

学修支援としての留学相談サービスとその課題

大西 好宣

1. 背景と目的

2010年以降、グローバル人材育成を合言葉に、政府や大学によって日本人学生の海外留学(outbound)が急激に奨励され始めた。しかしそれ以前から今日まで、大学の留学相談窓口を訪れた学生の不満は大きい。いわく、「相談しても解決策がわからない」「やることが多い割には大学側のサポートは手薄い」(いずれも明治大学・小林明研究室HP)など、留学相談員の知識・スキル不足や、大学の留学相談サービスへの批判は辛辣である。

他方、海外の大学の影響を受けわが国でも学生に対する学修支援(アカデミック・アドバイザー)の重要性が近年指摘されている(清水、2015など)。留学支援(学生の立場では留学相談)はその重要な一部であり、海外留学を志す学生の最初の拠り所であるのに、不思議なことに今まで研究対象となつて来なかった。

そこで本調査では、以下の五つの事柄を明らかにすることを目的に、(大)学生時代に海外留学経験のある20歳から35歳までの男女500名を対象として、インターネットによるアンケート調査を実施する。

- (1) 留学を検討する際、大学の留学相談室・相談員を利用した者の割合
- (2) 逆に当該相談サービスを利用しなかった理由やその代替手段など
- (3) 大学の留学相談員に対するサービスの利用者としての多面的評価
- (4) 民間の留学カウンセラーに対するサービスの利用者としての多面的評価
- (5) 留学自体の総合満足度と大学の留学相談室・相談員に対する評価との関連

2. 調査研究の方法論

当該調査では20歳から24歳、25歳から29歳、30歳から35歳という三つの世代に分け、先述の目的を明らかにするため各自の学生時代の経験を尋ねる。例えば、本調査の中心となる上記(3)の留学相談員への評価に関しては以下九つの小問に対して、それぞれ①そう思う、②まあまあそう思う、③余りそう思わない、④そう思わない、⑤わからない(覚えていない等)の五つの選択肢を用意した。

a 留学相談員の態度・人間性

- 問①: 親身になってこちらの言い分を聞いてくれた
問②: 押しつけがましくなく、常に優しくそうな雰囲気だった
問③: 時間がかかっても最後まで熱心に付き合ってくれた

b 留学相談員の専門知識

- 問④: 留学先(国・地域)の一般的な生活事情について詳しくかった
問⑤: 留学先の教育事情や制度について詳しくかった
問⑥: 留学先の大学や語学学校について詳しくかった

c 手続きに関わる知識

- 問⑦: 留学に必要な手続き(航空券、ビザ、寮等)について詳しくかった
問⑧: 留学にかかる費用について詳しくかった
問⑨: 帰国後のレポート提出や単位編入等、学内手続きについて詳しくかった

3. 先行研究

本研究を進めるにあたり、最も参考とした先行研究として次の二つを挙げておく。まず、北海道大学など8大学工学教育プログラムの調査(2008)によれば、学生から見た留学の阻害要因の上位には見かけ上、渡航費・滞在費という経済的な側面、さらに自らの語学力の不足などが挙げられているものの、大まかな括りでは結局のところあらゆる面での情報不足から派生する留学への漠然とした不安であることが見てとれる。学生のそうした不安を解消してくれるのが、各大学に配置されている留学相談員と称する事務系職員たちである。参考となる二つ目の研究は、まさにそうした国内の大学職員を広く調査したもので、現在の仕事に関する研修制度があったと答えた一般職員はわずか12%に過ぎないことが明らかとなっている(加藤、2017)。これは必ずしも留学相談員のみに関する調査ではないものの、かといってあらゆる事務系職員の研修の中で、留学相談員の研修だけが例外的に充実しているとも合理的には考えにくい。つまり海外留学に関して、1)大学から学生に対し、過少な、或は余り有益とは言えない情報しか提供されていないのではないかという懸念、しかも2)本来両者を繋ぐ役目であるはず

の留学相談員の殆どは専門的な研修を一切受けていない、という二つの深刻な状況がここから推論される。

4. 調査の結果

4.1 予備的調査とグループ分け

第2項で示した調査を2021年10月に実施したところ、以下のようなことが判明した。まず、学歴につき大学在学中または大学卒以上と回答した6,700人のうち、在学中に海外留学の経験があると答えたのは572名で、全体の8.5%であった。そのうち、より詳細な追加アンケート(=本来の調査)に回答する意思を見せた者500名を無作為に250名ずつAとB二つのグループに分け、前者には大学の留学相談室に関して肯定的な説明を、後者には逆に否定的な説明をした後に同じ質問をした。尋ね方によるバイアスが生じる恐れがあるからである(Follman, 1974)。但し、年齢及び性別については偏りを防ぐため各グループでほぼ同数となるようコントロールした。結果として両者の回答傾向には統計的に有意な差がなく($p=0.05$ 水準)、以下に両者を合算した総合結果を示す。

4.2 留学を検討した際の相談相手

まず、留学を検討中、誰に相談したかを複数回答で尋ねたところ、最も多いのは家族や友人で、「大学の学生課や留学相談員に相談した」と回答した者は92名であり、留学経験者全体の18.4%となる。但し、この数字が高いか低いかは不明である。というのも、これまでに類似の調査がないばかりか、より広く定義した「大学事務職員が学生に対して提供するサービスに関する学生へのアンケート調査」という事例さえ殆ど見られないからである。

表1 留学検討時の相談相手

		家族	友人	大学教員	大学の学生課や留学相談員	旅行会社	民間の留学カウンセラー	その他	誰にも相談しなかった	
全体		500	382	196	133	92	20	49	2	56
年齢	20-24	166	125	66	31	30	5	13	2	19
	25-29	166	123	69	55	30	5	13	0	21
	30-35	168	134	61	47	32	10	23	0	16
性別	男	149	103	56	50	31	9	13	1	21
	女	345	276	138	82	60	10	35	1	34
大学形態	国立	156	113	62	47	27	8	12	0	22
	公立	40	26	18	10	5	2	6	0	6
	私立	304	243	116	76	60	10	31	2	28

表1が示す通り、上記の傾向は各年代で違いがないどころか驚くほど似通っており、それぞれの割合もほぼ同じである。なお念のため、留学サービスを利用した割合に大学形態別(国公立と私立)の違いがあるかどうかを仮説検定で確認してみたが、前者は $p=0.37>0.05$ 、後者は $p=0.34>0.05$ となり、統計的に有意な差はなかった。

4.3 大学の留学相談を利用しなかった理由

次に、大学の留学相談サービスを何故利用しなかったかを尋ねたところ、家族や大学教員、さらにはインターネットなどから既に十分な情報を得たからという回答が408名中218名(53.4%)と最も多かった。気になるのは77名(18.9%)が大学の用意した留学相談サービスに関する良い評判を聞かなかったからとも回答し、続いて

55名(13.5%)がそうしたサービス自体の存在を知らなかったから、さらには29名(7.1%)が留学相談員等の専門性に期待が持てなかったからと答えていることである。大学側の広報努力が不足しているのか、それとも評判通り実際にサービスの質が十分でないのか判断に迷うところである。

4.4 大学及び民間の留学相談員・カウンセラーに対する評価

次に、本調査の核心とも言える、大学の留学相談員に対する評価を見てみよう(n=92)。既に紹介した各設問の「そう思う」を4点、「まあまあそう思う」を3点、「余りそう思わない」を2点、「そう思わない」を1点として、各評価の加重平均を計算した。但し、わからない、覚えていないと回答した者は除外している。比較として、学生による民間の留学カウンセラーに対する評価についても調べた(n=49)。次の表2でその結果を示す。

表2 大学及び民間の留学相談員・カウンセラーに対する評価(満点は4点)

対象/問	態度・人間性			専門知識			手続き		
	問①	問②	問③	問④	問⑤	問⑥	問⑦	問⑧	問⑨
大学	3.28	3.16	3.09	2.83	2.86	2.98	3.16	3.12	3.18
民間	3.11	3.04	3.12	3.07	3.04	3.13	3.15	3.11	非該当

この結果から、1)相談時における相談員及びカウンセラーの態度や人間性に関する設問については、4点満点中3点台と学生は両者共に一定の評価を与えていること、2)留学時及び帰国後の事務的な手続きなどについても、軒並み3点台と両者共に一定の評価が得られていること、がわかる。但し、3)現地情報など、より専門的な知識の有無に関する設問では評価に有意差があり($p=0.05$ 水準)、大学の留学相談サービスについては来談者である学生が必ずしも満足していない様子が伺える。実際、彼らに対しては学生による好意的な自由記述もあるものの、「今までの実績のある留学先についてはかなり詳しく教えてくれたが、新規の留学先はあまりわからない様子だった」「大学別の細かい業務はあまり得意ではなさそうだった」など、否定的なコメントも同数寄せられている。

4.5 留学相談の質が留学自体の満足度に与える影響

最後に、学生時代に経験した海外留学の総合的な満足度について、選択肢の「満足」を4点、「まあまあ満足」を3点、「少し不満」を2点、「不満」を1点として加重平均を取ったところ、留学相談サービスを利用しなかった408名の満足度は平均で3.46、利用した92名の平均は3.58となったものの、両者に統計的な有意差はない。つまり、留学相談を利用したこと自体が、実際の留学の満足度に直接的な影響を与えているわけではない。

けれども少し視点を変えて、留学サービスを利用した結果、留学相談員に肯定的な評価を与えた者(「そう思う」+「まあまあそう思う」)に限り、当該評価と留学の満足度とをクロス集計したところ、興味深いことが明らかになった。留学相談員に高い評価を与え(「そう思う」)、留学相談の満足度が高いほど、留学自体の満足度も高いという傾向が見られることである。個々の留学相談員がこうした事実を日常的に意識しているか否かは別にして、多くの大学が提供している留学相談という業務は我々の想像以上に重い責務を背負っている可能性がある。

謝辞

本研究は2021年度日本学術振興会(JSPS)科研費21K02626の助成を受けたものである。感謝を表したい。

引用文献

- 加藤毅(2017)「わが国における大学職員の仕事と職場環境」『高等教育研究叢書』136:1-114, 広島大学小林明研究室HP(<https://kobazemi.org>)
- 清水栄子(2015)『アカデミック・アドバイザー その専門性と実践:日本の大学へのアメリカの示唆』東信堂
- 8大学工学教育プログラム(2008)『日本人学生の留学に関する意識調査』
- Follman, J. (1974) "Kinds of Keys of Student Ratings of Faculty: Teaching Effectiveness," *Research in Higher Education*, 2:173-179, Springer.