

# 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(3)

林 潔

## 1. 社会的Supportとメディアの利用

電子メールは、電話、ファックスと並んで、メディアの果たす社会的Supportの機能の一つとして位置づけられる。

Support源に対する認知は不安感情の低減に役立つことが知られている。メディアによる手続きもこの役割の一つを果たし得ると考えられる。

Reiss (1988) は社会的Supportの役割についての因子分析結果として、以下の要因をあげている。

1. 隔離 (Estrangement)
2. 親しさ (Confidant)
3. 短期援助 (Short-term help)
4. 支援・促進 (Support/encouragement)
5. 危機介入 (Crisis intervention)

電子メールによる援助の役割はこのモデルに比べ、第一の要因を除いて、それぞれ果たし得る可能性がある。

すなわち間接的接触ではあるが、相談者 (client) に対応する) の相談担当者への親近感、信頼感があれば相談活動が促進される。電子メールは短期援助の手段として用いられ得る。通信手段であったとしても課題解決についての支援・促進の役割は果たしている。ただし第五の条件については、必ずしも即時の対応が出来ないという大きな弱点がある。

電子メールの相談は、文書を利用した相談の一種である。従ってこれには、いわゆる文書相談の機能と読書相談の機能とが複合している。読書相談の臨床的機能としては、例えば、中等度あるいは軽うつ状態の患者についての適用事例が報告されている (Scogin, , Jamison, C., & Gochneaur, 1990)。

電子メール (以下メール) による相談活動は、先の報告のように、公立教育相談所 (教育研究所相談部) では、一般にはまだ実用化はされていない。一方学生相談所、大規模の会社の相談所では、少数であるが相談の方法としての機能を果たしている部分もある。

本報告は前回に引き続いて、相談機関におけるメールの活用の現状把握と、ユーザーになる可能性のある人々の意識とメールの相談の可能性の検討を目的とする。

## 2. 相談機関におけるメディアの利用

相談機関におけるメディアの利用について、今回は以下の機関を対象に調査を行った (注1)。

実施の時期は、2000年1-3月である。

質問の内容は、前回の教育相談所、学生相談所、産業関係者を対象とした調査と同様である。

### 1. 児童相談所

首都圏は東京、神奈川、埼玉、千葉の1都3県の27機関の全数、近畿圏は京都、大阪、兵庫の2府1県の14機関の全数、合計41機関である。

### 2. 職業相談機関

都道府県の雇用・能力開発機構 (注2)、および全国の主要職業相談機関 (注3)、合計53機関である。

この結果、児童相談所の56.1%、職業相談機関の45.3%から回答があった (Table 1)。

電話、FAX、メールのそれぞれの相談方式についての意見を求めた。その結果代表的な回答を Table 2 にあげる。

Table 1 相談機関におけるメディアの利用

	送付数	回収	電話相談		FAX		E-mail	
			実施	補助	実施	補助	実施	補助
児童相談所	41	23	21	2	3	3	0	0
職業相談機関	53	24	14	7	5	6	1	2

Table2 各相談方式についての意見

## 1. 児童相談所

## 電話（長所）

**面接の代替：**匿名を希望する場合、face-to-faceでなく、自分の思いを話すことができ、思いを吐き出すことで精神的安定が得られるのではないかと／直接顔が見えないため、遠慮なく詳しい内容まで話して／匿名性、一回性という長所を生かした相談は、対面方法の相談とは異なるメリットがあり、会話による応接で相談という形式を確保できる／自由に秘密を打ち明けられる／時々感情の共有／来所には抵抗があっても電話なら相談できる／助言のみで解決できる問題に有用／視線恐怖を避けられる／相談者は心の深い部分を吐露できる

**面接の補完：**他機関の紹介が適切な内容の場合、来所の手間が省ける。

**利便性：**匿名による相談も可であり、あまり構えずに相談できる／予約なく、何時でも相談可能／遠方居住者、広い地域からの相談が可能／匿名でプライバシーが守られるため、安心して自分の思いや感情を表わせる／時間の制約がない／在宅のまま相談できる／便利（遠い所の人や、多忙な人のニーズに応じられる）／思いついたときにすぐ掛けられる／地域での人間関係が薄くなっている現在、孤立している母親が子育て中の不安を気軽に話せる場となっている

**危機介入：**電話の即応性、相手の困っているときにすぐ対応可能／伝えたいときすぐに伝えられる

**その他：**相談というより気晴らしになる

## （短所）

**対応の難しさ：**虐待相談で、緊急性があると受け止めた場合でも、住所氏名を名乗らない場合は、非常に困ることがある／顔が見えないため、反応を確認しにくい／情報が、電話の中だけのために、

助言に必要な十分な情報が得られない／危機介入の必要な場合の限界／いたずらと深刻な相談の判別が困難／原則的には1回限りを前提とするため、高い技術援助と判断が要求される／匿名の相談が多いため、助言指導の制限ができる／イニシャティブがcallerの方にあり、深まりに限界はある／具体的に一回限り相談が原則になる／フォローアップできない／本人が、自分の都合の良いように、やりたいように結論を持っていく／整理されず主訴があいまい／身体的表現が見えない／相手に振り回される／助言がしにくい。聞くだけになる／一方的に切ることで、相互の話し合いが困難な場合がある／表情が見えないため、様子が分かりにくい／ことばだけでは本心がつかみにくい／作話、いたずらがある／相談員自身が巻き込まれ相談者との共依存関係を作ってしまうように気をつけねばならない

**相談からはずれる：**一般的な話しに終わり、児童相談所が本来持っている具体的なケースワークに入っていけない／本質的な問題解決になりにくい。

**事務的問題：**相談が長引くと電話が独占され、他の相談者が相談できない／相談時間が長くなる場合が多く、他の仕事に影響が出る／多忙な職員の時間がとられる／時間外は受け付けできない／時間の問題（いつ電話があるか分からない。終了時間が決められず長引く）／長電話

**その他：**専門は児童相談センターで扱い、希望の場合は受ける。一般的な助言、他機関紹介にとどまる場合が多い／虐待では匿名でのいたずらも年間数件ある／専門に受ける機関でないと、受け手の状況によってはきちんと時間をとれない／問題点が整理されず長時間になったり、単にグチの受け手や、いらいらや寂しさを埋める相手だったりする（これが重要な意味を

持つ場合もしばしばある) / 人間関係が上手くとれない人がかけてくることが多く、ともすると電話依存を招きかねない

---

### FAX (長所)

**面接の代償:** 聴覚障害者にとって必要不可欠

**面接の補完:** 文字にした場合内容の要点がはっきりする / 論点が把握しやすい

**利便性:** 時間を問わず相談が可能 / いつでも送信できる。

**その他:** 相談が計画的にできる / 冷静に問題を整理できる / 文章なので相談者が問題点を整理して相談できる / 相談内容が明確になり、記録に残る / 制度的な相談には答え易い / 内容が公になるので、広い視点で相談を受けられる

### (短所)

**対応の難しさ:** ニュアンスなどが分かり難い / 不明な点の質問ができない / 深い相談は不可能 / 情報提供、how to以上のことは不可 / 言葉足らず(?)で、誤解を招きやすい / 言葉の上のやりとりでは、共感されたという満足は得られない / 一方的なものになる / 誤解が生じることがある / 相談は微妙なやりとりがあつて、はじめて深まるものなので深い相談は受けられない / 対応に時間がかかる / 回答内容の検討に時間を要する

**事務的問題:** 設備がなければ不可能

**その他:** 他の場所へ送信された時、プライバシーを守れない / 読み書きの不得意な人には使えない / 電話の簡便性は減少する

---

### E-mail (長所)

**利便性:** 時間を問わず相談することが可能 / いつでも送信できる

**その他:** ピアカウンセリングなら、よいのではないかと / 同種の人の慰めにはとても有効 / 「チャット広場」のようなページをつくれれば、他の人の考えを知ることができる

### (短所)

**対応の難しさ:** 見相という機関が、完全な匿名性の中で、仕事をするのは、むずかしいのではな

いか / 相手の考えを理解するのに時間がかかる / 相談からはずれる: 深い相談は不可能 / 情報提供およびhow to以上のことは不可

### (問題と課題)

見相の基本的な対象は、E-メールを活用する力のない層が中心 / 即時の対応が得られない / パソコンの普及率が電話に比してそれほど高くない

---

## 2. 職業相談機関

### 電話 (長所)

**面接の代替:** 顔が見えないので、本心、真実が早く出す / 本音を言えるのではないかと / 簡単な事柄について、速やかにアドバイスできる / 電話では内向的な方も気楽に話しをすることができる / 外観にとらわれる (先入観) ことなく対応できる / 素直な気持ちやニーズが掴める / 簡易な相談に限って解決が早い / (相談者が) 顔を合わせなくてすむ

**利便性:** 時間が有効に生かせ気軽に相談できる / 時間が短時間ですむ / 手軽さ / 県内の職業能力開発・自己啓発に関する情報提供が中心のため、相談者が遠方などの条件の場合には便利 / 相談者へのサービス、訪問できない方もたくさんおられるのではないかと / 匿名性による気軽さ / 相談者には、必要最小限の情報が手軽に入手できる / 時間的には最も効果的 / 時間的節約になる / 気軽に話せる / 早急に解決できること

**危機介入:** 速やかに危機介入できる

### (短所)

**対応の難しさ:** 相談相手の人間性がみえにくい / 聞き手中心となり、本人に適したプランを組みにくい / 資料を提示して説明できない / 相手の理解度が確認できない / 相談者が気持ちの整理ができずにかけてくるので、非常に時間がかかる場合がある / 相談者の背景が分からずに答えるので、答えのポイントがずれることがある / 気持ちを交わすのに難しい / 本人の背景が分からず、いちいち尋ねるので時間がかかる / 相手(カウンセラー)のことも考えないで勝手な相談がある / 詳細な点

まで説明ができない／情報提供の域を出ていない点がある／反応がよく分からない／資料を提示して説明を加える相談ができない／表情が見えない／全体像を掴みにくい／相談内容が単発的で、本当の全体を理解していただくためには、不十分。面談を基本にしている／全体像が見えないため、大事な点を見落としているかも知れない／文字や絵がないため電話では分かり難い部分がある／資料等必要な場合に手間がかかる／複雑な相談では十分に伝わらない／トラブルが生じやすい（応対者の人格がやすい）／言葉の文による感ちがいが起こりやすい／聞き違い

**相談からはずれる：**十分な相談ができない。

**事務的問題：**業務の割り込みになり業務が中断される／長電話／担当者不在による既決の難しさ

---

## FAX

### （長所）

**面接の代替：**ハッキリと答えを出せる、文章では記録として残るからよい上要点が分かりやすい／会話よりも図式の方が理解できることもある／考えをまとめる時間、文書の書き直し時間等、時間的余裕があるため、相談の本質だけにしぼった対応ができる／電話で分かり難い部分、相談者の資料等をFAXにて、理解しやすいところがある／複雑な相談では確実に早い方法／（相談者が）顔を合わせなくてすむ

**面接の補完：**書面のため、文章を整理して伝達できる／電話との併用による相談

**利便性：**県内の職業能力開発・自己啓発に関する情報提供を中心として行っているため、相談者が遠方であるなどの条件がある場合には便利である／時間帯がずれていても可能／留守でも受け付けが可能／時間帯に制限がない／活字による伝達が速い

---

電話相談は、主としてその利便性が強調されており、時にはカウンセリングの代替機能を果たすこともあると評価されている。FAXは言語障害者への相談方法としての評価がある。しかしメール

### （短所）

**対応の難しさ：**私どもの本意が100%相手に伝わるとは思えない／文章では感情の部分が分からない／文書で説明しきれない点がある／細部について再度電話をしなければならなくなる／FAXのみの場合、本人と確認したい時に困難性がある／相談者の満足度が確認できない

**相談からはずれる：**情報提供の域を出ていない点があること

**事務的問題：**文字がつぶれみえにくいことがある。写真等は特に良くない／番号を誤ると関係のない人に行く／FAXのない人もいる／他人に見られてしまう危険がある／文字の鮮明さ／不達の場合の対応の遅さ

### （その他）

文章作成に自信のない人にとっては苦手

---

## E-mail

### （長所）導入として

**面接の代替：**書面のため、文章を整理して伝達できる／考えをまとめる時間、文書の書き直し時間帯、時間的余裕があるため、相談の本質だけにしぼった対応ができる

**利便性：**時間帯がずれていても可能／常時やりとりできる／時間帯に制限がない

### （短所）

**事務的問題：**相談者、相手共に、パソコンを使える人である／機器への対応が普及していない／文章作成に自信のない人にとっては苦手である／他人に見られてしまう危険がある／取扱者が限られる／専任者がいない場合解決が遅れる

### （その他）

考慮中だが環境が整備されていない／情報提供はしている／古い人間であるため理解できない

---

の相談の役割は、一般にはインターネット環境の整備も関連して今後の課題であろう。その中でもメールを利用した話し合いの広場の構想も浮かんでいる。

### 3. 学生のメールの利用

次ぎにユーザーの側として、短大生のメールの利用状況について調査を行った。

対象は首都圏の短期大学の学生、男女203人である(2000年1月実施)。この結果は、Table 3ののとおりである。なおメールアドレス所持についての質問以外は、アドレス所持者のみが対象である。

Table 3-1 アドレス所持と利用状況

1. あなたのメールアドレスをもちますか	
1. 持っている	157
2. 持っていない	46
合計	203
2. メールはどこから利用しますか	
1. 自宅のパソコン	36
2. 学校のパソコン	132
3. 持ち運び式(注4)	17
4. その他	0
合計	157
3. どの程度メールを利用していますか	
1. ほとんど毎日	37
2. 一週に何度か	36
3. 一月に何度か	20
4. ほとんど利用しない	50
5. 利用しない	14
合計	157

利用するメールの内容について、1. たまにから、3. よく利用するまでの3件法によって回答を求めた。その結果は、Table 3-2ののとおりである。

Table 3-2 利用するメールの内容

	M	SD
1. 個人的なやりとり	2.16	.91
2. 学校や仕事の連絡	1.23	.54
3. 情報収集	1.52	.76

メールが使えるということの役割は何か、とい

うことについて、1. ないから、4. 大きいまでの4件法による回答を求めた。結果は、Table 3-3ののとおりである。

Table 3-3 メールが使えることの役割

	M	SD
1. 便利だから	3.49	.71
2. 安心だから	2.09	.67
3. 現代的だから	2.82	.88
4. 必要な技術だから	2.83	.83
5. 楽しいから	3.42	.81
6. コミュニケーションの可能性の拡大	3.20	.87

これらの結果から、現在のところ女子を中心とした短大生であっても、一般にメールの使用頻度はそれほど高くはないことがうかがわれる。またコミュニケーションの内容は、個人的やりとりが多い。学校や仕事の連絡についての反応が低いことは、学校のパソコン利用者が多いことの反映でもあろう。

メールの役割としての回答では、便利さ、楽しさと併せて、コミュニケーションの機会の拡大が強調されている。メールの相談活動も、この機会の一つに位置づけることが可能かも知れない。

### 4. 結論

問題に直面したとき、人はまず自分だけでそれを解決しようとする。それから身近な人を求める。第三者や、専門機関を訪れるのはその次ぎの段階になろう。

たとえば、ある大学の平成7年度学生生活調査で、悩みが生じたときの対処法という質問には次ぎのような結果が出ている。

自分一人で考えた(73.4%) 成り行きにまかせた(50.1%) 先輩や友人に相談した(47.5%) 家族に相談した(18.8%) 指導教官に相談した(2.8%) 保健管理センターに行って相談した(2.0%) (注5)

メディアを用いた相談を行う機関も専門機関である。しかしこの場合は、間接的な利用であり匿名的にも利用できる。この点から、いわゆる相談機関に面接相談に行くということとは異なって受けとめられるところもあろう。

今回行った、児童相談所、職業関係相談機関においては、現在の時点ではメールの相談は普及していない。これは、第2報告であげた、教育相談所対象の調査の場合の以下の結論と同様のことが言える。すなわち、公立教育相談所は不特定の人々を対象とする。それに対して、学生相談所、会社の相談機関、とくに後者は、いわば内々の人々を対象としている。またある一定レベルの等質集団を対象としているともいえる。このことがメールの相談であっても、相互に理解と信頼関係がつきやすくしていよう。また一定の会社や大学では、ある程度メールが普及している。このことがメールの相談の促進条件となっている。今回の児童相談、職業相談機関もまた、不特定の人々を対象とするものである。

現在ではインターネットは、一般にはまだ普及の過程である。インターネットになじむべく訓練を受けている短大生であっても、メールの使用頻度はそれほど高いとは言えない。自宅あるいはモバイルタイプのメール発信装置の保持者は49人であり、24.1%に過ぎない。

また特に初歩の人々にとっては、コンピュータの使用は身近に操作についての相談できる人がないと扱いづらい。さらに一定年齢の人々にとっては、これは容易には取り付きにくい道具でもある。気軽に相談活動にも活用されるためには、料金の問題と併せて、電話のように使用方法がかなり簡略化されることが必要である。しかし将来を見越して、必要な条件整備を整えることは意味がある。よし情報の取得のみであったとしても、課題解決への最近の情報源を提供することはできる。チャット・ルームも一つの方法ではあるが、一部にその弊害も指摘され始めている（注6）。

抑うつメールの相談の役割が報告されている（King, et al., 1999）。また不登校の子どもは心理

的に侵害されたと感じやすいが、メールの場合は自分でスイッチを操作する点、他者から侵害されない構造になっている（小林、1999）。このような利点もある。

一方、メールの相談は情報提供、助言中心になることが先の調査でも指摘されている。しかし、情報提供や助言であったとしても、単純な対応ではなく、その方法をelaborateすることはできる。例えばThorne (1950, 1955) は、Eclectic counselingの立場から、助言についての原則を紹介している。また小林（前掲書）はメールの相談において、1. 誤解を回避するための工夫、2. 感情の投影への対処、3. 虚偽情報の使用への対処、4. 対象理解の的確化について提案を行っている。感情表現の手段としての顔マーク、相手の発言を引用符をつけて画面にコピーし、この発言に対するコメントであることを明示してから発言することなどがそれである。

メールによる相談も、ともすれば自分一人で考える状態、あるいは仲間の相談に乗る際に一つの示唆を与えるという役割を果たそう。ただしその場合も、システム上の問題として、相談機関の対応とは無関係に秘密保持に限界のあることは改めて周知されなければならない。

- 注1 なお今回は、この外に危機介入機関を対象とする予定であった。しかし、被害者援助機関などの危機介入機関は、住所を公表しない場合もあるため、調査対象とはしなかった。
- 2 1999年10月に、雇用促進事業団が改組された。
  - 3 サンプラザ相談センター、東京都中央労政事務所職業カウンセリング係、学生総合職業支援センター、大阪府職業カウンセリングセンター、愛知県勤労会館職業サービスセンター、女性と仕事の未来館。
  4. ポケットボード、iモードなど
  5. 埼玉大学キャンパスだより、13, 1999
  6. 現実世界でうまく自己実現を表現できず、仮想現実の世界でストレスを発散させる若者達 「機械の中の人間関係は空しい。生身の人

間による暖かいコミュニケーションが欲しい」(富田幸子 1999 インターネットで傷つく若者たち 産業カウンセリング, 149, 13.)

## 参考文献

Curry, S. J., McBride, C., Grothaus, L. C., Louie, D., & Wagner, E. H. 1995 A randomized trial of self-help materials, personalized feedback, and telephone counseling with nonvolunteer smokers. *Journal of Consulting & Clinical Psychology*, 63, 1005-1014.

Finch, A.E. & Lambert, M.J. 2000 attacking anxiety:A naturalistic study of a multimedia self-help program. *Journal of Clinical Psychology*, 56, 11-21.

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

King, R., Spooner, D., Kavanagh, D., & Yellowlees, P. 1999 the internet as a medium for treatment of depression. *Australian Journal of Psychology*, 51, Supplement, 127-128.

小林正幸・新藤茂・和田正人 1999 インターネットを用いた不登校児童・生徒に対する援助に関する展望 東京学芸大学教育実践紀要, 23, 89-102.

諸澤英道 1999 トラウマから回復するために 講談社

Newman, M. G., Kenard, J., Herman, S. & Taylor, C. B. 1997 Comparison of palmtop-computer-asisted brief cognitive-behavioral treatment to cognitive-behavioral treatment for panic disorder. *Journal of Consulting&Clinical Psychology*, 65, 178-183

Orleans, C. T., Schoenbach, V. J., Wagner, E. H., Quabe, D., Salmon, M. A., Pearson, D. C., Fiedler, J., Porter, C. Q., & Kaplan, B. H. 1991 Self-help, quiet smoking interventions:

Effects of self-help materials, social support instructions, and telephone counseling. *Journal of Consulting & Clinical Psychology*, 59, 439-448.

Reiss, J. 1988 A factorial analysis of a compound measure of social support. *Journal of Clinical Psychology*, 44, 876-891.

Scogin, F., Jamison, C., & Gochneaur, K. 1990 Comparative efficacy of cognitive and behavioral bibliotherapy for mildly and moderately depressed older adults. *Journal of Consulting & Clinical Psychology*, 57, 403-407.

社団法人私立大学情報教育協会 1999 インターネットと情報倫理

立木茂雄 1999 コミュニケーションラボを活用した対人コミュニケーション技術の教育 私情教ジャーナル, 8, 2-3.

高野美子 2000 インターネットがどのように福祉に役立つのか 1999年度白梅学園短期大学専攻科修了研究発表抄録集, 26-27.

Thorne, F. C. 1950 *Principles of personality counseling*. Brandon, Vermont : Journal of Clinical Psychology

Thorne, F. C. 1955 *Principles of personality examining*. Brandon, Vermont : Journal of Clinical Psychology.

戸塚法子 1999 社会福祉実践教育における対人援助訓練プログラム支援ソフトウェアの開発 私情教ジャーナル, 8, 4-5.

Winemiller, D. R., Mitchell, M. E., Sutlife, J., & Cline, D.J. 1993 Measurement strategies in social support : A descriptive review of the literature. *Journal of Clinical Psychology*, 49, 638-648.

Zhu, S., Stretch, V., Balabanis, M., Rosbrook, B., Sadler, G., & Piercre, J. P 1996 Telephone counseling for smoking cessation: Effects single-session and multiple-session

interventions. *Journal of Consulting & Clinical Psychology*, 64, 202-211.

### 訂正

林 潔 1999 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 (2)  
白梅学園短期大学情報教育研究, 2, 23-30, 1999.

#### 正

##### 29頁

個人の性格や置かれた状況とあわせて

##### 30頁

南隆男・吉田悟・森崇王 1999 大学生の携帯  
電話利用の心理社会的背景 (1) 日本応用心理学  
会第65回大会発表論文集, 98.

沖田洋子・小林正幸 1998 抑うつ症状を示す  
女性に対する認知行動療法 日本カウンセリング  
学会第31回大会発表論文集, 336-337.

#### 誤

##### 29頁

個人の正確や置かれた状況とあわせて

##### 30頁

南隆男・吉田悟・森崇王 1999 日本応用心理学  
会第65回大会発表論文集, 98.

沖田洋子・小林正幸 1998 抑うつ症状を示す  
女性に対する認知行動療法 日本カウンセリング  
学会第31回大会発表論文集, 336-337.