

平成12年度 高度ネットワーク利用教育に関する実践研究
Eスクエア(e)・プロジェクト 先進企画」テーマ

「不登校児童・生徒を対象にした電子カウンセリング支援システムの構築」

添付資料4. 「韓国のインターネットカウンセリング状況」

1.調査概要

(1)視察先

韓国教員大学

日本の東京学芸大学にあたる教員養成大学。

韓国青少年相談院

韓国の文化観光部の外郭団体で、カウンセラーの育成及び青少年を対象に全国的なカウンセリングサービスを実施している。

(2)韓国視察に至った背景

インターネットカウンセリングシステムを設計するにあたり、韓国青少年相談院のサイバーカウンセリングのサイトを参考にした。また、インターネットを利用したカウンセリングは韓国がアジアにおいて最も普及している。以上の点から今後日本でのシステムを運用していくにあたり韓国での運用状況を視察、調査することとした。

(3)視察の目的

韓国内でのカウンセリングの状況、カウンセラーの育成、政府や国民のカウンセリングに対する考え方など、オフライン（従来の対面カウンセリングでオンラインとの対応でこの名称を韓国では使用している）のカウンセリング一般に関する調査を行なう

韓国内での電子メールや電子掲示板などインターネットを利用したカウンセリングの状況、カウンセラーの育成、資格、また、このようなオンラインのカウンセリングの利点や問題点などの調査を行なう。また運用上の注意などオンラインのカウンセリングシステム一般に関する調査を行なう

2.韓国カウンセリング状況

(1)オフライン・カウンセリング

・大学

1976年に大統領の命令により各大学に相談院を設置する。当時は学生運動が盛んであり、そのような状況での学生の悩みの相談を受けるのが目的であった。その相談院が現在の大学におけるカウンセリングに続いている。

・高校

すべての高校が相談室を設置しており、カウンセラーの資格を持つ教師が在室している。主な相談は、進学や暴力、性の問題である。韓国では、進学の進路相談に対するカウンセリングが以前から充実していたが、現在では、進学以外の問題にも対応するようになっている。

・中学校

一部の中学校でカウンセラーの資格を持つ教師が在籍しており生徒の相談にあたりしている。また、一年に2時間の相談の時間が設けられており単位システムに含まれている。主な相談は、進学の悩みである。

・小学校

相談室の設置はない。詳しいことは不明。

(2)オンライン・カウンセリング

・大学

1997年から本格的なインターネットカウンセリングシステムが導入された。1998年からは青少年相談院のようなサイバーカウンセリングがほとんどの大学で行なわれるようになった。大学ごとのインターネットカウンセリングシステムの組織名は「～(大学名)大学ウェブ相談」である。

・高校、中学校、小学校

学校単位での運営ケースは少ない。行なわれているとしてもプライベートに教員が行なうケースしかない。しかし、地方の教育庁(県レベル)では大体オンラインカウンセリングを運営している。

前述したように進路学習指導に対応して、青少年相談院でも「サイバー進路相談ガイドライン - E-mail 相談を中心に - 」の冊子を作り、進路担当の教師を対象に講習会も実施している。

(3)オンライン相談とオフライン相談の関係

・大学

実際2種類の相談方法が行われているので、大学においては連携が可能である。

・高校、中学校、小学校

地方の教育庁(県レベル)や青少年相談院のオンラインでの相談は多く用いられているが、オフラインでの相談は学校内であり、両者の連携はあまりない。

課題と連携についての方向性

韓国教員大学の専門家の意見として以下のようなことが今後の韓国の課題として指摘された。

「センターがすべてのデータを所有し、センター・学校間でカウンセリング情報を共有し連携することが必要である。しかし、韓国においては校長の力が非常に強く、このような連携を実施することに賛成する校長はまだ少ない。このため、校長の意識改革が必要である」

3.韓国におけるスクールカウンセラーの資格

韓国においてはスクールカウンセラーの資格に大きく2種類ある。

(1)教師の付随的な資格としての校内カウンセラー資格

これは、例えば教科の資格と同等であり、学校で進路指導などを行う資格である。1998年度から、学校で子どもたちの相談にあたるにはスクールカウンセラーの資格が必要になった。それ以前は普通の教師が子どもたちの相談にあたっていた。

教師がカウンセラーの資格を取得する方法は2つ用意されている。

- 1) 学院に進学し相談心理学のコースを受ける。
- 2) 180時間の単位を取得する。

相談心理学コースについて

- ・競争率が高い(現に韓国教員大学においても最も高い競争率である)。
- ・韓国においてこのコースの設置には、高い給料をもらっている高齢教授の新しい仕事として現実問題として必要である(彼らは豊富な経験、知識を持っているので)。
- ・教育と相談とは深い関係がある。

(2)一般カウンセラー資格

日本における臨床心理士と同様の資格と考えられる。以前は公の資格試験はなく、臨床心理学の修士課程を終了した人々を対象に、相談及び心理治療学会からかなり厳しいコースを終えた後にカウンセラーの資格を出したが、これは相当権威あるものであったようである。現在は国から韓国青少年相談院を通して与えるようになった。

- ・カウンセラーには等級もある。
- ・カウンセラーの資格と修士は別のものであり、日本でいう医師のようなものである。
- ・資格取得者は年間約130名である(過去の記録から)。
- ・資格取得にはペーパー試験を優秀な点数で修め、その後でトレーニング(1年間で100時間)が必要である。

韓国内では、これ以外に臨床心理学会が認定しているカウンセラー資格もある。

韓国青少年相談院では以下のカウンセラーがカウンセリングを実施している。

- ・オフライン対応のカウンセラー(修士以上)。
 - ・電子メール、チャット、BBSを用いるオンライン対応のサイバーカウンセラー。
- (上記オフラインと同等資格、現在は特にオフラインのカウンセラーとして特別な教育は行っていない)

4. カウンセリングに対する関心

(1)政府の関心

政府からの指示、要望は多い。青少年相談院のインターネットカウンセリングも、金大統領の就任時方針のひとつである青少年問題の解決の方策としてかけられたものである。

また、青少年相談院の事例データベースは充実しているが、これは韓国の経済危機時、職のないカウンセラーに対して約1億円の予算をつけて作ったもので、約6000件の想定質問と回答例を整備した。

(2)家庭の関心

家庭では日本以上に子どもの教育に関心も高く、個人的に運営しているカウンセラーへの相談もソウルやプサンなどの都市では多く利用されている。

(3)カウンセリングにかかることに対する抵抗

抵抗はあり、特に思春期の子どもたちはカウンセラーのもとに相談に行きづらいようである。ただし、子どもの問題は家庭の問題であり、親との相談も必要であると考えられているようである。

(4)インターネットカウンセリングのアクセス端末(教室へのパソコン導入との関係)

日本では、教室へのパソコン導入に伴う形でインターネットを利用したカウンセリングという考えが発生してきたが、韓国においてはあまり関係がないようである。子どもたちはインターネットカフェを利用したり、電子メールが行なえる携帯電話を利用したり、そしてもちろん自宅のパソコンを利用したりして、相談を行なっているようである。

(5)学会発表等

インターネットを利用したカウンセリングの成果発表は、学会の相談という分野で行なわれている。

5.韓国での不登校、いじめ

(1)不登校

韓国では不登校の子どもはあまりいない。例外として、子どもが家出した場合にその間学校に来られない、というぐらいである。また、高校1年生までは義務教育であり法律によりその間は学校をやめることはできない。また、家庭学習ということで必ず進級することになる。

背景として、万が一このような不登校などの事態になった場合、法的に教師に対する責任が重く、教師のほうで家庭と連絡をとりあい十分な処置をほどこす傾向にある。

(2)いじめ

韓国でも「いじめ」という教育用語が通用している。韓国でのいじめは次のような道筋で解決される。いじめられている子どもは、いじめられていることを親には言わないが、毎朝、普通通りに家を出ても学校に行かないようになるので教師が気付く。そこで、教師はその当事者である子どもと話し合うことによって解決する場合がほとんどである。例外としてはいじめられていた子どもの転校ということもある。韓国においてはまだ教師に権威があり、子どもたちとの信頼関係も深いのでこのような解決が可能である。

6. インターネットカウンセリングの気をつけなければならないトラブル等

- ・相手が見えないのでたいへんである
- ・礼儀がない
- ・不満ばかりのデータである
- ・雰囲気が悪い

上記のような状態が続き、韓国青少年相談院のサイバーカウンセリングのサイトではチャットルームの作成等をカウンセラーしか行なえない機能を追加した。

また、インターネットに簡単に入ることが可能なため相談内容は軽い物から重い物までさまざまである。ここで重要なのは重い内容の相談である。重い相談には早く気付くようにしてフェイストゥフェイスの相談に持っていく必要がある。オンラインの相談はカウンセリングに対する抵抗を取り除き、オフラインの相談に移行するためのプロセスであるという考えで行なっている。

Q. オンラインにおいて「死にたい」というような内容の相談にはどう対応するのか

A. 韓国青少年相談院の場合、本気で死にたいという人はそのようなメールは送ってこない。ほんとうにつらい内容の相談メールを送ってきたときには、「うん うん」とうなずきながら、「どうして?」というようなやわらかい対応をしていくようにしている。経験的に本人が行っている場合はほとんど問題無い場合が多いが、「むしろ友達の様子がおかしい」などと心配して相談に来る場合の方が深刻な場合が多い。

Q. 「~を中止しないと自殺する」というようなメールにはどう対応しているのか

(日本において、「運動会を中止しないと自殺する」というような脅迫にどのように対応していくのかということが以前問題になった。インターネットを利用したカウンセリングでもそのような脅迫が発生すると考えられる。そこで、韓国のインターネットを利用したカウンセリングではどう対応しているのかを質問してみた)

A. 韓国ではそのような例がないのでよく分からないが、何回も対応していくうちに得られたデータから戦略を立てるしかない、という答えであった。

Q. 管轄地域以外からの相談にはどう対応するのか

A. 地方自治体のインターネットカウンセリングでも基本的にはすべての相談者の相談に対応している。青少年相談院としては全国対応組織なのでこの問題はない。

Q. 韓国における電子メールでのカウンセリングの理論、技法の確立状況

A. 電子メールでの相談は、問題の把握がしづらい。また、深みがないため信頼関係

がつくりづらい、などの問題がある。まだ始まったばかりのため、日本と同じく、電子メールでのカウンセリングの理論、技法は確立されておらず方策を導き出す段階である。

7. 韓国青少年相談院について

(1) 韓国青少年相談院の組織

- ・ 韓国中に 128 の出先機関がある。
- ・ スタッフは 36 名いる。
- ・ サイバーカウンセラーは 7 名(リーダー 1 名、カウンセラー 6 名)いる。
- ・ サイバーカウンセラーは全員修士以上である。

(2) 青少年相談院の主な業務

- ・ センター、各出先機関でのオフラインカウンセリングの実施。
- ・ インターネットカウンセリングの運営。
- ・ 各種カウンセリング手法の開発。
- ・ カウンセラー向け講習会の実施。
- ・ カウンセラー資格認定(国よりの委託)。
- ・ 各種カウンセリング関係資料や書籍の発行。

(3) 韓国青年院発行の報告書、テキスト

青少年相談院発行の報告書、テキストは多数ある。

(例)今回入手したもの

- ・ サイバー相談を通じてみた青少年の世界…サイバー相談実施報告書
- ・ サイバー進路相談ガイドライン - E-mail 相談を中心に - …現場の進路相談担当教師を対象にしたトレーニングで使用した資料

(報告書の目次例…「サイバー相談を通じてみた青少年の世界」から)

- ・ 主体発表
- ・ アンケート
- ・ PC 利用に関するアンケート
- ・ サイバーカウンセリングの紹介
- ・ サイバー相談から見た青少年
現状
問題点と発展
効果的運営のための提案
- ・ 付録(サイバー相談に関するアンケート調査)

(4) 韓国青少年相談院と学校の関係

政府の部署が異なるため関係は薄い、教師のための勉強会のようなものは開催し

ている。学校は文部省、青少年相談院は文化観光省の管轄である。

(5)韓国青少年相談院のサイバーカウンセリングのサイトにおける主な相談内容

最も多い相談内容は性的問題であり、2番目は進路の悩みである。

(後述する統計資料を参照)

(6)青少年相談院としてインターネットを利用したカウンセリングシステムのよい面、悪い面

1)良い面

- ・口数が少ない子どもにとって、発言しやすい。
- ・進路相談などに対して詳しく調べる時間が持てる。相談内容によって詳しいカウンセラーに対応してもらい、カウンセラー間での話し合いができる。
- ・時間、場所の面で気軽に相談できる。

2)悪い面

- ・相談者がうそをつきやすい。
- ・一回きりの相談になりやすい。
- ・相談者が約束を守る確率は約 10%である。

(7)システム作成について

1)基本的な考え方

韓国青少年相談院のサイバーカウンセリングのサイトの作成において参考にしたのは、サイバーカウンセリングが行なわれる以前からあった「愛の電話」など過去のオンラインカウンセリングシステムである。また、子どもたちに楽しんで相談してもらえるようにページをデザインする時に漫画などを取り入れた。

2)システムのセキュリティについて

韓国青少年相談院のサイバーカウンセリングのサイトのセキュリティについては以下のとおりである。

データの保管は慎重に行なう。また、電子メール、チャットは非公開であり、必要な場合でも匿名で扱う。しかし、BBS は公開であるので発表のときは基本的には BBS のデータを用いるようにしている。但し、SSLのようなセキュリティシステムは導入していない。

3)特徴と思われる機能

韓国青少年相談院におけるサイバーカウンセリングのサイトのカウンセラーにだけ与えられた機能としては以下のものがある。

- ・チャットルーム作成の機能
- ・チャット時不真面目な相談者の排除の機能
- ・「少しの間お待ちください」というメッセージ機能
- ・決まり文句の機能
- ・保存機能

4)システムにおいて現在作成中の機能

2001 年度に完成予定の機能としては、カウンセラーが診断テストを行い、相談内容によってカウンセラーを選べるようにする、というものである。

8.韓国インターネットカウンセリング状況(統計資料)

韓国の状況を示すため「サイバー相談を通じてみた青少年の世界…サイバー相談実施報告書」内の統計データを以下に示す。

尚、本転載に関しては、青少年相談院の承諾済みである。

補足：

表1から表7については、下記のサンプルに対して調査を行った結果である。

また、表8以降は青少年相談院での相談実績である。

調査対象青少年の人口統計的分布

調査対象者合計：1,548名	
性別	
男	: 650名 (42.0%)
女	: 882名 (57.0%)
無回答	: 16名 (1.0%)
学級別	
中学生	: 849名 (54.8%)
高校生	: 487名 (43.9%)
無回答	: 20名 (1.3%)
地域別	
大都会	: 472名 (30.5%)
中、小都会	: 605名 (39.1%)
村	: 453名 (29.3%)
無回答	: 18名 (1.2%)

(青年院発行「サイバー相談を通じてみた青少年の世界」の38ページ表2より)

表1 サイバー相談利用経験

	(1)	(2)	(3)	(4)	合計
パーセンテージ(%)	4.5	31.4	55.7	8.5	100
頻度(人数)	69	486	862	131	1548

(1) 利用したことがある。 (2)あることは知っている。 (3)知らない。 (4)その他(無回答)

(青年院発行「サイバー相談を通じてみた青少年の世界」の64ページ表35より)

表2 サイバー相談を利用しない理由

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	合計
パーセンテージ(%)	17.4	24.5	16.0	30.1	2.5	5.6	3.8	100
頻度(人数)	125	176	115	216	18	40	27	717

(1) アドレスが分からない。 (2)相談するような問題がない。

(3)自分の問題だから、他人によって解決する必要はない。

(4)PCがない等、環境が整っていない。 (5)だれも理解してくれそうもないから。

(6)他の方法で解決できる。 (7)その他

(青年院発行「サイバー相談を通じてみた青少年の世界」の64ページ表36より)

表3 サイバー相談利用頻度

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	合計
パーセンテージ(%)	4.8	31.7	12.7	23.8	27.0	100
頻度(人数)	3	20	8	15	17	63

(1)ほとんど毎日。 (2)週1~2回。 (3)月1~2回 (4)月1回未満。 (5)1度だけ。

(青年院発行「サイバー相談を通じてみた青少年の世界」の65ページ表37より)

表4 サイバー相談で利用したサービス

サービス内容	経験者(%)	頻度(人数)
E-mail相談	33.3	23
チャット相談(1対1)	44.9	31
チャット相談(集団)	27.5	19
資料問い合わせ	36.2	25
心理検査	47.8	33
合計	100	69

(青年院発行「サイバー相談を通じてみた青少年の世界」の65ページ表38より)

表 5 サイバー相談で経験してみたい資料領域

サービス内容	パーセンテージ(%)	頻度(人数)
家庭問題	4.5	3
友人問題	13.4	9
異性問題	28.4	19
試験、勉強問題	38.8	26
進路、進学問題	58.2	39
性格問題	9.0	6
性問題	16.4	11
学校適応	3.0	2
学校暴力	7.5	5
趣味、クラブ活動	31.3	21
お酒、タバコ、薬物	7.5	5
家出	0.0	0
心理検査	26.9	18
その他	4.6	3
合計	100	67

(青年院発行「サイバー相談を通じてみた青少年の世界」の66ページ表 39 より)

表 6 サイバー相談の効果

	(1)	(2)	(3)	(4)	合計
パーセンテージ(%)	19.7	50.0	22.7	7.6	100
頻度(人数)	13	33	15	5	66

(1) 非常に役に立った。 (2)少し役に立った。 (3)あまり役に立たなかった。

(4)ぜんぜん役に立たなかった。

(青年院発行「サイバー相談を通じてみた青少年の世界」の66ページ表 40 より)

表7 サイバー相談の効果及び評価

単位：%

	(1)	(2)	(3)	(4)	合計
(1) 自分自身問題をよく理解できた。	6.0	46.3	35.8	11.9	100(67)
(2) 直接訪問する必要がなく、いつでも相談でき便利だった。	7.5	14.9	53.7	23.9	100(67)
(3) 問題解決に直接役に立った。	4.5	40.3	44.8	10.4	100(67)
(4) 私のことを話さずに悩みが話せ、負担がなかった。	7.5	28.4	34.3	29.9	100(67)
(5) 私をよく理解してくれているような気がした。	7.5	38.8	44.8	9.0	100(67)
(6) 心が楽になった。	7.5	43.3	34.3	9.0	100(67)
(7) 新しい情報が得られた。	3.0	26.9	49.3	20.9	100(67)
(8) 楽しかった。	9.0	31.3	38.8	20.9	100(67)
(9) 専門性が欠けているような気がした。	6.0	62.7	25.4	6.0	100(67)
(10) 文字だけの情報で物足りなかった。	9.0	44.8	31.3	14.9	100(67)
(11) 内容が貧弱であった。	3.0	67.2	17.9	11.9	100(67)
(12) 使用するのに不便であった。	14.9	64.2	13.4	7.5	100(67)
(13) 接続が難しい、スピードが遅かった。	19.4	44.8	28.4	7.5	100(67)
(1) ぜんぜんそうではなかった。 (2)あまりそうではなかった。 (3)大体そうであった。 (4)とてもそうであった。					

(青年院発行「サイバー相談を通じてみた青少年の世界」の68ページ表41より)

表8 サイバー相談実績

単位：件数

年月	全実績	資料取り合わせ	E-mail 相談	チャット相談
99/11	31,009	30,664	205	140
99/12	21,454	21,203	138	113
00/1	24,225	23,948	176	101
00/2	25,243	24,913	147	183
00/3	43,240	42,746	235	259
00/4	38,874	38,359	231	284
00/5	36,466	35,924	261	281
00/6	42,330	41,852	254	224
00/7	30,994	30,674	176	144
00/8	48,783	48,074	403	306
00/9	54,352	53,901	282	169
00/10	80,751	80,227	333	191
計	477,721	472,485	2,841	2,395

表9 サイバー相談全実績

単位：件数

期間	total	/month	/week	/day	増加率
98/6~12	85,440	12,205	3,286	548	-
99/1~12	247,753	20,646	4,424	737	34.8%
00/1~10	425,258	35,438	9,664	1,611	118.6%

表10 サイバー相談資料問い合わせ実績

単位：件数

期間	total	/month	/week	/day	増加率
98/6~12	85,065	12,152	3,271.0	545.2	-
99/1~12	245,325	20,443	4,527.4	754.6	38.4%
00/1~10	420,618	35,051	9,559.0	1,593.1	111.1%

表11 サイバー相談 E-mail 相談実績

単位：件数

期間	total	/month	/week	/day	増加率
98/6~12	280	40.0	10.0	1.7	-
99/1~12	1624	135.3	31.2	5.2	205.9%
00/1~10	2498	208.0	56.0	9.3	78.8%

表 12 サイバー相談チャット相談実績

単位：件数

期間	total	/month	/week	/day	増加率
98/6~12	95	13	3.0	0.5	-
99/1~12	804	67	15.5	2.6	42.0%
00/1~10	2142	178	48.0	8.0	207.7%

表 13 サイバー相談利用者

単位：件数

	小学生	中学生	高校生	大学生	一般	未確認	計
E-mail 相談	51 (1.8%)	526 (18.5%)	1170 (41.2%)	236 (8.3%)	247 (8.7%)	611 (21.5%)	2841 (100%)
チャット相談	120 (5.0%)	606 (25.3%)	953 (39.8%)	237 (9.9%)	228 (9.5%)	251 (10.5%)	2395 (100%)
計	171 (3.3%)	1132 (21.6%)	2123 (40.5%)	473 (9.0%)	475 (9.1%)	862 (16.5%)	5236 (100%)

表 14 サイバー相談職業別利用者

単位：件数

	学生	無職、 未進学、 青少年	父兄	一般	教師、 相談者、 指導者	未確認	計
E-mail 相談	2,208 (77.7%)	31 (1.1%)	17 (0.6%)	142 (5.0%)	91 (3.2%)	352 (12.4%)	2841 (100%)
チャット相談	1,947 (81.3%)	43 (1.8%)	22 (0.9%)	160 (6.7%)	24 (10.5%)	199 (8.3%)	2395 (100%)
計	4,155 (79.4%)	74 (1.4%)	39 (0.7%)	302 (5.8%)	115 (2.2%)	551 (10.5%)	5236 (100%)

表 15 E-mail 相談とチャット相談の問題別分布 単位：件数

	E-mail 相談	チャット相談	計
家庭問題	159(5.6%)	139(5.8%)	298(5.7%)
友人問題	346(12.2%)	294(12.3%)	640(12.2%)
異性問題	210(7.4%)	167(7.0%)	377(7.2%)
その他、対人関係	54(1.9%)	60(2.5%)	114(2.2%)
学業問題	264(9.3%)	184(7.7%)	448(8.5%)
進路、就職問題	426(15.0%)	297(12.4%)	723(13.8%)
性格、精神健康問題	346(12.2%)	325(13.6%)	671(12.8%)
性問題	270(9.5%)	479(20.0%)	749(14.3%)
非行、薬物問題	37(1.3%)	57(2.4%)	94(1.8%)
諮問、資料要請	295(10.4%)	84(3.5%)	379(7.2%)
感謝手紙、その他の内容	434(15.3%)	309(12.9%)	743(14.2%)
計	2841(100.1%)	2395(100.1%)	5236(99.9%)