

大学事務職員の能力開発について ～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 博士後期課程1年
熊本大学大学院 リサーチ・アソシエイト
立命館アジア太平洋大学 アカデミック・オフィス

野田 啓子

2013年2月10日
「職業人教育システムのイノベーション研究形成プロジェクト」中間報告会

1

快適な空の旅を...楽しむ仕組み

三ツ星シェフ: 私の名前を出すなら納得のいく味でなくちゃダメだ!

機内食シェフ: 火や包丁は使えない...75度以上で加熱しないと衛生上NGだ。

キャビンアテンダント: 忙しいから手間をかけたくないけど、ベストの状態でサーブしたいわ。

教授システム学専攻: 修了生はちゃんと自分の職場で活躍してくれなきゃ困るよ(想像)。

職員 with インストラクショナルデザイン: うちの組織で使えるリソースは限られているけど...なんとかしたいわ。

事務職員: 毎日学生対応で勉強どころじゃないよ。でも、もうちょっと何とかなしたいよね。

2

本研究(修士学位論文)の成果

「学習支援職務ミニマム・スタンダード」に基づく
eラーニングによる研修プログラムの開発

↑

実際の学生対応事例を参考とした、現実感のある
ストーリーを用いたシナリオ型教材開発

↑

国内外の既存指標および職場の事例から課題抽出
「学習支援職務ミニマム・スタンダード」の開発

↑

「学習支援」に係る専門的トレーニングの不足
大学事務職員の業務範囲拡大
多様化・複雑化する学生ニーズへの対応

3

研究の背景

- 高等教育を取り巻く情勢の変化
- 大学における学習支援サービスの課題
- 大学職員の能力開発(SD)の課題 [問題意識]
 - 日本における「プロフェッショナル職員」の不在
 - 米国における「大学行政管理専門職(アドミニストレータ)」とは?
 - 大学院で修士/博士を取れば「プロフェッショナル」と言えるのか?

↓

「学習支援のプロフェッショナル育成」の現状と課題

用語の定義
「職員」主に4年制大学の教学(教務)部門において、学生の学習に関する相談について日常的に対応する者。

「学習支援」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。

4

研究の目的・研究の方法

研究の目的

日本の大学における学生の学習支援に関する課題の実態に照らして、「**学習支援職務ミニマム・スタンダード**」および**eラーニング教育プログラムを開発すること**により、主に事務室窓口での対応を中心とした、**職員が「学習支援職」という専門職種における業務遂行能力の開発方策を提案する。**

研究の方法

- (1)先行研究のレビュー(文献調査)
- (2)筆者職場課題の抽出(事例調査)
- (3)国内外の指標および職場課題の共通性抽出
- (4)「学習支援職務ミニマム・スタンダード」開発
- (5)eラーニングによる教育プログラム開発
- (6)形成的評価実施

5

日本における 「プロフェッショナル職員」の不在

- 職員も専門性を身に付けるべき。
- 教員と対等のパートナーとして教職協働を実現する
- 授業外学習支援、アドバイジングの担い手としての職員像

疑問点その1

そもそも、「学習支援担当職の職能(コンピテンシー)」とは何か? 職能が何かかわからないままで、指標を開発しても、測る対象がない。

疑問点その2

アメリカには学習支援担当職職能リスト・コンピテンシーは存在するが、日本の大学職員にとって「職能」が本当に必要とされているのか?
※アメリカには学習支援担当職という仕事が明確に存在し、身に付けるべき「職能」が明らかである。

疑問点その3

日本では大学職員は定期的に異動するのが前提である。着任後に、異動先の業務を一人前にできるまでの立ち上がりをいかに早くするかということが課題ではないのか。

6

米国の大学行政管理職・職階

米国：大学行政管理職（アドミニストラータ）

アカデミックサイド (教学側) 学部・研究科	ノンアカデミックサイド (非教学側・管理運営側) 人事・財務・渉外・入試・学生支援	博士課程	
上級 学部長・学科長 ※自分の専門領域の Ph.D.	(教員) 部長・(職員) 部長 ※大学行政管理の Ph.D.		
中級	(職員) マネジャーレベル ex)日本の大学の次長・課長		修士課程
初級			

出典：高野 篤子(2012)アメリカ大学管理運営職の養成。東信堂 をもとに作成

7

先行研究(文献調査)から得られた示唆

- 職員が学習支援を担当することの意義について
教室外(授業外)での主体的な学びを効果的に支援する組織的な仕組みが必要。**教員による授業と職員による学習支援サービスは対等な存在**である。
- 米国における学生支援担当職の専門性と求められる資質の変遷
大学職員初任者に求められるスキルと、**学習支援担当職**に求められるスキルには、いくつかの**共通点**がある。
- 米国・日本の学習支援職務スタンダードの事例調査
米国では**専門職団体によるスタンダードの改訂と実証が定期的に実施**されている。
日本にはそのような専門職団体がなく、スタンダードとしての**共通指標はない**。

米国の学生支援担当職員はどのような業務をし、どのようなスキルを備えているのか

日本には米国と同様の共通指標があるのか、あるとすればどのような内容か。

学習支援職務ミニマム・スタンダードと、それを身につけるための研修を開発。

8

職場課題の抽出(事例調査)から得られた示唆

相談の種類	概要
学生との円滑な対話	(1)履修相談に訪れる学生の対応業務に関して、人事異動後に研修や説明がなく、現場で戸惑いを感じた。
学生の学習の悩み・不安、心配、自信喪失に関する相談	(2)初年次授業を欠席がちになり、学習の継続ができないという悩みを抱え、相談に来たへ学生に対し、時間厳守は社会人の基礎であり、卒業後の就職も見越した現状の生活改善が必要だという助言を行った。 (3)初年次海外体験プログラムに申し込んだが、心身の不調を訴え、相談に来た学生に対し、自分自身の不安と向き合いながら、自身の健康回復を最優先に考えるよう助言を行った。 (4)海外短期留学プログラムに申し込んだが、海外での病気感染を恐れて、相談に来た学生に対し、過度に心配せず、病気予防や現地の健康事情を把握することを行うよう助言を行った。 (5)就職活動を控えて、自分に自信を持ってなくなり、TA委嘱の辞退を申し出た学生に対し、学生生活の中で自分が行って来た学習や自主活動の振り返りを助言し、内定を得た先輩学生を紹介した。

職員は、学生への指導や助言によって、**動機づけ**を行っている。
授業外学習の促進・支援を実行している。

9

国内外の指標および職場課題の共通性抽出

大学職員初任者向 KuK, L., Cobb, B., and Forrest, C.S., (2007) Perceptions of Competencies of Entry-level Practitioners in Student Affairs

学習支援職務担当者向 (初任者・熟達者)

ACPA, NASPA (1998) "Principles of Good Practice for Student Affairs" (学生担当職のための優れた実践の原則)	CAS(2005) "Standards for Academic Advising" (アカデミック・アドバイザーのためのCASスタンダード)
ACPA, NASPA(2010) "Professional Competency Areas for Student Affairs Practitioners" (学生支援職の実践者向け専門コンピテンシーエリア)	名古屋大学(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」

↑ ↓ 共通性の抽出 ↑ ↓

筆者勤務先大学の学生アンケートにおける「学習支援」に対するニーズ

10

指標の共通点～8つの共通領域

大学職員初任者に共通して必要なスキル	アドバイジングと援助 ベリックコンピテンシー (ACPA&NASPA 2010)
対人コミュニケーション 多様性 ☆	組織内連携・体制の強化 ★
コンサルテーション 測定と評価 ☆	学生に高い期待を寄せる ☆
カウンセリング/ケア/援助 ★	学生の主体的な学習の支援 ☆
学生担当職のための優れた実践の原則 (ACPA&NASPA 1998)	ティップス先生からの提案「教務学生担当職員編」(名古屋大学 2007)
学生に主体的な学習をさせる ☆	学生が教職員と接する機会を増やす ☆
学生の価値観と倫理基準を発達させる ☆	学生間で協力して行う学習を支援する ☆
学生に学習に対する高い期待を伝える ☆	学生の主体的な学習を支援する ☆
学生や大学の成果向上のために体系的な調査を行う ☆	学習の進み具合をふりかえらせる ☆
大学のミッションや目標を達成するために資源を有効に使う ☆	学習に要する時間を大切にさせる ☆
学生のよりよい学習のために連携する ☆	学生に高い期待を寄せる ☆
協力的で一体感のあるコミュニケーションをつくる ☆	学生の多様性を尊重する ☆

11

「学習支援職能ミニマム・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、自分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促す)**
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、継続的なフォロー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願うよう、学生に期待を伝え、学習意欲を高めることができる。**(学生に学習への、高い期待を寄せる)**

12

職務研修プログラムの基本設計

- 理論的背景
 - ADDIEモデル
 - メリルの第一原理
 - ケラーのARCS動機づけモデル
 - ストーリーを用いたシナリオ型教材とゴールベースシナリオ(GBS)理論
- 学習環境の構築要件
 - セルフペースラーニング
 - 動画は用いず、テキストベース
 - Moodle LMSを用いて制作

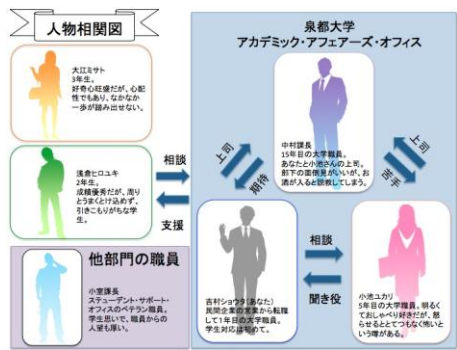
13

eラーニングによる教育プログラム開発

GBS要素		教材の内容
シナリオ	使命	<ul style="list-style-type: none"> ● 教員が、授業外における、学生の学習難癖付けを支援すること ● 学生が持つ学習に関する問題解決を支援すること
シナリオ	カバーストーリー	<ul style="list-style-type: none"> ● 最近、授業を休みがちになったり、海外留学プログラムを募集しても学生が集まらないことが問題になっている ● 学生の学習意欲をもっと向上させる仕組みを職員が作る必要がある
シナリオ	役割	<ul style="list-style-type: none"> ● 転職1年目の大学事務職員 ● 京都大学アカデミック・アフェアーズ・オフィス配属 ● 学習支援担当として、窓口対応等の業務を行う
学習目標		<ul style="list-style-type: none"> ● 職員が学生の学習支援を行うことの意義を、組織を承知しながら自分の言葉で説明することができる。 ● 「学習支援職務にもミ・スタンダード」で提示した学習支援職務の遂行に必要な8つの要素(スキル)を、実践を通して自分の言葉で説明することができる。 ● 自分の選択した行動の理由を論理的に説明できる。
シナリオ	シナリオ操作	<ul style="list-style-type: none"> ● オフィス窓口での学生対応 ● Stage 1 授業と次第からな学生対応 ● Stage 2 海外留学に不安を持つ学生対応 ● Stage 3 他部門の職員へのプレゼンテーション ● ストーリーに沿って読み進める。ストーリー分岐点では、選択肢のうち1つを選ぶ。 ● 練習、セルフペースラーニングを行う ● 各Stageの最後には、振り返りリフレクションを行う。
シナリオ	フィードバック	ストーリー中で主人公の行動を選ぶことによって異なる結果が提示される
シナリオ	情報源	外部リンク (文部科学省、JASSO、関連するホームページ等)

4

登場人物



15

Moodleによる教材 (抜粋)

小栗「ああ、もうすぐ窓口が開く頃だよ。こっちに来て窓口で話してくれろ。」
あなた「えええ、いやですわ。」

小栗「学生さんどんな相談に来ているのか、まずは話をよく聞いてあげよう。」
あなた「でも、僕、こういうカウンセリングの知識なんてまだまだだし、大学のところからこんな相談でも来るのか？」

小栗「悩んでいるものためのこのハンドブックがあるんだよ。」
さ、こっちだよ。」

僕は小栗さんに勧められるまま、窓口のデスクに座ることにした。

10時だ。
窓口が開いて、学生がオフィスを訪ね始める。顔色もあまりよくない。話せるものかな？」

自分でもがうわづまっているのがわかった。
そこで、僕はこう言った。
(この相談のやり方をちゃんとメモしてチェックしてください)

A: 「わかるよ。俺もさ、よく覚えておこうかなってんだよね。」
B: 「はよさよ、何か必要？...でも必要はないかな。」
C: 「でもさ、授業に出なかったら単位取れないよね？」

学生「ああ...そうよ、相談したいことがあるんですけど。」
あなた「あ、はい、おはよう、ど、どうしたの？」

相談、という言葉にどきりとした。
もちろん、学生はオフィスに相談が来てくるものだから、驚くようなことではない。でも、複雑な内容だったらどうしよう、という考えがずんずんよびあがる。その言葉は簡単に思いついているよ。

16

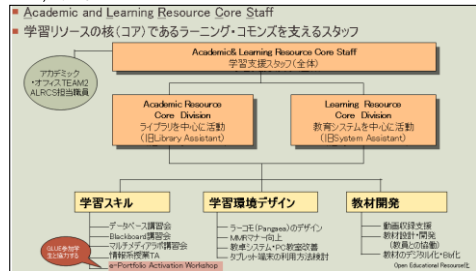
考察と現在の研究テーマ

- 考察
 - 大学事務職員の業務は「事務」にとどまらず、学生への指導や助言は学生の「生活支援」にとどまるとはならない。
 - 米国の先進的な「学習支援担当職」のスキルと職場の学生支援ニーズとの共通点を見いだすことができた。
- 現在の研究テーマ
 - 日本の大学における「学習支援」のあり方についての研究をさらに進めること。
 - 職員の人事異動を前提としながら、誰でもが業務のヒント(ミニマム・スタンダード)を参考として、学習支援の専門的業務が遂行できるような、ジョブエイドの仕組みの開発。
 - 「学生を学習支援者として育てるプログラム」の開発、実践
→ 職場(立命館アジア太平洋大学)で、2013年4月より新・学生スタッフ制度を立ち上げ

17

学生による学習支援スタッフ育成プログラム in APU

ラーニング・コモンズ活性化のための新・学習支援スタッフ制度の導入(2013年4月～) ライブラリーを中心とした学術資源および、情報システムを活用した学習資源の核(コア)を担うスタッフであるという意味をこめて、Academic & Learning Resource Core Staff (ALRCS = アークス)とする。



18

本研究(修士学位論文)の成果

「学習支援職務ミニマム・スタンダード」に基づく
eラーニングによる研修プログラムの開発



実際の学生対応事例を参考とした、現実感のある
ストーリーを用いたシナリオ型教材開発



国内外の既存指標および職場の事例から課題抽出
「学習支援職務ミニマム・スタンダード」の開発



「学習支援」に係る専門的トレーニングの不足
大学事務職員の業務範囲拡大
多様化・複雑化する学生ニーズへの対応