

電子メールを用いた学生相談システムの 有効性と問題点について

—— アクション・リサーチによる検証 ——

富田 新・林 洋一

Abstract

In consideration of spread of Information Technology (IT) on campuses in Japan, an action-research on student counseling using e-mails was executed. The results of the research revealed that e-mail counseling could answer hidden support needs of students. But some problems of e-mail counseling system also became clear. One of them was how to meet the ethical codes which are imposed to counselors, such as ensuring the security in crisis intervention, protecting personal information and so on, when permitting the anonymity of their e-mails. Another problem was the technical one in e-mail counseling as a clinical psychological method. The key to the success of e-mail counseling on campuses seemed to develop counselor's faculty to assess their clients accurately, to build an appropriate relationship with them and to have therapeutic effects on them, even though their e-mails have little information.

Key words: e-mail counseling, ethical codes imposed to counselors, action-research

問題

パーソナルコンピュータ (Personal Computer : 以下 PC と略記) や携帯電話は、学生の間ですでに一般的なツールとして利用されている。学生たちがこれらのツールを利用して相互にコミュニケーションをとることはすでに当たり前のことであり、情報技術 (Information Technology : 以下 IT と略記) は、学生にとって最早なくてはならないものとなっている。例えば、大学からの諸連絡や通知、授業での課題提示、レポートの提出等も、IT を介して行われるようになりつつある。学生に浸透した IT を用いて様々な情報提供がなされることは、大学における教育サービスの拡充という点から見ても自然な流れと言えるであろう。

このように、IT を用いた様々なサービスが大学内で浸透してきているにも関わらず、IT を用いた学生相談活動は我が国ではまだあまり行われていない^{注1)}。このことは、他のサービスが積極的に IT の活用をはかってきたこととは対照的である。その理由は幾つか考えられよう。

IT を用いた学生相談がまだ十分に浸透していない第一の理由は、大学で行われている学生相談活動の多くが、基本的に対面 (face to face) の面接を基盤としてきた点にあると思われる。学生相談を担当するカウンセラーの用いる技法(例えば、クライアント中心療法、エンカウンター・グループ、精神分析等)は、対面の双方向コミュニケーションを前提として開発されたものが多い。学生相談を担当するカウンセラーの多くは、対面場面でクライアントから得られる種々の言語的・非言語的サインをキャッチし、それらに基づいて支援を行うように訓練されている。対面で得ら

れる“生の”サインが取得できないITコミュニケーションに対してカウンセラーは、“危うさ”や“難しさ”を感じてしまうのである。ITコミュニケーションの多くは“キューレス”である(小林, 2005)。“キューレス”であるが故に、心理臨床支援を行う上で種々の難しさを伴う。例えば、“正確なアセスメントの難しさ”(小林, 2005)、“クライアントとの関係構築の難しさ”(武藤・渋谷, 2006)、“カウンセラーに対する陽性転移や不信感が生じやすいこと”(原井, 2005)、“クライアント自身にある程度自律性や自己表現力が求められること”(足達, 2005)、“返答のタイミングの難しさ”(佐々木, 2005)、“中断のしやすさ”(妙木, 2005)、“虚偽やなりすまし”(森・岩本, 2005)、“緊急対応の難しさ”(佐々木, 2005)等が指摘されている。これらの難しさが、我が国の心理臨床活動全般において、ITの活用をためらわせてきた要因の1つであることは間違いのないところであろう。

ITを用いた学生相談活動が浸透していない第二の理由は、情報漏洩リスクへの懸念である。学生相談では、学生(クライアント)の機微情報が多く取り扱われる。ITは個人情報管理しやすくする技術でもある一方で、情報を大量に漏洩させてしまう危険性を有した技術でもある。しばしば報道されている“サーバからの情報流出”や“USBメモリの紛失”等の事実を見ればそのことは明らかであろう。ITを用いた学生相談活動を展開するためには、個人情報漏洩防止への備え(個人情報保護法に則った組織的な情報管理体制の構築とネットセキュリティの確保等)が不可欠となる。学生相談部門だけでしたっきりとした情報管理体制を確立することは通常困難であり、キャンパス内の他の部局と連携しつつ、全学的な情報管理体制を構築してゆく必要がある。このような情報漏洩リスクの存在が、ITを用いた学生相談活動の普及を妨げてきた理由の1つとなっていることは否めないであろう。

キャンパス内にITを用いた学生相談システムを構築することをためらわせてきた理由の第三は、ITを用いた支援活動の展開する際に必要となる労力の大きさと、効果的な心理臨床的支援を行うためのノウハウ開発の遅れである。例えば、メール相談では書き言葉が主体となるため、対面のカウンセリングとは違ったノウハウが必要になる。学生たちから送られてくる様々な内容のメールを読み、解釈し、問題を見立て、返信文を作成するという作業は、メールが“キューレス”であるがゆえに、知的にも肉体的にも相応の負荷をカウンセラーに要求する。相談件数が多いと、全てのメールに適切に返信していくことは必ずしも容易ではないと思われる。

以上のように、電子メールによる学生相談活動の展開には様々な障壁が伴う。しかし、学生へのITツールの浸透を見れば、ITを用いた学生相談サービスの可能性を探るべき時期に来ているようにも感じられる。

メールを用いた心理相談活動の長所としては、“心理的敷居の低さ”(小林, 2005; 佐々木, 2005)、“自己開示のしやすさ”(小林, 2005)等に加え、“書くことや読み返しによる気づき”(林, 1998; 林, 1999; 小林, 2005)、“カタルシス効果”(林, 1998; 林, 1999)、“侵害のされにくさ”(仲田, 2002; 奥野・小林, 2005)、“対面面接までのつなぎのツールとして活用できること”(奥野・小林, 2005)、“空間的・時間的拘束からの解放”(飯倉, 2005; 中川, 2005; 仲田・小林, 1999)、“情報検索や情報管理の利便性”(仲田・小林, 1999)などが挙げられている。

アメリカや韓国では、すでにメールを用いた学生相談システムがかなり普及しているという

(Maples & Han, 2008)。また、American Psychological Association (以下APAと略記)やAmerican Counseling Association (以下ACAと略記)等の綱領には、インターネットに代表されるテクノロジー利用に言及した倫理コードがすでに存在している(Mallen et al, 2005)。我が国でも1997年に日本オンラインカウンセリング協会(Japan Online Counseling Association:以下JOCAと略記)が設立され、2001年からは同協会によって「インターネットサービスに関する倫理規定」が制定されている(武藤・渋谷, 2006)。

しかし、電子メールを活用した学生相談活動に関する実証的な活動報告は我が国ではまだ少ない。メールを利用した学生相談システムの開設や運用のためのノウハウ開発、メールを用いた適切な心理相談技法の開発は、今後検証してゆくべき重要な課題の1つであると言える。

目的

以上のことを勘案し、大学キャンパス内にメールによる学生相談システムを開設し、その運用を通じて、大学でメール相談活動を展開していくための基礎データを収集しようと試みた。本研究で明らかにしようとした事項は以下の3点であった。(1)メールを用いた学生相談への学生のニーズを明らかにすること、(2)大学にメール相談システムを開設し、その運用を通して、メール相談システムの開設・運用のノウハウや問題点について検証すること、(3)書き言葉を用いたメール相談の特徴とカウンセラーのとるべき適切な対応(メールカウンセリングのスキル等)について明らかにすること。

方法

質問紙調査:アクション・リサーチの実施に先立ち、(1)メールを用いた学生相談への学生のニーズを明らかにすることを目的として、当該大学(3学部から成る学生数2,000人規模の地方私立大学)の学生を対象とした質問紙調査を実施した。調査協力者は1年生～4年生の大学生192名(男性88名、女性103名、性別不明1名)であった。当該大学の心理系の授業で質問紙を配布し、授業時間内に回答してもらった。調査実施期間は2011年1月～2月であった。

アクション・リサーチ:質問紙調査実施後に、大学キャンパス内にメールを用いた学生相談システムを開設した。このメール相談システムは通常の学生相談とは切り離し、独立したシステムとして導入された。新しいメール相談システムを約1年半に亘って運用することで、(2)大学におけるメール相談システム開設・運用のノウハウと問題点、(3)書き言葉を用いたメール相談の特徴とカウンセラーのとるべき適切な対応(メールカウンセリングのスキル等)について検証を行った。

メール相談システムを開設するにあたり、システムの仕様の決定(PCやセキュリティソフトの選定等)、人的・物的資源の確保、運用ルールの整備等を行った。その概要は以下の通りであった。

(1)学内での承認手続き:メール相談システムの開設と運用について事前に大学の承認を得た。
(2)支援範囲の制限と明確化:支援対象は当該大学学生に限定した。
(3)スタッフの確保とスー

パービジョン：当該大学の臨床心理専攻の大学院生4名をスタッフとして採用した。スタッフにはシステムの運用ルールや倫理等について事前研修を行うとともに、それらを遵守する旨の誓約書を提出させた。原則として週1回（必要に応じて適宜）、返信文の検討を行うためのグループスーパービジョンを実施した。(4) ネットセキュリティの確保：学内の情報センターの協力を得て、学内LANに接続した専用PCを研究室内に設置した。専用PCには複数年契約のセキュリティソフトを導入し、情報漏洩の防止に努めた。(5) 取得した情報の管理：研究室に設置された専用PCには、スタッフ以外アクセスできないようにした（ログイン時のパスワード設定や部屋の施錠等による）。また、USB等による情報の持ち出しやメールの転送は原則禁止とし、個人情報保護に努めた。ただし、緊急時等のやむを得ない場合に限り、メールの転送を認めた。(6) 学生への周知と広報：2011年9月、2012年4月の2回、全学ガイダンスでチラシを配り、メール相談の開設、趣旨、運用ルール等について学生に周知した。また、大学構内の主要な箇所（大学本館・図書館等の掲示板等）に宣伝用ポスターを掲示した。ポスターにはQRコードを印刷した小型チラシを添付し、学生たちが必要に応じそれらを持ち帰ることができるようにした。2012年4月からは専用HPを開設し、ネットからも必要な情報にアクセスできるようにした。HPには大学院専任教員2名（いずれも臨床心理士）の簡単なプロフィール（名前・所属等）と4名の臨床心理学専攻の院生が加わっていることを明記した。また、返信メールには2名の教員いずれかの名前を入れた^{注2)}。(7) 緊急時のバックアップ体制の確保：システム開設にあたり、危機介入の際に必要なバックアップ体制（学内外の保健機関・医療機関との連携・協力体制）を確保した。(8) 匿名メールの許可：匿名メールによる相談を許可した。匿名メールを許可することで、いたずらメール等が寄せられるなどの危険性が増すことも事実であるが、本調査ではメール相談システムの利用促進を優先させた。(9) 運用期間の限定：システムの運用期間は1年間に限定した。その理由は、本調査がパイロットスタディであったこと、予算措置に年限があり、期限内に検証作業を完了させる必要があったこと等による。運用期間は当初1年間に予定していたが、その後延長され、約1年半（2011年10月～2013年3月）にわたって運用された（1ケースのみ運用期間外の同年4月にもメールを返信した。）。

結果

質問紙調査 事前の質問紙調査から、当該大学の学生のメール相談に対するニーズが明らかとなった。192の回答のうち、メール相談については、「あれば便利だと思う」が60.6%、「どちらでもない」が25.5%、「そう思わない」が13.8%であった（ $\chi^2(2)=66.9, p<.01$ ）。「メール相談があれば利用したいか」については、「利用する」が28.3%、「どちらでもない」が44.9%、「使用しない」が26.2%であった（ $\chi^2(2)=11.8, p<.01$ ）。利用したいと思うサービス（複数回答可）については、メール相談が74.1%、HPによる情報提供が50.8%、メーリングリスト・電子掲示板による情報提供が17.5%、電話相談が37.0%であった。ITツールを用いた学生相談のメリット・デメリットについても5件法で回答を求めたところ、平均値の高かった項目は、いつでもどこでもすぐに相談ができる(3.71)、対面相談へのきっかけとして利用することができる(3.85)、過去

の相談内容の振り返りができる(3.68)、緊急時に相談をもちかけることができる(3.68)、相談相手の気持ちがよくわからない(3.65)、相談者のイメージがつかみにくい(3.91)、返事がないと不安になる(3.84)、一度のやり取りで、どの程度の情報を盛り込まなければならないかが分からない(3.77)であった(全項目の平均値は3.55, 標準偏差は0.98)。質問紙調査の分析結果の詳細は、富田・林(2017)において報告されている。

アクション・リサーチ 約1年半に亘るメール相談システムの運用実績を表1に示す。運用期

表1 メール相談の実績(2011年10月～2013年4月)

ケースNO.	主訴	Cl. メール	成否
		Co. メール	
第1回広報(2011年10月)			
C1	自傷への衝動・不安定な対人関係	5通 6通	△
C2	家族関係の悩み	3通 4通	○
C3	フラッシュバックへの対応	4通 3通	○
C4	身体の不調による休学・留年・身体症状への対応	1通 1通	△
C5*	指導教員との関係・卒論作成	10通 9通	○
C6	体調不良(不眠など)・不定愁訴(悩みが沢山)	3通 3通	×
C7	学科のコース振分面接への対応	1通 1通	×
C8	付き合っている相手との関係・進路	4通 4通	○
第2回広報(2012年4月)			
C9	ベットのこと	2通 2通	○
C10	家族の飲酒	4通 3通	○
C11*	付き合っている相手以外との関係	1通 1通	△
C12	留年・不登校・現実逃避など	7通 7通	×
C13	自己嫌悪・卒論・サークルの人間関係など	3通 3通	×
C14	指導教員との関係・卒論実験への取り組み方	2通 3通	○
C15	テスト期間の過ごし方・課題提出への焦り	1通 1通	△
C16	体調不良・人間不信など	3通 4通	△
C17	トラブルに巻き込まれ就職活動が手につかない	2通 2通	×
C18	卒論への取り組み	1通 1通	×
C19*	付き合っている相手への不信感	2通 2通	○
C20	オープンキャンパススタッフへの応募方法について	1通 2通	△
C21*	友人関係のもつれ・それに伴う自己嫌悪 など	2通 1通	○
C22	恋愛関係のもつれ・付き合っている相手への怒り	5通 4通	△
C23	家族関係の悩み	1通 1通	△

○ 終結 △ 成否不明 × クライアント側からの明らかな中断
 太字、斜体字は2名のリピータ(同一クライアント)からのメール *は実名メール

表2 メール相談の実例

事例 C5 (○)	事例 C3 (○) と事例 C21 (○)
<p>Cl. からの初回メール: メール相談担当者様 私は△△学科の4年生です。相談したい内容は進路についてです。最初は××になりたいと思っていました。学部では△△について学んできました。しかし、それらのことについては必ずしも十分に学ばませんでした。そのため、採用試験に受かるかどうか、心配です。進路希望を変えた方がよいのか。 私には○年間のアルバイト経験もあるので、○○も良いかな、と思っています。ただし、私は○○の資格もまだ持っていません。通信教育で○○の資格をとろうかとも思っていますが、自分自身で踏ん切りがついていないためか、自分が何をしたいのか、正直さっぱりわかりません。 自分のことは自分で決めるべきなのでしょうが、今の時期になってもどうすれば良いのかわりません。</p> <p>Co. からの初回返信メール: メール相談の○○です。メール、ありがとうございます。 ××になる夢をもって現在の学科に進んだのに、それがかなわず、次善の策として選んだ就職にもいまだと本気になれない。それだけでなく、専門の内容を十分に学べなかったことが就職する上でマイナスに働いているらしいということです。 もちろん、○○さん自身が書かれているように、「自分のことは自分で決めるべき」なのですが、自分1人で考えていると、なかなか先に進めないことがあります。 ですから、メール相談を利用したいと考えたことは、十分に意味があると思います。なぜなら、文章を書くことによって、ご自分の考えや気持ちを明確にすることができるからです。 このような場合、まず、ご自身の現状について冷静に考えてみられると良いでしょう。卒業後に想定される進路の1つ1つについて、メリット、デメリットを検討してみてください。……(以下省略)</p> <p>Cl. からの最後(10通目)のメール: ○○先生 ○○です。 無事に卒業することができました。進路に関しましては、結局○○として就職することになりました。 なかなか内定が出ませんでした。結局は資格に助けられました。大学を無事に卒業できたということで、親も喜んでくれています。ただ、期限付きの仕事でもあるため、他の仕事も考えるか、県外で仕事をするか、悩ましいところです。 これからも自分なりに少しずつ考えて行こうと思います。卒業研究については、あまり良い出来具合であったとは言えません。あまり研究が進まず悩まされたりしました。あまり良い卒論ではなかったなあとも思います。 調査も失敗続きで、こんなことでやっていけるのか、正直不安とプレッシャーにも苛まれました。 これからのことについても、こんなのにのんびり構えていてもいいものなのか、将来への不安や、自分がどうしたらよいかよくわからずの状態です。 他人に相談しても、結果として解決できるものではないとわかってはいますが…。 考えることを止めてはいけなく、立ち止まってもいけない、大丈夫と思っただけでいい、自分は自分でやっていけなくといけなく、と思う反面、このように考え過ぎてしまう自分には、何か別の問題があるのではないかと考えたりもしています。 愚痴のような文章になってしまいました。社会に出て1人でやっていくことへの不安もありますが、逃げないよう、また、マイナス感情にならないようがんばっていきたくと思います。 卒業と進路に関してのご報告までに。 今まで長い間相談に乗ってもらいありがとうございました。</p>	<p>リピータの Cl. からの初回相談メール (C3): テレビなどで過去と同様のシーンを見かけるとフラッシュバックが起きて、翌日の授業を受けるのがつらいです。 初回メールへの Co. からの返信: メール相談の○○です。メールありがとうございました。 フラッシュバックがあつておつらいですね。 少しお聞きしたいのですが、フラッシュバックでどのようなことが思い出されるのでしょうか。 また、それによって、どのような気分になり、翌日授業を受けるのが辛くなるのですか。 よろしければ、お答えください。 Cl.: ○○(フラッシュバックの内容)です。 私も以前似た経験をしたことがあるので、…… (以下省略: この後、自分の経験と気持ちが語られている。) 説明が長つたらしくなり、すみません。 でも翌日の気分はどう説明していいのかわからない位沈みます。何かに侵食される気がするのと、他人の視線も怖くなります。 参考になりますか? Co.: メール相談の○○です。 メールありがとうございます。返事が少し遅くなってしまい申し訳ありません。説明が長くなつても大丈夫ですよ。いろいろと思い出してしまい、とてもお辛い状況にあるのだろうと感じました。 自分のことを憎まざるを得ないほどの深い悲しみと激しい罪悪感を感じておられるのだと思います。このようなことは、実は、あなただけではなく、同様な出来事を体験された方なら、多くの方が共通に感じるのだと思います。 そのような状況であるにも関わらず、授業に出ようとされていることは、あなたの真面目さと、がんばりの現れであるように感じます。 でも、そのような状態が余りにも長く続くのは好ましいことではありません。 ひとつの方法として、このメール相談以外に、医療機関や相談機関を受診し、自分の辛さを直接医師やカウンセラーに話して支援を受けることも考えられます。 もちろん、今後も本相談にメールをお送りいただいても結構ですが、直接的な支援の方が有効であることもあります。ご検討されてみてはいかがでしょうか。 ご要望があれば、医療機関や相談機関をご紹介することもできます。 Cl.: 相談機関を教えてください。 Co.: メール相談の○○です。返信ありがとうございます。 お問い合わせのあった相談機関ですが、ひとつは…(以下省略) Cl.: ありがとうございます。時間が出来たら行ってみます。</p> <p>同じ Cl. からの5件目の相談メール(初回)(C21): 遅い時間、しかもお忙しい中、メールを送ってしまってすみません。 最近生きて行くのが辛いと強く思つてしまうんです。 ○○がないだけまだとは思っているんですが… どうしたら良いのでしょうか? (その後本人から人間関係に関する相談が直接カウンセラーに持ち込まれた。本人との対面相談が行われた。) 対面相談を終えた後の Co. からのメール: メール相談の○○です。相手のあることですらかなかなか難しいですが、うまく折り合つてゆくことも必要です。そんな対人技術の習得の機会だと、前向きに考えてみてください。何より大切なのは、誰かがどう思うかではなく、あなた自身がどう考えるかです。 Cl.: 昨日は話を聞いていただき、ありがとうございます。結局私は全て他人のせいにして勝手に苦しんでいたんじゃないかなと、気が付きました。 一時的に距離を置くことで、私自身が落ち着くようになるようにしようと思つていました。 本当にありがとうございました。</p>

表2 メール相談の実例

事例 C9 (○)	事例 C6 (×)
<p>問題解決のためのアドバイスを求めている相談:</p> <p>Cl.: はじめまして。昨日自分の飼っているペットがトラブルを起こしてしまって、家にはもうおけないと言われました。現在里親を探しているのですが、難しいかもしれません。今は家から外に出られないように、管理していますが、外出もできず可哀そうです。保健所になんて話も出ていますが、長く一緒にいるので可哀そうで怖いんです。相手の人はすごく怒っていて、謝っても聞いてもらえません。どうしたらいいでしょうか?</p> <p>Co.: はじめまして。担当の○○です。今まで愛情を注いできたペットのトラブルで悩んでいるとのこと、さぞお辛いことと思います。長く一緒に過ごしてきたとのことなので、あなたやご家族にとってみればもはや家族の一員も同然なのでしょうね。なかなか難しい問題なので、具体的な対応については少し時間をかけながら相談させていただければ、とは思いますが、差し当たり次のようなことは考えておかれた方が良いかと思います。</p> <p>①相手の方の怒りはある意味当然のことかと思えます。飼い主であるあなたにはかなり厳しい意見や要求がつけつけられているのではないかと推察します。その方に対しては、誠心誠意謝罪をしてゆく必要があるでしょう。</p> <p>②ペットを飼うことには責任が伴います。トラブルを起こさないよう、きちんと管理してあげることが大切です。今回は飼い主としての管理責任を果たせなかったということになりますので、この点についてはきちんと認識しておかなければなりません。ペットを可愛がってあげるといことはその責任を当然含んでいます。それが果たされなかった場合、飼い主がある種のペナルティを引き受けること(ペットを手放すことも含めて)を、ある程度覚悟しなければなりません。手放さざるを得ないという判断もある意味では仕方ないことかと思えます。となれば、そのペットの行き先と今後をきちんと確保してあげること、すなわち、しっかりとした今後の生活を確保してあげられるかが、やはり大切になるように思います。</p> <p>ただし、私自身も現時点では、具体的な方策や社会資源についてはよく知りませんので、一度調べてみてからまたメールさせていただきます。その間に、気持ちが動揺したり、心が落ち着かなかったりした場合にはいつでもメールして下さい。</p> <p>Cl.: 昨日ペットのことでメールさせていただいた者です。やはり飼い続けたいので、すごくお金がかかりますがきちんと管理できる環境を整えてやることになりました。無事解決できそうです。謝りに通い続けて、その方に、今後私が飼い続けることを認めてもらえるよう頼んでいます。メールで相談することによってちゃんと考えることができました。本当にありがとうございました。</p> <p>Co.: メール相談の○○です。お返事ありがとうございました。そうでしたか。よくよく考えられて、出された結論なのでしょう。今後このようなことがないよう、しっかりと管理してあげてください。そうすることがその後のペットの幸にもつながります。あなたが出された結論について、その方からも同意が得られるよう祈っています。また何かありましたらいつでもメールして下さい。</p>	<p>不定愁訴への対応事例:</p> <p>Cl.: はじめまして。悩みがあってメールしました。匿名でもよろしいのでしょうか。沢山悩みがあって自分でも良くわからないのです。二、三ヶ月ほど体調がすごく悪いです。一日中ずっと眠たくて、でも夜は眠れません。朝の授業は寝過ごすことが多く、授業に出てても寝ていないみたいにか気分が良くないです。自分自身、持病があって体が弱いと知っていますが、周りがそれを理解してくれないのも辛いです。どうしたらいいでしょうか?</p> <p>Co.: はじめまして。担当の○○です。ご自分でもよくわからないということで、とても大変な状況なのだろうと思います。この相談が少しでもあなたのお役に立てるために、いくつか質問させていただきます。よろしければお答えください。まず、睡眠が不規則になりはじめたのはいつ頃からでしょうか。その頃、何かあなたを悩ませるような出来事はありましたか。もう1つ。周囲が理解してくれないとあるのですが、誰がどのように理解してくれないのでしょうか。現在なにか服薬していらっしゃいますか。ご返信をお待ちしております。</p> <p>Cl.: こんばんは。返信ありがとうございます。身体の調子が悪くなった、睡眠が不規則になり始めたのは○月頃からです。テスト勉強が始まった時期だと思います。周囲の反応は詳しくは忘れてしまいました。気にするなど、素っ気ない対応でした。薬は飲んでいません。</p> <p>Co.: 担当の○○です。ご返信ありがとうございます。テストが近づいた頃から不調が始まったとのことですので、テストに対する不安もあったのではないかと推察します。周囲はあなたの状態についてあまり配慮してくれなかったようですね。もう少しお聞きしたいのですが、現在御病気の状態はどうなんでしょうか。返信をお待ちしております。</p> <p>Cl.: こんにちは。テストでは徹夜はしませんでした。したかったのですが、持病がひどくてできませんでした。身体の状態は良くありません。<u>(この後に状態の詳細が書かれていたが省略する。)</u>毎日体に何かしら不調があります。</p> <p>Co.: メール相談の○○です。返信ありがとうございました。お身体の具合が良くないということで、お辛いことと思います。日常生活を送る面でもいろいろとご苦労されているのではないのでしょうか。身体の問題については、やはり医療機関を受診して、継続的に治療を続けていくことが大切かと思えます。すぐに効果が感じられないということもあるかもしれませんが、定期的な受診や服薬を続けてみて下さい。不調が始まったのは○月頃からとのこと。その時期、何かストレスになるようなことはなかったですか。ご自分でも理由はよくわからないとのことでしたが、些細なことでも構いませんので、何か思いつくことがありましたら教えてください。テストは将来のこととも関係しますので、ひょっとしたら、就職や進級、また、大学を続けていくこと、など、将来に対する不安とも関係しているかもしれません。そのようにお辛い状況にありながら、大学に通い続けているあなたの頑張りには、評価できると思います。そのようなあなたをサポートしてくれる方が周囲にいらっしゃれば、とも思うのですが、そのような人間関係についてはいかがでしょうか?あなた自身の周囲にあるサポートの状況についても、もし宜しければ、教えたいただければ幸いです。<u>(この後返信がなく中断)</u></p>

メールに含まれていた空白行は紙数の関係からカットしてある。

間は約1年6カ月、メール相談の件数は23ケースであった（C23のみは運用期間外にメールを返信した）。表1のケースには同一の学生2名（リピータ）からの相談7ケースが含まれていた。クライアントとカウンセラーのメールのやり取りの総数（延べ数）は136通であった。

表1に示した記号（○、△、×）はメール相談の成否を表している。御礼メールが送られてくるなど、相談者からの返信メールの内容から、明らかにポジティブな支援効果が得られたと思われるケースには○、しばらくメールのやり取りが続き、途中で「気持ちが楽になった」等、クライアント自身のポジティブな変容について言及があったものの、明確な終結には至らなかったケースには△、問題が明らかに継続しており、返信を促しているにも関わらず、メールのやり取りが途中で途切れてしまったケースには×を付した。成否の評価は著者2名の合意によるものである。

メール相談の内容は、心身の不調、学業の悩み、進路の悩み、友人関係の悩み、家族関係の悩み、ペットに関する相談など多岐にわたっていた。東日本大震災の直後でもあり、震災関連の相談がかなり多く寄せられるのではないかと予想したが、震災関連の相談はあまり多くなかった。むしろ、学生自身の日常的な悩みに関する相談が多かった（表1）。

相談事例の幾つかを表2に示す。表2に挙げた事例はいずれも、実際の相談事例に基づき、メールの趣旨やパターンを損なわないように改変を加えた事例である。最も長くやり取りが続いた事例はC5であり、1年4ヶ月に亘り、計19通のメールのやり取りが行われた（表1）。C5における最後のメールは、卒業を迎えられたことについての報告と、これまでの支援に対する御礼メールであった（表2）。このようにやり取りが長く続き、カウンセリングを深められたと感じられた事例の特徴は、クライアントの内省力や文章構成能力が高かったこと、クライアントのカウンセラーへの信頼感が高かったこと等であった。一方、リピータからのメールの特徴は、メールが比較的短く、何かあるとすぐに相談を持ち込む傾向が見られたこと、また、相談内容がその都度異なっており、クライアントの依存性の強さがうかがえたことであった（表2のC3とC21）。具体的なアドバイスを求めて持ち込まれる相談もあった（表2のC9）。この種の相談では、少数回の返信で支援効果が得られることが多く、クライアントからは支援に対する御礼のメールが送られてくることもあった。いま1つのタイプの相談は、主訴がはっきりせず、手近な相談相手を求めて持ち込まれたと思われる相談である（表2のC6）。この種の相談では、クライアントの支援ニーズや動機が読み取りにくく、焦点がはっきりしないまま途中で中断してしまうケースが見られた^{注3)}。

考察

(1) メールを用いた学生相談への学生のニーズ：質問紙調査の分析結果から、ITを利用した学生相談活動へのニーズは、メール相談に対するニーズが最も高く（74.1%）、次いでHPによる情報提供（50.8%）であった。また、60.6%の学生はメール相談があれば便利だと思っていることがわかった。しかし、メール相談があれば利用すると答えた学生の割合は意外に少なかった（28.3%）。“どちらでもない”という回答は、“あれば便利だと思うか”という質問で25.5%、“あれば利用するか”という質問で44.9%であった。“どちらでもない”との回答はメール相談利用

への迷いを示しているものともとれる。このことから、メール相談への潜在的ニーズは大きいものの、実際の利用に関しては学生の心理的障壁がまだ高いことが示唆された。メールによる学生相談システムは日本ではまだ十分に普及していないため、メール相談のイメージ自体が掴みにくかった可能性もある。このことはITを用いた学生相談のメリット・デメリットに関する質問項目への回答からも示唆されている。学生たちは、メール相談の手軽さや即時性にメリットを感じている反面、どの程度自分の情報を盛り込めばよいのかわからない、相談者のイメージがつかみにくい、返事がないと不安になる等、メール相談に対する不安や戸惑いを感じていることがうかがえた。ただし、これらの結果はあくまでも当該大学における調査実施時(2011年)の傾向であり、大学の特徴(地域、規模、学部構成、男女比率等)や調査時期によって、結果が違って来る可能性もある。

(2) メール相談システムの開設・運用のノウハウと問題点

相談件数：運用期間の長さ(約1年半)やメール相談に対する学生の潜在的ニーズの高さ(先の質問紙調査の分析結果)からすると、リピータ2名による7ケースを含む23ケース(述べ136通)という相談件数は予想よりも少なかったと言える(当初は少なくとも50ケース以上の相談件数を予想していた)。利用率が低かった理由としては、学内でメール相談システムの認知度が十分に上がらなかったこと、学生の警戒心や抵抗感が作用し、利用数が思ったほど伸びなかったこと等が考えられよう。メール相談システムの認知度を上げるためには、長期に亘ってメール相談活動を継続し、支援効果を着実に挙げてゆくとともに、広報活動を効果的に展開してゆく必要があった。対面の学生相談がキャンパスに定着するまでにも、“エンカウンター・グループ”や“よろず相談”の導入など、様々な努力があったと聞く。メール相談システムの定着においても、同様な努力と工夫が求められているということかもしれない。

広報活動の必要性：ガイダンスでのアナウンス、ポスターの掲示、専用HPの開設等の広報活動はシステムの利用促進に一定の役割を果たしていたと思われる。しかし、メール相談システムが活発に利用されるまでには至らなかった。学生への周知や広報の仕方についてはまだまだ改善の余地が残されている。

心理臨床サービスの提供範囲の限定：APAの倫理コード2.01、1.02には、カウンセラーが自己の提供する心理臨床サービスの範囲に留意すべきこと、特に、自己の能力と自己の有する資格の法的・行政区分的限界に留意すべきであることが明記されている。本研究では、当該大学の学生のみを対象を限定して相談活動を行った。この点ではこれらの倫理基準を満たしていたと思われる。しかし、匿名メールによる相談を認めたことで、当該大学の学生以外から相談が寄せられていた可能性も捨てきれない。匿名メールを認めた理由はシステムの利用促進を図るためであった^{注4)}。しかし、匿名メールを認めると、緊急時や中断時に利用者へのフォローができなくなるという事態を招きやすい。Mallenら(2005)は、メール相談では緊急時の対応に配慮し、クライアントの個人情報(連絡先等)を事前に把握し、危険性が高まった際にとられる手続きについてもクライアントと協議しておくべきである、と述べている。この考えに照らせば、名前や連絡先などの個人情報の提供に同意した学生のみ、メール相談を受け付ける、というやり方もあったと思われる。

インフォームド・コンセント：APA 倫理コード 3.10、4.02C には、IT を用いた心理臨床サービスを提供する際には、利用者との間で適切なインフォームド・コンセントの手続きをとるべきである、ということが記載されている。これらの倫理基準に照らせば、メール相談の趣旨や目的、運用ルール、担当者の情報、緊急時の対応等について、事前に十分な説明を行った上で、利用者から書面（もしくは Web ページへの入力）で同意を取り付けておくべきであったと考えられる。HP には、担当教員名と資格（臨床心理士であること）、大学院生が参加していること、メール相談のルールや手続き（“概ね 3 日以内に返信する”等）に関する最低限の事項は記載してあった。しかし、利用者からの同意は取り付けてはなかった。また、大学院生がスタッフとして参加していることのみならず、大学院生を交えて返信文の検討が行われていることについても HP 等で明確に説明しておくべきであったと思われる。

ネットセキュリティの確保と守秘：今回導入されたメール相談システムでは、ハード的にもソフト的にも、ネット上の安全管理体制はある程度確保されていた（APA 倫理コード 4.01）。しかし、クライアント自身のメール情報の管理については注意を促していなかった。少なくとも、HP 等でクライアント自身のメール管理についても注意を促しておくべきであった。

スーパービジョン：相談システムの運営に携わった 4 名のスタッフは、いずれも臨床心理士養成大学院に所属しており、心理臨床の実務教育を受けていた。また、メール相談を担当する前に、システムの概要や運用ルールに関して説明を受け、倫理基準を遵守する旨の同意書を提出していた。しかし、メール相談のスキルを身につけるための事前訓練の機会は必ずしも十分ではなかった。彼らへのスーパービジョンの機会としては、スタッフミーティングを適宜開催していたが、その内容は、利用者からのメールを見立て、返信文案を作成し、2 名の教員からスーパーバイズを受ける、といういわゆるオンザジョブトレーニングが中心であった。Mallen ら (2005) によれば、メール相談を実施する際には、担当スタッフは事前に十分な実地訓練とスーパービジョンを受けておくべきであるという。この点からすると、スタッフの教育・訓練が不十分であった感は否めない。また、全ての返信メールについて教員のいずれかが必ず目を通し、手を加えていたが、文案の作成主体が院生スタッフになってしまう場合もあった。このことはクライアントには十分に説明されていなかった。このようなスタッフの関与の仕方についても、再検討してゆく必要があるものと思われる。

緊急時や危機介入への備え：緊急時のバックアップ体制としては、学内・学外の相談機関や医療機関との連携体制が確保されていた。学生に生命や心身の安全の危機が生じた場合には、それらの機関と連携し、迅速な介入を行うことを想定していた（幸いにもそのような相談ケースはなかった）。しかし、実際には、緊急時の危機介入はかなり難しかったのではないかと考えられる。匿名のメール相談では、本人へのアクセスがメールに限定されてしまうため、本人からの返信が無ければその後の本人へのアクセスは困難になってしまう^{注5)}。学生相談の趣旨（キャンパスコミュニティに所属する学生への支援）を考慮すれば、申し込み段階で、危機介入の必要性について十分に説明した上で、必要な個人情報（緊急連絡先など）を確保しておくべきだったかもしれない。

(3) 書き言葉を用いたメール相談の特徴とカウンセラーのとるべき適切な対応（メールカウンセリングのスキル）

手軽さと心理的敷居の低さ：メール相談の効用としてまず挙げられるのは、メール相談が対面相談よりも心理的敷居が低い（小林, 2005）、手軽に相談が持ち込まれる可能性があるという点である。寄せられた相談の中には、具体的なアドバイスや情報提供を求めている相談（表2のC9）や、手近な相談資源を求めている相談（表2のC3、C6）などが含まれていた。匿名メールを許可していたためにこの種の相談が多くなったとも考えられるが、メール相談の持つ手軽さ・心理的敷居の低さが、対面の学生相談には持ち込まれにくかった相談ニーズを掘り起こした、という可能性もあったように思う。一方で、武藤・渋谷(2006)も述べているように、この心理的敷居の低さが“ラポール形成の低さ”や“突然の中断”に繋がっていた可能性もある。動機付けの低い相談者からのメール相談を、いかに有効な支援へと導いてゆくかは、今後検討すべき重要な課題であろう。

メールの長さ：メール相談では長すぎる返信文は避けた方が良くとされている（武藤・渋谷, 2006）。PCからの相談メールの中にはかなり長いものがあり、そういった相談に対しては、比較的長いメールを返しても問題なく受け取ってもらえた場合もあった（表2のC5）。しかし、クライアントの使用している端末が携帯電話である場合には、こちらから送った長いメールに対して、返信を促しているにも関わらず返事が戻って来ない、というケースも散見された（例えば、C17）。メールを2通のメールに分けて返信することも試みたが、それほど効果はなかった（例えば、C16）。長すぎるメールが返信文を書くことを気重にさせた、という可能性も捨てきれない。これらのことから、誠実ではあっても長過ぎるメールは、クライアントのメール相談に対する心理的抵抗を高くしてしまう可能性があるということがわかった^{注6)}。メール相談を行うカウンセラーは、送られてきたメールの特徴（使用端末がPCか携帯電話か、クライアントの文章力がどの程度か等）を見立てた上で、適切な返信文の長さについても配慮してゆく必要があるものと思われる。

文体と空白行の挿入：文体はできるだけ明解かつ簡潔に書く方が望ましい。丁寧な言葉遣いが必ずしも悪いわけではないが、文体によっては、カウンセラーに心理的距離感を感じてしまうという学生がいることには注意しておかなければならない（武藤・渋谷, 2006）。また、文章のまとまりが理解しやすいように、適宜空白行を挿入するなどして、視覚的にも分節化しやすい文章を作成した方が良い（武藤・渋谷, 2006）。本メール相談では大部分の返信メールでパラグラフの切れ目毎に空白行が挿入されていた。

返信のタイミング：返信が早すぎた場合には、クライアントの自律性を奪い、メール相談への依存性を高めてしまう危険性がある（武藤・渋谷, 2006）。それに対して、遅すぎる返信は、カウンセラーへの不信感やメール相談に対する動機付けの低下を招く危険性がある。今回のアクション・リサーチでは、“概ね3日以内に返信する”というルールを設けてHPにも明記しておいた。クライアントからのメール到着後、1日おいて期間内（3日以内）に返信すれば、それほど違和感なく受け取ってもらえたようだ。ただし、返信のタイミングについても今後さらなる検証が必要であろう。

メールのやり取りの回数：特定の問題への情報提供の要請など、相談内容（主訴）が具体的に明確な相談については、少数回の返信で効果が得られることが多かったように思われる（例えば表2のC3、C9）。具体的な情報提供やアドバイスを求めて送られてくる相談に対してはポイントを絞り、少ない回数で、明解なメールを返信するよう心がけた方が良くであろう。また、論理

的な文章構成力を有していると思われるクライアントには、要点を整理した上で、比較的長文のメールを返信しても、有効な支援へとつなげることができた（例えば、表2のC5）。これに対し、焦点の定まらないメールは、有効な支援につなげられないことが多かった（例えば、C6、C12）。相談内容が曖昧なメール（不定愁訴や自己の不安な気持ちを訴えるメール等）^{注7)}への返信は特に難しかった。クライアントの抱える問題や相談ニーズが正確に把握できるよう、カウンセラーは質問を織り混ぜながらメールのやり取りを繰り返すことになるが、返信を促しているにも関わらず、中断してしまったケースもあった（表2のC6）。主訴が明確でないメールに対して、どのように返信し、有効な支援へと繋げてゆくかは、メール相談において今後開発してゆくべき重要な技術的課題の1つと言えるであろう。

クライアントの見立ての難しさ：メールは基本的に“キューレス”であり、情報量に乏しいため、メールのやり取りだけでクライアントの抱える問題や人物像について正確に見立ててゆくことは難しい。メール相談では、カウンセラー自身が、自分の返信したメールがクライアントにどのように受け取られたのかを常に把握しにくい状態に置かれる。そのため、クライアントの反応に合わせた細やかな介入は対面相談に比べてはるかに難しくなる^{注8)}。Mallenら(2005)の論文には、チャットによる相談事例（実習事例）が記載されている。チャットによる対話がメールに比べて有利な点は、カウンセラーとクライアントが少なくとも“時間”（“いま”）を共有しているという点である。チャットであれば、クライアントの微妙な感情の変化をその都度確認し、支援を行うことができる。Mallenら(2005)の論文には、クライアントへの共感や支持の表明の仕方、クライアントの感情の確認の仕方等の実例が示されており非常に参考になる。メール相談においても、クライアントと関係を維持しつつ、情報の欠落を適宜補ってゆくための技法の開発が、今後強く求められてゆくことになるだろう。

クライアントに合わせた返信メールの作成と適切な支援法の見極め：クライアントの文章読解力や文章作成能力、文章の好み等により、メール相談の支援効果に違いが生じてしまうという点は、メール相談において安定した支援効果を得にくくしている要因の1つであるように思われた。カウンセラーが得ることのできる情報は、クライアントのメールに書かれた内容（文面）が全てである。また、カウンセラーの返信メールがどのように受け取られるかも、クライアントの文章読解力や文章の好み等に左右されることになる。つまり、メール相談では、カウンセラーの文章読解力・文章構成力もさることながら、クライアントの文章理解力・文章作成能力・文章の好み等が大きく作用し、支援の成否に影響を与えてしまう可能性が大きいのである。メール相談で適切な支援を行うためには、個々のクライアントに合わせて、適切な（少なくともクライアントがメールのやり取りを継続して良いと思わせるような（武藤・渋谷, 2006））返信メールを継続的に返してゆく必要がある。カウンセラーは、情報量が必ずしも多いと言えないクライアントのメールから、クライアントの性格や抱える問題について見立て、クライアントに合わせたメールをその都度返信し、支援関係を維持してゆく必要がある^{注9)}。しかし、このことはかなり難しいことでもある。そのような技法の開発が、今後メール相談に強く求められていることは確かであるが、一部のクライアントに対しては、より適切な別種の支援（対面の学生相談や学生サロン等）へと早めにつなげられるような仕組みを、事前に準備しておくことも必要であるように思われる。

付記

本研究は科学研究費基盤研究(C)「学生相談活動への情報技術(IT)の導入に関わる研究」(研究代表者:林 洋一:研究分担者:富田 新:研究課題領域番号 22530716)の助成を得て行われた。また、本論文の内容の一部は、第30回学生相談学会(於:北海道大学,2012)、第33回学生相談学会(於:広島修道大学,2015)において報告された。本論文の執筆過程では、多くの方々から極めて有益なアドバイスをいただいた。ここに記し深く感謝の意を表します。

文献

- 足達淑子 2005 情報技術を活用した生活習慣変容支援. 岩本隆茂・木津明彦共著, 非対面心理療法の基礎と実際. 培風館, 191-202.
- American Psychological Association 2002 Ethical principles of psychologists and code of conduct. Washington, DC: Author.
- 原井宏明 2005 非対面心理療法の展望. 岩本隆茂・木津明彦共著, 非対面心理療法の基礎と実際. 培風館, 229-241.
- 林 潔 1998 電子メールによるカウンセリングおよび援助(helping)活動について. 白梅学園短期大学情報教育研究, **1**, 30-36.
- 林 潔 1999 社会的サポートとしての電子メールを用いたカウンセリングの役割. 電話相談学研究, **10**, 31-38.
- 飯倉康郎 2005 非対面心理療法の臨床効果. 岩本隆茂・木津明彦共著, 非対面心理療法の基礎と実際. 培風館, 37-51.
- 小林正幸 2005 電子メールによる教育相談. 岩本隆茂・木津明彦共著, 非対面心理療法の基礎と実際. 培風館, 98-109.
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., & Rochlen A. B. 2005 The practical aspects of online counseling: Ethics, training, technology, and competency. *The Counseling Psychologist*, **33**, 776-818.
- Maples, M. F. & Han, S. 2008 Cybercounseling in the United States and South Korea : Implications for counseling college students of millennial generation and the networked generation. *Journal of Counseling & Development*, **86**, 178-183.
- 森 伸幸・岩本隆茂 2005 非対面心理療法の歴史. 岩本隆茂・木津明彦共著, 非対面心理療法の基礎と実際. 培風館, 8-22.
- 武藤清栄・渋谷英雄 2006 メールカウンセリング その理論・技法の習得と実際. 川島書店.
- 妙木浩之 2005 精神分析の観点からみたメールコミュニケーション. 岩本隆茂・木津明彦共著, 非対面心理療法の基礎と実際. 培風館, 169-177.
- 中川彰子 2005 インターネットを利用した強迫性障害の行動療法-遠隔治療の経験から-. 岩本隆茂・木津明彦共著, 非対面心理療法の基礎と実際. 培風館, 139-153.
- 仲田洋子 2002 電子メールを用いた不登校児支援に関する研究-不登校児本人とのやり取りを通して-. *カウンセリング研究*, **35(3)**, 276-285.
- 仲田洋子・小林正幸 1999 電子通信メディアを媒介とするカウンセリング活動に関する展望. *カウンセリング研究*, **32(3)** 320-330.
- 奥野誠一・小林正幸 2005 インターネットとひきこもり. 岩本隆茂・木津明彦共著, 非対面心理療法の基礎と実際. 培風館, 110-122.
- 佐々木 直 2005 電子メールによる摂食障害患者への治療支援. 岩本隆茂・木津明彦共著, 非対面心理療法の基礎と実際. 培風館, 123-138.
- 富田 新・林 洋一 2016 情報技術(IT)を活用した学生相談システム構築に関わる質問紙調査の分析. いわき明星大学保健管理センター紀要, 第15号, 1-15.

脚注

- 注1) 国際的に見るとこの傾向は必ずしも当てはまらない。例えば、Maples & Han (2008)によれば、アメリカや韓国の大学では、IT世代が大学入学適齢期に達するに従い、ITを用いた学生相談がすでに一般的になってきているという。メールによる学生相談の普及の程度の相違には、各国のキャンパスネット環境の違い、新技術導入に対する学生相談担当者の考え方の違い等が反映されていると思われる。
- 注2) 返信メールに教員の名前を入れたのは、メール相談の責任主体を明確にするためであった。また、4名の大学院生がスタッフとして加わっていることもHPで周知されていた。しかし、これらのことがメール相談のアクセスビリティやメールの受け取られ方に影響を与えていた可能性も捨てきれない。
- 注3) このような中断事例でも、カウンセラーの対応の仕方によっては、クライアントとの関係を維持し、適切な支援に持ちこめたケースもあったものと思われる。例えば、表2のC6では、Co.が返信メールに質問を盛り込み過ぎたことで、CLに自分の悩みを“受け取ってもらえた”という感覚が喚起されず、返信への意欲が低下してしまい、中断してしまったという可能性が考えられた。メールの返信の仕方をいま少し工夫することで、より有効な支援に結び付けることも可能であったかもしれない。
- 注4) 匿名メールを認めたメール相談はこれまでも多く実施されている（例えば、小林(2005);武藤・渋谷(2006)）。匿名性を認めるか、認めないかは、開設したメール相談システムにおいて、どのようなユーザを支援の対象とし、どのような支援サービスを提供するか、という問題とも深く関わっている。同一コミュニティに所属する学生への支援サービスの一環として実施されるメール相談では、匿名性を認めないという選択もあったであろう。
- 注5) 携帯電話やスマートフォンを使用している学生の中にはPCからのメールの着信を拒否している者がいる。そのような学生には、こちらからの返信メールが受信されるように設定を変更してもらう必要があった。
- 注6) 実際、学生間でやり取りされているメールはそれほど長く書かれていないことが多い。メール相談を中断したあるクライアントからは「長い文章が書いてあって、責められているような感じがして、読まずに削除した」との感想が得られた。適切なメールの長さは、クライアントの文章読解力や文章作成力によっても異なってくるだろう。昨今のラインの普及により、学生の書くメールの文章は益々短くなる傾向があり、返信メールの長さについては特に注意を払う必要があると思われる。
- 注7) 逆に言えばそれは、クライアントの病態水準の重さや抱える問題の深刻さを表しているとも考えられる。
- 注8) 対面相談の補助としてメール相談を併用する場合には全く事情が異なる。クライアントとカウンセラーはともに相手に対する情報を豊富に持っており、その情報を様々な形で利用することができるからである。
- 注9) カウンセラーからの返信メールがクライアントに受け入れてもらえないと、メール相談は中断され、それ以降の支援の機会を失う。つまり、メール相談でも、メールのやり取りを通じて“クライアントとの繋がり”を作り、クライアントとの関係を維持してゆくことが非常に重要である。

(とみだ あらた／臨床心理学・実験心理学)

(はやし よういち／発達心理学)

要約

昨今の大学での情報技術(IT)の普及を踏まえ、電子メールを用いた学生相談についてアクション・リサーチを行った。その結果、メール相談システムが学生の潜在的な支援ニーズに応える新しいシステムとなり得る可能性が示唆された。他方、メール相談システムの問題点も明らかとなった。その1つは、匿名を許可したメール相談システムにおいて、危機介入時の安全性確保や個人情報保護など、カウンセラーに課せられた倫理基準をどのように満たすかという問題である。いま1つは、心理臨床的な支援活動としてのメール相談が抱える技術的な問題である。クライアントから送られてくる必ずしも情報量が多いといえないメールから、クライアントの問題をいかに適切に見立て、関係を構築し、有効な支援へと結び付けてゆくか、そのノウハウの開発がメール相談システムの成否を握る重要な課題の1つであると思われる。

キーワード：メールカウンセリング、カウンセラーに課せられた倫理基準、アクション・リサーチ