

ECCS 相談員 勤務概要 2018 年度 A セメスター版

－ 相談員の視点から －

ECCS 相談員^{*1}の業務を引き受けてくださり、ありがとうございます。

この文書は相談員有志が制作しているもので、相談員業務のあらましをまとめています。相談員は必ず知っておいてほしいこと、役立つ情報などを盛り込みました。センター側が配布する資料と合わせて、ぜひ一度、目を通しておいてください。みなさんの活躍で相談員業務・ECCS 全体がよりよいものになっていくよう、願っています。

前学期から継続勤務の方へ

- 2.3 節にある相談員ミーティング Web 中継に関する記述を修正しました。
- 2.7 節に Slack に関する記述を追加しました。
- 3.1 節の記述を修正しました。
- 4.2 節の勤務報告・カレンダー機能に関する記述を追加しました。

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。
- ユーザ名は共通 ID、メールアドレスは ECCS クラウドメールのエイリアスを登録する。

相談員になったらまず、相談員アカウントを自分で作成してください。相談員アカウントは、相談員業務システム^{*2}(gm)、および相談員 Web サイトにログインする際に必要です。つまり、これがないと通常の勤務もできなくなってしまいます。勤務開始前までには必ず作っておくようお願いします。

作成するためには、まず <https://www.sodan.ecc.u-tokyo.ac.jp/wp/wp-login.php> にアクセスしてください。内部ページへアクセスするため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、ここをクリックし、ユーザ名とメールアドレスを記入して登録してください。

ユーザ名 UTokyo Account のユーザ名 (共通 ID と呼ばれる 10 桁の数字) を使ってください。

メールアドレス ECCS クラウドメールのエイリアス (数字 10 桁 + @g.ecc.u-tokyo.ac.jp) を使ってください。

しばらくすると、パスワードが書かれているメール^{*3}が送られてきます。

2 相談員の皆様へ

相談員勤務をするにあたって、ふだんから気をつけておいてほしいことを以下にまとめます。

以下、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 版に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。

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

「新人相談員の方へ」は、新人の方に必要な情報が掲載されている Web ページをまとめたページです。

^{*1} 以下では「相談員」と書いた場合は、断りがないかぎり、相談員のみならず巡回連絡員も含みます。

^{*2} 以下では単に gm と書きます。詳しくは §4 を参照してください。

^{*3} 迷惑メールボックスに届くこともありますので、届かないと思ったらチェックしてください。

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。

ほとんどすべての連絡はメールを通して行います。相談員のみなさんは **ECCS** クラウドメールのメールボックスを普段からチェックしてください。

相談員は普通のアルバイトと違って通常勤務時に職場の人と顔を合わせません。そのため、メールを確認する習慣をつけてもらうのは実はとても大切なことです。センターのスタッフや他の相談員が連絡を取りたいのに、本人がメールボックスを見ていないため、まったくの音信不通……ということにはならないよう、くれぐれもお願いします。

難しい質問や難しい不具合のように見えても、他の人がすでに処理していて、対処法がわかっているような場合も結構あります。勤務報告を読めば、その相談員がふだんからきちんとメールを読んでいるかどうかはだいたいわかってしまいます。ぜひとも、ここだけはサボらないよう、気をつけてください。

また、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ください。

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。

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。

上記メーリングリストのアドレス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` にメールしてください。

また、2017 年度 S セメスターより、自分が参加しているメーリングリストに対しては、(数字 10 桁)@g.ecc.u-tokyo.ac.jp からだけではなく、(任意設定の名前)@g.ecc.u-tokyo.ac.jp からメーリングリストにメールを送信できるようにしていただいています。ですので、学期始まりに (任意設定の名前)@g.ecc.u-tokyo.ac.jp を申込書に記入するだけでなく、もし、学期中に (任意設定の名前) を変更する場合は、可及的速やかにセンターに連絡をするようにしてください。

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。ぜひ参加してほしい。
- 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。今学期は、毎週火曜日に情報教育棟 3 階 **E33** で行います。

毎週の勤務報告のまとめをその場で読むので、先述した勤務報告チェックの負担が軽減されます。新しい相談員の方にはとくにおすすめです。業務のイロハを学ぶいい機会ですので、ぜひ、しばらく参加してみてください。

また、新規で相談員になる方に対して、**新規相談員ガイダンス**を行っています。こちらは原則、必ず参加していただいています。日程は相談員説明会の日に該当者の予定をうかがって調整します。前semester途中から相談員になった方についても、参加していただきます。

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。みなさんの参加をお待ちしています。

なお、ミーティングの様子は、「相談員ミーティングのまとめ」として Web にアップされる予定です。毎週会場には来られないという方も、こちらに目を通して一週間の出来事を振り返ってください。

また、ミーティングの様子の Web 中継も行っています。URL は「内部文書のページ」に掲載されます。

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。内容を把握しておき、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。

相談員は採用に当たって選抜や研修に相当するものをほとんど行っていません。そこで、以下に挙げる文書に目を通すことが新人研修に相当すると考えてください。対処法を完全に覚えてしまう必要まではありませんが、一度目を通しておくだけで対応がずっとやさ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)」に記載しています。

新しい相談員の方は、「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。ここに書いてあることを頭に置いておくだけでも、寄せられる相談のうち、かなりの割合には対処できるようになるはずです。

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 を当たってみてください。

先述の「相談員ミーティングのまとめ」などにはかなりの量の情報が蓄積されてきています。非常に特殊そうな質問でも、相談員ページのどこかに対処法が載っているかもしれません。サイト内検索や Google 検索を活用して調べてみてください。

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ならば、「はいばーワークブック」は **7-13・16 章**を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ください。「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ください。

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 (<https://www.ecc.u-tokyo.ac.jp/rss.html>) やメーリングリスト (https://www.ecc.u-tokyo.ac.jp/announcement/2016/05/06_2173.html) が用意されています。

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・振替は前日 18 時までに gm (§4) から申請する。
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がチェックしている。また、相談員も内容を閲覧できる。

相談員の大切な連絡業務に、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する事項です。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 (センター配布資料参照)。勤務終了後に必ず提出してください。提出してはじめて勤務が完了したもの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 gm から事前に申請してください。やむを得ない場合を除き前日 18 時までに申請するようにセンター配布文書で指示されています。本来勤務するコマが閉室の場合は必要ありません (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、当月分にかぎり、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 gm から事前に申請し、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。本郷地区・駒場地区相互間の振り替えはできません。

たとえば、駒場通常コマ (105 分) から昼休み (30 分) への振り替えは可能ですが、逆は不可能です。時間の同じコマ間の振替は可能です。

勤務報告の提出方法は 3.2 節で述べます。

全ての勤務報告と申請内容は、センター職員がチェックしています。そのため、なにか困ったことがあったとしても迅速に対応していただけます。さらに、メーリングリストを通して、相談員も読んでいます。もし、疑問や困ったことがあれば、小さなことでもいいですから気軽に他の相談員に質問してみてください。

以前より勤務をされている方には再三の注意喚起となりますが、無断欠勤、当日振替、事後振替は他の人の勤務機会を奪うとともにあまりにも無責任な行為です。止むを得ない場合を除いて絶対に行わないようにしてください。また、長期的に相談員勤務を出来ない場合や、なんらかの理由で gm 上で欠勤処理ができない場合などは、他の人やセンターが代理で処理をすることや勤務を削除することも可能です。事前にメーリングリストなどを通じてご相談ください。

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、および、「内部文書のページ」へのアクセスは、認証が必要。

これまでの文章ですでに何度か触れた、相談員専用の Web サイトについて説明します。URL は <https://www.sodan.ecc.u-tokyo.ac.jp/> です。

相談員 Web サイトは相談員ならば誰でも編集できます。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」に目を通したうえで、気づいたことがあれば積極的に編集してください。

相談員 Web サイト上での公開がためらわれるような情報は、☞「内部文書のページ」に載せています。アクセスには認証が必要です (§5 参照)。

2.7 Slack

要点

- 参加者同士の連絡・情報共有の手段として Slack を利用する。
- メーリングリストが機能しないときに連絡を取る非常時の手段としても活用する。

2018 年度 S セメスターでメーリングリストのトラブルが多発したため、同年度 A セメスターからメーリングリストを補完する連絡手段として Slack が導入されます。

相談員用ワークスペースに参加するためには、招待リンクが必要となっています。☞「内部文書のページ」にリンクは掲載されますので、ぜひ登録してみてください。なお、登録時のメールアドレスは、ECCS クラウドメールを利用してください。

運用方針はまだ厳密には決まっていませんので、詳細については後ほど連絡がなされます。なるべく勤務開始時には Slack を確認できるようにしておいてください。

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ください。

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、重要であってもここには書ききれない点もあります。☞「相談員業務の詳しい説明」☞「巡回連絡員業務の詳しい説明」にも目を通しておいてください。

3.1 勤務中

要点

- 勤務開始時にプリンタ・端末をチェックする。
- 勤務開始時に ECCS 広報に目を通す。
- 見つかった障害・受けた質問を記録する。

センター側資料にある通り、相談員は端末・プリンタのチェック内容を勤務報告に書くことになっています。プリンタのエラー等は勤務開始時に見つければ早く対処できる可能性があります。そこで、勤務開始時に複合機が正常に起動しているか、用紙切れはないか、USB メモリ・プリンタカード等の忘れものはないか、プリンタキーボードに Caps Lock がかかっていないか、確認することを推奨します。巡回連絡員以外の相談員は、席の端末が起動するまでやっておくといいいでしょう。

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可能性があります。自分の勤務時間中の分は把握しておいてください。

勤務中解決できない障害に出会った場合や、ECCS の情報を参照したりインターネット検索をしても解決できない質問があった場合は、必ず勤務報告 (3.2 節) に含めてください。問題のあった端末番号などをその場で控えておくのがおすすめです。多くの場合は他の相談員などからのフィードバックを受け取ることができます。

急を要する場合には、メーリングリスト (2.2 節) に送信したり、Slack (2.7 節) に投稿したりすることで、他の相談員の助言を受けることもできます。

勤務中、自力で解決できない問題に当たるのはごくふつうです。そうした問題についての報告は、**ECCS** 全体にとって**大事な資料**になります。単純に相談員個人の知識不足に起因するもの（みな誰しも知識が偏っているものです）ならば、のちほどフィードバックがあります。また、未知の障害は、ユーザから相談員にきた相談によって真っ先に把握できることが多いと経験上わかっています。障害の報告があり次第、解決に向け各所が動きはじめます。情報を早くキャッチできれば、その分一般ユーザの不利益を抑えることができます。

相談員は、ユーザの側に立って ECCS の窓口になる仕事です。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相談員が果たすべき重要な役割ですから、その日のことを率直に報告してください。

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。もし **gm** からうまくメールが送信出来なかったら、**その場合のみ**、tutors-hongo または tutors-komaba に直接勤務報告メールを送ってください*4。

実はセンター側は、gm 上の勤務記録を見ているわけではなく、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）。しかし一方で、gm を通して報告が行われないと、他の人の欠勤/振替申請の調整ができなくなります。そのため、上のような手順を取ってもらっています。

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 月以降は、センター側も gm を使うようにと公式な指示を出しています。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 <https://www.sodan.ecc.u-tokyo.ac.jp/gm/> です。

9/30 までは、<https://www.sodan.ecc.u-tokyo.ac.jp/gm2018a/> からアクセスできます。

§1 で作成した相談員アカウントのユーザ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必ず確認してください。

勤務報告&勤務報告送信は原則として **gm** を使ってください。送信画面でファイルのアップロードが可能です。他の地区にも関係する事象を報告する場合には、「tutors にも送る」のチェックボックスを入れてください。

また、受けた質問・相談・異常がない場合や、受けた質問が頻出で自明なものばかりであるときには、「質問・異常等なし」のチェックボックスを入れてください。メールをフィルタリングする際にこのチェックが有効となるので、ぜひこの機能を活用してください。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「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。

*4 メールサーバーが機能していない可能性があるので、必ず ECCS クラウドメールにログインして勤務報告が正しく送信されたか確認してください。もし送信できていなかったら、Slack(2.7 節) を利用して連絡を取ってください。

gm での報告はなるべく具体的に記載してください。「印刷時にエラーが出た」というだけでなく、どのような環境で、どのようなファイルを印刷したら、どのようなエラーが発生したか、を報告することが問題の解決につながります。詳しくは  「上手な勤務報告の書き方」を参照してください。

勤務予定を把握するために、Google カレンダーなどに反映できる Webcal link が提供されています。gm 内の「カレンダー」から参照できますので、ぜひ活用してみてください。

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
- 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 サイト内部ページなどへのアクセスには 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ください。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 窓口に来てください。

なお、従来の ID・パスワードは 10 月以降、利用できなくなります (新しい ID・パスワードは本日から利用できます)。

執筆：

高橋 和音 (ECCS 駒場相談員 OB/数理科学研究科)

後藤 洋輔 (ECCS 駒場相談員 OB/総合文化研究科)

平野 正徳 (ECCS 本郷相談員/工学部システム創成学科)

小松 寛弥 (ECCS 駒場相談員/教養学部文科一類)

2018 年 9 月