

【特集・報告】

大学コミュニティの危機における学生相談機関の役割と機能

ーコロナ禍における学生相談活動に基づく検討ー

池田忠義^{1)*}, 中島正雄¹⁾, 小島奈々恵¹⁾, 中岡千幸¹⁾, 長友周悟¹⁾,
 榊原佐和子²⁾, 佐藤静香¹⁾, 松川春樹¹⁾, 鈴木大輔¹⁾,
 高橋真理¹⁾, 菅原俊二³⁾

1) 東北大学高度教養教育・学生支援機構 学生支援・特別支援センター,

2) 北海道大学 学生相談総合センター アクセシビリティ支援室

3) 東北大学 歯学研究科/学生相談・特別支援センター

新型コロナウイルス感染症拡大状況下で多くの学生・教職員が不安や戸惑いを感じていたと思われ、その中で筆者らは学生相談機関としての活動を模索・実践した。本研究においては、パンデミック等の大学コミュニティの危機における学生相談機関の活動のあり方を明らかにすることを目的として、2020年度前期から2021年度後期における大学の状況や対応、それに応じた学生相談機関の活動を経時的に整理し、その効果や意義について検討した。その結果、電話やオンラインによる個別相談の導入とともに、学生の不安等の把握を目的とした調査やそれに基づく個別支援、学生や教職員への積極的な情報発信等の幅広い活動を行っていた。これらが相談件数の一時的な減少から増加への転換、学生相談機関の認知度の上昇につながったと考えられ、大学構成員の不安低減や支援ニーズへの対応のためには来談者にとどまらず大学全体を対象とした支援活動が有効であることが示された。

1. はじめに

2020年初頭から新型コロナウイルス感染症の拡大が世界的規模で生じ、我が国においても同年1月に初めての感染者が確認されて以降、新規感染者数が増減を繰り返す状況が2年近くにわたって続いている。国や都道府県等の様々なレベルで感染拡大の防止等に向けた対策が取られ、緊急事態措置やまん延防止等重点措置がその適用範囲の拡大や縮小等を重ねながら繰り返される等している。

大学も教育や学生支援の面において対応を求められ、2020年度から授業のオンライン化、課外活動の自粛・制限等の措置や経済的支援等、様々な対応を行ってきた。

これらの社会や大学の状況の中で、学生たちが感染に関すること、大学生活に関すること等で不安を感じざるを得なくなっている。2020年度開始前後に行われた国内における調査では、学生が家庭や自身の収入の減少、大学の授業や学業、部活・サークルの活動、就

職活動に関する不安を抱えていることが明らかになっている（全国大学生生活協同組合連合会 2020a; 2020b）。また、学生が気分の落ち込みや孤独感・孤立感、疲れやイライラ、睡眠の不十分さ等の体調不良を感じること（九州大学 2020）、約1割の学生がうつ症状や感情疲労の尺度においてハイリスク群に該当すること（秋田大学 2020）、学部1年生は大学のサポートへの不安を感じていること（静岡県立大学 2020）も示されている。また、2020年度第1学期終了時点で約55%の学生がストレスを抱えていること、遠隔授業に負担を感じていること（飯田ら 2021）が示されており、新型コロナウイルス感染拡大が大学生に及ぼす心理的影響を把握する尺度作成の検討も行われている（藤井 2021）。

しかし、それぞれの大学においては学業面や経済面の支援に重点が置かれており、学生への心理面の支援として何がどの程度行われたかは不明である。大学において学生の心理面の専門的支援を行う機関・部署と

*) 連絡先：〒980-8576 仙台市青葉区川内41 東北大学高度教養教育・学生支援機構 学生相談・特別支援センター tadayoshi.ikedab1@tohoku.ac.jp

して学生相談機関があるが、新型コロナウイルス感染拡大状況下における学生相談機関の活動に関する報告や意義の検討は個別相談に関することに焦点化しており(和田 2021; 渡邊 2021; 西浦 2021), 学生全体を対象とした実践に関する報告は見られず, 各大学においてそれらが十分に行われていたとは判断できない。

こうした状況の中, 筆者らは相談ニーズのある学生への個別支援体制を整えるとともに, 来談に至らない学生への支援を充実させることが必要であると考えた。その一つとして, 学部新入生の不安や支援ニーズを明らかにするための調査を実施し, その抑うつ・不安傾向の高さや不安の構造等を明らかにし(池田ら 2021), その結果に基づいて個別支援や予防活動を行った。更に, 学生に限らず教職員等の大学構成員全体への支援や大学の学生支援体制への貢献を目指して様々な活動を行ってきた。

2. 目的

我が国における新型コロナウイルス感染症の拡大やその防止等に関する社会や大学の状況・対応の中で, 筆者らの所属する学生相談機関が行ってきた活動を整理・提示し, その活動の効果や意義について検討することにより, 大学コミュニティの危機における学生相談機関の役割や機能を明らかにする。

筆者らの所属する学生相談・特別支援センターには, 学生相談と障害学生支援のそれぞれの担当者がいるが, 今回の分析の対象となる諸活動はセンター全員で行ったものである。そこで, 本論文においては, その活動を学生相談機関の活動として位置づけ, 検討する。

3. 大学および学生相談機関の特徴

3.1 大学の特徴

本研究のフィールドとなる大学は, 10学部16大学院等からなり, 学生総数は約1万8,000人(大学生約1万1,000人, 大学院生約7,000人)の総合大学である。

建学以来の伝統として, 「研究第一」と「門戸開放」の理念を掲げており, 世界最高水準の研究・教育を創造すること, 指導的人材を育成し, 平和で公正な人類社会の実現に貢献することを理念としている。

すなわち, 大規模な総合大学であること, 研究志向

が強く, 大学院生数が多いことが大きな特徴である。

3.2 学生相談機関の特徴

筆者らの勤務する学生相談機関は, 全学を対象とした相談機関として位置づけられており, 「学生相談・特別支援センター」という名称で, 組織的には高度教養教育・学生支援機構の中の業務センターという位置付けにある。同センター内には, 心理面を含め, 学生の様々な相談に対応する「学生相談所」と障害のある学生やその関係者等の支援を行う「特別支援室」が設置されている。

スタッフは, センター長(総長特別補佐(学生支援担当), 歯学研究科教授)以下, 学生相談所が常勤相談員6名(臨床心理士資格を持つ教員)と受付兼インターカー1名, 非常勤相談員3名, 特別支援室が常勤相談員3名(障害学生支援を専門とする教員)と受付兼インターカー1名である。通常の相談業務は, 相談員, 受付係兼インターカーで行い, その他の活動についても週1回のミーティング等においてセンターのスタッフ全員で検討している。また, センター長も毎月2回そのミーティングに参加しており, 毎月1回は教育・学生支援担当理事を交えたミーティングを開催している。

学生相談所及び特別支援室のスタッフはそれぞれの専門性を尊重しつつ, 「組織上も実務上も垣根を作らない」という方針で実践を行っている。具合的には, 個別相談においては必要に応じて同席面接を行い, その他の教育活動や予防活動等については原則として両者が協働して行っている。

4. コロナ禍における学生相談機関の活動

4.1 学生相談機関の活動の経過

国内における新型コロナウイルス感染拡大以後の学生相談機関の活動について, 2020年度前期(2020.4~2020.9), 2020年度後期(2020.10~2021.3), 2021年度前期(2021.4~2021.9), の3期に分けて整理した。

表1において, 新型コロナウイルスが国内で初めて確認された後の社会状況, その中で大学の状況や対応, それらを受けての学生相談機関の活動について, 3つのレベルに分けて時系列で示した。

上記3期の学生相談機関の活動について, 社会状況

表1：コロナ禍における大学の状況・対応と学生相談機関の活動

年月	社会の状況	大学の状況・対応	学生相談機関の活動
2020.1	1.15：新型コロナウイルス国内で初確認		
2020.2	2.3：クルーズ船での感染		
2020.3	3.9：専門家会議「密を避けて」の呼びかけ 感染第1波 (2020.3～6頃)	3.9：入学式の中止決定	
2020.4	4.7：緊急事態宣言① (首都圏、大阪・兵庫、福岡)	4.7：東北大学行動指針 (BCP) 設定、レベル2 4.8：BCP レベル3 4.17：BCP レベル4 4.20：第1学期授業開始 4.24：学生支援パッケージ (令和2年度)	4.1～：対面接の停止、電話による個別相談 4.10：学生向けメッセージ等の発信 ①学部漸入生向けメッセージ・Q&A, ②在学生向けメッセージ (大学・学生相談機関のWebサイトに掲載) 4.17～6.19：テレワークの導入 4.21～ビデオ会議システムを用いた相談の開始
2020.5～8	5.14：緊急事態宣言①を39都道府県で解除 5.25：緊急事態宣言①を全面解除 感染第2波 (2020.7～9頃)	5.18：BCP レベル3 6.1：BCP レベル2 6.19：BCP レベル1 9.8：第2学期授業方針の揭示	7.28：「学生支援だより」への記事掲載 7.30～8.28：学部漸入生対象調査 (不安・支援ニーズ等の把握) の実施 9月上旬～：調査結果を教育・学生支援担当理事に報告 学生支援に関する全学FDで報告
2020.10～11	感染第3波 (2020.10～2021.3頃)	10.1～：対面とオンラインの併用による授業	
2020.12		12.16：次年度の授業方針の揭示 (対面重視)	12月上旬～：学部漸入生対象調査に基づく支援 ①学部漸入生へ結果とセルフケアの方法等を伝える ②教職員へ結果と学生対応の留意点等を伝える * 大学・学生相談機関のWebサイトに掲載、全新生・教職員にメール ③ハイレスク群への連絡・面接勧奨等 (～2021.1)
2021.1～2	1.8：緊急事態宣言② (首都圏) (以後、対象を順次拡大)	1.8：BCP レベル2	
2021.3	3.21：緊急事態宣言②の全面解除 感染第4波 (2021.3～6頃)	3.21：学位記授与式的方式変更決定 3.26：入学式の延期決定	3.19：コロナ差別に関するリーフレットの作成・情報発信 (大学・学生相談機関のWebサイトに掲載) 3.30：学生向けメッセージ等の発信 ①学部漸入生向けメッセージ・Q&A, ②在学生向けメッセージ (大学・学生相談機関のWebサイトに掲載)
2021.4	4.5：「まん延防止等重点措置」(大阪等) (以後、対象を順次拡大等) 4.25：緊急事態宣言③ (東京・大阪等) (以後、対象を順次拡大等)	4.1：BCP レベル3 4.7：学生支援パッケージ (令和3年度)	4.1：「学生支援だより」への記事掲載 個別相談は原則として電話とビデオ会議システムを用いて行うことを継続
2021.5～6		5.12：BCP レベル2 6.10：対面新歓イベントの開催	
2021.7～8	感染第5波 (2021.7～10頃) 7.12：緊急事態宣言④ (東京) 7.23：東京オリンピック開催	8.9：入学式実施 8.20：BCP レベル3 9.16：BCP レベル2 9.30：10.1からのBCP レベル1を決定	7.19：学生向けリーフレット (EMPOWERMENT Series) の発行 7.26～：工学系教員対象調査
2021.9	9.30：緊急事態宣言、「まん延防止」の全面解除		9.14：部局FDで工学系教員対象調査の結果を報告 9.21, 22：オンライン相談会の実施 (オンラインオープンキャンパス)

や大学の対応との関係を含めて整理すると、以下のようになった。

4.1.1 第1期（2020.4～2020.9）

(1) 社会状況及び大学の対応

2020年1月に新型コロナウイルスが国内で初めて確認されて以降、感染の拡大が進んだ（第1波）。同年4月7日に首都圏を中心に緊急事態宣言が出され、同月16日にはその範囲は全国に拡大された。その後、新規感染者数の減少に伴い、5月以降緊急事態宣言が順次解除され、6月には県をまたいでの移動制限も緩和された。こうした中、大学においては、感染予防の観点から2020年度の入学式の中止が決定された。また、4月7日に「新型コロナウイルス感染拡大防止のための東北大学の行動指針（BCP）」が設けられ、感染拡大状況や国・地方自治体の方針に沿う形でそのレベルが変更された。第1学期の開始は同月20日と例年より遅く、オンライン授業の導入等の学業・研究を継続する対応、経済支援やピアサポーター制度等の緊急学生支援が行われた。

同年7月下旬から8月にかけては、新規感染者数が再び増加し、8月7日に2回目のピークを迎えた（第2波）。その後、減少傾向に転じたこともあり、大学は、第2学期は対面とオンラインの併用による授業を行う方針を示した。

(2) 学生相談機関の活動

2020年度開始前の感染拡大の先行きが見えない中で、来談者の個別相談を継続する方法を検討し、来談者と学生相談スタッフの感染リスクを抑制し、その不安を軽減した上で個別相談を続けるために、4月1日以降は対面での面接を停止し、電話による相談を行うことにした。また、6月からはビデオ会議システムを用いたオンライン相談を開始し、それ以降は、原則として電話とオンラインによる相談を継続した。

同時に、新型コロナウイルスの感染拡大の状況が全ての学生に影響を与えており、来談に至らない学生への働き掛けが重要であるという認識から、全学生を対象とした予防的働き掛けを強化することにした。具体的には、同年4月に学部新入生を対象に「有意義な大学生活を始めよう ―一緒に困難を乗り越えていくために―」、「新入生こころのケアQ&A」というタイト

ルのメッセージを、在校生を対象に「自分のものの見方を広げる成長のチャンスに！」というメッセージを発信した。いずれも、学生の不安を低減し、前向きな意欲を持てることを意図したものである。これらの情報については、筆者らの所属する学生相談・特別支援センターのWebサイトに載せると同時に大学の新型コロナウイルス関連のWebサイトにも掲載し、障害のある学生の支援に関する情報も同様に対応した。従来、これらの情報は学生相談・特別支援センターのWebサイトに掲載しているだけであったが、特設された大学の新型コロナウイルス関連サイトにも情報を掲載し、より積極的な情報提供に努めた。また、7月には、学生支援に関する学生向け広報紙（「学生支援だより」）にコロナ禍におけるストレスやそれへの対処に関する記事を掲載した。

更に、学生の中でもとりわけ学部新入生が高い不安を感じている可能性が高く、重点的な支援が必要であるという判断から、7月から8月にかけて学部新入生の不安や支援ニーズ等の把握を目的として全ての学部新入生対象の調査を実施した。その結果、学生全体の抑うつ気分や不安が高まっている状態にあること、大学生生活への意欲や大学への所属感は例年と比べて非常に低い状態にあると思われること、「学業・単位取得」と「課外活動・サークル」に関する支援ニーズが高いこと、が明らかになった。これらの結果が大学の学生支援の方針を検討する上での資料になると判断したことから、その結果を教育・学生支援担当理事に報告した。また、教職員にとっては学生と直接接する機会が大幅に減少し、学生の実情や心理状態が分からない状況にあったと思われ、そうした声も筆者ら学生相談担当者に届いていたことから、学生支援に関する全学FD（学生生活支援審議FD）においてその調査結果を紹介し、教職員の学生理解を促した。

4.1.2 第2期（2020.10～2021.3）

(1) 社会状況及び大学の対応

新規感染者数が10月から増加傾向に転じ（第3波）、翌年1月には2回目の緊急事態宣言が出された。こうした中、同年2月からワクチン接種が開始された。しかし、いったん収束を見せた感染が3月後半からまた増加し始めた（第4波）。

大学においては、対面とオンラインの併用による授業が行われ、翌年度はさらに対面を重視した授業を行うという方針が12月に示された。しかし、3月から第4波の兆候が見られたため、学位記授与式の方式変更、新年度の入学式の延長が決定した。

(2) 学生相談機関の活動

学部新入生を対象とした調査の結果から、適応に困難を感じているハイリスク群への個別の働き掛けとそれ以外の学生への予防的働き掛けの両方が必要であると判断し、両者を対象とした支援を開始した。具体的には、高い抑うつ・不安状態にあり、かつ、困っていること・支援してほしいこととして「心的苦痛や不安」を選択した者121名をハイリスク群として選定し、既に来談している7名を除く114名に個別に連絡して相談を勧奨した。その結果、18名から返信があり、そのうち9名については電話で近況を聞き、必要に応じて継続相談につなぎ、残り9名からは「現在は概ね落ち着いており、相談は不要である」旨の回答を得た。同時に、全ての学部新入生を対象としたリーフレットを作成し、そこに調査結果とともに学業・生活・対人関係についての対処法等を記載し、学生のセルフケアに資することを目指した。更に、調査結果とそれに基づく学生対応の留意点を記載した教職員向けのリーフレットを作成した。これらの情報については、大学と学生相談・特別支援センターのWebサイトに掲載するだけでなく、全ての学部新入生・教職員に確実に届けるために個別メールでも送った。学生相談や学生支援に関する情報を学生や教職員に個別に届けることは学生相談機関として今回が初めての試みであった。

また、新型コロナウイルス感染者やその疑いのある人に対する差別的言動が社会的な問題になっていたことから、3月下旬にコロナ差別の防止に関するリーフレット(日・英)を作成し、情報発信をした。更に、翌年度を見据えて2022年度の学部新入生や在学生の不安の低減と適応支援を目的としてそれぞれに向けたメッセージを作成し、これまで同様に大学と学生相談・特別支援センターのWebサイトに掲載した。

これらに加え、翌年度に向けて大学が学生支援施策を検討する際には、課外活動の積極的支援が重要であること等を大学執行部に伝えた。

4.1.3 第3期(2021.4~2021.9)

(1) 社会状況及び大学の対応

新規感染者数は4月以降も増加し、5月前半にピークを迎え、その後減少に転じた。しかし、7月以降大幅に増加して新規感染者が2万人を超える大きな波になり、9月末に減少に向かった(第5波)。こうした中で、3回目の緊急事態宣言、その範囲の拡大・縮小、期間の延長等が続いた。大学においては、感染予防に努めつつ対面重視の授業を継続し、前年度は実施できなかった新歓イベントを対面で開催し、課外活動についても規制を緩める方向で対応した。8月には、学部・大学院の新入生と学部2年生を対象に入学式を行った。

(2) 学生相談機関の活動

大学としては対面重視の授業の方向に向かっていたが、個室で対面での面接を行うことは感染リスクがあることから、個別相談についてはこれまでと同様に原則として電話とビデオ会議システムを用いて行うことを決定し、それに沿って対応した。

また、学生向けの予防的働き掛けが引き続き必要であるという判断から、これを継続した。具体的には、年度当初に、新学期を迎えるにあたっての心理や学生相談の利用案内に関する記事を「学生支援だより」に掲載した。7月には学生向けリーフレット(テーマ:「コミュニケーション」)を発行した。本リーフレットは、EMPOWERMENT Seriesとして学生のセルフケアを目的に作成しているものの9番目にあたる。本シリーズでは、「ストレスとの付き合い方」や「親との関係」、「やる気が出ないとき」等のテーマをこれまでに取り上げ、学生が出会う問題やその対応に関する情報を伝えていた。

教職員を対象とした活動としては、7月に工学研究科、電気通信研究所、流体科学研究所の教員を対象とした調査を行った。これは、コロナ禍において教員が研究指導や授業、学生対応等において感じる困難さやそれらへの対処等の把握を目的としたものである。例年実施している電気通信研究所及び流体科学研究所の部局FDのテーマを検討した際に、コロナ禍の中で教職員も様々な困難や戸惑いを感じていると思われることから、その実情を明らかにし、それらへの対処法を共有することが教職員の支援につながると判断し、調査を実施することにした。調査項目や調査方法について

ては、部局（電気通信研究所，工学研究科）の学生相談窓口のカウンセラーと筆者らで検討を重ねた。調査の結果、回答した教員の半数以上が「研究室運営」，「研究」，「研究指導」，「授業」，「学生の理解と対応」の5領域において困難さを感じていること，それらに共通することとしてコミュニケーションの問題があること，その背景にはオンラインという方法の難しさがあることが明らかになった。その結果とそれに基づく学生対応のポイントについては，電気通信研究所及び流体科学研究所FD，工学研究科FD，更に各部局の学生支援担当教員が委員となっている学生相談・特別支援連絡会議において報告した。

2021年度のオープンキャンパスがオンラインで実施されることになったことから，その時に開催していた学生相談・特別支援センターの相談会もオンラインで行った。

4.2 学生相談・特別支援における「多水準活動モデル」とそれに基づく活動の分類・整理

4.2.1 学生相談・特別支援における「多水準活動モデル」の概要

筆者らは，コミュニティ・アプローチを基礎とする学生相談・特別支援における「多水準活動モデル」による活動を行ってきている（図1）。これは，相談機関内外の様々なレベルのシステムへの働き掛けを強く志向する活動である。その際には，関係者相互の協働（コラボレーション），すなわち，「異なる専門分野の者が共通の目標に向けて，対等な立場で対話しながら，責任とリソースを共有して共に活動を計画・実行

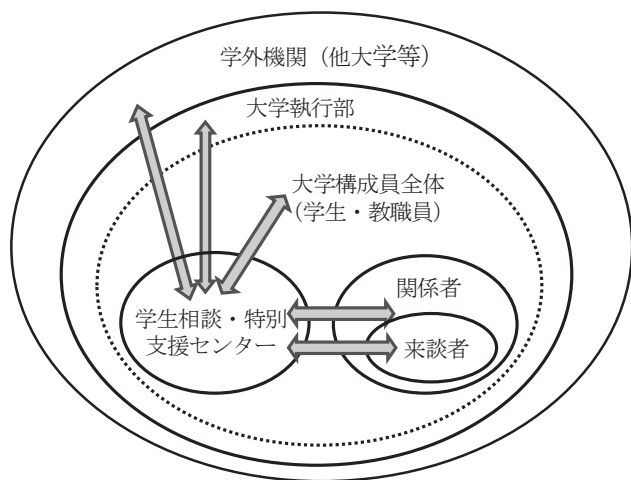


図1 学生相談・特別支援における多水準の活動

し，互いにとって利益をもたらすような新しいものを生成していく」（藤川 2007）ことを重視している。

学生相談機関においては，学生への適応支援を目的とし，来談者へのカウンセリングを行うとともに，教職員に対するコンサルテーション（助言），予防活動や予防教育などの心理学的援助を行うことが求められている。しかし，全国の大学において予防教育的授業を企画・実施している機関は8.3%，学生対象のスクリーニングを実施している機関は38.7%，教職員対象の研修を実施している機関は29.1%，執行部と意見交換を行っている機関は31.3%（鈴木ら 2019）であり，多くの大学においては，その活動方針やマンパワー等ゆえに，実際の活動は来談学生やその関係者への個別支援に比重が置かれがちである。

こうした中であって，筆者らの所属する学生相談機関は，個別支援にとどまらず学内外の様々なシステムレベルへの働き掛けを包括的に実践し，それに基づく活動モデルを開発・明示している。これらは他に類を見ないものである。

このモデルにおける働き掛けの水準と対象については，表2に示したとおりである。

表2 多水準活動モデルによる働き掛けの水準と対象

働き掛けの水準	働き掛けの対象
水準5	学外機関（他大学等）
水準4	大学執行部（大学の組織・体制）
水準3	大学構成員全体（学生・教職員）
水準2	来談者の関係者（教職員等）
水準1	来談者（学生等）
水準0	センターのスタッフ

4.2.2 学生相談・特別支援における「多水準活動モデル」に基づく活動の分類・整理

時系列で示した学生相談・特別支援センターの活動をモデルに基づき各水準ごとに整理すると以下のようなになる（表3）。

(1) 水準1の活動

従来，来談者への個別相談はほとんど対面により行っていたが，感染防止の観点からそれらを停止し，電話とビデオ会議システムを用いた相談に変更した。

表3 働き掛けの水準ごとの活動の分類

働き掛けの水準	働き掛けの対象	活動内容
水準5	学外機関（他大学等）	大学間協議会等を通しての他大学との情報共有・対応の検討等
水準4	大学執行部（大学の組織・体制）	センター長（総長特別補佐（学生支援担当））との定期的ミーティングの継続（2回/月） 教育・学生支援担当理事を交えた定期的ミーティングの継続（1回/月） 新入生対象調査の結果の報告→大学執行部での共有
水準3	大学構成員全体（学生・教職員）	学部新入生／在校生向けメッセージ、学部新入生向け Q&A の発信 「学生支援だより」（全学広報誌）への記事掲載 学部新入生対象調査の実施→調査結果に基づく学生・教職員対象の支援活動 ・新入生対象：調査結果とセルフケアに関するリーフレット作成 ・教職員対象：調査結果と学生対応の留意点に関するリーフレット作成 ※学生相談機関の Web サイト掲載、全入生・教職員に個別にメール ・学生支援に関する全学 FD（学生生活支援審議会 FD）で報告 ・不適応ハイリスク群への連絡・面接勧奨
水準2	来談者の関係者（教職員等）	対面相談から電話・ビデオ会議システムを用いた対応への移行
水準1	来談者（学生等）	対面相談から電話・ビデオ会議システムを用いた対応への移行 新たな相談方法についての検討・体制整備
水準0	センターのスタッフ	さまざまな活動についての検討 スタッフ間の感覚・認識のすり合わせ

これらの相談に際しては、相談者が直接来談し、対面で面接を行う場合との違いを明確にする必要があったため、受付方法や相談時の守秘等について検討を重ねつつ、運用した。その際には、日本学生相談学会による遠隔相談に関する情報や「遠隔相談のためのガイドライン」（日本学生相談学会、2020）を参考にした。

相談員は、当初は電話やビデオ会議システムを用いた面接に戸惑いを感じていたが、次第に慣れていった。

(2) 水準2の活動

来談者の関係者を対象とした活動は教職員等へのコンサルテーションが中心であり、これも対面によるものを停止し、電話やビデオ会議システムを用いたものへと移行した。

コンサルテーションについては、学生に関することで相談員から指導教員等に連絡する場合、指導教員等から連絡をもらう場合の両方がある。それらは従来から電話で行われることが多かったため、来談者への個別相談よりは相談担当者の戸惑いは小さかった。

(3) 水準3の活動

大学構成員全体を対象とした働き掛けは、学生対象のものと同教職員対象のものに大別できる。

学生を対象としたものとして、2020年度、2021年度の開始時期に学生向けのメッセージを発信した。その際は、内容を勘案して学部新入生向けのものと同在校生向けのもの2種類を作成した。更に、学部新入生に

対しては、大学生生活開始時に感じる不安とその対処に加えて、新型コロナウイルスに関するそれらについても取り上げ、Q&Aの形で伝えた。また、新学期が開始されるタイミングで、「学生支援だより」に学生相談所からのメッセージを掲載した。

2020年度の学部新入生については、その不安の構造・特徴を明らかにするための調査を実施し、その結果を分析し（池田ら 2021）、調査結果とセルフケアに関する情報を全学部新入生に伝えるとともに、適応に困難があると思われる学生には個別に働き掛けた。

教職員に対しては、この調査結果の結果と学生対応の留意点を学生生活支援審議会FDで報告するとともに、これらに関するリーフレットを作成して伝えた。更に、部局（工学研究科、電気通信研究所、流体科学研究所）の教員を対象とした調査を実施し、その結果を部局FDで報告した。これらの活動については、部局の学生相談窓口のカウンセラーと協働した。

また、全ての学生・教職員向けに、コロナ差別に関するリーフレット（日・英）を作成した。

(4) 水準4の活動

大学の執行部への働き掛けの一つとして、従来から、筆者らの所属する学生相談・特別支援センターのセンター長（総長特別補佐（学生支援担当））を交えての定期ミーティングを毎月2回、更に教育・学生支援担当理事も迎えての定期的ミーティングを毎月1回行っ

ており、それを継続した。その中で、コロナ禍における個別相談の特徴や動向、センターの活動状況を報告するとともに、センター長や教育・学生支援担当理事から大学としての方針・対応等についての情報や助言を得ていた。

学部新入生対象の調査の結果も教育・学生支援担当理事に報告し、それを大学執行部の中で共有してもらい、大学としての教育や学生支援施策の検討の参考にしてもらった。また、2021年度の学生支援施策についての提案を行った。

(5) 水準5の活動

コロナ禍における学生相談活動について他大学の担当者と情報共有し、対応の工夫等を検討した。形式としては、相談員が個別に行ったものと大学間協議会として行ったものとに大別できる。

(6) 水準0の活動

毎週1回実施していた学生相談・特別支援センターのスタッフによるミーティングを対面からオンラインの形にして継続した。

その際には、自身が新型コロナウイルスに感染することについての不安の度合いや学生相談活動のあり方についての認識の違いを確認し、それらをすり合わせる事が重要であった。

4.3 学生相談における相談方法及び相談回数の変化

4.3.1 学生相談における相談方法の変化

2019年度及び2020年度の学生相談所における個別相談の方法別比率は表4のとおりであった。2019年度は対面相談が82.0%と中心を占め、電話が8.5%、電子メールが9.4%であったが、2020年度においては、電話相談が59.2%、ビデオ会議システムを用いたオンライン相談が23.5%とこれらが中心となり、対面相談は6.4%と大幅に減少した。

表4 学生相談所における個別相談の方法 (%)

相談方法	2019年度	2020年度
対面	82.0	6.4
電話	8.5	59.2
電子メール	9.4	10.9
ビデオ会議システム	0.0	23.5
計	100.0	100.0

4.3.2 学生相談の相談回数の変化

2019年度から2021年度9月までの月ごとの相談回数は図2に示したとおりであった。

2020年度前半は2019年度に比して少ない状態が続いたが、9月以降はほぼ同水準になり、2021年度前半においては2019年度を上回る相談回数になった。

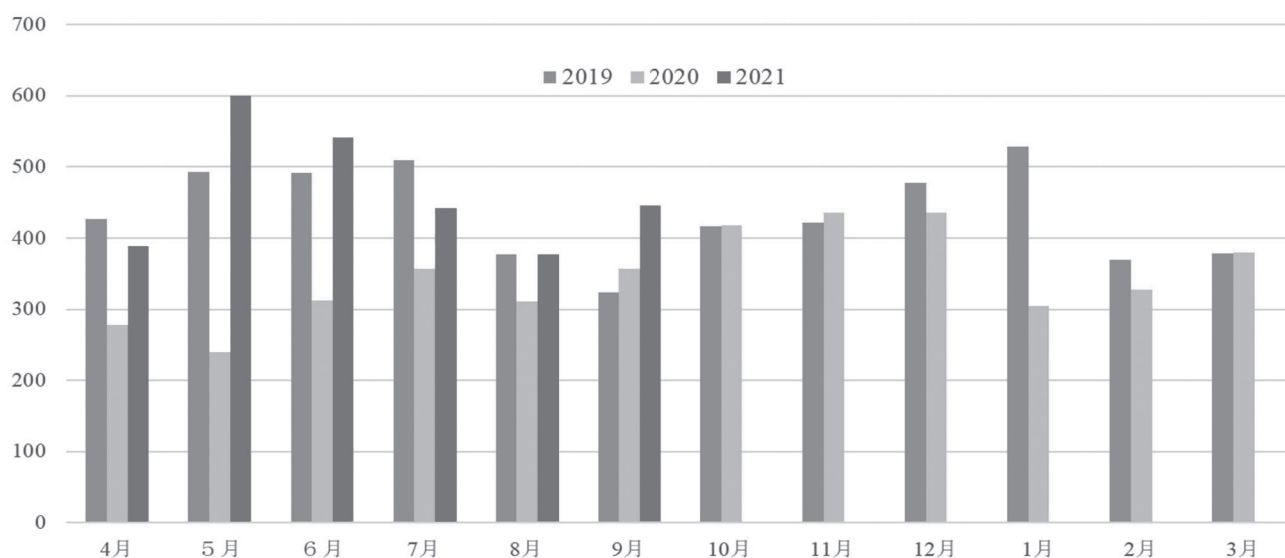


図2 学生相談所における月別相談件数

5. 考察

5.1 従来の学生相談活動とコロナ禍における学生相談活動の比較

筆者らの所属する学生相談・特別支援センターにおいては、前述のとおり、学生相談・特別支援における「多水準活動モデル」に基づき、来談者のみならず大学コミュニティ全体を支援対象と考えて活動を行ってきた。その中では、来談者への個別相談（水準1の活動）やそれに関連しての教職員等へのコンサルテーション（水準2の活動）が中心となる。それらに加え、全学生の適応支援を目的とした調査や授業、学生支援に関するFD（水準3の活動）、学生支援を担当する大学執行部への報告・相談（水準4の活動）、他大学との情報収集・交換（水準5の活動）等を行ってきた。そして、これらの活動を支えるものとしてスタッフ間の相互支援（水準0の活動）を重視してきた。

しかし、新型コロナウイルス感染拡大により学生が直接来談することが難しくなり、センターとしても感染予防のために対面相談が困難になった。一方、社会や大学の状況の大きな変化の中で学生の不安や混乱が大きくなり、相談ニーズが高まっていることが考えられた。そこで、相談方法については対面によるものから電話やビデオ会議システムを用いたものへと重心を移した。また、学生全体の心身状態の把握や予防的働き掛けを重視し、情報発信や学部新生対象調査を行った。一方、教職員も学生の理解や対応についての戸惑いがあったことから、学生対象の調査の結果を教職員にも伝え、学生と関わる際の参考にしてもらった。そして、これらの様々な活動についてはセンター長や教育・学生支援担当理事へ報告し、学生支援に関する問題意識を共有した。

すなわち、個別相談の方法を拡大し、相談ニーズに応えられるようにしたこと、大学の構成員全体を対象とした働き掛けを強化し、大学全体の不安と混乱の低減を図ったこと、大学執行部への報告をより丁寧に行い、大学の学生支援施策への貢献に努めたこと、が大きな変化であった。学生相談機関として来談者の支援を強化すると同時に、大学構成員全体への支援とそのための体制整備という観点から学生や教職員、大学執行部により積極的に働き掛けたと言える。

学生相談所の相談件数を見ると、2020年度前半は前年度に比して少ない状況が続いていたが、後半から前年度とほぼ同水準になり、2021年度は2019年度を上回っている。このことは、電話やオンラインによる相談の導入、学生対象の調査や個別支援、積極的な情報発信等により、学生の不安が軽減されるとともに、学生相談機関の認知度や信頼度が上がったことが影響していると考えられる。また、東北大学で行っている「学生生活調査」によれば、2017年度は学生相談所の存在を知っている学生が学士課程62.8%・修士課程73.2%・博士課程73.2%、利用したことがある学生が学士課程8.9%・修士課程10.4%・博士課程13.0%であった（東北大学 2017）ことに対し、2020年度はその存在を知っている学生が学士課程82.1%・修士課程89.1%・博士課程82.1%、利用したことがある学生が学士課程20.4%・修士課程16.1%・博士課程11.8%であった（2020）。学生相談所の認知度・利用率は全般に上昇し、特に学生全体の認知度と学士課程学生の利用経験率が大きく上がっており、これもコロナ禍における学生相談機関の活動が影響していると考えられる。更に、部局から学生支援に関するFDを求められ、そのための教員対象調査への協力を得られたこと、大学の学生支援施策の検討に際して意見を求められたことは、学生支援における学生相談機関の役割が学内で認識されていることの反映であると捉えることができる。

5.2 個別的・専門的支援の必要性という観点からの活動内容の検討

2011年の東日本大震災直後、第一筆者らを含む当時の学生相談所スタッフが大学コミュニティを対象に行った支援活動について、池田ら（2012）は第一次から第三次という三つの支援に分類し、それらを支えるものとして学生相談機関のスタッフ間相互支援の重要性を指摘した。これらの分類は、Caplan（1964）による予防の概念（第一次予防から第三次予防）、窪田ら（2001）による対象のサイズによる支援分類（第一次対象から第四次対象）を参考に、個別的・専門的支援の必要性という観点から作成したものである。

新型コロナウイルス感染拡大状況下における学生相談機関の活動をこの枠組みに即して整理すると、以下

のようになる。

第一次支援の対象は個別的・専門的支援を最も必要とする者であり、それまで来談していた学生や新たに来談した学生が該当し、支援内容としては個別の相談による不安の軽減、心理面の安定化が中心である。第二次支援の対象は新型コロナウイルス感染拡大の影響を強く受けた学生とそれらの学生と関わっている教職員であり、支援内容は個別に働き掛ける状況把握や助言、相談の勧奨・利用案内等である。第三次支援の対象は全ての学生・教職員であり、不安への対処や心身の健康維持に関する学生への情報提供、学生との関わり方等に関する教職員への情報提供等が支援内容である。また、スタッフも自身が感染する不安を強めやすい状態にあっただけに、相互の心理面の支援が必要であった。東日本大震災後は、スタッフ間でお互いの体験や感情を共有し、ねぎらうことの重要性を実感したことから、スタッフ間の相互支援を上述の三つの支援活動のベースとなるものと位置づけていた。新型コロナウイルス感染拡大状況下でもこの相互支援がスタッフ自身や学生相談活動を支えるものになった。

これらの支援対象および活動の分類は、新型コロナウイルス感染拡大状況下においても個別的・専門的支援の必要性という観点から学生相談機関の活動を整理・検討する上で有効である。

5.3 大学コミュニティの危機における学生相談機関の役割・機能

学生相談機関は、来談する学生の個別支援を中心とした活動を行うことはどの大学にも共通するものである。しかし、日本の大学の全体状況としては、そこにとどまり、大学全体を対象とした活動が十分にできていたとは言えず、それゆえに多くの学生や教職員からその活動や役割が見えにくい面がある。それだけに、学生相談担当者は個別支援の重要性を認識し、注力しつつも、そこにとどまらず、全ての学生や教職員を対象とした支援活動を行うことにより、大学の教育や学生支援の機能の充実に貢献できる。

震災やパンデミック等、大学が通常どおりに機能しなくなり、大学構成員全体の不安が高まる状況は大学コミュニティの危機と捉えることができる。その場合、

大学コミュニティ全体を対象とした心理支援をより積極的に行うことが学生相談機関の役割であると筆者らは考え、コロナ禍において様々なシステムレベルへの支援活動を行った。具体的には、来談者への個別支援の充実、学生や教職員全体の不安の低減に向けた情報発信やハイリスク群の学生への個別的働き掛け、教育や学生支援の体制強化に向けた大学執行部への情報提供や提言、であった。これらは、学生相談機関が「待つ」姿勢にならず「動く」姿勢をより強めることと言える。上述の三つの支援分類に即して考えると、第一次支援だけでなく、第二次支援、第三次支援を重点的に行うことと言える。

このように大学コミュニティの危機に際して十分な貢献ができるためには、学生相談機関が普段から大学全体を対象とした支援活動を行っていること、大学の学生支援力の向上に貢献していることが前提となると考えられる。

付記

本研究で報告した支援活動は、筆者らだけではなく、東北大学学生相談・特別支援センターのスタッフ全員で行ったものです。これらの業務にご尽力いただいた学生相談所受付係の武田理央さん、特別支援室受付係の庄子春佳さん、学生相談所非常勤相談員の大島あずささん、池田文香さん、東北芸術工科大学の今野仁博さん（元学生相談所非常勤相談員）に厚く御礼申し上げます。

参考文献

- 秋田大学 2020「学生のこころとからだの調査 COVID19による社会生活の急激な変化が与える大学生のメンタルヘルスへの影響 大学HPダイジェスト」. https://www.akita-u.ac.jp/honbu/event/img/2020_mhealth.pdf (閲覧2021/10/1)
- Caplan,G. (1964) “Principles of Preventive Psychiatry” Basic Books. (新福尚武 監訳 (1970)『予防精神医学』朝倉書店.)
- 藤井義久 (2021)「新型コロナウイルス感染拡大が大学生に及ぼす心理的影響－COVID-19感染拡大不安尺度開発に向けた予備的検討－」.『岩手大学教育学部附属

- 教育実践・学校安全学研究開発センター研究紀要』, 1, 195-204.
- 藤川麗 (2007)『臨床心理のコラボレーション-統合的サービス構成の方法-』東京大学出版会.
- 飯田昭人・水野君平・入江智也・西村貴之・川崎直樹・斉藤美香 (2021)「新型コロナウイルス感染拡大が大学生に及ぼす影響 (第1報) ~北海道内の大学への調査結果から~」.『北翔大学生涯スポーツ学部研究紀要』, 12, 147-158.
- 池田忠義・長友周悟・松川春樹・中島正雄・小島奈々恵・中岡千幸・榎原佐和子・佐藤静香 (2021)「新型コロナウイルス感染拡大状況下における大学新入生の不安とその支援」.『学生相談研究』, 41(2), 91-104.
- 池田忠義・堀匡・佐藤静香・齊藤未紀子 (2012)「東日本大震災後の大学コミュニティにおける学生相談活動の展開」.『コミュニティ心理学研究』, 15(2), 85-98.
- 窪田由紀・川北美輝子・松尾厚夫・荒木史代 (2001)「キャンパス・トータル・サポート・プログラムの展開に向けて-大学コミュニティ全体への統合的アプローチの試み-」.『学生相談研究』, 22(3), 227-238.
- 九州大学 (2020)「九州大学の学生生活に関する学生アンケート (春学期) 結果について」. https://www.kyushu-u.ac.jp/f/40310/20_08_11_02.pdf (閲覧2021/10/1)
- 日本学生相談学会 (2020)「遠隔相談に関するガイドライン ver.01」. https://www.gakuseisodan.com/wp-content/uploads/2020/10/enkaku_soudan_guideline_ver01.pdf (閲覧2021/10/1)
- 西浦太郎 (2021)「危機状況・パンデミック下での留学生とのカウンセリング・コミュニケーションに関する一考察-新型コロナウイルス (COVID-19) 感染症が留学生の相談体制に与えた影響とその対策から-」.『甲南大学学生相談室紀要』, 28, 49-61.
- 静岡県立大学 (2020)「新型コロナウイルス感染症拡大とその対策の静岡県立大学・同短期大学部の学生に対する影響に関するアンケート回答結果について (速報)」. <https://www.u-shizuoka-ken.ac.jp/media/survey-results-coronavirus3.pdf> (閲覧2021/10/1)
- 鈴木健一・杉岡正典・堀田亮・織田万美子・山内星子・林潤一郎 (2019)「2018年度学生相談機関に関する調査報告」.『学生相談研究』, 39(3), 215-258.
- 東北大学学生生活支援審議会 (2017)『東北大学の生活-平成29年度【東北大学学生生活調査】のまとめ-』東北大学.
- 東北大学学生生活支援審議会 (2020)『東北大学の生活-令和2年度【東北大学学生生活調査】のまとめ-』東北大学.
- 和田竜太 (2021)「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紀要』, 50, 35-46.
- 渡邊登至明 (2021)「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」.『人権を考える』, 24, 27-46.
- 全国大学生生活協同組合連合会 (2020a)「『緊急! 大学生・院生向けアンケート』大学生集計結果速報」. https://www.univcoop.or.jp/covid19/enquete/pdf/link_pdf02.pdf (閲覧2021/10/1)
- 全国大学生生活協同組合連合会 (2020b)「『緊急! 大学生・院生向けアンケート』院生集計結果」. https://www.univcoop.or.jp/covid19/enquete/pdf/link_pdf_insei02.pdf (閲覧2021/10/1)

