

# ビデオチャットカウンセリングの有用性に関する検討 —対面カウンセリング及びEメールカウンセリングとの比較—

岡本 悠・松田 英子

本研究の目的は、PCとWebカメラを使用したビデオチャットを媒介するカウンセリングについて、対面カウンセリング、Eメールカウンセリングと比較し、ビデオチャットカウンセリングを含めたこれら3手法の有用性を比較検証することであった。実験協力者は大学生男女計26名（平均年齢20.8歳、標準偏差1.3歳）で、3実験条件すべてに参加して自己開示を求められた。各実験条件後のカウンセリング効果に関する主観的評価に関し、反復測定を行った結果、ビデオチャット条件は対面条件に比べ、「話しやすい」、「緊張しにくい」、「心の落ち着き」、「不安が解消しにくい」が高いという特徴を示す結果となった。また、ビデオチャット条件で話すことは、Eメールで書くことに比べ、「自己開示しやすい」、「緊張しにくい」、「心が落ち着きやすい」が高く、一方で「不安の解消」についてはEメール条件の方が高いという特徴を示す結果となった。対面条件とEメール条件に関しては、対面条件の方が、Eメールで書くことよりも対面で話す方が「開示しやすい」、「心が落ち着きやすい」が高いという特徴を示す結果となった。3条件を利用した長期的カウンセリング効果については今後の検討課題となるが、自己開示のしやすさの観点からは、カウンセリングの導入部としてビデオチャットカウンセリングを利用し、その後不安解消や問題の解決に向けては、対面カウンセリングに移行していくという利用法も考えられた。ビデオチャットカウンセリングの適用可能対象について議論した。

## キーワード

ビデオチャットカウンセリング、対面カウンセリング、Eメールカウンセリング、インターネットカウンセリング、自己開示

## 1. はじめに

大学生が健康的に学生生活を送る上でメンタルサポートが必要な場合、多くの大学が学生相談室設置などによって学生支援を行っている。学生相談室では主に対面カウンセリングを実施しているが、鹿児島大学「学生なんでも相談室」(2007)、千葉大学学生支援室(2007)、長岡技術科学大学学生相談室(2007)など、電話やインターネットを使用したサポートを行っている大学も少なくない。

コンピューターを媒介としてコミュニケーションをとる方法をComputer-mediated Communication(以下CMCと記述する)といい、現在では、インターネットを媒介したCMCが中心になっていると指摘されている(尾邑, 1996)。Eメールやチャット、メッセージングなどを使用したものだが、近年、ビデオチャット(以下VCと記述する)を使用し、テレビ電話とほぼ同じくリアルタイムで顔を見ながら会話ができるVCというシステムが手

軽に利用できるようになってきている。このVCを使用して学生に対する心理的サポートを行うことはできないかと考えた。

インターネットを使用した心理的サポートはすでに多く、その中でもEメールを用いたサポートはもっともポピュラーであり、例えば自殺予防(田村, 2006)などが行われている。

小坂(1998)はインターネットを利用した心の問題へのアプローチとして(1)情報提供、(2)心理検査、(3)掲示板、(4)電子メールの相談、(5)その他と挙げ、現時点では面接相談に近い形態を取るものは電子メール相談であるとしている。また、将来的に画像と音声の同時転送を用いた擬似面接相談が行われるであろうことを予想している。

VCは、パソコンとWebカメラなどの機材があり、インターネット回線がつながってさえいればリアルタイムで相手の顔を見ながら話すことが出来る。このことから、VCを使用したカウンセリングは、例えば、離島に住んでいる人や留学生のカウンセリングなど、遠隔用のツールとして有用であると考えられ、遠隔地に住む人がカウンセリングを受けたいと考えたときに使用されている。

例えば、北海道礼文町ではテレビ電話を用いての精神科診療のモデル事業が行われ(岩本・木津, 2005), 現在でも遠隔診療を継続している(礼文町国民健康保険船舶診療所, 2007)。

学生生活の場でこのようなシステムであるVCが有用であると思われる対象は、登校困難やひきこもり傾向があるなど、大学や学生相談室に行くことが困難である学生が想定される。一般には不登校の児童、生徒やひきこもりの青年の適用が考えられる。

平成19年度の国公私立の小中学校の不登校児童生徒数が126,764人(文部科学省, 2007), ひきこもり者数は推計であるが160万人(NPO法人全国引きこもりKHJ親の会, 2001)ともいわれ、現在も著しく減少する傾向は見られない。このうち、心理的援助を求めているが、対人不安を起因するものも含め、外出困難な者もいると考えられる。

VCカウンセリングも、いくつかのカウンセリングルームやホームページなどで行われているものの(江夏, 2006など), まだ取り組み数は少なく、新しい試みと考えられる。

昨今の学生にとって、VCカウンセリングは有効なカウンセリングの一技法になりえるのではないかと仮説を立て、本研究で検討することにした。

具体的には、VCをカウンセリングツールとして利用した場合、どのような効果が見込めるか、対面カウンセリングのもたらす効果とどのような一致あるいは相違点があるか、Eメールカウンセリングなどの他のインターネットカウンセリングのもたらす効果とどのような一致・相違点があるのだろうかという3点についての検証である。

この研究では、大学生を対象に、自己開示のしやすさに焦点をあて、VCカウンセリングと、対面カウンセリング、Eメールカウンセリングとを比較しながら3手法の有用性を検証する。

## 2. 問題—非対面カウンセリングの利点と欠点

### 2.1 非対面カウンセリングの利点と欠点に関する議論

現在は、インターネットを使用したカウンセリングでは、主にEメールが使用されている。

Eメールカウンセリングを行っている田村(2003)は、インターネットをカウンセリングに使用することにおいてメリット・デメリットを挙げているが、それをまとめたものが表1である。

要約するとメリットとしては、自己開示が容易な面もあり、対面カウンセリングのようにカウンセラーとの関係性を築き、信頼できるようになってから心の深層へ話が進むのではなく、時間をかけて関係を築くプロセスを省略し、いきなり心の深層へ到達しうる点を挙げている。

しかし一方で、メリットであげた自己開示の容易さは、無防備に自分をさらけ出して傷つく危険性を秘めているとも指摘している(田村, 2003)。

Eメールを使用してカウンセリングを行う対象には次のようなものが報告されている。林(2007)はITツールを用いて、健康管理を必要とする高齢者、障害者とその家族・援助者への支援の可能性について、チャット・Eメールもひとつの手段となりえると論じている。

仲田(2002)はEメールを用いた不登校児童支援の効果について、匿名性のあるEメールを送るのをやめればいつでもそれが可能であることによって感情の自由な表

表1 インターネットカウンセリングのメリット・デメリット

簡便性	インターネット設備があれば、どこでも、いつでもセラピーを受けることができる
匿名性とプライバシー	インターネットでは自分の存在を証明できるものが少なく、実生活の情報と切り離されるため、自己開示が成り立ちやすい
日常生活との乖離	年齢や身分など、社会的に関係のあるものが見えないため、人と人が対等な立場で付き合える
自己開示の容易さ	姿を明かさなため、自己の気持ちを出しやすい
社会的弱者への福音	インターネットには無数の場があり、それらは相互的に影響を及ぼさずに共存出来るため、マイノリティとマジョリティの対比が意味を成さず、全てが同等である。そのため、自分の問題や悩みを語る場所を得られやすい。
書くことのメリット	修正や追加、記録として保存でき、後から読み返すことができる。そして、自分の感情を書くことにより、自分の意識を客体化することが出来る。それは、変化する自分の軌跡を記録として残すことであり、有効なセラピーの技法である
デメリット	仮想世界の癒しが現実への適応の橋渡しにならないのではないかという懸念
	視覚情報など、非言語メッセージが使えない
	非対面であるため、診断・身体的治療が出来ない
	面接における客観的な情報に欠けるため、法律上で「医療」と定義出来ない
	面接に慣れている人は、メールで自分を伝えることが面倒に感じる場合がある

出が可能であるとしており、自己を内省する余裕ができた段階まで継続できると、相談者を援助していくに当たり、大きな効力を発揮することになるのではと示唆している。

## 2.2 対面カウンセリングと比較した非対面カウンセリングの欠点に関する議論

一方で、Eメールカウンセリングを中心とするインターネットカウンセリングのデメリットも報告されている。

Kraut, Patterson, Lundmark, Kiesler, Mukophadhyay & Scherlis (1998) は頻繁なネットの利用が家族や友人などの関係を疎遠にし、結果的に孤独感や抑うつを高め、対人関係を阻害するという報告をしている。いわゆるインターネットパラドックス (Internet paradox) である。

また、仲田 (2002) は、Eメールカウンセリングについて、匿名性を高めるために個人情報やEメールアドレス、学齢、性別、地域のみにしたところ、その情報量の少なさに相談担当者が解答を書く上で多くの困難があったこと、相談が中断することなどを挙げている。

その他、心理アセスメントを実施する場合など、実際に会う必要のある状況も想定される。クライアントが実際にカウンセラーの顔を見て話したいと希望する場合もあると考えられる。実際に相対し、リアルタイムで相手の言葉や表情を見ながら相互作用できることが、対面カウンセリングの特徴であり、利点であると思われる。

## 2.3 VCカウンセリングの導入に関する検討

インターネットを利用した非対面カウンセリングと対面カウンセリングの利点がある程度併せ持つのがVCカウンセリングであるといえる。

VCカウンセリングとEメールカウンセリングとの違いとしてまず考えられるのはリアルタイムで会話ができるという点である。また、映像で相手の姿が見えることも大きな違いである。

そのため、Eメールと比べ、声のトーンや視覚情報など、言葉の内容以外で伝えられる非言語レベルでの情報収集を行うことができる。しかしそれはEメール特有の匿名性を失うことであり、自分をカウンセラーに見せたくない人にとってはEメールカウンセリングのほうが有効であろう。さらに、メール特有の自分の感情を書くことによって客観的に整理できる良さは失われる。

一方、VCカウンセリングとEメールカウンセリングはインターネットを使用している点は同じである。しかし、VCカウンセリングは映像で相手の姿が見えること、匿名性が失われることにより、田村 (2003) が述べているインターネットカウンセリングのメリットが当てはまらない。簡便性も機材を準備する必要などから、Eメールカウンセリングよりも不便であるといえる。

VCカウンセリングと対面カウンセリングとの違いはインターネットを介しているという点である。VCはインターネットを介し、Webカメラを使用して相手と会話を行うため、比較的場所を自由に選択することが出来る。しかし通常、Webカメラを使用した場合は全身を映し出すようにすると表情が読み取りづらくなるため、基本的には肩から上だけを映し、会話をすることが多い。そのため、非言語レベルでの情報収集は制限されることが、対面カウンセリングと比べ、不便であるといえる。

しかし、クライアントの陳述を対面と同じように聞くことに問題はなく、クライアントと共に協力してカウンセリングを進めていくための基礎作りとして、お互いの信頼関係を作り上げることが出来る。

神田橋 (1984) は、面接の機構を次の3つに整理している。まず1つ目はクライアントの陳述を聞くこと、2つ目はクライアントを観察し、相手の感情や振る舞いを量ること、3つ目はクライアントとの人間関係を作ることである。これら3つの観点からは、VCカウンセリングの非言語レベルの情報収集に多少難は見られ、機械の操作を通し、不自然さはあるものの、対面とかなり近いといえると考えられる。

要約すると、VCカウンセリングはやや対面よりではあるが、対面カウンセリングとEメールカウンセリングの間に位置するものと考えられる。

## 3. 本研究の目的

本研究の目的は、VCカウンセリングの有用性に関する検討を行うことである。

VCカウンセリングは、前節で述べたようにEメールカウンセリングの持つ簡便性と対面カウンセリングが持つ非言語レベルの情報収集を、ある程度併せ持っていると考えられる。

インターネットを介しているため、自宅や自室など、クライアントが一番話しやすく、落ち着ける場所でカウンセリングを行えるということで、初めてカウンセリングを行う場合でも、緊張や行きづらさの解消が考えられる。その他、カウンセラーの顔を見ることが出来ることや、落ち着ける場所で行うという安心感により、自己開示の行きやすさや不安の低下などにも影響を及ぼすことも考えられる。

以上のような理由から、VCカウンセリングは有効な援助手段の一つとして考えることができるのではないかと考えられる。

また、VC形式で一度カウンセリングを行えば、通常の対面のカウンセリングに移行しやすくなり、クライアントが直面している様々な問題、悩み事に対して、更なるサポートが出来るようになるのではないかと考えられる。

一方、VCカウンセリングのデメリットに機械操作が必要なことが挙げられるが、これを可能な限り簡便にするために、今回の実験は「BBtel」を使用した。これは、Webカメラ(PCに付属していない場合はマイクとスピーカー)以外に機材は必要としないソフトである。このソフトを使用すれば、Web上でのカウンセリングは容易になり、様々なカウンセラーと話すことを容易にする。それにより、自分の相性のいいカウンセラーを見つけやすくなり、それから本格的なカウンセリングに移行することも出来ると考えられる。

本研究は、初めてカウンセリングを受ける場合、VCカウンセリングと、対面カウンセリングの、自宅・カウンセリングルームでの自己開示や緊張度に対して差があるかについて調べる。この際、同じくインターネットを利用し、インターネットカウンセリングの中でもっともポピュラーであるEメールカウンセリングとも比較し、VCカウンセリングの利点や有用性を考える。

## 4. 方法

### 4.1 実験協力者の選定

実験協力者は大学生男性10名女性16名の計26人(平均年齢20.8歳。標準偏差1.3歳)であった。調査期間は2006年9月1日から10月31日であった。

実験者と面識のない、初対面かつ自宅にインターネット環境がある人のみに限定し、実験内容を説明した上で、カウンセリング経験が全くなく、協力の同意を得られた者に実験協力を依頼した。

### 4.2 装置

#### (1) 装置

パソコンは東芝製DynaBookSS S6/286PNHZを2台を使用した。また、Webカメラはmaxell製PM4(30万画素)を使用、ヘッドセットはサンワサプライ株式会社製ヘッドセットMM-HS305NCを使用した。

通信方法はブラウザ対応型インターネットTV電話「BBtel」を使用した。Skypeやインスタントメッセージ、IPテレビ電話を使わず、BBtelを使用する理由は、利用の簡単さにあることはすでに述べたとおりである。

BBtelは、インターネットを経由したTV電話システムだが、今までのTV電話システムとは違い、既存のような、通話をする双方のユーザーに専用ソフトのインストールからルーター等の環境設定まで面倒な作業を必要としない。BBtelは、通話を受ける側のユーザーのみ、専用ソフトの簡単な設定をして、自身の電話番号となるURLを取得するのみである。

そのため、実験協力者側は、指定されたURLにアクセスし、最初だけ、自動でプラグインをインストールすれば使用できる。これにより、実験協力者の負担を出来る限り少なくした。

### 4.3 手続き

実験の流れは下記の通りである。

実験協力者には、まず、実験内容と方法の説明、また、協力してくれる相手には承諾書へのサインをお願いした。同意書・承諾書には個人情報保護すること、また、学術目的で使用する場合においても、必ず個人が特定されない形で公表すること、あまり人に話したくないことや、嫌なことを聞く可能性があることを明記し、それをふまえたうえで協力してもらえるかどうかなどが記載されている。

その後、対面、VC及びEメール3条件全てに参加し、それぞれの条件において、現在の不安や問題点、過去の嫌な体験、自分の嫌な箇所のうち1つに対する自己開示を求められた。全条件を1日で行い、実施条件の順番はカウンターバランスをとった。

対面条件は大学の部屋を借り、実験協力者との位置関係は90度になるようにして行った。VC条件はWebカメラとBBtelをインストールしてあるノートPCなどの備品はこちらから貸し出して行った。メール条件は、そのPCを使ってもらい、あらかじめアカウントを取得していたMSNホットメールで行った。

すべての条件において、最初の質問以外は、実験者側から話を振ったり切り出したりすることは行わず、傾きもしくは繰り返しのみを行った。また、会話時間は5分から15分とし、15分を過ぎた場合は、相手の会話が途切れるまで待った上で、終了とした。

次に1条件終了毎に、対人場面、臨床、終了後の変化、違和感(詳しくは後記)の4領域に関し、全9項目に対し5件法(1:非常にそう思わない~5:非常にそう思う)で評定を求めた(表2)。

回答は全部で78例。自己開示を拒否したケースはなかった。

### 4.4 実験例

Mさん(20代女性)に行った例を挙げる。

彼女の場合は対面条件、VC条件、Eメール条件の順に実験を行った。

対面条件で自分の嫌な箇所を聞いたところ、自分の自信の無さについてや、自立できていない、気分が流されやすいという特徴を自己開示した。

VC条件で現在の不安や問題点を聞いたところ、大学の授業についていけないのではないかとといった不安や学内での友達から、自分が好かれているかどうか、いつか離れて行ってしまうのではないかとという予期不安を自己開示した。

Eメール条件で過去の嫌な体験を想起してもらったところ、小学生の時に従兄弟が亡くなったこと、そのショックから少しの間、記憶を失っていることなどが記述された。

表2 対人場面での自己開示のしやすさ（逆転項目には#がついている）

対人場面	話しやすかったですか？（Eメールの場合：書きやすかったですか？）（以下、「話しやすさ」）
	緊張しましたか？#（以下、「緊張」）
臨床	考えがまとまりましたか？（以下、「考えのまとまり」）
	こちらの問いかけに対する質問内容に答えるのに抵抗がありましたか？#（以下、「答えることの抵抗」）
終了後の変化	話したことにより、不安はなくなりましたか？（以下、「不安の解消」）
	物足りなさがありますか？（以下、「物足りなさ」）
	話してスッキリしましたか？（以下、「爽快感」）
違和感	話して心が落ち着きましたか？（以下、「心の落ち着き」）
	とまどいがありましたか？#（以下、「とまどい」）

#は逆転項目

#### 4.5 質問項目

質問項目は大きく分けて対人場面（話しやすさ、緊張）、臨床（考えのまとまり、答えることへの抵抗）、終了後の変化（物足りなさ、爽快感、心の落ち着き、不安の解消）、そして、違和感（とまどい）の4つに分けた。具体的な問いの内容については、表2に示した。

#### 5. 仮説

VC条件は対面条件、Eメール条件に比べ、初対面の相手に対し、対人場面（話しやすさ、緊張）、臨床（考えのまとまり、答えることへの抵抗）、終了後の変化（物足りなさ、爽快感、心の落ち着き、不安の解消）、の項目に対して高い評価になると考えられる。

また、他の条件よりも日常的に使用されていないため、違和感（とまどい）は大きくなると予想される。

#### 6. 結果

逆転項目は数値を逆転させ、分析はSPSS for Windows-J, ver. 13を使用した。項目ごとの平均値と標準偏差は表3のとおりである。項目ごとに一要因被験者内計画の分散分析を行った結果、「話しやすさ」( $F(2,50) = 7.42, p < .01$ )、「緊張」( $F(2,50) = 7.52, p < .01$ )、「心の落ち着き」( $F(2,50) = 9.68, p < .01$ )、「不安の解消」( $F(2,50) = 5.1, p < .01$ )の4項目で、実験条件の有意な主効果が見られた。一方、「考えのまとまり」( $F(2,50) = 2.3, n.s$ )、「答えることの抵抗」( $F(2,50) = 0.43, n.s$ )、「物足りなさ」( $F(2,50) = 1.03, n.s$ )、「爽快感」( $F(2,50) = 3.08, n.s$ )、「とまどい」( $F(2,50) = 0.74, n.s$ )の5項目については有意差が見られなかった。

さらに主効果が見られた4項目に対し、下位検定(LSD)を行った結果、「話しやすさ」に関し、VC条件の方が対面条件よりも有意に高く、対面条件の方がEメール条件よりも有意に高い結果が見られた。また、「緊張」に関し、

VCの方がEメール条件よりも有意に高く、VC条件の方が対面条件よりも有意に高い結果が見られた。「心の落ち着き」に関しては、VC条件の方が対面条件よりも、VC条件の方がEメール条件よりも、対面条件のほうがEメール条件よりも有意に高く、「不安の解消」に関しては、対面条件の方がVC条件よりも、Eメール条件の方がVC条件よりも有意に高い結果が見られた（表3）。

#### 7. 考察

##### 7.1 仮説の検証

VC条件は対面条件、Eメール条件に比べ、初対面の相手に対し、対人場面（話しやすさ、緊張）、臨床（考えのまとまり、答えることへの抵抗）、終了後の変化（物足りなさ、爽快感、心の落ち着き、不安の解消）、の項目に対して高い評価になると考えられ、また、他の条件よりも日常的に使用されていないため、違和感（とまどい）は大きくなると予想されるという仮説について、話しやすさ、緊張、心の落ち着き、不安の解消について有意差が見られた（表3）。

VC条件は対面条件に比べ、話しやすく、緊張しにくく、心も落ち着きやすいが、不安は解消しにくいという結果になった。VC条件が話しやすく緊張感が少ない、また、心が落ち着きやすいのは、自宅で行ったことが関係したと考えられる。

一方で、不安の解消が対面条件の方が高い点については、実際に相手と対面していないために視覚、聴覚以外で相手を感じることが出来なかったためではないかと考えられる。

また、VC条件で話すことは、Eメール条件で書くことに比べ、緊張しにくく、心が落ち着きやすいという結果になった。その理由として、Eメール条件に比べ、VCを使用した場合はリアルタイムで相手の表情を見ながら会話ができることが考えられる。

一方で不安の解消についてはEメール条件の方が効果があるという結果になった。これは、小坂（1998）が報

表3 項目ごとの平均 (M), 標準偏差は (SD) 及び反復測定

	対面		VC		Eメール		F値	下位検定	
	M	SD	M	SD	M	SD			
対人場面	話しやすさ	3.19	1.13	3.96	1.25	2.38	1.44	$F(2,50)=7.42, p<.01$	VC>対面* 対面>Eメール**
	緊張感#	1.96	1.08	3.46	1.33	3.12	1.61	$F(2,50)=7.52, p<.01$	VC>Eメール** Eメール>対面**
臨床	考えのまとまり	2.88	1.31	3.31	1.16	3.65	1.35	$F(2,50)=2.3, n.s$	
	答えることの抵抗#	3.27	1.12	3.15	1.16	3.42	0.99	$F(2,50)=0.43, n.s$	
終了後の変化	物足りなさ#	3.38	0.94	3.5	1.14	3.12	1.24	$F(2,50)=1.03, n.s$	
	爽快感	3.35	1.02	3.65	0.98	3.00	1.02	$F(2,50)=3.08, n.s$	
	心の落ち着き	3.42	0.81	3.88	0.86	2.88	1.07	$F(2,50)=9.68, p<.01$	VC>対面* 対面>Eメール* VC>Eメール**
	不安の解消	3.11	0.91	2.50	0.86	3.23	1.03	$F(2,50)=5.1, p<.01$	Eメール>対面* 対面>VC**
違和感	とまどい#	2.88	1.11	2.77	1.24	3.12	1.24	$F(2,50)=0.74, n.s$	

(\* $P<.05$  \*\* $P<.01$ )  
逆転項目には#を付けている

告しているようにカウンセリングと心理療法における書記的方法是全体として自己理解や問題の改善に一定の貢献をしており、電子メールにおいても書くことそのものに効果があるということに関係していると思われる。

しかし、今回は実験の性質上、Eメールの匿名性が失われた状態であった。そのため、匿名性をしっかりと守った場合での実験を行った場合、Eメールカウンセリングと違った結果が出たことになったかもしれない。今後、Eメール条件に関しては、匿名性を守った上で長期的な検討が必要だと思われる。

対面条件とEメール条件に関しては、Eメールで書くよりも対面で話す方が開示しやすく、心が落ち着きやすいという結果になった。その理由として、緊張や話しやすさについては、Eメール条件に比べ、対面条件の方がリアルタイムで相手の表情を見ながら会話ができることが考えられる。

## 7.2 VCカウンセリングの有用性と問題点について

3条件を利用した長期的なカウンセリング効果は不明であるが、対面カウンセリングとVCカウンセリングはその自己開示のしやすさの違いから、まず話しやすく緊張しにくい、心も落ち着きやすい、VCカウンセリングから始め、その後不安が解消しやすい対面カウンセリングに変えて行くという方法が考えられ、例えば緊張しやすいなどというクライアントに対して有効であるのではないかとと思われる。

不安の解消がVC条件に比べ、Eメール条件、対面条件の方で促進される点については、インターネットに接続しているという点が考えられ、実際に相手と会うことにより、落ち着いた心で相手と話すことが出来るのではないかと考えられる。また、インターネットは、現在では技術の向上により、途中で途切れることは少なくなったものの、それでも途中で切断されてしまう可能性は少なくない。また、比較的使用されやすいEメールに比べ、VCは日常的に使うものではないため、ちゃんと接続で

きているか、問題ないかという不安もあったのではないかとと思われる。そのため、不安の解消の評定にマイナスの影響を及ぼしたと推測される。また、実験者はカウンセラーではないことも、不安の解消に影響を与えていたのではないかと考えられる。

### 7.3 今後の課題

VCカウンセリングの汎用性の問題点を考察する。今回の実験協力者の多くはパソコンに慣れ親しんでいたことがあげられる。自宅にパソコンがある者に協力を依頼したためか、日常的にパソコンに慣れ親しむものが大半であった。今回対象に出来なかったパソコンの扱いがあまり得意ではなく、パソコンに対してあまりよく思っていない人は、VCを使用したカウンセリングに対しての抵抗感が予測される。

それ以外にも、顔を見られたくない人に対し、カメラの機能を切った状態で、初回は音声のみを使用した場面を想定するなど、質問項目や状況をより具体的にすることが必要だと思われる。今回の実験では、実験協力者の負担を考え、また、パソコンの性能の差がでないように、こちらで用意したパソコンとWebカメラ、ヘッドセットを使用してもらっている。しかし、実際に行う場合はクライアントのパソコンで、場合によってはWebカメラを用意しなければならない。パソコンにマイクがついていなければ、マイクも必要になる。

実際に行う場合、クライアントのパソコンの知識は様々である。まずはどのようなシステムであり、どのような機材が必要であるかを説明しなければならない。

さらに、今回の実験では携帯電話についてまったく触れていないが、平成18年度末の携帯電話及びPHSの普及率は79.6%にもほり（総務省 情報通信統計データベース、2007）、今後検討することの必要なツールである。今回条件に含めなかったのは、インターネットカウンセリングの中で、Eメールカウンセリングがもっともポピュラーであるからではあるが、パソコンメールに比べ、携帯メールのほうが、情報の入力・出力インターフェイスの違いなどにより、ストレートで明確な特徴を持った文章・文脈として表れるという報告もある（佐々木・石川、2006）。また、現在はあまり使われてはいないが、携帯電話にもテレビ電話機能を持つものもある。これは、表示される画像は更に小さくなるが、VCよりも簡単に画像を見ながら会話を行うことが出来る。今後は携帯電話の通話、テレビ電話及びメールも視野に入れる必要があると思われる。

今回は初めてカウンセリングを受ける場合を想定して、実験を行った。長期的継続的に行った場合についてのカウンセリングの効果についても考える必要があると思われる。

次に実験を行う場合には、以上の点も考慮に入れ、ど

のような場合、どのような者に有用であるかなど、さらに細かくVCの有用性を考えていくことが今後の課題である。

2007年現在、パソコン所有率は昔よりも格段に増え、学校によってはパソコンを学生に配布するところも増えてきている。例えば私が所属していた江戸川大学では1990年開校当時から学生にパソコンを配布しており（江戸川大学、2007）、2005年度に配布したパソコンにはSkypeというインターネット電話があらかじめインストールされており、インカムも配布されている。

これからも更にパソコンは学生生活に関わっていくだろう。また、インターネット関連の技術の発展は非常に早く、最新と考えていたものが数年、早ければ半年もたないうちに過去のものになってしまうことも多々ある。

学生生活を送る上でメンタルなサポートが必要とされる現在、これから深く関わるとされるパソコンを使用した相談が更に必要になり、その方法も増え、細分化していくと予想される。

治療を希望する人全てが実際に対面して話をする事が出来るとは限らず、不登校など、学校に行きたくても行けない人や、緊張で受けることを考えても踏ん切りがつかない人、相談室に行くところを見られたくない人もいると考えられる。そういった人を対象として、まずVCで話をする事で、実際に会うよりも話しやすい状況を作り、その後の展開に続けていくことが出来るのではないかと。また、顔を合わせることが苦痛ならば、Eメールできっかけを作ることも有効な手段になり得るだろう。

今後、学生のメンタル的なサポートを行うために、ビデオチャットを含めたインターネットカウンセリングの更なる検討が必要だと考えられる。

### 引用文献

- 千葉大学学生支援室 2007年8月16日  
 〈<http://www.chiba-u.ac.jp/student/advice/advice.htm>〉  
 江戸川大学 (2007), 入学案内一人1台のノートパソコン  
 江戸川大学  
 〈<http://www.edogawa-u.ac.jp/nyugaku/annai04.html#2>〉  
 江夏 亮 (2006), 心の健康相談室  
 〈<http://www.venus.dti.ne.jp/~dream1/counseling7.html>〉  
 林 潔 (2007), インターネットによるカウンセリング、援助活動(6) - 高齢者、障害者援助の可能性について - 白梅学園大学・短期大学情報教育研究 No. 10, 9-18  
 岩本隆茂・木津明彦 (2007), 非対面心理療法の基礎と実際 培風館 178-190  
 情報通信政策局情報通信経済室 (2007), 携帯・PHSの加入契約数の推移 情報通信統計データベース  
 〈<http://www.johotsusintokei.soumu.go.jp/field/tsuushin02.html>〉

鹿児島大学「学生なんでも相談室」 2007年  
(<http://kss.kuas.kagoshima-u.ac.jp/gakusei/main/nandemo/nandemo.htm>)  
神田橋條治 (1984), 精神科診断面接のコツ 岩崎学術出版社  
小坂守孝 (1998), 相談する - 心の問題へのアプローチ - 川浦康至(編) 現代のインターネット社会 現代のエスプリ 至文堂, 188-196  
Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S, Mukophadhyay, T., & Scherlis, W. (1998), Internet paradox: A social technology that reduces social involvement & psychological well-being? *American Psychologist*, 52, 1017-1031.  
文部科学省 (2007), 平成18年度生徒指導上の諸問題の現状(不登校)について (8月速報値) 2007年8月10日  
(<http://www.mext.go.jp/>)  
長岡技術科学大学学生相談室 (2007), 相談のご案内  
([http://www.nagaokaut.ac.jp/j/gakubu/soudan\\_annai.html](http://www.nagaokaut.ac.jp/j/gakubu/soudan_annai.html))  
仲田洋子 (2002), 電子メールを用いた不登校児支援に関する研究 - 不登校児本人とのやりとりを通して - カウンセリング研究, 35, 276-285  
NPO法人全国引きこもりKHJ親の会 引きこもり数 2001年6月 (<http://www.khj-h.com/kouzou.htm>)  
尾邑佳恵 (1996), E-mailによるカウンセリングの試行 東京学芸大学教育学部 1996年度卒業論文  
(<http://www.sainet.or.jp/~omu/co/email.html>)

礼文町国民健康保険船舶診療所精神科遠隔診療 2007年9月1日 ([http://business3.plala.or.jp/f-sinryo/newpage6kaigo\\_kyuukyuu.htm](http://business3.plala.or.jp/f-sinryo/newpage6kaigo_kyuukyuu.htm))  
佐々木真理・石川久美子 (2006), パソコンメールと携帯メールで作成されたレポートの文章と比較 京都教育大学紀要 No. 109, 99-110  
田村 毅 (2003), インターネット・セラピーへの招待 心理療法の新しい世界 新曜社  
田村 毅 (2006), 自殺予防とインターネット 現代のエスプリ別冊 死に急ぐ初老の人々 至文堂



おかもと ゆう  
岡本 悠

江戸川大学社会学部人間社会学科研究生・心理学実験室助手  
専門: オンラインカウンセリング, インターネット心理学



まつだ えいこ  
松田 英子

江戸川大学社会学部人間心理学科准教授。博士(人文科学・お茶の水女子大学), 臨床心理士。専門: 臨床心理学, 人格心理学。

## Examination about utility of video chat counseling by comparison with meeting counseling and e-mail counseling

Yu Okamoto · Eiko Matsuda

The purpose of this study was to assess the utility of effect of video chat counseling by compared with meeting counseling and e-mail counseling. Participants were 26 Japanese undergraduates (mean age of 20.8 with that standard deviation 1.3) and were demanded self-disclosure in all three experiment conditions. The results showed the significant main effect of experiment conditions for self-disclosure, interpersonal strains, cancellation of anxiety after disclosure and regain inner peace of heart. When it summarizes a result, it seems that video chat counseling could utilize as a foreword of counseling, and meeting counseling could empower clients to solve problems and diminish anxiety after the middle of counseling.

### Keywords

video chat counseling, normal (meeting) counseling, e-mail counseling, counseling via Internet, self-disclosure