高校相談室の利用状況および相談室利用アンケートに関する報告

―― 予約フォームの導入と相談室便りに着目して ――

半　田　知　佳

〈キーワード〉スクールカウンセラー　相談室　web フォーム　SC 便り　SC 認知

Ⅰ. はじめに

生徒を取り巻く環境が複雑化・困難化する中、スクールカウンセラー（以下、SC）に求められる役割も多様化し、SC の配置は増えている。その一方、総務省（2023）によると問題が生じたときに、「相談先について知らなかった」と回答する生徒が 50％いることや、相談先は知っていても「学校に悩みを相談しにくい」と感じている生徒も 50％いることが報告されている。同様に、不登校などの課題が発生していても約 30％の生徒・保護者が相談につながっていないという報告（文部科学省，2024）もあり、校内で悩みを気軽に相談できる環境が整っているとはいいがたい。校内の相談先の一つである SC を利用しやすい環境を作っていくことは、生徒の問題の早期改善、複雑化・困難化の未然防止のために重要であると考えられる。

そもそも SC が行う学校臨床活動は、“システム構築”、“個別相談”、“コンサルテーション”、“危機介入”、“心理教育プログラム”の五本の柱によって構成されている（黒沢・森・元永，2013）。近年では、１人１台端末が導入され、端末を活用した“システム構築”も求められている。SC による１人１台端末の活用としてオンラインカウンセリングがあげられる。学校に相談しにくい場合や、忙しい保護者の相談先として期待されている。しかし、自治体や学校によって通信環境に差があることなどから導入には課題があるという報告（梶濱，2022）や、オンラインカウンセリングが学校から求められていないと感じている SC が多い（日本臨床心理士会，2023）ということから、オンラインカウンセリングが定着するには時間がかかると考えられる。

SC による１人１台端末の活用としては、「心の健康観察」も挙げられている（文部科学省，2023）。アンケートなどの調査によって、生徒の不調を察知し、早期介入していくという活用である。これらも実施は検討されているが、実態として導入している団体は少数に限られ

る。オンラインカウンセリングと同様に導入と定着には時間がかかると考えられる。

そのほか、SC による 1 人 1 台端末の活用としては、申し込み方法を web フォームにするという方法もある。カウンセリングの申込方法を電子メールから web フォームに変えたところ相談件数が増えたという報告もあり、オンラインでの申し込み方法を追加することで、相談利用を促進することも検討されている（日本臨床心理士会，2023）。

従来、スクールカウンセリングの予約方法は、SC に直接予約を取る、教師を通じ予約する、相談室直通の電話にて予約をとるという方法が多かった。しかし、10 代の情報通信メディアの使用に関する調査では、平日のコミュニケーション手段として、携帯電話が 4.6%、固定電話 0.7%であり合わせて 5% 程度の利用率であり（総務省，2023）、電話予約は生徒にとって利用しにくい手段だと考えられる。加えて、日本では、カウンセリングに行くということに心理的なハードルが高い傾向があり、予約手段がなじみがないことから利用することから遠のいてしまう可能性がある。そこで、本校では、2024 年 5 月より保護者と生徒が自分で予約できる web フォームを導入した。導入初年度でどの程度 web フォームが利用されていたのか、利用しやすいツールになっているのかという調査を行い、次年度への活用を検討したい。

ところで、SC の相談システムの周知には SC 便りが活用されている。自治体の SC 活用ガイドラインには、生徒・保護者・教師に対して、SC を紹介する SC 便りを作成・配布すると記載があり（福島県教育委員会，2014）、SC のシステムを学校に浸透していく手段として SC 便りは期待されている。実際、SC 便りを見ている生徒は SC への相談も多く行っているという報告もあり（日本臨床心理士会，2024）、SC 便りは、校内で SC と生徒・保護者をつなぐツールとして活用されている。本校では、二か月に 1 回の頻度で発行した。SC 便りに関する検討はほとんど行われおらず（初澤・宮部・半田・伊藤，2022）、どの程度読まれているのか、期待されている内容は何なのかなどの調査は少ない。そこで、SC 便りを読んでいたのかどうかなど SC 便りについての調査を行い、次年度への相談室の広報活動について検討したい。

Ⅱ．方法

1．調査方法

Google フォームを利用し匿名で調査を行った。保護者に対しては、校内で使用している配信システムを利用し、生徒に対しては、Google Classroom を利用して配信した。相談室運営の改善に利用すること、結果を公表すること、成績とは関係がないことについて説明し、同意が得られた方のみ回答を求めた。なお、本校では SC 便りを相談室便りとして配信しているため、以下、SC 便りに関しては、相談室便りと記載する。

2．調査時期と協力者

2024 年 12 月に実施した。546 件の回答が見られ、90% 以上の回答が見られた回答を有効回答とした。結果として、保護者 109 名（1 年生 44 名、2 年生 30 名、3 年生 35 名）、生徒 433 名（1 年生 316 名、2 年生 116 名）の計 541 名の解答を分析対象とした。

3．アンケート調査内容

アンケート調査の内容は、相談室の利用経験、経験がある方にはその感想や要望、相談室の認知、SC の顔と名前の認知、相談室便りの読んだ経験の有無、相談室便りの中で印象に残っている内容、今後読みたい内容、相談室便りの感想や要望などの 18 項目であった。

4．集計・分析方法

結果の集計にあたっては、単純集計およびクロス集計を行って分析した。分析ソフトはフリーの統計ソフト R（ver4.4.4）を用いた。

5．web フォームの設置に関する調査

教育機関が web フォームをどのようなシステムで利用しているのか検討するために、「スクールカウンセラー」「予約フォーム」をキーワードとし、検索エンジン Google を用いて検索を行った。213 件のサイトが得られ、教育機関（大学、専門学校、高等専門学校、高等学校、中学校、小学校）のサイトである 57 件を集計対象とした。スクールカウンセラーの予約フォームの申し込み方法の有無やシステムを収集した。

6．来談経由に関しての集計

2024 年 4 月から 2024 年 12 月に、来談したケースに関して、どのような方法を用いて初回の利用につながったのかを集計した。

Ⅲ．結果と考察

1．相談室の利用経験と相談室便りを読んだ経験に関して

相談室を利用した経験は、保護者と生徒合わせて 32 名の利用があり、回答者の 6%であった。内訳は、匿名性を保つために、割合での報告とする。生徒の割合は、1 年 4%、2 年 6%、利用した保護者の割合は、1 年 5%名、2 年 10%、3 年 17%であった（Figure 1）。 相談利用者の満足度の平均値は 4.29（5 段階評価）であり、利用者はおおむね満足している結果が得られた。全学年の生徒と保護者で利用経験がない方が多いが、学年が上がるにつれ利用経験は多くなっていた。学年が上がるにつれ利用経験が多くなっており、相談室が何か問題が生じてから利用するという役割になっていると考えられた。

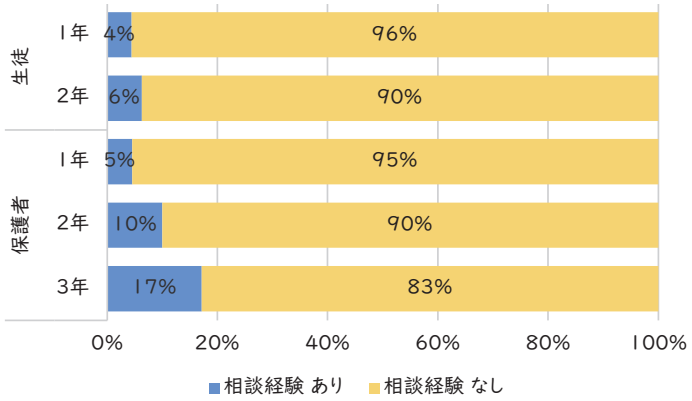


Figure 1　相談室の利用経験

相談室便りを読んだことのある生徒は、119 名（1 年 72 名、2 年 47 名）であり、読んだことのない生徒は 305 名（1 年 237 名、2 年 68 名）であった。保護者では読んだことのある保護者が 101 名（1 年 39 名、2 年 29 名、 3 年 33 名)、読んだことのない保護者が 7 名（1 年 5 名、3 年 2 名)であった(Figure 2)。アンケートに回答した保護者の多くが読んでいたが、生徒は半数以上が読んでいなかった。アンケートに回答した保護者数が多くないために、学校からの配信をよく見ている保護者は読んでいる可能性が高いとも考えられた。保護者全体として考えると少数になる可能性もあり配信という手段の限界と考えられた。

相談室を利用した経験と相談室便りを読んだ経験に関してクロス集計表を作成し、カイ二乗検定を行った（Table1)。その結果、x^2 (1)= 11.81, p=.000, ϕ =.16 であり、有意な結果が得られた。すなわち、相談室を利用している人は相談室便りも読んでいる経験も多いと言える。相談室便りを読んで利用につながったのか、相談室利用をした人が相談室便りに興味を持ったというどちらの可能性も考えられるが、相談室利用と相談室便りの読んだ経験の関連があることが示された。

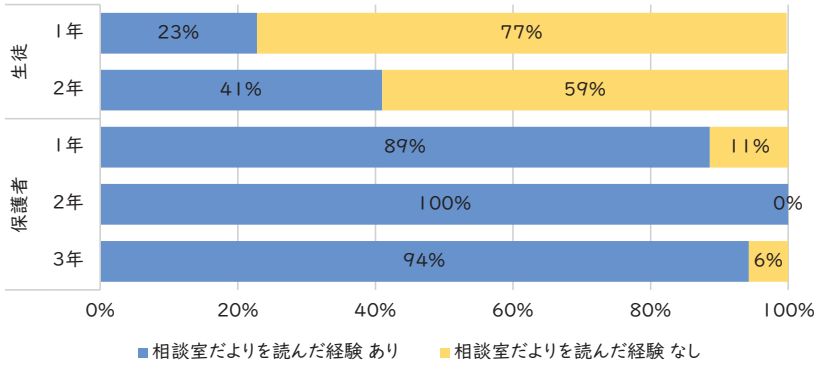


Figure 2　相談室便りを読んだ経験

Table 1　相談室を利用した経験と相談室便りを読んだ経験

		相談室便りを読んだ経験	
		あり	なし
相談室を利用した経験	あり	23	9
	なし	197	305

2．SC の認知に関して

相談室利用経験がない人に対して、相談室があること、および SC の認知について尋ねた。相談室があることを知っている生徒は、322 名（1 年 230 名、2 年 92 名）、保護者は 92 名（1 年 39 名、2 年 27 名、3 年 26 名）であった（Figure 3）。基本的には相談室の存在は周知されているが、3 割の生徒が知らないと答えており、さらなる周知が必要だと考えられる。

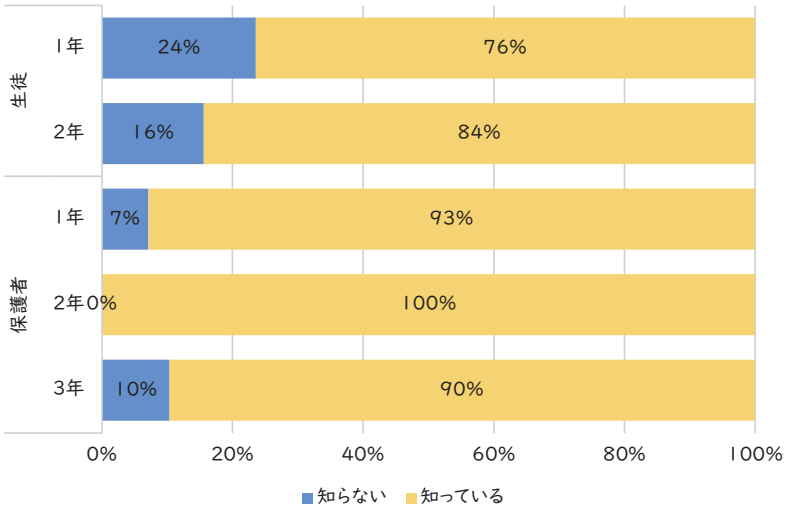
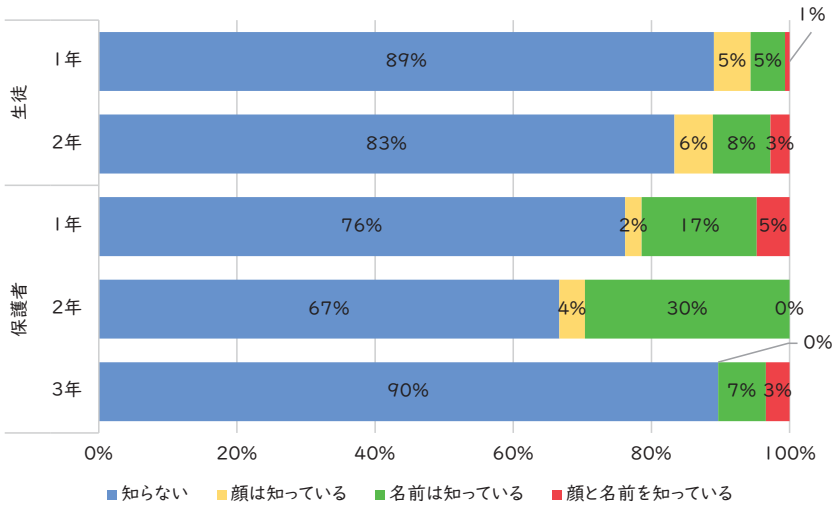


Figure 3　相談室を知っているか

SC の顔と名前に関しては、顔も名前も知らない生徒が 358 名（1 年 268 名、2 年 90 名）、顔は知っている生徒が 22 名（1 年 16 名、2 年 6 名）、名前は知っている生徒が 24 名（1 年 15 名、2 年 9 名）、顔と名前双方を知っている生徒が 5 名（1 年 2 名、2 年 3 名）であった。保護者では、回答者のうち、名前と顔を知らない保護者が 76 名（1 年 32 名、2 年 18 名、3 年 26 名）、顔は知っている保護者が 2 名（1 年 1 名、2 年 1 名）、名前は知っている保護者が 17 名（1 年 7 名、2 年 8 名、3 年 2 名）、名前と顔を知っている保護者が 3 名（1 年 2 名、3 年 1 名）であった（Figure 4）。相談室を利用していない生徒・保護者では SC の顔や名前を知らない場合が多かった。

相談室便りを読んだ経験と相談室の認知、および相談室便りを読んだ経験と SC の認知に関して関連があるか調べるために、それぞれクロス集計表を作成し、カイ二乗検定を行った（Table2, 3）。なお、SC の認知の集計にあたっては顔と名前どちらかを知っている場合を知っているに分類した。その結果、相談室便りと SC の認知との関連は、x^2（1）= 26.53, p=.000, ϕ =0.23、相談室便りを読んだ経験と相談室の認知との関連はx^2（1）= 34.59, p=.000, ϕ =0.26であり、どちらも、有意な結果が得られた。相談室を利用していない場合、相談室便りを読んでいる人は、読んでいない人に比べて、相談室および SC を認知していると言える。



※保護者2年は、小数点以下を四捨五入したため、内訳の和が101%になっています。

Figure 4　SC を知っているか

Table 2　相談室便りを読んだ経験と SC の認知

	相談室便りを読んだ経験	
	あり	なし
SCの顔か名前を知っている	48	23
SCの顔も名前も知らない	150	283

Table 3　相談室便りを読んだ経験と相談室の認知

	相談室便りを読んだ経験	
	あり	なし
相談室があることを 知らない	83	11
知っている	223	188

3．web フォームに関して

次に、web フォームに関して、教育機関にて web フォームが確認されたサイトは 33 件であった。学校種の内訳を Table 4 に示す。Web フォームを掲載しているサイトは大学が 18 件と最も多く、小学校が 1 件と少なかった。使用しているシステムは、申し込みと同時に予約が完了するシステムと申し込み後に担当者より折り返し連絡があり予約が完了となるシステムに大別された（Table 5）。即時予約が完了するシステムは、Google スケジュールや Microsoft Booking などの組織が利用しているシステムに付帯して利用できるものや Air リザーブや STORES など別途申し込み
や費用が必要になるシステムがあった。一方で、担当者より折り返し連絡があり予約が完了するシステムは、ホームページの問い合わせ機能を使用しており、Google フォームなど費用がかからずに使用できるシステムが多いと考えられた。

Table 4　web フォーム掲載の有無

学校種	webフォーム	
	有	無
小学校	1	2
中学校	2	2
中高一貫校	3	
高校	5	13
高専	2	
専門学校	2	
大学	18	3
不明		4
合計	33	24

Table 5　web フォームのシステム

webフォームとして使用されていたシステム		件数	利用している学校種
即時予約完了	Googleスケジュール	2	高校・大学
	STORES	2	小学校・大学
	Airリザーブ	1	高校・大学
	Microsoft Bookings	1	高専
	workway メンタルヘルス相談ポータルシステム「TAO」	1	高専
返信後予約完了	Googleフォーム	10	専門学校・大学
	HP上の問い合わせ	7	中学校・中高一貫校・高校・大学
	Microsoft　forms	4	中学・高校・大学
	Googleドライブ	1	中高一貫校
その他	メール申し込み	4	高校・大学
	LINE	1	大学

本校の相談室の利用者のうち、初回の予約方法を集計した（Table 6）。Web フォームを通しての予約が生徒 10 件、保護者 10 件でともに高かった。生徒は保健室を経由しての相談、保護者は電話を通しての相談が次に多い結果となった。

生徒・保護者を対象に、相談室を予約する際に利用したい方法を複数回答可能という形式で尋ねた。

Table 6　利用者の初回の予約方法

	生徒	保護者
webフォーム	10	11
電話	2	10
直接	5	0
担任経由	2	3
保健室経由	7	2

生徒の回答は、Web フォーム 356 名（1 年 262 名、2 年 94 名）、直接相談室 52 名（1 年 35 名、2 年 17 名）、電話 63 名（1 年 48 名、2 年 15 名）、教員経由 23 名（1 年 15 名、2 年 8 名）であった（Figure 5）。一方、保護者では、Web フォーム 94 名（1 年 37 名、2 年 27 名、3 年 30 名）、直接相談室 13 名（1 年 5 名、2 年 3 名、3 年 5 名）、電話 29 名（1 年 13 名、2 年 8 名、3 年 8 名）、教員経由 2 名（2 年 1 名、3 年 1 名）であった。

相談室の予約を取る際に利用したいものとして生徒・保護者の約 7 割が web フォームを希望していた。Web フォームを導入により、相談が利用しやすくなる工夫と考えられた。

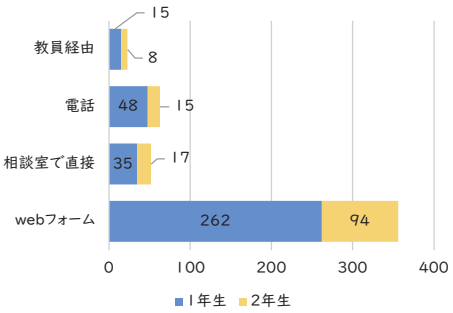


Figure 5　利用したい予約方法（生徒）

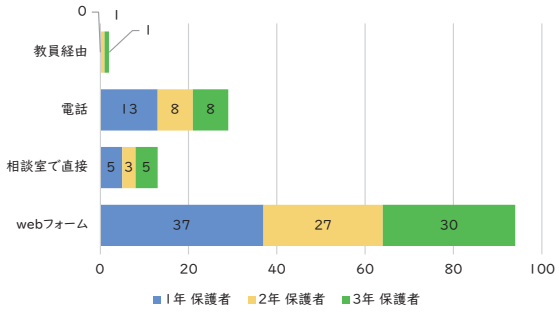


Figure 6　利用したい予約方法（保護者）

4．相談室便りの内容に関して

相談室便りに関しては、前述したように生徒の半数が読んでいなかった。読んだことのある生徒・保護者に対して、内容の中で印象に残っているものを尋ねた。相談室をどのような時に利用できるのか、相談室の利用方法などを伝える「相談室って？」が 70 件（生徒 32 件、保護者 38 件）と最も多い回答であった。次いで、「五月病とストレス」というストレス対処に対する内容が 61 件（生徒 30 件、保護者 31 件）、その次が「冬季うつ」という季節性にメンタルヘルスの不調に関する内容が 40 件（生徒 23 件、保護者 17 件）と続き、最後に「上手な伝え方」という相手も自分も傷つけない主張の仕方について解説した内容が 32 件（生徒 20 件、保護者 12 件）であった。相談室便りの掲載内容のうち、「心理学的知識の提供」は、相談室便りを通した心理教育的アプローチとして活用されている（黒沢・森・元永，2013）。本校でも、生活しやすくなるような知識提供として実施している。その中で、「相談室って？」という内容が、印象に残ったということは、心理教育的アプローチとともに、相談室のシステムの周知や、カウンセリングの機序などの相談についての心理学的知識を提供することも大切な内容であると想定された。

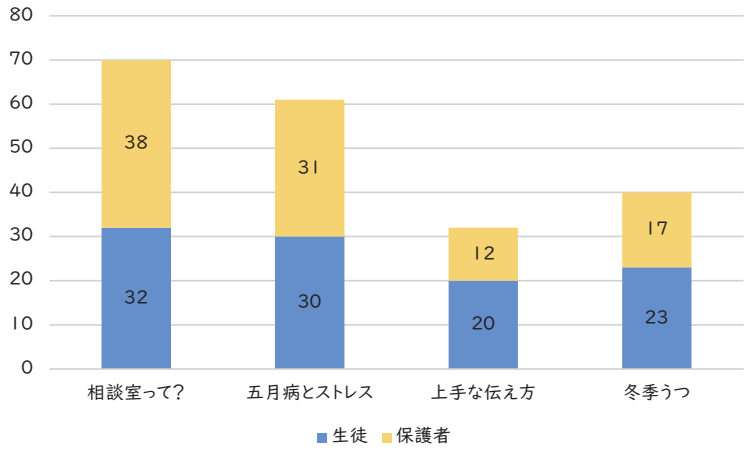


Figure 7　相談室便りで印象に残っている内容

今後相談室便りで読んでみたい内容について複数選択可能の形式で尋ねた。多かった内容は、「ストレスとの付き合い方」227 件（生徒 173 件、保護者 54 件）、「人間関係のコツ」の 229 件（生徒 170 件、保護者 59 件）であった。次いで、「効果的な学習方法」146 件（生徒 116 件、保護者 30 件）、「自分の性格について」136 件（生徒 111 件、保護者 25 件）、「SNS やゲームとの付き合い方」129 件（生徒 84 件、保護者 45 件）、「自分の強みの気づき方」124 件（生徒 86 件、保護者 38 件）、「自分の気持ちの伝え方」109 件（生徒 68 件、保護者 41 件）という結果となった（Figure7）。生徒・保護者ともに人間関係やストレス、学習方法など学校生活の中での悩みに対しての内容について興味を抱いていると考えられる。

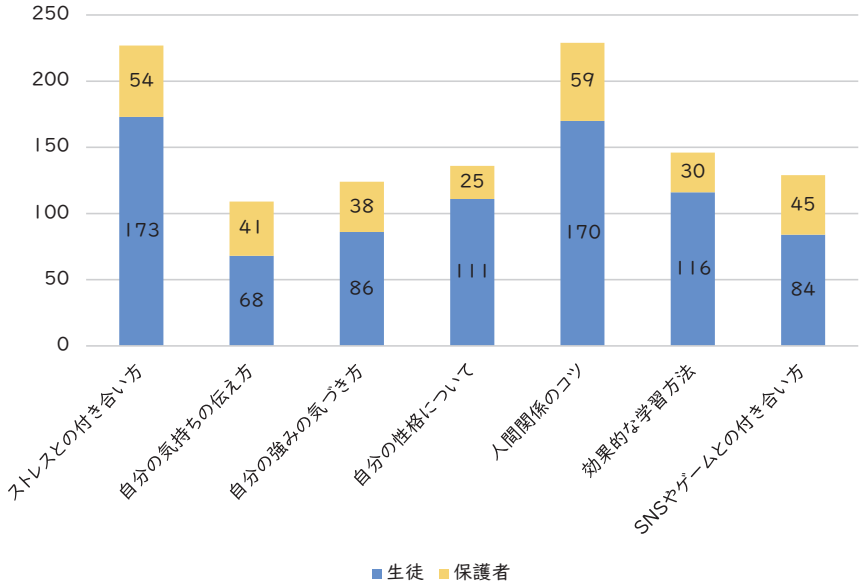


Figure 8　相談室便りで読んでみたい内容

Ⅳ　次年度以降の相談室での広報活動について

相談室の利用状況と生徒・保護者のアンケート調査の結果から、次年度以降の相談室の広報活動について検討する。

当相談室は、利用者の満足度は高いが利用者が全体の数％という結果であった。学校臨床活動において、個別相談は中心的な活動である。重篤な問題を防ぐ二次予防の役割（Caplan, 1965）を担っている。そのため、問題を呈し始めている生徒を対象に行っていることを考えると、利用者が多いことが良いわけではない。満足度は高く、重篤化は防げていると考えられる。

本校では、利用を促進するために、予約方法の一つとして Web フォームを導入した。初回の予約方法として、生徒・保護者ともに最も利用されているツールであった。また、利用したい方法として７割以上の生徒・保護者が選んでいた。web フォームの導入によって予約しやすくなっていると考えられた。web フォームは、１人１台端末を前提とすると、全校生徒がアクセスできるツールとなり、容易な予約方法と言え、引き続き実施していきたい。

また、相談室の利用促進の一つのツールとして相談室便りがある。本調査では、相談室利用者は相談室を利用していない人に比べて、相談室便りを読んでいる人が多かった。これは、先行研究と同様の結果である（日本臨床心理士会，2024）。相談室の利用と相談室便りには関連があり、相談室便りの発行は相談室利用の促進に一定の効果がある可能性がある。

そもそも相談室の利用の促進には、SC や相談室の認知が必要ある。本調査では、７割以上が相談室について知っている一方、SC 自身について知っている生徒は２割以下という結果であり、SC 自身の周知には課題が残っている。SC と相談室の周知に関して、相談室便りを読んでいる人は、相談室および SC について知っている人が多かった。このことからも、相談室便りは SC や相談室の認知において、一定の広報活動を担っているといえる。

しかし、相談室便りを読んでいる生徒・保護者は半数にとどまることから、相談室便りを効果的に利用できているとは言い難い。現在、相談室便りは、保護者向けの配信ツールや Google　Classroom を通じて配信し、ロイロノートにてバックナンバーを閲覧できようにしている。今後より読んでもらうためには、配信するだけでなく、ホームルームで話題に挙げたり読むように促したり、読むまでにつながるきっかけを増やしていく工夫が必要であろう。

以上より、web フォームの導入により利用しやすいシステムになり、相談室便りによる広報活動も一定程度効果が見られたと考えられた。利用につながる人は多くないが利用者の満足度は高かった。一方で、SC 自身の周知や相談室便りを読んでいない人に対する周知は課題であった。保護者会への出席や、集会での周知、心理教育の実施など、SC と生徒が接する機会を増やすなど、来年度以降はさらに SC 自身について知ってもらう機会を多く活動したいと考える。

Ⅴ　引用文献

Caplan, G.（1964）Principles of Preventive Psychiatry. Basic Books.（新福尚武監訳（1970）予防精神医学. 朝倉書店. ）

福島県教育委員会（2014）. 不登校対応資料 Vol.4 手をたずさえて　福島県教育委員会 http://210.248.177.131/img/kyouiku/attachment/900694.pdf（2021 年 11 月 23 日）

初澤宣子・宮部緑・半田知佳・伊藤亜矢子 (2022) スクールカウンセラー便りに込められたメッセージの分析 , 桜の聖母短期大学 ,　46,47-54

梶濱　真（2022）スクールカウンセラーによる支援の充実に向けて , 公認心理師：実践と研究 , 1(1), 48-50.

黒沢幸子・森俊夫・元永拓郎（2013）. 明解！スクールカウンセリング：読んですっきり理解編　金子書房

文部科学省（2024）令和５年度児童生徒の問題行動・不登校等生徒指導上の諸課題に関する調査結果について https://www.mext.go.jp/content/20241031-mxt_jidou02-100002753_1_2.pdf（2024 年 12 月 20 日閲覧）

文部科学省（2023）１人１台端末等を活用した「心の健康観察」について https://www.cfa.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/19f3feb3-912a-4741-9bd9-7f523d28e971/c581e17b/20240808_councilsA_kodomonojisatsutaisaku-kaigi_19f3feb3_07.pdf（2024 年 12 月 20 日閲覧）

日本臨床心理士会（2023）文部科学省令和４年度いじめ対策・不登校支援等推進事業報告書　スクールカウンセラー及びスクールソーシャルワーカーの常勤化にむけた調査研究　― SC5.213 名の調査結果から― https://www.jsccp.jp/suggestion/sug/pdf/r4_sc_joukinka_houkokusho.pdf（2024 年 12 月 20 日閲覧）

日本臨床心理士会 (2024）文部科学省令和５年度いじめ対策・不登校支援等推進事業報告書「スクールカウンセラー及びスクールソーシャルワーカーの常勤化にむけた調査研究」（概要版） https://www.jsccp.jp/suggestion/sug/pdf/r5_sc_joukinka_houkokusho.pdf（2024 年 12 月 20 日閲覧）

総務省（2023）不登校・ひきこもりのこども支援に関するアンケート調査の結果 https://www.soumu.go.jp/main_content/000892979.pdf（2024 年 12 月 20 日閲覧）

総務省（2023）令和４年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書＜概要＞ https://www.soumu.go.jp/main_content/000887588.pdf（2024 年 12 月 20 日閲覧）