

大学事務職員を対象とした 学習支援職務ミニマム・スタンダードの開発

Development of the Minimum Standards of Learning Support for administrative Staff

野田 啓子**， 渡邊 あや*， 合田 美子*， 鈴木 克明*

Keiko NODA, Aya WATANABE, Yoshiko GODA, Katsuaki SUZUKI

*熊本大学大学院

**立命館アジア太平洋大学

Kumamoto University

Ritsumeikan Asia Pacific University

〈あらまし〉 大学を取り巻く様々な状況の変化に伴い、職員には、学生が、正課授業もしくは授業以外の時間や場所において主体的に学べるよう、指導や助言を行うことのできるスキルを身に付けることが必要とされている。本研究では、学生対応において職員が身に付けるべき学習支援職務ミニマム・スタンダードを開発した。スタンダードの開発には、米国および日本における学習支援職務コンピテンシーおよびガイドラインにおける共通項の抽出を行い、また、筆者勤務先における学生の窓口対応に関するアンケート結果を活用した。

〈キーワード〉 人材開発 スタッフ・ディベロップメント 社会人教育 OJT 評価項目

1. はじめに

大学事務職員は日常的に学生の対応を行う職業であるにもかかわらず、採用に関して、免許や資格は必要とされていない。大学卒業程度の学歴があれば、特殊な技能を持たなくても採用されている。また、大学事務職員の能力開発においては、様々な部署を経験することによって能力を磨くジェネラリスト型人材育成が一般的であり、異動後は当該職場で必要とされる知識やスキルを短時間で効率よく身に付けることが期待されている。標準的な知識やスキルについて、国内外の事例を調査し、最低限必要とされる項目の洗い出しを行った。

2. 米国・日本の学習支援職務 コンピテンシー・指標

2.1 米国の学習支援職務コンピテンシー

小貫(2010)によると、米国の大学においては、1960年代より正課授業以外の支援全てを担当する職員を「学生支援(Student Affairs)」と呼び、学生支援に関する専門的知識やスキルを身につけることで専門職としての位置づけを得てきたとされている。2000年代に入り、学生支援担当職が身につけるべき専門的コンピテンシーがいくつか提示されている。より高度な知識を持って学生の学習支援にあたる職員にとっても、また、専門的知識がないまま学生の学習支援を担当することになった職員のトレーニングの指針としても、これらのコンピテンシーリストが参照されているという。

専門的コンピテンシーについては、複数の団体

や研究者から異なるコンピテンシーリストが提示されている。本研究では、KUK et al. (2007)による「大学職員の初任者に求められるコンピテンシー」、Student Affairs Administrators in Higher Education (NAPSA)および American College Personnel Association(ACPA)が1998年に開発した Principles of Good Practice for Student Affairs(学生担当職のための優れた実践の原則)、NAPSA&ACPA (2010) Professional Competency Areas for Student Affairs Practitioners(アドバイジングと援助コンピテンシーエリアのベーシック項目)について、それぞれ共通する項目を抽出・分類した。

2.2 日本国内の学習支援職務指標

国内の学習支援職務ガイドラインは、名古屋大学が作成した「ティップス先生からの7つの提案『教務学生担当職員編』」を参考にし、上記の米国の3つのコンピテンシーとの共通項を整理した(名古屋大学高等教育研究センター 2007)。

2.3 筆者勤務先におけるアンケート項目

筆者の勤務先大学では、2011年に学生を対象に窓口対応やサービスについてのアンケートを実施した。大学が学生のニーズに応えることの「重要度」そして、学生本人の「満足度」について5段階で回答するものである。本研究では、重要度と満足度のギャップが大きい7つの設問と、上記の米国のコンピテンシーおよび名古屋大学が開発した指標との共通点を抽出した。

その結果、学習支援職務には、8つの共通スキル領域があることがわかった。

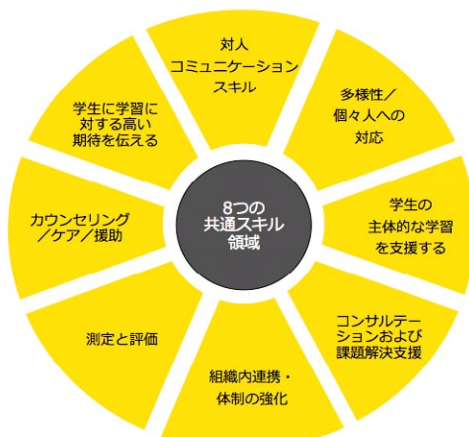


図1 学習支援職務8つの共通スキル領域

3. ミニマム・スタンダードの作成

8つの共通領域において、どのようなスキルが「ミニマム」レベルのスキルとして期待されるのかをスタンダードとして具体的な行動内容で示すこととした。

表1 学習支援職務ミニマム・スタンダード

(1) 学生が相談しやすい雰囲気を作り、相談をしっかりと聴き、内容を正確に理解することができる。(対人コミュニケーションスキル)
(2) 学生の人生経験の違い、文化の違い、性差などの多様性を受け止め、学生個人に適した対応をすることができる。(多様性/個人への対応)
(3) 学生が自分自身で必要な情報を得て、自身で目標設定を行えるよう支援することができる。(学生の主体的な学習を支援する)
(4) 学生が持つ課題を理解し、解決に導くための知識、情報等の資源を示し、指導や支援をすることができる。(コンサルテーションおよび課題解決支援)
(5) 学生支援のためのサービスや、学びやすい環境を創出するために、関連部門との連携を行うことができる。(組織内連携・体制の強化)
(6) 学生がどのような学習支援を必要としているのかを見極め、適切なレベルから開始できるように支援し、学習支援の効果としての学生の成長を測定することができる。(測定と評価)
(7) 問題を抱える学生に対して、相談活動および必要な援助を行うとともに、継続的な目配りを行うことができる。(カウンセリング/ケア/援助)
(8) 大学の理念やミッション、方針を理解し、大学全体が高い学習到達を築けるよう、学生に期待を伝え、学習意欲を高めることができる。(学生に学習に対する高い期待を寄せる)

4. 考察と今後の課題

今回対象とした既存の4つの指標のうち、8つの領域全てを網羅している指標・課題はなかった。全ての指標・課題において、「対人コミュニケーションスキル」に関する項目があること、「学生の主体的な学習支援」、「組織内連携および体制の強化」、「学生に高い期待を寄せる」ことは、一般的な大学職員初任者には求められていないが、学習支援担当職にとってはたとえ入門レベルであっても重要であり、ほぼ必須のスキルであると言えることがわかった。

また、「測定と評価」を含む指標が多かったことは、学習支援が常に測定と評価と切り離せない関係にあることを示しており、大学において学習支援を考える際の興味深い示唆を得ることができた。支援の結果学生がどのように成長しているのか評価する仕組みの整備が今後の課題である。

付記

本発表は、第2-4 著者の指導で執筆した修士論文(野田 2012)のうち、学習支援職務ミニマム・スタンダードの開発部分を報告するものである。

参考文献

- 小貫有紀子(2010)米国高等教育における学生担当職員の専門職能開発(PD)の体系化. 高等教育研究 13:81-100
- 中井俊樹、齋藤芳子(2007) アメリカの専門職団体が描く学生担当職員像—学生担当職のための優れた実践の原則—. 名古屋高等教育研究 7:169-185
- 名古屋大学高等教育研究センター(2007) ティップス先生からの7つの提案「教務学生担当職員編」
<http://www.cshe.nagoya-u.ac.jp/seven/studentaffairs/index.html>
- 野田啓子(2012) 大学事務職員を対象とした学習支援職務ミニマム・スタンダードおよびeラーニングプログラムの開発. 熊本大学大学院社会文化科学研究科教授システム学専攻 2011年度提出修士論文
- ACPA and NASPA (1997) Principles of Good Practice for Student Affairs
<http://www.acpa.nche.edu/pgp/princip8.htm>
- ACPA and NASPA (2010) ACPA and NASPA Professional Competency Areas for Student Affairs Practitioners
http://www.naspa.org/programs/prodev/Professional_Competencies.pdf
- KUK, L., COBB, B., and FORREST, C.S., (2007) Perceptions of Competencies of Entry-level Practitioners in Student Affairs, Journal of Student Affairs Research and Practice, 44(4): 664-691, Student Affairs Administrators in Higher Education
<http://journals.naspa.org/jsarp/vol44/iss4/art3/>