

# 保育者養成機関におけるマナー教育の効果

—授業アンケートの分析結果より—

上野 真由美

## Effect of the Manner Education in the Child-minder Training Organization - According to the Analysis of the Class Questionnaire -

Mayumi UENO

### 1. はじめに

本稿は、授業アンケートの分析結果を基に保育者養成機関におけるマナー教育の効果を測ることを目的にしている。

学生にコミュニケーション能力、とりわけビジネスマナーを身に付けさせることは重要である。保育者養成機関の学生は保育の職場、園という組織の中でのコミュニケーションや、保護者への対応などの場面でマナーが必要となり、良い保育者になるためにはマナーを身に付けていなければならない。現在は学生のコミュニケーション能力向上のため、様々な教育が大学・短期大学や専門学校など多くの教育機関で行われている。一般には就職活動やインターンシップの前には、それに特化したマナー教育が行われる。つまりビジネス社会での仕事を前提としたビジネスマナー教育である。保育者養成機関では保育見学や幼稚園教育実習がインターンシップにあたり、実習先では学生にもマナーを求められるのである。

水谷ら (2010)<sup>1)</sup> は、保育者養成機関でも社会人育成の一翼を担うため重要であるとして、ビジネスマナー教育を導入してきた。また、藤田 (2012)<sup>2)</sup> は実習先 (保育所・幼稚園) での聞き取りを通して、保育士・幼稚園教諭養成機関では専門教育の前での社会人マナー教育の必要性を述べている。保育者養成機関においても一般企業へ就職する学生と同様に、社会人としての基礎力養成、マナー教育は欠かすことができない。

しかし保育者養成機関に限っては、マナー教育は導入されたのち、その効果はまだ明らかにされていない部分もある。そこで筆者は、2014年度に名古屋女子大学短期大学部保育学科で行った全学共通科目「生活マナー論」の授業において授業アンケートを実施し、その効果を分析した。

本研究は、保育者養成機関におけるマナー教育の効果と今後の可能性において考察しようとするものである。

### 2. 背景

一般的にコミュニケーション能力は、就職活動を控えたすべての学生にとって必須であり、現在はコミュニケーション能力育成のための様々な教育がなされている。社会に送り出す前に学生に備えさせるべきものは、ICTスキルや語学力に加えてコミュニケーション能力であり、

人と人がコミュニケーションをとるためには、マナーが基本にある。<sup>3)</sup> ICT媒体が主要伝達手段となった昨今では、ICTによるバーバルコミュニケーション、すなわちメール・SNS等による伝達方法に長ける学生は多い。しかし一方で、対面すると挨拶、敬語はおろかアイコンタクトすら満足にできないなど、ICT媒体と対面の両コミュニケーション能力をバランスよく身に付けた学生は稀である。コミュニケーション能力の中でも、相手と実際に対面した上での必要なマナー、すなわち挨拶、お辞儀、言葉遣いなどの立ち居振る舞いを身に付けることがコミュニケーション能力の向上には極めて重要である。

しかし保育者養成機関で学ぶ学生の中には、はたしてマナー教育は保育者に必要なのか、と疑問を投げかけるものも少なくない。そのような学生は、マナー教育の授業開始直後は授業に対する積極性や意欲が低く、ロールプレイングのような立ち居振る舞いの指導では興味を示すことがない。また、すでに自分はマナーを身に付けているので必要ないという学生もいる。そこで筆者は保育者養成機関でのマナー教育のあり方を考え、一般的なビジネスマナー教育を基本に、保育の現場を想定したケーススタディを用いる等、学生が自主的に楽しんでマナーが身に付けられるよう授業法を工夫し実施した。特に留意したのは、教員から一方通行に知識を与える方法ではなく、学生自らが生活の中で自主的に行動できること、マナーの意識付けができること、学生が自身の変化を認識できることである。

また学生が、保育者にはマナーは必要ない、保育者になるためになぜこの授業を受講するのかという疑問には、教員自身の体験をマナー教育の導入で語った。それは教員が保育園・幼稚園で子どもの先生のマナー、具体的には挨拶、言葉遣い、態度、身だしなみ、電話応対、けがをした際の対応の現場状況について、保護者側から見て先生のマナーをどのように感じたかというものである。つまりマナーが身に付いている先生には信頼感があり、保護者は安心して子どもを預けることができるのである。その上で保育者養成機関でのマナー教育は学生にどのような効果があるのか、そして保育者養成機関における授業法を考え、その教育効果について授業アンケートを基に分析と考察を行い、今後の可能性をさぐった。

最近では学生に授業アンケートを行うことは、授業改善に向けて授業評価を測る上でよくある手法である。一般的にアンケートは選択式設問と自由記述欄に大きく分かれるが、選択式設問と違い自由記述欄への記入は学生の自由で率直な意見や考えが文章で書かれており、その内容は非常に興味深い。しかしこの自由な意見を活用したいと考えてもその分析には膨大な時間と手間がかかる。自由記述欄に比べて選択式設問の集計や分析は容易であり簡単である。しかし選択式設問の回答は、本当に学生が自分の思いを表しているかという点、的確に示しているとは言い難い。本研究では、マナー教育の効果について、学生への授業アンケートの自由記述欄の回答であるテキストデータに注目し、客観的に多くの特性を知ることができる分析を行った。

### 3. 教育プログラムの内容・特徴

#### (1) 対象の授業科目と受講者

対象者は2014年度名古屋女子大学短期大学部保育学科における全学共通科目「生活マナー論」を履修した1年生4クラス161名である。「生活マナー論」は1クラスが約40名で全クラス共通のシラバスの内容で実施されている。シラバスの内容を図1に示す。

<b>授業科目名</b>	生活マナー論
<b>担当者</b>	上野 真由美
<b>授業の目的と概要</b>	本科目のテーマは、マナーを通して人とかかわる体験の中で、上司やお客様などの対外的な相手とのコミュニケーションについて自分自身が素材となり気づきを学ぶことである。マナーについて理解し、知識を持つとともに実践的技能を習得する授業である。この授業は演習形式で進める。さらにロールプレイングをきめ細かく個別指導する。
<b>授業の到達目標</b>	対面式コミュニケーションおよび対人業務を中心に、働く心構えやマナーなど社会で必要となる基本的な考え方や実践的技能を習得する。 到達目標は以下3点である。 1. マナーの基本を理解する。 2. 接遇の基本とコミュニケーション技術を身につける。 3. 日常生活の中で行動目標を達成する。
<b>授業計画</b>	1. ガイダンス（授業の進め方と評価方法の確認） 2. 立ち方・歩き方・座り方 3. 挨拶・お辞儀のしかた（DVD「立ち居振る舞い・身だしなみ」20分） 4. 身だしなみを知る 5. 職場のコミュニケーション 6. 話し方・言葉遣い（DVD「あいさつ・言葉遣い」20分） 7. 電話対応のマナー（DVD「電話対応」20分） 8. 来客対応のマナー 9. 訪問のマナー（DVD「来客対応」20分） 10. 慶弔のマナー（DVD「冠婚葬祭・贈答・接待」20分） 11. 食事のマナー 12. ロールプレイング指導 13. ロールプレイング実践 14. 実践とまとめ 15. 学習のまとめ
<b>学習上の留意事項</b>	1. 授業の中で、マナーに必要な所作は実践練習を行う。 2. グループワークなどを行う。
<b>授業外学習の指示</b>	毎回の行動目標に取り組み、立ち居振る舞いの向上に努めること。
<b>成績評価基準</b>	授業に対する意欲的な取り組み・授業態度（40%）提出物・試験（60%）を総合的に評価する。
<b>テキスト</b>	特に使用しない。適宜プリントを配布する。

図1 シラバス

「生活マナー論」では、授業の目的と概要を「本科目のテーマは、マナーを通して人とかかわる体験の中で、上司やお客様などの対外的な相手とのコミュニケーションについて自分自身が素材となり気づきを学ぶことである。マナーについて理解し、知識を持つとともに実践的技能を習得する授業である。この授業は演習形式で進める。さらにロールプレイングをきめ細かく個別指導する。」としている。一般的なビジネスマナー教育を基本としてはいるが、例えば電話対応のマナーでは、不在の園長あてにかかってきた電話の対応や保護者からのクレーム対応のケーススタディを用いて、将来の保育者としての自分の姿や仕事がイメージできるようにした。さらに電話機を使用し学生同士で実際にロールプレイングを行った。このように座学だけでは得られない立ち居振る舞いを、実際にロールプレイングを行い身体で覚えさせ、授業で

繰り返す過程で学生自身に意識付けを行っている。

授業の到達目標は、「対面式コミュニケーションおよび対人業務を中心に、働く心構えやマナーなど社会で必要となる基本的な考え方や実践の技能を習得する。到達目標は以下3点である。1. マナーの基本を理解する。2. 接遇の基本とコミュニケーション技術を身につける。3. 日常生活の中で行動目標を達成する。」である。

また、授業外学習の指示は「毎回の行動目標に取り組み、立ち居振る舞いの向上に努めること。」成績評価基準は「授業に対する意欲的な取り組み・授業態度(40%) 提出物・試験(60%)を総合的に評価する。」である。

以上のシラバスの内容に沿って、4クラスで前期15回の授業を行った。

## (2) 特徴

本科目「生活マナー論」では、授業開始と終了時に学生全員が姿勢を正し起立して、教員とアイコンタクトを取り、声を出して挨拶を行う。さらに出席確認は、教員が1人1人に氏名を呼びかける。その際学生は手を膝の上に置き、姿勢を正し体と顔を教員に向け、アイコンタクトを取り、笑顔と笑聲で返事をするよう指導した。立ち居振る舞いでは、立ち方・歩き方・座り方・お辞儀の仕方を1人ずつ指導し実践させた。来客応対や電話応対、訪問の仕方は実習室の受付や応接セット、電話機を使用し、仕事の現場を想定したロールプレイングを行った。授業後半には学生のロールプレイングをビデオ撮影して視聴することにより、自分や他の学生の立ち居振る舞いを確認し、振り返りをさせている。このように知識にとどまらず、学生が実際に体を動かしマナーを身に付けるのである。また生活の中でマナーが実践できるよう、授業には行動目標を立て実践させることを毎回行った。

行動目標<sup>4)</sup>を立て実践するのは筆者の教育手法である。行動目標とは、一般目標と比べ、達成すべき内容を「より具体的な振る舞い」として記述したものである。特徴は、教員が提示した一般目標に対して、学生が自己を振り返り、個々に行動目標を設定する点にあり、学生が授業内外において短期的・主体的・自発的・計画的に対面式コミュニケーション能力を高めることができる。毎授業、授業で習ったマナーに関することで次回の授業までに生活の中で達成できる行動目標を、行動目標シート(図2)を用いて学生が自分自身で設定し、次回の授業で

私「」の行動目標				
日付	目標	できた ⇄ できなかった	理由	解決法
/		4 3 2 1		
/		4 3 2 1		
/		4 3 2 1		
/		4 3 2 1		
/		4 3 2 1		
/		4 3 2 1		
/		4 3 2 1		
/		4 3 2 1		
/		4 3 2 1		

図2 行動目標シート

その達成度を振り返る。振り返る際には達成できたか、できなかったかを問い、達成できなかった場合はその理由と改善策を記入し反省する。そして次回までの行動目標を立てる。これを全授業15回繰り返すのである。全授業終了後には達成できた行動目標の整理を行い、学生はできるようになったことが一目でわかり、自分が行動したことでの変化を感じることができ自信につながる。

行動目標を中核に据えた教育の筆者の研究では、ほとんどの学生がその有用性を認めており、学生間でバラツキはあるものの、対面式コミュニケーションで必要とされるマナー習得に対し、行動目標がプラスになるという意識の確認が明らかにされている。<sup>5)</sup>

### (3) アンケートの内容

マナー教育を評価するため、授業最終にアンケート調査(図3)および期末テストを実施し、習得度や行動目標の達成度について、4段階選択形式・自由記述形式の両面から自己評価させた。授業アンケートは「生活マナー論」を履修した1年生4クラス161名のうち、学生160名(99.4%)から得ることができた。

内容は選択式で回答する自己評価項目と授業評価項目、自由記述欄の2種類である。選択式設問の自己評価項目は「1. 感じのよい挨拶はできるようになりましたか。2. お辞儀の使い分けはできましたか。3. 社会人として必要な基本的マナーは習得できましたか。4 行動目標は達成できましたか。」である。回答は「その通りである」を3とし「そうではない」0までの4段階で選択をする。授業評価項目は「1. 行動目標の設定は今後の自分にプラスになると感じますか。2. 好みや価値観の違うメンバーとのグループワークは社会に出てからの人間関係構築に役立つと思いますか。3. 鏡を使用した練習はあなたの身のこなしを向上させたと思いますか。4. この授業で自分自身の魅力を引き出し自己表現できるようになりましたか。」であり、自己評価項目と同様に、回答を「その通りである」を3とし「そうではない」0までの4段階で選択をさせた。

自由記述欄の設問は、「5. 行動目標の整理 行動目標の達成は自分の成長の証しです。何がどのようにできるようになり、自分がどのように変化したかを具体的に記入してください。」と「6. この授業についてコメントを自由に記入してください。」

■ 自己評価項目	
1. 感じのよい挨拶はできるようになりましたか。	その通りである <span style="float: right;">そうではない</span>
3 <span style="margin-left: 100px;">2</span> <span style="margin-left: 100px;">1</span> <span style="margin-left: 100px;">0</span>	
2. お辞儀の使い分けはできましたか。	その通りである <span style="float: right;">そうではない</span>
3 <span style="margin-left: 100px;">2</span> <span style="margin-left: 100px;">1</span> <span style="margin-left: 100px;">0</span>	
3. 社会人として必要な基本的マナーは習得できましたか。	その通りである <span style="float: right;">そうではない</span>
3 <span style="margin-left: 100px;">2</span> <span style="margin-left: 100px;">1</span> <span style="margin-left: 100px;">0</span>	
4. 行動目標は達成できましたか。	その通りである <span style="float: right;">そうではない</span>
3 <span style="margin-left: 100px;">2</span> <span style="margin-left: 100px;">1</span> <span style="margin-left: 100px;">0</span>	
■ 授業評価項目	
1. 行動目標の設定は今後の自分にプラスになると感じますか。	その通りである <span style="float: right;">そうではない</span>
3 <span style="margin-left: 100px;">2</span> <span style="margin-left: 100px;">1</span> <span style="margin-left: 100px;">0</span>	
2. 好みや価値観の違うメンバーとのグループワークは社会に出てからの人間関係構築に役立つと思いますか。	その通りである <span style="float: right;">そうではない</span>
3 <span style="margin-left: 100px;">2</span> <span style="margin-left: 100px;">1</span> <span style="margin-left: 100px;">0</span>	
3. 鏡を使用した練習はあなたの身のこなしを向上させたと思いますか。	その通りである <span style="float: right;">そうではない</span>
3 <span style="margin-left: 100px;">2</span> <span style="margin-left: 100px;">1</span> <span style="margin-left: 100px;">0</span>	
4. この授業で自分自身の魅力を引き出し自己表現できるようになりましたか。	その通りである <span style="float: right;">そうではない</span>
3 <span style="margin-left: 100px;">2</span> <span style="margin-left: 100px;">1</span> <span style="margin-left: 100px;">0</span>	
5. 行動目標の整理 行動目標の達成は自分の成長の証しです。 何がどのようにできるようになり、自分がどのように変化したかを具体的に記入してください。	
6. この授業についてコメントを自由に記入してください。	

図3 授業アンケート

い。」というものである。記述欄に文章で自由に述べさせた。

#### (4) 分析方法

本研究では、マナー教育の効果について、学生への授業アンケートの自由記述欄の回答であるテキストデータに注目し、この授業アンケート調査の回答を基にテキストマイニングを行った。自由記述文の分析にあたっては、Moodleのプラグインを利用した。<sup>6)</sup> さらに計量テキスト分析ソフトKH Coder<sup>7)</sup>を使用して、別の観点から対応分析を行った。

#### (5) 結果の考察

選択式設問の結果(図4、図5)からは、自己評価項目、授業評価項目の値はいずれも高い結果を得ることができた。授業評価項目では標準偏差が短くバラツキが少ない。この結果から、授業で行うマナー教育の効果を受けている学生が多いと言える。

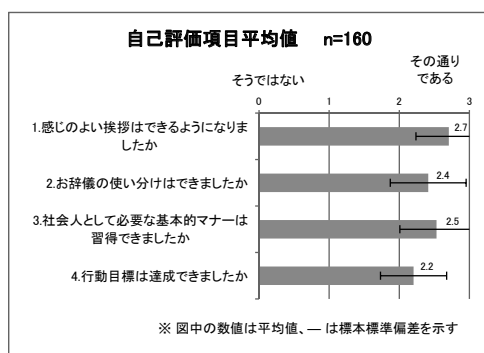


図4 アンケート結果(自己評価結果)

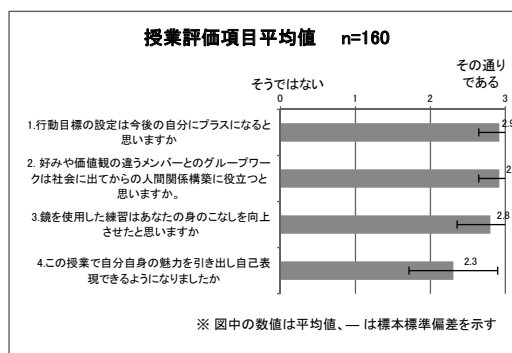


図5 アンケート結果(授業評価結果)

#### ① 行動目標に対するコメント

自由記述欄の行動目標に対するコメント「5. 行動目標の整理 行動目標の達成は自分の成長の証です。何がどのようにできるようになり、自分がどのように変化したかを具体的に記入してください。」(160名)の回答を、テキストマイニングで語の抽出を行った。図6は自由記述欄の回答から抽出した語のうち出現頻度が高い上位20位を抜粋し、グラフ化したものである。結果からは、出現頻度の上位の語としては「できる」が第3位、授業目標に関係する「意識」という言葉が第4位であることや、否定的な言葉が上位に見当たらないことから、授業に対する肯定的な意見が確認できた。学生の回答の具体的な内容としては、「あいさつが自分からできるようになった。」「普段からマナーを意識して生活するようになった。」等、学生が社会に出て行く前にマナーを学べ、できるようになって良かったと思っていることがわかる。

次に、行動目標に対するコメントで対応分析(図7)を行った。対応分析では内容の近い項目が隣り合ってプロットされ、中央に来るほど多くの学生が述べた意見である。プロットされた対応分析の結果を見ると、学生の番号が中央に集中している。このことから行動目標のコメントは学生のほとんどが同じような内容を記述していると言えるが、3名が離れた結果になった。この3名の中でも特に1477BBBBの学生のコメントに注目してみる。コメントではできるようになったこととして、「一人で服を買いに行けるようになった」、など、個性的な意見が書かれていた。このことから、授業の成果が他の生活面にあらわれているとも言える。

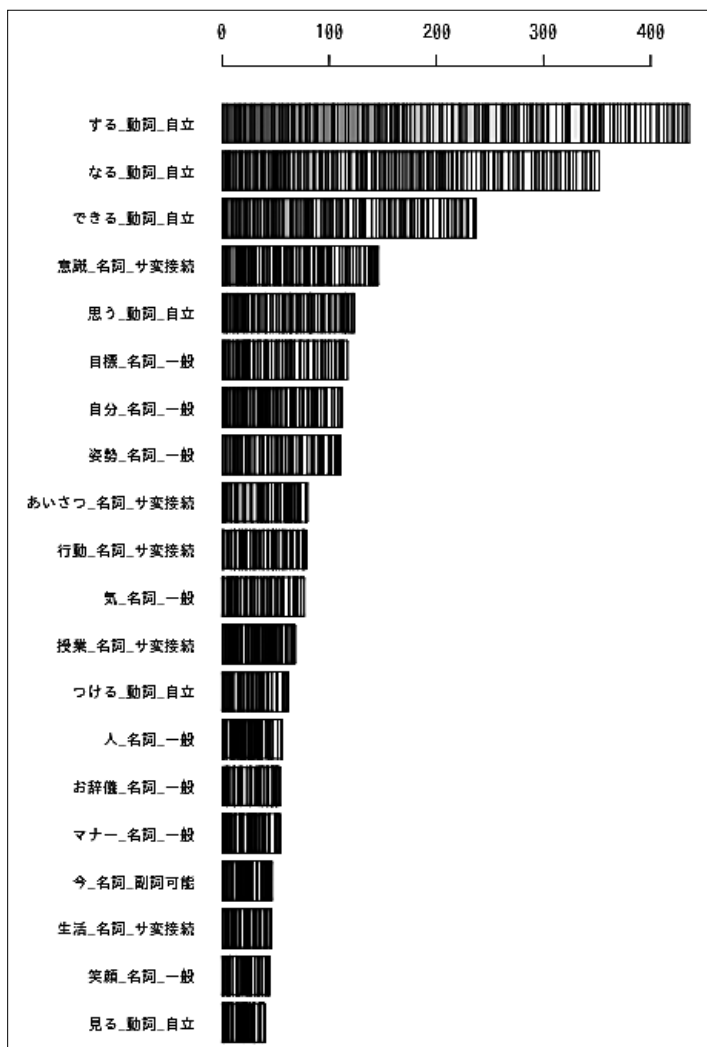


図6 行動目標に対するコメントから抽出した語の出現頻度上位20件

また、KH Coderを使用して、自由記述欄の行動目標に対するコメントと学業成績の関連性を別の観点から対応分析を行った。(図8) 出現頻度20以上の索引語を抜粋し、プロットした。図中のアルファベットは成績を示している。○は説明のために付加したものである。これによると成績がS評価やA評価の学生のコメント内容は距離が近く、「意識」「目標」などの言葉を多く発していることがわかる。またS評価の学生は「意識」が直近しており、意識付けができたことがわかる。学生が授業で立てた目標を意識して生活を送っていると言える。A評価の学生の方向には「言葉づかい」「敬語」「話す」「電話」が見られ、マナー教育での接遇用語の習得ができたと言える。B評価の学生には「お辞儀」が直近していることから、「前」よりも「きれい」な「お辞儀」ができるようになったと自分自身で認識できていることがわかる。C評価の学生は離れているが、「立つ」「座る」という言葉から、正しい基本姿勢を身に付けたと言える。またすべての評価の学生からほぼ等しい距離に「あいさつ」「姿勢」があることから、す

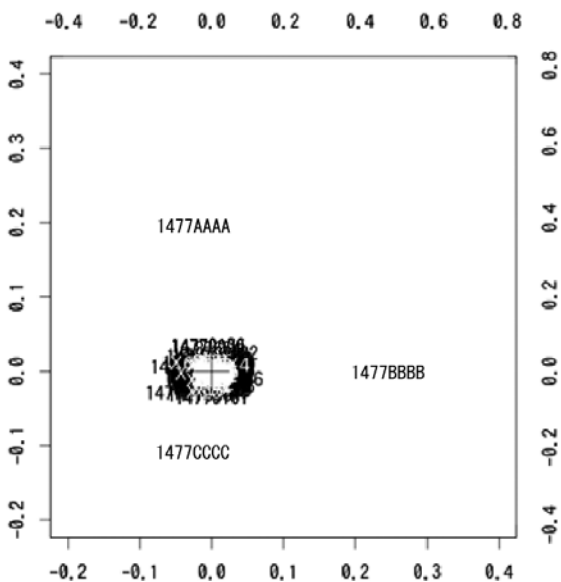


図7 行動目標に対するコメントに出現した語の対応分析のプロット

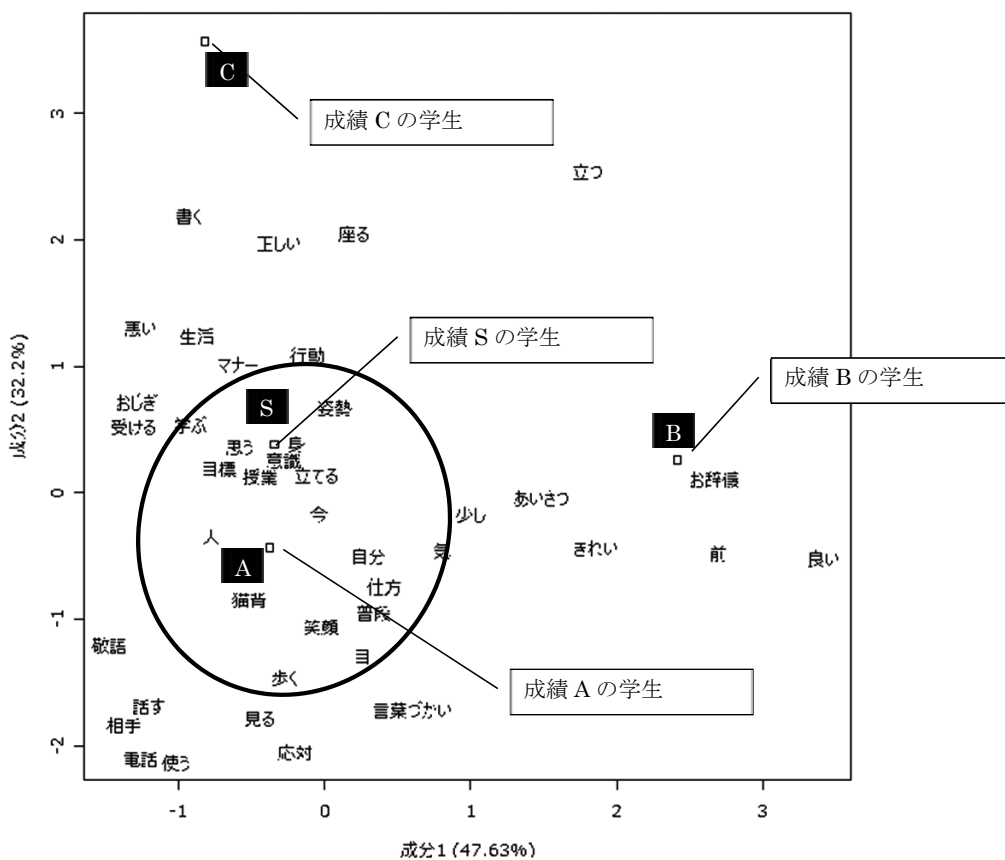


図8 行動目標のコメントの出現頻度が高い語と成績との対応分析のプロット



すべての学生が挨拶の重要性を理解し、きれいな姿勢や立ち居振る舞いの意識付けができたと言えよう。

## ② 授業に関するコメント

2つめの自由記述欄の授業に関するコメント（157名）でテキストマイニングを行った。項目は「6. この授業についてコメントを自由に記入してください。」という内容である。Moodleにある索引語の出現頻度で、語の抽出数を20にした。（図9）結果から言えることは、出現頻度の上位の語としては授業目標にある「マナー」という言葉が第1位であり、「授業」が第4位、続いて「できる」が第5位、「学ぶ」が第7位から、学生が授業で学んだことが実際にできるようになったことがわかる。授業に関するコメントは行動目標に対するコメントと同様に、否定的な言葉が上位に見当たらず、授業に対する肯定的な意見が確認できた。具体的な内容としては、「とてもたくさんの知らなかったマナーを身に付けることができた」「社会に出る前に学べてよかった」等、学生が社会に出て行く前にマナーを学べ、できるようになって良かったと思っていることがわかる。このことから、マナー教育の授業の効果があったと確認できる。

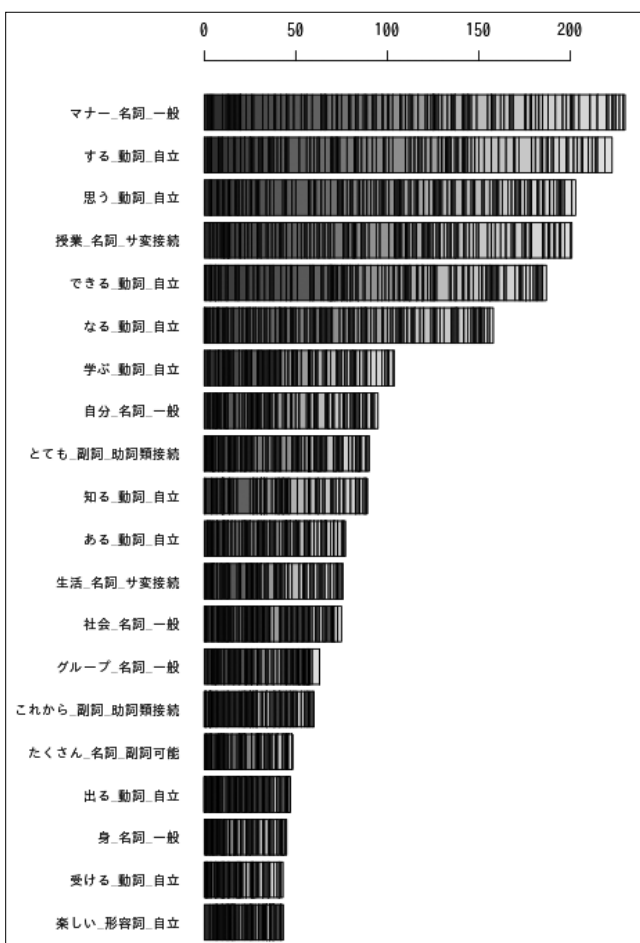


図9 授業に関するコメントから抽出した語の出現頻度上位20件

次に授業に関するコメントで対応分析を行った。(図10) 結果は中央と離れている3名の学生と他の学生との違いが、学生のコメントでは特に際立つことは見られなかった。

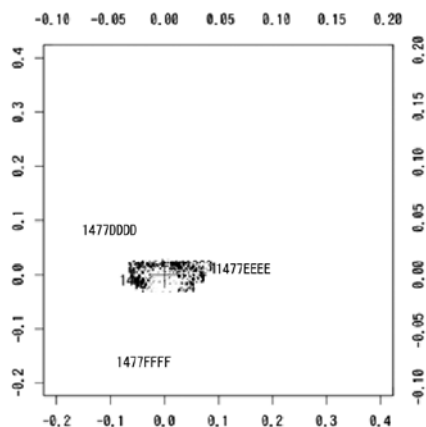


図10 授業に関するコメントに出現した語の対応分析のプロット

また、自由記述欄の授業に関するコメント(157名)と選択式の授業評価項目の質問文の最後の、「4. この授業で自分自身の魅力を引き出し自己表現できるようになりましたか。」という回答との関係をプロットした。(図11)

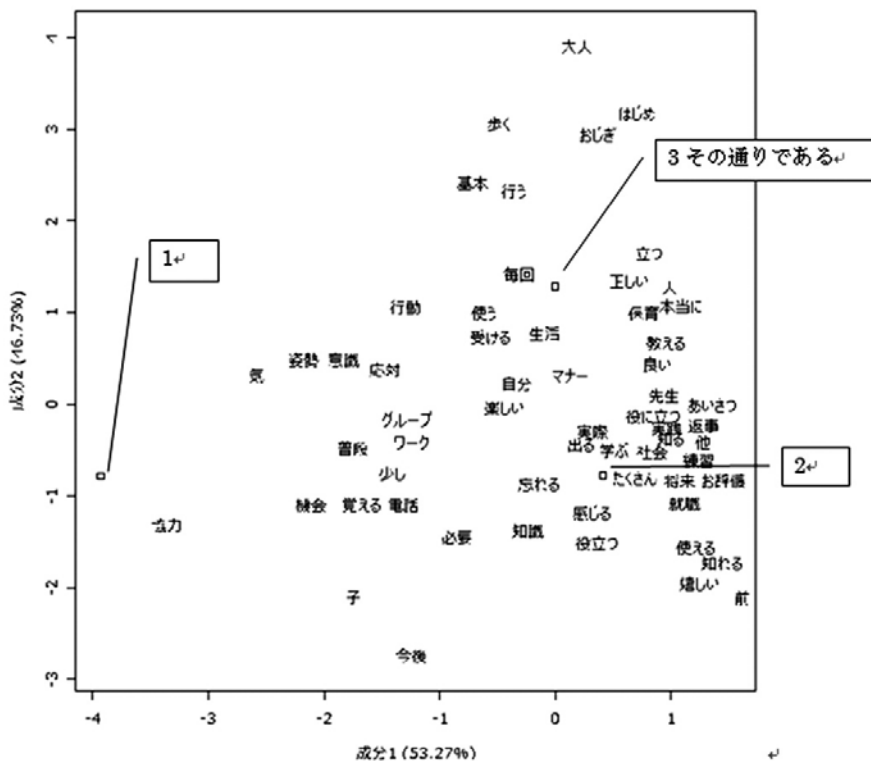


図11 授業に関するコメントの出現頻度が高い語と「4. この授業で自分自身の魅力を引き出し自己表現できるようになりましたか。」の回答との対応分析のプロット

「4. この授業で自分自身の魅力を引き出し自己表現できるようになりましたか。」は、コミュニケーション能力に相当するものである。回答を「その通りである」を3とし「そうではない」0までの4段階で選択をさせたが、回答で「そうではない」0を選択した学生はいなかった。図中の数字3、2、1は回答番号を示している。結果としては、「その通りである」3や2の回答者は距離が近く、いくつか肯定的な言葉を発していることがわかる。特に「その通りである」3の近くに「毎回」「生活」があり、良くできるようになった学生ほど授業で毎回行う挨拶等のマナーの練習を、自分の生活の中で意識して取り入れていることがわかる。また、2の回答者には「将来」「社会」「就職」の近くに「役立つ」「役に立つ」があることから、授業を受けることで今後の自分を意識し、マナーを身に付けていることがわかる。1の方向には「グループワーク」「協力」があり興味ある回答があった。学生の具体的な記述には「普段話す機会がない子とグループワークを通じて仲を深めた。」「仲間と協力していくことの重要性を認識した。」等が見られた。これはコミュニケーション能力が高くない学生が、仕事に対する心構えや社会でのコミュニケーションの取り方を意識し始めたのではないだろうか。また、中央に「楽しい」があり、ほぼすべての学生が授業を楽しく受けていることがわかる。このことは教員側のねらいと思いが学生に届いたと言え、意味のあることである。

#### 4. 効果の確認

分析の結果、学生の大半がマナー教育の有用性を認めていた。このように学生がマナー教育は役立つと感じたことは今後の可能性の第一歩である。つまり学生自身がマナーを意識し、普段の生活の中で練習を繰り返すことによって「できる」という自信をつけ、コミュニケーション能力向上につながると思われる。対面式コミュニケーションで必要となるマナー（挨拶、お辞儀、言葉遣いなど）の習得度や行動目標の達成度の結果から、対面式コミュニケーション能力の向上の意識付けが確認できた。分析は、学生が持つ授業評価を詳細に把握する必要があるため、学生の授業アンケートの自由記述欄に特に注目した。そこでより詳細な評価の特徴を把握し、アンケートの選択式の設問項目からは見えない背景などから自由記述欄をより特徴づけて分析するため、テキストマイニングを使用した。その結果、マナー教育が一定の効果をあげたことを、授業アンケートから明らかにすることができた。

#### 5. おわりに

今回の研究を通して、保育者養成機関におけるマナー教育の効果を明らかにすることができた。今後の課題としては、マナー教育は学生が実際の保育見学や幼稚園教育実習、就職活動を行う前に実施しているものであり、授業のマナー教育の効果が、学生が社会人としての立ち居振る舞いや仕事をする意識にどう反映されたかを、引き続き調査していく必要があると考える。また、学生ができるようになったと感じているマナーは、はたして保育の現場では通用するのを確認するために、教育実習での実際の評価結果からも考察を行う必要がある。

本科目「生活マナー論」を履修することで、学生自身にマナーに対する意識付けができ、日々の生活を見直し立ち居振る舞いを改善させる等、授業がマナーを身に付けるために役立つとい

うことがわかった。保育者養成機関の学生にも、マナー教育の必要性を裏付けることができた。学生が意識することができたマナーをいかに持続させ向上させていくかということを検討し、対面式コミュニケーション能力と、社会で活躍できる力をつける授業法の研究を今後もしていきたいと考える。

#### 注および引用文献

- 1) 水谷啓子・遠山佳治・島田有紀：保育者養成教育課程(保育学科)へのビジネスマナー教育の導入について、名古屋女子大学紀要、第56号 (人・社)、311-322、(2010)
- 2) 藤田利久：保育士・幼稚園教諭養成機関における「社会人マナー教育」の必要性、秘書サービス接遇教育学会ヒューマンスキル教育研究、第20号、42-48、(2012)
- 3) 上野真由美・山本恵：対面式コミュニケーション能力の育成－ICTを活用した学生相互評価とコンテスト方式の導入－、日本国際秘書学会研究年報、第21号、18-30、(2014)
- 4) 上野真由美：ビジネス実務教育の教授方法－行動目標設定による教育効果－、名古屋学芸大学短期大学部研究紀要、第6号、82-92、(2009)
- 5) 上野真由美・山本恵・金田千絵美・梅村信夫：対面式コミュニケーション能力育成に対する行動目標設定の適用性について、日本ビジネス実務学会第28回全国大会詳報、(2009)
- 6) 梅村信夫・山本恵：学習履歴テキストからの知識抽出を支援する Moodle プラグインの開発、日本 e-Learning 学会2013年度学術講演会発表論文集 (2013)
- 7) 樋口耕一：KH Coder Index Page. Available: <http://khc.sourceforge.net/> (2012).

#### 参考文献

- ・日本経済団体連合会：新卒採用 (2013年 4月入社対象) に関するアンケート調査結果、<http://www.keidanren.or.jp/policy/2014/001.html>、(2014年 8月参照)
- ・藤田利久：保育士・幼稚園教諭養成機関における「社会人マナー教育」の必要性Ⅱ、秘書サービス接遇教育学会ヒューマンスキル教育研究、第21号、50-55、(2013)
- ・藤原由美：テキストマイニングによるビジネスマナー教育の効果分析－授業アンケートを基に－、秘書サービス接遇教育学会研究集録、第18号、17-23、(2012)