

呼び出し対応における学生との関わりから見てきたもの 及び学生対応の今後の展望

東海林孝一・鈴木 崇義

【要 旨】

学修支援センターでは、発足当初より出席状況の悪い学生をメールによって呼び出し面談を実施してきた。しかし、僅かな学生しか来談せず、呼び出しの対象となった学生の実態をうかがい知ることが難しかった。一方で、来談した学生に対する個別対応の重要性については、これまでの面談実績より明らかになっていた。そこで、平成25年度後期にはきわめて出席率の悪い学生に絞り込んで電話連絡による呼び出しをしたところ、来談率が大幅に上昇し、呼び出し対象となった学生の実情を知ることができた。以上の経緯をふまえ、学生の個別対応の重要性を改めて主張し、今後の学修支援センターの学生対応の展望および学修支援センター相談室専従教職員に望まれることについて指摘した。

【キーワード】

出席不良 早期警告 (early alert) メール呼び出し 電話呼び出し 個別対応

1. はじめに一呼び出し対応実施の経緯一

学修支援センターでは、発足当初から授業への出席不良者に対する呼び出しを行ってきた。「鉄は熱いうちに打て」とも言うように、1年次の学業の躓きが、大学での学びのその後を大きく左右すると判断したからである。また、出席不良であるがゆえに学生の修学状況を知るための具体的なデータも不足していたことから、まずは学生に連絡するもっとも手軽な方法を用いて学生を呼び出し、学生から直接話を聞いて本人がどのような状況なのか、大学生活に対してどのような考えを持っているのかを調査することにした。最初の呼び出しは、いわゆる「五月病」を発症するとされる5月の連休明けに行い、学生のデータから対象となる学生を抽出し、教務課からのお知らせメール配信機能を利用して実施した。だが、対象となったほとんどの学生は来談せず、学生は大学からの呼び出しには簡単に応じないという残念な結果であった。学生は、大学から突然「出席状況が良くないから相談に来なさい」というメールを受け取ったからといって簡単には来談しない。事実、対象となった学生の大半はメールを無視していたのである。しかし、それでも数名の学生は来談してくれたので、彼らからは出席不良になってしまった経緯を聞くことができた。この呼び出しから見えてきたことは、出席不良者に対する方策を一律に講じることは難しく、むしろ、学生個人ごとにその人物に合わせた対応や支援が必要であるということである。

とはいえ、メールによる呼び出し通知を配信すれば、少ないながらも一定の割合の学生は呼び出しに応じて来談する。彼らから聞き取った情報は、現在本学に所属する出席状況

の良くない学生の生情報そのものである。故に、メールによる呼び出し業務は継続して実施することとした。また、当初はこの情報に基づき学修支援のあり方を検討する予定であったが、呼び出しに応じた学生の中には、本人にとって深刻な状況に陥っている者が多かった。よって、学生相談室や教務課の助言を受けつつ個別対応をしていくこととした。呼び出しに応じてくれた学生の人数が少なかったため、ある程度重点的な支援を必要とする学生に対しても、その学生に合わせた支援は可能であった。このような経緯を辿りながら、平成25年度前期まではメールによる呼び出しは継続して実施し、呼び出しに応じた学生への個別支援を続けてきた。

その間、学修支援センターでは、障害に関する支援制度も整備を進めていき、平成22年度には「障害に関する学修支援ガイドライン」を策定し、さらに、平成24年度には「障害学生の学修支援に関する内規」を策定した。この平成24年度から現在に至るまで、申請のあった学生の障害に関する支援を行っていくうちに、学修支援に携わる教職員には、学生個人の状況や特性に応じた支援が必要であり、そのためには根気よく、また丁寧に対応しなければならないという意識が芽生えていった。

そこで、平成25年度後期は、さらに深刻な状況にある学生の学修支援を重点的に行うために、きわめて出席率の悪い（出席率10%～0%）学生本人に対して、電話での呼び出しを実施することにした。その結果、対象者またはその保証人のほとんどと連絡が取れ、学生個人の状況を知ることができた。本稿は、これまで実施してきた呼び出し対応の結果を報告するとともに、今後の学生対応、学修支援についての展望を述べるものである。

2、メール呼び出しの概要とその結果

学生の呼び出しは、教育開発推進機構が発足した平成21年度前期より実施されている。発足当時の学修支援センター委員会において、大学生の成績が授業の出席率と相関関係にあることがデータから明確になっていることから、学生の出席率を向上させるために、学生に対して何らかの働きかけができないかということが議論になった。そこで、出席していない学生の事情を知るために面談をする機会を設けようということで実施されたものである。

呼び出し時期は5月の連休明け、対象学年は1年生のみとした。平成21年度前期はまだ学修支援センター相談室が開設されていなかったことから⁽¹⁾、各学部教務委員のオフィスアワーに来談するよう呼びかけた。平成22年度から24年度は、学修支援センター相談室が開室されていたので、学部と協議のうえ教務委員のオフィスアワーで対応する学部と、学修支援センター相談室で対応する学部とに棲み分けて対応を行った。また、呼び出しのメールも1回だけではなく数回に分けて配信し、面談受付期間も前回より長く設定した。

平成24年度には、夏期休暇明けに出席状況が悪くなる学生がいることが判明したので、前期だけではなく後期にも出席不良の学生を呼び出すことが提案された。出席不良の学生

とつながりを持つ機会を年2回に増やすことにしたのである。後期の呼び出し時期は11月の連休明けに設定した。また、同年度からは窓口を一本化するためと学生の情報を一極集中して管理するため、学修支援センター相談室でほとんどの学生対応を行うことにし、必要だと判断した場合には学部に接続することにした。この呼び出し方法は、平成25年度前期まで大きな変更なく実施していった。

学生の呼び出しについては、教務課のお知らせメール配信機能を利用して、1) 出席状況が良くないことから面談の機会を設けたこと、2) 面談を受け付ける期間、3) 面談場所、をメール配信した。これを数回に分けてメール配信する場合は、3週間くらいの期間を空けて面談に来ていない学生に対して学期終了まで何度も配信した。呼び出し対象となる学生は、大学が定めている成績評価を受ける資格である3分の2以上の出席率に満たない者とした。

さらに、平成23年度からは、新たに3年生に編入してきた学生も対象とした。編入生は、大学生活前半の2学年を他大学（短大）で経験しているため、今までの学修内容や履修方法の違いによるとまどいや、4年制大学への期待とのギャップに苦しむ学生も存在することが、明らかになってきたからである。

編入生は修学意欲が比較的高いので、問題をひとりで解決しようと無理をしてしまう傾向があり、本学の環境や教学制度に慣れていないため（あるいはなじまず）に、修学状況が悪化することもあるので、こうした学生に対しては気軽に相談できる場所があることを伝える良い機会となったと思う。

また、学生は授業に出席した際、教室に設置されているカードリーダーに学生証をかざすことになっている。これにより学生の出席状況は大学で集中管理されているため、今回の出席率もこのデータを元に割り出した。

なお、カードリーダーの利用については新たな問題点も明らかになった。毎回の授業への出席は当然のことであるから、成績評価に授業への出席を全く考慮しないという教員もいる。そのこと自体は問題ないが、一部の学生にはカードリーダーをかざす必要がないと誤解していた者もいた。本学では、授業に出席することが学修の第一歩であるとの教学方針から、学生には教室に到着したらカードリーダーに学生証を通すよう指導している。そのため、学修支援センターから各学部の教務委員会を通じて各教員に対して、必ずカードリーダーに学生証をかざすようにあらためて指導していただきたい旨をお願いした。

続けて、出席不良者の呼び出し対応について述べていこう。呼び出し結果は【表1】の通りである（対象者は当該年度の1年生と新編入生として編入学してきた3年生）。

【表1】出席不良者の呼び出し結果（学修支援センター委員会資料より）

		呼び出し 対象者数	来談者数	来談率
平成22年度	前期	266人	38人	14%
平成23年度	前期	166人	7人	4%
平成24年度	前期	190人	8人	4%
	後期 1 回目	492人	10人	2%
	後期 2 回目	555人	21人	3%
	後期 3 回目	601人	21人	3%
平成25年度	前期 1 回目	311人	12人	3%
	前期 2 回目	294人	8人	2%
	後期（電話呼び出し）	42人	29人	69%

平成22年度から平成24年度の前期までは、出席状況を調査する対象科目を絞り込んだ。その結果200名前後の学生が対象となったが⁽²⁾、来談者は僅かであった。この状況を踏まえて、平成24年度後期は3回に分けてメールを配信して呼び出すことにした。また、出席状況は各学生が履修登録している全科目の出席状況の平均値から調査したため学生の出席率が若干低下し、呼び出し対象人数が約500人から600人となった。来談者率としては、平成22年度はかろうじて10パーセントを上回ったが、23年度、24年度はそれを下回ってしまい、ごく僅かな学生としか面談することができなかった。

呼び出しに応じた学生の様子は、比較的謙虚な姿勢で来談する者、自分が呼び出し対象となるとは心外だという気持ちを持って来談する者、怒られるのではないかと不安に思っ
て来談する者と様々であった。呼び出しの対象学生が1年生ということもあるためか、カードリーダーに学生証をかざし忘れていたという主張もしばしば聞いたが、こういった学生に対しては授業に出席した際にはきちんと学生証をかざすよう指導することと、学生生活で不安なこと等は無いかという確認をした。

その他にも、他大学を受験することを考えている者や単なる怠学、深夜のアルバイトによって生活リズムが崩れてしまった者等、原因が想定できる学生もいた。また、家族内または友人同士のトラブルや、上京してきて不安を感じて家の外へ出られなくなってしまっていた学生もみられた。

以上のように呼び出しに応じた学生と面談をした結果、出席不良に陥る学生にはおおよそ次のような傾向があることがうかがえた。

- 1) いわゆる「怠学」と呼ばれるもので、サークルやアルバイト及び学業以外のことに夢中になってしまい、学業に手が着かなくなってしまったケース。こういった学生は、1年次の成績を見てショックを受け、2年次以降学業にも力を入れて持ち直すことが

多い。しかし、あまりにも欠席が多くなってしまうと留年や退学をしてしまうこともある。

2) 病気や症状を抱えて大学に来られなくなってしまったケース。これは主に、身体に関わる病気の場合は入院や治療をしていて出席ができないが、大学に事情を届け出ていることが判明することが多い。また、精神に関わる症状の場合は、病院に行っていないことが多い。

1) については、昔の大学生にも見られた怠け者であり、当方でも一定の人数がいるだろうことは予想していたが、2) については、大学から呼び出しをかけ、それに学生が応じてくれたことによって初めて判明したことである。

以上のような傾向に区分することはできたが、問題の傾向は分類できたとしても、その問題を解決するためには学生ひとりひとりに個別に対応し、実態に即した支援を行わなければならない。なぜなら、同じ傾向に分類できたとしても学生はそれぞれ個別の人格を持ち、成長、生活している環境が全く違うからである。ある学生に対して行った支援が、別の学生には不都合であることもしばしば見られるのである⁽³⁾。

ただし、依然として来談率が向上しないため、こちらが呼び出し対象とした学生の全体的な状況はなかなかつかめずにいた。以上の結果を踏まえ、平成25年度後期には電話による呼び出しを実施したのである。

3, 電話呼び出しの概要とその結果

平成25年度前期の学修支援センター委員会において、メール呼び出しの来談状況および結果に基づき議論したところ、今後も同様の呼び出しを続けることについて疑義が呈された。確かに、この方法で呼び出しをすれば、一定の割合の学生については支援の糸口がつかめる。しかし、呼び出し対象者が多い現在の状況では重点的な支援策を打ち出せない。むしろ、来談率を向上させるより大学での支援が必要な特定の学生に対して、重点的な支援を実施した方がよいのではないかとの意見も出るようになった。

そこで、委員会において今までの呼び出し状況や対応履歴に基づき、学修支援センター相談室としてより具体的な学修支援をするために、いかなる方法で学生呼び出しを実施すべきかの方策について協議がなされた。そして、平成25年度後期は試験的に、今までの方針を変更し、ある程度出席している学生は呼び出しの対象にせず、極めて出席率の低い(出席率10パーセント未満)学生に絞って呼び出すことにした。

手順としては、まず本人の携帯電話に連絡を入れ、繋がらなかった場合は自宅の固定電話に連絡を入れることにした。そして、本人が電話に出なかった場合は、家族の方に、「学修支援センターから重要なお知らせがありますので、学修支援センター相談室の担当〇〇までお電話くださいますようお願いください。」との伝言を依頼した。一人暮らしの学生

についても同様で、本人が電話に出なかったら保証人に連絡して本人への伝言を依頼した。なお、家族や保証人が「重要なお知らせ」の内容について質問してきた場合は、出席不良であることは説明した。また、保証人が面談を希望したいということであれば、できるだけ本人も連れてきて欲しい旨を申し添えることとした。

以上の手順により、対象である学生42人全員に対して電話呼び出しを実施した。その結果、【表1】のとおり29人の学生と連絡を取ることができ、来談率も69パーセントになった。これによって、出席不良に陥った一定量の学生と面談をすることができたのである。

【表2】平成25年度後期電話呼び出し対象者内訳（合計42人）

平成25年度前期修学指導面談対象者 (合計34人)	面談を受けた学生	17 (13) 人 (76%)
	面談を受けなかった学生	17 (9) 人 (52%)
平成25年度前期修学指導面談対象外の学生		8 (5) 人 (62%)

※ () 内は、今回の電話呼び出しで対応することができた人数。

【表2】は電話呼び出しの対象者の内訳である。まず、電話呼び出しの対象者の約80%が修学指導面談⁽⁴⁾の対象者であることから、出席不良者は成績不振に陥りやすいということが改めて確認できた。さらに、修学指導面談を受けた学生の方が、受けていない学生より呼び出しに応じた割合が高かった。また、修学指導面談対象外の学生も半数以上は呼び出しに応じ、対応することができた。以上のことから、こちらが電話を通じて何度も呼び出しをすることによって、学生はそれに応じる傾向にあるという結果が得られた。

また、呼び出しに応じた結果を分析すると、次のような傾向が見られた。

本人が応じた結果わかったこと

- ・他大学受験を考えている。
- ・家庭の事情で授業に出席できなかった。
- ・一身上の都合で休退学を考えている。
- ・生活リズムの乱れにより出席できなかった。

保証人が応じた結果できたこと

- ・本人の学修状況が把握でき、家庭内での学修支援に繋がるきっかけとなった。
- ・本人と繋がり、家庭と大学で協力して学修支援をする体制が構築できた。
- ・保証人が学生本人のことについて相談に来室した。

これらのことから、大勢の学生に対して一斉に呼び出しメールを配信するよりも、少数の学生に対して電話を通じて本人に、あるいは家族や保証人に直接対応をすることの方がより有効であることが裏付けられたと言うことができよう。

4, 個別対応の重要性と今後の展望

我々がこれまで実施してきた学生への呼び出しは、アメリカの高等教育機関で行われている取り組みの一つ、「早期警告」にも準じていると考えられる。これについては、谷川裕稔等『学士力を支える学習支援の方法論』において次のように紹介されている。

早期警告 (early alert) は、学生の定着率を高めるためのサービスのひとつであり、学期の早い時期に学業不振に陥りそうな学生を発見し、サポートをおこなうものである。出席状況やテストの結果、授業への参加状況などを勘案して、教員から警告するという手続きをとる。当該学生を、学習支援やカウンセリングなど、適切な支援が受けられる場へとつなぐ役割を果たす⁽⁵⁾。

学修支援センター相談室は、この機能を全て果たしているわけではないが、学生の出席率向上を目指しての呼び出し対応は「学生の定着率」(大学への帰属意識)を高めようとし実施した業務である。そして、この業務により出席不良に陥る学生の状況を把握することができた。さらに、呼び出しに応じた学生に対しては、個別対応により学生の状況を把握したうえで、大学の各部署と連携して支援策を講じることもできた。

こういった学生対応が可能であるのは、学修支援センター相談室が、予約を必要とせず、かつ、椅子やテーブルも用意されていて落ち着いて話ができる場所であること、学内の窓口(教務課や学生生活課)から案内されて来談する学生もいること、さらに、学修支援に特化した部局であるため、継続的に学生を観察することができることによるだろう。

平成25年度後期の電話呼び出しに限らず、これまでのメール呼び出しに応じた学生に対しても、個別に対応や支援をすることにより学生が抱える問題を発見し、その問題を解決するための手段や方策を学生本人と一緒に考えていくことができたのは、こういった個別対応をする場所やそこに専従する教職員がいてこそ可能だったのである。なぜなら、学生の学修面を支援しようとするれば、必ず学生自身の生活状況に立ち入らざるを得ないこともあるし、本人の事情を勘案しながら指導や助言をしなければならないこともあるからだ。そのためには、学生との信頼関係を時間をかけて構築しなければならない。また、今回の呼び出し対応に関わらず、専任教職員がいるということが、学生に「以前話した人とまた話ができる」、という安心感を与え、それが信頼関係の構築を強く推進してくれるのである。

もちろん、学生との信頼関係だけで学修支援ができるわけではない。これまでの呼び出し業務によって、学生の抱える問題をデータとして蓄積し、おおよその傾向に分類することができた。そして、学生ひとりひとりに対する個別対応の重要性について認識することもできた。今度は、問題を抱えた学生にアプローチする時期について検討し、また、様々な学生に対していかに接していくかという教職員の学生対応スキルの向上が望まれるので

ある。これまでの呼び出し対応は、その基礎固めだと考えることができよう。

今後の展望としては、次の方策が挙げられる。まず、呼び出し人数を絞り込み、対象となる学年を1年生や新編入生以外にも拡大することである。後期にも呼び出し対応を実施して判明したことだが、学生はどの段階で躓くか分からない。よって、さらに呼び出し対象の網を広げる必要があると考えられる。

ちなみに、平成26年1月、文部科学省は大学中退問題の実態把握に乗り出すことになった。すでに本学では平成22年度から学部学科、学年別に中退者数、中退率をホームページで公表しており、全学部で平成22年度は2.85%、23年度2.84%、24年度2.88%となっている。この数値はOECDの調査による日本の平均退学率約10%に比べて遥かに少ない数値ではあるものの、今後増加する可能性を否定できない。この中退を防ぐためにも、さらなる学生の満足度向上のためにも学修支援センターの役割はますます大きくなるであろう。

次に、学生の支援に際しては、必要に応じて保証人と連携して当たる体制を構築することである。現在、学修支援センター相談室は学生本人と直接対応をする場所として面談業務を行っている。しかし、きわめて出席状況の悪い学生の学修支援を行うには、その学生を様々な面から支援することも必要である。今回の電話による呼び出しでも、保証人に伝言を依頼することで来談した学生もいる。また、家庭内における学修環境の改善や学生本人への指導を保証人に依頼することも求められる。以上のケースを踏まえ、学生の生活する環境や習慣を改善するためには保証人の協力が必要だと考えられる。

最後に、学生に寄り添うために学修支援センター相談室の専従教職員の相談技術向上を図ることである。学生が来談しても、必要かつ十分な対応ができなければ呼び出し業務が無意味化してしまう。我々専従教職員はたくさんの学生を対応してきたが、多様な学生、対応に注意しなければならない学生についての知識や相談スキルはまだ不足している感がある。相談スキル向上のためにも、学修支援センター相談室には、週2日学修支援アドバイザーを配置し、学生対応について助言を受けているが、さらなる方策も検討する時期であるといえよう。よって、次年度以降の目標としては、学生の個別対応に重点を置くための対応スキルの向上により一層努めることとし、他課との連携をさらに強め、学生相談室のカウンセラーや学修支援アドバイザーなどの専門職をより活用して学生対応をしていきたい。

以上の点を踏まえ、今後の呼び出し対応による学修支援について次のような施策が考えられる。

今回、電話呼び出し対応をした学生は新入生であるため、今後の成績状況等の追跡調査を実施する。対象学生の出席率が向上し、成績状況も改善されれば見守るが、改善が見られない場合は再度の電話呼び出しをかけ、継続的な支援を実施する。

また、今回の電話呼び出しは学生個人の状況を詳細に知ることができたため、新入生のみならず2年次以上の学生に対しても有効ではないかという仮説が成立する。よって、2年次以降の出席率が著しく低い学生に対しても電話呼び出しを実施したい。ただし、電話

呼び出し対応をする専任教職員の人数にも限りがあることから、修学指導面談に来談していない学生、留年した学生（あるいは留年見込みの学生）、過年度生といった対象範囲の絞り込みが必要であろう。また、対応可能な人数であれば出席率を20パーセント未満まで引き上げることも検討の余地がある。これらについては、委員会や連携する関係部署との協議も必要であろうが、今回の電話呼び出しによって学修支援が必要な学生ひとりひとりへの具体的な支援策を講じる手がかりがつかめたので、継続的な支援体制を構築していくことが今後の展望（課題）として挙げることができるだろう。これについては、今後の学修支援業務が蓄積されていく中であらためて報告していきたい。

注

- (1) 学修支援センター相談室は平成21年10月に開室
- (2) 平成23年度は東日本大震災の影響で出席できない状況にある学生を対象外としたため、166人と若干少なくなっている。
- (3) なお、これらの呼び出し対応の中で、学修支援センター相談室で特に重点的に支援を行った事例については、鈴木「相談事例からみる学修支援の現状と課題」（『國學院大學教育開発推進機構紀要』第4号）にて報告をしたことがある。
- (4) 前期成績結果または学年末の成績評価における、GPA及び修得単位等に基づき実施される修学指導。対象となった学生には所属学科の教員による面談が義務づけられている。
- (5) 谷川裕稔代表編者『学士力を支える学習支援の方法論』p23（ナカニシヤ出版2012年）