

原 著

## LINE 相談でのカウンセラーの反応がクライアントの 評価, 感情, 相談継続意図に与える影響

西川瑞穂\*<sup>1</sup> 保野孝弘\*<sup>2</sup> 福岡欣治\*<sup>2</sup>

### 要 約

近年日本では, LINE のような SNS を通じたカウンセリングが徐々に知られるようになってきている。本研究では LINE 上でのカウンセラーの反応を想定場面とする質問紙実験をおこなった。日本語版セッション評価尺度 (J-SEQ) により, クライアントによるカウンセリング場面への評価 (深さ, なめらかさ) およびカウンセリング後の気分 (肯定感と覚醒度) が測定された。クライアントの対人関係上の問題に関する LINE 上での初回カウンセリング場面が3つ作成された。1つは受容と共感および質問の両方, 1つは受容と共感のみ, そしてもう1つは質問のみをカウンセラーがおこなうものであった。参加者は大学生であり, 3場面のうち1つを読み, J-SEQ とカウンセリングへの関与 (相談継続意図) に関する質問に回答した。カウンセリング場面を想像でき, 記入漏れのなかった153名のデータが分析された。J-SEQ の4下位尺度および相談継続意図の得点はいずれも「受容・共感+質問」場面が最も高く, 分散分析もすべて要因の効果が有意であった。多重比較の結果は尺度によって若干異なっていたが, 「受容共感+質問」場面が「質問のみ」「受容・共感のみ」の一方または両方との間に有意差がみられた点は共通していた。

これらの結果は, 受容, 共感, 質問の適切な組み合わせが LINE カウンセリングにおいて重要であること, またとりわけカウンセラーの質問がクライアントのカウンセリングへの関与を促すことを示唆している。

### 1. 緒言

#### 1.1 SNSの普及とLINE相談

SNS は, ソーシャルネットワークサービス (Social Networking Services) の略語であり, 登録された利用者同士が交流できる Web サイトの会員制サービスのことである<sup>1)</sup>。SNS の定義は人によって様々であるが, 大きく, インターネット上での人と人とのつながりを促進・サポートするインターネット上のサービスであるとされている<sup>2)</sup>。SNS の中でも, 特にLINEは利用率が年々増加している。LINEとは, LINE株式会社による無料メールアプリサービスであり, 世界230カ国で利用されている<sup>3)</sup>。我が国においても, 総務省情報通信政策研究所<sup>4)</sup> が13歳から69歳までの男女1,500人を対象として行った調査では, 平成28年度には67.0%, 平成29年度に

は75.8%の人がLINEを利用していたことが報告されている。

LINE は, 対面での会話と類似した対話形式のコミュニケーション媒体として捉えられ, 敷居の低さという点や親しみやすさという点から近年では, カウンセリング場面でも用いられるようになってきている。トランスコスモス社とLINE株式会社は「全国 SNS カウンセリング協議会」を2017年に設立し, SNS相談の普及や, 研究, 相談員のスキル向上のための研修を実施している<sup>5)</sup>。杉原と宮田<sup>6)</sup>は, 若い世代にとって SNS は身近にあり親しみやすい方法であるため, 電話やメールよりもアクセスが容易であり, それまでどこにも相談できなかった人にとっても相談しやすい場であるとしている。

しかし, SNS 上での相談には, 主として専門家

\*1 川崎医療福祉大学大学院 医療福祉学研究科 臨床心理学専攻  
(2021年4月以降の所属: 社会福祉法人あづみの森 尾道発達相談・療育支援センター あづみ園)

\*3 川崎医療福祉大学 医療福祉学部 臨床心理学科  
(連絡先) 保野孝弘 〒701-0193 倉敷市松島288 川崎医療福祉大学  
E-mail: honobono@mw.kawasaki-m.ac.jp

の側から否定的な見解が示されることもある。たとえば、小岩ら<sup>7)</sup>は、大学における SNS を用いた学生相談の可能性を検討する中でそのような問題を指摘している。この報告では、学生の側に LINE 上での相談ニーズがある一方、相談される側のカウンセラーと担当職員は対応が十分に行えないとして、LINEを使った相談には否定的であったとされている。また、杉原と宮田<sup>6)</sup>は「SNS相談に向けられがちな批判や疑い」として「文字とスタンプだけでは悩み相談はできないのではないかなど代表的なものを5つ挙げている。また、SNS相談にはアクセスが容易で相談しやすいこと、匿名性の故に自己開示がしやすいことなどのメリットがある一方、同じ特徴のゆえに「動機づけの低い相談者が多くなりやすい」「作話やひやかしがなされやすい」などのデメリットもあると述べている。

## 1.2 カウンセリング場面でのカウンセラーの反応とLINE相談

カウンセリング場面におけるカウンセラーの基本的な反応として、「受容」「共感」「質問」の3つがある。

「受容」とはクライアントの言葉や感情などを自分の価値観で批判したり評価したりせずそのまま受け止めること、「共感」とはクライアントの言葉を理解し相手が理解してほしいことを理解してほしいままに理解すること、「質問」とはクライアントの話を深めていくことを意図して行うことである<sup>8)</sup>。なお、受容と共感とともにカウンセリングの基本的な技法であることから、実際のカウンセリング場面では両者が一体となった形でおこなわれることが多い<sup>8)</sup>。

カウンセラーの基本的な反応としての受容・共感・質問は、対面での相談場面のみならず、LINEを含む SNS 上でのカウンセリング場面でも用いられる。加えて、カウンセリングにおいてはアセスメントのための情報収集もおこなう必要がある。そのための手段としても、受容・共感・質問の3つは重要であるとされている<sup>9)</sup>。

ただし、LINEを含む SNS カウンセリングの場面には、非言語情報を活用できないという、対面場面とは異なる大きな制約がある。カウンセリングにおけるカウンセラーの受容・共感・質問は、それに伴ってカウンセラーとクライアントの双方に様々な感情を発生させる。対面での相談場面では、表情、視線、姿勢、音声などのリアルタイムで感情を伝える非言語情報<sup>10)</sup>が、カウンセラー側からの反応に含まれる。精神分析においては沈黙も「感情の共有」を表すとされている<sup>11)</sup>。しかし、LINE相談では文字のみの情報であるため、相談者は相談員から受けとめられ

たと感じにくいとされている<sup>6)</sup>。LINE上でのカウンセラーの反応が一般的な応答のみであるとその後の感情が変化せず、今後の相談継続も不可能であることが考えられる。そのため SNS 相談では、従来の相談場面で強調されてきた反応だけではなく、それに相応しい応答の技術が求められる。杉原と宮田<sup>6)</sup>の指摘によれば、SNS 相談では、共感的で支持的なメッセージをはっきりと言葉で伝えること、単なる感情の反射よりも対話をリードする質問が有用であること、情報提供や心理教育を積極的に行うことが必要であるとされる。

## 1.3 カウンセラーの反応とセッション評価について

LINEを含む SNS 上でのカウンセリングにおいては、非言語的情報が使用できないことから、対面での相談以上に、クライアント側がカウンセリング場面をどのようなものとして受け止めるかに注意を向ける必要がある。一般的な自己開示の場面であっても、ネガティブな感情を開示することで話し手は一時的に不快になり、聞き手を動揺させ、困惑させる。特に、否定的な内容の自己開示は相手との関係や自分自身の感情に悪い影響をもたらす可能性があると考えられる。森脇ら<sup>12)</sup>は、自己開示を行った際の自己開示の適切性や聞き手の反応によっては、自己開示がネガティブな効果を引き起こし、開示者の抑うつが高まる可能性があることを示唆している。さらに、川西<sup>13)</sup>は、否定的内容の開示に対する被開示者の受容は、開示者の鬱積感情の浄化及び意欲や動機づけの促進を通じて、抑うつや孤独感など否定的経験にまつわる自己のネガティブ感情を低減させるとしている。また、逆に拒絶は開示によるカタルシス効果の後悔へと変質させ、意欲や動機づけを損なうためさまざまなネガティブ感情を増幅させることになるとしている。

水野と石隈<sup>14)</sup>は、カウンセリングが専門的サービスとして確立していくために、クライアント側の視点についても調査・議論することは不可欠であると述べている。クライアントがカウンセリング場面をどのように評価しているかを捉える尺度として、Session Evaluation Questionnaire<sup>15,16)</sup>がある。SEQ は、心理療法やカウンセリングにおけるセッションをカウンセラーやクライアントなどの参加者が評価する SD 法による尺度である。カウンセラー側からもクライアント側からも同一の尺度で評定を行うことが可能であり<sup>17)</sup>、両者の比較がなされることもある<sup>18)</sup>。SEQ は「セッション評価」、「セッション後気分」の2つの要素からなる。前者は「深さ (Depth)」と「なめらかさ (Smoothness)」、後者は「肯定感

(Positivity)」と「覚醒度 (Arousal)」の2因子から構成されている。Stiles et al.<sup>15)</sup>によれば、セッション評価の「深さ」は治療の有効性すなわち治療的な価値 (value) や治療力 (power) を反映する。また、「なめらかさ」はカウンセリングにおいてクライアントがどの程度リラックスし快適に感じていたか (relaxed and comfortable) を反映する。両者はクライアントの視点からはいずれもカウンセリングの善し悪し (good-bad) と関連しており、クライアントにとって「良い」カウンセリングは深さもなめらかさも高く評価される。また、セッション後気分の「肯定感」とはカウンセリング後の自信、幸福感、怒りや恐怖のなさ、「覚醒度」とは気分の活動性や活発性のことである<sup>15)</sup>。これら2つは気分や情動の基本次元として扱われており<sup>15)</sup>、たとえばRussell<sup>19)</sup>はコア・アフェクト理論において普遍的な感情次元としての誘因価 (快-不快) と覚醒 (活性-不活性) を挙げている。SEQを使用した研究は多数あるが<sup>15)</sup>、たとえばTyron<sup>20)</sup>は、カウンセリングにおける初回面接での評価とカウンセリングの継続 (再来室) の関連性を検討し、再来室したクライアントの方が初回面接に対する「深さ」の評価が高かったことを報告している。また、Stiles et al.<sup>17)</sup>は「深さ」「なめらかさ」「肯定感」がそれぞれカウンセリングへの全体的評価の高さと正の相関をもっていたことを報告している。さらにMallinckrodt<sup>21)</sup>はSEQと作業同盟 (working alliance: クライアントとカウンセラーの間での相互理解、目標の合意、課題の一致からなる<sup>22)</sup>両者の良好な関係性を表し、治療同盟とも呼ばれる) および症状の改善との関連を検討し、セッション評価が高いほどその後の作業同盟も良好であること、作業同盟が良好であると症状の改善も大きくなるという結果を得ており、特にこの研究では「覚醒度」もまた作業同盟に対して独自の有意な寄与があったとされている。なお、SEQの日本語版を用いた最近の研究<sup>23)</sup>でも、SEQと作業同盟の有意な正の関連が報告されている。

#### 1.4 本研究の問題意識と目的および仮説

SNSを利用した相談はアクセスが容易であり、今後の普及がいつそう期待される。しかし、実施に対する抵抗や障害も存在する。相談を受けるカウンセラーの側にどのようなスキルや対応が適切であるかについてはすでに提案されている事柄があるとはいえ<sup>6)</sup>、特にクライアント側の視点からその有効性を検討した研究は乏しいようである。

そこで本研究では、LINE上での相談に対するカウンセラーの反応がクライアントによる相談場面への評価と相談場面での感情、および今後の相談継続

意図に及ぼす影響を検討する。参加者はLINEを頻繁に利用する大学生とし、クライアントの相談とカウンセラーの応答は、LINE画面を模した想定場面として提示する。カウンセラーの応答は「受容・共感+質問」「受容・共感のみ」「質問のみ」の3通りとする。クライアントの相談時の発言は3場面でも共通とし、相談場面での評価、感情、および相談継続意図を場面間で比較する。これらに対する本研究の仮説は以下のとおりである。

仮説1: 相談場面への評価は、「受容・共感+質問」場面と「受容・共感のみ」場面が同様に高く、「質問のみ」場面では低くなる。SNSでは、非言語的応答によって受容的なメッセージを伝えることができないために、対面相談よりも共感的で支持的なメッセージをより明瞭に言語的に多用することが必要である<sup>6)</sup>。思い切って打ち明けた内容を相談員に受け止められたと感じることは、それ自体で治療的な効果をもたらすことが多い<sup>10)</sup>。他方、「質問のみ」では過度な介入となりがちであり、そのため「質問のみ」場面では評価が低くなると考える。

仮説2: 相談場面での感情は、「受容・共感+質問」場面でもっともポジティブであり、「受容・共感のみ」場面がそれに続き、「質問のみ」場面がもっともネガティブである。「受容・共感」的な姿勢はカタルシス (心の浄化作用) をもたらす<sup>20)</sup>。先述のとおり、SNSでは、非言語的応答によって受容的なメッセージを伝えることができないために、対面相談よりも共感的で支持的なメッセージをより明瞭に言語的に多用することが必要である<sup>6)</sup>。しかし、すでになされた発言は画面上に残っているため、「受容・共感のみ」であると同じような反応の繰り返しになりがちであるため、相談者をいらだたせやすい<sup>6)</sup>。また、「質問のみ」であると「受容・共感のみ」よりも問題状況の把握が優先されてしまうため、事情聴取のようになりやすく<sup>6)</sup>、相談者への侵襲的な質問は負担を高めてしまうとされている<sup>6)</sup>。

仮説3: 今後の相談継続意図は、相談場面への評価と同様に、「受容・共感+質問」場面と「受容・共感のみ」場面が同様に高く、「質問のみ」場面では低くなる。「受容・共感」的な姿勢はクライアントの自己理解を促進し、能動的で納得のいく行動を誘発させやすくなる<sup>24)</sup>。SNSでは、いわゆる“ながら相談”が多くなりがちであり<sup>6)</sup>、対話も滞りがちになることがしばしばある<sup>6)</sup>。そのため、先述のとおり、動機づけを高めるためにも共感的で支持的なメッセージをはっきりと言葉で伝えることや対話をリードする質問をすることは有効である<sup>6)</sup>。田中<sup>18)</sup>が、クライアントがカウンセリングを良かったと感

じている場合、多くが次も来談しよう思うということを示唆している。そのため、評価と同様の結果となると考える。

## 2. 方法

### 2.1 調査対象者

調査は、A大学の大学生205名を対象に行い、そのうち199名から回答を得た。質問項目の中で1項目でも未回答がある場合を除く、189名（男性51名、女性138名）のデータを分析対象とした。平均年齢は19.25歳（SD=1.04）であった。

### 2.2 LINE上での相談に関する仮想場面

クライアントが対人関係におけるトラブルについてLINE上で相談し、カウンセラーが応答する3種類の仮想場面（「受容・共感+質問」、「質問のみ」、「受容・共感のみ」）を作成した（表1）。配布された調査票には3つの仮想場面のうち1つのみが提示された。実際に提示された場面のレイアウトは図1に示すとおりである。

対象者には、はじめに「あなたは最近、学校の親しい友人に避けられているかもしれないと感じています。そこで困りごとの解決をサポートしてくれるカウンセラーにLINE上で相談しました」という文章を読んでもらい、クライアントとしてその状況におかれていることを想像してもらった。その後、回答者は任意のペースで仮想場面のやりとりを読み、

次項に示す一連の質問に回答した。

## 2.3 調査内容

### 2.3.1 相談場面での評価と相談直後の感情

日本語版セッション評価尺度（J-SEQ）<sup>16)</sup>を使用し、LINE上のカウンセリングに関する仮想場面について回答を求めた。SD法による尺度であり、セッションに対する評価とセッション後の気分が測定される。セッションに対する評価は、「このやりとりは」に続く形容詞対に続けて回答するものであり、「深さ」と「なめらかさ」の2側面各5項目からなる（他に「良い—悪い」の形容詞対も含まれるが、集計時はこれら2側面には含まれない<sup>15)</sup>。「深さ」の項目内容は、「充実した—空虚な」「特別な—ありふれた」「価値のある—価値のない」など、「なめらかさ」の項目内容は、「居心地の良い—居心地の悪い」「くつろいだ—緊張した」「感じのよい—感じの悪い」などである。セッション後の気分は、「このやりとりの直後の気持ちは」に続けて回答するものであり、「肯定感」と「覚醒度」の2側面各5項目で構成されている。「肯定感」の項目内容は、「親しげな—よそよそしい」「明確な—不確かな」「自身のある—不安な」「うれしい—悲しい」など、「覚醒度」の項目内容は、「たかぶった—静かな」「活発な—平靜な」「敏速な—ゆっくりした」「興奮した—おちついた」などの形容詞対があげられる<sup>1)</sup>。回答方法はいずれも7件法である。

表1 LINE相談の3場面における相談者とカウンセラーの発言

「受容・共感+質問」場面	
相①	(相談したいんですけど...)
カ1	ご相談ありがとうございます。【受】 では、相談内容を教えてもらえますか。
相②	(最近友だちに避けられてるんです)
カ2	それは不安ですね【受】。避けられてるっていうのはどういう状況かお話しいただけますか？【質】
相③	(LINEで返事が返ってこなかったり学校の中でも先に教室に行ったりで、自分から話しかけるのも怖くて)
カ3	そうなんです...嫌われたんじゃないかと心配になったんですね。話してくれてありがとう。【受】 怖いという気持ちについてももう少し教えてもらえますか？【質】
相④	(話しかけても無視されそうで...)
カ4	うんうん...そう思うとなかなか話しかけられない感じがするんですね。【受】
相⑤	(そうなんです。自分が何かしたのか...どうしたらいいんでしょうか?)
カ5	ではそのことについて一緒に考えてみましょう。
「質問」場面	
カ1	では、相談内容を教えてもらえますか。
カ2	避けられてるっていうのはどういう状況かお話しいただけますか？【質】
カ3	怖いという気持ちについてももう少し教えてもらえますか？【質】
カ4	話しかけても無視されそうなんです。
カ5	ではそのことについて一緒に考えてみましょう。
「受容・共感」場面	
カ1	ご相談ありがとうございます。【受】
	では、相談内容を教えてもらえますか。
カ2	それは不安ですね【受】
カ3	そうなんです...嫌われたんじゃないかと心配になったんですね。話してくれてありがとう。【受】
カ4	うんうん...それはつらいですね【受】
カ5	ではそのことについて一緒に考えてみましょう。

クライアントとカウンセラーが交互に発言するやりとりとし、クライアントの発言は3場面で共通と相①はクライアントの1つ目の発言、カ1はカウンセラーの1つ目の発言を意味する。カウンセラーの応答における【受】は受容・共感、【質】は質問を表す。

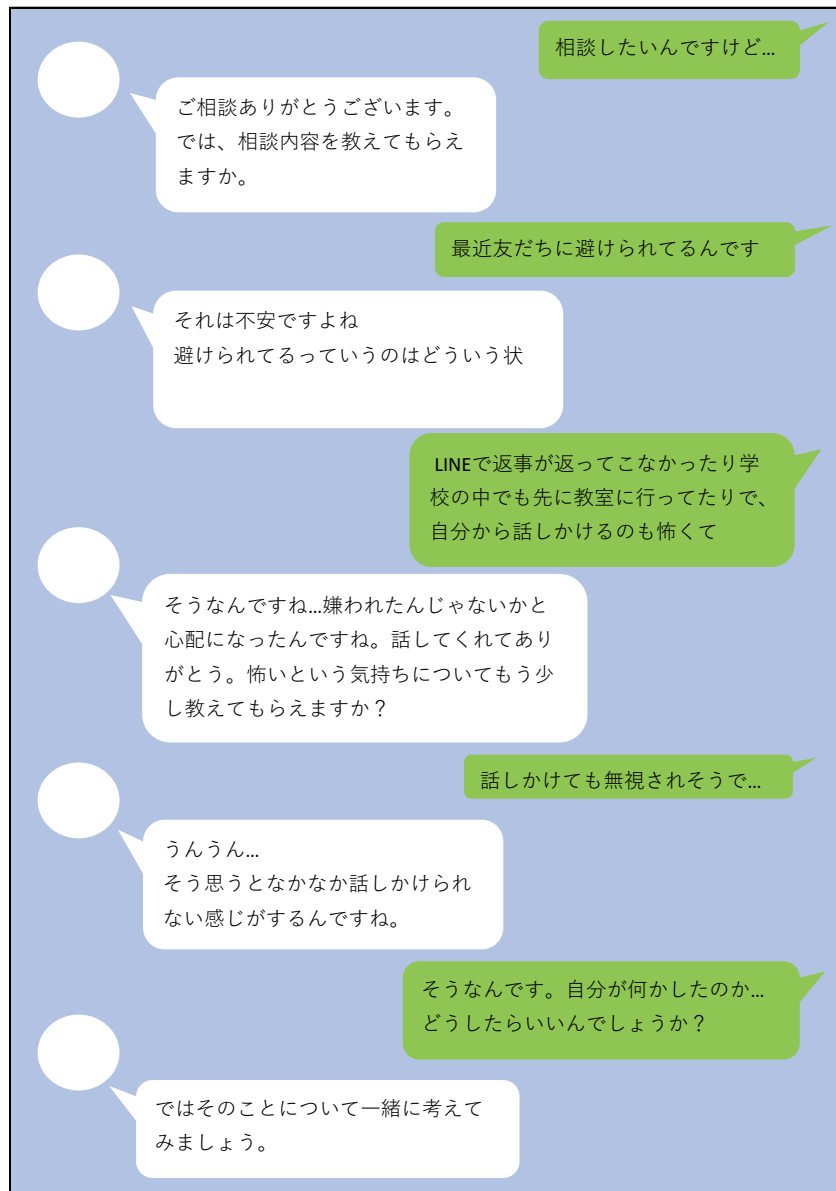


図1 提示された相談場面のレイアウト（「受容・共感+質問」場面の場合）  
左側吹き出しがカウンセラー、右側吹き出しがクライアントの発言を示す。

### 2.3.2 今後の相談継続意図

仮想場面を見てもらい、この相談場面でのカウンセラーにこの後も引き続き相談しようと考えたか尋ねた。回答方法は、「1. 全くそう思わない」から「7. 非常にそう思う」の7件法を用いた。なお、そのように回答した理由についての記述も求めたが、本論文では割愛する。

### 2.3.3 仮想場面について想像ができたか

自己開示に対する被開示者の反応による影響を検討している川西<sup>13)</sup>を参考に、仮想場面のやりとりについて実際にどの程度想像できたか尋ねた。回答方法は、「1. 全く想像できなかった」から「7. かな

り想像できた」の7件法を用いた。この質問は、仮想場面が回答者にとって適切であったかどうかを確認するために用いられた。

### 2.3.4 LINE上での相談経験の有無

想定された場面と同じように困りごとをLINE上で誰かに相談したことがあるかについて2件法で尋ねた。この質問は、LINE上での相談経験の有無が仮想場面での想像のしやすさにつながっている可能性があると考えたため、尋ねることとした<sup>†2)</sup>。

### 2.3.5 フェイスシート

回答者の個人属性として、学年と年齢、性別について尋ねた。

## 2.4 実施手続き

大学の授業の進行に支障のないよう講義終了後の時間を利用して、調査票と依頼状を配布した。調査票は3つの仮想場面のいずれかを含む3種類が作成され、あらかじめランダムに並べ換えて一斉配布することにより、回答者に偏りなく手渡されるようにした。同意が得られた学生には、その場で調査票に回答してもらった。なお、調査票は、退室時に回答の有無にかかわらず提出してもらった。

## 2.5 倫理的配慮

配布の際、本調査の目的、協力は任意であること、同意しない場合も当該科目の成績に否定的な影響が及ばないこと、いったん同意した後も回答拒否が可能であることを口頭と文書で説明した。また、調査への協力は自由意思にもとづき、回答しなくても不利益を受けることはないこと、結果は統計的に処理し個人が特定されることはないこと、質問紙およびデータの管理は厳重に行うこと、回答したくない場合は白紙のまま提出して良いことを口頭で説明した。質問紙にも同様の事柄を記載し、冒頭の同意欄での意思表示により同意の有無を確認した。なお、実施に先立って川崎医療福祉大学倫理委員会の承認（承認番号20-058）を得た。

## 3. 結果

### 3.1 各仮想場面の想像の程度評定とLINE上での相談経験の有無

各仮想場面がどの程度想像できたかについては表2に示すとおり、3場面とも「全く想像できなかった」「想像できなかった」との回答はごくわずかであった。「あまり想像できなかった」を含めても15～25%にとどまっており、4分の3以上の回答者は仮想場面についてある程度想像ができていた。「全く想像できなかった」～「あまり想像できなかった」(=

評定値が3以下の)人とそれ以上の回答をおこなった人との比率について場面間で比較をおこなったところ、有意差は認められなかった( $\chi^2(2)=2.23$ , n.s.).

LINE上での相談経験の有無を確認したところ、相談経験のある人の方が少数であった(相談経験あり63名、相談経験なし126名)。3場面の回答者における相談経験者(「受容・共感+質問」15名、「質問のみ」26名、「受容・共感のみ」22名)について、比率の有意差は認められなかった( $\chi^2(2)=2.45$ , n.s.).

仮想場面が想像できなかった人については、相談場面での評価や相談直後の気分、相談継続意図に関する回答の信憑性が低いと考え、「あまり想像できなかった」以下の回答をおこなった人については以後の分析対象に含めないこととした。従って、以降の分析対象者は153名(男性37名、女性116名)とした。なお、分析から除害された人数の比率に男女差は認められなかった( $\chi^2(1)=0.22$ , n.s.).

### 3.2 尺度の信頼性と記述統計量

日本語版セッション評価尺度の「評価」「気分」における各下位尺度の信頼性係数(Cronbachの $\alpha$ 係数)、および平均値と標準偏差を示す(表3)。信頼性係数は0.75～0.84であり、いずれも許容範囲内であると判断した。なお、各尺度について、回答者の性別との関連を調べるためt検定を行ったが、統計的に有意なものはみられなかった。

### 3.3 カウンセラーの反応によるクライアントの評価、感情、相談継続意図に与える影響

各場面における相談場面での評価と相談直後の感情、今後の相談継続意図の平均値と標準偏差を算出し、場面間の差異を確認するため、それぞれ一元配置の分散分析を実施した(表4)。また、要因の効果が有意であった場合には、Tukey法の多重比較によりどの場面間に有意差が認められるかを検討した。

表2 仮想場面の想像しやすさに関する回答分布

評定	選択肢	受容・共感+質問 (N=59)	質問のみ (N=69)	受容・共感のみ (N=61)
1	全く想像できなかった	1	3	2
2	想像できなかった	0	2	1
3	あまり想像できなかった	8	12	7
4	どちらともいえない	10	8	8
5	少し想像できた	24	22	26
6	想像できた	15	17	14
7	かなり想像できた	1	5	3
	平均値 (標準偏差)	4.78 (1.12)	4.67 (1.48)	4.79 (1.28)

表3 信頼性係数と記述統計

	指標	信頼性係数	平均値	標準偏差
評価	深さ	.79	16.85	5.08
	なめらかさ	.84	22.90	6.16
感情	肯定感	.78	17.61	4.57
	覚醒度	.75	15.77	3.99
	相談継続意図	— <sup>#</sup>	3.61	1.53

<sup>#</sup> 1項目のため信頼性係数は算出されない

表4 各場面の平均値と標準偏差, 分散分析結果

指標	受容・共感+質問		質問のみ		受容・共感のみ		F値	$\eta_p^2$	
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差			
評価	深さ	3.84	0.86	3.20	1.02	3.28	1.04	6.51**	.080
	なめらかさ	4.11	0.94	3.40	0.88	3.94	1.19	6.92**	.084
感情	肯定感	3.79	0.97	3.32	0.74	3.48	1.06	3.38*	.043
	覚醒度	3.41	0.71	3.06	0.81	2.96	0.86	4.38*	.055
	相談継続意図	4.30	1.42	3.71	1.46	3.35	1.57	5.23**	.065

\*\* $p < .01$  \* $p < .05$

### 3.3.1 相談場面での評価

表4に示すとおり, 深さとなめらかさのいずれも, 分散分析における要因の効果が有意であった. 多重比較の結果, 深さでは「受容・共感+質問」場面が「質問のみ」および「受容・共感のみ」場面よりも, なめらかさでは「受容・共感+質問」場面と「受容・共感のみ」場面がともに「質問のみ」場面よりも, 有意に平均値が高かった. 他の場面間での有意差はみられなかった.

### 3.3.2 相談直後の感情

表4に示すとおり, 肯定感と覚醒度のいずれも, 分散分析における要因の効果が有意であった. 多重比較の結果, 肯定感では「受容・共感+質問」場面が「質問のみ」場面よりも, 覚醒度では「受容・共感+質問」場面が「受容・共感のみ」場面よりも, 有意に平均値が高かった. 他の場面間での有意差はみられなかった.

### 3.3.3 今後の相談継続意図

表4に示すとおり, 相談継続意図についても分散分析における要因の効果が有意であった. 多重比較の結果, 「受容・共感+質問」場面が「受容・共感のみ」場面よりも, 有意に平均値が高かった. 他の場面間での有意差はみられなかった.

## 4. 考察

本研究の目的は, LINE上での相談に対するカウ

ンセラーの反応がクライアントによる相談場面への評価と相談場面での感情, および今後の相談継続意図に及ぼす影響を検討することであった. そのため, カウンセラーの反応が受容・共感+質問の両方, 質問のみ, 受容共感のみの仮想場面を大学生に提示した. 以下では相談場面への評価, 感情, そして相談継続意図の順に, 仮説と対照させてそれぞれの結果に対する考察を提示する.

### 4.1 カウンセラーの反応がクライアントの評価に与える影響

本研究では仮説1として, 相談場面への評価は「受容・共感+質問」場面と「受容・共感のみ」場面が同様に高く, 「質問のみ」場面では低くなると予想した. 分析の結果, 相談場面への評価のうち, 「深さ」では「受容・共感+質問」場面が他の2場面よりも有意に高得点であり, 「なめらかさ」では「受容・共感+質問」場面と「受容・共感のみ」場面の両方が「質問のみ」場面よりも有意に高得点であった. 従って, 仮説1は「深さ」と「なめらかさ」とも部分的に支持されたといえる.

「深さ」に関する分析結果からは, 受容・共感・質問の3つを取り入れることで, クライアント側の相談場面に対する治療的な価値が高まることが考えられる. 「なめらかさ」に関する分析結果からは, 受容・共感・質問の3つを取り入れることでクライアント側は相談場面に対してリラックスし快適に感

じていたことが考えられる。また、3つの反応を取り入れていなくとも、文字情報による相談では受容と共感があれば、クライアント側は相談場面に対してリラックスして臨むことができると考えられる。これは、共感的で支持的なメッセージを言葉で伝えたこと<sup>6)</sup>、質問といった介入<sup>9)</sup>が過度になかったことで、クライアントに負担がかからず、かつ、カウンセラーから受け止められたと感じたからではないかと考える。

#### 4.2 カウンセラーの反応がクライアントの感情に与える影響

本研究では仮説2として、相談直後の感情は「受容・共感+質問」場面でもっともポジティブであり、「受容・共感のみ」場面がそれに続き、「質問のみ」場面がもっともネガティブであると予想した。分析の結果、肯定感と覚醒度の両方で「受容・共感+質問」場面がもっとも高得点であったが、有意差がみられたのは前者では「質問のみ」場面との間、後者では「受容・共感のみ」場面との間であり、他の場面間には有意差がみられなかった。従って、仮説2は部分的に支持されたといえる。

「肯定感」に関する分析結果は、カウンセリング場面において受容・共感・質問の3つが適切に組み合わせられることによってクライアントの側に快の感情が高まるが、そのためにはとりわけ受容・共感が鍵になることを示唆する。他方、質問のみであると問題状況の把握が優先される一方で親しみの感情をもちづらく、不安が低減されないままになることが考えられる。特に、対面相談ではカウンセラーから非言語的に（うなずき・表情・声などで）提供される受容的なメッセージを、LINE相談の場面では相談者は得ることができない。そのため、「質問のみ」の反応では、相談者は相談員から受けとめられたと感じにくい<sup>6)</sup>状態であったことが考えられる。

「覚醒度」に関する分析結果からは、カウンセラーのアセスメントのための情報収集である「ストレス要因」、「感情」、行動などを尋ねる質問<sup>9)</sup>がない受容・共感のみの反応であると、問題解決に向かう動的な性質を相談から感じ取ることが難しいと考えられる。先行研究において「覚醒度」はセッション評価との直接的な関連が必ずしも報告されていないが<sup>17,21)</sup>、これは本研究における「質問のみ」条件がそうであるように、カウンセリングの初期においては特に、質問を受けることによって自らの抱える問題がいっそう強く想起されるためかもしれない。

#### 4.3 カウンセラーの反応がクライアントの今後の相談継続意図に与える影響

本研究では仮説3として、今後の相談継続意図は、

相談場面への評価と同様に、「受容・共感+質問」場面と「受容・共感」場面が同様に高く、「質問のみ」場面では低くなると予想した。分析の結果、「受容・共感+質問」場面が「受容・共感のみ」場面よりも、有意に高得点であり、他の場面間での有意差はみられなかった。従って、仮説3は支持されなかったと言える。

今後の相談継続意図に関する分析結果からは、受容・共感・質問の3つを取り入れることで、クライアント側の相談意欲が高まることが考えられる。また、「受容・共感」的な姿勢はクライアントの自己理解を促進し、能動的で納得のいく行動を誘発させやすくなる<sup>20)</sup>が、文字情報のみであると情報を得ることができないため、カウンセリングが進まなくなることが考えられる。

#### 4.4 本研究の結論と今後の課題

本研究の結果を総括すると、クライアントの心理的負担の軽減や相談の円滑化を考えると、SNS上であっても対面相談と同様に受容・共感・質問の3つの反応はバランスよく行うことが必要であると考えられる。しかし、文字化された情報でのやりとりとなるため、対面相談よりも積極的な姿勢<sup>9)</sup>を見せるとともに、写真やスタンプを活用した視覚的な感情表現<sup>9)</sup>やカウンセラーの存在の伝達、心理教育的なアドバイス<sup>6)</sup>も伝えていく必要があると考える。

本研究の課題として、主に2つが考えられる。第一に、本研究ではLINE上でのカウンセリング場面のみを扱っていることである。本研究は場面想定法を用いて、文字のみの情報下で調査を行った。SNS相談の特徴をより明確に示すため、今後は同じやりとりでSNS相談と対面相談とを比較検討する必要があると考える。

第二に、本研究では「受容」「共感」「質問」のために設定したカウンセラーの反応が、研究者の意図した通りに対象者によって理解されているかどうか明らかでないことである。今後の研究では、相談場面の各部および全体についてのクライアント側の捉え方について、より詳細に情報が得られるような質問を工夫する必要があると考える。

これらの課題を再検討することによって、SNS上でのカウンセリングにおけるクライアント側の感情や今後の相談継続意図に与える影響についてより明確に示すことができると考える。また、そのような研究の蓄積によって、SNS上でのカウンセリングにおけるクライアントの心理的負担の軽減や相談の円滑化に貢献できると考える。



## 付 記

本研究の遂行にあたり、利益相反関係にある企業等はありません。

## 謝 辞

今回の調査に使用する仮想場面の作成に協力していただいた先生方や同期の皆さん、また、新型コロナウイルスの影響により遠隔授業となる中、来学し対面授業での調査に協力して下さった学生の皆様に重ねて深く感謝の意を表します。

## 注

- †1) 本稿では意味がわかりやすいよう左側の形容詞対に近い回答の場合に高得点となるよう表記しているが、実際に使用した調査票では、桂川ら<sup>16)</sup>に従って形容詞対の配置を調整した。
- †2) この質問では相談者の特定はおこなわなかった。LINE 上での専門家による相談対応は現在普及が進められている途上の段階であり、本調査時点でLINE 上での専門職への相談経験がある対象者はほとんどいないと考えたこと、および、相手を問わずLINE 上での個人的問題に関する相談経験があれば、未経験である専門職への相談であっても、これまでの経験をふまえて今回の調査に回答することになると考えたことによる。

## 文 献

- 1) 総務省：SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）の仕組み。総務省安心してインターネットを使うために一国民のための情報セキュリティサイト一、[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/security/basic/service/07.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/security/basic/service/07.html), 2013. (2021年2月2日確認)。
- 2) IT用語辞典 e-words：SNS【Social Networking Service】ソーシャルネットワーキングサービス。<https://e-words.jp/w/SNS.html>, 2018. (2021年3月12日確認)。
- 3) 西川勇佑, 中村雅子：LINE コミュニケーションの特性の分析。東京都市大学横浜キャンパス情報メディアジャーナル, 16, 49-59, 2015.
- 4) 総務省情報通信政策研究所：平成29年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書 [https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000564529.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000564529.pdf), 2018. (2021年2月2日)。
- 5) 一般財団法人全国 SNS カウンセリング協議会：一般財団法人全国 SNS カウンセリング協議会 Web サイト (<http://smca.or.jp/>) 開設のお知らせ。トランスコスモス株式会社, 2018年2月18日, <https://www.trans-cosmos.co.jp/company/news/180216.html>, 2018. (2021年3月6日確認)。
- 6) 杉原保史, 宮田智基：SNS カウンセリング入門—LINE によるいじめ・自殺予防相談の実際—。北大路書房, 京都, 2018.
- 7) 小岩文香, 菅坂智仁, 中嶋茜, 野口遙斗, 折田明子：大学における SNS を用いた学生相談の可能性。経営情報学会2018年春季全国研究発表大会要旨集, 218-221, 2018.
- 8) 木村周：キャリア・コンサルティング理論と実際—カウンセリング, ガイダンス, コンサルティングの一体化を目指して—。雇用問題研究会, 東京, 2010.
- 9) 宮田智基：SNS カウンセリングの進め方と基本スキル。杉原保史, 宮田智基編著：SNS カウンセリング・ハンドブック。北大路書房, 京都, 38-62, 2019.
- 10) 杉原保史：SNS カウンセリングとその社会的意義。杉原保史, 宮田智基編著：SNS カウンセリング・ハンドブック。北大路書房, 京都, 2-19, 2019.
- 11) 大島貞夫：面接と観察の技法と着眼点。岡堂哲夫編, 心理臨床入門—臨床心理士をめざす人のために—, 新版, 新曜社, 東京, 55-57, 1996.
- 12) 森脇愛子, 坂本真士, 丹野義彦：大学生における自己開示の適切性, 聞き手の反応の受容性が開示者の抑うつ反応に及ぼす影響—モデルの縦断的検討—。カウンセリング研究, 35, 229-236, 2002.
- 13) 川西千弘：被開示者の受容・拒絶が開示者に与える心理的影響—開示者・被開示者の親密性と開示者の自尊心を踏まえて—。社会心理学研究, 23, 221-232, 2008.
- 14) 水野治久, 石隈利紀：被援助志向性, 被援助行動に関する研究の動向。教育心理学研究, 47, 530-539, 1999.
- 15) Stiles WB, Gordon LE and Lani JA：Session evaluation and the Session Evaluation Questionnaire. In Tyron GS ed, *Counseling based on process research: Applying what we know*. Allyn and Bacon, Boston, 325-343, 2002.
- 16) 桂川泰典, 国里愛彦, 菅野純, 佐々木和義：日本語版セッション評価尺度 (The Japanese Session Evaluation Questionnaire : J-SEQ) 作成の試み—カウンセラー評定による検討—。パーソナリティ研究, 22, 73-76, 2013.

- 17) Stiles WB, Reynolds S, Hardy GE, Rees A, Barkham M and Shapiro DA : Evaluation and description of psychotherapy sessions by clients using the Session Evaluation Questionnaire and the Session Impact Scale. *Journal of Counseling Psychology*, 41, 175-185, 1994.
- 18) 田中健史朗：カウンセリングの評価はクライアントとカウンセラーで一致するのか. 日本心理学会第81回大会発表論文集, 298, 2017.
- 19) Russel JA : Core affect and the psychological construction of emotion. *Psychological Review*, 110, 145-172, 2003.
- 20) Tyron GS : Session depth and smoothness in relation to the concept of engagement in counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 37, 248-253, 1990.
- 21) Mallinckrodt B : Session impact, working alliance, and treatment outcome in brief counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 40, 25-32, 1993.
- 22) Bordin ES : The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 16, 252-260, 1979.
- 23) 河村麻果, 入江智也, 竹林由武, 関口真有, 岩野卓, 本谷亮, 坂野雄二 : A Revised Short Version of Working Alliance Inventory 日本語版 (J-WAI-SR) の作成. 認知行動療法研究, 46, 191-202, 2020.
- 24) 内閣府 : ユースアドバイザー養成プログラム. 改訂版, 内閣府, 東京, [https://www8.cao.go.jp/youth/kenkyu/h19-2/html/5\\_1\\_3.html](https://www8.cao.go.jp/youth/kenkyu/h19-2/html/5_1_3.html), 2010. (2021年3月12日確認).

(2021年5月31日受理)

## Effect of Counselor's Responses on LINE Counseling on Their Client's Evaluation, Mood, and Engagement in Counseling

Mizuho NISHIKAWA, Takahiro HONO and Yoshiharu FUKUOKA

(Accepted May 31, 2021)

**Key words** : social networking services, LINE, counseling, clients' session evaluation, engagement in counseling

### Abstract

In recent years, counseling through social networking services such as LINE has gradually become popular in Japan. This study conducted a vignette experiment of counselor's responses to their clients during LINE counseling. The client's evaluation of a counseling session (depth and smoothness) and post-session mood (positivity and arousal) were assessed by the Japanese Session Evaluation Questionnaire (J-SEQ). The client's engagement in counseling was also examined as the willingness to continue with LINE counseling. In the initial LINE counseling session for the client's interpersonal problems, three vignettes were developed consisting of the counselor's acceptance/empathy and questions, acceptance/empathy only, or question only. College students participated in this study. The participants read one of the three vignettes, responded to the J-SEQ, and asked one question about their counseling engagement. Data from 153 participants who could imagine the counseling session were analyzed. Analyses of variance were conducted on J-SEQ subscale scores and engagement in counseling score showed significant effects. Also, multiple comparison analyses revealed that counselors' acceptance/empathy and questions were significantly more effective than counselors' questions only on all the J-SEQ subscales and more effective than acceptance only on the engagement in counseling. These results suggest that a combination of counselor's acceptance, empathy, and questions are essential in LINE counseling. The counselor's questions, in particular, foster the client's engagement in counseling.

Correspondence to : Takahiro HONO

Department of Clinical Psychology

Faculty of Health and Welfare

Kawasaki University of Medical Welfare

288 Matsushima, Kurashiki, 701-0193, Japan

E-mail : [honobono@mw.kawasaki-m.ac.jp](mailto:honobono@mw.kawasaki-m.ac.jp)

(Kawasaki Medical Welfare Journal Vol.31, No.1, 2021 103–113)