

コロナ禍における遠隔授業の可能性と限界  
～駒沢女子大学、観光文化学類の授業を事例として～

張 景 泰\*・鮫 島 卓\*\*

- Possibilities and Limitations of Remote Lectures during COVID-19 :  
A Study of the Department of Tourism and Culture,  
Komazawa Women's University -

Kyungtae JANG\*・Taku SAMESHIMA\*\*

Abstract

In this case study, we tried to understand the possibilities and the limits of remote lectures by comparing the teaching management methods before and after the coronavirus pandemic in the curriculum of the Department of Culture and Tourism at Komazawa Women's University. We were able to confirm the learning outcomes for each type of remote lecture by focusing on and analyzing lectures of the hybrid type, interactive type, and on-demand type in turn.

Regarding the internship as a hybrid type lecture, the superiority of face-to-face training is clear from the results of the student questionnaire, but the remote lecture showed a higher score in specific areas such as "practical ability," "issue identification ability" and "planning ability." As a result, we may conclude that it is necessary to design a lesson that uses a face-to-face or remote format according to the student ability area on which the class was focused rather than simply selecting the mode of delivery arbitrarily.

In "interactive remote lectures" and "on-demand type remote lectures" the degree of satisfaction was higher than in face-to-face lectures, according to the student questionnaires. A high level of satisfaction was indicated in both the questions relating to "the student's self-evaluation" and "the student's evaluation of the lesson." The conclusion that the quality of the lectures has improved can be drawn not only from the results of the questionnaire, but also from the perspective of the instructor looking at the student's reactions in each class reaction paper and report. However, both methods have limitations in terms of "active learning," and variations arise due to the teacher's degree of understanding of the Learning Management System (LMS).

In the case of remote lectures, the introduction of the Learning Management System has made it possible to record all lessons, allowing students to watch anytime, anywhere, and any

---

\*人間総合学群 観光文化学類

\*\*人間総合学群 観光文化学類

number of times. Breaking away from the previous limited system, the possibilities of remote lectures using LMS are expanding. Furthermore, by digitizing the questionnaire function, it is possible to efficiently provide feedback to students and improve lessons.

From the research analysis of this study, it became clear that both face-to-face lecture and remote lectures have both strengths and weaknesses, and should not therefore be considered in terms of a binary opposition. Therefore, it will be important to continue to use an LMS in all lessons and continue to develop it into a better management method for lecture management after the coronavirus pandemic has come to an end.

キーワード：コロナ禍、遠隔授業、観光文化学類、可能性、限界

## I. はじめに

### I - 1. 研究の背景と目的

2019年末、中国の湖北省武漢で最初に確認された新型コロナウイルス (COVID-19) の感染は、その後日本にも確認され、コロナウイルス拡大の状況下で、日本政府は緊急事態宣言を発出した。これを受けて日本の各大学は2020年度の授業において、開講延期による対策、学習管理システム (Learning Management System、LMS) ①の導入、遠隔授業への対応など様々な対策を検討して導入することとなった。2021年度においても止まらない感染拡大と繰り返す政府の緊急事態宣言で、各大学は学習管理システムの更なる利用、深化した遠隔授業の推進、遠隔授業と対面授業の併用 (ハイブリッド型授業) などを行っている。

一方、IT (Information Technology) 技術の発展により、コロナ禍前から「非対面、非接触」を意味する UNTACT (UN+CONTACT) の概念や関連技術は飛躍的に発達していた。しかし、この技術は一部の企業、大学の一場面でしか利用しなかった。この一部の企業と大学で利用していた先端技術 (KIOSK ②・VR ショッピング、チャットボットなど) や学習管理システムが新型コロナウイルス感染症の影響拡大・長期化により、大学を含め、社会全般に大きな

変化を起こしているのも事実である。

本稿は、日本における新型コロナウイルス感染症の影響拡大・長期化が1年半過ぎた時点で、大学において学習管理システムをはじめとする UNTACT 技術の急速な普及・利用で、大学教育がどのような変化を見せ、どのような影響を受けているのか、事例を通じて把握することが目的である。特に学外の活動を通じて学修結果を確かめる取り組みが多い「観光」分野において、コロナ禍の「遠隔授業の導入とその運営」を含めた取り組みを把握・分析を行う。事例として駒沢女子大学の観光文化学類のカリキュラムを中心に「遠隔授業の導入とその運営」をみることで、遠隔授業の学修上の成果とその可能性を明らかにし、限界性と課題を把握して方向性を提言することを目的とする。

### I - 2. 研究の構成と研究方法

本稿の構成は、第一に駒沢女子大学、観光文化学類のカリキュラムの構成内容を整理してカリキュラム内の科目群についてその学びの特徴を把握する。詳細な内容として駒沢女子大学、観光文化学類で採用している「学群・学類制」による「1年次の教養教育科目」と「2年次以降の専門教育科目」のカリキュラム構成を把握して学びの特徴、教育の重点を整理する。

第二に2020年度以前と以降（新型コロナウイルス感染症の影響前後）のカリキュラム運営の変化、すなわち「遠隔授業の導入による変化」と「授業形態（講義科目か、実習・実技・演習科目か）による各授業の構成とその特徴」について分析し、整理する。駒沢女子大学、観光文化学類のカリキュラムを運営について新型コロナウイルスの感染防止対策を時系列に整理して年度別の特徴と「対面授業と遠隔授業の詳細区分（オンデマンド型授業、同時双方向型授業、課題研究型授業）及びハイブリッド型授業の実施状況」の分析を行い、観光文化学類カリキュラムの傾向を明らかにする。

第三に遠隔授業を採用した「実習科目」としてのインターンシップ実習を、「講義科目」としての観光文化入門Ⅱ、ホスピタリティ概論を事例研究として選択する。各授業の授業内容、進め方、授業評価を新型コロナウイルス感染症の影響前と後でそれぞれ分析することで、学修上の成果と課題を見つけ出す。

上記のような内容の研究方法としては、まず、文部科学省が発表しているコロナ対策関連公式発表を基礎資料として分析し、その後駒沢女子大学の動きを教務関連資料中心に解説・分析をする。特に観光文化学類のカリキュラムは、年度別動きとLMSの各種機能を利用した分析を行う。

また観光文化学類のカリキュラム運営の中で、遠隔授業の代表的な授業を事例として取り上げ、運営方法、授業内容、進め方などを述べたうえ、質問票調査などを用いて対面授業と遠隔授業との比較分析を行う。まず学外の活動を通じて学修結果を確かめる「実習科目」としてインターンシップ実習を事例にし、対面授業と遠隔授業との比較を行う。また「講義科目」としての観光文化入門Ⅱとホスピタリティ概論を事例として選択し、対面授業と遠隔授業の比較分析を行

いながら「同時双方向型授業」と「オンデマンド型授業」の取り組みとその特徴について明らかにする。

## Ⅱ. 駒沢女子大学、観光文化学類のカリキュラムの構成内容

### Ⅱ-1. 1年次の教養教育科目

駒沢女子大学の人間総合学群では、学群・学類制を採用している。学群・学類制とは、学生が自分の目標や興味に合わせて、学びたい学問領域を選択できる教育システムである。学科という縦割りの枠ではなく、それぞれの学生が到達目標に向かって、自分の意志で主体的に、自由に学びの場をつくることのできる制度である。特に1年次では、教養教育科目を中心に学生が興味を持っている複数の入門科目を聞くことが可能である。

駒沢女子大学、人間総合学群の1年次では、必修科目として「初年次教育科目」の基礎ゼミⅠ・Ⅱ、「建学の精神を学ぶ科目」の仏教学Ⅰ・Ⅱ、駒沢女子大学入門、「外国語育成科目」の英語Ⅰ・Ⅱ、「情報力育成科目」のコンピューター演習Ⅰ・Ⅱ、「就業力育成科目」の進路設計を履修することになる。

選択科目としては多くの「入門科目」と「文化と歴史を学ぶ科目」があり、「外国語育成科目」のフランス語・ドイツ語・スペイン語・中国語を一つ選択して履修する。「外国語育成科目」は学生自らが選択した外国語科目を2年次まで続いて履修する。

特に観光文化学類を目指す1年次の学生は、「入門科目」として観光文化入門Ⅰ・Ⅱを、「文化と歴史を学ぶ科目」として観光地理（日本）・（世界）を履修する傾向が強い。

表1 駒沢女子大学、観光文化学類のカリキュラムと年度別授業運営の類型化

科目名		授業区分	2019年度、授業形態	2020年度、授業形態	2021年度、授業形態	2021年度、緊急事態宣言下での変更	
1年次の科目	基礎ゼミⅠ	講義	○	▲	○	○→▲	
	基礎ゼミⅡ	講義	○	▲	○	○→▲	
	観光文化入門Ⅰ	講義	○	■	■	—	
	観光文化入門Ⅱ	講義	○	▲	▲	—	
	観光地理(日本)	講義	○	●	■	—	
観光地理(世界)	講義	○	●	■	—		
基本科目	(基本科目)						
	観光学	講義	○	■	■	—	
	観光政策論	講義	○	■	■	—	
	観光マーケティング論	講義	○	■	■	—	
	観光メディア	講義	○	■	■	—	
	ホスピタリティ概論	講義	○	■	■	—	
	ホスピタリティ・マネジメント	講義	○	■	■	—	
	観光社会学	講義	○	■	■	—	
	観光人類学	講義	○	■	■	—	
	観光実務関連科目	(観光実務関連科目)					
		旅行実務論	講義	○	■	■	—
		宿泊業・飲食業実務論	講義	○	■	■	—
		航空・空港実務論	講義	○	■	■	—
		広告・メディア実務論	講義	○	■	■	—
		エンターテインメント実務論	講義	○	●	○	○→■
インターンシップ実習A		演習・実習・実技	○	ハイブリッド：■・▲・◎	ハイブリッド：■・▲・◎	ハイブリッドで実施	
インターンシップ実習B		演習・実習・実技	○	ハイブリッド：■・▲・◎	ハイブリッド：■・▲・◎	ハイブリッドで実施	
インターンシップ実習C		演習・実習・実技	○	ハイブリッド：■・▲・◎	ハイブリッド：■・▲・◎	ハイブリッドで実施	
海外インターンシップ実習		演習・実習・実技	○	実施せず	検討中	検討中	
国内旅行研修	演習・実習・実技	○	実施せず	ハイブリッド：■・▲・◎	○→▲		
海外旅行研修	演習・実習・実技	○	実施せず	検討中	検討中		
観光文化学類2～4年次の専門教育科目	(観光資源・文化関連科目)						
	世界遺産研究	講義	○	■	■	—	
	地域観光資源研究	講義	○	■	■	—	
	国内観光資源研究A(東京・首都圏)	講義	○	■	■	—	
	国内観光資源研究B(東日本)	講義	○	●	■	—	
	国内観光資源研究C(西日本)	講義	○	●	■	—	
	海外観光資源研究A(ヨーロッパ1)	講義	○	■	■	—	
	海外観光資源研究B(ヨーロッパ2)	講義	○	■	■	—	
	海外観光資源研究C(アジア1)	講義	○	■	■	—	
	海外観光資源研究D(アジア2)	講義	○	■	■	—	
	海外観光資源研究E(オセアニア)	講義	○	■	■	—	
	世界のミュージアム	講義	○	▲	▲	—	
	日本のミュージアム	講義	○	■	■	—	
	西洋美術の旅Ⅰ	講義	○	■	■	—	
	西洋美術の旅Ⅱ	講義	○	■	■	—	
	異文化交流Ⅰ	講義	○	■	■	—	
	異文化交流Ⅱ	講義	○	■	■	—	
	文化交流論A(日本とヨーロッパ)	講義	○	▲	▲	—	
	文化交流論B(日本とアメリカ)	講義	○	▲	○	○→▲	
	文化交流論C(日本とアジア)	講義	○	■	■	—	
イスラム文化論	講義	○	●	■	—		
キリスト教文化論	講義	○	●	■	—		
国家試験対策科目	(国家試験対策科目)						
	旅行法規Ⅰ	講義	○	■	■	—	
	旅行法規Ⅱ	講義	○	■	■	—	
	国内旅行実務論Ⅰ	講義	○	■	■	—	
	国内旅行実務論Ⅱ	講義	○	■	■	—	
	海外旅行実務論Ⅰ	講義	○	■	■	—	
	海外旅行実務論Ⅱ	講義	○	■	■	—	
	旅行業務取扱管理者試験特講	講義	○	■	○	○→▲	
	観光の外国語科目	(観光の外国語科目)					
		観光の英語Ⅰ	講義	○	▲	○	○→▲
観光の英語Ⅱ		講義	○	▲	▲	—	
観光の英語Ⅲ		講義	○	▲	▲	—	
観光のフランス語		講義	○	▲	▲	—	
観光のドイツ語		講義	○	▲	▲	—	
観光のスペイン語		講義	○	▲	▲	—	
観光の中国語		講義	○	▲	▲	—	
観光の韓国語		講義	○	▲	▲	—	
観光ガイドの英語		講義	○	▲	▲	—	
ホスピタリティ英語Ⅰ		講義	○	▲	▲	—	
ホスピタリティ英語Ⅱ		講義	○	▲	▲	—	
専門ゼミ科目	(専門ゼミ科目)						
	観光文化ゼミⅠ	演習・実習・実技	○	▲	○	○→▲	
	観光文化ゼミⅡ	演習・実習・実技	○	▲	○	○→▲	
	観光文化ゼミⅢ	演習・実習・実技	○	▲	○	○→▲	
観光文化ゼミⅣ	演習・実習・実技	○	▲	○	○→▲		

※遠隔授業(オンデマンド)：■、遠隔授業(同時双方向)：▲、遠隔授業(課題研究)：●、対面授業：○、ハイブリッド：■・▲・◎

## Ⅱ - 2. 2年次以降（2年次～4年次）の専門教育科目

2年次になった学生は各学類に所属して本格的に専門科目を学ぶようになる。

観光文化学類の学生は、観光文化学類の科目群（「科目群【科目数】」）としては、「基本科目【8】」、「観光実務関連科目【5 + 6】」、「観光資源・文化関連科目【21】」、「観光の外国語科目【11】」、「専門ゼミ科目【4】」、「国家試験対策科目【7】」などを3年間かけて必修科目を必ず履修し、選択科目を選んで履修することになる。

「基本科目」は、必修科目である観光学をはじめ、選択必修科目の観光社会学、観光政策論、観光メディア、ホスピタリティ概論など計8科目がある。「観光実務関連科目」としては、旅行業、宿泊業、航空、広告、エンターテインメント業などの知識伝達方の講義【科目数：5】があり、講義後の夏・春休み期間中に実務体験をするインターンシップ実習を設けている。さらに半期授業とともに夏・春休み期間中に研修を行う旅行研修科目もある【科目数：6】。インターンシップ実習と旅行研修は両方とも国内と海外に対象地域があり、学生が自ら選択して履修することが可能である。

「観光資源・文化関連科目」群は観光文化学類の科目群の中で、一番科目の数が多く、21科目である。日本国内観光資源が4科目、海外観光資源が5科目、文化交流科目が3科目、その他世界遺産、ミュージアム関連科目、西洋美術関連科目、キリスト教文化、イスラーム文化関連科目を設置している。

「観光の外国語科目」群としては、観光に特化した外国語科目として、英語科目が6科目設置している。観光の英語Ⅰ・Ⅱ・Ⅲ、ホスピタリティ英語Ⅰ・Ⅱ、観光ガイドの英語がその科目である。観光の第2外国語としては、フラン

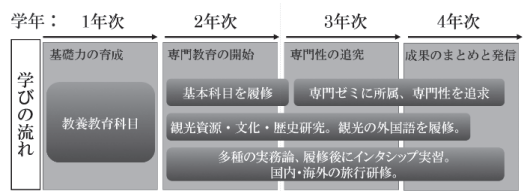


図1 観光文化学類の学びの流れ

内部資料を中心に著者作成

ス語、ドイツ語、スペイン語、中国語、韓国語を設置している。

3年次になった学生は、必須科目として各教員の指導下で「専門ゼミ科目」に所属して2年間履修する。また、旅行業務取扱管理者試験を準備する学生は1年次後期から関連授業を履修して翌年9月に試験に挑むことも可能である。「国家試験対策科目」は7科目あり、4年次の前期まで履修して国家試験に対策することになる（表1）。

上記のようなカリキュラム構成は、まず観光の基礎を学んだうえで、学生が興味を持っている業種別実務論の理論と実体験をすることが可能である。さらに世界と日本国内の観光資源と多文化を理解することを学び、学生が興味を持っている言語を観光に特化した形で学べる特徴を持っている。また、1年次後半から国家試験を準備することも可能であり、2、3年次を中心に「観光」と「文化」を理論で学び、実習科目を通じて体験する仕組みで形成されている。最後の4年次では、学生自らが様々な講義と演習で学んだ内容を専門ゼミでその成果をまとめ、発表することに教育の重点を置いている（図1）。

## Ⅱ - 3. 「講義」科目と「実習・実技・演習」科目

上記のように観光文化学類のカリキュラムは、1年次の教養教育科目と2年次以降（2年次～4年次）の専門教育科目に分類することが可能

であるが、従来の授業区分で分類すると、多数の「知識伝達方」の講義と、「語学関連」の講義、インターンシップ実習、旅行研修、ゼミなどの「実習・実技・演習」として分けることも可能である。

一方、新型コロナウイルスの流行前後を時系列にみて年度別駒沢女子大学の授業運営を整理すると、図2のようになる。2019年度までは全面的に対面授業であったが、2020年度は対面授業の実施が困難となったため、遠隔授業を3つのタイプ（オンデマンド授業③、同時双方向型授業④、課題研究型授業⑤）に分け、実施した。2021年度では、対面授業と遠隔授業をそれぞれ実施し、遠隔授業は課題研究型授業を除く、2つの授業（オンデマンド授業、同時双方向型授

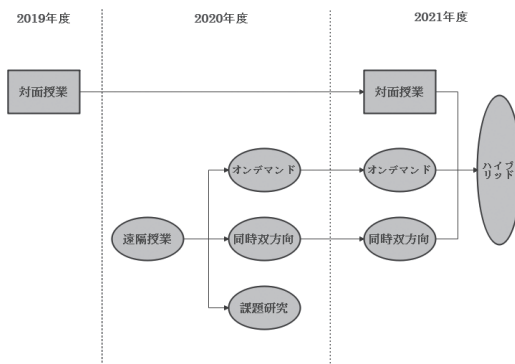


図2 駒沢女子大学、人間総合学群授業運営形態（年度別） 内部資料を中心に著者作成

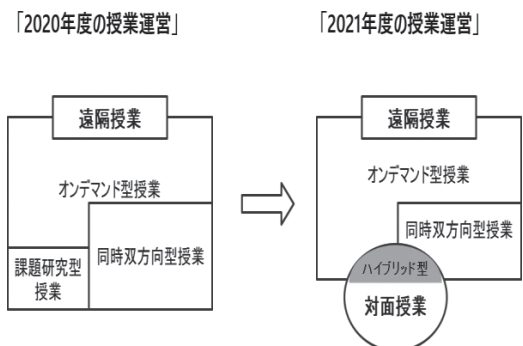


図3 観光文化学類の新型コロナウイルスの流行後の授業運営 内部資料を中心に著者作成

「2021年度の新型コロナウイルスの流行中の授業運営」 「2021年度の従来の授業区分による授業運営」

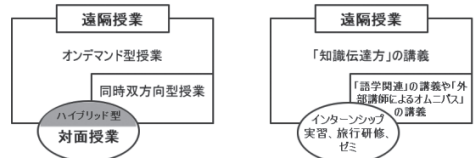


図4 「新型コロナウイルスの流行後の授業運営」と「従来の授業区分」の関係性（2021年度） 内部資料を中心に著者作成

業）を実施した。さらに対面授業と遠隔授業を併用するハイブリッド型授業⑥も実施している。

「従来の授業区分」と「新型コロナウイルスの流行後の授業運営」は大きな関連性を持っている。特に「2021年度の授業運営」では、さらにその関係性が強くなっている（図4）。多数の「知識伝達方」の講義は遠隔授業のオンデマンド授業として運営しており、「語学関連」の講義や「外部講師によるオムニバス」の講義は遠隔授業の同時双方向型授業を採用している。インターンシップ実習、旅行研修、ゼミなどの「実習・実技・演習」は対面授業が原則であるが、対面授業と遠隔授業を併用するハイブリッド型授業を行っている。

本稿では、駒沢女子大学、観光文化学類のカリキュラムの中で、「従来の授業区分」と「新型コロナウイルスの流行後の授業運営」から行った基準点からそれぞれの代表的な科目を事例研究として取り入れて分析を行いたい。

### Ⅲ. 2020年度以降の遠隔授業の概要と各構成別特徴

#### Ⅲ-1. 新型コロナウイルス感染症の影響による2020年度授業実施の対応

2020年コロナ禍の政府の動きとしては、文部科学省が「令和2年度における大学等の授業の開始等について（通知）」を傳達することで、2020年度前期の授業開始日の繰り下げを行った。

また感染防止策として学習管理システムを利用した遠隔授業が本格的に始まることになった。日本における各大学では、遠隔授業に向け、環境整備とともに授業開始日の繰り下げとして早いところでは4月中から、遅くとも5月下旬までは遠隔授業を開始するようになった。

駒沢女子大学でも文部科学省の指針に従い、2020年度前期の授業開始日の繰り下げを5月7日に決定した。授業が遅れた分、その期間中に遠隔授業に向けた環境整備として、学生に対するデバイス確保のための援助、学習管理システムとしてGSE（G Suite for Education）<sup>⑦</sup>の導入決定、教員への学習管理システムに関する説明会の開催、遠隔授業支援ワーキンググループの結成などの準備が行われた。

2020年度の授業運営の特徴としては、対面授業の実施が困難な状況の中で、「オンデマンド型授業」、「同時双方向型授業」、「課題研究型授業」の3つの形態として遠隔授業を行ったことである。また、前期授業開始日の繰り下げにより、前期授業では、15回授業日数の確保が難しくなり、12回の授業と課題提出3回による構成になった点などがある。

観光文化学類のカリキュラムの運営としては、学校方針に従い、感染防止対策の観点から対面授業を避け、遠隔授業を3つのタイプ（オンデマンド授業、同時双方向型授業、課題研究型授業）に分け、それぞれのタイプの授業を実施した。

その内容を「観光文化学類の学びの性格が強い」1年次の教養教育科目と、2年次以降の「専門教育科目」を中心に分析をすると、観光文化学類科目の全体科目数が68科目であり、「知識伝達方」の講義で「オンデマンド型授業」として運営した科目が34科目、「語学関連」の講義や「外部講師によるオムニバス」の講義で「同時双方向型授業」として運営していた科目が21

科目、「課題研究型授業」として運営していた科目が7科目であった。全体の半分が「オンデマンド型授業」として占めており、その次が「同時双方向型授業」、「課題研究型授業」の順番であった。合わせて62科目である（表1）。

一方、観光文化学類科目の68科目中、残り6科目は、「演習・実習・実技」科目の「旅行研修（国内／海外）」と「インターンシップ実習（国内A・B・C／海外）」である。2020年度は、上記の6科目の実施が難しくなった点が特徴として挙げられる。国内旅行研修・海外旅行研修・海外インターンシップ実習は「感染防止対策」と「受け入れ体制」の不十分さなどで実施することが出来なかった。唯一国内のインターンシップ実習A・B・Cが「演習・実習・実技」科目として実施が出来た。前期に関しては、コロナ禍の影響で開講を中止したが、コロナ禍でも学びを止めない方法の模索が求められる中で、2020年度後期では同時双方向型の遠隔授業を実施した。結果的に3科目は実施できず、インターンシップ実習の3科目も後期のみの実施になった。

### Ⅲ - 2. 新型コロナウイルス感染症の影響拡大・長期化による2021年度の授業実施の変化

2021年、新型コロナウイルス感染症の拡大・長期化により、政府は繰り返し「緊急事態宣言」と「まん延防止等重点措置」を発出した。その中、文部科学省では、対面授業の全面的な見直しを行った前年度とは異なり、「令和3年度の大学等における授業の実施と新型コロナウイルス感染症への対策等に係る留意事項について」を通知して「学生の学修機会の確保」と「新型コロナウイルス感染症への対策の徹底」の両立について取り込むように指導した。

駒沢女子大学では、2021年度前期から感染防止対策の一環として授業形態を「遠隔授業」と「対面授業」に分けて、「対面授業」に関しては、

感染症への徹底的な対策を講じながら実施している。さらに「遠隔授業」に関しては、知識伝達方講義には原則『オンデマンド授業』を、語学関連授業には原則『同時双方向型授業（ライブ配信）』を行うことを推進している。2020年度実施した「課題研究型授業」は、「学習時間確保の混乱の観点」と「学習効果の疑問」などから廃止することと決定した。

授業運営を「観光文化学類の学びの性格が強い」1年次の教養教育科目と2年次以降の「専門教育科目」の68科目を中心に整理すると、原則に沿った運営で観光文化学類のカリキュラムの半分以上をオンデマンド授業として運営することになった。専門教育科目の全体数が68科目の中、「知識伝達方」の講義で「オンデマンド型授業」として運営した科目は39科目であり、2020年度よりその割合が高くなっている(表1)。

同時双方向型授業としては、「観光の外国語科目」が運営の対象になった。また「外部講師によるオムニバス」の講義も「同時双方向型授業」として運営しており、13科目が同時双方向型授業で運営している。

対面授業の科目としては、必修科目である「初年次教育科目」の基礎ゼミⅠ・Ⅱ、「外国語育成科目」の観光の英語Ⅰ、「専門ゼミ科目」観光文化ゼミⅠ・Ⅱ・Ⅲ・Ⅳがある。また選択科目としては、インターンシップ実習A・B・C、海外インターンシップ実習、国内旅行研修、海外旅行研修などで、必修科目と選択科目を合わせ、16科目が運営対象になった。

2021年度、観光文化学類のカリキュラム運営としては、可能な範囲内で対面授業を実施しながら、授業の特色と担当教員の意向に合う形で、遠隔授業の種類（オンデマンド型授業、同時双方向型授業）を選択して授業を行う方針で運営している。また、対面授業であったとしても緊急事態宣言下では、代替策として遠隔授業を行

い、結果的に一つの授業に複数の授業形態が存在できる臨機応変に授業運営を行うことも認めている。

#### IV. 「実習科目」としてインターンシップ実習（ハイブリッド型授業としての実習）

##### IV-1. 授業の趣旨と運営方法

この章では、遠隔授業化を進めた科目を事例として取り上げ、授業の内容と進め方と整理したうえで、対面授業と遠隔授業の授業評価に関わる調査分析を行い、それぞれの特徴を明らかにする。

まず観光文化学類の「実務科目」であるインターンシップ実習を事例に対面授業と遠隔授業（同時双方向型）授業の比較検証を行う。インターンシップ実習は、日本国内における旅行業、宿泊・飲食業、広告・出版業、ブライダル企業、テーマパークなど観光施設業などの観光関連産業のほか、証券会社など金融業、市役所や観光協会などの行政組織で行う学外実習のひとつである。その目的は、観光実務に関わる専門力、社会に貢献できる実践力、社会性やコミュニケーション力を育てるとともに、就職活動の準備につなげていくことである。主に2年次以上を対象としている。

授業の内容は、実習前に事前授業で企業研究の方法、履歴書の書き方、ビジネスマナーなどを学んだうえで、夏期休暇または春期休暇中に各企業が提供する実習に参加するものである。働く体験を通じて職業を知るだけでなく、事前学習を通じて就職活動の予行練習という側面もある。

2019年度のインターンシップ実習は事前授業および実習共に対面授業方式で行ったが、2020年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響で大幅に軌道修正を迫られた。2020年度前期のコロナ禍では開講を中止した。しかし、インターン



シップ実習は、観光文化学類の看板科目のひとつであり、就職活動に直結するため学生からの期待も大きい。コロナ禍でも学びを止めない方法の模索が求められる中で、2020年度後期では同時双方向型の遠隔授業を実施した。しかし、実習受け入れ企業が大幅に減少し、遠隔授業の実施ができた3社（HIS、電通、ハウステンボス）のみで春季休み期間中に同時双方向型の遠隔実習を行った。

また2021年度は、コロナ禍で機動的な対応を迫られたこともあり、事前授業では遠隔授業と対面授業を併用するいわゆるハイブリッド型で実施した。実習自体に関しても企業の受け入れ態勢によって、対面で行う企業もあれば同時双方向型の遠隔で行う企業もあって対応が分かれた。

2020年後期と2021年前期では履修者数に大きな違いが見られた。2020年度後期57名、2021年前期は15名が履修した。2020年後期の履修者数が多い背景には、前年度が開講されなかったしわ寄せがあったこと、同時双方向型の遠隔授業で実施したことがある。コロナ禍で様々な実習機会が失われる中で学生の期待が大きかったこと、また長期間拘束される対面実習よりも、短時間かつ短期間で実施できる遠隔実習の手軽さが学生の参加しやすさにつながっていると言えよう。

#### IV - 2. 授業内容と進め方

ここでは対面授業、同時双方向型の遠隔授業およびハイブリッド授業の特徴をつかむために、2020年度後期実施分と2021年度前期実施分の比較検討を行う。ハイブリッド授業とは、対面授業と同時双方向授業を必要に応じて使い分ける方法である。事前授業と実習の運営方法は下記の表2、表3の通りである。

2020年後期と2021年前期の事前授業の相違は、

表2 事前授業の内容と運営方法

回	テーマ	2020後期	2021前期
第1回	ガイダンス	同時双方向	対面
第2回	履歴書の書き方	同時双方向	同時双方向
第3回	企業研究の方法	同時双方向	同時双方向
第4回	ビジネスマナー	同時双方向	対面
第5回	実習前オリエンテーション	同時双方向	同時双方向

表3 実習の運営方法と参加人数

業種	実習先企業	2020年後期		2021年前期	
		運営方法	人数	運営方法	人数
旅行業	HIS	同時双方向	18	ハイブリッド	5
宿泊業	ホテルモリノ	実施せず	0	対面	1
施設業	ハウステンボス	同時双方向	26	同時双方向	2
出版業	地球の歩き方	実施せず	0	対面	2
広告業	インプレス	実施せず	0	対面	1
広告業	電通	同時双方向	13	実施せず	0
行政	稲城市役所	実施せず	0	対面	4

※ HISのハイブリッドとは、第1回から第4回目までオンライン型、5回目のみ対面型で実施したことを指す。

2020年度後期がすべて同時双方向型の遠隔実習を実施する一方で2021年度前期は第1回目の「ガイダンス」と第4回目の「ビジネスマナー」のみ対面で実施した点である。これは緊急事態宣言下では対面授業をしないことを原則とする大学の方針によるものであり、意図的になされたものではない。

しかし、事前授業の「ビジネスマナー」において授業方法に違いが生じた。同時双方向型の遠隔授業では知識伝達型授業になったが、対面では実践的な授業になった。スライドを使って



写真1 対面授業でのビジネスマナー講座の様子

ビジネスマナーについて解説する点においては、同時双方向も対面も変わりはないが、対面では学生にリクルートスーツを着用して教場で授業を行ったため、身だしなみについての個別指導のほか、挨拶、ボイストレーニングなど実践的な指導を行うことができた。

企業での実習の内容において、同時双方向型の遠隔実習と対面実習では大きな違いが見られた。遠隔実習では事業説明、業務の説明の知識伝達型講義のほか、企画案の検討を行うグループワークやとプレゼンテーションなどがプログラム化された実習内容となっていた。具体的にはHISでは「修学旅行の企画提案」、ハウステンボスでは「新しいイベントの企画提案」が課題として与えられ、指導を受けながら最終日にプレゼンテーションを学生が行い、社員が講評をするというプログラムとなっていた。実習時間は、1日おおよそ3時間程度を5日間で完結する内容となっている。HISの実習は、2021年度前期の場合のみ最終回を本社で実習を行い、学生のプレゼンテーションに加え、社員との懇談やオフィス内の見学を行うハイブリッド型で行った。

一方で対面実習の場合、はじめに企業説明など知識伝達型講義はあるものの、企業の就業規則に沿って勤務するため1日の実習時間が6時間から8時間で、実習内容も受け入れ先によって多岐にわたる実践的なものとなった。例えば、稲城市役所・稲城市観光協会では、市の総合基本計画や部署の説明のほか、特産品開発やSNS配信など実践的な内容としてプログラムが組み、実際の就業体験に近い実習となった。業務経験を通じて数多くの人間関係を構築できる点も対面実習の利点と言える。

#### IV - 3. 授業成果評価：遠隔と対面の社会人基礎力自己評定の比較

遠隔と対面での教育効果の特徴について検討するために、実習後に対象学生に実施した社会人基礎力の自己評定調査結果から分析を行った。社会人基礎力とは、「職場や地域社会で多様な人々と仕事をしていくために必要な基礎的な力」として、経済産業省が2006年に提唱したもので、「前に踏み出す力」、「考え抜く力」、「チームで働く力」の3つの能力と「主体性」、「働きかけ力」、「実行力」、「課題発見力」、「計画力」、「創造力」、「発信力」、「傾聴力」、「柔軟性」、「状況把握力」、「規律性」、「ストレス耐性」の12の能力要素から構成されている。

社会人基礎力の自己評定を分析方法として選択した理由は、インターンシップによる社会人基礎力の伸長との関係を示す先行研究による。森・堀内（2011）による高等学校でのインターンシップによる「チームで働く力」の育成に貢献したとする研究、真鍋（2010）によるインターンシップによる社会人基礎力の伸長と就職活動に与えた影響に関する研究、さらに松尾（2013）によるインターンシップによる社会人基礎力への影響に関する研究などがある。

調査方法として、実習終了後14日以内に12の能力要素に関する質問票調査をGoogle Form活用して対象学生に実施した。各設問に対する尺度は、「5点：とてもそう思う」、「4点：そう思う」、「3点：まずまずそう思う」、「2点：あまりそう思わない」、「1点：全くそう思わない」の5段階とし、項目毎に平均値を算出し分析を行った。対象学生は、2020年後期の57名、2021年前期は15名である。また、2020年度後期はすべてが同時双方向型の遠隔実習で行われ、2021年度前期は同時双方向型の遠隔実習と対面実習が混在する形で行われた。具体的には、ハウステンボスが同時双方向型の遠隔実習、HIS

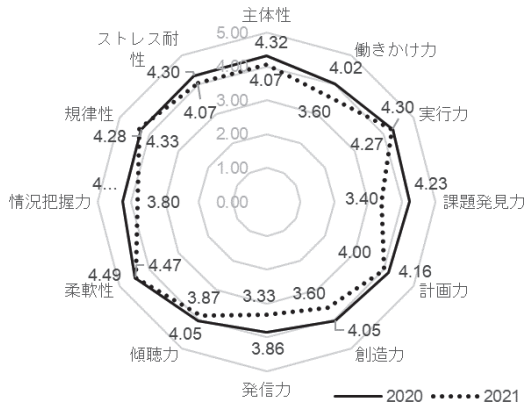


図5 インターンシップ実習における2020年度と2021年度の社会人基礎力自己評定の比較  
出所：2020年後期および2021年前期インターンシップ実習レポートより筆者作成

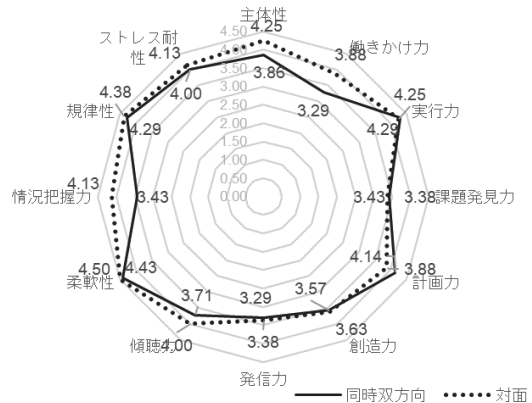


図6 インターンシップ実習における同時双方向型実習と対面型実習の社会人基礎力の比較  
出所：2021年前期インターンシップ実習レポートより筆者作成

は同時双方向型遠隔実習を4回と対面実習を1回のハイブリッド、その他の企業はすべて対面実習を行った。2021年度前期は実習形態が遠隔と対面で混在しているため単純比較はできないが、全体の特徴をつかむことはできる。

まず2020年度後期と2021年前期の調査結果を比較すると、図5の通りとなった。すべて同時双方向型遠隔実習を行った2020年度後期の実習は、評価項目の中で「規律性」以外のすべての項目で高い平均値を示した。特に、「課題発見力」が0.83ポイント、「発信力」が0.53ポイントの差が生じ、遠隔実習の特長が現れている。また「柔軟性」は2020年度後期が4.49、2021年度前期も4.47と最も高い平均値を出しており、遠隔と対面に関わらず高い。逆に最も低い平均値は2020年度後期が「働きかけ力」の4.02、2021年度前期は「課題発見力」の3.40となり、相違が見られた。

次に2021年度前期実施を対象に、遠隔実習と対面実習に分けて比較分析した結果が図6である。この分析を行う理由は、2021年度前期の実習は遠隔と対面が混在しているため、遠隔と対面の比較をするには2021年度前期を分析対象と

する方が望ましいからである。

同時双方向型の遠隔実習に参加した学生は7名、対面実習に参加した学生は8名である。厳密に言えばHISの実習方法はハイブリッドであるが、5回中4回は同時双方向型の遠隔実習を実施しているため、今回は遠隔実習に分類した。対面実習より遠隔実習の平均値が高かった項目は、「実行力」「課題発見力」、「計画力」の3項目のみで、それ以外は対面実習が高いスコアとなった。特に「状況把握力」、「働きかけ力」、「主体性」、「傾聴力」の差が大きかった。差が大きかった順に並べると、「状況把握力」は0.70ポイント、「働きかけ力」は0.59ポイント、「主体性」は0.39ポイント、「傾聴力」が0.29ポイントの差が発生し、この項目においては対面実習の優位性が見て取れる。職場で勤務体験を行う対面実習ならではの長がこの結果に現れている。逆に言えば、これらが遠隔実習の弱点とも言える。

一方で、遠隔実習のスコアが対面実習よりも高かった「実行力」、「課題発見力」、「計画力」は遠隔実習でも十分に発揮できる能力と言え。中でも「計画力」は0.27ポイントの平均値の差が現れており、企画提案を行う遠隔実習ならで

はの特長が現れている。

#### IV - 4. 評価と課題

本来インターンシップ実習は、教室を離れて実務の現場で職業体験をすることを前提に設計された科目である。社会人基礎力の調査結果からもわかるように、対面実習の優位性は明らかである。しかし、能力別に分析すると特定の項目では、対面よりも遠隔の方が高いスコアを示すものもあった。すなわち、対面か遠隔かの二項対立ではなく、それぞれに長所と短所があるということを理解すべきであろう。その上で、実習デザインを再構築することでよりよい教育効果をもたらす可能性があると言える。対面か遠隔かで単純に選択するのではなく、能力別に対面か遠隔かを使い分けるリテラシーが求められるということになる。

またインターンシップ実習が他の科目と異なるもうひとつの特徴は、受入先企業の協力が必要不可欠である点である。実習内容は、原則企業側の意思によって設計される。また成績評価に関わる採点は、受入先企業の担当者の評価を参考に行う。従って、受入先企業との関係性の中でよりよい実習内容を設計していく必要がある。

そのため受入先企業の観点からみた遠隔実習と対面実習のメリットとデメリットの評価を考慮する必要がある。実習後の担当者からのヒアリングをふまえて、下記に評価をまとめてみる。

受入先企業からみた遠隔実習のメリットは、短時間実習の負担軽減である。一方でデメリットは、計画負担と成績評価の難しさである。はじめて遠隔実習を行う場合には、通常業務とは別にプログラムを企画検討する必要が生じる。また、短時間かつオンラインによる限定的な情報だけで学生の評価は難しいという担当者の声が多かった。

受入先企業からみた対面実習のメリットは、通常業務の労働力として活用できる点と採用活動としての活用である。1週間程度では会社を紹介する程度で終わってしまうが、1ヶ月以上の実習期間であれば参加学生を戦力として活用できるので大変有り難いという声があった。また長期間の対面実習であれば、参加学生の評価も容易となり、採用活動との連携もとりやすくなるという意見もあった。一方で対面のデメリットは、会社説明や業務指導、メンターの配置など相応の負担が生ずる点である。

インターンシップ実習は、遠隔にせよ対面にせよ、受入先にとって何らかの負担が生じる一方で、メリットがなければ持続可能にはならない。そのメリットを金銭的な対価としないならば、労働力としての活用だけではなく採用活動との連携が、大学側にとっても有用性は大きい。その意味で、インターンシップ実習期間の長期化は今後検討されるべき課題のひとつである。

#### V. 講義科目としての観光文化入門Ⅱ (同時双方向型としての遠隔授業)

##### V - 1. 授業の趣旨と運営方法

次に観光文化学類での同時双方向型遠隔授業の代表的な科目として、観光文化入門Ⅱを取り上げる。観光文化入門Ⅱとは、1年次の初学者を対象に観光ホスピタリティ産業の概論を学ぶ教養教育科目である。この科目は、駒沢女子大学がHISと締結した「観光人材育成のための産学連携協定」をもとに、2019年度よりHISの寄附講座として開講し、観光産業の実務者を講師にした授業である。2019年度は対面授業で実施したものの、2020年度はGoogle Meetを使った同時双方向型の遠隔授業で実施した。

対面授業から遠隔授業に転換するにあたって、まず講師の選定において軌道修正を迫られた。この科目の最大の特徴は、授業各回に企業の経

営者などが講師となって講義を行うことであるが、対面授業に比べて遠隔授業は、本学までの移動時間や場所の制約を考慮する必要がないため、講師の選択肢が大幅に広がったことが幸いした。2020年度の講師陣は表4の通りである。九州産業交通（熊本）、美ら地球（岐阜）の地方在住の講師のほか、ハワイ州観光局など海外在住の講師による授業も実施することができた。特に、第2回では、HIS協力の下でハワイ支店、ベトナム支店と同時中継で現地の最新の観光事情を紹介するという遠隔ならではの授業を実施することができた。

対面授業と遠隔授業との運営上の相違点を上げるとすれば、テレビ会議システムの運用である。本学では Google Meet を用いてオンライン授業を実施しているが、Classroom 上で生成される URL は本学内アカウント所持者しか利用できない。外部の講師はその URL を利用できないため、毎回 Google カレンダーで生成した Meet の URL を利用することで、外部講師

も授業に参加することができたが、毎回 Meet の URL を作成する必要が生じた。もうひとつは、講師側が Meet を利用していないまたは不慣れである場合が多く、その説得と説明に苦労したことは、付言しておく。

## V - 2. 授業内容と進め方

本科目の授業の進行は、教員が進行役となって外部講師の講演とトークセッションの2部制で行い、これを全15回実施する。2020年度の履修者数は66名で、授業中学生はビデオオフ・ミュートを原則とした。

学生の学修意欲を高めるために下記の工夫を行った。まず外部講師のプロフィールを参照しながら講師への質問を学生から事前収集し、トークセッションの基礎資料とした。理由は、当初講演後に学生から質問を促したが、質問をする学生が少なくかつ偏りが生じたため、第5回から前述の方法に変更した。

授業終了後には、「授業を視聴して最も印象に残ったこと」と「ゲストスピーカーへのメッセージ」を授業レポートとして Google Form を通じて提出させた。提出されたコメントの中からいくつか抽出して、次回授業の冒頭でフィードバックを行った。一部の回では Meet のアンケート機能を活用して学生に授業内アンケートを実施し、外部講師との議論を深めることも行った。

## V - 3. 授業評価：授業アンケートの調査結果

次に本学の授業アンケートの結果から対面授業と遠隔授業との比較分析を試みる。授業アンケートとは、本学全教員が対象となる FD 活動の一環として実施するものである。

授業アンケートの設問及び回答の構成は下記の通りである。設問1「何回欠席しましたか。」は、「5点：0回」「4点：1～2回」「3点：

表4 2020年度 観光文化入門Ⅱ 講師陣

第1回	HIS人事本部長執行役員	有田浩三氏
第2回	HISハワイ支店長	村上氏
	HISベトナム支店長	南原氏
第3回	鶴巻温泉陣屋 代表取締役社長	宮崎知子氏
第4回	九州産業交通 代表取締役社長	矢田素史氏
第5回	文藝春秋 CREAWEB編集長	倉林里実氏
第6回	美ら地球 取締役	山田慈芳氏
第7回	ハウステンボス 代表取締役社長	坂口克彦氏
第8回	ベルトラ 副社長	萬年良子氏
第9回	ハワイ観光局日本支局長	ミツエ・ヴァーレイ氏
第10回	ANA 事業推進部長	津田佳明氏
第11回	British Airways 営業本部長	井上さつき氏
第12回	CRAZY 執行役員	吉田勇佑氏
第13回	森へ 創業者	山田博氏
第14回	TABIPPO 代表取締役社長	清水直哉氏
第15回	担当教員	

表5 授業アンケート結果（平均値）

設問内容	2019	2020
1 何回欠席しましたか。	4.21	4.85
2 どのくらい意欲的、積極的に取り組みましたか。	4.21	4.73
3 1回の授業に対して、どの程度授業以外での学習をしましたか。	1.92	3.05
4 教員の音声は明瞭で聴きやすかった。	4.20	4.34
5 教材や資料等は見やすかった。	4.20	4.50
6 教科書や資料等の内容は適切であった。	4.01	4.22
7 授業の内容が理解しやすいようにすめられていた。	4.07	4.39
8 この授業を受講して新たな発見・知識が得られた。	4.30	4.76
9 成績評価の基準や方法がわかりやすく説明されていた。	3.89	4.11
10 教員の授業に対する熱意が感じられた。	4.26	4.82
11 総合的に判断してこの授業に満足した。	4.16	4.64

出所：駒沢女子大学授業アンケート「観光文化入門Ⅱ」より作成

3～4回」「2点：5～6回」「1点：7回以上」の5段階の自己評定を行った。設問2「どのくらい意欲的、積極的に取り組みましたか。」は、「5点：熱心に取り組んだ」「4点：やや熱心であった」「3点：普通に取り組んだ」「2点：あまり熱心ではなかった」「1点：全く熱心ではなかった」の5段階の自己評定を行った。設問3「1回の授業に対して、どの程度授業以外での学習をしましたか。」は、「5点：120分」「4点：90分」「3点：60分」「2点：30分」「1点：0分」の5段階の自己評定を行った。また設問4から設問11は学生の授業評価に関する設問に対して「5点：強くそう思う」「4点：そう思う」「3点：普通である」「2点：あまりそう思わない」「1点：全くそう思わない」の5段階で評定した。各設問の平均値を算出し、2019年度の対面授業と2020年度のオンライン授業の結果を比較した。

尚、2019年度履修者数は176名、授業アンケート回答者数65名（回答率36.9%）であった。2020年度は、履修者数64名、授業アンケート回答者数34名（回答率53.1%）であった。

各設問の平均値を比較した調査結果は上記の表5の通りである。まず設問1の結果から2019年（対面授業）よりも2020年（遠隔授業）が大幅に出席状況の改善したことがわかる。最頻値

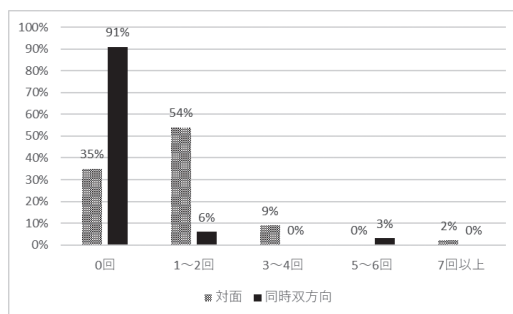


図7 設問1 欠席回数の比較  
出所：駒沢女子大学授業アンケート「観光文化入門Ⅱ」より作成

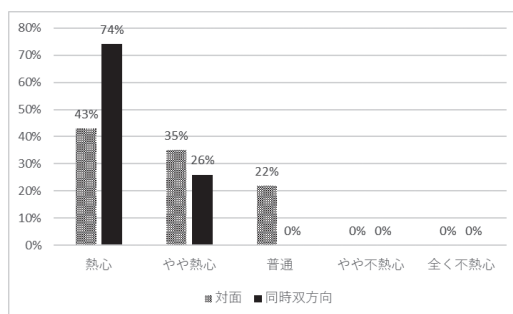


図8 設問2 学習意欲の比較  
出所：駒沢女子大学授業アンケート「観光文化入門Ⅱ」より作成

は、対面授業が1～2回欠席が全体の54%を占めたが、遠隔授業では0回が91%を占めた。背景としてキャンパスまで移動せずに自宅から受講できるという利便性が表れている。

設問2の学習意欲に関して、2019年（対面授業）よりも2020年（遠隔授業）の方が高い傾向が見られる。最頻値をみると、対面授業では「5点：熱心に取り組んだ」が43%であったが、遠隔授業では同じく「5点：熱心に取り組んだ」が74%を占めた。

設問3の「授業外の学習時間は、2019年（対面授業）より2020年（遠隔授業）の方が学習時間も大幅に増えた。最頻値の比較をすると対面授業では「1点：0分」が48%を占めたが、遠隔授業では「3点：60分」が38%を占めた。

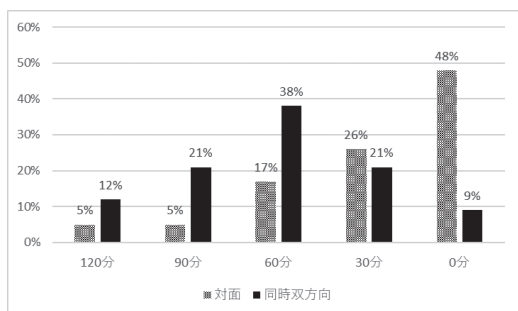


図9 設問3 授業外学習時間の比較

出所：駒沢女子大学授業アンケート「観光文化入門Ⅱ」より作成

次に授業に対する学生の評価について比較してみると、設問5から設問11まですべての項目で2019年（対面授業）より2020年（遠隔授業）の方が高い値を示した。これは遠隔授業になったことで、対面授業において口頭説明で済ませていたものが遠隔授業ではスライドによる説明が増えて、教員の工夫による改善が図られたことや、すべての資料がペーパレス化とアーカイブス化が可能となり、学生の復習がいつでもどこでも可能な環境が整備されたことが大きい。すなわち、遠隔授業の恩恵は、単に授業の伝達方法の変更のみならず、教材管理、出席管理、課題管理などの授業運営管理がデジタル化されたことによるメリットも大きいと言える。

また2020年度の遠隔授業最終回で学生に対し

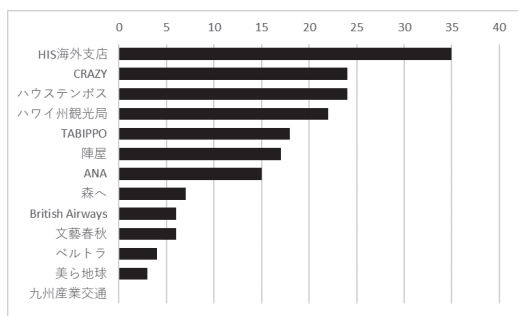


図10 授業で印象に残ったテーマ（2020年）

出所：2020年観光文化入門Ⅱ最終回アンケートより筆者作成

て、授業全体を振り返って最も印象に残ったテーマを3つ選ばせる質問票調査を行ったところ、図10のような結果になった。最も強い印象をもったテーマは「HIS 海外支店」であった。これは東京、ハワイ、ベトナムの3ヶ国を同時中継で行う授業であったが、オンラインならではの遠隔技術を駆使した授業が最も学生の評価は高いことがわかる。

#### V - 4. 課題

遠隔授業の課題は、主に双方向性に関わる点である。第一に、学生の反応が瞬時にわからないことである。対面授業においては、講義の過程で学生の表情や反応を勘案しながら、伝達内容を変えたり、話す速度を変えるなど柔軟に対応することができる。つまり、授業改善を同時進行で行うことができるが、遠隔授業の場合はビデオオフ・ミュートを原則としているため、学生の表情や反応を考慮することなく授業が進行する。予定調和で授業が進むという意味では、教員にとっては都合が良いかもしれないが、学生の立場に立った理解度や意欲の持続性という意味では疑問が残る。

第二に学生からの発言機会など能動性を高めることが難しい点である。特に観光文化入門Ⅱの受講者の大部分は1年生であるため、受講者同士の面識がないまま授業が行われ、意見や質問をしやすい環境であるとは決して言えない。授業に対する評価だけを見れば、授業アンケートの結果のように遠隔授業でも十分な高い評価を得ていることがわかる。しかし、大学での学びは知識の習得だけではない。新たな友人など人間関係をつくり、学生同士のコミュニケーションや情報共有も重要な要素である。そうした横のつながりの中で生まれる学習効果をいかに創造するかは遠隔授業の大きな課題である。

しかし、遠隔授業であっても工夫をすれば双

方向性の課題を克服することができる可能性はある。たとえば、Google Meet の機能には、アンケート、チャット Q&A、ブレイクアウトルーム、挙手などアクティブラーニングを実現する様々な機能整備が徐々に進んでいる。また、Jamboard やドキュメントなどアプリケーションと連動すれば、より効果的な授業運営も期待できる。その意味では、遠隔授業に有用なデジタル・リテラシーに対する教員のスキルアップが求められるが、その負担は決して小さくはない。

## VI. 講義科目としてのホスピタリティ概論 (オンデマンド型としての遠隔授業)

### VI-1. 授業の趣旨と運営方法

観光文化学類でのオンデマンド型授業の代表的な科目としてホスピタリティ概論を取り上げる。ホスピタリティ概論とは、2年次以降の必須選択科目として「ホスピタリティの理論」と「ホスピタリティ産業」を学ぶ科目である。2019年度までは対面授業で実施したものの、2020年度からは学習管理システムである GSE (2021年度は GWE に名称変更) を利用して担当教員が事前に授業録画を用意する「オンデマンド型としての遠隔授業」で実施している。

本科目の運営方法の特徴は、教員による知識伝達型の講義の強みを生かすと共に、DVD 等の映像資料を活用して、世界・日本各地のホスピタリティ産業の状況を把握できるように工夫している。さらに遠隔授業では、履修学生の出欠確認・授業内容の板書などの時間を省くことができるため、対面授業より、2020年度以降の授業では授業内容の充実を図ることが出来た。結果的に対面授業よりオンデマンド型授業が授業計画に合わせてより深化した授業内容で進行することができた。

## VI-2. 授業内容と進め方

この授業の詳細内容は、「ホスピタリティ」とそれに関連する「サービス」、「マナー」、「おもてなし」などとの共通点、相違点を解説するとともに、現代におけるホスピタリティの仕組みについて説明を行う。

また、ケーススタディーとしてホテル、ブライダル、リゾート業界、飲食業界、航空・空港業、外国企業などを例に、“人間味溢れる接客”サービスの事例紹介をすることで、ホスピタリティ産業の現況を理解し、その環境を把握することができる授業である。

さらにホスピタリティについてグループディスカッションを行い、教員がフィードバックすることで、受講生が自ら考え、他人の意見を聞き、お互いに意見交換をする力を養う。その他、授業内のミニテストを行い、学習内容を確認して最終的には最終テストを Google Form を利

表6 ホスピタリティ概論の回別主な講義内容

「ホスピタリティ概論」の主な講義内容	授業内容の区分
① 授業の全体説明、「ホスピタリティ」の概念、ホスピタリティの基本的性格	理論編
② 「世界3大宗教でのホスピタリティ」、「サービスとホスピタリティの関係」	理論編
③ 「マナーとホスピタリティ」、「インターンシップ」の基本	理論編
④ 「ホスピタリティ、サービスと観光」	理論編
⑤ ケーススタディー (1) リッツ・カールトンから学ぶホスピタリティ	実務編
⑥ ケーススタディー (2) ディズニールゾートから学ぶホスピタリティ、課題①の提出	実務編、 active learning
⑦ ミニテストの答え合わせ、参考映像：ケーススタディー (1) (2)	実務編、 active learning
⑧ ケーススタディー (3) ブライダル産業から学ぶホスピタリティ	実務編
⑨ ケーススタディー (4) スターバックスから学ぶホスピタリティ	実務編
⑩ ケーススタディー (5) 「航空・空港業界」から学ぶホスピタリティ	実務編
⑪ ケーススタディー (6) 医療とホスピタリティ	実務編
⑫ グループディスカッション (事例研究ワークショップ)	active learning
⑬ 課題の②提出、外国のホスピタリティ	active learning、 実務編
⑭ 各ホスピタリティ産業の共通点、優れている点	理論編、実務編
⑮ 期末学習レポート、授業の総括	active learning



用して実施している。

表6のように、授業内容を大きく区分すると、「ホスピタリティ概論の理論編」、「ホスピタリティ産業の実務編（ケーススタディー）」、「アクティブラーニング」で三つに分類される。2020年度以降「オンデマンド型の遠隔授業」として運営している本講義は、「理論編」と「実務編」には教員の授業録画、関連映像資料、ミニテストなどで、学習効果を高めようとしている。しかし、「アクティブラーニング」をオンデマンドで行う場合、学生の学習管理システムに対する理解度、個々のシステム機能の熟練度でバラツキが生じるため、その実施が難しい場合が多い。テストや課題についても不正が発生する可能性もあり、実施に慎重なアプローチが必要である。

本授業では、学生の学修意欲、学習習得度を高めるために下記の工夫を行った。まず90分授業を録画1本として撮るのではなく、分けて録画をして学習支援システムに公開することで、メリハリをつけようとした。また、前後の授業録画の間にDVD等の映像資料や授業関連クイズを出すことで、注意喚起をして学生の集中力を高めよう工夫した。

一方、「アクティブラーニング」に関しては、対面授業と異なり、オンデマンド型授業で完全たる形で実施し、成果を取ることが難しい。その一番大きな要因は、受講する学生が異なる時間に授業を視聴するためである。対面授業では、映像資料を見たうえで、「差別」に関するテーマでグループディスカッションを行い、自ら考え、他人の意見を聞き、お互いに意見交換をすることで、よりよいホスピタリティの形に関する「アクティブラーニング」を行ったが、オンデマンド型授業では、そのやり方を変えて実施している。まず受講生が映像資料を見たうえで、自ら考えて、その内容をレポートとして提出す

る。担当教員は次回の授業までに全体のレポートを項目別に分け、学生全員の意見を公開し、授業で解説する。この方法で間接的に「他人の意見を聞くこと」ができるように工夫をしている。

最終テストに関しても Google Form を利用して決まった日時内で「持ち込み可能」として行うことで、不正が発生することを最大限防いでいる。

### VI - 3. 授業評価：授業アンケートの調査結果

駒沢女子大学の授業アンケートの結果から対面授業と「オンデマンド型としての遠隔授業」との比較分析を試みる。授業アンケートとは、本学全教員が対象となるFD活動の一環として実施するものである。

授業アンケートの設問及び回答の構成は上記の観光分入門Ⅱと一緒である（V - 3）。設問1「何回欠席しましたか。」は、「5点：0回」「4点：1～2回」「3点：3～4回」「2点：5～6階」「1点：7回以上」の5段階の自己評定を行った。設問2「どのくらい意欲的、積極的に取り組みましたか。」は、「5点：熱心に取り組んだ」「4点：やや熱心であった」「3点：普通に取り組んだ」「2点：あまり熱心ではなかった」「1点：全く熱心ではなかった」の5

表7 授業アンケート結果（平均値）

設問内容	2019年度	2020年度
1 何回欠席しましたか。	3.82	4.86
2 どのくらい意欲的、積極的に取り組みましたか。	3.64	4.32
3 1回の授業に対して、どの程度授業以外での学習をしましたか。	1.76	2.32
4 教員の音声は明瞭で聴きやすかった。	3.82	4.31
5 教材や資料等は見やすかった。	3.72	4.35
6 教科書や資料等の内容は適切であった。	3.88	4.39
7 授業の内容が理解しやすいようにすすめられていた。	3.86	4.32
8 この授業を受講して新たな発見・知識が得られた。	3.94	4.52
9 成績評価の基準や方法がわかりやすく説明されていた。	3.83	4.05
10 教員の授業に対する熱意が感じられた。	3.94	4.41
11 総合的に判断してこの授業に満足した。	3.82	4.39

出所：駒沢女子大学授業アンケート「ホスピタリティ概論」より作成

段階の自己評定を行った。設問3「1回の授業に対して、どの程度授業以外での学習をしましたか。」は、「5点:120分」「4点:90分」「3点:60分」「2点:30分」「1点:0分」の5段階の自己評定を行った。また設問4から設問11は学生の授業評価に関する設問に対して「5点:強く思う」「4点:そう思う」「3点:普通である」「2点:あまりそう思わない」「1点:全くそう思わない」の5段階で評定した。各設問の平均値を算出し、2019年度の対面授業と2020年度のオンライン授業の結果を比較した。

尚、2019年度履修者数は87名、授業アンケート回答者数67名（回答率77%）であった。2020年度は、履修者数100名、授業アンケート回答者数53名（回答率53%）であった。

各設問の平均値を比較した調査結果は上記の表7の通りである。「学生本人に関する」設問1、2、3の中、「設問1」の結果で2019年（対面授業）よりも2020年（遠隔授業）が大幅に出席状況の改善したことがわかる。最頻値は、対面授業が1～2回欠席、3～4回欠席がそれぞれ全体の34%、33%を占めたが、遠隔授業では0回が92%を占めた。これはオンデマンド型授業が持っている「一定期間内で受講してレポートを提出する」方式の利点が働いているためであると分析できる。

設問2の学習意欲に関しても、2019年（対面授業）よりも2020年（遠隔授業）の方が高い傾向が見られる。2019年では5点満点の中、3.64だったものが、2020年では、4.32に平均点が上昇している。

設問3の「授業外の学習時間も改善が見られた。2019年（対面授業）では、30分未満（49%）、0時間（40%）ではほぼ9割を占めていたが、2020年（遠隔授業）では、30分未満が（47%）で、120分（6%）・90分（6%）・60分（23%）を占めており、大きく改善している。

このようにオンデマンド型授業においては、学生の学習に対する出席状況、学習意欲、授業外学習時間のいずれも、対面授業より高い値を出している。

次に「授業に対する学生の評価」である設問4から設問11までについて比較してみると、すべての項目で2019年（対面授業）より2020年（オンデマンド型授業）の方が高い値を示した。5点満点のアンケートの詳細内容を分析すると以下のような「設問内容（2019年の結果→2020年の結果）」。

「教員音声の明瞭さ（3.82→4.31）」、「教材や資料等の見やすさ（3.72→4.35）」、「教科書や資料等の内容の適切さ（3.88→4.39）」、「授業内容の進行が理解しやすいだったか（3.86→4.32）」、「新たな発見・知識の習得（3.94→4.52）」、「成績評価の基準や方法の提示（3.83→4.05）」、「教員の熱意（3.94→4.41）」、「総合満足度（3.82→4.39）」であり、平均で約0.5点の上昇がみられた。

上記のような結果は、オンデマンド型授業の利点である「期間内であれば、いつでもどこでも何度でも授業視聴が可能な点」を学生がプラスに捉え、受講していると考えられる。また教員が履修学生の出欠確認・授業内容の板書などの時間を省け、その分、公開資料の充実を図り、対面授業では消化し切れなかった内容を提示して解説したのも要因であると分析できる。さらに学習管理システムの適切な利用によって、豊富な資料の事前提示が可能になり、毎回授業アンケートで学生の意見を聞き、反映することができたのも要因である。

アンケート結果のような学生の意見だけではなく、担当教員が毎回レポートで学生の反応をみる観点からも授業質の改善は伺える。

#### Ⅵ-4. 課題

オンデマンド型授業は、上記で述べたように、学生のアンケートの分析結果でも、教員の運営に当たる実感でも、履修者の学習結果の向上が認められる。

しかし、「期間内であれば、いつでもどこでも授業視聴が可能なオンデマンド型授業」では、第一に学生の反応がレポートを読む前までわからない。またレポートを読んだとしても受講生個々の理解度まですべて把握することはできない根本的限界性を持っている。

第二に「アクティブラーニング」に関する実施の難点である。ホスピタリティ概論で実施した対面授業の「アクティブラーニング」では、自ら考え、他人の意見を聞き、お互いに意見交換をすることで、考える力・コミュニケーション力、発信力を鍛えようとした。しかし、オンデマンド型授業では、運営に工夫をすることで、自ら考え、間接的に「他人の意見を聞くこと」まではできたが、受講生個々が発信できることまでは至っていない。更なる関連仕組みや運営方法の進化が必要である。

学修上の成果が認められたとしても、根本的に各々教員の学習支援システムに対する理解度・技術によってオンデマンド型授業の成果にバラツキが生じることは否めない。さらに学修上の成果の改善を試みるために教員のさらなる負担が増えることも大きな課題である。

#### Ⅶ. 終わりに

本稿は、事例研究として駒沢女子大学、観光文化学類のカリキュラムを通じて、コロナ禍前後の授業運営方式を比較することで、遠隔授業の可能性とその限界を把握しようとした。駒沢女子大学の観光文化学類では、新型コロナウイルスの影響後に本格的に遠隔授業が運営され、知識伝達方講義には原則『オンデマンド授業』

として、「語学関連授業」と「外部講師によるオムニバス」の講義には原則『同時双方向型授業（ライブ配信）』として授業を運営している。全体の半分以上が「オンデマンド型授業」として占めており、その次に約四分の一が「同時双方向型授業」で運営している。また、約四分の一が対面授業である。対面授業であったとしても緊急事態宣言下では、代替策として遠隔授業を行い、結果的に一つの授業に複数の授業形態が存在できる臨機応変に授業運営を行うことも認めている。

その中で、運営している授業をそれぞれ代表的な事例としてハイブリッド型授業、同時双方向型遠隔授業、オンデマンド型遠隔授業を選び、分析することで遠隔授業の学修上の成果を確認することが出来た。

ハイブリッド型遠隔授業としてのインターンシップ実習では、実習後の社会人基礎力に関する受講生アンケートの結果から、対面実習と遠隔実習の比較分析を行った。社会人基礎力の調査結果からもわかるように、インターンシップ実習においては対面実習の優位性が明らかである。しかし、能力別に分析すると「実行力」、「課題発見力」、「計画力」など特定の項目では、対面よりも遠隔の方が高いスコアを示すものもあった。すなわち、対面か遠隔かの二項対立ではなく、それぞれに長所と短所があるということを理解すべきである。対面か遠隔かで単純に選択するのではなく、能力別に対面か遠隔かを使い分ける授業デザインが求められると言える。

同時双方向型遠隔授業としての観光文化入門Ⅱでは、受講生のアンケート結果から、欠席回数、学習意欲、授業外学習時間などの授業に対する取り組み姿勢において遠隔授業の方が対面授業より高い数値が現れた。また、受講生の授業に対する満足度も遠隔授業の方が対面授業よりも高かった。一方で、同時双方向型授業における

質疑応答やディスカッションなどの「アクティブラーニング」に関しては、チャット、Q&A、ブレイクアウトルームなどテレビ会議システムの機能を駆使することで可能となるが、教員のデジタル・リテラシーによって教育の質が大きく変わる点が課題である。

オンデマンド型遠隔授業としてのホスピタリティ概論では、受講生のアンケート結果として、対面授業よりその満足度が高くなっている。「学生本人に関する」設問でも「授業に対する学生の評価」である設問でも満足度は高い数値を示している。アンケート結果だけではなく、担当教員が毎回レポートで学生の反応をみる観点からも授業質は改善している。しかし、「アクティブラーニング」に関しては、工夫して行ったとしても対面より優れているとは言えず、別の方法で補う必要がある。

遠隔授業を導入したことですべての科目に共通するメリットは、すべての授業で録画が可能となり、学習管理システムの中で受講生がいつでもどこでも視聴することが可能となったことである。従前の対面授業においては、授業録画システムが導入された教場のみ限定されて授業録画が可能であった。その視聴場所も図書館のみに限定されていた。また、急病や慶弔で欠席する学生にとって授業の再現性が担保されたことで、対面授業よりも大幅に欠席率が低下したことは遠隔授業のメリットの一つと言えよう。また学生からの反応や要望が口頭または紙から学習管理システムのアンケート機能へデジタル化されたことで、学生へのフィードバックや授業改善を効率的に行うことができるようになった。

遠隔授業の導入は、コロナ禍の中で当初対面授業に代替するものとして導入されたが、本稿の調査分析から対面授業と遠隔授業を二項対立で考えるのではなく、双方に強みと弱みがある

ことが明らかになった。従って、コロナ収束後の授業運営は、単に従前の対面授業の運営方法に戻すのではなく、すべての授業で学習管理システムを継続利用して、科目ごとに遠隔授業と対面授業の特徴を踏まえながらよりよい運営方法へ再構築することが重要となるだろう。

#### 【参考文献】

中村 哲 (2021) : 「日本の大学におけるオンライン授業をめぐる現状と課題」 観光ホスピタリティ教育 第14号, pp.30-42.

経済産業省 産業人材政策課 (2018) : 『人生100年時代の社会人基礎力について』

駒沢女子大学 (2021) : 『人間総合学群履修ガイド』 p.142.

松尾哲也 (2013) 「社会人基礎力研究—インターンシップ類型における社会人基礎力分析—」 『愛知淑徳大

学 アクティブラーニング』 第6号, pp.77-101.

真鍋和博 (2010) 「インターンシップタイプによる基礎力向上効果と就職活動への影響」 『日本インターンシップ学会年報』 第13号, pp. 9-17.

森雅人・堀内明 (2011) 「インターンシップによって培われる社会人基礎力のデータ解析(1) 高大接続教育のデータベース化に向けた予備的考察」 『札幌国際大学紀要』 第42号, pp.185-193.

#### 【参考サイト】

文部科学省 <https://www.mext.go.jp/>

観光庁 <https://www.mlit.go.jp/kankocho/>

駒沢女子大学 <https://www.komajo.ac.jp/>

#### 【注】

① 学習管理システム (Learning Management System, LMS) とは、教材や学習状況を管理する IT ツールで、学習を統合して管理するシ

システムのことである。LMSの機能として「教材と動画の配信」、「同時双方向動画の配信（ライブ配信）」、「アンケート作成及び調査」、掲示板、課題提出、成績管理、学生への連絡などがある。

②キオスク（KIOSK）とは、端末を利用して店舗や公共施設、鉄道駅などに設置される自立式の小型の情報機器を言う。情報やサービスの提供、各種の支払いや手続きなどに用いられる。

③オンデマンド型授業とは、パソコンやスマートフォン、タブレットなどの機器を使用して、教員が学習管理システムに公開した授業録画を、学生が指定された一定期間内で、いつでもどこでも何度でも授業を視聴する遠隔授業である。

④同時双方向型授業とは、パソコンやスマートフォン、タブレットなどの機器を使用して、相手（教員と学生）とリアルタイムで互いにコミュニケーションをとる方法で行われる遠隔授業である。

⑤課題研究型授業とは、オンライン上に授業の担当教員が事前に「課題」を提示し、受講生自らは「研究」を行い、学習管理システムに報告をして、教員が評価をする授業方式である。

⑥ハイブリッド型授業とは、「遠隔授業」と「教室での対面授業」を組み合わせた授業形態である。詳細に分類すると、「①ブレンド型」、「②ハイフレックス（HyFlex）型」、「③分散型」で分けることが出来る。

「①ブレンド型」とは、半期授業をオンデマンド型授業と、対面授業を組み合わせ一つの授業にする方法である。「②ハイフレックス型」とは、対面で授業を行いつつ、同時にそれをオンラインで配信するスタイルである。「③分散型」とは、1回の授業を対面とオンラインに分けて実施する方法である。駒沢女子大学では、主に「①ブレンド型」を実施している。

⑦GSE（G Suite for Education）とは、Googleが提供する学習管理システムである。2021年か

らは名称変更をGWE（Google Workspace for Education）に変更している。