

報道関係者各位

2010年9月2日

## カウンセリングを受けた相談者 129 名からのアンケート回答にみるカウンセリング効果

自分の気持ちを話し、聞いてもらえることで「気持ち」面での高い効果  
大きな悩みもまずは「少しずつ」。気づきを促し生きる力を引き出す

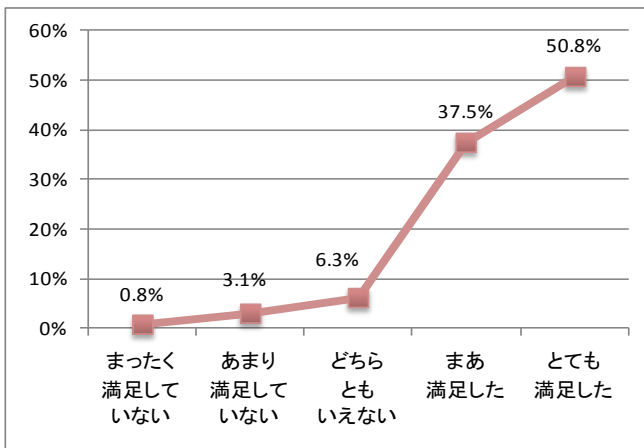
社団法人日本産業カウンセラー協会

社団法人日本産業カウンセラー協会は、協会創立 50 周年の記念事業のひとつとして、カウンセリングを受けたクライアントに対する調査、および産業カウンセリングを導入した企業に対するインタビュー調査を実施しました。

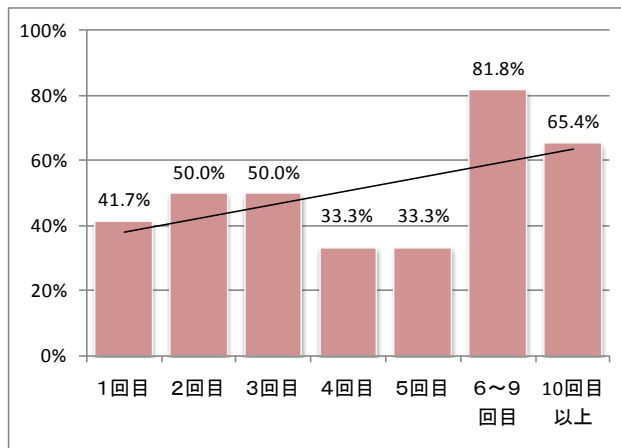
このたび、クライアントを対象とした調査の概要がまとまりましたのでご報告します。実施期間は 2009 年 4 月から 11 月、協会が全国に設置している面談相談室でカウンセリングを受けた相談者（クライアント）に対するアンケートで、カウンセリングを受けたことに対する満足度や効果についてうかがい、129 名から回答を得ました。

### カウンセリングを受けたことへの高い満足度

相談室では、仕事のこと、人間関係、家族のことなど、さまざまな相談に応じています。回答者に、カウンセリングを受けての満足度について伺ったところ、「とても満足した」「まあ満足した」を合わせて全体のほぼ 9 割となり、高い満足度を得ています。また、「とても満足した」方の割合は、カウンセリングを受けた回数が 6～9 回目の方が 8 割と最も高く、満足度も高くなる傾向が見られました。



【図表 1】回答を寄せたクライアントが  
カウンセリングを受けた満足感



【図表 2】回答を寄せたクライアントが  
カウンセリングを受けた回数別の満足感  
（「とても満足した」の割合）

### 話を聞いてもらえることで気持ち面で様々な効果が

自由記述方式で、「カウンセリングを受けて感じたこと」を聞き、回答で使用された単語の頻出度を調べたところ\*、約半数のクライアントが「自分」について述べており、次いで、「話」「聞く」「カウンセリング」「気持ち」「アドバイス」「整理」などと続きました。

「自分」についての記述は、「自分の思い・気持ち」「自分の中でモヤモヤしていた感情」「自分の言いたいこと」などで、自分の

	人数	%
自分	65名	50.4%
話	32名	24.8%
聞く	30名	23.3%
カウンセリング	23名	17.8%
気持ち	22名	17.1%
アドバイス	12名	9.3%
カウンセラー	11名	8.5%
整理	10名	7.8%

【図表 3】カウンセリングを受けて感じたこと

中にある何かを言い表していることが多く、カウンセリングを通じて「自分の何かを受け止めてもらった」という感覚を得ていたようです。

特に「話」を、「ゆっくりと」「誠実に」「真剣に」「聞いて」もらえたことによって、「気持ちがお楽になった」「気持ちがすっきりした」「気持ちが軽くなった」など、「気持ち」の面で様々な効果がうかがわれます。そうしたカウンセラーとのやりとりによって、適切な「アドバイス」をもらえたと感じたクライアントもいたようでした。

「整理」という言葉では、「どのように考えるべきか整理できた」「自分自身を整理できた」「自分の今の問題点が整理できた」など、カウンセラーに話をしているうちに、様々な問題や考え方などが整理されたと述べられていました。

\*自由記述データの解析にあたっては、樋口耕一氏によって開発・公開されているフリーソフトウェア「KH Coder」(<http://khc.sourceforge.net/index.html>)を用いた。

### 「少しずつ」取り組むことへの気づき 「これから」に向けた一歩への促し

カウンセリングではカウンセラーに話し、聞いてもらえることによる「気づき」を重視しています。

「カウンセリングを受けての自分の中での変化」について自由記述で伺ったところ、最も多く使われた単語はやはり「自分」、以下「カウンセリング」「仕事」「少し」「話」「これから」などと続きます。

「仕事」については、「仕事の対象のことだけ考える」「仕事のストレスを少なくしていく」「仕事をひとつひとつこなす」など、具体的な仕事の進め方に関する言及が目立ちました。仕事や職場環境、職場での人間関係などについての相談が多いのが産業カウンセリングの特徴です。

「少し」という言葉は、おおむね「少しずつ」何かをしようという記述で使われており、「少しずつ前へ進む」「少しずつ変化させる」「少しずつ受け止める」「少しずつ伝える」のように、現在の状況に何らかの働きかけを行うといったコンテキストで多く見られました。「少し開き直す」「少し肩の力を抜く」「少し見つめ直す」など、自分の考え方や自分に対する見方を少し変化させて、「少しずつ」または「少し」何かをしてみることを、自分の中の変化と位置付けているクライアントの様子が見えます。悩んだり苦しんだりするなかで、一足飛びに問題を解決しようと焦り、その結果、かえって問題を生じさせることも少なくありません。カウンセラーがクライアントの話を受け止め、整理することで、クライアントが問題にゆっくりと少しずつアプローチしようとするようになったということは、クライアントにとっては大きな変化であると言えるかもしれません。

また、「これから」という言葉では、「これからは仕事の優先順位をつける」「これからは役割を果たす」「これからは前向きにやっていく」などのように、「これから」自分はどうするのかという具体的な指針や方針が記述されました。カウンセリングを通じて、具体的な将来の自分を見出していくようすがうかがわれます。

### クライアント本人の「生きる力」を引き出す場

カウンセリングは、身の上相談ではなく、クライアントの話を「聴く」ことを通じて、本人自身の解決する力を引き出すことが目的です。

今回の調査では、「話すこと」「聞いてもらえること」というカウンセリング作業を通じて、少しずつ

	人数	%
自分	66名	51.2%
カウンセリング	23名	17.8%
仕事	17名	13.2%
少し	17名	13.2%
話	15名	11.6%
これから	13名	10.1%
カウンセラー	13名	10.1%
大切	10名	7.8%

【図表 4】カウンセリングを受けての自分の中での変化

(図表 3「カウンセリングを受けて感じたこと」の頻出単語と重複しない単語に網かけを付した。)

気持ちを楽にし、自分自身で問題を整理しながら、少し前向きになっていく、そんな過程が如実に表れていました。友達や家族に話しにくいこと、ひとりでは言葉にしにくいような辛い思い出などは、当事者ではなく、第三者の立場から聴くことで、本人の悩みや不安に対して、具体的な道筋をつけられるよう、援助を行う活動を、カウンセラーはおこなっています。

### 相談の機会を広げる取り組みを継続

(社)日本産業カウンセラー協会の原康長専務理事は、結果を受けて次のようにコメントしました。

産業カウンセリングを受けたクライアントにたいし、カウンセリングの効果等に関するアンケートをおこなったのは、当協会としては初めての試みである。カウンセリングは、臨床医療のように、症状と治癒効果が直接的に関連するものとは性質を異にした援助の方法であり、「効果」の数値的測定が難しいため、他の調査機関や団体でも、このような調査はほとんど実施されていない。効果測定が難しいなかで、やはり「カウンセリングを受けることのメリット」をお伝えしていくことが、カウンセリングの社会的普及に不可欠と考え、創立 50 周年記念事業として実施した。

当協会相談室では、2009 年度、計 3204 件の面談相談が行われたが、うち、当アンケートにご協力してくださったクライアントの方々には、総じて、カウンセリングの効果を肯定的に評価していただいている。「話すこと」「聞いてもらうこと」によりクライアントの気持が楽になり、自分自身で問題を整理し、気づきを深めるといふ、カウンセリングの本来の目的が、当相談室においてはそれなりに達成されていることが調査結果から伺える。調査結果の詳細は、本年 11 月に発表する予定である。また、こうした調査を通じて、カウンセリングの普及にひきつづき努めていく。

以上

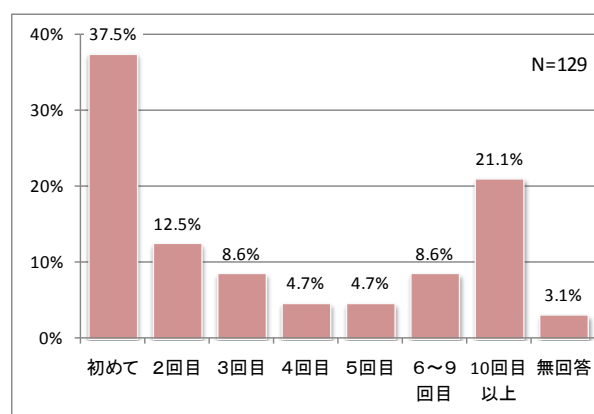
#### <回答者属性>

【性別】男性 55 名 (43.0%)、女性 73 名 (57.0%)、無回答 1 名 (0.8%)

【年代】10 代 2 名 (1.6%)、20 代 9 名 (7.0%)、30 代 41 名 (32.0%)、40 代 40 名 (31.3%)、50 代 24 名 (18.8%)、60 代 3 名 (2.3%)、70 代 3 名 (2.3%)、無回答 7 名 (5.5%)

#### 【カウンセリングを受けた回数】

初めて 48 名  
2 回目 16 名  
3 回目 11 名、  
4 回目 6 名  
5 回目 6 名  
6～9 回目 11 名  
10 回目以上 27 名  
無回答 4 名



本件に関するお問い合わせ先

社団法人日本産業カウンセラー協会事業推進部 担当：服部 TEL:03-3438-1298

(株)P&I 担当：大原／富樫 TEL:03-5689-0445 FAX:03-5689-0455

E-mail: press@counselor.or.jp

## 自由記述欄から抜粋

### 1) カウンセリングを受けて感じたこと

#### 「自分」

- ・ 専門の方に、自分の思いを、素直に話しを、する事が出来た事。(51歳男性 初めて)
- ・ 自分の中でモヤモヤしていた感情が明確になった。(52歳女性 3回目)
- ・ 自分の考えを人に伝える事で心がスッキリした。傾耳(けいちょう)して頂けたので嬉しかった。(40歳女性 初めて)
- ・ 自分の気持ち、家族や同僚に言いにくいことを話すことができ、自分の心が少しずつ楽になっていくことがよかった。(40歳女性 10回目以上)
- ・ 自分の気持ち、考え方をお話させて頂き、それを真剣に聞いていただけたことがとてもありがたかった。(56歳男性 2回目)
- ・ 自分の胸の中にたまったものを、出せたように感じられること。(40歳女性 10回目以上)
- ・ 相談をすることで自分の現状自分の心境自分の欲求が客観視出来たと思います。(50歳男性 初めて)

#### 「話」「聞く」

- ・ 特に、会社での不当な扱い(上司からのパワハラ)については、自分の立場になって、話を聞いてもらえることで、ホッと出来る。(41歳女性 初めて)
- ・ 自分の話を聞いてもらえたこと。とりとめなく、山のように出てきてしまう話にも、耳を傾けてもらい、すっきりした気持ちになることができたこと。(40歳女性 10回目以上)
- ・ 話をきいて頂く中で、自分の中の課題や、気持ちに気づいたこと。(32歳女性 初めて)
- ・ 話を聞いてもらえること。親身になってどんなことでも否定せずに聞いてもらえる。(25歳女性 4回目)
- ・ 問題になっている状況の話をよく聞いてくれ、原因を明確にしてくれる。その原因に対する具体的な行動を考え方から説明し、アドバイスしてくれたのが良かった。(37歳男性 3回目)
- ・ 家族には、なかなか理解してもらえない中、ふつうの人からみたら何でもないような事、でも自分にはとても心に重みになっていることを聞いてもらえること。(42歳女性 10回目以上)
- ・ 一番苦しく、死にたいと思って生きずまった時にそばにいて、真剣に聞いてくれたことです。ひとりで苦しんでいた時、自分には、自分のまわりに色々な人たちがいて援助をしてくれるということに気付かされました。(46歳男性 6~9回目)
- ・ 家族や親しすぎる友人に話すよりも、違う視点で聞いてくれるのが、良い。(30代女性 6~9回目)

#### 「気持ち」

- ・ 現在の職が適職なのか迷っていたが好きであれば問題ないと言う事が分かり安心できた。悩みを持つのは決して自分ひとりではないし、他の人も同様に悩みながら自分で決断している事が分かり、気持ちが楽になった。(32歳男性 初めて)
- ・ 不自由でキューキューとしていた気持ちが少し楽になった。(年齢無記入女性 初めて)
- ・ 悩みごとをきいてくれて気持ちがすっきりした。これから仕事をしていくうえでとにかく今は一過性のもかもしれないのでがんばるしかないと思います。(35歳男性 初めて)
- ・ 気持ちが、すっきりしてきました。笑うのに、とまどいがありました。自然と不思議な程、自分が、変わっているのが、わかりました。(44歳女性 初めて)
- ・ カウンセリングを受けた後は、気持ちが軽くなって、「またゆっくりとやってみようかな」という気持ちになれること。(42歳女性 10回目以上)
- ・ 今まで何でも相談や話が出来た友達が、結婚をして子育てや家事に追われて、自分が話を聞いてほしい時に、聞いてもらえなくなったことで、すごくストレスを抱え込んでいたが、カウンセリングを受けて、日々、苦悩していたことを話すことが出来て、少し気持ちが和らいだ。(41歳女性 初めて)

#### 「アドバイス」

- ・ 今後の生活の仕方. 気持ちが落込んでいる時は、その状態をすなおに受けとめて生活すれば気楽に生活出来る、とのアドバイスを受けた。(47歳男性 6~9回目)
- ・ 話をきいていただいて、(しかも全く否定されず、”がんばったね。大変だったね。”と言われた事が、心が病気の時の私にはとても有難かったです。) その後の会社への対応や、弱気になりやすい私にとって、先生からの考え方のアドバイスを頂けることは、何より社会復帰に向けての強い味方になりました。(36歳女性 初めて)
- ・ 日常のささいなこと(気になっていること)に、適切なアドバイスをいただけること. ただし、頭でわかって、現状では納得できないこともあります。(年齢無記入男性 10回目以上)
- ・ 私の困っている状況を真剣に聞いて下さった事、そして真剣にアドバイスをして下さった事です。自分からみた娘の見方ではなく客観的にみて下さると違う方向性が見えてきてとてもよかった。適確なアドバイス本当に有難うございました。(58歳女性 初めて)

### 「整理」

- ・ 自分自身を整理できる。新たな部分を見つけられたり、気付かなかった心の変化を実感できる。カウンセリングで何を話し、何を言われたかを家に帰り妻と話すことで会話が生まれ夫婦間の関係が良くなったこと。(29歳男性 6~9回目)
- ・ 自分の今の問題点を話している中で整理できたこと。また、問題を解決するために必要な事を発見できたことです。(36歳男性 10回目以上)
- ・ マイナスな性格に対して、自分は劣っていると思っていたが、こんな自分でも良いのだと思えた。・ 自分を知り、思いグセを直していける・自分を整理できる(33歳女性 3回目以上)
- ・ 自分の気持ちの整理がついたこと。(19歳女性 10回目以上)
- ・ いくつか抱えている問題を整理していける筋道がつけられた。(38歳女性 初めて)

## 2) カウンセリングを受けての自分の中の変化

### 「仕事」

- ・ これまで、いろいろな他の人や他のことについて考えたり、手を広げたりしてきたので、自分と仕事の対象のことだけ考えるようアドバイスされ実践しています。(40歳女性 10回目以上)
- ・ カウンセラーのかたにもいわれましたが私は先・先のことを心配する傾向があります。いまの仕事を精一杯一つ一つこなしていこうと思っている今日このごろです。(36歳女性 4回目)
- ・ 自分自身の仕事での成長や変化が確認できました。カウンセリングで悩み事を言うとかえって落ちこむのではないか、なんだか嫌だな・・・と思いながら体験しましたが、とても元気になり気持ちがすっきりしました。(38歳女性 初めて)
- ・ 仕事のときもプライベートな生活のときも、メールに依存しすぎているところがあるので、他のコミュニケーションの手段もあることを意識して、それを使ってみたい。(43歳男性 2回目)
- ・ 仕事の重圧が多く今の自分ができるのか先の事が不安でしたが、目の前にある事をクリアにし、その先の事はあまり考えないようにしていきます。自分のいい所を高め、誇りを持ちたいと思います。(37歳女性 4回目)

### 「少し(ずつ)」

- ・ 先生とお話しながら”リハビリ”すれば、7月にはまた元気に明るく仕事をしていた昔の自分を思い出して、ムリせず、自分の”心”と相談しながら少しずつ前へすすもうと思う。(36歳女性 初めて)
- ・ 自分を少しずつ受け止められるようになった(33歳女性 3回目)
- ・ 今まで我慢して自分の心の中にしまっておこうとしていた気持ちを、少しずつ伝えよう、話してみようと思えるようになった。(25歳女性 4回目)
- ・ 一朝一夕には出来ないと思いますが、少しずつでも相手の発信している事柄をもっと丁寧にうけとめましょうという事。相手の事を理解しようと思います。(75歳女性 初めて)
- ・ 少し物事をひらき直って考えようと思い始めた。(37歳男性 2回目)
- ・ 少し肩の力を抜こうと思いました。(42歳女性 2回目)

- ・ 頑張りすぎる自分を少し見つめ直して・・・のんびりといこう！（44歳女性 2回目）
- ・ 誰かに自分の考えを伝えることで、新たに自分を発見することを実感しています。自分の考えを伝え、その後内観する中で、伝えた自分の考えとはまた少し異なる自分を発見しています。（25歳女性 初めて）
- ・ がんじがらめになっている自分を少しゆるめてあげようと思った。そしてゆるめてあげることができるのも自分なんだと思った。（年齢無記入女性 初めて）

### 「これから」

- ・ これからは、外の基準（道徳や～主義など）に自分を当てはめるのではなく、自分自身（特に感情）を基準にしようと思います。（41歳男性 10回目以上）
- ・ これからこうしようという具体的な事には至らないが、何かあったらまた聞いてもらえる場所があるという安心感が多少持てた気がする。（52歳女性 初めて）
- ・ それでも、何か引っかかって、数日間引きずっていましたが、ある日、ふと「人生の悩み（分からないこと）に、全て今、答えを出さなくても良い。これから考えても良いし、答えが出なくても生活に支障がないなら、このままでも良いのかもしれない。」と考えるようになっていました。（42歳女性 6～9回目）
- ・ 自分が家族ときちんと向き合えていないことがわかった。どうして向き合う事が出来ないか、これからゆっくり考えてみたい。（41歳男性 初めて）
- ・ これからに目を向けることの大切さを学びました。学んでいます。（37歳女性 無記入）
- ・ 自分がこれからどうしたいのか、どうなりたいのか、具体的な考えがまだまとまっていない事を知ることができたのが発見でした。（31歳女性 初めて）

### 「大切」

- ・ 私は今までも我慢・辛抱し頑張ってきた。足りない私を見るのではなく、頑張った自分を大切にしなければならなかった。（37歳女性 初めて）
- ・ 従来は自分が自分かと思っていて、相手を何でわからへんのかしらとばかりおもっていましたが、ささいな事がらでも、気持ちを、うけとめる事が、大切である事。努力しようと思います（75歳女性 初めて）
- ・ 自分の生きたいように生きることが大切だと思った。自分の人生は1回だけだから、後悔のないようにしたい。（30歳女性 5回目）
- ・ 物事のとらえ方、「また～ができなかった」から「でも1つだけできた」。否定の形（マイナスの考え方）から肯定の考え方（プラスの考え方）ができるようになること大切さを気づかせてもらった。（42歳女性 10回目以上）
- ・ この自分の中で揺らいでいる気持ちがある時間を大切にしようと思いました。その部分をカウンセラーは、一緒にじっくり考えていきましょうと言ってもらえたので、よりそう思えるようになりました。（30歳男性 10回目以上）
- ・ 「気づき」や「ひらめき」が起こりやすいように、頭を使うこと。直観を大切にする。（41歳男性 10回目以上）

以上