

## “イマドキ” 大学生の大学生活のサポートに関連した大学職員の現状

平上久美子\*, 大城 凌子\*, 鈴木 啓子\*, 鬼頭 和子\*

### Current state of the university staff related to the support of university nowadays students of university life

Kumiko HIRAKAMI\*, Ryoko OSHIRO\*, Keiko SUZUKI\*, Kazuko KITO\*

#### 要 旨

本研究の目的は, “イマドキ” 大学生の大学生活のサポートに関連した大学職員の現状を明らかにし, 大学生が生き活きと大学生活を送るための大学職員による有効な関わりや必要なサポートを考察することである。研究者らの作成した自記式質問紙調査への協力を得られた, 窓口対応を通して学生と接する機会の多い20~50歳代のA大学職員9名の回答を集計し, 学生との関わりに関する自由記述7項目を質的帰納的に分析した。

学生サポート経験は平均5, 6年, 1日の学生対応2~30人と背景の異なる職員であった。自由記述から【イマドキ大学生の特徴を感得】、【学生に必要なサポートを提供する環境を整備】、【状況にあわせた具体的対応】、【個々の学生に配慮した関わり】、【見出した有効な関わり】、【自らの生活への影響】、【学生との関わりに関する展望】が抽出された。職員は, イマドキ大学生に困惑しながらも理解を深め, この理解と役割に熱意をもって学生と向き合い, 関わっていることがわかった。職員の関わりは様々な教育者役割を担う成人学習理論に則ったサポートや社会人としての自律をめざす汎用性能力の育成, さらに, 学生と協同し大学づくりを旨ざしたい展望を示していた。これらは大学に求められていることであり, 職員の関わりは“イマドキ” 大学生が生き活きと大学生活を送るための有効なサポートになっていることが示唆された。さらに, 職員の関わりにはメンタルヘルスのサポートもあり, 今後取り組まれる教職員連携や大学環境の整備, 学生間の交流の支援などが示唆された。

キーワード: イマドキ大学生, 大学生活, 大学職員, サポート

#### Abstract

This research clarified the current state of support for nowadays university students' college life by university staff. And we considered the necessary support for university students. We conducted a recording questionnaire to nine full-time staff members of A University who have many opportunities to interact with university students. Those members are between 20s to 50s and their student support experience was an average of 5 to 6 years. We analyzed seven comments concerning students in qualitative inducing way.

Seven elements were picked out as results of the analysis. They were : [to grasp feature of the modern university students] , [improve the environment to provide students with necessary support] , [concrete correspondence to the situation] , [conscious involvement of individual students] , [concerning which thinks it was effective] , [influence to staff's life] and [view about concerning with a student] . A staff member, while getting into troubles dealing with a present university student, deepened his understanding toward this latter.

\* 名桜大学人間健康学部看護学科 〒905-8585 沖縄県名護市字為又1220-1 Department of Sciences in Nursing, Faculty of Human Health Sciences, Meio University 1220-1, Bimata, Nago, Okinawa, 905-8585, Japan

Faculty members were able to take in charge university students according to 'adult learning theory'. This support's aim was to lead students to self-control. In this way, they cooperated with students to develop forward prospects for their university. Moreover, faculty members' intervention will lead to an effective support for present university students.

**Keywords:** Nowadays university students, University life, University staff, Support

## はじめに

大学全入時代となり、平成28年度の大学・短大進学率（過年度卒含む）は56.8%で（文部科学省 2016）、現在の日本は、M.トロウ（1976）のいうユニバーサル段階に達している。高等教育の機会は万人の義務となり、誰もがいつでも自らの選択により学ぶことのできる「ユニバーサル・アクセス」の整備を目指さなければならない。教育機関の特色としては、スタンダードそのものの考え方が疑問視される極度の多様性（山本 2003）への転換が必要なのである。

また、大学設置基準の改正では「学生が卒業後自らの資質を向上させ、社会的及び職業的自立を図るために必要な能力を教育課程の実施及び構成補導を通じて培うことができるよう、大学内の組織間の有機的な連関を図り、適切な体制を整えること」という職業指導の義務化も明記され（文部科学省 2010）、大学生を21世紀型市民として育成し、大学は社会との接続を強化して（社団法人日本私立大学連盟 2012）、大学生を職業社会へスムーズに移行させていく役割を担っていくことが指摘されている（半澤 2011）。専門分野に関する教育だけではなく、社会人基礎力（経済産業省）や学士力（文部科学省）などの汎用性能力の獲得が大学教育で重視されており、実際に、ボランティアやアルバイト、友人との交流を含む正課外活動と、学生の学びや成長との関係が指摘されている（溝上 2009、清水 2013）。

つまり、ユニバーサル・アクセス時代の大学は、より多様なイマドキ大学生を理解し、大学で学び発展するなかでキャリア支援をして社会へスムーズに送り出す役割を求められているのである。自律/自立した成人学習者への変容段階にある（Clanton 1992）大学生の学習支援は重要であるが、服部（2003）の指摘する、学習支援とともに大学生の社会化と個性化にも深くかかわる支援は教員だけでは限界があり、教職員の職種の垣根を超えた協同が欠かせないといえる。

そのイマドキ大学生は、グローバル化、多様化、IT化の進む社会に生き、自分らしさを見つけないといけないという圧力にさらされ（三浦 2005）、学業のみならずボランティアやサークル、アルバイトに活動的な反面、実際はアイデンティティ拡散やスチューデントアパシー

とは違う「自分が自分であれない」「ユニバーシティブルー」という（溝上 2004a,2009）、Eriksonのアイデンティティ発達論では説明ができない現代大学生特有の憂うつな心理現象をもっている（溝上 2009,奥田 2009）。主体的さを欠く「大学生の生徒化」を現代大学生は望んでおり（ベネッセ教育総合研究所 2017）、大学が主導し大学生活を管理することは大学生活をやり過ぎず対処になっているとも指摘されている（新立 2010）。自他の内面に踏み込まない“ふれ合い恐怖的心性”傾向（岡田 2012、伊藤 2008,石原 2009,廣實 2002他）により、わかり合えるはずの友だちと互いの悩みを共有することもできないため、周囲の大人に自らのことを委ね、個の世界にこもるのではないかと推測される。ある大学では全体の15%の学生が休み時間を1人で過ごし、そのうち同時間を苦痛と感じている学生と何をしたいかわからない学生は4%であり、相談室への相談には至らない学生で、学内に居ることに苦痛を感じる学生、学内に安心して居られる場所がなかなか見つからない学生がいるのである（大谷 2007）。精神疾患や引きこもり（八島他 2012）、不登校の増加（大谷 2007）、10～20代の高い自殺率（厚生労働省2016）、発達障害（日本学生支援機構 2014）が指摘されているにも関わらず、悩めない学生や悩みを抱えながら相談しないことが現代大学生の課題に挙げられており（木村 2014）、まじめで教員に従順、学業重視などの現代大学生の傾向により（岩田 2015）、周囲からも気づきにくいことも“イマドキ”大学生の特徴ともいえる。このような状況は日本に限ったことではなく、欧米などでも大学生の2～3割がうつ病を発生していることが報告されている（Tiffany et al. 2012）。

研究者らの先の研究では（平上他 2017），“イマドキ”看護大学生の特徴として、これまでに身につけた対処法や、模索しながら自身で乗り越えようとするレジリエンスがある反面、孤独でつらく、学業継続の危機にさらされても自分では認識していなかったり、自分からは言い出せず、表面化することを恐れ、自分で何とか対処しようとするなどが明らかになった。友だちや先輩、教員、保健センターや大学教育など、大学環境のなかにサポート資源となりうる要素があることや、必要なときに気軽に安心して相談できる場が、学生の日常生活の身近なところに多様に存在することが有効であることなどが

示唆された。このことから、教職員は親密圏の中で孤立化しやすい現代の学生の内面的な特性を理解し、丁寧に向き合い接点を模索し続ける必要性も考察された。学内のいろいろな窓口の問題を持ち込む学生が増えている現代、大学は、学生の困りごとを多くの人で支え、学生の成長へとつなげてゆける場として機能することが求められているのである（大谷 2007）。しかし、学生生活の継続を悩む大学生に教職員がどのように向き合っているかは明らかにされていない。摂食障害（中井 2006）や、10～20代の高い自殺率（内閣府 2014）、精神疾患や引きこもり（八島他 2012）、発達障害（日本学生支援機構 2014）、機能不全家族による荷重役割など、大学として対応困難なケースも増加している大学生に対して、教職員がどのように対応しているのか、さらにその対応は大学生にとってどのような意味を持つのかなどの関係も明らかにする必要がある。

以上のことから、広く深刻化している一方、表面化せずわかりにくい現代の特徴をもつ大学生への支援は、正課外活動も含め、大学生生活全般を視野に入れて細やかで柔軟な教職員が協同した取り組みが急がれる。同時に、教職員は、教育の変換や多重業務に追われ、イマドキ大学生の相談や個別対応に悩み疲弊する状況が推測されるが、まじめで大学で過ごす時間が長く（浜島 2014）、大学に指導や支援を求める学生の増加（ベネッセ教育総合研究所 2017）に職員がどうかかわっているのかは教員同様、重要な意味を持つものと考えられる。平上ら（2017）の研究では「[サポートにつながる大学内の資源]については、学生自身は認識していないが、友だちや先輩、教員や保健センター、カリキュラムなど、学生生活の全般にサポートとなる要素が点在する状況があり、教員はこのことを理解するとともに、さらにサポート資源が見出される可能性がある」ことが示唆された。しかし、大学生生活において関わりが多いと推測される職員に関しては明らかになっておらず、大学生生活をサポートする職員の「イマドキ」大学生への対応に関する報告は見当たらないため、本研究で明らかにしようとした点である。

そこで、本研究では大学生にかかわる機会の多い職員への調査を行い、「イマドキ」大学生の大学生生活のサポートに関連した大学職員の現状を明らかにし、大学生が生き生きと大学生生活を送るための大学職員による有効な関わりや必要なサポートを考察することを目的として取り組んだ。

## I. 目的

A大学大学生（以下、学生とする）にかかわる機会の多い大学職員への調査を行い、「イマドキ」大学生の大学生生活のサポートに関連した大学職員の現状を明らかに

し、大学生が生き生きと大学生生活を送るための大学職員による有効な関わりや必要なサポートを考察することを目的とした。これらを明らかにすることは、学生支援のみならず、職員のメンタルヘルスやウェルビーイングに関連する意義のあることである。

なお、本研究において「イマドキ」大学生」とは、Eriksonでは説明できない特有の憂うつな心理とされる現代大学生（溝上 2004, 2008 奥田 2009）とする。また、「生き生きとした大学生生活」とは、大学生がその人らしく在学期間を生きて活動することであり、本人の意思決定に基づいて暮らしていることとする。

## II. 研究方法

### 1. 研究デザイン

質問紙調査による記述的研究である。

### 2. 研究対象

A大学で窓口対応を通して学生と接する機会の多い1部署の職員13名である。

### 3. データ収集方法

対象者に研究者らの作成した自記式質問紙をもって調査を行った。質問紙には、年齢や学生支援経験年数・学生対応の頻度など属性の他に、大学ホームページに掲載されている業務（①学生証、②落とし物、③本人又は家族の連絡先等、④サークル、⑤学内施設や備品、⑥学内における集会や掲示等、⑦奨学金、⑧アルバイト、⑨アパート、⑩健康や学生保険、⑪交通事故、⑫各種証明書や書類等手続き、⑬悩み事、⑭その他）に関する学生への対応内容、学生との関わりで心がけていることや有効だったこと、気をつけていること、自分の関わりについての考え、他の職員の関わりで良いと思うことや、学生の指導やサポートについての思いや考え等を自由に記述してもらった。

### 4. 分析方法

属性に関する5項目は単純集計し、学生との関わりに関する自由記述7項目は質的帰納的に分析した。

データの中から、学生との関わりや支援に関する記述に着目し、研究目的に沿って、文脈を考慮しながら一意味単位になるようにコード化し、コードを意味の類似性で集め命名する作業を繰り返し、最終段階では、「イマドキ」大学生の大学生生活に対応する大学職員のサポートをカテゴリー化した。分析段階では質的研究、看護教育の専門家のスーパーバイズを受けながら、研究者間で検討を繰り返して質的分析の信用性を確保した。

### 5. 倫理的配慮

対象者の所属する部署長に研究協力依頼を文書を用いて口頭で行い、承諾書に承諾を得た後、当該部署職員に直接研究協力依頼書とともに研究者らの作成した自記式

質問紙を配布し研究協力を依頼した。研究の協力に対して研究協力依頼書を用いて文書と口頭で、研究目的、研究方法など研究の主旨、研究への協力・参加は自由意思であり、拒否しても不利益を生じないこと、個人のプライバシーの保護、匿名性の確保、守秘義務に努めることなどを説明した。得られたデータは研究目的以外に使用しないこと、研究終了後にデータは適切に処理することを説明した。また、書いていただく学生に関する情報も記号化したり、分析し抽象化して取り扱うなど、個人が特定されない十分な配慮を行うことも合わせて説明した。自記式質問紙を対象者に依頼し、第三者に触れない定位置を回収箱として各自で投函してもらい、質問紙の投函を同意とした。

なお、本研究は名城大学倫理審査委員会における倫理審査を受け、研究倫理に関する承認を得てからデータ収集に着手した。

### Ⅲ. 結果

#### 1. 研究協力者の概要

研究対象13名の内、9名から回答を得た。対象者は20～50歳代、学生サポート経験平均5,6年、1日の学生対応は2～30人であった。

#### 2. データ分析の結果

大学ホームページに掲載されている業務としての学生対応内容についての自由記載のほか、学生へのかかわりで有効だったことや心がけていること、他の職員の関わ

りで良いと思うこと等を自由記述してもらい、分析した結果〔127コード〕、《38サブカテゴリー》から【7カテゴリー】が抽出された。“イマドキ”大学生の大学生活のサポートに関連した大学職員の現状について、以下のことがわかった。

以下の記述については、自由記述を「」で表記し、文中の（）は記述を補う場合に研究者が付け加えたものである。

職員は、学生と1対1の窓口対応をする中で【イマドキ大学生の特徴の感得】し、そこから自然と【学生に必要なサポートを提供する環境を整備】していた。

これらを踏まえ【個々の学生に配慮した関わり】を意識しながら、昼夜を問わず広く学生の【状況にあわせた具体的対応】があることがわかった。【個々の学生に配慮した関わり】は学生をサポートする職員の覚悟のようでもあり、【状況にあわせた具体的対応】には保護者も含めながら、地域の医療機関や警察などとも24時間連携し、窓口を超えて柔軟に対応している様子が浮かび上がっていた。

その一方で、本来の役割を超えて昼夜を問わず学生に関わることで【自らの生活への影響】が出ていることも浮かびあがった。

しかし、学生と向き合い1対1の関係でサポートを模索する延長線上に、《自然にコミュニケーションがとれる関係をつくる》など【見出した有効な関わり】があり、その中には部活動やボランティア、ランチなどを学生とともにする教職員を高く評価する記述もあった。その結

表1. “イマドキ”大学生のサポートに関連した大学職員の現状

カテゴリー	サブカテゴリー
【イマドキ大学生の特徴の感得】	《周囲を巻き込む受け身で他人ごとの姿勢に向き合う》《カウンセリングは利用せずこじれた相談を引き受ける》《問題を抱える学生は対人関係やコミュニケーションが不得手とわかる》《奨学金を受け学業に専念する子どものいる学生を把握する》《学科・学群別の傾向をみる》《大学の活気のもとであることの手応えを持つ》
【学生に必要なサポートを提供する環境を整備】	《保護者から自立し社会人として成長するような環境を整備する》《社会人としての育成を教員に求める》《選ばれる大学として学生満足度と教育の質を保證する学生サービスを提供する》
【個々の学生に配慮した関わり】	《ロールモデル意識を持ち学生が自律した社会人に成長するよう模索しつつ対応する》《学生からの指摘も素直に聞く》《学生がわかるように伝える》《悩みや困りごと・どうしたいのか・どうしてほしいのか大学生活を後悔しないようしっかりきく》《粘り強く関わり、解決に向けてともに考え自己決定を促すような質の良い支援をする》《学生と関わることでトラブルにならないように注意を払う》
【状況にあわせた具体的対応】	《学習環境を整備・改善する》《アパートやアルバイト情報を提供する》《事故やトラブルに対応する》《学生の都合に合わせて緊急対応をする》《悩み相談やメンタルヘルス支援をする》《保護者対応をする》
【自らの生活への影響】	《市内の飲食店に行かなくなった》《過重課題への対応によりストレスと疲労が蓄積する》
【見出した有効な関わり】	《自然にコミュニケーションがとれる関係をつくる》《良いと思う他の教職員の学生との関わりに目を留める》《A大学のアットホームな雰囲気の問題に即応する》《新鮮な気持ちで丁寧に対応する》《職員と学生の適度な距離を意識して公平に対応する》《語り勇気づけ背中を押す》《教職員でタッグを組み、学生を支え、成長に関わっていく》
【学生との関わりに関する展望】	《学生支援部署に魅力を感じる》《機器の導入など業務を効率化する》《大学が学生にできることを伝える必要性を感じる》《学生と協働していきたい思いを持つ》《学生のために汗をかく多くの教職員がいる希望》《称賛し合い、高め合える文化・組織をつくる》《差別解消法に関係したより慎重で真摯な対応を目指す》《丁寧に対応する学生支援文化を継承していく》

果、《丁寧に対応する学生支援文化の継承していく》という間接的潜在的な学生サポートチームの存在や、《学生と協同していきたい思いを持つ》など【学生との関わりに関する展望】があることがわかった。

以上の結果は、職員が学生の1対1の関係のなかで、時には学生を厳しく叱るなど、本来の役割ではない様々な役割を柔軟に担いながら、自らがロールモデルとなる覚悟で学生の自立支援に取り組むとともに、次第とともに大学づくりをするなかまに位置付けてゆく、学生—職員関係の変容の過程も示していた。クラス担任や科目担当、ゼミなどの小グループを担当する教員の状況とは違い、学生1人1人との対応が基本である職員ならではの特性が、自然と学生支援につながっていた。学生個々との関係が基盤であるからこそ、学生との距離を繊細に測る様子も記述からわかった。以上の関わりには、社会人としての自律をめざす、汎用性能力の育成が含まれ、また、学生と協同するかかわり方を有効と考え、ともに大学づくりを旨ざしたい展望は、協同学習にあたる。これらはどちらも大学教育に求められている重要な概念にあたり、このことから教職員は協同していく必要性が示唆されている。

以下に7つのカテゴリーについて説明する。

### 1. 【イマドキ大学生の特徴の感得】について

《周囲を巻き込む受け身で他人ごとの姿勢に向き合う》  
《カウンセリングは利用せずこじれた相談を引き受ける》  
《問題を抱える学生は対人関係やコミュニケーションが不得手とわかる》  
《奨学金を受け学業に専念する子どものいる学生を把握する》  
《学科・学群別の傾向をみる》  
《大学の活気のもとであることの手応えを持つ》の6サブカテゴリーからなる。

《周囲を巻き込む受け身で他人ごとの姿勢に向き合う》には、「(窓口の) 手数料がかかることを知らない学生が…持ってない場合お金を貸してくださいと窓口で言う。しかしその後お金を返さない…」や「(アパートの) 契約内容を見ていないためトラブルが多い」、「(自動車の) 任意保険に入っていない学生も少なくない」、「書類の手続きに至急対応…が多い。締め切りがあるからなどの理由。本来は事前に申請…」などの現状とともに、「…窓口で教育の方針を持って接しているが逆ギレする…」、「少し自分に都合の悪いことなどがあると…ふてくされる…」、「学生向けの掲示は見る学生が少なく…」などの学生の態度があることも記述されていた。このような学生の態度に対して「(逆ギレやふてくされに対して) どのように対応すべきだったのか反省する時もあります。次回からの話し方とか考えたり…」、「(掲示板に代わる) 周知方法等検討が必要であると感じている」など、職員が振り返り柔軟に今後を検討しているようすもわかつ

た。さらに、窓口での対応は職員—学生関係だけに終わらず、「(事故や奨学金について) 親が対応しているケースが多い」、「…手続きが細かく…かなり時間と手間がかかる。学生の中には何度も説明するが…しまいには母親と一緒に学生課まで来ることも」、など保護者との関係につながることも否めない状況がわかった。さらに、「親が悪いと言う学生を何度も見かけ…保護者とどのような関係…気になる」、「奨学金(等)の…学生が提出すべき書類に…適当に記入しミスがあれば親に苦情の電話を窓口から行うなど、悲しくなって…」など、窓口での学生の言動から家族との関係をおしはかり、感情を揺らされていることも見えてきた。ただし、落とし物については、「年間に200件程度の落とし物がある…」が、「学内なので返却も早い」ことや「…拾った人が届けているため、返却率もそれなりに高い」と、いう状況もわかった。

《カウンセリングは利用せずこじれて相談に来る》については、「悩みや相談を受け付けるカウンセリング室があるが利用していない。後からこじれて相談に来ることが多い」という、先行研究に通ずる現状が明らかになり、単に学生のメンタルヘルスに関する相談窓口になっているだけではなく、状況が悪化するまで対処行動をとれない現状がわかった。

《問題を抱える学生は対人関係やコミュニケーションが不得手とわかる》について「問題を持っている学生は友だちがいないなど対人関係やコミュニケーションの取り方が不得手なものが多い」という記述が、《奨学金を受け学業に専念する学生》について「(奨学金を月10数万円) 借りていた学生…事情を聞くと子どもがいて学業に専念するために借りるしかないと言っていた」という記述があり、問題だけに対応しているのではなく、職員はその背景を理解して支援しようとするのがわかった。

「活気ある学生が大学を作っていると思う」という学生は《大学の活気のもとであることの手応えを持つ》は、学生の問題ばかりでなく、直接窓口対応では見えにくい、学生の強みも業務以外で捉えていることもわかった。

### 2. 【学生に必要なサポートを提供する環境を整備】について

《保護者から自立し社会人として成長するような環境を整備する》  
《社会人としての育成を教員に求める》  
《選ばれる大学として学生満足度と教育の質を保証する学生サービスを提供する》の3サブカテゴリーからなる。

《保護者から自立し社会人として成長するような環境を整備する》については、「自立してほしい」、「成長してほしい」の思いとともに、「…教育の一環に社会人としての教育や、人材育成の強化を行っても良いのでは…」、「学生の指導後に保護者から連絡がある(ことも)…自立できる環境を整備する必要があると感じる」、「学生を自立

させるためのアンケート調査」など、社会へのスムーズな移行支援の役割を認識し引き受ける姿勢がうかがえた。

《教員による社会人としての育成》については、「職員が学生に関わる時間は少なく限りがある。教員には…もっと社会人を育成する時間を持って欲しい」という教員との協力で学生の自律支援に取り組んでいきたい思いがあることがわかった。

《選ばれる大学として学生満足度と教育の質を保証する学生サービスを提供する》については、「大学は学生が入学して来なければ成り立たない。学生満足度を上げ、教育の質の保証を行わなければ学生がこの大学を選んでもくれない。そのため学生サービスは重要…なんでそこまでの」(と言われるくらい)など、大学全体の発展を見据えて大学生活の質とともに教育の質の向上など、教員と連携して社会人としての育成をすることを明確に意識していることが明らかになった。

### 3. 【個々の学生に配慮した関わり】について

《ロールモデル意識を持ち学生が自律した社会人に成長するよう模索しつつ対応する》《学生からの指摘も素直に聞く》《学生がわかるように伝える》《悩みや困りごと・どうしたいのか・どうしてほしいのか大学生活を後悔しないようしっかりきく》《粘り強く関わり解決に向けてともに考え自己決定を促す》《学生と関わりでトラブルにならないように注意を払う》の6サブカテゴリーからなる。

《ロールモデル意識を持ち学生が自律した社会人に成長するよう模索しつつ対応する》については、「大学は社会へ出る前の最後の教育機関であるので、提出期限や反社会的行動に厳しく対応し、社会に出てから学生が自覚して行動できるように…」という思いをもち、活動の手続きや学内のルールなどについて「ときには厳しいことも言い…」、「…間違ってる時はしっかりと指導する」、「職員は教員ではないが、学生の成長のために指導するべきところは指導する」姿勢が多く職員に明確にあり、ルールが守れる自立した社会人になるように、時には厳しくかかわることがわかった。また、厳しくするだけではなく、「学生の立場になって考え」ながら、自らが「学生の見本となるように心がけ…」、「…卒業後の社会で、私たちの対応を見本として…」もらえるよう、自らがロールモデルである意識を持ち立ち振る舞っていることもわかった。その背景には「…就職後相手の立場に立って、相互の主張を理解しながら仕事をしなければならない」という考えがあり、学生一職員関係は上下・優劣の関係ではなく、「1人の大人として対応」、「すべての学生が必ずしも大人としての対応を求めているとは思いませんが、学生に自覚を促すためにも一社会人であるとして対応」と、社会人同士のフラットな関係を基本にしていること

がわかった。さらに、「部・サークル等学生と共同で作業をする」、「〇〇部の監督をして…職員として指導する立場でもあり、人生の先輩でもあり、ときには仲間でもある」、「…親しい学生には、社会の先輩として話す時もある」、など、窓口の事務対応だけでなく、指導者、仲間、部活動の監督、人生の先輩、など様々な役割を持つ機会を「人材育成の機会と考えて…」おり、職員は窓口業務をしているだけでなく、学生にとってClanton (1902)の述べる様々な成人学習者に対する教育者役割をとっていることがわかった。

経験年数の短い職員も「学生サポートに関わる業務は日が浅く毎日が模索の日々です。4年間で学生から社会人、大人になる年齢の彼らに何を、どこまで、どれくらい支援するのかと考えます」と、学生に向き合いながら、自らの役割を考えている真摯な姿勢があった。

《学生からの指摘も素直に聞く》については、「学生から指摘された事は素直に聞く耳を持つ」と記述があり、ここでも上下・優劣の関係ではなく、1人の人対人としての関わる思いがわかった。

《学生がわかるように伝える》については、「(学生は)主語がない状況で窓口で質問に来る。その場合は細かく内容を確認する」や、「声かけではなく、書いてあげるなど目でもわかるように説明する」など、学生が窓口に来た状況を丁寧に把握したうえで、必要な対応方法を職員なりに工夫しており、大学生活が円滑に送れる様な関わりをしている。さらに職員は、【イマドキ大学生の特徴の感得】にもあるように学生と関わることで、「他人事のように、自分のこととして行動していないように感じる…」など学生理解を深めており、「…(奨学金の)説明会では、この奨学金はあなたの名義で借用している、と自覚させる。返済計画、月いくら借りたら4年間でいくら、卒業したら返済は毎月約何万円になるかを徹底して説明した」というように、学生理解を業務の中に反映させていることがわかった。

《悩みや困りごと・どうしたいのか・どうしてほしいのか大学生活を後悔しないようしっかりきく》については、「(学生の悩みは)些細なことからトラブルや事件に発展するケースがある。まずは訴えてきた学生が何を悩み、何が困っているのか、どうしたいのか、どうしてほしいのか等をしっかり耳を傾け聞くことが大切…」と考え、「聞き役に徹する」姿勢が明確であった。また自らが部活動に没頭し休みもなく学祭にも参加したことがない大学時代を後悔し、「…もう一度学生に戻れるなら(部活は)しない。A大生には(自分のように)後悔して欲しくない。これが最後の学生生活…だから必死に学生の話聞いて、悩んでいることがあれば解決してあげたい」と学生の立場になり、一生懸命ともに考えようとする姿勢もあった。

《粘り強く関わり解決に向けてともに考え自己決定を促す》については、「とにかく聞く、何が困っているのか、何に悩んでいるのか、苦情なのか、どうしてほしいのか…」など学生が窓口に来ている意味をまずははっきりとさせ理解したうえで、職員が答えを出すのではなく、学生が自分で考えて答えを出していけるような支持的かわりを努力していることがわかった。その際、自分のこととして行動していきにくい学生の特徴を踏まえて、「…私から答えを教えることは簡単だが、選択肢を2つほど出してどうするかを自分の考えで決めさせる。時間はかかるが粘り強く」や「すぐに答えを渡すのではなく、一緒に問題解決に向けて考える」などのコメントが書かれていた。中には「…ショートカットして答えを求めてくる学生もいる。そのような時は、学生本人が自らが解決した形になるよう、気づきを促す問いかけの言葉を選んで対応するよう心がけている」と窓口での業務の対応の中に、学生の自立/自律を意識して、意思決定を促す関わり方をしていくことがわかった。このような背景には「行き過ぎるサポート、サービスは、学生自身が考えなくなったり動けなくなったりという原因にもなりかねない…その加減は難しいと思いますが適度なバランスのとれた質の良いサポート、サービスを常日頃心がけることがとても大切ではないかと思います。」と学生を生徒化させない考えを持っており、職員自らの関わり方が学生の成長に影響すると考えていることがわかった。

《学生との関わりでトラブルにならないように注意を払う》については、「個人情報の流出、守秘義務の徹底」「相談内容の守秘義務」と学生を守る側面とともに、「用件次第で、1人で話を聞かない、複数人で対応する」や「アルコールと一緒に飲む機会があれば、未成年かそうでないか」「メンタルに悩みを抱えたり、コンプレックスなどを持つ学生との関わりが多く、何気ない一言がトラブルの原因になったりすることがあるので、不確かな情報などを話したりしない…」など学生を守るとともに、職員としての自らを守ることにつながる側面があることがわかった。

#### 4. 【状況にあわせた具体的対応】について

《学習環境を整備・改善する》《アパートやアルバイト情報を提供する》《事故やトラブルに対応する》《学生の都合に合わせて緊急対応をする》《悩み相談やメンタルヘルス支援をする》《保護者対応をする》の6サブカテゴリーからなる。

《学習環境を整備・改善する》については、「…（保険に加入し）学生は安心して実習等に取り組んで欲しい」など学生保険を活かした安心の学業環境支援をしたり、「学生証の自動証明発行機を導入し…」など大学生生活の利便性の向上に努めるなどがあった。

《アパートやアルバイト情報を提供する》については、「アルバイト求人への外部からの受付窓口となり、情報の掲示を随時行って」いたり、「…市内不動産業者からのアパート情報の一律同条件での掲示…」をしたり、大学外の学生の生活のサポートも行っていった。

《事故やトラブルに対応する》については、「大学付近で交通事故を起こした学生がいた場合は救急車に同乗し病院まで搬送…」や不信者の相談に関する警察への通報と同行、「（既婚）学生のDV相談…早急に対応しないといけないことから…学生寮の1室を確保し入寮…」させる対応、アルバイトに関する様々なトラブルへの対応や職業安定所・労働基準監督署との連絡・調整、契約違反の大家さんへの注意喚起など、昼夜を問わず緊急時の対応にも応じ、警察や医療機関、労働基準監督署など多岐にわたって連携をとり学生をサポートしていた。

《学生の都合に合わせて緊急対応をする》については、「本来は事前に申請等を行う必要の書類の手続きと至急対応…が多い。締め切りがあるからなどの理由」があり、本来のルールに則っていない申し出に対しても、やむを得ない場合は対応していた。

《悩み相談やメンタルヘルス支援をする》については、「学生課に配属…同時に（ピアサポートグループを教員らとともに）立ち上げ…大学に入りたてでどうしていいかわからない新入生のために先輩が指導…悩みを聞（く）…それを担当部署へつなげる役割を担っていた。（以前は）カウンセリングが充実しているわけでもなく、学生課に集中していた…」、「人生の先輩としてのアドバイザー…私の業務は主に学生の相談に乗ったりメンタルでの悩みに関わるものがほとんどなので、その時学生が困っていることや、どの部分で助けを必要としているのかを1番に考えています」など、学生相談も役割として親身に引き受け、同時にピアサポートグループの立ちあげなど学生のサポート環境も整備していた。

《保護者対応をする》については、「（学生が交通事故にあった）保護者はかなり心配することから細かく怪我の現状を随時連絡し、安心させてあげる」など、保護者への対応も学業にとどまらず行っていった。

#### 5. 【自らの生活への影響】について

《学生に会う市内の飲食店に行かなくなった》《過重課題への対応によるストレスと疲労が蓄積する》の2サブカテゴリーからなる。

《学生に会う市内の飲食店に行かなくなった》については、「学生（に）名前を覚えていただいているのは嬉しいが…（市内は）どこに行くにしても学生が多い…行きづらくなって…友人と飲み屋に行った時学生が…『大学の方ですよ』と言われすぐに店を出…それからほとんど市内の飲み屋にいかなかった」など、それまで友

人と気軽にしかけていた飲み屋に行かなくなったり、精神症状のある学生とクレームの強い保護者への対応が2年間続きストレスで疲労感が溜まったこと、弁護士を交える苦情処理や家裁調停など深刻なケースの対応は心労があったことなどが記述されていた。熱心な学生との関わりの結果、学生との関係が構築され、関わりが増えることで学外でも学生から声をかけられる機会が増え、地域の飲食店に行かなくなるなどライフスタイルを変えざるを得ないことや、昼夜問わない対応や健康障害のある学生や保護者への対応などによる職員自身の健康への影響などがあることがわかった。

《過重課題への対応によるストレスと疲労が蓄積する》については、「(学生対応が多い)ときは、ストレスが溜まるばかりで…特にクレーマー(学生の家族)には苦勞した。(精神症状を呈する)学生は2年間も対応しかなりの疲労感」「(家族も関係したケースでは)弁護士を交えた苦情処理、家裁での調整等…深刻な学生対応が続いて心労」など、窓口業務を超えて、教職員の役割分掌を超えて対応している状況も明らかになった。

## 6.【見出した有効な関わり】について

《自然にコミュニケーションがとれる関係をつくる》《良いと思う他の教職員の学生との関わり方》《問題に即応できるA大学のアウトホームな雰囲気の問題に即応する》《新鮮な気持ちで丁寧に対応する》《職員と学生の適度な距離を意識して公平に対応する》《語り勇気づけ背中を押す》《教職員でタッグを組み、学生を支え、成長に関わっていく》の6サブカテゴリーからなる。

《自然にコミュニケーションがとれる関係をつくる》については、「…学生に警戒心を持たないように…」や「共通点や…同調できる会話の内容は学生も打ち解け易く、親しみを持って関わるようになってくれる…お互いに信頼関係を築くことが大切と考えている」、「名前を呼んで、挨拶だけでなく一言余計に声をかける、『最近どうしてる?』『久しぶりだね、変わったことない?』と、…気にかけている気持ちをいつも持って学生に接すれば、自然と学生とつながっていきます」「コミュニケーションをとること、できるだけ顔と名前を覚えるようにする。話をする時…ちゃんと名前を呼ぶ」など、学生が警戒心を持たず、親しみをもてるように意図的にかかわり、自然と関係が築かれていくような関わり方に努めていた。

《良いと思う他の教職員の学生との関わりに目を留める》については、「学内行事(オープンキャンパス、入試、大学祭、分サークル)等を通じて協働している面が良い」「ランチを共にしている教員が素晴らしい」「課外活動…を見ている教職員は、通常業務に加えて同日、祝祭日なども学生の引率等課外活動による人材育成に携

わって…」など教職員と学生が協働していることや、本気で叱れること、「深い信頼関係を築いている職員と学生…やはりプライベートや普段の業務から接し方がうまい」など普段の接し方がよく信頼関係を築いていることがあがり、周囲の教職員の学生との関わり方にも関心を寄せていることがわかった。

《問題に即応できる大学のアウトホームな雰囲気の問題に即応する》については、「学生と学生、教員と学生、職員と学生の距離が近くアウトホームな雰囲気があり、何か問題があった時にも即応できる環境があると感じ…(大学の)特徴だと感じている」と、学生と教職員の距離の近さを良いことと評価しており、職員も学生と近く関わることを厭わないと考えていることがわかった。

《新鮮な気持ちで丁寧に対応する》については、「学生からの相談・対応については、初心に戻り新鮮な気持ちで学生対応に当たるよう心がけ…職歴の長さで慣れ、マンネリ化によって対応が硬直化しないよう…」と自らのあり様を律していることがわかった。

《職員と学生の適度な距離を意識して公平に対応する》については、「仲の良い、関わりが深い学生に対しても、窓口では他の学生と同じように対応する…」、「学生の中で、私は特別という意識を持たせるのは成長の妨げにもなるのではないか…」、「…どの学生にも注意する時は注意する」など、慣れあいにならないよう、職員として学生の成長に必要なだと考えることは言えるような関係であることに留意していることがわかった。

《語り勇気づけ背中を押す》については、「勇気づけてあげることや共に語ること」、「職員として、自分の経験を伝え見せ…好きな詩や言葉など、学生が困っている時に紙に書いてあげる」など、社会人の先輩として勇気づけ学生の背中を押すことも意識していることがわかった。

《教職員でタッグを組み、学生を支え、成長に関わっていく》については、「学生と接する先生(教員)もいわばカウンセラーの1人だと思う。事務局では各課がその役割…これらの対応はすべてが同じ対応ではなく、大学の教員、職員が一丸となって情報共有し、より良い対応策を検討しなければならない…相談窓口は多いほうが良い」「ケースバイケースで対応しないといけない業務部署を長く経験し…大学という組織は学生を中心として、正課は教員、正課外は主に事務職員が対応し、どちらも学生の人的成長に関わっているという職員としての立ち位置を意識している」「県外学生が増えたこともあり、さらに不安を抱えた学生が増えるであろう…教職員みんなで協力し、学生が『〇〇大学で良かった』と言ってくれる日を願う」「より良い支援を行っていくためには学生・教職員との連携も欠かせないものになってきます。毎日の生活の中でできるだけ多くのネットワークや信頼関係づくりにこれからも励んでいきたい」など、教



員と職員はそれぞれ違う役割であったり、対応であったりすることは良いことで、教職の協同が重要であり、それだけでなく学生との協同の視野に入れて、大学が学生にとって来てよかったと思える場所になることを願って、希望を持って学生支援に携わっている職員のあり様が明らかになった。

#### 7. 【学生との関わりに関する展望】について

《学生支援部署に魅力を感じる》《機器の導入など業務を効率化する》《大学が学生にできることを伝える必要性を感じる》《学生と協同していきいたい思いを持つ》《学生のために汗をかく多くの教職員がいる希望》《称賛し合い、高め合える文化・組織をつくる》《差別解消法に関係したより慎重で真摯な対応を目指す》《丁寧に対応する学生支援文化の継承していく》の8サブカテゴリーからなる。

《学生支援部署に魅力を感じる》については、「全国各地から様々なバックグラウンドを持った学生と接することのできる学生課は魅力がある」と学生と関わることに對するポジティブな考えがあった。

《機器の導入など業務を効率化する》については、「各教室に学生証と連動した機器整備を行うとタイムリーな出欠管理が可能…」と多忙でありながら丁寧な学生対応ができるよう、業務の効率化も考えていることもわかった。

《大学が学生にできることを伝える必要性を感じる》については、「学生や教員が行いたい勉強・研究、教育を実現するのが職員であると考えているが、受動的な学生が多く、どのように大学活動や大学で本当にできることを伝えるかが問題である」と、学生の大学の自己実現について、そのサポートについてどうしたらよいかを考えていることがわかった。学生にとって心強い存在であるとともに、教員の教育にもサポートしようという教職連携の思いの強さがわかった。

《学生と協同していきいたい思いを持つ》については、「駐車違反をする学生に対するペナルティーの判断基準も難しく、一度学生と意見交換をしてみたい」や「学生が企画したイベントに教職員の参加が年々低下…参加していきいたい」など、課題も活動も学生とともに取り組み、大学づくりをしていきいたい思いがあり、これは協同学習の姿勢といえる。

《学生のためなら汗をかける多くの教職員がいる》については、「学生のために…というフレーズであれば…多くの教職員が学生のために汗をかくことができると思う」など教職員への信頼が高いことが伺えた。

《称賛し合い、高め合える文化・組織をつくる》については、「教員側への要望は…学生や教職員の良い活動、実績等について…人の良いところ見つけて褒め合い、高め合えば組織も人間関係も今より改善される」と、教職

員はもちろんのこと、学生もともに手を組み、大学全体の発展を目指していることが伺えた。

《差別解消法に関係したより慎重で真摯な対応をしていく》については、平成28年4月施行の障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に従って、大学はより慎重で真摯な対応をする意識を強め、時代の変化に即した学生支援を考えていることがわかった。

《丁寧に対応する学生支援文化の継承していく》については、「(部署のスタッフに)『…(日中は)学生の話をしっかり聞いて、17時に窓口が閉まってからが仕事』『うちらはサービス業…』『無愛想な対応するな』と指導してきた」など、学生の話をお聴くことを優先し快く対応することを後輩や同僚の職員と共有する部署の文化の継承も浮かび上がってきた。

## IV. 考察

### 1. 職員からみる“イマドキ”大学生の特徴とサポートについて

《周囲を巻き込む受け身で他人ごとの姿勢に向き合う》には、(窓口の)手数料を知らないばかりか職員にお金を借りて返さないことや、職員の対応に逆ギレするなど、社会性や常識のなさとも受け取れる学生の態度があった。このことは、約1,000人の首都大学東京の教職員を対象にした調査で「学生の攻撃的な態度」「同じことを繰り返し確認する」「こちらの話が伝わらない」などを4割の職員があげているとした槇野(2008)の報告にも一致する。本研究では、このような学生の態度に対して、その特徴を踏まえて職員が省察し、学生との関わりや対話が続くよう柔軟に対応していることが明らかになった。さらに、窓口での対応は職員—学生関係だけでなく、職員—保護者関係も学生が大学生活を継続するための二次的サポートになっていることもわかった。職員は「親が悪いと言う学生を何度も見かけ…保護者とのような関係…気になる」や、「…親に苦情の電話を窓口から行う」ことを「悲しく…」感じるなど、窓口での学生の言動から家族背景や発達段階を考えたり、感情を揺らされながら対応しているといえる。武井(2001)は他者への共感では、肯定的感情だけでなく否定的感情も重要であること、共感には情緒の巻き込まれは欠かせないことを指摘している。職員は保健医療や教育の専門家ではないが、学生への対応で、スムーズに進まないケースから否応なく学生の特徴をとらえざるを得ない状況となり、さらに窓口で見せる学生の姿や言動に自らの感情を揺さぶられ巻き込まれ、学生に共感していく状況であることがわかった。

そんな中、本来の業務ではない学生のメンタルヘルスの相談について、《カウンセリングは利用せずこじれて

相談に来る」という状況があった。これは“イマドキ”看護大学生を対象にした平上ら（2017）の研究で抽出された〔察知されたくなくてしてほしいしんどさとSOS〕と同じ特徴といえる。「退学を考えるほどしんどくて…友だちや教員の評価が気になり言わないばかりか悟られないように必死で隠している（平上他 2017）」メンタルヘルスの問題が、実際に学生生活で職員の支援を必要としたことで表面化していることが容易に推測される。そのため、問題は複雑化し、学生のメンタルヘルスに関連して学業上の問題が生じ、学生は状況が悪化するまで対処行動をとれないでいたことが確認された。9割以上の大学が「悩みを抱えながらも相談に来ない学生への対応」を必要性の高い事項としており（独立行政法人日本学生支援機構 2011）、多くの大学に共通した課題である。本研究の結果は、大学生が悩みを抱えながらも相談に来ないのではなく、悩みを抱えた学生は大学保健センターや学生相談に来なくても学生サポート窓口に来るケースがあることを明らかにしており、学生が意識・無意識に発信しているSOSのアクセスルートを断たないよう、役割を超えて学生をサポートする意識を大学全体で共有する必要が示唆されている。このことは平上ら（2017）が指摘した、学生のタイミングで相談先にアクセスできることが必要なことや、学生自身は認識していないサポートにつながる大学内の資源は、友だちや先輩、教員や保健センター、カリキュラムなど、学生生活の全般に点在する状況にあたる。学生にかかわる職員は、同研究で「さらにサポート資源が見出される可能性がある」と指摘された、大学内の新たなサポート資源であると明確化されたのは特筆すべき点といえる。

さらに、悩みを抱えながらも相談に結びつかない学生への支援について、周囲から利用を進められるほど、周囲の人物が学生相談の利用を肯定的にとらえているほど、学生相談の利用に結びつくことが明らかとなっている（木村 2014）。学生の背景を理解して支援しようとしている職員が、メンタルヘルスの不調などに、気づいた時点で早期に介入したり、学生相談を勧めるスキルをもつことも“イマドキ”大学生の特性を踏まえたサポートになるといえる。

一方で職員は学生の課題や問題ばかりに着目せず、学生が《大学の活気をつくっている》という認識をもっており、直接の窓口対応では見えにくい、学生の強みも業務以外で捉えていることが推測された。このことは、学生を支援対象としているだけでなく、ともに大学を創っていくなかまとして協同意識をもてるのは職員の強みとも言え、学生の強みも活かした対応やかかわりが可能になるといえる。

さらに、保護者との関わりも職員の役割になっており、書類を保護者が準備したり窓口で保護者が来ている現状

に過保護なのではないかと考えたり、窓口での学生の言動から推測される家族関係に悲しく感じるなど、【イマドキ大学生の特徴の感得】には保護者を含んでいることがわかった。学生を個と考えるのではなく、家族の中に役割を持つ一員として、また自立/自律した社会人への過渡期である発達段階にある人として無意識にとらえて関わっていることも示唆された。さらに【学生に必要なサポートを提供する環境を整備】として活かし、保護者から自立し社会人として成長するような環境の整備や、半澤（2011）の指摘する、大学生を職業社会へスムーズに移行させていく役割を担っていることもわかった。一方、交通事故にあった学生のケースなどではその対応と併せて、心配する保護者に随時報告し、安心させる対応も行っており、学生の状況や内容によって対応を臨機応変にしていることが、保護者への関わりにおいても確認された。これらのことは、幼い頃から過剰に気遣い、優先してきた親や教員などとの不均衡な関係や、自らの学業生活と家族を支える役割のバランスをとり神経を張りつめて生活している大学生の特徴、こころの問題を抱える学生の背景には幼少期からの問題もある、などの指摘に通ずる（平上他 2017）。つまり、学生に起こっている問題は学生—保護者関係が脆弱であることや、家族に関係している可能性もあり、職員が保護者に任せるだけでなく、保護者と情報を共有しつつ、学生とともに考え意思決定を促す自律支援の関わりは、大学生生活、修学支援に焦点化した関わりであり、“イマドキ”大学生の特性を踏まえたサポートになるといえる。

岩永ら（2007）は人間関係や家族の悩みなどを決して親や友人に話せず一人で思い悩んでいる看護学生が多いことを報告し、さらに今後入学してくる学生の中には家族機能不良の環境下で育った学生が増加することを指摘しており、これは平上ら（2017）の研究結果とも一致している。向（2013）は「家庭環境に安定性を欠いているケースが多く…安心して自身の問題や悩みに向き合う環境が整えられていないことや彼らをバックアップしてくれる家族の結びつきの弱体化」を指摘しており、身近な家族や友人に悩みや問題を話せないまま、ひとり抱えているために、教職員との接点でこれが表面化する状況が推測される。これは前回の報告（平上他 2017）で明らかになった、周囲からサポートをしようとしても困っている状況を学生が意図的に隠している反面、できることなら誰かに話したい思いを持っている現状が確認されたともいえる。「悩めない」「内面を語れない」学生や、自らの状況を認識できない学生の身体化も報告されており（高石 2009）、職員が家族関係も視野に入れていることは学生への必要な介入に早期に気づくことも推測され、保健センターとの柔軟な連携を構築する必要がある。

このような状況について、“学生生活は、学生の自主

性に任せるより大学の教員が指導・支援するほうがよい”と考える受け身の姿勢の大学生が、2008年の15.3%から2012年は30.0%に増えていることが報告されている（ベネッセコーポレーション 2013）。なかまとともに能動的に問題解決する汎用性能力を身につけることが大学教育の重要課題とされている現在、学生が自ら問題解決できるような環境の調整や介入方法を考え関わっている職員のあり様は、大学教育にコミットしているといえ、教職連携の現状を明らかにし、その取り組みが急がれることが示唆されたといえる。

以上のように職員は学生と1対1の対応が基本である窓口業務で多角的に【イマドキ大学生の特徴の感得】をし、そこから自然と【学生に必要なサポートを提供する環境を整備】をするなかで、さらに有効な支援に気づき取り組んでいる状況がわかった。

【イマドキ大学生の特徴の感得】をしたり【学生に必要なサポートを提供する環境を整備】している現状は、本来の役割を超えて昼夜を問わず広く【状況にあわせた具体的対応】を行うことになり、職員【自らの生活への影響】も浮かびあがった。生徒化してしまわないように、学生の自立/自律を意識して自身がロールモデルとなる意識を持ち、答えを言わないで粘り強く待ち、学生自身が考え決断できるような【個々の学生に配慮した関わり】は、柔軟に役割を変える成人学習支援であり、学生をサポートする職員の覚悟のようでもあった。また、職員間の《丁寧に対応する学生支援文化の継承していく》という、間接的潜在的な学生サポートチームの存在もわかった。つまり、職員による学生支援の現状はフォーマルにシステム化されたものだけではなく、部署等に伝承される文化のなかで、学生と関わり“イマドキ”大学生の特徴をとらえ、個々の職員の熱意や能力を活かし、構築されてきたことがわかった。

職員のあり様が次第に有効な関わりを見出していく一方で、本来の業務を超えた取り組みは【自らの生活への影響】にも及びつつあった。学生に出あうことを理由に地域の飲食店に行かなくなったなどライフスタイルの変化や、昼夜問わず様々な対応をするストレスと疲労は、職員の健康問題にもつながる新たな課題といえる。職員も心身の健康を維持して学生をサポートしていきけるよう、多くの指摘があるように（木村 2014, 榎野 2008, 名城 2007）、間接的支援や教職員・保健センターとの連携による負担の軽減などとともに、大学内外の学生のメンタルヘルス支援システムの構築も今後の検討事項といえる。今後さらに多様性を求められる、学生相談などのサポートに関する研究の蓄積の必要性も示唆された。

“イマドキ”看護大学生が大学生活を継続するうえで重要なサポート資源のひとつが友だちであり、問題解決力を持つだけでなく、効力感を引き出されることが指摘

されている（平上他 2017）。全国的に大学でピアサポートプログラムが導入されつつあるが（榎野 2008）、学生にかかわる教職員は学生との協力を意識していく必要がある。

職員の記述からは、職員よりも学生に関わる時間が長い教員はもっと社会人育成の時間を持って欲しいという願いがあり、教職員がともに協力して学生のサポートをしていくことを望んでいることもわかった。

## 2. “イマドキ”大学生が生き生きと大学生活を送るための有効な関わりや必要なサポートについて

職員が学生と1対1で向き合いサポートを模索する延長線上に、《自然にコミュニケーションがとれる関係をつくる》などの考えが【見出した有効な関わり】があり、その中には部活動やボランティア、ランチなどを学生とともにする教職員を高く評価する意見もあった。その結果、《学生と協働していきたい思いを持つ》など【学生との関わりに関する展望】をもっており、職員は学生とともにあり、協働して大学を創り発展させていく、希望をもった思いがあることが示唆された。

このことは、職員が学生との1対1の関係のなかで、時には学生を厳しく叱る一方、大学のイベントや部活動に取り組む中では対峙的ではない関係を望み、本来の業務以外の様々な役割を柔軟に担いながら、自らがロールモデルとなる覚悟で学生の自立支援に取り組み、次第とともに大学づくりをするなかまに位置付けてゆく、学生-職員関係の変容の過程も示唆された。クラス担任や科目担当、ゼミなどの小グループを担当する教員の状況とは違い、学生1人1人との対応が基本である職員ならではの特性が、自然と学生支援につながっていたといえる。学生個々との関係が基盤であるからこそ、学生との距離を繊細に測る様子も記述からわかった。

結果として職員は事務専門職としての本来の業務役割以外に、学生の大学生活が円滑に進む計画者役割や学業に関する教授者役割、窓口で関わる中で学生が自ら考え自己決定してゆけるように学生と伴走するようなファシリテーター役割、工夫や確認をする情報提供者役割、自律した社会人としてのモデル役割、正課内外活動を共有するメンター役割、さらに学生と組んでいくことで大学のあり様を検討する改革者役割など、さまざまな教育者役割をもっていた（Clanton 1902）。多様な教育者役割を持つことで学習者としての学生の力を引き出し、学生自らが考え判断したことに主体的に取り組む、教育的支援となっており、相互決定型学習への移行の可能性を含んだ成人教育となっていることが示唆された（Clanton 1902）。服部（2004）は「高等教育機関に身を置く学生は、学問を習得しつつ同時に青年期の人間的な発達課題に向き合っており、そこに関わる教育者は「彼らの社

会化と個性化のいずれにも深くかかわることが必要である」と述べており、職員の関わりは学生を学習者としての変容を促しているだけでなく、1人の人としての発達課題にも影響し刺激を与えていると考えられる。

さらに、野中(2014)は「(多様な人と)共に生きる資質に関しては、ノンエリートとされる中核的学生のほうが、エリートとされる教員よりも優れている…たとえば、障がい者との共生にしても、教員は知的で倫理的な姿勢で《他者》をケアしようと努める傾向がありそうだが、学生たちはそのことを過度に意識するというより、障がいもひとつの個性で、仲間になるにはそのことを意識さえていない…ここに可能性の芽が潜んでいる」ことや、半世紀前の提言とことわったうえで梅根(1970)の『大学教育論』を引用し、「学生に彼ら自身でアイデアを出し、その目的適合性を的確に吟味し、そしてその上に立ってその実行プランを適切に立て、そして協力者を適切にマネージして、それを実行するという、創造的、問題解決的な知的経験、知性的な行動経験を積ませる」取り組みが大学で重要であることを述べている。つまり、大学の場が異質で多様な学生同士の協同や、教職員—学生の協同がユニバーサル・アクセス時代大学のあり様だと指摘している。またこのことは、現在学生に有効なこととされている大学教育における協同教育となるのである(E.F.Barkley et.al 2009)。

教職員がそれぞれの業務活動において、学生間の交流を促し盛んな校風や文化の醸成に努めることや、学生同士がつながり合える「場」を提供することは大学の役割とされているが(谷田川 2013)、教職員が学生と協同して学校づくりをすることは双方にメリットのある望ましい方法と考えられるのである(平上他 2017)。

高石(2009)は、質の高い教育や厳選された情報の提供は、それらを取り入れ、消化して取得できる主体が育っていないければ役には立たないことを述べ、大学としてのアカデミックな学習環境を提供しつつ、学生個々の人格を育む支援を同時に行う必要性を指摘している。さらに、「学生支援・学生相談は教育の一環であり、すべての教職員とカウンセラー等専門家との協働によって実現される」とも述べており、教職員と保健センターの連携も重要なのである。つまり、学生が大学生活を継続的に発展させながら進むためには教職員が協同してサポートするとともに、保健センターとの連携が有効といえる。

以上の職員による関わりには、学生を1人の大人として尊重しながら、職員自らが様々な役割を担う成人学習理論に則った大学生活とメンタルヘルスのサポートがあり、また、社会人としての自律をめざす汎用性能力の育成が含まれていることが示唆された。さらに、学生と協同するかかわり方を有効と考え、大学づくりを旨ざしたい展望を示していた。これらはどれも大学教育に求めら

れている重要なことであり、学生が大学生活を送るにあたって有効な関わりといえる。しかし、このような関わりが本研究結果にある職員の生活への影響のように、一部教職員の健康問題にならないよう、大学全体のシステム化の必要性が示唆された。

## V. おわりに

本研究は1大学の職員に限定しており、一般化はできないが、これまでに報告のない大学職員の学生支援の現状と課題を明らかにした点は意義があると考えられる。今後も研究を重ね、大学の特徴を踏まえた探究や、モデル化などサポートシステムとして可視化を目指す必要がある。ある一定の示唆を得られたことを今後活かして、教員の視点で捉え直し現象を抽出するなど、研究を継続していきたい。本研究を以下にまとめる。

1. 大学職員は、1対1での対応が基本の窓口業務を活かして【イマドキ大学生の特徴を感得】するなかで自然と【学生に必要なサポートを提供する環境を整備】を考え実施していた。これを踏まえて【個々の学生に配慮した関わり】を意識しながら、昼夜を問わず【状況にあわせた具体的対応】をすることで【自らの生活への影響】も浮かびあがった。しかし、サポートを模索する延長線上に【見出した有効な関わり】があり、学生との協同など【学生との関わりに関する展望】をもっていることがわかった。
2. 職員は学生にとって、友だちや教員、保健センターと並ぶ、大学内のサポート資源であり、学生が意識・無意識に発信しているSOSのアクセスポイントを断たないよう大学全体で共有する役割が示唆された。
3. 職員の関わりは、自らが様々な教育者役割を担う成人学習理論に則ったサポートや自律した社会人としての汎用性能力の育成、さらに、学生と大学づくりを旨ざす協同学習を示していた。これらは現在大学に求められていることであり、職員の関わりは“イマドキ”大学生が生き生きと大学生活を送るための有効なサポートであることが示唆された。
4. 職員の関わりにはメンタルヘルスのサポートもあり、教員や保健センターなどと協同して、大学内外を含む効果的・効率的なサポートネットワークの構築や学生相談を勧めるスキルの修得、学生間の交流の支援などが有効なサポートになることが示唆された。
5. 職員の健康問題も示唆され、学生のサポートに取り組む教職員の研修や間接的支援やピアサポートの活用も必要である。
6. 今後さらに多様性を求められる、学生相談などのサポートに関する研究の蓄積の必要性が示唆された。

## 謝辞

本研究を行うにあたり、調査に快く協力いただき、貴重な体験を丁寧に記述くださいました研究参加者のみなさまに感謝いたします。なお、本研究は名桜大学総合研究所2016年度（平成27年度）一般研究の助成を受けたものであり、ご協力とご支援に感謝いたします。

## 参考・引用文献

新立慶(2010):大学生の「生徒化」論における批判的考察, 教育論叢53, pp.67-75.

ベネッセ教育総合研究所HP, 第2回大学生の学習・生活実態調査報告書 [2012年], <http://berd.benesse.jp/koutou/research/detail.php?id=3159> (閲覧日2017年9月10日)

ベネッセ教育総合研究所HP, 第3回大学生の学習・生活実態調査報告書 [2012年]: <http://berd.benesse.jp/koutou/research/detail.php?id=5169> (閲覧日2017年9月10日)

独立行政法人日本学生支援機構 (2011): 大学, 短期大学, 高等専門学校における学生支援の取組状況に関する調査 (平成22年度) 集計報告, [http://www.jasso.go.jp/about/statistics/torikumi\\_chosa/\\_icsFiles/afieldfile/2015/10/08/torikumi\\_chosa.pdf](http://www.jasso.go.jp/about/statistics/torikumi_chosa/_icsFiles/afieldfile/2015/10/08/torikumi_chosa.pdf) (閲覧日2017年9月10日)

Elizabeth F. Barkley, Claire Howell Major, K. Patricia Cross (2005) /安永悟 (2009): 協同学習の技法—大学教育の手引き, ナカニシヤ出版.

浜島幸司 (2014): 大学生の大学滞在時間: 4時点 (1996年・2001年・2006年・2011年) 比較から, 武蔵野大学教養教育リサーチセンター紀要4, pp.99-113.

服部祥子 (2003): 人を育む人間関係論 援助専門職者として, 個人として, 医学書院, pp.36-38, pp.88-99.

半澤礼之 (2011): 大学生の学びとキャリア意識の発達: 大学での学びによる発達を前提としたキャリア研究という視点 (<特集> 未来を創る青年とどのように関わるか), 心理科学32 (1), pp.22-29.

平上久美子, 大城凌子, 鈴木啓子, 鬼頭和子 (2017): 大学生活の継続における“イマドキ”看護大学生の特徴と有効なサポート: インタビューを通して明らかになったこと, 名桜大学総合研究 (26), pp.45-56.

廣實優子 (2002): 現代青年の交友関係に関連する心理的要因の展望, 広島大学大学院教育学研究科紀要第三部 (51), pp.257-264.

ホロウェイ, ウィーラー著/野美和子監訳 (2006): ナースのための質的研究入門 研究方法から論文作成まで 第2版, 医学書院.

石原俊一 (2009): 大学生におけるふれ合い恐怖の心性と心理的ストレス反応の関連性, 人間科学研究31, pp.85-93.

伊藤亮, 村瀬聡美, 吉住隆弘, 村上隆 (2008): 現代青年における“ふれ合い恐怖の心性”と抑うつおよび自我同一性との関連, パーソナリティ研究16 (3), pp.396-405.

岩永喜久子, 後藤有紀, 宮崎晴佳, 増本紘子 (2007), 学部教育における看護学生のメンタルヘルスと関連要因, 保健学研究, 20 (1), pp.39-48.

岩田弘三 (2015): 「大学の学校化」と大学生の「生徒化」, 武蔵野大学教養教育リサーチセンター紀要5, pp.65-87.

梶田叡一 (1988): 自己意識の心理学 第2版, 東京大学出版会, pp.137-147.

萱間真美 (2013): 質的研究のピットフォール 陥らないために/抜け出るために, 医学書院.

木村真人 (2014): わが国の学生相談領域における援助要請研究の動向と課題—2006年から2012年を対象として—, 国際研究論叢 27 (3), pp.123-142.

木下康仁 (2003): グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践—質的研究への誘い, 弘文堂.

木下康仁 (2007): ライブ講義M-GTA 実践的質的研究法 修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチのすべて, 医学書院.

厚生労働省HP (2011) 「看護教育の内容と方法に関する検討会報告書」 [http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r9852000001vb6\\_s-att/2r9852000001vbui.pdf](http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r9852000001vb6_s-att/2r9852000001vbui.pdf) (閲覧日2017年9月10日)

厚生労働省HP (2016) 「平成28年度版自殺対策白書概要」 <http://www.mhlw.go.jp/wp/hakusyo/jisatsu/16-2/dl/1-01.pdf>, (閲覧日2017年9月10日)

槇野葉月 (2008): 大学生に対するメンタルヘルス支援体制に関する研究 (1): 教職員対象の調査結果から, 人文学報 社会福祉学 24, pp.31-52.

溝上慎一 (2002): アイデンティティ概念に必要な同定確認 (identify) の主体的行為—実証的アイデンティティ研究の再検討—, 梶田叡一 (編), 自己意識研究の現在, ナカニシヤ出版, pp.1-28.

溝上慎一 (2004a): 現代大学生論—ユニバーシティ・ブルーの風に揺れる—, NHKブックス.

溝上慎一 (2004b): パーソナリティに関する研究の動向, 教育心理学年報 43, pp. 68-78.

溝上慎一 (2009): 「大学生活の過ごし方」から見た学生の学びと成長の検討—正課・正課外のバランスのとれた活動が高い成長を示す, 京都大学高等教育研究 15, pp.107-118.

- 向裕加 (2013) : 今日の大学生のこころの理解, 社会情報 22 (2), pp.105-114.
- 文部科学省高等教育局 (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—」, [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) (閲覧日2017年9月10日)
- 文部科学省 (2008) 「学士課程教育の構築に向けて」, [http://www.mext.go.jp/b\\_menu/shingi/chukyo/chukyo4/houkoku/080410.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo4/houkoku/080410.htm) (閲覧日2017年9月10日)
- 文部科学省Hp : 中央教育審議会大学分科会質保証システム部会 (第10回) 配付資料「キャリアガイダンス (社会的・職業的自立に関する指導等) の法令上の明確化について」(2011) [http://www.mext.go.jp/b\\_menu/shingi/chukyo/chukyo\\_4\\_/027/siryo/attach/1287158.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo_4_/027/siryo/attach/1287158.htm) (閲覧日2017年9月10日)
- 文部科学省 (2012) : 大学教育部会の審議のまとめについて (素案), [http://www.mext.go.jp/b\\_menu/shingi/chukyo/chukyo4/015/attach/1318247.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo4/015/attach/1318247.htm) (閲覧日2017年9月10日)
- 文部科学省 (2014) : 高校と大学の連携・接続のあり方検討委員会～創造性を育むために～, [https://www.pref.shizuoka.jp/bunka/bk-170/documents/dai4kaisankou2\\_koudaihoukoku.pdf](https://www.pref.shizuoka.jp/bunka/bk-170/documents/dai4kaisankou2_koudaihoukoku.pdf) (閲覧日2017年9月10日)
- 文部科学省 (2016a) : 学校基本調査—平成28年度 (速報) 結果の概要—, [http://www.mext.go.jp/b\\_menu/toukei/chousa01/kihon/kekka/k\\_detail/1375036.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/toukei/chousa01/kihon/kekka/k_detail/1375036.htm) (閲覧日2017年9月10日)
- 文部科学省 (2016b) : 次期学習指導要領等に向けたこれまでの審議のまとめ (案), [http://www.mext.go.jp/b\\_menu/shingi/chukyo/chukyo3/053/siryo/\\_icsFiles/afieldfile/2016/08/22/1376199\\_2\\_1.pdf](http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo3/053/siryo/_icsFiles/afieldfile/2016/08/22/1376199_2_1.pdf) (閲覧日2017年9月10日)
- 中井義勝 (2006) : 社会文化結合症候群としての摂食障害, 心身医学 46 (7), pp.631-637.
- 名城健二, 野村時子 (2007) : 沖縄大学「学生生活支援室」一年半の活動状況報告 : 多様な課題を抱える学生への支援の取り組み, 沖縄大学人文学部紀要10, pp.139-155.
- 日本学生支援機構HP「平成26年度 (2014年度) 大学, 短期大学及び高等専門学校における障害のある学生の修学支援に関する実態調査結果報告書」[http://www.jasso.go.jp/gakusei/tokubetsu\\_shien/chosa\\_kenkyu/chosa/\\_icsFiles/afieldfile/2015/11/09/2014houkoku.pdf](http://www.jasso.go.jp/gakusei/tokubetsu_shien/chosa_kenkyu/chosa/_icsFiles/afieldfile/2015/11/09/2014houkoku.pdf) (閲覧日2017年9月10日)
- 野中浩一 (2014) : ユニバーサル化時代における大学の意義 : 異質性が高める学生の共生力, 和光大学現代人間学部紀要 (7), pp.77-194.
- 「社会人基礎力」(経済産業省) (<http://www.meti.go.jp/policy/kisoryoku/>) (閲覧日2017年9月10日)
- 岡田努 (2012) : 現代青年の友人関係に関する新たな尺度の作成 : 傷つけ合うことを回避する傾向を中心として, 金沢大学人間科学系研究紀要 4, pp.19-34.
- 奥田雄一郎 (2009) : 現代社会における自己の多元化と大学生の時間的展望, 共愛学園前橋国際大学論集 (9), pp.1-11.
- 大谷真弓 (2007) : 本学の学生相談活動の傾向と学生の居場所について, 大阪工業大学紀要 人文社会篇 52 (1), pp.25-44.
- Patricia A. Cranton (1992). 入江直子, 豊田千代子, 三輪建二訳 (2006). おとなの学びを拓く—自己決定と意識変容をめざして 第5版. 鳳書房.
- 社団法人日本私立大学連盟Hp : 教育研究委員会大学教育の質向上検討分科会 (2012) : 大学教育の質向上を目指して—グローバル化とユニバーサル化の下での人材育成—, <file:///C:/Users/kumiko-hi/Downloads/2011daigakukyokunositukojo.pdf> (閲覧日2017年9月10日)
- 清水和秋, 三保紀裕 (2013) : 大学での学び・正課外活動と「社会人基礎力」との関連性, 関西大学社会学部紀要 44 (2), pp.53-73.
- 武井麻子 (2001) : 感情と看護 人とかかわりを職業とすることの意味, 医学書院.
- 谷田川ルミ (2013) : 第2回「大学への適応における友人関係の重要性—高校までとは異なる人間関係をどのように構築するか—」, ベネッセ総合教育研究所, <http://berd.benesse.jp/berd/focus/4-koudai/activity2/> (閲覧日2017年9月10日)
- 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第15号, pp.79-88.
- TIFFANY FIELD, MIGUEL DIEGO, MARTHA PELAEZ, OsvELiA DEEDS (2012), JEANNETTE DELGADODEPRESSION AND RELATED PROBLEMS IN UNIVERSITY STUDENTS, College Student Journal, Vol. 46 (1), pp193-203.
- 山本以和子 (2003) : 大学から見た『大学改革の概説』, ベネッセ教育総合研究所総研オピニオン (2002), [http://berd.benesse.jp/berd/center/open/report/yamamoto/2002/iituka\\_04\\_02.html](http://berd.benesse.jp/berd/center/open/report/yamamoto/2002/iituka_04_02.html) (閲覧日2017年9月10日)
- 八島美菜子, 岡平美佐子, 成順月, 香川治子, 原ひろみ, 林君江, 小林浩美, 中井芙美子 (2012), 「看護系大学

生の悩みと相談に関する実態について—学生生活実態  
調査報告III—」看護学統合研究13 (2), pp.55-60.

山浦晴男 (2012) : 質的統合法入門—考え方と手順, 医学書院.