

所属・資格 心理学科・教授

申請者氏名 岡田 和久

研究課題		電話相談におけるコーラーの満足度に関する臨床心理士の認識
報告の概要	研究目的 および 研究概要	近年、電話相談は産業領域における EAP サービスの一つとして普及してきており（鴨澤, 2013）、心理臨床における新たな支援サービスとして定着しつつある。しかし、電話相談は通常の対面式の心理面接とは異なり、非対面式、匿名性、短時間、一回性、といった特性（澁木, 2012）がある。特に匿名性は、利用者（以下、コーラー）を対象にした臨床心理士（以下、Th）による電話対応への満足感についての追跡調査を困難にさせている。それゆえ、電話相談の満足感に関する調査研究は乏しいのが実情である。そこで本論文では、電話相談の満足感に関する基礎的資料を得るために、Th は電話相談においてどのような対応を目指し、コーラーのどのような反応から電話相談に満足したと判断しているか、といった観点から、無記名式の自由記述式アンケートを用いた探索的な質的研究を行うことを目的とした。
	研究の結果	KJ 法（川喜田, 1970）を参考に自由記述内容から一行見出しの作成とグループ編成（以下、カテゴリー）を行った。その結果、84 個の小カテゴリー、11 個の中カテゴリー（以下、< >）、2 個の大カテゴリー（以下、《 》）が生成され、A 型図解後に B 型文章化を試みた。まず、Th はコーラーを満足させるために、< 声の活用 > や < 安心感の提供 > をベースにしながら、< 質問 > を通して < 情報収集 > や < ニーズの把握と応答 > をし、そのニーズに合わせて < 支持的な関わり > やアドバイスの < 提案 > をしていた。そして、コーラーの < 非言語のポジティブな継時的変化 > とともに < 提案の了承 > や < 言語のポジティブな反応 > を通して < 具体的な感謝の言葉 > が発せられたときに、Th はコーラーが満足したと判断していた。
	研究の考察・反省	以上の結果から、Th は声の抑揚や安心できる雰囲気醸し出しつつ、質問によって素早くコーラーのニーズを把握したうえで支持的に関わり、ニーズに対応したアドバイスを行うことが、コーラーの満足感のために必要な《Th の対応》と考えていることが示唆された。これは一回性で短時間の関わりしかできない匿名の電話相談という治療構造が、心理臨床の基本姿勢である受容・共感・ねぎらい等の < 支持的な関わり > だけでなく、解決に向けた < 提案 > といったより能動的な関わりがコーラーに満足感をもたらしていると Th に認識させている可能性が考えられる（岡田, 2017）。また、Th は電話相談への満足感を示す《コーラーの反応》として、< 具体的な感謝の言葉 > < 非言語のポジティブな継時的変化 > < 提案の了承 > < 言語のポジティブな反応 > の有無に着目していることが示唆された。今後はこれらのカテゴリーの妥当性の検証や電話相談に対するコーラーの満足感尺度の作成が課題といえる。
研究発表 学会名 発表テーマ 年月日/場所 研究成果物 テーマ 誌名 巻・号 発行年月日 発行所・者	<p>※この欄は、本報告書提出時点で判明している事項についてご記入ください。</p> <p>研究発表： 日本心理臨床学会 第 37 回大会 電話相談の利用者（コーラー）の満足感に対する臨床心理士の認識 2018 年 9 月 1 日 / 大阪大学（神戸国際展示場）</p>	