

共感満足/共感疲労から検討するSNS相談員への 支援者支援の可能性 — SNS相談員の仕事への思いを見つめて —

松橋 朝美[†]

Possibility of support for SNS counselors considering compassion satisfaction/compassion fatigue — Focusing on the thoughts of SNS counselors about their work —

Asami Matsuhashi

1. はじめに

1.1 SNS相談員とは

2018年から厚生労働省では自殺予防のためのSNS相談事業が行われ、2018年度に2万2,725件だった相談件数は、2021年度に25万9,814件と急増した（厚生労働省、2023）。それと同時期に、一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会（以下、協議会）はSNS相談員の資格を創設し¹⁾、資格認定者は2019年の約300人から2021年の1,300人と増えている（日本経済新聞、2022）。そのようなことから、今後SNS相談員の需要が高まることが想定される。

SNS相談と共通点の多い相談形態として電話相談が挙げられる。電話相談に関しては、平井（2008）が電話相談員のメンタルヘルスに着目した研究を行っている。平井によると研究に協力した電話相談員のバーンアウトの危険性は低かったが、その対象はボランティアの相談員であり、仕事として働く電話相談員を対象とした研究は見当たらない。さらに、電話相談に次ぐ新たな相談窓口とも言えるSNS相談に関しては、その新規性も相まって、相談員のメンタルヘルスなどの研究はまだなされていない。

SNS相談員は、文字のみによる会話で相談者の気持ちに寄り添うという対人援助職である。その内容は、命や暮らしの危機に関わるものも多く、心理的負担がある業務と考えられる。そのため厚生労働省で公表された自殺対策におけるSNS相談事業ガイドラインには、個々の相談員の対応を支援・管理するスーパーバイザー（以下SV）を配置することや、相談終了時に相談内容の共有を図ることの重要性が記されている（厚生労働省、2023）。しかし、相談員のメンタルヘルスにまつわる現状はまだ把握されておらず、相談対応の質の確保のためにもSNS相談員の現状と支援を

明瞭化していくことは重要と考えられる。

1.2 支援者支援にまつわる理論

支援者支援の考えは、対人援助職のバーンアウトを防ぐべく生まれた（藤岡、2016）。バーンアウトとは仕事への意欲・関心が低下し就業不可能なほどの心身の不調に陥ること（Freudenberger, 1980）、その実証的研究を行ったMaslach & Jackson（1982）は、バーンアウトの特徴を以下の3つとした。①情緒的消耗感（仕事を通じて情緒的に力を出し尽くし消耗してしまった状態）②脱人格化（クライアントに対する無情で非人間的な対応）③個人的達成感（対人援助職の職務に関わる有能感、達成感）。情緒的消耗感はバーンアウトの主症状と考えられ、脱人格化は情緒的な消耗を防ぐ防衛反応である。そこからの個人的達成感の低下は離職などに繋がる可能性が高い（久保、2007）。

バーンアウトに類似する情緒的な疲労として共感疲労が挙げられる。共感疲労とはFigley（1995）によると「支援者がトラウマ体験をした人に共感的に関わり続けることにより身体的・情緒的に疲労した状態」である。バーンアウトが感情的疲弊により次第に現れ長期的に患うことに對し、共感疲労は何の前触れもなく急激に発現するが症状回復のペースも早い（Figley, 1999）。どちらも援助関係を通じて引き起こされる情緒的な疲労であり、その関連性も検討されている。共感疲労に対しては、Stammが対人援助職における職業的な喜びとして共感満足を提唱し、「共感満足/共感疲労の自己テスト」を作成している（Figley & Stamm, 1996）。その他、日本では児童福祉施設職員の共感満足/共感疲労及びバーンアウトリスクの調査を行った藤岡（2019）が支援者支援の学術的構築の重要性を述

[†]2023年度修了（臨床心理学プログラム）

¹⁾一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会（以下、協議会）は、Webサイトで設立の目的を「1. SNS相談員のスキル向上の研修, 2. SNS相談のノウハウの研究, 3. 高品質なSNSの普及など」と記している。（2023年5月22日取得）。

べ、支援者支援対策項目を作成している。

それらを踏まえてSNS相談員のメンタルヘルスを考えた時、相談員が共感的に相手に寄り添うという行為が情緒的消耗を促し、バーンアウトへ進行する可能性が考えられる。そのような事態となる前に助けを求められる環境作りを行い、個々の共感疲労/共感満足の状態の把握や、支援への希求意識を高めることが、SNS相談員への予防的支援となると想定される。

そこで本研究では、まず研究1として無記名自記式質問紙調査による数量的研究を行い、SNS相談員の属性や勤務状況を確認するとともに、バーンアウト、共感満足/共感疲労、支援者支援という概念を用いて相談員のメンタルヘルスと支援の現状を明らかにする。次に、研究2として修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ（以下M-GTA）（木下，1999）を用いた質的帰納的アプローチによる因子探索型研究を行い、SNS相談員が困難やストレスに対処しながら働き続けるプロセスについて詳細を明らかにする。そこから、SNS相談員への支援者支援の在り方を検討していく。その意義として、SNS相談員の職業的健康の保持や相談の質の向上に加え、支援者支援の学術的な理解が深まることが期待される。尚、本研究は放送大学研究倫理審査委員会の承認（承認番号2022-61）を得ている。

2. 研究1

2.1 研究方法

SNS相談を専門的に実践している者が研究対象であるため、協議会認定の養成講座を修了後、その関連のある組織で活動するSNS相談員から協力者を募集した。実施期間は2023年4月～7月で、SNS相談を行う3事業所の協力を得て無記名式オンライン調査を行った。オンライン調査では回答を始める前に同意説明文書の画面を確認し同意を得た後に回答してもらい、回答の送信をもって同意の最終確認とした。質問紙は下記の通りである。

フェイスシート

デモグラフィック特性と勤務状況を尋ねた。

日本語版バーンアウト尺度（田尾ら，1996）

「情緒的消耗感」「脱人格化」「個人的達成感」の3下位因子17項目から成る。回答は1（ない）～5（いつもある）の5件法である。

共感満足/共感疲労の自己テスト（短縮版）（藤岡，2019）

共感満足と共感疲労をそれぞれ測定する2つの尺度を合わせた34項目の質問紙である。共感満足尺度は「人生における満足感」「相談者との関係の中での満足」「支援者の資質としての満足」「仕事仲間との関係における満足」の4下位因子17項目から成る。共感疲労尺度は、支援している人たちから受ける「二次的トラウマ」、支援している人たちとの関わりから引き出される拘束感や脅威といった否定的感情である「PTSD様状態」、つらい体験を思い出すのを避ける「否認感情」、「支援者自身のトラウマ体験」の4下位

因子17項目から成る。回答は0（まったくない）～5（かなり頻繁にある）の6件法である。

支援者支援対策項目（藤岡，2019）

藤岡（2019）が自身の支援者支援経験を踏まえて作成した21項目の尺度で「周囲からの支援（満足やユーモアの共有）」「自己への心身支援」「つらさ・きつき支援」「ヘルプ表明による自己支援」の4因子から成る。回答は0（まったくない）～5（かなり頻繁にある）の6件法である。

2.2 結果と考察

全ての回答に欠損値がなかったため105名の協力者全員を分析対象とし、フェイスシート項目は記述統計を行った。バーンアウト、共感満足/共感疲労の尺度は総合得点をもとに、その程度をカテゴリー評価した。さらに、各尺度及び支援者支援対策項目尺度それぞれに確認的因子分析を行い、得られた下位因子得点間の相関を確認した。分析ソフトはHAD（清水，2016）を用いた。その後アンケートの自由記述もふまえ、それらの詳細な意味づけと解釈を行った。

2.2.1 フェイスシートの記述的統計

SNS相談員の基本属性と勤務状況を表1～10に示した。年代は40代以上が101名（96%）、性別は女性が80名（76.2%）と中年期以降の女性の割合が高く、心理支援の経験年数は1年未満から15年以上と幅が見られた。産業カウンセラーの資格を持つ相談員が65名（61.9%）と最も多く、また様々な心理資格と隣接国家資格が見られた。SNS相談員としての経験年数は3～4年が46名（43.8%）と最多だった。相談員の勤務状況は、月1～5日勤務の36名（34.3%）、1日4～6時間勤務の87名（82.9%）が最多だった。そこから、パートタイム勤務、もしくは他の仕事と合わせてSNS相談を行っている様子が伺えた。

2.2.2 SNS相談員のバーンアウトと共感満足/共感疲労の実態

SNS相談員のバーンアウト、共感満足/共感疲労の状態を見るため、各尺度の総合得点平均と標準偏差、相関関係

表1 回答者の年齢

年代	人数	割合(%)
30代	4	3.8
40代	21	20.0
50代	36	34.3
60代以上	44	41.9

表4 回答者の性別

性別	人数	割合(%)
女性	80	76.2
男性	25	23.8

表2 心理支援の経験年数

経験年数	人数	割合(%)
1年未満	3	2.9
1～2年	11	10.5
3～4年	21	20.0
5～6年	21	20.0
7～8年	9	8.6
9～10年	10	9.5
11～15年	12	11.4
16年以上	18	17.1

表5 回答者が保有する心理資格と隣接国家資格

資格名	人数	割合(%)
臨床心理士	3	2.9
公認心理士	32	30.5
産業カウンセラー	65	61.9
プロフェッショナル心理カウンセラー	19	18.1
認定心理カウンセラー	16	15.2
キャリアコンサルタント	48	45.7
精神保健福祉士	12	11.4
家族相談士	4	3.8
認定心理士	3	2.9
看護師	3	2.9
保健師	2	1.9
その他資格	17	16.2

(複数選択可)

表3 SNS相談の経験年数

経験年数	人数	割合(%)
1年未満	11	10.5
1～2年	21	20.0
3～4年	46	43.8
5～6年	24	22.9
7～8年	2	1.9
9年以上	1	1.0

表6 SNS相談での役割

役割	人数	割合(%)
スーパーバイザー	21	20.0
相談員	94	89.5
業務管理者	1	1.0

(複数選択可)

表7 相談時の働き方

働き方	人数	割合 (%)
事務所内	57	54.3
自宅	57	54.3
委託先	1	1.0
その他	2	1.9

(複数選択可)

表9 1日あたりの勤務時間

経験年数	人数	割合 (%)
1~3時間	12	11.4
4~6時間	87	82.9
7~8時間	6	5.7

表8 1ヶ月あたりの勤務日数

経験年数	人数	割合 (%)
1~5日	36	34.3
6~10日	33	31.4
11~15日	15	14.3
16~20日	9	8.6
21~25日	6	5.7
休止等	6	5.7

表10 1日あたりの相談件数

経験年数	人数	割合 (%)
1~2件	7	6.7
3~4件	71	67.6
5~6件	22	21.0
7件以上	5	4.8

表1~10 n=105

を求めた(表11参照)。各尺度の相関では、バーンアウト得点と共感満足得点の間でのみ中程度の負の相関($r = -.59, p < .01$)が見られた。その後、藤岡(2006)を参考に各尺度の程度をカテゴリー評価した。各尺度の評価は図1~3の通りである²⁾。

表11 バーンアウト得点と共感満足/共感疲労得点, および相関関係

	M	SD	相関係数 (Spearman)		
			1	2	3
1 バーンアウト得点	32	8.73	—	.14	-.59 **
2 共感疲労得点	16	9.25		—	-.07
3 共感満足得点	51	14.52			—

** $p < .01$, * $p < .05$, + $p < .10$

バーンアウト得点は「危険性はかなり低い」が79名(75%)と8割弱見られ、「多少危険性がある」の24名(23%)と「危険性が高い」の2名(2%)が合わせて2割強だった。共感疲労得点は「危険性はかなり低い」が63名(60%)と半数を超えた。しかし「危険性がかなり高い」9名(9%)と「危険性が高い」3名(3%)を合わせた相談員は1割強で、それら相談員が少数であるが故に多勢に紛れてしまうことも懸念される³⁾。共感満足では、「潜在性がまあまあある」が28名(27%)、「ほどよい潜在性がある」が35名(33%)と、中程度の状態が多く見られるが、「潜在性は低い」状態の相談員が26名(25%)見受けられた。尚、バーンアウトや共感疲労の危険性が高い相談員の属性や勤務状況からは共通点は見られなかった。

2.2.3 各尺度の確認的因子分析と相関分析

確認的因子分析

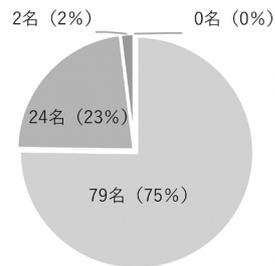
相関分析に先立ち、先行研究(田尾, 1996: 藤岡, 2011)で示された下位因子の得点を顕在変数とし、確認的因子分析(最尤法)でモデルの適合度を確認した。

相関分析

確認的因子分析で抽出した各下位因子得点を用いて、スピアマンの順位相関係数を計算し(表12)、それらの関連性を確認した。

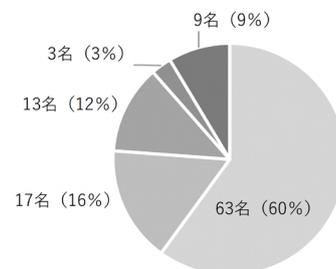
まず、バーンアウトの下位因子と共感疲労の下位因子の

図1 バーンアウト尺度の4段階評価



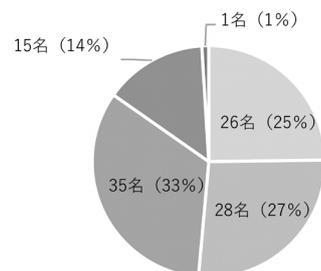
- 危険性はかなり低い (36点以下)
- 多少危険性がある (37~50点)
- 危険性が高い (51~75点)
- 危険性がかなり高い (76~85点)

図2 共感疲労の5段階評価



- 危険性はかなり低い (0~19点)
- 多少危険性がある (20~22点)
- 危険性がまあまあある (23~26点)
- 危険性が高い (27~30点)
- 危険性がかなり高い (31点以上)

図3 共感満足の5段階評価



- 潜在性は低い (41点以下)
- 潜在性がまあまあある (42~53点)
- ほどよい潜在性がある (54~65点)
- 高い潜在性がある (65~76点)
- かなり高い潜在性がある (77点以上)

²⁾ 共感満足/共感疲労の自己テスト(短縮版)は幾度か改良されており、もとの評価得点は、共感満足26項目130点/共感疲労23項目115点に対して出されたものである。今回はその比率を算出した得点を用いているため単純な比較はできないが、危険度の判断基準の参考として採用した。

³⁾ 共感疲労の評価得点は予防を念頭に置いたものとも考えられており、36%の得点率を越えると危険性がかなり高いと判断されるよう設定されている(藤岡, 2006)。

相関を確認した。「情緒的消耗感」では「二次的トラウマ」との間で弱い相関 ($r=.33, p<.01$) が、「PTSD様状態」との間で比較的強い相関 ($r=.50, p<.01$) が見られた。「脱人格化」では共感疲労の全ての下位因子との間で正の相関が見られ、特に「PTSD様状態」で比較的強い正の相関 ($r=.60, p<.01$) が見られた。しかし、同じく正の相関が見られると想定された「個人的達成感」では、共感疲労の下位因子との正の相関は見られず、「二次的トラウマ」、「支援者自身のトラウマ体験」との間で負の相関が見られた ($r=-.21, p<.05$; $r=-.36, p<.01$)。これより、情緒的な消耗とその防衛反応というバーンアウトの2要因が、SNS相談員の共感疲労と繋がっていると推定される。一方、バーンアウトの下位因子と共感満足の下位因子の間では、「情緒的消耗感」と共感満足の全ての下位因子との間で負の相関が見られた ($r=-.32\sim-.49, p<.01$)。同じく「個人的達成感」でも共感満足の全ての下位因子との間で負の相関が見られた ($r=-.37\sim-.62, p<.01$)。そこから、情緒的な疲労が増すことで共感満足が得にくくなるという可能性、及び共感満足を高めることで情緒的な疲労やそれに付随する達成感の落ち込みを緩和させることができると推定される。

バーンアウト尺度の下位因子と支援者支援対策項目の下位因子の間では、「情緒的消耗感」と支援者支援対策項目の3つの下位因子「周囲からの支援」、「自己への心身支援」、「つらさ・きつき支援」との間で弱い負の相関が見られ ($r=-.21\sim-.27, p<.01\sim.05$)、「個人的達成感」においても同じ3つの下位因子との間で負の相関が見られた ($r=-.27\sim-.43, p<.01$)。そこから、「周囲からの支援」、「自己への心身支援」、「つらさ・きつき支援」という支援者支援の3因子は、「脱人格化」の緩和には寄与しないと考えられる一方、「情緒的消耗感」を減らし「個人的達成感」を保つ効果があると考えられる。

次に、共感疲労に対しての共感満足や支援者支援対策項目の相関を確認した。共感疲労の下位因子「二次的トラウマ」では、共感満足の下位因子「人生における満足感」、「仕事仲間との関係における満足」との間で弱い負の相関が見られ ($r=-.24, p<.05$; $r=-.22, p<.01$)、相談者との関わりから得たストレスが職場での交流やプライベートの充足によって緩和されている様子が推測される。共感疲労の下位因子「PTSD様状態」では、共感満足の下位因子「人生における満足感」との間で比較的強い負の相関 ($r=-.41, p<.01$) が、「支援者の資質としての満足」と「仕事仲間との関係における満足」との間で弱い負の相関 ($r=-.23, p<.05$; $r=-.24, p<.05$) が見られた。また、「PTSD様状態」と支援者支援対策項目の全ての下位因子との間で弱い負の相関が見られ ($r=-.21\sim-.29, p<.01\sim.05$)、共感満足の向上や支援者支援の意識を持つことが、PTSD様

状態への予防となる可能性も考えられる。しかし、「否認感情」では、共感満足と支援者支援対策項目のどちらの下位因子とも相関が見られなかった。「支援者自身のトラウマ体験」では、共感満足の下位因子「相談者との関係の中での満足」と支援者支援対策項目の下位因子「周囲からの支援」の間で弱い正の相関が見られ ($r=.37, p<.01$; $r=.23, p<.05$)、相談員自身のトラウマ体験や否認感情が他者との関わりを難しくしていることが想定される。

2.2.4 自由記述の内容を踏まえた研究1の考察

アンケートの自由記述では、「共感疲労について感じる」という質問に対し「特になし」という回答が2割弱見られ、各尺度の評価カテゴリーを見ても、SNS相談員のバーンアウトや共感疲労の危険性は低いように見受けられた。しかし、自由回答を見ると、「死にたいと語る相談者への寄り添いに悩むことがある」「DVやいじめ体験の話聞いた後に辛さを感じる」といった相談内容からの負担感や、「相談者が怒りの感情を向け攻撃的な発言が続く時にストレスを感じる」「結果的に相談者の望むような相談にならなかった場合に限界を感じることもある」といった対応に悩む記述も見受けられた。また「件数が多い場合は繰り返し緊張を感じ、気づかないうちに疲労がたまっていることがある」といった、心身の疲労感の記述も見られた。このような内容に目を向けると、全体の評価得点からは見えづらいバーンアウトの可能性や共感疲労の様相も見えてくる。

一方、それに対するセルフケアの記述も複数見られた。「疲労感が強いときは、心の整理や丁寧なストレッチなどセルフケアに努めている」という疲労感への直接的なケアや、「シフトに入る頻度に無理がないようにしている」という働く頻度の調整、「共感疲労を感じたときはリフレッシュできる時間を意識的に作る」などの気持ちの切り替えなどが見られた。その他、「仕事に慣れてきたのか、終わった後に思い悩むなどの疲労はなくなった」という自身の経験による疲労の軽減や「SVなどが近くにいることで、共感疲労を一人で抱えることが少ないと感じる」という職場の支援にまつわる記述なども見られた。

バーンアウト得点と共感疲労得点との間の相関は見られ

表12 バーンアウト、共感満足/共感疲労、支援者支援対策項目の下位因子の相関関係

	相関係数 (Spearman)														
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15			
1 情緒的消耗感	.33 **	.50 **	.14	.03	-.40 **	-.38 **	-.32 **	-.49 **	-.27 **	-.26 **	-.21 *	-.19 *			
2 脱人格化	.35 **	.60 **	.30 **	.26 **	-.27 **	-.17 *	-.09	-.15	-.12	-.18 *	-.30 **	-.10			
3 個人的達成感 (反転)	-.21 *	.01	-.16	-.36 **	-.37 **	-.62 **	-.49 **	-.41 **	-.43 **	-.32 **	-.27 **	-.18 *			
4 二次的トラウマ	-	.62 **	.48 **	.51 **	-.24 *	.12	-.03	-.22 *	.01	-.19 +	-.06	-.08			
5 PTSD様状態	-	-	.30 **	.30 **	-.41 **	-.15	-.23 *	-.24 *	-.22 *	-.25 **	-.29 **	-.21 *			
6 否認感情	-	-	-	.54 **	-.08	.13	-.05	-.04	.02	-.14	-.08	-.10			
7 支援者自身のトラウマ体験	-	-	-	-.08	.37 **	.16	.05	.23 *	.00	.01	.00	.00			
8 人生における満足感	-	-	-	-	.51 **	.60 **	.55 **	.62 **	.45 **	.58 **	.40 **				
9 相談者との関係の中での満足	-	-	-	-	-	.58 **	.53 **	.54 **	.39 **	.31 **	.23 *				
10 支援者の資質としての満足	-	-	-	-	-	-	.56 **	.49 **	.28 **	.30 **	.16 *				
11 仕事仲間との関係における満足	-	-	-	-	-	-	-	.50 **	.44 **	.30 **	.32 **				
12 周囲からの支援	-	-	-	-	-	-	-	-	.48 **	.47 **	.37 **				
13 自己への心身支援	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.37 **	.55 **				
14 つらさ・きつき支援	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.35 **				
15 ヘルプ表明による自己支援	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				

** $p < .01$, * $p < .05$, + $p < .10$

なかったが、それらの下位尺度の相関を見ると、バーンアウト下位尺度と共感疲労下位尺度の間には正の相関が多く見られた。さらに、それら2つの下位尺度と共感満足、支援者支援対策項目の2つの下位尺度の間には負の相関が多く見られた。そこから共感疲労には情緒的な疲労という点でバーンアウトと共通点があり、共感満足や支援者支援はバーンアウト及び共感疲労の一側面を軽減させる可能性があるということが推定される。

共感満足に関しては、多くの相談員が共感満足について記述しており、その内容は「相談者の役に立てたと感じる時」、「相談者に寄り添って結果がうまくいったと感じた時」という相談員の資質としての満足や「相談者と心の深い所まで語り合えたと思えた時」という相談者とのやり取りでの満足、「SVと意見交換ができたこと」「同僚が労ってくれたこと」という職場の人間関係における満足などであった。

3. 研究2

3.1 研究方法

研究協力者は「研究1の協力者と同等の専門性を持ち、自殺防止に特化したSNS相談を2年以上行っている者」を条件に、縁故法で募集した。研究協力者には、研究の目的、匿名性、守秘義務、研究協力の拒否権等を書面と口頭で説明し、理解を求めたうえで同意を得た。その後、オンライン面接で70～100分の1回の半構造化面接を実施し、そのトランスクリプトをもとにM-GTAを用いて分析を行った。M-GTAを分析手法としたのは、SNS相談には相談員と相談者が感情を共有するという一種の社会的相互作用があり、それを分析するうえでこの手法が適切であると判断したからである。分析焦点者は「自殺防止に特化したSNS相談を2年以上行っている者」、分析テーマは「SNS相談員が困難やストレスに対処しながら働き続けるプロセス」とした。分析作業はデータ収集と同時にを行い、分析テーマと関連する箇所を分析焦点者の視点から解釈して概念を生成し、ワークシートを作成した。

3.2 結果と考察

3.2.1 M-GTAによる概念と結果図、ストーリーライン

募集の結果、7名の協力を得た。協力者の概要は表13の通りである。M-GTAでは質的データの解釈をしながら分析を進めるため、分析結果と考察をまとめて報告する。SNS相談員の相談対応時の思いを表すものとして、7つの

カテゴリー、14のサブカテゴリー、32の概念が生成された(表14)。全体を「SNS相談員が困難やストレスに対処しながら働き続けるプロセス」とし、その内容から自己成長の過程として試行期、模索期、成熟期の3つの期が浮かび上がった。これらのカテゴリーと概念から結果図(図4)とストーリーラインが導かれた。カテゴリーは【】、サブカテゴリーは《》、概念は〈〉概念の定義は‘ ’で示し、協力者の語りには「」を用いた。協力者の語りは個人の特定を避けることや読みやすさを目的に、その本質を失わないよう注意しながら省略や修正を行った。

ストーリーラインの概要

試行期

1. SNS相談を知る：ほとんどの相談員は、まずSNS相談の研修などを受け業務に携わるようになる。それはSNS相談という未知の世界へ飛び込み〈新しい手法に挑む〉ことである。その中で「(相談者は)今つらいつて時にいつでもアクセスできて、自分の部屋から相談できるから本当に素が出るんです(F女性)」という理解のように、多くの相談員は〈SNSの魅力を知る〉機会を得る。また、心理的・社会的な〈孤独に寄り添う〉存在となることに職業的な存在意義を感じ、《新しいものへの期待感》を持つ。その一方で、新しい相談形態ゆえの困惑も感じる。相談のほとんどは匿名の相談者と〈文字だけの会話〉で行われ、相手の詳しい状況や非言語的情報が得られない。そのような中〈社会的困難の理解〉が求められ、〈死にたい〉に寄り添うことや〈10代との関わり〉などのセンシティブな対応が求められる。そのため、心理的な知識や技術に加えSNS特有の《相談対応の難しさ》がある。

模索期

2. 消耗する思い：SNS相談は1回の相談で終結させることが多い。そのため相談員は〈匿名で1回限りの緊張感〉を持ちながら話を聞くことになる。また、相談者側からの返信が急に途絶える場合〈突然中断されるショック〉もある。SNS相談は、そのような《相談中に生じる困難》を伴い対面の相談とは違う枠組みゆえの大変さを持つ。そこから〈力不足による不全感〉や相談時に〈相談員側の傷つき〉が起こることも懸念され、それは相談員の《対応しきれないもがき》となる。また、その時のコンディションによって相手の言葉や感情が心に残る場合もあり、〈陰性感情の伝染〉や〈心身に残る不調〉が起こる場合もある。それはSNS相談の経験値に限らず誰にでも起こり得る、相談対応による《慢性的な心身の疲労》である。

3. 職場での支え：相談員だけの対応が困難な場合にSV

が手助けするというSNS相談では、他者からの支援として〈SVからの支援〉が非常に大きい。「(自殺企図といった緊迫した場面でも)SVと一緒にできたから(D女性)」というように、特に困難な相談に対応する際は背後にいるSVの存在が支えとなる。加えて

表13 協力者の概要

	性別	年代	勤務日数	相談業務		保有資格	インタ ビュー時間
				の経験	SNS相談 の経験		
A	男性	70代	2日/週	5年	4年	心理カウンセラー-民間資格	89分
B	男性	50代	3日/週	10年	3年	公認心理師、産業カウンセラー、キャリアコンサルタント	74分
C	女性	60代	2日/週	10年	3年	公認心理師	76分
D	女性	50代	2日/週	5年	5年	産業カウンセラー	97分
E	女性	60代	5日/週	4年	4年	産業カウンセラー、精神保健福祉士	83分
F	女性	60代	2日/週	10年	2年	公認心理師、認定心理士	84分
G	女性	40代	3日/週	6年	4年	産業カウンセラー	72分

共感満足/共感疲労から検討するSNS相談員への支援者支援の可能性

— SNS相談員の仕事への思いを見つめて —

〈同僚との関わり〉も大きな支えであり、職場での肯定的なコミュニケーションにより共感疲労が和らぎ共感満足が高まるとも考えられる。

その一方で、相談中のSVからの突然の声掛けは侵襲性を伴う危険をはらむ。指示や助言の内容によっては相談対応そのものが否定された感覚を受ける場合もあり〈相談中にくる指示〉を受け取る難しさを感じる場合がある。

それ以外にも、テレワークが進んだ現在、自宅で働く利便性がある反面〈テレワークの心細さ〉にさいなまれる場合もある。そのような《チーム内の負の体験》は、《消耗する思い》を強め、次にくる【相談員の内なる支え】を揺るがすこともある。そのアンビバレントな難しさは、SNS相談が持つ構造の大きな特徴と言える。

4. 相談員の内なる支え：SNS相談員はどのような思いで仕事を続けているのだろうか。「前からカウンセラーになりたいって思いがあって（G女性）」といった〈心理支援への関心〉や、これまで出会った心理支援者への〈先達への憧れや尊敬〉の念が、相談者の内面を支えてくれていることがある。また、「自分の人生を考える上でも、相談者の話を聞くことが大事に感じる時もあるんです（C女性）」というように、人として〈支え合えるありがたみ〉を感じている場合もある。そのような《相談員の思い》は、SNS相談に限らない心理職の職業的アイデンティティとして存在していると考えられる。それ以外にも、自分も悩みを相談したことがあるという〈「相談者」としての自己〉や〈これまでの職務経験〉など《積み上げた人生経験》が、幅広い相談内容を聞くときの支えになっている。

5. 職業的成長への喜び：SNS相談の現場で〈培った経験値の認識〉を忘れないことは、仕事での不全感を軽減させる。それは、「上手くいかなかった相談で疲れる時もあります。でも、それも自分の経験の一つ、この道でしっかり生きていくための勉強になったと思うようにしています（B男性）」というように、上手くいかなかった結果に悲観せず受け止める姿勢が前進するエネルギーをもたらすからである。そのような姿勢に〈相談の腕を磨く〉意欲が加わり向上心が育っていく。その職業的成長への欲動は相談員としての《自分への期待》があるからと言える。

SNS相談員として仕事を続けていく中で、相談者から「話してみても気持ちが

軽くなった」と言われることがある。相談者の満足感が直に伝わってくるようなコメントは、〈相談の手ごたえ〉を与えてくれる。そして、「ここでしか言えない孤独感とか寂しさが、相手から伝わってきたりもします（G女性）」というような、相談者と〈ここが通じ合う体験〉が出てくるのは、たとえSNS上であってもラポールが築かれている証と言える。そこから得られる《相談後の達成感》は、相談員の更なる成長への動機付けとなる。

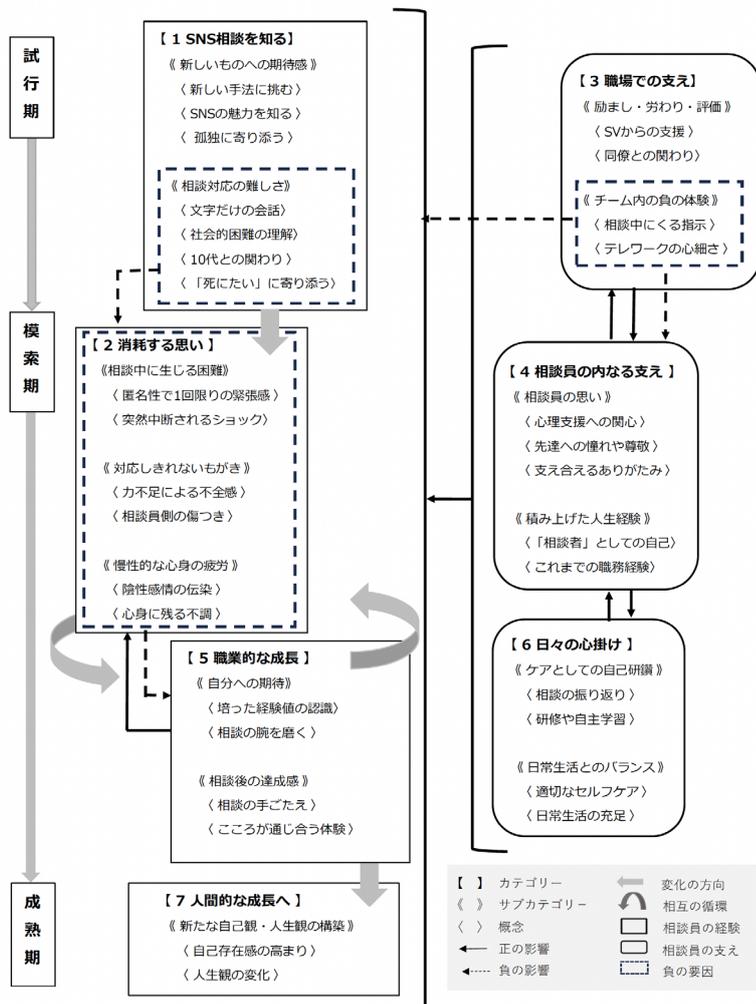
ただし、【2. 消耗する思い】で述べた《相談中に生じる困難》からくる《対応しきれないもがき》、そして《慢性的な心身の疲労》は相談員として働く限り常に経験しうるものである。そのため、【3. 職場での支え】や【4. 相談員の内なる支え】で述べたことに加え次のことが重要となる。

6. 日々の心掛け：〈相談の振り返り〉を行うことは、働く意欲を作り出す。それは、相談時の相談員自身の感情を理解していくことがセルフケアにもなるからである。そし

表14 生成されたカテゴリと概念およびその定義

	カテゴリ	サブカテゴリ	概念（該当者数）	定義
試 行 期	SNS相談を知る	新しいものへの期待感	新しい手法に挑む (6)	新しく聞くSNS相談というものを、研修を受けてSNS相談業務に入ること
			SNSの魅力を知る (7)	現代のニーズに合致した、SNS相談ならではの良さを知ること
	相談対応の難しさ	相談対応の難しさ	孤独に寄り添う (3)	孤独を抱えた人たちの、行き場のない声を聞くための存在になること
			文字だけの会話 (6)	対面や電話での相談とは違う、文字のみを使うという相談技法
			社会的困難の理解 (3)	心理相談だけでなく、生活困難など様々な社会的背景を持つ悩みを聞くこと
			「死にたい」に寄り添う (6)	希死念慮や自殺企図の危険度を見極めながらも「死にたい」思いに寄り添うこと
			10代との関わり (5)	多感で相談慣れしていないという特徴を持つ、10代の相談者との関わり
			匿名で1回限りの緊張感 (5)	匿名で1回限りの相談のため、相手の現状を把握しきれない緊張感
	消耗する思い	相談中に生じる困難	突然相手からの返信が途絶えたりLINEをブロックされることによるショック (5)	突然相手からの返信が途絶えたりLINEをブロックされることによるショック
			相談終了時の相談者の問題や気持ちが付片かないまま終わることで感じる力不足感	相談終了時の相談者の問題や気持ちが付片かないまま終わることで感じる力不足感
対応しきれないもがき		力不足による不全感 (4)	相談時に様々な要因から引き起こされる相談員側の落ち込みや傷つき	
慢性的な心身の疲労		陰性感情の伝染 (3)	相談者のネガティブな思いから、自分も同じような気分になってしまうこと	
職場での支え	励まし・労わり・評価	SVからの支援 (5)	相談中や相談後に得られるSVからの指示や励まし、労わりといった支援	
		同僚との関わり (4)	相談内容や相談で感じたことを同じ立場の人間と話し合うこと	
模 案 期	チーム内の負の体験	チーム内の負の体験	相談中にくる指示 (3)	相談中のスーパーバイザーからの指示に侵襲性を感じ取り取りたいと思うこと
			テレワークの心細さ (3)	自宅で行う場合、仲間と気持ちを共有する時間が減り心細く感じる
	相談員の内なる支え	相談員の思い	心理支援への関心 (3)	SNS相談を始める前から何らかの心理支援を行いたいという気持ちがあったこと
			先達への憧れや尊敬 (3)	先ゆく心理支援者の支援に憧れ、尊敬の思いを抱くこと
			支え合えるありがたみ (3)	相談者の話を聞くことが、何らかの形で相談員の支えにもなっていると感じること
	積み上げた人生経験	積み上げた人生経験	「相談者」としての自己 (4)	心理支援の世界に踏み込むきっかけともなった、自身の「相談者」としての経験
			これまでの職務経験 (5)	過去や現在のSNS相談以外の仕事の経験を今の相談業務に役立てていること
	職業的な成長	自分への期待	培った経験値の認識 (4)	これまでの経験で身につけた対応力を意識し、その経験値と共に相談に臨むこと
			相談の腕を磨く (5)	経験による技術や姿勢の変化に気づき、今後もよりよくなりたく動くこと
		相談後の達成感	相談の手ごたえ (4)	相談者の気持ちが楽になったような感覚を相談のやり取りから得る上手くなった感覚
ここが通じ合う体験 (3)			文字のやり取りだけでなく気持ちが伝わってきたり、繋がりを感ぜられる体験	
日々の心掛け	ケアとしての自己研鑽	相談の振り返り (3)	相談内容を振り返り、心の中で自分の思いを整理する時間を取る	
		研修や自主学習 (5)	技術向上のためだけでなく、気持ちの整理としても学ぶ時間を確保すること	
	日常生活とのバランス	適切なセルフケア (4)	どのようなライフワーク/バランスやセルフケアが自分に合っているかを把握すること	
		日常生活の充足 (4)	職業的アイデンティティとは別に、日常生活の中自分らしくいられる場を持つこと	
成熟期	人間的な成長へ	新たな自己観・人生観の構築	自己存在感の高まり (4)	相談者との関わりにより感じる自身の存在感や居場所が出来てくる感覚
			人生観の変化 (4)	相談員の視線で人生と向き合うことで、自分の人生の観点にも変化が起きること

図4 結果図



て、その感情は〈研修や自主学習〉によって、成長の糧へと変わる。そのような《ケアとしての自己研鑽》は、相談員を労り、【職業的な成長】を経て、【人間的成長へ】繋がる。

しかし、仕事で得た心理的負担感を軽減するには〈適切なセルフケア〉が必要である。加えて、相談からの負の影響を引きずらないためにも、家族や友人、趣味の場といった、〈日常生活の充足〉を大切にすることも重要である。そのように《日常生活とのバランス》を考えることで、心の健康を保ちながら働いていけると考えられる。この【日々の心掛け】は、前出の【職場での支え】と【相談員の内なる支え】と合わせて、全ての期において相談員のメンタルヘルスに影響を与えていると考えられる。

成熟期

7. 人間的な成長へ：職業的な充足感や精神的疲労感の軽減は必ずしも経験年数に比例せず、時に停滞しながら進んでいくものと考えられる。そのような中で、「死にたい」という人であっても、その時のつらい気持ちを認めてもらうことでホッとできるのかな。ワンクッションであっても、お役に立てたのかな（E女性）」と思える喜びは、〈自己存在感の高まり〉として人生に充足を与える。加えて、相談員という視点で自身の人生を振り返った時に〈人生観

の変化〉が起きていることもある。それは自身の中で《新たな自己観・人生観の構築》が行われているとも考えられる。「スキルだけでなく、ある意味人間性というか、そういう部分も磨かれていくような気がするんです（A男性）」という語りからもみられるように、そこで得た新たなアイデンティティが【人間的な成長へ】導くと考えられる。心理の仕事は人生の修練に繋がる仕事でもあり、それはSNS相談でも言えることである。それを念頭に置きながら、自身のためにもこの仕事を行っているのだと思えることで、今後もSNS相談を続けようという意欲に繋がっていきと考えられる。

3.2.2 結果と考察を踏まえた研究2の考察

試行期、模索期、成熟期の3つの期に分けられたSNS相談員の成長過程は、職業的な成長のみならず人間的成長も内包していると言える。SNS相談は新規性の高い相談形態であり、多くの相談員がその斬新さに魅力を感じる。SNS相談では、これまで電話相談では繋がりがきれなかった相談者とも繋がることができ、SNSという一見距離のある相談ツールにより相手の率直な思いを聞くことができる。

しかし同時に、匿名で顔も声も分からない相談者と話す不安や、受容や共感を文章のみで伝える難しさもある。また相談内容の深刻さに圧倒されることも多い。相談者に自傷被害の危険が確認された場合は危機介入の必要

があり、その心理的負担感も考えられる。

その他、SNS相談だからこそ生じる困難として、一期一会の大変さがあげられる。敷居の低さが利点のSNS相談では、そこからの離脱も容易で、相談中に返信が途絶えることがある。そして、1回の相談で上手くいかなかった場合、次回信頼関係を作り直す機会はほぼない。そのようなリスクを抱えての対応は常に緊張感が伴い、そこから生じる不安全感や傷つきが解消されない場合、相談員の離職に繋がる可能性もある。

ただしSNS相談の場合、基本的にはグループを組んでSVの見守りのもとで相談業務が行われる体制となっている。1対1の相談の最中、その背後にもう一人の支援者がいる安心感は大きい。それにより各相談員の負担が軽減され、他者からの励ましや労りが大きな支えとなっている。そのようなSNS相談固有の仕組みは、相談業務を機能させるための本質的なものと言える。しかし、集団だからこそその難しさが生じることもあり、グループの在り方を検討することも随時必要である。

このように、相談員の外側の支えとして職場環境があげられるが、相談員の内面にある支えも様々見受けられた。その例として、以前からある心理支援への関心や、先ゆく

心理支援者への憧れや尊敬の念があげられる。以前に相談者として誰かに助けられた経験を持つ者もあり、今度は自分が誰かの役に立ちたいという思いがモチベーションとなることがある。また、幅広い相談者と向き合う際に以前の職務経験や人生経験を生かすことは、これまでの自身の人生に価値を見出す機会となる。

しかし、継続的な相談業務には慢性的な心身の疲労が伴う。そのため相談後の振り返りが大切である。相談時に感じた思いを整理することは、その時の落ち込みやショックを緩和させ、自己研鑽しようという気持ちを生み出す。それ以外にも、自身に合ったセルフケアを行うことや仕事以外での自分の居場所を大切にすることも重要と考えられる。情緒的疲労や無力感に苛まれることがある一方で、自身のケアを行いながら仕事へのやりがいや喜びを大切にしていく。そこで自己存在感を高めながら、自身の役割や責任について考えていく。その循環が職業的成長を促し、さらには人間的成長に繋がっていくものと考えられる。

4. 総合考察

4.1 SNS相談員のバーンアウトと共感疲労

本研究の結果ではSNS相談員がバーンアウトに陥る危険性は低く、職務からの負担にも関わらず、情緒的な疲労が深刻な問題まで発展するケースは少ないことが示された。その理由として、まず40代以上のSNS相談員が多く、これまでの社会人経験によるコーピング方法を持ち合わせている人が多いことが挙げられる。自由記述でも自身の情緒的疲労をコントロールしている自負が伺えた。また、勤務日数が月1～10日ほどの相談員が多く、仕事量を調整できる働き方も要因の一つと考えられる。久保・田尾(1996)は、バーンアウトの要因として年齢の低さや長時間労働を挙げており、SNS相談員がバーンアウトに陥る可能性は、その個人の属性や勤務状況を見ても低いと考えられる。しかし、いくらかの危険性を持つ相談員が2割程度見られたことは見過ごせない。バーンアウトは置かれた状況や心理状態によって誰もが経験しうるものであり(久保, 2007)、自身の危険度を意識することはどの相談員にとっても重要である。そのため、大多数の相談員に問題がないからといってその危険性を軽視することは、心理的な危機に陥った相談員のメンタル不調や離職を増進させる。

また、バーンアウトと共に共感疲労への理解も重要である。SNS相談員が持つ共感疲労は、大きく3つに考えられる。1つ目は、命や生活の危機にまつわる話を聞き続ける負担、2つ目はそのような相談内容や相談者の思いに上手く対応できない不全感、3つ目はそこからくる自己評価の低下や心身の不調である。1つ目の深刻な話を聞き続ける負担は、対人援助者が仕事を始めたばかりのころに受けるリアリティショックとも考えられる。久保(2007)は、Lief & Fox(1963)「突き放した関心(detached concern)」という言葉を用い、それが確立できていない新人の頃に相

手に共感しすぎて心身を消耗させてしまうことを述べ、クライアントに共感しながら一定の距離を取る重要性を挙げている。しかし経験を積んだ相談員であっても、自身の精神状態や相談内容によっては、その距離を取ることが難しくなることもある。2つ目の不全感は、心理相談の難しさに加え、SNS相談特有と言える文字だけで相談を行う難しさや、匿名の相談者に1回限りで対応するという緊張感が背後にある。3つ目の否定的な思いは、その解決策が見当たらない場合に生じると考えられる。

4.2 共感満足/共感疲労を踏まえた支援者支援

共感疲労がバーンアウトの素地となり、共感満足がバーンアウトを防ぐ可能性を考えると、SNS相談員への支援として個々の共感満足/共感疲労を意識した支援者支援が有効だと考えられる。そのため、まず相談員が自身の心理状態を把握できる仕組みづくりが大切である。そして情緒的消耗感が悪化し脱人格化などの防衛反応が見られるまに、共感疲労やバーンアウトの早期発見・対応が重要と言える。

SNS相談員への支援の全体構造を見た場合、相談員自身の持つ内面の支え、環境としての職場での支え、さらに仕事を越えた外側からの支えという、3つの層において具体的に考えていくことができる。内面の支えとは、相談員自身の中にある「人のこころの支えになりたい」という気持ちや信念のような思いである。本研究では、過去のトラウマといった個人的要因がバーンアウトと負の関係であることが示唆された。本来、支援者自身のトラウマ体験は共感疲労の要因であり情緒的な消耗を引き起こすものと捉えられている。しかし、本研究の結果を見ると、相談員の個人的なトラウマにより心理への関心が高まり、相談という仕事に価値を見いだしているという側面も考えられる。

ただ、そこには外側からの支えも必要となってくる。外側からの支えの一つとして、組織的支援とも言えるSVや同僚からの支えが挙げられる。周囲からの支援を互いに意識し合うことは相談員の「仕事仲間との関係における満足」を高める、共感満足や支援者支援への意識を高めていくそのため、相談業務を個人の力量に委ねるだけでなく、職場内で仕事への思いを積極的に語り合える場、相談方針を組織的に共有する機会を作ることが重要と考えられる。

その他、職場環境を越えた外側の支えとして、研修への参加が不全感を解消する助けとなる。そのような自己研鑽は技術向上のみでなく、自身の気持ちを整理するためにも重要である。SNS相談の場合は、特に自殺企図に焦点を当てた危機介入の研修が必須だと考えられる。これに加えて、自分に合ったセルフケアや仕事以外の居場所を持つことで、相談者に深入りしすぎない適度な距離感を育てていくことができると考えられる。

SNS相談は他の心理相談と同じく自身のこころを使う仕事であり、そこでこころが育つ仕事と言える。そして共感疲労とはただの情緒的な疲弊ではなく、その人間的成長の

道筋にあるものと捉えられる。それゆえに相談員は時に傷つきながらも、社会の一員として自分の存在を実感し、その傷と向き合うことで人間性を磨いてゆけるものと考えられる。だからこそ個々の相談員が自身のこころを豊かに保ち、つらい時には支援希求を行うことが、個人的・組織的成長を促す布石となる。その理解と実践がSNS相談員の支援者支援だと考えられる。

5. 本研究のまとめと今後の課題

本研究の目的は、学術的概念を用いてSNS相談員のメンタルヘルスの状態を明らかにし、支援者支援の可能性を探索することであった。

本研究の限界点としては次の点が挙げられる。1つ目は研究対象者に年齢的な偏りが見られたことである。2つ目は数量的研究を相関分析にとどめたため、各因子の一方からの影響を確定できなかったことである。今後はその点を踏まえた更なる知見を積み重ねることが望まれる。

謝辞

本研究に快くご協力くださいました協力者の皆さまに厚くお礼申し上げます。また、共感満足/共感疲労への理解に重要な示唆をくださった支援者支援勉強会の皆さま及び日本社会事業大学名誉教授の藤岡孝志先生に深く感謝いたします。そして論文作成にあたり、多くのご指導と励ましを頂きました放送大学大学院教授の大山泰宏先生に深く感謝いたします。

文献

- [1] Figley, C. R. (Ed.) (1995). *Compassion Fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat traumatized*. New York: Brunner/Mazel. pp. 1-20.
- [2] Figley, C.R. (1999). Compassion fatigue: Toward a new understanding of the costs of caring. In B.H. Stamm (Ed.), *Secondary Traumatic Stress: Self-Care Issues for Clinicians, Researchers, and Educators*. 2nd ed. Lutherville, MD: The Sidran Press. 小西聖子・金田ユリ子 (訳) (2003). 二次的外傷性ストレス—臨床家、研究者、教育者のためのセルフケアの問題. 誠信書房, pp. 3-28.
- [3] Figley, C. R. & Stamm, B. H. (1996). Psychometric review of the compassion fatigue self-test. In B. H. Stamm (Ed.), *Measurement of Stress, Trauma and Adaptation*. Baltimore, MD: Sidran Press. pp. 127- 130.
- [4] Freudenberger, H. J. (1980). *Burnout : The High Costs of High Achievement*. New York: Anchor Press. 川勝久 (訳) (1981). 燃えつき症候群—スランプをつくらない生きかた. 三笠書房.
- [5] 藤岡孝志 (2006). 福祉援助職のバーンアウト, 共感疲労, 共感満足に関する研究—二次的トラウマティックストレスの観点からの援助者支援. 日本社会事業大学研究紀, 53, 27-52.
- [6] 藤岡孝志 (2011). 共感疲労の観点に基づく援助者支援プログラムの構築に関する研究. 日本社会事業大学研究紀, 57, 201-237.
- [7] 藤岡孝志 (2019). 支援者支援学の構築に関する研究—共感疲労概念を中心として 明治大学 <https://meiji.repo.nii.ac.jp/records/14680>
- [8] 日本経済新聞デジタル (2022). <https://www.nikkei.com/article/DGXZQOUE292DX0Z21C22A0000000/> (2023年5月22日取得)
- [9] 平井正三郎 (2008). いのちの電話相談員のバーンアウトを規定する諸要因について. 電話相談学研究, 19 (1), 10-19.
- [10] 一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会 協議会の概要. 一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会 Webサイト. <https://smca.or.jp/> (2023年5月22日取得)
- [11] 木下康仁 (1999). グランデッド・セオリー・アプローチ—質的実証研究の再生. 弘文堂.
- [12] 厚生労働省 (2023). SNS事業 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/seikatsuhogo/jisatsu/snssoudan.html (2023年3月3日取得)
- [13] 久保真人 (2007). バーンアウト (燃え尽き症候群)—ヒューマンサービスのストレス. 日本労働研究雑誌, 49 (1), 54-64.
- [14] Lief, H. I., & Fox, R. C. (1963). Training for 'detached concern' in medical students. In H. I. Lief, V. F. Lief, & N. R. Lief (Eds.), *The Psychological Basis of Medical Practice*. New York: Harper & Row, pp. 12-35.
- [15] Maslach, C., & Jackson, S. E. (1982). *The Maslach Burnout inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- [16] Stamm, B. H. (2002). Measuring compassion satisfaction as well as fatigue: Developmental history of the compassion satisfaction and fatigue test. In C. R. Figley (Ed.), *Treating Compassion Fatigue*. New York: Routledge. pp. 107-119.
- [17] 清水裕士 (2016). フリーの統計分析ソフトHAD: 機能の紹介と統計学習・教育, 研究実践における利用方法の提案. メディア・情報・コミュニケーション研究, 1, 59-73.
- [18] 田尾雅夫・久保真人 (1996). バーンアウトの理論と実際. 誠信書房. pp. 169-171.