

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～

宮野 モモ子
(千葉大学 学生生活担当副理事・教育学部教授)

今回「大学における学生相談体制の充実方策について」

(報告書)を拜読させていただき、相談窓口に在室し学生相談を大学教育のあり方との関連から考えていた事について、多くの示唆を得るとともに整理する事ができた。特に報告書の副題である『総合的な学生支援』と「専門的な学生相談」の「連携・協働」と表現された相談体制の具
体から、今新たな舞台を展開しようとする本学の学生支援室【何でも相談窓口】体制に、構造的方向性を随所で得る事ができた。本稿では、そうした構造上の基本的な考え方の学びから、千葉大学の学生相談体制の充実について、学生支援の窓口【何でも相談窓口】(今後は【学生総合支援

窓口】と称する予定)を中心に書き進めることとした。まずこれまでの体制づくりの経緯と現況に触れながら、報告書を活かした千葉大学学生相談体制の今後を展望する。

一 学生支援室の相談窓口の定着―第一期―

本学に学生支援室相談窓口が開設されたのは、文部省高等局(当時)から、いわゆる廣中レポートが出された翌年の平成一三年で当時学生部厚生課所管の西千葉キャンパス内のスペースを利用しての開設であった。

以後五年経過した現在、多様な学生のニーズに見合った

居場所としてにぎわっている。実に多彩な相談内容である、この学生のニーズに即して、相談員確保とスペース改善を図っている。開設当初は相談活動よりもどちらかといえば、第一層および第二層(報告書一〇ページ)までの体制構築会議に時間がさかれた。一方、第三層の専門的相談は、すでに保健管理センター内に医療部門と共に心身の健康面での学生相談室が設けられ、実績もあった。学生相談の専門

カウンセラーが一名常駐し、予約制をとって相談にのっていた。うつ病などメンタルな相談を抱える専門家のいる学生相談室として、十分に機能していた。またこの時期には、すでに第一、二、三層を貫通した相談会議が行われ、全学学生相談委員会では、各学部間の委員とともにカウンセラーをオブザーバーとした制度上での体制構築がなされていた。しかし制度上にとどまり、ネットワークは未熟であった。

千葉大学学生支援相談窓口年度別統計表

年度別相談者数

学生支援室(平成14年6月～)

相談内容	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
修学相談	20(14)	96(36)	81(40)	112(62)	135(50)
進路・就職相談	20(7)	40(23)	78(36)	72(32)	99(45)
健康相談	5(3)	29(18)	54(33)	46(15)	8(5)
心の相談					14(5)
対人関係					76(38)
経済相談	7(4)	13(6)	7(3)	3(2)	
生活相談	9(5)	38(16)	95(54)	107(64)	72(30)
課外活動					17(7)
学寮相談		5(3)	2(1)	4(3)	
傷害保険相談		5	2(1)	3(1)	
その他	25(9)	44(17)	51(20)	50(16)	42(8)
計	86(42)	270(119)	370(188)	397(195)	463(188)

()は女子で内数

松戸キャンパス学生相談室(平成16年6月～)

平成16年度	23件
平成17年度	51件
平成18年度	84件

亥鼻キャンパス学生相談室(平成17年2月～)

平成16年度	6件
平成17年度	23件
平成18年度	12件

グランドフェロー学生相談室(平成12年10月～)

平成15年度	110件
平成16年度	94件
平成17年度	80件
平成18年度	31件

そのような中でも、学生支援室の窓口には学生が始めた。次第に来談者が増え始めると、窓口はその機能を発揮し、自ずと研究室や部局間のパイプができた。異なる研究室とのかわり、異学部間の協力体制など、人間的な柔軟でやさしいかわりの循環が、学生の相談によって僅かながら起きてきた。スペースが呼吸しだした感があった。例えば、うつ病から復学後の学修回復に対して、他学部の大学院生がその学修支援に定期的に当たり、単位習得に結びつくということもあった。組織的ではないが、千葉大学のピア・サポートの始まりだと考える。その後、友人関係について、サークルの活動のあり方について、親との確執、授業中の教師との関係など、学生生活の生々しい相談が続いた時期であった。第一期は相談スペースが学生から安心と信頼を得た時期であった。

一方相談員などの人材面については、総合大学の特色を十分に活かしたものであり、相談員の選出には吟味がなされた。相談というのは、そこに人と人とのかわりが新しく生まれるものである。窓口では、初動の相談に当たる人材には相当の注意を払った。

この時点で、西千葉キャンパスには三ヶ所相談する場所があった。学生支援室の相談員は学部長選出とし、グラン

ドフェロー学生相談室では退職した教員が当たり、後はカウンセラーのいる相談室である。中でも支援室在室スタッフは年齢層、各種専門分野、学部のバランスを考慮した体制で学生への対応に備えた。次第にこの三ヶ所間の連携がなされるようになり、月に一回程度、相談情報の共有を図っていた。学生と指導教員のトラブルなどは、グランドフェローが経験を生かして、指導教員の相談にのるなど、支援の有効性を図れるように、窓口の機能を発揮した。またカウンセラーに入った心身の病の相談が、ハラスメントに原因がある場合、カウンセラーは相談後、支援室に廻すという具合に進めた。

学生支援室の窓口は多様な相談への対応が期待される場所である。そのような窓口には、多様な学部学科の専門がある総合大学の利点を人材に活かした。現在は健康保健、特別支援、スポーツカウンセラー、キャリアアドバイザー、精神保健、性生活、法律法務などの専門を活かした在室時間も設定している。そうした相談員を目標に相談に来室する学生も多くなる。現代の学生は人とのかわりが圧倒的に不足している。コミュニケーションが下手であり、自分の気持ち伝えるのが苦手で面倒くさくて怖くて不登校になっている間に引きこもりがちとなり、修学状況はますます悪

くなる。教員が学生を連れてくることもある。一人暮らしの多い本学の学生には時に、世代の違う相談員の話もいい。家庭的な安心感がある。また編入転部などの話題は、その学部の先生に聞くのが一番。相談員はその時間待っていてくれる安心な相手である。誰もやってこないこともあるため在室不用論が出かかるが、来たときにいないのは困るのである。まずキャンパス内で行ういろいろな相談をしてみることも、窓口は機能を発揮してきた。

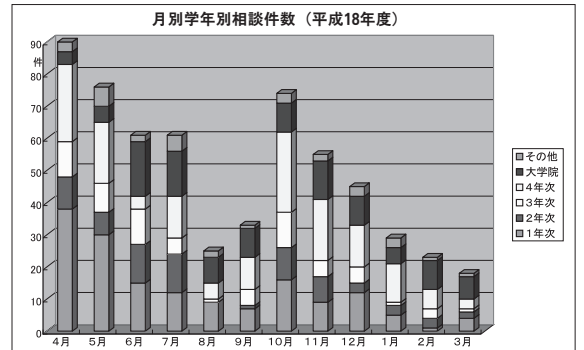
カウンセラーによるSDやFD、外部講師を招聘しての講演会など、学内教職員の意識醸成と啓蒙活動に余念がなかったこの時期は、学生支援のための相談窓口設置の目的の扉をまずは開けることができた。

二 学生のニーズをキャッチして窓口を総合化―第二期―

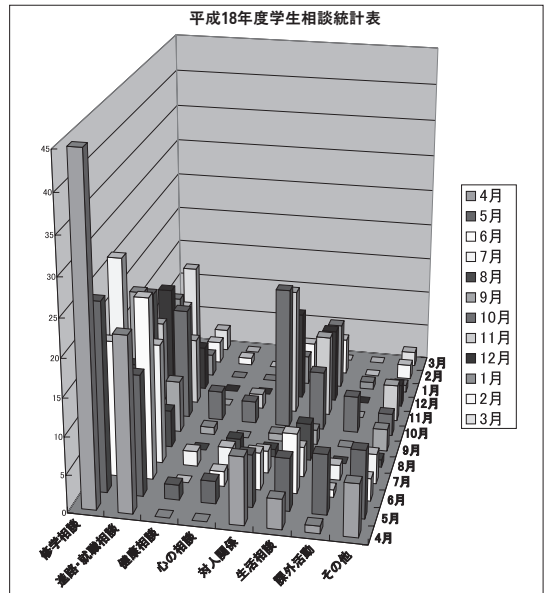
相談窓口体制の構築は三キャンパス中もとも学生数が多い西千葉キャンパスで行われたが、松戸および亥鼻キャンパスへの配慮も必要とされた。二キャンパスは地理的に離れており、学生生活の様子も学部運営にも個性がある。学生相談に代表されるような学生支援の仕事は、日常的なものである。学生の日常から制度が作られるのが最も効果

的である。来談学生その訴えを感覚を研ぎ澄ませて聴く、そのかわりの蓄積から体制をつくる姿勢が基本であり重要だと私は思っている。学生相談に始まる学生支援は大変にエネルギーがいる仕事なのである。人とのかわりから始まる学生相談では信頼が重要である。いつもニュートラルな気持ちで学生の話に聴くことが、相談の第一歩であろう。学生のニーズは、学生の精神文化にある。学生の言葉づかい、話し方の特徴や表情、立ち居振る舞いを知ることでもある。ニーズを知り同じ土俵で、共通の表現を見つけて話すことが大切ではないかと考える。二キャンパスの微妙な研究生生活文化の違いから、相談窓口体制は柔軟につくらなければならないという必要性を強く感じた。

受験を終えて飛び込んでくる新入生には、新しい事態をどうやって乗り越えるか、手立てを見つけようとする力と感覚に欠けている学生が多い。報生量壹八ページから六五ページに掲載されている調査報告「学生相談の現状について」 「特に増加していると思われる相談内容について」の全国的な傾向が対人関係や人権侵害、精神障害であるのは、本学の年間の傾向とも違っていない。



	1年次	2年次	3年次	4年次	大学院	その他	計
4月	38	10	11	24	4	3	90
5月	30	7	9	19	5	6	76
6月	15	12	11	4	17	2	61
7月	12	12	5	13	14	5	61
8月	9	0	1	5	8	2	25
9月	7	1	5	10	9	1	33
10月	16	10	11	25	9	3	74
11月	9	8	5	19	12	2	55
12月	12	3	5	13	9	3	45
1月	5	3	1	12	5	3	29
2月	1	3	3	6	9	1	23
3月	4	2	1	3	7	1	18
計	158	71	68	153	108	32	590



	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
修学相談	45	25	18	27	11	19	17	11	14	11	8	12	218
進路・就職	23	16	24	16	5	7	15	9	6	3	3	3	130
職業相談	0	2	0	2	0	1	4	0	0	0	0	1	10
心の相談	0	3	2	3	2	0	3	2	0	0	0	0	15
対人関係	9	7	5	3	1	1	19	17	12	4	4	1	83
生活相談	4	7	8	4	5	2	8	11	10	9	5	0	73
課外活動	1	8	1	2	0	0	5	0	0	1	0	0	18
その他	7	9	3	4	1	3	3	5	3	1	2	2	43
計	89	77	61	61	25	33	74	55	45	29	23	18	590

さて現在、本学の学生支援の運営は学内の学生支援機構が統括している。キャリア、奨学、課外活動、ボランティア、障害学生修学、学生寮、学生相談の七つの企画室で活動が展開されている。更に活動結果は自己点検評価も含めてインターネット配信し、全学連携をめざし学内で情報の共有を図っている。学生相談が関連する学生相談企画室で

は、学生生活環境、学生相談体制、学生生活実態に大きく分け、大学のアドミッションポリシー、また大学憲章を目標として企画の工夫をしている。学生相談から始まる学生支援体制の構築には、学生支援相談窓口体制の充実の問題が大きい。学生生活のすべてに寄り添う学生支援では、大学教育の変革および社会生活の激変等に関連した、多岐に

渡る支援要請をも受け入れる必要性がある。学生支援相談窓口は【何でも相談窓口】という名称で進めてきたことに間違いはない。しかし今後新たなステージに向かうに当たり、「何でも」が示す言葉に代え【学生総合支援窓口】という一段事柄のかかわりを意識した窓口名称が必要になろう。今、学生相談企画室としては次のような活動を展開している。次期学生相談の下地づくりの時期と心得ている。

● 学生生活環境の企画

文化企画「からだでまなぼうシリーズ」
 昼休みを利用したプロの講師によるワークショップ。狂言・声楽・演劇・文芸・スポーツと、舞台上でのプロとのコラボレーション

● 学生のためのコミュニケーション能力アップのためのプチセミナー

在室相談員の先輩OGキャリアカウンセラーによる学生向けプチセミナー
 ニーズに応じたFD・SD・講演会等

カウンセラーによる講演会やFDの他に、一般教職員や相談員を対象とした専門家相談員のワンポイントセミナー
 キャンパス内でのカルト勧誘についての授業における取組

こうした専門性を生かした研修企画は人と人を結ぶ機会ともなる。大学の教職員すべてが、同質の意識の高さを持つて機能できる体制が構築されなければ、現今の学生の悩みは、到底解決へと導くことはできないと考えるほどに、その混迷は深いのである。本学は、学生支援窓口を総合的な窓口として位置づけつつ、多様な学生の問題を専門的知見で受容でき、更に必要に応じて、専門家カウンセリンググループへと誘い、相談学生の問題が高い知見で解決されるような総合的支援空間が構築されることを望んでいる。そのような視点で現在の本学の相談体制を点検すると、第一、二層と第三層との連携・協働の体制については、双方向からの流れが滞らず循環し「相談」が【支援】へと結びついているか、また効果もたらされているかが、今後への重要な課題である。

三 学生相談の発展的展開から始まる学生支援体制―第三期―

今回の報告書の副題を千葉大学の今後の学生相談体制に効果的に取り込むことが重要である。学生の全人的成長を支援する教育の一環としての学生相談と学生支援の総合

窓口のあり方が、質的高まりを求めている。その事は「連携・協働」という言葉に、実に見事に結ばれていることとわかる。廣中レポートから時を経て今もなお大学組織は変革し続けている。複雑化しているといっても過言ではない。その中で学生支援は、現今教育のシステムにおいて多くの支援が必要となっている。学生の視点から考えれば、学生支援には「学生が相談する」から「学生同士で相談する」という学生相談の発展的形態を導くような展開が必要である。まずは学生支援相談窓口へ行き、人との係わりを自ら求めることに意義がある。その事が現代の学生が自立した社会人として船出する際の第一歩である。(※ピア・タイムではピアサポーターたちが話し合い、自主的にテーマを決めて学生同士の語り場を開催する。今後は、カウンセラーのスキル研修を受け、企画室会議にもピアサポーターとして参画する。ノーティク会も同様に進める。)

学生への理解の上になり立つ「相談」を通しての支援があつてこそ、学生の問題は内実ともに解決に向かう。大学における学生の問題は、固有の問題もあり、また大学生活上の様々な事柄が、複合的に絡まり、問題が引き起こされる場合も多い。人間の成長はいつも直線的に行われるのではなく、様々な部分が環境の中でいろいろに組み合わせられ

うとする視点が醸成され学修成果が生み出されるのではないだろうか。

繰り返しとなるが、総合的な間口を準備しつつ、多様な学生の問題を専門家集団へ誘い、相談学生の問題が高い知見で解決されることが、学生支援の目的にかなう道程ではないだろうか。そのような視点から現在の大学の相談体制を点検するならば、第一、二層と第三層との連携・協働の体制については、双方方向からの流れが滞らず循環し、「相談」から「支援」へと効果的に流れているかどうかが重要な課題である。より専門化しながらの総合支援のシステム化は課題であろう。少なくとも千葉大学における学生支援の扉は、そこに新たなベクトルが向けられているといえる。

四 千葉大学学生相談体制の今後

総合大学における学生相談体制の構築を展望したとき、「連携・協働」のパイプを太く維持し続けるには、集中的に情報を整理し、大学内の学生のアップ・トウ・デイトな実態を集約・発信できる専門家のいる場が必要ではないか。ハード面の大胆な構想と実現が急務である。

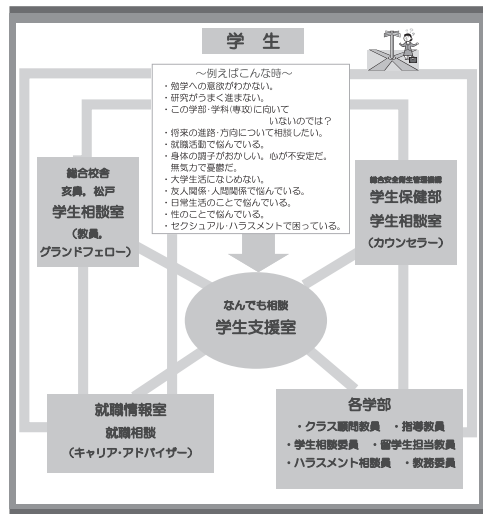
しかも大学の特色（人材・すでにある体制・地理的環境）

がら、一つの芸術作品のように、どこにもない個の妙味とでもいうものを発揮しつつ個性を確立しながら育っていく。したがって、窓口によってきた学生そのものをまず、すっぽりと受け入れるところから、相談は始まる。したがって相談員や教職員の研修の効果は、相談窓口相談員の感性の働きを支援するものとなる。

一人の相談の解決には、窓口から先の多くの支援部署との協力体制が必要不可欠がある。特にカウンセラーや精神科医の力は必要不可欠である。「連携・協働」という言葉の重みは、学生支援活動の中心になる学生支援窓口の更なる体制構築へのキーワードであると解釈する。少なくとも大学の体制にとつては、総合的な窓口、専門的に充実した窓口が期待できる光り輝く言葉である。

つまり、現在の七つの企画室のすべてを統合し総括する、学生総合支援の相談窓口としての体制に再構築する事である。正課と正課外とが表裏一体となって、大学教育を実現していく学生支援相談の窓口をつくるという高い意識と連携・協働の環による取組が教職員共々、期待されるのである。

研究に携わる者にこそ人間的な精神の創造的な豊かさが必要であろう。人間性にも磨きをかけるような教育研究環境が基盤にあればこそ、社会的なニーズを生み出し捉えよ



学生支援室リーフレット

を生かしつつ実現に向かうことが必要である。

すなわち、①情報交換の場を広く他大学間にも求める。

②専門家と一般教員と職員と管理職が一同に会する時間が必要である。学生相談にはすべての教職員がかかわることが基本となるという意識で学生支援を徹底する。③キャンパスの人的環境を見直す。④人材配置に工夫を凝らした学生相談体制を再構築する。⑤カウンセラーなど専門的背景を持つグループを組織として立ち上げる。以上のことが急

務であろう。報告書にもあるように「大学の独自性を生かした学生支援および学生相談体制」を展開するためには、学生相談第四期への開拓期に、段階的に上記目標の実現を着々と果たしていくことである。また、報告書にあるように、外国の整えられた体制は、その国の相談活動に対する大学評価のあり方が、行政の理解を得ていることを示している。大学の学生の人間的な成長の問題は、我が国の社会形成に密接に結びつき影響を与える事柄であり、社会問題であるとの高い認識を大学全体が持ちつつ、十二分に協働の道を拓いていきたい。