

# ラーニング・アドバイザーのためのスタッフマニュアル 作成の取組み

## －信州大学附属図書館における学習支援の理念と実践－

村 田 輝, 折 井 匡, 津 田 ひろ子, 小 島 浩 子  
斧 澤 有 里, 福 澤 しのぶ

**抄録：**信州大学附属図書館では中央図書館リニューアルを機に、学習支援体制の確立と今後の持続的発展のための基盤整備の一環として、『信州大学附属図書館ラーニング・アドバイザースタッフマニュアル』を作成した。本マニュアルの作成を通して、本学図書館における学習支援の理念を明文化し、ラーニング・アドバイザーの意義・役割を明確にしたうえで、必要とされる知識・技能を整理した。本稿ではマニュアル作成の背景や考え方を中心に報告し、大学図書館の学習支援におけるラーニング・アドバイザーのあり方を再考する。

**キーワード：**信州大学附属図書館，学習支援，ラーニング・アドバイザー，学習相談，スタッフマニュアル

### 1. はじめに

大学図書館が学習支援を行う場として広く認識されるようになってきた。多くの大学図書館がラーニング・アドバイザー（以下、「LA」）を置き、ライティング支援を行うなど、ラーニング・コモンズ整備と並行して、あるいは整備後の目標として、場の活用を図るための人的支援の充実・強化を進めている。

LAによる人的支援の内容と範囲は、各大学で重なり合いつつも個別の特色と広がりを持っている。「ラーニング・アドバイザー」という言葉は、大学図書館において学習支援業務に従事する学生に対してしばしば用いられるが、「学習相談員」「学習サポーター」「学生アドバイザー」など、様々な言葉がほぼ同じ意味で使われている。LAの業務内容は、図書館利用やICT関連の支援、基本授業科目やレポート作成等に関わる学習相談を中心に、LA自身が学生向けの各種プログラムを企画し、実施するなど、広がりがある。

類似の活動は図書館外でも行われている。学部・学科等で先輩が後輩に対して学習相談を行う仕組みが整えられている場合もあり、全学的にピア・サポートの制度を整備している大学もある<sup>1)</sup>。これらの似た性格を持つ活動や制度の関係を整理することは筆者らの手に余るが、大学において「学生による学生の支援」が有効であることが広く認められ、その制度化が進んできていることにここでは注目したい<sup>2)</sup>。本稿では混乱を避けるため、「学生による学生の支援」のうち、図書館において企画され、運営が行われているものを「LA」と呼ぶこととする。

日本の大学図書館におけるLAがいつ、なぜ、どのように生まれ、広まっていったのか、明確ではないが、参考になるデータとして、京都大学図書系職員勉強会の有志が、平成23年3月から平成24年5月までの期間に、全国の大学図書館の学生協働の取り組みを収集した事例集である「学生協働まっぷ」がある<sup>3) 4)</sup>。これには図書館業務の一端を学生が担う学生協働の取り組みが73事例掲載されており、各事例を「図書館業務サポート」「学生選書」「学習支援」「学生サークル・その他」の4つの主な活動内容に大別している。このうち、「学習支援」を主たる活動とするものが12事例あり、これらがLAに相当するものであるといえる。このデータから、学生の主体性が重要視され、大学の諸活動に学生に関わる動きが広まる中で、大学図書館においても学生の力を導入することによる業務の活性化とサービスの拡充が進められていった様子がうかがえる。

このような背景の中で、信州大学附属図書館（以下、「本学図書館」）においても状況に応じた取り組みが必要であるとの気運が高まった。LA制度を開始するに当たっては、学生に必要とされる学習支援についてのニーズ調査も行った<sup>5)</sup>。しかしながら、まずは他大学の先行事例を模倣しつつ、実践することが先行したことから、LAの意義・役割や基本方針が十分に考えられ、明確にされていたとはいえない。LAの支援内容も当初は図書館利用支援が中心であったものが、次第に学習相談に変化していった。その結果、図書館業務・サービスの中でのLAの位置づけが明確でなく、その存在や活動が学内で十分に認知されているとはいえない状態がつついて

いた。

一方で、平成 27 年 6 月の中央図書館リニューアル・オープンを控え、整備・拡充された学習空間の活用と人的サポートなどソフト面での充実方策が求められていた。これを背景に、平成 27 年度に学習支援体制整備を目的とした学内プロジェクト経費が図書館に措置され、その活動の一環として、LA の教育・研修体制を整備することとなった。その結果、『信州大学附属図書館ラーニング・アドバイザースタッフマニュアル』（以下、「LA マニュアル」）の作成を、その中核となる取組みと位置づけるに至ったのである。

## 2. 本学 LA の背景と課題

本学図書館における LA 制度は、平成 23 年 6 月から中央図書館において試行運用を開始し、平成 24 年度からは中央図書館及び工学部図書館において本格実施されている。

信州大学は 5 つのキャンパスと 8 学部（人文、教育、経法、理、医、工、農、繊維学部）で構成されており、中央図書館のほかに 5 つの学部図書館（教育学部図書館、医学部図書館、工学部図書館、農学部図書館、繊維学部図書館）を有している。全学部の 1 年次は中央図書館のある松本キャンパスで学ぶが、2 年次以降はそれぞれのキャンパスに分散していく。半数の学部（教育学部、工学部、農学部、繊維学部）では、1 年次のときに同じ学部の上級生が身近にいない。

このため、中央図書館の LA と工学部図書館の LA は支援対象を異にしている。中央図書館における LA は、全学部の初年次学生を主な対象として支援を行っている。これに対して工学部 LA の支援対象は 2 年次以上の工学部学生である。ただし活動の形態は似ており、双方ともピア・サポート、チュータリングなどと称されることの多い個別学習相談を

基本としたサービスを行っている。相談内容は数学を中心に、理系の基礎科目に関わる事項が多いことが特色である。また、工学部図書館では留学生の LA も配置されているためか、英語に関する相談や、留学生の生活相談も多い。

両図書館で相違点はあるものの、LA 制度のこれまでの運用の中で見えてきた主な問題点は次のとおりである。

- ① 広報や情報発信の不足から、LA の存在やその活動内容が十分に認知されていない。
- ② 訪れる相談者の数にばらつきがある。試験期においてはそれなりの数の相談者が訪れるものの、それ以外の時期には閑散としていることも多い。また、LA の担当分野によっても相談者数に差があり、相談分野が偏っている。
- ③ LA として採用される学生は基本的に有能であり、仕事熱心であるものの、個人の能力に依存しすぎている。相談対応の方針も個人の裁量に任されているため、実績の評価や質保証が困難である。
- ④ LA どうし、あるいは LA と職員との間での知識・ノウハウ・アイデアの継承や交換が十分に行われていない。結果として PDCA サイクルが働かず、LA の活動全体としての改善や発展の機会に乏しい。

このように LA 制度にはさまざまな問題点があったが、この中でまず取組んでいくこととされたのが LA に対する教育・研修体制の整備である。本学図書館では LA として採用された学生に対して、最初に業務の内容についての簡単な説明を行う以外には、教育・研修らしきことは行っていなかった。LA には大学院生を採用していることから、すでに学習スキルや専門科目等に関する基本知識は身につけており、学部生等に対する学習相談への対応は可能であることが暗黙の前提となっていた。

しかし、採用学生は専門科目等に関する基本知識は持っていたとしても、学習支援について学んでいくわけではない。従って、学習支援業務の実施のうえで備えることが必要な心構えや知識・技能については、図書館がそれらを修得してもらうための教育・研修のシステムを整備する必要があった。加えて、LA の持つ知識・技能が継承され、継続的な見直しと発展を可能とする仕組みがなければ、LA 制度はいずれ惰性化し、形骸化してしまうと思われる。それは、本学図書館の LA の日頃の活動を見ても抱かざるをえない感想であった。

この課題に対処するための手立ての一つとして計画されたのが、LA マニュアルである。LA に対す



写真1 ラーニング・アドバイザーの相談風景

る教育・研修を実施するためには、LA の意義・役割が明確にされるとともに、業務遂行のために必要となる知識・技能が整理されたテキストが必要である。また、LA 制度の運営や業務遂行の中で得られたノウハウが蓄積され、それがいつでも参照できる仕組みが整備されるべきである。

さらにこれらの直接的な目的と同時に、LA マニュアル作成の作業を通してこれまでの実践を振り返り、必要な調査・研究を行うことを通して、本学図書館における学習支援のあり方を改めて見直していく機会となることが期待された。

### 3. LA マニュアルの作成

LA マニュアル作成に着手するに当たって、準備作業として、LA の実態把握、先行事例の調査、記載範囲の検討を行った。以下にその概要を記す。

#### 3.1 LA の実態把握

最初に本学図書館の LA に対するインタビュー調査を行い、活動の実態と問題点を明らかにする作業を行った。インタビューの対象となった LA は、中央図書館 3 名中 3 名、工学部図書館 6 名中 3 名である。

中央図書館 LA は 3 名全員が理系であり、数学、化学、生物学の専攻者が 1 名ずつであった。過去には文系の大学院生も置いていたが、母体となる文系学部の大学院生が減少し、採用が困難になった結果、インタビュー時点（平成 27 年 9 月）では理系の LA のみとなっていた。

工学部図書館では、全 6 名中 3 名の LA に対してインタビューを行った。3 名の専攻は、それぞれ情報工学、物質工学、土木工学であり、うち 1 名は留学生であった。

紙数が限られていることからインタビュー内容の紹介は省くが、両図書館での LA の発言からうかがわれる問題意識には共通する事項が多かった。以下には、発言内容の検討を通して、浮かび上ってきた問題点や課題のみを示すこととする。

- 相談が試験前に集中しており、差し迫った状況でのみ、学生が相談に来ている。LA が日常的に頼りにされる状況にはなっていない。
- 数学に関する質問が多く、例えば生物に関する質問は少ない。数学が理工系では必須の基礎科目であることもあるが、思考・発想・論理が重要であり、教科書を読むだけでは解決できない課題に対してのサポートが求められているようである。
- 他の大学図書館の LA では主要な相談内容と

なっているレポート作成に関する質問が少ない。本学 LA に理系イメージが強く、中央図書館でニーズがある文系のレポートには対応できると思われていないこともひとつの原因だと思われる。

- LA は内容が明確でない質問や専門外の質問が来たときの対応に苦慮しているようである。自分の知識では解決できない相談への対応のスキルや方針が必要である。
- LA は責任感が強く、熱心に相談に対応している。しかし、相談者に対して有意義な知識を教え、正しい「答え」に導かなければならないという観念が強すぎるように見える。相談者に対して「答え」を「教える」のではなく、自律的な課題解決に導く対応のあり方を示す必要がある。
- LA は、相談者の学習上のつまずきのポイントが実にさまざまであり、個々の学生の悩みを想像しながら対応することの必要性に気づいている。これは個別学習相談ならではの気づきであり、学生が学生を支援することの意義であると思われる。
- 相談者を増やすためには、効果的な情報発信や、学生が相談しやすい雰囲気づくりが必要である。
- LA どうしのコミュニケーションの機会を設け、相互に協力できる体制をつくる必要がある。

以上のとおり、さまざまな問題点や課題が見出されたものの、インタビューを通して感じられたことは、LA による学習相談が相談者にとって有意義であるだけでなく、試行錯誤しながらの相談対応が LA 自身の学びにもつながっているように見えることであった。

#### 3.2 先行事例の検討

次に、LA に対する教育・研修や、マニュアル作成等に関する先行事例の調査を行った。

最初に、国内の大学図書館における事例の文献調査を行った。しかし、LA の活動に関する事例報告はなされているものの<sup>6) 7)</sup>、教育・研修の内容や体制について具体的に報告しているものはなかった。また、公表されているマニュアルやテキスト等の事例も見つけることができなかった。

そこで、他大学の LA の状況を調査することも兼ねて、いくつかの大学図書館に対して訪問調査を行った。その結果、いずれの図書館においても、短時間ではあっても LA に対する教育・研修は実施さ



れており、研修用の資料などを準備していることがわかった。ただ、体系立ったマニュアルやテキストが用意されている例を見つけることはできなかった。このことから、本学図書館がLA マニュアルを整備することができれば、大学図書館としては先駆的な事例であり、他大学のLA 制度にも資することができるのではないかと考えられた。

並行して大学図書館の事例に限らず、チュータリング制度一般に関しても情報収集したが、特に示唆を受けた事例が3点ほどあるので、次に紹介する。

1 点目は米国のCRLA (College Reading & Learning Association) の事例である<sup>8)</sup>。米国では、古くから学習支援センター等に学生チューターを配置し、学生が学生を支援するシステムを多数の教育機関が導入している。質の保証に関してもCRLAのチュータートレーニング認定制度(以下、“ITTPC”)がある<sup>9)</sup>。

ITTPCは各大学等が実施しているチューター研修プログラムが一定の要件を満たしている場合に認定を与える制度である。個人がITTPCに認定されたチューター研修プログラムの終了証明書を得るためには、10時間以上の研修を受ける必要がある。また、レベル1(通常レベル)であっても、「チューターの倫理」「学習理論」「コミュニケーション・スキル」「クリティカルシンキング・スキル」「問題解決モデリング」「傾聴と言い換え」などの多様なトピックから8つ以上を学び、25時間のチューター経験を必要とするなど、厳しい条件が要求されている。本学図書館の参考事例とするにはレベルが違いすぎるものの、LAのような学習支援者の育成に求められる研修内容を明らかにし、理想的なモデルを示している点で、踏まえるべき事例であると思われる。なお、CRLAの事例を参考とした取組みについての報告が、日本の高等教育機関からもなされている<sup>10)</sup>。

2点目の事例は、渡邊によるものである<sup>11)</sup>。渡邊は論文の中で、日米26大学・機関のチューターハンドブック、ガイドライン、マニュアル等からチュータリングに必要な要素を抽出し、統合することにより、学生チューターの質の保証に寄与することを目的としたガイドラインを作成している。このガイドラインは、「チュータリングって何?」「チューターの仕事とは」「やるべきこと／やるべきでないこと」「チューターの倫理」といった章立てで構成されている。実際にチューターになる学生が読むことを想定したシンプルな構成であり、チューターの役割と責任がわかりやすく明確に書かれている点で、直接参考のできる内容を含んでいた。

3点目は、谷川らによる『ピアチューター・トレーニング：学生による学生の支援へ』<sup>12)</sup>であった。この図書は、学習を支援する学生である「ピアチューター」を養成するために役立つテキストを目指して編纂されたもので、同種の著作物としては日本で最初のものであると思われる。ピアチューターに必要とされる知識・技能が網羅されたワークブック形式の実践的なテキストであるが、研修等に利用する場合、基本的には一学期15回程度の授業で実施する内容で構成されている。従って、本学図書館のLAの教育・研修に活用するには無理がある資料であったが、LAの自学自習のための参考文献としては有効であると思われた。

これらの事例は、LAマニュアルを作成するに当たってのヒントとなった。LAマニュアルが本学図書館の実情を踏まえ、LAの教育・研修に利用できる実用的なテキストでなければならないことは基本的な前提であるものの、同時に、先行事例や研究成果を踏まえつつ、他の機関等においても応用可能な普遍性を持つことの重要性を意識させられた。

### 3.3 記載内容の検討

LAマニュアルの記載内容を検討していく過程で浮上してきた問題は、そもそも本学図書館におけるLAの意義・役割、さらにはそのベースとなる基本理念が明確にされていない点であった。前提となる方針が明らかにされていない状態で、LAに必要な資質・能力や知識・技能を示し、マニュアルに記載することは不可能である。そこで、マニュアルの冒頭に「信州大学附属図書館における学習支援の理念」や「ラーニング・アドバイザーになる方へ」といった節を設け、本学図書館としての学習支援やLAに対する基本的な考え方を示すこととした。

次にLAマニュアルの本体に当たる部分、すなわちLAが学ぶべき知識・技能に関する記載の検討を行った。

LAに必要とされる知識・技能には、学習相談の内容である専門分野に関するものと、学習支援者のモラルや相談対応(カウンセリング)のノウハウなど、学習支援業務に関するものがある。このうち、前者の知識には図書館職員が介入できる余地はなく、マニュアルの記載対象とはなりえないと考えられた。

本学図書館でLAに採用する学生は、相談対応が可能なレベルの専門分野に関する知識・技能をすでに有していると見なされる大学院生である。もちろん、どんなに優秀な大学院生のLAであったとしても全ての分野の質問に対応できるわけではない。後

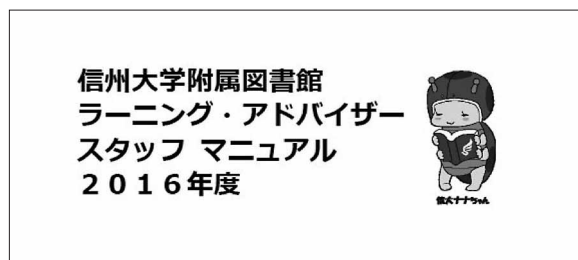
述するが、そもそも相談者に対し、自らの持つ専門的知識を駆使して「答え」を提供することがLAの役割ではない<sup>13)</sup>。LAにとって重要なのは、相談者を自律的な課題解決に導くための相談のスキルなど、学習支援に関する知識・技能だと考えられた。なお、前述したITTPC認定のチューター研修プログラムや谷川らによるピアチューターテキストも、学習支援業務に関する知識・技能を範囲とするものである。

以上のことから、本学図書館のLAマニュアル作成に当たっても、学習支援業務に関する知識・技能を記載範囲とすることとした。また当初は、中央図書館LAと工学部図書館LAでは別個のマニュアルを作成するべきであるという意見もあったが、学習支援業務の方法や、LAに求められる基本的な資質・能力は共通であるという考えから、共通のマニュアルを作成することとした。

#### 4. LAマニュアルの構成と内容

LAマニュアルの作成の過程では、数度のミーティングを経て叩き台の作成を行い、修正・加筆を繰り返した。その詳細については省略する。以下には、完成したLAマニュアルの構成と内容の概要を示し、背景となっている考え方を中心に説明する。

LAマニュアルはLAの教育・研修のためのテキストであると同時に、LAが座右に置き、業務を円滑に行うために参照するマニュアルでもある。従って、学生にとって読みやすい、シンプルな記述と構成を心がけて作成した。分量は約40ページで、追加や差し替えが容易にできるようにルーズリーフ形式となっている。図1はLAマニュアルの表紙と目次である。



目次	
1. はじめに	4
(1) 信州大学附属図書館が行う学習支援	5
(2) ラーニング・アドバイザーになる方へ	6
2. LAとは	8
(1) LAの役割	9
(2) LAの心得	10
3. LAの業務概要	12
(1) 業務内容	13
(2) 業務実施スケジュール等	14
(3) 基本フロー	16
(4) 相談記録の記入方法	17
4. 相談対応の基本	18
(1) 相談対応フロー	19
(2) 支援ツール	21
(3) レポート作成の相談対応ポイント	25
(4) 専門外の学習に関する相談対応のポイント	27
(5) 相談対応の注意点「こんな時どうする？」	29
(6) 相談事例	31
5. 参考図書	36

図1 LAマニュアル表紙、目次

##### 4.1 学習支援の基本理念

LAマニュアルの冒頭の節には、本学図書館における学習支援の＜基本理念＞が示されている。本学図書館では「信州大学附属図書館の理念と目標」<sup>14)</sup>をすでに定めていたが、LAマニュアルの作成を機に、学習支援に特化しての＜基本理念＞を改めて定めることとした。

＜基本理念＞はLAマニュアルの中で重要な位置を占めている。LAの成否を決めるのは、知識・技能もさることながら、LAが学習支援に臨む姿勢や心構えにあると思われるからである。従ってLAを志望する学生には、＜基本理念＞に必ず目を通し、心に留めておいてほしいと考えている。

以下に4つの項目からなる＜基本理念＞を紹介し、解説を付す。

- 「信州大学附属図書館の理念と目標」に基づき、全ての学生に学習支援を行います。

趣旨は「全ての学生」という文言にある。図書館において学習支援を行う意義は、所属や学年にかかわらず、図書館が全ての学生に対して障壁なく開かれている場所であるからである。学部や研究室等で行われる学習支援との違いがここにある。

- 多様な個性を持ち、学習上のさまざまな課題や悩みを抱えた学生を援助します。

学生の個性が多様であり、学習上のつまずきのポイントも多種多様であることを踏まえたうえで、どのような「課題」や「悩み」にも向かい合い、支援を行うことを表明している。一方で、図書館が行うのは課題の「解決」ではなく、解決のための「援助」であることも述べている。

- 学生と教職員の知的交流活動を促し、学生とその学生が必要としている人や情報をつなぎます。

図書館が学生と教職員の知的交流を促す場であることを述べている。図書館は知識や情報を提供するのみでなく、学生と教職員を巻き込んだ各種プログラムの企画等を通して学生と学生が必要としているものをつなぎ、様々な手段と方法で学びを支援していくことを表明している。

- 全ての学生が自律的な学習者となり、自ら課題解決を図れるようになることを目指します。

学生の主体的な学習を促し、学生を自律した学習者に育てることが図書館における学習支援の目的であることを表明している。裏返せば、課題解決を行うのは最終的には学生であり、図書館はその信頼できる支援者たることを目指すことを述べている。

#### 4.2 学生が学生を支援する意義

次節の「ラーニング・アドバイザーになる方へ」にも、〈基本理念〉と同様に、LA 志望学生に銘じておいてほしいことが書かれている。ここでは LA が「学生が学生を支援する」制度である点を確認し、なぜ教員や職員ではなく、学生が学生を支援するのか、その意義と理由について説明している。ポイントは以下のとおりである。

- LA は教員や職員よりも心理的・社会的に学生を理解できる位置にあること。
- LA は教育者ではなく、学生に助言を行う学習支援者であること。
- LA と相談者は対等であり、共に学ぶ過程が有意義な経験になること。
- LA の役割は、相談者の自律的な学習者への成長を支援する点にあること。

LA に求められるのは、自身もまた学生であることのメリットを生かした学習支援である。LA は多くの場合、相談者である学生の先輩ではあるものの、「教員」や「専門家」ではない。しかし、「教

員」や「専門家」のような熟練者ではないからこそ、LA には学習支援者としては有利な面があると考えられる。

この点について、スーザン A. アンブローズら<sup>15)</sup>が興味深いことを述べているので、以下に引用する。

「私たち（著者注：教員や専門家）は自分の専門領域の熟練者であるために『無意識的有能』の状態にあり、複雑なタスクを実行するために学生が獲得しなければならないコンポーネントスキルや知識を把握するのが難しいことがある。それに対して、大学院生は『意識的有能』の段階にあることが多く、教員よりも必要なコンポーネントスキルに気づく可能性が高い。したがって、ティーチング・アシスタントや大学院生に複雑なタスクの分解を手伝ってもらうのは有効である。」

この文章をわかりやすく言い換えれば、大学院生の方が教員や専門家よりも学生のつまずきのポイントに気づきやすく、学習支援者に適している可能性が高いということである。

以上のことから、LA には、「教育者」のように振る舞うのではなく、対等の立場で学生に対する助言を行い、共に学ぶ「学習支援者」として、学生が自律的な学習者への第一歩を踏み出すための足場を与える存在であってほしいと考える。「ラーニング・アドバイザーになる方へ」に書かれているのは、LA へのそのようなメッセージである。

#### 4.3 LA の役割

「2. LA とは」の章には、LA の役割及び心得を具体的に書いているが、ここでは LA の役割についてだけ述べる。

LA マニュアルでは、図 2 のとおり、①自律的な学習者を育てる役割、②図書館サービスの役割、③学習支援を推進する役割の 3 点を LA の役割として明示し、それらの役割の遂行を通して「全ての学生が参画する学びの場を創る」ことを上位の目標として掲げている。



図 2 LA の役割



「自律的な学習者を育てる役割」は、そのまま本学図書館の学習支援の＜基本理念＞と重なっている。相談者の主体性を尊重しつつ、学生の学習上の相談に対応する役割である。

「図書館サービスの役割」とは、図書館が提供するサービスや資料を学生に紹介し、さらには学生の課題解決の手がかりとなる人や組織、情報への媒介役となるなど、図書館が行うレファレンス・サービスの一部を担ってもらう役割である。

「学習支援を推進する役割」とは、学習支援の活性化とレベルアップの方策を自ら企画・提案し、実現する役割である。ちなみに筆者らが他大学図書館のLA制度の調査を行う中で気づいたのは、LAが成功している図書館では、いずれもLAどうしの横のつながりが強く、LAどうしが協力して積極的に学習支援のための企画を立案し、実施する文化が醸成されていたことである。LAには与えられた業務を受身で行うのではなく、LAどうしが協力し合いながら、主体的に業務を行ってほしいと考える。もちろん、LAの力を引き出すための環境づくりは図書館職員の役割であろう。

また、これらの役割を通してのLAの上位の目標を「全ての学生が参画する学びの場を創る」とした理由については、本稿の最後で述べたい。

#### 4.4 LAの業務

「3. LAの業務概要」の章には、年間スケジュールや業務実施フロー、相談記録の作成方法など、事務的な事柄を記している。LAどうしのつながりや、知識・技能の向上の機会とするために、ミーティングや研修を業務の一環として年間スケジュールの中に位置づけた。また、相談記録については、情報共有を図ることによってLA全体として知識・技能の向上が図れるように、質問内容だけでなく、どのような説明・対応をしたのかを詳細に記録するように注意を促している。

#### 4.5 相談対応の基本

「4. 相談対応の基本」の章は、LAマニュアルの中核をなしており、LAの基本的業務である個別学習相談に関連する情報や知識・技能を中心に掲載している。相談対応のフローや相談時に役立つ支援ツールを掲載するほか、LAが特に困難を感じたり、適切でない対応を取りがちであったりと思われる点を中心に、相談対応のポイントを具体的に示している。

この章の記載内容の要点は以下のとおりである。

- 相談の開始から終了までの標準的なフローを示

し、LAに個別学習相談のイメージをつかんでもらえるようにした。このフローの中では、相談の内容を「図書館の利用方法」「PC関連」「学習相談」「学生生活、就職活動、進学等」の4つに分け、さらに「学習相談」の中を「科目相談」「レポート作成」「専門外の学習相談」にパターン分けしている。なお、1回の相談対応時間の目安は30分としている。

- 相談対応時に活用できる「図書館利用案内」や「新入生ハンドブック」などの資料を紹介するとともに、学生生活の悩み等の相談があった場合につなぐことができる学内の学生支援機関に関する情報を掲載した。
- レポート作成の相談対応ポイントを示した。内容は「レポートの定義」「レポート作成のステップ」「よくある質問とその原因」などである。
- 専門外の学習に関する相談対応のポイントを示した。ここではLAが質問に完璧に答える必要はないことを確認したうえで、問いかけをしながら相談者が自ら解決方法を見出していくように促す方向での対応例を示している。
- 特に注意すべき相談対応への注意点を示した。例えば、答えそのものを教えてほしいが相談者に対しては、一緒に考え、相談者自身の発見・気づきを促す対応を行うことや、個人の意見で答えるべきでない相談に対しては、専門部署に引継ぐことなどを促している。
- 相談事例として、「数学」「機械力学」「レポート作成」などの分野から、いくつかの質問例を設定し、相談対応の事例を示した。

#### 4.6 参考図書

最後の章では、LAが自ら学習支援者に必要とされる知識・技能を高めていくうえで参考となる図書を紹介している。

いうまでもないことだが、相談者の性格も相談内容も多種多様であり、LAマニュアルを読めば完璧な相談対応ができるようになるわけでない。また、本学図書館がCRLAの事例に見られるような高度な研修システムを用意することは現実的でない。LAには、LAマニュアルを手がかりとして、学習支援者としての資質を高めるべく、自ら工夫しながら研鑽を積んでほしいと考えている。

#### 5. まとめ

LAマニュアルの初版が一応の完成を見たことから、今後はLAマニュアルに基づいた教育・研修を

LA に対して行うこととなる。LA の実際の業務の中で LA マニュアルがどのような効果をもたらすのかは未知数である。ただ、LA どうしの間で知識・技能さらにはアイデアの継承や交換が活発に行われ、LA 制度の持続可能な発展の仕組みの土台をつくるのが LA マニュアル作成の目標であった。従って、LA にはこのマニュアルを所与のものと思わず、活動状況に合わせて絶えず自分たちで見直し、更新していったほしいと考えている。やがては、LA に対する教育・研修も図書館職員が行うのではなく、先輩 LA が新人 LA に対して行えるようになることが望ましい。それはすなわち、LA 自身が自律的な学習者になることであり、主体的・協働的な学習を実践することに他ならない。

もちろん、図書館で働く数人の LA にできることは限られている。全ての学生に対して、それぞれの学生に適した学習支援が行われるためには、全ての学生が主体となって、互いに学び合い、教え合う、学びの場が創られる必要があるだろう。多様な学生による多様な相互支援は、アクティブ・ラーニングを実質化していくための基盤であると考えている。LA の上位目標を多少大げさに「全ての学生が参画する学びの場を創る」とした理由は、そのような意味においてである。LA には積極的な学習支援の活動を通して、大学図書館を「全ての学生が参画する学びの場」にするファシリテーターとなってほしいと考えている。

## 謝 辞

LA マニュアル作成に当たって協力を得た丸善雄松堂（株）、及び本学 LA のメンバーに感謝する。また、この取組みは、信州大学平成 27 年度戦略的経費教育研究推進経費「アクティブ・ラーニング推進に向けた学習支援体制の確立」の支援を得て実施されたものである。

## 注・引用文献

1) 例えば次のような事例がある。

- “法政大学ピア・ネット”. (オンライン), <http://www.hosei.ac.jp/gakuseishien/index.html>, (参照 2016-10-17).
- 立命館大学 “学生どうしによるピア・サポート”. (オンライン), <http://www.ritsumei.ac.jp/life-career/activity/peer/>, (参照 2016-10-17).
- 関西大学 “広がれ！学生自立型ピア・コミュニティ”. (オンライン), <http://www.kansai-u.ac.jp/gakusei/gp/index.html>, (参照 2016-10-17).
- 国際教養大学 “能動的学修・評価センター (ALAC)”. (オンライン), <http://web.aiu.ac.jp/>

[undergraduate/support/](http://undergraduate/support/), (参照 2016-10-17).

- 公立はこだて未来大学 “メタ学習ラボ”. (オンライン), <http://www.meta-lab.jp/>, (参照 2016-10-17).
- 2) アカデミック・アドバイザーなど、教員による学習相談の制度も多く見られるが、本稿では対象としない。
- 3) ku-librarians 勉強会 “学生協働まっぶ”. (オンライン), <https://dl.dropboxusercontent.com/u/15665405/map/index.html>, (参照 2016-04-08).
- 4) 八木澤ちひろ. 動向レビュー：大学図書館における学生協働について－学生協働まっぶの事例から－. カレントアウェアネス. 2013, no.316, CA1795. (オンライン), <http://current.ndl.go.jp/ca1795>, (参照 2016-04-08).
- 5) 平成 23 年 1 月に学生に対して行った調査では、支援を希望する内容は上位からレポート・論文の書き方 (21%), 文献やデータベースの検索方法 (18%), パソコンの使い方 (16%) であった。
- 6) 村尾真由子ほか. 筑波大学附属図書館ラーニング・アドバイザーの活動. 大学図書館研究. 2014, 101 号, p.108-118
- 7) 吉田博ほか. 大学図書館で実施する学習支援の成果と課題－Study Support Space の実践から－. 大学教育研究ジャーナル. 2014, 第 11 号, p.26-37
- 8) “CRLA : College Reading & Learning Association”. (オンライン), <https://www.crla.net/>, (参照 2016-10-20). CRLA は学習支援、リメディアル教育、チュータリング及びメンタリング等の分野で活動する学生志向の専門職団体であり、米国に本部を置いている。
- 9) CRLA “International Tutor Training Program Certification”. (オンライン), <https://www.crla.net/index.php/certifications/ittpc-international-tutor-training-program>, (参照 2016-10-20). なお、国内では現在、名桜大学と公立はこだて未来大学の 2 大学が ITTPC の認定を受けている。
- 10) 椿本弥生, 大塚裕子, 高橋理沙, 美馬みのり. 大学生を中心とした持続可能な学習支援組織の構築とピア・チュータリング実践. 日本教育工学会論文誌. 2012, 36 (3), 313-325
- 11) 渡邊弘之. 学生チューターの質の保証を行うためのガイドラインの作成と評価. 熊本大学, 2013, 修士論文. [http://www.wold.gsis.kumamoto-u.ac.jp/research\\_info/shuron2012/2012watanabe\\_thesis.pdf](http://www.wold.gsis.kumamoto-u.ac.jp/research_info/shuron2012/2012watanabe_thesis.pdf), (参照 2016-04-08).
- 12) 谷川裕稔, 石毛弓編著. ピア・チュータートレーニング：学生による学生の支援へ. ナカニシヤ出版, 2014, 122p.
- 13) 10) の文献においても、チューターについて、「正解を教えるだけといった単なる知識の供給者ではなく、学習者に学習方法の学習を意識・促進させ



る存在であることが望まれる。」と述べている。

14) 「信州大学附属図書館の理念と目標」は次のとおり  
＜理念＞

信州大学附属図書館は、信州大学の理念を実現するため、教育・研究の学術情報基盤組織として、『学生の学習支援』、『学術情報の提供』、『人類の知的活動の蓄積と発信』、『国際交流』、『地域に根ざした文化の振興』を進めます。また、長野県5拠点のキャンパスにある専門図書館の特性を生かしてオンリーワンの魅力あふれる地域拠点大学にふさわしい図書館を目指します。

＜目標＞

- 知の支援（学習支援）学生の豊かな創造性・人間性・社会性を養うために、自立的学習やキャリア教育を支援する資料の整備を図り、種々の知的活動に対応した多様な学習形態に合わせた利用空間・環境を提供します。
- 知の拠点（学術情報基盤整備）教育・研究上のニーズを常に把握し、必要な学術情報や資料を体系的に整備し、先進的な教育・研究環境を提供します。
- 知の発信（教育・研究活動の蓄積と発信）信州大学の先端的な教育・研究の成果を「信州大学学術情報オンラインシステム（SOAR）」により

収集・蓄積し、世界に発信します。

- 知の国際交流（国際交流）諸外国からの学生・研究者や世界へはばたく信州大学の学生・研究者が必要とする資料・サービスの充実を図ります。
  - 知の提供（地域貢献）地域文化の振興のため、地域社会との連携を積極的に推進し、地域に根ざした図書館を目指します。
  - 知の集積（専門性）それぞれのキャンパスにある図書館は、専門図書館のそれぞれの特性を生かし、連携により総合的なサービスを提供します。
- 15) スーザン A. アンブローズほか.“第4章 学生が熟達するには”. 大学における「学びの場」づくり：よりよいティーチングのための7つの原理. 玉川大学出版部, 2014, p.95-121. (ISBN 978-4-472-40489-4)

---

＜2016.11.29 受理 むらた てる 信州大学附属図書館, おりい ただし 信州大学附属図書館中央図書館, つだ ひろこ 信州大学附属図書館工学部図書館, こじま ひろこ 信州大学附属図書館中央図書館, おのざわ ゆり 信州大学附属図書館工学部図書館, ふくざわ しのぶ 信州大学附属図書館繊維学部図書館＞

**Teru MURATA, Tadashi ORII, Hiroko TSUDA, Hiroko KOJIMA, Yuri ONOZAWA, Shinobu FUKUZAWA**

**Efforts to Create a Staff Manual for Learning Advisors: Learning Support Principles and Implementation at Shinshu University Libraries**

**Abstract :** The Shinshu University Libraries used the opportunity of the renewal of the Central Library to create the Shinshu University Libraries Learning Advisor Staff Manual as a step in laying the foundation for the establishment and future sustainable development of a learning support system. Through creating this manual, this university's libraries were able to organize the necessary information and skills by explicitly stating their principles for learning support and by defining the significance and role of learning advisors. This paper makes a report centered on the context and mindset of creating the manual, and reconsiders the status of learning advisors for learning support at the university libraries.

**Keywords :** Shinshu University Libraries / learning support / learning advisors / learning consultation / staff manual