

コロナ禍の学生相談



大手前大学 学生相談室・カウンセラー/京都市教育委員会・スクール
カウンセラー

松本 靖子(臨床心理士、公認心理師)

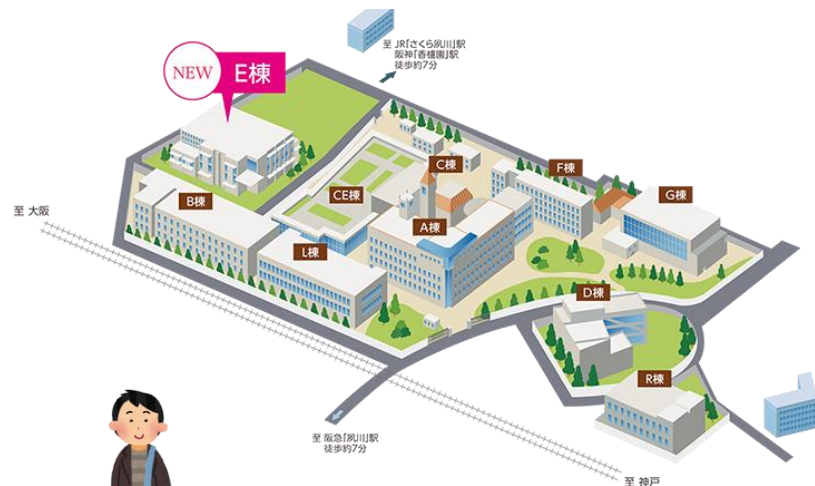


学生相談環境の紹介



コロナ禍の学生相談

大手前大学 さくら夙川キャンパス



所在:兵庫県西宮市



近隣の名所

学生相談室



オンライン相談



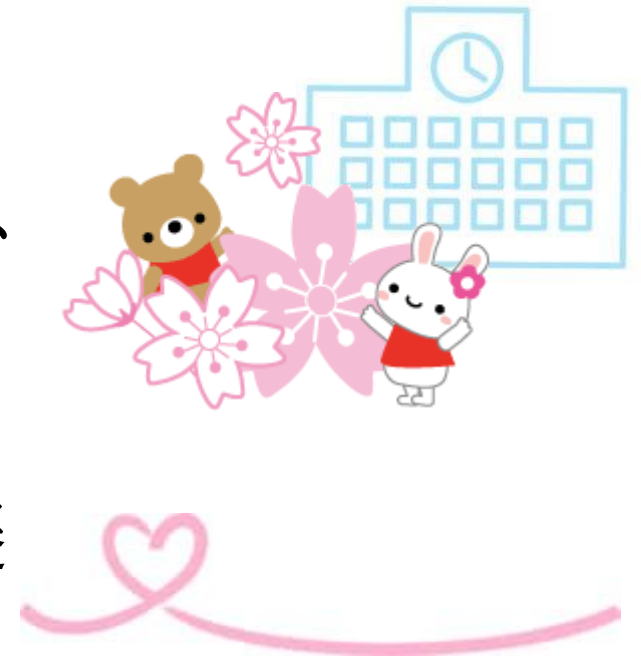
対面相談



本日の流れ



- ・大学生の心理的支援について
 - ・コロナ禍の学生の心理的な影響についての紹介
 - ・学生の機会喪失体験とその心理的反応のプロセス
- ・ICTを用いた学生相談
 - ・コロナ禍の影響による本学の学生相談環境の変遷
 - ・安心安全な相談環境の確保について
 - ・ビデオ通話を用いた相談環境の課題と対処, 創意工夫



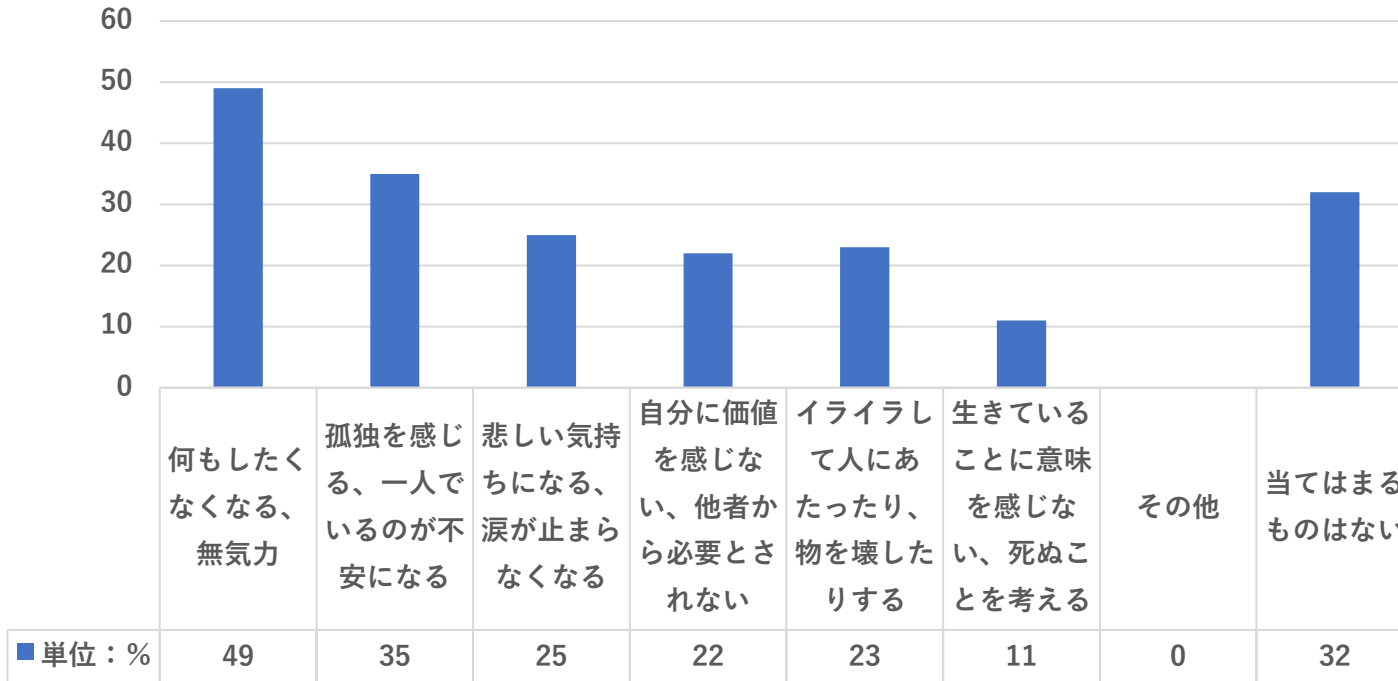
大学生への心理的支援

コロナ禍の学生の心理的な影響についての紹介①



コロナ禍の学生相談

コロナ禍で生じた若者の気持ちの変化



大学生・大学院生

「多くの大学生が感じる心の変化」

- ・無気力
- ・孤独や不安
- ・他者との繋がり希薄化



いつもと違う、様々な制限をうける生活が続くことへの、自然な反応。

異常な反応である。

・調査期間「2021年12月10日～12日」

出展：日本赤十字社『新型コロナ禍と若者の将来不安に関する調査(2021年)』、「コロナ禍で生じた若者の気持ちの変化①,②」より抜粋

大学生への心理的支援

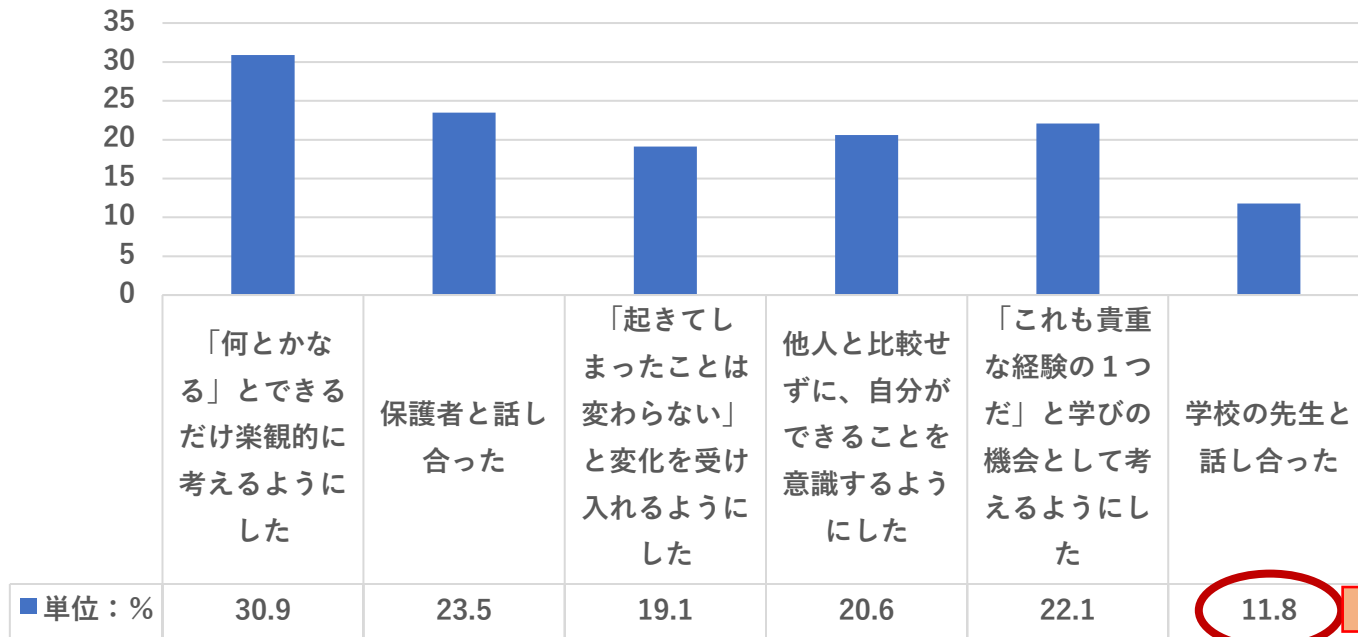
コロナ禍の学生の心理的な影響についての紹介②



コロナ禍の学生相談

コロナ禍で生じた気持ちの変化への若者の対処方法

(上位6項目)



「多くの大学生が自分なりの対処をしていた」

- ・保護者と相談
- ・考え方の転換
- ・学校の先生と話合った(少ない)

教職員にも相談できることが知られていない!?

・調査期間「2021年12月10日～12日」

出展：日本赤十字社『新型コロナ禍と若者の将来不安に関する調査(2021年)』,

「コロナ禍で生じた気持ちの変化への若者の対処方法(上位6項目)」より抜粋

大学生の心理的支援について

学生の機会喪失体験とそのプロセス



コロナ禍の学生相談

仲間との交流



学問との出会い



部活動,サークル



キャンパスライフの喪失

友人との語らい



新しい人間関係の
広がり



留学,海外研修



コロナ禍の学生生活



様々な活動制限,
オンライン授業



大学生の心理的支援について

学生の機会喪失体験とその心理的反応のプロセス



コロナ禍の学生相談

知っておく、
そのことが
重要。



| | |
|------|--|
| 第1段階 | ショックまたは不安と恐怖 : 何がなんだかわからない, 怖くてたまらない |
| 第2段階 | 否認と逃避 : そんなはずはない, 何かの間違いだ |
| 第3段階 | 怒りと攻撃 : なぜ自分がこんな目にあわないといけないのか, こんなことになったのは〇〇のせいだ |
| 第4段階 | 自責と罪悪感 : 自分をもっとこうしておけばこんなことにならなかった, 自分に責任がある |
| 第5段階 | 悲嘆と無力感 : つらい, 悲しい, どうしようもない, 何をしても無駄だ |
| 第6段階 | 現実適応感 : 辛い現実を受け入れながら何とかやっていけるようになる |

「学校コミュニティへの緊急支援の手引き 第3版」 窪田(2020)より引用して表にまとめる

ICTを用いた学生相談

コロナ禍の影響による本学の学生相談環境の変遷

オンライン(ビデオ通話, 電話)相談を導入。



コロナ禍の学生相談

| 期間 | 全学的な対策の経過 | 学生相談室の対策 |
|-------------------|---------------------------------|---|
| 2020年3月 緊急事態宣言 | | |
| 4月1日～5月31日 | キャンパスへの入構制限, 部分的なオンデマンド授業等の自宅学習 | 相談活動の全面休止 |
| 6月1日から7月 | 対面授業の再開, オンライン授業の導入 | 相談活動の再開 対面相談の再開 オンライン相談(ビデオ通話, 電話)の導入 |
| 9月～ 2021年3月 | 対面授業の再開, オンライン授業の継続 | 対面相談の継続 オンライン相談(ビデオ通話, 電話)の継続 |

| 期間 | 全学的な対策の経過 | 学生相談室の対策 |
|----------------|-----------------------------|--|
| 2021年4月12日～18日 | 対面授業, オンライン授業の実施 | 対面相談, オンライン相談(ビデオ通話, 電話) |
| 4月19日～5月7日 | 対面授業の一時停止 オンライン授業の実施 | 対面相談の一時休止, オンライン相談(ビデオ通話, 電話) |
| 5月8日～11日 | 対面授業の一時停止, 延長 オンライン授業の実施 | 原則的な対面相談の一時休止 オンライン相談(ビデオ通話, 電話) |
| 5月12日～31日 | 対面授業の一時停止, 延長 オンライン授業の実施 | 原則的な対面相談の一時休止 オンライン相談(ビデオ通話, 電話) |
| 6月1日～3月 | 対面授業の再開, オンライン授業の実施 | 対面相談の再開, オンライン相談(ビデオ通話, 電話) |



ICTを用いた学生相談

安心安全な相談環境の確保について



コロナ禍の学生相談

【重要な事】

- ①学生の心身の健康／学生の命を守る。
- ②プライバシーの安全保護。
- ③インターネットの脅威から学生を守る。



学生相談



ICTを用いた学生相談

ビデオ通話を用いた相談環境の創意工夫



学生相談



コロナ禍の学生相談

- ①学生¹の心身の健康・命を守る = (心理的な)危機状態への介入

- ・心理的な危機状態にあると相談員が判断する場合は、学生¹に対面での相談を提案する、また家族、保証人と連携する場合があることを事前に学生¹に承諾を得ておく(家族らと協力した見守り体制作りへの承諾)。

- ②学生¹のプライバシーの保護

- ・必ず自宅からアクセスしてもらう(自宅外からのアクセスは認めない)。

- ③インターネットの脅威からの保護

- ・遠隔相談(ビデオ通話)におけるリスク面の説明、URLでのログイン案内はしない、予約時間ちょうどにIDパスワードを送信する取り決めをする、端末のセキュリティソフトを最新に更新してもらう、大学指定のメールアドレスのみ連絡手段とする・・・等、12項目の約束ごとを学生¹とかわす(同意書)。



遠隔相談の12項目のルールを守れる学生¹に限って提供する。

ICTを用いた学生相談

ビデオ通話を用いた相談環境の課題と対処①



コロナ禍の学生相談

・学生相談の構造上の課題

【課題】 遠隔相談(ビデオ通話)特有の危機介入の難しさ

【対処】 適時「対面相談」の機会を作ることによって対処する。

方法：ブレンド型

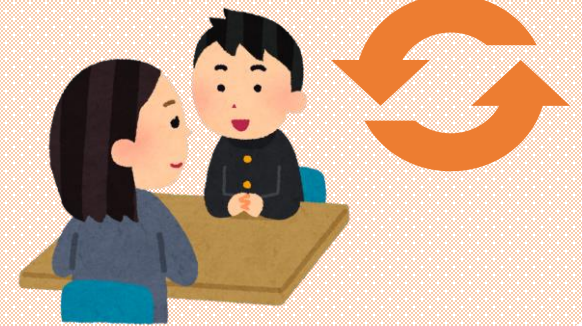
学生の通学機会が増えた頃合い等に

➡ 対面相談を挟む

【効果】 直接に会うことで得られる安心感。

・教職員とのかかわりが回復していくことで、学生相談室/教職員の複眼的な見守り(チーム対応)が通常に近い形で可能となった。

ブレンド型相談



ICTを用いた学生相談

ビデオ通話を用いた相談環境の課題と対処②



コロナ禍の学生相談

・遠隔相談(ビデオ通話)環境の課題

【課題】相談場所の確保の問題

極めてプライバシーの高い相談内容の漏洩を防ぎ、
安心安全な相談環境を作る。

【対処】

- ➡ 本人以外の家族等に面接内容が聞こえない場所を確保してもらう。
- ➡ 場合によっては、学生にインナーフォンを使用してもらう。
- ➡ 家族が部屋に入って来られた場合の対処について、あらかじめどのように対処するかを相談しておく。

【効果】 課題を共有して、対処を話合うことで、極めて個別的な話題であっても、学生は通常と近い形で話題にしていた。

プライバシーが守られた
安心できる環境作り



○ 内面的に深い話題(例:性的なアイデンティティ等)の場合は、対面相談を挟むことも。

ICTを用いた学生相談

ビデオ通話を用いた相談環境の課題と対処③



コロナ禍の学生相談

・遠隔相談(ビデオ通話)環境の課題

【課題】

ディスプレイ画面を通すと視線が合いづらい。

【学生アンケートの回答例】

■対面相談と比較して、
遠隔相談(ビデオ通話)では、PC越しの相談
員と視線を合わせずらかった。

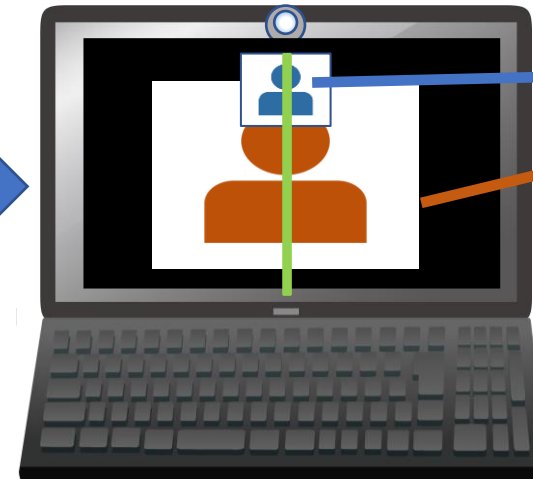
「**そう思う**」



【対処】

視線の一致
(アイコンタクト)

カメラのすぐ下に自分確認用の
ビデオ通話画面を合わせる。



自分映像

相手映像

【効果】

視線の一致に気を
取られることなく、面接に
集中できる。

ICTを用いた学生相談

ビデオ通話を用いた相談環境の課題と対処④



コロナ禍の学生相談

・遠隔相談(ビデオ通話)環境

【課題】発言のタイミングがかぶってしまう。

【学生アンケートの回答例】

■相談者の話をさえぎらずに、
相談者が話すことについてきてくれる。

○ 対面相談 > ✕ 遠隔相談(ビデオ通話)

■発話のタイミングがつかみづらかった。
「とてもそう思う」

言語的追跡
(学生の話のをさえぎらない)



【対処】

学生の話のをさえぎらないよう、学生の話をよく聴き、観察して、相談員は発言するようにした。

【効果】

- ・学生が自分の内面を掘り下げることがを促進する。
- ・信頼関係の構築を促進する。

ICTを用いた学生相談

本学のコロナ禍における相談割合



年間申し込み数の特徴 の学生相談

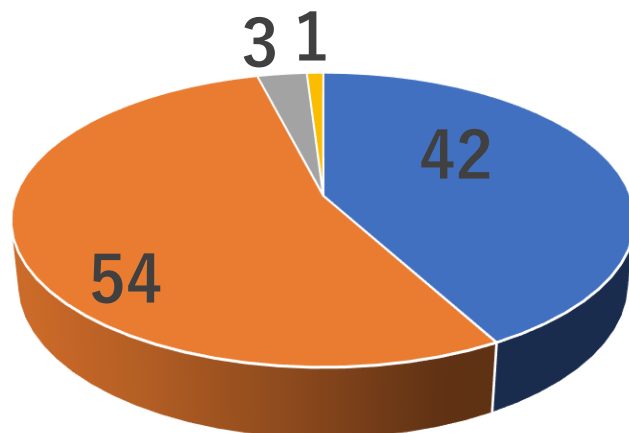
■ 対面相談

2020年度の活用状況

■ Zoom相談

■ 電話相談

■ メール相談



- ・例年より申し込みが減少 ↓
(前年度比:49%)
- ・新入生の申し込み減が顕著 ↓
- ・遠隔相談申し込み
2年生以上は約7割
1年生 は 0

* 遠隔による相談「54%」 / 直接の対面による相談「42%」

参) *悩みを解決・改善するための相談先/学校の相談窓口等へ相談する者は少ない(17.4%)。
「新型コロナウイルス感染症の影響による学生等の学生生活に関する調査」2020年5月 文部科学省

2020年度 導入1年目の課題



コロナ禍の学生相談

【大学に通学ができない
オンライン中心の授業



教職員からも学生同士も「学生のリアルが見えにくい」

つながりの回復
(必要)

【対処】

➡ 学生相談の広報/アウトリーチの必要性

学生相談室

- ➡
- ・「学生相談室」専用の学内掲示板の整備
 - ・「オンラインサロン(学生同士の交流)」の開設

学生

オンラインサロン



参) * 大学からの情報発信を目にする割合は6~7割程度、閲覧先は大学ホームページやポータルサイト、メール等による一人一人への配信が多い。

「新型コロナウイルス感染症の影響による学生等の学生生活に関する調査」2020年5月 文部科学省

ICTを用いた学生相談

本学のコロナ禍における相談割合



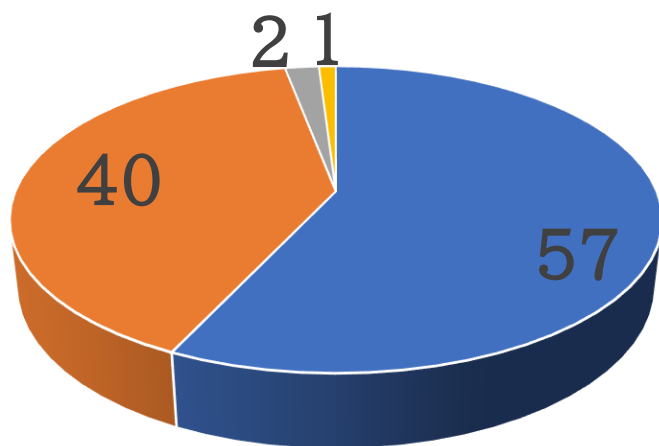
コロナ禍の学生相談

2020年度と比較

- ・「対面/遠隔」ブレンド型へ
- ・通学機会増に応じて
 - 2年生の相談: 1.9倍 ↑
 - 3年生の相談: 2.5倍 ↑
 - 4年生の相談: 9.1倍 ↑
 - 全体の申し込み数: 1.8倍 ↑
- ・対面相談の活用が増

2021年度の活用状況

- 対面相談
- Zoom相談
- 電話相談
- メール相談



* 遠隔による相談「40%」 / 直接の対面による相談「57%」

つながりの回復
学生相談室

つながりの回復 学生



◎通常時には「来室に困難を抱える層の学生(大学に出てくるためのエネルギーに乏しい学生/様々な要因から外出することに難しさを感じる学生)」が、「遠隔相談」を活用して学生相談につながるといったことも。

2020年度,2021年度を通じた成果



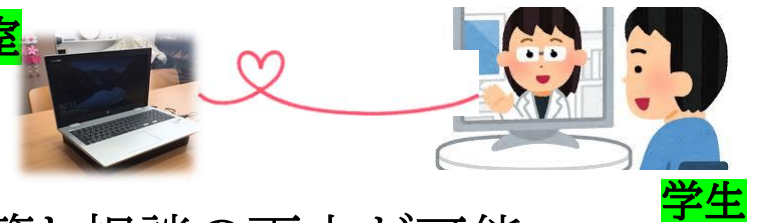
【遠隔相談(ビデオ通話)の環境面について】

・遠隔相談(ビデオ通話)の環境面に関する課題はあるものの、

「対面相談」と「遠隔相談」で、学生は相談員に自分の話を聴いてもらっているという安心の感じ方には、大きな差がないことが示唆された(学生からのヒアリング[アンケート形式])。

➡ 但し、環境面の課題に留意し、常に学生ひとりひとりの最適な活用の在り方を検証することは今後も求められる。

学生相談室



学生

【遠隔相談(ビデオ通話)の利点の発見】

○ 一部の大学に来れない学生の相談が可能に/就職活動等と相談の両立が可能

対面/遠隔相談(ビデオ通話/電話)のブレンド型相談を維持していくことは、ひとりひとりに最適な形態が選択できるサービスの提供を可能とする。

➡ そのためには検証・研究も必要。

まとめにかえて①



・大学生の心理的支援について

・感染症の流行拡大は、多くの大学生に、無気力・孤独や不安・他者との繋がりの希薄化といった、心理的な影響を与え続けている。これらは、自然な心の反応である(重要)。

・さらに、多くの学生は、学生生活における様々な機会の喪失を経験しているといえる。

しかしながら、コロナ禍の相談状況：悩みを解決・改善するための相談先/学校の相談窓口等へ相談する者は少ない。

・相談の機会を提供すること、並びに相談先の周知が求められている。

まとめにかえて②



・ICTを用いた学生相談

コロナ禍の影響により、本学の学生相談環境も変遷を強いられ、ICTを用いてビデオ通話による学生相談環境を用意して対処した。

・安心安全な相談環境を用意するために

心理的な危機状態への介入については、対面相談を挟み、家族らと協力した見守り体制で対応。

インターネットの脅威については、ICTの厳格な利用ルールへの同意を求めた。

・通学機会の回復により、多くの学生はブレンド型相談を選択し始めた。

心理的な危機状態への対応については、学生相談室/教職員の複眼的な見守りも可能となっていった。

また、一部の大学に来れない学生の相談を可能に/就職活動等と学生相談を両立できるサービスが提供できた。

・学生アンケートより

対面相談と遠隔相談(ビデオ通話)で、学生は相談員に自分の話を聴いてもらっているという安心の感じ方には、大きな差がないことが示唆された。

・今後について

相談環境面の課題に留意した、学生ひとりひとりの最適な活用の在り方を検証しながら、運用することが求められている。

参考資料



【引用文献】

- 文部科学省(2020.05). 新型コロナウイルス感染症の影響による学生等の学生生活に関する調査.
- 日本赤十字社(2021). 新型コロナ禍と若者の将来不安に関する調査.
- 福岡県臨床心理士会(編) 窪田由紀(編著)(2020). 学校コミュニティへの緊急支援の手引き 第3版. 金剛出版

【参考文献】

- 日本学生相談学会常任理事会 学生相談における遠隔相談導入に関する検討チーム(2020.04). 学生相談において、遠隔相談(Distance Counseling)を導入する際の留意点.
- 齋藤憲司・石垣琢磨・高野明(2020). 大学生のストレスマネジメント 自助の力と援助の力. 有斐閣
- 福原眞知子監修(2007). マイクロカウンセリング技法 -事例場面から学ぶ-. 風間書房
- 日本赤十字社(2020.03). 新型コロナウイルスの3つの顔を知ろう! ~負のスパイラルを断ち切るために~.

