The University of Osaka
Institutional Knowledge Archive

Title	学修支援の経験を通じた支援者の学び ： 図書館ラーニングサポーターの調査から
Author(s)	義永, 美央子; 潘, 英峰
Citation	多文化社会と留学生交流 ： 大阪大学国際教育交流センター研究論集. 2019, 23, p. 53-64
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/71587
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

https://ir.library.osaka-u.ac.jp/

The University of Osaka

学修支援の経験を通じた支援者の学び

──図書館ラーニングサポーターの調査から──[1)]

義永　美央子*・潘　英峰†

要　旨

本稿では、附属図書館ラーニングサポーターの活動の現状およびラーニングサポーター自身の学修支援を通じた学びを理解することを目的として実施したアンケート調査およびインタビュー調査の結果を報告する。調査の結果、ラーニングサポーターは主にスキルや態度面での自己の変化や成長、具体的には、「コミュニケーション能力の向上」「学習・研究に対する姿勢の変化」「積極性・主体性の向上」「LSとしての自覚の向上」を認識していた。また留学生に対する支援を通じて、「コミュニケーション能力の向上」「視野や態度の変化」「日本語に対する理解の深まり」「学習意欲の向上」を感じていることが明らかになった。

【キーワード】学修支援、図書館ラーニングサポーター、支援者の学び

1　はじめに

2012年の中央教育審議会の答申「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──」では、今後の成熟社会を生きる人々に求められる能力として「答えのない問題に解を見出していくための批判的、合理的な思考力等の認知的能力」「チームワークやリーダーシップを発揮して社会的責任を担う倫理的、社会的能力」「総合的かつ持続的な学修経験に基づく創造力と構想力」「想定外の困難に際して的確な判断ができるための基盤となる教養、知識、経験」を挙げ、そうした能力を持った人材を大学で育成することの重要性を指摘している。また、そのような能力を育成するためには大学教育の質的転換、具体的には、「学生に授業のための事前の準備（資料の下調べや読書、思考、学生同士のコミュニケーション、他の専門家等とのコミュニケーション等）や事後の展開（授業内容の確認や理解の深化のための探求等）を促す教育上の工夫、インターンシップやサービスラーニング、留学体験といった教室外学修プログラム等の提供」（同上）が必要とされる。

こうした教室外学修を促すためには「教学システムの再構築やそれを支援するスタッフの養成や確保が必要」（同上）であり、学修支援を行う人材の専門性や養成方法についての議論が進められている（山本他2016等）。これに関連し、図書館等において大学院生が支援者として学修支援に参加する試みも行われている（堀2012; 2016等）。これらの取り組みにおいては、大学院生が他の学生の学修を支援する。そしてその過程を通じて、自らの専門領域をより深く理解したり、教え方を学んだり、実践的なコミュニケーション力を身につけたりすることが可能になる（潘2018）。つまり、学修支援に携わることによって、支援者の側も学び成長していくのである。また、大学の国際化や留学生数の増加が喫緊の課題とされる昨今、留学生を対象とした支援と一般学生（非留学生）を対象とする支援との異同も検討の余地があるように思われる。

本稿では、現在本学図書館で実施されている学修

*　大阪大学国際教育交流センター　教授
†　大阪大学国際教育交流センター　特任研究員

支援の取り組みに注目し、学修支援に従事した大学院生が実際にどのような学びを経験しているかについて、アンケート調査及びインタビュー調査に基づき報告する。

2　図書館ラーニングサポーターの概要

大阪大学附属図書館では、2009年度より図書館にTAを配置し、学生からの学習相談への対応や学生選書等を行っていた。2017年度からは、学内の４つの図書館（豊中キャンパス総合図書館、吹田キャンパス理工学図書館および生命科学図書館、箕面キャンパス外国学図書館）のTAによる相談窓口をラーニング・サポートデスクと名称変更し、TAをラーニングサポーターと呼んで、学修支援活動に従事させている。学修支援活動には、相談にやってきた学生への個別対応のほか、講習会の企画・実施（図書館が示す大きなテーマの下、ラーニングサポーターが自分の専門や関心に合わせて具体的なテーマや内容を決め、講座やワークショップを行う）、パスファインダー（特定のテーマに関する文献、情報等の案内）の作成等が含まれる。

3　調査方法

本調査は、大阪大学における学修支援活動のさらなる充実を視野に入れながら、附属図書館ラーニングサポーター（以下、LS）の活動の現状とLS活動を通じたLS自身の学びを理解することを目的として、2017年11月から2018年２月にかけて実施した。まず図書館経由で2017年度後期に活動していたLS（34名）に調査協力依頼書を配布し、協力可能な場合は、依頼書と合わせて配布したアンケート用紙、もしくは、オンラインフォーム（Googleフォーム）から回答してもらった。具体的な質問項目は表１の通りである（アンケート用紙とオンラインフォームの質問内容は同一）。アンケートには29名が回答し、回答率は85.3%であった（回答者の所属・学年は表２・表３参照）。

また、アンケート調査において、インタビュー調査にも協力可能と回答したLS24名を対象に、インタビュー調査を実施した。インタビューの所要時間は概ね１人１時間程度で、アンケートの回答のフォローアップを中心に、LS活動に関わる事柄に関する半構造化インタビューを実施した。インタビューは全て協力者の承認を得て録音し、文字化を行った。そして、MAXQDA Base（Ver.12.3.0）を用い、オープンコーディング、選択式コーディング、カテゴリー化という手順でデータを整理・分析した。

表１　アンケート調査項目

1	LS活動開始の時期、従事時間
2	LSを知ったきっかけ
3	LSを始めた理由
4	LSとして経験した活動の内容
5	LS研修について（参加経験、参加内容、今後の参加希望）
6	LS活動を通じて感じること（楽しさ・やりがい、難しさ・大変さ）
7	LS活動における留学生対応の経験
8	留学生対応を通じて感じたこと（楽しさ・やりがい、難しさ・大変さ）
9	LS活動を通じた変化・成長

表２　アンケート調査協力者の所属

所　属	人　数
文学研究科	2
人間科学研究科	1
法学研究科	1
経済学研究科	1
理学研究科	1
工学研究科	10
基礎工学研究科	3
言語文化研究科	8
国際公共政策研究科	2
合　　計	29

表３　アンケート調査協力者の学年

学　年	人　数
M1	6
M2	16
D1	1
D2	2
D3	4
合　計	29

4　結果

本節では、アンケート調査の結果に基づき、LSの学修支援活動の現状およびLS自身の活動に関する意識について報告する。

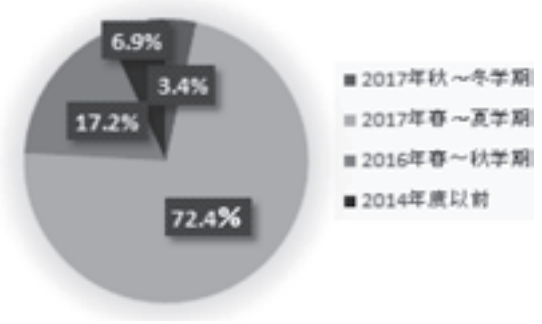

図１　業務開始時期

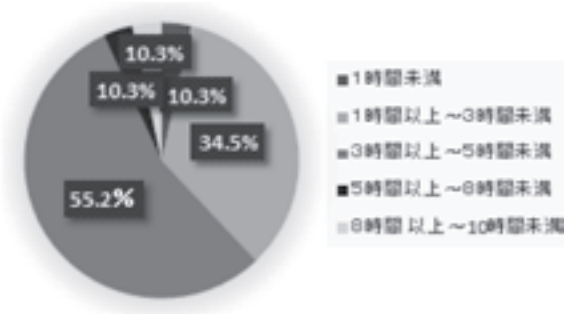

図２　業務従事時間数

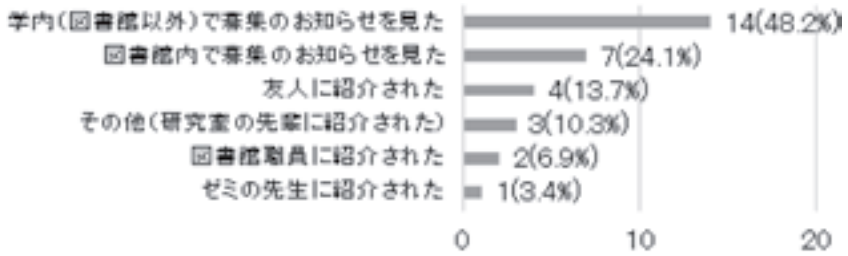

図３　LS を知ったきっかけ

4-1　業務開始時期、従事時間

アンケートに回答したLS29名のうち、21名（72.4%）が2017年春～夏学期に、１名（3.4%）が2017年秋～冬学期に業務を開始しており、半年から１年程度のLS活動歴の者が多い。また、2016年度に開始と回答した者が５名（17.2%）、2014年度以前に開始と回答した者が２名（6.9%）いることから、年度を超えて活動を継続しているLSも一定数いることがわかる（図1）。また業務従事時間については、３時間以上～５時間未満が16名（55.2%）、１時間以上～３時間未満が10名（34.5%）となっており、自分の学修や研究活動に支障のない程度の時間で業務に従事していることが窺える（図2）。

4-2　LS を知ったきっかけ・始めた理由

LSを知ったきっかけとしては、「学内（図書館以外）で募集のお知らせを見た」（14名, 48.2%）が最も多く、KOANや所属部局から配信されたLS募集のメール、紙媒体の掲示板でLS募集の情報を入手している。その後、「図書館内で募集のお知らせを見た」（7名, 24.1%）、「友人に紹介された」（4名, 13.7%）、「図書館職員に紹介された」（2名, 6.9%）、「ゼミの先生に紹介された」（1名, 3.4%）と続く。また、「その他」として「研究室の先輩に紹介された」と回答した者が３名（10.3%）おり、募集のお知らせを見るか、口コミで紹介されるかのどちらかがLSを知ったきっかけになっている（図3）[2)]。

LSを始めた理由については、「学内でできる仕事だから」（27名, 93.1%）、「時給がいいから」（16名, 55.1%）といった条件的な理由を挙げる者が多いが、「自分にとって勉強になると思うから」（22名, 75.8%）、「自分の将来に役立つと思うから」（10名, 34.4%）、「阪大生の学習・研究を支援したいから」（9名, 31.0%）のように、自分の成長や他の学生の役に立つことを考慮してLSの業務に就いている学生も少なくない（図４：次ページに掲載）。

4-3　学修支援活動の内容

実際に経験したことのある学修支援活動（複数回答）は、多いものから順に、「ICTの操作方法に関する相談対応」（24名, 82.8%）、「講習会の企画・実施」（23名, 79.3%）、「授業内容に関する相談対応」（22名, 75.9%）、「図書館の利用方法に関する相談対応」（20名, 69.0%）、「パスファインダーの作成」（17名, 58.6%）、「レポート・論文の書き方に関する相談対応」（16名, 55.2%）と続く（図5）。

「留学生の日本語学習に関する相談対応」は11名（37.9%）が経験しており、「留学に関する相談対応」（9名, 31.0%）、「外国語学習（英語）に関する相談対応」（4名, 13.8%）、「外国語学習（英語、日本語

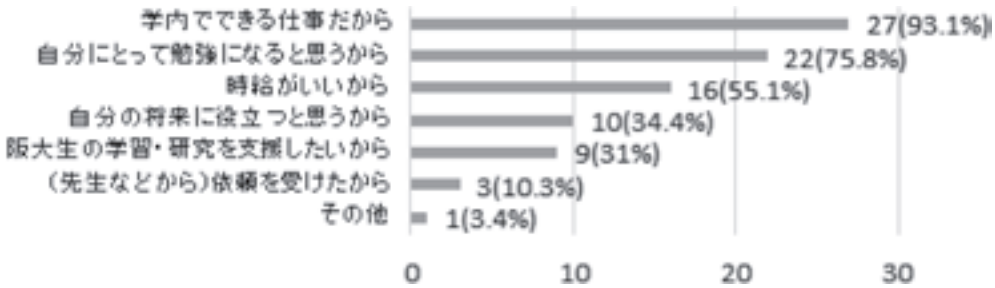

図４　LS を始めた理由

図５　経験したことのある学修支援活動

以外）に関する相談対応」（3名，10.3％）と合わせて、外国語学習や留学についての相談に、一定のニーズがあることが窺える。

4-4　研修

2017年度の場合、学修支援活動に従事するLSは関連した研修に参加することが必須となっており、今回のアンケートでも29名全員が研修への参加経験ありと回答した。参加した研修の具体的な内容として、アンケートの自由記述欄に書かれたものをまとめると表４のようになる。また、今後もLS業務に関する研修に参加したいと回答したのは22名（75.9％）で、具体的に希望する研修内容としては、表５に示すような内容が挙げられた。

4-5　LS 活動への感想

4-5-1　LS 活動全般を通じて感じること

LS活動を通じて感じることについて、次ページの図６のような15項目を示し、「そう思う」から「全くそう思わない」までの５段階の選択肢から、最も適切と思うものを１つ選んでもらった。その結果、「そう思う」または「まあそう思う」を選択した人数が半数を超えた項目は、選択した人数が多いものから順に、「自分の将来に役立つと思う」（26名，89.7％）、「相談者と接するのが楽しい」「図書館に関する理解が深まった」（各24名，82.3％）、「相談者の役に立っている実感がある」「図書館活用のスキルが向上した」（各21名，72.4％）、「自分の説明スキルの不足を感じる」（20名，69.0％）、「目標や課題を主体的に考えながら業務を行っている」「自分の知識不足を感じる」「教え方のスキルが向上した」（各19名，65.5％）、「コミュニケーション能力が向上した」（17名，58.6％）、「自分の専門分野に関する理解が深まった」（15名，51.7％）の10項目であった。

表４　LS 活動参加に伴って参加した研修の内容

研修内容	回答者数
相談者とのコミュニケーションの方法（相談内容の適切な理解、サポート時の対応、話の聞き方、質問の教え方）	5
他分野の人に自分の研究内容を伝える	5
ライティング指導	1
サポートとは何をすべきなのか等の１時間の基礎研修	1

表５　今後参加したい研修の内容

研修内容	回答者数
コミュニケーションの方法（説得力のある話し方、傾聴スキル、専門外の人にどう自分の専門の話をするか）	5
教え方（自分の専門分野以外の教養科目の教え方、教え方のスキル、レクチャーの組み立て方、レポート添削）	5
文献検索の方法（データベース、文献管理ツールなどの使い方、教え方）	3
相手に興味を抱かせる方法・広報やアピールの仕方	2
講習会の企画運営	2
学習過程を理解する	1
文書の書き方	1
他大学ではどのように相談者を増やす取り組みをしているか	1
LS 経験の交換	1

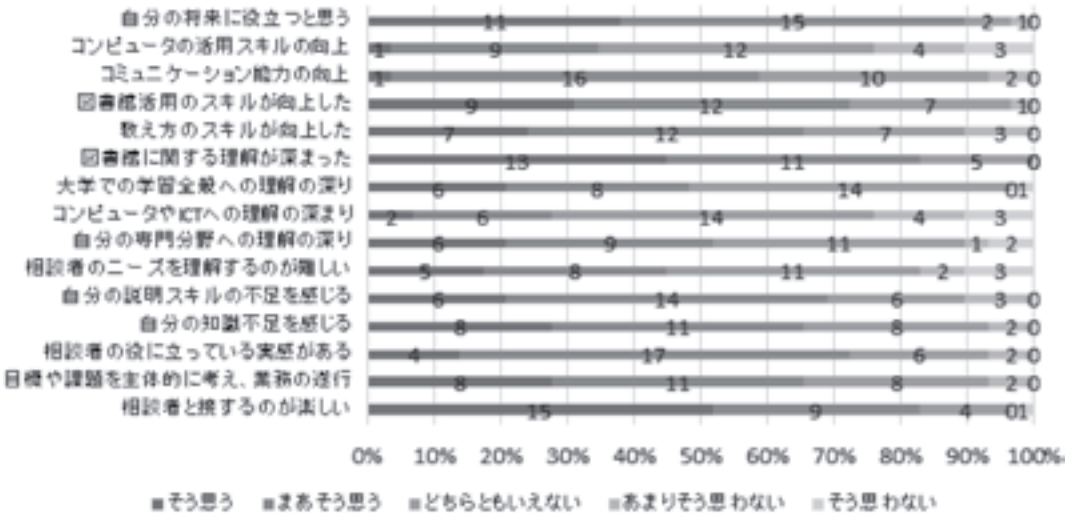

図６　LS 活動を通じて感じること

これらの結果から、LS は相談者への支援活動を楽しんで主体的に行い、相談者の役に立った実感を持っているといえる。また、支援に必要な専門知識や教え方に関するスキル、コミュニケーション能力の向上を感じる一方、知識やスキルの不足も認識している。そして、LS の経験は自分の将来に役立つと肯定的に評価していることが窺える。

4-5-2　LS 活動の楽しさ、やりがい

LS 活動の中で感じる楽しさややりがいについて自由に記述してもらったところ、27人から回答があり、それらは内容によって「人を助けられる、人の役に立つ」「人と接する、つながる」「自分の勉強になる」「評価される経験、達成感を得る」の４つに分類できた（表6）。

4-5-3　LS 活動の難しさ、大変さ

LS 活動の中で感じる難しさや大変さについての自由記述には25人が回答した。複数の協力者が挙げたのは「専門の異なり・知識不足」「相談者の少なさ」「学修支援の方法」「限られた時間での対応」であった。また人数は少ないものの、「ニーズの把握」や「相談者の態度」を指摘する声もあった（表７：次ページに掲載）。

4-6　留学生に対する学修支援

今回のアンケートに協力したLS29名のうち、「留学生に対する相談対応経験あり」と回答したのは16名（55.2%）であった。この16名のLS に、留学生

表６　LS 活動の楽しさ、やりがい

	実際の記述
人を助けられる、人の役に立つ	パスファインダーの形成や講習会などで実際に役に立っているという実感がもてるとき。
	相談者の方が勉強したことがある人に聞けずに困っていて、そうでもないと思ったらないようなことを求めて相談にいらして、その相談にしっかり応えできた時
	自分が過去に苦労したことの解決策を教えてあげることができる点
	困ってることを自らの経験から解決できること
	相談者がは回答にデスクにきて連絡を報告しにきてくれたとき
	数学や物理の質問で、わからないところをわかってもらえた時に喜びを感じます
	実際に答えて分かったと感じてもらえるとき
	いろんな人を助けて役に立っている実感がある
	自分が大学で学んできたことを大学の中で人に教えられること
	相談者の課題を解決できる点
	過去の自分と同じような悩みをもつ学生の助けになれる点
	相談者がそれまでわからなかったことを理解する瞬間をみられる点
	第一歩についても実際があることがあるが、レファレンスとは違うので、次に自分一人で資料を探せるかどうかという観点からアドバイスできること
	2014年、相談者と接して、相手が笑顔で帰ってくれたときにやはりやりがいを感じた
人と接する、つながる	相談者と接すること
	年齢あまり関すことのない、他学科や低学年の学生と話ができるとき
	大学院生仲間ができること
	相談や講習会を通じて、いろんな学年・学部の学生と出会えること
	多様な人と話すことができる点
	他の学生に助けられる点
自分の勉強になる	講習会のために勉強しているとき
	講習会の企画で、研究以外の発表資料を作ること
	自分が知らないことや考えようなことを実際に話すことについて知る、あるいは改めて考える機会になるので、ためになると思います。
	論文などのチェック（論文構成、日本語チェックなど）をすると、自分の勉強になり、一石二鳥な感じがする
	専門外の学生の学習サポートでは学ぶ（）点を使うので自分の勉強になる
	2011年、相談者があまりないので講習の企画をテーマ（）に合わせて考えているとき実力とを感じる。
評価される経験、達成感を得る	講習会等に参加してくれた学生から評価されること、役に立ったと言われること
	LS講習会で人が集まってくれたとき
	学びたいと思っている人に対して、私自身の私にしか知らない体験を伝えるとき

対応を通じて感じることについて、次ページの図７のような17項目を示し、「そう思う」から「全くそう思わない」までの５段階の選択肢から、最も適切と思うものを１つ選んでもらった。その結果、「そう思う」または「まあそう思う」を選択した人数が半数を超えた項目は、選択した人数が多いものから順に、「留学生と接するのが楽しい」・「目標や課題を主体的に考えながら業務を行っている」・「留学生の役に立っている実感がある」・「自分の将来に役立つと

思う」（各14名，87.5%）、「コミュニケーション能力が向上した」（13名，81.3%）、「自分の知識不足を感じる」（12名，75.0%）、「日本語に関する理解が深まった」（11名，68.8%）、「自分の専門分野に関する理解が深まった」・「大学での学習全般に関する理解が深まった」・「教え方のスキルが向上した」（9名，56.3%）の10項目であった。これらの回答は概ね4-5-1に示した「LS活動を通じて感じること」と重なるものであり、アンケートの自由記述欄に「特に留学生だからといって一般生（ママ：筆者注）に対して思うところが変わるわけではない」のように、一般の日本人学生への対応と同じであると書くLSも2名いた。一方、「異なる価値観を持っている人が多いので、非常に刺激になる」など「違いが勉強や刺激になる」といった意見や、自身も留学生であるLSが自らの留学経験を生かして支援を行うなど、留学生を対象とした支援特有のコメントも見られた（表8）。

一方、留学生支援の難しさ、大変さについては、「言葉の問題」や「文化の違い」に加えて、「ニーズの把握」の難しさや、抱えている問題が大きく解決が困難であること、適切な支援ができているかという支援者側の力量への不安や、相応の努力をせずに

表7　LS活動の難しさ、大変さ

専門の異なり、知識不足	専門でない理系の科目について対応を求められるとき
	自分の専門領域以外の質問への対応
	自分の能力では答えるのが難しい質問に対応するとき
	自分が勉強していない分野で、他のLSにその専門分野の人がいないとき
	自分の知識が不足していることを実感します
	専門外の問題集にも応えたいと思います
	図書の検索や文献の利用についての知識不足
	自分では対応できない部分でもどこまで相談者に対応できるかどうか
	専門的な知識（学問について）が必要なとき自身の専門外への知識のなさを感じる
	自分のわからない技術的な質問をされたとき
	いろんな専門的な質問があって、解答できない場合が多いです。
相談者の少なさ	LSの認知度を高め、利用者を増やす活動が最大の課題だと思う。図書館の利用者の大半が「特に困っていることがない」というのも事実だろうけれども、もっと悩みのある方にまずはLSの存在を知っていただきたい
	なかなか自分と同じ分野（人文学系）の相談者がこない
	相談件数が少ないこと
	難しいわけではないが、週1時間の業務で質問対応することが多くて1、2件であることに対して残念な気持ちはある
	難しいというのとは違うが、あまり利用者がないこと。とはいえレポート作成に苦しんでいたり、授業についていけなかったりする学生は実際には実際に多いと感じられる。LSの必要性を学生自身にどう知らせるべきか、これを考えることはかなり難しく感じる。
	図書館によって利用者の層が違い、現在の勤務場所はあまり相談者が来ないため、それを増やすことはかなり大変だなと感じる
	需要の掘り起こし、特に相談者を増やすための方法など
学修支援の方法	レポート論文チェックを頼まれた際、どの程度細かくアドバイスしたらよいのか悩む。語彙/語法レベルなのか、論理構成までなのか…
	留学生に対してわかりやすくかつアカデミックな日本語で説明しないといけないとき
	パスファインダー活用法
限られた時間での対応	質問対応が終わった後に、質問の答えが分かったとしてもそれを質問者に伝える手段がないこと
	限られた時間の中で、相談者の疑問を解決に導くこと
	限られた時間で相談内容を全て把握するのに骨が折れ、その場で対応しなければならないところ
ニーズの把握	講習会などのテーマを学生のニーズに合わせること
相談者の態度	相談者が準備を十分せずに訪れるとき。例えば、担当教員に相談者自身が尋ねれば良いこと（レポートのフォーマットやその他条件）を、LSに聞かれても推測でしか答えられないし、先に進めない。それにもかかわらず、先生に直接聞いたほうが良いとアドバイスしても腰が重そうなとき。先生とのコミュニケーションで問題を抱えるという別の悩み事？

表8　留学生支援の楽しさ、やりがい

留学生の問題解決への貢献	チューターをつけられない人に対して、文章チェックをする機会を提供できる点
	言葉の面だけでなく、日本独特の閉ざされた授業や単位や就職活動のスタイルに留学生は大変な思いをすることが多いようで、留学生にしかわからない悩みが存在する。それをその場で解決することはできないけれど、留学生の気持ちが少しでも和らぐようなアドバイスが、日本人学生の視点からできたとき、やりがいを感じる。
	悩んでいることを解決できたとき
	LSの存在を知って、レポートの添削と解説をして満足してくれたとき
違いが勉強や刺激になる	留学生ならではのことで困っていることが多いので勉強になる
	異文化コミュニケーションできて楽しかった
	日本人とは違う感性を持っている方が多いので、自分への刺激になる
	異なる価値観を持っていることが多いので、非常に刺激になるし、日本人と接するよりも楽しめることが多い
	レポートの日本語チェックが楽しい（おそらく母語に影響されて書いただろう"不自然な日本語"に接することで、日本語を相対化して捉えられるようになった）
	学習態度の違いなど、勉強になる
専門、得意分野との関わり	専門が日本語教育なので、留学生と接するのは基本的になんでも楽しいしやりがいがある
	中国人を相手にすることがほとんどですが、中国語と日本語を使えば、言語面での障害はほとんどないので、その点は便利に感じています
留学生自身による支援	自分も同じ留学生なので、今までの留学経験を踏まえて留学生のトラブルを解決すること
	留学生同士に助けられる点です
他の学生と同じ	特に留学生だからといって一般性に対して思うところが変わる訳ではない
	留学生以外の学生への対応と同じ

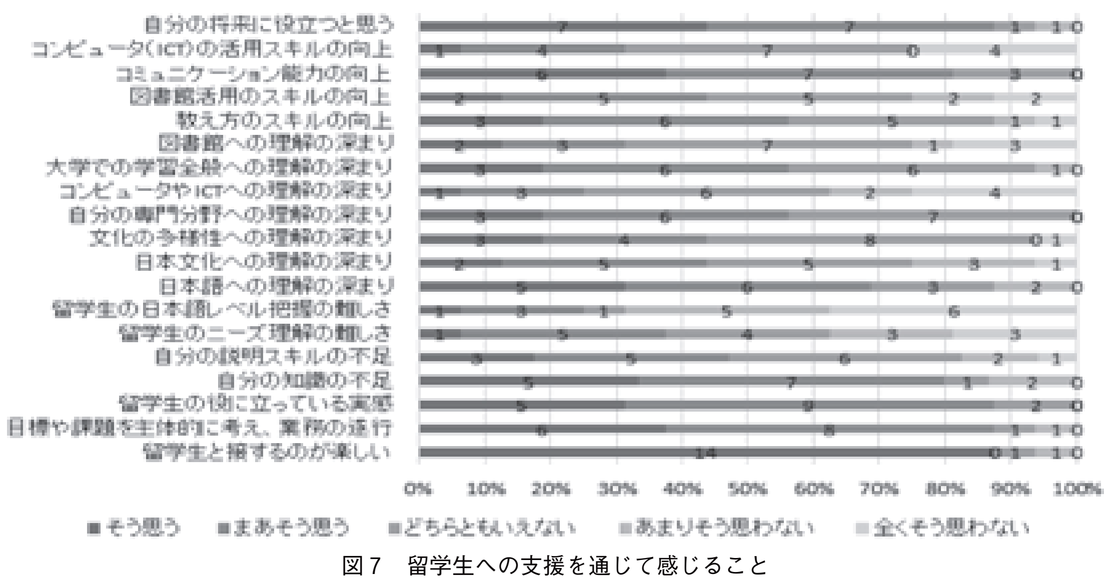

図7　留学生への支援を通じて感じること

支援を求める相談者（留学生）への不満などが指摘されている（表9）。

4-7　LS 活動を通じた変化・成長

LS 活動の中で感じる自分自身の変化や成長について自由に記述してもらったところ、24 人から回答があり、それらは「コミュニケーション能力の向上」「学習・研究に対する姿勢の変化」「積極性・主体性の向上」「LS としての自覚の向上」の 4 つに分類できた（表10）。

具体的にみると、「コミュニケーション能力の向上」については「質問者が何を聞きたいかを聞き出す能力」や「知識の説明スキル」などのほか、「相手の理解のペースに合わせて対応できる」「相手の話を我慢強く聞ける」のように、相手の様子をみながらそれに合わせて対応できるようになったとの指摘があった。また、「図書館をよく利用するようになった」「解決法の幅が増えた」「自分で学習できることと、誰かに相談するべきときとの見極めができるようになった」など、支援者自身の学習・研究に対する姿勢にも肯定的な影響があったことが窺える。さらに、「自分で率先して企画や講習会を立ち上げようという気持ちになった」「困ってそうな人がいたときに、積極的に声をかけることができるようになった」というように、主体的・積極的に行動できるようになったという LS もいた。

留学生支援を通じた変化や成長に関する自由記述では、13 人の LS から回答があり、そのうち 5 人は「他の学生と同じ、特に変化はない」と回答した。具体的な変化・成長に言及した LS の間では、「相手の話に対して傾聴するようになった」「より相手目線で考えられた」のように、LS 活動全般と重複する記述もあったが、「視野は日本だけではなく世界に広げた」「異文化圏の人に対して日本語で難しい話を伝わるように説明する力がついた」など、言語や文化が異なる留学生との接触が契機となった変化や成長に言及する回答もみられた。一方で、非常に少数ながら、志の低い相談者がいたために LS 開始時に比べて否定的な変化があったと回答する LS もいた（表11）。

5　考察

本節では、4 で示したアンケート調査の結果に関

表 9　留学生支援の難しさ、大変さ

言語的な問題	英語が難しいこと
	例文の翻訳などをたずねられた際に即座に適当な日本語を思いつけるかどうかが難しいところです
	自分も留学生なので、他の留学生の日本語問題が時々私の盲点です
	あまり日本語が上手ではない相談者の場合、相手の言いたいことを解釈せねばならず、忍耐力を求められている気がする（英語でいいよと伝えても、日本語で話したいという方も多い）
文化の違い	自分が当たり前に思っていることが向こうはそうでないので説明に困ることがある（病院で薬をもらうのにいくらくらいかということを聞かれたが、保険料の差があるので困った）
	図書館のルールや制度をそもそも知らないとき（日本の文化的なものも含む）
ニーズの把握	時には、相談者のニーズがわかりにくい
	留学生が何をどこまで知りたがっているのかを最初の会話でつかむことが難しい
抱える問題の複雑さ	修学困難な状況に陥るケースが増加して、問題の解決は難しい
適切な支援ができるかという不安	レベルが高い人が多いので、満足のいく手助けができているか不安になることもある
相談者の態度	漢字の本を読むのが面倒だからかいつまんで説明して欲しいと言われた時に、モチベーションを保つこと
留学生以外と同じ	留学生以外の学生への対応と同じ
	特に留学生だからといって一般生に対して思うところが変わる訳ではない

表10　LS 活動全般を通じた変化・成長

コミュニケーション能力の向上	コミュニケーション能力が向上したと思います
	質問者が何を知りたいのかを聞き出す能力が向上した
	コミュニケーション能力
	学習内容だけでなく図書館利用に感心しても（ママ）臨機応変に対応する能力
	人の話を聞くことがうまくなったように感じる。相談者自身も何に悩んでいるかがわからない場合でも、うまく質問をしながら、相談者の悩みをクリアにできるようになったこと
	人の話を引き出そうとする姿勢が身につくよう努めていることと、自分ではわかったつもりのことを、人にも教えられるレベルかどうか意識するようになったこと
	知識の説明スキルが深まった
	相手の理解のペースに合わせて対応できるようになりつつある
	相手の話を我慢強く聞けるようになったと思う
	コミュニケーション能力の向上を感じました
	LSとして勤務する前はアルバイトで新人教育（ママ）をしていても「なぜできないのか」と一回教えただけで決めつけてしまっていたが、自分の教え方改善や学習者の理解に合わせることができるようになったと思う
学習・研究に対する姿勢の変化	自律学習など、自分で学習できること、誰かに相談するべきときの見極めができるようになった点
	私自身図書館をよく利用するようになった
	学生の質問に答えることで学部のときの勉強が今に繋がっていると感じた
	図書館そのものへの関心が強まり、以前より利用する頻度が増えた
	文献を探す際にいろいろなアプローチを使って解決法の幅が増えた
	図書館の有効資源についてまだまだ知らないことがあるという気づきを得られたという意味でなら変わったと思う
	レクチャーのためのテーマを考えながら本を買ったり、読んだりするようになった。また、自身の専門分野の強みは何か、どうすればキャッチーに押し出せるかを前よりも考えるようになったと感じている
積極性・主体性の向上	自分で率先して企画や講習会を立ち上げようという気持ちになった（立ち上げられる機会が与えられた）
	困ってそうな人がいたときに、積極的に声をかけることができるようになりました
	LSを活用してもらいたいので、他授業で行っているTA業務の際、学部生と積極的に話すようになった（LSの紹介するためだけではないが）
LSとしての自覚の向上	すぐなくとも勤務の日には気の抜けた服装で来なくなりました

表11　留学生支援を通じた変化・成長

コミュニケーション能力の向上	個別の事象に対応することで、学習者が共通に抱える困難点がわかるようになった。それにより、話用していても言いたいこと、聞きたいことが理解できるようになった。
	異文化圏の人に対して日本語で難しい話を伝わるように説明する力がついた気がする
視野や態度の変化	相手の話に対して、傾聴するようになった
	より相手目線で考えられた
	視野は日本だけではなく世界に広げた
日本語に対する理解	日本語に対する理解が深くなりました
学習意欲の向上	留学生の人ともっとコミュニケーションが取れるよう英語を勉強しようと思った
意欲の低い相談者への抵抗感	当初、相談者のためになんでもできることはしようと思っていたが、志の低い人の手伝いはしたくないと感じた
他の学生と同じ、変化なし	留学生以外の学生への対応と同じ
	留学生と日本人学生とでさほど違いを感じません
	特に留学生だからといって一般生に対して思うところが変わる訳ではない
	学部のことだから自然なことだったので、今とくに変わったということはない
	件数がそれほど多くないため、とくに感じることはありませんが、普段から留学生の多い研究室におり、チューター等も経験しているので、その経験がLSの勤務に役に立ったとは感じています

連するインタビューでのLSの語りを引用しながら、LS活動を通じた支援者の学びと、留学生支援を通じた学び、そして、LS活動の課題についてさらに検討する。

5-1　LS活動を通じた支援者の学び

5-1-1 教え方のスキルとコミュニケーション能力の向上

4-7で示した通り、アンケート調査から明らかになったLSの変化は、「コミュニケーション能力の向上」「学習・研究に対する姿勢の変化」「積極性・主体性の向上」「LSとしての自覚の向上」の4つにまとめることができた。教育において育成すべき資質・能力はしばしば知識・スキル・情意（態度）の3つに分類される（石井2015）が、これに従えば、LSは学修支援活動を通じて、主にスキルおよび情意面での変化や成長を実感しているといえる。

知識の面での変化や成長の実感がスキルや情意に比べると少なかった理由としては、専門分野の学習内容については「もともと知ってることを教える感じだから」（LS12）[3)]、コンピュータ等に関する使い方では「電源の場所がわからないとか、その程度のことが多いので」「そんなに変わらない」（LS2）といった声があった。一方、自分が持っている知識を伝える、相手の知識や理解の程度を確認するといった教え方のスキルの向上について、LS11は以下のように述べている。

> LS11：とりあえず自分（相談者：筆者注）がどういうふうに考えてるかとか、こういう、こうだと思うんですけどの部分をしっかりちゃんと聞く。ここは分からないんですだけだとちょっと情報として少ないので、そこプラス、これに関してどういうとこが分かってるか、これに関してどういうとこが分かんないかっていうところをしっかり把握してから説明するのは大事だなと。（中略）どういうふうに説明したら分かりやすいかなという部分も、ちょっと今までそんなには考えてこなかった部分なので、そういう部分で教え方のスキルが向上したともいえるかなと思います。

LS11の発話から、自分自身はすでに知っていたことであっても、それをどのように説明するか、相談者は何が分からずつまずいているのかをよく考えるようになり、それが教え方のスキルの向上として実感できていることがわかる。LS25は、相談者の理解が深まることがLSの楽しみであるとして、以下のように語っている。

> LS25：例えばこの統計とかをやるときに、この統計って確率なんだっていうのを、ある程度（相談者が：筆者注）理解してきたら、それを見るのはすごい楽しいです。

このように、自分の支援によって相談者の理解が深まったり、課題が解決されたりする瞬間を経験することが、LSとしての達成感や、コミュニケーション能力が向上したという実感につながっている。

また、専門や理解レベルが異なる人とのコミュニケーションの機会は、今回の調査協力者であるLSの場合、相談対応のみならず、研修や自ら企画する講習会の中でも経験されている。専門が異なるLS同士が自分の専門の内容を説明しあう研修に参加したLS29と、自分がテーマを決めて講習会を実施したLS6の語りを引用する。

> LS29：LS同士ですと研修とかで主に意見交えるんですけど、例えば文系と理系で組になったときに、「何か、そういう見方するんや」とか、一つのミッション与えられたときに、なんというか、そのタスクの進め方というか、物の見方というか、解決の仕方のアプローチとかも何か全然違うなっていうのをすごく思って、それはすごく刺激的やったなっていうのは思いますね。（中略）LS同士ですと、そういう学部の枠を超えた交流っていうのにやっぱりちょっとやりがいというか、新しい発見があって面白いなと思えますかね。

> LS6：研究室内の発表とか学会でしたら、なんか、もうその分野でまかり通ってる基本的な知識ってのはあえて説明はしないんですけど、今回（LSとして企画した講習会：筆者注）はそうもいかなかったので、そういうことをいかに、初心者っていうか、あまり知らない方に説明するかってのが難しかったんで、そういう経験がすごいよかったかなと思ってます。

大学院生の場合、通常の研究活動では、専門知識を共有した研究仲間や指導教員とのコミュニケーションが中心となる。しかし、LSの活動を通じて専門が全く異なる人に自分が知っていることを分かりやすく伝える経験や、自分とは異なる考え方や解決へのアプローチをとる人の存在を実感することが、LSにとって大きな学びの契機となっていることが窺える。また「講習会みたいに結構主体的に、自分でやっぱテーマ決めて調べてやるという、そういう何か主体的なとこはついたかなとは。何か、今までやっぱ授業とか、全部受け身やったですから、卒論もそんな感じでしたし、そういう意味で」（LS4）のように、LSとして企画実施した講習会を通じて主体的に動く経験ができたことを評価する声もあった。

5-1-2　将来との関わり

将来との関わりについて、LS16はLSの研修から学んだこととして、「自分の研究を他の人に話す方法っていうのがテーマだったんですけれども、それってもっと一般化することができて。もっと、自分とあんまり関わりのない人に対して、自分のことをうまく説明するであったり、就職活動にも役に立つかと」（LS16）と、研修での学びが就職活動にも役立つことに言及している。

LS14も同様に、「将来もし教える側に立ったときに、どういう質問が来る可能性があるかとか、どういうふうに、自分の中で知っている知識を整理して相手に伝えればいいかとか、そういう面は役立つだろうと思います」（LS14）と、LSとしての経験を自分の将来に重ねている。

5-1-3　学習や研究に対する姿勢の変化

図書館で勤務し、学修支援に携わることによって、自分の学習や研究に対する姿勢に変化があったと答えるLSもいた。例えばLS18は、

> LS18：図書館って、いろんな機能があるというか。キャンパス間で本借りたいときにどうするかみたいな（中略）、図書館で使える知的リソースを使って、自分の研究にどう活用して行くかっていうのが分かるようになったっていうのが。それはやっぱり、ぼんやり図書館に通ってるだけだったら、分かんなかったと思うんです。

と述べており、図書館で勤務し、利用方法を相談者に教えることを通じて、自分自身の研究に図書館をどのように活用すればよいかの理解の深まりが窺える。

またLS19は、自分の対応と図書館職員の対応を比較し、自分の知識や経験の不足と同時に、図書館職員が業務内容に精通している専門職であることを改めて認識している。

> L19：結構シンプルな、図書館の使い方というか、を聞かれたときとか、文献の探し方とか、そんなに複雑じゃなさそうなことを聞かれたときにも、職員さんとの対応の違いを見てると、知識不足というか、経験不足をいまだに感じます。（中略）やっぱり、一つ、何か文献探すにしろ全然違うっていう、職員さんすごいっていう。

LSの前身である図書館TAの時代から学修支援活動に従事しているLS1は、パスファインダー作成のために多くの資料を集めて読んだ経験から、本を読み込めば、自分の専門外の内容でもおおよそ理解できることを実感できたと語っている。

> LS1：結構、個人的には全部やってたこと（中略）が割と役に立ってると思うので。パスファインダーにしても、いろいろ本探してこないといけないので、つくるためには。こういうのがあったらいいっていうのを考えるところからそうですし、それから、いろいろ資料を集めていくと（中略）自分の専門じゃなくても、割とある程度のところまではいけるっていうのが、すごくあったので。何か新しいことをやりたいと思ったら、とにかく本を10冊ぐらい借りて、ひたすら読むみたいな。そうするとだいたい知った感じになるっていう。（中略）そういうのがわかったっていうのが、自分の中ではかなり大きかったんですけど。

こうした経験が、「人を助けられる、人の役に立つ」「人と接する、つながる」「自分の勉強になる」「評価される経験、達成感を得る」といったLS活動のやりがいや楽しさにつながっていると考えられる。

5-2　留学生支援を通じた支援者の学び

留学生に対する支援を通じた学びに関しては、「他の学生と同じ、変化なし」と考えるLSが多かった（4-7参照）一方で、「コミュニケーション能力の向上」「視野や態度の変化」「日本語に対する理解」「学習意欲の向上」を指摘するLSがみられた。

「視野や態度の変化」については、「別の文化の人から見たら、こんな風に日本のこと思ってるんやっていうのは、よく聞けた」（LS19）といった声があったほか、就職活動でグループディスカッションがうまくできずに悩む留学生からの相談を受け、「どうすればその事態が和らぐか、精神的なショックが和らぐか」（LS8）を考えて対応した経験などが語られた。

留学生が支援を求めにくると、使用言語は日本語のこともあれば、日本語以外の言語になることもある。日本語以外の言語に堪能なLSの場合、「中国語ができるので、向こう（留学生：筆者注）も安心して、たぶん聞きにこれると思うんです。（中略）やっぱり日本人相手だと、日本語でどうしても言わないといけないから（中略）深い話もしづらいでしょうし、その点、役に立ってるかとは思います」（LS14）のように、語学力がLSとしての強みになることもある。一方、「あんまり英語得意じゃなくて。でも、喋れるんですけど、自由にコミュニケーションとれるレベルじゃないので。どっちかというと、受け身になったりとか、Aさん（図書館職員（仮名）：筆者注）に流したりとかっていうことが多いので」（LS2）のように、自分の語学力への自信のなさから支援に向かう姿勢がやや受身的になると同時に、「コミュニケーションをもうちょっと取れたらいいか」（LS2）という思いから、英語の学習意欲が向上したというLSもいた。

日本語で支援を行う際には、以下のように、普段研究室で留学生と接している経験から、留学生にとってわかりやすい話し方を意識したという意見があった。

> LS27：普段、留学生と接してない人とかだと、すごいこう、普通の喋り方で喋っちゃうと思うんですけど、私はけっこう、留学生と喋るときは、ゆっくりこう、主語と述語を明確に、みたいな感じで気をつけて喋るようにはしてるので、そういう経験（研究室での留学生との交流経験：筆者注）っていうのはけっこうそのLSの勤務でも役に立ったかな。

また、留学生が日本語で書いたレポートなどの添削を行う場合については、修正するべき箇所の説明を限られた時間内で行うことへの難しさが語られるとともに、日本語教員志望のLSからは、留学生が書いたいろいろなパターンの文章に触れることがプラスになるという声もあった（LS20、LS14、LS7）。

> LS20：日本語、けっこう間違いはもちろんありますけど、どうしてこれが間違ってるのかって思うと（中略）自分でも答えられないことがあって、勉強にはなります。

> LS14：例文の翻訳だったりとか、この日本語おかしくないかとか、添削みたいな点で、どうしても翻訳口調になってしまうので、それを自然な日本語とか、適切なものをパッと思いつかない、その場で思いつかないといけないっていうところが、なかなか課題かと思います。

> LS7：日本語教師として働くにあたって、やっぱり文章を見るっていうのも、もちろん業務であると思うので、いろいろなパターン、文章に接することができたのは良かったです。

また、以下に引用するLS20の語りからは、日常的な口頭でのコミュニケーションでは聞き流されることの多い日本語の不適切な使用について、学修支援の場では書き手の意図を確認しながらチェックしていることがわかる。上述のLS27も、研究室での留学生との接触がLSとして活動する際のコミュニケーションに影響していることに言及していたが、接触する場面によって、コミュニケーションのあり方が異なる場合もあるといえる。

> LS20：やっぱLSで、留学生が持ってきてくれるものは、書いた日本語なので。書いた日本語に対してチェックして、それは、なおかつロジカルでなきゃいけないので、（中略）相手のことをもっと聞かないとだめですよね。話してるときは、もっと話の流れを意識するので、いちいち「日本語おかしいよ」みたいなこと言わない

んですけど。だから、聞き流すことたくさんありますけど、こっち（LS：筆者注）はそれはないです。

なお、今回の調査協力者には、自分が留学生であるLSも3名含まれる。留学生支援者のLS経験を通じた学びについては、すでに別稿（潘2018）で議論しているため詳細は割愛するが、日本人LSと同様に「コミュニケーションの能力の向上」「図書館に関する理解の深まり」を感じるのに加え、同国出身の相談者に親近感を持ってもらえる、会話パートナー（外国語による会話練習の相手）として活動する、自らの日本語学習経験から相談者の日本語の誤用の原因を推測するなど、自分自身の留学経験や語学力を生かした支援活動を行っていることが明らかになった。

5-3　LS活動の課題

LS活動の難しさ、大変さとしては、4-5-3で示した通り、主に「専門の異なり、知識不足」と「相談者の少なさ」が指摘されている。以下のLS15やLS9のように、特に専門が異なる学生からの相談対応に困難さを感じるようだ。

LS15：知識不足は同じゼミであっても割と幅が広いので、専攻がまして違う場合とかはちょっとわからないので、こういうところで調べてみてくださいっていう程度のことしか言えなかったりしたので、ちょっとその辺が不足だったかなって感じた部分と。

LS9：科学論文のアクセスの仕方の質問に来られたってのあったんですけど、結構この僕の領域が結構狭く深くなので、基本A学部（学部名は仮名・筆者注）でやってる基礎的なとことはだいぶ離れたところなんですよ。だから教えるところがあまり多くない。

一つの学部・研究科の中でも研究領域によって必要となる知識は大きく異なるため、総合大学である本学の全ての専門をカバーしてLSを配置するのは不可能に近い。専門が異なる相談者からの相談にもある程度満足のいく対応をするためには、LS自身の研鑽と共に、1）過去の相談内容や対応方法を蓄積し、必要に応じて参照できるマニュアルやFAQリストを作成する、2）LS間、またはLSと教職員の間の情報共有を促進し、相談者をより適切な支援者につなぐ、といった方策が必要であろう。LSの間では、グループウェアを用いた情報共有がすでに行われている（インタビュー調査により確認）が、そうしたネットワークをより活性化することが望まれる。また、大学の各部局が個別に学修支援や相談対応を実施している事例もあるので[4]、そうした情報を共有することで、図書館とその他の部局で対応すべき事項を棲み分けたり、協働したりすることが可能になるのではないだろうか。

また、相談者の少なさに関しても、勤務する図書館や勤務曜日・時間帯等によって異なりはあるものの、多くのLSが言及していた。その原因については潜在的な利用者・相談者である全学の学生の調査が必要ではあるが、LS自身からは、1）図書館に来る学生でもLSの存在を知らない、知っていても「漠然としたニーズで（相談カウンターに・筆者注）座るのは怖い」（LS8）、2）相談カウンターの位置（図書館の奥の方にあってわかりにくい、逆に真ん中にあると目立ちすぎて相談に来にくい）、3）LSが在席する曜日や時間と学生が図書館に来られる曜日や時間がずれている、4）相談者がいないときは、講習会の準備やパスファインダーの作成など、パソコンを使った事務作業をするので相談しにくい雰囲気になる、といった意見があり、LSの在席日時や在席場所の配置の調整など、相談に行きやすい雰囲気作りに加えて、LSの存在を学生に広く伝えていくことが課題となっている。

LSの広報活動についてはすでに、図書館内の看板や掲示、図書館ウェブサイトやフェイスブック、ツイッターなどのSNSでのお知らせ、図書館から貸し出す本にLSの宣伝を書いたチラシやしおりをはさむ、といった広報活動が種々行われているが、「入学時に最初に図書館連れていって（LSを紹介する：筆者注）」（LS9）、「例えば全学共通の先生たちが、こういうのを図書館でやってるからっていうのがあったら、もうちょっと何か周知されるのかな」（LS29）など、入学時のオリエンテーションや、学生と関わる機会の多い教員からの情報提供の必要性が指摘されており、ここでも全学レベルでのネットワークの構築が課題といえるのではないだろうか。

6　おわりに

本調査の結果、LSが学修支援の経験を通じて感じる自己の変化や成長は「コミュニケーション能力の向上」「学習・研究に対する姿勢の変化」「積極性・主体性の向上」「LSとしての自覚の向上」の4つに分類できた。また留学生に対する支援を通じて、「コミュニケーション能力の向上」「視野や態度の変化」「日本語に対する理解の深まり」「学習意欲の向上」を感じていることが明らかになった。

「はじめに」でも述べたように、大学での学びのあり方が大きく変化している今日、教室外での学習を支援する専門性を持った人材の育成が急務となっている。本稿で調査したLSの取り組みでは、大学院生が上に述べたようなスキルや態度面での変容を実感しており、学修支援の実践を通じて支援者である大学院生自身の学びが深まる、という好循環が生まれているといえる。今後は、大学全体としての位置づけや相談者である学生の意識など、大学教育における学修支援のあり方をさらに検討していきたい。

謝辞

調査にご協力下さった図書館ラーニングサポーターの皆様と、図書館職員の皆様に心よりお礼申し上げます。

注

1）本調査の実施にあたり、JSPS科研費（16H03435, 16K13243）の支援を受けた。

2）「LSを知ったきっかけ」「LSを始めた理由」については複数回答可としたため、合計は29を超える。

3）鉤括弧内は、インタビューでの発言を文レベルで引用したもの。内容に影響のない範囲で、フィラーや言い間違いなどは省略して提示する。また、括弧内に発言のあったLS名（通し番号）を記載する。引用が長文になる場合は、鉤括弧なしでインデントをつけ、当初の発話のまま引用する。以下の引用についても同様。

4）例えば留学生に対しては、複数の部局でチューターが配置されており、生活支援とともに学習相談にも対応している。また国際教育交流センターでは、留学を希望する学生に種々の情報提供や相談対応を行っている。

参考文献

石井英真（2015）『今求められる学力と学びとは──コンピテンシー・ベースのカリキュラムの光と影──』日本標準

中央教育審議会答申（2012）「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──」http://www.mext.go.jp/component/b_menu/shingi/toushin/icsFiles/afieldfile/2012/10/04/1325048_1.pdf.（2019年2月12日確認）

潘英峰（2018）「学習支援に従事した留学生の経験と学び──インタビュー調査に基づく検討──」異文化間教育学会第34回大会予稿集

堀一成（2012）「附属図書館ラーニング・コモンズを利用した大阪大学における学修支援の取り組み」『図書館雑誌』106巻11号，765-767.

堀一成（2016）「教職員とTA（ティーチング・アシスタント）が協働で取り組む学習支援──大阪大学コモンズスペース事例紹介──」『大学図書館研究』103, 96-99.

山本眞一・村瀬隆彦・竹内比呂也・白川優治（2016）『新しい専門的大学職員に求められる教育・学修支援の専門職性とその養成』千葉大学アカデミックリンクセンター