

科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成 25 年 6 月 24 日現在

機関番号：31603

研究種目：基盤研究（c）

研究期間：2010～2012

課題番号：22530716

研究課題名（和文） 学生相談活動への情報技術（IT）導入に関わる調査研究

研究課題名（英文） A Comprehensive Study on Introduction of Information Technology (IT) to Student Counseling.

研究代表者： 林 洋一（HAYASHI YOICHI）

いわき明星大学・人文学部・教授

研究者番号： 20145650

研究成果の概要（和文）：

本研究の結果から、メール相談が対面面接と異なる学生の相談ニーズに応え得る可能性を秘めていることが明らかになった。メール相談を、対面の学生相談とは異なる新しい相談チャンネル、もしくは新しい学生支援システムとして、キャンパス内に位置づけていくことは可能であると思われる。一方、メール相談の限界や問題点も明らかとなった。メールのみではクライアントに対する正確な見立てが難しいこと、書き言葉であるため支援者側に対面面接以上に労力が要求されること、緊急介入の難しさ、クライアント側からの中断が容易に生ずること、中断後のフォローが難しいこと、対面面接へのつながりの難しさ等である。とりわけクライアントの文章読解力や文章作成能力により、メール相談の展開や支援効果に大きな違いが生じてきてしまう点は、メール相談で安定した支援効果を得にくくしている要因の1つであると思われた。

研究成果の概要（英文）：

It became clear from the result of this study that there is some possibility that e-mail counseling can answer another need of the students from that for usual (face-to-face) student counseling. It seems that it will be possible to set e-mail counseling as a new support system or channel in campus life of the students who are in trouble.

On the other hand, the limits or the weak points of e-mail counseling also became clear.

There were many difficulties of e-mail counseling, such as difficulties of exact assessments on clients only on the basis of their e-mails, taking counselors a great amount of loads for replying their e-mails suitably, difficulties of urgent intervention, easy discontinuation by clients, difficulties of following them after discontinuation, difficulties of introducing them to usual (face-to-face) student counseling and so on.

It was suggested that it was one of the most important factors which made big difference of effectiveness of e-mail counseling was difference in abilities to read and write texts among the clients.

交付決定額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2010 年度	200,000	60,000	260,000
2011 年度	400,000	120,000	520,000
2012 年度	500,000	150,000	650,000
年度			
年度			
総計	1,100,000	330,000	1,430,000

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：心理学・臨床心理学

キーワード：学生相談、情報技術（IT）、メール相談

1. 研究開始当初の背景

近年、学生相談のニーズが増大すると同時に、相談内容も著しく多様化している。本学でもその傾向は顕著であるが、原因の一つは、希望者は誰でも大学に入学できるようになったこと、つまり「大学全入化」にある。

だが、全入化は、それ自体に問題があるわけではない。問題は、それに伴って精神的な脆弱性を持った学生が相対的に増加していること、そして現在の大学教育システムがこの事態に十分対応できていないことにある。

たとえば、本学は高校時代の学力が相対的に低い学生も受け入れているが、彼らの知的能力は必ずしも低くはないし、努力不足が顕著であったというわけでもない。しかし、初等・中等教育の段階での対人関係のトラブルやいじめ被害等によって不登校になったり、ADHD・アスペルガー障害等の発達障害に起因する適応障害によって心理的な安定性を欠き、その結果として学力が相対的に低くなってしまった例が少なくないのである。

このようなタイプの学生は、入学当初はそれまでの自分の心理的課題をリセットしようとして努力するが、それが長続きせず、1年次の早い時期から大学不適応を示すことが少なくない。もちろん、このような学生に対する支援策も行われており、本学でも学生相談スタッフの増員や、「学生サロン」という名称の心の居場所を保健管理センターに内に設置している。しかし、自ら相談に来たり、チューターや所属学科教員からの紹介で保健管理センターを訪れる学生ばかりではない。中には、引きこもり状態になって大学に来られなくなる学生もある。このような状況下では、学生相談の主流である予約制による「対面相談」とは別の形で、いつでも、また比較的簡単に利用できる形での相談形態が求められることになる。そこで注目されるのが情報技術（IT）を学生相談活動に利用することである。

他の方法として、ほぼ全ての学生が利用している携帯電話やコンビニ等でも利用可能なファックスを使うことも考えられる。だが、相談員が直接受ける必要のある電話や、秘密の保持や利便性に

問題のあるファックスは、心理相談の道具としてみた場合に欠点がある。そこで、メールを利用した学生相談を試行的に実施し、その効用と限界について研究することとした。

2. 研究の目的

本研究の主な目的は、最近の学生相談に関するニーズの多様化に対応するため、学生相談活動に情報技術（IT）を導入し、試験的な運用を通して、以下の事柄を明らかにすることである。

- ① ITを利用したコミュニケーションの特徴
- ② メール相談、オンライン・カウンセリング等の効用と限界の検討
- ③ ITを活用したより効果的な学生相談活動の展開方法に関する検討
- ④ 学生相談以外の相談活動（例えば不登校児童・生徒に関する支援）にITを導入する可能性の検討と、その効用と限界についての分析

このような研究は、比較的少ないとはいえ、内外に存在する。しかし、本研究の特徴はアクション・リサーチ的な手法を取り入れ、実際の学生相談にメールを用いて対応し、そのことを通じて、メール相談のノウハウを得ることにある。

もう一つの特徴は、研究補助者として臨床心理学専攻の修士課程大学院生の協力を得たことである。その目的は2つある。1つは、相談者である大学生と年齢の近い彼らの生活感覚、生活体験を返信に利用することである。そしてもう1つは、メール相談という特殊な形態ではあるが、大学院生の事例検討のトレーニングとして用いる可能性を検証することにある。

3. 研究の方法

本研究は、3つのプロセスから成る。最初のプロセスである研究1は、メールカウンセリングについての文献的研究である。これは、平成22年度から平成24年度の研究期間全体を通して行ったが、初年度には特に重点的に実施した。

研究2は、学生の情報機器利用の実態についての把握とメール相談のニーズに関する質問紙調査である。これは、平成22年度に実施した。

研究3は、メール相談を開設し、実際に運

用しながらそのノウハウを蓄積することである。具体的な目的は、次の通りである。

- ① ホームページによる情報発信
- ② アクセスしやすさを向上する方法
- ③ メール相談に関するノウハウの蓄積
- ④ 学生相談との連携に関する検討

4. 研究成果

研究成果の概要は、以下の通りである。

研究1

PC・携帯電話・スマートフォン（iphoneを含む）は、学生の間で既に日常使用するツールとして広く利用されている。つまり、情報技術（IT）は、学生にとって必要不可欠なものとなっている。

このような学生の実情を踏まえ、大学で提供される種々のサービスも、ITを介して行われるようになってきた。例えば、大学からの諸連絡や通知は、学内の掲示版だけでなくホームページや電子メール等によって行われるようになってきている。授業での課題提示、レポート提出等も、IT機器を介して行われるようになりつつある。

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まだあまり行われていない。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、次のように考えられる。

まず、第1の理由は、学生相談活動が基本的に対面場面（face to face）での心理臨床活動を基盤として発展してきた点にある。学生相談を担当するカウンセラーの用いる技法（心理臨床面接、心理査定、心理臨床的地域援助）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。つまり、カウンセラーは対面場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活動を行うように訓練されている。したがって、対面で得られる“生の”サインが取得できないIT機器を用いたコミュニケーションに対して、カウンセラーは、“危険性”や“情報取得の難しさ”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。“キューレス”であるが故に、心理臨床支援を展開する上での種々の“難しさ”を伴う。例えば、“クライアントとの信頼関係構築の難しさ”、“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”、“返答のタイミングの難しさ”、“中断のしやすさ”、“虚偽やなりすまし”、“緊急対応の難しさ”等が指摘されている。これらの困難が、学生相談活動におけるIT活用をためらわ

せてきた要因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2の理由は、情報漏洩リスクへの懸念である。学生相談では、クライアントの個人情報が多く取り扱われる。とりわけ厳重な守秘を必要とする個人情報は“センシティブ情報”と呼ばれるが、“センシティブ情報”を扱う場合、より厳重な保秘の体制を確立する必要がある。ITは、個人情報を集中管理可能にする技術である一方で、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。

しばしば見受けられる“サーバからの情報流出”や“USBメモリ等の紛失”を見ればそのことは明らかである。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、ネットセキュリティの安全性確保等）が不可欠となる。この場合、学生相談部門だけで情報管理体制を確立することは非常に困難であり、学内の他の部局と連携しつつ、全学的な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浸透を妨げてきた要因の1つになっていることは否めない。

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第3の理由は、ITを用いた支援活動の展開に必要な労力の大きさと、効果的な心理臨床的支援を行うためのノウハウ蓄積の遅れである。例えば、メール相談は書き言葉が主体となるため、対面カウンセリングとは違ったノウハウが必要になる。相談者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かなりの慣れない負荷をカウンセラーに要求する。メール相談の件数が増えると、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。

一般に、大学の学生相談部門に割り当てられている人員は多いとは言えない。したがって、学生相談部門の多くは非常に限られた人員を効率的に活用し、相談活動を行っているのが現状である。対面面接をこなすだけで既に手一杯になっているカウンセラーに、書き言葉を主体としたメール相談を実施してもらうことは、その負荷の大きさから見て困難という大学が多いのではないだろうか。

以上のように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思われる。商業ベースで有料メール相談を行っている相談機関は既

にかなり多い。また、欧米では、メール相談に関する研究が急増している。

メールを用いた学生相談の長所は、“手軽さ”、“心理的垣根の低さ”、“自己開示のしやすさ”等に加え、“メールを書くことや読み返すことによる新たな気づき”、“対面面接までのつなぎのツールとして活用できる”、“空間的・時間的拘束からの解放”、“情報検索や情報管理の利便性”などが挙げられる。

電子メールを活用した相談活動の効用と限界に関する実証的な研究は、わが国ではまだ非常に少なく、またメールを利用した学生相談システムの開設・運用に関する報告はほとんどなされていない。メールを利用した学生相談活動の効用や限界の検証は、今後取り組んでゆくべき重要な課題である。

研究2

ITツールが学生の間にもどの程度浸透し活用されているかについて、質問紙調査を行った。同時にITツールを用いた学生相談（メール相談）に対する学生たちのニーズについても把握を試みた。調査対象者は、いわき明星大学の学生192名である。

主な調査内容は、以下の通りである。

専用ITツールの有無（PC、携帯電話、スマートフォン、タブレット端末、その他）

各ITツールの一日の使用頻度・時間

各ITツールの機能の利用目的

日常生活場面でのITツール利用実態

ITツールに対する評価

学生相談の利用状況

学生相談に対する印象（利用者）

学生相談に対する認知度（非利用者）

学生相談を利用しない理由（非利用者）

学生相談にITを導入したときのニーズ

学生相談にITを導入するメリット

調査結果から、ITツールとしての携帯電話の利用率が最も高いことがわかった。しかし、ここ1～2年で携帯情報端末を巡る状況は大きく変化しており、現時点で調査を行えば、スマートフォンの利用比率が最も高くなっていると思われる。

メールの使用頻度は、ツールを問わず非常に高かったが、対面的学生相談に対するニーズは低かった。しかし、メール相談が可能ならば利用してみたいという希望は対面相談よりかなり高かったので、学生相談にメール相談を導入する意義は十分あると思われた。

研究3

2011年10月より2013年3月まで、いわき明星大学のキャンパス内に“IMUメール相談”を開設し、このシステムの運用を通して、以下の3点について検証した。

①メール相談のノウハウ開発につながる基礎データの収集

②メール相談の効用と限界・問題点等の把握
③書き言葉による心理支援の特徴と対面面接による支援との比較・検討

[方法]

システムを開設する前に、システム仕様の決定、人的・物的資源の確保、運用ルールの整備等を行った。システムの開設にあたって事前に検討した事項は以下の通りである。

(1)学内での承認手続き

メール相談の実施計画の概要を提出し、事前に学長・各学部長、事務局長及び各事務部門責任者の承認を得た。

(2)支援範囲の制限と明確化

支援対象は、いわき明星大学の学生に限定した。

(3)相談スタッフの確保

いわき明星大学大学院人文学研究科・臨床心理学専攻の大学院生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十分な事前研修を行うとともに、それらのルールを遵守する旨の誓約書を提出させた。また、週1回程度のスタッフミーティングを開催し、相談文・返信文の検討や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

いわき明星大学学術情報支援室・情報センターの協力を得て、学内LANに接続した専用PC1台を心理学科主任室に設置した。この部屋は、相談スタッフ以外の人は立ち入らないことがその理由である。専用PCには複数年契約のセキュリティソフトを導入し、ウイルス対策と情報漏洩防止に努めた。また、情報センターから、ネットセキュリティ確保に必要な支援やアドバイスを適宜受けられるように配慮した。

(5)取得した情報の管理

設置された専用PCには、スタッフ（研究代表者・研究分担者・研究補助者）以外はアクセスできないようにした。また、スタッフであっても、USB等による情報の持ち出しや携帯電話等への転送は原則禁止とし、個人情報の保護に努めた。ただし、緊急時等のやむを得ない場合に限り、担当教員（研究代表者と研究分担者）へのメール転送を認めた。

(6)学生への周知（広報活動）

2011年9月、2012年4月の2回、全学ガイダンスで学生全員にチラシを配り、周知を図った。また、構内の主要個所（大学本館・図書館・各学部等の掲示板）に宣伝用ポスターを掲示し、学生への周知に努めた。ポスター

一にはQRコードを印刷した小型チラシを添付し、必要に応じて学生がそれらを持ち帰ることができるよう配慮した。また、2012年4月からは専用ホームページを開設し、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、相談担当教員2名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、必ず2名の教員のいずれかの名前を入れた。返信の責任の所在を明確にするためであったが、このような方法が学生からのメール相談のしやすさ（アクセシビリティ）に影響を与えていた可能性は否定できない。

(7) バックアップルートの確保

システムの開設にあたっては、バックアップルート（学内外の医療機関や相談機関等）の確保に努めた。メール相談は緊急時の対応等において脆弱性をもっているため、現実の医療機関等との連携・協力体制を事前に確保しておくことは不可欠である。

(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、学生以外からのメール（いたずらメール等）が寄せられる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、当初1年に限定した。その理由は、本調査がパイロットスタディ的性格をもっており、期限内に活動の検証作業を行う必要があったこと、また、予算措置に制限があったことによる。運用期間は当初2011年10月～2012年10月を予定していたが、その後延長され、2013年3月31日までの約1年半にわたって運用された。

[結果]

IMUメール相談システムの運用結果と実績は次の通りである。

運用期間は実質1年6カ月程度、メール相談の事例数は22ケースであった。うち同じ学生（リピータ）からの別件の相談3ケースが含まれていた。メールの本数（述べ数）は、クライアントからのメール（67通）、それに対するカウンセラーからの返信（68通）の両方を含め135通であった。このケース数をどのように評価するかは様々な見方があるが、運用期間から見ると、予想よりも少なかったと言えるかもしれない。

事前のアンケート調査では、メール相談へのニーズの手応えを得ただけに、相談ケ

ース数はそれほど多くなかったという印象である。メール相談の周知や広報活動については改良の余地が残されている。

[相談内容]

メールによる相談内容は、多岐にわたっていた。2011年3月に東日本大震災が起こったこともあり、震災関連の相談もかなり多く寄せられるのではないかと予想したが、この種の相談は少なかった。むしろ、学生の日常的な悩みに関わる内容が多かった。

その理由の1つとして、本学保健管理センターの学生相談室が震災後のこのころのケアの窓口として機能していた点が挙げられる。同センターでは、震災直後から“学生サロン”等を活用して多様な支援を行い、震災後の学生の心のケアに努めてきた。これらの支援活動が有効に機能したため、メール相談に寄せられる震災関連の相談数が少なかったという可能性も考えられる（注：研究代表者ら2名はいずれも保健管理センターの兼任スタッフでもある。しかし“IMUメール相談”は保健管理センターの学生相談と切り離して実施された）。

メール相談に寄せられた相談には、対面の学生相談には見られないタイプの相談が含まれていた。1つは、相談のポイントが明確で、それに対する具体的な回答を求めてくる相談である。これらの相談は、支援者との繋がりがや関係性を求めているというよりも、有益な情報やアドバイスを求めての相談であると思われた。この種の相談に対しては、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、情報提供やアドバイスに対する御礼のメールが返信されてくることもあった。

いま1つのタイプは、メールのやり取りそのものを希求していると思われる相談である。対面面接にやって来る学生には覚悟が備わっており、面接への動機付けや自己開示の程度は比較的高くなる傾向にある。これに対して、メールのやり取りを希求する相談では、クライアントの動機付けや自己開示の程度が高まらず、相談内容の焦点がはっきりしないまま、メールが送られてこなくなる（中断）ケースが見られた。

以上を勘案すると、メール相談では、(1) 相談内容が具体的で明確であるほどアセスメントや返信文作成が行いやすく、支援効果も得られやすい傾向にある、(2) 情緒的交流を基盤とした支援にはメール相談は不向きであり、焦点のはっきりしないメールのやり取りは、クライアント側からの中断を招きやすい、と言えるだろう。こういった結果には、書き言葉によるコミュニケーションの特徴が多分に反映されていたように思われる。

[考察]

1 年半にわたるアクション・リサーチの結果に基づき、先に挙げたポイントについて考察を行う。

①メール相談のノウハウ開発につながる基礎データの収集

システム構築に関わるノウハウについては既に述べたので、以下ではメール相談での返信文作成のノウハウについて述べたい。本来ならば、事例ごとにメールのやり取りの分析を行うべきなのだが、プライバシー保護の問題もあり、ここでは事例に基づく考察は行わず、メールの書式、分量、文体といった形式的観点を中心に考察を行う。

メールの長さ：まずメールの長さであるが、長すぎる返信文は避けた方が良い。PCからの相談メールの中にはかなり長いものもあり、そういったメールに対しては比較的長いメールを返しても違和感なく受け取ってもらえることもあった。しかし、クライアントの使用している情報端末が携帯電話の場合、長すぎるメールには返信が返ってこないケースも見られた。携帯画面のサイズを考えれば、長すぎるメールがクライアントを気重にさせることは想像できる。メール相談のカウンセラーは、できるだけ丁寧かつ誠実に、論理構成のしっかりした長いメールを返信した方が望ましいと考えがちである。しかし、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敷居を高くする危険性が高い。長いメールを2つ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（実際に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「文章が長く書いてあって、責められているような感じがして読まなかった」との感想が得られている。).

メール相談を担当するカウンセラーは、クライアントから送られてきたメールの特徴（PCか携帯か、クライアントの文章力がどの程度か等）を見立てた上で、返信文の長さ、内容、構成等を考えてゆく必要があるだろう。

返信文の長さは、120字～150字位から構成された4～6パラグラフ程度のメールが望ましいと思われる。また、パラグラフの区切りに必ず空行を挿入し、文章を読みやすくした方が良い（注：携帯端末を使用している学生の中にはPCからのメールをフィルターで拒否している者がいる。そういったクライアントには、こちらからのメールを受信できるように設定を変更してもらう必要がある）。

文体：文体はできるだけ明解かつ簡潔に書く。言葉遣いは少し柔らかめ（です、ます調で丁寧な言葉遣い）の方が良い。堅苦しい言

葉遣いが必ずしも悪いというわけではないが（注：これは今回のメール相談システムが、2名の教員のいずれかから必ず返信される形をとっていたことにもよるであろう。「教員からのメールである」という認識をもったクライアントが多かったということである）、わかりにくい文章は不可である。また、返信メールには、勇気をもってメールを送ってくれたことへの労いや受容、支持等の気持ちなどの表現を含める。具体的な情報提供やアドバイスを求めていると思われる相談には、ポイントを絞り、少ない回数で返信で、明解かつ簡潔に返答するよう心がけた方が良い。

返信のタイミング：返信までのタイミングについては、早過ぎず、遅過ぎずというのが、望ましいであろう。しかし、個々のクライアントに対して、どのタイミングが最も適切かを判断することは難しい。返信が早すぎた場合、クライアントの自主的な問題解決の機会を奪う可能性がある。これに対して、遅すぎる返信は、メール相談システム自体への信頼性や、クライアントの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。IMUメール相談では、“概ね3日以内に返信する”というルールを設けて、HPに明記してあった。クライアントからのメール到着後、1日おいて所定の期間内（3日以内）に返信すれば、大半のクライアントは違和感なく受け取ってくれたようである。

スタッフミーティング：IMUメール相談には、教員2名に加え、4名の大学院生（いずれも臨床心理学専攻所属）がスタッフとして参加していた。院生スタッフたちは、メール相談の訓練を受けたことはなかった（メール相談の趣旨や問題点について事前に簡単なレクチャーを行った程度）。クライアントから送られてくる相談メールへの返信が、実践と訓練の機会ともなっていた（オンザジョブトレーニング）。

原則としてスタッフミーティングは週1回行い、クライアントから送られてきた個々のメールに対し、クライアントの抱える問題や性格等に対する見立てやディスカッションを行った（教員2名はスーパーバイザーとして参加）。メールにはキューレスで限られた言語情報しか伝達できないという欠点もあるが、何度でも読み返せるという利点もある。また、書き言葉であるため、文章の解析や確認は対面面接よりも分析的かつ明解に行いやすい。限られた情報に基づいて、意見を出し合いながら、クライアント像をイメージしていく作業は、大学院生の連想力や見立ての力を向上させる上で有効であったと感じている。

メール相談システム開設にあたって、マンパワーの確保が問題になることは先にも述べたが、臨床心理士養成を行っている大学院

等では、大学院生をスタッフに加えることで、マンパワーの確保と同時に大学院生の心理臨床教育を行う機会とすることも可能であると思われる。

②メール相談の効用と限界・問題点の把握
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、対面面接とは異なった学生の相談ニーズに応え得る可能性を秘めているという点である。今回得られた相談事例の中には、具体的な問題に明解なアドバイスを求めてくる相談、メールによる繋がりを希求していると思われる相談など、メール相談に特有の相談が含まれていた。いずれも、諸事情から対面面接には持ち込みにくかった相談であったと思われる。IMU メール相談システムでは匿名メールを許可していたため、こういった相談が多くなったとも考えられるが、このことはメール相談へのニーズが対面の学生相談とは異なっていることを示している。メール相談の展開の仕方にもよるだろうが、メール相談を対面学生相談とは異なる新しい相談チャンネル、もしくは新しい学生支援システムとして、キャンパス内に位置づけていくことは十分可能であると思われる。

一方で、メール相談の限界点・問題点もまた明白となった。これまでに指摘されているように、メールのみではクライアントに対する正確な見立てが難しいこと、書き言葉であるため支援者側に対面面接以上に労力が要求されることがあること、緊急介入の難しさ、クライアント側からの中断が容易に生ずること、中断後のフォローが難しいこと、対面面接へのつなぎの難しさ等である。

とりわけクライアントの文章読解力や文章作成能力により、展開や支援効果に大きな違いが生じてしまう点は、メール相談で安定した支援効果を得にくくしている要因の1つであると思われる。

メール相談が支援効果を発揮するためには、メールがクライアントに読まれ、理解される必要がある。この最も肝心な点が基本的にクライアント任せとなっているため、カウンセラーは、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ているのか、常に把握しにくい状態に置かれる（注：クライアントからしっかりとした返信メールが返される場合はこの限りではない）。必然的に、クライアントの反応に合わせた細やかな介入は、対面面接に比べて講じにくくなる。つまり、細やかな介入やデリケートな調整を必要とする支援にはメール相談は向いていないと言える。

また、匿名のメール相談では、相談が中断されると、クライアントへの働きかけの手段を失ってしまう。メール相談では、手軽さゆえに、対面面接に比べるとクライアント側か

らの中断が生じやすい。「メール相談とはそういうものだ」と割り切って実施するのも一つのやり方である。しかし、中断後も経過が気になるケースは必ず存在するものである。中断後もクライアントにフォローメールを送るなど、関係を繋いでおくためのノウハウを開発しておく必要がある。また、対面面接への繋ぎ方、危機介入の仕方（注：本調査では緊急の危機介入が必要な事例には遭遇しなかった）等も今後検討していくべき重要な課題であると思われる。

心理臨床的支援の効果検証が進む中で、話し言葉（対面面接）であれ、書き言葉（メール相談）であれ、クライアントの内部で起こるポジティブな変容のメカニズムは共通していることが徐々に明らかになってくる可能性は残されている。用途や限界は明らかに異なるものの、メール相談という書き言葉による心理臨床支援システムを学生支援活動の中に位置づけていくことは、十分意義のあることであると思われる。

5. 主な発表論文等

〔学会発表〕（計1件）

富田 新, 林 洋一 2012 メールによる学生相談システムの開設と運用について－IMUメール相談の開設・運用に関わるアクションリサーチ 日本学生相談学会第30回大会発表論文集

6. 研究組織

(1) 研究代表者

林 洋一 (HAYASHI YOICHI)
いわき明星大学・人文学部・教授
研究者番号：20145650

(2) 研究分担者

富田 新 (TOMIDA ARATA)
いわき明星大学・人文学部・教授
研究者番号：90261560