

Working online in the counselling professions

カウンスリング専門職の
オンラインワーク

Note:

このファクトシートは、通常はカウンスリング・心理療法協会 (British Association for Counseling and Psychotherapy: bacp)の会員のみがアクセス可能な会員限定資料ですが、COVID-19のアウトブレイク中は、期間限定で、bacpのホームページにフリーアクセスで公開されています。この日本語訳はJapanese Association for Behavioral and Cognitive Therapy (JABCT)の会員を中心とする日本の有志のチームが、bacpから公式な許諾を得て行いました。ただし、翻訳の質をbacpが保証しているわけではありません。この日本語訳はbacpでフリーな公開が終了次第、JABCTのHPからも削除されます。

This fact sheet is a members-only resource that is normally only accessible to members of the British Association for Counseling and Psychotherapy (bacp), but during the COVID-19 outbreak it is available for free access on the bacp website for a limited time. This Japanese translation was made by a team of Japanese volunteers, mainly members of the Japanese Association for Behavioral and Cognitive Therapy (JABCT), with official permission from the BACP. However, the quality of the translation is not guaranteed by the BACP. This Japanese translation will be removed from the JABCT website as soon as it is no longer freely available on bacp.

Good Practice in Action 047 Fact Sheet

Updated March 2019

Copyright information:

Good Practice in Action 047 Fact Sheet: *Working Online in the Counselling Professions* is published by the British Association for Counselling and Psychotherapy, BACP House, 15 St John's Business Park, Lutterworth, Leicestershire LE17 4HB.

T: 01455 883300 **F:** 01455 550243

E: bacp@bacp.co.uk **www.bacp.co.uk**

BACP is the largest professional organisation for counselling and psychotherapy in the UK, is a company limited by guarantee 2175320 in England and Wales, and a registered charity, 298361.

Copyright © 2015-19 British Association for Counselling and Psychotherapy.

Permission is granted to reproduce for personal and educational use only. Commercial copying, hiring and lending are prohibited.

Design by Steers McGillan Eves.

目次

背景:

ファクトシートリソースの使用	4
1. オンラインでのやり取り	4
2. オンライン・デジタル技術の利用 状況の多様性	4
3. セラピストに求められる能力	4
4. セキュリティと守秘義務	4
5. セキュリティやプライバシーの 侵害への対応	4
6. 脆弱（不安定）なクライアント との作業と緊急事態の準備	4
7. イギリスとヨーロッパの労働法規	4
8. 他国のクライアントとの連携	4
9. クライアントのためのオンライン ・ソーシャルフォーラム	4
10. オンラインでの情報と対話ツール	4
11. 保険	4
12. スーパービジョンとトレーニング	4

目次

13. ソーシャルメディアの個人利用	4
14. 専門家として細心の注意を払う	4
15. 有用なリソース	4
16. 関連の深い指針	4
17. オンラインネットワークと情報源	4

背景

この資料は、デジタル技術に関する「カウンセリング専門職のための倫理的枠組み」(Ethical Framework for the Counselling Professions)を会員が利用するためにBACP (British Association for Counselling and Psychotherapy)が作成したものです。

ファクトシートの使用

ファクトシートの資料は、公表時に適用される倫理原則と方針に関する追加の指針を提供することで、より良い実践の支えとなります。BACP の「[カウンセリング専門職のための倫理的枠組み](#)」と合わせて使用してください。これは、しばしば複雑な、クライアントとのやりとりの中で生じる特定の問題や葛藤を解決することを意図したものではありません。そのような問題は、適切な資格を持った弁護士や心理士に相談することをお勧めします。

実践上の特定の問題は、クライアント、クライアントとのやりとりに関わるモデルや文脈、治療的介入の種類によって異なります。あなたの実践や方針に組織や機関は変更を加えてくることがあります。あなたの実践に影響を与えるかもしれない変更には注意してください。この文書に記載されているすべての参照事項は、執筆時点では最新のものですが、法律、政府機関、ウェブサイト、ウェブアドレスなどは変更があるかもしれませんのでご注意ください。

1 オンラインでのやりとり

オンラインでのクライアントとやりとりをする時には、通常とは異なる倫理的な問題が生じます。対面に関わるのと似ているものもありますが、離れた場所にいるクライアントとのコミュニケーションのとり方に特有のものもあります。いずれの場合も、関係する問題を考える際には、確立された価値観、原則、個人的な道徳的資質に配慮しましょう。

「カウンセリングの専門職のための倫理的枠組み(Ethical Framework for the Counselling Professions)」では、次のように述べています。

私たちは、オンラインや対面、他のコミュニケーション手段を用いた作業であるかどうかにかかわらず、この倫理的枠組みに定められた倫理的原則と価値観を遵守します。

技術的・実践的な知識は、サービスの提供方法によって異なるかもしれませんが、私たちのサービスはすべて、少なくとも基本的な専門職の基準かそれ以上で提供されます(*Good Practice, point 20*)。

本指針における「オンラインでのクライアントとのやりとり」には、使用する機器がデスクトップPC、ノートPC、タブレット、スマートフォン、その他のデバイスであるかどうかにかかわらず、デジタルおよび情報技術を使用したすべてのコミュニケーション方法を含んでいます。「オンラインでの関わり」は、相手と対面で関わるものと区別するために、「離れた場所でのクライアントとのやりとり」と呼ばれることもあります。

この指針の主な焦点は、特にクライアントへのサービスやそれと深いつながりのある活動に伴う、オンラインでのクライアントとのやりとりのための倫理や基準を満たすことに関連する重要な問題を探ることです。

2 オンライン・デジタル技術の利用状況の多様性

デジタル・オンライン資源は、カウンセリングの専門職や社会で広く利用されています。電子メールやショートメッセージで予約を取り、電子カレンダーを使って予約を管理することができます。予約のリマインダーを電子的にクライアントに送ることもできます。クライアントへのサービスは、ショートメッセージ、電子メール、音声、ビデオ、ソーシャルメディアを含む様々なオンライン・デジタル通信によって提供される場合もあるでしょう。セッションの記録、請求書の発行や支払いが電子的に行われ、電子的に保存されることもあります。オンラインでのクライアントとのやりとりは、見たところでは、これまでにない幅広い電子機器から行うことができるのです。

3 セラピストに求められる能力

- すべての心理士は、クライアントや同僚に、信頼性が高く、適切なサービスを提供できるように、業務上の技術を使用するために十分な能力（以下、コンピテンス）を備えている必要があります。
- 基本的なコンピテンスには、主要な通信手段でのやりとりがうまくいかない場合に、代替りのサービスを用いてクライアントと速やかにやりとりする方法を有すること、実施されている業務の機密性を尊重した技術サポートを利用できること、そして、クライアントに最も安全で信頼性の高いサービスを提供するために、現在使用している技術の新規開発に関する最新の情報を入手することなどが含まれます。

- 慣れない技術を使ってサービスを提供するコンピテンスは、専門家からの正式なトレーニングや経験豊富な専門家との相談などのサポートがあることで、その力をより発揮することができます。
- クライアントとのやりとりに使用されるものと同じオンラインの技術を介して、スーパービジョンを受けるほど、より良い実践になると考えられています（下記のポイント 12 を参照）。

4 セキュリティと守秘義務

デジタルの世界では絶対的なセキュリティは存在しません。慎重に検討した上で、次のような判断を下す必要があります。

- サービスがアクセス可能で、クライアントに受け入れられるようにすること
- 提供されるサービスの種類に応じた適切なレベルのセキュリティを確保するための合理的な措置をとること
- 急速に変化する実践と技術の分野で発生するセキュリティへの新たな脅威を回避するために警戒すること

セキュリティに対する脅威は、通常、間違ったタイプのハードウェアやソフトウェアの使用、技術的な失敗、関係者の行動、第三者による無許可の侵入などから発生します。脅威の発生源には、以下のようなものがあります。

- **通信中に物理的に侵入すること**（例えば、通信先の人物への事前の説明や同意なしに、（通信内容が）盗み聞きされたり、誰かが同席していたりすること）です。物理的なセキュリティは、通信手段が適切に保護され、他の人が現在のやりとりを閲覧したり、通信の履歴を検索したりすることができないように、現行のセッション以外の様々な段階に適用する必要があります。心理士は、自分の通信手段を保護することに直接責任があります。

良い実践に向けた物理的な侵入に対する保護には、盗み聞きされたり、監視されたりすることへの警戒、使用される機器やソフトウェアへの侵入を防ぐための適切なパスワード保護およびデータの暗号化、およびセキュリティを保護するための最善の方法についての情報をクライアントに提供することが含まれます。

- **第三者による電子的な侵入は、一般的に次のような理由で発生します。**
 - ✓ 保護されていないWi-Fiを含む安全でない通信手段を使用している
 - ✓ 受信側あるいは送信側のどちらかにファイヤーウォールとウィルス対策の不備がある
 - ✓ インターネット上ですぐに利用できるサードパーティ製のスパイウェアや暗号解読ソフトを利用してセキュリティシステムを迂回している
- **良い実践に向けた第三者による侵入に対する適切な保護策**としては、提供されるサービスの適切なパスワード保護と暗号化、ファイアウォール、ウィルス対策、その他の適用可能なセキュリティシステムを定期的に更新すること、サービス利用者に適切な情報を提供して通信を保護できるようにすることなどが挙げられます。

オンライン通信を可能にするプラットフォームやアプリケーションを使用する場合、オンライン通信プロバイダによる電子的な侵入はある程度避けられません。しかし、オンラインおよびデジタルサービスのプロバイダが、送信する通信にどこまで侵入するか、通信されたものの所有権を主張するか、また、プロバイダがアシストする通信のプライバシーをどの程度保護するかには大きなばらつきがあります。

無料のサービスには先行費用がかからないという利点があり、クライアントと心理士の両方にとって最も身近で利用しやすいサービスである可能性が高いです。しかし、この利点は、プロバイダが追加のサービスや他の製品の宣伝のために利用者情報を入手することで相殺されます。結果として、無料のオンラインサービスの中には、プライバシーやその他の保護措置のレベルが低いものもあります。そのような保護策がない場合、無料のサービスは、プライバシーに配慮した情報や健康関連の情報を心理士やそのクライアントに伝える必要がある仕事には倫理的に不向きになるかもしれません。（契約するプロバイダーの候補について）契約条件、特にプライバシーとセキュリティ保護に関する条項を検討する必要があります。契約候補となるプロバイダーでプライバシー侵害やセキュリティ事故が報告されていないかどうかをオンラインで定期的に検索してみることがとても役立ちます。最近の不祥

事により、プライバシーとセキュリティに関する取り決めが実際には必ずしも実現されていないことが明らかになりました。オンラインでのやりとりは、急速に変化する技術に依存しているため、どのようなシステムであっても、最新版が最良のものであるとは限りません。

オンラインコミュニケーションのプロバイダーを通じた電子的な侵入を防ぐための良い実践には、以下のようなものがあります。

- ✓ 特に個人的に機密性の高い情報を扱う場合、医療のプライバシーと品質基準を満たすプロバイダーと電子プラットフォームの利用
 - ✓ 提供者の契約条件がサービスの種類に合っているかどうかを確認すること
 - ✓ 実行可能な場合には、より安全な代替案をクライアントに提供すること
 - ✓ 通信手段のプライバシー、セキュリティ、信頼性を向上させるための開発（セキュリティソフト等）を最新に保ち続けること
- **国家安全保障サービスによる電子機器を用いた監視**は、現代の生活の特徴です。個人的な通信への電子的侵入に対する公共の安全の保護とのバランスをどのようにとるかは、国によって異なります。これらの侵入が法的に認可されている限り、侵入についての直接的な責任と管理を心理士とクライアントの双方が担うことはありません。

国家安全保障サービスによる電子機器を用いた監視に対する保護策関する良い実践に向けた方策としては、次のようなものがあります。行われているすべてのやりとりに対する電子機器を用いた監視の影響についての通知を（クライアントが）受け続けることや、市民として公共政策や法律に影響を与え得る権利を行使することです。

5 セキュリティやプライバシーの侵害への対応

心理士は、クライアントに影響を与える可能性のあるセキュリティやプライバシーの侵害が発生した場合には、常に誠実に対応しなければいけません。カウンセリングの専門家のための倫理的枠組みについては、次のように述べられています。

私たちは、オンラインでやり取りをするうえで、うまくいっていない重要なことがあれば、速やかにクライアントに報告することで、誠実さを確保します。そして、以下のような取り組みを行います。

- a. あらゆる害を予防し、制限するための行動を迅速に取る
- b. 生じたあらゆる害を可能な限り修復する
- c. 適切なタイミングで、謝罪をする
- d. 何が起こったかを上司やマネージャーに知らせ、話し合う
- e. うまくいっていないことが繰り返されないよう、調査を行い、対策を講じる（グッドプラクティス、ポイント52）。

更なる指針については、Information Commissioner's Office (ICO) Guidance on Data Breach Management (データ侵害管理に関する情報コミッショナーズオフィス (ICO) の指針)をご参照ください。詳細については、<https://ico.org.uk> を参照してください。

6 脆弱（不安定）なクライアントとのやりとりと緊急事態の準備

心理的な状態や社会的孤立のために脆弱である可能性が高いクライアントと関わる際には、オンラインによる支援への適性も含め、提供されるサービスが適切かどうかについて評価することが良い実践につながります。

慎重に検討する必要があるのは、医療提供者や社会的ネットワークからの追加サービスや支援を必要とするような非常に苦悩したり混乱しているクライアントに対して、心理士がどのように対応するかということです。

良い実践において心理士は、サービスが直接提供するものと、心理士が緊急時にどのように追加支援を求めるのか、クライアントが自発的に行動することにかかっているものとの境界について、クライアントと行う作業の最初の段階から明確にしておく必要があります。特に、クライアントが遠方にいる場合や、心理士がクライアントに代わって追加のサービスを求めることが不適切または非現実的な場合には、適切な緊急サービスを見つけるためのオンラインリソースや指針が提供されることがあります。

クライアントが脆弱な状態になったり、苦痛を感じたり、提供されているサービスの範囲外で緊急の支援を必要とするような状況では、遠隔地からどのような支援が提供できるかをクライアントに伝えるにあたっては注意が必要です。そのような状況が発生する前に、どのようにクライアントを支援できるかについて話し合っておくことは良い実践につながります。セッション外の支援は、オンラインサービス、友人や家族を含む他のサービスに求めることになるかもしれません。必要に応じて、サービスに関する情報やクライアントとの契約書に追加の支援先について提案することもできます（後述のポイント10参照）。

7 イギリスとヨーロッパの労働法規

業務内容に何かしらオンラインでの作業を含む人は、データ保護に関する法律を理解する必要があります。イギリスでは、一般データ保護規則や2018年制定のデータ保護法が、住民のデータ処理の担当者に関する法的要件を定めています。

訳注1：EU一般データ保護規則の日本語訳

(<https://www.ppc.go.jp/enforcement/infoprovision/laws/GDPR/>)

この法律は、住民のプライバシーを保護し、情報を収集された住民がその情報の正確性を確認できるようにすることを目的としています。カウンセリング専門職に関連することは以下の通りです。

- 英国個人情報保護監督機関への登録義務：
<https://ico.org.uk/for-organisations/data-protection-fee/selfassessment/y> を参照。

訳注2：日本国内の個人情報保護委員(<https://www.ppc.go.jp/>)

- データ主体が保有する電子記録にアクセスする権利：
<https://ico.org.uk/media/for-organisations/documents/2259722/subject-access-code-of-practice.pdf> を参照。
- 「繊細な個人情報」が一般的に含まれることによる、カウンセリングやそれに関する記録を保護するうえでクライアントの明示的な同意を得る必要性：一般データ保護規則（GDPR）における「[良い実践のための指針](#)」（Good Practice in Action: GPIA）No.105 や英国個人情報保護監督機関のウェブサイト (<https://ico.org.uk>) を参照。

- いかなる記録も、提供されるサービスの種類に関連して、必要なものに制限されます。またこれらの記録はデータ保護の法的要件に準拠している必要があります。これらの記録は常に最新の状態が保たれ、必要以上の期間にわたって保管されてはなりません（クライアントの同意は、記録保管の目的との一致していなければなりません）。
- 記録のプライバシーと機密性は、物理的および電子的セキュリティ対策によって適切に保護されなければなりません：<https://ico.org.uk/for-organisations/it-security-top-tips> を参照。
- 個人情報、クライアントの同意がない限り、欧州経済領域（EU、アイスランド、リヒテンシュタイン、ノルウェー）の外に転送することはできません。

またオンラインでのカウンセリングや心理療法を対面で行う場合に適用される契約、民事上の不正、犯罪に関する法律が、それらをオンラインで行う際にも適用されます。

あらゆる分野における法律は変化と発展を続けており、ヨーロッパのデータ保護法について現在も、より強固な保護策の策定に向けた議論が続けられています。

8 他国のクライアントとの連携

国によって法律が異なります。対面で業務を行う場合、適用される法律は業務が行われる場所によって決定されます。

オンラインで業務を行う場合、心理士とクライアントが法制度の異なる地域にいるために、その地域ごとに法律が適用される場合があります。この場合にどちらの法制度が適用されるかは不確実です。この不確実性を減らす一つの方法は、業務は心理士が属する地域（や国）の法律に基づいて行われ、異議申立てはその地域（や国）の法律に従うことを契約書に明示することです。これにより、不確実性の度合いは軽減されますが、すべてを排除することはできません。契約上の異議申立ては、通常、心理士とクライアントの間で契約がなされている場合に限り、心理士が所属している地域（や国）に適用される法制度で検討されます。しかし、心理士による民事上の過失や犯罪の申し立ては、クライアントが所属する地域に適用される法制度で検討される可能性があります。

他国のクライアントとやりとりをする際には、クライアントが所属する地域（や国）を確認し、心理士とのやりとりに適用される可能性のある法的要件、特に過失、守秘義務やプライバシーの侵害を含む民事上の過失について熟知しておくことが、よい実践に繋がります。同様に、刑法が地域（や国）によって大きく異なることにも精通しておくことが賢明でしょう。例えば、いくつかの国と米国のほとんどの州では、カウンセラーや心理士の実践に関する業務権が法律によって規定されています。心理士は、所属する地域の法に準拠しなければならないでしょう。“心理療法士”という肩書きにどのような職務が規定されるかは地域（や国）によって異なりますが、地域（や国）によっては医学的な資格を持った心理士に限定されている場合もあります。適切な資格承認や法的認可を受けずに、そうした地域でカウンセラー、心理士、心理療法家としてサービスを提供することは、民事上の過失や犯罪となる可能性があります。

9 クライアントのためのオンライン・ソーシャルフォーラム

クライアントや同じような経験を持つ人々が匿名で交流し、孤立の解消や、経験を共有するために役立つ場を提供しているオンライン・ソーシャルフォーラムが数多く存在します。

このようなウェブサイトの運営は、軽々しく行うべきではありません。一部の参加者による有害な行為や混乱を招く行為を避けるために、適切な電子的セキュリティ、技術的なサポート、そしてある程度の監視が必要です。ウェブサイトの利用に関する明確な基本的ルール、参加者が懸念事項（特にハラスメント、いじめ、性的に不適切な行動について）を報告するための方法、ウェブサイトのルールに違反した参加者に警告したり排除したりするための手続きを有することが、推奨されています。

このようなウェブサイトは通常24時間365日運営されているため、適切な基準で活動を維持するためには、運営チームと十分な財源が必要となります。

10 オンラインでの情報と対話型ツール

クライアントに提供するオンラインサービスは、補足情報、アンケート、アクティビティをホストウェブサイト上に追加し補強することができます。上記の内容を提供する際の推奨事項には、次のようなものがあります：

- 読みやすさと伝わりやすさ
- その項目が投稿された日付や最終更新／改訂された日を含めることで、読者が、資料の最新のレビューや更新状況を把握可能にすること
- 出典の明示と著作権の遵守
- 無料で利用できる資料と有料のものがあることを明確にすること
- ウェブサイトのスポンサーや所有権を公言していること
- 使用者がウェブサイトの主催者に連絡するための連絡先を提供していること

11 保険

専門職の人の賠償責任に関する保険は、クライアントとのオンラインやデジタルでの職務を補償するものか、オンラインでの職務を特定の国に限定するものかによって異なります。他の保険と同様に、心理士にとって重要なのは、提供されるサービスに適したタイプの保険に加入しているかどうかを確認することです。疑問がある場合は、保険会社に問い合わせてください。

12 スーパービジョンとトレーニング

選択したカウンセリングや心理療法の実施方法の強みと限界を直接経験するために、定期的なスーパービジョンの少なくともいくつかの要素を、クライアントとのやりとりに使用されるものと同様の方法で受けることが倫理的に望ましいと考えられています。

クライアントとのやりとりの方法を変更することは、新しい課題と機会をもたらします。そして適切なトレーニングがその課題と機会の大きな支えとなります。自身の実践に大幅な変更がある者は、その変更に関与するかを慎重に検討し、クライアントにサービスを提供する前に、新しい働き方でも能力を発揮できるように適切なステップを踏むことが推奨されます。

13 ソーシャルメディアの個人利用

個人的な活動と専門的な活動の境界線は、オンラインでも対面での活動と同様に重要です。

心理士は、オンライン上での個人的な活動と専門的な活動を明確に区別しておくことが推奨されています。専門的な問い合わせや連絡はすべて、専門家のサイトを利用することが最善です。個人的な活動と専門的な活動の適切な境界線の維持を確実にするために、個人的なウェブサイトを通じてのクライアントとの接触を管理する方法には注意と一貫性が必要です。

心理士は、ソーシャルメディア上での「友達」のリクエストにどのように対応するかを慎重に検討したいと思うでしょう。関係性が始まった時から、そのような接触がどのように管理されるかを明確にしておくことが推奨されます。

ソーシャルメディアサイトは、いかなるレベルの機密性やプライバシーをも保証することはできません。また、遡及的に内容を完全に削除することもできません。さらに、投稿された内容の知的財産権、著作権、法的所有権の問題もあるかもしれません。

心理士が、クライアントとの面談内容を洩らしたり、専門職の評判を落とすことのない方法で、個人的なコミュニケーションやオンライン上での関係のためにソーシャルメディアを使用する権利を行使することが推奨されます。

たとえ専門家が論争や少数派の利益の追及のためにソーシャルメディアを使用していても、個人的な問題のために合法的にソーシャルメディアを使用することは、通常は専門職の信用失墜行為には含まれないでしょう。このような状況においては、可能な限り、個人的なコミュニケーションと専門的なコミュニケーションの間に明確な境界線を確立し、維持することが推奨されます。

14 専門家として細心の注意を払う

新しい技術は、多くの人に人生を変える機会を与えてくれます。遠隔技術によって、対面式のサービスを利用しない、あるいは利用できなかった人々が専門的な資格をもった心理士のカウンセリングを受けられようになりました。

しかし、これらの大きな利点にともなって、新たなリスクも存在します。これらの発展を可能にする技術は常に変化しています。リスクを上回るメリットを確実に得るためには、個人としても専門家としても、最新の情報を入手し細心の注意を払う必要があります。

15 有用なリソース

主要なテキスト：

Anthony, K., Merz Nagel, D. (2010) Therapy Online [a practical guide]. London: Sage

Evans, J. (2008) Online Counselling and Guidance: A Practical Resource for Trainees and Practitioners. London: Sage.

Jones, G., Stokes, A. (2008) Online Counselling. Houndsmills: Palgrave Macmillan.

Weitz, P. (ed.) (2014) Psychotherapy 2.0. London: Karnac Books.

16 関連の深い指針

British Psychological Society. Supplementary guidance on the use of social media (Accessed October 2015) (英国心理学会. ソーシャルメディア利用に関する補足指針): www.bps.org.uk

General Medical Council (2013) Doctors use of social media (一般医学審議会 (2013) 医師のソーシャルメディア活用): www.gmc-uk.org

Nursing and Midwifery Council (2015) Guidance on using social media responsibly (看護・助産師会 (2015年) ソーシャルメディアを責任を持って使用するための指針): www.nmc.org.uk

17 オンラインネットワークと情報源

American Distance Counseling Association (アメリカ遠隔カウンセリング協会): www.adca-online.org

Information Commissioner's Office (情報長官室): www.ico.org.uk

International Society for Mental Health Online (国際精神保健学会オンライン): www.ismho.org