

【資料】

北星学園大学ラーニング・コモンズ  
における個別学習相談の変遷  
— コロナ禍を経た今後の課題 —

高 橋 あすみ

## 資料

# 北星学園大学ラーニング・コモンズにおける個別学習相談の変遷 —— コロナ禍を経た今後の課題 ——

高橋 あ す み

Asumi TAKAHASHI

## 目次

1. 大学における学習支援
2. 個別学習相談の概要
3. 個別学習相談の利用状況
4. 利用状況にみる学生のニーズと個別学習相談の課題
5. 今後の個別学習相談における工夫
6. 本稿の限界と今後の展望

## [Abstract]

## Changes in Individual Learning Counseling at Hokusei Gakuen University Learning Commons: Future Challenges after the COVID-19 Crisis

Learning Commons, which supports students' independent learning, opened at Hokusei Gakuen University on October 2015. This study aimed to summarize the use of individual learning counseling over the past 6 years and 10 months and discuss future issues regarding learning support for students. A total of 1,245 counseling were used, with an increasing number every year except for the 2019 and 2020 academic years during the coronavirus disease 2019 crisis. The counseling dealt with a wide range of learning issues, such as personal computer operation, logical text organization and statistical data analysis, and study methods. However, a low number of students used the service, accounting for approximately 1.3% of the current students. These situations were related to the following factors: the strength of the student's learning support needs, academic help-seeking, and provided service content. In the future, an orientation for new students might give students the option of individual learning counseling as soon as possible. Additionally, reviewing the counseling hours and considering the response to students who are frequent users was found necessary to increase the spare capacity of the counseling staff to respond to a wide variety of students.

## 1. 大学における学習支援

大学における学習支援について、清水・中井(2022)は「学生の学習にかかわる課題解決の支援を個別および組織的に提供する活動の総称」と定義している。学習支援を学生支援の中でも特に重視する領域として選んでい

る大学・短期大学は9割近く(独立行政法人日本学生支援機構, 2020), ほとんどの大学でその重要度が認識されている。具体的な施策として、学習に関する多様なアプローチを担う学習支援センターを設置して、リメディアル教育やピア・サポート活動を行う大学まで幅広い(e.g. 鈴木, 2019; 米谷・山内, 2020)。

キーワード: ラーニング・コモンズ, 学習支援, 学習相談, 学業的援助要請

Key words: learning commons; learning support; learning counseling; academic help-seeking

学生にとっては、授業を理解できていることが大学適応にかかわり（松井・田中・中村, 2012）、学習に関する困り感や学業不振は、抑うつ状態や休退学とも関連する（成田・星野・八藤後・小野里・谷口, 2019；藤原・富永・押味, 2013）。すなわち、学習支援は単に学生が単位を修得して卒業・修了を目指すための支援にとどまらず、適応的な学生生活の基盤を支えるものである。

北星学園大学ラーニング・commons（Learning Commons：以下 LC と略記）も、学生の主体的な学修、様々な学びを支援する施設として、2015年10月1日に開設された（北星学園大学学習サポートセンター, 2018）。LC の 6 つのエリアは、学生が自主的な学びやグループ学習に活用するために開かれている。さらに学習サポートデスクが配置され、学習支援専任の教職員が学習にかかわる課題——学生が自覚している場合も自覚していない場合もあるが——解決を支援し、自律的な学習を促すさまざまな活動を展開している。

これまで継続して行われている主な学習支援プログラムは、(1) 個別学習支援、(2) 学習セミナー、(3) 個別学習相談の 3 種類に大別される。(1)は、日本語のライティング、数学、統計<sup>1)</sup>、プレゼンテーションに関するチュートリングを提供する支援である。ライティング支援については、松浦・田村・石垣 (2018) に詳しい。(2)は、メールマナーやレポートの書き方、批判的思考などのアカデミックスキルを扱う単発のセミナーの開講である。そして(3)は、学習上の問題や悩みに関するあらゆる相談に専任教職員が応じるものである。2015～2018年度は、(1) 個別学習支援や(2) 学習セミナーの利用者推移には波があるが、(3) 個別学習相談については、利用者の増加傾向と相談時間の長期化が報告されており、LC 開館以来、個別学習相談のニーズが高いことがうかがえる（永井・廣川・米谷・中村, 2020）。

しかしながら、LC で支援できる内容と、学生の学習活動全般に必要な支援との乖離が少なからずあることも指摘されている（永井ら, 2020）。とりわけ2020年以降は COVID-19 への対応のために大学のあり方には大きな変化が生じ、コロナ禍当時、本学学生の多くは課題量の多さや、課題の提出期限への不安を感じていたことが示されている（金子・永井, 2020）。この時期から LC の開館状況や学習支援の提供方法も変容しているが、学生の課題量の増加を受けて LC で提供する学習支援の時間を延ばすといった対応がとれているわけではない。このように今後も大学や学生が社会の影響を受けることをふまえて、LC で提供する学習支援はどのようなものであるべきか、検討し続けることが重要である。

そこで本稿は、本学 LC で提供されてきた学習支援の中でも、学生が抱えるあらゆる悩みや課題を扱う個別学習相談について、開館当初から現在までの利用状況を多角的な視点で整理する。そして、本学の学生に対する今後の学習支援のあり方や課題を議論することを目的とする。まずは個別学習相談の概要を説明した上で、利用状況の集計結果をもとに論じることとする。

## 2. 個別学習相談の概要

### 2-1. 相談スタッフ

個別学習相談は LC の専任教職員が、学生のあらゆる学習相談を受け付ける支援の一つである。LC 開館当初から2017年度までは非常勤助手 2 名が配置されていたが、2018年度からは嘱託の専任助教が置かれるようになり、助教・助手各 1 名体制となっている（表 1）。相談業務において助教と助手に区別はないため、本稿では相談スタッフと表記する。

学生に対応するスタッフは担当制ではないが、相談スタッフの専門性や学生との信頼関係から、特定の相談スタッフを学生が希望する

場合は妨げない。また、支援に多様な視点を取り入れるために、同一の相談内容を二人の相談スタッフが対応することもある（例：志望理由書の確認）。

表1 学習サポートデスクの相談スタッフ

	役職	専門領域	在籍年度
A	助手	認知心理学	2015～2016
B	助手	動物心理学	2015～2021
C	助手	日本語学	2017
D	助教	教育心理学	2018～2020
E	助教	臨床心理学	2021～現在
F	助手	計算幾何学	2022～現在

## 2-2. 相談場所

主な相談場所は(1)カウンター、(2)チュートリアル&サポートエリア、(3)相談室、の3種類である(写真)。(1)はLCの入口付近に配置されていて、気軽な相談が可能である。(2)は学生が他の学生の目を気にせず集中したい場面、例えば文書の添削や面接練習で使用されることが多い。(3)は個室であるため、個人的な事情にまで触れる場合に使用することが多い。いずれの場所も、学生が自ら使用を希望したり、相談スタッフが使用を提案したりする。

## 2-3. 相談可能時間

学生は相談スタッフが在席している平日に学習相談が可能である。2015年の開館当初から2020年2月末までは、LCの平日の開館時間9:00～21:00に対して、9:00～19:00の間に相談を受け付けていた。コロナ禍でLCの開館状況が大きく変動したのに伴い、相談できる時間帯もその都度変動した(図1)。2022年度にはLCの開館時間が9:00～20:00に落ち着いたこと、午前中よりも夕方から夜にかけての相談が多い傾向があったことから、10:00～20:00に相談スタッフ1名がなるべく在席するようにシフトが組まれている。



写真1. カウンター

カウンターの机は2つ並んでおり、通常は無人で、学生対応の際に着席する。もう片方の机には北星ピア・サポーターが在席している。奥のガラス張りの部屋は学習サポートデスク。



写真2. チュートリアル&サポートエリア

衝立で区切られており、他の学生からは見えにくい。コロナ禍以降は机にパーテーションを配置。ホワイトボードの利用や投映も可能。



写真3. 相談室

学習サポートデスクと隣り合った場所に位置し、窓はない。普段は施錠していて学生の自由な出入りはできない。

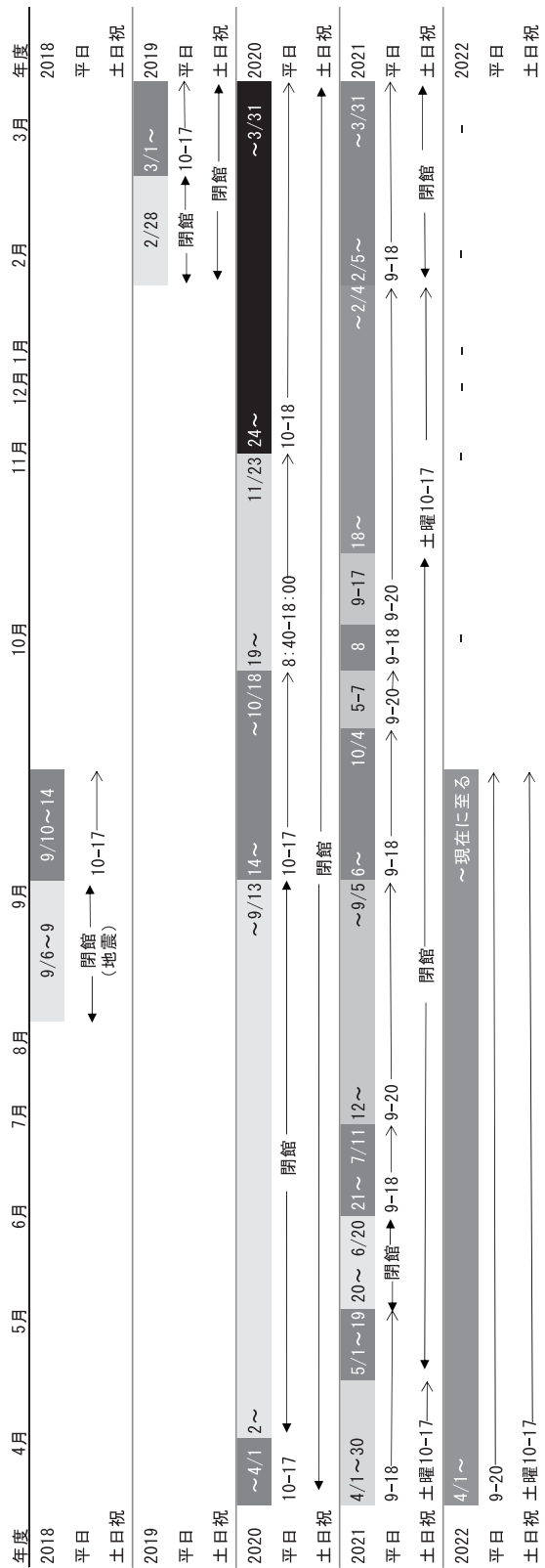


図 1 LCの開館状況の変動

(注) 2015年10月の開館から2017年度までの通常開館 (平日 9:00~21:00, 土日10:00~17:00) に対して, 開館日時の変動を示している。各年度の一段目には変更があった日付 (X/Y) を示し, 二段目には平日の開館時間, 三段目には土日祝日の開館時間を示した。開館期間中の時間は→, 閉館期間は←→で表記。

(注2) 2018年9月は北海道胆振東部地震があり臨時閉館した。2020年度の4月2日からは新型コロナウイルス感染症による非常事態となり半年間閉館した。その後, おもに平日の開館時間を変動させながら, 現在の開館形態 (平日 9:00~20:00, 土曜10:00~17:00) で落ち着いている。

本学の時間割は1講義90分であるが、コロナ禍前まで1回の学習相談の上限時間は決められていなかった。しかし、2020年度にオンライン相談が導入された際に、相談スタッフの中で長くても90分程度という認識が生成され始めた。現在では学習相談は1回につき最大90分までが望ましいという認識を相談スタッフが共通して持っているものの、この時間の枠組みは厳密ではない。

#### 2-4. 相談手段

開館当初から現在までLCでの対面相談を基本としているが、コロナ禍以降の閉館期間中にZoomによるオンライン相談が導入された。その後、現在まで対面とオンラインを併用している。学生は理由を問わず、対面相談かオンライン相談を希望できる。オンライン相談の場合、相談スタッフは学習サポートデスクの自席か相談室内から対応している。

#### 2-5. 相談受付方法

学生が事前予約する場合（予約対応）と、LCですぐに相談が始まる場合（即時対応）とがある。予約はLCで直接受け付けてもいるが、2021年後期からは簡便化を図り、大学が契約しているMicrosoft社のMicrosoft Bookingsを導入した。ここで学生が氏名などの情報、相談手段（対面・オンライン）、相談場所の希望、相談内容（卒論・ゼミ論関係かそれ以外か、詳細な内容）を入力すれば予約は完了する。この予約サイトには、大学公式ホームページや学習管理システムMoodleの専用コースからアクセスできる。

即時対応の場合、LCで学生に声をかけられたときにカウンター等に案内して相談を始める。Wordの操作に関する質問など簡易な相談が多いこともあり、現状は受付用紙が存在せず、支援の中で学生の情報を口頭確認している。

#### 2-6. 支援方針

LCの運営方針は、学生の主体的な学習の促進であり、個別学習相談においても学生の学習が円滑に進むような支援を目的としている。そのため、課題の解答・解法、専門的な内容などを直接的に教えることはせず（永井ら、2020）、学生が授業や課題に自力で取り組めるための支援を行う。卒業論文やゼミ論文に関する悩みや課題の場合、本来は指導教員の指導範疇であるという考えに則り、学生が指導教員に個別学習相談を受ける旨を伝えて来ているかを確認した上で、補助的な相談に限って対応する<sup>2)</sup>。しかし、中には指導教員に相談しにくいために来ていると話す学生もいる。その場合は指導教員とのコミュニケーション方法について支援する。それでも頻回な相談がある場合は、指導教員に連絡して個別学習相談の活用法について話し合うことがある。

また、学内部署とは積極的な連携を図っている。具体的には、学生の悩みに適した他の部署があるときに適切な窓口——履修関係は教育支援課、就職や公務員試験関係は就職支援課、PCの不具合などは総合情報センターのサポートデスク——へ案内している。また、学生の了解や同意を得たときに、医務室、アクセシビリティ支援室、学生相談室と情報共有をすることもある。

以上の基本的な個別学習相談の方針は相談スタッフ間で共有しているが、細かな支援方法は各スタッフに裁量がある。例えば、筆者（相談スタッフE）は臨床心理学の専門性を活かし、学習の課題が学生生活の困難に直結するような場合には、学生に提案して、困った時のみではなく、定期的な個別学習相談の機会を提供するようにしている。

#### 2-7. 相談記録

専用のExcelファイルに相談日時、学生の情報、相談内容と対応等を簡潔に記録する。

表 2 相談内容の分類

NO	カテゴリ	支援する具体例
1	Excel の使い方・紹介	グラフの作り方, 関数, ピボットテーブル
2	Power Point の使い方・紹介	図の作成, アニメーション, スライド作成
3	Word の使い方・紹介	Word のレイアウト設定, 目次作成
4	インターネット・web作成	講義『情報活用』の課題, HTML タグ
5	プレゼンテーション・発表課題	発表の内容や構成, 方法, デザイン
6	メールの使い方・文面の確認	先生や学外の人へ送るメールの添削, 署名作成
7	レポート課題	レポートの書き方, 記載内容
8	各種機材	LC 内の機材や設備, パソコンの使い方
9	教材等の使い方・紹介	Moodle の使い方, OneDrive の使い方
10	研究・実験・調査	卒業研究のテーマ設定, アンケート, 研究計画
11	語学・言葉	日本語・外国語を問わない文章表現, 誤字脱字
12	構成・アウトライン・論理展開	文章の構成や論理
13	考え・スケジュール等の整理	研究テーマ, 課題の整理, 進学先の検討
14	資格・検定情報	認定心理士, 情報処理技術者試験, 英語検定
15	書式	引用文献の書き方, 脚注, ページレイアウト
16	制度・サービス・設備等の紹介	図書館関連の利用, 学習支援プログラムの内容
17	統計・集計・分析	心理統計, 卒業研究の分析, 統計ソフトの結果
18	勉強方法の相談や試験勉強	特定の授業のテスト勉強の方法, 院試の勉強法
19	その他ソフトウェアの使い方・紹介	CiNii, Outlook, jamovi, SPSS
20	その他課題	専門的な授業の課題の理解, 課題提出先
21	その他授業内容	ゼミのグループワーク, 専門的な授業の理解
22	その他悩み・不安	受験の面接練習, 指導教員との関係, 進路
23	その他文書・書類	レジュメの確認, 志望理由書
24	その他	その他分類不能なもの

相談内容については、自由記述だけでなく、表 2 にある 24 カテゴリから当てはまるものを一つ記録する。継続的な支援が必要な学生の場合は、別途記録を残しスタッフ間で共有する。

### 3. 個別学習相談の利用状況

個別学習相談の利用状況を整理するため、上述した相談記録の Excel シートを用いて、個別学習相談の利用状況を集計した。具体的には、個別学習相談の運用が始まった 2015 年 12 月から 2022 年 9 月末までの 6 年 10 か月を集計期間とした。

相談内容(表 2)は、学生の主訴が「データの分析の質問」であった場合も、相談スタッフが「Excel の使い方を支援した」と考えた場合は、「1. Excel の使い方・紹介」の相談対応として記録が残る。また、相談内容によっては複数の分類にまたがる場合もあるが、相談スタッフが任意で一種類を記録している。以上の経緯から、今回の集計ではこれまでの記録の確認や統一などはせずにそのまま集計した。

#### 3-1. 年別の相談数

延べ相談件数は 1,245 件で、12 か月分の集計がそろっている '16 ~ '21 年度の年間平均

表3 年度別の相談件数

年度	延べ相談件数	相談学生数	学生一人当たりの 平均相談回数 (SD)	学生一人の 最大相談回数
15	22	15	1.4 (0.8)	4
16	159	60	2.6 (3.2)	18
17	190	69	2.7 (4.8)	37
18	207	70	2.9 (6.8)	55
19	137	53	2.5 (3.9)	28
20	66	27	2.4 (1.9)	8
21	251	68	3.6 (4.8)	27
22	213	57	3.7 (5.9)	38

(注) 2015年度は12～3月まで、2022年度は4～9月まで半期分の集計のみ。相談学生数には学籍番号が不明だった学生を含まないため、学生一人当たりの平均相談回数、及び一人の最大相談回数は、不明だった記録を除いて計算した。

相談件数は168件であった。年度別の件数は表3のとおりである。LC開館から'18年度にかけては増加し、その後2年間は減少していた。しかし翌'21年度は251件と最多件数を記録している。さらに'22年度は上半期の6か月間で既に213件となっており、年間件数の最多記録を更新する勢いである。

次に、学籍番号に基づいて個人を区別した場合の実質的な相談人数を年度ごとに集計した(表3)。平均して毎年約52名の学生が個別学習相談を利用していた。これは本学の在学生数約4,000名<sup>3)</sup>のうちの1.3%に当たる。一人あたりの年間利用回数は平均2～3回で

あったが、過去には利用回数が一年に50回以上と頻回な学生も存在した。

### 3-2. 月別の相談件数

図2に月別の相談件数を示した。平均月間相談件数は15件であった。年によって偏りがあるものの、一般に7月に第1ピーク(平均25件)、11月に第2ピーク(平均26件)を迎え、年度末の2、3月は平均5件と一貫して少なかった。

### 3-3. 相談開始時間帯による相談件数

相談が開始された時間帯を図3に示した。

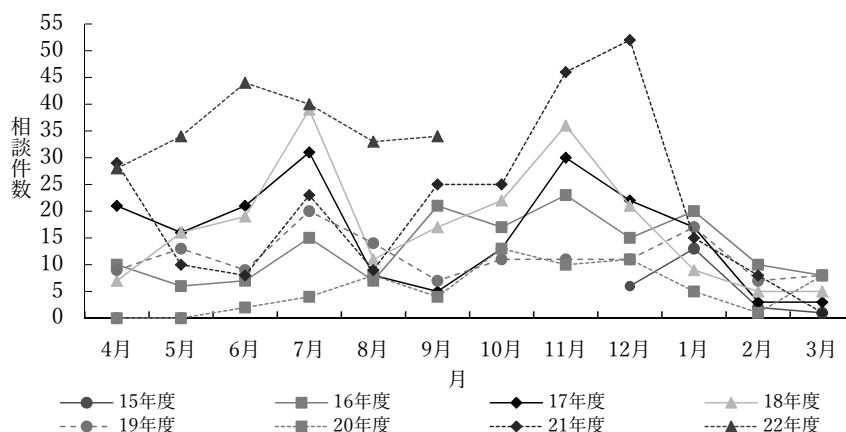


図2 年度別の月別相談件数



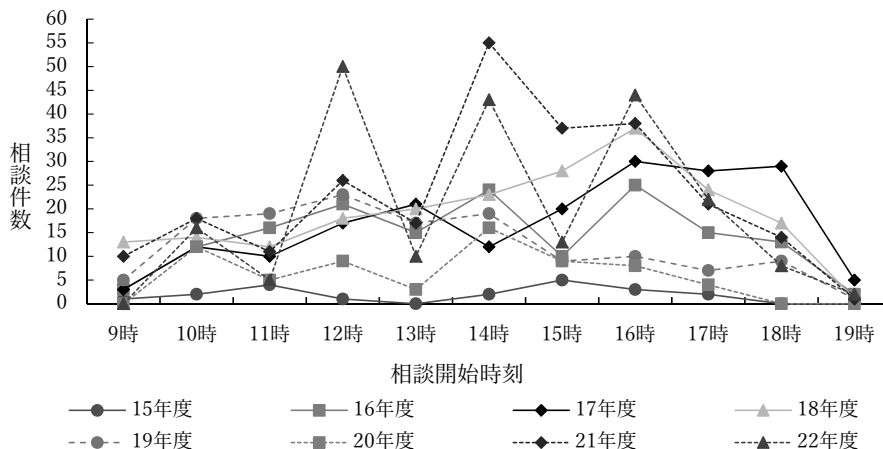


図 3 年度別の相談開始時刻

(注) 9時前に 1 件, 20時以降に 2 件の記録があったが, グラフには含んでいない。

概して相談開始は14時台と16時台(平均24件), 12時台(平均21件)に多いことが見受けられたが, 年度によって傾向は異なっていた。例えば'17年度は夕方にかけて増加傾向がみられ, '19年度は正午をはさんで減少傾向にあった。

### 3-4. 学部学科別の相談件数

各学部学科の相談件数を表4に示した。学

科による差はあるものの, これまでに全学科の学生が個別学習相談を利用したことがあった。合計では福祉心理学科331件(26.6%), 英文学科182件(14.6%), 福祉計画学科135件(10.8%)の3学科の学生で半数を占めた。'16, '17年度で経営情報学科, 短大英文学科に件数が多いのは, 同一個人(単一あるいは複数人)の相談頻度が反映されているためであった。コロナ禍以降は, 総じて社会福祉学

表 4 学部・学科ごとの年度別相談件数

学部 年 度	文学部		経済学部			社会福祉学部			短期大学部		その他	
	英 文	心 コ ミ	経 済	経 情	経 法	計 画	臨 床	心 理	英 文	生 活	そ の 他	不 明
15	0	2	2	1	4	0	8	1	1	0	2	1
16	33	9	5	12	11	1	21	8	51	1	2	5
17	53	26	12	44	9	4	8	6	24	1	0	3
18	27	12	12	27	9	8	12	90	5	3	0	2
19	13	4	2	11	7	34	13	42	2	7	0	2
20	3	4	2	6	6	9	18	17	0	0	1	0
21	11	32	5	17	7	64	38	69	0	0	2	6
22	42	24	4	1	6	15	9	98	2	8	4	0
合計	182	113	44	119	59	135	127	331	85	20	11	19
%	14.6	9.1	3.5	9.6	4.7	10.8	10.2	26.6	6.8	1.6	0.9	1.5

注)「その他」には大学院生や留学生が含まれる。割合(%)は総計に対する学科別計。

部の学生の相談対応が多かった。

### 3-5. 相談内容

各年度の相談件数は表5のとおりである。これまでで最も多かった相談は「17. 統計・集計・分析等」(118件)であり、ついで「3. Wordの使い方・紹介」(105件), 「6. メールの使い方・文面の確認」(104件)であった。全体的な傾向として、コロナ禍前まではExcelやWordの使い方, メールの文面の確認など, PC上の操作に関する基本的な相談が多かったことがうかがえる。'21年度は相談内容にあまり偏りがなかった一方で, '22年度はレ

ポート課題や文章作成に関する相談対応が多かった。

次に学科によって相談内容が異なるのかどうかをクロス集計に示した(表6)。一つの学科から合計20件以上の相談があったのは, 福祉計画学科の「3. Wordの使い方・紹介」(24件), 心理・応用コミュニケーション学科の「17. 統計・集計・分析等」(23件), 福祉心理学科の「17. 統計・集計・分析等」(66件), 「12. 構成・アウトライン・論理展開など」(31件), 「1. Excelの使い方・紹介」(23件), 「6. メールの使い方・文面の確認」(22件), 「18. 勉強方法の相談や試験勉強について」(22件)で

表5 年度別・相談内容別の相談件数

NO	内容/年度	15	16	17	18	19	20	21	22	合計
1	Excelの使い方・紹介	1	13	11	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	11	1	86
2	Power Pointの使い方・紹介		6	13	7	3	2	11		42
3	Wordの使い方・紹介	<b>6</b>	<b>20</b>	15	15	<b>21</b>	6	16	6	105
4	インターネット・web作成		13	11	8	2	4			38
5	プレゼンテーション・発表課題	<b>6</b>	8	10	7	3	3	17	10	64
6	メールの使い方・文面の確認		6	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	5	21	3	104
7	レポート課題		2	11	5	3	4	4	<b>25</b>	54
8	各種機材	1	13	12	7	4		4	5	46
9	教材等の使い方・紹介		2	2	3	1			3	11
10	研究・実験・調査		6	11	8	1	7	24	9	66
11	語学・言葉		3	7	6	2	1	11	15	45
12	構成・アウトライン・論理展開		3		6	2		22	<b>44</b>	77
13	考え・スケジュール等の整理		3	6	7	1		15	12	44
14	資格・検定情報	1	2	1		2		1	1	8
15	書式	1	12	5	8	6		15	3	50
16	制度・サービス・設備等の紹介		1	3	2	1	1	2	1	11
17	統計・集計・分析	1	10	13	<b>46</b>	<b>19</b>	4	8	17	118
18	勉強方法の相談や試験勉強			6	4	3	1	11	19	44
19	その他ソフトウェアの使い方・紹介		<b>18</b>	4	4	6	2	8	4	46
20	その他課題		4	7	7	1	5	6	2	32
21	その他授業内容		4	4	1		1	3	5	18
22	その他悩み・不安	2			1	4	7	16	7	37
23	その他文書・書類	<b>3</b>	9	12	5	8		15	6	58
24	その他		1	2		8	5	10	15	41
	総計	22	159	190	207	137	66	251	213	1245

(注) 空欄は0件。太字部分はその年の相談件数の10%を超える件数。

表 6 学科と相談内容のクロス集計による相談件数

内容	英文	心 コ ミ	経 済	経 情	経 法	計 画	臨 床	福 心	短 英	生 活
1 Excel の使い方・紹介	13	7	3	11	4	6	15	<b>23</b>	1	2
2 Power Point の使い方・紹介	8	1	7	5	1	7	3	7	3	
3 Word の使い方・紹介	13	7	6	7	8	<b>24</b>	19	10	4	5
4 インターネット・web 作成	10	1	3	1	2	1	3	11	6	
5 プレゼンテーション・発表課題	5	9	3	8	2	8	9	7	8	4
6 メールの使い方・文面の確認	13	4	8	18	6	14	7	<b>22</b>	7	3
7 レポート課題	16	6		5		1	9	15	2	
8 各種機材	13	2	1	3	7	2	1	3	9	2
9 教材等の使い方・紹介	1	1	3	1			1	1	1	2
10 研究・実験・調査	8	14	1	7		15	1	15	4	
11 語学・言葉	7	10		2	1	2	4	14	3	
12 構成・アウトライン・論理展開	15	2			3	16	6	<b>31</b>	3	1
13 考え・スケジュール等の整理	4	4		7	3	6	2	15	3	
14 資格・検定情報	1				2			2	3	
15 書式	12	4	1	3	3	2	10	7	5	1
16 制度・サービス・設備等の紹介	1	2		1	2	1	1	1		
17 統計・集計・分析	8	<b>23</b>	2	2		5	7	<b>66</b>	3	
18 勉強方法の相談や試験勉強	3	6	1	6	1	2	3	<b>22</b>		
19 その他ソフトウェアの使い方・紹介	11	1	2	11	1	1	5	7	5	
20 その他課題	5	3		8	4		3	8	1	
21 その他授業内容	3		1	2	2		3	3	3	
22 その他悩み・不安		4		3		7	3	16		
23 その他文書・書類	10		1	6	2	7	8	10	10	
24 その他	2	2	1	2	5	8	5	15	1	

(注) 空欄は 0 件。太字部分はセルが 20 件を超えるところ。

あった。

### 3-6. 相談時間

一回の相談における所要時間は平均して 32.8 分 (SD=36.0) であった (表 7)。全体では 30 分未満で終わった相談が 729 件 (58.6%) と半数を占めていた。ただし '22 年度に関しては 60 分以上の相談件数が 55 件 (22 年度の 25.8%), 90 分以上の相談件数が 63 件 (29.6%) と、長時間の相談件数が増加していた。そこ

で相談内容と相談時間の関連を見るために、相談内容の全体の件数に対して、60 分以上の時間が掛かった相談件数の割合を算出した (図 4)。その結果、「12. 構成・アウトライン・論理展開など」(55.8%), 「13. 考え・スケジュール等の整理」(50.0%), 「7. レポート課題」(50.0%), 「17. 統計・集計・分析等」(39.0%), 「24. その他」(39.0%), 「18. 勉強方法の相談や試験勉強について」(38.6%), 「22. その他悩み・不安について」(35.1%) は、

表7 相談の所要時間

年度	M (分)	SD (分)	所要時間別相談件数					不明	
			10分未満	30分未満	60分未満	90分未満	90分以上		
15	27.5	26.4	3	12	4	1	2	0	
16	17.8	23.6	71	49	29	5	5	0	
17	23.9	32.8	86	50	25	16	13	0	
18	31.4	36.1	63	58	41	25	20	0	
19	20.6	19.1	33	64	29	8	2	1	
20	47.3	60.0	10	26	8	7	15	0	
21	31.6	31.5	53	97	48	29	23	1	
22	58.6	36.2	19	35	41	55	63	0	
全体	32.8	36.0	N	338	391	225	146	143	2
			%	27.1	31.4	18.1	11.7	11.5	0.2

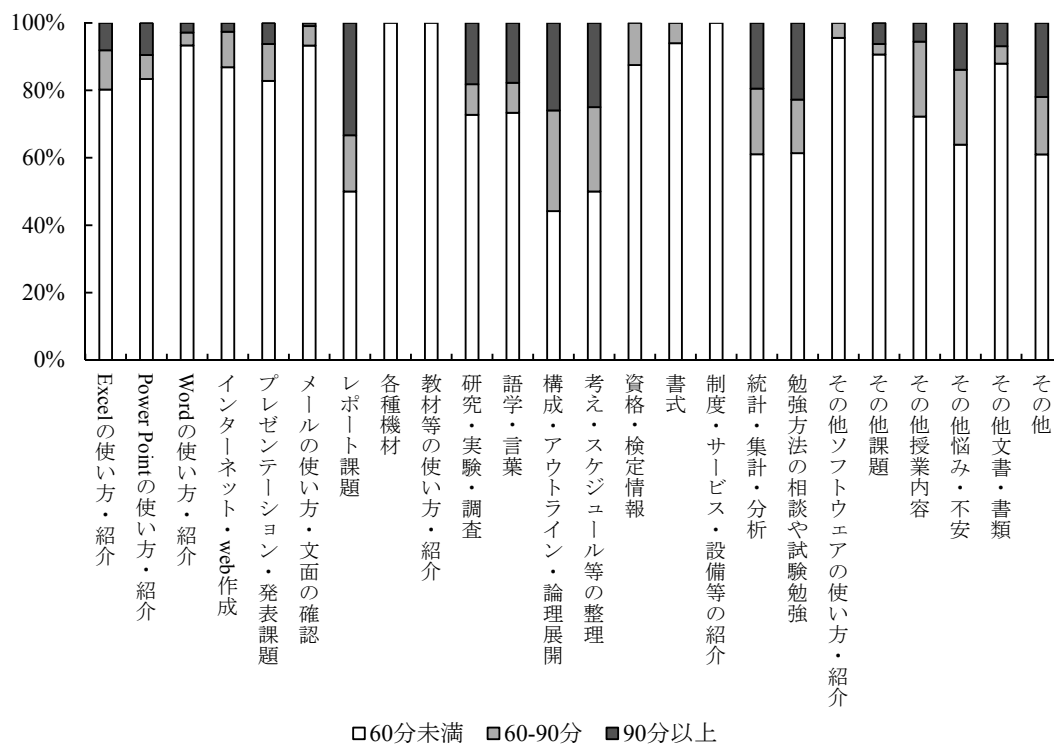


図4 相談内容による所要時間の割合

所要時間が長く掛かる傾向があった。

#### 4. 利用状況にみる学生のニーズと個別学習相談の課題

##### 4-1. 相談利用状況のまとめ

ここまで、LC開館から6年10か月にわたる個別学習相談の利用状況を確認し、現状を整理した。本学の個別学習相談の状況は次のようにまとめられる。

- (1) 年間の相談件数はコロナ禍の'20年度を除き、増加傾向にある。
- (2) 個別学習相談を年に一回でも利用している学生は、在学生の1.3%程度である。
- (3) 全学科からの利用履歴があるものの、福祉心理学科、英文学科、福祉計画学科の学生からの相談が半数を占める。
- (4) 相談件数は7月や11月に多く、年度末に少ない。
- (5) 相談利用は昼から夕方にかけて多い。
- (6) 相談内容は、PCソフトの操作、統計やレポート課題、文章作成、勉強方法に関するものが多い。
- (7) 相談は1回30分程度で終わることが大半である。一方、文章の構成やレポート課題、分析、勉強方法などの相談は1時間以上かかる傾向がある。

LCの個別学習相談は、ExcelやWordの操作など簡易な課題から、文章の論理構成やデータの解析など課題の内容に踏み込むもの、勉強方法の相談や不安の整理に至るまで、幅広い学習課題を支援対象としていた。テスト期間やレポート提出前である7月や、卒業論文提出時期の11月に相談件数が多かった点からは、単位修得や卒業に関連する大きな課題に差し掛かっている学生の支援ニーズが顕著であると考えられる。全体的な相談学生数の増加傾向は、学習支援のニーズの高まりや、

個別学習相談が学生の学習に与えられる効果が増している(竹中, 2022)と考えることができる。

##### 4-2. 学科による利用状況のちがひ

学科による相談件数の多寡には、学生の学習支援ニーズとの関連が考えられる。例えば、正課がつまずきを抱えやすい内容であるかどうか、課題の与えられる頻度、卒業論文やゼミ論文の有無などである。

また、進路選択の違いも影響していることが考えられる。本学の学生は一般就職や公務員試験などを希望することが一般的であるが、試験対策に関する具体的な支援はLCで積極的に対象としていない。一方で、大学院進学については研究計画書の作成や面接練習などを積極的に支援している。心理学専攻の学生には、資格取得の関係で大学院進学がより身近であることも学科による相談件数に偏りがある理由であろう。

他方、学習サポートデスク側の要因も学科による相談件数の違いに影響を与えていると考えられる。心理系の学科に専門的内容に踏み込むような相談が多かった背景に、相談スタッフの専門性を無視できないだろう。これまでの6名の相談スタッフのうち4名は、種類は異なるものの心理学を専門としており、学生にその情報は隠されていない。そのため、心理学を専攻する学生には特に相談しやすい環境となっている可能性がある。

さらに'19年度から相談件数が増加している福祉計画学科については、学科からの依頼で新入生の必修授業においてLCを紹介する機会があることが関連すると考えられる。この授業では'19年度より毎年度、LCの専任教職員が新入生向けにLCの使い方や学習支援プログラムを30分程度で紹介している。そのため、他学科より利用が多いことが推測される。

### 4-3. 全体的な利用学生の少なさ

ここまでで、LCの個別学習相談は本学の学生の多様なニーズを受け止め、応える機会を増やしていることが示唆された。しかしながら、相談件数が増しているといえども、個別学習相談の利用は全学生の中でもごく一部の学生に限定されていると言わざるを得ない。このことはどう捉えればよいだろうか。

幾つかの観点があるが、楽観的に解釈すれば、ほとんどの学生が支援を必要としていない状況にあるということになる。困ったことがあっても自分自身で調べたり、学科教員に尋ねたり、友人同士で学習し合ったりして、解決できている可能性は十分にある。また、LCで提供している他の学習支援を活用できている可能性もある。特に文章の構成やレポート課題に関するニーズは高いと考えられたが、LCではライティングのチューティングや、レポートに関する学習セミナーも提供しているため、そちらを活用することで相談する必要がなく済んでいる学生もいるかもしれない。

反対に、現状に悲観的な見方をすれば、学習に困難を抱えていてもうまく学習支援につながるができていない学生の存在も浮かび上がってくる。社会人が多く含まれるオンライン大学の学生を対象に、学業的援助要請とつまずき対処方略を調べた石川・向後(2017)は、教育コーチに援助要請をおこなわなかったり、つまずきを放置したりすることに、援助要請を躊躇する態度(恥ずかしさや申し訳なさ、質問の仕方への迷い等)が関連していることを示した。本学の学生においても、学習相談の選択肢があると知っていても、援助要請への躊躇いを感じていることがありうる。学科教員や様々な部署からの紹介によって相談に至る学生も少なからずいるが、学業的援助要請に躊躇している学生の場合は、学習に困難や課題を抱えていても学内のどの教職員にも頼ることができず、学業上孤立し

ている可能性も考えられる。

別の観点では、そもそもLCに出入りする学生が一部に限られていることがある。LCは学生が講義を受ける建物とは別棟にあり、エリア自体を知らない、あるいは利用したことがない学生の存在も推測される。普段LCのエリアで自主学習に取り組んでいる学生と、それ以外の場所で学習している学生では、個別学習相談の利用機会も異なることは想像に難くない。永井・佐藤・米谷・中村(2019)が本学LCを利用する理由を学生に尋ねたアンケートでは、'16、'17年度の回答者はあわせて324名('16年度135名、'17年度189名)であった。これには利用頻度の高い学生や施設利用に積極的な学生が多く含まれていたと考察されているものの、それでも全学的には一部の学生に限られているため、個別学習相談の場合はなおさらである。

また、野崎(2003)は学業的援助要請に関するレビューの中で、援助要請の対象者について態度や認知の面では対友人よりも対教師の方が望ましいと考えられている一方で、実際はそうならないことについて、学業的援助要請のタイミングの問題(van der Meij, 1988)を取り上げている。この場合の教師とは、教室にいる教師のことであるため、別棟にいるLCの相談スタッフの場合は、タイミングという点では更に学業的援助要請が難しい存在であろう。

さらに、相談スタッフの人数や時間という資源には限界もある<sup>4)</sup>。学生が相談したいタイミングと、相談スタッフが対応できるタイミングが必ずしも一致するとは限らない。ニーズが高まったときに学業的援助要請を試みたものの、それにタイミング良く応えられる経験ができぬまま、その後の支援を諦める学生がいる可能性も考えられる。

これまでの議論をふまえると、自習中に課題へのつまずきなど支援を受ける必要性を感じる、あるいは客観的にその必要性を助言さ

れるなどして学業的援助要請に至り、それに成功した学生が、個別学習相談を利用できている学生である、といえる。

学生一人当たりの平均相談回数は複数回であり概ね増加傾向にある点や、一人の最大相談回数に着目すれば例年非常に頻回である点からは、一度個別学習相談を活用した学生は、正課の教員や友人に援助要請するよりも個別学習相談を受ける方がさまざまな理由で躊躇しなくてよいと感じていることも考えられよう。仮に自分は支援が必要な状態にないと感じていても、一度学習相談を利用することで、学生はどのようなときに支援を活用できるか主体的に考えられるようになるだろう。そのためにも、多くの学生に個別学習相談の選択肢を持ってもらうためのはじめの施策が肝心であると考えられる。

## 5. 今後の個別学習相談における工夫

本学 LC における個別学習相談は、提供できている学生に対しては幅広い内容の学習課題の解決に有用性を発揮し、学生のニーズに応える機会を増やしてきた。今後は、現状限られている個別学習相談の影響範囲をいかに拡大していけるかが課題である。

個別学習相談の影響範囲を拡大するには、LC の学習支援の存在を知ってもらうことが必須条件である。したがって、福祉計画学科のように新生生のオリエンテーション期間に LC の紹介機会を設けるなど、学科学生に直接アピールする機会を確保することが重要である<sup>5)</sup>。

そして、もし学生数が増しても現状の資源で対応できるようにするには、相談スタッフの余力を増やす必要もある。そのためには、①一件当たりの相談の所要時間、②一人の相談者の非常に頻回な利用、について再考する必要がある。

2022年度は特に、レポート課題や文章作成

の支援が長期化・頻回となっている。これについては、LC で別途提供しているライティング支援を早い段階で勧め、学生に自立的な書き手になるための専門的なチュータリングを促すことができるだろう。

また長時間にわたりやすい相談内容であった「統計・集計・分析等」については、学生が到達したい目標（例：卒業研究のデータ分析）に対して、学生の持っている知識（例：統計の知識）が達成に不十分である場合に、前提知識の確認から始めなくては課題が解決されず、必要以上に時間が掛かっている可能性がある。このように、前提知識の解説に掛かる時間が長くなりそうなときは、学習相談の中で掛ける時間として適切かどうかを見直す必要がある。例えば学生に目標を達成するために必要な知識の概略を説明し、その知識の勉強方法を助言する方が、LC の支援方針に沿った望ましい対応であろう。

それに対して、同様に時間が長く掛かりやすかった、勉強方法や考えの整理といった相談内容については、厳密な枠組みにとらわれずに時間を掛けて支援することに意義があるように思われる。こういった相談には唯一の答えがあるわけではなく、学生と一緒に悩み考えることは、正課と独立した個別学習相談だからこそできる対応であろう。ただし、その日に全てを解決に向かわせることは不可能であるため、相談の初めに今日は何時まで、どの段階までの相談ができるとよいのかを学生と共有していけるようになると望ましい。

一人の相談者の頻回な利用については、その学生に何故頻回な支援が必要となっているのかをアセスメントする必要がある。もしも自分で考えたり調べたりする前に相談スタッフに教えや考えを求めたり、どのような種類のつまずきに対しても即時相談に来るような場合は、LC での相談対応がかえって学生の主体性を損ね、依存性を増している可能性がある。相談の事前予約を促したり、定期的な

時間枠を確保する代わりに即時対応はしないといった相談の枠組みを設定したりして、いずれは学習支援を受けなくても良くなるという長期的な支援目標を本人と共有することが重要である。

## 6. 本稿の限界と今後の展望

本稿は、相談スタッフの相談記録の集計をもとにLCで提供している個別学習相談について論じた。今後、個別学習相談を評価するには、利用している学生の主観的な評価や、客観的な成果の評価を行う必要がある。学習セミナーやLCのエリア利用であれば、アンケートやインタビューなどを使用して学生の主観的な評価を検討しやすい(佐々木・岩崎, 2017; 浜島・岡部・鈴木, 2017など)。一方で、学習相談は、学生の抱える課題や悩み、その時の相談対応が多種多様であることから、一回一回の個別学習相談を同質的に評価することは難しい。狭義の学習支援という観点では、単位の修得状況や成績、学生支援の観点では休学・退学率や学生の抱えている学習困難の状況などのデータを基にして、学習支援が学生にもたらしている意味を考えていく必要があるだろう。また、LCの利用学生に限らず、学生に対してLCに対する認知や活用に関するアンケートをとることで、実態を把握してもよいかもしれない。

また、今回の集計では利用学生の学年を検討できなかった。もし新入生にPCの操作やレポート課題の相談が多く、学年が上がるにつれて専門的な内容が増加するといった学年による傾向があれば、対象者を定めた上で、適切な時期に学習セミナーや教材等を提供しやすくなるだろう。したがって、個別学習相談の内容と利用学生の学年等の関連を改めて検討する必要がある。

最後に、相談スタッフの相談対応を議論に含める必要がある。本学LCの相談スタッフ

は入れ替りが激しいこと、専門性がばらばらであることを考えても、相談対応の仕方や質がスタッフによって異なり、個人の身につけた知識やスキルは受け継がれにくい状況である。そのため、今後は対応の記録から相談スタッフの対応内容を評価して、相談スタッフのための勉強会や研修のニーズを洗い出し、学習相談の質を担保できるようにすることが重要である。

### 〔謝辞〕

学習相談の結果集計や図表作成にあたり、小林珠江さんに多大な貢献をいただきました。また、米谷さくらさんから考察に関わる重要なご意見をいただきました。佐藤雪恵さんにも写真撮影にご協力いただきました。あわせて、これまで本学の学習支援に携わられた全ての教職員の皆様に御礼申し上げます。

### 〔注〕

- (1)統計のチュータリングのみ、'21年度で提供を終了した。
- (2)学生だけでなく指導教員にも学習支援の位置づけを理解してもらうため、教員との連携も試みてきた。'22年度からは『教職員のための活用の手引き』を全教員に配布し、理解促進に努めている。
- (3)本学で公開されている2022年5月1日時点での在学生数は、大学生・短期大学生・大学院生合わせて4,060名であった。
- (4)スタッフの年間合計支援時間は、'15年度半期10.1時間、'16年度46.8時間、'17年度69.0時間、'18年度106.7時間、'19年度46.6時間、'20年度52.1時間、'21年度131.0時間、'22年度半期207.9時間となっており、支援時間が長引くほど相談スタッフがその他の業務に取り組む時間は減少している。
- (5)新入生にはLCの紹介資料を配布しているが、配布物の多い新入生がLCを認知する機会になっているかどうかは不明である。



〔参考文献〕

- 独立行政法人日本学生支援機構 (JASSO). (2020). 大学等における学生支援の取組状況に関する調査 (令和元年度 (2019年度)).  
[https://www.jasso.go.jp/statistics/gakusei\\_torikumi/2019.html](https://www.jasso.go.jp/statistics/gakusei_torikumi/2019.html) (2022年10月27日閲覧)
- 藤原朝洋・富永ちはる・押味京子. (2013). 大学における休退学の現状・対策・課題の検討—37大学の現状と取組—. 九州共立大学研究紀要, 4(1), 11-18.
- 浜島幸司・岡部晋典・鈴木夕佳. (2017). ラーニング・コモンズ内のエリア別利用傾向と学習成果: 同志社大学良心館 LC 利用アンケート調査から. 同志社大学学習支援・教育開発センター年報, (8), 3-19.
- 北星学園大学学習サポートセンター (2018). ラーニング・コモンズ年報創刊号 (2015年度, 2016年度, 2017年度合併号).  
<https://www.hokusei.ac.jp/hgu/wp-content/uploads/2021/02/bb3739da9be3c95578a808f080594d04.pdf>
- 石川奈保子・向後千春. (2017). オンライン大学の学生のメンターに対する学業的援助要請態度とつまづき対処方略. 日本教育工学会研究報告集, 17(5), 203-210.
- 金子大輔・永井 暁行 (2020). 北星学園大学における非対面授業に対する支援態勢の構築と学生の意識変化. 教育システム情報学会誌, 37(4), 286-296.
- 松井洋・田中裕・中村真. (2012). 大学生の大学適応に関する研究Ⅲ. 川村学園女子大学研究紀要, 23(1), 117-129.
- 松浦年男・田村早苗・石垣佳奈子. (2018). 北星学園大学における日本語ライティング個別支援の試み. 北星学園大学文学部北星論集, 56(1), 1-13.
- 永井暁行・廣川和貴・米谷さくら・中村和彦. (2020). 北星学園大学ラーニング・コモンズにおける学習支援サービスと今後の課題. 北星学園大学文学部北星論集, 57(2), 113-121.
- 永井暁行・佐藤淳哉・米谷さくら・中村和彦. (2019). ラーニング・コモンズを利用する理由の探索的検討. 北星学園大学文学部北星論集, 57(1), 43-51.
- 成田奈緒子・星野常夫・八藤後忠夫・小野里美帆・谷口清. (2019). 大学生における特別支援ニーズと抑うつレベルの関連. 文教大学教育学部紀要, 53, 195-205.
- 野崎秀正. (2003). 学業的援助要請の規定因に関する研究の動向と展望. 広島大学大学院教育学研究科紀要. 第一部, 学習開発関連領域, (52), 73-82.
- 佐々木知彦・岩崎千晶. (2017). ラーニング・コモンズでの学習支援の取り組みとその評価: ラーニング Café を事例に. 関西大学高等教育研究, 8, 59-67.
- 竹中喜一. (2022). 清水栄子・中井俊樹 (編) 大学の学習支援Q&A. p.139-140. 玉川大学出版部
- 清水栄子・中井俊樹 (編). (2022) 大学の学習支援Q&A. p.16. 玉川大学出版部
- 鈴木学. (2019). 日本の大学教育における学生参画型支援プログラムの類型に関する一考察. 東北大学高度教養教育・学生支援機構紀要, 5, 93-106.
- 米谷淳・山内乾史. (2020). ピアサポートと学習支援: 1. 北海道大学と東北大学での面接調査をもとに. 大學教育研究, 28, 87-100.
- van der Meij, H. (1988). Constraints on question asking in classroom. *Journal of Educational Psychology*, 80, 401-405.