

臨床心理面接の申込み電話における受付対応に関する実践的検討

齋藤¹⁾ 恵美・薄木²⁾ 佳苗・本田麻佑子³⁾

1) 新潟青陵大学大学院臨床心理学研究科

2) 新潟青陵大学大学院臨床心理センター

3) 新潟市社会福祉協議会ひまわりクラブ

キーワード：電話受付、心理面接、臨床心理センター

Practical study about Telephone handling on reservation for psychotherapy

Megumi SAITO,¹⁾ Kanae USUKI,²⁾ Mayuko HONDA³⁾

1) Department of Clinical Psychology, Graduate school of clinical psychology, Niigata Seiryō University

2) Clinical Psychological Center, Niigata Seiryō University

3) Niigata City Council of social welfare, Himawari Club

Key words : telephone handling, psychotherapy, Clinical psychological Center

I. 問題と目的

心理臨床の現場における面接の始まりは、クライアントに初めて直に出会う初回面接（受理面接）である。初回面接は、「初めて心理療法を受けにきたクライアントが、続けて来談するかどうかは初回面接にかかっている（河合、2006）」と言われるほど、その後の面接経過の展開を左右する重要な場と位置づけられる。この初回面接を行なう場合、大抵の心理相談機関では完全予約制となっており、その申込み方法として電話が用いられることが多い。よって、相談機関としての心理面接の始まりは、初回面接の場を設けるためにクライアントと初めて接する電話受付であると言える。受付は、心理相談の入り口である「顔」の役割を持ち（中原・服巻、2006）、精神科診療所では受診を希望する相手と診療所とを結ぶ重要な役割を担い、橋渡しをスムーズに行なう場として機能すると言われている（中山・横山・中野、1999）。このように、電話受付も初回面接と同様に重要な機能を持つ場であると考えられ、申込みをしてきたクライアントが初回面接に安心して来談できるかどうかは電話受付にかかっていると言っても過言ではないであろう。本論文では、臨床心理面接の予約を申し込むための電話受付を心理臨床実践の流れの中に位置づけ、その機能に焦点を

絞って論ずることとする。

さて、初回面接に至るまでには、まず電話で申込みを受け付ける段階で予約にあたって必要な情報を聴取し、初回面接の日時を決めるというプロセスを経る。必要な情報とは、クライアントの氏名や年齢、連絡先といった客観的情報のみならず、相談内容や来談経緯、他機関への相談歴といった主訴に関わる情報も含まれる。この受付対応が、クライアントの客観的情報を訊いて日時を決めるだけの手続きであれば、事務的対応で済むだろう。例えば、美容院の散髪や飲食店の懇親会の予約などと同様に、事務的な紋切り型の対応を取りさえすれば予約は成立し、それで十分である。しかし、心理面接の予約において電話受付が担う役割は、クライアントの客観的情報を事務的に訊くことだけではないと考えられる。

中原・服巻（2006）によると、電話受付は一定の書式に基づいて必要な情報を相手の状況に合わせて柔軟に聴取することが必要な半構造化面接であり、面接構造化枠の入り口としてクライアントの相談意思や援助を求める姿勢をアセスメントする上で重要な意味を持つ、とされている。また、溝口（2003）は、大学院における臨床心理面接演習では、視覚が関与しない話そのものの持っているコミュニケーションという電話固有の特性を踏まえ、電話受付のやり取りに習熟することの重要性を示した。さら

に、津川（2003）は、電話相談における共感と心理アセスメントの意味や、丁寧に声の文脈を聴き取ることの重要性を述べている。これらのことから、電話受付は単なる紋切り型の事務的対応ではなく、クライアントの主観的事実を“聴く”姿勢とアセスメントの視点を持ちながら、個々のクライアントに合わせた柔軟かつ細やかな対応が求められると言える。

ただし、先行研究では、臨床心理士の養成大学院における訓練や実習指導という論点から考察されているものが多く、実践的視点を中心に電話受付の機能を検証した研究はこれまでに見受けられない。電話受付がどのような機能を果たしているかを明らかにするには、受付時の詳細なやり取りなどの具体的事象を取り上げて検討することが欠かせないのでは

ないか。

そこで、本研究では、筆者が所属する大学院付属の心理相談機関において受理した、初回面接の申込み電話の内容を記録し、クライアントと受付者の具体的な言葉のやり取りを検討することで、心理臨床の実践的視点から電話受付の固有の機能を見出すことを目的とした。このことを明らかにすることによって、心理面接につながる最初の一步としての電話受付がクライアント理解の面でより一層意味あるものとなり、かつ今後の電話受付対応に資する知見が得られるだろう。さらに、大学院付属の心理相談機関のみならず、教育機関や私設相談室など心理面接の電話受付を行なっているあらゆる機関においても、よりクライアントに益するための運営を考える視点として、有用な知見となることが期待される。

Ⅱ. 方法

(1) 相談機関のシステム

新潟青陵大学大学院臨床心理センター（以下、センターと省略）は、(財)日本臨床心理士資格認定協会による指定を受けた臨床心理士養成大学院に附属する心理相談室として、平成18年に開設された。地域の一般市民を対象とした有料相談であり、開設以降5年間で述べ349件の受理面接を行なっている（齋藤他、2011）。センターにおける心理面接の流れは図1のようになっており、完全予約制のため必ず電話による申込み受付を経てから初回面接（以降、当センターにおける呼称である受理面接と記す）を行なう。曜日ごとに配置されたインテーカーが受理面接を行ない、その後スタッフ全員が集まって開催されるインテーク会議で、継続面接実施の可否や担当者の決定、当面の面接方針などを検討した上で、継続面接が開始される。

図1 受付から相談までの流れ

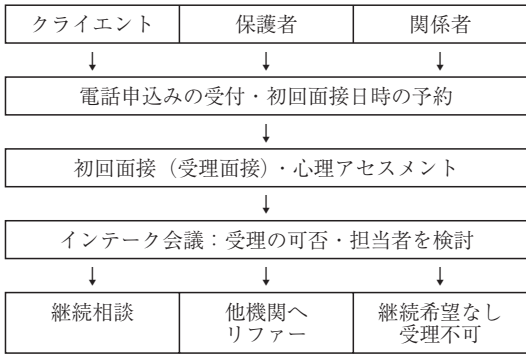


表1 受理面接受付のための記入用紙

電話受付表			
日付	平成	年	月 日
			受付者
相談希望者氏名：		年齢（	才） 男・女
相談申込者氏名：		年齢（	才） 男・女 続柄
相談内容：			
連絡方法：電話			
<input type="checkbox"/> 自宅へ		<input type="checkbox"/> 勤務先へ	
		携帯電話	
		<input type="checkbox"/> センター名で <input type="checkbox"/> 個人名で	
センター再来の場合：		前入室日	
		前担当者	
他機関受診中の場合：			
<input type="checkbox"/> 医師の許可		<input type="checkbox"/> 紹介	<input type="checkbox"/> 服薬
予約日：平成		年	月 日 時～
担当者：			

電話受付業務時間は、木曜を除く平日の午前10時から午後5時となっており、センター直通の外線電話番号を有している。受理面接申込み受付専用の記入用紙があり、そのフォーマットは表1の通りである。予約条件としては、医療機関受診中の場合は医師の許可を得た上で申込み、予約日に紹介状を持参してもらうこと、他機関でカウンセリングを行なっている最中の場合はそのセラピストに了承を得ること、相談予約日時は原則として申込みから1週間後以降に設定すること、予約時間は午後1時（開始時刻）から6時（終了時刻）の間が可能であること、が設けられている。

(2) スタッフの構成

電話受付業務を担当するスタッフは、本学大学院修士課程において臨床心理学を学んで修了した研究生2名であり、曜日ごとの交代制で勤務している。さらに週に2回、大学院生が実習として電話受付と会計窓口の業務を行なう時間を設定している。受理面接を担当するインターカーは、臨床心理士資格を有する専任教員もしくは非常勤カウンセラーである。さらに、継続面接を担当するスタッフは、院生・研究生・非常勤カウンセラー・専任教員（臨床心理士の有資格者もしくは医師）である。

(3) 本研究で取り上げる申込み電話の概要

センターにおける電話受付の実際の会話内容を本研究で扱うには、事例公表の同意をクライアントから得る必要があるが、それは次の三つの点から現実的に困難であると考えられる。まず一つ目に、電話で予約申込みを受け付け受理面接を行なった後に、他機関へリファーしたりクライアントが来談を希望しなかったりした場合、継続面接に至らないケースがある。そのようなクライアントに対しては、申込み受付時の電話内容の公表について説明し同意を求めることのできる接点がない。また、地域に開かれた相談機関として個人情報の守秘を第一に掲げるセンターが、1回しか来談しておらずまだセンターという機関を十分に理解していないクライアントに事例公表の同意を求めた場合、クライアントには不信感が生ずる可能性があるだろう。二つ目に、継続面接に至った後、受付時の電話内容の公表について同意を得るには、研究者自身もしくは当該クライアントの担当セラピストが説明をすることが必要となる。しかし、その手続きは、セラピストとクライエ

ントとの関係性に影響を及ぼしてしまう危険性を孕んでいると考えられ、心理療法の経過を阻害してしまうおそれも生じる。では、心理療法が終結した事例であれば問題ないかと言えばそうでもなく、事例公表の同意を求める過程においてクライアントの心的状態やクライアント-セラピスト関係に何らかの変化が起こったとしても、研究者がそれを推察して責任を持って対処することは難しい。

上記のように、申込み受付電話という性質上、クライアントから事例公表の同意を得るには、手続きの上で大きな困難が伴っている。このような倫理的問題から、実際のクライアントの受付電話内容を取り上げることは不可能である。

そこで本研究では模擬事例における会話内容を呈示することとした。これは、個人が特定されないようプライバシーの保護に留意し、センターにおいて平成22年度に受理した複数の申込み電話から、事態の本質を明示的に描写した共通項と思われる会話内容を抽出し、一つに併せて再構成したものである。以下の会話内容は本筋を損なわないよう編集したものであるが、個々のやり取りは実際にあった事実である。この手法について、クライアントと電話受付側の生の言葉を扱う上での現実的な制約をクリアする新たな試みとして意義あるものと見なし、考察する。

Ⅲ. 結果

(1) 申込み電話の逐語録（申込者：C、受付者：T）

T1：はい、新潟青陵大学大学院臨床心理センターです。

C2：あのー初めてお電話しているんですが、何か話したらいいか（沈黙4秒）、そちらでカウンセリングをしていると聞いて掛けてみたのですが。

T3：はい、初めてということですね？ご相談したい事を教えていただけますか。

C4：ええとですね（沈黙5秒）小学5年生の娘のことで、2ヶ月くらい前から具合が悪くて学校を休んでいるんです。よくは分からないんですけど何かトラブルがあったみたいで、『学校が怖い』と言って、体調が良くなっても教室に入れないままで保健室に行っています。

T5：2ヶ月前から学校を休んでいて、教室が怖い

ということですね。

C 6 : はい、私が一緒に付いていけば教室に入れるんですけど、仕事があるから毎日付き添うわけにもいなくて。具合が悪い時に小児科に連れて行ったら身体には問題ないと言われて。

T 7 : お母様が娘さんの事についてご相談したいということでしょうか（ハイ）。娘さんもこちらに来てみるということはお考えでしょうか。

C 8 : まだ話はしていませんが、一緒に行ってみようかと思っていて。ただ、その日の気分や体調次第で、やっぱり行けないと言うかもしれません。

T 9 : それでは当日の体調次第でしょうかね。

C 10 : すみません、ちょっと当日になってみないとわからなくて。

T 11 : わかりました、当日いらした時に担当とお話をしてみして下さい。ではお申込みにあたって、いくつか伺いたい事があるのですが、よろしいでしょうか（ハイ）。まず、お名前を教えてください。

C 12 : 子どものですか？

T 13 : お電話されている方のお名前を先にお願ひします。

C 14 : Aです。

T 15 : 失礼ですが、年齢はおいくつですか。

C 16 : 35です。

T 17 : 子どもさんのお名前も教えてください。

C 18 : Bです。

T 19 : 年齢は？

C 20 : 11歳です。

T 21 : お電話番号を教えてくださいたいのですが、よろしいでしょうか。

C 22 : はい、〇〇〇です。

T 23 : （復唱）ありがとうございます。では予約日時を決めたいと思いますが、ご希望の日程はございますか？

C 24 : できれば今度の土曜日（電話から4日後）にお願いできませんか？

T 25 : 申し訳ございませんが、当センターは平日のみとなっております、土曜日は予約をお取りできないんです。

C 26 : あー、平日だと子どもが学校に行ける時と行けない時があるので、予約の日が行ける時だと学校を休ませることになってしまうので、ちょっと……。

T 27 : そうしますと、平日は難しいでしょうかねえ。

C 28 : そうですねえ、その日にならないと分からないもので……

T 29 : そうですか……平日の午後1時から4時の間であれば予約できるのですが、いかがでしょうか。

C 30 : あ、4時なら学校が終わっている時間なので行けるかもしれません。

T 31 : それでしたら4時の予約にいたしましょうか。

C 32 : はい、わかりました。

T 33 : えーでは4時が空いている日程ですと、来週△日水曜日のご都合はいかがですか。

C 34 : △日は～、その日なら仕事が休めるから大丈夫です。

T 35 : では△日水曜4時ということで、ご予約させていただきます。えーあとは…当センターの場所はおわかりですか？

C 36 : ええ、大体。C高校の辺りですかね。

T 37 : C高校に近いのですが、幼稚園や大学がある一角の中に、3号館という棟がありまして、そちらの2階にございます。

C 38 : あーそうですか、探してみます。あとそれから、学校のお便りに載っていたD相談室に相談をしたことがあって、アドバイスを頂いた事があるのですが、そちらはそういう所とはまた違うんでしょうか？

T 39 : D相談室でご相談をされた事があるんですね。そちらには継続されて通っていますか？

C 40 : いえ、1、2回電話しただけです。

T 41 : そうですか。他にどこか相談をされている所はありますか。

C 42 : 実は病院の精神科についても考えたことがありまして。家で急に不安でいっぱいになることがあって、すごく不安定になってしまうんですよ。どう対応したらいいかわからなくて、ちょっと知人に話したら、病院よりはカウンセリングの方じゃないのと言われてまして。

T 43 : それでは医療機関にかかった事はないということですね。どのような相談になるかについては、こちらに来ていただいた時に担当者にお話をしてみして下さい。では、来週△日の午後4時にお待ちしておりますので。

C 44 : よろしくお願ひします。

T 45 : 失礼します。

Ⅳ. 考察

本研究は、心理臨床面接の申込み受付電話における具体的な言葉のやり取りを取り上げ、実践例に即して検討することで、電話受付の特有の機能を見出すことを目的とした。

以下、結果の電話内容について、(1)クライアントの言葉の背景に潜む感情とその対応、(2)予約日時の設定に至るプロセスが意味すること、という2点に沿って論じ、最後に本研究の限界と今後の課題を述べる。

(1) クライアントの言葉の背景に潜む感情とその対応

中原・服巻(2006)によると、「電話相談者からの電話を的確に受け付けることに加え、期待や不安など電話相談者がどのような気持ちで電話をかけてきたかという、電話相談者の物語を読む」ことが重要視されていることから、電話内容から読み取ることのできるクライアントの感情として、不安と期待を取り上げる。

まず、不安については、電話が始まってすぐのC2において、「何から話したらいいか・・・」と沈黙になり言葉を発しづらい様子であることは、センターに対する警戒心の表れ、もしくはクライアント自身が主訴を言葉で端的にまとめるのが難しい状態であることを表している。また、C38で他機関との違いを尋ねていたり、C42で精神科への受診を考えたと言及している。このことと、C8でまだ来談することを子ども本人に告げていないことを踏まえると、センターがどのようなことをする場なのかかわからず不安に思っており、それを表出し受付者に確かめようとしているのだと推察される。また、何かのトラブルで学校が怖くなり(C4)、身体の問題はないのに体調が悪くなったり(C6)、体調がよくなっても教室に入ることができず(C5)、その日の気分や体調によって登校の可否が左右されたり(C8)、家で急に不安でいっぱいになる(C42)というように、原因不明で不安定な子どもの状態についてクライアントは理解できず、どう対応したらよいのか困惑し相談を求めていることも窺える。

次に、期待については、「小児科で身体に問題はないと言われ」(C6)たことを踏まえ、「知人に話したら病院よりカウンセリングじゃないのと言われ」(C42)、人から勧められて申し込んだことが分かる。この言は、心の専門家によるカウンセリ

ングで治してもらえるのではないかという期待が暗に含まれていることを示しているだろう。また、C38とC40から、おそらくクライアントは、D相談室で提供されたアドバイスでは十分に納得がいかず、1、2回で相談を止めた可能性がある。このことから、センターではD相談室よりも有用なアドバイスがもらえることを期待しているか、あるいはアドバイスの提供とは異なる対応を期待しているのではないかと推察される。

以上の通り、クライアントには不安と期待の相反する感情が背景にあることが示された。次に、その感情が受付の対応の中でどのように扱われていたか、それにはどのような意図があったのかを検討する。

電話のやり取りの始めで「何から話したらいいか」(C2)とクライアントが言葉を発しづらそうにしていた場面では、受付者は〈相談したいことを教えて〉(T3)と話の方向性を明確に示して発話を促す働きかけを行なっている。また、クライアントが話し始めた後は、受付者は内容がある程度まとめて言葉で返すことで、こちらがクライアントの話した事実をどこまで受け取り理解しているかを伝えている(T5)。そうすることで、クライアントはより詳しい状況の話に進んでいく(C6)。続いて、受付者は来談者が誰かを明らかにする質問を投げかけ(T7)、来談の主体は誰であるのかを直接確かめようとしている。ここでは、子どもが行かないと言ったとしてもAだけで来談する姿勢をクライアントが示しており(C8)、来談の主体はA本人であることがわかった。ゆえに、氏名を尋ねる際は申し込んでいるA自身の氏名を先に確認している(T13)。そして、T23~T35のやり取りで来談日時が決まる、つまりクライアントの来談意思が固まり互いの約束事が取り決められると、それまでは子どもが小児科にかかったという相談歴しか話されなかったのに、「D相談室に相談したことがあって」(C38)とAの相談歴が自発的に開示される。さらに最後には「どう対応したらいいかわからなくて」(C42)とA自身が困っており相談したいのだという主訴が明かされるに至った。このような言が発せられたのは、クライアントがセンターという場を、子どもの状況だけではなくA自身の話をしてもよい、すなわちAの抱く主訴を持ち込んでも良い場であると見なすことができ、来談を十分に動機づけられたからこそではないかと捉えられる。

ただし、このC38とC42で表された言葉の背景に潜む期待や不安・困惑に対して受付者は、そこに継続して通っているか（C39）、医療機関を受診したことはないか（T43）と相談歴の有無に関する事実の確認だけに止め、インターカーに話すようにという対応をして電話を終えている。ここで話を丁寧に聴き取ったとしたら、主訴に関わる様々な情報を得ることができたかもしれない。ただ、受付者がこれらの感情を共感的に受けとめる対応をあえてしなかったのには、二つの理由があると考えられる。第一に、クライアントの期待に対しては、詳細な相談内容をまだ聴いておらず、クライアントが何を求めているかも分かっていない段階で、相談機関がどのようなことができるのかを受付で判断し伝えるのは困難だからである。もしもクライアントの期待に対して〈わかりました〉と了解すれば、期待に添った対応ができると答えたと思なされたり過剰な期待を持たせたりするかもしれない。第二に、不安・困惑への対応としては、それが受理面接の来談に至るプロセスの中で生じる感情である場合に限り、受付者が十分丁寧に対応し緩和を試みる必要があると考えるからである。例えば、相談室へ行くための交通手段や時間、料金、担当者の性別、他機関の紹介状持参等について不明な点があるために生じる不安・困惑だとすれば、それは電話受付において十分に対応する必要がある。しかし、受理面接における主訴に関わる感情については、共感的に聴きすぎないように注意する必要がある。なぜならば、クライアントの感情に肩入れして内容を聴きすぎると、電話相談や心理面接のように受付と異なる性質を持ったやり取りになってしまうからである。よって、馬場（2006）が述べるように、「電話は事務的連絡のためのものであり、面接の延長ではないという枠を示す」必要があり、共感的に聴きすぎないよう対応するのである。この2点から、電話受付では、言葉の背景にある感情を推察しながらも、心理面接との違いを意識した上で、適切なバランスでもって感情を受け止め、次の受理面接への橋渡しをしなければならない。

以上を踏まえ、心理臨床面接の申込み時における電話受付の役割として以下の二つが挙げられる。一つ目に、クライアントの言葉の背景に潜む感情を推察しながら来談の主体を明確にし、クライアントが来談の意思を決定する過程に寄り添ってゆくような、主体性を尊重した態度を示すことである。二つ

目に、相談機関がクライアント自身の主訴を呈示することのできる“場”であるとの認識を与え受理面接に繋げることである。

(2) 予約日時の設定に至るプロセスの意味

予約の際は、相談機関のシステムとして定められた枠があるため、その条件とクライアントの要望とを摺り合わせて、互いの合意の上で予約を取り決めなければならない。そのやり取りにおいても受付側の心理臨床的な視点に基づいた細やかな配慮が必要となろう。枠の条件として最も重要な日時の取り決めについて、電話のやり取りに基づいて以下に論ずる。

C24でクライアントは予約日として土曜日を希望しているが、受付者は平日にしか予約をとることができないと伝え、開室時間を呈示する（T29）と子どもの学校の終わる時刻であれば可能である、と折り合いをつけることができたという流れがあった。また、C34でクライアント自身が仕事に就いていることも窺え、子どもの学校及びクライアントの仕事の都合と、センターの開室日時とを調整しなければならない状況であった。

この日時設定の過程は、クライアントが抱えている主訴のためにクライアント自身がどれだけ心的エネルギーを注ぐことができるか、また日程の都合をつけるなど現実状況との折り合いをつけることができるか、主訴に直面するための準備はどのくらいできているかをアセスメントする、一つの指標として読み取ることができると考えられる。本事例の場合、子どもの来談は当日の体調次第であるため不確定となっており、学校に行くことを優先して予約を取ろうとしている。にもかかわらず、早めの日時を希望している。センターがどういったところなのか、D相談室とは違いがあるのかもまだ分からない段階で子どもを連れて行きたいという意向があることも踏まえると、早く問題を解決したいという焦りの存在が推察される。

このような相談機関の外的な枠に対する要望に対して、受付者が相談機関としてどこまでどのように応えるかが、その後の面接の中で表出されるであろう要望にどう対応するかにも関与すると予想される。例えば、定められた枠以外の時間帯や日程に予約を希望され、受付がその要望を叶えた場合、クライアントにとっては要望を押し出せばきいてもらえるという体験になる。そうなると、継続面接が始まった後もクライアントは要望が叶うことを当然と

見なすため、時間だけではなく場所や料金の変更に
関する要望が惹起されて、外面的治療構造が揺るが
される恐れが生じる。ひいては、セラピストとクラ
イアントとの関係が対等でなくなってしまうかもしれ
ない。外面的治療構造が安定せず、クライアント
の要望にセラピストが全て応えるという上下関係が
成り立ってしまうと、両者の信頼関係の醸成や心理
療法の過程が阻害されると予想される。心理臨床面
接では、クライアントの全ての要望に応えることが
必要なのではなく、決められた条件の中でいかに互
いが主体性を尊重しながら現実折り合いをつけ、
安心して主訴を扱える時間を作ってゆくか、が重要
だと考える。もし希望に添えなかったとしてもクラ
イアントの納得できる理由を説明することができる
かどうか問われるだろう。転じて、電話受付では、
クライアントの現実的な都合や言葉の行間に潜
んでいる要求と、相談機関の可能な枠とを摺り合わ
せて着地点を見つけることが業務となる。つまり、対
応の心理臨床的な意味を常に考慮しながら、受理面
接を行なう時間や場所、担当者といった外面的治療
構造を確実に整えることが重要な機能の一つなので
ある。中原・服巻（2006）においても、「電話受付
は相談室の心理面接活動において個別に完結して存
在しているのではなく、特有の限界性をもちつつも、
心理面接の成立過程において有機的に存在する」と
述べられている。

(3) 本研究の限界と今後の課題

以上、心理臨床実践の側面から電話受付のやり取
りに基づき、面接の申込みにおける電話受付の特有
の機能が三点見出された。電話受付ではこの機能を
踏まえながら対応することが必要である。上記を踏
まえて、本研究の限界と今後の課題を3点述べたい。

まず一つ目に、電話は音声のみという性質上、言
葉だけでなく他に声のトーンやペース等の手掛かり
があるにもかかわらず紙面に全て表すことができない
ため、検討するには限界があるという点である。
上記で見出された機能は、非対面の音声だけのやり
取りを通した数分の1回限りの会話において求めら
れるところに、対応としての難しさが存在する。電話
は「視覚的手掛かりが失われるので、電話を用いる
人には視覚的想像ないし空想が増大しがちである
（成田、2007）」とされていることから、音声と
いう一つのチャンネルのみで繋がっていることが、

受付側の抱くクライアント像の形成や対応の判断に
どのような影響を及ぼすのかを考慮した研究も必要
となろう。

次に二つ目として、心理面接の受理システムの差
異により、上記の考察にはまだ不十分な点があると
指摘できる。中原・服巻（2006）の鹿児島大学のシ
ステムでは、電話で申込みがあった後に一旦スタッ
フ内で検討してから受理面接の実施の可否を決める
こととなっている。また、小堀（2009）の静岡大学
こころの相談室のシステムでも、受理面接の実施前
に受理が可能かどうか検討した上で、予約をする流
れになっている。そこでは、緊急性が高い、投薬の
必要性が高い、医学的診断の希望、現在受診・相談
している他機関から当相談室来室の許可を得ていな
い、心理面接を継続的に実施できる状況にない、と
判断される場合に予約を受け付けないと説明されて
いる。一方、当センターでは、電話受付の段階では
受理の可否はそれほど厳密に検討せず、あくまでク
ライアントの来談意思に従って予約を受け付けてい
る。したがって今後は、申込みの段階で受理の可否
の検討が必要な相談機関において、電話受付の機能
としてアセスメントにどれだけの重点を置くかとい
った面も検討すべきである。

三つ目には、本研究も含めこれまでの研究では、
電話を受ける側がクライアントをどのように見立て
対応するか、という視点が中心となっていた点が挙
げられる。上記(1)(2)を踏まえると、クライアントは
受理面接以前に申込み電話の中で、相談機関全体の
臨床的態度を評価しているとも考えられる。クライ
アントは受付対応によって、自分の主訴を持ち込め
る場であるかどうかを見極めているようだ。よっ
て、電話受付の機能を検討する際には、受付側の視
点だけではなく、電話を掛けているクライアント側
の視点から捉えることも有用となるであろう。やは
り、相談機関が社会と直に接する「顔」の立場とし
て、同時に心理臨床家としての姿勢が問われるのが
電話受付の業務であることを忘れてはならない。

最後に、本研究では、電話対応の実際の事例を取り
上げるには制約があり、個別事例に基づく検討で
はないことによって、決定的な根拠に欠けた考察と
なってしまうことがどうしても否めない。しかし、
今後も電話受付を心理臨床実践の一連の流れの中に
位置づけ、具体的事象を通じてより深みを増した検
討を加えていくことが期待される。

V. 引用文献

- 馬場禮子（2006）：精神分析的アプローチにおける初回面接、伊藤良子（編）『現代のエスプリ別冊 臨床心理面接研究セミナー』至文堂、33-42.
- 濱野清志（2005）：心理臨床センターにおける訓練の在り方、鍾幹八郎（監修）川畑直人（編）『心理臨床家アイデンティティの育成』創元社、22-23.
- 河合俊雄（2006）：分析的アプローチによる初回面接、伊藤良子（編）『現代のエスプリ別冊 臨床心理面接研究セミナー』至文堂、43-51.
- 小堀彩子（2009）：電話受付から継続面接までの過程からみた静岡大学こころの相談室における相談事例と今後の展望、『静岡大学心理臨床研究』8、59-66.
- 溝口純二（2003）：臨床心理面接演習Ⅰ－個人、大塚義孝・岡堂哲雄・東山弘久・下山晴彦（監修）『臨床心理学全書第4巻 臨床心理実習論』誠心書房、182-183.
- 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－電話受付の意義と臨床指導－、『心理臨床学研究』23（6）、739-744.
- 中山恵子・横山知行・中野靖子（1999）：診療所の待合室から－橋渡しとしての受付－、『病院・地域精神医学』42（1）、48-49.
- 成田善弘（2007）：『新訂増補 精神療法の第一歩』金剛出版、172-180.
- 齋藤恵美・村松公美子・佐藤忠司・橘玲子・運上司子・田中弘子・伊藤真理子・浅田剛正・真壁あさみ（2011）：新潟青陵大学大学院臨床心理センター活動報告、『新潟青陵大学大学院・臨床心理学研究』第5号、131-135.
- 津川律子（2003）：電話相談におけるアセスメント－声の文脈（context）を聴き取る 臨床ゼミ：電話相談の考え方とその実践第6回『臨床心理学』3（6）、875-880.