

## 学生なんでも相談窓口における相談支援活動評価のための 成果カテゴリー作成の試み

富山大学保健管理センター 竹澤みどり

富山大学人文学部 喜田裕子

An attempt to develop categories of support outcomes for the evaluation of practice in the  
'Nandemo-Soudan Service'

Midori Takezawa (Center for Health Care and Human Sciences, University of Toyama)

Yuko Kida (Faculty of Humanities, University of Toyama)

キーワード：学生相談，支援の成果，評価

Key words: student counseling, support outcomes, evaluation

### 要旨

本研究の目的は、何でも相談窓口における相談支援活動の成果を表すカテゴリーを作成することである。富山大学“学生なんでも相談窓口”で実際に支援が行われた50の終結事例について、各事例で得られた成果を抽出し、KJ法によってカテゴリー化した。その結果、「心身状態の改善・安定化」「心理的成長および意欲・主体性の改善」「進路の明確化」「学内外の生活改善・安定化」「関係改善・サポート強化」「危機状態の脱却」といった成果カテゴリーが抽出された。さらに、これらの成果は個別に達成されるものではなく、相互に影響し合いながら達成されていると考えられた。

### 問題と目的

2000年に文部省は「多様な学生に対するきめ細やかな教育・指導に重点を置く『学生中心の大学』へと、視点の転換を図る」ことが重要であるとして、「学生相談の機能を学生の人間形成を促すものとしてとらえなおし、大学教育の一環として位置付ける」ことの必要性を示した（文部省、2000）（いわゆる「廣中レポート」）。そして、「カウンセラーの充実」、「学生相談機関と学内外の諸機関との連携強化」、「『何でも相談窓口』の設置」、「不登校への対応」といった今後の改善策を提示している。この報告書以降、学生相談・学生支援の充実が進められてきているといわれている（佐藤、2014）。さらに、独立行政法人日本学生支援機構は大学全体における学生支援を3つの層でと

らえる「学生支援の3階層モデル」を提示し、総合的な学生支援の重要性を指摘している（独立行政法人日本学生支援機構、2007）（いわゆる「苦米地レポート」）。さらに、学生支援の専門家と教職員の連携・協働の必要性を強調し、特に学生相談に焦点を当て、その体制の充実に向けての具体的な方向性を示した。

### 何でも相談窓口

廣中レポート（文部省、2000）では多様化する学生の相談に応じるために「何でも相談窓口」の設置を提案し、そこでは基本的な相談に応じつつ、相談内容に応じて適切な相談機関や教職員との連携を図ることが重要な機能であるとしている。一方で、何でも相談という名称であっても、その内容が多様であり大学によっても異なることから、

「何でも相談窓口」の明確な定義はされていないのが現状である(早川・森, 2011)。早川・森(2011)は, 学内外の様々な社会資源との連携・調整によって異なる職種の支援者から成るチームを形成し, 学生を全学的に支援していく活動を「何でも相談窓口」型学生支援活動としている。さらに, 先行研究や名古屋工業大学での実践を基に「何でも相談窓口」が他職種との連携の要として機能することの重要性を指摘している。同様に, 宮野(2007)は自身の所属する千葉大学における何でも相談窓口での実践においても, 一人の相談の解決に多くの支援部署との協力体制が必要なことから, 連携や協働の重要性を強調している。

一方で, 富山大学では自殺対策の必要性への意識が高まり, 2009年12月に「富山大学自殺防止対策室」が設置され, その翌年の2010年度から本格的に活動が始まった(齋藤, 2014)。その活動の中核として, 様々な学生の困りごとを相談するための“学生なんでも相談窓口”が各キャンパスに配置された。そこでは, 専門職能を持った人材(臨床心理士, 精神保健福祉士, 看護師, 特別支援学校教諭等)がコーディネーターとして学生の支援を行っている。コーディネーターが有する具体的な機能は以下のとおりである(齋藤, 2014)。

- 1 なんでも相談機能: 事務手続きの質問等から悩み相談まで広く対応する
- 2 マルチアクセス機能: 直接面談だけでなく, メールや電話, SNS等を通じた質問・相談も受ける
- 3 チームサポート構築機能: 相談に来ている学生の守秘義務を守りながら, 同意を得て教職員や保護者, 他専門機関と連携をし, 包括的サポートを図る
- 4 メタサポート機能: 学生本人からの相談を受けるとともに, 保護者や教職員からの学生に関する相談も積極的に受け付け, 学生へのサポーター(保護者, 教員, 職員, 友人など)をサポートする
- 5 アウトリーチ機能: 状況に応じて, アウトリーチ(出前相談, 自宅訪問, 学外専門機関

への同行等) も行う

チームサポート構築機能は, まさに廣中レポート(文部省, 2000)や早川他(2011), 宮野(2007)が「何でも相談窓口」の機能としてその重要性を指摘し, 苫米地レポート(独立行政法人日本学生支援機構, 2007)が学生支援において必須のものとした連携・協働機能である。さらに, メタサポート機能によって相談者の周囲のサポート資源が効果的に機能しやすくなるため, メタサポート機能もまた, 他職種間の連携・協働を支える機能であるといえるだろう。実際, 本学“学生なんでも相談窓口”における支援方法としては, 本人を直接支援することが最も多いが, 家族や関係者を対象としたアプローチによって支援する場合もある。2014年度は, 本人を対象にした支援が約75%, 家族が対象とした支援が約16%, 関係者を対象とした支援が約10%であった。また, 本学では, “学生なんでも相談窓口”に加え, 学生の健康管理や心理カウンセリングを行っている保健管理センター, 発達障害を含む障害のある学生への支援を行うアクセシビリティ・コミュニケーション支援室があり, “学生なんでも相談窓口”は必要に応じてこれらの専門機関と連携を行いながら支援を行うこともある(齋藤, 2014)。

#### 学生相談に見る近年の大学生の特徴

近年, 学生相談における相談件数は増加傾向にあり(佐藤, 2014; 独立行政法人日本学生支援機構, 2007), 相談内容の多様化, 重度化, 複雑化が指摘されている(吉武, 2010)。本学“学生なんでも相談窓口”の相談件数は, 2014年度は延べ件数7,155件, 実人数710人であり, 本学においても年々相談件数は増加している。3つのキャンパスと8つの学部から成る本学の学生数は約10,000人であることから, 全学生の約7%が“学生なんでも相談窓口”を利用していた。“学生なんでも相談窓口”での主な相談内容としては, 「事務手続きなどの問い合わせ」以外では, 「不登校, 引きこもり, 欠席過多」に関するものが最も多く, 次いで「心身の健康に関する相談」が多く, 例年この傾向には大きな変化は見られない。

広沢（2006）は、現代の大学生の「悩みを悩めない」という特徴が自我の希薄さの表れとし、その結果容易にひきこもりやすいとしている。さらに、現代の学生は時間をかけ主体的に悩むことができず、「自傷」「過呼吸」「ひきこもり」といった行動化・身体化を起しやすく（高石，2009）、学生相談が現代学生の有する「悩めなさ」という非常に大きな課題に直面していると指摘されている（川上，2013）。そのため、高石（2009）は、治療や回復を目標とする支援の在り方からの転換を図り、「心理教育・成長支援」への貢献度を高めていくことが必要であるとしている。同様に、広沢（2006）もまた学生相談において自我の成長を見守り、促す支援が必要であるとしている。つまり、現代の学生相談においては、問題解決型の支援のみではなく、教職員と連携しながら学生の成長・発達を目指した支援が重要であると考えられている（齋藤，2011；吉武，2010）。

#### 学生支援や学生相談に対する評価の必要性

相談件数が年々増加し、学生支援や学生相談体制の充実の必要性が叫ばれる一方で、国立大学法人化に伴い各大学は財源確保が厳しい状況となっており、学生支援体制の充実実現は容易ではない状況にあるといえる。実際、学生相談カウンセラーの数は増加している一方で、非常勤や短期雇用といった不安定な雇用形態にあるカウンセラーが増えているという報告もある（早坂，2009）。このような中で、吉武（2005）は学生支援のためのスタッフの配置、増員、身分保障などを実現させるためには大学上層部および広く学内に説得力のある働きかけを行うことが必要であり、学生相談機関やそのスタッフの適正な配置と処遇は、その働きの定期的な評価によって大きく左右されるだろうと指摘している。さらに、早坂（2009）は学生相談機関の組織的充実やカウンセラーの立場向上のためには、客観的成果の提出が不可欠になってくるとしている。福盛・隈本・飯田・松下（2012）は、学生相談機関の充実・発展について事例研究的手法を用いて検討している先行研究を概観し、学生相談機関がどのような契機で発展を遂げるのかの

モデルを作成している。そこでは、困難事例への対応等における教職員との連携を通じて効果を実感してもらうことが、相談機関の存在意義を広めることにつながり、それが結果的には予算の確保を可能にしていることを示している。つまり、教職員との連携・協働が結果的には学内への説得力を持った働きかけともなるといえる。その一方で、先で指摘されているような定期的な評価や客観的成果の提出による大学上層部への働きかけも重要であろう。しかし、この場合実際の支援がどのように行われ、どのような効果が得られるのかを理解してもらうことは、上記の場合よりも難しいといえる。つまり、意識的によりわかりやすく説得力のある働きかけを行うことが重要となるだろう。

一方で、学生相談活動に対する評価は、当然ながら学生相談機関自身の自己点検のための重要な資料ともなりうる。日本学生相談学会（2013）は「学生相談機関ガイドライン」を作成し、定期的・継続的に妥当な方法を用いた自己点検・評価が必要であることを指摘している。それによって、現状を把握し、改善点を明らかにしていくことによって、常に最善の相談活動を目指すことが望ましいと提言している。つまり、評価は相談機関外に対する活動への理解だけではなく、相談活動の質の向上のためにも必要不可欠なものである。より効果的な自己点検のためには、相談内容の件数などに加えて、支援の結果としてどのような効果や成果が得られたのかなど、より具体的に客観的な評価が必要である。

そこで、本研究では本学“学生なんでも相談窓口”が行っている相談支援活動の成果についての、具体的にわかりやすい評価方法を検討することを目的とした。現在、“学生なんでも相談窓口”では相談内容の件数は報告しているが、支援の結果どのような成果が得られたのかについてはあまり言及されていない。少数の事例提示において、主訴や具体的な介入、それによる成果が示されている程度である。支援の成果についてより具体的にイメージしやすいように支援成果を表すカテゴリーを作成して提示することで、相談件数に加え

てどのような成果がどのくらい得られているのかについてのより客観的で説得力のあるアピールが可能となり、相談支援活動の質の向上に貢献する自己点検が可能となると考えられた。そこで、本研究では本学“学生なんでも相談窓口”における相談支援活動の成果を表すカテゴリーの作成を行うこととした。

## 方法

### 調査対象者

本学“学生なんでも相談窓口”において学生支援を担当しているコーディネーター（以下、コーディネーター）4名（男性1名・女性3名）を対象とした。コーディネーターは臨床心理士、精神保健福祉士、特別支援学校教諭などから成り、勤務年数は約4年であった。

### 調査内容

調査対象者が担当した事例のうち、前年（2013年）の3月中に終結した事例について、主訴やその経過及び帰結を含めた事例の概要を150字程度にまとめて記述してもらった。その際、個人が特定される情報は含まないこととした。次に、その記述を基に、各事例の主訴や課題、対応・介入、支援の成果について箇条書きで抜き出してもらった。その際に、概要に含めていなかったが後に思い出した点があれば、新たに加えてもらった。本研究では、支援の成果評価のためのカテゴリー作成が目的であったため、支援の成果についてのみを分析対象とした。

### 調査手続き

調査対象者に対して、“学生なんでも相談窓口”での学生支援の成果を評価するための成果カテゴリーを作成する旨を説明し、協力を依頼した。調査対象者の記述を基にカテゴリー化したのち、再度カテゴリーの妥当性の確認をしてもらった。

### 調査時期

2014年6～9月に調査を実施し、2015年1月に妥当性の確認を実施した。

## 結果

総事例数は50であり、支援の成果についての全記述数は305であった。それらを、臨床心理学を専門とする著者2名・コーディネーター1名及び社会福祉学を専門とするコーディネーター1名によってKJ法によってカテゴリー化した。KJ法の結果、その他を含めて33個の小カテゴリーが抽出され、さらにそれらをカテゴリー化し7個の大カテゴリーにまとめた（Table 1）。大カテゴリー『心身状態の改善・安定化』は「精神状態の安定・回復」「体調の改善」といった心身の状態の改善・安定に加えて、「通院・服薬の安定化」の3個の小カテゴリーから成り、最も記述数が多かった。大カテゴリー『心理的成長および意欲・主体性の改善』は「自我機能全般の回復・向上」、「意欲の回復」、「自尊心の向上」、「ネガティブ体験（トラウマ）の克服」、「コミュニケーション能力の向上」、「葛藤の解決」の6個の小カテゴリーから成る。大カテゴリー『進路の明確化』は「卒業」、希望大学合格などの自身の積極的な希望による「前向きな退学」、「将来の目標設定」、「内定」、「退学」、「進学」の6個の小カテゴリーから成る。大カテゴリー『学内外の生活改善・安定化』は「登校の維持・再登校」、スケジュール管理や優先順位の決定などの「現実的対処能力の改善・向上」、「必要手続きの遂行・理解」、単位取得や発表会への参加など「修学課題状況の改善」、「生活基盤の改善」、「休学」、「研究室の変更」の7個の小カテゴリーから成る。大カテゴリー『関係性改善・サポート強化』は「家族との関係改善・家族からの支援獲得」、卒業後の支援の獲得も含めた「支援者の確保」、「教員との関係改善・教員からの支援獲得」、「支援希求能力の向上」、「友人等との関係構築・再構築」、問題を抱える学生本人ではなく教職員等の周囲の人からの相談の場合に本人と連絡が取れない状況が改善される「連絡の開通」の6個の小カテゴリーから成る。大カテゴリー『危機状態の脱却』は「自殺念慮の消退」、「自殺の連鎖の防止」、「危機に伴う周囲の安定化」の3個の小カテゴリーから成る。



Table1 支援の成果における KJ 法の結果

大カテゴリー	記述数	小カテゴリー	記述数
心身状態の改善・安定化	63	精神状態の安定・回復	27
		体調の改善	20
		通院・服薬の安定化	16
心理的成長および意欲・主体性の改善	62	自我機能全般の回復・向上	24
		意欲の回復	13
		自尊心の向上	13
		ネガティブ体験（トラウマ）の克服	4
		コミュニケーション能力の向上	5
		葛藤の解決	3
		進路の明確化	56
		前向きな退学	10
		将来の目標設定	10
		内定	10
		退学	7
		進学	1
学内外の生活改善・安定化	55	登校の維持・再登校	13
		現実的対処能力の改善・向上	13
		必要手続きの遂行・理解	11
		修学課題状況の改善	7
		生活基盤の改善	4
		休学	4
		研究室の変更	3
関係性改善・サポート強化	51	家族との関係改善・家族からの支援獲得	14
		支援者の確保	10
		教員との関係改善・教員からの支援獲得	9
		支援希求能力の向上	9
		友人等との関係構築・再構築	7
		連絡の開通	2
		危機状態の脱却	16
		自殺の連鎖の防止	2
		危機に伴う周囲の安定化	2
その他	2		-
	合計	305	

さらに、抽出されたカテゴリーについて調査対象者に妥当性の確認をしてもらった。その結果を Table 2 に示す。調査対象者の学生支援活動におけるこれまでの経験から上記カテゴリーに加えて本人やその家族・関係者が情報や知識を獲得するという成果も多くの事例で見られることから、大カテゴリー『その他』に小カテゴリーとして「情報や知識の獲得（本人）」、「情報や知識の獲得（家族や関係者）」を追加することとなった。さらに、その他のバリエーションを把握するための小カテゴリー「その他」を加えた。

### 考察

本研究では、2013 年度に終結した事例を対象に、本学“学生なんでも相談窓口”での相談支援活動の成果を示すカテゴリーの作成を試みた。分析の結果、33 個の小カテゴリー、7 個の大カテゴリーが得られた。まず、KJ 法によって抽出された『その他』以外の大カテゴリーごとに考察し、最後に成果カテゴリーを用いた評価について考察することとする。

#### 成果カテゴリー

『心身状態の改善・安定化』 困難を抱える学生

Table2 最終的な支援の成果カテゴリー

大カテゴリー	小カテゴリー
心身状態の改善・安定化	精神状態の安定・回復 体調の改善 通院・服薬の安定化
心理的成長および意欲・主体性の改善	自我機能全般の回復・向上 意欲の回復 自尊心の向上 ネガティブ体験（トラウマ）の克服 コミュニケーション能力の向上 葛藤の解決
進路の明確化	卒業 前向きな退学 将来の目標設定 内定 退学 進学
学内外の生活改善・安定化	登校の維持・再登校 現実的対処能力の改善・向上 必要手続きの遂行・理解 修学課題状況の改善 生活基盤の改善 休学 研究室の変更
関係性改善・サポート強化	家族との関係改善・家族からの支援獲得 支援者の確保 教員との関係改善・教員からの支援獲得 支援希求能力の向上 友人等との関係構築・再構築 連絡の開通
危機状態の脱却	自殺念慮の消退 自殺の連鎖の防止 危機に伴う周囲の安定化
その他	情報や知識の獲得（本人） 情報や知識の獲得（家族や関係者） その他
合計	

注) 太字は新たに付け加えられたカテゴリーを示す。

にとって、困難への対処が可能となるためには「精神状態の安定や回復」が必要である。同様に、睡眠の質の改善なども含めた「体調の改善」もまた対処可能な状態を作るためには必要不可欠である。大学生は就床時間の後退など睡眠生活習慣の乱れが起りやすい（福田・浅岡・中村・Kelly・宮崎，2014）。睡眠に問題を抱える人はうつを発症しやすいことも指摘されおり（Saló,

Sivertsen, Oksanen, Sjosten, Pentti, Virtanen, Kivimaki, & Vahtera, 2012), 特に睡眠の質の改善は精神状態の安定のためにも重要である。コーディネーターの協力を得て環境調整等を行いながら、このような心身状態の改善・安定を図ることが可能な場合も多いが、そうでない場合は薬物療法などが必要になってくる。しかし、学生の状態によっては病院を受診すること自体ハードルが高

く、なかなか行動に結びつかない場合もあれば、通院や服薬を継続することが困難な場合も多い。そのような場合に、具体的な情報を提供したり、時には共に受診したりなどすることで通院につなげ、通院や服薬を継続することへの支援（「通院・服薬の安定化」）を行うことで、結果的に心身状態の改善・安定化に寄与する場面も多いだろう。このように、「学生なんでも相談窓口」での大きな成果の一つに『心身状態の改善・安定化』という学生が問題解決に取り組むことができる状態作りが含まれていることが明らかとなった。

『心理的成長および意欲・主体性の改善』 大学生の位置する青年期はアイデンティティの確立が発達課題となり、とかく悩みの多い時期であるといわれる。さらに、近年の労働市場環境や情報通信技術の発展によるコミュニケーション方法・手段の急激な変化といった社会文化的環境の変化は、アイデンティティの確立に対して従来以上に困難さを増大させているとされている（原田，2012）。一方で、主観的な苦しさを感じやすいが、「主体的に悩めない」学生が多くなっていることも指摘されている（高石，2009）。そのため、「自我機能全般の回復・向上」「意欲の回復」「自尊心の向上」をもたらす支援が学生の心理的成長を助け、悩む力を育む一助となっている可能性もある。その結果として、「ネガティブ体験（トラウマ）の克服」や「葛藤解決」といった問題解決や「コミュニケーション能力の向上」につながっているとも考えられる。学生支援において心理教育や成長支援の重要性が指摘されているが（高石，2009；広沢，2006）、この他のカテゴリーで見いだされた成果と相まって、「学生なんでも相談窓口」においては特定の問題の解決のみではなく、学生本人の心理的な成長にも貢献していることが明らかとなった。

『進路の明確化』 大学における支援であるため、卒業を期に支援が終結する場合が多い。また、困難を抱える大学生においては無事に「卒業」することが最終的な目標の一つであることも多い。さらに、大学4年時には卒業研究の実施と並行し

て、就職活動を行う必要がある。しかし、内定がもらえない、自分のやりたいことがわからないなど、就職活動期には様々な困難に直面しやすく、精神的健康を悪化させやすい（北見・茂木・森，2009）。本学“何でも相談窓口”では、コーディネーター等の支援によって、進路に関する悩みを抱えた学生が「将来の目標設定」を行ったり、就職活動を継続し「内定」を得たり、「進学」したり、別の進路に進むために退学を決めたり（「前向きな退学」）など、先の人生を見つめ進んでいくことを支えることに寄与していることが明らかとなった。一方で、卒業し、すぐに就職先を見つけることだけが、望ましい進路というわけではない。「退学」もまた次の進路に進むための決断の一つと言えるだろう。内田（2011）は、近年の大学生の進路の多様化によって、休学・退学のどちらにおいても「進路に関する理由」によるものが増加しており、進路に関する悩みを抱える学生の支援の必要性を指摘している。したがって、卒業する場合も退学する場合も含めたこの『進路の明確化』は、大学を出た後も続く学生の将来形成に寄与する重要な成果と考えられる。

『学内外の生活改善・安定化』 不登校、引きこもり、欠席過多は相談内容としては最も多いものである。大学の相談機関であるため、学業が維持できないことは問題として表れやすいと考えられる。それらを引き起こしている原因はさまざまであるが、「研究室の変更」なども含めたコーディネーター等からの具体的な支援と先述の『心身状態の改善・安定化』の結果、「必要手続きの遂行・理解」といった具体的な成果につながる事が考えられる。くわえて、スケジュール管理能力が向上するなど「現実的な対処能力の改善・向上」が得られ、「登校の維持や再登校」が可能となったり、単位の取得や課題を行うことができるなどの「修学課題状況の改善」といった成果に結びつくと考えられる。一方で、相談者の状態によっては継続して学業を続けていくことが困難な場合には、十分な休養を得るために「休学」することが必要となる。実際、内田（2009）による2005年の調査

によると、休学者の23%がメンタルヘルスを理由にした休学であることが示されている。加えて、経済基盤の確保や住居の確保など、学生の「生活基盤の改善」と合わせて、学生の公私にわたる生活の安定を図る具体的な支援が行われ、成果を得ていることが明らかとなった。

『関係改善・サポート強化』このカテゴリーは本学“学生なんでも相談窓口”の機能の一つとして挙げられているチームサポート構築機能（齋藤，2014）に関する成果である。支援が必要な状態であったとしても他者への支援に対して否定的に考えてしまい、他者へ支援を求める行動を取らないことも多い（佐藤，2013）。そのため、悩みを抱える学生は周囲から孤立したり適切な支援を得られないまま一人で苦しんでおり、連絡が取れない場合も多い。このような場合には様々な手段を駆使して何とか本人と連絡を取り（「連絡の開通」）、以後の支援が可能な状況を作ることが必要となる。さらに、先に述べた『心身状態の改善・安定化』によって生まれた精神的な余裕が自身や周囲に対する否定的な捉え方を緩和し、「支援希求能力の向上」や友人や家族、教員との関係構築（「家族との関係改善」「教員との関係改善」「友人等との関係構築・再構築」）を目指したコーディネーターの具体的な支援が加わることによって、相談者本人のサポートを得るための準備性が高められると考えられる。その一方で、家族や教職員といった周囲のサポート資源に対しても働きかけをし、相談者との関係を調整することによって、実際に周囲からの支援が得られる環境を構築していた（「家族からの支援獲得」「教員からの支援の獲得」）。さらには、在学中のみではなく卒業後にも支援が必要となる場合には卒業後にも利用可能な「支援者の確保」も行われるなど、将来をも見据えた支援の成果が得られていた。これは、齋藤（2014）が挙げた本学“学生なんでも相談窓口”の機能のうちの一つであるメタサポート機能の成果と言える。つまり、『関係改善・サポート強化』は周囲からのサポートがない状態で更なる困難に陥っている相談者に対して、本人や周囲の双方に

働きかけることによって本人に対する直接の支援が提供される環境を整えることである。このように、被支援者と支援者の双方に働きかけを行うことで、確実な周囲の支援者との『関係改善・サポート強化』が可能となっていると考えられた。何でも相談窓口は相談者を取り巻く複数の支援者間の連携と協働を可能とすることが重要な役割の一つとされているが（早川他，2011；宮野，2007；文部省，2000）、支援者間の連携協働だけでなく、相談者と支援者の連携協働を確立することも効果的な支援には必要であると思われる。

『危機状態の脱却』大学生において自殺が死因の中で最も割合が高い状態が続いているという調査結果もあり（内田，2011）、大学における自殺の予防及び事後対策は非常に重要である（佐藤，2010）。本学の“学生なんでも相談窓口”は自殺防止対策の一環として設立された経緯もあり、危機状態とは自殺に関連した危機状態を指す。相談者本人の自殺念慮の高まりという危機状態から脱するための自殺の2次予防はもちろん（「自殺念慮の消退」）、不幸にも自殺が起こってしまった場合の事後対策にあたる3次予防も行われていた。3次予防では、自殺が周囲に広まり連鎖することを防ぐため、既遂者の発見者や周囲の関係者家族へのグリーフ・ケアが行われていた（「自殺の連鎖の防止」）。さらに、関係する教職員や他の専門機関と密に連携をとりながら周囲の学生に対して伝える内容や範囲を検討するなどの対策を行い、周囲に与える影響を最小限にすべく支援が行われ（「危機に伴う周囲の安定化」）、成果を得ていることが明らかとなった。

これらの成果は個別に達成されるものではなく、様々な成果が相互に影響し合い、連鎖しつつ得られていると考えられた。そのため、これらの成果カテゴリーを活用することで、大学生が抱える問題が大学組織の資源を活用した結果、どのような成果を出しながら、学生の問題解決や成長が達成されていくのかといった支援のプロセスを把握することも可能となると考えられる。加えて、主訴や学部などの事例の特性と成果との関連を検

討することも可能となり、大学生の抱える問題の更なる理解にも貢献しうると考えられた。

### 成果カテゴリーを用いた評価

本研究では、本学“学生なんでも相談窓口”における実際の事例において得られた成果を収集・分析し、相談支援活動を評価するための成果カテゴリーを作成した。これらのカテゴリーを用いることによって、相談内容別の相談件数だけではわかりにくかった相談支援活動の成果をある程度把握することが可能となるだろう。相談件数のみでは、相談支援活動が具体的にどのような成果を上げているのかがわかりにくかったが、この成果カテゴリーを用いて相談支援活動を評価、報告していくことで、相談機関の存在意義を広く伝えるためのよりわかりやすく説得力のあるアピールとなると考えられた。さらに、相談支援活動を評価することは支援者が自身の支援活動を振り返り自己点検を行う機会となり、成果カテゴリーはその際の視点を提供することができると考えられる。それによって、相談支援活動の質の向上にも貢献しうると考えられた。

### 本研究の限界と今後の展望

本研究にはいくつかの限界がある。第一に、本研究では成果が得られた事例のみを検討している点である。当然、成果が得られた成功事例のみではなく成果が得られなかった失敗事例も存在するだろう。現状を把握し、改善点を明らかにして最善の相談活動を目指すためには、うまくいかなかった要因を検討することが重要であると考えられる。そのため、今後は失敗事例についても分析することが必要であると考えられる。次に、般化可能性に関する限界である。本調査では2013年度に終結した事例のみを対象としており、その年度の影響を受けたカテゴリーになっている可能性もあり、他の年度においても成果の評価に必要な十分なカテゴリーとなっているとは言えないだろう。そのため、今後はその他のバリエーションを把握するために小カテゴリー「その他（具体的な内容の自由記述）」を加え、その内容を分析

し、カテゴリーの再検討を継続していくことが必要であると考えられる。それによって、本調査ではつかみきれなかった相談支援活動における成果を把握し、より現状に即したまたは時代に即した成果カテゴリーを作成することが可能となるだろう。さらに、これらのカテゴリーは本学における事例のみを対象としているため、他の大学においても十分に機能するカテゴリーではないだろう。しかし、これらのカテゴリーを基に各大学の実情に沿ったカテゴリーを作成していくことは可能であり、その点でこれらのカテゴリーを有効に活用することは可能であると考えられる。最後は、妥当性に関する限界である。本研究で扱った成果は支援者側からの評価のみである。今後は、設楽(2011)も指摘しているように支援者側のみではなく、利用者に対して窓口を利用した感想を聞くなどして、利用者側からの評価もまた必要である。支援者・被支援者の双方からの評価を得ることで、より評価の妥当性を高めることが可能となるだろう。

### 引用文献

- 独立行政法人日本学生支援機構 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#search=%E5%A4%A7%E5%AD%A6%E3%81%AB%E3%81%8A%E3%81%91%E3%82%8B%E5%AD%A6%E7%94%9F%E7%9B%B8%E8%AB%87%E4%BD%93%E5%88%B6%E3%81%AE%E5%85%85%E5%AE%9F%E6%96%B9%E7%AD%96%E3%81%AB%E3%81%A4%E3%81%84%E3%81%A6](http://www.jasso.go.jp/gakusei_shien/documents/jyujitsuhausaku.pdf#search=%E5%A4%A7%E5%AD%A6%E3%81%AB%E3%81%8A%E3%81%91%E3%82%8B%E5%AD%A6%E7%94%9F%E7%9B%B8%E8%AB%87%E4%BD%93%E5%88%B6%E3%81%AE%E5%85%85%E5%AE%9F%E6%96%B9%E7%AD%96%E3%81%AB%E3%81%A4%E3%81%84%E3%81%A6)> (2015年7月10日)
- 福田一彦・浅岡章一・中村 真・Kelly, T.M.・宮崎孝治 2014 大学生の睡眠覚醒習慣について (第1報) 江戸川大学紀要, 24, 33-37.
- 原田唯司 2012 青年期後期(大学生・有職青年) 二宮克美・大野木裕明・宮沢秀次(編)ガイドライン 生涯発達心理学 第2版 ナカニシ



ヤ出版

- 早川由美・森やよい 2011 「何でも相談窓口」型学生支援活動の在り方 学生相談研究, **32**, 48-59.
- 早坂浩志 2009 GP事業の動向と学生支援および学生相談への影響 学生相談研究, **30**, 148-157.
- 広沢正孝 2006 近年の大学生の心理的特徴－大学保健管理センターないし学生相談より－ 精神科治療学, **21**, 1349-1354.
- 北見由奈・茂木俊彦・森 和代 2009 大学生の就職活動ストレスに関する研究－評価尺度の作成と精神的健康に及ぼす影響－ 学校メンタルヘルス, **12**, 43-50.
- 宮野モモ子 2007 国立大学法人千葉大学「何でも相談窓口」の今後－報告書「大学における学生相談体制の充実方策について」から 大学と学生, **44**, 20-28.
- 文部省 2000 大学における学生生活の充実方策について（報告）－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)> (2015年7月10日)
- 日本学生相談学会 2013 学生相談ガイドライン <<http://www.gakuseisodan.com/wp-content/uploads/2013/07/71d76bdabf2d5f7c3c4cdc615c272a5a.pdf#search=%E5%AD%A6%E7%94%9F%E7%9B%B8%E8%AB%87%E3%82%AC%E3%82%A4%E3%83%89%E3%83%A9%E3%82%A4%E3%83%B3>> (2015年8月20日)
- 齋藤憲司 2011 学生相談を通じた総合的な学生支援体制の構築－実践と理念の循環から－ 大学と学生, **90**, 6-12.
- 齋藤清二 2014 富山大学自殺防止対策システムの構築と評価－自殺関連行動への介入事例の質的分析を中心に－ 学園の臨床研究, **14**, 5-12.
- Salo, P., Sivertsen, B., Oksanen, T., Sjosten, N., Pentti, J., Virtanen, M., Kivimaki, M., Vahtera, J. 2012 *Sleep Medicine*, **13**, 278-284.
- 佐藤 純 2014 学生相談の現状と課題－学生相談体制の整備・充実の検証－ 独立行政法人日本学生支援機構 pp.83-92. <[http://www.jasso.go.jp/gakusei\\_plan/documents/h25torikumi\\_houkoku.pdf#search=%E5%AD%A6%E7%94%9F%E6%94%AF%E6%8F%B4%E3%81%AE%E6%9C%80%E6%96%B0%E5%8B%95%E5%90%91%E3%81%A8%E4%BB%8A%E5%BE%8C%E3%81%AE](http://www.jasso.go.jp/gakusei_plan/documents/h25torikumi_houkoku.pdf#search=%E5%AD%A6%E7%94%9F%E6%94%AF%E6%8F%B4%E3%81%AE%E6%9C%80%E6%96%B0%E5%8B%95%E5%90%91%E3%81%A8%E4%BB%8A%E5%BE%8C%E3%81%AE)> (2015年7月10日)
- 佐藤 純 2013 大学生が自己援助を志向する理由の検討 茨城県立大学紀要, **18**, 33-39.
- 佐藤 純 2010 筑波大学における自殺予防のための学生支援 大学と学生, **85**, 4753.
- 設楽友崇 2011 学生相談活動の評価 学生相談研究, **32**, 164-173.
- 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, **15**, 79-88.
- 内田千代子 2009 大学における休・退学, 留年学生に関する調査 第28報 <[http://www.health.ibaraki.ac.jp/ibaraki\\_HP/kyutai28hou%20090430syuuseibann.pdf#search=%E5%A4%A7%E5%AD%A6%E3%81%AB%E3%81%8A%E3%81%91%E3%82%8B%E4%BC%91+%E9%80%80%E5%AD%A6+%E7%95%99%E5%B9%B4%E5%AD%A6%E7%94%9F+2014](http://www.health.ibaraki.ac.jp/ibaraki_HP/kyutai28hou%20090430syuuseibann.pdf#search=%E5%A4%A7%E5%AD%A6%E3%81%AB%E3%81%8A%E3%81%91%E3%82%8B%E4%BC%91+%E9%80%80%E5%AD%A6+%E7%95%99%E5%B9%B4%E5%AD%A6%E7%94%9F+2014)> (2015年8月20日)
- 内田千代子 2011 大学における休・退学, 留年学生に関する調査 第31報 <[http://www.health.ibaraki.ac.jp/ibaraki\\_HP/31houkokusho.pdf#search=%E5%A4%A7%E5%AD%A6%E3%81%AB%E3%81%8A%E3%81%91%E3%82%8B%E4%BC%91+%E9%80%80%E5%AD%A6+%E7%95%99%E5%B9%B4%E5%AD%A6%E7%94%9F+2014](http://www.health.ibaraki.ac.jp/ibaraki_HP/31houkokusho.pdf#search=%E5%A4%A7%E5%AD%A6%E3%81%AB%E3%81%8A%E3%81%91%E3%82%8B%E4%BC%91+%E9%80%80%E5%AD%A6+%E7%95%99%E5%B9%B4%E5%AD%A6%E7%94%9F+2014)> (2015年8月20日)
- 吉武 清實 2005 改革期の大学教育における学生相談－コミュニティ・アプローチモデル－ 教育心理学年報, **44**, 138-146.
- 吉武 清實 2010 学生相談の近年の傾向と課題 大学と学生, **84**, 6-12.

## 謝辞

本論文の作成に当たり、ご協力いただいた今井優子さん、八島不二彦さん（富山大学）に深く感謝申し上げます。また、本研究の調査等にご協力いただきました富山大学“学生なんでも相談窓口”のコーディネーターの方々、学生相談室室員の方々に心より御礼申し上げます。