

信州大学学生相談センターにおける学生相談の特徴

——平成 27 年度を中心に——

田口 多恵 篠田 直子

キーワード：大学生 学生相談 学生相談センター

1. はじめに

大学全入時代といわれる現代において、高等教育機関に学ぶ大学生の姿は多様化してきている。高石（2009）は、高等教育における学生支援について、（1）学生支援・学生相談は教育の一環であり、教職員と専門家（カウンセラー等）との協働によって実現されること、（2）多様な学生のニーズに応じるべく大学全体による学生支援力強化の必要性、（3）各大学の特色に合った全学的な学生支援体制の整備、（4）これらが発展するための「統括」機能の重要性、を述べている。

信州大学は、5キャンパスに、学生数約 11000 人、教職員数約 2500 人を有する地方中規模の総合大学である。学生相談・学生支援に関わる学内部署としては、総合健康安全センター（昭和 44 年に保健管理センターとして設置、後に改称・改組され現行となる）と工学部メンタルヘルスケアセンター、および筆者らの勤める学生相談センター（以下、センターまたは本センターと表記する）があり、学生相談・学生支援においては、これらの部署が対応にあたってきている。上記の高石が提唱する（1）から（4）は、本センターにおいてもめざすべくひとつの在り方であり参考にすべき課題と考えられる。

本稿では、平成 27 年度に焦点をあて本センターでの活動を振り返り、本センターにおける学生相談の特徴について論じるものとする。

2. 学生相談センターの概要と取り組み

本センターは、学生が大学生活を送るうえで直面する様々な悩みや困りごと等の学生相談の場として、また学生の自殺防止に寄与する場として、平成 24 年 4 月に設置された。本センターは、1 年次生の学生相談室機能を兼ねるとともに、各学部の学生相談室や、総合健康安全センターをはじめとした学内関係部署（学生総合支援センター、キャリア教育・サポートセンター、高

等教育研究センター等)と密に連携をとりながら学生のサポートにあたっている。

本センターのスタッフは、センター長(教務・学生・入試担当理事、副学長)、副センター長(総合健康安全センター長)、学生相談コーディネーター(臨床心理士の有資格者である専任教員)、障害学生支援室長(臨床心理士の有資格者である専任教員)、事務職員、看護職員である。

さらにその中でも常駐のスタッフとしては、平成24年の設立当時は、臨床心理士の有資格者である学生支援課の課員が学生相談コーディネーターとして1名、また事務職員1名の計2名が業務にあたってきた。その後3年間は同じスタッフで業務にあたってきたが、退職や異動などで平成27年度にスタッフが交代した。平成27年4月からは、臨床心理士の有資格者である教員2名が赴任し、上述したようにそれぞれ学生相談コーディネーターと障害学生支援室長として業務にあっている。事務職員も交代したため、平成27年度からは新しい常駐スタッフ3名の体制で業務にあっている。日常業務においては、常駐スタッフで対応にあっているが、常駐スタッフ内で解決が難しいような場合は適宜必要に応じて必要な立場のスタッフと連絡を取り合いながら業務を遂行している。

本センターは、月に1回スタッフ会議を開催している。スタッフ会議は、センター長、副センター長、総合健康安全センター所属の精神科医師、学生支援課長、上記の常駐スタッフ3名の合計7名で行い、本センターの運営や活動に関する事、各学部等における学生相談に関わる課題やその対応・対策等についての検討、その他学生相談に関する企画・立案等を検討している。

本センターの主な目的は、関係部署と連携・協力しながら、学生相談に関する業務、障害学生の支援のほか、学生の自殺防止のための必要な支援を行うことである。具体的な業務は主に、(1)学生相談の実務、(2)学生相談に関する教職員へのコンサルテーション、(3)学生相談に関する保護者相談、(4)(1)から(3)のケースワーク、(5)窓口業務、(6)学生の成長促進に関わる啓発活動、(7)学生相談に関する教職員への研修、(8)障害学生支援、(9)自殺防止に関わる対策・啓発・分析等に関する事、(10)学生相談に関わる情報収集・管理・分析、等である。また、平成27年度から本センター内に障害学生支援室が立ち上げられた。次年度に施行される「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(以下、「障害者差別解消法」と表記)」に伴い、本年度は障害学生の対応に加え、学内支援体制の構築や準備を行ってきた。これらは、学生の状態や相談内容によって、関係部署と連携をとりながら必要に応じた対応をしている。

主な相談者は、学生本人、保護者、教職員であり、信州大学の学生に関する多様な相談に対応している。相談方法は、直接本センターへ来所する以外に、電話・メール等で行う場合もある。初回相談は、学生本人が直接来所する、教職員や家族に連れられて来所する、センターの代表メールに相談をも

ちかける、教職員や保護者が学生の件で相談する等、個別に異なる。

上述のように本センターは、基本的には相談者の内容に応じた対応をすることが主な業務であるが、全学的な学生相談機能を視野に入れた様々な活動（全学学生相談委員会の開催やそれに関わる業務、各学部学生相談室会議への出席等）を行っている。

3. 本報告の目的

本稿は、平成 27 年度の活動の中でも主に相談業務に関わる活動を報告する。その中から本センターで関わった学生相談の傾向や特徴などを把握し、今後の学生教育や支援の際の基礎資料を得ることを目的とする。

4. 利用状況と考察

(1) 利用人数

1) 全体の傾向

平成 27 年度にセンターを利用した人数は、892 名であった。在校生では、学生相談利用者が 190 名（21.3%）、学生相談以外の窓口対応学生（案内・保健室利用等）が 674 名（75.6%）、受験前や入学前の事前相談が 28 名（3.1%）であった。

表 1 平成 27 年度学生相談センター利用者数

	在学生		事前相談	合計
	学生相談	窓口対応		
利用者数 (人)	190	674	28	892
割合 (%)	21.3	75.6	3.1	100.0

学生相談対応者 190 名のうち、平成 26 年度からの継続利用者は 38 名（全体の 20.0%）。平成 27 年度にはじめて本センターへ来所した新規利用者は、152 名で全体の 80.0%であった。

2) 月ごとの利用状況

図 1 は利用者数の月推移を示したものである。4 月が最も多く、前期中はひと月で 100 名程度が利用している。後期のはじめの 10 月に利用者はやや増えるが、その後は月 50 名程度が利用している状況である。

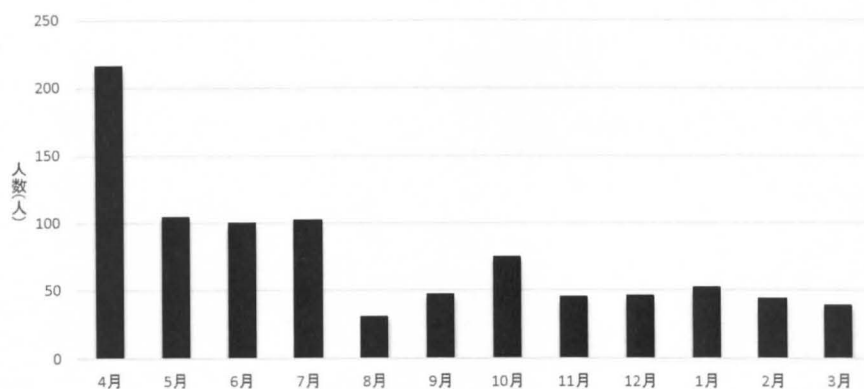


図1 月別利用者数

3) 学年による利用状況

図2は学年による利用者の実数を表したものである。

最も利用が多いのが1年次生である。2年次生から4年次生までは、ほぼ横ばいであるが、高年次生になるほど留年生が多くなっている。

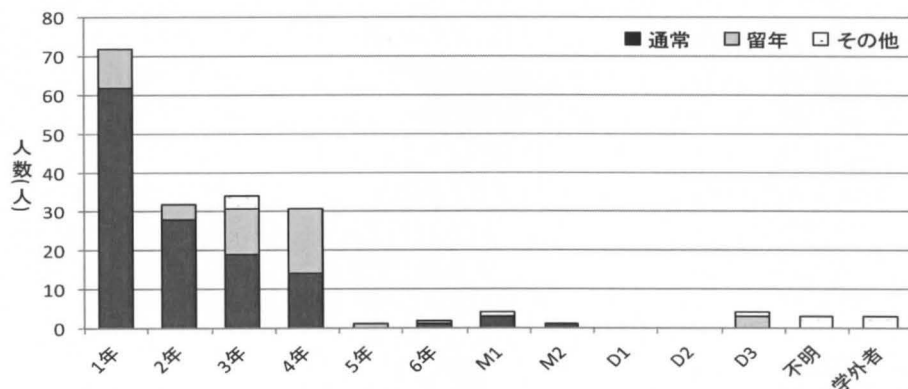


図2 新規相談者の学年（通常学生・留年生別）

（図中、「通」は通常に進級している学生、

「留」は留年生、「不明」は「通」か「留」かが不明な学生を表記している）

1年次生が多いのは、本センターが1年次生の相談室機能を担っていることもあり、教職員から学生の相談や対応が寄せられているケースが多いため、妥当な結果と考えられよう。また本学は、5キャンパスに分かれているため、学生は2年次に進級したら各学部のキャンパスに移動するため、2年次生以降の学生は、松本キャンパスにある学部の学生になる。よって、1年次生が最も多く2年次生以降減少するのは、このキャンパスのありようと相談室機

能との関係とも考えられるのではないか。

一方で、高年次生になるほど留年生が多くを占めている。卒業に関わる修学（卒業論文、単位修得、意欲など）の問題、また就職や進路に関わる問題等が背景にあり、この結果につながっていると考えられる。

（２）対応件数

1) 全体の傾向

平成 27 年度の学生相談センターにおける対応件数の総数は、2796 件であった。

表 2 平成 27 年度学生相談センター対応件数

		在 学 生		事前相談	合計
		学生相談	窓口対応		
対応数	(件)	2006	734	56	2796
割合	(%)	71.7	26.3	2.0	100.0

対応件数は、「学生相談」が 2006 件であり、全対応件数の 71.7% を占めていた。前述（１）の 1) で示した全体の 2 割の利用者に対して、繰り返し対応を行っていることがわかる。

2) 月ごとの利用状況

図 3 は、相談種類（相談・窓口・事前相談）別の対応件数について、月ごとにその推移を示したものである。

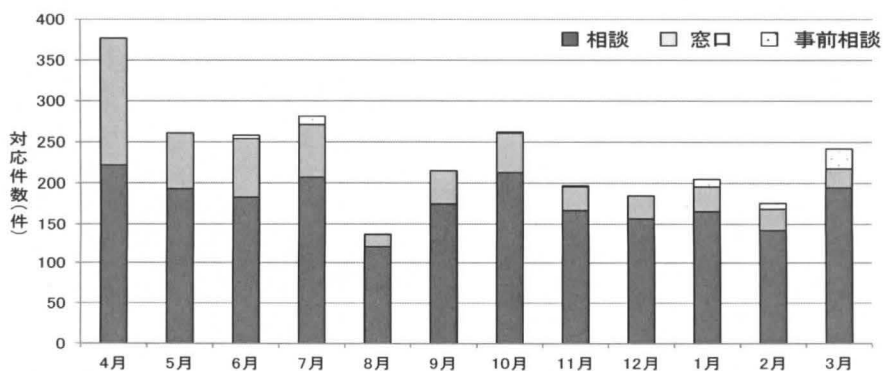


図 3 相談種類別対応件数の月別推移

相談種類を合わせたトータルの対応件数として、最も多かったのが年度初めの4月であった。次いで、7月、10月、3月の順であった。年間を通して月200～250件の対応を行っていることがわかる。

相談対応に関しては、4月や10月などの学期はじめ、7月の試験期間、3月の学期終わりと次年度のはじまりの時期に増加している。

次に、相談者の内訳を図4に示した。相談者の構成は、学生・保護者・教職員である。

相談者別に最も多い月は、学生は4月、保護者は9月、教職員は3月であった。

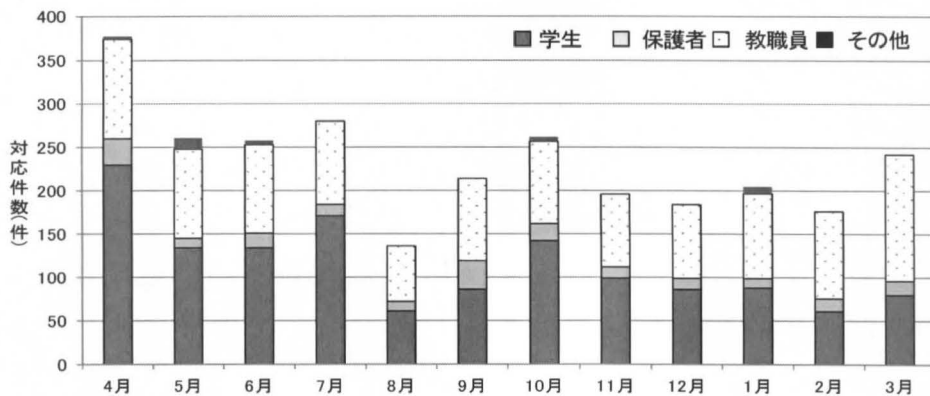


図4 相談者別対応件数の月推移

注) 相談者の分類は以下の通り

学 生：学生本人のみ、学生と保護者・教職員等

保護者：保護者のみ、保護者と教職員等

教職員：教職員のみ

その他：上記以外

学生の相談として、4月は、新入生の場合では環境変化による心身の不調、友人関係、修学への不安等、在学生の場合では積み残した修学の問題（卒業論文や単位修得に関すること）や障害関連事項などで相談に至っていた。7月は、前期をある程度過ごしてきたの修学態度の見直し（修学への不安や修学遂行の困難さ）や、試験期間中の障害学生への合理的配慮に関する対応を行っていたことなどが、件数の多さにつながっていると考えられる。10月は、後期がはじまる時期でもあり、修学（登校意欲に関することや進路変更等）や大学生活に関する新規相談に加え、前期からの継続相談の学生が来談しはじめたことなどから対応件数が多くなったと考える。

保護者については、年間を通じて一定数の相談があるが、特に9月が多かったのは特定の障害学生の保護者に対し繰り返し対応していたためと考えられる。

また、教職員については、保護者と同様、年間を通じて一定数の対応をし

ているが、特に3月に多かった背景には、障害学生支援室において合理的配慮申請をだした学生へのケースワーク、障害に関する受験生への対応を担当部署とともに進めていたことなどから、件数が多くなったものと考えられる。

(3) 窓口対応の状況

窓口対応における月ごとの学年別の利用状況を表したものが、図5である。

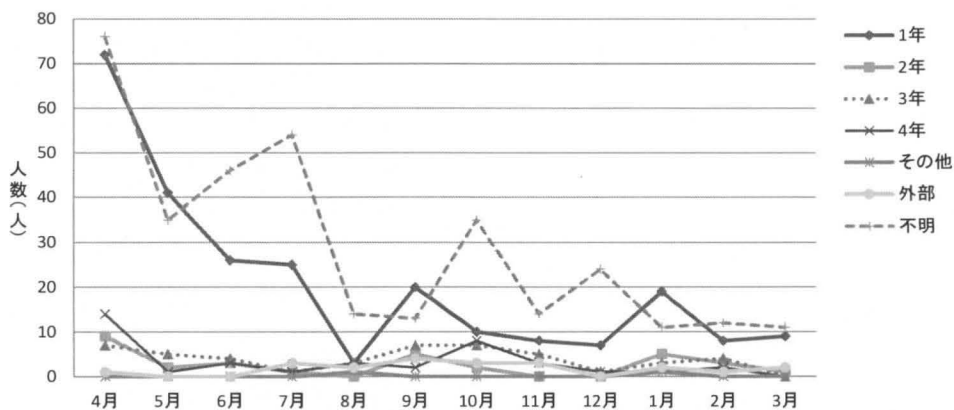
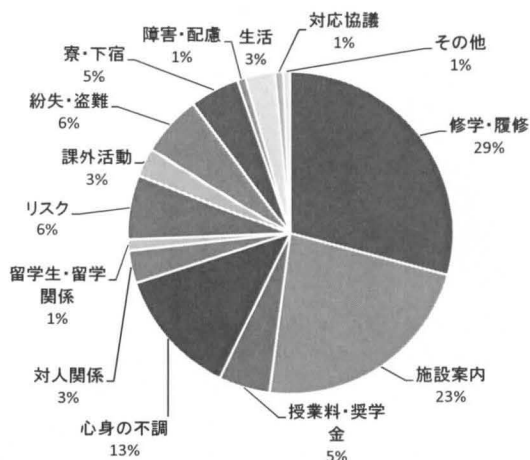


図5 窓口対応人数の月別推移

相談までには至らない窓口対応の実数は、年間 675 名であり、そのうち 3割が 1 年生、半数が学年不明である。対応件数は 733 回とほとんどが 1 回限りの利用であった。

図5をみると、入学直後の4月の時期に1年次生・不明の利用が多い。1年次生は時間の経過とともに利用が減るが、学年不明の利用者をみると、4月について、7月、10月、12月の利用も多くなっている。学期はじめの利用、前期試験前後の利用が多いことがうかがわれる。

窓口での主な相談内容を示したものが図6である。「修学・履修 (29%)」、「施設案内 (23%)」、「心身の不調 (13%)」である。「修学・履修」は、履修に関すること、パソコンやネット環境に関すること、教員との連絡の取り方、日程の確認など、「施設案内」は、学内施設の場所の案内、証明書や手続きなど学内担当部署の案内、自転車店などの学外施設の案内など、「心身の不調」は、けがや体調不



113 図6 窓口業務の内容

良で保健室での休憩を求める学生が多かったが、中には、不登校の学生の保護者からの連絡、また、一人暮らしをしている学生と連絡が取れず心配しているなど、相談に結びつくケースもみられた。

(4) 新規相談の主訴について

1) 全体の傾向

図7は、新規相談の際の主訴を表したものである。

新規相談とは、前述と同様、新規に来談した人、前年度から引き継いだ人、本年度以前に本センターの利用歴があり再来所した人である。全新規相談者数は、190名となった。

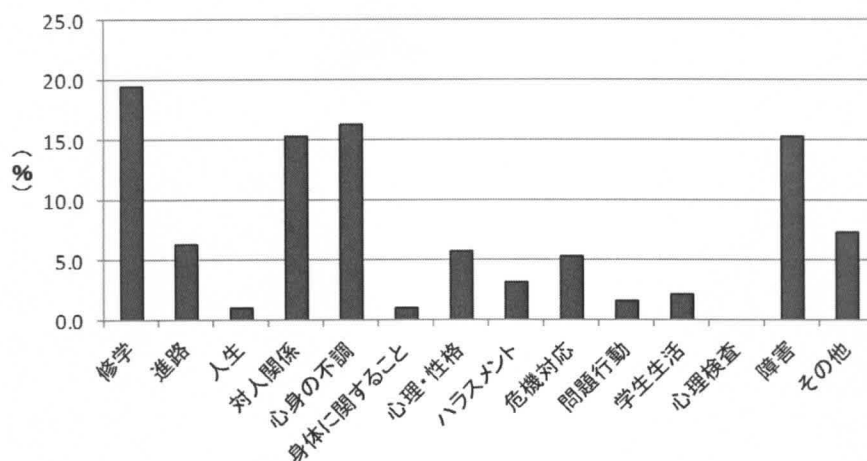


図7 新規主訴の内訳 (N=190)

主訴のカテゴリーは、「修学」「進路」「人生」「対人関係」「心身の不調」「身体に関する事」「心理・性格」「ハラスメント」「危機対応」「問題行動」「学生生活」「心理検査」「障害」「その他」の14項目である（「ハラスメント」については、申し立てされたものとは異なる）。

最も多かった順に、「修学」「心身の不調」「対人関係」「障害」「進路」「心理・性格」「その他」「危機対応」「ハラスメント」「学生生活」「問題行動」「身体に関する事」「人生」であった。「心理検査」は今年度は0%であった。

2) 男女別の傾向

次に男女別の主訴を、図8に表した。

男子において、最も多かった主なものは、「修学」「障害」「心身の不調」「対人関係」「危機対応」「進路」「心理・性格」であった。「人生」「心理検査」については0%であった。

女子において、最も多かった主なものは、「対人関係」「心身の不調」「修学」「障害」「心理・性格」であった。「危機対応」「心理検査」については0%であった。

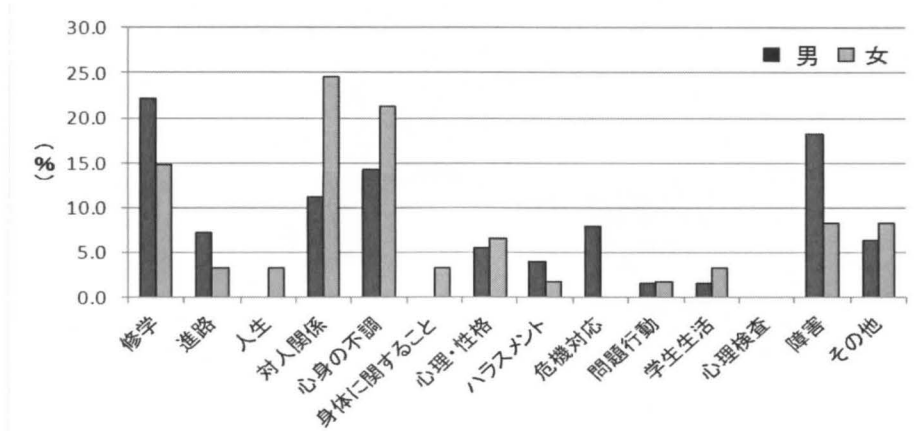


図 8 男女別の新規主訴 (男：N=124，女：N=61，不明は除く)

全体の結果では、「修学」の比率が最も多かった。これは、大学生にとって修学の問題は避けて通ることのできない課題であるためということも大きい。中学・高校とは異なり、単位を取得しなければ留年や卒業延期となる。学年が変われば対人関係も変わり人間関係の再構築が必要となったり、単位を思ったように取得できなかったことによる自信喪失や不安感、意欲減退などが起こる等、修学に関連する様々なことが起こりやすくなる。学業の遂行そのものが課題となっている場合もあれば、様々な心理的問題が背景にある場合もあるが、周囲にもみえやすい「修学」をきっかけにして本センターへつながることが多いのも、学生相談ならではの妥当な結果と考えられよう。

「心身の不調」については、背景に様々な心理的課題が作用し心身症状として現れ、その時点で本センターを来所していると考えられる。最近の学生相談へ来談する学生の傾向として、高石（2009）は、主観的な苦しさは実感しつつも、それを「言語化する力」が十分に育っておらず、悩むというより、「過呼吸」「過敏性腸」「ひきこもり」などの行動化・身体化に至ることが増えている印象をもつと述べる。筆者は、もともとこころと身体はつながっているという考えに立脚しているので、心理的課題（または悩み）を言語で表現するのではなく身体症状として表現される傾向が、「心身の不調」という主訴となって本センターへの来談へと至らしめているのではないかと考える。

「対人関係」については、入学してから新しい対人関係の構築が求められたり、サークル活動等での対人関係、恋愛における恋人との関係や失恋、ま

たは研究室の教員との関係や、アルバイト等の社会的な対人関係、一人暮らし等による生活の変化に伴い親との関係の見直し等、中学・高校まで経験していた世界と大きく変わることに加え、青年期の心理発達の課題として考えられている対人様式の課題とも重なり、主訴の上位になってくるのも妥当なことと言えよう。

「障害」については、前述のとおり今年度から本センター内に障害学生支援室を立ち上げ学生対応の体制構築をしてきた。教職員を対象とした啓発活動を行ってきたことや、全国的にも障害のある学生への関心や支援についての動きが高まってきている情勢もあることから、学生本人のみならず保護者や教職員の関心や気づきによって、本センターへつながり対応してきたことが、この結果となっているのではないかと考えられる。

「進路」「心理・性格」についても大学生ならではの悩みとも言え、それなりの一定数が認められる結果となった。

男女別でみた場合には、男子においては「修学」と「障害」が多く、女子においては「対人関係」が最も多い主訴であった。これは、統計的処理を施したわけではないため統計学的な差は不明だが、ある程度の男女差として認められることは可能だろう。男子の「修学」や「障害」の多さについては、この二つのカテゴリーは相互に重なり合っており、成績や単位取得状況など比較的状态像が見えやすいため、家族や教職員が気づき本センターへ対応を依頼してくるケースも見受けられたこと等から、来談経緯を含めたそのありよう自体が男子の特徴と考えられるかもしれない。一方、女子の「対人関係」の多さは、もともと対人関係に関心が高い女性の特徴、また「心身の不調」の多さについても身体への感受性の高い女性の特徴として考えることが可能なのではないかと考えよう。

3) 相談者別の新規主訴について

相談者（学生、保護者、教職員）別の新規主訴を示したのが、図9である。

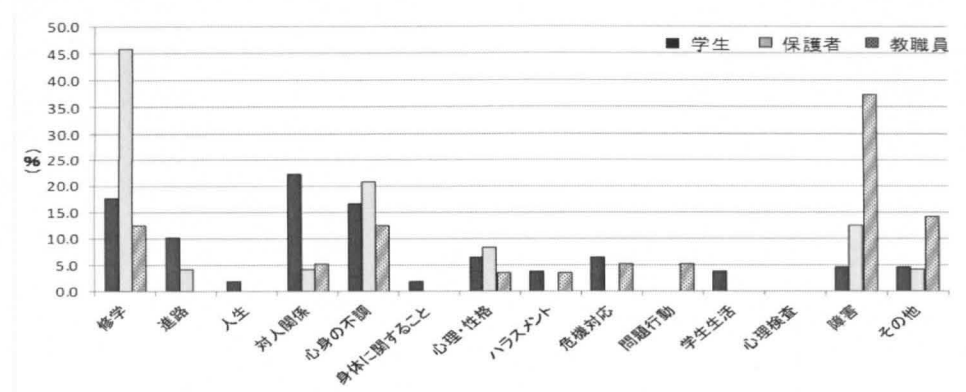


図9 相談者別新規主訴（学生：N=107，保護者：N=24，教職員：N=55，その他は除く）

学生の主訴は多い順に、「対人関係」「修学」「心身の不調」「進路」「心理・性格」が主なものであった。

保護者の主訴は多い順に、「修学」「心身の不調」「障害」が主なものであった。

教職員の主訴は多い順に、「障害」「心身の不調」「修学」が主なものであった。

4) 留年の有無による主訴

図 10 は、留年の有無による主訴を表したものである。通常に進級している学生（以下、「通常学生」とする）と留年生による主訴を表している。

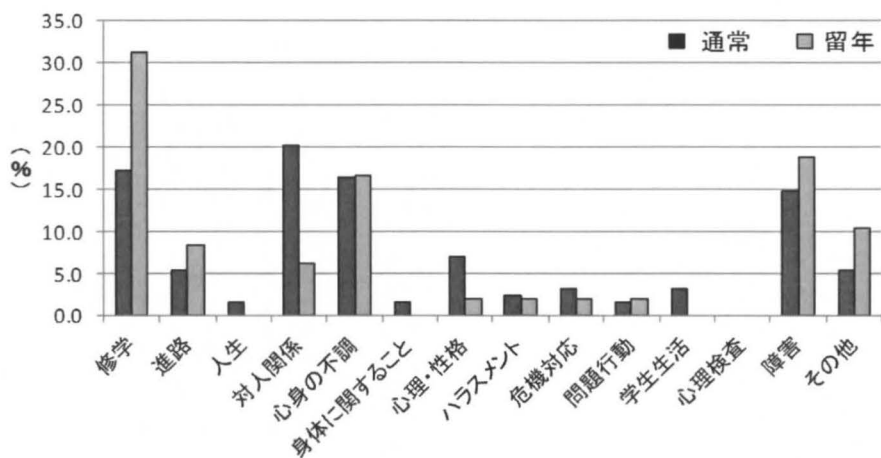


図 10 通常留年別新規主訴（通常学生：N=127，留年：N=48，その他・不明は除く）

通常学生の主訴は、もっとも多い順に、「対人関係」「修学」「心身の不調」「障害」であった。この4つの主訴は、他のカテゴリーと比べて比較的一定数の数が認められる結果となった。中でも「対人関係」が「修学」より多いことは注目に値することかもしれない。

一方、留年生においては、「修学」「障害」「心身の不調」「その他」「進路」が主なものであった。中でも「修学」が群を抜いての多さとなっている。留年生であるためか、修学の問題が一番多くなるのも納得のいく結果であろう。

(5) 対応件数と面接回数

表 3 は全対応件数と面接回数を表したものである。

表 3 全対応件数と面接回数

		在学生		事前相談	合計
		学生相談	窓口対応		
対応実数	人	190	674	28	892
面接人数	人	120	7	4	131
	%	63.2	1.0	14.3	14.7
対応件数	件	2006	734	56	2796
面接回数	回	489	8	6	503
	%	24.4	1.1	10.7	18.0

平成 27 年度は 892 名に対し 2796 件の対応を行った。

「対面および電話で 30 分以上の相談」を行ったものを「面接」と定義したところ、面接を行った者は 131 名（全対応者の 14.7%）であり、503 回の面接を行った。面接の内容は、学生の心理面接、教職員へのコンサルテーション、保護者への心理相談が中心であった。

次に、表 4 は、面接を行った者のうち 1 回で終了している割合を示したものである。面接を行った 131 名のうち 108 名（82.4%）と 8 割が 1 回の面接で終了していた。

表 4 1 回のみ面接人数

		在学生		事前相談	合計
		学生相談	窓口対応		
面接人数	人	120	7	4	131
一回のみ	人	98	7	3	108
	%	81.7	100.0	75.0	82.4

これは、本センターが、学生の相談に応じて適切な相談先につなげる機能を有しているためといえよう。1 回で終わるケースは、インテークとして面接をした後、総合健康安全センターへつなげたために 1 回で終了したケース、また、じっくり話をきいて学生が落ち着いたり納得したりして継続を希望しなかったため 1 回で終了したケース、等であった。

5. まとめ

これまで平成 27 年度の学生相談センターにおける学生相談の特徴を概観してきた。

今年度は、前年度よりスタッフが増えたこともあり、利用数としては増加した結果となった。また、障害学生への関心の高まりや支援の必要性も件数増加の一因となっているといえよう。

主訴においては、修学に関することが多く、その他に対人関係、心身の不調、心理・性格等、大学生ならではの心理的問題と考えられるものも多かった。利用者についても、学生だけでなく、学生に関する教職員の相談窓口として活動していることから教職員の利用も多いものとなった。

また、半数が1回の面接で終了していることから、総合健康安全センターや工学部メンタルヘルスセンターとは違った学生相談センター独自の機能が確認されたといえよう。

今後は、益々高まっていくだろう学生への支援の窓口として機能するよう、学生相談の対応や質の向上、教職員との信頼関係の構築を進め広げていくこと等、学内の連携機能の強化につなげていきたい。

参考文献

- 1.高石恭子、2009、「現代学生のこころの育ちと高等教育に求められるこれからの学生支援」、京都大学高等教育研究第15号。
- 2.日本学生相談学会 50周年記念誌編集委員会編、2010、学生相談ハンドブック、学苑社。

(田口 多恵 信州大学 総合人間科学系 助手 学生相談センター
学生相談コーディネーター)
(篠田 直子 信州大学 助教 学生相談センター 障害学生支援室長)
2016年1月12日受理 2016年2月1日採録決定