


ボランティアによるチュータリングの現状と課題 — 留学生に対するアンケート調査結果を踏まえて —

The Current Situation and Issues Surrounding Volunteer Tutoring:

View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk

brought to you by  CORE

provided by Okayama University

宇塚 万里子
岡 益巳

Mariko UZUKA
Masumi OKA

岡山大学全学教育・学生支援機構教育研究紀要

第1号 2016年12月

岡山大学高等教育開発推進室
岡山大学教育開発センター
岡山大学基幹教育センター
岡山大学学生総合支援センター
岡山大学グローバル・パートナーズ

ボランティアによるチュータリングの現状と課題 —留学生に対するアンケート調査結果を踏まえて—

宇塚万里子・岡益巳

The Current Situation and Issues Surrounding Volunteer Tutoring:

Based on a Survey of International Students

Mariko UZUKA, Masumi OKA

要旨

ボランティアによるチュータリングをテーマとした先行研究は極めて少なく、庄司(1996)、岡・坂野(2006, 2008)のみである。本稿では、2007年度から2015年度にかけて、留学生を対象にチュータリングに関する質問紙調査を実施し、回答のあった81人のデータを分析した結果、①定期的なチュータリングを受けた者の満足度がそうでない者より有意に高いこと、②チュータリングの内容項目が多いほど満足度が高いことを明らかにした。また、ゆとり教育世代の入学、文科省の大使館推薦国費留学生配置方針の転換、English cafe等の創設、留学生寮へのレジデント・アシスタントの配置などがWAWAスタッフによるチューター活動に影響を及ぼしている点も指摘した。

キーワード: ボランティアチューター, WAWA, チューティ, 日本語研修生, 日韓予備教育
学生

1. 序

本稿では、留学生支援ボランティア・WAWA⁽¹⁾(以下、WAWAと略称)に所属するスタッフが実施するチュータリングの現状を紹介し、今後の課題について提言したい。チュータリングの対象となるチューティ=留学生は、主として大使館推薦国費留学生で大学院予備教育コース(=日本語研修コース)に在籍する日本語研修生及び日韓共同理工系学部留学生事業で来日し学部予備教育コースに在籍する学生(以下、「日韓予備教育学生」と略称)である。

国立大学法人には2種類のチューターが存在する。一つは「チューター謝金制度」に基づき、大学が公的に配置するチューター(以下、謝金チューターと略称)であり、一般にチューター制度と言う場合はこれを指す。もう一つはボランティアチューターである。

留学交流事務研究会(2003)によると、「チューター制度は、我が国の大学等に在籍する外国人留学生に対して、指導教官の指導のもとに、大学等が選定したチューターにより、教育・研究について個別の課外指導を行い、留学生の学習・研究効果の向上を図ることを目的

としています (p.167)。」と定められている。さらに、「チューターには、・・・中略・・・各留学生の学習・研究指導 (予習・復習の手伝い) を中心に、日本語指導、日常の世話 (学内外の案内、諸手続きのための官庁等への同行、買い物、宿舎探しの補助) を行わせることとしています (p.167)。」と規定されており、学習支援のみならず、生活支援を行うことも期待されている。

ただし、法人化以前の国立大学においては、国費留学生の予備教育期間及び日本語・日本文化研修留学生 (以下、「日研生」と略称) は謝金チューターの配置対象外であると定められていた (留学交流事務研究会, 2003: 168)。その理由は、前者は予備教育期間中に所属する留学生センターで手厚いサポートが受けられるため、後者は日本語・日本文化に対する一定の知識があるためであった。しかし、大学院予備教育学生として来日する国費留学生の約 9 割は日本語未習者であることから⁽²⁾、留學生活のあらゆる面において周囲のサポートを必要としており、センター教員だけでは十分なサポートができないという現実に直面した。このため、本学においては、留学生センターの初代留学生指導担当教員であった庄司恵雄氏が 1994 年に日本人学生を中心としたボランティアグループを組織化し、1996 年には日本語研修生に対するチュータリングを開始した。

法人化以降、日本語研修生や日韓予備教育学生に対する謝金チューターの配置は、各大学の裁量によるものとなったが、本学においてはボランティアチューターによる支援が一定の成果を上げているとの認識があったため、法人化に伴って日本語研修生及び日韓予備教育学生を謝金チューターの配置対象とすることは検討されず、現在に至っている。しかし、留学生交流支援活動を取り巻く学内外の環境がこの 10 年あまりの間に大きく変化し、WAWA によるボランティアチューターのあり方を見直す必要が生じている。

2. 先行研究と本研究の意義

2.1 先行研究

謝金チューター制度・謝金チューターのあり方、謝金チューターの活動がチューター或いはチューティに及ぼす効果等に関して論じた先行研究は比較的多い。例えば、瀬口 (1993)、田中 (1995, 1996)、瀬口・塩川・田中・森野 (1997)、新倉・見城 (1997)、瀬口・田中 (1999)、村田 (1999)、新倉 (2000)、秋庭 (2001)、山崎 (2002)、松本 (2003)、水本・池田 (2004, 2006)、Lassegard (2005)、マスデン・松瀬 (2005)、日置 (2006)、若林 (2007)、河野 (2007)、小林 (2007, 2012)、伊藤 (2011) などが存在する。これらの先行研究は、ボランティアチューターを研究対象としたものではないが、「定期的なチュータリング実施の必要性、チューターと留学生との人間関係構築の重要性といったチュータリングの本質にかかわる指摘がなされており、ボランティアチューターのあり方を考察する上で貴重な示唆を与えてくれる。(岡・坂野, 2006: 6)」ものである。また、瀬口 (1993) は、ボランティアによるチューター制度を構築することの必要性に言及している点が評価される。

次の 2 点の研究は、謝金によるチューター活動であるか、ボランティアによるチューター活動であるか、明記されていないが、短期研修プログラム参加者に対する「短期決戦型」のチューター活動を取り上げている点が共通する。すなわち、仁科・安原（2009）は 10 日ほどのサマープログラム参加者に日本人チューターと中国人チューターを配置し、小グループ単位でチュータリングを実施した成果を報じている。副田（2010）は 4 週間の日本語集中コース参加者 5 人に 5 人のチューター（日本語教員養成課程の学生）を配置し、著者がビデオ撮影した 5 組のチューター活動を分析し、その効果について述べている。

ボランティアチューターのあり方を論じた先行研究はほとんど存在せず、庄司（1996）、岡・坂野（2006, 2008）の 3 点のみである。いずれも本学におけるボランティアチューターの活動に関して調査・分析したものである。

庄司（1996）によると、「日本語研修生の日本語学習の補佐を中心に、必要があれば日常生活面における援助にも当たらせる（p.151）」ことを目的としてボランティアによるチュータリング制度を立ち上げた。庄司（1996）はチューターとチューティ双方に質問紙調査を実施し、その結果に基づき、「1)チューターに対する十分な事前指導と留学生に対する事前インフォメーションの提供、2)活動状況の正確な把握、3)活動終了後の総括（p.155）」の重要性を指摘している。

岡・坂野（2006）は、日本語研修生に対する質問紙調査を実施し⁽³⁾、週 1 回程度の定期的なチュータリングを行い、親密な人間関係を構築することによってチュータリングの成果が上がることを確認した。

岡・坂野（2008）は、日本語研修生に対する効果的なチュータリングのあり方を探ることを目的として、ボランティアチューターを対象とした質問紙調査を実施し⁽⁴⁾、次の 2 つの問題が存在することを明らかにした。すなわち、第 1 に、チューター或いはチューティに対する事前指導が不十分である。第 2 に、チューターの責任が重すぎるため、チュータリングの方法を見直すべきである。

なお、ボランティアチューターの活動をテーマとした研究ではないが、岡（2007）は日韓予備教育学生に対する支援活動をテーマとし、学内における支援と学外における支援に分けて論じている。学内の支援はもっぱらボランティアチューターによるチュータリングに関する記述であり、チュータリングの内容が日本語研修生に対するチュータリングの内容とは異なる点を指摘している⁽⁵⁾。

2.2 本研究の意義

第 1 に、すでに述べたようにボランティアによるチューター活動をテーマとした先行研究は、短期語学研修プログラム等への参加者に対するチュータリングは別として、筆者の知る限りでは 3 点しか存在せず、本研究には希少価値がある。ボランティアチューターに関する先行研究がほとんど存在しない理由は、2009 年時点で学生ボランティアを組織化し、

且つ、ボランティアによるチューター活動を実施していた国立大学が岡山大学、広島大学、大分大学のわずか3大学に過ぎないためである⁽⁶⁾。謝金チューターの支援対象となる留学生は、主として学部正規生、大学院正規生及び研究生であるが、ボランティアチューターの支援対象は日本語研修生と日韓予備教育学生であり、チューターの在籍身分が異なる点にも注目したい。

第2に、上述した3点の先行研究の調査対象期間と現在では学内外の留学生支援環境が大きく変化しており、そうした変化の影響の有無を検証する必要が生じている。2004年度の法人化以降、①ゆとり教育世代の入学が始まり(2005年度)⁽⁷⁾、②文部科学省の大使館推薦国費留学生配置方針が転換され(2007年度)、③イングリッシュカフェや日本語カフェ等の外国語カフェが相次いで設置されたことによる学内の留学生交流支援チャンネルの多様化が見られ(2009年度)、④日本語教員が国際センターから言語教育センターへ異動し(2010年度)、さらに、⑤CAMPUS アジア事業による交流支援が開始され(2012年度)、⑥WAWA 顧問が交代し(2014年度) ⑦留学生寮で日本人学生レジデント・アシスタントによるヘルプデスクを創設し、津島キャンパス内2か所で学生によるヘルプデスクを開始する(2014年度)など、学内外の留学生受入れ状況が大きく変化している。これらの変化は、①WAWA の活動力の明らかな低下、②日本語研修生受入れ数の激減⁽⁸⁾、③ボランティアチューター機能の分散化、④日本語研修生等の所属部局と予備教育担当部局の乖離、⑤留学生交流室をWAWA と共有する形での独自の活動を展開、⑥顧問の定年退職に伴うWAWA 存続問題の発生、⑦寮生活や学内生活におけるサポート機能追加などをもたらした。このため、WAWA の留学生交流支援活動の柱の一つであるチュータリングのあり方を見直す時期が到来している。

そこで本稿では、2007年度から2015年度にかけてチューターを対象に実施した質問紙調査結果に基づいて、その特徴と問題点を明らかにしたい。これまでに述べた通り、全国的に見てもボランティアによるチュータリングをテーマとした研究はほとんど存在しないため、ここ10年間のWAWA のチューター活動を記録し、考察を加えることには大きな意義があると考えられる。

なお、WAWA は2003年度までは留学生センターに所属する日本語研修生と日韓予備教育学生のみを対象としてボランティアチューターを配置していたが、日本語研修生が大幅に減少した2004年度以降は、要望に応じて、研究生、大学院生、日研生、交換留学生などにもチューターを配置するようになった。本稿では、これらの在籍身分を持つ留学生も含めた形で分析を試みる。

3. 調査方法と調査内容

3.1 調査対象者と調査方法

調査対象は、WAWA がボランティアチューター（以下、単に「チューター」と称する）を配置した予備教育学生及びその他の留学生である。前者は大学院予備教育学生（＝日本語研修生）と学部予備教育学生（＝日韓予備教育学生）であり、いずれも国際センター（現：グローバル・パートナーズ）に所属する留学生である。後者は研究生、大学院生正規生、日研生、交換留学生（＝特別聴講学生）の在籍身分を有し、各学部・大学院研究科に所属する留学生である。

質問紙調査票「チューターにかんするアンケート」を日本語と英語を併記して作成し、2007 年度から 2013 年度にかけて、予備教育学生に対しては、原則として毎学期「日本事情」科目の最後の授業で直接手渡した。調査実施時期は、概ね 7 月下旬（前期）、1 月下旬（後期）であった。回収方法は、その場での提出、または後日筆者の研究室へ持参し提出のいずれかとした。その他の留学生に対しては、2007 年度から 2013 年度にかけて、チューター或いはチューターのリーダーを通じて手渡し、原則として後日筆者の研究室へ持参し提出することとした。実施時期は予備教育学生に準じた。2014 年度と 2015 年度は、チューターリング実施後に調査対象留学生宛ての電子メールに調査票を添付して送付し、メールでの回答を求めた。

2007 年度から 2015 年度にかけて毎学期末に調査を実施したが、不注意により回収した 2012 年度分の調査票を紛失してしまったため⁽⁹⁾、本稿では 2012 年度を除いたデータを用いて分析することをお断りしておきたい。2012 年度を除く 8 年間に予備教育学生 78 人とその他の留学生 42 人の合計 120 人に対してチューターを配置した。この 120 人を対象に質問紙調査を実施し、予備教育学生 49 人とその他の留学生 32 人の合計 81 人から回答があり、回収率は 67.5%であった。

3.2 調査内容

(1)調査対象者の特性

「名前」のみを調査項目としたが、留学生名簿に基づいて、事後に①性別、②年齢、③出身国、④在籍身分（予備教育学生・研究生・大学院正規生・日研生・交換留学生）、⑤専攻分野（文系・理系・生命系）、⑥経費別在籍身分（国費・私費）に関して分類した。

(2)チューターの名前

チューターの名前を記述してもらった。配置したチューターは 1 人または 2 人である。

(3)チューターと定期的に会ったか

「はい」または「いいえ」を選択してもらった。「いいえ」と答えた者には、その理由を記述式で回答してもらった。

(4)チューターからどのようなサービスを受けたか（複数回答可）

次の 5 つの選択肢を示した。

- ①日本語を教えてもらった→下位分類：会話／授業の復習／宿題
- ②買い物などの付き添いや学内外の諸手続きの手伝いをしてもらった
- ③日本の文化や習慣などを教えてもらった
- ④その他（記述式で回答）
- ⑤サービスを受けなかった

(5)チューターに満足しているか

「5：とても満足している」、「4：満足している」、「3：普通」、「2：不満である」、「1：非常に不満である」の 5 段階評価で回答を求めた。

(6)何か意見があるか

何か意見がある場合は、記述式で回答してもらった。

4. 調査結果

4.1 回答者の人口学的特性

(1)性別

回答者のうち、男性が 51 人 (63.0%)、女性が 30 人 (37.0%) で、男性がやや多い。

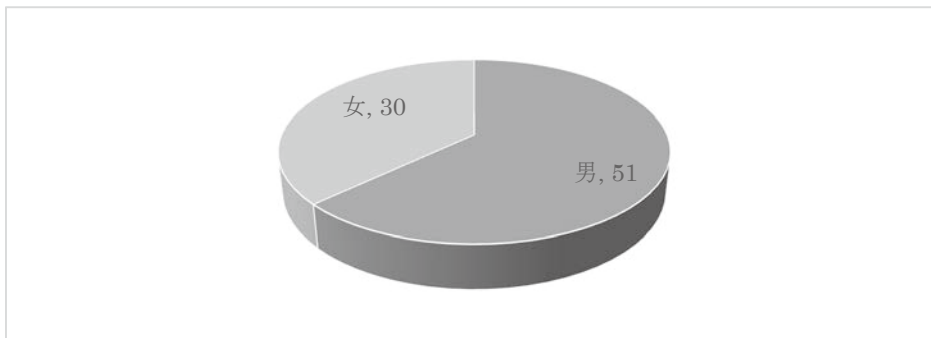


図1 性別 (N=81)

(2)年齢

年齢は、18 歳から 35 歳までの幅がある。10 代 6 人 (7.4%)、20 代前半・後半ともに 22 人 (27.2%) であり、20 代が 44 人で 54.3% を占め、30 代 31 人 (38.3%) である。10 代は全員が日韓予備教育学生であり、日韓予備教育学生 14 人の年齢は 18 歳から 20 歳の間にあり、平均年齢は 19.5 歳である。これに対して、日本語研修生 35 人の平均年齢は 29.5 歳である。ちなみに、81 人全体の平均年齢は 27.2 歳である。

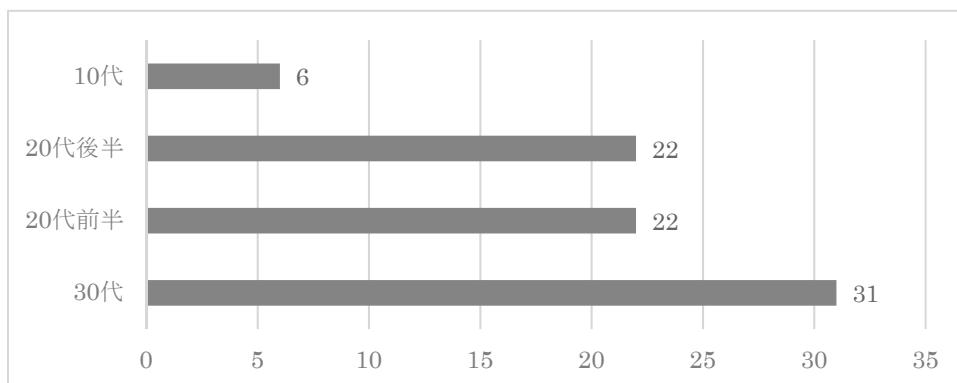


図2 年齢 (N=81)

(3)出身国・出身地域

出身国は27か国に跨り、アジア11か国57人、アフリカ6か国12人、中東3か国5人、ヨーロッパ3か国3人、オセアニア2か国2人、中南米2か国2人である。アジア出身者が全体の70.4%を占める。国別にみると、多い順で、①韓国15人、②中国9人、③バングラデシュ7人、④インドネシア、フィリピン、ミャンマーがともに5人、⑦エジプト4人、⑧ベトナム、インド、トルコ、ケニアがともに3人である。

表1 出身国

出身国	人	出身国	人
韓国	15	エジプト	4
中国	9	ケニア	3
バングラデシュ	7	ガーナ	2
インドネシア	5	アルジェリア	1
フィリピン	5	スーダン	1
ミャンマー	5	マダガスカル	1
ベトナム	3	アイスランド	1
インド	3	ハンガリー	1
カンボジア	2	ポーランド	1
パキスタン	2	コスタリカ	1
タイ	1	パラグアイ	1
トルコ	3	オーストラリア	1
オマーン	1	パプアニューギニア	1
クウェート	1	合計	81

(4)在籍身分

回答者 81 人の在籍身分をみると、日本語研修生が 35 人 (43.2%) と最も多く、日韓予備教育学生は 14 人 (17.3%) であり、両者を合わせた予備教育学生 49 人が全体の 60.5% を占める。これに対して、その他の留学生の内訳は、研究生 15 人 (18.5%)、大学院正規生 12 人 (14.8%)、日研生 4 人 (4.9%)、交換留学生 1 人 (1.2%) である。

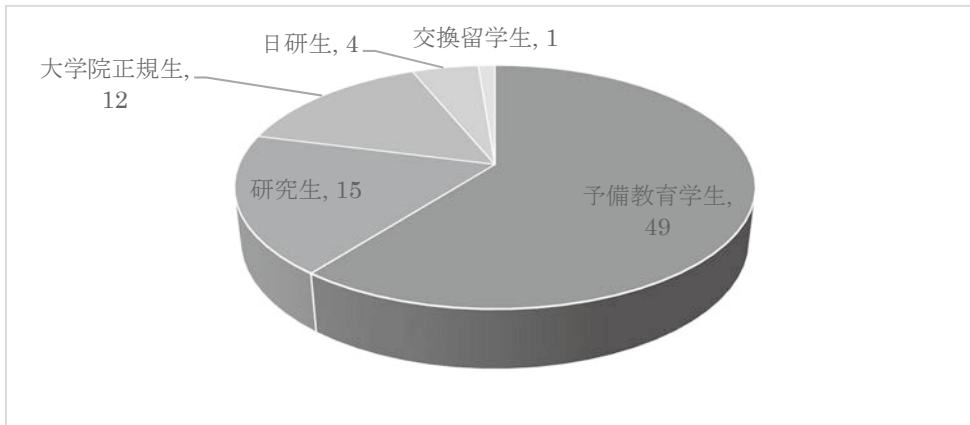


図3 在籍身分 (N=81)

(5)専攻分野

専攻分野別にみると、理系 39 人 (48.1%)、文系 32 人 (39.5%)、生命系 10 人 (12.3%) である。文系の内訳は、教育学研究科進学予定者及び在籍者が 23 人で、社会文化科学研究科 (文・法・経済の 3 学部を含む) は合計 9 人に過ぎない。教育学研究科が多い理由は、大使館推薦国費留学生で、日本語研修生として大学院予備教育を受ける教員研修留学生が 15 人存在するためである。

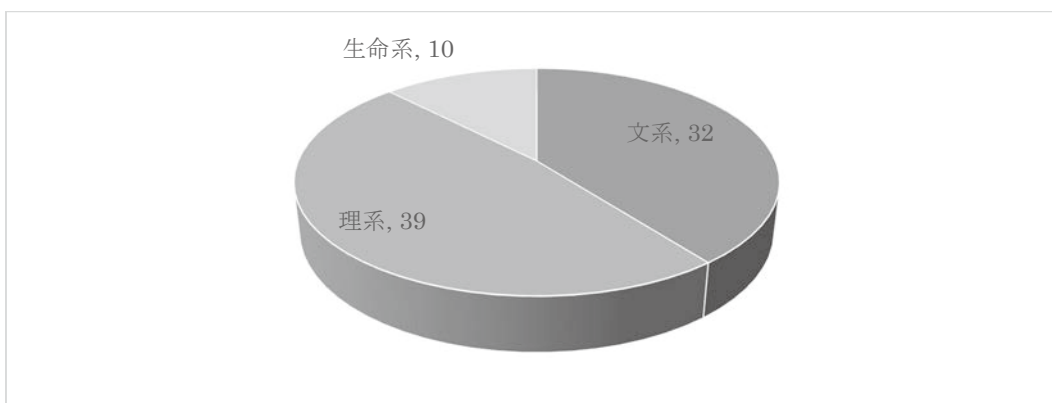


図4 専攻分野 (N=81)

(6)経費別在籍身分

経費別在籍身分をみると、研究生 15 人中 8 人及び大学院正規生 12 人中 7 人が国費であり、これに予備教育学生 49 人、日研生 4 人を加えた 68 人が国費である。国費が全体の 84.0%を占める。私費は研究生 7 人、大学院正規生 5 人、交換留学生 1 人の合計 13 人であり、わずか 16.0%を占めるに過ぎない。

4.2 配置したチューターの数

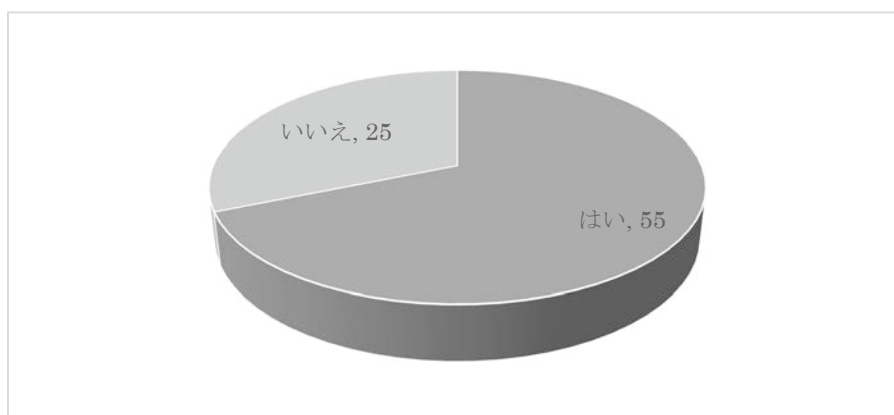
配置されたチューターの名前を記載してもらったところ、「1 人」の名前を回答した者が 59 人 (72.8%)、「2 人」の名前を回答した者が 22 人 (27.2%) であった。

1 人のチューティに対して 1 人のチューターを配置するのが原則であるが、1 人でチュータリングを実施する自信がない場合、或いはチューター希望者が多かった場合に 2 人配置した。

4.3 チューターと定期的に会ったか

「チューターと定期的にあつたか」という質問に対して、「はい」と回答した者が 55 人 (67.9%)、「いいえ」と回答した者が 25 人 (30.9%) であり、「無回答」が 1 人あった。

「いいえ」と回答した 25 人について、定期的に会わなかった理由を記述してもらった。「自分自身が忙しかった」、「鹿田キャンパスのため会えなかった」など、チューティ側に原因があると記述した者が 9 人、「チューターが忙しかった」、「チューターから連絡がなかった」など、チューター側に原因があると答えた者が 10 人、「双方が忙しかった」「双方の都合がつかるとき自由に会った」など、双方に原因があったと答えた者が 5 人、それらに加えて「(定期的に会えなかった)理由は知らない」と回答した者が 1 人あり、これはチューター側に問題があったと考えられる。



注)「無回答」1人あり。

図5 チューターと定期的に会ったか (N=80)

4.4 チューターからどのようなサービスを受けたか（複数回答可）

チューターから受けたサービスに関して、5つの選択肢を準備して回答を求めたところ、「日本語を教えてもらった」が最も多く、64人（79.0%）であった。次いで、「買い物などの付き添いや学内外の諸手続きの手伝いをしてもらった」と「日本の文化や習慣などを教えてもらった」がともに50人（61.7%）であった。「その他のサービス」に記述式で回答をした者が11人（13.6%）あった。他方で、「サービスを受けなかった」と回答した者が3人（3.7%）あった。

「日本語を教えてもらった」64人は、そのサービスの内訳について、「会話」59人、「授業の復習」14人、「宿題」7人と回答した（複数回答可）。

「その他のサービス」の内容は「一緒に交流イベントに参加」、「多くの友人を紹介」、「旅行」、「花見」、「自宅での鍋パーティに招待」、「外出して食事」、「一緒に卓球」、「一緒に遊んだ」、「病院への付き添い」などであった。

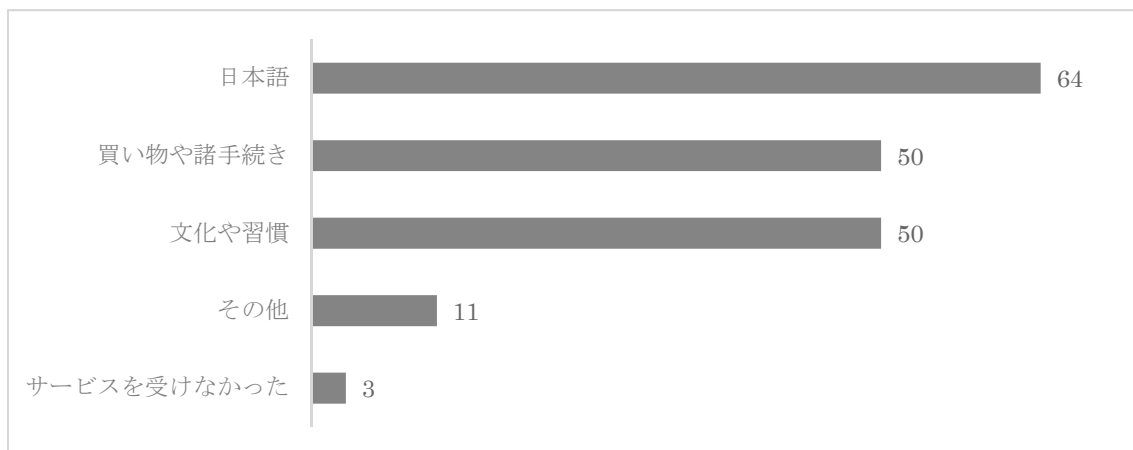


図6 チューターからどのようなサービスを受けたか（複数回答可 N=81）

4.5 チューターに満足しているか

チューターに対する満足度を5段階評価で求めたところ、「5：とても満足している」が44人（54.3%）、「4：満足している」が23人（28.4%）であり、肯定的な評価をした者が合わせて67人（82.7%）であった。これに対して、「3：普通」が7人（8.6%）、「2：不満である」、「1：非常に不満である」がともに3人（3.7%）であった。このほかに「無回答」が1人あったが、これは「サービスを受けなかった」と回答した者のうちの1人である。従って、「3：普通」以下の評価をした者と無回答の者を合わせた14人（17.3%）がチューターのサービスに満足していないことが分かった。

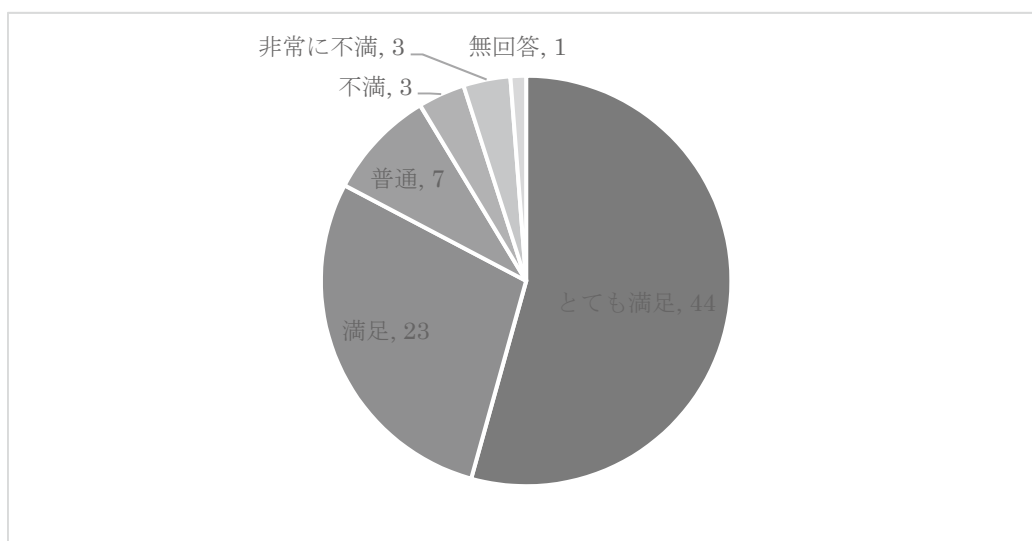


図7 チューターに対する満足度（5段階評価 N=81）

4.6 何か意見があるか（自由記述）

記述式で意見を求めたところ、5人から日本語で、29人から英語でコメントが寄せられた。34人のコメントを整理してみると、①チューターに対する賛辞が21人、②チューターへの不満が8人、③WAWAのチューター制度への称賛が3人、WAWAのチューター制度への不満が2人であった。コメントの例をいくつか紹介しておきたい。

チューターからのサービスに満足しているチューティからのコメント

・①の例：My life here would have been very difficult without her help and constant support.

・①の例：My tutors were both very friendly and offered their advice and help in various areas.

・③の例：I believe this program is very helpful to all international students since we are not yet very familiar with the Japanese culture, language and the different palaces here in Okayama.

チューターから十分なサービスを受けられなかったチューティからのコメント：

・②の例：If the tutor doesn't have enough time, he shouldn't be a tutor.

・②の例：もっと会えたらよかった。

・④の例：これをしなくてもいいです。

（コメントは抜粋であり、文言は適宜修正した。）

5. 考察

5.1 チューティの特徴

WAWAによるチューター活動は、謝金チューターの配置が認められない日本語研修生に

対する支援として始まった経緯があり、2000年度には日韓予備教育学生への支援が追加された。その後、日本語研修生の減少に伴い、チューター活動の衰退が懸念されたことから、2004年度には研究生、大学院正規生、日研生、交換留学生などにも支援対象を拡大したが、2011年度前期から2015年度前期にかけての4年半の間、これらの在籍身分を有する留学生からチューターを配置してほしいという要望がなかった。その結果、チューティは予備教育学生を中心とした国費留学生が8割強を占め、出身国別では韓国が最も多い。専攻分野別にみると、理系5割弱、文系4割弱、生命系1割強であるが、教員研修生の進学先である教育学研究科が全体の3割弱を占めている。

5.2 定期的なチュータリングと満足度の関係

岡・坂野(2006)において、1回程度の定期的なチュータリングを行い、親密な人間関係を構築することによってチュータリングの成果が上がることを指摘した。そこで、今回の調査結果について、もう少し詳細に検討してみたい。

「チューターと定期的会ったか」という質問に対して、「はい」と回答した者を「定期的接触有群」、「いいえ」と回答した者を「定期的接触無群」とし、「チューターに満足しているか」という質問に対する5段階評価については、「5:とても満足している」、「4:満足している」を「満足」に、「3:普通」、「2:不満である」、「1:非常に不満である」を「非満足」にまとめた。チューターとの定期的接触の有無とチューターに対する満足度の関係を表2に示した。満足度の分析には、比率(満足率/非満足率)と得点(平均値と標準偏差)の2つの指標を用いた。

定期的接触無群の満足率と非満足率がおおよそ半々であるが、定期的接触有群の満足率は96.4%と極めて高い。満足率(非満足率)の群間差について、 χ^2 検定を行ったところ、「はい」と答えた定期的接触有群と「いいえ」と答えた定期的接触無群との間には0.1%水準で統計的な有意差($\chi^2(1) = 21.641, p < .001$)が存在することが明らかになった。

また、満足度得点に関する両群間の平均値の差について、 t 検定を行ったところ、両群間には0.1%水準で統計的な有意差($t(77) = 6.684, p < .001$)があることが示され、定期的接触有群の方が定期的接触無群よりも満足度得点はかなり高いことが明らかになった。

従って、今回の調査結果からも、チューターと定期的に会うことがチューティの満足度を高めることが確認された。

表2 チューターに対する満足度の、チューターへの定期的接触の有無による比較

	満足率(実数)	非満足率(実数)	平均値(標準偏差)
定期的接触有群(N=55)	96.4 (53)	3.6 (2)	4.691 (0.599)
定期的接触無群(N=24)	54.2 (13)	45.8 (11)	3.333 (1.179)

「チューターに満足しているか」という質問に回答し、且つ、「チューターと定期的に会ったか」という質問に「いいえ」と答えた定期的接触無群 24 人について、定期的に会わなかった原因と満足度の関係についても着目した。定期的に合わなかった原因を、チューター側の都合の場合とチューティ側の都合を含む場合（チューティの都合＋双方の都合）に大きく二分して、それぞれの場合のチューターに対する満足度を、比率（満足率／非満足率）と得点（平均値と標準偏差）の 2 つの指標を用いて分析し、その結果を表 3 に示した。

満足率（非満足率）の差について、 χ^2 検定を行ったところ、チューター都合群とチューティ・双方都合群との間には 5%水準で統計的な有意差（ $\chi^2(1) = 5.874, p < .05$ ）が存在することが明らかになった。チューター都合群の非満足率が非常に高く、逆に、チューティ・双方都合群の満足率が非常に高かった。

また、満足度得点に関する両群の平均値の差について、 t 検定を行ったところ、両群間には 1%水準で統計的な有意差（ $t(22) = 3.499, p < .01$ ）があることが明らかになった。満足度得点は、チューティ・双方都合群の方がチューター都合群よりも顕著に高かった。

満足率と満足度得点に関する分析結果から、一貫して、チューター都合群の満足度の低さが実証された。すなわち、定期的に会わなかった原因がチューター側にある場合のほうがチューティの満足度が低くなることがわかる。

表 3 定期的接触無群におけるチューターに対する満足度の、無接触の原因間比較

	満足率(実数)	非満足率(実数)	平均値(標準偏差)
チューター都合群(N = 13)	20.0 (2)	78.6 (11)	2.500 (1.284)
チューティ・双方都合群(N = 11)	80.0 (8)	21.4 (3)	3.929 (0.593)

5.3 受けたサービスの項目数と満足度の関係

チューターから受けたサービスに関して、「①日本語を教えてもらった」⁽¹⁰⁾、「②買い物などの付き添いや学内外の諸手続きの手伝いをしてもらった」、③「日本の文化や習慣などを教えてもらった」、「④その他（自由記述）」、「⑤サービスを受けなかった」、の 5 つの選択肢（複数回答可）を提示し、回答を求めた。チューターから受けたサービスの量を項目数（0 項目～4 項目）の視点からチュータリング得点とみなして整理し、満足度との関係を示したのが表 4 である。

チュータリングを受けた項目数と満足度得点との相関関係について、ピアソンの積率相関係数 r を求めたところ、.943 ($p < .001$) という極めて高い正の相関係数が得られた。すなわち、ほぼ「チュータリングの量（＝項目数）」＝「チューターに対する満足度」であり、チュータリングの項目数が多いほどチューターに対する満足度が高いことが明らかになった。

次に、対象者をチューターに対する満足群と非満足群に分類し、各群におけるチュータリ

ング得点を算出し、表 5 に示した。チュータリング得点の平均値に関する両群間の差を t 検定によって比較したところ、0.1%水準で有意差 ($t(78) = 5.166, p < .001$) が見られた。満足群の方が非満足群よりも有意にチュータリング得点が高く、チュータリングの量が多いほどチューターに対する満足度が高いことが重ねて証明された。

表 4 チュータリングを受けた項目数と満足度の関係 ($N = 80$)

		チュータリング項目数					
		0項目	1項目	2項目	3項目	4項目	計
満足度	5:とても満足している	0	5	12	21	6	44
	4:満足している	0	7	9	7	0	23
	3:普通	1	3	3	0	0	7
	2:不満である	0	3	0	0	0	3
	1:非常に不満である	1	2	0	0	6	3
	計	2	20	24	28	6	80

注) このほかに満足度を答えなかった者が 1 人。

表 5 満足群と非満足群の受け取ったチュータリング量の比較

	平均値 (標準偏差)	t 検定
満足群 ($N = 67$)	2.418 (0.884)	$t(78) = 5.166,$ $p < .001$
非満足群 ($N = 13$)	1.077 (0.615)	

5.4 今後の課題

(1) 定期的なチュータリング実施の徹底

今回の調査結果から定期的なチュータリングを受けたチューティの満足度がそうでないチューティの満足度より有意に高いことが証明された。チューター側から積極的にコンタクトを取り、定期的なチュータリングを実施することを徹底する。チューター側の都合で定期的なチュータリングを受けられず、チューターに満足していない者が 8 人存在した事実を重く受け止めなければならない。チューターが忙しいことを理由に定期的なチュータリングを実施しないのは論外である。「忙しいのであれば、チューターをするべきではない」という厳しいコメントが複数あった。

ただし、チューティ自身が研究などで忙しいため、定期的なチュータリングを受けられなかったが、チューターに満足していると回答した者が 11 人存在する。チュータリングの初期段階で、チューティの要望を見極め、それに即した形でチュータリングを実施することも併せて考慮する必要がある。

(2)多様な内容のチュータリングの実施

今回の調査結果からチュータリングの内容（日本語の勉強、買い物の付き添い等、日本の文化や習慣などの知識、その他）が豊富であるほどチューティの満足度が高いという正の相関関係が認められた。チュータリングの主な内容は、日本語を教えることであり、8割弱のチューティがこのサービスを受けている。他のサービスも受けたかったという旨のコメントもあったことから、チューターはチューティとのコミュニケーションをきちんと取り、きめ細かなサービスを実施することが求められる。

なお、チューターに対する事前指導を目的として、2008年3月にチュータリングのマニュアルを作成したが⁽¹¹⁾、このマニュアルが十分に活用されていない。

(3)チューターの資質向上

チューターに対する満足度でみると、「2：不満である」と「1：非常に不満である」と回答したチューティが今回の調査では回答者81人中6人（7.4%）存在する。これに対して、前回の調査では132人中2人（1.5%）であり（岡・坂野，2006：10）、前回の調査に比べて約5倍に増えている。この原因は、ゆとり教育世代の入学前と入学後のWAWA学生スタッフの気質の変化に帰することができよう。すなわち、顧問による事前指導にもかかわらず、チューターミーティングを開催しない、チュータリングの基本に関する情報を読まない、チューティのニーズや問題に気付かない、問題が発生しても顧問に報告しない、といった傾向がみられる。チューターミーティングを開催してチューター間の情報を共有し、活動終了後には総括する、『WAWAスタッフのためのボランティア・ハンドブック』を読む、問題が発生したら顧問に報告・相談することを徹底しなければならない。

(4)チューター配置希望者数の維持

21世紀初頭、本学においてWAWAによるチューターの配置を必要とする予備教育学生は年間30人を超えていたが⁽¹²⁾、2004年度には16人に激減し、研究生などの在籍身分を有する留学生に対してもチュータリングを開始した。2004年度から2010年度までは概ね毎学期、研究生、大学院正規生、日研生などの在籍身分を持つ複数の留学生がチューターの配置を希望した。しかし、2011年度前期から2015年度前期までの4年半の間⁽¹³⁾、これらの留学生からチューター配置の要望がなかった。かろうじて、2015年度後期には日研生4人にチューターを配置することができた。

2009年度以降、学内にL-café（旧 English-café）、日本語カフェ、中国語カフェ、韓国語カフェ、フランス語カフェなどが相次いで創設され、さらに、CAMPUSアジア事業による留学生との交流会等のイベント開催、レジデント・アシスタントの配置、学内ヘルプデスクの創設などが加わったことにより、留学生のWAWAに対する依存度が低下している事実は否めない。このため、年間30人規模のチューティを確保して、活発なチューター活動を展開することは非常に難しい。むしろ、現状のチューティ数（十人台）を維持し、内容の濃いチュータリングを実施すべきであろう。

(5)調査実施方法の再検討

本稿の分析対象となった期間全体での調査票の回収率は 67.5%である。直接或いは間接手渡し法により調査票を配布し、同じ方法で回収した 2007 年度から 2013 年度に絞ってみると、回収率は 80.9%である。これに対して、電子メールに調査票を添付して配布し、電子メールでの回答を求めた 2014 年度と 2015 年度の回収率は 19.2%にとどまる。調査票を手渡しで配布すれば、回答することへのある程度の強制力が働くが、電子メールの場合は、回答への強制力が相対的に弱いため、後回しにした結果忘れてしまったり、メールそのものを見落としてしまったりする可能性もある。回収率を上げるために、調査票の配布・回収方法を再考する必要がある。

6. 結び

定期的なチュータリングを実施し、サービス内容を多様化することでチューティの満足度が高まることが証明された。2004 年度以降の本学を取り巻く環境の変化が WAWA のチューター活動に大きな影響を与えていることも明らかになった。チューターには、チューティの要望に沿う形で最善のサービスを提供することが求められるが、十数年前と比較するとチューターの資質が低下していると判断される結果も出た。今回の調査結果を踏まえて、より良質なチュータリングを実現できるように改善を図りたい。

岡山大学では 2016 年度に 60 分授業が導入され、WAWA 学生スタッフはこれまで以上に忙しくなり、ミーティングの時間を確保することすら難しくなった。しかし、その一方で学内 Wifi 環境の整備や SNS の普及などの利点もある。それらをチューター活動に取り入れるチューター達の積極性や創意工夫も必要である。

また、今回の調査と同時期にチューターを対象とした質問紙調査も実施しており、次のステップとしてこの調査結果に関する分析を行い、今回の調査結果を補完するものになりたい。

謝辞

統計分析に関しては、深田博己・広島文教女子大学教授（社会心理学）にご協力いただいた。誌面を借りて謝意を表したい。

注

- (1) WAWA の詳細に関しては、岡・安藤（2013）を参照願いたい。
- (2) 留学生センター内部資料によると、2000 年度から 2004 年度にかけて本学の日本語研修コースに在籍した 137 人のうち、日本語未習者は 121 人で 88.3%を占める。
- (3) 2000 年度後期から 2005 年度後期にかけて日本語研修コースに在籍した 134 人の日本語研修生に対して、毎学期末の授業で質問紙調査を実施し、132 人から回答を得られ、回収率は 98.5%であった。

- (4)2000年度後期から2005年度後期にかけて日本語研修コースに在籍した日本語研修生に対して延べ192人のボランティアチューターを配置した。毎学期末チューターのリーダーを通して質問紙調査を実施・回収した。144人から回答があり、回収率は75.0%であった。
- (5)2000年度後期から2006年度後期にかけて在籍した日韓予備教育学生30人に対して延べ46人のボランティアチューターを配置した。各学期末に双方に対して質問紙による調査を実施し、チューティは全員が回答、回収率100.0%、チューターは33人が回答し、回収率71.7%であった。
- (6)2009年7月に開催された全国国立大学法人留学生センター長及び留学生課長等合同会議の資料の中に、鳥取大学から出された承合事項「学生ボランティアの組織化について」があり、52大学が回答した。この回答結果の詳細に関しては、岡(2009:19-24)を参照願いたい。
- (7)ゆとり教育世代の時期に関しては諸説ある。WAWAにあっては、2006年度にボランティア活動の根幹に関わる問題、すなわち、活動で得た利益を個人に分配しようとする騒動が発生し(岡・安藤, 2013:11)、これ以降、WAWAの活動力が低下してきている。このため、2年生がWAWAの活動の中心となることから2005年度を以てゆとり教育世代の入学時期と考える。
- (8)各年度の日本語研修生受入れ数の平均は、1992年度～2003年度が30.9人、本学留学生センターが日本語教育のハブ機能を失った2004年度～2006年度が12.0人、文部科学省の国費留学生配置方針転換後の2007年度～2016年度が6.6人である(数値は内部資料により算出)。
- (9)回収直後に行った大まかな集計結果が岡・石田・中島・廣田(2013:55-57)に掲載されており、前期後期合わせて12人の予備教育学生に対して14人のチューターを配置し、留学生6人、チューター10人から回答があったことが確認できる。
- (10)ここでは①の3つの下位分類項目については無視する。
- (11)岡・廣田・中島(2008)のpp.44-46に収め、WAWAスタッフに配布した。
- (12)予備教育学生数は2000年度33人、2001年度35人、2002年度42人、2003年度29人であり、年平均34.8人であった(内部資料による)。
- (13)2012年度については、前出の岡・石田・中島・廣田(2013:56)で確認した。

引用文献

秋庭裕子(2001) 勉学サポートにおけるチューターの活用と意義－信州大学経済学部の事例から－ 留学生交流・指導研究 4, 13-21.

副田恵理子(2010) チューター活動における日本人学生の学び－日本人チューターと留学生のインターアクションの分析から－ 藤女子大学紀要 1(47), 87-102.

日置陽子(2006) 日本語支援としてのチューター活動の概要とその促進要因－チュータ

一と外国人留学生の双方の視点から一 東京外国語大学大学院地域文化研究科言語教育学講座 **1**, 13-27.

伊藤孝恵 (2011) 学部留学生チューターのチューター活動に対する認識ー活動初期における 2 つの事例からー 留学生交流・指導研究 **13**, 61-72.

河野理恵 (2007) 一橋大学におけるチューター活動状況ー2004 年～2006 年の 3 年間の分析ー 一橋大学留学生センター紀要 **10**, 49-59.

小林浩明 (2007) チューター制度の改善と留学生アドバイザーング 北九州市立大学国際論集 **5**, 53-62.

小林浩明 (2012) 留学生を「支援する」チューター制度から留学生と「学び合う」チューター制度へ 留学交流 **13(4)**, 1-6.

Lassegard, J.P. 2005, The Role of Peer-Pairing in International Student Support: An Examination of Tutoring Activities in Japan, 留学生教育 **10**, 47-60.

マスデン眞理子・松瀬成子 (2005) よりよい留学生支援体制の構築に向けてーチューター制度を考えるー 熊本大学留学生センター紀要 **9**, 87-107.

松本久美子 (2003) 留学生支援とチューター制度の改善 長崎大学留学生センター紀要 **11**, 75-90.

水本光美・池田隆介 (2004) 学部留学生のためのチューター制度はどうあるべきか 北九州市立大学国際論集 **2**, 29-37.

水本光美・池田隆介 (2006) 日本人学生は学部留学生のためのチューター活動を通じて何を学んだか 北九州市立大学国際論集 **3**, 79-86.

村田雅之 (1999) インターフェースとしてのチューター 異文化間教育 **13**, 120-131.

新倉涼子・見城悌治 (1997) 千葉大学におけるチューター制度の現状と課題 留学生交流・指導研究 **1**, 35-41.

新倉涼子 (2000) チューターと留学生の友人関係の形成と性格の特性や行動に関する相互認知 異文化間教育 **14**, 99-116.

仁科浩美・安原薫 (2009) 国際連携サマープログラム 2008 においてチューターは何を得たか 山形大学紀要 (工学) **3**, 39-50.

岡益巳 (2007) 日韓理工系学部留学生の予備教育期間における留学生相談室の支援活動 大学教育研究紀要 **3**, 1-14.

岡益巳 (2009) 留学生 30 万人計画を視野に入れた留学生支援ボランティアの活用 大学教育研究紀要 **5**, 13-31.

岡益巳・安藤佐和子 (2013) 留学生支援ボランティア・WAWA の活動を振り返ってーその 20 年の総括ー 大学教育研究紀要 **9**, 1-16.

岡益巳・坂野永理 (2006) ボランティアによる日本語研修生を対象としたチュータリングの現状と問題点 留学交流・指導研究 **9**, 5-16.

岡益巳・坂野永理 (2008) 日本語研修生に対するチュータリングの在り方ーボランティアチューターへのアンケート調査結果を踏まえて 留学交流・指導研究 10, 105-118.

岡益巳・廣田陽子・中島美奈子 (2008) 留学生支援ボランティア・ハンドブックーWAWAスタッフのための活動マニュアルー 岡山大学国際センター留学生相談室

岡益巳・石田聡子・中島嘉子・廣田陽子 (2013) 2012年度留学生相談室活動報告書 岡山大学国際センター留学生相談室

岡益巳・宇塚万里子・廣田陽子・石田聡子 (2014) WAWAスタッフのためのボランティア・ハンドブック[改訂版] 岡山大学グローバル・パートナーズ留学生相談室

留学交流事務研究会 (編著) (2003) 留学交流執務ハンドブック (平成15年度版)、第一法規

瀬口郁子 (1993) 神戸大学におけるチューター制度の現状と課題 神戸大学留学生センター紀要 1, 47-60.

瀬口郁子・田中圭子 (1999) チューター制度の運用に対する提言ー満足度と教育的効果の視点からの一考察ー 神戸大学留学生センター紀要 6, 1-17.

瀬口郁子・塩川雅美・田中圭子・森野美紀 (1997) より好ましいチューター制度の実現に向けてー質問紙による調査結果からの一考察ー 留学交流 9(10), 18-21.

庄司恵雄 (1996) 日本語研修生のための特設チュートリアル制度の機能及び今後の進め方 岡山大学留学生センター紀要 4, 151-164.

田中共子 (1995) 日本人チューター学生の異文化接触体験: ソーシャル・サポートとソーシャル・スキルおよび自己の成長を中心に 広島大学留学生センター紀要 6, 85-101.

田中共子 (1996) 日本人チューター学生の異文化接触体験(2): その役割と異文化交流に関する質問紙調査 広島大学留学生センター紀要 7, 84-108.

山崎けい子 (2002) “チューター・コミュニティ”という視点 留学生交流・指導研究 5, 17-28.

若林正和 (2007) チューターへのアンケート 結果および分析 大阪教育大学留学生センター年報 13, 41-49.

