

ライティングサポートデスクにおける研修の工夫

—学部生チューターの育成に必要な3つの観点をふまえて—

外山 敦子・増地 ひとみ
TOYAMA Atsuko, MASUJI Hitomi

1. はじめに

筆者らが運営に携わる愛知淑徳大学のライティングサポートデスク（以下「WSD」）では、学部生が支援者（以下「チューター」）としてライティング支援をおこなっている。学部生チューターを育成し、ライティング支援に活用するにあたっては困難な点も多い。そこで筆者らは外山・増地（2019）において、学部生を効果的に活用するための3つの観点を導出、提示した。そして2019年度は、それらの3つの観点をふまえたチューター育成に取り組んだ。本稿では、その具体的な内容と、成果および課題を報告する。

2. WSDの概要と特徴

本学 WSD は 2014 年後期に開設された。日本の他大学における多くのライティング支援施設同様、「自立した書き手の育成」をコンセプトとしている^(注1)。WSD の支援は原則一対一でおこなう個別対面指導（「セッション」と呼ぶ）で、1 コマ 30 分の予約制である。チューターの指名はできない。2019 年度のセッション利用件数はのべ 2,868 件（全学生の 31%）、その 9 割が初年次生であった^(注2)。チューターは 36 人で、内訳は教員 9 人、大学院生 2 名、学部生 25 人であった^(注3)。

日本の大学におけるライティング支援施設では、大学院生や教員がチューターとして相談業務を担当することが多い。一方で本学の WSD は、大学院生、教員に加えて学部生がチューターを務める点が特徴であり、これは全国的に見ても珍しい事例である^(注4)。本学 WSD の学部生チューターは業務の範囲が限定されており、自身も受講経験のある「日本語表現 T1」（以下「T1」。1 年前期／全学必修）と後続の「日本語表現 T2」（以下「T2」。1 年後期／学部毎に必修または選択）の課題のみを支援する。

3. 学部生チューターの育成と活用

3-1. 学部生を育成・活用することの難しさ

本学で学部生をチューターとして採用しはじめたのは 2015 年であるが、それ以降の運営をとおして、学部生を育成し活用することの難しさが見えてきた。難しさの

原因は、特に以下の 3 点が学部生には不足していることにある。1 点目は「能力」である。文章作成能力や文章診断能力、コミュニケーション能力が低い。2 点目は、「時間」である。学部生は学生生活において時間的な余裕がなく、WSD 勤務にあてられる時間が限られている。履修科目の多さと、就職活動にける時間や期間が長いこととに起因する。3 点目は「経験」である。対面指導するのに必要とされる、社会人としての経験値が低い。

3 点目の「経験」不足は大学院生・学部生で共通しているのに対し、「能力」と「時間」はとりわけ学部生チューターに不足しており、大学院生チューターとの大きな相違点となっている^(注5)。そこで、能力を補うべく研修に力を入れようとしても、勤務可能なコマ数が少なく十分な時間が確保できないという事態に陥る。大学院生ならば 1 人採用すれば済むところ、学部生は複数名採用する必要があるため、研修はもちろん勤怠管理等の面でも運営側には多大な時間と手間が必要となる。しかも、それでも何とか一人前に近い状態になったと思える頃には大学を卒業してしまう。学部生チューターの育成は、「時間がとれない」「手間暇がかかる」「育った途端に卒業」の三重苦の世界なのである。そのため院生チューターで施設を運営する際のノウハウが適用しにくい。

3-2. 学部生チューターの育成に必要な観点

そこで、本学のように学部生をライティング支援に活用する大学の訪問調査を行い、知見を得た。それを基に、学部生起用のメリットを生かしつつデメリットを最小限にとどめるためには、本学 WSD では以下の 3 つの観点による取り組みが必要かつ有効であろうと結論づけた（外山・増地 2019）。

- ① 早く現場に投入して長く活躍できるしくみづくり
- ② 学部生が参画しやすい研修プログラムづくり
- ③ チューター同士が学び合う場づくり

先に述べたように、WSD では学部生チューターの業務の範囲を限定しており、これは①の一環である。業務を限定すれば、現場に出るまでの研修も少なくとも済むからである。次の②は学部生チューターの時間不足を解消するための、③は彼らの成長の実感を促すとともに教員

の負担を軽減するための、各々取り組みである。以下では、2019年度に重点的に見直しをおこなった②と③に関して報告する。

4. チューター研修の概要 (1)

—学部生が参画しやすい研修プログラムづくり—

新規採用者の研修方法として最も効率的なのは、日時を定めてチューターを招集し、教員から必要なスキルをレクチャーする「一斉研修」であろう。本学と同様に学部生チューターを採用している信州大学や追手門学院大学では、この方法で定期的に研修を行っている(外山・増地 2019)。本学でも、開設当初は週1回全員が集まってミーティングや研修を行っていたが、学部生の採用人数が10人を超えたころから、指定の研修日に全員集まることが困難になってきた。加えて、日程調整や出欠管理・欠席者へのフォローまでを含めると膨大な手間がかかり、かえって非効率であることも明らかになってきた。

そのため、本学では一斉研修を廃止し、所定の勤務時間内に研修を行う方法に切り替えた。WSDでは1コマ単位のシフト固定制を採用しており、各コマに教員チューターと学部生チューターがそれぞれ1人以上在室している。利用者の事前予約がない時間帯も同様の勤務態勢であるため、予約の少ない閑散期の時間の使い方として「勤務時間内研修」というしくみを採用した。これを含めた学部生チューターの採用・育成に係る全体像は、図1の通りである。

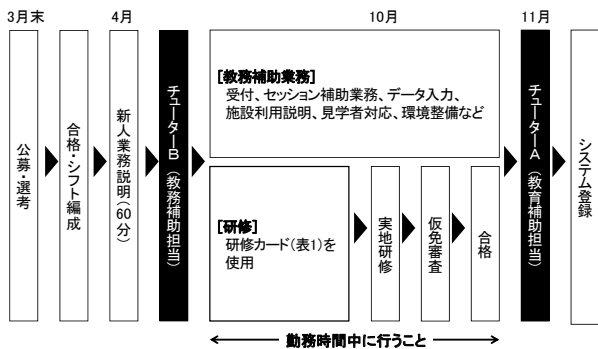


図1 学部生チューターの採用・育成に係る全体像

学部生チューターは、受付・セッション補助・データ入力等の教務補助業務を担う「チューターB」と、独立してセッションを担当できる「チューターA」とに分かれている。チューターAに昇格するには、所定の研修を積み審査に合格しなければならない。学部生は、採用後まずはチューターBとして勤務し、業務の傍ら研修を進めていく。相談予約のないときは、手の空いているペアの教員チューターが研修を指導する。チューターAに昇格するまでの期間は様々だが、前期に採用されたチューターは、おおむね同年後期に昇格を果たしてい

る。

勤務時間研修で使用するのが、表1の「研修カード」である。研修カードはA～Hの種別、計20種類である。各メニューに「ミッション」があり、このミッションをクリアすると次の研修カードに進むことができる。本稿末尾に、研修カードの一部を掲載した(→【参考】)。

表1 WSD研修カード

種別/カードNo./ミッション
業務基本事項 A1: 業務に最低限必要な基本事項を記録しておこう。 A2: 【チェックテスト】業務に必要な基本事項を理解できているか、評価してもらおう。
行動目標 B1: 今期の「行動目標」を立てよう。
見学会対応 C1: 見学キャンペーン(団体予約)の運営をしよう。 C2: 【チェックテスト】見学キャンペーンを円滑に運営できるか、評価してもらおう。
様々な受付 D1: WSD受付カウンターの業務を学ぼう。 D2: 【チェックテスト】WSD受付カウンターでの応対が適切なか、評価してもらおう。
セッション補助 E1: セッションの事前・事後業務を学ぼう。 E2: 【チェックテスト】セッション補助業務が円滑におこなえるか、評価してもらおう。
T1T2教材研究 F1: 解説書、解説VTRで、課題の趣旨や指導のポイントを確認しよう。 F2: 履修時に作成した小論文・レポート・スライド(以下、文章等)を修正してみよう。 F3: 他の人が作成した文章等から問題点を見つけ、優先順位をつけて修正しよう。 F4: 【チェックテスト】的確に文章診断ができているか、評価してもらおう。
セッションの基本 G1: 記録を見る: 個別相談の傾向をつかもう。 G2: 見学する: セッションを様々な観点から観察しよう。 G3: 体験する: スタッフを「書き手」にした模擬セッションで、セッションの雰囲気体験しよう。 G4: 【チェックテスト】セッションを評価してもらおう。
スキルストック H1: 自分のセッションの記録をつけておこう。 H2: オリジナルのストックフレーズ集をつくろう。 H3: 先輩から後輩へ、業務スキルを受け継ごう。

本カードの特徴は、1枚につき45分という時間制限を設けていることである。業務の隙間時間で研修を行うことから、短時間で1テーマを終えられるようにしている。加えて、各カードの課題にも、「5分以内」「10分以内」などの制限時間を多く設けている。実際のセッションでは、相談者から情報を聞き出し、文章を読み、問題点を挙げ、目標を定めて相談者とともに文章を修正して

いく一連の作業を30分で行わなければならない。そうした時間管理も、研修で身につけるべき重要なスキルの1つである。

シフトごとに研修を進めるということは、チューターごとに進み具合が異なることを意味する。そのため、研修の進捗状況はクラウド上に記録してスタッフ全員が共有し、運営教員もこれを見て各シフトの教員チューターへ指示を出せるようになっていく。

5. チューター研修の概要 (2)

—チューター同士が学び合う場づくり—

2019年度のもう1つの新たな取り組みは、チューター同士が学び合う場として、学部生チューターだけが参加する「チューターミーティング」(月1回/昼休み)を開催したことである。これまでも、教員を含めたスタッフ全員による定期的なミーティングは行われていたが、上意下達による情報共有が主たる目的であり、勤務中に生じた疑問や悩みを学部生チューター間で率直に語り合える機会はなかったといえる。新たに始まったチューターミーティングでは、企画や当日の進行、議事録作成までのすべてを学部生チューターが担い、教員チューターは原則として運営に関与せず、運営教員もミーティング記録を事後的に確認することのみに留めた。

ミーティングでは、開催時期に応じて持ち寄った話題を、チューターがそれぞれグループに分かれて話し合う。以下は、チューターA、B、Cの3人による話し合い記録の一部である。

【例1】話し合いの事例 (相談者への対応)

A：相談者から質問を受けても、自分もその答えがわからないとき…。

全員：よくある！

B：あ、でも昨日、別の言葉にした方がいいけど(適切な言葉が)分からなくてスルーしちゃったんだけど、先生(=教員チューター)が「ここ、ひっかかるから、後で自分で調べておいて」って言って、なるほどって思った。確かに、我々、百科事典なわけではないしな、と思って。

C：先輩とかは、PC使って一緒にその場で調べることもあるって言ってた。

B：なるほどね。そうだね。PCあるもんね。

A：PCか、「自分で調べてね」かな。

【例1】では、チューターAが相談者からの質問に答えられない場合の対応を尋ねると、他の2人も「よくある」と同意し、各自が勤務中に見聞した教員や先輩チューターの対応を紹介し、全員でスキルを共有している様子がうかがえる。日常の勤務では特定の教員チューターとの〈タテの関係〉でスキルを学び、ミーティングでは学

部生同士の〈ヨコの関係〉で各自が学び得たスキルを共有することで、知見を広げていくことができる。

また、チューターミーティングでは、【例2】のようにセッション以外の話題になることもある。

【例2】話し合いの事例 (電話の受け方)

A：勤務中に突然のトラブルで困ったことは？

B：(WSDに)電話がかかってきて、何を言っているかわからなかった。出ていいの？みたいな。

C：わかる。どう出ていいのかも。

A：なんかね、(電話に)出て、「ライティングサポートデスクの〇〇です」って言えばいいよ。

B：ライティングサポートデスク〇〇です、みたいな？

A：そうそう、「〇〇がとりました」みたいな感じで。

【例2】では、WSDに電話があったときの対応を話題にしている。固定電話を利用した経験がほとんどない大学生ならではの悩みであり、同じ学部生チューターであるからこそ共感を持って受け止めている。スキルの共有も進みやすい様子がうかがえる。

このように、通常勤務における研修とチューター主導による実践知共有の場(ミーティング)とを有機的に組み合わせることで、研修の効果を高め、チューターに成長の実感を促すことができるといえよう。

6. 成果と課題

2019年度の研修の成果として、以下の3点を挙げる。

1点目は、チューターが一堂に会しての「一斉研修」から、主に閑散期の勤務時間を活用した「個別研修」に切り替えたことで、効率よく質の高い研修が行えるようになったことである。

2点目は、チューターが自信を持って業務に取り組めるようになったことである。研修カードの「ミッションクリア形式」や昇格審査の導入により目標が明確になったこと、ミーティングの開催で先輩から後輩へとスキルの直伝が進んだことも大きい。

3点目は、同じくミーティングの開催でチューター同士の実践知共有が進んだことで、結果として、研修を主導する教員の負担が軽減されるという効果がみられたことである。

このように2019年度の取り組みは概ね功を奏したといえる。その一方で、課題がなかったわけではない。クリアした研修カードの枚数に個人差がある(最多で53枚~最少で30枚/半期)、すなわち研修の進み具合に差が生じたことである。もちろん、チューター本人の能力によるものでもあるが、シフトに影響されるところが大きかった。例えば、週1コマ勤務よりも週2コマ勤務のチューターの方が研修を早く進めることができ、昇格審査にも早くから挑戦することができた。結果として、本

年4月に採用されたチューターの昇格に2ヶ月～9ヶ月の差が生じている。次年度以降は、この差をできるだけ縮める柔軟な取り組みが求められる。

ライティング支援施設に学部生を活用する取り組みは、今後も不断の試行が求められる。その実践と成果を、引き続き報告していきたい。

注

- 1 佐渡島・太田（2013）を参考にWSDを立ち上げた経緯による。
- 2 本誌「2019年度「ライティンサポートデスク（WSD）」活動報告」「6. 利用状況」も参照。
- 3 同上「4. スタッフ」参照。
- 4 外山・増地（2019）、増地（2019）も参照。学部生をライティング支援のチューターとして活用している大学は、筆者らが調査したかぎりでは、2020年2月現在全国で10校に満たない。
- 5 増地（2019）でも指摘したとおりである。

参考文献

- 佐渡島紗織・太田裕子（2013）『文章チュータリングの理念と実践—早稲田大学ライティング・センターでの取り組み』ひつじ書房
- 外山敦子・増地ひとみ（2019）「学部生を活用したライティング支援の現状と課題—他大学ライティング支援施設との比較をとおして」『愛知淑徳大学初年次教育研究年報』4 pp. 8-11
- 増地ひとみ（2019）「日本語ライティング支援に携わる学部生チューターの研修—「教える」と「考えさせる」を区別するマトリクスの提案」『リメディアル教育研究』

付記

本稿は、WCAJ（Writing Centers Association of Japan）第12回シンポジウム（2020年2月23日、於：大阪大学）における発表に基づくものです。

執筆分担：増地（1～3）、外山（4～6）

【参考】研修カード 左：[F3] 他の人が作成した文章等から問題点を見つけ、優先順位をつけて修正しよう。
右：[G4] 【チェックテスト】セッションを評価してもらおう。

WSD 研修カード F-3

種別	ミッション	実施日	研修担当者
F：T1T2 教材研究	他の人が作成した文章等から問題点を見つけ、優先順位をつけて修正しよう。	/	

- 1) 【制限時間 5分】実際のセッションの現場をイメージしながら、研修素材を使って文章等の問題点を見つけてみよう。T1 課題は「セッションサポートツール」を、T2 課題はテキストのルーブリックを使用すること。

* 使用した研修素材は、この用紙と一緒に綴じておこう。

- 2) 【制限時間 10分】優先的に修正すべき点を3つに絞り、どのように修正すべきか考えてみよう。

問題点	修正案
1.	
2.	
3.	

- 3) 同じ研修素材を使った別スタッフの案と比較して、気づいた点や参考になった点をメモしておこう。

- 4) スタッフとの意見交換で挙がった疑問点、実際に自分がセッションする際に判断に迷いそうな点をメモしておき、解決策を先輩スタッフに教えてもらおう。

※ この用紙は、**枚数無制限**。→次回勤務時に【チェックテスト】の実施を依頼しよう。

WSD 研修カード G-4

種別	ミッション	実施日	研修担当者
G：セッションの基本	【チェックテスト】セッションを評価してもらおう。	/	
【審査の種別】	仮免審査① / 仮免審査② / 5 回目審査 / 10 回目審査 / 半年審査		

* 使用した素材は、この用紙と一緒に綴じておこう。

1. マニュアルと比較して、セッションの流れに過不足はなかった。	4	3	2	1
2. 相談者への対応に、たどたどしき、なれなれしきはなかった。	4	3	2	1
3. 最初の文章診断は、迅速かつ正確だった。	4	3	2	1
4. 相談者と「目標設定」のすり合わせがおこなっていた。	4	3	2	1
5. 質問を重ねながら、相談者から様々な話を引き出せていた。	4	3	2	1
6. ホワイトボードやメモ用紙に、相談者から聞きとった情報を書き出しながら整理していた。	4	3	2	1
7. 相談者の理解や同意の有無を確かめながら、修正箇所をセレクトしたり、修正案を示したりしていた。	4	3	2	1
8. 相談者がメモをとっているかなど、動きに目配りができていた。	4	3	2	1
9. 成果のあるセッションだった。	4	3	2	1
10. 相談者はこのあと1人で文章の修正ができそうである。	4	3	2	1
〈評価〉	4…大変よくできた / 3…まあまあできた 2…あまりできなかった / 1…ほとんどできなかった			
研修者記入欄	今日の「ミッション」でよかったところ、十分ではなかったところをふまえて、次回の業務で意識すべき点を記入しよう。			

※ この用紙は、**すべての項目の評価3以上**でミッションクリア。