

今なぜオンライン・ カウンセリングなのか？

京都大学学生総合支援センター長・教授
全国SNSカウンセリング協議会理事
杉原保史

イントロ

オンライン・カウンセリング

- ちなみに、英語圏では、オンライン・カウンセリングという用語よりもテレサイコロジー（遠隔心理支援）の方がよく用いられているよう

telepsychology	遠隔心理支援
mobile psychology	モバイル心理支援
e-psychology	e心理援助
ICT based psychology	ICTベースの心理支援
telemental health	遠隔メンタルヘルス

自己紹介

- 心理療法への統合的なアプローチ
- 2017年 京都大学の学生相談にcotreeのオンライン・カウンセリングを業務委託で導入
- 2017年 長野県によるLINE相談事業「ひとりで悩まないで@長野」に関わる。以来、LINEカウンセリングに関与
- SkypeやZoomを使った遠隔面接の経験
対面の面接ができない事情があるとき
- ニューヨーク在住のセラピストからZoomでSVを受ける

本日のセミナーの主なねらい

仕方なくオンライン・カウンセリング



前向きにオンライン・カウンセリング

心理療法の効果の重要な要素

セラピスト自身が「自らの行うセラピーは効果的である」と信じていること

cf. Wampold & Imel (2015) The great psychotherapy debate: The evidence for what makes psychotherapy work, 2nd ed.

仕方なくオンライン・カウンセリング

- オンライン・カウンセリングを、単に対面のカウンセリングの劣った代替品とみなす見方
- 対面面接はどのようなクライアントにとっても、どのような状況においても、最も効果的な支援方法であると無邪気に信じている
- 出来るだけオンライン面接はしたくないという姿勢

前向きにオンライン・カウンセリング

- オンライン・カウンセリングも対面のカウンセリングもそれぞれにメリットとデメリットがある支援方法とみなす見方
- クライアントの個性、問題の性質、支援の段階などによって、対面よりもオンラインの方が効果的なこともあると考える
- それぞれの特徴を理解し、クライアントのニーズに照らしてベストなサービスを提供しようとする姿勢

対面と遠隔

対面の方が遠隔より常に効果があるという思い込み

- 遠隔支援は対面よりやりとりされる情報量が少ない
- テレビ通話
視線が合わない、微妙な表情が分かりにくい、肩から下の身体が見えない、微妙なディレイがある
- 電話 視覚情報がない
- ライン 文字情報しかない

→それゆえ対面の方が効果が大きい？

その思い込みから派生する考え

- 遠隔カウンセリングは対面のカウンセリングの貧弱な代替品である
- 遠隔カウンセリングの導入は、対面のカウンセリングの導入よりも慎重に行うべき
- コロナ危機が収束し、対面面接が可能になれば、遠隔面接は必要ない

情報量の多さが不利に働く場合もある

- 面接室で行われる対面の面接は、カウンセラーのホームグラウンドにクライアントが出かけていくことを求める
- 情報量が多いことは不安を増幅させる
- 問題の深刻化によって、相談への動機づけが相談に行く不安を上回るようになって初めて相談につながる

現実的な理由で対面相談に行けない人もいる

- 失業中で幼児を抱えたシングルマザー
- 養育的関心を向けられていない思春期の子ども

電話相談とLINE相談の比較 26.4倍

児童・生徒1000人当たりの
1日の平均相談件数

相談方法	件数
電話	1.3
SNS (LINE)	32.4

SNS相談：文部科学省「平成30年度SNS等を活用した相談事業」（平成30年9月時点中間報告）30自治体（5602件）
電話相談：「24時間子供SOSダイヤル」（都道府県及び指定都市教育委員会が夜間・休日を含めて24時間対応している電話相談窓口）に寄せられた児童・生徒からの相談

全国SNSカウンセリング協議会 2018年10月11日発表資料

性的少数者向けLINE相談 想定外の件数

- LGBTなど性的少数者の若者のためのLINE相談
- NPO法人「北海道レインボー・リソースセンター L-Port」が2018年11月から、月1回のペースで始めた「にじいろtalk-talk」。
- これまで電話での相談会を開いてきたが、相談者の9割が40～60代で、相談件数は5年間で183件だった。
- 一方、LINE相談は、相談者の9割が10～20代で、半年ほどで147件の相談が寄せられている。

2019.6.24 朝日新聞

富山県妊娠・出産悩みほっとライン 2ヶ月で3年分の件数



- LINEで妊娠や月経の相談に応じる県の窓口に、開始から2カ月で171件の相談が寄せられた。
- これまで行ってきた電話相談の3年分の件数に当たり、心配ごとを気軽に尋ねられるのが受けたとみられる。

2020.1.16配信Yahooニュース

SNSによる心理支援は「カウンセリング」なのか？

- SNSによるチャット、メール、音声通話、ビデオ通話、訪問、対面といった多様なコミュニケーション形式それぞれのメリット・デメリットを理解し、クライアントのニーズや生活条件に合わせて使い分け、組み合わせることにより、より効果的な心理支援を構築することこそ、今、我々に課されている課題

SNSの心理支援は「カウンセリング」なのか？

- 心理カウンセリングの専門性を背景に、一貫した考え方で、連続的ないし並行的になされる一連の支援について、その一部だけをカウンセリングと呼び、他のものはカウンセリングではないという概念化をすると、幅広い方法を用いた包括的な心理支援の全体像が描きにくくなってしまう。
- 時代に即したこうした心理支援をトータルに推進するためには、それら全てをカウンセリングと総称することが有用であると私は考える。

オンライン・カウンセリングのエビデンス

遠隔心理支援についての研究結果

- ますます多くの研究が、情報通信技術を用いたセラピーのプログラムは高い有効性をもたらすことができ、実際に出会う援助と変わらない成果をあげていることを示している。
- 多くのクライアントが電話やインターネットによる非対面の心理援助にとても満足しており、治療同盟の質にも対面の心理援助との違いは見出されていない（Barak et al., 2008; Leach & Christensen, 2006; Hilty et al., 2013, Hynes et al., 2009; Reese et al., 2015; Reese et al., 2016; Tuerk et al., 2010）。

チャットによるカウンセリング の研究結果

Kesslerら (2009)

- ベック抑うつ尺度の得点が高い成人を、55分のチャットによる認知行動療法を5～10回受ける介入群と、こうした働きかけを受けずに待機する比較群にランダムに割り当てた。
- 4ヶ月後の時点で、抑うつ得点が10以下にまで低下したのは介入群の38%、比較群の24%であった。8ヶ月後のフォローアップ時点では、抑うつ得点が10以下であったのは介入群の42%、比較群の26%であった。
- いずれの時点でも介入群の方がより多くの割合でうつが改善しており、統計的に有意な差が認められた。

テクノロジーを活用した 心理支援の可能性

心理支援を取り巻くテクノロジー の進歩

- 吉藤 健太郎 ロボットコミュニケーター
分身ロボットカフェ
- Therapy Assistance Online (TAO)
- kognito
感情的に反応するバーチャル人間とロールプレイ会話を行い、実生活での対応法について学習する。
- スマホアプリの活用

遠隔面接の実際

スカイプ面接の活用の経験から

- パニック障害などの問題を抱えたクライアント。継続相談の過程で、研究室での傷つき体験をきっかけに調子を崩し、実家で静養しており、来談できないというメールが来た
- スカイプ面接を提案
2週にわたってスカイプ面接を行う
- 効果的に回復、復帰できた
最もつらいときに支援が途切れるのではなく、スカイプ面接を用いることの実感を

スカイプ面接の活用の経験から

あるクライアントのスカイプ面接の直後の感想（チャットメッセージ）

ありがとうございました。

漠然とした不安感に向き合いながら、孤独な感じがしてたので、先生の顔を見て、話ができ、安心しました。気持ちが落ち着きました。

遠隔でも「一緒にいる」ための工夫

- 今ここでのセラピストの体験の自己開示を増やす（非言語的な表現を補強する）
- 「一緒にいるから、今の感じをゆっくり感じてみて」「今、一緒にふかーく呼吸しながら、その感じをじっくり感じてみるために時間を取ってみるのはどうでしょう？」
- 情動が高まっている沈黙では、セラピストは「んー」「うーん」など、情動に波長合わせた音声を発する

Zoom面接のちょっとしたコツ

- 前からのライティング
クライアントにもお願いする
- カメラの位置は目の高さに
ノートパソコンはスタンドを使う
- バーチャル背景
日頃の面接室をバーチャル背景にすると、ビデオ動画面接と対面面接の連続性が高まる

ビデオ通話による心理支援に向かない（かもしれない）人

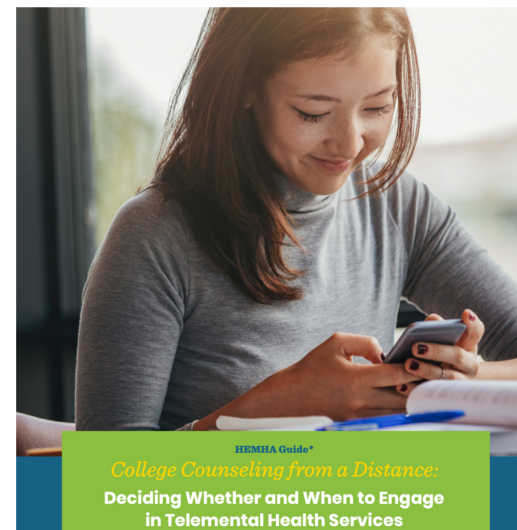
- 子ども
- プライバシーを確保して相談できる環境が得られない人
- 安定したセキュアな通信環境が得られない人
- 情報通信技術のリテラシーが乏しい人
- 境界性人格障害など衝動コントロールや感情調整が難しい人で、身近なサポートが得られない人
- 遠隔支援をやってみて効果が上がらない人

ビデオ通話による心理支援にメリットのある人

- 変化のステージの初期（前熟考期、熟考期）にある人
- 物理的に面接室に来られない事情のある人
- 心理職がない地域に住んでいる人
- 対面での相談に不安や恥ずかしさを強く感じている人
- 対面での相談では刺激が強すぎる人

遠隔面接の利点・リスク・制約

アメリカ高等教育連盟（HEMHA）



遠隔カウンセリング

テレメンタルヘルスを行うかどうか、いつ行うかを判断するためのガイド

HEMHA Guide*
College Counseling from a Distance:
Deciding Whether and When to Engage
in Telemental Health Services

TMHの主な利点 (HEMHA)

- 利便性とアクセシビリティ
- 時間的コストの節約
- 相談に伴う恥ずかしさやプライバシーへの懸念を低下させ、率直な情動表現を促進（抑制解除）
- クライアントのコントロール感に寄与し、クライアントをエンパワーする
- 社会正義
- 相談機関のキャパシティを高める

TMHのリスク (HEMHA)

- 守秘に特別な注意が必要
- センシティブなデータが傍受されるリスク
- 危機介入が困難
- THMの訓練とスーパーヴィジョンの不足
- 倫理違反の保険（TMHはカバーされているか？）
- HIPAAコンプライアンス
- 相談室のキャパシティを超えて相談が増える

TMHの制約 (HEMHA)

- 技術的問題によるサービスの中断
- TMHの効果に関する文献が十分でない
- コミュニケーションの文脈がつかめない
- 視線が合わない、上半身しか見えない、微妙な表情や声の変化が伝わりにくい
- アセスメントが困難
- インフラと技術的コンピテンスの不足
- 社会正義の障壁（情報機器を扱えない人がいる）