

「座談会連動企画」

\*本企画と併せて、座談会(P16)もご覧ください。

# コロナ禍における学生の心のケア

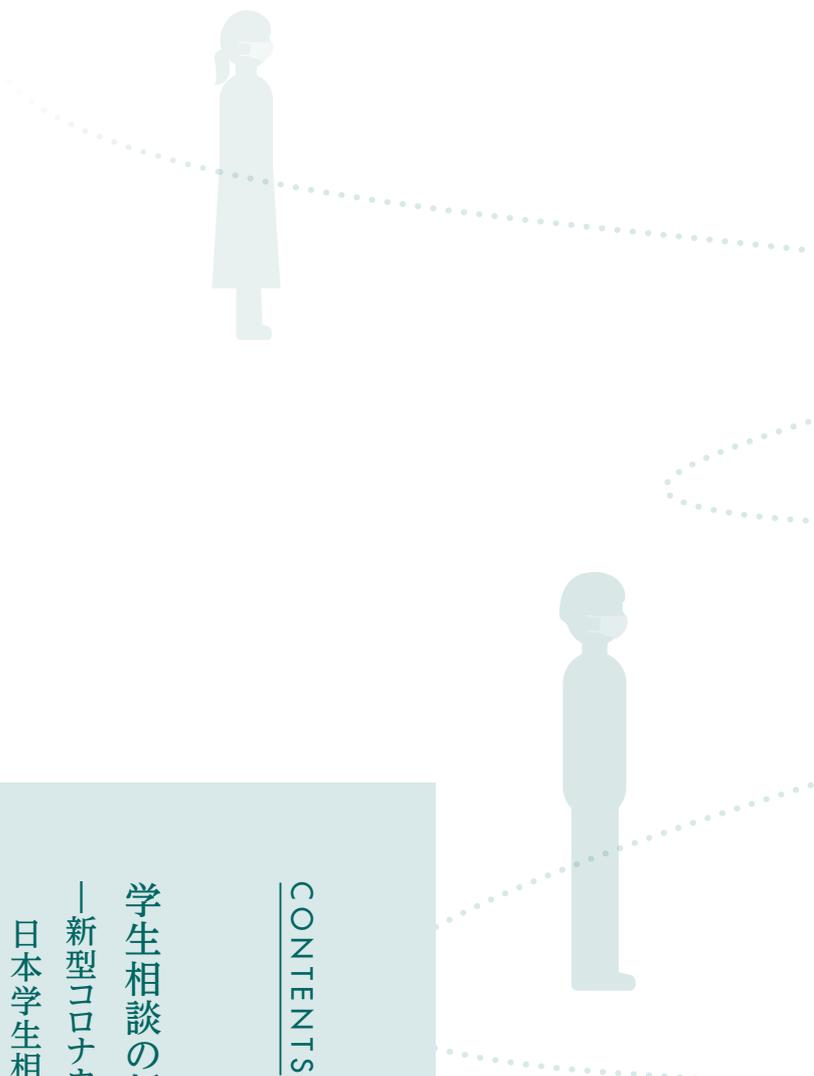
新型コロナウイルス感染拡大を防ぐために、多くの大学がオンライン授業に移行し、キャンパスの入構を大幅に制限している。

今春から大学に入った新入生や留学生の中には、入学後に一度もキャンパスに足を踏み入れたことがないという学生も見られる。その中には、例年のようにキャンパス内でのさまざまな活動を通じて人間関係を構築することができず、所属大学への帰属意識を持ってないまま、孤独感や精神的な不調を抱えるケースも増えていると聞く。

また、すでに一定の交友関係や居場所を有する2年次以上の在学生も、春学期を経てもなお感染収束が見込めない中、年度後半に向けて、春学期とはまた違った悩みや感情を抱えているのではないだろうか。

本号では座談会と小特集の連動企画により、感染収束が見込めない中において、大学として学生にどのような心のケア(支援)を行えるのかを考える機会とする。座談会では、カウンセリングの専門家ならびに大学関係者にお集まりいただき、コロナ禍における学生のメンタルヘルスの現況をご紹介いただくとともに、学生支援の現場で明らかになった課題や、今後の支援の方向性(例えば、大学全体で対面対応を徐々に増やすなどして学生のメンタルヘルスを保っていくなど)についてお話しいただいた。

小特集では、さまざまな工夫を通じて大学等が行っている取り組み事例をご紹介いただき、グッドプラクティスや課題を共有して、今後の各大学での支援策検討の一助としたい。



## CONTENTS

### 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

日本学生相談学会の取り組み —

日本学生相談学会

学生相談における遠隔相談導入に関する検討チーム

### いま大学学生相談室にできること

安藤 寿康 慶應義塾大学 学生相談室長・文学部教授

### コロナ禍における学生相談の模索

— 学内連携のもとで —

井口 知子 大正大学 学生相談室相談員

## 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日本学生相談学会の取り組み—

### 日本学生相談学会

学生相談における遠隔相談導入に関する検討チーム\*

### はじめに

日本学生相談学会は、わが国の高等教育機関において学生の相談に関わる教職員やカウンセラーなどの個人会員1400名余と、大学等の300弱の機関会員などからなる組織で、前身の学生相談研究会から数えると約65年の歴史をもつ。高等教育の現場は時代社会の影響を直接に受けやすく、学生が遭遇する心の成長課題もそれに応じて刻々と変化していくため、学会としての主要な責務の一つは、新たな知見を常に集積し、その時代に即した学生相談と支援の方法論を構築していくことにある。

今年に入り、新型コロナウイルス感染症の拡大がわが国

でも危機感をもって受け止められ始めた2月下旬ごろから、本学会は会員に向けて、学生相談担当者が日々の活動の手掛かりとできるようなメッセージを早期に発信する必要を強く感じ、学会のウェブサイトや会員へのメール配信システムを活用して新たな取り組みを行ってきた。本稿では、これまでの約7カ月の活動を報告し、今後に向けた若干の考察を行いたい。

### 1 危機対応の初動—「遠隔相談導入検討チーム」立ち上げと最初のメッセージ発信まで

コロナ禍が私たちの心に深刻な影響を与えることが認識されると、わが国の心理学関連の学会や諸団体は、次々とコロナストレスへの対処法や心のケアに関するメッセージをウェブサイトで広く会員と社会に向けて発信し始めた。その中でも本学会は、会員が「今、何を考え、何をすればよいか」について必要な情報を得られるよう、より具体的なレベルでの発信を試みた。「なぜ、あのようによく発信できたのか」という質問を、後々各所から受けたが、それには以下に述べるようなさまざまな要因が働いていたと考えることができる。

まず、本学会はコンパクトサイズの「顔の見える」学会であり、また何よりも実践家の集まりである。現執行部はみな学生相談の現場で各種の危機対応を行う専門家でもあり、初動の大切さについて身をもって知っていた。危機対応には、阪神・淡路大震災や東日本大震災をはじめ、社会を揺るがす自然災害も当然含まれている。私たちはその際に大学と学生に何が起きるか、何が求められるかについての経験知を多少なりとも蓄えていた。さらに、ウェブサイトの更新を業者に委託せず内部で行っており、ちょうど昨年秋から会員へのメールニュース配信システムを構築していたことも相まって、迅速で柔軟な情報発信が可能であったことも大きいだろう。

そのような状況で、本学会としての具体的な取り組みは2月26日に始まった。同日、常任理事の1人が勤務する北海道内の大学が、道内感染者が全国最多になったことを受け学生の入構禁止を決めたことに端を発し、常任理事間で情報共有とコロナ対応に関する意見交換が緊密になされた。ほぼ毎月対面で開催していた常任理事会の会合は、2月中にはオンライン化が決まった。

3月2日には「お知らせ 新型コロナウイルス感染症

(COVID-19)への対応について」をウェブサイトに掲載し、会員に向けて、所属機関の学生の安心と安全について万全の配慮をお願いするメッセージを伝えた。

常任理事会では、従来の「来室(対面)」を基本とする学生相談に代わる新たな方法についての適切な情報発信の必要が喫緊課題として共有され、3月5日には「学会としての発信」の準備が開始された。迅速な対応を可能にするために作業チームを発足させ、3月9日には「学生相談における遠隔相談導入に関する検討チーム」と呼称することを決めた。メンバーは、理事長、事務局長をはじめ、関係する常任理事・理事の6名である。

2日後の3月11日には、「新型コロナウイルス感染症(COVID-19)への対応について」第2報「学生相談において、遠隔相談(Distance Counseling)を導入する際の留意点Ver.1」をウェブサイトで公開し、翌日にはメール配信した。この1週間ほどのチームと常任理事会内の緊迫したメールでのやり取りは、まさに危機対応さながらであった。

なぜそこまで急がなければならなかったかの理由については、他の相談現場と異なる学生相談特有の事情が背景にあったことを挙げておきたい。

この時期、各大学では卒業式・入学式の中止決定とともに、4月からの新学期の授業をどのように開始できるかの検討が急遽トップダウンで進められていた。通常と同スケジュールで全面遠隔実施に踏み切った大学だけでなく、授業開始を遅らせる決定をした大学でも、教職員が総力を挙げて遠隔授業実施に向けた整備に奔走していた。

このような非常事態にあつて、学内では小さな部署である学生相談機関は、日々更新される学内の重要な意思決定の過程と結果を共有するネットワークから漏れている場合があり、現場のカウンセラー（非常勤も多い）が混乱に陥ることが十分予想された。実際、ある日突然執行部から「相談室閉鎖」を命じられたり、「全面遠隔実施への移行」を指示されたりした学生相談機関もあり、さらには何の指令も下りてこないまま従来通りの対面接続を続け、学生とカウンセラーの安全が脅かされる事態が懸念される現場もあつた。

大学の重要な使命が正課授業の提供にあることはもちろんだが、学生生活は正課外のさまざまな要素で成り立っている。多様な背景とニーズをもつ一人一人の学生の個別性に徹底して寄り添い、その全人的な成長と社会への巣立ちを支えることを使命とする学生相談の立場から、コロナ

禍で学生とカウンセラーの安心と安全を守りつつできることは何か、活動を諦めるのではなく、また安易に「全面遠隔化」の波に従うのではなく、個々の学生相談担当者が状況に応じて主体的な判断を下すことができるよう最低限必要な情報を提供したい、という意図から作成されたのが第2報である。この中では、電話と電子メール以外の遠隔手段を用いたことのないカウンセラーがほとんどという現状を踏まえ、「対面相談が困難なときの代替手段」というスタンスを取りつつも、ウェブ会議システムを用いた遠隔相談の実施に向けた環境整備や留意点などを例示した。

本報の作成に当たっては、首都圏に先行して緊急事態宣言が発令された北海道地区でコロナ以前から蓄積されていた遠隔相談（古くはテレビ電話、近年はウェブ会議システムによる）の知見と研究成果が土台になったのと併せて、遠隔相談実施においては先進的なアメリカのHEMHA（高等教育精神保健連合）のガイドライン、ならびに本学会と交流のあるAUCCCD（全米学生相談機関ディレクターズ会議）のメーリングリストから得られるリアルタイムの情報が役立つ。当時、アメリカの大学は春学期の半ばであり、わが国の大学が新学期を迎えたとき何が起るかの予測を立てる

ための、貴重な手掛かりを与えてくれたと言える。

## 2 緊急事態宣言と高等教育の動向を 見据えた情報発信

第2報が閲覧者に活用された手応えを得て、「検討チーム」では第3報「新年度の開始に向けて…学生相談機関で知っておくと役立つ情報」（3月25日）、第4報「『緊急事態宣言』発令下の大学で学生相談機関において参考になる情報」（4月13日）、第5報「『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」（5月27日）をウェブサイトで公開し、会員メールニュースとして配信した。さらに、4月と8月に発行された会報「学生相談ニュース」にコロナ特集記事として第2～5報を掲載し、紙媒体でも会員に郵送した。

この間、5月中旬には年次大会をオンラインで開催したが、チームメンバーの2人が講師となり、Zoomを用いた研修「学生相談において遠隔相談(Distance Counseling)を導入・実施する際の留意点」を実施した。学生相談カウンセラーで授業も担当している者はどちらかといえば少数

派であるため、多くはこのオンライン大会への参加自体が初めての遠隔受講体験の機会となったと推測される。また、研修動画は会員専用ウェブサイトにて公開した。

第3～5報、それぞれの内容と意図は、以下のとおりである。第3報は、新型コロナウイルス感染症対策専門家会議による「提言」が3月19日に公開され、それを受けて24日に文部科学省が「令和2年度における大学等の授業の開始等について」（通知）を発出した直後のタイミングで公開された。新学期開始に向け、学生相談機関としてどのような準備を行うかを考える必要があることを示す狙いがあった。また、日本心理学会がAPPA（アメリカ心理学会）の許可を得て邦訳した記事「もしも『距離を取ることを求められたら…あなた自身の安全のために』」などを紹介したが、これには、コロナ禍では学生だけでなく教職員やカウンセラー自身もストレス下に置かれること、コロナ禍で生じる特有の心の反応に自覚的になることを促す意味もあった。

新年度が始まり、学生相談担当者、とりわけカウンセラーの中には、相談室の閉鎖や自宅待機を命じられ、それがいつ終わるか見通せない不安を抱える者や、相談室は稼働しているものの、学生の入構禁止が続く中で活動が思うに

任せない苛立ちを抱える者、休業のために収入が減り生活に不安を覚える者などが顕在化してきた。しかし、感染拡大は止まらず、4月7日に政府から7都府県へ「緊急事態宣言」が発令される直前のタイミングである4月6日に、会員へのエンパワメントを意図し、「今こそ、個へのまなごしを」と題する理事長メッセージをウェブサイトに掲載した。

引き続き第4報は、緊急事態宣言発令下の厳しい自粛生活と、慣れない遠隔授業の開始による不安やストレスを抱える学生への「心のケア」のために、専門家として私たちが知っておくべき内容を、IASC(緊急時のメンタルヘルスと心理社会的サポートに関する複数の国連機関常設委員会)が3月に公開した覚書などの紹介によって伝え、さらに、学生相談室の「活動方針」(マニュアル)や遠隔相談実施時のインフォームド・コンセントの文書、学生・教職員向けの啓発情報、留学生支援の情報を盛り込み、ひな形としてすぐ活用できるようにした。

第5報は、5月半ばから順次、25日までに全国で緊急事態宣言が解除された直後のタイミングで、対面相談再開に向けての留意点や活動指針の作成の仕方について情報を発信することを第一に置いた。併せて、遠隔授業実施の長期

化が見込まれる中で、FD・SDへの貢献という視点から、教職員への支援に役立つ資料の紹介にも力点を置いた。ここでは「ただ対面再開を待つのではなく、オンラインでの積極的な情報発信の工夫が期待される」と書いたとおり、遠隔授業実施下で最も学生と接点をもつ教員への後方支援を通して学生相談にできることが多くあるというメッセージを込めている。

第5報の作成に当たっては、新年度がわが国より半年先に始まるアメリカの情報がいよいよ参考になった。ACHA(アメリカ大学保健管理協会)のガイドラインや、アメリカ高等教育年報の紹介のほか、インディアナ州のある大学の学生相談機関が5月にまとめたレポートを著者の許可を得て検討チームですぐに訳出し、全文を掲載した。これらの内容は、後期が始まった現在のわが国の学生相談機関でも十分役立つものである。

### 3 ハイブリッド型の学生相談の時代へ

ここまで見てきて分かるように、コロナ禍における本学会の初期の取り組みの中心は、「非対面」の新たな相談の方

法を、わが国の学生相談機関がそれぞれの状況に応じて適切に安全に導入できるための情報を発信し、啓発し、研修を行うことであつたと言える。

今回のコロナ禍で、多くの学生が当然だったはずのキャンパスライフを失い、喪失から心の復興に向かう長い道のりの途上に在ることを、私たちは過去のいくつもの被災体験から知っている。むしろこれから、学生相談担当者、とりわけカウンセラーが一人一人の学生とつながり、心を支える働きがいつそう重要になる時期ではないだろうか。

その前に、まず私たちが行ったのは、この危機下においてこそ未来に向けて意識を拓いていこうという呼び掛けである。今後、コロナ禍が終息しても、高等教育現場では対面と遠隔のハイブリッド型が標準化していくと見込まれるが、学生相談もそこに包含されるだろう。「現代を生きる学生にとって役に立つ」という視点から、学生相談も新たな方法の導入に取り組み、研究を重ね、成果や問題点を明らかにしていくことが重要になる。

本学会では、これまでの取り組みの現時点でのまとめとして、「遠隔相談に関するガイドラインver.01」(2020年9月)を作成した。ここでは、遠隔相談は代替手段ではなく、い

くつもある多様な学生相談の方法の選択肢であるという新たなスタンスが示されている。

#### 国連はコロナ後の復興(ビルド・バック・ベター)の在り方を各国政府に提言しているが、学生一人一人の心の復興も、大学コミュニティの復興も同様である。元に戻るのではなく、経験を糧にして新たな状態へ移行すること。本学会でも引き続きこの大きなテーマに取り組み、できることを模索していきたい。

#### \*日本学生相談学会

「学生相談における遠隔相談導入に関する検討チーム」

高石 恭子(甲南大学)・高野 明(東京大学)・

齊藤 美香(札幌学院大学)・太田 裕一(静岡大学)・

安住 伸子(神戸女学院大学)・岩田 淳子(成蹊大学)

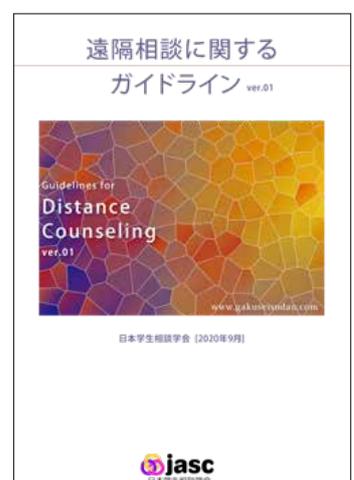
日本学生相談学会ウェブサイト

<https://www.gakuseisodan.com/>

日本学生相談学会 2020年9月 遠隔相談に関するガイドライン

[https://www.gakuseisodan.com/wp-content/uploads/2020](https://www.gakuseisodan.com/wp-content/uploads/2020/10/enkaku_soudan_guideline_ver01.pdf)

[/10/enkaku\\_soudan\\_guideline\\_ver01.pdf](https://www.gakuseisodan.com/wp-content/uploads/2020/10/enkaku_soudan_guideline_ver01.pdf)



遠隔相談に関するガイドラインver.01(2020年9月)

# いま大学学生相談室に できること

安藤 寿康

慶應義塾大学  
学生相談室長・文学部教授

## はじめに

今年になって突然襲い掛かった新型コロナウイルスの脅威は、瞬く間に全世界をのみ込んだ。その衝撃波は大学の生活にまで深く到達しており、そのあえぎの様相が学生相談室を通してひしひしと伝わってくる。4月7日のキャンパス閉鎖に伴って、必然的に閉室を余儀なくされた学生相談室も、このままではならじとスタッフが連日のメール会議、そして何度となく開いたオンラインミーティングを通じて「いまできること」を模索しながら、できる限りでの対応策を講じ続け、いまもまだそのさなかにある。

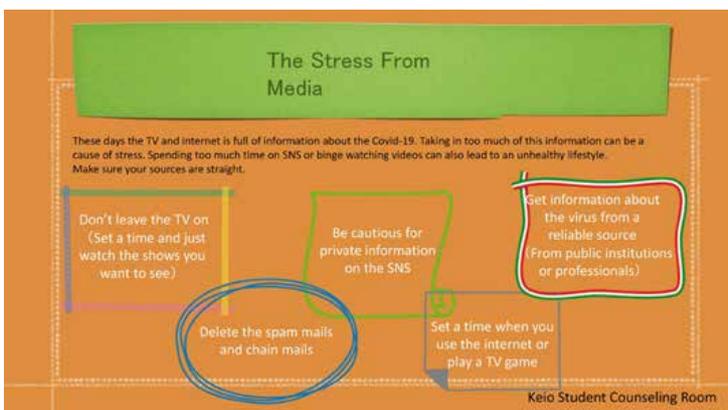
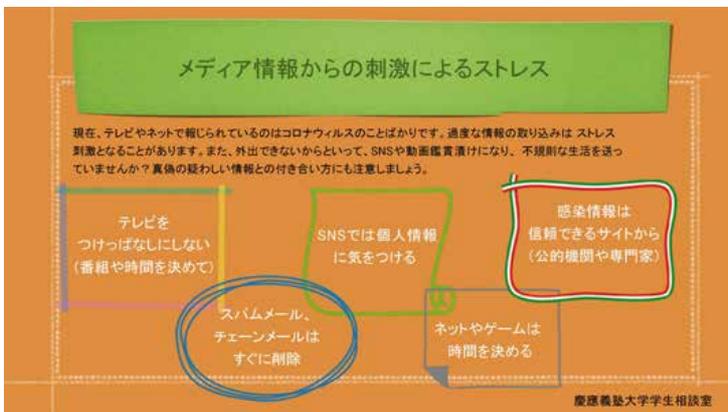
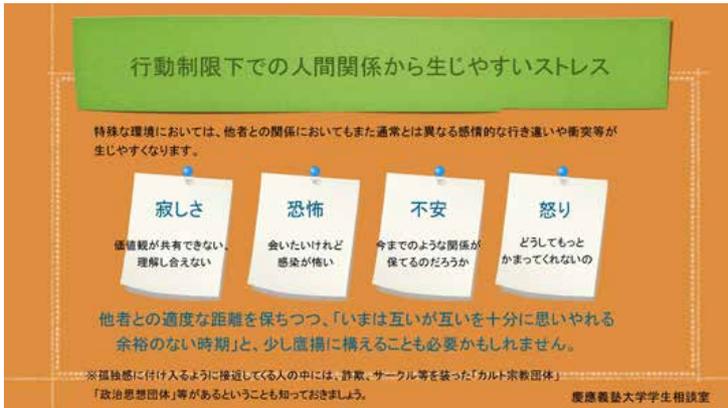
その途中経過をご報告させていただきたい。

## 1 初動体制

### — まずは寄り添いの姿勢を示すことから

外出自粛と3密回避という社会要請によって、「やりたくてもやらせてもらえない」状況に陥った数多くの職域があるが、カウンセリングもまたその中の一つであった。相談室という密室で、クライアントとじっくり時間をかけて対話することがカウンセラーの仕事である。だから相談室の閉鎖には、スタッフ一同、はじめは大いなる当惑に包まれた。

慶應義塾大学ではゴールデンウィーク開始直前の4月30日から、連休を返上してオンライン授業で開講することが決まった。その間の自宅待機を余儀なくされた学生たちの様子が気になる。ついこの前まで対面相談をしていたクライアントの学生たちはもとより、憧れのキャンパスライフを思い描いていた矢先の緊急事態宣言に不安を募らせているであろうまだ見ぬ新生たちの顔もよぎる。授業開始前のひと月足らずの間のこの状況で何ができるか、他大学の相談室はじめカウンセリング関係者の動き



もよく見えぬ中で、カウンセラーたちの間で、さまざまな模索が始まる。まずは学生たちの不安に寄り添う姿勢を示すことが必要ということで、Webを通じて閲覧できる「カウンセラーからのメッセージ」いま、あなたが感じているストレスや不安について」と題するオンライン素材を急遽作成し、ホームページ上にアップした。これは「解説編」「セルフケア編」「ソーシャル・コミュニケーション編」の3部からなり、このような状況で抱くストレスのメカニズムを

理解し、その不安があなただけのものではないこと、自分が置かれた状況を客観的に見直し、どのようにストレスに対処し、陥りやすいリスクを回避するかといったことについて、パワーポイント上で分かりやすくカラフルに描いた視覚素材とともに、音声付きのストーリーミング素材も用意して、相談室のホームページ上にリンクを貼った。また本学には世界各国からの留学生が数多くいるため、英語対応カウンセラーがこれらの英語版も作成した「図1」。

【図1】「カウンセラーからのメッセージ」より

これが4月28日の段階で、いまにして思うとわずか3週間足らずの初動段階で、連日この内容の吟味をメール上で積み重ねて、こうした手作り感のある素材を作り上げたことは、その後の相談室としての学生対応や、これから紹介する教職員に向けての情報発信へとつながる、われわれとしても貴重なチームワーク感醸成の基盤になったと思う。

留学生への英語対応については、この素材だけでなく、これまでにもホームページやパンフレットなど、ほぼ全てのアウンスを日英の両言語で作成している。今回のコロナ禍では、帰国して日本に戻ってこられない海外の学生に国際電話で対応したケースもあった。

対面のカウンセリングが当面行えないとしても、カウンセリングを求める学生たちは潜在的に多数いると想定されることから、何らかの形でこれを再開する必要がある。キャンパス閉鎖は当然のことながら大学職員の勤務体制にも大きな制約を生み、出勤は重要性の極めて高い業務に限定されていた。そうした厳しい状況下で、相談室が開いた最初の小さな扉の隙間は、三田・日吉の各キャンパスごとにそれぞれ週1日ずつ、クライアント1人当たり30分

に限った電話相談だった。ホームページで電話対応のアウンスを行い4月24日から開始した。これはキャンパスの場所を問わず、全キャンパス共通で対応できるという電話対応の利点を生かしたものである。3密を避けるため、出勤できるカウンセラーは、三田と日吉それぞれのアソシエイト・カウンセラー（専任職員として勤務するカウンセラーの本学での職階名、略して「アソシ」とも呼ぶ）1人ずつ、それぞれ交代で曜日を替えて勤務した。

また5月7日からは、すでにクライアントだった在学生全員に、それぞれの担当カウンセラーからアソシが前もって聞いておいた担当学生へのメッセージを個別に伝えながら、相談室の状況を電話で説明した。相手の声の様子に応じてメッセージを届けるというこの初動の対応は、少なからぬ安心感を学生に与えたようである。実際、そこでサポートを求める学生には、電話での相談を再開したというケースも複数あった。

当時の記録を見るとおよそ5分おきに電話が鳴っている。当然1人では対応できない。それを学生部の職員がサポートして電話を受け、控えを作成してくれた（本学では学生相談室は学生部に所属している。サポートしてくれ

たのは各キャンパスの課長であった。電話相談件数は週ごとに増え、すぐに医療崩壊ならぬ相談崩壊になることが予想されたため、5月下旬から週2日体制にするともに、自宅待機のカウンセラーに携帯電話を貸与して相談対応ができるようにした。これはもちろん相談件数の枠を広げる意味もあるが、すでに昨年度からの継続学生が担当カウンセラーとの直接相談を受けられるようになるという意味でも重要だった。いまにして思うと、初動期の学生に寄り添う姿勢の表し方は、このようにささやかなものだったかもしれないが、それが当時われわれのできる最善のことであった。

## 2 学生の声を伝える

相談件数が増える中で、学生たちが置かれた深刻な情況も、学生自身の声で、またその学生の様子を見て不安に駆られた保護者の声で、じかに伝わってくるようになった。「勉強や研究が進まない」「オンデマンド授業の課題地獄に押しつぶされそう」「友達に会えない」「就活が思うようにならず将来が不安」「家族との軋轢に耐えられない」「家の

経済事情が悪くなった」「このままでは息子が自殺するのではないかと心配でたまらない」etc, etc。

これは慶應生だけでなく、多くの大学生が同じように抱えている問題で、大学当局もさまざまなチャンネルから情報は得ていたことではある。とはいえ、当の慶應生の生身の声として、このコロナ禍の下での具体的な状況を、気が付いたら学生相談室が集約して把握する立場になっていった。そして学生相談室がリスク下の学生のサポートの直接的な機関であることから、大学当局（いつもは雲の上の法人の理事である）から直接、いまの学生の状況を知らせてほしいという要望が寄せられるようになった。そして状況を知らせたメールには、相談室業務に対する温かい励ましの返信が即座に生身の言葉で頻繁に返ってきた。

このようなことは初めてである。日ごろ独立自尊を謳い、また実際に自律した学生に恵まれているおかげで、学生に必要以上に介入することを潔しとしない慶應義塾の校風に、教員として実のところある種の冷たさを感じるにとすらあったのだが、大学が学生たちを遠くから見守り、このコロナ禍の中で、いかに迅速適切に対応するかを親身

に考えようとする温かい姿勢を感じることができた。実際、初動期の電話対応で、自ら忙しい業務の間に学生部課長が関わってくれたのも、また相談枠を増やすために携帯電話をすぐに貸し出してくれたのも、大学のこうした姿勢がいざというときに柔軟に機能することの表れであったと言える（こんな自画自賛はわれながら気が引けるのだが、慶應に奉職して30年余りの間に初めて味わった感動だったので、わざわざ書かせていただいた）。そんなこともあり、学生の様子を、大学当局と教職員向けにできるだけの声で（しかし個人情報にはきちんと守秘された形で）伝えるためのレポート素材を作成し、理事はじめ管理職に向けて発信した「図2」。

学生相談室からこのような情報発信を、教職員や理事に向けて、メッセージを行間に込めて行うのは、（年刊の紀要や学生部研修会での発表を除けば）極めて異例のことである。それはもちろん、このコロナ禍自体が異例な出来事であるからに他ならないが、こうした状況下で、大学の学生相談室が、ただカウンセリングを中心とした対学生のメンタルヘルス業務を行うだけでなく、学生の状況をリアルタイムに大学側に伝えるメッセージャーとしての役目も

**オンライン授業についての困りごと**  
—教職員のみなさまへ—

2020年6月10日現在

慶應義塾大学学生相談室

**オンライン授業を受講した学生からの声**  
オンラインでの授業は、教職員と学生の双方に利点も負担も

- ・ 課題の量が多く、いつも締め切りに追われていて気が休まらない。
- ・ わからないことがあったときに質問するURLなどを明示してほしい。
- ・ オンデマンドの授業がどどんたまっていてしまい、プレッシャーに感じる。
- ・ この春入学したが、大学のキャンパスに入ったのは入試の時だけ。授業の履修やサークル活動のことなど、実際のイメージができず戸惑った。
- ・ 他の学生とのつながりがなく、授業のことで苦労しているのは自分だけではないかと不安になる。そういったことは、オンライン上ではわかりにくいし、あえて言うのもためられる。

困っていること (その他)

**オンライン授業を受講した学生からの声**  
オンラインでの授業は、教職員と学生の双方に利点も負担も

困っていること (通信環境について)

- ・ 回線の状態が不安定で、オンライン授業に入れないことがある（開始当初）。
- ・ 通信環境の不具合で参加できないときに、リアルタイムの授業だと欠席扱いになってしまい、単位が取れないのではないかと心配になる（開始当初）。
- ・ 情報を一括して掲載しているページがなく、授業ごとに教材やオンライン会議コードの指示方法が異なり、案内を探すのに苦労する。
- ・ 自宅に、長時間落ち着いて勉強できる空間がない。家族の声などが気になってしまう。

**オンライン授業を受講した学生からの声**  
オンラインでの授業は、教職員と学生の双方に利点も負担も

ポジティブな声

- ・ リアルタイムの授業に参加すると、離れていても一緒に勉強していると感じられて安心する。その場で質問することもできる。
- ・ オンデマンド授業は、自分の生活リズムに合わせて受けることができるので、対面の授業よりも参加しやすい。
- ・ わからない時は繰り返し再生することができ、自分のペースで理解し、ゆっくり考えることができる。
- ・ 授業後にメールで気軽に質問ができるのがいい。対面の授業よりも落ち着いて質問することができる。

「図2」 「オンライン授業についての困りごと—教職員のみなさまへ—」

担うことができる、いや、担わなければならないということに気付かされることになった。

教員として学生と接していると、学生のホンネがなかなか伝わってこないもどかしさを感じることが少なくない。その意味で、学生相談室は彼らのホンネに触れることのできる数少ない大学の部署と言えるだろう。それは個人情報報が守秘されるという信頼感と、カウンセラーの人間性があつてのこと、本来、学生相談室のクロードな空間の中で、学生本人の問題解決や成長のためだけに時間をかけて開示され、そのまま秘匿されるべきものだ。しかしそれを前提としつつも、コロナ禍という危機的状況下では、組織としてそのホンネにできるだけ迫ることが、問題の真の解決にとって大きなカギとなるはずである。当事者である学生の声を聞かず、単に官僚的な対応でお茶を濁しては、真に困窮した学生は救われず、大学もその教育力を劣化させることになるだろう。これまで紹介した幾つかの資料を作るときも、個人特定に及ばないような表現の工夫や、資料が公開される範囲については、慎重に話し合いをして確認していく作業が不可欠であった。

そのように考えたとき、学生相談室の大学組織の中で

の役割は、ただ単に学生にのみ向けられるだけでなく、学生の等身大の、しかもいつもは見えない背中側からのいまの姿を、的確な形で、それを忘れた大人になってしまった大学の教職員に、必要な形で伝えていくことにもあるのだと思われる。

### 3 活動の拡大へ

電話相談がそろそろ定着してきた6月から7月にかけて、それは週に3日、4日と窓口を広げ、Webによる擬似対面の相談も、それを必要とするクライアントを対象に行えるようにした。これらはカウンセラーとクライアントが個人的につながるといふ形ではなく、常に学生相談室が間に入って両者をつなぐといふ形をとるようにしている。カウンセリングには、そのようなしっかりした枠組みといたいのが必要というのは、臨床心理学のテキストに書かれたイロハである。

10月からはキャンパスも部分的に開かれ、少人数制のクラスや実験・実習系のクラスは対面が可能になることから、学生相談室でもいよいよ対面相談を、限定的ではある

## おわりに

が、認めることにした。そのためのガイドライン作りや入室に当たったの案内版の表記なども、連日のようなメールのやり取りの中で慎重に検討されながら作られていった。コロナ状況で生まれつつある「新しい生活様式」は、使ってみると予想外に使いやすいオンライン環境も手伝って、これまででない快適さと忙しさを生んでいるように思われる。スタッフ間で交わされるメールの本数は、1日いったい何通になるのだろうか。

オンライン環境のおかげで実現できた試みとして、テレビ会議システムを用いたバーチャルな学生間の懇親会がある。グループアワー「オンラインおしゃべり会2020」と銘打ったこのイベントは、キャンパスや所属学部や学年を越え、上京できない学生にとっては住んでいる場所も越えて、Zoomで初めて出会い、カウンセラーと軽くストレッチをして心身をほぐした後、みんながどのように過ごしているかを自由に語らう場となっている。これまでにまだ2度しか行っておらず、参加者も必ずしも多くはないが、参加者には好評のようで、われわれも手応えを感じている。

コロナ状況は時とともに常に変化し、先の予測も立たないことが多く、ストレスの原因となる。このような状況では、ストレスの出方の個人差は平常時よりもデフォルメされることが多く、過剰適応して快適さを装うことができ明るく振舞える人から、強い落ち込みとともに不適応を起こす人までさまざまである。特に平常時ならば何とか対処できる範囲のリスク因子を持った人が、ここにきて一気にそれに持ちこたえられなくなる。しかも「ソーシャル・ディスタンシング」のおかげで、その人が意識的・無意識的に発するSOSに気付きにくくなっている。

「ソーシャル・ディスタンシング」つまり「社会的距離を取ること」、この言葉はそれが出てきたときから違和感を感じていた。取るべきなのは「物理的距離(フィジカル・ディスタンシング)」であって、社会的・人間的距離ではないはずだ。コロナ禍に突入した当初は、この状況がその後どのようになるのか誰も分からず、漠然とした不安だったのが、半年以上続く中で、自分の問題が一人一人に具体的な形で明らかになって迫ってくる、いままさにそのような時期だ

ろう。カウンセリングが必要になるのはこれからだ。学生相談室も自分の間、学生との距離は物理的にはある程度保たねばならないだろうが、社会的・人間的距離は、むしろできるだけ近づけるようにあつたいものがある。

【学生相談室各URL】

学生を感じているストレスや不安について

—教職員のみなむしょく—(ページ) 2020年5月1日

[https://www.students.keio.ac.jp/com/life/consult/files/COVID19\\_for\\_faculty.pdf](https://www.students.keio.ac.jp/com/life/consult/files/COVID19_for_faculty.pdf)

オンライン授業についての困りごと

—教職員のみなむしょく—(ページ) 2020年6月10日

[https://www.students.keio.ac.jp/com/life/consult/files/COVID19\\_for\\_faculty\\_2.pdf](https://www.students.keio.ac.jp/com/life/consult/files/COVID19_for_faculty_2.pdf)

カウンセラーからのメッセージ

いま、あなたが感じているストレスや不安について 2020年4月24日

Part1 ◆解説編

[https://www.students.keio.ac.jp/com/life/consult/files/for\\_students\\_part1.pdf](https://www.students.keio.ac.jp/com/life/consult/files/for_students_part1.pdf)

[https://www.students.keio.ac.jp/en/com/life/consult/files/ENG\\_for\\_students\\_part1.pdf](https://www.students.keio.ac.jp/en/com/life/consult/files/ENG_for_students_part1.pdf)

Part2 ◆セルフケア編

[https://www.students.keio.ac.jp/com/life/consult/files/for\\_students\\_part2.pdf](https://www.students.keio.ac.jp/com/life/consult/files/for_students_part2.pdf)

[https://www.students.keio.ac.jp/en/com/life/consult/files/ENG\\_for\\_students\\_part2.pdf](https://www.students.keio.ac.jp/en/com/life/consult/files/ENG_for_students_part2.pdf)

Part3 ◆オンライン・プログラムの活用編

[https://www.students.keio.ac.jp/com/life/consult/files/for\\_students\\_part3.pdf](https://www.students.keio.ac.jp/com/life/consult/files/for_students_part3.pdf)

[https://www.students.keio.ac.jp/en/com/life/consult/files/ENG\\_for\\_students\\_part3.pdf](https://www.students.keio.ac.jp/en/com/life/consult/files/ENG_for_students_part3.pdf)

英語のサポート

<https://www.students.keio.ac.jp/en/com/life/consult/counseling-room.html>

[https://www.students.keio.ac.jp/en/com/life/consult/files/information\\_of\\_how\\_to\\_use\\_en.pdf](https://www.students.keio.ac.jp/en/com/life/consult/files/information_of_how_to_use_en.pdf)

# コロナ禍における 学生相談の模索

—学内連携のもとで—

井口知子

大正大学 学生相談室相談員

## はじめに

今年1月、中国の一都市に端を発した新型コロナウイルス感染症は、瞬く間に世界中に広がりを見せた。海外の国々の惨状が連日のように報道される中、日本でもじわじわと感染者数が増加し、医療機関の逼迫が伝えられていた。

「緊急事態宣言」が間もなく発令されるだろうと言われていた3月、大学は新学期を控えた春期休暇中であり、未曾有の事態に大学全体が大きな緊張感に包まれていた。

やがて、政府に提言された密の回避は、「人と出会うこと」によって成立する心理臨床、学生相談の場にとっては

大きな打撃となった。さらに、「人との距離」を求められる学生たちの「孤独」と「不安」の高まりも懸念された。こうして、コロナ禍がいつ収束を迎えるのかが分からない中で、学生相談の模索が始まった。

以下に、刻々と変わる事態に苦慮しながら、大学の協力のもとで、電話相談、遠隔（Zoom）相談および比較的早期の対面式相談の再開に至った経緯を振り返りつつ、長くコロナ禍に備えた「新しい生活様式」における学生相談について考察してみたい。

## 1 緊急事態宣言への準備と 宣言下での相談活動

緊急事態宣言の発令が現実味を帯びてきた3月後半、相談室では、相談内容や緊急性等を考慮しながら、継続面談の学生たちを中心に、担当者が以下の3点について事前に学生たちと話し合っておく方針を固めた。

- ① 突然の閉室等の不測の事態への心の準備と対策
- ② 再開時は電話相談となるため、必ず担当者から学生に連絡を入れること

## ③緊急時の連絡について

4月初めに緊急事態宣言が発令された時、学生は全面的に入構禁止、職員は在宅勤務が基本となった。学生相談室も閉室となり、相談員には緊急対応用に大学名義の携帯電話が貸し出された。5月の連休まで相談員の出勤は週1回となり、その日は学生への連絡も兼ねて電話対応を行った。

5月の連休明け、緊急事態宣言は延長となったが、相談員の勤務が週3日になったことから電話相談を本格的に開始した。新規相談のほとんどがオンライン授業や履修等に関わる問い合わせであり、交通整理が中心であった。さらに、対面相談のめどがつかないこと、および今後も繰り返される感染の波を想定して、遠隔(Zoom)相談導入の検討を始めたのもこの時期である。

## 2

緊急事態宣言解除と  
入構制限の段階的緩和に伴う相談活動

当初、5月末までとされていた緊急事態宣言の早期解除が見込まれる過程で、大学は入構制限の段階的緩和と

して学内施設の幾つかの利用再開について検討を進めており、学生相談室もその中に含まれていた。

しかしながら、面談室で密が生じるリスクの高さに加え、入構時の個人情報取り扱いの問題も重なり、対面相談へのハードルは依然として高い状況にあった。そうした状況を打開するため、大学が考慮してくれた支援策は以下のようなものであった。

## ①Zoom相談用

機器、連絡用アドレスの設置

## ②面談用飛沫防

止ビニールカー

テンの設置(高さ

約2メートル、幅

1.7メートル)

## ③来談学生の個人

情報保護のため

の入構特別処置

対面面談を実

現するため越えな



手作りビニールカーテンを施した面談室内観

ければならない重要な課題として、密の回避と換気の徹底が挙げられるが、幸い、本学の学生相談室には全ての面接室に大きな窓があった。窓を開けての換気、手作りビニールカーテン、室内での2メートルの距離の保持、そして面談時間に制限を設けることで、対面面談再開の可能性は大きく広がった。

### 3 緊急事態宣言解除後の相談活動 —対面と遠隔のハイブリッドを目指して—

緊急事態宣言の解除に伴い、大学への入構制限の段階的緩和が進められていた6月中旬、学生相談室では、以下のように選択肢を広げて、対面と遠隔のハイブリッドによる相談活動を再開した。

- ① 電話相談
- ② 遠隔ビデオ通話（Zoom）相談
- ③ 対面相談

右記①～③のいずれの相談においても、電話による事前予約が前提である。新規の相談については、初回はできる限り電話で行い、相談形態についても学生と相談員間で

話し合い、ニーズと安全・安心のバランスを考慮した柔軟な対応を心掛けた。また、ビデオ通話（Zoom）相談については「同意書」を必要とした。

対面相談については、その必要性を慎重に検討した上で実施している。相談時には、マスクを着用し、ビニールカーテンを挟んで2メートルの距離を置いて着席する。1回の面談時間を原則30分として、延長の場合は換気の時間を設けている。さらに、面談予約の間隔も空けて換気を行っている。

### 4 長引くコロナ禍と 「新しい生活様式」における学生相談

キャンパスライフを思い描いていた学生、あるいは満喫していた学生にとって、オンライン中心の大学生活は耐え難いものとなった。一方、対人関係の苦手な学生にとっては、それが救いになっている場合もあった。しかし、社会全体のオンライン化が急速に進む中で「オンライン疲れ」が蔓延してきているという事態も見過ごせない。

4月からの入構制限、オンライン授業への移行から今日

まで、さまざまな学生からの相談を通じて見えてきたのは、そんなオンラインの光と影の部分であった。

こうした状況を反映して、本学でも秋学期から一部で対面授業が再開され、学生相談室を含めて多くの大学施設の利用も再開となった。

長引くコロナ禍の中で、「新しい生活様式」の定着が言われている今日、学生相談においても「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」が日本学生相談学会から提言されている。(※)

これからの学生相談は、対面と遠隔を柔軟に組み合わせ、コロナ禍で疲弊、分断された学生一人一人へのきめ細かな心のケアが、従来以上に必要とされるであろう。今後も学内の理解と協力を得ながら、本学なりの「新しい学生相談様式」を一步一步進めていきたいと考える。

※日本学生相談学会ウェブサイト参照

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