京都工芸繊維大学

氏　　名	いわさき　かずこ **岩﨑　和子**
学位(専攻分野)	博　士（学術）
学位記番号	博甲第 1072 号
学位授与の日付	令和 5 年 3 月 24 日
学位授与の要件	学位規則第 4 条第 1 項該当
研究科・専攻	工芸科学研究科　バイオテクノロジー専攻
学位論文題目	**遠隔心理カウンセリングの可能性に関する基礎的研究**
審査委員	(主査)教授　来田　宣幸 教授　野村　照夫 教授　半場　祐子 教授　芳田　哲也

論文内容の要旨

本博士論文は、心理的な悩みを持ち、援助が必要な状態であるにもかかわらず、援助サービスを利用していないサービスギャップ状態を重要な課題と捉え、この課題の解決を通して、心理的に悩み苦しむ人が容易に心理専門家のサポートを受けられる社会の実現を最終目標とし、心理カウンセリングの視点から、ICT 技術の発達に着目し、遠隔心理カウンセリングの可能性に関する基礎的知見を得ることを目的とした論文であり、4 章から構成されている。

第 1 章では序論として、研究の背景や動向および問題の所在を整理した上で、問題を解決するために本論文で採用した手法および研究の目的について述べられた。

第 2 章では, 心理援助サービスの現状を把握することを目的として、対面式と遠隔式（ビデオ、電話、チャット、電子メール）の心理カウンセリングの利用実態と利用意向について、2021 年 3 月に 1,500 名を対象に質問調査をおこなった。その結果、心理カウンセリングの利用状況は全体の 13.2%であり、2019 年の調査と比較して 4 倍に増加していた。また、対面型の利用状況は 11.4%であったのに対して、遠隔型の利用状況は 5.4%と有意に低い値であった。また、遠隔型の利用者のうち半数以上が対面型も利用していたことから、遠隔型を利用している人の多くは対面型も利用しており、コロナ禍において対面型の併用として遠隔型が利用されていることが伺われた。利用意向についても、対面型の 23.7%に対してビデオ型は 14.9%と有意に低い値であった。さらに、ビデオ型の利用経験がある人を対象としても、ビデオ型の利用意向は対面型と比較して半分程度であった。これらの結果から、現時点ではこれまで心理カウンセリングを利用していなかった人にサービスを届けられておらず、認知度を高める工夫および再利用意向を高めるための質の向上などの必要性が示唆された。

第 3 章では、遠隔型の利用を促進する工夫として、クライエントの緊張緩和効果が期待される擬人化エージェントを用いた遠隔心理カウンセリングの効果を定量的に評価することを目的とした。10 名の一般成人を対象として遠隔による模擬的心理カウンセリングを実施した。クライエントの前に配置したディスプレイに、カウンセラーの実表情を表示させる実表情条件、カウンセラーの表情をリアルタイムで擬人化エージェントに変換して表示させるエージェント条件、カウンセラーを表示させず、音声のみで対話音声条件を設定した。各条件 10 分間の模擬的心理カウンセ

リングを実施し、発話時間と沈黙時間を定量的に評価した結果、カウンセラーとクライエントが交互に発話する中で、クライエントの発話機会中に発生する発声がみられないポーズ時間（1 ターンあたりのターン中ポーズ時間）は、エージェント条件（7.8 ± 3.0 秒）が音声条件（3.9 ± 1.7 秒）および実表情条件（5.2 ± 3.9 秒）と比較して有意に長い値であった。また、実験後にヒアリング調査をおこなった結果、音声条件では、相手の存在が見えず、沈黙が怖かったとするコメントなどが得られ、実表情条件では相手に見られている緊張感を主張するコメントが多くみられた。一方、エージェント条件では、見られているという対人緊張感が少なく、変な気を遣わず落ち着いて話すことが出来たとのコメントがみられた。この結果は、エージェント条件では対人緊張が低減し、自己対話による内省を促進することができ、心理カウンセリングとして有効である可能性を示すものである。

第 4 章では、総合考察により本研究の総括をおこなった。一連の研究より、遠隔型の心理カウンセリングの利用状況は対面型の半分程度であり、また、再利用意向も低いことから、遠隔型の心理カウンセリングの質の向上の必要性がうかがわれた。そのための工夫として擬人化エージェントを用いた遠隔心理カウンセリングのシステムを構築し、模擬的心理カウンセリングを実施したところ、エージェント条件では自己対話につながる発話中のポーズ時間が有意に増加したことから、対人緊張を低減させる可能性が示された。このように遠隔型心理カウンセリングの質的向上を図ることで、遠隔型の心理カウンセリングの利用が促進されれば、誰でも気軽に心理カウンセリングを受けられる社会環境につながり、サービスギャップ問題の解決に向けた一助となる可能性が指摘された。最後に、今後、心理専門家がおこなっていることへの信頼性の確保などの課題や展望がまとめられた。

論文審査の結果の要旨

本論文は、心理的な悩みを持ち、支援が必要な状態にもかかわらず、援助サービスを利用していないサービスギャップ問題の解決に向けて、心理カウンセリングを遠隔で実施することによる利用促進を目指し、遠隔型の心理カウンセリングに関する基礎的知見を明らかにしたものである。論文では、質問調査に基づき心理カウンセリングの利用状況や利用意向を対面型と遠隔型で比較し、擬人化エージェントを用いた遠隔での模擬的心理カウンセリングによる効果を検討し、応用心理学的視点および実験心理学的視点から科学的根拠に基づいて論じられていた。

研究の手法に関しては、心理カウンセリングに関する背景や問題点など先行研究のレビューに基づき、適切に研究課題が提案されていた。また、1,500 名を対象とした質問調査では統計的手法に基づいた分析がなされ、模擬カウンセリングにおいても 10 名を対象として実験条件および環境を統制して実施するなど、研究の手法上、大きな問題は認められず、適切に遂行されたと評価できる。また、データの収集や分析および公表においては OECD ガイドラインやヘルシンキ宣言等に則った運用がなされ、人権上の配慮についても適切であった。

研究の新規性に関しては、2021 年 3 月時点での心理カウンセリングの利用状況が 2 年前と比較して 4 倍に増加していた点、遠隔型の利用状況および利用意向が対面型の半分程度であった点は、遠隔型の心理カウンセリングの現状と課題を示す貴重なデータといえる。また、擬人化エージェントを用いた模擬的心理カウンセリングにおいて、クライエントの発声がみられないポーズ時間

が長くなったことは、擬人化エージェントを用いることで対人緊張が低減し、自己対話による内省の促進を示唆する重要な知見である。

研究の有用性に関しては、質問調査においてビデオ型の再利用意向が低かったことから、遠隔心理カウンセリングの認知度を高めるだけでなく、質の向上も必要であることが示されたことは、遠隔心理カウンセリングの利活用において有益な知見となる。また、擬人化エージェントには自己に向き合う望ましいカウンセリングとなる可能性を示したことは、心理カウンセリングを受けることの心理的抵抗を下げる可能性があり、サービスギャップ解消に向けた重要な知見といえる。なお、本研究は、一般成人を対象とした実験であったが、実際に悩みを有する対象者にも応用できる発展性を有し、今後、メンタルヘルス上の問題を有する対象者を含む実践的な研究成果を蓄積することで、遠隔における効果的な心理カウンセリングの実践に貢献が期待される社会的意義の高い研究である。これらの研究はいずれも申請者が筆頭著者である査読制度のある学術誌に既に掲載された、あるいは掲載決定されている以下の 2 報の論文で構成されている。

1. Kazuko Iwasaki, Noriyuki Kida. Effects of counseling using an embodied agent. ***Journal of Ergonomic Technology***, 22(1): 1-7, 2022.
2. 岩﨑和子, 来田宣幸. 対面型および遠隔型の心理カウンセリングの利用状況と利用意向. ***応用心理学研究,*** 48(3). （2022 年 10 月 23 日掲載決定, 2023 年 3 月発行予定）