

世界の主要大学の学生相談機関はホームページをどのように用いているか？

杉原保史*

1. はじめに

現代社会においてインターネットがますます重要なものとなってきていることは周知の通りである。その傾向は、ここ数十年の間にさらに加速し、もはやインターネットによる情報流通の重要性は、マス・メディアにおいても、プライベートなコミュニケーションにおいても、最も重要なものの1つとなっていると言える。

カウンセリングセンターへの相談申し込みにしても、いまや、来所や電話よりも、メールでの申し込みが圧倒的主流となっている。実際、ストレス・マネジメント・ワークショップなどの催しにしても、学内掲示板でポスターやチラシを見ての参加よりも、ホームページを見ての参加の方がはるかに多いのである。

京都大学カウンセリングセンターでは、1999年に初めてホームページを開設して以来、地道にホームページを管理・運営してきたが、こうした時代状況の変化の中にあって、今後のホームページ展開について、あらためて考えるべき時期にさしかかっているように思われる。

本小論においては、世界の代表的な大学の学生相談機関が、それぞれどのようなホームページを展開しているかを閲覧して調べ、その傾向や特色について紹介することとしたい。その上で、学生相談におけるホームページの役割と可能性について、考察を加えることとしたい。

もちろん、どのようなホームページを展開しているかは、現実にはどのような活動を展開しているかと大いに関連していると考えられる。したがって、この調査は、世界の代表的な大学の学生相談機関が現実にはどのような活動を展開しているかという問題と切り離せないことは明らかである。しかしながら、現実にはどのような活動をしているにせよ、その活動についてホームページで紹介するのか、しないのか、するとすればどの程度、どのように紹介するのか、何をどこまで載せるのか、ホームページを通してどんなことを伝えようとしているのか、といった問題もある。こうした問題は、現実にはどのような活動を展開しているかという問題とは異なる次元に属する問題である。

本小論においては、現実の相談活動がどのようなものであるかについての言及は必要最小限にとどめ、世界の主要大学の相談機関がインターネット上のホームページにどのような情報を掲載している

* 京都大学カウンセリングセンター

かを紹介するとともに、ホームページというものをどのように捉え、どのようにそれを活用しようとしているのかという問題に主として取り組むこととしたい。

2. 方法

国際高等教育情報機関であるQuacquarelli Symonds社が、毎年発表している世界大学ランキングにおけるトップ10大学を世界の主要大学と見なし、これらの大学の学生相談に関わる機関のホームページを調査することとした。

なおこのランキングは、雇用者による評価、研究者からの評価、教員一人当たりの論文引用数、学生一人当たりの教員比率、留学生比率、外国人教員比率などのデータを総合的に評価したものとされている。もちろん、こうしたランキングは評価の仕方次第でかなり違ってくるものであろうし、その意味でかなり恣意性の高いものであると思われる。しかし、本小論の目的にとっては、なおじゅうぶんなものであると考えた。

このランキングにおけるトップの10大学は表1の通りである。

表1. QS世界大学ランキングのトップ10大学

順位	国名	大学名
1位	イギリス	ケンブリッジ大学
2位	アメリカ	ハーバード大学
3位	アメリカ	エール大学
4位	イギリス	ロンドン大学
5位	アメリカ	マサチューセッツ工科大学
6位	イギリス	オックスフォード大学
7位	イギリス	ペンシルベニア大学
8位	アメリカ	シカゴ大学
9位	アメリカ	カリフォルニア大学
10位	アメリカ	プリンストン大学

上記のように、今回の世界ランキングでは、上位10位に入った大学はすべて英米の大学であった。これら10大学について、それぞれ、学生相談機関のホームページを探してみた。それぞれの大学の学生相談機関のURLと、機関名称を表2に示す。

この10大学の中で、ロンドン大学とカリフォルニア大学は、多くの分校の連合体のような形で成立している大学である。カリフォルニア大学については、最も有名なロサンゼルス分校（UCLA）を取り上げ、ロサンゼルス分校の学生相談機関を調査対象とした。ロンドン大学については分校レベルでもウェブ上にふさわしい学生相談機関を見つけることができなかった。最も近い機関として牧師による宗教カウンセリングの機関を取り上げることにした。

また、多くの大学において、学生相談機関と、保健管理機関のメンタルヘルス部門とが様々に

ユニークなやり方で融合したり連携したりしていることが見いだされた。また、学生相談機関と保健管理機関それぞれにおける、心理援助専門家、精神科医、精神科ソーシャルワーカー、精神科看護師、一般職員、などの配置の仕方や、サービスの内容も、大学によりかなりの違いが見られた。このように、いくつかの機関が学生相談関連のサービスを提供している場合、京都大学のカウンセリングセンターに最も近い学生サービス機関、すなわちカウンセリング心理学や臨床心理学を専門とする非医師による心理援助サービスを中心的に提供している機関を対象とした。マサチューセッツ工科大学に関しては、2つの機関が対象となった。

表2. 調査の対象となった学生相談機関

大学名	機関の名称	URL
ケンブリッジ大学	University Counseling Service	http://www.counselling.cam.ac.uk/
ハーバード大学	Bureau of Study Counsel	http://bsc.harvard.edu/index.html
エール大学	Yale Health: Mental Health and Counseling	http://yalehealth.yale.edu/students/mental_health.html
ロンドン大学	Chaplaincy	http://www.london.ac.uk/chaplaincy.html
マサチューセッツ工科大学	Student Support Services MITMedical:Mental Health and Counseling	http://mit.edu/uaap/s3/index.html http://medweb.mit.edu/directory/services/mental_health.html
オックスフォード大学	Student Counseling Service	http://www.admin.ox.ac.uk/shw/counserv.shtml
ペンシルベニア大学	Counseling and Psychological Services	http://www.vpul.upenn.edu/caps/
シカゴ大学	Student Counseling and Resource Service	http://counseling.uchicago.edu/
カリフォルニア大学	Counseling and Psychological Services	http://www.counseling.ucla.edu/
プリンストン大学	Counseling and Psychological Services	http://www.princeton.edu/uhs/student-services/counseling-psychological/

3. 結果

(1) 概観

英米の主要10大学の学生相談機関のホームページを閲覧してみて、全体的な傾向や印象を最初に述べてみたい。

まず、これらの大学の学生相談機関のホームページを、日本の主要大学の学生相談機関のホームページと比較したとき、全般的な印象として言えることは、様々な面でホームページへの力の入れようが違うということである。英米の主要大学の多くは、日本の主要大学の多くと比べて、ホームページ上の情報量が圧倒的に多い。つまり、コンテンツが豊富である。このコンテンツの豊富さの中身については、後により詳しく紹介する。

コンテンツ以外の面で言うと、いずれの大学の学生相談機関のホームページも、デザインが非常に洗練されていることが印象的である。これらは、プロのウェブ・デザイナーの仕事であることが一目で分かるものばかりなのである。日本の主要大学の学生相談機関のホームページの中には、カウンセラーや教職員が手作りで作成したとおぼしきホームページがしばしばある。京都大

学のカウンセリングセンターもその一例である。つまり、英米主要大学と日本の主要大学とでは、ホームページ作成のために投入されている予算、時間、労力の量に、かなりの違いがあると推察されるのである。

その背景には、学生相談機関の基本的なリソースの充実度がそもそも違うということが挙げられよう。これら英米の主要大学の学生相談機関のホームページを閲覧していくと、多くの機関でスタッフの名前が挙げられているのを目にすることができるのだが、そこにはしばしば20名～30名の名前が挙げられている。もちろん、これらのスタッフの全員が専任の相談スタッフという訳ではなく、パートタイムのスタッフも多く含まれている。しかしそれにしても、日本の同規模の大学と比べて、スタッフの充実度の違いを感じざるを得ない。

本小論の目的は、相談機関そのもののあり方ではなく、ホームページのあり方について論じることであるから、この問題にこれ以上関わることは控えるが、背景にはそうした状況の違いがあることを認識しておくことは重要であろう。

さて、コンテンツの豊富さが何によるのかという問題に話を進める。多くの日本の大学の学生相談機関のホームページにおいて提示されているのは、どのようなときに相談機関を利用すべきか、開室時間、予約の方法、相談に当たるスタッフの紹介、プライバシー情報の扱いについての情報など、学生が個別のカウンセリングを受けるために必要な基本的な情報である。今回調査した英米の主要大学のホームページにおいても、もちろんそうした情報は提示されているわけではあるが、それに加えて、ピア・サポートの案内、ワークショップの案内、継続的なグループ・カウンセリングの案内、自助のための情報、学生と関わる親や教職員向けの情報、オンラインのスクリーニング・テスト、などの内容が豊富に掲載されていた。その他にも、いくつかの大学にお

表3. コンテンツのヴァリエーション

順位	大学名	ピア・サポート	ワークショップ	継続グループ	自助の情報	親への情報	学生に関わるスタッフへの情報	オンライン・スクリーニング
1位	ケンブリッジ大学	○	○	○	○	×	×	×
2位	ハーバード大学	○	○	○	○	×	○	×
3位	エール大学	○	×	×	×	×	×	○
4位	ロンドン大学	×	×	×	×	×	×	×
5位	マサチューセッツ工科大学	×	○	○	×	×	×	×
6位	オックスフォード大学	○	×	×	○	×	×	×
7位	ペンシルベニア大学	○	○	○	○	○	○	×
8位	シカゴ大学	×	○	○	○	○	○	×
9位	カリフォルニア大学	×	○	○	○	○	×	○
10位	プリンストン大学	×	○	○	×	×	×	○

いてユニークなテーマを掲げて啓発的なインタビュー記事や読み物が掲載されていた（たとえばハーヴァード大学の“The Success/Failure Project”）。各大学におけるこうしたコンテンツのヴァリエーションのありようについて、その概要を表4に示しておく。

（2）相談の案内

どのような相談機関も、ホームページを開いている限り、そこには相談の案内についての情報が提示されている。これは当然のことである。

具体的に言うと、相談機関の場所、開室時間、予約方法、カウンセリングでは何が起きるのか、カウンセリングにおいて扱われる問題はどのようなものか、プライバシーの扱いについての情報、などである。

これらの大学のホームページを閲覧してみると、多くの大学において、個別の心理相談サービスは、基本的に短期のものであると謳われていることに気がつく。そして、より長期的な心理療法が必要と判断された場合には学外の機関を紹介するということが明記されている（ケンブリッジ大学、シカゴ大学、ペンシルベニア大学、カリフォルニア大学、プリンストン大学）。たとえば、ケンブリッジ大学のホームページには、2009年度の実績として、相談に来た1学生の平均面談回数は4.6回であったことが示されている。単純に比較できる数字ではない可能性が高いが、参考までに京都大学のカウンセリングセンターにおける2009年度の1学生あたりの平均面談回数は7.8回である。

また、ほとんどの大学において、相談案内のページには、緊急の場合にどこに連絡すればよいかの情報が提示されていることも目にとまった。大学によって、「この相談機関は緊急対応ではないので、緊急の場合はここに連絡するように」という書き方であったり、「この相談機関のオフィスアワーは何曜日から何曜日の何時から何時までであり、その間には緊急の電話に対応できるが、それ以外の時間にはここに連絡すること」といった書き方であったりと、その相談機関のありようによって書き方はまちまちであったが、いずれにせよ、緊急の連絡先がはっきりと明記されているということが、いずれの大学のホームページにおいてもほぼ標準となっていた。

（3）グループ・カウンセリングとワークショップ

多くの大学が、個人カウンセリングとあわせてグループ・カウンセリングのサービスを提供していた。長期の継続的なサポートは、個人カウンセリングではなく、むしろグループ・カウンセリングによって提供されることが主流であるように見える。

グループ・カウンセリングは、大きく分けると、アルコール問題、食行動問題、喪失と悲嘆の問題など、明確なテーマをもったものと、より一般的に支持的な人間関係を相互に与え合うものに分かれる。

テーマが設定されたグループ・カウンセリングは、ワークショップとの間にかなりの重なりがあり、その境界は定かではない。同じようなサービスが、大学によって、グループ・カウンセリングの表題の下に提供されていたり、ワークショップの表題の下に提供されていたりするように見える。さらに、両者を区別することなく一括して扱っている大学もある。しかし、一般的に言えば、比較的短期的で、より構成度が高く、教育・訓練的な内容が前面に出ているグループ・プログラムが、ワークショップと呼ばれているのに対して、比較的長期的で、より構成度が低く、気持ちをシェアすることやメンバー同士の相互作用を理解することが前面に出ているグループ・プログラムは、グループ・カウンセリングと呼ばれているようである。

参考のために、いくつかの大学のグループ・カウンセリングとワークショップのプログラムの一覧を提示しておく（表4～7）。

表4. ペンシルベニア大学におけるグループ・プログラム

グループ・カウンセリング
論文執筆サポートグループ
食行動異常のある女性のためのグループ
家族問題グループ
ゲイの男性のためのグループ
大学院生の相互サポートグループ
女性大学院生の相互サポートグループ
悲嘆と喪失のグループ
LBTQ（レスビアン、バイセクシュアル、トランスジェンダー、クィア）女性のグループ
ボディ・ワークのグループ
人間関係サポートグループ
性的襲撃のサバイバーのためのサポートとエンパワメントのグループ
ワークショップ
ストレス・マネジメント
苦しんでいる学生を見い出して援助するにはどうするか？
うつへの対処
危機介入
ボディ・イメージの問題
自殺予防
人種的・民族的・性的マイノリティ・グループのボディ・イメージの問題
食行動異常
トラウマ
効果的なコミュニケーション・スキル
新入生へ 成功の秘訣
大学院生へ 成功の秘訣
多様性の尊重
テスト不安
悲嘆と喪失の問題
友達を助けるにはどうするか？
遠くからケアする：子どものペンシルベニア大学での成功をどう助けるか？
当相談機関に学生を紹介するには？
当相談機関の紹介

表5. シカゴ大学におけるグループ・カウンセリング

仕事と子育ての両立のためのグループ
先延ばしにする悪習慣を打ち破るためのグループ
カミングアウトをサポートするグループ
社会不安に対処するグループ
論文執筆サポートグループ
大学院生のための人間関係サポートグループ
性的襲撃のサバイバーのサポートグループ
有色人種のグループ

表6. ケンブリッジ大学におけるグループ・カウンセリング

研究できない？	1セッション
リラクゼーション	1セッション
完全主義を克服する認知行動療法	1セッション
眠りの問題を克服する認知行動療法	2セッション
認知行動療法からのマインドフルネス入門	1セッション
試験準備グループ	2セッション
博士論文の指導教員との人間関係のマネジメント	
博士論文を書き上げるグループ	2週間に1回、6セッション
死別サポートグループ	8セッション
食行動異常のグループ	7セッション
情動の管理のための認知行動療法グループ	7セッション
心配ごとを克服する認知行動療法グループ	5セッション
健全な自尊心を育てる認知行動療法グループ	5セッション
ケンブリッジを巣立つ人のための振り返りと未来への準備	8セッション
もっとアサーティブになるためのグループ	4セッション
継続的なサポートグループ 学部生	
継続的なサポートグループ 大学院生	

表7. ハーバード大学におけるワークショップ

ADDグループ	週1回8週
博士論文執筆者のサポートグループ	週1回6週
効果的に試験を受けるためのワークショップ	1セッション
リーディングの時間を効果的に用いるためのワークショップ	1セッション
学習効率を最大化する	1セッション
マインドフルネス、バランス、大学生生活	週1回6週
完全主義：両刃の剣	1セッション
ぐずぐず先延ばしにする悪習慣	3セッション
人前で話す	1セッション
復学	セッション数未定
悲嘆のとき	1セッション
卒業論文ワークショップ	1セッション
クラスで発言する	3セッション
時間管理	1セッション
人生をどうするか？ 大学院生対象	週1回
本当に大事なことは何か？	週1回4週
どうしたらいい？ 友達のことを心配している学生のために	1セッション
執筆を妨げるもの	1セッション

いずれにせよ、多種多様な問題に対するグループ・プログラムが用意されており、このサービス領域の充実ぶりが印象的である。繰り返しになるが、これらは個人カウンセリングという中心的サービスを補うものというよりは、それら自体が主力のサービスと言えるほどの厚みをもったものとなっている。

明確なテーマをもったグループ・カウンセリングやワークショップを見てみると、大きく2つのカテゴリーが重要なものとなっている。1つの重要なカテゴリーは、食行動異常やうつ、不安障害といった、精神医学的な問題を扱うものである。そしてもう1つの重要なカテゴリーは、試験勉強、卒業論文執筆、修士論文執筆、博士論文執筆などの学習・研究への有効な取り組みを扱うものである。ここには、グループメンバー相互の情緒的な支え合いに加えて、時間管理の技術について教えたり、指導教員との人間関係のマネジメントについて教えたりする教育的プログラムも含まれている。

また、完全主義や、ぐずぐず先延ばしにする悪習慣といった学習・研究の妨げとなる性格・行動傾向を扱うものも多くの大学で取り上げられており、これが重要なテーマとして認識されているのが分かる。これらは、基本的には学習・研究の取り組みを助けるものと見ることができ、明らかに精神医学的な問題とも関連しており、両カテゴリーの重なり部分として見ることもできるだろう。

これらのグループプログラムの多くは、相談機関のサイドで企画し、日時と場所が決められた上で、それをホームページ上に掲載して募集するという方法で運営されている。しかし、中には、学生や各部局の教職員が、希望のテーマや日時、人数や場所などをウェブ上の申し込みフォームに記入し送信することで、実施へ向けて企画化されるという運営方法を取り入れている大学もあった。学生や各部局の教職員のニーズに応じて、相談機関からワークショップの講師を派遣するという形である。この形であれば、会場の設定や人集めは、主催者である学生や各部局の教職員の側が行うことになるので、相談機関としてはそうした手間が省ける。その上、参加者の主体的な問題意識もより高いと期待されるので、より効果的な研修が行えると思われる。

(4) 自助のための情報

多くの大学が、自助のための情報にかなりの力を割いている。これらのホームページを見ると、相談機関が、ウェブを通して、学生の自助力を高めようと努力していることが分かる。大学によっては、この自助情報は、書籍にも匹敵するほどの情報量となっている。

そこには、様々な心理的・行動的問題について、大学として責任をもって伝えることができるレベルの科学的な情報や、対処法、推薦できる学外の援助機関の情報、推薦図書、ウェブ上の有用な情報源へのリンクなどが掲載されている。

大学によっては、リラクゼーションのための誘導の音声を、音声データでホームページ上に掲載し、学生がパソコンや携帯プレーヤーにダウンロードできるようにしているところもある。

以下に、いくつかの大学における、自助情報の項目を示しておく（表8～表10）。

表8. オックスフォード大学の自助情報の項目

虐待 不安とパニック 死別と喪失 イギリスへの留学 復習と試験準備 食行動異常 不眠 社会人入学の学生 ピア・サポート・プログラム リラクゼーション

表9. ペンシルベニア大学の自助情報の項目

うつとは何か、どう対処するか 集中力の向上 時間の管理 食行動の問題 ストレスを下げる 悲嘆と喪失 眠りとパフォーマンスの関係

表10. カリフォルニア大学の自助情報の項目

相談機関にある貸し出し用推薦図書 テーマの一覧	
ADDとADHD 嗜癖 不安とストレス アスペルガーと自閉スペクトラム 身体イメージ 食行動異常 フィットネスとスポーツ心理学 不眠と眠りの問題	愛と人間関係 レスビアン、ゲイ、バイセクシュアル、トランスジェンダー 気分と気分障害 人格と人格障害 個人の成長と健康 トラウマ、悲嘆、回復 性的襲撃と虐待
オンライン上の自助情報	
知人によるレイプ アルコール依存症者のアダルト・チルドレン 嗜癖的行動 カミングアウト 親とのコミュニケーション 異文化への適応 デートと家庭内暴力 うつ 成功を信じる 食行動異常 スポーツ選手のキャリアを終わらせる 悲嘆と死別 悲嘆とトラウマからの回復 健康心理学 苦悩を抱えた学生をどうやって見出しリファーするか 求職のストレス	健康なライフスタイルを送る レズビアンのカップル 強迫性障害 カルトなどの圧カグループ ぐずぐず先延ばしにする悪習慣 レイプのサバイバー 復学した学生 二次トラウマのサバイバー 自尊心 自傷行動 自己尊重 セクシャル・ハラスメント 人見知り ストレス・マネジメント 自殺予防 時間管理 トラウマ的な出来事とPTSD

(5) 親のための情報

いくつかの大学は、ホームページ上に、学生の親や家族に対して、どのように学生である息子や娘の学生生活を支援できるかについてのメッセージや情報を掲載している。

日本の大学でも、近年、ますます多くの学生の親が、大学に相談や苦情を持ち込むようになって

てきている。学生相談機関において、学生の親に対する対応はますます重要なものとなってきている。しかしながら、学生相談機関がそのホームページにおいて、親に対する直接的に援助的な情報を発信するという事は、日本の大学においてはほとんど見かけない。

こうした事情もあるので、ここでは、カリフォルニア大学とペンシルベニア大学のホームページから、この部分に掲載されている主要な内容を翻訳して示しておきたい（表11～12）。

こうした情報を見ると、これらの大学が、健康に自立していく学生を親が適切に効果的にサポートできるよう、また問題を抱えた学生を親が適切に効果的にサポートできるよう、親を援助しようとする真剣な姿勢が伝わってくる。

表11. カリフォルニア大学のホームページにおける親のための情報

親と家族のために

娘や息子をカリフォルニア大学ロサンゼルス分校に送り出したあと…

息子さんや娘さんをUCLAに送り出すことは、私たち親や家族の誰の生活にとっても重要な変化です。それは期待と興奮でいっぱい時間です。もしかするとそこには考慮すべき重要な懸念や情緒が含まれているかもしれません。

わたしたちの多くは、親として、息子や娘の個人的・学業的成功に大いに関心を寄せる世代に属しています。今や大人となった子どもたちは、私たちの励ましと支持に感謝の気持ちを抱いているでしょう。けれども、私たちの彼らの生活への関与は、彼らが大学教育を受けていく間に、不可避免的に何らかのやり方で変化していくでしょう。彼らが学業上の課題やキャンパス活動に取り組むようになるにつれて、私たちと彼らとの間の接触やコミュニケーションは少なくなっていくでしょう。このことは予想されることではあるのですが、それでもなお私たち親は、落ち込んだり、彼らがどうしているのか気になったり、どうして自分たちが求めるほど連絡をくれないのかと不満に思ったりするかもしれません。同時にまた私たちは、この分離は、子どもたちが大人へと成長していく自然な過程であり、子どもたちはたぶん大学生活にうまく適応しているのだろうということを理解しているのです。

数年前、「ヘリコプター・ペアレント」という言葉が登場しました。この言葉は、大学生の子どもの周りを、おそらく少し近すぎるコースで飛び回る親のことを指しています。そういう親が増えているというのです。かなり軽蔑的なこのラベルは、親たちが一線を踏み越え、大学生の子どもが自分のことに自分で取り組むのを邪魔している状態を指摘しています。

大学の教職員は、学生の親から、自分の息子や娘を、成績評価で特別扱いてくれるよう、あるいは特別な便宜をはかってくれるよう求められるという事態に驚かされています。大学の4年間は、子どもたちが、家計をやりくりする、人間関係に対処する、学業上の課題に取り組む、といったような、自分たちの課題に自分で取り組むことを学ぶ最高の機会だということを指摘しておくことが重要でしょう。私たち親が、ひきつづき情緒的な支えを提供することはなお必要とされていますし、それは子どもたちからも感謝されることでしょう。けれども、今や私たち親は、大学生である子どもたちがより大きな責任を担うよう、彼らを勇気づけるよう、親としての私たちの役割を変化させる機会を与えられているのです。

大学生である子どもたちの成功に親が寄与するための重要な道筋の1つは、健康な対処スタイルのお手本を彼らに示してやることです。もしあなたが「空の巣」を抱えているのなら、それを自分自身に集中する機会だと考えてみましょう。これまで時間がなくて追究できずにきた興味を深めてみましょう。人間関係を豊かにしましょう。孤独感を感じないで済むような計画を立てましょう。あなたは、子どもたちがあなたのことを心配していると知って驚かされるかもしれません。あなたは、自分がこの変化に勇敢に立ち向かっている

ことを示して彼らを安心させることができるでしょう。

私たち親は、興味を抱くこと、支持を与えること、子どもたちが私たちに話したいと思うときには彼らの心配事を聞こうとすることによって、子どもたちの教育に真の違いをもたらすことができます。私たち親が子どもたちに与えることができる最大の贈り物は、彼らがUC L Aを渡っていく間、彼らのための安全基地となることです。もしあなたの息子さんや娘さんが、対処しがたい困難を抱えているように見えるときには、あなたの懸念を伝え、話しを聞いてあげましょう。彼らが相談を必要としていると感じられる場合には、大学内の利用可能な多くのリソースのどこかに話しに行くよう勧めてください。

カウンセリングセンターは学生を助けるためにあります。どのような問題でもお聞きします。どうしていいかわからないときには、私たちのオフィスに電話して下さい。カウンセラーはあなたの娘や息子についての具体的情報をお伝えすることはできませんが、よるこんであなたのお話をお聞きしますし、何らかの助言をすることができるでしょう。

表12. ペンシルベニア大学のホームページにおける親のための情報

大学への移行を理解する

大学への移行は、あなたの息子さんや娘さんの人生における興奮のひとつです。彼らはより大きな自律性、知的刺激、多くの選択肢、新しい探究、新しい人間関係を経験するでしょう。家族によっては、この移行に伴う興奮の感覚は、同時に、アンビバレントな感じや不安な感じをももたらすかもしれません。たいていの家族はこの移行にかなりうまく適応します。このページは、あなたの子どもが大学で成功できるよう助けるための一般的なアドバイスと、より特定のアドバイスとをあなたに提供しようとするものです。あなたが提供できる支持に加えて、専門的なサポート・サービスもあります。ペンシルベニア大学の学生は、カウンセリングと心理学のサービス（CAPS）で、専門的なサポート・サービスを受けることができます。CAPSのスタッフは、あなたが、子どもが必要としている援助を提供できるよう、あなたの相談を受けることもできます。

子どもを支持するためにあなたにできること

接触を保つ：あなたの子どもが独立したいという気持ちを表明している場合でも、その子どもは日常的な出来事や難しい問題についてあなたに話すことができるということを知っておく必要があります。ですから、手紙であれ、電子メールであれ、電話であれ、一定の頻度で、あなたが子どもと接触を保つことができるように、適当な計画を子どもと話し合っておきましょう。

自由を与える：会話の中で子どもに優先権を持たせましょう。オープン・エンドの質問をして、子どもに説明する余地を与えましょう。

期待について話し合う：子どもと話し合う時間を作り、子どもに期待することについて合意を得ましょう。たとえば、どのくらいの頻度で子どもと会うか、話しをするか、お金はどのくらい必要か、などです。現実的な計画を交渉しましょう。

大学生活について現実的になりましょう：大学生活はとても忙しく、多くの学生は気がつくたくさんの学業上の課題と人間関係上の責務とで時間が一杯になってしまいます。意義深い時間が過ごせるように前もって計画しておく必要があります。学業をやり遂げるだけでなく、身体的にも情緒的にも自分をケアするよう、子どもに思い出させる時間を作って下さい。健康な学生には、学業、遊び、休憩のバランスの取れた生活が必要です。

争うポイントを選択する：親子関係には葛藤がつきものです。けれども、あなたは、自分にとって何が本当に重要なことなのか、順位づけをして、どの問題を取り上げて、どの問題を手放すかを決めたいと思うかも

しません。

大学のリソースを利用するよう子どもを励ましましょう：ペンシルベニア大学は、あなたの子どもの体験を促進するさまざまなリソースを提供しています。ペンシルベニア大学は大きな組織ですが、あなたは子どもに、適切だと思うときには、さまざまなリソースを勧めることで子どもを助けることができますでしょう。

何か問題がありそうに思えるとき

あなたの心配をどう話していいか、難しく感じる場合もあるかもしれません。一般的なアドバイスをここに示します。

なぜ心配なのかについて具体的に話しましょう。子どもに、あなたが観察したことを話し、なぜ心配なのかを話しましょう

聞く：子どもは、あなたが注意深く心配ごとを聞いてくれることで、大いに助けられます。

明確化する：不明瞭なことを明確にしましょう。混乱がなくなるように、そして、事態についての共通理解が得られるように。あなたが子どもの話しをよく聞いてあげて、その結果、子どもがあなたから理解されたと感じたなら、そのとき、子どもはあなたの意見やアドバイスに耳を傾け、受け容れる可能性が高まります。

判断、評価、批判を避ける：たとえあなたの子どもがあなたに意見を求めた場合でも、判断、評価、批判は避けましょう。これらの行為は、子どもを遠ざける可能性が高いのです。同時にまた、「心配することはない」などという言葉で問題を過小評価することも避けましょう。子どもが心配しているのなら、彼らにとっては重大なことなのです。

選択肢を広げる：問題解決のための可能な道筋について、子どもと一緒にブレインストーミングをしましょう。そしてさらに援助を与えてくれる多様なリソースがあることを示唆してあげましょう。

4. 考察

(1) 世界の主要大学の学生相談機関におけるホームページ活用のあり方

以上、英米の主要大学の学生相談機関のホームページについて、とりわけ日本の大学の学生相談機関のホームページとは色合いが違うところに重点を置いて、その特徴を見てきた。

その中で、英米の主要大学の学生相談機関のホームページは、日本の大学のそれよりも、情報量がかなり多いということが指摘された。この点については、伊藤(2007)による広範囲の調査が参考になる。伊藤(2007)は、アメリカの331大学の学生相談機関のホームページを調査し、それを伊藤(2004)における日本の242大学の学生相談機関のホームページの調査と比較した。それによると、アメリカの大学の学生相談機関のホームページにおける情報カテゴリー数の平均は17.38、日本の大学の学生相談機関のそれは7.59であったという。つまり、アメリカの大学の学生相談機関のホームページは、情報カテゴリーの数という指標で比較したとき、日本の大学の2.3倍の情報を発信しているのである。

また、英米の主要大学の学生相談機関のホームページにおいては、そのコンテンツのバリエーションが豊かであり、とりわけ、グループ・プログラム、自助情報、親や家族や教職員向けの情報などが充実していることが注目された。これについても、伊藤(2007)に同様の指摘がある。

また、ニューヨークの3つの大学を調査した太田（2004）にも、同様の指摘がある。

以上、英米の主要大学の学生相談機関のホームページを概観してきたわけであるが、そこから見てきたのは、これら英米の大学の学生相談機関においては、ホームページは、もはや単なる相談・援助活動についての広報メディアではなく、それ自体が相談・援助活動の1領域であるとさえ言えそうなものとなっているということである。

そのことは、端的には、ホームページ上にさまざまな自助的情報が豊富に掲載されていることに表れている。学生本人に向けて、学生の親や家族に向けて、教職員に向けて、多くの啓発的情報が掲載されている。そうした情報により、相談を必要とされるような学生生活上の様々な困難な問題に対して、学生本人や学生を取り巻く重要な関わり手の対処力を高めようとしているのである。つまり、これ自体が心理教育的な援助活動なのである。

このことは、ホームページ上だけで見られる傾向ではなく、こうした英米の主要大学の学生相談活動の全般における傾向の表れであるとも言えるだろう。つまり、相談活動全体において、問題を抱えた学生を専門家による個別相談によって援助する方法の比重を引き下げ、学生本人や学生を取り巻く重要な関わり手の対処力を高めることを目指した心理教育的アプローチの比重を引き上げようとする傾向である。この方針は、ホームページ上で自助情報や親や家族や教職員に向けての情報を発信していることだけでなく、ワークショップの開催が非常に盛んであることにも見て取れる。

また、これら英米の主要大学においては、個別の相談、集団的な援助のいずれについても、援助の期間を短期化しようとする努力が顕著に見て取れる。長期にわたる相談は受け付けないという方針を明らかにしている大学は数多いし、グループ・カウンセリングにしてもその大半は期間を限定したものとなっている。多くのグループ・プログラムは認知行動療法の考えに基づいている。周知のように、認知行動療法は、短期的に効果を挙げることを目指した援助方法である。

また、学生による学生のための援助である、ピア・カウンセリングを充実させている大学も多い。これは、専門家による援助が届かない学生に、ピア・カウンセリングを提供することで、専門家による援助を補っているのだと見ることもできるだろう。

ところで、一歩下がって眺めてみると、こうした傾向は何も大学の学生相談機関に限ったことではなく、現代の心理的援助の全般に言えることだということに気がつく。アメリカ合衆国の場合には、医療保険制度のあり方ゆえに、この傾向はいっそう顕著であるとは言えるものの、しかしなおこの傾向はアメリカ合衆国に固有のものではない。日本においても、長期的に人間的な接触を提供するような種類の援助は、ともすれば時代遅れのものと見なされ、マニュアルに従ったやり方で短期に変化をもたらす方法こそが時代の最先端をいくものとしてもはやされているように見える。マニュアル化されえないような人間的接触よりも、マニュアル化（文字化）される方法論こそが、対人援助の主役であるという見方が強まっている。

ホームページは、データ化（ここでの場合には主として文字化）される情報を発信するもの

であり、人間的接触をもたらすものではない。しかしながら、データ化されうる情報を発信する上では、今や、他のどのメディアよりも影響力の大きいメディアである。英米の大学の学生相談機関がホームページを非常に充実させている背景には、専門家の人間的接触をできるだけ少なくするという大きな時代潮流があるのだと見ることもできそうである。

ますますインターネットがメディアとして重要な影響力を持つようになる中で、日本の大学も、今後、ホームページのさらなる充実を求められることであろう。そのとき、今回調査したような大学の学生相談機関のホームページのあり方は1つのモデルとなりうる。しかしながら、そのとき、これら英米の主要大学の相談機関におけるこうしたホームページの活用の仕方の背後にある大きな潮流まで丸ごとモデルとして取り入れるのかどうかという点については、無自覚のままにそうした方向に踏み出してしまうのではなく、熟慮と慎重な議論を持った上で判断したいものである。

(2) 学生相談におけるホームページの役割

このように、英米の主要大学では、ホームページによる情報発信に非常に大きな労力が割かれており、そしてそれはもはや相談・援助活動についての広報の域を超えて、それ自体が相談・援助活動の一環とさえ見なされるほどの役割を担っているのである。

一方で、日本の現状においては、一般に、学生相談活動の中で、ホームページによる情報発信はそれほど大きな役割を与えられていないように見える。

しかし、日本においても、現在においてすでに、学生が学生相談機関についての情報を得る手段の実質的な主流は、学生便覧やパンフレット類といった紙媒体ではなく、インターネット上のホームページにある。多くの大学においては、現在も変わらずこうした紙媒体の資料を入学、進学時に大量に配布している。しかし、コンピューターの分厚いマニュアル冊子がオンライン・マニュアルに道を譲ってきたように、入学、進学時に大量に配布される便覧やパンフレット類はいずれ消滅し、オンライン化されることが目に見えている。遠方に住んでいる学生の父母にとっても、便覧等の紙媒体は手の届きにくい情報源であり、インターネットの方がずっとアクセスしやすい情報源である。

現代人の生活におけるインターネットの浸透ぶりを鑑みると、ホームページによる情報発信には、従来の紙媒体の情報発信手段よりもずっと大きな可能性があることは明らかであり、今後、我々はそこにさらに力を入れる必要があるだろう。またそれは、情報公開を求める社会的要請とも相俟って、社会的圧力とさえなっていくであろう。

一方で、ホームページによる情報発信が、実際にどの程度の効果をもたらしているのか、端的に言えば、ホームページ上の自助情報の発信が実際にどの程度、援助的な効果をもたらしているのか、といった点に関しては、今後の検証が必要である。学生相談の限られたリソースをどこに振り分けるかという問題は、非常に難しい問題であり、広い視野に立った慎重な考察が求められる。

文献

- 伊藤直樹 (2004) 大学ホームページ上における学生相談機関の情報発信に関する研究 学生相談研究 25, 116-126.
- 伊藤直樹 (2007) インターネット上におけるアメリカの学生相談機関の情報発信に関する研究：アメリカの学生相談機関の特徴の分析と日本との比較 心理臨床学研究 25, 3, 269-280.
- 太田裕一 (2004) ニューヨークの学生相談：学生発達支援、危機介入などの視点から 学生相談研究 25, 162-172.