

## 【報 告】

## ピアサポートによる留学生支援 — 東北大学留学生ヘルプデスクの試み —

渡部留美<sup>1)\*</sup>, 新見有紀子<sup>1)</sup>, 末松和子<sup>1)</sup>, 渡邊由美子<sup>1)</sup>

1) 東北大学高度教養教育・学生支援機構

東北大学グローバルラーニングセンターでは、さらなる留学生支援を推進させるために2019年4月より、「留学生ヘルプデスク」を設置した。本稿では、留学生ヘルプデスクを設置する意義と意図、設置までに1年半かけて行った準備、1年間ヘルプデスクを運営した結果の報告を行う。ヘルプデスクはピアサポートの概念を用い、学生が留学生を支援する体制となっている。大学において、先輩留学生や国際経験豊富な国内学生が留学生の支援を行うことは、支援を受ける留学生にとって高い効果があるだけでなく、ヘルプデスクを担当する学生スタッフの自己認識の変容、国際的意識の涵養、グローバル人材としての成長、社会人基礎力の醸成になると考えられる。一方、ヘルプデスクの認知度や利用頻度の向上、他キャンパスへの展開、学生スタッフのモチベーションの継続が課題である。今後の展望として、課題の克服及びピアサポートの効果検証があげられる。

### 1. はじめに

#### 1.1 外国人留学生受入れの現状

高等教育を受けるために国や地域を超えて移動する留学生の数は、2020年春以降、コロナ禍の影響により停滞しているものの、昨年までの数十年間は一貫して拡大傾向にあった。全世界では、外国の高等教育機関で学ぶ留学生の数が2018年に560万人となり(OECD 2020)、日本でも、2008年に政府により打ち出された「留学生30万人計画」<sup>1)</sup>に基づき、外国人留学生の受入れが拡大している。2019年5月には、日本の高等教育機関と日本語教育機関で学ぶ外国人留学生数の合計は312,214人となり、目標年度の前年に、節目の30万人に到達した(日本学生支援機構 2020)。

東北大学における外国人留学生数も近年増加傾向にある。その背景として、2009年に、文部科学省の「大学の国際化のためのネットワーク形成推進事業(グローバル30)」の採択により、英語のみで学位が取得できる学部および大学院での国際学位コースの設置・整備が進んだことが挙げられる。また、2014年には、スーパーグローバル大学創成支援事業に採択され、大学の国際化はさらに加速した。ダブルディグリーや共同教育プログラムも整備が進み、2016年度には8大学とのプログラムが展開されている。東北大学における

留学生数は、2019年度には、2,162名と過去最大となった。コロナ禍の影響を受けた2020年度は、前年に比べて減少し、2,018名となったものの、前年同様、留学生数は全学生数の10%以上を占めている。コロナ禍の影響により、留学生の数は一時的に減少しているものの、長期的には、今後も継続して増加していくことが見込まれる。大学等においては、限られた予算や資源を基に、増加する留学生の多様なニーズに対応していく必要に迫られている。

#### 1.2 留学生のニーズと支援の必要性

留学生は、自国では得ることのできない知識やスキルの習得を目指し、異なる言語・文化背景の中で視野を広げ、キャリア上での多様な選択肢を得ることを期待して留学に臨んでいる。しかし異文化の中で暮らす留学生は、日常生活や学生生活の様々な場面において、課題に直面する。横田・白土(2004)によると、外国人留学生が抱える問題は、主として、語学学習、専門分野の教育・研究、交流、青年期の発達課題、生活環境への適応、経済的自立と安定という多様な側面に渡るとしている。その一方、留学生は、専門家によるメンタルヘルス支援の利用率が低いという指摘がある(堀他 2012)。その理由として、支援に対する認知不足、

\* ) 連絡先: 〒980-8576 仙台市青葉区川内41 東北大学高度教養教育・学生支援機構 rumi.watanabe.c5@tohoku.ac.jp

文化や言語背景の異なる専門家への相談に対する心理的不安が指摘されている(大西 2013)。そのため、伝統的な専門家による学生相談だけではなく、留学生にとって、より身近で利用しやすい形態の支援を検討、提供し、留学生が様々な問題に直面する前に、問題が発生しない様にするという予防的支援(Romano & Hage 2000)を行うことが課題である。

### 1.3 ピアサポートによる留学生支援の先行研究

大学における多様な留学生の支援ニーズに対応する一つの方法として、学生によるピアサポートの提供が挙げられる。ピアサポートとは、学生生活上で支援(援助)を必要としている学生に対し、仲間である学生同士で気軽に相談に応じ、サポートする制度である(日本学生支援機構 2018)。ピアサポートは、ソーシャルサポートの中に位置づけられるとされ、留学生に特化した支援のみならず、大学全体でも活用が広がっている(山田 2010)。留学生にとって、同世代の学生が実施するピアサポートによる支援は、指導教員や専門家への支援に比べて、身近で相談しやすいという利点があり(正楽 2011)、予防的支援を行う上で効果的であると考えられる。

国内の大学においても、学生スタッフを雇用し、留学生に対してピアサポートを提供する事例が複数報告されている。早坂(2010)は、大学で実施されているピアサポート活動は、サポーターが相談相手となる「相談室型」、学習支援者になる「修学支援型」、新入生の良き先輩となる「新入生支援型」に分類できるとしている。中でも、日本語指導を中心とした「修学支援型」のチューターによる支援は、様々な大学で実施されてきた(加賀美 2010; 黒田 2013; 八若 2014)。

加えて、近年、ピアサポートスタッフである学生が常駐する形で実施する「相談室型」の支援も広がっている。例えば、北海道大学における「留学生サポート・デスク」(青木・高橋 2009; 奇・石井 2013)や、筑波大学における「Ask Us Desk」(鈴木・舟木 2016)が挙げられる。このような相談室型のピアサポート支援では、日常生活に関する質問や手続きに関する相談が多く、教職員が対応しきれない学内の諸手続きや学業以外の問題に対して、ピアサポーターが留学生の多

様なニーズに一定程度応えることができていると見られている(青木・高橋 2009)。また、スタッフとして働く学生の多言語による対応も、留学生にとって身近に感じられる要因であると推測される(奇・石井 2013)。

八若(2014)は、留学生に対する多層的なピアサポート活動により期待される効果として、留学生サポートの形態の多様化に加えて、留学生・国内学生の協働の機会となること、教職員主導で行われていた活動を学生主体に変えていくこと、また、教職員の介入なしに、新たな自発的なピアサポート活動が行われるようになることを挙げている。さらに、ピアサポート活動は、支援を受ける学生だけではなく、支援提供側の学生にとっても、多文化理解の視点を身につけるなど、成長する機会となっていることが指摘されており(鈴木・舟木 2016)、グローバル人材育成という教育的な効果も期待される。

加賀美(2010)は、ピアサポートの課題として、学生によって意欲や活動へのコミットメントが異なり、定期的なメンバーの入れ替えがあるという意味での活動の安定性の維持と、危機的状況時に介入が必要という面で、活動を管理するコーディネーターが不可欠であると指摘している。他方、担当教職員と学生スタッフの関係性によっては、学生を萎縮させ、自由な発想でのピアサポート活動を阻害しかねないとの課題もある(奇・石井 2013)。学生スタッフの自律性を損なわず、支援を安定的に発展させていくことのできる体制のあり方を検討することが、留学生支援のためのピアサポートの活用において不可欠である。

## 2. 本学の留学生支援とピアサポートの必要性

### 2.1 本学の留学生のニーズ

では、本学の留学生はどのような支援を求めているのであろうか。2016年度に実施した「東北大学留学生学生生活調査」によると、不満な点の上位として、「英語で行われている授業内容及び数」(27.4%)、「奨学金制度」(21.0%)に続いて、「チューターの支援」(19.0%)、「先輩や同期学生との研究を通じた交流」(16.7%)、「同級生など大学の仲間との一般的な交流」(16.3%)があがっている。日本人との交流を求める割合は8割以上

にのぼるが、学内の親しい日本人の友人が0人であると回答した留学生は23.1%であり、4人に1人の留学生は日本人との深い付き合いがないことが明らかとなった。このように、学生間の相互支援で解決できそうな課題も多いが、そもそも日本人との交流が希薄なため、自然な形でのピアサポートは成立しにくい。

## 2.2 留学生支援におけるピアサポートの必要性

本学では、以前から留学生と国内学生の学び合いを取り入れた国際共修科目の提供や学生による国際交流団体の支援を行ってきたが、上述の調査の結果を受けて、さらなる留学生支援の強化に乗り出した。特に、学生同士の交流、国内学生との友人関係構築を重視した混住寮での交流促進、入学時のオリエンテーションでの学生交流団体ブースの設置、チューター制度を効果的に機能させるためのガイダンスの実施、留学生と国内学生の学び合いを取り入れた国際共修科目の増設、学生交流団体の活性化の支援などである。

しかしながら、これらの支援については支援期間や対象となる留学生などが限定的である。留学生が支援を求めているのは来日・入学時だけではない。在学中は、日本語学習支援や研究活動支援などの学業面、在留資格の更新や経済的支援などの生活面、卒業・修了前には、就職支援、在留資格の変更、帰国時には、区役所での手続きや宿舍の引き払いなど留学生活を送る間にそれぞれニーズが変化していく。そこで、2,000人以上いる留学生全員に平等な支援機会の提供を行えるようなワンストップサービス窓口の設置、学生交流の機会となる制度の検討が課題となっていた。

また、本学では、全学レベルで留学生が気軽に訪れ、交流をしたり、質問・相談をすることのできるスペースが限られていることも、これまでにたびたび指摘されていた。質問や相談がある際には留学生課やグローバルラーニングセンター（以下、GLC）、学生相談・特別支援センター、各部局の国際交流担当部署、教務係などを利用できるが、これでは、「留学生アドバイジング」にある三つのアプローチ（横田・白土 2004）のうちの、「問題解決的アプローチ」が取られることが多く、「予防的アプローチ」や「教育的アプローチ」が取られにくい。本学に後者二つのアプローチができ

る体制を整えることも課題であった。

留学生のニーズを満たし、学内での学生交流を推進するには新しい取り組みが必要となる。その一案として、大学に在籍する学生を支援提供側の人材として活用していくという実践が注目されているのは1章で述べたとおりである。

そこで本学においても、様々な角度から検討した結果、2019年4月より「留学生ヘルプデスク」（以下、ヘルプデスク）を開設し、本学に在籍する2,000人以上の外国人留学生が気軽に質問や相談ができるワンストップサービス窓口を提供することとした。

本稿では、東北大学で実施している「相談室型」の支援であるヘルプデスクの取り組みについて報告する。具体的には、利用の実態（利用者の概要、相談内容、希望の対応言語、過去のヘルプデスクの利用状況、ヘルプデスクを知ったきっかけについての傾向）について明らかにし、今後のヘルプデスクにおける学生を活用した留学生支援体制の改善に向けて提言を行う。

## 3. 留学生ヘルプデスク設置までの道のり

### 3.1 他大学の視察

本学の留学生支援のさらなる充実化の方策として、ピアサポートを利用したワンストップサービス窓口の設置の検討を開始した。まず、国内の同程度の規模の他大学の留学生支援状況を調査し、効果、予算、運営方法などの聞き取りを行い、設置するに値するか、大学へ説明し理解を得ることにした。

そこで、2017年10月～2018年1月にかけて、東京大学、大阪大学、北海道大学を訪問し、それぞれの大学の留学生相談、支援体制について視察、聞き取りを行った。キャンパスが複数存在する東京大学と大阪大学では留学生アドバイザーと呼ばれる教員のほか、各キャンパスに設置されたスペースに、相談員（職員）が配置されていた。このスペースには、留学生や国内学生が気軽に訪れ、国際交流イベント情報や留学情報の収集、相談員への質問・相談、チューター活動、交流イベントへの参加ができるようになっていた。他方、この2大学では留学生支援のための学生の雇用は行っていなかった。

部局や研究所等がほぼ1箇所のキャンパスに集中し

ている北海道大学では、10年前に留学生サポート・デスクが設置されていた。この留学生サポート・デスクには、雇用された学生（留学生・国内学生）がスタッフとして常駐しており、留学生が予約なしで訪れることができるという形で運用されていた。スタッフの主な業務は、留学生からの生活相談対応、申請書類や手続き書類の作成支援、通訳・翻訳、情報発信、異文化交流イベントの実施などである。開室時間は平日9:00～18:00となっており、3つの時間（9:00～12:00、12:00～15:00、15:00～18:00）に分け3交代制をとっていた。スタッフは15名程度で各自週2回勤務していた。年に2回募集（5、11月選考）を行い、それぞれ6月、12月に勤務を開始していた。雇用期間は1年で原則、再雇用はしていなかった。半年ごとに半数が入替わるようにし、先輩スタッフが新人スタッフと組み、仕事を教えるようにしていた。平成28年度の相談件数は4,251件、1日平均相談数17.6件であった。サポート・デスクは、以下のミッションを軸に据えた活動を展開していた。

- ① 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。

また視察時に担当していた学生スタッフに話を聞いたところ、サポート・デスクの活動を以下のように肯定的に捉えていた。

- ・ 様々な情報や知識を外国語で的確に伝えるスキルや、留学生をサポートすることで芽生える責任感など、自身の能力を高める機会につながった
- ・ 多様な文化背景をもつ学生を支援する経験が就職活動で役に立った

### 3.2 本学での留学生支援体制の検討

本学に持ち帰り再検討した結果、本学ではピアサポートを取り入れている北海道大学スタイルが適しているという結論に至った。その理由は二点ある。一点目は予算の問題である。新たに留学生相談対応を行う教職員を雇用することは事実上困難であった。二点目は、学生スタッフの存在である。グローバルラーニングセンターでは、2015年4月からAA（アドミニストレイティブ・アシスタント）を雇用し、GLCや留学生課が所掌する業務の補助（留学生オリエンテーションの手伝い、学外からの訪問者のためのキャンパスツアー、各種調査・データ収集等）を行ってもらってきた。AAを務めることにより、学内の事情や国際交流、留学生関連のことにも多少詳しくなっているだけでなく、既に大学の学生スタッフとしての自覚も備わっている。そこでAAに留学生ヘルプデスクの担当が可能であると考え、AAの経験と知識を活用することにした。

### 3.3 留学生ヘルプデスクの設置に向けた準備

#### 3.3.1 ハード面の準備

2018年度、開室に向けた準備を開始した。まずは、設置場所の検討を開始した。上述したように、留学生サポートの直接の窓口を学生スタッフが担当することから、教職員による運営のサポートや学生の出勤管理が可能な場所であることが検討上の重要要素であった。担当教員や関係者による検討の結果、全学組織の教務課や留学生課に近く、学生の頻繁な往来があるスペースが適切であると判断した。広さは、横幅2m、奥行き1.5m程度である。什器として、机（160cm×80cm）、椅子4脚（2脚がスタッフ用、2脚が訪問者用）、ホワイトボード、ヘルプデスクのある建物1階の入り口に設置する立て看板の購入を行った。必要な情報の検索や記録入力のためにPCを設置した。閉室時間中もPCをデスクに置いたままにするのは安全管理上問題があるため、毎回の最初の時間に対応するスタッフが留学生課で受け取り、最終の時間に対応するスタッフが留学生課に返却するようにした。

#### 3.3.2 名称の決定

ハード面の準備と同時進行でこの留学生支援サービ

スの名称の検討を行った。AAに名称案の募集を行った結果、提供される支援の内容が分かりやすいという理由から「留学生ヘルプデスク」を名称として採用することになった。

### 3.3.3 AAの増員とAA研修

ヘルプデスクの運営開始にあたりAAの増員が必要となった。2018年12月にAAの追加募集を開始し、選考を経て2019年3月末に20名程度を追加で採用した。以前からのAAと合わせて、2019年度前期は留学生14名、国内学生10名の総勢24名のAAが学生スタッフとして登録された。2019年3月末に2日間のAA研修を実施した際、新業務であるヘルプデスクを担当する際の研修内容を含め実施した。研修内容は、GLC教員からの東北大学の国際化戦略、留学生受入れ状況、ヘルプデスク担当者の心構え、事務的な手続きについての講義とワークショップの他、学生相談・特別支援センター教員によるカウンセリングの基礎知識や学生相談上の注意点についての講義、学外の国際交流支援機関訪問、ヘルプデスク対応のシミュレーションであった。

### 3.3.4 ヘルプデスクで準備した資料

開室にあたる懸念事項の一つは、対応する学生スタッフが来訪者の質問に正確な情報を提供できるか否かであった。学生スタッフは、自分の経験や語学能力を活かして留学生をサポートしたいという熱い気持ちを持っていた。しかしながら、自分にとっての成功体験であっても、既に状況が変わり古い情報となっている場合や、異なる状況では当てはまらない場合なども往々にしてある。訪問する留学生に対して最も重要なことは、正確で最新の情報を提供すること、どのスタッフからも同じ回答を提供することである。間違った情報を提供することは、個々の学生スタッフの責任ではなく、大学の責任であるという捉え方をされうるため、ヘルプデスクや大学自体の信用にも関わってくる。そこで、担当教員と学生スタッフ（大学の職員として留学生対応経験のある社会人大学院生）で、35ページの想定問答集（Q&Aガイド）の日本語版を作成し、留学生課国際交流サポート室にも内容を

確認してもらったうえで、英語版を作成し、デスクに備えることにした。Q&Aの内容を目次から紹介する。

- ・ 出入国・在留資格に関すること
- ・ 日常生活に関すること
- ・ 住居に関すること
- ・ 帰国時に関すること
- ・ 保険・税金・年金に関すること
- ・ アルバイト・就職に関すること
- ・ 健康・メンタルヘルスに関すること
- ・ 勉学・学業生活に関すること
- ・ 奨学金・授業料に関すること
- ・ 参加可能なイベントに関すること
- ・ ハラスメント・人権に関すること

このうち、ヘルプデスクでは回答が困難なもの、担当部署に任せた方がよいもの、その問題に対応する専門の部署があるもの、など、学生スタッフが直接回答しない方がよいものについては、適宜、学内の他部署を紹介するよう、ヘルプデスクを担当するAAに注意を促した。また、通訳サービスなどで、学外の支援サービスを利用できることもあるため、予め学外の関係機関にヘルプデスク開室について連絡し、ヘルプデスクから問い合わせをしたり、留学生を紹介する可能性のあることを伝えておいた。

また、「学生スタッフとしての心得」を作成し、ヘルプデスクに置いて、各自確認できるようにした。心得には、ヘルプデスクの概要（時間や場所、特徴、役割と目的）、実際の対応（身なり、言葉使い、訪問者への接し方、外部問い合わせのための電話の使い方）、のほか、大学スタッフとして組織の中で教職員とともに業務を行ううえでの注意点、特に信頼関係を構築するために心がけるべきことについて注意を促した。

その他、ヘルプデスクには、留学生課発行の留学生ハンドブック、AAが毎学期発行しているクラブ・サークル情報冊子、自治体発行の冊子、留学生向けイベントや授業のチラシ類など留学生に必要と思われる資料を配架した。

### 3.4 留学生ヘルプデスクの広報

留学生ヘルプデスクの広報手段として、AAがチラシとポスターを作成し、留学生課を通じて各部局に配布・掲示の依頼を行った。また、GLCホームページに開設に関する記事を掲載したほか、総務企画部広報室国際広報に依頼し、大学HPの英語サイトに記事を掲載した。さらに、留学生ハンドブックへの掲載、2019年春の新入留学生オリエンテーションにてチラシの配布、学生生活セッションでの説明、グローバルラーニングセンターの所掌する交換留学プログラムオリエンテーションでの紹介を行った。そのほか、担当教員がそれぞれ持っているネットワークを通じて、各部局の国際交流室など国際交流担当者へチラシを送付し、留学生へ情報提供するよう依頼を行った。ヘルプデスクのある建物の入り口に立て看板を設置し、ポスター及び、担当者の可能な言語の紹介を行なった。

また、6月頃にヘルプデスクのFacebookを立ち上げ、学外のイベント情報の掲載のほか、毎週金曜日には次の週のスケジュールと日本語・英語以外の対応可能な言語を掲載した表を掲載することにした。

## 4. 留学生ヘルプデスクの運営

### 4.1 ヘルプデスクの開室

以上、約1年半の準備期間を経て、2019年4月に留学生ヘルプデスクを開室した。

2019年度のヘルプデスク開室日数は表1の通りである。長期休暇期間は閉室とし、開室時間は平日の10:30から17:00とした。但し、8月上旬、9月下旬は短縮して11:30から16:00とした。

スタッフの対応人数については、4月と10月の繁忙期は2人体制で行い、それ以外の期間は、訪問者が多いと見込まれる昼の時間帯(12:00~14:00)は2人体制、それ以外の時間は1人体制とした。学生の本分である学習や研究の妨げにならないよう、1回に担当するシフト時間は2~3時間とした。2人体制の際は、なるべく、留学生と国内学生がペアになるようにした。そ

うすることで、日本語の得意な学生が日本語の郵便物などの翻訳、外部への電話問い合わせを行い、英語や外国語の得意な学生が留学生の母語を含む外国語で対応するなど、それぞれの良い点を活かし難点を補い合いながら、ヘルプデスクの運営を行うことができ、さらに、留学生は国内学生や日本のこと、国内学生は留学生のことについて学ぶ機会が増え、OJT (On-the-Job Training) になると考えた。

2019年4月の開室時から約1ヶ月間は可能な限り教員が交代で立ち合い、スタッフが回答できない質問について補助を行い、対応に問題がないか確認を行った。また、担当教員が、留学生課が管理している携帯電話を常に携帯し、学生スタッフには、質問やトラブルの際は連絡をするよう伝えていた。しかしながら、教員が授業や会議で不在のときなどすぐに対応できない場合があり、携帯電話での連絡方法は機能しなかった。そこで、ヘルプデスク担当者のLINEを作成し、ここで情報を共有することにしたところ、担当者全員が1度に確認できるため、教員の学生スタッフへの回答までの時間が短くなったほか、万が一、教員が答えられない場合でも、別のスタッフが回答したり、スタッフ同士で助け合って運営するケースもみられるようになった。

### 4.2 ヘルプデスクスタッフの体制

当初、ヘルプデスクは、春学期と秋学期の年2回シフトスケジュールを組み、半年間は固定で担当者を決めて運営しようと考えていた。しかしながら、春学期のシフトについて3月末にAAに都合を聞いても、授業の履修日が決まっておらず、回答できないことが判明した。そこで、4月は学部高学年、大学院生など比較的自由的な時間が確保できるAAに優先的にシフトに入ってもらうことにした。一ヶ月前に調整を開始し、学生から提出された勤務可能時間帯をもとに担当教員がシフトを組んだ。

学生スタッフであるAAは、卒業・修了する者、雇

表1. 2019年度のヘルプデスク開室日数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	合計
開室日数	20	19	20	21	5	5	20	20	18	19	167

用契約期間終了後に更新をしない者がいるため、欠員が出る場合に不定期で募集を行っている。また入学時期が4月と10月の学生がいるため、年度を通しての雇用契約が煩雑になることから、半年ごと（4～9月と10～3月）に契約を結んでいる。2019年度はスタッフの数は十分に確保できたが、2019年9月と2020年3月でAAを辞める学生が10名程度いたことから、2019年10月にAAの募集、12月に8名の採用を行った。学期途中で採用する理由は、学期初めはヘルプデスク業務が忙しく、研修期間を設けることができないこと、利用者が減少する時期に担当を開始することで、徐々に業務を覚え、新学期に一人でも担当できるようになる移行期と考えたためである。これも北海道大学の運営方針に倣ったものである。2019年12月採用のAAには同様の研修を行ったが、新たにピア研修を取り入れた。ヘルプデスクを担当した経験のある先輩AAにメンターになってもらい、数名のチームを組んで個々で時間をとって研修を行ってもらった。このメンター制度はピアサポートの形式を取ることを狙ったことであった。

### 4.3 ヘルプデスクの利用状況

2019年度のヘルプデスク訪問者数と質問項目は表2

表2. 2019年度 留学生ヘルプデスク訪問者数と質問数

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	合計
訪問者数		77	28	30	12	3	4	92	24	14	18	302
質問項目	役所の手続き（マイナンバー、保険、年金）	15	7	7	0	1	0	6	2	3	5	46
	宿舎、アパート関係	5	5	5	4	0	0	2	1	0	2	24
	日常生活（銀行口座開設、形態電話契約、交通、買い物）	22	4	9	5	0	3	31	8	6	4	92
	経済面（奨学金、授業料）	1	0	1	0	0	0	4	3	0	3	12
	アルバイト、就職	4	1	3	0	0	0	7	0	2	1	18
	履修、日本語授業（学内外）	6	2	1	1	0	1	22	3	0	0	36
	言語サポート（翻訳）	0	3	0	0	0	0	3	1	1	4	12
	大学の設備・サービス（Wifi、チューター、場所）	28	5	7	1	2	0	30	5	2	1	81
	大学生活（クラブ、サークル）	4	1	0	1	0	1	5	0	0	1	13
	その他	8	1	2	1	0	0	6	5	1	5	29
合計		93	29	35	13	3	5	116	28	15	26	363

表3. 2019年度 時間帯別ヘルプデスク利用者数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
10:30-11:59	24	3	4	3	0	5	14	1	5	9
12:00-13:59	23	10	13	4	3	0	72	12	6	7
14:00-17:00	46	16	18	6	0	0	30	15	4	10
合計	93	29	35	13	3	5	116	28	15	26

のとおりである。

北海道大学のサポート・デスク実績と比較すると数は少ないが、初年度であること、本学はキャンパスが分かれているので、川内キャンパス以外の学生が利用しづらいこと、開室日数や時間が短いことを考慮すれば、上々の滑り出しではないかと考える。利用者が多かったのは、それぞれの学期始まるの月である4月と10月であった。来日時に必要な区役所での手続き、銀行口座開設や交通についての日常生活のほか、学内では、講義室など場所の質問、ネットワーク環境に関する相談が多く見られた。

また、利用時間帯については表3のとおりとなった。全体数が少ないため明らかなことは言えないが、午前よりも昼休みから午後にかけて利用数が多かった。

### 4.4 ヘルプデスクでの対応

実際に開室するまで、どのような留学生からどのような質問や相談が寄せられるのか想定することが難しく、Q&Aで用意していない質問はその場で調べながら対応を行なった。

また、具体的に学内外の関係部署に電話をして回答する、時間をかけて翻訳や書類記入をサポートするなど、実際は、Q & Aがあれば全て解決できる訳では



図1. 留学生ヘルプデスクの様子

なく、臨機応変に対応する必要があることも分かってきた。

ヘルプデスクを実際に運営し始めてから必要となった情報は、その都度資料を作成し、Q&Aにアップデートを行った。

## 5. 留学生ヘルプデスクで得られた成果

### 5.1 留学生等への支援、サービスの充実

ヘルプデスクには、日常生活、大学の設備・サービスについて質問・相談が多く寄せられ、これらに対するニーズが高いことが明らかとなったが、ヘルプデスク設置により、全留学生に対し、これらについてワンストップ的に対応できるようになったことは大きな成果である。特に、学内のことに関しては、新学期開始時は講義室の場所、ネットワーク接続の質問・相談が多くあるが、新学期の慌ただしい中、気軽に学生に相談することができるため、来日直後に必要とする情報を迅速に提供できるヘルプデスクが留学生の拠り所になっていることが推察される。日常生活において、留学生は、区役所の手続き関係など、日本人にとっても複雑な作業を日本語で行わなければならないこともある。ヘルプデスクでは、スタッフによっては、日本語、英語以外の言語で対応できるため、母語で対応してほ

しい学生は、Facebookでヘルプデスクのスケジュールを確認して来訪することも可能である。多様な言語で対応可能であることはヘルプデスクの強みで、留学生の満足度の高い支援場所となっている。

### 5.2 学内外の関係者との連携

学習支援、学生相談、キャリア支援などの相談が寄せられることを想定し、開室前より、学内の所掌部署である学習支援センター、学生相談・特別支援センター、キャリア支援センター、及び留学生支援に取り組んでいる附属図書館、文科系国際交流部署などと連携を深めていた。実際にヘルプデスクの活動が始まってから、留学生にこれらの部署を紹介するとともに、それぞれの部署の活動やイベントをヘルプデスクで留学生に紹介することで、留学生のニーズを知ってもらう機会となるだけでなく、GLCや留学生課の活動、役割についても認知され、部署間の連携事業につながるなど、副次的な効果ももたらされた。

また、学外の国際交流関係団体（公益財団法人仙台観光国際協会:SenTIA等）に留学生の支援を依頼（通訳、日本語講座等）したり、反対にSenTIA発行のパンフレットを設置するなど、連携しながら運営を行うことができた。またそのつながりから、仙台市文化観光局交流企画課から外国人を対象としたイベント（歌舞伎等）の情報をいただくこともあった。このように学内外の関係者の力を得ながら支援が包括的に行える体制を整えることができた。

### 5.3 留学生からの質問・相談の把握とそれに対する対応の蓄積

留学生から受けた質問・相談内容は、その都度Google Spreadsheetにどのように対応・回答したか詳細に記録しており、データの蓄積により、同様の質問が来てもすぐに回答ができる体制を整えるようにした。また担当時間内で解決できなかった相談内容のスタッフ間での引き継ぎを確実に行うことで、次に誰が担当してもこれまでの経緯やすべきことが確認できるようになっている。このGoogle Spreadsheetを基に、学期ごとにQ&Aを改訂するようしており、より充実した支援が提供できると考える。

## 5.4 学生スタッフの学び・成長

1年間で約20名の学生スタッフがヘルプデスクを担当したが、これらの学生にとって得たものは大きいと考えられる。先行研究にあった、「留学生と国内学生の協働」については、ヘルプデスクのシフトや新人スタッフの研修の際に、意図的に留学生と国内学生のペアまたはチームとしたことで、それぞれの強みを出し、弱みを補い合う姿がみられた。その他、教員が介入しなくてもLINE上で学生スタッフ同士が協力しあう姿がみられたり、留学生対応を行う中で、自主的に必要と思われる資料を作成したり、新しいサポートの提案があったり、自発的な活動を行うようになっていった。これらは先行研究の報告とも共通していた。学生スタッフからは、ヘルプデスク業務を経験することにより、現在の留学生支援の不十分な点の指摘や大学の更なる国際化の推進に対する意見やアイデアが出てくるようになり、教職員からは見えなかった部分を補ってくれる存在となっている。

さらに、学生スタッフは大学で雇用し、賃金を支払ういわば準職員としての扱いであった。出勤時に留学生課で課員に挨拶をする、出勤簿に押印する、遅刻はしないなど当たり前ではあるが、学内ボランティアやチューターとは異なり、常に大学スタッフとしての振る舞いが求められていた。このような経験を積むことにより、社会人基礎力やエンプロイアビリティ（雇用され得る能力）が養成されると期待できるが、この効果については今後検証していくことが課題である。

## 6. ヘルプデスクの課題

### 6.1 認知度

4月の開室に際して、3章で記述した通り広報を行ったが、認知度はすぐには高まらず利用者は限定的であった印象である。質問・相談の内容によっては、匿名性が守られる必要があるため、訪問者の情報としては、身分のみ記録していたが、それ以外の留学生の詳細は不明なままであった。12月の途中から、利用学生に日常的に利用するキャンパスについても確認をすることにしたところ、大半は川内キャンパスの学生であることが分かった。今後、他キャンパスの学生のアクセスをよくする仕組み作り及び川内キャンパスにい

る留学生のさらなる利用増加の工夫をする必要がある。

### 6.2 訪問者対応のない時間帯の業務

4月と10月以外は、訪問者が少なく、相談がない時間帯をどのように有効活用するかが課題となっている。新しくヘルプデスクを担当するスタッフには、Q&A、留学生ハンドブック、その他の設置資料をよく読み、相談の準備をするよう指導し、経験を積んだスタッフには、それぞれの得意分野にあった業務（ポスター作成、ヘルプデスク統計データ整理、Facebookの記事作成・投稿、翻訳等）の割り振りを行うようにした。また、これまでAAに依頼していた業務でヘルプデスク担当中でも訪問者がいないときに行えるもの（資料収集、データ集計等）は積極的にヘルプデスク担当者に割り振るようにした。しかしながら、依頼された業務がヘルプデスク担当時間内に終了しなかった場合、次の担当者への引き継ぎが難しい場合や、業務内容が正しく伝わっておらず混乱を招くこともあった。そこで業務依頼書を作成し、フォーマットに基づき依頼するようにした。

### 6.3 ピアサポートの課題

先行研究で挙げたピアサポートの課題の一つである、学生によって意欲や活動へのコミットメントが異なり、定期的なメンバーの入れ替えがあることは、ヘルプデスクを担当するAAの間でも実際に課題となっている。AA自体の活動は頻繁にあるわけではなく、ヘルプデスクの担当になったとしても訪問する留学生がいなければ、経験を積むことができず、やりがいも見出せずモチベーションの低下につながってしまう。また、ヘルプデスク業務が自分の思い描いていたイメージと異なったため辞めていくAAもいる。モチベーションを維持させるための工夫や、仕組み作りを検討しなければならないのはもちろんであるが、何割かは途中でAAを辞める可能性のあることを念頭に入れAAの雇用やヘルプデスクの運営を行う必要がある。

## 7. 今後の展望

### 7.1 ヘルプデスクの認知度・利用率の向上

今後の展望として、既にあるツールや広報手段の見

直しと改善を検討している。ヘルプデスクのFacebookでは、次週の開室時間や提供言語のお知らせと学外のイベントの情報を流していたが、今後の課題はニュースレター発行など記事掲載の回数を多くし、利用者の注目を集められるような情報ツールになるようにしていくことである。また、ヘルプデスクが設置されている建物の入り口に立て看板を置いているが、小さすぎて目にとまりにくいことがヘルプデスクスタッフからも指摘があった。より大きな看板にするとともに、看板に貼付するポスターについても分かりやすいものに変更することが必要であると考え。

また、認知度の低さの対応として、部局で実施されている留学生オリエンテーションなどでヘルプデスクについて紹介させてもらったり、他部局の留学生対象の掲示板や留学生が利用する施設（図書館等）にポスターを掲示してもらうこと、キャンパス内でのチラシ配布なども検討している。

さらに、これまで質問や相談を受け付けるだけの受け身な体制であったが、今後は、ヘルプデスク主催のイベント企画・実施（ワークショップ、キャンパスツアー等）をすることにより、認知度向上やより良い留学生支援につなげていくことを計画している。

## 7.2 他キャンパスへの拡大

今後は、ヘルプデスクが設置されているキャンパスのヘルプデスクの認知度向上と共に、それ以外のキャンパスにおけるヘルプデスクの展開も視野に入れて運営する。現在ヘルプデスクを担当している他キャンパスのスタッフからは、それぞれのキャンパスにおいてヘルプデスクを設置してほしいという強い要望が挙がっている。1年を通してヘルプデスクを担当したスタッフは経験、知識とも豊富であり、すぐにでも他キャンパスでの対応も可能である。他キャンパスの関係者と協議しながら準備を進めていきたい。

## 7.3 ピアサポートによる留学生支援の効果検証

ヘルプデスクを立ち上げて1年あまりであるが、ヘルプデスクにピアサポートを取り入れることの効果、課題などを包括的に検証する必要がある。具体的には、ヘルプデスクを利用する留学生側にとってのメリッ

ト、ヘルプデスクを担当する学生スタッフの成長や意識変容、留学生スタッフと国内学生スタッフの協働、学生スタッフとコーディネーターの協働、ヘルプデスクを運営するコーディネーターや大学にとってのメリットを明らかにすることで、改善などを行いながら、よりよいヘルプデスクの運営に繋げていきたい。

## 注

- 1) 2008年に福田首相（当時）により出された政策で、日本を世界により開かれた国とし、アジア、世界の間のヒト・モノ・カネ、情報の流れを拡大する「グローバル戦略」を展開する一環として、2020年を目途に30万人の留学生受入れを目指す。

## 参考文献

- 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, 118-134.
- 大西晶子（2013）「在日大学院留学生の学生相談資源利用の障壁についての検討」、『心理臨床学研究』31（5）, 788-798.
- 加賀美常美代（2010）「お茶の水女子大学ピアサポート体制の事例紹介—全学的取組と留学生支援を中心に—」、『大学生と学生』11月号, 22-28.
- 奇春花・石井治恵（2013）「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-」、『ウェブマガジン留学交流』28, [https://www.jasso.go.jp/ryugaku/related/kouryu/2013/\\_icsFiles/afieldfile/2015/11/19/201307kichunhwa.pdf](https://www.jasso.go.jp/ryugaku/related/kouryu/2013/_icsFiles/afieldfile/2015/11/19/201307kichunhwa.pdf)（閲覧2020/10/14）.
- 黒田史彦（2012）「留学生システムの構図」、『早稲田日本語教育実践研究』刊行記念号, 7-23.
- 正楽藍（2011）「第5章ピア・サポート活動としての留学生支援 高等教育の国際化の中で」、『RIHE』112, 57-74.
- 鈴木華子・舟木玲（2016）「<活動報告>ピアサポートデスクによる留学生への予防的支援：Ask Us Deskの取り組み」、『筑波大学グローバルコミュニケーション教育センター日本語教育論集』31, 183-195.
- 東北大学（2017）『2016年度東北大学留学生学生生活調査

- まとめ』東北大学高度教養教育・学生支援機構。
- 八若壽美子 (2014) 「多層的ピア・サポートシステムの構築：留学生支援の枠を超えて」, 『茨城大学留学生センター紀要』12, 41-54.
- 早坂浩志 (2010) 「ピア・サポートへの取り組み」, 日本学生相談学会編『学生相談ハンドブック』学苑社, 196-201.
- 堀孝文・太刀川弘和・石井映美・島田直子・竹森直・Adam Lebowitz・朝田隆 (2012) 「筑波大学保健管理センターにおける留学生の受信動向」, 『精神神経学雑誌』114, 3-12.
- 日本学生支援機構 (2018) 「大学等における学生支援の取組状況に関する調査（平成29年度）結果報告」, [https://www.jasso.go.jp/about/statistics/torikumi\\_chosa/2017.html](https://www.jasso.go.jp/about/statistics/torikumi_chosa/2017.html) (閲覧2020/10/15).
- 日本学生支援機構 (2020) 「2019（令和元）年度外国人留学生在籍状況調査結果」, [https://www.studyinjapan.go.jp/ja/\\_mt/2020/08/date2019z.pdf](https://www.studyinjapan.go.jp/ja/_mt/2020/08/date2019z.pdf) (閲覧2020/10/16).
- OECD (2020) *Education at a glance 2020: OECD Indicators*, Paris. OECD Publishing.
- Romano, J., & Hage, S. (2000). "Prevention and Counseling Psychology", *Counseling Psychologist*, 28, 733-763.
- 山田剛史 (2010) 「ピア・サポートによって拓かれる大学教育の新たな可能性」, 『大学と学生』11月号, 6-15.
- 横田雅弘・白土悟 (2004) 『留学生アドバイジング 学習・生活・心理をいかに支援するか』ナカニシヤ出版.