

埼玉学園大学・川口短期大学 機関リポジトリ

## <実践記録> 学生相談室の活動経過と今後の課題（2）

著者	山口 友子, 吉田 由香利, 田畑 光司
雑誌名	埼玉学園大学紀要. 人間学部篇
巻	12
ページ	279-286
発行年	2012-12-01
URL	<a href="http://id.nii.ac.jp/1354/00000388/">http://id.nii.ac.jp/1354/00000388/</a>



## 学生相談室の活動経過と今後の課題（2）

### Activities and Future Challenges of the Student Counseling Room (2)

山口 友子・吉田 由香利・田畑 光司

YAMAGUCHI, Yuko YOSHIDA, Yukari TABATA, Koji

A student counseling room was established in university A ten years ago and activities first reported in 2008. This paper reports the recent activities of the student counseling room. Compared to when it first opened, student counseling systems has become more organized. Nowadays showed national average in comparison with the statistical document. Systematic cooperation has begun to well organized in recent years, allowing for more effective and efficient support. In addition, a trial programme of lectures and a lifestyle orientation targeting new students has begun. These will be reviewed in future literature since at present there is not enough information to assess the programmes.

#### 1. はじめに

学生相談とは、カウンセリングを中心とした学生に対する相談・援助活動やそれらを通して見えてくる大学として取り組むべき課題について、大学構成員全体で共有し、大学執行部に対して必要な提案・提言を行うこと、また、そのためにそれぞれの大学の個性・特色に照らし合わせて、それらの機能の充実を図っていくこととされている（日本学生支援機構、2007）。

本稿で取り上げるA大学は学生数約1300名の小規模大学である。学生相談室は大学設置の1年後に開室され、2012年で10年目を迎えた。本稿ではA大学学生相談室が行ってきた相談・援助活動について報告する。

なお、本稿は小貫ら（2008）の報告の続報的側面もある。考察には、前報告で上げられた課題がどのように達成されているかも検証することを含める。

#### 2. 実践報告

##### （1）スタッフと開室時間

開室当初より主に臨床心理士が非常勤カウンセラーとして学生相談業務に従事している。開室当初、開室時間は限られていたが徐々に増え（小貫ら、2008）、2010年より週5日開室となった。実務は2名のカウンセラーが曜日を固定して担当し、専任教授が室長として活動の管理統括を行っている。

##### （2）活動内容

開室当初より、1）学生に対する個別面接（カウンセリングや必要に応じて心理検査）、2）教職員・保護者に対し学生対応に関するコンサルテーション活動、3）教員組織との連絡会開催、が主な業務として行われてきた（小貫ら、2008）。それらに加え、2011年度より新入生に対するオリエンテーションに力を入れることを目的に、カウンセラーが新入生歓迎行事やガイダンスに参加する、1年時の必修となっている演習授業へ出張して簡単な心理教育を行

---

キーワード：学生相談、実践報告、学内連携

Key words : student counselling, study of activities, future challenges

うなどしている。また、進路決定でつまずく学生が何らかの専門的支援を必要とする事例が見受けられたことから、2012年度より進路指導を担当する部署に所属するキャリアカウンセラーと定期的に連絡会をもち、キャリアカウンセラーと臨床心理士が両輪で学生を支援できる態勢を作っている。

### (3) 相談実績

相談室開室当初から2011年度までの相談件数を示したものが図1、相談実数と来談率を示したものが図2である。

減少した年度があるものの、全体で見ると相談件数は伸びている。特に2009年度以降に教職員からの

相談件数が伸びている。なお、2002年度から2005年度の教職員からの相談件数については、統計資料が残っていなかったため計上されていない。

相談実数も相談件数とほぼ同様の推移を示しており、減少した年度があるものの上昇傾向にある。来談率は開室当初から2006年度にかけて減少傾向にあったが、その後、再び上昇傾向にある。

相談内容の内訳を示したものが図3で、分類法については表1に示した。相談内容の分類は2006年度以降とその前とで分類法が変わっている（小貫ら2008）。本稿では分類法の統一を図るため、2006年度以降のものを使用した。ただし、2006年度の統計資料が十分でなかったため、2007年度以降の実績を

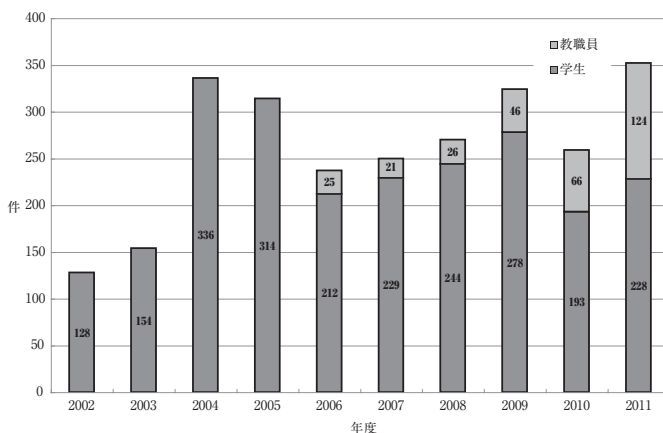


図1 相談件数 (延べ) の推移

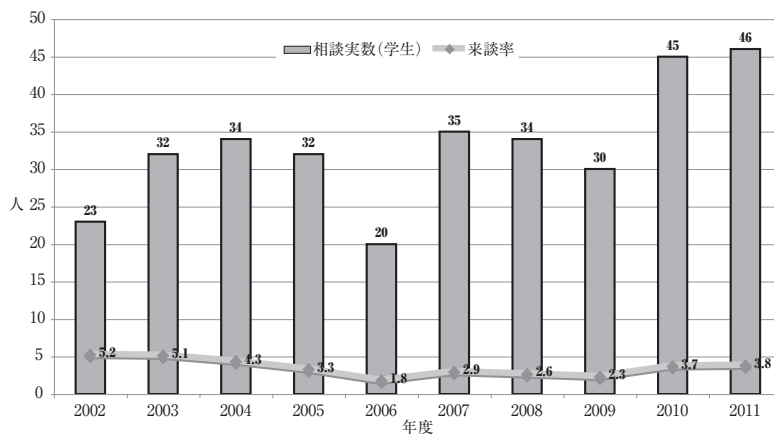


図2 相談実数と来談率の推移

示した。

2007年度は、「対人関係」の相談が最も多く次いで「心理性格」、「進路修学」が多かった。それ以降は「心理性格」の相談が最も多く、次いで「対人関係」、「進路修学」がほぼ同程度に多かった。推移という視点で見ると、「心理性格」の相談は例年ある程度の割合を占めているが、「進路修学」の相談は減少傾向にあり、代わって「学生生活」の相談が上昇傾向にある。

### 3. 考察

相談件数、相談実数共に増加傾向にあるのは、相談室の開室時間が増えたことが大きな要因と考えられる。2006年度と2010年度には相談件数、実数共に減少しているが、両年ともカウンセラーの交代や体制の変更があったことが関係していると思われる。2006年度の減少については、学生相談の主業務とな

るカウンセリング面接がカウンセラーと相談者の関係性によって成り立つため、スタッフの交代や相談体制の変化が相談件数に影響を及ぼしたことを小貫ら（2008）が指摘している。2010年についてもこれと同様の現象が起きたためと思われる。

相談室運営をする上で、組織やスタッフの都合で利用者である学生に不利益が生じることは最小限にとどめる努力をするのはいうまでもない。しかし、変化によって何らかの影響が起きることは必然でもある。相談件数の減少だけに気をとられるのではなく、組織の変化やスタッフの交代が相談業務にどのような影響を与えるのかを客観的に捉えるための資料と捉えることも必要であろう。

一方、来談率は開室当初と比べると減少している。開室当初は開学間もなく、学生数も現在の学生数の3割から4割程度しかいなかった。来談率は「来談

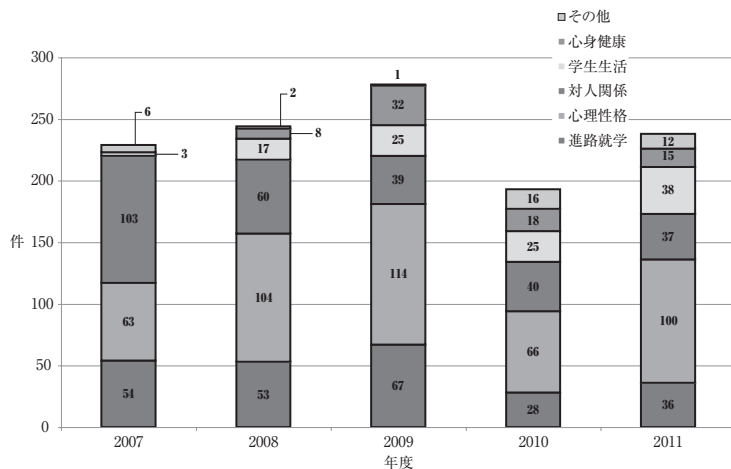


図3 相談内容の内訳

表1 相談内容の分類

進路修学	進学・就職などの進路に関する相談、学士入学・転学部・転学科・退学などの進路変更に関する相談、などの具体的相談
心理性格	心理的問題（心理的不適応、自己コントロール）、性格理解、アイデンティティの問題などの自己の心理的状態や性格に関する相談
対人関係	研究室での対人関係、友人関係、異性関係、家族関係などの対人関係に関する具体的あるいは心理的な相談
心身健康	心理面あるいは身体面での健康上の問題に関する相談
学生生活	課外活動、奨学金・授業料等の経済的問題、住居やアルバイトに関わる問題、その他、自己や悪徳商法に関わる相談などの学行以外の学生生活上のさまざまな問題に関する相談
その他	上記以外の相談

学生実数÷対象在籍学生数×100」で求める。このとき、母数が低ければ算出される数字は大きくなる。初期の頃の来談率が高かったのはこうした背景があると考えられ、単純に年次推移を比較することはできない。

A大学の学生数が現在の数とほぼ同等になったのは2006年度以降である。学生相談室の来談率は2006年度が最も低くなっているが、その後は安定して上昇していることは、A大学の体制が整っていったことと連動しているとも捉えられる。大島ら（2010）が行った全国規模の調査報告では、1001人以上5000人以下の規模の大学の来談率は平均3.7%であった。この数字は近年のA大学の来談率とほぼ同等を示しており、A大学の学生相談室機能は他大学と比べてそれほど大きく変わらないことを示唆していると考えられる。一方で、日本で最も機能している学生相談機関を有している大学では10%を越える来談率に対応しているという報告（日本学生支援機構、2007）もあり、この点からいうと平均値であることに慢心してはならないだろう。今後もよりよい相談室運営について努力と工夫を続ける必要がある。

学生相談室に「心理性格」の相談が持ち込まれやすいのは、学生相談室の特性上のことであろう。「進路修学」の相談が減少傾向にあるのは、修学上の相談は教員へ、進路の相談はキャリアセンターへと繋がれているためと思われる。教職員からの相談件数が近年増えているが、この相談件数の中には学生相談室に来て相談したものの、カウンセラーより教職員が対応するほうがより適切と判断された学生の対応依頼と同時並行でコンサルテーションを行ったものも含まれている。「進路修学」の相談は教職員へのコンサルテーションへと移行したと捉えてもよいのかもしれない。一方で「学生生活」の相談が増加している。「学生生活」に分類される相談の中には、日常のちょっとした些細なことや気になっていることなど、他の相談に比べるとカウンセリング面接というよりは、よろず相談的な要素が強いものも含まれる。こうした相談が増加したのではないかとと思われる。背景には、相談室がほぼ全日開室となったことやカウンセラーが新入生の入学時オリエンテーションに参加したり、授業に出張したりするなどし

て周知に努めたことなどが挙げられる。いつでも利用できる条件と、カウンセラーの顔を見知っていることなどが、学生相談室の敷居を低くし、ちょっとしたことでも訪ねてみようという学生の行動に結びついているのではないかとと思われる。

#### 4. 検証

小貫ら（2008）の報告では、1）連携体制の構築、2）施設面の充実化、3）居場所づくりに対するアプローチ、4）危機介入時のマニュアルの制定、が挙げられていた。各項目について本稿で示した相談実績とあわせて2009年度以降の取り組みを報告し、検証としたい。

##### 1）連携体制の構築

2009年度以降、教職員からの相談件数が伸びていることは相談室と教職員との連携がなされていることの裏付けといえよう。教職員からの相談は、学生相談室が関わっていない学生が対象になる場合、教職員がよりの確に学生へ対応できるような助言のみにとどまることもある。しかし、教職員が当該学生を支援しつつ学生相談室の利用を促し、教職員とカウンセラーが学生を多角的に支援してけるような戦略がとられることも少なくない。この場合、教職員からの相談は、助言というよりは学生理解のための事例検討や関わり方に関する打ち合わせ的な側面を持つ。

例えば、A大学ではチューター制度があり、欠席傾向が高い、不登校気味となっている学生に対し教員からアプローチすることがあるが、この際に学生に何らかの心理的・精神的課題をあることを懸念する相談が持ち込まれることがよくある。この場合、学生に対して指導を行う教員が、より効果的に指導ができるよう心理学の視点から助言を行うことが第一義となる。しかし、大学へ復帰した学生が無事に学業を修めて卒業することまでを考えれば、学業上の指導だけではなく復帰後の学生生活も含めてフォローすることも必要と思われる事例は多い。

長期間、大学を休んでいた学生が大学へ復帰しようとする場合、そのこと自体がストレスとなり再び欠席傾向が高くなってしまうことがある。友人とど

んな顔をして会えばいいのかわからない、遅れを取り戻せる自信がないといった訴えはよく聞く。そうした弱気な状況に置かれると、教職員からの指導がたとえ物腰柔らかいものだったとしても、厳しい叱責と受け取ってしまうこともある。そうした学生に対し、修学上、必要な助言や指導は教員が続けつつ、学生生活を軌道に乗せるまで、あるいは卒業までの心理的支えとして学生相談室の機能を利用することも有効である。教員の指導や助言が学生にとっては「耳の痛い」お説教であっても、学生相談室でその時の感情を自由に語りカウンセラーに受け止めてもらえた体験ができると、「先生の厳しい言葉も自分にとっては必要なことだった」と振り返る学生も多い。そうした体験ができた学生は、修学はもちろん精神的な成長も遂げる印象が強い。

また、職員からの相談で近年の特徴をあげると、学生相談室のカウンセラーと進路指導担当部署のキャリアカウンセラーで行う定例会がある。キャリアカウンセラーから学生相談室へ学生対応に関する相談を受けて行く中で、進路指導担当部署と学生相談室が連携を取り合いながら学生の進路支援を行う事例が増えていった。何らかの事案が発生した都度、連絡を取り合うと時間的に非効率となるため、キャリアカウンセラーからの提案で、2012年度より月1回、関係者が一同に会して情報交換と支援の方向性を話し合う場を作った。こうして学生相談室と進路指導担当部署が連携を強化したことによって、学生の情報交換や支援がスムーズになったことに加え、互いの支援機能の強化にもつながった。

例えば、就職がなかなか決まらないことをきっかけに自信を失くして落ち込みが激しくなった学生が学生相談室にやってくることはよくあることである。そこで取り上げられるのは、採用試験を何度受けても不採用通知しかもらえないことによる自信喪失感や、進路が決まらないことへの不安や焦りなどである。こうした不安定な気持ちは誰にでも起こることであり、それを抱えながらも結果を出していく学生がほとんどである。また、これをきっかけに自分の問題や課題に気づいて克服していく学生もいる。中には精神科症状を呈する学生もいるので、その場合は医療機関を受診することを勧めつつ学生生活や就

職活動の支援を続けていくことになる。

しかし、就職活動が上手くいかないことを話し合う中で、進路選択の時点での情報が明らかに不足している、実際の採用面接での対応が上手く出来ないなど、就職活動に関する具体的な助言や支援が必要とされることも少なくない。そうした学生の対応をキャリアカウンセラーに依頼することはあったが、キャリアカウンセラーとの連携を強化して以降、カウンセラーが就職活動でつまづいている学生の問題背景や原因を見立て、それを参考にキャリアカウンセラーが的確な助言や指導を行う体制が確立された。場合によっては地域にある若者向けの就労支援施設で就職活動に向けたトレーニングを依頼するなど、外部の専門機関との連携にも広がりを見せはじめている。

こうしてチューターやキャリアカウンセラーと連携を強化したことで、各所の役割分担が明確となり、業務の効率化も図られたと思われる。うまくいっていない学生に対して励ましたらよいのか、それともそっとしておく方がよいのか迷うことが多かったが、学生相談室から学生の心理状態や問題の背景を見立ててもらうようになってから対応がしやすくなった、とのフィードバックもあった。また、学生相談室側も学生の心情を汲むことや学生のペースを尊重することを優先するあまり、必修単位を落として留年しそうになっている事実を見逃してしまうことや、就職活動をする上で大事な時期を逃してしまうことなどを未然に防ぐことができるようになった。

## 2) 施設面の充実化

学生相談室の場所は以前と変わらず、設備面でも大きな変化はない。この点からすると施設面の充実化は図れていないといわざるを得ない。

防音に関しては、相談室内の家具や機材の置き場を工夫し、声が漏れやすい廊下側の壁から離れた場所に面接スペースを設ける、ドア付近について置いて防音効果を高めるなどした。

学生相談室にとって来談する学生のプライバシーを守ることは重要なことであり、面接で話している内容が第三者に聞こえてしまうような状況は避けなければならない。この点については、実際に学生が

カウンセラーと面接しているときに、相談を受けていないカウンセラーが学生相談室周辺を歩いて検証をした。学生の声の大きさにもよるかもしれないが、誰かが話していることがわかって何話をしているかまではわからない程度の音漏れであった。問題がないとは言い切れないが、最低限のプライバシーは守られていると考えてよいだろう。

緊急時の際の防犯システムは今のところ取り付けられていない。ただし、学生相談室内で起こりうる緊急事態やその時のリスクなどについては、現状でどのような処置が取りうるかを関係部署と話し合いをもった。互いに危機意識を持つこと、いざとなったら内線で連絡をとること、緊急時の内線連絡は十分に事情の説明ができないことも想定されるので少しでも不審な内線があったら職員は学生相談室に駆けつけることなどを申し合わせた。ハード面の充実化は、大学全体の設備や予算とも大きくかかわってくることであるため、限界があることも事実であろう。

### 3) 居場所づくりに対するアプローチ

心理的支援において「居場所づくり」という場合、予約なしにいつでも気軽に立ち寄ることができ、それを見守る安心できる人がいることが必要な要素として指摘される。学生相談室は原則予約制ではあるが、学生が来室時に面接中でなければその場で話を聞くことも可能とし、いつでも立ち寄れる状況を作っている。この体制は以前から変わっていないが、2010年度より週5日開室するようになってから、相談室利用の様相はやや変化した。開室日が限られていたころ、開室時間中は予約の学生で埋まっており、予約なく来室した学生の対応は十分にできる状態ではなかった。しかし、開室日が増えてからはカウンセラーの待機時間も増えたため、予約なしに来室する学生にも対応が可能となった。

学内でちょっとしたハプニングやトラブルが起きたことによって、精神的に動揺した学生がやってきて、ことの次第やその場の感情をカウンセラーに吐露することで落ち着きを取りもどすことも珍しくない。例えば、入学間もない新生が高校とは勝手の違う大学生活に戸惑ったり不安を抱くことはよくあ

ることだが、不安が強い学生などは周囲の学生は上手くやっていて自分だけが落ちこぼれていると思ひこみ、同級生が多数集まる教室には入れなくなったり、入れても授業中に辛くなって退出してしまうことがある。行く宛を失くした学生が学生相談室にふらっとやってきて、カウンセラーと話をすることによって冷静さを取り戻し、自分の思い込みに気づくと再び教室に戻れるようになる。

また、相談の必要はないが、信頼できる誰かと一緒にいることによる安心感を得たいというニーズがある程度ある。例えば、精神科や心療内科へ通院を必要とする症状を持つ学生のほとんどは、症状を薬で抑制・コントロールしながら生活を送っているが、たまたま薬を持ち合わせていなかったり、薬でコントロールしきれない症状が学内ででてしまったりすることもある。こういった際に学生相談室に駆け込む学生もいる。病院で治療を受けている場合は大事に至ることはほとんどなく、少しの時間で回復することが多い。初回の来室時には症状や診断名、治療のことなどを中心に聞き取りを行うが、情報把握ができていない学生に関しては、カウンセラーの顔を見て一息つけば回復して戻って行くことがほとんどである。病気についてある程度の専門的知識を持っている者が、自分自身の状況を把握してくれているという事実を確認するだけで安心感が得られるのではないと思われる。

こうした利用法をもって「居場所」というと語弊があるかもしれないが、こころの拠り所的な存在とは言えるかもしれない。

### 4) 危機介入時のマニュアルの制定

危機介入時のマニュアルは制定されていない。しかし、自殺年慮や自傷他害の恐れがある学生が来た場合の対応については、必要に応じて学生課や関係する教員と話し合いを持ってきた。こうした話し合いを通して、意識の統一や有事の際の役割分担などの申し合わせも行った。マニュアルという形はまだないが、危機介入時の想定はされており、暗黙の了解で動ける状況は作られつつある。

## 5. まとめ

文部科学省が、大学進学率の上昇と少子化による18歳人口の減少によって、大学生の質の多様化を指摘して10年以上が経った。従来の大学のあり方では対応が難しく、方向転換を求められていることを大学関係者は日々実感し、苦心しながら普段の業務を行っているものと推察される。

こうした背景の中、教員や職員がそれぞれの業務を単独でこなすだけでなく、教員や職員が協働し合うことの重要性はよく指摘されることである。A大学学生相談室の活動において、学内連携が活発化していることは特別なことではなく必然であったといえる。教員や職員と連携をとりながら対応することによって、互いの機能を高めあい、より能率的かつ質の良い援助を提供することができるようになった。これからもこうした活動は継続、発展させることが、学生相談室の発展となり引いては大学の発展となるものと考えられる。

## 6. 今後の課題

### 1) 保護者との連携

学生の対応をしていく中で、保護者の協力を得た方がよいと思われる場合も少なくない。例えば、何らかの精神的病気や障害が疑われる場合、当該学生の特徴を理解したうえで大学での対応を考えなくてはならない。そのためにはまず、学生に医療機関等に受診してもらい医師の診断を仰いでもらう必要がある。また、A大学には医師や看護師といった保健関係スタッフは常駐していないため、主治医から学生対応に関する具体的な方策を助言してもらう必要性が高い。こうした一連の手続きは大きな負担がかかるため、病気や障害を抱えながら行うことが難しい場合が多い。

しかし、本人は病気や障害の認識が低く、学生生活上のトラブルやなど表面上の問題解決のみに固執する場合などは、学生本人に医療受診を勧めること自体が難しく、保護者へ連絡を入れることので了承をとるのも難しい場合が多い。特に、学生相談室には守秘義務があるため、本人の承諾なしに保護者に連絡を入れることは不可能である。

こうした事態を打開できるひとつの方策が、他部

署で扱っている問題を契機に保護者へ連絡を入れることである。例えば、成績不振や留年の問題があればチューターがその件で連絡を入れるのは自然な流れになる。その際に、チューターから保護者に病気や障害の件がさりげなく伝わるようにしてもらうことがある。

学内連携が活発化したことでこうした対応ができるようになった一方で、様々なケースが想定されるようになり、どの段階で保護者へ連絡を入れるのが適切か、大学内のどこの部署が連絡窓口となるのが的確なのかを再検討する必要も出てきた。学内でトラブルを起こしがちで、態度や様子を見ていると何らかの病気が疑われるものの、成績に問題はなく順調に進級することは見込まれるが、就職活動でつまづくことが予想される学生をいつまで見守り、どの段階で保護者との連携をとるのか。1年時より明らかに授業についていけない様子があり、このままでは進級や卒業が危ぶまれること、その背景になんらかの障害があるように思われる学生を発見した場合に保護者へ連絡するべきか。今でもその都度、最善と思われるやり方で対応はしているが、今後はこうした蓄積を元に学内での一定の判断基準を設け、大学全体で共有していく必要があるだろう。

### 2) 大学教育の一環としての機能拡大およびそれらの検証

これまで、学生相談機関は、問題のある一部の特別な学生が行くところというイメージが根強くあったが、本来、学生相談は全ての学生を対象として、学生の様々な悩みに応えることにより、その人間的な成長を図るものであり、今後は、学生相談の機能を学生の人間形成を促すものとして捉え直し、大学教育の一環として位置づける必要がある（文部科学省、2000）。

A大学では、新たな試みとして2011年度より新入生を対象としたオリエンテーションおよび授業への参画を開始した。

オリエンテーションは主に学生相談室の周知を目的としたもので、入学時に学校行事として行われる新入生向けガイダンスにカウンセラーが出向き学生相談室の案内をする、キャンパスツアーのルートに



学生相談室も加えてもらい、新入生が学生相談室前に来た際はカウンセラーが自ら面接室の中を案内したり、利用法について説明をするなどしたりしている。

出張授業は、2011年3月11日に起きた東日本大震災による精神的ショックのケアの一環として実施されたのがきっかけであった。本来であれば、全学年に実施するのが好ましかったが人的要因や学事日程の都合などから実施が難しかったため、新しい環境でストレスを抱えやすい新入生を優先して実施することとなった。具体的には、必修科目となっている演習授業にカウンセラーが出向き、一部の時間を使ってストレスやストレスマネジメントに関する心理教育とリラクゼーションを行った。次年度からは、いわゆる五月病と呼ばれる連休後の無気力感の軽減やそれによる不登校の予防へと目的を変え、同様の方法でカウンセラーによる出張授業を引き継いだ。

こうした活動の結果、オリエンテーションや出張授業をきっかけに来室する学生がいたり、キャンパスツアーに同行した保護者からの相談があったりと一定の周知効果はあったと思われる。しかし、授業で行った心理教育が学生にどのような影響を与え、効果を出しているのかは十分に検討されていない。実施した学生にアンケートをとる、演習担当の教員にインタビューをするなどして、より内容の質を高めていく必要はあるだろう。また、予防的介入を目指すのであれば、今後、注意の必要性がある学生をスクリーニングし、情報把握と関係各所との共有もしたほうがよいのかもしれない。

## 謝辞

日頃より学生相談室の活動についてご理解とご支援を下さる大学執行部をはじめ諸先生方、職員の皆さまに感謝いたします。特に須藤敬先生には相談室長として日頃より相談室の運営にお力添えくださっていることに加え、本稿執筆の後押しをいただきましたこと、本当に感謝いたします。

## 文献

- 文部科学省（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－ [http://www.mext.go.jp/b\\_menu/shingi/chousa/koutou/012/toushin/000601.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/koutou/012/toushin/000601.htm)
- 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」－
- 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。
- 小貫亜希子・吉田由香利・田畑光司（2008）ある大学における学生相談室の活動経過と今後の課題、埼玉学園大学紀要、第8号、229－235。
- 下山晴彦・森田慎一郎・榎本真理子（2012）学生相談必携GUIDEBOOK－大学と協働して学生を支援する－、金剛出版。
- 吉武清實・大島啓利・池田忠義・高野明・山中淑江・杉江征・岩田淳子・福盛英明・岡昌之（2010）2009年度学生相談機関に関する調査報告、学生相談研究、第30巻第3号、226－247。