

大学附属心理相談室における オンラインカウンセリングの導入プロセス

高橋 靖子（愛知教育大学心理講座）

The report on the process introducing On-line Counseling in the psychological guidance center of the university.

Yasuko TAKAHASHI

(Department of Psychology, Aichi University of Education)

要約 新型コロナウイルスの感染拡大の最中、高等教育機関においてもICT機器の整備への需要は急務である。本報告の目的として、大学附属心理相談室の新たな試みとしてのオンラインカウンセリング計画立案のプロセスについて一事例として提示し、オンラインカウンセリングに対する院生や教職員の認識と今後の課題を明らかにする。導入過程において、オンラインカウンセリングの手続きや規約を定め、院生によるオンラインによるロールプレイの感想をまとめた。その結果、オンラインの課題についてカテゴリー分けを行ったところ、(1)「伝達される情報の不足」、(2)「カウンセリング環境の整備」、(3)「会話のタイミング」、(4)「オンラインへの適性」、(5)「IC機器やアプリへの習熟」の5側面を抽出した。今後の課題として倫理・技術的課題および相談室実施に必要な配慮について述べた。

キーワード：オンラインカウンセリング、心理相談室、模擬カウンセリング

1. 問題と目的

近年、日本の学校においてICT機器の設置が急速に整備され、学習目的や方法をはじめとして子ども達の学校生活を大きく変化させている。特に、2020年の新型コロナウイルスの感染拡大においてそれらの整備への需要は増大しており、小中学校だけでなく大学の遠隔授業配信等においても情報通信技術の要請は拡大する一途である。

2020年春、コロナ禍における緊急事態宣言下において休校措置が採られる中、各学校のICT環境整備状況が低いこと、そして地域格差が大きいことが明らかとなった。一方で、文部科学省は同年8月、初等中等教育における教育の情報化の実態などを把握し、関連施策の推進を図るために「学校における教育の情報化の実態等に関する調査」を公表した。その結果、全国の公立学校（小・中・高等学校及び特別支援学校）では、教育用コンピューター1台あたりの児童生徒数は前年度の5.4人/台より2020年3月には4.9人/台となっている。また、普通教室の無線LAN整備率は

48.9%、普通教室の校内LAN整備率は91.4%にも上っている（文部科学省，2019）。

遠隔授業の形式は、オンデマンド型（インターネット配信方式等）や同時双方向型（テレビ会議方式等）等に分類される（石川，2021）。「大学等における後期等の授業の実施方針等に関する調査結果（地域別）」においては、全国の大学の状況として全面対面19.3%に対して、対面および遠隔授業を併用する大学が80.1%と目立っている（文部科学省，2020）。このように、高等教育機関が2020年度の早い時期から遠隔授業を展開できた背景には、次のような流れが指摘されている（石川，2021）。

高等教育機関は、大学設置基準（昭和31年文部省令第28号）の第25条において、「授業を、多様なメディアを高度に利用して、当該授業を行う教室等以外の場所で履修させることができる」と規定されており、平成13年文部科学省例告示第51号によって「メディア授業告示」がなされた。また、「学校教育法施行規則等の一部を改正する省令の施行等について」

(平成11年3月通知)では、卒業必要単位中(約124単位)60単位までは遠隔授業により修得することが可能である旨が明記されている。したがって、コロナ禍以前からオンデマンド型授業等を展開する大学が増えている。

また近年、教育再生実行会議による提言「高等教育機関におけるICT活用教育」として「社会人が、24時間いつでも学び、キャリアアップを図ることができるよう、大学等は、eラーニングを活用した教育プログラムの提供を推進する」としている(平成27年5月14日第七次提言(抜粋)、文部科学省、2015)。そこでは、「国は、民間とも連携し、基本的共通的な教育内容についての学習動画など教材のデジタル化や、インターネット上での提供を進める。また、教科書のデジタル化の推進に向けて、教科書制度の在り方や、それに応じた著作権の在り方などの課題についての専門的な検討を行う。大学は、アクティブ・ラーニングの推進など、多様な教育の提供や学習環境の向上を図るため、大規模公開オンライン講座の戦略的な活用を進める」と述べている(平成27年3月4日第六次提言(抜粋)、文部科学省、2015)。

このような経緯により、このコロナ禍において大学教員は遠隔授業に対応し、各種研修会や学術会議等もオンラインで開催されるようになってきている。

一方、心理臨床の領域においても、インターネットは面接や相談のあり方に影響をもたらしている(杉原・宮田、2018)。対面相談が一般的に行われてきた心理臨床面接や教育相談の中に、ICT機器やSNS関連のアプリの発展に伴い、オンラインカウンセリングが着目されるようになってきている。オンラインカウンセリングの主なものとしては、電話相談、メールカウンセリング、チャットカウンセリング、ビデオ通話によるものなど様々な形態がある。

しかし、オンラインカウンセリングに関しては、情報セキュリティの問題が生じやすく倫理的配慮の課題がしばしば指摘される。そのため、安全性や守秘の確保や、技術が日進月歩のため活用のための知識とスキルアップが常に求められる。

心理オフィスK(2020)は、オンラインカウンセリングのメリットとデメリットについて次の点を挙げている。メリットは、「時間や場所を選ばない、スケジュールの調整がしやすい、来所する時間や交通費を節約できる、地方や僻地、海外の人でも利用できる、移動が困難な身体障害者の方でも利用しやすい、外出ができない対人恐怖やパニック障害等の人にとって

は利用しやすい」。デメリットとしては、「タイムラグが発生する、緊急の時に対応ができない、セキュリティの問題がある、機器の不具合が発生しやすい、媒体によっては設定や準備が難しい、コミュニケーションの情報量が制限される、距離を遠く感じるため親近感を持ちにくい、オンラインカウンセリングに依存的になってしまう、インターネットに不慣れな人にとっては使いづらい、情報量が限られるのでカウンセラーにとって見立てがしづらい」とある。これを受けて、石川(2021)は「セキュリティ面はアプリケーション自体の機能改善も求められる。しかしながら、移動にかかる時間を節約してスケジュール管理ができるという面では利便性が高く、様々な事情で外出困難な生徒や学生とつながる機会としても可能性が大いに広がる」と述べている。

2021年3月現在、インターネットにおいて「オンラインカウンセリング」で検索すると、既に数多くの機関、特に私設相談室や大学学生相談に取り入れられていることがうかがえる。しかし、公認心理師・臨床心理士養成課程における学内研修施設での導入準備は例のないものであり、そのプロセスについて振り返ることは今後の相談室活動の発展に寄与するものと考えられる。

そこで、本報告では2020年度の相談室の臨時休室に始まり、開室となってからも継続しているコロナ対応の緊急対応として、相談業務にオンラインカウンセリングを位置づける試みとして、その計画立案までのプロセスについて事例的に記述し、検討を加えることとする。具体的には、ルール作りや研修会の催し、院生のロールプレイに関するレポート、および教員との会議や補佐員との話し合いより、オンラインカウンセリングに関する試行と今後の課題について明らかにする。

2. 試行までのプロセス

本相談室は、コロナ感染拡大による2020年3月上旬の休室の後、4月上旬の2日間のわずかな再開期間を除き、大学の学生・院生および教員への入構制限の元、本相談室は6月下旬まで休室となり、7月上旬まで相談業務中止となった。

その間、教育臨床総合センター長による発案のもと、オンラインカウンセリングについての議題が持ち上がり、2020年度相談室長であった筆者および相談室活動に携わる教員らによって、月1回開催される「こころの支援研究部門会議」で検討を行ってきた。

そして、2021年1月に筆者が「院生向け：オンラインカウンセリング試行のご案内」および「注意事項（案）」として文書にまとめ、院生に対して説明を行うこととなった。

この間、日本臨床心理士資格認定協会の「新型コロナウイルス感染拡大防止状況に係る附属臨床心理相談施設における地域支援に対する援助金」の申請が受理され、ノートPCおよびオンラインカウンセリングに関する書籍を購入した。また、相談室の電話を新しく増設し、郵便局払い込みによる料金授受のシステムを確認するなど、運用面での整備を図った。さらに、年度末に教育臨床総合センターあるいは相談室主催による、以下の2つの研修会が催された。

(a) 2021年1月23日(日) 教育臨床総合センター主催によるオンラインシンポジウム「オンラインカウンセリングについて—相談援助の多様性を考える—」を実施した。事前申し込みは100名程度となり、当日の参加者は80名前後であった。

(b) 2021年2月10日(木・祝) 心理教育相談室において研修会「緊急時のリモートによる遊戯療法的支援(仙台セラピ・ド・ジュ研究会)」をオンラインにて開催した。参加資格は相談室関係者に限られたが相談スタッフ中心に50名程度が参加した。

例年、本相談室で修士1年生は授業における事前研修を経て、冬頃より本格的に相談担当を開始する。そのため、1年生の段階では遊戯療法について実際に経験していない院生もみうけられた。このような中で、「リモートによる遊戯療法」の研修会に出席してもにわかには実際の場面を想像しにくいことが考えられた。そこで、担当講義内において遊戯療法の基礎理論について復習を行い、遊戯療法の模擬場面のDVDを上映してイメージしやすいように図った。

あわせて、修士1年生を対象に、模擬カウンセリングについて以下の課題を課した。

- ・ 模擬カウンセリングのロールプレイを30分以上取り、話の区切りで終了する。
- ・ 逐語録については、中核部分をA4に4・5枚程度にまとめる。
- ・ クライアント(以下、CI)の主訴は自由に設定するが、事前に設定について話し合う。
- ・ カウンセラー(以下、Co)は、適宜各種質問、内容および感情の反映、解釈の技法などを用いる。オブザーバー(以下、O)とあわせて3名一組と

なり、ロールプレイの内容について話し合い、3名の意見をまとめて自身のCoとしての振り返りをレポートとしてまとめて提出させた(Coとしての振り返りについては、今回取り上げない)。

その後、オンライン模擬カウンセリングの感想を提出してもらい、本論文の検討材料とした。

相談室事務業務を担当する補佐員への聞き取りを随時実施した。これは、支援者側だけでなく事務側が気付いた制度の不足点などを確認するためである。

3. 検討結果と考察

3-1. 手続きの検討

初めに、教員・補佐員参加による相談室会議で検討した手続きおよび規約について以下に掲載する(表1および表2)。

相談受付業務にあたる相談室補佐員からの聞き取りにおいて、さまざまな意見や疑問が出された。例えば、直接的に相談料金の授受ができない不安や、切手代を相談室が負担することの疑問についてである。他にも、決済方法として、相談室HPより業者を介することで「無料でクレジットあるいはコンビニ決済フォームが作成可能」ではあるが、本学の入札手続きが煩雑で時間を要すること、また本学ICT教育基盤センターの規約によると学外サイトへのリンクを貼ることができないことが確認された。振り込み先として、大学の金融口座(例えば郵便局)にオンライン入金させることも検討されたが、入金の都度財務課の確認が必要となり業務の負担増となるため取りやめるといった細々とした事柄について検討された。

3-2. 模擬カウンセリングによる院生の感想

同時に、オンラインカウンセリングに関するコミュニケーションスキルや心理支援技能とは何か、必要な教育訓練とは何かを模擬カウンセリングにおいて検討した。

院生の課題レポートより、以下5つのカテゴリー、(1)「伝達される情報の不足」、(2)「カウンセリング環境の整備」、(3)「会話のタイミング」、(4)「オンラインへの適性」、(5)「IC機器やアプリへの習熟」を抽出したので、その詳細について述べる。

(1) 伝達される情報の不足

情報不足については、表情の読み取りにくさ、音声の聞き取りにくさ、そして動作の理解しにくさに大別された。

・表情の読み取りにくさ (4件)

「CoがClの話に耳を傾けて受容しているということを表情やジェスチャーなどの非言語コミュニケーションから伝えることが難しく、もっと言語で伝え返しをすべきであったと思った」という意見がいくつかあった。一方で、「Clの雰囲気をつかみにくく、表情をとらえるためにClに視線を向けていたように思う。そのことによって、Oより『Coが感情のフィードバックを行うときにClのほうに視線を向けるようにしており、伝えようという気持ちが伝わってきた』という意見が出た」との記述もあった。このような「効果」もうかがえたものの、視線を向けるCoの動作が増えれば、それだけ他の行動が制限され、疲労感が増すことが予想され、オンラインによる視認性の悪さは一つの課題であろう。

また、オンラインではCo自分の姿も映るため「自分の画像も確認しながら、ロールプレイすることがで

きた」という意見もあれば、「自分の姿を見て行うのは抵抗がある」との意見も見受けられた(注:3月末日現在、オンラインツールによっては自身の姿が映らないように設定できる)。

・音声の聞き取りにくさ (5件)

音声の聞き取りにくいことにより「細かく聞く語りが生まれ、(Clの)気づかなかった気持ちに気づくことができた」とする一方で、「電波が悪く何度も聞き返してしまう場面があった。分からなかった部分をあいまいにしなかったという点ではいいかもしれないが、自分のことを話したくないCLの場合には、聞き取れなくてもあまり何度も聞きすぎないということが必要かもしれない」との洞察も得られた。

「声のトーンなども対面に比べると聞き取りにくい」、何度か聞きなおすと「円滑な会話ができな」いこと、そして「コミュニケーションのテンポが悪くなる」などの反省がみられた。

表1 相談室利用者向け：オンラインカウンセリングのご案内 (案)

愛知教育大学心理教育相談室 オンラインカウンセリングのご案内 (案)

平素より相談室をご利用いただきありがとうございます。相談室では、新型コロナウイルス感染症防止対策に伴う代替措置としてオンラインカウンセリングを実施することとなりました。対面における面接と同料金となりますが、通常とは手続きが異なっておりますので、本案内をお読みいただいた上でご利用のほどお願いいたします。

令和3年1月24日 相談室長

■お申し込みの流れ

1. 初回のカウンセリング(受理面接)は、相談室に直接来談いただくようお願いします。
2. 相談室来談時に次回のオンラインカウンセリングを直接お申し込みいただく場合には、事前に次回相談料金を事務にお支払いいただくことが可能です。また、振り込みをご希望の場合は振込用紙をお渡しいたします。あるいは相談室事務への電話にてお申し込みいただいた場合には、振込用紙を郵送させていただきます。
3. 振込用紙を用いてご入金いただいた後に、振込領収書(紛失防止のためコピーも可)を次回面接日の5日前までに相談室までFAXあるいは郵送にて送付のほどお願いします。ご入金の確認をもって、予約完了と致します。振込領収書本体については、次回来談時にお持ちくださるようお願いいたします。
4. 前日の夕方17時まで担当よりZoom(オンライン通信のためのソフト)のご招待URLを専用メールにてお送りします。メールが届きましたらZoomに参加できるか、以下のURLより事前にご確認ください(アカウントの作成は不要です)。
担当がご一緒に事前テストを行うこともできます(別途日時の予約が必要です)。
Zoomインターネット接続のテストページ <https://zoom.us/test>
5. 予約の時間になりましたらメールに添付されたURLをクリックしてお入りください。

お問い合わせ先 愛知教育大学心理教育相談室(住所・電話番号)

表2 相談室利用者向け：オンラインカウンセリングの注意事項について（案）

下記の注意事項をよく読み、以下の1～12についてご了承ください。

1. オンラインカウンセリングは、新型コロナウイルス感染症防止対策に伴う代替措置として当相談室が実施するものです。
2. オンラインカウンセリング実施にあたって、初回インテークには本学に来談できること、かつ原則として東海四県（愛知県、岐阜県、三重県、静岡県）の方を対象にさせていただきます。
3. カウンセリングは有料であり、相談室における対面による相談と同額となります。
4. 通信品質により、通話が中断されたり、遅延したりする可能性があります。中断・遅延により再開できないような場合はお電話などの手段で対応させていただきます。15分未満で中断した場合、料金のお支払いは必要ありません（ただし、事務手続き上、料金の返金が難しいため、原則として次回の相談料に振り替えさせていただきます）。
5. 視覚的・聴覚的な手がかりが乏しくなるため、コミュニケーションに齟齬（そご）が生じる可能性があります。そのため、できるだけ直接来談いただくことをお勧めいたします。また、オンラインの際にはご自身の映像をカウンセラーに送信されるようお願いいたします。
6. 担当カウンセラーの判断によっては、オンラインカウンセリングが適さないために他の相談方法を提案することがあります。
7. セキュリティ上の問題から、来談者の個人情報に対する不正アクセスの被害を受ける可能性がまれにあります。
8. 来談者とカウンセラー双方の声が、他の人に聞こえたり邪魔されたりしないプライバシーが確保できる場所からオンラインカウンセリングにご参加ください。一人きりの個室にてイヤホンマイクの使用をお勧めします。
9. オンラインカウンセリングで用いる電話回線・インターネット回線や接続用の端末等の利用環境は、ご自身でご用意いただきます。ご自身でZoomへの接続ができる方を対象とさせていただきます。（相談室受付の方で、インターネットやZoomへの接続方法等のご説明はできません）。
10. ハッキング等のリスクを防ぐためパスワード設定などの対応を致しますが、セキュリティの観点からフリーWi-Fi（無料Wi-Fi）のご利用はお控えください。
11. オンラインカウンセリングで用いるコンピューター、スマートフォン、タブレット端末には、ウイルス対策ソフトがインストールされていることをご確認ください。
12. 相談内容の録音・録画は禁止させていただきます。

・動作の理解しにくさ（2件）

「手の動きや下半身の動きなどは全く分からなかった」や「言葉と言葉の間、沈黙の解釈が難しい」との意見が出された。また、「CIにとって気にならないようなCoの姿勢を取り続けることがやや大変だった」という意見より、Coの姿勢が無理ないように試行錯誤しておくことが大切である。

(2) カウンセリング環境の整備（5件）

「『話を聞いてもらっている感』を感じるのに時間がかかった」、「緊張感も安心感もある変な空間だと感じた」ことより、「ラポールの形成には時間がかかるのではないか」と感じた人が多かったようである。

一方で、「対面時より緊張感が少ないように感じた。お互いが家であったため、安心できる場で話を引き出すことができたのではないか」。しかし、本来であれば相談室からオンラインでカウンセリングを行うことで緊張感も強まることを予測する人もいた。

物理的な課題として、「日差しやカメラの位置、映り込む物など環境調整やセキュリティの問題について考えていなかったことに気づいた。面接室や相談室の環境の偉大さを感じた」とあり、これらの意見より、「オンラインカウンセリングが『相談室という場』による『十分にラポールの形成できたCIと行う』という条件の元で実施する必要があるのではないか」と考える人もいた。筆者が当初より院生に伝えていた方針

であり、模擬カウンセリングの実施により腑に落ちたところがあったのかもしれない。他にも同様の意見として、「沈黙に耐える心のゆとりを持ちやすくなる点、非言語的情報のアセスメントがスムーズになることから、対面実施と並行することが必要」という意見が出された。

また、実際の実施状況とは異なり、今回多くの院生が自宅で実施したため、カウンセリングの場を確保する難しさを感じた人もいた。「自分の部屋で行ういつもの生活空間とカウンセリングの場が切り離されず、入り込めない感覚を最初は感じた。いつも使っていない机を使って行うなど、小さな工夫をして自分の中で切り替えを行うと集中できると考え実行した」とあり、続けて「そのような体験より、家族と暮らしている人はその存在を感じることで安心してカウンセリングの場に入っていけないことが懸念される。特に家族について話をしたいときには聞かれていないかなど不安に感じると思う。離れた部屋で過ごしてもらえう等の工夫が必要であると強く思った」と述べていた。

(3) 会話のタイミング (8件)

「相手との会話のタイミングがつかみにくい」、「話がかぶってしまう」「間の取り方などむずかしい」、「画面上では息遣いが感じられず、相手が言葉を発しようとしているのか考えているのか、こちらの言葉を待っているのか、などを判断することが特にむずかしく感じた。言葉を発するタイミングも対面でやるよりもつかみにくく感じた」といった意見が多くみられた。それに対して、「なんとか話をつなげなければならぬという気持ちやクライアントの話し方を理解しきれていなかったためではないかと考えられる」と反省を述べていた。

他にも「クライアントに話を譲らせる形となってしまったため、非常に申し訳ない気持ちになった。後から『何を言いかけていましたか』と確認したことでCI側も話ができたとのフィードバックをいただいた。カバーできる場所もあり、こちらが動揺したり慌てたりすることなく落ち着いて対応することが大切なかもしれないと考えた」と振り返っていた。

(4) オンラインへの適性 (3件)

ロールプレイのCI役割として「寡黙な女の子の設定」はオンラインに「向かない」と感じるなど、CIの特性により向き不向きがあるとの意見がみられた。同様に、「個人に適性(がある)かどうか判断するこ

とが重要だと感じた。CIの好み、感染に対する不安感だけではなく、CIの安全面や効果、目的を考慮することを忘れてはならないと学んだ」ともあった。一方で、家を出られない人、心理相談について心理的抵抗が高い人には有効ではないかとする意見もあった。

1月実施のシンポジウムにおいても話題となったことであるが、セラピストにもオンラインに対する得手不得手があるとの意見があった。例えば、「自分の顔を見ながら話さなくてはいけない点」が苦手であるという人もいれば、その一方で「自分の身振りを客観的にみられる」という肯定的意見もあった。

(5) ICT機器やアプリへの習熟 (1件)

使用するアプリについては、頻繁にバージョンアップされており、使用者は機能について精通する必要がある。実際に「途中でCIの画面が停止したり、猫の鳴き声が聞こえたりした」など、オンラインによるアクシデントを経験した院生もおり、不測の事態に備えてどのように対応したらよいかについて、あらかじめ話し合いリハーサルを行う必要がある。

3-3. シンポジウムに関する感想

以上のように感想をまとめると、多くの院生がオンラインによる実践について困難を感じていた。理由としては、心理実践を学んで1年目であり、ケース担当を始めたばかりであることも大きいだろう。そして、オンライン技術・機能の不十分さ、そして研修方法が確立されていないことが一因と考えられる。

抽出された感想から、オンラインカウンセリング固有の課題も浮かび上がった。石川(2021)が指摘するように「まずはカウンセラーとクライアントとの間でのルール作り(メディアリテラシーの基本、静穏で適切な場所の確保、適切な面接時間帯と時間、無断録画禁止、等)を早急に整える」ことが課題であり、それらの内容を反映したものと考えられる。

その一方で、前述のシンポジウムや研修会に出席した後に、試みを積極的に捉えなおした人もいた。例えば、「新しいものを積極的に取り入れようとしている講師の先生方の姿勢をみて、カウンセラーとして常にクライアントの利益を考え新しいものに敏感になっておくことが必要であると感じた。オンラインについても慣れていないからなどと切り捨てるのではなくどうすればできるか、どんな効果があるのかを考え続けていく必要があるのだと思った」という意見である。シンポジウムの中で、相手と「(言葉が)かぶったこ

とがない」という講師の発言もあったため、「相手の会話のペースについて考えることで、（この課題が）解消されると知った」と述べる人もいた。

3-4. 今後の課題

今回、院生が実施したオンライン模擬カウンセリングにおいて、一種「不自由」な体験をすることにより、逆説的ではあるが通常使用している「相談室」や「面接室」といった構造化された空間の重要性に気づいたり、シンポや研修会を受講したことによって新しいことへの挑戦の意欲を掻き立てられたりした院生が存在した。

その一方で、多くの院生は不安や自信のなさを抱えており、オンラインカウンセリングに対するクライアントのニーズおよび適性についての見立てについて、教員や相談室スタッフが丁寧に指導する体制が望まれる。

さらに、オンラインカウンセリングの課題に関して、下山（2020）は、「オンライン相談は対面相談の代替ではない。さらに言えば、対面相談の一形態でも、対面相談の変化したものでもない。新しい次元の相談形態とみることが正しい」と述べている。その理由として、相談の枠組みの違いを指摘する。「通常の対面相談は、クライアントが心理職の所属する機関に来て、面接室等で対面して交流する構造となっており、クライアントはまさに『来談者』である。しかし、オンライン相談は、心理職とクライアントがともにインターネットにアクセスし、オンライン上でコミュニケーションを交わす。相談の枠組みを自由に（よくいえば柔軟に）設定できることが、対面相談とは根本的に異なるオンライン相談独自の特徴である。このような“柔軟性”は、“容易さ”になり、さらにそれが“安易さ”につながる危険性が大いにある。それに対しては、専門的観点から倫理的な問題への対処や質的保証のための規則制定が緊急の課題」となることを示唆している。

また、相談室におけるオンラインカウンセリング制度の相談形態として、カウンセラーが相談室に在室する形が必須と考えられる。しかしながら、今年度主催した講演やシンポジウムのテーマで扱われた「オンラインカウンセリング」は、地理的に遠方かつ不便である場合や、冬季に悪天候が続くような地域にある対象者への支援、あるいは震災などの大規模災害によりセラピー環境が整わない中での実践活動であり、その緊急性や対象者のニーズが本相談室の支援とは異なる

部分もあるだろう。また、実際のところ2020年3月時と同様に、今後学校の一斉休校を含む緊急事態宣言発出の事態に陥れば、クライアントだけでなく相談員である院生も学内への入構制限を受け、オンラインカウンセリングの実施自体が難しい事態となることが予想される。

このことから、大学附属相談室におけるオンラインカウンセリング制度の周知のあり方として、学生相談や私設相談室の広報とは異なり、人員・時間・物理的な限界を踏まえる必要がある。クライアントに一つのオプションとして提示し、必要に応じて利用してもらうなど、利用者のニーズを聞き取ってから、実施のための調整を行う仕組みとなるのではないだろうか。具体的には、既に来談している対象者に本制度を紹介して、相談室内にチラシを置くなどして段階的に広報を行う中で、どのような対象や状況下で用いるとより効果をもたらすのか、事例を積み重ねることが求められる。

その際には、個々のクライアントの状況に応じてオンラインのメリットとデメリットを丁寧に検討し、それらをクライアントと共有することなど、院生だけでなく教員や相談室スタッフも知識やスキルアップの機会を担保していく必要があるだろう。

今後引き続き、実際の相談室事例についてオンラインカウンセリングの試行例を積み重ね、施行規則のルールを整備した上で、それらの成果について検討を行う予定である。

付記 本報告は公益財団法人日本臨床心理士資格認定協会「新型コロナウイルス感染拡大防止状況に係る附属臨床心理相談施設における地域支援に対する援助金」の助成を受けて作成されました。レポートを参考にさせていただいた院生の皆様、手続きについて検討くださった先生方、補佐員の皆様に感謝いたします。

引用文献

- 石川悦子（2020）. オンラインカウンセリングの現状と課題 こども教育宝仙大学紀要, 12, 53-59.
- 文部科学省（2019）. 「学校における教育の情報化の実態等に関する調査」
https://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/zyouho/1287351.htm（2021年3月31日閲覧）
- 文部科学省（2015）. 高等教育機関におけるICT活用教育
<https://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkashingik>

ai/chosakuken/hoki/h27_02/pdf/shiryō3.pdf

(2021年3月31日閲覧)

文部科学省 (2020). 大学等における後期等の授業の実施方針等に関する調査結果 (地域別)

https://www.mext.go.jp/b_menu/activity/detail/2020/20200915_01.html (2021年3月31日閲覧)

下山晴彦 (2020). 6-1.オンライン心理相談とは何か.

6-2.インタビュー「オンライン心理相談の経験を聴く. 臨床心理マガジン iNEXT (2020年6月11日) <https://cpnext.pro/>

心理オフィス K ホームページ. オンラインカウンセリング. <https://s-office-k.com/technique/online>

(2021年3月31日閲覧)

杉原保史・宮田智基 (2018). SNSカウンセリング入門 北大路書房