

# 効果的なLINEカウンセリングとは —カウンセラーの効果的な応答の検討— A Qualitative Study of Effective LINE Counseling

平木 蒼佳  
跡見学園女子大学大学院  
人文科学研究科臨床心理学専攻  
Souka Hiraki  
Division of Clinical Psychology,  
Graduate School of Humanities, Atomi University

宮崎 圭子  
跡見学園女子大学心理学部  
Keiko Miyazaki  
Atomi University

玉井 仁  
東京メンタルヘルス  
Hitoshi Tamai  
Tokyo Mental-health Counselling Center

新行内 勝善  
東京メンタルヘルス  
Katsuyoshi Shingyochi  
Tokyo Mental-health Square

## 要 旨

本研究の目的は、実践されたLINEカウンセリングのメッセージデータを質的に分析し、効果的なLINEカウンセリングの要因を検討することであった。研究対象は、5回以上継続されたLINEカウンセリングのテキストデータとした。CI満足度高群と低群に分類し、それぞれのテキストを共起ネットワーク分析にかけた。その分析から、得られた中心性の高い単語のKWICコンコーダンスを評定し、最終的に7種のアプローチに分類できた。その結果を、 $\chi^2$ 検定にかけた。CIへの受容共感が少ないにもかかわらず、Coの考えや思ったことを伝えることが優先されると、CIの満足度が低くなるという示唆が得られた。さらに、カウンセリング的関わりとコンサルテーション的関わりという2つの観点で4件法評定した。この2つの変数を独立変数、CI満足度を従属変数に重回帰分析を行った。その結果、コンサルテーション的関わりがCI満足度に負の影響を及ぼしていることが明らかとなった。LINEカウンセリングの場合も、コンサルテーション的関わりには留意する必要があると考察した。

**【Key Word】** LINEカウンセリング, 効果的アプローチ, クライアントの満足度, テキストマイニング

## I 問題

総務省情報通信政策研究所(2021)は10代から60代の1500名を対象にスマートフォン利用率やソーシャルネットワーキング

サービス(以下、SNS)の利用動向について調査を行っている。令和2年度の全年代におけるスマートフォン利用率は92.7%となっており、平成24年に開始された調査以

降，一貫して増加し続けていることが指摘されている。また，SNSの利用動向について，特に利用率の高いLINEに着目すると，全年代平均は90.3%であった。この結果は，平成24年の調査以降増加し続けており，かつ，初めて90%を超える結果となった。よって，LINEは幅広い年代で用いられてきていることがわかる。

こういった流れに加えて，杉原・宮田（2019）は，2017年に若者の悩み相談先としてSNSカウンセリングを押し進める動きが出てきたと指摘した。その動きは大きく3点に分かれていた。1点目が地方自治体による中高生向けのLINE相談の実施，2点目が文部科学省の「SNS等を活用した相談体制の構築に関する当面の考え方」，3点目が関係閣僚会議による「座間市における事件の再発防止策について」である。

1点目について，長野県教育委員会（2017）において，中高生向けのLINE相談「ひとりで悩まないで@長野」が2週間試験的に行われたことを報告している。LINE相談の2週間の相談人数は延べ1579名，相談時間内の相談人数は1日に平均112.8名であったことが明らかとなった。この結果について，長野県教育委員会（2018）は，平成28年度の年間の電話相談件数259件をLINE相談は2週間で大きく上回ったことを報告している。2点目について，文部科学省いじめ防止対策協議会（2018）は，若者のコミュニケーション手段はSNSが圧倒的な割合になっていることや，神奈川県座間市における残忍な事件が起きたことを述べ，ネットを通じて若者が適切な相談相手にアクセスできるよう，早急な取り組みの見直しが求められることを報告している。

3点目について，座間市における事件とは，2017年に起きた神奈川県座間市のアパートで男女9名の遺体が見つかった事件のことである。被害者は，主に自殺を話題にしたSNSを通じて知り合った若者であった（朝日新聞デジタル，2020）。

上記のようなことが2017年にあり，国としてSNSを用いた相談体制を充実させていく方向性が明確に打ち出され，SNSカウンセリングが実施されてきている（杉原・宮田，2019）。

杉原・宮田（2019）は，SNSカウンセリングのメリットとデメリットについて述べている。SNSカウンセリングのメリットは，①アクセスしやすい，②自己開示しやすい，③文字で残るので，読み返して考えられる，④写真のやり取りが簡単にできる，⑤相談者のこれまでの相談履歴が参照できる，⑥対応に困ったとき，他の相談員と協力して対応できる，⑦ウェブ上の資料を用いながら，相談できる，⑧こちらから積極的に情報発信できる，以上の8点である。特に重要な点として，アクセスのしやすさと自己開示のしやすさについて述べられている。アクセスのしやすさについて，若者は普段からSNSを用いたコミュニケーションをとっていることや，SNSカウンセリングは声を出さずに行うことが出来るメッセージのやり取りであるため，周囲に気づかれにくいこと等が挙げられていた。また，自己開示のしやすさについて，SNSカウンセリングは匿名であるため，個人の特定がされない安心感があること，顔が見られるわけではないため，反応を見られる恥ずかしさがないこと等様々な要因が絡んでいると考えられるとのことであった。

一方、デメリットは、①動機づけの低い相談者が多くなりやすい、②作話や冷やかしがなされやすい、③得られる情報量が少ない、④非言語コミュニケーションができない、⑤時間がかかる、⑥相談員がどんな人なのか、見えにくい、⑦言語能力が低い人の場合、相談が深まりにくい、以上の7点であった。特に重要な点として、動機づけの低い相談者が多くなりやすいことと、得られる情報量の少なさについて述べられていた。動機づけの低い相談者が多くなりやすいことについては、アクセスしやすいことによって、明確に問題があるわけではなく、漠然としたストレスを抱えている人や、不明瞭な苦しさを抱えている人がアクセスするため、相談員にとっては、対応の難しい相談者が多くなるということが挙げられていた。しかし、この点については、必ずしもデメリットというわけではなく、相談者にとっては困り事が明確にわかる機会でもある。また、得られる情報の少なさについて、SNSカウンセリングは殆ど文字での情報に限られるため、非言語コミュニケーションができないということが影響していると述べられている。しかし、表情や音声、視線、姿勢といった非言語コミュニケーションの発信がほぼないSNSカウンセリングは、相談者にとって匿名性の高さにつながり、相談のしやすさにもつながる側面もある。加えて、厚生労働省(2018)「自殺対策におけるSNS相談事業(チャット・スマホアプリ等を活用した文字による相談事業)ガイドライン」においても、チャット等による相談の強みと弱みについてあげている。強みは、(1)コミュニケーションが苦手でも安心して相談し

やすい、(2)様々な専門性を持つ相談員間でのチームプレーにより対応できる、(3)過去の相談履歴を参照できる。弱みは、(1)漠然としたやりとりとなり、認識がずれる恐れ、(2)人の存在感を薄れさせる、(3)SNS相談による限界も知る、である。上記より、SNSカウンセリングによるメリットデメリットは表裏一体のものだともいうことが出来る。よって、SNSカウンセリングでは、SNSのメリットを生かしながら、デメリットを補う工夫が求められるのである。

SNSの一つであるLINEを用いたLINE相談について、錦光山(2017)は、2017年に長野県の自治体がおこなったLINEを用いた相談事業である「ひとりで悩まないで@長野」の担当者にインタビューを行っている。インタビューの中で担当者は、文字における「傾聴」について、音声とは異なるやりとりになることが語られた。実際に、声で「つらいんです」と話す当事者に「つらいんですね」と声かけることは、相談者自身が自分の気持ちを受け止めて寄り添ってもらえていると感じてもらえることができる。一方、文字では、実際に話す時とは異なり、繰り返すことによって、おうむ返ししているように見えてしまうこともあると指摘した。

また、清水・織田(2019)は、大学生を対象に架空のメール相談とLINE相談の刺激文を用いた調査を行った。メール相談では、カウンセラー(以下Coと称す)の対応の中で好感度と被受容度が相談希望を高める要因であることを示した。また、LINE相談では、Coの対応の中で好感度と相談のしやすさが相談希望を高める結果であっ

たことを報告している。加えて、LINE相談について、相談者の言葉をそのまま用いることは、相談者に機械的に思われるといった点を指摘した。

「おうむ返し」や「機械的に思われる」という点について、杉原・宮田（2018）は、相談者の文体や口調に合わせていく「ジョイニング」が効果的だと示唆していた。また、三村・宮崎（2021）が、架空のメールカウンセリング刺激文を使って、繰り返し技法効果を検討している。その結果、メールカウンセリングにおいて繰り返し技法を用いると、相談者は、快適さや共感してもらえているという感覚、安らぎを感じないということが明らかとなった。メールと同様に書かれた文字によって相談を行うLINEカウンセリングも繰り返し技法の用い方には留意すべき可能性が考えられる。

また、西川ら（2021）は、LINE上での初回カウンセリング場面を3つ作成し、質問紙実験を行っている。場面の1つ目は受容と共感及び質問を行うもの、2つ目は受容と共感のみ、3つ目は質問のみをCoが行うものである。その結果、CIの心理的負担の軽減や相談の円滑化を考えると、受容と共感と質問の3つをバランスよく行うことが必要であると示唆している。

LINE相談やSNS相談についての研究は、Cinii Articlesにて論文検索をした結果、ヒットした文献は予想通り少ない(2021年12月)。「LINE相談」とし、検索した結果8件、キーワードを「LINEカウンセリング」とした際には0件、キーワードを「SNS相談」とした場合も、27件であることが現状である。また、LINE相談に関す

る研究についても、先に列挙してきたように、研究対象が実際に実施されたカウンセリングのデータではなく、LINE相談を想定したもの（架空）を用いた基礎的研究が行われていることが実情である。

よって、実際にカウンセリングとして行われたLINEカウンセリングのメッセージデータを用い、効果的なLINEカウンセリングについて質的に検討することは、火急の課題といえるだろう。

杉原・宮田（2018）において、掲載されている事例研究はいずれも、実際の相談に基づいた架空事例が掲載されていた。架空事例については、いずれも1回きりとみられる面接が掲載されていた。しかしながら、1回きりの相談は、広く認識されている心理カウンセリングとしては、特殊と考えてよいだろう。本研究において、LINEカウンセリングとは、LINEを媒体として、複数回、相談継続されたカウンセリングが行われているものと操作的に定義した。

## II 目的

本研究の目的は、実際にカウンセリングとして展開されたLINEカウンセリングのデータを用いて、効果的なLINEカウンセリングの特徴について検討することである。

## III 方法

### 1. 研究対象

#### 1) 本研究で扱うデータについて

NPO法人Xは、LINEをツールとした新型コロナウイルス感染症専用の相談窓口を開設した。その相談で得られた2020年6月

から2021年5月までのデータを分析対象とした。NPO法人Xで行われているLINEカウンセリングは、対面に類似した形態を採用している。つまり、Coとクライアント（以下CIと称す）のやり取りに同時性が存在する形態である。基本的に50分間のカウンセリングを1回としている。但し、同じCIが相談に来ていたとしても、毎回Coは変わるシステムである。

LINEカウンセリングの相談回数、人数、件数を分別した結果が以下の表1である。

表1 LINE相談回数について

LINE相談回数	人数	件数
1回	2694	2694
2回	300	600
3回	59	177
4回	25	100
5回以上	15	83
*5回以上	9	70

\*相談要請のみで終わっているものを省いた。

上述したような特徴はあるものの、本研究において扱うデータは、継続的な支援が行われているという点を重視して、表1のCI1人につき5回以上、相談が実際に継続されたものを対象とした。また、相談を希望する一文のみのものは、件数から除外した。その結果として、該当したCIの人数は9名で、件数は70件となった。この70件のメッセージを分析対象とする。

## 2. 整理方法

LINEカウンセリングデータの抽出を行い、ケースごとに相談内容を整理した。その後、カウンセリングデータの個人情報を

アルファベット等の記号に置き換えた。

## 3. 分析方法

### 1) CI満足度の評定

該当した70件のメッセージのみを臨床心理学を専門とした大学教員1名、臨床心理学を専攻している大学院生2名で熟読し、各自評定を行った。評定は、CIの満足度を4件法（1. 全くない～4. 非常にある）で行った。3名の評定得点を平均したものを、CI満足度得点とした。概ね上位、下位25%のデータを選出した。その結果、上位15件をCI満足度高群、下位17件をCI満足度低群とした。概ね25%となったのは、CI満足度得点は同点数が続くことが多く、25%で切ることが困難であったためである。

### 2) CI満足度高群、低群それぞれの中心性の高い単語のKWICコンコーダンスの評定

CI満足度高群と低群それぞれのCoメッセージのみを共起ネットワーク分析にかけた。共起ネットワーク分析は、CI満足度高群は31回行い、最も中心性の高い単語の多い最小出現数17回のものを採用した。一方、CI満足度低群は33回行い、最も中心性の高い単語の多い最小出現数19回のものを採用した。その結果、抽出された中心性の高い単語のKWICコンコーダンスを評定することとした。

KWICコンコーダンスの評定において、まず筆者が、CI満足度高群の中心性の高い単語「感じる」のKWICコンコーダンスを熟読し、4つに分類される可能性があるのではないかと考えた。その分類に対して、臨床心理学を専門とした大学教員1名、臨床心理学を専攻している大学院生2名で検

討し、同意が得られた。その後、4つの分類を以下のように命名した。①一般的な見解、②CIのメッセージに対する明確化、③CoのCIのメッセージに対する感情・考えについて、④その他とする。KWICコンコーダンスの文章がそれぞれ①～④のいずれに当てはまるのかについての評定は、臨床心理学を専門とした大学教員1名と臨床心理学を専攻している大学院生3名で行った。決定は多数決によるものとした。多数決において、同数となった項目について、上記とは別の大学院生1名が後から評定を行った。

次いで、CI満足度高群の中心性の高い単語「考える」のKWICコンコーダンスの評定を、「感じる」のコンコーダンスと同様に進めた。しかし、「考える」のKWICコンコーダンスにおいて、上記の4つの分類には当てはまらないものが見受けられた。該当するKWICコンコーダンスの項目は、計6つ見受けられた。そのため、臨床心理学を専門とした大学教員1名と臨床心理学を専攻している大学院生3名で検討した結果、CoがCIに対して「アドバイス」を行っているものであるとし、評定項目を追加することが妥当であると判断した。よって、評定項目は、①一般的な見解、②CIのメッセージに対する明確化、③CoのCIのメッセージに対する感情・考えについて、④アドバイス、⑤その他となった。

3番目にCI満足度高群の中心性の高い単語「辛い」のKWICコンコーダンスの評定を、「考える」のKWICコンコーダンスと同様に分類を進めた。しかし、②CIのメッセージに対する明確化について「受容共感」を行っているメッセージも見られたた

め、検討した結果、②に受容共感を加えることが妥当であると判断した。よって、評定項目は①一般的な見解、②CIのメッセージに対する明確化、受容共感、③CoのCIのメッセージに対する感情・考えについて、④アドバイス、⑤その他となった。

4番目にCI満足度高群の中心性の高い単語「相談」の評定を「辛い」と同様に評定を行おうとした。しかし、「相談」のKWICコンコーダンスにおいて、上記の5つの分類には当てはまらないものが見受けられた。該当するKWICコンコーダンスの項目は、計34個見受けられた。そのため、臨床心理学を専門とした大学教員1名と臨床心理学を専攻している大学院生3名で検討した結果、LINEカウンセリングを始める際に必ず送られている定型メッセージであるとし、評定項目を追加することが妥当だと判断した。よって、評定項目は、①一般的な見解、②CIのメッセージに対する明確化、受容共感、③CoのCIのメッセージに対する感情・考えについて、④アドバイス、⑤定型文、⑥その他とした。

5番目にCI満足度高群の中心性の高い単語「気持ち」のKWICコンコーダンスの評定を「相談」と同様にしようとした。しかし、「気持ち」のKWICコンコーダンスにおいて上記の6つの分類には当てはまらないものが見受けられた。該当するKWICコンコーダンスの項目は、9個見受けられた。そのため、臨床心理学を専門とした大学教員1名と臨床心理学を専攻している大学院生3名で検討した結果、CIをアセスメントするためにCoが質問を行っているものであるとした。よって、評定項目に⑥CIをアセスメントするための質問を加えるこ

とが妥当であると判断した。よって、評定項目は、①一般的な見解、②CIのメッセージに対する明確化、受容共感、③CoのCIのメッセージに対する感情・考えについて、④アドバイス、⑤定型文、⑥CIをアセスメントするための質問、⑦その他とした。

評定を行った順を整理すると以下のとおりである。CI満足度高群の中心性の高い単語「感じる」→「考える」→「辛い」→「相談」→「気持ち」→「思う」→「今」、その後、CI満足度低群の中心性の高い単語「思う」→「今」→「少し」→「良い」→「相談」→「時間」→「気持ち」→「前」である。CI満足度高群の「気持ち」以降の評定は、CI満足度高群の「気持ち」と同様の7項目で評定を行った。

評定項目に従い、CI満足度高群・低群においてどのように中心性の高い単語が用いられているのか検討するため、 $\chi^2$ 検定を行い、Bonferroni調整を行った (Dunn, 1964)。

### 3) カウンセリング的関わりとコンサルテーション的関わりの評定方法と検討について

カウンセリング的関わりとコンサルテーション的関わりの評定方法は、70件のカウンセリングにおけるCoのみのメッセージを読み行った。カウンセリング的関わりとコンサルテーション的関わりはどちらも4件法 (1. 全くない～4. 非常にある) で実施した。

本研究におけるコンサルテーションの定義は、CIへアドバイスをを行うような関わりを行っているものとした。

臨床心理学を専門とした大学教員1名、

臨床心理学を専攻している大学院生2名で熟読し、各自評定を行った。評定後、3名の平均点を算出し、カウンセリング的関わりとコンサルテーション的関わりとの得点とした。

カウンセリング的関わりとコンサルテーション的関わりがCIの満足度に影響しているかを検討するため、重回帰分析を行った。

## 4. 倫理的配慮

本研究は、跡見学園女子大学人文科学研究科倫理審査小委員会より承認 (21-005) を得ている。

## IV 結果

### 1) $\chi^2$ 検定の結果

CI満足度高群と低群それぞれの中心性の高い単語がどのように使用されていることが多かったのかを検討するため、 $\chi^2$ 検定を行い、Bonferroni調整を行った (Dunn, 1964)。結果において、⑤定型文と⑦その他との組み合わせにおいて有意差が見られたものを省き、結果を記載する。

#### (1) CI満足度高群と低群において中心性の高い単語が共通している単語の $\chi^2$ 検定

##### ①CI満足度高群「思う」の $\chi^2$ 検定結果

「思う」はCI満足度高群において、用いられ方に差があるか検討するため、 $\chi^2$ 検定を行ったところ、0.1%水準で有意差が得られた ( $\chi^2=92.1$ ,  $df=6$ ,  $p<.001$ )。そのため、項目ごとの組み合わせで $\chi^2$ 検定を行い、Bonferroni調整を行った (Dunn, 1964)。その結果、有意だったもののみ以下の表3に示す。

その結果、①・③ ( $\chi^2=24.1$ ,  $df=1$ ,

表2 CI満足度高群「思う」評定結果

評定項目	個数
①一般的な見解	12
②CIのメッセージに対する明確化、受容共感	21
③CoのCIのメッセージに対する感情・考えについて	51
④アドバイス	20
⑤定型文	5
⑥CIをアセスメントするための質問	6
⑦その他	6

表3 CI満足度高群「思う」 $\chi^2$ 乗検定の結果

組み合わせ	$\chi^2$ 値	df	Bonferroni調整済みp値
①・③	24.1	1	***
②・③	12.5	1	***
③・④	13.5	1	***
③・⑥	35.5	1	***

(\*:  $p < .05$ , \*\*:  $p < .01$ , \*\*\*:  $p < .001$ )

$p < .001$ ), ②・③ ( $\chi^2 = 12.5$ ,  $df = 1$ ,  $p < .001$ ) ③・④ ( $\chi^2 = 13.5$ ,  $df = 1$ ,  $p < .001$ ), ③・⑥ ( $\chi^2 = 35.5$ ,  $df = 1$ ,  $p < .001$ ), において0.1%水準で有意差が得られた。よって、CI満足度高群「思う」では、③CoのCIのメッセージに対する感情・考えについてが他の評定項目よりも有意に多く用いられていることが明らかとなった。

#### ②CI満足度低群「思う」の $\chi^2$ 検定結果

「思う」はCI満足度低群において、用いられ方に差があるか検討するため、 $\chi^2$ 検定を行った。その結果、0.1%水準で有意差が得られた ( $\chi^2 = 71.4$ ,  $df = 6$ ,  $p < .001$ )。そのため、項目ごとの組み合わせで $\chi^2$ 検定を行い、Bonferroni調整を行った (Dunn, 1964)。その結果、有意だったもののみ以下の表5に示す。

その結果、②と③ ( $\chi^2 = 11.3$ ,  $df = 1$ ,

$p < .05$ ), ③・④ ( $\chi^2 = 10.0$ ,  $df = 1$ ,  $p < .05$ ), において5%水準で、①と③ ( $\chi^2 = 24.5$ ,  $df = 1$ ,  $p < .001$ ), ③・⑥ ( $\chi^2 = 16.0$ ,  $df = 1$ ,  $p < .001$ ) において0.1%水準で有意差が得られた。よって、CI満足度低群「思う」は、③CoのCIのメッセージに対する感情・考えについてが他の評定項目よりも有意に多く用いられていることが明らかとなった。

#### ③CI満足度高群「相談」の $\chi^2$ 検定結果

「相談」はCI満足度高群において、用いられ方に差があるか検討するため、 $\chi^2$ 検定を行ったところ、0.1%水準で有意差が得られた ( $\chi^2 = 54.9$ ,  $df = 4$ ,  $p < .001$ )。そのため、項目ごとの組み合わせで $\chi^2$ 検定を行い、Bonferroni調整を行った (Dunn, 1964)。その結果、有意だったもののみ以下の表7に示す。

その結果、①と④ ( $\chi^2 = 11.3$ ,  $df = 1$ ,



表4 CI満足度低群「思う」評定結果

評定項目	個数
①一般的な見解	2
②CIのメッセージに対する明確化、受容共感	9
③CoのCIのメッセージに対する感情・考えについて	30
④アドバイス	10
⑤定型文	1
⑥CIをアセスメントするための質問	6
⑦その他	2

表5 CI満足度低群「思う」 $\chi^2$ 検定の結果

組み合わせ	$\chi^2$ 値	df	Bonferroni調整済みp値
①・③	24.5	1	***
②・③	11.3	1	*
③・④	10.0	1	*
③・⑥	16.0	1	***

(\*:  $p < .05$ , \*\*:  $p < .01$ , \*\*\*:  $p < .001$ )

表6 CI満足度高群「相談」評定結果

評定項目	個数
①一般的な見解	1
②CIのメッセージに対する明確化、受容共感	9
③CoのCIのメッセージに対する感情・考えについて	4
④アドバイス	14
⑤定型文	34
⑥その他	0

表7 CI満足度高群「相談」 $\chi^2$ 検定の結果

組み合わせ	$\chi^2$ 値	df	Bonferroni調整済みp値
①・④	11.3	1	*

(\*:  $p < .05$ , \*\*:  $p < .01$ , \*\*\*:  $p < .001$ )

$p < .05$ )において5%水準で有意差が得られた。よって、CI満足度高群「相談」は、④アドバイスが①一般的な見解よりも有意に多く用いられていることが明らかとなった。

#### ④CI満足度低群「相談」の $\chi^2$ 検定結果

「相談」はCI満足度低群において、用いられ方に差があるか検討するため、 $\chi^2$ 検定も行った。その結果、0.1%水準で有意差が得られた ( $\chi^2 = 93.1$ ,  $df = 5$ ,  $p < .001$ )。そのため、項目ごとの組み合わせで $\chi^2$ 検定を行い、Bonferroni調整を行っ

表8 CI満足度低群「相談」 評定結果

評定項目	個数
①一般的な見解	0
②CIのメッセージに対する明確化、受容共感	2
③CoのCIのメッセージに対する感情・考えについて	1
④アドバイス	16
⑤定型文	38
⑥CIをアセスメントするための質問	6
⑦その他	3

表9 CI満足度低群「相談」 $\chi^2$ 乗検定の結果

組み合わせ	$\chi^2$ 値	df	Bonferroni調整済みp値
②・④	10.9	1	*
③・④	13.2	1	***

(\*:  $p < .05$ , \*\*:  $p < .01$ , \*\*\*:  $p < .001$ )

表10 CI満足度高群「気持ち」 評定結果

評定項目	個数
①一般的な見解	3
②CIのメッセージに対する明確化、受容共感	10
③CoのCIのメッセージに対する感情・考えについて	17
④アドバイス	9
⑤定型文	1
⑥CIをアセスメントするための質問	9
⑦その他	3

表11 CI満足度高群「気持ち」 $\chi^2$ 乗検定の結果

組み合わせ	$\chi^2$ 値	df	Bonferroni調整済みp値
①・③	9.8	1	*

(\*:  $p < .05$ , \*\*:  $p < .01$ , \*\*\*:  $p < .001$ )

た (Dunn, 1964)。その結果、有意だったもののみ以下の表9に示す。

その結果、③・④ ( $\chi^2 = 13.2$ ,  $df = 1$ ,  $p < .001$ ) において0.1%水準で、②・④ ( $\chi^2 = 10.9$ ,  $df = 1$ ,  $p < .05$ ) において5%水準で有意差が得られた。よって、CI満足度低群「相談」は、④アドバイスが②CIの

メッセージに対する明確化、受容共感、③CoのCIのメッセージに対する感情・考えについて、よりも有意に多く用いられていることが明らかとなった。

⑤CI満足度高群「気持ち」の $\chi^2$ 検定結果

「気持ち」はCI満足度高群において、用いられ方に差があるか検討するため、 $\chi^2$ 検

表12 CI満足度高群「辛い」評定結果

評定項目	個数
①一般的な見解	1
②CIのメッセージに対する明確化、受容共感	12
③CoのCIのメッセージに対する感情・考えについて	8
④アドバイス	5
⑤その他	0

表13 CI満足度高群「辛い」 $\chi^2$ 乗検定の結果

組み合わせ	$\chi^2$ 値	df	Bonferroni調整済みp値
①・②	9.3	1	*

(\*:  $p < .05$ , \*\*:  $p < .01$ , \*\*\*:  $p < .001$ )

定を行ったところ、0.1%水準で有意差が得られた ( $\chi^2 = 26.6$ ,  $df = 6$ ,  $p < .001$ )。そのため、項目ごとの組み合わせで $\chi^2$ 検定を行い、Bonferroni調整を行った (Dunn, 1964)。その結果、有意だったもののみ以下の表11に示す。

その結果、①と③ ( $\chi^2 = 9.8$ ,  $df = 1$ ,  $p < .05$ ) において5%水準で有意差が得られた。よって、CI満足度高群「気持ち」において、③CoのCIのメッセージに対する感情・考えについてが、①一般的な見解よりも有意に多く用いられていることが明らかとなった。

CI満足度低群の「気持ち」は、有意な $\chi^2$ 値ではなかった。

## (2) CI満足度高群のみに抽出された中心性の高い単語の $\chi^2$ 検定

### ①「辛い」の $\chi^2$ 検定結果

「辛い」はCI満足度高群において、用いられ方に差があるか検討するため、 $\chi^2$ 検定を行ったところ、有意差が得られた ( $\chi^2 = 10.0$ ,  $df = 3$ ,  $p < .05$ )。そのため、項目ごとの組み合わせで $\chi^2$ 検定を行い、Bonferroni調整を行った (Dunn, 1964)。その結

果有意だったもののみ、以下の表13に示す。

その結果、①と②のみ、5%水準で有意な差が見られた ( $\chi^2 = 9.3$ ,  $df = 1$ ,  $p < .05$ )。よって、「辛い」はCI満足度高群において、①一般的な見解よりも②CIのメッセージに対する明確化、受容共感の方が有意に多く用いられていることが明らかとなった。

## (3) CI満足度低群のみに抽出された中心性の高い単語の $\chi^2$ 検定

### ①「少し」の $\chi^2$ 検定結果

「少し」はCI満足度低群において、用いられ方に差があるか検討するため、 $\chi^2$ 検定を行った。その結果、0.1%水準で有意差が得られた ( $\chi^2 = 34.6$ ,  $df = 5$ ,  $p < .001$ )。そのため、項目ごとの組み合わせで $\chi^2$ 検定を行い、Bonferroni調整を行った (Dunn, 1964)。その結果、有意だったもののみ以下の表15に示す。

その結果、①・③ ( $\chi^2 = 15.2$ ,  $df = 1$ ,  $p < .001$ )、②・③ ( $\chi^2 = 12.8$ ,  $df = 1$ ,  $p < .001$ )、③・④ ( $\chi^2 = 15.2$ ,  $df = 1$ ,  $p < .001$ ) において0.1%水準で有意差が得

表14 CI満足度低群「少し」 評定結果

評定項目	個数
①一般的な見解	1
②CIのメッセージに対する明確化、受容共感	2
③CoのCIのメッセージに対する感情・考えについて	18
④アドバイス	1
⑤定型文	7
⑥CIをアセスメントするための質問	9
⑦その他	0

表15 CI満足度低群「少し」 $\chi^2$ 検定の結果

組み合わせ	$\chi^2$ 値	df	Bonferroni調整済みp値
①・③	15.2	1	***
②・③	12.8	1	***
③・④	15.2	1	***

(\*:  $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ )

表16 CI満足度低群「良い」 評定結果

評定項目	個数
①一般的な見解	0
②CIのメッセージに対する明確化、受容共感	4
③CoのCIのメッセージに対する感情・考えについて	18
④アドバイス	4
⑤定型文	2
⑥CIをアセスメントするための質問	6
⑦その他	0

表17 CI満足度低群「良い」 $\chi^2$ 検定の結果

組み合わせ	$\chi^2$ 値	df	Bonferroni調整済みp値
②・③	8.9	1	*
③・④	8.9	1	*

(\*:  $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ )

られた。よって、③CoのCIのメッセージに対する感情・考えについてが、①一般的な見解、②CIのメッセージに対する明確化、受容共感、④アドバイスよりも有意に多く用いられていることが明らかとなっ

た。

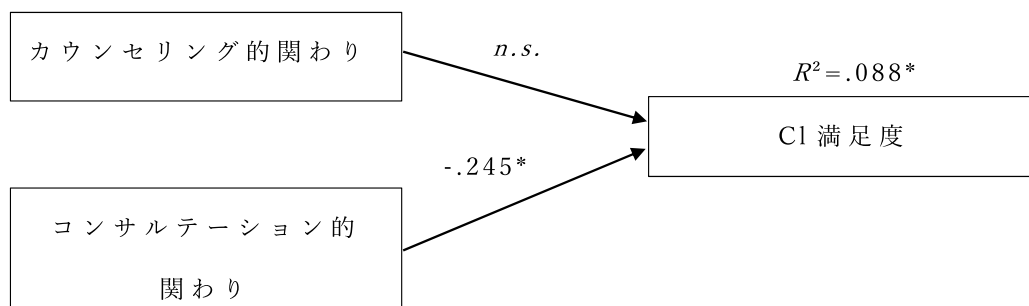
## ②「良い」の $\chi^2$ 検定結果

「良い」はCI満足度低群において、用いられ方に差があるか検討するため、 $\chi^2$ 検定を行った。その結果、0.1%水準で有意差

表18 カウンセリング的関わり・コンサルテーション的関わりとCI満足度の因果関係について

変数	標準偏回帰係数
カウンセリング的関わり	.213
コンサルテーション的関わり	-.245*
修正R2乗	.088*

\*:  $p < .05$



\*:  $p < .05$ , \*\*:  $p < .01$ , \*\*\*:  $p < .001$

図1 CI満足度への影響パス図

が得られた ( $\chi^2 = 24.2$ ,  $df = 4$ ,  $p < .001$ )。そのため、項目ごとの組み合わせで $\chi^2$ 検定を行い、Bonferroni調整を行った (Dunn, 1964)。その結果、有意だったもののみ以下の表17に示す。

その結果、②・③ ( $\chi^2 = 8.9$ ,  $df = 1$ ,  $p < .05$ )、③・④ ( $\chi^2 = 8.9$ ,  $df = 1$ ,  $p < .05$ )において5%水準で有意差が得られた。よって、CI満足度低群「良い」において、③CoのCIのメッセージに対する感情・考えについてが②CIのメッセージに対する明確化、受容共感、④アドバイス、よりも有意に多く用いられていることが明らかとなった。

### 3) カウンセリング的関わりとコンサルテーション的関わりがCIの満足度に及ぼす影響について

カウンセリング的関わりと、コンサルテーション的関わりがCI満足度に及ぼして

いる影響について検討した。独立変数を、カウンセリング的関わりとコンサルテーション的関わりの評定得点、従属変数をCI満足度評定得点とし、重回帰分析を行った。

その結果、コンサルテーション的関わりはCI満足度に負の影響を及ぼすことが5%水準で有意に明らかとなった (表18と図1)。

## V 考察

### 1. $\chi^2$ 検定結果の考察

#### 1) CI満足度低群「相談」

CI満足度低群「相談」では、有意に④アドバイスが②CIのメッセージに対する明確化、受容共感と③CoのCIのメッセージに対する感情・考えについてよりも多く用いられていることが明らかとなった。この結果より、CIへの助言に重点を置き、CIへの受容共感や、CIのメッセージに対してCo

がどのように思ったのか、どのように考えたのかについて伝えることをおろそかにすると、CIの満足度が低くなると考えられる。

## 2) CI満足度低群にのみ見られた中心性の高い単語の $\chi^2$ 検定の結果について

CI満足度低群にのみ中心性の高い単語として、抽出された「少し」と「良い」の $\chi^2$ 検定の結果について考察する。「少し」と「良い」のどちらにおいても、③CoのCIのメッセージに対する感情・考えが②CIのメッセージに対する明確化、受容共感よりも有意に多く用いられているという結果が得られた。よって、CIへの受容共感が少ないにもかかわらず、Coの考えや思ったことを伝えることが優先されると、CIの満足度が低くなるのではないかと考えられる。

## 3) カウンセリング的関わりとコンサルテーション的関わりがCIの満足度に及ぼす影響について

重回帰分析の結果、コンサルテーション的関わりはCI満足度に負の影響を及ぼしていることが明らかとなった。この点について、仮説として立てていたのは、カウンセリング的関わりを行うことがCI満足度を高めるという事であった。しかし、その点については立証されなかった。以上のことから、LINEカウンセリングを行う上で、コンサルテーション的関わりに重点を置きすぎた場合、CIの満足度は低くなる。テキスト（文字）のみのカウンセリングの場合も、対面と同様、コンサルテーション的関わりはよいアプローチとは言えないようである。

## VI 本研究の限界

本研究の限界点を3点述べる。1点目に本研究で用いたLINEカウンセリングの継続性の枠組みについてである。本研究で用いたデータは、5回以上の継続相談がなされたものを分析対象とした。しかしながら、対応するCoが大抵異なっているものであった。今後は、カウンセリングの枠組みとして、同一のCoが対応する場合と、そうではない場合のCIの満足度の異同について検討することが必要であると考えられる。2点目は、本研究において用いたデータは実際に継続相談が5回以上行われたLINEカウンセリングのみである。表1にあるように、5回未満のものも多いことがわかる。よって、今後は、1回～継続4回という少ない回数におけるCIのカウンセリングに対する満足度も検討する必要があると考えられる。最後に、本研究で扱ったデータはコロナウイルス感染症に関する相談を受けているものである。そのため、相談者は、より不安を感じるような傾向にあり、明確化や受容共感的な関わりがCI満足度の高さに関係したことも考えられる。よって、今後は、一般的な困り事や悩みについて相談しているデータについても取り扱い、Coのどのような対応がCIの満足感につながるのかについて検討していく必要があると考えられる。

## VII 利益相反の開示

本研究における利益相反は存在しない。

## VIII 引用文献

朝日新聞デジタルデジタル (2020). 座間事件. <https://www.asahi.com/topics/word/%E5%BA%A7%E9%96%93%E4%BA%8>

B%E4%BB%B6.html

Dunn, O.J. (1964). Multiple Comparisons Using Rank Sums. *Technometrics*, 6, 241-252.

錦光山雅子 (2017). LINEの「いじめ相談」が超好評。2週間で電話相談1年分を軽く上回る。 [https://www.huffingtonpost.jp/2017/10/11/line\\_a\\_23240739/](https://www.huffingtonpost.jp/2017/10/11/line_a_23240739/). (2021年7月13日取得)

厚生労働省 (2018). 自殺対策におけるSNS相談事業 (チャット・スマホアプリ等を活用した文字による相談事業) ガイドライン。 <https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/000494485.pdf>. (2021年7月13日閲覧)

三村遥・宮崎圭子 (2021). 遠隔カウンセリングにおける効果の検討-メールカウンセリングの繰り返し技法における基礎的検討-。跡見学園女子大学附属心理教育相談所紀要, 17, 109-123.

文部科学省いじめ防止対策協議会 (2018). SNS等を活用した相談体制の構築に関する当面の考え方 (最終報告)。 [https://www.mext.go.jp/b\\_menu/shingi/chousa/shotou/131/houkoku/1404563.htm](https://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/shotou/131/houkoku/1404563.htm). (2021年12月22日取得)

長野県教育委員会 (2017). 長野県におけるLINEを利用したいじめ・自殺相談『ひとりで悩まないで@長野』数値レポート。 <https://www.pref.nagano.lg.jp/kyoiku/kyoiku/shido/sodan/documents/kanren.pdf>. (2021年12月22日取得)

長野県教育委員会 (2018). LINEを利用したいじめ・自殺相談の結果について… SNSによる相談の試行『ひとりで悩まないで@長野』の成果と課題…。 <https://>

[www.pref.nagano.lg.jp/kyoiku/kyoiku/shido/sodan/documents/shikoukekkanogaiyou.pdf](http://www.pref.nagano.lg.jp/kyoiku/kyoiku/shido/sodan/documents/shikoukekkanogaiyou.pdf). (2021年12月22日取得)

西川瑞穂・保野孝弘・福岡欣治 (2021). 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。川崎医療福祉学会誌 = *Kawasaki medical welfare journal*, 31(1), 103-113.

清水緋夏子・織田信男 (2019). メールとLINEによる心理相談の印象研究: 一括送信形式と対話形式の比較を中心に。現代行動科学会誌35, 11-21.

総務省情報通信政策研究所 (2021). 令和2年度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/000765258.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000765258.pdf). (2022年12月19日取得)

杉原保史・宮田智基 (2018). 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

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

## 区 謝辞

本研究の調査協力者として貴重な時間と割いてくださった武居香里氏, 岩根由佳氏, 寺上愛香氏, 皆川優希氏に深く感謝申し上げます。