

# 留学生支援システムにおける行動指針と スタッフ・ディベロプメントに関する検討

The conduct guidelines and staff development in the Support System for International Students

守谷 智美・尾関 史・坂田 麗子・田中 敦子  
福池 秋水・小高 葉子

## 要旨

本稿では、日本語学習支援を基軸とした本学の留学生支援システムにおける行動指針と支援スタッフ育成に関する検討・報告を行う。支援の際の行動指針に関しては、コミュニティ心理学の基本理念や、ピア・サポート等を活用した留学生支援の先行事例等から、本学のシステムに必要かつ有効であると考えられる点を取り入れることとした。また、スタッフ・ディベロプメントの一環として行った事例検討会では、継続的・主体的に関わる支援スタッフの育成とスタッフ・教員間での情報共有を主な目的とした。出席者からは対応事例に基づき支援のための様々な提案が見られるなど一定の成果が得られたが、一方で理念の共有の難しさなど課題も明らかになった。支援システムを留学生が安心して利用できる場所にするには、支援スタッフの存在が大きい。そのため、今後も行動指針の更なる検討・修正とスタッフ育成を継続しつつ、共に留学生支援コミュニティを作っていくたい。

キーワード：行動指針、スタッフ・ディベロプメント、事例検討会、  
コミュニティ心理学、ピア・サポート

## 1. はじめに

日本の大学で学ぶ留学生が充実した学生生活を送り、一人ひとりが安心して自律的な学びを深めていけるような環境を創出していくためには、授業の場だけではなく、授業外の日本語学習面での支援も重要な支援の一つであると位置づけられる。このような基本理念のもと、早稲田大学日本語教育研究センターでは2011年度より日本語学習支援を基軸とした留学生支援システム（以下、「支援システム」）が本格的に始動となった。これは、留学生支援の場である「日本語チュートリアル」（以下、チュートリアル）<sup>1)</sup>において、日本語教育研究科に在籍する院生が支援スタッフとして入室する留学生への支援を行い、それを教職員スタッフが支え、指導・助言を行うものである。

このような支援の場では、教員・職員・院生他、留学生を取り巻く多くの人々が支援者として関わり、運営を支えるため、実際の支援の際の行動指針が共有されると同時に、それらのもとに支援に当たることのできる支援スタッフの育成が重要な鍵を握ると考えられる。筆者ら6名は、本システムにおける支援の際の行動指針の検討と支援スタッフの育成を目的としたワーキンググループ（通称「アドバイジング班」<sup>2)</sup>）のメンバーとして、これまでに具体的な内容の検討と支援スタッフの育成を行ってきた。

この「アドバイジング班」でのこれまでの検討事項や活動を踏まえ、本稿ではまず、留学生を対

象とした異文化間支援の際に必要なとされる姿勢や留意点についてコミュニティ心理学等の理念やそれらに基づいた先行事例を概観し、本支援システムにおける支援の際の行動指針を提示する。次に、本支援システムにおいて留学生支援に当たる支援スタッフの育成を目的とした事例検討会について、実施に至るまでの経緯や会の趣旨・概要、会における実際の検討内容、事後アンケートの結果等を報告し、スタッフ・ディベロプメントの一環としての事例検討会の意義と可能性を探る。最後に、これまでの活動を通して明らかとなった本支援システムにおける今後の行動指針の検討や更なるスタッフ・ディベロプメントの必要性など、今後の課題について述べる。

## 2. 留学生支援の際に必要なとされる行動指針

### 2.1 留学生支援に関わる先行研究及び事例

留学生が抱える問題には、異文化間背景に起因するものが大きく関わる。加賀美（2002）・箕口（2009）は、留学生相談の場に持ち込まれる多様な問題をマクロ・メゾ・ミクロの3レベルに分類している。マクロレベルの問題は、環境的、物理的な要因によるもので、経済的問題や住居問題がある。また、メゾレベルの問題は、情報提供や対人関係に関連するもので、例えば異文化環境において情報ネットワークを構成する対人関係が希薄なために知るべき情報を知らないという「情報からの疎外」などがあり、これらはマクロレベルの問題とミクロレベルの問題とも連動するような問題であると捉えられる。さらに、ミクロレベルの問題は、日本語学習や健康・心理に関する問題であり、言語学習が困難な場合や日本語コースに順応できない場合、自尊心の喪失や学習時の集中力の欠如、動機づけの低下などが見られるというものである。

本センターにおける留学生を対象とした支援システムは、留学生一人ひとりの日本語学習への自律的な取り組みを支援するものであるが、留学生が抱える様々な問題の中の、特に日本語学習に関わる問題に焦点化し、その解決に向けた支援を行うことで、問題を抱えた留学生が危機的な状況に陥ることを回避する一助となるものと考えられる。もっとも、加賀美や箕口が指摘しているように、留学生に関わる問題はそれ単独で存在するというより他の問題とも複雑に絡み合っていることが少なくなく、それらの要因を切り離して対処することは困難である。そのため、留学生によって日本語学習支援の場に持ち込まれる問題は、表面的には日本語学習に関する問題のように見えても、その根底には多様な問題が絡み合っている可能性があることを、支援を行う側は十分考慮に入れておかなければならない。その上で、解決に向け、当事者である留学生とともに検討していくことが重要である。

それでは、異文化間の支援の際、支援する側にはどのような姿勢が求められるのであろうか。加賀美（2002）は、異文化間での高い心理的ストレスが負荷されている留学生に対する援助者の関わり方として、次の2点を挙げている。第一に、相手を大切に思う気持ちを伝えることであり、相手の「話を聴く」、すなわち平木（2000）の言う「相手の枠組み」で理解しようと耳を傾けることである。留学生は自分の気持ちを理解してくれそうだと思う援助者を選び、その人に自分の心を開いて話すのだという。第二に、相手の言うことが自分の理解と同じかどうか確認し、認知的なずれを修正することである。文化差がある上、言語での表現力が関わる場合もあるため、このことは重要である。このように、異文化間支援では、多様な理解の枠組みを持つ留学生一人ひとりに対し、多様な手段を用いながら相手の理解の枠組みに近づく努力が必要であるという。

## 守谷智美, 他／留学生支援システムにおける行動指針とスタッフ・ディベロプメントに関する検討

だが、既述のように留学生の抱える多様で複合的な問題を、単独の機関や組織内だけで、あるいは単独の援助者だけで解決しようとするには限界がある。箕口（2009）は、留学生を対象とした異文化間での心理的援助の際、個別の問題だけに焦点を当てるのではなく、留学生を取り巻く人間関係や組織・社会環境全体の問題として多様な専門家、準専門家、非専門家・ボランティアと協働で包括的な支援ネットワークを形成し、コミュニティ全体で支えていく仕組みが必要であるとし、コミュニティ心理学に基づくアプローチの重要性を述べている。コミュニティ心理学とは、端的に言えば、異なる身体的・心理的・社会的・文化的条件を持つ人びとがだれも切り捨てられることなく、共に生きることを模索し、人と環境の適合性を重視して心理的社会的問題の解決に具体的に参加しながら研究を進める心理学である（山本，1986）。その基本理念としては、人と環境の「適合（fit）」を図ること、社会的文脈の中での存在としての人間という視点をもつこと、人の弱い部分ではなく本来持っている強さとコンピテンス（有能性）を重視すること、自己効力感を高めること、問題の発生前に予防すること、多様性を尊重することなどがある（植村，2007）。

このアプローチに基づいた留学生支援には、九州大学での事例を報告した高松・白土（1997）や、加賀美・箕口（1997）の留学生会館での実践例、またお茶の水女子大学内での留学生支援体制の事例（加賀美，2002；2007）などがある。この中で加賀美（2002；2007）は、留学生が来日後、危機的な状態に陥ることなく安心して学習・生活できるような環境作りのために導入した留学生相談支援システムについて報告している。具体的には、来日直後の留学生へのオリエンテーションを重視し、それを通して学習や生活に関わる十分な情報提供を行うこと、気楽に歓談したりお茶を飲んだりできる留学生の居場所や相談コーナーを設置すること、また、日本人学生と留学生との交流グループや留学生による自助グループの組織化や、予防的集団面談などの実施である。これらは、「留学生に心理的負荷を与えずに、自由に援助サービスが受けられるような仕組みや環境をつくる」ことを目指すものであり（加賀美，2002）、横田・白土（2004）でも提示されている留学生の危機への予防的アプローチとも共通する。加賀美らのこれまでの実践の背景には、支援する人とされる人が循環し、留学生が自律した生活者として自身で問題解決でき、支援者と対等な立場で生きていけるよう多様な方策で支えていく「支援を意識させない支援活動」こそがコミュニティにおける留学生支援の最終目標であるとの見解がある（加賀美，2007）。

こうしたコミュニティ心理学的アプローチに基づいた複数の実践例では、ピア・サポートが有効に活用されている。既述のように、コミュニティ心理学では専門家・非専門家が連携することが重視されるが、加賀美（2010）の報告でもその留学生支援においてピア・サポートが重要な核となっている。留学生相談室の運営や、国際寮でのメンターサポート、国際交流グループでの異文化間交流活動などに身近な仲間からのサポートであるピア・サポートを活用することで、多様な文化背景を持つ留学生にとってそれらがアクセスしやすい相談資源として認識されやすくなるという利点を持つという。一方で、ピア・サポートの抱える課題としては、毎年メンバーが替わるなど学生支援としての安定性に欠けることや、相談を受けた学生が自身で解決できない場合、その学生自身が危機的な状況に陥る可能性もあるため、問題を抱え込まず、より適切な専門家に助言を求めるなどの連携体制を共有し周知することの必要性が挙げられている。このようなことから、ピア・サポートでは、組織全体の取りまとめ役であるコーディネーターの存在が重要であると指摘されている。

## 2.2 本支援システムにおける行動指針

本センターにおける支援システムは、留学生相談そのものを担おうとするものではないが、留学生自身の自律的な日本語学習を支援するという発達促進的な支援である点、また、院生である支援スタッフによる非専門家の援助資源を活用するピア・サポートを採り入れているという点で、コミュニティ心理学的アプローチから学べることは少なくないと考える。それゆえ、これらの理念や実際に行われてきた他機関での事例を念頭に置いた上で、本支援システムにおける支援の際の行動指針とスタッフの育成に関して、何が必要であり、何ができるのかを考えなければならない。筆者らアドバイジング班において、各々がこれまでに関わってきた異文化間支援の経験等も参考としながら、本システムにおける留学生支援の際に必要な支柱となるべきものとして現在までに検討してきたことを、以下、3点にまとめて示す。

第一に、留学生への支援の際、受容的な態度で相手の話を傾聴し、信頼関係を築くよう努めることである。これは、既述の平木（2000；1997）による「相手の枠組み」で理解するというカウンセリングの際の考え方や、異文化間支援において生じる異文化間であるがゆえの認知的ずれを修正する必要があるという加賀美（2002）の指摘、また、相手の多様性を尊重するコミュニティ心理学の基本理念等に基づくものである。さらに、水野（2005）は留学生相談の観点から、留学生は専門家にさえ援助を求めることに不安や心配を抱えているため、援助を行う側が敷居を低くする試みが必要であると述べている。来日直後の不安や期待、あるいは何らかの問題を抱えて来室する留学生にとって、本支援システムが安心して相談できる場として認識されるには、この点は支援の際の重要な基本事項であると考えられる。

第二に、他者や他機関との連携を重視することである。本センターにおける支援システムは日本語学習に焦点を当てたピア・サポートによるものであるため、そこで対応できることには限界がある。2.1で述べたように、留学生の抱える問題は複合的であるため、問題として持ち込まれたことを無理に背負い込み、その限定された範囲内のみで解決しようとせず、例えば心理的・身体的等の理由で複雑な状況を抱えた留学生には学内の学生相談室や保健管理センターを紹介する等、学内外のリソースを最大限に活かし、相談者である留学生と他機関や他者を適切に「繋ぐ」ことも重要な役割であるとする。そのような意味で、常に留学生とともに留学生を取り巻く環境をも視野に入れておく必要がある。また、ピア・サポートの場合、支援に当たった院生の支援スタッフ本人では抱えきれないような状況が生じることも考えられるため、他の支援スタッフや支援に関わる教職員スタッフに相談するなど、本システム内における相談・連携も重要である。これは、加賀美（2010）でも言及されていることである。

第三に、相談内容について検討する際、一時的な解決を行うのではなく、将来的には相談者である留学生が自身で問題解決できるような支援を目指すことである。これは、コミュニティ心理学における問題を抱えた当事者の持つ強さとコンピテンスを重視し自己効力感を高めるという考え方、また問題解決に向けた取り組みの過程に当事者を巻き込み、共に問題解決を図るという考え方とも関わる。本支援システムは、各留学生が本学を離れても生涯にわたって学び続けていける人間成長を支援することをその大きな目的の1つとして掲げているため、この点は重要である。

以上3点がこれまでに検討され打ち出された本システムの行動指針の支柱となるものである。ただ、これらは現在も日々継続されている支援の中で、実際の留学生の相談への対応事例とも照らし合わせつつ繰り返し検討され、修正・付加を重ねていかなければならない。そこでは、実際に支援



## 守谷智美, 他／留学生支援システムにおける行動指針とスタッフ・ディベロプメントに関する検討

に当たるスタッフの声も反映していく必要があると考える。また、それほど崇高な理念や行動指針が整っても、それが共通認識として支援スタッフに浸透し、日々の実践の中で実行されていくのはそれほどたやすいことではない。留学生が気軽に立ち寄り、日本語学習に関する情報収集を行うことができ、共通の目標を持った友人や先輩と日本語学習について話したりする中で励まされ、新たな目標を見出したりするなど、発達促進的であり、かつ安心して利用できる「居場所」としてこのシステムを機能させていくためには、支援スタッフの育成が不可欠であると考ええる。

### 3. スタッフ・ディベロプメントとしての事例検討会の実施とその意義

2で述べたような行動指針に基づいて留学生支援システムを運営するにあたって、実際に相談者と関わる支援スタッフへのサポートや、その育成はきわめて重要であると考えられる。このような活動の一環として、筆者らは2011年春学期末に事例検討会を実施した。本章では、その事例検討会についての報告を行う。

#### 3.1 事例検討会に至るまでの経緯

支援スタッフの業務へのサポートと支援スタッフの育成に取り組む筆者らアドバイジング班では、スタッフ・ディベロプメントの一環として何をするべきか話し合いが重ねられてきた。その取り組み案の中のひとつに事例検討会があった。在住外国人の子どもに学習サポートをする学生NGO団体に所属していた経験のあるメンバーが、そこで行われていた事例検討会をヒントに提案したもので、チュートリアルを訪れた学習者に対する支援スタッフの対応からいくつか事例を取り上げ、支援スタッフ同士で対処の仕方を検討するものである。一度きりの実施ではなく、毎回の議事録を残していき、会の実施を継続することで、長期的なスパンで後続く支援スタッフも共有できる取り組みを目指すことを視野に入れていた。事例検討会の他には、講師を招き、学習支援についての知識やノウハウを学ぶ勉強会・ワークショップや、他大学の学習支援スタッフを招き、支援スタッフ同士の交流促進を図る勉強会・ワークショップなども案として出されていたが、まず事例検討会の開催から行ったのは、早急に実施する必然性があったためである。2011年度春学期から始動したチュートリアルでは、支援スタッフが学習者にどのように対応をすればよいか、もしくは対応すべきだったかとその方法に戸惑うケースが多く見られた。このことから、アドバイジング班では対応の際に感じたことや対応に関する悩みなどを共有する場として事例検討会を実施することを決定した。そして、支援スタッフが対応に戸惑うケースを集約し、事例検討会の目的を明確にした上で、その準備に取り掛かった。

#### 3.2 事例検討会の概要

##### 3.2.1 事例検討会の目的

事例検討会の実施を決定し、具体的な内容について検討を重ねる中で、アドバイジング班は、支援スタッフがチュートリアルで「あのときはこう対応すべきだった」といった唯一の正解を見つけてるのではなく、「あの対応でよかったのだ」と自身の対応を肯定的に捉えると同時に、多様な支援のあり方を知る機会を作ることが重要であると考えた。また、支援スタッフが一人で対応事例を抱え込むことのないよう、問題点を含め支援スタッフ間やそれを支える教職員スタッフとの間で共

有する必要があることもわかってきた。このことから、2011 年度春学期に実施する事例検討会は、継続的・主体的に関わるスタッフを育成することと、情報の共有を図ることを目的とした。

まず、継続的・主体的に関わるスタッフの育成に関しては、各自の事例について意見交換したり、使用可能なリソースを紹介し合ったりすることで多様な対応が可能であること、つまり答えが1つではないということを、支援スタッフに理解してもらうことが必要であると考えた。そこで、支援スタッフが学習者への対応に悩んだり、考えたりしながら対応していけばよいと支援スタッフ自身が気づくこと、学内外のリソースに気づき、その活用についても意識的に捉え、そこに繋げるようになること、留学生を支援することの意義への理解を深め、来学期以降も継続して主体的に活動に関わり協働でチュートリアルを運営していくという認識を持つことをねらいとした。

次に、情報の共有に関しては、支援スタッフが今学期のチュートリアルの中で対応した事例を、支援スタッフ間のみならず教職員スタッフも共有し、現在チュートリアルの中で起こっていることを一人ひとりが理解し、考えることが重要であると考えた。そのため、それぞれの声を支援スタッフや教職員スタッフが共に検討することで、支援スタッフに安心感を与えるとともに支援スタッフと教職員スタッフの間で相互の信頼関係を作ること、また、今後の支援スタッフ同士の協働に繋げること、さらに、すべての支援システム関係者がチュートリアルで起こり得ることを知り、チュートリアルの意義・問題点を把握し、これを今後のあり方の検討に結び付けることとした。

### 3.2.2 事例検討会実施までの準備

前述した目的のもと、事例検討会実施に向け、支援スタッフへの呼びかけや、支援スタッフから挙げられた事例の整理、事例検討会当日の進行の決定やアンケートの作成を行った。具体的には、表1のような手順で取り組んだ。

まず、アドバイジング班では、事例検討会において、支援スタッフ一人ひとりがチュートリアルで感じたことを他者と共有する時間を十分に確保することが重要であると考え、支援スタッフには事例検討会で取り上げてほしい事例を念頭に置きながら、問題意識を持ってチュートリアルに取り組むことを望んでいた。このことから、早い段階で支援スタッフへ呼びかけ、前節で挙げた事例検討会の趣旨とともに、支援スタッフに対し、各自がこれまでに対応してきた中で印象に残っている

表1 アドバイジング班が事例検討会に向けて取り組んだこと

6月18日(土)	支援スタッフに事例検討会実施のメールを配信
7月5日(火)	支援スタッフへリマインドのメールを配信
※7月8日(金)	出欠と事例の回答締切
7月8日～14日	事例の整理、分類
7月15日(金)	支援スタッフに事例検討会決定事項をメールにて配信
7月15～26日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当日の進行に関する検討(流れ、担当など)</li> <li>・アンケートの作成</li> <li>・教職員スタッフへの周知</li> <li>・当日までに準備するものの手配 (名前シール、用紙、マジックペン、議事録を取るためのパソコンなど)</li> <li>・出席シートの作成</li> </ul>
7月26日(火)	事例検討会当日

## 守谷智美, 他／留学生支援システムにおける行動指針とスタッフ・ディベロプメントに関する検討

事例を挙げるよう、メーリングリスト（以下、ML）を通して周知した。具体的には「毎回のチュートリアルで様々な学生のニーズに対応している中で、うまい対応ができたという手ごたえがあったことや、反対に対応があまり上手くいかなかったこと、実際にこのような対応でよかったのかと気になっていること、対応の仕方が全くわからなかったことといった様々な思いや考えを事例として出してほしい」と知らせた。提出された事例については、支援スタッフのみならず、教職員スタッフも含め事例への対応を考えていくことを特記した。なお、事例検討会の出席は、チュートリアルと同等に給与が支給されることも周知した。

支援スタッフからは様々な事例が生の声として寄せられたが、それらを分類する際、提出された事例のどの部分が支援に当たった本人にとって重要なのか、最も訴えたい点は何なのか、その事例の核心を読み取ることに配慮した。筆者らで検討後、同様の核心部分を持つと思われる事例については、事例検討会当日同グループで話し合うことができるようにし、人数が多くなった場合はグループを2つに分けた。以下はグループと分類された事例内容についてである。

グループ1：自律学習へのつなげ方（具体的な問題の解決のみ求めてくる学習者をどうやって自律学習へ導くのか）

グループ2：同上

グループ3：ビリーフの強い学習者（表面化している問題だけではなさそうなケース）

グループ4：チューター教室とは（教える場ではないチュートリアル教室とは何か）

また、支援スタッフから挙げられた事例の中には、上記の事例内容以外のものも含まれていた。例えば、支援スタッフより相談者が多く来た場合や、終了時間が過ぎても相談者がいる場合の対応である。これらは、検討事例としては取り上げず、教職員スタッフから回答することにした。

グループ決定後、支援スタッフに事例検討会の決定に関する連絡をMLに配信した。事例検討会実施日は、アドバイジング班や支援スタッフが出席しやすい日時を優先した。支援スタッフには、分類した事例のシートを添付し、自身のグループの事例を事前に読んでくることを提案した。教職員スタッフに対しては、詳細の決定の後、事例検討会に関する連絡をメールし、参加を呼びかけた。

当日の進行にあたっては、会を二部に分けた。パート1では支援スタッフからこれまでに出版されていた運営上の疑問点や、支援スタッフとも共有しておく必要事項についての回答を教員から手短に行い、パート2ではグループ内で時間をかけて事例を検討できるよう設定した。また、当日に実施するアンケートを作成し、このアンケート回答の提出までを支援スタッフの当日の業務とした。

なお、今回の事例検討会では、チュートリアルに関心のある院生もオブザーバーとして参加が可能である旨を支援スタッフのMLのみで周知した。これは、今回の事例検討会は、支援スタッフ間での事例の検討と共有に主眼を置いているため、誰でも参加できることで支援スタッフが話しにくい状況になることは回避したいというアドバイジング班の考えによるものである。

### 3.2.3 事例検討会の実際の流れ

当日の事例検討会では、支援スタッフ16名のうち15名、事例検討会の運営を主として担当するアドバイジング班の教職員スタッフ6名、支援システムを支える教職員スタッフ10名が参加した。また、チュートリアルに関心のある院生1名も見学者として参加した。事例検討会では、まず、会

の趣旨説明を行った後、パート1として教職員スタッフより運営に関する共有事項を事例を挙げて説明した。その後、パート2では、事前に決定されたグループでの話し合いが行われた。1つのグループの構成は3～5名の支援スタッフと、運営に当たった教員が1名、教職員スタッフが1,2名であった。最初に支援スタッフ全員が自身の事例について説明し、その対応に関するディスカッションをグループ全員で行った。各グループでは教職員スタッフが話し合いの記録を行い、支援スタッフが自身の事例についての考えを話しやすいよう傾聴し、必要に応じてグループ内での会話を促進するよう心がけた。グループ内での共有の後、話し合った内容のキーワードを用紙に書き出し、その後、それぞれのグループから報告を行い、全体で共有した。事例検討会の最後には事前に用意した支援スタッフへのアンケートを実施した。表2は、事例検討会の当日の流れをまとめたものである。

表2 事例検討会の流れ

日時：7月26日（火）14:45～16:15 場所：15号館02教室	
時間	進行内容
5分	出席確認 挨拶：本日の流れ説明、この会の趣旨説明 ＜事例検討会＞
10分	パート1：運営に関する事例 教職員スタッフから対応について説明をする パート2：支援内容に関する事例
5分	・パート2進め方の説明
40分	・事例のタイプ別にグループに分かれ、各事例にどのように対応をすればよいかを検討（3～4名
15分	×4グループ） ・グループ発表：それぞれのグループから出てきた話をキーワードとともに全体に報告
10分	まとめ ・アンケート記入

### 3.3 事例検討会で検討された内容

事例検討会において4つのグループではどのような話し合いが行われたのかを次に述べる。まず、グループ1では支援スタッフの中で自律学習の捉え方に差異があり、それによって相談者をどのように支援するかという基準が個々で違っていた。支援システムの理念とは、相談者には答えを教えずに考え方を教えることだと受け止めている支援スタッフもいれば、答えを教えた上で調べ方や学習方法も併せて教えるのが良いとする支援スタッフもいた。話し合いを進めていく中で、各相談者に適切な学習ストラテジーを教えることの重要性へと論点は移っていき、辞書の使い方や検索サイトの活用方法を教えるといった実用的な方略から、日本語学習者の視点でアドバイスを与えるといった意識レベルのものまで様々な具体案が出された。また、支援スタッフ同士が問題解決に向けて積極的に意見交換ができるようになるには人間関係の構築が不可欠であり、そのために支援スタッフの配置が固定されていることが望ましいという提案も出された。

次に、グループ2ではチュートリアルの問題点とその解決案を中心に話し合いが進められた。このグループの支援スタッフは、自身が相談者にうまく対応できていないと一様に感じており、その理由は自律学習を支援するという支援システムの目的と相談者のニーズにずれがあるからではない



## 守谷智美, 他／留学生支援システムにおける行動指針とスタッフ・ディベロプメントに関する検討

かと考えていた。すぐに答えがほしいと思って来室する相談者に対し、支援スタッフが学習方法をアドバイスするだけでは相談者はなかなか満足しない。チュートリアルと言えば一対一で答えを教えてもらえるものだという名称から得られる一般的なイメージがあり、それと支援システムの理念には隔たりがある。そのため、相談者に支援システムの場の活用方法を理解してもらえるよう、名称の変更と支援システムの運営目的を改めて相談者に周知することが提案された。一方、支援スタッフの配置や報告書についても再考すべきだという意見も上がった。支援スタッフの配置に関しては、連携を強めていけるよう曜日ごとに固定し、スタッフ同士で各自の専門や母語などの情報をお互いに把握しておくことが提案された。また、毎回終了後に手書きで提出していた報告書に関しては、今後デジタル化し、それとは別に支援スタッフが悩みや感想を書き込めるノートを1冊常備したらよいのではないかという案が出された。

グループ3は各支援スタッフが抱えていた自身の支援方法に対する疑問や不安を共有することから始まった。このグループは相談者が強いビリーフを持っていると推測される事例を集めたグループであったため、支援スタッフの持つ教育観と相談者の持つ学習観が異なっていた場合に、支援をどのような方向へ進めていけばよいのかと悩んだスタッフが多かったようである。相談者が信じる学習方法の手助けを求められても、支援スタッフがその方法の学習効果を疑わしいと感じた場合、どのように話し合っていけばよいのか、また、たとえ相談者が納得し、満足して帰ったとしても、その支援方法は本当に適切であったのかどうか、支援スタッフは常に自問し続けていた。事例から互いの悩みを話し合っていく過程において、どのような学習方法であれ、相談者が支援システムの場をそれぞれの日本語学習を助ける場として活用しているのであればよいのではないかという認識が生まれ、それによって安心できたと語る支援スタッフもいた。

最後にグループ4は、教える場ではない支援システムの場をどのように捉えたらよいかという論点で話し合った。相談者の中には日本語を学ぶ機会が少なかったり、明確な日本語学習目的がなかったりする者も少なからずいた。その多様な背景から、表面的には日本語学習のためのアドバイスを求めて来室したように見えても、実は何か個人的な問題を抱え、その解決方法を相談したくて訪ねてきたのではないかと考えられるケースがいくつか挙げられた。このような場合、支援スタッフがどれだけ学習面からの支援を行おうとしても相談者との距離は縮まらないだろう。たとえ一歩踏み込んだとしても、プライベートな領域にどこまで入り込んでよいのか判断するのは難しく、支援者としての役割や支援方法に悩んだスタッフが多かったようである。だが、話し合っていく中で、明確な解決案が出なくても相談者が一時的にでもほっとできるような「居場所としてのチュートリアル」といった在り方があってもよいのではないかという意見が上がり、賛同を得た。そのような居場所作りの一環として、支援スタッフ同士の連携強化と同時に、日本語学習以外の情報を求める相談者のために支援スタッフ自身が大学内の学部や研究科、サークルなどの情報を収集し、相談者に提供できるような体制が必要であるという気づきに至った。

このようなグループでの話し合い後、話し合った内容について各グループのメンバーで選んだキーワードとして出されたのは、以下、表3のようなものであった。

グループによる話し合いは予定時間を延長して行われた。会を運営する側としても可能な限りグループでの話し合いの時間を取るよう配慮したが、それでも話し足りないグループもあった。話し合いの内容としては、支援システムの運営方法、自律学習を支援することの捉え方、チュートリアルのあり方などに関する意見が各グループから共通して出された。支援スタッフがそれぞれの経験

表3 各グループから出されたキーワード

グループ1	自律学習／学習ストラテジー／スタッフ固定
グループ2	チュートリアル全体の目的と学習者のニーズのズレ／自律学習に導くとは どういうことか？／スタッフ間の連携をどうするか？／報告書のあり方
グループ3	教師の教育観（学習観も？）と学習者の学習観のズレ
グループ4	居場所としてのチュートリアル／チューター同士の横のつながり、情報共有 ／学部や研究科、サークルなどの情報収集蓄積

や悩みを分かち合える時間としてこの事例検討会を有効に使いたい、今後よりよい支援ができるようになりたい、という前向きな気持ちで臨んでいた様子が窺えたことは、この会が「支援スタッフが自分で経験した事例を自分自身で話し、他者と共有できるようにすること」を最優先し運営されたことによるものだと言えよう。

### 3.4 支援スタッフにとっての事例検討会－アンケートの回答から－

3.3 までで述べたように、事例検討会は、継続的・主体的に関わるスタッフを育成することと、情報の共有を図ることを主目的として準備、実施された。それでは、参加した支援スタッフは事例検討会をどのように受け止めたのだろうか。支援スタッフからのフィードバックを得るため、事例検討会の最後に、参加者（見学者を含む）にアンケート用紙を配布した（詳細は「資料」参照のこと）。後日アンケートを依頼した欠席者を含め、17名から回答を得た。

本節では、このアンケートの回答のうち、見学者・欠席者を除いた15名を対象とし、自由記述の回答から、多くの参加者に共通して見られたキーワードを抜き出し、参加者が事例検討会をどのように捉えていたかを探る。

#### 3.4.1 質問1 事例検討会へのコメント

アンケートの1つ目の質問は、「事例検討会を通して感じたこと、考えたことを聞かせてください」というものであった。この質問は、この事例検討会そのものに対する感想を求めたものである。

回答の中で特に目立ったキーワードとして「共有」及び「共感」があった。

「共有」というキーワードに関わる内容を詳細に見てみると、グループの中で1人の経験や気づきを他のメンバーに話し、対応について話し合ったり、そのような問題点があることを全員が認識したりしたという経験を指していることがわかった。1人では対応策が思いつかないことに対してグループの他のメンバーから意見をもらえる、他の人の事例が参考になる、といった直接的なメリットの他、単に「話すことですっきりした」という感想もあり、「共有が大切だ」という評価をしている回答もあった。

なお、この「共有」の範囲は多くの場合には支援スタッフ同士のものであったが、教職員スタッフと近しく話し合い、相談したり、改善を提案したりする機会として事例検討会を評価するコメントや、日本語センターおよび日本語教育研究科全体を含めた「共有」を望むコメントも見られた。

支援システム全体、または事例検討会のあり方へのコメントとしては、他にも問題点の指摘や提案が何点か挙げられていたが、この点については質問項目2の回答とも重なるため、次節に詳述する。

## 守谷智美, 他／留学生支援システムにおける行動指針とスタッフ・ディベロプメントに関する検討

一方、「共感」という言葉は、「自分の持っている事例や悩み、問題、気づきは、他のスタッフも持っているものだということがわかった」など、自分と同じ気持ちを持っていたスタッフに出会った場合に使われており、単に事例を「共有」するだけでなく、「同じ気持ち・悩みを持っている」場合を指していると考えられる。「共感」について述べたコメントの中には、「安心した」「刺激になった」という感想が見られた。このように「共感」という言葉を使用したものは、「同じ気持ちや悩みを持っているスタッフがいた」という内容への言及を含め、ほぼ半数の支援スタッフの回答に見られた。

「共感」「共有」以外の感想として、数は少なかったものの、1学期間を通した各自の取り組みを振り返る機会になったことへの評価や、支援システム全体に関わる人数の多さへの驚きの声など、自らの支援のあり方を振り返ったり支援システム全体を見渡したりする機会が学期中にはなかったことを示唆するコメントが見られた。

### 3.4.2 質問2 2011年度春学期の支援システム全体への回答

2つ目の質問項目は、「今学期、チュートリアルスタッフとして関わってみてどうでしたか」というものであり、下位項目として「よかったこと・得たことなど」「大変だったことなど」「チュートリアルの運営面での改善点」の3つの回答欄が設けられていた。

この質問は、事例検討会についての感想を直接的に求めるものではない。しかし、質問1でも事例検討会を「1学期間の振り返りや整理の機会」と捉える回答があったこと、事例検討会の直後に行ったアンケートへの回答であることから、事例検討会及びその事前課題を通しての各スタッフのコメントと考え、ここに記述する。

まず、「よかったこと」については、「学習者と触れ合えた」「支援者としての経験ができた」「学習者が問題と考えていることがわかった」など、日本語学習者と「支援者」の立場で向き合う経験をできたことを評価する言及が多かった。その他に、支援の方法や学習ストラテジー、「自律学習」という理念そのものについて考えるチャンスになったという自分自身の学びについての感想も見られた。

一方、「大変だったこと」としては、自分の支援のやり方についての迷いや、「教える場」ではない支援のあり方、チュートリアルの範囲外の相談を持ち込む相談者への戸惑いが挙げられ、その他として「相談者に対してスタッフが足りない場合にどうしたらいいか」という疑問や報告書の書き方に関するコメントなど、運営面に関わる内容が多く見られた。

最後の「運営面での改善点」については、「支援スタッフの曜日固定」「報告書のデジタル化」「スタッフ間の連携」「事例検討会の回数を増やす」など、支援スタッフが情報を共有することを重視する改善案が数多く上がった。

他に、名札や辞書など、支援の際に必要なものに対する要望があり、支援スタッフが支援システムの運営に関して主体的、具体的に考えている様子が窺えた。また、教員スタッフに対しては、より具体的な管理・指示を求めるなど、積極的な関与を望む声があった。

以上のアンケート結果を総合すると、今回の事例検討会に参加した支援スタッフは、「お互いに連携しながら」「情報や経験を共有していく」「時には、解決に至らないとしても、同じように悩んでいる人がいることで安心する」場として事例検討会を捉え、また、日頃支援スタッフとしての体験を振り返って整理し、疑問点や改善案を洗い出す機会としている様子が窺えた。継続的・主体的

に関わるスタッフを育成することと、情報の共有を図ることを目的とした事例検討会は、支援スタッフに自らの支援体制や支援システム全体を見直す機会を与え、共有の場を提供する機能を果たしたと考えられる。

### 3.5 支援システムにおける事例検討会の意義

#### 3.5.1 事例検討会はどのような意味を持っていたのか

本節では、3.1 から 3.4 の知見を振り返り、支援システムにおける事例検討会実施の意義について考えていきたい。3.2 で述べたように、事例検討会は次の二つの目的で行われた。1 つ目は、各自の事例について意見交換をしたり、使用可能なリソースを紹介したりすることで、多様な対応が可能であることを支援スタッフに理解してもらうことにより「継続的・主体的に関わるスタッフを育成すること」である。2 つ目は、支援スタッフが対応した事例を支援スタッフ間、教職員スタッフ間で共有することで「情報の共有を図ること」である。そこで、以上 2 つの目的が教職員スタッフと支援スタッフのそれぞれにどのように受け止められていたのかを 3.3 事例検討会当日の話し合いの様子と 3.4 アンケートの記述の中から、総合的に考察していきたい。

まず、1 点目の「スタッフの育成」についてである。今回の事例検討会では、支援スタッフが抱えている問題に対し、教員側が何かしらの答えを提示するというスタンスではなく、支援スタッフ同士で自分たちの支援のあり方を検討するというのが目的であった。その背景には、各支援スタッフに活動に主体的に関わり、支援の場を作っていってほしいという思いがあった。実際、当日の話し合いの場では、複数のグループから支援スタッフ間の連携の必要性が提案され、報告書の WEB 上の共有や担当者の固定など連携に向けた様々な具体的なアイデアが出された。支援スタッフたちが支援システムという場について考え、よりよい場にするための改善策を自分たちなりに考えている様子と言えよう。また、事例検討会終了後のアンケートからは、支援スタッフが支援システムの場にそれぞれの意義を感じている様子が見られた。例えば、支援のための活動が学習支援者である自分自身の教育観を見直す機会であったという声、「教える」ということに対する姿勢を変化させることに繋がったという声、学習者がどのような環境で日本語を学んでいるのか、どのような悩みを抱えているのかを知ることができたという声、教室の中だけでなく、学習者が生きている様々な文脈の中で学習者を捉える視点を得たという声などが聞かれた。このような声から、彼らが支援の場に関わることに自分なりの意義を感じ、活動に主体的に取り組んでいた様子が窺える。

以上から、今回の事例検討会を通して、「主体的に関わるスタッフ」の育成の第一歩を踏み出せたのではないかと考えている。なお、「継続的に関わるスタッフ」については、終了後のアンケートからは、来学期も継続して活動が続けたいという声が半数近く見られ、活動に対して前向きな姿勢を持つスタッフが多いことが窺えた。

続いて、2 点目の「情報の共有」についてである。情報の「共有」には、教職員スタッフと支援スタッフの間の共有と支援スタッフ同士の共有という 2 つのレベルの共有が見られた。教職員スタッフと支援スタッフが全員顔をそろえるのは、実質、今回の事例検討会が初めてのことであった。そのため、支援スタッフのアンケートの中には、「こんなに多くの人が支援システムに関わっているとは知らなかった」などの驚きの声も聞かれた。また、教職員スタッフにとっても、今回の事例検討会は、支援スタッフと直接顔を合わせ、支援システムの理念を伝えたり、様々な運営上の疑問



## 守谷智美, 他／留学生支援システムにおける行動指針とスタッフ・ディベロプメントに関する検討

について説明をしたりする初めての機会となった。例えば、支援スタッフから、「情報の共有のためにオンライン上の掲示板やメーリングリストを使用したい」という要望が多く挙がっていたが、それは個人情報保護の観点から難しいなどの事情を伝えたり、教職員スタッフが活動開始当初に伝えた支援システムの理念である「自律学習」が支援スタッフに思った以上に理解、共有されていないという事実を知ったりする機会となった。支援スタッフの中には、自律学習をどう捉えてよいのかわからず、学習者への対応に悩んだという声も多く聞かれ、当日の話し合いの中でも、複数のグループで議題として取り上げられていた。これらの問題は、いずれも双方の「わかっているはず」「理解されているはず」という思いこみから生じているものであろう。また、支援システム立ち上げから間もないことから、全てのことが完成されていない段階で試験的にシステムを運用していることから生じている問題とも言える。しかし、今回、事例検討会場で直接顔を合わせ、双方の思いを共有することで、お互いの考えや要望、また目指しているものを改めて知る機会となったと言えよう。それが以後の支援システムの具体的な改善へと繋がっていくこととなった。

一方、支援スタッフ同士の共有は、当日の話し合いとアンケートのいずれにおいても、その重要性が強く認識されていた。話し合いの活動では、自分が支援をする中でぶつかった悩みや問題、疑問点、また、それらに対して自分が行った支援について、支援スタッフ間でざっくばらんに話をすることにより、自分が行ってきた支援を改めて見つめ直したり、新しい気づきが生まれたりする様子が見られた。特に、「自律学習」の捉え方をめぐっては、それぞれが悩み、苦勞しながら支援を行っていたことがわかった。このような話し合いの場が設けられるのは初めてのことであり、支援スタッフが、話し合いの場でそれぞれが実際に経験した事例を語り合うことで、「わたしもそう思っていた」「同じ悩みを抱えていた」などの共感が生じ、その共感を基にして連帯感が育まれていったと考えられる。また、このような共感や共有の体験が多くの支援スタッフの安心感にも繋がったことがアンケートの記述からも明らかになっている。さらに、スタッフ同士の連帯感と連携をより強固なものとしていくために、報告書のデジタル化や支援スタッフの曜日固定、共有ノートの設置など、様々な改善策が支援スタッフから提案された。

以上から、「情報の共有を図る」という目標は、教職員スタッフと支援スタッフの間、支援スタッフ同士の双方において共有の必要性や意義が改めて認識されたとともに、今後、共有をさらに継続的で強固なものにしていくために、多くの改善の可能性が見出せたという成果があったと言えよう。

### 3.5.2 事例検討会が支援システムにもたらした様々な「改善」

最後に、今回の事例検討会を経て、支援システムにもたらされた改善点について述べておきたい。事例検討会での議論をきっかけとして、2011 年秋より実際に変更された点は、以下の 6 点である。

- ①支援システムの名称変更
- ②活動場所の固定
- ③支援スタッフの曜日固定と曜日リーダー制の導入
- ④リーダーミーティングの導入
- ⑤ WEB を活用した支援記録の共有、悩みや問題点の共有
- ⑥オブザーバーとしてのボランティア制度の導入

1 点目の支援システムの名称変更とは、以前までの「日本語チュートリアル」という名称が「教える／教えられる」という印象を与えてしまうのではないかという意見から、「わせだ日本語サポート」という名称に変更されたというものである。2 点目の活動場所の固定とは、これまで日替わりだった教室の場所をできるだけ固定できるようにした。さらに、3 点目として、支援スタッフを曜日で固定し、各曜日にリーダーをおき、リーダーミーティングを導入したほか、毎回の活動の前後に打ち合わせと振り返りの時間を設定し、その日の活動内容をお互いに共有することとした。4 点目として、支援記録のデータ化をしてほしいという要望を受け、支援システム関係者のみを登録した WEB 上のページを設け、支援記録をいつでも閲覧できるようにしたことである。5 点目は、支援を行う中でぶつかった悩みや問題などを随時、WEB 上でやりとりできるようにしたことである。これにより、教職員スタッフと支援スタッフ、支援スタッフ同士の情報の共有を目指し、連携を進めていくことを目指している。6 点目は、支援システムでの活動に興味を持っている院生にボランティアとして活動に参加してもらい、次学期以降の活動のイメージを持ってもらうという制度の導入である。以上の改善点は、いずれも事例検討会での議論や提案がもととなっていることから、今回の事例検討会の実施が支援システムにおいて大きな意味を持っていたと言える。

#### 4. おわりに—今後の課題と展望

以上、本センター留学生支援システムの留学生支援の場である「日本語チュートリアル」における支援の際の行動指針について、理論的背景やこれまでの他大学での取り組みに関する先行事例などから検討し提示するとともに、支援スタッフの育成を目的として行った事例検討会の意義について報告した。事例検討会の実施を通して、継続的・主体的に関わるスタッフの育成とスタッフ間の情報の共有という当初の目的はある程度達成でき、以降の活動に改善点として生かされるなど、一定の成果が得られたものと言える。一方で、スタッフ間での理念の共有の不十分さや留学生の抱える問題への対応への戸惑いなど、今後、経験と検討を重ねつつ改善していくべき点もまた明らかとなった。

既述のように、支援システムにおける支援の場を、留学生を発達促進的に支援し、留学生が安心して利用できる場所にしていくためには、実際に支援に当たる支援スタッフの存在が大きい。それだけに、支援スタッフ間での支援の際の行動指針の理解と共有とともに、それに基づいて行動できる支援スタッフの育成は今後も引き続き取り組むべき重要な課題であると認識している。留学生への支援を今後より充実させるためには、支援スタッフの声を傾聴しつつ、その指導・助言にあたる教職員スタッフが共に検討し、協働でシステムを支える仕組みを構築していくことが不可欠である。留学生を支援スタッフが支え、支援スタッフを教職員スタッフが支えるという入れ子状の構造を機能させていくためには、コミュニティのメンバー一人ひとりが、このコミュニティに所属し共に作っていくのだという協働・共生の意識を持つことが必要である。これは、コミュニティ心理学における基本理念の1つである「コミュニティ感覚」を持つということである。留学生への支援を行うことが支援スタッフ自身の人間的成長にも繋がるよう、支援スタッフを支える側として何ができるのかを、今後も継続して検討しつつ、留学生支援のためのコミュニティを共に創出していきたい。

## 注

- 1) 本学の留学生支援システムにおける実際の留学生支援の場として, 「日本語チュートリアル」があるが, これは, 本稿 3.5.2 でも記すように, 2011 年 7 月までの取り組みを経て, 2011 年 9 月以降, 「わせだ日本語サポート」と改名された。
- 2) 2011 年秋学期以降は, ワーキンググループ再編にともない, グループの活動内容や呼称等が変更となったため, 現在は「アドバイジング班」という呼称は使用されていない。

## 参考文献

- 植村勝彦 (2007) 『コミュニティ心理学入門』ナカニシヤ出版.
- 加賀美常美代 (2002) 「留学生への相談支援体制—留学生の心とどう向き合うか」『留学交流』14号 (11), 6-9.
- 加賀美常美代 (2007) 「異文化間問題 [4] 留学生支援としての予防的・教育的アプローチ」日本コミュニティ心理学会編『コミュニティ心理学ハンドブック』, 東京大学出版会, 775-781.
- 加賀美常美代 (2010) 「お茶の水女子大学ピアサポート体制の事例紹介—全学的取組と留学生支援を中心に—」(特集 ピア・サポート)『大学と学生』87号, 22-28.
- 加賀美常美代・箕口雅弘 (1997) 「留学生相談におけるコミュニティ心理学的アプローチの試み—チューター制度導入後の留学生寮相談室活動の質的变化」『コミュニティ心理学研究』1号, 1-30.
- 高松里・白土悟 (1997) 「コミュニティ心理学から見た留学生指導: 九州大学留学生センターの事例から」『九州大学留学生センター紀要』8号, 75-88.
- 平木典子 (1997) 『カウンセリングとは何か』朝日選書.
- 平木典子 (2000) 『自己カウンセリングとアサーションのすすめ』金子書房.
- 水野治久 (2005) 「留学生に対する心のケアの意義と重要性—援助サービスの具体的方法」『留学交流』17号 (10), 2-5.
- 箕口雅博 (2009) 「留学生の相談・支援体制—多様な支援ニーズにどう応えるか」(特集 留学生の相談体制)『留学交流』21号 (4), 18-2.
- 山本和郎 (1986) 『コミュニティ心理学—地域臨床の理論と実践』東京大学出版会.
- 横田雅弘・白土悟 (2004) 『留学生アドバイジング—学習・生活・心理をいかに支援するか』ナカニシヤ出版.

【資料】事例検討会終了時のアンケート

011/07/26 日本語チュートリアル 2011 年春

「今学期の振り返り」に関するアンケート

(名前)

★本日の振り返りの会はいかがでしたか。スタッフとしてかかわって下さる皆さんの声を活かしつつ、来学期以降もチュートリアルでの活動を行っていきたいと考えています。

1. 本日の振り返りの会を通して感じたこと、考えたことをぜひお聞かせください。

(提出期限：7/28 (木) 17 時まで 提出先：22 号館 8 階 812)

大変だったことなど

チュートリアルの運営面での改善点 (こうすればもっとよくなる・やりやすくなる)と  
感じた点など、ご提案ください

3. 来学期 (2011 年秋) も日本語チュートリアルのスタッフとして活動に参加できそうですか? 現時点での意向・希望・予定で構いませんので、教えてください。

☐ 参加できる ☐ 参加できそうにない ☐ まだわからない

特記事項 (上記の理由・状況・その他)

よかったこと・得たことなど

ありがとうございました。