

# KANSAI GAIDAI UNIVERSITY

## 新型コロナ禍での学生相談について： 学生相談室における支援実践活動の模索と振り返り から

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 関西外国語大学 公開日: 2021-03-29 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 渡邊, 登至明 メールアドレス: 所属: 関西外国語大学非常勤
URL	<a href="https://kansaigaidai.repo.nii.ac.jp/records/8001">https://kansaigaidai.repo.nii.ac.jp/records/8001</a>

## 新型コロナ禍での学生相談について ～学生相談室における支援実践活動の模索と振り返りから～

外国語学部非常勤講師 渡邊 登至明

### 1. はじめに

2020年は、新型コロナウイルスの流行によりわれわれの生活は大きな影響を受けた。その最たるものは、2020年4月に発令された政府による「緊急事態宣言」であり、その後も「新しい生活様式」のもと、「三密を避ける」「社会的対人的距離（ソーシャルディスタンス）の確保」といったことが要請されてきた。こうした中で、大学で学生生活を送る学生たちにおいても、彼らの学びの様相やキャンパスライフの送り方が大きな影響を受け、大小さまざまなストレスに曝されることとなった。たとえば、経済事情の悪化（たとえば、大内2020）、授業のオンライン化に伴う混乱やキャンパスライフ喪失の問題（たとえば、村上2020）、が挙げられる。また、若年層のメンタルヘルスの悪化についても指摘され始めており（たとえば、末木・上田2020）、大学生においても同様の状況だと思われる。この他にも、学生相談に関わる数多くの識者の報告からも、新型コロナ禍においては通常以上に学生支援の重要性が高まっていると考えられる。しかしながら、このような事態は誰もが経験したことのないものであり、学生相談支援活動においても、事態に翻弄されながら手探りで試行錯誤がなされてきたのが実情である（たとえば、井口2020；和田2020）。そこで今回は、筆者も相談員として関わっている本学の学生相談室において、こうした事態の中で行ってきた支援実践を振り返り、その結果を分析・検討することで、本学にとどまらずこうした事態における今後の学生相談支援活動全般に向けた工夫や提言を検討することを目的とする。

## 2. 大学の状況と学生相談室の対応

まず、新型コロナウイルス感染拡大下における本学の状況と、それに伴って学生相談室でどのような対応を行ってきたのかについて、以下にまとめる。

### 2.1. 本学の状況と対応

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、2020年2月上旬には、学長を本部長とする緊急対策本部が設置され、感染拡大防止に向けての情報の集約が行われ、事態の状況変化を見極めながら学内外に対する情報発信と各種施策が講じられることとなった。そして、新型コロナウイルス感染症の蔓延する社会情勢を受けて、2020年3月には、入学式や卒業式等の各種行事やガイダンス等は延期・休止に追い込まれ、オンライン開催に変更されることになった。4月からの新年度についても、春学期の授業開始時期が延期され、その後にはさらに再延期が決定されるなど、二転三転した。このように、当初は状況の変化に翻弄されながらの混乱した時期であった。そして、4月8日に政府による「緊急事態宣言」が発令されると、それに伴って学生の大学キャンパスへの入構が全面的に禁止された。教員も大学キャンパスへの入講は原則禁止となり、職員も在宅勤務が原則となった。また、春学期の開始が5月25日からと決定され、授業形式もオンラインによる遠隔授業で行われることとなった。こうした状況は、まさに大学ロックダウンと言えるものであった。

その後、5月には緊急事態宣言の延長を受けて、上記の大学ロックダウン状況もまた延長された。そして、5月21日に緊急事態宣言が解除されると、原則禁止されていた大学キャンパスへの入構ならびに大学施設の利用について限定的ながら段階的に解除され、ロックダウン状況は緩和されていった。しかしながら、大阪府が制定した「感染拡大予防にかかる標準的措置（大学等）」をもとにした最大限の感染予防施策が講じられ、大学キャンパスへ入構し大学施設を利用する学生にも、施設利用の制限・入構に当たっての事前

連絡や入講時の学生証掲示と体温チェック・構内での手指衛生の徹底やマスク着用や三密回避とソーシャルディスタンスの確保など、厳しい管理と制限が求められることになった。また、このような春学期を受けて秋学期には、オンラインによる遠隔授業を基本としつつも感染防止対策を徹底しての対面授業が一部並行して実施されることとなり、さらには、11月からは1年生の必修科目が原則対面授業形式となった。このように、少しずつではあるが大学キャンパスに学生の姿が戻ってくるようになっていったが、現在（2020年12月）においても大学キャンパスの日常風景を完全に取り戻せているとはいえない。

## 2.2. 学生相談室の状況と対応

新型コロナウイルスという存在やその感染が拡大しているという情報が世の中を席卷し始めた頃、春季休暇期間に入っていた学生相談室では、来談する学生とともに従来どおりの対面面談による相談支援活動を不安を抱えながらも行っていたが、大学キャンパスへの学生の入構をなるべく控えさせるという方向性が打ち出されていったことに合わせて、学生への対応は電話相談を利用することにした。なお、電話相談という手段は従来から存在していたが、実状としては補助的な手段で例外的な位置づけとなっており、この時は新型コロナウイルスの感染拡大にまつわる状況は一時的なもので早期に解決するであろうとの楽観的な予想も手伝って、電話相談の利用はあくまで一時的な措置に留まるだろうとの認識であった。しかしながら、政府の緊急事態宣言が出されて大学がロックダウンと言える状況になると、事態の深刻さと長期化が決定的となった。そこで、学生相談室では、新型コロナ禍でキャンパスがロックダウンされるという異常事態の中で学生支援として何ができるのかという議論が自発的に高まり、とくに学生に対する相談支援活動の継続ということが喫緊の課題として共有された。そして、他大学の学生相談室における動向も視野に入れつつ、まずは出来ることからということで、従来から存在した「電話相談」を全面的に押し出していくこととし、そのためのア

ナウンスと、新型コロナ禍で過ごす学生に向けて心理教育的なメッセージを出すことを決定し、そのための準備作業にとりかかった。

なお、この時に、大学当局や学内上層部からは、休業状態となっていた学生相談室においても、電話相談を主力として学生支援のために相談室を開室しておくことの意義を理解していただき、相談員にも通常通りの勤務体制を保証していただくとともに、緊急事態での相談室の支援活動に対して温かい支援と激励をいただいた。さらには、電話相談を主力とした緊急支援体制を構築する中で、オンラインビデオ会議システム（以下、ズーム）を用いた遠隔相談（以下、オンライン相談）の導入やWEB予約体制の構築についての提案もしていただいた。こうしたことは、普段は表舞台に立つことはなくどちらかというあまり日の目を見ることもない学生相談室や相談員としては、大変嬉しく光栄なことであり、勇気づけられるとともに、改めて自分たちの使命を自覚し身が引き締まる思いであった。

そして、このような経過の中で、学生相談室としては、他大学の学生相談室や学生相談学会等の情報（注1）を参考にして、電話相談やズームによるオンライン相談そしてWEB予約体制における運営面での整備を行っていった。その結果、ゴールデンウィークを前にした4月末には、「学生相談室からのお知らせ」（※1）を案内することができた。これは、ホームページ上でWEB予約体制を整えた上での、学生相談室における対面相談停止と電話相談・ズームによるオンライン相談への切り替えを案内するものであり、また新型コロナ禍で不安で困難な生活を送る学生への心理教育的なメッセージも添えたものであった。また、5月末の授業開始を前にしたタイミングで、「学生相談室だより」（※2）（注2）を発行した。これは、従来から発行しているものであるが、今回は新型コロナ禍での学生生活に対する心理教育的な助言とともに、労いと共感の言葉や相談の勧めを伝えるものであった。さらには、5月からは、大阪府が行う若年者層向け（大学生）SNS相談体制整備事業である「大阪府こころのほっとライン」に本学が協力校として登録された。この事業は、若年者層（40歳未満）の死因の1位が自殺であることから、さまざまな悩みに応じたきめ細やかな支援を行って若年者層の自殺を未然に

防ぐことを目指したものであり、LINEやチャットといった若者のコミュニケーションツールの特色事情を考慮したところの相談体制である。これにより、本学学生に対する社会的な相談資源を充実させることも可能となった。このように、学生相談室としては、学生の大学キャンパス入講が原則的に禁止されるという事態の中で、いかにして相談支援活動を継続させることができるのかという課題を掲げ、電話相談やズームによるオンライン相談を中心にした遠隔相談支援活動に切り替えるための体制を徐々に整えていき、5月下旬には、ズームによるオンライン相談とWEB予約体制を導入・開始することが可能となったのである。

そして、混乱と手探りの日々であった春学期が終わり秋学期になると、大学キャンパスに学生が入構することが可能となったことを受けて、学生相談室での対面相談を特に必要な場合に限り一部解禁することとし、他大学の学生相談室や学生相談学会等の情報（注3、注4）を参考に、そのためのガイドライン作成等の準備作業を行った。また、冬期休暇を前にした時期には、新たに「学生相談室からのお知らせ」（※3）を作成し案内することとした。これは、新型コロナウイルスの感染状況が再び不透明さを増す中で、大学や社会から切り離されることになりやすい冬期休暇期間を過ごす学生に対して、心理教育的な助言や労いと共感の言葉を添え、冬期休暇明けの相談支援体制と相談の勧めの案内とを行うとともに、休暇中の相談可能な社会資源の案内も併せて行うものであった。さらには、このお知らせは前回とは異なり、大学のホームページ上に掲示されることに加えて、大学のシステムを用いて学生に直接アナウンスした。このように、学生相談室でも対面相談が可能となったことにより、新型コロナ禍での相談支援体制は混乱と模索の時期を経て、新たな段階に移行しつつあると思われる。

## ※1：「学生相談室からのお知らせ」（第1報）

2020.04.27 お知らせ  
**【学生の皆さんへ】学生相談室からのお知らせ（4月27日）**

新型コロナウイルスの感染拡大の影響のため、卒業式や入学式、留学や春期授業が中止・延期となり、緊急事態も宣言されたことで、皆さんは例年になく不安やストレスを感じられているのではないのでしょうか。  
 このような状況において、不安やストレスを感じることは、ごく普通なことです。できるだけ、健康的な生活習慣を維持しましょう。  
 また一部ネットでは、事実と異なる情報が拡散されることもあります。厚生労働省や内閣官房、大阪府等の公的機関や本学が発信する正確な情報を得よう心がけてください。

学生相談室では、現在、新型コロナウイルス対策として、対面での相談は原則行っておりませんが、電話による相談は継続しています。  
 なお、「ZOOM」を利用した相談も準備中です。

電話 072-805-2801（下記URLからの予約が優先になります）  
 ＊「学生相談室をお願いします」とお伝えください。電話相談の予約もできます。

下記URLから予約の上、ご相談ください。  
<https://kgu-gakuso.globa.com/>

対応時間  
 月曜日～金曜日：10時30分～18時30分  
 土曜日：12時30分～16時30分

誰かに話してみることで、ホッとしたり気持ちの整理ができたりすることがあります。一人で抱え込まず、速速にご相談ください。

学生相談室からのアドバイス。

◆ストレスを感じることは、自然な反応です  
 危機的な状況に置かれたときには、涙筋、悲しみや怒り、気分の落ち込みなど心に影響が起きます。誰にでもある自然な反応です。しかし、ストレスを感じたりそれによってやりたいこと・やらなければならないことができない自分を責めたり、不調な状態を過度に恐れたりすることで、ますます調子を崩すという悪循環に陥ってしまう可能性があります。「こういう非常時だから、普段と違う状態になっても仕方ない」と自分におおらかな気持ちで接するようにしましょう。

◆正確な情報を得ましょう  
 不安になると人は情報を集めるものですが、デマに騙されやすくなっています。厚生労働省や内閣官房、大阪府等の公的機関や、本学が発信する正確な情報を得てください。確かめた結果、「今のところなんとも言えない」という結論であれば、いったん調べるのをやめて、気にしすぎないことも大切です。

◆生活のリズムを維持しましょう  
 自分の力ではどうにもできないことが多いほど、人はストレスを感じやすいものです。生活リズムを維持し、自分でコントロールできる部分を保ちましょう。健康状態を保つことが感染対策のためにも重要です。

## ※2：「学生相談室だより」

**学生相談室だより**  
 関西外国語大学 学生相談室通信 2020年度6月号

関西外国語大学 学生の皆さん  
 こんにちは。学生相談室です。  
 新学期が始まりましたが、新型コロナウイルスの影響が続いていますね。  
 そんな中ではありますが、新入生の皆さん、本当に入学おめでとうでございます。入学式は中止となって残念ですが、大学生としてこれからの学生生活が素晴らしいものになることを祈っています。

在学生の皆さんも、一部報道やSNS上では不安にさせるような記事が流れたり、まだまだ落ち着かない状況ですね。不安をそと置いておきながら、可能な限りできることに、うまく取り組まれていることを驚かせています。

さて、学生相談室では、学生生活上の困りごとを相談することが出来ます。現在のこのような社会が不安定なときは、気分がくたくたく、ストレスを抱えやすくなります。一人で抱えず、ごまか気軽に利用してください。

※現在、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、当面、電話相談に切り替えています。（ZOOMでのカウンセリングも準備中です）  
 詳細は右のページをご覧ください。

例えばこんな時に…

- ◆進路の悩み・学業の悩み（就職・課業・留年など）
- ◆人間関係の悩み（親子関係・友人関係・性や恋愛の問題など）
- ◆学生生活の悩み（生活リズム・健康・自分の性格など）
- ◆留学生の悩み（ことば・文化適応、人間関係など）
- ◆はつきりした悩みはないけど、何となく不安、
- ◆困っているけど、どこに相談したらいいのかわからない

※相談内容の秘密は厳守されます。

**学生相談室だより**  
 関西外国語大学 学生相談室通信 2020年度10月号

学生の皆さん  
 こんにちは。学生相談室です。  
 新型コロナウイルスの感染拡大の影響で、これまでない新学期でした。新入生の方も在学生の方もオンラインでの講義に変わったのではと驚かれています。また、サークルやイベントも制限され、「こんな大学生活のつもりじゃなかった。」と思われた方も多かったのではないのでしょうか。少なからず、よく新学期を乗り越えられたと、どうか自分で自分を誇らなくてはいけないと思います。

学生相談室では、秋学期のカウンセラーが一層に考えながら、みなさんの学生生活をサポートしていきたいと思っております。  
 現在、ZOOMでの相談や、電話相談が可能です。  
 以下は例ですが、そのほか、みなさんご自身でも悩まれています。「こんなことでもいいのかな」と思ったり、むしろそれが相談できてもいいかもしれません。  
 一人で悩まず、一度相談を受けてみることをお勧めします。

例えばこんなことで、一人で悩んでいませんか？

- ◆オンラインで相談がうまくできない（一人暮らしで、毎日、部屋を掃除している）
- ◆留学に行けなかった…
- ◆新学期が不安だ…
- ◆予定管理できない・希望業界（興味が就職・転職）への就職が難しく落ち込んでいる

相談の申し込み方法

①下記URLの予約フォームから必要事項（名前・希望される日時・方法など）を記入して予約してください。  
<https://kgu-gakuso.globa.com/>

②予約なしで電話で相談したい時（072-805-2801）  
 ※上記URLからの予約が優先になります）  
 ＊「学生相談室をお願いします」とお伝えください。このQRコードから予約フォームのURLを簡単に取り出すことが出来ます。

対応時間  
 月曜日～金曜日：10時30分～18時30分  
 土曜日：12時30分～16時30分



### ※3：「学生相談室からのお知らせ」（第2報）

2020.12.23 お知らせ

#### 【学生の皆さん】学生相談室からのお知らせ（12月24日）

新型コロナウイルス感染症は、12月に入り再び拡大傾向にあります。収束の見通しはしばらく立たないよう思われます。感染に気がつけず過ごす生活も春から9か月以上が経過しました。緊張を強いられる状態が続き、未だ見通しの立たない状況で、春以上に疲れを感じている人が少なくありません。ストレスのかかる状態は短期間であれば耐えられても、長くなってくと、ふとしたきっかけで一気に調子を崩してしまう場合があります。不安や孤独感を感じることも多くなります。こうしたストレスへの反応としては誰にでも起こりうることです。「自分が弱いせいだ」と自分を責めず、頑張っている自分をいたわってください。まずは、できるだけ健康的な生活習慣を維持しましょう。また一部ネットでは、事実と異なる情報が拡散されることもあります。厚生労働省や内閣官房、大阪府等の公的機関や本学が発信する正確な情報を得るように心がけてください。

学生相談室では、現在、新型コロナウイルス対策として、対面での相談に加えて、電話やZOOMを利用した相談も可能です。

**新年は、1月6日（水）より開室しています。**

下記URLから予約の上、ご相談ください。

<https://kgu-gakuso.qloba.com/>

電話 072-805-2801（上記URLからの予約が優先になります）

＊「学生相談室をお願いします」とお伝えください。電話相談の予約もできます。

対応時間

月曜日～金曜日：10時30分～18時30分

土曜日：12時30分～16時30分

引き続き、新型コロナウイルスの影響はしばらく続くことが予想されますが、学生の皆さんが、こうした状況下でも心身を大事にされながら、学生生活を送れるよう学生相談室としてサポートしたいと考えています。必要な時は、遠慮なくご相談ください。

学生相談室からの、冬休みの過ごし方のアドバイス

#### ◆不安やストレスを抱えた時の対処について

危機的な状況では、混乱、悲しみや怒り、気分の落ち込みなど心身に影響が起きます。これは誰にもある自然な反応です。しかし、ストレスを感じたりそれによってやりたいこと・やらなければならないことができない自分を責めたり、不調な状態を過度に恐れたりすることで、ますます調子を崩すという悪循環に陥ってしまう可能性があります。

ストレスのかかる状況に置かれたときの対処についていくつかお伝えします。

1) 自身の体験や今感じingことを評価や否定せず、ただそのまま受け止めようとする態度があります。自分の状態を観察して、イライラや、不安などが生じていると感じたら、「ふーん、そう思ってるんだなあ」とまずそのまま受け止めてみましょう。また、もやもやした気持ちを紙に書いたりするのも効果的です。こうしたことを通じ、今の気持ちを客観的に眺めることが出来、少し余裕が生じてきます。

2) 身近な人とのかわわりを絶やさないようにしましょう

こうした状況下でなくても、こころの不調自体は誰にも起こります。「一人では解決できない」と感じた時、誰かに相談することを恥ずかしく思う必要はありません。

相談室が閉室している年末年始の期間では、オンラインを介して家族や友人など、信頼のおける身近な人と話だけでも、心の疲れや、負担は軽くなるかもしれません。

3) 生活のリズムを維持しましょう

自分の力ではどうにもできないことが多いほど、人はストレスを感じやすいものです。生活リズムを維持し、自分でコントロールできる部分を保ちましょう。健康状態を保つことが感染対策のためにも重要です。また軽いストレッチなど体を動かしたり、ゆっくりと腹式呼吸をするなど、心だけでなく体からのケアも意識してみましょう。

#### ◆年末年始の閉室期間中の相談先について

さまざまな社会資源を利用することができます。

たとえば、「よりそいホットライン（0120-279-338）」や「関西いのちの電話（06-6309-1121）」、などの電話相談が利用できます。

また、LINEによる相談「大阪府こころのほっとライン」も利用できます。<https://kgu-gakuso.qloba.com/activities/7327/>からQRコードを読み取ることで利用登録することが出来ます。

### 3. 結果と考察、および提言

ここまで述べてきたように、新型コロナ禍における緊急事態で学生相談室が行ってきたことは、電話相談の拡充やズームによるオンライン相談さらにはWEB予約システムといった遠隔相談支援体制を導入することと、学生への心理教育的アナウンスも含めた広報活動を重視することであった。本節では、その取り組みの結果をまとめて振り返り、そこから窺える学生の状況や相談支援対応についての考察を行い、今後に向けての課題を導き出し、提言を行うこととする。

#### 3. 1. 学生相談室の相談集計結果について

##### ① 相談件数全体

相談件数全体は、今年は例年に比べて大幅な減少が見られた（表1）。また、とくに春学期に限っては新規相談件数も例年に比べて少ないと感じられるところ

表1. 総数比較

相談件数	過去2年間平均増減比
416	▲ 22%

※4月～12月まで

があった。これらの結果については、その大前提として、大学キャンパスへの学生の原則入構禁止の影響が挙げられる。すなわち、従来から相談室に来室しての対面相談が主であったため、学生が相談支援を受けることがなくなってしまうのである。その上で、とくに新規相談件数については、新型コロナ禍における学生の大学キャンパスへの原則入構禁止によって、たとえば学内キャンパスで過ごす最中に偶然に学生相談室の存在を見つけて直接来室するという機会が不可能になるなど、学生相談室へのアクセスの悪化が大きな要因だと思われる。また、特に4～5月の時期は、見通しの立たない状況で、現実的な情報収集に追われて相談室の利用に思い至る余裕がない場合も多かったのかもしれない。なお、相談内容の実際の様子からは、孤立感や孤独感などが話題になる学生も多くいたことから考えると、普段から孤立し学内の援助資源と繋がりにくさを感じている学生にとっては、新型コロナ

ナ禍の大学キャンパス状況によって援助要請をすることがいっそう難しくなったという側面もあったのかもしれない。その場合、とくに地方出身者で一人暮らしをしている学生において不安と孤立を深めている様子が見受けられるところもあった。

一方で、新型コロナ禍で学生が大学キャンパスへ原則入構できないという異常な状況があったことに鑑みると、全体相談件数の減少は意外に少なかったとも言えるかもしれない。もしそうであるならば、WEB上での相談予約体制や電話相談・ズームによるオンライン相談体制を急遽ではあるが整えたことにより、相談件数をかなり拾い上げ、相談数全体の減少を食い止められた部分があったのかもしれない。いずれにしろ、例年以上に学生相談が必要な学生の多いことや、何かしらの相談支援が必要な状況に陥っている学生が多いであろうことを思えば、全体相談件数の実数にはあらわれてこない潜在的な相談ニーズは未だ膨大であると思われる。

なお、潜在的なニーズを十分に掘り取れていない可能性については、学生相談室に関わる広報の問題が大きいと思われる。この点については、学生相談室の従前からの課題として認識されていたため、「学生相談室だより」の発行と掲示、ホームページでの案内、学生相談室パンフレットの作成と配布等を、これまでは行ってきたところであった。しかしながら、新型コロナ禍における学生の大学キャンパスへの原則入講禁止の状況によって、とくに学生相談室パンフレットの配布や学生相談室便りの掲示は効果を発揮しにくかったと思われる。また、ホームページでの案内についても、今回はとくに「学生相談室からのお知らせ」を臨時・特別に案内をしたところであったが、いずれにせよ、学生相談室や学生への相談支援活動に関する広報活動の一層の充実とさらなる工夫が求められることは疑いのないことだと言える。そこで、そのために学生の立場になって想像してみると、学生自身が何らかの相談の必要性に陥った時に「タイムリーに」相談資源情報にアクセスできることが肝要なのではないかと思われる。なぜなら、ほとんどの学生が相談室関連の情報を入学以後何かしらの形で見聞きはしてきているはずであるが、心に残らない情報は必要な時に思い出して利用しにくいものであり、学生にとって

相談室やその他の支援情報が最も心に残り得るのは自分自身が何かしら困ったときであろうことを想像すると、そこには支援者側の情報発信と受け手の学生側の個人的事情との間でタイミングのズレやミスマッチが存在すると考えられるからである。したがって、常に相談室情報を多様なツールによってアナウンスし続けることが必要になってくると思われる。そうすることで、多様な学生の多様な「心に残るチャンス」にヒットする確率を高めることができる（つまり、学生の心に刺さる）のではないか。以上を踏まえると、学生に対する高頻度でのさまざまなチャンネルを通しての広報活動をいっそう行うことが今後は重要になってくると思われる。

## ② 相談学生の属性

相談者の属性について、とくに相談者における1回生と2回生の相談件数は例年に比べて今年は大幅な減少が見られ、一方で3回生と4回生の相談件数は例年よりも大幅な増加がみられた（表2）。これらの結果のうち、とくに1回生の相談件数が例年より少なかったのは、大学生活自体への不慣れさがある中で、学生相談室の利用方法を知らなかったり分かりづらかったりといった要因があったかもしれない。また、3回生や4回生といった上級生の相談件数が例年より多かった

表2. 属性比較（学年）

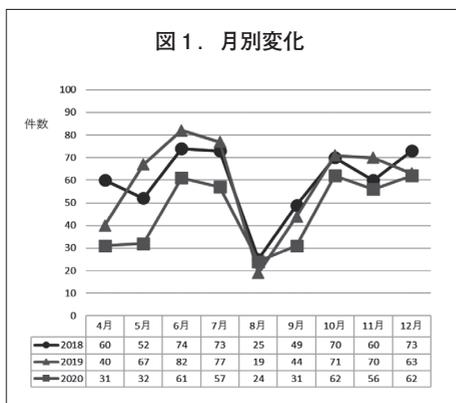
	相談件数	過去2年間平均増減比
1回生	80	▲ 40%
2回生	16	▲ 86%
3回生	126	22%
4回生	172	28%

のは、新型コロナ禍における就活環境の変化や将来不安等によって、相談へのニーズが例年以上に高まっていることを反映しているのではないかとと思われる。

※4月～12月まで  
※その他（大学院生、聴講生、留学生、卒業生、保護者、を含む）を除く

## ③ 相談件数の月別変化

相談件数の月別推移については、例年と異なる傾向が見られた（図1）。すなわち、例年では春期休暇期間で相談件数の減少期を経たのちに4月5月に相談件数が増加する傾向があるのに比べて、今年は4月5月になっても



相談件数が増加する傾向が緩やかであり、そのかわりに6月になって大幅な増加が見られた。この結果は、5月末にオンライン形式による授業が再開されたことが影響していると思われる。特に、後述する相談項目の内訳において学業関連の相談が多かったことから、この時期に不慣れた授業形式に苦勞した

学生の姿が浮かび上がってくる。

#### ④ 相談の種類

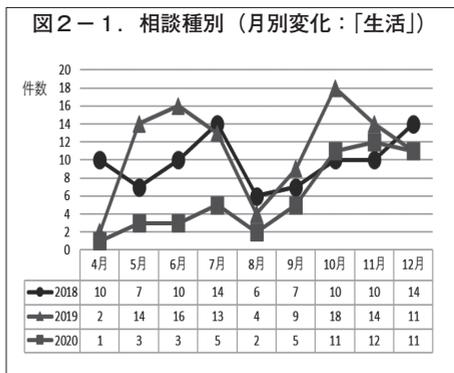
相談の種類を示す相談項目はいくつかのカテゴリーで集計されているが、そのうち、とくに「生活関連」の相談件数は、例年に比べて今年は大幅な減少が見られた（表3および図2-1）。一方で、「学業関連」の相談件数は、新型コロナ禍で全体の相談件数が減少する中でも例年に比べて微増した（表3および図2-2）。

こうした結果のうち、まず、「生活関連」には対人関係に関連した項目が多いため（たとえば、アルバイト、部活、友人、クラス、家族、など）、新

表3. 相談種別（総数比較）

	相談件数	過去2年間 平均増減比
心身	226	▲ 26%
生活	53	▲ 44%
学業	137	1%

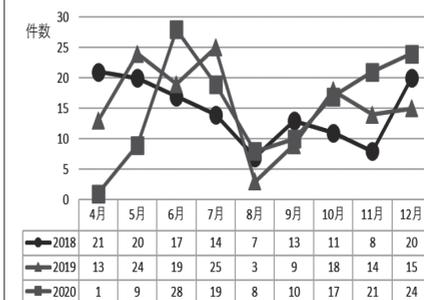
※ 4月～12月まで



型コロナ禍で人との関わりが減った影響で相談件数が減少するに至ったものと思われる。すなわち、大学キャンパス内で学生が人間関係を作る機会がなかったために対人関係での悩みが発生するそもそもの機会が少なくなり、総じて人間関係の相談が少なくなったのだと思われる。そして、秋学期になると相談件数が例年に近い水準までの増加傾向が見られたのは、夏以降に大学キャンパスをはじめとして人と関わる機会が徐々に増えていく中で、それに関連する悩みが発生する機会が多くなったためだと考えられる。ただ、新型コロナ禍による影響として家庭の経済的問題による学生生活への影響や家族関係の悪化等の相談も予想されていたが、これらについての相談が急増することにはなかった。これについては、学内の他の適切な窓口につながった可能性が考えられるが、その他には、たとえば東畑（2020）が指摘するように、特にズームなどのオンライン相談においては相談する側にオンライン相談環境を準備する負担が大きいのしかかることから、学生においては家庭の問題を在宅で相談するためのそのような体制づくりが困難だった等の要因も考えられる。

次に「学業関連」については、その内容としては、オンライン授業が本格的に始まったことによる情報機器操作の不安を抱える学生が増えたこととともに、不具合時に教員とコミュニケーションをとることに難しさを感じる学生も多かった様子が窺える。こうしたことから、オンライン授業という形式についていけないままで教員に助けを求められずに宙ぶらりんの状態となっている学生も多いことが想像される。また、こうした授業形式は、課題提出やテストにおいてきちんと課題提出が完了したのかやテストを受けることができたのかといったことに関して学生の不安を誘発しやすいことも窺え、中には強迫症様の不調を訴えたり強めたりする学生も散見された。なお、

図2-2. 相談種別（月別変化：「学業」）



秋学期になっても学業関連の相談件数が高い水準で推移している様子も窺えることから、オンライン授業という形式が学生にとっては未だに不慣れで負担の多いものとなっていることが推察される。

その他の相談内容の実際としては、「実習が行えない、留学に行けない」「新型コロナの影響の長期化による就職活動への不安の顕在化」「自宅にひとりで居ることの寂しさ、相談相手がない孤独感」などが見られた。こうした相談内容の様子については、とくに本学では「留学」や「航空業界、旅行観光業界」などに大きな関心を持っている学生が多く、それらが新型コロナ禍で最も大きな打撃を受ける領域の1つであったことが、本学の学生にも多大な影響をもたらしていることが見受けられた。また、従来であればそこまで大きな問題とならないような事柄や学生であったとしても、新型コロナ禍の特殊な状況（ex.孤独で不安が募る）があることで問題をこじらせてしまい、場合によっては心身の調子を崩したり学校不適応に陥ってしまったりする傾向のあることも感じられた。

最後に、学生の相談室へのアプローチの仕方について、「どこに相談すればいいか分からないのでとりあえず学生相談室に相談した」という学生が多かった。これは、大学キャンパス内で学生部その他の窓口を訪ねることができなかつたために、オンライン上に相談の受付を明示した学生相談室にまず問い合わせた結果だと思われるが、こうした場合には、相談室にて内容を聞き取った上で、学内の他の担当する部署に繋いで1回のみで相談支援を終了することが多かった。いずれにせよ、学生相談室とはメンタルヘルスのケアが必要な学生が利用するような専門的な場所として捉えられがちであった従前のイメージからすれば、このような「よろず相談」的な学生相談室の利用のされ方はこれまでにないものであり、注目に値すると思われる。

以上のように、今回の新型コロナ禍での本学の学生相談支援活動の結果からは、緊急事態で学生相談室が行ってきた取り組み（電話相談の拡充やズームによるオンライン相談さらにはWEB予約システムといった遠隔相談支援体制を導入したことと、学生への心理教育的アナウンスも含めた広報活動を

重視したこと)は、学生の大学キャンパスへの原則入講禁止という状況でも相談支援活動を継続することを目指した当初の目的からすれば、大枠として一定の成果を上げたと考えられる。ただ、心理教育的なアナウンスも含む広報活動の重視という点については、まだ一層の改善と工夫の余地があるということも言える。その上で、相談支援活動の詳細については、他の大学でも指摘されてきているような学生の苦労や困難さの様子が窺えるとともに、留学や就職活動など新型コロナの影響が大きい領域に関心が高い学生における不安といった本学ならではの学生の様子も窺うことができた。いずれにせよ、新型コロナ禍での学生の置かれた状況が見えにくく、また学生の生の実態や声が届きにくい中では、それらが今回は図らずも学生相談室に集約されることとなったと言える。このため、今後の学生相談室の在り方としては、安藤(2020)が指摘しているように、メンタルヘルスを対象とするカウンセリングを中心とした相談支援活動にとどまらず、学生の状況を大学側の大人たちに伝える役目をいっそう担っていかなければならないのかもしれない。また、そのためにも、専門性を踏まえた上での柔軟で幅広い「よろず相談機能」を強化していく方向を打ち出すことにより、学生の潜在的ニーズをいっそう拾い上げやすくなるのではないかとも思われる。

### 3.2. 遠隔相談支援について

次に、今回の事態において、従来から存在した電話相談の拡充と新たにズームによるオンライン相談を導入して(加えて、WEB予約システムの導入も)遠隔相談支援体制を実現したことについて、以下にとくに取り上げて検討する。

#### ① 電話による相談

電話相談については、学生相談室としても従来から相談支援の選択肢として存在し、また時に利用されてきていたものでもあった。相談員の主な基礎学問となる臨床心理学を中心とした対人援助の領域においても、「いのちの

電話」など電話相談による支援活動の実践と研究の積み重ねがなされてきていた（たとえば、村瀬・津川（編）2005）。このため、相談員としても、電話相談によって学生の相談支援に対応することに大きな困難を感じるころはなかった。

## ② ズームによるオンライン相談

一方で、オンライン相談については、たとえば学生相談学会の「遠隔相談導入に関する検討チーム」が「学生相談において、遠隔相談（Distance Counseling）を導入する際の留意点」をとりまとめた際の序文（注1）でも示されているとおり、海外の実践と研究の積み重ねと比較すると我が国での実践の実績は少なく、筆者としても、臨床現場では今回の新型コロナ禍を契機として利用されるようになったという印象を抱くものであった。このため、当初は学生相談室の相談員としても正直なところ戸惑いと抵抗が大であったが、次第に、オンライン相談といえども慣れてくればそれなりにやれるという手ごたえが感じられていくところもあった。たとえば、東畑（2020）が指摘しているような、オンライン状況でも相手がそこに居る感覚であったり相手とやりとりができていくという感覚が得られて対面相談と同じような体験が生じるという発見は、新鮮なものであった。さらには、三田村（2020）も指摘しているように、画面共有機能によって学生と情報をお互いに共有しあいながら相談を進めていけることなど、PC等の画面を用いたオンライン環境ならではの応用が可能であったことも、このような相談手法の今後のさらなる発展の可能性を予感させるところであった。

しかしながら、オンライン相談のこうした利点や応用・発展可能性とともに、一方では欠点や問題点も浮き彫りになるところがあった。

まず、現実的問題として、オンライン相談環境においては相談を利用する側にかなりの準備が必要となるのであり、たとえば通信環境の快適さや通信環境を担保する安全な空間を用意する必要性など、従来の相談室に通所して対面でやりとりする場合にはなかった負担が生じることとなる（東畑2020）。とくに学生の場合には、経済的な面や家庭環境の面でそうしたオンライン相

談環境を整えることが困難である場合が多く、そのためにオンライン相談を利用できないケースも数多く存在することが想定されるため、オンライン授業の実施における学生の通信環境への配慮と支援と同程度かそれ以上の対策が必要になってくるのではないかと思われる。また、相談支援活動時には通常、相談者の状態・状況へのリスクアセスメントや相談支援を実施するに際してのインフォームドコンセントは欠かせないが、オンライン相談の場合には、セキュリティの問題や守秘義務とプライバシーの確保・技術的な不具合や限界・危機介入の問題などといったように、やはりこれも来所しての対面相談とは異なる留意点が多くなる（注1、注4）。学生相談室としても、今回の経緯の中でこれらをどう実行可能なものとしていかに苦労したところであったが、今後もより洗練していく必要があると思われる。

次に、相談支援という人間関係に関する問題としては、オンライン相談では相手の空気や雰囲気を感じ取りにくく、そうしたところでやりとりされる感情に気づくことが難しくなりがちであり、そのために情緒的交流が生じにくくなるところがある（東畑2020）。このため、「一緒に」という感覚が乏しかったり（森岡2020）、「愛情や愛着」を感じにくかったりすることがある（福島2020）。実際に、今回の経過の中でも、新規相談の場合にはオンライン相談では継続的な相談に繋がりにくく、たとえ継続的な支援の必要があったとしても情報伝達だけの単発のガイダンスになりがちであり、そのようなケースが継続的な支援に繋がるのは、2回目以降を対面相談に切り替えることができた場合であることが多かった。また、こうした特徴は、従前から対面相談によつての継続的な関わりのある学生においては、ほとんど見られないことであった。このように、オンライン相談だけでは学生と十分に深く繋がるのが難しいところがあり、継続的な相談支援活動を行う場合には、その基盤となる人間関係の構築という点において、オンライン相談には問題があると言えるかもしれない。

以上を踏まえると、電話相談やズームによるオンライン相談といった手法による遠隔相談支援体制は、新型コロナ禍における感染対策や対人接触でき

ない状況での相談支援活動を可能にするという点において有効であることはもちろんであるが、特にオンライン相談においてはその機器特性を生かした新たな相談手法の展開も期待できるなど、消極的なだけでなく積極的な利点も確認できると言える。しかし一方では、とくにオンライン相談においては、利用者側の負担、セキュリティやプライバシーなどへの懸念、継続的な人間関係の構築しにくさ、といったようにいくつかの問題点が指摘できる場所であった。こうしたことから、今後の遠隔相談体制・とくにオンライン相談については、新型コロナウイルスに関わる事態が正常化した後にも継続するのか、あるいはあくまでも対面相談の代替手段であるために継続させるのは妥当ではないのか、という問題が生じてくると思われる。ただ、これについては、学生相談学会の指針としても今後の学生相談活動の「ハイブリッド化」が謳われていることを考慮すると（注5）、相談支援方法の選択肢が増えたことは良いこととし、新型コロナ禍による事態の正常化後も継続することが望ましいと考えられる。その上で、当該学生の特徴や当該ケースの支援段階といった状況に応じたオンライン相談の使い分けが必要なものであり、それについての実践を積み重ねていく中での指針作りなどが求められるのだと思われる。

#### 4. おわりに

今回の新型コロナ禍における学生相談室で行われた支援を振り返ると、手探りの中での試行錯誤の過程そのものであったと改めて実感する。そして、そうした中での指針となったのは、ソーシャルディスタンスの確保やロックダウンによって人との物理的な距離は離れざるを得なくなっても、いかにして人とのつながりを実現し保つのか、どのようにして心の繋がりが可能となるのか、ということであった。すなわちそれは、学生支援活動を切らすことなく止めることなくいかに継続させるかということであり、学生とどうしたら繋がりがまた繋がりが続けることができるのか、といった命題であった。そして、今回のここまでの経過の中でそのためにさまざまな方策を行ってきたこ

ととは、学生相談室という枠にとどまらず、学内全体での学生を抱える環境（Winnicott,1960/1977）や学生を支える器（Bion,1962/1999）を構築し整え更新する作業となっていたとも言える。今後は、新型コロナウイルスをめぐる不透明な状況が続くことが予想される中で、相談場面で目の前の学生を支援することは当然のことながら、より広い視点をもって学生を見守っていくという営みについてもいっそう注力していきたい。

**注1**：日本学生相談学会では、「学生相談において、遠隔相談（Distance Counseling）を導入する際の留意点」がまとめられ、緊急提言された。

[https://www.gakuseisodan.com/?page\\_id=3758](https://www.gakuseisodan.com/?page_id=3758)

**注2**：「学生相談室だより」は、9月の秋学期が始まるのを前にした時期にも、同様の趣旨と内容で発行している。

**注3**：日本学生相談学会では、「緊急事態宣言」解除後の大学において安全に学生相談を行うために」として、対面面談再開に際しての各種情報提供や注意喚起が行われた。

<https://www.gakuseisodan.com/?p=4204>

**注4**：日本学生相談学会では、「学生相談において、遠隔相談（Distance Counseling）を導入する際の留意点」を改訂したものとして、「遠隔相談に関するガイドライン ver.01」が完成された。

[https://www.gakuseidodan.com/wp-content/uploads/2020/10/enkaku\\_sodan\\_guideline\\_ver01.pdf](https://www.gakuseidodan.com/wp-content/uploads/2020/10/enkaku_sodan_guideline_ver01.pdf)

**注5**：日本学生相談学会からは、今後の学生相談について、「新しい学生相談様式として対面と遠隔のハイブリッドを実現していく必要性」が提言されている。

<https://www.gakuseisodan.com/?p=4204>

## ・謝辞

本学の学生相談室・相談員である中村美紀氏および藤村江利子氏・船越建成氏・小池杏奈氏・田中和輝氏（順不同）には、日頃から相談業務に携わる仲間として、また今回の論考において貴重なご教示を頂いたことに、この場を借りて感謝申し上げます。

## ・文献

- 安藤寿康. 2020. いま学生相談室にできること. 大学時報, 69, (395), 74-81.
- Bion,W.R (1962). Learning from Experience. 福本修（訳）(1999). 精神分析の方法Ⅰ. 法政大学出版局.
- 福島哲夫. 2020. 開業臨床のサバイバルモデル（緊急特集：コロナウイルス時代のカウンセリング2.0）. 臨床心理学, 20, (5), 644-646.
- 井口知子. 2020. コロナ禍における学生相談の模索 - 学内連携のもとで -. 大学時報, 69, (395), 82-85.
- 三田村仰. 2020. オンライン面接の肌感覚（緊急特集：コロナウイルス時代のカウンセリング1.0）. 臨床心理学, 20, (4), 477-478.
- 森岡正芳. 2020. 共通感覚をよみがえらせる - コロナ時代を生きる - （緊急特集：コロナウイルス時代のカウンセリング2.0）. 臨床心理学, 20, (5), 621-623.
- 村上正行. 2020. コロナ禍における大学でのオンライン授業の実情と課題. 現代思想, 48, (14), 67-74.
- 村瀬嘉代子・津川律子（編）. 2005. 電話相談の考え方とその実践. 金剛出版.
- 日本学生相談学会. 2020. 学生相談の新しい様式へ - 新型コロナウイルス感染症の影響下における学生相談学会の取り組み -. 大学時報, 69, (395), 69-73.
- 大内裕和. 2020. 「コロナ災害」下の学生たち - バイト難民・貧困化・学費免除運動 -. 現代思想, 48, (14), 21-34.
- 末木新・上田路子. 2020. 新型コロナウイルス（COVID-19）・パンデミックは我々のメンタルヘルスの状態を悪化させているのか？（緊急特集：コロナウイルス時代のカウンセリング1.0）. 臨床心理学, 20, (4), 484-486.
- 高石恭子ら. 2020. 遠隔相談に関するガイドラインver.01. 学生相談学会.
- 東畑開人. 2020. コロナ時代の愛 - つながりを再考する - （緊急特集：コロナウイルス時代のカウンセリング1.0）. 臨床心理学, 20, (4), 469-476.
- 和田竜太. 2020. 一学生相談カウンセラーから見た新型コロナウイルス感染拡大を

新型コロナ禍での学生相談について ～学生相談室における支援実践活動の模索と振り返りから～

めぐる動向について - 国内外の動きと本学・カウンセリングルームの対応を振り返って - . 京都大学学生総合支援センター編, 49,73-83.

Winnicott,D.W. (1960). The maturationalprocess and the facilitating environment. 牛島定信(訳)(1977). 情緒発達の精神分析理論. 岩崎学術出版社.