

心理臨床カウンセリングセンターにおける 大学院生に対する電話対応訓練の意義

Significance of Telephone Communication Training and Practice in University Counseling Center

小野 真嗣¹ 三木 詩織² 石崎 淳一³

(要約)

筆者らは、面識のない相手との電話対応が苦手な者の多い現代の大学院生に対して、社会的スキル訓練 (SST) を用いることを試み、特定の技能 (電話対応実践) の向上を図る実習を行い、その効果について報告してきた。本報告では、同様の訓練に対して、確立された心理尺度を用いて結果を評価し、このような実習の意義と課題について論じた。一部の対象者は、社会的スキルの低さや対人不安の高さが認められた。SST と電話対応実践では、成人用ソーシャルスキル尺度と状況別対人不安尺度の変化はなかったと思われる。電話対応の不安と電話対応の自己効力感は、多くの対象者に効果があった。標準化された心理尺度の効果を検討することが、今後の課題と考えられる。

(Abstract)

Previous study (Ono et al, 2017, 2018) examined the effects of social skills training (SST) for graduate students who were not good at telephone communication with strangers. In this research, researchers conducted the same training for graduate students and evaluated the results by using established psychological scales, and discussed the significance and problems of the practical trainings.

In SST and practical training followed by SST, there was no change in Social Skills Self-Rating Scale For Adults and Social Anxiety Scale By Social Situations. However, many trainees claimed decreased levels of anxiety and increased levels of self-efficacy after a course of SST. It would be a future task to create standardized psychological scales that reflects trainees' claimed improvements.

キーワード：社会的スキル訓練、電話対応、大学院生、付設心理相談室

Key words : social, skills training, telephone communication, graduate students, university, counseling center

1. 心理臨床カウンセリングセンター
2. 都島区役所保健福祉課
3. 心理学部

1. 問題と目的

日本臨床心理士資格認定協会（2013）によると、臨床心理士養成課程における臨床心理実習は、学内外の施設で、実習を行うことを規定している。友久ら（2008）は、学内施設実習の受付業務を通じて、相談機関の運営の実際を学び、クライアントへの対応の基本を学ぶプログラムを実習に取り入れている。中原・服巻（2006）では電話対応の指導を行っており、電話対応を行うことは、インタビュー面接を行うことや心理相談を行うにあたっての予備訓練となるとしている。

小野ら（2018）では、現代の大学院生が日常生活場面で、面識のない他者との電話でのやりとりの機会が少なく、苦手意識が強いことが示されている。総務省（2018）によると、現代の多くの大学生や大学院生が生まれた1990年代後半から2000年代後半にかけて、携帯電話が普及していることが示されている。そして彼らが小学校高学年から中学生の頃と思われる2009年度のデータ（内閣府2010a）によると、携帯電話所有率が小学生で18.3%、中学生で43.1%、高校生で96.0%であった。また内閣府（2010b）によると、小学生から高校生の携帯電話やパソコンを用いたメールを含むインターネットの利用率は、67.9%であった。それから10年後の内閣府（2019）の調査によると、2018年度には携帯電話からスマートフォンが主流になっており、スマートフォンを所有している高校生が95.9%であった。小学生から高校生のインターネット利用率は92.3%であり、主な利用は、コミュニケーション、動画視聴、ゲームであった。携帯電話やスマートフォンという名前からは電話をイメージさせる。しかし実際には、電話のような聴覚的コミュニケーションツールの使用から視覚的な情報のコミュニケーションツールが使われる環境に変わってきており、現状でもそれが続いている。近年の大学生、大学院生、そして若い職員にとって、求められる社会的スキルが変化していることから、電話対応の経験が少なくなり、電話対応に強い不安を感じる人が多いのではないかと推測される。したがって、大学院入学後の早い時期から、学内施設実習で電話対応などを行い、クライアントに関わる経験することは、心理相談や心理検査などの本格的な実践経験を積むための準備となるだろう。しかし、心理専門職の実習において電話対応に関する構造化された訓練を行った報告はあまりない。

筆者らは、面識のない相手との電話対応が苦手な者の多い現代の大学院生に対して、社会的スキル訓練（以下、SST）を用いることを試み、特定の技能の向上を図る実習を行い、その効果について報告してきた。SSTとは、人と人との付き合い方を学び、不足している知識を充足し、不適切な行動（非言語的な行動も含めて）を改善し、より社会的に望ましい行動を新たに獲得していく方法である（渡辺1996）。近年の現代の大学生、大学院生、若い職員は、電話対応スキルを日常生活の中でさほど経験をしていないため、実習や就職先に応じた電話対応の基本的な知識と、社会的に望ましい電話対応場面での行動を獲得することが求められる。電話対応スキルの獲得方法として、筆者らはSSTを導入した。SSTの構造化された方法によってスキルが身につく。そのことで、実習生が心理支援

のスキルを発揮する上で妨害要因となる対人不安を緩和させることも期待できるだろう。筆者らの行ったSSTの結果、構造化された方法で特定の技能向上を図ることは、大学院生が電話対応を行う不安の軽減や、自己効力感の向上に結びつくことを報告した（小野ら2017, 2018）。しかし、これらの研究では、主に主観的な評価に基づいて結果を評価していたので、本研究では同様の訓練に対して確立された心理尺度を用いて結果を評価し、合わせて対象者に聞きとりを行った。そして、このようなSSTによる実習の意義と課題について論じた。

以下、まず実習を行なったカウンセリングセンターという施設について、またその実習の体制や筆者らの実習に対する関わり方について説明する。その上で、SSTによる実習について報告する。

2. 心理臨床カウンセリングセンターの概要

初めに、実習を行なった心理臨床カウンセリングセンター（以下、センターとする）の概要について紹介する。センターは2007年度に地域住民を対象とした相談機関として設立された。これまでに300人以上が相談に来ている。多くのクライアントは来談時に医療機関、教育機関、公的機関などから紹介されており、他機関からも認知されている。このような心理相談機関が大学院組織の1つとして設置されたのは、人間文化科学研究科心理学専攻において高度専門職業人である心理専門職（臨床心理士）の養成を行うためであり、センターは大学院生の学内実習の場としての役割を担っている。

当センターの基本的な特徴を述べる。センターの心理相談の担当は、大学院の臨床心理学系に所属するすべての教員、センタースタッフ、大学院生、修了生である¹。教員は全て臨床心理士の有資格者で、2018年度現在、10人である。また、1人は現役の精神科の医師でもある。センターの専任スタッフは3人である。そのうち2人は臨床心理士で、心理相談や院生の実習に携わっている。教員や大学院生の研究室は、有瀬キャンパス14号館にあり、当センターがあるのは7号館である。これらは有瀬キャンパスの反対側にあるが、あえて研究棟とセンターの場所は分離された。7号館は有瀬キャンパスの南側の端にあり、一部の来談者にとっては学内の不特定多数の学生の目に触れることに抵抗があるため、来談者がキャンパス内を通らずにセンターに来られるようになっている。また車イスなどの移動でも外から段差がない状態で直接センターに入れるように考慮されている。

2015年9月、心理専門職の国家資格である「公認心理師」を定めた法律が成立した。そして、2017年9月には法律が施行され、心理専門職は公認心理師という時代が始まった。公認心理師とは、公認心理師登録簿への登録を受け、公認心理師の名称を用いて、保健医療、福祉、教育、司法・犯罪、産業・労働の5分野において、心理学に関する専門的知識及び技術をもって、次のような業務を行う者である。①心理に関する支援を要する者の心理状態の観察、その結果の分析、②心理に関する支援を要する者に対する、その心理に関する相談及び助言、指導その他の援助、③心理に関する支援を要する者の関係者に対する

相談及び助言、指導その他の援助、④心の健康に関する知識の普及を図るための教育及び情報の提供。本学もその養成カリキュラムを提供するために、2018年4月に人文学部人間心理学科の組織を改編し、新たに心理学部が創設された。さらに翌年、大学院人間文化学研究科心理学専攻の組織を改編し、新たに心理学研究科が創設された。今後は、公認心理師を養成するための学部と大学院がより一体となった教育が行われることとなる。その公認心理師の国のカリキュラム案では、これまで以上に実習の重要性が高められており（兒玉、2019）、センターでの実習においてもこれに対応することが求められる。

以下に、まず現在のセンターのケース対応の仕組みについて述べ、次にセンターの独自の学内実習の工夫として実施した電話対応のSSTについて報告する。

2-1. 心理相談機関としてのセンターの体制

2007年10月に当センターは開設した。これは、大学院生の入学前に、大学院組織下のセンターはすでに心理相談の対応をしている状態でなければならないという日本臨床心理士資格認定協会の規程に従ったものである。2008年度に人間文化学研究科心理学専攻の心理学系と臨床心理学系が設置され、2009年、臨床心理学系が日本臨床心理士資格認定協会から第1種指定校として認定された（日高2008）。

2019年3月現在の構成員は、センター長1名、カウンセリング担当教育職員9名、インターワーカー1名、心理カウンセラー1名、事務職員1名、センター協力員9名、大学院生9名である。当センターには、インターワーカーと心理カウンセラー（以下、スタッフ）が常駐している。場所は有瀬キャンパス7号館の3階にあり、心理相談の受付時間は、月曜日～金曜日の9:00～11:45、12:45～17:30である。

当センターは、心理相談、臨床心理的地域援助及びこれらに関する調査・研究、並びに心理専門職を目指す大学院生の実習の場としての機能を果たしている。すなわち主な事業は、地域住民を対象とする心理相談及び地域連携、大学院生の実習のための指導、これらに関する調査・研究である。

以下の各々の事業についてスタッフが行っていることを中心に簡単に述べる。

2-2. 地域住民を対象とする心理相談のインターク

電話による心理相談の依頼を受けたら、電話申し込み時の相談内容をもとに、受付面接（以下、インターク面接）を実施するかどうかを検討する。検討を行うのはセンター長とカウンセリング担当教員1名の合計2名であり、うち1名は精神科医でもある。インターク面接の実施が決定したら、相談希望者に一度来談してもらい、相談内容や状況の聞き取りを60～90分行う（インターク面接）。この聞き取りはスタッフが行う。インターク面接で聞き取った内容をもとにセンター長およびカウンセリング担当教員が集まって会議を行い、継続して当センターで心理相談を引き受けるかどうかの判定を行う（インターク会議）。大学院生が担当するには難しいと判断された相談内容については、センター長、カウンセリング担当教員、スタッフが担当する。依頼を断る場合には、適切な相談機関を紹介して

いる。センターにおける電話対応から相談者決定までの流れを図1に示す。

2018年度の来談状況については、センターの全来談者数が66名であった。年齢別で見ると40代が特に多い。この世代は、子どものことで相談したいという人もいるが、ご自身のことで相談を希望する人も多かった。相談内容は多種多様であるが、特に発達障害やうつ病などの精神疾患、人間関係、子どもの不登校が多かった。医療機関を受診している人が多いため、主治医等との連携が必要なことも多かった。

図1に示すように、現状では電話で連絡を受けてから実際に大学院生が担当して心理相談を開始するまでには2段階のスクリーニングをかけており、重症度などのために引き受けられないケースが少なくない。大学院生の実習を行いながら、更に地域の心理支援のニーズにどのように応えていくかということは現在のセンターの課題となっている。

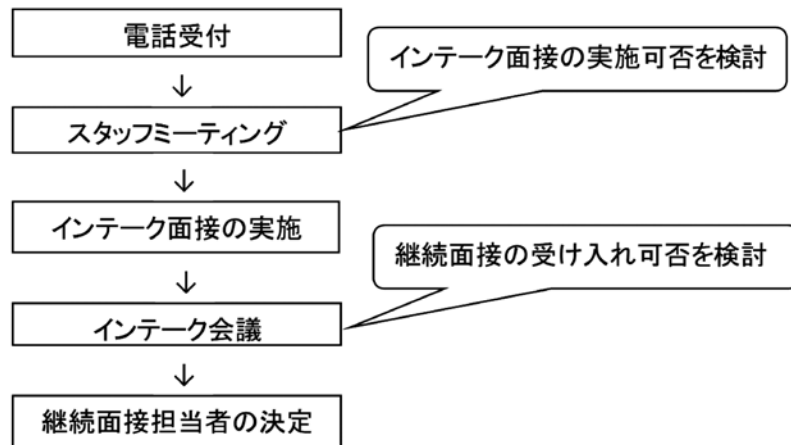


図1 電話受付から担当者決定までの流れ

2-3. 大学院生のセンターでの実習

センターで大学院生は、基礎的なものからより実践的なものへと段階的な実習を受けている。基礎的な実習の一部として本研究で述べる電話対応も含まれる。実践的な実習としては、インテーク面接の陪席、心理相談や心理検査の担当、ケースカンファレンスの3つがある。

1つ目のインテーク面接の陪席は、スタッフの実施するインテーク面接に大学院生が陪席するものである。陪席をする大学院生は、面接前にスタッフと打ち合わせを行い、電話受付時の相談内容をもとにどのようなことを聞く必要があるのかを共に検討した。またインテーク面接後に陪席した大学院生がスタッフと振り返りの時間を設け、来談者の相談内容や相談の印象から、インテーク面接段階での見立てや方針を共に検討した。後日、大学院生はスタッフが作成した相談内容をまとめたインテーク報告書を確認して、相談受付からインテーク面接終了までの流れを学んだ。

2つ目の心理相談や心理検査の担当は、大学院生が継続面接を担当するものである。大

大学院生はセンター長やカウンセリング担当教員の指導を受けながら、心理相談や心理検査の担当を経験する。担当開始時期は、修士課程1年次生の後期から2年次生の春頃になることが多く、例年、1名の大学院生につき、3ケース以上担当することを目指している。この基準は、臨床心理士資格認定協会で定められたものに基づいている。特に、初めて心理相談や心理検査を担当する時の大学院生は、非常に強い不安や緊張感が出てくる。心理相談や心理検査の担当者から来談者に電話をして、予約日を決める時点で緊張している者も多い。どのように伝えるのかをメモに書いて対応する者もいれば、ロールプレイをスタッフに見てもらうことを希望する者もいる。

来談者に会おう当日、待っている間も落ち着かない大学院生は、スタッフから声をかけられたり、静かに見守られたりしながら、心理相談や心理検査が始まる時間までスタッフルームで待っている。予約の時間がくると、「行ってきます」と言う者や、視線や表情でスタッフに同様のサインを送る者もいる。初学者の大学院生にとっては、予期せぬ来談者の言動への対応を求められることがある。その時にはいつでもスタッフに相談できる体制を整えている。

終わった後には、スタッフに次回の予約時間を早々に伝え、心理相談や心理検査でのやりとりで感じたことや気になることをスタッフに話す者もいる。スタッフの時間が許す限り、対応している。大学院生はセンター長やカウンセリング担当教員、スタッフからスーパービジョン（SV）を受ける。スーパービジョンは、大学院生が毎回の心理面接や心理検査を行う度に受けている。大学院生が担当しているケースによっては、相当な回数のSVを受けている。担当ケースが個人面接の場合は1対1でSVを受けるが、親子ケースの場合は、複数名の学生を同時に指導する場合もある。

3つ目のケースカンファレンスは、通常の指導とは別に、センター長、カウンセリング担当教員、スタッフ、大学院生が全員集まって行う。これは大学院生が担当するケースの進捗状況を報告し、検討事項に基づいてディスカッションを行うものである。年間に10回程度行っており、2年次生の大学院生全員が、年間に1～2回ずつ発表を行い、30～90分かけて検討している。

溝口（2003）は、大学院における心理臨床の実習について、「大学院の実習は、学生が自己学習を行っていくための準備作業なのである」と述べている。そして、実習は、方法を知るだけでなく、実際に行って、自分に合った方法を見つけるための手引きのようなのだとも述べている。当センターで基礎的な実習や実践的な実習の補助を多方面から行うことは、大学院生にとってクライアントと接する機会を増やすことにつながり、大学院生が実際に体験し、学ぶという意味でも意義のあることといえる。

3. 実習の一部としての電話対応の SST の試みの報告

3-1. 目的

以下に、実習の一部として行なった電話対応の SST について述べる。すでに述べたように筆者らは、センターにおけるクライアントからの相談申し込みに関する電話対応を大学院生が担当することは、心理専門職の実習として意義があると考えてきた。このような実習は他の大学の同様の心理相談施設でも行われることがあるが、これまでその研究報告は少ない。しかし近年の若者は見知らぬ人との電話の応答それ自体に対する抵抗や不安があると思われ、より構造化された技能訓練が必要ではないかと考えた。そしてセンターでのクライアントからの電話対応に関する SST (Social Skill Training: 社会的技能訓練) を開発し、その結果を関連学会などで報告してきた (小野ら, 2017, 2018; 三木ら, 2018)。本報告では、筆者らの開発した SST の構造について示すとともに、今回初めて用いた標準化された心理尺度による参加者の自己評定の結果について述べ、考察する。

3-2. 方法

3-2-1. 対象者

本学の大学院修士課程1年次生5名(男性1名、女性4名)であった。平均年齢は22.0歳(SD = 0)であった。

3-2-2. 電話対応訓練の時期

SST を実施したのはセンターであった。常勤の臨床心理士2名のスタッフが勤務しており、1日1回、年間20回の枠で学内施設の実習を構成した。SST はその中の第2回目～第4回目に実施した(X年5月上旬～中旬)。全て個別に実施した。SST 終了後に実際の電話対応を約半年間行った(X年6月～12月)。1回の電話対応の実践時間は90分であり、スタッフによる学内施設実習第5回～第20回に相当していた。

3-2-3. SST の標的スキルと流れ

標的スキルおよび SST の流れを表1に示す。また、SST で使用した電話対応マニュアルを表2に示す。SST の合計実施時間は、1人あたり210分間だった。SST の実施は第1著者と第2著者いずれか1名と、補助として大学院2年次生1名が同席した。なお、4～5月の SST 終了後、6月以降に電話対応実践を行ったが、電話が鳴った時に対象者が対応する傍らにスタッフがいて、SST で示した対応の手順の流れと言葉遣いに重点を置いたフィードバックを行った。

表1 標的スキルと SST の流れ

標的スキル(電話対応スキル) ・新規のクライアントからの相談依頼の受け付け ・来談継続中のクライアントから連絡があった場合の対応 ・学内外の関係者からの電話の対応	
①心理教育	SSTに基づいた電話対応訓練を行う意義と SSTについて説明する。
②教示	SSTの意義と 電話対応の手順を示したマニュアルについて説明する。
③モデリング	スタッフが標的スキルに関する場面で対応する様子を見せてポイントを示す。
④ロールプレイ	標的スキルに関する場面設定をする。 相手役のスタッフが別室に移動して、院生に電話をかけて練習をする。
⑤フィードバック	院生に練習について良かった点と感想を聞く。 スタッフからも、言語面・非言語面を含めた良かった点を伝える。
⑥振り返り	今後改善できると良いと思う点を聞き、共有する。 初回からの変化や練習を繰り返す中で良くなった点を聞く。

表2 電話対応マニュアル(初回申し込み対応冒頭部)

申込者: カウンセリングを受けたいんですが...。 初めてなんですけど。	
院生: こちらでカウンセリングを希望されているんですね。 初めての方ですね。 *センタースタッフに聞こえるように大きな声で復唱する	
院生: 当センターはどちらからかのご紹介ですか?	
申込者: はい。 ↓	いいえ。 ↓
院生: 差し支えなければ、どちらからのご紹介かお聞かせいただけますか。	では、こちらは何でご覧になったんですか?
申込者: ○○です。	ネットで。 前から知ってた。など
院生: ご紹介の際、当センターのシステムについて説明を受けられていますか?	あらためて簡単にご説明します。

3-2-4. SSTの質問紙による自己評定

対象者のSSTの結果について評価するために、以下の①～⑤を用いた。①はSST中に実施し、②から④の評価時期は、SST実施前（以下、Pre）、SST終了後で電話対応実践前（以下、Post）、電話対応実践終了後（以下、実践後）の3回である。

① 電話対応SSTの項目チェック

電話対応で確実に実行することが望まれる基本的な内容をチェック項目として示した。電話対応のロールプレイを毎回行った時に、対象者本人の自己評価と、スタッフ1名による他者評価を○×で行った。この評価項目は16項目であり、最も重要度の高い新規クライアントから相談依頼時の受付場面を想定したものである。得点の算出は、○の数を1点として、全項目中の達成率で算出した。電話対応SSTチェック項目の一部を表3に示す。

② 成人用ソーシャルスキル尺度（以下、SS尺度）

相川・藤田（2005）の尺度であり、6因子（関係開始、解説、主張性、感情統制、関係維持、記号化）の35項目で、4件法であり、35点～140点で構成されていた。

③ 状況別対人不安尺度

毛利・丹野（2001）の尺度であり、5因子（発表・発言不安、親しくない相手不安、異性への不安、会話のない不安、目上への不安）の30項目で、5件法であり、30点～150点で構成されていた。

④ 電話対応の不安と自己効力感に関するアナログスケール

電話対応の不安、電話対応の自己効力感の2項目について0～100点のアナログスケールで評定を求めた。不安を聞く質問は、高得点ほど不安が高く（0点：全く不安ではない～100点：とても不安だ）、自己効力感を聞く質問は、高得点ほど自己効力感が高い（0点：全くできない～100点：全てできる）表示で示した。

⑤ 自由記述の感想

PostではSSTの感想を、実践後には電話対応実践の感想を求めた。

表3 電話対応SSTチェック項目前半部

	チェック項目	評価
1	所属機関名を聞く。	
2	カウンセリングを希望していることを確認をする。	
3	来談経路を聞く。	
4	システムの説明をする。	
5	確認事項がないかを質問する。	
6	相談内容を聞き、続柄を確認をする。 通院している場合は病院名と服薬の有無を聞く。	
7	日時の希望を聞く。 (1週間後の希望日と時間を複数聞く)	
8	保留にして、スタッフに希望日時が対応可能か確認する。	
以下省略		

3-2-5. 倫理的配慮

本研究を論文として報告する内容について、書面及び口頭にて十分な説明を行い、理解を得て、自由意思に基づく参加者を対象者とした。

3-3. SSTの結果

まず、Preで行った2つの心理尺度をもとに、もともとの対象者の社会的スキルと不安を検討した。SS尺度は、相川・藤田（2005）の各尺度の下位尺度ごとに平均点-1SD以下の者を検討した。その結果、低スキル者として主張性が1名、解読が1名該当した。状況別対人不安尺度は、毛利・丹野（2001）の各尺度の下位尺度ごとに、平均点+1SD以上の者が何名該当するかを検討した。その結果、高不安者は、発表・発言不安が3名、親しくない相手不安が3名、異性の相手不安が2名だった。対象者5名のうち3名が、いずれかの尺度の下位尺度で低スキルもしくは高不安に該当していた。

電話対応SSTのチェック項目の結果では、電話対応場面16項目のロールプレイ達成率は、1回目の自己評価が97.5%、他者評価が96.25%であり、最終回は、自己評価と他者評価ともに100%であった。

SS尺度と状況別対人不安尺度は合計点で、電話対応の不安、電話対応の自己効力感、各項目のアナログスケールごとに、3時期（Pre、Post、実践後）における対象者の結果を表4に示した。また、対象者ごとの状況別対人不安尺度の結果を図2に、電話対応の不安を図3に、電話対応の自己効力感を図4に示した。

表4 心理尺度とアナログスケールの結果 (n=5)

	Pre	Post	実践後
成人用 ソーシャルスキル尺度	92.60	90.80	96.60
状況別対人不安尺度	87.60	80.00	81.60
電話対応の不安	82.80	52.00	27.00
電話対応の自己効力感	45.00	64.00	62.00

注) 数値は5名の平均値

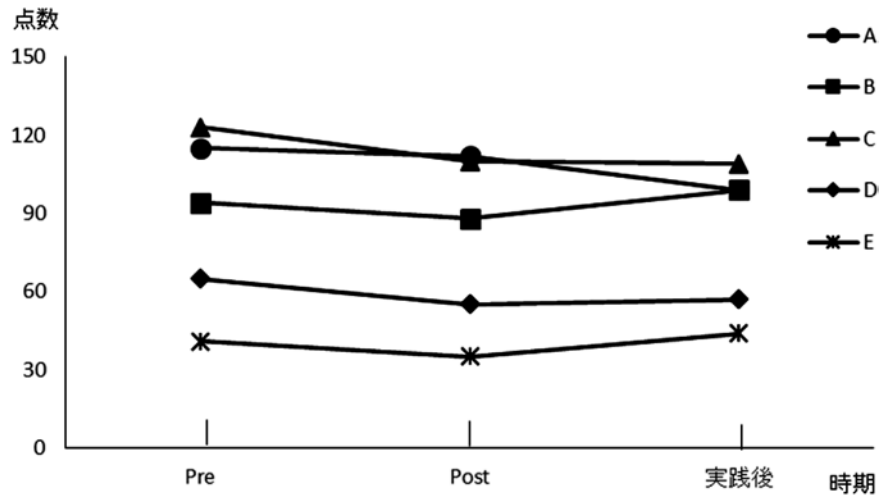


図2 状況別対人不安尺度の結果

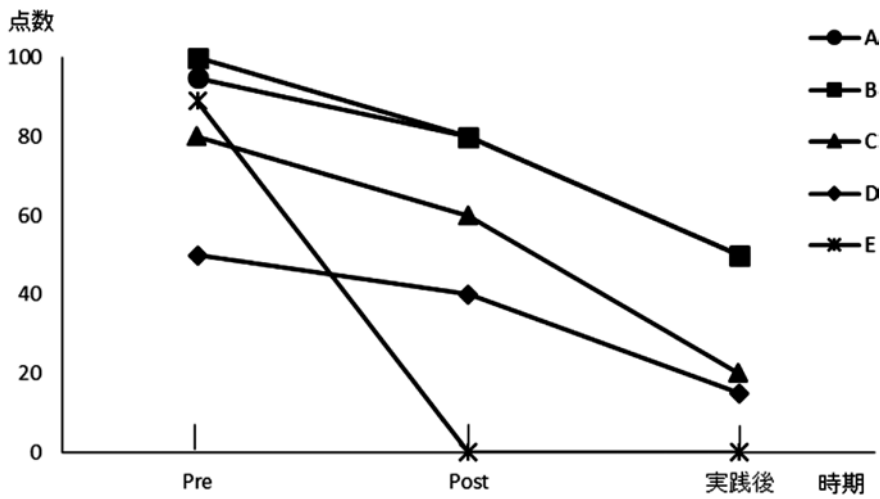


図3 電話対応の不安の結果

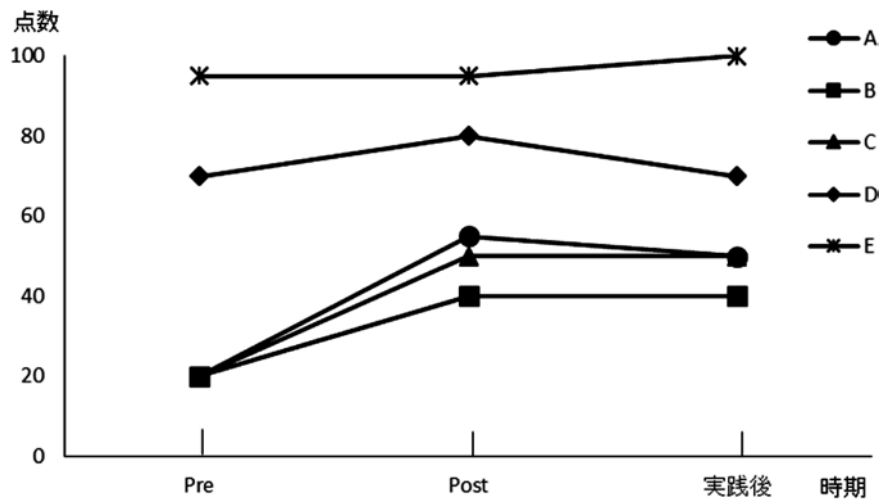


図4 電話対応の自己効力感の結果

SS 尺度と状況別対人不安尺度は、3 時期において大きな変化がなかった。両尺度の各下位尺度についても同様であった。

一方、Post のアナログスケールでは、5 名全員の電話対応の不安が低下し、4 名の電話対応の自己効力感が向上した。電話対応の不安の平均点は 52.0 点であり、電話対応の自己効力感の平均点は 64.0 点であった。ただし実践後のアナログスケールでは、4 名の「電話対応の不安」が低下したが、2 名の「電話対応の自己効力感」が低下した。

Post の感想では、電話対応への意欲の向上が見られるものの、実践を前にして緊張している様子が記述されていた。実践後の感想では、総じて電話対応に慣れたことと、緊張感の緩和が述べられた。

3-4. 考察

初めに訓練前の対象者におけるソーシャルスキルと対人不安について考察する。2 つの尺度を用いて検討した結果、対象者の社会的スキルの自己評価の低さや、対人不安の高さが部分的にみられる者が 5 名中 3 名いた。つまり、電話対応の困難さや不安を喚起する可能性のあるものが含まれていた。こうしたもともとの対象者の状態を考慮して訓練を行うことが必要であり、やはり現代の大学院生は電話対応があまり得意ではないと考えられた。

次に、SST と実践の評価結果について述べる。アナログスケールでは不安の軽減と自己効力感の向上が認められ、これまでの筆者らの報告を支持した。しかし、SS 尺度と状況別対人不安尺度が変化しなかった。これは、SST の標的スキルが電話対応という特定のものであったために、より一般的なスキルや不安を測定する尺度では変化しなかったと思われる。標準化された心理尺度でも SST の効果を示すのは今後の課題となった。電話対応の不安と自己効力感のアナログスケールでは、全般的には小野ら (2017) の肯定的な結果が確認されたが、もともと不安が高く自己効力感が低い対象者については、50 点前後まで改善されるのが望ましいと考えられる。これを基準とすると、概ね不安が低下し、自己効力感が向上した。三木ら (2018) では、電話対応訓練を Pre、Post、実践後で変化と感想を尋ねる質問を行い、質的研究法を用いて検証した。その結果、「不安」や「心配」の軽減がみられ、SST と実践を積み重ねる中で、課題の発見や電話対応の方法、自己効力感の獲得を実感する過程が明らかとなった。本研究の対象者の感想からも、類似の結果が得られた。

ただし、Pre から電話対応の自己効力感得点の低い 3 名については、実践後に 1 名が低下し、残る 2 名は変化がなかった。この 3 名は状況別対人不安尺度の得点が特に高かったことから、相手が見えない電話対応後に適切な自己評価を行いにくく、自己効力感が低下した可能性が考えられた。こうした苦手意識に対処するためには、セルフモニタリングなどの認知的な自己評価も行う手続きが必要かもしれない。

電話対応 SST チェック項目による技能面の評価では、1 回目のロールプレイから達成度が高かった。教示とモデリングを行い、電話対応マニュアルがあれば、基本的には全ての学生が標的スキルを用いることは可能と思われる。基本的なスキルをしっかりと身に着けることが、その後の実践的な技能の土台となると考えられる。

電話での会話を行うことは、視覚が関与しない話そのものもっているコミュニケーションの力を実感する場であり、電話でのやりとりがセラピストの成長につながる（溝口、2003）。Kugelmass（2016）によると、心理職は心理相談希望者の電話での発音などを聞き取ることで、人種や社会階層を判断しており、相談を受けるかどうかの判断を行っている可能性を報告している。大学院生は、正確な情報の聞き取りや判断が難しい段階にある。聞き取った情報をもとに、インタビュー面接や心理相談を受ける判断を行うためにも、電話対応訓練が必要である。

金田・大西（2004）によると、電話対応はビジネスマナーの中でも最もポピュラーで重要なものであるとしているが、20代の会社員がビジネスマナーの中で難しいと感じていることの上位に、電話のかけ方・受け方を挙げており、約半数が電話対応にあまり自信がないと答えていた。今回の結果を含むこれまでの筆者らのSSTの結果から、マニュアル補助的な形での特定の技能に対する構造化された獲得訓練は現代の学生には必要であると考えられる。ただしSSTの特性上、あるいは現代の学生の性格から、特定の技能獲得がそのまま一般化され、また一般的な自己効力感の向上に繋がるとは言えない。

本研究の限界として、対象者が少なかった。不安や自己効力感の調査回数が少ないため、各時期のどの段階で数値が変化しているのかを把握することができなかった。また下田（2008）は、アナログスケールは抽象的な概念を単一の項目で聞いているため、信頼性・妥当性に関して測定誤差が含まれる可能性を指摘している。今後は不安や自己効力感の推移を検証することや、電話対応スキルのより質的な他者評定を大学教員が行うことも必要だろう。

付記

本研究は、日本心理臨床学会第36回秋季大会の発表論文を加筆修正したものである。

註

- 1 カウンセリングセンターは、2018年度までは本学大学院人間文化科学研究科心理学専攻における臨床心理士の養成に対応していたが、2019年度からは新たに同心理学研究科における公認心理師の養成に対応するものとなった。2019年度においては、過渡的に両資格に対応する体制となっている。

参考文献

- [1] 相川充・藤田正美(2005). 成人用ソーシャルスキル自己評定尺度の構成. 東京学芸大学紀要第一部門, 56, 87-93.
- [2] 日高正宏(2008). 心理臨床カウンセリングセンター設立経緯. 神戸学院大学心理臨床カウンセリングセンター紀要, 1, 1-4.
- [3] 金田桜子・大西紀夫(2004). 企業におけるビジネスマナーの意識調査. 富山短期大学紀要, 39, 7-16.
- [4] 兒玉憲一(2019). 公認心理師・臨床心理士養成における学内施設実習の重み. 比治山大学大学院現代文化研究科附属心理相談センター紀要, 14, 1.

- [5] Kugelmass Heather (2016). “Sorry, I’m Not Accepting New Patients” An Audit Study of Access to Mental Health Care. *Journal of Health and Social Behavior*, 57 (2), 168-183.
- [6] 溝口純二 (2003). 臨床心理面接演習 1. 下山晴彦 (監). 臨床心理学全書第 4 巻臨床心理実習論. 誠信書房, pp179-221.
- [7] 毛利伊吹・丹野義彦(2001). 状況別対人不安尺度の作成及び信頼性・妥当性の検討. *健康心理学研究*, 14, 23-31.
- [8] 内閣府 (2010a). 青少年のインターネット利用環境実態調査報告書 第 2 部調査の結果 第 1 章青少年調査の結果 第 1 節携帯電話の利用状況. <https://www8.cao.go.jp/youth/youth-harm/chousa/h21/net-jittai/pdf/2-1-1.pdf> (2019 年 3 月 11 日取得)
- [9] 内閣府 (2010b). 青少年のインターネット利用環境実態調査報告書 第 2 部調査の結果 第 1 章青少年調査の結果 第 2 節 パソコンの利用状況. <https://www8.cao.go.jp/youth/youth-harm/chousa/h21/net-jittai/pdf/2-1-2.pdf> (2019 年 3 月 11 日取得)
- [10] 内閣府 (2019). 平成 29 年度青少年のインターネット利用環境実態調査 調査結果 (速報). <https://www8.cao.go.jp/youth/youth-harm/chousa/h29/net-jittai/pdf/sokuhou.pdf> (2019 年 3 月 11 日取得)
- [11] 中原睦美・服巻豊 (2006). 心理臨床相談室における電話受付指導の試み. *心理臨床学研究*, 23, 739-743.
- [12] 日本臨床心理士資格認定協会 (2013). 大学院指定申請に関する参考資料. http://fjcbcp.or.jp/wp/wp-content/uploads/2014/03/data_7.pdf (2016 年 10 月 3 日取得)
- [13] 三木詩織・小野真嗣・奥野史織・石崎淳一 (2018). 心理臨床カウンセリングセンターにおける電話対応訓練と実践—質的データによる効果の検証—. *神戸学院大学心理臨床カウンセリングセンター紀要*, 11, 45-53.
- [14] 小野真嗣・三木詩織・石崎淳一 (2017). 臨床心理士養成課程における基礎的実習—社会的スキル訓練(SST)に基づいた電話対応訓練と実践—. *神戸学院大学心理臨床カウンセリングセンター紀要*, 10, 7-12.
- [15] 小野真嗣・三木詩織・大屋藍子・中川裕美・石崎淳一 (2018). 臨床心理士養成課程における基礎的実習②—SSTに基づいた電話・会計対応訓練と実践時におけるセルフモニタリングの導入—. *日本心理臨床学会第 37 回大会発表論文集*, 133.
- [16] 下田芳幸 (2008). スケーリング・クエスチョンの数値の特徴に関する統計的検討 - 中学生の受験期ストレス下での“元気度”を基に -. *心理臨床学研究*, 26, 353-357.
- [17] 総務省 (2018). オープンデータ・統計資料集 2 統計資料集 2 移動体通信 (携帯電話・PHS) の普及状況 移動体通信 (携帯電話・PHS) の年度別人口普及率と契約数の推移. http://www.soumu.go.jp/soutsu/tokai/tool/tokeisiryo/idoutai_nenbetu.html (2019 年 3 月 11 日取得)
- [18] 友久久雄・吉川悟・島田修・森田善治・滋野井一博・小正浩徳 (2008). 龍谷大学大学院附属臨床心理相談室における臨床心理基礎実習, 応用実習のあり方について. *FD・教材等研究開発報告書*, 11, 74-84.
- [19] 渡辺弥生 (1996). 講座サイコセラピー第 11 巻ソーシャルスキル・トレーニング (SST). 日本文科学社, 4.