

新型コロナウイルス感染症の影響下における学生支援 —遠隔相談を中心とした遠隔心理支援の検討—

田畑 紀美江

お茶の水女子大学 学生・キャリア支援センター

Student Support During the COVID-19 Pandemic —Examination of Telepsychological Services ,Especially Distance Counseling—

Kimie TABATA

Ochanomizu University; Student and Career Support Center

With the emergence of COVID-19, distance counseling was conducted for the first time by the student counseling room of Ochanomizu University in April 2020. The spread of COVID-19, which has been threatening countries globally, has changed our lives. The COVID-19 has caused people to experience unpleasant feelings such as fear, anxiety, and despair. University students who have a hard time adjusting to the everchanging situations might be prone to mental health issues. To avoid this, we communicated with the students to help them maintain their mental health by means of telepsychological services which included distance counseling using the telephone, e-mail, or Zoom, and on-line workshops. In this study, we reviewed the telepsychological services provided over a six-month period from April to September 2020 and examined how useful they were, especially distance counseling. Finally, the potential of telepsychological services in the future as a student counseling method is discussed.

Keywords : COVID-19, distance counseling, telepsychological services, student counseling room

はじめに

2020年初頭から新型コロナウイルス感染症（以後COVID-19）は徐々に拡大の様相を呈し、人々の生活は様変わりした。教育機関においては、例年のように卒業式や入学式を挙行することができなくなり、人生の節目となる大切な儀式を縮小せざるを得なくなった。このような事態となり、当事者のみならず子どもの成長を見守ってきた保護者の胸の内は計り知れないものがあつたであろう。

高等教育機関では、多くの学生が新学期を迎えてもキャンパスへの入構を制限され、授業はオンラインとなり、これまでに経験したことのない環境での修学を余儀なくされた。COVID-19の影響下で、従来のように人と接することができなくなり、新たな学生生活への適応に困難を感じ、さまざまな不安や戸惑い、未知のウイルス感染症への恐れなど、精神的負荷が大きいのかかっていたことが想像できる。特に、一人暮らしの学生や新入生は、さぞ心もとない思いをしたことであろう。COVID-19の影響が長期化して社会の

有り様が刻々と変化していき、学生相談室においても将来に不安を感じて来談する学生が徐々に目立ち始めた。そのような学生との繋がりを何とか絶やさないようにと、各高等教育機関における学生相談室では相談方法を模索してきた。

お茶の水女子大学の学生相談室では、COVID-19が広がりを見せる中で2020年3月から希望する学生には随時Skypeによる遠隔相談を実施していた。そうした中で、4月7日に緊急事態宣言が発出されて、対面相談に応じることができなくなり、急遽遠隔相談を導入する準備を始めた。5月の連休明けには、全学的なオンラインの体制が整い、学生相談室においてもメール、電話に加えて新たにZoomを導入して遠隔相談を開始した。本稿では、遠隔相談を導入した半年間の実践を振り返り、遠隔心理支援の検討を行うとともに、今後の学生相談の場における遠隔相談の展望について考察する。

COVID-19 の対応について大学等への要請

緊急事態宣言が発出された後、文部科学省高等教育局から COVID-19 に係る影響を受けた学生に対して、修学を断念することがないように経済的支援やメンタルヘルスケアについての通知や事務連絡が次々と出された。メンタルヘルスケアについては、2020 年 4 月 17 日付の通知で、「大学等における新型コロナウイルス感染症の拡大防止措置の実施に際しての留意事項（周知）」があり、困難な状況の学生に対して十分な情報提供とともに、きめ細やかな相談への対応を要請する旨の記載があった。2020 年 6 月 5 日付の通知では、「大学等における新型コロナウイルス感染症への対応ガイドライン（周知）」があり、電話やメール等を活用して学生から相談しやすい体制を構築するとともに、新入生をはじめ学生生活に不安を抱えている学生の把握に努め、カウンセラーや医師等の専門家と連携して対応するなど、適切な対応を要請する旨の記載があった。また、2020 年 9 月 15 日付の通知では、「大学等における本年度後期等の授業の実施と新型コロナウイルス感染症の感染防止対策（周知）」があり、より学生から相談しやすい体制を構築することを要請する旨の記載があった。これらの通知を受けて各高等教育機関においては、学生生活に不安を抱えている学生に対して対面に限らない電話やメールなど、遠隔相談のコミュニケーションツールを活用した相談しやすい体制づくりが求められた。

遠隔相談とは

遠隔相談とは、「遠隔相談に関するガイドライン ver.01」（日本学生相談学会,2020）によると「相談者とカウンセラーが別々の場所にいる状況で、何らかのコミュニケーションツールを用いて行われる相談活動」と定義されている。コミュニケーションツールには、電話、メール、チャット、ウェブ会議システムなどがあり、日本の高等教育機関における学生相談室では、電話、メール、ウェブ会議システムを中心に相談活動を行っているところが多い。また、ウェブ会議システムには、Zoom、Microsoft Teams、Google Meet、Skype などがあり、それぞれサービスも異なり各相談機関の事情に応じて使用されている。対面相談と比較した遠隔相談の方法と特徴を、Table1 に示す。

Table1 遠隔相談の方法と特徴・対面との比較

相談方法		言語情報	非言語情報		時間同期性	
			視覚的	聴覚的		
対面	対面	○	○	○	○	
非対面	電話	○	×	○	○	
	ウェブ会議システム	映像表示	○	○	○	○
		映像非表示	○	×	○	○
	メール	○	×	×	×	
チャット	○	×	×	○		

※「遠隔相談に関するガイドライン ver.01」より抜粋（日本学生相談学会,2020）

遠隔心理支援の導入

導入に際して

これまで日本の高等教育機関における学生相談は、対面相談を基本として相談活動を行ってきた。それは海外においても大きく変わることはなく、遠隔通信技術を用いた心理的支援の提供に関して歴史の長いアメリカにおいても、学生相談機関で遠隔心理支援を提供している機関は少なかった。栗田(2020)によれば、AUCCCD (Association for University and College Counseling Center Directors) 2017 年の調査において遠隔ビデオカウンセリングの利用は僅か 2.6%であったという。それが、2019 年の調査では、遠隔心理支援を提供する機関が 59.2%と急増した。しかし、その内訳をみると、メンタルヘルスのスクリーニングや心理教育のプログラムが多く、個別の遠隔相談は電話相談が 11.3%、ビデオカウンセリングが 3.5%となっており、合わせても 2 割に満たないという結果が報告されている。

このように、海外においても遠隔相談を実施している相談機関は少なく、その有効性についての検討が十分になされているとは言えない現状にある。そうした中での遠隔相談の導入に際しては、そのメリット、デメリット及び限界について理解していることが重要であり、利用者に対してはあらかじめ予想される問題について説明して同意を得ることが求められる。特に、ウェブ会議システムを用いる場合は、コミュニケーションツール自体の問題として設備や環境の整備、セキュリティの問題、加えて使用する側の技術的な問題に留意することが必須となる。

先行研究にみる遠隔相談の特性

日本では、情報通信技術を用いたコミュニケーションに関していくつかの研究がある。柿井(1997)によれば、「画像通信会話の研究は 1970 年頃よりテレビ会議システムを狙いとして NTT の緑川ら(1974)

により開発がすすめられてきた」という。島村・酒井(1980)は、テレビ会議システムを用いた会議で、内容を報告する会議と問題解決のための協議会議を比較し、「意思の疎通」「発言のしやすさ」「相手の気持ちの伝達」において問題解決のための協議会議の評価得点が高くなったことを報告している。また、大坊(1993)は、テレビ電話と対面のコミュニケーションを比較して、テレビ電話は対面よりも相手を肯定的に評価する傾向が強いことを指摘している。一方、野呂(1993)は、画像通信会話で生じる視線不一致の問題が会話にどのような影響を与えるかについて検証し、視線不一致状況では会話が円滑に進行しないことを指摘している。

柿井(1997)は、これらの先行研究を参考にして、クライアントとともに問題解決をすすめていくカウンセリングにテレビ電話の適用を見出そうとした。柿井は、カウンセリングにおけるコミュニケーションの特質を「情報伝達」「感情伝達」「ラポール形成(相互の信頼関係)」の3つの観点から捉え、最後に「総合評価」を加えてカウンセリングを実験的に測定し、テレビ方式と対面方式を比較した。その結果、「ラポール形成」ではテレビ方式が対面方式に劣っていたことが示されたが、「情報伝達」では両方式に有意な差がなかったことを報告している。また、「総合評価」では、テレビ方式は対面方式に比べると有意に低い得点となったが、テレビ方式に対して被験者の約83%が尺度の中央値を超える肯定的な評価をしていたことを明らかにしている。

堀井(2004)は、学生相談の場において来談者を対象として質問紙調査を行い、テレビ電話とその特性について検討した。その結果、テレビ電話には、「カウンセラーの表情や声がわかる、同時に話し合える、会話量が多い」という特性があり、それが電話やメールよりもテレビ電話が肯定的に評価される要因になっていることを示した。また、テレビ電話で生じる「対人的距離感」について言及し、学生が抱える問題によっては対人的距離感が安全感や安心感に繋がることを指摘したが、その一方で対人的距離感がラポール形成にマイナスに作用して影響を与える可能性も示唆している。

齋藤・原田・漆原(2019)は、同じく学生相談の場でSkypeによる遠隔相談の効果について検証を行った。カウンセリングの事前事後にPOMS2(気分プロフィール検査)を行い、カウンセリング後に来談者の緊張が軽減されて、気分が総合的に改善していた

ことを報告している。また、事後に実施したアンケートでは、「対面相談の方がよい」と回答したものが少なく、「対面相談、Skype相談のどちらでも変わらない」と回答したものが多かったことを明らかにした。翌年、齋藤ら(2020)は、Zoomによる遠隔相談の効果についても検証を行い、同様の結果を得ている。これら2つの研究は、被験者がいずれも10名前後とデータ数が少なく十分な検証とは言い難いが、遠隔相談で生じる対人的距離感が来談者の緊張を緩和することを示すものであり、遠隔相談の効果を示唆するものと思われる。

導入までの流れ

お茶の水女子大学の学生相談室では、COVID-19の感染拡大状況をみながらメール相談、電話相談、Zoom相談の順に遠隔相談を導入していった。4月7日に緊急事態宣言が発出され、教職員が在宅勤務となり、それまで行っていた対面相談を全面的にメール相談に切り替えた。メール相談は、相談の枠を設定することが難しく、学生相談室の開室時間内に返信するという方法をとった。まもなく、教職員の大学構内への立ち入りが許可されると、電話で相談に応じることが可能となり、メール相談に加えて電話相談を導入した。電話相談は、学生相談員の勤務形態により週2回とした。その間もCOVID-19の感染拡大は収束する気配を見せず、学内ではZoomによるオンライン授業の準備が始まった。その動きに合わせて、学生相談室においてもZoomによる遠隔相談を導入するための検討を始めた。Zoom相談は、初めての試みであり、導入に際しては情報漏洩のリスクや危機介入の難しさを考慮に入れて慎重に準備を進めていった。

まず、Zoom相談の実施に際して、利用者が安全な環境で安心して相談できるように、相談の開始前に取り交わす「同意書」の作成を検討した。同意書については、日本学生相談学会のWEB上に掲載された各大学(東京大学、甲南大学、札幌学院大学)の例を参考とし、遠隔相談の特性を踏まえた留意点については項目を引用して、お茶の水女子大学の学生に合うように文言を工夫した。次に、遠隔相談の相談時間について検討した。遠隔相談は、カウンセラーが離れた場所にいるために危機介入が難しく、相談内容が複雑化しないように面接時間を30分とした。電話相談も同じ理由で相談時間を30分に設定した。同意書の冒頭で、遠隔相談が「遠隔授業(ウェブを活用した授業)の実施期間の間」であることを説明して、その後でZoom

相談の面接時間が対面の 50 分に対して 30 分になることを明記した。同意事項は、遠隔相談中の録画・録音・撮影の禁止、セキュリティのアップデートの推進、プライバシーが守られる静かな相談環境の確保、遠隔相談を安全な環境で行うための環境整備や留意点、及び接続など予想される問題について触れ、その他に遠隔相談が適切でない判断される場合の対処法や代替手段についても説明して、全部で 10 項目とした。運用については、Zoom 相談の申し込みがあった際に、電子メールで同意書を送り同意事項に同意が得られた場合に相談を開始するという手続きをとった。お茶の水女子大学では、学生及び教職員はオンライン授業の開始に向けて早くから Zoom の環境整備や技術面でのサポートが得られ、5 月の連休明けのオンライン授業の開始とともに学生相談室においても Zoom 相談を開始した。

また、全学的な学生支援として、これまで対面で行っていたワークショップをオンラインで実施する計画を立て、有事ともいえる事態において学生の役に立つプログラムの内容を検討した。

遠隔心理支援の実際

学生相談室における上半期の学生相談活動は、個別の遠隔相談を基本とし、その他に全学的な学生支援としてオンラインでワークショップを実施した。これらの遠隔心理支援についての検討を行うために、遠隔相談及びオンラインワークショップの実施後に WEB アンケートを実施した。

個別の遠隔相談

1) 2020 年度上半期の遠隔相談

2020 年 4 月 1 日から 9 月 30 日までの遠隔相談の内訳を Figure 1 に示す。

4 月から 9 月までを概観すると、4 月は緊急事態宣言が発出されて大学が入構禁止となったため、メール相談の比率が 82% と最も多くなり、Zoom 相談は 11% であった。その後、5 月からオンライン授業が始まり、学生相談室においても Zoom による遠隔相談を積極的に開始した。その結果、5 月はメール相談の比率は 44% と減少し、Zoom 相談が 41% に増加した。6 月以降は、Zoom 相談の比率が相談方法の中で最も多くなり、6 月は 64%、7 月は 57%、8 月は 52%、9 月は 63% であった。

尚、来談者一人に対して、複数の相談方法を用いる

(Zoom 相談を主として必要に応じてメール相談を行うなど) 場合もあった。また、対面相談は、精神的に不安定な状態に陥り、リスクが想定される学生や緊急性のある学生を対象として行った。

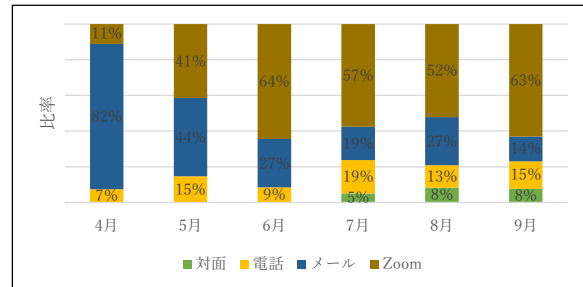


Figure1 2020/4/1 から 9/30 までの相談方法の内訳

2) 2019 年度の相談実績との比較

2019 年度は、全て対面で個別相談を行った。2020 年度の上半期の相談実績を 2019 年度と比較して Figure 2 に示す。

相談実績を 2019 年度と比較すると、2020 年度の 4 月は少なくなったが、その後徐々に相談回数が増えて 7 月にピークを迎えた。8 月、9 月については、2019 年度の同時期の面接回数よりも多くなった。例年 8 月は、帰省する学生や部活・サークル等の合宿、インターシップなどで忙しくなる学生が多くなり、面接回数が減少する傾向にあったが、2020 年度の 8 月は相談回数が前年比で 1.5 倍に増えた。

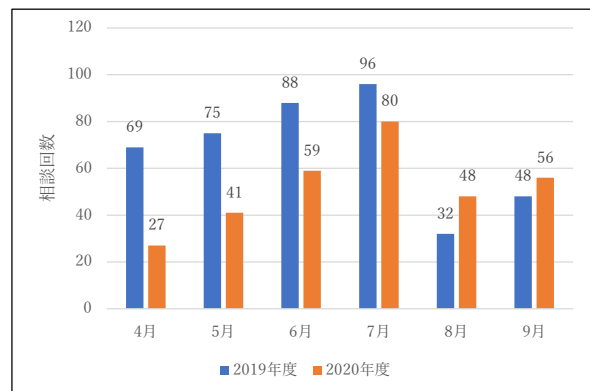


Figure2 2019 年度との面接回数の比較

オンラインワークショップ

2020 年 4 月 1 日から 10 月 7 日までに実施したオンラインワークショップの内容、及び参加人数を Table2 に示す。尚、自己理解ワークショップについては、実施したのは 10 月 7 日であったが、9 月に募集をかけて同月に締めきったため前期のワークショップに含めている。

まず、オンライン授業が始まった5月から6月にかけては、孤立しがちな学生に向けて横とのつながりを目的として、「オンラインランチ会」を開催した。計4回の実施で、参加人数は延べ18名であった。次に、前期後半の7月には、新たな生活様式を強いられる中での心身の疲弊を想定してメンタルヘルスの維持を目的とし、「大学生のためのマインドフルネス」を開催した。計2回の実施で、募集定員(30名)を超える延べ32名が参加した。前期の終わりから夏休みにかけては、インターシップなど、就職活動を視野に入れて学生が動き始める時期であるが、7月に入ってからCOVID-19の影響を受けて将来に不安を感じる内容の相談が学生相談室で急増した。そのような学生に向けて、9月から10月にかけては「自己理解ワークショップ」を開催した。このワークショップでは、帰省中の学生も参加できるようにワークショップで使用する検査用紙を、希望により事前に郵送するという方法をとった。その結果、夏季休暇中にも関わらず計2回の実施で、募集定員(20名)を超える延べ21名が参加した。

以上、前期は3種類のオンラインワークショップを企画し、計8回の実施で参加人数は延べ71名となった。

Table2 オンラインワークショップの内容と参加人数

時期	回数	内容	人数
5/6月	4	オンラインランチ会	18
7月	2	大学生のためのマインドフルネス/ストレスをケアし、集中力を高めよう	32
9/10月	2	自己理解ワークショップ / 職業興味検査 (VPI)	21
計	8		71

その他、遠隔からの情報発信

遠隔相談やオンラインワークショップの他に、来談に至らない学生やワークショップに参加しない、或いは何らかの理由で参加できない学生がいることを想定して、COVID-19の影響下で学生に必要な情報をできるだけ多く学生相談室から発信するように心がけた。まず、緊急事態宣言が発出された直後の4月には、これまで経験したことのない事態における混乱や動揺に対処していけるように、「学生の皆様へ」というタイトルでWEB上(学生・キャリア支援センターのホームページや学生ポータルサイト)にメッセージを発信した。次に、さまざまな行動制限を強いられる中での学生生活の過ごし方や、メンタルヘルスケアの方法について学生相談室だよりを作成し、前期授業開始の5月に「学生相談室だより第1号」、後期授業開始前の

9月に「学生相談室だより第2号」としてWEB上で発信した。

アンケート調査の実施

1) 個別相談

調査期間：2020年9月15日から9月30日

方法：遠隔相談(電話、メール、Zoomによる相談)を利用した学生に対して、調査期間内に順次グーグルフォームで作成したWEBアンケートのURLを電子メールで送り、調査の目的を説明して協力を依頼した。

調査内容:調査の項目は、Q.1 利用した相談方法、Q.2 どこで受信(利用)しましたか、Q.3 学生相談室を利用したことがありますか、Q.4 遠隔の方法で相談内容が伝わったと感じましたか、Q.5 「相談内容が伝わらなかった」と感じたのはどのような理由からですか、Q.6 その他遠隔相談中に気になったことがありましたか(自由記述)、Q.7 遠隔相談の満足度、Q.8 次に相談形態を選ぶとしたらどの方法がよいですか、Q.9 「対面以外の方法」や「どちらでもよい」と回答した理由、Q.10 その他遠隔相談で気づいたことや感じたことを自由にお書きください(自由記述)、の10項目とした。このうちQ.6とQ.10以外は、当てはまるものを1つ選択する回答方式とした。尚、回答は無記名とし、個人が特定されないように留意した。

対象者：2020年4月1日から9月30日の間に遠隔相談を利用した54名(対面相談を行った学生は除く)結果：アンケートの有効回答数は44名、回答率は81.5%であった。また、回答者の内訳は、学部生63.3%(28名)、大学院生36.4%(16名)であった。Q.1からQ.10までの結果は以下の通りである(Figure 3、Figure 4、Figure 5)。

Q.1の相談方法は、Zoom相談の比率が81.8%(36名)で最も多く、メール相談は11.4%(5名)、電話相談は6.8%(3名)であった。Q.2の受信(利用)した場所は、自宅/実家が75%(33名)で最も多く、学生寮/民間のアパート・マンションは22.7%(10名)、上記2ヶ所は2.3%(1名)であった。Q.3の学生相談室を利用したことがありますか、は「初めて利用した」が47.7%(21名)で最も多く、「継続して利用している」は34.1%(15名)、「以前に相談したことがある」は18.2%(8名)であった。Q.4の遠隔の方法で相談内容が伝わったと感じましたか、は「そう思う」が63.6%(28名)で最も多く、「ややそう思う」は22.7%(10名)、「あまりそう思わない」

は6.8% (3名)、「そう思わない」は同じく6.8% (3名)であった。Q.5のQ.4で相談内容が伝わらなかったと感じたのはどのような理由からですか、は「相談時間が短い」が80% (12名)で最も多く、「カウンセラーの応答内容」「カウンセラーと視線が合わない」「カウンセラーのうなずきや表情、態度がわかりづらい」はそれぞれ6.7% (1名)であった。Q.6のその他遠隔相談中に気になったことがありましたか、の自由記述には「話し出すタイミングがつかみづらい」「回線上的問題で時折相手の反応が遅くなる」という記載があった。Q.7の遠隔相談の満足度は、「満足」が45.5% (20名)で最も多く、「ほぼ満足」は43.2% (19名)、「どちらでもない」は6.8% (3名)、「やや不満」は4.5% (2名)で「不満」はいなかった。Q.8の次に相談形態を選ぶとしたらどの方法がよいですか、は「どちらでもよい」が40.9% (18名)で最も多く、「対面相談がよい」は29.5% (13名)、「オンライン相談がよい」は22.7% (10名)、「電話相談がよい」は4.5% (2名)、「メール相談がよい」は2.3% (1名)であった。Q.9のQ.8の質問で「対面以外の方法」や「どちらでもよい」と回答した理由は、「大学に行かなくても相談できるという便利さがある」が51.7% (15名)で最も多く、「対面ではないのであまり緊張しない」は28.6% (8名)、「目のやり場に困らない、視線を合わせなくてすむ」は3.4% (1名)であった。尚、Q.9については、選択肢の最後に「その他」で自由記述欄を設けており、そこには「コロナが怖い」「対面のよさはあるが、オンラインでも十分に相談できたから」「オンラインの便利さはあるが、対面は言葉をまじ合わせる安心感がある」という記載があった。Q.10の遠隔相談で気づいたこと、感じたことを自由にお書きください、では「もう少し長くやりたい」「メール相談だと返事をするのが億劫になる」「対面の方がカウンセラーの表情が見えるので話し出すタイミングがわかりやすい」「Zoomでも十分に話を聞いてもらったと思う。対面が再開されても相談方法の一つとして継続されると利用しやすくなる」「コロナ期間中でも相談の場があり、安心感を得ながら前期を過ごすことができた」「絵を見せて共有したが、遠隔だと言語だけしか実施できないと感じた」「電話相談は30分と短くメモを用意して話しているので、対面よりもれなく話せている気がする」「視線を気にしなくてよいのは気楽でよい」という記載があった。

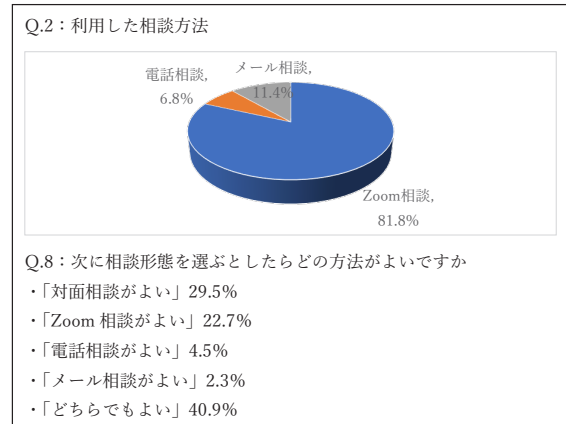


Figure3 利用した相談方法と次に希望する相談方法との比較

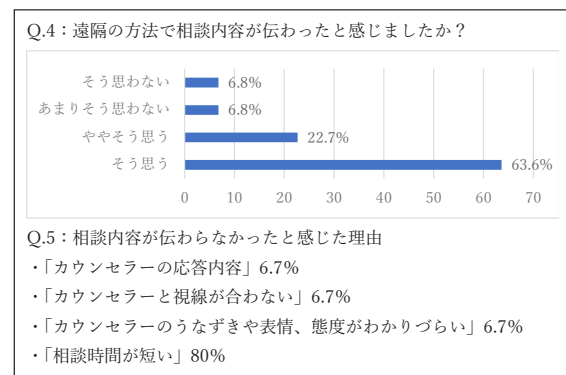


Figure 4 遠隔相談で相談内容が伝わらなかったと感じた理由

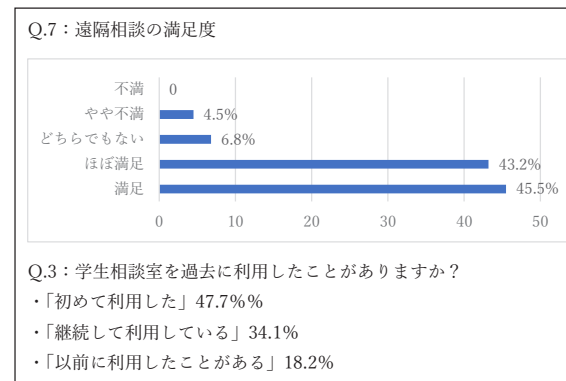


Figure 5 満足度と学生相談の利用歴

2) ワークショップ

調査期間と方法：ワークショップ終了後の時間内に、毎回グーグルフォームで作成したWEBアンケートのURLをZoomのチャット機能を利用して参加者に送り、調査の目的を説明して協力を依頼した。回答は無記名とし、個人が特定されないように留意した。アンケートの構成は、9項目からなるが、ここではQ.6のワークショップの満足度（満足、ほぼ満足、どちらでもない、やや不満、不満の5件法）とQ.9のオンライン開催についての感想や意見（自由記述）につい

て検討した。

対象者：2020年4月1日から10月7日までに実施したワークショップのうち、心理教育的プログラムの「大学生のためのマインドフルネス」及び「自己理解ワークショップ」に参加した学生40名、及び教職員4名の計44名

結果：

【大学生のためのマインドフルネス】

アンケートの有効回答数は18名、回答率は81.8%であった。Q.6のワークショップの満足度は、「満足」が61.1%（11名）で最も多く、「ほぼ満足」は38.9%（7名）、「どちらでもない」「やや不満」「不満」はいなかった。Q.9の自由記述では、「Zoom越しだがたくさんの人に会えてうれしかった」「対面と違いあまり緊張せずにできた」「気持ちがりフレッシュできた」「オンラインでも十分に楽しめた」という記載があった。

【自己理解ワークショップ】

アンケートの有効回答数は21名、回答率は100%であった。Q.6のワークショップの満足度は、「満足」が57.1%（12名）で最も多く、「ほぼ満足」は33.3%（7名）、「どちらでもない」は9.5%（2名）、「やや不満」「不満」はいなかった。Q.9の自由記述では、「職業について自分と同じように先輩や同級生も興味や関心に悩んでいるのがわかって安心した」「就活を進めていく上で自分の興味ある領域について知ることができた」「視野を広げて職業を考え直す良い機会となった」「家でできるのは効率が良くて参加しやすい」という記載があった。

考 察

COVID-19の影響下で、お茶の水女子大学の学生相談室で実施した遠隔心理支援について、遠隔相談及びオンラインワークショップを利用した学生から得られた評価に基づき、遠隔相談を中心に検討を行う。

遠隔相談の評価

前期に実施した遠隔相談の中では、Zoom相談の利用者が81.8%で圧倒的に多かった。遠隔相談の満足度（Q.7）をみると、「満足」が45.5%、「ほぼ満足」が43.2%で、利用者の約9割がほぼ満足かそれ以上の評価をしていた。また、次の相談方法の希望（Q.8）では、「オンライン相談がよい」は22.7%、「どちらでもよい」は40.9%で、6割を超える利用者がオン

ライン相談を可としており、その理由として利便性をあげるものが半数以上を占めていた。一方、「電話相談がよい」は4.5%、「メール相談がよい」は2.3%で希望者が僅かしかおらず、対面を希望するものは29.5%で3割弱であった。この結果から、Zoom相談が遠隔相談の中で利用者から肯定的に評価されていたことがわかる。こうした評価には、コロナ禍で利用者とカウンセラーが別々の場所においても相談できるという利便性が大きく働いていたことが理解できる。また、Zoom相談には、堀井（2004）の指摘にあるように「カウンセラーの表情や声がわかる、同時に話し合える、会話量が多い」というビデオ通話の特性があり、それが対面に代わる有用な相談方法として評価されたのではないかとと思われる。

遠隔相談の中で、メール相談と電話相談は利用者が少なく、比率はそれぞれ6.8%と11.4%であった。この理由をアンケート調査の自由記述から推測すると、メール相談では「返信が億劫になる」という記載があり、利用者にとって返信がエネルギーを要するものであることがうかがわれる。また、メール相談はラインやチャットと異なり、相手からすぐに返答を得られないことも利用しづらい要因になっているのではないかとと思われる。一方、電話相談では、「自分がどう見えているか、視線をどこに向ければよいか気にしなくてよい」という記載があり、堀井（2004）が指摘している対人的距離感がプラスに作用していたことがうかがわれる。電話相談には、情報を短時間に伝達して相手から即答が得られるというメリットがあると思われるが、メール相談と同様に利用者が少なく学生にとって有用な相談方法になっていないといえる。

ビデオ通話で生じる対人的距離感

テレビ電話（ビデオ通話）には、デメリットとして「対人的距離感」の問題があることが先行研究で指摘されている。対人的距離感とは、物理的にも心理的にも距離をもつことで生じる心理的な影響を意味するが、この点について柿井（1997）はテレビ方式ではラポール形成が劣ることを実証的に示している。また、堀井（2004）も、対人的距離感が疎隔感をもたらすカウンセラーへの信頼感や安心感を妨げる要因となる可能性について言及している。クライアントとカウンセラーの間のラポール形成は、カウンセリングを行う上で重要であり、その後の経過に大きな影響を及ぼす。特に、初回面接における言語メッセージ、非言語メッセージを含めた相互のやり取りは、ラポールの

形成へとつながり、アイコンタクトによってもたらされる安心感や信頼感はラポール形成に重要な役割を果たす。この点において、Zoomを用いる場合は、画面を通して来談者と対面するためにアイコンタクトが難しく、非言語メッセージが伝わりづらい環境にあるため、来談者とラポールを形成していくことが難しいと思われた。しかし、今回の調査では、新規相談が47.7%と約半数を占めていた割には概して満足度が高いという結果が得られ、また相談内容が伝わったか(Q.4)に対して「そう思う」は63.6%、「ややそう思う」は22.7%で、利用者の大半は相談内容が伝わったと評価していることが明らかになった。一方、相談内容が伝わらなかったと感じた理由として、Zoomで生じる視線不一致をあげたものは僅か6.7%しかいなかった。このことから、Zoom相談の場におけるカウンセラーとのアイコンタクトや画面越しに見えるカウンセラーの非言語メッセージが、来談者にとって大きな問題になっていないことが推測される。情報通信技術を活用したコミュニケーションツールで生じる視線不一致は、今日のデジタルネイティブの若者にとってそれほど不自然なものにはなっていないのではないと思われる。このように考えると、Zoom相談で生じる対人的距離感は、ラポール形成に大きな影響を及ぼすものではないことが示唆される。

また、テレビ電話で生じる対人的距離感には、メリットがあることも指摘されている。堀井(2004)は、「直接相手と接触しないで距離感を保ちながら相手とかかわれるという性質がクライアントに安全感をもたらす」と述べており、齋藤(2019)；齋藤(2020)はビデオ通話による相談の効果について心理検査を用いて実証的に示している。今回の調査では、オンライン相談を可とするものが多く、その理由として利便性をあげるものが半数以上を占めていたが、「対面ではないのであまり緊張しない」は28.6%、「目のやり場に困らない、視線を合わせなくてすむ」は3.4%となっており、3割を超えるものが遠隔相談の対人的距離感を肯定的に捉えていたことがわかった。青年期に若者は、人からどう思われるかを気にする対人恐怖的な心性をもつことがあり、環境と折り合いをつけていく中でそのような心性が顕著に出る時期がある。堀井(2004)は、「間接的な対人場面を訓練の場として継続的に活用することで問題が改善されることがある」(堀井,2004)と指摘しているが、このように遠隔相談の環境が青年期心性に悩む学生たちにとって訓練の場として機能することが期待できるのではないだろう

か。実際、Zoom相談を継続利用した学生の中に自ら自信を回復してネットワークを広げ、就職活動ができるようになった例もある。こうした例は、距離を保ちながら安全に人とかかわれるというZoom相談の環境がプラスに作用して、訓練の場として機能したことを示すものと思われる。

遠隔相談の工夫

遠隔相談の実施に際しては、「安全性」と「危機介入」の大きく2つの側面に留意した。安全性については、情報漏洩のリスクを回避して安全な環境で相談できるようにZoom相談の申し込みの際に、事前に来談者との間で同意書を交わすという手続きをとった。メール相談では、口頭で情報漏洩やハッキングのリスクがあることを伝え、セキュリティを最新のものにアップデートするように注意喚起した。これまでに、遠隔相談を開始してから安全面で大きな問題は生じていない。

危機介入については、まず面接構造の側面からZoom相談及び電話相談の時間枠について検討した。実際、ビデオ通話による遠隔相談を導入した他の相談機関では、相談時間の設定がさまざまに異なり、30分から50分と幅があった。その理由として、これまで遠隔相談についての先行研究が少なく、相談の効果や想定される問題についての検討が十分になされていないことがあげられる。視覚情報のない電話相談は、来談者が抱えている問題の性質や程度を査定(アセスメント)することが容易ではなく、また画面越しに来談者と対面するZoom相談も対面ほどリアルに来談者の状態を把握しづらい。従って、どちらの相談方法も程度に差はあるものの、アセスメントの難しさが課題となる。加えて、遠隔相談には、来談者が自殺念慮や自殺企図など、危機的状態に陥った場合に危機介入が難しいという大きなデメリットがある。徳田(1998)は、遠隔相談の限界について「援助の対象として重症神経症や境界例、分裂病を避け、当面の問題の軽減という明確かつ限定的な目標とするのが安全」という考え方を示している。本来、高等教育機関における学生相談は、医療のように治癒を目的とするものではなく教育の一環として位置づけられ、個々の心理的成長をサポートしていくことが一義的な目的となる。しかし、実際は、学生相談の場でパーソナリティに深く根差した問題を扱わざるを得なくなることも珍しくない。そのような中で、できる限りリスクを回避してさまざまな相談に対応していけるように面接構造の時間

枠を工夫して、まずは当面の問題を扱うことを目的とし、相談時間を30分に設定した。

次に、Zoom相談について、カウンセラーの面接技法の側面から検討を行った。ビデオ通話で生じる対人的距離感を考慮にいて、安心して相談できるように面接の仕方を工夫した。来談者と画面越しに対面する際には、「できるだけ内臓カメラに近いところに視線を向ける」「相手の話を聴くときはうなずいて返し、時に大きくうなずいて受け止めたことを態度で表す」「理解したことはできるだけ言語化して伝える」の大きく3点に留意するようにした。これらは、Zoom相談で生じる対人的距離感がマイナスに作用して、カウンセリングに影響を与えないようにするための面接技法である。このような面接時の工夫が、Zoom相談の肯定的な評価につながる一要因になっていたのではないと思われる。今後、ビデオ通話による遠隔相談を有用なものにしていくためには、カウンセラーが自身の面接技法を磨いていくことも重要な視点と考える。

リスク対応の観点から

半年間の実践を振り返り、遠隔相談のリスクについて検討すると、視覚情報が得られない電話相談やメール相談は視覚情報が得られるZoom相談よりも危機的状況を招きやすいのではないと思われる。

電話相談は、その特性として即応性があるため来談者が自殺のリスクを言語化した場合にはすぐに何らかの対処を行うことができるが、言語化しなければ対応にも限界がある。それは、メール相談も同様であるが、さらにメール相談の場合は時間の制限がないため相談内容が量的にも質的にも膨大になりがちで、相談者自身が混乱に陥りやすい。カウンセラーは、相手が混乱しないようにメール相談で扱える内容を吟味して丁寧に時間をかけて返信するが、相談の時間枠には限りがあり他の面接との調整に困難が生じることもある。また、相手に返信のタイミングや限界を伝えても、相談の枠外で希死念慮を訴えてくることもあり、リスク対応がより困難となる。これらの2つの相談方法に対して、Zoom相談では視覚情報が得られるために来談者の状態を把握しやすく、カウンセラーの工夫次第では来談者に安心感を与えることが可能となる。以上のことから、Zoom相談は、電話相談やメール相談よりもリスクを回避できるのではないと思われる。

また、これまでの先行研究では、テレビ電話で生じる対人的距離感が、ラポール形成にマイナスの作用がある可能性が指摘されている。来談者が、危機的状況に

陥ることを防ぐためにも、来談者とカウンセラーの間でラポールを形成していくことがとても重要になる。実際のZoom相談では、ビデオ通話で生じる対人的距離感にはプラスの作用があることが示唆された。来談者の多くは、Zoom相談の限られた時間の中で言語メッセージ、非言語メッセージを駆使して自分の状態を相手に伝えようとし、聴く側のカウンセラーも相手の話を正しく理解しようと自ずと慎重に耳を傾ける姿勢になる。このような関係は、相互理解を促すための協力関係として捉えられ、相談の場に来談者とカウンセラーが別々の場所にいることにより、生じやすくなるのではないと思われる。こうした相互の協力関係が、Zoom相談の場では初めから来談者とカウンセラーの間に暗黙の裡に生じていたように思う。出会いの初期に築かれた協力関係が、カウンセリング場面でのラポール形成へとつながり、来談者がリスクに陥ることを未然に防止する助けになっていたのではないと思われる。

オンラインワークショップ

オンラインワークショップは、「横とのつながり」「メンタルヘルス」「就職活動」をテーマとし、それぞれに対応して「オンラインランチ会」「大学生のためのマインドフルネス」「自己理解ワークショップ」の順で実施した。開催時期は、学生のニーズを想定して学生生活上のサイクルに合わせるように工夫した。初めてのオンライン開催のワークショップの効果を検討するために、「大学生のためのマインドフルネス」「自己理解ワークショップ」の2つの心理教育的プログラムでアンケート調査を実施した。その結果、「満足」「ほぼ満足」が大半を占め、満足度が高いことが示された。この結果を2019年度に対面で実施した同じプログラムの満足度(田畑,2019)と比較すると、「非常に満足」「満足」が大半を占めており、オンライン実施の満足度と大差がないことが明らかになった。アンケート調査の自由記述には、「Zoom越しだったがたくさんの人に会えてうれしかった」「オンラインでも十分に楽しめた」や、「対面と違いあまり緊張しないでできた」「家でできるのは効率が良くて参加しやすい」があり、これらの記載は対面と変わらないグループの良さや遠隔での特性がプラスに作用したことを示唆する内容と思われる。前期の中盤以降に実施した2つの心理教育プログラムでは、どちらも定員を超える申し込みがあり、COVID-19の影響が長く続いて孤立感や不安感など、精神的負荷が大きいのかかって

いたことが想像できる。参加人数の多さや参加した学生の満足度をみると、ワークショップの内容が学生のニーズに応えるものであったことが推測できる。今後も、オンラインを活用してワークショップを実施していく場合は、オンライン開催の目的を明らかにし、学生のニーズと実施効果の観点からプログラムの内容や開催時期、方法を検討していくことが重要と考える。

まとめと今後の展望

本稿では、2020年度にお茶の水女子大学の学生相談室で初めて導入した遠隔心理支援について検討を行った。2019年度までは、個別相談及びワークショップは、全て対面で行っており、Zoomを用いた学生支援は初めての試みであった。電話相談やメール相談については、これまでも対面相談を補う形で必要に応じて行うことはあったが、一つの相談方法として対面の代わりに継続的に用いることはなかった。お茶の水女子大学では、新学期の開始とともにZoomを用いた遠隔心理支援を学生相談室で全面的に実施することができたが、他の高等教育機関は国立大学や私立大学、その規模や方針、相談機関の事情によって相談方法や実施状況はさまざまであった。各機関の実状については、日本学生相談学会主催の全国研修会の折に情報交換する機会があり、その中では電話相談を主に実施している相談機関が最も多かった。Zoom相談を導入している相談機関もあったが、ほとんどが電話相談やメール相談を主に行っており、その他にZoom相談を一部導入して感染状況をみながら対面相談を併用している相談機関が大半であった。お茶の水女子大学のようにZoom相談を主に実施している相談機関は少なく、その主な理由として情報通信技術を用いたコミュニケーションツールの安全性の担保や危機介入の難しさ、加えて技術的な問題があげられる。また、利用する側、相談を提供する側の問題として、プライバシーが守られる静かな相談環境を確保することも課題とされた。特に、Zoomのようなウェブ会議システムを使用する場合は、安全性や技術的な問題について個人で対処していくには限界があり、全学的な研修とサポート体制が必須となる。お茶の水女子大学の場合は、早い段階からオンライン授業に向けてZoomの体制が整い、学生相談室においても未知の領域であったビデオ通話による遠隔相談を多くの来談者に提供することができ、遠隔相談のメリット、デメリットなど、多くの示唆を得ることができたと考えられる。

半年間の遠隔相談の実践の中で、Zoom相談の利用者が最も多く、満足度が高いことが示され、今後も学生相談の場でビデオ通話を活用していくことができるのではないと思われる。利用した学生から得られた評価をもとに、Zoom相談についてまとめると、「利便性がよい、Zoomの環境で生じる対人的距離感はそれほど大きな問題にはならない、来談者が抱える問題によってはプラスに作用する」という側面が明らかになった。Zoom相談を導入する前は、ビデオ通話で生じる対人的距離感がラポール形成にマイナスの影響を及ぼすことが懸念されたが、情報通信技術が発達した今日ではそれほど大きな影響がないことが理解できる。また、「訓練の場として機能することが期待できる、電話相談やメール相談よりもリスクを回避できる、初回面接の段階で来談者とカウンセラーの協力関係が生じやすい」という示唆も得られた。これらは、学生相談の場におけるビデオ通話を用いた遠隔相談の可能性を示すものといえるのではないだろうか。今後、ビデオ通話による相談を相談方法の一つとして選択肢に加えることは、これまで緊張や不安が高く相談できなかった学生の層に対して来談へのハードルを下げることにつながることが期待できる。ただ、今回の調査では、Zoom相談で設定した30分の面接時間が短いという指摘が多くあり、相談時間の見直しは必要と考える。この時間枠は、遠隔相談のリスクを考慮して、当面の問題を扱うことを目的として設定したものであったが、実際は30分では短いことが明らかになった。これは、コロナ禍で社会の有様や変化がいきなり、当面の問題に留まらない心理・性格など、パーソナリティにかかわる相談が多くなったためと考えられる。学生相談の「場」は、「目前にある問題をカウンセラーとともに考え、問題を通して自身を見つめ直し、自らの力で解決への糸口を見出していく場であり、そのような視点で学生たちを支えていくことがカウンセラーの役割と考える。面接時間の短さを指摘した学生たちの声は、Zoom相談の場に自身の成長につながるような支援を求めていることを示すものと思われ、それが今回の調査結果に反映されたのではないかと考える。COVID-19が収束した後も、引き続き学生相談の場でビデオ通話を用いた遠隔相談のニーズがあることが予想される。その際、学生のニーズに真にこたえていくためには、適切な面接時間を設定するとともに、学生と安全につながっていくという視点をもつことが重要と考える。そのためには、ビデオ通話を用いる対象や条件、状況などを慎重に検討していくことが必要であ

り、またビデオ通話を用いるカウンセラー自身が遠隔相談の限界を忘れないことが何よりも大切になる。仮に、リスクが想定される場合は、カウンセラーが早い段階で他部署や他機関と連携し、周りには友人、親、教員などのサポート資源を活用できるように本人と話し、連携して本人を支えていくという姿勢をもつことが重要と考える。今後、ビデオ通話を活用していく際には、そのようなカウンセラーの姿勢がより一層求められることになるであろう。

しかし、如何に情報通信技術が日進月歩で進歩したとしても、学生相談の場でビデオ通話を対面の代わりに手段として用いることはできても、ビデオ通話を用いた相談が対面相談そのものに代わるものにはなり得ない。今回の調査で、Zoom 相談を利用した学生の中に、「対面で言葉をまじ合わせる安心感があるとよい」という声があった。この言葉は、コロナ禍で人と人が触れ合う機会が少なくなり、改めて人と人とのつながりの大切さや直に触れ合うことの意味をわれわれに問いかけているように思う。「安心感」がもてるという体験は、まさにカウンセリングの本質にかかわるものであり、学生相談に携わるこの身にとって決して忘れてはならないことだと考える。

付記

コロナ禍において遠隔心理支援の学生相談活動を進めていくうえで、日本学生相談学会の役員の皆様、及び会員の方々から多くの情報と示唆を得ることができました。ここに心より感謝申し上げます。また、お茶の水女子大学のオンライン体制に向けて、ご尽力くださいました関係者の皆様、遠隔相談のアンケートにご協力くださいました学生の皆様に御礼申し上げます。

参考文献

大坊郁夫 (1993) 「対面とメディアコミュニケーション」川浦康至編『現代のエスプリ』No.306, pp.29-37. 至文堂.
堀井俊章 (2004) 「学生相談におけるテレビ電話の特性」『学生相談研究』25 (2), pp.127-136.
柿井俊昭 (1997) 「双方向型 TV を用いたマルチメディア・カウンセリングの基礎的研究」『心理学研究』68 (1), pp.9-16.
栗田七重 (2020) 「アメリカの学生相談における動向と現状—統計資料と文献を通じて—」『学生相談研究』41 (1), pp.45-55.

緑川昌弘・三輪清・山岸金吾・矢田健一 (1974) 「テレビ会議方式研究実用化報告」23(8), pp.1593-1611. 日本電信電話研究開発本部.
野呂景男 (1993) 「バーチャルリアリティーと臨場感通信システムの最近の進歩」日本心理学会第 57 回大会発表論文集, S-43.
齋藤美香・原田恵雨・漆原弘美 (2019) 「高専での Skype 遠隔相談システムの試み—公認心理師科目とのコラボレーション—」日本学生相談学会第 37 回大会発表論文集, 92 p .
齋藤美香・原田恵雨・漆原弘美 (2020) 「高等専門学校での遠隔相談の試行— ZOOM による遠隔相談の効果検証—」日本学生相談学会第 38 回大会発表論文集, 58 p .
田畑紀美江 (2019) 「学生相談室主催ワークショップの実践報告—メンタルヘルス対策におけるセルフケア教育の観点から—」『高等教育と学生支援』10, pp.24-35.
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), pp.377-388.

参照ウェブサイト

Association for University and College Counseling Center Directors 2019 Annual Survey-Public Version 2018. ;
<https://www.aucccd.org/assets/documents/Survey/2018%20AUCCCD%20Survey-Public-June%2012-FINAL>.
文部科学省 (2020) 大学・大学院・高専に関する情報 ;
https://www.next.go.jp/a_menu/coronavirus/mext_00016.html
日本学生相談学会 (2020) 「緊急事態宣言」発令下の大学で学生相談機関において参考になる情報【新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) への対応について第 4 報】 ;
<https://www.gakuseisoudan.com>
日本学生相談学会 (2020) 遠隔相談に関するガイドライン ver.01 ;
<https://www.gakuseisoudan.com>

2021年2月15日 受稿