

# 高等教育の遠隔実施下における ハイブリッド型学生相談についての一考察

—— 中規模私立大学におけるCOVID-19影響下の危機管理の観点から ——

甲南大学学生相談室 高石恭子

## I. はじめに

2020年度は高等教育において、隅々まで授業の遠隔実施が浸透した年として歴史に残るだろう。世界的にみて、すでに1990年代からテクニカルには十分可能になっていたにもかかわらず（古川, 2020）、その積極的な展開は、長い間、各国からの留学生が集うグローバル化された大学やエリート大学に限られていた。

わが国でも、多数派の大学において、授業の遠隔実施が検討の俎上に載ると必ず「対面（vis-a-vis）こそ教育」という教育論が一部の教員から語られ、なかなか全体の合意を得て本格的に導入されるには至らなかった。本学では、2010年代になると学内のITインフラ整備が進み、正課授業のハイブリッド化（対面授業の録画をオンデマンドで視聴できるように配備するなど）が試行され始めたが、根強い反対意見がありなかなか広がっていかなかった。学生相談担当者の立場からは、発達障害のある学生への支援や、多様な学生へのアクセシビリティ支援のために早期の実現を期待したが、広報や学内の情報共有におけるインターネット活用拡大の速度に比べて、正課授業の遠隔実施は遅々として進まないというのが実感であった。

ところが、2020年の初頭から世界中を巻き込んだ新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の恐怖により、わが国の高等教育の遠隔実施は一気に加速した。「コロナ禍」という外圧により、停止するわけにいかない正課授業が一気に遠隔化されたのである。ちなみに、本学において2020年度前

期授業の遠隔実施と開始の2週間延期（4月6日から20日へ）が告知されたのは、3月23日であった。1週間には全学教員向けのFD研修会が開催され、筆者もそれまで活用していなかった本学の学習管理システム（LMS: Learning Management System）の使用法を慌てて学ぶことになった。この短期間で遠隔授業実施の体制整備に奔走した教職員の状況は、まさしく大学コミュニティの「危機」への対応であったと言える。

さて、高等教育現場のこのような危機において、学生相談はどのような指針をもち、どのような実践を行う必要があるのだろうか。「対面こそ教育」ならぬ「対面こそ臨床」という信念をもって学生相談を行ってきたカウンセラーも少なくないと想像される。しかしながら、危機への事後対応に甘んじるのではなく、刻々と変化するコロナ禍の状況に即応した学生相談を提供するためには、遠隔実施の積極的導入（すなわちハイブリッド化）は不可避であると筆者には感じられた。

本稿では、中規模私立総合大学である本学の学生相談機関が、コロナ禍の影響により全学で遠隔授業が実施されたなかで、どのように状況を見立て、指針を作り、ハイブリッド型学生相談を実践したかを報告し、そこからどのようなことが見出されたかについて考察してみたい。なお、現時点ではまだコロナ禍の渦中にあり、収束後を踏まえた全体について検討することはできない。本稿では遠隔授業実施下での学生相談のあり方について、大学コミュニティの危機と個人の心理的危機の管理という観点から、コロナ禍発生後約10ヶ

月の状況をもとに考察し、今後への示唆を得ることを目的とする。

## II. 危機への初期対応

本学における「危機」対応としての新型コロナウイルス感染症対策は、2020年2月19日に「甲南学園新型コロナウイルス対策本部」が設置されたことに始まる。1月16日に国内1例目の感染者の発生が厚生労働省から公表され、その後の状況から、1月29日には学生・教職員への注意喚起が学園から発

出されたが、まだその段階では「注意」に留まっていた。2月18日に文部科学省から各学校法人へ、学内で感染者が発生した場合の対応についての事務連絡が発出されたことを契機に、理事長・学長・(付属中高の)校長を本部長として対策本部が翌日立ち上げられ、実働部隊による情報収集と精査・発信が開始された(谷向, 2020)。表1は、これ以降の主な甲南学園・甲南大学の対応(授業実施関連事項を抜粋)と、学生相談室の対応の経過についてまとめたものである。

表1 甲南大学の新型コロナウイルス感染症対策の経過(2020年2月~12月)

日付	学園対策本部・授業対策会議等	学生相談室
2月19日	学園に対策本部設置	
3月1日	市内に感染者が出たため、西宮キャンパス学生入構禁止決定(3月2日~4日)	
3月2日		*「新型コロナウイルス感染症に関する学生相談室の対応について」配信
3月11日	入学式・ガイダンス中止決定(WHOパンデミック宣言)	
3月16日	大学に授業対策会議設置	
3月23日	前期Web活用授業開始(2週間延期)決定	
3月26日	全学生の海外渡航禁止	
4月1日		*「学生相談室からのお知らせ(新年度のご利用にあたって)」「学生の皆さんへ」「【重要】学生相談室からのお知らせ(学生へのガイダンスに代えて)教職員のみなさまへ」掲示(4月2日配信) 【新型コロナウイルス(COVID-19)感染症拡大防止のための学生相談室活動の方針】策定
4月4日		スタッフミーティングのオンライン実施開始 【学生相談室における遠隔(Zoom)相談についての同意書】使用開始
4月7日	政府が兵庫県など7都府県に「緊急事態宣言」発令を決定(4月8日~5月6日まで)	学生支援担当副学長および学園対策本部実務責任者と学生相談活動の方針打合せ
4月8日	学生の入構禁止・教員の原則自宅待機	*「【重要】学生相談室からのお知らせ(「緊急事態宣言」発令後の利用について)学生・保護者のみなさまへ/教職員のみなさまへ」配信
4月16日	政府が「緊急事態宣言」の対象を全国に拡大	
4月20日	Web活用授業開始(7月末まで)	学生相談のハイブリッド対応開始
5月7日	政府の「緊急事態宣言」5月末まで延長	
5月9日		「甲南大学学生相談室 新型コロナウイルス特設サイト」公開
5月13日		*「学生相談室からのお問い合わせ 教職員のみなさまへ」掲示
5月14日		特設サイトに「学生の皆さんへ コロナウイルスによる不安に対処するコツ」掲載

日付	学園対策本部・授業対策会議等	学生相談室
5月21日	兵庫県への「緊急事態宣言」解除 段階的対面授業実施（6月8日から）を告知	
5月25日	「緊急事態宣言」全面解除	【新型コロナウイルス（COVID-19）感染症拡大防止のための学生相談室活動の方針】更新 【学生のキャンパス利用制限緩和後の学生相談室開室マニュアル】作成 【相談方法のハイブリッド化と選択における判断基準】作成
5月26日		特設サイトに「コロナストレス下の大学で教職員が知っておきたいこと」掲載
6月1日		学生支援担当副学長に学生相談室の学生支援力強化に向けた要請
6月2日		学長に学生相談室の学生支援力強化に向けた要請
6月3日		*「学生相談室からのお願い 教職員のみなさまへ」 「学生相談室からのお知らせ（利用のご案内）新入生のみなさんへ」「学生相談室からのお知らせ（6月6日からの利用について）学生、保護者のみなさまへ」配信
6月8日	一部対面授業再開・学生の入構制限の段階的緩和	
6月17日		大学ウェブサイトのトップページに「特設サイト」のバナー設置
6月26日		「特設サイトについての申し合わせ」作成
7月17日		特設サイトに「with コロナの時代に教職員が知っておきたいこと—個別の配慮が必要な学生に向けて—」掲載 *「専任教職員・非常勤講師のみなさまへのお知らせ 配慮を必要とする学生への対応について」配信
8月1日		*「学生相談室からののお知らせ（8月3日からの利用について）学生、保護者のみなさまへ」掲示
8月25日		「基礎体育学演習を履修中のみなさんへ（学生相談室からのご案内）心の健康について」配信
8月28日		学長に前期の学生相談活動についての報告と後期の学生相談活動について打合せ
9月10日		学生生活支援委員会（全学）で前期の活動報告と後期に向けた提案
9月18日		*「学生相談室からののお知らせ（9月25日からの利用について）学生、保護者のみなさまへ」掲示
9月23・24日	新入生歓迎行事（プチ入学式）実施	新入生ガイダンスを学生部に委託して実施 グループプログラムの対面実施再開・サロン室の自由利用再開
9月25日	後期授業開始（3週間は一部以外遠隔実施、4週目から原則対面実施の方針）・学生の入構制限解除	*「非常勤講師のみなさまへ 学生相談室からののお知らせ」配信
9月29日		学長に「前期授業改善アンケート」結果の1部（遠隔授業に関する学生の自由記述回答）の閲覧申請
10月12日		*「学生相談室からののお知らせ（10月16日からの利用について）学生、保護者のみなさまへ」掲示
10月16日	履修者150名未満の授業は原則対面実施開始（10月7日時点での対面実施予定率76.1%）	
10月22日		特設サイトに新入生向けページ「1年生の方へ」を新設
10月31日		*「1年生の皆さんへ」、「遠隔・対面授業のコツについて」（学生相談室からののお知らせ）掲示
12月17日		学長に「前期授業改善アンケート」の遠隔授業に関する学生の自由記述回答の分析結果を報告

\*は学生向けポータルサイトMyKONANへの掲示またはメール配信、及び専任教職員向け学園グループウェアcybozuへの掲示物を指す。

危機にはさまざまなものがある。学生相談が従来主な対象としてきたのは「個人の発達段階における危機」であるが、「状況に伴う危機」（事件・事故やハラスメント、人為的災害、自然災害によるものなど）への対応も近年では要請されることが増えた。とくに2000年を過ぎてからは世界中で大規模な自然災害が頻発するようになり、小澤(2010)はその要因として、人口爆発による人間の経済的活動の拡大により地球の温暖化が進行したことがあると指摘している。そこでは、台風、水害、地震、津波などと併せて「新型インフルエンザなど新たな感染症の危険」も挙げられているが、まさに今回の新型コロナウイルス感染症は、そういった大規模自然災害に匹敵する危機と捉えられるであろう。

筆者が今回の事態をそのような危機として認識したのは、3月1日に兵庫県初の感染者が西宮市で発生したという報道を受け、西宮キャンパスへの学生入構禁止措置が即日決定された時である。当時はまだ、その後の感染拡大の規模を想像することはできなかったが、大学の危機対応に対する教職員や学生の反応（個人による温度差、表出のあり方の違い）のなかに、1995年の阪神・淡路大震災後の、大学コミュニティ内の個々人の反応と同型のものを皮膚感覚的に感じ取った。

コミュニティの危機への初期対応における原則は、「迅速で正確な情報共有」と、それに基づく「少数者による判断と意思決定」、そして「統括責任者による指示系統の明確化」である。筆者は、学生相談室実務責任者として、学園の対策本部から日々発出される情報を迅速に受け取り、室長をはじめ学生相談室スタッフで共有し、それらに基づいて活動の方針を決め、決定した事項をできるだけ速やかに学内に周知することを目指した。その第1弾が3月2日の、学生向けポータルサイト(MyKONAN)を活用した「新型コロナウイルス感染症に関する学生相談室の対応について」の配信である。感染症対策を踏まえた新たな学生相談

室の利用ルールを提示したが、この時はまだ学生の入構禁止措置が西宮キャンパス（1学部）のみの短期的なものであったため、メインキャンパスである岡本キャンパスの代替利用で対応が可能であった。

次に筆者が取り組んだのは、全キャンパスが学生の入構禁止となった場合を想定した学生相談体制の整備である。たまたま筆者は日本学生相談学会の役員として全国の高等教育機関の動向について情報を得やすい立場にあったことと、全米の学生相談機関長の会議(AUCCCD: Association for University and College Counseling Center Directors)に数年前から入会しており、アメリカの大学の状況が、メーリングリストを通じてリアルタイムで情報として入手できたことが今回は助けになった。当時、春学期の最中であったアメリカの大学では、突然の寮の封鎖、授業の全面遠隔移行などによって学生の心理的混乱が生じ、学生相談機関がさまざまな対応を行っていることが具体的にわかった。それらは、4月以降のわが国の学生相談機関が検討すべき内容を具体的に想定させるものであった。そこから喫緊の課題と考えられたのは、わが国の相談機関ではこれまでほとんど使われてこなかった、Web会議システム（本稿では「ビデオ通話」と記す）を用いた遠隔相談の導入であった。

これも偶然だが、本学のカウンセリングセンター（学生相談室はその下位組織である）では、数年前から国際交流センターとの連携を強化し、定期的な合同会議をもっていた。そのなかで、アメリカ等では遠隔医療や遠隔相談に広く活用されているWeb会議システムZoomを用いた相談を、国際交流センターの職員が留学生を対象に、すでに実施している実績があることがわかり、4月から学生相談室でも行えるよう準備を進めていたところであった。さらに、遠隔授業の円滑な実施のために、コロナ禍でのZoomの無料使用サービス終了後、教育学習支援センターが有料契約を行

いプロアカウントを全教員に付与したことも重なり、学生相談室で遠隔相談に用いるサービスは自ずと Zoom に絞られることになった。

筆者が遠隔相談のインフラ整備のために緊急で大学に要請したのは、3室ある面接室すべてに電話回線と有線 LAN を敷設すること、カウンセラーが業務に用いているノート PC 4 台すべてでビデオ通話相談ができるよう、ヘッドセットや外付けカメラを必要数購入することであった。それと同時に、Zoom 相談を実施する際の同意書（インフォームド・コンセント）を新たに作成した。

幸い、それらの準備が間に合い、4月1日には、事前に学園対策本部の了承を得た新年度の学生相談室活動の方針（【新型コロナウイルス（COVID-19）感染拡大防止のための学生相談室活動の方針】）に基づいた利用案内を、学生、保護者、教職員に向けて配信することができた。この時点での活動方針の要点は、以下のとおりである。

1. 一律の対応ではなく、できるだけ学生の個別のニーズに応じた方法（対面相談、電話相談、Zoom相談等）を選択する。
2. 対面のグループ活動は休止する。
3. メール相談は原則行わないが、行う場合は大学から付与されたアドレスを用いる。
4. 初回相談は、できるだけ対面または電話で行う。
5. 危機管理のため、①Zoom相談を選択する場合は専用の同意書（インフォームド・コンセント）を書面でとる、②電話およびZoom相談を選択する場合は、学生本人以外の緊急連絡先を確認する、③海外にいる留学生との遠隔相談を行う場合は国や地域ごとの法令を事前に確認する。
6. カウンセラーは自宅での相談活動は原則として行わない。
7. 今回の遠隔相談の方法（例えば、電話は予約時間にカウンセラーからかける、相談時間を

短縮する等）は、平常に戻るまでの応急的なものとする。

このような体制が確保できた理由の一つは、カウンセラースタッフに徒歩通勤者が複数おり、また公共交通機関を用いる場合も短時間の利用ですむ者が複数いたため、カウンセラースタッフの1週間の在室ローテーションが無理なく組めたことにある。遠距離のスタッフは在宅勤務により情報収集や資料の作成を行い、現場での対応は出勤者が担い、ミーティングは Zoom で行うというチーム協働により、この時期を乗り切れたことは幸運であった。

なお、割合多くの大学の学生相談機関において活用されているウェブフォームによる相談受付や電子メールを用いた相談対応は、スタッフ間で話し合った結果、見送ることとした。その理由は、テキスト（文字）のみによるやり取りは、学生の状態を読み取ることが難しく、応答に多くの時間とエネルギーを要するため、スタッフに過重な負担を生じると想定されたからである。一方で、教職員への電子メールによるコンサルテーション対応は以前から積極的に行っており、コロナ禍でも継続された。

振り返って、危機への初期対応で最も重要だったと考えられるのは、新年度が始まってすぐ、政府の緊急事態宣言の発令の見通しが報道された後の、学生相談室としての判断と行動である。

兵庫県など7都府県への「緊急事態宣言」発令が決定した4月7日、筆者は学生相談室長と共に学生支援担当の副学長と面談し、対面実施を含む学生相談活動継続についての要望を伝えた。加えて、対策本部の実務責任者とも打合せを行った。その日の夕刻、緊急で学園の対策会議が開かれた際に、学生相談室の要請についても検討され承認を得たと夜に副学長から報告があり、至急に準備をして4月8日には「【重要】学生相談室からのお知らせ（「緊急事態宣言」発令後の利用について）」を全学に配信することができた。

このとき、対策本部は、4月7日付で「学生のキャンパス立入禁止措置について」を发出したが、例外として許可される中に「学生相談室におけるカウンセリング（予約者のみ）」が明記されている。危機対応は初動が肝心である。この後、コロナ禍は第2波、第3波と続き学生の入構制限状況も変化していくが、学生相談室は一貫して学生を迎え入れられる環境を確保しており、そのことは利用者のみならず、スタッフにとっても安心の材料となった。

### Ⅲ. 長期化する危機下での学生相談活動の展開

4月20日に前期授業が遠隔で開始され、学生相談室では対面と遠隔のハイブリッド対応が進んでいった。表2から表4に、2020年度12月末までの学生相談室利用状況を期間別に示したが、表2からわかるように、4月～8月（前期と夏休み前半まで）の対面利用と非対面（遠隔）利用の比率は、約1：2で遠隔が多くを占めている。前年度から継続利用するクライアントの学生については、ほとんど中断することなくいずれかの方法で相談対応を行えたが、感染防止のため対面のグループ活動を休止せざるを得なかったことで、全体としての利用件数（のべ数）は前年度同時期の

約2割減となった（前年度の利用件数については、篠田・西浦（2021）参照）。

本学の学生相談室が提供しているグループプログラムは、緩やかな構造のなかで個々の学生の居場所を提供し、孤立を防ぎ、問題の深刻化を予防し、心の安定や成長を促すことを目的としている。個別のカウンセリングと併用する学生もいれば、グループ活動にのみ参加する学生もいる。相談対応と並んで、本学学生相談室の重要な活動であることに鑑み、緊急事態宣言の発令延長が決まった5月の連休明けからオンライン（Zoom）で一部再開し、前年度から継続利用の学生限定ではあったが、実施することができた。

しかしながら、前期と夏休みの間、いわゆる「ドロップイン」（予約なしの立ち寄り）による利用を提供できなかったことは、学生相談活動に大きな制約を課し、とりわけ新入生の初期適応支援を困難なものにした。

例年、本学では、4月、5月は新入生がそれぞれの学内の居場所を見つける前の一つのよりどころとして、学生相談室内のフリースペース（サロン室）を利用する姿が見られる。知り合ったばかりの数人が談笑していたり、一人で不安げに座っていたりする様子をカウンセラーは見守りつつ、タイミングをみて声をかけ、相談やグループ活動

表2 2020年度前期の学生相談室利用状況（4月～8月）

利用者／ 利用内容	面接	心理検査	グループ	電話	手紙**	メール***	ビデオ 通話	オンライン グループ	計
本 人	307	2	0	548	28	22	25	63	995
母 親	4			29					33
父 親				1					1
両 親									0
その他家族				1					1
教 職 員	116			61	4	136			317
そ の 他 *	2			4	2	1			9
計	429	2	0	644	34	159	25	63	1356

\*利用者の「その他」には学外の支援者、連携先の医師、カウンセラーなどが含まれる。

\*\*利用内容の「手紙」には、教員への意見書、医師への紹介状も含まれている。

\*\*\*利用内容の「メール」には学相HPの教職員専用サイトのメールコンサルテーション利用が2件含まれている。

開室日数109日

実人数181人

新規受付件数53件

対面431件／非対面925件

への参加を促す。利用件数には計上されていないが、実はこれも本学の学生相談室活動の大きな柱の一つである。単に利用件数が2割減だったという以上に、この部分の損失は大きかったと言える。大学によっては、学生相談機関が率先してオンラインでの新入生支援を提供したところもあったが、本学の場合はその部分に即時対応ができなかったことが、今後の課題として残る。

一方、4月に対面で新入生にガイダンスを実施できなかったこと、「ドロップイン」利用を受け付けられないことなどに代わる対応として、もう一人の専任カウンセラーを中心に、学生相談室からのメッセージの即時発信を可能にする体制作りを試みた。4月20日の遠隔授業開始後は、学生向けポータルサイトで配信される修学関連情報が増大し、学生支援関連情報は「掲示」しか許可されなくなるという状況になったのと、大学の公式ウェブサイトには学生相談室の新たなページを設けて情報を掲載するには広報部に依頼して許可を待つ必要があるという制約があったため、学生相談室独自のウェブサイト（「甲南大学学生相談室コロナ特設サイト」以下、「特設サイト」）を立ち上げてそこに配備する方策をとることにした。そのための必要経費も予算流用の範囲で許可され、5月9日には公開することができた。特設サイトの詳細については、西浦（2021）が報告している。

5月6日までの予定であった「緊急事態宣言」が延長され、学生の入構禁止期間が何度も延長されるなかで、この特設サイトは、閉塞感を強める学生を学生相談室につなぐ貴重な手段となったと考えられる。利用案内や施設紹介の動画と写真、心のケアに関するヒント集（「学生のみなさんへコロナウイルスによる不安に対処するコツ」など）、カウンセラーのエッセイ、コロナ関連の情報リンク集などと併せて、教職員に向けたFD／SDのコンテンツ（「コロナストレス下の大学で教職員が知っておきたいこと」）も配備し、5月

18日に広報を開始した。筆者は前期に1・2年次担当の「心の健康科学」という全学共通科目を担当しており、200名を超える受講者に本サイトの閲覧を勧めることを通して、学生の心の健康保持と、学生相談室利用への動機付けを図ったが、5月22日に実施したWebアンケートへの回答からもその有効性を確認することができた。

また、教職員向けには5月13日に、「学生相談室からのお願いとお知らせ」として、「学生と遠隔で接する際の留意点」についての文書をMyKONANに掲示し、さらに教職員への周知度を高めるために、専任教職員向け学園グループウェア（Cybozu）の全学掲示板への掲示を5月15日に行った。以後、2つのサイトを併用する方式で、発信力強化に努めた。このときの要点は、ハイリスクとみなされる以下の3群の学生について目を配り、必要に応じて学生相談室につないでほしいという要請である。

1. 生活リズムが崩れている学生
2. 自宅で落ち着ける空間や時間のない学生（家族と同居や帰省中の学生）
3. 孤立している学生（とくに一人暮らしの新入生）

次に新たな危機管理の観点が必要になったのは、5月21日に兵庫県への「緊急事態宣言」が解除され、学園の対策本部が6月8日からの段階的対面授業再開を告知した前後の時期である。

先述したAUCCCDのメーリングリストでは、すでに秋学期に対面授業が再開した場合の学生相談機関としての対応が盛んに議論されていた。コロナ禍で大学を「閉じる」のは簡単だが、「開く」方がよほど難しいことがそれらの議論から十分想像できた。寮生活が基準になるアメリカの大学コミュニティでは、検疫や隔離をはじめ、学生だけでなく教職員の生命の安全と安心を確保する体制をどう構築するかが、わが国とは比較にならない重大な危機管理の問題となっていた。

たとえば、対面相談を許可するうえで、学生に

どのような条件を課すか。安全な着席距離はどれくらいか。幸い本学の学生相談室の場合はすべての部屋に換気できる窓があったが、面接室に窓がない場合、代替の場所が得られるか。面接時に学生とカウンセラーのマスク着用を義務づけるとして、口話でコミュニケーションを行う聴覚障害の学生の場合はどうするのか、透明のフェイスガードは大学から支給されるか。マスクを着用しない学生の相談対応を拒否する権利をカウンセラーはもっているか、などあらゆる側面から検討されたガイドラインが必要となる。

筆者はそれらを参照しつつ、本学の状況に合わせた新たな活動方針と開室マニュアル、および相談方法の選択基準を5月25日付けで作成し、スタッフ間で共有した（【新型コロナウイルス（COVID-19）感染症拡大防止のための学生相談室活動の方針】【学生のキャンパス利用制限緩和後の学生相談室開室マニュアル】【相談方法のハイブリッド化と選択における判断基準】）。

さらに、対策本部が6月1日に、6日以降の学生の対面授業受講等を目的とする一時入構を許可する決定を行ったタイミングで、学生支援担当副学長に以下の要請を行った。

1. 学生相談室から学生への学生支援情報の発信力強化（特設サイトに配備した「利用案内」「施設紹介」の動画リンクを全1年生に配信。特設サイトのバナーを大学の公式ウェブサイトのトップページに設置。）
2. 学生相談室から教職員への学生支援情報の発信強化（特設サイトに配備したFD/SD用コンテンツを全教職員に配信・掲示。）
3. 学生相談室カウンセラーの学生支援力の向上（非常勤カウンセラー全員に、学生向けポータルサイトおよび専任教職員向けグループウェアの全学掲示板へのアクセス権限を付与。）

副学長の勤めで、翌日学長にも同様の要請を行ったところ、それぞれの管轄部にトップダウ

ンで指示が出され、順次実現された。とりわけ3.については、コロナ禍の危機が長期化し、修学や学生生活に関連する情報が日々新たに発出される中で、すべてのカウンセラーが即時に正確な情報を得て学生相談を行うために必須の条件であることを説明し、例外的に許可された。

本学での対面授業再開後の学生相談室利用案内（「学生相談室からのお願い 教職員のみなさまへ」「学生相談室からのお知らせ（利用のご案内）新入生のみなさんへ」「学生相談室からのお知らせ（6月6日からの利用について）学生、保護者のみなさまへ」）は、学長の指示により、6月3日付けで全学生と、非常勤を含めた全教員に配信することができた。「掲示」はいわゆるプル情報であり、わざわざアクセスする必要があるが、「配信」はプッシュ情報であり、自動的に登録アドレスにメールが届くという点で有効性に大きな差がある。遠隔授業実施における危機管理の観点から、サーバの負荷を減らすために授業以外に関する情報の配信を抑制する方針がとられていた時期であったが、学生の心の危機の予防という観点からこれらが同等の重要性をもつ情報であると教学の統括者にも承認されたことは、学生相談活動を展開する上で大きな支えとなった。

なお、この時の学生相談室利用ルールの変更点は、フリースペースのサロン室を、受付で入退室を管理して利用者のトレーサビリティを確保した上で、条件付きで利用可能としたことである。面接室に関しては、他の部局が開始したカーテンやアクリル板の設置等を行わず、これまで通りの感染防止対策を継続して相談業務を行った。手指の消毒液や非接触型体温計などは配備したが、マスク着用以外は利用者一律に義務づけることはせず、個々の利用学生とスタッフにとって心理的負荷が最も少ない方法を探れるようにした。6月4日時点で、すでに7月末まで学生の原則入構禁止の措置が決まっていたため、急に来室者が増えて対応に困るといような事態が生じることもな

かった。

#### IV. ハイリスクの対象に向けた活動

以上のように、緊急事態宣言解除後の前期中の学生相談活動体制は比較的速やかに整ったが、残る課題として、新規の相談申込みが増えないということがあった。例年、5月の連休明けは、初期適応がうまくいかなかった新入生や、学年が上がって新たな問題が顕在化した学生の新規相談申込みが増える時期であるが、2020年度について言えば、5月の学生の自発的な申込みは1件のみ、さらに教職員からの気がかりな学生についての相談申込みは0件という、かつてない状況であった。学生の学生相談室利用の経路として、直接学生と関わる教職員の勧めは重要なものの一つである。学生相談室からは教職員に向けて積極的に情報発信に努めたつもりであったが、このような状況になった一つの要因として、教員が遠隔授業実施に追われて余裕がないこと、もう一つは遠隔授業下で学生の姿が見えず、支援の必要な学生を見つけるのが難しいということが考えられた。それは、職員にとっても同様の状況であったと想定される。

コロナ禍でのハイリスクの学生という場合、学生が感染者となった場合がまず考えられるが、本学では本稿執筆の時点でまだクラスター対応の必要な事案は発生しておらず、コミュニティの危機レベルの問題は生じていない。しかしながら、感染の問題とは別に、長期化する遠隔授業実施下で心の健康に問題を生じやすいハイリスクの学生が存在することは十分想定され、筆者は、学生相談室としてそれらの対象に向けて何ができるかを検討することが次の最重要課題であると判断した。ハイリスク群としては、大学での人的ネットワークが乏しい新入生、過年度生、それから障害のある学生や留学生を含めたマイノリティの学生などが考えられた。

このうち、交換留学生については国際交流セン

ターとの連携により必要な対象に対面および遠隔相談を提供し、帰国後の隔離期間を終えるまで直接フォローすることが可能であった。新入生および過年度生への働きかけについては、学生支援担当副学長とも打ち合わせたが、なかなか新たな支援をデザインするには至らず、授業担当および指導主任の教員が修学支援の一環として必要な個別対応を遠隔で行うという方針が示された。大学によっては、学生相談機関が独自に心の健康調査を実施し、ハイリスクの学生をスクリーニングして個別にはたらきかけ、相談につないだところもあったが、本学の場合は学生相談室のマンパワーに限界があり、そこまでの対応が困難であった。そのため、独自の調査活動を行う代わりに、教職員を後方支援する方策を採ることにした。

障害のある学生への遠隔授業実施下での留意点については、別の修学支援機関（YOUステーション）からすでに教職員への文書が発出されていたことに加え、学生相談室でも7月17日にFD/SD用コンテンツ（「with コロナの時代に教職員が知っておきたいこと－個別の配慮が必要な学生に向けて－」）を掲載し、同時に配信・掲示を行った（「専任教職員・非常勤講師のみなさまへのお知らせ 配慮を必要とする学生への対応について」）。これは、前期末試験が近づくタイミングで、とりわけ成績評価において、怠学以外の事情に対する個別の配慮を要請する意図をもって行った活動である。

前期試験日程がほぼ終了した7月29日に、対策本部が8月1日からの学生入構について「禁止」から「制限」に緩和し、図書館等の施設利用を条件付きで許可することを決定したのに伴い、学生相談室からは8月1日付けで「学生相談室からのお知らせ（8月3日からの利用について）学生、保護者のみなさまへ」を掲示した。また、8月7日には特設サイトに「夏休み中のご案内 “荷下ろしうづ” に要注意」と題する文書を掲載し、前期の遠隔授業とコロナストレスによる疲れが心の

不調となって表れる可能性に触れ、学生相談室の2週間の夏期休室中に危機的な状況になったときの公的な相談先のリストを掲示した。

夏期休室明けの8月25日には、新入生のハイリスク学生を学生相談室の利用につなぐことを目的として、スポーツ・健康科学教育研究センターと連携し、1年次必修の基礎体育学演習科目の履修学生全員に、「こころの健康について」と題するチェックリストを配信した。10項目に1つでもチェックが付く場合は学生相談室に電話をするよう促すメッセージを付記したが、残念ながら直接の反応は1件もなかった。新入生がいきなり相談機関に「電話する」ということのハードルは高かったものと思われる。ただ、各クラス担当の教員（多くは非常勤講師）からそれぞれが受け持つ履修学生に配信してもらうというステップを踏んだことで、専任教員に比べて学生支援情報へのアクセスに制約のある非常勤講師に、学生への配慮の要点を具体的に伝えられた意義はあったと言えるかもしれない。

## V. 前半期の検証と新たな危機の局面に向けた対応

6月以降の学生相談室は、休止したグループ活動の分を除けばすでに前年度を上回る水準の利用件数となっており、遠隔授業実施下における一つひとつの対応のどれが有効であったかを区別することは難しいが、全体としては一定の成果を得られたものと考えられることができるだろう。

なかでも、特設サイト構築の試みは、閲覧数の伸びや、学生の感想、学外の関係者の反響などから、遠隔授業実施下の大学における一つの活動のあり方としてモデルとなりうると考えられる。アメリカの大学の学生相談機関では、コロナ禍以前から、オンラインでさまざまな学生相談サービスやFD／SDの提供を実施しているが、今回のコロナ禍で、大学間で共有されるコンテンツの蓄積もいっそう進んでいるようである。本学の学生相

談室でも、それらを日本語に訳出してエッセンスを再構成し、特設サイトにオープンリソースとしていくつか配備することができた。

一方、新入生を遠隔授業下のハイリスク群とみなし、何とかして新規の相談利用につなげようとさまざまな情報発信を行ったが、それに対する効果は判然としなかったことが、前期の課題として残った。たとえば、2020年度の6月の1年生の新規相談受付は5件あったが、そのうち学生の状態を心配した保護者（母親）からのものが4件で、本人からの申込みは1件しかなかった。7月の1年生の新規相談受付は3件で、そのうち保護者（母親）からが1件、本人からが2件である。前年度も、6～7月の新規受付件数はほぼ同じであったが、すべて本人からであったことと比較すると、今年度のコロナ禍の新入生は、前期後半を迎えても、自ら学生相談室に支援を求められる状況になっていないことが窺われた。

これらを踏まえ、対面実施を原則とする後期の授業実施方針が決定する見込みであることがわかったタイミングの8月28日に、室長、事務室課長と専任カウンセラー2名（うち1名は筆者）の4名で、学長に前期の学生相談室活動について報告し、また後期の活動方針について打合せを行った。このときの要点は、特設サイトの活動に関する報告を行うことと、今後、新入生にキャンパスライフを体験してもらい、心の成長を促すしくみ作りの中で、学生相談室がどのように貢献できるかの検討である。具体的には、以下の4点を要望した。

1. 後期開始直前の2日間（9月23日・24日）に予定されている新入生歓迎会（プチ入学式）で、学生相談室の案内を対面で行う。
2. 新入生を含めた全学生対象の定期的なグループ活動を、後期は感染症対策を行ったうえで対面実施する。
3. 大学祭を中止する代わりに新入生歓迎行事が予定されている10月末の日程に合わせて、学

生相談室でも対面の企画行事（グループワーク）を開催する。

4. 潜在的な要支援学生の情報について学生相談室が共有できる「横のしくみ」を作る。

1点目については、時間と参集人数の制限から学生部に委託して行うよう指示されたが、それ以外については、基本的に了承が得られた。9月3日の授業対策会議において後期授業実施方針が決定されると同時に、学生相談室から対策本部に後期のグループ活動計画を提出し、承認を受けた。学生相談室が企画するグループプログラムについて、ゼミや実験などの少人数授業に準じる条件（換気量、定員など）で実施が許可されたことは、以後のグループ活動の設計基準となった。

また、4点目については、9月10日に全学の学生生活支援委員会（学生支援担当副学長招集の部局長レベルの会議）を開催し、学生相談室から報告と提案を行う機会を設けられることになった。それに対する直接の効果としては、後期開始時に、国際言語文化センター（必修の語学授業の実施部局）から非常勤講師に向けた学生相談室案内の文書配布依頼があったこと、それを契機に全学の非常勤講師に事務室経由で同じ文書（「学生相談室からのお知らせ」）を配信できたこと、および1学部のオンライン（Zoom）教授会で短い時間であったがFDを依頼され、学部教員との連携強化を図れたことが挙げられる。しかしながら、教員もまだ余裕のない状況が続いており、それ以上の展開にはつながらなかった。

そこで、すでにあるリソースから学生相談室でできる全学の学生支援への貢献について検討し、9月29日付けで学長宛に、2020年度前期授業改善アンケート（7月にWeb実施）のうち遠隔授業に関する2つの設問（「上手くできたこと、よかったこと」および「上手くできなかったこと、よくなかったこと」）への自由記述回答の閲覧を申請し、許可された。5千人近い学生の回答をスタッフで閲覧して、遠隔授業下の学生の経験の要

点を抽出していった。各学年・各学部の学生が抱える心理的課題と学生生活上の困難の中でも、やはり新入生への適応支援が引き続き重要であることが記述データからも判断できたため、10月には特設サイトに1年生に向けたページを増設し、ハイブリッド授業の受け方、一人暮らしのコツなどについてのコンテンツを順次配備していった。

少し前後するが、学生相談室ではそのような試みを行いつつ、学生の入構制限が解除され、履修者数が確定するまでの最初の3週間を除いて150名以上の大規模授業以外は原則対面実施の方針が打ち出されたのに合わせ、後期はできるだけ通常に近い活動の再開を準備していった。ここから、大学コミュニティと個人における新たな危機（感染リスクの増大と、対面再開による学生の新たな状況への適応ストレスの増大）への対応の段階である。

学生相談室では、9月18日に、後期授業開始後の学生相談室の利用案内「学生相談室からのお知らせ（9月25日からの利用について）学生、保護者のみなさまへ」を掲示して対面グループ活動の再開を広報し、10月12日には、ドロップイン（相談利用と居場所利用ともに）を再開する旨の案内「学生相談室からのお知らせ（10月16日からの利用について）」を掲示した。感染防止に万全を期するため、後期開始前に、毎朝の清掃員による消毒場所と、毎夕のスタッフによる各室の消毒のルールを確認したほか、確実な換気のために、各室の窓に網戸が取り付けられた。サロン室の自由利用に向けては、定員を設定したのと併せて、学生が昼食を取ることを想定してアクリル板の衝立を各テーブルに設置したが、本稿執筆時点まで、以前のように飲食しながら過ごす学生は見られていない。

後期に入ってから冬休み前までの学生相談室活動の概要を述べると、例年の新学期（春）に近い利用者の状況が見られた。コロナ禍そのものへの不安を訴える相談は、阪神淡路大震災後の状況と

似てほとんどなく、もともと抱えていた問題や心理的課題が、コロナ禍のストレスによって顕在化したと理解できる場合が多かった。新入生では前期に早期支援の手が届かなかったことが残念に感じられ、卒業年次の学生では支援できる残り時間が少ないことが残念に感じられる事例が散見されたのは、本年度後期の特徴である。

飲食を伴うプログラム（ランチアワー、Reアワーの料理やお菓子作り）を休止し、感染防止の条件を満たす内容に変更して実施したために、グループ活動の参加者は例年より減少しているが、個別の利用に関しては、新規受付数、利用実人数、のべ件数ともに前年度の水準を上回り、9月

から12月にかけて連続して増加している。表3を見るとわかるように、夏休み後半から後期の冬休み前まで（9～12月）の学生相談室利用状況としては、対面利用と非対面（遠隔）利用の比率は、約5：3で対面が多くを占めている。入構制限が解除された後は、対面での相談を希望する学生がより多かったということが言えるだろう。

参考のため、2020年度4月から12月までの合計を表4に示す。年度末を待たないと通年比較をすることはできないが、グループ活動の利用件数を除いた個別の利用件数の合計（2766件）で言えば、やはり前年度の水準（2681件）より増加している。このことは、コロナ禍の遠隔授業実施下

表3 2020年度後期の学生相談室利用状況（9月～12月）

利用者／利用内容	面接	心理検査	グループ	電話	手紙**	メール***	ビデオ通話	オンライングループ	計
本人	690	29	154	335	10	7	53	14	1292
母親	22			30	2				54
父親				4					4
両親	1			1					2
その他家族									0
教職員	127			60	10	90			287
その他*				1	1				2
計	840	29	154	431	23	97	53	14	1641

\*利用者の「その他」には学外の支援者、連携先の医師、カウンセラーなどが含まれる。

\*\*利用内容の「手紙」には、教員への意見書、医師への紹介状も含まれている。

\*\*\*利用内容の「メール」には学相HPの教職員専用サイトのメールコンサルテーション利用が2件含まれている。

開室日数95日

実人数250人

新規受付件数131件

対面1023件／非対面618件

表4 2020年度の学生相談室利用状況（2020.4.1～12.31）

利用者／利用内容	面接	心理検査	グループ	電話	手紙**	メール***	ビデオ通話	オンライングループ	計
本人	997	31	154	883	38	29	78	77	2287
母親	26			59	2				87
父親				5					5
両親	1			1					2
その他家族				1					1
教職員	243			121	14	226			604
その他*	2			5	3	1			11
計	1269	31	154	1075	57	256	78	77	2997

\*利用者の「その他」には学外の支援者、連携先の医師、カウンセラーなどが含まれる。

\*\*利用内容の「手紙」には、教員への意見書、医師への紹介状も含まれている。

\*\*\*利用内容の「メール」には学相HPの教職員専用サイトのメールコンサルテーション利用が2件含まれている。

開室日数204日

実人数312人

新規受付件数184件

対面1454件／非対面1543件

においても、ハイブリッド型学生相談の積極的導入によって学生への多様なアプローチを行い、支援を継続できたことの成果を反映しているとみなしてもよいのではなかろうか。

## VI. 今後に向けて

本稿を執筆している2021年1月現在、わが国では新型コロナウイルス感染拡大の第3波が到来し、兵庫県を含めたいくつかの都府県に再び緊急事態宣言が発令中である。しかしながら、本学生相談室がこれまでの体制と活動方針を変えることなく一貫した活動を継続できているのは、さまざまな幸運にもよるが、一方で、危機管理の視点をいち早くもち、時機を逸せず大学コミュニティの危機管理組織から情報を得て現場でも共有し、スタッフがチームで協働して対応できたことが大きいと言える。これまでの10ヶ月の実践をふりかえり、どのようなことが見えてきたかを最後に考察しておきたい。

大規模自然災害に匹敵する今回のコロナ禍のような危機下では、まず生活と経済の支援が重要であり、次に修学環境の整備が重要であり、心のケアや心の成長支援はその次の課題とされるのは必定である。しかしながら、上から指令が下りてくるのを待ってはい足りない。筆者が改めて感じるのは、大学コミュニティの状況をその都度見立て、現場から何ができるかを少し先取りしながら組織の長に伝えていく取り組みこそが重要だということである。学生相談の専門家が学園の対策本部のメンバーに入っていれば、そのような取り組みはもっと容易になるかもしれないが、そのような例は非常に少数だろう。

別稿(高石, 2020)でも述べたとおり、筆者は学生相談とは「個別教育の一手法」であり、突き詰めれば「臨床教育の一環」であると考えている。臨床教育の視点とは、集団ではなく「個」の側からまなざすことであり、得られるものだけでなく「失われるもの」にも注目することである。

それは、コロナ禍でどのような心理的疾患や不適應が増えたかという観点から考えるということをもっぱら意味するのではなく、遠隔授業で得られた何かと引き換えに失ったものを意識化し、どのように回復できるかを考えるということである。キャンパスへの入構制限が解除されたとき、対面相談を希望する学生が多かったことからわかるように、学生は遠隔授業で実現された合理的で効率的な学びで失われた何かを満たすべく、人と人とが偶然出会うことによる成長を欲していると言えるのではなかろうか。

そしてまた、筆者は、コロナ禍から復興した後の社会に巣立つ学生に対して、大学はどのような価値観をもって向き合うのか、どのように個々の成長を支援するのかという観点から考えることを続けていきたい。たとえば、自粛期間(いわゆるStay Home)が長く続くほど、学生と家族(保護者)との距離は近いままになりがちであり、社会への自立を促すしくみを高等教育としてもさらに考えていく必要が生じる。学生相談の知見をもって、そこに貢献できることは多いはずである。

大震災と同様、コロナ禍でも喪失や傷つきに対する主観的な体験のありようは一人ひとり異なり、時間とともに、これからますますその個性と多様性は増していけよう。本稿では、学生それぞれの個性とコロナ禍体験の特徴との関連について触れることはできなかったが、いずれ機会があれば、学生の主観的体験からみたコロナ禍の意味についても考えてみたい。

## 文 献

古川雅子 2020 オンライン授業の歴史と現状-新たな学びのかたちを拓く- NII Today 第88号「ITを活用した新型コロナウイルス対策 教育や研究活動を止めないために」 国立情報学研究所 16-17 <https://www.nii.ac.jp/today/88/6.html> (2021年1月11日取得)

西浦太郎 2021 「甲南大学学生相談室 新型コロナウイルス特設サイト」報告 甲南大学学生相談室紀要 第28号 88-94

小澤康司 2010 危機における心理支援学とは 日本心理臨床学会監修・同支援活動プロジェクト委員会編「危機への心理支援学」第1章 遠見書房 11-17  
篠田亜美・西浦太郎 2021 学生相談室 2019年度利用者統計報告 甲南大学学生相談室紀要 第28号 108-119

高石恭子 2020 学生相談室という場 現代思想 Vol.48-14 特集 コロナ時代の大学 154-162  
谷向豊 2020 特集 甲南学園の新型コロナウイルス感染症対策 KONAN TODAY No.58 甲南学園広報部 9-10

---

## ABSTRACT

A Study on Hybrid (in-person and distance) College Counseling under the Implementation of Remote Classes in Higher Education:

From the viewpoint of crisis management under COVID-19 influence in a medium sized private university

TAKAISHI, Kyoko  
*Konan University*

This paper reports on the practices of the student counseling room of a medium-sized private university in a crisis situation where the university community introduced remote classes and restricted campus access to prevent the spread of COVID-19. By providing a hybrid of various counseling methods, including a web conference system (Zoom), this institution was able to continue its college counseling services without interruption. The factors considered for success were accurate information obtained from the crisis management committee, prompt information sharing and decision making within the student counseling room, and dissemination of the activity policy to the university.

As a result, the trend of the use of the student counseling room over the past 10 months shows that in the first semester, there were more distance counseling cases than in-person counseling ones, but in the second semester, the ratio was reversed. This indicates that students prefer in-person counseling in situations where they have a choice, and that in-person meeting is important for students' psychological growth. From the perspective of the individuality and diversity of the COVID-19 disaster experience, there should be many more situations in which the findings of the college counseling will be useful in the future.

*Key Words:* hybrid (in-person and distance) college counseling, COVID-19, crisis management

---