

オンラインコミュニケーションスキル評価のための ルーブリックの開発と検討

石 川 真*

(令和2年1月24日受付；令和2年4月23日受理)

要 旨

本研究では、大学生のオンラインコミュニケーションスキルを育成する際の評価基準となるルーブリックを開発し、その有効性について検討することを目的とした。さらに、その開発したルーブリックを基準として、大学生のオンラインコミュニケーションスキルやコミュニケーションと関連の深い対人関係に関わるスキルの実態を明らかとし、ルーブリックの活用について検討することとした。ルーブリックはコミュニケーションに関わる3指標、対人関係に関わる3指標で構成した。内的整合性は比較的高く、内容的妥当性においてもある程度担保されており、開発したルーブリックはオンラインコミュニケーションスキルを評価する上で有効であることが示された。さらに、各種スキルの大学生の傾向についてルーブリックを基準に分析した結果、基礎スキルに該当する表現力、オンラインコミュニケーションスキルの感情表出、対人スキルに該当する他者受容において、ルーブリックの評価が高い者の方が低い者よりも当該スキルが高い傾向であることが明らかとなった。オンラインコミュニケーションにおける共感に着目して分析したところ、ルーブリックの評価が高い者においてはある程度客観的に自らの実態を捉えている傾向が示されているのに対し、低い者においては実態が伴わない高い評価をしていると推察される傾向が示された。

KEY WORDS

コミュニケーションスキル communication skills 社会的スキル social skills
基礎スキル basic skills 対人スキル interpersonal skills

1 はじめに

第3期教育振興基本計画（平成30年6月15日閣議決定）においては、これからのSociety5.0の実現に向けた急速な技術革新やそれに伴う社会の大転換を見据えた教育改革が示されている。文部科学省⁽¹⁾は、Society5.0を見据えた教育政策の方向性を示し、Society5.0において求められる力の一つとして、「文章や情報を正確に読み解き、対話する力」を挙げている。これからの社会において求められる能力は数多くの概念が提唱されているが、いずれにおいてもコミュニケーションに関わる能力は重要視されている。たとえば、OECDのDeSeCo（Definition and Selection of Competencies）プロジェクトが定義したキー・コンピテンシーにおいては、対人関係スキルやコミュニケーションスキルに関連すると考えられる異質な人々からなる集団で相互に関わり合う能力がカテゴリーの一つとして挙げられている。国立教育政策研究所⁽²⁾が提案した21世紀型能力においては、他者理解、表現力、思いやり、共同・協働、合意形成などに関わる人間関係形成力の一つとして、他者と効果的なコミュニケーションをとる力が実践力の一つとして挙げられている。このように、コミュニケーションに関わる能力は円滑な対人関係の構築・維持と関連が深い。たとえば、石川・平田⁽³⁾はオンライン上のコミュニケーションスキルが社会的スキルと関連がある点を明らかとした。また、石川⁽⁴⁾は社会的スキルの高い者は低い者に比べて、オンライン上のコミュニケーションスキルが高い傾向であることを明らかとしている。藤本・大坊⁽⁵⁾は、言語・非言語による基礎スキルと自己主張、他者受容、関係調整などの対人スキルで構成される概念としてコミュニケーションスキルを示し、さらに上位に社会的相互作用に関わるソーシャルスキル、文化や社会への交流・適応に関するストラテジーを応用的スキルとしてそれらを階層構造で捉えている。つまり、コミュニケーションに関わる能力は、対人関係に関わる包括的なスキルの中でも重要な役割を果たしていると捉えることができる。OECDのEducation2030プロジェクト⁽⁶⁾においては、行動に移すことができるようなスキルの必要性を指摘しており、共感、協働性などの社会的及び情意的スキルがその一つとして挙げられているが、そのためには基礎となるコミュニケーションに関わる能力が求められているのは言うまでもないだろう。

ところで、総務省⁽⁷⁾の調査によると、20代～50代の個人的なインターネット利用は9割以上であり、このうち、電

*学校教育学系

子メールの送受信の利用者は8割を超えている。成人にとっては、オンライン上のコミュニケーションは日常的であるといえる。一方、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社が2017年に大手企業を対象として実施した、ビジネスチャットツール導入に関する実態調査結果⁽⁸⁾によると、28.1%の企業が何らかのチャットツールを利用していることが明らかとなった。総務省⁽⁹⁾は、業務改善という働き方改革の施策の成果として、ビジネスチャットツールを導入した事例を紹介し、このようなツールの導入が今後増加すると予想されていることを踏まえ、注視していく必要性を指摘している。このように、日常生活（プライベート）のみならず、仕事においてもオンライン上のコミュニケーションが不可欠な状況になっている点を踏まえると、これからの社会において求められるコミュニケーションスキルとは、オンライン上のコミュニケーションスキルを当然含むものとして捉える必要がある。しかし、宮本⁽¹⁰⁾が実施した大学生を対象とした調査結果によると、オンライン上のコミュニケーションが得意でないと否定的に捉えている者が男女とも3割程度いることが示された。このような実態を踏まえ、初等・中等教育の段階のみならず、高等教育においても、オンライン上のコミュニケーションスキルを育成するための何らかの手立てを講じていく必要があるだろう。

2012年8月に公表された中央教育審議会答申「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～」において、学士課程教育の質的転換を図る中で、学習成果を把握する具体的な方策としてアセスメント・テストやルーブリック等が挙げられている。沖⁽¹¹⁾によると、ルーブリック評価とは学習活動に応じたより具体的な到達目標である評価指標（評価基準）と、どの程度達成できればどの評価を与えるかの特徴の記述である評価指標に即した評価基準のマトリクスで示された配点表を用いた成績評価方法である。松下⁽¹²⁾は、ルーブリックが「ある特定の文脈のもとで、さまざまな知識や技能などを用いながら行われる、学習者自身の作品や実演（パフォーマンス）を直接に評価する方法」であり、パフォーマンス評価の一つのツールである点を強調している。一方、釜田ら⁽¹³⁾はルーブリックのこのような特徴を活かして、教育実習における協働的な省察行為の実態を探っている。高等教育においては、LMS（Learning Management System）の導入が進み、今後ますますオンライン上でのコミュニケーションを伴う学習活動、授業が増えていくだろう。そのような形態を導入した授業においては、授業の目標のみならず、付随するコミュニケーションのパフォーマンスについても着目し、適切に評価することが大学教育の質的転換につながると考えられる。そのためには、コミュニケーションの特性を踏まえたルーブリックを開発する必要があるだろう。

そこで本研究では、大学生のオンラインコミュニケーションスキルを育成する際の評価基準となるルーブリックを開発し、その有効性について検討する。さらに、その開発したルーブリックを基準として、大学生のオンラインコミュニケーションスキルやコミュニケーションと関連の深い対人関係に関わるスキルやコミュニケーション時の共感に関わる実態を明らかとし、それらを通してルーブリックの活用について検討することを目的とする。

2 方法

2.1 調査対象者・実施時期

情報教育関連科目の受講者である学部生計40名（男19名、女21名）を対象とし、当該科目の授業最終回に実施した。調査は無記名で行った。また、倫理的配慮として、調査の実施にあたっては、研究の主旨や個人情報等の取扱いに関して十分に説明を行った上で、回答者の同意に基づいて行われた。

2.2 ルーブリックの開発

SNSをはじめとするネットワークのコミュニケーションサービスを利用するにあたって求められる力を評価するルーブリックを開発するにあたり、藤本・大坊⁽⁶⁾が示した6種類のスキルを参考とした。評価基準のレベルは最も高い評価からS、A、B、Cの4段階を設定した。Cの基準が未到達と判断される場合はD評価とした。

表1のⅠ、Ⅱ、Ⅲの指標は、藤本・大坊⁽⁶⁾が示した基本スキルの概念に基づくものである。「Ⅰ.自分の考えや気持ちをうまく表現する」は、表現力に関する指標である。文字による表現のみならず、オンライン上のコミュニケーション特有の絵文字や記号などによる表現においても、自分の考えや気持ちを相手に誤解なく伝えるように配慮できている程度についての評価基準を示した。「Ⅱ.自分の意見や立場を相手に受け入れてもらえるように主張する」は、自己主張に関する指標である。異なる意見の相手（他者）に対しても、自分の意見や立場を相手に受け入れてもらえるような伝え方や、受け入れてもらえるような対応をとることができる程度についての評価基準を示した。

「Ⅲ.相手の伝えたい考えや気持ちを正しく読み取る」は、解読力の指標であり、文字による表現のみならず、オン

ライン上のコミュニケーション特有の絵文字や記号などによる表現においても、正しく読み取ることができる程度についての評価基準を示した。

表2のⅣ、Ⅴ、Ⅵの指標は、藤本・大坊⁽⁵⁾が示した対人スキルの概念に基づくものである。「Ⅳ. 相手を尊重して相手の意見や立場を理解する」は、他者受容の指標である。相手（他者）の意見や考えが自分と異なっても友好的に理解していることを伝えることができる程度についての評価基準を示した。「Ⅴ. 自分の感情や行動をうまくコントロールする」は、自己統制の指標であり、一時の感情に流されることなく、冷静に表現（発信）できる程度についての評価基準を示した。「Ⅵ. 周囲の人間関係にはたらきかけ良好な状態に調整する」は、関係調整の指標であり、良好な対人関係を維持できるように、揉め事や対立するような場面では適切に対処できる程度についての評価基準を示した。

表1 ネットワークコミュニケーションスキルの基本スキルに関わるルーブリック

指標	評価基準			
	S	A	B	C
Ⅰ自分の考えや気持ちをうまく表現する	事象（出来事）、自分の考えや気持ちを上手に文章（文字、ことば）だけでなく、絵文字、記号、スタンプ、画像等を用いた表現においても、相手に誤解なく伝えることができる。それでも誤解なく伝えられるようにうまく表現できるように気を配っている(努力している)。	事象（出来事）、自分の考えや気持ちを上手に文章（文字、ことば）で相手に誤解なく伝えることができる。しかし、絵文字、記号、スタンプ、画像等を用いた表現においては、相手に正しく（思った通りに）伝えられないことがある点を自覚しており、使用する際には、誤解なく伝えられるように気を配っている(努力している)。	事象（出来事）、自分の考えや気持ちを、絵文字、記号、スタンプ、画像等ばかりではなく、文章（文字、ことば）でも相手に正しく（思った通りに）伝えられないことがたびたびあり、そのことは自覚しており、誤解なく伝えられるように気を配っている(努力している)。	事象（出来事）、自分の考えや気持ちを、絵文字、記号、スタンプ、画像等ばかりではなく、文章（文字、ことば）でも相手に正しく（思った通りに）伝えられないことがたびたびあり、そのことは自覚しているが、特に気を配っていない。
Ⅱ自分の意見や立場を相手に受け入れてもらえるように主張する	考えや意見が異なる相手（他者）に対してであっても、自分の考えや意見について筋道を立て、前向きに納得し（積極的に同意し）、受け入れてもらえるように伝えることができる。仮に受け入れられなくても、受け入れてもらえるまで、努力して伝えていく。	相手（他者）に対して、自分の考えや意見について筋道を立て、前向きに納得し（積極的に同意し）、受け入れてもらえるように伝えることができる。仮に受け入れられなくても、受け入れてもらえるまで、努力して伝えていく。	相手（他者）に対して、自分の考えや意見について筋道を立て、前向きに納得し（積極的に同意し）、受け入れてもらえるように伝えることが上手にできないことがある。仮に受け入れられなくても、受け入れてもらえるまで、努力して伝えていく。	相手（他者）に対して、自分の考えや意見について筋道を立て、前向きに納得し（積極的に同意し）、受け入れてもらえるように伝えることが上手にできないことがある。仮に受け入れられなければ、受け入れてもらうための努力はしない。
Ⅲ相手の伝えたい考えや気持ちを正しく読み取る	相手（他者）が文章（文字、ことば）だけでなく、絵文字、記号、スタンプ、画像等を用いて表現した事象（出来事）、考えや気持ちを正しく読み取ることができる。前後の文脈なども考慮して、常に誤った読み取りをしないように気を配っている。	相手（他者）が文章（文字、ことば）を用いて表現した事象（出来事）、考えや気持ちを正しく読み取ることができるが、絵文字、記号、スタンプ、画像等を用いた表現においては、正しく読み取ることができない（自信がない）ことがある。誤った読み取りをしないように、できる限り気を配っている。	相手（他者）が文章（文字、ことば）だけでなく、絵文字、記号、スタンプ、画像等を用いて表現した事象（出来事）、考えや気持ちを正しく読み取ることができない（自信がない）ことがある。誤った読み取りをしないように、できる限り気を配っているつもりでいるが、実際にはあまりできていない。	相手（他者）が文章（文字、ことば）だけでなく、絵文字、記号、スタンプ、画像等を用いて表現した事象（出来事）、考えや気持ちを正しく読み取ることができない（自信がない）ことがある。誤った読み取りをしないような気配りは必要だとは思いますが、実際は気配りしていない。

表2 ネットワークコミュニケーションスキルの対人スキルに関わるルーブリック

指標	評価基準			
	S	A	B	C
IV相手を尊重して相手の意見や立場を理解する	相手（他者）の意見や考えを尊重する姿勢でメッセージを受け取り、理解し、たとえその時点で自分の考えが異なっている、耳を傾けて、むやみに否定せず、友好的な立場であることを相手にきちんと伝えることができる、また、そうすることができるよう常に心がけている。	相手（他者）の意見や考えを理解した上で、たとえその時点で自分の考えが異なっている、耳を傾けて、むやみに否定せず、友好的な立場であることを相手に伝えることがおおむねでき、できる限りそうしようと努めている。	相手（他者）の意見や考えを理解するものの、自分の考えが異なっていると、否定はしないものの、あいまいな伝え方や立場になりがちである。そうした対応をもう少し改善できないかと考えたりすることもある。	相手（他者）の意見や考えは理解するものの、自分の考えが異なっていると、あくまでも自分の意見や考え方を相手（他者）に伝える。
V自分の感情や行動をうまくコントロールする	気持ちの高ぶりを上手にコントロールし、取り返しのつかない表現や相手を傷つけたり、不適切な表現をしないように気を配ることができる、冷静にメッセージ（発信内容）を読み直したり確認し、必要に応じて修正した上で発信する。	気持ちの高ぶりを上手にコントロールし、取り返しのつかない表現や相手を傷つけたり、不適切な表現をしないようにできる限り気を配って、メッセージを発信するようにしている。	気持ちの高ぶりを上手にコントロールし、取り返しのつかない表現や相手を傷つけたり、不適切な表現をしないようにできる限り気を配っているつもりだが、コントロールできていないことがある。	気持ちの高ぶりを上手にコントロールし、取り返しのつかない表現や相手を傷つけるような、不適切な表現をしないことにあまり気を配っていない。感情が抑えきれなくなると、表現が不適切になってしまうことがよくある。
VI周囲の人間関係にはたらきかけ良好な状態に調整する	良好な人間関係の維持を心がけ、自ら人間関係が悪くならないように気を配っている。対立やもめごとを早い段階で的確に察知し、進んで適切に対処することができる。	良好な人間関係の維持を心がけ、自ら人間関係が悪くならないように気を配っている。対立やもめごとを的確に察知し、可能な場合は、適切な対処を行う。	良好な人間関係の維持を心がけているつもりだが、人間関係を悪くしてしまうことがある。対立やもめごととは察知できるが、適切に対処したい気持ちはあるが、対処はどちらかといえば苦手である。	良好な人間関係の維持を特に心がけてはいない。対立やもめごととは察知できるが、対処は苦手であるので他人任せになってしまう。

2.3 調査項目

調査項目は以下の(1)～(5)に示した尺度、質問内容、ルーブリックであった。なお、本研究では、(4)の一部を分析対象から除外した。

- (1) 社会的スキルを測定するための菊池⁽¹⁴⁾が作成した尺度（KiSS-18）（18項目、5件法）。
- (2) コミュニケーションスキルの枠組みに含まれる基礎スキル、対人スキルを測定するための藤本・大坊⁽⁵⁾が作成した尺度（ENDCOREs）（24項目、5件法）。
- (3) 堀毛⁽¹⁵⁾の尺度を参考とし、石川⁽⁴⁾が作成した日頃のオンラインコミュニケーションスキル（以下OCSと呼ぶ）を測定するための尺度（18項目、5件法）。
- (4) 日頃のオンラインコミュニケーションにおける共感時の振る舞いに関する質問項目（4ケース各3項目、5件法）。4ケースのうち、A、Bは受信者の立場であり、A.相手のメッセージをみて共感した時、B.相手のメッセージに共感したことを相手に送った時、C、Dは送信者の立場であり、C.共感が得られそうなメッセージを送った時、D.相手が共感したことを確認できた時、だった。各3項目は1.相手の姿や表情が思い浮かぶ程度（以下、思い浮かぶ）、メッセージの理解度（以下、理解）、3.共感する頻度、だった。
- (5) 日頃のオンラインコミュニケーションスキルのルーブリック（表1、表2参照）。

3 結果および考察

3.1 外的基準としての各種スキルの傾向

日常生活における社会的スキルの傾向として、KiSS-18⁽¹⁴⁾を分析した結果、信頼性係数は $\alpha=.83$ であり、内的整合性は高かった。本研究では全項目を合計し、社会的スキルの指標とした。

藤本・大坊⁽⁵⁾のENDCOREsについて分析した結果、全体の信頼性係数は $\alpha=.85$ で高かった。また、2つの概念に分類した基礎スキル、対人スキルについての信頼性係数は $\alpha=.75$ 、 $\alpha=.74$ であり、あまり高くはなかった。なお、石川⁽¹⁶⁾においては同一の項目について信頼性係数が $\alpha=.81$ 、 $\alpha=.83$ であったため、今回はやや低い傾向を示した。さらに、下位概念の全6種類について信頼性係数を求めたところ、自己統制が $\alpha=.49$ 、表現力が $\alpha=.81$ 、解読力が $\alpha=.89$ 、自己主張が $\alpha=.66$ 、他者受容が $\alpha=.78$ 、関係調整 $\alpha=.71$ であった。なお、自己統制、表現力、解読力が基礎スキルに該当し、自己主張、他者受容、関係調整が対人スキルに該当する。基礎スキル、対人スキルについてt検定を行ったところ有意差は見られなかった($p>.10$)。下位6概念を対象として一要因分散分析を行ったところ有意だった($F(5,195)=14.37$, $p<.01$, $\eta^2=.19$)。そこで下位検定を行ったところ、表現力と自己主張が他の4概念よりも有意に低い傾向が示された($p<.05$)。一方、他者受容は他の5概念よりも有意に高かった($p<.05$)。これらの結果は、大学生を対象とした同一尺度による結果⁽¹⁶⁾と同様の傾向を示していることから、現在の大学生の特徴、傾向と考えられる。

OCS尺度については、石川⁽¹⁶⁾が4因子を抽出している。今回はこの因子構造を適用し、各因子に関連の強い項目の項目平均を適用して各因子の指標とした。その結果、第I因子「解説」の信頼性係数は $\alpha=.83$ 、第II因子「感情表出」の信頼性係数は $\alpha=.86$ 、第III因子「記号化」の信頼性係数は $\alpha=.77$ 、第IV因子「非文字表現」の信頼性係数は $\alpha=.89$ でいずれも内的整合性は高かった。

3.2 ルーブリックの有効性

表3は6種類の評価指標の評定者数の結果である。S、Aの評定に多くを占めている傾向が示された。なお、いずれもDの評定者はいなかった。さらに、個人の評定を基準にこれらの結果の傾向を探ることとした。Sを4点、Aを3点、Bを2点、Cを1点とし、個人の6評価指標の合計を求めたところ、平均は18.74 (SD=2.91) だった。また、6指標について信頼性係数を求めたところ、 $\alpha=.81$ であり、内的整合性は高い傾向を示した。

ルーブリック開発にあたっては、藤本・大坊⁽⁵⁾のENDCOREsで示されたスキルの概念を評価指標に採用した。そこで、オンライン上のコミュニケーションに特化した尺度ではないものの、ENDCOREsを外的基準とし、ルーブリックの対応する概念間での無相関検定を行った。その結果、他者受容に該当する評価指標IVにおいて有意であり($t(37)=2.97$, $p<.01$)、正の弱い相関関係($r=.44$)が示された。それ以外の指標においては、有意ではなかった。ルーブリックに基づく評定について、全ルーブリックの合計点を基準に、平均+1/2SD以上を上位群(H群)、平均-1/2SD以上、平均+1/2SD未満を中位群(M群)、平均-1/2SD未満を下位群(L群)の3群に分類した。さらに、基礎スキルに該当するI~IIIについても同様に合計点およびSDを基準とし、3群(BH群、BM群、BL群)に分類した。対人スキルに該当するIV~VIについても同様に合計点およびSDを基準とし、3群(IPH群、IPM群、IPL群)に分類した。表4は、H群、M群、L群ごとの各評価指標のS、A、Bの評定比率を示したものである。H群はSが中心の評定であるのに対し、M群はAが中心の評定、L群はA、Bが中心の評定の傾向であることが示された。

表3 ルーブリックに基づく評定結果

評価指標	S	A	B	C
I	10	22	7	0
II	4	22	11	2
III	13	21	4	1
IV	16	22	1	0
V	13	21	5	0
VI	14	18	7	0

以上の結果より、本ルーブリックについては、信頼性は比較的高いと捉えることができる。一方、妥当性については、ENDCOREsの6つの概念を考慮し、オンラインコミュニケーションに関わるパフォーマンスを考慮して作成し

たことから、内容的妥当性はある程度担保していると考えられる。したがって、オンラインコミュニケーションスキルを評価する上で、本ルーブリックはある程度有効であると考えられる。ただし、今回は基準連関妥当性を検討する上で、適切な外的基準により分析することができなかった。このような点を踏まえて、妥当性のさらなる検討が必要であると考えられる。

表4 ルーブリックの評定に基づく分類

評価基準	H群			M群			L群		
	S	A	B	S	A	B	S	A	B
I	70%	30%	0%	17%	78%	6%	0%	45%	55%
II	40%	40%	10%	0%	78%	22%	0%	36%	55%
III	80%	20%	0%	28%	67%	6%	0%	64%	27%
IV	100%	0%	0%	33%	67%	0%	0%	91%	9%
V	90%	10%	0%	22%	78%	0%	0%	55%	45%
VI	80%	20%	0%	33%	61%	6%	0%	45%	55%

3.3 ルーブリックの評定を基準とした大学生の各種スキルの傾向

ルーブリック全体の評価（H群、M群、L群の3水準）を要因とし、各種スキルを従属変数とした分散分析を行った。その結果、ENDCOREsの表現力が有意だった（ $F(2,36)=3.93, p<.05, \eta^2=.18$ ）。そこで下位検定を行ったところ、H群がM群よりも有意に高く、H群はL群よりも高い有意傾向を示した（図1(a)参照）。いずれの群も平均が3以上であり、全般的に得意な傾向が示されている。また、H群がM群、L群よりも表現力が高いということは、今回のルーブリックの評定において、表現力の側面が重要であることを示唆していると捉えることができる。さらに、OCS尺度の感情表出因子において有意傾向だった（ $F(2,36)=2.79, p<.10, \eta^2=.13$ ）。そこで下位検定を行ったところ、L群はM群よりも有意に高く、L群はH群よりも高い有意傾向を示した（図1(b)参照）。この感情表出因子は、「抑えているつもりでも、気持ちがメッセージに現れる」「書くべきでないメッセージを送ってしまいがちだ」などのコミュニケーション時には抑制されるべき感情の表出傾向を示すものである。したがって、数値が低いほど抑制傾向であると解釈できるが、図1(b)に示されている通りH群、M群が3未満の抑制傾向であるのに対し、L群は抑制されていない。こうした感情表出に関わる抑制が適切になされていないと、オンラインコミュニケーションにおけるトラブルの一因にもなりかねないと捉えることができる。今回のルーブリックにおいて、オンラインコミュニケーションスキルを高く評価した者は、中程度や低く評価した者に比べて、既存の尺度において表現力が高く感情を抑制する傾向が示された。

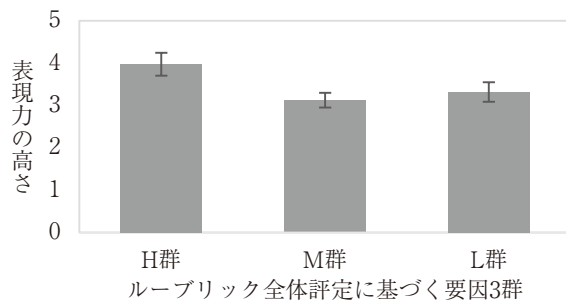
基礎スキルを基準としたルーブリックの評価（BH群、BM群、BL群の3水準）を要因とし、各種スキルを従属変数とした分散分析を行った。その結果、OCS尺度の感情表出において有意だった（ $F(2,36)=4.78, p<.05, \eta^2=.21$ ）。そこで下位検定を行ったところ、BL群はBH群、BM群よりも有意に高い傾向を示した（図1(c)参照）。ここでも、ルーブリック全体の評価を要因とした結果と同様、BL群は感情が抑制されていない傾向が示された。とりわけ、基礎スキルは直接的なコミュニケーションに関わる概念であることから、顕著に現れたと考えられる。さらに、対人スキルを基準としたルーブリックの評価（IPH群、IPM群、IPL群の3水準）を要因とし、各種スキルを従属変数とした分散分析を行った。その結果、ENDCOREsの対人スキルの下位概念である他者受容において有意傾向だった（ $F(2,36)=2.60, p<.10, \eta^2=.09$ ）。下位検定を行ったところ、IPH群はIPM群よりも有意に高く、IPH群はIPL群よりも高い有意傾向を示した（図1(d)参照）。なお、対象とした大学生の他者受容のスキルは全般的に高い傾向が示された。石川・平田^③はオンライン上のコミュニケーションスキルが社会的スキルと関連があることを明らかとしたが、今回の傾向も同様の関係性が示されたと考えられる。

続いて、ルーブリック全体の評価を要因とし、共感に関わる実態について分散分析を行ったが、いずれも有意ではなかった。また、対人スキルを基準としたルーブリックの評価を要因とし、共感に関わる実態について分散分析を行ったが、いずれも有意ではなかった。基礎スキルを基準としたルーブリックの評価を要因とし、共感に関わる実態について分散分析を行ったところ、ケースBの「思い浮かぶ」（ $F(2,35)=5.70, p<.01, \eta^2=.25$ ）、「理解」（ $F(2,35)=3.51, p<.05, \eta^2=.17$ ）で有意、ケースCの「思い浮かぶ」（ $F(2,35)=3.18, p<.10, \eta^2=.15$ ）で有意傾向だった（図2参照）。そこで下位検定を行ったところ、ケースBの「思い浮かぶ」ではBH群とBL群がBM群よりも有意に思い浮かびやすい傾向を示した。ケースBの理解については、BL群がBM群よりも有意に理解してくれてい

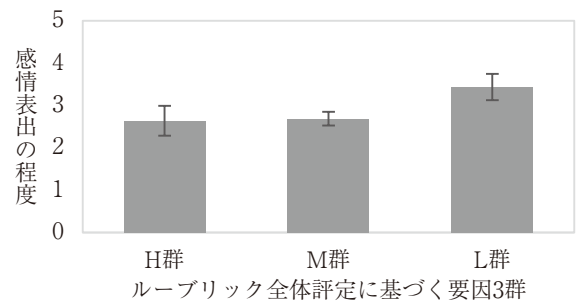
らと思っている傾向を示した。ケースCの「思い浮かぶ」ではBL群がBM群よりも有意に思い浮かびやすい傾向を示した。今回得られた共感に関する実態結果は、BL群という基礎スキルを基準としたルーブリックの評定において低い者が高い者よりも、望ましい特徴を示した。本来ならば、ルーブリックの評定の高い者が低い者よりも、相手の姿や表情が思い浮かべる可能性は高く、また、メッセージの理解度も高くなると考えられる。しかし、今回の結果はこれらの仮説とは相反する傾向となった。今回取り上げた共感は、ENDCOREsの中で他者受容のスキルと位置づけられるが、オンラインコミュニケーションの過程で共感する事象を相手の存在感を思い浮かべたり、メッセージを理解するなど、高度な対人スキルやコミュニケーションスキルが求められる場面である。この点を踏まえると、BL群が「理解できているつもり」「相手を自分の都合の良いように思い浮かべている」可能性が推察される。一方で、BH群はスキルが高い分、冷静にオンラインコミュニケーションの難しさを理解している可能性、中位のBM群においても、ある程度そうした難しさを客観的に実感している結果、BL群に比べて評価が低くなった可能性がある。

以上の通り、開発したルーブリックを基準としてオンラインコミュニケーションスキルや対人関係スキル関連の実態を明らかにすることができた。今回のルーブリックは大学生における望ましいオンラインコミュニケーションに関わるパフォーマンスの6種類の指標における到達目標を示している。具体的な評価基準で自己評価したレベルの結果について、日頃のオンラインコミュニケーションスキルや対人関係に関わるスキルを測定する尺度と比較することで、限定的ではあるものの相互の関連性を示すことができた。因果関係までは明らかにすることはできないものの、今回のルーブリックで提示した到達目標に向けて大学生が取り組み、該当のスキルが適切に育成された場合、それは大学や授業という閉じられた中でのみ有効なスキルではなく、日常生活においても望ましいパフォーマンスが可能であることが示唆される。

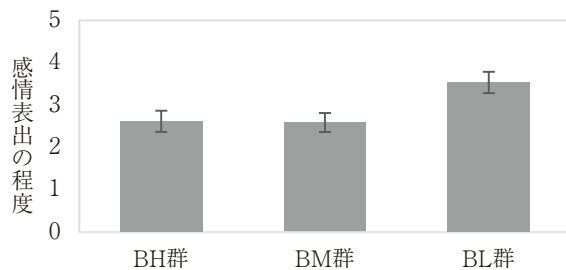
大学教育の質的転換を図るための手立ての一つとして挙げられるアクティブ・ラーニングにおいては、学習者同士によるコミュニケーションや、協調、共感、受容などの他者との関わりが極めて多く、これらに関連するスキルを副次的に育成することが可能であると考えられる。その際、従来型の講義形式の評価対象にはならなかったこれらのスキルに関わる評価指標や評価基準が必要となる。今回の開発したルーブリックは、大学教育におけるアクティブ・ラーニング導入時に活用することは有効であると考えられる。さらに、コミュニケーションや対人関係に関わるスキルを育成するにとどまらず、それらのパフォーマンスを複数の観点から学習者自身が振り返ることは、客観的に自らのスキルの程度を知る機会を与えることができると考えられる。



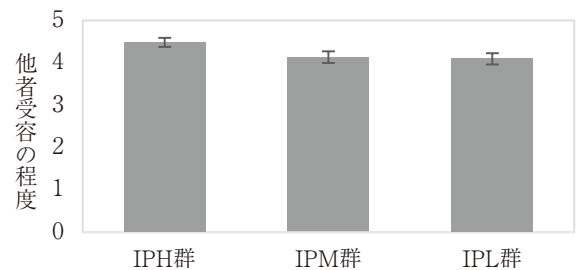
(a) ENDCOREsの表現力



(b) オンラインコミュニケーションスキルの感情表出因子



(c) オンラインコミュニケーションスキルの感情表出因子



(d) ENDCOREsの他者受容

図1 ルーブリックの評定を基準とした各種スキルの傾向

エラーバーは標準誤差を示す。

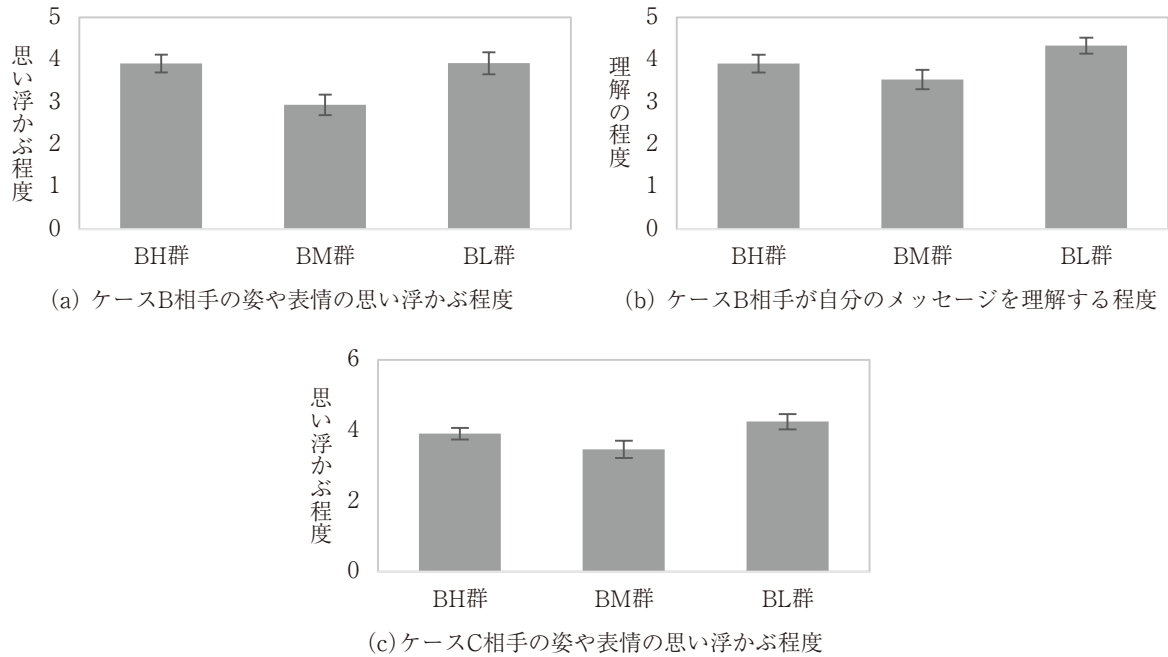


図2 ルーブリックの評定を基準とした共感に関わる実態の傾向
エラーバーは標準誤差を示す。

4 おわりに

本研究では、大学生のオンラインコミュニケーションのスキルを評価するための基準となるルーブリックを開発し、その有効性について検討することを目的とした。さらに、その開発したルーブリックを基準として、大学生のオンラインコミュニケーションスキルやコミュニケーションと関連の深い対人関係に関わるスキルの実態を明らかにし、ルーブリックの活用に関して検討することとした。

ルーブリックの開発にあたっては、コミュニケーションに関わる表現力、自己主張、解読力の3指標、対人関係に関わる他者受容、自己統制、関係調整の3指標で構成した。内的整合性は比較的高く、内容的妥当性においてもある程度担保されており、本ルーブリックがオンラインコミュニケーションのスキルを評価する上で有効であることが示された。さらに、各種スキルの大学生の傾向についてルーブリックを基準に分析した結果、基礎スキルに該当する表現力、オンラインコミュニケーションスキルの感情表出、対人スキルに該当する他者受容において、ルーブリックの評価が高い者の方が低い者よりも当該スキルが高い傾向であることが明らかとなった。オンラインコミュニケーションにおける共感に着目して分析したところ、評価の高い者においてはある程度客観的に自らの実態を捉えている傾向が示されているのに対し、評価の低い者においては実態が伴わない高い評価をしていると推察される傾向が示された。開発したルーブリックと日頃の関連するスキルとの類似傾向が示された点を踏まえ、アクティブ・ラーニングを導入した大学教育において、本ルーブリックの活用の有効性について考察された。

今回開発したルーブリックはコミュニケーションや他者との関わりに関するいわゆるパフォーマンスを評価する際に活用することができる。特に初年次の大学生にとってはある程度有効なルーブリックが作成されたと考えられる。ただし、今回は一定の条件下における調査結果であり、実践的な手続きを経ていない。したがって、今後は実際の授業の中で、具体的なパフォーマンス課題の評価として活用した上で、さらに検証していく必要があると考えられる。一方、大学生の各種スキルについては、ルーブリックの評価とも関連が見られることから、総合的にこうしたスキルを伸ばすための手立てや、授業の方式などを含め、検討していくことが課題と考えられる。

引用文献

- (1) 文部科学省 (2018) Society 5.0に向けた人材育成～社会が変わる，学びが変わる～
http://www.mext.go.jp/component/a_menu/other/detail/_icsFiles/afildfile/2018/06/06/1405844_002.pdf (最終検索日2020年1月20日)
- (2) 国立教育政策研究所 (研究代表者 勝野頼彦) (2013) 社会の変化に対応する資質や能力を育成する教育課程編成の基本
 原理. 国立教育政策研究所平成24年度プロジェクト研究調査研究報告書, 10.
- (3) 石川真・平田乃美 (2017) 社会的スキルとオンライン上のコミュニケーションスキルの関連性. 日本教育心理学会第59回
 総会発表論文集, 236.
- (4) 石川真 (2018) オンライン上の情報発信に着目したコミュニケーションスキルに関する研究. 上越教育大学研究紀要,
 37(2), 323-332.
- (5) 藤本学・大坊郁夫 (2007) コミュニケーション・スキルに関する諸因子の階層構造への統合の試み. パーソナリティ研
 究, 15(3), 347-361.
- (6) OECD Education 2030プロジェクト 教育とスキルの未来 Education 2030プロジェクト【仮訳(案)】
https://www.oecd.org/education/2030-project/about/documents/OECD-Education-2030-Position-Paper_Japanese.pdf
 (最終検索日2020年1月20日)
- (7) 総務省 (2018) 平成30年通信利用動向調査の結果
https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/190531_1.pdf (最終検索日2020年1月20日)
- (8) 伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 (2017) 大手企業のビジネスチャットツール導入実態調査.
<https://www.ctc-g.co.jp/news/press/20170413a.html> (最終検索日2020年1月20日)
https://www.ctc-g.co.jp/news/press/doc/20170413a_detail.pdf (最終検索日2020年1月20日)
- (9) 総務省 (2018) ICTトピック「働き方改革×チャットツールのビジネス活用」. メールマガジンM-ICTナウ, 19.
https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/02tsushin02_04000041.html (最終検索日2020年1月20日)
- (10) 宮本聡介 (2013) 大学生のインターネットを介したコミュニケーションの特徴とその類型化の試み. 明治学院大学心理
 学部付属研究所年報, (6), 51-59.
- (11) 沖裕貴 (2014) 大学におけるルーブリック評価導入の実際. 立命館高等教育研究, 14, 71-90.
- (12) 松下佳代 (2012) パフォーマンス評価による学習の質の評価－学習評価の構図の分析にもとづいて－. 京都大学高等教
 育研究, 18, 75-114.
- (13) 釜田聡・井上久祥・石川真 (2013) 中学校実習における協働的省察行為に関する基礎的研究：上越教育大学の教育実習
 ルーブリックを手がかりに. 日本教育大学協会研究年報, 31, 105-117.
- (14) 菊池章夫 (1988) 『思いやりを科学する：向社会的行動の心理とスキル』. 川島書店.
- (15) 堀毛一也 (1994) 恋愛関係の発展・崩壊と社会的スキル. 実験社会心理学研究, 34(2), 116-128.
- (16) 石川真 (2020) 円滑なオンラインコミュニケーションを実現するためのスキルに関する研究. 上越教育大学研究紀要,
 39(2), 1-10.

付記

本研究はJSPS科研費15K01751 (基盤研究(C))「デジタルネイティブのネット上の対人関係スキルを育成するための基礎的研究」の助成を受けたものである。

Development and Evaluation of a Rubric for Online Communication Skills Assessment

Makoto ISHIKAWA *

ABSTRACT

This study aimed to (1) develop a rubric for online communication skills assessment and examine its effectiveness and (2) investigate the actual characteristics of undergraduate students in terms of communication skills and interpersonal skills through the rubric. The rubric with six dimensions and four levels was developed to articulate communication skills and interpersonal skills as undergraduate students' desired states. The results showed that the developed rubric had high reliability and content validity. The research found that the high-standard group in the rubric was better in such skills as expressive power, emotional expression, and receptivity than the low-standard group. Also, the high-standard group in the rubric objectively recognized themselves as having sympathy when communicating online, but the low-standard group recognized themselves as having a one-sided belief by inference.

* School Education