

## JETオンラインカウンセリングサービスQ&A

No.	よくある質問	答え
1	サービスの対象者は誰か。	現役JETプログラム参加者本人のみです。家族や友人等、本人以外の利用はできません。
2	サービスはいつまで利用できるのか。	対象者は、現役JETプログラム参加者ですので、任用期間中のみ利用できます。
3	サービスを利用するには料金が発生するのか。	サービスは無料です。
4	それぞれのカウンセリングの特徴はどんなものか。	各カウンセリングでは、利用者が抱えている問題や悩みについて、その対処や解決を図ることができるよう、心理的な支援を行ないます。 <b>○メールカウンセリング</b> 相談内容を文章にすることで、思考が整理され自身の状況を客観的に捉えることが可能です。 <b>○スカイプカウンセリング</b> 互いに顔を合わせながら、じっくりと安心して相談することが可能です。
5	カウンセラーは誰か。	契約カウンセラーは、資格を有するメンタルヘルスの専門家です。
6	カウンセラーは日本人が対応するのか。同じ母国のカウンセラーを選ぶことはできるのか。	カウンセラーは英語対応可能な日本人が担当します。そのため、同じ母国のカウンセラーを選ぶことはできません。
7	カウンセラーの対応言語は、日本語と英語だけなのか。それ以外の言語には対応していないのか。	カウンセラーの対応言語は、日本語と英語のみです。
8	継続して同じカウンセラーを利用したいが、それは可能なのか。	予約時に日付とカウンセラーを選択しますが、カウンセラーを先に選択することが可能です。
9	CLAIRや任用団体に相談内容が報告されるのか。	業務遂行確認のため、相談件数と大まかな相談傾向がCLAIRに定期的に報告されますが、 <u>これにより誰がどのような内容で相談したかということが、任用団体はもちろん、CLAIRに報告されるわけではありません。</u> したがって、相談内容の匿名性は確保されておりますので、安心してご利用ください。
10	利用するためには、任用団体に連絡する必要があるのか。	任用団体に連絡する必要はありません。 年度初めに利用方法やパスワードを記載した案内資料が任用団体からJETプログラム参加者まで送られているはずですので、そちらの内容を見て、各自で利用してください。
11	メール及びスカイプカウンセリングのパスワードの有効期限はいつか。	パスワードの有効期限は、2022年4月1日から2023年3月31日までの予定です。

JETオンラインカウンセリングサービスQ&A

12	メール及びスカイプカウンセリングを利用するのに、なぜJET番号を入力する必要があるのか。	登録の際にJET番号の入力が求められますが、これはカウンセリングサービスの対象となる”現役の”JETプログラム参加者であることを、カウンセリングサービスを提供する委託業者が確認するためだけに、JET番号を入力していただいております。（これにより、誰がどのような相談をしたかということがCLAIRや任用団体に報告される訳ではありません。）
13	ログインができない。	会員登録すると、会員登録完了メールが届きます。会員ページのログインIDとパスワードは、メールに記載されていますのでご確認ください。また、パスワードを忘れた場合は、ログイン画面の「ID・パスワードをお忘れの方」からパスワードの再発行手続きを行ってください。
14	詳細な利用手順を教えてください。	○メール及びスカイプによるカウンセリング 専用ホームページから、会員登録を行います。その後、希望に応じてメール又はスカイプカウンセリングを利用（予約）することができます。（別添の参加者向け案内資料も参照してください。） ※予約ウェブサイトにもご利用方法がありますので、そちらもご活用ください。
15	メールとスカイプについて、サービスが2つあるが、どのように利用すればいいのか。	まずは回数無制限のウェブメールカウンセリングを利用すると良いでしょう。その後、必要に応じてスカイプカウンセリングを利用しましょう。なお、スカイプカウンセリングは、年に7回までの利用となっております。また、予約制のため、希望する時間に予約ができないこともあります。
16	どのくらいの時間で反応があるか。	○メールカウンセリング 3営業日以内に回答が送信されます。 ○スカイプカウンセリング 1営業日前の17時までの予約が可能です。なお、予約済みのカウンセリングの変更及びキャンセルについても同様です。
17	何回まで利用できるか。	○メールカウンセリング 相談回数は無制限です。 ○スカイプカウンセリング 一人あたり年に7回までとなっております。
18	スカイプカウンセリングの予約をキャンセルした場合について。	キャンセルについては、1営業日前の17時までに連絡する必要があります。それ以降にキャンセルされた場合、実施回数1回とカウントします。

## JET Online Counselling Service Questions and Answers

No.	Question	Answer
1	Who can use this service?	This service is for current JET participants only. Non-JET family members or friends may not use this service.
2	When can this service be used until?	As this service is for current JET participants, it can be used during their term of appointment.
3	How much does it cost to use this service?	This service is free of charge.
4	What are the counselling features?	<p>Each type of counselling provides psychological support with the aim of helping you deal with and overcome issues and concerns you may be having.</p> <p><b>OWeb Mail Counselling</b> Writing out your concerns helps you organise your thoughts objectively, helping you to work through your problems.</p> <p><b>OSkype Counselling</b> Being able to speak face-to-face with your counsellor can help you relay your concerns in a relaxed environment.</p>
5	Who are the counsellors?	Contracted counsellors are certified mental health professionals.
6	Are the counsellors Japanese? Is it possible to get a counsellor from my home country?	The counsellors are Japanese who can speak English. It is not possible to choose a counsellor from your home country.
7	Are the counsellors only able to consult in Japanese or English? Is it possible to receive consultation in another language?	The only languages available for consultation using these services are Japanese and English.
8	Is it possible to consult with the same counsellor continuously over several sessions?	Counsellors are chosen along with reservation for counselling dates, and therefore the same counsellor can be reserved.
9	Will CLAIR or my contracting organisation be informed of the content of my consultation?	General, anonymous trends across the services (including overall numbers of consultations) are reported only to CLAIR. However, information that could be used to identify your usage of the services and/or the nature of your consultation are reported <u>neither to CLAIR nor your contracting organisation</u> . Rest assured that your counselling will be kept anonymous from all parties.
10	Do I need to let my contracting organisation know that I am using this service?	If you haven't received a leaflet containing the password at Post-Arrival Orientation, you will need to obtain it from your contracting organisation or Host Prefecture/ Designated City. Afterwards the service can be utilised without going through your contracting organisation or your Host Prefecture/Designated City. Please make note of the password for possible future use. This password is also distributed regularly via CLAIR News.
11	How long is the current password valid for?	The current password is valid from 1 April 2022 to 31 March 2023.

## JET Online Counselling Service Questions and Answers

12	Why is it necessary to provide my JET Number for Web and Skype Counselling?	The counselling providers ask for your JET Number for the sole purpose of confirming your status as a current JET Programme participant. (Neither CLAIR nor your contracting organisation receives reports regarding use of the service tied with your JET Number.)
13	I'm having trouble logging in. What should I do?	After registering, you will receive a registration completion e-mail. Please confirm your login ID and password for the page in the e-mail. If you have forgotten your password, please go to "Forgot your ID or password" on the login screen to reissue your password.
14	Can you guide me through the process step-by-step?	<p>· Skype and Web Mail Counselling:</p> <p>Complete the client registration on the website. Proceed to log in and receive counselling via Web Mail Counselling. If you wish to use Skype Counselling, please follow the necessary procedures to make a reservation for a counselling session (refer to the user manual on the website for further instruction).</p>
15	There are 2 components to this service, how should I go about using them?	Please use Web Mail Counselling first, and if necessary, you may sign up for Skype Counselling (up to 7 sessions per year). Please note that Skype Counselling is by reservation only, and there may be times when the appointment cannot be scheduled for the requested time slot.
16	How long does it take to hear back from a counsellor?	For Web Mail Counselling, a response will be sent within 3-4 business days (it may take longer depending on the nature of the consultation). For Skype Counselling, it is necessary to make the reservation at least 1 business day in advance (before 5PM).
17	Is there a usage limit?	There is no limit to Web Mail Counselling sessions. For Skype Counselling, each JET participant may receive up to 7 sessions a year.
18	What happens if I cancel a Skype Counselling session?	Notification of cancellation must be made by 5pm, 1 business day prior to the original appointment day. Cancellations after that will be counted as 1 consultation.