

学生相談室におけるオンラインカウンセリングの有用性

山口 孔丹子

— 目 次 —

はじめに

1. カウンセリング
 2. オンラインカウンセリング
 3. 学生相談室におけるオンラインカウンセリングの有用性
 4. 本学の学生相談室の実践と今後の課題
- おわりに

キーワード：学生相談 オンラインカウンセリング 遠隔心理支援

はじめに

2020年度に新型コロナウイルス感染症が世界中に広まった。四国学院大学では、「新型コロナウイルス感染症への対策について」というお知らせを、大学ホームページおよびポータルサイトから、教職員・学生にお知らせして、感染拡大防止に努めた。授業については前期4月～5月の2ヶ月間の授業を遠隔授業に切り替え、6月から三密（密閉空間・密集場所・密接場面）を避けた様々な対策を講じた上で、遠隔授業を継続する授業と対面授業を開始する授業、および対面授業を開始した授業においても遠隔授業方式を活用したハイブリッドな運用方法も考え、一部の対面授業を再開した。対面授業の再開にともない、学生相談室も、三密を

避け、来談者に十分配慮した形で再開した。

4月～5月の全学遠隔授業期間、学生相談室において、オンラインカウンセリングを行うかどうかが議論された。本学では、オンラインカウンセリングを行なう場合は、新規来談者の受付は難しいが、継続ケースについては、オンラインカウンセリングを行なうかどうかを学生ごとに個別に考えることになった。そこで個々の継続ケースについてケースごとに丁寧にアセスメントし、メール等で連絡を取り合った結果、授業再開後に対面でカウンセリングを再開すること、また、それまでに不安なことがあればいつでも大学に連絡していただくことができる旨をお伝えした。そして6月に対面でのカウンセリング再開の運びとなった。

ただし、再開したとは言っても、日本学生相談学会が『新型コロナウイルス感染症（COVID-19）への対応についての第5報』において、「学生の通学が再開されても、私たちは対面相談を基本とするもとの状態に復帰するのではなく、『新しい学生相談様式』として対面と遠隔のハイブリッドを実現していく必要があると考えます。多くの大学で遠隔授業が継続実施される状況に鑑み、当分は「遠隔」相談を基本に置きながら、どの段階でどのような対象において「対面」相談を適応するのか、指針を作っておくことが役に立ちます」と述べている通り、今までの学生相談の形にただ戻ればよいとは考えにくい現状がある。

さらに同学会において「遠隔授業の実施や課外活動の制限などの長期化が見込まれ、暑さも増すこれからの時期、学生も教職員も疲労が蓄積し、心身の不調を来すリスクが高まります。学生相談機関としてどのような予防的支援の活動が可能かを検討することも必要です。ただ対面再開を待つのではなく、オンラインでの積極的な情報発信の工夫が期待されます。」と書かれていることも考えれば、予防的な配慮もまた、まったく新しい形で今後必要となってくるのではないかと予想される。

大学によっては、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う、心理的な落ち込み、精神症状への予防的措置の一環とみられる「相談室便り」や学生への臨時の呼びかけが掲載されているものがあり、学生相談室の記事で予防的措置として非常に有益な記事を掲載しているものもある。

なお日本学生相談学会は、全国の大学およびその他の高等教育機関に所属しているカウンセラー、アドバイザー、教職員などの実践者・研究者の学会であるが、

この学会においても、学生相談における遠隔相談（ディスタンス・カウンセリング）を導入する際、その学生にとってそれが適切なかどうかを留意することの重要性が指摘されている。

遠隔相談における、電話、メール、SNS、ビデオ通話などの通信技術を用いた心理支援全般を指すものとして、遠隔心理支援（telepsychology：テレサイコロジー）という言葉が近年使われるようになってきた。新型コロナウイルス感染症予防のために、学生相談の具体的な対応が工夫される中、従来行われてきたオンラインカウンセリング、そして2020年度に注目をあびたZoom等を利用したカウンセリングについても少しずつ新しい報告がなされてきている。

まだ十分な報告数ではないが、ある限りでの報告を俯瞰的に見ると、いくつかの傾向が認められる。特に、従来のカウンセリングを見直すための注目すべき点がいくつか発見されつつあり、このことを通して、学生相談の現場でのカウンセリングの質の向上をはかる可能性があるのではないかと考えられる。そこで、以下に対面カウンセリング、オンラインカウンセリングを概観し、学生相談室におけるオンラインカウンセリングの有用性について考察したい。また、本学の学生相談室の実践と今後の課題を記す。

1. カウンセリング

（1）カウンセリングの特徴

カウンセリングの特徴は、人の話を聴く事である。カウンセラーがクライアントの話を聴くことにより、クライアント自身が自己洞察を深め、自己理解をすることを助けることができる。すべての心理療法はこの「聴く」ことの上になりたっているといっても過言ではない。

このとき、カウンセラーは言葉だけではない言葉、つまり非言語的に発せられている伝達内容を聴くように心がける。これはノンバーバルコミュニケーションと呼ばれているもので、声の大きさ、抑揚、顔の表情、対面する姿勢、手の動き、足の組み方など様々な要素を感じ取ることがカウンセリングには含まれているのである。

例えば、対面カウンセリングでクライアントが「大丈夫です」という言葉を発

したとしても、その言葉だけではなく、その言葉を発しながら、表情はその言葉通りか、声のトーンはどうか、姿勢はどうかなどをカウンセラーが同時に確認する。そして、その言葉の背後にある気持ちや言葉、その言葉を発した真意まで聴き取る努力を重ねる。このようにカウンセリングでは、カウンセラーは言語、非言語を総合的に「聴く」ことを通して、クライアントの自己理解を促進し、クライアントの気持ちの整理を手伝う。

（２）カウンセリングの訓練

カウンセラーは、練習のために様々なロールプレイを行って、カウンセリングの訓練を行う。訓練には、カウンセラーとクライアントの役割を決めて行うロールプレイ、場面別のカウンセリング練習などがある。クライアントの行動観察をすることもカウンセリング訓練として大切である。行動観察により、言葉にならない言葉であるノンバーバルコミュニケーションから気持ちを読み取る練習をすることができる。カウンセラーは心理臨床現場で働くまでに、心理実習などで指導を受けながら繰り返し訓練を受ける。また、心理臨床の仕事を開始した後、スーパーバイザーのアドバイスを受けながら、技術を磨くことが求められている。

（３）カウンセリングの種類

現在行われているカウンセリングの種類として、カウンセラーとクライアントの情報交換の方法によって分けると、対面カウンセリング、書簡法、電話カウンセリング、オンラインカウンセリングなどがある。以下にそれぞれのカウンセリングについて簡単に説明する。

①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カウンセリングを行なう。クライアントもカウンセラーもお互いの名前を名乗る。匿名性はなく、相互の信頼関係の絆を重視する。

②書簡法は、クライアントが文字を使って自分の思考や感情を表し、問題を整理しようとする手法である。双方向性に関しては、その種類によって異なる。想定書簡法、FAX法などがある。

③電話カウンセリングは、電話線経由のものとインターネット経由のものがある。24時間対応の電話カウンセリングでは、自傷他害の危険性があるなど緊急性のあ

る相談に対応するものもある。

④オンラインカウンセリングは、インターネットを接続することによって行われるカウンセリングである。メールカウンセリング、メーリングリストによるカウンセリング、ビデオカウンセリング他がある。

2. オンラインカウンセリング

先述のように電話、メール、SNS、ビデオ通話などの通信技術を用いた心理支援全般を指すものとして、遠隔心理支援（telepsychology：テレサイコロジー）という言葉が使われるようになっている。遠隔心理支援の中で、インターネットを接続することによって行われるカウンセリングを、本稿ではオンラインカウンセリングと操作的に定義し、以下を記す。

2020年度より新型コロナウイルス感染症予防のために、学生相談室では、急速に学生への新しい対応の工夫が求められた。その経過の中で、これまで行われてきた、従来のオンラインカウンセリングに加え、2020年度より急速に用いられるようになったZoom等を利用したカウンセリングについて早急に検証する必要性が生じている。この章では、オンラインカウンセリングの種類と特徴、および対面カウンセリングとの比較を記す。

（1）オンラインカウンセリングの種類

オンラインカウンセリングには、様々な種類がある。メールカウンセリング、ML（メーリングリスト）を利用したカウンセリング、BBS（電子掲示板）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、ビデオチャット（テレビ電話）カウンセリング、SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）を利用したカウンセリング、ZoomやSkypeを利用した映像・音声同時通話可能なカウンセリングなどである。オンラインカウンセリングの種類や方法は、日進月歩である通信手段の変化により、早いペースで変わっていくと予想される。

（２）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中で、代表的な２つのカウンセリングであるメールカウンセリングとZoom等を利用したカウンセリングの特徴を記す。

①メールカウンセリング

メールカウンセリングはインターネットを利用してカウンセリングを行う。最近は無料のメールアドレス取得も手軽であり、またメールでは必ずしも実名を名乗る必要もないことから、匿名性が保たれることが特徴である。やりとりはテキストデータ（文章）で行われるため、保存性があり、反復して何度も読むことができる。同時刻でのやりとりとなることもあるがリアルタイムにメールする必要もないため、クライアントとカウンセラーが相互にいつでも発信することができる。一方で、即時の回答を得る事が難しいことも特徴である。

②Zoom等を利用したカウンセリング

カウンセラーとクライアントのやりとりに画像が含まれるため、必要に応じたインターネット環境が必要である。環境整備はメールカウンセリングよりもハードルが高い。画像と音声を用いたテレビ電話のようなやりとりのため、話し言葉でカウンセリングを受けることができる。また非言語による伝達内容、つまり声やしぐさ、表情などを用いたノンバーバルコミュニケーションもある程度可能である。

（３）オンラインカウンセリングと対面カウンセリングとの比較

オンラインカウンセリングのメールカウンセリング・Zoom等を利用したカウンセリングと対面カウンセリングの比較を以下の表を用いて示す。

表：対面カウンセリング、メールカウンセリング、Zoom等を利用したカウンセリング比較

種類	情報の媒介	同時性	匿名	相互作用
対面	直接の視覚・聴覚・嗅覚等の感覚	同時性	非匿名	直接相互作用
メール	インターネット介して文字	非同時性	匿名	遠隔相互作用
Zoom等	インターネット介して視覚・聴覚	同時性	非匿名	遠隔相互作用

①情報の媒介

対面カウンセリングでは、カウンセラーとクライアントが直接に対面をし、視覚・聴覚・嗅覚等の感覚を用いてその場にいる臨場感の中でカウンセリングを行うことができる。メールの場合は、情報の媒介は文字情報である。最近は絵や写真が添付される場合も考えられるものの、基本的に情報性が高いのは文字である。Zoom等を利用したカウンセリングは、インターネットを介しての視覚・聴覚情報は得られるが、その他の情報は遮断される。

対面カウンセリングおよびZoom等を利用したカウンセリングでは、どちらの場合も比較的自然的な話し言葉によるカウンセリングが可能である。Zoom等を利用したカウンセリングでは、視覚・聴覚の情報にとどまってしまう、ノンバーバルコミュニケーションが可能であるといっても限界がある。そのため、クライアントの状態について言葉にならない言葉も聴き取ることができるものの対面カウンセリングには劣る。

メールカウンセリングは、文字情報のため、声や表情などを知る事ができない。しかし、「書く」ことによる効果を得ることができる。書くことの効果は、自分の思考と内的対話を自分で整理し時間をかけて明らかにすることができること、何度も書き直すことができること、カウンセラーからの返信を何度も読み返すことができることなどの利点が挙げられる。

②同時性

対面カウンセリング、Zoom等を利用したカウンセリングは、同時性がある。そのため、返答を時間差なくリアルタイムで得ることができる。メールカウンセリングの特徴は時間差が生じることで、カウンセラーからの返信を待つ間、クラ

イイベントは不安をかかえることになるかもしれない。一方、返信を待つという時間を得たことで、クライアントの自己観察が促進される場合がある。対面カウンセリング、Zoom等を利用したカウンセリングの同時性は、メールカウンセリングでの非同時性の欠点を補う一方、クライアントが返答するときに必要かつ十分な時間を与えることができない場合があるという特性を考慮しなければならない。

③匿名性

対面カウンセリング、Zoom等を利用したカウンセリングの場合は、映像が映るため、匿名性を保つことができない。メールの場合は、ニックネームなど匿名によってカウンセリングを受けることが可能である。

メールカウンセリングのような匿名性を保つことができるカウンセリングの利点の1つは、対面よりも自由に気軽に相談できる点である。一方で欠点としては、リアルタイムではないので、治療が遅れるなどの治療効果によくない影響が出る点が指摘されている。クライアントが自分の状態は軽いと思っていても、専門的には緊急の治療が必要な場合に特に良くない影響が出る。原則として、メールカウンセリング専門のカウンセラーがメール対応における高度かつ安定的な技術を持っていない場合は、常に上記の危険をはらんでいると言ってよい。現在は、専門的ガイドラインや倫理基準が整備されてきたことにより、メールカウンセリングの場合も非匿名性のカウンセリングが強化されている。

④相互作用

対面の場合は、直接相互作用が得られるが、メール、Zoom等を利用したカウンセリングの場合は、遠隔相互作用を得ることになる。東畑（2020）は対面カウンセリングに比べてZoom等を利用したカウンセリングによって濾過されるものを3つ挙げている。第1にウイルス、第2に視覚や聴覚のようなものを「高級感覚」とし、触覚や嗅覚、味覚のようなものを「低級感覚」とした場合の「低級感覚」、第3に身体的危険であるとしている。

遠隔相互作用をすることの欠点として、東畑（2020）は、クライアントが「涙をこらえていること」に気がつかなかった例を挙げ、対面カウンセリングと比べてZoom等を利用したカウンセリングでは粘膜炎的なコミュニケーションが失われ

ることを困難を感じた点として指摘している。

一方、遠隔相互作用の利点として、東畑（2002）は、ウイルスと身体的危険の濾過を挙げている。

ウイルスの濾過については、遠隔でのカウンセリングは大変効果的である。従って新型コロナウイルス感染症の危険の高まった2020年度より、Zoom等を利用したカウンセリングを行う相談室も増えてきている。ウイルスの濾過はクライアントとカウンセラーの双方にとって有益である。

身体的危険の濾過とは、密室でおこる性的侵犯、殴打、殺傷の濾過である。面接室すなわちカウンセリングルームでは、クライアントとカウンセラーの密室をつくり出す。これにより、クライアントに対して、守られた、落ち着いた、非日常の空間を提供し、クライアントが安心して心の内を話せるように工夫している。しかし、密室では、性的侵犯、殴打、殺傷が生じる可能性がある。対面カウンセリングでは身体的危険が存在するが、Zoom等を利用したカウンセリングではそれらは生じない。

しかし、身体的危険の濾過に関して詳しく見ると、利点もあるが欠点も含まれている。例えば、東畑（2020）はZoom等を利用したカウンセリングでは、「身体的危険は生じない一方で、投影同一化が機能しにくくなり、不安を治療者がコンテインしておく機能が低下すること、実際に逆転移に気がつきにくくなったこと（東畑，2002，pp473-474）」を挙げ、視覚、聴覚情報だけではできない対面カウンセリングで行われているカウンセラーとクライアントのやりとりが、Zoom等を利用したカウンセリングでは展開しにくいことを報告している。

3. 大学相談室におけるオンラインカウンセリングの有用性

大学相談室におけるオンラインカウンセリングの有用性について、中川・杉原（2019）は「大学相談室において情報通信技術に基づく新しい支援のスタイルを積極的に取り入れることには、さまざまな点で意義があると思われる（中川・杉原，2019，p20）」とし、次のような点を挙げている。中川・杉原（2019）の挙げた点について要約して記す。第1に、学生・大学院生は、オンラインカウンセリングに対する技術的・心理的なハードルが低く、導入に抵抗が少ないと思われる。

第2に引きこもり状態である、キャンパスで知人に会うことを恐れている、休学して実家で療養しているなどの事情で大学内のカウンセリングルームに来談することが困難な学生にとって有用な手段となる。第3に対面して会話するというコミュニケーションのモードに抵抗感があり、モニターを介しての対話、音声だけの対話、テキストのやり取りによる対話といった対面と異なるコミュニケーションのモードの方に親和性の高い学生が一定数いることである（中川・杉原，2019，p20）。

現在は、パソコンを一人一台用いる授業を経験している世代であり、また知人とのコミュニケーションもオンラインで行なうことが日常である。学生相談では、オンラインカウンセリングの導入に抵抗が少ない世代を対象としている。

2020年度には、ひきこもり状態やキャンパスに来られないという理由だけでなく、新型コロナウイルス感染症予防のため、大学とは遠い実家にて授業をうけている学生に対してZoom等を利用したカウンセリングを始めた大学もある。

学生相談室におけるオンラインカウンセリングの有用性としては、メールカウンセリングとZoom等を利用したカウンセリングとでは有用性が異なるため、以下にその特徴と有用性をそれぞれ述べることとする。（1）メールカウンセリングの有用性については、中川・杉原（2019）の論文、（2）Zoom等を利用したカウンセリングの有用性については、東畑（2020）の論文による指摘を参考に記す。さらに、オンラインカウンセリングに関連して（3）心の健康教育に関連するコンテンツ提供の有用性を記す。

（1）メールカウンセリングの有用性

中川・杉原（2019）は、ビデオ通話、音声通話、テキストのやり取りの3つの基本モードがある中で、多くの利用者がテキストによる相談を選んだとしている。また、オンライン相談を選んだ理由として、「開室時間があわない」「対面のコミュニケーションが苦手」という理由が上位をしめていたことを報告している。このことから、オンラインカウンセリングが学生のニーズに応える一部分を占めていることを考察した（中川・杉原，2019，pp.25-27）。

メールには非同時性と情報媒介が文字であるという特徴がある。非同時性の利点として、中川・杉原（2019）は、「生ではない即時性のない遠い感覚が、利用

する学生にとっては、自分のペースを維持しながら相談できる安心感につながった（中川・杉原，2019，p29）」と考察している。自分のペースを維持し、また対面ほどは相手のペースをも乱していない、つまりカウンセラーの時間を対面ほどはとっていない自分だ、という安心感は、メールの「手軽さ」と非同時性によってまさに生み出されると考えられる。情報媒介が文字であることの利点は、書く事が内省を促し、自分自身の状態に気付くための役割を果たすことである。メールカウンセリングは「ちょっと相談したい」のように、自分の心を整理する、励ましを得るなどのために利用するには役立つ。言いかえると、メールカウンセリングは、治療を必要とする以前の心の健康を維持するための早期対処のために大変役立つものである。一方、臨床心理的支援の必要なクライアントには、専門家の早急の判断が必要である。このようなクライアントが、自分の状態を自分で判断するセルフモニタリングを行うことにより、かえって治療が遅れる場合があるので慎重かつ迅速な対応が求められている。

そこで、メールカウンセリングのこのような有用性を生かしつつ、同時に対面カウンセリングの連携や併用などの仕組みを準備しておけば、メールカウンセリングの欠点であるクライアントのセルフモニタリングによる症状の悪化という危険を防ぐことができる。メールカウンセリングと対面カウンセリングの併用は、クライアントの状態の早期発見、早期治療に役立つと考えられる。実際、臨床心理的支援の必要なクライアントが、メールカウンセリングでの相談後、対面カウンセリングに移行している例も報告されている。この場合は、メールカウンセリングというクライアントにとって比較的手軽で安心な印象のカウンセリングからスタートし、対面カウンセリングにつながることであったということである。

（２）Zoom等を利用したカウンセリングの有用性

Zoomを利用したカウンセリングが「やれる」感覚の源泉として東畑（2020）は、情報交換が可能な点と、「プレゼンス」が得られることを挙げている。

情報交換が可能な点については、心理学的な情報についてやりとりすること、すなわち「サイコロジカルトーク」がオンラインでも確かなにされたことを報告している。そこでは、「特に、クライアントのセルフマネジメントを補い、現実検討を助けるようなケースは、オンラインでも十分に機能するように思った（東

畑, 2020, p471)」と述べられている。

「プレゼンス」とは、治療において他者がそこに存在していて、関わりが生じていることについての実感のことである。「プレゼンス」については、対面のときに無意識に実感していた「いて、よかった」という感覚を得るために、映像が役に立つと述べられている（東畑, 2020, pp.472-473）。この「いて、よかった」という感覚は「プレゼンス」の中核にある感覚である。このようにZoom等を利用したカウンセリングでは、メールカウンセリングと比較すると、心理学的な情報のやりとりがクライアントの状態にあわせて行えること、そして、「プレゼンス」を体験できるという点で大変有用であることが考えられる。

Zoom等を利用したカウンセリングでは、以上のように有用性があり、近い将来にはさらに発展していくものと考えられる。しかし、現時点では、課題も指摘されている。

Zoom等を利用したカウンセリングの課題として、東畑（2020）はオンラインカウンセリングの安全さは、人間関係の本質的な危険さを排除してしまうことを挙げている。対面カウンセリングでは、身体的危険にさらされた状況のなかで起こる投影同一化や逆転移を、カウンセリングのための有効な要素として用い、対処法を積み上げて来た。対面カウンセリングの身体的危険をともなう状況は、重要な治療的要素なのである。Zoom等を利用したカウンセリングでは、身体的危険の排除とともに、治療的な要素も排除する場合もあるということである。

さらに、東畑（2002）は、Zoom等を利用したカウンセリングでエナクトメントが起こることについて言及している。Zoomを利用したカウンセリングのエナクトメントとは、Zoom等を利用したカウンセリングの中でコミュニケーションできなかった情報未満の不安や怒り、悲しさが、Zoomの外での行動化を通じてコミュニケーションされることを表している。例えば、Zoomを利用したカウンセリングをしていたのに、Zoom以外の交流手段である手紙やメール、電話などでのクライアントからカウンセラーへのアクセスが増加したり、料金の支払いが遅れたり、最たるものとして面接の中断などが挙げられる。このようなエナクトメントについては、Zoom内で行うことができなかったやりとりを、もう一度話し合うことにより治療関係のなかに取り込み、治療の進展に寄与させることの可能性が考察されていた（東畑, 2002, p474）。Zoom等を利用したカウンセリングのエナク

トメントという行動化の治療関係への取り込みは、対面カウンセリングが身体的危機を治療的な要素に取り込んできたような過程に似ている。エナクトメントが治療的要素としてカウンセリングに深みとよい影響を与えるものになる可能性があり、そのための探求が求められている。

2020年度には、新型コロナウイルス感染症のためにZoom等を利用したカウンセリングがとりわけ注目されている。心理臨床現場でのカウンセリングにおいてまだ新規であるZoom等を利用したカウンセリングの運用には、さらに多くの実践が積み重ねられ、その利点と欠点を調べ、認識することが求められている。

現在見いだされているZoom等を利用するカウンセリングの欠点は、「低級感覚」によって感知される粘膜炎的なコミュニケーションが不足していること、そのことにより「空気」や「雰囲気」を感知できないことである。また、クライアントにとって満足いくカウンセリングがなされなかった場合、クライアントの気持ちの高ぶり等によりスイッチひとつでZoom等でのつながりを突然切られてしまうなどの特有のエナクトメントが起こることが考えられる。

視覚と聴覚以外の察知が難しい中、カウンセリングの感度をどのようにあげていくのか、またエナクトメントをどのようにカウンセリングに生かし、再帰させていくのかということについてのデータの蓄積と適切な対処が求められている。Zoom等を利用したカウンセリングにおいて、その欠点と思われる部分をいかにカウンセリングに取り込み、利点として用いるかにより、Zoomを利用したカウンセリングがさらに有効なものになることが示唆された。

（３）心の健康教育に関連するコンテンツ提供の有用性

オンラインカウンセリングについて調べる中で、心の健康教育に関連するコンテンツを学生相談室のホームページに掲載することの有用性が考えられた。

私たちは、心身に問題をきたし、心理臨床的な情報を調べる場合、検索エンジンを使って自分の心身の状態について調べることがある。例えば、「自分がうつではないか」という心配から、うつなどの精神疾患について調べることがあるだろう。

そこで、学生相談室のホームページに、心の健康に役立つ情報を掲載するのはどうだろうか。学生が今の自分の心理的状況について知りたいときに、学生相談

室のサイトから自分の心理的状況を調べることができるようにしておけば学生の役に立つのではないだろうか。学生が、検索エンジンのように学生相談室のサイトを利用することにより、必要な時に、学生相談室を利用しやすくなるのではないだろうか。

本学では、新型コロナウイルス感染症が拡大する中、4月～5月はすべて遠隔授業、6月からは対面授業と遠隔授業が行われていた。筆者は「心理学概説」の講義を担当しており、6月以降もすべての講義を遠隔授業で行なった。「心理学概説」では、「心のセルフケア」というテーマの授業を行っている。その中で、ストレス解消法としての呼吸法、筋弛緩法なども指導する。遠隔授業を進める中で、ストレス解消法やリラクゼーション方法についての質問が多く寄せられた。また、講義「心理学・カウンセリング演習Ⅰ」の「心のセルフケア」の授業後の感想には、「身体を使ったストレスマネジメントや呼吸法など実際に行き、気持ちが楽になったことも体感出来て良かったです。」というものがあつた。心理学を学ぶ学生に限らず、Stay Home 期間に心理的に困難を感じた学生は少なくない。学生の心の健康の保持増進のために心の健康教育に関連するコンテンツ提供の有用性が考えられた。

本学においては、「新型コロナウイルス感染症への対策について」というお知らせをホームページ、ポータルサイトから発信し、2020年9月7日現在ver.12に至る。新型コロナウイルス感染症の感染状況の日々の変化に対応し、「感染拡大予防」、「受診・相談のめやす」のような健康に関する指針、「課外活動及び諸行事の開催」「海外から帰国した学生について」「海外渡航について」「学生ボランティアについて」「感染した場合の授業出席について」など学生生活に関する指針をお知らせしている。

他大学の学生相談室のホームページを閲覧すると、まだ数は多くはないが、様々なコンテンツの掲載が行われていた。例えば、一橋大学の学生相談室を例に挙げると、心理学の分野における新型コロナウイルス感染症が私たちに与える影響、非常事態の中で健康な生活を送るための提案がなされている。不安感で気持ちが落ち込んでいないかという問いからスタートする呼びかけ文からはじまり、生活「リズム」を心がけて生活することの重要性、運動の継続、食生活の管理、自分自身のメンタルの把握、ストレスへの対策が簡潔にまとめられている。学生相談

室も利用してみてくださいという呼びかけや大学ホームページを毎日チェックするようにというおすすめ、厚生労働省のホームページを始めとする参考となるウェブサイトの紹介も行われている。

本学でのこれまでの取り組みに加えて、他大学の様々な工夫に学びながら、学生相談室が学生・教職員の心の健康の保持増進のために役立つ事ができるように今後も努力を重ねたい。

4. 本学の学生相談室の実践と今後の課題

本学の学生相談室では、遠隔授業体制において、オンラインカウンセリングの可能性について検討した。個々のケースごとに丁寧にアセスメントした結果、対面授業再開後に対面カウンセリングを再開する運びとなった。

2020年度の遠隔授業体制においてZoom等を利用したカウンセリングは行わなかったが、今後の新型コロナウイルス感染症の状況や学生のニーズにあわせてオンラインカウンセリングを行うことを視野にいて、学生にとって安全にオンラインカウンセリングを行うための準備をしておく必要性が考えられた。そこで、本学の学生相談室がオンラインカウンセリングを行う場合の準備として本稿を記した。

今後の本学の学生相談室の発展のために（１）メールカウンセリングを行うためには、これまで蓄積されている事例研究をもとに、メール対応における高度かつ安定的な技術を身につけることの必要性が示唆された。（２）Zoom等を利用したカウンセリングを行うためには、心理臨床的に危険度の低い事例において、サイコロジカルトークなどを中心としたカウンセリングを行い、Zoom等を利用したカウンセリングの可能性を実践しておく必要性が考えられた。今後、オンラインカウンセリングの研究者とともに、議論を重ね、協力して研究を行うことの重要性が示唆された。（３）心の健康教育に関連するコンテンツ提供については、本学では「新型コロナウイルス感染症への対策について」として行われている。これらに加えて、学生相談室では学生相談の視点から心の健康教育に関連する情報発信について検討することの有効性が考えられた。

おわりに

大学相談室におけるオンラインカウンセリングの有用性として、(1) メールカウンセリングの有用性、(2) Zoom等を利用したカウンセリングの有用性、(3) 心の健康教育に関連するコンテンツ提供の有用性について比較分析した。特に、2020年度に注目されているZoom等を利用したカウンセリングの有用性は、情報交換が可能な点と「プレゼンス」が得られることであった。カウンセリングには、カウンセリングがうまくいかなかった原因を究明しその欠点とも思われる部分をカウンセリングの益として用いていった歴史がある。Zoom等を利用したカウンセリングにおいて、欠点と思われる部分をいかに益とすることができるかが、今後のZoom等を利用したカウンセリング発展のための課題である。本学の学生相談室においても、本稿で得た知見を今後の実践に生かしていきたい。

新型コロナウイルス感染症により、「新しいつながりかた」が模索されている。現在与えられたツールを用いて、コミュニケーションできるように、研究、努力を行うことが求められている。オンラインカウンセリングについての考察は、日常の人間関係、家族関係、大学の授業など、すべての土台であるコミュニケーションそのものについて再考する機会を与えてくれるのではないだろうか。

引用・参考文献

- ・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ー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ー」『メディア教育研究』4 (2)、91-98。
- ・谷田征子・岩藤裕美・青木紀久代 (2013) 「オンラインカウンセリングの可能性」『お茶の水女子大学心理臨床相談センター紀要』15、1-11。
- ・中川純子、杉原保史 (2019) 「学生相談におけるオンラインカウンセリングの可能性ービデオ通話・音声通話・テキストによる心理相談の試験的導入」『京都大学学生総合支援センター紀要』48、19-32。
- ・中村洸太編 (2017) 『メールカウンセリングの技法と実際ーオンラインカウンセリングの現場から』川島書店。
- ・東畑開人 (2020) 「コロナの時代の愛 つながりを再考する」『臨床心理学』118、20 (4) 金剛

出版、469-476。

- ・松田英子・岡本悠（2008）「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」『メディア教育研究』5（2）、111-120。
- ・APA（2020）“Informed consent checklist for telepsychological service”
<https://www.apa.org/practice/programs/dmhi/research-information/informed-consent-checklist>.（2020年9月3日閲覧）
- ・四国学院大学「新型コロナウイルス感染症への対策について（8月22日更新）」
<https://www.sg-u.ac.jp/2020/news/27378>（2020年9月7日閲覧）
- ・日本学生相談学会「【緊急事態宣言】解除後の大学において安全に学生相談を行うために【新型コロナウイルス感染症（COVID-19）への対応について第5報】」
<https://www.gakuseisodan.com>（2020年9月5日閲覧）
- ・一橋大学「「見えない敵」から身を守れ：新型コロナウイルス感染症拡大期の学生生活マニュアル（学生相談室長 岡本純也准教授）」
<http://www.hit-u.ac.jp/soudan/counseling>（2020年9月5日閲覧）