



研究ノート (Research Note)

複数の面接形式を用いた共感面接の比較における クライアントの面接体験の質的検討¹⁾

三枝 弘幸^{*1}・中川 聡^{*1}・成瀬 加菜^{*2}・
菅沼 慎一郎^{*3}・下山 晴彦^{*1}

(東京大学^{*1}・株式会社フライトシステムコンサルティング^{*2}・防衛大学校^{*3})

A Qualitative Research on Clients' Interview Experiences in Comparing Empathy Interviews Utilizing Multiple Interview Formats

SAEGUSA Hiroyuki^{*1}, NAKAGAWA Satoshi^{*1}, NARUSE Kana^{*2},
SUGANUMA Shinichiro^{*3}, SHIMOYAMA Haruhiko^{*1}

(The University of Tokyo^{*1}, Flight System Consulting Inc.^{*2},
National Defense Academy of Japan^{*3})

Various types of interview formats utilizing information and communication technology (ICT) such as text-based chat, audio chat, and video chat have been used for psychological support as well as face-to-face contact. Although several previous experimental studies show that scores of psychological interview evaluation vary depending on the format of the interview, it is necessary to clarify qualitative differences of clients' interview experiences besides quantitative differences in order to utilize multiple interview formats effectively.

This study examines an experiment where empathy interviews via multiple formats were compared, aiming to investigate and organize, from the clients' point of view, the difference of their interview experiences depending on the interview format. During the experiment, the ten participants who were playing the roles of clients experienced the empathy interviews implemented by five interview formats such as text-based chat, audio chat, avatar-based chat, video chat, and face-to-face contact, and they then talked about the difference of each interview format in a semi-structured interview. Through analyzing the data from the interviews using a qualitative research method, we were able to organize the clients' various interview experiences depending on the interview format and their experiences which they prioritized when evaluating the interviews. The results suggest that using different interview formats effectively is important depending on the stage of psychological support and the clients' situation.

心理支援の面接形式は、直接対面して行う形式に加え、チャット、通話、ビデオ通話などのICTを活用した様々な面接形式が用いられるようになってきている。用いる面接形式が異なると心理面接評価の得点が異なることが、複数の実験研究で示されているが、様々な面接形式を適材適所で用いるためには、得点の量的な違いだけでなく、クライアントの面接体験の質的な違いも明らかにしていくことが必要である。

そこで本研究では、面接形式ごとのクライアントの面接体験の違いを、クライアントの視点から探索・整理することを目的として、複数の面接形式を用いた共感面接を比較する実験を実施した。実験においては、クライアント役の参加者10名が、チャット、通話、アバター通信、ビデオ通話、直接対面の5つの面接形式で共感面接を体験した後、半構造化インタビューにおいて、面接形式ごとの面接体験の違いを語った。インタビューで得られたデータを質的研究法を用いて分析した結果、面接形式ごとのクライアントの様々な面接体験や、面接評価においてクライアントが重視する体験を、整理することができた。そして分析結果から、支

1) 本論文は、第1著者が2019年度に東京大学大学院教育学研究科に提出した修士論文の一部を、加筆・修正したものです。また本研究は、文部科学省の東京大学ソーシャルICTグローバル・クリエイティブリーダー育成プログラム(GCL)の支援を受けています。研究の遂行にあたり、たくさんの方々にご指導、ご協力いただきましたことに、心より感謝申し上げます。

援の段階やクライアントの状況に応じて、面接形式を効果的に使い分けることの重要性が示唆された。

Key Words : online psychological support, interview formats, empathy interviews, qualitative research

キーワード：オンライン心理支援，面接形式，共感面接，質的研究，

I. 問題と目的

心の不調を抱えているにもかかわらず、必要な支援にアクセスできていない人々の割合は、大きいと言われている (Wang, Aguilar-Gaxiola, Alonso, Angermeyer, Borges, Bromet, Bruffaerts, de Girolamo, de Graaf, Gureje, Haro, Karam, Kessler, Kovess, Lane, Lee, Levinson, Ono, Petukhova, Posada-Villa, Seedat, & Wells, 2007)。そのような人々を支援につなげるための有効な手段の1つとして、情報通信技術（以下、ICTとする）を用いたオンライン心理支援があげられる (Gbemisola, 2018; Reamer, 2013)。オンライン心理支援は、適切な心理支援を受けられる支援機関が身近に存在しない人や、健康上の理由などで支援機関を訪れることができない人に対して、ICTを活用することで支援を提供できる (Comer, 2015)。そして、クライアントにとって都合の良い時間や場所で実施することができるため、オンライン心理支援は、効果や実用性に優れ、クライアントにとって受け入れやすい支援方法であると言われている (Andrews, Basu, Cuijpers, Craske, McEvoy, English, & Newby, 2018)。

オンライン心理支援の普及が進む中で、心理面接の面接形式に関しては、直接対面して行う形式に加え、チャット、通話、ビデオ通話など様々な面接形式が用いられるようになってきている (Barak, 1999)。そして、複数の実験研究において、心理面接で用いる面接形式が異なると心理面接評価の得点が異なることが示されている (柿井, 1997; 村瀬, 2006; 岡本・松田, 2008)。ICTを心理支援に応用することで、心理支援を提供する際の地理的・時間的な障壁が解消できるようになったが、それに加え、様々な形式のICTを、各形式の特徴をいかし適材適所で活用することで、クライアントにとって一層適切な形で心理支援を提供できる可能性がある。ICT

の発展に伴い次々と新しい通信形式が開発されている中で、心理支援の面接形式にもICTを活用する形式を導入し、直接対面する形式と合わせて適材適所で活用していくためには、先行研究で行われているような複数の面接形式間の比較を通して、その共通点や相違点、長所や短所などを整理していくことが必要である。

先行研究においては、面接形式ごとの心理面接評価の違いを、質問項目や尺度を用いて量的な側面から測定している。柿井 (1997) では、カウンセリングでのコミュニケーション評価の観点として、「コミュニケーションの基本である『情報伝達』」、「カウンセリング・コミュニケーションの基盤である『感情伝達』・『ラポール形成』」に着目し、7つの質問項目を作成している。そして、各質問項目において、面接形式が異なると質問項目の得点も異なることを示している。また、村瀬 (2006) では、日本版STAI (水口・下仲・中里, 1991) の状態不安尺度 (STAI-S) を使用し、岡本・松田 (2008) では、「対人場面」「臨床」「終了後の変化」「違和感」の4つの観点から9つの質問項目を作成して使用し、両研究とも、面接形式が異なると質問項目の得点が異なることを示している。

柿井 (1997)、村瀬 (2006)、岡本・松田 (2008) などの先行研究においては、面接形式ごとに生じた質問項目の得点の違いをもとに、面接形式ごとの面接体験の違いが考察されている。これらの先行研究において、面接形式ごとの面接体験の違いが論じられていることを踏まえると、質問項目の得点が異なればクライアントの面接体験も異なると考えることには、妥当性があると考えられる。しかし、これらの先行研究は、質問項目の得点の違いの量的な分析にとどまっており、得点の違いを生じさせる要因となる、クライアントの面接体験の違いの質的な分析は行っていない。クライアントの面接体験に関して

は、各研究で研究者により考察されるにとどまっているのが現状である。

心理支援に活用し得る様々な面接形式の共通点や相違点、長所や短所などに関して、実践に役立つ知見を見いだしていくためには、得点の量的な違いだけでなく、クライアントの面接体験の質的な違いを明らかにしていくことが必要である。さらに、クライアントにとって適切な形で心理支援を提供することに貢献できる知見を蓄積するためにも、クライアントの視点からの量的な違いの検証だけではなく、クライアントの視点からの質的な違いの探索・整理を行うことが重要である。

そこで本研究では、面接形式ごとの得点の違いを生じさせる要因となるクライアントの面接体験の違いを、クライアントの視点から探索・整理することを目的として、複数の面接形式を用いた共感面接の比較実験を実施する。比較実験に用いる面接形式は、チャット、通話、アバター通信、ビデオ通話、直接対面である。アバター通信を心理支援に活用する研究はほとんど行われていないが、アバター通信を用いて共感的なコミュニケーションが実現できることを示唆する研究は複数行われているため（石井・江崎・渡辺, 2016; 大西・矢島・澤本, 2009; 高林・山本・小野・渡辺・石井, 2016）、本研究の比較実験にもアバター通信を取り入れる。実験においては、クライアント役の参加者に、各面接形式の面接内容に対して評価の得点をつけることを求めた上で、面接形式ごとの得点に影響した面接体験の違いを、インタビュー調査で具体的に聞き取る。分析においては、面接形式ごとに得点の平均値を算出した上で、その得点の背景にあるクライアント役の面接体験を、インタビューデータを用いて質的に分析する。それらの分析を通して、面接形式ごとの面接体験の違いを、クライアントの視点から検討する。

II. 方法

1. データの収集

1) 実験

実験においては、クライアント役が、「現在の不安や問題点」「過去の嫌な体験」「自分の嫌な箇所

の3つの中からテーマを選び、あまり深刻ではない内容の主訴を用意して、心理士役に自己開示する15分間の共感面接を行った。共感面接とは、クライアントの話に対して、心理士が共感的な態度で傾聴や伝え返しを行う心理面接のことである（下山, 2014）。面接時間と3つのテーマ設定は、岡本・松田（2008）に倣った。クライアント役は、教室の移動や質問紙への回答を含めて10分間の休憩を挟みながら、チャット、通話、アバター通信、ビデオ通話、直接対面の5つの面接形式で1回ずつ、合計5回の共感面接を行った。クライアント役は5回の共感面接において、5回とも同じ主訴で面接を行ったが、各面接形式の心理士役とのやり取りの中で、面接ごとに話の内容の展開に違いが生じていても良いこととした。5回の共感面接を終えた後、クライアント役に対して、面接体験に関するインタビューを30分間実施した。

本研究における面接形式に関して、チャットとは、テキストメッセージを用いてリアルタイムでコミュニケーションを行う面接形式のことである。通話とは、音声のみを用いてコミュニケーションを行う面接形式のことである。アバター通信とは、仮想空間の中に存在する、通信者の動きを反映して動くアバターを介して、通信者自身の音声を用いてコミュニケーションを行う面接形式のことである。ビデオ通話とは、通信者自身の動画と音声を用いてコミュニケーションを行う面接形式のことである。直接対面とは、同じ部屋で直接対面してコミュニケーションを行う面接形式のことである。チャット、通話、ビデオ通話は、通信機器としてはパソコンを使用し、アプリケーションとしてはMicrosoft社のSkypeを用いた。アバター通信は、通信機器としては、Oculus社のヘッドマウントディスプレイであるOculus Goを使用し、アプリケーションとしては、Oculus Go内に内蔵されたOculus Roomsを用いた。Oculus Roomsにおいては、通信者同士が仮想空間の中で、上半身のみ、人の姿をしたアバターになりコミュニケーションを行うことができる。アバターは、通信者の声に合わせて口が動き、通信者の頷きなどの頭の動きや、手の動きを反映する設定になっている。アバターのデザインは、Oculus Roomsにデフォル

トで実装されているアバターの中から、実験用に男性アバターと女性アバターをそれぞれ1種類ずつ選び用意した。

クライアント役としては、大学生または大学院生10名を学内向けにインターネット上で募った。募集要項には、「日時」「場所」「15分間の共感面接のロールプレイを同じ主訴で5回行うこと」「現在の不安や問題点、過去の嫌な体験、自分の嫌な箇所の3つの中からテーマを選び主訴を用意すること」「主訴の内容は、あまり深刻ではない内容を用意すること」「チャット、通話、アバター通信、ビデオ通話、直接対面の5つの面接形式を体験すること」「謝礼（金券。1時間1000円で計算し、準備、実験、休憩、インタビューの合計時間が3時間35分であったため、1人3600円相当とした。）」を記載した。集まったクライアント役の参加者は20歳から29歳の大学生と大学院生で、心理学を専攻したことはなく専門分野は様々であり、心理士役に親しい知人等はいなかった（表1）。心理士役としては、臨床心理士の資格を取得済みまたは取得見込みの者10名を募った。インタビュアーは、大学院の修士課程で臨床心理学を学ぶ大学院生5名を募った。実験は2019年1月13日に行い、場所は大学キャンパス内の9つの教室を使用した。

表1 クライアント役一覧

ID	性別	年齢	所属
A	男性	21	学部（法学部）
B	男性	20	学部（文学部）
C	男性	23	大学院（総合文化研究科）
D	女性	23	大学院（農学生命科学研究科）
E	男性	29	大学院（工学系研究科）
F	男性	22	学部（法学部）
G	男性	23	学部（文学部）
H	男性	24	大学院（農学生命科学研究科）
I	男性	21	学部（文学部）
J	男性	24	大学院（工学系研究科）

共感面接において心理士役が用いる技法を統制するために、心理士役には事前にマニュアルを配布した。マニュアルは下山（2014）を参考に作成し、「クライアントの語りを尊重する」「クライアントの語っ

た内容を要約し、語りの要点を明確化して伝え返す」「理解を深めたい場合などに、必要に応じて質問をする」など、共感的な心理面接を行うためのコミュニケーション方法を、具体例を添えリスト化して記載した。また、共感面接への慣れがクライアント役の面接体験に影響することを可能な範囲で抑制するために、可能な範囲でカウンターバランスをとった。具体的には、それぞれのクライアント役が5回とも異なる面接形式を体験し、かつ、5回とも異なる心理士役と面接を行うことができるようにした。また、面接形式の体験順序がクライアント役ごとに異なるようにした。また、心理士役と面接形式の組み合わせが重複しないよう、心理士役が5回とも異なる面接形式を担当するようにした。

2) インタビュー

クライアント役の面接体験を理解するために、5回の共感面接を終えた後、クライアント役に対して半構造化インタビューを行った。まず、実験に先立ち、インタビューを行う際の補助資料として質問項目表（表2）を作成した。次に、実験において、クライアント役は、毎回の共感面接実施後に、体験した面接形式に関して、質問項目表中の面接形式の列の1から6までの質問に対応する括弧の中に得点を記入した。得点は、質問内容に当てはまるほど得点が大きくなる1から5の5件法で記入した。クライアント役が5回の共感面接を体験した後、インタビュアーはクライアント役に対して、記入済みの質問項目表をクライアント役と共に参照しながら、半構造化インタビューを30分間実施した。本研究では、柿井（1997）、村瀬（2006）、岡本・松田（2008）などの先行研究で論じられているように、面接形式ごとに面接体験が異なることを踏まえた上で、インタビューにおいて、クライアント役が面接評価を行う際にどのような面接体験の違いに着目したのかを聞き取ることとした。そのためインタビューの質問内容は、「質問項目表の各質問において、面接形式ごとの得点に影響した、面接形式ごとの面接体験の違いを教えてください。」とした。

質問項目表の項目は、柿井（1997）に倣い作成した。質問項目表の6つの質問は、柿井（1997）における「情

表2 質問項目表

質問	チャット	通話	アバター通信	ビデオ通話	直接対面
1. 言いたいことが伝わったと感じましたか。	()	()	()	()	()
2. 話しやすかったですか。	()	()	()	()	()
3. 本音で話せそうに感じましたか。	()	()	()	()	()
4. 気持ちを受け止めてくれたと感じましたか。	()	()	()	()	()
5. 心理士の温かな雰囲気が伝わってきたと感じましたか。	()	()	()	()	()
6. 心理士に親しみを感じましたか。	()	()	()	()	()

報伝達」「感情伝達」「ラポール形成」の3つの観点に分かれている。「情報伝達」の観点を測定する項目は「1. 言いたいことが伝わったと感じましたか。」と「2. 話しやすかったですか。」であり、「感情伝達」の観点を測定する項目は「3. 本音で話せそうに感じましたか。」と「4. 気持ちを受け止めてくれたと感じましたか。」であり、「ラポール形成」の観点を測定する項目は「5. 心理士の温かな雰囲気が伝わってきたと感じましたか。」と「6. 心理士に親しみを感じましたか。」である。

なお本研究の実験において、毎回の共感面接実施後にクライアント役が回答した質問紙には、別の分析で使用する尺度が1つ含まれていた。しかし、本研究の分析には使用しなかった。また、本研究においては、参加者へのインフォームド・コンセントや個人情報の管理を徹底することなどに十分に配慮し、東京大学倫理審査専門委員会の承認を得た上で、データの収集と分析を行った（承認番号は18-255）。

2. データの分析

まず、質問項目表の得点に関して、「1. 言いたいことが伝わったと感じましたか。」の項目と「2. 話しやすかったですか。」の項目の合計点を「情報伝達」の得点とし、「3. 本音で話せそうに感じましたか。」の項目と「4. 気持ちを受け止めてくれたと感じましたか。」の項目の合計点を「感情伝達」の得点とし、「5. 心理士の温かな雰囲気が伝わってきたと感じましたか。」の項目と「6. 心理士に親しみを感じましたか。」の項目の合計点を「ラポール形成」の得点とした。そして、「情報伝達」「感情伝達」「ラポール形成」のそれぞれの観点において、面接形式ごと

に、クライアント役10名の得点の平均値を算出した。

本研究では、「情報伝達」「感情伝達」「ラポール形成」のそれぞれの観点において、面接形式ごとに得点の平均値の算出を行うことに加え、対応のある一要因分散分析による平均値差の検定も行った。統計分析ソフトとしては、IBM SPSS Statistics 22を使用した。ただし、本研究の中心的な分析は、クライアント役の面接体験の質的分析であり、平均値の量的分析は、あくまで質的分析に付随する分析という位置づけで行った。また、クライアント役の人数は10名であり、量的分析を行うにはサンプル数が不十分であった。したがって、本研究においては、質問項目表の平均値の算出や差の検定を行ったものの、それらの量的分析の結果は、あくまで質的分析の足がかりとなる参考値として扱った。そして、中心的な分析としてインタビューデータの質的分析を行い、クライアント役の面接体験を検討した。

前述の通り、質問項目表の量的分析の次に、質問項目表の得点の背景にあるクライアント役の面接体験の分析を行った。本研究は、面接形式ごとの得点の違いを生じさせる要因となるクライアントの面接体験の違いを、クライアントの視点から探索・整理することが目的であるため、分析方法としては質的研究法を用い、文脈を基準としたコーディングとカテゴリー化による分析を行った。その際に、M-GTA（木下，2007）におけるコーディングとカテゴリー化の方法を援用した。分析対象は、本研究の実験にクライアント役として参加した10名のインタビューデータであった。

質的分析において、まず、インタビューデータを、柿井（1997）における「情報伝達」の質問項目に関

する語りと、「感情伝達」の質問項目に関する語りと、「ラポール形成」の質問項目に関する語りの3つに分割した。次に、「情報伝達」「感情伝達」「ラポール形成」のそれぞれの観点に関する語りごとに、インタビューデータに対して文脈を基準としたコーディングを行い、コードをもとに類似した体験を集め、カテゴリーを生成した。生成したそれらのカテゴリーには「面接形式ごとの体験」という見出しをつけた。そして、「面接形式ごとの体験」のカテゴリーの中で、面接形式の持つ特徴と体験が類似しているカテゴリー同士を集め、さらに上位のカテゴリーを生成した。それら上位のカテゴリーには「面接形式の特徴に依拠した体験」という見出しをつけた。

また、分析を進める中で、複数のクライアント役のインタビューデータから、面接形式の使い分けに関する語りが出された。そのため、面接形式の使い分けに関する語りに対しても同様にコーディングを行い、カテゴリーを生成した。生成したそれらのカテゴリーには「使い分けの基準」という見出しをつけた。そして、「使い分けの基準」のカテゴリーに対して、さらに上位のカテゴリーを生成し、その上位のカテゴリーには「望ましい使い分け」という見出しをつけた。

Ⅲ. 結果

結果は、「情報伝達」「感情伝達」「ラポール形成」「面接形式の使い分け」の観点ごとに記載した。「情報伝達」「感情伝達」「ラポール形成」の3つの観点においては、面接形式ごとに得点の平均値を記載し、また、対応のある一要因分散分析による平均値差の検定の結果を記載した。そして、「情報伝達」「感情伝達」「ラポール形成」「面接形式の使い分け」の4つの観点において、質的分析の結果を表にまとめた。質的分析の結果の表においては、各カテゴリーの末尾に、回答したクライアント役の人数を（）で記載し、右端の列に、「回答者」としてクライアント役のIDを記載した。

1. 情報伝達

「情報伝達」の得点の平均値は、チャットが4.00、

通話が7.90、アバター通信が7.30、ビデオ通話が7.80、直接対面が8.70であった。また、対応のある一要因分散分析を用いて、チャット ($M = 4.00, SD = 2.11$), 通話 ($M = 7.90, SD = 1.60$), アバター通信 ($M = 7.30, SD = 2.26$), ビデオ通話 ($M = 7.80, SD = 1.55$), 直接対面 ($M = 8.70, SD = 1.06$) の平均値差を分析したところ、0.1%水準で有意であった ($F(4, 36) = 18.902, p = .0000, \eta^2 = .68$)。そこで Bonferroni の方法で多重比較を行ったところ、チャットと通話、チャットとアバター通信、チャットとビデオ通話、チャットと直接対面の間の平均値差が5%水準で有意であり、その他の平均値差は有意ではなかった。

「情報伝達」の観点におけるクライアント役の面接体験の、質的分析の結果は、表3に記載した。

2. 感情伝達

「感情伝達」の得点の平均値は、チャットが5.50、通話が7.70、アバター通信が7.50、ビデオ通話が7.60、直接対面が8.60であった。また、対応のある一要因分散分析を用いて、チャット ($M = 5.50, SD = 2.27$), 通話 ($M = 7.70, SD = 1.49$), アバター通信 ($M = 7.50, SD = 1.90$), ビデオ通話 ($M = 7.60, SD = 1.35$), 直接対面 ($M = 8.60, SD = 1.27$) の平均値差を分析したところ、1%水準で有意であった ($F(4, 36) = 5.604, p = .0013, \eta^2 = .38$)。そこで Bonferroni の方法で多重比較を行ったところ、チャットと通話の間の平均値差が5%水準で有意であり、その他の平均値差は有意ではなかった。

「感情伝達」の観点におけるクライアント役の面接体験の、質的分析の結果は、表4に記載した。

3. ラポール形成

「ラポール形成」の得点の平均値は、チャットが3.90、通話が6.70、アバター通信が6.50、ビデオ通話が8.00、直接対面が9.30であった。また、対応のある一要因分散分析を用いて、チャット ($M = 3.90, SD = 1.85$), 通話 ($M = 6.70, SD = 0.82$), アバター通信 ($M = 6.50, SD = 2.46$), ビデオ通話 ($M = 8.00, SD = 1.41$), 直接対面 ($M = 9.30, SD = 0.82$) の平均値差を分析したところ、0.1%水準で有意であった ($F(4, 36) = 18.117, p = .0000, \eta^2 = .67$)。そこで

表3 「情報伝達」に関する体験

面接形式の特徴に 依拠した体験	面接形式ごとの体験	回答者
声を用いる、または表情や 頷き、身振りなどを用いる ほうが、話しやすい。(5)	通話、アバター通信、ビデオ通話、直接対面は、声を用いるため、 その場で思いついたことを咄嗟に追加して話しやすい。(1)	B
	アバター通信は、互いに頷きや身振りを使えるため、話しやすい。(1)	E
	ビデオ通話、直接対面は、互いに声が聞こえ、表情や頷き、身振りが 使えるため、話しやすい。(3)	C,D,G
心理士の声や表情が分かる ほうが、発話のタイミングが 計りやすい。(2)	チャット、通話、アバター通信は、心理士の様子が見えないため、 発話のタイミングが計りにくい。(2)	B,C
	通話、ビデオ通話は、心理士の声や表情が分かるため、発話のタイ ミングが計りやすい。(1)	C
心理士の声が聞こえる、 または心理士が見えるほ うが、言いたいことが伝 わっているかを確認しや すい。(6)	通話は、心理士の様子が見えないため、言いたいことが伝わってい るかどうか分かりにくい。(1)	H
	通話、アバター通信は、心理士の声が聞こえるため、言いたいこと が伝わっているかどうか分かりやすい。(2)	D,F
	アバター通信、ビデオ通話、直接対面は、心理士の反応が見えるた め、言いたいことが理解されているかどうか確認しやすい。(6)	C,D,F,G,H,I
互いが見えないほうが、 気楽に話しやすい。(7)	チャット、通話、アバター通信は、互いが見えないため、気楽に話 ししやすい。(6)	A,E,F,G,H,I
	通話は、心理士の違和感のある反応が見えないため、話しやすい。(1)	B
	アバター通信は、心理士のネガティブな反応が見えずに済む。(1)	A
	アバター通信は、自分ではない人が喋っている感覚を感じるため、 冷静に話しやすい。(1)	G
	ビデオ通話は、心理士のネガティブな反応が見えてしまうことがあ る。(3)	A,B,G
心理士と空間的に隔絶さ れているように見える と、心の壁を感じるため、 話しにくい。(2)	ビデオ通話、直接対面は、互いが見えるため緊張する。(4)	E,F,H,I
	アバター通信は、心理士が近くに見え、心の壁を感じないため、話 ししやすい。(1)	J
文章化が必要になると、 話せる内容に制約がかか る。(7)	ビデオ通話は、心理士が画面の向こう側に見え、心の壁を感じるた め、話しにくい。(2)	C,J
	チャットは、文章作成に手間がかかるため、話しにくい。(4)	A,C,E,H
	チャットは、その場で思いついたことを咄嗟に追加で文章に盛り込 むことが難しい。(3)	A,B,I
	チャットは、言いたいことを伝えるよりも、読みやすい文章を書く ことを優先してしまう。(3)	B,C,F

Bonferroniの方法で多重比較を行ったところ、チャットと通話、チャットとビデオ通話、チャットと直接対面、通話と直接対面、アバター通信と直接対面、ビデオ通話と直接対面の間の平均値差が5%水準で有意であり、その他の平均値差は有意ではなかった。

「ラポール形成」の観点におけるクライアント役の面接体験の、質的分析の結果は、表5に記載した。

4. 面接形式の使い分け

複数のクライアント役のインタビューデータから、状況に応じて面接形式を使い分けることを望む語りが抽出された。「面接形式の使い分け」の観点における質的分析の結果は、表6に記載した。

表4 「感情伝達」に関する体験

面接形式の特徴に 依拠した体験	面接形式ごとの体験	回答者
声が聞こえる, または表情や 頷きなどが見えるほうが, 心理士の受容的な反応を感じやすい。(7)	チャットは, 心理士が頷きや相槌を行うことが難しいため, 受け止めてくれたと感じにくい。(3)	A,C,E
	通話は, 心理士が声で相槌を打てるため, 受け止めてくれたと感じやすい。(2)	C,E
	通話は, 心理士の頷きなどの動作が見えないため, 受け止めてくれたと感じにくい。(2)	C,I
	アバター通信は, 心理士の頷きが見えるため, 受け止めてくれたと感じやすい。(2)	C,H
	アバター通信は, 心理士の細かい表情が分からないため, 受け止めてくれたと感じにくい。(2)	E,I
	ビデオ通話は, 心理士が理解しようとしてくれる様子が見えるため, 本音で話しやすい。(1)	D
	ビデオ通話, 直接対面は, 心理士が受け止めてくれた反応が見えやすい。(4)	C,E,G,I
互いの声が聞こえない, または互いが見えないほうが, 気楽に話しやすい。(5)	チャット, 通話, アバター通信は, 互いが見えないため, 気楽に話しやすい。(4)	E,F,H,J
	通話は, 声が聞こえる分, 心理士に気を遣ってしまうため, 本音で話しにくい。(1)	F
	アバター通信は, 自分ではない人が喋っている感覚を感じるため, 気楽に話しやすい。(1)	G
	ビデオ通話は, 自分の姿が見えるため, 本音で話しにくい。(1)	E
文章化の過程で詳細な情報が省かれてしまう。(5)	チャットは, 文章化する過程で要点を絞ってしまう。(4)	A,H,I,J
	チャットは, 文字のみであるため感情を伝えるにくい。(1)	C

表5 「ラポール形成」に関する体験

面接形式の特徴に 依拠した体験	面接形式ごとの体験	回答者
声が聞こえる, または頷きや 身振りなどが見えるほうが, 温かみや親しみを感じやすい。(9)	チャットは, 文字のみであるため, 温かみや親しみを感じにくい。(6)	A,C,E,F,H,I
	通話は, 相槌が分からないため, 親しみを感じにくい。(1)	H
	通話は, 相槌がすぐに返ってくるため, 親しみを感じやすい。(2)	C,F
	通話, アバター通信は, 音声のみであるため, 温かみや親しみを感じにくい。(6)	A,B,C,F,H,I
	通話, アバター通信, 直接対面は, 声が聞こえるため, 雰囲気を感じやすい。(3)	E,H,J
	アバター通信, ビデオ通話, 直接対面は, 相手の頷きや動きが見えるため, 雰囲気を感じやすい。(5)	C,D,F,H,I
	ビデオ通話と直接対面は, 声も顔も分かるため, 温かみや親しみを感じやすい。(7)	A,C,E,F,H,I,J
心理士が空間的に近く見える ほうが, 心理士の雰囲気を 感じやすい。(3)	アバター通信は, 目の前にアバターがいるため, 雰囲気を感じやすい。(1)	A
	ビデオ通話は, 心理士を画面から遠くに感じるため, 温かみを感じにくい。(2)	B,E
人間と話している感覚を感じる ほうが, 温かみや親しみを感じ やすい。(4)	チャットは文字のみであるため, 人間と接している感じがしない。(1)	C
	アバター通信のアバターは本物の人間ではないため, 温かみや親しみを感じやすい。(4)	C,F,G,J

表6 面接形式の使い分け

望ましい使い分け	使い分けの基準	回答者
状況に応じて面接形式を使い分けられると良い。(2)	心理支援を継続していく中で、心理士に顔を見せずに相談したい段階と、顔を見せて相談したい段階とで、面接形式を使い分けられると良い。(2)	A,D
(3)	気軽に話せる相談内容は音声で伝え、話しにくい相談内容は文章で伝えられると良い。(1)	J

IV. 考察

1. クライアントの面接体験

1) 面接形式ごとの体験

チャット チャットは、「情報伝達」「感情伝達」「ラポール形成」のいずれの観点においても、質問項目の得点の平均値が最も低かった。それらの得点の要因となる体験の中には、肯定的な側面を持つ体験も、否定的な側面を持つ体験も見られた。肯定的な側面を持つ体験として、「互いの姿が見えない」という体験が、「気楽に話せる」という肯定的な側面を持つことが示唆された。否定的な側面を持つ体験として、「互いの姿が見えない」や「文章を作成する」という体験が、「発話のタイミングが計りにくい」「気持ちを受け止めてもらえたことを感じにくい」「温かみや親しみを感じにくい」「手間がかかる」「咄嗟に思いついたことを盛り込みにくい」「感情を伝えるにくい」という否定的な側面を持つことが示唆された。つまり、チャットにおける、「互いの姿が見えない」という体験は、肯定的な側面も否定的な側面も持つことが示唆された。

岡本・松田（2008）においては、Eメール形式に関して、「文字のコミュニケーションはリアルタイムで相手の表情を見ながら会話ができないため、話しにくく、心が落ち着きにくい」と考察されている。本研究においても、「文字のコミュニケーションはリアルタイムで相手の表情を見ながら会話ができない」という体験に関して否定的な側面が見いだされたが、それらの側面は「発話のタイミングが計りにくい」「気持ちを受け止めてもらえたことを感じにくい」「温かみや親しみを感じにくい」という、先行研究では言及されていない新たな側面も含むものであった。また、岡本・松田（2008）においては、実験結果とは別で、「顔を合わせる事が苦痛なら

ば、メールを用いたカウンセリングできっかけを作ることにも有効な手段になり得るだろう。」と述べられている。本研究においても、「文字のコミュニケーションはリアルタイムで相手の表情を見ながら会話ができない」という体験に関して、「気楽に話せる」という肯定的な側面が見いだされており、この側面は、インタビューデータの質的分析に基づいて見いだされた側面であった。本研究で見いだされたこれらの側面から、心理支援において、円滑なコミュニケーションや受容感、親しみを重視する場合にはチャットの使用は不向きであるが、気楽に話すことを重視する場合にはチャットを使用することが適切である可能性が示唆された。また、「文章を作成する」という体験がクライアント役にとって否定的な体験となったことに関しては、本研究の共感面接が15分間という短い時間であったため、やり取りできるメッセージの量が少なかったことも影響している可能性がある。

通話 通話は、「情報伝達」「感情伝達」の観点において、質問項目の得点の平均値が直接対面よりも低く、ビデオ通話よりも高い2番目の高さであった。「ラポール形成」の観点においては、直接対面とビデオ通話よりも低く、アバター通信よりも高い3番目の高さであった。それらの得点の要因となる体験の中には、肯定的な側面を持つ体験も、否定的な側面を持つ体験も見られた。肯定的な側面を持つ体験として、「互いの姿が見えない」や「声を用いて話す」という体験が、「気楽に話せる」「その場で思いついたことを咄嗟に話しやすい」「発話のタイミングが計りやすい」「言いたいことが伝わったことが分かりやすい」「気持ちを受け止めてもらえたことを感じやすい」「温かみや親しみを感じやすい」という肯定的な側面を持つことが示唆された。否定的な側面を持つ体験として、「互いの姿が見えない」や「声

を用いて話す」という体験が、「伝わっているかどうか分かりにくい」「気持ちを受け止めてもらえたことを感じにくい」「温かみや親しみを感じにくい」「発話のタイミングが計りにくい」「声が聞こえる分相手に気を遣ってしまい本音が話しにくい」という否定的な側面を持つことが示唆された。つまり、通話における、「互いの姿が見えない」や「声を用いて話す」という体験は、肯定的な側面も否定的な側面も持つことが示唆された。また、通話においては、「互いの姿が見えなくても、声だけで相手の様子が十分に伝わってくる」と感じるクライアントもいれば、「姿が見えず声のみであるため相手の様子が分からない」と感じるクライアントもいることが示唆された。

柿井(1997)や村瀬(2006)においては、通話に関して、「通話は非言語コミュニケーションが行えないため、カウンセリングにおいては有用性が低い」「通話は非言語コミュニケーションが行えないため、カウンセリングにおいては不安低減効果が小さい」と考察されている。本研究においても、「通話は非言語コミュニケーションが行えない」という体験に関して否定的な側面が見いだされたが、それらの側面は「発話のタイミングが計りにくい」「伝わっているかどうか分かりにくい」「気持ちを受け止めてもらえたことを感じにくい」「温かみや親しみを感じにくい」という、先行研究では言及されていない新たな側面も含むものであった。また、柿井(1997)においては、実験結果とは別で、「通話は互いの顔が見えないため、クライアントが心理的な抵抗感を感じにくいという利点を持っている」と述べられている。本研究においても、「通話は非言語コミュニケーションが行えない」という体験に関して、「気楽に話せる」という肯定的な側面が見いだされており、この側面は、インタビューデータの質的分析に基づいて導き出された側面であった。さらに本研究においては、「通話は声を用いてコミュニケーションが行える」という体験と、その肯定的・否定的な側面も見いだされた。本研究で見いだされたこれらの側面から、心理支援において、円滑なコミュニケーションや受容感、親しみを重視する場合には通話の使用は不向きであるが、声を用いることと気楽に話

すことを重視する場合には通話を使用することが適切である可能性が示唆された。

アバター通信 アバター通信は、「情報伝達」「感情伝達」「ラポール形成」のいずれの観点においても、質問項目の得点の平均値が通話、ビデオ通話、直接対面の形式よりも低い4番目の高さであった。それらの得点の要因となる体験の中には、肯定的な側面を持つ体験も、否定的な側面を持つ体験も見られた。肯定的な側面を持つ体験として、「アバターが声や動きでコミュニケーションを行える」や「アバターを介するため互いの姿が見えない」という体験が、「言いたいことが伝わったことが分かりやすい」「心理士を近くに感じる」「気持ちを受け止めてもらえたことを感じやすい」「心理士の雰囲気を感じやすい」「自分ではない人が喋っている感覚で気楽に話せる」「心理士のネガティブな反応が見えずに済む」という肯定的な側面を持つことが示唆された。否定的な側面を持つ体験として、「アバターを介するため互いの姿が見えない」という体験が、「発話のタイミングが計りにくい」「気持ちを受け止めてもらえたことを感じにくい」「温かみや親しみを感じにくい」という否定的な側面を持つことが示唆された。つまり、アバター通信における、「アバターを介するため互いの姿が見えない」という体験は、肯定的な側面も否定的な側面も持つことが示唆された。また、アバター通信においては、「アバターを介していても心理士の様子を感じられる」と感じるクライアントもいれば、「アバターを介しているため心理士の様子を感じられない」と感じるクライアントもいることが示唆された。

大西他(2009)や高林他(2016)においては、アバター通信に関して、「アバターを介することで、相談者の緊張感を緩和することができる」「アバターに表情や視線の動きがあることにより、コミュニケーションが行いやすくなる」と考察されている。本研究の結果から、これらの先行研究で示されたアバター通信の有効性は、心理支援の現場においても有効である可能性があり、互いの姿を隠しながらも声や動きでコミュニケーションを行いたい場合においては、アバター通信を使用することが適切である可能性が示唆された。

ビデオ通話 ビデオ通話は、「情報伝達」「感情伝達」の観点において、質問項目の得点の平均値が通話よりも低く、アバター通信よりも高い3番目の高さであった。「ラポール形成」の観点においては、直接対面よりも低く、通話よりも高い2番目の高さであった。それらの得点の要因となる体験の中には、肯定的な側面を持つ体験も、否定的な側面を持つ体験も見られた。肯定的な側面を持つ体験として、「互いの姿が見える」という体験が、「表情や身振りが使えるため話しやすい」「発話のタイミングが計りやすい」「言いたいことが伝わったことが分かりやすい」「気持ちを受け止めてもらえたことを感じやすい」「理解しようとしてくれている様子が見える」「温かみや親しみを感じやすい」という肯定的な側面を持つことが示唆された。否定的な側面を持つ体験として、「互いの姿が見える」や「心理士を遠く感じる」という体験が、「心理士のネガティブなりアクションが見えてしまう」「緊張する」「本音で話すには抵抗感がある」「心の壁を感じる」「温かみや親しみを感じにくい」という否定的な側面を持つことが示唆された。つまり、ビデオ通話における、「互いの姿が見える」という体験は、肯定的な側面も否定的な側面も持つことが示唆された。

柿井 (1997), 村瀬 (2006), 岡本・松田 (2008) においては、ビデオ通話に関して、「ビデオ通話は非言語コミュニケーションが行えるため、カウンセリングにおいて有用性が高い」「ビデオ通話は非言語コミュニケーションが行えるため、カウンセリングにおいて不安低減効果が大きい」「ビデオ通話は非言語コミュニケーションが行えるため、緊張しにくく、心が落ち着きやすい」と考察されている。本研究においても、「ビデオ通話は非言語コミュニケーションが行える」という体験に関して肯定的な側面が見いだされたが、それらの側面は「表情や身振りが使えるため話しやすい」「発話のタイミングが計りやすい」「言いたいことが伝わったことが分かりやすい」「理解しようとしてくれている様子が見える」「気持ちを受け止めてもらえたことを感じやすい」「温かみや親しみを感じやすい」という、先行研究では言及されていない新たな側面も含むものであった。また、本研究においては、「ビデオ通話は

非言語コミュニケーションが行える」という体験に関して「心理士のネガティブなりアクションが見えてしまう」「緊張する」「本音で話すには抵抗感がある」という否定的な側面も見いだされた。また、「心理士を遠く感じる」という体験の「心の壁を感じる」や「温かみや親しみを感じにくい」といった否定的な側面については、柿井 (1997) でも指摘されているように、パソコンの画面に映る心理士の映像が、上半身のみであり、かつ実物と比べて小さく見えることが影響している可能性がある。よって「心の壁を感じる」や「温かみや親しみを感じにくい」といった否定的な側面に関しては、通信端末の種類や、心理士の映り方を調整することにより、改善できる可能性もあると考えられる。本研究で見いだされたこれらの側面から、心理支援において、心理士のリアクションが気にならないことや、緊張感、抵抗感を感じないことを重視する場合にはビデオ通話の使用は不向きであるが、円滑なコミュニケーションや受容感、親しみを重視する場合にはビデオ通話を使用することが適切である可能性が示唆された。

直接対面 直接対面は、「情報伝達」「感情伝達」「ラポール形成」のいずれの観点においても、質問項目の得点の平均値が最も高かった。それらの得点の要因となる体験の中には、肯定的な側面を持つ体験も、否定的な側面を持つ体験も見られた。肯定的な側面を持つ体験として、「心理士と直接対面する」という体験が、「表情や身振りが使えるため話しやすい」「言いたいことが伝わったことが分かりやすい」「気持ちを受け止めてもらえたことを感じやすい」「温かみや親しみを感じやすい」という肯定的な側面を持つことが示唆された。否定的な側面を持つ体験として、「心理士と直接対面する」という体験が、「緊張する」という否定的な側面を持つことが示唆された。つまり、直接対面における、「心理士と直接対面する」という体験は、肯定的な側面も否定的な側面も持つことが示唆された。

柿井 (1997), 村瀬 (2006), 岡本・松田 (2008) においては、直接対面に関して、「直接対面はラポール形成に有効である」「直接対面は非言語コミュニケーションが行えるため、カウンセリングにおいて不安低減効果が大きい」「直接対面は、視覚、聴覚

以外でも心理士を感じることができるため、不安が解消されやすい」と考察されている。本研究においても、「直接対面は非言語コミュニケーションが行える」という体験に関して肯定的な側面が見いだされたが、それらの側面は「表情や身振りが使えるため話しやすい」「言いたいことが伝わったことが分かりやすい」「気持ちを受け止めてもらえたことを感じやすい」「温かみや親しみを感じやすい」という、先行研究では言及されていない新たな側面も含むものであった。また本研究においては、「直接対面は非言語コミュニケーションが行える」という体験に関して「緊張する」という否定的な側面も見いだされた。本研究で見いだされたこれらの側面から、心理支援において、緊張しないことを重視する場合には直接対面は不向きであるが、その一方で、円滑なコミュニケーションや受容感、親しみを重視し、クライアントが支援機関を訪れることが可能な場合には、直接対面して支援を行うことが適切である可能性が示唆された。

2) 面接形式の特徴に依拠した体験

本研究においては、「情報伝達」「感情伝達」「ラポール形成」のいずれの観点においても、肯定的な側面を持つ体験として、「表情や傾き、身振りなどの非言語コミュニケーションが豊富に行える」という体験が語られた。これは柿井(1997)の考察部分で述べられている内容と一致している。また、村瀬(2006)の考察部分や、岡本・松田(2008)の考察部分も、非言語コミュニケーションの効果に言及しているため、本研究の結果は、心理支援における非言語コミュニケーションの重要性を裏付ける結果となった。

また、本研究においては、「情報伝達」「感情伝達」の観点において、肯定的な側面を持つ体験として、「互いに声が聞こえない、または見えないなど、受け取れる非言語情報が少ない」という体験が語られた。これは、柿井(1997)、村瀬(2006)、岡本・松田(2008)などの先行研究の知見や、本研究において見いだされた非言語コミュニケーションの豊富さの肯定的な側面とは、一見相反する体験であり、このことは、非言語情報が両面性を持っていることを示唆している。つまり、非言語情報が豊富であれば、

情報伝達や感情伝達、ラポール形成が充実するが、その一方で、互いの表情や動作がよく見えるため、心理士のネガティブな反応が見えてしまうリスクが高まり、緊張し、気楽に率直に話すことが難しくなる、ということである。柿井(1997)、村瀬(2006)、岡本・松田(2008)などの先行研究においては、概ね非言語コミュニケーションの豊富さを支持する実験結果となったが、その理由の1つとして、それらの研究が、実験という枠組みで、かつ面接時間が短いために、クライアント役が面接にそれほど大きな不安を感じなかった可能性が考えられる。しかし実際の心理支援の現場では、非言語情報が少ない面接形式のほうが心理支援を受けやすいというクライアントも存在する可能性がある。岡本・松田(2008)の考察部分においても、実験結果に関わらず「顔を合わせることに苦痛ならば、メールを用いたカウンセリングできっかけを作ることも有効な手段になり得るだろう。」と述べられている。さらに本研究では、「面接形式の使い分け」の観点において、状況に応じて面接形式を使い分けることの重要性が見いだされた。以上のことから、非言語コミュニケーションが豊富に行える面接形式と、非言語情報が制限される面接形式の、どちらの使用が適切であるかは、支援の段階やクライアントの状況によって異なると考えられる。

また、本研究では、「情報伝達」「ラポール形成」の観点において、「心理士が空間的に近接して見える」という体験が肯定的な体験として語られた。柿井(1997)においては、「ビデオ通話は直接対面と比べて、心理的に会話距離が遠く離れてしまうためラポール形成の得点が有意に低い」と述べられているが、本研究においては、心理士を近くに感じるものが、「ラポール形成」だけでなく「情報伝達」においても得点を高める体験になることが示唆された。

また、本研究では、「ラポール形成」の観点において、「人間と話している感覚」という体験が語られた。この「人間と話している感覚」という体験は、先行研究では言及されておらず、本研究において新たにアバター通信を取り入れて比較を行ったからこそ語られた体験であると考えられる。ICTの発展に

伴い次々と新しい通信形式が開発されている中で、心理支援の面接形式の比較の観点も増えていくことが予想される。そのため、今後も新しい面接形式を取り入れた比較研究が続けられていくことが重要である。

2. アセスメントと面接形式選択への示唆

本研究においては、面接形式ごとの面接体験の違いを、クライアントの視点から探索・整理することができた。そして、クライアントの面接体験に関して、先行研究では見いだされなかった多くの側面を見いだすことができた。心理支援の現場においては、個別のクライアントにとって適切な形で支援を提供することが重要である。本研究の結果を活用することで、クライアントの面接体験に関して、クライアントの視点に立ち多面的なアセスメントを行うことができるようになるため、本研究は、個別のクライアントに適切な形でオンライン心理支援を提供することに貢献できると考えられる。

また、先行研究においては、非言語コミュニケーションが豊富に行えるビデオ通話形式が、豊富に行えないチャット形式や通話形式よりも、概ね心理支援において有用性が高いとの見解が述べられている。しかし本研究においては、チャット形式や通話形式も、クライアントの視点から見て、心理支援で有効に活用できる可能性が示唆された。本研究の結果を踏まえ、今後の心理支援においては、チャット形式や通話形式の有効な活用を促進することが重要であると考えられる。

そして、本研究においては、「非言語情報の両面性」や「面接形式の使い分け」に関する知見に見られるように、あるクライアントのある支援段階において肯定的な体験が、別のクライアントや支援段階においては否定的な体験になる可能性が示唆された。本研究の結果を踏まえ、今後の心理支援においては、支援の段階やクライアントの状況に応じて面接形式を効果的に使い分けることが重要であると考えられる。

3. 本研究の意義と限界

本研究は、面接形式ごとの得点の違いを生じさせ

る要因となるクライアントの面接体験の違いを、クライアントの視点に基づき、ボトムアップの質的研究法を用いて分析した。先行研究においては、心理面接評価の得点の量的な比較にとどまっていたが、本研究では、クライアントの視点から、クライアントの面接体験を質的に探索・整理することができたため、クライアントにとって一層適切な形で心理支援を提供するための知見を蓄積することができた。そして、実験に基づく量的研究では見いだすことができずにいた「非言語コミュニケーションの両面性」などの新たな知見を見いだすことができ、さらにそれらを踏まえて、支援の段階やクライアントの状況に応じて面接形式を効果的に使い分けることの重要性を見いだすことができた。

本研究の分析で見いだされたカテゴリーに関して、個々のカテゴリー自体は、インタビューをせずとも直感的に思い浮かぶカテゴリーである可能性もある。しかし、エビデンスに基づきオンライン心理支援を発展させていくためには、直感に頼るのではなく、クライアントの視点に基づいたボトムアップの質的研究法を用いて知見を蓄積していくことが重要である。また、本研究において整理された、クライアントの体験に関する多面的な知見を用いることで、柿井（1997）、村瀬（2006）、岡本・松田（2008）などの先行研究における考察や議論を一層発展させることができる。

本研究の限界として、場所や時間、集められる参加者の人数に限界があった。ICTの発展に伴い次々と新しい通信形式が開発されている中で、本研究のような質的研究は今後も継続的に行われていくことが必要であり、その中で、より多くの人の語りや蓄積され、分析されていくことが重要である。また、本研究においては、クライアント役が実際に心理支援を受けた経験があるかどうかの聞き取りやスクリーニングを行わなかったため、考察の範囲に限界があった。今後は、心理支援を受けた経験がない人や、直接対面する形式の心理支援を受けた経験はあるがオンライン心理支援を受けた経験はない人、オンライン心理支援を受けた経験がある人など、分析対象を細分化した研究を行い、考察を深めていくことが重要である。

また、本研究においては、クライアント役 10 名のうち 9 名が男性であった。そのため本研究の結果には、男性の特徴が反映されている可能性がある。女性と比べて男性は心理支援に繋がりにくいと報告する先行研究もあるため (Ishikawa, Kawakami, Kessler, & the World Mental Health Japan Survey Collaborators, 2016; Ishikawa, Tachimori, Takeshima, Umeda, Miyamoto, Shimoda, Baba, & Kawakami, 2018), 本研究において男性視点のデータを多く扱えたことは、心理支援に繋がりにくい男性のアクセスを促進する可能性という観点から、重要であると考えられる。その一方で、本研究のクライアント役 10 名のうち女性は 1 名のみであったため、性差の観点から考察を行うには女性の人数が不十分であった。今後は、男女それぞれの人数を十分に集めて調査や分析を行うことで、性差の観点や男女を合わせた観点からも考察を深めていくことが重要である。

また、本研究では可能な範囲でカウンターバランスをとったが、クライアント役や心理士役の人数、比較する面接形式の数などを考慮すると、本研究のカウンターバランスは十分であったとは言えない。特定の面接形式を体験する回数や、5つの面接形式を体験する順序など、いくつかの点においては偏りが生じないようにすることができたが、相談内容そのものの練習効果や、想定外の要因の交絡などは、本研究のカウンターバランスでは完全に統制することはできなかったと考えられる。今後は、比較する面接形式の数を絞った質的研究も行うことで、カウンターバランスの困難さを克服していくことが重要である。

また、本研究は心理支援の現場を対象とした研究ではないため、生態学的妥当性に限界があった。実際の現場でクライアントに対してインタビューを行うことには、倫理的な問題を含め様々な障壁が存在するが、クライアントの個人情報が出ないように配慮した上で、心理士に経験したケースについてインタビューを行うといった工夫を行いながら、心理支援の現場に即した知見を蓄積していくことも重要である。

引用文献

- Andrews, G., Basu, A., Cuijpers, P., Craske, M. G., McEvoy, P., English, C. L., & Newby, J. M. (2018). Computer therapy for the anxiety and depression disorders is effective, acceptable and practical health care: An updated meta-analysis. *Journal of Anxiety Disorders, 55*, 70-78.
- Barak, A. (1999). Psychological applications on the internet: A discipline on the threshold of a new millennium. *Applied and Preventive Psychology, 8*, 231-245.
- Comer, J. S. (2015). Introduction to the special series: Applying new technologies to extend the scope and accessibility of mental health care. *Cognitive and Behavioral Practice, 22*, 253-257.
- Gbemisola, O. B. (2018). The concept of e-counselling: Utilization of information and communication technology (ict) in counselling. *Ife Psychologia, 26*, 209-221.
- 石井裕・江崎敬三・渡辺富夫 (2016). アバタを介したコミュニケーションを支援する身体的引き込みアバタ影システム ヒューマンインタフェース学会論文誌, 18, 249-260.
- Ishikawa, H., Kawakami, N., Kessler, R. C., & the World Mental Health Japan Survey Collaborators (2016). Lifetime and 12-month prevalence, severity and unmet need for treatment of common mental disorders in Japan: Results from the final dataset of world mental health Japan survey. *Epidemiology and Psychiatric Sciences, 25*, 217-229.
- Ishikawa, H., Tachimori, H., Takeshima, T., Umeda, M., Miyamoto, K., Shimoda, H., Baba, T., & Kawakami, N. (2018). Prevalence, treatment, and the correlates of common mental disorders in the mid 2010's in Japan: The results of the world mental health Japan 2nd survey. *Journal of Affective Disorders, 241*, 554-562.
- 柿井俊昭 (1997). 双方向型 TV を用いたマルチ通信形式・カウンセリングの基礎的研究 心理学研究, 68, 9-16.
- 木下康仁 (2007). ライブ講義 M-GTA——実践的質的研究法 修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチのすべて—— 弘文堂
- 水口公信・下仲順子・仲里克治 (1991). 日本版 STAI 使用手引き 三京房
- 村瀬勝信 (2006). 遠隔カウンセリングが状態不安に与える影響——異なるカウンセリング方式の比較から—— パーソナリティ研究, 14, 324-326.
- 岡本悠・松田英子 (2008). ビデオチャットカウンセリングの有用性に関する検討——対面カウンセリング及び E

- メールカウンセリングとの比較——メディア教育研究, 4, 91-98.
- 大西達也・矢島敬士・澤本潤 (2009). アバタを用いた遠隔相談システムの開発. 電気学会論文誌 C (電子・情報・システム部門誌), 129, 1408-1415.
- Reamer, F. G. (2013). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social Work*, 58, 163-172.
- 下山晴彦 (2014). 実践の基本 東京大学出版会
- 高林範子・山本真代・小野光貴・渡辺富夫・石井裕 (2016). アバタに微笑みと眼球動作モデルを付加した看護コミュニケーション教育支援システム. 人間工学, 52, 112-123.
- Wang, P. S., Aguilar-Gaxiola, S., Alonso, J., Angermeyer, M. C., Borges, G., Bromet, E. J., Bruffaerts, R., de Girolamo, G., de Graaf, R., Gureje, O., Haro, J. M., Karam, E. G., Kessler, R. C., Kovess, V., Lane, M. C., Lee, S., Levinson, D., Ono, Y., Petukhova, M., Posada-Villa, J., Seedat, S., & Wells, J. E. (2007). Use of mental health services for anxiety, mood, and substance disorders in 17 countries in the WHO world mental health surveys. *The Lancet (British Edition)*, 370, 841-850.

(2021. 8. 28 受稿) (2022. 1. 17 受理)

(ホームページ掲載 2022年2月)