

学生相談カウンセラーと大学職員の コラボレーションに関する一考察

A Study of Collaboration between Student Counselor and Office Worker in University

文学研究科教育学専攻博士前期課程修了

恩 田 千 愛

Chie Onda

要旨

本研究の目的は、学生相談カウンセラーと大学職員が抱く、コラボレーションの意義、コラボレーションの形成、ならびにコラボレーションの有効な展開に寄与する要因、およびコラボレーションの課題について探索的な検討を行うことである。本研究では、5名の学生相談カウンセラーと2名の大学職員に半構造化面接を実施し、SCATの手法を用いて質的分析を行うとともに、この結果に基づき個別性の検討を行った。

その結果、コラボレーションの意義では、学生相談カウンセラーと大学職員の考えに相違があることが示唆された。また、形成、ならびに展開への影響要因として、計10の要因が示された。さらに、組織、守秘義務、カウンセラーの各側面において課題が表出され、これらは総じて大学組織の体制整備の必要性を含むものであった。

今後は、これらについて大学組織単位での検討を行うことや、コラボレーションの効果を評価する効果研究の実施が求められる。

I. 本研究の問題と目的

1. 問題

(1). 学生相談におけるコラボレーション

学生相談におけるコラボレーションは、2000年代以降の急速な社会の変化、大学を取り巻く環境の変化、大学生の質的な変化に対応する必要性から重視されるようになった。同時に、予算的、人力的な制約のもと、複雑化、多様化し、そして増加する相談に対応する必要性からも注目されるようになった(伊藤,2015)。近年の多種多様な変化への対応について、下山ら(2012)は、学生相談が大学組織の変革に関与し、他組織とのコラボレーションを通して相談者のニーズに即した学生支援を構築する必要性を主張している。このような中、藤川(2018)は、コラボレーションが求められる背景であ

る、近年の学生相談が抱える2つの課題について指摘している。すなわち、一つ目の課題は、学生の多様化に伴う学生相談が対応する問題の多様化であり、二つ目の課題は、援助を必要とする学生が学生相談を利用しないというサービスギャップの問題である(藤川,2018,p194)。また、吉武(2018)は、廣中レポート(2000)、ならびに苦米地レポート(2007)の刊行を契機に、学生相談機関は、かつてのクリニックモデルからコミュニティ・アプローチモデルへの転換が図られつつあることを指摘している。

(2) コラボレーションの実践に関する先行研究

コラボレーションの実践場面について、宇留田(2003)は、学生相談領域における異職種間の協働の成立要件として、「自分の見方を絶対視しない」、「雰囲気優先を優先させる」、「利用者主体という価値観」の3つを提示している。また、徳田(2006,2018)は、学生相談カウンセラーとしての臨床実践をもとに、連携・協働関係を構築するためのカウンセラーの関わりとして、例えば、「教わる姿勢」、「ニーズの把握」、「相手を知る」、「組織を知る」など、11の基本的態度を提示している。このように、学生支援において、カウンセラーと教職員とのコラボレーションが求められている中で、コラボレーションの促進を目指す研究は様々な角度から行われ、より具体的な結果が示され始めている。

一方で、学生相談カウンセラーが業務上直面する困難さについて、組織と実践の2領域に着目し、検討した坂本(2013)は、「困難体験を最も際立たせるのは、双方の領域が重なり合うことになる学内連携活動である」と主張している。このように、コラボレーションが求められる現場では、カウンセラーと他組織とのコラボレーションを阻む課題が存在していると考えられる。

これまでの先行研究では、カウンセラーや教職員の一方を対象としたものは数多く見受けられるものの、その双方を対象としたものは未だ十分ではない。このような中、徳田(2015)は、保健管理室との連携・協働に焦点を当て、保健師の視点も加えた研究を行なっているが、課題として、「連携・協働する部署を広げ、大学全体の連携・協働を検討していくこと」を挙げている。

2. 問題意識

自身は学生相談について関心を寄せる中で、前述した、「サービスギャップの問題」、すなわち「援助を必要とする学生が学生相談を利用しない」(藤川,2018)ことに着目し、この問題はどのように改善されるのか、という問題意識を有している。大学の規模やキャンパスの構図の関係もあると考えられるが、自身が所属する大学は、教職員と学生のコミュニケーションが豊富で、また、教職員の目が学生一人一人に行き届いている印象があった。本研究では、このように教職員と学生の関わりや、教職員の学生の様子に対する意識により、学生のSOSに気付ける幅が向上するのではないかと予測している。また、コラボレーションにおける課題を解消する上で重要なのは、大学組織全体で協力的に学生をサポートできるような組織体制を整備することではないかと考えている。以上から、本研究では

異職種間の協力的行為を示す「コラボレーション」(宇留田,2007)という1つの概念に帰着し、これらについて検討する。また、学生相談における他組織とのコラボレーションについて、藤川(2018)が、それを個別相談として分離されたものとみなすのではなく、「日頃から意識して取り組むべき活動」と示しているが、本研究でもこれにならない、大学組織内の活動の一部として日常的に成立させる必要があるのではないかと考えている。

以上の議論をふまえ、本研究における問題意識は、(1)学内において、学生支援ならびに学生相談に関するコラボレーションは、実際にどのように行われているのか、(2)学生支援・学生相談・コラボレーションは、組織(システム)として機能しているのか、また、組織(システム)として機能することが、どのような影響を生むのか、(3)コラボレーションが組織として機能することにより、サービスギャップの問題は解消されるのかといった点に集約される。なお、本研究では、組織をバーナード(1938)による、「意識的に調整された2人またはそれ以上の人々の活動や諸力のシステム」と定義する。

3. 本研究の目的

本研究における目的は、大学における学生相談カウンセラーと職員が学生支援・学生相談・コラボレーションに抱く意識や、その意識に関する要因、ならびに実践に基づく対応を明らかにし、(1)コラボレーションの意義、(2)コラボレーションの形成、ならびに発展に寄与する要因、(3)コラボレーションの課題について探索的な検討を行うことである。

また、本研究では、藤川(2007,2018)にならない、以下で述べるコラボレーションの特徴から、コラボレーションの類似概念、すなわち「連携」・「コーディネーション」・「リファー」・「コンサルテーション」・「リエゾン」・「コ・ワーク」をコラボレーションとは異なるものとして位置付ける。したがって、本研究では、コラボレーションの特徴として、メンバー間の相互性と対等さ、リーダーシップの柔軟さ、目標やリソースの共有、ともに見通しや計画を立てること、対話の発展による専門性の更新や向上を図ること、新たなサービスを創造することを強調するチームワークの一形態であると捉えることとし(藤川,2007;2018)、藤川(2007)が示すコラボレーションの定義、すなわち「異なる専門分野が共通の目標の達成に向けて、対等な立場で対話しながら、責任とリソースを共有してともに、活動を計画・実行し、互いにとって利益をもたらすような新たなものを生成していく協力的行為」を援用する。

II. 面接調査

1. 面接調査の目的

本研究では、コラボレーションの意義、コラボレーションの形成、ならびに発展に寄与する要因、コラボレーションの課題を探索的に抽出するために、学生相談カウンセラーと大学職員を対象に半構造化面接を実施し、Steps for Coding and Theorization (SCAT)による話りの質的分析に基づき、これ

らの個別性について検討することを目的とする。

2. 倫理的配慮

本研究は、2019年7月時点で、「人を対象とする研究倫理審査委員会」により、研究を進めることへの承認を得た。面接調査を始める前に、調査対象者に本研究の目的を改めて伝え、調査の協力について同意を得た。また、本研究における調査対象者は全て匿名化して取り扱い、対象者の人権に配慮している。

3. 調査方法

<調査対象者・属性>

面接調査対象者は、複数の大学の現職学生相談カウンセラー5名と、大学の職員2名である。

また、本研究の対象者の属性を以下【表1~2】に示す。なお、対象者のプライバシー保護のため、勤務年数、および経験年数は、5年ごとの分類とし、具体的数値は示していない。

【表1 職員の属性】

	性別	年齢	勤務年数	現在の所属部署での勤務年数
A	男	30代	1~5年	1~5年
B	男	50代	31~35年	1~5年

【表2 カウンセラーの属性】

	性別	年齢	勤務形態	カウンセラーとしての経験年数	学生相談カウンセラー、及び現在の学生相談室での勤務年数	保有資格
C	女	30代	非常勤	6~10年	6~10年	臨床心理士、公認心理師
D	男	60代	常勤嘱託	11~15年	6~10年	臨床心理士、認定心理士、認知行動療法士
E	男	30代	非常勤	11~15年	6~10年	臨床心理士、公認心理師
F	男	30代	非常勤	11~15年	6~10年	臨床心理士、公認心理師
G	男	30代	常勤嘱託	11~15年	1~5年	臨床心理士、公認心理師

<実施期間>

2019年8月～9月

<調査内容、および手続き>

調査内容は、学生相談カウンセラーと職員間のコラボレーション経験やコラボレーションの展望に関するものである。

調査の手続きについて、コラボレーションの現状や発展に関する、40分～70分程度の半構造化面接を実施した。実施場所は、大学内の個室、または民間のカウンセリングルーム、貸し会議室を使用した。面接調査の前に、録音について許可をいただけるようお願い、また個人が特定される形式での情報公開はしない旨を伝え、各人から承諾を得た。

4. 分析方法

面接内容は、逐語記録に起こし、大谷（2019）のSCATの手順に従って分析を行った。SCATとは、まず、面接記録を逐語記録に起こし、言語データをセグメント化する。その後、以下の手順に従って4段階コーディングを行い、そのコーディングの中で得られた、テーマ・構成概念を紡いでストーリー・ラインを記述し、さらに、それらを断片化して理論記述、加えて、追求すべき課題を作成する、といった一連の手続きからなる、質的研究の1つの分析手法である。

コーディングの手順は、<1>データの中の注目すべき語句を記入する、<2>1を言い換えるためのテキスト外の語句を記入する、<3>2を説明するようなテキスト外の内容を記入する、<4><1>～<3>から浮かび上がるテーマ・構成概念を記入する、からなる。

ここで、以下に本研究の分析方法にSCATを採用した理由を3点述べる。1点目は、本研究が対象者各々の具体的経験に基づく語りをデータとしていることから、語りの具体性や個性を深く描き出すことに適していると考えたためである。2点目は、自身が質的研究の未経験者であることから、SCATは、数段階に分けて構成概念の形成を行うものであり、初学者にも適用可能なためである。3点目は、SCATは、採取した全てのデータを使用し、その分析過程が可視化されて明示的に残るものであることから、第3者による分析の妥当性の確認が可能であるためである。

5. 結果、ならびに考察

(1) 個性の検討

本研究で用いた分析方法であるSCATでは、「観察やインタビューの個性を重視した、nの小さい、より解釈的な分析がなされる。そのような研究においては、個々の観察やインタビューの個性が重視される。そのためここでは、その複数の個別のインタビューの結果を無理に「統合」する必要はなく、その個性に着目して相互の検討を行うべき」（大谷,2019）と考えられている。ここでいうnと

は、面接調査対象者数のことである。したがって、以下では、「個別性」について検討を行うにあたり、まず、コラボレーションの意義、コラボレーションの形成、ならびに発展要因、コラボレーションの課題に関するキーワードを抽出し箇条書きで列挙し、【表3～9】に記し、その後、分析結果に基づき考察を行う。なお、文中の下線を施した部分は、SCATの分析過程の<4>に記述したテーマ・構成概念であるが、本研究では、SCATの分析過程やストーリー・ライン、ならびに理論記述の記載は省略する。

<Aさん>

【表3 Aさんの結果】

意義	・ <u>学生にとって有益な支援の提供</u>
形成、並びに発展要因	・ <u>受容的コラボレーションにおける利用可能な組織的支援の提示</u> ・ <u>能動的コラボレーションにおける専門性の追求</u> ・ <u>適時適切な連携</u> ・ <u>組織的一体感</u> ・ <u>対面型コミュニケーションの設置による集団意思決定</u>
課題	・ <u>非対面型コミュニケーションにおけるコミュニケーションの希薄さ</u> ・ 支援者とクライアント間の <u>情報の非対称性</u> ・ <u>曖昧な支援範囲によるサポートプラン生成の難しさ</u>

コラボレーションの意義として示された、学生にとって有益な支援の提供について、Aさんのこのような価値観は、宇留田（2003）の異職種間の成立要因の1つである「利用者主体という価値観」と関連していると考えられる。また、Aさんの意義の背景には、コラボレーションにより専門的知見に基づく保護者への心理教育、ならびにカウンセラーと職員という立場的役割の差異から生じる役割分担の共益があったことが窺える。

次に、コラボレーションの形成、ならびに発展要因としてAさんが挙げた、受容的コラボレーションにおける利用可能な組織的支援の提示、ならびに能動的コラボレーションにおける専門性の追求について、Aさんは、専門家と非専門家の役割境界の意識による、双方の補完的なリソースの共有の必要性を指摘している。また、コラボレーションの発展に寄与する要因としてAさんが特に強調していた点は、組織に関する要因、すなわち組織的一体感、ならびに対面型コミュニケーションの設置による集団意思決定であった。この主張は、本研究の問題意識である「大学組織全体で協力的に学生をサポートできるような組織の体制整備」の必要性と一致する点があり、本研究の主張を支持しているといえることができる。

学生相談カウンセラーと大学職員のコラボレーションに関する一考察

さらに、コラボレーションの課題として示された中でも A さんが特に強調していた点は、コミュニケーションの希薄さであった。この点から、A さんは、コラボレーションにおいてコミュニケーションを重要視していることが窺える。また、コミュニケーションの増加は、異職種間の成立要件の 1 つの「自分の見方を絶対視しない」（宇留田,2003）に関連すると考えられる。

<B さん>

【表 4 B さんの結果】

意義	・ <u>他職種連携による学生支援の有効性の向上</u>
形成、並びに 発展要因	・ 学生の <u>安全性の保護</u> ・ <u>学内サポートの考案</u> ・ 専門家による <u>専門的知見の教示</u> ・ <u>継続的連携</u> ・ <u>情報共有</u> ・ <u>リーダー制度の導入</u>
課題	・ <u>守秘義務の見極め</u> ・ <u>合理的配慮と教育の質的保障とのジレンマ</u> ・ <u>職員と教員とのモチベーションのズレ</u> ・ <u>学生支援の質的向上</u> ・ <u>多様化する学生への対応</u> ・ カウンセラーと来談学生の <u>強度な信頼関係確立の必要性</u>

コラボレーションの意義として示された他職種連携の有効性について、この背景には、B さんのコラボレーション相手への満足感がある。B さんはその例として、カウンセラーによる専門的知見の教示により自身の不安が解消したこと、ならびに職員の職務的多忙さへの配慮があったことを語っている。また、この結果は、徳田（2006,2018）が連携・協働を構築するためのカウンセラーの関わりとして見出した「相手を知る」や「相手を尊重する」を支持していると考えられる。

次に、コラボレーションの形成、ならびに発展要因について、B さんは、学内サポートの考案や継続的連携、情報共有を指摘しているように、本質的なコラボレーションを挙げていることが窺える。したがって、B さんが所属している組織は、組織体制が整備されている可能性が示された。

さらに、コラボレーションの課題について、B さんが特に強調していた、守秘義務の見極め、合理的配慮と教育の質的保障とのジレンマ、学生支援の質的向上について考察する。まず、守秘義務の見極めについて、B さんは、危険性の高いケースで守秘義務の葛藤が生じることを語っており、指揮命令系統の統一を図る、専門性と学外ネットワークの複合化がなされた専門機関の確立を望んでいる。また、B さんは、合理的配慮と教育の質的保障とのジレンマへの解消においても発達障害に特化した専門機関の確立を望んでいる。したがって、B さんにとって専門家の確立は、学生支援において意義深いことが窺える。最後に、学生支援の質的向上について、B さんは、現場の働き方改革について語り、

学生支援の効率化が重要となっていることを述べた。以上の点は、これまでの先行研究でも見受けられないため新たな視点を提示していると考えられる。

<Cさん>

【表5 Cさんの結果】

意義	・学生支援における <u>援助の質的向上</u>
形成、並びに 発展要因	・学生の <u>困り感の解決</u> ・ <u>組織的一体感</u> ・ <u>コラボレーション相手の誠実性</u> ・ <u>ピラミッド型組織</u> への変化 ・ <u>開かれた組織</u> への変化
課題	・ <u>青年期の心理的変動</u> に適した <u>コラボレーション体制の整備</u> ・ <u>コミュニケーションの齟齬</u> ・ <u>コラボレーション相手のアセスメント不足</u> ・ <u>支援者とクライアント間に生じる情報の非対称性</u>

コラボレーションの意義として示された、学生支援における援助の質的向上について Cさんは、他組織へのコラボレーションの要請をする際に、学生の相談内容に適した専門性を持つ相手を選ぶことを重視していると述べていた。これに加え、Cさんは、コラボレーション相手に対し、援助に関する丁寧な説明を心がけ、また、学生に対しては、学生が相談につながりやすくなるような雰囲気づくりを意識している。このように、Cさんは、援助の初動の段階を重要視していることが示された。

次に、コラボレーションの形成、ならびに発展要因について Cさんは、学生の困り感の解決に関する他組織とのコラボレーションに肯定的認識を抱いている。この背景要因として、Cさんは、コラボレーション相手の誠実性や、目的の共通理解がある大学組織の組織的一体感があることを挙げた。これらに加え、Cさんは、近年の学生相談機関におけるリーダーの確立に基づくピラミッド型組織への変化がコラボレーションを促進していることを述べている。また、コラボレーション相手の人間観や、組織のあり方に関する重要性が示された。

さらに、課題について Cさんは、大きく分けてカウンセラーの専門性に関する事柄、ならびにコラボレーション相手とのコミュニケーションのあり方に関する事柄を挙げた。前者において、Cさんは青年期という心理的変動が著しい点に着目し、カウンセラーが学生の自立と他者への依存をバランスよくサポートできる支援のあり方の必要性を指摘している。一方、後者において、Cさんはコラボレーション相手とのコラボレーションの齟齬が生じることを指摘し、組織間のアサーティブな関係性の構築、ならびに継続性のある報告・連絡・相談の徹底の必要性を主張した。また、Cさんは、カウンセラーの組織理解の未熟さが招くコラボレーション相手のアセスメント不足が、援助の質的低下につながることを懸念している。それゆえ、Cさんは組織マネジメントの必要性を指摘した。以上の結果

は、「相手を知る」、「組織を知る」(徳田,2018)と関連していると考えられる。

<Dさん>

【表6 Dさんの結果】

意義	・領域という観点からの各個人が有する <u>専門性の限界</u> の克服
形成、並びに 発展要因	・大学での <u>学生生活上問題のある学生への対応</u> ・コラボレーションへの全学的な <u>協力的姿勢</u> ・ <u>適任者とのコラボレーション</u> ・ <u>継続的なコラボレーション</u> ・ <u>リーダー中心のコラボレーション体制への変化</u>
課題	・ <u>コミュニケーション不足により生じるコミュニケーションのズレ</u> ・カウンセラーと他組織の <u>壁のない関係性の構築</u> ・ <u>合理的配慮に基づく援助が必要な学生への対応</u>

コラボレーションの意義として示された、専門性の限界について、Dさんは、カウンセラーの対応範囲の限界について言及しており、それを補う必要性からコラボレーションの意義を見出している。

また、コラボレーションの形成、ならびに発展要因について、Dさんは、形成場面では学生生活上問題のある学生への対応について他組織にコラボレーションを要請することを述べた。さらに、Dさんが発展要因として挙げた中でも特に強調したい点は、適任者とのコラボレーションである。この点について、Dさんは、コラボレーション相手への事前連絡による情報共有により、適任者とのコラボレーションが叶ったことを主張している。また、この結果は、徳田(2006)が協働・連携関係を構築するためのカウンセラーの関わりとして見出したいくつかの結果を支持するものと考えられる。

さらに、コラボレーションの課題について、Dさんはコミュニケーションに関する事柄、ならびに発達障害の学生への合理的配慮に基づく事柄について言及している。前者において、Dさんは大学組織においてカウンセラーが孤立化傾向にあることを語り、これによりコミュニケーションのズレが生じていることを述べた。それゆえ、Dさんは組織間の壁のない関係性を構築することを挙げている。一方、後者において、Dさんは、この課題をあらゆる大学における共通課題として指摘している。そこで、Dさんは、発達障害に特化した独立組織の確立を提案しており、この実現により合理的配慮に関する円滑なコラボレーションへとつながる可能性を期待している。このように、Dさんはカウンセラー一個人に課題を見出すのではなく大学組織の課題として提起していることが窺える。

<Eさん>

【表7 Eさんの結果】

意義	・ <u>組織的対応の実現</u>
形成、並びに 発展要因	・ 学生の <u>安全性</u> の保護 ・ コラボレーション相手との <u>信頼性</u> ・ <u>学内リソースの有効活用</u> ・ クライアントが語る情報と実際の情報の <u>情報の整合性</u> による支援の <u>円滑化</u> ・ <u>専門性</u> の有効活用
課題	・ <u>組織コントロールの乏しさ</u> ・ カウンセラーの <u>孤立化</u> ・ <u>コミュニケーションの質的問題</u> ・ <u>全学的なメンタルヘルス思考の確立</u>

コラボレーションの意義として示された、組織的対応の実現について Eさんは、コラボレーションにより学内リソースの活用といった組織的対応が可能となる点から、コラボレーションの意義を見出している。

また、コラボレーションの形成、ならびに発展要因として示された中で Eさんが特に強調していた点は、コラボレーション相手との信頼性、ならびに専門性の有効活用である。前者について、Eさんは、コラボレーション相手の認知度やそれに基づく相手のアセスメントがコラボレーションの円滑化につながることを言及していた。また、後者において、Eさんは、カウンセラーの職務の限界を補うための他組織とのコラボレーションが現実性と調和した時にコラボレーションに肯定的影響が生じたことを語っていた。以上の結果は、宇留田（2003）や、徳田（2006,2018）の主張を支持するものであると考えられる。しかし、ここでは、本研究の結果がこれらの先行研究を支持するだけでなく、先行研究の上に成り立つ要因なのではないかという点を強調したい。

そして、Eさんがコラボレーションの課題として示した中で特に強調したい点は、組織コントロールの乏しさ、ならびに全学的なメンタルヘルス思考の確立である。前者において、Eさんは、コラボレーション相手との倫理観の差異やモチベーションの相違がコラボレーションの困難性、さらには信頼関係の喪失まで及んだ経験から、この課題が問題を深刻化する危険性を孕んでいることを述べた。また、後者において、Eさんは、特に学問の重要性を訴える風土のある大学では、そのプレッシャーから精神的苦痛に追い込まれる可能性が懸念されることを述べ、これについて、大学の組織的取り組みとして学生や教職員のメンタルヘルスに関与する必要性を指摘している。

<F さん>

【表 8 F さんの結果】

意義	・ <u>支援範囲の拡張による多様なニーズへの対応</u>
形成、並びに 発展要因	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>学内サポート資源の活用</u> ・ <u>専門外の支援の必要性</u> ・ <u>教職員が気になる学生への心理的支援の必要性</u> ・ <u>学生の能動性</u> ・ <u>コラボレーション相手の人間性</u> ・ <u>献身的文化に基づく組織的一体感</u> ・ <u>対面型コミュニケーションのしやすさ</u> ・ <u>教職員対象の研修会参加への組織的取り組み</u>
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>コミュニケーション不足</u> ・ <u>組織間の壁</u> ・ <u>学生相談に関する研修会への教員の参加率の低さ</u>

コラボレーションの意義として示された、支援範囲の拡張による多様なニーズへの対応について、F さんは、コラボレーションの形成要因でも専門外の支援の必要性を挙げている。

また、コラボレーションの形成、ならびに発展要因として示された項目の中でも F さんが特に強調していた点は、学生の能動性、コラボレーション相手の人間性、献身的文化に基づく組織的一体感であった。まず、学生の能動性について、F さんは、教職員が当該学生に援助を促したとしても、その意思決定をするのは当該学生本人であるため、援助につながるには学生が援助の必要性をどのように感じ、どう行動するかが重要であることを指摘している。次に、コラボレーション相手の人間性について、F さんは、教職員の学生支援への意識や姿勢、すなわち教育観がコラボレーションのしやすさに影響することを述べている。最後に、E さんは大学組織といった環境要因から、献身的文化に基づく組織的一体感を挙げ、大学規模の影響もあるが、学生支援に対する組織的なコンセンサスを重要視している。

さらに、コラボレーションの課題として示された項目の中で特に強調したい点は、学生相談に関する研修会への教員の参加率の低さである。F さんは、形成、ならびに発展要因において、教職員対象の研修会参加への組織的取り組みを挙げていることから大学組織全体でメンタルヘルスに取り組む必要性を感じていることが窺える。

<Gさん>

【表9 Gさんの結果】

意義	・ <u>組織的対応の実現</u>
形成、並びに 発展要因	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>合理的配慮の必要性</u>がある学生への対応 ・ <u>心理的問題の可能性が窺える様子</u>が<u>気になる学生</u>への対応 ・ <u>危険性の高い学生</u>への対応 ・ <u>ハンディキャップ</u>や<u>困り感</u>を抱える<u>就活生</u>への対応 ・ <u>組織的一体感</u> ・ <u>包括的視点からの検討が可能なリーダーシップ</u>と<u>リーダーのスキルの確立</u> ・ <u>学生相談カウンセラーの常勤化</u>
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>カウンセラーの独善的思考</u> ・ <u>大学の献身的風土</u>の影響による<u>教職員の自己効力感</u>の過剰作用 ・ <u>組織的一体感の乏しさ</u> ・ <u>予防的介入の不足感</u>

コラボレーションの意義として示された、組織的対応の実現について、Gさんの所属組織では、危険性の高い学生への対応において、あらゆる専門家からなるチームで対応していることを語った。このように、コラボレーションは、大学が組織的に協働して、当該学生への対応策を考案できる機能を有しているという主張から、上記の意義が示された。

また、コラボレーションの形成、ならびに発展として示された項目の中でGさんが特に強調している点は、組織的一体感、包括的視点からの検討が可能なリーダーシップとリーダーのスキルの確立、学生相談カウンセラーの常勤化である。まず、組織的一体感について、Gさんは、相手の話への傾聴的姿勢や、それをもとに専門的見解を一般化し、学生支援におけるビジョンのコンセンサスを図る重要性について述べた。これは、徳田（2006,2018）が見出した、「言葉の工夫」、「相手を尊重する」を支持する結果であると考えられる。次に、包括的視点からの検討が可能なリーダーシップとリーダーのスキルの確立について、Gさんは、リーダーにこれらが備わっていない中でのコラボレーションが、コラボレーションの機能不全を招く可能性があることを指摘している。最後に、学生相談カウンセラーの常勤化について、Gさんは、勤務形態の影響からカウンセラーが学生支援に積極的に関与していくことが難しく、立場的影響がネガティブに働くことを述べ、立場的安定感の確立の重要性を指摘している。

さらに、コラボレーションの課題として示された中で特に強調したい点は、カウンセラーの独善的思考、ならびに大学の献身的風土の影響による教職員の自己効力感の過剰作用である。前者について、Gさんは、カウンセラーの仕事観がチームより個別に向く傾向から、カウンセラーの組織感覚の乏しさを指摘している。それゆえ、カウンセラーには、多重役割やリーダー認識の曖昧さ、組織内ビジョンの無価値化といった問題があることを主張し、Gさんは、カウンセラーの組織感覚の習得の必要性を指摘している。また、後者において、Gさんは、献身的風土のある大学では、学生を支援したいと

いう思いが強く働く傾向があることを述べている。そして、これらがサービスギャップの問題や、問題の深刻化に繋がる危険性を孕んでいることを指摘おり、Gさんの課題に関する結果は、組織が組織として機能することの危険性についても指摘しており、この点は大変興味深いものである。

Ⅲ. 総合的考察

1. 本研究の結論

(1). コラボレーションの意義

7名の結果から得られたコラボレーションの意義について整理したところ、「学生支援における援助の質的向上」、「専門領域外の支援の実現」、「組織的対応の実現」の3つに分類された。

以上から、学生相談におけるコラボレーションの経験者は、コラボレーションに肯定的認識を抱いており、彼らが学生支援を行う中で重要視していることが窺える。また、これらの3つの意義は、コラボレーションが求められる背景にある、近年の学生相談が抱える2つの課題として、藤川(2018)が述べた、学生の多様化に伴う学生相談が対応する問題の多様化、ならびに援助を必要とする学生が学生相談を利用しないというサービスギャップの問題と関連があり、課題を改善する機能を有すると考えられる。

さらに、本研究では、学生相談カウンセラーと大学職員のコラボレーションへの意識、および価値観に相違があることが示唆された。具体的には、職員の結果では大学組織への帰属意識がある中でのコラボレーションに関する内容、すなわち本質的コラボレーションが示されたのに対し、カウンセラーの結果は学生相談機関への帰属意識に関する内容であった。以上から、大学組織の中で各大学の文化に即したコラボレーションの意義を明確化し、大学組織が組織として機能する体制整備を行う必要がある。

(2) コラボレーションの形成、ならびに発展に寄与する要因

学生相談におけるコラボレーションの形成、ならびに発展に寄与する要因について検討し、整理したところ、宇留田(2003)や徳田(2006,2018)の結果とは異なる視点として、「組織力」、「リーダーシップ」、「教職員のパーソナリティ」、「コラボレーションの継続性」、「対面型コミュニケーションの設置による集団意思決定」、「適任者とのコラボレーション」、「学生の能動性」、「対面型コミュニケーションのしやすさ」、「教職員対象の研修会参加への組織的取り組み」、「学生相談カウンセラーの常勤化」の計10要因が示された。

また、これらの要因の大半が援助者自身の個々の専門性に関するものではなく、組織や他者に起因するものであった。したがって、コラボレーションの成否や今後の発展には、援助者を取り巻く環境の影響が大きいということが指摘されよう。このような点から、本研究では、以下の2点を提案したい。

1点目は、大学組織内の各人の目標の共有や、共有した目標を達成するための諸活動を行う必要性、

すなわち組織コントロールを行う必要性である。これにより、コラボレーションの基盤が成立し、コラボレーションの成否や更なる発展に大きな影響を与えることが予測される。2点目は、組織内各人が目標達成に向けて個性や専門性を活かし合いながら協力しあえる組織のあり方の検討を行う必要性、すなわち初等中等教育において、複雑化・多様化した課題を解決していくために重要視されている「チームとしての学校」(文部科学省,2016)体制を高等教育においても構築する必要性である。これにより、大学組織全体で学生支援や学生相談に対応していくこと、すなわち本質的コラボレーションの実現や、サービスギャップの改善が期待できる。以上から、コラボレーションの形成、ならびに発展には、大学組織全体の力が欠かせないことを強調したい。

(3) コラボレーションの課題

コラボレーションの課題として抽出された内容を整理したところ、3点の共通項、すなわち組織の課題(モチベーションのズレやコミュニケーション不足に関する内容)、守秘義務の課題(守秘義務の各段階における意思決定の迷いに関する内容)、カウンセラーの課題(職務的影響から組織感覚を持つことの難しさに関する内容)に分類された。

これら組織の課題とカウンセラーの課題について、大学全体の課題として捉え、組織内各人の専門性が活きる組織の構築が重要と考えられる。加えて、カウンセラーの課題について、大学でのカウンセラーの位置づけや、カウンセラーの存在意義について明確化し、それを大学組織内で共有する必要性を指摘したい。これにより、カウンセラーは自身の専門的職務、すなわち来談者への支援を行うという認識に加え、大学組織の一員という認識のもと組織感覚を持てる可能性が期待できる。また、守秘義務の課題について、個人で意思決定を行うのではなく、第3者を含む集団で意思決定を行うことにより課題が改善され、さらに質的向上も期待できるのではないかと考えられる。例えば、意思決定に関する研究では、個人で意思決定をするより、第3者を含む集団で意思決定をする方がリスク回避的で質の高い意思決定であることが示されている(佐々木,1999;カーネマン,2012;青木ら,2018)。

2. 今後の課題、ならびに展望

本研究において、学生相談カウンセラーと大学職員のコラボレーションの意義、形成、ならびに発展要因、課題それぞれについて、廣中レポート(2000)、ならびに苦米地レポート(2007)の主張を裏づける結果が得られた。具体的には、学生相談におけるコラボレーションは、大学組織全体で取り組んでいくことが重要である、というものである。

今後、より詳細な考察を行うために教員や学生の視点を加え、大学組織としてのコラボレーションを検討することや、研究者の主観やバイアスの影響を避けるために複数人での質的分析により、より精緻な要因の検討を行うことが課題となる。また、学生相談におけるコラボレーションが、学生相談が抱える問題の多様化、ならびにサービスギャップの問題を改善するかについて、より実証的な検討を

学生相談カウンセラーと大学職員のコラボレーションに関する一考察

行うことを今後の展望としたい。

文献一覧

青木 香保里・木谷 圭一・辻 勇士・藤井 結佳利・釘原 直樹（2018）.リスク回避度を定量指標とした集団極化の検討 対人社会心理学研究 18,123-128.

Barnard, C.I.（1938）The Functions of the Executives Harvard Univ Press.（山本安次郎・田杉 競・飯野春樹 訳（1968）新訳 経営者の役割 ダイアモンド社）.

ダニエル・カーネマン 村井 章子（訳）（2012）.ファスト&スローあなたの意思はどのように決まるか？（下） 早川書房.

藤川 麗（2007）.臨床心理のコラボレーション 統合的サービス構成の方法 東京大学出版会.

藤川 麗（2018）.学生相談におけるコラボレーション 実践と研究の発展に向けての課題と展望 教育心理学年報 57,192-208.

伊藤 直樹（2016）.学生相談活動の発展に寄与する要因についての研究 学生相談機関の利用の促進と組織の発展に関する諸要因の検討 明治大学大学院文学研究科 博士学位請求論文.

文部科学省（2016）.「チームとしての学校」の在り方.

https://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo3/siryo/attach/1365408.htm（閲覧日：2020年1月3日）

大谷 尚（2019）.質的研究の考え方-研究方法論から SCAT による分析まで 名古屋大学出版.

坂本 憲治（2013）.学生相談カウンセラーの困難に関する探索的研究 川口短大紀要,27,109-122.

佐々木 薫（1999）.集団意思決定の改善に関する実験的研究-「仮想敵からの攻撃セッション」の効果について-関西学院大学社会学部紀要 83, 59-71.

下山 晴彦・森田慎一郎・榎本真理子（2012）.学生相談必携 GUIDEBOOK-大学と協働して学生を支援する- 金剛出版.

徳田 智代（2006）.常勤カウンセラー配置による教職員との連携・協働関係の形成 学生相談研究 27,1,25-37.

徳田 智代（2015）.学生相談カウンセラーと教職員との連携・協働の内容に関する探索的研究 久留米大学心理学研究 14, 47-55.

徳田 智代（2018）.学生相談カウンセラーと教職員との連携・協働関係構築の工夫 久留米大学心理学研究 17,71-77.

宇留田 麗（2003）.異職種間の協働による学生相談活動を成立させる方略の探索 学生相談研究 24,2,158-171.

吉武 清實（2018）.大学における学生相談の現状と課題-学生相談機関の整備・充実化の視点から-東北大学高度教養教育 学生支援機構紀要 4,19-28.

謝辞

本研究の執筆にあたり、ご指導くださいました創価大学文学研究科教授園田雅代先生に、心より御礼申し上げます。

また、本研究内容について、高知工科大学経済・マネジメント学群准教授上村浩先生、創価大学経済学研究科教授浅井学先生、同大学文学研究科教授遠藤幸彦先生、同研究科准教授中野良吾先生には、貴重なご指導を賜りました。ご多忙な中ご尽力いただきましたことに、厚く御礼申し上げます。

そして、ご多忙な中、快く面接調査にご協力くださいました学生相談カウンセラー、ならびに職員の方々に深く感謝申し上げます。