

# 新入留学生への支援に関する実践研究

## A Practical Study on the Services for New International Students

宇塚万里子・岡 益巳

Mariko UZUKA, Masumi OKA

### 要旨

岡山大学において全学的な立場で新入留学生に対する受入支援を実施してきたのは、グローバル・パートナーズ(旧国際センター、留学生センター)の受入担当教員及び事務職員である。本稿では、主として、受入担当教員＝留学生相談指導担当教員がこれまでに実施してきた、新入留学生に対する来日後の受入支援の実態を明らかにした上で、2014年度における新たな支援策の試みを検証し、それらの成果と課題について分析する。水野(2005)が指摘しているように、全ての留学生に対する「一次的援助サービス」及び一部の留学生に対する「二次的援助サービス」は、新入留学生が直面しがちな諸問題の発生を予防し、回避するのに有効である。本稿では、2014年度に受入担当教員が交代したのを好機と捉え、「一次的援助サービス」の典型である「生活オリエンテーション」の実施方法改善の試みを検証し、「二次的援助サービス」の充実を目的として打ち出した新機軸と従来型の支援内容を整理分析し、新入留学生に対する支援のあり方を提言する。

### 1. はじめに

岡山大学における全学的な留学生の受入支援は、現在、グローバル・パートナーズの「受入支援部門」が担っている。2007年4月に留学生センターが国際センターに改組されたのに伴い、翌2008年4月に「留学生部門」が設置され、教職共同で留学生支援を実施する体制が発足した。その後、「留学生部門」は、2010年4月に「留学生支援部門」、2012年4月に「留学生指導・支援部門」、2014年4月に「留学生・外国人研究者生活支援部門」に改称され、2014年7月に国際センターがグローバル・パートナーズに改組されると同時に現行の「受入支援部門」となった。頻繁な名称変更が煩わしいため、本稿では便宜的に「受入担当部門」と表記する。また、2011年11月には渡日前支援を含む一元的なサービス提供を目的として、国際センター内に「外国人留学生等サポートオフィス」(以下、「サポートオフィス」と略称する)が併設され<sup>(1)</sup>、受入部局との連携協力のもとに在留資格認定証明書の取得手続きの代行などを行うようになった。

他方、1992年4月の留学生センター設置以降2014年3月まで専任の留学生相談指導担当教員が配置されており、新入留学生のための生活オリエンテーションを実施すると共に、同教員が所管する留学生支援ボランティア・WAWAのスタッフの協力を得て新入留学生の受入支援を実施してきた。2014年3月に相談指導担当教員が定年退職し、同年4月には受入業務全般を担当する教員が採用されたことから留学生に対する受入支援のあり方が見直され、新たな企画による各種支援の試みがなされている。

本稿は、従来の受入支援の実態を明らかにした上で、2014年度に試みた新たな支援活動の成果を分析し、受入支援のさらなる充実を図ることを目的としている。なお、本稿で使用する

「新入留学生」とは概ね入学後の半年、実質的には入学後の3、4か月間を指すものとする。なお、受入支援には宿舍の整備、奨学金の充実などが考えられるが、これらは受入担当教員レベルで実現できる問題ではないため、本稿では言及しないことにする。

## 2. 先行研究と本研究の意義

### 2.1 先行研究

#### 2.1.1 他大学における研究

留学生支援のあり方を留学生相談指導担当者の立場から論じた先行研究は多数存在し、すでに宮崎・岡（2013：2-3）において網羅的に取り上げており、それらについては割愛する。受入支援のあり方に論点を置いた先行研究には以下のものがある。

大学における留学生支援のあり方を6つのアプローチに分類し、わかりやすく図示した白土（2010）は、横田・白土（2004）で示された3つのアプローチという考え方を発展させた総合的な留学生支援枠組みである。入学直後の留学生に対する支援という観点からすると、横田・白土（2004）で示された3つのアプローチ、すなわち、①問題解決的、②予防的、③教育的アプローチという概念が有効である。具体的には、①は窓口情報提供、アドバイジング、心理カウンセリング、危機管理と介入、②はオリエンテーション、③は教職員に対する支援情報の提供、留学生及び日本人学生に対する日本事情教育、日本人学生に対する留学生事情教育を指す。

水野（2005）は留学生に対する援助サービスを①一次的援助サービス＝全ての留学生に対する援助、②二次的援助サービス＝一部の留学生に対する援助、③三次的援助サービス＝特定の留学生に対する援助に3分類している。水野（2005）は、各々の例として、①留学生入国時のオリエンテーションプログラムの実施、②奨学金が支給されない留学生に新たな経済的な支援を探す援助、日本語能力が低い留学生に対する補習授業、チューターの手配、③心理・精神的問題、経済的問題を抱える留学生に対する援助を挙げている。三次的援助サービスは援助チームを形成して対処すべきであり、一次的援助サービスと二次的援助サービスは問題予防のために重要であるとしている。

新入留学生に対するオリエンテーションの実施方法に関する先行研究には河合（2005）、山田伸子（2005）、大嶋（2005）、富田（2005）、山田あき子（2005）、人見（2005）などがあり、執筆者が所属する神戸大学、茨城大学、鹿児島大学、中央大学、東京国際大学、立命館大学の事例を紹介している。特に、留学前のプリオリエンテーションやオリエンテーション後のフォローアップオリエンテーションの実施の有効性を主張した河合（2005）及びオリエンテーションの延長として「異文化理解」「日本事情」といった授業を実施していると報告した大嶋（2005）が興味深い。

このほか、「心の支援」が最も重要であると主張し、名古屋大学における具体的な心の支援策を紹介した松浦（2009）、北海道大学における留学生ピア・サポートの取り組みを紹介した奇・石井（2013）などがある。また、「経済的支援」をテーマとした先行研究も複数存在するが、本稿で取り扱う支援は専ら「サービス」であるため、それらは取り上げない。また、ホームステイ及び日本事情教育に関する先行研究も多数存在するが、紙面の関係で割愛する<sup>(2)</sup>。

#### 2.1.2 本学における研究

本学の留学生受入支援に関わる先行研究論文としては次のものが挙げられる。すなわち、岡（2009a）は、配布物と口頭説明による生活オリエンテーションの実施方法を検証し、パワーポイント資料を利用し視覚に訴えること、口頭説明の際に過去に発生した具体的な事例を示

して参加者の注意を喚起することを改善策として提起している。

岡・坂野（2006, 2008）は、日本語研修生に対するチュートリアルサービスのあり方を論じ、少なくとも週1回のチュータリングを定期的を実施し、チューティとの親密な人間関係を構築することの重要性を指摘している。岡（2007）は、日韓共同理工系学部留学生事業で来日する学部予備教育学生に対するチューターの配置及び里親制度による支援の有効性を立証している。

廣田・岡（2008, 2009, 2015）は、日本語研修生、交換留学生などを対象とする週末型ホームステイを企画実施し、当該留学生と地域社会との交流促進を図っている事実と実施上の問題点を明らかにしている。岡（2005, 2010）及び宇塚・岡（2014）は、日本事情教育に関する実践研究であり、実施状況を分析し、改善点を提起している。

岡・安藤（2013）は、留学生支援ボランティア・WAWAが過去20年間に渡って実施した留学生支援活動を振り返り、新入留学生の受入支援、チュートリアルサービス、日本語サロン（通称、お話し会）、ウェルカムパーティー等の交流イベントに関する具体的な支援内容の歴史の変遷について言及し、学内外の環境変化に即した活動のあり方を模索している。岡（2009b）は、本学の留学生支援ボランティアの現状を明らかにするとともに、各国立大学のボランティア活用状況を示した上で、ボランティアを活用した留学生支援の重要性を提言している。

## 2.2 本研究の意義

宮崎・岡（2015）によると、1990年代に岡山大学に在籍していた留学生の在籍形態は7種類に過ぎなかったが、2014年度現在でみると、1)学部生、2)日研生、3)学部間交換留学生、4)大学院生、5)研究生、6)日本語研修生、7)特別研究学生、8)EPOK制度による大学間交換留学生（以下、「EPOK学生」と略称）、9)日韓共同理工系学部留学生事業による予備教育学生（以下、「日韓予備教育学生」と略称）、10)O-NECUSプログラムによるダブルディグリー学生、11)フェエ大学院特別コース学生、12)キャンパスアジアプログラムによる特別学生（以下、「CA学生」と略称）、13)各種短期研修プログラムによる超短期研修生、14)大学院予備教育特別コース（通称：プレマスターコース）に所属する学生、15)短期留学受入プログラム（通称：3+1プログラム）に所属する学生が在籍している。

このような在籍形態の多様化は、必然的に受入支援の多様化を要求する。例えば、EPOK学生の場合は、EPOK受入担当事務職員による渡日前支援、EPOK受入担当教員による生活・履修オリエンテーション、個別面談等のきめ細かなケアが実施される。日韓予備教育学生に対しては、受入担当教員の指導のもとに学外の留学生支援団体会員家庭による里親の引き受けやWAWAスタッフによるボランティアチューターの配置を行ってきている。同様に、他のプログラムやコースに属する留学生の場合も、当該プログラムやコースに特有な履修形態と在籍身分を考慮して、集団指導と個別指導が実施されている。

本稿ではグローバル・パートナーズ（前身の留学生センター、国際センターを含む）の受入担当部門、主として同部門に所属する教員が新入留学生に対して実施してきた支援内容に焦点を絞って検証し、問題点を明らかにし、今後の課題、さらなる改善点を提起することを目的としており、各部局、各プログラム・コースの担当者による受入支援については言及しない。各プログラム・コース担当者による在籍形態に即応した個別指導が重要であることは言うまでもないが、受入担当部門の主たる責務は、入学してきた全ての留学生がその在籍形態・身分・在籍期間を問わず、満足して本学での留学生活を送ることができるように、より充実した包括的な支援システムを構築することであり、その責務は大きい。

受入担当部門では、2014年度に入ってから筆者の一人である宇塚の企画により幾つもの

新たな支援策を実施し、すでにある程度成果を上げている。従来の支援策の検証に加えて、こうした新たな取り組みを紹介し、その成果を分析し、受入支援のあり方を探ることも本稿の目的である。

### 3. 新入留学生に対する受入担当部門による支援策

#### 3.1 受入支援の実態

##### 3.1.1 渡日前支援

従来は留学生受入部局が中心となって渡日前支援を行っていたが、2011年11月に国際センターの受入担当部門にサポートオフィスが併設され、①新規渡日の私費留学生に対する在留資格認定証明書の取得手続き代行、②国内滞在者及び新規渡日者で入寮を希望する者に対するウェブ申請受付と抽選の実施、③入学予定者全員に対してホームページ及びメールによる渡日・来岡情報の提供を新たな受入支援業務として実施することとなった。また、外国人客員研究員に対する入寮申請についてもウェブで受付を開始した。グローバル・パートナーズに改組後は、受入担当部門が引き続き渡日前支援業務を行っている。

なお、本稿では渡日後の受入支援に重点を置いて述べることにする。

表1 外国人留学生等サポートオフィスの業務内容

対象			渡日前				渡日直後				在籍中				
			在留資格認定証明書	寮の申込・抽選	渡日・来岡情報の提供	寮での出迎え(入寮者のみ)	キャンパスツアー	区役所手続き	銀行口座開設	ビザ更新, 在留資格の変更	生活支援情報の提供	アパート連帯保証人業務	奨学金	資格外活動関連業務	同窓会業務
留学生	国内滞在者	学内進学者	-	○ 学生によるWEB申請	○ HP・メールによる情報提供	○	-	-	-	◎ ※入国管理局岡山出張所で手続き可能なものに限る。	○ HP・印刷物による情報提供	◎	◎	◎	○
		学外からの進学者	-	○ 学生によるWEB申請		○	△	-	-						
	新規渡日者	国費留学生	-	◎		◎	◎	◎	◎						
		交換留学生	○	◎		○	○	○	○						
		私費正規生	○	○ 学生によるWEB申請		○	△	△	△						
		研究生	○	○ 学生によるWEB申請		○	△	△	△						
外国人客員研究員	3ヶ月未満	-	○ 受入教員によるWEB申請	×	×	△ 書類作成支援のみ		-	-	-	-	-	-		
	3ヶ月以上	◎	○ 受入教員によるWEB申請	×	×			-	-	-	-	-	-		

注1) 国際センター事務室作成。

注2) ◎：既に国際センターで実施中のサービス

○：平成24年4月受入れ者から新たに導入するサービス

△：平成24年10月受入れ者以降、順次導入予定のサービス

×：サポートオフィスの業務として想定していないサービス

-：ニーズ自体が存在しないと思われるサービス

### 3.1.2 渡日後の受入支援

#### (1) 渡日直後の支援

##### 1) 来岡当日における受入支援

従来、渡日予定が確定している国費留学生及び EPOK 学生などを対象として、岡山空港または JR 岡山駅への出迎え、留学生宿舎での受入支援を実施していた。しかし、2007 年度に文部科学省が国費留学生の渡日時の国内旅費の支給を停止したため、岡山駅到着時刻の把握が困難となり、職員による駅での出迎えと宿舎での WAWA スタッフによる支援の実施ができなくなった。このため、国際センター事務室（当時）では、関西空港から留学生宿舎まで自力でたどり着くことができるように、前もってメールで日本語と英語による必要な情報を提供する方針に転換した。

ちなみに、岡・安藤（2013：8）によると、WAWA スタッフによる留学生宿舎での受入支援者数は、2001 年度～2003 年度が 40 人台、2004 年度～2008 年度が 20 人台、2009 年度～2010 年度が 10 人台、2011 年度以降はゼロである。他方、サポートオフィスが本格稼働を開始した 2012 年度以降は、国際センター事務室で学生アルバイト（先輩サポーター）を雇用し、入寮時のケアを行っている。

##### 2) 市役所及び銀行での手続き支援

従来、国費留学生等の外国人登録（2012 年 7 月まで）<sup>(3)</sup> 及び国民健康保険加入手続きのため、事務職員の引率で市役所を訪れていた。年度によっては、WAWA スタッフが引率補助員を務めた。銀行口座開設手続きについては、留学生相談室に所属する非常勤相談員が当該留学生を引率して手続きを支援している。WAWA のチューターが補助員として同行することもあるが、2012 年以降は、先輩サポーターが対応している。

##### 3) キャンパスツアー

2011 年度までは WAWA の主催で、主として国費留学生を対象とする新入生向けのキャンパスツアーを毎期 1 回ずつ実施していた。2012 年度にサポートオフィスの事業として引き継ぎ、国際センター事務室が先輩サポーターを雇用して毎学期最初の 10 日間に渡って実施している。

##### 4) 新入生生活相談会

2012 年度以降、サポートオフィスの新たな支援事業として開始したものであり、携帯電話会社社員による契約説明、大学近辺の店舗などの生活情報の提供、先輩学生による質疑応答などを盛り込んだ内容であり、参加者に好評を博している。

#### (2) 生活オリエンテーション

筆者の一人である岡が 1999 年 11 月に留学生センター相談指導担当教員として着任した時点では、留学生センターに所属する日本語研修生を対象とした生活オリエンテーションが前任者によって実施されていたのに加えて、留学生課留学生センター系の事務職員が主催する学部正規生対象の簡単なオリエンテーションが実施されていたに過ぎなかった。その後、各部局においても新入留学生向けの生活オリエンテーションが実施されていないことが判明したため、2001 年 10 月以降、留学生センターにおいて全学の新入留学生を対象とする生活オリエンテーションを開催することにした。ちなみに、2001 年度後期には、14 種類の説明項目を準備し、5 種類の資料を配布した<sup>(4)</sup>。生活オリエンテーションの実施方法と実施内容に関しては改善を重ね、2013 年度後期には 27 種類の説明項目と 11 種類の配布資料に基づいて実施した。

近年における改善の試みは次のとおりである<sup>(5)</sup>。2009 年度には、①豚インフルエンザの流行を受けて、「病気・ケガ」の項目で新型インフルエンザに関する口頭説明を追加し、②事務方の依頼により、暴風警報発令時の休講に関する口頭説明も追加した。2010 年度には、ハン

ドアウト資料『新入生のための生活オリエンテーション』に上記①を説明項目(1)の3)として、上記②を説明項目(16)として加筆した。また、全学向けオリエンテーションの実施回数を毎期5回から4回に減らし、参加者がほとんどいない7月と1月は実施しないこととした。2012年度には、説明項目(17)として「休学」に関する注意事項を追加した。6か月以上休学してアルバイトに専念する留学生が目につくため、事務方から注意喚起の要望があり、加筆した。また、2012年7月9日に新しい在留管理制度がスタートしたことに伴い、後期には説明項目(6)「出入国関連」及び(8)「資格外活動」の記述を一部修正した。2013年度には学外の団体による無料相談の説明項目を整理し、最新情報に基づく9項目とした。また、後期には『新入生のための生活オリエンテーション』を従来の日英中の3か国語表記から日英2か国語表記に簡素化し、別途中国語版を作成した。なお、2001年度から2008年度にかけての改善の試みに関しては、岡(2009) pp.89-92を参照願いたい。

表2 2013年度後期の生活オリエンテーション

(1)対象者 新入留学生122人(参加者119人)
(2)実施回数 5回(10月3回*、11月1回、12月1回)
(3)実施言語 英語・日本語
(4)説明項目 1)病気・ケガ(①平日の昼間、②平日の夜または休日、③インフルエンザ、 +歯科治療に際しての注意) 2)国民健康保険 3)傷害保険(学研災+付帯賠償責任保険) 4)安全な生活 5)住まい 6)出入国関連(①居住地の届け、②在留カード携帯、③ビザ更新、 ④住所変更等、⑤一時出国) 7)奨学金 8)資格外活動(時間・職種の制約) 9)ハラスメント 10)麻薬 11)運転免許証 12)持ち主不明の自転車 13)大学生協 14)ごみの出し方 15)振り込め詐欺 16)暴風警報 17)休学 18)卒業後 19)のぞみ法律事務所による無料法律相談 20)岡山パブリック法律事務所岡山大学支所による無料法律相談 21)「行政書士」による外国人在留無料相談 22)「宅建協会」による住宅トラブル無料相談 23)「岡山労働局」による「外国人労働者相談コーナー」 24)「岡山弁護士会」による「外国人のための無料法律相談」 25)岡山県が提供する「おかやま生活情報」 26)岡山市による「外国人相談窓口」 27)岡山県国際交流協会による「通訳ボランティア」
(5)配布資料 1)「新入生のための生活オリエンテーション」留学生相談室(日英中) 2)「生活オリエンテーション チェックリスト」留学生相談室(日英中) 3)『岡山大学外国人留学生ガイドブック』岡山大学(日英) 4)「健康診断のお知らせ」保健管理センター(日英) 5)「緊急のための多言語ガイド」岡山市消防局(英中韓タガログ語) 6)『生活安全マニュアル』岡山県警察(英中韓) 7)『岡山大学留学生のためのキャンパス用例集【第五版】』(日英中) 8)「ごみの出し方」岡山市(英中韓) 9)「近辺マップ」WAWA(日英) 10)「多言語によるおかやま生活情報」岡山県(英中韓) 11)「禁煙外来のお知らせ」保健管理センター(日英)

注1) \*印=うち1回はEPOK学生対象で、EPOK受入担当教員が実施した。

生活オリエンテーションの実施に当たって最も腐心したのは参加率の向上であった。実施当初は、特に中国人私費留学生の参加率が低かった。その対応策として、2006年度後期にオリエンテーション不参加には資格外活動許可申請を認めない方針を採用し、参加率を飛躍的に向上させた（岡，2009：94）。しかし、2012年7月に入国管理局による在留管理制度が変更され、入国時に空港で資格外活動許可を取得できるようになったため、同年度後期以降、参加率維持を目的として生活オリエンテーション案内のチラシに、生活オリエンテーションを受講していなければ奨学金申請時の優先順位が下がる旨の一文を加筆し<sup>(5)</sup>、且つ、国際センター事務室から指導教員経由で欠席者に対する次回開催のオリエンテーションへの出席要請を行っている。この結果、2012年度後期に初めて新入留学生の参加率が100%となった。2013年度の実績で見ると、10回のオリエンテーションを実施し、合計226人（98.7%）が参加し、不参加者はわずか3人（1.3%）であった。

### （3）異文化交流イベントとボランティアチューター配置

留学生支援ボランティア・WAWAが主催する最大の異文化交流イベントはウェルカムパーティーであり、毎年4月と10月に150人規模で開催している。2007年度～2013年度は岡山大学留学生協会との共催で実施した。この他、年度によって異なるが、花見、バーベキュー、七夕祭り、ピクニック、餅つき、忘年会、新年会などを企画実施している。

日本語研修生と日韓予備教育学生に対しては、ボランティアチューターを配置し、原則として週1回のチュートリアルサービスを実施している。文部科学省の国費留学生配置方針の転換などの受入環境の変化により日本語研修生の受入数が激減したため、2001年度～2007年度のチューターの年平均が28.4人であったのに対して、2008年度～2013年度には年平均13.0人と半減している<sup>(6)</sup>。

### （4）その他の支援：日本事情教育とホームステイ

この他に、横田・白土（2004）が提唱する留学生支援の教育的アプローチとして、留学生受入担当教員が実施している「日本事情」科目及びその課外授業としての位置づけの週末型ホームステイがある。

2001年度から2013年度にかけて「日本事情」を履修した留学生は503人であり、その内訳は、日本語研修生、日韓予備教育学生、日研生の在籍身分を持つ国費留学生247人、EPOK等の交換留学生220人、その他36人である<sup>(7)</sup>。「日本事情」の実施状況の詳細に関しては、岡（2005，2010）及び宇塚・岡（2014）を参照願いたい。

同じ期間内に週末型ホームステイに参加した留学生は443人であり、その内訳は、日本語研修生等の国費留学生225人、EPOK等の交換留学生188人、その他30人である<sup>(8)</sup>。当該期間内に毎学期1回、合計26回のホームステイを企画実施した。ホストファミリーは、主として留学生支援ネットワーク・ピーチの会員家庭である。ホームステイの実施状況に関しては、廣田・岡（2008，2009，2015）が詳しい。

## 3.2 2014年度における新たな支援の試み

### 3.2.1 生活オリエンテーション実施方法の改善

2014年度前期は従来の実施方法を踏襲したが、後期は新入留学生が急増したことにより<sup>(9)</sup>従来の水曜日の夕方から2時間以上かけて多言語（日本語、英語、必要に応じて中国語）の説明ではなく、なるべく多くの学生が参加しやすい土曜日に設定し、朝10時から午後3時までの昼食を含む、米国の大学で一般的に行われているような集約型インフォメーション・セッション

ョンとして開催した。従来の生活オリエンテーションの内容に加え、携帯電話、岡山大学生生活協働組合（岡大生協）、岡山市、岡山県警らにゲストスピーカーとして来てもらい具体的な説明をしてもらった。

また、生活オリエンテーションの中核となる入管法や大学規則、生活上に必要な説明に関しては、多言語ではなく、日本語と英語の言語別に部屋を設け、一言語で説明を行ったことにより時間の大幅な短縮につながり、学生の集中力も高まった。これには、1) パワーポイントの導入、2) 事務職員と教員が説明を分担し、日本語会場の説明を事務職員が担当したことにより実現可能となった。

さらに、留学生と日本人学生（留学生ボランティアサークル WAWA、留学生寮のレジデントアシスタント、ボランティアチューター、岡大生協学生サークル等）の交流する時間を新たに加えた。これには、来日直後の細々とした学生生活全般に渡る質問に立場の近い学生からアドバイスをもらったり、気軽に会話をしたりすることによって、両親や住み慣れた環境から離れた外国で感じる心細さや不安を払しょくしてもらいたい、という意図がある。岡山大学生生活協働組合からも協賛を得られたことにより、飲み物やお菓子、昼食券を提供してもらった。これにより、学生同士の交流がさらに円滑で楽しいものとなった。

表3 2014年度後期 生活オリエンテーションのスケジュール

時間	タイトル	内容
9:30～10:00	Opening Tea	会場チェックイン（出欠と資料配布） *岡大生協から飲み物とマフィンの提供あり
10:00～12:00	生活オリエンテーション	・従来の生活オリエンテーションと同じ内容（表2）の注意事項など説明（約1時間） ・岡山市によるゴミ分別の説明 ・岡山ももちやり（レンタル自転車）紹介 ・岡山県警による注意 <sup>(10)</sup> （日本語と英語によって会場を分けて説明） ・チェックシートにて理解度を確認
12:00～12:30	岡大生協説明	生協会員制度、保険、カフェテリア、旅行代理店の利用方法など
12:30～14:30	Lunch	10人程度のグループに分かれて日本人学生とカフェテリアで昼食 *岡大生協からランチ券の提供あり
14:30～16:30	日本人学生との交流会	・寮レジデントアシスタントによるイベント紹介 ・携帯電話会社コーナー設置 ・日本人学生との交流会 *岡大生協からお菓子・飲み物の提供あり

### 3.2.2 渡日直後の新たな支援

#### (1) Welcome to 岡山大学：Global café（グローバル・カフェ）

Global caféは1) 岡山大学への歓迎されている、という実感を留学生に持ってもらう、2) 到着直後の学生生活全般のサポート体制の強化を目的に、2014年4月の渡日直後の受入支援の落ち着いた、4月7日から18日までの2週間（平日）に限定して、毎日朝9:45から10:45までの一時間のみ、臨時カフェを開き、コーヒーや紅茶などの飲み物とお菓子を振舞い、学生が自由に立ち寄って、授業の前後に息抜きをしたり、会話したりする機会を作った。



場所は、グローバル・パートナーズ事務室すぐ横で、かつ日本語の授業を履修した前後に立ち寄りやすい学生使用用の定員 25 名程度の部屋である。スマートボードでは CNN のニュースを流し、人が少なくとも活気があるような演出をしたが、学生達が集まってくるとボリュームを下げるなどの工夫をした。この期間限定のカフェはボランティアの学生数名とグローバル・パートナーズ教員が中心となって運営したが、グローバル・パートナーズ以外の教員も立ち寄ってくれ、学生と一緒に短い時間ではあったが、会話を楽しんでいた。

2014 前期の利用者数は留学生、日本人合わせて 2 週間で約 75 人であり、後期は 60 人程度であった。

告知が十分でなかった、1, 2 時限両方の授業を履修している場合には利用できない、朝ぎりぎりまで寝ている学生が多い、などの要因で新入留学生全体数に対する利用学生の割合は高くはなかったが、クラスメート以外に知り合いのいない留学生や留学生と話したことのない日本人学生などが好奇心で足を踏み入れ、その後、お互いに共通点を見つけて親しくなったり、困っている留学生の些細な質問に応えたりという学生同士で助け合っている姿を毎日のように見かけることができた。学生達が気軽に立ち寄れる場所として、毎日決まった時間に開いている Global Café は、朝、無料で飲み物が飲めるという以上に、学生同士の自然なピア・サポート、ピア・ラーニングの実践の場となったことは意義深いと言える。

## (2) Welcome to 岡山大学 : Free Donuts Saturday

4 月と 10 月の毎週土曜日午前 10 時から 12 時まで留学生寮でドーナツと飲み物を振舞うイベントを開催した。前期は 3 回で約 150 名、後期は入寮オリエンテーションも兼ねたために、3 回で約 200 名以上の参加者があった。

朝食にドーナツを食べる、というのは米国のよくある習慣で日本人にはあまりなじみがないかもしれないが、ドーナツ好きな学生が多いことから、留学生生活を始めたばかりの早いうちに寮の中で学生なりの 1) 友達のネットワークを築いてもらう、2) 寮生活で困っていることや疑問に思っていることを気軽に話せる機会をつくる 3) 岡大に歓迎されている、岡大コミュニティに早く慣れてもらう、などを主な目的として開催された。

岡山大学の 3 つの留学生寮のうち、一番規模の大きい 150 名定員の桑の木寮で開催し、他の 2 つの寮に住む学生、その他留学生、日本人学生など学生であれば誰でも参加自由とした。前期には桑の木寮の住人が圧倒的に多かったが、2 学期目の 10 月になると、住人以外の学生も来るようになり、全体的な人数も増えた。

## (3) 桑の木留学生へのレジデントアシスタント配置

後期からは、留学生への支援の強化のために、日本人レジデントアシスタント (RA) 学生 8 名を桑の木寮に配置し、混住型宿舎としたが、上記の Welcome イベント開催についても、更にスムーズになると共に、それまでの教員主体から学生主体へ移行し、工夫が凝らされるようになった。

RA の業務は、寮生活における日常のサポートやトラブルの解決、オリエンテーションや交流イベントの実施、寮環境の改善・整備など多岐にわたっているが、その中でも週末・祝日を含むほぼ毎日、夜 7 時から 10 時まで寮の入口付近でヘルプデスクを運営した。通常の RA は部屋で待機する形式も多いが、岡山大学では、寮の住人の誰にでも見えるところに交代でデスクを構える体制を取っていて、これが岡大 RA の一つの特徴でもある。

留学生の入居率は下がったが、留学生寮に責任感と行動力がありコミュニケーション能力の高い日本人 RA 学生が入居し、ヘルプデスクを常設したことにより、留学生サポートを強化す

るだけでなく、寮関係者の精神的・肉体的負担を軽減し、留学生からは「もっと早くから一緒に住みたかった」「RA が来て、寮生活も楽しくなった、日本語を話す機会が増えた、安心できる」という肯定的な感想が多く聞かれた。しかし、一部では、「規則が厳しくなった（夜 10 時以降騒いでいると注意される、「掃除キャンペーン」などが始まって面倒）」などという声もあがっている。

ヘルプデスクの存在は、住人にとっては面倒だと思うこともあるかもしれないが、住んでいる留学生だけでなく、他の近隣の寮に住んでいる留学生、グローバル・パートナーズ教職員、寮の管理人、そして、隣接する女子学生（日本人のみ）寮の住人や管理人、時には英語の苦手な留学生に慣れていない守衛スタッフにとっても心強く、頼もしい存在であると共に、RA 学生自身の語学や異文化理解力を向上させる自己成長の機会となっている。

このように RA の配置は、留学生に対する支援以外にも様々な意義を持つが、支援以外の側面については本稿では詳細は控え、留学生支援以外の観点についてのみ述べた。

## 桑の木RA(レジデントアシスタント)募集



**留学生と寮で共同生活しながらサポートする  
桑の木RA(レジデントアシスタント)を募集します！**

- > 募集人数: 男女若干名
- > 応募締切: 7月31日(金) 17:00 (時間厳守)
- > 選考方法: 書類選考の上、面接 (8月6日(木)午後 予定)
- > 応募方法: グローバル・パートナーズ事務局(C棟1階)にて、申込書を記入・提出してください。

**RAの業務**

- ◆生活上のサポート
- ◆トラブル解決の補助
- ◆寮内オリエンテーション
- ◆交流イベント
- ◆寮内環境の整備

**RAの待遇**

寄宿料相当の謝礼を支給  
\* 光熱費等は自己負担





問い合わせ先: [housing@cc.okayama-u.ac.jp](mailto:housing@cc.okayama-u.ac.jp) 086-251-7079(留学生宿舍担当)

図1 桑の木 RA 募集告知

#### (4) 学生ヘルプデスクの新設

2014 年後期に大幅な新入留学生の増加に対応できるような受入体制を短時間で整えなくてはならず、さらに、大学全体から留学生サポートの充実に対して強い要望があったという背景の中で、従来の先輩サポーター（留学生）とは別に、主に英語のできる日本人学生をグローバル・パートナーズの教職員の補助の学生スタッフとして採用し、新規留学生の受入業務の一部である受付、案内、書類記入手伝い、各種問合せ対応、などの役割を担ってもらった。新規留学生にもその指導教官や教職員にも評判が良かったことから、学生スタッフによるヘルプデスクを 2014 年 10 月 6 日から 10 月末の間、毎日午後 2 時半から夕方 6 時まで、学生のソーシャル・ラーニング・スペース/言語カフェ (L-café) に試験的に設置した。その後、留学生のニーズと学生スタッフの活躍ぶりを検討した結果、11 月から 1 月末までヘルプデスク設置を延長した。

ヘルプデスクの主な役割は、1) 留学生の質問に答える 2) キャンパス周辺に付き添う、

である。特に、インターネットでの調べものを手伝ったり、日本語学習のサポートをしたりするなどグローバル・パートナーズ教職員には聞きにくいちょっとした質問にも答えてくれたり、留学生が戸惑いやすいATMの使い方や保健管理センターへの付き添い、幼稚園や郵便局へなど近隣と一緒に掛掛けてサポートする。開始当時は、学生にどこまで留学生のサポートができるのか心配なところもあったが、ヘルプデスクを設置した半年間、学生スタッフのサポート内容に対する苦情は一切なかった。それどころか、教職員が対応する時以上に、留学生は感謝の気持ちを学生スタッフに直接的に表すことが多く、多くの学生スタッフが留学生のサポートデスクにやりがいを感じていることがミーティングなどのフィードバックにより分かった。

奇・石井（2013）では、北海道大学における留学生による留学生のためのサポートを行うヘルプデスクの成功例が紹介されて、ローモデルとしての留学生が研修によって強化され、同じ留学生をサポートするという事例だが、その成功例は大変興味深い。一方、本学では、海外留学やインターンなどの異文化体験があり、コミュニケーションスキルが高い日本人学生6名と韓国人留学生1名を学生スタッフとして採用している。それは、留学生に共通する悩みの一つである「日本人の友達ができない」を少しでも解消する、あるいは外部機関に問合せする際に、日本人の方が抵抗感が少ない、又は、日本人学生は他の学生に聞くなどしてネットワークが広げやすい、グローバル・パートナーズの教職員側にとっては研修やリクルートがしやすい、ということから自然発生的にメンバーがそろったことに因る。

さらに、L-caféという留学生や日本人学生、言語教育センター教職員らが周りに常にいるという場所の利を生かして、「わからないことがあれば、一緒に調べたり、他の学生や教職員にヘルプを頼んだりしても良いというルールがあるのも特徴の一つである。本学では、学生同士のピア・サポート以外にもピア・ラーニングの側面を持たせるために、「日本人と留学生が助け合う」ということを大切にしている。

一方で、現在8名の学生スタッフの中に韓国人が一人いるが、日本人学生と同じようにヘルプデスク利用者から信頼されているので、今後、日本語のできる留学生を採用する可能性も広げていきたいと考えている。

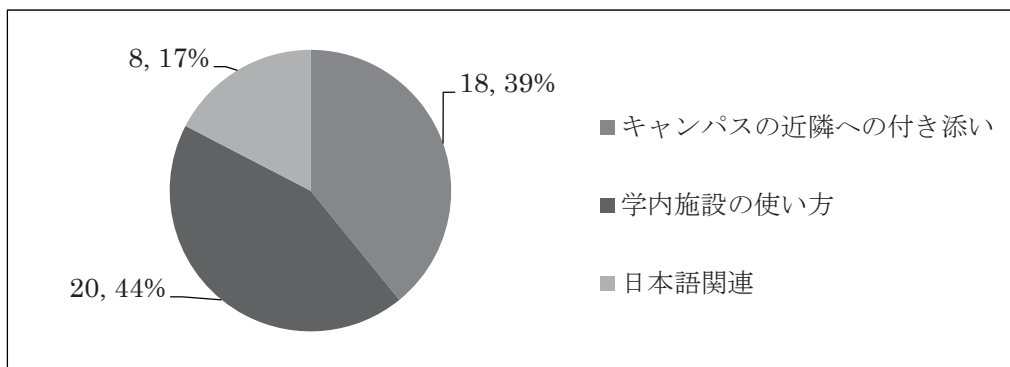


図2 学生ヘルプデスクのサポート内容

表4 学生ヘルプデスクのサポート内訳

サポートの種類	詳細
キャンパスの近隣への付き添い	自転車修理、PC 関連、免許証、保育園、幼稚園、ダイソー、アパート、送金、支払いなど
学内施設	生協、コピー機、落し物、在学証明、保健管理センター、部局などへの問合せ
日本語関連	書類読み方、会話練習、宿題

### 3.2.3 岡大ホストファミリー

留学生支援の教育的アプローチとしての「日本事情」科目及びその課外授業としての位置づけの週末型ホームステイがあるが、交換留学生に加えてキャンパスアジアプログラム学生のホームステイ希望者増加に対処するため、2014年度、ホストファミリーの開拓が急務となった。そこで、従来のホームステイ受入先の留学生支援ネットワーク・ピーチの会員家庭に加えて新たに、学内でホストファミリー募集開始した。

2014年5月の募集では27家族、9月の募集では新たに8家庭が加わり、現在35の岡大教職員家庭が「岡山大学留学生のホストファミリー」に登録されている。

岡大教職員のホストファミリーは、ネットワーク・ピーチの会と比較して、年齢が若くホームステイの受入の経験は初めて、という家庭が大半であるが、英語や留学生、あるいは異文化に興味のある家庭が多い。また、岡大職員ということでファミリーと学生の連絡の仲介の必要がほとんどなく、待ち合わせの場所なども留学生の身近な場所が多い。さらに、同じキャンパス内であれば、ホームステイに行く前に学生を紹介することもでき、お互い安心できる、という利点がある。

一方で、食事や宗教上の制限がある場合や英語を話さない学生に対しては受入希望家庭が限られてしまうなど、ネットワーク・ピーチの会の長年留学生を受け入れてきた経験のあるホストファミリーのような柔軟性に乏しいという一面があり、ホームステイのマッチングには十分な配慮が必要になる。

しかし、そうした過程を踏んで実行したホームステイは学生からも岡大職員からも満足度が高く、今後も岡大職員ホームステイを持続していくことにより、教職員のグローバル化に少しずつ貢献できるのではないかと期待している。

表5 ホストファミリー アンケート結果

留学生の印象	数
a. 好感がもてた	15
b. 好感がもてなかった	0
c. どちらともいえない	0

コミュニケーション	数
a. できた	12
b. だいたいできた	2
c. 半分くらいできた	1
d. あまりできなかった	0
e. できなかった	0

次回もホストファミリーを引き受けてもらえますか	数
はい	14
いいえ	0
無回答	1

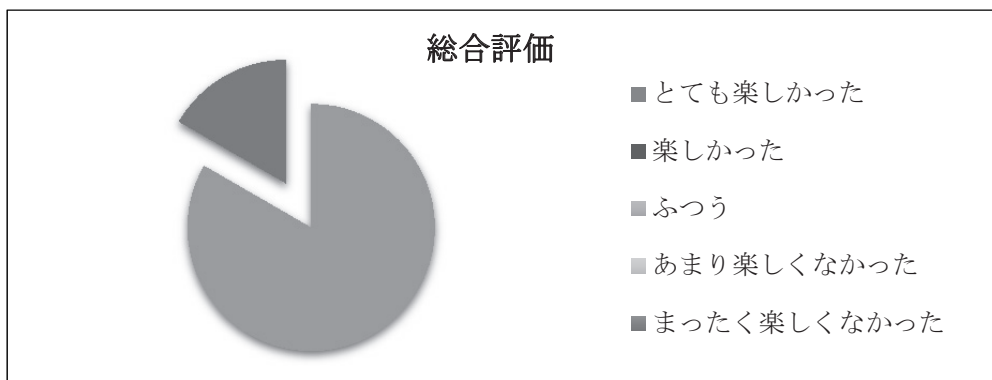


図3 ホームステイについての留学生のアンケート

## 4. 考察

### 4.1 生活オリエンテーション実施方法に関する考察

先ず、水野（2005）が「一次的援助サービス」と規定した留学生全体に対する支援の代表格である「新入留学生のための生活オリエンテーション」について、これまでの実施方法を分析し、2014年度の新たな試みに触れ、今後の課題について述べる。

新入留学生のオリエンテーションの課題の一つは出席率であるが、2013年度は10回のオリエンテーションの合計が98.7%出席、最終的に参加しなかった学生はわずか3人であり、地道な努力の結果、高い出席率に終わったと言えよう。そして、2014年度の新集約型生活オリエンテーションも説明する内容を一日に集約させ、「楽しみ」の要素を加えたことにより、一定の効果を示した<sup>(1)</sup>。この方式では、参加人数と学生の満足度は上がったものの、規模が大きくなった分だけ、事前の準備や当日の運営に労力がかかる。しかし、受入職員の協力、学生スタッフの動員、外部スピーカーの活用などにより、一層の効率化を図ることは可能である。

その反面、一日のみのオリエンテーションでは、その日に調度、都合がつかず参加できない学生も20～30名程度いたので、従来型の平日オリエンテーションも予備日として引き続き開催する必要はある。しかしながら、2013年度以前のように一学期に何回も行う必要はなくなるので、今後、業務の全体量としての効率化は図れるものと期待している。

二つ目の課題は、オリエンテーションで伝えなくてはいけない多くの情報をどれだけ整理して学生に伝えられるか、という点である。一日集中オリエンテーションの場合は、特に説明や全体構成に工夫があるが、それについては今後、試行錯誤を繰り返しながら、学生の理解の定着度が高まるようなオリエンテーションができるように資料を整え、説明のスキルを上げていくことが課題として挙げられる。

### 4.2 その他の受入支援に関する考察

次に、水野（2005）が「二次的援助サービス」と呼んでいる一部の留学生に対する支援について2014年度は全学からのグローバル・パートナーズのサポートの充実に対する強い要請のもと、Welcome to 岡山大学：Global café（グローバル・カフェ）やFree Donuts Saturday、桑の木留学生へのレジデントアシスタント配置、学生ヘルプデスクの新設など留学生と日本人学生の交流機会を増やししながら、渡日直後から留学生のニーズをより自然で日常的な形でくみ取り、学生の力を借りながらサポートを充実させていくことを目的とした仕組みを新たに導入した。結果、双方の学生達からは概ね好評であった。

しかし、資金という大きな問題が残る。CaféやFree Donutsに関しては教員の持ち寄りや有志の寄付という形でとりあえず開始してみたが、今後、持続するためには安定的に財源を確保する必要がある。

また、レジデントアシスタントやヘルプデスクは優秀な学生の確保、育成・指導、次の世代へのスキルや知識の引き継ぎ、などが課題として挙げられる。

また、ホームステイについては、新たな岡大教職員ホストファミリーの試みに目立った問題点はないが、事務作業の増加、ファミリー同士の情報交換の機会の確保、マッチングの難しさなどが予想され、今後回数を重ねていくにつれて出てくるであろうこれらの課題に対応しながら、成果と改善点を明らかにして、今後の支援に役立てていきたい。

## 5. 結び

岡山大学は2014年度に文部科学省の事業「スーパーグローバル大学（牽引型）」に採択され、今後留学生受入数の大幅な増加が見込まれるため、受入支援のあり方を再検討する必要に

迫られている。本稿では、グローバル・パートナーズ留学生相談室の運営に携わる受入担当教員がこれまでに実施してきた新入留学生対象の支援に関して整理分析し、受入支援改善策を提案・実行した様子を述べてきたが、いずれもまだ新しく試みている段階で定着しているとは言えず、現在進行形である。一方で、留学生の受入を全学で増やさなくてはいけない、という大きな課題を持っている受入支援部門としては、留学生が増えると業務が増えるが、さらに増やす努力をしなくてはいけない、という自己矛盾を抱えつつ、年を追うごとに、新しい受入プログラムの企画・運営に関わったり、シェアハウス建設などの大型プロジェクトに関わったりすることが期待されている。

従来当たり前と思っていた業務の棚卸点検を行い効率化を図ることによって、①留学生支援の充実させる仕組みを早く確立することと、②教職員が、スキルを向上させ、受入支援部門全体としてパフォーマンスの高い組織にしていくことが、今後一層求められていると言える。

## 注

- (1)「サポートオフィス」はヴァーチャルな組織であり、実質的には「受入担当部門」を指した。2011年11月に試験的に設置され、翌2012年4月から本格稼働し始め、留学生のみならず外国人研究員の受入支援も担ったが、国際センターがグローバル・パートナーズに改組されたことに伴い、サポートオフィスという呼称は使用されなくなった。
- (2)ホームステイに関しては廣田・岡（2015）、日本事情教育に関しては宇塚・岡（2014）の参考文献リストを参照願いたい。
- (3)2012年7月9日に新しい在留管理制度がスタートし、外国人登録制度は廃止され、在留カードが交付されるようになった。
- (4)説明項目及び配布物の詳細に関しては、岡（2009）p.89の表2を参照願いたい。
- (5)2012年度前期は「奨学金の申請は生活オリエンテーション受講を必須とする」としたところ、各部局の指導教員や4月のオリエンテーションを受講し損なった留学生から苦情が相次いだため、同年度後期に「優先順位が下がる」という表現に改めた。
- (6)岡・安藤（2013）p.9の図5より算出。
- (7)宇塚・岡（2014）p.182の表1より算出。
- (8)廣田・岡（2015）p.〇〇の表〇より算出。
- (9)新入留学生のためのオリエンテーション対象数は、2013年後期77人だったのに対し、2014年前期は99人（内部進学者57名を除）、後期157名だった。
- (10)岡山県警による注意事項を説明してもらう予定であったが、進行の遅れから行き違いがあり、県警の代わりに岡山大学職員が県警の作成した資料を基に例年通り注意事項を説明した。
- (11)2014後期オリエンテーションの対象者は157名ほどであったが、200名弱の出席者があり、その多くは以前に一度出席しているために再度出席の義務はない内部進学者であった。

## 参考文献

- 人見充（2005）「新入留学生オリエンテーションと留学生への指導」『留学交流』2005年4月号，pp.22-25.
- 廣田陽子・岡益巳（2008）「地域社会における留学生交流支援のあり方ー留学生支援ネットワーク・ピーチの交流支援活動を事例としてー」『留学生交流・指導研究』Vol.10，pp.135-147.
- 廣田陽子・岡益巳（2009）「週末型ホームステイ実施方法の改善に向けてー」『岡山大学経済学会雑誌』第41巻第3号，pp.1-17.
- 廣田陽子・岡益巳（2015）「留学生支援ネットワーク・ピーチの活動を振り返ってー週末型ホームステイの実施を中心にー」『岡山大学経済学会雑誌』作成中

- 河合成雄 (2005) 「大学における留学生オリエンテーションの在り方ーその立体的構築を目指して」『留学交流』2005年4月号, pp.2-5.
- 奇春花・石井治恵(2013)『留学交流』2013年7月号, pp.1-7.
- 松浦まち子 (2009) 「留学生の生活支援は心の支援」『留学交流』2009年9月号, pp.2-5.
- 水野治久 (2005) 「留学生に対する心のケアの意義と重要性ー援助サービスの具体的方法」『留学交流』2005年10月号, pp.2-5.
- 宮崎悦子・岡益巳 (2013) 『『JAISE 留学生相談事例集』にみる留学生相談指導担当者の実態ーその業務領域と人材育成ー』『留学生教育』第18号, pp.1-13.
- 宮崎悦子・岡益巳 (2015) 「留学生相談の多様化に関する実証的研究ー金沢大学と岡山大学を例としてー」『金沢大学留学生センター紀要』執筆中
- 岡益巳 (2005) 「文化体験・交流型の日本事情教育ー実践報告ー」『岡山大学留学生センター紀要』第12号, pp.75-90.
- 岡益巳 (2007) 「日韓共同理工系学部留学生の予備教育期間における留学生相談室の支援活動」『大学教育研究紀要』第3号, pp.1-14.
- 岡益巳 (2009a) 「新入留学生に対する生活オリエンテーションの実施方法と内容の改善」『広島大学留学生センター紀要』第19号, pp.83-96.
- 岡益巳 (2009b) 「留学生 30 万人計画を視野に入れた留学生支援ボランティアの活用」『大学教育研究紀要』第5号, pp.13-31.
- 岡益巳 (2010) 「異文化体験・交流を目的とした日本事情科目の諸問題」『広島大学留学生教育』第14号, pp.1-12.
- 岡益巳・安藤佐和子 (2013) 「留学生支援ボランティア・WAWA の活動を振り返ってーその20年の総括ー」『大学教育研究紀要』第9号, pp.1-16.
- 岡益巳・坂野永理 (2006) 「ボランティアによる日本語研修生を対象としたチュータリングの現状と問題点」『留学生交流・指導研究』Vol.9, pp.5-16.
- 岡益巳・坂野永理 (2008) 「日本語研修生に対するチュータリングの在り方ーボランティアチューターへのアンケート調査結果を踏まえてー」『留学生交流・指導研究』Vol.10, pp.105-118.
- 大嶋真紀 (2005) 「鹿児島大学の留学生オリエンテーション」『留学交流』2005年4月号, pp.10-13.
- 白土悟 (2010) 「大学における留学生支援体制の再考」『留学交流』2010年4月号, pp.2-5.
- 富田和正 (2005) 「中央大学における外国人留学生に対するオリエンテーション」『留学交流』2005年4月号, pp.14-17.
- 宇塚万里子・岡益巳 (2014) 「日本事情科目の現状と問題に関する実証的研究」『大学教育研究紀要』第10号, 印刷中
- 山田あき子 (2005) 「留学生へのオリエンテーションー最終的には個別対応で」『留学交流』2005年第4月号, pp.18-21.
- 山田伸子 (2005) 「オリエンテーションによる留学生への指導と課題」『留学交流』2005年4月号, pp.6-9.
- 横田雅弘・白土悟 (2004) 『留学生アドバイザーー学習・生活・心理をいかに支援するか』ナカニシヤ出版

