

学生相談部門におけるウェブサイトを通した取り組みについて

和田 竜太¹，藤居 尚子²，河本 緑³

【要約】

2022年4月に設立された学生総合支援機構学生相談部門では、ウェブサイトを通した様々な取り組みを行ってきた。本稿では、その取り組みの一端として、学外相談窓口ページの充実化、ウェブサイトのお知らせ欄を用いた予防・啓発の取り組み、グループ活動ページ・セミナーページ・ピアサポートページの新設とイベントアーカイブの掲載、災害・事故発生時のお知らせ欄を用いたメッセージの発信および心理教育コンテンツの掲示について報告するとともに、それぞれの取り組みの意義について述べた。また、学生相談機関のウェブサイトは、単なる情報提供の場としての機能だけではなく、ウェブサイト上での様々な取り組みを通して、また様々な活動をアーカイブの形で目に出来る形で残し提示していくことで、当該学生相談機関の姿勢やスタンスを示すことの重要性について述べた。ウェブサイトを通した取り組みはまだまだ途上であり、今後の課題として、学生向けのメンタルヘルスに関する心理教育コンテンツの充実化、学生相談部門（および部門を構成するスタッフ）の姿勢やスタンスをより分かりやすく知ってもらうためのコンテンツの検討などを挙げた。

【キーワード】

学生相談，ウェブサイト，情報発信，予防，啓発

1 はじめに

2022年4月に、本学における全学的な学生支援組織であった学生総合支援センターは学生総合支援機構に改組され、それに伴って学生総合支援センターの3ルームのうちの1つであったカウンセリングルームは学生総合支援機構の1部門である学生相談部門として位置づけられるとともに、3つのキャンパス（吉田・桂・宇治）に5つの相談室（北部・吉田・吉田南・桂・宇治）が設置された（5つの相談室をまとめた呼称として「学生相談センター」を用いている）。各キャンパスに相談室が設置されたことで、メインキャンパスである吉田キャンパスにある学部・研究科・研究室に所属している学生のみならず、桂・宇治キャンパスの学部・研究科・研究室に所属している学生にとっても相談室によりアクセスしやすくなったものと考えられる。一方、ウェブサイトに関しては、2022年3月末までの学生総合支援センターおよびカウンセリングルームでも独自のウェブサイトを運用しており、カウンセリングルームのウェブサイトでは相談室や相談申込に関する情報、転学部に関する情報、学生に向けてのテスト不安や留年に関するメッセージ、教職員や保護者に向けての学生への対応に関するメッセージ、学内外の相談窓口（機関）の情報などを掲載していたが、改組に伴って体裁や内容を新しい機構・部門に合わせて更新するとともに、引き続き学内外に向けて様々な発信を行う「窓」とした。本稿を執筆している時点で学生総合支援機構および学生相談部門の設立から約2年半が経過したが、その間に部門ウェブサイトを通して新たな取り組みを様々行っており、本稿ではその一端を取り上げて実践報告を行うとともに、取り組みの意義や今後の課題について述べる。

¹ 学生総合支援機構・学生相談部門・講師

² 静岡大学・学生支援センター・学生相談部門・特任助教

³ 学生総合支援機構・学生相談部門・特定専門業務職員

2 学生相談部門ウェブサイトにおける取り組み

前章で述べたように、2022年4月の改組に伴い、ウェブサイトも体裁や内容を更新し、学内外に向けて発信を行うべく運用を開始した。ウェブサイトを運用していく中で課題が浮かび上がり、その一つ一つについて改善を図るとともに、ウェブサイトを通した様々な取り組みを模索してきた。以下に、そうした改善や取り組みのいくつかを報告する。

2.1 学外相談窓口ページの充実化

改組により各キャンパスに5つの相談室が設置され、またコロナ禍を経て Zoom を用いた遠隔相談もスムーズに受けることができるようになり（コロナ禍のカウンセリングルームおよび学生相談センターの状況については、和田（2020, 2021, 2022, 2023）で詳しく述べられている）、相談室へのアクセスは以前と比べて向上しているものと考えられる。一方で、相談室の開室は平日午前9時～午後5時であり、夜間や休日の相談への対応は困難であるという点で限界があり、また、個々の学生によっては、あるいは相談の内容によっては、学内の相談機関には相談しづらく感じられる場合があるかもしれない。夜間や休日でも相談を受け付けている、また対面だけではなく電話や SNS などの遠隔相談を実施している学外の相談窓口に関する情報をウェブサイト上で広報することを通して様々な相談へのニーズに応えることは、学生相談機関の大事な役割であると考ええる。

改組前のカウンセリングルームのウェブサイト上にすでに学外相談窓口ページを設けており、改組後のウェブサイトはそれを踏襲する形で運用を始めた。当初は大学生協の電話相談窓口、いのちの電話、京都市の電話相談窓口などごく限られた窓口の情報であったが、そこから少しずつ、夜間や休日でも相談を受け付けている、また電話や LINE による遠隔相談を実施している、行政・NPO・民間の団体が設置している相談窓口の情報を増やしていくとともに、（夜間・休日の精神科救急窓口に関する情報も含めた）医療機関に関する情報の掲載を行った。また、昨今、自死・自殺や性被害といった諸問題に特化して相談を受け付けている窓口も増えてきている。そうした内容はそもそも相談へのハードルが高く、また誰かに相談しようと思いきって一歩踏み出そうとする場合でも身近では相談しにくい（打ち明けづらい）と感じることが少なくなっている。そこで、諸問題に特化した様々な相談窓口が学外にもあることを広報することで、少しでも何らかの形で相談に繋がる契機となればと考え、学外相談窓口の情報の充実化を少しずつ図っているところである。

また、本学には京都市に所在している吉田キャンパスと桂キャンパスだけでなく、宇治市に位置している宇治キャンパスもあり、行政が設置している相談窓口として、両市を含めた広範な地域をカバーしている京都府の相談窓口も新たに掲載し、遠隔キャンパスの学生にも配慮した情報提供となるよう、そうした点からの充実化も合わせて実施を進めている（京都大学学生総合支援機構学生相談部門, n.d.-2）。

2.2 ウェブサイトのお知らせ欄を用いた予防・啓発の取り組み

改組前のカウンセリングルームのウェブサイトにはトップページのお知らせ欄を設置して休室の情報やイベントの開催などの広報に活用しており、改組後のウェブサイトにもこの欄を様々な広報に用いてきた。ただ、タイムリーな情報の発信を行うことができるというお知らせ欄の利点を十分に活かしてきれていないことが次第に課題として浮かび上がってきた。同時に、学生相談における重要な活動の一つである予防・啓発をいかに行っていくかの検討を通して、政府等が主催するメンタルヘルスに関わる様々な予防・啓発キャンペーンの期間に合わせてウェブサイトのお知らせ欄で広報を行うことで、より効果的な取り組みとなり得るのではないかと考えるに至った。

そこで，様々な予防・啓発キャンペーンの中から，できるだけ時期が重複しないようにしつつ，特に重要と考えられるものをピックアップし，本稿を執筆している2024年8月末時点では表1の予防・啓発キャンペーンについてお知らせ欄での広報を実施しているところである（ただし，表1のリストは今後新たなものが追加されたり，別のものに入れ替わったりする可能性があることを申し添える）。お知らせ欄で予防・啓発キャンペーンの広報を行った一例を図1に示した。リード文を作成し，（内容に応じて）学内に相談室があることに触れながら，関連する学外の相談窓口や情報が掲載されているサイトへのリンク・チラシを掲載するなど，あまりに情報量が多くなりすぎないよう配慮しつつ，必要な情報（やその分量）をその都度吟味しながら広報を行っている。また，こうした予防・啓発キャンペーンの広報は，ウェブサイトののお知らせ欄に掲示するだけでなく，学生相談センター，桂相談室，宇治相談室が開設しているX（旧 Twitter）にも投稿を行い，SNSを通じてより広く目に触れる機会となるよう工夫しながら実施している。

表1. 予防・啓発キャンペーン広報リスト

4月	若年層の性暴力被害予防月間
GW	孤独・孤立相談ダイヤル
5月	
6月	LGBTQ+プライド月間
7月	【上半期】2022～2024 年ヤングケアラー
8月	
9月	10～16日 自殺予防週間（10日 世界自殺予防デー）
10月	10日 世界メンタルヘルスデー
11月	12～25日 女性に対する暴力をなくす運動
12月	
年末年始	孤独・孤立相談ダイヤル
1月	
2月	
3月	自殺対策強化月間

【お知らせ】3月は自殺対策強化月間です ニュース 2024.03.01 3月は自殺対策強化月間です。 京都府では，毎年3月1日を「京都いのちの日」と条例で定めています。 あなたの話に耳を傾けようとする人がすぐそばにいます。 思いきってつらい気持ちを誰かに打ち明けてみませんか。 当ホームページの学外相談機関リストの中には，死にたい気持ちが相談できる電話相談やSNSを掲載しています。 もちろん私たちも，あなたの力になりたいと思っています。 学生相談センターの各相談室は，すべてのキャンパスで，いつも学生のみなさんのそばにあります。 当ホームページ「学外の相談窓口」 https://www.assdr.kyoto-u.ac.jp/ssc/links/ 当ホームページ「ご利用案内・アクセス」 https://www.assdr.kyoto-u.ac.jp/ssc/about/access/ 京都市こころの健康増進センター https://kyoto-kokoro.org/help/ 京都府自殺ストップセンター https://www.pref.kyoto.jp/yorisoi/soudan.html 厚生労働省ホームページ「まもろうよ こころ」 https://www.mhlw.go.jp/mamorouyokokoro/ NPO法人自殺対策支援センターライフリンク「かくれてしまえばいいのです」 http://kakurega.lifelink.or.jp

図1. 予防・啓発キャンペーン広報の例（抜粋）

2.3 グループ活動ページ・セミナーページ・ピアサポートページの新設とイベントアーカイブの掲載

学生総合支援機構学生相談部門の設立以降，学生相談センターでは個別相談に加えて，様々なグループ活動を積極的に実施してきた。たとえば，改組前から引き続き実施している通年・定期開催のグループプログラム「くすくす」に加え，改組後に新たに実施を始めた活動として，居場所・作業型グループの「Co-Working, Go One's Way の会（愛称「こわ・ごわの会」）」，コロナ禍が始まった2020年度に学部に入学生をを対象とした「2020年度学部入学生で語ろう会」，また各キャンパスの相談室ごとのグループ活動として，他大学を卒業して本学の大学院に入学生をを対象とした交流イベントや，宇治相談室や桂相談室では毎月開催あるいは定期開催の形で様々なグループ活動（イベント）を実施している（各グループ活動については，古川・葺石（2020），河本（2022，2023），藤居・江城・古川（2023）で詳しく述べられている）。また，全学生を対象としたメンタルヘルスに関する予防的な支援の取り組みとして，様々なストレス・コーピングスキルを提供する「心理教育セミナー」を新たに実施している（心理教育セミナーについては古川・杉原（2023）で詳しく述べられている）。さらに，学生相談センターでは新たに2023年度後期からピアサポート活動を実

施しており、ピアサポーターリプライボックスの設置やピアサポーターによる交流イベント・昼休み相談会の実施など、各種活動が行われている（ピアサポート活動については古川（2022）がその実施の意義について相談活動の多様性の観点から述べている）。

上記のように、個別相談だけでなく、グループ活動やセミナー、ピアサポート活動などの幅広い活動を行うことは、学生に対する様々な支援を提供する点で重要であることはもちろんであるが、それに加えて、こうした活動をただ実施して終わらせるのではなく、様々な活動を実施したことを目に出来る形で残すことで、学生相談機関として多様な学生に対して、また学生生活の様々な側面に、きめ細やかに目を向けアプローチしようとしている、そうした姿勢やスタンスを学生はもちろんのこと、教職員、保護者、関係者を含めて、広く示していくこともまた重要ではないだろうか。

そこで、学生相談部門ウェブサイト上に、新たに「各種グループについて」、「セミナーについて」、「ピアサポートについて」の各ページを新設し、それぞれの活動についての情報を掲載するとともに¹⁾、当該ページ内に実施済みの活動（イベント）に関するアーカイブを作成し、これまでどんな活動（イベント）を実施してきたかを概観できるようにした。

2.4 災害・事故発生時のお知らせ欄を用いたメッセージの発信および心理教育コンテンツの掲示

地震災害や台風・集中豪雨などによる気象災害、不慮の事故など、学生生活の中では時に災害や事故に遭遇する可能性がある。学生生活の中で出会うおそれがある様々な危険性については、入学当初のガイダンスなどでアナウンスが行われており、また本学ウェブサイト上では「学生生活で注意してほしいこと」ページが開設され情報提供が行われている（京都大学，n.d.）。一方で、特に災害や事故については、それらに遭遇するのは多くの場合突発的であり、どれだけ前もってその危険性を認識していたとしても、突発的に遭遇することによる心身へのダメージは避けがたく、また冷静さを保って適切な行動を取ることは非常に困難である。本稿を執筆している2024年は、1月1日に能登半島地震が発生して大きな被害が生じ、さらに翌日の1月2日には羽田空港で旅客機と海上保安庁の航空機が衝突し死傷者が発生する大きな事故が起こり、年初早々に大きな災害・事故が立て続けに起こった。そうしたときタイムリーに学生相談部門からのメッセージを発信し、心理教育となり得る情報を提供すべく、年始最初の開室日であった1月5日付けで、ウェブサイトのお知らせ欄に「【お知らせ】「災害や事故に遭遇したとき」ご一読ください」との表題で、災害や事故との遭遇による心身への影響についてや、自身あるいは家族や身近な人が災害や事故に遭遇したときの対応やメンタルヘルス上の注意点などについての掲示を行った（京都大学学生総合支援機構学生相談部門，2024）。このようにタイムリーな形でメッセージを発信したり、その時に有用と考えられる（心理教育的な内容も含めた）情報を提供することは、学生相談機関のウェブサイトにおける重要な取り組みとしてさらに模索を続けていく必要があるものと考えている。（なお、その後、上記1月5日付けで行った掲示の内容に加筆・修正を加えた上で、学生相談部門ウェブサイトの学生向けコンテンツの1ページ（「災害や事故に遭遇したとき」）として新たなページを作成し、図2の通り、常設の形で掲載を行っている（京都大学学生総合支援機構学生相談部門，n.d.-3）。）

2.5 その他の取り組み

ウェブサイトにおける取り組みについて、一つ一つ取り上げて報告するのは紙幅の都合上ここまでとなるが、上記以外にも様々な取り組みを行ってきた。たとえば、年末年始や夏休みなど複数日にわたる休室情報をお知らせ欄に掲示する際、他の掲示と紛れて視認しづらくなる状況があったことから、複数日にわたる休室情報などの重要な掲示についてはお知らせ欄の一番上に固定して表示できるようにシステムの改修を行っ

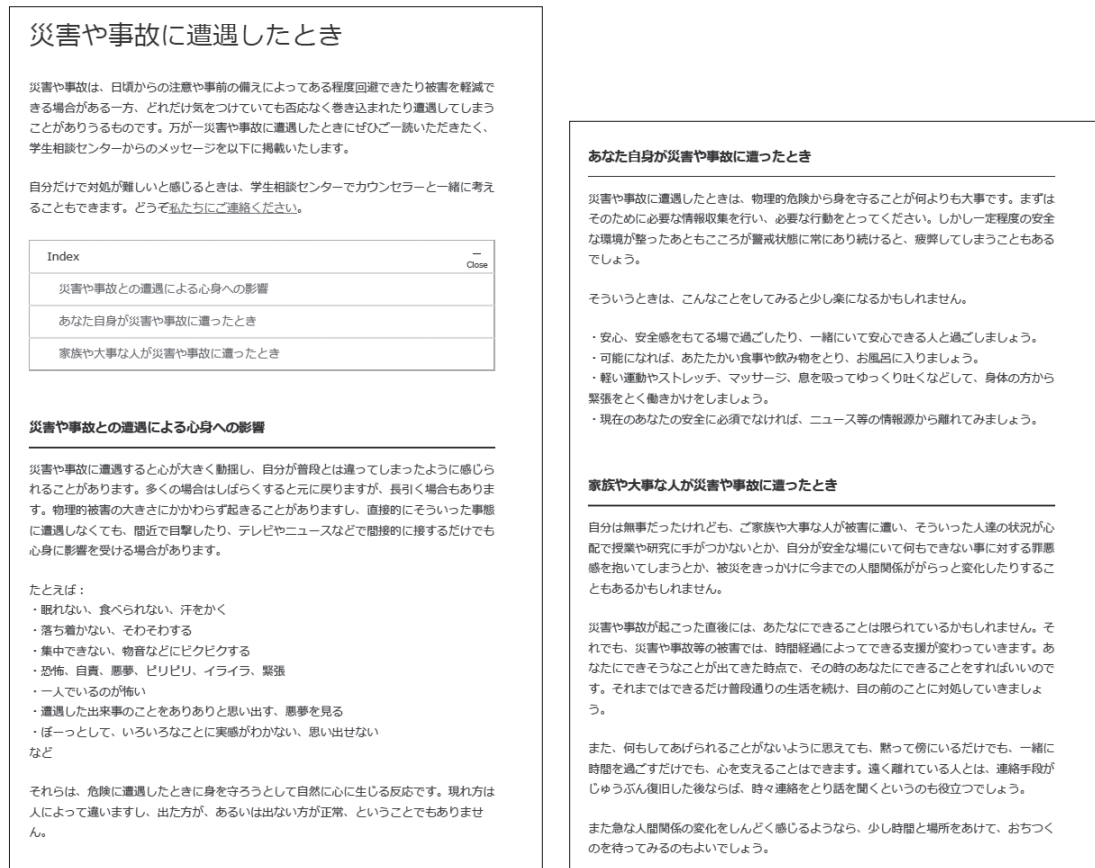


図2. 「災害や事故に遭遇したとき」ページの掲載内容

た。また、グループ活動やセミナーなどイベントに関する情報をお知らせ欄に掲載することが増えてきたことで、イベント情報と単発の休室や相談業務休止に関する情報が混じって見にくくなってきたことから、お知らせ欄を休室などに関する情報の「News」とイベントに関する情報の「Event」に分けて表示させるように改修を行った。さらに、教職員が学生対応に関して相談を希望する場合の申込方法がより分かりやすくなるよう記載内容に加筆・修正を行った。こういったことは「些末なことでありながらもそれでいて相談機関の「人となり」を閲覧者に示すものにもなろう」（藤居，2023）。さらには学生相談部門ウェブサイトへのアクセス状況を把握できるようにウェブサイトのシステム内に Google Analytics を組み込むなど、少しずつではあるが、よりよい、充実したウェブサイトとなるよう改善や新たな取り組みを鋭意進めているところである。

3 学生相談部門ウェブサイトにおける取り組みの意義と今後の課題

藤居（2023）は、「日本の学生相談機関にとってウェブサイトは、機関の存在や基本的な情報を特定の対象を志向せず広く伝える手段にとどまっている現状がうかがえる」と述べている。本稿で取り上げた学生相談部門ウェブサイトにおける取り組みは、上記の藤居（2023）の指摘を踏まえつつウェブサイトをより効果的に活かし、構成員にとってより役に立つものにしていくには具体的にどういった実践が必要か、その模索の過程であると考えている。

とは言え、実際のところ、取り組みはまだまだ途上であり、今後に向けた課題も残されている。たとえば、学生向けのメンタルヘルスに関する心理教育コンテンツを充実させることは目下のところ大きな課題の一つ

である。さらに藤居（2023）では、ウェブサイトによって閲覧者と機関のつながりを生み出せる可能性も提起されているが、今後、学生相談部門（および部門を構成するスタッフ）の姿勢やスタンスをより分かりやすく知ってもらうためのコンテンツの検討をはじめ、ウェブサイトが単なる情報提供の場ではなく、居場所と感じられたりつながりを作る一助となるような手法や方策の検討など、まだまだいろいろな取り組みの可能性のあるものと思っている。また、利用者からのフィードバックを得るための取り組みも有用と考える。今後も引き続き、試行錯誤しながらウェブサイトを通した様々な取り組みの実践を継続していきたい。

4 おわりに

本稿では、学生相談部門ウェブサイトを通した様々な取り組みの一端について述べてきた。前章で述べた今後の課題については、「ウェブサイトの充実化」としてまとめられるかもしれない。だが、「ウェブサイトの充実化」と言うと、ややもするとコンテンツを増やすことばかりに目が向きがちになってしまう恐れがあるようにも思われる。もちろん必要性の高い（と考えられる）コンテンツ（情報）を提示していくことは重要である一方で、本当に必要とするコンテンツ（情報）にいかにもスムーズにアクセスしてもらえるか、という観点も同様に重要であろう。必要性の高い（と考えられる）コンテンツを充実させつつ、いかにウェブサイトの視認性やアクセスしやすさの向上にも取り組んでいけるか、という点も念頭におきながら、今後も様々な工夫を積み重ねていきたい。

[注]

- 1) 各ページの記事掲載については、各活動の担当者が行っている。

[文献]

- 藤居尚子. 自殺予防に学生相談機関ウェブサイトがもつ可能性を考える. 京都大学学生総合支援機構紀要. 2023, 2, 5-16.
- 藤居尚子・江城望・古川裕之. コロナ禍を体験した学生を対象としたグループイベントの試み——「2020年度学部入学生で語ろう会」「Co-Working, Go One's Way の会」——. 京都大学学生総合支援機構紀要. 2023, 2, 81-87.
- 古川裕之・葺石有美. カウンセリングルームにおける新しいグループ活動の取り組み——京都大学におけるこれまでの取り組みと他大学の実施状況に基づいて——. 京都大学学生総合支援センター紀要. 2020, 49, 37-51.
- 古川裕之. 京都大学における学生相談のさらなる充実に向けた試論. 京都大学学生総合支援機構紀要. 2022, 1, 71-82.
- 古川裕之・杉原保史. 学生向けストレス・コーピングセミナーの実施——全学生対象の心理教育セミナー——. 京都大学学生総合支援機構紀要. 2023, 2, 75-80.
- 河本緑. 学生相談室立ち上げ時期にグループ活動を実施することの意義に関する一考察——宇治キャンパスにおける取り組み——. 京都大学学生総合支援機構紀要. 2022, 1, 57-69.
- 河本緑. 地域の文化的・歴史的資源を学生相談のグループ活動に活用することの意義——分離キャンパスにおける取り組み——. 京都大学学生総合支援機構紀要. 2023, 2, 27-37.
- 京都大学. ウェブサイト「学生生活で注意してほしいこと」. <https://www.kyoto-u.ac.jp/ja/education-campus/campuslife/notice2>, n.d.. (2024年8月17日取得)
- 京都大学学生総合支援機構学生相談部門. ウェブサイト・トップページ. <https://www.assdr.kyoto-u.ac.jp/ssc/>,

n.d.-1.（2024年8月14日取得）

京都大学学生総合支援機構学生相談部門. ウェブサイト・「学外の相談窓口」. <https://www.assdr.kyoto-u.ac.jp/ssc/links/>, n.d.-2.（2024年8月14日取得）

京都大学学生総合支援機構学生相談部門. ウェブサイト・学生さんへ「災害や事故に遭遇したとき」. https://www.assdr.kyoto-u.ac.jp/ssc/students/disaster_accident/, n.d.-3.（2024年8月17日取得）

京都大学学生総合支援機構学生相談部門. ウェブサイト・お知らせ欄2024年1月5日付け記事「【お知らせ】「災害や事故に遭遇したとき」 ござ覧ください」. <https://www.assdr.kyoto-u.ac.jp/ssc/news/news-2295/>, 2024.（2024年8月17日取得）

和田竜太. 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症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. 2020, 49, 73-83.

和田竜太. 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症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——（第2報）. 京都大学学生総合支援センター紀要. 2021, 50, 35-46.

和田竜太. 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症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（学生相談センター）の対応を振り返って——（第3報）. 京都大学学生総合支援機構紀要. 2022, 1, 31-42.

和田竜太. 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症をめぐる動向について——国内外の動きと本学・学生相談センターの対応を振り返って——（第4報）. 京都大学学生総合支援機構紀要. 2023, 2, 39-50.