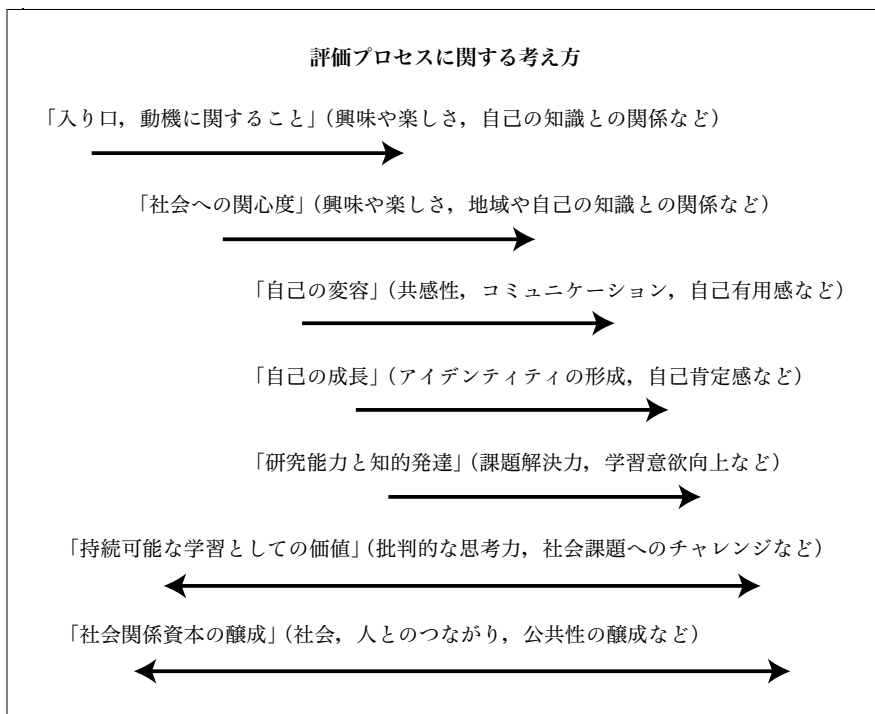
う。また、活動を継続する意味については、サービスラーニングとしての教育・学習開発、いわばボランティア活動の教学的「作り込み」を受け入れ側との協働において実施することによって、豊かな「学び」を開拓しうる活動分野ではないかと推測される。「学び」の成果意識が「入口」イメージをはじめとする多様な要因によって規定されることが推定されることから、地域課題への気付きや学生自身の将来設計を助長する上で、サービスラーニングの構造化された学習機会が重要であることを示唆している¹³⁾。

詳細に関しては、上記文献を参照されたいが、ボランティア活動の「動機＝入口」と学習成果とは密接に関係し、非常に大切であることがわかる。小中学校では、感想文という主観的な変化から評価することが多いが、どちらにしても、ボランティア活動という行為が、学びに良い影響を与えたのかを確認すること、その内容を再考し学生の社会関係資本の醸成に結びつける方法にフィードバックすることを目指すからである。立命館大学では、大学による運営と、学生スタッフ制度という両方を取り入れたセンターであることから、これらの調査結果は興味深い内容になっている。

さて、筆者が考えている評価の軸である「入り口、動機に関すること」「社会への関心度」「自己の変容」「自己の成長」「研究能力と知的発達」「持続可能な学習としての価値」「社会関係資本の醸成」など、ミクロからマクロまでの領域に関して整理してみたい（図表7）。

「入り口、動機に関すること」（興味や楽しさ、自己の知識との関係など）は、ボランティア活動する

図表7 評価の軸に関する考え方



際に最も大切になってくる。そこで、興味や楽しさだけでなく、活動者の知識や関心、地域社会に関する関心度などにも着目する必要がある。

「社会への関心度」（興味や楽しさ、地域や自己の知識との関係など）は、授業との関係、地域課題や社会問題の関心などにも考慮した評価軸に着目しないと、次に向かう「自己の変容」や「自己の成長」に結びつくことが少なくなる。「自己の変容」（共感性、コミュニケーション、自己有用感など）や「自己の成長」（アイデンティティの形成、自己肯定感など）は、学生が理解しやすい表現、言語を使った評価方法を考える。

「研究能力と知的発達」（課題解決力、学習意欲向上など）は、これまでの過程を踏まえた評価になる。具体的に自己評価できるように事例を活用し、ディスカッション後に課題解決力や学習意欲向上を評価できるような工夫がある。その結果として、「持続可能な学習としての価値」（批判的な思考力、社会課題へのチャレンジなど）、将来への見通しやそのための様々なチャレンジなど、自己の行動の変化を評価する。

最後に、「社会関係資本の醸成」（社会、人とのつながり、公共性の醸成など）について、アカデミックな教育にフィードバックされ、社会に還元され、互惠・省察というプロセスを持っているかどうかの評価になる。これらの評価プロセスは、サービスラーニングとしての教育・学習開発、意



本学ボランティア・ラーニングセンター
学生によるサロン風景



東日本大震災ボランティア
大槌町仮設住宅での「お茶っこ」

図的・教育的プログラムとしての創造をどのように進めるかを示唆する。そして、これらの評価は、誰もが見えるような方法で行うことが求められている。なぜなら、評価は大学から一方的に行うことが多いからである。つまり、学生の視点が大学、地域、NPO や地域活動団体を通して見ることができるように、また、ボランティア活動の教育的意義や効果を科学的に検証するためにも視覚化が評価の課題になっているといえよう。

今回、本学ボランティア・ラーニングセンターの学生コーディネーターに実施したアンケートは、質量共に評価するには乏しい内容であるが、学生の正直な声（自己評価）として率直に受け止めることができる。多くのサービスラーニングの評価は大学側からの視点が中心となっていることが指摘されているので、今回の回答は、大学側の声ではなく、学生がボランティア活動している日々の中で感じ取った貴重な声ともいえる。このような声は、ボランティア活動が持つ教育力を伝えるものであると捉えることもできる。

5. サービスラーニングの可能性と課題

「ボランティア」(Volunteer) という言葉は、フランスではすでに 14 世紀に存在していたという。その後は、伝統的な相互扶助の精神や宗教観などの理念を背景にしなが、産業革命やフランス革命などの歴史的転換期を経て 17 世紀頃からヨーロッパ社会に広がり始めた。今では、市民による自治の文化を耕し、民主主義をささえ、地域や民族、国家などの利害を超えた“共生の社会”を築く社会セクターとして、「政治・行政セクター」や、「企業・営利セクター」とは質の異なる公共部門を形成し、行政や企業との“チェック・アンド・バランス”の役割を担うなどの、成熟した市民社会を築く社会的な力として期待されている。ボランティア活動 (Volunteering) は、① 人々の参加や不参加の自由意志を最大限に尊重する“主体性”，② 活動者の主体的意志が、社会的権力や権威、活動の対価としての報酬などに左右されないための“無償の精神”，③ 個人の利害を超えて、共同体の利益のために寄与する“公共性”などを基本の理念にしている。また、活動の分野は、多様な社会課題に広がり、社会福祉分野のみならず、教育、文化、スポーツ、自然保護や環境保全、保健医療、国際交流や協力、人権の擁護、平和の促進、まちづくりなどの地域振興、その他の分野にわたっている¹⁴⁾。

ボランティア活動の教育力を念頭におき、今の社会に目を向けてみよう。日本は、農耕民族という生活形態から創り出された、共同体、家族、地域での助け合いが、高度経済成長の終焉にさしかかる 1980 年代頃から「ほころび」を見せ始め、長い年月をかけて創り出してきた「つながり・よりどころ」を失った。その失ったものを、共同体のよりどころとして「会社」や「核家族」などに求めてきたが、いつの間にか「つながり・よりどころ」であった「会社」や「核家族」がその役割を果たせない状態になってしまった。そして、公共事業や終身雇用、家族、地域に社会保障や教育を担わせ、その結果、コミュニケーションや顔の見える会話を失っていった。

子どもは、家族や地域で社会性を学び、ひとりの人間として価値や倫理を獲得していくが、その機能をあえて「学習」という形にせざるを得ない状況になったのである。さらに、少子高齢化社会が進行する中、大学全入時代をむかえ、入学の敷居の低さや卒業時の「社会性の欠如」に警鐘が鳴らされている。そこでは、入学の敷居の低さや偏差値にかかわらず、4年間という大学教育で何が提供でき、どのような社会人として送り出すか。そのためには、学生自身が自分たちを取り巻く社会環境を理解できるように、大学が持つアカデミックな教育を有効な社会資源として活用できる体制づくりが必要になっている。それは、「生きる力」や「人間力」を醸成する学校教育である。今まさに、地域社会のニーズに応える大学が社会資源として参画する時である¹⁵⁾。

サービ斯拉ーニングは、上述した社会課題に立ち向かう人を育てる力、可能性を持っているといえよう。

本学ボランティア・ラーニングセンターで実施した数少ないアンケートからでもわかるように、学生は多くを学んでいる。それは、ボランティア活動が持つ「双方向性」から得る、“自分の存在”であり、“社会に生きるひとりの人間としての存在”である。人と人とが信頼とネットワークでつながる“社会関係資本＝ソーシャル・キャピタル”の原型（公共財としてのソーシャル・キャピタル）のようなものであるといえる。言い換えれば、サービ斯拉ーニングは、① 社会的な関係性、人と人との関わり、信頼のあるつながりを創造する学びの力を秘めているということである。それは、② 社会への関心（環境、貧困、偏見や差別、ジェンダーなど）から、③ 自己や社会へのフィードバック（振り返り学習）、④ 社会改良、ソーシャルアクション（新たな活動や企画作成）、⑤ 新たな学び、価値の創造（社会正義や人権、命の重さなど）という循環プロセスを持っていることである。

ひとつの活動事例から紹介してみよう。2012年8月、学生8人が岩手県大槌町仮設住宅へ「お茶っこボランティア」に行った。瓦礫が残る海沿い、家屋の跡地に茂る雑草、山間に点在する仮設住宅など、東日本大震災の被災状況を初めて目にし、被災地の実情を知る機会が少なくなった今、改めて被害の甚大さを認識する。

仮設住宅で出会った町民や子どもたちの声、仮設住宅での生活、学習環境や就労の状況、肉親や友人知人を失った心の痛みを抱えて生きる姿、住民の生きる底力、生々しい津波の体験などから、生きることの尊さや命の重さ、さらには、子どもたちの遊び場の状況やまちづくりへの関心から、日本の政治経済や自分の将来に関することなどまで、数え切れない学びをしてきた。人と人との関わりから生まれる社会関係である、“顔の見える信頼とつながり”を学生自身が出会いと体験を通じて醸成しているように思える。

復興、特に生活インフラの復興が遅れ、被災地では人口が減少し若者がまちを離れていくことが問題になっている。そんな中、ボランティアに参加した学生のひとは、東北での就職（被災地で何かの役に立ちたい）を真剣に考え活動し始めている。それは、町民から預かってきた声——私たちの実情を伝えて欲しい——という「決して忘れてはいけない、伝え続けることの重要性」を自分たちの身体と心で持ち帰ってきたからである。まさに、ボランティア活動が持つ“双方向

性”から得る，“自分の存在”であり“社会に生きるひとりの人間としての存在”であることへの気付きであろう。貴重な体験，人との出会いから多くの学びをしているのがわかる。

ここで，現在の本学のボランティア・ラーニングセンターに関して，課題を具体的に整理してみると，「① ボランティアとサービスラーニングへの理解がない。② 特に教員からの理解が難しい。③ ゼミ，科目が横並びで共通軸での交わりがない。④ いつまで学生は頑張ることができるか。⑤ 効果を評価する軸をつくること。⑥ サービスラーニングが，創造する持続可能な教育であることを理解し，大学の危機を救う教育として理解すること。」などを挙げるができる。

早急に整備することは，次の2つである。ひとつ目は，7つの部門と「ピア・エデュケーション効果（ボランティア活動の自発性と主体性を重視）」を正課授業に活用すること。2つ目が，ボランティア活動を通して学ぶ機会を全学の学生に与えることである。そのためには，ボランティア活動の経験が豊かで，かつ実践研究のできる専属専門コーディネーターの配置（誰でもできるということではない）が必要である。学生たちの様々な活動を積み上げ，個々の活動力や学びを大学の地域力にすることができていないからである。それによって，先進的な事例にも少ない，当センターが持つといえる特徴である「ピア・エデュケーション効果」を強みや良さにした岐阜経済大学ボランティア・ラーニングセンターを創造できる。学生の力による「互いの学生の力を引き出し合い，学び合える場」として育ってきたセンターを，柔軟な発想が飛び交う「ピア・エデュケーション効果」を活用できるように，本気になって支援する時である。

また，ボランティア・ラーニングは，「社会づくり・人と人との関係性を醸成する」生涯学習として，持続可能な教育とも考えることができる。この捉えかたで，大学と地域との共生を考えた場合，サービスラーニングは，現代が抱える社会や教育課題に活路を見出すことができるからである。それは社会教育のひとつの手法（ツール）になりうるだろう。なぜなら，道徳心向上，生きる力の向上，自己肯定感を育み，双方向性という特性と大学教育のアカデミックな学習内容とが，市民性，シチズンシップ，公共性を醸成する生涯学習として応用できるからである。そのためには，学校内の環境づくりと学校外との関係づくりをするNPOやNGOとのコラボのあり方を整備する必要がある。

このような教育に取り組む上で，なくてはならないものがボランティア活動をはじめとする市民非営利団体の役割である。そこで，第1は「学校への有効性」である。学校は地域社会の人々に教育への“参加の機会を開く”ことによって，学校の組織を柔軟にし，アカウンタビリティを高め，地域の人々の学校に対する社会的存在の認知が高まる効果を生み出す。第2は「教育カリキュラムへの有効性」である。学校は，時代と共に変化する新しい教育課題の克服のために，ボランティアやNPO・NGOの持つ個性的で多様な“教育力”を活かすことができる。第3は「教職員への有効性」である。学校は，ボランティアの参加により，児童や生徒，学生が学校生活や学問への興味や関心を深め，教師が行う教育活動への参加意識や学びを高めることができる。第4は「児童・生徒・学生への有効性」である。児童・生徒たちは，地域社会の人々との多様な触れ合いを通して“生きた学問”が学べると共に，自己のあり方を探求し，地域社会や地球社会を

キャンパスにして生活課題や社会問題を学び、さらには教科学習の成果を社会に還元し有用感を高めることができる。第5は「地域社会への有効性」である。学校社会への関与は、地域社会の人々の教育への“主体的参加意識”を高め、さらに、“教育に貢献しうる自分”を再発見し、生きがい感や有用感を高めることができる。ボランティア学習への取り組みは、これらの「5つの有効性」を生み出すものと期待される¹⁶⁾。

サービ斯拉ーニングは、「身近な生活者の視点からの声が公共性を育む学び」となり、「ソーシャル・キャピタル=安心・安全・信頼のある地域社会」を創造する可能性を持ち、持続可能な教育であると考えることができる。政治が目まぐるしく変わり、東日本大震災や福島原発事故の復興さえ進まず、若者たちは、何を見て将来の夢を抱けばよいのだろうか。そんな時であるからこそ、“サービ斯拉ーニング”が持つ“学習力”に期待したいと心から思う。

〔注〕

- 1) 桜井政成・津止正敏編著『ボランティア教育の新地平——サービ斯拉ーニングの原理と実践』ミネルヴァ書房、2009年、8-9頁。
- 2) 樋下田邦子「公共性を育むボランティア学習の可能性」岐阜経済大学論集、第45巻第3号、2012年3月、75頁
- 3) 同上、76-77頁。
- 4) 文部科学省国立教育政策研究所社会教育実践研究センター『新たな「公共」の形成に資する社会教育の在り方に関する調査研究報告書』同センター、2008年、4-5頁。
- 5) 岡本榮一・菅井直也・妻鹿ふみ子編著『学生のためのボランティア論』社会福祉法人大阪ボランティア協会、2006年、9-10頁。
- 6) 労働省職業安定局業務調整課「インターンシップ等学生の就業体験のあり方に関する研究会報告」平成10年3月〈http://www.jil.go.jp/jil/kisya/syokuan/980325_01_sy/980325_01_sy_betten.html〉。
- 7) 「フィールドワークとは——社会調査工房オンライン」〈kccn.konan-u.ac.jp/sociology/research/05/1_1.html〉。
- 8) 桜井・津止、前掲注1)、10-11頁、55頁。
- 9) 同上、58頁。
- 10) 同上、75頁。
- 11) 同上、11-12頁。
- 12) 同上、178-179頁。
- 13) 山田一隆・井上泰夫は、同上第1章「ボランティア活動から学生は何を学ぶのか——2007年度立命館大学学生調査を事例として——」の中で学生の意識調査を行っている。そこで、クロス集計から「入口」イメージと「学び」の成果意識との関係、活動を継続する意味、活動分野による差異について検討している(48-49頁)。
- 14) 「体験活動法制化」に伴う検討委員会編『ボランティア学習新時代への提言——学校教育における体験活動の法制化と新学習指導要領』〈Volunteer Learning 研究, No.1〉, 日本ボランティア学習協会、2001年、25-26頁。
- 15) 樋下田、前掲注2)、73頁。
- 16) 前掲注14)、31-32頁。

〔参考文献〕

- 〔1〕 小國英夫・小笠原慶彰・柴田周二・妻鹿ふみ子編著『福祉社会の再構築——人と組織と地域を結んで』ミネルヴァ書房、2008年

〔研究ノート〕 サービスラーニングが持つ力とその可能性（樋下田）

- 〔2〕 「体験活動法制化」に伴う検討委員会編（永井順國・興柁寛・長沼豊・橋本洋光・大塚博司執筆）『ボランティア学習新時代への提言——学校教育における体験活動の法制化と新学習指導要領』〈Volunteer Learning 研究, No.1〉, 日本ボランティア学習協会, 2001年
- 〔3〕 文部科学省生涯学習政策局社会教育課「文部科学省におけるボランティア活動の推進について」〈平成20年度 学生ボランティア活動支援・促進の集い〉総合資料, 平成20年12月5日
- 〔4〕 広井良典『持続可能な福祉社会——「もうひとつの日本」の構想』ちくま新書, 2006年
- 〔5〕 ——『コミュニティを問いなおす——つながり・都市・日本社会の未来』ちくま新書, 2009年
- 〔6〕 桜井政成「ボランティア・NPOとソーシャル・キャピタル——パットナムを越えて」立命館人間科学研究, 第14号, 2007年

