



研究論文 (Articles)

通話とビデオ通話を用いた心理支援における 通信形式の変更プロセスの質的検討^{1) 2)}

三枝 弘幸*¹・千葉 一輝*²・原田 陸*²・高橋 美保*¹

(東京大学*¹・株式会社 cotree*²)

A Qualitative Study on the Process of the Change of Telecommunication Formats in Psychological Support Utilizing Audio Chat and Video Chat

SAEGUSA Hiroyuki*¹, CHIBA Kazuki*², HARADA Riku*², TAKAHASHI Miho*¹

(The University of Tokyo*¹, cotree Co., Ltd.*²)

In online psychological support, we sometimes change the telecommunication format that is being used. Psychologists providing support need to consider appropriate ways of dealing with the change of telecommunication formats to provide interview experiences which are suitable for each client because it leads to a change of the client's interview experience.

This study examines an interview survey which was implemented to investigate/organize the process of the change of telecommunication formats between audio chat and video chat during psychological support from the perspective of psychologists engaging in online psychological support. We conducted semi-structured interviews on ten psychologists who have experienced changing telecommunication formats between audio chat and video chat, and have felt that the change is related to the content of the psychological support. For the interviews, we gathered information on the condition before the change of the telecommunication format, the circumstance for the change of the telecommunication format, the condition after the change of the telecommunication format, and what it means to them of the whole process of the change regarding the cases they have experienced. Through analyzing the data from the interviews using modified grounded theory approach (M-GTA), we were able to organize four categories and 18 concepts. The results of the analysis suggest that it is important for psychologists to consider cautiously the client's condition, psychological burden, the level of the relationship of trust with the client, and his/her willingness to self-disclosure in online psychological support. The results also illustrate that psychologists can use the change of telecommunication formats to help diagnose their client's condition occasionally.

オンライン心理支援の現場においては、使用する通信形式が変更されることがある。通信形式の違いは面接体験の違いにつながるため、支援を提供する心理士は、クライアントに適した面接体験を提供できるように、通信形式の変更に対する心理士の適切な関わり方を検討する必要がある。

そこで本研究においては、オンライン心理支援に従事する心理士の視点から、心理支援の現場において通話とビデオ通話の間で通信形式が変更されるプロセスを探索・整理することを目的として、インタビュー調査を行った。調査では、通話とビデオ通話の間で通信形式の変更を経験したことがあり、その変更が心理支援の内容と関わりがあると感じたことがある心理士10名に対して、半構造化インタビューを行った。インタビューでは、経験したことのあるケースに関して、通信形式変更前の状態、通信形式変更の経緯、通信形式変更後の状態、変更プロセス全体の意味づけ、を聞き取った。得られたデータをM-GTAを用いて分析した結

- 1) 本研究のインタビュー調査におきましては、10名の心理士の皆様にご協力いただきました。また、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。
- 2) 第1著者と第4著者は、本研究の成果に対し株式会社 cotree との利害関係（資金提供、株式の保有、役務提供、兼業、その他社会的に疑義がもたれるもの等）はありません。第2著者は、株式会社 cotree から業務を委託され報酬を得ています。第3著者は、株式会社 cotree に雇用されています。以上のことを踏まえた上で、本研究に関して利益相反の恐れはありません。

果、4つのカテゴリーと18個の概念が得られた。分析結果から、オンライン心理支援において心理士は、通信形式の変更の際に、クライアントの調子や心理的負担、信頼関係の形成度合いやクライアントの自己開示意欲などを、慎重に考慮することが重要であることが示唆された。また、通信形式の変更という出来事を、心理士がクライアントの状態の見立てに役立てられる場合があることが示唆された。

Key Words : online psychological support, telecommunication formats, qualitative research methods, psychological burden, self-disclosure

キーワード：オンライン心理支援，通信形式，質的研究法，心理的負担，自己開示

I. 問題と目的

心の不調を抱える人々への支援は、世界中で喫緊の課題となっている(Rehm & Shield, 2019)。しかし、必要な心理支援にアクセスできずにいる人々の割合は、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)。それらの人々が心理支援にアクセスするための有効な手段の1つに、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る(Gbemisola, 2018; Reamer, 2013)。オンライン心理支援は、適切な支援機関が身近に存在しない人々や、健康上などの理由で支援機関を訪れることができない人々に対し、ICTを活用することで、時間や場所の制約を受けることなく支援を提供できる(Comer, 2015)。

オンライン心理支援のうち、通話やビデオ通話を用いた心理支援について、その有効性を検討する研究が行われている。通話とは、通信者自身の音声のみを用いる通信形式のことであり、ビデオ通話とは、通信者自身の動画と音声を用いる通信形式のことである。これらの有効性に関して、例えば、通話やビデオ通話を用いた心理支援においても、対面で行う心理支援と同様にクライアントと援助者との間で信頼関係の形成を行えることが、先行研究で示されている。Jones, Bale, & Morera (2013) は、通話を用いた心理支援に関して、構造化や焦点化が行いやすく、治療的な信頼関係を形成できると述べている。また、Simpson & Reid (2014) は、ビデオ通話を用いた心理支援に関して、絆、存在感、心理士の態度と能力、クライアントの態度と信念などの側面から

検討を行い、ビデオ通話を用いた心理支援においても信頼関係を形成できると述べている。

信頼関係を形成できるという共通の長所に加え、通話とビデオ通話はそれぞれが独自の長所を持つことが、先行研究で示されている。Chang, Lindenfeld, Albert, Massar, Shelley, Kwok, Fennelly, & Berry (2021) は、通話を用いた遠隔医療に関して、プライバシーが守られやすい点、実施しやすい点などを長所としてあげている。また、ビデオ通話を用いた遠隔医療に関しては、患者の治療への参加を確認しやすい点、患者の生活を包括的に把握するための視覚情報を得やすい点を長所としてあげている。また、遠隔医療において通話とビデオ通話の双方を有効に活用することが重要であると述べている。三枝・中川・成瀬・菅沼・下山(2022) は、通話を用いた心理支援に関して、気楽に話せることを長所としてあげている。またビデオ通話を用いた心理支援に関しては、円滑なコミュニケーションを行えることや、クライアントが受容感や親しみを感じやすいことを長所としてあげている。また、支援の段階やクライアントの状況に応じて通信形式を効果的に使い分けることが重要であると述べている。これらの先行研究を踏まえると、通話もビデオ通話も、オンライン心理支援において、それぞれの特徴をいかした重要な役割を果たしていると考えられる。また、通話とビデオ通話の双方が利用できる環境の整備が重要であると考えられる。

通話もビデオ通話も利用できる心理支援の現場においては、通話からビデオ通話へ、またはビデオ通話から通話へ、使用する通信形式が変更されることがある(三枝・千葉・原田, 2021)。そして、通信形式が変更されることでクライアントの面接体験に変化が生じる可能性が、複数の先行研究で示唆され

ている。例えば、柿井（1997）は、ビデオ通話は非言語コミュニケーションが豊富に行えるため、通話と比べて「情報伝達」「感情伝達」「ラポール形成」の観点においてクライアントからの評価が高くなると述べている。また、通話はビデオ通話と異なり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述べている。村瀬（2006）は、ビデオ通話は非言語コミュニケーションが豊富に行えるため、通話と比べて不安低減効果が大きいと述べている。これらの先行研究を踏まえると、通話とビデオ通話の間の通信形式の変更は、「情報伝達」「感情伝達」「ラポール形成」「抵抗感」「不安低減」などの観点から、面接体験に変化を生じさせると考えられる。

通話もビデオ通話も、オンライン上で信頼関係が形成できるという共通の長所に加え、それぞれが独自の長所を持っているため、どちらもオンライン心理支援における重要な選択肢の1つである。そして、実際の心理支援の現場では、通話とビデオ通話の間の通信形式の変更が行われており、通信形式の変更は、オンライン心理支援におけるクライアントの面接体験の変化につながる可能性がある。以上のことを踏まえると、心理士は、クライアントに適した面接体験を提供するために、通話とビデオ通話の間の形式変更に対し、心理士としてどのように関わるのが適切であるかを丁寧に検討することが必要である。そして、通信形式の変更に対する心理士の適切な関わり方を検討するためには、心理支援の現場における形式変更のプロセスの実態を探索・整理することが必要である。しかし、そのような実態を探索・整理する研究はほとんど行われていない。

そこで本研究においては、心理支援の現場において通話とビデオ通話の間に通信形式が変更されるプロセスを、探索・整理することを目的として、オンライン心理支援に従事する心理士に対しインタビュー調査を実施する。インタビュー調査においては、心理士が経験したことがあるケースに関して、通信形式変更前の状態、通信形式変更の経緯、通信形式変更後の状態、変更プロセス全体の意味づけ、を聞き取る。そして、インタビューデータを質的研究法を用いて分析することで、心理士の視点から通

信形式の変更プロセスを探索・整理する。そして、通信形式の変更に対する心理士の適切な関わり方を検討する。

Ⅱ. 方法

1. データの収集方法

オンライン心理支援の現場において、通話とビデオ通話の間に通信形式が変更されるプロセスを探索・整理することが、本研究の目的である。そのためには、通信形式の変更を実際に経験したことがある心理士から、その経験について聞き取り、質的研究法を用いてボトムアップに分析していく視点が必要である。そこで本研究においては、通信形式の変更を経験したことがある心理士に半構造化インタビューを行うことで、データを収集することとした。

2. 調査の手続き

本研究では、集められる研究協力者の人数やインタビュー時間に限度がある中で、ある程度焦点を絞りインタビューを行うことで、その焦点の範囲内で充実した語りを得ることを目指した。三枝他（2021）においては、通信形式の選択理由として、「通信機器を使用する場所の通信環境」「自宅か外出中か」「身支度ができているか」などの実用的な理由や、「相談内容」「心の状態」「カウンセリングにどの程度慣れてきたか」などの心理的な理由がある、と述べられている。三枝他（2021）における、実用的な側面と心理的な側面のうち、本研究では心理的な側面に焦点を絞ることとした。したがって、インタビューにおいては、「通信形式の変更が心理支援の内容と関わりがあるケース」に焦点を当て、インタビューを行うこととした。そのため、サンプリングにあたっては研究協力者を「通話とビデオ通話の間に通信形式の変更を経験したことがあり、通信形式の変更が心理支援の内容と関わりがあると感じたことがある心理士」に限定した。

本研究においては、通信形式の変更を柔軟に行うことができる現場を調査対象に設定した。ICTの発展により、ズーム・ビデオ・コミュニケーションズ社のWeb会議サービスであるZoomのように、通

信者自身の動画を映すか映さないかを容易に操作できるツールが普及している。そして、そのようなツールは、通話形式とビデオ通話形式を容易に切り替えることができる。Zoomのようなツールは、オンライン心理支援においても、ツールの選択肢の1つとなってきているため（日本学生相談学会，2020），そういった技術的な発展を踏まえて調査対象を設定した。具体的には、通話とビデオ通話の形式変更を、セッションとセッションの間だけでなくセッションの最中にも柔軟に行える現場を調査対象とした。そして、これに当てはまる支援現場であるA社の心理支援サービスに従事する心理士を対象として、インタビューを行った。A社は、通話またはビデオ通話を用いてリアルタイムでカウンセリングを実施するサービスを提供している。このサービスでは、オンラインカウンセリングのみが提供されており、直接対面する形式のカウンセリングは提供されていない。通話形式のカウンセリングにおいては、電話番号を用いた電話が使用され、ビデオ通話形式のカウンセリングにおいては、Zoomが使用されている。ただし、Zoomを使用する際には、映像を無くして音声のみで会話を行うこともできる。そこで本研究においては、Zoomを音声のみで使用する場合は、通話形式のカウンセリングとみなすこととした。通信形式の選択に関しては、カウンセリングの予約をする際に毎回クライアントが選択するシステムとなっているが、カウンセリングの最中に形式を変更することもできる。

サンプリングの結果、研究協力者として10名の心理士が参加した。研究協力者10名が持つ資格に関しては、臨床心理士または公認心理師の資格を持つ者が7名、臨床発達心理士の資格を持つ者が1名、海外の心理援助職の資格を持つ者が2名であった。研究協力者10名の年齢、性別、実務経験年数（対面・オンライン）を、インタビューを実施した順で表1にまとめた。

インタビューガイドとして、研究協力者が経験したことのあるケースに関する、①通信形式変更前の状態、②通信形式変更の経緯、③通信形式変更後の状態、④変更プロセス全体の意味づけ、を問うものを作成した。インタビューの際には、研究実施者の

表1 研究協力者一覧

年齢	性別	実務経験年数	
		対面	オンライン
60代	女性	17	17
20代	女性	3	2
20代	男性	3	3
30代	女性	4	3
30代	男性	13	8
30代	女性	2	4
40代	男性	10	1
30代	女性	5.5	1.5
40代	女性	12	6
40代	女性	2.5	7

質問によって研究協力者の語りが制限されないように注意した。

インタビューは2021年の8月から9月の期間に実施した（図1）。インタビューの実施前には、研究協力者に研究の目的を分かりやすく伝え同意を得た。また研究協力者に対して、通信形式の変更が心理支援の内容と関わりがあると感じたケースについて話すよう依頼し、クライアントが特定できてしまうような個人情報には話さないよう配慮も依頼した。インタビューはZoomを使用して行った。時間は約50分間であり、研究協力者が選んだ1つのケースに関して、インタビューガイドの①から④の質問を行った。時間に余裕がある場合は複数のケースに関して①から④の質問を行った。複数のケースが語られる際には、できる限り、通話からビデオ通話へ変更されたケースと、ビデオ通話から通話へ変更されたケースの、双方のケースについて話すよう依頼した。また、本研究は通信形式の変更に焦点を当てていることや、インタビュー時間に制限があることなどを考慮し、①と③の質問の際には、変更前後の短い経緯の中で起きた事柄に絞ってインタビューを行った。また、インタビュー内容は、事前に研究協力者の許可を得た上で録音した。インタビュー実施後、研究協力者に対して謝礼の受け渡しを行った。

なお本研究は、研究協力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調査を行った。

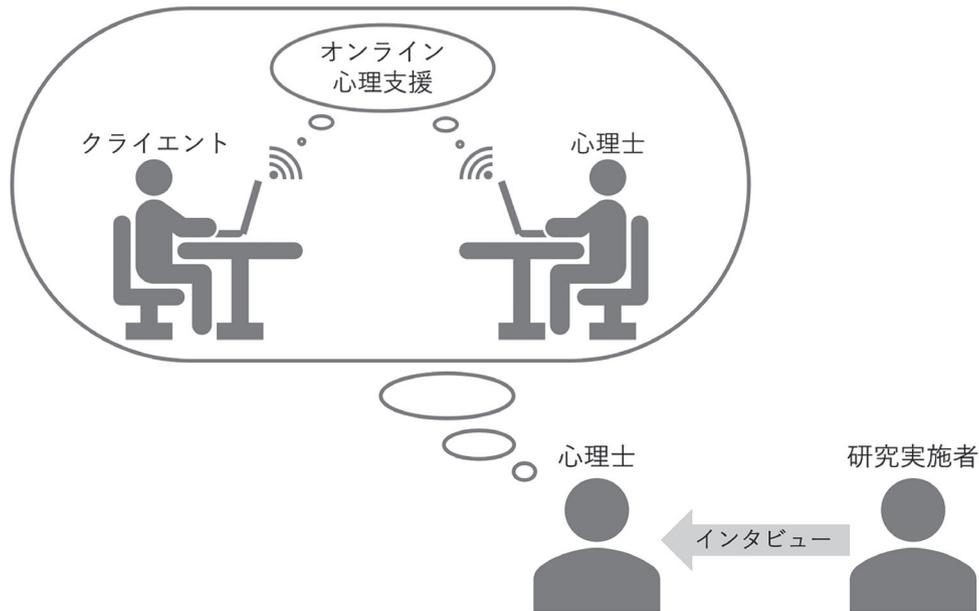


図1 インタビューの実施方法

3. データの分析方法

本研究は、オンライン心理支援に従事する心理士の視点から、心理支援の現場において通話とビデオ通話の間で通信形式が変更されるプロセスを探索・整理することを目的に行うため、分析方法としては、質的研究法の1つである修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ（以下、M-GTAとする）を用いた。M-GTAは、質的研究法の1つであるGTAを発展させたものであり、健康問題を抱える人々への専門的な援助を提供するヒューマンサービス領域を対象とした研究に適している（木下, 2007）。また、本研究のインタビューで得られたケースに関する語りは、それ自体がプロセス性を有しているため、切片化を行う分析よりも、文脈の理解を重視する分析を行うほうが適切であると考えられた。そのため、データの文脈性を重視するM-GTAを用いることとした。

M-GTAにおける本研究の研究テーマは「通話とビデオ通話を用いた心理支援における通信形式の変更プロセスの研究」、分析テーマは「通話とビデオ通話を用いた心理支援において通信形式が変更されるプロセスを心理士はどのように認識しているか」である。分析焦点者は、「通話とビデオ通話の間で通信形式の変更を経験したことがあり、通信形式の変更が心理支援の内容と関わりがあると感じたことがある心理士」である。

4. 分析の手続き

はじめに、インタビューデータの中で分析テーマと関わりのある語りの部分を、具体例として抽出していった。内容が類似する具体例は同じワークシートに記入していき、具体例が複数抽出できたところで、それらの具体例を説明できるような説明力を持った概念を生成し、定義していった。概念を生成する際には、その概念の具体例を語った心理士が3人以上いることを基準とし、具体例を語った心理士が2人以下の場合は、その概念は有効ではないとした。インタビューデータの分析を進めながら、概念の生成および定義を行うことと同時に、その妥当性の検討や改変を継続的に行い、その際に気づいたことや疑問、考察などはワークシートのメモ欄に記入し分析に活用した。そして、複数の概念が生成された段階で、生成した概念同士の関係性の検討も行うようにし、類似した概念を集めてカテゴリーを生成することや、概念間の関係性と動的なプロセスを図に表現することを行い、さらにそれらの妥当性の検討や改変も継続的に行った。

データの分析においては、まず、研究実施者のうちの1名が分析担当者としてM-GTAによる分析を行った。そして、他の3名の研究実施者がその分析内容を確認した上で、分析内容に関する議論を分析担当者で行い、その議論を踏まえて、分析担当者が分析内容の修正や再分析を行った。この作業を複数

回繰り返し、4名の研究実施者が、分析内容が妥当であると判断したところで、分析を終了した。

Ⅲ. 結果と考察

M-GTA を用いてインタビューデータを分析した結果、4つのカテゴリーと18個の概念が得られた。18個の概念のうち4つの概念はサブ概念とした。表

2には、カテゴリー名、概念名、概念の定義、概念の具体例の回答者数を記載した。

各概念および概念間の関係の説明については、結果と考察をあわせて記述した。また、各概念および概念間の関係に関する具体例を、斜体で表記し、“ ”で括弧で示した。なお本研究においては、クライアントや心理士に関する個人情報の保護のため、具体例と回答者との紐付けは行わなかった。

表2 本研究で得られたカテゴリー、概念、定義

カテゴリー名	概念名	定義	回答者数
変更の要因として感じたこと	クライアントの調子の悪さ	心理士が、クライアントの調子の悪さを感じることに。	9
	緊張している (サブ概念)	心理士が、クライアントの緊張感を感じることに。	9
	しんどい (サブ概念)	心理士が、クライアントのしんどさを感じることに。	6
	視覚情報に伴うクライアントの負担	心理士が、視覚情報に伴うクライアントの心理的負担を感じることに。	10
	落涙する (サブ概念)	心理士から、クライアントの落涙が見えることに。	3
	取り繕う (サブ概念)	心理士が、クライアントが取り繕っていると感じることに。	5
	信頼関係の形成	心理士が、クライアントとの信頼関係の形成が進展していると感じることに。	7
	クライアントの自己開示意欲	心理士が、クライアントの自己開示しようという意欲を感じることに。	6
	心理支援における視覚情報の必要性	心理士が、心理支援における視覚情報の必要性を感じることに。	5
	変更後に感じた変化	クライアントの気楽さ	心理士が、クライアントの気楽さを感じることに。
クライアントの語りの充実		心理士が、クライアントの語りが充実していると感じることに。	5
クライアントの率直な感情表出		心理士が、クライアントが率直に感情を表出していると感じることに。	8
心理支援における視覚情報の活用		心理士が、心理支援において視覚情報を活用すること。	6
変更への関わり方	クライアントの選択の尊重	心理士がクライアントに対して、クライアントが自ら選択した通信形式を使用することを尊重すること。	9
	ビデオ通話の使用の提案	心理士がクライアントに対して、ビデオ通話の使用を提案すること。	4
	通話の使用の提案	心理士がクライアントに対して、通話の使用を提案すること。	3
変更に対する意味づけ	クライアントの心理的負担の調整	カウンセリングで使用する通信形式を変更することにより、カウンセリング中のクライアントの心理的な負担が調整されること。	9
	クライアントの状態を推測する手がかり	クライアントがどの通信形式を使用するのかに関する情報を手がかりとして、心理士がクライアントの状態を推測すること。	5

1. 変更の要因として感じたこと

「変更の要因として感じたこと」とは、心理士が感じた、通信形式の変更要因のことである。「変更の要因として感じたこと」のカテゴリーにおいては、「クライアントの調子の悪さ」「視覚情報に伴うクライアントの負担」「信頼関係の形成」「クライアントの自己開示意欲」「心理支援における視覚情報の必要性」の5つの概念が得られた。また、「クライアントの調子の悪さ」の概念においては、「緊張している」「しんどい」の2つのサブ概念が得られた。「視覚情報に伴うクライアントの負担」の概念においては、「落涙する」「取り繕う」の2つのサブ概念が得られた。

「クライアントの調子の悪さ」とは、心理士がクライアントの調子の悪さを感じることであり。具体例としては、以下のような語りがあった。以下の語りでは、調子が悪いときは通話を使用することを心理士と予め取り決めていたクライアントが、実際に連続で通話を使用したため、心理士がクライアントの調子の悪さを感じたことが語られている。

“調子が悪かったら音声だけの電話にしますっていうふうに最初から決めてたんですね。で、なのでちょっと今日は音声でお願いしますみたいな日が何回か続いて。”

「緊張している」とは、心理士がクライアントの緊張感を感じることであり。具体例としては、以下のような語りがあった。以下の語りでは、心理士がクライアントから緊張感を感じたことが語られている。

“自分がどう見られているかっていうところにすごく意識がある方だったから、まあ緊張してるようには、多分普通の人が見たら見えないんだろうけど、なんかうっすらなんか伝わってくるって感じでしたね。”

「しんどい」とは、心理士がクライアントのしんどさを感じることであり。具体例としては、以下のような語りがあった。以下の語りでは、クライアントの話し方や呼吸の仕方から、心理士がクライアントのしんどさを感じたことが語られている。

“呼吸の感じとかもちょっと話すのがしんどそうな感じ、こう絞り出すように話される方だったので。”

「視覚情報に伴うクライアントの負担」とは、心理士が、視覚情報に伴うクライアントの心理的負担を感じることであり。具体例としては、以下のような語りがあった。以下の語りでは、心理士が、クライアントにとって視覚情報が大きな心理的負担となっていると感じたことが語られている。

“自分の奥底を見つめていく上で、その視覚情報も負担になる、心理的な負担が大きくなる。”

「落涙する」とは、心理士からクライアントの落涙が見えることである。具体例としては、以下のような語りがあった。以下の語りでは、ビデオ通話の途中、心理士から見える状況の中でクライアントが落涙し、そのクライアントが、泣いている自身の姿を心理士から見えなようにしようとしたことが語られている。

“話をいろいろしていくうちにまた感情が湧き出てきて涙が止められなくなって鼻が出ちゃってみたいいな、で、すいませんビデオ止めても良いですかっという感じ。”

「取り繕う」とは、心理士が、クライアントが取り繕っていると感じることである。具体例としては、以下のような語りがあった。以下の語りでは、互いの顔が見える状況においてクライアントが取り繕っていると心理士が感じたことが語られている。

“なんかこう、その方の表情って結構印象的で、辛そうなんだけど寂しそうなんだけど口角が上がっている。だからあの、しんどいんだろうけど、はいそうですねってやっぱり何かこう、うん、まあ、防衛の強さと言えれば良いのかちょっとこう、取り繕ってしまうところとか、があつて。”

「信頼関係の形成」とは、心理士が、クライアントとの信頼関係の形成が進展していると感じることである。具体例としては、以下のような語りがあった。以下の語りでは、クライアントの中に安心感や話してみようという気持ちが芽生え、信頼関係が形成されてきたと心理士が感じたことが語られている。

“おそらくその方の中では2, 3回継続して、その信頼関係ラポールっていう意味で、まあこうきっと話していく中で少し安心感とか、ちょっと話ししていけそうかなみたいなものがきっと芽生えてくだ

さって。”

「クライアントの自己開示意欲」とは、心理士が、クライアントの自己開示しようという意欲を感じることである。具体例としては、以下のような語りがあった。以下の語りでは、クライアントが声だけでなく表情も見せながら、自分自身のことを一層多く伝えたいという気持ちを持ち始めたと、心理士が感じたことが語られている。

“自分のこともより伝えたいっていう気持ちが出てきたんじゃないかっていうふうに思います。音声だけよりもどういうふうに表情とかも見てもらえたほうが良いかなっていうふうに。”

「心理支援における視覚情報の必要性」とは、心理士が、心理支援における視覚情報の必要性を感じることである。具体例としては、以下のような語りがあった。以下の語りでは、声のトーンの調整やアイコンタクト、リラックスした表情で話すことなどを、互いの顔を見ながらロールプレイ形式でクライアントが練習することの必要性について、クライアントと心理士が話し合ったことが語られている。

“声のトーンだったりとかこういうアイコンタクトの練習だったりとか、緊張せずに表情をリラックスして話す練習だったりとか、ほんとにロールプレイみたいみたいなことをやっていきましょうっていう感じだったので。”

2. 変更後に感じた変化

「変更後に感じた変化」とは、通信形式の変更後に心理士が感じた変化のことである。「変更後に感じた変化」のカテゴリーにおいては、「クライアントの気楽さ」「クライアントの語りの充実」「クライアントの率直な感情表出」「心理支援における視覚情報の活用」の4つの概念が得られた。

「クライアントの気楽さ」とは、心理士がクライアントの気楽さを感じることである。具体例としては、以下のような語りがあった。以下の語りでは、通信形式をビデオ通話から通話に変更したクライアントが、疲れにくい状態で楽にカウンセリングを受けられるようになったと心理士が感じたことが語られている。

“やっぱり疲れないうらなうっていうのと楽な、

楽になっただろうなと思うからですね。”

「クライアントの語りの充実」とは、心理士が、クライアントの語りが充実していると感じることである。ビデオ通話から通話に変更したパターンと、通話からビデオ通話に変更したパターンについてそれぞれ1つずつ具体例を示す。以下のビデオ通話から通話への変更に関する語りでは、通話に変更して互いの姿が見えなくなったことで、クライアントがオープンに話しやすくなり、クライアントの話を探掘りしやすくなったと心理士が感じたことが語られている。

“見えないほうがよりオープンにしやすみたいなどころもまああって、その方はこう、切り替えられたのかなと思います。でまあ今はその方のより根幹というか、奥深くにあるテーマを扱えてるようには思いますね。”

一方、以下の通話からビデオ通話への変更に関する語りでは、クライアントが表情を見せながら、一層多くのことを心理士に伝えるためにビデオ通話に変更したのだらうと、心理士が感じたことが語られている。

“顔を見ながらもっと表現したいものがあって、向こうも表情と音を合わせて話してるのを私が聞いてるっていうふうな状況になると何か伝わっているものが多いと思うのかな。だからそういう意味では話す意欲が高い感じで、話されてたかもしれない。伝えたいことがたくさんあった時かもしれない。”

「クライアントの率直な感情表出」とは、心理士が、クライアントが率直に感情を表出していると感じることである。ビデオ通話から通話に変更したパターンと、通話からビデオ通話に変更したパターンについて、それぞれ1つずつ具体例を示す。以下のビデオ通話から通話への変更に関する語りでは、通話に変更したことで心理士から姿が見えなくなったため、クライアントはオープンに振る舞えるようになり泣くことができたのだらうと、心理士が感じたことが語られている。

“今泣いていらっしやるな、ということももしかしたら見えないから泣けるのかもしれない。まあ、その辺もその方の心理的な課題も大きいのかもしれませんが、うん、やっぱり見えないっていうことで

自分の守られた空間みたいところでよりオープンにしやすいっていうところはあったのかなと思いますね。”

一方、以下の通話からビデオ通話への変更に関する語りでは、ビデオ通話に変更した際に、クライアントが、自分の辛い感情を率直に見せるようになったと心理士が感じたことが語られている。

“ビデオになったんですけど、そこがかなりあの、私、ビデオで見られているんですけど、うん、まあ砕けた感じ。突っ伏したりとか、そうね、「もう無理」っていうような、率直な姿を見せるようになってきたかなっていう感じですね。再びビデオになった、2週、3週間ぶりにビデオになったんですけど、うん。という印象です。”

「心理支援における視覚情報の活用」とは、心理士が、心理支援において視覚情報を活用することである。具体例としては、以下のような語りがあった。以下の語りでは、心理士が、クライアントの声や喋り方といった音声情報のみからは把握できなかったクライアント像を、外見といった視覚情報を得ることで一層詳細に把握できるようになり、クライアントに起きた出来事を詳細に想像できるようになったことが語られている。

“声の雰囲気と喋り方の雰囲気と、外見的なのがやっぱ全然違ったから、あ、こういう感じでこういうことがね、この人起こったんだろうなっていうそういうなんかこう想像する感じはね、やっぱだいぶ違いますね。”

3. 変更への関わり方

「変更への関わり方」とは、通信形式の変更に対する心理士の関わり方のことである。「変更への関わり方」のカテゴリーにおいては、「クライアントの選択の尊重」「ビデオ通話の使用の提案」「通話の使用の提案」の3つの概念が得られた。

「クライアントの選択の尊重」とは、心理士がクライアントに対して、クライアントが自ら選択した通信形式を使用することを尊重することである。具体例としては、以下のような語りがあった。以下の語りでは、クライアントが安心感を得られるような通信形式をクライアント自身で選択することを、心

理士が尊重したことが語られている。

“個人的には通信形式はやっぱりお客様の安心感がやっぱり感じられるほうを選択していただきたいので、特にこっち使ったほうが良さそうだなっていうことはあんまり思っはなかったかなと思いますね。その時の状態像でお客様が判断したら良いですし。”

「ビデオ通話の使用の提案」とは、心理士がクライアントに対して、ビデオ通話の使用を提案することである。具体例としては、以下のような語りがあった。以下の語りでは、表情が見えることによるコミュニケーションの円滑化や、互いの思いが汲みやすくなることを意図して、心理士がクライアントにビデオ通話の使用を提案したことが語られている。

“やっぱりお互いの表情が見えたほうがコミュニケーションが円滑になったりとか、お互いの思いみたいなのも、言語っていうか言葉音声だけより汲みやすくなるので、無理ない範囲でまた映像をつけてみても良いかもしれませんねっていうことをお伝えして。”

「通話の使用の提案」とは、心理士がクライアントに対して、通話の使用を提案することである。具体例としては、以下のような語りがあった。以下の語りでは、心理士が、通話に変更しても良いとクライアントに伝えたことが語られている。

“どうだったかな、多分、ビデオをオフにするのも良いですよっていうのは言ったと思うんですよ、自分から、私から。”

4. 変更に対する意味づけ

「変更に対する意味づけ」とは、通信形式の変更に対して心理士が行った意味づけのことである。「変更に対する意味づけ」のカテゴリーにおいては、「クライアントの心理的負担の調整」「クライアントの状態を推測する手がかり」の2つの概念が得られた。

「クライアントの心理的負担の調整」とは、カウンセリングで使用する通信形式を変更することにより、カウンセリング中のクライアントの心理的な負担が調整されることである。具体例としては、以下のような語りがあった。以下の語りでは、クライアントが精神的に辛く対人不信が強い状態の場合に

は、通話を使用することがクライアントにとって楽であると心理士が感じていることが語られている。その一方で、対人不信が解消されてきた場合は、ビデオ通話に変更する可能性があることも語られている。

“印象としてはやっぱり悩みがすごく深い、すごくやっぱりすごく生きるのがしんどい、で特に対人不信が強い方に関しては、音声のほうが楽かもしれないなというふうにはあります。最初のうちは特に。人を信じるのがやっぱりすごくしんどいし、本当にこの人リジェクトしないかなというふうなのを、すごく探っている段階の時は、音声のほうが多分クライアントさんにとっては楽だろうなというふうを感じる場面はすごい多いです。ただ信頼関係がある程度構築できて、本当に本質的なところを探るっていう場合は、あのビデオか対面を後々したがるかもしれないなというふうな方はいます。っていうふうな感覚はありますね。”

「クライアントの状態を推測する手がかり」とは、クライアントがどの通信形式を使用するのかに関する情報を手がかりとして、心理士がクライアントの

状態を推測することである。具体例としては、以下のような語りがあった。以下の語りでは、クライアントがどの通信形式を選択したのかによって、クライアントの安心感や、信頼関係の形成の度合い、クライアントのしんどさなどの状態を、心理士が推測することが語られている。

“私にとっては、まああの、アセスメントする1つのきっかけにはなるかなというふうに思っています。もしかしたら今、安心感をちょっと感じるのが難しい状態かなとか、今ちょっともしかしたらこの関係性探っている状況なのかもしれないとか、あるいはちょっとまあ先ほどお伝えしたように最初ちょっと頑張りすぎて顔見せてたけどやっぱりしんどいっていうふうになっちゃったのかなとか、そんなふうにああ、クライアントさんの、あの、今の状態像とかを見る上でのきっかけ作りにはなるかなと思います。”

5. 概念同士の関係性

概念同士の関係性を図2にまとめた。図2においては、概念名を灰色の長方形で表した。サブ概念は、

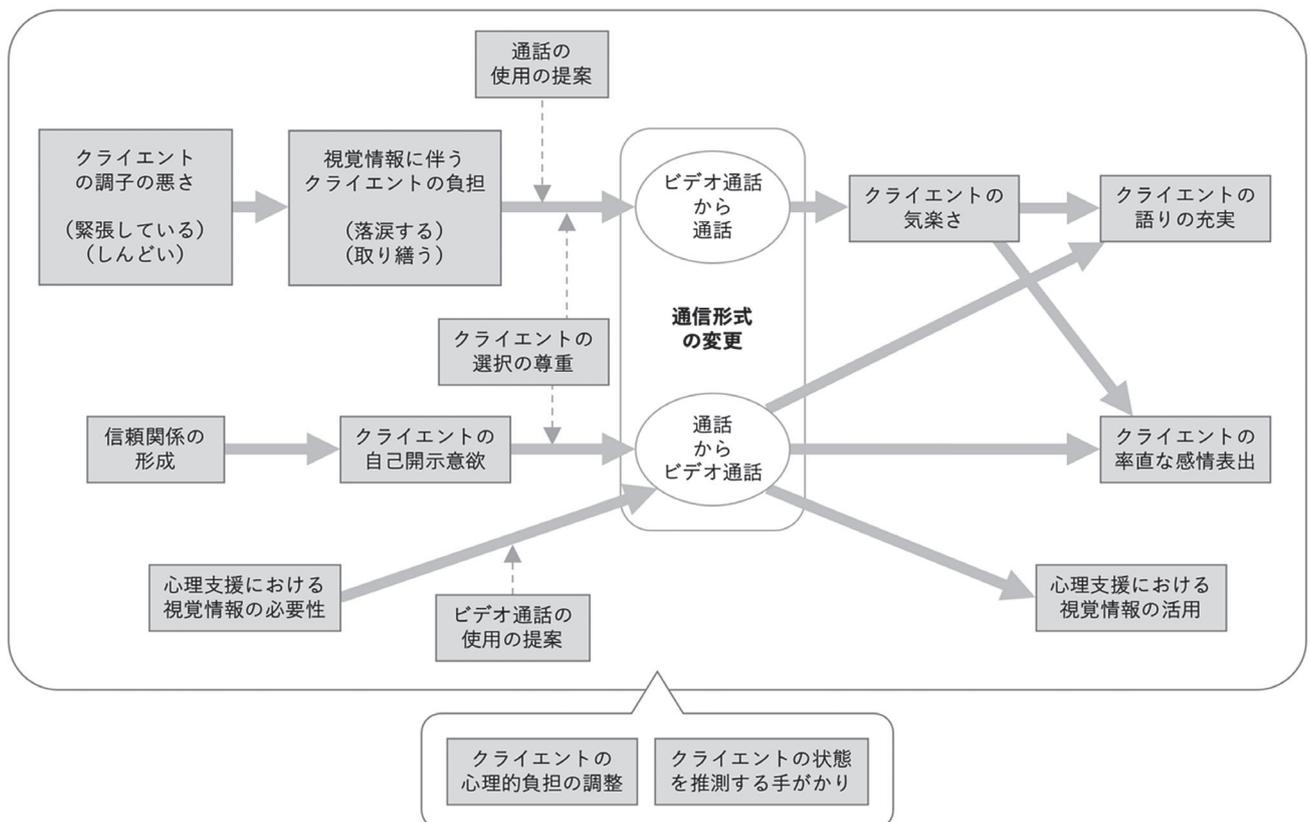


図2 通信形式の変更プロセスにおける概念間関係図

上位の概念の長方形の中に () で括って表した。最も大きい角丸四角形の枠の中では、通信形式が変更されるプロセスの中心的な説明を表す図を描いた。概念同士の関係に関しては、概念から概念への影響を、太い灰色の矢印で表した。また、「変更の要因として感じたこと」に関する概念から「通信形式の変更」の角丸四角形の枠内へ伸びる太い灰色の矢印があるが、その太い灰色の矢印に向けて、「変更への関わり方」に関する概念から細い破線の矢印を引くことで、その変更に対する心理士の関わり方を表した。下部の吹き出し形の枠の中には、「変更に対する意味づけ」に関する概念を配置した。

本研究における心理士の語りからは、通信形式が変更されるプロセスに関して5つのパターンが示唆された。以下で、具体例を示しながら5つのプロセスに関して説明を行う。5つのプロセスには①から⑤の数字を振って説明を行うが、数字は説明のための便宜的なものであり、プロセス間の序列を表すものではない。

まず①のプロセスについて説明する。①のプロセスでは、変更前はビデオ通話で使用されており、その状況の中で、「クライアントの調子の悪さ」による「視覚情報に伴うクライアントの負担」が生じる。しかし通信形式が通話へ変更された後は、「クライアントの気楽さ」が生じ、それにより「クライアントの語りの充実」に至る。具体例としては、以下のような語りがあった。

“緊張しちゃって泣いちゃって、あの、しんどかったのかな、だから音声にちょっとこう、意識しなくても音声に切り替えたのか、でその後のほうが話す内容も深掘りしやすかった印象はあるので、クライアントさんのほうも集中しやすかったのかなというか。そういう感じはありましたね。”

次に②のプロセスについて説明する。②のプロセスでは、変更前はビデオ通話で使用されており、その状況の中で、「クライアントの調子の悪さ」による「視覚情報に伴うクライアントの負担」が生じる。しかし通信形式が通話へ変更された後は、「クライアントの気楽さ」が生じ、それにより「クライアントの率直な感情表出」に至る。具体例としては、以下のような語りがあった。

“涙が出ちゃって電話に切り替えてその後はやっぱりちょっとしばらくは泣いていて、鼻をズルズル鼻をかみながらみたいな傾向があって、で、少しずつ少しずつ気持ちが落ち着いていってというふうにこちら側もまあ持っていくわけだし、なのでそういうふうになっていって最後は普通に泣いてはいなくて、お話をして、「大丈夫？」って言って普通に終わるっていう感じ。”

次に③のプロセスについて説明する。③のプロセスでは、変更前は通話で使用されており、その状況の中で、「信頼関係の形成」による「クライアントの自己開示意欲」が生じる。そして、通信形式がビデオ通話へ変更された後、「クライアントの語りの充実」に至る。具体例としては、以下のような語りがあった。

“理解してくれてるんだとか、この人はもう少し自己開示しても大丈夫な人だとか、オンラインカウンセリングって大丈夫な場なんだなっていうのが分かって、もう少し話たくさん話してくれたり、映像をつけてもう少しリラックスしてインタラクティブに喋れたりとかっていうふうになっていくように思います。”

次に④のプロセスについて説明する。④のプロセスでは、変更前は通話で使用されており、その状況の中で、「信頼関係の形成」による「クライアントの自己開示意欲」が生じる。そして、通信形式がビデオ通話へ変更された後、「クライアントの率直な感情表出」に至る。具体例としては、以下のような語りがあった。

“なんとなくビデオのほうが良いかなと思ったのでっていうふうにおっしゃってました。で、その時に少し照れたような表情をしたので、あ、照れたっていうか、まあなんかちょっと恥ずかしそうな、感じがあったんですけど、まあなんか何かそこに、心を開いてくれるような感じを僕は印象として持っていました。”

最後に⑤のプロセスについて説明する。⑤のプロセスでは、変更前は通話で使用されており、その状況の中で、「心理支援における視覚情報の必要性」が生じる。そして、通信形式がビデオ通話へ変更された後、「心理支援における視覚情報の活用」に至る。

具体例としては、以下のような語りがあった。

“その時に応答とかやりとりをするんだけどその時にどんな姿勢でどんな表情でやってるかっていうのを欠いてしまうとクライアントさんの状態がかなり見えなくなるんですね。で、まあ慣れてる人だったら、まあこんな感じかなって分かるんだけど、全く最初からそれをやるのはちょっとさすがに危険かなという感じがしたので、ちょっと映像を見させてもらって。”

IV. 総合考察

本研究では、オンライン心理支援に従事する心理士の視点から、心理支援の現場において通話とビデオ通話の間で通信形式が変更されるプロセスを探索・整理した。その結果、通信形式が効果的に変更されることで、「クライアントの語りの充実」や「クライアントの率直な感情表出」といった変化につながる可能性が示唆された。今後、オンライン心理支援に従事する心理士が、通信形式の変更に対する適切な関わり方を検討する際には、本研究の知見を活用することができる。以下で、具体的な活用の方角性を考察する。

1. 通信形式と心理的負担

本研究においては、「視覚情報に伴うクライアントの負担」が生じたことに対し、ビデオ通話から通話への通信形式の変更を行うことで、「クライアントの気楽さ」が生じ、心理支援において「クライアントの語りの充実」や「クライアントの率直な感情表出」が実現される、というプロセスが見いだされた。これを踏まえると、オンライン心理支援に従事する心理士は、通話のほうがビデオ通話よりもクライアントの心理的負担が小さい可能性があると感じていると考えられる。柿井（1997）においても、通話はビデオ通話と異なり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述べられている。また、三枝他（2022）においても、通話を用いた心理支援は気楽に話せることが長所であると述べられている。これらの先行研究や本研究の結果を踏まえると、クライアントがビデオ通話から

通話への変更を希望した場合に、心理士がクライアントの選択を尊重することで、クライアントの心理的負担が軽減される可能性がある。また、心理士が必要に応じて通話の使用を提案することによっても、クライアントの心理的負担が軽減される可能性がある。

また、本研究においては、「心理支援における視覚情報の必要性」により通話からビデオ通話への通信形式の変更を行うことで、「心理支援における視覚情報の活用」が可能になる、というプロセスが見いだされた。柿井（1997）においても、ビデオ通話は通話よりも「情報伝達」と「感情伝達」に優れていると述べられている。また Chang et al. (2021) においても、ビデオ通話は、患者の生活を包括的に把握するための視覚情報を得やすい点が長所であると述べられている。また、三枝他（2022）においても、ビデオ通話を用いた心理支援は、円滑なコミュニケーションを行えることや、クライアントが受容感や親しみを感じやすいことが長所であると述べられている。これらの先行研究や本研究の結果を踏まえると、オンライン心理支援においては、心理士が視覚情報の必要性を感じて通話からビデオ通話への変更を提案する可能性もある。そして、本研究で見いだされた通信形式と心理的負担の関係性を踏まえると、心理士がビデオ通話への変更の提案を検討する際には、クライアントの調子や、心理的負担を高めるリスクを慎重に考慮することが重要であると考えられる。

2. 通信形式と自己開示意欲

本研究においては、「クライアントの自己開示意欲」が高まり、クライアントの希望で通信形式が通話からビデオ通話へ変更されることで、心理支援において「クライアントの語りの充実」や「クライアントの率直な感情表出」が実現される、というプロセスが見いだされた。これを踏まえると、オンライン心理支援に従事する心理士は、自己開示意欲が高まったクライアントはビデオ通話の使用を希望する可能性があると感じていると考えられる。三枝他（2022）においても、ビデオ通話は、言いたいことを伝えやすい点や、言いたいことが伝わっているか

を確認しやすい点、理解されていると感じやすい点が長所であると述べられている。先行研究や本研究の結果を踏まえると、クライアントと心理士の信頼関係の形成が進展し、クライアントの自己開示意欲が高まった場合は、クライアントが通話からビデオ通話への変更を希望する可能性がある。そして心理士はその変更を尊重することで、クライアントの自己開示を後押しできる可能性がある。

一方で、クライアントから希望がなくとも、心理士が視覚情報の必要性を感じて、通話からビデオ通話への変更の提案を検討する可能性もある。先行研究や本研究の結果を踏まえると、信頼関係の形成が進展しクライアントの自己開示意欲が高まっていれば、クライアントは通話からビデオ通話への変更に抵抗を感じにくい可能性がある。そのため、心理士がビデオ通話への変更を提案する場合には、まずは通話を用いた心理支援において信頼関係の形成を行うことが重要であると考えられる。そして、信頼関係の形成度合いとクライアントの自己開示意欲を慎重に考慮し、さらにクライアントの調子や心理的負担も慎重に考慮しながら、提案の検討を行うことが重要であると考えられる。

3. 通信形式と見立て

本研究では、通信形式の変更は「クライアントの状態を推測する手がかり」として意味づけられる場合があることが示唆された。つまり、クライアントが通話に変更した際には、「クライアントの調子の悪さ」や、クライアントとの「信頼関係の形成」の停滞を推測できる場合があり、その一方でクライアントがビデオ通話に変更した際には、「クライアントの調子の悪さ」の改善や、「信頼関係の形成」の進展を推測できる場合があることが示唆された。

こうした推測が成立するのは、クライアントが自身の判断で通信形式を選択し面接体験を主体的に調整した場合である。柿井（1997）や村瀬（2006）においては、通話とビデオ通話のどちらを使用するかによりクライアントの面接体験に違いが生じると述べられている。また、三枝他（2022）においては、状況に応じて通信形式を使い分けられると良いということが、クライアントの視点から示唆されたと述べ

られている。これらの先行研究を踏まえると、オンライン心理支援においては、クライアントが通信形式間の面接体験の違いを感じ取り、主体的に通信形式の選択と面接体験の調整を行う場合もあると考えられる。したがって、これらの先行研究や本研究の結果を踏まえると、心理士は、クライアントがどの通信形式を使用するのかに関する情報をもとに、クライアントの調子や心理的負担、信頼関係の形成度合いやクライアントの自己開示意欲などを推測できる場合があると考えられる。

4. 本研究の意義と限界

ICTの発展に伴い次々と新しい通信形式が開発される中で、オンライン心理支援の現場においても様々な通信形式が使用されるようになったため、心理士は、使用する通信形式が支援の途中で変わるということを経験するようになった（三枝他, 2021）。心理支援においては、使用する通信形式が異なるとクライアントの面接体験も異なる（柿井, 1997; 村瀬, 2006）ため、心理士は、通信形式の変更にどのように関わることが適切であるかを丁寧に検討することが必要になった。本研究の知見を活用することで、心理士は、通信形式の変更に対する関わり方に関して、研究知見に基づき一層丁寧に検討することができるようになるため、これまで以上に適切に、支援の見通しを立て、支援を実施できるようになることが期待できる。

本研究の限界として、まず、個人が特定できる情報に触れないよう配慮しながらインタビューを行ったことがあげられる。そのため分析においては、クライアントに関する詳細な情報は扱えず、妥当性に限界があった。今後は、倫理的側面に配慮しつつ、クライアント視点のデータを収集するなどの工夫をしながら、一層妥当性の高い知見を蓄積していく必要がある。

また本研究のインタビューにおいては、通信形式の変更前後の短い経緯の中で起きた事柄に絞ってインタビューを行った。しかし実際の現場では、「支援開始時の通信形式選択」、「支援開始から通信形式変更に至るまでの経緯」、「複数回の通信形式変更」、「通信形式変更から支援終了までの経緯」など、長

い経緯の中で起きる様々な事柄も重要になってくる。今後は、そういった長い経緯の中で起きる事柄にも焦点を当てた研究が行われる必要がある。

また本研究の分析においては、通信形式の変更後に「クライアントの語りの充実」や「クライアントの率直な感情表出」が実現されるといった肯定的な影響のプロセスを中心に、分析結果がまとまった。しかし実際の現場では、通信形式の変更後にクライアントが語りをためらうようになるプロセスや、クライアントの率直な感情表出が抑制されるプロセスなど、否定的な影響のプロセスも生じる可能性がある。そのため、今後は否定的な影響のプロセスにも焦点を当てた研究が行われる必要がある。

また本研究においては、通話からビデオ通話への変更と、ビデオ通話から通話への変更を扱っているが、それぞれの変更は、クライアントや心理士に対して異なる意味合いを持つ可能性もある。今後は本研究の知見を踏まえた上で、各変更の意味合いの相違点を詳細に探索する研究も行われることで、変更プロセスに関する理解が一層深まると考えられる。

また本研究においては、通信形式の変更が心理支援の内容と関わりがあるケースに焦点を当てた。しかし実際のオンライン心理支援の現場では、通信形式の変更が心理支援の内容と関わりがないケースも存在すると考えられる。三枝他（2021）においても、通信形式の選択理由として、心理的な理由の他に、実用的な理由があると述べられている。また、Chang et al.（2021）においても、通信形式の選択理由として、通信環境などの理由もあると述べられている。さらに、心理的な理由と実用的な理由は、相互作用が生じる可能性も考えられる。例えば、あるクライアントが、カウンセリングに慣れていない段階では身支度ができていなければビデオ通話の使用を避けるが、カウンセリングに慣れてきた段階では身支度ができていなくてもビデオ通話を使用する、という可能性も想定できる。今後は本研究の知見を踏まえた上で、「心理支援の内容と関わりがあるケース」に加え「心理支援の内容と関わりがないケース」にも焦点を当て、さらにそれらの相互作用などの関係性も研究していくことで、変更プロセスに関する理解が一層深まると考えられる。

5. 今後の展望

本研究では、オンライン心理支援における通信形式の様々な変更プロセスが見いだされた。そして、通信形式が変更される際には、心理士がより適切な支援を意図して主体的に関わるプロセスもあれば、クライアントの主体性を心理士が尊重するプロセスもあることが示唆された。通信形式という、オンライン心理支援が持つ独自の枠組みが、支援の現場において容易に変更されるようになる中で、本研究で見いだされたプロセスをはじめとする様々な変更プロセスを、心理士が臨床士どのように扱うことが望ましいのか、ということを一層丁寧に研究していくことが重要である。

今後のオンライン心理支援の研究においては、アクセシビリティや支援効果の向上に関する研究に加えて、通信形式というオンライン独自の枠組みや面接体験のあり方を詳細に検討する研究を積み重ねていくことで、オンライン心理支援の一層の発展が期待できる。

引用文献

- Chang, J. E., Lindenfeld, Z., Albert, S. L., Massar, R., Shelley, D., Kwok, L., Fennelly, K., & Berry, C. A. (2021). Telephone vs. video visits during COVID-19: Safety-net provider perspectives. *Journal of the American Board of Family Medicine, 34*, 1103-1114.
- 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.
- Jones, E. A., Bale, H. L., & Morera, T. (2013). A qualitative study of clinicians' experiences and attitudes towards telephone triage mental health assessments. *Cognitive Behaviour Therapist, 6*, 1-14.
- 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

- 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.
- 日本学生相談学会 (2020). 遠隔相談に関するガイドライン 日本学生相談学会. Retrieved from https://www.gakuseisodan.com/wp-content/uploads/2020/10/enkaku_soudan_guideline_ver01.pdf (2022年3月13日)
- Reamer, F. G. (2013). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social Work, 58*, 163-172.
- Rehm, J., & Shield, K. D. (2019). Global burden of disease and the impact of mental and addictive disorders. *Current Psychiatry Reports, 21*, 1-7.
- 三枝弘幸・千葉一輝・原田陸 (2021). クライエントは通話とビデオ通話を使い分けたいか? ——通信形式を選択できることの意義—— 日本コミュニティ心理学会大会発表論文集 24, 7-8.
- 三枝弘幸・中川聡・成瀬加菜・菅沼慎一郎・下山晴彦 (2022). 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 対人援助学研究, 12, 13-27.
- Simpson, S. G., & Reid, C. L. (2014). Therapeutic alliance in videoconferencing psychotherapy: A review. *Australian Journal of Rural Health, 22*, 280-299.
- 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.

(2022. 3. 16 受稿) (2022. 8. 29 受理)

(ホームページ掲載 2022年10月)