

# 大学教職員が学生に学生相談機関の利用を勧める際に 感じる困難と工夫<sup>1),2)</sup>

木村 真人\*

## Overcoming Difficulties Experienced by University Faculty and Staff Regarding Students' Utilization of the Student Counseling Center

Masato Kimura\*

### Abstract

This study aimed to find out how university faculty and staff encourage university students to use the student counseling center. A total of 78 university faculty and staff members participated. They were presented with the questions: "What difficulties do you experience when encouraging students to use the student counseling center?" and "What do you do to encourage students to use the student counseling center?" The analysis of the open-ended responses indicated that the answers fell into seven categories: 1) Forming a trusting relationship regularly, 2) Involving other departments, 3) Lowering the barriers of use, 4) Explaining the benefits of use, 5) Emphasizing confidentiality, 6) Respecting autonomy, 7) Recommending actual student utilization. Furthermore, the result indicated the various ways of encouraging college students to use the student counseling center—before, during, and after recommending it. Finally, the implications of these findings are discussed.

### キーワード

大学生、学生相談、大学教職員、学生相談機関の利用の勧め

### I. 問題と目的

大学における学生相談・学生支援体制の望ましいあり方を検討した報告書において、学生相談・学生支援は教育の一環と位置付けられている（日本学生支援機構，2007）。専門的な学生相談の対象は、一部の深刻な悩みを抱えた学生に限られるものではなく、全ての学

---

\* きむら まさと：大阪国際大学基幹教育機構准教授（2021.12.3受理）

生がその対象となり、全学生を対象とした発達促進的な教育活動として学生相談が位置付けられている。学生相談機関が学生支援に果たす役割の重要性が高まるとともに、大学組織からの学生相談活動に対する期待は高まっているが（木村，2017）、多様化する学生の相談・支援ニーズに応えるためには、学生相談機関のみでの相談・支援には限界があり、学内の教職員、関連部署との連携・協働による支援が欠かせない。しかしながら、日本学生支援機構の調査によれば、多くの大学における必要性の高い学生相談の課題として、「悩みを抱えながら相談に来ない学生への対応」「相談員の教職員との連携・協働」が指摘されている（日本学生支援機構，2020）。大学生が悩みや問題を抱えた際に、学内の援助資源を有効に活用・利用することで、学生生活の充実や大学への適応に結びつくことが期待される。そのためには、大学生を取り巻く教職員が、学生の悩みに気づき、必要に応じて専門的な相談機関である学生相談機関の利用を勧めたり、つなげることが重要となる。

このような学生相談の課題に対して、援助要請の観点から研究が進められ、わが国においても大学生の援助要請を抑制・促進する要因が検討されてきた（木村，2014）。学生の学生相談機関の利用においては、周囲からの利用の勧めが利用を促進するひとつの要因になることが指摘されている（木村，2006；高野他，2014）。

その一方で、他者に専門的な心理的援助の利用を勧める際には、難しさや困難が生じることが指摘されている。例えば、大学生が友人にカウンセリングの利用を勧める行動を抑制する要因を検討した木村（2009）では、友人にカウンセリングを勧めるという行為が適切なのかどうかという「適切性の判断をめぐる葛藤」や「勧める行動の否定的側面」、どのように相手に伝えればいいのかという「勧める行動の困難感」が存在することが明らかとなっている。このような勧める行動の抑制要因や勧める際の困難は、大学教職員においても、気になる学生に対して、カウンセリングや学生相談機関の利用を勧める際にも困難が生じることが推測される。周囲の人物が学内の学生相談機関の利用を勧める意義や必要性を感じていたとしても、勧めることへの困難や難しさを感じている場合には、実際に勧める行動につながらないであろう。したがって、専門的な心理的援助を必要とする大学生に学生相談機関の利用を勧め、つなげるためには、学生に学生相談機関の利用を勧める際に、勧める側が具体的にどのような困難を感じているのかを明らかにする必要があるだろう。そうすることで、勧める際に感じる困難に応じた利用の勧め方やそのポイントを学生相談機関から大学教職員に伝えることが可能となる。またそのような困難を抱えながらも、大学教職員はさまざまな実践的な工夫を通して、学生に学生相談機関の利用を勧めていると考えられる。困難とともにそのような実践的な工夫を明らかにすることで、困難に応じた勧める際の効果的な実践を抽出し、活用することが可能となる。

そこで本研究では、大学教職員を対象に学生に学生相談機関の利用を勧める際の工夫について、自由記述回答からその実態を明らかにすることを目的とする。大学教職員が学生に学生相談機関の利用を勧める際の実践知に基づく「勧め方」の工夫を明らかにすることで、より効果的な「勧め方」を共有することができるであろう。そのことは、大学コミュニティ全体として学生を支えるコミュニティアプローチの実践に寄与することが期待される。

## Ⅱ. 方法

### 1. 調査手続き

本調査は、「大学教職員における学生相談機関活用に関する調査」<sup>3)</sup>として実施した。全国の大学 780 校の学生支援担当部署に調査協力の依頼文書を郵送し、学生支援業務に従事する教職員を対象に、web 上での回答の協力を求めた。なお本調査は、著者が所属する機関の研究倫理委員会の承認を得て実施された。

### 2. 調査協力者

238 名の大学教職員（教員 46 名，職員 176 名，未回答 16 名）から回答が得られた。そのうち、本調査で対象とする調査項目の回答が得られた 78 名の回答者のデータを分析の対象とした。

### 3. 調査項目

本研究の分析対象とした項目は以下の通りである。1) 「学生に、学生相談機関の利用を勧める際に、難しく感じたこと、苦慮したこと、困ったことなど」（自由記述式）、2) 「学生に、学生相談機関の利用を勧めたいと思いつながら、実際に勧めることができなかつた／勧めなかつた理由」（自由記述式）、3) 「あなたが学生に、学生相談機関の利用を勧める際に、気を付けていることや、工夫していること」（自由記述式）。

### 4. 分析方法

得られたデータを、KJ 法（川喜田，1967）を援用し分類・図解した。まずそれぞれの反応をカード化した。複数の内容が含まれる反応は一つの内容に分解し、困難では 76 名が回答し、計 133 個のカードが得られた。そのうち 3 個のカードは利用を勧める際の困難とは認められず除外され、130 個が分析の対象となった。利用を勧める際の工夫では 77 名が回答し、計 111 個のカードが得られた。次に、著者を含む臨床心理士 2 名によりカードを分類しグループ編成を行い、それぞれのグループに名前をつけた。その後、各グループを空間配置し、関連性等を検討した。

## Ⅲ. 結果

### 1. 学生相談機関の利用を勧める際の困難

KJ 法により、41 の小カテゴリー、10 の中カテゴリー、7 の大カテゴリーが抽出された（表 1）。カテゴリー間の関係を明らかにするために、図解による空間配置を行った（図 1）。以下に、利用を勧める際の困難について、文章化していく。なお大カテゴリーは【】、中カテゴリーは〔〕、小カテゴリーは< >で示している。

教職員が学生に学生相談機関の利用を勧めるにあたり、まず【学生の相談ニーズについての認識】を把握するうえで困難を感じる。学生<本人が困っていない>、<困っている

が必要性を感じていない>といったように〔相談の必要性の認識がない〕場合や、<本人からの相談・利用希望がない>場合、どうしたいのかという<学生の意志がわからない>といったように〔本人のニーズ・意図がつかめない〕場合に、困難を感じる。

大学教職員が学生に学生相談機関の利用を勧めるにあたっては、【学生の専門的な心理的援助に対するネガティブな態度】もその困難の一つとして挙げられる。学生が<学生相談に対する抵抗感>や<学生相談機関の敷居の高さ>、<周囲に利用を知られたくない>という思いを抱えていたり、さらには<利用のメリットを感じていない>場合や過去に利用していたが<学生相談利用を中断した学生>、<相談窓口への不信感>といった〔学生相談機関利用への抵抗感〕を学生が感じている場合に、大学教職員は利用を勧める際の困難を感じていた。もう一つのネガティブな態度としては、〔専門的な心理的援助に対するネガティブなイメージ〕があり、学生が<カウンセラーに相談する＝病気という認識>、学生相談機関は<深刻な問題で相談する場所という認識>を持っている、あるいは<カウンセリングに対するネガティブなイメージ>を持っている場合があり、それは<過去のネガティブなカウンセリング体験>に由来する場合もある。相談することによって、<専門家に問題を指摘されることへの恐怖>を抱えている場合もある。

また、【学生の特性に応じた困難】もあり、それには、学生がそもそも〔相談すること自体への困難〕を抱えていたり、<発達障害・精神障害およびその疑いのある学生>、<学生とコンタクトが取れない>、<留学生の文化的な背景の違い>、<病院受診している学生>に、利用を進める際の困難を抱えることがある。以上の【学生の相談ニーズについての認識】【学生の専門的な心理的援助に対するネガティブな態度】【学生の特性に応じた困難】は相互に影響もする。

実際に学生に【学生相談を勧める場面で教職員に生じる懸念と困難】もある。それには、〔学生との関係性にまつわる懸念〕として、学生に<たらい回しにされたと感じさせてしまう>という懸念や、学生から<誰にも言わないでと言われた時>、<学生の個人的な問題の場合>にどこまで踏み込んだらいいかという懸念が生じる。また教職員自身がカウンセラーの立場も兼ねている場合、学生相談機関の利用を勧める際に<多重関係への懸念>が生じ、勧める際に困難を感じることとなる。その他には、<ほかの援助資源利用との迷い>や<勧める側の心理的援助の未体験>のためにどのように勧めてよいか困惑したり、勧めようとした際に、その学生が友人と一緒にいた場合など、<実際に勧める場面での難しさ>も生じる。

学生に学生相談室の利用を勧めるにあたり、【学生相談機関側の要因に起因する難しさ】も教職員に生じる。まず〔利用上の実践的なハードル〕として、学生が希望する時間に予約が取れなかったり、カウンセラーが不在であるといった<利用のタイミングが合わない>場合や、予約の手続きなど<利用手続きが煩雑>であることが利用を勧める際の困難となることもある。この〔利用上の実践的なハードル〕が〔学生相談機関利用への抵抗感〕につながる場合もある。また、教職員は〔学生相談機関との連携の難しさ〕に直面する。学生相談機関との学生についての<情報共有の難しさ>や、学生と<カウンセラーとのマッチング>に悩んだり、過去の連携を通しての大学教職員の<カウンセラーへの不信感>が利

大学教職員が学生に学生相談機関の利用を勧める際に感じる困難と工夫

用を勧める際にハードルになることがある。さらに、〔学生相談機関側の問題・限界〕が利用を勧める際の困難となる場合もあり、学生が関わる問題について＜学生相談機関での対応の限界＞を感じて勧めることができなかつたり、学生相談機関内のスタッフの連携がうまくいっていないといった＜学生相談機関内の問題＞がハードルとなることがある。

学生に利用を勧める際に、【保護者との関係における困難】にも遭遇する。学生に利用を勧めても、＜保護者の抵抗感＞のために、利用につながらなかつたり、＜保護者連携の難しさ＞のために、学生に利用を勧めることを躊躇したり困難を感じる場合がある。さらには、【保護者との関係における困難】が【学生の専門的な心理的援助に対するネガティブな

表1 困難についての分類されたカテゴリーと回答例

大カテゴリー	中カテゴリー	小カテゴリー	例
【学生の専門的な心理的援助に対するネガティブな態度】 (30 : 23.1%)	学生相談機関利用への抵抗感(19)	学生相談に対する抵抗感(7)	・相談機関への強い抵抗感がある
		学生相談機関の敷居の高さ(7)	・学生が学生相談機関の敷居が高いと思っている
		周囲に利用を知られたくない(2)	・学生が周囲の目気にする
		相談窓口への不信感(1)	・相談窓口の職員にたいして学生がよく思っていない場合
【学生相談機関側の要因に起因する難しさ】 (25 : 19.2%)	専門的な心理的援助に対するネガティブなイメージ(11)	学生相談利用を中断した学生(1)	・何らかの理由で学生相談機関にいけないようになった学生に対して
		利用のメリットを感じていない(1)	・学生が相談室利用のメリットを感じていない
		カウンセラーに相談＝病気という認識(4)	・カウンセラーに相談＝病気と思いつ込んでいる学生への対応
		深刻な問題で相談する場所という認識(3)	・学生は学生相談室は重い悩みを相談するところと捉えている
【学生相談機関側の問題・限界(6)】	利用上の実際のハードル(10)	カウンセリングに対するネガティブなイメージ(2)	・学生がカウンセリングを受けることに否定的なイメージを持っている場合
		過去のネガティブなカウンセリング体験(1)	・過去のカウンセリング体験による悪い印象
		専門家に問題を指摘されることへの恐怖(1)	・専門家に問題を指摘されることへの恐怖
		利用のタイミングが合わない(8)	・学生の相談希望日時に予約できないこと。
【学生の相談ニーズについての認識】 (19 : 14.6%)	学生相談機関との連携の難しさ(9)	利用手続きが煩雑(2)	・利用の手続きが煩雑なため
		情報共有の難しさ(4)	・守秘義務のため連携がとれない
		カウンセラーとのマッチング(3)	・複数のカウンセラーがいる場合に、誰を紹介するか
		カウンセラーへの不信感(2)	・カウンセラーが学生を追い詰めたり苦しめたりすることがある
【勧めてもつながらない・つながれない】 (18 : 13.8%)	学生相談機関側の問題・限界(6)	本人が困っていない(7)	・相談しても解決しない問題の場合
		本人が困っているが必要性を感じていない(3)	・非常勤カウンセラーと室長(教員)とのコミュニケーション不足
		本人からの相談・利用希望がない(5)	・本人が困り感を感じていない
		学生の意志がわからない(4)	・本人がカウンセリング等の必要性を感じていない場合の勧め方
【利用を勧める場面で教職員に生じる懸念と困難】 (15 : 11.5%)	勧めても利用しない(15)	勧めても拒否される(8)	・学生に利用意思がない場合、強制できない
		勧めても利用しない(5)	・学生本人がどうしたいのか、どうしてほしいのかわかっていない場合
		予約してもいかない・いけない(2)	・本人が行きたくないと拒否したため
		継続してつながることへの難しさ(3)	・勧めても行かない
【保護者との関係における困難】 (8 : 6.2%)	学生との関係性にまつわる懸念(7)	たらいまわしにされると感じさせてしまう(3)	・予約しても学生相談室に行かない
		誰にも言わないでと言われた時(2)	・不登校の場合、一度つながっても継続が難しい
		多重関係への懸念(1)	・たらいまわしにされると思われる場合がある
		学生の個人的な問題の場合(1)	・誰にも言わないでといわれたとき
【学生の特性に応じた困難】 (15 : 11.5%)	学生の相談すること自体への困難(3)	他の援助資源利用との迷い(6)	・教員とカウンセラーを兼任している場合に、並行してかわかるか、他のカウンセラーにまかせるか
		勧める側の心理的援助の未体験(1)	・学生個人の問題で、こちらが踏み込むような相談ではなかったとき
		実際に勧める場面での難しさ(1)	・他の援助資源と学生相談機関のどちらにつなぐか
		悩みを打ち明けることの苦しさ(2)	・自分自身が専門的な心理的援助を利用した経験がないから、どのようにすすめて言いかかわらない
【保護者との関係における困難】 (8 : 6.2%)	保護者の抵抗感(4)	対人関係での悩み(1)	・周囲に友人がいるときに声掛けできない
		発達障害・精神障害およびその疑いのある学生(5)	・第三者に悩みを打ち明けること自体に抵抗感を感じている場合
		本人とコンタクトが取れない(5)	・対人関係で困っている場合、新たに学生相談機関で人間関係を作ること勧めることへの困難
		留学生の文化的背景の違い(1)	・発達障がい疑われる学生への学生相談機関の勧め方
【保護者との関係における困難】 (8 : 6.2%)	保護者連携の難しさ(4)	すでに病院受診している学生(1)	・連絡しても返信がない場合
		保護者の抵抗感(4)	・留学生は日本人と感じ方が違うため慎重になる
		保護者連携の難しさ(4)	・すでに病院を受診している学生
		保護者の理解が得られない	・保護者の理解が得られない

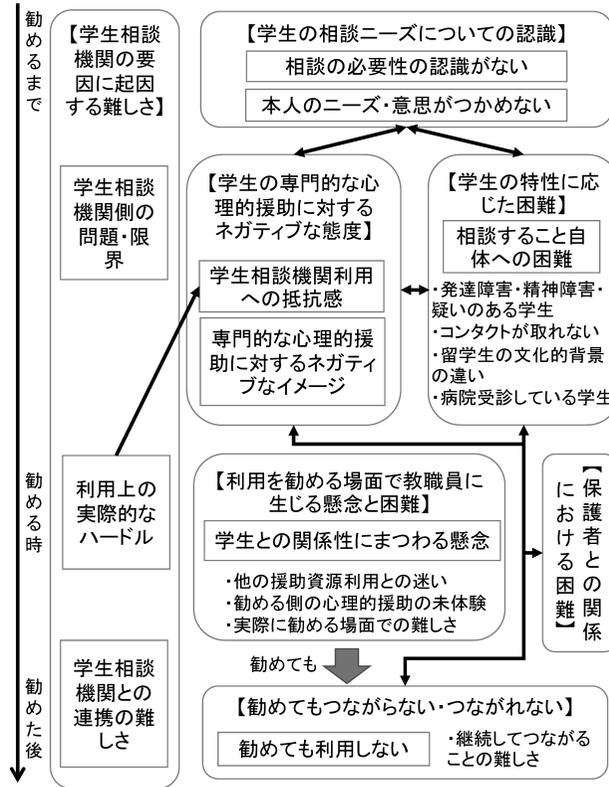


図1 利用を勧める際の困難

態度)、【学生の特性に応じた困難】、【勧めてもつながらない・つながれない】こととも相互に影響する。

実際に学生に学生相談機関の利用を【勧めてもつながらない・つながれない】場合の困難も生じる。利用を<勧めても拒否される>、<勧めても利用しない>場合や、<予約してもいかない・いけない>場合など、【勧めても利用しない】という困難も生じる。また、一度利用しても、<継続してつながることへの難しさ>を抱える学生いる。

## 2. 学生相談機関の利用を勧める際の工夫

KJ法により、20の小カテゴリー、7の大カテゴリーが抽出された(表2)。カテゴリー間の関係を明らかにするために、図解による空間配置を行った(図2)。以下に、利用を勧める際の工夫について、利用を勧めるまでから利用を勧めた後の時間のプロセスに沿って説明していく。なお大カテゴリーは【】、小カテゴリーは<>で示している。

大学教職員は、まず勧めるまでに、日常の関わりの中での<関係づくり>を通じて、【普段からの信頼関係を構築】する。学生相談機関に勧めるまでに、【他部署等での解決を試み】る。<保健管理センターの活用>や<他の専門部署の活用>、あるいは、<学部・学

大学教職員が学生に学生相談機関の利用を勧める際に感じる困難と工夫

科での解決の試み>を行う。

それでも解決できない場合には、学生相談機関を勧めることを検討する。学生に相談機関の利用を勧める際には、【敷居を下げる工夫】【相談機関を利用することのメリット】【守秘義務の強調】を意識して伝える。【敷居を下げる工夫】としては、<気軽さ><特別なことではない>ことを伝えたり、<学生相談機関の具体的な情報提供>を行う。また学生のカウンセリングや相談に対する<ネガティブなイメージへの配慮>も行い、利用して合わないと思ったら中断してもよいといった、<学生相談機関利用に際しての不安解消>も心

表2 工夫についての分類されたカテゴリーと回答例

大カテゴリー	小カテゴリー	例
【敷居を下げる工夫】 (41：36.9%)	気軽さ(20)	・気軽に行ってよいところなのだと伝える
	学生相談機関の具体的な情報提供(8)	・気軽に行ってよいところなのだと伝える具体的な利用例を出しながら説明し、カウンセリングに対するイメージを持ってもらえるように工夫している。
	ネガティブなイメージへの配慮(5)	・「カウンセリング」「カウンセラー」という言葉に対し、利用しづらいというイメージを持たれる場合があるため、「相談」という用語を用い利用を促すように心がけている
	特別なことではない(4)	・特別なことではなく、誰にでも起こり得ることであり、専門家のアドバイスをもらうことを躊躇う必要はない、など。
【実際に勧める場面での工夫】 (23：20.7%)	学生相談機関利用に際しての不安解消(4)	・合わないと思ったら、利用の中断やカウンセラーを変更してもよいと伝える。
	伝え方の工夫(7)	・事務的な対応にならないような声かけをしている。
	学生相談機関への同行(7)	・同意を得られたら、学生相談室まで同行し、予約まで確実に繋げるようにしている。
	安全な関係作り(5)	・押しつけがましくならず、しかしたい回しにしているような(厄介払いするような)印象を与えないように。
	安全な環境づくり(3)	・周囲に人が少ない状況で声をかける。
【自主性の尊重】 (21：18.9%)	過度の期待を与えない(1)	・「話すことで自分の気持ちに気づくことができるかもしれない」と解決への過度の期待をかせさせないこと
	利用に対する意思の尊重(12)	・利用を勧めるにあたり、まず本人の意向を確認する。
	選択肢として提示(5)	・選択肢のひとつとして、紹介する
【他部署等での解決の試み・活用】 (7：6.3%)	相談意欲向上への働きかけ(4)	・学生自身が、相談したい・利用したいと感じるように誘導する
	保健管理センターの活用(5)	・睡眠は充分とれていますか？よく眠れないと思うなら保健管理センターに行ってみませんか？
	他の専門部署の活用(1)	・学業や就職など、まずは専門部署を案内しそれでも解決できないとき相談機関を利用させる。
【守秘義務の強調】 (7：6.3%)	学部・学科での解決の試み(1)	・学科、教員では解決できそうになかったら、教員に相談した上で学生相談室の利用を考える。
		・秘密は守られることを強調する。
【普段からの信頼関係構築】 (6：5.4%)	関係作り(5)	・普段から窓口に来る学生には積極的に話しかけるようにしている。
	勧めた後もフォロー(1)	・学生相談機関の利用は選択肢の1つとして提示し、当方も引き続きフォローするよう心掛けている。
【相談機関利用のメリット】 (6：5.4%)	専門性(4)	・「大学には専門の相談機関があって、必ずあなたの力になってくれる」と学生に学生相談機関の利用が有益であることを強調して伝えている。
	相談することのメリット(2)	・悩みを共有することで気持ちが軽くなって勉強に集中できるのではないか

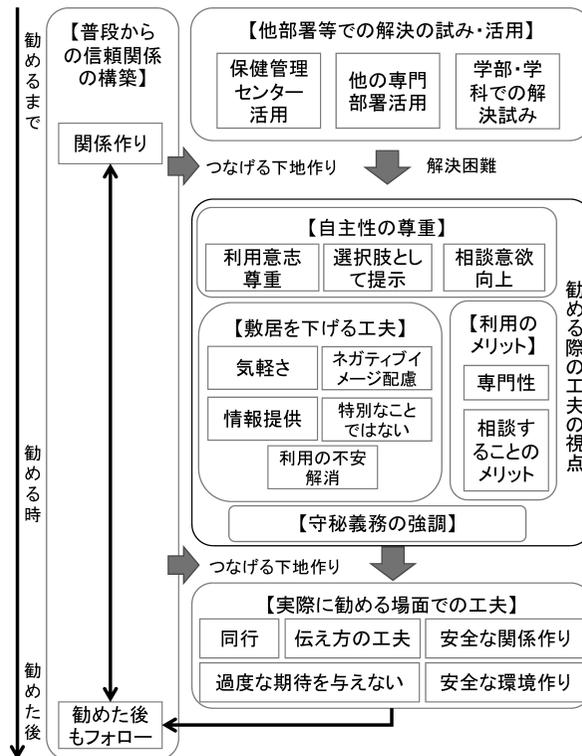


図2 利用を勧める際の工夫

がける。【相談機関利用のメリット】として、学生相談機関の＜専門性＞やく相談することのメリット＞を伝える。また、利用にあたっては、秘密が守られるという【守秘義務の強調】も利用を勧める際の工夫としてあげられる。

そして、学生相談機関の利用を勧めるにあたっては、何よりも、学生の【自主性の尊重】を重視する。本人の意向を確認することで＜利用に対する意思を尊重＞し、＜選択肢の一つとして提示＞することで利用を強制することなく自主性を尊重する。さらには、学生が相談・利用したいと思えるように、＜相談意欲向上への働きかけ＞を行う。

【実際に勧める場面での工夫】としては、周囲に人がいない場面で勧めるよう＜安全な環境づくり＞を意識したり、事務的な対応にならないよう＜伝え方の工夫＞をしている。勧めて終わりではなく＜勧めた後のフォロー＞も心がけている。

#### Ⅳ. 考察

##### 1. 学生に学生相談機関の利用を勧める際に感じる困難と工夫

###### 1) 大学生の援助要請行動のプロセスとそのステージに対応した利用を勧める際の困難

本研究を通して、大学教職員が学生に学生相談機関の利用を勧める際に、さまざまな困

難を抱え、またその困難に対して、それぞれの工夫を行っていることが明らかとなった。教職員が学生に学生相談機関の利用を勧める際に感じる困難では、大学生が学生相談機関に来談するまでのプロセスと重なる部分が伺える。木村他（2014）は、大学生の学生相談機関への援助要請行動を、「問題の生起と認識」、「問題への対処」、「援助要請の検討」、「学生相談機関への援助要請の検討」、「学生相談機関への援助要請行動」というステージでとらえ、それぞれのステージで意思決定が行われることを指摘している。本研究で明らかとなった大学教職員が学生に学生相談機関の利用を勧める際の困難も、学生がとどまる援助要請行動のプロセスのステージごとで生じていた。例えば、学生自身が「問題の生起と認識」のステージで問題を認識していない場合には、大学教職員も、【学生の相談ニーズについての認識】を把握することができないために、学生相談機関の利用を勧める際の困難を感じるようになる。また大学生の「学生相談機関への援助要請の検討」、実際の「学生相談機関への援助要請行動」のステージでの意思決定には、専門的な心理的援助に対する援助要請態度が関連しているが（木村他，2014）、本研究でも、【学生の専門的な心理的援助に対するネガティブな態度】は、大学教職員が学生に利用を勧める際の困難につながっていることが明らかとなった。したがって、学生に学生相談機関の利用を勧める際にも、学生が援助要請行動のプロセスのどのステージにいるのかをアセスメントし、その関連要因に配慮したかかわりが重要であろう。

## 2) 大学教職員の学生対応における困難と利用を勧める際の困難

大学教員の多くが、学生の「不登校・ひきこもり」「コミュニケーションがとりづらい」「単位取得数が少ない」「精神障がいに関すること」などの内容で、学生対応で困った経験をしている（執行・河野，2018）。このような「気になる学生」への対応として、教職員が学生に学生相談機関の利用を勧めることがある。したがって、大学教職員が学生に学生相談機関の利用を勧める際に生じる困難のその背景に、大学教職員の学生対応における困り感が存在している可能性がある。学生相談関係者はこのことを理解しておく必要があるだろう。本研究でも、勧める際の困難として＜発達障害・精神障害およびその疑いのある学生＞＜本人とコンタクトが取れない＞といったカテゴリーが抽出された。学生が抱える多様なニーズに応じて、教職員が経験する学生対応における困難も多様化していると考えられる。河野他（2013）の大学教員を対象とした「気になる学生」調査をきっかけとした学生支援の取り組みでは、大学教員から「気になる学生」として保健管理センターに相談のあった学生に対して、カウンセラーが教員へのコンサルテーションや、教員からその学生に学生相談の面談を勧めてもらうといった学生支援のシステム作りが行われた。たとえ、教職員が学生に学生相談機関の利用を勧めて来談に至らなかったとしても、カウンセラーからの教職員への学生対応のコンサルテーションにより、教職員が精神的な支えを得て、自信をもって学生対応にあたることができるであろう。したがって、利用を勧める際に困難を感じている教職員に対して、学生相談機関はコンサルテーションという形で、学生はもちろんのこと、教職員へのサポートも提供することができる。

### 3) 学生相談機関の要因に起因する利用を勧める際の困難

大学教職員が学生相談機関の利用を学生に勧める際に、【学生相談機関の要因に起因する難しさ】も本研究で明らかとなった。学生が希望する時間に学生相談機関の予約が取れないといった<利用のタイミングが合わない>ことや<利用手続きが煩雑>であるといった【利用上の実際的なハードル】が利用を勧める際の困難につながっていた。また、<複数のカウンセラーがいる場合に、誰を紹介するか>といった〔カウンセラーとのマッチング〕の問題や大学教職員の〔カウンセラーへの不信心〕もカテゴリーとして抽出された。これらの大学教職員が勧める際に感じる困難に対しては、大学教職員から率直なフィードバックを得て、大学教職員が学生に利用を勧めやすくなるような、学生相談機関側の体制や活動の見直し・改善が必要であろう。

### 4) 利用を勧める際に生じる困難とその困難を乗り越えるための対応の工夫

大学教職員は以上のような困難を感じる一方で、それらの困難に対して、様々な工夫を実践していることが明らかとなった。そしてそれらの実践は、これまでの援助要請に関する研究知見とも一貫する点が多く認められた。例えば、学生相談機関の利用を勧める際の工夫として、【相談機関利用のメリット】が抽出された。相談することによる利益の予期は、大学生の専門的な心理的援助に対する援助要請に関連する要因の一つとして量的な研究を通して一貫して報告されており（永井・鈴木，2018；木村・水野，2008；Li et al., 2014）、大学教職員も実践的に「利用のメリット」と伝えることの有効性を感じているといえよう。

【敷居を下げる工夫】としては、学生相談機関利用の<気軽さ>や利用が<特別なことではない>ことを伝えたり、<学生相談機関の具体的な情報提供>や<学生相談機関利用に際しての不安解消>を行っていた。西・高橋（2020）は、学生相談への援助要請をしやすくする際に必要とされる情報を検討し、「相談室の実績」「相談相手」「相談室のシステム」に必要な情報が分類されたこと、学生相談に対して不気味イメージが高い学生はこれらの学生相談室の情報をほとんど有していないことを明らかにしている。大学教職員が学生相談機関の利用を勧める際の工夫として、学生相談機関の情報を学生に伝えたり、学生相談機関のネガティブなイメージに配慮して関わっていることは、学生の援助要請をしやすくする工夫であるといえよう。したがって、学生相談機関は、学生の利用しやすさを促進するために、学生が求める学生相談機関の情報を提供するとともに（中村，2021）、その情報を教職員にも提供することで、大学教職員が学生に学生相談機関の利用を勧める際に、その情報が効果的に活用されるだろう。さらに学生相談機関の利用が<特別なことではない>と伝える工夫は、男子大学生の問題の共通性の認知（自分の抱える悩みが他の大学生にも共通する悩みであるという認知）が高いほど援助要請意図が高いという知見（木村・水野，2012）と一致する工夫と言えよう。

勧める際の工夫の視点として、【自主性の尊重】がカテゴリーとして抽出された。大学教職員は、学生相談機関の利用を勧める際に、学生の<利用に対する意思を尊重>し、学生相談機関の利用を<選択肢として提示>し、さらに<相談意欲向上への働きかけ>を行っ

ていた。「悩みを抱えていながら相談に来ない学生への対応」(日本学生支援機構, 2020) や相談することに非主体的な姿勢を示す「非主体的来談学生への対応」(大町他, 2018) は多くの大学の学生相談の課題として指摘されている。非主体的な学生が深刻な不適応状態を抱えながら自ら支援を求めない状態である非主体的来談期では、本来は相談者である学生が担うべき相談に必要な行為の主体となる役割を、関係者やカウンセラーが肩代わりするようなことがあり、そのかわりが、非主体的来談学生が相談の場とかかわることへの負担をやわらげ、彼らを相談の場につなぎ続ける支えとなることを報告している(大町他, 2018)。今回の教職員が学生に学生相談機関の利用を勧める際に生じる困難と工夫は、まさにこのかわりとして機能していると考えられる。したがって、大学教職員が利用を勧める際に経験する困難や工夫自体が、学生の自主性を尊重し、主体性を引き出す支援としてとらえることができる。

そして、大学教職員の工夫として、利用を勧めるまで、勧めるとき、そして勧めた後の一連のプロセスに渡り、【普段からの信頼関係構築】が抽出された。これは大学教職員が気になる学生に対して行っている対応として指摘もされている(谷川他, 2017)。学生に学生相談機関の利用を勧める場合のみならず、気になる学生をはじめとするすべての学生に対して、大学教職員の学生支援の実践において重要であるといえよう。

## 2. 学生相談実践への示唆

学生相談カウンセラーは教職員が感じる利用を勧める際の困難を把握した上で、学生相談機関の改善や利用を勧める際の具体的な方法の提案など、教職員の学生相談機関の利用を勧める行動をサポートすることも重要な役割といえよう。また教職員が利用を勧める際に実践している工夫を学内で蓄積・共有することで、他の教職員も利用を勧める際にその工夫を効果的に活用できるだろう。

本研究より、大学教職員が学生に対して学生相談機関の利用を勧める際に抱える困難に対しては、表3のような利用を勧める上での工夫が示唆される。

表3 大学生に学生相談機関の利用を勧める際の実践への示唆

- 
- 日頃のかかわりを通して、信頼関係を構築する
  - 学部・学科、他の専門部署での問題解決も検討する
  - 学生の自主性を尊重し、学生相談室の利用を、選択肢の一つとして提案
  - 「相談することで悩みが整理できる」など、学生相談機関を利用するメリットを伝える
  - 学生が必要とする学生相談機関の情報を提供する
  - 気軽に利用できることや悩みを抱えること、相談することは特別なことではないことを伝えて利用の敷居を下げる
  - 相談したことの秘密が守られることを強調する
  - 実際に勧める時には、周りに人がいない、安全な場をつくって勧める
  - 本人の同意が得られたら、一緒に学生相談室へ同行するのも、一つの方法
  - 学生相談室を利用した後も、いままでの学生とのかかわりを続けていく
-

### 3. 本研究の限界と今後の課題

本研究は、自由記述への回答を分析したものであるため、困難や工夫について、その文脈などの情報は限られていた。インタビュー調査などを用いて、より詳細な情報を得て、本研究で得られた知見の妥当性を確認する必要があるだろう。さらに、今回の質的データから得られた知見を、量的なデータを用いて検証することが今後望まれる。

#### 注

- 1) 本研究は JSPS 科研費 16K17347 の助成を受けて行われた。
- 2) 本研究は日本コミュニティ心理学会第 21 回大会で発表したものを再分析したものである。
- 3) 本稿で報告した以外の調査項目については、「大学コミュニティのパブリック・スティグマと学生相談機関の利用を勧める意識の関連」として日本心理学会第 83 回大会において発表されている。

#### 引用文献

- 川喜田二郎 (1967). 発想法—創造性開発のために 中央公論社
- 木村真人 (2006). 学生相談利用の勧めが被援助志向性に及ぼす影響—自尊感情, 援助不安, 学内支援者の観点から— CAMPUS HEALTH, 43 (2), 113-118.
- 木村真人 (2009). 友人にカウンセリングの利用を勧める行動を抑制する要因の検討—女子学生を対象とした場面想定法の自由記述データの分析— 日本カウンセリング学会第 42 回大会発表論文集, 163.
- 木村真人 (2014). わが国の学生相談領域における援助要請研究の動向と課題—2006 年から 2012 年を対象として— 国際研究論叢, 27 (3), 123-142.
- 木村真人 (2017). 悩みを抱えていながら相談に来ない学生の理解と支援—援助要請研究の視座から— 教育心理学年報, 56, 186-201.
- 木村真人・水野治久 (2008). 大学生の学生相談に対する被援助志向性の予測—周囲からの利用期待に着目して— カウンセリング研究, 41, 235-244.
- 木村真人・梅垣佑介・水野治久 (2014). 学生相談機関に対する大学生の援助要請行動のプロセスとその関連要因—抑うつと自殺念慮の問題に焦点をあてて— 教育心理学研究, 62, 173-186.
- 河野美江・早瀬真知子・寺脇玲子 (2013). 「気になる学生」調査をきっかけとした学生支援: 教員と連携した学生相談の取り組み 学生相談研究, 34, 23-35.
- Li, W., Dorstyn, D. S., & Denson, L. A. (2014). Psychosocial correlates of college students' help-seeking intention: A meta-analysis. *Professional Psychology: Research and Practice*, 45, 163-170.
- 永井 智・鈴木真吾 (2018). 大学生の援助要請意図に対する利益とコストの予期の影響 教育心理学研究, 66, 150-161.
- 中村美穂 (2021). 学生相談室の利用しやすさを促進する情報提供についての検討 長崎国際大学論叢, 21, 17-27.
- 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」
- 日本学生支援機構 (2020). 大学等における学生支援の取組状況に関する調査 (令和元年度 (2019) 年度) 結果報告 1. 調査概要および調査結果 (単純集計) [https://www.jasso.go.jp/statistics/gakusei\\_torikumi/\\_icsFiles/afafeldfi/2021/03/12/1\\_kekka.pdf](https://www.jasso.go.jp/statistics/gakusei_torikumi/_icsFiles/afafeldfi/2021/03/12/1_kekka.pdf) 参照日: 2021 年 11 月 22 日
- 西 くるみ・高橋知音 (2020). 学生相談機関への援助要請に必要とされる情報 信州心理臨床紀要, 19, 57-70.
- 大町知久・田村友一・山田裕子・守屋達美 (2018). 相談することに非主体的な状態で来談する学生への支援モデルの検討—非主体的来談学生事例のメタ分析による質的検討— 学生相談研究, 39, 25-38.

大学教職員が学生に学生相談機関の利用を勧める際に感じる困難と工夫

- 執行三佳・河野美江 (2018). 大学教員の学生対応への認識に関する調査 大学のメンタルヘルス, 2, 107-113.
- 高野 明・吉武清實・池田忠義・佐藤静香・長尾裕子 (2014). 学生相談機関への来談学生の援助要請プロセスに関する研究 学生相談研究, 35, 142-153.
- 谷川佳代子・田中真理・永井美智子 (2017). 本学教職員における学生の変調への気づきと支援の様相—学生相談室によるアンケートより— 岡崎女子大学・岡崎女子短期大学研究紀要, 50, 101-110.

