

平成 28 年度後期 留学生受入サポートデスク報告書

鹿児島大学グローバルセンター

津田佳織

本報告は、平成 28 年 9 月下旬～10 月中旬にかけてグローバルセンター留学生部門に設置した「留学生受入サポートデスク」に関する報告である。これまで、新規受入留学生の渡日直後の出迎え及び支援に関しては個人チューターや指導教員の先生方に委ねる部分が多く、受入支援がスムーズにいくところもあれば、留学生と個人チューターとの連絡や意思疎通がうまくいかず、個人チューターや留学生から相談を受けることもあった。その現状を受けて、後期新規来日留学生に 2 日間の鹿児島到着を推奨し、この両日に到着した場合は空港および中央駅への出迎えをサポートスタッフが行うことで、新規留学生の渡日直後の支援、受入体制の整備を統一することを目的に本デスクを設置した。

なお、初めての試みであったため、今回は主に国費留学生、全学間留学生を対象にサポートを行った。以下にサポートデスクの概要および実際について報告する。

1. サポートデスク概要

1. 内容

平成 28 年度後期新規来日留学生に対し、出迎え及び到着後の手続きを支援する。

- ①空港・中央駅への出迎え
- ②市役所手続きツアー
- ③大学ツアー
- ④銀行口座開設ツアー
- ⑤留学生受入時手続きに関する問い合わせへの対応

2. 対象

平成 28 年度後期新規来日する交換留学生・国費留学生

(上記②～④については事前に申請があれば交換留学生・国費留学生以外も参加可能)

3. スタッフ

職員 1 名：鹿児島大学グローバルセンター 特任専門員 津田

学生 5 名：留学生受け入れサポートデスクスタッフ

4. その他

- ①留学生個人チューターの配属、活動内容、活動時間は従来通り。
- ②平成 28 年度後期来日の交換留学生には、あらかじめこちらが提示した期日（2 日間）での鹿児島到着を推奨しており、この 2 日間に到着した場合、空港および中央駅への出迎えを、個人チューターに代わってサポートスタッフが行う。この場合、個人チューターは、国際交流会館にて留学生を出迎え、顔合わせと今後の

活動を相談する。

また、これ以外の日に到着する留学生及び、サポート対象外の留学生については、従来通り、研究室・個人チューターで、空港・中央駅までの出迎えをお願いする。

③新規到着留学生対象の3ツアーを実施する。

サポートスタッフがグループをまとめて、各手続きに同行、支援する。

a.) 市役所手続きツアー：印鑑の作成、市役所手続き等

b.) 学内ツアー：学内主要箇所の案内、在学証明書の取得等

(尚、両ツアーには、交換留学生・国費留学生以外も飛び入り参加可能)

c.) 銀行口座開設ツアー：銀行口座開設手続き等

④留学生及び手続き期間の状況に応じて、これ以外の支援を行う場合がある。

2. サポートデスク実施状況

1. スタッフ雇用までの流れ

6月下旬	担当者打ち合わせ① (市島・津田)	サポートスタッフの仕事内容 募集から採用までの流れ
7月上旬	募集開始 (7月13日申し込み締め切り)	グローバルセンターホームページ 学務ウェブメール
7月中旬	面接(市島・津田)	計7名の応募
	担当者打ち合わせ② (大隈、市島、津田)	サポートスタッフ仕事内容 各部局へのお知らせ (国費・全学間・部局間)
7月下旬	面接者への採否通知 (9月打ち合わせ日調整含む)	日本人学生4名、中国人学生1名雇用

学部1年生はまだ大学生活に慣れておらず、市役所手続き、銀行口座手続き、携帯契約手続きを上手く支援できるか不安である。また、サポートスタッフの活動時期が共通教育の授業と重なるため、大学生活にも慣れ、比較的時間に余裕のある学部2年生以上の学生を募集対象とした。また、中国からの留学生が半数を占めているため、募集要項に日本語・英語・中国語でコミュニケーションできること、日本人・留学生を問わないことを明記した。

2. スタッフ内訳

・男2 女3

・日本人学生4名、中国人学生1名

・法文学部(2)、工学部(1)、水産学部(1)、農学部(1)

・大学院生(1)、学部生(6年生1、4年生3)

協定校に留学した学生、トビタテ！留学JAPAN2期生、私費留学経験者、中国からの留学生といった海外経験豊かなメンバーが集まった。

3. サポートデスクの活動内容

9月2週目	個人チューター決定	
	市役所訪問（津田）	必要書類受け取り 市役所手続きの際の注意事項など確認
9月3週目	サポートスタッフ打ち合わせ① （場所：グローバルセンター）	仕事内容の説明 来鹿留学生の到着日時確認 当日の動きについて 市役所ツアーについての確認 雇用手続き（留学生係・友岡さん）
	各個人チューターへ連絡（津田）	担当留学生の到着日時をメール ①当日会館にこれるか ②これないのであれば会館にいける日にち を返信するよう伝える
	留学生へ連絡（津田）	到着日の流れ（待ち合わせ場所等）再度確認、 個人チューターの名前を連絡
9月4週目	各個人チューターへ連絡（津田）	担当留学生に簡単な ①自己紹介 ②〇〇日に会館で会いましょう という旨のメールをするよう伝える
	サポートスタッフ打ち合わせ② （場所：国際交流会館）	国際交流会館徳永様との打ち合わせ 国際交流会館挨拶・下見
9月最終週 ～ 10月2週目	出迎え（1日目）	到着留学生：23名（5グループ） 空港・中央駅での出迎え 国際交流会館到着後の入居補助 個人チューターとの引き合わせ 周辺案内
	市役所ツアー	参加留学生：29名（5グループ） 市役所での手続き補助
	出迎え（2日目）	到着留学生：7名（4グループ）
	市役所ツアー	市役所ツアー参加留学生：6名（1グループ）
	市役所ツアー 大学ツアー	市役所ツアー参加留学生：8名（2グループ）
	市役所ツアー 大学ツアー	市役所ツアー参加留学生：2名（1グループ）
	留学生：日本語ブレースメントテスト・オリエンテーション	
	銀行口座開設ツアー	ツアー参加留学生：3名
	銀行口座開設ツアー	ツアー参加留学生：8名
10月4週目	銀行口座開設ツアー	ツアー参加留学生：0名
	銀行口座開設ツアー	ツアー参加留学生：0名
10月最終週	サポートスタッフ打ち合わせ③	反省等

○出迎えの流れ

出迎えは職員が空港に待機し留学生を迎えた後、留学生が空港リムジンバスに乗車次第、サポートスタッフに連絡。（飛行機が大きく遅れた場合は個人チューターにも連絡。）中央駅に待機していたサポートスタッフが、留学生とタクシーに同乗、国際交流会館まで連れて行き、待機している個人チューター及び会館チューターに引き合わせるという流れで行った。また、会館チューターが会館手続きや説明等行う間、サポートスタッフはその補助もしくは待機という形をとった。

個人チューターが当日会館に来られなかった学生に対しては周辺案内（夕食確保）を行い、市役所での手続きをスムーズにするため、留学生の疲労が少なければ市役所書類を記入してもらった。（市役所書類は国際交流会館に保管）



○市役所ツアーの流れ

- ・前日もしくは当日の朝に国際交流会館で必要書類を記入後、市役所へ行った。
- ・ツアー初日は中国人留学生が多かったため（12名）、出身国ごとにグループを組み、中国人グループは8時に会館を出発。続いて8時半（韓国7名）、9時（7名）と時間をずらした。それ以外の日については9時に国際交流会館1号館ロビー集合とした。
- ・市役所提出書類は全部で6枚。
 - ・住民異動届
 - ・国民健康保険資格届
 - ・国民健康保険税所得申告書
 - ・国民年金被保険者関係届書
 - ・国民年金保険料免除/納付猶予申請書
 - ・申立書
- ・国民年金の手続きに関しては担当者によって対応が異なることもあり、特に注意が必要である。

非正規学生（母国大学に籍がある短期交換留学生）は国民年金保険料免除・納付猶予申請書を提出するが、正規学生については他の日本人学生と同じように

学生納付免除特例書類及び在学証明書を提出しなければならない。

- ・印鑑については既に持っている学生も多く、作成に関しては時間が1時間以上かかるため、希望者のみ市役所手続き終了後、近くの印鑑店へ連れて行った。

<市役所ツアーの様子>



○大学ツアーの流れ

- ・9時半に国際交流会館1号館に集合し、全員で郡元キャンパスまで移動した。
- ・事前に各部局の学生係の方に大学ツアー実施について伝えており、在学証明書を準備していただいたため、在学証明書の取得はスムーズであった。また、事前に学生証用の写真を準備していた学生が多く、学生証の作成の手続きもスムーズにいったと思う。
- ・ツアーの内容としては国際事業課、グローバルセンター、図書館、保健管理センター、各部局学生係、学食など留学生が普段良く使用する施設を主に案内してまわった。

<大学ツアーの様子>





○銀行口座開設ツアー

- ・事前に口座開設に必要な書類を銀行より頂いておき、2限終了後グローバルセンターで集合。必要書類記入後、全員で銀行まで移動した。
- ・在留カード後日交付の学生が多かったため、4回にわけてツアーを企画。3、4回目は10/17、10/20に予定した。
- ・在留カードと在学証明書の名前の表記が同一のものでなければ口座開設できないため、各部局の学生係の方にもその旨をあらかじめ伝えておく必要がある。

3. 今後の課題

28年度の課題は以下の通りである。

○出迎えについて

<空港>

- ・今年度は空港での待機スタッフは職員のみあったが、国内線、国際線での到着が同じ時間帯に重なり、スタッフ1名では対応できなかった。また、特に国際線は遅延や入国手続きに時間がかかるなど予想できない問題が多く発生するため、1人での対応は難しい。
- 来年度はスタッフの数を増やし、空港待機を2名にしてはどうか。

<中央駅～国際交流会館>

- ・サポートスタッフ・個人チューター・会館チューターの顔合わせが不十分であったため、国際交流会館に到着してから引き合わせるまでに時間がかかった。
- サポートスタッフ・個人チューター・会館チューターの顔合わせが必要。
- 個人チューター説明会にサポートスタッフも参加し、事前の顔合わせを行う。
- ・出迎え1日目、国際線の遅延が多く、サポートスタッフ、個人チューターとの連携はとれていたが会館チューターとの連携がうまくいかず、遅延情報の共有ができていなかった。出迎え2日目はその反省もあり、上手くいったように思う。
- ・出迎え～周辺案内までサポートスタッフの拘束時間が長かったように思われる。

→国際交流会館に個人チューターが来ている留学生の周辺案内に関しては個人チューターに任せ、サポートスタッフの拘束時間を軽減する。

○市役所ツアー

- ・事前に必要書類が手元にあったこともあり、とてもスムーズに手続きを行うことができた。事前に必要書類を記入していたとはいえ、サポートスタッフ1名で4名以上の留学生を対応するのは難しく、留学生と一緒に同行してくれた個人チューターの協力がとても大きかったと感じる。
- ・福岡空港から入国した留学生に関しても在留カードが既に発行されているという情報を事前に確認できていなかった。
- ・健康保険料、銀行口座引き落としについての説明が不十分だった。
→スタッフ事前打ち合わせのときに詳しく説明する。

○学内ツアーについて

- ・1日目はツアー参加者が30名近くおり、サポートスタッフ3名で対応するのは難しかった。(大学の授業が始まっていたサポートスタッフもいたため。) 留学生と一緒に参加してくれた個人チューターたちの協力が大きかった。
→スタッフの数を増やし、学内ツアーを1日のみに設定することで、なるべくスタッフだけで大学案内ができるようにする。また、大学案内ツアー内で在学証明書の取得まで行うため、少なくとも各学部の学生をサポートスタッフとして雇用する必要がある。
- ・桜ヶ丘のキャンパスツアーについて対応できないかとの問い合わせがあった。桜ヶ丘キャンパスについても対応を考えていかなければならない。

○銀行口座開設ツアー

- ・春と違い、在留カードが留学生に届くのが予想より早く、殆どの留学生が授業の合間等を使って個人チューターと口座開設の手続きに行っていた。6、7日はツアー参加者も多かったが17日、20日のツアーに参加した留学生はいなかった。3、4回目のツアー日が遅かったと感じる。

○その他

- ・留学生に個人チューターに連絡先(メールアドレス)を周知してもよいか確認をとる必要があり、承諾を得るまでに時間がかかった。
→来年度から留学生の申請書類に指導教員・個人チューターと連絡先を共有する旨、記載してもらえるとスムーズに業務が行えると思われる。
- ・市役所手続き終了後、天文館を案内してほしいとの要望があり、案内したがどこまでがサポートスタッフの仕事なのか線引きが難しいとの意見がでた。
(同様の意見多数)
- ・ほとんどの留学生が携帯電話本体を自国から持ってきているため、SIMカード購入についての問い合わせが多かった。SIMカード購入に関しては本人名義のクレジットカードが必要になってくるため、クレジットカードを持っていない

学生に関しては購入にかなり時間がかかる。また、国によってはクレジットカード作成が難しい場合もあり、本人が自国で本人名義のクレジットカードを作成し、持ってくるのが最も早く、簡単だと思われる。

- ・中央駅での出迎え、市役所往復などサポートスタッフの交通費に関しては現状としてはサポートスタッフ自身が自己負担しているため、交通費に関して検討が必要である。

4. 総括

初めて来日する留学生は新しい文化や環境で新生活を始めることに期待や不安を感じながら来日する。初めての文化や習慣、組織や言語の中に身を置くということで、それは、私たちが考える以上にとても大変なことである。日本で暮らしている私たちには簡単で当たり前のことでも、留学生の立場からすると非常に分かりづらかったり、複雑であったりすることが多々ある。特に、来日直後の手続きは私たち日本人にとっても難しく、日本での新しい生活に期待と不安をもって来日した留学生が最初に直面する問題であり、到着直後の彼らにとっては精神的に大きな負担になることもある。また、初めて個人チューターを経験する日本人学生も留学生と同じように不安を感じている場合が多い。

今回、サポートデスクを設置し、渡日直後の煩雑な手続きが多い時期にサポートを提供することで、日本や日本語に慣れていない留学生の不安をできる限り取り除き、彼らが勉学に専念できる環境を整えるとともに、彼らの個人チューターである日本人学生も何か困ったことがあれば気軽に相談できるような雰囲気を作ることができたように感じる。また、出迎え、市役所、大学ツアーを通じて留学生同士はもちろんのこと個人チューター同士のつながりもでき、個人チューター同士が気軽に相談しあえる場を設ける手助けができたと感じている。

今回初めての試みとなる「留学生受入サポートデスク」は、本来の目的である新規留学生受入体制整備だけでなく、人と人をつなぐことで問題を共有、相談できる場所を提供するという意味でも意義のあるものであったと感じる。また、この事業を進めていくにあたり、国際交流会館スタッフをはじめ会館チューター、各部局学生係の方々、国際事業課の方々などさまざまな方々のご協力をいただいた。特に5名のサポートスタッフは朝早くから夕方遅くまでさまざまな事に気を配り、よく活動をしてくれた。このようなスタッフに恵まれたことも非常に幸運なことであった。課題はまだ多いが、これからもさらに試行錯誤を重ねて行きたいと考えている。

津田 佳織（鹿児島大学グローバルセンター 特任専門員）