

学生相談におけるオンラインカウンセリングの可能性 ——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——

中川 純子^{*}，杉原 保史^{**}

【要約】

現在、情報通信技術を活用したさまざまな形態の遠隔の心理支援があらたに登場し、この社会に普及しつつある。本学の学生総合支援センターでは、2017年度より外部業者への委託事業によるオンラインカウンセリングを導入した。本小論においてはその2年間の運用の概要を報告し、学生相談におけるオンラインカウンセリングの可能性と今後の課題を考察する。

【キーワード】

オンラインカウンセリング，遠隔心理支援，メール相談

1 はじめに

本学の学生総合支援センターでは、2017年度から外部業者への業務委託によるオンラインカウンセリングを試験的に導入した。本小論においては、最初の2年間の運用の実態について概要を報告し、考察を加える。

1.1 現代の学生にとっての情報通信技術

近年の情報通信技術の発展は、さまざまな面でわれわれの生活を大きく変化させてきたし、今なお変化させている。それは心理支援の領域においても例外ではない。現在では、何か困ったことがあるとき、人が最初にするアクションは、Google や Yahoo! といったネット上の検索サイトで検索してみることである。もう一歩進めると、「Yahoo! 知恵袋」や「教えて! goo」などの質問サイトで質問することかもしれない。

基本的にパーソナルなツールであるスマートフォンが普及したことで、検索履歴や閲覧履歴を人に見られずにウェブを検索・閲覧できるようになったことも、悩んだらスマートフォンにテキストを打ち込み、ウェブで調べるという取り組みを普及させた。

こうした状況の中で、現在、インターネットを利用したテレビ通話によるカウンセリングや、ネット上の教材を用いて行われるコンピューター活用型のカウンセリング、Twitter や LINE などの SNS (Social Networking Services) を用いたカウンセリング (杉原・宮田, 2018, 2019) など、

^{*} 京都大学学生総合支援センターカウンセリングルーム・准教授

^{**} 京都大学学生総合支援センターカウンセリングルーム・教授

多種多様なオンラインカウンセリングが登場している。

こうした流れと関連して、近年、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（テレサイコロジー；telepsychology）という言葉が使われるようになってきている。他にも、テレメンタルヘルス（telemental health）、テレヘルス（telehealth；遠隔保健）、テレメディスン（telemedicine；遠隔医療）、さらにはeヘルス（e-health；電子保健）や、mヘルス（m-health；モバイル保健）という言葉まで出現している。これらの言葉は、心理支援や医療保健の領域に情報通信技術の導入が進む中で生み出されてきたものであり、いかに、今、こうした支援スタイルが多くの関連分野で発展しつつあるかの一端を示すものである。

現在の大学生・大学院生は、こうした新しい情報通信技術に親しみながら成長してきた世代である。それゆえ、学生相談においてこうした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。第一に、学生・大学院生の世代は、新しい情報通信技術を歓迎し、柔軟に適応している者が多いと考えられるため、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。第二に、引きこもり状態にあったり、キャンパスで知人に会おうことを恐れていた、休学して遠方の実家で療養していたり、などの事情で、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は、オンラインカウンセリングは非常に有用な新しい相談の手段となるとと思われる。第三に、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、対面とは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は一定数いるものと思われる。

1.2 学生相談とオンラインカウンセリング

学生相談の領域において、情報通信技術を利用した相談は、これまでさまざまに試みられてきた。たとえば、徳田（1998）は、すでに20年以上も前に、複数キャンパスを持つ大学において、キャンパス間をテレビ電話で結んで相談するという、当時としては画期的な実践をしている。この他にも、現在までの間に、メール相談や、ホームページにおける心理教育教材の提示（松下他，2018）など、情報通信技術を利用したさまざまな試みがなされてきた。その一方で、現在でも学生相談室に連絡可能な手段は直接来談か電話に限る運営をとっている大学もある。これは、学生相談室が組織内相談機関であり、同じ組織内の対象者はそもそも物理的には来談可能であることが多いという点、メール等の連絡手段を開通させたら事実上窓口が24時間開いている状態になり、その増加した業務量に対応できる人的資源が確保できないという点、電子データのセキュリティ対策の問題等が大きい要因ではないかと推察される。

本学のカウンセリングルームにおいては、これまででも何らかの理由で来談できない学生に関しては、電話、メール、Skypeによる相談を受けつけていた。たとえばメール相談に関しては中川（2002, 2011）に報告がされている。つまり、本学においてこれまでオンラインカウンセリングがまったくなされていなかったというわけではない。ただ、本学におけるこれまでのオンラインカウンセリングは、積極的に告知されることなく、あくまで対面の相談を補うものとして存在していた。今

回のオンラインカウンセリングの導入は、来談せずにすべてをオンラインで完結しうるサービスであり、そのように明確に告知したという点で、新しい試みである。また、それに加えて外部事業所への委託事業であるという点でも新しい試みだと言える。この後者の点は、本稿の主要な論点ではないため、必要に応じて触れるに留めるが、これは学生相談においては珍しい事業形態であり、このオンラインカウンセリングにおける重要な文脈となっていることを指摘しておく。

本小論では、オンラインカウンセリングの2年間の運用の実態について概要を報告し、今後、わが国の学生相談においてオンラインカウンセリングの導入が検討される際の基礎資料とするとともに、現時点でのその意義や可能性を検討する。

2 京都大学におけるオンラインカウンセリング（委託事業）の現状

2.1 オンラインカウンセリングの利用手続き

オンラインカウンセリングを希望する学生は、学生総合支援センターカウンセリングルームのホームページ内にある、オンラインカウンセリングについてのページから、利用規約を読み、同意した上で、申込フォームに必要事項を記載し送信する。この送信内容は委託先事業所¹⁾とカウンセリングルームの双方に送られる（ルームでは申込・登録者数把握のために利用される）。申込フォームでは、学籍を確認するために氏名、所属等の記入が求められる。

委託先事業所からの申込受付メールにある URL から、学生は委託先事業所のオンラインカウンセリングのサイトに入り、利用前アンケートに答え、本登録を行う。本登録後からはニックネームの利用が可能となる。学生はチャット相談か、ビデオ・電話相談かを選択し、希望に合ったカウンセラーを選び、相談を開始する。ここでのチャット相談とは、カウンセラーと文章でやりとりをするもので、カウンセラーからは1営業日以内の返信がなされる。したがっていわゆる「チャット」のように常に即時に返事が来るような同時双方向的なものではなく、メールのやりとりに近い形式である。ビデオ・電話相談は、映像・音声による同時双方向的な相談形式であり、年間10回までの利用が可能である。相談を補完するコンテンツにはダイアリとワークがあり、ダイアリは学生が自主的に日々の気づきを記入しカウンセラーが必ず目を通すもの（コメントは時々必要に応じてカウンセラーから行う）、ワークは教材利用形式で学生が取り組みようと思ったトピックについて自主的に行うものである。相談終了時には、利用後アンケートに答える。

委託先事業所からカウンセリングルームには、利用者数、利用回数、利用前・利用後アンケート、相談者毎（ニックネームによる）のごく短い概要報告が、定期的に報告される。

2.2 オンラインカウンセリングの利用状況

表1、2に2017、2018年度の利用状況を示した。2017年度に関しては、2017年9月1日から運用が開始されたため、7ヶ月間の実績である。また、試験運用であったため、利用期限は本登録後3ヶ月間と設定されていた。2018年度に関しては、4月から3月までの12ヶ月間の実績である。利用期限は本登録後1年間と設定された。

ここでいう「利用者」とは、登録後、学生の方から4種類のどれかで相談あるいは書き込みを1回以上行った者と定義した。

また、チャット相談における回数は、カウンセラーと学生双方の回数の合計とした。チャット相談の項の（ ）内数は、利用者にカウントされる学生の人数と延べ回数を記載した。2017年度には、3ヶ月の利用期間中にチャットの利用が約450回、300回にのぼった学生がそれぞれあり、表1のチャット相談回数の平均値が高いと考えられた。

2017年度はチャットへの返信は原則として1営業日以内で設定されていたが、適切な心理支援を実現することに配慮し、2018年度は3営業日以内に変更し運用した。すると初回の反応が遅くなったために相談が途絶えたと思われるケースも出てきたため、2019年度からは月10回までを上限に1営業日以内返信するという運用に変更して経過観察中である。

表1 2017年度オンラインカウンセリング利用者数，利用回数

	登録数	利用者数	カウンセリング	チャット相談	ダイアリ	ワーク配信
実人数	48	39	12	46 (35)	14	12
延べ回数			43	1611 (1589)	310	23
回／人			3.6	35.0 (45.4)	22.1	1.9

*申込登録数48名のうち3名は本登録に至らず

表2 2018年度オンラインカウンセリング利用者数，利用回数

	登録数	利用者数	カウンセリング	チャット相談	ダイアリ	ワーク配信
実人数	93	56	23	92 (49)	23	8
延べ回数			38	812 (715)	182	16
回／人			1.7	8.8 (14.6)	7.9	2.0

*2017年度残期間あり登録者13名，2018年度新規登録者80名（内，昨年度登録者3名）

表3 オンラインカウンセリング登録申込者の登録名称分類

	本名	半分本名	匿名	計
2017年度	7	19	22	48
2018年度	5	25	50	80

表3は、登録申込時に、相談にあたって使用するニックネームをどのようなものにしたかを分類したものである。本名はフルネームを記載した者、半分本名は、名字あるいは名前のどちらかを、そのままか平仮名やローマ字等にした者、匿名はそれ以外のものである。利用者のおよそ半数は、匿名を使用していることが分かる。登録のシステム上本名を明かしてはいるのだが、悩み事を打ち明ける相手に対しては匿名を使用したい層が、利用しやすい方法であるといえよう。

ただ、このニックネームを使って、カウンセラーからは呼びかけられることになり、その言葉が本名を使って差し向けられるのと、ニックネームで呼ばれて差し向けられるのとでは、内容の受け止め方が多少異なっても不思議ではない。登録時には全くの匿名だった人が、相談途中で半分本名に変更したと思われるケースが1例あり、悩みを話すことと、そこでのやりとりを自身のこととして受けとめることについて微妙な距離感の揺れが存在するのではないかと考えられる。

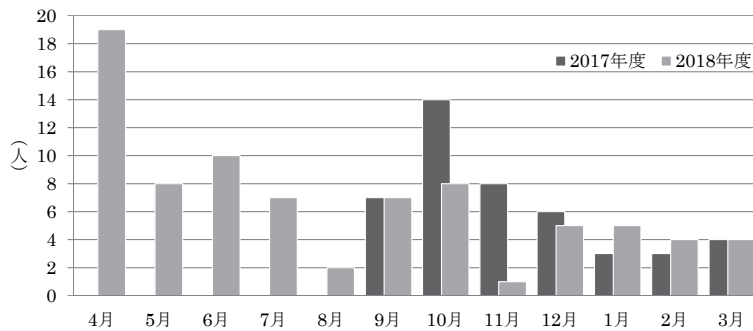


図1 オンラインカウンセリング月別新規登録者数

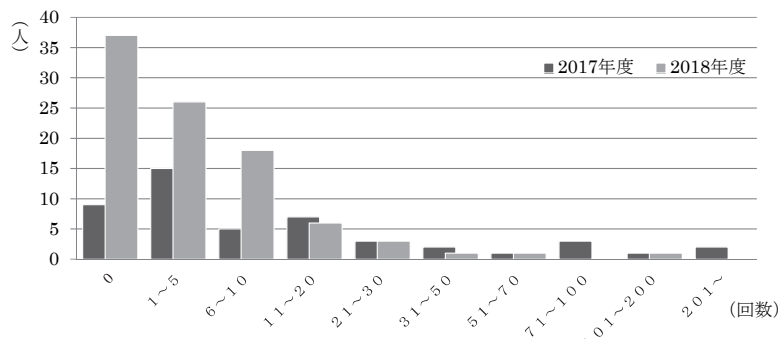


図2 オンラインカウンセリング利用回数別人数

図1は、月別の新規登録者数推移である。2017年度の9月、2018年度の4月には各部局にポスター掲示を依頼し、オリエンテーションなどの際には紹介もされたため、登録が増えたと考えられる。

図2は、オンラインカウンセリングの利用回数の度数分布図である。カウンセリング、チャット（学生からの回数）、ダイアリ利用回数の総和を利用者毎に算出した。2017年度には、3ヶ月の利用期間中に500回の利用（主にチャット）があったのが最大値であり、表1のチャット相談の平均値を押し上げている。

2017年度の利用回数の分布形状は、オフラインの学生相談と類似している。一方で、2018年度は、アカウント有効期限が1年間になったためか、とりあえず登録のみして、実際の相談行動は起こさなかった学生が37名もいた。名付けるならば“お守り登録”といえよう。

図3、4はオンラインカウンセリングの利用形態の重なりを示したものである。年度による違いはそれほどみられない。

これらからは、ビデオや音声によるカウンセリングのみで相談した人数は少なく、基本的に文字によるコミュニケーションであるチャット相談をベースとして、オンラインならではのさまざまな方法を重ねることにより、多様なニーズに答えている相談形態であることが分かる。

利用可能な方法は全て使って相談している学生もいる一方、チャットのみで相談する群もある程度いる。ダイアリにはほぼ毎日書き込むことをメインにして、見守っているカウンセラーからたまに

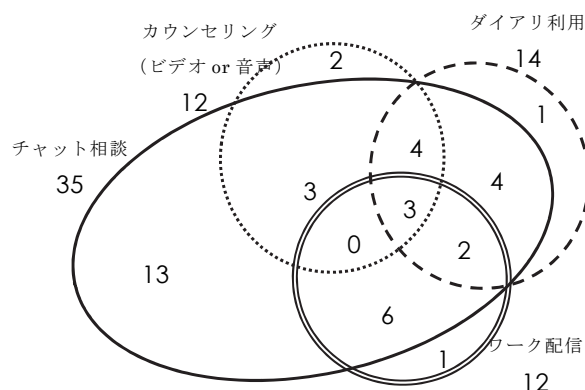


図3. 2017年度オンラインカウンセリング利用形態別人数（人）

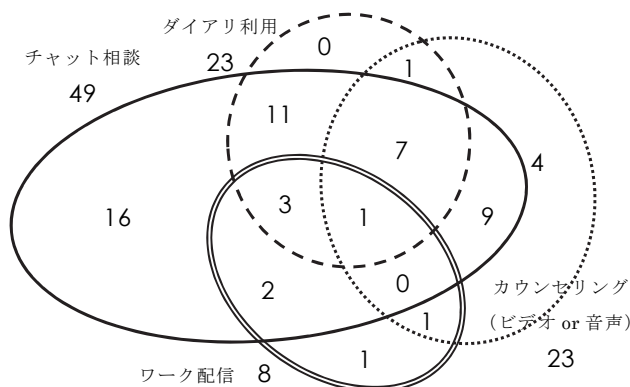


図4. 2018年度オンラインカウンセリング利用形態別人数（人）

コメントがつく，という形態で続けた学生もいる。通常の学生相談であれば，来談して面接室で対面してカウンセラーと話をする，という一定の形式に乗ることが要求されるが，オンラインカウンセリングのネット空間上では，そもそもカウンセラーが目の前に居ないという前提の中で，さらにカウンセラーとの距離感をもう少し自由にして居方を選ぶことができる。

図5，6には，オンラインカウンセリング登録申込者のカウンセリングルーム利用状況を示した。

カウンセリングルームを利用しなかった人数比は両年度とも約53%で差はない。基本的にオフラインでは来談しない層がアクセスしやすい手段であると考えられる。

オンラインカウンセリング申込後およそ1週間以内にカウンセリングルームで相談している場合を「同時に利用」にカウントした。中にはオンラインとオフラインとを同時に初回申込している例も複数あった。そのような場合，先に予約が取れた方で継続した相談になることもあれば，とりあえず先にどちらかで相談して1回で終了していることもある。

また，カウンセリングルームでの相談を継続しつつ，オンラインカウンセリングも並行している

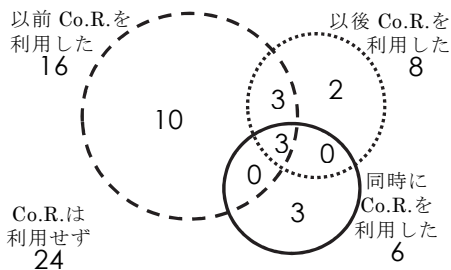


図5. 2017年度オンラインカウンセリング登録者45人のカウンセリングルーム利用状況 (人)

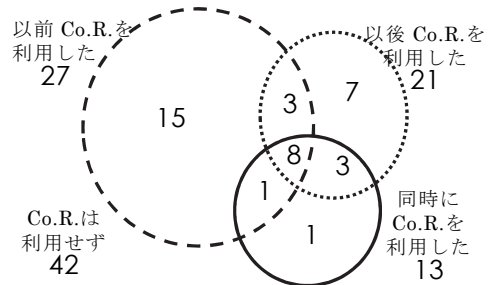


図6. 2018年度オンラインカウンセリング登録申込者80人のカウンセリングルーム利用状況 (人)

例もあった。従来、カウンセリングを同時並行して複数箇所では受けるべきではないという見解があるのは承知しているが、直接会って話す大学の面接室にいるカウンセラーと、夜の下宿のPCの向こうや日々ポケットにあるスマホの向こうにいるカウンセラーとは、学生から見たら相談相手ではあるもののかなり異なる存在である可能性がある。必要とする学生には、それぞれの形態のメリットをいかしつつ、重なり合いのある支援を今後も模索することになると思われる。

2018年度は2017年度と比較して、若干、オンラインカウンセリング申込後にカウンセリングルームを利用した例が増えている。オンラインカウンセリングに申し込む、または少し相談してみることで、実際に相談するための敷居を下げることで、大学の相談につながるできるようになったのかもしれない。

2.3 利用者アンケートの結果

オンラインカウンセリングでは、登録後、委託先事業所のサイトに入る時点で、利用前アンケートを行い、カウンセリングを終了する際に利用後アンケートをとっている。なお任意回答になっており、また複数回答可能な項目もあるため、合計人数は利用者数と一致はしない。

① オンラインカウンセリング選択の理由

オンラインカウンセリングを知った情報源で最も多かったのは、意外にも所属部局の掲示などのアナログな手段であった。導入後、時間が経過するにつれて、学生総合支援センターのホームページから情報を得た人が増加してきた。ポスター掲示は、探すつもりがなかった人の目にも触れて情報が伝わるメリットを持つが、時が経つにつれて莫大なカラフルな掲示に埋もれてしまい、いずれ撤去される。Web上のホームページは相談先を探して閲覧してきた人にどこからでもオンライン、オフライン両方の情報を知らせている。どちらの広報の方法も今後継続していく必要があるだろう。

表5に、オンライン相談を選んだ理由（複数回答可、自由記述も可）を示した。2年度分通じて最も多かったのは、「学内の相談機関の開室時間が合わないから」であった。3位の理由の「カウンセリングルームや相談室の予約が取れないから」とあわせると約40%を占める理由である。利用後のアンケートの自由記述には「大学の対面のカウンセリングについて平日の昼間の限られた時間

表4 利用前アンケート結果1：

京都大学におけるオンラインカウンセリングをどのようにしてお知りになりましたか？

情報源	人数			
	2017	2018前期	2018後期	計
所属部局の掲示など	23	21	6	50
学生総合支援センターのホームページ	0	15	13	28
学生総合支援センターの Twitter	3	2	2	7
Facebook	1	0	0	1
インターネット上の記事	1	0	0	1
ニュース	1	0	0	1
検索	1	0	0	1
カウンセリングルームの先生からの連絡	1	0	0	1
kulasis	0	0	1	1
図書館のポスター	0	0	1	1
保健管理センターのチラシ	0	0	1	1
学生相談室での紹介	1	0	0	1
障害学生支援ルームからの紹介	0	0	1	1
知人から聞いた	1	0	0	1
学部ガイダンス	0	1	0	1
大学生協	0	1	0	1
前年度に利用していた	0	0	1	1
計	33	40	26	99

表5 利用前アンケート結果2：

学内で相談するのではなくオンラインを選んだのは何故ですか？

理由	人数			
	2017	2018前期	2018後期	計
学内の相談機関の開室時間が合わないから	13	18	8	39
人と直接対面して話すのは苦手だから	9	10	6	25
カウンセリングルームや相談室の予約が取れないから	8	12	1	21
あまり家から出たくないから	7	6	3	16
大学外部のカウンセラーに相談したかったから	6	4	4	14
なんとなく面白そうだったから	1	5	3	9
遠隔地キャンパスにいるから	0	2	4	6
留学中のため／現在日本にいないため	3	0	1	4
遠方の実家に帰っているから	0	4	0	4
併用／両方活用希望	0	2	1	3
気軽に相談できるから	0	0	2	2
家の中だと話す能力が少し上がりそうだったから	1	0	0	1
休学中で遠方に滞在のため	1	0	0	1
外に出る元気もないくらい疲れていたから	1	0	0	1
便利そうなので	1	0	0	1
ひとまず登録してみた	0	1	0	1
部局のカウンセラーが合わなかったから	0	0	1	1
辛いと思った瞬間に誰にも知られず思いを吐き出せる場がほしかったから	0	0	1	1
自分の相談に時間を取られなかったから	0	0	1	1
引き続きお願いしたいカウンセラーがいるので	0	0	1	1
悩んでいることをあまり公にしたくないから	0	0	1	1
計	51	64	38	153

しかないこと」に「非常に不満を感じていた」し「悩んでいるときは平日の昼間よりも休日や夜間に最もつらくなり」といった意見もあった。また実際にカウンセリングルームに予約を取りに来た学生が「今すぐ相談したいんですが」「18時（5限の後）以降はあいてないんですか」「土日はやってないんですか」と言うことが大変多くなってきた。学生は以前よりはるかに真面目に講義に出席するようになってきている（出席することが求められてもいる）ことを思うと、開講時間外でも相談可能な場所を大学として用意することは必要なのかもしれない。背景は異なるが、留学中である、休学中で遠方にいる、遠隔地キャンパスにいる、といった理由も、相談室の通常利用が適わない点では、同じと考えられる。

次に多い理由は2位「人と直接対面して話すのは苦手だから」、4位「あまり家から出たくないから」というものである。オンラインでこそぜひ相談してもらいやすいタイプの人といえる。

また5位「大学外部のカウンセラーに相談したかったから」というのは、オンラインだから選んだというのではないかもしれないが、多様な相談先が学生の手の届く範囲にあることが、相談する気持ちを起こさせていると考えられるだろう。

以上から、オンラインカウンセリングの導入によって、相談するための時間的場所的制約、直接人と話すことへの抵抗が軽減され、また大学外部のカウンセラーに相談する機会ができ、今まで大学の相談室に来談しにくかった学生が相談できるようになっていることがうかがわれる。

② オンライン手段への親和性について

どのような SNS をよく利用しているか（複数回答可）という質問には、LINE が最も多く約 70%²⁾、ついで Twitter, Facebook, Instagram であった（表6）。そもそも現代の学生は皆これくらいの利用は当たり前なのかもしれないが、本学の学生のそれぞれの利用率についてのデータがないので、具体的に比較する数値はないが、オンラインカウンセリングを利用した学生は日常からオンラインでのコミュニケーションをもっていることがわかる。一方で、日常生活でビデオ通話をどれくらいの頻度で行うかという間で一番多かったのは、「利用しない」というものだった（表7）。オンラインとはいえ対面度が高くなるビデオ通話は、まだ日常的なものではないようである。

表6. 利用前アンケート結果3：

どのような SNS をよく利用していますか？

SNS	人数			
	2017	2018 前期	2018 後期	計
LINE	34	36	26	96
Facebook	21	12	6	39
Twitter	21	26	16	63
Instagram	10	6	11	27
mixi	0	1	0	1
利用していない	2	3	0	5
計	88	84	59	231

表7. 利用前アンケート結果4：

日常生活でビデオ通話（Skype, FaceTime, Zoom など）は利用していますか？

頻度	人数			
	2017	2018 前期	2018 後期	計
ほぼ毎日	2	1	0	3
週2回～3回程度	2	4	1	7
週1回程度	4	1	0	5
たまに	13	14	11	38
利用しない	23	22	15	60
計	44	42	27	113

③ オンラインカウンセリング開始前の心身状況について

住環境、睡眠、食欲、通学頻度、憂鬱感、無気力感、希死念慮、学生生活への満足度、カウンセリングの経験、投薬についても尋ねている。憂鬱感、無気力感とも10段階で7～8が最頻値となっていた（表8、9）。希死念慮（表10）については10段階で1が最頻値なのだが、10をつける学生もあり、そのような学生の相談については、委託先事業所でも細心の注意を払い、カウンセリングルームと連携するように運用している。

カウンセリングやコーチングを受けた経験があるのはほぼ半数だった。投薬は約1割強が受けていた。

表8. 利用前アンケート結果5：
現時点で、憂鬱な感情は強いですか？
(10が強い)

憂鬱の強さ	人数			
	2017	2018前期	2018後期	計
1	1	0	0	1
2	1	0	1	2
3	3	3	2	8
4	5	1	2	8
5	6	3	3	12
6	5	4	4	13
7	5	12	8	25
8	14	9	3	26
9	4	4	3	11
10	1	7	1	9
計	45	43	27	115

表9. 利用前アンケート結果6：
現時点で、無気力な感情は強いですか？
(10が強い)

無気力の強さ	人数			
	2017	2018前期	2018後期	計
1	1	0	1	2
2	2	1	2	5
3	1	2	1	4
4	4	9	2	15
5	2	5	2	9
6	7	9	5	21
7	10	8	7	25
8	10	6	3	19
9	5	6	1	12
10	3	7	3	13
計	45	53	27	125

表10. 利用前アンケート結果7：
自殺したいという思いがありますか？
(10が強い)

希死念慮	人数			
	2017	2018前期	2018後期	計
1	14	11	9	34
2	9	4	3	16
3	3	7	3	13
4	5	7	2	14
5	4	0	3	7
6	3	4	3	10
7	6	4	1	11
8	1	2	2	5
9	0	1	1	2
10	0	3	0	3
計	45	43	27	115

④ 利用後アンケート（自由記述）に見られた、オンラインのよかった点

利用後のアンケート（2017年度）の自由記述には27人が記入していた。「聞いてもらえてよかった」「カウンセラーに理解してもらえて嬉しかった」「問題を整理してもらえた」「具体的な行動のアドバイスもらえてよかった」「感情のコントロール法や認知行動療法などを教わり日常生活で実践できる」など、基本的に全て、カウンセリング自体について肯定的な意見を述べていた。

その中で、委託事業のオンラインならではのよさについては、以下の意見が見られた。

チャット形式（テキストの非同時的やりとり）について：「チャットを通して長期的にやりとりをすることが、精神的に日々の安定につながった」「（音声や対面よりも）自分との距離感が遠い

『チャット形式』の方が、つらくなくても休憩（連絡を取らない期間）をとりやすく再開するときの精神的なハードルが低いので続けやすかった」「チャット形式は時間の融通も利き、カウンセラーの言葉を自分の中で消化しながらゆっくりと返事することができたので自分自身の気持の整理もしやすく、利用しやすかった」「人に気持を伝えるのが苦手な私でも安心して相談できた」「ニックネームで相談できるのがよかった」「対面カウンセリングを利用した経験があるので音声かビデオを予約するかなと思っていたが、実際にはすべてチャットで相談していた。返事が1日後くらいであるがこのくらいのスピード感も心地よかった」という意見であった。概してテキストのやりとりという形式の、生ではない即時性のない遠い感触が、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ていたことがうかがわれる。

大学外の相談機関であること：「学外の人であるという認識も、落ち着いて学内の問題について話せることができた」「大学のカウンセリングルームに行くこと自体がきつくて、オンラインカウンセリングは継続しやすく、とても助かった」「遠い関係の人に自分の状況を理解してもらえることは励みになるし安心もできた」という意見も見られた。大学という場所そのものに出てきにくくなったり、大学内で生じている問題を大学内では相談しにくいと感じたりした場合には、オンラインに限らず、学外のリソースを利用できればよいのだが、適切な相談先を探すのが難しい場合もあるだろう。大学が契約していて、学外の相談機関、というのはこのような状況の人にとっては利用しやすいと考えられる。

マルチチャンネルであること：「セッションの後に、その日の内容をまとめたものをノートに送ってくださり、それがとてもわかりやすかった」という意見もあった。即時性はあるがややもすればとどまりにくいビデオ・電話相談の内容を、テキストで利用者に残し、見返しやすいものとする、という工夫は、直に会っていないからこそなされているものかもしれない。必要があれば対面のカウンセリングでも、できる工夫でもあろう。

3 学生相談におけるオンラインカウンセリングの課題と可能性

3.1 オンラインカウンセリングの現状を振り返って

以上、2017年度と2018年度のオンラインカウンセリングの利用状況に関わる主要な統計を見てきた。そこから導き出される知見をまとめると以下ようになる。

- ①これまでの対面の相談以上にオンラインカウンセリングへの申し込みが殺到するのではないかと懸念を抱きながらの導入であったが、2年間で平均すると1ヶ月当たりの新規相談申し込み人数（アカウント登録のみ的人数を除く実質利用人数）は5人であり、対面のカウンセリングの1ヶ月平均の新規相談申し込み人数が43.5人（2018年度）であったことと比較するとかなり少なかった。
- ②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のやり取りによる相談を選んだ。現代の若者は、遠隔のコミュニケーションツールとして

電話をほとんど用いず、文字だけのやり取りの方を好むことは調査から明らかになっている（総務省，2018）。ここでもその傾向が再確認された。

- ③オンラインカウンセリングを利用した理由としては、カウンセリングルームの開室時間が合わない、対面でのコミュニケーションが苦手、といった理由が上位を占めたことから、従来の相談のシステムでは来談しにくかった学生のニーズに応えるという目的には適っていたものと考えられる。
- ④利用者の約半分はカウンセリングルームを利用しておらず、対面の相談には来談しない学生層に利用されていると言える。その一方で、半分近くはさまざまなタイミングでカウンセリングルームにも来談しているということが分かった。オンラインカウンセリングとカウンセリングルームのこうした重複利用には、さまざまな場合が含まれている。オンラインカウンセリングには、基本的に健康度が高いながらも、学生生活で悩んだときにちょっと相談したいというような心理学的支援のライトユーザーが多く含まれる一方で、対面のカウンセリングも併用しながら利用するような心理学的支援のヘビーユーザーもかなり含まれている。また、敷居が低いオンラインカウンセリングでまず相談してみて、相談することに安心できた学生が、その経験を足がかりとして対面での相談へとステップアップしている場合もあると思われる。
- ⑤アカウント登録だけして実質的な相談をしないままにアカウントの有効期限を迎える学生が2017年度にはアカウント登録者の18%、2018年度では40%存在している。これらの学生は、いざとなったらいつでも相談できるという状態を確保しておくことで安心するのかもしれないし、アカウント登録まではしてみたものの、そこから前に進むことに不安を抱いて利用できないでいるのかもしれない。いずれにせよかなり高い数字であり、今後、対応を検討していく必要がある。

3.2 オンラインカウンセリングの運用における課題

本学のオンラインカウンセリングは、2年間にわたって、特に大きな問題なく運用されてきた。しかし、その間、いくつかの課題にぶつかり、取り組んできたことも事実である。そうした経験をここで振り返り、主要な点をまとめておくことは、今後、オンラインカウンセリングを導入する大学にとって参考になるであろう。

① 委託先事業所との連携

ひとつは、深刻な希死念慮を抱えているなどの理由で、オンラインカウンセリングでは対応困難な事例の扱いである。申し込みに先立って、利用規約において、オンラインカウンセリングでは深刻な希死念慮のある学生は対応できないことを知らせている。にもかかわらず、数は多くないものの、相談の中で深刻な希死念慮の訴えが出てくる場合がある。2年間の間にそうした事例は2事例あった。これらの事例に関しては、委託先事業所からの連絡を受けて、情報共有をしながら慎重に対応した。いずれの事例においても、オンラインカウンセリングで丁寧に対応を重ねるうちに落ち着きを取り戻し、希死念慮の訴えは見られなくなった。

このように、オンラインカウンセリングにつながった学生の中には、オンラインの世界だけでは

なく、現実世界の中でもしっかり見守っていく必要がある学生が存在する。そうした学生に関しては、オンラインと現実世界との間をつなぐ仕事が必要である。

② 学生・教職員への周知

オンラインカウンセリングの利用状況は、当初の予想よりも低調なものとなった。この状況が本学学生のオンラインカウンセリングに対するニーズを適切に反映したものなのかどうか、じゅうぶんな確証はまだ得られていない。現在、各部局の教務窓口でチラシを配付するとともに、学内の数カ所にポスターを掲示しているほか、機会があれば部局の新入生ガイダンス等で学生に向けてアナウンスしているが、オンラインカウンセリングが学内でじゅうぶんに周知されているとはいいがたい。

本学のような大規模の大学では、学部生・大学院生・教職員にこうした新しいサービスを周知することは容易なことではない。それゆえ、浸透には時間がかかるものと思われる。

③ 登録だけして利用しない学生の問題

現在のオンラインカウンセリングの利用状況においては、アカウントの登録だけして、実質的な利用をしない学生がかなり存在する。こうした学生もまた、アカウントを「お守り」として、いつでも相談できる状況を確保することで安心して生活できているのだから、それはそれで有用な利用だという理解もありうる。他方、やはり何らかの相談ニーズがありながら、踏み出せない学生もいるのかもしれない。オンラインカウンセリングでは、こうした学生にカウンセラー側からテキストのメッセージを送信して利用を呼びかける対応をしている。そのような対応に応じて相談を開始する学生もあるが、これらの学生は最後まで反応しないままである。この問題をどう考え、どう対応するかはオンラインカウンセリング導入における重要な課題であろう。

本学のオンラインカウンセリングは、2018年度まではアカウント登録ごとに課金されるシステムであったが、この問題に対応するため、さらには会計処理の手間を合理化するため、2019年度からは月々定額の契約に移行した。これにより、アカウント登録だけで実質利用しない学生の問題の経済的な面については解消されたと言える。しかしこうした学生の中には相談に進むことに躊躇がある学生も含まれている可能性があり、そうした学生の相談行動をどのように促進できるかについては、さらなる検討が必要であろう。

3.3 オンラインカウンセリングの可能性

オンラインカウンセリングは、さまざまな理由から従来の対面のカウンセリングによる支援が届かない学生に対して、支援につながる道をあらたに開く1つの方法であり、また、従来の対面のカウンセリングだけでは応えきれない支援へのニーズを補う方法である。そのことは、本小論の報告からもうかがわれるだろう。

オンラインカウンセリングが実際にこうした学生のニーズに応えるものであったことは、本学の学生意見箱にある学生から寄せられた投稿によって裏付けられた。当初、単年度の試験的運用とし

て開始されたオンラインカウンセリングが間もなく終了を迎える1月に、海外に留学している学生から、次年度以降もこのサービスを継続して欲しいという要望が述べられたのである。この学生は、海外留学に伴うカルチャーショックや不安に関して、オンラインカウンセリングに非常に助けられたと述べている。

今後、オンラインカウンセリングをはじめとするさまざまな形態の遠隔心理支援が、この社会にどんどん普及していくことは間違いない。本学が現在導入しているオンラインカウンセリングは、決して完成形ではなく、まだまだ工夫の余地があるものである。

たとえば、留年している学生は孤立しやすいことから、同じ学部で留年している学生同士をオンラインで結ぶオンラインのグループを運営することが、学生支援にとって効果があるかもしれない。履修登録、卒業論文、修士論文、就職活動など、テーマ別の相談会をオンラインで行うことも考えられる。現在の本学のオンラインカウンセリングは、同時的コミュニケーションによるテレビ通話、音声通話と、非同時的なコミュニケーションであるチャット相談（テキストメッセージ相談）であるが、これらに加えてLINEのような同時的コミュニケーションによるテキストの相談を加えることも考えられる。

本小論がわが国の大学における今後の学生支援のあり方について考えていく助けになれば幸いである。

【注】

- 1) 株式会社 cotree（2017年度～現在）。
- 2) 2017年度本登録45名、2018年度本登録93名、計138名を分母として算出。

【文献】

- 松下智子・福盛英明・高柳茂美・梶谷康介・李曉燕・小田真二・船津文香（2018）大学生のストレス対処能力を高めるeラーニングプログラムの開発—経過報告—、九州大学学生相談紀要・報告書，5，55-64.
- 中川純子（2002）学生相談における電子メール窓口の現状と課題，京都大学カウンセリングセンター紀要，31，53-64.
- 中川純子（2011）学生相談における電子メール窓口の現状と課題2：10年間運用して，京都大学カウンセリングセンター紀要，40，17-30.
- 総務省 情報通信政策研究所（2018）平成29年 情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査
- 杉原保史・宮田智基（2018）SNSカウンセリング入門 北大路書房
- 杉原保史・宮田智基 監修（2019）SNSカウンセリング・ハンドブック 誠信書房
- 徳田完二（1998）テレビ電話を用いた学生相談の有用性と限界，心理臨床学研究，16（4），337-388.