

【資料】

## 学生相談室における支援活動の現状と課題

濱田さつき・松高 由佳・上利 学  
 坂井 晶子・徳本 達夫・戸松美紀子  
 朱本 稚子・田口 礼子・光末 洋一

### The Current Situation and Problems of Support Activity in a Student Counseling Room

Satsuki Hamada, Yuka Matsutaka, Manabu Agari, Akiko Sakai, Tatsuo Tokumoto,  
 Mikiko Tomatsu, Wakako Akemoto, Reiko Taguchi and Yoichi Mitsusue

#### I 問題と目的

日本学生支援機構（2007）は、「大学における学生相談体制の充実方策」において、大学における学生支援・学生相談体制の基本的考え方として、①教育の一環としての学生支援・学生相談、②学生の個別ニーズに応じた学生支援、③「学生支援の3階層モデル」による総合的な学生支援体制の3点を挙げ、学生ニーズに応えるべく大学全体の学生支援力を強化していく重要性を述べている。

広島文教女子大学（以下、「本学」と示す）の学生相談室においても、平成25年度に専任カウンセラーの配置を機に相談体制・支援活動の拡張と充実に注力してきた。図1は、平成25年度以降の学生を対象とした支援活動の取り組みの経過を図式化したものである。活動の中心は、カウンセリングによる個別支援であり、個々のケースへのきめ細かい対応により学生の適応・成長促進を進めてきた。その成果については、松高ら（2015）により報告されている。しかし、学生相談室に繋がった時点で問題が深刻化し、休退学に至るケースに出会う経験から予防・啓発の充実化や学生一人一人が大きな問題を抱える前に予防できる力をつけていく必要性が考えられた。平成25年度からはメールマガジンの発行を、平成26年度からは集団を対象としたグルー

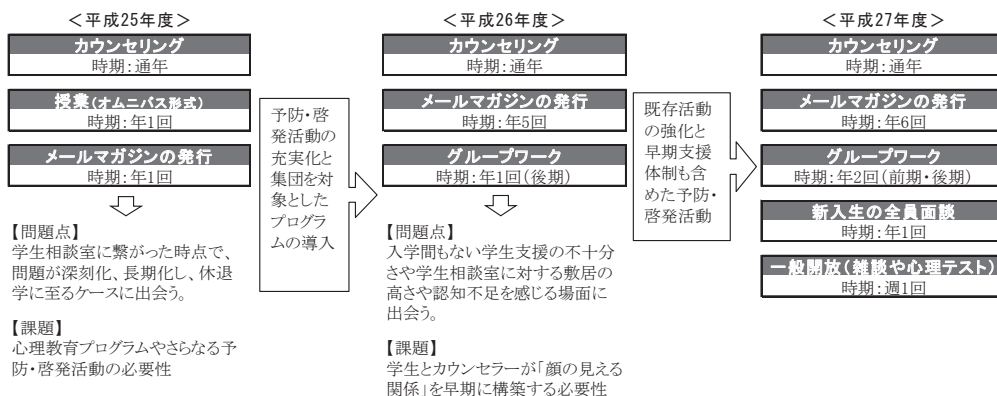


図1 学生を対象とした支援活動の取り組み経過

ワークの提供を開始した。また、新入生の早期支援活動として、平成23年度からオムニバス形式で1回の授業をカウンセラーが担当し、「良好な人間関係を築くために」と題して広報・予防・啓発活動を行ってきたが、カリキュラム編成により平成25年度で終了したため、新入生とカウンセラーの「顔が見える関係」を早期に構築する必要が生じた。そこで、平成27年度に新入生全員面談の実施に取り組んだ。同年には、学生相談室を週1回、一般に開放するシステムを導入し、現在に至っている。このように学生相談室では、相談体制の整備に伴い支援活動の充実化に取り組んできたが、それらがどれだけ学生に認知されているのかは不明である。また、学生相談室が学生の成長支援により適切に関わるには、どのような支援が求められているのか検討する必要があると考える。そこで、アンケート調査を実施し、学生相談室の利用に関する知識や取り組みに対する意識を把握し、現状と課題の所在を明らかにするとともに、効果的な支援活動のあり方を模索することを目的とした。

## II 方 法

### 1. 対象者と実施手続き

#### (1) 対象者

本学在学学生1,251名（平成27年10月1日現在、休学者除く）

#### (2) 実施手続き

平成27年9月、後期チューターガイダンス時に集合調査形式による質問紙調査を実施した。実施および回収は、各チューターに依頼した。倫理的配慮として、回答は無記名式であること、回答内容により個人が特定されることはないこと、結果は統計的に処理されることの説明を行った。回答時間は5分間とし、時間内に回答を終えることが出来ない場合は、学生サポート課に設置された回収ボックスへの投函を求めた。

#### (3) 質問紙の構成

質問紙は、岡田ら（2010）のキャンパスライフサポート室に関する質問項目を基に本学学生相談室の活動内容に適合するように表現や言い回しを変更・修正し、以下の四つの内容で構成した。

##### ①フェイス項目（設問1，2）

「所属先」，「学年」の2項目については選択式で尋ねた。

##### ②学生相談室の認知に関する項目（設問3，4，5，6）

「存在」及び「場所」の認知に関する2項目については、“はい”“いいえ”の2件法で、「広報媒体」，「活動内容」の2項目については、当てはまる全てを選ばせる複数回答で尋ねた。

##### ③学生相談室の利用に関する項目（設問7，8，9，10）

「これまでの利用の有無」，「今後の利用の可能性」の2項目については“はい”“いいえ”の2件法で、「利用できない・しにくいと感じる点」や「利用したい活動内容」の2項目については、当てはまる全てを選ばせる複数回答で尋ねた。

##### ④学生相談室に希望する活動項目（設問11）

「学生相談室に希望する活動内容」については、自由回答法で尋ねた。

### 2. 回収結果と分析対象者

学部・大学院併せて1,074名から回答が得られた。大学院生は、サンプル数が少ないため、本

学生相談室における支援活動の現状と課題

表1 分析対象者内訳

	学 年									
	1年		2年		3年		4年		計	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	
学科										
初等教育	86	22.2%	118	30.4%	94	24.2%	90	23.2%	388	
人間福祉	52	25.2%	46	22.3%	54	26.2%	54	26.2%	206	
心理	14	13.5%	35	33.7%	32	30.8%	23	22.1%	104	
人間栄養	66	23.9%	64	23.2%	80	29.0%	66	23.9%	276	
グローバルコミュニケーション	24	26.7%	34	37.8%	21	23.3%	11	12.2%	90	
計	242	22.7%	297	27.9%	281	26.4%	244	22.9%	1,064	

注) 率は、各学科の分析対象者数に対する割合を示す。

研究の分析対象には含めなかった。そのため、本研究の分析対象については、一部無回答も含め全て採用し、学部生1,064名とした。分析対象者の内訳は表1の通りである。1,064名を平成27年10月度の学生数（大学院生を除く1,239名）を分母として算出した回収率は、85.9%であった。

なお、本研究での分析方法は、記述統計による手法を用いた。

Ⅲ 結 果

1. 設問内容：学生相談室を知っていますか？

分析対象者1,064名に対し、存在の認知の有無について尋ねたところ、「はい」と回答した者の割合は75.6%であり、「いいえ」と回答した者の割合は24.0%であった（図2）。次に、学科・学年別に「はい」と回答した割合をみると、学科別で最も高い割合を示したのは、心理学科（92.3%）であり、次いでグローバルコミュニケーション学科（81.1%）、人間栄養学科（77.5%）、初等教育学科（72.9%）、人間福祉学科（67.0%）の順であった。心理学科は、他の学科と比べて高い傾向が見られた。学年別では、1年生が93.8%と最も高く、2年生・3年生・4年生においては、6割後半から7割前半に留まった（2年生：67.0%、3年生：72.3%、4年生：71.7%）。

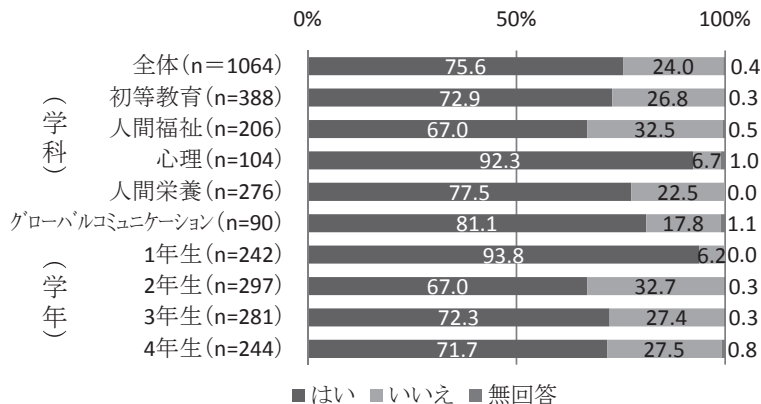


図2 存在の認知の有無（全体・学科別・学年別）

年生：71.7%)。以上の結果から、学生相談室の存在の認知には学科・学年により差異があることが示された。

## 2. 設問内容：学生相談室の場所を知っていますか？

学生相談室の存在を知っていると回答した804名について、場所の認知の有無について調べた。図3は、場所の認知の有無について、全体・学科別・学年別に表したものである。存在について「はい」と回答した者は全体の43.8%であり、「いいえ」と回答した者は全体の55.3%であった。約半数以上の学生が、場所までは認識していない状況であった。また、学生相談室の存在および場所も認知している学生は、分析対象者1,064名中、全体の33.1%であることがわかった。次に、学科・学年別に「はい」と回答した割合をみると、学科別では、5学科中3学科において5割台であり（グローバルコミュニケーション学科：56.2%、人間福祉学科：52.2%、心理学科：50.0%）、最も低い割合を示したのは人間栄養学科の33.2%であった。学年別では、1年生が74.5%と最も高く、他の学年を大きく上回った（2年生：25.6%、3年生：30.0%、4年生：41.6%）。以上の結果から、学生相談室の場所の認知においても学科・学年により差異があることが示された。

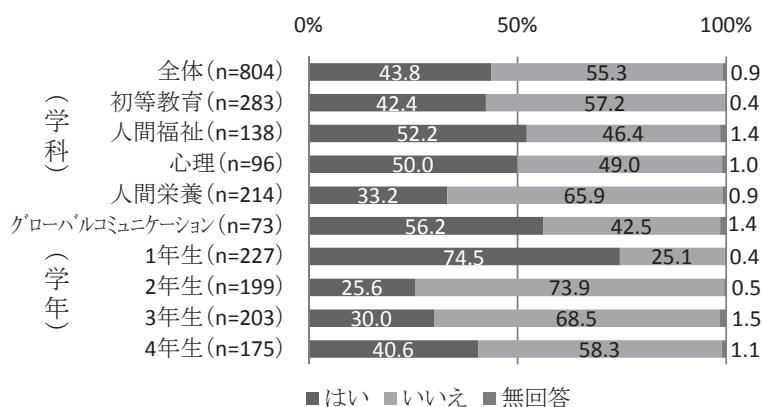


図3 場所の認知の有無（全体・学科別・学年別）

## 3. 設問内容：学生相談室をどのようにして知りましたか？

学生相談室の存在を知っていると回答した804名について、学生相談室を知り得た広報手段について調べた（図4）。学生相談室を知り得た広報手段で最も高い割合を示したのは、「オリエンテーション・ガイダンス」であり、69.5%であった。他の広報手段は、2割にも満たなかった。広報手段の「その他」の自由記述欄には、「学生相談室の前を通過して（15名）」、「授業（4名）」、「相談している所を見た（1名）」、「学生相談室の先生に用事があって（1名）」という内容が示された。

## 4. 設問内容：現在、学生相談室が行っている活動について知っているものはどれですか？

学生相談室の存在を知っていると回答した804名について、学生相談室が行っている活動内容の認知を調べた（図5）。認知している活動内容としては「カウンセリング」が92.2%と最も高く、他の活動は2割台であった。カウンセリング以外の活動に関する認知度は低いことが示された。

### 学生相談室における支援活動の現状と課題

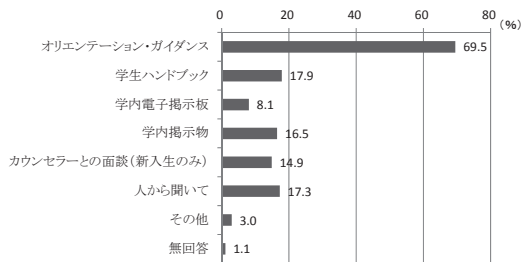


図4 学生相談室を知り得た広報手段（複数回答）

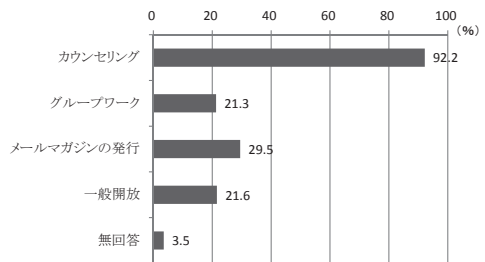


図5 学生相談室の活動内容（複数回答）

#### 5. 設問内容：今までに利用したことがありますか？

学生相談室の存在を知っていると回答した804名について、これまでの利用の有無について調べた（表2）。今までに利用したことがありますか？との問いに、「はい」と回答した者は5.4%であり、「いいえ」と回答した者は94.6%と利用者数は少数であった。

表2 今までに利用したことがありますか（n=804）

はい	いいえ
43 (5.4%)	761 (94.6%)

注) 率は、学生相談室の存在を把握している804名に対する割合を示す。

#### 6. 設問内容：今後利用してみたいと思いますか？

分析対象者1,064名に対し、今後利用してみたいかを尋ねたところ、「はい」と回答した者の41.2%より、「いいえ」と回答した者の58.6%が上回り、学生相談室の利用については慎重な姿勢であることが示された（表3）。

表3 今後、利用してみたいと思いますか（n=1,064）

はい	いいえ	無回答
438 (41.2%)	624 (58.6%)	2 (0.2%)

注) 率は、有効回答者数1,064名に対する割合を示す。

#### 7. 設問内容：利用できない・利用しにくいと感じていることはありますか？

分析対象者1,064名に対し、利用できない・利用しにくいと感じている点について尋ねた（図6）。図6より、第一に「申し込み方法が分からない」29.2%ことが挙げられ、物理的側面であることが示された。次いで、「一人では行きづらいと感じる」22.8%、「何をすると場所が分からない」16.6%、「相談するのが恥ずかしい・知られたくない」12.8%ことが挙げられ、心理的側面も存在することが示された。物理的側面は、申込方法以外にも場所や案内、開設時間に関する要因が少数ではあるが示された。「開設時間に行くことができない」の項目に選択した者に「利用しやすい時間帯」を尋ねたところ「17時以降」の回答が2名から得られた。

また、利用できない・利用しにくいと感じる点の「その他」の自由記述欄には、「開設している時間が分からない（1名）」、「どこにあるのか分からない（3名）」、「申込が手間に思える（1

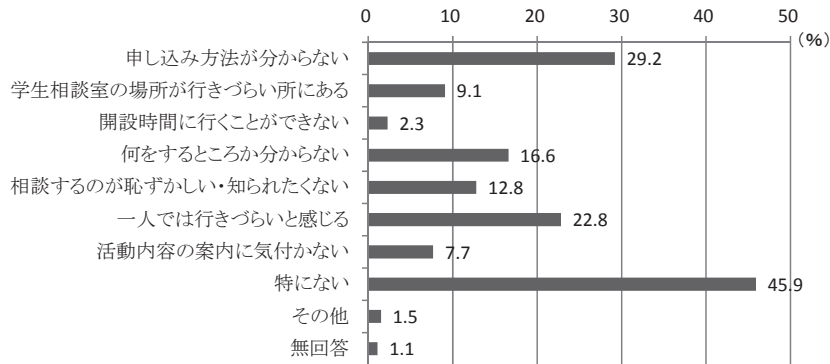


図6 利用できない・利用しにくいと感じている点（複数回答）

名)、「行っても使われていることがある（1名）」、「行く時間がない（1名）」、「カウンセラーに相談するほどのものか判断ができない（1名）」、「相談しても余計にモヤモヤしそう（1名）」、「他学科・他学年がいると特に気まずいから（1名）」、「相談することがない（1名）」、「相談しなくても大丈夫だと思っているため（1名）」、「それほど大きな悩みではない（1名）」、「他にやりたいことがある（1名）」、「学科の先生がいるので（1名）」という内容が示された。

#### 8. 設問内容：利用するとしたら、どのような内容だと思いますか？

分析対象者1,064名に対し、今後利用したいと思う活動内容について尋ねた（図7）。利用したい活動内容の上位3つは、「相談したい」58.2%、「心理テストを受けてみたい」25.3%、「グループワークに参加したい」10.3%であった。約半数以上の学生がカウンセリングに高い関心を示しており、心理テストについても4人に1人は存在することが確認された。その他の活動については、1割前後と低いことが示された。一方、「今は思いつかない」といった学生相談室の必要性を感じていない学生も3割程度存在することが示された。

また、「相談したい」項目を選択した513名と、「グループワークに参加したい」項目を選択した110名については、それぞれ「相談したい内容」と「参加したいグループ活動」について回答を求めた。まず、「相談したい内容」の上位3つは、「進路」が66.3%と最も高く、次いで「就職」48.5%、「将来」45.4%の順であった（図8）。いずれも今後の進路選択やキャリアに関連

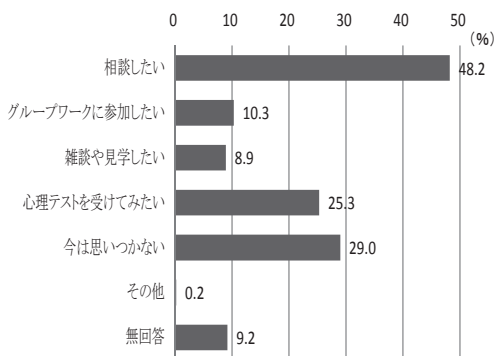


図7 利用したい活動内容（複数回答）

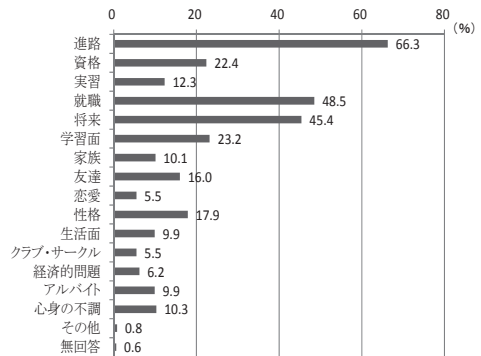


図8 相談したい内容（複数回答）



する相談内容であることが示された。一方、対人関係や自己に関する内容は、2割未満と低いことが示された（性格：17.9%，友達：16.0%，家族：10.1%）。

「参加したいグループ活動」については、「話し合い系」が64.6%、「活動系」が43.6%であり、コミュニケーションに関心があることが示された（表4）。

表4 参加したいグループ活動（複数回答）

話し合い系	活動系	無回答
71 (64.6%)	48 (43.6%)	11 (0.9%)

注) 率は、「グループワークに参加したい」と回答した110名に対する割合を示す。

#### 9. 設問内容：学生相談室に希望する活動内容などありましたらご自由にお書きください

学生相談室に希望する活動内容に尋ねたところ、3名から回答が得られ「楽しそうなイベント」、「興味深い講座」、「ノートの書き方など指導する機会」であった。興味関心が湧きそうなイベントや講座には参加したい意向や学修支援的な活動を求める内容が示された。

## IV 考 察

### 1. 学生相談室の認知度について

学生相談室の「存在」については7割強の学生が認知していたが、木村・松田（2010）も指摘しているように、入学後のガイダンスでのアナウンスや学生便覧に掲載している点を考慮すると、決して高い数値とは言えないだろう。また、「存在」も「場所」も認知している学生は3割弱であり、発信する情報が利用者である学生に上手く行き届いていないことが今回の調査で明らかになった。さらに、学科・学年の違いもみられ、学科別では、心理学科が「存在」について、学年別では、1年生が「存在」、「場所」の両方において高い割合を示した。心理学科については、専門分野の関心の高さからと推測され、木村・松田（2010）の調査でも同傾向であることから、予想された結果と言える。1年生については、アンケート実施前にガイダンスにて学生相談室のアナウンスをしており、その反映がアンケート上に表れたものと推測された。入学直後は履修方法を含め大学のカリキュラムに慣れることや、新しい人間関係の開始など、学生生活全般において、新しい環境で生活を展開することが課題となるため（日本学生相談学会、2010）、意識すべき優先順位としては、学生相談に関する内容は低くなりやすいと推測される。今年度の1年生は、前期と後期に学生相談室のアナウンスを行った。アナウンス後による認知度の高さとはいえ、入学直後よりも気持ちにゆとりが生まれやすい後期に再度アナウンスすることは、認知度をより確かなものにするには有用であると考えられる。

では、情報を少しでも確実に届けるには、どの広報手段が媒体となり得るのか検討したところ、「オリエンテーション・ガイダンス」が最も有効であることが示された。これは、岡田ら（2010）や山倉ら（2011）の調査結果と同傾向であることから有用性は高いと言える。「オリエンテーション・ガイダンス」は、広報手段の中で唯一直接的なアプローチである。関係者自らが直接学生に伝える手段は、間接的な手段よりも一定の効果を得られやすいと考えられる。一方、その他の広報手段で情報を得ている学生は、全て1割台と少数であることから、情報の伝達方法に何らかの工夫が求められることが明らかになった。

活動内容については、「カウンセリング」という個別支援のみ対応していると認知している学

生が多く存在していることが確認できた。これは、学生が支援を必要とした際に選択肢の幅を狭めたり、必要な支援が見過ごされてしまう可能性があると考えられる。

## 2. 学生相談室の利用について

学生相談室の現在の利用状況と今後の利用の可能性について検討したところ、利用状況は5.4%と低い、今後の利用の可能性については41.2%の学生が前向きに回答し、潜在的に相談したいと考えている学生が存在していることが伺えた。木村・松田(2010)は、同傾向の結果から「実際の利用体験の有無に関わらず、『機会があれば』使用したいと考える、『存在していることが安心』という役割を、学生相談室が担っていたことが推測される」と考察し、学生相談室の存在が、何か困り事が生じた際の駆け込み寺として、心のお守りの機能として果たしていると指摘している。しかし、残り6割の学生は、利用については依然消極的であり、慎重な姿勢が伺えた。この結果の背景要因を「利用できない・利用しにくいと感じている点」から見ると、大きく分けて2つの要因に分類された。まず、第1要因としては、物理的側面である。利用方法の分かりにくさや、場所の行きにくさ、開設時間にいけないとの理由から、実際利用したくても諦めてしまう学生の存在が考えられた。また、利用しやすい時間帯には、「17時以降」と回答しており、授業終了後に利用したい学生のニーズが明らかになった。学生相談室の開設時間帯は、9時から17時までであるが、実際は学生のニーズに柔軟に対応するため、17時以降の要望も受け付けている。そのことは、学生相談室のポスターに「17時以降をご利用の方は、保健室までご相談ください」と明記し、広報しているが、今回の回答内容から情報が周知されていないことが明らかになった。次いで、第2要因としては「一人では行きづらいと感じる」「何をするとどこか分からない」「相談するのが恥ずかしい・知られにくい」といった心理的側面であり、抵抗感や不安感から生じる敷居の高さが伺えた。また、自由記述欄に「カウンセラーに相談するほどのものか判断ができない」という回答が見られた。学生相談室は「よろず相談」として、問題の大小に関わらず様々な困り事を受け付けているが、「学生相談室=重いテーマ」といったネガティブなイメージが来談行動を抑制している背景要因の一つと推測された。いずれも、学生相談室の利用を阻む要因と読み取ることができる。

利用に関して学生相談室に求められている一番の役割としては、「相談したい」という個別支援に対するニーズであることが示され、その内訳としては、「進路」「就職」「将来」といった卒業後や今後の方向性といった進路選択やキャリアに関する支援であることがわかった。「進路」「就職」「将来」は社会への準備期である青年期の重要なテーマであり、鶴田(2001)が提唱した学生生活サイクルの視点に基づいた課題にも挙げられている。対人関係や性格よりも高い割合を示した今回の結果は、岡田ら(2010)や山倉ら(2011)が指摘する進路や就職に対する不安の高さもあるが、学生相談室は学内施設であることから、学生生活や進路に関連したトピックスを想定しやすいという場の影響も考えられるだろう。

最後に、知り得た広報手段のその他の自由記述欄で最も多くの回答が得られた「学生相談室の前を通過して」について触れておきたい。これは、学生相談室が通常授業を受けるフロアに位置しているためと思われる。人目につきやすいことで存在を知ってもらいきっかけにはなるが、一方で学生相談室を利用する学生の姿が見られやすいデメリットがある。実際、利用できない・利用しにくい理由として、場所を挙げた学生が9.1%存在しており、立地が利用を妨げている背景要因の一つとして考えられる。



## V まとめと今後の課題

これまで、学生相談室に関するアンケート調査の結果について述べてきた。ここでは、明らかにされた課題を提示していきたい。

### 1. 広報について

学生相談室の認知度は低い傾向にあり、その背景要因として、「オリエンテーション・ガイド」以外の広報手段が十分機能していない状況が確認された。また、存在は認知していても「何をするとところか分からない」といった活動の見えない部分が利用抑制に繋がっている点も確認され、広報が課題の一つと言える。周知の工夫を挙げるとするならば、例えば、一般開放日は学生の流れが多いホールなどに看板を設置する、学内電子掲示板のメールマガジンを紙媒体で学内掲示版にも掲示する、利用者の声を掲載する、学生相談室の所在地を見取り図で視覚的に理解しやすいようにする、学生相談室単独のホームページを作成し存在をアピールする、などが考えられるだろう。ただ、これらの取り組みの提案も利用者である学生に情報が届かなければ無駄に失われてしまう可能性があるため、まずは、学生相談室に関心を持ってもらうことが重要と考える。Webサイトで学生と看護師・カウンセラーの対談形式の広報を閲覧したことがあるが、代表学生の疑問に看護師とカウンセラーが答えるという場面設定で、風通しのよいイメージを抱いた。これまでの「お知らせ型広報」とは違う「対話型広報」は、学生の関心を引き出し、開かれた学生相談室を目指す一つの視点として参考になると思われる。また、「何をするとところか分からない」といった課題も併せてクリアできるのではないかと考える。ただ、その情報の届け方については、Webサイトといった電子媒体か、パンフレットといった紙媒体か、もしくはその両方なのかは、今後検討する必要があるだろう。

### 2. 学生相談室の立地について

学生相談室の立地の問題は、考察で触れた人目につきやすいフロアに位置していること以外にも、松高ら（2015）が指摘している、転落事故防止の配慮が欠かせない5階に位置していること、受付である1階の保健室と距離が離れていることが挙げられる。現状で不足を補う工夫としては、プライバシーへの配慮として、暖簾の設置や、カウンセリングの開始・終了時間を授業の開始・終了時間帯に重ならないようにしている。また、転落事故防止策としては、現在の位置に移転した際に窓の開閉度合を全開から半開に詰める作業を行った。しかし、こうした工夫も学生の利用促進には繋がりにくい。学生相談機関ガイドライン（日本学生相談学会、2013）には、立地について「ハンディキャップがある学生を含め、全ての学生にとって利用しやすい場所にあるべきである。プライバシーへの配慮とともに、連携がとりやすいよう他の学生支援や健康管理関係の窓口への利便性を考慮することが望ましい」と記載されている。平成28年4月、障害者差別解消法が施行され、高等教育機関に求められる施設や設備に対する合理的配慮は、今後ますます求められるだろう。松高ら（2015）が提案している、総合的な学生支援センターといった施設の新設も含め、思い切った対策が必要と考えられる。

### 3. 支援活動について

これまで学生相談室では、進路・就職・将来といった今後の方向性やキャリア支援に関する相談内容については、カウンセリングを基軸として、学科のチューターや学内の専門部署、保護者と連携・協働を取りながら学生が自己の興味関心や能力・適性といった自己理解を深め、

進路の自己決定ができるよう関わってきた。今回の学生ニーズの高さを受け、従来通りの個別支援と並行して、ニーズの充足度に対応できる支援活動が必要と思われる。例えば、キャリア支援に特化した学内の専門部署と共同でグループワークを企画・実施するなどが考えられるだろう。

以上、本稿ではアンケート調査を通して、本学学生相談室が抱える課題や求められている学生ニーズを把握することが可能となり、今後、充実させていくことが期待される学生支援の一定の方向性が見えてきた。しかし、今回は一部の設問内容以外は、全体集計の分析結果から検討しており、学生の成長支援により適切に対応するならば、全ての設問内容に対する学科・学年別の検討や回答傾向の質的分析等行うことが望ましいと思われる。また、時間経過による認識の変化を検討していくことは、効果的な支援活動を模索する上で重要であるため、縦断的な調査も今後含めて考えていきたい。

## 謝 辞

本アンケート調査を実施するにあたり、ご支援頂きました広島文教女子大学学生サポートセンターの先生方、アンケート調査の実施および回収をご担当頂きましたチューターの先生方に心から感謝申し上げます。

## 引 用 文 献

- 日本学生支援機構 (2007). 大学における学生相談体制の充実方策について—「総合的な学生支援」と「専門的な学生相談」の「連携・協働」— [http://www.jasso.go.jp/gakusei\\_shien/documents/jyujitsuhausaku.pdf](http://www.jasso.go.jp/gakusei_shien/documents/jyujitsuhausaku.pdf)
- 松高由佳・濱田さつき・鈴木秀規 (2015). 学生相談室の利用状況と今後の課題 広島文教女子大学高等教育研究, 創刊号, 99-106.
- 木村文香・松田英子 (2010). 学生相談室の利用実態に関する調査報告—改革前の認知度と利用への意向— 情報と社会, 20, 121-130.
- 日本学生相談学会50周年記念誌編集委員会 (2010). 学生相談ハンドブック. 学苑社
- 岡田淳子・山倉辰裕・薄木佳苗・村松公美子・熊谷綾子 (2010). キャンパスライフサポートに求められるもの—臨床心理士の立場から— (第1報) 新潟青陵大学大学院臨床心理学研究, 4, 33-40.
- 山倉辰裕・薄木佳苗・花村知子・村松公美子・熊谷綾子 (2011). キャンパスライフサポートに求められるもの—臨床心理士の立場から— (第2報) 新潟青陵大学大学院臨床心理学研究, 5, 49-57.
- 鶴田美和編 (2001). 学生のための心理相談. 培風館
- 日本学生相談学会 (2013). 学生相談機関ガイドライン <http://www.gakuseisodan.com/wp-content/uploads/2013/07/71d76bdabf2d5f7c3c4cdc615c272a5a.pdf>

—平成28年1月22日 受理—