

《公開講座》

# オンラインカウンセリングの過去と未来

——東日本大震災とコロナ禍を経験して——

富 田 新

## 1. はじめに

明星大学共通教育の一般公開講座で「震災と明星」をテーマにして何か話して欲しいという依頼を受けた。今年（2021年）が東日本大震災から10年目という節目に当たるため、「東日本大震災後から10年」をテーマに公開講座を企画したいとお話であった。東日本大震災が起こった当時、私はこの明星大学と姉妹校であったいわき明星大学（現医療創生大学）の人文学部心理学科で教員として勤務していた。そこで震災に伴う様々な経験をすることになったのだが、その経験に基づいて何か話題を提供して欲しいとのことであった。私がこの明星大学に赴任したのは2018年4月なので、その時から見てもすでに随分と時間が経ってしまっている。お引き受けするかどうかが正直迷ったのだが、節目の年ということもあり、また、自分にとっても震災の体験を振り返る機会になるのではないかと考え、お引き受けることにした。

以下に述べるのは、東日本大震災の年（2011年）から約2年間にわたり、いわき明星大のキャンパス内で行われた電子メールを用いた学生相談の活動記録である。この企画は、メールによる学生相談活動の効用や限界を探るために、年限を決めてパイロットスタディ的に行われたものである。企画自体は震災前から構想されていたものだが、科研費の助成（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）を得て、約1年半にわたるアクション・リサーチとして実施された。

10年ひと昔と言われるが、インターネットの利用環境や学生のSNS利用状況などは当時と今とではすっかり様変わりしてしまっている。そういう意味ではすでにかかなり古いデータになってしまっているのだが、コロナ禍の現状と比較することで、オンラインカウンセリングの現状や今後を考える上で、多少はお役に立てるかもしれない。そのように考え、かなり古いデータではあるのだが、話題提供させていただくことにした。

## 2. 福島県の現状について

本講座の主題に入る前に、福島の実況について簡単に述べておきたい。私の自宅は現在も福島県

いわき市にあり、家族も全員そちらに住んでいる。現在私は単身赴任であり、住民票も移していない。よって現在も福島県民・いわき市民である。福島県の復興に関する報道は、震災当時と比べるとかなり少なくなっており、意識してネット検索でもしない限り、正確な情報をなかなか目にする機会はないのではないだろうか。

東日本大震災で福島と言うと、まず思い浮かぶのは東京電力福島第1原子力発電所の事故ではなからうか。原発事故のその後はどのようなになっているのか。

福島県では一部の地域を除き、住民の居住が可能になっている。しかし、まだ居住不可能なエリアも残されている。それら帰還困難区域の多くは、福島第一原発周辺の地域（大熊町、双葉町（現在も全町民が避難中）、富岡町、浪江町、葛尾村、飯館村等の一部のエリア）である。これらの地域では空間放射線量がまだまだ高く、住民帰還の許可が出ていない。国は、帰還困難区域のうち、早期の住民帰還を目指す特定復興再生拠点区域（復興拠点）から外れた地域について、2020年代には帰還を希望する住民全員が戻れるように除染を進め、避難指示を解除する方針であるという（2021/8/31 原子力災害対策本部・復興推進会議）。福島県の避難者数は、応急仮設住宅等が827人、親族知人宅等が6089人であり、岩手県（0人、792人）や宮城県（13人、1251人）に比べるとかなり多い（復興庁/2021/8/31 データ）。震災関連死の人数も、岩手県470人、宮城県929人、福島県2319人と、福島県が突出して多くなっている（復興庁/2021/6/30 データ）。福島第1原発の事故処理もまだ道半ばである。2011年当初の計画では、2021年に燃料デブリの取り出しを開始し、廃止措置終了まで30～40年、と見積もっていたが、計画通りには進んでいない。原発事故の処理に絡んで大きな問題となっているのが汚染水の問題である。地下水を含めて1日140トンのペースで汚染水が発生し、現在燃料タンク（1000基137万トン）の9割が満杯の状況にあると言われている（NHK報道）。国はこの汚染水を処理し、放射能レベルを基準値以下に下げた上で海洋放出するという方針を決定した（2021/4/13 政府発表）。この決定に対して、地元の漁業関係者からは風評被害等に対する強い懸念が表明されている。常磐ものと珍重されていた海産物の取引価格は低迷したままであり、2020年の水揚げ量は震災前の17.5%に過ぎないという（NHK報道）。

上で述べたことは現状の一部であるが、このように震災の爪痕はいまだ色濃く残っているのである。福島県全体を見れば復興に向けた前向きな取り組みも数多くなされてきてはいるが、少なくとも原発周辺エリアに限って言えば、復興への明確な道筋が示されているとはとても言い難い状況にある。その主な原因は、ひとえに原発という巨大システムの事故がもたらした特殊性にあると言えるであろう。

### 3. いわき明星大学における電子メールを用いた学生相談導入の試み

以下では震災の年から約2年間に亘り、いわき明星大学（当時：現医療創生大学）キャンパス内で行われた電子メールを用いた学生相談活動に関するアクション・リサーチの概略について報告する。

まずこのような実践研究（アクション・リサーチ）を企画した意図であるが、1つにはICT（Information and Communication Technology）ツールを学生相談活動に生かせないかとの思いが

あった。当時スマートフォンの普及はまだ圧倒的に少なかったが(学内で事前に行った調査では、携帯電話所有者のうちスマホの所有者は7.3%)、PCや携帯電話を中心として、インターネットコミュニケーションツールはすでに学生たちにとってごく日常的なコミュニケーションツールとなっていた(事前調査によれば、学生のPC所有率は70.3%、携帯電話所有率は99.5%)。学生相談室に足を運ぶ学生はどうしても限られてしまうが、悩みを抱えている学生はキャンパス内にもっと多くいるのではないかと、そういった学生の潜在的相談ニーズを掘り起こし、応えてゆくことはできないか、そのような思いからこのメール相談は企画された。いま1つは、メールを用いた学生相談を展開している大学が、当時わが国にはまだそれほど多くなかったということが挙げられる。キャンパス内にメールによる学生相談システムを実際に導入することで、メール相談の効用や限界について様々な知見を得ることができるのではないかと考えた。東日本大震災後の心理的サポートに生かそうという意図が最初からあったというわけでは必ずしもなかった。

メールを用いた学生相談システムをキャンパス内に導入するに先立ち、学生たちのメール相談に対するニーズについて質問紙調査を行った。その概要は論文(富田・林, 2016)としてすでにまとめられているので、詳細についてはそちらをご覧ください。調査結果からは、学生たちがメール相談について「あれば便利だ」とは思っているものの(60.6%)、「利用する」という学生は28.3%と意外に少ないということがわかった。また、利用したいと思うサービスは、メール相談が74.1%、電話相談が37.0%であった。ICTツールを用いた学生相談のメリットとしては「いつでもどこでも相談ができる」(3.71:5段階評定による回答者の評定平均値、以下同様)、「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)、「緊急時に相談をもちかけることができる」(3.68)等の平均値が高かった。一方デメリットとしては「相談相手の気持ちがよくわからない」(3.84)、「相談者のイメージがつかみにくい」(3.84)、「返事がないと不安になる」(3.77)等の平均値が高かった。

その後大学からの許可を得て、いわき明星大学のキャンパス内にメールによる学生相談システムを立ち上げ、約1年半(2011年10月～2013年3月)にわたって運用した。運用期間中のケース数は23ケース、カウンセラーの分も含めたメールのやり取りの延べ数は136通であった。東日本震災の直後ということもあり、震災関連の相談が多く寄せられるのではないかと予想していたが、震災に関連した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。約1年半のシステム運用を通して得られた知見としては、①利用促進のための広報活動等の必要性、②匿名相談の抱える倫理的問題及びそれへの対応、③メール相談を行うカウンセラーの確保とスキルアップの問題、④緊急時や危機時の介入の重要性と難しさ、⑤メール相談が書き言葉による支援であることによってもたらされる難しさ、などであった。

メール相談でカウンセラーが得ることのできる情報は、クライアントによって書かれたメールの内容がほぼ全てである。カウンセラーの文章読解力や見立ての能力、文章構成力によってメール相談の成否が左右されてしまうことはもちろんだが、クライアント自身の文章読解力や文章構成力によってもメール相談の成否は大きく左右されてしまう。クライアントとカウンセラーのやり取りにズレが生じ、相談が途中で中断に至ることもまれではなかった。書き言葉による相談のスキルをいかに向上させ、有効な支援に繋げてゆくか、メール相談で克服すべき課題はまだ多く残されているように感じられた(アクション・リサーチの研究成果についてもすでに論文としてまとめられているので、詳細についてはそちらをご覧ください(富田・林, 2018))。

#### 4. オンラインカウンセリングのこれから 東日本大震災とコロナ禍を経験して

以上10年ほど前にいわき明星大学という地方の小規模大学で実施されたオンラインカウンセリングの試みについて簡単に報告させていただいた。現在と比較してみると、とりわけICTコミュニケーションの利用形態や技術に関しては、10年という歳月がもたらした変化の大きさを感じざるを得ない。インターネットを活用したICTコミュニケーションは社会的インフラとしてすでに定着し、世界のどの国においても、最早なくてはならないツールとなっている。また、時間や空間の制約を受けにくいICTコミュニケーションは、震災や感染症拡大といった危機的事態において今後も多に威力を発揮することだろう。

2020年から続いているこのコロナ禍の中でも、ICTツールによるオンラインコミュニケーションの有効性が改めて認識されることとなった。我が国でもZoomなどの映像送信型の双方向コミュニケーションツールが一気に普及し、基本的なインフラとしてすでに定着しつつある。現在多くの大学では、映像送信型のオンラインツールを用いたカウンセリング(学生相談)が試みられるようになってきている(石川, 2021; 中川・杉原, 2019; 日本学生相談学会, 2020)。LINE、Twitter、Instagramなど、学生たちは自分のニーズに応じて様々なSNSコミュニケーションツールを使いこなしており、学生のコミュニケーションのチャンネルは益々多様になりつつある。

その一方で、電子メールによるコミュニケーションは徐々に衰退してきつつあるように感じられる。10年前、オンラインカウンセリングと言え、まずは電子メールによる相談が連想されたものだが、現在ではオフィシャルな連絡等とはもかく、プライベートなコミュニケーションでは、学生たちはメールをあまり使わなくなってきたようだ。今後オンラインカウンセリングの主要なツールはZoomなどの映像型ツールが中心となり、メールはニッチな存在として傍流に追いやられていくかもしれない。こればかりは何とも言えないところだが、かつてメール相談を担当し、学生たちのコミュニケーションスタイルの変化の速さを見てきているだけに、その可能性は多いにあると感じている。

その一方で、メールなどの書き言葉をベースとした相談や支援には一定のニーズがあり、特に書き言葉によるコミュニケーションを得意とする学生にとっては、十分に有効な支援となり得るという確信もある。ただ、LINEなどの吹き出し型のチャットコミュニケーションが今後さらに一般的になれば、手紙やメールで用いられてきたような比較的長文の、書き言葉による支援自体が衰退していくのではないかという危惧の念も抱いている。そうはなってもらいたくないものだが、流れには逆らえないのではないかという思いもあり、複雑な気持ちである。

人類の文化や文明を発展させてきたのが言葉、殊に書き言葉による記録やコミュニケーションだったとすると、メールを含む書き言葉を用いたコミュニケーションの衰退には一抹の懸念を抱かざるを得ない。このような懸念が、ICTの技術の進歩にすでについていけなくなってきた一ローレル教員の杞憂であることを強く願っている。

## 引用文献

- 石川悦子 2021 オンラインカウンセリングの現状と課題 こども教育宝仙大学紀要, 12, 53-59.
- 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－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.
- 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 日本学生相談学会 .
- 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.
- 富田 新・林 洋一 2018 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－ いわき明星大学研究紀要 人文学・社会科学篇, 第3号 (通巻第31号), 3-16.

## 参考資料

- NHK 原発特設サイト ([https://www3.nhk.or.jp/news/special/nuclear-power-plant\\_fukushima/](https://www3.nhk.or.jp/news/special/nuclear-power-plant_fukushima/))
- 特定再生復興拠点区域外への帰還・居住に向けた避難指示解除に関する考え方 (案) (原子力災害対策本部復興推進会議 令和3年8月31日)
- 避難指示区域の現状 (ふくしま復興ステーション) (<https://www.pref.fukushima.lg.jp/site/portal/list271-840.html>)
- 復興庁ホームページ (<https://www.reconstruction.go.jp/>)