平成26年度文部科学省
成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業

自発的インターンシップモデル策定のための調査・開発

学校法人 浦山学園　富山情報ビジネス専門学校

目　次

はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
第１章　文献研究・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
（１）日本の一般的インターンシップ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
（２）米国でのホテルインターンシップ・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
（３）日本のホテルインターンシップの課題・・・・・・・・・・・・・・・ 4
（４）受け身の学習から自発的学習へ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
（５）自発的インターンシップ実現に向けて・・・・・・・・・・・・・・・ 8
１）「自発的」の概念・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8
２）自発性をどのように発揮するか・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8

第２章　調査・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10
（１）ホテルインターンシップの実態調査・・・・・・・・・・・・・・・・ 10
１）ホテルインターンシップ実施の状況・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
２）対象学生（複数回答）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
３）カリキュラム上の位置づけ（複数回答）・・・・・・・・・・・・・・ 12
４）学生指導担当者の役職（複数回答）・・・・・・・・・・・・・・・・ 12
５）学生指導担当者の経験（複数回答）・・・・・・・・・・・・・・・・ 13
６）実習先の選定方法（複数回答）・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 13
７）事前指導と事後指導の実施時間数 ・・・・・・・・・・・・・・・・ 13
８）実施前指導内容（複数回答）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14
９）事後指導内容 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 15
１０）望ましいホテルインターンシップの事例 ・・・・・・・・・・・・・ 15
１１）ホテルインターンシップへの意識 ・・・・・・・・・・・・・・・・ 17
１２）学生の自発性向上のための取り組み ・・・・・・・・・・・・・・・ 18
１３）ホテルインターンシップの課題 ・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18
１４）インターンシップを実施しない理由 ・・・・・・・・・・・・・・・ 19
（２）ホテルへのインターンシップに関するインタビュー ・・・・・・・・・ 21
１）A ホテル ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 21
２）B ホテル ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 22
３）C ホテル ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 23
４）インタビューから得た視座 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25

第３章　実証実験・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 26
（１）自発的インターンシップモデルの設計・・・・・・・・・・・・・・・・・ 26
　１）自発的インターンシップの概念・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 26
　２）インターンシップモデルの要件・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 27
（２）自発的インターンシップモデルの実施・・・・・・・・・・・・・・・・・ 28
　１）事前指導・課題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 28
　２）実習内容・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 35
　３）事後指導・報告会・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 38

第４章　本事業の成果と課題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 41
（１）成果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 41
（２）課題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 42

資料編・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 45
資料１：質問紙調査 調査票 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 46
資料２：質問紙調査 回答用紙 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 50
資料３：富山情報ビジネス専門学校カリキュラム・・・・・・・・・・・・・・・ 52
資料４：インターンシップ受け入れ先への依頼文書・・・・・・・・・・・・・・ 53
資料５：社会人基礎力評価シート１（事前調査）　・・・・・・・・・・・・・・ 56
資料６：社会人基礎力評価シート２（事前調査）　・・・・・・・・・・・・・・ 57
資料７：社会人基礎力評価シート１（事後調査）　・・・・・・・・・・・・・・ 58
資料８：社会人基礎力評価シート２（事後調査）　・・・・・・・・・・・・・・ 59
資料９：社会人基礎力評価シート２　事前と事後の推移　・・・・・・・・・・ 60
資料 10：インターンシップ事前指導課題 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 63
資料 11：事前課題記入フォーム（参考・観光まちあるきプラン用）・・・・・ 65
資料 12：事前課題記入フォーム（参考・ホテル用）・・・・・・・・・・・・・ 66
資料 13：事前指導配付資料 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 67
資料 14：事前指導での社会人基礎力に関する説明資料 ・・・・・・・・・・・ 71
資料 15：事前指導終了後の補足説明文書 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 72
資料 16：報告会プログラム（学生用）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 75
資料 17：報告会プログラム（ホテルご担当者用）・・・・・・・・・・・・・・ 76
資料 18：インターンシップ評価表（自己評価）・・・・・・・・・・・・・・・ 77
資料 19：インターンシップ評価表（自己評価・単純集計結果）・・・・・・・ 78
資料 20：インターンシップ評価表（ホテルによる評価）・・・・・・・・・・・ 79

資料 21 : インターンシップ事後指導総括資料 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 80
資料 22 : インターンシップ事後アンケート（学生用）・・・・・・・・・・・・・・ 82
資料 23 : インターンシップ事後アンケート（学生用）単純集計結果 ・・・・・・ 83
資料 24 : インターンシップ総括アンケート（学生用） ・・・・・・・・・・・・・・ 85
資料 25 : インターンシップ総括アンケート（学生用）単純集計結果 ・・・・・・・ 86
【参考文献】 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 87

はじめに

ホテルでのインターンシップの源流は、専門学校での「実習」にさかのぼることができる。東京 YMCA 国際ホテル専門学校では、設立当初の 1935 年から継続して実施している。

他方、大学や短期大学では、1990 年代末頃からインターンシップの実施が増加し始め、現在では、中等教育や初等教育でもインターンシップが推進され、ホテルでも多くの学生や生徒を受け入れている。

高等教育のインターンシップは、学校教育と職業生活との接続という観点で、その教育効果が注目されており、ホテルにおけるインターンシップの件数も年々増えている。しかし、ホテルの現場からは「ホテル業界に興味がなく、モチベーションの低い学生が送り込まれてきて困る」、「より多くの人数を受け入れてほしいと学校側から要請があるが、すべて受け入れることは難しい」、「受け入れ要請が夏休みなど長期休暇中に集中しており、繁忙期に現場で教育することに限界を感じる」「内容に関して、学校側から特段の要請がないため、どのように実施するべきか悩む」などの意見がある。

他方で、インターンシップを経験した学生からは、「雑用しかやらせてもらえなかった」、「きちんと指導してもらえなかったし、現場では「お荷物」でしかなかったように思う」、「アルバイトとの違いがわからず、無給のアルバイトとして扱われたように思う」という不満が出ており、これが原因となって、「ホテル業界に幻滅」してしまう学生が出ている。

本事業では、大学、短期大学、専門学校で実施されているホテルインターンシップについて、受け入れ先のホテルに過大な負担をかけずに学びの効果を高める方策として、自発性に焦点をあてた。また、富山版中核人材育成も視野に入れながら事業を進めた。

本研究報告書は、インターンシップ、自発的学びの概念に関する文献研究と、国内で実施されている高等教育のホテルインターンシップについて、学校に対する質問紙調査により実態を明らかにし、ホテルへのインタビューを経て、「自発的インターンシップモデル」を策定し、富山県内の 3 つのシティホテルにて、専門学校生 6 名のインターンシップを実施し、その効果や課題を測定したものである。

第１章　文献研究

（１）日本の一般的インターンシップ

本節では、日本の高等教育におけるインターンシップが、広く一般にどのように捉えられているかを整理する。

我が国の高等教育におけるインターンシップは、「学校教育と職業生活との接続」をはかるための教育プログラムと位置づけられ、キャリア教育の一環として実施されている[古閑他 2011:11]。

日本政府は、1997 年に、当時の文部省、労働省、通商産業省の三省の合意のもと、インターンシップの総合的な推進を開始した[古閑他 2011:19]。この時に発表された「インターンシップの推進にあたっての基本的考え方」は、2014 年 4 月に一部改正され、その中で、インターンシップの意義は次のように整理されている。

> 大学及び学生にとっての意義は、①キャリア教育・専門教育としての意義、②教育内容・方法の改善・充実、③高い職業意識の育成、④自主性・独創性のある人材の育成であり、受け入れる企業等における意義は、①実践的な人材の育成、②大学等の教育への産業界のニーズの反映、③企業等に対する理解の促進、魅力発信である［文部科学省他　2014:1-2]。

また、別の研究をみると、企業がインターンシップを実施する目的について、中村[2011: 20-21]は、①やる気のある優秀な人材の確保、②採用・広報ツール、③社内の活性化、④ビジネス・チャンスの拡大にあると整理している。これらの意見をみると、インターンシップは、企業にとってもメリットのある取り組みと思われるものの、産業界の受け止め方はそうではなく、日本では企業における意義が広く浸透しているとは言いがたい状況にある。

インターンシップの内容は様々であり､その主たる内容を中村[2011: 23-24]は次のように分類している。①セミナー、②社内見学、③職場での就業体験、④研究開発への参加、⑤プロジェクトへの参加、⑥企業に対して提案、⑦コンテスト形式で作品やアイディアを提案、⑧アシスタント・かばん持ち経験[1]、⑨ボランティアの 9 種類である。

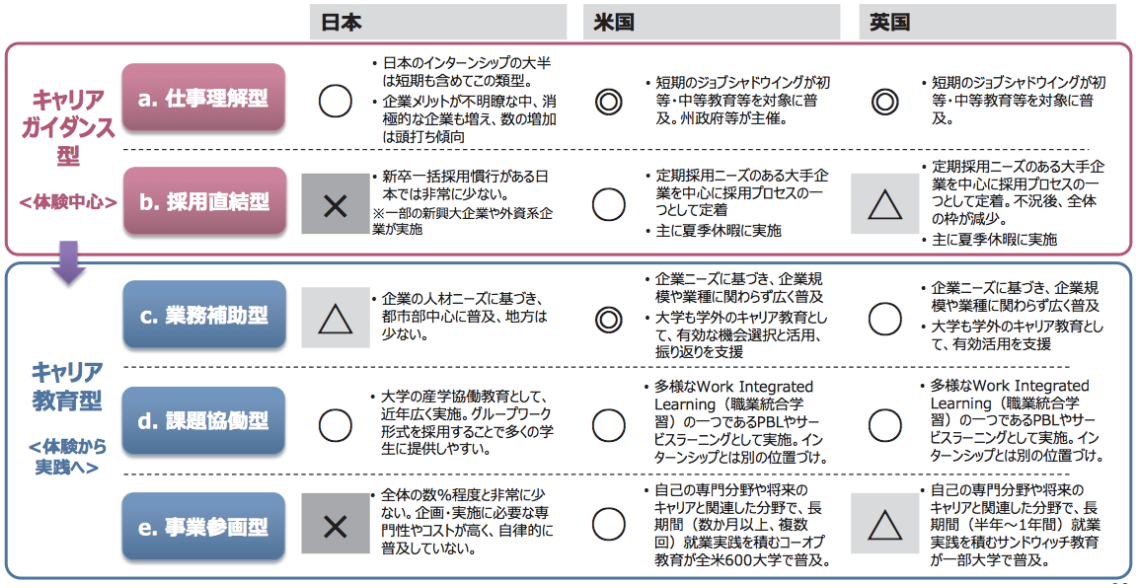
その中で、③職場での就業体験について「学生にできる仕事に限られる場合が多く、悪くするとアルバイト経験のレベルに留まる可能性が否定できない」という指摘がなされている。

次の表は、一般的なインターンシップについて、体験を中心としたキャリアガイダンス型と体験から実践へと展開するキャリア教育型の 2 つに大別し、前者を a.仕事理解型、b.

[1] アメリカやイギリス等のインターンシップで実践しているジョブ・シャドーイングに相当する。

採用直結型の 2 つに分け、後者を c.業務補助型、d.課題協同型、e.事業参画型内容の 3 つに分け、合計 5 つに類型化したものである。それぞれについて、日本、アメリカ、イギリスでの導入の状況を示している。

表 1　インターンシップの類型化と日米英での普及の状況



（資料）特定非営利活動法人エティック『産学連携によるインターンシップのあり方に関する調査報告書』（2013）経済産業省、p.38

（2）米国でのホテルインターンシップ

米国では、学校の専門教育のカリキュラムの一部に組み込まれ、企業との協力のもと、学校が主体的に管理する co-operative education と、企業が主体となって運営・管理を行う internship が比較的明確に区別されている。前者が産学連携の教育プログラムとして、先に登場し、社会に普及していく課程でインターンシップが誕生したという経緯がある[2][日本ホテル教育センター 1999:2]。

太田[2012: 450]は、アメリカのホテルインターンシップの状況を次のように述べている。

> セントラルフロリダ大学、コーネル大学の観光・ホスピタリティ・マネジメント系の各学部とも、1 回 400 時間以上のインターンシップを、2 回合計 800 時間以上、取得することを必修とし、さらに、その上の選択を認めている。また、ヒューストン大学は 3 ヶ月から 6 ヶ月の長期インターンシップを 2 回受けることが必修である。同大

[2]米国でもこの 2 つの言葉が混同して使用されることがあるが、日本ではほとんど区別されずに多くがインターンシップという名称に統合され、「コープ教育」などの名称を用いて学校主導の産学連携教育プログラムを区別して実施している学校はごくわずかである。

学はさらに 2 回の長期インターンシップを選択として認めている。

さらに、米国の観光ホスピタリティ・マネジメント系学部のインターンシップの目的、実績については次の 4 点を指摘している[太田 2012:451]

①セントラルフロリダ大学ローゼンカレッジや、コーネル大学の観光ホスピタリティ・マネジメント系学部のインターンシップは、必修であり、かつ時間数にしておおむね 800 時間以上の長期実習を要求されている。
②インターンシップ目的が、「進路・就職先の明確化」、「企業で必要とされる基礎知識・技能の習得」、「企業で必要とされる専門知識・技能の習得」、「企業で必要とされる専門知識・技能の明確化」などに集中している。
③就職の際や進路決定の際の情報源としてばかりでなく、キャリア開発のための課程として長期インターンシップが認識されている。
④インターンシップ経験者が、未経験者に比べ、就職後に高賃金を得ている事実は、インターンシップのキャリア開発効果を強く反映している。

また、日本とは異なり、ホテルが独自にインターンシップの募集を行っているケースが多く、教育プログラムはホテル側で用意しており、学校に対してはホテルからインターンシップの評価を送るシステムになっている。

米国では、インターンシップに対する産業界側の取り組み姿勢が積極的であり、期間が長く、学校によっては学内のカフェテリアやホテルなどでの実習やマネジメントも経験することがある。また、講義科目でも実務に直結した内容の科目を設置しており、ホテル業界と学校間での確かな連携がとれている。

（3）日本のホテルインターンシップの課題

日本でのインターンシップは前述の通り、「インターンシップ」という名称で広く行われるようになったのは 1990 年代末からのことであった。しかし、ホテルの専門学校ではもっと古くから長期の「実習」が実施されており、例えば、東京 YMCA 国際ホテル専門学校においては、設立当初の 1935 年から実習が行われている。実習の期間は学校によって異なるが、1998 年に財団法人日本ホテル教育センターが実施した調査[3]によると、実習受け入れの期間は１ヶ月未満と回答したホテルはなく、１～３ヶ月としたホテルが全体の 56.0%、12 ヶ月以上としたホテルが 32.0%であった（複数回答）。首都圏のホテル専門学校では、このような長期の実習が古くから行われており、これが現在のインターンシップに引き継がれ

[3] 200 室以上の規模のホテル 53 社を対象とし、29 社から得た回答を集計した結果である。

ている。なお、実習においては、当初はロビー周りでのお客様へのご挨拶など、ごく初歩的な業務につき、能力の向上に伴って、より高度かつ頻繁な接客要素が求められる職務を受け持たされるようになる[（財）日本ホテル教育センター　1999：8-9, 40]。

他方、大学・短期大学のホテルインターンシップについては、その歴史は浅く、専門学校に比べて現場での実習期間が短く、職業体験的な要素が多い。

日米の観光ホスピタリティ関連学部を有する大学のインターンシップの比較をした論文[根木ら 2013: 76-77]では、両国の大学でのインターンシップの大きな差異として次の 4 点を指摘している。

①米国の大学では必修科目として設定されているのに対して、日本の大学では自由選択科目になっている。米国では「米国の観光ホスピタリティ型学部においては、インターンシップは、学問の一環を形成しており、学生の基礎的知識・技術水準、専門的知識・技能水準を習得し、同時に進路を明確化し、学生が就職やキャリア開発を図る上で欠かせない科目となっているということである。インターンシップを体験しなければ、ホスピタリティに関する基礎・専門の知識・技能が欠落し、就職もその後のキャリア開発も不利になるという図式になっているのである」という。

②インターンシップの実施期間に大きな差がある。米国では最低 800 時間程度の就業が義務づけられているのに対して、日本では 80～160 時間（40 時間/週で換算）と極端に短い。ポールスミスカレッジの校長は、インタビューの中で、「１ヶ月程度の就業経験はインターンシップとは言えず、単なる work experience である」と述べていた。１ヶ月では職場の雰囲気を体験できるにすぎず、大学で学習した内容を実務に適用することでアカデミックスキルを向上させ、将来のキャリアに必要な能力を認識・開発するにはあまりに短すぎるという見解であった。

③日本のインターンシップは無給のケースが多いが、米国では原則的に有給である。例えば、セントラルフロリダ大学ローゼンカレッジでは、有給のインターンシップが義務づけられている。その理由は、無給のインターンシップでは受け入れ機関、学生ともに無責任になりがちで十分な効果が見込めないためであるという。

④日本では社団法人日本経済団体連合会が採用選考に関する倫理憲章の中で、「インターンシップが採用選考活動とは一切関係ないこと」と述べている。この点は、インターンシップをキャリア開発のみならず、採用活動の一つの起点として積極的に捉えている米国の大学や企業と正反対の考え方である。

日本のホテルインターンシップの課題について、本事業の分科会会議やホテル幹部との情報交換等の機会に、様々な意見を収集してきた。以下にその概要を列挙する。

＜学生と学校の感想・実態＞

①雑用ばかりで無給あるいは低賃金アルバイトとしか見なしていない現場があり、業界に対するイメージダウンが発生している。（ただし、これについては、教育担当者や学生自身にも問題があるという意見もある）

②学生が指示された業務をただこなすだけで、そこから何かを発見するとか、周囲のスタッフがどのように働いているか、お客様のご要望にどのようなものがあるかなどを観察しておらず、うまく学べていない。

③学校、ホテル共、評価の仕組みがうまくいっていない。

④学生自身のモチベーションを最大化できていない。

⑤教育効果を高めようとすると、学校担当者の負担増が大きくなる。

⑥希望した部門で受け入れてもらえない[4]。

＜ホテルの意識・実態＞

①夏期休業中など繁忙期の要請が多く、現場で教育に十分な人員を用意できないことがある。

②受け入れに対するホテルのメリットを実感しにくい。

③現場での学生教育の仕組みが確立しておらず、場当たり的になることがある。

③ホテル業界にも接客業にも興味のない学生が送り込まれてくるケースがあり、現場は困惑する。

④インターンシップの内容について、学校からの要望がはっきりせず、対応に苦慮するケースがある。

⑤逆に、学校からの要望が細かすぎて対応に苦慮するケースがある。

（4）受け身の学習から自発的学習へ

現代の学生の学びのスタイルは、基本的に受け身だといわれている。学生は黙って教室に座り、教員から学生への一方通行で知識を教授される学びのスタイルが多かったため、学生自身、学びの姿勢が受動的であることに気づいておらず、疑問も抱いていないと思われる。以下は、筆者及び本事業の委員会委員や、大学、短期大学、専門学校の教員との意

[4] ホテルインターンシップで従来から人気のある職種はフロント業務である。しかし、フロントはホテルの顔であり、ホテル全体の情報が集中し、高度なノウハウが求められ、学生のミスが取り返しのつかないクレームにつながる可能性を考えると、短期インターンシップの学生にフロントクラークを経験させることは難しい。結局、フロント周りではベルスタッフしか担当できないなどのケースがある。近年は、ブライダル部門の要望も増えているが、この部門もお客様のプライバシーの問題があり、お客様にとって一生に一度のイベントであること等を考えると実習生を投入することが難しい部門である。

見交換の中から整理した現代の学生の学びのスタイルである[5]。

・与えられることを待つ
・与えられたことだけを実行する
・重要なポイントも教えてもらわないとわからない
・学び方を知らない（課題発見の方法、課題解決の方法、コミュニケーションの方法）
・「意味」（なぜ、なんのために）を自発的に考えない

このような受け身で学ぶことに慣れた学生が、企業の忙しい現場でのインターンシップに参加すると、「雑用だけで終わってしまった」とか、「学べることがなかった」などの不満につながりやすい。特に第１節で述べた、業務補助型インターンシップの場合、「アルバイト経験のレベルに留まる」という懸念が発生する。

受け入れる側の姿勢として、人手不足解消のためだけにインターンシップの学生を使うということはあってはならないことであるが、一見誰でもできる雑務と思われることにも、それぞれに意味があり、ホテルの商品は様々な部門の細かな業務が積み重なって一つの商品を形成している。１箇所で手を抜くと、他がいくらがんばっても全体の評価が下がってしまうことがありうる。雑務のように見えることでも、他の部門とどのように連携しているか、効率的に業務を遂行するにはどうしたらよいか、お客様の満足を高めるために何をすべきかなど、考慮すべきポイントが複数存在する。

今の日本のホテルインターンシップを、アメリカのようなスタイルに転換しようとしても、学校とホテル双方の事情を鑑みると無理がある。そこで、現在、ホテルで数多く実践されている業務補助型インターンシップを、どのように改良すべきか、学生の学習効果や職業理解、職業意識が高まり、なおかつホテルも大きな負担感なく学生の受け入れをしてもらえる方法はいかなるものかを検討した。

その結果、提案したいのが、学生が自発的に考え、行動し、学ぶことのできる「自発的インターンシップ」である。大学等で実施されている１週間から２週間程度のインターンシップであっても、学生が自発的に業務の意味を考え、意欲的に行動することで、インターンシップの効果は高まるだろう。

ただ、ホテルの現場にとって、業務に習熟していない実習生を受け入れることは、ある意味負担であり、他の業務に支障をきたすこともある。ホテルのメリットを考える際、ある程度、業務に慣れていて、業務を体験したり補助したりするだけでなく、戦力として参画できる人材の方が受け入れられやすいのではないだろうか。そのためには、１つの部門

[5] ここで整理したのは学生の傾向であり、学生すべてがこの通りであると示す者ではない。このような学生が少なからず存在することを意味している。

に 2 週間、2 つの部門を経験するならば、合計 4 週間以上の実習を行う等、ある程度の期間を確保した方が望ましい。

本事業では、学生が「与えられたものをこなすだけのインターンシップ」から、「自ら考え、行動し、学ぶインターンシップ」へ転換する方向を考えていきたい。

（5）自発的インターンシップ実現にむけて

1）「自発的」の概念

岩本[2005]は、学びの質を向上させるために自発的行動が重要であることを指摘している。この論文の中で、「学びを継続して行くためには、自発的行動として学びを行うことが重要であり、自発的行動を持続させる学びの環境が求められる」と述べている。そして、自発性を①楽しいので自分から進んで行う自発性と、②自分に必要なことを理解して行う自発性の２つに分けている。後者は、さらに「将来の自分のために必要だとする自発性」と、「他からの期待に応えようとする自発性」に分類している。

①の自発性においては、逃避行動に使われやすいという欠点を指摘しており、②の自発性については、行動に対する評価が低い場合、「将来の自分のために必要だとする自発性」は挫折につながりやすく、「他からの期待に応えようとする自発性」は責任感により自分を責める傾向が表れやすいという。遊びの多くは①の自発性に分類され、学びの多くは②の自発性に分類される[岩本 2005]。

本事業においては、自発的学びを主体的学びとほぼ同義語として扱うが、より「自分から進んで行う」という意味合いを重視している。

2）自発性をどのように発揮するか

自発性の発揮の仕方には複数の方法が存在する。以下に、ホテルインターンシップにて実践可能な自発的行為を整理した。

調べる／考える／教え合う／観察する／質問する／課題を発見する／解決策を考える／目標を立てる／実行する／確認する／既に学んだ理論や事実と関連づける／改善する／提案する・・・

また、学生が自発的に行動できるための仕組みづくりも重要である。そこで、自発性を発揮できるよう、

・インターンシップの意味（学生側、ホテル側）

・インターンシップ中、あるいはホテルに就職した後に役立つ課題学習（実習先ホテルに関する調査、お客様にカスタマイズしたホテル発着の半日観光プランの作成、実習中の

目標の設定）

・インターンシップ中に留意すべき点

などについて事前教育を実施することとした。事前教育の際は、講義形式で一方通行で教えるのではなく、グループディスカッションや学生のプレゼンテーション、質疑応答を交えて、双方向性を重視した展開とする。

第２章　調査

（１）ホテルインターンシップの実態調査

高等教育機関での、ホテルにおけるインターンシップの実態を調査するため、大学、短期大学、専門学校を対象とした質問紙調査を実施した。

調査対象は、観光系の学部・学科・コースを有する、または観光系の科目の講義科目を置く大学（141 校）と短期大学（55 校)、ホテルおよびブライダルのコースを展開する専門学校のうち、平成 26 年度職業実践専門課程認定校（49 校）の合計 245 校とした。調査票は、ホテルインターンシップ担当者宛に郵送し、ファクシミリにて回答を回収した。調査票の郵送は 2014 年 11 月末に行い、12 月上旬に回収した。

大学の 59 校（大学の回収率 41.8%)、短期大学の 21 校（短期大学の回収率 38.2%)、専門学校の 12 校（専門学校の回収率 21.8%）の合計 92 校分から回答が寄せられた。全体の回収率は 37.6%であった。このうち、2 つの学校法人が大学と短期大学の実績を合算して記入していたため、この 2 校（延べ 4 校）を除外し、大学 57 校、短期大学 19 校、専門学校 12 校の合計 88 校を分析対象[6]とした。

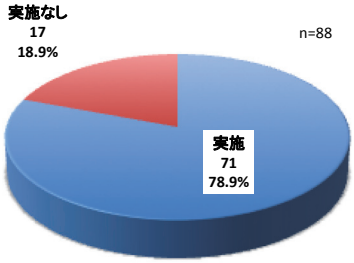
主な質問項目は、ホテルインターンシップ実施の有無、対象学生、カリキュラム上の位置づけ、科目の単位数、配当年次、学生指導担当者の役職、担当者の経験、受け入れ先ホテルの選定方法、2013 年度の実績、事前指導および事後指導の実施時間数、事前指導内容、事後指導内容、望ましい形で実施されたインターンシップの事例、ホテルインターンシップに関する意識、自発性を向上させるための取り組み、課題、ホテルインターンシップを実施していない学校に対する実施しない理由、記入者の基礎情報である。

[6] 分析にあたり、大学、短期大学、専門学校の傾向の違いを確認するために、一部で学校種別の集計を行った。ただし、短期大学も専門学校もサンプル数が少ないため、統計上有意とは言いにくい。あくまでも傾向として提示するにとどめる。

１）ホテルインターンシップ実施の状況

全体のホテルインターンシップ実施の状況をみると、88 校中 71 校（78.9%）がホテルインターンシップを実施している。

図１　ホテルインターンシップの実施状況（全体）



学校種別に見ると、ホテルでのインターンシップを実施している大学は 49 校（86.0%）、短期大学は 12 校（63.2%）、専門学校 12 校（83.3%）[7]であった。

２）対象学生（複数回答）

ホテルインターンシップの対象者を観光系（ホテル・ブライダルを含む）学科・コースを専攻する学生に限定している学校は 20 校（実施校の中の 28.2%）であり、他の専攻の学生にも開放していたり、全学的なプログラムとして実施していたりする学校は 46 校（同 64.8%）、その他とした学校が 5 校（同 7.0%）だった。

表２　インターンシッププログラムの対象者（全体）

全体　　n=71

	実数	比率
観光系(ホテル･ブライダルを含む)学科･コースを専攻する学生に限定している	20	28.2%
観光系(ホテル･ブライダルを含む)学科･コースを専攻する学生に限定していない	46	64.8%
その他	5	7.0%

[7] なお、専門学校の中で実施していないと回答したうちの 1 校は、在学中の 2 年間ホテルの寮に住み、働きながら学ぶ制度があるという。

専門学校だけを抽出して確認すると表 3 の通りであり、ホテル・ブライダルのコースの学生だけに限定している学校が 6 校（60.0%）である。

表３　インターンシッププログラムの対象者（専門学校）

専門学校　　n=10

	実数	比率
観光系(ホテル・ブライダルを含む)学科・コースを専攻する学生に限定している	6	60.0%
観光系（ホテル・ブライダルを含む)学科・コースを専攻する学生に限定していない	3	30.0%
その他	1	10.0%

3）カリキュラム上の位置づけ（複数回答）

カリキュラム上の位置づけについては、表 4 の通りである。専門学校では必修科目に位置づけている学校が 70.0%（7 校）であったのに対し、大学では必修科目としている学校は 6.1%（3 校）とわずかであった。

表４　カリキュラム上の位置づけ（全体）

n=71

	実数	比率
必修科目	11	15.5%
選択必修科目もしくは選択科目	56	76.7%
授業科目外	14	19.2%

4）学生指導担当者の役職（複数回答）

ホテルインターンシップにおいて、学生を主に指導する担当者の役職は次の通りである（表５）。

表５　学習指導担当者の役職（複数回答、全体）

n=71

	実数	比率
専任教員	58	81.7%
非常勤教員	6	8.5%
インターシップ担当職員	20	28.2%
就職支援担当職員	19	26.8%
外部委託	7	9.9%
その他	3	4.2%

５）学生指導担当者の経験（複数回答）

ホテルインターンシップで学生を主に指導する担当者の経歴について､表 6 にまとめた。ホテルでの就業経験がある方は全体の 1/4（18 校、25.4%）にとどまる。

表 6　学生指導担当者の経験（複数回答、全体）

	実数（校）	比率
ホテルでの就業経験がある	18	25.4%
ホテル以外のサービス業経験がある（学校をのぞく）	32	45.1%
ホテルに関連する科目を担当している	24	33.8%
就職支援（指導）を担当している	39	54.9%

なお、専門学校を抽出すると、ホテルでの就業経験者は 80.0%（8 校）にのぼった。

６）実習先の選定方法（複数回答）

受け入れ先の選定方法でもっとも多かったのは、「学校がホテルに直接交渉して受け入れ枠を確保」であり、60 校（84.5%）であった。この方法が突出しており、2 番目に多いのは「学生の要望を聞いてから、学校がホテルに直接交渉」24 校（33.8%）であったが、1 番より 50 ポイント低い。アメリカ等で多い、「ホテルの独自企画のインターンシップに学生が直接応募」を選択した学校は 12 校（16.9%）にとどまった（表 7）。

表 7　実習先の選定方法（複数回答、全体）

n＝71

	実数（校）	比率
学校がホテルに直接交渉して受け入れ枠を確保	60	84.5%
学生の要望を聞いてから､学校がホテルに直接交渉	24	33.8%
学校が行政や民間のマッチングプログラムへ登録して学生を紹介	13	18.3%
ホテルの独自企画のインターンシップに学生が直接応募	12	16.9%
学生が行政や民間のマッチングプログラムへ直接応募	8	11.3%
特に募集していないホテルに学生が直接交渉	3	4.2%
その他	6	8.5%

７）事前指導と事後指導の実施時間数

インターンシップの一環として行われる事前指導と事後指導の実施時間数の平均をとると、事前指導が 7.1 コマ、事後指導が 3.1 コマであり、合計の平均値は 10.2 コマであった。なお、1 コマ＝90 分で換算している。最大は事前指導が 27 コマ、事後指導が 15 コマ、最

少は事前指導が 0.5 コマ、事後指導が 0 コマであった。事前指導と事後指導を合算して最も多かったのは 30 コマ、最も少なかったのは 2 コマである。事前指導、事後指導とも実施していない学校はなかった。

８）実施前指導内容（複数回答）

事前指導の実施内容については、「インターンシップの心構え」が最も多く、67 校（94.4%）にのぼる。次いでほぼ同数で多かったのが「社会人としての基礎」（65 校、91.5%）であり、「接遇マナー」（54 校、76.1%）、「書類作成の方法」（38 校、53.5%）と続いた。ホテルの業務内容について、ロールプレイなど実技を伴う教育を事前に行っている学校は 15 校（21.1%）であった。

表８　インターンシップの事前指導内容（複数回答、全体）

n=71

	実数（校）	比率
インターンシップの心構え	67	94.4%
社会人としての基礎	65	91.5%
接遇マナー	54	76.1%
書類作成の方法	38	53.5%
ホテル事業の概要	24	33.8%
ホテルの業務内容（座学）	22	31.0%
危機管理	21	29.6%
ホテルの業務内容（ロールプレイ等）	15	21.1%
実施しない	1	1.4%
その他	7	9.9%

専門学校のデータを抽出すると、全体に比べて全体の実施率が高い傾向が読み取れる（表９）。

表９　インターンシップの事前指導内容（複数回答、専門学校）

n=10

	実数	比率
ホテルの業務内容（座学）	9	90.0%
接遇マナー	9	90.0%
インターンシップの心構え	9	90.0%
ホテルの業務内容（ロールプレイ等）	8	80.0%
ホテル事業の概要	8	80.0%
社会人としての基礎	8	80.0%
書類作成の方法	6	60.0%
危機管理	6	60.0%
その他	3	30.0%
実施しない	0	0.0%

９）事後指導内容

インターンシップ後の指導内容は表 10 の通りである。実施報告の提出（63 校、88.7%）、学内での報告会（58 校、81.7%）はいずれも８割を超えた。

表 10　事後指導内容（複数回答、全体）

n=71

	実数	比率
実施報告（日誌）の提出	63	88.7%
学内での報告会	58	81.7%
報告書の作成	53	74.6%
実施内容の確認	48	67.6%
礼状執筆指導	37	52.1%
学生の個別指導	29	40.8%
学外での報告会	4	5.6%
その他	4	5.6%
実施しない	0	0.0%

１０）望ましいホテルインターンシップの事例

アンケートでは、各校で 2013 年度に実際に行われたインターンシップの中で、もっとも望ましい形で実施できたホテルを一軒選んで、その内容を詳述してもらった。

ホテル名を記載していないものを含め、71 校[8]が望ましいインターンシップについて回答した。実習期間について回答のあった 54 校の平均値を算出すると 19.8 日であり、最短は３日、最長は 90 日であった。大学の平均は 14.6 日、短期大学の平均は 16.9 日、専門学校の平均は 44.0 日である。

学年ごとの参加者の延べ人数については、大学（41 校）、短期大学（7 校）、専門学校（9 校）それぞれについて集計すると、大学では、1 年次 8 名（5.6%）、2 年次 34 名（23.9%）、3 年次 85 名（57.7%）、4 年次以上 3 名（2.1%）の合計 145 名であり、2 年次と 3 年次で全体の 81.6%を占める。

短期大学では 1 年次生のみ 39 名（100.0%）、専門学校では、1 年次生のみ 185 名（100.0%）であった。1 校あたりの平均人数は大学 3.5 名、短期大学 4.9 名、専門学校 20.6 名となった。

次に、学校種別毎にインターンシップで経験した業務内容をみていく。大学では、フロント及びロビーサービスは 25 校（62.5%）、客室清掃は 12 校（30%）、レストラン等料飲部門のサービスは 34 校（55.5%）、宴会サービスは 10 校（25.0%）、ブライダル部門は 6 校（15.0%）、料飲及び宴会部門の清掃や調理補助等バック部門は 5 校（12.5%）であった。

[8] 大学 49 校、短期大学 12 校、専門学校 9 校が「望ましいインターンシップ」について回答した。

その他には、売店業務や事務作業、営業への同行などがあり、創造的な業務の中には「イベント企画」や「観光センターの改善提案」などもあった。

次に短期大学について整理すると、フロント及びロビーサービスは 6 校（66.7%）、客室清掃は 1 校（11.1%）、レストラン等料飲部門のサービスは 4 校（44.4%）、宴会サービスは 2 校（22.2%）であり、業務全般と回答した学校が 2 校あった。その他には、フィットネスクラブの受付・管理があった。

専門学校では、フロント及びロビーサービスは 5 校（62.5%）で、ベルが多い。レストラン等料飲部門のサービスは 7 校（70.0%）、宴会サービスは 2 校（20.0%）、客室清掃を経験した学校はなかった。

インターンシップ期間中に経験した部門数について、1 部門のみと回答した学校は全体の 13 校（22.8%）にとどまった。実習期間と経験する部門数には必ずしも正の相関はなく、実習期間が 5 日以内の 6 校のうち、単一部門しか経験していない学校数は 1 校（16.7%）のみであり、90 日間の実習期間中、レストランの仕事のみを担当したとか、56 日間の実習期間中ベルのみを担当したといった事例もある。

ホテルでの座学研修については、33 校（61.1%）が「あった」と回答し、その内容は、「インターンシップ・オリエンテーション」または「ガイダンス」として 2 時間～7 時間かけていた。また、新入社員研修に学生も参加して 3 日間の研修を受けたというケースもあった。この他、接遇マナー研修や、インターンシップでのチェックリストの作成、企業概要などがあった。期間中の座学の時間が最も多かったリゾートホテルでは、丸一日の座学プログラムの他に、20 日間の自習期間中、毎日 1 時間程度の座学での研修を行っていた。

インターンシップの学生に対してホテルから給与を支給されているのは 9 校（12.3%）、支給されていないのは 47 校（64.4%）であった。支給されている 2 校の事例をみると、1 軒は 21 日間で「レストランでの接客とゲスト案内、バゲッジケアー」、もう 1 軒は、期間は無回答であったが、業務内容はレストランサービスのみであった。交通費を支給されていたのは 10 校（25.0%）、支給されていなかったのは 29 校（72.5%）であった。

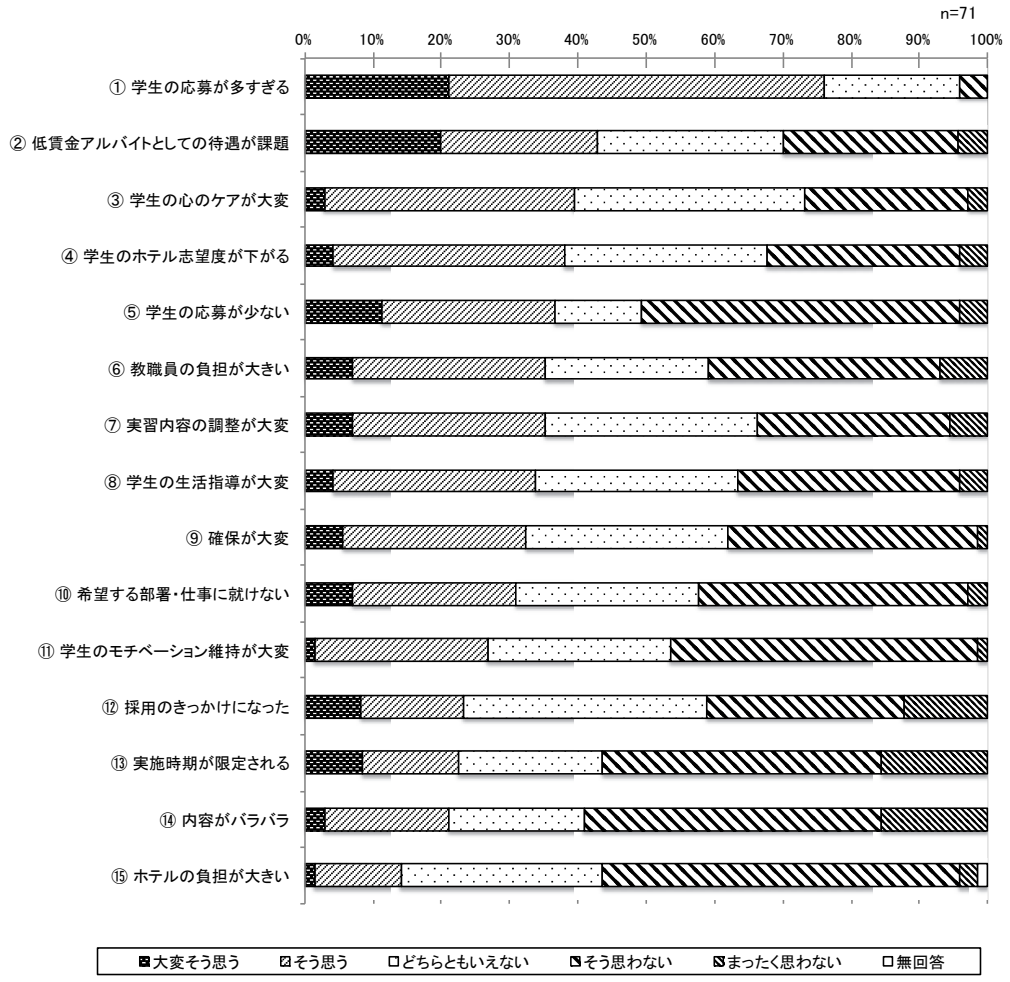
望ましいインターンシップだと判断した理由についての自由記述を見ると、「配属希望部署を考慮してもらえた」「複数の部署を経験できた」「アルバイトとは異なる対応（事前事後教育、現場でのフォローアップやフィードバックがある等）」、「専門科目の知識を活用できた（マーケティング分析）」、「スキルアップできる研修体制」、「改善策を支配人に提案することで経営者の視点を身につけられた」「Off-JT と OJT のバランスがよい」「教員と担当者で密に打ち合わせができた」「最終日にレストランで食事。接客スタッフも学生が担当」などがあった。

１１）ホテルインターンシップへの意識

ホテルインターンシップについて、「大変そう思う」から「まったく思わない」まで 7 段階で回答を得た。集計に当たっては、７を５に、６と５を４に、４を３に、３と２を２に読み替えて５段階にして集計を行った[9]。結果は表 10 の通りである。

学生の応募が多すぎると思っている学校は「大変そう思う」と「そう思う」を足すと 76.1%であり、低賃金アルバイトとしての待遇が課題とする学校は、同じく 42.3%、学生の心のケアが大変という学校は同じく 39.4%、学生のホテル志望度が下がると思う学校は 38.0%であった。①と相反する⑤「学生の応募が少ない」と回答した学校は 36.6%にのぼった。両者を足し合わせると 100%を超えるが、特定のホテルへの希望が集中するなどの事情があるのではないかと思われる。

図 2　ホテルインターンシップへの意識（全体）



[9] χ2 検定（自由度 4）の結果、いずれも危険率 1%水準で有意であることが確認された。

１２）学生の自発性向上のための取り組み

学生の自発性を向上させるための取り組みとして、実施している内容について聴取した（表 11)。「インターンシップ中の目標を学生自身が設定する」と回答したのが 55 校（77.5%)、「自発的に調べもの等をする」が 41 校（57.7%)、「受け入れホテルを学生が選定する」が 39 校（54.9%）であった。ただし、表 7 の集計結果をみると学生がホテルと直接交渉したり、直接応募したりするケースはこれほど多くないので、学校が選んだ選択肢から学生が選んでいるものを思われる。

表 11　学生の自発性向上のための取り組み内容（複数回答、全体）

	実数	比率
目標を学生自身が設定する	55	77.5%
自発的に調べもの等をする	41	57.7%
受け入れホテルを学生が選定する	39	54.9%
課題を発見する	30	42.3%
受け入れ希望部署を学生自身が考える	19	26.8%
業務内容の希望を学生自身が考える	14	19.7%
ホテルとの交渉を学生が行う	14	19.7%
ホテル改善提案を行う	12	16.9%
その他	5	7.0%

１３）ホテルインターンシップの課題

ホテルインターンシップにおいて課題と思われる点に関する自由記述をまとめると次の通りとなる。下線は３校以上が回答した項目である。

＜事前事後の学びの重要性＞

・インターンシップは機会の提供であり、生徒の心構え次第で成否は決まると思う。従って事前事後の気づき、学びが重要。現在の大きな課題ではないが、今後、生徒なりのホテルに対する評価も考慮したいと考えている。

＜学生のメンタル面＞

・打たれ弱い学生が多く、実習を途中で断念する学生、心の病になる学生が増えている。多くの場合、人間関係が問題になっている。

＜実習内容＞

・企業によっては、アルバイトとまったく同じ扱いをされる。

・繁忙期の人手不足解消のためだけに使われることがある。

・学生はホテルのフロント業務を希望するが、実際に経験できるのは、料飲部門や宴会補助的業務が多い。個人情報の問題があり、レセプションやベルの仕事は難しいとホテル側から言われている。
・多種類の業務を経験したいという要望がなかなか通らない。
・「学び」と「労働」のバランス
・ホテルの人材育成力が低下している。研修内容が練られていない。
・繁忙期に受け入れていただいているため、過重労働になったり指導が少なかったりすることがある。

＜実習期間＞
・ホテルにおいて十分な経験をさせるには、１ヶ月程度は必要であるが、現状は学生・ホテル双方の都合によりなかなか難しい。
・2,3 週間の実習では短い。米国並みの 20 週程度欲しい。
・東京の有名ホテルは３ヶ月以上の条件などがあり、難しい。
・他の業種の受け入れ先に比べ、実習期間が長過ぎる。
＜評価基準＞
・評価基準に課題がある
・受け入れ企業の学生評価が若干甘めと感じる。もっと厳しく「いいことはいい、よくないことはよくない」と本音で語ってほしい。
＜その他＞
・早朝、深夜勤務時の交通手段の確保
・現場の社員さんがホテルの辛い部分だけを伝え、それを鵜呑みにする学生が多く、就職志望が低下する。対策として本学卒業生社員との懇談の時間を設けてもらっている。
・ホテルによって状況が異なるため、個別対応せざるを得ない。

１４）インターンシップを実施しない理由
ホテルインターンシップを実施しない理由の自由記述をまとめると次の通りとなる。下線は３校以上が回答した項目である。

・ホテルで働きながら学ぶ制度（ホテル委託奨学生制度）を活用しているため。（専門学校）
・早めに希望のホテルに内定したため、インターンシップではなく、内定先での実習を行っているため。
・ホテルの志望者がいないため。

・基本的にアルバイトでは経験できない事務職、営業職、企画職での実習を優先しているため。
・就業体験日数の確保が困難なため。
・その他の資格取得に力を入れているため。
・インターンシップ全般の参加希望学生が減少しているため。
・これまで双方からのアプローチがなかったため。
・実施を検討中。

（2）ホテルへのインターンシップに関するインタビュー

自発的ホテルインターンシップを構築するにあたり、ホテルの意見を聴取した[10]。

インタビュー対象：富山県内の３つのシティホテル

1）A ホテル

①インターンシップの受け入れ状況・内容について

・１ヶ月程度のインターンシップを中心に受けている。長期を中心にしているのは、自分で考えて動けるようにならないと意味がないと考えるから。

・通常は期間中の受け入れセクションを固定している。

②インターンシップの課題

・ホテル業に興味のない学生を受け入れることを負担に感じている。

③富山情報の学び方について

・観光シーズンにはホテル旅館組合が実施する観光業スタッフ向けの視察ツアーやセミナーに正社員を参加させている。

・また、コンシェルジュ等、数名のスタッフで自主的に視察にいくこともある。観光地・施設を自分で訪問してみることは重要。

④自発的インターンシップ受け入れにあたって

・基本は１ヶ月程度とし、１つの部署に配置している。

・正月後～２月にかけては冬休みを取る社員が多いため、十分に指導できるか心配。ただ、年末年始など忙しい時期に重なった場合はアルバイト扱いしてしまう懸念がある。

・専門学校の学生さんは現場が「即戦力」と思ってしまいがち、業務のスキルアップだけが目的ではないときちんと現場に伝えなければならない。

・お客様のいる時間帯に働かないと意味がない。そのためにはチェックアウトで一旦あがり、チェックイン（特に飛行機が到着する時間）などに業務担当をしてほしい。レストランなら昼～夜とか。朝食は宿泊者が多い日でないと利用は少ない。

・ジョブシャドーイングについては、よほど事前に勉強していないと、退屈になってしまうかもしれない。

・「自発的」インターンシップを実現するためには、学生個人の目標を事前に聴取して調整する必要がある。いきなりフロントやウエディングプランナーをと言われても困るので、ある程度範囲を定めてということになるだろう。

[10] インタビューは 2014 年 10 月に各ホテルに訪問して実施した。

・ホテル業界への就職志望者のみ受け入れたい。
・「自発的」にさせるならば、時間をかけて十分な準備をしなければならない。目的意識や強い意識が必要。
・この取組を拡大して実施する際には、ホテル側のメリットを明確化する必要がある。社会貢献意外、取組がメディアに紹介されるなどがあるとよい。
・インターンシップのホテル側のメリットに就いて、社員の日頃の仕事内容の見直しの機会だと言う声もあるが、その効果は長くは続かず、数多く受け入れている現場スタッフにとっては負担の方が大きい。ただ、やる気にあふれた学生を受け入れた場合は、現場によい影響もある。
・一週間ごとに目標設定して到達度を確認していく手法について、部署が１週間でかわる場合ならわかるが、同じ部署で１週間ごとにというのはイメージしにくい。
・評価について、細かい項目が設定されていると評価しやすいが、短い期間の受け入れの場合、細かすぎると『その点は目にしていないのでわからない』ということが多くなる。短いと短所は見えない。また、ホテルは嫌われたくないから甘く付ける傾向がある。→学生の自己採点とホテルの採点、教員のインタビューなどを総合して評価するのも一つの方法かもしれない。

２）B ホテル

①インターンシップの受け入れ状況・内容について

・学生や新入社員に「受け身」の姿勢の人が多いと感じている。インターンシップ生についても、「ホテル業は別に好きではない。学校から言われて来た」というような学生がいる。
・インターンシップの受け入れの負担感はゼロではない。現場ではどうしても通常業務＋αになってしまう。でも、いずれ我が社に就職するかもしれないという思いで受け入れている。またホテルを知る良い機会でもあると思う。

②インターンシップの課題

・このホテルがどのようなホテルかを知らないでインターンシップにくる人が多い。他のシティホテルとの違いがどこにあるのか考えてほしい。どこのホテルも歴史的背景や伝統文化等が異なる。理解しようとしなければ、わからないまま帰って行くだけで、１週間や２週間現場にいても「現場体験をした」だけで終わってしまうのはもったいない。

③富山情報の学び方について

・富山のホテルで働くなら、富山の観光スポットは知っておくべき。知識として知るだけでなく行ってみる方がよい。富山のご当地検定「富山ふるさとチャレンジ」は、ホテルのスタッフも積極的に受検している。

・旅館組合の視察ツアーなどにも従業員を参加させている。黒部の関電ルートもそうですし、あまり知られていないものも含めて様々な体験ができる。

・ただ観光地を知っているだけではなく、もう一歩踏み込んで、「今日午前中３時間くらい時間があるんだけど、どこにいったらいいかな？」というような要望に、お客様の態様や天候等の条件を加味して適切に提案できるくらいになってほしい。

④自発的インターンシップ受け入れにあたって

・本当に「自発的」にできるか（目的意識を持って、具体的に何をするか？どの現場でそれをするのか？という組み立てを学生に可能か？）はなはだ疑問である。

・２週間で何を学べるのだろうか？本当に勉強になるのか？例えば、ある企業からは１年間単位で研修を受け入れてきた。このくらいやるとホテルの難しさや、お客様に求められること等を理解できる。

・毎日違う部署でやるのか、１箇所で深くやるのか？要望には応えるようにするが。目的意識とマッチしたものを提供できるだろうか。

・職場体験、正社員の補助業務、ジョブシャドーイングなど、いかようにも対応するが、ジョブシャドーイングは座学などでホテルのことをある程度理解して、気づきのある学生でないと難しいのではないか？例えばドアマンという仕事はホテルの顔であり非常に重要。お得意様はお名前を呼んでお迎えする等いろいろと配慮している点があるが、ドアマンの横について仕事を見ているだけでそれが伝わるだろうか？座学として理解していたとしても、現場で気づけるか、何のためにこれをやっているのかなど学生に分かるのだろうか？

３）C ホテル

①インターンシップの受け入れ状況・内容について

・中学生、高校生、専門学校生、大学生など多くのインターンシップを受け入れているが、ホテルの規模に対して希望が多すぎるため、県内の教育機関や富山県出身者に限定している。

・初日の午前中には「接遇の基本」を座学で 2 時間程度レクチャーし、その後、施設をバックヤードも含め見学し、午後は各自の配属先に自分で行く。

・「期間中に業務ができるようになるとは思わないでほしい。必ずローテーションで複数の部署を体験していくので、それらの部署の人が何こだわって、どのようなプライドをもって仕事をしているかを見てほしい」と最初に伝えている。１つの部門が１日～２日程度なので、仕事としては基本的に単純労働しか与えることができず、その分、周囲を観察するように指導している。
・基本的に地域貢献だと思って受け入れている。ホテルを理解してもらえればよいと考えている。

②インターンシップの課題
・学校の都合で受け入れ期間が夏休みに入る直前の７月や春休みの３月などに集中してしまうのが困る。
・学校によってはインターンシップを必修扱いにしており、製造業からサービス業まで幅広く取り揃える中から学生に選ばせているという。ホテルは華やかなイメージがあるせいか、ホテル業の仕事に興味がないのに来てしまう学生が少なからずいて現場の士気を下げることがある。せめてサービス業に興味のある方に限定したい。

③富山情報の学び方について
・富山県内の有名な観光地については知っておいてほしい。県内出身者でも立山ですら十分に経験しているとはいえない。ホテルスタッフにおいて、富山をどのように紹介するかは重要な事項。
・ホテルでは、「おもてなし観光案内人養成講座」など、市や県で開催するセミナーを社員に受講させている。

④自発的インターンシップ受け入れにあたって
・期間は長くても短くても受け入れ可能。
・ジョブシャドーイングは、ある程度知識があってモチベーションの高い学生向けだと思う。じっと見ているだけでは飽きてしまうなど、モチベーションを保つのが難しそう。
・ホテル業を進路の希望先のひとつと考えている人を受け入れたい。
・自発的に考えさせるには、事前学習（ホテルの仕事の内容について）をどれだけできるかによって変わるのではないかと思う。
・複数の部署をローテーションするか、１箇所に固定するかは、実習生の要望に応じてアレンジ可能。
・評価シートについては、事由記述よりも細かい項目について選択式で回答する方が望ましい。

４）インタビューから得た視座

・学生の基礎知識や、仕事への姿勢、自発性について懐疑的な意見が多かった。そのよう中でジョブシャドーイングを行うのは無理があることがわかった。

・「自発的」には様々な意味ややり方がある。１ヶ月程度の時間がとれればじっくりと自発性を発揮できるか試せるが、２週間で複数の部署となると、仕事の上での自発性の発揮は難しいだろう。

・また、自発的に物事を行うには、一定量の専門知識と物事への取り組み姿勢や考え方について事前の教育が必要になる。

・「自発的」に学生を動かすための仕組み作りが重要である。

・学生に志望するホテル、希望する実習内容を考えさせ、それを元にホテルとの調整を行いたい。（希望する部署、複数部門の体験／１箇所でじっくり学ぶ等）

・ホテルを志望する学生、あるいは志望する進路の選択肢の中にホテルがある学生を送り出したい。

・富山の観光に関する勉強を行い、モデルツアープランを考えさせる課題を出す。

・インターンシップのホテル側のメリットについて、実感できるようにしなければならない。

３章　実証実験

（１）自発的インターンシップモデルの設計

１）自発的インターンシップの概念

このインターンシップでは、

「与えられた業務をこなすインターンシップ」から、
「自ら調べ、考え、行動し、学ぶインターンシップ」へ

という、発想の転換を目指す。つまり、教わったことを教わった通りに実践するという受け身ではなく、自ら進んで行動をおこし、学びを深めることを目標とする。

自発性を発揮するために求められる行動は、調べる、考える、教え合う、観察する、質問する、課題を発見する、解決策を考える、目標を立てる、実行する、確認する、改善する、提案するなどがある。その具体的な事例を挙げると次のとおりである（表 12)。

表 12　自発性を発揮するために学生に求められる行動

行動	具体的な事例
調べる	実習先のホテルについて調べる、ホテルでの業務内容について調べる、用語等について調べる、地域の概要や観光情報を調べる、最近のトレンドについて調べる　等
考える	自分が今すべきことは何かを考える、ひとつひとつの業務や動作などの意味を考える、お客様のご要望について考える　等
教え合う	事前学習や事後学習にて調べ方や調べた内容、考えたこと等について教え合う　等
観察する	職場の様子を観察する（お客様の様子、スタッフの仕事の様子、施設・設備等の状況)、職場周辺の環境を観察する、ホテル業界の現状を観察する　等
質問する	事前学習において教員や友人に質問する、実習の現場にてタイミングをみてその内容や意味について質問する、自分のするべきことや改善点などについて質問する　等
課題を発見する	職場の業務上の課題を発見する、自分自身の課題を発見する　等
解決策を考える	発見した課題についての解決策を考える　等
目標を立てる	実習に当たっての到達目標を事前に具体的に設定する、実習中の気づきから自分自身の今後の目標を立てる　等

実行する	教えてもらったこと／気づいたこと／考えたことなどを実行する　等
確認する	学校で学んだことや自ら調べて得た知識などが現場でどのように実践されているかを確認する／疑問に思った点を確認する／自ら考えた解決策の妥当性や効果を確認する　等
改善する	さらなる改善を考える　等
提案する	業務改善策等を現場に対して提案する　等

事前に知識や技能を獲得しておく方が自発性を発揮しやすい。また、学生の自発的行動を引き出すための仕掛けも作る必要がある。特に、日頃、能動的に学習する習慣がない学生に対しては、ある程度の課題を出し、その中で自発性を引き出し、実感してもらうことが求められる。

２）インターンシップモデルの要件

本事業において、インターンシップのモデル事業を実施するにあたり、いくつかの要件があった。

対象者：富山情報ビジネス専門学校ホテル・ブライダルコース
　　１年次生　２名×3 ホテル　合計 6 名（女子）
日　程：2015 年 1 月 13 日（火）～1 月 22 日（木）（10 日間、休みを含む）
受け入れホテル：ANA クラウンプラザホテル富山、第一ホテル富山、
　　ホテルニューオータニ高岡
その他の要件：富山版中核人材育成を視野にいれたプログラムにすること

日程については、１ヶ月程度の実施を考えたが、他の実習や授業の日程、ホテルの受け入れ可能な時期を勘案すると、10 日間の設定が限界であった。

また、本来ならば、実習先のホテルの選定から学生にやらせてみたかったが、今回のプロジェクトでは実習先が先に決まっていたため、同校のインターンシップ担当者が学生の要望を聴取しながら実習先を決定した。

ホテルで働く際、ホテル内の情報だけでなく周辺の観光情報をおさえておく必要がある。それは単なる知識に留まらず実体験をともなった経験であることが望ましい。「富山版中核人材育成」を考えるため、富山の地域を知り、自ら調べてまちあるきプランを作成させる課題を組み込んだ。また、ホテルの概要を調べさせる際には、そのホテルが富山の中でど

のような特徴を持ち、他のホテルとどのような点で差別化できているかを考えさせるように指導した。

（2）自発的インターンシップモデルの実施

本事業のインターンシップモデルでは、学生に自発性を発揮させるための次のような仕組みを作った。

①事前指導、事後指導を充実させる
②適度な課題を出す（ホテル／地域／インターンシップの目標設定 等）
③実習中の留意点を示す

また、社会人基礎力テストを直前と直後の2回実施し、自発性に関する項目の変化を確認した。社会人基礎力は、前に踏み出す力（アクション）の主体性、働きかけ力、実行力、考え抜く力（シンキング）の課題発見力、計画力、創造力、チームで働く力（チームワーク）の発進力、傾聴力、柔軟性、状況把握力、規律性、ストレスコントロール力に分類される。社会人基礎力評価シート1では、これらの項目に関連して、自分自身の行動をチェックする調査項目を36用意し[11]、学生に自己評価させた。社会人基礎力評価シート2では、「前に踏み出す力」「考え抜く力」「チームで働く力」の3つの項目について、自分の強みと弱みを記述させた。

事前指導・課題、実習内容と実習中の留意点、事後指導の内容は次の通りである。

1）事前指導・課題

12月上旬　第1回事前指導（ホテル・ブライダルコース1年次全学生対象）

①社会人基礎力テスト（自発的学びの概念を教える前に実施）

…学生の記述例　「チームで働く力」の強み：引っ張って行く力がある。折衷案を出すのが得意／弱み：ただし、自分がやる気の出るメンバーの時に限る

②自発的な学びの概念を教える（前々ページ参照）

③富山観光の基礎情報に関するビデオの鑑賞

④ビデオに関するディスカッション

…「地元のことを実は知らなかった」「ホテルの中のことだけ知っていればよいと思ったが、周辺の観光情報について知る必要があ

[11] 1つの能力要素ごとに2つの設問が用意されている調査票を使用したが、項目毎に順に並ばないよう、乱数表を使って項目を並べ替えて使用した。

ることが分かった」などの意見が出された。

⑤[課題]お客様の要望に応じた半日まちあるきプランの作成

「台湾から観光旅行に来た母（45 歳）と娘（大学生)。個人旅行。午前～昼食まで 4 時間程度時間がある。母は日本の文化に興味があり、娘は日本の若者文化に興味がある。」といった条件を提示し、インターンシップ先のホテルを起点としてめぐるまちあるきプラン作成の課題を提示した。その際、有名なスポットばかりでなく、地元ホテルスタッフならではのルートを考えるよう指導)

⑥[課題]配属を希望する部門、業務内容について考えさせ、学生の意見をホテルに提出

＜配属希望を考える時の視点＞

期間中、配属部門を固定する場合：１つの部門について、習熟度が高まり、インターンシップ中に「戦力」になれる可能性が高い。より深く理解でき、自分自身にもゆとりができて、いろんなことに「気づく」ことができる。

複数部門を経験する場合：多くの部門を経験することで、ホテル全体の連携の様子等を考えるきっかけになる（あくまでもきっかけで、２週間ですべてを理解することは不可能)。

ただし、あまり多くの部門を希望すると、一部門あたりで十分な時間をとれないため、「入口をちらっとのぞく程度」で終わってしまったり、覚えることが多すぎて理解しきれないままになってしまったりすることがあることに注意。

＜仕事のレベルを考える時の視点＞

社員同等：これまでにインターンシップやアルバイトなどで現場を長く経験し、技能をしっかりと身に付けている人に向いている。

社員の補助：アルバイトと同等の仕事よりも、一歩踏み込んだ経験となる。やりかたはホテルや部署によって様々だが、社員の仕事に密着して仕事の様子を見学したり（ジョブシャドーイング)、補助的な業務をやらせてもらったりする方法がある。業務内容についてある程度理解している必要がある。

アルバイトと同等：アルバイトにまかされている仕事というのは業務の基本の基本である。単に与えられた業務をこなすのではなく、それぞれの意味を考えて行動すると大変に奥深いものになる。業務に習熟していないうちは、まずここにチャレンジするとよいだろう。

⑦[課題]インターンシップの到達目標を考える[12]

⑧[課題]上記の課題の発表準備（プレゼンテーションソフト使用）

1月初旬　第2回事前指導（ホテル・ブライダルコース1年次全学生対象）

①インターンシップの意味を考えるグループディスカッション[13]

…「インターンシップは何のために行うのか？」をテーマに、学生、ホテルそれぞれの立場にたって、インターンシップの意義、目的、望ましいインターンシップのあり方について討議し、全体で内容を確認した。学生の側の意味はそれなりに出されたが、ホテルの側については学生自身、それまで考えたことがなく、とまどっている様子もあった。

　また、学生が感じていた「無給の労働力としてしか扱われていないのではないか」「現場のお荷物なのではないか」という不満や不安も同時に確認できた。

教室での討議結果
＜学生にとってのインターンシップの意味＞
・職場体験（技術習得、職務内容・仕組み、辛さと喜び、失敗）
・自律心を身につける
・業界特性を知る
・就職につながる可能性
「*教室で学んだ理論・技術を現場で確認し、実践する機会*」

＜ホテルにとってのインターンシップの意味＞
・安価な労働力
・優秀な人材の確保（採用へ）
・地域貢献・社会貢献
・雇用のミスマッチを減らす
・若手社員の教育の機会
・やる気のある若者を受け入れることによる現場の士気向上
・マーケティングデータ
・将来の顧客獲得
「*インターンシップの有効活用で業界の底上げを図る*」

＿＿はモデレーターによる補足

[12] 同校では、従来よりインターンシップでの目標を授業内でプレゼンテーションさせている。
[13] ブレインストーミングとKJ法を1枚の紙の上で実施する「マッピングコミュニケーション」の手法を用いて行った。インターンシップの意味を一方的に教えることは簡単であるが、自分自身で考えさせ、グループやクラスの他の学生の意見を聞いて新たな気づきを得ることを目的として、クラス全体でのまとめ作業も入れて40分程度時間をかけて行った。

②インターンシップの類型の説明

…セミナー型／社内見学型／就業体験型／研究開発型／プロジェクト型／提案型／コンテスト型／ジョブシャドーイング型／ボランティア型

③本事業の概要説明[14]

④インターンシップにおける自発性の概念（復習）

⑤事前教育から事後教育までのスケジュールの説明

第 2 回事前指導の様子

学生によるプレゼンテーションの様子

[14] 12 月の事前指導時に実施した社会人基礎力の評価シート 2 の記入の状況をみたところ、それぞれの項目の概念を理解していない学生がいるように感じたため、社会人基礎力について、資料を配布して説明を加えた。また、同時に、社会人基礎力の中の自発性に関わる項目を紹介した。

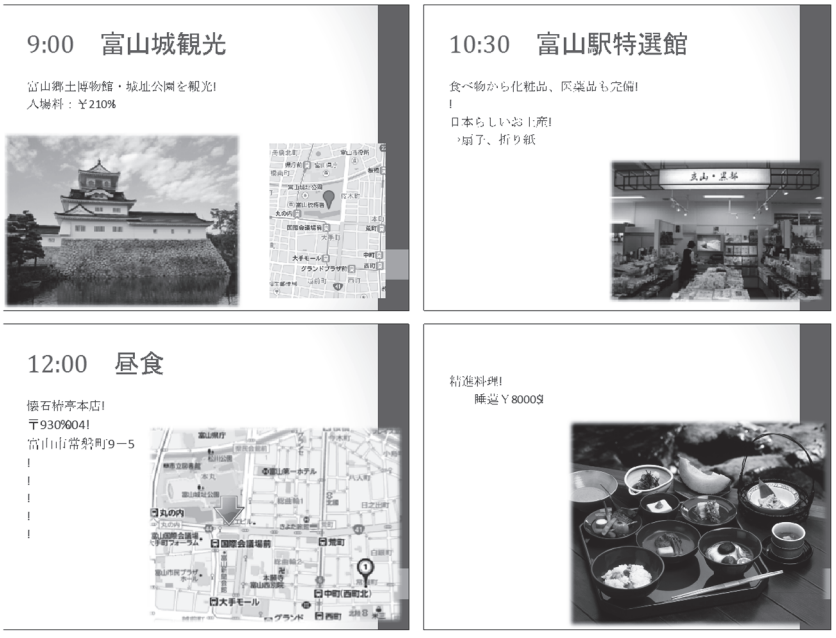
⑥事前課題のプレゼンテーション[15]

…インターンシップ先ホテルの概要・特色／半日まちあるきプラン／インターンシップの目標

・ホテルの概要・特色では、「他のホテルとどこが違うのか」「何を売りにしているか」を考えるように指導した。

・まちあるきプランでは、外国人旅行者の４つのパターンの要望を示し、その状況に合った提案を考えさせた。移動手段や費用についてもきちんと調べさせた。ガイドブックに載っている定番のスポットばかりではなく、最近オープンした地域の野菜を材料に使用したソフトクリーム専門店など、学生らしい視点の店舗紹介もあった。

図３　半日まちあるきプラン プレゼンテーションの一部
（ベジタリアン・初来日米国人夫婦向けプラン）



[15] 事前指導はコース１年次の全学生を対象としていたが、全員に課したプレゼンテーション課題はまちあるきプランとインターンシップの目標の２点であり、本事業のインターンシップ参加者のみ、それらに加えてホテルの概要・特色についてのプレゼンテーションを行った。

⑦まとめ

…インターンシップの意義を再確認し、効果を高めるために、自発性をキーワードに取り組む／学生もホテルも互いに貴重な時間を使ってインターンシップを行っている。学生が受け身で無為に過ごすことが、いかにもったいないことかを強調。

また、インターンシップで意識すべき点[16]についても解説した。

＜事前に考えてほしいこと＞

「自分は何のためにインターンシップをやるのか？」

「自分が学んで来たこととどのように関連するのか？」

「ホテル側にはどのような意味があるのか？」

「ホテル業界、実習先はどのような環境に置かれているのか？」

＜現場で考えてほしいこと＞

「与えられる仕事を待つのではなく、周りに働きかけて自分の仕事を探す」

「補助的業務であっても嫌がらず、周りの人と連携して積極的に取り組む[17]」

「仕事は内容に関わらず、途中で投げ出さず最後まで取り組む」

＜終了後に考えてほしいこと＞

「現場で学んだ専門的知識やスキルを振り返り、学習に活用する」

「指摘された注意事項等を振り返り、自分の強みや弱みなどを整理する」

「「働く意味」を見つめ直し、進路選択に活用する」

＜実習中に実行して欲しいこと＞

・実習日誌の他に、自発的に行ったことを逐一メモし、事後に提出する。

・意味を良く考え、周囲の先輩方に質問をする。

・実習時間中、半日に 10 分程度でよいので、ホテルのご担当者とその日の業務内容について振り返り、それぞれの仕事の意味や留意点を教えていただく。

16 [牛山 2011:45-46]を元に、ホテルインターンシップ向けに一部改変している。

17 それぞれの業務に意味がある。その意味を考え、発見するよう指導。

＜事前指導を振り返って＞

事前指導では、学生たちは真剣に取り組んでくれていた。学校では１年次の夏休みに２週間程度のインターンシップを経験済みである。学校としてはインターンシップの心得を教育しているはずだが、インターンシップの意味を考えさせた際に、「義務だと思っていたので、特に理由を考えたことがなかった」という声をいくつか聞いた。さらっと一方的に教えただけでは心に残らないということをあらためて確信した。

第２回目の事前指導終了時に、出席者を対象にアンケートを行った。その内容と結果は次の通りである。

第２回事前指導終了時アンケート（出席者９名）

（１）本日の講義によって、インターンシップへの考え方・姿勢が少しでも変わったか？

Yes ８名／No　１名

（２）その内容や理由について（主な意見）

Yes と回答した学生

- *消極的に考えていたが、なんだか楽しみになった。*
- *ホテル側の気持ちもある程度わかった。*
- *インターンシップを行う理由について、時間をかけて考えることで、この業界への想いが強まった。*
- *インターンシップの意味を明確にできた。*
- *失敗もいつかは自分の糧になることがわかった。*

No と回答した学生

- *現在進路変更を考えているから。*

２）実習内容

A ホテル

業務内容：宿泊部門（ロビーサービス、フロント業務見学、ハウスキーピング）とレストランサービスを１週間ずつ担当。その他施設見学等を実施した。

参加者の感想（抜粋）

学生 A：

・忙しい時期ではなかったので、周囲の人々にたくさんの質問をしていろいろと教えていただけた。学校で学んだことを確認できた。

・実習先のホテルのことを事前に学習しておいたので、お客様からの質問にもスムーズに応えることができた。

・フロント業務時、時間のある時にチェックイン業務のやり方を教えてほしいと申し出たところ、教えていただけて、事後登録分のチェックインの入力作業をやらせてもらえた。念願のフロント業務を体験が出来たことが嬉しい。

・期間が短かったため、業務の中での課題を発見することは難しかった。十分には自発性を発揮できなかったと思う。

・外国人のお客様に英語でご案内を求められたが、英語がすぐに出てこなくて困った。日本語と身振りで通じたようだが、英語をきちんと勉強したいと思った。

学生 A に対するホテルからのコメント：

・初日から機敏な動きで何事にも積極的に習得しようとする姿勢が大変印象的。

同じホテルでインターンシップを行った学生 B は、事前指導に参加できなかった学生であった。インタビューでは「客室見学やフロント見学などでは教えていただくことが多く、満足していたが、レストランは特に難しい業務はなかったので、質問することも出てこなかった」と述べていた。与えられた仕事だけを遂行しようとしていた様子が伺え、自発的に学ぶという姿勢が身に付いていなかったと思われる。ホテルに対する強い志望を持たない学生だったため、意欲も高くはなかったが、「学べることもあったのでインターンシップに参加してよかった」と最後のアンケートでは述べていた。

この学生の第一志望はブライダル産業である。ホテルの中には、ブライダル産業に通じる接客の基本が多くあり、ホテルはブライダル産業の一翼を担い、専門式場などからみると競争相手でもある。ホテルの仕組みを学び、ブライダル産業全体の中でどのような位置づけにあるか、他のブライダル専門の施設とどのように異なるかなど、自発的に考える項目はいくらでもあるだろう。

B ホテル

業務内容：主にレストランサービスを担当した他、ハウスキーピングの体験と、スイートルーム等施設見学、ブライダル部門にて資料請求に対する手紙の執筆等を体験した。１名は、スイートルーム見学後、ホテルのスタッフ blog も執筆した。

学生 C : レストランでは料理出しや片付け等の仕事の他に、グラス磨きの時間が長かった。当初は「こういうことをやりにきたのではないのに」と不満に感じたが、すぐ横で料理を真剣に作っている料理スタッフの様子を見た時に、「料理を売りにしているこのホテルで、グラスの汚れ一つが料理やホテルに対する評価を台無しにしてしまう」ということに気づいた。ただ、全体にやることが少なく、社員さんたちは忙しそうで、業務に関連することを質問しにくい雰囲気だった。団体のお客様への料理出しの方法について、気づいたことを提案してみたら採用された。

学生 C に対するホテルからの評価：礼儀正しく、仕事への姿勢もしっかりとしている。今後も素直に様々なことを学んで行ってほしい。

このホテルで実習を行った学生 D も、仕事量が本当に少なく、仕事がないところ、無理に参加させていただいて申し訳ないという想いがあった。学生 D は、適切な質問を自分からしたか？という問いかけに対し、「何かやることはありますか？と何度も聞いたが、やることがなくて困った」と答えていた。確かにこれも質問の一つではあるが、もっと他にも自分の気づいたことについて、「こういう理由でこれをやっているのか？」など、質問の仕方はさらに何通りもあったのではないだろうか。

ただ、学生 C、D ともにホテルについて調べておいたことや、富山の魅力について事前に学習したことについて「現場のご案内で役に立った」等の満足度が高かった。学生 C は、富山について調べたことでさらに興味が広がってさらに調べ始めているとのこと。また、学生 C は、実習をして報告書を出すだけではなく、報告会をすることによってインターンシップの学びを価値のあるものに高められたと実感していた。

学生 D は、ブライダル業界が第一志望だが、ホテルのサービススタイルを学べたのは今後役に立つと感想を述べていた。

C ホテル

・サービス接遇の基本の座学、館内見学、ブライダル部門（ウエディングプランナーによるレクチャー)、衣装店の見学、レストラン、フロント、ハウスキーピングなど見学が中心

学生Ｅ：一つの部署だけというインターンシップではなく、多くの部署を見学でき、ホテルの部署間の連携について確認ができ、ホテルの全体をみることができた。ただ、見学の後に自分でやってみたいと思っても、１日程度の体験ではできることは限られており、実際に業務体験では、やることがないなか無理に作業を作っていただいた感じがあり、遠慮しながらやっていた部分もある。もっと長い期間のインターンシップであればいろいろとやってみたかった。

事前にホテルのことを調べていたのがお客様をご案内するときに役に立った。英語の必要性を痛感した。

事前学習に参加できなかった学生Ｆは、インターンシップでもなかなか前向きになれずにいた。ただ、事前に目標を設定していったため、夏のインターンシップよりも効果が高かったと思うと回答している。

＜ホテル担当者から実習内容のプレゼンテーションに対する講評＞

・つまらなく思えるどんなに小さな仕事でも、ホテルの商品を作り上げるために必要なこと。ひとつのものを作り上げるには、各持ち場でどれだけプロの仕事をするか、グラス磨きでも、シーツをはぐのであってもプロの技やこだわりが求められる。インターンシップでは与えられた仕事以外にも、そういったことを観察してほしい。発表にあったグラス磨きでの気づきは重要なポイントだった。あのような気づきが、実習を豊かにする。ナプキン折りなども是非経験していただきたい内容。ホテルの仕事というとフロントなどをイメージされるが、マネージャークラスは、こういう細かい仕事をまとめて一つの形にする指揮者みたいな仕事なので、それを目指すならば、細かいことをすべて知っていた方がよい。

・１年生が終わる今の時期のプレゼンテーションとしては少し物足りない感じがした。はじめて知ったことを報告されていたが、授業や事前学習でインターンシップ前に知っておくべきものもあった。事前の準備をもっと深くすれば、もっといい実習になったと思う。

・仕事への姿勢やおもてなしの心について、もっと踏み込んだ発表を聴けたら良かった。

＜実習を振り返って＞

・当初の予想通り 10 日間では時間が足りず、慣れることで精一杯で、業務の中で自発性を発揮することはほとんどできなかった。

・しかし、補助的な業務の中から学びのポイントを抽出することについては、一部の学生は「自発的に」行っていた。特に、ホテル業界を第一志望としている学生は意欲的にインターンシップに取り組み、自発的に周囲に働きかけながら学びを深めることができていた。

・インターンシップの意味を事前学習でディスカッションしていたため、モチベーションの維持に役立ったという意見があった。
・ホテルに関する基礎調査について事前学習で取り上げていたことにより、現場でのご案内をスムーズにでき、それが自信や喜びにつながった事例があった。
・ただ、まちあるきプラン、ホテルの基礎調査のいずれも、準備期間が短かったためか十分に準備されていない学生もいた。ただ調べるだけではなく、プレゼンテーションまで行うことで記憶が定着することからもこの取り組みは継続したく、その際、準備期間を十分にとりたい。
・ほとんどの学生が業務体験の際、「仕事がない」という場面に直面していた。これは、期間が短く、細かな業務を教える時間をとれなかったことも要因のひとつといえる。
・半日～1日あたり 10 分程度の業務の振り返りの時間を取ってほしいという要望については、残念ながら現場で実践されなかった。現場が忙しかったか、担当者にこの要望が伝わっていなかったことが原因と思われる。このことはインターンシップ全般にいえる留意点かもしれない。トップや人事担当者と学校の間で、インターンシップの内容について合意がとれていても、現場まで伝わっていないことがありうるのである。

3）事後指導・報告会

実習が終わった翌日、2015 年 1 月 23 日（金）に富山情報ビジネス専門学校において、実習生 6 名と同コースの学生 1 名、ホテルからの 2 名、教職員 3 名の出席の中、事後指導および報告会が実施された。

インターンシップに関連するアンケート、インターンシップの内容に関するプレゼンテーション資料の作成、学生の個別インタビュー、プレゼンテーション、講評、総括を行った。

・事後アンケート[18]

…事前学習に参加した 4 名全員が事前学習について効果があったと回答している。

特にホテルに関する下調べ、事前の到達目標の設定、富山の観光に関する情報収集などが勉強になったとしている。また、今年度の夏に体験したインターンシップと今回の自発的インターンシップモデル（事前学習・報告会等を含む）について、今回のインターンシップの方が効果が高かったと回答した学生は、6 名中 4 名であった。評価のポイントは、希望する部署を体験できたこと、多くの部署を体験できたこと、報告会によって実習内容を再確認でき、インターンシップがより価値のあるものになったこと、目標をもって参加することができたことなどであった。他方の効果が高くなか

[18] 事前学習の効果や夏に体験したインターンシップとの教育効果の比較を聴取した。

ったと回答した 2 名はいずれも現場でやることがなかったり、極端に少なかったりしたことを指摘している。

・自己評価、現場担当者評価

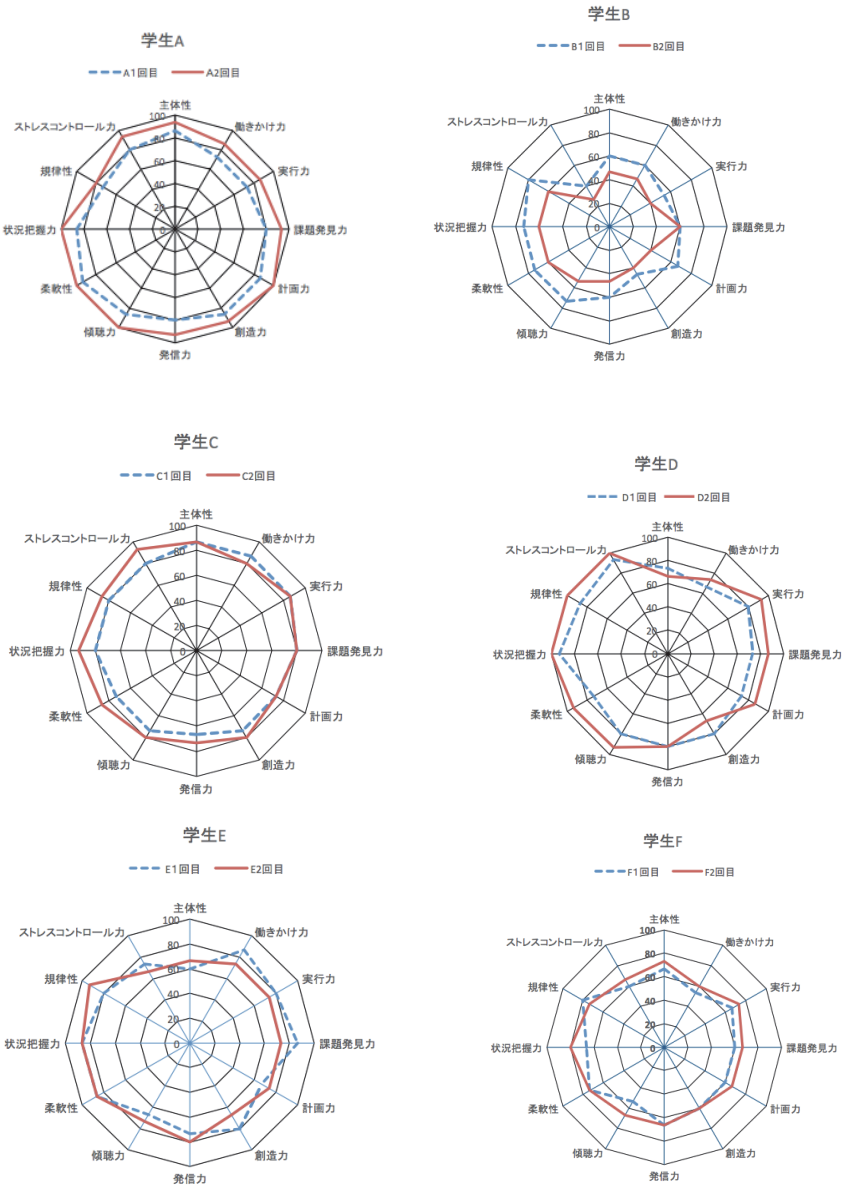
（一般的評価、自発的行動に対する評価[19]）

・社会人基礎力テスト（２回目）

…社会人基礎力テストは実習直前の 12 月と、実習を終えた翌日の 2 回実施している。レーダーチャートにまとめて確認したところ、事前学習に参加しなかった学生 B をのぞき、社会人基礎力は全体に高まった。特に主体性、働きかけ力、実行力など自発的という概念に合致するデータはわずかだが増加傾向にある。

[19] インターンシップの自発的行動に関する自己評価は行ったが、今回のインターンシップは期間が短く、本人による内面的な自発性の確認はできても、短期間接しただけの他者からの評価は難しいと判断し、現場担当者への実習生の自発的行動に関する評価票の記入は依頼しなかった。

図４　　社会人基礎力　１回目・２回目の変化



・インターンシップのプレゼンテーション

（実習内容、到達目標の達成度、インターンシップで得られた気づき等）

　報告会にはインターンシップを受け入れていただいたホテル、２名のご参加を賜り、ご講評を頂戴した。

・実習後アンケート／個別インタビュー

・総括

・総括アンケート

第４章　本事業の成果と課題

（１）成果

現在の日本のホテルインターンシップには、問題点が多くある。

例えば、ホテル側がインターンシップのメリットを感じにくく、負担に感じているという事実があり、インターンシップが学校教育と職業教育をどのように結びつけるべきか、学校と受け入れ先のホテルとの間での真の対話がなされないまま、インターンシップの件数のみがふくれあがり、現場の負担はさらに増大しかねない状態になっている。そのような中で、アルバイトとの区別がつかないインターンシップが行われていたり、現場での教育体制が不十分であったりすることから、学生のホテル業界に対する不満が増え、業界が優秀な人材を獲得できなくなる（流出させてしまう）という状況が発生している。

また、学校の事情で夏期休業中や３月などのホテル業界の繁忙期にインターンシップを依頼することが多く、ホテル側が教育のための人員を確保しにくいという点も課題として指摘できる。もともとホテルのインターンシップには業務補助型が多い。繁忙期に業務補助型のインターンシップ生が投入されると、単純な作業を反復するのみで、人手不足を解消するための要員として、アルバイトと同様に使われてしまうケースが後を絶たない。

米国等で浸透しているインターンシップでは、ホテル業界側の目的意識も明確であり、学校と産業界が対話をしながら、長期の実り多いインターンシップが行われており、インターンシップに参加した学生は、その業界への就職に有利となっている。こうしたアメリカのスタイルを一時に日本に持ち込むことにはかなりの無理がある。

そこで、比較的短期で取り組み効果を期待できる「自発的インターンシップモデルの策定」をこの事業のテーマとした。

ホテルのインターンシップは、第１章で紹介したキャリアガイダンス型の職業体験を中心とした仕事理解型でも行われているが、仕事理解型は見学に近いものである。また、アメリカやイギリスでこのカテゴリーの中で成功している、ジョブシャドーイングの手法をいきなり日本に持ち込んでも、受け身で教わるクセがついている日本の若者には「見ているだけなんて、することがなくて暇」という状態になりかねない。仕事理解型のインターンシップは、マンパワーに余力のある企業が３日間や５日間などの短期間、企業紹介のような形で実施するものであり、今後ホテルで積極的に拡大されて行くとは思えない。

現在、ホテルで最も多いのはキャリア教育型の業務補助型である。ホテルの現場ならば、ごく簡単な作業があり、短期間であってもこうした業務に補助的に当たることが可能だからである。ただ、何の教育もなく、雑務だけをやらせるとそれは不満につながってしまう。

そこで、自発的な学びという概念を導入し、つまらないと思える雑務からも意味を見出し、他の業務との連関や、教室で学んだ理論とのつながり等を学生自らが確認する方向を目指したいと考えた。

本事業のインターンシップモデルでは、インターンシップの意味を確認したり、実習先のホテルについて調べたり、地域の観光に関する情報収集とツアープランを作ったりと、業務ですぐに役立つ情報を自由裁量部分の大きい課題として学生に課した。また、調べた結果をプレゼンテーションさせることで記憶の定着を図った。また、自発的に学ぶとはどういうことか、その方法や意味を考えさせ、教えた。これらは一定の成果を収めたと理解している。学生が自発的に学ぶ姿勢を意識し、実践することで、インターンシップで学べる内容、量、満足度すべてが向上することを見込んでいる[20]。

（2）課題

ただ、現場の業務にあたって、本当に自発性を発揮させるには、1 つの部門を 2 週間以上経験して、ある程度仕事内容に慣れている必要がある。慣れないうちは、教えられた業務を遂行することで精一杯で、周りを観察したり考えたりということは非常に難しい。

そこで、業務補助型のインターンシップをファーストステップとして、そのセカンドステップとなる業務参画型のインターンシップの概念を提案したい。初歩の業務に慣れたインターンシップ生が、業務の補助から一歩踏み出して、業務に積極的に参画し、学生自らが現場の戦力として微力ながらも貢献し、その中で改善提案をおこなったり、業務の意味を考えて社員に確認をしてみたり、教科科目との関連を考えたりという自発的な学びの要素を発揮することで、より意義の大きいインターンシップが実現できることとなろう。

学びをより深めるためには、学校の教科科目とのリンクも必要となっており、ホテルの業務に関連する科目をインターンシップの前に履修しておくことも有効である。例えば、本事業の対象の学生は、インターンシップに出るまでにホテル接客の場面での英語については学んでいなかった。インターンシップの事前学習として、ホテル業での英語を身につけておくに越したことはない。科目として存在しない場合は、事前学習として極短気で身につけさせる要がよいだろう。

そして、長期のインターンシップは特に、ホテルへの就職を志望する学生、あるいは関連サービス産業に就職を志望する学生に絞り込んで実施した方が、より効果的なインターンシップとなるだろう。そして、学生の学びやパフォーマンスをどのように最大化して行くかは、教員のサポート体制や指導の仕方にもかかってくる。その点も含めて仕組みを考える必要があろう。

また、ホテルとの真の対話も重要である。インターンシップによるホテルへのメリットを確認し、業界としてインターンシップをどのように活用して行くべきか、学校と職業の

[20] 今年度の研究では、実証実験のインターンシップに参加した学生は 6 名であったため、統計的にデータを示すことが難しいが、このインターンシップで実施して来たアンケートやインタビューの結果を見ると、学生たちの自発性向上に対する期待はおおむね高いと思われる。

接続教育としてどのようなことを行うべきか、どのようなことが可能かをホテルと学校、あるいはホテル業界と高等教育関係者との対話の場を持つべきであり、そこで見出されたメリットを業界に浸透させる必要がある。

＜ホテルインターンシップのパターン（在学中 2 回の場合）＞

ホテルでのインターンシップを在学中に 2 回行う際のパターンを整理する。

まずファーストステップでは、ホテルの職場がどのような雰囲気のところかを学ぶ。これは、キャリアガイダンス型・仕事理解型あるいはキャリア教育型・業務補助型があてはまり、期間は 2 週間以上とし、可能であれば複数の部署を見学・経験してホテルの事業部門ごとの様子を学ぶ。ただ、ホテル側の負担が大きいことを理解した上での送り出しが重要だろう。

セカンドステップとしては、キャリア教育型・業務参画型のインターンシップを実施する。この場合は、1 つの部門を最低 2 週間体験する。1 ヶ月の場合、「2 つの部門を 2 週間ずつ＋座学＋いくつかの部門の見学」や「1 つの部門を 4 週間＋座学＋いくつかの部門の見学」など、何通りかのパターンが考えられる。ポイントは、現場の基礎業務については、戦力となれるレベルまで習熟することにある。これにより、業務での自発性を発揮でき、ホテルにとってもメリットとなるだろう。なお、いずれの型でも自発的に学ぶことは可能である。

1 回目（2 週間～）		2 回目（1 ヶ月～）
キャリアガイダンス型・ 仕事理解型	→	キャリア教育型・ 業務参画型
キャリア教育型・ 業務補助型	→	キャリア教育型・ 業務参画型

このようなスタイルを確立する上で、ホテルとの対話はもちろんのこと、ホテル業界、学校業界の横断的な組織を作り、インターンシップの標準化のための取り組みも必要となるであろう。

資 料 編

資料１：質問紙調査 調査票

2014 年 11 月

大学・短期大学・専門学校のホテルインターンシップに関するアンケート

学校法人浦山学園では、ホテル、大学、専門学校などの協力を得ながら、文部科学省の委託事業として大学・短期大学・専門学校における、ホテルでのインターンシップのモデル事業を実施しております（事業名称「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進事業 補助事業」）。その調査の一環として、大学・短期大学・専門学校のホテルインターンシップの現状を整理いたしたく、ご多忙のところ誠に恐縮ですが、以下のアンケートにご回答くださいますようお願い申し上げます。ご記入いただいた内容は、統計的に集計・分析し、断りなく個別の内容を公表することはありません。なお、別紙の回答用紙へご記入の上、12 月 8 日（月）までに FAX にて返信をお願いいたします。ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

プロジェクト代表 学校法人 浦山学園 理事長　浦山哲郎
調査実施・問い合わせ担当　川村学園女子大学 観光文化学科 准教授　丹治朋子
お問い合わせ先：電話・FAX 自動切替　04-7183-6421、tantomo@gmail.com（丹治）

「回答用紙」へご記入の上、FAX にて返信をお願いいたします

FAX 返信先：(有)ザ・ライスマウンド　03−5332−5083

Ｑ１　貴学・貴校では、今年度、ホテルでのインターンシップを実施していますか？

１：はい（Ｑ１−２へお進みください）	２：いいえ（Ｑ１２へお進みください）

Ｑ１−２　Ｑ１で「はい」と回答された方に伺います。対象学生についてお聞かせください。

１：観光系（ホテル・ブライダルを含む）学科・コースを専攻する学生に限定している
２：観光系（ホテル・ブライダルを含む）学科・コースを専攻する学生に限定していない
３：その他（　　）

Ｑ２　カリキュラムの位置づけ上、あてはまるものすべてをお選びください。（複数回答可）

１：必修科目（Ｑ２−２へお進みください）
２：選択必修科目または選択科目（Ｑ２−２へお進みください）
３：授業科目外（１、２を選択していない場合はＱ３へお進みください）

Ｑ２−２　授業科目として実施しているホテルインターンシップについてお尋ねします。科目名、単位数、配当年次についてお聞かせください。（複数の科目で実施している場合は、科目ごとにご記入ください）

	科目名	単位数（専門学校は授業時間数）	配当年次	ホテルでの実習実施日数
①				日
②				日
③				日

Ｑ２−３　ホテルインターンシップにおいて、学生指導を主に担当される方の役職についてあてはまるものすべてをお選びください。（複数回答可）

１：専任教員	２：非常勤教員	３：インターンシップ担当職員
４：就職支援担当職員	５：外部委託	６：その他（　　）

Ｑ２−４　ホテルインターンシップにおいて、学生指導を主に担当される方のご経験についてあてはまるものすべてをお選びください。（複数回答可）

１：ホテルでの就業経験がある	２：ホテル以外のサービス業経験がある（学校をのぞく）
３：ホテルに関連する科目を担当している	４：就職支援（指導）を担当している

Ｑ３　受け入れ先の選定方法についてあてはまるもの全てをお選びください。（複数回答可）

１:学校がホテルに直接交渉して受け入れ枠を確保	２：学生の要望を聞いてから、学校がホテルに直接交渉
３:学校が行政や民間のマッチングプログラムへ登録して学生を紹介	４：学生が行政や民間のマッチングプログラムへ直接応募
５:ホテルの独自企画のインターンシップに学生が直接応募	６：特に募集していないホテルに学生が直接交渉
７：その他（　　）	

Ｑ４　昨年度（2013 年度）のホテルインターンシップの実績についてお聞かせください。

参加学生数：　合計　　名	
１年次　　名	２年次　　名　３年次　　名　４年次以上　　名
ホテル数	軒
日数	日　～　　日
書類による選考　１．あり　２．なし　３．その他（　　）	
面接による選考　１．あり　２．なし　３．その他（　　）	
特記事項：	

Ｑ５　インターンシップの一環として行われる事前指導と事後指導の実施時間数について、概算を教えて下さい。（１コマ＝90 分として算出して下さい。）

事前指導　　コマ	事後指導　　コマ

Ｑ６　インターンシップ実施前の指導内容についてお尋ねします。インターンシップ実施前に履修を義務づけている科目等の指導内容も含めてご回答ください。（複数回答可）

１：社会人としての基礎	２：インターンシップの心構え	３：ホテル事業の概要
４：ホテルの業務内容（座学）	５：ホテルの業務内容（ロールプレイ等）	
６：接遇マナー	７：危機管理	８：書類作成の方法
９：その他（　　）		１０：実施しない

Ｑ７　インターンシップ実施後の指導内容について当てはまるものすべてをお選びください。（複数回答可）

１:実施報告(日誌)の提出	２：実施内容の確認	３：学生の個別指導
４：学内での報告会	５：学外での報告会	６：報告書の作成
７：礼状執筆指導	８：その他（　　）	
９：実施しない		

Ｑ８　昨年度（2013 年度）に実施されたホテルインターンシップの中で、最も望ましい形で実施されたものを１つ挙げていただき、その内容についてお知らせください。

ホテル名：	期間：　　日（実施月　　月～　　月）
参加学生：　　名（１年次　　名　２年次　　名　３年次　　名　４年次　　名）	
配属部署：	
職務内容：	
給与：１．支給あり　２．支給なし	交通費：１．支給あり　２．支給なし
通勤形態：１．自宅から通勤　２．ホテルの寮等　３．その他（　　）	
ホテルでの座学研修:１.あり(内容･時間:　　） ２．なし	
学校の教職員の訪問回数：実習前　　回　　実習中　　回　　実習後　　回	
望ましいと評価されたポイント：	
学校への提出物：１．日誌　２．レポート　３．自己評価　４．ホテルからの評価 ５．その他（　　）	

Ｑ９　ホテルインターンシップ全体について、次の項目それぞれについて「大変そう思う」から「まったく思わない」の７段階でご回答ください。

項　　目	大変そう思う ⟷ まったく思わない						
①実習先の確保が大変である	7	6	5	4	3	2	1
②実習内容の調整が大変である	7	6	5	4	3	2	1
③用意した人数枠に対して学生の応募が少ない	7	6	5	4	3	2	1
④用意した人数枠に対して学生の応募が多すぎる	7	6	5	4	3	2	1
⑤教職員の負担が大きい	7	6	5	4	3	2	1
⑥ホテルの負担が大きい	7	6	5	4	3	2	1
⑦学生の生活態度に対する指導が大変	7	6	5	4	3	2	1
⑧学生の心のケアが大変	7	6	5	4	3	2	1
⑨学生のモチベーション維持が大変	7	6	5	4	3	2	1

項目	大変そう思う ⟷ まったく思わない						
⑩現場で低賃金アルバイトとしかみなされていない	7	6	5	4	3	2	1
⑪学生が希望する部署・仕事を経験できない	7	6	5	4	3	2	1
⑫長期休暇中など実施時期が限定される	7	6	5	4	3	2	1
⑬内容がホテルによってバラバラである	7	6	5	4	3	2	1
⑭学生のホテル業界の志望度が下がってしまう	7	6	5	4	3	2	1
⑮採用のきっかけになったことがある	7	6	5	4	3	2	1

Ｑ１０　ホテルインターンシップにおいて、学生の自発性（受け身ではなく、自ら課題を見つけて学ぶ姿勢）を向上させるために行っているお取り組みについてあてはまるものすべてをお選びください。

１：受け入れ希望部署を学生自身が考える	２：業務内容の希望を学生自身が考える
３：受け入れホテルを学生が選定する	４：目標を学生自身が設定する
５：自発的に調べもの等をする	６：ホテルとの交渉を学生が行う
７：課題を発見する	８：ホテルに改善提案を行う
９：その他（	）

Ｑ１１　ホテルインターンシップにおいて課題だと思われる点や貴学・貴校での特徴的な取り組みについて、特記すべきことがありましたら、お聞かせください。（Ｑ１３にお進みください）

Ｑ１２　インターンシップを実施していない理由についてお聞かせください。

Ｑ１３　最後に、ご回答いただいた方についてお知らせください.

学校名			
氏　名		ご所属 お役職	
連絡先 電話番号		連絡先 E-mail	

なお、内容の確認のためにお問い合わせをさせていただくことがありますことをご了承くださいませ。ご協力に心より感謝申し上げます。

資料２：質問紙調査 回答用紙

大学・短期大学・専門学校のホテルインターンシップに関するアンケート　回答用紙　1枚目

Q1:　1　2　Q1-2:1　2　3(　　)　Q2:　1　2　3

Q2-2:

	科目名	単位	配当年次	日数
①				日
②				日
③				日

Q2-3:　1　2　3　4　5　6(　　)　Q2-4:　1　2　3　4

Q3:　1　2　3　4　5　6　7(　　)

Q4:

参加学生数:　合計　　名　1年　　名、2年　　名、3年　　名、4年　　名以上	
ホテル数　　軒	日数　　日　～　　日
書類による選考　1. あり　2. なし　3. その他	
面接による選考　1. あり　2. なし　3.その他(　　)	
特記事項:	

Q5:　事前指導　　コマ　事後指導　　コマ

Q6:　1　2　3　4　5　6　7　8　9(　　)10

Q7:　1　2　3　4　5　6　7　8(　　)9

Q8:

ホテル名:	期間　　日（実施月　　月～　　月）
参加学生:　　名（1年次　　名　2年次　　名　3年次　　名　4年次　　名）	
配属部署:	
職務内容:	
給与:1. 支給あり　2. 支給なし	交通費:1. 支給あり　2. 支給なし
通勤形態:1. 自宅から通勤　2. ホテルの寮等　3. その他(　　)	
ホテルでの座学研修: 1. あり(内容・時間:　　) 2. なし	
学校の教職員の訪問回数:実習前　　回　実習中　　回　実習後　　回	
望ましいと評価されたポイント:	
学校への提出物: 1. 日誌　2. レポート　3. 自己評価　4. ホテルからの評価 5. その他(　　)	

大学・短期大学・専門学校のホテルインターンシップに関するアンケート　回答用紙　2枚目

Q9:	① 7 6 5 4 3 2 1
	② 7 6 5 4 3 2 1
	③ 7 6 5 4 3 2 1
	④ 7 6 5 4 3 2 1
	⑤ 7 6 5 4 3 2 1
	⑥ 7 6 5 4 3 2 1
	⑦ 7 6 5 4 3 2 1
	⑧ 7 6 5 4 3 2 1
	⑨ 7 6 5 4 3 2 1
	⑩ 7 6 5 4 3 2 1
	⑪ 7 6 5 4 3 2 1
	⑫ 7 6 5 4 3 2 1
	⑬ 7 6 5 4 3 2 1
	⑭ 7 6 5 4 3 2 1
	⑮ 7 6 5 4 3 2 1

Q10: 1 2 3 4 5 6 7 8 9( )		
Q11:		
Q12		
Q13	学校名:	ご所属:
	氏名:	お役職:
	連絡先電話番号:	
	連絡先e-mail:	

ご協力に感謝申し上げます。

資料３：富山情報ビジネス専門学校カリキュラム

富山情報ビジネス専門学校 ホテル･ブライダル学科

ホテル基礎知識					語学					コミュニケーション				
科目名	必須	選択	自由選択	配当年次	科目名	必須	選択	自由選択	配当年次	科目名	必須	選択	自由選択	配当年次
ホテル概論ＩＡ	30			1	中国語ＩＢ	30			1	サービス接遇ＩＡ	30			1
ホテル概論ＩＢ	30			1	中国語ⅡＡ	30			2	サービス接遇ＩＢ	30			1
宿泊業務論ＩＡ	30			1	外国語ＩA		30		1	ホスピタリティＩＡ	30			1
宿泊業務論ＩＢ	30			1	外国語ＩB		30		1	ホスピタリティＩＢ	30			1
ホテルマネジメントⅡＡ	30			2	外国語ⅡA		30		2	サービス接遇ⅡＡ	30			2
ホテルマネジメントⅡＢ	30			2	外国語ⅡB		39		2	サービス接遇ⅡＢ	30			2
ホテルマーケティングⅡA	30			2	ＴＯＥＩＣⅡＡ	30			2	職業人基礎力ＩA	30			1
ホテルマーケティングⅡB	30			2	ＴＯＥＩＣⅡＢ	30			2	職業人基礎力ＩB	30			1
ホテル労務管理・会計ⅡＡ	30			2						企画・プレゼンテーションＩＡ	30			1
ホテル労務管理・会計ⅡＢ	30			2						企画・プレゼンテーションＩＢ	30			1
										企画・プレゼンテーションⅡＡ	30			2
										企画・プレゼンテーショ	30			2
	300	0	0			120	129	0			360	0	0	

FB･宴会					ブライダル					その他スキル				
科目名	必須	選択	自由選択	配当年次	科目名	必須	選択	自由選択	配当年次	科目名	必須	選択	自由選択	配当年次
料飲宴会レストラン実務ＩＡ	30			1	ウェディングスビューティフルＩＡ	60			1	ビジネス・プレゼンテーションＩＡ	30			1
料飲宴会レストラン実務ＩＢ	30			1	ウェディングスビューティフルＩＢ	60			1	ビジネス・プレゼンテーションＩＢ	30			1
					ブライダル総論ＩＡ	30			1	カラーコーディネートＩＡ	30			1
					ブライダル総論ＩＢ	30			1	カラーコーディネートＩＢ	30			1
					ブライダルビューティーＩＡ	30			1	ビジネス・プレゼンテーションⅡＡ	30			2
					ブライダルビューティーＩＢ	30			1	ビジネス・プレゼンテーションⅡＢ	30			2
					フラワーアレンジメントＩＢ	30			1	コンピュータ利用技術ＩA		30		1
					ブライダル実習ⅡＡ	90			2	コンピュータ利用技術ＩB		30		1
					ブライダル実習ⅡＢ	90			2	コンピュータ利用技術ⅡA		30		2
					ブライダルビューティーⅡＡ			30	2	コンピュータ利用技術ⅡB		30		2
					ブライダルビューティーⅡＢ			30	2	キャリア支援ＩA	30			1
					フラワーアレンジメントＩＡ			30	2	キャリア支援ＩB	30			1
										キャリア支援ⅡA	30			2
										キャリア支援ⅡB	30			2
	60	0	0			450	0	90			300	120	0	

観光･地域					インターンシップ					その他				
科目名	必須	選択	自由選択	配当年次	科目名	必須	選択	自由選択	配当年次	科目名	必須	選択	自由選択	配当年次
					実習指導ＩＡ	15			1	親学ⅡA	30			2
					実習ＩＡ（夏休み）	45			1	親学ⅡB	30			2
					実習ＩＢ（冬・春休み）	135			1					
					集中授業・業界研究ＩＢ			60	1					
					海外研修旅行指導ⅡＢ	15			2					
					海外研修旅行ⅡＢ	45			2					
					集中授業・業界研究ⅡＡ			60	2					
	0	0	0			255	0	120			60	0	0	

資格

WBW「認定ウェディングスペシャリスト」（CWS）

アシスタント･ブライダル･コーディネーター（ABC）検定

TOEIC

パーソナルカラリスト検定

サービス接遇検定

WBJ認定「ドレスコーディネーター」

資料 4：インターンシップ受け入れ先への依頼文書

2014 年 12 月 13 日

自発的インターンシップモデル実証実験について（依頼）

川村学園女子大学　丹治朋子

自発的インターンシップの実証実験をお引き受けくださいまして誠にありがとうございます。以下の通り、設計いたしましたが、貴ホテルの状況や、実際に参加する学生との調整などですべてをご承認いただくのは難しいことと思われます。

どの部分なら可能で、どこに問題点があるかなどをお知らせいただけましたら、可能な限り調整をさせていただきたく存じます。どうかよろしくお願い申し上げます。

1.インターンシップモデル実施ホテル

・ANA クラウンプラザホテル富山

・富山第一ホテル

・ホテルニューオータニ高岡

2.実施希望日程

インターンシップの日数：

本来は１ヶ月程度の受け入れをお願いしたいところではございますが、富山ビジネス情報専門学校の他の教育プログラムとの兼ね合いにより、誠に勝手ながら、２週間（１週目、実働５日＋2 週目、実働４日＝9 日間）にて組み立てをお願い申し上げます。１日あたり最大８時間のプログラムをお願いできればと存じます。

インターンシップ期間：

・2015 年 1 月 12 日（月）頃～１月 23 日（金）頃までを希望いたします。学生との調整により、多少前後しても結構です。

・なお、実習期間に関わらず、1/23（金）は、学生によるインターンシップのまとめ作業、丹治による学生へのインタビュー、プレゼンテーションの時間とさせていただきたく、お願い申し上げます。

3.人数

・各ホテル２名の受け入れをお願い申し上げます。

4.部門・内容について

・「自発的」の一つの要素として、学生に就労を希望部門及び内容について、２～３の希望を提出させます。それに基づいて、可能な範囲でご対応をお願いできますでしょうか。１箇所の場合も、複数箇所を希望する場合もあると存じます。

5.自発的要素についての考え方

　このインターンシップを、「与えられた業務をこなす」だけのものではなく、「自ら調べ、考え、行動し、学ぶ」インターンシップにしたいと考えております。その際、学生に求められる行動は、次の通りです。

調べる、考える、（学生同士で）教え合う、質問する、課題を発見する、解決策を考える、目標を立てる、実行する、確認する、改善する

6.実習前、実習中、実習後の学生への課題及び指導内容

＜実習前＞

・実習を希望するホテルについての学習

・希望部署、希望する仕事内容のまとめ

・富山の観光に関する学習（動画の視聴と、ウェブサイト等による情報収集）

・観光ルート作りの課題（半日の観光プランを作成）

・部門決定後、各自の目標設定

＜実習中＞

・学生は「自発的行動」を念頭に、頭をフル回転させて業務にあたります。

・学生は学んだ事、考えた事をメモしていきます。

・実習期間中、午前、午後などのまとまった時間毎に、10 分～15 分程度、現場のご担当者から、個別指導の時間を取っていただきたくお願いします。その時間帯にした（する）業務の詳細に関して、「意味を教える時間」をとっていただきたいと考えています。意味というのは、場面毎にどのようなことに配慮して、実際にどんな行動をとるべきか、そのときの留意点はどんなことか、といったことをいいます。一般的な事柄でも、特別な個別対応の事例でも結構です。

例）外国からの団体のお客様を受け入れた後に：今日の場合、お客様のご到着時間が夜遅くになってしまった。こういうときには、特に、お客様を少しでも早くお部屋にご案内し、お荷物を早く届けるかというところに注力している。そのために、バスが到着したらすぐにこのカートを、、、、。

＜実習後＞

・学生自身が自発的に行った行動を整理し、このインターンシップで学んだ事のプレゼンテーションを行います。（1 月 23 日、３ホテルの参加者合同で）

・実習担当者様の評価だけでなく、学生にも自身のインターンシップについて評価させ、自己評価と他者評価のギャップを確認します。

7.今後のスケジュール

・12/15（月）または 16（火）にお電話にてこの文書の内容についてご説明させていただきたくお願いいたします。

・その後、富山情報ビジネス専門学校の担当者より、インターンシップの具体的な内容等について、学生さんの要望も含めご連絡して、調整をお願い申し上げます。

以上

資料５：社会人基礎力評価シート１（事前調査）

社会人基礎力評価シート1（インターンシップ生　事前調査）

＿＿年　氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

下の評価基準に基づいて自分自身の行動を評価し、あてはまる□にチェック（✔）を記入して下さい。

No.	着眼点	100	80	60	40	該当なし
1	約束したことは必ず守っている	□	□	□	□	□
2	指示がなくても、やるべきことを自ら見つけて取り組んでいる	□	□	□	□	□
3	知識・技術を意欲的に身につけようとしている	□	□	□	□	□
4	手順、方法は、常に複数案を用意している	□	□	□	□	□
5	現状を的確に把握し分析している	□	□	□	□	□
6	困難に遭遇しても、粘り強く行動している	□	□	□	□	□
7	自分の考え方ややり方にこだわらず、臨機応変に対応している	□	□	□	□	□
8	取り組むべき課題を明確にしている	□	□	□	□	□
9	複数案の中から最適案を選択している	□	□	□	□	□
10	要点を押えて理路整然と話している	□	□	□	□	□
11	周囲の人々に、目的を共有する働きかけを進んで行っている	□	□	□	□	□
12	適切なタイミングで質問をしている	□	□	□	□	□
13	課題に対して新しい解決方法を考え出している	□	□	□	□	□
14	分析結果をもとに問題点を見出している	□	□	□	□	□
15	リーダーの指示に従い、集団行動をとっている	□	□	□	□	□
16	ストレスに負けず、常に前向きな行動をとっている	□	□	□	□	□
17	相手の話を前向きに聞く態度を取って聞いている	□	□	□	□	□
18	他人が嫌がることも行っている	□	□	□	□	□
19	自分に課せられた役割・使命をきちんと自覚している	□	□	□	□	□
20	目標達成の手順、方法を考え、確実に進めている	□	□	□	□	□
21	課題解決のための手順、方法を考え出している	□	□	□	□	□
22	事前に話すポイントを整理している	□	□	□	□	□
23	相手の意見や立場を尊重している	□	□	□	□	□
24	相手が話しやすい雰囲気づくりをしている	□	□	□	□	□
25	他人の意見、やり方を受け入れ、自己向上に活かしている	□	□	□	□	□
26	ストレスを成長のチャンスとして捉えている	□	□	□	□	□
27	周囲の人々の役割・使命と自分との関係をよく認識している	□	□	□	□	□
28	自分なりのストレス解消法を考え実行している	□	□	□	□	□
29	自ら目標を設定し、その達成に取り組んでいる	□	□	□	□	□
30	周囲の人々と意識して協働している	□	□	□	□	□
31	良い発想をするための方法を積極的に習得している	□	□	□	□	□
32	相手の立場、気持ちを考えて話している	□	□	□	□	□
33	周囲の人々に、ともに行動するよう声かけをしている	□	□	□	□	□
34	常に新しい発想、考えを身につけるような行動をとっている	□	□	□	□	□
35	自分の置かれた環境、状況をよく把握している	□	□	□	□	□
36	社会のルール、マナーをよく守っている	□	□	□	□	□

着眼点の評価基準

100：周囲も明らかに認める行動がとれている
80：行動がとれている
60：どちらかといえば行動がとれている
40：どちらかといえば行動がとれていない
該当なし：評価できない（見られない）

（出典）NPO 法人日本インターンシップ推進協会の作成した社会人基礎力評価シートを元に作成。http://www.jipc.or.jp/pdf/sheet2.pdf

資料６：社会人基礎力評価シート２（事前調査）

社会人基礎力評価シート2（事前調査）　　年　　氏名

評価項目	能力要素と定義	本人記入欄 （自分の強み、弱みについて気づいたことを書いてください）
前に踏み出す力 （アクション）	主体性 物事に進んで取り組む力	強み
	働きかけ力 他人に働きかけ巻き込む力	弱み
	実行力 目的を設定し確実に行動する力	
考え抜く力 （シンキング）	課題発見力 現状を分析し目的や課題を明らかにする力	強み
	計画力 課題の解決に向けたプロセスを明らかにし準備する力	弱み
	創造力 新しい価値を生み出す力	
チームで働く力 （チームワーク）	発信力 自分の意見をわかりやすく伝える力	強み
	傾聴力 相手の意見を丁寧に聴く力	
	柔軟性 意見の違いや立場の違いを理解する力	
	情況把握力 自分と周囲の人々や物事との関係性を理解する力	弱み
	規律性 社会のルールや人との約束を守る力	
	ｽﾄﾚｽ ｺﾝﾄﾛｰﾙ力 ストレスの発生源に対応する力	

（出典）同上

資料７：社会人基礎力評価シート１（事後調査）

社会人基礎力評価シート1（インターンシップ生　事後調査）

＿＿年　氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

下の評価基準に基づいて自分自身の行動を評価し、あてはまる□にチェック（✔）を記入して下さい。

No.	着眼点	100	80	60	40	該当なし
1	約束したことは必ず守っている	□	□	□	□	□
2	指示がなくても、やるべきことを自ら見つけて取り組んでいる	□	□	□	□	□
3	知識・技術を意欲的に身につけようとしている	□	□	□	□	□
4	手順、方法は、常に複数案を用意している	□	□	□	□	□
5	現状を的確に把握し分析している	□	□	□	□	□
6	困難に遭遇しても、粘り強く行動している	□	□	□	□	□
7	自分の考え方ややり方にこだわらず、臨機応変に対応している	□	□	□	□	□
8	取り組むべき課題を明確にしている	□	□	□	□	□
9	複数案の中から最適案を選択している	□	□	□	□	□
10	要点を押えて理路整然と話している	□	□	□	□	□
11	周囲の人々に、目的を共有する働きかけを進んで行っている	□	□	□	□	□
12	適切なタイミングで質問をしている	□	□	□	□	□
13	課題に対して新しい解決方法を考え出している	□	□	□	□	□
14	分析結果をもとに問題点を見出している	□	□	□	□	□
15	リーダーの指示に従い、集団行動をとっている	□	□	□	□	□
16	ストレスに負けず、常に前向きな行動をとっている	□	□	□	□	□
17	相手の話を前向きに聞く態度を取って聞いている	□	□	□	□	□
18	他人が嫌がることも行っている	□	□	□	□	□
19	自分に課せられた役割・使命をきちんと自覚している	□	□	□	□	□
20	目標達成の手順、方法を考え、確実に進めている	□	□	□	□	□
21	課題解決のための手順、方法を考え出している	□	□	□	□	□
22	事前に話すポイントを整理している	□	□	□	□	□
23	相手の意見や立場を尊重している	□	□	□	□	□
24	相手が話しやすい雰囲気づくりをしている	□	□	□	□	□
25	他人の意見、やり方を受け入れ、自己向上に活かしている	□	□	□	□	□
26	ストレスを成長のチャンスとして捉えている	□	□	□	□	□
27	周囲の人々の役割・使命と自分との関係をよく認識している	□	□	□	□	□
28	自分なりのストレス解消法を考え実行している	□	□	□	□	□
29	自ら目標を設定し、その達成に取り組んでいる	□	□	□	□	□
30	周囲の人々と意識して協働している	□	□	□	□	□
31	良い発想をするための方法を積極的に習得している	□	□	□	□	□
32	相手の立場、気持ちを考えて話している	□	□	□	□	□
33	周囲の人々に、ともに行動するよう声かけをしている	□	□	□	□	□
34	常に新しい発想、考えを身につけるような行動をとっている	□	□	□	□	□
35	自分の置かれた環境、状況をよく把握している	□	□	□	□	□
36	社会のルール、マナーをよく守っている	□	□	□	□	□

着眼点の評価基準

100：周囲も明らかに認める行動がとれている
80：行動がとれている
60：どちらかといえば行動がとれている
40：どちらかといえば行動がとれていない
該当なし：評価できない（見られない）

（出典）同上

資料８：社会人基礎力評価シート２（事後調査）

社会人基礎力評価シート2（事後調査）　　年　　氏名

評価項目	能力要素と定義	本人記入欄 （自分の強み、弱みについて気づいたことを書いてください）
前に踏み出す力 （アクション）	主体性 物事に進んで取り組む力	強み
	働きかけ力 他人に働きかけ巻き込む力	弱み
	実行力 目的を設定し確実に行動する力	
考え抜く力 （シンキング）	課題発見力 現状を分析し目的や課題を明らかにする力	強み
	計画力 課題の解決に向けたプロセスを明らかにし準備する力	弱み
	創造力 新しい価値を生み出す力	
チームで働く力 （チームワーク）	発信力 自分の意見をわかりやすく伝える力	強み
	傾聴力 相手の意見を丁寧に聴く力	
	柔軟性 意見の違いや立場の違いを理解する力	
	情況把握力 自分と周囲の人々や物事との関係性を理解する力	弱み
	規律性 社会のルールや人との約束を守る力	
	ｽﾄﾚｽ ｺﾝﾄﾛｰﾙ力 ストレスの発生源に対応する力	

（出典）同上

資料９：社会人基礎力評価シート２　事前と事後の推移

学生ごとに社会人基礎力評価シート２の内容を整理する。なお、事後の本人記入欄は変化のあった項目のみを記入させた。

学生 A

評価項目	本人記入欄（事前）	本人記入欄（事後）
前に踏み出す力	強み：気分がのれば物怖じせず何でも動いて働きかけること	強み：自販機の場所を先に聴いておき、スムーズに案内できたように、先を見越して対処をできたと思う
	弱み：気分がのらないと何もしない	弱み：同年代がいなかったので、働きかけることはしなかったと思う。受ける方だった。
考え抜く力	強み：発想が豊かであること	強み：
	弱み：考える時と考えない時があること	弱み：
チームで働く力	強み：引っ張って行く力があること 折衷案を出すのが得意	強み：
	弱み：上記は自分がやる気の出るメンバーの時に限る	弱み：

学生 B

評価項目	本人記入欄（事前）	本人記入欄（事後）
前に踏み出す力	強み：目的を設定し、行動することができる	強み：
	弱み：他人に働きかけるのが苦手	弱み：気づいても行動にうつせなかった
考え抜く力	強み：現状を分析し課題を明らかにできる	強み：
	弱み：新しい価値を生み出すのが苦手	弱み：
チームで働く力	強み：相手の意見を丁寧に聴くことが	強み：自分の意志を言えた

	できる　社会のルールや約束を守ることができる	
	弱み：ストレスに対応できない	弱み：

学生 C

評価項目	本人記入欄（事前）	本人記入欄（事後）
前に踏み出す力	強み：思い立ったら即行動	強み：怖がらずに進む
	弱み：やりすぎてしまう	弱み：
考え抜く力	強み：趣旨を理解できる	強み：
	弱み：固定観念にとらわれてしまう	弱み：
チームで働く力	強み：協調性がある	強み：
	弱み：一つのことに集中すると周りが見えなくなり、一人で暴走してしまう。	弱み：

学生 D

評価項目	本人記入欄（事前）	本人記入欄（事後）
前に踏み出す力	強み：行動力がある　企画力がある	
	弱み：他人への協力の求め方が下手	行動にうつすことができなかった
考え抜く力	強み：現状を把握し分析して行動	
	弱み：新しいものを生み出す力	
チームで働く力	強み：相手の意見をしっかりきく	自分からコミュニケーションをとりにいけた
	弱み：自分の意見をすすんで言わない	

学生 E

評価項目	本人記入欄（事前）	本人記入欄（事後）
前に踏み出す力	強み：目的を設定し、最後までやり遂げる	強み：
	弱み：自分から進んで取り組む能力	弱み：
考え抜く力	強み：自分の意見をしっかり持っている	強み：
	弱み：分析する能力	弱み：

チームで働く力	強み：相手の意見をしっかり聞くこと 立場の違いを理解する力	強み：
	弱み：コミュニケーション能力	弱み：

学生 F

評価項目	本人記入欄（事前）	本人記入欄（事後）
前に踏み出す力	強み：	強み：
	弱み：他人とすぐになかよくできない	弱み：人見知り
考え抜く力	強み：	強み：
	弱み：新しい考えを提案できない	弱み：
チームで働く力	強み：言われたことを最後までできる	強み：
	弱み：一人で行動してしまうことがある	弱み：

資料 10：インターンシップ事前指導課題

2014 年 12 月 15 日

インターンシップ課題

川村学園女子大学　観光文化学科
准教授　丹治朋子
tantomo@gmail.com

以下の課題について、それぞれの記入用紙に必要事項を記入し、１月６日（火）に持参して下さい。記入に当たってわからないことは、担当の先生または丹治（メールが確実です）にお問い合わせください。

なお、１月６日には、プレゼンテーションしていただきますので、自分の言葉で語れるようにご準備ください。

１．観光まちあるきプラン作成

・いずれも２０１５年１月７日（水）の午前中にホテルを出発し、午後１時半までにホテルに帰着するプランを考える。
・出発時間は午前８時半～10 時の間で設定。
・交通手段は公共交通機関を利用。タクシーも可。
・不明な点については、適宜設定してよい。

A：台湾から観光に来た 50 代のご夫婦、日本の歴史や文化に興味。歩くのが大好き。日本語は日常会話の初歩程度。

「富山（高岡）ならではの町並みを散策したい。和食を希望」

B : 米国から仕事で訪れた 40 代のご夫婦、ベジタリアン。生ものは苦手。日本は初めてで、あいさつ程度の日本語力。

「アメリカで留守番をしている小学生の子供に日本らしいお土産を購入したい。ついでに少し観光をしたい。」

Ｃ：韓国から東京の大学に留学中の女子大学生 2 名、日本のアニメ・まんがファン。日本語はだいたいわかる。

「近くにアニメや漫画の舞台になったところや、アニメや漫画に関連するスポットはないかな？和食では寿司が好き」

D：台湾から観光旅行に来た母（45 歳）と娘（大学生）。個人旅行。母は日本の文化に興味があり、娘は日本の若者文化に興味がある。日本語はほとんど分からない。

２．実習先のホテル研究

（１）概要調査

・ホテルの概要、特長（他のホテルとの違い、セールスポイント）、

基本事項の他に、ホテルの特徴（現在積極的に取り組んでいることや、他のホテルとの違いなどについて調べる。その中で特に興味を持ったことを抽出しておき、インターンシップ中に確認したいことを「実習中に確認したいポイント」にまとめておく。

（２）到達目標の設定

インターンシップで心がけたいことと、どのような知識、技能を身につけたいかを考えてまとめる。（「インターンシップで心がける事、到達目標」に記入）

以上

資料 11：事前課題記入フォーム（参考・観光まちあるきプラン用）

観光まちあるきプラン　記入シート

学生番号　　氏名

時間	名称	所在地	概要	選定理由
:　ホテル出発	＜移動手段＞			
訪問先① :　到着				
:　訪問先①出発	＜移動手段＞			
訪問先② :　到着				
:　訪問先②出発	＜移動手段＞			
訪問先③ :　到着				
:　訪問先③出発 :　ホテル帰着	＜移動手段＞			

このプランのポイント

資料 12：事前課題記入フォーム（参考・ホテル用）

実習先ホテル研究

学生番号　　氏名

ホテル名：	
所在地：	
アクセス：	
開業年：	ホテルチェーンの概要：
従業員数：	
客室数：　　室	宴会場の概要：
客室の種類、料金：	
レストランの概要（店名、業態、価格帯等）：	
ホテルの特長（他のホテルとの違い、セールスポイント）：	
実習中に確認したいポイント：	
インターンシップで心がける事、到達目標：	

資料 13：事前指導配付資料

2015 年 1 月 6 日

文部科学省委託事業
成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進事業
富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築

インターンシップモデル事業　事前説明会

担当：川村学園女子大学　生活創造学部
観光文化学科　准教授　丹治朋子
tantomo@gmail.com

はじめに

「インターンシップは何のために行うのか？」

＜いろいろなインターンシップのかたち＞

①セミナー型
②社内見学型
③就業体験型
④研究開発型
⑤プロジェクト型
⑥提案型
⑦コンテスト型
⑧ジョブシャドーイング型
⑨ボランティア型

１．プロジェクトの背景と要件

＜背景＞・現在のホテルインターンシップの課題

・政府よりインターンシップ拡大の要請

→・より効果的なインターンシップモデル構築の必要性

＜要件＞

・「自発的」インターンシップモデルの構築と実証実験

・富山版中核人材育成も視野に。

２．研究の手順

①ホテルにおけるインターンシップの現状の整理

②自発的・主体的学びの構造

③ホテルにおける自発的インターンシップモデルの構築

④インターンシップモデル実証実験

⑤考察

３．インターンシップにおける「自発性」の概念について

「与えられた業務をこなすだけのインターンシップ」から、

「自ら調べ、考え、行動し、学ぶインターンシップ」へ

求められる行動：

調べる、考える、教え合う、観察する、質問する、課題を発見する、

解決策を考える、目標を立てる、実行する、確認する、改善する・・・

４．インターンシップ実証実験の手順

＜事前教育＞

・社会人基礎力テスト

・自発的な学びの概念を教育する

＜事前課題＞

・富山の概要や周辺観光地に関する課題

・実習を希望する部門、業務内容についての要望を各自で考える。

・２週間での到達目標を設定する

・実習先の情報収集

＜実習中＞

・実習日誌の他に、自発的に行ったことを逐一メモし、事後に提出する

・外国人旅行者に進んでお声がけする

＜実習後＞

・実習先ホテルに対する「気づき」についてのプレゼンテーション

・自己評価と現場担当者評価のギャップを把握

・社会人基礎力テスト（２回目）

５．事前課題のプレゼンテーション

（１）富山半日観光まちあるきプラン

Ａ：台湾から観光に来た 50 代のご夫婦、日本の歴史や文化に興味。歩くのが大好き。日本語は日常会話の初歩程度。

「富山（高岡）ならではの町並みを散策したい。和食を希望」

B：米国から仕事で訪れた 40 代のご夫婦、ベジタリアン。生ものは苦手。日本は初めてで、あいさつ程度の日本語力。

「アメリカで留守番をしている小学生の子供に日本らしいお土産を購入したい。ついでに少し観光をしたい。」

Ｃ：韓国から東京の大学に留学中の女子大学生 2 名、日本のアニメ・まんがファン。日本語はだいたいわかる。

「近くにアニメや漫画の舞台になったところや、アニメや漫画に関連するスポットはないかな？和食では寿司が好き」

D：台湾から観光旅行に来た母（45 歳）と娘（大学生）。個人旅行。母は日本の文化に興味があり、娘は日本の若者文化に興味がある。日本語はほとんど分からない。

（2）実習先ホテル研究

・概要調査

・到達目標

6．まとめ

＜事前に考えてほしいこと＞

「自分は＿＿＿＿＿＿インターンシップをやるのか？」

「自分が＿＿＿＿＿＿こととどのように関連するのか？」

「＿＿＿＿側にはどのような意味があるのか？」

「＿＿＿＿＿、＿＿＿＿＿はどのような状況にあるのか？」

＜現場で考えてほしいこと＞

「＿＿＿＿＿＿仕事を＿＿＿＿のではなく、自分の仕事を＿＿＿＿」

「補助的業務であっても＿＿＿＿＿、周りの人と連携して＿＿＿＿＿取り組む」

「仕事は内容に関わらず、＿＿＿＿＿＿＿＿取り組む」

＜事後に考えてほしいこと＞

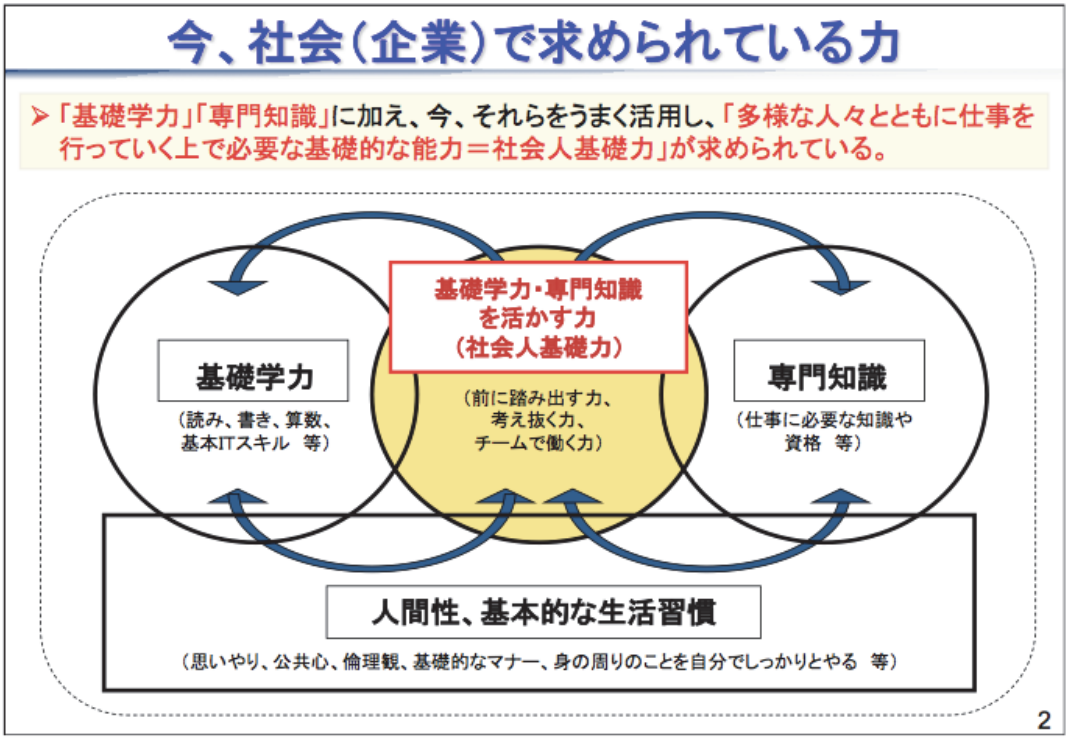
「現場で学んだ専門的知識やスキルを振り返り、学習に活用する」

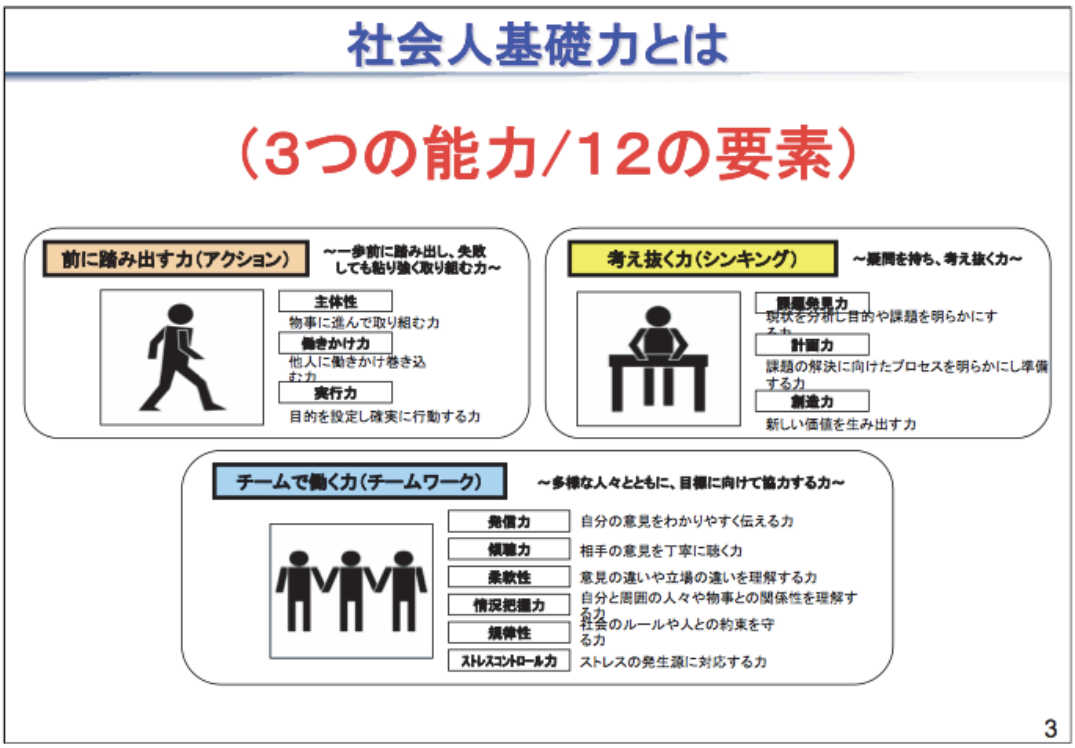
「指摘された注意事項等を振り返り、自分の＿＿＿＿＿＿などを整理する」

「「＿＿＿＿＿＿」を見つめ直し、進路選択に活用する」

資料 14：事前指導での社会人基礎力に関する説明資料

2015/01/06





（資料）経済産業省「社会人基礎力説明資料」www.meti.go.jp/policy/kisoryoku/pr1.ppt（最終閲覧 2015/1/5）

資料 15：事前指導終了後の補足説明文書

2015 年 1 月 6 日

富山情報ビジネス専門学校
ホテル・ブライダル学科１年生各位

川村学園女子大学　観光文化学科
丹治朋子

今日は長時間にわたり、お疲れ様でした。プレゼンテーションや討議への参加など、みなさんがそれぞれに努力して下さった様子を拝見し、私にとっても刺激になる３時間でした。

いい忘れたことがいくつかありますのでお手紙を書きました。少し長いのですが、どうかおつきあいください。

＊インターンシップとアルバイトとの違い

肝心なことを伝え忘れました。申し訳ありません。

全国のインターンシップ現場の学生から「私たちは体のいい低賃金（あるいは無給の）労働者なのだろうか？アルバイトとの違いがわからない」という声が少なからずあがっています。１ヶ月ずっと皿洗いというのは確かにひどい話ですが、２週間１つの部署とか、１ヶ月間同じ部門で学びながら、座学でホテルの全体像を教えてもらったり、社員向けの研修を受けさせてもらったり、部門の機能や仕事の意味、留意点などをその都度教えてもらったり、評価をうけたりというように、アルバイトの範囲を超えた対応をしてもらえるのであれば、それはギブアンドテイクの範囲なのではないかと思います。

新人（研修生）を受け入れて、現場で使える人材に育てるために、ホテル側ではそれなりにコストが発生します。今の日本のほとんどのホテルが、１週間や２週間でいなくなる人材に複雑なことを教える余力をもっていないと思います。

基本的に、インターンシップは労働の対価を得るのが目的なのではなく、現場で「学ぶ」ことが第一の目的です。きっと皆さんもそれは分かっていて、それにしても学べる要素が少ないと感じていたのではないでしょうか。自発的要素をフル稼働させると、学べることは格段に増えます。インターンシップで訪問しているのですから、質問もどんどんするとよいと思います。

例えば２週間程度のインターンシップであれば、単純労働作業員として労働を提供しながら、その分、いろんなことを教えていただけたらいいなと思うのです。そして、「単純労働」と思っている作業も、その意味や大切さ、大変さ、効率的な方法等を考えながらやりますと、実は奥が深いものです。そのあたりも是非考えてみて下さい。

＊観光プランについて

もう一言補足です。ホテルスタッフとしては、観光ガイドにのっている情報の他に、実際に自分が行った時に感じたことを加えたり、ガイドブックには載っていない地元の人ならではの情報や最新スポットをご紹介できるとベストですね。そういう意味では、ソフトクリーム畑の情報などいい提案がありました。

また、地元の人だと当たり前で気づかないこともたくさんあります。例えば、埼玉に住む私にとって、富山の回転寿しの品質レベルの高さは驚きです。ガイドブックでどのように紹介されているか、観光客が何を喜んでいるのかを観察しながら、自分の地域を「他者の目」を通してもう一度見直してみるのもいいですね。

そして、季節についてももう一言。青木さんが「春、さくらの季節にはこのようになります」と写真を紹介していたように、冬の今はこういう景色だけれど、他の季節はまた違った美しさ、風情があると紹介できるといいですね。リピーターとなってくれるかもしれません。

＊実習中について

この事業でインターンシップを実施する３ホテル（ANA クラウンプラザホテル富山、第一ホテル富山、ホテルニューオータニ高岡）については、午前・午後など一定の時間毎に、業務での重要なポイントや留意点、それぞれの動きの意味などを説明していただく時間を設けるようお願いしてあります。この時間に、自分のメモしたことを確認してもいいですね。（ただし、ピークと重なった場合には、まとめて行ったりすることもあるかもしれません。）

＊１月２３日（金）について

上述の３ホテルで実習する６名のみなさんには、１月２３日（金）にインターンシップの一環としてのプログラムに参加していただきます。お疲れと思いますが、これを経験すると、自分の学んだことがよく分かり、しっかりと定着させられると思います。他の皆さんも、予定が合うようでしたら見学にお越しください。

午前：

・プレゼンテーション制作（作業時間２時間半）・・・ホテル名、期間、配属された部署、実際の業務内容、事前に設定した目標、到達の状況、今後の課題などを５枚程度で（もっと多くてもOK)、一人当たり４～５分の発表をしていただきたいと思っております。口頭のプレゼンでは、具体的な内容も盛り込んでください。

・インタビュー（所要時間 15～20 分/人）・・・プレゼン制作の合間に、個別のインタビューを行います。

午後：

・プレゼンテーション練習と手直し（約１時間）

・プレゼンテーション本番（約１時間）・・・各ホテルからプレゼンテーション
を見にいらしていただき、コメントをもらいます。

・全体講評

本日、最後の方で申し上げましたが、皆さんも、企業サイドも貴重な時間を割いてインターンシップに取り組んでいます。その時間や想いを最大限に活用できるように各実習先で頑張ってください。人の要素、施設の要素すべてに学びのヒントがあります。そして人間は忘れる生き物なので、各現場で許される場面で徹底してメモをとってくださいね。

最後に、「ホテル・ブライダル業界」への関心が薄れてしまっている方へ、、、。
現代の日本で、ホスピタリティなしに語れる業種はありません。製造業で働いても、公務員になっても、どこでもホスピタリティについて考える必要がでてきます。そのホスピタリティの最高の形がホテルやブライダル業界にあります。この分野で学ぶことはきっといつか、どこかで役に立ちますよ。

皆さんのインターンシップをはじめとした、富山情報ビジネス専門学校での学びが、輝かしい未来につながりますように、心より祈っております。アンケートでほとんどの方が「考えが少しでも変わった」と回答してくださり、大変嬉しく感じております。ありがとうございました。

資料 16：報告会プログラム（学生用）

文部科学省委託事業

自発的インターンシップ　報告会

日時：2015 年 1 月 23 日（金）9:00～16:30

場所：富山情報ビジネス専門学校

スケジュール：

09:00～12:00	・本日の流れ（解説：丹治） ・事後アンケート記入 ・プレゼンテーション制作（指導：髙野、三浦） ホテル名、期間、配属部署、業務内容 事前に設定した目標→到達の自己評価、今後の課題 （自発的に学べたと思うポイント） ５枚以上。１名あたり４～５分のプレゼンテーション。 具体的な内容をもりこむこと。 ・個別インタビュー（担当：丹治） 09:30～09:50　A さん／09:50～10:10　B さん 10:10～10:30　C さん／10:40～11:00　D さん 11:00～11:20　E さん／11:20～11:40　F さん
12:00～13:00	昼休み
13:00～13:50	・プレゼンテーション予行演習（指導：髙野、三浦） ・手直し
14:00～	・プレゼンテーション／質疑応答（司会：髙野） （プレゼン５分×６名） ・講評 ホテルご担当者様 富山情報ビジネス専門学校
～15:45	・総評（丹治）
15:55～16:30	・社会人基礎力テスト（2 回目）（担当：髙野） ・インターンシップ自己評価 ・日誌等提出

資料 17：報告会プログラム（ホテルご担当者用）

文部科学省委託事業

自発的インターンシップ　報告会

日時：2015 年 1 月 23 日（金）14:00～16:30

場所：富山情報ビジネス専門学校

スケジュール：

14:00～15:20	・プレゼンテーション／質疑応答 （報告時間：約５分×６名） ・講評 ホテルご担当者様 富山情報ビジネス専門学校
～15:45	・総評（丹治）
15:55～16:30	・ホテルご担当者様　座談会（担当：丹治）

インターンシップにおきましては大変お世話になりました。

また、お忙しい中ご参集賜り、誠にありがとうございます。

資料 18：インターンシップ評価表（自己評価）

インターンシップ評価表（自発性に関する項目）

（実習期間：2015 年 1 月 13 日～1 月 22 日）

実習生氏名：

評価項目 （自発的に取り組んでいたかという観点で評価してください）	評価 大変よい ⟷ 大変悪い					
1．現場で適切な質問をした	A	B	C	D	E	F
2．自らできる仕事を探して積極的に取り組んだ	A	B	C	D	E	F
3．自分自身の課題を見つけようとした	A	B	C	D	E	F
4．自分自身の課題の改善策を考えようとした	A	B	C	D	E	F
5．自分自身の課題の改善策を実行した	A	B	C	D	E	F
6．職場の課題を見つけようとした	A	B	C	D	E	F
7．職場の課題の改善策を考えようとした	A	B	C	D	E	F
8．職場への改善策を提案した	A	B	C	D	E	F
9．複数の仕事を適切な優先順位で実行した	A	B	C	D	E	F
10．お客様や周囲のスタッフの様子を観察した	A	B	C	D	E	F
11．自分自身で目標を定めた	A	B	C	D	E	F
12．同僚とコミュニケーションをとった	A	B	C	D	E	F
13．先輩・上司とコミュニケーションをとった	A	B	C	D	E	F
14．自分の感情の状態を理解した	A	B	C	D	E	F
15．自分の感情をコントロールできた	A	B	C	D	E	F

資料 19：インターンシップ評価表（自己評価・単純集計結果）

インターンシップ評価表（自発性に関する項目）

（実習期間：2015 年 1 月 13 日～1 月 22 日）

実習生氏名：

評価項目 （自発的に取り組んでいたかという観点で評価してください）	評価 大変よい ⟷ 大変悪い					
1．現場で適切な質問をした	A 2	B 2	C 2	D	E	F
2．自らできる仕事を探して積極的に取り組んだ	A 2	B 1	C 2	D 1	E	F
3．自分自身の課題を見つけようとした	A 3	B 2	C	D 1	E	F
4．自分自身の課題の改善策を考えようとした	A 2	B 2	C 2	D	E	F
5．自分自身の課題の改善策を実行した	A	B 1	C 1	D 3	E 1	F
6．職場の課題を見つけようとした	A 1	B 2	C 1	D	E 2	F
7．職場の課題の改善策を考えようとした	A 1	B 2	C 1	D	E	F 2
8．職場への改善策を提案した	A	B	C	D 2	E	F 4
9．複数の仕事を適切な優先順位で実行した*	A 3	B 1	C 1	D	E	F
10．お客様や周囲のスタッフの様子を観察した	A 3	B 2	C 1	D	E	F
11．自分自身で目標を定めた	A 3	B 2	C 1	D	E	F
12．同僚とコミュニケーションをとった*	A 1	B	C	D	E	F 1
13．先輩・上司とコミュニケーションをとった	A 4	B 1	C 1	D	E	F
14．自分の感情の状態を理解した	A 5	B 1	C	D	E	F
15．自分の感情をコントロールできた	A 3	B 1	C 2	D	E	F

注）アルファベットの後の数字が回答の度数。

*非該当のある項目。9 は 1 名、12 は 4 名。

資料 20：インターンシップ評価表（ホテルによる評価）

インターンシップ評価表（自発性に関する項目）

（実習期間：2015 年 1 月 13 日～1 月 22 日）

実習生氏名：

評価項目 （実習生が自発的に取り組んでいたかという観点で評価してください）	評価 大変よい ⟷ 大変悪い					
1．現場で適切な質問をした	A	B	C	D	E	F
2．自らできる仕事を探して積極的に取り組んだ	A	B	C	D	E	F
3．自分自身の課題を見つけようとしていた	A	B	C	D	E	F
4．自分自身の課題の改善策を考え、行動を改善した	A	B	C	D	E	F
5．職場の課題を見つけようとした	A	B	C	D	E	F
6．職場への改善策を提案した	A	B	C	D	E	F
7．複数の仕事を適切な優先順位で実行した	A	B	C	D	E	F
8．お客様や周囲のスタッフの様子を観察した	A	B	C	D	E	F
9．自分自身で目標を定めた	A	B	C	D	E	F
10. 同僚とコミュニケーションをとった	A	B	C	D	E	F
11. 先輩・上司とコミュニケーションをとった	A	B	C	D	E	F
12. 自分の感情の状態を理解した	A	B	C	D	E	F
13. 自分の感情をコントロールできた	A	B	C	D	E	F

実習先名：

評価者名（部署）：

記入日：　　２０１５年　　月　　日

資料 21：インターンシップ事後指導総括資料

2015 年 1 月 23 日

ホテルインターンシップの改善にむけて

川村学園女子大学 丹治朋子

1.ホテルインターンシップの類型

＜研修＞

・セミナー型（接客の基本や企業概要、経営戦略等の座学）

・見学型（各部門の仕事の紹介、施設見学）

――――――――

＜インターンシップ＞

・就業体験型（仕事の紹介＋簡単な体験）

・ジョブシャドーイング型

・運営参画型

・経営参画型

2.インターンシップの効果（可能性）

＜学生側＞

・職業観の醸成

・適性の見極め

・仕事の理解

・基本的技術の習得

・理論の確認

・異なる組織・企業文化、経営管理スタイルを学ぶ

・就職活動

⇒職業意識を高め、現場を理解し、実践する場

＜ホテル側＞

・雇用のミスマッチの削減

・優秀な人材の確保（適した人材を見つけられる）

・労働力確保

・地域貢献・社会貢献

・若手社員の教育の機会

・現場の士気向上

・企業の認知度を高める

・マーケティングデータ獲得

・将来の顧客獲得

⇒業界の底上げ、業界に対する社会的な評価向上

3.日本のホテルインターンシップの課題

（1）形態について

まずは、

・就業体験型

・運営参画型

を中心にどのように融合させていくか

（2）学生の学ぶ姿勢の醸成

（3）現場サイドへの協力要請とホテル側メリットの周知及び実効性発揮

以上

資料 22：インターンシップ事後アンケート（学生用）

自発的インターンシップ　事後アンケート

Q１．インターンシップで必要な自発性はどのようなものだと思いますか？
あてはまるものすべてに○をつけて下さい。

1.調べる　2.考える　3.教え合う　4.観察する　5.質問する
6.課題を発見する　7.解決策を考える　8.目標を立てる 9.実行する
10.確認する　11.自分の行動を改善する　12.改善策を提案する
13.その他（　　）

Q２．今回のインターンシップで、自発性を発揮するために「十分出来た」と思うことすべてに○をつけてください。

1.調べる　2.考える　3.教え合う　4.観察する　5.質問する
6.課題を発見する　7.解決策を考える　8.目標を立てる 9.実行する
10.確認する　11.自分の行動を改善する　12.改善策を提案する
13.その他（　　）

Q３．Q１で○をつけたが、Q２では○がつかなかった事柄について、その理由を教えて下さい。

Q４．事前学習を受けた方に伺います。事前学習は効果があったと思いますか？その理由も聞かせて下さい。　　1.効果があった　　2.効果がなかった

理由：

Q５．今回のインターンシップ（事前指導・報告会を含む）は、夏に体験したものに比べて教育効果が高いと感じましたか？その理由も聞かせてください。

1.高かった　2.高くなかった

理由：

以上です。ご協力ありがとうございました。

資料 23：インターンシップ事後アンケート（学生用）単純集計結果

自発的インターンシップ　事後アンケート

Q１．インターンシップで必要な自発性はどのようなものだと思いますか？
あてはまるものすべてに○をつけて下さい。

1. 調べる(4)　2. 考える(5)　3. 教え合う(3)　4. 観察する(5)　5. 質問する(6)
6. 課題を発見する(6)　7. 解決策を考える(5)　8. 目標を立てる(5) 9. 実行する(6)
10. 確認する(5)　11. 自分の行動を改善する(3)　12. 改善策を提案する(3)
13. その他（　　）

Q２．今回のインターンシップで、自発性を発揮するために「十分出来た」と思うことすべてに○をつけてください。

1. 調べる(3)　2. 考える(4)　3. 教え合う(5)　4. 観察する(4)　5. 質問する(4)
6. 課題を発見する(3)　7. 解決策を考える(2)　8. 目標を立てる(3) 9. 実行する(3)
10. 確認する(2)　11. 自分の行動を改善する　12. 改善策を提案する
13. その他（　　）

Q３．Q１で○をつけたが、Q２では○がつかなかった事柄について、その理由を教えて下さい。

・考えはするが実行に移せなかった。
・自分で解決策を見つけるがなかなか行動にうつせなかったから。
・改善左右を考えるが、提案は人任せ。
・課題を発見することは多少できたと思うが、期間が短かったため、「十分」とまではいたらなかった。
・自分に必至になっていて、周りをあまり見ることができなかった。
・富山の魅力や観光名所等を詳しく知ることができた。
・課題を積極的に見つけようとしなかった。そのため解決策も考えなかった。
・自分で課題を発見することが難しかった。

Q４．事前学習を受けた方に伺います。事前学習は効果があったと思いますか？その理由も聞かせて下さい。（事前学習受講者４名）　　1.効果があった(4)　　2.効果がなかった

・ホテルのことを事前に調べることができた。→お客様の問い合わせに答えられたから。
・目標をしっかり設定することで自分の意識を確かめることができたから。調べることで様々なことが分かったからです。

Q５．今回のインターンシップ（事前指導・報告会を含む）は、夏に体験したものに比べて教育効果が高いと感じましたか？その理由も聞かせてください。

1.高かった(4)　2.高くなかった(2)

・「高くなかった」と回答した 2 名とも「やることがなかったため」という理由を記述。
・やることが少なかったので、質問したり、自発的に行動したりすることがしづらかった。
・夏は宿泊施設のレストランに配属され、学ぼうと思っても、バイキングスタッフの域を出なかったため。しかし、今回はフロントに携わることができたから、多くを学べたと思う。
・様々な部署を体験することで、自分の部署だけでなくホテル全体のことを学ぶことができました。
・実習をして終わりではなく、報告会をすることによって実習内容をより自分のものにできる。
・今回は目標をもって行ったのでよかった。

以上です。ご協力ありがとうございました。

資料 24：インターンシップ総括アンケート（学生用）

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿

インターンシップ総括アンケート（学生用）

以下の項目について、正直な感想を教えて下さい。この内容について、個人が特定される形では外部に公表いたしません。

Q１．現在の志望業界にホテル業が含まれますか？

１）ホテルが第一志望　２）ホテルは志望業界のひとつ

３）ホテルは志望していない　４）志望業界はまだ決まっていない

Q２．今回のインターンシップへの参加について考えに近いものをひとつ選んで下さい。

１）是非参加したいと思った　２）どちらかといえば参加したいと思った

３）どちらでもない　４）どちらかといえば参加したくなかった（Q２−２へ）

５）絶対に参加したくなかった（Q２−３）

Q２−２．参加したくなかったという方に伺います。それでも参加していただけた理由であてはまるものすべてに○をつけてください。

１）学校にいわれてやむを得ず　２）学べることがあるかもしれないから

３）少しは興味があったので　　４）その他（　　）

Q３．インターンシップに参加しての感想を教えて下さい

１）参加して本当によかった　２）参加してよかった

３）どちらともいえない　４）参加する意味がほとんどなかった

５）本当に参加しなければ良かった　６）その他（　　）

Q４．その他ご意見などありましたらご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

資料 25：インターンシップ総括アンケート（学生用）単純集計結果

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿

インターンシップ総括アンケート（学生用）

以下の項目について、正直な感想を教えて下さい。この内容について、個人が特定される形では外部に公表いたしません。

Q１．現在の志望業界にホテル業が含まれますか？

１）ホテルが第一志望　１名　２）ホテルは志望業界のひとつ　１名

３）ホテルは志望していない ３名　４）志望業界はまだ決まっていない １名

Q２．今回のインターンシップへの参加について考えに近いものをひとつ選んで下さい。

１）是非参加したいと思った　２）どちらかといえば参加したいと思った １名

３）どちらでもない ２名　４）どちらかといえば参加したくなかった　３名（Q２−２へ）

５）絶対に参加したくなかった（Q２−３）

Q２−２．参加したくなかったという方に伺います。それでも参加していただけた理由であてはまるものすべてに○をつけてください。（複数回答）

１）学校にいわれてやむを得ず　２名　２）学べることがあるかもしれないから　２名

３）少しは興味があったので　　４）その他（　　）

Q３．インターンシップに参加しての感想を教えて下さい

１）参加して本当によかった　１名　２）参加してよかった　２名

３）どちらともいえない　３名　４）参加する意味がほとんどなかった

５）本当に参加しなければ良かった　６）その他（　　）

Q４．その他ご意見などありましたらご記入ください。

・今までのインターンシップではバイキングスタッフばかりでしたが、このプログラムのおかげで念願のフロントロビーを体験することができました。ありがとうございました。

ご協力ありがとうございました。

【参考文献】

Ambrose, Susan A., et. al. How Learning Works: 7 Research-Based Principles for Smart Teaching, John Wiley, 2010（栗田佳代子訳『大学における「学びの場」づくり　よりよいティーチングのための 7 つの原理』2014 年, 玉川大学出版部

岩本正敏、渡部信一「高度情報化時代における学びの質を向上させる遊びの場」『教育情報学研究』2005 年, 3:49-56, 東北大学

牛山佳菜代「インターンシップの学びをどのように活かすか」古閑博美編『インターンシップ　キャリア教育としての就業体験』2011 年, 37-46, 学文社

特定非営利活動法人エティック『産学連携によるインターンシップのあり方に関する調査報告書』2013 年, 経済産業省

太田和男「インターンシップとキャリア教育　–観光・ホスピタリティ課程にインターンシップは必要か–」『帝京平成大学紀要』2012 年, 23(2): 445-454

太田和男「観光インターンシップと就職」『帝京平成大学紀要』2013 年, 24(2): 335-345

柏木仁「学生と企業がインターンシップに対して期待するもの　–亜細亜大学における予備的調査の結果から–」『亜細亜大学経営論集』2011 年, 47(1): 53-71

金子元久「主体的な学びへの転換を図るために」『VIEW 21　大学版』2012 年, Vol.3, 特別号:4-9, ベネッセ教育総合研究所

古閑博美「キャリア教育とインターンシップ」古閑博美編『インターンシップ　キャリア教育としての就業体験』2011 年, 8-18, 学文社

主体的学び研究所『主体的学び　特集パラダイム転換　「教育から学習へ、ICT 活用へ」』2014 年, 東信堂

Stevens, Dannelle D., Levi, Antonia J., Introduction to Rubrics An Assessment Tool to Save Grading Time, Convey Effective Feedback, and Promote Student Learning, Stylus Publishing, 2013（佐藤浩章監訳『大学教員のためのルーブリック評価入門』2014 年, 玉川大学出版部

諏訪茂樹『対人援助とコミュニケーション　主体的に学び、感性を磨く 第２版』2010 年, 中央法規

丹治朋子「産学連携インターンシップモデルコース・評価指標」『平成 25 年度 文部科学省 成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業 インバウンド対応ができる中核的ホテルマン育成のためのカリキュラム、達成基準 および産学連携インターンシップモデルコース・評価指標』富山情報ビジネス専門学校, 2014 年, 11-37

田中宣秀「インターンシップの原点に関する一考察　-実験・実習・実技科目のキャ

リア教育・大学改革における意義–」『生涯学習・キャリア教育研究』2010 年, 6: 9-18
中央教育審議会「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）」2012 年,
（http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo0/toushin/1325047.htm）
（最終閲覧 2015 年 2 月 1 日）
手嶋慎介「大学におけるインターンシップの再検討　-質保証と学生支援の充実に関する考察を中心に–」『東邦学誌』2010 年, 39(1):1-9
中村真典「企業からみたインターンシップ」古閑博美編『インターンシップ　キャリア教育としての就業体験』2011 年, 19-28, 学文社
財団法人日本ホテル教育センター『ホテル業におけるインターンシップに関する研究　ホテル専門学校とホテル企業の間で行われている実習制度』1999 年, 財団法人日本ホテル教育センター
根木良友、青木敦男、折戸晴雄「日米の観光関連学部を有する大学の比較調査によるインターンシップを中心とした日本の観光教育の課題に関する考察」『玉川大学観光学部紀要』2013 年, 1:63-80
文部省、通商産業省、労働省「インターンシップの推進に当たっての基本的考え方」1997 年,（http://www.kantei.go.jp/jp/singi/ywforum/zikihenkou_info/siryou02.pdf）（最終閲覧 2015 年 2 月 1 日）
文部科学省、経済産業省、厚生労働省「インターンシップの推進に当たっての基本的考え方」2014 年（http://www.mext.go.jp/component/a_menu/education/detail/__icsFiles/afieldfile/2014/04/18/1346604_01.pdf）（最終閲覧 2015 年 2 月 1 日）
渡辺三枝子『はじめてのインターンシップ』2011 年, アルテスパブリッシング

■

報告書執筆担当：川村学園女子大学生活創造学部　准教授　丹治朋子

平成 26 年度　文部科学省

成長事業分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進事業

富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築

「自発的インターンシップモデル策定のための調査・開発」報告書

平成 27 年 2 月

成長事業分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進事業
（代表校　学校法人浦山学園）

連絡先　〒939-0341　富山県射水市三ケ 613
学校法人浦山学園　富山情報ビジネス専門学校
電話　0766-55-1420

＊ 本書の内容を無断で転記、記載することは禁じます。