

教育相談におけるオンラインカウンセリングの 利用可能性に関する展望

松田 英子・岡本 悠

インターネットを介する、Eメールやチャットプログラムなどを利用したオンラインカウンセリングは、この10年の間に益々利用可能な状況にある。しかしオンラインカウンセリングの適用の効果については論争があるところである。これはオンラインカウンセリングの種類とその特徴をふまえた利用法および検証がなされていないためである。本研究では、オンラインカウンセリングと従来のカウンセリングとの比較をリアルタイム性、双方向性、メディアモダリティの観点から行い、その種類別に効果が挙がる対象や相談内容について、カウンセリングの視点から整理した。その結果、話すより書くことが得意な人や簡便さを求める人はメールカウンセリング、特に集団療法や自助グループへの参加、セルフ療法を求める人はMLやBBS、リアルタイムかつ双方向を求める人はチャット、さらに視覚性を求める人はビデオチャットカウンセリングが、また対人不安の強い人はビデオチャット以外のオンラインカウンセリングが、効果をもたらすと考えられた。最後に日本の教育相談の現場が抱える、オンラインカウンセリングに関する管理・技術的な問題や、将来の携帯電話メディアのオンラインカウンセリングにおける利用可能性について論じた。

キーワード

オンラインカウンセリング、教育相談、リアルタイム性、双方向性、メディアモダリティ

1. はじめに—IT技術の浸透と教育相談の現状

インターネットとは、全地球規模で相互接続されたコンピュータ・ネットワークのことである。1971年、レイ・トムリンソンが電子メールのプログラムを発明し、日本では1985年、それまでは違法とされていた電話回線にコンピュータをつないで通信することが認められた。その後、インターネットは加速度的に広まっていき、総務省の『通信利用動向白書』によれば、2007年12月の調査時では、日本のインターネット人口は8,811万人で、人口普及率は69.0%といわれている。特に90%以上の利用率を示すのは、10歳代～40歳代である（総務省、2008）。学校におけるインターネットの普及率は100%、児童・生徒一人あたりのパソコン台数も12人に1人となった（小林、2005）。このように、現在に至るまでインターネットのハード面での普及は著しく、特に青年でその傾向は顕著で、インターネットを介したコミュニケーションの量および手法も増えてきている。

健康情報と双方向的助言をオンラインサービスによって得ることも爆発的に増え、それらを提供する心理学的

サービスも急成長している。特にそれらを利用する傾向は青年で特に強い（Borzekowski & Rickert, 2001）。この状況を鑑み、教育相談においてもIT技術を使ったカウンセリングが少しずつ用いられてきている。メンタルヘルスの専門家とそのクライアントの間で、インターネットを接続することによって行われる、専門的で治療的な相互作用のことを、オンラインカウンセリングと言う。

2007年度の時点で、鹿児島大学「学生なんでも相談室」、千葉大学学生支援室、長岡技術科学大学学生相談室、香川教育センターいじめ相談窓口、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日本の教育機関などもある。

これらは特に、遠隔地用の相談手段としておよび、登校困難やひきこもりの傾向があるなど、大学や学生相談室に行くことが困難である学生や、不登校やひきこもりの青少年への適用が考えられている（岡本・松田、2008）。後者の場合、単に登校して相談するエネルギーも気力もない者から、本当は心理的援助を強く求めているものの、対人不安の症状により外出困難な者までいる。

しかしほとんどの教育相談機関は現在も、対面カウンセリングが主で、オンラインカウンセリングが普及拡大はみられない。この日本の現状は、国土が広大なオーストラリアでも同様である（Gedge, 2008）。

その理由の1つは、オンラインカウンセリングを提供する側の管理上および技術的な問題である。もう1つの理由は、オンラインカウンセリングが対面カウンセリングと同等、もしくはそれ以上の効果をもたらすのかに関する知見の乏しさである。

内山(1999)によれば、教育相談の目標は、①適応指向型教育相談と②開発指向型教育相談に大別される。適応指向型教育相談では、不登校、登校しぶり、学業不振、校内暴力、ハラスメント、けんか、孤立、いじめ、集団暴力、恋愛問題、虐待、摂食障害、不眠、神経性習癖、心身症など、行動上の問題やパーソナリティの問題、発達障害の問題が対象となる。一方で、開発指向型教育相談では、進路選択、職業選択、能力開発の問題が主となる。昨今の教育相談事情を鑑みると、実際には①適応指向型教育相談が圧倒的に多く、これらの問題について、果たして、オンラインカウンセリングが対面カウンセリングと同様の効果を発揮するのか懐疑的な意見もあり、論争があるところである。これはオンラインカウンセリングの種類とその特徴をふまえた利用法および検証がなされていないためと考える。そこで本研究では、オンラインカウンセリングと従来のカウンセリングとの比較を行い、その種類別に効果が挙がる対象や相談内容について、カウンセリングの視点から整理する。そして現在から将来の日本の教育相談活動でのオンラインカウンセリングの利用可能性について論じることを、本研究の目的とする。

2. インターネットを媒介とするコミュニケーション

2.1 CMCとは

CMCとは、Computer-mediated Communication、つまり、コンピューターを利用したコミュニケーションのことである。現在では、特にインターネットを介したCMCが中心になっている。以下に、頻用されるCMCを種類別に説明する。キーワードはリアルタイム性、双方向性、メディアモダリティ(文字ベース、音声ベース、映像ベース)である。

2.2 CMCの種類

(1) Eメール・メーリングリスト

Eメールとは、電子メール(electronic mail)の略で、電氣的な符号を使ってメッセージを伝達する通信手段である。簡単に言えば、パソコンとインターネットを使用した手紙である。

Eメール(以下メール)を出すにはメールアドレス(例:xxxx@edogawa-u.ac.jp)を書き込み、件名を記入した上で、内容を書いて送信する。送信されたメールは自分のメールサーバーから相手のメールサーバーを経由し、相手がパソコンを起動し受信すると、相手に届くということになる。また、様々なファイルを添付して送ることも

出来る。送信できる容量は契約しているプロバイダによって異なる。

メールは、手紙と同じく、文字と文字のやり取りであり、リアルタイムでのコミュニケーションではなく、送受信ともに個人に任された、一方向のコミュニケーションである。複数の人数に同時に送ることも出来るが、受け手を特定するという点においても、基本的には1対1のコミュニケーションツールといえる。

メールを使用し、複数の人に同時に電子メールを配信(同報)する仕組みに、メーリングリスト(以下ML)がある。MLは、ML宛ての代表電子メールアドレスに送信されると、内容一切をリストに登録された全員のアドレスへ転送するものである。用途としては、特定の話題に関心を持つグループなどで情報交換をする場合に利用されることが多い。これも、基本はメールと同様の、リアルタイム性のないコミュニケーションといえる。

(2) 電子掲示板(BBS)

電子掲示板(以下BBS)とは、複数の人間がインターネットを使用した環境で、あるテーマに基づいて記事を書き込み、お互いに閲覧し、コメントやレスポンスを付けられるようにした仕組みのことである。

BBSとMLの類似点は、リアルタイム性がないことである。相違点は、MLは一度送信したら削除することは出来ないが、BBSは削除することが出来ることである。2008年現在も流行が続いているブログ(weblogの略)のコメント機能なども、BBSに類するものといえる。

(3) チャット

インターネットを通じてリアルタイムに文字の会話を行なうシステムで、1対1で行なう場合や、同時に多人数が参加して行なう場合がある。

リアルタイムで進行するため、多人数では発言が間に合わずに、他人の発言に返答したくても相手の発言が画面上から消えてしまう事もあり、タイピングが早い人と遅い人で、発言数に大きな差が出ることもある。

(4) メッセンジャー

メッセンジャーとは、インスタントメッセンジャーの略で、主にインターネットを通じて利用される、コミュニケーション用のアプリケーションのことである。有名なものにMSNメッセンジャー、YAHOOメッセンジャー、ICQなどがある。コンピュータを起動すると、そのときにインターネットに接続中の他のユーザーをリアルタイムで確認、ユーザー間におけるメッセージの送受信、ファイルの送受信、およびユーザー向けのメッセージ一斉送信が出来る。つまり、メールとチャットの中間のものといえる。

基本的には1対1のコミュニケーションツールだが、使用しているメッセンジャーによって、複数の人間でやり取りを行うことも出来る。また、連絡を取りたい相手がインターネットに接続していない場合、メールのよう

に（もしくはメールで）接続したときにメッセージを読めるように送信する機能がついているものもある。最近ではその多くが無料であるが、基本的に相手側のコンピューターに同種のソフトウェアが動作している必要がある。

また、これらの種類の中には、Webカメラやマイクを使用し、音声チャットや映像チャットを使用できるものもある。音声チャットについては、いわゆる電話と同じで、電話を行うための専用の機材も発売されており、その中にはUSBで接続できる受話器もある。

このように、音声チャットは、ほぼ電話と変わらない。こういったソフトの中でも、日本でも2005年日本語版のサポート開始から3年足らずで、国内のユーザーが420万人を突破したことで有名なSkypeのHPでも、音声チャットの説明に電話という用語を使用している。固定電話、携帯電話と多少の相違点違う部分はあるが、インターネットを介した電話としての要素が強い。

(5) ビデオチャット（映像チャット・テレビ電話）

ビデオチャットとは、音声や動画でリアルタイムに会話するシステムである。携帯電話などで使用されているテレビ電話（ビデオ電話）と何ら変わりのないシステムだが、ビデオチャットは文字ベースのチャットに音声や動画を追加したもの、テレビ電話は音声ベースの電話に映像を追加したものという出自の違いがあるため、適用場面は異なる。しかし、通信技術を利用し、映像を観ながら会話を行えるという点では同じである。

ビデオチャット機能は多くのインスタントメッセージに採用されている他、専用のアプリケーションソフトやWebページもあり、回線速度の高速化とともに普及が加速している。アプリケーションによって使用方法は異なるが、基本的にはパソコンにWebカメラおよび、パソコンに付属していない場合はマイクなどを接続し、アプリケーションを起動して行う。近年はビデオチャットでの利用に特化した廉価な製品が登場しており、手軽に始められる環境が整っている。

このように、メッセージとの類似点があるものの、画像の伝送が伴うため、基本的には複数で行うことが出来ないという違いがある。ソフトによっては一部可能な場合もあるが、人数制限（5人程度）があるなど、複数で行うことは出来ない。

上記のように、CMCにはいくつかの種類、手法がある。これらはリアルタイム性の有無、双方向性の程度、文字、音声、映像ベースの有無などメディアモダリティの違いがあり、適用場面はそれぞれの目的によって異なる。次章ではこの視点をふまえ、オンラインカウンセリングの種類とメリット・デメリット、対面カウンセリングに代表される教育相談においてこれまで使用されてきたカウンセリング法との異同を考察していく。

3. 従来の教育相談で使用されてきたカウンセリング法

3.1 対面カウンセリング

対面カウンセリングでは、予約を取り、場所と時間の枠を設定し、クライアント（相談者）もカウンセラーもお互いの名前等を名乗り、つまり匿名性はなく、相互の信頼関係の絆を重視する。また言語によるコミュニケーションだけでなく、表情、ジェスチュア、口調、声のトーン、ピッチ、間合いなどの、非言語的コミュニケーションを重視し、対話をすすめていくのである。カウンセリングの目的は、①クライアントの抱える問題の見立てと、②治療的相互作用、この過程で、クライアントの感情表出と自己理解の深化を目指しながら、最終的には、③クライアントの問題解決や適応的变化を起こす支援にある（松田、2002）。

3.2 書簡法

書簡法は、文字ベースで、自分の思考や感情を表出することで、問題を整理しようとする手法である。内田（1990）は、書き言葉で文や文章を算出する過程について、話し言葉の算出よりいっそう自覚的で、考えていることを言葉にし、文字で綴る行為によって、書く以前に比べて何かははっきりしたように感じることがあると主張している。つまり悩みの明確化と自己理解が促進するということである。これに対し、話し言葉は短時間で多く話せ、具体的である。また相対的に自覚プロセスに乏しいため自分でも気付かなかった深層心理に迫りうると考えられている。

書簡法にはリアルタイム性はなく、文字ベースのコミュニケーションであるが、双方向性に関しては、その種類によって異なる。以下に2つの例を挙げる。

- (1) 想定書簡法：大館・福島（1998）によれば、ある特徴を持った人を思い浮かべさせて、その人物と架空の手紙のやりとりを行う技法である。これまでの人生で自分を理解し、支えてくれた人に宛てて、「今、私は……」で始まる文章で自分の生活と気持ちを15分ほどで表現するよう指示する。実際にはこの手紙は投函しないため、既に亡くなっているやりとり出来ない人でも指定できる。一息入れた後に、その人からの返信を自分で想定して10分ほどで書くように指示する。つまり、カウンセラーのように受容的な、自分を受け入れてくれる存在を思い浮かべて、手紙を書き、自己表現していく、一方向のカウンセリング方法である。一種のセルフ療法と言えらる。
- (2) FAX法：FAXを用いたカウンセリング手段は、児童相談所などでも利用されている方法である。林（2000）によれば、聴覚障害者の相談にとってFAX法は必要である。文字にした場合に、論点がはっきりする、情報提供が主となる、匿名性を利用でき、

遠方でも利用可能、記録が残り、要点を理解しやすいというメリットがある。一方で、カウンセラーに表現のニュアンスを読み取る技術が必要、不明な点があっても追加質問できない、プライバシーは比較的守りにくい、返信にある程度時間がかかる、読み書きに不得手な人には使えない、重度の症状や問題に対する、また深い自己開示を伴う面接には適さない、などのデメリットがある。

想定書簡法は、相手からの現実の返答は来ないが、FAXカウンセリングは、この点において双方向と言える。匿名性が守られるため、本音が出るなど自己開示しやすい。また想定書簡法では、温かく自分を支持してくれる人を想定することで不安の低減や、受容感の獲得の効果があると考えられる。よって書簡法は、あまり重い悩みではなく、書くことに慣れている人に効果があると考えられる。

福島・阿部(1995)は、書簡法の治療効果として、以下の2点を挙げている。①カウンセリングと心理療法の需要の増大と普及に関連した短期化への要請にこたえること、②心理療法によるセルフコントロール志向性である。これらは、メールカウンセリングの普及へのニーズや支援の効果についても同様に言及できる。

3.3 電話カウンセリング

電話カウンセリングは、従来の電話線経由のものと、現在ではインターネット経由のものがある。電話カウンセリングには視覚情報はないが、音声ベースで、双方向性、リアルタイム性がある。自傷他害の危険性があるなど緊急性のある相談に対応できるところが強みである。カウンセリングで重要視される非言語情報のうちの音声情報、つまりトーン、ピッチ間合いなどから、相談者の理解に役立てることができる。また相談者およびカウンセラーも匿名で話すことが出来る。しかし匿名性のため、一回きりの相談で終わるので、長期的な変化を見込む持続的な支援ができないのが難点である。

4. オンラインカウンセリングの種類と内容

4.1 オンラインカウンセリングの特徴

オンラインカウンセリングの定義は、メンタルヘルスの専門家とそのクライアントの間で、インターネットを接続することによって行われる、専門的で治療的な相互作用であった。日本オンラインカウンセリング協会(<http://www.online-counseling.org/>)では、オンラインカウンセリングを行う際の倫理規定を定めている。その内容は、インフォームド・コンセントと手続き一般が中心である。

オンラインカウンセリング全般の特徴として、遠隔地でもコミュニケーションが可能である点が第一に挙げられる。インターネットには距離がない。そのため、たとえ

どれだけ地理的に離れていようとも使用できる点は、遠隔地や土地が広大で近くにカウンセラーがいない場合、十分に利点になりうるといえる。

岡本・松田(2008)は、インターネットをカウンセリングに使用することのメリット・デメリットを次のように挙げている。対面のカウンセリングでは、氏名・性別・自分の姿・容姿・社会的立場や身分など、全てを開示して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と話が進む。一方で、オンラインカウンセリングの大半では匿名性が守られるため、時間をかけて関係を築くプロセスを省略し、いきなり深い自己開示へ到る可能性がある。また、匿名性、非視覚性のメリットは、特に対人不安の強い人には、緊張を低減するため、自己開示を容易にさせる(西村, 2001)。

西村(2001)では、一般大学生において対面条件よりもCMC(メール)条件の方がコミュニケーション中の状態不安が低いことが指摘され、さらに西村(2003)では、対面条件よりもCMC(メール)条件の方が、全発話中自己開示が含まれる割合が高いと検証された。特に初対面の状況では、CMCは送り手の自己開示を促進する状況を作り出せるとしている。これらの結果は、評価懸念や自己開示の抵抗感が少ないからと考えられている。

一方で、この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されている(田村, 2003)。

同様に匿名性もデメリットにもつながることがあり、カウンセラーと相対することを望んでいる人や、精神医学的診断や心理アセスメントを望んでいる人などにはインターネットを介したカウンセリングでは多くを望めない。

その他にも、パソコンとインターネット環境が必要であることや、操作やインターネットの設定などを行う条件が必要である。しかしながら、IT技術の進歩も著しく、法人、家庭・個人にかかわらずインターネットは生活に大きく関わり、TVでもインターネットを使用できるようになった現況を考えると、IT技術利用の際の簡便性はさらに上がっていくだろう。

次節では、オンラインカウンセリングの種類別に、その詳細を述べ、適用可能な教育相談の特徴について考察していくこととする。

4.2 オンラインカウンセリングの種類と対象

(1) メールカウンセリング

オンラインカウンセリングとして、最もポピュラーな手段には、まずメールカウンセリングが挙げられる。浅沼(2000)は、相談者がメールカウンセリングを選ぶ理由には、対面場面への抵抗性が低いことと、時間的、空間的自由度が高いことを指摘している。

メールカウンセリングの用途にも様々な種類があり、海外留学や健康相談の情報提供など、メールを使用しての相談のことを一般的にメールカウンセリングというが、ここでは心理的な悩みをカウンセラーに相談する、心理メールカウンセリングのことを指すこととする。

メールカウンセリングと対面カウンセリングとが大きく異なる点は、メールを使用しているということで、話し言葉ではなく文章でやり取りするという違いがある。メール相談においても、問題を時系列で捉えることができるなど書記法のメリットが当てはまる。

林（2003）によれば、メール相談で使われる技法は、クライアントの悩みに対する受容的応答、明確化、要約、解釈、情報呈示、指示、選択肢の呈示と、対面カウンセリングと同様の技法を利用しているので、やはり有効なカウンセリング技法と考えられる。

(2) MLを利用したカウンセリング

MLもカウンセリングの様々な場で使用されている。これは、グループセラピー（集団療法）や、参加者同士が自分の気持ちを伝え合う、参加者同士が同等な立場で自助グループ（Self-help group）の色彩が濃いものが多い（田村，2003）。自助グループの場合は、何かあった時のみ管理者としてカウンセラーが口を出す場合もあるが、基本的には多くを語ることはないようである。また、カウンセラーがいない完全な自助グループもある。

集団療法と似通っている部分も多いが、登録が自由で、簡単な手続きで出来る場合も多いため、対面式の集団療法より、かなりの大人数で行っている場合が多い。MLの場合、参加者が何百人という場合もある。それを防ぐために、人数に上限を設けている場所もある。このため、送られてくるメールの数も、時にはかなりの数になる。通常の対面集団療法では考えられないほどの人数とのやりとりが可能になる。現実の世界で何百人と会話をする、話を最後まで聞けなかったり、発言できなかったりなどの問題が起こるが、MLではそれほど難しい話ではない。

このように多数の人間と話すという、現実には不可能ともいえる状況において、多くの人に話を聞いてもらう、様々な意見を聞くことが出来る。しかし、対面で行う場合と違い、カウンセラーだけではなく、他にも匿名でかつ多数の聴衆がいるということで、自分自身の心情の全てを吐露できない、支持を受けられないなどの問題がある。

MLではメールカウンセリングと異なり、登録者全員がメールを読むことが可能である。しかし誰が自分の出したメールを読んでいるかはわからない。知り合いが含まれている可能性もあり、顔を隠し、名前も記入しなければならぬわけではないが、相談内容によってはいつ誰に知られるかわからないという問題がある。

また、多数が読んでいるため自分を飾り、正直になれ

ないことや、他のメンバーの書き込む内容に感化され、自分の感情がコントロールできなくなってしまうこともある。さらに、自殺をほのめかすメンバーがいると、ML内が騒然となり、中にはその内容に引きずられる人や、退会に至る人もいる。このように、ある意味では何が起きるかわからない、危険性も孕んだものであるといえるだろう。この点では、管理者としてのカウンセラーによるマネジメント機能が必要とされる。

さらに、メールカウンセリングとの相違点としては、カウンセラーとクライアントが対等な関係と言えないことがある。MLに関しては、カウンセラーは管理者であり、全体を総括する。構成メンバー同士が、自分の痛みや普段口に出せないことを書き、それに対し様々な言葉をやり取りし合うのは、MLに登録しているという対等な立場であることが理由であると思われる。管理者が荒らしや揶揄を排除し、所属している人たちの仲をうまく取り持つことが出来れば、有効なカウンセリングの一種になりうると考えられる。また、MLを利用したカウンセリングを通して、管理者であるカウンセリングと直接メールでやり取りする相談者もいるかもしれないが、これはメールカウンセリングに移行していくと考えられる。

(3) BBSを利用したカウンセリング

BBSを利用したカウンセリングは、インターネットで検索すれば多数出てくる。例えば、現時点で確認できるものとして、TMサポート札幌 (<http://2525jp.com/tm/>)、向日葵の海 (<http://cocoroweb.com/>) などである。しかし、そのほとんどは自分の悩みをカウンセラーに相談するシステムではなく、その掲示板を見ている不特定多数の人からアドバイスをもたらえるシステムになっている。つまり、悩みを相談することも、誰かにアドバイスをすることも、誰でも行うことができるというセルフ療法を目的としているものが多い（森・岩本，2005）。

サイトによっては専属相談員を設けており、より専門的なアドバイスが受けられるというものもある。しかし、基本的には不特定多数が見られる状態にしてあることもあり、無料の場合が多い。そのため、荒らしや不適切な発言や傷つけるような発言が掲載されることもある。サイトの管理者が削除するのだが、投稿されてすぐに対応できるとは限らないため、相談者がそれを読んで傷ついてしまう危険性もある。

また、掲示板にパスワードなどをかけ、個別に行えるようにしているものもある。これは、クライアントの相談にカウンセラーが返信するものである。

BBSを利用したカウンセリングは、文字のみを使用する点、リアルタイム性がないことを含め、前記のメールカウンセリングとほぼ同じである。また、BBSを通常の掲示板と同じように使用している場合は、登録の必要のない（または、簡単な登録や、パスワードをかけている場合も）MLを利用したカウンセリングと同じであると

いえるであろう。

そのため、インターネットブラウザを使用するか、メールソフトを使用するかという点以外に、基本的にはメールカウンセリングとの差はない。メールやMLは、メールソフトを起動させ、メールを送信しなければいけないのに比べ、BBSはネットサーフィンでも簡単につながる事が出来るため、荒らされる可能性は高い。荒らしや不適切な発言で言えば、MLと比較して相対的にBBSの方が危険性が高いといえる。しかし、これは言ってみればBBSの簡便性にもつながり、MLよりも見つけやすく、書き込みも行いやすいと言える。

(4) チャットやメッセージを利用したカウンセリング

チャットやメッセージを利用したカウンセリングは、メールやML、BBS同様、非対面ではあるが、カウンセラーと会話しているのと同じように、リアルタイムで、文章の双方向でやり取りすることができる(森・岩本, 2005)。

これも掲示板と同じようにオープンであるものから、パスワードをかけたり、二人以上が入れないようにしたりと、バリエーションがある。例えば、現時点で確認できるものとして、チャットカウンセリングには、ココロの小部屋 (<https://www.cocorom.jp/kobeyainfo.html>), メッセージカウンセリングでは、KNH心療所 (<http://www.knhclinic.com/>) がある。

文字だけの会話であるため、顔を見ることは出来ないが、実際リアルタイムで文章を打っているため、カウンセラーとの繋がりを強く求める人にとっては有用であるといえる。また、手紙における言葉遣い、すなわち、書き言葉を使用しやすいメール、ML、BBSと異なり、チャットでは対面と同様に話し言葉で進んでいく場合が多い。また相手の反応をみて、文言を修正できる。これもカウンセラーとリアルタイムで話していることを実感させる要因の1つになるだろう。

一方でこのカウンセリングでは、カウンセラー側のIT技術が必要になる。また相手の顔や表情が見えるわけではないため、リアルタイムで気持ちを吐露し、感情的表出をしても、文章でしか読み取れない制限もあると思われる。ここでもカウンセラーのクライアントの心情を読み取る能力が必要である。チャットでのカウンセリングは、メールカウンセリングと対面式のカウンセリングの中間に位置するものと考えられる。

対面カウンセリングと比較すると、やはり会話と比べ、カウンセラーとクライアントの双方に、タイピングの技術の問題や、顔を見る事が出来ないことなどのデメリットが挙げられる。チャットなどキーボードでの会話に慣れている人ならば別であろうが、そうでない人にとって、やはり話すことに比べ、書くことに時間がかかるためである。また、チャットでは、メッセージを記入

し、送信ボタンを押すまで、そのメッセージは伝わらない。そして、その一気に伝わる内容を読み、それに対して返信を書いていくという形式であるため、時には1つのメッセージに、2つ以上の返信をしなければならない場合もあり、会話が枝分かれし、拡散してしまうこともある。そのため、チャットでは短い文章をやり取りすることが多く、相手と話す、繋がるための用途に向いているといえる。

上記の理由からか、現況ではこのような形のカウンセリングはあまり行われておらず、ビデオチャットをしたいが、Webカメラを購入していない、または、何らかの事情で購入できない場合やクライアントのIT環境の事情などにより、ビデオチャットが行えない場合の補助的な要素に使われる場合が多く、チャットでのカウンセリングを中心に行っているサイトはあまり多くない。

しかし、個人が運営しているメンタルヘルス系のサイトではこのチャットが大きな役割を持っているところもある。それは、掲示板のように、その場にいるユーザーに自分の悩みを相談しているサイトである。オープンであるため、誰にでも読まれてしまう可能性はあるが、ハンドルネームなどの匿名性があるため、一時的な寂しさや愚痴、気持ちの吐露など、現在の自分を表現し、それに対してリアルタイムで返信してもらうことができる。

しかし、仲間意識が強くなり、依存状態になってしまう危険性もある。こういったサイトには管理人や、そのサイトのチャットによく足を運ぶ人(古参)がいる。彼らは自身の心に傷を持っている場合も多く、また、そういった人が多く参加するため、的確かどうかは別としてその場で相手が欲している言葉を知っている。また、リアルタイムであるため、待ち合わせでもしない限り、誰がいるかはわからない。誰もいない場合もあれば、荒らしやカウンセラー気取りの発言や行動により、相談者の症状が悪化してしまう危険性もある。

リアルタイムでの文章をやりとりなど、チャットと基本的には同じものにはメッセージがある。チャットとの相違点は、相手を選ぶことができる点と、基本的には1対1である点である。大人数の会話を行うためには、どちらかに招待してもらう必要があり、また、大人数の会話をしている最中であっても、特定の個人とメッセージのやり取りができるため、自分の会話が他者に読まれる心配はない。

上記以外は、チャット利用したカウンセリングと大差がないが、カウンセラーが使用しているソフトを使用しなければならぬため、チャットよりも汎用性はない。ダウンロードやインストール自体は難しくはないが、それでもコンピュータ操作に詳しくない場合は戸惑う可能性がある。しかし、一度インストールしてしまえば使い続ける事が出来る。また、ファイルの送受信や、簡単に会話を残す事が出来るなどのメリットもある。

(5) ビデオチャット（テレビ電話）カウンセリング

ビデオチャットカウンセリングは、チャットを利用したカウンセリングと同じくリアルタイム性がある上に、相手の顔を見ながらカウンセリングを進めることができる。メールカウンセリングに代表される他のオンラインカウンセリングでは相手の姿が見えないため、また、声のトーンなどがわからないために視覚情報など、非言語メッセージを受け取ることができないという問題点があるが、ビデオチャットカウンセリングはそれをクリアすることができる。また書き言葉や話し言葉の入力の必要がなく、音声のみで対話できることもメリットである（岡本・松田，2008）。

このようなメリットを持つビデオチャットカウンセリングであるため、現在ではこれを利用したカウンセリングを行っているところは少なくなく、メッセージングを使用したもの、専用のテレビ電話を使用可能にしたものなど、多数のサイトで行われている。

しかし、対面カウンセリングに比べ次のようなデメリットもある。Webカメラを利用し、相手の顔を表示させることはできるが、通常、画面は人間より小さいため、全身を映し出すようにすると、表情が読み取りにくくなる。基本的には肩から上だけを映し、会話をすることが多い。

またビデオチャットでカウンセリングを行う場合、機器の準備が重要である。ビデオチャットカウンセリングでは、カメラやヘッドセットなどの購入を前提とする形と、Webカメラやヘッドセットを貸し出し、使用させるという形がある。購入を前提とする場合、カメラの購入方法など、ほとんどのサイトでは利用環境（スペック、OS、ブラウザ、インターネット回線、Webカメラの最低限の画素数など）を説明してはいるが、正直、コンピュータ操作に詳しくなければわからないというものも少なくない。Webカメラの機種はクライアントが選ぶという点で、パソコンの機種による互換性はクライアントが確認することができるが、機材の画素数による映像の質に差が出てしまう場合もある。

Webカメラやヘッドセットを貸し出し、使用させる場合は、使用機材は同じであるため、クライアントの差はない。しかし、クライアントの使用パソコンの機種との互換性により、そのWebカメラが使用できない場合があるなどの問題などが考えられる。

どちらの場合も、旧式すぎず、ある程度のパソコンの性能があれば、ビデオチャット自体は問題なく使用できる。また、ある程度のインターネット環境（ADSL以上）を必要とする場合が多いが、多数の家庭がADSL以上のインターネット環境を持っている現在、プロバイダにもよるが、接続無料の場合も多く、費用も高額ではない。

ビデオチャットカウンセリングの最大の利点、相手の映像が見えるということは、クライアントの姿もカウンセ

ラーが見ることができるということである。そのため、メールカウンセリングに比べ、匿名性は失われるが、設定によっては、カウンセラーの姿だけで、クライアントの映像は見せない設定にすることもできる。また、書くことで、自己の再認識、認識を深めることができるというメールカウンセリングのメリットは失われる。ビデオチャットカウンセリングは同じインターネットを介しているとはいえ、メールカウンセリングよりも対面カウンセリングに近いものと言えるだろう。チャットやメッセージングと対面の間と考えられる。

このように、オンラインカウンセリングには様々な種類があるが、次章では、通常のカウンセリングと比較しながら、オンラインカウンセリングの種類別に、教育相談における有用な利用法を総括する。

5. オンラインカウンセリングの利用可能性について

5.1 学生・生徒はどのメディアを選ぶか？

様々な事情で、外出困難な学生・生徒の場合には、オンラインカウンセリング全般が良いと考えられる。中でも特にシャイネスや対人不安の高い人には、匿名性と非視覚性が有効であるため、IT機器の操作に慣れていても、ビデオチャットカウンセリングには不適であろう。またCMCは対人不安の強い者にとって、新規の出会いにも有効と指摘されている（MacKenna & Bargh, 2000）。集団療法や自助グループへの参加を求める場合は、MLやBBSの利用が適している。西村（2006）によれば、インターネットの利用が、現実場面のシャイネスを低減し、孤独感を挙げ、ソーシャルスキルが上昇するという。オンラインカウンセリングに対する批判として、CMCでカウンセラーと関係を築いても、それが現実場面で般化されるかという批判もあるが、CMCにおける人間関係が現実場面に移行する（金，1998）という知見もある。

Adrianson & Hjelmquist（1988）は、書く能力に自信のない人やコンピューターをうまく使えない人は、CMCをやりたがらないかもしれないと指摘している。特に、オンラインカウンセリングの中では、ビデオチャットは操作性において一番難易度が高い。しかし書く能力に自信が無い人にとっては、ビデオチャットやチャットカウンセリングは有用であると思われる。逆に、書くことが得意な人にとっては、メールカウンセリングのほうが有用であるだろう。

遠隔地で対面状況にあまり抵抗のない人の場合は、ビデオチャットカウンセリングが総合的には満足度の高いものとなると予測される。

インターネットに対して抵抗のない人にとっては、その簡便性により、比較的簡単にオンラインカウンセリングを受けることができる。また、例えば離島などの遠隔地にいる場合や、何らかの事情により、外出できないが、

カウンセリングを受けたいという人に対してはオンラインカウンセリング全般が有効な手段であるといえるだろう。現在では無線LANを使用することにより、どこでもインターネットを使用することが出来る。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ということは、不安や緊張を解消し、自己開示を行いやすくなると考えられる。

もちろん、カウンセリングルームで行う対人緊張というものが、対人不安の克服には必要な場合もある。その他、心理検査を用いた臨床心理アセスメントなど、対面の方が望ましい場合も多数ある。

より長期的なカウンセリングの効果をねらうとすれば、オンラインカウンセリングで、不安を低減し、慣れてきたら対面カウンセリングへ移行する。その逆に、対面カウンセリングの終結時やフォローアップに利用すれば、効果が上がると考えられる。

5.2 携帯メディアと今後のオンラインカウンセリング

将来、オンラインカウンセリングに関して利用数が増えたと考えられるのが、携帯電話というメディアである。従来の電話カウンセリングにも利用でき、メールのみならず、MLを利用したカウンセリングにも利用できる。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の比較を行った佐々木・石川(2006)では、パソコンでは携帯メールと比較して相対的に、豊かな表現と論理的な文章となるが、携帯メールは画面が小さく全体を見られないため、文章の推敲が難しく、パソコンメールと比較して相対的に、ストレートで明瞭な特徴を持つ文章となる、と指摘されている。その意味ではより、発話に近いMLを利用したカウンセリング向きと言えよう。

さらに、ビデオチャットカウンセリングも携帯電話で利用可能な時代になってきたと言える。ビデオチャットカウンセリングの効果については、支持的な結果が多い(Gedge, R., 2008, 岡本・松田, 2008)。携帯は画面が小さいため表情等が詳しく捉えることが難点であるが、緊急の場合など、お互いの顔をみられる安心感を得られる可能性がある。

5.3 総括

林(1999)では、東京多摩地区の大学50校に調査を実施し、返信のあった40校のうち学生相談室を設置しているのが35校、電話相談実施は9校、電話を面接の補助として利用が18校、FAX相談は2校、メール相談は2校であった。同時に東京多摩地区の公立教育相談所33機関にも調査を実施し、返信のあった27校のうち電話相談実施は21機関、電話を面接の補助として利用が4機関、FAX相談は2機関、メール相談は0機関であったという。即ちメールは特に公立の教育相談機関において、カウンセリング手段としては馴染みがない、という結果

であった(林, 1999)。この調査は1999年1月時点での集計に基づいているが、それから約5年後の2004年6月での全国の46教育相談機関における集計(小林, 2005)では、メール相談実施機関が15機関、受付以外の相談活動にもメールを利用していることが明記されている機関は8機関、即ち全国において17%と、メール相談に関しては増加がみられる。しかし、この5年間のインターネットの普及の規模に比しては少ない増加率と言えよう。

教育相談の現場ではオンラインカウンセリングの導入はまだこれから発展途上のテーマである。オーストラリアの38大学においてオンラインカウンセリングサービスの現状を調査したGedge, R. (2008)によれば、2007年現在で、正式なメールカウンセリング利用がわずかに4校(11%)にとどまり、チャット、ビデオチャットカウンセリングは0校、自助的心理教育素材を提供しているのは31校(81%)であった。この結果についても、クライアントとカウンセラー双方の技術的問題点、倫理的問題点があって、普及に至るまでは課題が多いと考察されている(Gedge, 2008)。海外ではComputer-based Cognitive Behavioral Therapy(コンピュータを利用する認知行動療法)を自助プログラムとして利用する動きが活発で、エビデンスの検証があるため(佐藤・福井・岩本, 2002)、日本の教育現場においても、オンラインによる心理教育の導入、拡大が求められる。

オンラインカウンセリングは、対面カウンセリングの代替や補完としても有効であると考えられるし、また学校内や保護者との連携として有効と考えられる。一方、オンラインカウンセリングの普及の可否は、運営・管理側のITスキルに依存すると予測される。インターネットは依然として発展の途上にあり、ITの進歩にカウンセリング・サービスがどのようについていくか。それがオンラインカウンセリングの今後の課題であると思われる。

引用文献

- Adrianson, L. & Hjelmquist, E. (1988). Users' Experiences of COM - A Computer-Mediated Communication System. *Behaviour and Information Technology*, **7**, 79-99.
- 浅沼志帆 (2002). Eメールカウンセリングのアクセサビリティ. *電話相談学研究*, **12**, 57-65.
- Borzowski, D.L.G. & Rickert, V.I. (2001). Adolescent cybersurfing for health information: A new resource that crosses barriers. *Archives of pediatrics and Adolescent medicine*, **155**, 813-817.
- 福島脩美・阿部吉身 (1995). カウンセリングと心理療法における書記的方法. *カウンセリング研究*, **28**, 212-225.
- Gedge, R. (2008). Online Counselling Services at Australian Universities. *Journal of the Australia and New Zealand Student Services Association*, **31**, 4-22.

- 林 潔 (1999). 電子メールによるカウンセリングおよび援助活動について(2), 白梅学園短期大学情報教育研究, **2**, pp23-30.
- 林 潔 (2000). 電子メールによるカウンセリングおよび援助活動について(3), 白梅学園短期大学情報教育研究, **3**, pp15-21.
- 林 潔 (2003). e-learningとe-helpingについて(3), 白梅学園短期大学情報教育研究, **6**, pp19-27.
- 金 官圭 (1998). CMCを通して形成される人間関係に関する探索的研究, 社会心理学研究, **13**, 83-92.
- 小林正幸 (2005). 電子メールによる教育相談, 岩本隆茂・木津明彦(編) 非対面心理療法の基礎と実際, インターネット時代のカウンセリング, 培風館, 98-109.
- MacKenna, K.Y.A., & Bargh, J.A. (2000). Plan9 from cyberspace: The implications for the Internet for personality and social psychology. *Personality and Social Psychology Review*, **4**, 57-75.
- 松田英子 (2002). 心理療法とは, 福屋武人(編) 現代の臨床心理学, 学術図書出版社, 122-138.
- 森 伸幸・岩本隆茂 (2005). 非対面心理療法の歴史, 岩本隆茂・木津明彦(編) 非対面心理療法の基礎と実際, インターネット時代のカウンセリング, 培風館, 8-22.
- 西村洋一 (2001). 対人不安傾向とインターネットにおける人間関係に関する探索的研究, 青山心理学研究, **1**, 53-61.
- 西村洋一 (2003). 対人不安傾向, インターネット利用, およびインターネットにおける人間関係, 社会心理学研究, **19**, 124-134.
- 西村洋一 (2006). インターネット利用がシャイネスと人間関係に与える影響, 青山心理学研究, **6**, 19-31.
- 大館由比子・福島脩美 (1998). 想定書簡法を大学生はどう受け止めたか, 東京学芸大学紀要, **49**, 85-91.
- 岡本 悠・松田英子 (2008). 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およびEメールカウンセリングとの比較-, メディア教育研究, **4**, 91-98.
- 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の比較, 京都大学紀要, **109**, 99-110.
- 佐藤洋一・福井 至・岩本隆茂 (2002). 論理情動行動療法に基づくComputer-Assisted Counselingプログラム改良版の効果, 行動療法研究, **28**, 47-61.
- 総務省 (2008). 平成19年度通信利用動向調査
- 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.
- 内田伸子 (1990). 発達心理学 ~言語の獲得と教育~, 岩波書店.
- 内山喜久雄 (1999). 生徒指導・教育相談, 内山喜久雄・山口正二(編) 実践生徒指導・教育相談, ナカニシヤ出版, 1-7.



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)・臨床心理士
専門：臨床心理学, 教育相談, 産業カウンセリング



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

Online counseling Services for Student Services in Japanese Education Consultation: The review

Eiko Matsuda · Yu Okamoto

Counseling services provided via the Internet, such as email exchange and chat programs, have been available to the public for a decade. However, the effectiveness of online counseling service remains controversial, and further investigation was needed with three view points; real-time, interaction and media modality (writing, auditory, visual) .

Aim of this paper was to review the applicability for the client's characteristics and needs in type of online counseling service such as via email, ML, BBS, chat, video-chat. We discussed the technical problems that both counselor and client have and the future of online counseling service in Japanese education consultation.

Keywords

online counseling, Education Consultation, real-time, interaction, media modality