

孤独孤立対策における 対面の繋がりと モニターごしの繋がり

～対面と遠隔の心理カウンセリングの経験から～

京都大学学生総合支援機構教授
杉原保史

自己紹介

- 京都大学の学部・大学院で臨床心理学を学ぶ。
- 青年期の心理療法、統合的な心理療法を専門とし、現在に至るまで主に大学における学生相談の領域で実践経験を積む。面接室で相談を受ける対面の心理支援を主に実践し、研究してきた。孤独・孤立を予防する大学内での交流・居場所づくり活動にも取り組んできた。
- 2017年9月、長野県の「ひとりで悩まないで@長野」のLINE相談を関西カウンセリングセンターで受託。学術顧問として関わる。
- 現在までにさまざまなチャット相談の現場に関与してきた。

自己紹介

- 2014年～ 公益財団法人 関西カウンセリングセンター学術顧問
- 2017年～ 全国SNSカウンセリング協議会理事
- 2023年～ 株式会社エースチャイルド 相談体制顧問
- 2024年～ 特定非営利活動法人あなたのいばしょの理事

自己紹介



杉原・宮田（2018）『SNSカウンセリング入門』 北大路書房

杉原・宮田編（2019）『SNSカウンセリングハンドブック』 誠信書房

杉原監修 宮田・畑中・樋口編著（2020）『SNSカウンセリング・ケースブック』 誠信書房

杉原・宮田・畑中・樋口・鈴木編著（2022）『SNSカウンセリング・トレーニングブック』 誠信書房

杉原・原田・長村（編）（2023）『テキストカウンセリング入門：文字のやりとりで心を整理する心理支援』 誠信書房

自己紹介

2021年4月

55

特集

コロナ[COVID-19]禍のメンタルヘルス

■ 3. 緊急事態宣言に対する精神療法家の対応

遠隔心理学の可能性と限界

杉原保史*

研究資料

心理療法統合の視点から見た遠隔心理支援： 心理療法で用いられるコミュニケーション様式の統合に向けて

杉原保史（京都大学）¹

Telepsychology from the perspective of psychotherapy integration communication modes used in psychotherapy

Yasushi Sugihara (Kyoto University)

In this essay, the author discussed the various debates on telepsychology and proposed a characteristic view and approach to telepsychology. In general, behavioral and cognitive-behavioral approaches are more likely to be implemented in telepsychology, and do not regard the deterioration of the quality of telepsychology as a critically important handicap in psychotherapy. On the other hand, humanistic-experiential psychotherapy, while there are positive arguments for telepsychology, there are also negative arguments. Based on these understandings, the author examined telepsychology from the perspective of psychotherapy integration. It was proposed that a flexible combination of various communication modes such as video, audio, and face-to-face interview should be considered, depending on the client's features. **Key words:** telepsychology, psychotherapy integration, communication mode, telepsychology

本小論においては、遠隔心理支援をめぐる様々な議論を取り上げ、多様な学派が遠隔心理支援に取り組んでいることを確認した。一般的に、行動療法や認知行動療法は、遠隔心理

においては、現在、このような形の指す言葉として、オンライン・カウンセリングという呼び方が最も普及して圈に目を向けると、そこでは遠隔心理学（telepsychology）という用語の方向である。遠隔心理学は遠隔医療

論文

AI（人工知能）によるカウンセリングの倫理的検討

——チャットによるカウンセリングを中心に——

杉原 保史¹

【要約】

現在、AIによるカウンセリングが急速に発展しつつある。それゆえ、AIによるカウンセリングが職業倫理を守って適切に行われるよう検討することが喫緊の課題である。本小論は、すでに運用さ

専門的な心理支援の教育・訓練における 遠隔心理支援の位置づけ

- 現在の心理支援の専門的訓練は、圧倒的に対面の支援を前提としている。
- 心理支援の専門家の多くは、対面の支援こそが最も価値ある支援だと考え、遠隔の心理支援について以下のように見なしているように見える。
 - 対面の支援より治療的価値が劣る
 - 入口の支援（必要なら対面に引き継がれる）
 - やむをえず導入する補助的なツール
- そもそも遠隔の支援に興味がない指導者が多い。私もそうだった。

メインストリームの心理支援の専門家は 遠隔心理支援を適切に理解していない

初期の頃、電話による相談活動を行うということに対して、精神医学や心理臨床の専門家たちが寄せる関心は低く、その視線もどちらかというと冷ややかなものでしかなかったと言える。……現時点においてあえて苦言を呈するならば、最も市民生活に密着した感覚と、そうした感覚を身につけるための貪欲さを必要とされる領域にいないはずの心理臨床家たちの多くが、学問的な発想と枠組みに囚われるあまり、電話相談の意義と役割を理解することができずに無視しようとしたと考えられる。

高塚雄介（2005）

遠隔の心理支援のメリット

- ① 利便性が高い
- ② 移動に伴う障壁がなくなることでアクセシビリティが高まる
- ③ 移動の時間的・経済的・労力的コストが節約できる
- ④ 相談に伴う恥ずかしさやプライバシーへの懸念を低下させ、率直な表現を促進する（抑制解除）
- ⑤ クライエントのコントロール感に寄与し、クライエントをエンパワーする
- ⑥ 幅広い層に専門的支援を提供できることで公平性が高まる

杉原保史（2021）「遠隔心理学の可能性と限界」精神療法47(2)

遠隔の心理支援のデメリット

- ① 非言語コミュニケーションの質と量の低下
- ② クライアント側にプライバシーが守られる物理的環境やセキュアで安定した通信環境が必要
- ③ 技術的問題によるサービスの中断の可能性
- ④ 守秘に特別な注意が必要
- ⑤ カウンセラーに情報通信技術のコンピテンシーが必要
- ⑥ アセスメントが困難（伝統的な心理テストの多くが使えない）

杉原保史（2021）「遠隔心理学の可能性と限界」精神療法47(2)

遠隔の心理支援の効果のエビデンス

- ますます多くの研究が、情報通信技術を用いたセラピーのプログラムは高い有効性をもたらすことができ、対面の心理援助と変わらない成果をあげていることを示している。
- 多くのクライアントが電話やインターネットによる非対面の心理援助にととても満足しており、治療同盟の質にも対面の心理援助との違いは見出されていない
(McClellan et al.,2021; Hydon et al.,2021; Barak et al.,2008; Hilty et. al.,2013, Reese et al., 2015; Reese et al., 2016; Tuerk et al., 2010; Hubley et al., 2016) 。

私の中でのチャット相談についての考え方 初期

- 電話や対面の相談に繋ぐための相談の入口。
- 支援のプロセスとして、まずチャット相談で受けるが、電話相談を経るなどして、いずれは対面の相談につながる必要があるという前提。

2017年 ひとりで悩まないで@長野 相談マニュアル

SNS相談の意義・目的

相談ツールとして「SNS」を活用することは、若者の相談に対する心理的抵抗を低下させ、潜在している相談ニーズをくみあげることに寄与すると考えられる。こうした試みは、援助を必要とする若者の早期発見・早期対応に役立つものと考えられる。

SNS相談では、若者が利用しやすい相談体制を整えることで、心理的困難を抱えた若者を援助するとともに、適切な支援リソースにつなぐことを目的とする。

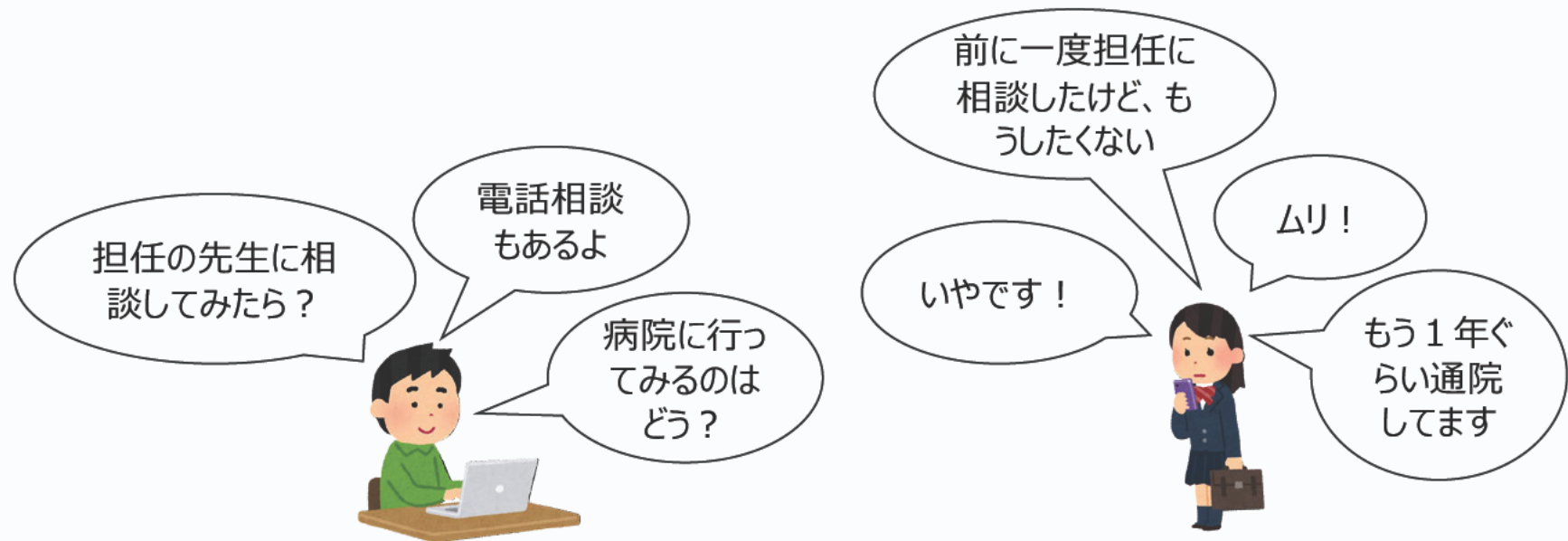


対面の相談
へと繋ぐ
入口の相談

2017年 ひとりで悩まないで@長野

相談開始日の午後5時に相談を開始し、最初の15分でわかったこと

- 電話や対面などの相談へと繋ぐのは困難！！！！



なぜ対面の相談になかなか繋がらないのか？

- 対面の相談は、多くの支援者が想定している以上に敷居が高い。
- 対面の相談に行っても、十分に解決しない場合がある。
- 対面の相談で、無力感や疎外感や傷つきを味わう人がいる。
- すでに対面の相談に繋がった状態で、チャット相談を求める人もいる。

なぜ対面の相談になかなか繋がらないのか？

- 対面の心理相談では、純粹の心理的な問題を扱おうとする姿勢が非常に強い。
- 現実的な問題が絡んでいて、現実的な問題が前面に出ている相談は、心理相談の対象外とされ、他の相談窓口に戻されることもしばしば。
- 心の問題（恥、不安、うつ、無気力、自信のなさ、人への信頼感のなさなど）と現実的な問題が複雑に絡まり合っているケースでは、現実的な問題だけを扱う窓口には繋がらないか、そこに行っても十分に解決しないことが多い。
- 対面の心理支援は、支援者に通じるような言葉で訴えを表現できて、変化を求める動機づけが形成されているような人でないと相手にしない。

対面の心理相談では出会わない相談

- 生々しい現実そのものの問題

「お金がありません。どうしたらいいですか？」

- 話し相手

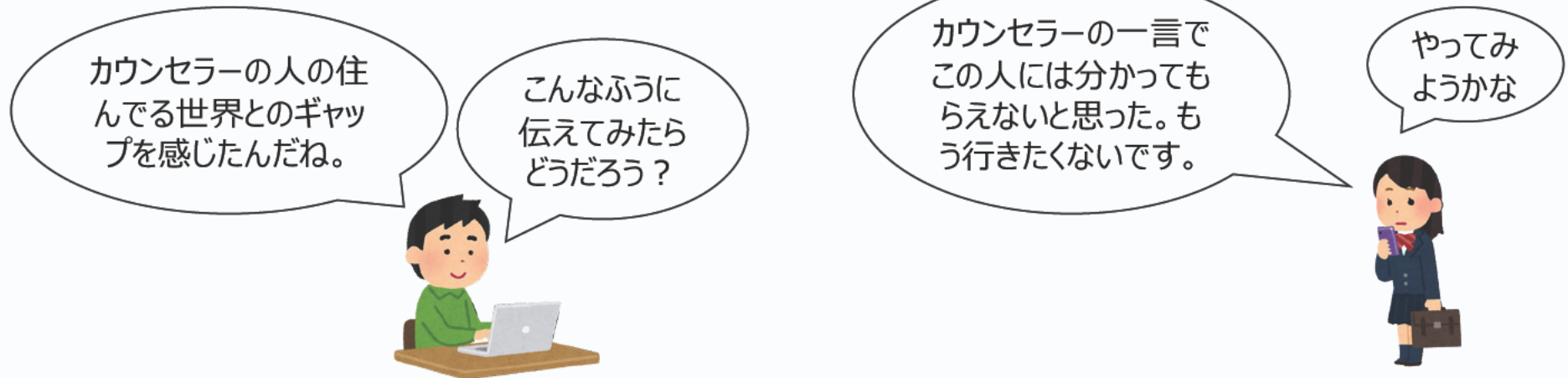
「死にたい」

「何があったの？」

「あのね、今、Youtubeでお笑いの動画を見てた。〇〇が面白い」

チャット相談は対面の相談を陰で支えている

- チャット相談が対面の相談の継続を陰で支えていることはしばしばあるが、対面の相談をしている専門家はそのことを知らない。
- 対面の相談とチャット相談の効果を比べる議論は無意味。
- 様々なモードの相談がどのように補いあって、相談全体の効果を高めるかを検討する必要がある。



私の中でのチャット相談についての考え方 現在

- 最もアクセスしやすい相談の入口。
- 対面の相談、電話の相談、ビデオ通話の相談などを、どれが最も効果があるかという視点から比較するのは無意味。
- チャット相談は、現在の対面の相談がうまく対応できていないために、支援から抜け落ちている人たちがアクセスできる貴重な相談方法。
- 対面の支援と、遠隔支援とが、相互に支え合い、協調しあうことで、より良い支援が提供できる。
- 心理支援の専門家の多くは、そのことをまだよく理解していない。支援者の教育や訓練をアップデートする必要がある。

文献

杉原保史・宮田智基（2018） SNSカウンセリング入門 北大路書房

杉原保史・宮田智基編（2019） SNSカウンセリングハンドブック 誠信書房

杉原保史（2021）遠隔心理学の可能性と限界 精神療法47(2), pp.191-195

杉原保史（2024）心理療法統合の視点から見た遠隔心理支援：心理療法で用いられるコミュニケーション様式の統合に向けて 心理療法統合研究1(1), pp.2-10.

杉原保史（2024）AI（人工知能）によるカウンセリングの倫理的検討-チャットによるカウンセリングを中心に 京都大学学生総合支援機構紀要3,pp.5-17.