

オンラインカウンセリングの現状と課題

Current Situation and Issues of On-line Counseling

石川悦子

ISHIKAWA, Etsuko

キーワード：オンラインカウンセリング、メールカウンセリング、ソーシャルメディア

I 問題と目的

近年、ICT (Information and Communication Technology) の活用は急速に広がりを見せ、さまざまな面で人々の生活を大きく変化させている。特に、2020年の新型コロナウイルスの世界的感染拡大のなか、在宅勤務や遠隔授業配信等において、これら情報通信技術の需要はさらに明らかになった。インターネットの普及率は、最近の10年間で大きく進展し、2018年度時点で、韓国96.02%、オランダとイギリスが94%強、日本は91.28%である。また、国内の普及率を年代別にみると、10代から40代は97%前後で50代も93.0%と非常に高い(図1)。元々インターネットの原型は、1969年に米国防総省の高等研究計画局(ARPA)が導入したARPANETと言われ、米国内の4カ所(カリフォルニア大学ロサンゼルス校、スタンフォード研究所、カリフォルニア大学サンタバーバラ校、ユタ大学)に分散したコンピューター同士をつないで開通し、その後徐々に規模を拡大して、現在のインターネット回線となったといわれる(ASCII.jp デジタル用語辞典)。

コロナ禍における緊急事態宣言下、教育界においては各学校が2020年3～6月に休校措置を採ったなかで、小学・中学校・高等学校のICT環境整備状況は脆弱であり、地域格差が大きいことが露呈した。文部科学省によれば、2020年4月時点で、公立小・中・高等学校及び特別支援学校で、同時双方向型のオンライン指導を通じた家庭学習を実施したのは、全回答数1,213校の内60校(4.95%)であり、一斉電子メールによる連絡(各学校・学年の全児童・生徒・家庭への連絡)は994校(約81.95%)であった。また、テレビ放送を活用した家庭学習が288校(23.74%)、教育委員会が独自に作成した

授業動画を活用した家庭学習が118校(9.73%)であり、連絡手段として電子メールは普及しているが、オンラインによる同時双方向性の授業を展開した学校はごく僅かであったことが明らかになった(文部科学省「新型コロナウイルス感染症対策のための学校の臨時休業に関連した公立学校における学習指導等の取組状況について」2020年4月16日)。

それに比して高等教育機関は、同省の調べによると2020年5月13日時点で、国公私立大学および高等専門学校1,046校(調査対象1,070校)の内、708校(66.2%)が遠隔授業を実施しており、検討中が30.5%であった(文部科学省「新型コロナウイルス感染症対策に関する大学等の対応状況について」)。遠隔授業の形式は、オンデマンド型(インターネット配信方式等)や同時双方向型(テレビ会議方式等)、資料配信等に代表される。このように、高等教育機関が2020年度の早い時期から遠隔授業を展開できた背景には、次のような流れがある。

高等教育機関は、大学設置基準(昭和31年文部省令第28号)の第25条において、「授業を、多様なメディアを高度に利用して、当該授業を行う教室等以外の場所で履修させることができる」と規定されており、平成13年文部科学省例告示第51号によって「メディア授業告示」がなされた。また、「学校教育法施行規則等の一部を改正する省令の施行等について」(平成11年3月31日通知)では、卒業必要単位中(約124単位)60単位までは遠隔授業により修得することが可能である旨が明記されている。したがって、コロナ禍以前からオンデマンド型授業等を展開する大学が増えていた。このような流れのもと、このコロナ禍においては、各大学教員がクラウド型学習システムやテレビ会議システムを利用して遠隔授業を展開し、また、各種研修会や講習、学術会議等もオンラインで盛んに開催されている。

一方、小学校・中学校・高等学校においては、文部科

学省は、学校におけるICTの進展を促進すべく、令和元年に「GIGAスクール構想の実現」を提唱した。本構想は、「1人1台端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することで、特別な支援を必要とする子供を含め、多様な子供たちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育環境を実現する」、「これまでの我が国の教育実践と最先端のベストミックスを図ることにより、教師・児童・生徒の力を最大限に引き出す」というものである。ICTの進展は、まさに時代の要請といえる。

ところで、インターネットは、われわれの対人世界のあり方を大きく変え、時間や空間を超えて、人とのやりとりが可能になってきた(谷田ら, 2013)ことは、今や人々の共通認識といえる。田村(2002)によれば、心理臨床の領域においても、インターネットは面接や相談のあり方に影響をもたらしている。対面相談が一般的とされてきた心理臨床面接や教育相談のなかに、昨今はオンラインカウンセリングが導入されるようになった。オンラインカウンセリングの主なものとしては、電話相談、メールカウンセリング、チャットカウンセリング、ビデオ通話によるものなどさまざまな形態がある。しかしながら、オンラインカウンセリングに関しては、情報セキュリティの問題を含み倫理的配慮の課題がしばしば指摘され、その安全性や機密性を高い精度で確保するにはどうすればいいか、また、活用のための知識とスキルアップが常に求められる。本論では、代表的なオンラインカウンセリングの特性や現状を明らかにし、今後の心理支援活動や相談活動における課題と可能性について考察することを目的とする。

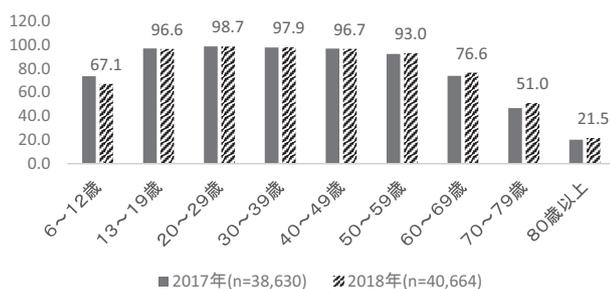


図1 日本における年齢別インターネット利用率(%)
 総務省情報通信統計データベースより
 石川一部改変(2019)

II さまざまなオンラインカウンセリング

1 電子メールを用いたカウンセリング

オンラインカウンセリングのなかでも、電話相談の次に多く利用されているのは、電子メールによるカウンセ

リング(以下、メールカウンセリングとする)といえる。松田・岡本(2008)は、「メールは手紙と同じく、文字と文字のやりとりであり、リアルタイムでのコミュニケーションではなく、送受信ともに個人に任された、一方向のコミュニケーションである。複数の人数に送ることも出来るが、受け手を特定するという点においても、基本的には1対1のコミュニケーションツールと言える」と指摘する。徳田(1998)は、今から20年以上前に大学内複数のキャンパス間をテレビ電話で結んで相談するという、その当時としては先駆的な取り組みを実践し報告をしている。また、小坂(2002)によれば、日米ともにコンピューターネットワークを利用した相談活動は、1990年代半ばごろパソコン通信を用いて始まり、その後インターネットの普及とともにメールカウンセリングに移行した。はじめは試行的な意味合いが強く、また、対面によるカウンセリングの補助として行われることが多かった。しかしながら、その後メールのみによる相談活動が広まることで、メールカウンセリングは独自の相談方式として心理臨床活動の中に一定の位置を占めるようになった(田村, 2003)。京都大学カウンセリングセンターでは、2000年4月に電子メール窓口を開設している(中川, 2002)。福島(2010)は、メールカウンセリングは、カウンセリングの全工程をメールのやり取りのみで行うもの、対面相談の補助的手段としてメールカウンセリングを併用する形態、さらにメールから対面カウンセリングへ移行する形態、の3つに大別されるとしている。

さらに徳田(2011)は、メールカウンセリングのメリットとして、時間的制約の小ささ、空間的制約の小ささ、人間関係的制約の小ささを挙げ、都合の良い時にメールを書き送信することができる点や、相談機関に出かける必要がない、匿名で相談できるため面と向かっては言いにくい相談をしやすい点(換言すれば、相談の敷居が低い)を指摘している。その上で、メールカウンセリングは文字言語のみのコミュニケーションであることから、①非言語的情報が完全に欠けているためにクライアントのことがわかりにくい、②カウンセラーとクライアントの双方が、対面カウンセリングとは違うスキル、つまり相手の文章を読むスキルや文字言語で表現するスキルを必要とすることを考察している。

また、児童・生徒対象の教育相談所(センター)を各自治体のホームページから検索すると、メール相談を受け付けている機関が多い。ただし、メール相談の回答は一般的な説明や情報提供に限られること、メールの返信は1回に限られ詳しい相談を希望する場合は電話相談または来所相談を利用してほしいこと、返信には5~6日程度要すること、情報セキュリティの関係で返信不能と

なる場合があり必ず電話番号等を明記してほしいこと等、メールはあくまでも相談への入り口で、継続を希望する場合は電話相談や来所相談を勧めている場合が多い。(東京都教育相談センター、東京都渋谷区ホームページ等参照)。加えて、学生相談では、例えば立教大学学生相談室は、電話、メール、ビデオ通話等様々な方法による相談を受け付けている。また、筆者が所属する学生相談室でも、従前よりメールは相談受付用として活用していたが、このコロナ禍によって対面相談を補完するものとしてメールカウンセリングを実施するよう変更した。この他、複数の大学等の学生相談室のホームページを見ると、メールによる受付フォームを設定し、単発の質問には答えるが、継続相談の場合は対面相談を勧める仕組みになっている場合が多い。

谷田ら(前掲)は、メールを用いたオンラインカウンセリングについて、海外の先行研究を量的調査、質的調査に分けて検討し、メールカウンセリングにおいてもカウンセラーとクライアント間の関係性や信頼を築くことはできるが、お互いの顔や表情が見えないことから face to face カウンセリングとは質やインパクトの点では異なることを示唆している。さらに、「メールカウンセリングには、匿名性、簡便さという利点がある一方、非言語的の手がかり(表情、声のトーン、たたずまい、他)が欠如しているために言葉の意味を誤って解釈することも起こり得ること、時間的ずれがあること、書くという行為は内省を深め、自分の考えが整理する点が強みとして挙げられる」としている。その上で、カウンセラーがクライアントのニーズにいかに敏感であるか、そしてクライアントをエンパワーする視点が求められるとし、倫理的課題としては扱っているメールが外部に漏れることがないように、可能な限りの対策を講じる必要性について指摘している。また、石村ら(2010)は、「オンラインカウンセリングが選択肢の一つとして捉えられ普及しつつある背景には、現代人がオンラインシステムに年齢を問わず慣れ親しむようになったことがあげられる」ことと、「インターネットの社会化は、人々がオンライン利用やオンラインを通じたコミュニケーションに対する精神的な壁を取り除く社会基盤をつくっただけでなく、今後オンラインカウンセリングの発展を促す可能性がある」とした上で、以下の点を指摘している。メール相談は、時間の制約がない、便宜性、匿名性といった3つの利点を活かして、海外赴任者へのメンタルヘルス改善等にも大いに活用できる。さらに後藤ら(2010)は、「使いやすさ」、「文章表現」、「(使用前の)イメージ」の向上が、利用者の満足度と強い関係があることを報告している。

先のGIGAスクール構想が実現すれば、今後は教材配信等だけでなく、メンタル面の支援や児童・生徒との

相談活動にも使用できる可能性が広がる。メールカウンセリングの強みとセキュリティの確保を見極めながら、その利点を活かした活用は今後さらに期待できる。

2 チャットやソーシャルメディアによるカウンセリング

総務省(2020)によると、主なソーシャルメディア系サービス/アプリの利用率は、「LINE」が最も高く86.9%。「Twitter」38.7%、「Instagram」37.8%、「Facebook」32.7%と続く。松田・岡本(前掲)は、「チャットは、インターネットを通じてリアルタイムに文字の会話を行なうシステムで、1対1で行なう場合や、同時に多人数が参加して行う場合がある。リアルタイムで進行するため、多人数では発言が間に合わずに、他人の発言に返答したくても相手の発言が画面から消えてしまう事もあり、タイピングが早い人と遅い人で、発言数に大きな差が出ることもある」と指摘する。LINE相談とはSNS(Social Networking Service)アプリケーションの一種であるLINEを使用して行われる心理相談である。清水・織田(2019)によれば、2017年9月に長野県とLINE株式会社が連携協定を締結して同県の中高校生向けにLINE相談専用アカウントを開設したことがきっかけで始まった新しい相談方式といえる。杉原・宮田(2018)は、「LINE相談のメリットは特に若い世代には電話やメールよりもアクセスが容易で、そのアクセシビリティの高さから、それまでどこにも相談できなかった人にとっても相談しやすい点が考えられる。メリットとして相談の敷居の低さがある反面、デメリットとしては、動機づけの低い相談や冷やかし等が増える可能性が指摘された。また、メール相談同様に非言語情報が得にくいことや一定以上の言語能力を要するといったデメリットが考えられる」としている。その上で大学生288人を対象に調査を行い、LINE相談への期待として、男性は問題解決志向が最も強く、女性は問題解決志向が強いと同時に受容期待が高い、という結果を得たことを報告している。

さらに、厚生労働省では、座間市における事件(※)の再発防止策の一環として、若者が日常的なコミュニケーション手段として利用するSNSを通じて相談・支援を受けられるよう、広く若者一般を主な対象とするSNSを活用した相談事業を2018年3月の自殺対策強化月間に合わせて集中的に実施した。その実施方法は、民間の13団体が、SNS(LINE, Twitter, チャット)による相談を実施するという形であり、この間の相談延べ件数は10,129件で、友だち登録数は69,549人であった。その中で、10代-20代の女性のみを対象とした1団体を含めて集計したところ、男女比では女性が6,873件で全体の87.9%を占めており、全ての年齢階級においても女性の占める割合が高く、男性の占める割合は年齢階級が高

いほど高いという結果を得た。仕事の有無別では、「学生」が2,394件で全体の40.6%, 次いで「仕事有」(2,019件, 34.3%), 「仕事無」(1,477件, 25.1%)であった。1回当たりの相談所要時間については、30-60分が2,912件(32.1%), 60-90分が2,222件(24.5%), 90-120分が1,177件(13.0%), 10-30分が984件(10.9%)であり、相談内容は、家族、健康、経済・生活、勤務、男女、学校、メンタル不調、自殺念慮、その他であった。当事業は若者一般が対象であったために利用者の年齢に偏りがあるのは当然と思われるが、LINE相談に多くの需要があることが示されたといえよう。

加えて、「自殺対策におけるSNS相談事業(チャット・スマホアプリ等を活用した文字による相談事業)ガイドライン」(平成30年度厚生労働省補助事業)は、チャット等による相談の強みと弱みとして次の点を挙げている。強みは、(1)コミュニケーションが苦手でも安心して相談しやすい、(2)様々な専門性を持つ相談員間でのチームプレーにより対応できる、(3)過去の相談履歴を参照できる。弱みは、(1)漠然としたやりとりとなり、認識がずれるおそれ、(2)人の存在感を薄れさせる、(3)SNS相談による限界も知る、である。即ち、相談者にとってSNSは自分の存在を匿名化できるため安心して相談しやすいツールであり、とりわけコミュニケーションが苦手な人にとっては、電話や面談よりも本音を語りやすい媒体といえる。これまで何らかの事情で相談支援につながりにくかった人たちにとって比較的使いやすいツールとなり得る。また、相談員側は複数体制を構築しておけば、自分が詳しくない分野の対応が必要なときや、言葉づかいやニュアンスの受け取り方及び反応に迷うようなときは、自分だけで無理に対応しようとせず、スーパーバイザーや相談員同士で相談者の見立てや支援方針を意見交換しながら対応することができる。また、相談履歴が残るので、相談員が変わっても同じことを聴かずに済むという利点がある。弱みとしては、書き込みが、「つらい」、「死にたい」で終始し、「なにかもやだ」、「だれもわかってくれない」等、具体的に語らず質問しても答えてくれないなどの漠然としたやりとりで終始してしまうこともある点や、また、文字だけのやりとりとなるため、相手の状況を把握するのに時間がかかる点が挙げられている。したがって、緊急性がある場合には、電話相談や対面相談へ切り替える必要もある。

この他、2018年4月1日-12月31日の間に実施された、文部科学省「SNS等を活用した相談体制の構築事業」では、都道府県19、指定都市8、市町村3の合計30自治体で、11,039件の相談が寄せられた。相談受付日数は、双方向相談平均約66日、一方方向相談平均約170日であった。実施時期は8月下旬-9月上旬、12月下旬-1月上旬

等、児童・生徒の利便性を考慮し長期休業期間明けを挟む期間を設定している自治体が多い。相談内容は、友人関係の悩み(2,418件)が最も多く、学業・進路の悩み(1,086件)、いじめ問題(1,066件)と心身の健康・保健(909件)、教職員との関係(601件)と続く。SNSで相談を受けた後は、120件が電話や対面相談に移行し、21件が支援機関に繋がっており、心理的ハードルが低いSNSでの相談から、適切な相談機関へとつなぐ役割も担っていることが伺える。この事業におけるSNS等とは、「最近の若年層の多くが日常的にスマートフォン等を活用していることを踏まえ、通常スマートフォン等を用いて利用するSNSに加えて簡易な相談・通報を可能とするアプリ等を含めたものとする」としている。これを機に、LINE相談を常設した自治体もある。

以上のように、このSNS相談の利用者は益々その裾野が広がることが予想されると同時に、緊密な相談への入り口としても大いに期待ができる。

※2017年10月に発覚した神奈川県座間市で9名の方々が無くなれた事件は、犯罪史に残る極めて残忍で凶悪な事件であり、加害者が、若者が日常的に利用するSNSを利用し、自殺願望を投稿するなどした被害者の心の叫びに付け込んで言葉巧みに誘い出し殺害したという極めて卑劣な手口によるものとみられる。(「座間市における事件の再発防止に関する関係閣僚会議」より)

3 テレビ・Web会議ツールによるカウンセリング

これは、音声や動画でリアルタイムに会話するシステムである。携帯電話等で使用されるテレビ電話等と変わらないシステムといえる。ZoomやGoogle Meet等に代表されるビデオ通話形式は、相手の姿がそのまま映るものもあれば背景が加工されているものもある。さらには、相手の容姿そのものが加工されたアバター形式のビデオ通話形式もある。映像が消されていけば、それは単なる音声通話形式となる。このようなツールを使って、1対1あるいは複数での会議や会話、相談が空間を超えてリアルタイムで成立する。中川・杉原(2019)は、大学が外部業者へ業務委託をして行ったオンラインカウンセリング、チャット相談、ダイアリ、ワーク配信の2年間(2017・2018年度)の取り組みについて報告している。利用学生がこれらのオンラインカウンセリングを選択した理由は、「学内の相談機関の開室時間に合わないから」が最も多く、「カウンセリングルームや相談室の予約が取れないから」と合わせると40%を占めた。次に多い理由としては、「人と直接対面して話すのは苦手だから」、「あまり家から出たくない」、「大学外部のカウンセラーに相談したかったから」が上位を占めた。また、オンライン手段への親和性については、LINEが最も多く約

70%、次いで Twitter, Facebook, Instagram の順であった。ビデオ通話を日常生活でどれ位の頻度で使うのかという問いで最も多かった回答は、「利用しない」であり、オンラインの普及とは言え、対面度が高くなるビデオ通話は、まだ日常的なものとは言いがたいと報告している。

心理オフィス K (2020公開) は、オンラインカウンセリングのメリットとデメリットについて次の点を挙げている。メリットは、時間や場所を選ばない、スケジュールの調整がしやすい、来所する時間や交通費を節約できる、地方や僻地、海外の人でも利用できる、移動が困難な身体障害者の方でも利用しやすい、外出ができない対人恐怖やパニック障害等の人にとっては利用しやすい。デメリットとしては、タイムラグが発生する、緊急の時に対応ができない、セキュリティの問題がある、機器の不具合が発生しやすい、媒体によっては設定や準備が難しい、コミュニケーションの情報量が制限される、距離を遠く感じるため親近感を持ちにくい、オンラインカウンセリングに依存的になってしまう、インターネットに不慣れな人にとっては使いづらい、情報量が限られるのでカウンセラーにとって見立てがしづらい。セキュリティ面はアプリケーション自体の機能改善も求められる。しかしながら、移動にかかる時間を節約してスケジュール管理ができるという面では利便性が高く、様々な事情で外出困難な生徒や学生とつながる機会としても可能性が大いに広がる。

筆者らは、2020年8月に各県でスクールカウンセラー(以下、SCとする)の世話役を務めるコーディネーター対象に Web 調査を実施し、緊急事態宣言下の休校中におけるオンラインカウンセリングの実施状況について調べたところ、全国47都道府県中5県より「実施した」との回答を得た。その内容は、学校長許可の元であれば実施可との通達が教育委員会からあり自治体からカウンセリング専用のアカウントが与えられ学校所有のタブレットを利用し Zoom で行った/私立学校では Skype を利用して対応した。受信にはそれなりの設備と環境が必要であった/オンライン相談は電話が中心で、一部で LINE を使ったチャットの相談が行われていた。Zoom 等を用いた TV 相談はごく一部の市で実施された、SC が学校の Google Meet 等のオンラインシステムを使用し希望する生徒にカウンセリングを実施した/ホームルームで Zoom を使用し不登校生徒が反応し SC につながった、等であった。また、筆者が所属する学生相談室でもオンライン相談を一部受け付けているが、次の点が懸念材料となっている。オンラインカウンセリングはインターネット回線のつながり具合に強く影響を受け、音声トラブル等が発生した場合は電話相談等に切り替える必要がある。そのため相談の枠組みが緩くなりやすく、クライ

アント(学生)が柔軟性を持ち合わせている必要がある。さらに、学生の生活空間での会話になるため、相談終了後の切り替えについても配慮を要する。加えて、画面越しとは言え対面になるため、緊張の高い学生に向くかどうかは不明である。相談環境としては、出先や自宅等自由な場所で会話が可能であるため、クライアントが静穏な環境をいかに確保して相談に集中できるかが鍵になる。

下山(2020)は、「オンライン相談は対面相談の代替ではない。さらに言えば、対面相談の一形態でも、対面相談の変化したものでもない。新しい次元の相談形態とみるのが正しい」と指摘する。その理由として、相談の枠組みの違いを指摘する。「通常の対面相談は、クライアントが心理職の所属する機関に来て、面接室等で対面で交流する構造となっており、クライアントはまさに『来談者』である。しかし、オンライン相談は、心理職とクライアントがともにインターネットにアクセスし、オンライン上でコミュニケーションを交わす。相談の枠組みを自由に(よくいえば柔軟に)設定できることが、対面相談とは根本的に異なるオンライン相談独自の特徴である。このような“柔軟性”は、“容易さ”になり、さらにそれが“安易さ”につながる危険性が大いにある。それに対しては、専門的観点から倫理的な問題への対処や質的保証のための規則制定が緊急の課題となっている」と示唆している。

Ⅲ 今後の課題

現代は、対面での会話から、遠く離れても音声で会話ができる電話へ、そして、インターネット回線により文字で交流する掲示板やメールへ時代は動き、さらにスマートフォンが普及していつでもどこでも通話やメッセージのやり取りが可能になった。SNS やチャットでは、テキスト、写真、動画等で知人や旧友の現状を知ることできる。このコロナ禍によって、ビデオ通話等のツールは、急速に社会に浸透し瞬く間に人々の生活の一部となったともいえる。事務所を縮小し全面的に在宅勤務に切り替えたという企業もある。

心理支援サービスとしてのカウンセリングは、従来対面の形で行われてきたが、書簡の交換や電話相談、メール相談、LINE 相談等、コミュニケーションツールの進展や変化に伴いそのバリエーションも広がりを見せている。オンラインによる相談は、匿名性が大きな特徴として挙げられ、それ故のメリットもデメリットも多い。また、オンラインカウンセリングはその利便性の高さから、今後活用範囲の拡大が大いに期待できる。例えば、多忙な保護者が、教員やスクールカウンセラーと面談をする

場合に、移動時間の節約ができる点は非常に利便性が高い。しかしながら、下山(前掲)が指摘するように、オンライン相談の容易さが「安易さ」にならないよう心掛けることが非常に重要である。保護者がわが子のために時間を作り、移動に時間をかけてカウンセラーのいる学校や機関へ脚を運び、学校や相談室の雰囲気を感じること自体にも重要な心理的意味合いがある。それ故に、教育相談(18歳以下)の場では、カウンセラーとクライアント双方の技術的な問題や倫理的問題も相俟って、オンラインカウンセリングの導入はまだこれからの発展途上にある。しかしながら、このコロナ禍によって必要に迫られて多くの人々がそれぞれの場所でITスキルを身に付け、参集できない代わりにWeb会議システムで会合を開き、合意形成をして様々なことが進められることを体験した。教育界にあっては、ICT教育の利点や難しさを感じながらも、さらなる国の施策としても進展が求められている。

以上、複数の視点から論じてきたように、そのアクセシビリティの高さを活かした遠隔心理支援(テレサイコロジー)の需要は、今後ますます注目され広がっていくものと思われる。それ故に、オンラインカウンセリングのあり方を多面的に検討し、まずはカウンセラーとクライアントとの間でのルール作り(メディアリテラシーの基本、静穏で適切な場所の確保、適切な面接時間帯と時間、無断録画禁止、等)を早急に整えると同時に、オンラインカウンセリング特有のコミュニケーション技能や心理支援技能とは何か、必要な教育訓練とは何かを検討することが喫緊の課題である。

【文献】

- 福島裕人(2012). メールカウンセリングの現状と可能性. 東海学院大学紀要, 第6号, 293-298.
- 後藤隆彰・加藤千恵子・土田賢省(2010). オンラインカウンセリングシステムにおけるGUI. 可視化情報, Vol. 30, No.117, 2-7.
- 石村 光資郎, 田中 暢子, 加藤 千恵子, 土田 賢省・後藤 武秀(2010). オンラインカウンセリングによる海外赴任者のメンタルヘルスの改善に関する考察. 東洋大学工業技術研究所報告, 第32号, 72-75.
- 小坂守孝(2002). 電子メールによる相談活動の時代変遷. 武藤清栄・渋谷英雄編. 現代のエスプリ, メールカウンセリング, 418, 58-66.
- 厚生労働省(2018). 自殺対策におけるSNS相談事業(チャット・スマホアプリ等を活用した文字による相談事業)ガイドライン. <https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/000494485.pdf> (2020年10月15日閲覧)
- 松田英子・岡本悠(2008). 教育相談におけるオンラインカウンセリングの利用可能性に関する展望. メディア教育研究, 第5巻, 111-120.
- 文部科学省初等中等教育局児童・生徒課(2020). 児童・生徒の心のケアや環境の改善に向けたスクールカウンセラー及びスクールソーシャルワーカーによる支援の促進等について. 事務連絡令和2年5月14日.
- 文部科学省(2020). GIGAスクール構想への実現へ. https://www.mext.go.jp/content/20200625-mxt_syoto01-000003278_1.pdf (2020年11月1日閲覧)
- 文部科学省(2019). SNS等を活用した相談体制の構築事業に係る自治体の取組状況(概要)平成31年3月25日. https://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/shotou/141/shiryu/_icsFiles/fieldfile/2019/05/16/1416587_004.pdf (2020年11月1日閲覧)
- 文部科学省(2020). 新型コロナウイルス感染症対策のための学校の臨時休業に関連した公立学校における学習指導等の取組状況について. https://www.mext.go.jp/content/20200421-mxt_kouhou01-000006590_1.pdf (2020年10月15日閲覧)
- 内閣官房副長官補本室(2018). 座間市における事件の再発防止に関する関係閣僚会議. https://www.kantei.go.jp/jp/singi/zamashi_jiken/ (2020年11月1日閲覧)
- 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, 第3号, 53-64.
- 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—ビデオ電話・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, 第48号, 19-32.
- 清水緋夏子・織田信男(2019). メールとLINEによる心理相談の印象研究:一括送信形式と対話形式の比較を中心に. 現代行動科学学会誌第35号, 11-21.
- 下山晴彦(2020). 6-1. オンライン心理相談とは何か. 6-2. インタビュー「オンライン心理相談の経験を聴く」. 臨床心理マガジン iNEXT (2020年6月11日) URL note.com/inext
- 心理オフィスKホームページ. オンラインカウンセリング. <https://s-office-k.com/technique/online> (2020年11月1日閲覧)
- 総務省情報通信統計データベース <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/field/tsuushin08.html> (2020年11月1日閲覧)
- 総務省情報通信政策研究所(2020). 令和元年度 情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書<概要>(令和2年9月)
- 田村毅(2002). ナラティブ・セラピー(社会構成主義)としてのメールカウンセリング. 武藤清栄・渋谷英雄編. 現代のエスプリ「メールカウンセリング」, 418, 75-83. 至文堂

- 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.
- 徳田完二 (2011). メールカウンセリングに関する試論—「いま・ここで」型アプローチから宿題型アプローチへ—. 立命館大学人間科学研究, 第24号, 73-82.
- 谷田征子・岩藤裕美・青木希久代 (2013). オンラインカウンセリングの可能性. お茶の水女子大学心理臨床相談センター紀要, 第15号, 1-11.

