留学生コンシェルジュサービス向上への挑戦

―国内外大学図書館におけるグローバルラーニングサポートの比較を通して―

西村　美雪[1]，上野　美香[2]，佐々木　亜紀子[3]，吉植　庄栄[4]

1．はじめに

筆者らは，東北大学附属図書館（以下，「当館」）における留学生サポートの取り組みについて，当年報4号に投稿した「東北大学附属図書館本館 留学生コンシェルジュ5年間のあゆみ」[5]（以下，「あゆみ」）で報告を行った。本稿は，当館のグローバルラーニングサポートを一層充実させるため，本学留学生・日本人学生の現況や国内外の大学図書館（場合によっては大学自体）における取り組みを調査したものである。

国内のみならず，海外での取り組みを調査し分析すること，そして本学留学生の今の生の声を踏まえることで，今後の課題や潜在的ニーズを洗い出し，先例のない取り組みへ挑戦する足掛かりとする。また，本稿の調査を本学が掲げているグローバルビジョンの達成に寄与する契機としたい。

2. 調査の背景

2.1. 我が国における留学生受け入れ数の増加

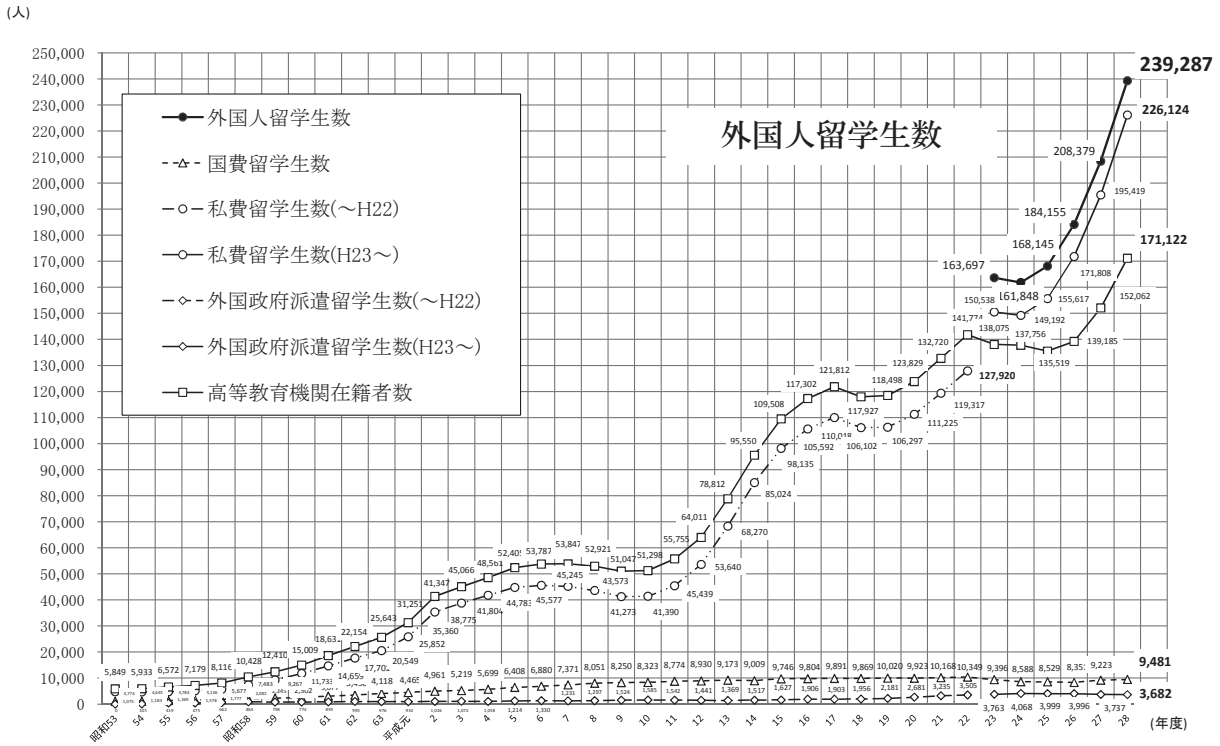
「あゆみ」でも述べた通り，国によって推進されている「留学生30万人計画」の達成目標年まであと3年であるが，我が国の受入留学生数は，表1の通り急増傾向が依然として続いている。

特に顕著であるのが，東日本大震災が起きた平成23（2011）年度以後，翌年の平成24（2012）年度には161,848人であったが，平成28（2016）年度には，239,287人とわずか5年の内に約8万人，比較すると約1.5倍と驚異的な伸びを見せていることが分かる。30万人計画の目標年である平成32（2020）年度まで，この傾向が持続することは容易に予想可能である。

1　東北大学附属図書館参考調査係
2　同上
3　同上
4　同係長
5　西村美雪，大友美里，吉植庄栄. 東北大学附属図書館本館　留学生コンシェルジュ5年間のあゆみ　～図書館における　急増する留学生サポートへの挑戦～．東北大学附属図書館調査研究室年報，2017，4，p.95-104.

表 1　日本の受入留学生数の推移 [6]

1．留学生数の推移（各年5月1日現在）



※「出入国管理及び難民認定法」の改正（平成21年7月15日公布）により、平成22年7月1日付けで在留資格「留学」「就学」が一本化されたことから、平成23年5月以降は日本語教育機関に在籍する留学生も含めた留学生数も計上。

次に，出身国別の内訳は表 2 を見ると，全てアジア圏の国々のみがエントリーしていることがわかる。

表 2　日本の受入留学生の出身国別内訳（上位 10 か国）

	国（地域名）	留学生数(人)	構成比(%)
1	中国	98,483	41.2
2	ベトナム	53,807	22.5
3	ネパール	19,471	8.1
4	韓国	15,457	6.5
5	台湾	8,330	3.5
6	インドネシア	4,630	1.9
7	スリランカ	3,976	1.7
8	ミャンマー	3,851	1.6
9	タイ	3,842	1.6
10	マレーシア	2,734	1.1

表 3　日本の受入留学生の出身地域別留学生内訳

地域名	留学生数(人)	構成比（%）
アジア	222,627	93.0
欧州	7,986	3.3
北米	3,009	1.3
アフリカ	1,932	0.8
中東	1,674	0.7
中南米	1,390	0.6
大洋州	663	0.3
その他（無国籍）	6	0.0
計	239,287	100

同ウェブサイトにある「日本の受入留学生の出身地域別留学生内訳」（表 3）を見ると分かるように，アジア地域からの留学生が 93.0%（前年度 92.7%），欧州・北米地域からの留学生が合わせて 4.6%（同 4.8%）である。

本学での留学生出身国もこの背景の枠内にあるため，以上の結果から，今後も大部分が中国をはじめとするアジア圏からの留学生に偏ると考えられる。当館

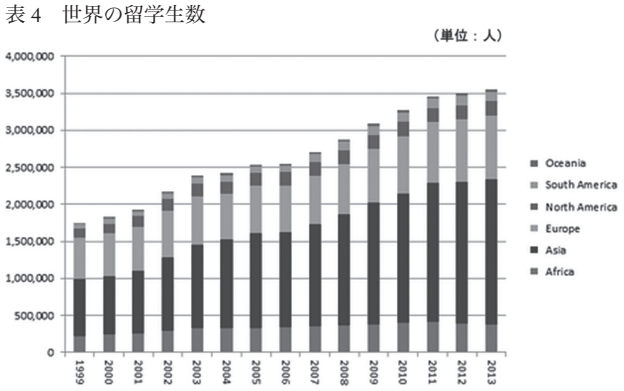
6　独立行政法人日本学生支援機構．平成 28 年度外国人留学生在籍状況調査結果（平成 28 年度 5 月 1 日現在まで）．http://www.jasso.go.jp/about/statistics/intl_student_e/2016/index.html（参照 2017-12-20）．

の留学生サポートをさらに推進するにあたり，このアジア圏出身留学生のニーズに合わせた対応をすることは，不可欠と言っても過言ではない。

ちなみに，本学のアジア地域からの留学生は 1,651 人で 81.4%，欧州・北米地域からは 224 人で 11.1% となっており，欧米圏からの留学生は国内概況と比較すると比較的多い。[7]

さらに世界に目を向けると，日本のみ留学生数が伸びている訳ではなく，全世界的に留学生が増えている。以下の表 4 を見ると，平成 11（1999）年には全世界で約 175 万人であったが，平成 25（2013）年には約 355 万人となっており，世界的にも留学生が急増傾向であることが分かる。[8] 詳しく見ると，その中でも中国をはじめとしたアジアからの留学生が増加していることがわかる。

表 4　世界の留学生数



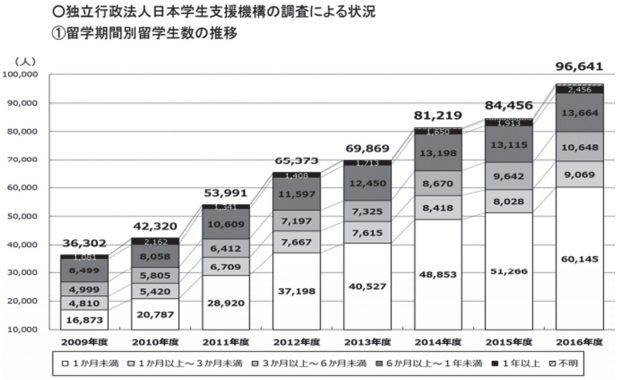
2.2. 日本人留学生の概況

留学生コンシェルジュの奉仕対象は，留学生に留まらず，海外に興味を持ち海外留学を希望する日本人学生も含まれる。それでは我が国の学生の留学の現況は，どうなのであろうか。

日本学生支援機構の資料（表 5）によると，平成 21（2009）年度には 36,302 人であったのに対し，平成 28（2016）年度は 96,641 人とこちらも倍以上の伸びを示している。

この急激な増加の原因は，文部科学省が平成 25（2013）年 10 月から推し進める留学促進キャンペーン

表 5　留学期間別留学生数の推移[9]



「トビタテ！留学 JAPAN」[10] の影響が大きい。このキャンペーンは，「意欲と能力ある全ての日本の若者が，海外留学に自ら一歩を踏み出す機運を醸成することを目的」として，「政府だけでなく，社会総掛かりで取り組むことにより大きな効果が得られるものと考え，各分野で活躍されている方々や民間企業からの御支援や御寄附などにより，官民協働で「グローバル人材育成コミュニティ」を形成し，将来世界で活躍できるグローバル人材を育成」することを目指したものである。

また目標としては「東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開催される平成 32（2020）年までに大学生の海外留学 12 万人（現状 6 万人），高校生の海外留学 6 万人（現状 3 万人）への倍増」を提示しており，現在のこの 9 万人という数字自体も通過点であり，一層増加することが予想される。

留学先については（表 6），アメリカ合衆国が圧倒的に多く，続いてオーストラリア，カナダと上位 3 位までが英語圏を占めている。4 位は韓国であるが，これは近隣ということだと考えられる。そして 5 位は，やはり英語圏のイギリスである。

以上の 4 国を合算すると 44,333 名となり，これは全体の約 46% を占める。一方受け入れ留学生が多い中国は，6 位の 5,782 名であり，決して多いとは言えない。

これらの表から分かることは，日本人学生の英語圏志向は変わらないことである。すなわち大学の教育現場でも，英語力強化の方針は当面変化する事が無いと予想さ

7　東北大学．外国人留学生数．https://www.tohoku.ac.jp/japanese/overseas/overseas/02/overseas0203/（参照 2018-01-08）．
8　Eduhouse 松戸市五香の英語講師ブログ．http://blog.livedoor.jp/eduhouse/archives/3192679.html
国際留学生協会．世界の留学生 400 万人超．http://www.ifsa.jp/index.php?1407-top（参照 2017-12-31）．
9　文部科学省．（別添 2）日本人の海外留学状況．http://www.mext.go.jp/a_menu/koutou/ryugaku/__icsFiles/afieldfile/2017/12/27/1345878_02.pdf（参照 2018-01-07）．
10　文部科学省．トビタテ！留学 JAPAN とは？．http://www.tobitate.mext.go.jp/about/index.html（参照 2018-01-07）．

表 6　主な留学先・留学者数 [11]

②主な留学先・留学者数（2016 年）

（単位：人）

No.	国・地域	2016 年度			2015 年度		
			対前年度比			対前年度比	
1	アメリカ合衆国	20,159	1,483	7.9%	18,676	△ 93	△0.5%
2	オーストラリア	9,472	1,392	17.2%	8,080	804	11.1%
3	カナダ	8,875	686	8.4%	8,189	816	11.1%
4	韓国	6,457	1,800	38.7%	4,657	△ 876	△15.8%
5	イギリス	5,827	△ 454	△7.2%	6,281	△ 583	△8.5%
6	中国	5,782	710	14.0%	5,072	307	6.4%
7	タイ	4,271	1,088	34.2%	3,183	429	15.6%
8	台湾	4,237	750	21.5%	3,487	513	17.2%
9	フィリピン	3,212	520	19.3%	2,692	611	29.4%
10	ドイツ	2,882	60	2.1%	2,822	54	2.0%
	その他	25,467	4150	19.5%	21,317	1,255	6.3%
	合計	96,641	12,185	14.4%	84,456	3,237	4.0%

れる。この背景を基に，留学生コンシェルジュの日本人学生に対するサービスを考えなければならない。

一方，それでは英語によるサービスの強化を一層はかれば良いかと言えば，それは一面で正しいものの，日本からの留学生の絶対数が急増しているため，日本人学生向けの中国語をはじめとする，他言語でのサービスも並行して必要であると考える。

2.3. 当館留学生コンシェルジュの現況

当館の留学生コンシェルジュサービスは平成 29（2017）年 10 月で 6 年目となった（詳しくは「あゆみ」参照）。平成 25（2013）年に京都大学での報告 [12] を行った当時は先駆的であった英語以外の言語によるサービスについても，真のグローバル化を目指す観点から継続して行っている。

留学生コンシェルジュのスタッフは，平成 29（2017）年 4 月からは 13 ヵ国 15 名，10 月からは 14 か国 17 名を擁する大所帯となっている。新規採用したスタッフの多くは，平成 28（2016）年度に取り組んだ，本学受入留学生上位 24 ヵ国語の多言語図書館 Basic Guide[13] 作成のために採用したスタッフであり，その結果，本学の留学生の出身国上位をカバーすることが可能となった。中国人スタッフはサポート体制強化のため，2 名から 5 名へと増員している。

留学生の入学時期である 4 月・10 月に行っている新入留学生オリエンテーションでは，多言語の図書館利用ガイダンスを行っている。今年度の 4 月・10 月の参加者合計 93 名のうち約 50 パーセントは中国語による回への参加者であった。中国語ガイダンスを初めて行った平成 27（2015）以前には，中国人留学生は英語あるいは日本語でのガイダンスを受講する以外の選択肢がなく，中国語ガイダンスの開始はまさにニーズにあったサービスであった。この傾向はアジア圏に顕著で，同様に韓国語ガイダンス，インドネシア語ガイダンス（平成 27 年 10 月開始），タイ語ガイダンスでも毎回参加者は多い。英語が不得手な留学生が多いこともあるが，同じ国出身の留学生による手ほどきということで，親近感や信頼関係が生まれ，留学生コンシェルジュサービスの継続利用に繋がるという副次的な効果もあるようだ。

表 7　多言語ガイダンス参加者数の推移

（単位：人）

	英語	中国語	インドネシア語	韓国語（注）	タイ語
平成 26.4	21				
平成 26.10	11				
平成 27.4	26				
平成 27.10	3	15	6	0	0
平成 28.4	13	13	1	4	3
平成 28.10	12	27	17	0	7
平成 29.4	9	4	4	2	0
平成 29.10	13	42	15	0	6

（注）韓国人留学生は 4 月入学が大半を占め，10 月入学は僅少である。

2.4. 調査の目的

筆者らが本調査を行うきっかけとなった理由の一つに，平成 28（2016）年度大学図書館職員短期研修におけるグループ発表がある。この研修では，6 名のメンバーで「海外調査研修計画を企画立案する」というテーマに基づいて発表を行った。[14] 世界的な受入留学生増加の時代に，海外の大学図書館においてどのような留学生サービスが提供されているか現地調査を行い，自館の業務や，長期的には大学全体の活性化までを視野に入れた企画である。訪問対象館の選定に当たっては，英

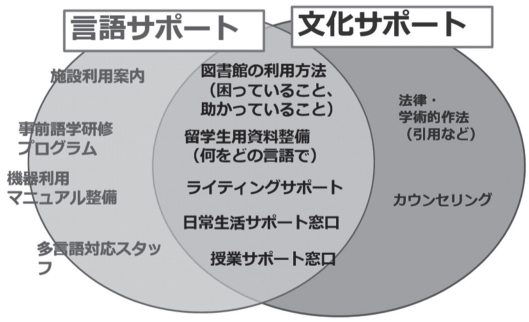
11　注 9 に同じ．
12　横山美佳．平成 25 年度京都大学図書館機構講演会「大学のグローバル化における図書館の役割 －留学生サービスから考える」．https://repository.kulib.kyoto-u.ac.jp/dspace/bitstream/2433/180546/3/yokoyama.pdf.（参照 2017-01-08）．
13　Tohoku University Library. *The Basic Guide of Tohoku University Library in Multiple Languages*. www.library.tohoku.ac.jp/en/mainlibrary/guidance.html（accessed 2017-01-08）．
14　国立情報学研究所．平成 28 年度大学図書館職員短期研修（東京会場）第 1 班成果物．https://www.lib.u-tokyo.ac.jp/ja/library/contents/tanken-archiv#h28seika（参照 2018-01-05）．

語万能主義ではなく，英語圏と非英語圏の両方を比較調査することで，よりニーズに合ったサービスを提供している館に訪問する方針を立てた。当時，以下のような問題点を挙げ，研修内容の詳細を検討した。

・自館で行っている留学生向けサービスは，英語が話せれば解決する問題なのか。
・海外からの学生・研究者にとって本当に役立ち，国際的に通用するサービスを提供できているか。
・英語圏と非英語圏において，受入留学生に対するサポートは異なるのではないか。その場合，どのように異なっているか。
・言葉面でのサポート，文化面（アカデミック）でのサポート体制の違いがあるのではないか。

仮定の企画ではあるが，この時作成した「言語サポート」「文化サポート」ごとの具体的なサポート内容を示す表 8 のベン図は，次節で述べる留学生サービスのマトリクス図をにつながる土台となっているため，ここで紹介する。

表 8　提供する図書館サービスの分類



この図を作成するプロセスとして，まず図書館で留学生が必要としているサービスはどのようなものかを挙げていった。メンバーの所属館における実施例も併せて集めた。その中で，施設利用上のサポートや，留学生にとって大きな壁であろう言語面のサポートを行うだけでは不十分で，研究作法やアカデミック・ライティングといった文化面（当時はこの語を用いて検討した）のサポートが必要で，留学生のバックグラウンドや留学目的に応じた相談窓口が必要であろうと考えた。

3．各大学におけるグローバルラーニングサポート調査

以上を踏まえて，以下の通り課題を立てて調査を行った。

3.1. 調査対象及び調査手法

「留学生数の割合が高い」または「国際性が高い」と認められた国内外の大学図書館[15]のグローバルラーニングサポートの取り組みを調査した。

表 8 のベン図を基に，言語サポートは学習支援，文化サポートは研究支援という用語に置き換え整理した表 9 のマトリクス図を作成し，サービスと奉仕対象を 4 つのエリアに分けた。

マトリクス図の縦軸はサービスの提供内容，横軸はサービス対象を表す。中心部には，図書館の基本的サービスである図書館利用指導・文献探索法を配置した。各エリアに当てはまる事例を調査し，どのようなサービスが提供されているか，そして，当館に欠けているサービスの有無を分析する。

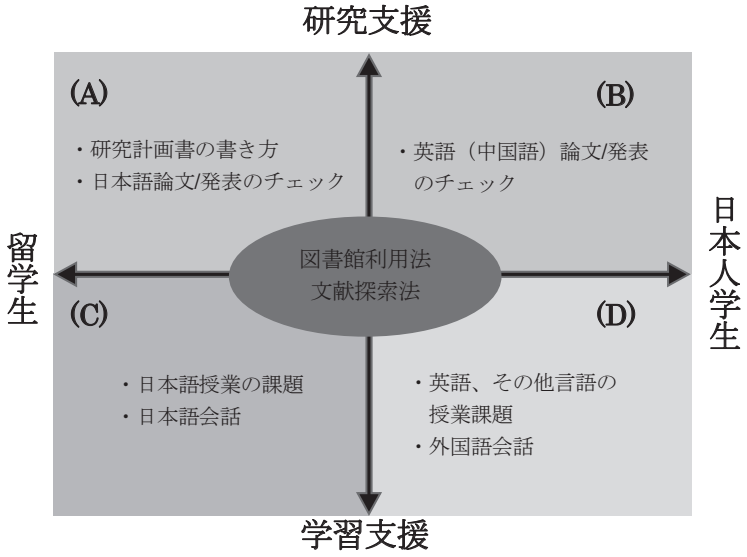
調査は各館の公式ウェブサイト，事例報告文献を中心に行った（ウェブサイト調査期間：平成 29（2017）年 10 月～ 12 月）。また，必要に応じて Google 等の検索エンジンを使用している。

エリア A は，留学生対象に研究支援を行っている事例である。具体的には，大学院の入試対策として，研究計画書の書き方指導や日本語での論文執筆や発表の際のチェックを行うなどといったサービスや活動を取り上げている。

エリア B は，日本人の学生・大学院生・教員・職員を対象に，英語や中国語での論文執筆や発表の相談や

15　Times Higher Education. THE 大学ランキング．https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/2018/world-ranking#!/page/0/length/25/sort_by/rank/sort_order/asc/cols/stats（参照 2018-01-08）.
Times Higher Education. THE 大学ランキング（日本ランキング）．https://www.timeshighereducation.com/rankings/japan-university/2017#!/page/0/length/25/sort_by/rank/sort_order/asc/cols/stats（参照 2018-01-08）.

表９　グローバルラーニングサポートの分類



チェックを行うサービスや活動を取り上げる。

エリアＣは，留学生を対象として，日本語授業の課題の相談やチェック，日本語会話の練習の場を提供する事例で，来日して日が浅く，特に日本語初学者である留学生を対象に行っているものである。

エリアＤは，日本人の学部生を主な対象に，英語やその他の言語について，語学授業の課題の相談やチェック，留学希望者の検定試験対策を行っている事例である。また言語的支援のみならず，留学を希望する学生に対して，留学情報等の提供も行っているものである。

3.2. 本学の状況

（A）（C）エリアの留学生向けのサポートについて，本学でも一番数の多い中国人留学生（大学院生）数名に聞き取り調査を行い，以下のような結果を得た。

- 来日直後（半年～１年）は日本人（主に大学院生）のチューターが担任のような役割をし，サポートしてくれるが，終了してしまうと相談できる人が少なくなり困った。
- チューターとの相談時間を確保できない場合もあるため，常設の相談窓口があると助かる。
- 研究室に配属された後も，発表レジュメの日本語チェックを気軽に依頼できるサービスが研究室以外にあるとよい。
- 研究室によっては，所属学生・大学院生も留学生が多いので，日本人大学院生に相談する機会が少ない。
- 研究室以外に，専門的な内容のライティングやプレゼンスキルを教えてくれる場所がない。

それでは，本学では（A）～（D）について，どのようなサポートを行っているのであろうか。以下，筆者の経験や聞き取りをもとに整理した。

（A）留学生 × 研究支援，（B）日本人学生 × 研究支援

研究支援については，各研究室で行うことが中心である。一方研究室で指導や支援を受ける事ができない場合は，他に選択肢が無い状態である。

（C）留学生 × 学習支援

本学の高度教養教育・学生支援機構にあるグローバルラーニングセンターの教員による日本語の講座などの他，大学のチューター制度，学生有志（国際交流サークル，ボランティア等）による支援が提供されているが，留学生対象に常設で学習相談を行う窓口はない。

（D）日本人学生 × 学習支援

本学の高度教養教育・学生支援機構にある学習支援センターが，大学生の学習支援を担当している。この学習支援センターでは，SLA（Student Learning Advisor）という本学の学生や大学院生のチューターが，理系科目を中心とした学習支援を行っている。またライティングの相談や，語学については英会話サービスも行っている。しかし同センターは前提としてサービス対象が，日本人学生の１・２年生である。

3.3. 学外における事例調査

表９に基づき，各エリアに該当するサービス・サポー

トを行っている図書館や大学を紹介する。今回の調査は悉皆調査ではないため，今回挙げた以外にも実施例がある可能性はある。

（A）留学生 × 研究支援

日本にやってくる留学生は，母国の大学卒業直後に日本の大学院に入学することもあるが，まず研究生として半年から1年間在籍し，大学院入試に備えるケースが多い。その場合は日本で研究計画書を書いて提出することになる（日本語中心，ただし理系分野では英語もあり）ため，作成に際してのチェックサービスはニーズが高いと推測される。また，発表レジュメや論文執筆の際の日本語のチェックも必要であろう。

名古屋大学附属図書館・中央図書館では，平成27（2015）年度に大学院入試対策＆研究計画書の書き方講座を大学院生のサポートスタッフが行った。[16] 同館では，同年度に，ワークショップ Preparation Seminars for Academic Life という英語での論文執筆やプレゼンのコツなどのアカデミックスキルの基礎を教える講習会（英語での講習）も行っている。[17]

海外の例としては，ミシガン大学で，大学内にある Sweetland Center for Writing において，留学生に英語のアカデミック・ライティング指導を行っている。[18]

（B）日本人学生 × 研究支援

広島大学のライティングセンターでは，日本人・留学生を問わず，日本語・英語のライティング支援を行っている。[19] 図書館内に設置されたライティングセンターは，図書館長がライティングセンター長を務め，大学院生を中心にライティング支援に特化したスタッフが複数在籍し，1対1で相談に応じている。対応するライティングチューター（院生）は，養成プログラムによる研修を行っており，質を維持する体制が確立されている。

当初，日本人学生のレポート支援を念頭にはじめられた事業であるが，大学執行部の強い要望があり，研究支援部門と協力して英語論文・発表支援といった研究支援への事業拡大を進めた。この英語論文・発表支援については，専任の教員と外国人のフェロー（スタッフ）が現在担当している。またこのライティングセンターの利用者は，日本語を母語としない留学生が論文作成時に多く利用しており，予期せぬ反響であったという。

写真1　広島大学ライティングセンター

運営事務は図書系職員が行っており，教員，大学院生，図書館員がそれぞれの特性を活かして協力する，教職協働の一事例であるとも言えよう。

桜美林大学では，ライティング・サポートセンター[20] が設置されており，外国語としての英語，日本語のライティング能力を向上させたい学生のためのサポートを提供している。レポート，プレゼンテーション原稿，学外でのコミュニケーションに関するものなど，様々なものについてアドバイスを受けることができる。指導は英語，日本語それぞれのチューターが担当している。

（C）留学生 × 学習支援

島根大学図書館では松江キャンパス附属図書館のラーニングコモンズにおいて，「ただ日本語で話すだけ@ラーニングコモンズ」というイベントを行っている。[21] 留学生と日本人学生とが，主に日本語を用いて気楽に話をするという内容で，留学生と日本人学生との交流，留

16　名古屋大学附属図書館．09/30［ワークショップ］留学生のための大学院入試対策＆研究計画書の書き方講座（中文）（会場変更）．中央図書館ニュース 2015 年度．http://lws.nul.nagoya-u.ac.jp/news/centrallib/2015/150928（参照 2018-01-07）．

17　名古屋大学附属図書館．10/28［ワークショップ］Preparation Seminars for Academic Life．中央図書館ニュース 2015 年度．http://lws.nul.nagoya-u.ac.jp/news/centrallib/2015/151028（参照 2018-01-07）．

18　University of Michigan. *The Sweetland Center for Writing*. https://lsa.umich.edu/sweetland/undergraduates/international-student-support.html（accessed 2017-01-09）．

19　広島大学ライティングセンター．http://www.hiroshima-u.ac.jp/wrc（参照 2018-02-15）．

20　桜美林大学ライティング・サポートセンター．http://obiriner.obirin.ac.jp/campus_life_guide/study_support/1csch0000000kisd.html（参照 2018-01-10）．

21　島根大学附属図書館ブログ．http://shimadai-lib.hatenablog.jp/entry/2016/04/21/091956（参照 2018-01-07）．

学生の日本語会話能力向上に資することを目的とし，平成 27（2015）年 11 月に開始以後, 毎週開催している。留学生にとって「英語を交えながら日本語を学ぶことのできる場」となり，インフォーマルな形で図書館を学習の場として提供している好事例と言える。

ワシントン大学には，Odegaard Undergraduate Library 内 に Odegaard Writing and Research Center（OWRC）[22] が設置され，専門的なサポートの他，英語を学習している学生のために読み書きワークショップを開催している。ウェブサイトには，International Student 向けのサポート情報が掲載されている。[23] 同館のウェブサイトでは，奉仕対象毎に必要な情報がまとめられており，今後当館の英語ウェブサイトを改変する場合に大いに参考になるであろう。

写真 2　Odegaard Writing and Research Center（OWRC）

（D）日本人学生 × 学習支援

筑波大学附属図書館では，中央図書館内の学生サポートデスクにおいて，大学院生のラーニング・アドバイザー（以下 LA）が，学習支援を行っている。[24] 内容は，ライティングや学習相談，図書館活用法，PC 関係等である。LA の所属は公開されているので，専攻の専門的な内容の相談もできる。同デスクの広報資料 Prism No.93[25] によると，LA には留学生も在籍しており，語学科目の課題の相談にも応じることは可能であると推測される。

金沢工業大学ライブラリーセンター（以下，KIT-LC）は，館内に学習支援デスク [26] とライティングセンター（以下 W.C.）[27] を設置している。学習支援デスクは，サブジェクトライブラリアン（以下 SL）である専門分野の教員が，予め決められた時間に待機し，専門基礎科目に関する学習相談や個別指導・グループ指導を行っている。これらの指導を行う SL は 20 名以上の教員からなり，学習支援デスクもしくは館内に在勤し，レファレンスカウンターあるいは SL の任務に関わる業務に担当している。また W.C. では，課題として出された小論文やレポートの文章添削，就職試験のための小論文，履歴書，各種手紙文等，様々な文書作成に関する添削の個別指導を行っている。利用は日本人・留学生共にあるが，ライティング支援の対象は日本語で書かれた文章のみとなっている。

写真 3　KIT-LC　レファレンスカウンター

北海道大学では，高等教育推進機構内にラーニングサポート室が設置されている。同室には, 進路選択支援・学習支援・データ分析の 3 つの機能があり，学習支援の一環として「英語コミュニケーション [28]」という英会話形式の学習サポートを行っている。これは，英語が堪能な留学生チューターを囲み気楽に会話を楽しみながら，英語を使ってコミュニケーションを取る力を伸ばすことができるという内容である。平成 29（2017）年度の第 2 学期は，北図書館西棟 3 階グローバルフロアを会場に活動を行った。

22　University of Washington. *Odegaard Writing and Research Center*. http://www.lib.washington.edu/ougl/owrc（accessed 2017-01-09）.
23　University of Washington Libraries Website. http://www.lib.washington.edu/services/international（accessed 2017-01-09）.
24　筑波大学附属図書館ウェブサイト．https://www.tulips.tsukuba.ac.jp/lib/ja/support/la（参照 2018-01-07）.
25　筑波大学附属図書館．Prism. no.93. http://www.tulips.tsukuba.ac.jp/prism/wp-content/uploads/2017/05/Prism_no.93_jpn.pdf（参照 2018-01-09）.
26　金沢工業大学ライブラリーセンター．学習支援デスク．http://www.kanazawa-it.ac.jp/kitlc/guide/support.html（accessed 2017-01-09）.
27　金沢工業大学ライブラリーセンター．ライティングセンター．http://www.kanazawa-it.ac.jp/kitlc/guide/writing.html（accessed 2017-01-09）.
28　北海道大学ラーニングサポート室．英語コミュニケーション．http://www.hokudai.ac.jp（参照 2018-01-09）.

4．留学生コンシェルジュサービスで今後行うべきサポートとは

以上の調査結果と本学の状況を踏まえた上で，今後の方針を以下の通り考えた。

4.1. 学習支援について

（D）の日本人学生向けの言語学習のサポートやサービス，例えば授業で課された課題・練習問題の相談やチェック，スピーキング・リスニングの相談・指導等は，他大学の事例もあり，また，当館の留学生コンシェルジュが母語及びこれまで身に着けた英語等主要言語の知識・経験を活かして容易に行うことが可能な内容である。

2.2 で述べたように，近年国策により海外に留学する日本人学生が急増している。その際に英語やその他の外国語のスキルや経験がこれまで以上に重要視されることは容易に予想される。この傾向に対してこれらサポートは，非常に有益でニーズに合ったものとなるのではないであろうか。さらに，全学教育（1・2 年生向けの基礎教育）の語学科目受講者に対して広報することで，より効果的な利用が見込まれると推測される。

また学習支援センターをはじめとする高度教養教育・学生支援機構では，当該サービスについて未着手であるため，学内での競合事例となる心配が無い。

一方，（C）の留学生向けの学習支援は，日本語学習や課題のチェックが中心となり，日本語能力の高いコンシェルジュであれば対応も可能である。しかし利用する側から考えると，日本語の相談は日本人に行いたいことは至極当然であるため，日本人学生，特に研究手法を多少なりとも身に着け，論文作成経験を持つ大学院生が望ましいことは自然なことである。この点は，聞き取り調査からも明確である。

4.2. 研究支援について

研究支援は学部 3・4 年，大学院生以上を対象とするため，学習支援を行う以上に総合的で高度なスキルが求められ，当然のことながら，大きな責任も伴う。

（B）の対象は，日本人学生，大学院生，教員まで幅広い対象になる。この点から，英語等の外国語での論文執筆，国際学会発表の相談・チェックは，コンシェルジュ自身が各分野の大学院生中心で構成されているとはいえ，博士課程後期以上の資格要件，そしてその言語のネイティブ・スピーカーであるなど，高い条件をクリアする必要があると考える。ただし，研修体制を整備し，教員との連携体制を構築する等の対策をとれば，将来的に開始が可能となる可能性はある。

一方，（A）の留学生対象の日本語論文のチェックや学会発表，研究計画書の書き方等，日本語ライティングに関しては，極力，大学院生以上の日本人学生の対応が望ましい。また可能であれば日本語教育や類縁部門に関する知識及び本人の専攻分野の高い専門性の両方を持つことが望ましいため実現するには，現時点では体制的に非常に難しい。

4.3. まとめ

以上をまとめると，以下の通りとなる。

（A）留学生向けの研究支援

日本人大学院生の確保が必要であり，資格要件を問うため，現在の留学生コンシェルジュの体制での実現は非常に難しい。

しかし，これまで手薄でありかつ学内においても研究室個別に行われるのみであった「研究支援」は，留学生コンシェルジュ並びに当館のグローバルラーニングサポートを推進する上での今後の課題であるといえる。

（B）日本人等に対する研究支援

留学生コンシェルジュの母語や英語のスキルを活かした研究支援サービスは可能であるが，博士課程後期在籍の大学院生を中心に対応体制を構築するなど，実現には条件がある。

（C）留学生向けの学習支援

（A）同様，日本人大学院生の確保が必要で，現在の留学生コンシェルジュの体制での実現は容易ではない。

（D）日本人学生向け学習支援

言語学習のサポートやサービスについては，容易に開始することが可能である。

5．おわりに

受入留学生へのサポートと日本人学生の送り出しに対するサポートは循環し，相互に関わるものである。冒頭で述べたように留学生コンシェルジュは 6 年目を迎えるが，留学生への図書館利用・学習相談以外にも，国際交流活動として留学生と日本人学生を繋ぐ役割を十分に担うようになってきたと考えている。

例えば，これまで国際交流イベント「グローバルセッション[29]」の第 7 回「You! どこに留学したい？」において，留学生コンシェルジュ達は，自らも留学生であるという経験を踏まえ，留学を希望する日本人学生への母国の紹介やアドバイスを行った。また第 8 回「Vivi Sendai! -Let's enjoy your life in Sendai!-」では，同じく留学生コンシェルジュ達が日本留学の先輩として，新入留学生に対して仙台や大学での生活を紹介した。このように，すでに受入・送り出し双方のニーズに合った取り組みを行い，継続している。

一方，他大学や諸外国の事例の調査の結果，大学の根幹にかかわる「教育・研究」の面で，より深くニーズに沿った形でのサービスが可能なのではないか，という点について着想するに至った。

旧制高等学校時代から伝統的に継続される，大学初年時の外国語学習の通過儀礼は，筆者もそうであったが大学入学後の難関事の一つであると言っても過言ではない。語学学習でつまずきそうな初年次学生を，附属図書館が留学生コンシェルジュサービスによって，援けるのである。そしてただ援けるのみならず，初年次学生にとっては，母語話者に直接相談し習う事で，その背景にある異国の文物を感じる契機になるのである。この点は，留学生コンシェルジュサービス発足時から目標であったが，外国語学習についての日本人学生からの相談は未だ僅少で，現在十分に達成しているとは言えない。当サービスの実施によって当初の目標を達成したいと考える。

次に，これまで着手してこなかった「研究支援」という新たな課題も明らかになった。大学生・大学院生はもちろん，本学に所属する教員，そして職員にとって，外国語による発表，論文のみならず様々な用途の文章作成の機会は，従前に比較して非常に多くなってきている。その際に，大学内に相談できる窓口があることは大変有益であり，大学にとって大きな資産となるに違いない。

能力と学位によって留学生コンシェルジュから選ばれた専門スタッフが，これらのニーズに応えることで，大学研究の一翼を担うのである。そのような役割を果たすことで，留学生コンシェルジュ，そして附属図書館の学内プレゼンスは，今以上の高まりを見せるに違いない。

以上 2 つの方向で，留学生コンシェルジュサービスは，依然として大きな飛躍を遂げるポテンシャルを保持しているのである。以後，これらの達成に向けて尽力して行きたい。

一方，今回の調査を契機として，大きな課題とも直面することとなった。それは，日本人の大学院生をスタッフとして確保できないことである。

我々が外国語を学習する際に，極力ネイティブに学び，チェックをしてもらいたい，と考えることと全く同じように，留学生の日本語学習及び日本語での発表及び論文作成のサポートは，日本人の教職員・大学院生，学生に相談したいと考えるのである。そのニーズに対するレスポンスは，留学生のみを雇用対象とする現在の留学生コンシェルジュサービスでは，対応が不可能である。この点については，遠い将来，解消を目指す努力課題として，指摘するにとどめる。

しかし前節で述べたように，現時点では他部局との連携等，越えなければならない壁もあるが，今後 10 年，20 年と留学生コンシェルジュによるグローバルラーニングサポートが継続していけば，いつか実現する日が来るのではないかとも考えている。

最後に今後当業務を担当するだろう未来の仲間に対してであるが，留学生コンシェルジュのポテンシャルを引き出していくのが我々担当係の役目であるので，本稿の内容をもとに様々な試行錯誤を行い，本学のグローバルビジョン達成を目指して，一層発展していくことを祈念するものである。

【謝辞】

本稿執筆に当たっては，当館の留学生コンシェルジュスタッフやカウンターの留学生スタッフに多くのご協力をいただきました。特に，本学における留学生の学習・研究の現状や，当館の留学生サポートについてのご意見は，今後の展望を考えるにあたり貴重なものとなりました。この場を借りて御礼申し上げます。

（にしむら　みゆき，附属図書館情報サービス課参考調査係
うえの　みか，同上
ささき　あきこ，同上
よしうえ　しょうえい，同係長）

29　Tohoku University Library. *Global Session at The Main Library*. http://www.library.tohoku.ac.jp/en/mainlibrary/global.html（accessed 2017-01-07）.