

第5章 ラーニングサポート

小野 邦彦¹

サイバー大学では、学生の着実な履修継続を促し、自主学習への配慮を組織的に行うためにメンター制度を導入している。個々のメンターによって教育の質に差が生じないように、業務内容を定めたガイドラインを整備するとともに、能力および業務の質を担保するための教育研修を実施し、その成果を検証の後、業務遂行能力が証明された場合に業務にあたらせている。そして着任後も、定期的な打合せや研修等を実施しながら質の向上に努めており、担当教員と協力して学生を指導し、必要なサポートを幅広く行う体制の整備に努めている。

また、2009年1月より担任制を導入し、学生に対する組織的な履修指導を実施し、教育に係る学生支援の充実に向けて取組みを進めている。本学が実施している「ラーニングサポート」の現状と課題を、以下に述べることとする。

1. メンターの採用方針と配置状況

本学のメンターの採用においては、「指導補助者の採用と教育研修に関する指針」の選考基準に基づき、「原則として、担当教員と同じ分野を専攻する大学院修士課程以上、もしくはそれと同等の能力・知識・経験を有する者で、メンター業務を適切に遂行できると認められた者」を配置している。また、人員の配置については、全授業科目において、履修学生25名に1名の割合で配置することとしている。外国語科目や世界遺産学部の演習科目においては、履修学生を25名のクラスに分け、クラス毎にメンターを配置（図1）している。

本学の学部の専任教員は、1・2年次配当の「基礎講義」・「基礎演習」、3年次配当の「専門講義1」・「専門演習1」・「専門講義2」・「専門演習2」、4年次配当の「卒業研究1」・「卒業研究2」の8科目を担当することを原則としている。また、出来るだけ個々の教員の専門分野に近い者をメンターとして配置し、質の高い指導補助を行うため、専任教員1名に対し1名のメンターを配置する方針（図2）をとっている。

1・2年次の段階では、専門科目を担当する専任教員1名につき、開講科目は2科目であり、1日3時間×5日、週15時間勤務するメンターが多数を占めていたが、これは開学後の2年間について、1日1科目に費やす指導等の時間として、約1時間を目安に、2科

1 世界遺産学部・準教授／教務部・部長

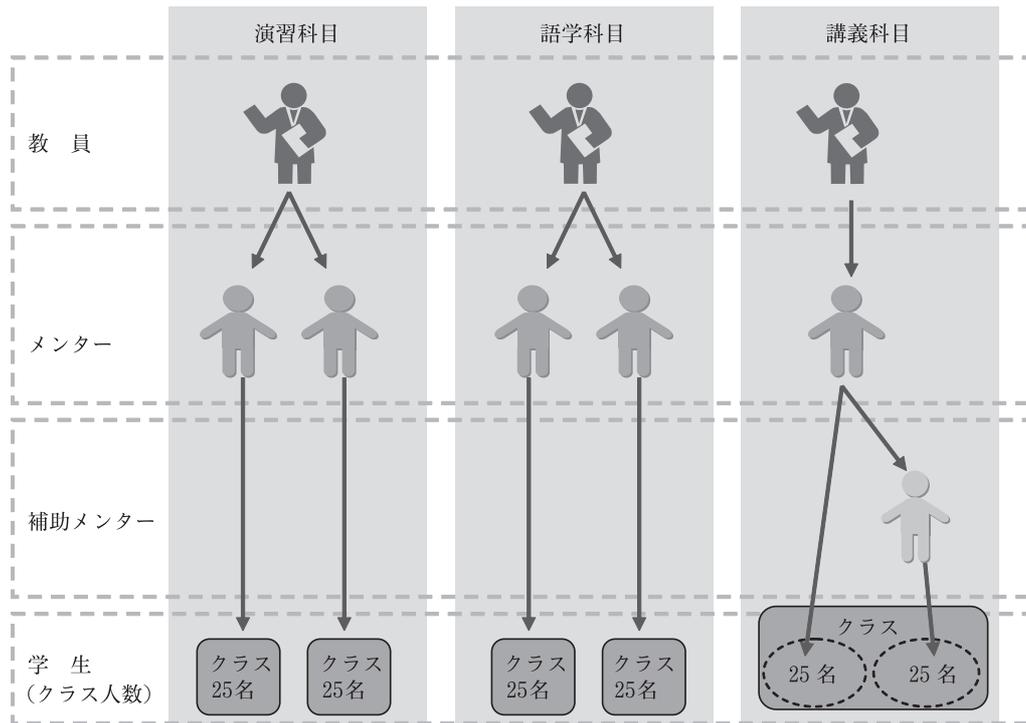


図1 メンターの配置

目で3時間という十分な勤務時間を確保するためであった。

そして学年進行に沿って、3年次になると開設科目数が増え、専門科目を担当する専任教員1名につき、年間を通じ4科目が定常的に運営されることとなり、1日4時間×5日、週20時間勤務する者の数を必要に応じ増やしている。そして2010年度、即ち完成年度からは、「卒業研究」が本格的に開講されており、それに係る応分の時間を個々のメンターの勤務時間にさらに加算して運用を行っている。

また、世界遺産学部の「卒業研究」に関しては、科目の特性上、個別的な教育指導が重要となること等を踏まえ、同学部の専任助教3名を「卒業研究指導補助教員」として配置し、メンター業務に加えて、実質的な指導補助、いわゆるティーチング・アシスタント(TA)的業務にも従事させている。

IT総合学部・世界遺産学部・語学部・教養部には、各々1名ずつ、専任助手ないし専任教職員メンター長が配置されており、各教務主任と連携しながら、各部局のメンターの取りまとめ役を担っている。また、メンター長の役職を持たない専任助手についても、メンター長に準ずる立場で各メンターの指導にあっている。

メンターの多くは、いわゆるアルバイト雇用であるが、上述の通り、1日4時間以上の勤務を行う者が多数を占めており、また開学時から継続的に業務に従事する者も多く、当該メンターの業務上のスキルレベル、そして研修等で培った知識等、実質的に専任スタッフと同等の責任と役割を担って職務を遂行している、といえる。

また、繰り返しとなるが、個々の教員の専門分野はそれなりに異なっており、出来るだ

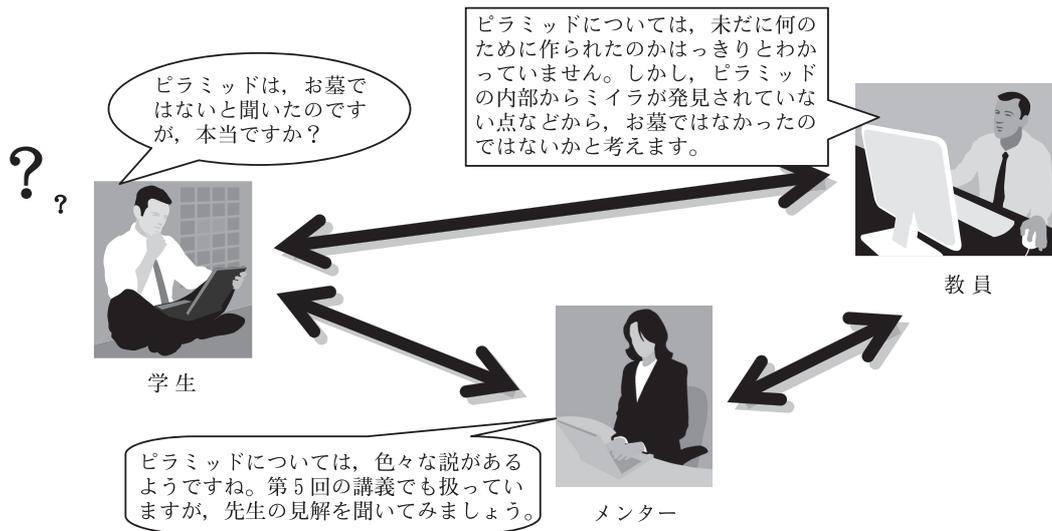


図2 教員，メンター，学生との関係

けその分野に近い専門性を有する者をメンターとして配置することが、質の高い学習支援を行うために不可欠であると経験則からも大いに学んでいる。結果として、学部の専任教員1名に対し、1名のメンターを配置する方針の下、メンターの総数は2010年度5月現在で68名に上っている。

2010年5月時点において、1名の専任教員、4名の専任助手、1名の専任職員が、各部署のメンター長ないしそれに準ずる立場として業務に従事し、その下に各部署のメンターを配置しているが、この体制は、本学の教育課程の目的を着実に履行する上で、最も適した組織的運営であると考えられる。

また、メンターの効果的な指導の実施は、学生による授業評価アンケート等の結果を踏まえ、学期毎の振り返りによる評価・改善のサイクルの適正な稼動をもって継続し、より一層の質の向上に努めているところである。

今後は、指導の質担保への十全な対応は当然のこととして、業務の効率化を図るために、これまでの画一的な配置と運用を見直し、各メンターのスキルレベルに応じた編成方針等を検討する必要がある。

2. メンターの業務

サイバー大学では、メンターの活動指針を「メンター業務ガイドライン」として定めており、メンターの「位置付け」「目標」「態度」に始まり、「業務内容」においてその職務範囲を明記し、業務の平準化に努めている。同ガイドラインにて、メンターの業務は、「開講の準備」「学生間の意見交換の場である『ディバートルーム』の運営」「質疑応答を行う『Q & A』の管理」「学習支援」「教員の授業運営の補助」「動画コンテンツを自作するソフト『Xpert』を使用する演習授業の補助」「語学授業の採点補助」「授業運営の記録

表1 教員およびメンターの役割

担 当	役 割
教 員	シラバス・カリキュラムの作成 学生の評価・採点 高度な質問への回答 メンターの指導・管理
メ ン タ ー	卒論・卒業研究の補助 課題の添削補助 授業開講準備作業 ディベートルームの運営 質疑の取りまとめ 平易な質問への回答 補助メンターの指導・管理
補助メンター	担当学生の学習支援

と評価」と位置付（表1）けられている。

大きくメンターの業務は、担当教員の指示の下で教務上の補助および事務補助作業を行う「教務補助」、そして教育指導上の補助を行う「教育補助」の2種に大別される。また「教育補助」に関しても、学生のやる気を引き出す学習への動機付けや進捗管理等の「学習計画に係る補助」と、学生の質問や意見に対する一次回答、また協調学習の促進、採点補助等の「学習内容に係る補助」とに分けられる。

インターネットを用いた遠隔通信教育を実践する本学において、受講者の修了率や満足度を高めるために必要な要件として、利便性の高い学習管理システムや授業コンテンツ（教材）のみでは不足があり、それを補うためにメンター制度を導入し、学生の着実な履修継続を促し、そのための包括的且つ組織的な支援を行っている。

教員とメンターは、授業運営の進捗を共有しながら、日常的にはメール等でやりとりを行っており、また、定期的にメンターの業務内容を担当の教員に報告させ、業務が適切に行われているかをチェックしている。

メンター間の情報共有の場としては、第2章「学習管理システムの機能と運用」で述べたグループウェア「CUBE (Cyber University Bilateral Exchange)」が積極的に活用されており、例えば、各メンターがメンター長へ提出する「アクションプラン」、「業務報告」、定例メンターミーティングの議事録、各メンターの個別的な質問に対するメンター長の回答状況等、全て、メンター相互に閲覧・参照可能な履歴として残すことにより、メンター業務の円滑な遂行および改善に役立てている。

「アクションプラン」は、2008年度春学期より、より効率的な授業運営を行うため導入されたものであるが、メンター業務の一環として、授業開講前、担当教員と相談の上、担当授業科目の運営計画を所定の「アクションプラン」フォーマットへ記入し、授業運営時

における業務のセルフチェックに役立てるとともに、学期末には運営結果を自己評価し、次学期の改善計画案作成に活かす仕組みとして全学的に導入しているものである。

また、「業務報告」フォーマットを導入しており、各授業回の終了時に、途中でドロップアウトする学生の状況等、授業運営状況の数量的な把握を行える「業務報告」をメンターに提出させ、定例・学期末のミーティングの際、「業務報告」の統計的な分析結果に基づき各メンターが“振り返り”を行い、例えば提出物の遅延状況・遅刻状況・ドロップアウト状況等、各科目毎に設定される水準は異なるにせよ、数量的な到達目標を各々設定しながら、次学期の改善計画案作成に活かせるようにしている。

さらに、学生による授業評価アンケートの結果は、科目担当教員だけでなく、学習支援改善のための材料として、メンターにもフィードバックすることとしている。

これまで、IT 総合学部・世界遺産学部・語学部・教養部の各々のメンターの役割や業務内容に、科目内容に起因する相違があることも踏まえ、全学の活動目標として定められた「メンター業務ガイドライン」は、数量的な到達目標等を掲げることの無い抽象的な記述が主となるものであった。しかし、何を、またどのようなレベルで実施すべきなのかをより明示的に具体化させるためには、出来るだけ測定可能な評価指標を各部局の活動目標として掲げ、それをもってガイドラインとすべきである。ただし、単位取得率・成績・授業評価アンケート結果等、評価指標は多岐にわたるため、その指標間の構造化を慎重に行う必要があるとともに、各指標に対応するデータの体系的且つ効率的な収集が行えるような、学習管理システムの見直しが求められるともいえる⁽¹⁾。

メンターの活動目標は、評価指標に基づく到達目標として掲げられるべきであり、また目標と現況の差異分析としての自己評価を適切に行った上で、改善に向けた計画・手順等を「アクションプラン」に落とし込み、連綿と続くPDCAサイクルのスパイラルアップを目指していかなければならない。

そして、メンターの業務改善へ向けた動機付けとしては、次に述べる組織的研修の位置付けが重要となり、現況についてのメンター間の情報共有、短・中期的な改善ないし改善計画の合意形成、実行過程のフィードバック等、これまで一定の水準を保持した研修が実施されているものと判断されるが、今後、個人レベルの活動の動機付けを促進するためのインセンティブの供与等、組織レベルでのマネジメントの在り方も含めて、内部質保証体制の充実を図る必要がある。

3. 組織的研修

メンターの能力および業務の質を担保するため、メンターとして業務に従事する前に組織的な教育研修を実施している。

研修は通常5営業日(3時間/日)をもって実施され、IT 総合学部・世界遺産学部・語学部・教養部の全メンターを対象とする合同研修と、各部局毎の個別研修とに分けられる。研修内容は、原則としてコンテンツで配信するものであり、対面式の集合研修と遠隔

のオンライン研修を併用し、欠席者が生じないよう運用している。

合同研修においては、主として新任メンターを対象として、教務主任やメンター長等の指導により、(1)eラーニングの概要を理解すること、(2)メンター業務の内容と学事スケジュールを理解すること、(3)学習管理システムの機能と操作を理解すること、(4)ネット上の著作権に関する注意事項と基礎知識を理解すること、(5)大学情報セキュリティシステムと個人情報保護等のコンプライアンス事項を理解することを目的として実施される。研修の各々の項目毎に、必ず試験を課し、その成果を検証の後、業務遂行能力が一定水準に達せられたと判断した後、次のステップに進ませるようにしている。

新任メンター以外の経験者も全員研修に参加させ、自らの業務の質や水準を再確認させるとともに、またスキルレベルの高いメンターには、新任メンターを指導する役割も担わせる等、教える機会を与えることにより、自らの知識や技術をより確実なものとするよう仕向けている。

そして、メンターとして着任の後も、定例ミーティングの場等を活用しながら、定期的な自らの業務を自己評価させ、またその結果を他のメンターと共有し、適宜意見交換をさせる等、今後の授業運営に資する改善点を提案させる場として、オン・ザ・ジョブ・トレーニングによる研修機会を設けている。

4. ティーチング・アシスタント (TA) 制度の導入の必要性

既に述べた通り、本学では、講義・演習・実習も含め、全科目において履修学生25名に1名の割合でメンターを配置し、学生の学習支援にあたっている。履修者が多数に上る科目における質問数の増加に伴う教員の負荷を低減し、また教員本来の役割に集中させるため、個別の質問対応等、ティーチング・アシスタント (TA) 的業務もメンターに担わせる場合がある。

とりわけ、履修者数の多い外国語の必修科目において、専門性の高いメンターを採用・配置した上、高い比重でTA的業務をメンターに課して授業を運営し、レポート等の採点補助をメンターに担わせている。就任前の組織的研修においても、外国語メンターについては、採点基準表を事前配布の上、幾例かの解答例を添削・採点させ、また他のメンターの添削・採点結果と比較の上、添削・採点時の留意点や採点基準について議論させる等、業務の質の平準化に努めている。

外国語科目以外でも、演習科目等で、TA的な職務遂行を行う上で必要とされる人員を配置している場合もある。

しかし、「メンター業務ガイドライン」に記載されたメンター業務は、前項で述べたように、インターネットを用いた遠隔通信教育を実践する本学において、学生のやる気を引き出す学習への動機付けや進捗管理等、学習計画に係る補助、ないし受講者の修了率を高めるためのドロップアウト防止指導等に重点を置いたものである。

今後は、外国語科目以外の専門科目等でも、教育内容や履修者数等、よりTA的な職

務の比重を高くおくべき科目の位置付けを明確化し、「Q & A 掲示板」の管理も現行の限定的な関与にとどまらず、質疑応答を通じた学生指導の責任を一定程度学習支援者に課す等、画一的なメンター制度の運用の見直しを図り、以って教員負荷の低減等にも資することを目的に、TA 制度の併用を検討すべき段階に入っている。

5. ドロップアウト防止に対する取組み

2008 年および 2009 年の学生の成績の分布について、IT 総合学部、世界遺産学部を合わせた単位修得率は、A が 30%（2007 年度は 34%，以下、（ ）内は 2007 年度数値）、C 以上の割合は 67%（67%）となっている（A～D の 4 段階評価）。逆に、F（不合格）の割合が IT 総合学部 27%（2007 年度は IT 総合学部 29%，世界遺産学部 21%）であり、ほぼ、2007 年度とほぼ同水準を保持している。

ただし、本学では「再履修制度」を導入しており、学期中、勤労負荷等の理由により履修継続が困難であると判断される場合、学生から「履修放棄」の申請を受け付け、1 度に限り無料で当該科目の再受講を許可している。この「再履修」に相当する学生を上記から除外すれば、実質的な単位取得率はさらに高くなるといえる。

しかしながら、一定数の学生が学期途中で脱落していることは事実であり、また、「再履修」をして 2 度目の受講であるにも関わらず脱落する学生がいるという現状も踏まえ、受講者の修了率を高めるための、ドロップアウト防止指導に係る組織的な指導の強化が必要である。

また、半期を超えて履修登録を行わない学生に対しては、定期的に学生サポートセンターからメールないし架電を行い、受講を促すとともに、受講できない相応の理由が確認された場合は、在学年数が目減りするデメリットを回避するため、必要に応じ休学届けを提出するようにも誘導している。学生サポートセンターからの呼びかけにも応答しないもの等に対しては、各学部の学生主任・教務主任等から一斉架電するなど、個別具体的に相談を行いながら、復学させる粘り強い努力も講じている。併せて教務委員会では、科目履修登録をしているにも関わらず途中で受講が中断している学生を、「ドロップアウト」「ドロップアウト予備軍」「初期ドロップアウト予備軍」の 3 種に分けて定義し、各々の受講促進策を協議検討している。

さらに、学則第 44 条に規定する除籍に関する細則を定め、休学の許可を受けずに、2 学期にわたり履修登録をしない学生を除籍とすることとし、長期間にわたり履修登録を行わない学生に対し一定の圧力をかけるなど、硬軟織り交ぜた対応を講じており、今後とも、より効果的な対策を検討していく必要がある。

本学では、学生による授業評価アンケート（オンライン）における「全体の満足度」の項目の結果と、各科目の単位修得割合（正科生の単位修得者数／履修登録者数）の関係性を分析しており、全科目をおしなべて見れば、授業評価アンケートの全体満足度得点と、各科目の単位修得割合の間には弱い正の相関が見られる等、満足度を向上させることで、

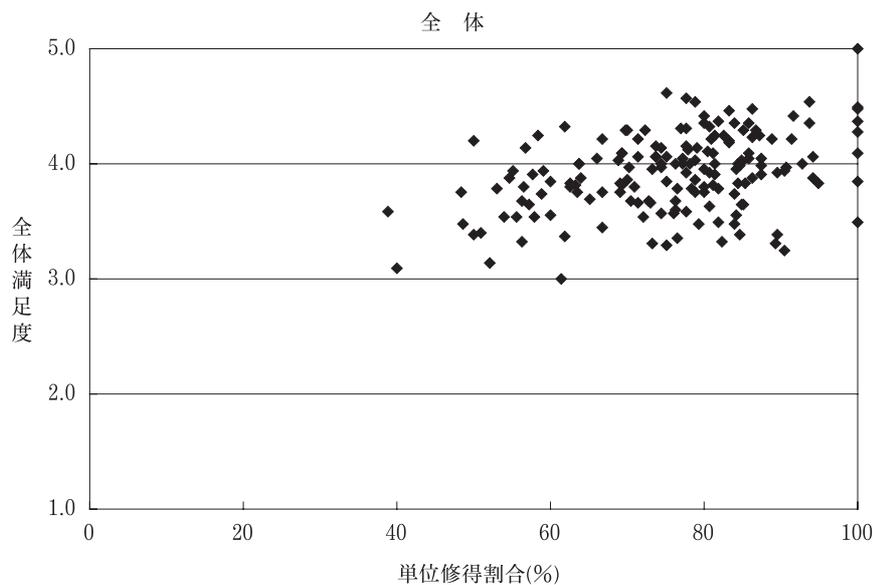


図4 授業満足度と単位取得率との関係 (2008年度秋学期)

単位修得割合の上昇とドロップアウトを防止する効果がある可能性も考えられる (図4)。高質な魅力ある授業のあり方を追究することが、結果としてドロップアウト防止に結びつく可能性も視野に入れつつ研究を進める必要があるが、このような視点も含め、メンター、教員による学生支援の効果測定を行うために有用な指標の設定と、またそれを実運用へ活かしていく取組みの質を高めていく必要がある。

6. ま と め

サイバー大学では、授業運営に係る学習支援を行う者として「メンター」を制度化しており、明文化された指針に沿って必要数採用・配置し、また教育の質に差が生じないように組織的に研修を行う等、業務ガイドライン等に沿って学生の着実な履修継続や自主学習支援を行っている。また、担任制を導入することにより、学生に対する組織的な履修指導を実施し、教育に係る学生支援の充実に向けて取組みを進めている。

今後は、指導の質担保への十全な対応は当然のこととして、業務の効率化を図るため、これまでの画一的な配置と運用を見直し、各メンターのスキルレベルに応じた編成方針を、TA制度の併用も含め検討する必要がある。

また、メンターの活動目標は、測定可能な評価指標に基づく到達目標としてガイドライン化されるべきであり、目標と現況の差異分析としての自己評価を適切に行った上で、改善に向けた計画・手順等を「アクションプラン」に落とし込み、連綿と続くPDCAサイクルのスパイラルアップを目指していかなければならない。

第5章 ラーニングサポート

注および引用文献

- (1) 2010年 サイバー大学FD研究会「効果的な授業運営——eラーニングにおけるコミュニケーション」における松田岳士先生（山形大学教育企画室／青山学院大学社会情報学研究科）の講演において、「学習支援による質保証」に係る貴重な示唆を得ている。

参考文献

1. 松田岳士・原田満里子『eラーニングのためのメンタリング 学習支援の実践』東京電機大学出版局, 2007年5月