

## 学生による留学生支援の可能性

### —ヘルプデスクの活動をととして—

短期留学部門

山田直子

#### はじめに

2007年9月に名古屋大学留学生センターに着任し、名古屋大学短期留学受け入れプログラム（NUPACE）の運営・実施に約1年半携わった。筆者はNUPACEを通して、留学生受け入れに関する課題や大学の国際交流をめぐる環境について学び考える機会を得た。本報告では、その中でも特に学ぶことの多かった取り組み「ヘルプデスク」について報告したい。平成20年に「留学生30万人計画」が打ち出され、多くの大学が留学生のリクルーティングに積極的に乗り出すなか、留学生が日本の大学や地域社会のなかで充実した留学生活を送ることを可能とする環境整備は急務とされている。その意味で、留学生支援の一つのかたちとして、学生同士のサポート活動は非常に大きな可能性を秘めていると思われる。

#### 1. ヘルプデスク活動の概要

ヘルプデスクは各学期に入学する新規受け入れ留学生を対象とした、有志の学生による留学生支援活動の一つであり、前任者の筆内美砂氏の呼びかけにより、教育交流部門の協力のもと2005年度の春学期に立ち上げられた。活動開始時に掲げられたヘルプデスクの目的は二つである。第一に、学生の情報源を最大限に活用し、学生同士の助け合いを促すこと、第二に留学生と名古屋大学生の交流のきっかけをつくるということであった。当時、名古屋大学にはACEやSOLVなど国際交流を目指す学生グループは複数存在し、いずれも学生が主体的に活発な留学生支援活動を展開していた。ヘルプデスクがそれらのグループの活動と異なる

点は、留学生センターの教職員がヘルプデスクに参加するサポーター学生に対して定期的かつ継続的に助言や提案を行い、教育的効果が得られるよう配慮しているところである。もう一つの特徴は、ヘルプデスクは極めてオープンな集まりで、学部・大学院、専攻、語学力などの条件もなく、入会や退会などの手続きもまったく行わないという点である。そのため、上記の国際交流グループに所属する学生も気軽にヘルプデスクに参加をしている<sup>1</sup>。

ヘルプデスクの活動の形態は非常にシンプルである。新学期開始後の三週間、留学生センターのロビーに質問・相談コーナーを設置し、新入留学生が気軽に質問や相談に立ち寄れる場を提供する。サポーター学生は各自の都合の良い時間に窓口のテーブルにつき学生の質問や相談に応えるというものである。学期始めのオリエンテーション期間は、生活情報から履修方法まで多様な質問を抱えて留学生が立ち寄るが、2週目あるいは3週目に入ると留学生は質問のためにヘルプデスクを訪れるというよりも、むしろ顔見知りになっ



<sup>1</sup> 筆内美砂「学生のコミュニケーションを促す、力を活かす」『名古屋大学留学生センター紀要 第4号』2006年 169-172、名古屋大学留学生センター、及び「10年目の区切りに—2006年度の動きと活躍—」『名古屋大学留学生センター紀要 第5号』2007年 130-131、名古屋大学留学生センター

たサポーター学生との会話を求めて立ち寄ることが多くなる。さらには、食事に出かけたり、スポーツを楽しんだりとより親密な交流へと発展することが多い。以上がヘルプデスクの立ち上げの経緯と活動の概要であるが、次に筆者がこの活動に関わることになった2007年9月から2009年2月までの展開を以下に報告する。

## 2. 「こみゆに会」による学生の横のつながり

ヘルプデスクを立ち上げ、活動の基盤作りに2年半携わった筆内氏も指摘しているように、ヘルプデスクに参加するサポーター学生は毎学期入れ替わり、継続して参加する学生が少ないという課題があった。その最も大きな要因は、サポーターの多くが海外留学に興味がある学生、または交換留学から帰国した学生で、留学、就職活動、卒業などを機に辞めてしまうということにある。そのため、毎学期サポーター学生を募るため留学生センターの教職員がもつネットワークを最大限に利用してヘルプデスクのアピールと参加の呼びかけを行うことが必要になっている。また、継続して参加できる学生が少ないために、学生自身が活動中に気づいた問題点や改善点、留学生からの意見など、経験や知識が次の学期の活動に十分活かされないという傾向があった。

筆者が初めて関与した2007年秋学期のヘルプデスクには、前学期からの継続者は数名で、新たに参加したサポーターも5名程度に過ぎなかった。このように参加学生の定着率が低く、また規模の拡大が難しい状況について、2007年秋の活動終了後、3週間の活動を振り返りながら学生と共有し、その原因について意見交換を行った。そこで継続的な参加を阻害する二つの要因が指摘された。ヘルプデスクは各学期の三週間に限定された活動で、次の学期の活動期間まで約半年間、参加者の間でほとんどコミュニケーションをとることがないという点であった。またヘルプデスクを通して留学生と友人になり個人的に親交を深めることのできた学生は、期間が修了した後も留学生との付き合いをもつようになったため、次の学期に参加する動機づけが弱くなるという指摘もあった。

そのような課題を克服するための提案として、主要メンバーの交流を目的とした集まりをヘルプデスク期間の終了後も定期的に行ってはどうかという意見が出された。これを機に、月一回の頻度で学生が昼食持参

で留学生センターに集まりコミュニケーションをはかる機会を持つことになり、その集まりを学生たちは「こみゆに会」と名付けた。各自の近況報告、留学準備や就職活動について先輩学生から経験談を聞くなど、ヘルプデスクの活動そのものが話題の中心になるというよりも、むしろ学生同士の日頃の関心事を話す時間として活用され、結果的に「こみゆに会」がサポーター学生の親睦を深め、さらには学生の継続的な参加へと繋がった。

## 3. 「ヘルプ」から交流へ

2005年度の春学期に立ち上げられ、筆者が離職する2009年3月までヘルプデスクは4年間、合計8回の活動を行った。留学生センターの教職員やサポーター学生が試行錯誤を繰り返しながら活動の基盤作りに携わってきたが、何よりも嬉しいことはサポーター学生が自らの体験を通して、ヘルプデスクは単なるきっかけ作りであり、継続的に留学生とかかわり合い相互理解を深めることがより大切であると学んだことであった。当初、サポーター学生は留学生のサポーターというよりも、教職員のサポーターとして自分たちを位置づけている傾向が強かった。それはサポーター学生の多くにとって、留学生がどのような存在なのかについて知る機会に恵まれていなかったこと、そしてボランティア活動の参加経験が少なかったことに起因するのではないかと考える。しかしながら、継続的に参加する学生が増えたことにより、先輩学生から経験談を聞いたり、また経験者と一緒に留学生と会話をするなかで、ヘルプデスク活動の意義を実感しているようである。また、継続学生が増えたことによって、留学生一人一人の言葉にしっかりと耳を傾け、母国の大学システムとの違いに戸惑う様子や、異文化適応に苦労している留学生の声をしっかり心に留めヘルプデスクの活動に活かそうとする姿勢がみられた。その結果、2008年の秋学期からは、学生が主体的にヘルプデスクの活動を展開し、学生自身が改善点や新たなアプローチを提案するというダイナミックな活動に発展しはじめている。

より主体的な活動へと変化したことを示す具体的な事例は様々あるが、そのうち二つをここで紹介したい。

### 〈書き初め会〉

ヘルプデスクは活動期間中に日々の相談・質問への対応以外に交流イベントを企画し実施してきた。例えば、渡日後まもない留学生に大学内の学生食堂の利用方法を説明し、食事を一緒にする「学食ツアー」、新生活に必要な日用品などを購入するサポートの「ショッピングツアー」、ヘルプデスクを通じて知り合いになった留学生とのバーベキュー大会などである。

このような企画はこれまで活動期間中に限定していたが、2008年秋学期のヘルプデスクの後、サポーター学生の中から、活動期間が終了しているが留学生が楽しめる交流イベントを実施したいという要望が「こみゅに会」の場で出された。ヘルプデスクの中心メンバーが精力的に企画、準備を行い、留学生が日本文化に触れ、そして日本人学生も楽しめる「書き初め会」が教育交流部門の協力によって実現した。サポーター学生が英語と日本語で書道の歴史や意味、墨や筆について説明をつけ、また会場の一角でお茶を点てて留学生に楽しんでもらうなど、様々な工夫が見られた。留学生の参加も非常に多く、興味深い経験ができたという好評であった。



### 〈出張ヘルプデスク〉

2008年秋学期終了後、渡日直後の留学生の目線に立って提案されたものが、交換留学生の多くが居住する国際おうめい館での「出張ヘルプデスク」である。これまでヘルプデスクはNUPACEに参加する交換留

学生を主な対象としており、オリエンテーション初日に活動を開始していた。しかし留学生から渡日時期についての苦労話を聞いていたサポーター学生の数名から、実は留学生が最も支援を必要としているのは到着した日からオリエンテーションまでの期間であると指摘する声があがり、交換留学生の渡日当日から質問や相談に対応できる窓口を国際おうめい館のロビーに設置したいという希望が出された。関係組織である学生総合支援課や国際学生交流課の了解と協力を得て、2009年春学期から「出張ヘルプデスク」が開始することになった。名古屋に到着し入寮手続きを終えた留学生が食事や買い物の場所、大学への行き方、現金を引き出せる場所、公共交通機関の利用方法など、その日から質問ができるようにというサポーター学生による心遣いが活かされる結果となった。

## 4. 終わりにかえて

以上の二つのケースはどちらも参加学生から出された意見や提案によって実現した交流企画や支援であり、それらは、ヘルプデスクの活動がもはや教職員の依頼に応えるという受動的な活動ではなくなったことを意味していた。このような展開がみられた背景には、中心的な存在として参加していた学生が2年、3年と継続的にヘルプデスクに参加し、活動の内外で留学生と関わり、交流した経験が蓄積されたこと、そしてその豊富な経験が単なる記憶としてではなく「知識」として先輩学生から新入参加学生へと継承されはじめたことである<sup>2</sup>。

ヘルプデスクは、新入留学生のための生活適応をサポートしながら、異文化交流のきっかけ作りを目的として活動してきた。参加学生からよく聞くことは、「単なる新入留学生の「ヘルプ」に終わるのではなく、留学生との交流を自分自身が楽しむことが大切であると実感した」という素直な気持ちである。このように「ヘルプ」はきっかけに過ぎず、支援を糸口に交流の輪を自ら広げることにより無形の財産を得られることを、より多くの名古屋大学の学生に実感してもらいたいと願っている。

<sup>2</sup> ヘルプデスクの活動において中心的な役割を担い、留学生支援活動に貢献したことが評価され、3名のサポーター学生が2009年1月に「名古屋大学留学生センター長顕彰」を授与された。