

オンライン相談実施のための注意事項

東京メンタルヘルス・カウンセリングセンター

当カウンセリングセンターでは、Skype 等によるオンライン相談を実施しております。その際には、事前に下記の説明を読み了解した上でお申し込みいただきますようお願いいたします。

1. オンライン相談の特徴

1-1. Skype など、幾つかのオンライン相談に活用できるツールがあり、当センターが採用しているツールは概ね遠隔心理支援で実績のある信頼できるサービスです。そうは言いますが、どのようなシステムを用いたとしてもハッキングや情報漏洩などのリスクはゼロではありません。そのことを了承の上、ご利用ください。

1-2. オンライン相談の特性として、直接対面して相談を受ける場合と比較して視覚的・聴覚的手がかりが乏しくなるため、コミュニケーションに多少の遅延や齟齬が生じる可能性があります。

2. オンライン相談の準備

2-1. オンライン相談をする場所は、プライバシーが守られる静かな環境(自室など)を確保しましょう。公共の場所は避けましょう。

2-2. 使用する端末の OS (Windows、mac OS など)、ウイルス対策ソフト、Skype などのアップデートを適宜行い、最新のバージョンであることを確認してください。Skype などは、事前インストールが必要にシステムもありますので、適宜ご準備をお願いいたします。

2-3. 情報漏洩などのリスクを防ぐために、フリーWi-Fi での利用はお勧めしません。

2-4. ビデオ通話を用いたオンライン相談には通信料 (パケット料) がかかる場合があります。それら通信料は個人契約している通信料金体系によりますので、事前にご自身の端末の通信料金体系を確認し、問題がないかどうかを確認してください。

2-5. 予約時間前までに、当センター受付とのやり取りの中で、Skype 等のアカウントの交換、または会議 URL の共有などを行っております。ご協力ください。

2-6. 相談に使用する機器、または環境によりマイクとスピーカーまたはマイク付きヘッドセットが音声の質を高めることがありますので、よろしければご準備ください。

3. オンライン相談中の注意

3-1. 予約時間になりましたら、事前にカウンセリングセンター受付と共有しておりますアカウント（ツールによっては URL）から接続してください。予約のキャンセルや変更が必要な場合は、通常通り、前営業日の 17 時までにお知らせください。

3-2. 技術的な問題で、接続がうまくいかなかったり中断したりした場合は、受付または担当カウンセラーがセンターから相談者の連絡先にメールまたは電話をかけることがあります。それら連絡先の事前共有がない場合には、すぐに当センターまでお電話またはメールを頂きますようお願いいたします。連絡がつかない場合は、やむをえずキャンセルとさせていただきます。再予約したい場合は、再度ご連絡いただき、日時の調整を行ってください。

3-3. 相談中は、相談に関係のないアプリや通知は閉じていただくことで、安定することが多いようですのでお勧めいたします。

3-4. カウンセラーの同意なく、相談を録画・録音・撮影することは禁止としております。またカウンセラーの同意なく、誰かを同席させることも提供するサービスの内容からおやめください。もちろん、カウンセラーも、相談者の同意なくそれらを行うことはありません。

3-5. 使用されるカメラの撮影範囲、相談中の部屋の状況が映ってしまうこともありますので、背景に映り込むものに不都合がないかご確認ください。機能として可能でしたら、バーチャル背景などの利用は構いません。カウンセラーは、安全な場所で相談を行っていることを示せるように、バーチャル背景の設定は行いません。

カ 3-6. カウンセラーが、ビデオ通話相談が適切な支援方法ではないと判断した際には、他の方法（電話等）に変更する場合があります。

4. 海外からアクセスする場合の注意

4-1. 海外からのビデオ通話相談利用の場合、心理支援サービスは国や地域によって、その国や地域の資格保有者でなければ実施を禁じられている場合もあります。またカウンセラーは相談者の国・地域の法律情報に精通していないので、適切な対応ができない場合がありますので、ご協力をお願いいたします。