

## 【報告】

## ピア・サポートによる留学生支援 ー コロナ禍の経験を経た留学生ヘルプデスクの現在 ー

渡部 留美<sup>1)</sup>\*, 新見 有紀子<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に2019年4月に設置された「留学生ヘルプデスク」は2023年度で5年目を迎えた。本稿では、約2年間のオンラインでの実践を経た現在のヘルプデスクの利用者数や相談内容など現状の報告をおこなう。これまでに、国際サポートセンターとの協力体制によるヘルプデスクの開室場所の増設、主体的な交流イベントの展開、スタッフ間のコミュニケーションツールの導入・積極的な活用などによって、ヘルプデスクの認知度の向上、活性化に努めてきた。また、ヘルプデスクを担当する学生スタッフ（AA）へのインタビュー結果からピア・サポートの効果や課題について明らかにした。自分自身の経験をもとに留学生の役に立ちたい、自分の語学力を活かしたい、という動機があり、活動することにより社会人基礎力が身に付く傾向がみられた。一方で課題も挙げられたことから、今後のヘルプデスクの発展のためには担当教職員とAAとの定期的なコミュニケーションやフォローアップが不可欠であると考えた。

### 1. はじめに

日本では、外国人留学生の受入れ推進が政策として進められている。2008年に掲げられた「留学生30万人計画」の下、受入れ留学生数は2019年に31万人強に達した。ただしその後、2020年初頭から拡大した新型コロナウイルス感染症の影響により、海外から日本への入国制限が実施された結果、留学生の受け入れ者数は大幅に減少した。2019年には、312,214人だった外国人留学生数は、2022年度は231,146人となった（日本学生支援機構 2023）。東北大学での留学生数についても、2019年度に2,162人と過去最高を記録したが、パンデミックの影響を受け、2021年度は2,044人に減少した。2022年度から日本への留学生の入国制限が緩和されたことを受け、留学生数は増加に転じたものの、コロナ禍は、国際移動を伴う留学交流に多大な影響を与えてきた。

コロナ禍によって留学生数が減少したとしても、留学生は様々な問題に直面するため、支援をおこなっていく必要がある。コロナ禍によって大学における対面活動に制限が加えられた際には、オンラインによる留学生支援が国内の様々な大学で実施された。たとえば、オンラインでグループディスカッションをしたり、お

互いの言語を用いた交流を行ったり、折り紙等の文化交流活動を行うなどの事例が確認されている（新見・星野ほか 2021）。

東北大学においては、ピアサポートによる留学生支援として、学生スタッフによる「留学生ヘルプデスク」の運用をコロナ前の2019年4月から行ってきた（渡部他 2021）。そこでは、国内学生と留学生からなる学生スタッフが、留学生の生活面や学業面などあらゆる質問・相談に対して、対面のデスクにおいて支援を行い、ワンストップサービスの役割を果たしていた。コロナ禍においては、この「留学生ヘルプデスク」のサービスをオンラインツールを用いて継続的に提供してきた（渡部・新見 2022）。対面での支援に代わり、オンラインでも質問や相談に対応したり、ワークショップやイベントを提供することによって、利便性の向上が見られていた。その後、入国制限が緩和された2022年春以降は、オンラインでの支援のみの提供という形から、対面での支援の再開とともにハイブリッドで支援をする形へと運用形態を変更してきた。

本稿では、コロナ禍の経験を経て、対面とオンラインによる支援を併用させた現在の支援への発展の経緯に

\* 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  
投稿資格：1

ついて振り返り、新たな動きやヘルプデスクを担当する学生スタッフへの聞き取り結果の紹介を行うことで、ピア・サポートの効果や課題について実践報告を行う。

## 2. コロナ禍による制限緩和後の留学生ヘルプデスクの動き

### 2.1 2022年度の試み

#### 2.1.1 ヘルプデスクの活動

2022年度になり、外国人の日本への入国が緩和され、留学生が徐々に入国できるようになった。2022年3月9日には、東北大学教育・学生支援担当理事・副学長が学生に向けて通達した「令和4（2022）年度の授業実施について」において、対面授業とオンライン授業を併用することを奨励しつつも、学部1年生をはじめとする低学年次生が主に履修する全学教育科目においては、対面授業の持つ学習効果を鑑み、対面授業を全面的に実施することが発表された<sup>1)</sup>。

このように、留学生が少しずつキャンパスに戻って来たこと、対面による人的交流も活発になると予想されることから、留学生ヘルプデスクにおいても対面による実践の必要性が出てきたため、再開について検討を行った。検討の結果、対面とオンラインによるハイブリッド留学生ヘルプデスクを行うこととし、体制を

整え、22年6月から実施した。具体的には、11:00-14:00を対面、16:30-18:00をオンライン（Zoomのミーティングルームでの待機）として開室することとした。

ヘルプデスクが開始されたのは2019年度であったため、対面による経験は2019年度の1年間のみであった。加えて、その後の学生スタッフ（以降、AA）の卒業及び新規採用によるスタッフの入れ替わりもあり、再開時に対面ヘルプデスクの経験を持つAAは14名中わずか1名であった。オンラインヘルプデスク実施当時、質問や相談を受けた経験は少なく、留学生の日本での困りごとについて知識が少ないうえ、質問に対応することが初めてのケースがほとんどであり、多くのAAが手探り状態で留学生支援を行うということになった。また、ヘルプデスク自体の認知度も依然低く、対面ヘルプデスクを復活させたものの、利用数はオンラインヘルプデスク時に比べ、急増するというわけではなかった（図1）。

6、7月の2ヶ月間の実践を行い、夏季休暇期間に入ったが、春学期よりも留学生がより多く入学する秋学期に向けて、認知度向上のための仕掛けを施した。一つ目はオンラインから対面に戻した新入留学生のための生活適応支援プログラム「Welcome Week」での積極的なヘルプデスクの紹介である。キャンパスツアーや生活に必要なセッションの一部の実施をAAが

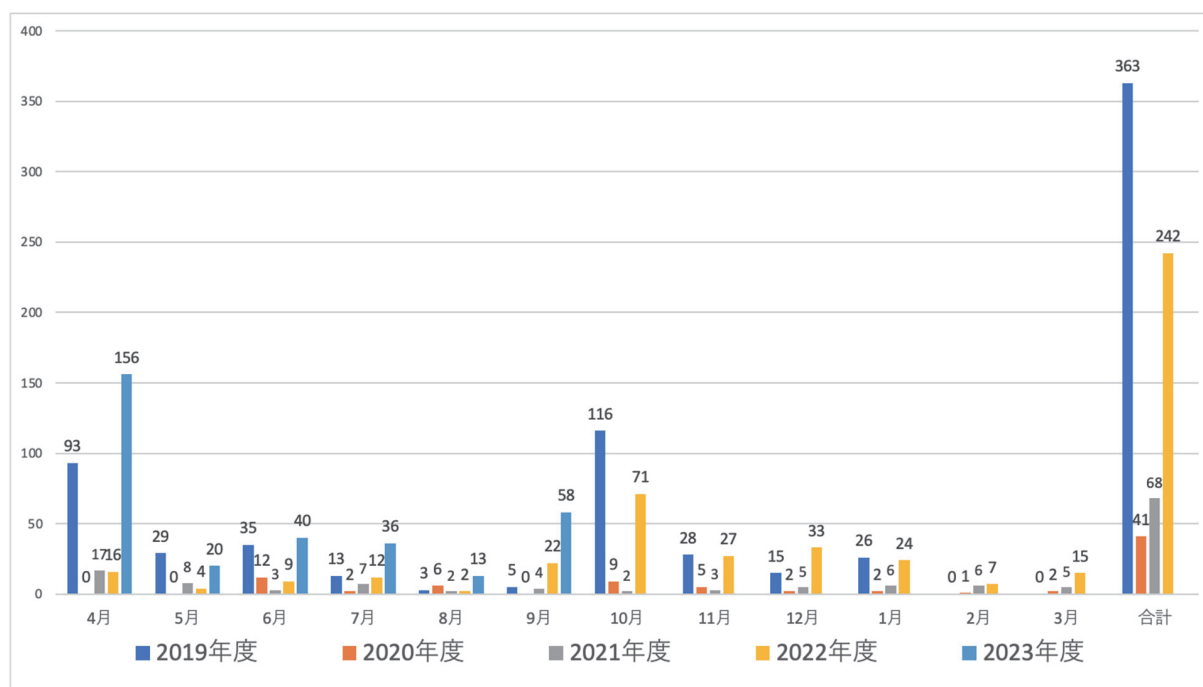


図1 留学生ヘルプデスク 利用者数

担当しているが、これらのプログラムの実施時に、担当している学生スタッフがヘルプデスクのスタッフであることを伝え、ヘルプデスクのチラシを配布し宣伝を行うようにした。二つ目は、対面による国際交流イベントの実施である。これはヘルプデスクの認知度向上だけでなく、孤立しがちな留学生同士のネットワーク作りの効果を期待し、実施したものである。10月には、留学生のサッカーサークルと合同でサッカーイベントを、11月には、ボードゲームイベントを実施したところ、それぞれ、20～30名の参加者を集めた。このように、質問を受けるという待ちの姿勢だけでなく積極的にヘルプデスクの存在を知ってもらう活動することで、留学生と接触することができ、留学生の生活状況や困っていることなどを身近に感じる、そしてそれをまた支援に活かせるというサイクルができたが、それも収穫の一つであった。その甲斐もあってか、秋学期には少しずつ利用者数も増加していった。

## 2.1.2 組織面での変化

大学の組織的な変化として、留学生、外国人研究者や教員を総合的に支援する国際サポートセンター（以降、ISC）が2022年4月に設置されたが、ISCとの連携も大きな起点となった。大学本部の置かれている片平キャンパスに、外国人研究者及び教員への支援を行う部署が、川内キャンパスに、留学生の支援を行う部署がそれぞれ設置された。そしてヘルプデスクは、ISCの提供するサービスの一部を担うという形となった。22年度の秋学期の留学生受入れ業務が落ち着いたところ、ISCの担当者から留学生の現状や支援状況について知りたいと連絡があり筆者の一人の渡部とISC担当者2名で話し合いの機会を設けた。そこで、ヘルプデスクがそれまで行ってきた留学生支援の実践や課題について情報提供と情報交換をおこなった。渡部からその場で、青葉山キャンパスにおけるヘルプデスクの実施について提案をおこなった。青葉山キャンパスには理工系部局や研究所があり、全留学生のうち、約半数の留学生は青葉山で学習・研究活動をおこなっている。ヘルプデスクの置かれている川内キャンパスから青葉山キャンパスは、地下鉄では1駅分であるが、それぞれのキャンパスが山の中腹にあるため、歩いて向

かうには時間がかかり、青葉山キャンパスの学生にとっては、気軽に利用できる環境にはない。この状態であれば多くの留学生に支援が行き届かないこと、兼ねてからヘルプデスクを担当しているAAからも青葉山設置について強い要望があることを伝えたところ、前向きな反応があった。予算についての問題もクリアになり、残すは設置場所の検討のみであった。AAにもヒアリングをおこない、地下鉄青葉山駅に近い、附属図書館農学分館のラーニングコモンズに通ずるエントランスのスペースがよいとの意見が多かったことから、これを第一候補とした。その後ISCのほうで図書館に交渉いただき、利用できることとなった。設置期間については、試行的にそれぞれの学期の繁忙期（3月末～4月、9月末～10月）とすることとした。

## 2.2 2023年度の試み

### 2.2.1 ヘルプデスクの活動

23年度は本格的に留学生が戻り、本学全体の留学生受入れ数はコロナ以前とほぼ同じ値まで回復してきた（2019年5月が2,162人、2023年5月が2,145人）。23年度のヘルプデスクの大きな変化は、ヘルプデスクの開催場所が3箇所が増えたことである。1箇所目は前述したとおり、22年度に準備をおこなってきた青葉山キャンパスである。留学生が入国を開始し始める3月最終週から開始し、来訪者が多く予想される4月末までの期間、午前11時から午後4時まで開室した。青葉山キャンパスには2018年10月に運営を開始した留学生と国内学生の混住寮（ユニバーシティハウス青葉山、通称UH青葉山）が6棟あり（留学生、国内学生定員それぞれ376名）、新入留学生の多くが入寮している。青葉山ヘルプデスクの設置された附属図書館農学分館は、このUH青葉山と地下鉄青葉山駅の間地点に位置し、アクセスがよい。UH青葉山は最大2年間入居できるため、新入留学生だけでなく、ニーズの変化した留学生も利用が可能である。

2箇所目は川内キャンパスの別の場所である。元々設置されているヘルプデスクは、川内キャンパスのなかでも北キャンパスと呼ばれるところにあり、全学教育科目や日本語の授業を受ける留学生、留学生課が所掌する交換留学生や国費留学生にはアクセスがしやす



い。しかしながら、文科系学部及び大学院（文学，教育学，法学，経済学）のある南キャンパスからは少し離れているため，これらの部局に所属する留学生にはあまり馴染みがなかったと考えられる。南キャンパスにはこれらの4部局が合同で運営する「国際交流オアシス<sup>2)</sup>」（「オアシス」と略記），が2019年度に開室されたが，それ以来様々な国際交流イベントが開催されてきた。その後コロナ禍やオアシス自体の場所の移転もあり，3年近く活動は休止状態であった。23年度から本格的に再開することとなり，オアシス担当者と情報交換を行なっている際に，週に1回オアシスでヘルプデスクを開室してはどうか，というアイデアが出たことから，関係者の承認を得て実施できることになった。23年度は春の受入れが落ち着いた5月から毎週月曜日は北キャンパスのヘルプデスクを開室し，オアシスで開室することとした。オアシスにはある程度のスペースがあり，テーブルや椅子，ソファが設置されており，ヘルプデスク開室時は部屋をオープンするため，ヘルプデスクを利用しなくても学生がチューター活動や昼食をとることができる。前期は23年度5月から7月までの3ヶ月間（合計12日間）開室した。利用者数は合計10人であったが，今後更なる利用があるよう，広報に力を入れたい。

## 2.2.2 ヘルプデスクの利用者数と質問・相談内容

2022年度および2023年度の質問・相談内容別件数を表1に示す。利用者数（図1）については，留学生が入学する時期の4月と9月が他の月と比べて多く，これまでと変わらない傾向がみられた。5月は急激に相談件数が減少するが，その2ヶ月後の6月と12月には国民健康保険の支払い案内が区役所から届く時期であり，質問・相談件数が再び増えている。質問や相談内容については，2019年度開始当初から大きな変化はみられないが，いくつか変わってきたこともある。一つ目は，SIMカードの購入希望者が増加しており，申し込みについて支援を求める留学生が増えていることである。SIMカードを取り扱う会社は複数あるが，よりお得なSIMであると，日本語のみの案内であることもあり，ヘルプデスクに通訳や翻訳の支援を求めにヘルプデスクを訪れる。その都度，ヘルプデスクのAAは日本語と

英語またはその他の外国語でサポートを行っている。

二つ目は，クラブやサークルへの加入を希望する留学生が増えていることである。グローバルラーニングセンターでは，留学生ヘルプデスクが設置される以前から，留学生向けのクラブ・サークル冊子（図2）を発行していたが，現在は，ヘルプデスクが発行するという形をとっている。これは留学生が多く入学する秋学期に備え，毎年夏頃に大学に所属する全てのクラブとサークルに，留学生の参加が可能かどうかを伺うメールを送り，可能な場合は語学等の条件や練習日，部費等について詳細をきき，この冊子に情報を明記している。連絡先等個人情報も掲載しているため，ウェブ上には掲載せず，留学生にはWelcome Weekやヘルプデスクにおいて冊子形態で個々に配布している。なかには，この冊子に情報が掲載されていないクラブ等への参加を希望する留学生もあり，その場合はヘルプデスクにおいて，AAが該当クラブへメールやSNSなど個別に連絡をする支援を行っている。

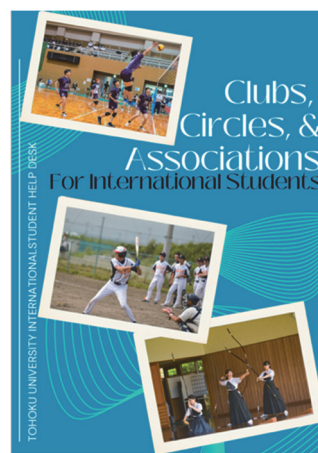


図2 留学生向けクラブ・サークル冊子

表1 2022年度および2023年度の質問・相談内容別件数

質問・相談内容	2022年度		2023年度						
	前期	後期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
役所の手続き	4	35	12	7	26	15	1	6	
宿舍、アパート関係	5	8	3	1	2	1	1	4	
日常生活	21	58	62	4	1	4	2	32	
経済面	1	8	4	1	1	0	1	3	
アルバイト、就職	5	5	7	0	2	1	1	1	
履修、日本語授業	9	16	33	1	3	0	2	2	
言語サポート	0	2	5	0	2	0	0	0	
大学の設備・サービス	4	16	20	1	0	3	0	1	
学生生活	8	11	30	2	0	4	0	8	
入学、その他	8	30	19	4	8	3	5	5	
合計	65	189	195	21	45	31	13	62	

### 2.2.3 AA間のコミュニケーション

ヘルプデスクを合計3箇所で行うことになったことにより、特に同時期に開室している場合は、それぞれの業務や留学生の利用状況などを共有したり、質問への回答を助言しあったりする必要が出てきた。22年ごろからヘルプデスクを担当するGLC AAの連絡ツールとして、Slackを立ち上げ利用してきたが、23年度からヘルプデスクの業務の項目ごとにチャンネルを立ち上げ、可視化した。現在、「schedule（スケジュール）」「question（質問）」「sns」「handover（引き継ぎ）」「working report（業務報告）」の5つのチャンネルがある。「スケジュール」は、シフト担当者が毎月の調整連絡を行うために使用するほか、自分の担当シフトの都合が悪くなったAAが代わりを探すためにも使用されている。また、AAが自分のシフトを忘れたために、ヘルプデスクに人がおらず、訪問した留学生が相談できない事案が発生することがあった。こういった事態を防ぐため、シフト担当者は前の週に次の週の担当者をSlackに流し、リマインドするようにしている。「引き継ぎ」はその名の通り、ヘルプデスクを担当していたAAが次の担当者へ業務の引き継ぎを行うために使用するチャンネルである。1回のシフトの担当時間は1時間半もしくは2時間であるため、業務を時間内で終了することができない場合がある。例えば、メールによる問い合わせが入っていたが、対面の相談があったため、回答作成が途中であることを伝える場合や対面で相談に来た学生に対し、回答がわからなかったもので、明日以降再度訪問してもらうことにした場合、または、メールで返信することにした場合など、このチャンネルを利用し次の担当AAに業務担当を引き継いでいる。「質問」は、ヘルプデスクに来た質問にたいし、回答が分からない場合、このチャンネルを使用し、他のAAや担当教員にアドバイスを求めることに使われる。また、留学生からメールで質問がきた際、AAが作成した返信内容案をここに流し、担当教員が確認している。対面の場合は、担当教員が回答内容を確認することはできないが、メールでの返信は、文字として記録に残ることから、可能な限り正確かつ統一した回答を提供できるようにするため、手間ではあるが担当教員が責任をもって確認するようにしている。「業務

報告」は毎回ヘルプデスクの担当が終了した後、勤務時間、業務内容、来訪人数の報告を義務付けている。これは、担当教員によるAAの勤務管理のためだけでなく、まれに報告書への記入漏れがあるため、この業務報告の人数と報告書の内容が合致しているか、後で確認することにも役立っている。「sns」はヘルプデスクが運営しているSNS（FacebookおよびInstagram）への投稿内容について共有するためである。担当教員がSNSに投稿してほしいイベント内容などをこのチャンネルに流したり、AA間でSNSに関する情報共有を行うことにも使用されている。

### 3. 学生スタッフへの聞き取りから考えるピア・サポートの意義と課題

次に、ヘルプデスクを担当しているAAへ行なったインタビューから、ピア・サポートによる留学生支援の効果や課題について明らかにする。

#### 3.1 方法

2021年10月から2022年2月にかけてヘルプデスクを担当した経験のあるAAのうち6名に対しインタビューを日本語または英語で行なった。インタビュー対象者は表のとおりである。インタビュー時間は20～40分で、あらかじめ用意していた項目について半構造化インタビューを行った。インタビュー対象者は表2のとおりである。

表2 インタビュー協力者

学生	課程・学年	留学生/国内学生	活動歴
S1	学部3年生	国内学生	2年3ヶ月
S2	学部4年生	国内学生	2年6ヶ月
S3	博士課程2年生	留学生	3年6ヶ月
S4	博士課程2年生	留学生	2年
S5	学部4年生	留学生	2年
S6	修士課程2年生	留学生	3年

#### 3.2 結果と考察

ここでは、以下の質問項目について結果を紹介する。

- ・学生スタッフとして留学生支援活動に参加した背景や動機
- ・活動することで得られたもの（知識、スキル、態度

など)

- ・活動をするうえで難しかったこと

#### 【活動に参加した背景・動機】

- ・英語が活かせる (S1)
- ・国際寮に住んでいるので、留学生の置かれた状況を知っておきたかった (S1)
- ・国際交流に興味があった (S2)
- ・留学生の友達のために何かしたかった (S2)
- ・英語も日本語もできるのでぴったりだと思った (S3)
- ・自分も留学生なので同じ留学生のために支援できると思った (S3)
- ・入学したての頃などたくさんの支援を大学やスタッフから得たので、今度は自分が他の学生を支援したかった (S5, S6)
- ・留学生生活で困難を経験したので、その経験が活かせると思った (S4, S5, S6)

#### 【活動で得られた知識・技術・態度】

- ・留学生の生活状況、留学生の文化、留学生の困っていること (S1, S2, S5)
- ・英語を使ってプレゼンテーションする能力 (S1)
- ・日本語能力 (S4, S5)
- ・察する能力 (S1)
- ・想像力 (S2)
- ・大学組織での働き方 (S1)
- ・大学についての情報 (S6)
- ・ポスター作成などデザインする能力 (S4)
- ・留学生からの質問に対し、正しい回答を調べ返答する能力 (S4)
- ・日本での生活 (ごみの捨て方など) (S4)

#### 【活動をするうえで難しかったこと】

- ・どこまで対応すべきか判断がつきにくいことがあった (S1)
- ・相談にくる留学生との距離の取り方 (S2)
- ・留学生スタッフとの協働 (S1)
- ・どのような内容でも同じ時給であった点に不満を感じた (S3)
- ・相談者が少なく、どのように認知してもらうか工夫

すること (S4, S5)

- ・キャンパスが違うため、移動が大変だった (S4)
- ・質問の回答を全てコーディネーターに確認してもらう作業、勝手に情報を掲載できないこと (S4)

まず、学生としてこの活動に参加した動機は、言語面である。留学生であっても国内学生であっても英語を使ってできる学内の業務は限られており、自分の語学能力を活かせる、また活かしたいという動機を持っていることがわかった。国際交流に関心があったり、交換留学から帰ってきた国内学生にとっては、自分の関心ごとが実践できたり能力が活用できるヘルプデスクでの業務が適していると考えようである。他方、留学生にとっては、自分自身が来日当初に苦労した経験や大学から受けた支援を思い出し、後輩をサポートしたい、といった動機があることも分かった。今回得られた結果は、「経験を活かしたい」「英語に触れたい」(鈴木・舟木 2016: 190)、「自分自身が助けてもらったのでサポートしたい」(八若 2014: 47)といった先行研究と同様であった。学内のピア・サポート活動がこういった思いや動機をもっている学生の受け皿になっている可能性は高い。

次に、活動を通して得られたものとしては、語学やプレゼンなど技術的なスキルを習得したり、自分がヘルプデスクで調べて教えることで、それまで知らなかった日本での生活情報を得ることもわかった。留学生が日本の情報を知るだけでなく、国内学生にとっては、保険や年金関係、在留資格関係など新しい知識を得ることができる。また、留学生が困っていることを察したり、適した回答を導き出す力を得た学生スタッフもいた。ヘルプデスクに来る学生のなかには、複数の質問を持ってくることもあれば、一つの質問から派生したり、話しているうちに別の質問が出たりすることもある。また学生スタッフと話していて、言い出しにくかった相談に発展することもある。ヘルプデスクを担当するにあたり、年に1回程度、AA研修の一環として、留学生の困りごとや、メンタルヘルス、話の聞き方などについてカウンセラーから講義を受けているが、知識として持っていたても、留学生支援を実践するなかで、こういったカウンセリング能力が培われる



こともあることがわかった。さらに、組織での働き方について知ったり、資料の作成やプレゼン能力など、社会人として必要な能力についても身に付ける可能性がある。これらの結果についても、「社会人として必要となる知識や対応を学ぶ機会」「異文化理解の視点を身につける」（鈴木・舟木 2016: 191）など、先行研究と合致するものが多かった。ヘルプデスクスタッフとしての活動はインターンシップとして機能し、エンプロイアビリティを高める可能性のあることがわかった。

最後に、活動をするうえでの困難であるが、多岐にわたっている。相談にくる留学生への対応については、どこまで支援すべきか、また、フレンドリーに接する必要があるが、あくまで大学スタッフとしての位置付けのため立ち位置が難しいと感じることもあるようであった。これについては研修において、メールアドレスを交換するなど個人的な接触はしないこと、友達になるなら業務外のときに行うこと、を伝えている。また、前述したとおりメールの問い合わせに対しては担当教員が回答案を確認、必要に応じて修正しているが、こういった方法にやりにくさを感じていることも明らかになった。ヘルプデスク業務では、さまざまな葛藤やジレンマを抱えることもことが推察される。「同じ学生である支援スタッフが大きな問題を抱え込む事態は避けなければならない」と黒田（2012:15）は述べているが、そうならないために、ピア・サポートを管理する大学教職員が付かず離れずの位置で支えることも求められるであろう。実際の現場でうまく対応したり、感情をうまくコントロールできるようになるには経験を積むことも必要であろう。そのために、デスクに座るAAはなるべく先輩と新人をペアで組むようにしたり、メンター制度をとりいれたりしている。また、留学生スタッフとの協働に困難を感じる国内学生もいるようであった。留学生、国内学生に限らず、仕事のスタイルは個々によって異なる。先輩、新人ペアにするのと同様にデスクに座るAAは、留学生と国内学生がペアになるようにシフトを組むようにしている。これは、ペアにすることによりそれぞれの持っている知識や能力を補い合うだけでなく、それぞれの持ち味や経験値が最大限に活かされたり、新しいものが生み出されることを期待しているためである。そのほか、報酬

や地理的な不便さに不満を感じている学生もいることが理解できた。いずれにせよ、AAの不満や不安が溜まらないよう、AAの声を取り入れながらヘルプデスク運営を行なうことが不可欠である。

#### 4. まとめと今後の展望

留学生ヘルプデスクは2019年度に設置されてから2023年度で5年目を迎えている。1年目は認知度も低く、手探り状態で進めてきた。その中で即座に生じた課題が、本学の4つあるキャンパス全体に平等に支援を行き渡らせることであった。そして2年目を迎えた2020年度から約2年間、ヘルプデスクは対面で実施することができなくなった。ヘルプデスクの利用者は激減し、停滞した状態が続いた。そのため、学生スタッフの経験値が下がり、ノウハウの蓄積がなされず、担当する学生スタッフのモチベーションの低下も引き起こした。ただコロナ禍での経験は悪いことばかりではなく、オンラインというツールを活かし、学生スタッフ同士が密な連携を行ったり、オンラインと対面をうまく併用し、ヘルプデスクから遠く離れたキャンパスの学生にも参加が可能となった。これはコロナを経験しなければ存在しなかった支援方法である。対面のヘルプデスクが復活して約1年半を経た現在、受入れ繁忙期は、2か所のヘルプデスクでの質問・相談対応を行い、ヘルプデスクの訪問者数が減少する時期には、各種イベントを提供し、孤立化を防ぐなど間接的な留学生支援を行なっていくという流れが定着しつつある。図1に示すとおり、開始当初に比べ、利用者数は確実に伸びている。

2022年度に全学レベルで設置された外国人支援を担うISCの設置もヘルプデスクにとっては追い風になっている。ISCのサービスのうち、留学生の日常生活を支援するという部分を全面的にヘルプデスクが担うことにより、留学生だけでなく、学内関係者への認知度向上にも役立っている。2023年9月上旬に行われたISCとGLC AAのミーティングでは、留学生支援についてそれぞれの立場から意見交換がなされ、留学生支援の更なる発展について情報交換を行なった。学生スタッフにとっても、ヘルプデスクの重要性や担当者としての責務について今一度確認することができたよう

に感じる。

しかしながらこれでヘルプデスクの支援体制が完成したわけではない。現在は、大学で実施している留学生学生生活調査結果等のデータや提供する側の考えのみでヘルプデスクの支援内容を決めているが、今後は、利用者である留学生への聞き取りやアンケートをおこない、利用場所や時間についての希望、サービス内容の満足度や支援内容の要望などを聞く機会を設けたいと考えている。さらに、表3に示すとおり、対面による支援が通常になってきたことから、オンラインを使用する利用が現状はない状態が続いている。代わりに、メールやSNSへの問い合わせなども少しずつ増えていることから、今後どのようなツールで支援をおこなっていくか、利用傾向をみながら検討する必要がある。

表3 ヘルプデスク利用手段

方法	22年	23年前期
Zoom	3	0
email	25	52
対面	32	270
SNS	1	1
合計	61	323

2023年10月現在、20名のAAがいるが、11名の留学生（マレーシア、韓国、フィリピン、インドネシア、米国、中国、インド）と9名の国内学生が活動している。また所属学部・研究科や課程も多岐に渡っており、多様性に富んでいる。ヘルプデスクで留学生と国内学生が2人で対応する際、日本での留学生としての経験の有無や日本語や英語などの言語能力差により、留学生への対応方法や回答内容に考えの相違が生じることもある。それを防ぐためにはコミュニケーションを密に取り、相互理解ができていくか常時確認していくことが重要である。一方で、多様性から生まれるものは無限大であると理解することも不可欠である。3で述べたインタビュー結果からも、AAは自分自身の経験をもとに留学生を支援したいという気持ちが高いことが明らかとなっているが、担当教職員は、学生スタッフ

のモチベーションを維持させるための努力を惜しんではならないだろう。さらに、ヘルプデスクは、単なる学内アルバイトではなく、社会人基礎力、国際的な環境で働くためのスキルなどを身につける、学生が成長していくための場でもあると捉えることも重要である。

大学教職員が持ち得ないスキルや経験でもって思いつかないようなアイデアやパワーが今後も出ること期待をしつつ、AAを教職員のマンパワーを補う人材と見なすのではなく、かけがえのない存在として学生の成長を見守っていくことが教育者としての役目である。それがひいてはヘルプデスクのさらなる発展、よりよい留学生支援の継続につながる。

## 謝辞

ヘルプデスクを担当しているAAの皆さん、インタビューに協力いただきました皆さんに感謝申し上げます。

## 付記

東北大学高度教養教育・学生支援機構の研究倫理審査を受けている（令和2年審査，研究題目：学生相互支援［ピア・サポート］による留学生支援に関する調査）。インタビュー協力者には研究利用について許諾を得ている。

## 注

- 1) <https://www.tohoku.ac.jp/japanese/2022/03/news20220309-02.html>（閲覧2023/9/19）
- 2) [http://web.tohoku.ac.jp/international\\_oasis/](http://web.tohoku.ac.jp/international_oasis/)（閲覧2023/9/19）

## 引用文献

- 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, pp. 41-54.
- 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, pp. 7-23.
- 日本学生支援機構（2023）「2022（令和4）年度外国人留学生在籍状況調査果」, <https://www.studyinjapan.go.jp/ja/statistics/zaiseki/data/2022.html>（閲覧



2023/10/1)

- 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，pp. 183-195.
- 新見有紀子・星野晶成・太田浩（2021）「ポストコロナに向けた国際教育交流：情報通信技術（ICT）を活用した新たな教育実践より」『留学交流』，120，pp. 99-264.
- 渡部留美・新見有紀子・末松和子・渡邊由美子（2021）「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-」，『東北大学高度教養教育・学生支援機構紀要』第7号，pp. 345-355.
- 渡部留美・新見有紀子（2022）「ピア・サポートによる留学生支援-東北大学留学生オンラインヘルプデスクの試み-」，『東北大学高度教養教育・学生支援機構紀要』第8号，pp. 259-268.

