

孤立する留学生のオンライン学習支援とソーシャルサポート：コロナ禍でのボランティア学生の取り組み

村田，晶子

(出版者 / Publisher)

法政大学グローバル教育センター日本語教育プログラム

(雑誌名 / Journal or Publication Title)

多文化社会と言語教育 / Multicultural Societies and Language Education

(巻 / Volume)

1

(開始ページ / Start Page)

14

(終了ページ / End Page)

29

(発行年 / Year)

2021-03-31

(URL)

https://doi.org/10.50921/jlp.1.0_14

【論文】

孤立する留学生のオンライン学習支援とソーシャルサポート

ーコロナ禍でのボランティア学生の取り組みー

Online Social Support for Isolated International Students:
Students' Volunteer Activities During the COVID-19 Pandemic

村田晶子

要 旨

新型コロナウイルス感染症の拡大により、2020年度の授業が対面からオンラインに移行し、人との接触機会が減少したことから、多くの学生が孤独やストレスを抱えた。とりわけ留学生の場合、日本でのネットワークが限られ、孤独や不安を感じていた人々が多く、人とつながり、日常の問題を相談できるようなサポートが必要とされた。

本稿で分析するコロナ禍で孤立する留学生たちの学習支援とオンラインサポートは、こうした状況を踏まえて始まったボランティア学生達の活動である。本稿ではコロナ禍におけるボランティア学生による留学生のソーシャルサポートを分析し、①やさしい日本語や英語を用いた来日の見守りと情報提供、②留学生の母語でのメンタルサポート、③留学生と日本社会とをつなぐ交流サポート、④進学サポート、⑤就活サポートなどの実態を明らかにし、また、支援活動を通じた参加者（ボランティア学生、留学生）の様々な学び合いを分析した。

最後に、こうしたボランティアのオンラインのソーシャルサポートの取り組みは、非常時のボランティア活動の新しい可能性を示すものであり、さらには、非常時のボランティアから、平時にも可能なソーシャルサポートにつながる可能性をもった取り組みであることを指摘し、ボランティア活動を深めるための教育プログラムとの連携の重要性についても指摘した。

本稿で分析するボランティア活動は、所属大学の2020年度の『自由を生き抜く実践知大賞』の大賞を受賞した、多文化教育科目の履修生たちの1年間の取り組みである。

キーワード：ボランティア、コロナ、オンライン、やさしい日本語、ソーシャルサポート

1. 理論的背景

新型コロナウイルス感染症の拡大は、私たちの日常を一変させた。偏見や差別、社会格差と貧困など様々な問題が顕在化し、日本で暮らす外国人や外国にルーツをもつ人々も大きな影響を受けた。コロナ禍で外国人がどのような問題を抱え、それに対してどのような支援が行われたのかを明らかにすることは、非常時の外国人支援、そして誰も取り残されない社会を作るために何が必要なのかを考える上で重要である。

災害において外国人が直面する問題として、言語的制約と情報収集の困難さ、心理的不

安、生活習慣の違い（例えば食習慣）などの点が挙げられる（菊澤 2020）。情報共有の課題に対応するために、重要な情報の多言語対応、ピクトグラムなどの視覚情報の使用とともに、外国人にわかりやすく配慮された「やさしい日本語」を活用した情報発信が重要とされる（ロング 2012）。また、心理的不安、生活習慣の違いを軽減する上で、周囲の người やコミュニティによるサポート（以下、ソーシャルサポート）が必要とされる。

大学での留学生支援に目を向けると、コロナ禍以前から大学の留学生に対するサポート体制として留学生のアドバイジングや学生間支援の重要性が指摘されており（横田・白土 2004、藤井・門倉 2004、中野 2006、加賀美・小松 2013）、大学教職員の相談体制の充実やピアサポート、例えば、学生スタッフ制度（有償、無償の留学生支援チューター）、日本語授業補助、日本語授業の会話ボランティアなどの取り組みや留学生と国内学生が交流する国際交流라운ジの運営が行われてきた。

しかし、感染症の拡大により、対面を中心とした交流や支援がストップする中で、従来のサポートが十分に機能しなくなり、オンラインでの留学生支援の模索と充実が求められた。こうしたオンラインでの留学支援は、今後ますます重要になってくると考えられるため、コロナ禍でどのような支援が行われたのかを分析し、その意義や将来に向けた課題を明らかにすることが急務となっている。

本稿はこのような課題意識に基づき、コロナ禍でボランティア学生たちの実践した留学生のオンライン支援とソーシャルサポートを分析し、人と対面でつながることが困難な状況において、学生間でどのように学び合い、支え合ったのか、そこにはどのような意義があったのかを明らかにし、今後の外国人支援と多文化共生を考えていく上で役立つ知見を提供したいと考える。

2. ボランティア活動の概要と調査方法

本稿で分析する活動は、所属大学において 2020 年の春学期と秋学期に行われたボランティア学生による留学生の学習支援と交流である。ボランティア学生は、筆者が担当する「多文化教育」科目の学生である。「多文化教育」科目は、春学期には国内の外国人を取り巻く環境や受け入れ制度の課題を学び、災害時の情報発信、そして外国人の公共サービスの一環として注目されている「やさしい日本語」の背景などを学ぶことで¹、多文化共生に向けて何が必要なのか考えを深める。そして秋学期には多様な交流活動に参加し、省察を行うことで学びを深める。例年、本授業の受講生の多くは秋学期に日本語の授業に参加し、交流ボランティアの活動を行うが、2020 年はコロナ禍で対面での交流ができなくなったことから、学生がオンラインでの留学生支援の活動に参加する形をとった。

参加者：支援活動は、2020 年の春学期はクラスの課題ではなく、興味のあるメンバーのみの有志の活動として行われた（32 名の学生が参加）。そして秋学期は授業の一環としてクラス全員（42 名）が参加した。留学生は、日本語教育プログラムを履修する学生の中で交流に興味のある学生が春学期、秋学期それぞれ参加し、初級の学生は、授業の会話練習の

¹ やさしい日本語に関しては授業で扱うとともに、電通ダイバーシティ・ラボ研究員の吉開章氏にゲストスピーカーとしてご講演いただいた。

一環として参加した（表1）。留学生の所属は、交換留学プログラム、日本語教育プログラム、英語学位プログラムなどである。開始時にはボランティア学生と留学生の人数比がわからなかったため、一对一の活動になるかどうかは決まっていなかったが、結果としてどちらの学期もボランティア学生と留学生がほぼ同数となったため、一对一のマッチングを行った（ボランティア1名に留学生が2名になったのは2組のみ）。ペアのマッチングは基本的にはランダムに行い、日本語の学習経験が全くない学生のみ海外経験のあるボランティアとペアにして日本語以外でのサポートがある程度できるようにした²。

【表1 参加者】

	ボランティア学生	留学生	留学生の日本語レベル
春学期	32名（有志のみ）	32名（17か国）	初級56%、中級19%、上級25%
秋学期	42名（クラス活動）	44名（17か国）	初級40%、中級22%、上級38%

なお、コロナ禍で一時帰国した学生、途中で来日した学生もいたため、学生の所在地は多様で、春学期は国内75%、海外25%、秋学期は国内60%、海外40%であった（国内の20%は途中来日）。

ボランティアへのアドバイス：ボランティアには、留学生が日本語での交流を希望しているので、基本は日本語（相手のニーズに応じてやさしい日本語）を用いるように伝えたが、相手が日本語でのコミュニケーションに過度の負担を感じないように、必要に応じて英語（あるいは留学生の母語）、ジェスチャー、イラスト、写真、映像、動画、マップ、機械翻訳など、利用できるリソースを使って交流するようにアドバイスした。また、交流の際 Zoom のホストとして Zoom のチャットや画面共有を使う必要が出てくるため、設定や使用方法について簡単に説明するとともに、個別の質問に対応した。

活動概要：活動はボランティアと留学生がペアになり、毎週1回のオンラインミーティングを行った（学期中の平均回数は8.5回で、1回のミーティングは一時間程度）。活動内容は大きく二つに分けられる。①日本語が中上級の留学生との交流では、毎週のテーマを決めたディスカッションが行われ、テーマはそれぞれのペアが相談して決めた。②日本語が初級レベルの学生との交流では、自由な会話が難しいことから、日本語授業を担当する教員と連携し、教員からもらったその週の学習項目を踏まえた課題シートに沿って Zoom ミーティングで練習する形を取った。例えば、「～が好きです」の文型を使った課題シートでは、ボランティアと留学生がおたがいの好きなこと、好きなものについて日本語でインタビューを交互に行い、そこから会話を広げていく形式である。次の表2はボランティア学生と日本語中上級の留学生が相談して決めたスケジュールの例で、表3は初級の学生用のスケジュールである（ボランティアが日本語教員から学習情報をもらい、それに沿って作成したもの）。

²今回の取り組みでは、ほとんどの組が学期の最後まで交流をすることができていた。マッチングは学生間の相性（合う、合わない）が出る可能性があるため、コーディネーターは相談を随時受け付けることを周知していたが、2組から時間が合わせにくいという相談が来た以外は大きな問題は見られなかった。

【表2 トピックベースの例（中上級）】

	トピック
1回目	自己紹介 自分のこと
2回目	自分の家族や自宅の紹介
3回目	自分の地元・国のこと
4回目	好きなメディア作品
5回目	ジェンダー・恋愛観
6回目	教育・貧困
7回目	人生のインタビュー
8回目	健康、疫病の防止 コロナ

【表3 学習項目ベースの例（初級前半）】

	学習項目
1回目	自己紹介、習慣（起きます・食べます等）
2回目	動詞文（どこで何をするか）他
3回目	誘い（ませんか）、Nがあります・います
4回目	Nが好き(会話)他
5回目	将来の話、可能（～ことができる）
6回目	依頼、ルール、行き方
7回目	家族（父は働いている）、経験
8回目	週末、意見の表現（と思う）他

学生たちはこうしたスケジュールに沿いながらも毎週の状況に応じて様々な会話をしており、スケジュールは活動のおおよその目安として使われていた。多文化教育の授業と連携して³、ボランティア学生たちは週報を作成し、その週に行ったことや感じたことを記録し、教員に報告することで、自分たちの学びを可視化した。また、留学生との Zoom の交流を録画し、コミュニケーションの省察を行った。

本稿で分析の対象となったデータは、ボランティア学生の週報、Zoom の交流録画、学生アンケート、最終発表会の録画、最終報告書などである。

3. コロナ禍における留学生のオンライン・ソーシャルサポートの分析

非常時の外国人の支援として、前述したように、必要な情報を多言語ややさしい日本語で提供すること、心理的不安を低減させること、社会文化的な違いから感じるストレスを低減させることなどが求められる。ボランティアたちの活動では、これらと関連して次の5つのソーシャルサポートが見られた。すなわち①やさしい日本語・英語を用いた来日（隔離期間含む）の見守りと情報提供、②母語でのメンタルサポート、③留学生と社会をつなぐサポート、④進学サポート、⑤就活サポートである。①から⑤の事例の留学生の背景は以下の通りである。

【表4 留学生の背景】

ソーシャルサポート	留学生（出身地、日本語レベル）
①やさしい日本語・英語を用いた来日の見守りと情報提供	Aさん スペイン・初級前半
	Bさん 台湾・初級前半
②母語でのメンタルサポート	Cさん 韓国・初級前半
③留学生と社会をつなぐサポート	Dさん 中国・上級
④進学サポート	Eさん 中国・中上級
	Fさん 中国・上級
⑤就活サポート	Gさん イラン・上級

³ 多文化教育科目は、所属大学のキャリアデザイン学部の体験型選択必修科目群に位置づけられ、この科目群では講義と連携したインターンシップ、ボランティア活動を行う。筆者の授業では、国際交流のボランティア活動を通じた学びの可視化を重視し(村田 2018)、受講者にボランティア活動の計画、目標設定を行ってもらうとともに、毎週の活動報告、交流録画の分析、小グループでのディスカッションなどを行った。

3.1 やさしい日本語・英語を用いた来日の見守りと情報提供

2020 年には感染症の拡大に伴い、外国人の日本への入国制限が続いていたが、10 月以降、留学生の新規入国が可能になった。このため、ボランティアとオンライン交流をしていた留学生のうち 20%の学生が秋学期途中（11 月頃）に来日し、ホテルでの 2 週間の隔離期間を経て、日本での留学をスタートさせた。このようなケースでは、ボランティアは交流の前半は海外の学生に日本の情報を提供し、中盤には来日や隔離期間の学生の見守りサポートを行っていた。ここではボランティア学生の週報と学生間の Zoom の交流録画に基づき、隔離時期の見守りの実践を分析する。



【図1 2020年秋学期の留学生の入国のプロセス】

ボランティア H さんと留学生 A さんとのオンライン交流の事例を見る。H さんはスペイン出身の留学生 A さんとオンラインで週 1 回の交流を行い、毎週の Zoom ミーティングでは、簡単な日本語での自己紹介や短い会話の練習を行った（A さんは日本語の学習歴が全くなく、二人の練習は日本語と英語を組み合わせで行われた）。

A さんは学期の前半はスペインからオンラインでアクセスしていたが、入国制限が緩和されたことから 11 月に来日できることになった。このためボランティアの H さんは A さんの来日や隔離時期の状況を聞き取り、見守りを行っていた。

【H さんの週報から来日に関する記述を抜粋】

6 週目（10 月末）

11 月に東京に来られるみたいなので、早く東京に行きたいと楽しみにしている様子が伝わってきました。

8 週目（11 月前半）

今週日本に来るみたいなので、日本になじんでもらえるといいなと思っています。

9 週目（11 月中旬）

（日本に来て）とてもうれしそうでした。ホームシックじゃないかと聞くと、まったく寂しそうではなかったので、驚きました。

10 週目（11 月後半）

日本にきて、検疫（隔離期間）も終わったので、寮で友達ができたみたいなので、少し安心しているように見えました。

* ～週目は学期開始後の週数を表す。

ボランティアの H さんは A さんと Zoom だけでなく、LINE でも連絡を取りあい、隔離期間中は困ったことがあれば連絡するように伝えていた。実際にホテル隔離中の時期に A

さんから相談があり、ホテルの外へ出たいがどこを歩いたらいいかがわからないなどといった質問を受けており、近くの公園の情報を教えるとともに、ホテルのフロントの人に聞くようにアドバイスしている。Hさんはこの期間を振り返って以下のように述べている。

検疫中（隔離期間中）が孤独だったと思います。2日に一回は連絡が来てたので、寂しくなった時に連絡をしてくれたのだと思います。

こうした隔離期間中の留学生を支えたもう一つの実践例としてボランティア学生Iさんと初級前半の留学生Bさん（台湾出身）の例を示す。Bさんは来日してホテルでの隔離に入っており、画面の背景にはホテルの部屋が映っている。Iさんはできるかぎりやさしい日本語を使いながら、必要に応じて英語を入れて、Bさんとコミュニケーションを取っている。

【Zoom ミーティング例①】（11月中旬 Bさんは隔離中のホテル、Iさんは自宅から）

ボランティアI：今はまだホテルですか。日本？

留学生B：はい、ホテル、です。（中略）

ボランティアI：どうですか。日本での生活は。日本で。

留学生B：日本で。

ボランティアI：生活、あの、過ごしていて。（中略）過ごすって難しいですね

（「過ごす すぐす」とチャットに表示）

How is your life in Japan? What is going on?

留学生B：過ごす・・・あの、so-so です。

ボランティアI：そうですね。まだ外にあまり行ってないですね。

留学生B：あまり・・・

ボランティアI：なんか、ステイホームみたいな。

留学生B：ああ

ボランティアI：外に出かけていない。You are not going outside, right?

留学生B：I can go outside. コンビニへ行きます。そしてそばへ行きます。

さらに、このセッションでIさんは隔離期間中のBさんの生活支援も行っている。Bさんは隔離期間中、ホテルと近くの散歩のみ許可されているため、時々コンビニで買い物をしていたが、毎回、ビニール袋について聞かれた際に、日本語でどうやって断ってよいのかわからなかった。このためIさんと以下のようなやりとりをZoomでしている。

【Zoom ミーティング例①の続き】

留学生B：I have a question. How to say this in Japanese?

これは日本語で何ですか。（Bさんがビニール袋を見せる）

ボランティアI：袋、です。

留学生B：ふくろ

ボランティアI：ふくろ（チャットに「ふくろ」と入力）

留学生B：（チャットの字を確認する）

ボランティアI：コンビニとかで、袋、要りますか。

留学生B：あ〜、袋。Every time, I go to コンビニ, and when I check the

bill, the clerk (中略) asks me “do I need the bag?,” and actually don’t know what the clerk says, and I always say はい.

ボランティア I : あ〜。OK。So, like, maybe like, 袋、要りますか。

留学生 B : ふくろ

ボランティア I : I think the コンビニの人は「袋、要りますか」って聞きます。

留学生 B : ah-ha, はい。

ボランティア I : 袋、要らない、要らなかったら

(首を振るジェスチャーをしながら) 要りません。

留学生 B : 要りません。

ボランティア I : 要りません。袋、大丈夫です。要りません。

留学生 B : はい。

IさんとBさんは隔離期間後に感染対策をして会うことができた。IさんはBさんを神社やお寺に案内し、お参りの作法などを教え、自分も調べる中で、日本文化とも改めて向き合うことができたと述べており、一緒に出掛けることでZoomでの交流では学習しきれないこともたくさんできたと振り返っている。

3.2 母語でのメンタルサポート

日本語で話をするのが難しいケースでは、留学生の母語（韓国語）でのサポートも見られた。留学生Cさん（韓国出身）は日本語の学習歴がほとんどなく、専門科目はすべて英語で学ぶことを目的として来日したこともあり、コロナ禍での来日と日本での様々な手続きが非常にストレスとなっていた。このためボランティアのJさん（日本語と韓国語のバイリンガル）は、日本語の学習支援よりも韓国語でのサポートに比重を置き、日本語は自己紹介や簡単な挨拶を練習する程度にとどめた。Jさんは留学生のメンタルサポートや生活サポートが必要なことを週報に以下のように記している。

分からないことだらけの環境に一人で飛び込むということが、いかに大きな不安を伴い、精神的・肉体的にも大変であるのかを知った。実際にCさんは日本に来てから頭痛がすると言っており、分からないことや不安が多いためであると言っていた。そのため、週に一回でも分からないことを聞ける時間の意味は今まで以上に大きいと感じ、Cさんの日本語学習のサポート以外にも私にどのようなサポートができるのかを常に考える必要があるとも思った。

交流の後半では様々な生活相談を行っており、Cさんが来日して隔離期間に入った時期には、日本での生活における心配事（定期券や銀行、携帯、テレビ、ニュースについて）の相談に乗っている。さらにその次の週には、テレビのつけ方など寮に関する質問に答えるとともに、Cさんが大学の教授に挨拶に行くための日本語の挨拶表現や礼儀について教えている。また、留学生の相談に対応することでJさん自身が日韓の礼儀の差異に気づき、自分の常識にとらわれずに、相手の常識を知るべきだという振り返りもなされている。さらに、隔離期間後に、東京での生活の話を聞き、留学生が銀行で日本語が通じないために対応を断られたことに衝撃を受け、「これを他人事だと考えず、何を変えていかなければならないのか、どのように変えていかなければならないのか考える必要がある」と記している。

Jさんは、コロナ禍での来日直後のCさんの言葉や姿を通して、言語という壁が想像以上に大きなストレス、不安を伴うことを感じ、また、母語での支援活動を通じて、相手にとって週に一度相談できる場を作れたことの意義を感じていた。留学生のCさんからのコメントにおいても、Jさんと毎週会えたことで心理的に安定し、いつでも質問をすることができる人がいるということ、韓国語が通じる人が日本にいたことが大きかったと述べられている。

3.3 留学生と社会とをつなぐサポート

来日して留学生生活を始めても、コロナ禍で学校に行き人と会うことができないため、孤立感、孤独を感じる留学生が多かった。春の緊急事態宣言が出た時期の留学生の一日の行動は以下のようなものであった。多くの留学生がオンライン授業以外で、対面で人と接する機会がなく、せっかく留学しても日本社会、大学、そして日本に住んでいる人びとのつながりを感じることが難しい状況にあった。

【2020年5月の緊急事態宣言中の留学生の生活例】（留学生の聞き取りから）

8:00 起床
10:40 オンライン授業①
12:20 昼食
13:00 オンライン授業②
15:00 オンライン授業③
16:40 授業終了、少し散歩と買い物
20:00 勉強

ボランティアとの毎週のオンラインの交流は、定期的に人とつながり、様々な日本のテーマについて話し合う機会であり、4.3で後述する留学生の感想を見ても、人と定期的につながって日本語を話せたこと、そして日本の事を学べたことは大きな意味をもっていた。ボランティアのKさんと留学生のDさん（中国出身）の交流の事例では、ボランティアのKさんは、毎週Dさんとテーマを相談して、留学生のリクエストに応じて日本文化を紹介しており、次の表に示したように日本の将棋の人気、漢字能力の低下、日本人が桜が好きな理由など様々なトピックを紹介している。Kさんは自分が紹介するセッションの前にはパワーポイントやレジュメを作成し、留学生が後でも見られるように工夫している。またKさんとDさんの交流では、双方向の教え合いが行われており、Dさんも自分の国の紹介を隔週で行い、二人でディスカッションをしている。KさんはDさんのプレゼンテーションの週も、事前にそのテーマに関して日本での状況はどうか調べて情報を集めておき（例えばLGBTQ、幸福度）、ディスカッションに備えている。

【表5 二人の交流トピック例】

	ボランティアKの国の紹介	留学生Dの国の紹介
1回目	日本の将棋人気の理由	
2回目		中国のLGBTQ事情
3回目	低下する日本人の漢字能力	
5回目		中国の人の幸福度
6回目	日本人が桜が好きな理由	

さらに、留学生と社会とをつなぐサポートとして、Kさんは自分の知り合いがいるサークルにDさんを誘って一緒にオンラインで参加している。多くの留学生が日本のサークル活動に興味をもっているものの、コロナ禍で新学期の新入生歓迎のイベントもなくなり、留学生がサークルに入りにくい状況であったが、KさんがDさんと一緒に参加することで、Dさんの交流の範囲を広げるサポートをしている。また、二人のオンライン交流は、お互いの社会文化の紹介やディスカッションだけでなく文化体験の要素も取り入れており、オンラインで一緒にお茶をたてる活動は、Dさんに非常に喜ばれていた。

Dさんは、学期末に留学生生活を振り返って、最初は学校に行けず対面交流がないため精神的に落ち込んでいたが、Kさんとオンラインで毎週会って話げできたことで、日本語の使い方、日本の社会、日本人の日常生活など様々なことを学べたことに感謝の言葉を述べている。

3.4 進学サポート

留学生の中には、来日して日本語を学び、日本の大学への進学の準備をしたいと考えていた学生もいたが、コロナ禍で日本進学が先行き不透明な状況になり、ストレスを抱えていた。こうした学生にとってボランティアとのオンライン交流は、日本のことや日本の大学の状況について知り、進学のモチベーションを維持するためのよい機会となった。

ボランティアのLさんと留学生Eさん（中国出身）の交流では、Lさんが受験期の留学生を支援する姿が見られる。LさんはEさんが日本の大学に進学を希望していることを聞き、日本語の勉強を大切に思っているEさんの気持ちを受け止め、この週の週報に以下のように記している。

Eさんが日本の大学に進学したいと言っていたので、その思いに至った経緯等を少し踏み込んで聞きました。Eさんは日本のアニメが好きらしく、文学的な学問に興味があるそうです。次回は中国について少し踏み込んで質問したり、私も日本の大学生として感じる部分等、お互いに質疑応答しながら会話練習を行いたいと思います。

また、LさんはEさんに日本のコロナの状況や大学の通学状況について説明し、情報を提供している。

【Zoom ミーティング例②】（Eさん、Lさんともに自宅から）

ボランティアL：日本はね、最近またコロナウイルスがすごく増えてきて
今すごく危ない状況です。

留学生E：はい、私はニュースを見ました。この、あー、最近は、毎日500以上の人の。

ボランティアL：うーん、そうそうそう。（中略）

留学生E：私は大学のメールを見ました。この、レベル2、
今。私の（中国人の）友達が心配な、不安の感じ。

ボランティアL：そうですね。僕たちもすごい心配で。大学もね、レベル2だから。

東京都はすごく感染者が増えているんですけど、まだレベル2なので、大学に行ける状態なので、少し危ないなって思います。

LさんはEさんから先の見通しが見つからない現状では、来日したい気持ちがあるものの、まだ行ける状況でもなければ気持ち的に行く準備も出来ていないという話を聞き、相手のもどかしい気持ちを受け止めながら励ましている。さらにLさんはEさんの体調があまりよくなさそうなことを心配し、話を聞いたところ、Eさんは週に5日深夜から朝までのアルバイトをして日本留学の準備を親に頼らずに自分で行っていると話している。これに対し、Lさんは「大切なことですよ」とほめつつも、Eさんが徹夜明けで鼻が詰まっているのを画面越しに見て「体調に気を付けてくださいね」と心配している。また、LさんはEさんが勉強のモチベーションを保てるように日本のアニメや食文化の話をしてEさんを元気づけている。

上記の例は大学進学希望者の支援であるが、ボランティアの中には、大学院に進学希望の留学生の支援を行ったケースもある。ボランティアのKさんは進学希望の留学生のFさん（中国出身）の依頼で、Fさんが書いた大学院の教授に送る申請書の日本語のチェックを行い、フォーマルな手紙の書き方（「拝啓」、「敬具」など）、敬語の使い方（「思います」と「存じます」、「相談」と「ご相談」の使い分け）など様々な点を留学生のFさんにアドバイスしている。大学院の進学や申請書類は通常は日本語教育プログラムの教員に相談する留学生が多いが、オンライン授業に移行し、教員に相談しにくい状況の中で毎週会って相談できるボランティアの存在は非常に大きく、このケースでも急な大学院の申請に際して、ボランティアが誰よりも頼れる存在だったのではないと思われる。

3.5 就活サポート

卒業後に日本で就職したいと考えている留学生は多いが、日本独特の就活システムがわからず、就活に困難を感じる学生も少なくない。コロナ禍での就職活動は従来にも増して先行きが見通せず、留学生への支援が必要とされる。ボランティアの中にはコロナ禍で自分も就職活動をしている学生がおり、早期選考プロセスで忙しい中、留学生のために就活の情報をオンラインで提供し、支援するケースが見られた。

以下のZoomミーティングではボランティアのLさんが留学生のGさん（イラン出身）に日本の就活のシステムについてやさしい日本語を使って伝えようとしていることがうかがえる（Gさんは日本での就職を希望）。

【ミーティング例③】（Lさん、Gさんともに自分の部屋から）

留学生G：その就職活動のスケジュールとか、流れは今、決まっていますか。どういう流れにしていますか。

ボランティアL：あ、はい、日本の制度、就職活動の仕組みとして、まず、うーん、3年生の、あ、違うな、ごめんなさい。4年生の4月（G：はい）4年生になったばかりの時期に、あの一、何だろうな、エントリーが始まるんですね。（G：はいはい）で、それは、えっと、みんな一緒、みんな共通なんですね。どの学生も。（G：はいはい）日本全国の学生が、うん、4年生の4月からエントリーが始まって、そこで、エントリーシートとか、自己紹介の紙を書いたりして、企業に送ります。で、企業がこの人いいなあって思った人を選んで、そこからだんだん面接とか、いろいろ、ね、どんどん進んでいくっていうシステムが、日本のノーマルなシステムなんですけど、（G：はいはい）

だけど、私、今3年生じゃないですか。まだ、3年生です。で、今、日本では、その、4月からのエントリーの前、それよりももっと早い段階から、説明会とか（G：ああ）インターンシップって呼ばれているものがあるんですね。（G：はい、インターンシップの経験がありますか）はい、そのインターン

シップに参加して、よいパフォーマンスができた人とかは、早めに・・就職活動、てか、選考に入れるんですね。（G：ああ）4月に入る前に、この人、インターンシップ一生懸命頑張ってる、いい成績出しているから、この人早めに採用しようっていう、そういうシステムも日本にはあるんですね。（G：はあ）私はそのシステムで今がんばっているところです。ちょっと早めに。（G：はい、わかりました）。

（下線は筆者による）

Lさんは日本独特の就活のキーワード（エントリー、エントリーシート、新卒一括採用、インターンシップ、早期選考など）をGさんが理解できるように、やさしい日本語で説明しており、例えば新卒一括採用は「みんな一緒、みんな共通」、エントリーシートは「自己紹介の紙を企業に送る」と説明している。また、エントリーシートの書き方の情報、自分が作成したエントリーシートの資料を留学生に提供し、就活の具体的なイメージがもてるように支援している。Gさんはこうしたサポートを受けたことで、就職活動の前に何を準備すればよいのかわかり、それまでもっていた不安が低減し、自信がついたと述べており、Lさんに紹介してもらったアプリを使って就活を始めている。

4. 交流と支援活動を通じた気づき

ボランティア学生にとってコロナ禍でのオンラインの支援や交流はどのような意味があったのだろうか。一般的な国際交流と共通する気づきや学びのコメント、そして、コロナ禍での学びの二つに分けて分析する。

4.1 一般的な国際交流と共通する気づき

従来の国際交流の研究において、日本語での交流ボランティアの学びとして様々な点が指摘されており、言語コミュニケーションスキルの重要性の認識、自分の学習方法の見つめなおし、自国の社会文化、日本語の再認識、視野の広がり、国際交流や留学への動機付けなどが挙げられている（ファン 2005、永井 2012、村田・竹山・長谷川 2019）。本稿のボランティアのコメントでも、こうした学びや気づきは共通している。

【表6 ボランティアを通じて学んだこと（コロナ禍での気づきは後述）】

	コメント	記述数	全記述中の割合
1.	やさしい日本語の使い方、日本語の見つめなおし	43	28%
2.	文化の違い、多様性への気づき、自国文化の見つめなおし	34	22%
3.	積極的なコミュニケーション、相手の立場に立って交流する気持ち、学び合う大切さ	28	18%
4.	お互いの時間を合わせるための確認と調整	9	6%
5.	交流の準備と雰囲気づくり	8	5%
6.	言語以外のコミュニケーション（ジェスチャー、画像、漢字、文字、写真、PPT、Google 翻訳等）	7	4%

表の上位3つの項目の例を挙げる。

1. やさしい日本語の使い方、日本語の見つめなおし

ボランティアのコメントで最も多かったものがやさしい日本語の使い方や日本語の教え方に関する気づき、学びであった。また、相手の質問に対して答えられなかったり、説明に苦労したりしたことから、日本語の難しさ、面白さに気づいたというコメントも多かった。

2. 文化的な違い、多様性への気づき、自国文化の見つめなおし

お互いの国や社会文化について話し合うことを通じて、文化の違いや多様性について理解を深めたというコメント、また、自国の社会、文化について当たり前と考えてきたことを相対化する機会になった、自分の国のことをもっと勉強する必要性を感じた、といったコメントが多かった。

3. 積極的かつ相手の立場に立ったコミュニケーション、学び合う大切さ

コミュニケーションに関する気づきとして、やさしい日本語、英語など、あらゆるリソースを使って相手に積極的に働きかけることの大切さ、相手の立場に立ってコミュニケーションを取ること、伝える気持ちやわかろうとする気持ちの大切さなどが挙げられた。

テクノロジーの使い方

また、6位の言語以外のコミュニケーションと関連して、オンライン交流によりテクノロジーのスキルが向上したかどうかボランティアにアンケートを取ったところ、5段階評価で4以上の自己評価をした学生が全体の3分の2（75.6%）を占め、オンライン交流と学習支援を通じてテクノロジーのスキルが向上したと感じた学生が多かったことがわかる。学生たちは、交流相手の理解を助けるために、チャット機能（66%）、画面共有（93%）を活用し、チャット機能では漢字、ひらがな、英語を見せたり、画面共有でweb画面、地図、写真、映像などを用いて、視覚的にわかりやすく説明したりするなど努力をしていた。また3.1の事例で見られたように、LINEで留学生の相談や質問に対応していた学生もいた。

4.2 コロナ禍での交流についてのコメント

上記のような国際交流を通じた気づきに加えて、コロナ禍での交流と学習支援に関して、ボランティア学生たちはどのように感じたのかを聞いたところ、以下のようなコメントが挙げられた。

【表7 コロナ禍でのボランティアの意義】

	コメント	項目数（合計 37）
1.	人となかなか会えない中で、留学生と話ができてよかった	15（40%）
2.	孤独を感じていた留学生の話し相手になれた	8(22%)
3.	コロナに関する情報交換、学び合いができた	8(22%)
4.	コロナ禍でも日本語を使う機会を提供できた	3(8%)
5.	コロナ禍でも国際交流ができると気づいた	3(8%)

表の上位3つの項目の例を挙げる。

1. 人となかなか会えない中で、留学生と話ができてよかった

学生たちからは、人と会うことが少なかった時期に毎週一度、留学生とオンラインで会い、お互いに様々な話ができただことはよい経験であり、コロナ禍の生活の質が高まったなどのコメントが挙げられた。

2. 孤独を感じていた留学生の話し相手になれた

留学生が孤独を感じていた様子を見て、相手と定期的に話したり、相手が困っていることを助けたり、精神的な助けになれたことがうれしいといったコメント、相手の状況を理解してボランティアとしての責任感をもって取り組めたことがよかったなどのコメントが挙げられた。

3. コロナに関する情報交換、学び合いができた

コロナ禍という共通の境遇があったので、お互いのコロナ禍での生活について話し合ったり、国によるコロナの状況の違いや、相手の国の生の声を聞いたり、コロナに対する見方の違いなどを話し合えたことがよかったというコメント、留学生に情報提供ができてよかったというコメントが挙げられた。コロナに関する情報交換やそれぞれの国の状況比較の具体例は以下の通り。

【コロナに関する相手の国との情報交換の具体例】

- ・ 韓国と比較して日本におけるコロナの感染者が増加していることを取り上げ、日本ではコロナの状況に慣れてしまい、レストランでの飲食や会食を平気でする人々がいて、コロナへの危機感が低くなっていることを話し合った。
- ・ フランスと比較して、フランスの休業補償が日本よりかなり手厚いことに驚き、ニュースで聞くよりも、より身近な留学生から聞いたことで興味をもった。
- ・ 中国で感染者が少ない理由について話し合い、政府の姿勢や国の体制の違いについて話し合った。
- ・ インドネシアの留学生が外出を控え、慎重に行動しているという話を聞き、自分の周りにはそのような考えの人はいないため驚くとともに、日本では緊張感が薄れつつあることを自覚した。
- ・ コロナが勃発してから中国に対する偏見やステレオタイプについて話し合った。
- ・ コロナで留学生が差別的な扱いを受けた話を聞き、衝撃を受けた。
- ・ 留学生のコロナ禍での問題を知った（帰国したくとも飛行機代が高く帰国できない状況、アルバイトが減ってしまい人と接触する機会が激減した、家がコロナ禍で経済的に厳しいなど）。
- ・ 来日する留学生に日本のコロナの状況や注意点を伝えられてよかった⁴。

4.3 留学生の声

留学生にとってコロナ禍でのオンライン交流や学習支援はどのような意味があったのだろうか。ボランティア学生が学期末に留学生に聞いた感想をまとめたものを以下に示す。従来の日本語での国際交流の効果として、日本語の運用力の向上、学習意欲の高まり、日

⁴ 具体例は 3.1、3.2、3.4 参照

本の社会や文化の理解の深まりなどが挙げられているが（村岡 1992、横須賀 2003、寅丸 2007、矢部 2005、赤木 2013）、コロナ禍でのオンラインでの交流において特徴的な点は、「人との関わり、人と話せたこと」といった、人とつながることに関するコメントが最も多かったことが挙げられる。コロナ禍で人との関係性が希薄な状況での交流であったからこそ、つながりが貴重に感じられたのではないかと思われる。

【表8 留学生のコメント】

	主なコメント	記述数	割合
1.	話せて楽しかった・日本人と関わるよい機会だった	15	37.5%
2.	日本語の学習に役立った	14	35%
3.	日本のことが学べた・お互いの国のことが話せてよかった	8	20%
4.	その他	3	7.5%

以下、表の主な項目の回答例を示す。

1. 話せて楽しかった・日本人と関わるよい機会だった

学生のコメント例として、学校に行けず日本人と関わる機会がない中で、日本人と話す数少ない機会であった、仲良くなれてうれしかった、毎回の会話があっという間に終わるほど楽しかった、友達になれた、活発な性格のボランティアと関わってよかった、精神的に安心感が得られた、人とかかわることが進学、就職活動のモチベーションになったなどが挙げられた⁵。

2. 日本語の学習に役立った

日本語学習に関しては、ボランティアがていねいに忍耐強く教えてくれた、言いたいことを表現する手伝いをしてくれた、会話力や聴解力が伸びた、語彙や文法など知識が増えた、普通の会話が習えた、日本語を直してくれてよかった、話すことに自信がついた、ニュースやドラマがわかるようになった、日本語学習のモチベーションが高まった等の学生のコメントが挙げられた⁶。

3. 日本のことが学べた・お互いの国のことが話せてよかった

日本について知るきっかけになったというコメントも多く、毎週テーマを変えて様々なトピックで話せたことがよかったと述べられている（例：日本の観光地、年中行事、食文化、教育システム、女性の立場など）⁷。またお互いの国や文化に関する情報交換ができてよかったというコメントも出された。

5. まとめと考察

本稿ではコロナ禍におけるボランティア学生による留学生のソーシャルサポートとして次のような実践を明らかにした。①やさしい日本語や英語を用いた来日の見守りと情報提

⁵ 精神的サポート、進学、就職活動サポートの具体例は 3.2、3.4、3.5 を参照。

⁶ ていねいな日本語での対応に関する具体例は 3.1 参照。

⁷ 具体例は 3.3 を参照。

供、②留学生の母語でのメンタルサポート、③留学生と日本社会とをつなぐ交流サポート、④進学サポート、⑤就活サポートなどである。こうした実践は、非常時の外国人支援を考える際に役立つのではないかと考える。

また、ボランティアの学びや気づきとして、一般的な国際交流における気づきと共通する点と異なる点を分析した。共通する点としては日本語、多文化理解・自文化理解、コミュニケーションに関する気づき、学びであり、コロナ禍の交流だからこそできたこととしては、人と会えないコロナ禍で留学生とつながれたこと、孤独を感じていた留学生の話し相手になったこと、コロナに関する情報交換、学び合いができたことなどが挙げられている。このほかに留学生のコメントとして、人とつながれたことの喜びが最も多かったことも、コロナ禍の状況を反映していたのではないかとと思われる。

本稿は感染症の拡大により対面を中心とした交流や支援がストップする中で始められたオンラインでの留学生支援の実態を分析し、その意義を明らかにしたが、こうしたオンラインでの留学生支援は、社会のデジタル化が進む中で今後ますます広がっていくことが予想される。本稿の実践分析が今後の留学生支援、そして非常時の外国人の支援を考えていく際のリソースになれば幸いである。また、こうした活動は多文化共生に貢献する人材を育成する上でも活用することができるのではないかと考える。

6. おわりに

日本語教育プログラムには毎年多くの学生が授業支援ボランティアとして参加しているが、これまでの授業ボランティアの活動では、本稿で分析したようなソーシャルサポートにまで踏み込んだ活動は見られなかった。今回のようなボランティア学生達によるソーシャルサポートは、コロナ禍での困難な状況であったからこそ見えてきたものであり、本稿は非常時のボランティア活動の新しい可能性、さらには、非常時のボランティアから、平時にも可能なソーシャルサポートの可能性を示せたのではないかと考える。

同時に本稿で分析したボランティア活動は、教育プログラムとボランティア活動の連携の重要性を示している。ボランティア学生達は、多文化教育の授業の中で差別、偏見、ヘイトスピーチなどの問題について議論を重ね、また、在住外国人を取り巻く様々な制約、課題を学ぶとともに、相手のニーズに応じて、やさしい日本語を用いたコミュニケーションをすることの重要性を学んだ上でこのボランティア活動を行っている。また、1回限りの交流ではなく、学期中、継続的に交流・支援を行い、毎週の活動の省察を行い、問題点を洗い出し、次の活動に生かすという、実践、省察、応用のサイクルを経たことも学生の気づきや学びを深める点で重要であったと考える。教育プログラムと連携した学生ボランティアによる在日外国人の学習支援、ソーシャルサポートの分析はまだこれからの分野である。本稿で明らかにしたことを踏まえて、さらに教育デザインとボランティア活動の連携の在り方を検討し、ボランティア活動の実態についてさらに分析を進めていきたい。

本稿のボランティア学生と留学生のコメントからは、学生達がこのコロナ禍でサポートする／されるという立場を超えて、人とのつながりをもてたことに感謝していることがうかがえた。ボランティアは「してあげる」のではなく、相手に寄り添い、共感し、お互いに学び合うことが非常に大切である。コロナ禍で孤独やストレスを抱える中で、学生達が支え合う気持ちをもってつながり、お互いを取り巻く環境や社会について意見を交わし、

学び合ったことは、これから彼らが先の見えない時代を生きていく上で、非常に大切な経験だったのではないかと考える。今後も教育プログラムと連携したボランティア活動を通じて多文化共生に貢献する人材育成をしていきたい。

謝辞：本研究は JSPS 科研費 19K00720 の助成を受けたものである。

参考文献

- 赤木浩文（2013）「日本語コースにおけるビジターセッションの学習効果と課題」『専修大学外国語教育論集』41:87-104.
- 加賀美常美代・小松翠（2013）「11.大学キャンパスにおける共生」加賀美常美代編『多文化共生論—多様性理解のためのヒントとレッスン—』明石書店、265-289.
- 菊澤育代（2020）「災害時に外国人が抱える課題—情報発信のあり方を考察する—」『都市政策研究』21:25-38.
- 寅丸真澄（2007）「学習者とボランティアが作り上げる授業—スピーチにおける内容の精緻化と表現形式への気づきを目指して—」『日本語教育方法研究会誌』14(2):60-61.
- ダニエル・ロング（2012）「緊急時における外国人住民のコミュニケーション問題—東日本大震災と阪神大震災から学べること—」『日本保健科学学会誌』14(4):183-190.
- 永井涼子（2012）「日本語授業におけるビジターセッションの取組と意義—日本人学生・留学生双方の視点から—」『大学教育』9:53-64.
- 中野はるみ（2006）「異文化教育における留学生の役割」『長崎国際大学論叢』6:55-64.
- ファン・サウクエン（2005）「開かれた日本語教室—ビジターセッションと外語大のグローバル化—」『外語大における多文化共生—留学生支援の実践研究』
http://www2.kuis.ac.jp/icci/publications/pj_results/ssp/03-5_fan.pdf. (2018.09.01 アクセス)
- 藤井桂子・門倉正美（2004）「留学生は何に困難を感じているか—2003年度前期アンケート調査から—」『横浜国立大学留学生センター紀要』11:113-137.
- 村岡英裕（1992）「実際使用場面での学習者のインターアクション能力について—「ビジター・セッション」場面の分析—」『世界の日本語教育』2:115-127.
- 村田晶子（2018）『大学における多文化体験学習への挑戦—国内と海外を結ぶ体験的学びの可視化を支援する—』ナカニシヤ出版
- 村田晶子・竹山直子・長谷川由香（2019）「学生は日本語ボランティアを通じて何を学ぶのか—多文化共生に貢献する人材の育成に向けて—」『法政大学教育研究』10:19-32.
- 矢部まゆみ（2005）「日本人ボランティアとの出会いと対話を基軸とした授業活動の可能性についての考察—早稲田オレゴン夏期日本語プログラムでの実践から—」『講座日本語教育』41:119-143.
- 横須賀柳子（2003）「ビジターセッション活動の意義とデザイン」宮崎里司・ヘレン・マリOTT編『接触場面と日本語教育—ネウストプニーのインパクト—』明治書院、335-352.
- 横田雅弘・白土悟（2004）『留学生アドバイジング—学習・生活・心理をいかに支援するか—』ナカニシヤ出版