

## 電子メール・カウンセリングに対する学生の態度の検討

河村 壮一郎

Soichiro KAWAMURA : A Survey of Students' Attitudes toward E-mail Counseling

携帯電話やインターネットの普及によりメールによるカウンセリングが定着しつつある。鳥取短期大学でも2002年度よりメール相談を開始した。本研究では学生のメール利用の状況、メール相談への態度を調査した。その結果、携帯メールの利用率、利用頻度が高いことが示された。メール相談に対する意識は個人によって異なり、メール相談に積極的な態度を示した者は2割程度であった。メールの利用状況とメール相談への志向性との強い関係は認められなかったが、メールでの感情表現の強さとの関係があると示唆された。学生のメール相談の既知率は低く、メール相談の利用が拡大する可能性が示唆された一方、今後の課題が明らかにされた。

キーワード：メール・カウンセリング 学生相談 メール利用 質問調査

### 1. 目的

近年のインターネットや携帯電話の一般化に伴い、メールなどの電子コミュニケーションが定着してきた。こうした社会的変化に連動して、電子メール（以下、メール）やメーリングリスト、掲示板といった手段を用いて、従来にはなかったカウンセリングが行われるようになった<sup>1)</sup>。本論ではインターネット・カウンセリングのうち、カウンセラーとクライアントが面接の代わりにメールで一対一に対話する方法をメール相談(カウンセリング)と定義し、その特質を分析する。

メールは電話や郵便といったこれまでのメディアと異なる特徴をもつ。すなわち、送受信が自分のペースで可能、通信文が残る、返信時に引用しやすい、通信費が安いなどの利点がある一方、文字情報のみの伝達、セキュリティが弱い、送信したメールが読まれたかどうかを確認しにくいといった欠点をもつとされる<sup>2)</sup>。また、フィードバックに時間がか

かり、相手の個人的情報を十分知らないこともある。メールではコミュニケーションの内容は通常の会話よりも感情的になり<sup>3)</sup>、話し手の自己開示がなされやすいとされる<sup>4)</sup>。

こうした特徴をもつメールをカウンセリングに利用するには長所と短所がともにあると考えられる。メールの通信文が保存されるということから、クライアントが自己確認しやすい一方、発言の不可逆性や訂正の困難さという問題が生じやすい。また、発信者の匿名性から、クライアントは相談しやすくカウンセラーの負担が過大となる可能性がある。メールでは自己開示しやすいため、クライアントの感情を引き出すカウンセリングに向いていると考えられる。

先行研究で指摘されているメール相談の長所と短所をTable. 1にまとめた<sup>5),6)</sup>。メール相談では行動療法や身体を用いた療法に利用できないなどの制約がある一方、表現によるカタルシス効果、問題の自己発見、自己の思考過程の確認がなされやすいとされる<sup>3)</sup>。

Table. 1 メールカウンセリングの特徴

長 所	短 所
自己開示の容易である	非言語コミュニケーションが不足する
簡便である	医学的診断が困難である
匿名性があり、プライバシー保護される	ロールプレイ、ボディワーク、行動療法ができない
クライアントの時間的な束縛が少ない	実際の対話による人間関係を築けない
自己表現による自己カウンセリングに有用	抵抗や防衛が少ないので利用しにくい
対人不安のクライアントには相談しやすい	カウンセリングの終了が不明になりやすい
電子メールを習慣的に用いている人に抵抗が少ない	メールの扱いに不得手なクライアントに向かない

先行研究ではメール相談の経過が複数報告されており、その中にはメールだけでカウンセリングが完結した事例がある。しかし、メール相談を実践したカウンセラーらは従来の対面カウンセリングがすべてメール・カウンセリングに置き換えられることはないと一貫して提唱している<sup>3),5)</sup>。

現在メール相談はクライアント中心療法や認知行動療法の理論を背景に行われていることが多い。そのため、クライアントの感情や認知を傾聴することが重要であるが、面接場面のように非言語情報が伝えられないため、カウンセラーの傾聴の態度をクライアントに示すには言葉による返信が必要になる。メール相談ではカウンセラーの返信内容や表現のみが相談の成否を決めることになりやすい。そのため、対面相談にはない対応方法の検討も必要であろう。これまで、メールの時代的変化にカウンセラーが対応し、実践が先行している傾向があり、基礎理論や技法について研究の余地があるといえよう。

米国で発展したメール相談は日本では1990年代中頃から広がり始めた。最初はボランティアで行っていた民間機関は利用者増に伴い一定の料金を課すようになり、公的機関にもメール相談が取り入れられている。現在ではメール・カウンセリングの相談対象や内容は様々であるが、大学生に対する相談はその中でも先駆的に行われてきた<sup>1)</sup>。1998年の時点で東京多摩地区の11%の4年制大学が対応している<sup>7)</sup>。青年層は携帯電話などでメールを利用する率が高いため、学生の多くはメール相談をしやすい環境にあ

り、メールによる学生相談は広がりを見せていると考えられる。

鳥取短期大学(以下、本学)では2002年度よりメール相談を実施している。学生相談室のメールアドレスを学生に公開し、そのスタッフが学生のメールに対応している。メールによる相談の申し込み後の対応はメールのみで継続することも対面相談になることもある。メールで継続する場合、スタッフの個人メールアドレスを用いて対応がなされる。2003年度前期では数件の相談がメールにより申し込まれた。メールによる相談の受けつけ人数は昨年度より直接来室される場合と匹敵しており、さらに利用者が増加することが予想される。今後、学生相談においてメールによる対応を確立することが求められているといえよう。本研究ではメール相談の基礎資料となる学生の現状と意識をアンケート調査により検討する。

## 2. 方 法

大学生にとってメールは重要なコミュニケーション手段になっていると考えられる。単に確認や約束などの事務的連絡の手段になっているだけではなく、心理的内面や感情の相互理解に役割を果たしていると予想される。メール相談ではクライアントがメールで自己表現することが前提になる。そこで、学生がメールを利用している現状を利用頻度と送信内容の点で調査する。

次に、カウンセリングのコミュニケーション・メ

ディアとしてメールがどのように認識されているか検証する。本学でメール相談が開始したのは昨年度であり、学生の認知度を確かめる。また、メールの利用度との関連してメール相談に肯定的な学生層を吟味する。

**対象者** 鳥取短期大学生184名（男性44名、女性139名、不明1名）。

**実施時期** 2003年7月。

**調査用紙** 調査用紙には11項目の質問があり、回答はすべて選択式である（Appendix. 1）。質問内容は回答者個人のメール利用に関するもの（8項目）とメール相談への意識・知識に関するもの（3項目）の2つから構成された。

**手続き** 多人数の学生に同時に質問用紙を配布し、一斉に回収する集団調査を複数回実施した。回答に要した時間は10分程度であった。

### 3. 結果と分析

最初に質問項目の順に各項の結果を分析し、次に項目間の関係を吟味した。

#### (1) メール利用の現状に関する回答

学生がメールを普段どの程度利用しているのか分析した。

##### 1) メール利用率（項目1）

メールを利用している学生の割合は92.3%であり、利用していない学生は7.7%であった。この利用率は高いといえるが、メールがすべての学生に利用されているとはいえないことが示された。

##### 2) メール利用手段（項目2）

メールを利用手段の内訳は、携帯電話のみ90.4%、パソコンのみ1.8%、両方7.8%であった。予想どおり、学生のメールは携帯電話主体になされていることがわかる。なお、携帯電話とパソコンでは文字数の利用制限や利用者の意識に異なる側面があることが示されている。

##### 3) 受信頻度（項目3）および送信頻度（項目4）

Table. 2 メール受信頻度および送信頻度の比率 (%)

	受信頻度の 回答率	送信頻度の 回答率
2, 3日に1通程度	4.1%	4.1%
1日に1～3通程度	13.5%	12.4%
1日に4～9通程度	19.4%	24.9%
1日に10通以上	59.4%	55.6%
その他	3.5%	3.0%

Table. 3 メール受信の確認頻度の割合 (%)

確認頻度	回答率
2-3日に1回程度	6.0%
1日に1, 2回程度	8.3%
1日に数回程度	30.4%
1時間に1回程度	20.2%
1時間に数回以上	35.1%

メールの受信頻度および送信頻度はTable. 2にある結果となった。毎日メールを送受信している学生がほとんどあることがわかる。1)の結果とあわせると、一日のうちにメールを複数回利用し、メールを日常のコミュニケーション手段としている学生は全体のほぼ9割に近くを占めていることになる。

#### 4) メール受信の確認頻度（項目5）

Table. 3にあるように、大半の学生は一日のうちに数回以上メール受信の有無を確認している。メールへの意識が高い学生が多いことが示唆される。また、メールの送受信頻度とあわせて考えると、メール受信から返信までの期間が一般に短時間であることが推測される。

一方、メール・カウンセリングの場合、カウンセラーが返信までにある程度の期間を設けることによりクライアントの自己確認がすすむとされており、通常のメール返信期間より長いことが多い。

#### 5) メール上の自己感情表現（項目6）

Table. 4にあるように、メールで感情を表わす学生の割合が高いことが示された。メールではコミュニケーションが感情的になりやすいという一般的傾

Table. 4 メールでの感情表現の割合  
(%)

感情表現の割合	回答率
感情を示すことはあまりない	4.1%
ときどき、感情を伝えることがある	45.9%
メールで感情を伝えることが多い	47.6%
その他	2.4%

Table. 5 メールの利用理由の割合  
(%)

メールの利用理由	回答率
いつでも連絡がつけられるため	75.6%
便利なため	74.4%
通信費用が安い	40.5%
自分の気持ちを伝えやすいため	29.2%
友人が利用しているため	19.0%
携帯電話にメール機能がついているためなんとなく	13.1%
相手の気持ちが感じられるため	9.5%
直接知らない人とコミュニケーションをとりたかったから(メール友達をつくりたかった)	3.0%
その他	4.8%

向と一致した。約半数の学生はメールで自分の本心を伝えていることが推測される。したがって、学生へのメール相談では早い段階からクライアントの深い感情が示される可能性が高いと考えられる。

#### 6) メール利用開始時期(項目7)

メールの利用を開始した時期は、中学生10.7%、高校生82.1%、大学生7.1%という割合になった。回答者全体のうち、大学入学以前からの利用者はほぼ85%となり、多くの学生は入学時にメールによるコミュニケーションにすでに慣れていていることが示唆される。今後はさらに中高生でのメール利用が普及し、大学入学までのメール利用者の割合は増加することが予想される。

#### 7) メール利用理由(項目8)

この項目の回答は複数選択が可能であり、メール利用者が各項目を選択した割合をTable. 5に示した。メールの一般的特徴である利便性や即時性を理由とする割合が高いことがわかる。また、気持ちの伝えやすさを理由とする学生も3割いることが認め

Table. 6 相談方法の選択率  
(%)

相談方法	回答率
直接相談するよりもメールで相談する方が良い	19.8%
メールでも、直接話す場合でも特に差はない	52.7%
メールで相談したいとは思わない	27.5%

Table. 7 悩みの程度の割合  
(%)

悩みの程度	回答率
強く悩んでいる	16.5%
強くはないが悩みがある	42.3%
特に悩みはない	41.2%

られた。5)で示されたメール上の感情表現のしやすさと一致する結果である。

#### (2) メール相談に関する回答

##### 1) メール相談への志向性(項目9)

メール相談を志向する程度は、Table. 6にあるように、学生間で分かれる結果となった。2割の学生は対面よりもメールによるカウンセリングを希望していた。利便性や匿名性といったメール相談の特徴が一部の学生に認識されていると考えられる。今後ともメールカウンセリングのシステムを継続することは必要であろう。一方、メールカウンセリングに拒否的態度を示す学生も3割弱いることが認められ、相談室などで面接することが重要であることが示唆された。

また、「どちらともいえない」との回答割合が高かったことから、カウンセリングに対する学生の意識や期待は通常は低いと推測される。本学学生に対するアンケート調査では、悩みの相談相手に友人や家族が主に選択され、大学の相談室や外部相談機関に依頼しようとする率はかなり低いことが示されている<sup>8)</sup>。

##### 2) 個人的な悩みの存在(項目10)

Table. 7に悩みをもつ学生の割合が示されてい

Table. 8 本学のメール相談の既知率 (%)

本学メール相談の知識	回答率
知っており、メールアドレスも控えている	3.3%
一応知っているがメールアドレスは知らない	33.9%
知らなかった	62.8%

る。強い悩みをかかえる学生が少数とはいえないことが確認された。こうした学生に対応する人や機関が必要であると考えられる。

3) 本学のメール相談を知っている割合 (項目11)

Table. 8に示されているように、本学のメール相談を知っている学生は約3割であった。本学の相談室を知っていてもメール相談を知らない学生が相当数いると推測される。

(3) メール相談に関連する項目間の関係

項目間の関係を分析し、メール相談への態度に関わる要因を検討した。

1) メール相談への志向性と他の項目間の関係

メールによるカウンセリングを積極的に考えている学生層を特定するため、項目9「メール相談の志向性」の回答と項目3, 4, 5, 6, 10, 11の回答および性別との間でクロス集計、カイ二乗検定を行った。

項目3「メールの受信頻度」との関係 (Fig. 1) では、「その他」の回答者数は限られていたため、他の4グループの回答のみを用いて検定したところ関係の傾向が得られた ( $\chi^2(6, N=160) = 11.40, p < .1$ )。しかし、受信頻度によってメール相談への態度が一方向的に変化をしているのではなく、「1日に4~9通程度」のグループではメール相談志向が弱かった。

項目4「メールの送信頻度」との関係 (Fig. 2) では、回答者数が特に少なかった「その他」の結果を除いて検定を行い、有意差を得た ( $\chi^2(6, N=160) = 18.14, p < .01$ )。ただし、頻度によって連続的な変化をしているのではなく、「1日に4~9

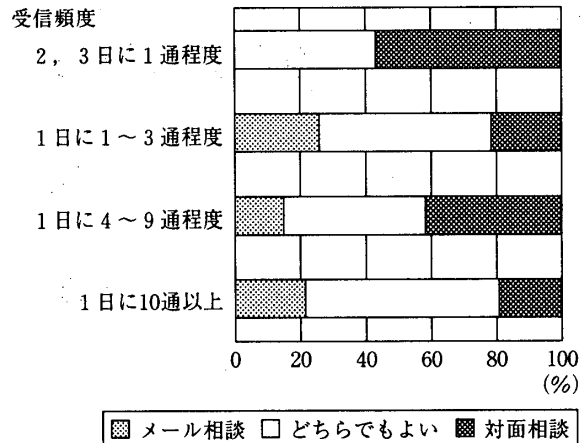


Fig. 1 メール相談志向性とメール受信頻度の関係

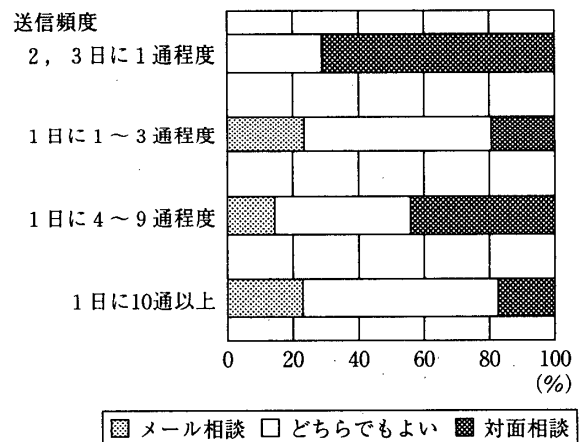


Fig. 2 メール相談志向性とメール送信頻度の関係

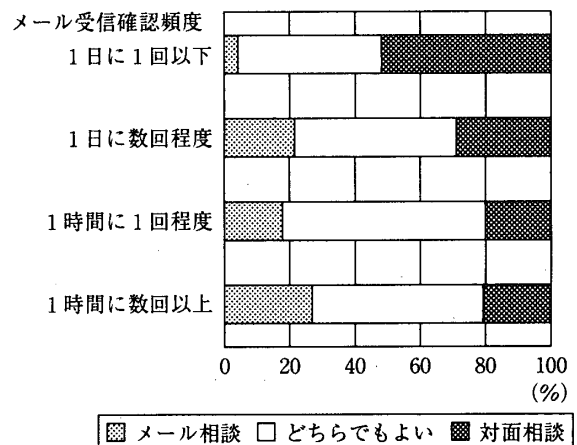


Fig. 3 メール相談志向性とメール受信確認頻度の関係

通程度」のグループでは面接の志向が比較的強かった。

項目5「メールの受信確認頻度」との関係 (Fig. 3) では、回答者の限られた「1日に1, 2回程度」と「2, 3日に1回程度」の回答をあわせて「1日に

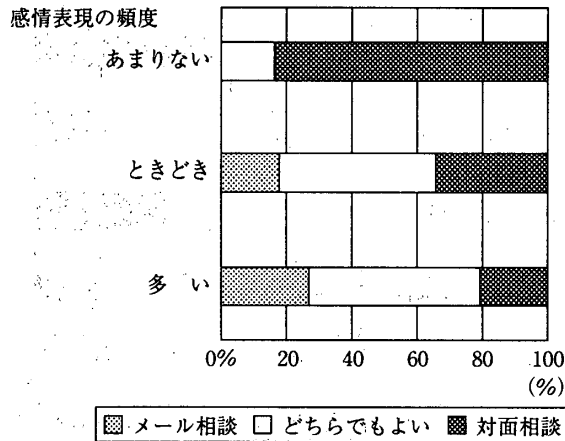


Fig. 4 メール相談志向性とメールでの感情表現頻度の関係

1 回以下」として検定を行った。その結果、関係の傾向が示された ( $\chi^2(6, N=165) = 11.66, p < .1$ )。図に示されているように、1日に1回以下のグループでは他のグループよりも面接を優先している割合が高かった。

項目6「メールでの感情表現頻度」との関係 (Fig. 4) では、回答者数が特に少なかった「その他」の結果を除いて検定を行い、有意差を得た ( $\chi^2(4, N=163) = 15.01, p < .01$ )。感情表現が多いグループほどメール相談に積極的な姿勢が示されている。

メールの単なる利用頻度とメール相談志向には必ずしも一貫した関係は示されなかった。送信頻度および受信頻度が必ずしも高くないグループにおいてもメール相談の希望が示された。一方、メールでの感情表現が高い学生ほどメール相談を積極的に選択しようとする傾向が認められた。

次に、項目9と項目10, 11および性別との間のカイ二乗検定ではすべて有意差が示されなかった。項目10「悩みの程度」との関係 (Fig. 5) では、強い悩みをもつ学生の36%でメール相談を選択しており、メールカウンセリングを肯定的にとらえる割合は高かった。したがって、相談を希望する学生がメールで申し込む可能性が比較的高いことが示唆された。

項目11「本学メール相談の既知」との関係 (Fig. 6)

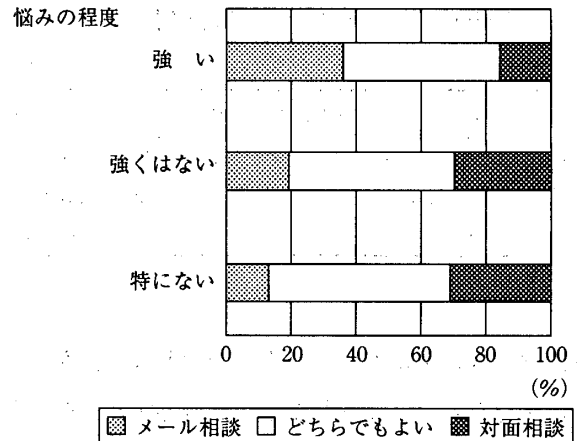


Fig. 5 メール相談志向性と悩みの程度との関係

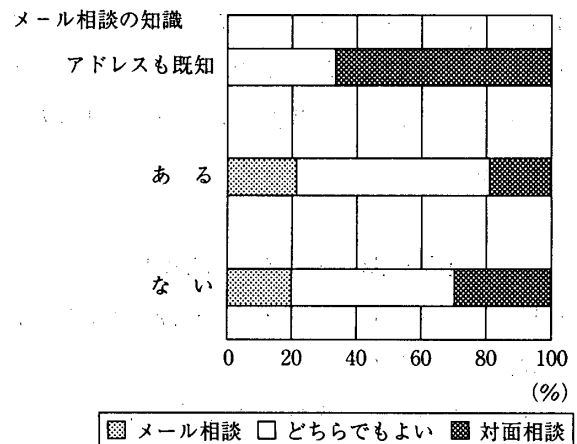


Fig. 6 メール相談の志向性と本学メール相談知識との関係

が有意ではなかったことから、メール相談室を知っていることがメール相談の希望につながっていないことが示された。なお、本学のメール相談アドレスを知っていた少数の学生はメールよりも面接を選ぶ傾向にあった。アドレスを知っている学生は何らかの理由でメール相談の意志を失っていたのではないかと推測される。

また、項目9と性別との関係の検定において有意差は示されなかった。カウンセリング志向は一般に男性よりも女性に強いことが示されているが、今回の調査ではそうした差は認められなかった。

## 2) メール相談の知識と他の項目間との関係

本学のメールカウンセリングを知っている学生の特徴を検証するため、項目11「メール相談の既知」と項目3, 9, 10および性別との間でカイ二乗検定を行った。その結果、項目3, 9, 10の間には有

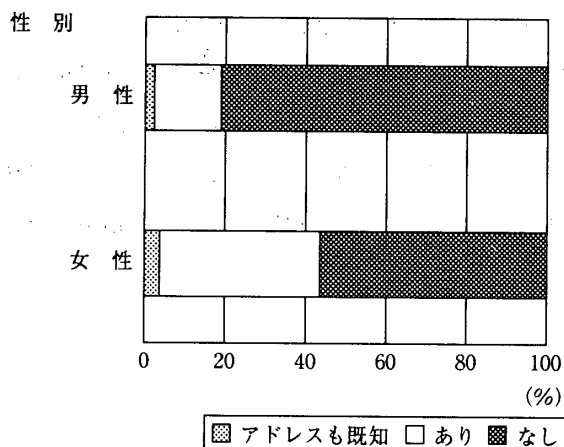


Fig. 7 メール相談の知識と性別の関係

意な関係が認められなかった。メール相談の認知度はメールの利用度やメール相談志向性、悩みの強さによらないという結果になった。この結果はメール相談の既知率がまだ低いことにも原因があると推測される。今後学生への広報活動を充実することによりこれらの関係が変化する可能性がある。

他方、性別との間 (Fig. 7) では有意な関係が認められた ( $\chi^2(2, N=183)=9.02, p<.05$ )。メール相談の既知率は男子よりも女子の方が高かった。女子学生の方が学内情報の見落としが少なかったと推測できる。

#### 4. 考 察

本調査から、以下の点が検証された。

##### 1) メールの利用状況

大半の学生は携帯電話によるメールを高い頻度で利用している。メールによる感情表現も多く、学生のメール相談の潜在的な利用可能性は高いといえる。

##### 2) メール相談に対する態度

対面相談とメール相談の優先度は大きな差がなかった。カウンセリング手段としてのメールの可能性が示唆された。メール相談に対する個人的態度はメール利用率や悩みの程度とは必ずしも結びついていなかった。本調査で示されたメール相談に前向きな学生の特徴は、日常メールで感情表現が多いこと

であった。使い慣れたコミュニケーション手段でカウンセリングを受けようとするものと考えられる。メールの質的利用度が高い学生ほど、メール相談の可能性があると見えよう。

多くの学生がメール相談の存在をこれまで知らなかったため、今回の結果はメール相談への態度が十分形成されていないために生じた可能性がある。メールによる相談が可能であることを知ることで、現在の態度が変容する可能性がある。

今後の課題として以下の点が考えられる。

##### 1) 調査研究の問題

本研究ではメール相談を好悪する学生の割合は示されたが、その理由が調査されていない。今後、メール相談への態度を形成している諸要因を検討することが課題である。特に、メール相談を阻む要因を検討することが重要であろう。

##### 2) メール相談室の課題

この研究からメール相談室として以下の点が課題として示唆された。①メール相談の広報活動を強化すること②メール相談を嫌悪する学生への対応を含め面接相談を継続、充実することである。また、相談室スタッフの立場では現在のメールでの対応方法の効果を見直し、事例情報の交換<sup>9)</sup>や理論的検討によって解決方法を向上することが必要であろう。

#### 引用文献

- 1) 小坂守孝「電子メールによる相談活動の時代変遷」現代のエスプリ, 418, 58-66, 2002
- 2) 谷口高士「インターネットによる情報の検索」井上智義(編)『視聴覚メディアと教育方法』, 北大路書房, 84-107, 1999
- 3) 小林正幸『なぜ、メールは人を感情的にするのか』ダイヤモンド社 2001
- 4) パトリシア ウォレス 川浦康至・貝塚泉(訳)『インターネットの心理学』NTT出版 2001 (Wallace, P., The psychology of the Internet. Cambridge, Cambridge University Press., 1999)
- 5) 田村毅『インターネット・セラピーへの招待

- 心理療法の新しい世界』新曜社 2003
- 6) 武藤清栄「電子メールの表現とコミュニケーション—非言語と病理の読み取りを中心に」現代のエスプリ, 418, 46-57, 2002
- 7) 林潔「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
- 8) 「学生生活に関するアンケート」『平成14年度自己点検・評価報告書』鳥取短期大学 2003
- 9) 林潔「インターネットによるカウンセリング援助活動について(2)」白梅学園短期大学情報教育研究, 5, 15-24, 2002



Appendix. 1 メール利用の質問項目

あなたの現在のメール利用についてお尋ねします。あてはまる項目に印をつけてください。

1 電子メールを現在利用していますか。

- はい  いいえ  いいえの人は10番以降に回答してください。

2 主にどのような方法でメールを利用しますか。

- 携帯電話  パソコン  その他

3 どのくらいの頻度で知り合いからメールを受け取っていますか。(広告メールを除く)

(のべ回数：同一の相手からの複数のメールも複数受信としてカウントする)

- 1日に1通以下  
 1日に1～3通程度  
 1日に4～9通程度  
 1日に10通以上  
 その他 (具体的に： )

4 メールをどのくらいの頻度で送りますか。(のべ回数：同一の相手からの複数のメールも複数送信としてカウントする)

- 1日に1通以下  
 1日に1～3通程度  
 1日に4～9通程度  
 1日に10通以上  
 その他 (具体的に： )

5 メールの着信をどのくらいの頻度でチェックしますか。

- 1日に1回以下  
 1日に1, 2回程度  
 1日に数回程度  
 1時間に1回程度  
 1時間に数回以上

6 メールで自分の気持ちや感情(うれしさ, 悲しさ, 怒りなど)を伝えていますか。

- メールは主に連絡用に使うので, メールでは感情を示すことはあまりない  
 ときどき, 感情を伝えることがある  
 メールで感情を伝えることが多い  
 その他 (具体的に： )

7 メールをいつ頃から利用し始めましたか。

- 小学生の時から  高校生の時から  
 中学生の時から  大学生の時から

- 8 メールを利用するのはなぜですか。あてはまるものすべてに印をつけてください。
- 通信費用が安い
  - いつでも連絡がつけられるため
  - 友人が利用しているため
  - 自分の気持ちを伝えやすいため
  - 携帯電話にメール機能がついているためなんとなく
  - 便利なため
  - 直接知らない人とコミュニケーションをはかりたかったから(メール友達をつくりたかった)
  - 相手の気持ちが感じられるため
  - その他 (具体的に: \_\_\_\_\_)
- 9 もしあなたに悩みがあり、それをだれかに相談したいと思った時にメールを利用することにどのように思いますか。
- 直接相談するよりもメールで相談する方が良い
  - メールでも、直接話す場合でも特に差はない
  - メールで相談したいとは思わない
- 10 現在、個人的な悩みがありますか。
- 強く悩んでいる
  - 強くはないが悩みがある
  - 特に悩みはない
- 11 鳥取短期大学の「学生相談室」ではメールによる相談を受けつけていることを知っていますか。
- 知っており、メールアドレスも控えている
  - 一応知っているがメールアドレスは知らない
  - 知らなかった