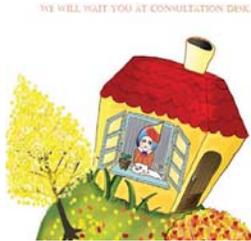


## 大学院生による学習相談

東京外国語大学附属図書館  
多言語コンシェルジュの活動



東京外国語大学 学術情報課課長補佐  
加藤 さつき  
toshokan-kachohosa@tufs.ac.jp

## 東京外国語大学について

- 2000年10月、府中キャンパスに引越
- 2012年4月、外国語学部を「言語文化学部」と「国際社会学部」の2学部改編  
→世界の27言語・16地域を専攻
- 学生数は約4,600人(学部4,072 大学院556)
- 図書館は、「附属図書館」のみ

2

## 学修支援環境の整備(2011年度)

引越から10年が経過し。。

◎施設整備:図書館4階を改修(愛称<sup>アット</sup>@ラボ)  
→グループ学習に適した什器と機材

◎人的サービス:学習相談デスクの設置  
→予約不要の常駐デスク  
→資料検索からレポート相談まで幅広く対応  
→大学院生を雇用(=多言語コンシェルジュ)

2011年10月デスク開始、2012年4月@ラボ オープン

3

図書館4Fに新たな学習空間TUFS-ラーニングcommons

## “学習相談デスク @ラボ”

学習相談デスク

PCゾーン

PCも自由に使えます

予約可能

オープンスペース

グループ閲覧室

☆手続き不要!  
声を出して、グループワークができます。机も椅子も移動自由!  
飲み物もOK

約200㎡  
76席

## PCゾーン、オープンスペース

### 【PCゾーン】

- PC36台
- 2~3人で相談しながら学習
- ガイダンス等、用途に合わせて小部屋に仕切ることも可能



### 【オープンスペース】

- 40席（可動式）
- 多様な人数のグループ学習
- ホワイトボード、電子黒板
- ノートPC、プロジェクタ、ICレコーダなどを貸出



5

## 学習相談デスク

- 授業期の平日 12時~19時(予約不要)  
多言語コンシェルジュ 2名常駐

- 対象 本学学生

- 相談内容

- ・レポート、論文
- ・文献や情報検索
- ・プレゼンの仕方
- ・学習についてのさまざまな相談



デスクHP: <http://www.tufs.ac.jp/common/library/lc/>

6

## 多言語コンシェルジュ時間割

開始時間	12	13	14	15	16	17	18
月	G. 英・ロシア語			F. チェコ語			
火	E. 英・ウルドゥー語		J. ウズベク・英・日		D. 英語		
水	H. ルーマニア・英語		I. 日・ボルガール・英語				
木	G. 日本語・英語		A. 朝鮮語・日本語		G. 日本語・英語		
金	G. 日本語・英語		A. 朝鮮語・日本語		G. 英・ロシア語		
土	J. ウズベク・英・日		F. チェコ語		J. ウズベク・英・日		
日	E		B. 中国語		D. 英語		
月	B. 中国語		H. ルーマニア・英語				
火	F. チェコ語		E. 英・ウルドゥー語				

雇用数は10名  
(修士7名、博士3名)

言語・地域の  
バランスに配慮



陸上脚ウズベク系円盤投げ部門  
円盤投げた直後の叫びはウズベク語らしい。  
真面目で、先輩オーラがある。  
● ウズベク語・英語・日本語  
○ 記述言語学  
★ 経緯

<http://www.tufs.ac.jp/common/library/lc/schedule.html>

7

## 相談内容

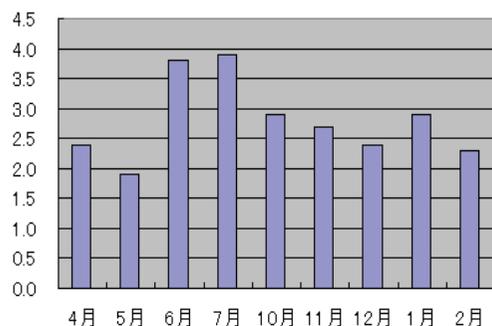
- 卒論、レポートのテーマに悩んでいる
- ○○についての資料や統計がほしい
- 論文、レポートの構成について
- 参考文献や注の入れ方
- 履修相談、院試の準備、ゼミ選択について
- 日本語(留学生)、英語を見てほしい
- ○○語の勉強方法について

→具体的な課題への回答やレポート添削は対象外

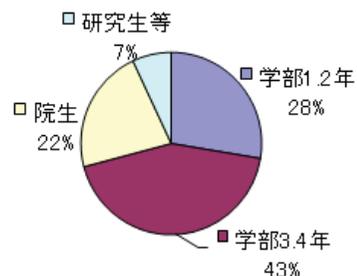
8

## 利用統計(H24年度)

学習相談件数(一日平均)



相談者比率



件数は、利用案内やPC関係の質問を除いたもの(8月、9月、3月はサービスなし)  
 年間の受付平均は、2.7件/日。1件あたりの平均所要時間は35分。

## 学習相談以外の活動

- コンテンツ班  
 →ガイダンスの企画・実施  
 ex. レポートのテーマの決め方、外国語勉強法  
 →学習用資料の作成・配布  
 ex. 論文の構成、引用の仕方
- 広報班  
 →デスクの広報(ex. ポスター、ちらし、ブログ)  
 →ガイダンスの広報、新聞の発行

<http://www.tufs.ac.jp/common/library/lc/study.html>

## 大学院生なればこそ。。。

- 相談しやすい相手
- 先輩としての経験が頼りにされている
- 学生目線の資料作成やガイダンス企画

### ◎円滑な協働のためには

- コミュニケーション、情報共有を十分に
- 型にはめず、知識やアイデアを生かす

## 採用・待遇

---

- 学内公募、または現役コンシェルジュの推薦者から、面接で選考(公募時の倍率は、3~4倍)
- 不足する言語・地域は、関係教員に推薦依頼
- 一定数、留学生を採用
- 待遇はTAに準じる

13

## 事前研修

---

### ◎レクチャー3日間と自習半日、計21時間

- 図書館サービス、蔵書配置の確認(半日)
- OPACやCiNii、EJなど、オンラインサービスの習得を徹底(1日半)
- 学習相談の心構え等の確認、現役コンシェルジュや職員を相手に模擬相談(1日)
- 自習では、過去の相談記録を確認(半日)

14

## 学習相談対応マニュアル(コンシェルジュ作成)

---

### ◎コンシェルジュ4箇条(心構え)

1. 自分がまず落ち着くこと
2. まずは相手の相談内容をよく聞くこと
3. 分からないことはまわりに尋ねる
4. たぶん〇〇だろう、は禁止

### ◎対応時の確認ポイント

- ✓ 相談者がどれくらい時間をとれるかを確認
- ✓ 相談内容・ポイントの解釈が合っているかを確認
- ✓ 相談者、課題の内容について基本情報の確認      etc

15

## 業務開始後のフォロー

---

- 職員が相談記録を確認し、コメント
- コメント後の記録はコンシェルジュ全員が閲覧し、次の相談の参考に
- 学期に1~2回、全員ミーティング
- 必要に応じ、班別ミーティング

16

## サポート体制

---

- 職員WGを編成  
→研修、勤務管理、班活動のサポート等を分担
- 専任担当者はなし
- 教員のサポート体制として、図書館委員より担当を任命  
→デスク運用上の課題を相談  
→個々の相談もメーリングリストでサポート依頼可

## 今後の課題

---

- 授業との連携の拡大  
→学部1年生の必修科目「基礎演習」に協力
- 学習相談件数のアップ
- メンバーのスキルアップのための研修