

オンラインカウンセリングの注意点

当機関でのオンラインカウンセリングとは、インターネット技術を用いたビデオ通話で行われるカウンセリングを指します。パソコンやタブレット端末、スマートフォンを使い、お互いの顔を見ながら話すことが出来るため、音声だけの電話相談より対面面談に近い形となります。特に遠方にお住まいで当機関へお越しになれない方や、COVID-19 など具体的な感染症への対応策として提案する方法です。ただし、対面でのカウンセリングと異なる特徴があるため以下の点をよく理解された上で申し込みされますようお願いいたします。

- (1) 相談者自身がビデオ通話を行えるインターネット機器、回線の用意と、安心してビデオ通話を 50 分ほど行える静かな環境が必要となります。また、通信料が定額制でない場合は、ビデオ通話分の費用負担も生じます。
- (2) ビデオ通話に使用するサービスは、安全性の高さを考慮して、現在は主に Skype(スカイプ)を使用しています。しかし、いずれのサービスも情報漏洩などのリスクが 0 ではありません。その都度、安全なサービスを選んで使用しますが当機関で対処不可能なリスクについては責任を負いかねます
- (3) 言語的、非言語的なものが相手に伝わりにくいことがある為、誤解が生じる可能性があり、来室でのカウンセリングと同様の体験とならない場合があります。
- (4) 来室でのカウンセリングでは物理的移動の間に心の準備や気持ちの切り替えができますが、オンラインカウンセリングではご自宅にいながら面接を行うため、気持ちの切り替えが難しい場合があります。
- (5) はじめてオンラインカウンセリングを行う場合は、初回ご予約前に適切に接続できるかどうか確認する場合があります。
- (6) 原則として、相談料金のお支払方法は後払いで銀行振り込みとなります。カウンセリング実施毎に速やかに 5 日以内にお支払いをお願いいたします。次の予約日の 2 日前までにお支払いがない場合は、カウンセリングをキャンセルとさせていただきます。

振込先：みずほ銀行 長津田支店 普通口座 1739699 トクビ) カウンセリングオフィスサラ

(7) お勧めする機器、環境（あらためてご確認ください）

□ウイルス対策が適切に更新されているインターネット通信が可能なパソコン、スマートフォン機器。

※SARA では、UTM（統合脅威管理）を導入しセキュリティ強化に努めています。

□その機器にスピーカー、カメラ、マイク機能が備わっていること。あるいは別売りのスピーカー、カメラ付きマイクなどの用意。スマホの場合、Skype にカメラとマイクの利用の権限を許可してあること。

□Skype などをすでにインストール、アプリとしてお持ちの場合は最新バージョンであること（お持ちでなくてもビデオ通話は可能です）。

□接続が途切れにくく、画質と音質が適度に保たれるためには、インターネット回線のアップロード、ダウンロード速度が 1~2Mbps は必要です（ネット検索で「インターネット回線速度測定」などと入力すると速度を調べることができるサイトが見つかります）。

□お住まいの地域により Wi-Fi 等の無線接続で回線が不安定な場合があるようです。その際、有線接続が可能ならば安定する場合があります。

□安全性が不明な公衆無線 LAN(フリーWi-Fi) やインターネットカフェは使わないこと。

□相談内容が周囲に聞こえないような他者の出入りのない静かな仕切られた部屋。

お申し込みの流れ

1. 相談の申込

ホームページの申し込みフォームまたはお電話で相談に関する申し込みを行います。SARA の方でお申し込みを受理したら「相談申込票」「同意書」「返送用封筒」「オンライン相談の注意点」の4点をお申し込みいただいた方の住所へ郵送します。封筒はどこから送られたかわかりにくくするため無地のものを使い、住所はSARAの住所、差出人名は代表者名の「山口剛史」でお送りします。

2. 「相談申込票」と「相談に関する同意書」の返送

上記の4点が郵送で届きましたら、「相談申込票」と「相談に関する同意書」の2枚にご記入のうえ、早めにご返送をお願いします。医療機関に通院中の方は、「紹介状」の同封もお願い致します。返送が遅くなった場合、初回のご予約の日程調整に時間がかかる場合がありますので、ご注意ください。

3. 予約の日時のご連絡

SARA より初回のご相談の日時について、ご連絡します。Skype 等のオンライン相談のご利用が初めてで接続に不安がある方には、事前に接続テストを実施する時間をお取りすることもあります。ご相談の内容によってはオンラインでのカウンセリングが難しいと判断し、オンライン以外での方法のご相談や他の機関のご紹介をさせていただくこともありますので、あらかじめご了承ください。その際、オンラインカウンセリングにて利用する Skype の利用方法のご希望をお聞きしますので、①個人のアカウントをお持ちか作成して Skype を使う予定か、②アカウントがなくても利用できる URL からの参加の予定か(スマホの場合 URL からインストールとアカウント作成が必要)、お知らせください。

①アカウントをお持ちでそれをご利用の場合は SARA の「Skype 名」またはメールアドレスをお知らせしますので、連絡先を検索していただき、確認のうえメッセージを投稿してください。こちらから連絡先追加の承認をさせていただきます。

②アカウントがなくても利用できる URL からの参加の方は、カウンセリングを行うための参加用の URL をお送りしますので、カウンセリングの予約時間になったら、URL より接続してください(次頁参照)。

4. 初回のオンラインカウンセリングの実施。

次頁の「Skype の接続方法」をご参照ください。

Skype とは？

- Skype はマイクロソフト社が提供する音声通信サービスです。
- Skype を使っている者同士であれば、無料で通話することが出来ます。
- オンラインカウンセリングで使用されるインターネット通信の環境をご確認ください。Skype でビデオ通信を使用する際に要する通信量の目安は、50分：1.5 GB です（通信状況や画質等によって変動があります）。契約されている通信容量に制限がある場合は、ご注意ください。
- オンラインカウンセリングの際に使用するパソコンやタブレット端末、スマートフォンに無料ソフトをダウンロードすることで使用可能です。
- Skype のソフトをダウンロードし、アカウントを作成すると複数の端末で利用可能です。
- Skype 同士の音声通話、ビデオ通話での会話はすべて暗号化されています。そのため、他のユーザーによる盗聴の可能性から会話を保護してくれます。

Skype の接続方法 (4/6 から簡単な新しい接続方法が加わりました！)

【Skype のアカウントがあり SARA のアカウントを連絡先に追加して利用する場合】

1. 担当カウンセラーから SARA の Skype 名またはメールアドレスを連絡してもらい、事前に検索して連絡先に追加して何かメッセージを送っておく。
2. 予約時間になったら Skype にログインしてお待ちください。

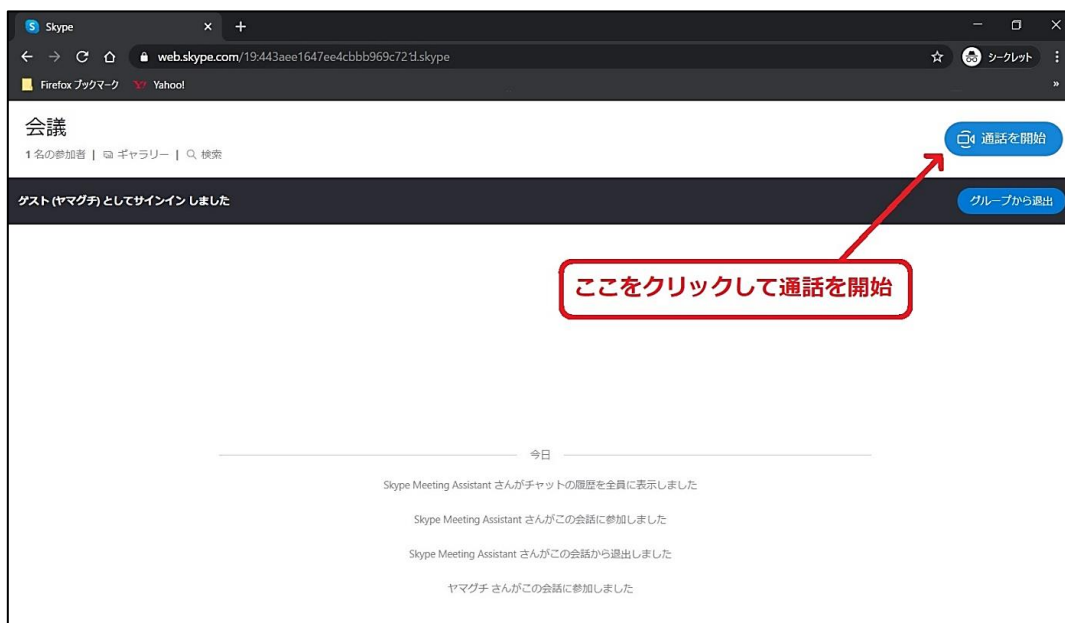
【Skype のアカウントを使わないで利用する場合】(新しい方法)

※Microsoft Edge と Google Chrome をご利用の場合に限ります。スマホではインストールが必要です。

1. 担当カウンセラーから会議用の URL を連絡してもらいます。
2. 予約時間の少し前に URL を開き、Skype がインストールしてあるパソコンで自分の Skype のアカウントを使う場合は「Skype を開く」をクリックする。Skype のアカウントを使わない場合は「ゲストとして参加」をクリックする。



3. 次に開いた画面(少し開くのに時間がかかることがあります)で「通話を開始」をクリックする。



4. 次に開いた会議画面で、カメラとマイクをオンにします。するとマイクとカメラの使用について、それぞれに許可を求める画面が出るので、許可をしてください。その後、「会議を開始」をクリックすればオンラインで接続されます。



※予約時間にうまく接続ができない場合、メールや電話等でご連絡することがありますので、担当カウンセラーから連絡がきていないか確認をお願いします。

【お問い合わせ先】

NPO 法人 カウンセリングオフィスSARA
 〒226-0026 横浜市緑区長津田町 2325-1 ベルテス長津田 201
 Tel&Fax 045-982-7830
 e-mail co-office@sara-ch.com