様　式　Ｃ－１９、Ｆ－１９－１、Ｚ－１９　（共通）

科学研究費助成事業　　研究成果報告書

令和　６ 年　５ 月 １０ 日現在

機関番号：１３５０１
研究種目：若手研究
研究期間：2021～2023
課題番号：２１Ｋ１３７２５

研究課題名（和文）遠隔相談における援助スキルのガイドライン開発と効果検証

研究課題名（英文）Guidelines for helping skills in distance counseling: Development and effectiveness

研究代表者
田中　健史朗（Tanaka, Kenshiro）

山梨大学・大学院総合研究部・准教授

研究者番号：６０７８１１０１

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費）　　2,100,000円

研究成果の概要（和文）：　本研究の目的は，遠隔相談における効果的な援助スキルを解明し，ガイドラインを作成することであった。相談実験を実施した結果，遠隔相談では視点移動が少ないことや目が合わないことへの違和感，画面に表示される映像以外の情報が少ないことによる不安が高いことが特徴であることが明らかになった。また，対人不安心性の高い相談者にとっては，相談に対する不安感が低くなるといった特徴も明らかになった。援助者の効果的な援助スキルとしては，ノンバーバルコミュニケーションを増やすことや，感情を意識的に言語化すること，画面共有機能を用いること，チャット機能などを用いて視覚情報を活用することが有効であることが明らかになった。

研究成果の学術的意義や社会的意義
　面接室に来室できない相談者への心理的援助が求められており，テレビ電話システムを用いた遠隔相談が実践されている。しかし，対面相談と遠隔相談の差異についての知見が十分に蓄積されていない状況で実践され，遠隔相談における援助スキルのガイドラインも開発されていない。そこで本研究は，相談実験を実施し，その映像解析とインタビューをもとに，対面相談と遠隔相談の差異および遠隔相談における効果的な援助スキルを解明し，ガイドラインの開発を目指した。科学的根拠の高いガイドラインを開発することにより，質の高い遠隔相談の普及につながるだけでなく，援助者養成プログラム開発へ発展させることを可能にすると考えた。

研究成果の概要（英文）：The purpose of this research was to investigate the effective helping skills in online counseling, and development of the guideline. The result of counseling experiment indicated that client felt negative emotion to little viewpoint movement and information of counselor on display in online counseling condition. Moreover, client with high social anxiety evaluated less the resistance to use online counseling compared to face-to-face counseling. Effective helping skills were to increase counselor’s nonverbal communication, verbalize emotion in the counseling, use the screen sharing function, and utilize visual information (e.g., chat functions).

研究分野：カウンセリング心理学

キーワード：遠隔相談　援助スキル　ガイドライン　コミュニケーション　遠隔カウンセリング

※科研費による研究は、研究者の自覚と責任において実施するものです。そのため、研究の実施や研究成果の公表等については、国の要請等に基づくものではなく、その研究成果に関する見解や責任は、研究者個人に帰属します。

１．研究開始当初の背景

面接室に来室できない相談者への心理的援助が求められており，テレビ電話システムを用いた遠隔相談が実践されている。しかし，対面相談と遠隔相談の差異についての知見が十分に蓄積されていない状況で実践され，遠隔相談における援助スキル（援助者の言語的・非言語的コミュニケーション）のガイドラインも開発されていない。2017 年に心理的援助職の国家資格である公認心理師が誕生し，これまで以上にエビデンスに基づく心理的援助を行うことが求められている。そのため，科学的根拠の高いガイドラインを開発することにより，質の高い遠隔相談の普及につながるだけでなく，援助者養成プログラム開発へ発展させることを可能にする。これは，医療・福祉・教育・産業・司法などの領域を問わない広範囲での活用と貢献が期待できる。

２．研究の目的

本研究は，相談実験を実施し，その映像解析とインタビューをもとに，対面相談と遠隔相談の差異および遠隔相談における効果的な援助スキルを解明することを第１の目的とした。さらに，その知見をもとに遠隔相談における援助スキルのガイドラインを開発し，それを援助者養成プログラムへ応用する実践を行い，ガイドラインの効果検証を行うことを第２の目的とした。

３．研究の方法

本研究は，以下の２つの研究を行った。研究Ｉでは，相談実験を実施し，それを録画した映像解析による検証と相談者へのインタビューによる検証を行った。

研究Ⅱでは，遠隔相談における効果的な援助スキルのガイドラインを作成し，その効果検証を行った。研究参加者が援助者，研究協力者がシナリオに基づいた相談者の役割を担った遠隔相談を行い，相談場面を録画する。相談者役は研究Ｉと同様の質問紙に回答する。なお，統制群を設定し，実験群と比較した。

４．研究成果

研究Ｉでは，相談実験を実施し，それを録画した映像解析による検証と相談者へのインタビューによる検証を行った。その結果，遠隔相談では視点移動が少ないことや目が合わないことへの違和感，画面に表示される映像以外の情報が少ないことによる不安が高いことが特徴であることが明らかになった。また，対人不安心性の高い相談者にとっては，相談に対する不安感が低くなる，物理的に気軽に相談できるといった特徴も明らかになった。援助者の効果的な援助スキルとしては，画面上でのノンバーバルコミュニケーションを増やすことや，感情を意識的に言語化すること，画面共有機能を用いて視線の不安を軽減させること，チャット機能やホワイトボード機能を用いて視覚情報を活用することが有効であることが明らかになった。

表　各条件における各下位尺度得点の平均値，標準偏差および*t* 検定の結果

	遠隔		対面		
	Mean	*SD*	*Mean*	*SD*	
＜カウンセリングセッションの評定＞					
良さ	5.00	1.48	5.75	0.87	1.75 *n.s.*
深さ	4.50	0.83	5.15	0.65	3.01 *
スムーズさ	4.42	0.92	5.25	0.98	1.91 *n.s.*
＜カウンセラーに対する印象評価＞					
好意感	5.50	0.76	6.40	0.62	3.74 **
専門性	4.23	1.28	5.31	0.85	2.49 *
信頼感	5.08	1.10	5.77	0.73	1.86 *n.s.*
＜カウンセリングセッション後の気分＞					
肯定的感情	2.71	0.87	3.24	0.68	1.42 *n.s.*
否定的感情	2.50	1.03	2.33	0.66	.39 *n.s.*
＜相談者の自己開示量（秒）＞					
面接の前半	239.1	41.3	238.7	50.4	.03 *n.s.*
面接の後半	108.3	38.3	140.8	47.5	2.63 *
＜相談者の感情の開示数＞					
面接の前半	15.1	5.96	17.5	6.13	1.50 *n.s.*
面接の後半	7.92	4.03	12.2	4.95	3.25 **
＜相談者の姿勢変更の回数＞					
面接の前半	3.00	2.09	6.42	2.53	5.20 ***
面接の後半	2.92	2.15	6.33	2.90	3.69 **

* p <.05, ** p <.01 , *** p <.001

研究Ⅱでは，遠隔相談における効果的な援助スキルのガイドラインを作成し，その効果検証を行った。対人援助職に対する研修を開催し，その研修の受講前後で遠隔相談での援助スキルが変化したかを検証した。その結果，作成したガイドラインに基づき遠隔相談を実施した援助者は，相談者からの相談に対する評価が有意に高くなった。このガイドラインは，行政機関の研修やオンラインスーパーヴィジョンにも活用され，実践のなかでの効果検証をさらに進めていく予定である。

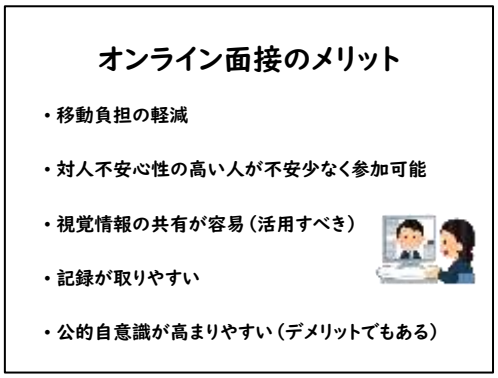

図　ガイドライン資料の一部

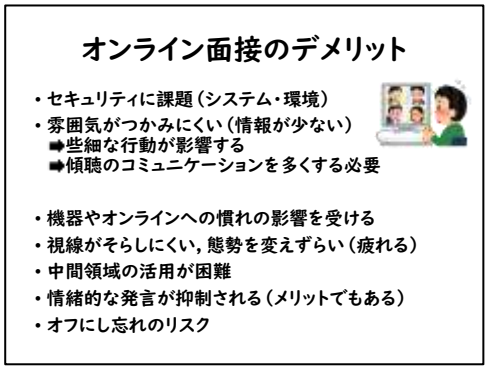

図　ガイドライン資料の一部

５．主な発表論文等

〔雑誌論文〕　計0件

〔学会発表〕　計2件（うち招待講演　0件／うち国際学会　0件）

１．発表者名 田中健史朗
２．発表標題 相談者が遠隔カウンセリングで相談したい内容：対面カウンセリングとの比較から
３．学会等名 日本カウンセリング学会第54回大会
４．発表年 2022年

１．発表者名 田中健史朗
２．発表標題 遠隔カウンセリングと対面カウンセリングの差異：援助要請期待，心理的コスト，　カウンセリングの希望に着目して
３．学会等名 日本カウンセリング学会第53回大会
４．発表年 2021年

〔図書〕　計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

－

６．研究組織

	氏名 （ローマ字氏名） （研究者番号）	所属研究機関・部局・職 （機関番号）	備考

７．科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕　計0件

８．本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関