

# 大学生の相談相手と 相談窓口の認知度 に関するアンケート 第1次報告書 2023年4月

山形大学 人文社会科学部附属

安全安心価値創造研究所

山形大学と交流する会「山形県の課題解決研究への支援事業」

山形大学「つなぐちから。」社会共創活動推進スタートアッププロジェクト

本プロジェクト代表：大杉尚之（人文社会科学部・准教授）  
〒990-8560 山形市小白川町 1-4-12  
TEL：023-628-4862

E-mail：anshinp2018@gmail.com

ウェブサイト：<https://sites.google.com/human.kj.yamagata-u.ac.jp/ssvc>

## 1. はじめに

まず、私たちが実施いたしました調査にご協力いただいた皆様に心より感謝申し上げます。皆様のご理解により貴重な調査結果を得ることができました。誠にありがとうございます。このたび、調査結果の第1次報告書を作成いたしましたのでご覧いただければ幸いです。この報告書は、主な質問項目について基本的な集計結果を要約した内容となっております。

## 2. 「大学生の相談相手と相談窓口の認知度に関するアンケート」について

本調査は、人文社会科学部の実践科目である課題演習「地域情報」の授業にて、SOSの出し方、受け止め方教育に関心がある学生が中心となって質問項目を作成し、山形大学生を対象に2022年7月から8月にかけてウェブ上で行われました。回答数139件のうち分析の除外希望および回答中に大きな問題が生じた回答を除いた136件を分析対象としました。

## 3. 内容をご覧いただくにあたって

表6-1、6-2、7-1、7-2にカテゴリーとありますが、該当する質問項目への回答方法が自由記述であったため、KJ法（データのグループ分けを繰り返して整理していく方法）を用いて分類し、各グループにつけた名前です。また、各図表の数値は、特にことわりがない場合、全回答数に対する割合です。ただし、小数点以下を四捨五入しているため、合計が100%にならないこともあります。ただし、この報告書の数値は速報値であり、今後の一部修正される可能性があります。そのため、他所で引用される際は事前にご一報いただきますよう宜しくお願いします。その他、ご質問、ご感想などがありましたら、上記のアドレスまでお寄せください。

#### 4.相談意図

「精神的健康が優れないとき、身近な人や専門の窓口・機関などに相談しようと考えますか？」  
「はい」と回答したのは68%（136人中92人）でした。一方、3割強（44人）が相談をしないと考えているようでした。

精神的健康が優れないとき、身近な人や専門の  
窓口・機関などに相談しようと考えますか？

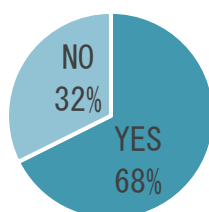


図 4-1 精神的健康が優れないときの相談の有無

#### 5.相談窓口の認知度、相談意図、相談経験

「精神的な悩みや心の健康の問題についての相談窓口を知っていますか？」  
学内の相談窓口として、「なんでも相談コーナー」は50%(68人)、「保健管理センターの学生相談室」は74%(100人)の学生に認知されていました。学外の「山形いのちの電話」、「よりそいホットライン」、「こころの健康相談統一ダイヤル」の認知度は2割強から3割弱で、それ以外は1割未満にとどまっていました。

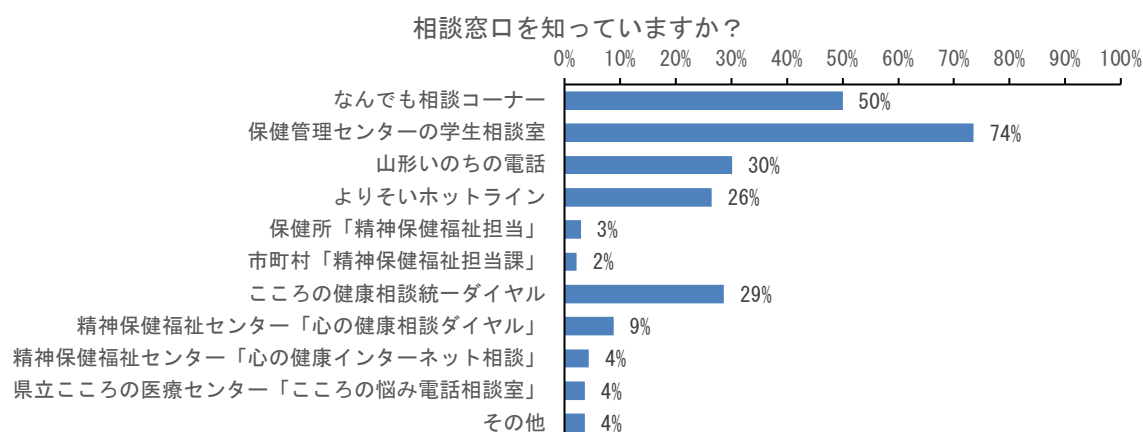


図 5-1 精神的な悩みに関する相談窓口の認知度(山大学生 複数回答あり)

「精神的な悩みや心の健康の問題についての相談窓口のどこに相談しようと思いますか？」  
 「なんでも相談コーナー」は22% (30人)、「保健管理センターの学生相談室」は59% (82人)が相談しようと考えていました。「山形いのちの電話」、「よりそいホットライン」、「こころの健康相談統一ダイヤル」に相談しようと考えているのは1割弱で、それ以外はほぼ回答はありませんでした。

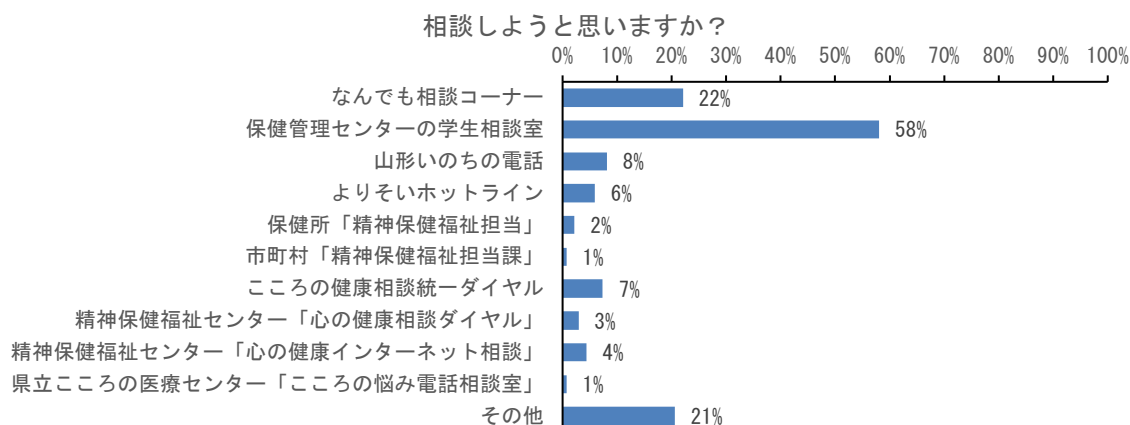


図 5-2 精神的な悩みに関する相談窓口の利用可能性(山大学生 複数回答あり)

「精神的な悩みや心の健康の問題についての相談窓口のどこに相談したことがありますか？」  
 「なんでも相談コーナー」は4% (5人)、「保健管理センターの学生相談室」は15% (21人)の相談実績がありました。

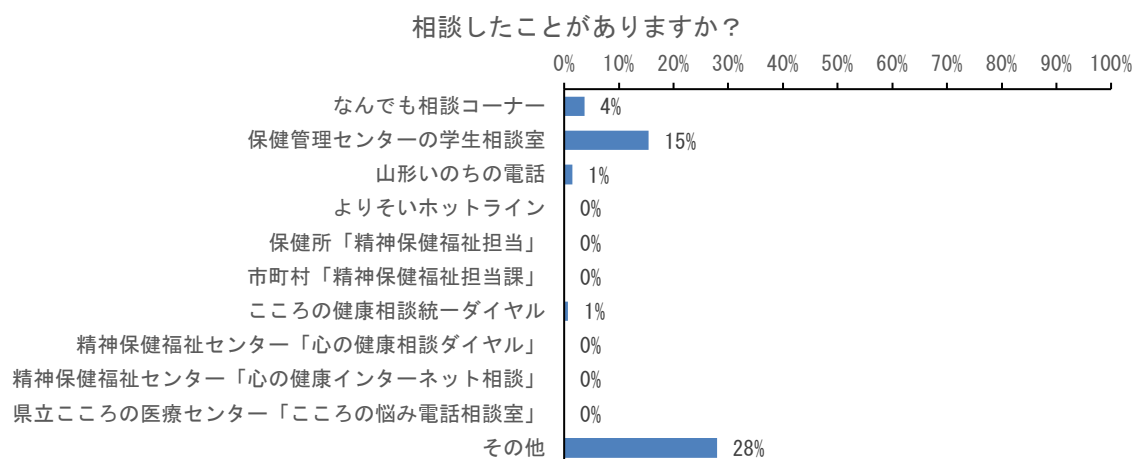


図 5-3 精神的な悩みに関する相談窓口の利用実績(山大学生 複数回答あり)

「これまでの質問で「その他」を選んだ方は具体的に相談窓口の名称をお答えください。選んでいない方は「該当しない」とお答えください。」

「病院の精神科窓口」、「心療内科」、「山形大学障がい学生支援センター」、「レインボー・ホットライン (LINE 上での相談)」、「こどもの SOS 相談窓口」、「個人のメンタルクリニック」が挙げられていました。友人、家族、母校の先生に相談をするという回答もありました。

## 6. 相談窓口を利用しにくい理由と改善方法

「精神的な悩みや心の健康の問題についての相談窓口に関して、利用しにくい理由があればお答えください。特にない場合は「特になし」とお答えください。」

「面識のない人に相談すること」、「相談相手の反応」、「相談を打ち明けること」に抵抗や不安を感じている回答が多くありました。また、「相談するほどの悩みではない」、「自分より助けを必要としている人がいる」のように、深刻でないと利用してはいけないという思いから相談窓口の利用を控えている可能性も示されました。

表 6-1 相談窓口を利用しにくい理由（全回答件数 135 件 複数回答あり）

カテゴリー	件数	代表的な回答例
面識のない人に相談するのに抵抗がある	18	よく知らない人に対して自分のことを話したいと思わない
相談するほどの悩みではない	18	相談しに行くほどの悩みではない
相談相手の反応に対して不安がある	17	どんな返事が来るかわからない
悩みをうまく相談できる自信がない	10	自分の気持ちを上手く説明できない
悩みを打ち明けることに抵抗がある	9	人に話すことに抵抗を感じてしまう
自分より助けを必要としている人がいる	7	自分よりももっと苦しい思いをしている人に使って欲しい
相談する気力がない	7	全てを説明する気力がない
相談時の人の目が気になる	7	家族や友人など他人の視線が気になる
相談しても解決しない	5	解決したという話をあまり聞かない
以前相談したときの対応に不満がある	4	前ドライに扱われたことがあってショックだった
自力で解決したい	4	自力で解決したいと思う
身近な人の方が相談しやすい	3	相談窓口よりも身近な人の方が相談しやすい
なんとなく相談する気にならない	3	何気なく抵抗感がある

「精神的な悩みや心の健康の問題についての相談窓口をより利用しやすくするための方法について思いついたことをお書きください。特にない場合は「特になし」とお答えください。」

「相談窓口の周知」、「実際の利用例の周知」など、認知度の向上を挙げる回答が多くありました。また、「チャット形式」の回答も多く、文章のやりとりであれば利用しやすくなると考えているようです。

表 6-2 相談窓口を利用しやすくするための改善方法（全回答件数 85 件 複数回答あり）

カテゴリー	件数	代表的な回答例
相談窓口の周知	13	相談できる場所の認知度を上げる
チャット形式等オンラインで相談できる	12	チャットで相談できるようにする
実際の利用例を知ることができる	8	相談の例を教えてもらえる
相談相手について情報の開示がある	5	相談を受け付ける人の顔が分かる
相談時の流れが事前に把握できる	5	匿名でいいのか、料金はかかるのかなどもわかりやすく記す
匿名性を確保する	4	匿名での悩み相談ができる
普段から利用する機会を設ける	3	普段健康な時から触れる機会を増やす
webclass に相談窓口の案内を出す	2	webclass などを通じて定期的な案内を出す
一度利用する機会を設ける	2	悩みの有無問わず、1度行ってみる機会を設ける

## 7. 大学生が SOS を出しやすい状況、出しにくい状況

「精神的健康が優れない場合を想像してお答えください。SOS を出しやすいと思うのはどんな状況ですか？具体的にお書きください。」

「相談できる人が近くにいる」、「声をかけてくれる人がいる」など、声をかけ、相談にのってくれる人が身近にいれば SOS を出しやすいと考えているようでした。相談窓口に関しては、「近くに利用しやすい窓口がある」、「対面以外の方法で相談できる」というものであると、相談へのハードルが下がるようです。「身体的健康にも影響がでている」、「死にたいと思っている」というように、明らかに深刻な状態であると自覚できれば相談に、ということのように思える回答もありました。

表 7-1 SOS を出しやすい状況（全回答件数 221 件 複数回答あり 全体の 1%以下は省略）

カテゴリー	件数	代表的な回答例
相談できる人が近くにいる	39	話を聞いてくれる人が近くに居る
声をかけてくれる人がいる	18	身近な人が気づき声がけをしてくれる
近くに利用しやすい窓口がある	12	家の近くやいつも行く場所などに相談窓口がある
身体的健康にも影響がでている	9	眠れない
対面以外の方法で相談できる	9	窓口に行かなくても電話での対応が可能である
相談相手に余裕がある	8	相談したい相手が忙しくない
ほぼ関わりのない人と話す	5	自分のことを詳しく知らない人に相談できる
死にたいと思っている	4	死にそうである
相談相手も悩みを抱えている	4	相手も弱っていることがあることが分かる
周囲の後押しがある	3	信頼できる友人や大人から後押ししてくれる
2人で相談できる	3	1対1で会話ができる

「精神的健康が優れない場合を想像してお答えください。SOS を出しにくいのはどのような状況ですか？具体的にお書きください。」

「周囲に頼れる人がいない」、「相談相手が忙しそう」など、相談にのってくれる可能性のある人物が思いつかない、または相談をするタイミングが見つからずに、SOS を出せないでいる可能性が示されました。「精神状態が著しく優れない」については「SOS を出しやすい状況」でも同様の回答が挙げられており、身体・精神症状の悪化は SOS の出しやすさと出しにくさの両方に影響している可能性があります。「自分以外にも辛そうな人がいる」のように、他人より深刻な悩みを抱えていないと相談してはいけないと感じている可能性も示されました。

表 7-2 SOS を出しにくい状況（全回答件数 246 件 複数回答あり 全体の 1%以下は省略）

カテゴリー	件数	代表的な回答例
周囲に頼れる人がいない	39	相談できる人が近くにいない
相談相手が忙しそう	17	相談したい相手が忙しそう
精神状態が著しく優れない	12	人に話す気力もない精神状態である
自分以外にも辛そうな人がいる	10	自分よりもっと辛そうな人が SOS を出していない
相談したことを知られてしまう可能性がある	7	勇気を出して発した SOS が広まってしまうかもしれない
相談までの手続きが煩雑	7	面倒な手続きを踏まないと相談できない
周囲にたくさん人がいる	6	不特定多数の人がいる場所である
周囲に期待されている	5	周りから期待されている
相談したことがない	5	相談窓口を利用したことがない
知り合いと一緒にいる	4	同級生や先生などの他人が周りにいる
思い当たる相談先がない	4	誰に相談したら良いか分からない
気にかけてくれる人がいない	4	気にかけてくれる人が誰もいない
相談窓口が遠い	4	相談窓口が遠くて行きづらい
忙しい	4	相談する時間が取れない
深夜である	3	夜にやってない
相談相手に質問攻めにされる	3	何があったかやどうしてそうなったかを詰めるように聞いてくる
相談内容がはっきりしない	3	漠然とした不安があるだけで自分でもなぜ辛いのか理解できていない
知らない人に相談するのは勇気がいる	3	知らない人を頼らなくてはいけない

## 8. 日常的な問題と相談相手

「あなたは、次のような問題で援助や相談相手がほしいとき、どのような人や機関を頼りにしますか。それぞれの場合について、該当するものをすべて選んで、チェックをつけてください。」

全般的に「自分の親」に相談することが多い一方で、精神的な悩み、人間関係の悩み、勉強や成績の悩み、進路や就職の悩みについては大学（または大学以外）の友人・知人に相談することが分かりました。大学の勉強や成績の悩み、将来の進路や就職についての悩みは、約2割強から3割弱の学生が大学の教員や職員に相談すると回答をしていました。また、約1割弱は「誰もいない」と答えていました。

表 7-1 日常的な問題と相談相手（山大生 複数回答あり）

	自分の親	自分の兄弟 姉妹	その他の親族	大学の友人・ 知人	大学以外の 友人・知人	大学の教員や 職員	近所（地域） の人	アルバイト 関係者	サーブिस機関 専門家や	誰もいない
精神的な悩みや心の健康の問題を抱えて、落ち込んだり、混乱した時	56%	22%	6%	51%	60%	5%	1%	5%	9%	8%
人間関係で悩んだとき	51%	22%	5%	60%	66%	2%	1%	8%	2%	7%
大学の勉強や成績で悩んだとき	37%	15%	4%	73%	49%	21%	0%	5%	3%	6%
将来の進路や就職について悩んだとき	72%	22%	7%	65%	54%	28%	1%	16%	6%	4%
急いでお金（30万円程度）を借りなければならないとき	89%	14%	13%	4%	4%	0%	1%	2%	12%	7%
あなたや家族の誰かが病気や事故で、どうしても人手が必要なとき	76%	52%	50%	31%	26%	5%	7%	4%	18%	6%

## 9. 全体的な傾向について

**相談意欲** 精神的健康が優れないとき、身近な人や、専門の窓口・機関などに相談しようと考えているのは7割弱で、残り3割強の学生は相談をしようと考えていませんでした。

**相談窓口の認知度、相談意欲、相談経験** 相談窓口の認知度、相談意欲、相談経験ともに大学内の相談窓口は全体的に高く、それに比べて学外の窓口は低い傾向でした。また、2018年度の調査と比較すると、学外の相談窓口の「山形いのちの電話」は22%→30%、「よりそいホットライン」は12%→26%、「こころの健康相談統一ダイヤル」は7%→29%と大きく上昇していました。“コロナ禍”による精神的健康への影響が危ぶまれ、様々な場面での広報がなされた効果かもしれません。

**相談窓口利用の意欲向上** 「面識のない人に相談すること」に抵抗や不安を感じている回答が多くあることから、授業等で学生と接する機会が多い教員がまずは窓口になることが重要であると考えられます。一方で、「匿名性の確保」「ほぼ関わりのない人と話す」ことを求める回答もありました。さらに、地域には電話や SNS による相談窓口が開設されているにも関わらず、「オンラインでの相談」、「対面以外の方法での相談」を求める回答もあり、周知不足がうかがわれる結果となりました。相談窓口を設置している事業者・団体による、より具体的な利用方法の周知や周知方法の工夫、教員が WebClass やオリエンテーション等の機会に学生に知らせていく体制作りが必要です。

**大学生が SOS を出しやすい状況、出しにくい状況** SOS を出しやすい状況、出しにくい状況で共通して多いのは、「頼れる人、相談できる人がいる (いない)」ということ、また、深刻でないと相談できないようでした。自分自身の心身のケアの方法の一つとして、相談相手や相談先を考えておくこと、自分らしい SOS の出し方を身につけていく必要があると思われま。SOS を受け止める教員側は、学生と接する機会を増やし、声をこちらからかけていくなど学生の相談へのハードルを下げようという、心構えが必要です。例えば、オフィスアワーを設けるなど、相談への門戸を開けておくなどが挙げられます。組織としては、教員が一人で抱え込むことのないよう、相談を受けた後のフローを明確にするなど、学生をチームでサポートをしていく体制を整えること、学生へのサポートが途切れない仕組みを作っていく必要があると考えられます。

**日常的な問題と相談相手** 2018 年度の調査と同様に精神的な悩みの相談相手として友人や知人が多いようでした。自分が相談できる人間関係を構築するとともに、自身も相談を受ける立場を担うことを意識する必要があるでしょう。また、2018 年度では「精神的な悩み」と「人間関係の悩み」を大学の友人・知人に相談するという回答の割合が大学以外の友人知人よりも多いという結果でしたが、今回の調査では学外の友人・知人の相談するという回答のほうが多い結果となり、コロナ禍前と後では学生の間関係のネットワークの在り方が変化したと考えられます。

## 8. おわりに

皆様からお寄せいただいた回答をさらに分析し、メンタルヘルスに関する取り組みのあり方について今後も検討してまいります。今後の進展については表紙に記載されたウェブサイトにて随時お知らせする予定です。

山形大学 人文社会科学部附属

### 安全安心価値創造研究所

山形大学と交流する会「山形県の課題解決研究への支援事業」

山形大学「つなぐちから。」社会共創活動推進スタートアッププロジェクト

[代表] 大杉尚之 (山形大学人文社会科学部准教授、認知科学)  
吉田湖春・エルテネダライ ウンダルマー・戸村友香、(学生研究員)  
小林正法 (山形大学人文社会科学部准教授、行動科学)  
竹内麻貴 (山形大学人文社会科学部准教授、社会学)  
藤岡久美子 (山形大学地域教育文化学部教授、発達心理学)  
佐藤宏平 (山形大学地域教育文化学部教授、臨床心理学)