

電話相談員支援ツールの開発

— 対人支援専門職の養成のために —

長谷川 明弘（東洋英和女学院大学 人間科学部）

I. はじめに

電話相談は、音声だけの情報から相談を展開する必要がある。日本電話相談学会が刊行している「電話相談学研究」を1989年第1巻から2012年第21巻2号までの目次を概観した中では、いのちの電話やボランティアを取り上げた研究が多く、事業者として専門的に相談サービス提供をしている報告は全くといって良いほど行われていない。

II. 研究目的

本研究では、健康医療情報サービスの一環で電話相談を実施している事業団体の協力の下で、医療従事専門職が主な構成となっている電話相談員を支援するツールを開発することを目的とする。電話相談では、音声だけの情報に基づいた専門的な支援が求められており、新たな技能の獲得が求められる。新たな技能の獲得という面では、保健師や看護師といった医療職に限定されない対人支援専門職（医師、臨床心理士、教師などを含む）の養成を取り上げざるを得ない。相談員の相談場면을支援するだけでなく、研修や相談の振り返りにも活用できる「チェックリスト」を作成することを目的とした。

III. 方法

■ チェックシート項目の構成

臨床心理学を専門とする大学教員が作成した素案を基にシートの項目を作成した。電話相談の特徴として、「質（声の大きさや高さ、間合いなど）」「内容」「文脈」という要素がある。各項目には、これらの要素を組み入れたものにした。調査協力先の相談員の責任者・教育担当者5名（保健師2名、看護師3名）と臨床心理学を専門とする大学教員とそれを専攻とする大学院生2名とで協議してチェックリストの項目の内容を検討し最終的に9項目となった。これらの手続きにより内容的妥当性の確保に努めた。項目は、具体的には、1)他の相談員（専門家）と比較する、2)一方的に話してくる、3)抑揚に乏しい話し方である、4)内容が実際に起こりえない話をしている、5)断定した上で同意を求めてくる、6)断片的にしか話ができない、7)自分は悪くない、周りが悪い、8)こだわりが強い、9)安心して話を聴ける である。回答は「あてはまらない」から「あてはまる」までの4件法を採用した。

■ 調査参加者ならびに調査時期と回答数

電話を通じて医療情報を提供するサービスプロバイダーに勤務する相談員40名が調査に参加した（内訳：すべて女性。30歳代から60歳代まで。平均48.48歳±8.90SD 勤続年数3ヶ月から24年9ヶ月）。その職種と内訳（複数回答）は、主に看護師38名、保健師8名、助産師7名、管理栄養士2名等の資格を有していた。

調査参加者は、チェックシートを作成する目的や意義ならびに各回答項目の判断基準を予め理解した基礎訓練（長谷川、2014）の研修を受けた上で、調査時期に回答を行った。

2016年11月25日（金）～2016年12月10日（土）の期間に回収された678枚分のシートから欠損値の無いデータ552枚分を分析に用いた。

IV. 結果と考察

基本統計値を算出した後、「対応」を目的変数として、項目1)から項目9)の9項目を説明変数とする線型判別分析を行った。標準化判別係数をみて、対応を区別するのに各項目が与える程度は、項目9)が一番大きく(0.563)、項目9)や負の影響を与えた項目5)も比較的大きかった(-0.359)。第1判別関数で分散の96.0%を説明していた。判別率と誤判別率について全体では判別率が44%となり、誤判別率が56%となった(表1)。対応別に確認すると、「具体的な提案」の判別率が64%となり、誤判別率が36%となった。「話を書く相談」の判別率が31%となり、誤判別率が69%、「知識・情報の提供」の判別率が27%となり、誤判別率が73%となっていた(表2)。今後は、項目のさらなる精査と基礎訓練の継続により本ツールを用いた判別の精度を向上する必要がある。

表1 判別分析

	非標準化判別係数	標準化判別係数
1)他の相談員（専門家）と比較する（非難・攻撃されている感じを受ける・試すような感じを受ける）	0.041	0.019
2)一方的に話してくる（相談員との対話が成立しにくい）	0.300	0.256
3)抑揚に乏しい話し方である	0.255	0.203
4)内容が実際に起こりえない、ありえない話をしている	-0.264	-0.137
5)断定した上で同意を求めてくる	-0.455	-0.359
6)断片的にしか話ができない（内容が断片的あるいは沈黙が多い）	-0.062	-0.047
7)自分は悪くない、周りが悪い（他罰的である）	0.262	0.181
8)こだわりが強い（特定の事柄に固執する）	0.496	0.494
9)※主訴が整理されていると判断できる。安心して話を聴ける	0.537	0.563

第1判別関数で分散の96.0%を説明していた。

表2 交差確認ならびに判別率と誤判別率

対 応	予 測 さ れ た 対 応			計	判 別 率	誤 判 別 率
	話を聞く相談	知識・情報の提供	具体的な提案			
話を聞く相談	18	27	13	58	31%	69%
知識・情報の提供	29	70	157	256	27%	73%
具体的な提案	11	74	153	238	64%	36%
				全 体	44%	56%

■ 文 献

日本電話相談学会 電話相談学研究 論文リスト <http://soudangaku.s365.xrea.com/kenkyu.html> 2017年2月27日アクセス
長谷川 明弘 対人支援専門職の基礎訓練プログラムの提案 — 概観そして技能と学習形態を整理する試み —
2014、東洋英和女学院大学心理相談室紀要17巻、p39-52

■ 付 記

調査にご協力頂いた（株）保健同人社の皆さまにこの場に記すことで謝意を表します。また本研究は、2015～2016年度東洋英和女学院大学研究助成金の支援を得て実施された。