

## 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

岩崎和子\*・来田宣幸\*\*

### Usage and Intention to Use Face-to-Face and Remote Psychological Counseling

Kazuko IWASAKI\* and Noriyuki KIDA\*\*

The present study examined the actual use and intention to use face-to-face and remote psychological counseling. A total of 1500 participants were included. The survey was conducted in March 2021. Respondents were asked if they had ever used face-to-face and remote (video, telephone, chat, and e-mail) counseling. Intention to use face-to-face and video counseling was asked using a 5-point scale. The total number of users of counseling was 13.2%. The use of face-to-face counseling (11.4%) was higher than remote counseling (5.4%). The intention to use face-to-face counseling was 23.7%, and 14.9% for video counseling.

key words: intention to use, face-to-face, remote

#### 問 題

近年、メンタルヘルスの問題が大きな社会課題となっている。メンタルヘルス上の不調やうつ病などが疑われたときに、心理カウンセリングを受けることは早期回復や予防の点からも重要である。しかし、うつ病や摂食障害を抱えた人が医療機関を利用する割合は1割から2割程度と低い(川上, 2016; Cachelin & Stfiegel-Moore, 2006)。また、2019年の調査によると、心理カウンセリングの利用状況は3%と低く、積極的な利用意向を示す者もわずか6%であった(中小企業基盤整備機構, 2019)。援助が必要な状態にもかかわらず、援助サービスを利用しないことはサービスギャップと呼ばれ(Kushner & Sher, 1991)、精神的な健康支援において解決すべき課題と認識されている。

このような状況下で、2020年から新型コロナウイルス感染

症が拡大し、様々な対面サービスが困難になり、対面が中心であった心理カウンセリングも大きな制約を受けた。一方、遠隔会議ツールが活用され、社会全般で非対面のサービスが拡充した。定期的なカウンセリングを継続できるよう、遠隔でのサービスもみられるようになった(熊野ほか, 2021)。遠隔での心理カウンセリングは、自宅から受けられる点や対面での緊張感が軽減される点などから、心理カウンセリングの利用を推進させ、サービスギャップを解消する1つの方策として期待できる。

しかし、心理カウンセリングに関する遠隔サービスの利用実態に関する調査報告はなく、現在の利用状況、認知状況および利用意向は不明である。そこで、本研究では、対面型と遠隔型の心理カウンセリングの認知・利用状況および利用意向を明らかにすることを目的とした。

#### 方 法

##### 調査参加者および調査実施の手続き

登録モニターを対象にウェブ調査を実施した。回答者は1500名とし、20代から60代まで各300名(男性150名、女性150名)とした。調査は2021年3月に実施された。

##### 調査項目

**認知・利用状況** 対面と遠隔(ビデオ、電話、チャットおよびメール)による心理カウンセリングについて、知っているか否か、利用したことがあるか否かについて尋ねた。得られた回答から「知らない」、「知っているが利用なし」、「利用あり」の3群に分けた。

**利用意向** 対面およびビデオによる心理カウンセリングの利用意向について、「利用したい」、「どちらかといえば利用したい」、「どちらともいえない・わからない」、「どちらかといえば利用したくない」、「利用したくない」の5件法で尋ねた。中小企業基盤整備機構(2019)の方法に従い「利用したい」と「どちらかといえば利用したい」への回答を積極的な利用意向とした。

**倫理的配慮** 日本応用心理学会倫理綱領およびウェブ調査会社の倫理規程に基づいて、回答したくない質問には回答を強制されないこと、回答は研究目的以外で使用しないこと、回答は匿名で個人が特定されないことを調査の開始ページに示し、同意が得られた者のみから回答を得た。

#### 結 果

##### 認知・利用状況

心理カウンセリングの利用状況を性別、年代別、種類別に示した(Table 1)。対面または遠隔いずれかの利用者は全体の13.2%であった。カイ二乗検定にて性と年代の影響を検討した結果、いずれの年代においても性差はみられず、年代差は女性と全体で60代と比べて40代で有意に高値であった。対面は遠隔と比べて利用状況が高値であった(対面, 11.4%; 遠隔, 5.4%)。遠隔利用者81名のうち、対面型の利用経験がない者は27名(33.3%)であった。

認知状況については、すべてに「知らない」と回答した者

\* 京都工芸繊維大学大学院工芸科学研究科  
Graduate School of Science and Technology, Kyoto  
Institute of Technology, Matsugasaki Hashikami-cho,  
Sakyo-ku, Kyoto 606-8585, Japan

\*\* 京都工芸繊維大学基盤科学系  
Faculty of Arts and Sciences, Kyoto Institute of Tech-  
nology, Matsugasaki Hashikami-cho, Sakyo-ku, Kyoto  
605-8585, Japan

**Table 1** 心理カウンセリングの利用状況

	いずれか		対面		遠隔		ビデオ		電話		チャット		メール	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>男性</b>														
20代	16	10.7	11	7.3	12	8.0	10	6.7	10	6.7	10	6.7	7	4.7
30代	27	18.0	26	17.3	8	5.3	6	4.0	8	5.3	6	4.0	6	4.0
40代	24	16.0	18	12.0	9	6.0	6	4.0	5	3.3	8	5.3	6	4.0
50代	13	8.7	9	6.0	6	4.0	1	0.7	4	2.7	4	2.7	2	1.3
60代	12	8.0	9	6.0	7	4.7	4	2.7	5	3.3	5	3.3	5	3.3
計 750名	92	12.3	73	9.7	42	5.6	27	3.6	32	4.3	33	4.4	26	3.5
<b>女性</b>														
20代	21	14.0	19	12.7	8	5.3	5	3.3	5	3.3	5	3.3	5	3.3
30代	19	12.7	19	12.7	6	4.0	4	2.7	4	2.7	4	2.7	3	2.0
40代	30	20.0	28	18.7	11	7.3	8	5.3	8	5.3	6	4.0	8	5.3
50代	24	16.0	20	13.3	8	5.3	4	2.7	7	4.7	4	2.7	6	4.0
60代	12	8.0	12	8.0	6	4.0	6	4.0	5	3.3	6	4.0	5	3.3
計 750名	106	14.1	98	13.1	39	5.2	27	3.6	29	3.9	25	3.3	27	3.6
<b>全体</b>														
20代	37	12.3	30	10.0	20	6.7	15	5.0	15	5.0	15	5.0	12	4.0
30代	46	15.3	45	15.0	14	4.7	10	3.3	12	4.0	10	3.3	9	3.0
40代	54	18.0	46	15.3	20	6.7	14	4.7	13	4.3	14	4.7	14	4.7
50代	37	12.3	29	9.7	14	4.7	5	1.7	11	3.7	8	2.7	8	2.7
60代	24	8.0	21	7.0	13	4.3	10	3.3	10	3.3	11	3.7	10	3.3
計 1500名	198	13.2	171	11.4	81	5.4	54	3.6	61	4.1	58	3.9	53	3.5

は25.4%（男性，28.8%；女性，22.0%）であり，男女に有意な差はみられなかった。対面型と比較して遠隔型で有意に高い値であった（対面型，28.8%；遠隔型，39.8%）。

**利用意向**

認知・利用状況に男女差がみられなかったため，対象者を「知らない（N=381）」、「知っているが利用なし（N=921）」、「利用あり（N=198）」の3群に分け，対面およびビデオによるカウンセリングの積極的利用意向者の年代別の割合をTable 2に示した。対面は全体の23.7%であり，「知らない」群で7.6%、「知っているが利用なし」群で23.8%、「利用あり」群で54.0%であった。ビデオは対面より低く，全体の14.9%で，「利用あり」群でも30.3%であった。また，対面の利用経験者のうち対面の積極的利用意向者割合は57.3%であったのに対して，ビデオの利用経験者のうちビデオの積極的利用意向者は35.2%であった。

**考察**

本研究は，コロナ禍が1年間経過し，遠隔サービスが浸透しはじめた2021年3月に実施した。コロナ禍直前の報告（中小企業基盤整備機構，2019）と比較すると，対面型の利用状況および利用意向はいずれも4倍程度上昇していた。ストレスチェック制度の広まりによる影響も考えられるが，コロナ禍によって心理カウンセリングのニーズが高まった可能性も考えられる。

一方，遠隔型の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，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。このことから，遠隔型を利用している人の

**Table 2** カウンセリングの積極的利用意向割合

	知らない (A)		知っているが利用なし (B)		利用あり (C)		全体		
	%	95%CI	%	95%CI	%	95%CI	%	95%CI	
<b>対面</b>									
20代	18.0	[9.4 30.0]	30.2	[24.0 37.0]	54.1	[36.9 70.5]	30.7	[25.5 36.2]	A,B<C
30代	9.5	[3.9 18.5]	27.2	[20.9 34.3]	65.2	[49.8 78.6]	28.7	[23.6 34.1]	A<B<C
40代	3.0	[0.4 10.5]	22.2	[16.4 29.0]	57.4	[43.2 70.8]	24.3	[19.6 29.6]	A<B<C
50代	2.3	[0.3 8.1]	18.2	[12.8 24.7]	48.6	[31.9 65.6]	17.3	[13.2 22.1]	A<B<C
60代	7.5	[3.1 14.9]	20.2	[14.7 26.8]	33.3	[15.6 55.3]	17.3	[13.2 22.1]	A,B<C
合計	7.6	[5.2 10.7]	23.8	[21.1 26.7]	54.0	[46.8 61.1]	23.7	[21.5 25.9]	A<B<C
<b>ビデオ</b>									
20代	14.8	[7.0 26.2]	23.3	[17.6 29.7]	32.4	[18.0 49.8]	22.7	[18.1 27.8]	
30代	5.4	[1.5 13.3]	18.3	[13.0 24.8]	45.7	[30.9 61.0]	19.3	[15.0 24.3]	A<B<C
40代	6.1	[1.7 14.8]	13.3	[8.7 19.2]	33.3	[21.1 47.5]	15.3	[11.4 19.9]	A,B<C
50代	1.1	[0.0 6.2]	9.1	[5.3 14.3]	16.2	[6.2 32.0]	7.7	[4.9 11.3]	A<B,C
60代	4.3	[1.2 10.6]	11.5	[7.2 17.0]	12.5	[2.7 32.4]	9.3	[6.3 13.2]	
合計	5.8	[3.7 8.6]	15.3	[13.0 17.8]	30.3	[24.0 37.2]	14.9	[13.1 16.8]	A<B<C

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うかがわれる。ただし，カウンセリングの利用経験がある人を対象としても，遠隔型の利用意向は対面型と比較して半分程度であり，遠隔型の利用促進には課題が大きいといえる。

また，遠隔型によって新たな顧客を開拓することができれば，サービスギャップ問題の解決に寄与できる可能性が高いが，遠隔型のみ利用者は少なく，遠隔型の利用経験者の積極的利用意向も低い値であった。したがって，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，満足のいく遠隔型の新サービスを十分に届けられておらず，遠隔型の認知度を高める工夫ならびに遠隔型カウンセリングの質を高めることが必要といえる。

**引用文献**

Cachelin, F.M., & Striegel-Moore, R.H.(2006) Help Seeking and Barriers to Treatment in a Community Sample of Mexican American and European American Women with Eating Disorders. *International Journal of Eating Disorders*, **39**, 154-161.

中小企業基盤整備機構 (2019) 心理カウンセリング市場調査データ <https://jnet21.smrj.go.jp/startup/research/service/cons-counseling.html>

川上憲人 (2016) 精神疾患の有病率等に関する大規模疫学調査研究：世界精神保健日本調査セカンド <https://wmhj2.jp/WMHJ2-2016R.pdf>

熊野宏昭・富田 望・仁田雄介・小口真奈・南出歩美・内田太郎・武井友紀・榎本ことみ・梅津千佳 (2021) 新型コロナウイルス感染症パンデミック下の心療内科プライマリケアにおける遠隔認知行動療法の導入から見えてきたもの，*認知行動療法研究*, **47**, 2, 139-151.

Kushner, M.G., & Sher, K.J.(1991) The relation of treatment fearfulness and psychological service utilization: An overview. *Professional Psychology: Research and Practice*, **22**, 3, 196-203.