

北海道大学における留学生ピア・サポート

—留学生サポート・デスクの取り組み—

北海道大学国際本部 奇 春花

KI Chunhwa

北海道大学国際本部 石井 治恵

ISHII Harue

キーワード： ピア・サポート、留学生支援

1. はじめに

北海道大学に留学生サポート・デスク（以下、「サポート・デスク」）が設置されたのは、2008年11月である。当初は、留学生センター内に設置されたが、2010年に国際本部が新設され、2011年に留学生センター、国際支援課、国際連携課が同本部内に移転後、サポート・デスクも国際本部内に移動した。本学の留学生数増加を背景に全学的な支援体制の充実が求められる中、留学生に対する情報提供・助言を行うことを目的としてサポート・デスクは設立された（青木・高橋，2009）。数カ月に及ぶ設立準備および設立後の運営には、留学生センター教員と国際支援課職員が共同であったり、2011年以降、国際オフィサーと呼ばれる専門知識を持った職員が運営に加わった。現在は国際オフィサーが、スタッフの日々の活動を支援・指導し、留学生相談室カウンセラーがスタッフ研修に携わるという2名体制（以下「担当職員」）でサポート・デスクの運営を行っている。サポート・デスクのミッションは、以下の3つである。

1. サポート・デスクは、留学生による留学生のためのサポートを行うことを目的とする。これを達成するために担当職員はスタッフを教育・支援し、スタッフは国際支援課と連携する。
2. スタッフは、留学生スタッフが窓口にいるということ自体が留学生に勇気と安心を与えていることを理解し、留学生の目線から問題を発見し解決策を模索する。
3. スタッフは、留学生から信頼・尊敬されるロールモデルとして行動する。

本稿では、本学サポート・デスクのこれまでの歩みを背景に、現在の運営体制および活動を紹介します。その成果と今後の課題について考察してみたい。

2. スタッフの採用

スタッフの採用は春と秋の年2回行われる。北海道大学大学院の正規生で、様々な問い合わせに対応可能なレベルの日本語および英語能力を持つ留学生が募集対象である。応募者は、志望動機、指導教員が署名した応募用紙、資格外活動許可のコピーなどを応募書類として提出する。応募者はサポート・デスクに助けられた経験を持ち、

自分も他の留学生の助けになりたいという高い意欲を持った留学生が多い。

選考は、サポート・デスク担当職員によって行われる。スタッフの多様性およびコミュニケーション能力などスタッフとしての資質を考慮しながら、書類選考後にグループ面接を行い、毎回7名前後の新人スタッフが採用される。先輩スタッフと合わせて常時15名の体制である。任期は6ヶ月間であるが、本人の意向、勤務態度、在籍状況などに基づいて、任期の延長更新は可能であり、最大1年まで勤務できる。

3. 業務体制



写真1【サポート・デスクの外観】

サポート・デスクの開室時間は、月曜日から金曜日の9:00 - 18:00である。窓口での対応は、対面と電話で、メールに対する対応は現在行っていない。常時2名体制で、1日3交替制シフトが組まれる。シフトは、スタッフの希望、対応可能言語のバランス等を考慮している。病気、研究、就職活動等の理由で欠勤する場合は、他のスタッフが代理勤務することが可能である。

スタッフ間の連絡ツールとして学内限定の電子掲示板(BBS)が使用されていたが、即時性と同時性のある新たなコミュニケーションツールとしてFacebookのグループ機能を導入した。これにより、業務連絡や代理勤務の募集などもスタッフ間で行うことができ、シフト上普段会えないスタッフとも容易に連絡が取れるようになったことから、スタッフ間のコミュニティ意識が高まることが期待される。

4. 活動内容

サポート・デスクの活動内容は、主に様々な問い合わせへの対応、教職員に依頼された業務の実施、特別企画の実施に分けることができる。

図1は、2012年度の月別対応件数である。新学期が始まる前後は、日本語クラスのプレースメント・テストや、諸手続きが行われるため問い合わせ件数が多い。また、サポート・デスクが申し込みを扱うイベントがある場合も件数が増える傾向にある。春休み、夏休み、冬休みの間は、サポート・デスクも閉室となるため、問い合わせ件数は比較的少ない。

スタッフは、日常生活、大学での学生生活、ビザ関連など様々な問い合わせに対応できるよう、留学生に役に立つ情報を幅広く把握している。図2は、2012年度の留学生サポート・デスクへの問い合わせおよび業務依頼の内容を項目別に分類したものである。「その他」は、生活および学生情報に関する問い合わせが主で、30項目以上が含まれている。スタッフが解決できない問い合わせについては、サポート・デスクに隣接する国際支援課の職員に繋げる。

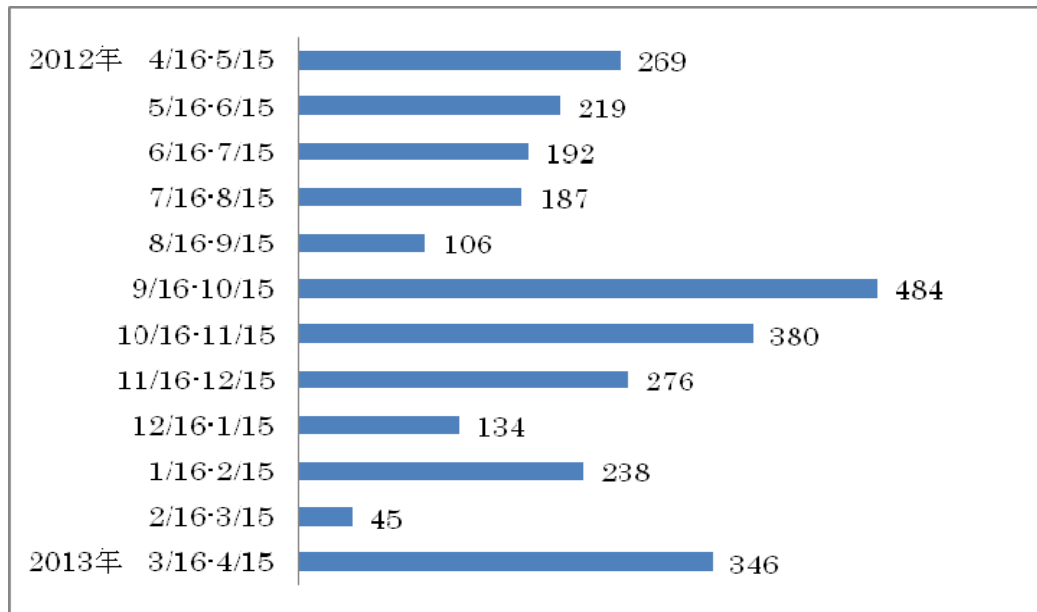


図 1 【2012 年度月別対応件数】

国際本部教職員から仕事を依頼されることも増えており、その内容としては、翻訳、国際本部主催イベントの受付と設営、ポスターの作成、簡単な手作業などがあげられる。図 2 で示したとおり、2012 年度に教職員から依頼を受けた案件は計 171 件である。特に多数依頼されたのが翻訳業務で、新しい北海道大学英語版ホームページに使用する記事を日本語から英語に翻訳する作業が大きな割合を占めた。最終的にはネイティブチェックが入るが、サポート・デスクの協力は、記事の英訳時間を大幅に短縮させたとみられる。

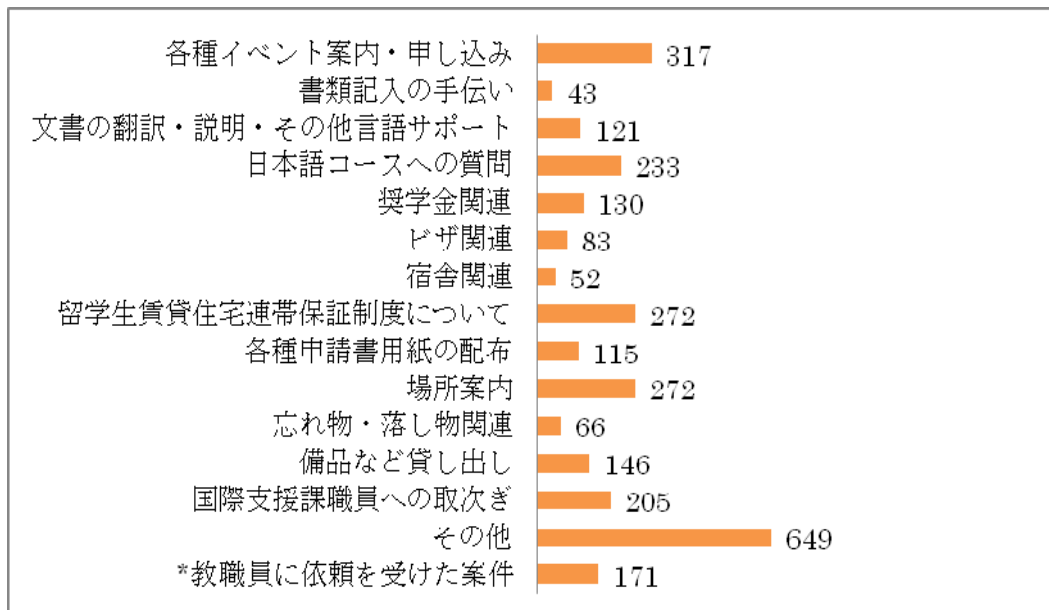


図 2 【2012 年度項目別対応件数】

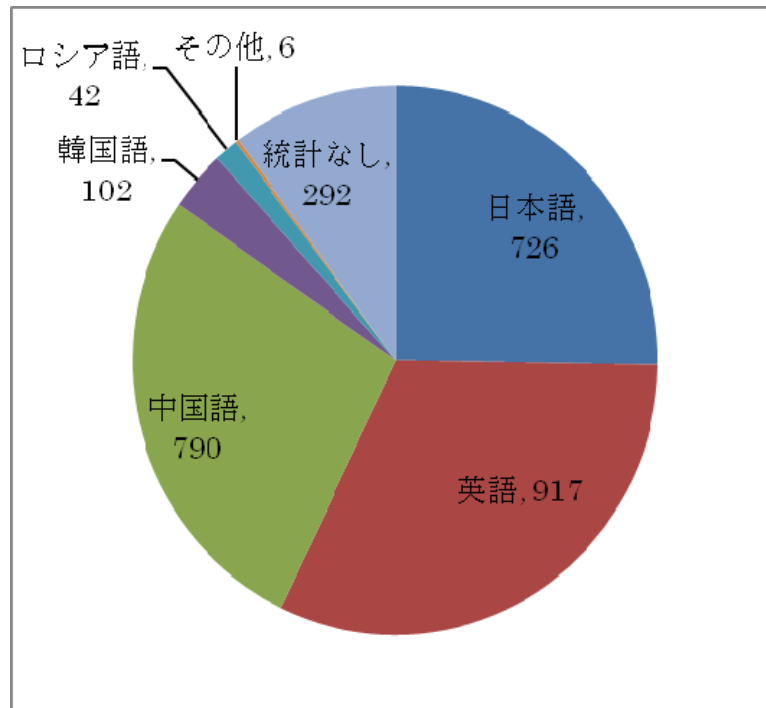


図3 【2012年度（2012年5月16日～2013年4月15日）言語別対応件数】

スタッフの多くは3つ以上の言語を使用できる。2012年5月16日以降、言語別対応件数の集計を開始し、その年度の対応件数の約75%が日本語以外の言語で行われていることが分かった（図3）。英語による問い合わせが最も多く、また、北海道大学の留学生数の半数以上が中国籍ということから、中国語による問い合わせが2番目に大きな割合を占めている。

問い合わせ業務以外に、スタッフは比較的閑散な時期若しくは時間帯に特別企画を実施する。特別企画は、留学生に対するサービスをより充実させるために、スタッフが自主的にアイデアを出し合い、情報発信およびイベント企画を行うものである。写真2は、国によってトイレの使い方が異なるために当惑する留学生がいることから、スタッフが5つの言語（日本語、英語、中国語、韓国語、ロシア語）で、「トイレの使い方」ポスターを作成し、トイレの中に掲示したものである。写真3は、北海道のような寒冷地を経験したことがない留学生のために、札幌での冬の生活に役に立つ様々な情報をまとめ、サポート・デスク掲示板に掲示したものである。この掲示板は、国際本部正面玄関に設置されており、その内容は2ヶ月に一度の割合で更新される。これらの情報発信は、自身の経験を活かした留学生ならではの視点で発案されている。イベント関連の特別企画としては、冬の「雪だるまプロジェクト」を2012年以降実施している。札幌市は冬が長いため、留学生が孤独感や抑うつ感を募らせやすい。そこで、長い冬を少しでも楽しく過ごせるよう企画したのがこのプロジェクトである。留学生と日本人学生が集い、国際本部前に雪だるまをつくるこのイベントは非常に人気があり、来年も引き続き開催する予定である。



写真 2 【特別企画：トイレの使い方】



写真 3 【特別企画：冬の過ごし方】

特別企画は、誰でもリーダーになることができること、そして全員の協働作業で仕上げるのが特徴である。特別企画実施の際は、まず1、2名のリーダーを決める。リーダーは、スタッフ全員の意見をまとめ、役割分担やそれぞれが担当する作業についての指示を出す。全員が一堂に会し意見交換や共同作業を行える機会が限られているため、リーダーの細やかな調整とスタッフ間の協力が必要となる。その意味で特別企画は、スタッフのチームワークやモチベーションを向上させる良い機会ともなる。特別企画を始めた当初は、担当職員の介入を必要とする場面が多かったが、回を重ねるごとにスタッフの自主性が増し、職員の関与は現在必要最小限となっている。将来は、さらに自主的かつ自立的な企画が増えることを期待したい。

5. 研修・活動報告

新しく採用されたスタッフには新人研修会の参加が義務付けられている。新人研修会では、サポート・デスクの業務内容の概要、心得、各種事務手続きなどについて担当職員が説明し、業務内容の詳細については、勤務開始後一緒にシフトに入る先輩スタッフが説明する仕組みになっている。幅広い問い合わせに対応できる基礎知識を得るために、新人スタッフは、本学国際本部作成の『留学生ハンドブック』を熟読することを求められる。

スタッフの能力向上、スタッフ間コミュニケーションの促進および業務連絡を目的とし、月一回定例研修会が行われる。研修会は無給であるが、授業等の特別な理由がない限り参加することを前提としており、通常10名前後が出席する。定例研修会では担当職員からの業務連絡の他に、スタッフ間でその月の内容別対応件数、困ったこと、共有したい情報、特別企画のアイデアなどについて話し合われる。研修会を利用して講習会を行うこともある。昨年度は、国際本部広報担当職員を招きイラストレーターの講習会を開いた結果、スタッフがイラストレーターを使ってよりデザイン性に優れたポスターを作製できるようになった。

スタッフは、研修の一環として学内外の研修や報告会にも参加している。全国の大学で活躍するピア・サポート組織が集まり、ピア・サポートの実践や心得などについて

て情報交換をする「ぴあのわ」会議に、2012年以降、唯一の留学生ピア・サポート組織として参加している。2012年には5名、2013年には2名のスタッフが参加し、サポート・デスクの活動について発表した。会議に参加したスタッフが報告書を作成し、「ぴあのわ」で得た様々な情報と経験を他のスタッフと共有した。他大学での様々な実践例に触れ、ピア・サポートについて議論するこのような会議は、スタッフがピア・サポートの意義を考え、今後の活動に対する内発的動機付けを高めるきっかけとなっている。また、2012年の2月と8月には、学内で「サポート・デスク報告会」を開き、スタッフが学内外の学生および教職員に向けてサポート・デスクの実践について発表した。このような発表の場は、プレゼンテーションスキルを磨きスタッフ自らの活動を振り返る機会となり、また、聴衆からのフィードバックを通してスタッフがサポート・デスクの存在意義を体感する貴重な機会ともなっている。

6. おわりに

サポート・デスクの成果として、実務上の貢献と教育的な効果があげられる。留学生のアイコン的存在として、設立以降サポート・デスクは、全学的な留学生支援において実務上重要な役割を担う必要不可欠な存在となっている。その理由として、サポート・デスクのスタッフが自分と同じ留学生であること、そして日本語、英語、中国語を含む多言語で対応できることにより、利用者が親しみや安心感を持ちやすいことがあげられよう。また、言語および文化の違いから留学生は、日本人学生とは異なった支援を必要とする部分がある。特に渡日直後は、公共料金の払い方、調味料の見分け方、アパートの借り方など基本的なことが分からず困ることが多いが、このような生活上の些細なことは、これまで留学生個人または所属研究室などで処理されていた。サポート・デスク設置後、その年間平均対応件数が約3700件であることから、これまでこれらの案件に対応していた留学生の指導教員および職員の業務量も軽減されたと思われる。

教育的な成果は、サポート・デスクがピア・サポートでもあることに所以する。高等教育機関におけるピア・サポートは、非専門家である仲間による対人的な支援行動で、支援対象や活動の種類によって役割・機能・責任範囲が定義される。そのため専門スタッフだけでは行き届かない部分の支援が可能で、即時的かつ予防的な支援体制であると言える。先行研究において、支援する側にもされる側にも、心理面、学習面、進路面など多岐に渡る効果があることが示されている(西山・山本, 2002)。ここでは、支援する側であるスタッフへの教育的効果に焦点を当てると、まず、スタッフのエンパワーメントがあげられる。支援の対象者と捉えられがちな留学生が、支援の提供者となり仲間留学生や大学に貢献する機会を持つことで自己効力感を高める効果が期待できる。また、日々の業務や前述した研修等の機会を通して、人間的・職業的な成長が期待される。実際、サポート・デスクを経験したスタッフは、自身のコミュニケーション能力、責任感、自信、チームワーク力などが向上したと報告している(国際本部, 2012)。

今後の課題として活動内容の拡充と構造上のバランスをあげたい。留学生向け情報の浸透や学内の支援体制の充実を背景に、2011年度以降サポート・デスクの対応件数

が減少している。これに呼応する形で、受動的な問い合わせ対応に終始する体制から特別企画など能動的な支援を増加させる体制へと展開している。今後は、さらにスタッフ主導の特別企画やイベントの数を増やしたいと考えている。また、サポート・デスクを「卒業」したスタッフから、チームプロジェクト、悩み相談、学習支援、他のピア・サポート部門との連携を希望する声もあることから（国際本部, 2012）、これらの活動についても今後可能性を模索したい。

構造上の課題の一つとして、スタッフの自主性と運営上の管理の問題がある。サポート・デスクは、有償のピア・サポートである。そのため、スタッフと担当職員がアルバイトと雇用・管理者のような関係となり、留学生ならではの自由な発想を制限し、内発的動機付けを低下させてしまう危険性がある。一方で、適切な指導を怠れば運営上の問題が発生し、組織的な支援提供に支障を及ぼす可能性もある。従って、スタッフの自主性を尊重・応援しながら適度な指導と運営上の管理を行うことが求められる（国際本部, 2012）。この課題については、先行事例を参考にしながらスタッフと議論を続ける必要があるのではないかと考える。

以上、本学のサポート・デスクの運営体制、活動状況、成果と課題について紹介させていただいた。留学生 30 万人計画の実現に向けて、今後更なる留学生数の増加が見込まれる。その中で、留学生支援の体制も進化し続けるであろう。各高等教育機関が、創造的な留学生支援を展開する中で、本学の事例がその一助になれば幸いである。

引用文献

- 青木麻衣子・高橋彩（2009）「留学生サポート・デスク一年の軌跡」『北海道大学留学生センター紀要』13号、118-133
- 西山久子・山本力（2002）実践的ピアサポートおよび仲間支援活動の背景と動-ピアサポート/仲間支援活動の起源から現在まで-」『岡山大学教育実践総合センター紀要』第2巻、81-93
- 北海道大学国際本部（2012）『北海道大学留学生サポート・デスク報告書 2012』北海道大学国際本部