

原 著

メール相談によるメンタルヘルス不調の回復機序モデルの立案

—「勤労者こころのメール相談」のメール内容の質的分析より—

山本 晴義¹⁾, 横内 彌生¹⁾, 李 健實²⁾, 杉山 匡²⁾

¹⁾独立行政法人労働者健康安全機構横浜労災病院勤労者メンタルヘルスセンター

²⁾公益財団法人パブリックヘルスリサーチセンターストレス科学研究所

(平成 30 年 11 月 21 日受付・特急掲載)

要旨：本研究は、「勤労者こころのメール相談」における相談者と回答者のコミュニケーションの特徴を検討するとともに、電子メールを用いた心理援助が効果をもたらすメカニズムを明らかにすることを目的とする。そのために、5 件の相談事例のメール本文を用いて、相談者のメンタルヘルス不調の回復に焦点を当てた質的分析を行った。

分析の結果、「相談メール」では相談者がメンタルヘルス不調となった逆境が語られ、サポートを求める言葉で結ばれていた。「回答メール」では回答者が相談者の状況と気持ちを受け止めながら理解を示し、訴えに対して専門的な情報を提供するとともに、セルフケアを促していた。一定の時間が経過した後相談者から送信されたメール（「回復メール」）では、相談者が気づいたことや観点の変容などを含む、肯定的な経過が報告されていた。そして、相談者と回答者が感謝と希望の言葉を交わして終結となった。メール相談では、相談者自身にとってはメールに相談内容を書き出すことによるナラティブセラピーのような効果が見られ、回答者は主に一往復の電子メールのやり取りを通じて問題解決型短期療法に近いアプローチをしていた。さらに、電子メールのやり取りによって、相談者のレジリエンスが向上し、メンタルヘルス回復に繋がっていると考えられた。

本研究では、相談者と回答者が書いた実際のメール本文を用いて、メール相談の特徴と作用機序が検討され、回復機序モデルを提示できた点に意義がある。今後、多数の事例を用いて多様な観点から検討することで、回復機序モデルを精緻化していくことが必要であろう。

(日職災医誌, 67:159—166, 2019)

—キーワード—

メール相談, セルフケア, レジリエンス

はじめに

近年インターネット通信技術の発展・発達に伴って、臨床実践の場でも電子メールや SNS などといった非対面による相談やカウンセリングに対する需要や関心が高まっている^{1)~3)}。日本でのインターネット利用者は年々増え続け、総務省の「平成 29 年版情報通信白書」⁴⁾によると、2016 年のインターネット利用者数は、前年より 38 万人増加して 1 億 84 万人、人口普及率は 83.5%（前年比 0.5 ポイント増）となり、1 億人を超える人に利用されている。さらにスマートフォンでインターネットを利用している人の割合は 57.9% となり、平成 27 年の 54.3% から上昇しており、利用する媒体も多様化してきたことが分かる。また、インターネットを利用する人の目的は、電

子メールの送受信が 8 割を超えていずれの世代でも最も多くなっており⁴⁾、電子メールが日常において重要なコミュニケーション手段として使用されていることが理解できる。

インターネット及び電子メール利用者の増加に伴って、電子メールやオンライン上での相談の需要や供給も飛躍的に増えているが、その詳細について国内でなされた分析や研究は少ない。試みに「インターネット相談」や「メールカウンセリング」「メール相談」の用語で情報検索サイトで調べてみると、「いのちの電話 インターネット相談」や厚生労働省のポータルサイト「こころの耳」といった相談機関や病院の相談窓口、そして警視庁、司法関係、各自治体の窓口などのサイトが表示される。

わが国のオンラインによる相談やカウンセリングは、

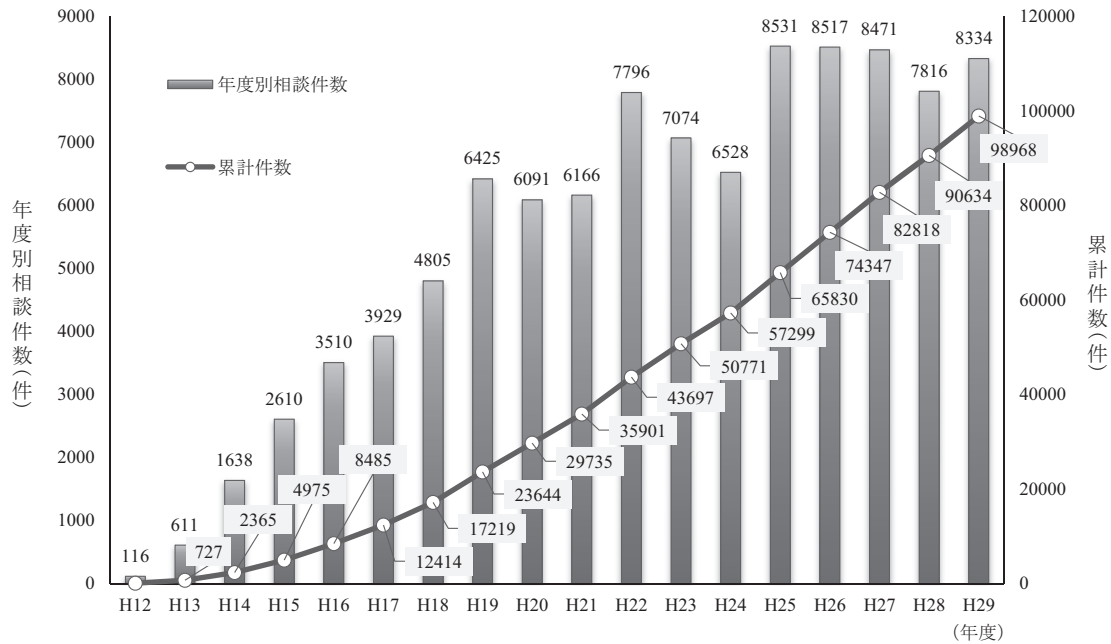


図1 横浜労災病院勤労者メンタルヘルスセンター「勤労者こころのメール相談」件数の推移

インターネットが一般に普及し始めた1990年代半ば頃から、試行的に個人や公的機関、一部の病院で相談サイトが立ち上げられ、相談活動が始められた¹⁾。小林ら⁵⁾は、不登校児及び関係者を支援するための電子メール相談専用のホームページを開設し対応した事例の分析より、思春期女性の利用率が高いことや時間的な制限によって相談機関の利用が難しい父親からの相談が多かったことから、電子メールを用いた支援に対してよりアクセスしやすく感じる対象もいることを指摘している。また、NHKひきこもりネット相談によせられた相談文の内容を分析した研究⁶⁾では、助言や情報提供を求めている相談が多く、相談機関などの援助機関に関する情報や周囲の人とのかかわり方への助言を求めていることを指摘している。これらの研究から、メール相談は、ひきこもりや不登校児のような社会との交流が少なく断絶された状態にある人への支援ツールとしての機能が期待されていたことが窺われる。また、2000年以降から一部の精神科クリニックでは、電子メールによる受診相談や精神科医による“インターネット・セラピー”も行われ始めた^{7)~9)}。同じ頃、日本オンラインカウンセリング協会(Japan Online Counseling Association: JOCA)が設立され、“電子メールカウンセリング”について「援助を必要とするクライアントに対して、専門的訓練を受けたカウンセラーが電子メールを媒介とした非対面の相談活動により、理解や問題解決を行うために、心理的支援及び情理的支援を行うプロセスである」と定義し、メールカウンセリングを実施してきた¹⁰⁾。

労働福祉事業団(現 労働者健康安全機構)は、勤労者医療の一環として、労働者向けメンタルヘルス相談窓

口として、2000年から全国19の労災病院に「勤労者こころの電話相談」、横浜労災病院に「勤労者こころのメール相談」(以下、「メール相談」)窓口を開設した。その実績を踏まえ厚生労働省は、第10次労働災害防止計画(2003年)¹¹⁾において、「深刻化する労働者の精神障害や自殺などへの対応として、事業場が労災病院や産業保健総合支援センターなどの外部施設と効果的な連携を図る必要性」を促したことから、「メール相談」利用者も増加した。当初、年間166件の相談であったが、近年は8千件を超え、18年間で延べ10万件の相談メールを受信している(図1)。「メール相談」は日本語であれば全世界から受け、相談を受ける時間は終日で、その全てのメールに対して心療内科医である第一著者(山本)が対応し、24時間以内に返信している¹²⁾。

「メール相談」は、勤労者のメンタルヘルス不調を予防する目的で開始されたこともあり、職業性ストレスに関する相談が多いが、心身の不調、家族からの相談やセカンドオピニオンを求めるもの、自殺念慮に関する相談など、様々な相談が寄せられている。そのため、個人情報保護の視点で改変を加えて発表された事例集等^{12)~14)}で紹介された相談者と回答者のメールを介したやりとりは、精神保健及び心理臨床的な観点からも学術的な価値があると考えられる。

海外では、電子メールやwebでのやり取りが特定の心身疾患に対する支援方法として、又は医療現場で専門家同士及び患者関係者等とのコミュニケーション手段として用いられている¹⁵⁾ことや、その効果について検討された研究も多数見られるが、国内においてメール相談の実践はまだ少なく、研究や報告も少ない。さらに、電子メー

表 1 分析に用いた事例の概要

	相談メールの題目及び内容	相談メール (第1信)	回答メール (第1信)	回復メール	
				相談メール (第2信以降)	回答メール (第2信以降)
分析 1	事例 1 「上司との人間関係に悩んでいます」	○	○	○	○
	事例 2 「過労の夫が心配です」	○	○	なし	なし
	事例 3 「死ぬことにします」	○	○	○	○
分析 2	事例 4 「職場への業務上・対人関係の対処へのご相談」	○	○	○	○
	事例 5 無題 (仮題：死にたいです)	○	○	○	○

ルによるコミュニケーションの特徴や相談者に対する心理援助の作用機序は、明らかにされていない面が多くある。そのため、リスクへの懸念が効果以上に強調されていることも現状である。IT 技術の発展に伴って電子メール及びインターネットを介したカウンセリングのニーズがより高まっている今、援助ツールとしてのメールカウンセリングの機能と効果を検討することが喫緊の課題ともいえるだろう。

本研究では、「メール相談」の相談事例を用いて、電子メールを媒体とした相談者と回答者とのコミュニケーションの特徴を明らかにし、さらに、相談者のメンタルヘルス不調の回復過程における「メール相談」の作用機序を説明するモデル図を提示することを目的とする。

方 法

対象とデータ収集

本研究では、「メール相談」の回答者が相談事例として臨床実践において意義があると判断した「メール相談」のうち事例集等^{12)~14)}で公表された相談事例 3 件と、終結となった未発表事例 2 件を分析対象とした。事例の概要を表 1 に示す。

各事例について、相談者から送信された第 1 信の相談メール(以下、相談メール)、第 1 信に対して回答者から返信された回答メール(以下、回答メール)、時間をおいて相談者から送られてきた第 2 信以降の報告メールとそれに対する回答メール(以下、回復メール)に含まれる文字データを分析に用いた。

分析方法

はじめに、各相談事例の相談メールに対する分析を行った。5つの相談事例の相談メールに含まれる文字データから、一まとまりの意味のある語句や文章を切片として抜き出し、KJ 法¹⁵⁾の手法を援用して分析した。まず、切片をテーブル上に広げ、似通った意味のものを集めてラベルを付けた。次に、ラベル相互の意味内容の類似性と関連性を検討し、より抽象度の高い語句を与えてサブカテゴリーを作成した。このサブカテゴリーをさらに抽象度の高いカテゴリーとして分類した。同様の分析を、回答メールや回復メールについても個別に実施した。

最後に、相談メール、回答メール、回復メールの各々

に対する分析によって生成されたサブカテゴリー、カテゴリー間の関連を考察し、相談者に対する「メール相談」の作用機序を説明するモデル図を作成した。

分析過程において、著者らに加えて質的研究を行った経験のある臨床心理士 1 名と実習生である心理学専攻の大学院生 1 名が、分析内容を繰り返し検討した。

倫理的配慮

分析に先立ち、第一著者がオンライン上の元データよりメールアドレスや日付を削除し、相談者個人が特定されないよう改変を加えたうえで、研究データとして用いた。本研究は独立行政法人労働者健康安全機構横浜労災病院倫理審査委員会の承諾を受けたものである(受付番号 30-16)。

結果と考察

相談メール、回答メール、回復メールに対する KJ 法を援用した質的分析を行い、最後に「メール相談」回復モデル図を作成した。分析結果は、カテゴリーに【 】, サブカテゴリーに《 》, ラベルに〈 〉をつけて表記し、分析結果を踏まえた考察を述べる。

相談メール(5 事例)の分析：逆境の語りとサポート希求

相談メールを分析した結果、【相談者の情報】、【ストレス状況】、【心身不調の訴え】、【サポート希求】の 4 つのカテゴリーが生成された(表 2)。【相談者の情報】では相談者の概要を回答者に知らせる内容が記述されていた。中でもタイトルに使われている言葉や表現は、相談者が自ら選んだ生の表現であり、相談者が一番訴えたい状況や辛さを象徴的に表していた。次に、【ストレス状況】では、相談者が陥った逆境について詳しく述べられていたが、分析対象の事例では、異動や転勤などの職業性ストレスに関連するストレス状況が述べられていた。さらに、【心身不調の訴え】についての内容が述べられ、相談者自身の心身の症状や苦しみに対する切実な訴えごとを反映したラベルが生成された。田村¹⁶⁾は「他者へメッセージを伝えるという形を取りながら実際はディスプレイが自己を映す鏡の役割を果たし、自分自身と対話している」と述べている。そのような意味で、相談者が逆境の状況をメールで書くことによる語りは、ナラティブセラピー的な要素を含み、ストレス状況や自分の気持ちなどへの気

表2 相談メールの分析結果

カテゴリー	サブカテゴリー	ラベル
【相談者の情報】	《最初にわかること》	〈メールタイトル〉, 〈送信時間〉
	《相談者の属性》	〈勤務形態〉, 〈年齢・年代・性別〉, 〈挨拶〉
	《相談者の環境》	〈勤務経過〉, 〈対人環境〉
【ストレス状況】	《ストレスのきっかけ》	〈時期的きっかけ〉, 〈付随する問題〉
	《ストレスの状況》	〈主な訴え〉, 〈終わりのない過労〉, 〈ミスがミスを誘発〉
【心身不調の訴え】	《身体的な不調》	〈過去の病気〉, 〈心身の疲労〉, 〈身体症状〉
	《精神的な不調》	〈死にたい気持ち〉, 〈倒れてしまいます〉, 〈やる気の低下〉, 〈悪いほうに受け取る〉, 〈がんじがらめ〉
【サポート希求】	《つながりのなさ》	〈誰にも話せない〉, 〈誰も信じられない〉, 〈私がいなくても〉
	《救済の求め》	〈私なりに試行錯誤して〉, 〈助けてください〉

表3 回答メールの分析結果

カテゴリー	サブカテゴリー	ラベル
【受け止めと理解】	《気持ちの受け止め》	〈メール拝見しました〉, 〈おつらい様子〉, 〈伝わってきます〉
	《状況の理解》	〈状況が把握できます〉
【専門的な情報提供】	《状況の詳細を求める》	〈受診の有無〉, 〈希死念慮〉, 〈生活状況〉
	《うつの知識》	〈医学的視点〉, 〈治療に対する姿勢〉
	《病気とストレス》	〈病気とストレスとの関係〉
	《受診のすすめ》	〈専門医に診てもらおう〉
【セルフケアへの働きかけ】	《相談のすすめ》	〈主治医・産業医に相談〉, 〈職場の仲間に相談〉
	《ストレス解消法の提案》	〈健康的な生活を実践する〉, 〈視点の転換〉, 〈セルフケア情報の紹介〉
	《アサーションのすすめ》	〈相手を尊重する〉, 〈自分の言いたいことをきちんと言う〉
【勇気づけ】	《自己決定できる》	〈他人は変えられない〉, 〈自分の考えと行動は変えることはできる〉, 〈自分で決められる〉
	《今を認める》	〈肯定し同意する〉, 〈前向きに頑張る〉
	《人生の意味付け》	〈死んではいけません〉, 〈一度しかない人生〉
	《あなたならできます》	〈自分と他者を信じる〉, 〈未来と幸せを信じる〉, 〈乗り越える〉

づきやカタルシスといった効果をもたらしているとも考えられる。

最後に【サポート希求】は、逆境に陥った状況の中で《つながりのない》孤立した状況を訴えながら、《救済の求め》の言葉で締めくくられていた。しかしながら、相談メールを書いて送信した行動そのものが相談者のストレス状況へ対処する力となり、ストレス状況から回復へ向かう契機になっているともとらえられる。このように、相談者が逆境に陥った自身の状況を語っているが、相談者が自分の逆境によるネガティブな心理状態を立て直すために、相談メールを書き、また他者（回答者）からの援助を求める対処行動は、石毛¹⁷⁾が提示したレジリエンスの因子に共通する点があり、レジリエンスの概念を用いて理解することができる。レジリエンスとは、困難な環境にもかかわらずうまく適応する過程・能力・結果¹⁸⁾を指すが、研究者によってとらえ方は多様であり、レジリエンスが高い者の特徴についても様々な特性・能力が挙げられている。レジリエンスが高い者は、問題解決への意欲が高い¹⁷⁾¹⁹⁾ことや、過去に経験した問題を別の観点から見直したり、より適切な解決方法を選択して対処するタイプや他者に援助を求めるタイプのコーピングを用いる²⁰⁾ことも知られている。メール相談を使って援助を求めること、そして回答者とのメールによる関わりを通して逆境を克服しようとする対処は、相談者のレジリエ

ンス向上の始発点としてとらえることができる。

回答メール(5事例)の分析：問題解決のための働きかけ

回答メールでは、【受け止めと理解】、【専門的な情報提供】、【セルフケアへの働きかけ】、【勇気づけ】の4つのカテゴリーが生成された。分析結果を表3に示す。初めに、相談者の気持ちや状況について回答者が【受け止めと理解】を示し、次に【専門的な情報提供】を行い、場合によっては相談者に関するより詳しい情報を求める質問をしていた。「メール相談」は診断や医療行為を行う場ではないが、ストレスフルな状態や困難へのサポートとして、相談者に対して適切な知識と情報を知らせることにより、相談者が問題解決の方向に切り替えて行動できるよう働きかけていた。更に、具体的な対処方法などの【セルフケアへ働きかけ】るメッセージが送られていた。このような回答者の働きかけは、相談者自身の問題解決への意欲を刺激し、対処を促すものと考えられる。さらに、回答メールを通じて問題解決型短期療法²²⁾に近い機能を持って、自分の困り感や問題、そしてそれに対するセルフケアの必要性に気づいて対処するよう相談者のレジリエンスに働きかけていたと考えられる。

メール本文の最後には、「逆境にいる自分」から「変えられる自分」へと視点を移すことで、相談者の自尊感情や自己肯定感に働きかけて【勇気づけ】る言葉が述べら

表4 回復メールの分析結果

カテゴリー	サブカテゴリー	ラベル
【経過報告】	《状況を伝える》	〈お答えします〉, 〈食事と睡眠〉
	《ストレスや症状との付き合い方》	〈病気との付き合い方〉
【気づきと変容】	《自他への気づき》	〈他者のストレスへ理解〉, 〈心が弱いからではない自分〉
	《ストレスと病気への理解》	〈うつ病かもしれない〉
	《行動の変容》	〈これからしたいこと〉, 〈認知行動療法に取り組む〉, 〈思い切って相談する〉
	《こころの回復》	〈気持ちが楽になる〉, 〈自信を取り戻す〉
【感謝と希望】	《ありたいと思う姿》	〈少しでも良い方向に〉
	《感謝のやりとり》	〈アドバイスへの感謝〉, 〈回答者からの感謝〉
	《回答者の喜び》	〈お役に立てて嬉しいです〉, 〈回答者の勇気と元気〉

れていた。また、《人生の意味付け》を俯瞰するメッセージが述べられ、孤立して死にたい気持ちを抱いている相談者が、自分自身の幸福と未来について肯定的な視点を持って考えられるような言葉を添えていた。肯定的方向への視点の転換や、自分の判断や行動を見直して問題解決しようとする態度は、レジリエンスの特性として共通してあげられる因子¹⁷⁾²¹⁾ともつながり、回答メールは、相談者のレジリエンス向上に働きかけていたと考えることができる。

回復メール(4事例)の分析：レジリエンス向上によるメンタルヘルス不調からの回復

分析対象である5事例のうち、「事例2」以外の4事例は、初回の相談と相談内容に対する回答のメールのやり取りの後、時間を置いて相談者からの報告メールが寄せられていた。そのため、2信以後のやりとりがあった4事例の回復メールを分析した。その結果、【経過報告】、【気づきと変容】、【感謝と希望】の3つのカテゴリーが生成された(表4)。まず、相談者が回答メール受信後の肯定的な状況の変化や体調の回復などについて【経過報告】を述べ、次に【気づきと変容】では、《自他への気づき》による視点の変化や理解を回答者に伝えていた。そして具体的な対処方法や見られた変化を回答者に報告したり、回答者がそれに対するアドバイスをしたりするやり取りが見られた。【感謝と希望】では、相談者の希望と回答者のアドバイスとともに、双方による感謝のやり取りの言葉で締めくくられていた。回答者の働きかけによって相談者の自己肯定感や肯定的な未来へのこころの動きが促進され、相談者の視点が広がり、問題解決能力などのレジリエンスが向上したと考えられる。その結果、相談者は、メンタル不調から回復に向かったと考えられる。さらに、問題解決に向けて、メール相談によって他者との関係性を自ら形成したことは、相談者のレジリエンスが向上したことを示していると考えられる。

「メール相談」回復機序モデル図の生成

最後に、相談メール、回答メール、そして回復メールの分析結果から生成されたカテゴリーを用いて、「メール相談」の回復機序を示すモデル図を作成した(図2)。

相談者が回答者に救済を求めてメール相談を利用する

きっかけは、自分が逆境に陥った状況とともに、周囲とのつながりが無い状況であった。だが、回答者に救済を求め相談メールを書いて送信した行動によって、相談者自身が持つ回復に向けた力(レジリエンス)が刺激されることとなったと考えられる。救済を求める相談メールを受信した回答者は、相談メールから得られた情報を基に相談者の状況やつらい気持ちを受け止め、専門的な情報を提供すると同時に、支持的なメッセージとともにセルフケアの具体案を提示して相談者のレジリエンスに働きかけていた。「メール相談」の多くは1往復で終結するが、1回限りのコミュニケーションであっても、相談者の中に現在のストレス状況(逆境)を乗り越えメンタルヘルスを回復する力があることを想定した返信が、相談者を回復に向けたプロセスに導く可能性があると考えられる。このようなプロセスは、「送り手から受け手に伝えられるという一方的な作用ではなく、繰り返される相互作用であり、そこから新しい現実が共同で創造、維持、変化される」⁹⁾²³⁾というコミュニケーションの特徴から生じた可能性も考えられる。相談者と回答者のメールのやり取りの後、時間をおいて送信された回復メールでは、相談者が自身の変化を報告しており、逆境から回復に向かっていることが窺えた。

「メール相談」では、相談者から得られる情報量こそ少ないものの、必要最小限の情報が得られ、それを基に、回答者は問題解決を目指した働きかけをしていた。この働きかけによって喚起された相談者自身の自助の努力が肯定的な変化を生み、相談者がその変化を回答者に報告する過程が確認された。この一連のプロセスを「メール相談」回復機序モデルとする。

総合考察

「メール相談」の回復機序モデル

「メール相談」では、相談者自身が逆境の状況を回答者に汲み取ってほしいという願いをもって、その状況の語りとともにサポートを求めて相談メールが送信されていた。それに対して、回答者は相談者の状況や気持ちを受け止め、相談者に専門知識の情報を提供し、相談者が自分の状況に対する理解を深められるよう促し、セルフケ

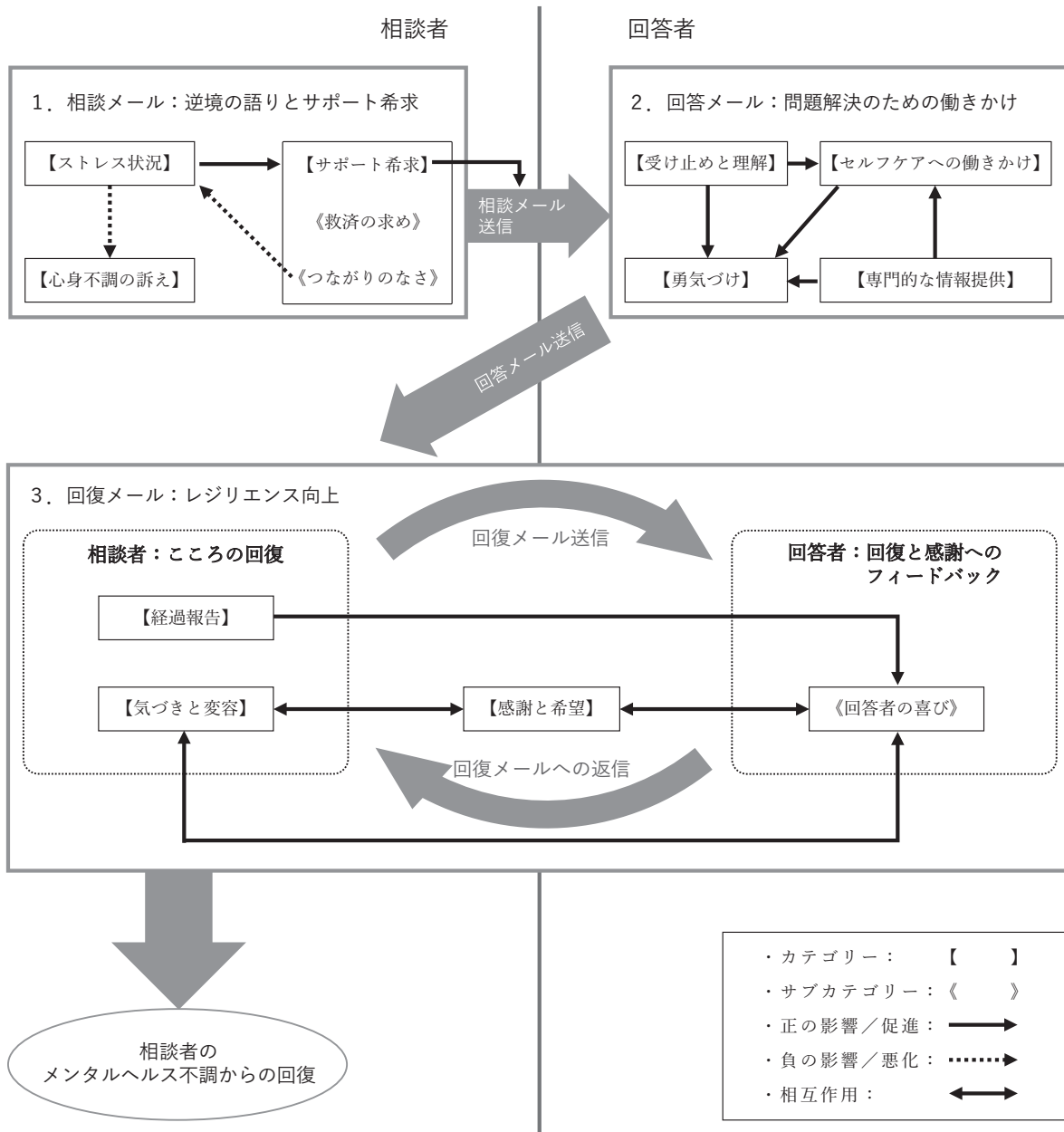


図2 勤労者こころのメール相談 回復機序モデル

アができるように相談者自身のレジリエンスに働きかけていた。時間をおいて相談者から送信された回復メールにみられる相談者の回復に向けた変化の報告や、相談者と回答者との感謝と希望のやり取りから、回答者から得た情報や助言、勇気づけの言葉が、相談者の逆境からの回復に向けた変化をもたらした可能性が窺える。つまり、回答者の働きかけによって相談者のレジリエンスが回復され、セルフケアができるようになるまでの全プロセスが、メール相談を通じた回復機序モデルを構成している。

心理援助のツールとしての「メール相談」

近年、学生を対象に行われた SNS を利用した心理援助が社会的にも話題になる²⁴⁾²⁵⁾など、web を介した心理援助の可能性は、今後、より高まるだろう。心理援助のツ

ルとしての電子メールは、面接や電話に比べて空間的・時間的な制約が少なくアクセスしやすく、さらに、回答者にとっても利便性が高いことも指摘されている²⁶⁾。このような特徴を考慮して、対面カウンセリングや通院による治療と連携した援助やセルフケアができるよう、予防的なサポートを行う場合にメール相談を活用することができるだろう。本研究でメール内容を分析した結果からも、少ない情報量ではあるものの、相談メールには心理援助を行うための必要最小限の情報が含まれており、その内容から相談者の気持ちや状況が窺えることが示唆された。メールの中で自分の考えや出来事を書き出すことで、相談者自身が物事を客観的にとらえることができ、感情を吐き出すカタルシス効果が得られたものと考えられる。加えて、相談メールを書いて送信するという問題

解決に向けての主体的な行動が、相談者の回復をもたらすことに影響した可能性も推測できる。

ただし、対面カウンセリングや通院による治療と比べると、メール相談において援助者が得ることができる情報量の少なさは否定できず、相談者の状況把握が難しいという弱点をメール相談は持つ。また、相談者と回答者のコミュニケーションには同期性がなく、危機状況への対応が難しいことを含め、メール相談の限界を十分考慮し、電子メールを心理援助ツールとして用いる必要があるだろう。メール相談には緊急性が求められる心理援助への適用に限界がある²⁶⁾ものの、その反面、相談内容が文字として蓄積されるという特徴がある。回答者から送られた回答メールを繰り返して読むことで、相談者がメール相談から得た効果を繰り返し得ることもできる。メール相談の弱点と強みを正しく把握し、他の心理援助技法と組み合わせ、各々の強みを活かすことによって、より効果的な心理援助を行うことができると考えられる。

本研究の限界と今後の課題

本研究では理論的飽和に達するまでデータを収集しながら分析を継続することはできず、「メール相談」事例5件を用いてモデル作成のために分析を試みた。本研究から得られたメンタルヘルス不調に対する回復機序モデルを、電子メールによる相談一般における高汎用モデルとするためには、今後、より多くのメール相談事例からデータを収集し、さらに、多角度の視点からの分析と検討を重ねていくことが必要であるだろう。

しかし、メール相談を利用した相談者の生データを用いて相談者と回答者の双方のコミュニケーションの特徴とメール相談の作用機序が検討できたことは、意義があると考えられる。さらに、本研究では、支援者が相談者のレジリエンス向上に向けてどのような働きかけをし、また、相談者がどのように変化していったかについての過程が提示された。これにより、レジリエンス要素がメール相談に含まれていることの確認とともに、レジリエンス向上の過程が提示できた点でも意義がある。本研究で用いられた「メール相談」は、第一著者（山本）が18年間で10万件を超える相談に一人で対応してきたものであり、回答者特有の支援の仕方があることが想定される。近年、ニーズが高まっているweb上での心理援助実践においても、本研究から得られた知見の活用が期待される。電子メールを用いて行う回答者の支援の特徴を多角度から検討し、効果をもたらす機序モデルをより洗練させていくことは、今後も継続すべき課題である。

利益相反：利益相反基準に該当無し

文 献

- 1) 小坂守孝：電子メールによる相談活動の時代変遷，現代のエスプリーメールカウンセリング。武藤清栄，渋谷英雄編。東京，至文堂，2002, No. 418, pp 58—66.
- 2) 徳田完二：メールカウンセリングに関する試論—「いま・ここで」型アプローチから宿題型アプローチへ—。立命館人間科学研究 24：73—82, 2011.
- 3) 宮崎圭子：第2章メールカウンセリングとはなにか，メールカウンセリングの技法と実際—オンラインカウンセリングの現場から—。中村浩太編。東京，川島書店，2017.
- 4) 総務省：平成28年通信利用動向調査の結果。2017-6-8. http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/170608_1.pdf (参照2018-3-6).
- 5) 小林正幸，野呂文行，仲田洋子，大島みどり：電子メール相談による不登校児および関係者支援に関する研究—1年間で新規受理した相談事例の分析—。東京学芸大学教育学部附属教育実践総合センター研究紀要 25：31—43, 2001.
- 6) 倉本英彦，大竹由美子，飯田敏晴：NHK ひきこもりネット相談によせられた相談文の内容分析 研究助成論文集 明治安田生命こころの健康財団編 2006. 2006, No. 42, pp 229—235.
- 7) 山藤菜穂子：精神科クリニックにおける電子メール相談—受診相談カウンセリングにおける利用法，現代のエスプリーメールカウンセリング。武藤清栄，渋谷英雄編。東京，至文堂，2002, Vol 418, pp 109—116.
- 8) 岩本隆茂，木津明彦編：非対面心理療法の基礎と実践。東京，培風館，2006.
- 9) 田村 毅：インターネット・セラピーへの招待 心理療法の新しい世界。東京，新曜社，2003.
- 10) 高石浩一，河村 渉，武藤清栄，渋谷英雄：座談会/インターネットに見る心の世界，現代のエスプリーメールカウンセリング。武藤清栄，渋谷英雄編。東京，至文堂，2002, No. 418, pp 5—45.
- 11) 厚生労働省：第10労働災害防止計画。厚生労働省。2003-5-22. <http://www.mhlw.go.jp/shingi/2003/05/s0522-3b18.html> (参照2018-3-6).
- 12) 山本晴義：メンタルヘルスのヒントが見える！ドクター山本のメール相談事例集。東京，労働調査会，2011.
- 13) 山本晴義，曾田紀子：メンタルヘルス対策の本。東京，労務行政，2010.
- 14) 山本晴義：勤労者 心のメール相談からみたメンタルヘルス対策の実際。予防医学 57：25—29, 2015.
- 15) 川喜田二郎：発想法：創造性開発のために。改訂版 2017。東京，中央公論社，1967.
- 16) 田村 毅：ナラティブ・セラピー（社会構成主義）としてのメールカウンセリング，現代のエスプリーメールカウンセリング。武藤清栄，渋谷英雄編。東京，至文堂，2002, No. 418, pp 109—116.
- 17) 石毛みどり，無藤 隆：中学生のレジリエンスとパーソナリティとの関連。パーソナリティ研究 14 (3)：266—280, 2005.
- 18) Masten AS, Coatsworth JD: The development of competence in favorable and unfavorable environments: Lessons from research on successful children. *American Psychologist* 53: 205—220, 1998.
- 19) D'Zurilla TJ, Nezu AM: Development and preliminary evaluation of the social problem-solving inventory. *Psychological Assessment* 2: 156—163, 1990.
- 20) Flach FF: Resilience: The power to bounce back when the going gets tough! New York, Hatherleigh Press, 1997.
- 21) 小塩真司，中谷素之，金子一史，長峰伸治：ネガティブな出来事からの立ち直りを導く心理的特性—精神的回復力尺

- 度の作成—。カウンセリング研究 35 : 57—65, 2002.
- 22) Cade B, O'Hanlon B: A Brief Guide to Brief Therapy, W. W. Norton & Company, 1993.(宮田敬一編：ブリーフセラピー入門。東京，金剛出版，1994.)
- 23) Tomm K: Interventive Interviewing: Part II. Reflexive Questioning as a Means to Enable Self-Healing. Family Process 26: 167—183, 1987.
- 24) 日本経済新聞：SNS でいじめ相談 文科省，全国 20 カ所で開始。2017-12-14. <https://www.nikkei.com/article/DGXZ024617570U7A211C1CR0000/> (参照 2018-3-6).
- 25) 杉原保史，宮田智基：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。京都，北大路書房，2018.
- 26) 島 悟，佐藤恵美：相談活動におけるツールの比較，第

9 回日本産業精神保健学会総会 一般演題 B3. 東京女子医科大学，2002.

別刷請求先 〒222-0036 神奈川県横浜市港北区小机町 3211
独立行政法人労働者健康安全機構横浜労災病院
勤労者メンタルヘルスセンター
山本 晴義

Reprint request:

Haruyoshi Yamamoto
Mental Health Center for Workers, Yokohama Rosai Hospital, Japan Organization of Occupational Health and Safety, 3211, Kozukue-Chō, Kōhoku-ku, Yokohama City, Kanagawa Prefecture, 222-0036, Japan

**Modeling the Recovery Mechanism at Work in an Email Counseling Service for Mental Health Issues:
A Qualitative Analysis of Email Counseling Cases in *Kinrōsha Kokoro no Mēru Sōdan***

Haruyoshi Yamamoto¹⁾, Yayoi Yokouchi¹⁾, Geonsil Lee²⁾ and Tadashi Sugiyama²⁾

¹⁾Mental Health Center for Workers, Yokohama Rosai Hospital, Japan Organization of Occupational Health and Safety

²⁾Institute of Stress Science, Public Health Research Foundation

The purpose of this study was to examine the characteristics of client-counselor communication through an email counseling service (*Kinrōsha Kokoro no Mēru Sōdan*; “Mental Health Email Counseling for Workers”) as well as to clarify the mechanisms of the service that generate therapeutic effects via email counseling. To this end, the text of emails of five counseling cases in the above service were qualitatively analyzed, focusing on the clients’ mental health recovery.

In the clients’ initial emails (counseling emails), they described the hardships that have affected their mental health and concluded by asking for help. In their “response email”, counselor sympathized with their tough situation and the emotions, provided therapeutic information, and facilitated their own self-care behavior. In the next email, which can be thought of as the “recovery email”, after a period of time had passed, clients reported positive psychological changes, including observations and changes in perspective. Clients and counselors then exchanged words of gratitude and hope. It shows that, through writing of such counseling emails, clients would be experienced therapeutic effects similar to narrative therapy. Meanwhile, the approach taken by the counselor in these email exchanges would be close to solution-focused and brief therapy. Furthermore, the results suggest that these email exchanges were developed clients’ resilience strengthening and assisted in their mental health recovery.

The value of this study lies in its investigation of the characteristics of an email counseling service in Japan and the mechanism, using raw data of actual email texts. Further studies are needed to analyze more variety of cases to refine the recovery mechanism indicated.

(JJOMT, 67: 159—166, 2019)

—Key words—

email counseling, self-care, resilience