

学生相談室の利用促進に向けた取り組みとその効果の検討 —学生のニーズと認知度を中心に—

西山 修・谷口 敏代・樂木 章子*・津川美智子**・小西 寛子***

The examination of actions for promoting use of the student-counseling room
and the effects:

Focusing on student's needs and degree of cognition

Osamu NISHIYAMA, Toshiyo TANIGUCHI, Akiko RAKUGI, Michiko TSUGAWA
& Hiroko KONISHI

The university reform is now in progress in Japan, it is an urgent task how the student counseling is built in and reformed as a part of university education. Thus, in this study, through the series of practical actions that take into account characteristics of our university's student consultation, an future task of the student-counseling room that aims at promoting use of it with inspecting the result is searched. Concretely, such as an investigation that a short term and vertical group-type question sheet is carried out and is examined the effect of intervention for improving the degree of recognizing the student-counseling room. As a result, it was suggested that the different approach is necessary to a senior student or to a freshman. At the same time, for improving a student life, some consideration is added to the matters which the student-counseling room should have dealt with.

KeyWords : student counseling, promoting use, university reform

大学改革が進むなか、学生相談を大学教育の一環として如何に組み込み、再構築するかが緊急且つ重要な課題となっている。そこで本研究では、本学学生相談の特性を踏まえた一連の実践的働きかけを通して、学生相談室の利用促進を目指すとともにその成果を検証した。具体的には、学生のニーズ及び相談室に対する認知やイメージに関する集団式調査を実施した。併せて一部の学生には短期縦断的な調査を行い、学生相談室の認知度向上のための介入の効果を検討した。これらの結果を踏まえて、本学における学生相談の役割や課題について若干の考察を加える。

従来から、青年期はしばしば疾風怒濤の時代と言われてきた。この時期、彼・彼女らの多くは、

* 岡山県立大学 ** 学生相談室非常勤 *** 保健室

「自分とは何か、自分はどこから来てどこに向かっていくのか、自分は社会の中でどのような意味のある存在なのか」という自我同一性 (ego identity) に関わる問いかけとその解決を迫られる。このことは、自分自身の生き方を見つめ直す契機となると同時に自我同一性の揺らぎ、混乱を来すことにもなる。大学一年生を対象とした友田ら (1997) の調査によると、対象となった新入生の約半数が、精神疾患の診断基準であるDSM-III-Rによる「大うつ病 (major depression)」の基準を満たす状態を過去1年間に経験しているという。また青年期は統合失調症などの精神疾患の好発期であることは周知の通りである。身体的な充実・安定とは裏腹に、心の面では極めて激しい時期と捉えられる。

ところで、大学進学率は50%時代となり、今、多様な学生が大学に入学するようになった。このような大学を巡る状況を一つの背景として、自らの将来について明確な自覚を持たないまま、いわば「自分探し」をするために大学に入学してくる学生が増えている。とりわけ、今日のような先の見通しの立ちにくい不透明な時代、変化の激しい流動的社会にあっては、「自分探し」という自我同一性の問題は学生らにとって極めて重要で困難な課題となる (岡本, 1999)。

平成12年6月、文部省 (当時) 高等教育局に設置された調査委員会 (廣中平祐座長) が「大学における学生生活の充実方策について—学生の立場に立った大学づくりを目指して—」との報告書 (通称廣中レポート) を提出し、学生支援における学生相談の重要性を指摘した (文部省高等教育局, 2000)。この報告書では、“学生相談は大学教育の一環である”と明示されるとともに、常勤カウンセラーの必要性が強く指摘されている。これを契機に全国の大学では、既にさまざまな実践や改革が始まっている。主要な国立大学では大規模な組織的改編を行い、相談室を学生支援体制に組み込み、整備している (齋藤, 2002)。学生支援を大学教育の核に据え、その充実ぶりを大学の独自性や高いサービスの象徴としてアピールする私学も少なくない。

他方、公立大学の学生相談の不備は際立っている (鳴澤, 2000)。本学学生相談室は、学生支援の一翼を担ってきたが、残念ながら大学の規模に比して十分な体制にあるとは言い難い。現在本学に、心理臨床を中心的領域とする兼任カウンセラーは不在であり、周辺領域を担当する教員及び保健室教諭が、日々の教育研究活動や職務を抱えつつ従事しているのが実状である。臨床心理士の来学はわずかに週1回である (2004年12月現在)。このため相談室に常駐できるカウンセラーがなく、学生から親しまれる相談室にはほど遠い状況である。既述のような社会的背景からか、本学学生の相談内容も重篤化の傾向にある。ひきこもり、摂食障害、精神障害など危機介入を要するケースも少なくない。今こそ、学生支援の観点から相談室の体制を改善することが急務と考える。

そこで本研究では、本学学生の学生相談のニーズを把握するとともに、このような状況を少しでも改善するためのアイデアを創出し、その効果を検証する。そして次の課題を計画的に模索していくという極めて実践的な目標を持つ。さらに、実践プロセスや研究成果を公表することを通して、学生相談への認識向上を図るという二重の目的を有する。

なお、ここでいう「利用促進」とは単に利用人数の増加を目指すものではなく、学生にとって真

に相談が必要なときに1つの選択肢として学生相談を有効に利用でき、学生の生命や安全に関わる最悪の事態を回避できるような環境を整えることである。

本研究では標題の通り、実践と研究が同時に遂行される。学生生活の充実、メンタルヘルスの向上のために、現在の限られた資源のなかで実践し、今後の課題と将来の望ましい学生相談像を描くことを目指す。

目 的

今回は第一着手として、次の2つを主な目的とする。

- ①本学学生の相談室に対する認知度は、これまでの様々な取り組みにもかかわらず低い。そこで、学生のニーズや相談室に対する認知・イメージを把握し、現状を理解する。併せて新しい実践的な働きかけと短期縦断的な集団式質問紙調査を実施し、学生相談室の認知度向上のための介入の効果を検討する。
- ②得られた知見に基づき、学生相談の利用促進に関する今後の課題を明確にし、次年度の具体的な取り組みのための基礎的資料とする。さらに将来的な学生相談の役割や位置づけについて包括的考察を加えるための材料ともする。

方 法

1. 調査対象

調査は対象とした授業科目の担当教員に依頼し、講義終了時に無記名集団式で行った。この際、十分な記入欄と時間を取るよう配慮した。全被調査者のうち、社会人入学者等の年長者（24歳以上）を除き、後述の分析に必要な項目に回答のあった222名（男性16名、女性206名）を分析対象とし、このうち専攻51名を縦断的調査の対象とした。学年は1年次生61名、2年次生161名であった。

なお、短期縦断調査の対象とした専攻は、調査開始時において兼任カウンセラーが2名所属しており、学内で学生相談に関する情報が最も提供されやすい状況にあった。全学への働きかけの効果をみるために、あえて介入の効果が最も反映されやすいこの専攻を対象とした。

2. 調査時期

調査は2004年2月及び2004年7月の2回実施した。認知度の定着をみるため、一定の期間をおいた後、第2回目の調査を実施しデータを収集した。働きかけ及び調査実施の流れを図1に示した。

3. 調査内容

経験的に、本学は従来から重い学生の来談が多い。学生はかなり困難な状況になって初めて来談したり、周囲の者の勧めで漸く相談室にやってくる。このようなことから、来談しない学生や中軽度の学生を含めると潜在的なニーズは極めて高いものと予想される。また学生相談室が利用しやすい身近な存在とはなり得ていないため、早期の来談が難しいとも考えられる。学生のメンタルヘルスの向上や予防的観点からも気軽に利用できる体制が不可欠である。そこで調査内容は、学生

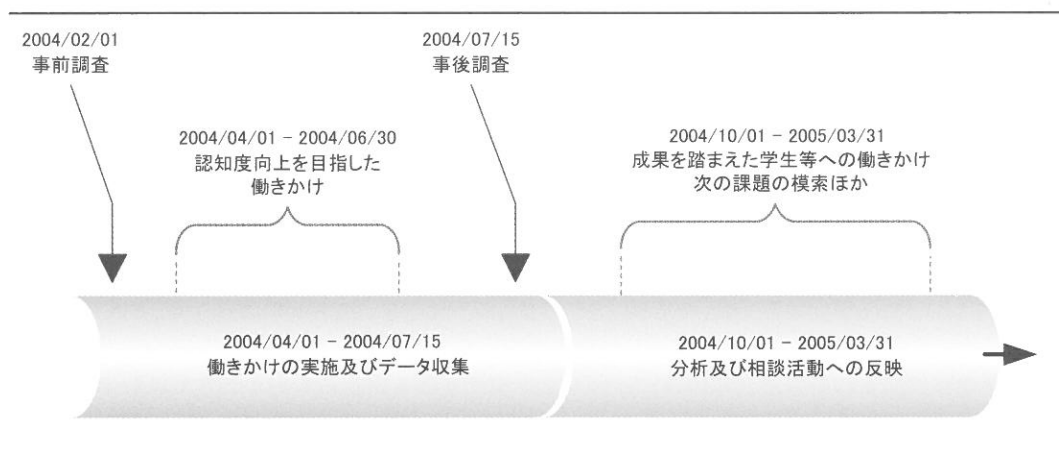


図1 働きかけと調査・分析の流れ

がどの程度、相談室を知っているか（学生相談の認知）と学生のニーズはどの程度あるか（学生のニーズ）を中心に設定した。具体的には、「本学に学生相談室があることを知っているか（知っている（2点）～知らない（1点）の2段階評定）」など学生相談の認知に関する7項目を用意した。他方、学生のニーズに関しては、「相談室の利用希望の意思（利用したい（2）～利用したくない（1）」）」「相談室の必要性（とても必要（6）～全く必要ない（1）」）」「過去（入学後）における悩みの有無（あった（2）～なかった（1）」）」「現在の悩みの有無（ある（2）～ない（1）」）」「将来における悩みの有無（ありそう（2）～なさそう（1）」）など学生のニーズに関する質問5項目を用意した。利用希望の意思がない学生にはその理由を自由記述で求めた。さらに軽い相談が少ない要因として、学生の中に「相談室はかなり重くなって行くところ」というイメージがあるのではないかと推測された。そこで「学生相談室でどの程度の相談を受けていると思うか（非常に重い（6）～非常に軽い（1）」）を付加した。これらの質問から学生相談の利用促進に係る要因を探ることが一つの目的である。質問項目の一部は第2回目の実施である。回答は無記名とし、質問紙には簡単なフェイス・シート（性別、所属、学年）のみ記載した。

4. 働きかけの内容

具体的な働きかけの概要は次の通りである。①新入生オリエンテーションの活用：入学時オリエンテーションを利用し、カウンセラーや保健室教諭の顔を覚えることができたようにした。学生相談室の存在、利用方法等が周知されるよう丁寧に働きかけた。②リーフレットの刷新：学生便覧に挟める大きさのものに刷新しカウンセラーの自己紹介などを記載した。利用しやすさ親しみやすさをアピールするデザイン・内容とした。新入生全員に配布。③愛称募集のキャンペーン：親しみやすい相談室のイメージづくりのために愛称を募集した。学年はじめの定期健康診断を利用し、応募用紙とリーフレットを保健室に設置し配布した。各学部にもポスターを掲示し、応募用紙を添付した。なお応募者には図書券や食堂チケットが抽選で当たるとし、動機付けを期待した。愛称決定時

にもポスターを作成し各学部、学生会館等に広く掲示した。

このような働きかけを4月から6月にかけて集中的に行った。なお、調査の実施自体も相談室の存在を意識できる機会とした。7月の調査では新しく決定した愛称（ほっとルーム）を記し、広報の材料ともした。これらの実施にあたっては保健室、室長、学生班長ら事務方の全面的な協力を得て進めた。

結果と考察

1. 学生相談室に対する認知

表1には、学生相談室に対する認知7項目、学生のニーズ及び相談内容のイメージ6項目に対する回答の内訳を示し、直接確率計算による人数差の検定結果を記した。「9. 相談室の必要性」と「13. 相談内容のイメージ」については2段階に集約した数値を示している。また表2には、補助的資料として各項目間の相関係数を示した。

まず注目すべきは、「1. 相談室の有無」について、学生相談室があることを知っている学生（206名）は知らない学生（16名）より有意に多い（ $p=.000$ 、両側検定（以下、直接確率計算はすべて両側検定））にもかかわらず、「6. 相談のしかた・手続」や「7. 学生便覧の情報」を知っている学生は有意に少ない（ともに、 $p=.000$ ）という点である。また、「4. 学外カウンセラーの認知」「5. 相談できること」にも同様の傾向差がみられ（ $p=.080$ 及び $.095$ ）、知っている学生は少ない。さらに、「2. 相談室の場所」「3. 兼任カウンセラーの認知（名前）」には有意差はないものの、半数が知らないと回答している。学生は、本学に相談室があることは知っているが、そこで誰が何を行っており、どのように利用すればよいかその術を知らないと言える。ここで分析対象となっている学生の約76%が、後述する働きかけ実施後のデータ（第2回目の調査）であることを考え合わせると、相談室に関する具体的な事項が如何に学生に伝わり難いか明らかである。

学生相談室の認知に関する項目間には有意な負の相関は見られない。ただし、先述の結果を裏付けるように、「1. 相談室の有無」を知っていることが、その他の関連事項を知っていることと必ずしも結びついているとは言えない。特に「5. 相談できること」「6. 相談のしかた」は他の相談室に関する認知とは結びつき難いと言える。

2. 本学学生のニーズ及びイメージ

学生相談室の「8. 利用希望の意思」は、利用したい学生（163名）が利用したくない学生（51名）より有意に多かった（ $p=.000$ ）。また、「9. 学生相談の必要性」を感じている学生（159名）が、必要ないと感じている学生（51名）より有意に多い。これを6段階評定でみた内訳は、「とても必要」が22名、「必要」84名、「やや必要」53名、「やや必要ない」8名、「必要ない」2名及び「全く必要ない」0名であった。学生に極めて高い利用の意思があり、必要性を認識していると言える。

「8. 利用希望の意思」は「1. 相談室の有無」「5. 相談できること」と有意な正の相関を示している。

表1 本学相談室に対する認知と学生のニーズ

N=222(一部項目はN=169)

項目	回答の内訳		p
〈学生相談室に対する認知〉			
1. 本学に学生相談があることを	知っている 206	知らない 16	.000 **
2. 学生相談室がある場所を	知っている 112	知らない 110	.947 n. s.
3. 兼任カウンセラーの名前を	知っている 116	知らない 104	.458 n. s.
4. 学外カウンセラーがいることを	知っている 97	知らない 124	.080 †
5. 学生相談室でどんなことを相談できるか	知っている 91	知らない 116	.095 †
6. 相談のしかた・手続きを	知っている 29	知らない 190	.000 **
7. 学生便覧に学生相談室の情報があることを	知っている 80	知らない 142	.000 **
〈学生のニーズ及びイメージ〉			
8. 何か相談したいことが生じたとき相談室を	利用したい 163	したくない 51	.000 **
9. 大学内に学生相談は	必要 159	必要ない 10	.000 **
10. 過去 悩みを聴いてもらいと思ったことが	あった 130	なかった 37	.000 **
11. 今 悩みを聴いてもらいたいことが	ある 93	ない 74	.163 n. s.
12. これから先 悩みを聴いてもらいたいことが	ありそう 151	なさそう 16	.000 **
13. どの程度の相談を受けていると思うか	重い 142	軽い 13	.000 **

注) 実施時期により質問項目は一部異なるため合計数も異なる. 欠損値は各分析から除外. † p<.10 ** p<.01

表2 学生の認知及びニーズに関する各質問項目間の相関係数

N=222(ただしQ9~Q13はN=169)

	1. 相談室の有無	2. 相談室の場所	3. 兼任Coの認知	4. 学外Coの認知	5. 相談内容	6. 相談のしかた	7. 学生便覧	8. 利用希望	9. 必要性	10. 悩み(過去)	11. 悩み(現在)	12. 悩み(未来)	13. 印象(軽重)
〈学生相談室に対する認知〉													
1. 相談室の有無	.281**	.148 **	.161*	.054	.011	.173**	.228**	-.122	-.015	-.008	-.016	.171*	
2. 相談室の場所		.047	.085	.122	.030	.125	.072	.068	-.005	-.002	.009	.021	
3. 兼任Coの認知			-.017	.039	-.080	.019	.065	.017	.014	-.003	.038	.101	
4. 学外Coの認知				.155*	.013	-.046	.011	-.054	-.013	-.053	.015	-.038	
5. 相談できること					-.035	.034	.138*	.176*	-.022	.065	.023	.016	
6. 相談のしかた・手続						.043	.014	.260*	.035	-.002	.045	-.137	
7. 学生便覧の情報							.115	.028	-.029	-.039	-.022	-.154*	
〈学生のニーズ及びイメージ〉													
8. 利用希望の意思								.091	-.012	-.033	.010	-.058	
9. 相談室の必要性									.090	.029	.049	-.202**	
10. 悩みの有無(過去)										.858**	.915**	.418**	
11. 悩みの有無(現在)											.871**	.415**	
12. 悩みの有無(未来)												.491**	
13. 相談内容のイメージ(軽重)													.491**

* p<.05 ** p<.01

また、「9. 学生相談の必要性」は「5. 相談できること」「6. 相談のしかた・手続」と正の相関関係にある。しかしながら、全体的に有意な正の相関は少なく、学生のニーズと学生相談室に対する認知が繋がっていないものと推察される。致命的にも、学生のニーズを示す「8. 利用希望の意思」は、「2. 相談室の場所」や「7. 学生便覧の情報」との相関が低く、具体的な利用のスキルや情報と繋がっていない。なお、利用希望の意思がない学生には、「大学の先生に相談したくない」「あらたまった感じで抵抗がある」等の記述が多く、親しみのある学外カウンセラーや抵抗感の払拭の必要性が示された。

次に、別の視点から本学学生のニーズをみてみよう。過去（入学後）、現在及び未来において、学生が何らかの悩みを有している（「あった」、「ありそう」）か尋ねた結果、学生の潜在的なニーズの大きさが示された。「10. 悩みの有無（過去）」「12. 悩みの有無（未来）」では、「あった（130名）」「ありそう（151名）」が圧倒的に多い（ともに $p=.000$ ）。「11. 悩みの有無（現在）」では有意な差はないものの（ $p=.163$ ）、現時点に限定して問うたにもかかわらず、約半数の学生が何らかの悩みを有している点は見逃せない。

さらに注目すべき点は、表2において10～12項目間の相関係数が極めて高い点である。入学から現在まで何らかの悩みを有し、さらに将来にも悩むであろうと予測する学生が存在し、大学生生活を通じて何らかの支援を必要としている現状が伺える。

学生相談室の「13. 相談内容のイメージ」は予想していた通り、「重い」と応える学生が有意に多いことが示された（ $p=.000$ ）。6段階評定の結果は、「非常に重い」9名、「重い」37名、「やや重い」106名、「やや軽い」12名、「軽い」1名及び「非常に軽い」0名である。守秘を基本原則とする相談業務においては、相談内容がどのようなものか周りに伝わりにくいため、ときに先入観や誤解を生む可能性がある。「相談室に行くと自分が（心の）病気だと診断される」「周囲から偏見の目で見られる」といった思いを抱く学生も存在する。現に本学の場合も、図書室2階にある相談室に、そういった理由から行きにくいという学生がいる。学生相談室の利用促進にはイメージの改善は不可欠であり、偏見や誤解を払拭していく地道な作業が必要であろう。

3. 働きかけによる学生相談室に対する認知の変化

働きかけの効果を確かめるために、学生相談室に対する認知について事前事後の回答を比較検討した。表3は、質問紙を前後とも回収できた51名について人数の変化を示したものである。表中のp欄には、働きかけ前の人数を期待値とした母比率不等の1×2直接確率計算の結果を示した。

全体的に、実践前後で人数の有意な変化はみられないことから、今回の働きかけによる学生相談室の認知には際立った変容はなかったと思われる。ただし、項目を個別にみたとき、有益な示唆が散見される。まず、「5. 相談できること」では実践後で知っている学生が有意に多い（ $p=.000$ ）。「1. 相談室の有無」「3. 兼任カウンセラーの認知」には有意差はないが（ $p=.123$ 及び $.214$ ）、これは実践前から知っている学生が比較的多かったためと思われる。他方、「7. 学生便覧の情報」は実践後にお

表3 働きかけによる学生相談室に対する認知の変化

N=51

	実践前		実践後		p	
	知っている	知らない	知っている	知らない		
1. 本学に学生相談があることを	49	2	51	0	.123	n. s.
2. 学生相談室がある場所を	20	31	23	28	.235	n. s.
3. 兼任カウンセラーの名前を	38	13	41	10	.214	n. s.
4. 学外カウンセラーがいることを	24	27	23	28	.445	n. s.
5. 学生相談室でどんなことを相談できるか	21	30	34	17	.000	**
6. 相談のしかた・手続きを	5	46	7	44	.230	n. s.
7. 学生便覧に学生相談室の情報があることを	20	31	15	36	.097	†

† p<.10 ** p<.01

いて、むしろ知らない学生が増えており (p=.097)、実践前後で有意差はないものの「2. 相談室の場所」は知らない学生が圧倒的に多い。さらには、「4. 学外カウンセラーの認知」「6. 相談のしかた・手続」は実践後も半数の学生が知らないと回答している。

これらの結果を、働きかけの効果がなかったとみるか、ある程度の効果があったためにこのような数値に留まったとみるか、今回のデータだけでは判断できない。また、対象専攻が比較的情報が行き届きやすく、当初から相談室の認知が比較的高かったため実践前後の効果が現れ難かったとも考えられる。しかしながら、少なくとも今回の働きかけでは、学生相談室に対する認知を改善するには不十分であったことは確かである。結果から推測される要因は次のようなものである。

まず第1に、「対話性」の大切さである。今回、特に在学生への働きかけの困難さが浮き彫りになった。在学生は、「7. 学生便覧の情報」の結果が示すように、学生相談に関する情報を忘却さえしていく。また、掲示のような文字情報を中心とした働きかけは、在学生に届いていない。掲示を介した働きかけに十分な効果が期待できないことは、最近の学生の日常からも頷けよう。そこで、人を介した直接的な働きかけのシステムを学内に再構築し、繰り返し学生相談室の情報を提供していくことが肝要であろう。オフィスアワー、学生生活委員、ゼミなど既存のシステムの中に相談室を組み込むことがまず考えられる。そのためには学内に共通理解や連携の形を構築するため、教職員へのアプローチが今後の課題と考えられる。

第2に、「連続性」の確保である。既述のように、残念ながら未だに学生相談室は病院にでも行くようなイメージがある。場所やカウンセラーの名前も知られていない。彼・彼女らの日々の学生生活とはかけ離れたところにある。相談室の認知度を上げ、より活用してもらうためには、学生にとって、日々の生活の中で連続性が重要である。

入学時の機会を活用することは最も重要と考える。例えば、学生を対象としたグループワークの開催などにより非日常的なイメージを払拭することも一案であろう。また全学生を対象とした健康

調査を実施し、気になる学生との面談を行うという方法もある（ただしこれらは、現状の兼任カウンセラー中心の体制では不可能である）。さらに、利用スキルを丁寧に教えていくことも重要である。必要な資源に自らアプローチするスキルをもつことは、学生の将来にも有意義なことと考えられる。新入学生が、「いざとなれば相談室を利用できる」という見通しや将来の学生生活への安心感を持つことができれば、より充実した学生生活をスタートできるに違いない。

まとめと今後の課題

大半の学生は何らかの悩みを抱えており、かつ、本学学生相談室の存在をとりあえずは認知しているといえる。しかし、学生相談室を利用するための具体的な手続きや場所を知らない学生も多い。このことは、学生相談室が一般の学生にとって、現時点では、制度としてはあるものの十分に機能していないことを示している。今年度に試みた学生相談室の広報および利用を促進するいくつかの試みも、必ずしも有効なものとはなっていない。一方で、ケース会議では、引きこもり、摂食障害、うつ、パニック障害、自傷行為、DVなど、医療機関等との連携が必要な深刻な問題が持ち上がる。

以上のことは、学生相談が、学生が気軽に相談できる身近な場としてではなく、学生生活に支障を来すほど問題が深刻化し、かつ、それが何らかの形で明るみに出てはじめて利用される場となっていることを示している（なお、こちらが把握していない重度のケースも相当数に上ることが予測される）。しかし、専任カウンセラーが常駐していない現在の学生相談スタッフの配置では、多くの学生が気軽に相談できる場としても限界があり、現に重度のケースへの対応に困難を来している。

経済的停滞、改革の波にさらされ、大学の在り方が根本から問い直されている。時にその矛先が、直接には教育や経営に結びつかないという誤解のもとに学生相談に向けられ、厳しい風当たりさらされる事態も一部には生じている（齋藤、2002）。しかしながら、学生一人一人を大切に育て、援助していこうとする学生相談を充実させることが、まさに大学の個性化に繋がり、結果的に競争力や教育力を高めていくことにも繋がる。そのような学生相談の意義や役割をアピールしていくことも自らの課題と考える。

今後、一連の研究では、さらに学生相談の利用促進に向けて効果的な取り組みを模索し、本学に相応しい学生支援体制を構築していく手がかりを探りたい。当面の課題は、学生との対話性を重視した学生支援体制の中にしっかりと相談室を位置づけていくための、教職員を対象とした広報、理解の拡大、カウンセラーの常駐体制の構築とその効果の検証等である。

引用文献

文部省高等教育局 2000 大学における学生生活の充実方策について—学生の立場に立った大学づくりを目指して— 文部省.

鳴澤 實 2000 学生相談の問題点とその解決方法を探る 日本心理臨床学会第19回大会心理臨床ワークショップ配布資料.

- 岡本祐子 1999 女性の生涯発達とアイデンティティ：個としての発達・かかわりの中での成熟 北大路書房.
- 齋藤憲司 2002 学生相談—最近の動向1999～2001— 学生相談研究, 23, 105-114.
- 友田貴子 1997 大学1年生のうつ病の発症頻度とその症状 加藤義明先生追悼出版会(編) 環境認知の社会心理 八千代出版, Pp.189-199.

〔 2004年10月31日受付 〕
〔 2004年12月25日受理 〕