

相談形態の選好性と援助要請態度，援助要請スタイル，セルフ・スティグマの関連について：対面・ビデオ通話・テキストの3形態に着目して

井上，喜延
九州大学大学院人間環境学府

<https://doi.org/10.15017/7169354>

出版情報：九州大学心理学研究. 25, pp.11-20, 2024-02-26. Faculty of Human-Environment Studies, Kyushu University

バージョン：

権利関係：



相談形態の選好性と援助要請態度, 援助要請スタイル, セルフ・スティグマの関連について —対面・ビデオ通話・テキストの3形態に着目して—

井上 喜延 九州大学大学院人間環境学府

Relations between Preference for Counseling Forms, Help-Seeking Attitudes, Help-Seeking Styles, and Self-stigma: Focusing on Face-to-Face, Video Conferencing, and Text Messaging

Yoshinobu Inoue (*Graduate School of Human-Environment Studies, Kyushu University*)

This study aimed to examine the preferences for online or face-to-face counseling and its related psychological characteristics. Questionnaires were completed by 343 students assessing the preferences for face-to-face, video conferencing and text messaging, attitudes toward seeking professional psychological help, help-seeking styles, and self-stigma of seeking help. Of all participants, 77.3% preferred face-to-face, 19.2% preferred text messaging, and 3.5% preferred video conferencing. The ANOVA showed that the group who preferred text messaging had more negative attitudes toward seeking professional help and higher self-stigma of seeking help than the group who preferred face-to-face. Moreover, the results of a qualitative analysis showed that participants estimated text messaging as an easy to use and less burdensome means. This suggests that the majority did not prefer counseling using text messaging; however, it is suitable for people who have negative attitudes or self-stigma toward seeking professional psychological help. In conclusion, text messaging may be the “gateway” of psychological help for those who have been unable to access it thus far.

Key Words: telepsychology, online counseling, face-to-face counseling, help-seeking, self-stigma

問題と目的

遠隔心理支援の発達とその特徴

近年インターネットの発達により、コミュニケーションの手段が多様化している。これまで用いられてきた遠隔地同士のコミュニケーション手段である手紙や電話に加え、Eメール・SNS・ビデオ通話といったCMC (Computer Mediated Communication) が登場している。また2020年以降は新型コロナウイルス (COVID-19) が世界的に流行し、在宅勤務や遠隔講義が広まったことから、CMCはますます多様化・一般化してきている。

こうしたCMCの発展は、心理臨床の領域、とりわけ学生相談領域での実践に影響を与えている。たとえばEメール・電話・ビデオ通話を用いた学生相談での実践 (田畑, 2020, p.12) が挙げられる。こうした実践は、American Psychological Association (2013) の定義する「遠隔でのコミュニケーションのための情報技術を用いた心理支援サービスの提供」としての、「遠隔心理支援 (Telepsychology)」の1つだといえる。

遠隔での支援には対面にはない利点があり、日本学生相談学会 (2020) は「相談へのアクセス向上」、「利便性の向上」、「障壁の除去」、「偏見やプライバシーへの懸念の緩和」、「感情表現の促進」、「相談者のエンパワーメン

ト」、「感染の防止」の7つを挙げている。この中で、遠隔での支援が「障壁の除去」や「偏見やプライバシーへの懸念の緩和」といった、心理的なメリットをも有していることは注目に値するだろう。

その一方で、遠隔での支援は必ずしも大多数の人に好まれる選択肢ではなく、たとえばWallin et al. (2018) は、一般的な心理的問題に対して大学生の約80%が対面の支援を選択し、遠隔での支援を選択した学生は約20%にも満たなかったことを示している (p.1212)。またWong et al. (2018) はマレーシアの大学生に対して調査を行い、全体的には遠隔よりも対面のカウンセリングが好まれるということを示している (p.3) が、対面の支援を好む人もいれば、遠隔での支援を好む人がいるものと考えられる。このことから本研究では相談形態の選好性 (preference) という観点から、学生相談における対面および遠隔での支援と心理的特性との関連について検討する。

相談形態の選好性との関連を検討すべき心理的特性

では、遠隔での心理支援を好んで選択する人には、どのような心理的特性があるのだろうか。第一にカウンセラーへの相談行動を援助要請行動 (help-seeking behavior) の1つとして考えると、「援助要請態度」が相談形

態の選好性に関連する可能性がある。援助要請態度とは、本田（2017）によると、「相談に対する肯定的または否定的な態度や考え方」（p.39）である。カウンセラーへの相談を肯定的に考えている人は、対面の相談もしやすいと考えられる。しかし相談を否定的に考えている人にとっては、対面の相談が難しく感じられ、遠隔での支援を選択することに繋がる可能性がある。

第二に「援助要請スタイル」が相談形態の選好性に関連している可能性がある。援助要請スタイルとは永井（2013）が提唱した援助要請のスタイルを質的に捉える視点であり、困難を抱えても自身での問題解決を試み、どうしても解決が困難な場合に援助を要請する「援助要請自立型」、問題が深刻でなく、本来なら自分自身で取り組むことが可能でも、安易に援助を要請する「援助要請過剰型」、問題の程度にかかわらず、一貫して援助を要請しない「援助要請回避型」の3つがある（p.46）。先述の援助要請態度とは異なり、「自助努力による問題解決」の観点から援助要請の質を捉える視点といえる。遠隔心理支援が援助要請を行いやすい手段であると仮定するならば、裏を返せば過剰で依存的な援助要請の手段となる可能性がある。また一方で、援助要請回避型のような、自己解決できない問題が起こっても援助を要請しない傾向を持つ人にとって、対面の支援と遠隔での支援のどちらが好ましい選択肢なのか、という点についても検討の余地がある。以上のことから、相談形態の選好性と援助要請スタイルとの関連を検討する。

第三に「援助要請に対するセルフ・スティグマ」が、相談形態の選好性に関連している可能性がある。永井（2017）は援助要請に対するセルフ・スティグマを、「専門家の援助を受けることで、自分が他者から受け入れられない存在になると考えることによって生じる自尊感情や自己価値の低下」（p.16）としている。たとえば援助要請に対するセルフ・スティグマが強い場合、カウンセラーへの相談によって、自分が無力だと感じたり、他者よりも劣っていると感じたりしやすいと考えられる。Nam et al.（2013）によるメタ分析では、セルフ・スティグマと援助要請態度に中程度の負の関連があることが示されており（p.41）、援助要請に負の影響を与える要因の1つだと考えられるが、遠隔心理支援に関しては十分に検討されていない。Wallin et al.（2018）は、援助要請に対するセルフ・スティグマが高い人ほど、遠隔での援助要請意図が高い（p.3）ことを示している。しかし遠隔での援助要請意図の測定に用いられている、Cash et al.（1975）が作成したISCI（the Intentions to Seek Counseling Inventory）は、不眠や薬物中毒といったさまざまな問題内容に対する援助要請意図を尋ねる尺度であり、対面と遠隔という相談形態の差異ではなく、問題内容の差異が結果に影響している可能性があり、検討の余地が

ある。

本研究の目的と仮説

以上のことから、本研究では援助要請研究の視座から遠隔心理支援を検討し、相談形態の選好性と援助要請態度、援助要請スタイルおよびセルフ・スティグマの関連について明らかにすることを目的とする。

仮説として、相談形態の選好性と援助要請態度との関連についてはRochlen et al.（2004）やWallin et al.（2018）が、遠隔より対面の支援に対してのほうが、援助要請態度が肯定的であることを示している。よって本研究では、対面の相談を選好する人より、遠隔での相談を選好する人のほうが、援助要請態度が低い（否定的である）という結果が予想される。

また相談形態の選好性と援助要請スタイルとの関連について検討した研究は散見されない。しかし日本学生相談学会（2020）が示すように、アクセスのしやすさや利便性といった利点から、遠隔での支援は援助要請の敷居が低い手段だと推察される。この敷居の低さが、援助要請過剰型もしくは援助要請回避型のいずれの傾向とも関連することが予想される。つまり敷居が低いことが過剰な援助要請に繋がり、積極的な理由で遠隔での支援を選好する可能性もあれば、逆に対面の支援の敷居が高いために、消極的な理由で遠隔での支援を選好する可能性もある。よって本研究では、対面の支援を選好する人には援助要請自立型、遠隔での支援を選好する人には援助要請過剰型または回避型の傾向が強く現れるという結果が予想される。

さらに相談形態の選好性と援助要請に対するセルフ・スティグマについて、Wallin et al.（2018）はセルフ・スティグマが高い人ほど、遠隔での援助要請意図が高い（p.1207）ことを示している。またBird et al.（2019）では、セルフ・スティグマの高さが「対面カウンセリングへの価値づけ」と中程度の正の相関を示した一方で「オンライン・カウンセリングへの価値づけ」とはほとんど相関関係を示していない（p.262）。つまりセルフ・スティグマの高さは対面の選好には負の影響力を、遠隔の選好には正の影響力を持つと推察される。よって本研究では、対面の相談を選好する人より遠隔での相談を選好する人のほうが、援助要請に対するセルフ・スティグマが高くなることが予想される。

最後に、相談形態ごとの比較における仮説を述べる。本研究では遠隔の相談形態としてビデオ通話とテキスト（メールやLINEなどによる相談）を想定しており、対面・ビデオ通話・テキストの3形態の選好性を検討する。これまでの援助要請に関する研究領域で、遠隔による相談形態同士を比較・検討した研究は散見されないが、日本学生相談学会（2020）は、対面およびウェブ会

議システム（本研究におけるビデオ通話）での支援には視覚的・聴覚的情報や時間同期性があるが、メール（本研究におけるテキスト）にはこれらが無いことを示している。よってテキストよりもビデオ通話のほうが対面に近い性質を持つと考えられ、遠隔の相談形態としての特徴はビデオ通話よりテキストに顕著に表れることが予想される。

方法

調査対象者

大学1年生から4年生343名（男性154名、女性189名）を対象に、Microsoft Formsによるアンケート調査を行った。平均年齢は19.40歳（ $SD = 1.20$ ）であった。講義終了後の時間に調査内容とQRコードを記載した用紙を配布し、Web調査を実施した。

調査期間

2022年11月8日～2022年12月20日にかけて調査を実施した。

アンケートの構成

①調査への同意

本研究の趣旨を理解したうえで、調査に同意するかどうか尋ねた。

②基本的属性

回答者の属性として、年齢・生物学的な性別・所属学部を尋ねた。

③相談形態の選好性

「あなたがもし、自身の持つ悩みについてカウンセラー（臨床心理士や公認心理師など）によるカウンセリングを受けるとしたら、どの相談形態を選びますか」と教示し、「対面」・「ビデオ通話」・「テキスト」のいずれかを選択させた。各相談形態について、「『対面』による相談は、相談室などでカウンセラーと直接対面して行われる、一般的なカウンセリングを指します」、「『ビデオ通話』による相談は、自宅でZoomやSkypeなどを用いて行うカウンセリングを指します」、「『テキスト』による相談は、場所や時間を選ばず匿名でやりとりでき、メールやLINEなどのツールによる、文章を用いたカウンセリングを指します」と教示した。また、相談形態を選んだ理由についての自由記述を求めた。

④過去の相談経験

「あなたはこれまでに、心理カウンセラー（臨床心理士や公認心理師など）によるカウンセリングを受けた経験がありますか」と教示し、過去の相談経験を尋ねた。

⑤各相談形態のイメージ

日本学生相談学会（2020）を参考に、「他者に知られ

る恐れがある」、「手軽に利用できる」などの、相談形態に対するイメージを尋ねる9つの項目を作成した。各相談形態について「1：そう思わない」～「5：そう思う」の5件法で回答を求めた。

⑥援助要請に対するセルフ・スティグマ

Vogel et al.（2006）が作成し、Ina & Morita（2015）が日本語に翻訳した、「Japanese version of the Self-Stigma of Seeking Help Scale（日本語版 援助要請に対するセルフ・スティグマ尺度）」を使用した。10項目からなる尺度であり、各項目について「1：そう思わない」～「5：そう思う」の5件法で回答を求めた。「もし自分がカウンセラーのところへ相談に行ったら、自分は無力であると感じるだろう」などの項目で構成される。

⑦心理専門職に対する援助要請態度

Fischer & Farina（1995）が作成し、Ina & Morita（2015）が日本語に翻訳した、「Japanese version of the Attitudes toward Seeking Professional Psychological Help: A Shortened Form（日本語版 心理専門職に対する援助要請態度）」を使用した。10項目からなる尺度であり、各項目について「1：そう思わない」～「4：そう思う」の4件法で回答を求めた。「自分が精神的にまいっていると確信した時には、まずカウンセラーのところに行こうと思う」などの項目で構成される。

⑧援助要請スタイル

永井（2013）の援助要請スタイル尺度を使用した。「援助要請過剰型」、「援助要請回避型」、「援助要請自立型」の3因子12項目からなる尺度で、援助要請過剰型には「よく考えれば大したことないと思えるようなことでも、わりと相談する」、援助要請回避型には「悩みが深刻で、一人では解決できなくても、相談はしない」、援助要請自立型には「悩みが自分一人の力ではどうしようもなかった時は、相談する」といった項目が含まれる。各項目について「1：まったく当てはまらない」～「7：よく当てはまる」の7件法で回答を求めた。

倫理的配慮

本研究は香川大学医学部倫理委員会の承認のもと実施された（受付番号：2022-106）。

結果

各変数の信頼性・平均値・標準偏差・性差

各尺度についてクロンバックの α 係数を算出し、内的一貫性を確認した。援助要請に対するセルフ・スティグマでは $\alpha = .77$ 、心理専門職に対する援助要請態度では $\alpha = .70$ と高い内的一貫性が示された。また援助要請スタイル尺度について下位尺度ごとにみたところ、援助要請過剰型が $\alpha = .94$ 、援助要請回避型が $\alpha = .93$ 、援助要請

回避型が $\alpha = .82$ であり、同じく高い内的一貫性が示された。

また各変数について、各尺度の合計得点および下位尺度得点の平均値と標準偏差を算出した。性差を検討するため、対応のない t 検定を行った。その結果、援助要請過剰型と援助要請自立型について、有意な差が見られた ($p < .01$)。男性は女性より援助要請過剰型の得点が有意に低く、援助要請自立型の得点が有意に高かった (Table 1)。

過去の相談経験 (カウンセリングを受けたことがあるか)

過去の相談経験について、回答者 343 人のうち「ある」と答えた人は 88 人 (25.7%)、「ない」と答えた人は 255 人 (74.3%) であった。また、過去の相談経験が「ある」と答えた人を「経験あり群」、「ない」と答えた人を「経験なし群」に群分けし、援助要請に対するセルフ・ステイグマ、心理専門職に対する援助要請態度および援助要請スタイル尺度の下位尺度を従属変数として、対応のない t 検定を行った。その結果、心理専門職に対する援

助要請態度についてのみ有意な差が見られた ($p < .01$)。したがって、過去の相談経験がある人は、相談経験がない人に比べて、心理専門職に対する援助要請態度の得点が有意に高かった (Table 2)。

各変数間の相関関係

各変数間の相関係数を算出したものを Table 3 に示す。まず、援助要請に対するセルフ・ステイグマについて、心理専門職に対する援助要請態度との相関係数は $-.38$ ($p < .01$) であり、弱い負の相関がみられた。また、援助要請回避型の得点との相関係数は $.30$ ($p < .01$) であり、弱い正の相関がみられた。

次に、心理専門職に対する援助要請態度について、援助要請過剰型との相関係数は $.26$ ($p < .01$) であり、弱い正の相関がみられた。一方、援助要請回避型との相関係数は $-.24$ ($p < .01$) であり、弱い負の相関が見られた。

さらに、3つの援助要請スタイル間の相関に着目すると、援助要請過剰型と援助要請回避型との相関係数は $-.44$ ($p < .01$) であり、中程度の負の相関がみられた。

Table 1
各変数の記述統計・ α 係数・性差

変数	男性 ($n=154$)		女性 ($n=189$)		t 値	効果量 d	全体 ($n=343$)		α 係数
	平均値	SD	平均値	SD			平均値	SD	
セルフ・ステイグマ	23.92	6.06	23.41	6.09	0.77	0.08	23.64	6.07	.77
援助要請態度	30.75	5.91	31.46	6.11	-1.07	0.12	31.14	6.02	.71
援助要請過剰型	13.65	6.75	15.79	6.39	-3.01**	0.33	14.83	6.63	.94
援助要請回避型	13.79	6.05	12.93	6.00	1.32	0.14	13.32	6.03	.93
援助要請自立型	21.09	4.05	19.73	4.47	2.92**	0.32	20.34	4.33	.82

* $p < .05$, ** $p < .01$

Table 2
過去の相談経験あり群となし群における各変数の平均値の差

	経験あり群 ($n=88$)		経験なし群 ($n=255$)		t 値
	平均値	SD	平均値	SD	
セルフ・ステイグマ	23.53	6.76	23.68	5.82	0.19
援助要請態度	33.43	6.11	30.35	5.80	-4.24**
援助要請過剰型	15.83	6.93	14.49	6.51	-1.64
援助要請回避型	13.78	6.41	13.16	5.90	-0.84
援助要請自立型	20.27	4.35	20.36	4.34	0.17

$n=343$

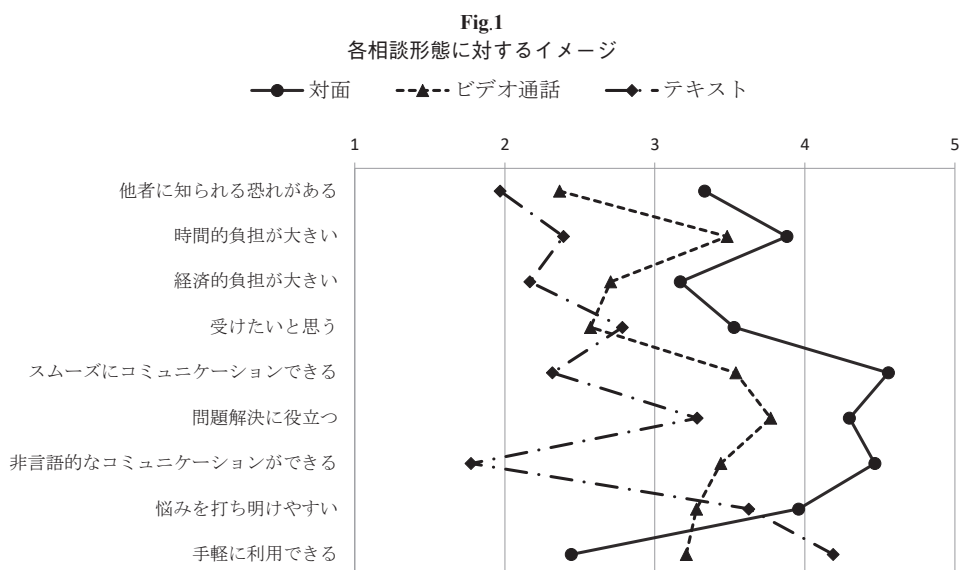
* $p < .05$, ** $p < .01$

Table 3
各変数間の相関関係

	セルフ・ステイグマ	援助要請態度	援助要請過剰型	援助要請回避型	援助要請自立型
セルフ・ステイグマ		-.38**	-.07	.30**	-.17**
援助要請態度			.26**	-.24**	-.05
援助要請過剰型				-.44**	-.11*
援助要請回避型					.00
援助要請自立型					

$n=343$

* $p < .05$, ** $p < .01$



一方、援助要請自立型について、援助要請過剰型との相関係数は -0.11 ($p < .05$)、援助要請回避型との相関係数は $.00$ であり、相関関係はみられなかった。

相談形態の選好性

回答者 343 人のうち、対面を選好した人は 265 人 (77.3%)、ビデオ通話を選好した人は 12 人 (3.5%)、テキストを選好した人は 66 人 (19.2%) であった。以下、対面を選好した人を「対面選好群」、ビデオ通話を選好した人を「ビデオ通話選好群」、テキストを選好した人を「テキスト選好群」とする。

各相談形態のイメージ

各相談形態のイメージについて、平均値を算出し、スネークチャートを作成した (Fig.1)。

相談形態の選好性の性差

相談形態の選好性の性差を比較するため、クロス集計および χ^2 検定を行った。その結果、相談形態の選好性には有意な性差がみられた ($p < .01$, Table 4)。調整済み残差に基づく残差分析を行ったところ、「対面」では

Table 4
性別と相談形態の選好性のクロス集計表

		選好性			合計 ($n=343$)
		対面 ($n=265$)	ビデオ通話 ($n=12$)	テキスト ($n=66$)	
性別	男性	124	9	21	154
	女性	141	3	45	189

$\chi^2=9.34$ ($p<.01$)

有意な差は見られなかったが、「ビデオ通話」と「テキスト」では有意な差がみられた ($p < .05$)。男性は女性より「ビデオ通話」による相談を選好する傾向にあり、女性は男性より「テキスト」による相談を選好する傾向が示された。

相談形態の選好理由に関する自由記述の分析

相談形態を選んだ理由についての自由記述について、KJ 法 (川喜田, 1967) を援用し分析を行った。まず自由記述からその内容を抽出した「ラベル」を作成し、それぞれのラベルに「コード」を付け、集合させて配置した。次に、関連している複数のコードを集合させて「グループ」を作成し、同様にコードおよびグループを集合させて「上位グループ」を作成した。最後に分類・配置した集まりとその要素間の関連性を図解化した (Fig.2)。なお、筆者が分類・配置を行い、筆者と臨床心理士・公認心理師資格を持つ大学教員の 2 名で協議を行いながら分析を行った。

相談形態の選好性による 1 要因の分散分析

相談形態の選好性を独立変数、援助要請に対するセルフ・スティグマ、心理専門職に対する援助要請態度および援助要請スタイルの各尺度を従属変数とした、1 要因の分散分析を行った。その結果、援助要請に対するセルフ・スティグマ ($p < .05$) および心理専門職に対する援助要請態度 ($p < .01$) について有意な差が見られた (Table 5)。Bonferroni 法を用いた多重比較の結果、「テキスト選好群」は「対面選好群」より、援助要請に対するセルフ・スティグマが有意に高く ($p < .05$), 「対面

Table 5
相談形態の選好性による1要因の分散分析結果

	対面選好群 (n=265)		ビデオ通話選好群 (n=12)		テキスト選好群 (n=66)		F	多重比較
	平均値	SD	平均値	SD	平均値	SD		
セルフ・スティグマ	23.23	5.76	23.00	6.38	25.42	6.94	3.59*	対面<テキスト
援助要請態度	31.82	5.72	31.08	6.64	28.41	6.40	8.88**	テキスト<対面
援助要請過剰型	15.20	6.56	12.92	6.04	13.70	6.94	1.88	-
援助要請回避型	13.40	5.90	13.33	6.26	13.00	6.57	0.11	-
援助要請自立型	20.43	4.40	22.00	2.13	19.70	4.31	1.67	-

注1) 多重比較については、有意であったもののみ記載している。

注2) 自由度はいずれも2であった。

* $p<.05$, ** $p<.01$

選好群」は「テキスト選好群」より、心理専門職に対する援助要請態度が有意に高かった ($p<.01$.)。

考察

本研究の目的は、相談形態の選好性と援助要請態度、援助要請スタイルおよびセルフ・スティグマの関連について検討することであった。以下、本研究で明らかになったことと今後の遠隔心理支援の在り方について、援助要請研究の視座から考察したい。

相談形態の選好性とセルフ・スティグマの関連

相談形態の選好性と援助要請に対するセルフ・スティグマの関連について、本研究では対面選好群よりテキスト選好群のほうが、援助要請に対するセルフ・スティグマが高いことが示された。Wallin et al. (2018) も援助要請に対するセルフ・スティグマが高い人ほど、遠隔での援助要請意図が高い (p.1207) という類似した結果を示しており、テキスト相談は、セルフ・スティグマが高い人に選好される傾向があるといえる。

一方でビデオ通話選好群と、対面選好群およびテキスト選好群との有意な差は示されなかった。これにはテキスト相談の秘匿性の高さが影響している可能性がある。たとえば対面やビデオ通話による相談では、顔や声などの視覚的・聴覚的情報を相互に開示するのに対して、テキスト相談ではそれらが開示されることはない。また本研究ではテキスト相談に「匿名で相談できる」という条件を設定したため、他の形態よりも匿名性が高い選択肢といえる。こうしたテキスト相談の秘匿性が高さから、対面選好群と有意な差が示されたと考察できる。ただしビデオ通話選好群と有意な差を示さなかったことについては、秘匿性という観点からでは説明しきれず、今後も検討の余地があるだろう。

相談形態の選好性と援助要請態度の関連

相談形態の選好性と心理専門職に対する援助要請態度

の関連について、対面選好群よりテキスト選好群のほうが、心理専門職に対する援助要請態度が低いことが示された。これは Rochlen et al. (2017) や Wallin et al. (2018), Wong et al. (2018) の結果と部分的に一致しており、遠隔での相談を選好する人は援助要請態度が低い傾向にあると考えられる。

相談形態の選好性と援助要請スタイルの関連

相談形態の選好性と援助要請スタイルの関連について、まず援助要請スタイル尺度の各下位尺度得点である援助要請過剰型、援助要請回避型、援助要請自立型では、相談形態の選好性による有意な差は見られなかった。この点については、援助要請スタイル尺度が心理専門職ではなく、一般他者に対する援助要請を想定した尺度であることが1つの要因だと考えられる。心理専門職に対する援助要請態度では、相談形態の選好性によって有意な差がみられたことから、相談形態の選好性は一般他者に対する援助要請のスタイルより、心理専門職に相談することへの態度とより強く関連していると考えられる。

各相談形態の特徴に関する考察

まず性差について、男性は女性よりもビデオ通話による相談を選好する傾向にあり、女性は男性よりもテキストによる相談を選好する傾向が示された。この背景には援助要請スタイルの性差が反映されている可能性がある。本研究では女性のほうが男性より援助要請過剰型の得点が高いと高く、すなわち女性のほうが、ささいな内容でも日頃から援助要請をする傾向が強いことが示された。よってより手軽で匿名性の高い相談形態であると思われるテキストが、男性より女性に選好されやすかったと考えられる。

次に過去の相談経験について、相談経験あり群のほうが、なし群よりも心理専門職に対する援助要請態度が高かった。これは Deane & Todd (1996) による、過去の相談経験がある人のほうが、援助要請意図が高いことを示す結果 (p.51) と一致した傾向を示すものである。この

結果から、これまで相談経験がない人にとっての入り口 (gateway) として、遠隔心理支援が有用である可能性が考えられる。対面による相談に抵抗感がある人でも、心理的・物理的に敷居が低い遠隔心理支援で相談の経験を得ることで、対面の相談に繋がりがやすくなるのではないだろうか。

最後に各相談形態のイメージと選好理由の分析結果について、対面のイメージは「手軽に利用できる」以外の項目が最も高得点であり、豊富なメリットを有する形態と考えられる。一方で「他者に知られる恐れがある」、「時間的負担が大きい」、「経済的負担が大きい」の3項目でも最も得点が高く、負担やリスクも他形態に比べて大きいと考えられる。ビデオ通話のイメージは、ほぼ対面とテキストの中間の得点傾向を示していた。例外として「受けたいと思う」、「悩みを打ち明けやすい」では、最も得点が低かった。テキストのイメージは「他者に知られる恐れがある」、「時間的負担が大きい」、「経済的負担が大きい」の3項目が最も低く、「手軽に利用できる」が最も高かった。よって相談の負担やリスクが少なく、気軽に利用できる手段だと認識されているといえる。またメリットを示す項目はおおむね他形態より低得点であったものの、「受けたいと思う」や「悩みを打ち明けやすい」ではビデオ通話より高得点であり、テキスト相談の優れている点だと考えられる。

そして KJ 法を援用した、対面・ビデオ通話・テキストの肯定的側面・否定的側面の質的分析では、対面とビデオ通話に着目すると、「緊張しなくてすむ」や「顔が見える安心感がある」が共通の肯定的側面であり、どちらもお互いの顔が見えることを肯定的に捉えた意見といえる。ただしテキストに対しては「お互いの姿が見えない」ことが肯定的側面として捉えられており、対面やビデオ通話とは真逆の意見となっている。よってお互いの顔が見えることを肯定的に捉えている人は対面やビデオ通話を選好し、否定的に捉えている人はテキストを選好したと考えられる。

次にビデオ通話とテキストに着目すると、どちらの形態でも「アクセシビリティの高さ」が示された。よって時間や場所の融通が利く点は遠隔での支援に共通するメリットと考えられる。また否定的側面としては「デバイスを使うのが苦手」が共通しており、ビデオ通話やテキストでのやり取りが苦手な人もいることがわかる。

その次に対面とテキストに着目すると、対面では「初対面の人に会うことへの抵抗感」が否定的側面として、テキストでは「顔や名前を知らせることなく相談できる」が肯定的側面として捉えられていた。よってテキスト相談は、初対面で会うのに抵抗感がある人にとって好ましい選択肢だと考えられる。また対面では「自己開示がしやすい」という肯定的側面が示されたが、テキストでは

「対面では言いづらいことを相談できる」という肯定的側面が示された。よって対面では逆に自己開示しづらい悩みを持つ人もおり、テキストはそういった人に好まれる選択肢だと考えられる。

本研究の問題点と限界

本研究には3つの問題点がある。第一にビデオ通話選好群のサンプルサイズが、対面選好群およびテキスト選好群と比較すると小さかったことである。本研究ではビデオ通話選好群とその他の群との間で統計学的な差異がほとんど見られなかったが、サンプルサイズを大きくすることで、より正確にビデオ通話選好群の特徴を把握できる可能性がある。

第二に対象者が大学生に限られていることである。本研究では CMC との親和性を考慮し大学生を調査対象としたものの、コンピューターの所有率や利用頻度は年齢によって大きく異なるため、本研究の結果を大学生以外の集団に対して一般化することは難しい。

第三に調査時期が新型コロナウイルス感染症の流行時期であったことである。2020 年より新型コロナウイルス (COVID-19) が流行し、調査時期は遠隔での講義や勤務などが浸透した状況であったと考えられる。よって本研究によって得られた知見はこの期間の、新しいコミュニケーションのあり方に大学生が馴染んでいく一過性のあり方を反映した可能性があることを留意する必要がある。

また本研究では、援助要請に関する諸変数を測定したが、実際に測定した心理専門職に対する援助要請態度は個人の内的な特性にすぎない。よってこれらの心理的特性の傾向が、実際の援助要請行動、すなわち実際に相談を受けに行くことを、どれほど予測するかは不明である。相談形態の選好性についても、たとえば対面選好群の人が実生活においてはビデオ通話での相談を希望する可能性も考えられる。実際の援助要請行動との関連について今後明らかにしていきたい。

今後の遠隔心理支援の在り方についての展望

最後に本研究で得られた知見から、遠隔心理支援の今後の在り方について提案したい。まずビデオ通話について、援助要請に対するセルフ・スティグマや、心理専門職に対する援助要請態度の得点傾向、および選好理由の分析から、遠隔の相談形態ではあるが対面の相談に近い形態であると考えられる。よってビデオ通話による相談の特長は、時間や場所の調整が行いやすいという物理的なアクセシビリティの高さであろう。たとえば相談機関へのアクセスが難しい過疎地に住む人や、身体障害等で移動に困難を伴う人に活用することで、より心理支援に繋がりがやすくなる可能性がある。

一方テキストは、援助要請に対するセルフ・ステイグマが高い人や、心理専門職に対する援助要請態度が低い人に選好される傾向が示された。つまり援助要請に消極的な人がテキストを選好する傾向にあると考えられ、これまで対面では援助要請できなかった人が支援に繋がるための手段としてテキスト相談が有用だと考えられる。またテキストによる相談経験を得ることで、心理支援そのものに対する心理的抵抗感が薄れ、テキストと比較すると抵抗感が強い相談形態だと考えられる対面での相談にステップアップできる可能性もある。よってテキストの特長は相談に対する心理的なハードルを下げることであり、支援に繋がりがづらい人にとって有用な選択肢であると考えられる。

そのうえで、遠隔での支援の質を向上させることが必要だと考えられる。本研究では支援に繋がるまでの段階に焦点を当てているが、その後に適切な支援が提供されなければ本末転倒であろう。たとえば遠隔での心理検査や行動観察には、対面のそれとは異なった工夫や倫理が必要であるという点から、アセスメントを十分に行えないケースが想定される。したがって遠隔での支援においても質の高い支援を提供できるよう、今後はオンライン版アセスメントツールや、心理相談に特化したオンライン相談システムの開発が望まれる。

謝辞

本論文は香川大学医学部に提出した卒業論文を加筆・修正したものであり、香川大学医学部臨床心理学科教授・橋本忠行先生には多大なるご指導を賜りました。心より感謝申し上げます。また原稿の改訂において、九州大学キャンパスライフ・健康支援センター教授・福盛英明先生には丁寧なご助言を賜りました。ここに御礼申し上げます。最後にアンケート実施を快諾してくださった香川大学の教員の皆様、ならびにアンケートにご協力頂いた学生の皆様に御礼申し上げます。

引用文献

- American Psychological Association. (2013). Guidelines for the practice of telepsychology. Retrieved from <https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology> (September 29, 2023)
- Bird, M. D., Chow, G. M., Meir, G., & Freeman, J. (2019). The influence of stigma on college students' attitudes toward online video counseling and face-to-face counseling. *Journal of College Counseling*, **22** (3), 256-269.
- Cash, T. F., Begley, P. J., McCown, D. A., & Weise, B. C. (1975). When counselors are heard but not seen: Initial impact of physical attractiveness. *Journal of Counseling Psychology*, **22** (4), 273.
- Deane, F. P., & Todd, D. M. (1996). Attitudes and intentions to seek professional psychological help for personal problems or suicidal thinking. *Journal of college student psychotherapy*, **10** (4), 45-59.
- Fischer, E. H., & Farina, A. (1995). Attitudes toward seeking professional psychological help: A shortened form and considerations for research. *Journal of college student development*.
- 本田真大 (2017). 親の援助要請 水野治久 (監修) 永井智・本田真大・飯田敏晴・木村真人 (編) 援助要請と被援助志向性の心理学—困っていても助けを求められない人の理解と援助. 金子書房.
- Ina, M., & Morita, M. (2015). Japanese university students' stigma and attitudes toward seeking professional psychological help. *Online Journal of Japanese Clinical Psychology*, **2** (1), 10-18.
- 川喜田二郎 (1967). 発想法—想像性開発のために. 中公新書.
- 永井 智 (2013). 援助要請スタイル尺度の作成—縦断調査による実際の援助要請行動との関連から— 教育心理学研究, **61** (1), 44-55.
- 永井 智 (2017). これまでの援助要請・被援助志向性研究. 水野治久 (監修) 永井 智・本田真大・飯田敏晴・木村真人 (編) 援助要請と被援助志向性の心理学—困っていても助けを求められない人の理解と援助. 金子書房.
- Nam, S. K., Choi, S. I., Lee, J. H., Lee, M. K., Kim, A. R., & Lee, S. M. (2013). Psychological factors in college students' attitudes toward seeking professional psychological help: A meta-analysis. *Professional Psychology: Research and Practice*, **44** (1), 37.
- 日本学生相談学会 (2020). 遠隔相談に関するガイドライン. <https://www.gakuseisodan.com/?p=4349> (2023年9月29日取得)
- Rochlen, A. B., Beretvas, S. N., & Zack, J. S. (2004). The online and face-to-face counseling attitudes scales: A validation study. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, **37** (2), 95-111.
- 田畑紀美江 (2020). 新型コロナウイルス感染症の影響下における学生支援—遠隔相談を中心とした遠隔心理支援の検討— 高等教育と学生支援: お茶の水女子大学紀要, **11**, 10-20.
- Vogel, D. L., Wade, N. G., & Haake, S. (2006). Measuring the self-stigma associated with seeking psychological help. *Journal of counseling psychology*, **53** (3), 325.
- Wallin, E., Maathz, P., Parling, T., & Hursti, T. (2018). Self-stigma and the intention to seek psychological help on-

- line compared to face-to-face. *Journal of clinical psychology*, **74** (7), 1207-1218.
- Wong, K. P., Bonn, G., Tam, C. L., & Wong, C. P. (2018). Preferences for online and/or face-to-face counseling among university students in Malaysia. *Frontiers in psychology*, **9**, 64.