HOKKAIDO UNIVERSITY

Title	1.総論 ： 今、ピアサポート室に求められていることとは？
Author(s)	満保, 裕太
Relation	北海道大学ピアサポート活動報告書（平成29年度版）p.1-11
Issue Date	2018
Doc URL	https://hdl.handle.net/2115/69381
Type	report
File Information	eersupport_1.pdf

Hokkaido University Collection of Scholarly and Academic Papers : HUSCAP

1. 総論

―今、ピアサポート室に求められていることとは？―

満保裕太[1]

1. ご挨拶に代えて

北海道大学ピアサポート室は今年で設立されてから 9 年目を迎えた。いきなり脱線するようだが、本誌の表紙の色はある法則に基づいて決定されている。実はピアサポート室設立初期の広報活動の一環として行われた『苦楽戦隊ピア・レンジャー』の隊員カラーにちなんでいる（鎗水 2014)。表紙の色は緑、桃、赤、青、黄の順で設立 2 年目から活動報告書が毎年作成されており、今年度は 8 冊目にあたるため、赤色となっている。筆者のピアサポーター歴は 3 年であるにも関わらず、このような瑣末なことでさえ過年度の活動を知ることができるのはひとえに先輩方が残された活動報告書のおかげである。この活動報告書は本学の後輩ピアサポーターだけではなく、学内外の学生支援に携わる関係者にもお読み頂くことになるだろう。我々の活動は教職員の助言を受けながらも学生主体で行っていることもあり、至らない点も多々あるかと思われる。本誌をお読み頂いて、何かお気づきの点があれば、是非ご意見を頂ければ幸いである。

2. 北海道大学ピアサポート室の概要

2.1. 設立目的

北海道大学ピアサポート室は平成 21（2009）年に設立された。当時、他大学でも学習支援を中心したピアサポート活動が実施されていたが、本学では学習支援も含めて、既に様々な相談機関が存在していた[2]。そのため、ピアサポート室は相談者の悩みや相談事を解決に導くというよりは、学生の相談を受け、適切な機関を紹介するといった役割を担うことを期待されて運営が始まった（大畑・岡本 2010)。

図 1　ピアサポート室前

[1] 北海道大学教育学部 4 年　平成 29 年度ピアサポート室学生代表

[2] 例えば、進路・履修相談や学習支援を行う「アカデミックサポートセンター」(現「ラーニングサポート室」)、身体あるいは精神上の健康相談を受け付ける「保健センター」と「学生相談室」、ボランティア活動情報の収集と発信を行う「学生ボランティア活動相談室」等。

2.2. 開室時間および場所

ピアサポート室は祝日と長期休業を除いた、平日の 12:00～16:30 の時間帯で開室している。場所は情報教育館 2 階に位置する。全学教育が開講される高等教育推進機構と 1 年生がよく利用する附属図書館（北図書館）の中間にあたり（図 1)、比較的人通りが多いところである。

2.3. 利用方法

開室時間中は、ピアサポーター2 名が常駐し利用者からの相談をいつでも受け付けている。ピアサポート室は相談する場としての利用に加え、フリースペースとしての利用が可能である。部屋を利用するからといって必ずピアサポーターに何か相談をしなければならないこともない。例えば、食事や読書をしたり、部屋に備え付けのコタツがあるので、そこで軽く昼寝をしたりと、自由な用途で使用できる空間となっている（図 2)。利用者が入室時に氏名を記入する必要はない。滞在時間や利用回数の上限もなく、曜日によっては 2 時間以上在室する利用者やほぼ毎日のように顔を出すような常連の利用者も存在する。常連の利用者は、特に用がなくてもピアサポート室に来室することも多く、その時はピアサポーターと雑談を楽しんでおり、ピアサポート室は大学生活における「居場所」の機能も果たしているといえる。

図 2　ピアサポート室内

2.4　ピアサポーターの構成

本学ではピアサポーター資格として、学部 2 年以上であることが求められるため、学部 1 年生はピアサポーターになりえない。今年度のメンバーは 27 名（男 11 女 16）であった。メンバーの所属学部・大学院（文系・理系[3]）と学年の分布を表 1 に示す。今年度に関しては、理系の学部生・大学院生が多く所属していたことになる。北海道大学では、1 年次の学業成績を基に 2 年次から所属学部を選択できる総合入試制度（文系 100 人理系 1027 人）を導入している。よって、ピアサポート室利用者が興味のある分野を専攻するピアサポーターに相談し、専門授業についての話を聞くことは進路決定の一助となろう[4]。

表 1　ピアサポーターの所属と学年別人数

	学部2年	学部3年	学部4年	修士課程	博士課程	合計
文系	2	1	6	1	2	12
理系	5	6	1	3	0	15

3. 今年度の目標とチーム編成

3.1　今年度の目標

今年度の目標は「つながる」をキーワードに次の 4 点を設定した。1 つに、「未利用者とつながる」である。単にピアサポート室の名称を認知してもらうだけに止まらず、ピアサポート室の利用方法や活動を発信して、潜在的な利用者が利用しやすくなるように広報活動を強化することとした。2 つに、「利用者とつながる」である。ピアサポート室はフリースペースとしての利用も可能であるが、利用者とピアサポーター間の関係を深めて、利用者が相談したい時により気軽に相談できる環境をつくることとした。3 つに、「学内の他学生支援機関とつながる」である。先に述べた通り、ピアサポート室は学生と相談機関の架け橋となることを期待されて設立された経緯がある。そこで、ピアサポーターが他機関に訪問して情報収集や提供、意見の交換、合同企画の提案をしていくこととした。4 つに、「他大学と

[3] 文系＝文学部、教育学部/教育学院、法学部/法学研究科、国際広報メディア・観光学院
理系＝理学部、医学部保健学科、工学部/工学院、農学部/農学院、水産学部

[4] ただし、経済学部、医学部医学科、歯学部、薬学部、獣医学部、あるいは同学問に関係する大学院に所属するピアサポーターは今年度在籍していなかった。

つながる」である。他大学の取り組みを今後の活動の参考にし、新たなアイデアを取り入れていくこととした。

3.2　チーム編成

昨年度に引き続き、作業効率の向上と業務の分担を狙って、①情報収集チーム②イベントチーム③広報チーム④連携チームの 4 チームを編成した。詳細についてはチームの各論に委ねることとする。

4. 利用状況について

4.1　来室者数・相談者数

過去 3 年間の月別来室者数と相談者数について述べる。来室者数は平成 27（2015）年度 7196 人、平成 28（2016）年度 5861 人、そして今年度である平成 29（2017）年度は 6692 人であった。一昨年度から昨年度にかけて約 1300 人の減少（約 19%減少）をしていたが、今年度は昨年度と比べ約 800 人の増加（約 15%増加）となった（図 3)。月別に来室者数を確認すると、今年度は他年度と比べ、特に 4 月の来室者が多かった（図 4)。新学期に新入生向けに配布したチラシの効果や履修相談ができることを前面に出してアピールした結果だろうか。しかし、6 月以降は他年度と比べ、来室者数が変わらないあるいは下回る月が多くなっている。理由としては、来室者の継続的な利用につながっていなかったことが考えられる。次に、相談者数は平成 27 年度 262 人、平成 28 年度 365 人、平成 29 年度 395 人であり、今年は一昨年と昨年を上回る結果となった（図 5)。月別に 1 日の平均相談者数を確認すると、来室者数と同じく 4 月の相談者数が他年度より多かった（図 6)。こちらについても、相談者数は 5 月以降例年並みに落ち着いていった。

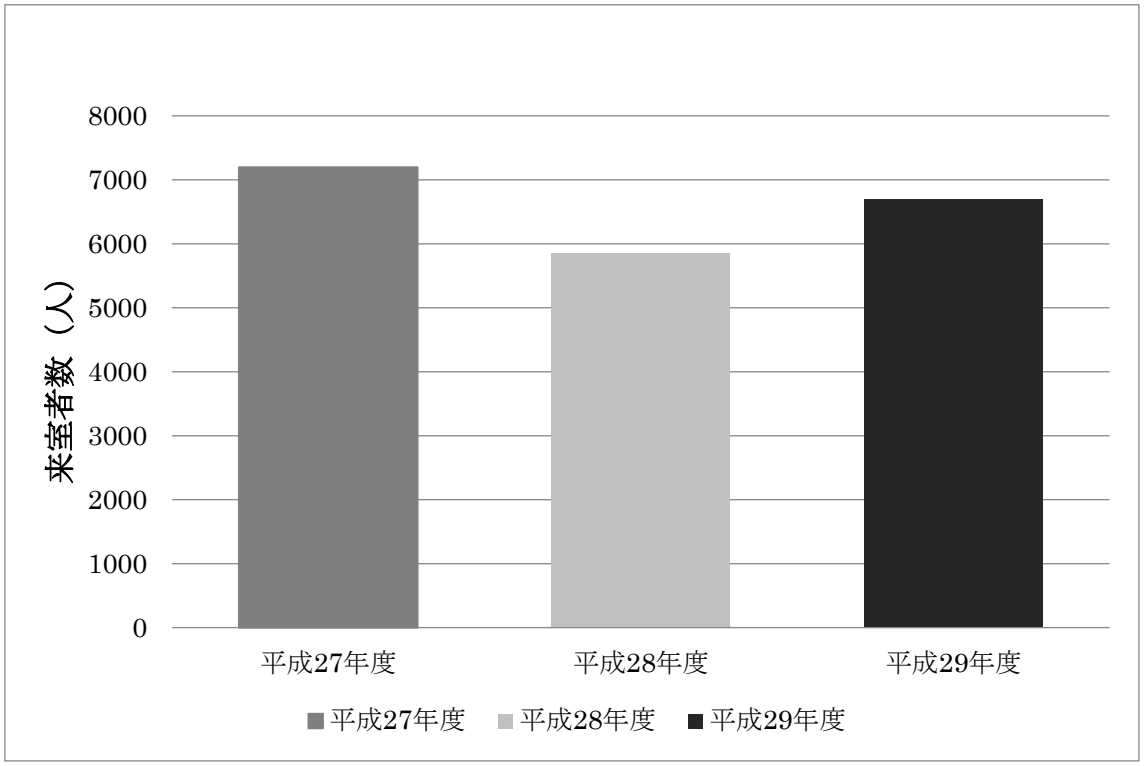
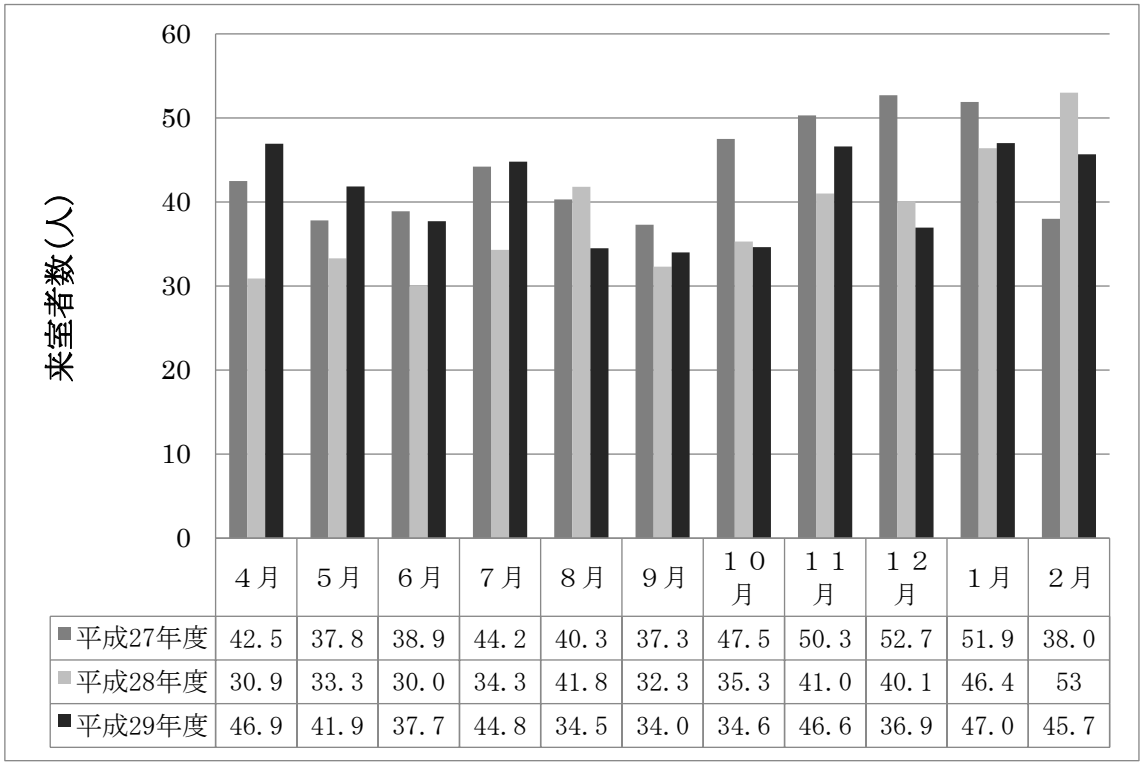


図３　過去３年間の来室者数



	４月	５月	６月	７月	８月	９月	１０月	１１月	１２月	１月	２月
平成27年度	42.5	37.8	38.9	44.2	40.3	37.3	47.5	50.3	52.7	51.9	38.0
平成28年度	30.9	33.3	30.0	34.3	41.8	32.3	35.3	41.0	40.1	46.4	53
平成29年度	46.9	41.9	37.7	44.8	34.5	34.0	34.6	46.6	36.9	47.0	45.7

図４　月別１日平均来室者数

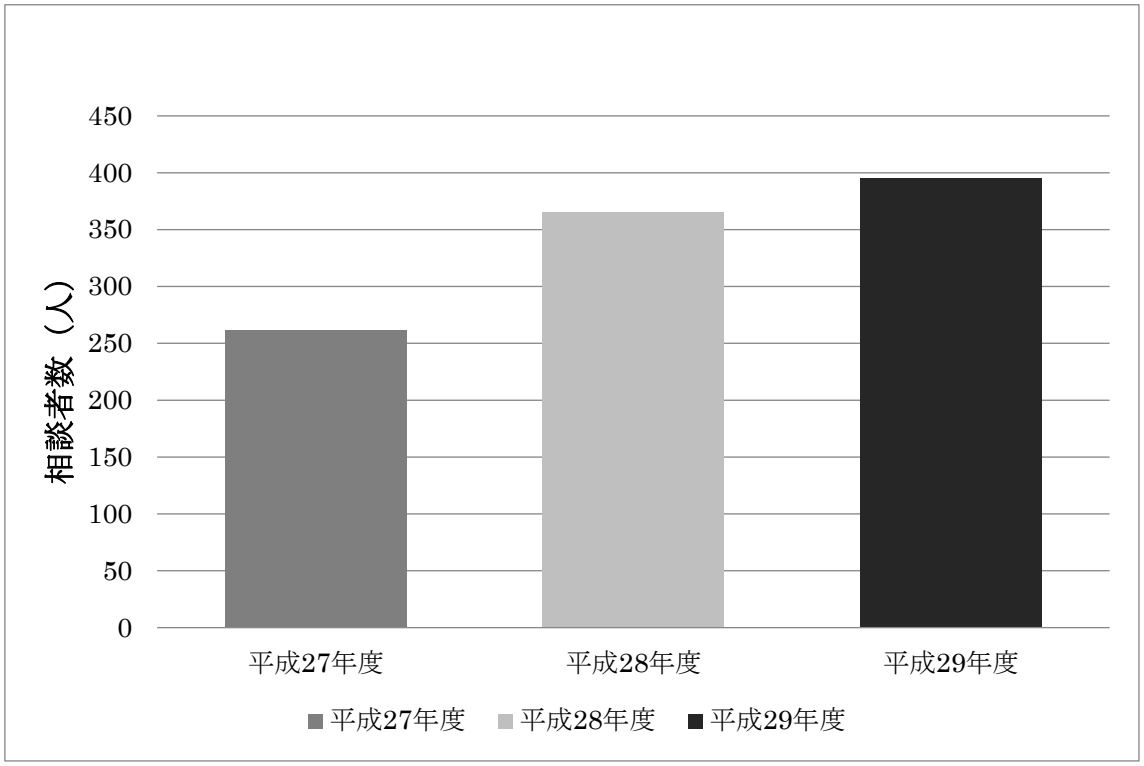
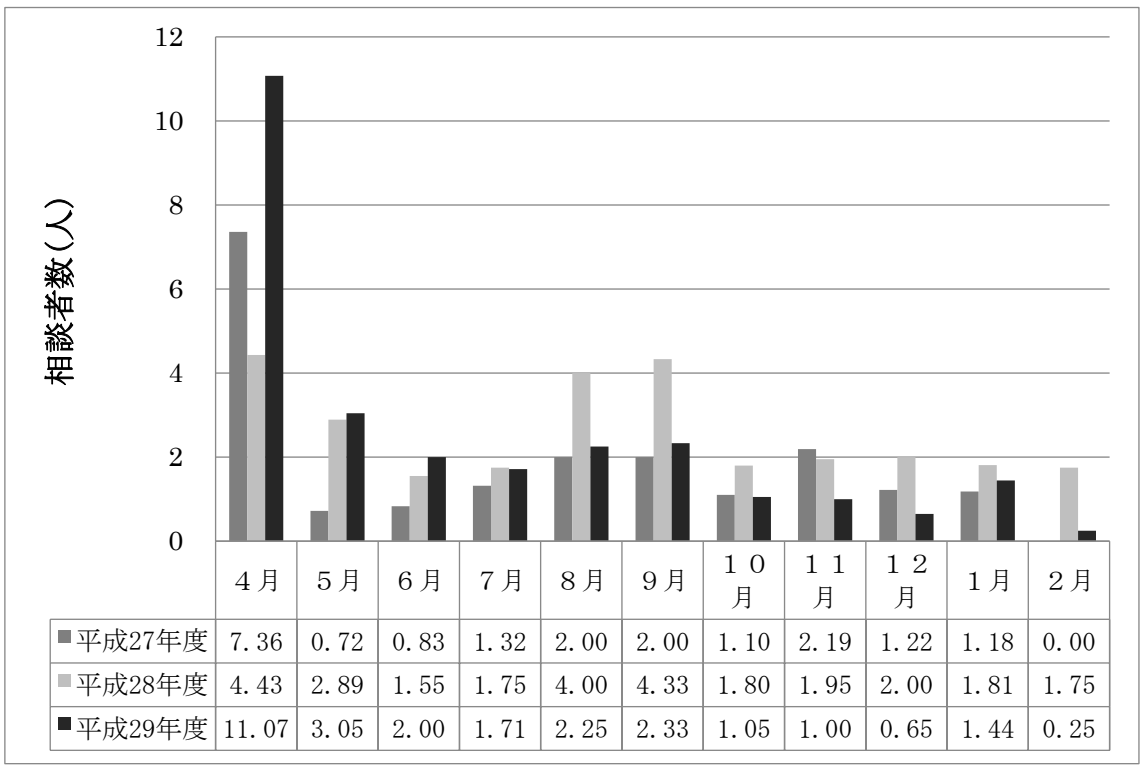


図 5　過去 3 年間の相談者数

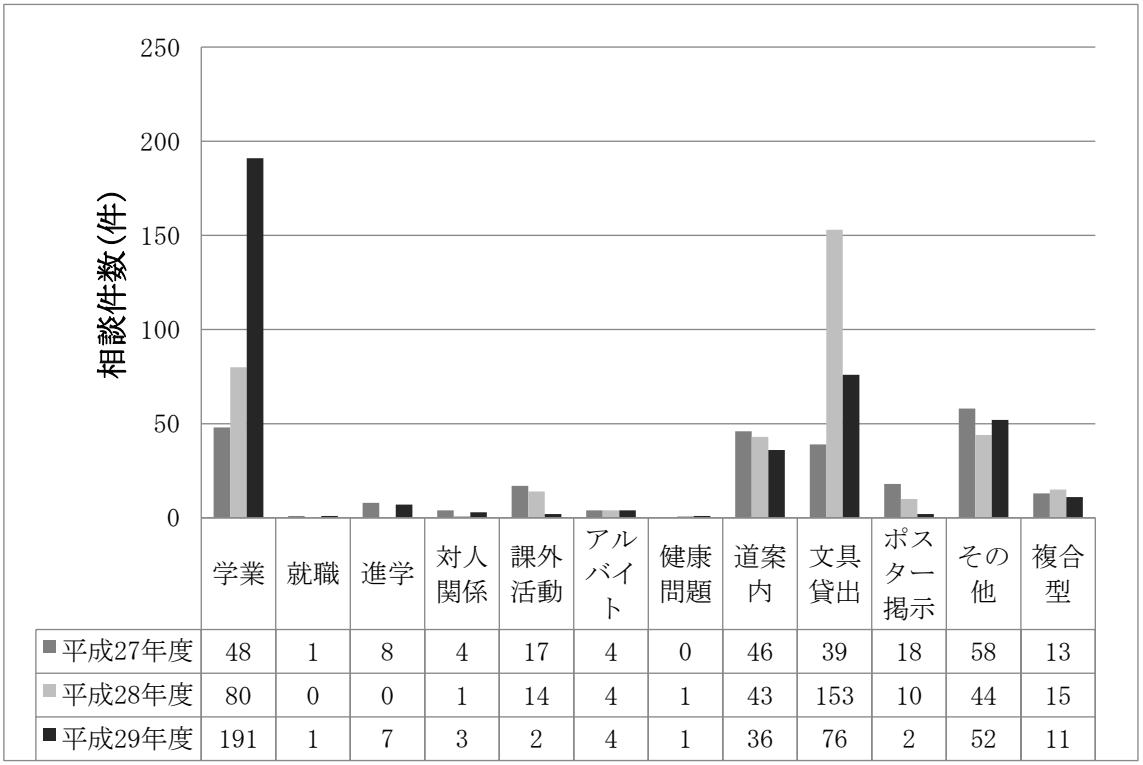


	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
平成27年度	7.36	0.72	0.83	1.32	2.00	2.00	1.10	2.19	1.22	1.18	0.00
平成28年度	4.43	2.89	1.55	1.75	4.00	4.33	1.80	1.95	2.00	1.81	1.75
平成29年度	11.07	3.05	2.00	1.71	2.25	2.33	1.05	1.00	0.65	1.44	0.25

図 6　月別 1 日平均相談者数

4.2　相談内容の内訳

相談内容の内訳を図 7 に示す。図 7 はピアサポート室で受けた相談を項目ごとに分類したものである。項目に「複合型」とあるのは 1 回の相談時に複数の相談項目を含んでいたことを指す。また、今年度の特徴として「学業」に関する相談件数が 191 件であり、平成 27 年度 48 件、平成 28 年度 80 件と比べ、大幅に増加したことが挙げられる。「学業」とは、ピアサポート室で受けた相談のうち履修制度、学習等の相談項目である。昨年度はホッチキスやハサミ等の貸出をする「文具貸出」が相談内容として最多であったが、今年度はほぼ半減し、「学業」が「文具貸出」に代わって最多となった。また、今年度の「その他」52 件のうち 18 件は大学が無償提供しているソフトウェア[5]のインストール方法についてであった。それは学生生活支援システムである「ELMS」等で周知しているが、気づかない者もおり、その点ではピアサポート室は情報提供のセーフティネットの役割を持つといえる[6]。



	学業	就職	進学	対人関係	課外活動	アルバイト	健康問題	道案内	文具貸出	ポスター掲示	その他	複合型
平成27年度	48	1	8	4	17	4	0	46	39	18	58	13
平成28年度	80	0	0	1	14	4	1	43	153	10	44	15
平成29年度	191	1	7	3	2	4	1	36	76	2	52	11

図 7　相談内容の内訳

[5] 北海道大学では、文書作成用のソフトウェアを無償提供している。そのため、新入生が保護者とノートパソコンを購入する際に、あらかじめソフトウェアがインストールされていない物を選ぶことが多い。

[6] 今年度では 7 月にピアサポート室に相談してソフトウェアのインストールを完了できた者がいた。また、昨年度では 1 学期中は結局分からず、2 学期になってから同相談に来た者もいた。

「学業」に関して詳しくみる。ピアサポート室では相談内容は相談カルテを作成し、項目分類だけではなく、具体的にどのような相談であったかを記録している。そこで、平成 29 年度の「学業」に分類される相談に絞ってキーワード検索を行い、該当数を算出することで何に関する相談が多いのかを調査した。その結果を表 2 に示す。相談項目「学業」は、「制度」と「学習」に関するものが多くを占めている。「制度」は基本的な履修システムについての相談である。キーワードとして、「時間割」、「抽選（科目）」、「外国語演習」、「自由設計（科目）[7]」があることから、高校までとは全く違う授業の取り方に疑問や不安を抱えている 1 年生の姿を垣間見ることができる。また、「移行点[8]」や「転部[9]」といったキーワードから、学生がどこに相談をすれば良いか困ってしまうような相談を、ピアサポート室が一旦引き受けていると考えられる。「学習」は履修している授業内容についての相談である。学習支援は本来ピアサポート室ではなく、ラーニングサポート室の管轄である。そのため、相談者にたらい回しにされたと感じさせることのないように留意しつつ、原則としてラーニングサポート室を紹介あるいは部屋まで案内をすることとしている。例外的に、「情報学」や「日本国憲法」等ラーニングサポート室がサポート対象としている理系基礎科目や外国語以外の学問分野の質問があった場合、質問に答えることが本人の考える機会を奪うことにならない場合、相談者本人がピアサポーターに相談したい場合等に、ピアサポート室で相談対応をすることにしている。「日本語」とあるのは、留学生からの和文の添削依頼であった。また、その他の一部として「メール」（教授へ送るメールの様式や連絡先の調べ方について等）、「水産学部」（水産学部所属のピアサポーターの話を聞きたい等）、「印刷」（印刷機器によっては USB メモリに保存されている Word ファイルを印刷する際、PDF ファイルに変更する必要があるが、それを知らないため、印刷できない等）もあった。

「学業」の相談件数が年々増加していることから修学に関して困難感を抱えている学生が増加してきていることが示唆される。しかしながら、このことは負の面としてだけではなく、困った時に学生支援機関を利用して援助希求をすることができる学生が増加してきていると正の面として捉えることもできる。相談機関の中でもピアサポート室は同じ学生の立場であるピアサポーターが学生を支援する場であることから、他の相談機関よりも気軽に、何でも相談できるのではないだろうか。

---

7 成績は出るが GPA には反映されず、卒業や進級要件の単位にも含まれない科目。
8 総合入試制度を利用して入学した 1 年生が 2 年次進級の際に移行学部・学科先の決定において重要となる点数。移行点の換算方法はやや複雑であって、相談に来る 1 年生がいる。
9 転部の経験があるピアサポーターが今年度在籍していた。

表 2　平成 29 年度「学業」のキーワード検索結果

分類	キーワード	該当数	分類	キーワード	該当数
制度に関する	時間割	21	学習に関する	レポート	30
	抽選(科目)	12		情報(学)	19
	移行点	11		化学	15
	便覧	7		物理	8
	シラバス	7		自然科学実験	4
	単位	5		生物	2
	転部	5		数学	2
	外国語演習	5		日本語	2
	履修登録	4		日本国憲法	1
	自由設計(科目)	4		計	83
	試験	3	その他一部	「メール」	4
	留年	2		「水産（学部）」	4
	計	86		「印刷」	3

注)キーワードの中には一部括弧書きのものがあるが、相談カルテには略称で記入されていることも多いことから、このような表記にしている。「情報（学)」は全学教育の情報学に関することのみを抽出した。

5. 今後の課題と来年度以降に向けて

さて、今後の課題 3 点と次年度への展望を記し、総論を終える。

まず、ピアサポーターと利用者との関り合いについてである。ピアサポート室はフリースペースとしての利用は可能であるが、平塚[10]（2017）が指摘している通り、それだけに止まってしまうとピアサポーターの存在意義がないだろう。ピアサポーターが利用者に声かけを行い、いざという時に相談しやすい関係づくりを行うことが必要ではある。しかし、ピアサポーターが特定の利用者とばかり距離が近くなり過ぎることで起きうる弊害にも留意しなくてはならない。他の利用者がピアサポーターに相談しにくくなること、ピアサポート室

[10] 平成 28 年度ピアサポート室学生代表

前を通る未利用者からは既にピアサポート室内でコミュニティが出来がっているように見えて、来室しづらくなることは避けねばならない。今年度において、特定の利用者がピアサポーターを「占有」してしまっていることを受け、ピアサポーター内で対応策について話し合う機会があった。その時に出た対応策は「あらかじめ話す時間を設定する」、「相談に応じていない相方のピアサポーターが時間を見て、助けに入る」といったものであった。また、教員の助言を受け、時間や場面に応じた「相談のルール」を明確に設定することも考えたが、こちらは利用者との関り合いが不自然になってしまうことや利用者がピアサポーターに話しかけにくくなる可能性から実現には至らなかった。しかし、今後も利用者との関り方については検討すべきである。

次に、何かしらの障害があると思われる学生への対応についてである。ピアサポート室への来室者の中には特別修学支援室[11]や学生相談室から紹介されて来室する者も複数名いる[12]が、当人の行動が気になることがある。例えば、先に述べたように当人がピアサポーターを「占有」する、話に一貫性がなくて何を相談しようとしているのか分からない等、シフト中のピアサポーターが困惑することがあった。過年度には当人が急に大きな声を上げて室内から走るように出ていくこともあった。今年度より他の利用者から隔離されたブースを設置する配慮も試みてはいるが、まだ実際にそれが活用されたことはない。また、今年度ピアサポーターが履修制度、うつ病、コミュニケーション技術を学習する場を設けてはいたが、障害のある学生について学習する機会は設けられていなかった。他の学生支援機関からピアサポート室が障害のある学生にとって「居場所」となることを期待されていることからピアサポーターが対応スキルを向上させていくことが望ましいといえる。それに加えて、今年度前期中に開催された、特別修学支援室、学生相談室、ピアサポート室での三者会議も継続して実施していくべきだろう。

最後に、ピアサポート室の活動成果をどのように評価するかである。来室者数が 1 つの指標になることは間違いない。しかし、今年度の活動報告会[13]でご指摘を頂いたように来室者数の増加自体を目標にしてはならない。確かに、来室者数はどれだけピアサポート室が認知され、利用しやすい状況にあるかの物差しにはなりえよう。しかし、来室者の増加はピアサポート室内の落ち着いた雰囲気、「居場所」の機能とトレードオフの関係にある。また、クラスや部活・サークルといったピアサポート室の外で生まれたコミュニティがピアサポ

11 身体、精神、発達等に障害のある学生に対して、相談業務や修学支援を行っている学生支援機関。平成 25（2013）年に設立された。
12 ただし、守秘義務の都合上ピアサポート室へ個人情報の提供はされていない。
13 年度末に行っている学内関係者に向けた報告会。1 年間の活動内容を報告する。

ート室を大人数で「占拠」することがないように注意しなくてはならない(藤原・岡本 2011)。従って、今後も来室者数の増減については来室者の背景に想いを馳せながら考えていく必要がある。

来年度に設立 10 年目を迎えることになるピアサポート室に求められるのは、今までと変わらず学生による支援組織である強みを生かして、学生の声をすくい上げていくことではないだろうか。

【参考文献】

大畑昇・岡本健（2011）「北海道大学ピア・サポートによせる想い」『北海道大学ピア・サポート活動報告書（平成 22 年度版)』

平塚杏子（2017）「総論―安定期のなかでの「変動」―」『北海道大学ピアサポート活動報告書（平成 28 年度版)』

藤原美津穂・岡本健（2011）「ピア・サポート室の位置と環境　学生がすごしやすい環境をいかにデザインしていくか」『北海道大学ピア・サポート活動報告書（平成 22 年度版)』

鎗水孝太（2015）「北大ピア・サポートの「黎明期」のおわりに 2―平成 26 年度北大ピア・サポート活動報告と 5 年間」『北海道大学ピア・サポート活動報告書（平成 26 年度版）