

アメリカ  
発

# リテンション戦略の 理論と実践例

## ②リテンション理論を応用したメンタープログラム

修士（高等教育アドミニストレーション）

**玉置志のぶ** Shinobu Tamaki M.S.

アメリカの大学は、リテンション・スペシャリストが提案する戦略プランに基づき、具体的なプログラムを企画・実践する。実践例の一つに、教職員と上級生のボランティアが新入生をサポートするメンタープログラムがある。新入生の参加を促すアドミニストレーターの積極的な働きかけと全学的な学生サポートの取り組みが、プログラムを支えている。

### 継続的な観察で 容易に問題を発見

アメリカの高等教育機関では、アドミニストレーターが専門職員として各部署に配属されており、中でも、リテンション・スペシャリストという肩書を持つアドミニストレーターが、リテンション率向上戦略を担うことが多い。

筆者が学んだ大学(Buffalo State College、以下BSC)の場合、前号で紹介したアメリカの社会教育学者ビンセント・ティントの学生リテンション理論に基づき、次のような提案を行っている。

①移行期の支援、②早期接触とコミュニティづくり、③学問への関与と支援、④観察と早期サポート、⑤カウンセリングとアドバイス。①は高校から大学生活への移行における環境の変化によって受けるマイナスの影響を最小限にし、通学への動機づけを促すこと、②は学生が離学を決意する前に、学生同士、または学生と教職員の関係づくりを促すこと、④は問題発見を容易にするために継続的な学生観察を行い、問題を発見したら即対応することを示す。

BSCでは、前述の①～⑤を網羅したプログラムの一つとして、メンタープログラムを実施している。今回は、このプログラムをリテンション戦略の実践例として紹介する。

### SATスコアに基づく メンティーの募集戦略

学生部(Student Affairs)の学生生活課(Student Life Office)がメンタープログラムのプラン、運営を担う。参加希望の新入生に、入学後すぐにボランティアのメンターを割り当て、メンターが、学習面に限らず、学生生活全般においてサポートするという仕組みを構築している。

特に、SATスコアの低い学生に積極的に参加を促す。SATスコアが低い学生群はスコアが高い学生群より離学・休学率が高いという、ティントが明らかにした傾向と同様の結果がBSCでもデータで示されたことが理由である。新入生のこのプログラムへの参加は自由であるが、SATスコアの低い学生に積極的な参加を促すこと、ボランティアのメンターを募集・選抜することが、アドミニストレーターの重要な仕事となる。

担当アドミニストレーターは、新学期が始まる前に、アドミッション・オフィスから全新生のSATスコアと個人情報を入力する。そしてまず、全員にメールでプログラムを紹介し、学内ネットワークづくりという点において、成績の優劣にかかわらず、すべての新入生にメリットがあることを示す。

次に、SATスコアの低い学生を優先させ、電話で個別にコンタクトを取り始める。新しく始まる学生生活に対する不安などを聞き、カウンセリングをしながらプログラムの紹介をする。

入学直前に開催される新入生オリエンテーションでは、メンタープログラム紹介の時間枠をもらい、内容の説明、参加者募集活動を行う。また、入学後すぐ、学生生活課に何らかの問い合わせをしてきた学生に対しても、積極的にメンタープログラムに参加することを促す。

### 教職員と上級生が ボランティアで支援

1人のメンティーを、ファカルティー／スタッフメンターとピアメンターの2人のメンターが担当する。アドミニストレーターはこれらのボランティアのメンターを学内で募集する。ファカルティー／スタッフメンターは、大学に勤務する教職員(パートタイムや臨時の教職員も含む)が対象となる。ピアメンターは、1年次にメンティーを経験した学生のほか、同大学卒業生で大学院に在籍している者も対象となる。

アメリカでは、キリスト教的精神が日常生活に色濃く反映されているためボランティア精神が旺盛で、メンター

確保に困ることはあまりない。また、教員だけでなく、専門職員のほとんどが教育系の学士以上の学位を取得しており、学生の成長と学業目標達成に貢献したいという意識は非常に高い。前号で述べたようなリテンション・スペシャリストの日頃の活動(ワークショップ、ミーティング等の企画・運営)も、学生を育てるとする教職員の意識の向上に大きく貢献しているといえよう。

新学期が始まる前に、プログラムへの参加希望新生とメンター全員にアンケートを取り、常時連絡可能なメールアドレスと電話番号、そして、趣味、興味のあることなどを記入してもらう。これらは後に、メンターとメンティーをマッチングする時に重要な情報となる。良い関係づくりを促すには、共通の趣味や話題に応じてマッチングする必要があるからだ。

アンケートの情報を基にすべての参加希望新生にメンターをマッチングさせ、お互いの連絡先をメールで知らせる。各メンターにメール、または電話で連絡を取り、新学期が始まるまでにすべてのグループがコンタクトを取り合っていることを確認する。

ピアメンターは主に、学内外でのプライベートな問題を含め、学生生活の

さまざまな側面でメンティーをサポートし、ファカルティ―/スタッフメンターは、学業面でのアドバイス、サポートを重点的に行う。メンティーに対するアドバイス方法は各メンターに一任されており、メールのやりとりだけで済ませるグループもあれば、週1、2回、時間と場所を決めてミーティングを行うグループもある。中間試験、期末試験の直前のみ重点的に指導しているメンターもいるようである。

職員が学生に学業面でアドバイスすることは、アメリカではめずらしくない。業務時間内に他部署のプログラムに参加すること、メンティーに対するアドバイス、サポートをすることが認められており、学生サポートに対するこうした全学的な意識と環境も大きく影響している。職員が教員の領域(学業面でのサポート)にかかわりにくい状況にある日本の大学でも、今後、こうした職場環境づくりに取り組むことにより、教職員の意識改革が良い方向へと向かうのではないだろうか。

## プログラムのアウトカム評価

学生生活課は、各グループのコミュニケーションの促進、他グループとのコミュニティづくりの支援、各グループの状況把握などのため、週1度(1学期11回)ミーティングを企画・開催し、そこでさまざまなイベントを展開する。ミーティングでは、論文の書き方、職業選択のための

情報、奨学金や学費ローンなどの経済面のサポートに関する情報など、さまざまな情報を提供する(図表1)。

2010年秋学期は、53組のメンター・メンティーグループが誕生し、そのうち32組(約6割)が2011年春学期に再度参加した。メンティーの2010年秋学期の平均GPAは2.7(満点4.0)であったが、2011年春学期の平均は2.9であった。

2011年春学期、このプログラムに継続参加しなかった21人のメンティー全員が大学に在籍している。BSCの最近(2003年度入学者)のリテンション率が、6年以内の卒業率48.0%であったこと、そしてティントが明らかにした「離学者の大多数が入学後6~8週間以内に決意している」ということから、このプログラムがリテンション率向上に大きく貢献していると言える。

2011年春学期修了時のアンケートによる学生の5段階評価(excellent, good, neutral, fair, poor)の結果は、次の通り(回答者は32人)。

①ワークショップの内容にとっても+まあ満足は30人、②ワークショップのプレゼンターにとっても+まあ満足は25人、③ワークショップの時間帯と場所にとっても+まあ満足は32人、④32人がワークショップから何らかの新しい情報を得ることができた、⑤26人にとってメンタープログラムは期待に沿った内容だった、⑥19人にとって1年間を通してのメンターとの結びつきは大変助けになった。

以上のような肯定的な回答が得られたが、自由記述による「将来への提案(希望)」には32人全員が、「週1回のミーティングでもっと多くのファカルティメンターに会いたかった」と回答。教員の参加率を上げることが今後の課題の一つといえる。

図表1 2011年春学期ミーティングスケジュール\*

日程	内容
2月2日	ウェルカムバックパーティ、パーソナリティテスト
2月9日	職業適性テスト
2月16日	文法ミスを防ぐ校正 入門編
3月2日	パーソナリティテスト結果分析
3月9日	専攻と職業の選択
3月16日	奨学金申請
3月23日	メンターとメンティーの親睦会
4月13日	異文化体験学習
4月20日	2年生になるための準備
4月27日	インターンシップについて
5月4日	修了パーティ

\*<http://www.buffalostate.edu/mss/documents/niaschedulepdf.pdf>の内容を基に筆者が加工・翻訳。

※取材協力:リチャード・A・ハリス氏(BSC 学生部学生生活課アシスタントディレクター)