

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 28 年 6 月 13 日現在

機関番号：32682

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2013～2015

課題番号：25380950

研究課題名(和文) 学生相談機関の利用促進を目的としたウェブサイトを通じた情報発信の改善に関する研究

研究課題名(英文) Improving university counseling center websites to encourage seeking of counseling services

研究代表者

伊藤 直樹 (ITO, NAOKI)

明治大学・文学部・教授

研究者番号：50327087

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 1,400,000円

研究成果の概要(和文)：本研究は、学生相談機関の利用の促進のためのウェブサイトの改善方法について示唆を得ることを目的として行われた。平成25年度には、日本、アメリカ、イギリス、台湾の学生相談機関のウェブサイトの現状について調査を行った。平成26年度には、全国749の大学を対象として、学生相談機関のウェブサイトの活用状況について明らかにするための質問紙調査を行った。平成27年度には、528人の大学生を対象として、学生側から見た学生相談機関のウェブサイトについて明らかにするための調査を行った。これらの調査により、利用促進のために必要となる日本の学生相談機関のウェブサイトの改善方法について実践的な示唆を得た。

研究成果の概要(英文)：This study aims to clarify methods for improving university counseling centers' websites to facilitate more use. In 2013, an investigation on counseling center websites in Japan, the United States, the United Kingdom, and Taiwan was conducted. In 2014, a questionnaire about the practical use of websites was sent to 749 counseling centers in Japan. In 2015, the questionnaire was given to 528 students to clarify their evaluations of counseling center websites. As a result, several practical suggestions for improving counseling center websites were proposed.

研究分野：臨床心理学

キーワード：学生相談機関 ウェブサイト IT技術 情報発信 利用促進

1. 研究開始当初の背景

インターネットの急速な発展と利用の普及に伴い、大学におけるウェブサイトの重要性は非常に高まっている。学生の多くが PC 端末を通じてインターネットを利用している状況に加えて、ほとんどすべての学生が携帯端末を持つようになり、それを通じて随時インターネットを利用する状況になっている。大学にとってウェブサイト上における情報発信は外部への情報の公開にとどまらず、学生に対する教育ならびに学生生活の支援のための重要な媒体となっている。

一方、大学教育に対する社会の評価は厳しさを増しており、大学は自らの教育・研究活動に対する説明責任と質の向上を強く求められるようになってきている。学生相談機関もこうした変化の影響は免れない。文部省高等教育局・大学における学生生活の充実に関する調査研究会(2000)によるレポート(「廣中レポート」)以降、学生相談機関を設置したり、相談員を増員したりした大学が増えたが、18歳人口の減少も相まって、この先、こうした施設的・人的条件を維持できるとは限らない。この点で、各大学の学生相談機関はその支援サービスの質を高め、教育機関の一組織として十分な説明を行いうる活動を行い、また、その活動の概要や成果を公開することが必要になってきている。

伊藤(2004)は、インターネットが急速に発展していた時期に、わが国の242大学の学生相談機関を対象にウェブサイト上における情報発信の実態を調査した。つづいて、伊藤(2007)では、アメリカの331大学の学生相談機関を対象に同様な調査を行い、わが国における状況と比較した。両研究の結果、わが国ではウェブサイト上において提供されている情報量自体が極めて少ないことが明らかになった。

また、伊藤(2006, 2010a, 2010b, 2011)では、学生相談機関の利用の促進のための具体的な方法について研究を行ってきた。これらの研究から、学生の利用の促進のためには、学生相談機関が学生生活に「役立つ」場であるというイメージを学生が持つことが重要であることが示唆された。こうした面においても学生相談機関のウェブサイトは大きな役割を果たすことができると思われる。

しかし、わが国の大学の学生相談機関のウェブサイトを通じた情報発信のあり方については研究蓄積がほとんどなく、また、どのように情報発信するかについては、各大学の学生相談機関の相談実務担当者の経験則によって行われているのが実情である。学生相談機関のさらなる利用を促進するためには、まず、ウェブサイトを通じた情報発信について現状を把握して、課題を明確にし、その上で、今後の方策を探ることが極めて重要である。

2. 研究の目的

大学には潜在的には相談ニーズを抱えながらも相談機関の利用に結びつかない学生が多いことが指摘されている。学生の中には学生相談機関の利用に心理的抵抗が大きい場合や、どこで必要な援助を受けられるかを知らない場合も少なくない。利用を考えた学生の中には、インターネットにより学生相談機関のウェブサイトを通じて情報を入手する者も多いと予想される。こうした最初の「接触機会」を確実に相談機関の利用に結びつけることは、学生支援の充実を進める上できわめて重要な課題といえる。本研究は、こうした点を踏まえ、大学の学生相談機関の利用を促進する方策として、学生相談機関のウェブサイト上における情報発信の改善方法を探ることを目的として行われた。具体的には、以下の3つの研究を実施した。

研究1: 日本、アメリカ、イギリス、台湾の大学の学生相談機関におけるウェブサイトの比較研究。

研究2: 日本の大学を対象にした学生相談機関のウェブサイトの活用状況に関する研究。

研究3: 学生を対象としたインターネットの利用と学生相談機関のウェブサイトの閲覧に関する研究。

3. 研究の方法

(1)研究1: 日本、アメリカ、イギリス、台湾の大学の学生相談機関におけるウェブサイトの比較研究

調査期間

2013年4月~5月

調査対象

日本: 公益財団法人大学基準協会加盟大学(公益財団法人大学基準協会, 2013)のうち、ウェブサイト上に学生相談機関の情報が確認された315大学。

アメリカ: "National Survey of Counseling Center Directors 2012" (Gallagher, 2012) に回答した293大学のうち、アメリカ本国にあり、ウェブサイト上に学生相談機関の情報が確認された282大学。

イギリス: "Student Counselling Services in UK Universities" (British Association for Counselling & Psychotherapy, 2013) に掲載されている大学のうち重複を除いた70大学。

台湾: 台湾教育部ウェブサイトに掲載されている「一般大学」のうちウェブサイト上に学生相談機関の情報が確認された61大学。

調査方法

インターネット経由で各大学の学生相談機関のウェブサイトへアクセスし、ウェブページを閲覧しながら、伊藤(2007)をもとに選定した51の情動的なまとまり(以下、「情報カテゴリ」と表記。)の掲載の有無を調査した。

(2)研究2: 日本の大学を対象にした学生相談

機関のウェブサイトの活用状況に関する研究。

調査期間

2015年1月～4月

調査対象

全国の国公私立の4年制大学および大学校：749大学

調査方法

アンケート用紙の郵送による無記名式一斉調査。

倫理的配慮

本調査の実施にあたっては、明治大学「ヒトを対象とした研究等に関する研究倫理委員会」の審査を受け、承認を得た。

(3)研究3:学生を対象としたインターネットの利用と学生相談機関のウェブサイトの閲覧に関する調査

調査期間

2015年10月～2016年2月

研究協力者

大学生・大学院生528名(設置形態別内訳:国立1大学,私立7大学,都道府県別内訳:東京都4大学,神奈川県1大学,大阪府1大学,広島県2大学)

調査方法

無記名式の一斉調査。原則として、調査者が授業時間の一部を用いて調査の趣旨を説明の上、調査への協力を依頼した。(授業実施の都合上、一部、留め置き式で調査を行い、当該大学の教員が回収を行った。)

倫理的配慮

調査実施の際に、調査への協力は任意であり、成績評価には関係がないこと、回答は研究目的のためだけに使用されること、回答はすべて統計的に処理されるので個人の回答が公表されることはないことを伝え、研究への協力について書面で回答を求めた。なお、本調査の実施にあたっては、明治大学「ヒトを対象とした研究等に関する研究倫理委員会」の審査を受け、承認を得た。

4. 研究成果

(1)研究1:日本,アメリカ,イギリス,台湾の大学の学生相談機関におけるウェブサイトの比較研究の結果から

情報量の比較から

情報カテゴリの掲載率と掲載されている情報カテゴリの数の面から、各国の学生相談機関のウェブサイト上の情報発信の特徴が分析された。その結果、日本は4カ国の中で最も情報の掲載量が少ないことが見いだされた。

情報発信の基本的次元から

多重応答分析により、学生相談機関によるウェブサイトを通じた情報発信の基本的次元を抽出したところ、「利用に必要な情報の提供」の次元と「個別相談 コミュニティ志向」の2次元が抽出された。それらの次元により4カ国の学生相談機関を分類したところ、

アメリカと台湾は情報量が多いものの、情報掲載の次元においては対照的な傾向を持っていることが示された。また、アメリカとイギリスは情報掲載の次元においては同様な傾向を持ってはいるが、イギリスはアメリカに比べて情報量が少なく、「映像・音声」などのコンテンツや学生から「機関へのフィードバック」といった、アメリカでは少ない情報を掲載しているという特徴が見られた。これらの特徴は、各国における学生相談に対する考え方の差異や、大学運営のあり方の相違を反映していると考えられた。

日本の学生相談機関の課題

これらの成果をもとに、日本の学生相談機関のウェブサイトの課題として、情報量を増やす継続的な努力が必要であること、その際、他国の学生相談機関のウェブサイトの状況を参照し、自大学に不足している情報を把握すること、また、自大学の学生にとって必要な情報を精査して掲載することが必要であることが提示された。

(2)研究2:日本の大学を対象にした学生相談機関のウェブサイトの活用状況に関する調査の結果から

学生相談機関のウェブサイトの状況

質問紙の返送数は306大学(40.9%)であった。このうち、分析に必要な項目にすべて回答していた268大学(36.8%)を分析の対象とした。

半数以上の学生相談機関が独自のウェブサイトがない、あるいは、他の部署とともに情報を掲載している状況であった。また、更新頻度が高い学生相談機関と低い学生相談機関に大きく分かれる傾向が見られた。相談員の中にウェブサイトの更新担当者がいる学生相談機関は少数であった。学生相談機関のウェブサイトの管理・運営体制は未整備な状態にあることが示唆された。

在籍学生、利用学生、教職員、家族・保護者による学生相談機関のウェブサイトの閲覧状況については、学生相談機関側のウェブサイトが閲覧されているという実感は低い状況にあることがうかがえた。また、約半数の学生相談機関がウェブサイトは一定程度の整備状況にあると感じ、ウェブサイトの有用性を感じていたにもかかわらず、約半数の学生相談機関がウェブサイトを通じた広報活動に力を入れていない状況にあった。このようにウェブサイトの閲覧状況や整備状況に対する評価に対しては矛盾した状況が見られ、その背景にある要因を明らかにすることが研究上の課題であると考えられた。

学生相談機関のウェブサイトに掲載されている情報について

学生相談機関の「目的」「開室日時」「利用方法」「守秘義務」「場所」については、およそ7割以上の学生相談機関がウェブサイトに掲載していた。一方、学生相談機関の「FAX番号」「相談員のメールアドレス」「開

室時間外ないし緊急時連絡先」,相談員の「顔写真」を掲載している学生相談機関は少数であった。

「精神的健康の維持に役立つ心理教育的な情報」「学生相談機関の利用に関する家族向けの情報」「学生への対応に関する教職員向けの情報」「障害のある学生のための情報」「性的マイノリティの学生のための情報」「性的な被害を受けた学生のための情報」を掲載している学生相談機関はきわめて少なかった。

「学内の他の相談資源のウェブサイトへのリンク」「学外の相談資源のウェブサイトへのリンク」「ソーシャルネットワークサービス」を掲載している学生相談機関も少数であった。

「電子メール」は対象が教職員の場合はよく活用されていたが、学生、家族・保護者の場合の活用率は低かった。

全体的に、利用の際に必要な性が高いと思われる情報はかなり掲載されている状況にあった。大学コミュニティを意識した心理教育的、予防的な情報発信はあまりなされておらず、この点が課題であると考えられた。

ソーシャルネットワークサービスの活用に関する意識について

ソーシャルネットワークサービスの活用については全般的に慎重な姿勢であること、また、その活用の是非についての判断がつかかねている状況にあることがうかがえた。

(3)研究3:学生を対象としたインターネットの利用と学生相談機関のウェブサイトの閲覧に関する調査の結果から

インターネットの利用について

学生のインターネットの利用時間は「1日3時間以上」が3分の2を占めていた。また、利用時の端末はスマートフォンが圧倒的に多かった。利用しているSNSはLINE、Twitter、Facebookの順に多かった。

メールは「1日5~10分程度」「2~3日に1回程度」が多いのに対し、SNSでは、「1日1~2時間程度」「1日3時間以上」を合わせると全体の4分の3に達しており、学生のコミュニケーションのツールとしてのSNSの優位性が示された。

学生相談機関全般について

大学に学生相談機関が設置されていることおよび学生相談機関の役割については9割の学生が認識していたが、場所を正確に理解している学生は3分の1ほどであり、利用したことがあるのは1割程度にとどまっていた。学生にとって学生相談機関が以前より身近になっていると思われるが、一方で、具体的なことについては、また、周知されていない状況にあることが予想された。

学生相談機関のウェブサイトについて

学生相談機関のウェブサイトを閲覧したことがある学生の割合はおよそ1割であった。また、閲覧の有無と利用経験の有無の間には

有意な関連が見られ、利用経験がある学生の方が閲覧している傾向が見られた。

学生相談機関のウェブサイトに必要な情報としては、「建物・場所の説明」「学生相談機関のメールアドレス」「利用方法」「場所を示す地図」「開室日時」等の得点が高かった。一方、「臨床心理士、精神科医など専門性を示す情報」「学生相談室内のレイアウト図や見取り図」「相談は無料であることの説明」「学生相談機関の内部の写真」等の得点が低く、学生から見た必要性和学生相談機関から見た必要性にはズレがある可能性が示唆された。

(4)日本の学生相談への示唆

研究1~研究3の成果を踏まえ、日本の学生相談への示唆をまとめると以下の通りとなる。

まず、日本の学生相談機関はウェブサイトの整備を急ぐ必要があること、特に、心理教育的な情報などコミュニティ的なアプローチを意識した情報の掲載を充実させることが必要であることがあげられる。この際、学生相談に従事するマンパワーが少ないことを考慮し、自大学の学生相談機関のウェブサイト不足している情報を精査し、また、在籍学生にとっての必要性を吟味した上で、効果的な情報掲載を実現することが必要である。

第二に、今後も、広報活動を充実させていく必要があることがあげられる。学生は学生相談機関の役割やその存在を正確に理解している傾向にあった。これについては各学生相談機関による努力により、学生の学生相談に対する認知が高まった結果といえるだろう。しかし、機関の場所についてはまだ周知されていなかった。このことから、広報活動を充実させ、学生の周知度をさらに高めることが必要であるといえるだろう。

第三に、学生のニーズと学生相談機関のウェブサイトに掲載する情報とのマッチングに留意することがあげられる。学生にとってウェブサイト上に必要であると感じられる情報と、学生相談機関が必要性を感じ、実際に掲載している情報にはいくつかズレが見られた。こうしたズレが少なくなるよう学生のニーズの把握に努めることが必要である。

第四に、学生相談機関としてのSNSの活用については、当面、急ぐ必要はないということがあげられる。アメリカやイギリスの学生相談機関ではSNSがかなり活用されており、また、日本の多くの大学が公式ウェブサイト上でSNSを活用している。日本の学生相談機関ではほとんど活用されていないが、学生が学生相談機関のSNSに対して持つニーズも低いことから、SNSの活用については急ぐ必要はないと考えられる。むしろ、他の面でウェブサイトを充実させる方がよいといえるだろう。

本研究では、学生相談機関の利用経験とウ

ウェブサイトの閲覧の有無の間に関連が見られたが、両者の因果関係が確かめられたわけではない。この関連については、引き続き研究が必要である。

<引用文献>

- 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 (2005). アメリカ・ハワイ大学における学生相談の現状 日本学生相談学会第 23 回大会発表論文集, 59.
- 伊藤直樹 (2006). アメリカ・イリノイ大学 (アーバナ・シャンペーン校) における学生相談 日本学生相談学会第 24 回大会発表論文集, 59.
- 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」 心理臨床学研究, 25, 269-280.
- 伊藤直樹 (2008a). イギリス・エジンバラ大学における学生相談. 日本心理臨床学会第 27 回大会発表論文集, 386.
- 伊藤直樹 (2008b). 台湾・東呉大学における学生相談 日本教育心理学会第 50 回総会, 527.
- 伊藤直樹 (2010a). 学生に学生相談室の利用の仕方を説明するにはどのような手法が効果的か - オリエンテーションの手法の差異が学生相談機関の周知度・来談意思に与える効果(2) - 日本学生相談学会第 28 回大会発表論文集, 84.
- 伊藤直樹 (2010b). 学生相談室への来談意思を高めるにはどうしたらよいか? - 学生相談室イメージ及び周知度の変化が来談意思の変化に及ぼす効果 - 日本心理臨床学会第 29 回大会発表論文集, 330.
- 伊藤直樹 (2011). 学生相談機関のガイダンスの効果に関する研究 学生相談研究, 31, 252-264.
- 文部省高等教育局・大学における学生生活の充実に関する調査研究会 (2000). 大学における学生生活の充実方策について - 学生の立場に立った大学づくりを目指して - 文部省高等教育局・大学における学生生活の充実に関する調査研究会.

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計 1 件)

伊藤直樹, ウェブサイトから見た学生相談 - 日本およびアメリカの学生相談機関のウェブサイトの比較から, 学生相談研究, 査読有, 36, 2015, 24-39.

〔学会発表〕(計 4 件)

伊藤直樹, ウェブサイト上における学生相談機関の情報発信に関する研究 日本・アメリカ・イギリス・台湾の比較研究(その 2), 日本教育心理学会第 56 回総会, 2014 年 11 月 8 日, 神戸国際会議場(兵庫).

伊藤直樹, ウェブサイト上における学生相談機関の情報発信に関する研究 日本・アメリカ・イギリス・台湾の比較研究(その 1), 日本心理学会第 78 回大会, 2014 年 9 月 10 日, 同志社大学(京都).

伊藤直樹, アメリカの大学の学生相談機関におけるウェブサイトを通じた情報発信に関する研究 2005 年調査及び 2013 年調査の結果の比較から, 日本心理臨床学会第 33 回大会, 2014 年 8 月 25 日, パシフィコ横浜(神奈川).

伊藤直樹, ウェブサイトを利用した学生相談機関の情報発信 2013 年調査の分析及び 2004 年調査との比較, 日本学生相談学会第 32 回大会. 2014 年 5 月 18 日, 神奈川大学(神奈川).

6. 研究組織

(1) 研究代表者

伊藤直樹 (ITO, Naoki)
明治大学・文学部・教授
研究者番号: 50327087