大手前大学論集　第21号（2020）pp. 139－160

学習支援センター活動報告

― COVID-19 拡大下での2020年度を中心として ―

石毛　弓，淺谷　豊，野波　侑里，本田　直也

要　旨

2020年度は、周知のとおり COVID-19 の拡大により社会が大きな変化を被った期間である。高等教育機関もその例外ではなく、大手前大学学習支援センターのチュータリング方法は、これまでの対面型に加えて非対面型を採り入れる方向に大きく変わらざるをえなかった。本論では、この新たな取り組みに焦点を当てる。さて2020年度は、上述したように例年と比較して特殊な年度である。しかしこの特殊性は、通常年度における学習支援センターの取り組みを知らなければ理解することが難しいだろう。この観点から、本論ではまず2019年度における同センターの活動内容を紹介した後、2020年度の内容に移る。2019年度を選択した理由は、直近の数年間における同センターの活動内容と目立った差異がないため、通常年度に実施している学修サポートの代表例として示すことができるからである。

今後、もしワクチンの接種や治療薬の開発等によって COVID-19 の流行が収束したとしても、本学の授業外学修支援が2019年度以前に完全にもどるとは考えにくい。むしろ、非対面型の学修支援で有効だった部分を積極的に取り入れ、発展させていくことになるだろう。また、現在多くの高等教育機関が COVID-19 下での学修支援のあり方を模索し、2021年度に備えている。こういった状況下で、2020年度の取り組みを公表することは、速報性という点において価値があると考える。

キーワード：学修支援、学習支援、オンライン、非対面型学習、チューター

1．はじめに

大手前大学では、学生の授業外学修を支援する取り組みの一環として、学習支援センターを設置している。学習支援センターは従来は対面によるサポートを行ってきたが、COVID-19の拡大により、非接触で行うことができる非対面型の手法を複数採り入れることになった（2020年度）。本論はこの新たな試みについて紹介するものである。しかし2020年度の状況のみに注目した場合、当該学習支援センターの常態がわからず、2020年度が特殊であることもまたみえにくくなるだろう。したがって、通常の学習支援センターの活動内容を紹介するという目的で、2019年度の取り組みや成果についてもふれることになる。2019年度を選んだ理由は、この年度の活動内容は直近の数年間における同センターの取り組みと比べて大きな違いがなく、近年の学習支援センター活動の代表例として示すことができるためである。なお報告する内容は、学習支援センターの運用面に焦点を当てたものとなる（スタッフ構成や場所、開室時間、手法、主な業務内容、主な学修支援内容、利用状況など）。ちなみに同センターは2008年度に開設されたが、この最初期から2012年度までの状況については別途まとめている[1)]。

本論では、まず最初に学習支援センターが所属する大手前大学の概要を述べる。所属する大学の方針にしたがって、学習支援センターの運営形態や手法が構築されるからだ。続く第三章で、大手前大学の学習支援センターの運営や利用状況を、2019年度のデータをもとに解説する。第四章と第五章では、従来とは大きく異なるかたちとなった2020年度の取り組みにふれる。この年度の特徴は非対面型の学修支援を開始したことであるため、この点に着目する。なお本論は、執筆時期の関係から2020年度秋学期の利用状況を分析し掲載することはできなかった。しかし2020年度については、速報性という観点から早期に公開されることに価値があると考える。

2．大手前大学概要

大手前大学は私立の四年制大学であり、共学である。キャンパスは、兵庫県伊丹市のいたみ稲野キャンパス（以下、いたみキャンパス）、兵庫県西宮市のさくら夙川キャンパス（以下、夙川キャンパス）、大阪府大阪市の大阪キャンパスの三か所に分かれている。学部は、総合文化学部、現代社会学部、メディア芸術学部、健康栄養学部、国際看護学部の五学部である。最初の三学部は、いたみキャンパスおよびさくら夙川キャンパスに所属する。本論では、これら総合文化学部、現代社会学部、メディア芸術学部を「文系三学部」と称する。

いたみキャンパスは文系三学部の初年次生および大手前短期大学生が通い、さくら夙川キャンパスは文系三学部の二年生以上が通う。健康栄養学部と国際看護学部は、どちらも大阪キャンパスの管轄である。学生数は、五学部あわせて約3,000名となる。以下、注意がない場合は、議論の対象は文系三学部を指すものとする。

文系三学部に属する全学生に共通する必修科目は、初年次生が「キャリアデザインⅠ、Ⅱ」、「情報活用Ⅰ」、「英語Ⅰ」だ。二年次生は「キャリアデザインⅢ、Ⅳ」、三年次生は「ゼミナールⅠ、Ⅱ」、四年次生は「卒業研究」もしくは「卒業制作」がそれぞれ必修科目になっている。これらの科目のうち、情報活用Ⅰおよび英語Ⅰをのぞく科目担当者はアドバイザーと呼ばれ、学生の大学生活をサポートする役割を担っている。

3．学習支援センター概要（2019年度）

3.1．スタッフ構成

大手前大学学習支援センターは、いたみキャンパスおよび夙川キャンパスの２か所に設置されている。どちらも図書館内もしくはそのそばにスペースを設け、それぞれに学修アドバイスを行うスタッフが常駐している。利用形態は、学生が開室時間中に自由に訪れ質問するドロップ・イン方式をとっている。次に、学習支援センターの構成スタッフを示す。

スタッフ構成

1．コーディネーター：大学全般と連携、チューター・PSの管理や運営を総括する常勤スタッフ（専任教員／１名）
2．マネージャー：大学全般と連携、チューター・PSの管理や運営にかかわる常勤スタッフ。チュータリングも行う（専任職員／１名）
3．スーパーバイザー：大学全般と連携、チューター・PSの管理や指導を中心に運営にかかわる常勤スタッフ（専任教員／２名）
4．その他スタッフ：事務関連のスタッフ（専任職員／２名）
5．チューター：学修支援に直接たずさわるスタッフ（13名）
6．ピアサポーター：学修支援に直接たずさわる本学２年生以上の学部生スタッフ（４名）

丸カッコ内は、２つのキャンパスのスタッフ数を合計したものである（2019年度）。専任教員および専任職員は、学習支援センター専従ではなく、全員が通常業務との兼

表１　2019年度学習支援センター概要

	いたみＣ学習支援センター	夙川Ｃ学習支援センター
場　所	W301a、W301b（20名規模の教室×２）、ラーニングコモンズ※1	CELL101（15名規模の図書館内の小部屋）CELL101 周囲の閲覧スペース
開　室	月～金　10：00～18：00※2	
人　員	チューター・ピアサポーター（２～４名）／１日／１キャンパス	
対　象	文系三学部の学生および短期大学生他	
事務室	W201	CELL102

※１　「ラーニングコモンズ」は、図書館周辺に設けられた学生の自主学修スペース。
　　　学習支援センタースタッフが管理・巡回を行っている
※２　開室期間は授業期間中とし、長期休暇中は閉室する

任となる。主に運営に携わるのが１～３、学習支援センターで実際に学修アドバイスにあたるのは２、５、６である。なお本論の筆頭執筆者は、３の「スーパーバイザー」の立場にある。

上述の５および６について説明を加える。どちらも学習支援センター利用学生（以下、チューティー）に学修アドバイスをする非常勤スタッフであり、複数名が学習支援センターに常駐している。チューターは、本学非常勤講師や修士課程以上の者、もしくはそれと同等の能力をもつとみなされる人材が雇用されている。大学院生のチューターは、本学の大学院生数の少なさや、学習支援センターで必要とされる能力の問題から、ほとんどが他大学の学生で構成されている。ピアサポーター（以下、PS）は２年生以上の学部生からなる。チューター、PSともに時間雇用契約である。

なお、他部署に所属しているが、必要に応じてとくに連携をとるスタッフとして、「１年生へのメンタルケアを中心にかかわるスクールカウンセラー（いたみキャンパス、１名）」と「２年生以上への社会的ケアを中心にかかわるスーパーバイザー（夙川キャンパス、１名）」がいる。その他の概要は表１のとおりとなる。

3.2. 業務内容とその流れ

チューターおよびPSの主な業務内容と一日の流れを示す。これらは、スタッフとしての心がまえや業務内容、日誌の書き方などを記載した『スタッフ手引き』[2)] から抜粋・要約した。『スタッフ手引き』は、初めて業務に就く際、または内容に変更があった際にスタッフに配布される20頁程度の小冊子である。

主な業務内容

自主学習支援／必修科目（キャリアデザイン、情報活用、英語）の授業外課題へのサ

ポート／選択科目の授業内容や授業外課題へのサポート／オンラインによるライティングチェックと対面アドバイス／悩み相談や進路相談対応／学習困難者の対応／周辺業務

業務の流れ

◆チュータリング開始前

・ID カードによる出勤証明、開室

・キャンパス間の連携および業務連絡用グループウエアにログイン

・入退室管理のための来室管理用端末の立ち上げ

・学生用 PC の準備、その他環境整備

・日報等による業務内容・伝達事項の有無の確認

◆チュータリング開始から終了まで

・「主な業務内容」の実施と日報類への記入

◆チュータリング終了後

・勤務時間管理表に出勤時間を記入・押印

・30分程度のふり返り（チューター、PS の引継ぎに関わる情報交換）および日報類の記入・整理

・閉室

なお、これらの業務は学習支援センター内で行う対面型チュータリングに関するものである。学習支援センターでは、別途オンラインでのライティング・サポートを「ライティング・チェック・システム」として行っている。「ライティング・チェック・システム」は、本学独自の学修管理システム（Learning Management System、以下 LMS）を利用して学生がレポートを Word ファイルで提出すると、2 業務日以内にチューターからコメントおよびルーブリックが返却されるシステムである。本システムを担当するチューターは、対面型学習支援センターに勤務するチューターの一部が兼任している。対面型とは業務時間を分け、在宅勤務としている。給与は、レポートの文字数に応じた歩合制である。

3.3. 利用状況

チューティーの学習支援センター利用状況は、表 2 のとおりである。授業期間は通常15週で構成されているが、自然災害他で全日あるいは半日休講になった場合の補講日は通常の授業週終了後に設定される。それにあわせて学習支援センターも開室したため、2019年度は両学期とも全16週となる。

いたみキャンパスの利用者数が多いが、これは初年次生がよりサポートを必要とし

表２　のべ利用者数（2019年度）

	春学期		秋学期	
授業週	いたみＣ	夙川Ｃ	いたみＣ	夙川Ｃ
1	281	45	119	67
2	223	44	114	46
3	195	51	124	55
4	251	52	114	65
5	344	56	152	61
6	315	73	167	62
7	387	50	190	62
8	268	48	145	69
9	230	56	171	67
10	268	59	160	58
11	294	53	204	65
12	379	59	191	63
13	393	68	120	48
14	495	53	246	83
15	405	75	259	97
16	22	10	12	11
小計	4,750	842	2,488	979
合計	**5,592**		**3,467**	

ていることに加えて、両キャンパスにおける学習支援センターの収容人数の違いも関係している（表１参照）。また、いたみキャンパスは短大生の利用もある（表２の小計中、春学期1,312名、秋学期773名）。学習支援センターを利用した学生数からみた利用状況が表２であり、学生から同センターがどの程度必要とされているかのめやすになっている。実人数でみると、両キャンパスとも一学期間の利用回数が１～５回のチューティーがもっとも多く、春学期と秋学期を合わせるといたみキャンパスが約７割、さくら夙川キャンパスが約８割である。これは、学生が学修上で必要だと思ったときのみ利用するためだと推測される。また31回以上利用しているリピーターも少数ながら存在しており、こちらは学習支援センターが学内での一種の居場所になっているケースだと考えられる。チューティーからの相談内容は、必修科目の課題やレポートに関する相談が比較的多いといえる。

本章で紹介したデータは2019年度春・秋学期のものであり、状況は毎年おなじではない。学習支援センターの運営内容は、大学の方針やスタッフおよびチューティーからのフィードバックなどを反映し、学期ごとに大小さまざまな改正が行われている。

とはいえ、本章で紹介した内容は、2019年度を起点としたそれ以前の数年間における学習支援センターの活動と大きく変わるものではない。したがって、本学習支援センターが通常はどのように運営されているのかを参照するのに適したものだといえる。さて、「数年間における活動」を代表するといったが、それはイレギュラーとなった2020年度をのぞくものである。そこで次の章から、多くの変更を余儀なくされた2020年度の状況をみていきたい。

4．COVID-19の下での学習支援センター運営（2020年度春学期）

4.1．主な支援内容

まず最初に、2020年度の大手前大学全体の主な動きを示す。この年、COVID-19の全世界的な広がりにより、人びとの生活は根本から変わらざるをえなくなった。高等教育機関も同様であり、大手前大学では、授業の休講や開講時期、また授業運営の手法や授業期間等に関して下記のように定められた。

文系三学部のスケジュール（授業スケジュールを中心とする）

4月17日　春学期授業期間開始
※COVID-19の影響により全学休講となる
5月7日　遠隔授業開始
※「ライブ配信型」、「オンデマンド型（資料提示型）」、あるいは両方の混合型で実施
5月28日　対面型授業開始
※対面型授業は必修科目および実技演習科目の一部のみ実施。その他は遠隔授業を継続
7月31日　春学期授業期間終了
※8月21日まで補講・補習期間
※8月24日～28日　テスト期間
8月29日～9月29日　夏期休暇
9月30日　秋学期授業期間開始
※対面型授業は必修科目および実技演習科目の一部のみ実施。その他は遠隔授業を実施
12月24日～1月6日　冬期休暇
2月1日　秋学期授業期間終了
※2月2日～5日　テスト期間

２月８日～３月31日　春期休暇

春学期における学習支援センターの動向を述べる。まず、大学が授業を行っていなかった４月中は、学習支援センターも活動を停止していた。その間、学生に大きな混乱が生じていることがうかがえた。たとえば、少なくない数の学生が、大学から付与されたメールアドレスがわからない、自宅でメールを開くことができない、LMS にアクセスできない、学外からでも SSL-VPN 経由で学内情報を参照できることを知らない等々、「まず、なにをどうすればいいのかわからない」状態だった。そんな学生に対して、各部署ができることを探りながら対応を模索していたのが、学生のサポートに関する４月の実状といえるだろう。

学習支援センターでは、コアスタッフ（3.1.「スタッフ構成」１～３）がオンライン・ミーティングを重ねながら、どのようなかたちの学修支援を行うことができるかについて毎晩のように深夜にわたって検討した。大学は、学生の構内での滞在時間を可能な限り短くするようにと通告しており、従来通りの対面型チュータリングが実施できないことは明らかだった。そこで、まずオンラインで学修支援ができる体制を整えた。この非対面型学修サポートは５月６日から開室することにし、授業が始まる前に少しでも学生の不安を軽減するよう努めた。後に、５月28日に対面型授業が一部開始されることを受けて、COVID-19 対策をしたうえで対面型の学習支援センターも開室した。

次に示すのは、2020年度春学期に実施した主な学修支援の内容である。下記のサポート項目のうち、（新規）は新しく始めた支援、（既存）は以前から実施していた支援である。また従来の文系三学部生に加え、健康栄養学部および国際看護学部の学生も支援対象とした（オンライン ICT サポート・電話、オンライン ICT サポート・メッセージのみ）。

非対面型学修サポート（５月８日から開始）

・オンライン ICT サポート・電話（新規）
　電話による ICT 関連のサポート。学生から電話がくると学習支援センターからかけ直し、学生側に電話料金の負担をかけないようにした。IP 電話を契約し、３台が待機するようにした
・オンライン ICT サポート・メッセージ（新規）
　LMS によるサポート。LMS のメッセージ機能（メールフォームのようなもの）を利用して学生が質問を行い、同機能で回答する・オンライン学習支援（新規）
　Zoom による学修支援（30分程度を想定）。予約制

・Zoom 練習教室（新規）

Zoom にアクセスできるが、使い方に慣れていない学生のための練習場。予約不要

・メールによるサポート（新規）

学習支援センターの代表メールアドレスにきた質問に、メールで回答する

・レポート作成サポート（既存）

昨年度までの「ライティング・チェック・システム」（名称変更）

対面型学修サポート（５月28日から開始）

・学習支援センター（既存）

学生の滞在時間は基本的には最高40分とする。開室は、いたみキャンパス：月・水・金、夙川キャンパス：火・木で、開室時間は両キャンパスとも10：00〜17：00

業務終了後は、毎回意見交換の時間を設けている。従来はその日に勤務したチューター・PS の情報共有を目的とするものだったが、今学期からは Zoom での配信も行った。そのため、当日勤務のスタッフ以外が参加することも可能となった。なお学習支援センターの開始と支援内容については、教員と学生にメールや LMS で告知した。また対面型授業開始後は、アドバイザーを務める教員にチラシの配布を依頼した。

「オンライン ICT サポート」という面を強く打ち出したのは、インターネット関係で困っている学生がサポート内容を想像しやすいようにという考えからである。また、本学には情報メディアセンターという部署があり、４月当初はここが学生からの ICT 関連の質問に回答していた。しかし情報メディアセンターの主業務は学生への直接対応ではないうえ、早急な遠隔授業実施に向けての教員支援やさまざまなオンライン・システムの変更などを一手に担い、業務過多の状況に陥っていた。学習支援センターは、情報メディアセンターと連携し、学生からの ICT 関連の質問を引き受けることにした。いってみれば、学習支援センターにオンライン ICT サポート部門を設けることにしたのである。ICT 関連でチューターが答えることのできない場合は、チューティーとともに質問内容を整理したうえで、チューティー本人が情報メディアセンターに問い合わせるという協力体制をとった。

オンライン ICT サポートと銘打っていても、相談内容が学修関連であれば、そのままチューターが担当することもあった。また、質問が ICT でも学修関連でもない場合は、該当する部署を紹介した。当時、構想したのは、「どこに相談すればいいかわからない」学生のためのワン・ストップ・サービスとなることだった。

4.2. 業務の流れ

春学期は、前述したように学生が構内に長時間滞在することは望ましくないという大学の方針を受けて、PS の雇用を中止した。したがって直接学生に対応するスタッフは、チューター（13名）およびマネージャー（１名）だった。また非対面型学修サポートは在宅勤務だが、対面型学修サポートを担当しているスタッフは、その勤務時間中に非対面型業務を兼任する場合もあった（学習支援センター内で、来室者がいないときに、Zoom でチューティー対応をするなど）。サポート内容や、どのチューティーをだれが担当しているか等については、Google スプレッドシートやグループウェアのチャットで情報を共有し、チューター間で業務状況がリアルタイムで確認できるようにした。図１はオンライン ICT サポート・電話のフローチャート、図２は

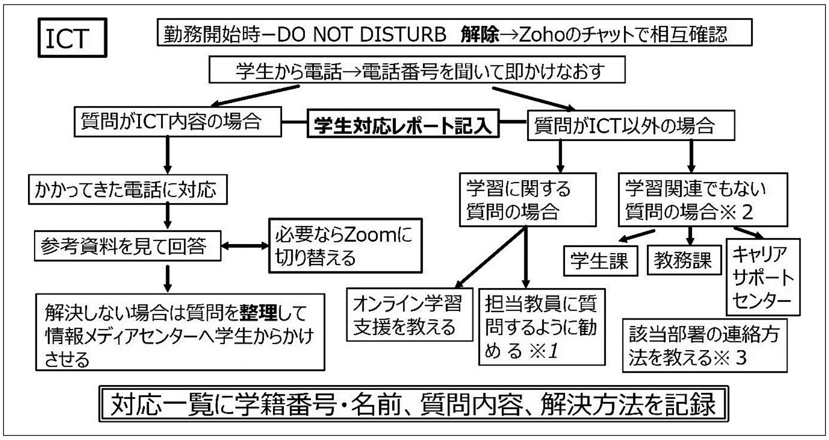


図１　オンライン ICT サポートのフローチャート（春学期）

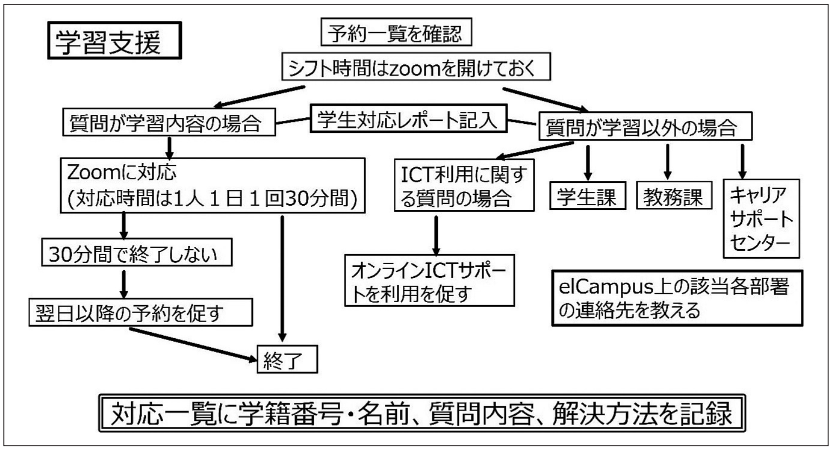


図２　オンライン学習支援のフローチャート（春学期）

学籍番号	氏名	日	曜日	担当者	対応方法	開始	終了	メッセージ番号	メッセージのタイトル又は科目名	業務	質問内容	分類	対応内容
[redacted]	[redacted]	7/1	水	[redacted]	Zoom	12:00	12:30		zoom練習教室				Zoom練習教室待機(1名利用→オンライン学習支援へ)
[redacted]	[redacted]	7/1	水	[redacted]	オンライン学習支援	12:30	13:15		[redacted]		[redacted]の中間課題と第7回課題の仮説検定で質問したいことがあります。		先日の続き。帰無仮説と対立仮説それぞれの設定の仕方に自信がないとの相談だが、対応できるチューターがおらず、14時45分から再度予約をしてもらうことになった。
[redacted]	[redacted]	7/1	水	[redacted]		14:10	17:00			その他の業務			レポート作成サイトの操作手順スライドの作成
[redacted]	[redacted]	7/1	水	[redacted]	対面学習支援	13:30	14:40						[redacted]
[redacted]	[redacted]	7/1	水	[redacted]		14:00	14:30			その他の業務			スプレッドシートの学生名を修正 ・カタカナ表記を漢字に ・ユニパと統一
[redacted]	[redacted]	7/1	水	[redacted]	オンライン学習支援	14:00	14:30				・エントリーシートの添削 ・卒論の構成と問い		[redacted]さんとともにエントリーシートの添削を行った。昨日のアドバイスを参考に具体的なエピソードが追加されていた。卒論の構成については、時間の都合で次の予約時間に対応することになった。
[redacted]	[redacted]	7/1	水	[redacted]	オンライン学習支援	14:45	15:30		[redacted]		統計の手続きについて		[redacted]さんとともに[redacted]さんの提出物を共有しながら確認。帰無仮説が何のためにあるのか確認／理解を促す。

図３　Google スプレッドシートによる情報共有（2020年度春学期）

※黒塗りは、個人情報や対応科目名等を伏せるために用いた

（当該情報部分を完全に削除した場合、シートの記録が不正確になると判断した）

オンライン学習支援のフローチャートである。どちらも担当するチューターの動きを記したものになる。

図３は、学習支援センターで利用している Google スプレッドシートの一部である。これまでもグループウェアでの日誌の共有等を行っていたが、スプレッドシートを用いたのは初めての試みだった。そのため、当初は記入項目や記入すべき情報などについて誤解・混乱が生じた部分もあった。スプレッドシートの構成は、スタッフの意見を元に都度改訂を行った。図３に示しているのは、春学期の最終形態になる。なお、初めての試みだったのは、もちろん Google スプレッドシートの作成と活用だけではない。そもそもオンラインを用いた学修支援自体が本学学習支援センターで実施されたことがなく（「レポート作成サポート」をのぞく）、春学期はスタッフ全員が試行錯誤の毎日だった。

4.3. 利用状況

学習支援センターの主な利用状況を以下に記す。最初に断っておくと、Google スプレッドシートへの記入方式・内容の勘違いなどから、このデータには学生対応の抜けがあることがわかっている。しかし現場の実感として、当時のチューティーの動向はおおむね正しく反映されているといえる。主な問い合わせ内容のうち、図４は ICT サポート（電話・メッセージ）で多かったもの、図５はオンライン学習支援、図６が対面型学習支援になる。それぞれの週ごとの問い合わせ件数は図７のとおりである。

問い合わせ内容の件数は、ICT サポート、オンライン学習支援、対面型学習支援のいずれも「課題内容についての相談」および「レポートの添削」が上位である。ICT サポートに特徴的なのが、３位と４位にそれぞれ「Office 365 のインストール方

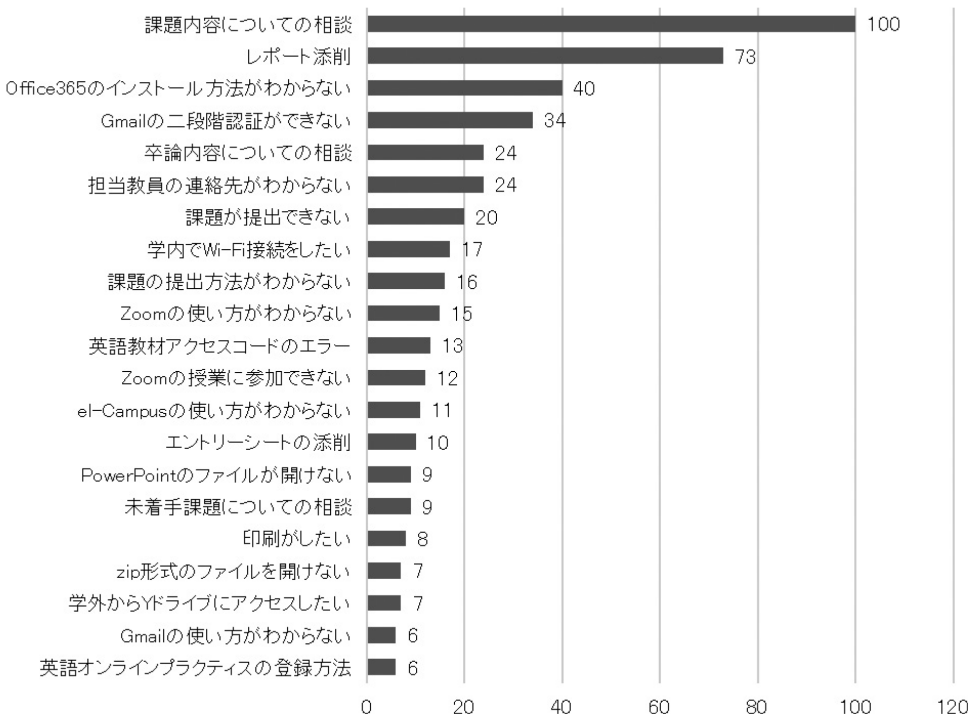


図 4　ICT サポートへの主な問い合わせ内容

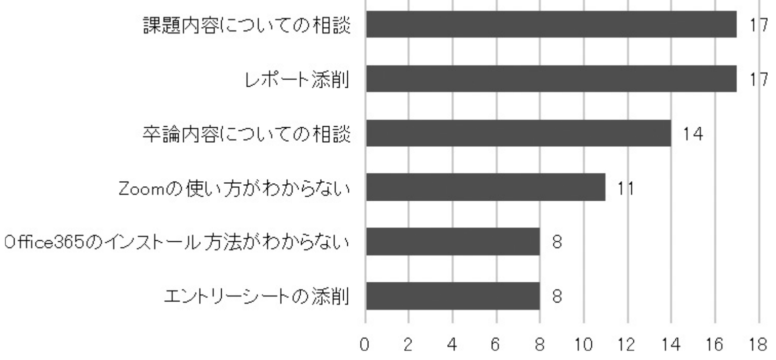


図 5　オンライン学習支援への問い合わせ内容 TOP 6

法がわからない」「Gmail の二段階認証ができない」が入っている点だ。大学からのメールを開くことができない学生の多くが、二段階認証でつまづいていた。また、学生は自分の PC に Office 365 がインストールできるライセンスを大学から提供されているが、インストール方法がわからないという相談が多々あった。これらは、オンラインでコミュニケーションをとったり受講したりするうえで最初に求められるスキルであり、かつ解決すればくり返し訊ねる必要はない問題だ。

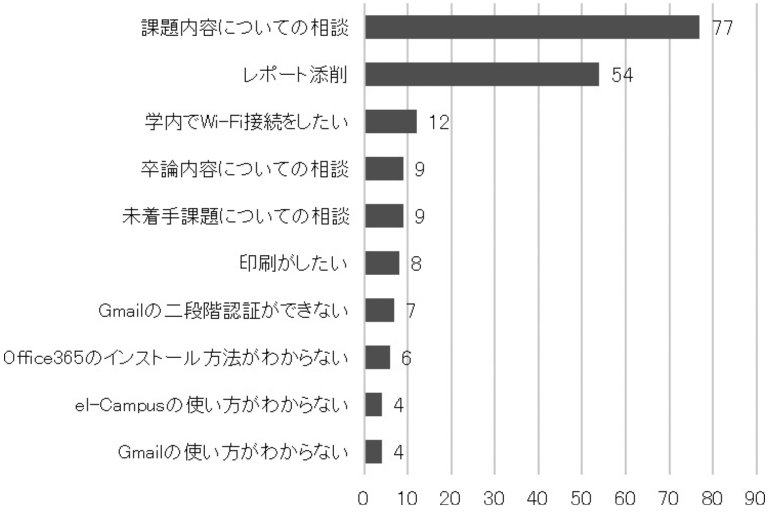


図 6　対面型学習支援への問い合わせ内容 TOP 10

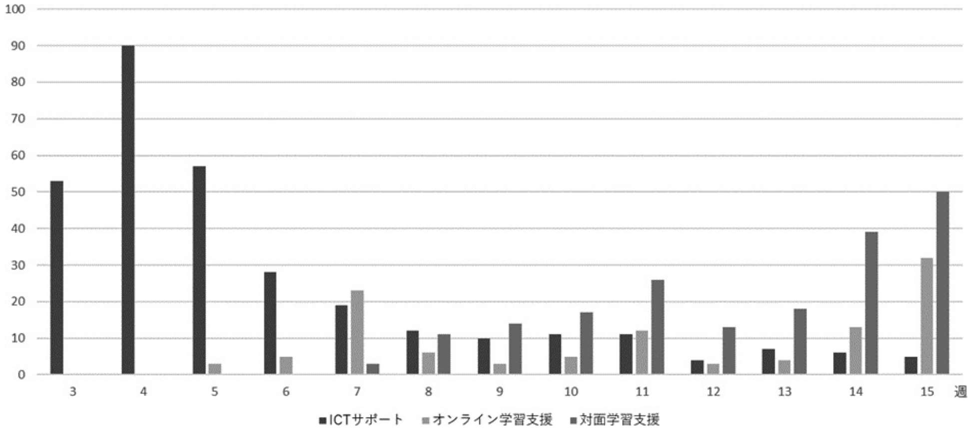


図 7　週ごとの問い合わせ件数

図 7 からわかるように、ICT サポートは最初のころによく活用され、その後相談件数は減少している。反対に、オンラインおよび対面型学習支援は後半のほうが伸びている。これは学生が遠隔授業にある程度慣れ（ICT サポート 3 位、 4 位の質問が減り）、初歩の ICT スキルではなく授業内容そのものへの支援を求めるようになったからだと推測される。オンライン学習支援で第 7 週目の利用者が多いのは、この前週に対面型授業が開始されたことが原因だろう。アドバイザーから口頭で説明されて、遠隔授業がすでに開始されていたことや、大学のメールアドレスにアクセスする必要があることに初めて気づいた学生がいた。また、おなじくアドバイザーから、学習支援センターが開室していることを知らされた学生もいた。なお、第 1 ～ 3 週のデータ

表３　レポート作成サポート利用数の推移

学期	利用数
2018年度秋学期	38
2019年度春学期	47
2019年度秋学期	40
2020年度春学期	**117**

表４　レポート作成サポート月別利用数（2020年度春学期）

	2019年	2020年
４月	4	0
５月	6	10
６月	7	9
７月	30	98

※2020年４月は閉室していたため０となる

がないこと、および対面型学習支援が第６週目まで利用されていないのは、前述のとおり閉室中だったためである。

レポート作成サポートの利用者数は表３になる。例年に比べて、利用者の多さがうかがえる。表４からは、各科目でレポート提出が多かっただろう７月に申し込みが集中していることがみてとれる。

4.4. 春学期の課題

2020年度春学期の授業期間終了後、学習支援センターふり返り会を実施した（８月４日14：00～16：00）。例年は対面で行っているが、今回はZoomでの開催となった。その際にチューターから出た意見のうち、まずチューティーに関する課題を参照する。とくに問題視されたのは、もっとも支援が必要な学生を見逃しているのではないかという点だった。学習支援センターは、自ら希望した学生に対するサポートはできるが、来室しない学生をケアすることはできない。これは通常の学修支援体制であっても同様だが、オンラインが主なコミュニケーション手段となった春学期は、とくに深刻化することが懸念された。

この点は授業期間中にも心配されていたため、対面型授業の開始後にアドバイザーに対して、学修上のなんらかの問題を抱えている学生への声かけを依頼した。しかし、効果があったかどうかの検証はできていない。現在のところ、2020年度の授業期間終了後に、リテンション率や成績評価等、大学全体の動向を探る一環として学習支援センターの有効性を調査することを検討している。ほかに、非対面型（とくに電話、

Zoom）でアクセスすることは、一部の学生にとって心理的抵抗が強いのではないかという声もきかれた。

チューターの活動については、まず成果として、さまざまなツールを用いることでチューター間で連携がとれていた点を挙げることができる。これまでになかったかたちでの学修支援を行っていくなかで、たがいの業務を確認しヘルプやカバーをし合う体制を徐々につくりあげることができた。課題としてチューターから多くきかれたのは、オンラインでは学生がなにに困っているのかをくみ取るのが大変であること、非対面ではカバーできない部分があることだった。関連する意見に、オンラインのコミュニケーションではことばの選択が難しく、伝わり方を確認しにくいというものがあった。さらに、教員の指示が明確でないため、学生に混乱が生じることがあるとの指摘がなされた。学習支援センターのシステム面では、スプレッドシートの使い方や、オンラインによる学修支援方法の見直しについての提案があった。

ふり返り会が開催された 8 月初旬当時は、秋学期に COVID-19 の状況がどうなっているかの見通しを立てることはできなかった。そのため複数のケースを想定しながら、次学期に向けての学修支援体制を検討していった。この際、ふり返り会で出た意見を可能な限り反映させ、学修支援体制の改善に努めた。秋学期にどのような点が変更されたかについては、次章で説明する。

5．COVID-19 の下での学習支援センター運営（2020年度秋学期）

5.1．主な支援内容

秋学期の学習支援センターの運営状況を解説する。本論を執筆している時点ではまだ学期途中のため、成果のふり返りではなく途中報告になることを断っておく。まず秋学期の授業について、大学では以下の方針をとることになった。

・必修科目：対面型授業

・講義科目：非対面型授業

・実技・実習授業科目：基本的に対面型授業

・その他、科目の特性や履修人数に応じて対面・非対面型授業を判断する

学習支援センターでは、春学期に引き続き対面・非対面型学修支援の両方を行うことになった。支援する項目は春学期同様だが、対応内容や名称を一部改定した。その概要は次のとおりとなる。なお、情報メディアセンターとの連携に関しては、チューターが回答できない案件があった場合、まずマネージャーが情報を整理したうえで一括して同センターに投げかけることにした。その後は、同センターと学生の間でやりとりをして問題を解決する方法をとった。

非対面型サポート

・電話学習支援（旧オンライン ICT サポート・電話）
　電話相談の需要は少ないことを予想し、３回線同時に着信可能な IP 電話の契約を終了。学習支援センター内にある電話番号１回線を記載し、同センターに勤務中のスタッフが対応するよう変更した
・メッセージ学習支援（旧オンライン ICT サポート・メッセージ）
　春学期同様
・Zoom 学習支援（旧オンライン学習支援）
　春学期同様
・Zoom 総合窓口（旧 Zoom 練習教室）
　予約をするのはハードルが高い学生は、まずこちらで相談を受け、適切な場所に振り分けられるようにした。予約不要
・メールによるサポート
　春学期同様
・レポート作成サポート
　春学期同様

対面型サポート

・学習支援センター
　開室時間：10：00～17：00
　いたみキャンパス：月、水、金
　夙川キャンパス：火、木

秋学期の特徴として、勤務時間後だけでなく前にも全体ミーティングの時間を確保した点が挙げられる。これは、誰が主として Zoom を担当するか、電話がきた場合はどうするかなど、当日の役割分担を確認をしたほうが、業務がスムーズに進むと考えたためである。午後から勤務するスタッフもいるため、事前ミーティングも Zoom での参加も可能とした。さらに、秋学期からは PS を雇用した。PS には、勤務時間とは別に、週１回 Zoom による PS 研修会を実施した。また他学との交流を目的とした「第２回学生支援チューターフォーラム」に参加するなど、積極的な活動を展開した。

5.2. 業務の流れ

秋学期の業務の流れについては、次のとおりとなる。上述の学習支援センターの開室時間とズレがあるのは、チュータリング前後のミーティングの時間を含んでいるためである。なお「Zoom 総合窓口」は、いわば「バーチャル職員室」の役割も果たしている。チューティーがいない時間帯はスタッフの打ち合わせを行ったり、守秘義務に関わる場合はブレイクアウトルームで話し合ったりするといった使い方もしている。

1日の流れ

09：45～10：00　朝のミーティング（仕事の割り振り確認）

　Zoom 学習支援の予約確認、ラーニングコモンズ、電話、総合窓口各担当等の開室準備

10：00～17：00　学修支援業務

17：00～17：15　夕方のミーティング（ふり返り、情報共有日報の記入内容確認）

業務内容の変化や、春学期の経験を踏まえてチューター・PS の負担をより軽減できるようにとの意図から、学修支援のフローチャートにいくつか変更が加えられた。春学期との比較のために、秋学期のものを記載する。それぞれ ICT サポート（図８）、Zoom 学習支援（図９）、学習支援センター総合窓口（図10）となる。また、スプレッドシートの書き方も変わった。そのサンプルが図11、図12である。複数の場で行われているチューティー対応関連の情報は、このスプレッドシートで一望できる。Zoom やチャットでの情報共有も、春学期同様盛んにおこなわれている。

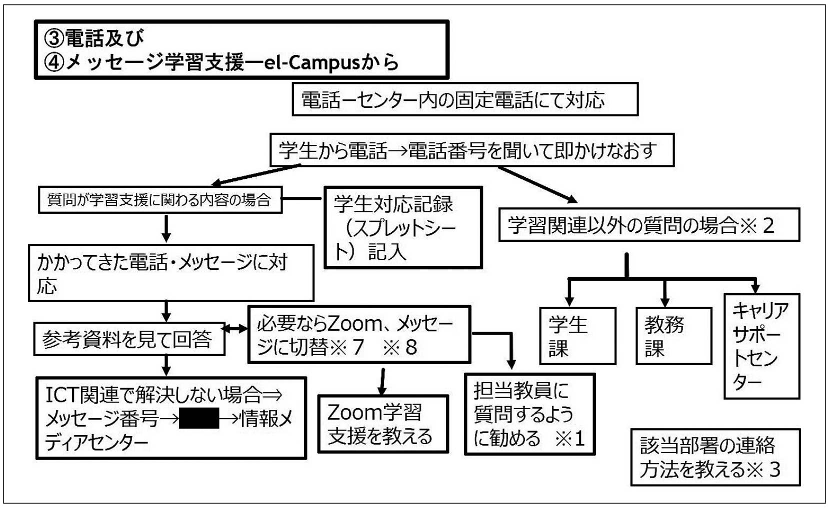


図８　オンライン ICT サポートのフローチャート（秋学期）

※黒塗りは、個人情報を伏せるために用いた
（当該情報部分を完全に削除した場合、フローチャートが不正確になると判断した）

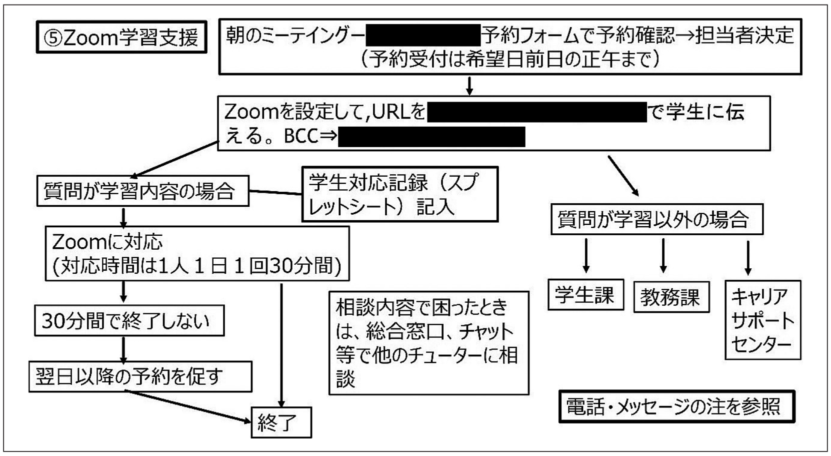


図９　Zoom 学習支援のフローチャート（秋学期）

※黒塗りは、特定を避けたい情報を伏せるために用いた
（当該情報部分を完全に削除した場合、フローチャートが不正確になると判断した）

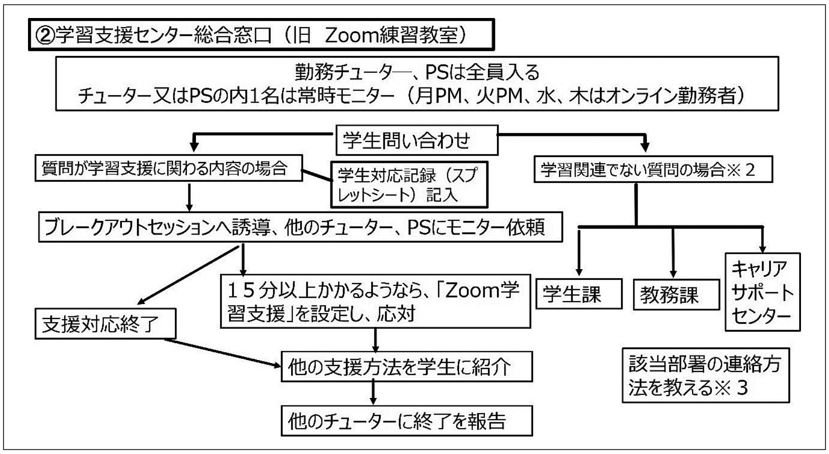


図10　学習支援センター総合窓口のフローチャート（秋学期）

■学生対応記録
1. 学生の相談内容（分類・科目名）ごとに1レコードとする。
2. 複数名のチューターが対応した場合は、[対応者名]に「・」で区切ってチューター名を入力する。
3. [対応方法]が「メッセージ」の場合のみメッセージ番号をel-Campusからコピーする。
4. [対応方法]が「メッセージ」の場合のメッセージタイトルは不要。
5. これまでのZoom練習教室の[対応方法]は、「Zoom窓口」とする。
6. [相談内容]は不要のため、[対応内容]に分かりやすく記載する。
7. [分類]が「課題内容」・「課題提出」・「教材閲覧」・「教員への連絡」の場合、科目名が分かれば入力する。

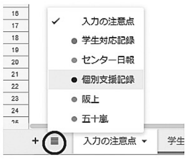
■センター日報
1. 1日1レコードとし、終了時のチューターが入力する。
2. 特に申し送り事項がない場合も、その旨記載する。
3. 途中で交代するチューターが申し送りしたい内容がある場合は、Zohoのチャットで引き継いでおく。

■個別支援記録（秋学期より別ファイル）
チューターのみの閲覧資料として別ファイルとする。

■個人日報
1. セルA1（変更不可）の名前を確認し、自分のシートに入力する。
2. [業務種別]が「その他の業務」の場合は、[業務内容]が分かるように記載する。
3. [業務種別]が「対面」または「オンライン」の場合は、[業務内容]に「対応記録記載学生対応」、「図書館にて学生対応 ○○について」、「LCにて学生対応 ○○について」など記載する。
4. 1日1レコードではなく、業務内容ごとに記載する。
5. 勤務管理資料として大学に提出するものにつき、学生の学籍番号や氏名等は記載しない。

■その他共通
1. [日付]は「m/d」形式で入力する。
※「m月d日」形式に変換される。
2. [開始時間]および[終了時間]は「h:m」形式で、「:」は必ず半角で入力する。
※全角の場合は文字として扱われ集計が行えないため。
3. [曜日]は自動表示され、セルを保護しているため入力不可。
4. 「▼」が表示されるセルは、ドロップダウンリストから選択する。
5. [学生氏名]は、姓と名の間は全角スペースを入れる。
※UNIVERSAL PASSPORTやel-Campusのメッセージに表示される氏名と一致させる。

■シートの選択
画面下部に表示されていないシートに切り替える際には、[すべてのシート]ボタンから選択する。



■セル内での改行方法
箇条書きなど分かりやすく表示するため、必要に応じて[Alt]+[Enter]キーでセル内改行を行う。

図11　スプレッドシート入力の注意点

学籍番号	学生氏名	日付	曜日	開始時間	終了時間	対応者名	対応方法	メッセージ番号	分類	必修科目名	その他科目名	対応内容
[redacted]	[redacted]	12月17日	木	16:30	16:40	[redacted]	電話		Zoom	[redacted]		23日来週水曜日に稲野でZoomにアクセスしたいとのことで、準備物の確認の問い合わせでした。
[redacted]	[redacted]	12月17日	木	14:17	15:46	[redacted]	センター対面		課題内容	[redacted]		本日までのデータを再度担当教員にメール添付で送る。
[redacted]	[redacted]	12月17日	木	16:00	17:00	[redacted]	センター対面		進路（就活・進学）	[redacted]		昨日一社[redacted]内定。ただし就労条件でやや躊躇。引き続き活動する予定。
[redacted]	[redacted]	12月18日	金	10:00	11:40	[redacted]	センター対面		課題提出	[redacted]	[redacted]	精神疾患、難病についての心理的サポート、緩和ケアについて考えを述べるレポートを作成、提出
[redacted]	[redacted]	12月18日	金	10:45	11:15	[redacted]	電話		その他	[redacted]		図書館のWebサイトにログインするとエラーが表示されるとのこと。こちらで分からないため図書館の[redacted]さんにお越しいただき電話にご対応いただいた。システム上の問題の可能性あり。
[redacted]	[redacted]	12月18日	金	12:45	14:30	[redacted]	センター対面		進路（就活・進学）	[redacted]		インテリア販売職を希望しており、就職相談に来室。2022年卒はエントリーが早まることから、どのように動いていけば良いかをアドバイスするとともに企業検索を行った。
[redacted]	[redacted]	12月18日	金	13:30	13:45	[redacted]	Zoom窓口		その他のICTサポ-	[redacted]		One Driveの容量がいっぱいだというメッセージが出ているのでどうしたらいいのか。データの整理、容量の追加、ハードディスクへ移動という3つの方法を提示して検討してもらうよう伝えた。
[redacted]	[redacted]	12月18日	金	14:10	16:30	[redacted]	センター対面		課題内容	[redacted]		序論の書き方、参考にする論文検索。
[redacted]	[redacted]	12月18日	金	14:00	14:10	[redacted]	電話		履修関連	[redacted]		授業への出席日数が知りたいとのこと。必修科目であればel-Campusから確認できること、教員が未入力の場合は見えないことなどを説明。担当教員に問い合わせるように伝えた。
[redacted]	[redacted]	12月18日	金	14:30	15:00	[redacted]	センター対面		課題内容	[redacted]		新しいファイル（2000字）を古いファイル（600字）で上書きしてしまい泣きながら相談。復旧できず励まし書き直す。
[redacted]	[redacted]	12月18日	金	16:00	16:30	[redacted]	電話		その他	[redacted]		「午前中の電話の返事がない」再度TELあり。情報メディアセンター（[redacted]@otemae.ac.jp）へエラーの画面ショットを含め状況をお知らせいただきたいとお伝えする。

図12　学生対応記録の例（秋学期）

※黒塗りは、個人情報や対応科目名等を伏せるために用いた
（当該情報部分を完全に削除した場合、シートの記録が不正確になると判断した）

5.3. ルーティンワーク以外の試み

春学期および秋学期の学習支援センター業務を参照してきたが、これらは開室期間中は毎日行っているものである。ルーティンワーク以外に実施した新な試みとして、ここで「Twitter の開始」と「学習支援センターのプロモーション・ビデオ（PV）作成」を紹介したい。

学習支援センターの広報は、ポスターやチラシ、またチラシの内容を学内のデジタル・サイネージに掲載することが主な手段だった。しかし2020年度は学生の登校日や滞在時間が限られることになり、学習支援センターの情報を有効に届けるための新たな手段が必要となった。LMS での告知は随時行ってきたが、大学からの「お知らせ」は多く、すぐ他の情報にうもれてしまう。また、学生のなかには LMS は目的をもってわざわざ見に行くものであり手軽にアクセスするツールではないと感じている者もいる。学生がもっと気楽に情報を得ることができる手段として、広報に Twitter を用いることにした。

SNS を学習支援センターの広報ツールとして利用するのは、Twitter が初めてではない。ラーニングコモンズという枠組みで図書館他複数の部署が一つの Facebook アカウントから情報発信を行っており、学習支援センターもその一員だ。しかし、学習支援センターの活動に特化したものはなかったため、今回は独自に Twitter のアカウントを取得することにした。2020年７月９日から運用を始め、開室期間中は１日１回以上、学習支援センターに関する情報をツィートしている。

次に PV 作成の経緯を紹介する。以前から、チラシなどに加えて動画と音声による広報資料を作成したいという案はあった。とくに今年度はオンラインでの情報伝達等が増加していたこともあり、学習支援センター PV を作成することが決定した。チューター１名が企画者となり、他のチューターおよび PS、マネージャーらを中心に撮影・編集を行った。最終的に、１本の PV を基にして約２分20秒のショートバージョンと約３分30秒のロングバージョンを作成した。投稿先は YouTube である。PV は、学生への紹介のお願いとともに専任教員にメールで URL を配布する、学内のデジタル・サイネージ等で流すなどのかたちで活用している。また Twitter で、PV の URL を記載したツィートを定期的に行っている。

６．今後の展開

大手前大学における近年の学習支援センターの活動について述べた。冒頭で書いたように、2019年度はこれまでの学習支援センターの運営と大きく変わるものではなかった。また2020年初は、次年度に向けてもろもろのマイナーチェンジを予定しては

いたものの、大々的な変更は計画していなかった。しかし2020年は、だれにとっても予想のつかない一年となった。学習支援センターとしては、なにが学生にとって意味のある学修支援なのかを、方法論を含めて深く考えざるをえない年となった。この意味で、2020年度の取り組みを報告することには意義があると考えられる。

また来たる2021年度は、COVID-19の問題がなかったとしても、大手前大学の学修支援体制が大きく変わる年になることがわかっていた。まず、いたみキャンパスが廃止され、四年制大学および短期大学が夙川キャンパスに統合される。それにともなって、学習支援センターは学修サポートセンターに名称を変更し、場所を移ることが予定されている。さらに2021年度入学生からは、PC必携化が開始される。それにともないICTヘルプデスクが新たに設けられるが、これは学習支援センターと同じ場所に隣り合って設置される。そのため、ICTヘルプデスクとの連携が必要となる。さらに、曜日と時間を限って、大阪キャンパスにも学修サポートセンターを設置することが計画されている。これらに加えて、2020年度まで学習支援センターは独立した組織ではなくある部署の運営下にあったが、独自のセンター長を配する一部署となる。つまり2021年度には、学習支援センターの名称、場所、サポート体制、運営方法など多くの取り組みが変更されることなる。したがって、2021年度以降の学習支援センター運営報告は新たな観点からなされるであろうし、その点からも2020年度の活動を記録することは必要である。

さて、もし将来COVID-19の影響が下火になったとしても、学習支援センターの学修支援方法が2019年度以前とまったく同様の状況にもどるとは考えにくい。むしろ、オンラインでの学修支援において有効だった部分を積極的に取り入れ、発展させていくことになるだろう。そういった意味で、今年度の試みから得たものは大きいといえる。それらを今後に活かすために、まずこれまで行ってきた学修支援の内容や手法と、2020年度のそれを比較することは意味があると考える。現在、COVID-19下での学修支援が全国の高等教育機関で試みられ、さまざまな改善策が検討されている。本論もまたその一環として位置づけられたい。

謝辞

・とりわけ2020年度という困難な時期に、学生の学修環境を守るために尽力されたすべての学習支援センタースタッフに心から感謝申し上げます。
・本研究は科研費20K03112の助成を受けたものです。
・本研究は大手前大学交流文化研究所の支援を受けたものです。

参考文献

1）石毛弓「大手前大学学習支援センターの総括（2007年度～2012年度）」大手前大学 CELL 教育論集(3)，7-16，2012.
2）大手前大学学習支援センター『スタッフ手引き vol.5』2020.04.