

ECCS 相談員 勤務概要 2016 年度 S セメスター版

－ 相談員の視点から －

ECCS 相談員*1を引き受けてくださいますと誠にありがとうございます。

この文章では、センター側で定められた法規的な文章には書かれていない、実情に即した相談員業務の内容が書かれています。「これは最低でも知っておきたい (やっておきたい)」という内容ばかりですので、一度目を通していただくと幸いです。皆様のご活躍により、相談員業務ひいては ECCS 全体がよりいっそう良いものになることを願っております。

前学期から継続勤務の方へ クラウドメールの導入に伴い、§1「相談員アカウント」の作成の項目に変更があります。ただし、対象となるのは今回新規で相談員になられる方です。

1 相談員アカウントの作成

要点

- 相談員になったら「相談員アカウント」を作成する。
- ユーザー名は共通 ID、メールアドレスはクラウドメールのものを登録する。

相談員になられた方には必ず相談員アカウントを自分で作成していただいております。登録しないと通常の勤務すらできません。勤務開始前までに、必ず相談員アカウントを作ってください。相談員アカウントは、gm および相談員 Web サイトにログインする際に必要です。

作成には、まず <http://www.sodan.ecc.u-tokyo.ac.jp/wp/wp-login.php> にアクセスして下さい。内部ページへのアクセスには認証が必要です (§5 参照)。下の方に小さく「登録」という文字がありますので、ここでユーザー名とメールアドレスを記入して登録して下さい。


ユーザー名 UTokyo Account(共通 ID と呼ばれる 10 桁の数字) を使って下さい。

メールアドレス クラウドメールのアドレス (自分で設定可能な文字列 + @g.ecc.u-tokyo.ac.jp) を使って下さい。

しばらくするとパスワードが書かれているメールが送られてきます。

2 相談員の皆様へ

相談員の通常勤務をするにあたって、前もって普段から気をつけておくべきことを以下にまとめます。

本文中  がついているものは、以下のページのいずれかからアクセスすることができます。また、PDF 版ではハイパーリンクが埋め込まれており、クリックすると該当ページにジャンプできます。

- http://www.sodan.ecc.u-tokyo.ac.jp/?page_id=300 (相談員向けの情報)
- http://www.sodan.ecc.u-tokyo.ac.jp/?page_id=915 (新人相談員の方へ)

特に「新人相談員の方へ」は、新人相談員の方は必ず目を通しておいてください。

2.1 メールチェック

要点

- ECCS のメールを普段からチェックし、応答する。

*1 以下では「相談員」と書いた場合は、断りがない限り、相談員のみならず巡回連絡員も含まれます。

ほとんどすべての連絡はメールを通して行います。相談員の皆様は学生共通アカウントのメールボックスを普段からチェックしてください。

普通のアラバイトと違って通常勤務時に職場の人と顔を合わせないので、このことには見た目以上に重要な意味があります。過去に、メールボックスを開かないゆえに全く連絡をとることができず、問題に発展する人もいました。どうか怠らないようにして下さい。

特殊な質問（不具合）のように見えても、他の人がすでに受けており、対処法が既に指摘されている場合が結構あります。したがって、勤務報告を読むと普段からメールを読んでいないことがバレバレということもあります。これは情けないので、日頃から情報収集をお願いします。

その他、センター側から個別に連絡を取る場合もあるので見逃さないようにして下さい。

2.2 メーリングリストについて

要点

- 全体連絡、勤務報告、欠勤・振替申請はメーリングリストを通して全相談員に配信される。
- 欠勤・振替申請だけは、受信を停止することができる。

相談員はセンター側から公式メーリングリストに自動的に登録されます。それぞれの概要は次のとおりです。

1. tutors

- tutors@ecc.u-tokyo.ac.jp

- a) 地区によらない全体的なアナウンスをする。
- b) 全相談員に解決策を求める、または、知らせる。

2. tutors-hongo, tutors-komaba (所属する地区のものに登録)

- tutors-hongo@ecc.u-tokyo.ac.jp
- tutors-komaba@ecc.u-tokyo.ac.jp

- a) 地区ごとの連絡全般。
- b) 勤務報告とそのフィードバック。

3. hongo-absence, komaba-absence (所属する地区のものに登録)

- hongo-absence@admin.sodan.ecc.u-tokyo.ac.jp
- komaba-absence@admin.sodan.ecc.u-tokyo.ac.jp

- a) 欠勤・振替申請。

たくさんのメールが届きますので、各種メールクライアントで適宜フィルタリングをかけてください。件名のテンプレートやフィルタリングのコツについては^{PDF}「gm 自動生成メールの件名・自動振り分け案」にまとまっています。

以上のメーリングリストにメールを送ると全相談員に向けて送信されます。相談員ではなく、情報基盤センターの教員・職員にのみ伝えたいことは ecc-support@ecc.u-tokyo.ac.jp にメールして下さい。

2.3 相談員ミーティング

要点

- 駒場地区で相談員ミーティングが週 1 回行われるので、積極的に参加されたい。
- ミーティングのまとめが後日作成される。

授業期間中、駒場地区で昼休みに週 1 回行います。任意参加です。ECCS 広報・勤務報告を読みながら情報交換をします。場所は、情報教育棟 3 階 E33 で、今学期は毎週金曜日に行われる予定です。

毎週の勤務報告のまとめをその場で読むので、上で書いた勤務報告チェックが緩和されます。初めて相談員をなさる方にはとくにオススメです。基礎的な知識の補完になりますので、しばらく参加してみることをおすすめします。

また、新規で相談員になる方向けに、新規相談員ガイダンスを行っています。初回は相談員説明会の日に予定をうかがって調整します。

相談員ミーティングでは、多くの方が参加すると有益な情報が集まりやすくなります。それだけでなく、他の ECCS 相談員と顔を合わせる唯一の機会と言っても過言ではありません。皆様のご参加を歓迎します。

なお、参加しなかった方のために、☞「相談員ミーティングのまとめ」が作成される予定です。ご活用ください。

2.4 Web 上の参考資料・ECCS 広報

要点

- 典型的な相談の対処法が書かれているページを掲げるので、内容を把握しておく。必要に応じて適宜参照する。
- その中でも ☞「特に頻出の質問」は初回勤務開始前までに覚える。
- ECCS 広報は毎回の勤務開始時にチェックする。

ここでは Web 上の参考資料・ECCS 広報をまとめておきます。

お気づきの通り、ECCS 相談員は採用に当たって選抜や研修に相当するものを全く行っていません。したがって、ここに書いてあるものに目を通すことがちょうど新人研修に相当することになります。対処法を完全に覚えておく必要まではありませんが、一度目を通しておかないと対応がずっと難しくなる相談もあります。

既知の障害、および、よくある質問とその回答は ☞「特に頻出の質問」と ☞「よくある質問集 (FAQ)」に載っています。

初めて相談員をなさる方は、☞「特に頻出の質問」を初回の勤務までに目を通してください。特に頻出の質問に対応できれば最低限の対応品質は確保でき、勤務が可能となるでしょう。

これが理解できたら ☞「よくある質問集 (FAQ)」に進み、最初の 2-3 回の勤務で目を通してください。☞「よくある質問集 (FAQ)」には ECCS 公式 FAQ へのポイントも含まれています。相談を受けて困ったら、まずは相談員 FAQ を調べるのが基本となります。

また、重要なリファレンスとして ☞「はいばーワークブック」と ☞「利用の手引き」があります。

標準的な新人相談員ですと、☞「はいばーワークブック」は 7-13・16 章は最初の数回の勤務で読むことをおすすめします。14・15 章は勤務に慣れてきたらじっくり読んで下さい。☞「利用の手引き」は、必要に応じて調べられるようにしておいて下さい。

新たにわかった障害やメンテナンス情報など、最新の情報は、☞「ECCS トップページ」の ECCS 広報に出ます。毎回の勤務開始時に、目を通してください。新しい広報をもれなくチェックするために、RSS (<http://www.ecc.u-tokyo.ac.jp/rss.html>) も用意されています。

2.5 勤務報告・欠勤/振替申請

要点

- 勤務報告は勤務終了後に必ず提出する。
- 欠勤・振替は事前に申請する。とくに、当日や事後の欠勤・振替取り消しは、やむを得ない場合を除いて慎む。
- 全ての内容はセンター職員にチェックされており、また、相談員も内容を閲覧できる。

相談員として重要な連絡事項に、勤務報告と欠勤/振替申請があります。これらは毎回の勤務に直結します

ので、ここで仕組みを簡単に解説したいと思います。

勤務報告 各コマの勤務内容を報告するものです。センター側から指定された内容を書きます (センター配布文章参照)。勤務終了後に必ず提出してください。提出がない場合は勤務不完全とみなされますので注意してください。

欠勤申請・振替取り消し 欠勤する場合は事前に申請してください。センター配布文章には、やむを得ない場合を除き前日までに申請するように書かれています。本来勤務するコマが閉室の場合は必要ありません (後述する gm の勤務表で確認すると便利です)。

振替申請 欠勤したコマの分、または閉室だったコマの分は、当月分に限り、空きコマに対し振替勤務する権利があります。原則として事前に申請し、通常と同様に勤務してください。また、駒場地区は、勤務時間の短いコマを長いコマへ振り替えることはできません。逆に、短いコマへの振り替えは可能です。

時間の違うコマ間での振替を例示してみましょう。時間の違うコマ間の振替のうち、可能 / 不可能なものは以下の通りです。

a) 可能な振替パターン

- 駒場通常コマ (105 分) → 昼休み (30 分)
- 駒場通常コマ (105 分) → 駒図 7 限 (60 分)
- 駒図 7 限 (60 分) → 昼休み (30 分)

b) 不可能な振替パターン

- 駒図 7 限 (60 分) → 駒場通常コマ (105 分)
- 昼休み (30 分) → 駒図 7 限 (60 分)
- 昼休み (30 分) → 駒場通常コマ (105 分)


時間の同じコマ間の振替は従来通り可能です。

勤務報告の提出方法は 3.2 節で後述します。欠勤/振替申請は §4 で述べる gm を使って行なってください。


言うまでもないことですが、全ての勤務報告と申請内容は、センター職員にチェックされています。さらに、メーリングリストを通して、相談員にも読まれます。ゆえに、何か困ったことがあったとしても迅速に反応していただけます。


2.6 相談員 Web サイト

要点

- 相談員 Web サイトは、相談員が自由に編集できる。
- 編集、 「内部文章のページ」へのアクセスは、認証が必要。

上記で既に登場している通り、相談員専用の Web サイトが用意されています。URL は <http://www.sodan.ecc.u-tokyo.ac.jp/> です。

相談員 Web サイトは相談員ならばだれでも編集できます。編集には認証が必要です (§5 参照)。 「相談員 Web サイト更新のガイドライン」をご一読の上、有用なことがあれば積極的に編集して下さい。

相談員 Web サイト上での公開がためられる情報について、 「内部文章のページ」に載せております。アクセスには認証が必要です (§5 参照)。

3 勤務の流れ

ここではセンター側からの説明資料に書かれていない勤務中の留意点を書きます。センター側からの説明資料もよく読んで下さい。

相談員、巡回連絡員のそれぞれの詳しい勤務内容については、重要なものであってもここでは書ききれないので、☞「相談員業務の詳しい説明」☞「巡回連絡員業務の詳しい説明」にも必ず目を通して下さい。

3.1 勤務中

要点

- 勤務開始時に ECCS 広報に目を通す。
- 勤務中解決できないことがあったら、tutors や tutors-hongo/komaba にメールを送る。

勤務開始時に **ECCS** 広報に目を通してください (2.4 節)。メンテナンスやサービスの停止状況がアナウンスされているので自分の勤務時間の分は把握しておいて下さい。

勤務中解決できない障害に出会ったり、**ECCS** の情報を参照してもインターネット検索をしても解決できなかった質問があったら **tutors** に送って下さい (2.1 節)。明らかに他の地区と関係ない場合 (特定の端末の故障など) は **tutors-hongo** または **tutors-komaba** に送って下さい。後ほどフィードバックがあるでしょう。

勤務中相談員が自力で解決できないことがあるのは普通のことです。それらはむしろ **ECCS** 全体にとって大事な資料です。単純に相談員個人の知識不足に起因するもの (皆誰しも知識が偏っているものです) ならば後ほどフィードバックがあります。それだけでなく、ユーザーから相談員に相談がくることによって **ECCS** の障害が真っ先に把握できることが経験上わかっています。障害の報告があり次第、解決に向けて各所が努力し始めます。障害が早くキャッチできれば、広報や相談員通じて一般ユーザの不利益を最小限に留めることができます。

一般ユーザーの非自明な質問や **ECCS** の現実的な障害を集めて報告することは、ユーザー側に立っている相談員がすべき重要な役割です。いずれの場合でも、勤務頑張っていると言われることはあれど、誰も怒りません。ですから遠慮なく報告して下さい。

3.2 勤務後

要点

- 勤務終了後、勤務報告を送る。勤務報告には gm を利用する。
- 勤務報告メールが送られていることを確認する。

原則として §4 で述べる **gm** を使って勤務報告を行なってください。こうすることで **tutors-hongo** または **tutors-komaba** に勤務報告メールが自動的に送信されますので、送信されていることを確認してください。もしも **gm** からうまくメールが送信出来なかった場合のみ、**tutors-hongo** または **tutors-komaba** に直接勤務報告メールを送って下さい。

実はセンター側は、勤務報告が **gm** から送られたかどうかではなく、勤務報告メールが送られているかどうかで勤務管理をしています (欠勤/振替申請も同様)。ですからメールが送信されているかどうかを確認するのが大事です。しかし一方で、**gm** を通して報告されないと、他の人の欠勤/振替申請の調整ができなくなります。ですから上記のような手順が正着です。

4 相談員業務システム (gm) について

相談員・巡回連絡員の勤務を円滑に行うため、相談員業務システム (gm) を用意しています。2013 年 10 月より、センター側からも公式に **gm** を使用することを要請されるようになりました。上の文章でも度々言及してきましたが、ここでは使い方をまとめておきます。

4.1 使用にあたって

URL は <http://www.sodan.ecc.u-tokyo.ac.jp/gm/> です。§1 で作成した相談員アカウントのユーザー名とパスワードを入力することになります。

4.2 主な機能

トップページにはお知らせが表示されます。全体に向けたものも、各個人に向けたものもありますので確認して下さい。

勤務報告&勤務報告送信は原則として gm を使って下さい。送信画面でファイルのアップロードが可能です。解決できない質問があった場合、「tutors にも送る」のチェックボックスを入れてください。

その他次のような機能があります。

- 欠勤申請/振替勤務申請 (原則として gm を使う)
- 月ごとの勤務表閲覧
- 「質問等なし」をメール件名末尾に付加する機能
- 当日の勤務時間、およびその月の勤務表の表示

5 ID・パスワードについて

相談員 Web サイトでの内部ページへのアクセスには ID とパスワードが必要です。別紙で配布しますので取り扱いに注意して下さい。紛失した場合は、駒場の場合は情報教育棟 1F 業務室、本郷の場合は情報基盤センター 4F 窓口にお越しください。

執筆：高橋 和音 (ECCS 駒場相談員 OB/数理科学研究科)

改定：後藤 洋輔 (ECCS 駒場相談員/総合文化研究科)

2016 年 4 月 6 日