

修士論文

「学生チューターの質の保証をおこなうためのガイドラインの作成と評価」

Development and evaluation of guidelines for quality assurance of student tutoring

社会文化科学研究科博士前期課程教授システム学専攻

113g8820

渡邊 浩之

指導： 合田美子 准教授

鈴木克明 教授

渡邊あや 准教授

2013年1月

目次

修士論文（又は特定課題研究）要旨（日本語）	…… 4
修士論文（又は特定課題研究）要旨（英語）	…… 5
チュータリングガイドラインの全体像	…… 6
1. はじめに	…… 7
1.1 初年次生の学力不足	…… 7
1.2 学士力と学習支援センター	…… 7
1.3 用語の定義	…… 8
1.4 学習支援の具体例	…… 10
1.5 チューターの質の保証	…… 12
1.6 研究の目的および手順	…… 14
2. ガイドラインおよび質の保証に関する先行研究	…… 14
2.1 eメンタリングガイドラインの形成とその評価	…… 15
2.1.1 用語の定義	…… 15
2.1.2 ガイドラインの位置づけ	…… 15
2.1.3 ガイドラインの開発過程	…… 16
2.1.4 ガイドラインの内容	…… 17
2.1.5 ガイドラインの有効性	…… 17
2.2 初年次教育における学習ピアサポート活動	…… 18
2.2.1 初年次ゼミ	…… 18
2.2.2 ピアサポートの有効性	…… 18
2.2.3 ガイドラインの策定	…… 19
2.2.4 研修の内容	…… 20
2.2.5 活動の評価	…… 21
2.2.6 ガイドラインの役割	……22
3. 学習支援の実態	…… 22
3.1 A大学法学部の場合	…… 22
3.2 チュータリング観察記録	…… 25

4. ガイドラインの開発 ……	27
4.1 開発の概要 ……	27
4.2 形式について ……	30
4.3 目標の設定 ……	31
4.4 適切な水準 ……	32
4.4.1 コミュニケーション ……	32
4.4.2 学習内容の理解 ……	32
4.4.3 手続き ……	32
4.5 素材を集める ……	32
4.6 要素の項目/内容 ……	36
4.7 ガイドラインの策定 ……	42
4.8 質の保証 ……	46
4.9 付録について（評価シートおよびグループチュータリングのコツ） ……	46
5. 形成的評価 ……	52
5.1 形成的評価とは ……	52
5.2 形成的評価で使用した道具 ……	53
5.3 形成的評価第1段階 ……	53
5.4 形成的評価第2段階Part1 ……	58
5.5 形成的評価第2段階Part2 ……	60
6. まとめと今後の課題 ……	64
謝辞 ……	67
参考文献 ……	67
【付録】	
チュータリングガイドライン	
【参考】	
スタッフによるチューター評価シート（学期用）	
学習者の評価シート	

修士論文要旨 (日本語)

題 目

学生チューターの質の保証をおこなうためのガイドラインの作成と評価

要 旨

現在日本では、学生の成長を促すための指導の一環として、授業以外での学習支援を行う大学が増えてきている。その主な要因としては、高等教育のユニバーサル化により、基礎的な学力が不足している学生が入学してきたことやアウトプット重視の教育への転換があげられる。そして、この学習支援を行う人材として重要な役割を担っているのが、大学院生や学部の上級生が担当する学生チューターである。その役割は、新入生や学習につまずいた学生が自立した学習ができるように支援することにある。

北米には、チューターの質を保証するために、CRLA (College Reading & Learning Association) による各大学のトレーニングが一定の要件を満たしていることを証明する制度がある。しかし、日本においては、このような質を保証するような事例はほとんど見られない。そこで、本研究では先行研究としてピアサポートガイドラインの作成、eメンタリングガイドラインの作成および北米の大学のガイドライン等を調査し、学生チューターの質の保証に寄与できる可能性がある新たなガイドラインを作成することにした。なお、作成にあたっては、日米26大学、機関のチューターハンドブック、ガイドライン、マニュアル等からチュータリングに必要な要素を抽出し、統合して作成した。

なお、作成後、2段階にわたる形成的評価により改訂している。形成的評価は、対面のインタビュー形式で、第1段階はスタッフ側3人、第2段階は現役の学生チューター2人をお願いした。

まず、第1段階のスタッフ側の構成は、学習支援を担当している教員2人、職員1人である。良い評価を得た点は、レイアウトやボリュームは適当であること、自己評価シートはチューターの行動を習慣化するのに必要ということであった。また、問題点の対応策として、自己評価シートの項目を増やすこと、回答欄をチェックしやすくすること等の改訂を行った。

次に第2段階は、現役の学生チューターに改訂ガイドラインを渡し、インタビューを行った。学生チューターの2人は共に学部の4年生である。良い評価を得た点は、要素が多いこと、評価シートを利用することで改善点が認識できるということであった。問題点の対応策としては、1ページあたりの文字数を少なめにする、グループチュータリングの内容を簡略化すること、評価シートの選択肢を増やし、コメント欄を追加すること等の改訂を行い完成した。

最後に、ガイドラインが、チューターの質の保証に繋がるものであったかどうかの考察を行い、今後の課題を考えてみた。

修士論文要旨 (英語)

題 目

Development and evaluation of guidelines for quality assurance of student tutoring

要 旨

In Japan, recently more and more universities have introduced a learning support system for students in addition to school teachings as a way of training to encourage students' growth. The main factor is the shift to output-oriented education, and the universalization of university students increased their academic lack. Their role is to support new students and also other students who have trouble in their learning so that such students can learn by themselves. Their support mentioned above is limited to giving a support for learning.

In North America, they have CRLA certification requirements training, and in most cases the quality of tutors is assured by this training. However, we can see few case examples that assure tutors' quality. Therefore, in this research we examined previous works previous works that had established peer support learning guidelines, e-mentoring guidelines and other guidelines of North American universities and so forth, then drew up a new guideline for the purpose of contributing to the assurance of student tutors' quality.

For the establishment of the guideline, we extracted factors required for tutoring from the tutor handbooks, guidelines and manuals by 26 universities of Japan and United States as well as by the institution, then integrated the factors to complete the guideline.

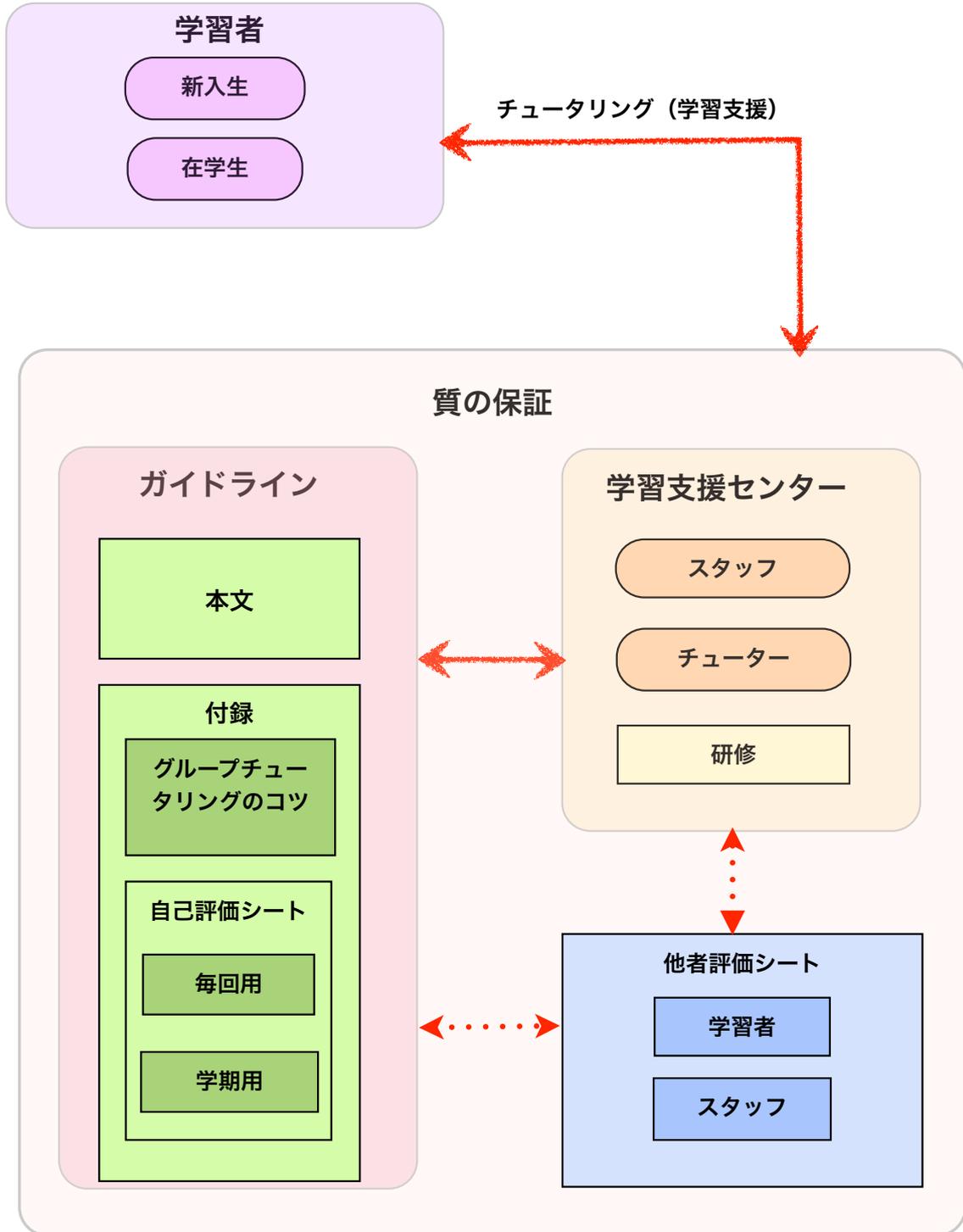
This guideline is revised based on two-step formative evaluation. Formative evaluation was conducted in the form of face-to-face interview. The first step was to interview three staff, the second step was to interview two active student tutor.

Staff of the first step of the formative evaluation is one staff and two faculty members who are responsible for learning support. Point a good reputation, the volume layout and was to be a suitable, self-evaluation sheet that you need to become habit tutor behavior. Also, as a workaround the problem, increasing the self-assessment sheet items, I revised such as to make it easier to check the answer field.

The second stage was based on the interview guidelines were then revised to tutor current students. Two student tutor is a fourth-year student undergraduate. Good reputation point was there are many elements and improvements that can be recognized by the use of the evaluation sheet. As a workaround the problem, then the fewer the number of characters per page, it is possible to simplify the contents of the group tutoring, we have revised, such as an increase in the choice of the evaluation sheet, add a comment field.

Finally, we reviewed the guideline if it enabled the assurance of tutors' quality and looked at the tasks to be completed.

チュータリングガイドラインの全体像



1. はじめに

現在日本の大学では、学生の成長を促すための指導の一環として、授業以外での学習支援を行なう大学が増えてきている。これらの学習支援が出てきた背景について2つのポイントに分けて考えてみることにする。

1.1 初年次生の学力不足

一つ目は、平成19年度に四年制大学への進学率が初めて50%を超え、いわゆる大学全入時代に突入したことがあげられる。18歳人口が平成4年の205万人をピークに減り始めて、平成23年には120万人前後となり以後横ばいの状態である¹にも関わらず、規制緩和で大学数は増え続け平成4年の523校から平成23年には730校へ増加し、それに伴い学生数も、238万人から289万人へと増加している。これは、高等教育がユニバーサル化し、誰もが高等教育を受ける機会が到来したことで喜ばしいことである。しかし、一方で学力面を考えたときに問題が生じている。具体的には、基礎的な学力が十分でない学生が大学に入学してくるという事態に直面したわけである。これ以外にもモラトリアムの期間を得るために目的を持たずに大学へ進学をする学生が増加したことで、知的レベルの低下だけではなく無気力な学生の増加にますます拍車がかかっていることもある。よって、大学では、これらの新生生に対して高校から大学への橋渡しをするための教育を行なう必要性が生じた。これが初年次生への学習支援が必要になった一つの要因と言える。

1.2 学士力と学習支援センター

二つ目は、中央教育審議会の「学士課程教育の構築に向けて」²が平成20年12月に発表されたことにある。国は、大学に対し卒業に当たっての学位授与の方針を具体化・明確化し積極的に公開するよう改善の方策例を示した。これは、他の先進国では、「何を教えるか」より「何ができるようになるか」を重視した取組が進展していることによる。そこで、具体的な内容として、例示されたのが「学士力」である。内容は以下のとおりとなっている。

〔学士力に関する主な内容〕

1. 知識・理解（文化，社会，自然等）

2. 汎用的技能（コミュニケーションスキル，数量的スキル，問題解決能力等）
3. 態度・志向性（自己管理能力，チームワーク，倫理観，社会的責任等）
4. 総合的な学習経験と創造的思考力

つまりは、インプット重視からアウトプット重視への転換ということにある。また、このような「学士力」をつけるための方策は、カリキュラムの改訂、昨今のFD活動による授業改善など様々な大学で行なわれてきている。しかし、これだけでは、高等教育のユニバーサル化で入学してきた学生に対する教育成果を向上させることは困難である。そのため現在では、学習支援を行なう学習支援センターと呼ばれる施設が大学の中で多数できている。木村ほか(2009)³によれば、卒業生に求められるニーズが大きく変化しており、グローバル化が進む中、誰とでもどこでも、いつでも協同して仕事ができる人材が求められており、学内で疑似体験を積むことで社会的ニーズに対応できる教育効果が得られることは可能としている。学習支援センターは、このような視点も内包した授業につまずいた学生が気軽に問題を解決できるように造られた施設である。読売新聞の「大学の實力」調査では「前年より約100校も多い291校（55%）が設置。一般入試が中心で学力格差が少ないと言われる国立でも、設置率は69%に達していた。」⁴ということから、ここ数年で急増していることが分かる。学習支援センターの特徴は、基礎学習力や人間力などといったコミュニケーション力向上の支援が多い。⁵具体的には、授業以外での学生に対する側面的支援、例えば、情報検索方法、ライティングおよびIT関係といった支援が行なわれている。その他、語学に特化した支援や留学生に対する支援もある。このような支援は、大学での授業を補完するものであり、「学士力」を養成するための教育を補完するものと言える。以上が、初年次生への学習支援がより必要になった二つ目の要因と言える。

1.3 用語の定義

初年次生への教育すなわち「初年次教育」の定義は、細川（2008）⁶によれば、1年次の学生に対する教育プログラムを指している。同様の表現として「一年次教育」「導入教育」などの用語が使われている。これ以外に「接続教育」といわれる場合もある。また、数学等特定の科目に「リメディアル教育」という高校までの補習教育を行なう場合もある。なお、鈴木(2010)⁷によると、アメリカでは「リメディアル教育」ではなく「Developmental Education=ディベロップメンタル教育」という呼称が一般的である。

日本ではあまり聞き慣れないが、アメリカでは一般的であり、リメディアル教育よりも広い概念である。リメディアル教育は「リーディング」「ライティング」「数学」の補習に限定されるケースが大多数だが、ディベロップメンタル教育には、高等教育機関でのアカデミックな生活を過ごす上で不可欠だとされている「学習技能」や「態度」を発達させるような内容が包含されている。⁸

アメリカでは、高等教育が日本より一足早くユニバーサル化しているため初年次生の学力が大学教育についていけないほど低下し問題となっている。M.トロウは、教育機会の拡大と学力水準の両方を達成しようとしたひずみは、アメリカ特有の問題であり、とりわけ、高校卒業生に教育機会を比較的オープンにしてきた大学において顕著化していると指摘している。⁹例えば、進学適性検査であるSATのスコアは、1968年から1980年の間に言語部門で40点以上、数学部門で26点下がっている。¹⁰よって、このような学力面における学生の変化に対応するためディベロップメンタル教育すなわち初年次教育が行なわれるようになった。

「学習支援」は、この初年次教育を側面から支援するものといえる。各大学によって種類、深度および関わり方が異なっており、その目的は、新入生や学習につまずいた学生が自立した学習者となることができるよう支援することである。津嘉山(2012)¹¹によれば、日本における学習支援者は、教員や非常勤講師など専門職員が担当していることが多く、利用者に対して人員不足に陥っており、それが課題になっているケースが多いという。これを補完する人材として重要な役割を担っているのが、大学院生や学部の上級生が担当する学生チューターである。さて「チューター」という用語を英和辞典で引くと「家庭教師」(新英和中辞典)という意味が最初に出てくる。また「個人的に指導する人」(日本語WordNet)¹²という意味もある。日本イーラーニングコンソーシアム¹³では、チューターの定義として、チューターは家庭教師、個人教師の意味で、チュータリングは家庭教師のように、学習に関する指導やサービスを行うことをいう。通常は、担当講師が行う採点や解説、質問への回答などの学習支援を指す。学習内容が分からないまま、指導やアドバイスが受けられないと学習者の士気は低下するが、チュータリングによって、これを防ぐことができる。メンタリングと同様に学習の継続に有効な手段と考えられている。チュータリングを実施する際は、適切な学習支援ができる講師の確保が重要になる。コンテンツベンダーによってはチュータリング付きのコースを設けている」としている。このようにチューターとは、家庭教師のような役割を果たすと考えて良いだろう。そこで、本稿では、

チューターを「自力で学習課題を解決できない学生を支援する者」、また、チュータリングを「チューターが学習支援を行なうこと」と定義する。これに関連してチューターが支援する学生である「チューティー」は、「学習者」と呼ぶことにする。

さて、チューターおよびチュータリングと隣接している概念を調査してみよう。一番良くみられるのがメンターおよびメンタリングである。日本イーラーニングコンソーシアムによれば、「メンターとは、後輩や部下の相談にのり、引き立ててくれる人、また賢明で信頼でき、後輩や部下の精神的な支えになってくれる人」をいう。「ギリシャ神話に登場するオディッセウスがわが子の教育を託した教育者の名前に由来する言葉で、信頼のおける助言者という意味」¹⁴であり、メンターが受講者に行う支援をメンタリングという。具体的には、知識や経験が豊かな人（メンター）が、若年者や未熟者（メンティー、プロテジェ）と基本的には1対1で、継続的、定期的に交流して信頼関係を築き、若年者や未熟者の心理的・社会的な成長の支援及びキャリアアップの支援をすることとある。

さて、「ガイドライン」という用語についてだが、マニュアルとどのような相違点があるのだろうか。まず、辞書で調べてみるとガイドラインは、「政府や団体が指導方針として掲げる大まかな指針」（大辞林）¹⁵、同じくマニュアルの定義としては、「手引き書。取扱（操作）説明書。手順書」（大辞林）¹⁶とある。つまり、ガイドラインは、マニュアルよりも上位の概念であることが分かる。これをチュータリングの場面に当てはめるとガイドラインは、チュータリングにおける指針や原則を述べたものであり、マニュアルは、個々の現場に合わせて手順を作成したものとなる。そのため、ガイドラインには、マニュアルには記述されているツールの使用法などは記述されていない。具体的には、どの現場でも守らなければならない原則をまとめたものがガイドラインということが出来る。そこで本研究では、どの機関でも使用できる汎用性を重視しているので、ガイドラインという名称を使用することにした。よって、本稿では、チューターガイドラインを「チューターが学習者を支援するときの指針」と定義する。換言すれば学習支援のときにこれだけは守らなければならない原則集のことである。

1.4 学習支援の具体例

それでは具体的にどのような支援のかたちがあるのだろうか。津嘉山（2012）¹⁷によれば、日本工業大学では、レポート作成および履歴書作成相談を行なっている。また、山梨大学では実際に「できる先輩」による実体験に基づく学生間交流が行なわれており、学生

が他の学生の支援することは可能であり互いに成長する機会になっているとしている。また、木村ほか（2009）によれば、「国際舞台で活躍できる創造性豊かな人材を育成する」ことをスクールモットーにしている沖縄県名護市の名桜大学言語学習センターでも学習支援が行われている。ここの最大の特徴はアメリカのCRLA（これについては後述）という学会から認定された学生チューター10数名が常駐しており、クラス課題の支援をしたり、外国語会話の相手となったりして、学生間で協同学習（ピア・ラーニング）を実現しており、気軽に言語学習ができることから学生の利用率が高い。

次に、図書館関係の支援事例を取り上げてみる。まず、最初にラーニングコモンズと呼ばれる学習支援のワンストップサービスの実態についてである。例えば、ブルックリン大学やニューヨーク大学（共にニューヨーク）では、図書館が学習センターの役割を果たしている。すなわち図書館内でライティング、IT、情報検索等の学習支援がシームレスに行われている。¹⁸ 学習センターは、図書館に限ったものではなく、図書館外に学習センターを作っているところもある。その例であるデイトナ州立大学アカデミック支援センターには、2006年に数学と英語の学習室として設計された広いアカデミック支援センター(ASC)がある。220台のパソコンが設置されており、学習アシスタントやチューターが常に在駐している。また、タラハッチーコミュニティセンター・ラーニングコモンズは、2008年にそれまで学内に点在していた学習支援の組織を全学生対象のラーニングコモンズとしてまとめて一本化した。結果、図書館司書との協力関係が構築され、教員との連携も密になり、学生数1万5千人規模の短大で、学期の最初の5週間で9,000人が利用する施設となっている。¹⁹

調査の当初は、施設や設備の素晴らしさに驚いたが、調査を進めるにつれて次第にハードよりもソフトが重要だということに気づいた。つまりは、支援を支える「人」が大事だということである。ラーニングコモンズの施設を大規模に備えているところも多いが、ここでサービスを行なっているスタッフの中は、かなりの部分、学生（大学院生）であった。各大学としても学内で雇用することで、自分の得たスキルを後輩のために活用し、賃金を得るといった理想的なエコシステムが出来上がっている。これに対し、日本では学習支援を行なう「人」について、組織的な育成を行うといったことにあまり積極的でないように感じている。図書館界でもどちらかと言えば、ハード面（施設や情報機器）での議論に偏っており、どのような「人」が必要かということにはあまり焦点が当たっていないという現実がある。よって、学習支援のための「人」の育成はどのように行なわれるべきかについては重要な課題である。

1.5 チューターの質の保証

アメリカでは、約40年前からピア・ラーニング効果に着目し、ラーニングコモンズをはじめとする学習支援センターに学生チューターを配置、学生が学生を支援するシステムが開発され現在多くの教育機関が導入している実態がある。また、質の保証に関しては、前述の名桜大学が採用しているCRLAのチュータートレーニングの認定制度がある。「CRLA = College Reading & Learning Association」はその前身から数えると40年以上の歴史をもつ学会である。チューターの質を高める制度として各大学が行っている研修が一定の要件を満たしていることを証明する認定制度(ITTPC:<http://www.crla.net/itpc/>) を設けており、米国を中心に5か国約850機関が認定を受けている。ITTPCは、CRLAがチューターの有意義な業績を承認し強化することとチュータートレーニングの国際的基準化を図りそれに基づいて証明書を発行する権限を授与するための2つの目的を持っている。²⁰また、チューター証明書には、レギュラーチューター(Certified tutor)、アドバンスチューター(Advanced tutor)、マスターチューター(Master tutor)がある。国際チューター育成プログラムでは、申請時にITTPCによって認可された項目を全て達成することが望まれている。その項目は次のとおりである。

1. 成績証明書のコピーの提出
2. チュータリングする科目が「優」以上である
3. 監督者との面接
4. 先輩トレーナーに実際のチュータリングを視察してもらう (3回)
5. 既定のチュータートレーニングを終了する
6. 最低1つのプロジェクトを完成させ発表する
7. 1学期間に最低25時間以上のチュータリング経験がある
8. チュータリングを利用した学生にアンケートを実施する (最低2部)
9. 自己評価表の提出 (3回分)
10. チューターリーダーの推薦書名
11. マネジャーの推薦書名
12. センター長の推薦書名²¹

これだけでもかなりハードルが高い。日本では特に学生チューターの質の問題に関しては、大学個々にある程度の研修が行なわれている現状があるにせよ、このような体系的な研修を含む質の保証が行なわれているとはいいがたい。CRLAの認定に関しては、前述のとおり、2002年から名桜大学が日本で唯一認定機関として登録されている。ITTPCでは既定のチュータートレーニングで、チューターは一定のレベルを保つことができるとしている。その他、独自の研修で質を保証する取り組みが行なわれているところもある。細川和仁(2008)によれば、秋田大学では、トレーニングをガイドラインに基づく概要説明、ロールプレイング、グループワークで行なっている。

さて、このようにチューターの質の向上には、トレーニングを同時に行ったほうが良い結果を生む可能性が高いが、こういったトレーニングを標準的に効果的に行なうには、かなりの時間と費用がかかってしまう。また、トレーニングの計画は、私自身が学習支援に業務で関わっていないという制約がある。そこで、初心者チューターにチュータリングの基礎的な原則を知ってもらうことが先決であると考えた。まず、チュータリングの基礎となる事項をガイドラインとしてまとめて提示することで、初めてチュータリングを行なう学生の指針として、スタート地点でのレベルを合わせることを目標に開発することにした。

さて、チューターの質の保証について、この「質」とは何を表しているのだろうか。「質」の保証については、大学基準協会が平成20年度に「内部質保証システムの構築」²²と題して、レポートを出している。内容は、大学自らが点検・評価を行い、その結果を改善して実質的な質の向上を目指すというものである。それには目的を達成するための仕組みが必要とある。ここでの仕組みは、規程、ガイドラインやスケジュール等を指す。つまりは、PDCAサイクルで改革・改善を進めていることである。これはあくまでも大学の教育における学生の質の保証に関するものであるが、チューターの「質」の保証についても当てはまる部分がある。ID（インストラクショナルデザイン）的にみれば、システム的アプローチ=Plan-Do-Seeつまり、一度やってみてだめなところを修正して何度でもやり直すということになる。そこで、この仕組みを応用することにした。つまり、チューター自身がガイドラインに書いてあることを実行できたかどうかを自己評価をして改善をするということである。また、ガイドライン自体の作成についても教材開発を行うADDIEモデルが利用できる。ADDIEとは、分析(Analysis)、設計(Design)、開発(Develop)、実施(Implement)、評価(Evaluate)²³のことである。チューターが自己評価するためのツールは、ガイドラインに付録として自己評価シートを準備する。ガイドラインの使用法として

は、①ガイドラインを読んでもらう②オリエンテーションに参加する③ガイドラインを参照しながらチュータリングを行なう④終了後、自己評価シートをチェックして問題点を自分で把握する⑤チュータリングの改善策を考え次回に望むとする。

このようにシステム的アプローチの手法で、ガイドラインと自己評価シートでチューターの「質」を保証することになる。ただし、本稿では、本格的な使用までには至らないので、質を保証できる可能性があるということである。

1.6 研究の目的および手順

研究の目的は、日本における学習支援を支えている学生チューターについて、その質の保証をするために、学生チューターがチュータリングを行なう際の基礎となる事項をガイドラインとして開発し、現場で使用してもらうことで、チューターの質の保証に寄与することを目指している。この場合のガイドラインは、あくまで汎用的なものであり、既存のガイドラインのようにある特定の場面でのみ機能するというものではない。また、学習支援は、アカデミックな支援を行なうチュータリングに限定するが、心理面に重点をおいたメンタリングの一部も含むものとする。対象者は、学生および大学院生に限定するものとし、職務や業務の範囲は、あくまで授業外の学習支援に限定している。

次に研究の手順だが、チュータリングガイドラインに関する先行研究として、松田ほか(2006)、細川(2008)の分析のほか、ガイドラインの策定にあたっては、日米26大学、機関のチューターハンドブック、ガイドライン、マニュアル等からチュータリングに必要な要素を抽出する。要素は並び替えて分類し、重要だと思われる要素を選んでガイドラインを完成する。その後、ガイドラインは、2段階にわたる形成的評価を行なう。第1段階は、スタッフ側3人、第2段階は、学生チューター2人である。これらの結果を反映して改訂し、最後にガイドラインが、チューターの質の保証に繋がるものであったかどうかの考察を行う。

2. ガイドラインおよび質の保証に関する先行研究

この章では、チュータリングおよびガイドラインに関する先行研究のレビューを行なうことにより、ガイドラインの範囲や内容を深めることにする。日本においては、チュータリング自体がそれほど熱心に行なわれていないこともあり、先行研究といえるものはあまり多くない。まず、松田ほか(2006)のeメンタリングガイドラインの作成について取り上げ

る。内容はeメンタリングに限定してあるが、十分チュータリングの場合でも活用できる内容であった。また、細川（2008）が行なった学習ピア・サポート活動における「学習ピア・サポートガイドライン」も初年次教育を中心にガイドラインも作成してあったので、これらを中心にレビューしてみたいと思う。

2.1 eメンタリングガイドラインの形成とその評価

松田ほか（2006）の研究は、高等教育機関でのeラーニングの学習支援であるメンタリングに焦点をあて、メンタリング活動を体系化し、コースの実態を反映させたメンタリングの実践ガイドラインを完成している。その上で、このガイドラインを元に学習支援を行ないその有効性を調べたというものである。

2.1.1 用語の定義

ここでは、高等教育におけるeラーニングの進展と学習支援、特にメンタリングが使われる場面を説明している。定義としては、メンタリング、チュータリング、コーチングの相違点に記述がある。いずれも学習者支援という文脈からでてきた呼称であり「学習者への関与に関する基本的な概念や程度が異なっている程度」であるとしている。「特にメンターは学習者の情意面にまで積極的に関わる性格を持つのに対して、チュータリングはやや受動的であり、もっぱら学習内容に関する指導を行なうもの」としている。また、チュータリングについては、「学習内容・技術に関する支援に限定しており、感情面に関する個別支援すなわち激励、助言、支持などをメンターが行なうこと」としている。

2.1.2 ガイドラインの位置づけ

ガイドラインの位置づけだが「高等教育におけるメンタのスキル要件はまだ体系的に整理されておらず、有効なガイドラインとeラーニングの専門家としてのメンタのスキルマップ策定が求められている（先進学習基盤協議会2004）」となっており、これをもとにガイドラインが策定されている。研究目的は、「eラーニングコースにメンタリング実施の際の手引きとなるガイドラインを開発し、その影響を分析することを目的とする。」であり、その成果は、(1)ガイドライン自体への改善に向けたフィードバック (2)メンタの負荷軽減システムの要件、eラーニングの専門家としてのメンタ育成プログラム開発の基礎となることを目指しているとある。また、ガイドライン自体は、評価指標つまりどこまでやれば成

功かといった性格のものでないとしている。さらに様々な種類があるがメンタリングガイドラインの記述は可能としている。ガイドラインの効果については(1)効果を定義、検証しにくい (2)他の活動による効果と区別できない (3)適正値を導くのが難しい (4)対人スキルなどの「ソフトスキル」に依存するとなっている。その結果、実際のメンタリング活動がガイドラインに従っているかどうかを評価することになったとある。その上で、メンタや学習者の自己評価を加えて、メンタリングガイドラインの項目や水準に問題があったかどうかを分析している。

2.1.3 ガイドラインの開発過程

次にガイドラインの開発過程についてである。その内容は、次のとおりとなっている。

- ・メンタリング活動の基本を確認
- ・教員と情報交換をし、活動目標を作成
- ・実証実験データなどによる学習者の傾向分析
- ・教材、ペタゴジー（教授法、教授科学）分析によって、ドロップアウト誘発機会を特定
- ・メンタリング活動の適切さの水準設定（内容、時間、関係、メディア）
- ・責任分担、連絡体制作り

このガイドラインは、あくまでも「ドロップアウト誘発機会」の減少を目的としている。ドロップアウト誘発機会とは、Dropout Triggering Events:DTEのことであり、ドロップアウトを時系列からとらえ、ドロップアウトの契機になる時点とその理由を考察する過程で導かれた概念のことである。eラーニングでは、対面と比べドロップアウト率が高いということもある。また、メンタリングガイドラインを誰がつくるのかということについては「インストラクショナルデザイナーとインストラクタの協力を得て、eメンタ、とりわけそのコースを担当するeメンタの代表（チーフメンタ）が中心になって作成」としている。また、形成的評価の記述が全くない。

2.1.4 ガイドラインの内容

メンタリングガイドラインの内容については、残念ながら記述がない。ただし、松田・原田(2007)²⁴の付録1にメンタリングガイドラインの実例1として以下のとおりの記述がある。それは(1)メンタリングの目標(2)メンタの活動(3)メンタの態度(4)活動の適性水準(5)ドロップアウト誘発機会(6)その他となっている。また、字数も図を交えて2,000字弱と簡潔に表示してある。

2.1.5 ガイドラインの有効性

ガイドラインの有効性をLMSの記録や自由記述のアンケートで分析している。これによれば、メンタからはメンタリングが行ないやすくなったとのコメントがあるので、一定の効果があったと推測できる。また、メンタリング活動の分類として、メンタリングの活動をアカデミックな支援と非アカデミックな支援の2つに分類して説明している。

(1)アカデミックな支援

(コース範囲の指定、内容説明、評価、進捗把握、学習スキル開発、探索)

(2)非アカデミックな支援

(情報提供、提案・推薦、探索)

この分類のものは、イギリスのオープンユニバーシティで学習支援を担当しているSalmonとSimpsonによって作成されたものである。前者は、学習内容そのもので、後者は学習者の環境やコースの構造、技術上の問題に関する支援である。私がターゲットにしているチューターはどちらかと言えば、アカデミックな支援が大部分であると思う。適切水準のもとになっているのは、先進学習基盤協議会(2004)であり、メンタリングスキルの妥当性について「時間的妥当性」「内容妥当性」「量的妥当性」の3種を参考にメンタリングの適切さの水準(1)時間的適切さ(2)内容的適切さ(3)関係の適切さ(4)メディア選択の適切さの4つを新たに定めている。

結論として、この論文から得られたことは、メンタリングがガイドラインに従ってスムーズに進んだかどうかについて、つまりメンタリングガイドラインを守ることができたかという点をメンタや学習者の主観的な評価を通じて分析できるという点にある。評価方法に関しては同じような方法で行ないたいと思う。

2.2 初年次教育における学習ピアサポート活動

この論文は、初年次教育における学習支援「学習ピアサポート・システム」を取り上げている。これも対象が大学における支援なので、そのまま適用できるだろう。ここでいう初年次教育とは、簡単にいえば高校と大学という2つの教育段階の接続問題を解決するためのプログラムのことである。このシステムは、秋田大学において、平成18年度から行なわれているもので、学生（特に1年生）の学習に関し、学生同士の学習支援・相談活動を通じて、課題克服のサポートをするシステムである。具体的には、トレーニングを受けた先輩が「学習ピアサポーター」となり、(1)ピアサポート・ルームでの相談受付および(2)1年生の導入科目「初年次ゼミ」での学習支援及び学習相談受付に従事することになっている。このように「学習ピアサポーター」は、一般的にピアチュータリングと呼ばれる1対1のチュータリングを行なうチューターと内容的に同じである。

2.2.1 初年次ゼミ

初年次ゼミは、教養教育科目の中に含まれており、専門教育と教養教育との関連づけや大学での生活および学習の基本的な方法や考え方、またレポート作成を念頭にプレゼンテーション能力の涵養、問題解決立案、資料の収集と分析、教官と学生の意思疎通、自らの入学目的の深化といった一般的に新入生に必要な内容を網羅している。ピアサポーターの職務は、具体的には実施要領を策定し、ピアサポート・ルームでの相談受付および初年次ゼミの学習支援および学習相談受付を2つの柱にしている。

2.2.2 ピアサポートの有効性

さて、ピアサポート自体にどの程度の有効性があるのだろうか。この根拠としてあげられているのが、表3：授業内容が理解できなかった場合の対応である。割合が最も高いのが、先輩や友人に質問したり、一緒に勉強したという項目で32.4%となっており、教員（含むTA）に質問したの12.2%を大きく上回っていた。これは、かなり重要な点であり、やはり教員に対する敷居が高いことを如実に表している。逆に学生のピアサポートの利点として(1)学生同士という関係が気軽であること(2)影響力が大きいこと(3)支援する側も成長が期待できるの3点が理由としてあげられている。よって、ピアサポートすなわち学生チューターによる学習支援の有効性はあると思われる。国内外の事例として、米国の大学では、多くの大学でピアリーダーシッププログラムが構築され効果を上げているとしている。また、日

本においても立命館大学のオリター制度（オリター＝オリエンテーター）や同志社大学の学生支援センター、ピアアドバイザー制度（オリエンテーション期間中）、ピアメンター制度（大学院生）、（授業時間中の）TA制度をあげている。

2.2.3 ガイドラインの策定

ガイドラインの策定についてだが、活動内容は実施要項によって決められ、水準については、ピアサポート・ガイドラインで指針を決め、活動の評価もこれに基づいて行なうとしている。また、ガイドラインでは、活動の目標、内容、態度及び適切な水準等を示している。細川は、ガイドライン作成に際し、eラーニングにおける学習支援の取り組み（松田・原田, 2007）を参考にしたとしている。これは、松田ほか (2006) を書籍にまとめたもので、より詳しい内容となっている。確かに類似点はあるので、そのまま作成過程を追従することは可能だろう。しかし、適切さの水準に関してもeラーニングと対面では違うと思われるのでどの程度参考にされたのかは、ガイドラインの目次から推測するほかない。記述されている内容はつぎのとおりである。

- 1.概要
- 2.学習ピアサポートの目標
- 3.学習ピアサポーターの活動
- 4.学習ピアサポーターの態度
 - (1)サポートする際の態度
 - (2)留意点
- 5.活動の適切な水準
 - (1)内容の適切さ
 - (2)メディアや場所の適切さ
- 6.学習相談の内容
 - (1)学習方法についての相談
 - (2)履修方法について
 - (3)キャンパス内の場所案内
 - (4)ピアサポーターでもよくわからない相談の内容の場合
 - (5) 学習ピアサポーター同士の情報共有の方法

残念ながら中身に関しては記載がない。しかし、参考にされたという（松田・原田，2007）の巻末にある実例1は、以下のとおりである。

【実例1】

1. メンタリングの目標
2. メンタの活動
3. メンタの態度
4. 活動の適性水準
5. ドロップアウト誘発機会
6. その他

このように、メンタリングを学習ピアサポート、メンタを学習ピアサポーターに読み替えると非常に似通っている。1.から4.は、そのまま使用してあることが分かった。また、同様に形成的評価への記述はないのでこれは行なわれていない可能性が高い。これらの結果から参考にしたというよりそのまま同じ方法で策定したと考えて良いだろう。なお、現行のガイドラインも初年次ゼミにおける活動についての目標や水準を規定していないとある。これは、初年次ゼミが学科・課程により異なる部分が多く共通部分が少ないという理由である

また、ガイドラインに関しては「活動に目標を与えると同時に、職務が際限なく広がることを防いでいる。」とあるのでこの点は、ガイドラインの有効性のポイントと見られる。

2.2.4 研修の内容

次に、具体的な研修の内容である。ここでは、事前研修会で、ガイドラインの浸透を図っている。プログラムの内容は、ガイドラインに基づく概要説明、ロールプレイング、グループワークで構成されている。ロールプレイングは、新入生から出される疑問・質問を想定して、ピアサポーターとして適切な対応ができるようになることを目指したものである。グループワークについてだが、高校と大学の教育システムの違いと新入生が戸惑うポイントを中心に構成してあり、初対面のピアサポーターの情報交換とコミュニケーション・スキルを磨く狙いもある。これは初年次ゼミにおいてグループワークを指導する場面が多いため導入したとしてある。

2.2.5 活動の評価

ガイドラインに基づく活動の評価だが、ガイドラインは「原則集」なので、ピアサポート活動は、ピアサポーターが自律的に判断する内容が多く、活動後の自己評価が、システムの質を保証するとしている。これは、ガイドラインが細かいところまで記述していないのである程度仕方がないと思われる。前章で分析した松田ほか（2006）でも「ガイドライン自体は、評価指標ではない」とあるのでこれに準じたのだろう。また、ガイドライン自体は細目がないので、自己評価がシステムの質を保証することに繋がるとしている。自己評価の内容についてだが、アンケート項目では全体の活動に対して意義があると感じている層が、85.7%に達しているが、目標を達成したと思っている層は、64.3%とやや開きがある。また、自己評価のシートの内容はつぎのとおりである。

- ・ 相談者を叱責、批判しない
- ・ 個人情報を漏らさない
- ・ 相談者の生活に干渉しない
- ・ 依頼に無制限に応じない
- ・ 平等に扱う
- ・ 温かく前向きな態度
- ・ 偏見を持たない
- ・ 不確かな情報を与えない
- ・ 新生にも理解できる表現
- ・ 適切な場所、時間、方法
- ・ 教職員とのコミュニケーション

となっている。この出典については不明である。役立った研修の具体的内容と有効性の分析では、カテゴリーとしてロールプレイ、ピアサポーター同士の交流、グループワークの手法、活動の概要把握、心の準備となっている。研修会が役立ったと思っている人は60.7%である。これは、米国のITTPC=CRLA's International Tutor Training Program Certificationなどレベル1：Certified Tutorでも10時間のトレーニングが必須である（http://www.crla.net/ittpc/about_itpc.htm）ことと比較すれば時間数が少ないと思われる。

2.2.6 ガイドラインの役割

最後に学生ピアサポート・システムにおけるガイドラインの役割だが、ガイドラインの作成が学生ピアサポート・システムの活動の目標と水準を整理し、研修内容と活動の評価に結びつけることができたという評価を与えており、今後も活動状況によってガイドラインを見直し、柔軟な変更を加えていくとある。初年次ゼミにおける活動については、目標や水準を規定していない。

これまで2つの先行研究を読んでレビューした。今度は、現場で行われている学習支援の実態についての調査結果である。

3. 学習支援の実態

ここでは、ガイドラインの開発のための手がかりとして、実際に学習支援を行なっている大学でのインタビューおよび見学を通じて、支援がどのような種類や方法で行なわれているのかを調査した。対象は、西日本にあるA大学法学部での学習支援についてである。まずA大学についてだが、大学および大学院がある中規模地方私大である。文系だけの学部構成であり、男女比は、6対4で女性が多い。インタビューをお願いしたのは、A大学で学習支援の現場担当であるP助教、図書館経験10年ほどで図書館チューターの担当であるQ図書館員である。また、一部のチュータリングについて見学の機会を得ることができた。

3.1 A大学法学部の学習支援

最初は、学習支援の全体および図書館での学習支援について、P助教およびQ図書館員にお話いただいた。このインタビューは、平成24年5月11日、5月14日にA大学内で行ったものである。

A大学の法学部では、学生への学習支援として5～6年前から体系的なプログラムを組んでいる。1、2年次生の約900人が対象となる。前期は主に1年生、後期は2年生が対象。後期は1年生のゼミが開講されておらず、2年生のゼミを対象にしている。また、1年後期の法律科目も対象になっている。ここでの目標は、3年生からのゼミについていけるスキルを身につけてほしいということである。なお、名称およびプログラムは次のとおりである。

名称：法学部SA及び図書館チューター

期間：授業期間のみ（前期、後期）

具体的なプログラム：

a. 「法律学の基礎」の課題添削

Moodleで添削課題を出題し、その課題をプリントアウトしたものをその場で添削する
対面支援である。SAは27人。

b. 基礎演習の補助

クラス単位の基礎演習でSAを授業補助とする。基礎演習では、1年生に授業時間外の課
題を出したり、ディベートさせるなど、これまでにない経験をさせるので、学生への支
援が必要というのが教員の意図である。SAは26人。

c. WEB教育

推薦入学者向けリメディアル教育（入学前年の12月くらいから）と続法律学の基礎と
いうWEB上での課題集である。前者は、外注で専門のチューターが担当しており、人
数は不明。1人は、ベテランチューターとQ助教となっている。

d. 勉強会

ゼミ形式で行なっている勉強会。範囲は、1年用に憲法Iおよび民法I、2年用に刑法I
および民法VI, Vを準備してあり、それぞれ指定された時間に集まって行なう。1回1時
間30分。SAは5人。

e. 図書館利用チューター制度（現在は図書館SA）

図書館 1階入り口、右手の元展示コーナーに待機。前期16人、後期は16人弱の
チューターが登録。図書館では、月、火、木の昼休みと5時限目に設定してあり、1つ
の枠に2人の担当である。1回につき、1時間から1時間半の時間をかけている。
なお、予算の関係上チューター1人につき1学期中に最大12時間程度となっている。
学習者に図書館の利用について1回の利用説明会で理解してもらうのは、到底無理なの
でこの制度が補完している。

このように学部限定とはいえ、かなり充実した内容となっている。また、授業補助であ
る「b.基礎演習の補助」以外は、本稿で定義している授業支援でのチュータリングであ
る。さて、このようなチューターは、こういった基準で選ばれるのだろうか。一般的な公
募ということだが、法学部では、SA募集を一括して行なう。なお、応募に関しては、
GPAの制限はないが、成績の良い学生が自然と集まってくるそうだ。ただし、勉強会SA

は、教員の推薦（つまり成績上位者）が必要である。また、図書館では選考の際の優先順位として①シフトのスケジュールに合致②図書館チューターの経験者③図書館チューターを上位で選んでいる人が優先となる。すなわち図書館での活動を望んでいる人を選ぶという基準がある。なお、雇用に関するデータ処理は、大学の子会社が行ない、図書館側では、学生のリストを見て選ぶだけで良い。

こうして集まったチューターの育成制度は次のとおりである。まず、各学期の最初に法律学の基礎のオリエンテーションがあり、昼休みに1時間程度で行なわれている。前年に担当した者が多いため前年との相違点に主眼がおかれる。今年は、「1.学生をほめてあげてください。2.学習者が誤った回答を行なっている場合は、その場で言い直してやるようしてください。」という2点のみであった。学期の最後にまとめの会がある。なお、統括は、学習支援チーフのR教授である。

また、図書館では、図書館内のPCで対面で開始日の1週間前に2時間程度トレーニングを行なっている。対面での指導は、チュータリングが始まる前にチューターと対面し、人となりを知っておくために必要とのことである。内容は、データベースについての使用法のコツと使うタイミングを教えている。

このプロジェクトで使用されている主な教材は、基礎演習用に法学部で編集した初年次生向けの本、法律学の基礎はオリジナルテキスト、勉強会は法学検定の3級と4級の問題である。これまで学習内容についての問題はあまりないようだ。進め方等は先輩のアイデア、法学ゼミナール連合、外交官資格試験およびSAの手引き、図書館ではデータベースの操作マニュアルを利用し、情報検索、課題検索のための情報収集の方法を教えている。これらは、学習者が基礎演習のディベートでテーマや論点を決めてそれを補強する資料を自分で探せないときのサポートのためである。ディベートでは、テーマをきめて賛成と反対を役割分担して発表する。例えばTPPを扱うなどテーマは多様なようだ。相談があれば、他のことでも受け付けるが、メインはあくまでもディベートの材料探しである。

体系的な研修は、チューターのレベルが高いのであまり必要ないという。なぜなら前述の先輩からの引継ぎの文書や話を参考にして頭の中にモデルがあることによる。ただし、肝心の蓄積が足りないという。また、入学前のWEB教育でチューターをつとめると興味をわいてそのまま続ける学生が多らしい。なお、客観的な評価は実施していない。その理由は、(1)勉強会SAは、学習者が成績を報告し、基礎演習やチューターから支援を受けた学生からの感謝の声が上がってくるのを報告で聞くこと。(2)「法律学の基礎」では、

Moodleで添削報告と開催日時、出席人数といった勤務報告を見ることができる。(3) 図書館チューターは、業務をメーリングリストで報告し、教員、図書館員、チューターで毎回の分を閲覧できるようにしている。そして、教員と職員でチェックして評価している。基準を満たしているのかどうかを、チェックしているとのことだが、どのような基準か分からない。また、最初に良い事例をあげておいて、チューターに提示しているとのことである。反省会は、学期の中間と最後に開催している。なお、全体のマネジメントは、統括は法学部のR教授、給与面やチューターの割り付けは大学の子会社が担当している。

問題点としては、学生が突然来なくなることがあるときに、どのような対処法をとればよいか分からない点、また、一定の質の保証を何で行なっているのかが、いま一つが分からない点にある。チュータリングについて、チューターの成功体験や個性に任せっきりになっていると推測される。そうであるならば、チュータリングの原則集であるガイドラインの存在が必要となる。

印象深かったのは、P助教が、私が持っている資料の記述に「チューターは、教員代行をやるべきでない」とあるのを見て「そうなんですね」と言われた点である。A大学では、法学部はSAやチューターを一体化して運営しているので、そのような認識だったと推測できる。すなわち現場によって状況が異なるのである。

なお、図書館では同様のチューター制度を他の学部の一部でも行なっている。また、他の学部の教員は、授業の際に毎回課題を出しており、エクセルの使い方と統計学の考え方で学生がつまづくところがあるので、そこを支援しているとのことだ。このように学習支援との連携が必要な授業を提示することができると当然ながら利用が増える傾向にある。

3.2 チュータリング観察記録

今まで見てきたようにチュータリングといってもその実施内容にかなりの差がある。そこで、実際の現場がどういったものなのかを見学させてもらうことにした。R教授のご推薦で一番チューターの質が高いといわれている勉強会である。

日時：平成24年11月12日（月）16:50～18:10

場所：A大学大学院棟

参加者：チューター1人、学習者4人

名称：法学部勉強会

概略：「講義」形式の勉強会である。当初は、グループ学習という形で開始したが、学習者の法律に関する理解度が予想以上に不足しており「講義」形式で行なわないとステップアップは無理との判断からチューターに「講義」させるようになったとの説明を受けた。この日は、チューターが憲法の統治について説明していた。

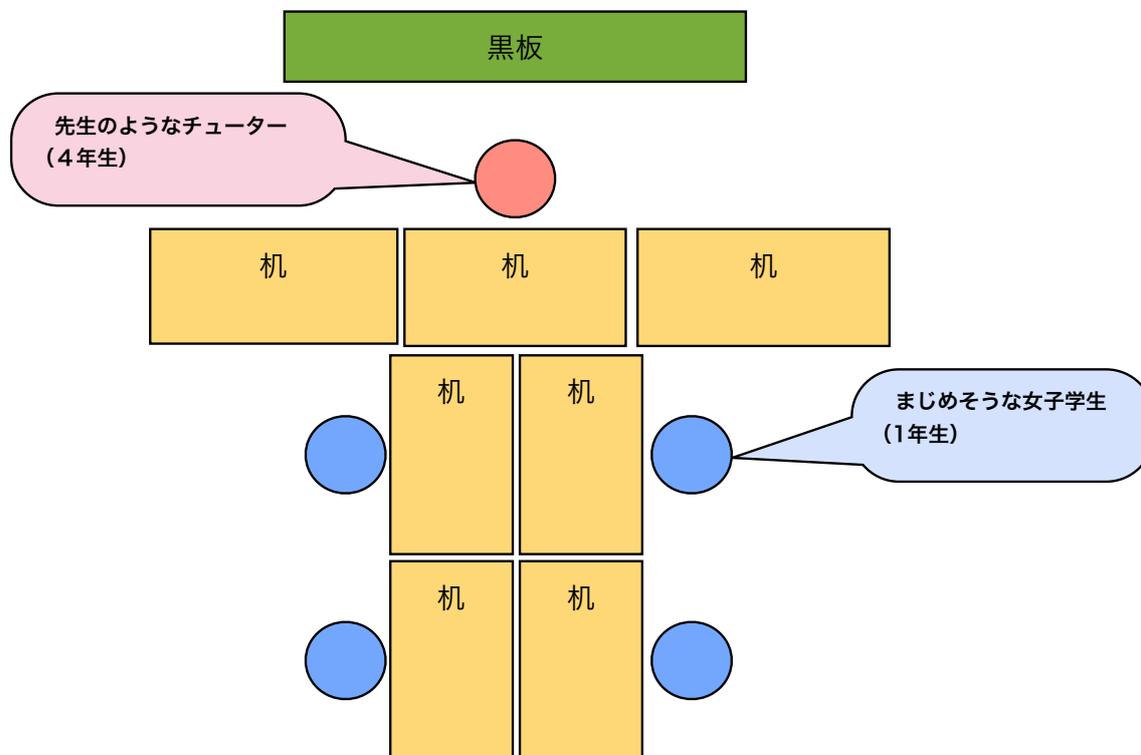
この教室は、子どもの行動観察のために造られており、マジックミラーで横の部屋から教室の内部が見えるように特殊な構造となっている。よって、教室内には、チューターと学習者しかいないので自然な形で観察ができる。ただし、音のモニタリングができないため私がある隣の部屋とのドアが開いた状態だったが、内容は、聴きづらかった。机の配置は【図1】のとおりである。

最初に学習を行なう部分を5分間だけ、本、参考書、ノート等で学習者に確認してもらってから、勉強会が開始された。チューターが、黒板に要点を書いてから説明し、学習者に質問するという形式がとられていたが、それほど活発な議論は行なわれていなかった。その一番の理由は、講義形式であること。机の配置から分かるようにチューターは、学習者から見ると一段上の人であり、先輩ではあるが遠い存在に見えるような感じがするのだろう。また、学習者自体も参加する前に疑問点の整理ができていない様子であった。後でP助教と話したときに分かったことだが、学習者は来るだけで満足しているのではないかということである。ただし、分からないのに勉強会に参加しない学生が大多数であるとの状況を考えると、参加する学生は立派である。

チューターは、学習者に笑顔で接していたが、積極的な質問や意見はあまりなく、静かに時間が過ぎ終了した。しかし、これ以上のことをチューターに望むのは酷だろう。「講義」の準備を考えるとかなりの負担だと考えられる。

高校から大学へ入学したばかりで法律の内容を理解するには、かなりの努力が必要だと思う。また、この学習会がやむを得ず講義形式になっている理由は分かる。しかし、私が作成したガイドラインで示したように、そもそもチューターは講義をしてはいけないし、単なる知識の供給者であってはならない。本来の学習支援を行なうには、ガイドラインに沿った大幅な刷新が必要だと感じた。²⁵ 例えば、eラーニングを使用して、主要なタームや仕組みを理解させた上で、学習会に参加してもらおうなどのブレンディッドラーニングを行なうと本来の意味でのグループ学習会ができチューターの役割も変わってくるのではないかと思う。

【図1】



以上が、A大学法学部の事例である。もちろんこれは、一つの事例である。また学習会も他のチューターの場合は違う方法で行なわれていたので、一面的なものに過ぎないということを示し添える。

4. ガイドラインの開発

それでは、今までの分析を踏まえて、ここからは、研究の中心であるガイドラインの開発の手順について説明しよう。

4.1 開発の概要

先行事例で取り上げた松田ほか（2006）の開発手法は、高等教育つまり大学を中心に行っているため本稿にもそのまま適用できるはずである。ただし、私はeラーニングではなく対面の場合を対象にしているため、この点は異なっている。また、メンタリングに焦点とあるので、チュータリングとの違いがどのような点にあるのかに興味を持った。チュータリングは、学習内容・技術に関する支援に限定し、感情面に関する個別支援すなわち激励、助

言、支持などをメンターが行なうこととしている。これは、遠隔教育でドロップアウトする学生をいかに少なくするかという課題があるためにこのように設定されたのだと思う。メンタリングと同様に、チュータリングでも学習者とのラポールが必須でありこれに感情面での関わりが全く入らないということは考えられない。それは、チュータリングを対面で行なうには、感情面に対する配慮も行なうからである。これは、eラーニングと対面との環境の相違と思っても良いだろう。よって、今回のガイドラインは、感情面での配慮の部分も含むものとする。

また、細川（2008）による「学習ピアサポート・ガイドライン」についても秋田大学の事例なので本稿に適用できる。これについては、作成手順がとても気になった。それは、前述のとおり、松田・原田（2007）を「参考にして」作成しているからである。最終的な成果物として、でてきたものは、アメリカでCRLAがチューターに要求している研修内容やITTPCの認定要件であげられているものに似ているようだ。突き詰めてみれば学習支援という役割に求められる基本的なものは、どこでもあまり変わらないのかもしれない。

それでは、どのような手法でガイドラインを作成するのが良いのかということになる。以下に手法について考えてみる。松田・原田（2007）では、メンタリングガイドラインを誰がつくるのかということについては「インストラクショナルデザイナーとインストラクタの協力を得て、eメンタ、とりわけそのコースを担当するeメンタの代表（チーフメンタ）が中心になって作成」としているが、私自身が実際にチュータリングの活動を行っているわけではないので、この方法は事実上不可能である。よって、参考にはするが異なった方法での開発とならざると得ない。そこで、最初に素案を作成し、形成的評価を行なう過程でスタッフや学生チューターの意見を取り入れることで修正し、現場の感覚により近いものを作成する手順をとることにした。また、同研究では、形成的評価の記述が全くないのが気になった。私はガイドライン作成の途中で、必ず、形成的評価を行なってから完成するようにしたい。ID的手法を取り入れることで、ガイドラインの完成度を高めることができるからである。それでは、具体的にどのような手順で素案を作成するかということだが、以下に手順をいくつか考えてみた。

- (1) CRLAやITTPCの要求項目を参考にして作成する。
- (2) 松田ほか(2006)または 松田・原田（2007）と同様の手法で作成する。
- (3) 他大学のTA、SA、チューター等のガイドラインを参考にして作成する。

- (4) 特定の大学でのインタビューやアンケートをもとにして作成する。
- (5) これらの手法をミックスする。
- (6) 全く新しい手法を考える。

この中では、(1)は、トレーニングの要素なので参考にならない。よって、当初は、(4)の協力いただけるA大学の状況を調査してから、秋田大学でも参考にしたという(2)のような方法が無難ではないだろうかと思った。しかし、これだと特定の大学に特化したものになってしまうので、汎用性がなくなってしまうので、私が目指しているところは到達点が違う。また、先行研究としてガイドラインの開発過程が明らかな(2)松田ほか(2006)、松田・原田(2007)を再掲すると

- (1) メンタリング活動の基本を確認
- (2) 教員と情報交換をし、活動目標を作成
- (3) 実証実験データなどによる学習者の傾向分析
- (4) 教材、ペタゴジー（教授法、教授科学）分析によって、ドロップアウト誘発機会を特定
- (5) メンタリング活動の適切さの水準設定（内容、時間、関係、メディア）
- (6) 責任分担、連絡体制作り

となっている。このガイドラインは、あくまでも特定の機関と場面（青山学院大学のeラーニングにおけるメンタリング）に適応することを目的として作成されたものである。そのため本研究でターゲットにしている汎用的なガイドラインを作成するためにそのままでは使用できない。そこで、この開発過程を参考にして、以下のとおり新たに開発過程を策定した。

- (1) チュータリングの目標の設定
- (2) チュータリング活動の適性水準を明らかにする
- (3) チュータリングの内容（マナー／倫理／雇用条件など）
- (4) 評価について
- (5) (1)～(4)にあたる要素を既存のガイドライン等から抽出する
- (6) 抽出した要素をまとめてガイドラインを作成する

まず、(1) から (3) は、先行研究にあるものを流用した。(4) 評価については、自己評価シートを新たに作成することにしたので、既存のものを改良することにした。また、要素自体は、既存のガイドライン等から開発過程に合致すると思われるものを中心に抽出することにした。この場合において、既存のガイドライン等とは、ガイドライン、マニュアル、ハンドブックをいう。ガイドラインは、前述のとおり、もともと原則集という位置づけなので、マニュアルのように一から十まで手順が書いてあるわけでもないし、ハンドブックのように全体のことを網羅しているわけでもない。しかし、ガイドラインは、単独で記述してあるものばかりではなく、マニュアルやハンドブックの一部に記述されているものもあるため、このような抽出基準とした。

もちろんガイドラインが使われる目的や使用する対象者は微妙に異なっていると思われるが、ここではそのようなことは考慮していない。その理由は、主に北米の大学の場合ではあるが、CRLAによる研修プログラムの認定が行われていることが多いからである。これは、一定の基準が満たされていない場合は、認定が行われなかったということを意味する。すなわち、認定に至るまでのプロセスにおいてガイドラインの内容も精査されていると考えるのが妥当であると判断し、既存のガイドライン等からの要素の抽出で十分と考えた。そのため、調査の対象は、CRLAのサイトからInternational TUTOR Training Program Certification にあるApplication Samplesに公開されている高等教育機関の資料にあるものから調査を開始した。

その他の機関は、国内外問わずサイトで公開されているものから選んだ。この段階では、CRLAのサイトからの抽出を終了していたため、内容に関して必要と思われる要素の抽出は比較的容易であった。中には、内容よりもデザインを参考にしたものもある。また、日本と米国では要素の項目が違うところもあるが、ベースになるものは、それほどの違いはない。ただし、抽出した要素の中で、日本では入試課が行っている大学紹介ブースでの補助や学生部が行っている障害学生への対応については、チューターのガイドラインで必須のものというよりも大学全体でのフォローが必要だと思われたので要素一覧には入れているが、最終的には除外している。

4.2 形式について

次にガイドラインの形式についてだが、次のものが考えられる。

(1) 箇条書きしたシンプルなもの

- (2) (1)に5行程度詳しい内容を補足したもの
- (3) チェックリストにしたもの
- (4) 小テスト形式にしたもの

今までの事例や他大学のガイドラインやハンドブックを見る限り、ガイドラインだけで質の保証ができるとは思えなかった。その理由はガイドラインはあくまで原則集なのでせいぜいA4で1ページくらいのボリュームだったからである。松田ほか(2006)でも字数も図を交えて2,000字弱としてある。ガイドラインの有効性の分析によれば、メンタからはメンタリングが行ないやすくなったとあるので、有効性の確認のために前述のとおり評価シートを作成し、自己チェックできるようにしたいと思う。この部分は、ガイドラインの根幹に関わる部分である。何も効果が現れていないということであれば、新たに開発する意味はない。評価については、チューター個人のスキルなのか、また、どこまでやれば効果が現れたのかという数値目標を出すことは難しいだろう。よって、松田ほか(2006)の「実際のメンタリング活動がガイドラインに従っているかどうかを評価する」ということを踏襲することにする。

そこで、形式は、ガイドラインを(2)すなわち5行程度の簡単な内容にしておいチューターの業務終了後に、チェックリストや自己評価シートでチェックし、もう一度ガイドラインを確認してもらうということとした。学生チューターは、この作業を繰り返すうちにガイドラインに書いてあることが身につけることができると仮定する。これは、IDのシステム的アプローチそのものである。そこで、ガイドラインは、本文以外にそれを補足するための付録やチェックリストを作成するという2段階で行なうことを考えている。その結果により、うまくできていないところは、別途トレーニング等を行なうことにすればよい。

4.3 目標の設定

開発計画に沿っての開発だが、ゴールをどこに設定するのが非常に大切となる。通常チュータリングは、学習者の学習内容の理解の促進を目的としているが、本稿では、どこでも使える汎用的なものを目指しており、特定の機関のみ通用するものの作成を考えているわけではない。そのため、チュータリングの基本となるべき部分はその内容に含まれる必要がある。細川(2008)によると 現行のガイドラインも初年次ゼミにおける活動についての目標や水準を規定していないとあるが、これは初年次ゼミが学科・課程により異なる

る部分が多く共通部分が少ないという理由である。確かにそのような部分もあると思う。しかし、米国のガイドライン等ではチュータリングの基本になる幹の部分は共通である。よって、枝葉（学部の特色など）の部分は、細則やマニュアルに譲ってよいのではないだろうか。

4.4 適切な水準

ここでの適切というのは、どの要素をピックアップするのかということになる。要素では、「コミュニケーション」「学習内容の理解」「手続き」を中心とする。その理由は、この3つがガイドラインのコアになるからである。

4.4.1 コミュニケーション

コミュニケーションは、単なる会話という意味ではなく、挨拶、笑顔、傾聴、ボディランゲージに至るまでの相手との適切な関係を保つという意味も含む。チューターは、学習者にとってのモデルとなるような存在であることが理想である。

4.4.2 学習内容の理解

事前にセッションの準備を行ったり、質問に関する明確な説明を行ったり、主題に関する理解を深めたりすることである。

4.4.3 手続き

セッションの記録をとったり、学習センター等の管轄部署に定期的な報告を行うことである。

4.5 素材を集める

細川（2008）によると米国の大学では、多くの大学でピアリーダーシッププログラムが構築され効果を上げているとあるので、ここからチュータリングガイドラインのヒントとなるものがないかどうかを調べることにした。最初に行なったのが、ガイドラインのもとになる素材を集めることである。そもそもガイドラインと一口にいっても様々な種類がある。また、国内のものでは、チューターに対するものというよりTAやSAに関するものが多い。また、米国では、ガイドライン自体は、ハンドブックやマニュアルの一部であること

が多く単独で存在しているものは少ない。そこで、まず、ウェブ上で入手できる大学のハンドブックやマニュアル等を集めた。日本の大学のものは、ウェブ上に掲載されているものがあまりなかったため、論文および書籍等から要素が分かるものについて抽出した。(最終アクセス日2013.1.4)

1.El Paso Community College

http://www.crla.net/ittpc/application_samples.htm

2.Pima Community College Tutor Handbook

http://www.crla.net/ittpc/application_samples.htm

3.University of Southern Maine Learning Center Tutoring Program

http://www.crla.net/ittpc/application_samples.htm

4.Sierra College Tutor Manual

http://www.crla.net/ittpc/application_samples.htm

5.Grinnell College Tutoring Guidelines

<http://www.grinnell.edu/offices/studentaffairs/academic-advising/tutors/beingtutor/guidelines>

6.Southwest Texas Junior College Student Support Services Tutor Manual

[Tutor Manual All Together.doc - College Reading & Learning ...](#)

7.King's College Peer-Tutor Program

http://www.crla.net/ittpc/application_samples.htm

8.University of Tennessee SSC TUTOR TRAINING MANUAL

http://www.crla.net/ittpc/application_samples.htm

9. Montana State University Tutor Manual

[http://www.msubillings.edu/asc/crla/TUTOR%20HANDBOOK\(F10-S11\).pdf](http://www.msubillings.edu/asc/crla/TUTOR%20HANDBOOK(F10-S11).pdf)

10. Middle Tennessee State University

http://frank.mtsu.edu/~smcdanie/ACA_3000F/TutorTrainingHandbook.htm

11. 秋田大学

12. 大阪女学院大学 チューターのオリエンテーション・レジюме

13. 青山学院大学

14. University of Florida チューターのためのガイドライン

<http://education.ufl.edu/literacy-initiative/guidelines-for-the-tutor/>

15. High Point University The Academic Services Center Tutor Manual

[Tutor Manual - High Point University](#)

16. Guilford Technical Community College Tutor Guidelines

<http://www.gtcc.edu/students/student-services/learning-assistance-center/tutor-guidelines.aspx>

17. 天理大学 チューター・マニュアル

<http://www.tenri-u.ac.jp/inex/dv457k0000007dqa.html>

18. 西南学院大学

19. 法政大学 大学院

<http://www.hosei.ac.jp/gs/gakusei/tutor/index.html>

20.名桜大学

21.ITTPC認定要件レベル1-3

http://www.crla.net/ittpc/certification_requirements.htm

22.神戸大学ティーチング・アシスタントに関するガイドライン

<http://www.iphe.kobe-u.ac.jp/fdsiryoun/taguideline.pdf>

23.University of Queensland 実験室における労働安全衛生について

<http://www.uq.edu.au/ohs/pdfs/OHYG-LabSafety-japanese.pdf>

24.大阪府泉州救命救急センターはじめてのチューター第1版

www.resuscitate.jp/document/tutor.pdf

25.Lawrence University Tutors' Handbook

[Tutors' Handbook - Lawrence University](#)

26.東北大学大学院教育情報学教育部チューターマニュアル

<http://itl.ei.tohoku.ac.jp/tutor/manual.html>

これらは、前述のとおりネット上で閲覧可能なものを中心に集めたものである。そのため必ずしもガイドライン等の全文を入手しているわけではない。しかし、ガイドライン自体は、原則集であるので、目次だけでも必要な要素を得ることはできる。ここで、一度要素を抜き出してみしてから整理することにした。集めた資料に基づき、ガイドラインやハンドブックから主要な要素を抽出するという手順で作業を行った。手順は、これらのものをいったん表に書き込んでから要素別に並べ替えた。そして、似通ったものにアルファベットの記号をつけて並べ替えるという作業を行った。その中で多かった要素をピックアップしたものが要素となっている。その後コンテンツを項目としてあげ、それを分類して並べ替え、再び内容を見てから要素を抽出した。

分類する際に気をつけたことは、内容が多すぎるとガイドラインの項目が多くなりすぎるので、なるべく同じような項目はまとめた。

4.6 要素の項目／内容

以上の作業をもとに抽出した項目は以下のとおりである。これらの要素にほぼ絞り込むことができた。ここでは、今までピックアップした要素の細部を説明してみることにする。

A.目的／ミッション

ここには、目的、ミッション、はじめにといったタイトルでチュータリングが行なわれる目的が記述してある。チュータリングの目的については様々だが、学習者の自立を促すという共通点がある。

B.サポート体制

ここは、チューターへのサポートがどのように行なわれるのかが記述してある。例えば、学習センターがある場合は、スタッフのサポートがある。また、責任分担や科目担当の教員との連携も含まれる。学習者への指導上で困ったことがあれば頼りになるところがある。逆にいえばこのような仕組みがない場合はどうすれば良いかを考える必要がある。

C.トレーニング（マニュアル含む）

ガイドラインの内容をチューターへ理解してもらう上で重要であるのがここである。トレーニングの充実度が、成功のカギとなると思われる。日本では、この部分が決定的に弱い。行なわれていてもせいぜい1-2時間程度のオリエンテーション程度である。また、プログラムの開発を行なうスタッフも専門的な人材がいない。これに対しアメリカでは、ITTPCのプログラムが充実しているので、歴然とした差がある。また、各セッション別のマニュアルも整備されている。

D.雇用条件

チューターへの給与が発生するので、日米に関わらず、きちんと決めている場合が多い。雇用の手続き、書類の提出、給与の額等の契約書などである。

E.仕事内容

当然仕事なので、責任が発生する。例えば時間厳守、職務の報告である。

F.手順

チュータリングを行なう手順についての説明。「E.仕事内容」と重複する部分もあるので、まとめても良いかもしれない。

G.定義

チュータリングの定義を記述する。また、役割や要件、効果的なチュータリングの方法についても記述したものもある。

H.対象者

誰が対象者かということの記述。これは、一般的に新入生、一般の学部生となっている場合が多いが、大学院生対象の場合もある。

I.役割

チューターとして活動する際の留意点や役割を記述してある。ここは、目的の部分と重なる部分もある。

J.傾聴

チュータリングの技法として取り上げられているものの一つ。

K. やるべきこと/やるべきでないこと

この表現は、いかにも米国といった語感であるが、チューターにとっては分かりやすい項目となっている。なお、日本でも大阪女学院大学で使用されている。²⁶この事例として、テキサスA&M大学の場合は次のとおりである。

「やるべきこと」

時間厳守/正直/情熱/真剣さ/傾聴/いとわないこと/学問基準遵守/健康/可動性 /良い質問/
独立性の尊重/我慢強さ/秘密保持/名札をつける/学習方法への焦点化/ 学習代替案の推奨/
沈黙の許容

「やるべきでないこと」

教員の代行/知識の供給者/外見での能力判断/低空飛行の許容/デート/一人に占有させること/上級科目で習う解決法の導入/窓から外を眺めていること/宿題を学生の代わりにやること²⁷

L.チューターの倫理

前述の「やるべきこと/やるべきでないこと」もここに入るのかも知れない。これは行動規範のほかに注意事項として入れてある場合もあるが、米国では、圧倒的に採用されている。

M.要求されるスキル

どの程度のスキルや資格が必要であるのかを示すことにより、チューターの水準を保つための手段となっている。ただし、トレーニングによりスキルをアップすることができる。例えば指導のテクニック等は、後で獲得することも可能である。ここで、最も要求されているのが、コミュニケーションスキルということになる。

N.環境

どのような環境で学習支援をすべきかを記述している。環境はハード面もあるが、ソフト面で環境の整備をすることも大切なことである。

O.行動/エチケット

これは、前述の「L.チューターの倫理」に含まれる項目かも知れない。模範的なチューターの行動モデルや作業のためのキー等が含まれる。

P.チップス(ヒント)

米国では、一般化したチップスという形で載せてあるケースがある。日本では、ヒント集またはFAQと考えて良いだろう。初めてチュータリングをする際に先輩の事例集を読むことによって、シミュレーションすることができるし、内容にテクニックを盛り込むこともでき非常に有意義なものである。

Q.グループチュータリング

チュータリングのセッションは、個人以外にグループセッションがありそのポイントを解説してある。

R.評価

評価については、大きく2つに分けられる。一つは、自己評価。一つは他者評価。前者は、チューター自らが行なうもの。後者は、担当のスタッフや教員または学習者が行なうものである。形式は、記述式、選択式のものとなっている。なお、これらは、チュータリングの質の向上が目的で、チューターを非難する道具ではない。

S.スケジュール

当たり前だが、予定を組む必要がある。そのためチューター自身がスケジュールを把握することは重要となる。また、キャンセルをする場合も関係者へ連絡することも必須事項である。

T.シラバス

チュータリングを行なう時に学習者の状況を知るために利用するのがシラバスである。学部が同じであれば受講内容が分かるが、そうでない場合は分からないからである。

U.障害学生への対応

最近日本でも大学によっては、学生部あたりでサポートが始まったようである。これもADHDや学習障害などを対象にしたプログラムがあり支援を行なっている。もちろん米国が中心である。

V.フォーム

雇用の際の契約書などが載せてある。なお契約書には、タイムシートのひな形などが添付してある。

W.チェックリスト

付録として、最後に載せてあるケースが多い。具体的には、チューターの評価チェックリストなどである。

X.マーケティング

海外の大学では、チューターを入学説明会などに参加させることもある。

Y.その他

学習支援センターやサポートセンターの連絡先や参考文献、表彰の基準が載せてあるケースもある。

機関別の要素一覧は次の表を参考にしてほしい。

【図3】機関別学習支援ガイドライン要素一覧

機関	要素	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		目的、ミッション	サポート体制	マニュアル/トレーニング	雇用条件	仕事内容	手順	定義	対象者	役割	傾聴	倫理	責任	要求されるスキル	環境	行動	ヒント	グループチュータリング	評価	スケジュール	障害学生への対応	フォーラム	チェックリスト	マーケティング	その他	
1	El Paso Community College	○	○	○	○	○		○	○	○			○	○	○	○	○	○								
2	Pima Community College Tutor Handbook			○	○		○						○		○		○									○
3	University of Southern Maine Learning Center Tutoring Program	○		○	○														○	○		○				○
4	Sierra College Tutor Manual	○			○	○							○		○		○		○	○					○	○
5	Grinnell College Tutoring Guidelines			○												○										
6	Southwest Texas Junior College Student Support Services Tutor Manual	○	○	○	○		○			○	○					○	○	○			○					○
7	King's College Peer-Tutor Program			○		○							○				○	○	○					○		○
8	University of Tennessee SSC TUTOR TRAINING MANUAL			○		○								○												
9	Montana State University Tutor Manual	○	○	○			○		○				○		○			○		○		○	○	○		○
10	Middle Tennessee State University	○			○	○				○	○	○	○	○		○	○			○						○
11	秋田大学	○	○			○								○	○		○		○							○
12	大阪女学院大学チュータのオリエンテーション・レジメ		○	○	○	○				○	○									○						○
13	青山学院大学	○	○			○										○		○								
14	University of Florida チューターのためのガイドライン		○	○						○	○										○					
15	High Point University The Academic Services Center Tutor Manual			○		○	○		○	○	○	○	○	○	○		○	○	○							○
16	Guilford Technical Community College Tutor Guidelines	○	○	○	○											○	○	○	○							○
17	天理大学チューター・マニュアル	○			○	○		○					○													○
18	西南学院大学			○	○	○			○						○											
19	法政大学大学院			○	○	○			○						○									○		
20	名桜大学	○	○		○	○			○					○	○											○
21	ITTPC認定要件レベル1-3	○	○	○	○			○			○	○	○	○	○		○	○	○	○						○
22	神戸大学ティーチング・アシスタントに関するガイドライン	○	○			○								○												○
23	University of Queensland 実験室における労働安全衛生について			○	○									○		○										○
24	大阪府泉州救命救急センターはじめのチューター第1版	○				○		○										○								○
25	Lawrence University Tutors' Handbook	○		○					○					○										○		
26	東北大学大学院教育情報学教育部チューターマニュアル	○	○		○	○	○			○	○			○	○											○

日本の大学と海外の大学での相違点は、それほどはっきりしていない。傾向として日本の大学よりも海外の大学のほうが全般に細かい部分に配慮がある。これは、マニュアルの入手の有無にも関係しているが、それよりもチュータリングの歴史の有無が大きいだろう。

4.7 ガイドラインの策定

ガイドラインの策定については、前述のとおり一度要素に分解してから取り上げてあることが多いものを中心にまとめて作成した。ガイドラインの構成だが、簡潔にということを中心に心がけて作成した。当初の作成分の項目は以下のとおりである。

チュータリングガイドライン（暫定版）平成24年9月30日

はじめに

チュータリングの目的／対象者

チューターの定義／役割

トレーニングについて

仕事の内容

仕事の手順

スケジュール

雇用条件

サポート体制について

やるべきこと／やるべきでないこと

チューターの倫理

環境

ヒント／チップス

グループチュータリング

評価

その他資料

(資料)

セルフ評価シート

オブザーバー／スタッフ評価シート

小テスト

これは、要素を必要と思われる順番に並べ、簡単な解説を述べたものである。この時点では、ガイドラインを定着させる方法の一つとして、小テストを考えていた。しかし、よく考えてみると教材ではないので小テストもおかしいと思われるので除外した。そこで自己評価シートのパターンを増やしてみた。また、マーケティングについては、日本の大学では必要とされていないし、また、障害学生への対応は、チューターの役割というよりも大学としての受け入れということの方が上位にあると思ったので除外した。

当初は、表紙も目次もない状態だったので、これを学生チューターが見やすいようにレイアウトを変更したものが次のとおりである。この変更に関しては、自作教材のレイアウトを流用し、サブタイトルを入れた。

タイトル「チュータリングガイドライン ～チュータリングの入り口に立つために～」

目次

はじめに／目標

1. チュータリングって何？
 - (1) チュータリングの定義
 - (2) チュータリングの目的
 - (3) チュータリングの種類
2. チュータリングの仕事とは
 - (1) チュータリングの手順
 - (2) 仕事の義務
 - (3) スケジュールの調整
 - (4) サポート体制／危機管理
3. やるべきこと／やるべきでないこと
 - (1) やるべきこと
 - (2) やるべきでないこと

4. チューターの倫理

- (1) 知的財産権を守る
- (2) 個人的な押しつけをしない
- (3) 教員、スタッフの批判を行なわない
- (4) 学習センターの一員として振る舞う

5. 学習環境を整える

- (1) 敬意を払う
- (2) 清潔な部屋
- (3) 整理整頓

6. 雇用条件

- (1) 指導教官の推薦
- (2) 研修への出席

7. 評価

- (1) 自己評価チェックリスト
- (2) 自己評価シート
- (3) 学習者シート
- (4) オブザーバーシート

8. おわりに

9. 付録

評価シート 4種類

グループチュータリングのコツ

ここでは、学生チューター向けということで表現を改めたことと順番を変更した。また、グループチュータリングのコツについては、細川(2006)によると初年次ゼミにおいてグループワークを指導する場面が多いから導入したとあるので、学習ピアサポートがTAのように授業中にファシリテーターのような役目を負っているらしいことが分かる。そうになると私が、本稿で取り上げている授業外でのチューターとは、やや役割が異なっている。ただし、シミュレーションを行なうことで新入生がどこでつまづいているのかが良く分かると思うので、付録とした。この時点では、同様の内容であるもの例えば責任と要求され

るスキルを雇用条件にまとめたり、目的や対象者をまとめて暫定版を作成した。詳しくは以下の表を参考にしてほしい。

要素		暫定版
目的、ミッション		はじめに
サポート体制		チュータリングの目的/対象者
マニュアル、トレーニング		チューターの定義/役割
雇用条件		トレーニングについて
仕事内容		仕事の内容
手順		仕事の手順
定義		スケジュール
対象者		雇用条件
役割		サポート体制について
傾聴		やるべきこと/やるべきでないこと
して良いこと、悪いこと		チューターの倫理
倫理		環境
責任		ヒント/チップス
要求されるスキル		グループチュータリング
環境		評価
行動		その他資料
ヒント		
グループチュータリング		セルフ評価シート
評価		オブザーバー/スタッフ評価シート
スケジュール		小テスト
障害学生への対応		
フォーム		
チェックリスト		
マーケティング		
その他		

4.8 質の保証

さて、チュータリングガイドラインのもう一つの目標とは、ガイドラインを用いることにより、チュータリングにおけるベーシックな部分での質の向上が見込め、それにより、質の保証ができるということである。評価シートについては、チューター用を2種類とスタッフ用1種類、学習者用1種類を作成し、小テストも作成した。松田ほか（2006）でもチューターの自己評価で使用している。この時点では、自己評価は大切だが他者評価も一部は取り入れるべきだと思っていた。それは、自分と他人とでは視点が異なるからである。もちろんスタッフからの評価と学習者からの評価は異なっている可能性もあるので、なるべく偏らない評価が必要となるからである。また、小テストも自己評価のために取り入れた。これらは、評価の際に双方向の評価ができることを目的としている。なお、シートの用途は、あくまでのチュータリング技術の向上が目的である。

4.9 付録について（評価シートおよびグループチュータリングのコツ）

シートの作成手順はつぎの通りである。まず、CRLAのサイトのサンプル欄にアップしてある大学の自己評価シート、他者評価シートに目を通した。各大学の学習支援体制に差があるため、対象者をはじめ評価の項目、形式についてはかなりの差があった。米国の大学で特徴的なのは、スタッフ側からの評価シートがあり、これをもとにチューターにフィードバックしている点にある。もちろん、これが大切であることは承知しているが、学習支援の組織が整備されており、訓練されたスタッフがいないと正しい評価が難しい。そこで、チューターの自己評価シートの作成から始めることにした。

(1)自己評価シート（毎回用／学期用）

シートの作成では、項目がシンプルであることと形式が見やすいことを基準にした。自己評価シートは、毎回用と学期用の2種類作成することにした。そのうち毎回用は、項目数が多いとチューターが自己評価しなくなる恐れがあるので、項目は最小限に絞ることにした。そのため当初案は、毎回の評価シートの質問を5項目とし、回答も「はい」「いいえ」で答えられるものにした。質問項目は、ガイドラインに記述がある基礎的なものとした。以下が、最初に作成した自己評価シートである。「チューターセルフチェックリスト（各

回分)」と題して、毎回のチュータリング後に使用することを想定している。作成では、University of Tennessee のSSC TUTORING CENTER Tutor Observation and Evaluation Formを参考にした。その理由は、形式面で選択肢がYES と NOの2つだったからである。

チューターセルフチェックリスト（各回分）

名前_____

日付_____ コース名_____

学習者名_____

セッション終了後に以下のリストを使ってチェックをしてください。

内容	はい	いいえ
セッションの前に準備をしましたか		
学習者に対して終始丁寧な対応ができましたか		
学習者のニーズを正確に受け取れましたか		
的確なアドバイスができましたか		
セッションの記録はとりましたか		

このように当初は、非常にシンプルであった。質問項目は、ガイドラインを作成した後に内容に則して項目を選んだものである。

これに対し、学期用の自己評価シートは、形式については、El Paso Community College Tutoring Observation by Supervisorのものを参考にした。評価基準を5段階にして自分でその習熟度のチェックを容易にできるようにしたかったからである。また、質問項目は「6.学習者の自立を奨励しました。」「8.セッションのペースは適切でした。」のみ流用している。その他の項目は、ガイドラインと毎回用の自己評価シートをもとに追加した。なお、毎回用と学期用の質問項目には、多少の差異がある。これは、毎回

の自己評価を通じてチュータリングの基礎を学んでもらうことが必要だからである。最終版は次のとおりである。

チューター自己評価シート（学期用）

名前 _____ 日付 _____

担当コース _____

この学期内でチューターをした時間数 _____ 時間

あなたの自己評価をしてください。該当する番号にチェックをお願いします。
評価基準（1=できていない 2=ややできていない 3=普通 4=良くできた 5=とても良くできた）

- | | | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 時間の遵守と毎回のセッションの準備をしています。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <input type="checkbox"/> |
| 2. 学習者にとって的確な支援を行ないました。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <input type="checkbox"/> |
| 3. 各資料の内容をきちんと把握しています。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <input type="checkbox"/> |
| 4. 効率的な学習方法を提案しました。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <input type="checkbox"/> |
| 5. 敬意を持ち笑顔で接しました。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <input type="checkbox"/> |
| 6. 学習者の自立を奨励しました。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <input type="checkbox"/> |
| 7. 良い傾聴をしました。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <input type="checkbox"/> |

8. セッションのペースは、適切でした。 1 2 3 4 5
9. スケジュールの確認をしています。 1 2 3 4 5
10. 毎回記録をきちんと作成しました。 1 2 3 4 5

あなたがよくできたと思っていることは何ですか。

あなたが改善することができたと思っていることは何ですか。

あなたがチュータリングにおいて、学習センターやスタッフの手助けを受けた内容についてコメントしてください。

さて、このチューター自己評価シートについて、オリジナル性がどの程度あるかについて言及する。ガイドライン自体が、各機関のガイドライン等の要素を抽出し、それを再構成しているものであり、そこから重要部分をまとめたものが自己評価シートとなっている。つまり、どこかの機関のシートを日本語に翻訳したものでないので、前述の項目や形式以外は、オリジナルである。

(3) スタッフによるチューター評価シート（学期用）

形式と質問1～10まではEl Paso Community College Tutoring Observation by Supervisorのシートほぼそのままであり、質問11～14は新規に付け加えた項目である。つまり、新規部分のみオリジナルとなっている。

(4) 学習者の評価シート（学期用）

学習側のシートは、The University of Tennessee Student Success Center STUDENT EVALUATION OF LEARNING EXPERIENCEのものとはほぼ同じである。ただし、原文の質問項目 i の学習センターについての評価は削除している。

なお、(3)(4)の他者評価シートについては、ガイドラインの付録とはしていないが、本稿の参考資料として採録している。

(5) グループチュータリングのコツ

これは、High Point University The Academic Services Center Tutor Manual The Group Tutoring Sessionを元にして翻訳したものである。ただし、日本向けに説明を簡略化し、原文8.の学習者からのフィードバックについては、このガイドラインでは学習者からの評価シートを準備していないので削除した。同じく12.のグループ活動のテキスト等のハイライトや下線をチューターがマークすることについても後述の形成的評価で不適とのことだったので後に削除した。なお、最終版は次のとおりである。

グループチュータリングのコツ

グループチュータリングを行なうときは、以下のことを考えて運営しましょう。

1. あなたの自己紹介のあと、グループの学習者に**相互に自己紹介**をさせます。学習者は、同じクラスであってもお互いを知らないかも知れません。
2. 学習者がグループ学習をどのような分担で行なうのかを事前に決めてもらってください。**役割分担の設定**は、グループ学習のプロセスがうまくいく鍵になります。
3. 1人で管理可能な数は、**4~6人が理想的**です。グループの能力に差があるときは、グループを2~3に分割しそれぞれのグループにタスクを与え、あなたが回って様子をみてください。
4. 学習者から質問があった場合は、事務的なこと以外は、別の学生が答えることができるかもしれないので、**グループに質問を投げ返して**ください。
5. **すべての学生が話すよう**に促してください。おとなしい学生が簡単に見過ごされることがないように確認する必要があります。
6. 学習者に質問をし、**議論を促進**させます。決して講義をしてはなりません。
7. **黒板やホワイトボード**を学習者に積極的に使うよう勧めてください。
8. 学習者には、たくさんの**資料や文献等を要約**するよう求めてください。章や節の概説をまとめることで読解力と書く力が向上します。
9. セッションには、**常に出席すること**を奨励してください。積極的な学習者ほど定期的に他の研究会にも出席しています。それは、学習者にとって支援を得るための合理的な方法だからです。また、結果として孤立感を和らげます。
10. 自分の考えを人に押し付ける学習者や意見を述べることのない学習者がいる場合は、学習センターで**個別に指導**することも考慮してください。

11.グループでは、次の活動のいくつかを試してください。

- (1) 学習者同士で**ノートを比較**させてください。各学習者とグループとしての結論とのギャップについて学習者自身に考えるよう指示してください。
- (2) 学習者同士で**学習方法を交換**させてください。
- (3) あなたの**試験対策や資料、教科書の読み方**についてグループの話題にしてください。
- (4) 文字だけでなく**絵やチャートなどで情報を整理**するよう指示してください。
- (5) **定期試験問題を予想**させてください。
- (6) 議論については、**いろいろな角度や異なるレベルからの話**がでてくるように運営してください。

以上が評価シート、グループチュータリングのコツの作成過程である。

5. 形成的評価

形成的評価は、2段階で行なうことにした。まず、第1段階としての評価は、教員や職員に1対1の形成的評価をおこなう。この実施後にガイドラインを一度修正して、第2段階として学生チューターに形成的評価を行なう。実施方法は対面でのインタビューとする。

5.1 形成的評価とは

これは、もともと「教材をつくっている途中で、教材の効果を確かめて、わるいところを直すために行う評価のこと」²⁸である。つまり、問題点を早く見つけ出すことが目的である。厳密に言えばガイドラインは、教材とは違ういわば原則集であるが、作成を行なうという点は全く同じなので、この手法を使うことにする。これは、校正が目的ではなく、それよりももっと大きな視点でどうすればもっと良いガイドラインになるのかどうかを指摘してもらうことを主眼としている。

5.2 形成的評価で使用した道具

まず、形成的評価に必要な道具について確認した。これは、鈴木（2002）の資料4：7つ道具チェックリストを改変して使用した。教材ではないので、テスト関係の部分は省略している。

1. ガイドラインそのもの
 - ・形態はプリント形式
 - ・予定した部品が全部そろっている
 - ・仕上がり具合は気軽に直せる状態
2. アンケート用紙または質問項目
 - ・質問項目は作成している
3. 観察プラン
 - ・教材ではないので必要ない
4. 総合判断
 - ・すぐに形成的評価を実施できる状態である

5.3 形成的評価第1段階

第1段階としてお願いしたのが学習支援の実態でのインタビューをお願いしたA大学のQ図書館員、P助教そして 法学部学習支援のチーフであるR教授である。いずれの方々も現場で運営されているスタッフなので形成的評価を行なってもらうのに適任だと思われる。このガイドラインは、汎用的なものを目指しているなのでその旨を伝えたいうへでのご意見を伺うことにした。質問項目は以下のとおりである。

質問項目：

1. ガイドラインの形態について
 - レイアウトはいかがですか
 - 文字の大きさはいかがですか
 - 全体のボリュームは適当でしょうか
 - イラストの量は適当ですか

2. ガイドラインの内容について

文章の表現は適切ですか

選んである要素の順番(構成)はいかがですか

追加した方が良い要素(項目)はありますか

必要ない要素はありますか

3. 評価シートについて

レイアウトはいかがですか

ボリュームは適当でしょうか

追加すべき項目はありますか

必要ない項目はありますか

シートの利用で改善する問題点の認識ができますか

4. ガイドラインを使っても良いと思われませんか

5. その他改善したほうが良い箇所があれば教えてください

対象者：Qさん（A大学図書館員）

日時：11月2日（金）18時から18時30分まで

場所：A大学図書館

インタビュー内容：

1. 教育センターのような組織があるところは、全体のオリエンテーションのときに使えると思う。
2. ストーリーが出来上がっているので読みやすい。
3. 評価シートの形式では、回答の部分は、スタッフによるチューター評価シート（学期版）のものがチェックしやすい。5段階ぐらいあっていいのでは。
4. スタッフによるチューター評価シート（学期版）は家庭教師→チューターの誤り
5. チューター自己評価シート（学期用）の記述項目は、「何ですか」だけではなくその理由も聴いたほうが良い。

コメント：Qさんは、図書館で検索を主な業務にしているチューターを念頭に読んであったようだった。図書館のチューターの場合は、少し特殊なので定義等についての手直しが必要のようである。

対象者：R教授（A大学法学部）

日時：11月6日（火）17時30分から18時20分まで

場所：R先生研究室にて

インタビュー内容：

1. ガイドラインが想定しているレベルが大学院生レベルであるので学部生にはその入り口に立つための研修が必要となる。
2. レイアウトやボリューム、表現などについては適切である。
3. 勉強会のSA(チューター)用に適切な内容であり、研修の前ではなく、研修後または研修中にハンドブックとして確認するという使用法になると思う。
4. 内容をモジュール化して共通部分と特化する部分を整理して提示できれば良いと思う。そうすれば、いろいろな学部で使える。
5. 評価シートについては、特に各回のチューターセルフチェックシートは、毎回気をつけておかねばならないことを習慣化するのに必要。例えば、事前に質問を考えてきたか、自分がしゃべりすぎていないか、問いかけに答えることができたか、準備が十分だったかなどを項目にすることも必要である。評価は5段階も必要ない。

コメント：モジュール化という考え方はなるほどと思った。また、研修等で使用したいとのご意向だったので、喜ばしいことである。なお、その際はもう少しブラッシュアップが必要だろう。

対象者:P助教(A大学法学部)

日時：平成24年11月12日(月)19時20分~19時50分

場所：A大学大学院棟にて

インタビュー内容:

1. ガイドラインが想定している学生チューターのレベルと学習会のチューターのレベルが違いすぎるため、そのまま渡しても十分な理解は期待できない。すなわち、マニュアルのように詳しい説明がないので、大学院生レベルでないとすぐに納得できないだろう。
2. 形態についてだが、文字の大きさ、表現、レイアウトも適切。また、ボリュームも適当である。イラストが多いほうが良い。
3. 内容面では、これまで暗黙知でやってきたことが形式知化されている。
4. 距離感を保つということは、リスク管理から考えると的を射ているが、今までの学習会のあり方と一線を画すものである。なぜならば、今までは「仲良くなって打ち解けて勉強も見てさらにいろんな相談にのってあげるよ」というスタンスで運営を行なってきたからである。
5. 評価シートについてだが、チューターにとっては有益である。特に毎回のセルフチェックリストは、今後導入したい。
6. 評価シートの回答は、単に「はい」「いいえ」だけではなく、1-5段階くらいあっても良い。そのほうが、後でシートを見直したときにどういう変化があったのかを確認しやすいのではないか。また、記述欄があったほうがシートの質問項目に漏れがあっても対応できる。今回の付録でいえば自己評価シートの学期版のような形式に1-5段階くらいに分けたものである。

コメント：スタッフ側の3人の方の評価を受けたが、いずれも良い評価だった。特にガイドライン本体についての問題点はほとんどでなかった。それに対し、評価シートについては、三者三様である。そこで、今回の評価を得て、自己評価チェックリストの項目をあと5項目程度追加した。また、自己評価シート（学期用）の選択の形式は、スタッフ用に作成した様式に変更した。さらに、ガイドラインの本文については、はじめにの部分の表現を再度修正した。なお、次の表に形成的評価第1段階の内容をまとめた。

形成的評価第1段階

氏名	良い点	問題点	改善提案	対応策
P助教	<ul style="list-style-type: none"> ・文字の大きさ、表現、レイアウトも適切。また、ボリュームも適当。 ・暗黙知が形式知化されている。 ・評価シートについてだが、チューターにとっては有益である。特に毎回のセルフチェックリストは、今後導入したい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・想定している学生チューターのレベルが高いので、そのまま渡しても十分な理解は期待できない。 ・距離感を保つということは、リスク管理から考えると的を射ているが、今までの学習会での方法と一線を画すものである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修の前ではなく、研修後または研修中にハンドブックとして確認するという使用方法でよいのでは。 ・評価シートの回答は、単に「はい」「いいえ」だけではなく、1-5段階くらいあっても良い。 ・イラストが多いほうが良い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修中でも研修後でも使うという記述を加える。 ・なるべくイラストを加える。
Q図書館員	<ul style="list-style-type: none"> ・教育センターのような組織があるところは、全体のオリエンテーションのときに使える。 ・ストーリーが出来上がっているので読みやすい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフによるチューター評価シート（学期版）は家庭教師の表記をチューターに統一した方が良い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・評価シート回答部分は、スタッフによるチューター評価シート（学期版）のものがチェックしやすい。また、5段階ぐらいあってもいいのでは ・チューター自己評価シート（学期用）の記述項目は、「何ですか」だけでなく、その理由も聞いたほうが良い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・評価シートの回答部分を学期版の形式に合わせ、チェックしやすいようにする。
R教授	<ul style="list-style-type: none"> ・レイアウトやボリューム、表現は適切。 ・勉強会チューター用に最適である。 ・評価シートについては、特に各回のチューターセルフチェックシートは、気をつけておかねばならないことを習慣化するのに必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ・評価は5段階も必要ない。ガイドラインが想定しているレベルが大学院生レベルであるので学部生にはその入り口に立つための研修が必要となる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・内容をモジュール化して共通部分と特化する部分を整理して提示できれば良いと思う。そうすれば、いろいろな学部で使える。 ・研修後または研修中にハンドブックとして確認するという使用方法になると思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自己評価（毎回用）の評価項目を5から10へ増やして、充実させることで、チューターが習慣化できるようにする。

5.4 形成的評価第2段階Part1

形成的評価の第2段階は、現役学生チューターに前回の評価を受けて改訂したガイドラインと評価シートを渡して1週間後にインタビューした。また、評価シートは、チューターの自己評価のためのシートの毎回用と評価用の2種類のみを渡している。これは、他のものは、他者評価なので必要なしと判断したからである。

対象者:Sさん(A大学4年)

日時:平成24年12月5日(水)11時10分~12時00分

場所:A大学にて

インタビュー内容:

1. レイアウトについてだが、学生が読むには字数が少し多いと感じた。具体的には、12~13ページは、ページ半分に文字があり読みやすいけれど4~6ページは、上から下まで文字が詰まっており読みにくいと思う。同じく6ページも簡潔にした方が良いのでは。
2. 全体のボリュームとしては適当である。
3. 内容については、8ページの「傾聴」という言葉は固い。図書館チューターの担当時に、図書館員の方から相手の意見を遮らず、聞くことが大事だと教わった。こういったやさしい表現で記述したほうが良いと思う。
4. 順番については、8ページの「相互協力」は、非常に大切だと感じている。その理由は、自分も他のメンバーもできていないからである。これを考えるとやるべきことの1番目か2番目に持ってくるほうがインパクトがあるし、積極的に相互協力の機会を設けるようにすべきとの表現が望ましい。チュータリングのテクニックになるが、例えば、セッションの最後に今日やったことを簡単に確認することが必要だと思う。
5. 特に8ページの終わりは、特定のチューター向けというより、どのチューターにも使えるといった万人向けの印象である。
6. 11ページの教員等への「批判」という表現についてだが、学問には、批判はつきものなので、「非難」の方がいいような気がする。

7. グループチュータリングのコツの「相互に自己紹介」は、単に自己紹介といってもどういふ風に話を切り出せばいいかが分からない。また、「させます」は、「してみよう」といった表現の方がやわらかく感じる。
8. 同9.の「資料や文献等の要約」は、非常に良い方法だと思うが、初年次生には難しい。よって、学習者には、あらかじめたくさんの資料を読んできてもらい、ある程度のヒントをチューターが与えるといった支援が必要だと思う。
9. 同12(1)の「学習者同士にノートを比較させること」は、非常に良いと思う。実際に発表のレジメをつくらせるということもやっているが効果がある。
10. 9ページの「忍耐強く」は大切である。ただし、自分が話すだけでなく、相手が気づくまで待つのは非常に難しい。
11. 評価シートについては、チェックリストの「はい」「いいえ」に加え「どちらでもない」が必要。中間の回答が必要な場面がある。例えば、学期のはじめと終わりでは、回答の中に変化することもある。また、コメント欄が1、2行あるとそのときの気持ちなどをメモできるので後で振り返ることができる。
12. チェックリストの時間についてだが、開始時間は守ったほうがよい。
13. 評価シートを利用することで自分での改善点の認識ができると思う。
14. ガイドラインは使用したい。特にグループチュータリングのコツはつかみに役立つ。
15. 学期用チューター自己評価シート「6.学習者の自立を奨励しました。」は、確かに大事なことだと思う。
16. その他として、現在 SA（チューター）は、2年生から4年生まで在籍しているが、最初と最後しか接する機会がない。実際には、傾聴とも絡んでくるのだが、2年生のチューターだと上級生と比べチュータリングの技術で欠けている部分がある。しかし、チューターに応募してくる学生は、頭が良い学生が多いため、学習者がこの程度は分かるはずという思い込みで、自分のペースだけでチュータリングを行なうこともある。そうなる行き詰まってしまいうだろう。かつて図書館チューターのときに、自分のチュータリングを2年生が見学して「どうすればうまくいくか分かった」と言っていたので、配置の際に上級生と下級生とをミックスすることも大事だと思う。

コメント：

Sさんは、数年チュータリングの経験があるので、ガイドラインの意図するところが良く分かっておられた。たくさんのご意見をいただき感謝している。最初のご指摘で、字数が多い部分があるといわれたのは意外だった。なるほど最後の方はシンプルなページもあるが、枚数と文字数はトレードオフとなるので苦慮する点ではある。ただし、昨年教材を作成したときは、もう少し行間が空いていたと思うので、最後にレイアウトを決めるときに全体のバランスを考えたいと思う。また、傾聴については、少し固い表現かも知れないので、表現を改めることにする。これ以外に毎回用において選択肢に「どちらでもない」を入れること。また、コメント欄を2行程度追加することについては、もう一人の学生チューターの意見も聴いた後に結論を出すことにする。

5.5 形成的評価第2段階Part2

形成的評価の第2段階の2人目である。前回と同じく現役学生チューターに改訂ガイドラインと評価シートを渡し、2週間後にインタビューした。また、評価シートは、チューター自己評価チェックリスト（毎回分）およびチューター自己評価シート（学期用）の2種類のみ渡している。

対象者:Tさん(A大学4年)

日時:平成24年12月7日(金)18時10分~19時10分

場所:A大学にて

インタビュー内容：

ガイドラインについて

1. レベルが高く、初めてチュータリングを行なう人には頼りがいのあるボリュームである。
2. 「～をしましょう」「～をすべきではないですよ」など注意事項が多いと感じる。

3. 最初に初心者これを渡すと内容に縛られ、個性がないチューターになってしまうか可能性もある。
4. イラストについて、男性は必要ないと思うけど、女性はもっと増やしてというかも知れない。
5. 内容は、自分が心がけていることよりも多くの要素を含んでいる。私は1年生の学習者の目線から見てどういうチューターが望ましいかということを考えてから行動している。
6. 6 ページのグループチュータリングについては、初年次教育の段階で役割分担や課題をさせたりするのは、難しいのではないかと思う。参考の形態の一つであればいいがこういったものが、グループチュータリングであると言われても恐らくできないだろう。かえってチューター自身がやったほうが良いと思うかもしれない。
7. ガイドラインは役立つので使いたい。
8. 「グループチュータリングのコツ」の12.(2)で「一緒に資料や教科書に下線を引いてください。」とあるが、これは、ガイドラインのチューターの目標である学習支援とは矛盾するのではないか。つまり、チューター側の目線を学習者に押しつけることになるのではないかと思う。

評価シートについて

1. チェックリストに備考欄があればなお良い。意見を書きたい人は書く欄があった方が良い。
2. 回答欄に「どちらでもない」を入れたほうが良い。理由は今回のチュータリングで設定されている項目3. の必要性が高くない場合もあるからである。例えば、学期の初めではチュータリングの形式が変化することもある。
4. チェックリストの回答欄に番号を振ってほしい。
5. 学期用の記入欄に自由記入の欄があっても良い。

その他

チュータリングの報告を毎回しており、自分の所属グループ内であれば、閲覧可能になっている。勉強会で他のチューターがどういった指導をしているのかを垣間見ることができるので便利だ。ただし、私も3年ほどチューターをやっているが他のグループ例えば図書館のチューターがどのような支援しているのかといったことは分からない。逆に学習者の方

が情報を共有して、面白いと評判のチューターのところへ移動して、学習者が来なくなったという話を聞いたことがある。そうなるモチベーションを保つのは無理である。横の繋がりがあればと思う。

コメント：

Tさんも、勉強会でのチュータリングの経験が長い。ガイドラインについては、特にチューターは知識の伝達者ではないとの部分をご自身が行なっている形式と異なると思われていた。これについては、本来のチューターの役割を説明して理解していただいた。また、グループチュータリングの運営経験からの意見については、同意する部分が多く修正の必要性を感じている。具体的に1年生の段階で無理なくできそうなところについて意見交換をした。内容は以下のとおりである。

(1)学習者中心という考え方で、グループごとにリーダーを一人おくという形ならば、人数が少ない場合でも負担にならない。

(2)リーダーと発表者は同じでも構わない。6人クラスで3人ずつの2チームに分け、各チーム1人ずつのリーダーを指名して発表の準備をしてほしいというくらいの負担ならばできるのではないか。発表の学説が分かれていても、今週は調査、来週は発表という運営もできる。

(3)ゼミではないので、軸を決めてあげないとだれも主体的に動かない。ただし、役割はパーソナリティを踏まえた上やらない行けないということがポイントである。最初からくじ引きでやると学生が来なくなる可能性がある。

なお、チェックリストについては、前回のSさん同様のご意見だったので、チェックリストの選択肢に「どちらでもない」を入れること。また、コメント欄を2行程度追加することにする。

第2段階の形成的評価の状況については次の表のとおりである。これらの結果からガイドライン、付録の修正を行った。

形成的評価第2段階

氏名	良い点	問題点	改善提案	対応策
Sさん (チューター4年生)	<ul style="list-style-type: none"> ・全体のボリュームとしては適当 ・ガイドラインは使用したい。 ・グループチュートリングのコツは導入に役立つ。 ・「学習者同士にノートを比較させること」は、非常に良い。 ・評価シートを利用することで自分での改善点の認識ができる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「傾聴」という言葉は固い。 ・学生が読むには1ページの文字数が少し多い。 ・評価シートについては、チェックリストの「はい」「いいえ」に加え「どちらでもない」が必要。 ・グループチュートリングのコツの「相互に自己紹介」は、話を切りかたが分からない。 ・「資料や文献等の要約」は、非常に良い方法だと思うが、現状では難しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・積極的に相互協力の機会を設けるようにすべきとの表現が望ましい。 ・「させます」は、「してみよう」といった表現の方がやわらかく感じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・傾聴の表現を柔らかくする。 ・評価シートの選択肢に「どちらでもない」を入れること。また、コメント欄を2行程度追加する。 ・1ページの文字数を少なめに調整する。
Tさん (チューター4年生)	<ul style="list-style-type: none"> ・自分が心がけていることよりも多くの要素を含んでいる。 ・ガイドラインは役立つので使いたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「～をしましょう」「～をすべきではないですよ」など注意事項が多いと感じる。 ・最初に初心者これを渡すと内容に縛られ、個性がないチューターになってしまうかも知れない。 ・グループチュートリングについては、初年次教育の段階で役割分担や課題をさせたりするのは、難しいのではないかと思う。 ・「一緒に資料や教科書に下線を引いてください。」とあるが、これは、ガイドラインのチューターの目標である学習支援とは矛盾するのではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・評価シート各回用に記入欄があればなお良い。 ・評価シート各回用回答欄に「どちらでもない」を入れ、番号を入れたほうが良い。 ・評価シート学期用の記入欄に自由記入の欄がほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・グループチュートリングの内容については、簡略化する。 ・下線を引くは、削除。 ・評価シートの選択肢に「どちらでもない」を入れること。また、コメント欄を2行程度追加する。 ・評価シートの質問欄に番号をつける。

6. まとめと今後の課題

本稿では、現在の日本の学習支援で重要な位置を占めていると思われる学生チューターの質の保証をするための方法の一つとして、ガイドラインに焦点を定めた。ガイドラインの策定するにあたりどの大学でも利用できる汎用的なものにすること、本体と付録とに分けることにした。

まず、ガイドラインの作成過程については、現実的な制約もあったが当初のプラン通りに複数の大学や機関のガイドライン等の要素を抽出し、分類して取捨選択を行ないガイドラインを作成した。その後形成的評価を2段階行い、現場のチューターおよびスタッフの意見を聴取することでガイドラインを再修正した。これにより、先行事例による作成法とは違ったアプローチで作成することができた。

次に評価シートであるが、当初4種類の予定であった。それは、(1)毎回用の自己評価 (2)学期用の自己評価 (3)スタッフによる評価 (4)学習者による評価である。そのうち(3)スタッフによる評価については、ヒアリングをするうちにスタッフの評価はあったに越したことはないが、時間および評価の基準が難しいという判断をした。これは、北米の大学のように多数のスタッフがおり、歴史があるところならばこそできることなので今後日本でどうするかという課題が残る。また、(4)学習者による評価も学習者は自分の学習で精一杯のところがあり、評価基準も一定ではないと思われるので、実施するにしても自己評価のみで確認したほうが良いという結論に達し、最終的に除外した。

なお、この自己評価シートに関して、本稿で提案したガイドラインのチューターへの浸透方法は、(1)オリエンテーション前にチューターにガイドラインを渡して内容を把握(2)オリエンテーション時に説明(3)チュータリングの際に参考にする(4)毎回の自己評価チェックシートで確認してもらう(5)各学期の自己評価シートで達成度を確認してもらうという流れになっている。ただし、チューターにガイドラインの内容をより完全に身につけてもらうには、別途トレーニングのプログラムが必要だと思われる。プログラムの作成には、米国にCRLAのチュータープログラム認定という具体的な事例があるので、これを参考に各大学のプログラムの内容に沿ったものにすればよい。今回は、無事形成的評価までは終えることができたので後は現場で使用してもらうことができる。幸いなことにこのガイドラインは、A大学法学部向けの修正を施した上で試用していただけるというご提案をいただいているので、今後は修正を行いたいと思っている。

質の保証については、ガイドラインの根幹に関わる部分である。何も効果が現れていないということであれば、新たに開発する意味はない。効果測定については、松田ほか(2006)によれば、数値目標を立てることは難しいという。そこで「実際のメンタリング活動がガイドラインに従っているかどうかを評価する」ということを踏襲した。その上で、学生チューターに業務の全体像を把握してもらい、かつ、評価シートで自分の理解度を確認してもらおうということにした。これにより、チューター自身の活動がガイドラインに沿っているかをチェックしてもらい自身の成長を促すということができる。

ここからは、新規性と有用性について考察することにする。まず、新規性だが、従来までのガイドラインは、あくまでも限定的なものとなっている場合が多い。つまりは、独自のハンドブックやマニュアルの一部といった扱いである。このガイドラインはあくまでも汎用的なものを目指して作成した。その理由は、前述にあるように私自身のポジションも関係している。例えば、私が学習支援センターに勤務しており学習支援を実際におこなっている立場にあるとすれば、その学習支援センターに特化したものを作成したものになると思う。事実、先行研究で取り上げた事例では、青山学院大学と秋田大学のそれぞれの大学に特化したものであった。私も当初は、自分の職場（大学）での事例に特化したものを考えていたがそれだと何ら新規性に欠けるものしかできないと判断した。日本では、CRLAで示しているようなチュータリングに必要な基準等があまり見られない状況である。よって、これに類する基準を示すことができるものを作成することを目指した。もちろん日本と米国はシステム等についての相違は分かっているが、チュータリングに関してベースになるものは一緒であると判断した。それは、人が人に対してあることを伝えるときのベースとなるコミュニケーションやマナーについては、どこの国でも通用する普遍的なものであると思うからである。このような基準により、作成したガイドラインは汎用的なものであり、どこの機関の学生チューターでも使えるものとなっている。これが、従来にない新規性であると考えている。

次に有用性だが、質の保証のところでも述べたようにガイドラインおよび自己評価シートの使用による体系的アプローチにより、学生チューターの質の保証ができる可能性があるところである。

さて、反省点をあげてみる。それは、要素の抽出の過程で主にアメリカの大学を中心にガイドライン、ハンドブック、マニュアル等から要素を抽出したが、一部の大学のものはガイドライン等の本文からの抽出ではなく、論文または書籍からの抽出になってしまったこ

とである。先方にお願ひすれば入手できたかもしれない本文を取り寄せる努力が足りなかったことは事実である。これは、資料を集める際にウェブ上から入手できるものを優先にしたことが原因である。他方、ガイドラインそのものは非常に簡単に書いてあるケースが多く、これでは自分が考えているようなガイドラインの作成は難しいと判断し、もう少し幅の広い形でのガイドラインとすることを目的としたためハンドブックやマニュアル、またはトレーニングマニュアルからの抽出となったということもある。そのため、要素がかなり網羅的になったことは否めない。

しかし、これらは必ずしもマイナスに働いたわけではない。どの大学でもチュータリングに関してはそれぞれの大学のプログラムの特徴や働きがあるので、網羅的に抽出することで初めて共通点が見えてくることもある。事実、現役チューターからは「今まで何となく自分の方針として行っていたことが書いてあった」との声があった。これは、ただちに一般化できるものではないが、学生チューターがガイドラインを活用することにより、少しでも事前に知識として理解できれば、チュータリングの質の向上につながるといえるのではないかということに繋がるのではないだろうか。

その他、ガイドラインについて、R教授から「モジュール化を進めたら」とのご意見をいただいた。これは、かなり面白い提案であり、テキストの場合でも、LMSでも必要な部分のみをピックアップして使用してもらえば良いと思っていたので一つの手段として考えてみたい。この方法は、ガイドラインを一般化するための方法として有益である。なぜならば、チュータリングのプログラムは各機関で異なっており、必要部分を取り出して利用することができるかと一般化に近づくからである。

また「情報共有」という使い古されたキーワードも改めて重要だと気づかされた。具体的な事例として、チューターの縦と横の繋がりがほとんどないという意見があった。各チューターの学年や所属が違うために交流する機会をつくらないとお互いを全く知らないまま過ごしてしまい、チュータリングにおける重要な情報が共有できないということである。まさに「情報共有」の欠如である。つまり、現場では、先輩からの個別の引き継ぎや観察によってしか情報が得られていないということが推測できる。いわゆる経験を積むことによって得られる暗黙知が形式知とされておらず、各人に埋もれてしまっている。これでは、あまりにも非効率であり、各人の経験が活かされていない。それでは、これらのを解消するためにはどのような手段が考えられるだろうか。

それには、情報共有サイトを作成することにより、全てのスタッフ、チューターで共有できるようにすれば良い。具体的には、eポートフォリオをチューター向けに開発し、毎回のチュータリングを記録し蓄積すること、関係者全員がアクセス可能なエリアで情報交換することなどで、また、これにコミュニティー支援を合わせた総合支援ツールとすることも考えられる。また、トレーニングの一環としてガイドラインの補完としてのeラーニング教材も一つの方法である。いずれにせよ、これらは今後の研究課題といえる。

謝辞

本論文の作成にあたり、終始適切な助言と激励をいただいた、主担当の合田美子准教授、副担当の鈴木克明教授、渡邊あや准教授に感謝の意を表します。また、ガイドラインの作成にあたり、ご助言をいただきました西南学院大学の古賀衛教授、毛利康俊教授、山崎淳司助教、八尋芙美子さんには大変お世話になりました。最後に山下洋さん、村上偉昭さんには学生チューターの立場からの貴重なご意見をいただくことができ感謝しております。本当にありがとうございました。

参考文献

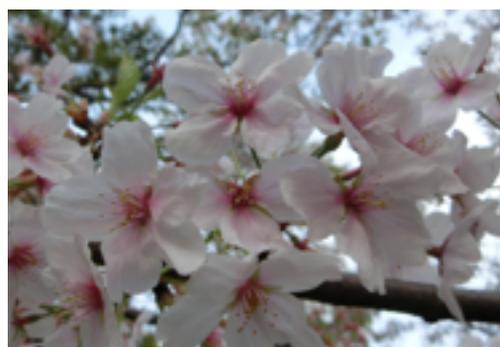
- ¹ 中央教育審議会 (2008) 学士課程教育の構築に向けて 図表1 18歳人口及び高等教育機関への入学者数・進学率等の推移
- ² 中央教育審議会 (2008) 学士課程教育の構築に向けて
- ³ 木村堅一,大城真希,横田望,金正筆,都能友衣子,松本昇平 (2011) 名桜大学の学習支援・学生支援活動について(先輩・後輩コミュニティを基本とした学習支援センターの構築)．国際的保証制度ITTPC 認定プログラムによる学生チューターの育成と学習支援. ～名桜大学言語学習センター・数理学習センターの活動見学と研究交流～, 日本リメディアル教育学会 第1回 JADE テーマ研究会 予稿集: 20-21
- ⁴ 松本美奈 (2010年5月27日) 学習支援センター(1) 読売新聞
- ⁵ 津嘉山淳子 (2012) 国際標準チューター育成プログラムITTPC導入による学生チューターの育成と学習支援.名桜大学総合研究,20,63-69
- ⁶ 細川和仁 (2008) 初年次教育における学習ピアサポート活動. 秋田大学教養基礎教育研究年報, 10 : 1-9
- ⁷ 鈴木克明 (2010) 大学生を側方支援する試み:米国調査報告(1) CRLAチュータートレーニング認証制度, 熊本大学eラーニング推進機構ランチョンセミナー第67話
http://cvs.iied.kumamoto-u.ac.jp/wpk/wp-content/uploads/2010/11/e383a9e383b3e38381e383a7e383b367_suzuki.pdf (参照日2012.5.9)
- ⁸ 山田礼子(2005)一年次 (導入) 教育の日米比較. 10p. 2005, 東信堂 東京
- ⁹ Trow,M. “Confronting the Challenge of Underprepared Students.” 1982. 喜田村和之編著 (2000)高度情報化社会の大学.玉川大学出版部に収録
- ¹⁰ Trow,M. “Confronting the Challenge of Underprepared Students.” 1982. 喜田村和之編著 (2000)高度情報化社会の大学.玉川大学出版部に収録
- ¹¹ 津嘉山 淳子(2012) 国際標準チューター育成プログラムITTPC導入による学生チューターの育成と学習支援. 名桜大学総合研究 (20), 63-69
- ¹² Weblio <http://ejje.weblio.jp/content/tutor>(参照日2013.1.5)
- ¹³ 日本イーラーニングコンソーシアム eラーニング用語集 <http://www.elc.or.jp/tabid/79/Default.aspx> (参照日2012.1.5)
- ¹⁴ 日本イーラーニングコンソーシアム eラーニング用語集 <http://www.elc.or.jp/tabid/79/Default.aspx> (参照日2012.1.5)
- ¹⁵ Weblio <http://www.weblio.jp/content/>ガイドライン (参照日2013.1.5)
- ¹⁶ Weblio <http://www.weblio.jp/content/>マニュアル (参照日2013.1.5)
- ¹⁷ 津嘉山 淳子(2012) 国際標準チューター育成プログラムITTPC導入による学生チューターの育成と学習支援. 名桜大学総合研究 (20), 63-69
- ¹⁸ 相田美美子, 渡邊浩之, 小川ゆきえ, 山下大輔, 古庄敬文 (2011) ラーニングコモンズの要素分析 -日本における導入を前提として-. 私立大学図書館協会研究助成報告書 (2009-2010年度助成)

- ¹⁹根本淳子, 椿本弥生, 渡辺雄貴, 美馬のゆり, 鈴木克明 (2011) 高等教育機関における学習支援アプローチとその役割 -米国学習センターの事例から得られたこと-. 日本教育工学会第27回全国大会
- ²⁰津嘉山 淳子, Stephen A. Templin (2011), 名桜大学語学学習センターの活動とCRLA証明書 (ITTPC) 国際的保証制度 ITTPC 認定プログラムによる学生チューターの育成と学習支援. ~名桜大学言語学習センター・数理学習センターの活動見学と研究交流~, 日本リメディアル教育学会 第1回 JADE テーマ研究会予稿集: 16-17
- ²¹津嘉山 淳子(2012) 国際標準チューター育成プログラムITTPC導入による学生チューターの育成と学習支援. 名桜大学総合研究 (20), 63-69
- ²²財団法人 大学基準協会 (2009), 平成20年度文部科学省大学評価研究委託事業 内部質保証システムの構築—国内外大学の内部質保証システムの実態調査—
- ²³鈴木克明(2010) インストラクショナルデザイン(ID)入門. 第1回eLP資格認定コース【eLPベーシック】集中セミナー
- ²⁴松田岳士, 原田満里子(2007)eラーニングのためのメンタリング—学習者支援の実践—. 東信堂, 東京
- ²⁵2013年度から外部の業者の協力で研修が行われる予定である。
- ²⁶加藤 映子, 智原 哲郎, 中井 弘一, 稲田 依久(2007) 学習サポート:チュータリングの実践状況の考察, 大阪女学院大学紀要, 4巻 pp. 30
- ²⁷鈴木克明 (2010) ランチョンセミナー第67回大学生を側方支援する試み:米国調査報告(1) CRLAチューター トレーニング認証制度 2010.11.10
- ²⁸鈴木克明 (2002) 教材設計マニュアル:独学を支援するために. 北大路書房, 京都

「チュータリングガイドライン

～学習支援の入り口に立つために～」 第3版

113g8820 渡邊 浩之



目次

はじめに／目標	4
1. チュータリングって何？	5
(1) チュータリングの定義	5
(2) チュータリングの目的	6
(3) チュータリングの種類	6
2. チューターの仕事とは	8
(1) チュータリングの手順	8
(2) 仕事の義務	8
(3) スケジュールの調整	9
(4) サポート体制／危機管理	9
3. やるべきこと／やるべきでないこと	10
(1) やるべきこと	10
(2) やるべきでないこと	13
4. チューターの倫理	14
(1) 知的財産権を守る	14
(2) 個人的な押しつけをしない	14
(3) 教員、スタッフおよびチューターの批判を行なわない	14
(4) 学習センターの一員として振る舞う	14
5. 学習環境を整える	15
(1) 敬意を払う	15
(2) 清潔な部屋	15
(3) 整理整頓	15

6. 雇用条件	16
(1) 指導教官の推薦	16
(2) 研修への出席	16
7. 評価	17
(1) 自己評価チェックリスト	17
(2) 自己評価シート	17
8. おわりに	18
9. 付録	18
a. チューター自己評価チェックリスト (毎回用)	
b. チューター自己評価シート (学期用)	
c. グループチュータリングのコツ	

はじめに／目標

本学の**チュータリングプログラム**への応募ありがとうございます。このプログラムは、主にあなたの後輩である**新入生を対象**にしたものです。新入生は、大学に入学したばかりで、生活の変化に慣れるのに大変な状況だと思われます。特に学習に関しては、高校までと違い、自分で課題を設定し解決するといったことをはじめ、ディスカッションやレポートの作成などがあり、戸惑っているかも知れません。あなたが、大学へ入学した頃のことを思い出してもらおうと良く分かるはずです。

さて、このプログラムは、簡単にいえば**このような状況にある学生に対して学習支援**を行なうことです。具体的には、**授業以外の場面で、情報検索、レポートの書き方、学習方法などを支援**をすることになります。支援とは、単に宿題の答えを教えることではありません。あくまでも学生が自分で学習することができるようになること、すなわち**学習に関し自立した学生になれるようサポート**することです。しかし、学習支援の経験がない皆さんにとっては、初めてのことから「チューターって具体的にどんな仕事をしたらいいの?」「申し込みしたけど自分で大丈夫だろうか」「楽しくなかったらいやだな」など不安に思っている方もいるでしょう。そこで、チュータリング初心者の学生向けに**学習支援をスムーズにおこなうための指針**として作成したのが、このガイドラインです。

ガイドラインでは、**責任ある学生チューターとして、学習支援の入り口に立つことを目標**とします。よって、最初のオリエンテーションまでに必ず一読しておきましょう。

なお、あくまで**ガイドライン**ですから細かい記述はありません。具体的な学習の内容については、各ポジション別のマニュアルを参考にしてください。

では前置きはこれくらいにして本論に入りましょう。

1. チュータリングって何？

(1)チュータリングの定義

まず、「**チューター**」とはどういう意味でしょうか。英和辞典には「家庭教師」や「個人的に指導する人」という記述があります。ここでは、**チューター**を「自力で学習課題を解決できない学生を支援をする人」と定義します。そして、**チューターが学習支援をすることを「チュータリング」**とといいます。学習支援とは、あくまでも**授業以外**で行なうもので、授業内で教員を補助することがあるTAやSAの活動とは明確に異なります。また、逆に学習支援を受ける学生のことを「**チューティー**」とといいます。このガイドラインでは、チューティーのことを**学習者**と呼ぶことにします。

用語	定義
チューター	自力で学習課題を解決できない学生を支援をする人のこと
チューティー（学習者）	学習支援を受ける学生のこと
チュータリング	チューターが学習支援を行なうこと
学習支援	授業中ではなく、授業以外で行なう学習に関する支援のこと

(2)チュータリングの目的

チュータリングの目的は、新入生や学習につまずいた学生に対し、学習支援を行ない**自立した学習者になれるように支援すること**です。自立した学習者とは、自分で学習に関する問題解決ができるようになった学生のことです。ここで身につけたスキルは、卒業後も一生使えますから支援する側としてやりがいがあることだと思います。

(3)チュータリングの種類

チュータリングには、文字通り家庭教師のように1対1で支援する**ピアチュータリング**と4～6人のグループの中にチューターが1人混じって支援する**グループチュータリング**があります。どちらもチューターとしての原則は同じですが、進め方は異なります。ここでは、この2つの種類があるということを頭に入れておいてください。

さて、まず**ピアチュータリング**ですが、具体的な内容は次のとおりです。

- ① ライティングサポート
- ② 情報検索サポート
- ③ IT機器関係サポート（アプリケーションの使用方法を含む）
- ④ 学習方法について
- ⑤ 試験について（定期試験、資格試験）

=====

また、次のような相談もあるかもしれません。

- ⑥ 履修について
- ⑦ 進路について
- ⑧ その他

次に**グループチュータリング**ですが、ここでは4～6人のグループで、ある問題点について議論する場合を想定しています。グループでの学習は、受動的な学生に対して積極的な活動への転換を促す効果も期待できます。グループ学習には様々な方法がありますが、例えば、ある課題についてのプレゼンテーションを行なった後にディスカッションをしてみましょう。この場合に必要な最小限の準備は、次のとおりです。

- ① プレゼンテーションの目標を明らかにします。
- ② リーダーを決めます。その際、リーダーは、課題の内容に責任を持ち、発言者を兼ねます。

この場合だと、チューターは、進行役に徹するのが良いでしょう。プレゼンテーション後は、なるべく全員が発言する機会を得るようにグループ学習が進むよう見守り、必要があればアドバイスも行ないます。ポイントは、進行の支援であり、自分が前面で指示することではありません。また、役割分担での押しつけはやめましょう。学習者によっては、次のセッションに来なくなることもあります。

付録に、グループチュータリングのコツを載せていますので、併せて参考にしてください。

2. チューターの仕事とは

チューターは、スケジュールに沿って与えられた義務を果たす必要があります。

(1) チュータリングの手順

- ① 時間までに指定された場所に来て、学習者を待ちます。
- ② 学習者が来たら、はじめと終わりに挨拶します。
- ③ 笑顔を忘れずに質問に答えます。
- ④ 終了後には、チュータリングの記録を取り、学習センターに報告します。
- ⑤ 学習センターからのフィードバックと次のスケジュールを確認します。

(2) 仕事の義務

- ① 割り当てられた時間に個人またはグループに対するチュータリングをおこないます。
- ② 全ての出席データを整理し、学習センターへ報告してください。これは、皆さんにお支払いする給与の元データとなりますので、絶対に忘れないようにしましょう。
- ③ 勤務時間を守ります。遅刻は厳禁です。なお、予定のチュータリングに出席できない場合は、事前に学習センター連絡しましょう。
- ④ 学習センターが主催の研修には、必ず参加しなければなりません。

(3) スケジュールの調整

まず、学習センターからスケジュールが送られてきますので、あなたが**希望する日時を教えてください**。できる限りそれに合わせて日時の調整をします。また、チュータリングを希望する学生が決定した段階で、学生の学部学科、在学番号、氏名、性別をお知らせします。ただし、直接のAppointmentおよび個人情報を他に漏らすことは厳禁です。

(4) サポート体制／危機管理

チュータリングを行なう上で**困ったこと**があれば、いつでも**学習センター**にご連絡ください。専門のスタッフが常駐しています。相談は、チュータリング時に対応が難しく困ったときをはじめ何でも結構です。メール、電話以外に対面でも受け付けます。また、緊急事態が発生した場合も、すぐに学習センターにご連絡ください。

3. やるべきこと／やるべきでないこと

ここでは、チュータリングを行なう際に「やるべきこと」と「やるべきでないこと」を確認しておきましょう。

(1) やるべきこと

① 話を良く聴くこと

学習者の質問や意見を聴く際に、考え方が未熟であったりしても**決して否定しないこと**が大切です。ここで、失敗すると次から来なくなる可能性がありますので、できる限り学習者をリラックスさせるよう心がけましょう。学習者の話が一貫性を欠く場合は、その背景にも目を向けることもポイントの一つです。

② 正直であれ

質問項目で**知らないことや曖昧なことを確認せずに答えてはなりません**。分からない場合は、その旨を学習者へ伝えて後で連絡するようにしましょう。

③ 公平が大切

学習者へは、**公平な態度**で接します。親密な関係は大切ですが、決して個人的な思惑で動いてはなりません。

④ 相互協力をする

チュータリングは、一人で行なっているわけではありません。他のチューターや学習センターのスタッフとの**相互協力**を忘れないようにしましょう。

⑤ 時間を守る

これは、ビジネスにおいては基本中の基本です。決められた時間通りにチュータリングできるように**余裕をもって**指定場所へ到着するようにしましょう。

⑥ 秘密保持

学習者について知り得た**プライバシー**など他に漏らすことがあってはなりません。

⑦ 忍耐強く

学習者によっては、何度も同じ質問をされるときや話が通じないときもあります。その場合は、**忍耐強く対処**するようにしましょう。決して面倒くさいそぶりをみせてはなりません。

⑧ 名札をつける

チューターが所属を明らかにした名札をつけることで、**学習者が安心**してチュータリングを受けることができます。もちろん初対面のときは、自己紹介をしましょう。

⑨ 健康に留意

チューターのコンディションが悪いと学習者もその影響を受けます。チューターは、**自己管理を徹底**しましょう。

⑩ 程よい距離感を

学習者との間には、程よい距離感が大事です。**近すぎず離れすぎない**。仮に親密になっても電話番号等を教えたり、聞いたりしてはいけません。決められた時間や場所を守ることが大切です。

⑪ オープン・エンド・クエスチョン

学習者へ質問する場合は、**5W1Hの質問形式**を使用するヒアリングの手法である、オープン・エンド・クエスチョンを使用しましょう。これにより多くの情報を引き出すことができます。ただし、あまり多用しすぎると尋問のようになってしまうことがあるので、気をつけてください。

⑫ 挨拶をしよう

チュータリングセッションの最初と最後には必ず挨拶をします。これは、礼儀の問題ですが、数秒しかかからずにお互いを認識することが出来ます。まずは**チューターから挨拶**をしましょう。

(2) やるべきでないこと

① 教員の代行

学習者の学習支援を行なうことが主眼であり、**講義を行なうことはありません**。つまり教員の代行者ではありません。

② 知識の供給者ではない

学習を支援するということは、答え（知識）をただ教えるのではなく、学習者が**知りたいことにどうやったら到達**することができるのかをサポートすることになります。

③ ハラスメント

いかなる場合でも、ハラスメントの行為は禁止です。これは、モラルハラスメント、パワーハラスメントおよびセクシャルハラスメントを含みます。例えば、チュータリングで知り合った学生を**デートに誘うことは禁止**されています。

④ 華美な服装

華美な服装は厳禁です。スーツの必要はありませんが、**清潔感あふれる学生らしい服装**でチュータリングに臨みましょう。

⑤ 携帯電話の禁止

チュータリング中の携帯電話の使用は、原則禁止いたします。それは、**学習者の集中力を乱す**からです。学習センターへの連絡は、備え付けの電話をご利用下さい。ただし、**緊急事態のときは、例外と**します。

4. チューターの倫理

前章で述べたこと以外でチュータリングを行なう際に特に**気をつけなければならないこと**をあげておきます。

(1) 知的財産権を守る

コンプライアンスの立場から知的財産権については、**厳しく遵守**する必要があります。ネット上のイラスト等の利用や他人の著作物の引用については、特に注意が必要です。

(2) 個人的な押しつけをしない

学習者には、さまざまなバックグラウンドがあります。よって、あなたの個人的な**価値観やライフスタイル**を押しつけてはなりません。また、一度に欲張っているいろいろな学習法を提示することはやめましょう。これらは、良いチュータリングとはいえません。

(3) 教員、スタッフおよびチューターの批判を行なわない

だれにでも好き嫌いはありますが、学習者の前で教員、スタッフおよび他のチューターの**批判は厳禁**です。学習者との信頼が損なわれることとなります。

(4) 学習センターの一員として振る舞う

あなたがチュータリングをしていないときでも**学習センターの一員**であることを思い出してください。あなたの大学での振る舞いが、チュータリングに悪影響を及ぼすことがあります。

5. 学習環境を整える

チューターは、支援を始める前に学習者のための**環境を整える義務**があります。具体的には次に掲げることを行ないましょう。

(1) 敬意を払う

学習者へは常に敬意を払うこととします。決して**見下したりすることがない**ようにしてください。

(2) 清潔な部屋

静かで空調設備の整った清潔な部屋を準備します。チュータリングが始まる前に**適温にする**ようにしましょう。

(3) 整理整頓

部屋から**学習の妨げになるものを排除**し、常に整理整頓をした状態にします。

6. 雇用条件

(1) 指導教員の推薦

原則として、本学の学部または大学院の**指導教員の推薦**が必要です。その他自薦の場合は、学部のGPAが3.0以上であることが必要となります。賃金等労働条件については、学習センターにお問い合わせください。

(2) 研修への出席

学習センターが主催する研修への**出席は必須**です。これに出席しないとチュータリングはできません。また、学期途中で行なわれる継続研修に参加することも義務づけられています。なお、研修のスケジュールについてはオリエンテーションでご連絡致します。



7. 評価

評価の目的は、現在の**学習支援の状態を知る**ことによって、今後のチュータリングおよびプログラムの**改善に役立てる**ことです。ここでは、チュータリングがガイドラインに沿ってスムーズに進んだかを確認することにします。具体的には、次のツールを使用して学習センターに提出してください。

(1) チューター自己評価チェックリスト（毎回用）

これは、**毎回**のチュータリングの際に提出してもらうものです。項目は、5項目で「はい」「いいえ」で答えるものですから負担がありません。また、記述欄も備えていますので、気がついたことがあれば、記入してください。

(2) チューター自己評価シート（学期用）

このシートは、**各学期に1回**記入するものです。各回の自己チェックリストを参考にシートを作成しましょう。記述する部分もありますので時間がかかります。これにより、各学期の振り返りができます。

8. おわりに

さて、ここまで読んでくださりありがとうございます。これで、皆さんは**チュータリングの入り口に立つ**ことができるはずです。まだ理解が不十分だと思われる方は、読み返すと同時にチュータリングセッションの間は、このガイドラインを常にそばに置いてください。

最後に自己評価シートを用意しておりますので、実際のチュータリングの後にチェックしてください。ご自分の理解度が分かるはずです。次回からの改善に役立ててください。

ではオリエンテーションでお会いしましょう。

付録

- a. チューター自己評価チェックリスト（毎回用）
- b. チューター自己評価シート（学期用）
- c. グループチュータリングのコツ

以上

付録a.

チューター自己評価チェックリスト（毎回用）

名前 _____

日付 _____ コース名 _____

学習者名 _____

セッション終了後に以下のリストを使ってチェックをしてください。

内容	はい	いいえ	今回は必要なし
1.セッションの前に準備をしましたか			
2.セッションの最初と最後に挨拶はできましたか			
3.時間を遵守しましたか			
4.学習者に対して終始丁寧な対応ができましたか			
5.学習者の自立を促しましたか			
6.自分が話すだけでなく、学習者の話を良く聴き、回答を忍耐強く待ちましたか			
7.学習者のニーズを正確に受け取れましたか			
8.的確なアドバイスができましたか			
9.次回のスケジュールの確認をしましたか			
10.セッションの記録はとりましたか			

自由記述 _____

付録b.

チューター自己評価シート（学期用）

名前 _____ 日付 _____

担当コース _____

この学期内でチューターをした時間数 _____ 時間

あなたの自己評価をしてください。該当する番号にチェックをお願いします。

評価基準（1=できていない 2=ややできていない 3=普通 4=良くできた 5=とても良くできた）

- | | | | | | |
|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 1. 時間の遵守と毎回のセッションの準備をしています。 | 1
<input type="checkbox"/> | 2
<input type="checkbox"/> | 3
<input type="checkbox"/> | 4
<input type="checkbox"/> | 5
<input type="checkbox"/> |
| 2. 学習者にとって的確な支援を行ないました。 | 1
<input type="checkbox"/> | 2
<input type="checkbox"/> | 3
<input type="checkbox"/> | 4
<input type="checkbox"/> | 5
<input type="checkbox"/> |
| 3. 各資料の内容をきちんと把握しています。 | 1
<input type="checkbox"/> | 2
<input type="checkbox"/> | 3
<input type="checkbox"/> | 4
<input type="checkbox"/> | 5
<input type="checkbox"/> |
| 4. 効率的な学習方法を提案しました。 | 1
<input type="checkbox"/> | 2
<input type="checkbox"/> | 3
<input type="checkbox"/> | 4
<input type="checkbox"/> | 5
<input type="checkbox"/> |
| 5. 敬意を持ち笑顔で接しました。 | 1
<input type="checkbox"/> | 2
<input type="checkbox"/> | 3
<input type="checkbox"/> | 4
<input type="checkbox"/> | 5
<input type="checkbox"/> |
| 6. 学習者の自立を奨励しました。 | 1
<input type="checkbox"/> | 2
<input type="checkbox"/> | 3
<input type="checkbox"/> | 4
<input type="checkbox"/> | 5
<input type="checkbox"/> |
| 7. 良い傾聴をしました。 | 1
<input type="checkbox"/> | 2
<input type="checkbox"/> | 3
<input type="checkbox"/> | 4
<input type="checkbox"/> | 5
<input type="checkbox"/> |

8. セッションのペースは、適切でした。 1 2 3 4 5

9. スケジュールの確認をしています。 1 2 3 4 5

10. 毎回記録をきちんと作成しました。 1 2 3 4 5

あなたがよくできたと思っていることは何ですか。

あなたが改善することができたと思っていることは何ですか。

あなたがチュータリングにおいて、学習センターやスタッフの手助けを受けた内容についてコメントしてください。

署名 _____ 日付 _____

付録c.

グループチュータリングのコツ

グループチュータリングを行なうときは、以下のことを考えて運営しましょう。

1. あなたの自己紹介のあと、グループの学習者に**相互に自己紹介**をさせます。学習者は、同じクラスであってもお互いを知らないかも知れません。
2. 学習者がグループ学習をどのような分担で行なうのかを事前に決めてもらってください。**役割分担の設定**は、グループ学習のプロセスがうまくいく鍵になります。
3. 1人で管理可能な数は、**4～6人が理想的**です。グループの能力に差があるときは、グループを2～3に分割しそれぞれのグループにタスクを与え、あなたが回って様子を見てください。
4. 学習者から質問があった場合は、事務的なこと以外は、別の学生が答えることができるかもしれないので、**グループに質問を投げ返して**ください。
5. **すべての学生が話すよう**に促してください。おとなしい学生が簡単に見過ごされることがないように確認する必要があります。
6. 学習者に質問をし、**議論を促進**させます。決して講義をしてはなりません。
7. **黒板やホワイトボード**を学習者に積極的に使うよう勧めてください。
8. 学習者には、たくさんの**資料や文献等を要約**するよう求めてください。章や節の概説をまとめることで読解力と書く力が向上します。
9. セッションには、**常に出席すること**を奨励してください。積極的な学習者ほど定期的に他の研究会にも出席しています。それは、学習者にとって支援を得るための合理的な方法だからです。また、結果として孤立感を和らげます。
10. 自分の考えを人に押し付ける学習者や意見を述べることのない学習者がいる場合は、学習センターで**個別に指導**することも考慮してください。

11.グループでは、次の活動のいくつかを試してください。

- (1) 学習者同士で**ノートと比較**させてください。各学習者とグループとしての結論とのギャップについて学習者自身に考えるよう指示してください。
- (2) 学習者同士で**学習方法を交換**させてください。
- (3) あなたの**試験対策や資料、教科書の読み方**についてグループの話題にしてください。
- (4) 文字だけでなく**絵やチャートなどで情報を整理**するよう指示してください。
- (5) **定期試験問題を予想**させてください。
- (6) 議論については、**いろいろな角度や異なるレベルからの話**がでてくるように運営してください。

High Point University The Group Tutoring Sessionを元に作成

参考

スタッフによるチューター評価シート（学期版）

チューター：_____ 評価者 _____

コース名：_____ 日付： _____

該当する番号にチェックしてください。

評価基準（1=良くない 2=やや改善が必要 3=普通 4=良い 5 =素晴らしい）

1. チューターは、良いお手本になっていませんか？
（挨拶、アイコンタクトをする、的確な支援、前向きな姿勢、自信のある行動、時間厳守、セッションの準備）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

2. チューターは、フレンドリーな雰囲気と親しみやすさを確立していますか？（名前を呼ぶ、笑顔、ボディランゲージ、フィードバックをする）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

3. チューターは、学生をサポートしていますか？（成果を賞賛、学生と共感、学生の不安を軽減）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

4. チューターは質問を深く掘り下げていますか？（はっきりとした質問や回答をする、効果的に調査をする、学習者の反応を忍耐強く待つなど）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

5. チューターは良い傾聴をしていますか？（口頭および非言語コミュニケーション、言い換えなど）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

6. チューターは明確な説明を与えていますか？（必要に応じてくどい言い回しを避ける、学習者の理解のレベルで語彙を使用する、学習者が欲しい情報へ到達するように説明）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

7. チューターは、主題をよく把握していますか？（資料を十分に把握、理解を深めるための学習をする、正しい情報を与える）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

8. 各セッションのペースは適切ですか？（既に理解できているのに同じレベルにとどめるべきではない）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

9. チューターは、セッション中にいくつかの異なる方策を用いていますか？（事例、類推、写真、図表など）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

10. チューターは、学生の自立を奨励していますか？（学生の目標/目的/問題点を識別する手助けをするが、単に答えを教えるということはない）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

11. チューターは、学習者に敬意をもって接していますか？（人格を認めて、親切に対応する）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

12. チューターは、スケジュールの確認をしていますか？（最新のスケジュール、次回のセッション）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

13. チューターは、スタッフと情報交換をしていますか？（悩み、疑問点、支援方法など）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

14. チューターは、記録をとっていますか？（セッションごとの記録、記録を学習センターへ報告するなど）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

チュータリングの観察記録

チューターの長所

改善が必要なところ

参考

スタッフによるチューター評価シート（学期版）

チューター：_____ 評価者 _____

コース名：_____ 日付：_____

該当する番号にチェックしてください。

評価基準（1=良くない 2=やや改善が必要 3=普通 4=良い 5 =素晴らしい）

1. チューターは、良いお手本になっていませんか？
（挨拶、アイコンタクトをする、的確な支援、前向きな姿勢、自信のある行動、時間厳守、セッションの準備）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

2. チューターは、フレンドリーな雰囲気と親しみやすさを確立していますか？（名前を呼ぶ、笑顔、ボディランゲージ、フィードバックをする）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

3. チューターは、学生をサポートしていますか？（成果を賞賛、学生と共感、学生の不安を軽減）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

4. チューターは質問を深く掘り下げていますか？（はっきりとした質問や回答をする、効果的に調査をする、学習者の反応を忍耐強く待つなど）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

5. チューターは良い傾聴をしていますか？（口頭および非言語コミュニケーション、言い換えなど）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

6. チューターは明確な説明を与えていますか？（必要に応じてくどい言い回しを避ける、学習者の理解のレベルで語彙を使用する、学習者が欲しい情報へ到達するように説明）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

7. チューターは、主題をよく把握していますか？（資料を十分に把握、理解を深めるための学習をする、正しい情報を与える）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

8. 各セッションのペースは適切ですか？（既に理解できているのに同じレベルにとどめるべきではない）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

9. チューターは、セッション中にいくつかの異なる方策を用いていますか？（事例、類推、写真、図表など）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

10. チューターは、学生の自立を奨励していますか？（学生の目標/目的/問題点を識別する手助けをするが、単に答えを教えるということはない）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

11. チューターは、学習者に敬意をもって接していますか？（人格を認めて、親切に対応する）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

12. チューターは、スケジュールの確認をしていますか？（最新のスケジュール、次回のセッション）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

13. チューターは、スタッフと情報交換をしていますか？（悩み、疑問点、支援方法など）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

14. チューターは、記録をとっていますか？（セッションごとの記録、記録を学習センターへ報告するなど）

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

チュータリングの観察記録

チューターの長所

改善が必要なところ
