

「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

—WEBサイト設立の経緯・コンテンツ・閲覧者数

(2020年5月-2020年12月) —

甲南大学学生相談室 西 浦 太 郎

I. WEBサイト設立の経緯と目的

2019年12月6日に中国の湖北省武漢市にて新型コロナウイルス（COVID-19）の感染者が報告され、我が国も1月16日に最初の国内での感染者が報告されて以来、感染者が増加した。これを受け、感染拡大を防止するために社会・経済活動の自粛が要請された。本学も一部の例外を除き、学生の構内への立ち入りが制限され、2020年度前期は対面授業を取りやめ、遠隔授業を行い、後期は対面授業と遠隔授業の双方を行う形となった。

感染症の患者が出始めた当時の状況を振り返ると、メディアでは、連日新型コロナウイルス感染症に関する様々な報道がなされ、学生も大量の情報に晒される状態が続いた。また、学生は長期に渡り外出できず、友人や時には家族と会うことも制限された。そのため、不安やストレスが増し、心理的なケアが必要な状況となった。

大学の教職員もまた、コロナ禍の中で、大学運営や授業をしなければならず、特殊な状況において多くの支援を必要としている状態であった。し

かし、このように潜在的なものも含め、多くのニーズがあるにも関わらず、対面での活動が制限されたために、学生相談室も従来のガイダンスや相談活動、教職員へのFD・SD活動を実施することが困難であった。

さらに問題となったのは、全ての学生・教職員が新型コロナウイルス感染症の影響を被った点である。つまり、全学生を対象にした非対面での支援活動を行う必要があったがそれができない状況にあった。以上のことを踏まえ、学生・教職員が困った時にいつでも心理・生活面に関する情報を収集・閲覧できるWEBサイトの開設に至った。以下に、2020年5月に開設したWEBサイト「甲南大学 学生相談室 新型コロナウイルス特設サイト」について報告する。

II. WEBサイトについて

まず、はじめにWEBサイトの概要を述べる。表1にあるように2020年4月よりWEBサイトの準備を始め、5月9日に公開した。2020年12月31

表1 WEBサイトの概要

WEBサイトURL	https://konan-gakuso.wixsite.com/tokusetsu
特設サイト公開日	2020年5月9日 公開経過期間：約8ヶ月（2020年12月31日現在）
閲覧者数	のべ人数：10,493名。実人数：7,178名。
閲覧可能機器	スマートフォン・PC・タブレット端末
使用容量	データ容量：10GB。最大1時間の動画公開可能（有料版）
費用	サービス使用料：約1万7,160円（年間）

日時点でWEBサイトの公開期間は約8ヶ月である。WEBサイトはPC及びスマートフォン・タブレット端末での閲覧が可能である。また、本サイトは、WEBサイトを制作する専門業者への外部委託は行わず、学生相談室のスタッフが制作・運営しているため、費用はサービス利用料の1万7,160円（年間）のみと低く抑えられている。

次にWEBサイトの閲覧者であるが、2020年12月31日現在の総アクセス数（のべ）は、10,493件であり、実人数は7,178人であった。（各月の閲覧者数については後述する）。

また、閲覧者が使用したデバイスの比率はスマートフォンが39.5%、PC（ディスプレイ）での閲覧が58.1%、タブレット端末が2.4%であった（図1）。PCでの閲覧者が6割近くおり、スマートフォンが4割とPCの方が多いが、スマートフォンの閲覧者も一定数いることが分かる。

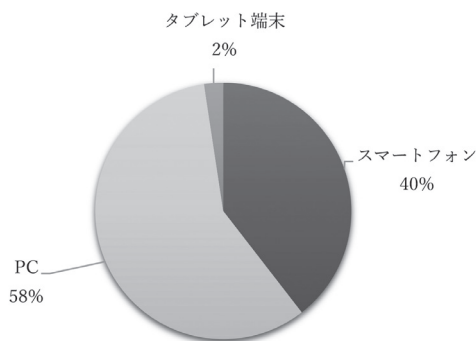


図1 閲覧デバイスの内訳

Ⅲ. WEBサイト制作の手続き

次にWEBサイトを作成した際の手続きを述べる。まず、筆者が対象となる読者層を想定・設定し、WEBサイト全体のコンセプト・構成を考えた。次に各コンテンツを掲載する場所を決めるためにサイトにあるメニューバーの位置と項目を決定した。

その後、WEBサイトを自ら作成・運用できる制作ツールに関する情報を集めた。WEBサイトでは文字情報に加え、写真や動画での情報を発信

する方針だったため、これらの形態での発信も可能なサービスを最終的に選択した。また、当初は試作であったため、無料版での制作を行ったが、後に大学の協力を得て有料版へと移行した。

これらのWEBサイトの土台を整えた後に、学生相談室のカウンセラー7名がそれぞれWEBサイトに掲載するコンテンツを分担して作り、完成した内容をスタッフ間で検討・吟味した後にアップロード・公開した。その際、パソコン画面とスマートフォン画面の両方で見やすいように構成・レイアウトをその都度、調整した。その後の企画立案や、WEBサイト全体の運営・管理は基本的に筆者が担当し、コンテンツについてはカウンセラーと協力しながら作成した。



図2 特設サイトのフロントページ

Ⅳ. WEBサイトの学内における周知・広報

コンテンツが作成できWEBサイトがある程度、公開可能な形になった時点で、学生や教職員を対象に学内において周知を行った。まず、学生相談室のスタッフと協力して、学内の関係部署の協力を仰ぎ、学生相談室の常設のWEBサイトに本サイト（特設サイト）のバナーを掲示してもらい、学生がそのまま特設サイトを訪れられるようにした（図3）。

また、WEBサイトのコンセプトを大学の広報部に伝えた上で、学生が日常的に目にする大学のポータルサイトMy KONANや、教職員が使用する大学のグループウェアにてサイトの案内を行った。さらに、単発ではなく恒常的に周知を行

うために、学内の各部署の協力を仰ぎ、大学の公式WEBサイトのトップページに特設サイトのバナーを掲載した(図4)。



図3 学生相談室の常設サイトから特設サイトへのリンク



図4 大学公式WEBサイトのトップページでの告知

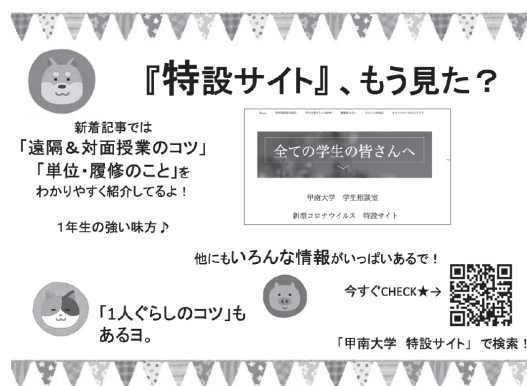


図5 手渡し用のWEBサイト案内

11月には特設サイトの案内のチラシを紙で作成し、学生相談室内や学内の人目につきやすい場所に掲示した(図5)。これは、WEBサイトの告知をWEB上やメールで行っても、サイトのことを知らない学生が一定数いたことや、学生相談室に来談した学生や保護者にも直接、サイトの案内文を手渡し、閲覧してもらえるために作成した。

V. 作成したコンテンツ

次にWEBサイトにて公開したコンテンツについて述べる。WEB全体の構成を示すためにWEBサイトのコンテンツの階層表を表2に示した。また、作成した主要なコンテンツと内容の一覧を表3に示した。

各コンテンツのコンセプトを述べると、WEBサイトの主な対象者はコロナ禍の影響を受けた学生と教職員であった。まず、学生に関してであるが、新型コロナウイルス感染症により、大学や日常生活で様々な自粛を要請され、自宅での生活、学習を余儀なくされていた。そのため、学生がコロナ禍の中で心理的に安定でき、生活を送りやすくなるためのコンテンツを作成した。また、孤立する可能性のある学生もいたため、困った時に相談室を訪れてもらえるように学生相談室をより身近な存在として感じられるコンテンツを作り、相談室の利用案内や周知も積極的に行った。

次に教職員であるが、新型コロナウイルス感染症の様々な影響を受けた中で不慣れな遠隔授業を実施したり、大学での業務を行わなければならなかった。これらの人々への支援も必要であったため教職員対象のコンテンツとして、ストレス対処法や、遠隔授業下における学生との関わり、障害のある学生への支援に関するコンテンツを作成した。

表2 コンテンツメニュー 階層表

第一階層	第二階層	第三階層
HOME	はじめに 室長からごあいさつ お知らせ NEW! リンク集 リンクポリシー	
学生相談室の紹介	利用案内 施設紹介 植物たち 生き物たち 音の通り道	5月-12月現在
学生の皆さんへ	一年生の方へ 単位・履修のこと 遠隔授業を受けるときのコツ 遠隔授業と対面授業への対応のコツ	
	一人暮らしのコツ	食事-学食- 食事-自炊編-その1- 自炊ってどれくらいするの？ 食事-自炊編-その2- 自分の定番料理をもとう！ お掃除のコツ
	就活生の方へ	就活生のメンタルケア 新型コロナウイルスと就活 WEB面接のコツ
	カウンセラーから お料理レシピ	レシピ集
教職員の方へ	遠隔授業下の学生支援のヒント 配慮を必要とする学生への対応 関係部署（学内） 参考資料	
ストレス対処法	コロナ情報 不安に対処するコツ 睡眠のコツ にこにこ体操 はひふへほ体操 五感のトレーニング法 椅子deヨガ スマホ・ネット依存 おいしいお茶の入れ方	
カウンセラーのひとりごと	2020年エッセイ 2019年エッセイ	

表3 学生相談室 新型コロナウイルス対策 特別設営サイト コンテンツ一覧

対象者	分類	No.	タイトル	形式	内容	作成目的	ページ数・再生時間	更新頻度	作成日
学生相談室の紹介		1	「甲南大学学生相談室 新型コロナウイルス 特設サイト」	記事	室長からの挨拶・ページコンセプト・ページ目次。	サイトを訪れた人への総合案内	1	随時	2020.5.1
		2	学生相談室紹介動画「利用案内編」	動画	学生相談室の利用方法を動画で案内。(カウンセラー2名が出演)		10分	適宜	2020.5.12
		3	学生相談室紹介動画「施設紹介編」	動画	学生相談室の施設・建物内を案内。(カウンセラー2名が動画で出演)	自粛下においても学生相談室の利用方法・施設のことを知ってもらうために作成。	10分	適宜	2020.6.1
		4	学生相談室の植物たち	写真・音声	学生相談室の庭の植物を毎月掲載し、カウンセラーのコメントを掲載。	自宅や下宿先にいる学生が自然に触れられ、学生相談室を身近に感じてもらえるために作成。	写真(毎月8枚程度)	毎月	2020.5.26
		5	学生相談室の生き物たち	写真	相談室周辺の生き物を掲載。		写真6枚程度	不定期	2020.7.8
		6	音の通り道	音声	動物の鳴き声など、音を取録。	定期的に更新することで学生とのつながりを保つことも目的としている。	音声、55秒	不定期	2020.6.5
新入生		7	一年生の方へ	案内ページ	2020年に入学した1年生を対象に作成。履修・授業・学内での生活・一人暮らしについてのコンテンツを掲載。	コロナ禍の中で入学した1年生が、履修や授業での問題を解決し、大学生活を送りやすくなることを目的に作成。	1ページ	随時	2020.10.22
学生全般		8	カウンセラーからのメッセージ	記事	カウンセラーによる新入生へのメッセージ	コロナ禍の中で始まった学生生活において、新入生にもっておいはい心構えについてヒントを提供することを目的としている。	1ページ	適宜	2020.5.23
履修・授業		9	単位・履修のこと	記事	単位履修の際の問い合わせ・相談先を紹介。	コロナの影響を受けた多くの1年生が単位・履修の相談先に困ったため、学内の案内・問い合わせ先を掲載。	A4.4枚	適宜	2020.10.22
		10	遠隔授業を受けるときのコツとケア	記事	遠隔授業を受けるにあたってのアドバイス集。インターネットの通信・パソコンの使用上のトラブルを減らす方法や、遠隔授業によるストレス軽減法。	学生が遠隔授業を受けやすくなるために作成。	A4.8枚	適宜	2020.10.31
		11	遠隔と対面授業への対応のコツ	記事	遠隔と対面授業への対応についてのアドバイス集。	遠隔と対面授業の混在に伴い、学生は柔軟に授業形態に合わせなければならず、授業を受けやすくするために作成。	A4.8枚	適宜	2020.10.31
下宿生		12	一人ぐらしのコツ	記事	一人ぐらしで重要になる衣食住のコツについて解説。	コロナ禍の中で、一人ぐらしの学生を対象に食事や掃除・洗濯に関する記事を紹介。特に生活に慣れない一人ぐらしの1回生を対象としたサイト。	A4.4枚	適宜	2020.10.31
		13	食事・学食編 / 自炊編 (1)・(2)	記事	大学生の学食利用や・一人暮らしの食事について解説。	一人ぐらしの学生が食生活に関する理解や知識を深められる目的で作成。	A4.12枚	-	2020.10.31
		14	部屋の掃除	記事	部屋の掃除のコツや掃除道具の解説。	一人ぐらしをする学生が部屋の掃除をしやすくなることを目的に作成。	A4.3枚	-	2020.11.24
		15	お料理レシピ	記事	日常的に実践できる料理レシピを公開	コロナの影響で自宅や下宿先にいる時間が増えた学生のために、手軽に作れる料理を紹介。	2ページ	適宜	2020.8.10
		16	就活生の方へ	リンク	カウンセラーが出演したNHKの取材記事の紹介。WEB面接のコツなど。	コロナ禍により、就職活動が中断した学生のメンタル面・面接のアドバイス。	1ページ	適宜	2020.5.14
ストレス対処法		17	コロナ情報	記事(リンク)	コロナウイルスや、関係する外部サイトに関する情報提供を行う。	コロナウイルスに関する情報提供を求める声が生徒からあったために作成。学生に信頼できる情報提供先を提供し、自主的に判断できることを目的として作成。	1ページ	適宜	2020.5.14
		18	不安に対処するコツ「コロナウイルスによる不安に対処する5つのコツ」	パワーポイント	コロナウイルスにより生じる様々な不安に対処するコツ、生活の仕方を掲載。	学生がコロナウイルスによるストレスや不安を軽減・緩和でき、生活の中で自ら対応できる範囲を広げられるために作成。自分一人では対応できない場合は、相談先を紹介し、学生の孤立化を防ぐことを目的とした。	スライド数、12枚	-	2020.5.12
		19	睡眠のコツ「快適な睡眠のために6つのヒント」	パワーポイント	生活リズム・睡眠のリズムが崩れがちな学生のために質の良い睡眠や日中、寝る前の過ごし方を紹介。	自粛の長期化に伴い、生活リズムを保つことが難しくなり、睡眠リズムが崩れる可能性があるため、対処法を公開。	スライド12枚	-	2020.5.23
		20	にこにこ体操	動画	専門家による呼吸法とリラクゼーションに関する動画		動画2分半	-	2020.5.15
		21	はひふへ体操	動画	専門家による呼吸法とリラクゼーションに関する動画	在宅・下宿先で過ごす時間が増えた学生が身体・心のセルフケアができるように作成。	動画5分半	-	2020.6.1
		22	椅子deヨガ	動画	専門家による椅子を使用したヨガの動画		動画11分	-	2020.5.28
		23	スマホ・ネット依存	記事	インターネットやスマートフォンとの付き合い方・依存度を確認するリストを掲載。各種対策を提案。	インターネットやスマートフォンの使用時間が長くなる学生のために、自分で対策・マネージできるアドバイス集を作成。	1ページ	-	2020.5.27
		24	五感のトレーニング法	パワーポイント	コロナ禍での自粛生活でなまった五感の感覚を、楽しく鍛えるトレーニングの提案。	専門家の考案したアイデアや、学生の体験レポートの実例を交えながら、一人で、あるいは家族で簡単に実践できるリフレッシュの方法を紹介。	スライド17枚	-	2020.10.5
		25	おいしいお茶のいれ方	記事	お茶の先生による、美味しい緑茶の入れ方と、お茶に関する知識を紹介。	在宅・下宿先で過ごす人のために、自分の時間を持って、ストレスや緊張を緩和してもらう目的で作成。	2ページ	-	2020.5.26
エッセイ		26	「カウンセラーのひとりごと」	記事	カウンセラーによるエッセイ。テーマは、食事・睡眠・時間の過ごし方、日々のこと等。(学生相談室発行の「学生相談室だより」エッセイを掲載)	コロナのため外出機会が減り、カウンセラーが考え方、物の見方、過ごし方に関する記事を作成し、学生の心の安定に寄与するために作成。定期的に更新し、学生とのつながりを持つことも目的とした。	2019年7本 2020年5本	毎月	2020.5.13
教職員	教職員資料	27	遠隔授業下での学生支援のヒント「コロナウイルス下の大学で教職員が知っておきたいこと」	パワーポイント	長期化する遠隔授業実施と対面授業再開のストレス下で、教職員が知っておく役立つ学生支援のヒントと教職員のセルフケアの要点をまとめた。	教職員へのFD・SDの題材として、また教職員自身の心の健康管理に活用されることを目的としている。	スライド16枚	-	2020.5.26
		28	配慮を必要とする学生への対応「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」	パワーポイント	個別の事情や障害を抱えて修学や学生生活上の配慮を必要とする学生への支援について、特に遠隔授業下での留意点も含めた教職員向けのガイド。	教職員へのFD・SDの題材として活用されることを目的としている。	スライド20枚	-	2020.7.17

*「ストレス対処法」のコンテンツは主な対象は学生であるが、教職員も閲覧でき、役立つものが多い。

VI. 新規コーナー設置の推移

WEB サイトにて設置したコーナーの数と全体に占める割合を図6に示した。新コーナーの設置は、大きく分けて、5月～7月と10月の2回に主に集中している。

5月～7月は前期授業期間中にあたり、この時期は新型コロナウイルス感染症の影響を受けた学生に関する様々な情報を集め、学生や教職員から心理状況・困りごとを直接、聴きスタッフで必要なコンテンツを考え、作成した。この3ヶ月の間だけでWEBサイトの全コーナーのうちの75%が作成され、サイトの土台が築かれたが、いかに新型コロナウイルス感染症の波を受けて急ピッチでWEBサイトが作られたかが分かる。

また、7月は前期授業が終わりに近づき、成績評価やレポート提出が増えるため、教員を対象に特別な配慮を必要とする学生に関する情報を提供した。

10月は後期授業が5回程、実施された頃に学生向けのコーナーを新たに作成・公開した。内容は、前期の遠隔授業での学生の様子や困りごとを集約し、遠隔授業を受けるときのコツをまとめた資料であった。また、コロナ禍で孤立する可能性のある一人ぐらしの学生や、1年生向けのページも作成・公開した。

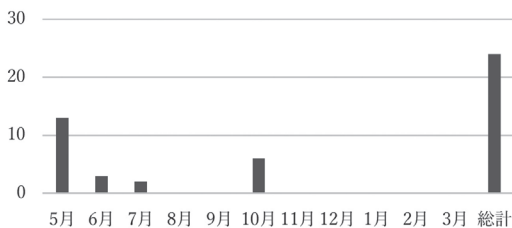


図6 新規コーナー開設数（月別）

VII. 各月の閲覧者数の推移

次に各月毎の閲覧者数を図7に示した。冒頭に述べたように総閲覧者数は、10,493名であった。WEBサイトを公開した5月のべ閲覧者数

は2,664人で最も多かった。コロナ禍の影響により、学生・教職員の間に関心の高さが高まっていたことや、学内での積極的な周知も相まって閲覧者数の増加につながったと考えられる。6月は1,874人であり、公開したコンテンツ数は3つと少ないが一定の閲覧者数が引き続きいることから、コロナ禍を受けた学生・教職員へのWEBサイトへの関心の高さが見て取れる。7月は1,263人とやや減少している。月を追う毎に少しずつ減少傾向にあるが、心理面に関する情報を必要とするニーズを背景に一定数の閲覧者がいたといえる。

8月は、416人、9月は646人と閲覧者数が減少したが、これは夏季休暇期間に入ったことが影響していると考えられる。なお、本学は9月下旬に後期授業が開始したが、対面授業が学生の教育にとり重要であるという認識から対面と遠隔授業を織り交ぜた授業が実施された。10月は868人と再び閲覧者は増加傾向になり、11月は1,695人と大幅に増加した。これは、10月下旬から11月上旬にかけて、新入生や遠隔授業を受けている学生を対象に新しいコーナーを公開したことが影響している。12月は1,067人と11月に比べ減少はしているものの一定の閲覧者がいる。これは冬に入り国内の感染者数が増加したためにコロナウイルスに対する不安が増し、対処法を求める人が増えたこ

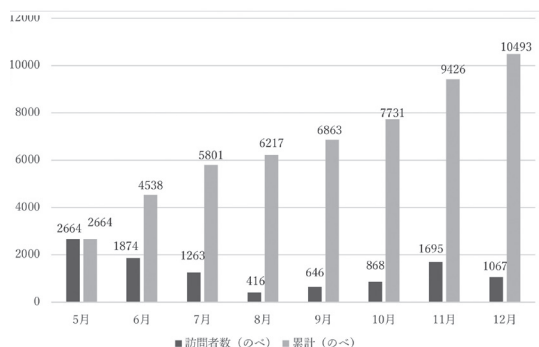


図7 各月の閲覧者数の推移
(2020.5.9-2020.12.31)

と、さらには授業内で本サイトが紹介されたために閲覧者が増加したことなどが要因として考えられる。

閲覧の全体的傾向として大学内で告知をされた後は閲覧者数が急激に増える傾向にあり、その後も月によっては増減はあるものの一定数の閲覧者やリピーターがいることからWEBサイトが継続的に閲覧されているといえる。

VIII. まとめと考察

冒頭にも述べたが、2020年は新型コロナウイルス感染症の影響により、学生は教職員との対面での接触が制限された。学生の中には、人との関係があまり持たずに孤立し、様々なストレスを抱えて生活した者が一定数いたと思われる。このような中、臨床心理学の専門家が学生の心のケアに関する情報を提供し、教職員にも学生との関わりに関する情報や知見を発信し、学生と教職員の両方を支援してきたことには意義があると思われる。

WEBサイトを閲覧した学生からは、連日、テレビやインターネット上でコロナウイルスに関する情報が溢れ、不安を感じていたが、特設サイトのように自分が所属する大学組織が情報を発信することにより、情報に対する信頼感を持てたとの声があった。このように、混乱した状況において学生が所属する機関が、情報を発信し続けたことも意味があると考えられる。

また、WEBサイトの閲覧者数からも情報が多くの人に届き、読者のニーズにある程度、応えられたと考えられる。閲覧者数は、WEBサイトの有効性を示すエビデンスになるが、数だけをもってして、WEBサイトやコンテンツの内容や質を評価することには慎重になる必要がある。たとえば、あるコンテンツの閲覧数が少なかったとしても、何かしらの事情で困っている人がそのコンテンツを読み、その人の役に立ったのであれば、その記事は十分に役割を果たせたことになる。重要なのはWEBサイトが読み手にいかなる場を提

供できたかであり、読者といかなる関係を生み出したかであろう。今後、学生の全体的な動向や主要な困りごとを把握しつつも、一人一人のニーズを丹念に捉えてWEBサイトのコンセプトを練り、内容に厚みや幅を持たせることが重要と思われる。

最後になるが、WEBを作成するにあたり、スタッフ側に掛かる負担も考慮する必要がある。今回はWEB作成を外部の業者に委託しなかったために、比較的安価な料金で、WEBサイトを公開・運営することができた。また、危機的な状況の中で、コンテンツを比較的、迅速に公開できたことから、業者ではなく自前でWEBサイトを運営したことのメリットは非常に大きかったと思われる。その一方で、日々の相談業務と並行して、WEBコンテンツを作成し、さらにWEBサイトの管理・運営を毎日行う場合、関係するスタッフに掛かる時間や労力も自然と増えることになる。そのため、安価で便利な点だけに注目をしてWEBサイトを制作することには慎重になる必要がある。質の高いコンテンツを学生に提供するためにも、ソフト面・ハード面での環境を整備することが重要と思われる。

今後、コロナ禍がいかなる影響を大学や学生、社会全体にもたらすかは未知数である。刻々と変化する状況の中で、困難な状況を生きざるを得ない一人一人の学生のために、学生のニーズを見据え、常にWEBサイトを洗練・構築していくことが求められる。

IX. 参考文献

- 甲南大学 WEB サイト <https://www.konan-u.ac.jp> (2020.12.1 取得)
- 甲南大学 学生相談室 (甲南大学学生相談室 常設サイト) https://www.konan-u.ac.jp/life/student_counseling/guide.html (2020.12.1 取得)
- 甲南大学 学生相談室 新型コロナウイルス特設サイト <https://konan-gakuso.wixsite.com/tokusetu> (2020.12.1 取得)
- ホームページ作成 | 無料ホームページ制作ツール Wix.com <https://ja.wix.com> (2020.12.3 取得)