

秘書実務の演習に反転授業を用いた試みについて

江 頭 万 里 子

A trial of Flipped Classroom on Secretary Practice

Mariko EGASHIRA

長崎女子短期大学紀要 第48号 令和4年度 別刷

Reprinted form

Nagasaki Women's Junior College Annual Report of Studies, 48 : 39 - 46

2023

秘書実務の演習に反転授業を用いた試みについて

江 頭 万里子

A trial of Flipped Classroom on Secretary Practice

Mariko EGASHIRA

キーワード：反転授業、事前学習、対面授業、演習

1. 研究の背景と問題

長崎女子短期大学生生活創造学科ビジネス・医療秘書コース（以後、本学、本コース）では、秘書に関する授業として、「秘書概論」（講義科目、1年生前期）、「秘書実務1」（演習科目、1年生後期）、「秘書実務2」（演習科目、2年生前期）、秘書検定対策講座（正課外）を開講している。本コースの学生がゼミナール活動の一環として2021年に卒業生7人に対してビジネスマナーについてのインタビューを行った。その中で「本学で学んだビジネスマナーのうち職場で役立っているもの」については、秘書に関する授業で学んだ言葉遣い、来客応対、電話応対などが挙げられ、中でも電話応対は全員が役立っていると回答した。新入社員の中には、電話をとることに對して恐怖心を覚える人がいるという。入社前に電話応対のスキルを上げることは、自信へと繋がり、入社時点における不安を軽減し、円滑に仕事を始める一助となるものと考えられる。

「秘書実務1」では、電話応対（基礎）、「秘書実務2」では、電話応対（応用）の演習を行っている。電話応対や来客応対などの実務のスキルは、それを行うための知識や方法を理解し、併せて、経験を積むことによって身に付くものである。そのため、「秘書実務1, 2」の電話応対の授業では、事前にテキストによる予習と、演習時に使用する秘書の電話応対のシートに会話を記入する課題を与える。このシートは、掛け手・受け手の

所属・役職・氏名、状況、用件が記されているが、会話の部分は空欄になっている。授業時には、講義形式で必要な知識を学んだ上で、課題で学生が考えたセリフを使って、対応や言葉遣いが適切であるかをクラス全員で考えながら、ロールプレイングの演習を行っている。学生の技能の向上のためには、できるだけ多くの演習の時間を確保したいが、この授業法では、90分全てを演習に充てることはできない。この問題を改善するために、反転授業に着目した。

2. 反転授業について

2.1 反転授業とは

反転授業とは、「授業と宿題の役割を反転させ、授業時間外にデジタル教材等により知識習得を済ませ、教室では知識確認や問題解決学習を行う授業形態のことを指す」（重田、2014）¹⁾。この授業形態は、近年高等教育機関でも広がっている。山内・大浦（2014）²⁾によれば、「従来の授業相当分の学習をオンラインで授業前に行うことで、知識の定着や応用力の育成を重視した対面授業の設計が可能になる」（p.4）。重田（2014）は、「反転授業の導入により、学習時間を増やし教室内で知識の定着や学んだ知識を「使う」活動を促し、学習の進度を早め学習効果を向上させることが期待される」（p.677）と述べている。

また、溝上（2017）³⁾は、反転授業をアクティブラーニング型授業の一つと位置付け、「90分と

いう授業時間をすべてアクティブラーニングに充てられる反転授業は、学習目標に応じて生徒学生の学習を自在にデザインすることができ、結果として徹底的なアクティブラーニング型授業となる」と述べている。アクティブラーニングについては、2012年8月の中教審答申⁴⁾「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)」の「学士課程教育の質的転換」において、生涯にわたって学び続ける力、主体的に考える力を持った人材育成するためには、従来のような知識の伝達・注入を中心とした授業から、アクティブ・ラーニングへの転換が必要であるとしている。

反転授業には、全員が一定基準以上理解することをめざす「完全習得学習型」と読解・作文・討論・問題解決などの活動において分析・統合・評価のような高次思考課題を行う学習の流れに位置付けることができる「高次能力学習型」の二つの類型がある(山内・大浦、2014)。

本稿は、「完全習得学習型」の反転授業の試みの報告である。

2.2 反転授業設計について

澁川(2021)⁵⁾は、反転授業設計時のポイントとして以下の7点を挙げている。

- ①反転授業を導入する意図を明確にし、学生に説明する
- ②事前学習時の導入(動機付け)を考慮する
- ③事前学習と対面授業の関連を意識する
- ④学生の実行可能性を見積もる
- ⑤学生への学びのサポートを意識する
- ⑥教員が頑張りすぎない工夫(数回のみ実施、教材作成の負荷軽減など)
- ⑦配信方法の工夫

3. 初年度(2021年度)の取り組み

反転授業を初めて体験する学生の反応を見るために、試行として「秘書実務1」の「秘書のコミュニケーション(敬語の知識)」の時間に反転授業を行った。前述の本コース卒業生へのアンケートでは、本学で学んだビジネスマナーで仕事に役

立っているものの一つとして言葉遣いが挙げられていた。言葉遣いは他に挙げられた電話応対や来客応対にも深く関係しており、筆者も重視している。例年学生は、敬語に苦手意識を持っており、筆者は敬語の仕組みの理解と用法の定着を図りたいと試行錯誤を続けている。

敬語の基本的な仕組みについては、「秘書検定対策講座」でも扱っている内容であり、既に学習済である。この講座は、正課外であるが1年生は全員受講する。従って、配信された動画教材を授業前に視聴することで、理解を新たにし対面授業での演習をより充実したものにできるのではないかと考えた。

3.1 方法

対象：本コース1年生 24人

授業科目：秘書実務1

対面授業日：2021年10月20日、27日

授業の準備及び実践は、以下の方法で行った。

- (1) 秘書の言葉遣いに関するおよそ20分の動画教材を作成。
- (2) 反転授業の2回前の授業時に、反転授業を導入する意図を伝え、宿題部分とそれに続く授業の形態を説明した。今回は、初めての試みのため、動画教材を視聴する期間に余裕をもたせることを目的として、2回前の授業時に行った。また、動画教材の視聴を意欲的に行えるように、その内容に関するワークシートを与え、併せて間違った敬語表現をした秘書の発した言葉を正しく書き換える課題を与えた。

対面授業時には、学生が教室の前に出て、敬語の仕組みを示しながら課題を解説するという授業形態を取ること、及び、授業時の説明の仕方として、初めに間違った敬語表現は、秘書の誰に対する発言か、また行動主体が誰の行動なので尊敬語(謙譲語)になるのかについて説明するように伝えた。人に説明するのに足りる十分な理解が必要なことを学生が自覚し、理解するまで動画を繰り返し視聴することを期待した。

また、動画教材のURLを学務システムで通知することを伝えた。

- (3) 動画教材の URL を学務システムで学生に通知した。動画教材は、YouTube で限定公開した。この方法は、既に本学他学科の遠隔授業で実施されており、本コースの学生も視聴可能と判断した。
- (4) 対面授業時には、(2)の要領で授業を行った。説明に不備がある場合は、クラス全員で考え、必要に応じて教員が解説した。
- (5) 次の対面授業で、前回の知識をベースとして、敬語の活用の演習を行った。授業後、秘書の言葉遣いに関する一連の授業について質問紙によるアンケート調査を行った。アンケートは結果が成績等に一切影響しないことを伝えた上記名式で行った。

3.2 結 果

3.2.1 動画の視聴回数について

動画の全体を2回以上視聴した者は2人(9.1%、3回視聴1人、5回視聴1人)。全体を1回視聴した上で部分的に複数回視聴した者は14人(63.6%、部分的に1～6回視聴)。全体を1回視聴した者は4人(18.2%、内1人は動画を止めながら視聴した)。部分的に1回視聴した者は1人(4.6%)であった(図1)。この学生は、スマートフォンのセキュリティー上動画を見ることができなかつたとアンケートに回答していた。調査当日、2人欠席のため計22人。

以上から、1人は視聴していない部分があること、1人は全く視聴していないことが分かったの

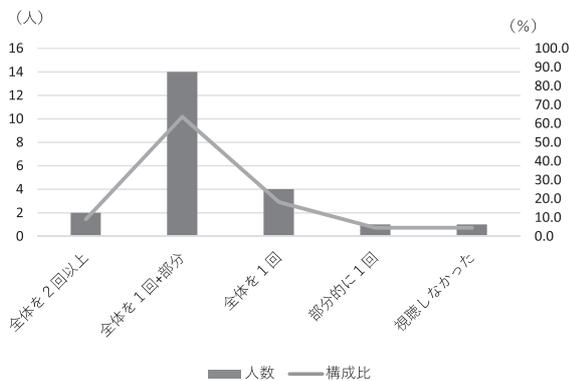


図1. 動画教材を視聴した回数別の人数と構成比 (n=22)

で、次に反転授業を行う際には、必ず動画の全部を視聴するように事前に指示することと、動画が視聴できない者への対処法を検討することが必要であることが分かった。

3.2.2 事前学習に要した時間について

動画教材を視聴し、ワークシートに答えるために要した時間は、150分が1人(4.5%)、120分が2人(9.1%)、90分が5人(22.7%)、70分が1人(4.5%)、60分が6人(27.3%)、40分が4人(18.2%)、35分が1人(4.5%)、30分が1人(4.5%)、20分が1人(4.5%)であり、時間に差はあるが全員が事前学習をしていた(図2)。68.1%は60分以上の事前学習をしていた。動画を視聴しなかった学生は、テキストを見て、ワークシートに回答したものと思われる。

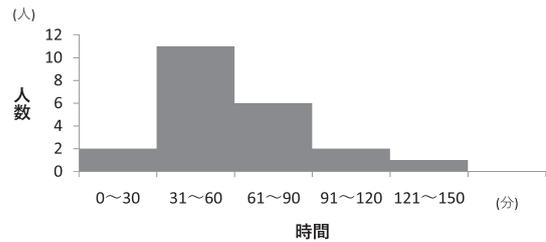


図2. 事前学習に要した時間別の人数 (n=22)

3.2.3 学生による反転授業の評価

自分のスペース(自宅)で学習するのは、教室で勉強するよりあなたにとってはよかったですか。という問いに、5. とてもよかったです、4. よかった、3. どちらとも言えない、2. 余りよくなかった、1. 全くよくなかったの5段階で評価してもらった結果、とてもよかったは、3人(13.6%)、よかったは、6人(27.3%)、どちらとも言えないは、9人(40.1%)、余りよくなかった4人(18.2%)であった(図3)。

余りよくなかったという否定的な答えをした者は、4人(18.2%)であり、反転授業における事前学習を概ね受け入れてくれたものとする。

この単元を通して敬語の基本的な仕組みが理解できましたか。という問いに、5. よく理解できた、4. 理解できた、3. どちらとも言えない、2. 余り理解できなかった、1. 全く理解できなかった

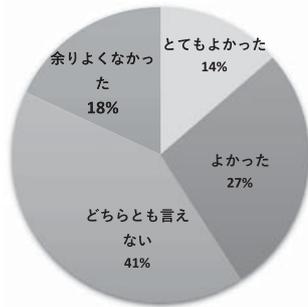


図 3. 自宅で動画教材を使って勉強することについて (n=22)

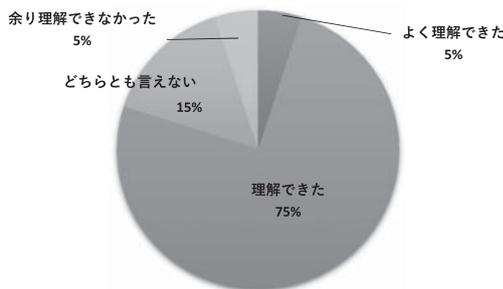


図 4. 敬語の基本的な仕組みの理解について (n=20)

たの5段階で評価してもらった結果、よく理解できたは、1人(5.0%)、理解できたは、15人(75.0%)、どちらとも言えないは、3人(15.0%)、あまり理解できなかつたは、1人(5.0%)であった(図4)。動画教材による事前学習直後の学生が敬語の説明を行う対面授業を欠席した学生、および次の敬語の活用の対面授業を欠席した学生を除く計20名。

よく理解できた、理解できたを合わせると80.0%であり、学生の自己評価ではあるが、この試みは、授業内容の定着に一定の効果があったものと思われる。

3.2.4 反転授業に対する学生の感想の抜粋

動画を視聴して対面授業を受けることについて書かれていた感想

- オンラインだと手元に教材があるから集中しやすかつた。わからないところは止める(マ)から、自分のスピードでできるのは良いと思った。
- 自分の好きな時間に好きな環境で授業ができるのでとてもよいと思った。
- 1回動画を見ているので、内容が頭に入りや

すかつたです。スライドを自分のペースで止められるのが良いと思いました。

- 自分のペースで見ることができるのでよかつた。難しいところは、授業での説明に加えて、オンラインでするのが良いと思った。
- 授業で敬語の説明をして、もし聞いていなくて分からないとなつても、オンライン教材は何回でも見れた(マ)ので分からないことが少し減りました。演習では、時間をかけて敬語をしたので、よく理解できました。
- 自分のスペースでオンライン教材で勉強した方がゆっくり落ち着いて勉強することができたかなと思いました。活用の演習で具体的に学ぶことができよかつたです。
- オンライン教材の視聴はとても分かりやすかつた。
- 自分のスペースで勉強できてよかつた。動画は繰り返し見れる(マ)ため、わざわざ人に聞きに行く手間が省けてよかつた。
- 前より確実に敬語について理解することができました。やはりきれいな言葉を使っている人はとても印象がいいのでどんどんマスターしていきたいです。
- オンライン教材で自分なりに理解して、後の授業で活用することでとてもわかりやすかつた。
- 自分のスペースでするより、実際に教室で学んだ方が、頭に入りやすく、友達とも意見交換しながらできるので、分かりやすいです。
- 授業中にみんなで答えながらする方が私的(マ)には分かりやすいかと思いました。自分だけですると集中できないし、あまり頭に入つてきませんでした。

以上から、動画を視聴し授業を受けることについては、数名を除き好感を持ったことが分かつた。

今回実施した一連の授業法についての感想

- 先生ではなく、学生が解説するという授業法は敬語をより理解できると思いました。仕組みの理解がよりできました。実際に理解したことを言わないと聞くだけでは頭に残りにく

かったです。まちがったところの見直しはよかったです。

- まずは自分の力で解き、それにプラスして他の人の説明、演習を行うと何回も同じパターンの敬語が出てくるので頭に残り易かったです。
- 敬語に対してさらに難しいと思った。秘書検定にもつながっているのでもっとしっかりと理解したい。
- 皆の前で発表するのは気が引けると思いました。合っているのか自信がなくなります。
- 自分の中でわかったつもりでも、説明してみると誤認識していることがわかった。前に出て説明したという記憶と内容を覚えられて効果的だと思う。
- 学生が説明することは、しっかり自分が理解していないとできないことなので、どういう仕組みになっているかを改めて考えて理解しようとする時間が増え、よい授業法だったと思います。
- 先生から説明してもらった方が分かりやすい。
- ときたま、自分の考えていることがあっていか分からなくて困りました。当ててもらったときに答えることによって敬語の仕組みが分かりました。

以上から、動画教材で事前学習し、対面授業で敬語の仕組みを学生が説明し、その後、活用の演習を行う授業法について、数名を除き好感を持ったことが分かった。

4. 2022年度の取り組み

4.1 方 法

2021年度を参考にして、前回と同じ学生に対して、秘書実務2の電話応対（応用）の時間に反転授業を行い、例年より多くの演習の時間を確保し、電話応対のスキル向上を図った。

対 象：本コース2年生 24人

授業科目：秘書実務2

授業内容：電話応対（応用）

対面授業日：2022年4月14日、20日

授業は以下の方法で行った。

- (1)電話応対（基礎）の復習動画（電話応対の仕方の説明と演習、12分）の教材を作成。電話応対（基礎）は、秘書実務1で学習済。動画教材の長さは、バーグマン, J.・サムズ, A. (2014)⁶⁾、向後 (2015)⁷⁾を参考に前回より短めの12分とした。
- (2)反転授業実施直前の授業回に以下を伝えた。
 - ①次回は反転授業を行う
 - ②反転授業を行う目的
 - ③動画教材の URL を学務システムで知らせる
 - ④動画教材は必ず全て視聴する
 - ⑤何らかの要因で視聴できない者は情報演習室のパソコンで視聴する
 併せて、視聴時に使用するワークシート及び演習時に使用するセリフの部分は空欄になっている秘書の電話応対のシートを完成させる課題を与えた。
- (3)動画教材の URL を学務システムで通知した。
- (4)対面授業では、学生がセリフを記入した課題のシートを使って電話応対（応用）の演習を行った。次の授業でも同様の演習を行い、授業終了後、結果は、成績等に一切影響しないことを伝えた上、授業に関する質問紙によるアンケート調査を行った。

4.2 結 果

4.2.1 動画の視聴回数について

動画の全体を2回以上（最多：5回）視聴した者は5人（21.7%）、併せて、部分的に3～10回視聴。1回視聴した上で部分的に複数回視聴した者は15人（65.2%）、部分的に2～5回視聴。全体を1回視聴した者は2人（8.7%）。部分的に複数回視聴（3回）した者は1人（4.3%）であった（図5）。欠席者1人を除き計23人。少数第2位を四捨五入した結果、割合の合計が100%とはなっていない。何らかの理由により自宅で動画教材を視聴できない者は、情報演習室のPCを使って視聴するように伝えたことから、全く視聴しなかった学生はいなかった。動画は全てを視聴するように伝えておいたが、一人は、部分的に3回の視聴で終わっていた。重ねて全て視聴するように