

## サービスラーニング評価のための分析枠組みに関する考察

津曲隆

1. はじめに
2. サービスラーニングの実践事例
  2. 1 サービスラーニングの定義と意義
  2. 2 サービスラーニングの実践事例
3. サービスラーニングの分析枠組みの検討
  3. 1 実践の共同体という枠組みについて
  3. 2 学びのスタイルの発達と活動理論的解釈
  3. 3 第3世代活動理論から見たサービスラーニング
  3. 4 サービスラーニング成立の条件～媒介するヒト・モノ・コトの存在～
4. おわりに

### 1. はじめに

高等教育の改革を巡る動きは目まぐるしい。表1はその状況である。近年の大学教育に関わる中教審（または旧大学審議会）答申を示している。世紀の変わり目においてはグローバル化への対応が求められ、その後、大学の学部教育に関して学士課程教育という枠組みが定着し、近年はさらに職業人育成を意識したものへと質的な転換が社会から要請されるようになってきたことが読み取れる。

高等教育を担う教員の多くはその分野の専門家となるべく研究者としてのキャリアに向けた教育を受けてきた経歴を持つ。そうした教員がマジョリティであるコミュニティでは、必然的に、研究者というキャリアがコミュニティ内の言説を深層で規定している。そうした性格を持つ言説によって教育の方向付けが成されてきたのが従来の大学教育であった。卒業生の多数はビジネス世界での職業人となっていくのに関わらず、大学教育は、アカデミックコミュニティが次代の研究者となる周辺参加者を育成する方向の教育が——無自覚であったにせよ——正統的であったのである。学生を企業内で職業人化していく余力が産業界にあった時代はそれもさほど問題にならなかった。しかしながら、グローバル化が進行していく世界の動きの中で、企業内での教育の余

力が低下するとともに、大学内のアカデミックコミュニティと産業界との意識の差が顕在化されることになっていった。このことが、大学教育に対し、研究者としての周辺参加者ではなく、一般社会に送り出す職業人としての周辺参加者育成へと舵を切ることが求められる昨今の改革の理由のひとつになっていると考えられる。

表1 高等教育に対する審議会からの主な答申一覧

年月日	答申一覧	審議会
2012/ 8/28	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～	中央教育審議会
2011/ 1/31	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	中央教育審議会
2008/12/24	学士課程教育の構築に向けて（答申）	中央教育審議会
2005/ 1/28	我が国の高等教育の将来像（答申）	中央教育審議会
2002/ 2/21	新しい時代における教養教育の在り方について（答申）	中央教育審議会
2000/11/22	グローバル化時代に求められる高等教育の在り方について（答申）	旧大学審議会
1998/10/26	21世紀の大学像と今後の改革方策について — 競争的環境の中で個性が輝く大学—（答申）	旧大学審議会

差異を顕在化させ、大学の質的転換を求める現在の潮流は、社会的にはグローバル化が大きな影響を与えていることは間違いないが、もうひとつは高等教育の内的問題がある。大学のユニバーサル化である。現代は、同世代の半分が高等教育を受けることが普通となった時代である。ユニバーサル化が進行した大学が、従来と変わらず、内部システムを質的に変革させないならば最終的には破たんするしかない。ダーウィンの進化論を持ち出すまでもなく自明なことである。

こうした二重の要因が大学教育に質的転換を迫っている。その転換を促す具体的な施策のひとつとして、文部科学省は大学の優れた教育的取り組み（Good Practice）を支援する事業<sup>(1)</sup>を行ってきた。この事業に対し、多くの大学で計画が立案され、具体的な取り組みが実施された。これらの取り組みの中では、学生の学びを大学内に閉じたものではなく、地域社会や企業と連携する形の取り組みが多くみられた。実社会と連携して学生教育を行うという発想は、従来の大学教育では全く考えられない時期もあった。しかし、それは、近年、様変わりしている。企業インターンシップなどがそのひとつの例である。こうしたツールが大学の教育課程の中に組み込まれ、大学と学生が将来働く場である一般社会とが、緩くではあるが、連携することが当たり前になった。ただし、現状のインターンシップの場合、地域社会・企業の見学という色彩が強く、大学と一般社会とが協働して学生教育を行っていくというところにはまでは届いていない。この問題をクリアするものとして、文部科学省のGP事業によって新しい教育の取り組みが実施されたのである。

が、そこで用いられた手段のひとつが、地域社会・企業と連携しながら課題解決していくサービ  
スラーニングであった。

サービスラーニングとは制度的な学校教育では不十分であった市民性の獲得について、実社会  
の中でそれを補うものとして米国の初等教育で導入されたのが始まりであった。近年は、それが  
ボランティア教育とも融合しながら初等中等教育の中で実践されている。それが高等教育におい  
ても注目を集め、わが国でも、いくつかの大学で専門の組織を設けて積極的な推進体制がとられ  
始めた。

サービスラーニングは、学生が地域社会・企業で単に学ぶだけの一方的なものではなく、両  
者が対等な立場で、さらに互惠関係が生まれるようデザインされたものをいう。互惠の関係ゆえ  
に、単に学ぶだけに終わらず何らかのアウトカムが要求される。そうした責務が課されること  
によって、学生の側の学習行動は必然的に真剣なものにならざるを得なくなる。それが自己を成長  
させる能動的な学びを促す。他方、地域社会・企業の側においても、学生との協力関係によって  
それまで抱えている課題の解決に結びつく可能性があり、サービスラーニングのメリットは大き  
い。このように期待の大きいサービスラーニングであるが、しかしながらこの新しい教育の様態  
については実はあまりわかっていない。そして、これを理解する枠組みなども明瞭でないため、  
何を持ってうまくいったと言えるのか、評価手法等も明確に定められないのが現状である。

本研究は、サービスラーニングによって学生の学びと地域の変化——特に本研究では、地域に  
おける情報化の進展をテーマにした——が促されていく状況を考察したものである。具体的には、  
熊本県天草市と熊本県菊池郡菊陽町の二つの地域をフィールドにそれぞれ行った地域社会の情報  
化振興をテーマにした二つのサービスラーニングを研究の対象にした。ICT の利用に関しては、  
学生たちは常に時代の先端を走る存在である。その学生たちが地域社会の中で行う活動が地域の  
情報化にもたらす影響は小さくはない。その互惠関係を駆動力にして、筆者の研究室で数年に渡  
り、研究室の活動とは独立する形で二つのサービスラーニングを実践してきた。本稿では、その  
実践の参与観察を通して、サービスラーニングを捉える視点について考察したものである。観察  
を通じた理論的検討の結果、活動理論がサービスラーニングの分析枠組みとして妥当であること  
を示し、さらにはサービスラーニングが従来の大学教育とは質的に異なる第3世代の新しい教育  
手法として位置づけられることを明らかにする。

## 2. サービスラーニングの実践事例

### 2. 1 サービスラーニングの定義と意義

サービスラーニングは、1990年代に米国で普及した教育実践で、学校と地域社会とをつなぎ子  
どもたちに市民性を身につけさせる目的で始まったものである。ここで、“子どもたち”と表現  
したように、当初は初等・中等教育における教育プログラムであった。しかしそれが徐々に、わ  
が国の高等教育においても注目されるようになり、現在は、大学においても正式なカリキュラム  
として導入されるようになってきている。こうした動きは、先にも述べた文部科学省のGP事業による  
教育改革も大きく影響していると言ってよいであろう。

普及理論<sup>(2)</sup>の言葉を借りれば、イノベーターからアーリーアダプターの段階に進み、サービスラーニングは、大学教育において普及期に入りつつあるものと想像される。多くの大学で多様な試みが始まり、普及期にあるサービスラーニングであるが、これは、

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、学生が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 と互惠 reciprocity は、サービスラーニングの鍵概念である<sup>(3)</sup>。

と定義される教育のことをいう。この中で「経験教育」という言葉が使われている。サービスラーニングという教育の本質をなす言葉であるが、この経験について、“真実の教育はすべて経験から生まれる”と喝破し、その重要性を説いたのはデューイであった。デューイは、制度化された学校に対し、こう指摘した<sup>(4)</sup>。

学校はこれまで生活の日常的な条件や動機付けからはなはだしく切り離され、孤立させられているので、子どもたちが訓練を受けるために通わせられている当の場所が、経験——その名に値するあらゆる訓練の母である経験を、この世の中で獲得するのがもっとも困難な場所になってしまっているのである。

手厳しい指摘である。現在の教育批判のように聞こえるが、実際は原書第2版が出版されたのが1915年のことである。実に100年も前の指摘なのである。経験を重視した学習はデューイ以来、理論的に考察され実践もされてきたはずであるが、今なおこの指摘が新鮮であることに驚きを禁じ得ない。

実際、現代の大学教育は大学内部に閉じた自己完結的なものが多く、経験との縁も遠く、さらには社会との接点にも乏しい。ただし、歴史的には経験を重視するスタイルも大学教育の中で育まれていないわけではなかった。村上陽一郎から、その辺りの様子を少し引用しておく<sup>(5)</sup>。19世紀ドイツのギーゼン大学は、当時、学生の質の点で最も悪名高い大学のひとつであった。そこに着任したJ. フォン・リービヒは、哲学部の中に、「化学・薬学」のための今でいう「研究室」を自費で造った(1825年頃)。科学研究を大学の中で行う専門的な場所としては最初のもので、ここで昼夜を問わず学生たちに実践と直結する実験をさせていく。当時、人工染料や肥料改良などの社会的ニーズが生じていて、こうした社会状況の中で、リービヒの研究室の学生たちは引っ張りだこになっていったのである。リービヒ以前のヨーロッパの大学では、学問それ自体に意味を求めるような考え方が主流で、「学問すること、それ自体が学問の目的<sup>(6)</sup>」という状態にあり一般社会とは遊離していた。それをリービヒは一般社会と接続する高度な職業人育成の方向へと大学を変えたのであった。

この成功は、リービヒの研究室をモデルとして世界中の大学にこの方式が普及させていくことになる。しかしながら、時の経過とともに、アカデミズム世界の膨張と連携(学界の成立)、そこから学界という共同体における知の追及へと移行していく。実験を重視する理系学部であっても、多くはアカデミズム世界における経験教育が主流であり、アカデミズムの外の一般社会における経

験教育とはどうしても一定の距離が生まれていった。そしてそこで“全うな”教育を受けた人間がまた大学の教壇に立つ。こうしたメカニズムの下で、アカデミズムの理念は再生産されている。

もっとも、このことは大学がエリート型およびマス型の段階であれば問題は特になかった。これを問題として顕在化させることになったのが大学の質的变化である。M. トロウによれば<sup>(7)</sup>、様々な段階での大学の機能は表2のようにまとめられる。わが国の大学は、現在、ユニバーサル化の段階にある。ユニバーサル化した時代において、従来の高等教育の機能は妥当なものではなくなっているのである。

表2 高等教育の段階とその主要機能

高等教育の段階	高等教育を受ける同年代人口比率	高等教育の主要機能
エリート型	15%以下	エリート・支配階級の精神や性格の形成
マス型	15～50%以下	専門分化したエリート養成+社会の指導者層の育成
ユニバーサルアクセス型	50%以上	産業社会に適応しうる全国民の育成

大学の質的变化としてのユニバーサル化は、その段階での高等教育の機能を実現していくためにサービラーニングのような教育手法に着目することになった。先に引用した Jacoby は、サービラーニングを教育に持ち込む際の理由として、

学術的な知識は、とても発達した認知的社会的技能がないとうまく応用できない。加えて、学生は、一つの生涯キャリアの準備というより、ひとまとまりの移転可能な知識を獲得しなければならない。

といったことを挙げている。これは、近年高等教育の中で重要なテーマとなっているジェネリックスキルの獲得の必要性を指摘するものと言える。ジェネリックスキルは、“あらゆる職業を越えて活用できる移転可能なスキル”と定義される。知識を、専門性と一般性及び大学と社会という2つの軸で張る空間にマッピングしたとき、ジェネリックスキルは一般的かつ社会的な知識領域に位置づけられる。ところで専門的かつ大学的な知識領域が従来の大学で行われてきた教育であり、専門的かつ社会的な知識領域は企業におけるものとなる。さらにもうひとつ残る一般的かつ大学的なものが大学の従来の教養教育に対応するものと言える。

これらから分かるように、ジェネリックスキルに対応する知識領域は、従来の高等教育で（それだけでなく中等教育においても）見落とされてきた。終身雇用という神話が崩壊し、現代を生きる人は多様な職種を移動しながらキャリアを重ねていくことが要請されている。職業移動を自由にするには、ジェネリックスキルの獲得が必須の要件となる。この意味で、ユニバーサル化した現代は、この領域の能力開発が求められ、学士課程教育における能力育成として極めて重要な

位置を占めると言えるのである。2012年8月に中央教育審議会から答申された「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～<sup>(8)</sup>」においては、

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は、学生からみて受動的な教育の場では育成することができない。従来のような知識の伝達・注入を中心とした授業から、教員と学生が意思疎通を図りつつ、一緒になって切磋琢磨し、相互に刺激を与えながら知的に成長する場を創り、学生が主体的に問題を発見し解を見いだしていく能動的学修（アクティブ・ラーニング）への転換が必要である。

と記述されており、ジェネリックスキル獲得に向けて、大学のこれまでの教育方法論に対し質的転換を強く求めている。

ところで、Jacobyによれば、サービスラーニングとは、

知識を統合したり、創造的に問題を解決したり、建設的な共同作業を行ったり、効果的に意思疎通したり、筋がよく通った意思決定をしたり、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

ものである。こうした性格を持つサービスラーニングが、ジェネリックスキル獲得と密接に関係していることは明らかであろう。このことゆえにサービスラーニングの高等教育への導入は、今後大切な意味を持つてくるのである。

先に述べたようにサービスラーニングは経験学習の一形式である。経験学習自体はデューイ以来長い歴史を持つものであるが、それがコルプによって体系化された結果、導入が容易になり、近年では企業における人材開発の場でも利用されるようになってきている<sup>(9, 10)</sup>。コルプは、学習を“経験を変換することで知識を作り出すプロセス”とした上で、図1のように経験学習をモデル化した<sup>(11)</sup>。

コルプの言う具体的経験とは、単なる経験ではなく個人の現在の能力を超えるところにある挑戦的な経験を指す。内省は具体的な経験の場を俯瞰的な立場から振り返ることであり、経験を意味づけすることに相当する。概念化とは、経験し内省した結果を踏まえ、経験を一般的ルールや知識へと変換することである。最後に、作り出した一般ルールや知識を新しい状況に適用することで、次なる実践や内省を生み出し、成長の軌道へと乗っていく。単なる体験だけで人が成長することはない。

サービスラーニングのキー概念のひとつとして「省察」がある。「省察」を重視するサービスラーニングは、コルプの経験学習モデルに該当するものであり、学生に経験学習の機会を与えるひとつの方法であるといえる。

サービスラーニングは奉仕活動とは異なる。地域社会の課題の解決に向けて活動するわけであるが、学生たちと地域社会とは互いに対等な関係であり、どちらかが他方の奉仕者となるような関係にしてはならない——対等という制約が学生たちに単純な経験ではなく、挑戦的な経験を促

すことになる。両者が利益を享受する「互惠関係（Win-Win の関係）」が構築されるよう内容がデザインされて初めてそれはサービスラーニングとみなせる。サービスラーニングによって、学生側は実践の機会を得ることができ、そして、経験学習による能力開発の場として活用できる利点を享受する。

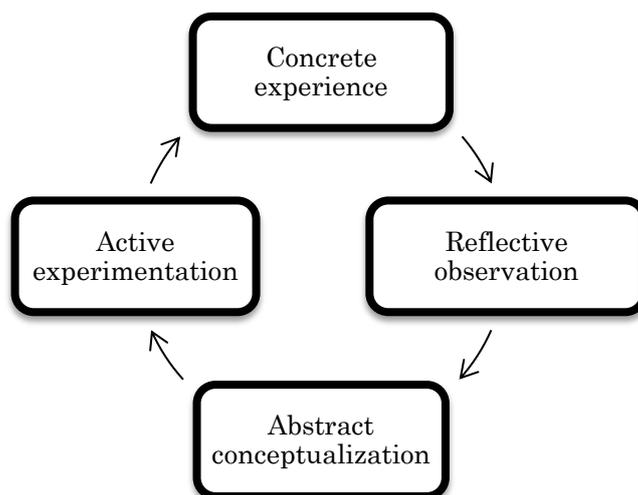


図1 コルブの経験学習モデル（コルブ論文を基に筆者作成）

一方で地域社会や企業の側についてのメリットはやはり20代の若者がその地域に入ってくる  
こと自体がひとつの大きな意味を持つ。

地域内と地域外の人々の相互作用によって地域の活性化を促す実践的試みとして地元学がある。  
これは吉本哲郎を中心に熊本県水俣市から始まったものである。地元学では地域内の人々を「土  
の人」、地域外の人々を「風の人」と呼ぶ。吉本はこの二つをこう関係づけている<sup>(12)</sup>：

地域のもっている力、人のもっている力を引き出すことが、外の人たちの役割です。でも  
外の人たちの行動には、行儀作法があります。それは教えすぎないことです。教えすぎな  
いで、地域のもっている力、人のもっている力を引き出していくのです。

風の人が触媒となって土の人の中に埋もれてしまっている力を取り出ししていくことで地域は自ら  
が持つ資源に気付いていく。地元学はそのための実践の学である。この実践において、若者とい  
う存在は地域の人々に受け入れられやすく、風の人として非常に有望な存在なのである。

風の人としての有望な若者が多数存在するのが学校である。コミュニティデザインを手掛ける  
山崎亮は、学生のことを“地域の人たちと仲良くなる専門家<sup>(13)</sup>”と呼び地域の課題に向き合う  
時に重要な役割を担うとしているが、学校という社会装置はこうした多くの若者を特定の物理空  
間に閉じ込め、教育内容その文脈から切り離してきた。このことはデューイが100年も前に指  
摘したことであった。学校によって、地域から、少なくとも昼間は、若者が消える。換言すると、  
学校というシステムは地域社会から若者を収奪する制度になっている。大学は当然ながら交通の

便の良い都市部に集中する。このため、都市部から離れた地域では、若者が極端に少なくなってしまう。地域社会において学びを展開するサービスラーニングは、都市部に集中した学生たちを地域社会が取り戻すツールでもある。若者という視点がほとんどなかった地域社会には、この刺激は大きな意味を持つであろう。若者の存在自体が地域社会にとっては重要であり、それだけでも十分な場合もあるが、地域社会が抱える課題を若者視点で解決できるものであればさらに大きな意義がある。学生は一般には特別な技量を持ち合わせているわけではない。それゆえ、彼らのスキルだけで特別なことができるわけではないが、多数の若者の存在があって初めて解決できる課題設定をすることで、それまで地域社会だけでは不可能であったことも可能にできる。

大学と地域社会という異なるシステムの界面で成立するサービスラーニングは、課題設定の在り方が重要になる。ただし、課題設定がうまくいってもいくつか問題がある。大学のように学びの環境がコントロールされていない地域社会においては、想定外のことが生じるのがごく普通にあるということである。想定外の事態に対応していくことが経験学習で求められる経験を学生たちに提供するものではあるが、学びとは無関係な事態については外からの適切な支援が必要になるだろう。また、先に述べたように、経験学習のポイントは経験の内省とそこから得られた一般的知識を具体的に適用していくことであった。学生たちはこうした経験学習そのものの経験が少ないわけであるから、自らの手でサイクルを回転させることは困難である。そこに的確な支援が必要となる。こうしたことを抜きにサービスラーニングは成立し得ない。サービスラーニングは継続的な取り組みであることを認識し、学生たちへの形成評価によってサイクルを回す駆動力を与えていく必要がある。これらの事態への配慮があって初めてサービスラーニングは、経験学習サイクルを自律的に回していく主体性に富む学生の育成手法として、また地域課題解決に対しては優れたコミュニティ・ソリューション<sup>(14)</sup>として機能することになるであろう。

このように、サービスラーニングとは学生と地域社会双方にメリットをもたらすツールとなる可能性を持ち合わせている。ここで最近発表された文部科学省の大学改革実行プラン<sup>(15)</sup>における「地域再生の核となる大学づくり（COC（Center of Community）構想の推進）」に注目したい。これは「激しく変化する社会における大学の機能の再構築」という柱の中の一つの改革の方向として挙げられている構想である。地域に好循環を生み出す拠点として大学を捉えるこの構想は、大学に対する次の批判、

- (1) 大学の教育研究が、社会の課題解決に十分応えていない。
- (2) 学生が大学で学んだことが、社会に出てから役立っていない。
- (3) 地域と教員個々人のつながりはあっても、大学が組織として地域との連携に臨んでいない。

を背景とし、学生の主体的な学びと次代を生き抜く力を育むことを前提にして、以下3つの効果を狙っている。

- (1) 大学の教育研究がより現実的な課題を直視したものになる。また、地域社会の大学に対する理解が進む。

- (2) フィールドワーク等を通じて、学生が社会の現実の課題解決に参加することで実践力を育成。学修する意欲も刺激。
- (3) 大学が組織として地域と連携することで、大学の様々な資源が有機的に結合。課題解決に向けた教育研究活動も活性化。

これからわかるように、この構想は、大学全体としてサービスマーケティングを組織的に取り組むことを要請していると考えてよいであろう。この構想は、サービスマーケティングの組織的取り組みによって、地域の拠点として大学を位置づけていこうとしているものと解釈できる。そして、サービスマーケティングはユニバーサル化した現代の大学において、有用な教育手法と認知され、そしてそれは同時に地域課題の解決に向けた効果的なコミュニティ・ソリューションとしても期待されていると考えてよいだろう。

## 2. 2. サーマーケティングの実践事例

次章でサービスマーケティングの評価の枠組みを検討するが、そのための材料として、熊本県立大学総合管理学部津曲研究室で研究室の課題とは独立に学生たちが取り組んできた2つのサービスマーケティングについて取り上げる。

一つ目は2008年から2010年までの3年間に渡って取り組んできた、熊本県天草市に立ち上がった天草 Web の駅<sup>(16,17)</sup>なる地域コミュニティサイト（地域 SNS として当初設置）の支援に関する活動である。津曲研究室の学年を超えたボランティア有志が集まり、サイトの立ち上げに協力する形で様々なアイデアを学生たちが試してきたものである。当時、地域 SNS は極めて新しい取り組みであり、地域住民はそれが提示されても、サイバー空間上のサイトに情報を発信していくという行為自体がなかなか理解されないものであった。それで、新しいツールに対し適応性の高い大学生がサイトの利用をけん引する形で、サイトの定着を進めた。この事例については前報<sup>(18)</sup>でも取り扱ったので、詳しい内容はそちらに譲り、以下では、本稿の考察に必要な部分についてのみ述べる。

当時、地域 SNS や地域情報ポータルサイトといった概念自体が地域には普及しておらず、それゆえ、そういったツールを活用するメリットを感じる住民もほとんどいなかった。このため、普及理論でいうイノベーターも少なく、特に何もしなければ、設置したコミュニティサイトは立ち枯れ、消滅する可能性が高かった。実際、多数の自治体の地域 SNS においてそういった状況が生まれていた。もちろん、立ち上げ時に天草市では行政の手によって PC の操作面を含めた啓蒙活動は行われたが、しかしそこにどういった情報を発信していくのかという、次元のひとつ高いリテラシーについての啓蒙活動まで行えるはずもなかった。このため、住民が情報を発信し、それを地域で情報を共有していくというレベルにまで達する可能性はかなり低かったと言える。

こうした状況の中で、津曲研究室の学生に呼びかけ、地域コミュニティサイト「天草 Web の駅」の普及に向けた活動を行うボランティアを募集した。数名の有志が集まり、学生グループ（天草 Web の駅学生サポート室うちわ EBI's。以後、「うちわ EBI's」と略す）が結成された。その後メンバーは、三世代の新陳代謝を繰り返しながら、3年間に渡って取り組みを継続していく。

活動を通し、地域住民がコミュニティサイトにて情報発信をしていくことが普通になるように「うちわ EBI's」は様々なアイデアをコミュニティサイト上で試していく。情報発信は、交代制で毎日行われた。サイト上にアクセスランキングが発表されるようになると、天草 Web の駅学生サポート室がトップになった。この頃には、天草 Web の駅へのアクセスは天草市役所のホームページよりも多くなっており、情報の閲覧者という点ではかなりの普及を果たしていたといえる。それらの閲覧者を、情報発信者へと一段階レベルアップさせるため、「うちわ EBI's」はユーザー参加型のコンテンツ発信を多く取り入れ、あるいは発信された地域住民のコンテンツには、丁寧にコメントをつけていくといった、きめ細やかなフォローを行っていた。毎日行っていたこうした活動は、数名の学生たちがうまく連携してできたことであった。

こうした取り組みを継続していく中で、徐々に、コミュニティサイトを通して「うちわ EBI's」と地域住民の間に信頼関係が生まれ、特定の地域住民との紐帯が出来上がっていった。長期の取り組みの中では、直接天草市に出かけていく機会もあった。例えば、彼らが天草 Web の駅の PR を兼ねて活動報告会を天草市にて行った際には、行政関係者はもちろん、それ以外にも彼らのネット上の知人たちの参加もあった。さらにまた、活発に情報発信している特定地域に対しては、直接取材に赴き、フェースツーフェースでの対面で信頼を得ることに努めた。学生集団と地域住民の集団が、このように、サイバー空間およびリアルな空間双方で接触していくことで、コミュニティサイトの活発化は促進されていった。

「うちわ EBI's」の活動としてもっとも目を引くのが、彼らが独自に始めた「週刊うちわ EBI's」という録画放送である。これは彼らの目に留まった天草 Web の駅内のサイト情報を、1 週間ごとに紹介していく番組で、YouTube を利用して天草 Web の駅学生サポート室から放送していくというものであった。当初は一方的な発信に見えていたが、上記のサイバー／リアル双方の空間でのつながりの効果などもあって徐々に影響力を発揮し、番組で取り上げたサイトの住民からお礼が届くようになった。このことは、「週刊うちわ EBI's」が単なる放送ではなく、地域住民の発信（パーソナルメディア）を取りまとめていく「ミドルメディア<sup>(19)</sup>」としての機能を創発したと考えることができる。当初からそういったことを意図していたわけではない。長い活動の中で生まれたものであった。

その後、3 年経過し、天草 Web の駅では安定的に地域住民からの情報発信が始まり、2012 年現在も立ち枯れることなく継続している。地域住民が多様な地域の情報を発信し続け、住民自身が作る地域メディアとして確立したことは全国的に見ても珍しい事例であろうと思われる。

二つ目の事例は 2010 年 7 月に結成した当時津曲研究室に所属する 2 年生の有志 4 名によるグループ（チーム名「きくりん人。」。以後、この呼称を用いる）である。このグループは、熊本県菊池郡菊陽町のホームページの利用促進を支援するために誕生した。2012 年 12 月現在も活動を継続しており、同じメンバーで 2 年以上に渡って菊陽町の中で活動している。活動の契機は菊陽町のホームページがリニューアルされ、動画のアップも可能になったにもかかわらず、ほとんど利用されていないという課題を菊陽町役場職員が研究室に持ち込んできたことであった。その役場職員は津曲研究室の大学院修了生であった。役場職員が菊陽町との接点となり、「きくりん人。」は映像でまちを記録していく活動を開始する。活動初期は、菊陽町の動画投稿サイトに賑わいを生み出すため、主として動画コンテンツ制作に力を注いだ。

「きくりん人。」の学生メンバーは映像作りについてはほぼ素人集団であり、またコンピュータの操作もいわゆる典型的な文系学生で Word や電子メールが使える程度のリテラシーしか持ち合わせていなかった。ただし、一人だけ、映像研究サークルに所属する学生がおり、その学生が持ち合わせている知識を頼りに映像作りは進んでいった。当初、グループメンバーには明確な役割はなく、全体として動いている状態であったが、徐々に機能分化を始め、活動を通して役割が明確になっていった。分業化が始まり、グループがひとつの活動システム——活動システムについては3章で述べる——として成立していく。活動に適応していく形で組織化された「きくりん人。」は、その後、その組織力を利用して地域に深く入り込んでいくことになる。

菊陽町の映像作りを目的としていることから、映像の被写体となる対象を見つけるため、「きくりん人。」は、菊陽町に実際に出かけていくことが多かった。地域住民のイベントにも徐々に参加していった。そうしたイベントが映像作りの一番の素材と考えたからである。先の菊陽町役場職員に紹介される形で、菊陽町で開催される祭りの手伝いや取材に参加していくことにもなった。菊陽町は熊本市に隣接する自治体で、大学から近いということもあり、先の天草市をフィールドとしたグループ「うちわ EBI's」とは違って「きくりん人。」は頻繁に彼らのフィールドに足を運んだ。特に、活動初期は物珍しさもあり、さらにメンバー間の関係作りという意味もあって頻繁に取材に出向いていた。途中、停滞する時期はあったが、現在では、後に述べる地域放送のため、毎週必ず情報収集に出向くまでになっている。単純接触の反復は、心理的距離を近づけるのに非常に効果的である。毎週赴くというこの行動によって「きくりん人。」は菊陽町（もちろんその極一部の地域ではあるが）において、一定の認知を受けている。

ここで、その後の活動の方向を変えることになった「きくりん人。」の初期のエピソードを紹介しておきたい。「きくりん人。」は、2010年11月7日、菊陽町で行われた地域の祭り“鼻ぐり井手祭”の様子を取材してきた。地域に入り込むことを主目的とした取材であった。その取材の振り返り作業を研究室で行っているとき、偶然同席した筆者が、「きくりん人。」が持ち帰ったある写真を目にした。写真は、タブレット端末 iPad を年配の方々が取り囲み、一緒に何やら読んでいる様子を撮影したものであった。菊陽町は熊本市近郊のベッドタウンとして人口が増加し、発展している自治体である。新しい住民は町の西部方面を中心に移住してきている。一方、東部は先祖代々の土地に暮らす住民が居住している地域である。鼻ぐり井手祭は、後者の人々が暮らす地域で開催され、土地の歴史性を表現する祭りである。写真の iPad を取り囲む住民とは後者の昔ながらの土地に暮らす年配者たちであった。

「きくりん人。」の学生たちはそれほど深く意識することはなく撮影したものであったが、当時先端的なタブレット端末と古い歴史が刻まれた土地に暮らす年配の住民というそのアンバランスさによって強い印象が与えられる写真であった。このことを通して、学生グループの活動とその土地の人たちとの接点となる新しいアイデアが生まれることになった。まちの記録を残していく活動の結果として、映像単独で記録に残すのではなく、文章や画像なども使ったマルチメディア化したコンテンツをタブレット端末に電子書籍として組み込むという方法がそれである。iPad はもちろんであるが、ネットに接続されたスマートフォンがこれからの最重要の情報デバイスとなることは明らかであるから、そういったデバイスに提供するコンテンツとして電子書籍は非常に優れている。そうしたアイデアを筆者や「きくりん人。」が温めていた頃、2011年5月3日にNHK

で放送された番組<sup>(20)</sup>で、村上龍や瀬戸内寂聴などの作家が電子書籍に取り組んでいることを知った。東日本大震災前から電子書籍に取り組んでいた村上龍は、震災当日も小説を電子書籍化する作業を行っていた。ところが、2011年3月11日の震災によって、地域の日常が根こそぎ消失することは地域に計り知れない影響を与えることに気付く。東日本大震災を機に、村上龍は地域にこれまで当然のようにあり、根付いてきた伝統行事等を電子書籍として残していく活動を始めた。このことで、電子書籍によるまちの記録が重要なテーマであることを再認識することになり、「きくりん人。」は映像取材だけでなく、電子書籍として記録を残していくために、インタビューなどを含む取材に積極的に取り組んでいくことになる(図2)。

取材対象は伝統行事としての祭りだけでなく、主な対象を地域住民とした。その土地に暮らす住民はその土地が育んだ土地の記憶そのものであるとの考えからである。住民はその土地が育んだ言葉を持ち、その土地が育んだ慣習を身に着けている。住民にこそ地域の今現在の日常は埋め込まれていると考えてよい。しかしそれは、日常ゆえ、あまりに当たり前で、従って意識しなければ記録として残ることはない。この趣旨のもと、「きくりん人。」のメンバーは、これまで度々取材していた菊陽町三里木商店街のお店の主人に打診し、この計画について相談することになった。その際には、「きくりん人。」のメンバーからの依頼で筆者と菊陽町役場職員もそこに立ち会った。相談の結果、商店街全体の下承を得ることができ、「きくりん人。」は、商店街の会員を中心に菊陽町住民の取材を行っていくことになった。



図2 電子書籍化に向けた取材活動を行う「きくりん人。」の学生たち

以上の活動は、地域住民を媒介する形での地域の記録と考えることができ、それを電子書籍の形で残すということは、“電子書籍を用いた地域のポートフォリオ化”と捉えることができる。こうしたポートフォリオは通常は文書の形で残っていくのであろうが、電子書籍というリッチコンテンツから成る新しい媒体で記録を残していくことは、地域に対し(未来において)新しい価値をもたらすものである。この価値は、「きくりん人。」が地域において活動することで初めて生み出したものであった。

さらに、地域住民の取材を通して、「きくりん人。」には新しい出会いがあった。菊陽町と合志市の一部を含む地域情報を集め、それらを紙媒体の情報誌として発行している「ワンネス<sup>(21)</sup>」という団体との出会いである。この出会いが化学反応を起こした。それまでも大学という活動の場にて、断続的にUstreamによる放送は行っていたが、それは新しい手法を学ぶというアカデミックな意味合いが強かった。ワンネスとの出会いは、そこから次元がひとつ上がった。ワンネスの記事を放送の中で紹介することを通して具体的な放送が始まり、菊陽町向けに放送する“超ローカル放送”といった具体的な概念を生み出すことになったのである。超ローカル放送は「菊陽三ちゃんねる」という名称でUstreamにて現在週2回のペースで「きくりん人。」の手で放送されている。「菊陽三ちゃんねる」は、天草市を舞台に活躍した「うちわ EBI's」のミドルメディア「週刊うちわ EBI's」の流れの中に位置づけることも可能である。もちろん異なる点はある。それは、ワンネスという地域の団体から情報誌の提供を受けて、それを放送している点である。紙媒体の超ローカル誌ワンネスと学生が提携する形でライブ放送が作られているということは、それまでにない新しい試みとして非常に興味深いものである。

以上、サービ斯拉ーニングに関して二つの事例を見てきた。二つの事例共に長期間に渡って地域と関わり続けてきた。長期間ゆえに、活動の時々で振り返りを行い、そこから引き出した一般知識を次の活動につなげていくことができた。先に述べたコルプのいう経験学習のサイクルを各人回すことが可能であったわけである。地域住民との接触で社会人としての基礎訓練を行なえただけでなく、成果を地域に持ち込んでいくプロセスで、当初はWordを使う程度だったコンピュータスキルが、映像を作る、ライブ放送を行う、ソーシャルメディアによる情報発信を行うなど、コンピュータスキルとコンピュータを介したコミュニケーションスキルを驚異的に向上させていった。研究室を利用している学生たちは他にも多くいるが、それらの学生と比較するとかなり高いレベルでのスキル向上につながっており、この事実はサービ斯拉ーニングを行ってきたことが大きく影響していると考えている。定性評価ではあるが、サービ斯拉ーニングは学生の自律的な成長を促す学習手法のひとつとして極めて重要なものと確信するものである。

### 3. サービ斯拉ーニングの分析枠組みの検討

#### 3. 1 実践の共同体という枠組みについて

前章で、サービ斯拉ーニングについての具体的な事例を見てきた。サービ斯拉ーニングを今後さらに発展させていくためには、その詳しい分析を可能にする理論的枠組みが必要となる。しかし現状では、定義に関し一定の知見が共有されてはいるものの、それによる学習をどういった視点で捉え、評価に結び付けていくのかということに関してはまだ発展の途上にあると思われる<sup>(22)</sup>。このことはひとつにはサービ斯拉ーニングについての理論的な分析枠組みが明確になっていないことが原因であろう。枠組みの欠如ゆえに、評価方法等の開発指針を設定できないでいる。特定の病気について、それがどういうものか外延的な定義が与えられても、その病気を理解していく分析枠組みが確立されなければ、病気の具体的な診断手法（評価方法）とその後の治療につながっていかないと同様である。従って、今現在必要なのは、サービ斯拉ーニングという学びのスタイルをどう捉えるかという視点の設定と分析枠組みを明確にすることが必要であると言える。以下、この点を検討していきたい。

サービスマーケティングは、繰り返しになるが、学生にとってオンキャンパスでは得られない性質の学びを得る活動に他ならない。しかしながら他方で、それが行われる地域にとっては地域課題解決につながる活動として期待される活動でもある。学生側（あるいは大学側）からと地域側とタイプの異なる二つの側面を含むのがサービスマーケティングである。それゆえ、双方の視点を包含する分析枠組みが必要となる。

学びという視点で考えると、次のことが考えられる。サービスマーケティングは、脱文脈化された場所（＝学校）ではなく、地域社会という具体的な場所（野生の思考が要求される状況）の中に埋め込まれた学びの形態である。状況に埋め込まれた学びの理論は正統的周辺参加論としてレイブとウェンガーが展開してきたことは周知の通りである<sup>(23)</sup>。彼女らは学びとは本質的に状況に埋め込まれたものであって、学びは特定の共同体への参加として捉えるべきものであると主張した。参加の対象となる共同体のことを「実践の共同体」と呼ぶ。人はこうした実践の共同体の周辺者から、十全的な参加者になっていく過程を経て成長していく。その参加の過程こそが学びであると捉えるのがレイブらの正統的周辺参加論である。この場合の学びとは、知識の獲得という単純なものではない。学びとはそういう単純なものではなく、参加の軌道を進むことによるその人の立ち位置や見え方の変化であり、人格そのものが変化していくプロセスであるとみなす。

サービスマーケティングも地域社会という共同体を学習の場とするわけであるから、この正統的周辺参加論の枠組みで捉えることができそうである。検討してみよう。

確かにサービスマーケティングの中で活動してきた学生たちは成長が感じられ、学びを深めたことは疑いもない事実である。前章で扱った学生たちそれぞれがリテラシー面、コミュニケーション面(近年の大学生の学習分野の用語で言えば、コンピテンシーと表現した方が妥当かもしれない)において、深い学びに向かっていたことは、他の学生たち(本事例では、同研究室に所属する他の学生たち)との間に、定性比較であるが、差異が生じていたことから明らかである。しかし、彼らの行動を精査すると、その学びが地域という共同体への参加を通して発展したと考えるのは妥当ではなさそうだ。ひとつには、地域住民が、学生を市民活動、あるいは商店街活動といった実践の共同体への周辺参加者としてみなすのは困難だからである。地域住民にとって学生たちはあくまでも外部者であり、地元学で言うところの風の人である。風の方は土の人(地域住民)とは異なり、時期が来ればその共同体から立ち去っていく一過性の存在である。その共同体の成員に向けた参加の軌道をとっていく存在にはならない。もちろん、例外的にそこへの深い参加を果たしていく学生も出現することもあるだろうが、一般的には参加は一過的なものである。

学生が参加しているのは、サービスマーケティングが対象としている地域共同体ではなく、サービスマーケティングを企画する学校という共同体であり、そしてまた学校から就職という形でつながっている働く場としての社会へと拡張されるような共同体を指定するのが妥当であろう。そういった共同体の中での参加という軌道を通して、学生たちは職業人としての学びを深めていくと考えることが妥当である。図3はそのイメージを示したものであるが学校という空間から職業空間へと接続された共同体の中で、図3の実線で示す軌道1に沿って学生たちは参加を深めていく。一方、地域共同体というものは、学校-職業共同体の一部と重なりながら、その成員を周辺参加者として指定する共同体であり、その中に図3の破線で示す別種の軌道2がある(ここでは省略しているが、破線は無数に存在するであろう。学校や職業空間からの多様な周辺参加者が多様な

破線の軌道をとる)。サービスマーケティングの対象となる学生の多くは、図3の軌道1（学生の数だけ無数の多様なパターンの実線がそこにある）をとるのであり、従って、地域社会を学生たちが正統的周辺参加を果たしていく共同体と考えるのは難しい。このため、サービスマーケティングは地域という実践の共同体への参加として学びが生じるものではないと言ってよいであろう。もっとも、先に述べたように、例外はある。地域社会そのものに入り込んでいく学生が例外的に誕生する可能性はもちろんある。しかしながら、そうした学生はあくまでも例外的なものであって、ほとんどは大学から職業へと向かう共同体の中での参加の軌道へと向かう。実際、本研究でターゲットしてきた学生集団は例外なく職業共同体へと参加をしていった。

以上からわかるように、参加という形での学生の学びは学校共同体の中で起きる現象である。その時、地域共同体の存在は正統的周辺参加論の枠組みにおいては明確には捕捉できない。このため、学生と地域双方が対等であるとするサービスマーケティングにおいては、そこで生じる学びは別の見方で捉えないといけないことがわかる。

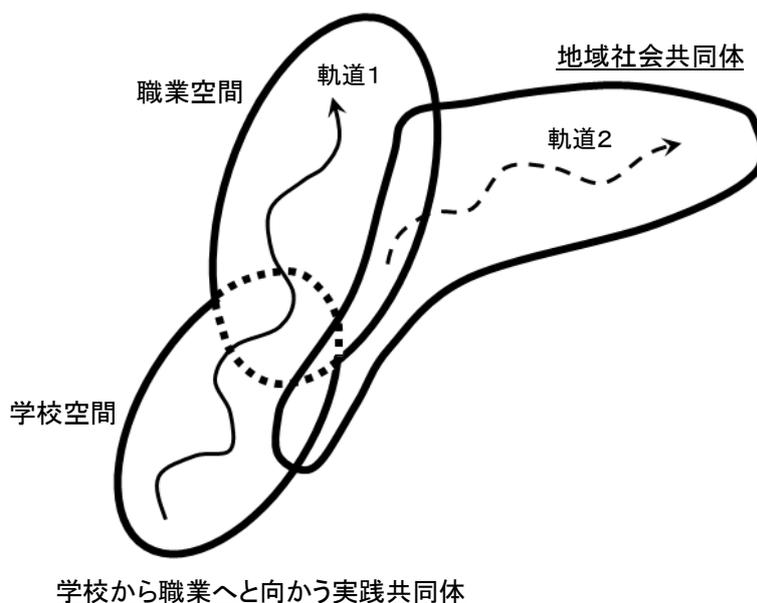


図3 学生が参加する実践共同体と地域社会共同体の相互関係（概念図）

### 3. 2 学びのスタイルの発達と活動理論的解釈

学びとは人間にとって活動に他ならない。このため、活動という視点で学びを検討しよう。活動に関する理論はエンゲストロームによって整理されている。以下、エンゲストローム<sup>(24)</sup>に沿ってそれを見ていく。

エンゲストロームは、活動理論を3つの世代に区分している。ヴィコツキーを中心に、媒介（mediation）というアイデアによって人間の発達を扱ったのが第1世代である。人は丸裸で環境に向かうのではなく、人の行為とは、対象に対し、何らかの道具（文化的人工物）によって媒介されるものである。このことを強調し、ヴィコツキーは晩年「私たちの心理学の中心事実は、媒

介ということにある」と話したと言う<sup>(25)</sup>。媒介は人において本質的なものである。人は、媒介手段である道具によって歴史・文化と接続される。人の行為（活動）とは本質的に歴史や文化に媒介されており、媒介する人工物に応じて人は発達していく。こうした個人の発達を道具とともに捉えるのが第1世代の活動理論である。

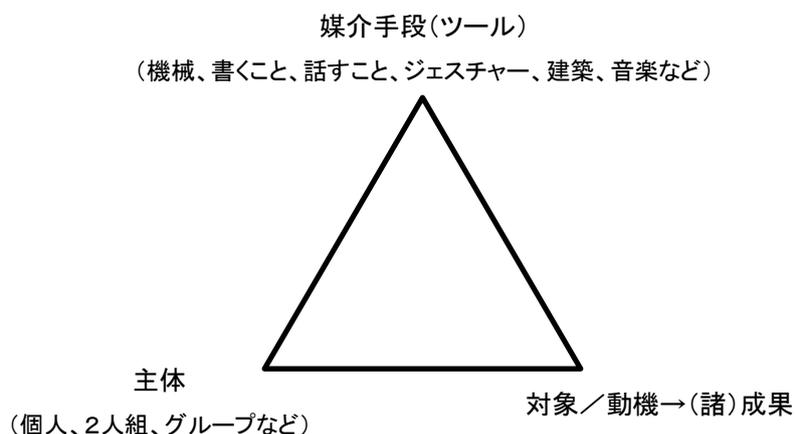


図4 活動理論の第1世代（媒介された行為のモデル）

活動理論の第2世代はレオンチェフに始まる。レオンチェフはヴィコツキーによる第1世代では明確でなかった活動と行為とを概念的に区別した。例えば、集団による狩りをモデルに活動と行為が異なることを次のように説明している。原始的な共同狩猟の場面を想像しよう。そこで獲物を追い立てる役割を担う人（勢子）にとって直接的な活動とは、獲物を追い立て、他のメンバーのもとにその獲物を向かわせることである。それがこの行為の直接的な成果である。しかしながら、勢子にとって本来の活動の目的は捉えた獲物の毛皮で作る衣服であるかもしれない。もし

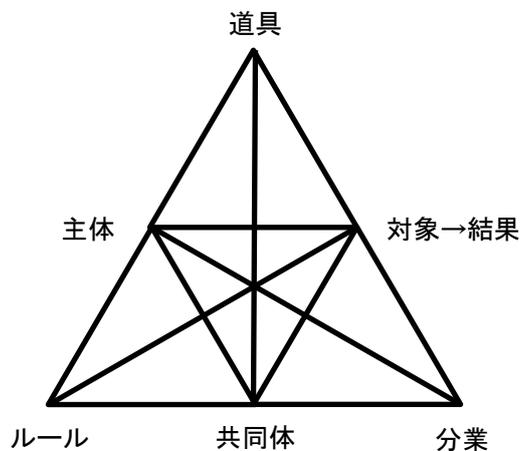


図5 活動理論の第2世代（集団的活動システムのモデル）

そうであれば、勢子の意図と行為とは直接的な関係はなくなる。この場合、勢子の活動とは狩りであり、獲物を驚かすという行為とは区別して考えないといけない。分業が当たり前になった集団では、このように活動と行為は分化していく。そのため行為の結果だけ観察していてもその人の活動が何であるかはわからないのである。これらの考察から、人の活動は、個人ではなく集団（共同体）を分析の単位していくべきものとしてモデル化されたのが活動理論の第2世代である（図5）。第2世代では個人を単位とせず、主体（個人やチーム）と対象と共同体（コミュニティ）とで構成される中央の逆三角形を基本とする。主体と対象とは、ヴィコツキーのいう道具（人工物）によって媒介されて関係づけられ、主体と共同体とはルールに媒介されて関係づけられ、そして共同体と対象とは分業によって関係づけられる。最後の共同体と対象との関係は、共同狩猟についてのレオンチェフの事例で明らかであろう。主体と共同体を媒介するルールとは、この活動の中で個人（またはチーム）の行為や他の共同体の個人（またはチーム）との相互作用を制約するもので、共同体の継続的維持に資するものである。

活動理論の第1、第2世代は、人の成長は、階段を登っていくようなイメージであり、垂直次元に注目されていてその方向での熟達過程であると捉えられていた。エンゲストロームは拡張による学習の中で、発達について次のように述べている<sup>(26)</sup>：

- (1) 発達は、習得の達成にとどまるのではなく、古いものを部分的に破壊していく拒絶とみなされるべきである。
- (2) 発達は、個人的な転換にとどまるのではなく、集団的な転換とみなされるべきである。
- (3) 発達は、レベルを垂直的に超えていくことにとどまるのではなく、境界を水平的に横切っていくことでもあるとみなされるべきである。

以上の3点がエンゲストロームによる発達についての再概念化である。第1、第2世代は(1)と(2)に関する垂直的発達の理論であるといつてよい。これに対し、(3)の組織や共同体の境界を横切っていく発達の水平次元に焦点を合わせているのが第3世代の活動理論である。それまでひとつの共同体の中での文化的に一様な中での成長から、第3世代では文化的多様性を強調して成長を理解する理論となる。境界を横切ること（越境）をモデル化するために、最低限二つの活動システムが必要となり、第3世代は図6のようにモデル化され、山住勝広がこれについて次のように解説している<sup>(27)</sup>：

二つの活動システムが、対象1から「対話」によって「対象2」へと拡張する。拡張をとおして、双方の対象は近づき部分的に重なることになる。この境界を超えた対象の「交換」において、新しい対象3が立ち現れてくる。そして、このような「第3の対象」は、新たな「変革の種子」（seed of transformation）を生み出していく。つまり、新たに立ち現れてくる「第3の対象」が、それぞれの活動システムにフィードバックされることによって、もとの活動システムを変革していく原動力が生まれるのである。

以上からわかるように、第3世代の活動理論とは、異なる活動を行う共同体の相互作用から何かが生まれていくことを記述しようとしている理論である。

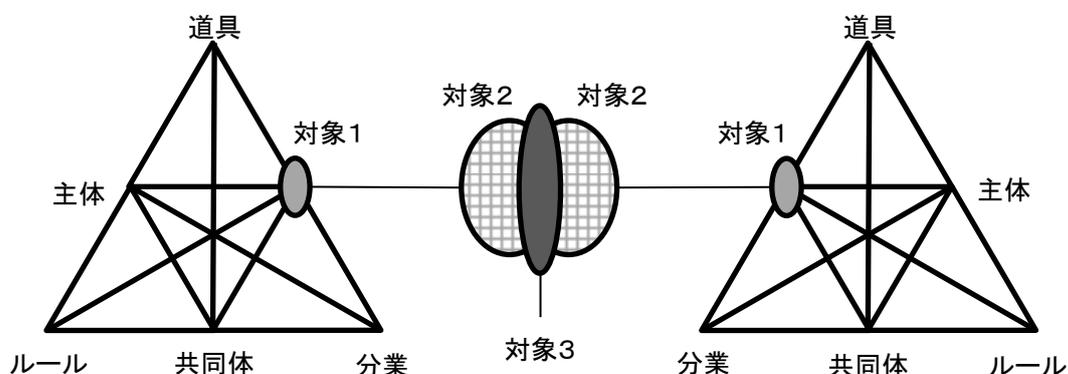


図6 活動理論の第3世代（相互作用する活動システムのモデル）

活動理論の3つの世代を概観してきた。ここで、これらが、大学教育の歴史と重なっていることに気づく。表3に活動理論の各世代と大学教育との対応関係を示す。

表3 大学教育スタイルと活動理論の世代

世代	活動理論	大学教育スタイル
第1世代	道具に媒介された発達	教室における教師を媒介とする学習（個別学習）
第2世代	集団的活動システム	ラーニングコモンズ、アクティブラーニング等を導入した協調学習
第3世代	相互作用する活動システム	サービ斯拉ーニング

中世において大学が誕生したとき、そこでの学びとは教師の言葉を一方的に聞いてノートを取っていくものであった。そのための道具として教室等があった。この時の学習は個人的行為であり、活動理論の第1世代と思想的に重なる。それから、大学教育という活動システムは長くこの学習スタイルを継続させてきた。

教室という道具を用いた個別学習から、実験室の研究やゼミナールという手法で他のメンバーと協働して学んでいく協調学習のスタイルが生まれていったことは2章でレビューした通りである。これは学習という活動に関し、第2世代の活動理論に相当するものだと言えるだろう。学習は共同体内で起きるものであることが高等教育の中にも浸透してきていて、近年、多くの大学でそのことが具体的な形になって現れるようになった。例えば、従来であれば教室及び教室で学んだことをさらに個人にて深める場所として図書館などが重要な道具であったが、近年は協調学習を支援する意味で、ラーニングコモンズ<sup>(28)</sup>などがキャンパス内に出現するようになってきている。さらにまた通常の教室内での講義も他の受講者との関わりをテクノロジーによって支援していくスタイルのアクティブラーニングが重視されるようになってきたが、これらも集団的活動シ

システムにおける道具であると言える。これらは、均質な学生集団における学びが対象であるから、こうした協調学習は第2世代の活動理論に対応するものであると言える。

サービラーニングは以上の学習スタイルとは質的に異なっている。これは、共同体の境界を越え拡張による学習を促していく学びのスタイルであると捉えられるからである。これは、第3世代の活動理論に対応するものである。サービラーニングを捉えるのがこれまで困難であった理由はここにあったと言える。従来の学習は垂直次元での成長であった。それゆえ、この学習については、改良の必要はあるであろうが、基本的には、これまでと同様の見方をしていけば良いわけである。それに対し、サービラーニングはこれまでの学びとは質的に異なるものであり、水平方向に、境界を越えていくことを成長と考えるわけである。それゆえ、サービラーニングを捉えるには、従来とは異なる視点が要求されることになる。例えば、前章の実践事例で述べたように、異なる共同体へと越境していくことで新たな展開が生まれるわけで、この意味で、そうした越境していく能力を重視していく視点が必要となる。また、学生を含む共同体からなる活動システムと地域住民からなる活動システムの相互作用によって、「第3の対象」が生まれそれが「変革の種子」となっていくわけで、そうした「第3の対象」が発現してきたかどうかサービラーニングがうまくいっているかどうかを判断していく材料になると考えられる。活動理論を使ってサービラーニングを見ていくことは、こうした視点を提供してくれる。

以上より、本稿では、エンゲストロームが提唱する第3世代活動理論がサービラーニングを捉える枠組みとして妥当であると考えられるものである。

なお念のために言及しておくが、学習のスタイルの世代交代という、前の世代が淘汰されてしまうかのような印象を与えてしまうかもしれないが、そういうことではない。淘汰されるということではなく、各世代が互いに補完し合う形で、それら全てを埋め込んだ大学教育を構築していくのが理想的であろう。サービラーニングは、大学教育という活動システムに内部矛盾——エンゲストロームが、これがこれまでの活動システムを新しいものに再構築していく駆動力と捉えたもの——を生み出し、高等教育を新しい活動システムへと転換していくツールとして使える。

### 3.3 第3世代活動理論から見たサービラーニング

サービラーニングは、従来と異なる水平方向への移動を発達とみなしていく第3世代の活動理論の中で捉えることが妥当であると前節にて述べた。こうした学習は、従来にないタイプのものである。ただし、類似したものとしてインターンシップがある。これは、図3において学校空間と職業空間とをスムーズに接続しているためのツールと考えることができる。しかしながら、現状のインターンシップは短期間のものがほとんどであり、二つの活動システム間に強い相互作用を引き起こす第3世代の活動システムとみなせるようなものではない。

水平方向の移動を伴う学習は、近年、職業人の学びにおいても注目されている。従来、企業内での人材開発という、企業内部を対象にした学習論が主であった<sup>(29, 30)</sup>。ところが、中原淳の研究で、企業における学習であっても、水平方向への移行による学習「越境学習」の重要性が指摘されている。組織内のイノベーションという、野中郁次郎らのSECIモデル<sup>(31)</sup>に代表されるように、従来は職場内にその源泉が求められていた。しかし、職場内の学習だけでなく、イノベーションには越境学習が影響することが示唆され、越境学習と職場学習とが個人の能力向上やイ

ノベーションにどう影響するのか、そのダイナミズムに注目が集まり、それを捉えていくことは、現在、重要な研究テーマになっている。

大学教育におけるサービ斯拉ーニングも、職業人における越境学習の問題と構造的に同型であり、大学生に対するサービ斯拉ーニングを理論的に捉えていくことは、学習についての先端的な研究課題と言える。従って、その様子を明確に捉えていくことは、高等教育の在り方を考えていく上で非常に意味のあることである。

本論文は、越境による学習が組み込まれた新しい学習スタイルであるサービ斯拉ーニングを、第3世代活動理論をフレームワークにしてその学習効果を捉えていくことを主張するものである。本論文は、この点を指摘することに主眼を置いてきたが、それをどう捉えていくかに関し、現在のところ見当をつけていることを具体的に述べておきたい。ここで、改めて、サービ斯拉ーニングについて3章で引用した

二つの活動システムが、対象1から「対話」によって「対象2」へと拡張する。拡張をとおして、双方の対象は近づき部分的に重なることになる。この境界を超えた対象の「交換」において、新しい対象3が立ち現れてくる。そして、このような「第3の対象」は、新たな「変革の種子」(seed of transformation)を生み出していく。つまり、新たに立ち現れてくる「第3の対象」が、それぞれの活動システムにフィードバックされることによって、もとの活動システムを変革していく原動力が生まれるのである。

を思い出したい。これが、活動理論から見た学習が生じたのかどうかを知る手がかりを与える。第3世代的に活動が推移するとき、個々の活動システムが対象にしていた「対象1」が二つのシステムの相互作用によって「対象2」へと変わり、最終的に個別の活動システムだけでは立ち現われることがなかった新しい「対象3」が生み出されるわけである。この「対象3」は二つの活動システム間で共通の対象となり、Win-Winの関係をもたらすものとなる。学生と地域社会とが相互作用していくサービ斯拉ーニングとは「継続」と「互惠」がキー概念であった。後者の「互惠」とは活動理論的には二つの活動システム間で共通対象となる「対象3」を通じた相互作用であると解釈できるであろう。こう考えると、第3世代の活動システムとしてのサービ斯拉ーニングは、それが意図通りに進展したのかどうかを評価するのに「対象3」の生起の有無を重要な評価指標とみなすことができるだろう。2章で述べたサービ斯拉ーニングの実践事例をこの視点で見直してみる。

まず天草Webの駅をサポートするというスタンスでサービ斯拉ーニングを実践してきたグループ「うちわEBI's」について見ていく。このグループは世代交代を重ねながら約3年に渡り、天草Webの駅というICTツールを媒介する形で熊本県天草市市民との相互関係を築いていったのであった。学生が主たる居住地とする熊本市と地理的に遠く隔てた天草市との相互関係を継続していったのはICTという媒介物があったからで、ICT無しには学生たちの活動システムと天草市民の活動システムとが相互作用することはなかったであろう。約3年の活動の中で「うちわEBI's」は内部での対話を繰り返し、天草市民との対話も繰り返しながら、YouTubeを活用した「週刊うちわEBI's」なるミドルメディアを生み出したのであった。元々、地域住民の天草Webの駅へ

の参入を主目的（対象1）に活動していた「うちわEBI's」が、住民との対話を重ねていく中で、天草Webの駅内の住民サイトを取りまとめ紹介していくこと（対象2）が、天草Webの駅自体の活性化につながっていくことがわかり、そこから地域住民の個別サイト群を紹介してくミドルメディア（対象3）を創発させたのである。ミドルメディアは学生サポート室が運営するものであるが、しかしそれは地域住民が発信する情報があって初めて存在し得るわけである。両者の協働によって生みだされたと言える。

「第3の対象」としてのミドルメディアは学生サポート室と地域住民双方に対し立ち現われた共通の対象であった。ただし、それが「変革の種子」として双方の活動システムにフィードバックされたかは確認できていない。学生サポート室で言えば、彼らの活動は、所属する研究室コミュニティに対し動画を当たり前活用していく文化を涵養することになった。その意味で、このコミュニティに対し、映像を道具として自然に扱っていくという変革を起こしたと考えている。現在では、映像メディアを扱うのは研究室内でごく日常的なものとなっている。いわゆる文系の学生たちであり、映像機器類の扱いには不慣れな学生が多いのにも関わらず、ビデオカメラがいつも充電されており、誰でもがいつでも、ごく普通に扱う体制へとコミュニティの性質が転換した。メディア活用に関する次元がひとつ上がった（拡張による学習が生じた）と言える。

もうひとつ熊本県菊池郡菊陽町をフィールドに2年以上に渡って活動してきた「きくりん人。」の事例をみてみよう。2章で述べてきたように、この学生グループは、当初、町役場のホームページに開設された動画投稿サイトに活気をもたらすことを目的に発足し、彼らがまちを表現する映像を制作し、それを継続的に役場のサイトに動画投稿していき、それを呼び水に地域住民の参加を促す方針の下で活動を開始した。映像作りの活動を継続しながら、その後彼らの活動が深まり地域住民との交流が生まれ始めると、映像に風景やイベントだけではなく、地域住民の姿が徐々に現れるようになってきた。こうした映像作りの段階が、「きくりん人。」という活動システムに対する「対象1」であったと言える。学生と地域社会という二つの活動システムの対話が進展したことで、地域商店街で名簿作りが行われていることを耳にすることになった。商店街の担当の方と対話している中で、映像作りと名簿作りが化学反応を起こし、両者を融合した形での電子書籍という「対象2」が生まれることになった。電子書籍作りは「きくりん人。」と地域商店街双方ともに協力する形で進行していくのであるが、この活動が1年間継続して行われていった。その長い活動を経て、電子書籍という記録媒体によって地域の日常をポートフォリオとして残していくという「対象3」が生み出されていったと捉えることができる。現在まだ進行中であり、「対象3」が「変革の種子」となっているわけではない。それでも、学生たちと地域住民との対話を通して二つ活動システムが相互作用することで生まれた「対象3」は先にも述べたようにサービスラーニングの一つの要素である「互惠」を生み出すものとなっている。この意味で、この活動もサービスラーニングとして一定のレベルで学習活動が進んだと考えられる。

ところで、筆者の研究室では、これらの二つの事例以外にも地域社会をフィールドに活動した事例はある。しかし、ここで取り上げた二つの例のように明確に「対象3」が立ち現われるまでには至らなかったものも少なからずある。「対象3」までに至らなかったいくつかの事例は、学生と地域とが本格的に相互作用することなく、互惠性も不足するサービスラーニングとしての側面の弱い活動であった。自明のことであるが、地域社会に出向きさえすれば二つのシステムが

相互作用し、サービスマーケティングとして起動するものではないのである。両者の違いは何であろうか。次節ではこのことについて考察したい。

### 3. 4 サービスラーニング成立の条件～媒介するヒト・モノ・コトの存在～

エンゲストロームが第3世代の活動理論の中で独立した二つの活動システムの相互作用を描き、その水平方向の越境を学習として描いたわけであるが、相互作用は簡単に起きるものではない。学生を地域活動に赴かせれば相互作用が生じ、サービスマーケティング的な学びが生成するわけではないのである。2章で述べたサービスマーケティングが比較的うまくいった二つの事例を注意深く観察すれば、学生たちと地域社会双方の活動システムとが独立していたわけではなく、両者を媒介し相互作用を促す存在があった。

最初の天草市をフィールドにした事例において、地理的に遠く隔たった学生と地域とを媒介したものは、この学生グループが活性化として対象にした当の ICT であった。ICT がこそが両者を接続する重要なチャンネルであり、ICT なしに二つのシステムが相互作用することはありえなかった。この意味で ICT は、継続性をキーワードとするサービスマーケティングを推進させるのに大切な役割を果たしたモノであったと言える。しかし、媒介はこうしたモノだけでもない。この事例においては、もうひとつ両者を媒介するものがあった。それは筆者である。筆者はこの当時、天草地域 ICT 利活用協議会会長を委嘱されていた関係で天草市と天草 Web の駅について継続的に打合せを持つ関係にあった。筆者は「うちわ EBI's」という学生グループの立ち上げには関わったものの、学生グループと日常的な活動を行うことはなかった。しかし立ち上げ時に関わったこと、また協議会会長という立場などから、「うちわ EBI's」は活動の3年間を通し、筆者を彼らと天草市とを媒介する（潜在的にはあったが）役割を担っていた。そのことは彼らの次の行動からわかる。天草 Web の駅がほぼ持続的なものへと移行してきて、「うちわ EBI's」の存在意義が明瞭でなくなってきた頃、グループの活動を停止してよいかどうかを、「うちわ EBI's」の代表であった学生が筆者に対し確認を取ってきたのである。筆者自身はその頃はすでに表立っては両者を媒介することはなく、学生グループ自身が天草市民と直接関係する形で活動を継続していた。しかしながら、学生側から見ると筆者は潜在的に両者を媒介する役割として認識されていたのであった。潜在的であっても媒介するヒト・モノ（そして、コト）の存在が相互作用を持続させていくのに重要な役割を果たしていると考えられる。これらの媒介無しには相互作用の継続は困難で、少なくとも学生を対象とするサービスマーケティングにおいては、それ無しに二つの活動システムが越境する形で学習を引き起こすことはない。

一方、もうひとつの菊陽町をフィールドにした学生グループ「きくりん人。」の活動ではどうであろうか。この事例については、まず、ICT は媒介するモノとしては大きな役割は果たさなかった。菊陽町は大学と地理的に近く、頻繁にフェースツーフェースでの情報交換を行えたからである。特に Ustream による超ローカル放送を始めると「きくりん人。」のメンバーは毎週最低一度は菊陽町に通っていた。そこでのフェースツーフェースの「対話」が二つの活動システムの相互作用を濃密なものにしていった。しかしながら、媒介するものとしては、やはり筆者が果たした役割は大きいと考えている。そのことは、「うちわ EBI's」の時と同様である。ただこの事例では、地域住民の側からも筆者への打診が学生を通して伝えられることが多くあった。もっとも

その内容自体は活動に直接関わるものではなく、いわゆる単なる挨拶に近いものであるが、そうした行為は、地域住民が筆者を二つの活動システムを媒介するヒトとして意識していたことを示唆するものである。また、この事例では、役場職員が地域社会との間をつなぐ媒介として果たした役割も非常に大きいものがあった。役場職員は、筆者同様に、「きくりん人。」の活動に直接関わることはほぼなかった。何らかのイベント的な際に地域住民に対して、「きくりん人。」のメンバーと一緒に挨拶などに出向いた程度のものであった。しかし、そのことは、「きくりん人。」のメンバーにとっては非常に大きな意味を与え、彼らは常に役場職員の存在を気にしていた。活動内容が何らかの変化を迎えるときには、そのことを役場職員に連絡すべきかを筆者によく問い合わせにきていたのである。この事実は、「きくりん人。」が、役場職員を地域と媒介する存在として捉えていることを示すものであった。菊陽町での活動には、少なくとも筆者と役場職員という二つが媒介するヒトとして存在していた。

天草市と菊陽町をフィールドに行われたサービスラーニングは、第3世代の活動システムとして描けるが、ここで明らかにしてきたように、それが機能するには二つの活動システムを媒介する何かが必要である。この様子は図6を若干修正し、概略、図7のように表現できるであろう。越境を促すこの媒介の重要性は、第3世代活動理論一般に通用するものではないかとも考えられるが、この点については、図7の詳細な構造の検討も含め、今後の研究を待ちたい。

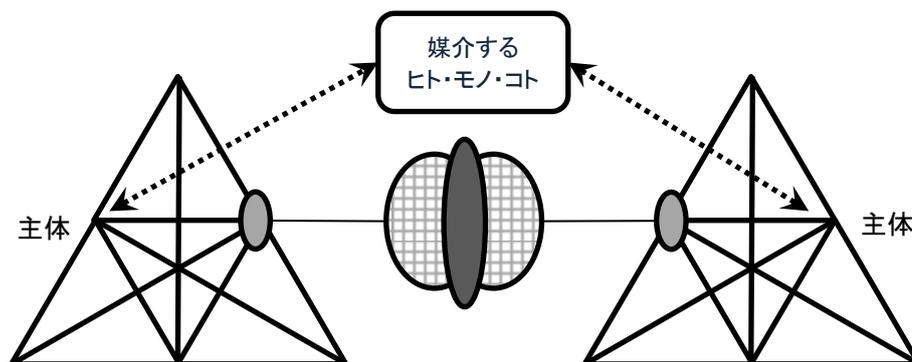


図7 二つの活動システムと媒介するヒト・モノ・コトの関係

ここで注意しておきたいことは、こうした媒介の存在は、二つのシステムの接続を促す触媒の役割を果たすだけでなく、学生たちの活動を継続させていく“強制力”として働くということである。このことは、「うちわ EBI's」が活動を終了するのに筆者の同意を求めてきたことから明らかであろう。筆者そして菊陽町の事例では役場職員も、媒介としての人は学生たちの活動に対する強制力として働く。この事実はサービスラーニングを展開する上できわめて重要な意味を持つであろう。二つの活動システムは単に接触するだけで相互作用が起きるものではない。媒介するモノがあって初めて、それが双方の相互作用を可能にするチャンネルとして働くのであり、そしてさらにその存在が相互作用を継続させる強制力として機能する。この強制力に関しては、福島真人が「状況に埋め込まれた学習」に寄せた長い解説の中で、

…社会構造とは、むしろ人と人とのインターアクションの制約の諸レベルであり、それゆえ社会構造とは、単純に活動主体によって操作されるリソースなどではなく、むしろ活動主体の相互制約の形式なのである。

と指摘しているように<sup>(32)</sup>、媒介する人の存在がサービスラーニングを行う場としての社会構造を定め、その構造が学生及び地域住民の相互作用の形式を決めていく。エンゲストロームの活動理論では、活動システムの相互作用に関してこうした社会構造に関する言及は見当たらないが、今回の具体的事例で明らかのように、活動システム間の相互作用を促す構造の在り方は実は本質的である。サービスラーニングという学生にとってはある意味面倒な学習活動を継続させていくためには、制約の形式をどうデザインしていくかが非常に重要で、ある意味で、そのための構造を構築できれば学びは自動的に進行していくとも考えられる。

以上見てきたように、媒介する何か、それはモノやコトはもちろんであるが、ここで検討してきたサービスラーニングという学生の学習活動の場合には、制約としての社会構造を作り出す媒介としてのヒトの存在が不可欠になる。しかし、その媒介のあり方そのものについてはまだほとんど手つかずの状況にあり、サービスラーニングを用いて、学生の教育活動及び地域の活性化を促していくには、この部分に焦点を当てた研究が今後必要になるであろう。

#### 4. おわりに

本稿では、具体的事例を用いて、サービスラーニングを捉えていく分析枠組みについて考察してきた。この中で、サービスラーニングは、第3世代の活動理論に対応すると考えるのが妥当であると指摘した。第3世代の活動理論では、二つの異なる活動システムの相互作用による水平方向の発達を学習と捉える。このため、サービスラーニングとは、従来の第1、第2世代の垂直方向の発達を対象にした教育手法の延長線上にあるものではなく、質的に異なるものであることを認識しなければならない。

学生たちを含む活動システムと別の活動システムの相互作用によって、この新しい学び（水平方向の発達）を促すのがサービスラーニングである。しかしながら、二つの活動システムがただあるだけでは第3世代の活動システムが作動し「対象3」を発現させることはない。そこには両者を媒介するヒト・モノ・コトが必要である。本稿では、こうした相互作用を誘発する制約としての社会構造を作り出していくことが本質的であることを明らかにした。サービスラーニングのデザインにおいてはこの点に配慮することが重要になる。今後は、学生側の活動システムと地域社会側の活動システムとの相互作用を促す媒介のあり方、活動を生成していく社会構造を明確化していくことが必要になるだろう。

サービスラーニングを第3世代活動理論の枠組みで捉える時、サービスラーニングの必要条件である互惠関係とは、二つの活動システムがうまく相互作用したとき創発する「対象3」と考えることができる。こう考えると、サービスラーニングが当初の成果を上げたかどうかを評価するひとつの判断材料として「対象3」の生成がポイントになるであろう。ただし、その際、発現した／しないという単純な二分法ということではなく、多様なスペクトルの中で捉えるべきものであると考えている。

このように、これまで活動理論で蓄積されてきた概念を活用すればサービスマーケティングという新しいスタイルの教育を深く理解していくことが可能であると思われる。さらに、今後は、職業人における学びに関する先行研究などを踏まえ、サービスマーケティングを定量的に捉えていくことも、活動理論の枠組みの中で探っていくことが課題となるだろう。

本研究では大学研究室という場でのサービスマーケティングを対象にしてきたが、ここは一般社会の組織とは比べ物にならないほど新陳代謝が急速に行われる場所である。1年でメンバーが大きく変わる。これほど激的な変化は他では見られないものであり、大学研究室という特異な空間の特徴の一つである。またこれは、研究室によるサービスマーケティングだけでなく、一般科目として立ち上げるサービスマーケティングであっても事情は同じである。熊本県立大学では「もやいすと育成プログラム」というサービスマーケティングを指向した科目があるが、これも、活動システムを構成するメンバーが急速に入れ替わり、世代交代が毎年行われる。そうした条件の中でサービスマーケティングが継続されているわけであるが、流動的な活動システムにおいて、その学びをどう捉えるべきかに関しては手つかずの状態にあると言って良い。この解明も非常に興味のあるところであるが、その理解のために、本研究で言及した第3世代活動理論を用いた接近が有効であるかもしれない。これについても今後の課題としたい。

水平方向の発達(越境による学習)として位置づけられるサービスマーケティングというツールは、質的にこれまでの教育とは異なる。その特徴ゆえに、高度職業人育成及び大学のユニバーサル化への対応に向けた教育スタイルとして大学教育の中で有効である。しかしながら、それで全ての教育スタイルを置き換えてしまうということではない。第1世代、第2世代の教育ともにそれぞれ必要であり、従って、今後は、各世代を適切に連携させた形で大学教育を総合的にデザインしていくことが必要になるであろう。最後に、このサービスマーケティングは学生という若いパワーを地域において解放していくわけで、地域から見てもこれまでにない新しい手法であることを指摘しておきたい。本研究では二つの事例で地域の情報化推進について扱ってきたが、これが一定の成果を得ることができたのも、学生たちのパワーをサービスマーケティングという形で組織化して継続的に同一方向にベクトルを揃えていくことができたからである。地域課題解決という意味で、本論文で扱ってきたサービスマーケティングは地域社会からみて優れたコミュニティ・ソリューションになり得ると思われる。

## 謝辞

本研究は、平成23-25年度科学研究費補助金基盤研究(C)(課題番号23500314)の助成を受けたものである。

また、本研究は学生グループ「うちわEBI's」の佐藤忠文、中村有希、藤本さおり、松尾美穂、森伸通、興梶遥、富田京、浦本百恵、そして「きくりん人。」の中島佳奈子、松崎悠紀、緒方祐希、志柿聖ら津曲研究室に在籍した学生たちの活動なしには存在し得ない。これらの学生に深く感謝の意を表す。

## 参考文献

- (1) 文部科学省「大学教育の充実－Good Practice－」：[http://www.mext.go.jp/a\\_menu/koutou/kaikaku/gp.htm](http://www.mext.go.jp/a_menu/koutou/kaikaku/gp.htm) (2012/11/30 閲覧)。
- (2) 宇野善康『《普及学》講義』, 有斐閣選書, 1990年。
- (3) Jacoby, B. (1996) : 桜井正成・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, p. 15, 2009年。
- (4) Dewey, J. (市川尚久訳)『学校と社会』, 講談社学術文庫, p. 76, 1998年。
- (5) 村上陽一郎『技術とは何か～科学と人間の視点から』, NHK ブックス, pp. 125-129, 1985年。
- (6) 村上陽一郎『新しい科学史の見方』, NHK 出版, p. 65, 1997年。
- (7) トロウ, M. 『高度情報化社会の大学～マスからユニバーサルへ』, 玉川大学出版, 2000年。
- (8) 文部科学省ホームページ：“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)” [http://www.mext.go.jp/b\\_menu/shingi/chukyo/chukyo0/toushin/1325047.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo0/toushin/1325047.htm) (2012/11/30 閲覧)。
- (9) 松尾睦「経験からの学習～プロフェッショナルへの成長プロセス～」, 同文館出版, 2006年。
- (10) 中原淳「経営学習論～人材育成を科学する～」, 東京大学出版会, 2012年
- (11) Kolb, D. A. : “Experiential Learning: Experience as The Source of Learning and Development” , New Jersey: Prentice-Hall, 1984.
- (12) 吉本哲郎『地元学をはじめよう』, 岩波ジュニア新書, p. 37, 2008年。
- (13) 山崎亮『コミュニティデザイン～人がつながるしくみをつくる～』, 学芸出版社, p. 158, 2011年。
- (14) 金子郁容『コミュニティ・ソリューション』, 岩波書店, 2002年。
- (15) 文部科学省ホームページ：“大学改革実行プラン(2012/6/5)” [http://www.mext.go.jp/b\\_menu/houdou/24/06/1321798.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/24/06/1321798.htm) (2012/11/30 閲覧)。
- (16) 天草 Web の駅 <http://amakusa-web.jp/> (2012/11/30 閲覧)。
- (17) 月刊 LASDEC：“仮想の情報タワーの各階に地域活性化の知恵がぎっしり” , No. 7, p. 47 (2009)。
- (18) 津曲隆：“サービスラーニングとしての学生ボランティアによる地域メディア活性化支援活動～天草 Web の駅を活動の場として” , アドミニストレーション, Vol. 16, No3・4, pp. 167-204 (2010)。
- (19) 藤代裕之：“インターネット時代における地域メディア～新たな情報交差点としてのミドルメディアの可能性とメディア連携～” , 放送メディア研究, Vol. 7, pp. 177-203 (2010)。
- (20) NHK 総合テレビ「追跡! A to Z～私たちに何が出来るか” 電子書籍革命” の作家たち」2011年5月3日放送 <http://www.nhk.or.jp/tsuiseki/file/list/110503.html> (2012/11/30 閲覧)。
- (21) 菊陽町+杉並台(合志市)地域情報サイト「ワンネス」<http://www.1ness.net/> (2012/11/30 閲覧)。
- (22) 桜井政成, 津止正敏編『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。
- (23) ジーン・レイブ, エティエンヌ・ウェンガー (佐伯胖訳)『状況に埋め込まれた学習～正統的周辺参加』, 産業図書, 1993年。
- (24) ユーリア・エンゲストローム (山住勝広他訳)『拡張による学習～活動理論からのアプローチ』, 新曜社, 1999年。
- (25) 山住勝広『活動理論と教育実践の創造』, 関西大学出版部, p. 91, 2004年
- (26) 文献(24), pp. 6-7.
- (27) 文献(25), p. 94.
- (28) 山内祐平：“学習を支援する図書館——ラーニングコモンズ” , <http://pc.nikkeibp.co.jp/article/column/20120702/1054722/> (2012/11/30 閲覧)
- (29) 松尾睦『経験からの学習～プロフェッショナルへの成長プロセス～』, 同文館出版, 2006年。
- (30) 中原淳『職場学習論』, 東京大学出版会, 2010年。
- (31) 野中郁次郎, 竹内弘高『知識創造企業』, 東洋経済新報社, 1996年。
- (32) 文献(23), p. 152.