

低学年次のインターンシップ派遣前学習の実践報告

井上 奈美子*

要旨 本稿の目的は、大学1・2年生を対象としたインターンシップを大学での学ぶ意欲向上につなぐためのプログラム設計の検討である。プログラム設計では派遣前学習の重要性に注目し、学生を対象にアンケート調査を行った。また、インターンシップ派遣後には、受入先にもアンケートを行い学生個人に対する評価を得た。これによって、学生と受入先との間の評価の違いを明確にし、学生が成長する機会を組み込むべくインターンシップ事前学習プログラムの設計に反映すべき点を追求した。諸事をとおして、インターンシッププログラムの一環として、事前学習の取り組みについて以下に実践報告を行う。

キーワード 低学年次インターンシップ、事前学習、実践教育

1. はじめに

近年、大学生が就職活動に入る前にインターンシップを経験することは一般的になりつつある。昨今では、1 day インターンシップなどの短期プログラムも増え、多種多様となりつつある。

大学によっては、インターンシップを通して学生の就業力を向上させ、かつ教育的効果を目指したプログラムとして、インターンシップを位置づけているところもある。但し、学生の就業力発達を目指した教育プログラムとしての意義を含意するためには、インターンシップの事前と事後の学習が必要不可欠である。派遣前に

行われる事前学習では、学生の意識づけが欠かされず、派遣先との信頼関係構築の面からも重視されている。そのため、事前学習では働くうえでの心構えを中心とした指導が行われる。また、短期間のインターンシップでは、派遣先での導入研修を行うことが時間的にも難しく、学生は初日から現場に入ることもし少ない。そのため、基本的な言葉遣い、社会人としての基礎的能力や倫理的知識は、派遣前学習の重要な位置づけとなる。しかし、学生個人個人の経験値や能力には違いがあるうえ、事前学習の内容は環境変化の影響も受ける。たとえば、昨今は携帯電話の普及に伴い、多くの学生が一般電話の対応経験が少なく、インターンシップ先で戸惑

* 福岡県立大学人間社会学部・准教授

うことが多い。また、会社のPCに学生個人が所有するUSBメモリーをつなぎ、ウィルス感染の危険を冒す可能性があることに気が付かない学生もいる。これらのことから、インターンシップ派遣前学習は毎年内容を改変し、時代にあった内容にする必要がある。

本実践は、福岡県立大学の大学1・2年生を対象とした低学年次インターンシッププログラムに関する派遣前学習の一部である。このブレ・インターンシッププログラムは、2018年で9年目となり2単位が認定される。我が国の多くの大学では、インターンシップは大学3年生を対象とされるため、大学1・2年生を対象とした単位認定のインターンシップという点特徴的である。大学1・2年生で実施するメリットはいくつかある。その1つは、インターンシップを通して問題意識を抱いた領域について、残りの学生生活で更に追求し学ぶことのできる点である。単なるイベント的なものとしてインターンシップを捉えるのではなく、その後続く大学での学習意欲に繋ぐためにも、大学1・2年生を対象としたインターンシップは事前事後学習が非常に重要だと考える。

福岡県立大学は、2017年に大学の所在地を中心とした地域企業や団体へ58名の学生を派遣した。派遣前には、事前学習として目的の明確化や就業意欲の形成のためのグループワークを行い、加えて職場でのマナー（情報漏えいなども含む）を実践的に学ぶプログラムを行い、事後学習では振り返りを中心としたアクティブラーニングを行った。

本稿は、事前学習の直後に行ったアンケートを基に報告を行う。学生がどのような部分に難しさを感じたのか、事前学習は、実際のインターンシップの現場で活かされたのか、課題は

何だと気づいたのかについて尋ねた。また、インターンシップ派遣後には、受入先にもアンケートを行い学生個人々人に対する評価を得た。これによって、学生と受入先との間の評価の違いを明確にし、インターンシップ事前学習プログラムの設計に反映すべき点を追求した。諸事をとおして、インターンシッププログラムの一環として、事前学習の取り組みについて以下に実践報告を行う。

2. インターンシップ派遣前学習に関する先行研究に注目して

これまで複数の研究において、インターンシップ派遣前学習の必要性は言及されてきた（吉田；2009）ⁱ（池田；2009）ⁱⁱ（亀野；2009）ⁱⁱⁱ（田中；2009）^{iv}（山野；2014）^v。池田（2009）は、「学生が自らのキャリア形成をす“足がかり”の場としても、『インターンシップ教育』は無限と言える可能性を含んでいる。大学が、このインターンシップを制度として持ち、大学として正式に学生を企業・団体等に派遣するには、どうしても何らかの事前教育が必要になるが・・・時間をかけじっくり取り組むことにより、逆にそこにキャリア教育あるいは教養教育につながる可能性が生まれてくる。」と指摘する。本稿は、この事前学習を組み込んだインターンシップは、学生の主体的キャリア形成の足がかりとしての意義を深めるとするという指摘を更に追求したいと考える。主体的なキャリア形成を促すには、まずは学生自身が大学4年間を通して日々の生活で主体性を育むことが必要となるため、大学1・2年生の低学年時に主体的なものごとや人にアプローチする意義を実感する機会を得ることが効果的

であろう。よって、本稿はその役割として低学年時のインターンシップに大きな可能性があると考えられる。

特に短期間のインターンシップでは、派遣先がインターンシップ中に時間をかけて指導を行うことができないため、派遣前に敬語や挨拶の基本的なマナーを学んでおいてほしいという派遣先の要望もある（深津；2012）^{vi}。マナーとインターンシップとの関連については、マナーは相手の立場に立って自分の態度を調整するものでもあるため、マナーを学ぶことで、指導する教員との信頼関係が向上し、講義の出席率が上がるという研究もある（田中；2005）^{vii}。このことから、マナーの学習領域は、インターンシップを好機として大学の教育プログラムに上手く組み込まれることで、教育的価値を発揮することも可能だと考えられる。

本稿は、マナーに関して、実務専門教育という狭い範囲で捉えるのではなく、人が協働するうえで欠かせないコミュニケーション、組織で働くうえで必要となる倫理的配慮などを含む領域であると考えられる。一方、事前学習を外部講師に委託した1日講座では、学生の主体性が短期間で向上するとは考えにくく、教育効果も図りにくいと思われる。このことから事前学習では、大学の学部構成や学生の特性を活かし、そこにインターンシップ派遣先からの要望をいかに反映させるのかについて検討を重ね、大学独自の学習プログラムを構築させることが必要であろう。これは、大学教育に派遣先の要望を反映すればいいという単純なものではなく、大学教育としてそぐわない要望は、大学と派遣先が対話をするすることで、共に学生のためにプログラムを設計することが大切であると考えられる。このような大学側の姿勢が、派遣先への信頼、ひい

ては地域産業界との信頼関係構築を果たすことも期待できる。しかし、文学部系に所属する学生が働くうえで必要になるマナーを完璧に身に付けてインターンシップを開始することは難しく、また派遣先もその事情は認識していると思われる。職業人としての資質やスキル全てを事前学習で身に付けるのではなく、インターンシップに行くことで学生が実務現場でマナーを学ぶことも多々ある（中里；2013）^{viii}。そのため、新入社員研修並みに完璧な指導をすることが重要なのではなく、学生が事前学習の学びをインターンシップ先で実践し、実践を通して得た気づきを後に続く学生生活での学習意欲に繋ぐことがインターンシップのひとつの役割と言えるのではないかと。

学生は、失敗を繰り返しながらも、できなかったことができるようになったり、派遣先で褒められたりお礼を言われたりする経験を通して自己効力感を高めていくことができる可能性もある。よって、インターンシップの事前学習には、マナーに加えて職業意識を促す教育も必要であり、いかなることに前向きに取り組む姿勢を形成しておく必要がある。この点に着目した山野ら（2014）は、インターンシップの事前指導には、マナー教育と職業意識教育の双方が必要だとする^{ix}。教育プログラムとして実施するのは大学であり、最終的には大学がマナー領域を含む基礎的・汎用的能力をどう運用するか（田中；2012）ということも議論されている^x。そのためにも、インターンシップ事前学習にマナーをいかに組み込むのかについて検討を重ねる必要がある。また、学生がインターンシップ先でいかに自己肯定感を育むかは、派遣先の受け入れ態勢や学生と共に働く従業員の方々にインターンシップが若者を育む教育プロ

グラムであるということをご理解頂くことが欠かせず、大学の担当者はそのことを事前にしっかりと説明しておく必要がある。そうでなければ、単に繁忙期の無償アルバイト要員に利用されてしまう危険が潜んでいる。

以上をもって、本稿は、インターンシップの教育効果を高めるために事前学習は必須要件であると考え、特にマナーの領域を導入した場合の評価についてまとめ、大学におけるインターンシップ事前学習の手掛かりを提示したい。

3. 事例報告

(1) プレ・インターンシップと事前学習の概要

本報告は、福岡県立大学の就業力向上支援プログラムとして実施されている大学1・2年生を対象とした「プレ・インターンシップ」という名称のインターンシッププログラムを事例とするアンケート調査に基づく。同プログラムは、夏期と春期の長期休暇中に5日間ずつ合計10日間の就業体験を行い、履修学生は2単位を取得する。アンケートは、事前学習としてのマナー講習後とインターンシップ体験後に実施し、受講学生にどのような意識変化があったかについて確認した。マナー講習の内容は電話対応、敬語や時間管理（遅刻や欠勤の連絡）、メールの送受信、といった社会人として基礎的なマナーに加え、職場での情報漏えいリスクの回避などを組み込んだ。また、講習は座学ではなく、学生同士で電話対応や敬語を使った会話を体験する実践的な講義スタイルを採用した。

(2) マナー講習に対するアンケート調査

アンケートは、講習直後に実施し、学生が初めて学んだこと、実践を通して難しく感じたこ

とについて確認した。座学と比べ実践的な訓練を行う意義も尋ねた。加えて、マナーの領域として、対人コミュニケーションの実践を盛り込み、これについて難しいと感じた点とその理由についても自由記述欄を設け確認した。これらの確認プロセスを経て、マナーを学ぶことは学生にどのような学びや気づきを与えるのかについて手がかりを探った。アンケートは、2017年7月のプレ・インターンシップ派遣前の事前講習直後に同教室で配布し、出席学生38名から回収した。更に、インターンシップ終了後にアンケートを実施し、事前講習が実際にどの程度インターンシップ先で役に立ったのかについて確認した。これについては、インターンシップ終了後の事後研修にて記入してもらい51名の学生から回答を回収できた。なお、回収したアンケートは研究資料として活用されることを明記し、個人が特定されないように処理を行うことも明記した。アンケート集計に組み込まれることを望まない学生の分は集計には使用しないことを明記し倫理的配慮を行った。

4. アンケートの実施

平成29年にインターンシップに参加した学生は56名であった。学年は1年生18名、2年生38名であった。次に事前講習の内容の一部と学生の様子を観察した記録、講習終了直後に行ったアンケート内容と結果を報告する。

(1) 初めて学んだことについて

アンケートの第1質問では、講習を通して初めて学んだことについて尋ねた。このことによって、現代の若者である大学生の日常生活で馴染みの少ないマナーの領域を把握することを

目指した。回答は自由記述とした。記述内容から同じ文言を表記されているものをエクセルシートで分類し、合計数を入力した。以下、自由記述のまとめ方は同じ方法を使った。

回答の中で最も多かったのは電話対応であり、特に携帯以外の一般電話の対応経験がなく、「相手がだれか分からない電話の着信に対応することに対して戸惑う」という意見が目立った。電話対応と同じく難しく感じるのは、終日働くうえで必要になる時間管理であった。日頃、学生たちは携帯に予定を入力しているため、手帳を使ったことのない学生も多く、手帳を使ったスケジュール管理の経験がなく、また、複数の指示が重なったときに何を優先させるべきか段取りの組み方が分からないという意見が多かった。

他には、初めて知ったこととして「自ら仕事を求める姿勢が必要であること」との回答があった。インターンシップ先では、従業員は多忙であり、インターンシップ生の指導や業務指示に専従するわけにはいかない。学生一人ひとりを終始観察しているわけではないため、学生は自ら仕事を求める必要がある。本講習では、自ら仕事を求める姿勢について具体的に解説を行った。大半の学生は、自ら仕事を求めるという意識が無かったとした。うち3名の学生は「仕事とは待っていて与えられるものではなく自ら求める姿勢を持つことが大切であることにはじめて気が付いた」と答えた。

また、昨今は情報漏えい問題が大きな社会問題化しつつあり、インターンシップ生に対しても厳しいルールが課せられている。そのため本講習では、個人所有のUSBメモリーの持ち込み禁止などの職場での注意事項について指導を行った。学生は、職場のパソコンに私物

のUSBを繋いではいけないことに大変驚いていた。日頃、大学では学生がUSBを持ち歩き自分が作成した資料などを保存している。よって職場のパソコンに個人所有のUSBを差し込むことがリスク管理上問題だということを殆どの学生が認識していなかった。同様の問題として、インターンシップ就業体験先の許可なく職場の様子を携帯カメラで撮影し、個人のソーシャルネットワークへアップをしないよう注意を促した。この点についても学生達は認識をしておらず、はじめて知った様子が認められた。

＜表1＞初めて学んだこと（N：38）自由記述、複数記述

項目	数
電話対応	12
対人コミュニケーション（相手に自分の意思を示す態度、周囲の人に頼ること）	7
スケジュール管理	4
話し方	3
働きかけ	3
USBを持ち込んではいけないこと	3
マナー	2
お辞儀	2
報告連絡	2
敬語言葉遣い	2
お茶の入れ方	1
雑巾の使い方	1
分からないことは聞く	1
普段は無表情であるため気をつけようと思った	1
自ら仕事を求める姿勢	1
6W4H	1
何事も訓練すれば身に付くもの	1
合計	47

(2) 実践訓練の難しさ

事前講習では、実践的な訓練を取り入れ、2～4人のグループで電話対応や敬語の実践を

行った。学生達にとって実践を通して難しく感じたことは、自己表現と言葉遣いであった。ある学生は1日の仕事が終わる退社するときの挨拶の「お先に失礼します」という声が小さすぎて相手役の学生に聞こえなかったことから、「自分では言っているつもりでも相手に聞こえていないのならば、言っていないのと同じだと思った」と話していた。また、講義の中で過去の学生の事例としてホテルのレストランで接客をしている学生が「お客様の大きいお荷物をフロントでお預かりするお声かけをいいか」と自ら社員に尋ねてきたことで、社員の方が「この学生はやる気がある」と感じたというケースを紹介したところ、ある学生は「やる気はあるがそれをどう表現していいか分からなかったが、やる気を表すのは特別な行動ではなく小さなことでいいことが分かった」と話して

いた。

(3) 実践訓練の意義

本講習では、具体的な会社や団体でのお客様や従業員とのやり取りのシーンを想定した実践を中心に講義設計を行い、アクティブラーニングやペアワークの時間を設けた。テキストを中心に座学で学ぶ講義スタイルとの違いについて尋ねたところ、多くの学生は「より一層身に付くと感じた」と答えた。なかには、「私は人に言葉で伝えるのが苦手なので、相手の反応を見ながら練習できるのがよかった」と話す学生もおり、学生同士で実践しあう学びの意義が一部にはあるが確認できた。但し、同問いには未記入も多く、学生のなかには座学でマナーを学んだ経験がないため比較ができなかった可能性があり、引き続き調査を要すると考える。

<表2> 事前講習で実践して難しく感じたこと (N: 38)

大項目	小項目	人数
自己表現 (6)	自分のやる気を表現すること	1
	自分を相手に理解してもらうこと	1
	表情	1
	相手に聞こえる声で話す。相手からの印象を考えること	1
	お詫びやお礼を伝えること	1
	よいコミュニケーションをとるための動作	1
敬語や言葉遣い (5)	敬語 (3)	3
	自然な言葉遣い	1
	アルバイトで使う言葉の癖が出る	1
実践力応用力 (3)	機転を利かせる	1
	クレーム対応、とっさの対応の仕方	1
	座学を実践すること	1
電話対応 (2)	電話対応	1
姿勢や挨拶 (2)	普段意識していない姿勢	1
	挨拶お辞儀	1
未記入		21
合計		38

＜表3＞マナーは座学よりも実践した方が身に付くと実感した理由（N：38）自由記述

項目	人数
イメージしやすく理解しやすい	9
お互いの改善点を言い合える。言葉で伝えるのが苦手なので相手の反応を見ながら練習できてよかった	5
身に付きやすい	5
自分の能力を客観視できる	5
臨機応変さが身に付く	3
経験に勝るものはない	3
分かっているけど実践できないことが多いため	2
未記入	9
合計	38

(4) 対人コミュニケーションの実践

事前講習の内容には、相手の要望に応えること、クレームを受けた時の対応の注意点なども含まれた。これらの実践訓練後に何に難しさを感じたかについて自由記述欄に記入をしてももらった。結果、ほぼ全員が難しいと感じたのは、マニュアルやテキストが無い状態で臨機応変に対応することだった。また、コンビニエンスストアでアルバイトをしている学生たちにとっては、語尾を伸ばした接客用語や「よろしかったでしょうか」といった誤った言葉遣いを修正することが難しいとのことだった。なお、そもそも訓練と分かっているものの学生同士で声に出して練習すること自体が恥ずかしく難しかったという学生もいた。このことから、実践の前

に声を出す導入部分が必要であると思われた。

(5) 継続的学びの欲求への影響

本講習は、1日のみの開催だったため、学生たちは基本的な社会人としてのマナーの一部を学んだにすぎない。インターンシップや就職活動までには自己学習が必要となる。そのため、引き続きマナーを学びたいという学びへの欲求を持ってもらうことは、ひとつの本講習の意義でもあると考える。そこで、マナー講習後に自己学習意欲にどのような影響を与えたかを確認したところ、全員が学ぶ意欲を抱き、約半数の学生52%が「大いに思う」を選択した。

上述のとおり、ほぼ全員が今後も更に深く広く社会人として必要なマナーを学びたいとし

＜表4＞対人コミュニケーションの実践で難しさを感じた点、自由記述

コンビニでのアルバイトの癖が出てしまう
感情を込めた挨拶が難しい
臨機応変に考えて行動するのが難しい
謝る時の言葉遣いが難しい
TPOに応じたマナーや対応が難しい
恥ずかしくて言葉が出ない

＜表5＞今後更に社会人として必要なマナーを学びたいと思うか（N：38）

選択項目	選択人数
大いにそう思う	20
思う	17
少し思った	1
特に思わなかった	0
合計	38

た。なお、思うと回答した学生の中には「自分の態度や表情に関して相手に無関心でいることが相手にどのような印象を与えるかについて初めて考えた」というコメントの追記があった。その他、学生の新たな気づきとして「分からなかつたら尋ねていいのだ」ということが挙げられていた。本インターンシップ参加学生を観察していると、複数の学生に元々備わった共通の姿勢が見られた。それは、分からないことはまずは自分で何とかしようとする姿勢である。自分で悩み、調べ、考え、極力、人を煩わせることなく自分で処理をするといった学習力の高い学生ならではの問題へのアプローチ方法である。しかし、インターンシップは日々新たな問題が次々生まれ、更にわずか5日間という限られた日数で仕事を処理していかなければならない。短期間でできる限り多くの学びを得る必要がある。そのため、学生がじっくり考えて対処していると仕事が硬直したりストップしたりする可能性がある。また、受入先の従業員側から考えると「なぜ分からないのに確認しないのか、知ろうという向上心がないのか」と誤解されることもある。実際に受入先へのインタビューでも「分からないことはすぐに確認してくれて非常にやる気があった」という評価を頂くことがあれば、「分からないことを放置してしまう。積極性が足りない」というご注意を頂くこともあった。このことから、受入側の従業員の立場からすると、じっくり考えて行動に移すという学生の特性を理解するほどの時間的、精神的余裕は無いのであろう。この点が学生の就業力発達のスピードと受入先が期待する学生のスキルとのギャップになっていると考えられる。実際に「積極性が足りない」と指摘を受けた事業所へインターンシップに行った学生に尋

ねると「忙しそうでご迷惑をおかけしてはいけないと思い質問することを控えた」と言ったコメントが返ってきた。よって、インターンシップ事前講習では、分からないことは人に尋ねるという行為は積極性があると評価されることを説明する必要があると考えられる。

(6) インターンシップへのやる気(前向きさ)の向上

講習を受けた後のインターンシップへのやる気は、全学生が「向上した」と回答した。

この中で「少し向上した」を選んだ学生も「大いに向上した」を選んだ学生と変わらずマナーを学ぶ意義を大いに感じていた。そのため、マナーを学ぶだけではインターンシップへの意欲向上には直接的に影響を与える事は難しいと考察される。よって、事前講習としては別途、やる気を向上させるための学習プログラムを組み込む必要があると考える。

<表 6> 今後更にマナーを学びたいと思う理由 (N : 38) 自由記述

具体的な理由	回答	
学んでいて損はない	大いに思う (20)	
社会で役に立つ		
ビジネス用語が身につけていない		
社会で通用するマナーを身に付けていないから (2)		
自信をもって社会進出したい		
社会人としてのマナーを学ぶ機会がないため		
大変自分のためになったと感じたから		
一部のマナーを誤解していた		
必須		
ビジネス上での常識を全く知らなかった		
社会に出たときに困らないようにするため		
知らないうちに失礼な態度をとってしまう		
迷惑をかけないため		
バイトでは指示待ち人間で良いが、社会にでると指示待ち人間ではいけない		
人間として大きく成長したいと思った		
マナー知識不足を認識できた		
マナーを全然知らなかった		
そっけない態度が人間関係に影響を与える		
バイト先での知識だけでは不十分		
この研修なしで就職活動をするのは危険だと思った。将来何かしらの役に必ず立つ		まあ思う (17)
バイトの口調が無意識に出るので直したい、まだ不安に思う点がたくさんある		
身につけていることが前提とされるから		
どんな時でも役に立つ (2)		
自分の常識のなさを実感した		
将来、就職活動や就職後にも役に立つ		
敬語や電話対応は普段の生活では身につかない		
知識として必要		
もっとお辞儀などの指導を受けたいから		
詳しく知らないから(2)		
言葉遣いの種類を学んだ		
社会人としてのマナーを知った		
ビジネスの場で通用するマナーを身につけられてない		
礼儀正しく失礼がない態度が身に付く		
身につけていないことが多い		
失礼のないようにしたい	少し思う (1)	
合計	38	

＜表7＞インターンシップへのやる気（前向きさ）の向上（N：38）

選択項目	人数
大いに向上した	5
向上した	24
少し向上した	9
合計	38

(7) インターンシップ先での良い評価

学生のアンケートによると、インターンシップ先で良い評価を受けた能力面については、対人能力が最も高く、次いで仕事能力、最後に行動力の順であった。「笑顔・明るい表情」や「仕事が早い・要領がいい」は9～10人であった。しかし、行動力の面では飛び抜けて高い数値はなかった。このことから、本調査対象学生は、自ら積極的に行動したり、アイデアを出したりすることが課題である可能性がある。このことは、逆に考えれば、少ない人数ではあるが意欲的な態度を評価されている学生が複数いたということでもあり、意欲的な態度は派遣先で求められる態度であると言えるだろう。よって、事

前学習にはマナーの基礎的領域である対人面に加え、インターンシップへの意欲を形成するプログラムを組み込む必要があると考える。

(8) 注意や指摘について

次に、インターンシップ先でどのような注意や指摘を受けたのかについて確認したところ、多い順に「挨拶・声掛け」5人、「積極性」5人、「声が小さい」4人、「作業内容について」3人であった。その他は各1人で、敬語、メモを取ること、笑顔、遅刻、目的意識を持つことなどだった。なお、「特になし」が14名、未回答2名が含まれた（回答者数49名）。このことから、挨拶や声かけ、積極性に関して注意や指摘を受けた数が多いことが読み取れる。大学としては、学生が新たに得た課題にどう向き合うのかについて事後講習や個別指導をプログラムに組み込むことが必要だと思われる。

＜表8＞良い評価を受けた能力面とその程度（N：51）自由記述

能力面	内容	回答数	項目合計
対人能力	笑顔・明るい表情	10	23
	挨拶	4	
	元気・明るい・社交的	4	
	接し方・コミュニケーション	4	
	言葉遣い	1	
仕事能力	仕事が早い・要領がいい	9	16
	真面目	3	
	返事・受け答え	2	
	仕事が忠実	1	
	落ち着いている	1	
行動力	意欲的・積極的	5	14
	対応がいい	3	
	声を通る	2	
	声かけがいい	2	
	行動がいい	1	
	アイデアが出せた	1	
その他		4	
合計		57	57

(9) インターンシップの派遣前に学ぶべきだったこと

インターンシップ終了後、インターンシップに派遣される前に学ぶべきだったと思うことについて確認したところ、「話す訓練」が最も多かった。本稿で扱った学生は、上述のとおり自ら積極的に発言したり行動したりといったことがやや苦手である可能性があるため、「話す訓練」が上位に挙げられたのではないかと考えられる。しかし、インターンシップを通して、対話面のスキル、コミュニケーションスキルが上がったとの意見もあったため、インターンシップで若干の自信をもつことができたと考えられる。

<表9>派遣前に学ぶべきだったこと（N＝51）複数選択

内容	回答数
話す訓練	41
目的の明確化	30
マナー	28
働く意欲	23
企業研究	17
電話対応	7
語学力	5
グループワーク	5
	156

5. まとめ

総じて、学生は事前講習を通して知らない知識を学ぶ意義を実感していた。特に、学生生活や家庭生活で学ぶ機会が減っている電話対応やお茶の入れ方について戸惑う学生が目立った。学生は日ごろから携帯電話を使っているため、相手がだれかわからない状況で電話対応した経験が乏しく、先方に名前を尋ねたことがないという者や、日ごろはペットボトルでお茶を飲むため来客用のお茶の入れ方は初めて体験したと

いう学生の話が聞かれた。さらに、メール送受信のマナーやUSBの取り扱いに関するマナーについて初めて学んだという学生が大半であった。低学年次にこれらのことを学ぶ機会を得ることは、その後の大学生活でのトラブル防止になるかもしれない。また、相手の立場に立って考える印象に意識を及ぼせながら、自分の態度や表情を調整するということの難しさを感じていた。そして、いかに日頃からそのようなことに関して無意識に生活をしていたかに気付く機会を得ていた。学生が社会に出てからも対人能力やコミュニケーション能力は求められることは少なくないと思われるため、大学1・2年生という早い段階でこのことに気づいたことは教育的意義があったと思われる。勿論、気づいたことを実践し、態度変容につなぐことも必要になる。よって、マナーを学んだ後に実践と失敗経験を繰り返すことのできるインターンシップの機会が設けられていることは、学生にとって貴重な学びの機会となるだろう。このことからインターンシップの事前学習としてマナー領域を学ぶ意義は、ある程度あると思われる。

また、本講習は学生同士で学びあう実践的な学習方法を取り入れたため、学生同士で実践することで、自分の態度や能力を客観視できたようだった。特に電話対応や敬語での会話のキャッチボールの実践では、相手の学生の様子を見て自分と照らし合わせることで、よりリアルに自分の課題を見つめることができたようであった。

そしてこのような実践的な学習を通して、どのような意識変化があったかを尋ねたところ、「自分の態度が相手にどのような印象を与えるのかを考えるきっかけとなったり、日常生活における態度や目上の人への言葉遣いに気を付け

たいと思うようになったりした」という意見が聞かれた。このような過程を経て、インターンシップ先の期待に応えたいという意欲を抱くに至ったり、大学卒業後には自信をもって社会へ出たいという意欲が刺激されたようであった。

一方で、事前にマナー講習を受けた学生を受け入れた事業所は、学生の対人能力を肯定的に評価したものの、積極性や意欲などといった姿勢や態度の側面に課題を指摘した。

諸事をとおして、インターンシップの事前学習にとって何が必要かを確認することができた。いかにして学生の積極性を育むか、あるいは分からないことは人に尋ねても学ぶという姿勢を含め、積極性の表現方法を身に付けることのできる実践的な事前学習プログラムを設計する必要があると考えられる。引き続きインターンシップ事前学習について実践と研究を行っていききたい。

<引用文献>

- i 吉田咲子. (2009). 正課教育におけるインターンシップの取り組み. *京都光華女子大学研究紀要*, 47, 295-328.
- ii 池田憲彦. (2009). インターンシップ教育の無限の可能性と課題: 事前教育の効果に関する一考察 (I 論文・研究の部). *インターンシップ研究年報*, 12, 25-31.
- iii 亀野淳. (2009). 体験型インターンシップの役割の再検証と仮説の設定・検証による向上効果 (I 論文・研究の部). *インターンシップ研究年報*, 12, 17-24.
- iv 田中宣秀. (2007). 高等教育機関におけるインターンシップの教育効果に関する一考察: 新たな「意義」をみいだし, 改めて「効果」を考える (I 論文・研究の部, 長期インターンシップに向けて—企業, 大学, 学生生活活性化のメリットと評価—). *インターンシップ研究年報*, 10, 7-14.

- v 山野明美, 平井松午, & 成行義文. (2014). キャリア教育におけるインターンシップ: 大人数講義における事前学習の有効性と課題. *大学教育研究ジャーナル*, 11, 38-55.
- vi 深津達也. (2012). スポーツ学部系大学生におけるインターンシップ実習の成果と課題: 事前研修における『社会人基礎力』の変化.
- vii 田中宣秀. (2005). 高等教育機関におけるキャリア教育の方向性について—カリキュラムの構築を念頭において. 名古屋大学大学院教育発達科学研究科附属生涯学習・キャリア教育研究センター生涯学習・キャリア教育研究. v.1, 2005, 17-27.
- viii 中里亜希子. (2013). インターンシップ研修事前授業の実施と考察. *日本経大論集*, 43(1), 143-160.
- ix 山野明美, 平井松午, & 成行義文. (2014). キャリア教育におけるインターンシップ: 大人数講義における事前学習の有効性と課題. *大学教育研究ジャーナル*, 11, 38-55.
- x 田中良一. (2012). LSI 設計業務におけるインターンシップ事前学習支援 WBT システムの研究 (Doctoral dissertation, 佐賀大学).

<参考文献>

- Bhattacharyya, E., Nordin, S. M., & Salleh, R. (2009, February). Internship students' workplace communication skills: Workplace practices and university preparation. In *Proceedings for the CIEC Conference, Florida, Orlando, USA*.
- Cannon, J. A., & Arnold, M. J. (1998). Student expectations of collegiate internship programs in business: A 10-year update. *Journal of Education for Business*, 73(4), 202-205.
- Capasso, R. L., & Daresh, J. C. (2000). *The school administrator internship handbook: Leading, mentoring, and participating in the internship*

- program*. Corwin Press.
- 深津達也. (2012). スポーツ学部系大学生におけるインターンシップ実習の成果と課題: 事前研修における『社会人基礎力』の変化.
- 本間利久. (2013). プロジェクトマネジメントベースの長期インターンシッププログラム. *工学教育*, 61(5), 5-55-5-58.
- Knouse, S. B., & Fontenot, G. (2008). Benefits of the business college internship: A research review. *Journal of Employment Counseling*, 45(2), 61-66.
- 中里亜希子. (2013). インターンシップ研修事前授業の実施と考察. *日本経大論集*, 43(1), 143-160.
- 大仲聡子, 山本芳功, & 島宗俊郎. (2016). インターンシップ事前教育での読書活動導入について—名古屋経営短期大学における取り組み事例報告—. *名古屋経営短期大学紀要*, (57), 19-29.
- 竹沢昌子. (2012). インターンシップの事前学習に関する研究: 学生および受け入れ施設・企業担当者間の認識の比較を中心に.
- 田中宣秀. (2005). 高等教育機関におけるキャリア教育の方向性について—カリキュラムの構築を念頭において. *名古屋大学大学院教育発達科学研究科附属生涯学習・キャリア教育研究センター生涯学習・キャリア教育研究*. v.1, 2005, 17-27.
- 田中良一. (2012). LSI 設計業務におけるインターンシップ事前学習支援 WBT システムの研究 (Doctoral dissertation, 佐賀大学).
- 宇賀田栄次, 須藤智, 坂井敬子, & 佐藤龍子. (2015). 地域金融機関との連携によるインターンシップ授業開発: 体験型から PBL 型への改善. *静岡大学教育研究*, 11, 101-112.
- 吉田咲子. (2009). 正課教育におけるインターンシップの取り組み. *京都光華女子大学研究紀要*, 47, 295-328.
- 山野明美, 平井松午, & 成行義文. (2014). キャリア教育におけるインターンシップ: 大人数講義における事前学習の有効性と課題. *大学教育研究ジャーナル*, 11, 38-55.

