

令和3年度学生生活にかかる喫緊の課題に関するセミナー
パネルディスカッション「メンタルヘルス支援の取組」

2021/12/10

成蹊大学の取組み トリアージの活用からオンライン相談の現在まで

成蹊大学文学部教授／学生サポートセンター学生相談室専任カウンセラー
／日本学生相談学会常任理事

岩田 淳子

講師・自己紹介

- 成蹊大学文学部（教職課程）教授、学生サポートセンター学生相談室専任カウンセラー
- 臨床心理士・公認心理師・大学カウンセラー
- 日本学生相談学会常任理事（特別委員会委員長）、日本電話相談学会理事長
- 東京都児童福祉専門員、社会福祉法人いのちの電話評議員

著書：「学習者に寄り添う教育を目指す」（風間書房、2020、共編著）「学生相談ハンドブック新訂版」（学苑社、2020、分担執筆）「新編 生徒理解と生徒指導・教育相談」（学文社、2018、編著）「発達障害のある学生へのカウンセリング」（In「発達障害のある大学生への支援」金子書房、2016、分担執筆）

成蹊大学の理念、規模、 コロナ禍の授業・課外活動の実施状況

- 成蹊学園創立者中村春二が目指した教育理念
「自発的精神の涵養と個性の発見伸長を目指す真の人間教育」
→3つの柱：ゼミの成蹊・プロジェクトの成蹊・コラボの成蹊
- 学生数：5学部：7458名、4研究科：167名、計7625名
(2021年5月1日現在)
- <授業> 2020年：ほぼオンライン授業
(リアルタイム・オンデマンド)
2021年：1,2年生受講科目を中心に対面授業を徐々に拡大
- <課外活動> 大学公認部活動：感染防止ガイドライン提出により
活動許可

学生相談実施状況

<概要>

■2019/6～学生サポートセンター（学生相談室と障害学生支援室）

■私立大学の中では充実した体制

学生相談室：専任カウンセラー（学部教員）2名、

カウンセラー（4/W）3名、英語対応カウンセラー（2/W）1名

障害学生支援室：学修支援コーディネーター2名（2020年～1名増員）

事務職員3（4）名

<相談件数> 2019年と2020年、さほど変わっていない！

■相談実件数：2019年（延べ）/年：学生252名（2909回）、
家族68(350)・教員76(357)・職員78(263)（延べ回数970回）

2020年（延べ）/年：学生239名（2840回）、

家族76(426)・教員90(354)・職員79（191）（延べ回数971回）

*家族・教員・職員との連携・コンサルテーションは学生の実人数で算出

本日の内容

1. コロナ禍の始まりにおけるトリアージの活用
2. コロナ禍の学生相談の諸相
3. 学生相談における遠隔相談の意義と課題

1. コロナ禍の始まりにおける トリアージ*の活用

*トリアージ：緊急度に応じた支援の振り分け

トリアージの前提:「覚書」

- 未曾有の大学の危機、主体的に考え動かざるを得ない
- 目的：新型コロナウイルス感染症の拡大防止に協力し、学生および家族、教職員への感染を防ぐために、学生サポートセンターの相談体制について、センター内（および大学）の共通理解を図る
- 2019年度末から2020年度内に都度7回改訂
- 「申し合わせ」以上「指針」未満
独立性の高い学内部署（高度な個人情報かつ命に関わる）としての責任/未知の危機事態の手探り感

実践の経緯(1)

覚書Ver.1
2020/3/2

<継続相談>

方針：一律の対面相談の中止はしない。面談の重要度を評価し、相談構造を見直す

- ①対面相談を電話相談とする
- ②相談間隔を開ける
- ③Zoom相談を導入する（要検討）
- ④メール相談を導入する（要検討）
- ⑤対面相談が必要な学生については、
 - ・あらかじめ、電話等で健康状態を確認
 - ・マスクの着用と面談前後での手指消毒厳守
 - ・相談時間は30分。50分確保が必要な場合は20分に一度換気
 - ・相談前後に面接室のテーブル、ドアノブ等消毒

覚書：学生サポートセンター内の相談指針

実践の経緯(2)

覚書Ver.4
2020/3/30

<方針>

すべての相談支援はZoom相談・メール相談・電話相談とする。
一律、来談中止。以下の事態を想定した対応の策定

①サポセンスタッフ（面談した学生・家族）が発症（検査にて陽性）した場合②都市封鎖（ロックダウン）となった場合③サポセンスタッフの家族が発症あるいはサポセンスタッフ本人が発症疑い（発熱・嗅、味覚異常・風邪症状含む）の場合

<閉室した際の相談・支援>

- ・自宅ではメール相談を中心とする
- ・原則、自宅でのZoom相談・電話相談はしない

<準備>

- 1) トリアージリストの作成
- 2) 大学アドレスの自宅転送設定

実践の経緯(3)

覚書Ver.5
2020/4/9

教職員の「学園入構制限」(4/13~5/11)

<勤務体制>

・期間中、原則すべてのスタッフを在宅勤務とする(必要な時の来校勤務を妨げるものではない)

<方針>

- ・すべての相談支援はZoom相談・メール相談とする。来談中止(現在の体制を継続)。
- ・継続相談学生は担当カウンセラー等が各自、学生との相談支援(推奨:メール相談)を行う。
- ・新規相談学生については、**オンライン相談受付フォーム**を經由(4/13~)

トライアージの概要

トライアージⅠ

- ・危機対応が必要、週1回の相談対応が必要
→メール相談・Zoom相談・危機介入時の電話相談

トライアージⅡ

- ・適宜のケア・サポートが必要 → メール相談

トライアージⅢ

- ・サポセン再開(対面授業開始)まで待機 → 相談支援休止

トリアージリストの情報項目

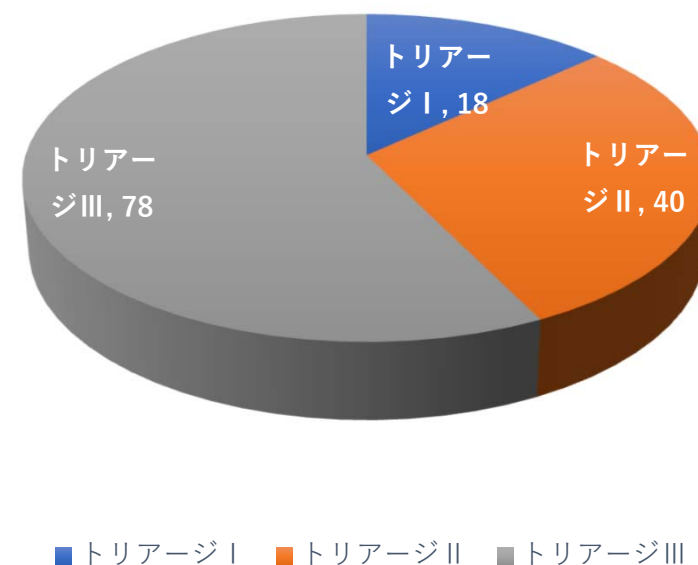
- ①学生氏名
- ②学籍番号
- ③学籍番号電子メールアドレス
- ④携帯電話番号
- ⑤③の受信確認
- ⑥臨時対応時や電子メール相談時に連絡できる電子メールアドレス
- ⑦Zoom利用環境の有無
- ⑧親との連絡の可否
- ⑨親（実家）の連絡先
- ⑩備考



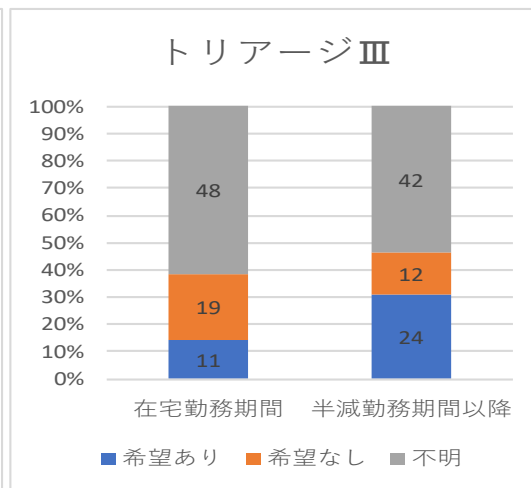
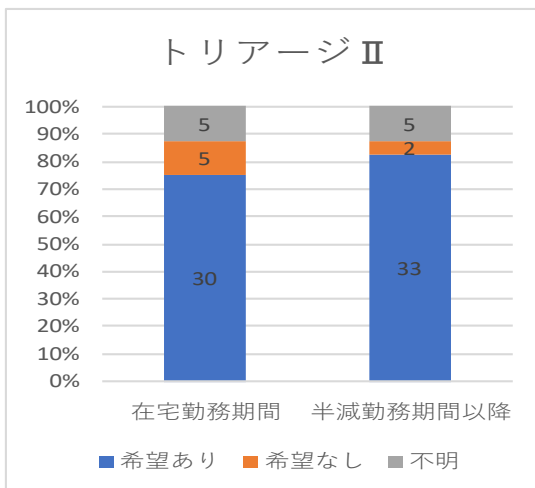
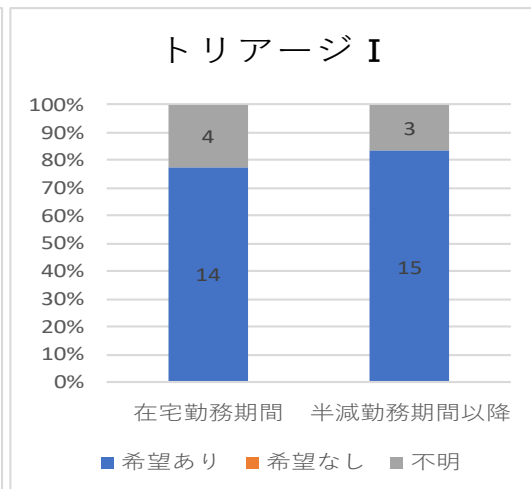
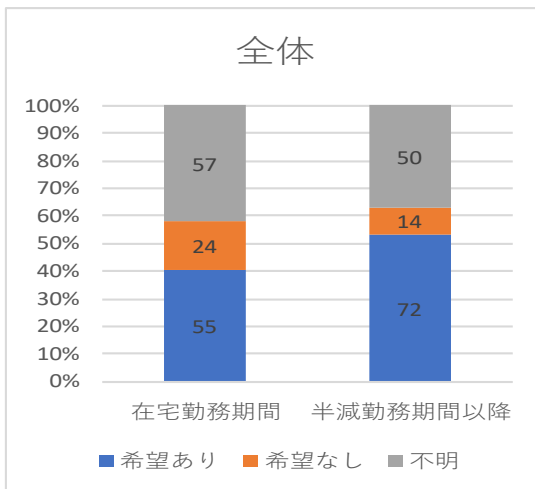
危機状況に対応できるための準備！

トライアージ作成時(2020/ 4/1時点の継続相談学生)における 各ステージの学生数および相談希望の有無

全体	136	希望あり	55
		希望なし (オンデマンド含む)	24
		不明 (返信なし・中断含む)	57
トライアージⅠ	18	希望あり	14
		希望なし (オンデマンド含む)	0
		不明不明 (返信なし・中断含む)	4
トライアージⅡ	40	希望あり	30
		希望なし (オンデマンド含む)	5
		意向不明 (返信なし・中断含む)	5
トライアージⅢ	78	希望あり	11
		希望なし (オンデマンド含む)	19
		不明 (返信なし・中断含む)	48

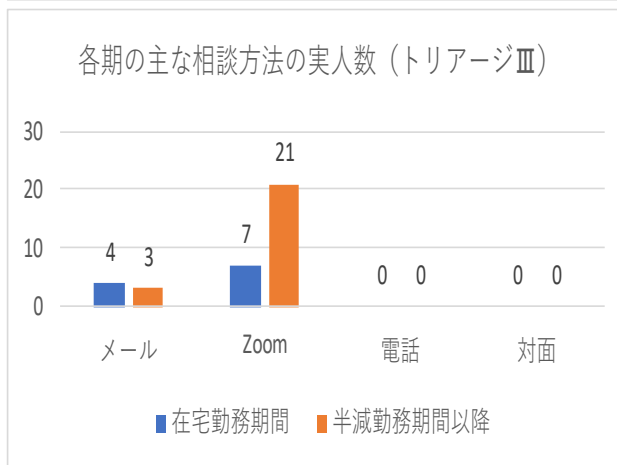
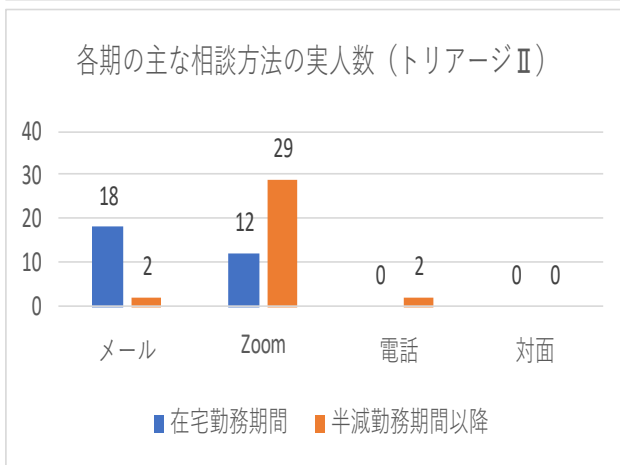
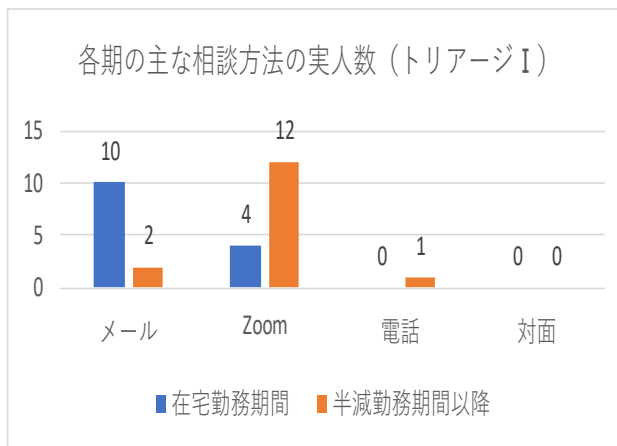
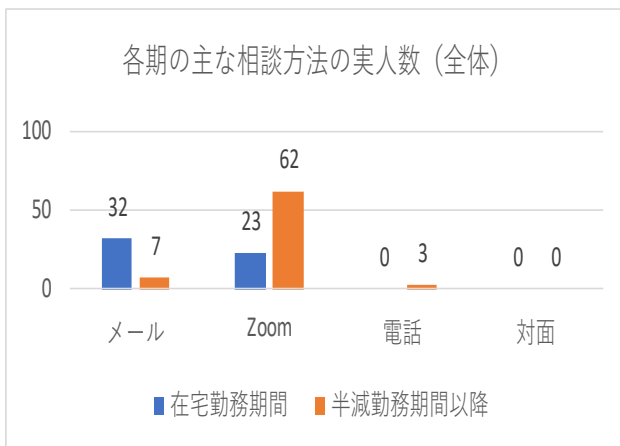


在宅勤務（入構制限）期間/半減出勤期（2020/5/8以降、出勤率50%）における相談希望の有無（実数および割合）



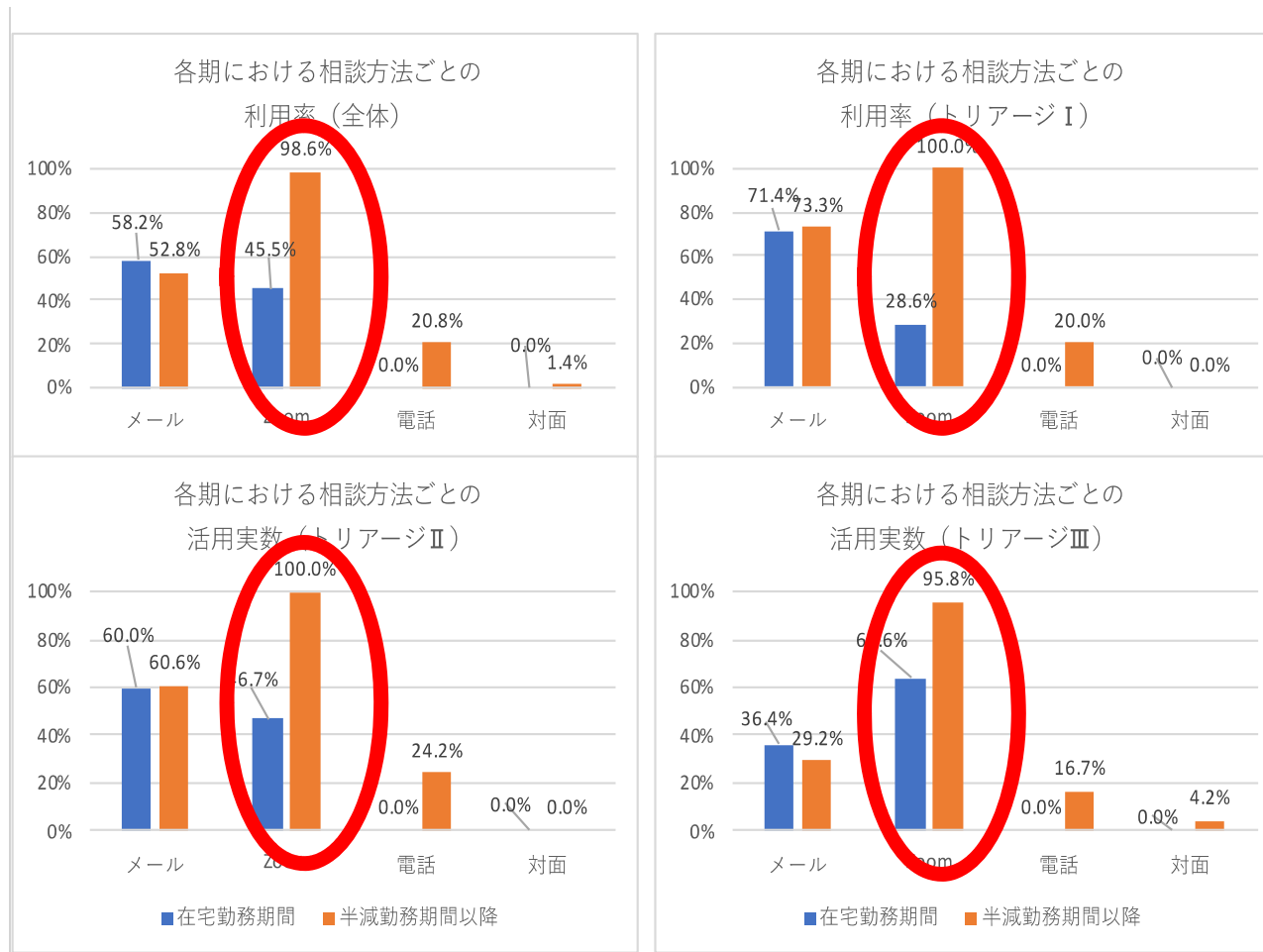
- 全体で見ると、在宅期間と半減勤務期間で、相談希望の実数（55人→72人）および割合（40%→53%）が増えている
- トリアージ I、トリアージ II は、トリアージ III と比べて、相談希望者が多い
- トリアージ III でも、半減勤務期間で、相談希望が約倍増している

在宅勤務期間/半減出勤期間における「主な相談方法」の実数



- 全体的にみると、在宅期間から半減勤務期間にかけて、メールのケースが減り、Zoomのケースが増えている
- 同様に、トリアージ1、トリアージ2、トリアージ3にかかわらず、メールのケースが減り、Zoomのケースが増えている
- 半減勤務期間であっても、電話や対面が主な相談方法となる事例は少なく、Zoomが主となっている

在宅勤務期間/半減出勤期間における 相談方法ごとの利用率



在宅勤務期間/半減出勤期間における 相談方法ごとの利用率

- 全体:メール利用率は在宅勤務期間では58.2% (55人中32人)、半減勤務期間では52.8%(72人中38人) で、どちらの期でも半数以上の学生がメールを相談に利用
- Zoom利用率は、在宅勤務期間が45.5%(55人中25人)、半減勤務期間が98.6% (72名中71人) で、半減勤務期間ではほとんどの学生がZOOM相談を利用
- 電話と対面が再開された半減出勤期間であっても、電話利用率は20.8% (72人中15人) 対面利用率は1.4% (77人中1人) であり、対面相談の利用は限定的ではあったが、各事例において、Zoomを軸としながら、その他の相談方法が複合的に用いられていた。
- トリアージ1～3を比較：在宅勤務期間から半減期間に移行するにつれて、メールの利用率に大きな変化はないものの、Zoomの利用率は大幅に増加。
半減出勤期間ではどのステージであってもほぼ全員がZoomを利用していた。
- 在宅期間におけるメール活用率をステージごとに比べると、トリアージレベルが高いほど、メール相談の利用率が高い。カウンセラーがリスクマネジメントのための丁寧なフォローをメールを用いて行っていた結果と考えることができる。

2. コロナ禍の学生相談の諸相 ～2020年4月から現在～

2020年度の相談の諸相：学生生活の喪失

- 1年生（2020年度）
 - ・ 「体験するはずだったもの」の喪失
入学式 学部ガイダンス 健康診断 部活・サークルの新歓
先輩からの授業情報 大教室での授業 学食 カフェや街歩き
 - ・ 前期は相談件数の減少
 - 大学（オンライン授業）への適応で必死
 - 各種ガイダンスの中止→相談へアクセスができない（知らない）
 - ・ 友人関係の悩み↓ SNSではつながり、関係性は成立していない
- 2年生以上
 - ・ 「家に大学が持ち込まれる感じ」
- 4年生
 - ・ 就活

2020年度の相談の諸相：就活の悩み

- 2020年度前半、4年生の相談が多かった
- 手探りのオンライン就活
- 全く選考が止まってしまった期間もあった。コロナの影響で企業の業績悪化により採用数が減ることへの不安。
- 就活の不調に関する相談はいつものことながら、友人と会えない、何気ない日常の喪失が不安感を増長させているようす

2021年度の相談の諸相：長引くコロナ禍がもたらした学生の心理的問題

- 2020年度後期～現在に至るまで、学年を問わず相談者増
- 2年生となった2020年度入学生のなかには諦めモードも。
- 再開された対面授業や部活動・サークル活動（ガイドライン提出の上での承認）で活発に活動できている学生と、自宅に引きこもりがちで孤立する学生が二極化
- 再開された対面授業では嬉しそうな学生たち。集団でオンライン授業に参加している様子があちこちで垣間見られる。一方、1人で来校する学生には孤独（みんなは楽しそう、、出遅れた感）
- もともとの心身不調を抱える学生が症状を悪化させる事例あり

2021年度の相談の諸相：オンライン新規相談 申し込みフォームの効果と課題

- オンライン新規相談申し込みフォームの導入は、学生の潜在的相談ニーズの掘り起こしと、援助要請の敷居を下げた
- 比較的健康度の高い学生、2020年度オンライン授業下の“孤独”と“頑張り”の継続から、2021年度になってから、抑うつを訴える学生が増加した
- 摂食障害、長期間持ち続けていた希死念慮など、対面相談では繋がりにくかった学生の相談申し込み
- 家族や教職員からのコンサルテーション依頼から、メール・電話・Zoom・対面、多様な相談方法で学生と繋がる事例

オンライン授業と対面授業

- 障がいのある学生ではオンライン授業等の大学教育のデジタル化が、障壁の除去につながった
- 不登校傾向（特に精神疾患があり心身状態が不安定）の学生では、オンライン授業により授業参加が可能になる事例は複数あった
- 一方で、対面授業を求める学生、保護者の相談
- 対面授業が再開となると、感染不安を訴える学生や学生本人の基礎疾患以外を理由としたオンラインでの授業参加を求める相談が増加
- オンライン授業中心の生活リズムの改善、オンライン授業と対面授業が混在する学生生活のマネジメントが課題の学生は多く存在

2022年の学生の悩み？

- 2020年度入学学生は、早、3年生・・・
「ガクチカ」がない、、増加？
- リアルでの友人関係を維持・発展できるか？
- まだしばらく「マスク生活」とはいえ、マスクなしの容姿への不安感の一つのトピック？

3. 学生相談における 遠隔相談の意義と課題

「遠隔相談に関するガイドラインver.01」

(2020.9.30)

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



日本学生相談学会 [2020年9月]

遠隔相談（Distance Counseling）とは、相談者とカウンセラーが別々の場所にいる状態で、何らかのコミュニケーションツールを用いて行われる相談活動と定義。遠隔相談には電話相談、メール相談、チャット相談、ウェブ会議システムによる相談がある。

遠隔相談は代替手段ではなく、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

1. 遠隔相談 (Distance Counseling) とは	3
Column 1 アメリカの遠隔相談事情:多様な遠隔相談ツール	3
2. 遠隔相談の利点・リスク・限界と留意点	4
2-1 遠隔相談の利点・リスク・限界	4
2-2 遠隔相談を導入する際の留意点	6
3. 遠隔相談の方法と留意点	7
3-1 電話相談	7
3-2 メール相談	7
3-3 ウェブ会議システムによる相談	8
4. 遠隔相談の倫理	10
4-1 専門的な能力	10
4-2 遠隔相談への適性のアセスメント	10
4-3 リスク管理について	10
4-4 遠隔相談の記録について	11
4-5 遠隔相談のインフォームド・コンセント	11
5. 遠隔相談の課題と展望	12
5-1 学生相談における遠隔相談の動向	12
5-2 学生相談における対面と遠隔のハイブリッドの充実に向けた課題	12
5-3 学生相談における諸活動の遠隔技術を利用した実施	13
Column 2 アメリカの遠隔相談事情:感染症状況下の学生相談	14

➤ 「学生相談における遠隔相談導入に関する検討チーム」の活動による成果物を、特別委員会かその内容を整理・精査した上で、アメリカのHigher Education Mental Health Alliance (HEMHA) による遠隔相談ガイドである College Counseling from a Distance を参照

➤ ウェブ会議システムによる相談に焦点が当たりがちだが、これまでも用いられていた遠隔相談である、電話相談・メール相談についても記載

遠隔相談の利点と限界

[表 2] 遠隔相談の特徴

■ 利点	■ リスク	■ 限界
相談へのアクセス向上	守秘性に特有の難しさ	技術的問題によるサービス中断
利便性の向上	通信を傍受される可能性	有効性に関する研究の不足
障壁の除去	専門職倫理との整合性	コミュニケーションの文脈の見えづらさ
偏見やプライバシーの懸念の緩和	危機介入の難しさ	アセスメントの難しさ
感情表現の促進	増大するニーズへの対応の難しさ	施設・設備と技術的な対応力の不足
相談者のエンパワー	—	—
感染の防止	—	—

3. 学生相談における遠隔相談の意義と課題

ー実践から得られたメリット・デメリットー

メリット

- ① Cl・Co双方が、面接場所までの移動時間を短縮できる
- ② 面接室まで行くことに身体的・心理的負担感の強いCl.（身体障害・不登校・引きこもり系・社交不安障害・感覚過敏や「人の圧に弱い」人・定期的な約束が苦手な人・・・）に活用できる
- ③ Cl.の援助要請する心理的ハードルを下げる
- ④ Cl.が自分の部屋にいることにより、むしろ安心して話せる場合がある
- ⑤ Cl.が面接室の雰囲気やカウンセラーの存在に対する緊張感を感じずにカウンセリングを受けられる場合がある

*Cl:クライアント（多くは学生を指す） Co:カウンセラー

3. 学生相談における遠隔相談の意義と課題

—実践から得られたメリット・デメリット—

メリット（続き）

- ⑥ 即時にオンライン情報を共有できたり、Cl.とCo.と一緒に作業をすることができる
- ⑦ タイミングと了解が得られれば、その場で家族とも話をする事ができる
- ⑧ 面接室では知り得ないCl.の情報を得られることがある

3. 学生相談における遠隔相談の意義と課題

ー実践から得られたメリット・デメリットー

デメリット

- ① C.I.の環境（プライバシーが守れる部屋・オンライン環境）が整っている場合にしか活用できない
- ② C.I.がビデオOff、全身像を見れない、など視覚情報が得られないことによるアセスメントの限界がある
- ③ C.I.の無防備ゆえの配慮が必要になる
- ④ ある種の心理検査の実施が困難、心理療法の適応の不確かさの課題がある
- ⑤ 通信状況により音声途切れたり、「落ちる」ことがある。

*増大するニーズへの対応：オンライン新規相談申し込みフォームの導入により24時間申し込み可（対応は開室時間内）・メール相談対応への時間的・心理的負担増

3. 学生相談における遠隔相談の意義と課題

—「新しい生活様式」における学生相談の姿勢とスキル—

- マスク・アクリル板・ソーシャルディスタンスでの対面相談の質は不良
 - デジタルネイティブ世代である学生と適合する学生相談のあり方の検討：
遠隔も対面も、両方の選択肢を持つ
- <対面相談再考>
- Cl. の「居る（生活する）」場に注意を向ける意識↑
家にいるからこそ出てくる本音、家にいるからこそその～らしさ
 - Co. は、Cl. の生身の感覚を得られないからこそ集中する
Co. の表情（Cl. からの見られ方）への注目
 - Co. の土俵ではないことの心許なさ？→（学生）の土俵にのる覚悟
→ Cl. が感じていた感覚を知る機会（対面は、カウンセラーを守る）
 - 対面・電話・メール・ウェブ会議システムを組み合わせ

遠隔相談（対面・電話・メール・ウェブ会議システム）と対面相談をどう使い分けるか？

- 電話・メール・ウェブ会議システム・対面相談の使い分け
 - 即時の対応：電話・・・スマホとなり、かつて侵襲的と考えられていた電話も学生に選択権を与えるようになった
 - メールの書き方・・・学生生活に不適應であるほど、学生にとって大学メールは見たくないものになる
 - 件名の工夫
 - 用件メールにひと添え：気にかけている、、が伝わる文面
 - 対面で相談する根拠を意識する
- Ex. 場面・状況依存的である発達障害学生、特定の症状の顕在化をアセスメント（心理検査のみではない）
学生生活・社会生活全般を見据えた相談・支援

ご静聴ありがとうございました