



Title	留学生サポート・デスクー年の軌跡
Author(s)	青木, 麻衣子; 高橋, 彩
Citation	北海道大学留学生センター紀要, 13, 118-134
Issue Date	2009-12
Doc URL	<a href="http://hdl.handle.net/2115/45686">http://hdl.handle.net/2115/45686</a>
Type	bulletin (article)
File Information	BISC013_008.pdf



[Instructions for use](#)

## 留学生サポート・デスク 一年の軌跡

青木麻衣子・高橋 彩

### 要 旨

本稿は、北海道大学留学生センターに2008年11月に設置された「留学生サポート・デスク」の一年を振り返り、その活動と実績を報告するものである。留学生サポート・デスクは、ピアサポートを実践する、留学生による留学生のための支援制度である。留学生数の急増を背景に、全学的かつ組織的な支援の提供を目的に設置された。デスクには、常時、2名の「先輩」留学生が勤務している。主な業務は、留学生からの各種問い合わせへの対応であるが、これまでに、「ブック・エクスチェンジ・ウィーク」や「こんにちはウィーク」等、様々な催しも企画・実施してきた。今後、「留学生30万人計画」の下で留学生数の増加が見込まれるなか、大学をはじめとする各教育機関では、留学生に対する効率的かつ組織的な教育支援の提供が求められている。本稿が示す留学生サポート・デスクの実践は、同様のサービス・支援の提供を考える他機関、また行政や地域コミュニティ等にとって一定の示唆を提供するものとする。

〔キーワード〕 留学生支援・相談、ピアサポート、留学生サポート・デスク

### 1. はじめに

北海道大学留学生センターに、留学生サポート・デスクが設置されてから、約一年の歳月が経過した。近年、多様な学生支援の重要性が認識されているが、言語、習慣、文化など、日本人学生とは違った支援や配慮が必要となる留学生に対しては、より多面的・複合的な支援が求められる。よって留学生支援においては、留学生同士、あるいは日本人と留学生との学生間におけるピアサポートの重要性が早くから認識されてきた。例えば、学業や学生生活面では「チューター制度」が、生活や交流など幅広い環境充実面においては留学生会や国際交流サークル等学生による自主性の高い活動が、様々な大学で行われていることは言うまでもない。

北海道大学では新たなピアサポートの形態として、全学的、組織的かつ制度的な留学生への支援を提供する「留学生サポート・デスク」を設置した。学生間のピアサポートは組織改善や学生への教育効果の面での評価がある<sup>1</sup>が、支援者の人的充実という実務面でも意味がある。大学の「国際化」の名の下に留学生数の急速かつ継続的な増加が求められるなか、教職員の増員には限界があるという現在の状況を鑑みると、すでに「先輩」学生として在籍する留学生を活用した、留学生による留学生のための包括的・組織的な教育・生活支援体制の構築が、各大学にとっての大きな「戦力」の一つとなることは間違いない。

本稿は、北海道大学留学生センター（Hokkaido University International Student Center：以下 I S C）の留学生サポート・デスクのこれまでの一年を振り返り、その活動と成果を紹介する。そして、サポート・デスク設置が、留学生支援、I S C および留学交流課（事務組織）、デスクスタッフ自身に与えた影響を考察するとともに、今後の課題についても考えてみたい。「留学生30万人計画」推進の下、留学生数の増加が見込まれるなか、北海道大学の事例が各大学・教育機関に何らかの示唆を提供することに微力ながら貢献できれば幸いである。

## 2. 北海道大学における留学生の概況

北海道大学には、2009年5月現在、990名の留学生が在籍している<sup>2</sup>。昨年の同時期（2008年5月）と比べても、その増加は著しく、わずか1年で約120名の増加があった<sup>3</sup>。

他大学同様、北大でも中国、韓国をはじめとするアジア地域からの留学生が多く、その割合は全体の約8割を占めている<sup>4</sup>。しかし一方で、全体的に見ると、ヨーロッパ、アフリカ、アメリカ等様々な地域・国からの留学生を受け入れていることも一つの特徴として指摘できる<sup>5</sup>。

このような状況は、中国や韓国など同胞留学生を多くかかえる国が存在する一方で、その国・地域出身の留学生が一人もしくは数名という国・地域も多く存在することを示している<sup>6</sup>。特に後者の場合、同胞の「先輩」から「後輩」に情報が伝達されるということが非常に難しく、その学生が「孤立」しないよう、十分な配慮が必要とされる。

男子学生・女子学生の割合はほぼ同数であるものの、男子学生の方が若干多い<sup>7</sup>。また、理系と文系では理系の方が多く、全体の約6割が医学、

歯学、理学、工学等の理系学部・研究科に在籍する。さらに、学部と大学院とでは、大学院に在籍する学生の方が圧倒的に多く、全体の約7割を占めている<sup>8</sup>。

大学院生が多いということは、学生の多くが、母国で、もしくは日本を含む外国ですでに大学を卒業した経歴を持ち、比較的年齢層が高いことを意味している。これはすなわち、肯定的に捉えれば、各研究科には、多様な学問的背景・経験を持った人々が在籍しており、日本的あるいは他国・地域からの人々の多様な知見・視点から物事を「捉え直す」きっかけが提供されていると考えられる。しかし一方で、学生によってはしばしば「日本のやり方」が理解できず、「文化翻訳」<sup>9</sup>等の支援が必要とされる可能性もある。

また、大学院生は、研究生や学部生とは異なり、比較的長期に在籍することを視野に入れた留学を予定していることが多く、家族の呼び寄せや滞在、子どもの保育・教育について等より生活・地域に密着した情報も必要としている。実際、2009年1～2月に実施した調査では、理系学部・研究科では、調査に参加した学生の約半数、医系学部・研究科では、約6割が既婚者であり、子どもを持つ者も多い<sup>10</sup>。日本語母語話者にさえ、時には煩雑な手続きを踏まなければならない公的手続きを、特に日本語能力の十分でない留学生一人でこなすのは、非常に困難であり、相当の支援が必要とされる。

現在、北海道大学では、理学部や工学部を中心とする理系研究科で、英語を教授言語とするプログラムが実施されている<sup>11</sup>。そのため、日本語でのコミュニケーションに際し、何らかの支援を必要とする学生も少なくない。多様な背景・経験を持った留学生がますます増えることが予想されるなか、少なくとも日本語および英語で、幅広い要求に応えられる効率的・包括的な留学生支援が求められている。

### 3. サポート・デスク設立の背景とその業務

#### (1) サポート・デスク設立の背景

留学生サポート・デスクがISCに設置されたのは、2008年11月のことである。留学生の受け入れおよびその後の対応には、日本人学生と同様、基本的に各学部・研究科ごとに対応するため、彼・彼女らに不便・不都合が生じた場合、各学部・研究科の事務（教務担当等）や（留学生受け入れ）

担当・指導教員等が対応を迫られるケースが少なくない<sup>12</sup>。

留学生自身にも、例えば日本語での事務文書の通訳・翻訳や、日本語がある程度理解できれば必要としない日常生活上の質問等で担当・指導教員を煩わせたくないとの思いはあるだろう。しかし実際に、渡日したばかりの、特に大学院生がまず頼りにできるのは担当・指導教員であり、また、同胞の、相談できる「先輩」留学生が存在しないような場合、留学生自身の意志・意向にかかわらず、担当・指導教員等に質問せざるを得ないとの状況も生じている。

確かに、各学部・研究科での教育・研究についての事項は、それらを正確に理解している各学部・研究科でないと、具体的な指示・支援を提供することは難しい。しかし、住居や生活全般にかかわる事柄等、留学生全体にかかわることに關しては、学部・研究科の枠にとらわれず、全学的に一括して支援を提供することも可能である。留学生数の増加に伴い、より効率的・包括的なサービス・支援の提供が求められるなか、大学は、新たな組織・体制の構築を必要とされるようになったのである。

2008年夏、恒常的に留学生に対する各種助言・情報提供を行うことを目的に、留学生サポート・デスク設置に向けて準備が始まった<sup>13</sup>。そして10月にはISC内でサポート・デスクの設営、スタッフの募集と研修が行われ、11月中旬には、実際の業務が開始される運びとなった。この支援形態と実際の運営方法や業務は、留学生センター教員と留学交流課（元留学生交流室）職員がともに議論して作り上げた。留学生にとって最も役に立つ形態の支援を目指したことは言うまでもないが、大学にとってもより効果的・効率的に支援提供できることを念頭に置いた。サポート・デスクの実際の運営にも、教員と職員が共同であたっており、これが本学のピアサポートの一つの特色であるといえるだろう。

後述するが、2008年11月の設立以降、留学生サポート・デスクは、北大留学生にとって必要不可欠な存在となりつつある。それは、これまで各学部・研究科では聞きづらかった生活上の些細なことを、日本語、中国語もしくは英語で、いつでも気軽に質問できるようになったという事実も然ることながら、サポート・デスクを通して大学やISCをより身近なものに感じられるという精神的側面も大きいだろう。また、サポート・デスクスタッフにとっても、大学で働くという利益のほかに、留学生のために仕事ができるという心理的満足感が、この仕事の大きな魅力となっているよう

である<sup>14</sup>。

以下では、サポート・デスクの主な業務とこれまでの実績について、少し具体的に見ていきたい。

## (2) サポート・デスクの主な業務

留学生サポート・デスクは、留学生センターの入り口を入ってすぐのところに設置されたガラス張りのコーナーである。事務室（留学交流課）のすぐ隣に位置し、サポート・デスクの入り口が留学交流課のカウンター前の通路につながっていることから、留学交流課に用のある学生もデスクを「通過」することが多い。

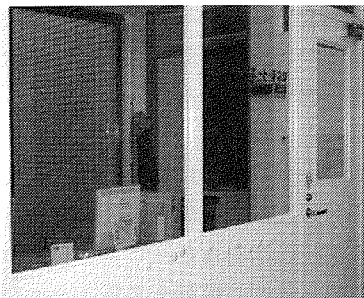


写真1 サポート・デスク

サポート・デスクには、平日の午前9時から午後6時まで、常に2名の「先輩」留学生スタッフが勤務している。

様々な国・地域からの留学生に対応で

きるよう、スタッフには、日本語と英語もしくは中国語でのコミュニケーション能力が求められる。また、札幌での日常生活や大学での学業・研究生活に一定程度「精通している」必要もあることから、すべてのスタッフが大学院生である。一日三交代制で、一人当たり3時間の勤務を、各自が1週間に2～3回担当することになっている。

サポート・デスクスタッフの主な業務は、表1に示したとおりである。生活情報や留学生センターで実施されている日本語クラスについての問い合わせにはもちろんのこと、資格外活動許可申請方法の案内や賃貸住宅の入退去手続き書類等の申請・作成の際の手助けもしている。また、家族の呼び寄せや国際免許証について等の「よくある質問」をもとに、留学生の視点から情報収集も行っている。さらに、札幌市で今年（2009年）の7月に変更になった新ゴミ出しルールのブックレットや北海道大学生協同組合、地域コミュニティの交流行事等のパンフレット、チラシ等も、適宜、サポート・デスクで配布している。

表1 サポート・デスクスタッフの主な業務

- |                           |
|---------------------------|
| ① 問い合わせ対応                 |
| ② 各種申請書類・手続き書類等の作成支援      |
| ③ 賃貸住宅の入退去手続き支援           |
| ④ 翻訳サービス（日本語による通知・案内等の翻訳） |
| ⑤ 留学生に役立つ情報の集積・提供         |
| ⑥ 学内の電話通訳                 |
| ⑦ その他                     |

これらの相談・対応業務を円滑にこなすには、まず、先に言及したコミュニケーション能力や留学生としての視点や経験、丁寧な対応を心掛ける態度等が要求される。また、情報の定期的な更新やその共有、事務能力の向上も求められる。留学生センターでは、このような知識・技能の更新・維持向上を図るため、サポート・デスクスタッフが一同に会する連絡・研修会を一月に一度、勤務後の午後6時10分から1時間程度で実施している<sup>15</sup>。

連絡・研修会では、担当教員および留学交流課の担当職員が、その月の問い合わせ件数やその傾向、留学生の問い合わせ内容で特に注意が必要と思われること等を伝え、スタッフが共有すべき情報を提供すると同時に、留学生がどのような支援を必要としているのか、それに対してサポート・デスクでは何ができるのか等を自ら考え、話し合う場も設けている。もちろん、連絡・研修会でスタッフから提案された事柄をすぐに実現するのには、困難な場合もある。しかし、留学生の声を直接に、間接に自らの活動に還元していくことができるのも、サポート・デスクのようなピアサポートの利点の一つだと考える。

### (3) これまでの実績

2008年11月から2009年10月までの1年間、サポート・デスクの対応件数は総計3,200件以上にのぼった。もっとも頻繁にあった事項は、図1に示したように、「留学交流課職員への引き継ぎ」、「ISCで実施している日本語コースに関する質問」、「資格外活動許可申請書用紙の希望」であった。また、「外国人留学生賃貸住宅連帯保証制度」関連の質問・相談や、場所案内、奨学金やイベント情報についての問い合わせも多い。

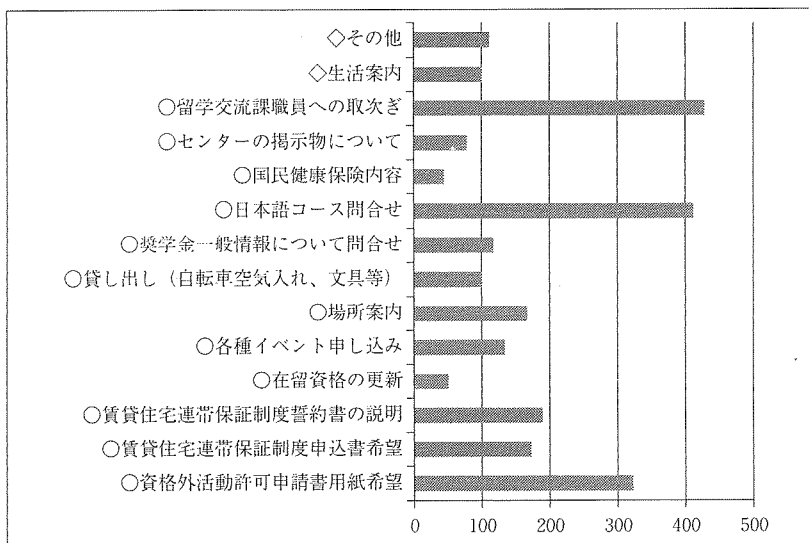


図1 サポート・デスク対応件数 (よくある問い合わせ項目別)

現在、資格外活動許可申請の案内書類や外国人留学生賃貸住宅連帯保証制度の申請書は、I S CのHP上での提供だけではなく、サポート・デスクでも配布している。サポート・デスクスタッフは、それらの申請書の内容や申請にあたって準備すべき必要書類等を、窓口に来た学生にわかりやすく説明する任務を負っている。もちろん、実際の申請書の受け付けは、学生に任せることはできない。しかし、その前段階での書類の配布およびその一般的な申請方法の説明をデスクスタッフの業務にすることにより、留学交流課の事務作業を軽減するだけでなく、訪ねて来た学生にも、サポート・デスクスタッフが対応可能な言語で丁寧に説明できる。

また、図1に示した、これらの項目からわかることは、学生の所属学部・研究科を問わず、留学生全般に必要な情報・支援の提供がいかに重要かということである。各種申請書類の希望はもちろんのこと、奨学金や場所案内、生活情報案内等、学生生活を送る上で必要不可欠な事項について、幅広く問い合わせがある。また、件数的にはそれほど多くはないものの、公共料金の払い方やインターネットプロバイダとの契約方法、クレジットカードの加入等、かなり生活に密着した質問も聞かれているようである。

しかし、これらの相談・質問は、一年間を通して満遍なく多いわけでは



ない。図2は、サポート・デスクへの問い合わせ件数を、月ごとの項目別に示したものである。

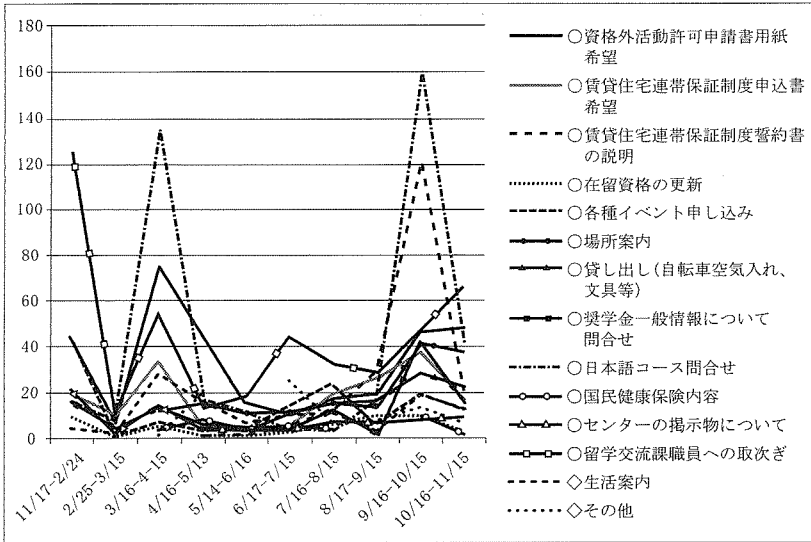


図2 サポート・デスクへの問い合わせ件数 (月ごとの項目別)

ここから、新入留學生が来札する3月中旬から4月中旬までと9月中旬から10月中旬までの問い合わせ件数が、他の月に比べ、圧倒的に多いことが分かる。特に、例年、後期入学の留學生が多いことから、9～10月の件数は、群を抜いている。また、留学交流課職員への引き継ぎや資格外活動許可申請に関する問い合わせが、比較的平均的にあるのに対し、この時期には、賃貸住宅連帯保証制度や日本語コースに関する質問等の時期的事項が多くなっている。

以上のように、ISCサポート・デスクの設置は、多くの留學生に留學生生活全般にかかわる事項を気軽に質問・相談できる環境を提供し、また、資格外活動許可申請や賃貸住宅連帯保証制度の案内に見られるように、留學生個人のニーズにより一層配慮した説明・対応を可能にした。このような環境整備には、ISCおよび留学交流課も、実際の事務能率の向上等で一定の恩恵を被っている。

しかしながら、これらの対応件数に時期的な「ムラ」のあることを鑑み

ると、比較的問い合わせ件数の少ない時期の「業務」をどのように創出できるかが課題といえる。サポート・デスクではこれまで、ISC教職員やデスクスタッフのアイデアをもとに、種々の取り組み・行事を企画・実施してきた。そこで次に、それらの活動について見ていきたい。

#### 4. 新たな活動の模索

サポート・デスクでは、現在、閑散期の活用により留学生支援の充実を図るため、いくつかの取り組み・行事を企画・主催している。これらはいずれも、①留学生サポート・デスクの存在を知る機会を提供する、②日本語クラスを履修していない等の理由でこれまでISCにあまり来たことのなかった留学生に足を運んでもらい、ISCやサポート・デスクの活動を知ってもらう、③留学生同士、さらには留学生と日本人学生との交流の場を提供するという目的を持っている。ここでは、それらの行事について、その内容を紹介する。

##### (1) ニュースレターの発行およびISCホームページでの情報発信

サポート・デスクでは、これまでに三回、ニュースレター「こんにちは (Konnichiwa)」を発行してきた<sup>16</sup>。A4で1枚にまとめられたニュースレターは、片面が日本語で、またもう片面は英語で記載されている。これまでは、毎号、デスクの紹介記事とともに、一つもしくは二つのテーマで合計四つの記事が掲載されてきた。テーマはその時々に合わせて、例えば夏休みにした方がいいこと、サポート・デスクで行っているサービス等、ニュースレター編集担当のスタッフにより決められる。

記事の執筆は、デスクスタッフ以外の留学生・日本人学生にも、広く協力をいただいている。しかし、記事の編集と翻訳、レイアウトは、教員の監督の下、担当スタッフが責任を持って行うこととなっている。完成したニュースレターは、サポート・デスク、ISCでの配布、ISCホームページへの掲載はもちろんのこと、各学部・研究科にも依頼し、掲示・配布してもらっている。

一方、ISCホームページでの情報発信は、1週間に一度程度の割合で行われている。ホームページ担当のスタッフが、その週の前後に行われた／行われる行事等について紹介したり、それらの注意事項についてわかりやすく説明したりする場として使われている。具体的には、例えば、奨学

金の説明会や応募締め切りについての案内、ISCやサポート・デスクが行う／行った行事の案内やお礼、公営住宅の申請方法等よくある質問に対する回答等を掲載している。

## (2) 「ブック・エクスチェンジ・ウィーク」

「ブック・エクスチェンジ・ウィーク」は、その名のとおり、北海道大学に在籍する留学生、日本人学生および教職員に、本を交換する「場」を提供する催しである。開催期間は全体で3週間で、2週間の回収期間と1週間の配布期間により構成される。

サポート・デスクでは、その開催にあわせてポスターやちらし等を作成し、2週間の回収期間中に、もう読まない本、必要のない本のある学生、教職員がそれらをデスクに持ってきてくれるよう、周知する。また、その後1週間の配布期間では、デスクの前に長机を用意し、デスクから見える位置で、回収した本や雑誌の提供を行う。

「ブック・エクスチェンジ・ウィーク」に参加する条件は、北大生・教職員であることのみである。また、持ち込める本や雑誌には、①日本語の教科書、②書き込みの多いもの、③公序良俗に反するものは不可との制約がある。さらに、なるべく多くの人に関心を持ってもらうため、本の配布に関しては、原則として一人5冊を上限とするとのお願いも理解してもらうよう努力している。

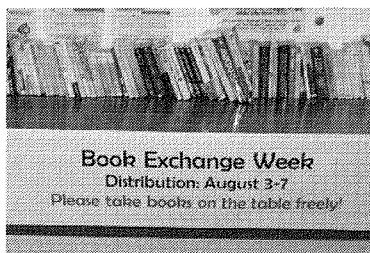


写真2 ブック・エクスチェンジ・ウィーク

これまで、第1回「ブック・エクスチェンジ・ウィーク」は、夏休みの始まる前の8月上旬に、第2回は、後期新入留学生が札幌・大学での生活に慣れてくる11月上旬に実施した。どちらも盛況で、配布期間にはすぐに本がなくなってしまうとの事態も発生した。今後は、2カ月に一度のペースで、一年に5～6回程度の開催を予定している。

## (3) 「リユース」と「こんにちはウィーク」

「リユース」および「こんにちはウィーク」はともに、ブック・エクスチェンジ・ウィークの「もの」版と言ってよいだろう。「リユース」は、

自分ではもう使わないけれどもまだ使える、一人では持ち運びが難しい大型家具や家電等の物品提供に関する「情報の媒介」となる取り組みである。一方、「こんにちはウィーク」は、「リユース」と同じコンセプトを持ちつつも、物品提供者が自分で留学生センターに持って来られる品物を、ブック・エクスチェンジ・ウィーク同様、2～3週間の回収期間時に回収し、1週間の配布期間で提供する催しである。

「リユース」対象の大型家具・家電の提供を希望する北大生および教職員は、まず、留学生サポート・デスクを訪問し、その物品情報を、「掲示シート」に記載しなければならない。物品の遣り取りには当然、その物品の提供者・被提供者間で事前に連絡を取る必要がある。しかし、名前や連絡先を掲示すれば、それが、不特定多数の人の目に触れることは必至である。サポート・デスクは、そのような状況を考慮し、物品提供者の希望に応じ、個人情報デスクで預かり、物品の受け取り希望者のみに伝達するまさに「媒介人」の役目を担っている。サポート・デスクでチェックを受けた「掲示シート」は、毎週決められた日時から一定期間、留学生センターの掲示版一角に掲示することになっている。

「リユース」の実施に際して、特に注意が必要とされる点は、上記のように、サポート・デスクが、あくまでも「情報の媒介」のみを行うことである。受け渡しまで含めたすべての行程にサポート・デスクが立ち会い、学生が必要とする支援を提供することは不可能である。そのため、物品情報を提供するにあたっては、①火の出るもの、②生もの・生き物、③壊れていて今すぐには使えないものの持ち込みを禁止し、それらに同意した上で掲示を行うことを了解してもらう等、物品の遣り取りに関わる不都合がおこらないよう、細心の注意を払っている。

このような物品提供情報の掲示は、すでに個人依頼ベースで学内の掲示板等でも行われている。また、留学生のみを対象とした生活支援物品の提供についても、北海道庁がその窓口となり、すでに何年も実施されてきたという歴史がある。しかし、学内の掲示板は、あくまでも「掲示版」であり、物品提供希望者は、名前や連絡先等の個人情報を掲示することが求められる。また、留学生に対する生活支援物品の提供も、物品提供者である市民の方々との遣り取りには当然日本語が必要とされ、英語コース等に在籍する、日本語がそれほど得意ではない留学生にとっては、非常にハードルが高いと言わざるを得ない。この報告の執筆時点では、まだ「リユース」

掲示板活用の実績がないが、サポート・デスクが提供するこのようなサービスは、留学生の視点を生かした／考慮した、留学生のための支援として、今後、その活用が期待される取り組みだと考えられる。

一方、「こんにちはウィーク」は、3週間という期間限定で行われることから、リユースに比べ、イベント的性格が強い取り組みである。北大生および教職員であれば、基本的に物品の提供が可能であるが、衛生上の理由から、こちらにも、①タオルやシーツは未使用のもの、②食器や衣服はきれいに洗ったもの、③食物や化粧品等、身体に直接入れる／つけるものの持ち込みは不可との制約を設けている。

第1回「こんにちはウィーク」は、後期新入留学生の渡日にあわせ、10月中旬から下旬にかけて行った。在校生や教職員からは衣類・日用品等が回収

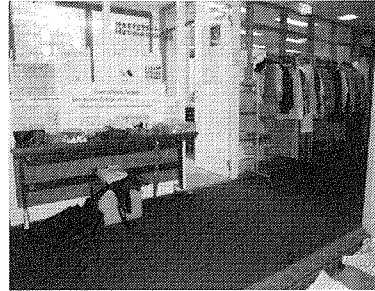


写真3 「こんにちは」ウィーク

された。また、新入留学生からは、スーツケース等の提供もあった。実施前には、新規渡日者は、食器やタオル等の日用雑貨の提供を求めているのではないかとの予想を持っていたが、その実施に際して留学生に意見を聞いたところ、一人暮らしの学生の場合、日用雑貨よりも衣類等、いくつあっても困らないものが交換できる／もらえる方がうれしいとの声もあった。衣類やかばん、食器等を含め、配布期間には、回収された200点を超える品物が陳列されたが、そのほとんどが留学生の手に渡っていった。

また、これらの活動のほかに、2009年後期には新入留学生のオリエンテーションで、サポート・デスクスタッフによるポスター・セッションも行った。新ごみ出しルールや防災知識、冬の生活に関する注意事項等、特に生活上必要だと考えられる事柄それぞれについて、デスクスタッフ全員が各自1枚ずつポスターを作成し、オリエンテーション時には会場の入り口に、また10月いっぱいサポート・デスクの壁一面にそれらのポスターを掲示した。オリエンテーションの休憩時間や授業の合間にそれらのポスターを眺める学生も多く、サポート・デスクの存在を伝えるいい機会にも繋がったと確信している。

## 5. おわりに

本稿では、以上のように、ISC留学生サポート・デスクについて、その設置の背景と制度の概要、これまでの実績、主な活動内容等を紹介してきた。ここでは最後にそれらを再度整理し、その効果を考えるとともに、今後の課題を提示したい。

留学生サポート・デスクは、2008年11月に、学内で急増する留学生に対する効率的・包括的な支援の提供を目的に設置され、これまで約一年間、その主たる業務である様々な問い合わせに対応してきた。それらは、留学生の生活全般を広く網羅する事項が多く、日本語・英語・中国語といった多言語での対応は、特に日本語でのコミュニケーション能力が十分でない留学生にとって、非常に心強い支援であると考えられる。

また、ISCおよび留学交流課にとっても、サポート・デスクの設置は、事務作業の棲み分けやその流れを作るきっかけを提示した点で、大変有効であったと指摘できる。各種申請書の配布および説明や各種イベントの紹介等、それぞれが対応可能な言語で、また留学生の目線で応じることができるのは、ピアサポートであるサポート・デスクの大きな強みの一つである。

しかしながら、サポート・デスクスタッフは、あくまでも「学生」であり、彼・彼女らが何らかの「責任」を取らなければならないような業務は依頼できないとの認識も常に自覚している。また、一方で、サポート・デスクスタッフにも、月例連絡・研修会等を通じ、業務上知りえた個人情報（名前・連絡先）の取り扱いには十分注意すること、個人的な相談は受けないこと、わからないことはすぐに教職員に確認すること等について、徹底した周知を心掛けている。

しかし、実際に、連絡・研修会等で出た学生の「声」を「形」にしたいと考えたとき、また、学内でそのような「声」があがったとき、学生が「できること」「できないこと」に線引きをするのは、想像以上に難しい。また、その点で、本稿で紹介した実際にすでに動かしている各取り組み・行事に関

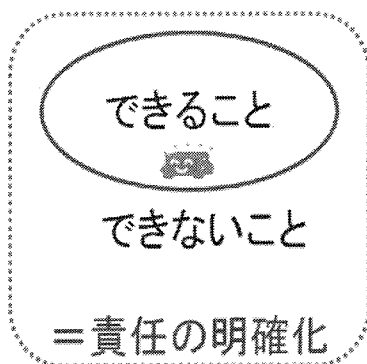


図3 責任の明確化の必要性

しても、その企画から実施に至るまで、相当な「目配り」が必要なことも事実である。

そのため、このようなピアサポート組織を運営するにあたっては、図3に示したように、学生であるサポート・デスクスタッフが「できること」と「できないこと」、すなわちサポート・デスク自体の責任の所在を事前に明確化しておくことが重要であろう。また、そのために、サポート・デスクの運営にかかわる教員・職員の連絡調整を密に行うことも必要である。その意味で、月一度の連絡・研修会を、教職員が協働して開催する意義は大きい。

第一期サポート・デスクスタッフに任期終了時に行ったアンケートでは、サポート・デスクでの勤務を経験したことにより、日本語での業務に自信がついたとの感想のほかに、様々な業務を経験できた、柔軟性や責任感が身に付いた等の意見も聞かれた<sup>17</sup>。今後ますます留学生が増加するなかで、さらに多様化するであろう問い合わせ・質問への対応の能力の向上はもちろんのこと、留学生の声を形にした／する様々な取り組み・行事のなかで、大学や日本社会に「参加」しているという意識やそれを楽しむ感覚を養っていってほしいと願っている。

## 謝辞

本報告を作成するにあたり、学術国際部留学交流課 藤戸亜貴氏に、データ集計等でご協力いただきました。ありがとうございました。

## 注：

- 1 たとえば、日本人学生について、懸川武史「ピア・サポートモデルによる学校マネジメントの実践」『群馬大学教育実践研究』第26号、2009年、pp.155-162参照。
- 2 『北海道大学概要2009-2010』北海道大学総務部広報課、2009年6月、pp.33-34。なお、北海道大学における「留学生」とは、留学ビザで日本に滞在し、本学に在籍する学生を指す。
- 3 『北海道大学概要2008-2009』北海道大学総務部広報課、2008年6月、pp.33-34。ちなみに、2008年5月現在の留学生総数は、864名であった。
- 4 同上、ちなみにアジア地域出身者は、2009年5月現在で、全体の81.8%を占めている。

- 5 現在、留学生の出身国・地域の総計は、86カ国・地域である。
- 6 実際に、86カ国・地域のうち36カ国・地域からの留学生が、自分のほかには同郷の者を持たない留学生である。（『北海道大学概要 2009-2010』2009年6月、pp.33-34）
- 7 学生総数に占める女子学生の割合は、約44%である。（同上）
- 8 実際には、67%の学生が大学院に在籍し、23%が研究生を含むその他の学生、学部 に在籍する学生は、全体の10%しかいない。（同上資料、p.34より算出）
- 9 平山（2003）で示されている言葉だが、ここでは「見聞する者の立場をしっかりと踏まえた」（p.15）理解のための説明という意味で、留学生支援の実践現場に応用した。（平山弓月「バリの外国人－岩倉使節団のフランス」奥川義尚、堀川徹、田所清克編『異文化を知るこころ－国際化と多文化理解の視座から』世界思想社、2003年、pp.4-16。
- 10 北海道大学留学生センター留学生指導専門委員会『北海道大学留学生学生生活実態調査報告書』2009年11月、pp.15-16。なお、この調査では、子どものいる学生の割合は、文系で6.7%、理系で20.2%、医系で47.3%であった。
- 11 これらは、The international Priority Graduate Programs (P G P) の総称で呼ばれる、具体的には以下の五つのプログラムである。English Engineering Education Program (e3 program, 工学研究科), Special training program for veterinary researchers toward building an international network of veterinary researchers (獣医学研究科), The Special Postgraduate Program in Bio-systems Sustainability (農学部), International Graduate Program in the Natural History Sciences (理学部), International Graduate Program for Research Pioneers in Life-Sciences (理学部)
- 12 先の「留学生学生生活実態調査」でも、学部・研究科を問わず、留学生に対する責任を持っている人物として、指導教員（自分）をあげている教員が多かった。（『北海道大学留学生学生生活実態調査報告書』p.123。）
- 13 実際には、「平成20年度総長室重点配分経費」の資金により運営されている。なお、同種のサービス・支援として、サポート・デスク設立の前年より実施されてきた「外国人留学生サポーター制度」が存在する。このサポーター制度は、一人14時間を上限とし、日本人もしくは



先輩学生が外国人留学生の渡日に際し生ずる手続き等を手助けするサービスである。このような学生による支援を、I S C内のできる範囲で恒常的に行うことを目的としたものが、留学生サポート・デスクである。

- 14 2009年10月22日に実施した第一期サポート・デスクスタッフの最後の月例連絡・研修会で行ったアンケートによる。
- 15 ちなみに、この連絡・研修会への参加は、無報酬である。しかし、ここでの情報提供や共有が、彼・彼女らの業務に必要不可欠であるため、参加を奨励している。また、連絡・研修会で得られた知識・技能を他の場面でも活用できるよう、例えばP Cソフトの操作方法等を組み込むなど、サポート・デスクスタッフに役立つ内容の構成を心掛けている。なお、研修の出欠は、サポート・デスクの契約更新（半年に1回更新、1回までの更新可）の際、考慮する。
- 16 本稿執筆中に、第4号が発行された。第4号では、11月に新たなスタッフが加わったこともあり、デスクスタッフの紹介が掲載されている。
- 17 2009年10月22日に実施した第一期サポート・デスクスタッフの最後の月例連絡・研修会で行ったアンケートによる。なお、スタッフは1年を超えて勤務できないことになっているため、2008年11月採用の第一期スタッフは2009年11月にその任期を全うし、新たなスタッフと交代している。

#### 参考文献：

- 懸川武史「ピア・サポートモデルによる学校マネジメントの実践」『群馬大学教育実践研究』第26号、2009年、pp.155-162。
- 平山弓月「パリの外国人一岩倉使節団のフランス」奥川義尚、堀川徹、田所清克編『異文化を知るこころ一国際化と多文化理解の視座から』世界思想社、2003年、pp.4-16。
- 『北海道大学概要2009-2010』北海道大学総務部広報課、2009年6月。
- 北海道大学留学生センター・留学生指導専門委員会『北海道大学留学生学生生活実態調査報告書』2009年11月。

あおき まいこ（留学生センター講師）  
たかはし あや（留学生センター准教授）

## 【Report】 The First Year of ISC Student Support Desk

Maiko AOKI, Aya TAKAHASHI

### Abstract

The aim of this paper is to report the service and performance of the Student Support Desk at the International Student Center (ISC), Hokkaido University. The ISC Student Support Desk, which was launched in November 2008, is a peer-support service for international students at the university. The students are able to ask anything about important procedures and their daily lives to their fellow students whenever the Desk is open. Although its main service is to deal with students enquiries, it also sometimes arranges events such as Book Exchange Week and Konnichiwa Week which is like a garage sale without money transaction. The Support Desk contributes not only to answering students' questions but also to encouraging students to come to the ISC. We hope that the report will be helpful reference to those who are considering or planning to organize peer support services at internationalizing universities.