

A Practical Study of Teacher Training for Special Needs Education at a Public Kindergarten (10) : Evaluation of Online Childcare Consultation for Parents in Corona Disaster

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2021-07-01 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 藤枝, 静暁, 森田, 満理子 メールアドレス: 所属:
URL	https://saigaku.repo.nii.ac.jp/records/1373

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 International License.



公立幼稚園における特別支援園内研修の実践記録(10)

— コロナ禍における保護者を対象としたオンライン子育て相談に対する評価 —

A Practical Study of Teacher Training for Special Needs Education at a Public Kindergarten (10)

— Evaluation of Online Childcare Consultation for Parents in Corona Disaster —

藤枝 静暁・森田満理子

FUJIEDA Shizuaki, MORITA Mariko

1. 問題と目的

2020年初頭より、新型コロナウイルス感染症(COVID-19)が世界中で大流行している。新型コロナウイルス感染症に関連する主な社会的出来事と学校教育現場の対応をTable1に載せた。わが国の医療、教育、経済は深刻な打撃を受け、日常生活や子どもの学校生活も大きく変化した。学

校では、4、5月の休校措置とそれによる仲間作りのタイミングの喪失、登校再開後もオンライン授業の導入、分散登校、学校行事の縮小あるいは中止に加えて、ソーシャルディスタンスの維持、マスク着用といった新しい生活様式が始まった。こうした変化の中で、以前までは支援の対象でなかった児童生徒が、その対象となる可能性がある(山口, 2020)という懸念が指摘されている。

Table1 新型コロナウイルス感染症に関連する主な社会的出来事と学校教育現場の対応

2020年	
1/16 (木)	国内1例目の感染者確認
1/28 (火)	国内最初のヒトからヒトへの感染確認
2/11 (火)	WHO 新型コロナウイルスを「COVID-19」と命名
2/27 (木)	全国の小中高へ臨時休校要請
3/11 (水)	WHO パンデミック宣言
3/24 (火)	東京五輪延期発表
4/7 (火)	7都府県：東京・神奈川・埼玉・千葉・大阪・兵庫・福岡に緊急事態宣言
4/16 (木)	全都道府県に緊急事態宣言
5/14 (木)	北海道、東京、埼玉、千葉、神奈川、大阪、京都、兵庫を除く39県 緊急事態宣言解除
5/21 (木)	関西3府県 緊急事態宣言解除
5/23 (金)	文部科学省より「学校の新しい生活様式」の提言
5/25 (月)	緊急事態宣言 全面解除
6/1 (月)	分散登校などによる登校再開
6/5 (金)	文部科学省より「新型コロナウイルス感染症に対応した持続的な学校運営のためのガイドライン」の発表
9/3 (木)	文部科学省が「学校の新しい生活様式」を改訂
2021年	
1/7 (木)	東京・埼玉・千葉、神奈川の1都3県に緊急事態宣言
1/13 (木)	大阪・兵庫・京都・愛知・岐阜・福岡・栃木に緊急事態宣言

(1) 新型コロナウイルス感染症による
子育てへの影響について

新型コロナウイルスの感染拡大の予防のために、社会全体でステイホーム、在宅ワークなど新しい生活様式が導入され、それに伴い、家庭の子育ても変化した。

家庭では、家族で過ごす時間が増えた結果、親子のコミュニケーションが増えるという好ましい変化が生まれた一方で、子育てに関する不安やストレスも増加している。

たとえば、ベネッセ総合教育研究所 (2020) による、就学前の幼児をもつ母親 1,030 名を対象とした、新型コロナウイルス感染症の流行とそれに伴う生活環境の変化が、幼児の親子に与えた影響を明らかにするための調査結果より、約 7 割の母親が、子育てに楽しさと不安の両面を感じていることが明らかになった。

明治安田生命保険相互会社 (2020) による 0 歳から 6 歳までの子どもがいる既婚男女 1,100 名を対象とした調査結果では、「ステイホーム期間を終えた自身の子育てに対する意識の変化について」の設問に対して、妻の約 5 割が前向きな回答をした一方で、約 4 割はストレスを感じていた。前者の具体的内容は、「積極的に子供の面倒をみるようになった」などがあり、後者では、「子供にイライラすることが多くなった」などがあった。

全国認定こども園協会 (2020) が、5,777 人を対象に実施した「新型コロナウイルスに係る就学前の子育て家庭への緊急アンケート調査」の結果によると、「緊急事態宣言の発令や外出自粛などにより、子育てや生活で困ったことはありましたか?」という設問に対して、約 75% が「ある」と回答した。「ある」と回答した方の具体的内容では、最も多かったのが「子どもとの過ごし方に悩む」であり、約 70% であった。次いで、「親の心身の疲労」であり、約 55% であった。「緊急事態宣言の発令や外出自粛などにより、家庭に大きな負担がかかっていますが、家庭内で普段と異なる感情を抱いたり、行動をとるなどのご自身の変化を感じたことはありますか?」という設問に対して、約 55% が「ある」と回答した。「ある」と回答した方の具体的内容のうち、「イライラして怒りっぽくなる」が最多であり、約 60% であった。次いで、「子どもを叱ることが増えた」が約

50%、「外出するのが怖くなった」が約 30% であった。

こうした結果は、新型コロナウイルスの感染症が流行している現在こそ、子育て中の保護者を対象とした支援がこれまで以上に必要であることを示唆している。

(2) インターネットを用いた心理支援の広がり

インターネットを用いたカウンセリングは、イギリス、カナダ、ニュージーランドなど諸外国では以前から行われている。オンラインカウンセリングとは、電話、電子メール、チャット、ビデオ会議によるカンファレンスといった遠隔コミュニケーション技術を用いた、有資格の専門家によるクライアントの心身の健康を維持するためのセラピー、コンサルテーション、心理教育などの提供と定義され (Mallen & Vogel, 2005)、インターネットと親和性の高い若者層を対象として導入されている (Mishna, et al., 2013; Rickwood, 2010)。その利点は、対面相談と比べて相談しやすいこと、身体に障害があったり、経済的困窮などの事情から、クリニックを直接訪問することが難しい場合でも、オンラインであれば相談できることなどである (Chester & Glass, 2006)。

運用に当たっては、対面式と同様に、利用規約の策定と守秘義務、個人情報保護といった倫理的課題 (Hanley, 2006) と相談の途中で途切れないといった通信上の技術的な課題 (Graff & Hecker, 2010) があると指摘されている。ただし、教育相談における倫理的課題に関しては、オンラインによる相談と対面相談では、ほぼ同様である (Hanley, 2006) と言われている。

国内で比較的早い時期からインターネットの利用が導入されたのは、大学生を対象とした教育相談である。松田・岡本 (2008) が、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を論じており、岡本・松田 (2008) は、大学生を対象にビデオチャットカウンセリングを行い、「対人場面での自己開示のしやすさ」について質問し、その回答を基に、ビデオチャットカウンセリングの有用性について検証した。その結果、ビデオチャット条件は対面条件に比べ、「話しやすい」、「緊張しにくい」、「心の落ち着き」等の特徴が高いことが分かった。最近では、引きこ

もりなど不適応状態が続いている大学生への支援の手段としても、インターネットが利用されている(中川・杉原, 2019)。

我が国でも、インターネットを用いたカウンセリングの適用対象が広がり、いじめ相談、児童虐待や子育て相談、自殺予防相談、メンタルヘルス相談、女性相談、働く人の悩み相談、性的マイノリティのための相談、災害時の心のケアなど、これまで対面や電話で行われてきた相談の多くが、SNSでも行われるようになりつつある(杉原, 2020)。中高生を対象とした全国初のSNS相談は、2017年9月の2週間に、長野県とLINEが提携して行った自殺予防であった(長野県教育委員会, 2017)。期間中の中高生からの相談件数は547件であり、同県の前年度の子どもからの電話相談件数は259件と比較して、大幅に増加した。同県は、この結果について、SNSが、中高生から、身近な相談ツールとして認識されたことによるのではないかと推測している。

内閣府、文部科学省、厚生労働省等は、中高生のコミュニケーション手段の主流がSNSになっていくなかで、SNSを対面や電話と並ぶ「相談体制の新たな柱」と位置づけ、各地の取り組みを補助している。文部科学省(2019)によると、2019年3月時点で、30の自治体(都道府県19、指定都市8、市町村3)や教育委員会が、児童・生徒を対象としたオンラインによる教育相談を導入している。

その一つである東京都教育委員会(2020)は、2019年4月から、無料通話・メールアプリ(LINE)を活用したチャットによるSNS教育相談窓口を設置し、都内国公私立中学生・高校生を限定対象として、実施している。2020年度上半期は、相談件数1,800件、1日平均の相談件数9.8件、1件あたりの平均相談時間39分であった。校種別では、「中学校」53.8%で最多であり、次いで「高校・高専」が37.2%であった。男女別では、「女子」76.4%、「男子」15.4%、「不明」8.2%であった。相談内容は、多い順に、「友人関係(いじめを除く)」434件、「学業不振」187件、「家族関係」174件、「進路」105件などであった。利用者に対するアンケートの結果、相談してよかったと「思った」「やや思った」が92%であった。

他に、千葉市教育委員会(2019)による中高生

を対象とした千葉市LINE相談、荒川区教育センター(2020)による子ども(幼児・小学生・中学生)・保護者・教員を対象としたビデオ通話によるオンライン教育相談、さいたま市教育委員会(2020)による、中・高校生を対象としたLINEによる教育相談などがある。

(3) インターネットを用いた心理支援の課題

インターネットを用いた心理支援が普及しつつあるが、課題もある。

最初の課題は、自治体、教育委員会等が主催するインターネットを用いた心理支援は行われているものの、幼稚園、小・中・高校などの学校単位では実施されていないことである。2020年の上半期は、学校が臨時休業となり、カウンセラーによる対面での相談が中止、あるいは、延期されるなど、教育相談体制は、通常時と比べて脆弱となった。この脆弱さを補うためには、学校単位で、対面による教育相談に加えて、インターネットによる教育相談の体制を整える必要があると考えられる。

次の課題は、各自治体のインターネットを用いた教育相談の対象が、主に児童生徒に限定されていることである。2021年初頭時点で、感染者数は最高値を更新し、関東と関西の首都圏では、緊急事態宣言が再び出されるなど、新型コロナウイルス感染症の終息は見えていない。この状況下において、子どもへの虐待のリスクを予防するためには、保護者もインターネットを用いた教育相談の対象に含める必要がある。なぜならば、厚生労働省(2020a)は、2020年1月～8月分の児童虐待相談対応件数の動向(速報値)の結果を公表すると共に、「新型コロナウイルス感染症対応による学校休業や、外出自粛等に伴って、子どもや家庭の生活環境が変化する中で虐待のリスクの高まりを懸念しており、4月24日、子どもの見守り強化アクションプランを公表し、地域の見守り体制の強化を進めている」とコメントしているからである。特に、未就学児を養育している保護者への支援が必要と考えられる。その理由は、被虐待者の年齢構成は、2000年～2020年まで、ほぼ毎年、0歳～就学前の子どもが45%前後を占めているからである(厚生労働省, 2001; 厚生労働省, 2020aなど)。

3つ目の課題は、インターネットによる教育相談やカウンセリングの利用者による効果測定が、十分にされているとは言えないことである。たとえば、SNSを活用した相談事業の調査（令和元年度）（総務省，2020 a）における効果に関する調査では、相談を受ける側のみが対象であった。東京都教育委員会（2020）は、SNS教育相談の利用者へのアンケート調査を実施し、相談満足度を尋ねた結果、約9割が「相談して良かった」と回答していたことを明らかにした。ただし、この調査方法や質問項目などの詳細は、明らかにされていない。今日、インターネットを用いた心理支援が急速に普及している現状を考えると、利用者に対するアンケート調査が実施され、その効果検証と今後の課題を明らかにする必要がある。

(4) 目的

本研究の目的は、新型コロナウイルス感染症が流行中の2020年度において、公立幼稚園の保護者を対象に、オンラインを利用した子育て相談を実施し、利用者を対象にアンケート調査を行い、成果と課題を明らかにすることである。また、新型コロナウイルスの世界的感染拡大という未曾有の状況において、対象園の子育て相談や保育活動の記録を資料として残すことも目的に含める。

なお、インターネットを利用したカウンセリングや教育相談等の心理支援の呼称は、オンラインカウンセリング（松田・岡本，2008）、SNSカウンセリング（宮田，2020）、SNS教育相談（東京都教育委員会，2020）、オンライン教育相談（荒川区教育センター，2020）など複数ある。本稿では、子育て中の保護者を対象としたインターネットを利用した子育て相談をオンライン相談と表記する。

2. 幼稚園におけるオンライン相談の内容

(1) 対象園の様子と第一筆者のこれまでの関与

東京都X区には公立幼稚園が4園、こども園が1園ある。各園では、2011年度より特別支援園内研修が導入され、臨床心理士が講師を担当している。第一筆者は2011年度より公立Y幼稚園（以下、Y園）の特別支援園内研修を担当している。第二筆者は私立幼稚園および国立大学附属幼

稚園で保育者をしており、現在は、大学教員として保育者養成に従事している。また、第一筆者が本研修事業を進める上でのアドバイザーでもある。

X区の園児募集要項には、特別支援対象児について「わずかな手助け（日常生活上部分的な介助）があれば、集団の中で他の幼児といっしょに生活することができる障害のある幼児」と記されており、各クラス2名まで募集している。

Y園は2学年で構成されており、2020年度は年少（4歳児）クラス（男児9名、女児11名）、年長（5歳児）クラス（男児12名、女児10名）であった。保育者の構成は、園長、主任、担任保育者2名、特別支援対象児補助員3名、未就園児担当教員1名である。現在の園長は2017年度に、主任は2020年度に着任した。

特別支援園内研修の目的は、①特別支援対象児、および、集団の中で気になる様子や行動が見られる園児を中心に行動観察を行い、情報を収集する、②その情報を基に、園内討議（コンサルテーション）を開く、③保護者からの希望に応じて、個別面談を行う（担任と保護者の面談場面に同席する場合もある）、④未就園児の会に参加する親子の行動観察と個別相談に応じる、ことである。特別支援園内研修は年に5回行われる。実施時期は1学期の4月中旬と6月下旬、2学期の9月中旬と11月下旬、3学期の2月下旬である。

(2) 2020年のY園の保育の様子

新型コロナウイルス感染症の拡大により、Y園が当初予定していた年間行事や保育計画に大幅な変更が生じた。令和2年度1、2学期のY園の保育の実施状況をTable2に示した。

4月から5月まで休業期間であり、保育者は交代勤務となり、出勤と在宅勤務を交えながら、園の再開に向け準備をしていた。担任保育者は、担当するクラスの家庭へ、定期的に電話連絡を行い、子どもの様子や親子の過ごし方などを聞いた。その会話の中で、保護者から子育てに関する相談をされることがあった。

6月に登園が再開され、段階的保育が始まった。7月から夏休み前までは、通常保育が行われた。このように1学期の保育時間は短かったため、年少クラスの子ども達は、初めての母子分離や幼稚園生活を体験したものの、保育者や仲間との人間

関係構築やお気に入りの遊びを見つけるなど幼稚園生活に慣れるところまでは到達できなかった。年長クラスの子ども達は、幼稚園生活に慣れ、少しずつ主体的な遊びや仲間との遊びを楽しむようになったところであった。

9月に2学期が始まり、通常保育が行われた。9月上旬から中旬にかけては、欠席者が多く、理由の多くは体調不良であった。9月の第2週目は、毎日、両クラス合わせて10名前後が欠席していた。日によっては、1クラスだけで、10名弱の欠席者が出た。

登園している子どもも、幼稚園での生活ルールを獲得する途中であったり、園生活に慣れていく途中であった。こうした状況について、保育者は、令和2年度の1学期は登園日数が少なかったゆえに、2学期が、実質上、本格的な幼稚園生活のスタートとなっていること、残暑による体調不良などを理由と考えていた。

感染予防のために、従来、積極的に行われていた年少児と年長児の交流は控えられた。両学年の交流は、年長児が年少児に教えたり、年少児が年長児を見て真似るなどして、遊びの広がりや言葉・生活習慣・社会性の獲得などに寄与していた。それだけに、この機会が減少したことは、子どもの発達にも影響を及ぼす可能性がある。

担任保育者と保護者のコミュニケーションの方法、信頼関係形成にも影響があった。従来は、Y園では、降園時に、まず、担任保育者が保護者全体に対して、連絡事項の伝達を行っていた。その後、担任保育者が、迎えに来た保護者一人一人と

順番に、子どもの今日の園での様子を伝え、保護者から家庭での子どもの様子や気になることを聞いていた。このように、担任保育者は保護者と毎日コミュニケーションを重ねることによって、信頼関係を構築していた。しかし、2020年度は、感染予防のために、担任保育者が保護者全体に対して、連絡事項等を伝え、解散するという形となった。したがって、担任保育者と保護者一人一人が個別にコミュニケーションを取る時間や機会は、例年と比べて激減した。その結果、保護者から、Y園に対して、「子どもの園での様子を聞けなくなり、不安だ」という声が寄せられるようになった。

園行事の開催方法も変更された。6月24日に、入園式に代わる行事として「入園お祝いの会」が開催されたが、感染予防の観点から15分間のみであった。秋の運動会へ向けた準備も、競技、順番待ち、声援などにおいて、密を避け、感染予防のための工夫が取り入れられた。10月17日の運動会当日は、子ども同士が声援を送らない、保護者は家庭科室やランチルームからTV画面を通して観戦するといった工夫がなされた。

このように、新型コロナウイルス感染症は、幼稚園生活における子どもの発達、担任保育者と保護者の信頼関係形成等に影響を与えていた。それゆえに、2020年度に幼稚園生活を送った子どもの以後の発達状況や園・学校生活における適応状況等について追跡調査を行う必要があると考えられる。

Table 2 Y園の令和2年度の保育状況

時 期	状 況
4月8日～5月6日	緊急事態宣言発令に伴い、臨時休業
5月7日～5月31日	緊急事態宣言の延長に伴い、臨時休業延長
6月1日～6月30日	保育時間を短縮した段階的保育の実施
6月24日	入園式に代わる入園お祝いの会の開催
7月1日～7月22日	通常保育
7月23日～8月31日	夏期休暇
9月1日～	2学期開始、通常保育
10月17日	運動会
11月6日	離任式（通常1学期に実施）
12月24日	2学期終了
1月12日	3学期開始、通常保育

*2021年1月12日までの状況を記した。

(3) 保護者からの子育て相談へのニーズと 支援方法の検討

2020年度4月～12月の対面およびオンライン相談の実施状況を Table3 に載せた。

① 1 学期

4月の第1回特別支援園内研修は園の臨時休業に伴い中止となり、6月の第2回は予定通りに実施された。

第1回特別支援園内研修の中止を受けて、4月の子育て相談も無くなった。そこで、第一筆者とY園の園長および主任が話し合い、4月中に対面式で子育て相談日を設けることにした。理由は2つあった。まず、昨年度から継続的に相談に来ている保護者がいることであった。もう一つは、休業期間中に、担任保育者が家庭への電話連絡をした際に、子育てについて相談したいというニーズがあったからである。

子育て相談日は4月20日(月)とし、来園に際しては検温、マスク着用等のお願いと共に、Y園のHP上で告知した。HPを利用した理由は、年少クラスの保護者は、幼稚園が未だ始まっておらず、Y園からの連絡を受け取るためのメール登録が済んでいなかったからである。数件の問い合わせがあったものの、申し込みは無かった。問い合わせの電話では、「幼稚園が休みの期間でも、保育カウンセラーに相談できる体制があるのは安心です」といった意見がある一方で、「申し込みたいが、新生児がいるので、あきらめます」、「申し込みたいが、外出が怖い」などの意見もあった。こうした保護者からの意見を踏まえると、新型コロナウイルスへの感染予防と教育相談の実施を両立できる方法の模索が必要と考えられた。

6月の第2回の特別支援園内研修は予定通り実施された。子育て相談は新規2件と継続1件の申込があり、距離を空ける、マスクをするといった感染予防対策をした上で、対面式で実施された。降園時に、第一筆者と継続して面談をしている保護者2名から相談があり、その場で立ち話の状態に対応した。

② 2 学期

9月の第3回特別支援園内研修は延期され、10月に実施された。11月の第4回は予定通りに実施された。第3回の延期理由は、行政より感染拡大予防のために、保育者、園児、保護者以外の者

が入園することを控えることという方針が示されたからであった。

2学期の開始後、複数の保護者から、子育て相談を希望したいというニーズが寄せられた。内容の多くは、「夜寝る前に、明日行きたくないと言う」、「朝、登園渋りをして、幼稚園に連れて行くのに苦労している」といった登園渋りであった。しかし、9月の子育て相談は中止となっていたことから、第一筆者とY園の園長および主任が相談し、9月中に子育て相談日を設けることにした。ただし、この時期、第一筆者が入園できない状況であること、また、4月に設定した対面式の子育て相談への保護者からの意見を踏まえ、電話、あるいは、インターネットを用いた非対面式の子育て相談方法の採用を検討した。

その結果、日頃の子育て相談は無料であることから、利用者の通話料負担が発生する電話相談は不採用とした。2019年における、我が国の子育て世代におけるインターネット普及率は99%を超えており、また、ソーシャルネットワークサービスの利用状況は約80%以上であり(総務省, 2020 b)、かつ、無料で利用可能なアプリケーションが豊富にあることから、保護者にとって、オンライン相談は利用しやすいと考えられる。ただし、第一筆者と保護者が、直接、オンライン相談を行う場合、私信となること、ヒューマンエラーやコンピューターウイルス等による情報漏洩の可能性といった課題が発生する。そこで、Y園の職員室のPCを利用することを検討したが、PCは、インターネットを介して、区役所等公共機関の端末とも接続しており、セキュリティ保持の観点から、利用不可であった。

こうした制約を踏まえ、再度検討した結果、個人情報や相談内容の漏洩といった可能性があることを、第一筆者と相談申込者の両方が共有し、予防・対策を十分に行うことを条件に、第一筆者が保護者に対して、直接、オンライン相談を試行的に実施することになった。具体的な方法は、第一筆者が、「2020年度オンライン子育て相談のご案内と申込書」を作成した(以下、オンライン相談申込書と記す)。オンライン相談申込書の上段にはオンライン相談の案内と利用方法の説明が書かれており、下段は切り取り線の付いた申込書となっていた。利用方法の箇所において、個人情報

保護のための具体的対策、相談内容の守秘義務、担任保育者と情報共有する際の集団守秘義務、自然災害やコンピューターウイルス等による情報漏洩の際の免責事項等の倫理的事項を記した。また、無償であることや1回につき約50分といった利用の枠組みについても記した。園長および主任、保育者が、これらの内容を確認した。オンライン相談を希望する保護者は、内容を読み、合意、記入し、主任に提出することにした。

オンライン相談で利用するアプリケーションは、無料で利用可能かつ、多くの保護者が利用していると考えられるLINEとした。

9月のオンライン相談へは2件の申込があった。新規1件、継続1件であった。主任保育者が、当日の時間設定を行い、保護者と第一筆者に伝えた。当日、開始時間に、第一筆者から保護者へLINEの音声通話機能を用いて、オンライン相談を行った。

延期となっていた第3回の特別支援園内研修および子育て相談は、10月に実施された。この時は、5件の申込があり、新規が3件、継続が2件であった。マスクの着用、ソーシャルディスタンスを保つといった感染予防をした上で、全て、対面式で行われた。

11月の第4回は、予定通りに、第一筆者がY園を訪問し、実施された。新規申込が1件あった。

12月は、特別支援園内研修は設定されていなかったことから、第一筆者と園長、主任保育者が話し合い、オンライン相談の機会を設けた。方法は9月と同様であった。申込は1件あり、新規申込であった。

なお、オンライン相談利用者のうち2名から、後日、LINEメッセージを通じて、子どもに関する

軽微な相談があった。第一筆者はLINEメッセージで返答し、数回のやりとりで終了した。

3. 利用者によるオンライン相談に対する評価

先行研究において、オンライン相談の評価は十分にされているとは言えない。Y園においても、オンライン相談の実施は初めての試みであったことから、その成果、必要性、意義、方法、適切性等について検討する資料を収集する必要があった。そこで、アンケート調査法を用いて、オンライン相談の利用者に評価を依頼した。

(1) 倫理的配慮

第一筆者がアンケート調査用紙を作成した。それを園長、主任教諭、保育者に見せ、使用許可を得た。

アンケート調査用紙のフェイスシートは「オンライン相談に関するアンケート」と題し、無記名で良いこと、回答を途中で止めてもかまわないこと、回答内容は、第一筆者、園の職員以外誰にも見せないことを教示文で伝えた。

(2) 実施手順

第一筆者が、オンライン相談終了後に、相談者に口頭でアンケート調査への協力を依頼し、同意を得られた場合のみ、アンケート調査用紙を手渡した。相談者は、それを持ち帰り、自宅で記入し、封筒に入れ、封をして、第一筆者に提出した。

(3) 質問内容

質問内容は、「1. オンライン相談の申込に関して教えて下さい」と「2. オンライン相談を実際

Table 3 2020年4月～12月の子育て相談実施状況

		2020年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
保育状況		新型コロナウイルス感染症による学校休業期間		段階保育	通常保育	夏期休業期間	通常保育			
相談方法				対面	実施無し		オンライン	対面	対面	オンライン
相談件数				5 (2)			2 (1)	5 (3)	3 (1)	1 (1)
子どもの年齢	年少			2			1	2	1	1
	年長			3			1	3	2	0

注) カッコつき数字は新規ケースで内数。

にやってみた感想を教えてください」の2つから構成されていた。

前者は、3項目から構成されていた。「項目1: オンライン相談は(あれば助かる 無くて問題ない)のいずれかに○を付けて下さい。」「項目2: オンライン相談に申し込むことは(気軽にできた 勇気がある)のいずれかに○を付けて下さい。」、最後に、自由記述式で、「項目3: 申込について、良かったこと、あるいは、気になったことがありましたら、教えてください。」であった。

後者は5項目から構成されていた。「項目4: オンラインで相談することは(話しやすかった 話しにくかった)のいずれかに○を付けて下さい。」「項目5: オンライン相談をしてみてください(良かった 良くなかった)のいずれかに○を付けて下さい。」「項目6: 今後、必要な時には、オンライン相談を使いますか?(また使いたい 使わないと思う)のいずれかに○を付けて下さい。」「項目7: 相談しやすいのは、どちらですか?(対面で相談する オンラインで相談する)のいずれかに○を付けて下さい。」、最後に、自由記述式で、「項目8: オンライン相談を利用して、良かったこと、あるいは、気になったことがありましたら、教えてください。」であった。

(4) 結果

オンライン相談の利用者3名全員が、アンケート調査に回答した。3名の属性は、1名が年長クラス保護者、継続面接であり(以下、Aと表記する)、2名は、年少クラス保護者、新規申込であった(以下、B、Cと表記する)。

まず、「1. オンライン相談の申込に関して教えてください」の「項目1: オンライン相談は(あれば助かる 無くて問題ない)のいずれかに○を付けて下さい。」は、3名全員が「あれば助かる」を選択した。

「項目2: オンライン相談に申し込むことは(気軽にできた 勇気がある)のいずれかに○を付けて下さい。」は、AとBは「気軽にできた」を選択し、Cは「勇気がある」を選択した。

「項目3: 申込について、良かったこと、あるいは、気になったことがありましたら、教えてください。」に対する回答であるが、Aは無記入であった。

Bの回答は、「初めてだったので電話がかかってくるまではドキドキしました。顔を直接みないでの相談は自分の考えを正確につたえられないのではと思っていましたが、藤枝先生が内容を確かめながら進めて下さったので、問題なく相談できました。」であった。

Cの回答は、「申込については、オンラインでなくても勇気があると思います。手続きは簡単だったと思います。LINEのことが分からない部分もありましたが、先生から連絡をいただけて分かりました。」であった。Cの「LINEの分からない部分」とは、LINEで相談をするためには、第一筆者とCがLINE上の友達になる必要があり、その手続きのことであった。また、後日、CよりLINEメッセージで、「申込みに関して、どのような方法であっても、子どものことで相談となれば、少し構えてしまうと思います。」との補足が届いた。

次に、「2. オンライン相談を実際にやってみた感想を教えてください」の「項目4: オンラインで相談することは(話しやすかった 話しにくかった)のいずれかに○を付けて下さい。」は、3名全員が「話しやすかった」を選択した。

「項目5: オンライン相談をしてみてください(良かった 良くなかった)のいずれかに○を付けて下さい。」は、3名全員が「良かった」であった。

「項目6: 今後、必要な時には、オンライン相談を使いますか?(また使いたい 使わないと思う)のいずれかに○を付けて下さい。」の回答は、3名全員が「また使いたい」であった。

「項目7: 相談しやすいのは、どちらですか?(対面で相談する オンラインで相談する)のいずれかに○を付けて下さい。」への回答は、AとCが「対面で相談する」を選択し、Bは手書きで回答欄の脇に「両方とも使いたい」と記入した。

「項目8: オンライン相談を利用して、良かったこと、あるいは、気になったことがありましたら、教えてください。」に対する回答は、Aは「対面での相談ができない状況の時にオンラインで話せることは心強いと思います。ただ、子どもの様子を実際に見て話ができないのは残念です。」と回答した。

Bは「兄弟がいるので、今後もオンライン相談を続けていただけると助かります。電波状況に

よっては少し聞き取りにくいことや声が聞こえるまでのタイムラグがあり少し気になりましたが、家にいながら相談できるのはとても良いと思います。」と回答した。

Cは「オンライン相談は、直前まで家事をしていられるので便利だった。1時間以上電話していたため、終了後耳が痛かった。会話の間ができた時、相手の表情が見えなかったが、見えた方がより話しやすいと感じた。対面の方が相談しやすいが、この時代、オンライン相談も必要だと思います。」と回答していた。

後日、第一筆者がCにLINEメッセージで「耳は大丈夫ですか？」と尋ねたところ、「すぐに治りました。大丈夫です」という返答があった。

4. 考 察

本研究の目的は、新型コロナウイルス感染症の流行中において、Y園の保護者を対象に、オンラインを利用した子育て相談を実施し、利用者を対象にアンケート調査を行い、成果と課題を明らかにすることであった。利用者は3名おり、Aは継続面接、BとCは新規申し込みであった。

(1) オンライン相談の申し込みについて

項目1である「オンライン相談の必要性」については、全員が「あれば助かる」と回答しており、相談を希望する保護者にとっては、必要な方法であることが明らかとなった。項目2である「申し込みの気軽さ」に関しては、AとBの2名が気軽にできたと回答し、Cは勇気がいると回答した。後に、Cの勇気の意味は、申し込みに対してではなく、「我が子のことで相談する」ことに対する心構えという意味であった。項目3の自由記述への回答は、継続面談のAは無回答、新規申し込みのBとCは回答していた。Bは「初めてだったので電話がかかってくるまでドキドキした」、「顔を直接見ないでの相談は自分の考えを正確に伝えられないのではないかと考えていた」と回答しており、この2点が気になっていたことが分かる。Cは「申し込みについては、オンラインでなくても勇気がいる」、「LINEのことが分からない部分もあった」の2点が気になった点であった。利用前の時点において、それぞれが気になった点はあったものの、実際に利用した結果、Bは

「藤枝先生が内容を確認しながら進めてくださったので問題なく相談できました。」、Cは「LINEのことで分からない部分もあったが、先生から連絡をいただけて分かりました。」と解決したことが分かった。

3名ともオンライン相談の利用は初めてであったが、継続面接か、あるいは、新規申し込みかによって、回答傾向が異なっていた。継続面接であるAは気軽に、特に気になる点は無く、オンライン相談を利用していた。他方、相談すること自体が初めてであったBとCにとっては、申し込むのに勇気が必要であったり、気になった点があった。したがって、オンライン相談においては、申込者が新規の場合には、継続の場合よりも、「電話がかかってくるまでのドキドキ」した緊張感や「LINEの操作が分からない」という不安な気持ちを持っている可能性があることを念頭に、当日の面接までの流れの案内や操作説明が必要と考えられる。本研究で作成したオンライン相談申込書には、LINEを利用することは記載されていたが、LINEの友達追加の操作やオンライン相談までの流れの説明は無かった。これらの点は、今後、利用者が安心して相談に臨めるように、オンライン相談申し込み書の改良につなげていく上で有益な情報であった。今後、申し込みに関して、オンライン相談に固有の配慮事項を明らかにしていく必要がある。

(2) オンライン相談を実際にやってみた感想

項目4の「オンラインで相談することの話しやすさ」への回答は、3名全員が「話しやすかった」と回答していた。項目5の「オンライン相談をして良かったか」の問いに対しては、全員が「良かった」と回答していた。項目6の「今後、必要な時には、オンライン相談を使うか」については、3名全員が「また使いたい」と回答していた。ここまでの回答から、3名は、初めてオンライン相談を利用した結果、オンライン相談を肯定的に捉えており、今後も利用したいという動機づけにつながっていたことが明らかになった。これらの結果は、東京都教育委員会(2020)の調査結果と同様であった。各取り組みでは、公認心理師や臨床心理士等の有資格者がオンライン相談を担当しており、一定の質が確保されていることが、こうし

た結果につながったと考えられる。

項目7の「相談しやすいのはどちらか」という問いに対しては、AとCの2名は対面を選択し、Bは両方と回答していた。つまり、相談を希望している保護者は、継続面接であれ、新規申し込みであれ、基本的に対面による相談を希望しており、両方併用したいという考えもあることが分かった。3名の項目4, 5, 6への回答は、オンライン相談に対して肯定的な評価であったにもかかわらず、対面相談とオンライン相談の二者択一となると、対面相談を希望する意見が多かったのである。

項目8の自由記述は3名全員が回答していた。3名が共通して述べたことは、新型コロナウイルス感染症の流行という条件下において、「対面相談ができない」、「兄弟がいるから」、「この時代、オンライン相談も必要である」という、オンライン相談が用意されていることへの安心感であった。また、Bは「家にいながら相談できる」、Cは「相談開始の直前まで家事をしていられた」と回答していたことから、オンライン相談は、子育て中や主婦の立場にとって便利なツールであることが明らかとなった。今井・伊藤(2019)は、乳幼児を養育する保護者を対象に、子育て支援資源の利用を促進・抑制する要因を調査し、養育者に第二子以降の子どもがいる場合、そのことが、子育て支援資源の利用を抑制することを明らかにした。その理由として、第二子が非常に幼い場合、その世話に多くの時間を割く必要があることを挙げている。本研究から、オンライン相談は、こうした懸念を和らげる可能性があることが分かった。

他方、オンライン相談の改善が必要な点も明らかになった。Aは「子どもの様子を実際に見て話ができないこと」、Bは「電波状況によっては少し聞き取りにくいことや声が聞こえるまでのタイムラグが少し気になった」、Cは「1時間以上電話していたため、終了後耳が痛かった」と回答していた。まず、Aの回答についてであるが、これまで第一筆者とAは、1年以上、対面相談を行ってきた。第一筆者は、午前中にAの子どもの様子を観察し、午後から対面相談をしていた。その際には、Aの話を聞くことを中心にしながら、第一筆者がAに対して、子どもの様子

や見立てを伝えていた。しかし、オンライン相談当日は、第一筆者は子どもの様子を見ることはできないので、Aの話を聞くことが中心となった。それゆえに、Aは、第一筆者が子どもの様子を把握していない点を残念と感じたのであろう。Aの回答から推測すると、一般的に、保護者は、カウンセラーが子どもの様子を把握していることを期待し、それが、安心感につながるのかもしれない。

Bの指摘は、電波状況という通信上の課題であった。オンライン相談について、相談の途中で途切れないといった通信上の技術的な課題がある(Graff & Hecker, 2010)と指摘されているだけに、オンライン相談申込書の利用方法の中に「通信環境による途切れ、不接続などエラーが起こった場合、中断あるいは中止することもあります。」という一文を入れた。ただし、第一筆者は、オンライン相談中、Bの指摘内容を感じることはなかった。引き続き調査していく必要があるだろう。

Cの指摘は、スマートフォン等のデバイスを1時間以上、耳に当てていたことによって、耳が痛くなったという指摘であった。後に、痛みはすぐに治ったことが分かっている。申込書の利用方法の中には、「1件あたりの相談時間は、約50分です。」と記してある。Cのオンライン相談の時は、主訴についての話が終わった時点で約50分であった。オンライン相談の終了間際に、Cより「もう一つ良いですか?」と別の話題が出された。第一筆者は迷ったものの、「どうぞ」と受けたことによって、60分を超えることになった。その理由は、追加された話題が新型コロナウイルス感染症に関する内容であったからである。新型コロナウイルス感染症の流行という平常時とは異なる状況において、今後も、オンラインであれ、対面であれ、相談の枠組みを守るか否かを判断しなければならない場面が起こりうることを想定し、その対策と準備をしておく必要があるだろう。

BとCの指摘を今後に生かすためには、申し込み書への記載に加えて、オンライン相談を開始する際に、「電波状況」、「相談時間」のことを、再度口頭で説明しておくべきであろう。

(3) 行政によるオンライン相談と園単位で実施するオンライン相談の特徴の比較

本研究のような園単位での取り組みの先行事例は、少ないと思われる。そこで、行政による取り組みと本取り組みを比較しながら考察する。

まず、相談方法であるが、総務省(2020 a)によるSNSを活用した相談事業の調査結果によると、利用したアプリケーションは約6割がLINEであり、TwitterやFacebookの利用を大きく上回っていた。本研究でも、LINEを利用したが、重大な問題は起こらなかった。したがって、対象が中高生という若者だけでなく、保護者においても、LINEは相談ツールとして適当であったと言える。

同調査によると、相談員が感じているSNS相談の課題の最多は、「対面や相談と比較して得られる情報の量が少ない」こと、次いで「相談者の状況や真意の把握に時間がかかる」ことであった。第一筆者は、オンライン相談を通じて、これらの課題を感じなかった。なぜならば、オンライン相談の申し込みがあった後、Y園の主任、担任保育者から、対象児の様子について詳細な情報を得ていたからである。また、第一筆者も、特別支援園内研修の日に、対象児の様子を観察し、情報収集やアセスメントをすることができたからである。特に、継続面接の場合は、それまでの情報の蓄積や保護者との関係が構築されていることが、オンライン相談においても有利に作用した。

第一筆者が、オンライン相談を実施してみて、最も気にかかったことは、個人間の私信であり、守秘義務等の倫理面の遵守であった。LINE等の無料アプリケーションは、守秘義務が強く求められるオンライン相談の利用を目的として設計されているわけではないと思われる。また、第一筆者と利用者の双方において、意図的では無くともヒューマンエラーが起こる可能性やスマートフォンへのウイルスの侵入による情報漏洩の可能性は常にある。厚生労働省(2020 b)もまた、各団体が行っている、若者一般を対象としたSNS相談実例をまとめ、課題の一つに「プライバシー性の高い情報を扱うので、情報セキュリティや相談員のモラルの徹底が必要」と指摘している。したがって、今後、オンライン相談が普及するにつれて、こうした懸念も増すことから、オンライン相

談専用のアプリケーションの開発等が求められるよう。

(4) 本研究から得られた知見のまとめ

まず、相談を希望する保護者は、オンライン相談を必要と感じており、実際に有効な支援であることが分かった。本研究を開始したきっかけは、新型コロナウイルス感染症の拡大であったが、それ以外にも、乳児・弟妹がいる家庭、家事をする時間の確保といった事情があり、オンライン相談が便利な方法であることが分かった。

次に、保護者は基本的に対面による相談を希望しているということである。オンライン相談は便利なツールであるが、相談のしやすさの点では、オンラインよりも対面が選択されていた。したがって、学校現場の子育て相談の方法としては、主として対面相談、補助的な方法として、オンライン相談を用いるのが妥当と言える。

最後に、新規申し込みの2名については、オンライン相談の利用後、対面相談の利用、LINEメッセージでの相談へとつながった。つまり、オンライン相談をきっかけに、継続的に相談するようになったのである。保護者への子育て支援に関して、支援を提供する側が、子育て家庭の養育者が利用したり頼ったりする際に敷居の高さをいかに感じさせないようにするかが重要である。初期段階で利用を躊躇されてしまえば、支援は成り立たない(今井・伊藤, 2019)と指摘されている通り、保護者が相談に申し込むという最初の一步を踏み出すことが重要であることが本研究でも確認された。そのための工夫や体制を用意しておく必要がある。

(5) 本研究の限界と今後の課題

2点述べる。まず、オンライン相談の実施方法についてである。新型コロナウイルス感染症の拡大と保護者の相談の希望を受けて、急遽、オンライン相談を設定、実施した。利用者の回答から、今回の方法が、適切であったことや問題はなかったことは明らかになったが、今後、対象者の範囲を拡大して、より利用しやすく、相談しやすい方法の模索を続ける必要がある。たとえば、Y園の保護者全員、あるいは、子どもや子育てに関して心配や不安がある方を対象に、オンライン相談

の必要性と使いやすい方法、アプリケーションの種類等を尋ねてみるなどが考えられる。あるいは、より安全で適切に運用するためには、専用アプリケーションを開発する必要があるだろう。

2つ目は、利用者を対象に実施したアンケート調査についてである。今回は調査対象が、オンライン相談を利用した3名であった。したがって、今回の調査で明らかになったことは、限定的な知見と捉える必要がある。今後、オンライン相談を継続しながら、調査対象者を増やしていくことで、より普遍的な知見につながるデータを収集する必要がある。

新型コロナウイルス感染症が終息した後も、インターネットを用いた心理支援の必要性は高まると予測される。今後も、学校現場で実践的研究を続けながら、効果的なオンライン相談の方法とその効果の解明に努めていきたい。

引用文献

- 荒川区教育センター (2020). 荒川区教育センターでのビデオ通話によるオンライン教育相談開始について
<https://www.city.arakawa.tokyo.jp/a050/kyouiku-seishounen/gakkou/onlinekyouiku-soudan.html> (2021年1月18日)
- ベネッセ総合教育研究所 (2020). 幼児・小学生の生活に対する新型コロナウイルス感染症の影響調査——2020年5月実施——
- Chester, A., & Glass, C. A. (2006). Online counselling: A descriptive analysis of therapy services on the Internet. *British Journal of Guidance and Counseling*, 34, 145-160.
- 千葉市教育委員会 (2019). 平成30年度 SNS を活用した教育相談事業について「千葉市 LINE 相談」の取組
- Graff, C. A., & Hecker, L. L. (2010). "E-therapy: Developing an ethical online practice". In *Ethics and professional issues in couple and family therapy*, Edited by: Hecker, 243-255. New York, NY: Routledge/Taylor and Francis Group.
- Hanley, T. (2006). Developing youth-friendly online counselling services in the United Kingdom: A small scale investigation into the views of practitioners. *Counselling & Psychotherapy Research*, 6, 182-185.
- 今井昭仁・伊藤 篤 (2019). 子育て支援資源の利用を促進・抑制する要因, *子育て研究*, 9, 3-14.
- 厚生労働省 (2001). 平成12年度 児童相談所における児童虐待相談処理件数報告
- 厚生労働省 (2020 a). 児童虐待相談対応件数の動向について (令和2年1月~8月分 (速報値))
<https://www.mhlw.go.jp/content/000704670> (2021年1月18日)
- 厚生労働省 (2020 b). 令和元年版自殺対策白書
- Mallen, M. J., & Vogel, D. L. (2005). Introduction to the Major Contribution: Counseling psychology and online counseling. *The Counseling Psychologist*, 33, 761-775.
- 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, 5, 111-120.
- 明治安田生命保険相互会社 (2020). 外出自粛規制 (ステイホーム) 中の子育てに関する意識の変化等についてアンケート調査
- Mishna, F., Tufford, L., Cook, C., & Bogo, M. (2013). Research note—A pilot cyber counseling course in a graduate social work program. *Journal of Social Work Education*, 49, 515-524.
- 宮田智基 (2020). SNS カウンセリングの実際 一般社団法人 日本臨床心理士会雑誌, 29, 32-36.
- 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)
- 長野県教育委員会 (2017). LINE を利用したいじめ・自殺相談の結果について——SNS による相談の試行『ひとりでも悩まないで@長野』の成果と課題——
- 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.
- 岡本 悠・松田英子 (2008). ビデオチャットカウンセリングの有用性に関する検討——対面カウンセリング及びEメールカウンセリングとの比較
メディア教育研究, 4(2), 91-98.
- Rickwood, D. J. (2010). Promoting youth mental health through computer-mediated communication. *International Journal of Mental Health Promotion*, 12, 32-14.
- さいたま市教育委員会 (2020). さいたま市 SNS を活用した相談窓口
- 総務省 (2020 a). SNS を活用した相談事業の調査結果 (令和元年度)
<https://www8.cao.go.jp/youth/kenkyu/sns/r01/pdf-index.html> (2021年1月18日)
- 総務省 (2020 b). 令和元年度通信利用動向調査の結果
- 杉原保史 (2020). はじめに 杉原保史 (監修) 宮田智基・畑中千紘・樋口隆弘 (編) SNS カウンセリング・ケースブック 事例で学ぶ支援の方法 誠心書房
- 東京都教育委員会 (2020). SNS を活用した教育相談

（令和元年度及び令和2年度上半期）実施状況について

山口豊一（2020）. 新型コロナウイルス対策と学校心理士に対する社会的要請 日本学校心理士会ニューズレター, 65, 1.

全国認定こども園協会（2020）. 新型コロナウイルス感染症対策に係るアンケート調査報告書

謝 辞

本研究に協力してくださった保育者と保護者の皆様に深く感謝申し上げます。また、本稿への有意義なアドバイスをくださった新潟県立大学の藤原健志先生に感謝申し上げます。