

ECCS 相談員 勤務概要 2017年度 S セミスター版

－ 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 文章全体を見直したうえ、3.1 節に勤務開始時のプリンタ・端末チェックについて盛り込みました。

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、メールアドレスはクラウドメールのものを登録する。

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、業務管理システム (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 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。

2.1 メールチェック

要点

- ECCS のメールをふだんからチェックし、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クラウドメールのメールボックスを

*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。

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。

たくさんメールが届きますので、クラウドメール(Gmail)のフィルタリング機能を活かしてください。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。

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。

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、毎週金曜日に情報教育棟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。

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よという方も、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。

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)」に載っています。

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が、

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 (<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 欠勤する場合は事前に申請してください。やむを得ない場合を除き前日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(§4で述べる業務システム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節で述べます。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。

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。

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)。

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。
- 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。

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、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、**tutors** に送ってください (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** に送ってください。多くの場合は後ほどフィードバックを受け取ることができます。

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のことです。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。それだけでなく、**ECCS** の未知の障害は、ユーザから相談員に来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、解決に向けて各所が動きはじめます。障害情報がいち早くキャッチできれば、広報や相談員を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。

相談員は、ユーザの側に立って **ECCS** の窓口になる仕事です。一般ユーザの非自明な質問や **ECCS** の現実的な障害を集めて報告することは、相談員が果たすべき重要な役割です。ですから、「こんな質問が解決できないなんて恥ずかしいな」なんてことは考えず、その日の出来事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。

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。§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。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
- webcal link による各種カレンダーアプリとの連携

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。

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/総合文化研究科)

2017 年 4 月 6 日