



Title	4. 挨拶回りで組織とつながる : 電話帳によるつながりの「見える化」
Author(s)	堀, 翔太郎
Description	第1部: つながり創出するピア・サポート
Relation	北海道大学ピア・サポート活動報告書 (平成23年度版) p.55-60
Issue Date	2012-03-31
Doc URL	https://hdl.handle.net/2115/49494
Type	report
File Information	04.hori.pdf



4. 挨拶回りで組織とつながる

—電話帳によるつながりの「見える化」

堀翔太郎¹

1. 電話帳の使用状況

2011年3月から7月にかけて北大ピア・サポートでは、「電話帳」なるものを作成した。平、水野、堀の3名のピア・サポーターは、北大の札幌キャンパスに11あるすべての学部や生協、学生相談室、キャリアサポートセンター、サークル会館など、学内にある様々な機関・施設に挨拶をして回った。その連絡先と利用可能時間帯、問い合わせ可能な時間帯、学生が訪ねた時に対応してもらえる内容などが記載された、大判のシートである。

そして2012年2月現在、北大ピア・サポート室の一角にある壁面には電話帳が掲示されている。学生から様々な相談を受ける我々ピア・サポーターは、自身の経験や知識で対応できる相談に関しては我々と相談者のやりとりで完結させることも可能である。

しかし、相談内容は進路相談、アルバイト探し、サークル選び、PC機器に関するトラブルなどかなり多岐に渡っている。そのすべてに対し、(シフトには2名が入っているとはいえ)一学生であるピア・サポーターが対応するには限界がある。積極的に学内にある他の機関を利用したり、問い合わせたほうが効率的であり、相談者ピア・サポーター双方の負担が軽減できる場合も多い。

そのようなケースで、このシートが役立つ。我々はこのシートを見て、相談者に適切な窓口を紹介したり、各機関に電話やメールで連絡を取り次ぐことができるようになる。相談者に対して学内支援機関や施設の適切な利用をお勧めすると同時に、もし必要なら「〇〇時頃に△△さんがいらっしゃいますので、対応宜しくお願い致します」といった形でコンセンサスを取ってしまうというわけだ。ピア・サポート室からそれほど遠くない場所に拠点を置く機関であれば、実際に現地まで案内することもある。

2. 電話帳作成の経緯

なぜ北大ピア・サポートで電話帳を作成するに至ったのか、その経緯について説明しておこう。2011年3月頃のことである。当時の北大ピア・サポート代表であった岡本氏により、以下のような指摘があった。

- ① 現状では、学内にどんな支援機関があるのか、北大ピア・サポートという組織として把握出来ていない。これでは、学生に各機関を紹介することが出来ない。
- ② 単にこちらが「こんな機関があるんだな」と把握するだけでは、実際の業務に活用できない。

¹ 北海道大学文学部 学部生

- ③ そこで、学内の支援機関を把握した上で、挨拶回りに伺ってはどうか。顔と名前を覚えてもらえば、電話で対応をしてもらえるので、相談業務においても連携を図ることが出来る。
- ④ その時その時の状態で学内のどんな機関と連携が出来るのか、名簿を作って管理しよう。

このような提案に対し、ピア関係者の誰からも異論はなかった。学内支援機関との密な連携は、より相談者のニーズに合ったレスポンスのために必須であったし、そのためには実地で各機関を回っていくことが、地味でも効果的と思われたからであろう。

上記のようなアイデアに基づき、電話帳なるものが作成されることになった。すると今度は「誰がやるのか」という話になっていくのだが、ここで手を挙げたのが現・北大ピア・サポート代表の平氏であった。3月中に彼女を班長とした「電話帳班」が結成され、班員には2011年度よりピア・サポーターを務める新人2名堀翔太郎と水野愛海である²。

電話帳班班長の平氏は、東京の大学に4年間通った後、大学院から北大で学び始めている。それゆえに、ピア・サポーターとして活動していく上で、北大内部の地理や勝手の理解度に不安を持っていた。平氏が電話帳作成に手を挙げた背景には、これを契機にそのような不安の解消を図りたい、という思惑もあったそうだ。

また平氏曰く、新人2人を班員としたことには2つの狙いがあったという。1点目に、新人2名に関しても北大構内で過ごしたのはまだ1年弱である。ゆえに、この大学にどのような組織が存在しているのかを知るために、新人の2人にはピア・サポーターとしての勉強がてら電話帳作成に取り組んで欲しいということ。2点目に、挨拶回りで多くの機関に「ピア・サポーターの〇〇と申します」と言って回ることで、ピア・サポーターとしての自覚を持って欲しいということである。

かくして2011年3月、平氏、水野氏、堀の3名は、挨拶回りと電話帳の作成に向けて動き出したのである。

3. 初回の挨拶回り、電話帳作成の流れ

それでは、実際にどのような流れで挨拶回り、電話帳作成を行なったのかを以下に時系列で記していこうと思う。

2011年度となり、新人2名が正式に採用されてからは、堀がいくつかの資料³を基に叩き台となる電話帳の原案をExcelで作成し、4月下旬になってから他の2名に共有した。その

² 北大ピア・サポートでは、規約の関係で1年生を正式採用することができないため、有給での雇用開始は新人2名が2年生になる2011年4月からだった。しかし、堀、水野の2名は2011年初めからピア・サポーターになるために必要な研修を受けたり、少し仕事を手伝ったりという、正式採用に備える形で活動にコミットしていた。

³ 『北海道大学 学生生活の案内』、『平成23年度クラス担任マニュアル』、北大ホームページなどを出典とした。

後、5月初旬にかけて電話帳班3名による堀の原案をベースにした話し合いが持たれ、班内での方針をすり合わせる作業を行なった。

そして、5月上旬には、北大ピア・サポートで月に一度の定例となっている「全体会議」の場で会議の出席者に対して作成途中の電話帳案を提示し、広く意見を求めることになった。「何のために電話をしていいのかわからないので、電話してよい場合を示してほしい」「資料から抜粋した情報のみに頼るのではなく、実際に行って確かめてほしい」などの要望・改善点が出たため、それらを基に電話帳を修正・更新しつつ、5月中旬から7月下旬にかけて、学内の各支援機関を巡る挨拶回りを行なった。

北大札幌キャンパスに11ある学部の一部を皮切りに、サークル会館やスポーツトレーニングセンターなど把握している限りで連携が必要と思われる組織・施設をリストアップ（相談者のニーズに応じて随時更新）し、近い場所はシフト内、遠い場所はシフト外で伺った。一回の挨拶回りに参加する人員は1~2人であった。暫定版の電話帳をピア・サポート室に掲示し、挨拶回りが完了したらそこにチェックを入れると同時に、電話帳班員である他の2名に対して報告メールを送るというルールを作った。もちろん、挨拶回り先の抜け漏れダブりを無くすためである。

この時に持って回ったチラシが図1である。特に「北大のくつろぎの場」「北大生の交流の場」「北大生のためのインドフォメーションサイト」という3本柱のコンセプトを強調する内容となっている。なお、1機関当たり30枚ほどのチラシを持参し、貼ってもらうようにした。逆に相手方の組織や施設で広報したい企画のチラシやパンフレットなどがあれば、積極的に持ち帰り、ピア・サポート室に置くようにした。

また、実際に挨拶回りで具体的に各機関とどんなことをコミュニケーションしていったのかというと、以下の通りである。3人共、北大ピア・サポートの「顔」として挨拶回りをするため、言葉遣いはできるだけ丁寧にするよう心掛けていた。

- ① 「こんにちは。只今お時間少々宜しいでしょうか？」
「北大ピア・サポートという団体の〇〇と申します」
- ② 北大ピア・サポートという組織の概要を説明
- ③ 挨拶に伺った経緯を説明
（「インフォメーションサイトとして学内の団体と結びつきを強くしたい」など）
- ④ 「お電話をかける時もあると思いますので、ご協力よろしくお願いします」
- ⑤ 電話で対応いただける内容がどのようなものかを探る（ex.）
- ⑥ もし可能であれば、チラシを置く、又は貼らせて頂けるようお願いする
- ⑦ お礼を述べて「失礼します」

さて、このような挨拶回りを行なった結果、各機関の反応はどうだったかというと、概ね好意的だった、と言って良いのではないかと考えられる。多くの窓口で持参したチラシを置くことに同意して頂いた他、一部では「ピア・サポートでしょ？知っていますよ」だったり、「こんなところまで、わざわざ挨拶回りに来てくれるなんて殊勝だね」といったポ

ジティブな反応が見られたからである。また、逆にピア・サポート室まで企画のPRを兼ねて来訪して下さる責任者の方もいらっしまった。何より、電話帳作成に必要な情報を着実に抜け漏れなく収集することができたのが一番の収穫であり、好感触を得たと考える理由の最たるものであった。

Peer Support

時間を潰したい時、本を読みたい時、
寝食をとる場所が欲しい時、
自習したい時、大学生活で困ったことがある時など、
気軽にご利用ください☆

マルチメディア 必携有印室
情報メディア 教育実習室

ピア・サポート室

北大のくつろぎの場
併設されたオースペースは自習や休憩の場として利用できます。友人での相談しながらの勉強もOKです。(※大人物には対応できません)

北大生の交流の場
クラス内のつながり、先輩と後輩のつながり、新しいサークルの発見などピア・サポートは学内の交流を創出する活動を行っています。冬の企画の一つとして「本活」があります。

北大生のためのインフォメーションサイト
大学生生活を始めてわからないこと、困ったことがあったら、まずはピア・サポート室!!!
講義・道路・サークル・アルバイトなど、どんなことにも情報を冬るえています。

調査日時: 月・水・金 14:00~18:00

3~4月は「本活」を行いました!
この春、ピア・サポート室に多くの在校生が教科書や文庫本を寄付してくれました。本の感想や利用方法、アンダーラインや書き込みなど先輩たちの本の読み方が一目でわかります。是非気軽に関覧しに来てください。

大学生生活で困ったことがあれば、いつでも学生スタッフに声をかけてください。

例)
・今からサークルに入っても大丈夫?
・家教勤務に困っている
・教室の場所がわからない
・文房具を貸してほしい

図1 チラシ

4. 二回目の挨拶回り

ちょうど7月に入った時点で、リストアップした全機関への挨拶回りが完了していたのだが、ここである事件が発生した。6月～7月にかけて開催していた「ピアカフェ」というイベントで試験的に実施していた開室時間帯の変更⁴が、今後の通常業務中にも継続されることになった。つまり、それまでの挨拶回りで各機関に置かせてもらったり、貼らせてもらったりしたチラシの開室時間を訂正するため、新たなチラシを持って再度の挨拶回りに伺う必要性が出てきたのである。

さて、北大では8月初旬に前期の講義がほぼ終了し、学内の支援機関の一部が夏休みに入る。7月中旬から3人での再スタートはマンパワーの面で困難かと思われたが、どうにか電話帳班員のみでの動員で、夏休み前に2回目の挨拶回りが完了した⁵。

この時は初回の挨拶回りと違い、既に顔を覚えてもらっている状態である。多くの機関において二つ返事でチラシを差し替える許可を得られたので、端的に言うと非常に「ラク」であった。これからも開室時間が変更になることは十分に考えられる上、北大ピア・サポートとして開催するイベントの広報もまた必要になってくるだろう。不定期の挨拶回りの必要性を感じつつ、7月下旬をもって挨拶回りと電話帳作成は完了した。

5. 挨拶回り・電話帳作成で北大ピア・サポートが得たもの

上記のような取り組みを通して、北大ピア・サポートが得られたものとは何だったのだろうか。それは次の2点挙げられる。

まず1点目に、相談業務への還元として、学内の各支援機関と相互の連携が取れるようになったことである。具体的には、こちらから相談者の方に対して、口頭であったり、チラシやホームページなどのメディアを通して紹介多くの組織・施設が一目見て分かるようにな各々の機関がどのような相談に対応できるのか、どのような連絡・利用方法が適切なのかを整理することができたため、多様な相談内容に対して迅速な対応が可能になったこと。そして、各学内支援機関の方からも、利用者の方に北大ピア・サポートを紹介して頂けるようになったことである。

2点目に、今後、学内の各支援機関との関係を維持し、深めていくベースになるメソッドをある程度のレベルまで確立できたことである。ピア・サポーターの顔を覚えてもらうと同時に、各機関に対して「渉外に力を入れている組織であること」「組織と学生を繋ぐ能力のある組織であること」「たびたび学生を支援するための企画を行う組織であること」などの印象をある程度与えることができたと思われる。そのことにより、機関によっては共同でイベントを行なうなど、密度の濃いコラボレーションを行うための下地を形成すること

⁴ 従来は月・水・金曜日の14:00～18:00開室であったのが、曜日は変わらず12:00～16:00の時間帯に変更された。

⁵ 3人で回り切れない場合を想定して、電話帳班以外のピア・サポーターでも挨拶回りができるように、トークスクリプトなどを含んだ「挨拶回りマニュアル」を堀が作成し、電話帳班内で叩き台として提示した。しかし、結果的には必要が無かった。

ができたのではないだろうか。

北大ピア・サポートがこの取り組みで得られたものをこれからどのように活かし、継続していくかということが今後、非常に重要になってくるであろう。

6. 今後の電話帳活用法

では最後に、北大ピア・サポートがこれから電話帳をどのように活用して行くべきかということについて、私の見解を3点だけ述べさせてもらおうと思う。

1点目に、定期的に挨拶回りを継続し、電話帳を随時更新していくということである。年度が変われば受付時間や規模、運営方針が変わってくる機関もあるだろうし、新設または廃止されるものもあるかもしれない。また、一度挨拶回りに伺っても、担当の方が異動になることも考えられる上、こちらから連絡を取ったときに先方から忘れられては、電話帳の意味がない。故に、1年に1回程度の定期的な挨拶回りと、イベントや開室時間・開室日の変更に際した不定期な挨拶回りを共に行い、その際や普段の業務で得られた情報を基にどんどん更新して正確さを担保していくというのが、電話帳の活用方法として望ましいのではないだろうか。

2点目に、これからも挨拶回りを行う際は、今年度と同様、新人ピア・サポーターに多くコミットして動いてもらうということである。理由としては2つある。

1つ目は、班というチームに属して仕事をする中で相談・連絡・報告の大切さを学べるからである⁶。新人が挨拶回りを行うには、必ずピア・サポーターとしての先輩にやり方を相談しなければならない。そして、ダブリを防ぐためにどの機関にいつ伺うかの連絡を行い、獲得してきた情報を共有するために報告を行う必要がある。こうしたプロセスを経験することで、仕事における相談・連絡・報告（相連報←「ほうれんそう」じゃないんだ？）の重要性に自然と気づくようになっていく。相連報はどの業務においても学べる重要事項だが、シフトになかなか入れなかったり、プロジェクトに関われないためにこれらを実践する機会に恵まれない新人が出てこないとも限らない。そこで、短時間でこれらの流れを実践するために、ピア・サポーターになったばかりの新人が挨拶回りを行うことは有効だと考えられる。

2つ目は、新人ピア・サポーターが加入する時期が概ね新年度に移行する4月からであり、定期の挨拶回りを行うのも4月が最適であることから、時期が都合良く一致しているためである。以上により、私は新人ピア・サポーターに多くの挨拶回りを体験して貰いたいと考えている。

電話帳については、以上のような活用法を考えている。

⁶ 2012年3月現在の北大ピア・サポートでは部署制などが無く、企画ごとにプロジェクトチームを組むという形で業務を行なっている。