

心理臨床のカウンセラーと対話システムの比較： 支援における「個別化の原則」に基づく予備的検討

長岡千賀¹

¹ 追手門学院大学 経営学部

nagaoka@otemon.ac.jp

概要

本研究は、支援の場で重視される「個別化の原則」の観点から、心理臨床のカウンセラーと ChatGPT の共通点と相違点を予備的に検討した。熟練カウンセラーは主訴に関する専門的見立ての材料となる情報だけでなく、クライアントの価値観や特性などの個人特有の情報も重視する傾向があり、個別化の原則を高度に実践していることが推察された。一方、ChatGPT は、専門的見立ての材料となる情報を一貫して選択したが、個人特有の情報は選択せず、個別化の原則の点で課題があった。本結果に基づき、対話システム設計の方向性について考察した。

1 はじめに

1.1 支援における「個別化の原則」とは

心理臨床の対話は、クライアントが抱える悩みに応じて、対人関係に配慮した相手や文脈に応じた言語・非言語が用いられる特徴を持つ。クライアントとの会話の中で、カウンセラーがどのような言語情報に着目するかを調べたところ、主訴に関わる情報はもちろんであるが、その他に、そのクライアントの価値観や性格など、個人特有の情報[1]に着目していることが見出された[2,3]。経験の豊かなカウンセラーほど、そうした情報に注目する傾向が強かった。

支援の場において、そのクライアントに特有の情報が重要視されるのは、「個別化の原則」[4]、すなわち、クライアント一人ひとりがそれぞれに異なる独特な性質を持っていると認め、それを理解した上で、それぞれのクライアントに合った対応をするという原則に関連する。支援の場を訪ねる人は、支援者から、あるカテゴリーに属する人や典型例として対応されるのではなく、一人の個人として対応されたいと強く望む[4]。もしそれが叶えられていないとクライアントが感じるならば、クライアントは主観

的な感情や価値観は表現しなくなり、客観的な事実を並べるような反応を示すだけになるだろう。支援者が個別化の原則で対応することによって、クライアントは受け入れられていると感じやすく、語りやすくなる。支援者がクライアントの個人特有の情報に触れることができ、クライアント理解が深められれば、支援者が有する専門的知識を用いて、そのクライアントにとって有効な支援が可能になる。

他者理解における個人特有の情報[1]の機能については、社会心理学の分野で研究されている。他者理解の最初の段階では、認知的負荷の小さい、カテゴリーに依存した情報処理が行なわれやすい。しかし、対象人物と自分との関わりが深い場合などには、より多くの注意をその人物に向けられるようになり、それまで参照していたステレオタイプに一致しない情報が見つかりやすくなったり、その人物の個人特有の情報の一つひとつを詳細に考慮したりするようになる。この認知的処理の負荷は極めて高いが、対象人物を深く理解し、強い信頼関係を築くことと密接に関わる。支援者は、カテゴリーへの当てはめではなく、当該クライアントに特有の性質を手がかりに理解を深めることが求められる。

1.2 本研究の目的

個別化の原則の観点から、現在の対話システムがどのような特徴があるかについては十分な議論がなされていないのが現状である。そこで本研究では、カウンセラーと対話システムの共通点と相違点を明らかにし、個別化の原則の適用可能性を検討することを目的とした予備的検討を行う。これによって、人との共生を目指した対話システムの課題について議論を深めるための資料を提供する。

本研究では、カウンセラーの着眼点として、カウンセリング対話のビデオを視聴した後のカウンセラーの想起内容[2-3]を用いる。この実験では、約 50 分間継続したカウンセリング対話の冒頭部分の動画を、

第三者のカウンセラーなどに視聴してもらい、視聴後に思い出せるものをすべて書き出してもらう課題を用いた。

対話システムの一例として ChatGPT を用い、上記ビデオの逐語録のテキストを呈示したとき、ChatGPT がどの情報を重要と判断するかを調べる。ChatGPT の性質から、短期的な問題解決や支援のための基準で選択されると予測される。また、こうした基準の再現性は非常に高いと予想される。ここで再現性とは、施行ごとにどの程度一致するかを指す、システムの信頼性を評価する上で重要な指標である。なお、ChatGPT の本来の特徴を調べるため、プロンプトはできる限りシンプルに設定することとした。

2 方法

2.1 ビデオ視聴後の想起実験

実験参加者 熟練カウンセラー群 4 人（経験年数 6～9 年）、初心カウンセラー群 7 人、非カウンセラー群 12 人。詳細は長岡ら[3]に掲載されているためここでは概要のみ記す。以下も同様である。

刺激 クライアント役とカウンセラーの 2 者による模擬心理カウンセリングの冒頭 23 分間の動画を用いた。この部分では、クライアントの主訴をめぐる事実が主として話された[5]。主訴は対人不安と食べ過ぎであった。なお、このカウンセラーも実験参加者も、深層心理学を背景とするカウンセラーであり、個人の内的洞察を大切にしている。

手続き 実験参加者は「カウンセラーの立場」で動画を視聴した。その後、実験参加者は、動画内でクライアントが語っていたことを、思い出せる限りすべて書き出すことが求められた。

分析方法 実験参加者が書き出した内容を、動画の逐語録と照合し、各実験参加者の想起箇所を特定した。実験参加者間の相違を数値化できるよう、想起された箇所を細分化して、想起の最小単位としての項目（136 項目）に分割し、項目ごとに、想起された確率を群別に算出した。さらに、いずれかの群の 70%以上が想起した項目（45 項目）に限定して、各項目をその意味内容に基づき、臨床心理学者との協議を踏まえて次の 3 カテゴリーに分類した（一例を表 1 に示す）：

- (I-1) 主訴に関連しているが専門的見立ての材料になる情報

- (I-2) 主訴に関連しているが専門的見立ての材料にならない情報
- (II) 主訴に直接関わらない情報

2.2 ChatGPT による評価

評価対象 想起実験における動画の逐語録。85 往復のやりとりで、文字数は 7042 文字であった。

手続き ChatGPT(GPT-4o)に評価対象を呈示し、2 段階の指示を与えた。(1)「次の会話をカウンセラーの立場で見てください。クライアントの発話のうち、あなたがカウンセラーとしてこれから関わるために重要な発話を複数選んでください。選んだ発話を、文言を変えず箇条書きで書き出してください。」(2)「選ばれた発話のうち、特に重要な箇所を教えてください。発話をより細かく断片化させて、それ以外の変更はせずすべて箇条書きにしてください。」これにより得られた項目を ChatGPT の選択箇所とした。再現性の検討のため、ここまでの一連の手続きを 4 施行実施した。

分析方法 想起実験における想起の最小単位である 136 個の項目に関して、ChatGPT の選択が該当したかを判定した。ChatGPT の評価の一貫性を検討するため、4 施行の結果について Fleiss の kappa 係数を求めた。また、項目ごとの選択確率を算出した。ChatGPT は選択理由を説明することがあったため、その記述を収集した。これを手がかりに、ChatGPT の選択基準や背景、その一貫性を検討する。

3 結果

3.1 ChatGPT の評価の一貫性

ChatGPT の評価の一貫性を検討するため、Fleiss の kappa 係数を求めたところ 0.62 であり、中程度以上の高い再現性を示すことが示された。また ChatGPT は選択理由として、選ばれた発話は「不安、ストレス、行動傾向に関する重要な情報を含んでおり、適切な支援や介入を考える基盤となります。」、「クライアントの緊張感や不安、行動パターンの背景を深く理解し、支援の方向性を考える際に重要な材料となります。」、または「クライアントの不安や自己イメージ、生活上の行動パターンを理解し、支援するための重要な手がかりを提供している。」といった説明を行った。このことから、一貫して、具体的な支援や介入の方向性を見出す手がかりとして選択したことがうかがえる。

3.2 カウンセラーと ChatGPT の比較

想起実験では実験参加者が情報を自主的に想起したのに対し、ChatGPT の評価は提示された逐語録のテキストについて行われたため、両者の結果を直接比較することは困難である。しかしながら、比較から、両者の共通点や相違点を検討するための手がかりが得られると考えられる。

群内のばらつき まず想起実験での群内の実験参加者間の想起のばらつきを表すために、各項目についての想起確率を用いて、情報理論に基づくばらつきの指標であるエントロピーの平均値を算出した。この値が 1 に近いほど評定者間で意見が分かれていることを意味する。熟練カウンセラー、初心カウンセラー、非カウンセラーの順に、0.60, 0.77, 0.84 であった。熟練カウンセラー群が、他の群に比べてエントロピーが低いことは、実験参加者間で想起が比較的一致していることを示している。

ChatGPT による選択確率についてもエントロピーの平均値を算出した結果、0.26 であった。このことは、ChatGPT は一貫した選択をしていることを示している。

想起／選択の意味内容 想起／選択の意味内容について検討するため、ここでは、想起実験でいずれかの群の 70%以上が想起した項目 (45 項目) に関して、想起実験と評価実験の結果を比較する。両実験における群×項目別の想起確率の一部を表 1 に示す。表 1 には意味内容のカテゴリーも付した。

熟練カウンセラーは、(I-1)主訴に関連して専門的見立ての材料になる情報と、(I-2)主訴に関連しているが専門的見立ての材料にならない情報、(II)主訴に直接関わらない情報のいずれについても想起確率が高かった。(I-1)専門的見立ての材料になる情報の想起確率は、熟練カウンセラーが最も高く、初心カウンセラー、非カウンセラーの順に低かった。(II)主訴に直接関わらない情報には、クライアントがピオラを選んだ理由 (項目 72) のように、クライアントの価値観や特性を理解するための大きな手がかりとなるものが含まれた。この情報に関する想起確率も、平均的に、熟練カウンセラーが最も高く、初心カウンセラー、非カウンセラーの順に低かった。

一方、ChatGPT が高確率で選択した項目の数は相対的に少なかった。しかし、(I-1)専門的見立ての材料になる情報を一貫して選択したことが示され

た。逆に、(II)主訴に直接関わらない情報をほとんど選択しなかったことが示された。

各群の想起／選択内容の内訳 各群の想起／選択の全体像が、意味内容の 3 カテゴリーに関してどのような内訳になっているかを検討するため、当該群の 75%以上が想起／選択した項目を当該群の想起／選択項目とみなし、群別にその内訳を示した (図 1)。熟練カウンセラー群と初心カウンセラー群では、(II)主訴に直接関わらない情報の占める割合がほかの群に比べて高いこと、また、ChatGPT の選択項目数は、熟練カウンセラー群の想起項目数には遥かに及ばないものの、主訴に関連する(I-1)と(I-2)については、熟練カウンセラーと同等に選択したことが示された。

4 考察

本研究では、クライアントの発話に関して、カウンセラーの想起と ChatGPT の選択の傾向を比較した。まず、熟練カウンセラーと ChatGPT の共通点として、両者とも(I-1)専門的見立ての材料となる情報を重視することが示された。この情報は、クライアントの支援を行う上で重要な手がかりを提供するものである。この点において ChatGPT は高い再現性を示していることは、熟練カウンセラーの判断を部分的に模倣できる可能性を示唆している。

一方、相違点として、熟練カウンセラーほど(II)主訴に直接関連しない情報を積極的に想起したが、ChatGPT は選択しなかったことがあげられる。本実験の(II)主訴に直接関わらない情報は、クライアントの価値観や特性、背景といった個人特有の情報であった。熟練カウンセラーほどこの情報を重視したこ

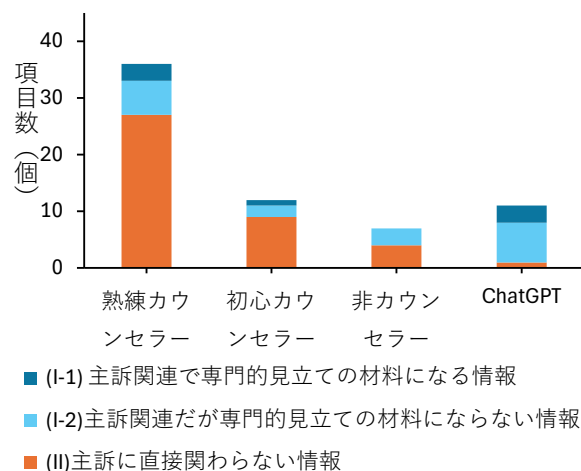


図 1 想起／選択内容の内訳

表 1 想起項目の内容と各群の想起/選択結果 (一部)

No. ^{a)}	項目	内容 ^{b)}	ビデオ視聴後の想起実験 ^{c)}			ChatGPT に よる 評価 ^{d)}
			熟練カウ ンセラー	初心カウ ンセラー	非カウ ンセラー	
14	デザートっていうか、あのコンビニとかで売ってるちっちゃい、あの、・・・プリンとか、	I-2	1.00	1.00	0.67	0.75
15	ああいう系を結構食べてしまうんですね。あの、夜とか、に、	I-2	1.00	0.86	0.92	0.75
16	ごはんも食べておなかいっぱいになったって、そのときは思うんですけど、もうなんか、	I-1	1.00	0.57	0.17	1.00
17	10分くらいしたら、けっこう、もうなんか、食べたいなという気分になって、	I-1	0.75	0.57	0.17	1.00
29	中学からずっと、	II	1.00	0.71	0.50	0.00
30	ビオラを弾いてたんで、	II	1.00	1.00	0.75	0.00
71	バイオリンって結構人数がいるっていうか、	II	0.75	0.43	0.08	0.00
72	なんかありきたりなイメージだったんで、で、ちょっと違うのやってみようかなと思って、ビオラに、	II	0.75	0.57	0.17	0.00
95	(Co: 神経質ってのはどんなとこでそういう風に思います?) 部屋とかですね、	II	0.75	0.43	0.33	0.00
96	結構、きれいにしてないと気がすまないんです、	II	0.75	0.43	0.17	0.50
101	本の並び方とか、すごい気になってしまうんで、	II	0.50	0.71	0.25	0.25
107	高校のときとかだと、あの、日本史とってたんですけど、	II	0.75	0.43	0.25	0.00
111	全部のページをあのまとめようとして、なんか、と、途中であの、断念しました、	II	0.75	0.86	0.25	0.25
112	なんかかいつまんでできないっていうか、	II	0.75	0.14	0.17	0.00

a) いずれかの群の 70%以上の実験参加者によって想起されていた項目の番号。「(Co:...)」の部分はビデオ内のカウンセラーの発話。b) (I-1) 主訴に関連していて、専門的見立ての材料になる情報、(I-2)主訴に関連しているが、専門的見立ての材料にならない情報、(II)主訴に直接関わらない情報。c) 数値は、当該群の実験参加者がこの項目を想起した確率。確率が高いものほどセルの色が濃い。d) Chat-GPT がこの項目を選んだ確率。確率が高いものほどセルの色が濃い。

とは、彼らが個別化の原則を高度に実践してクライアントに関わっていることを意味している。

この相違点は、ChatGPT は短期的な問題解決を目的とする傾向が強く、主訴に直接関連する情報の選択に重きを置いている一方、熟練カウンセラーほど、長期的な信頼関係を構築し維持するために、主訴に直接関連しなくても、クライアントの性格や価値観を深く理解する手がかりとなる情報ならば、重要とみなして記憶していることに起因すると考えられる。

本研究の結果は、個別化の原則をより深く取り入れた対話システム的设计に向けた示唆を与えるものである。ChatGPT が個人特有の情報を扱える可能性に関して、現在検討を進めている。

5 おわりに

本研究では個別化の原則の観点から、カウンセラーと ChatGPT の相違点を予備的に検討した。個人特有の情報の重要性を示すことで、ユーザーとの長期的信頼関係を構築する方向性を提案した。

本研究の限界の 1 つは、1 つの事例しか扱えなかったことである。他の対話において本結果がどの程度再現されるか、検討を進めている。

心理臨床のカウンセラーの暗黙知を参考にすることで、システムの人間らしさや共感性を高める手法を探れる可能性がある。本研究は、その第一歩として貢献するものである。

謝辞

本研究で用いたビデオ視聴後の想起実験のデータは、桑原知子先生、吉川左紀子先生、渡部幹先生、大山泰宏先生、小森政嗣先生との共同研究にて収集されたものである。研究設計や議論において多大なご尽力をいただいた先生方に深く感謝申し上げます。本研究は追手門学院大学プロジェクト型共同研究奨励費（P 奨 A24-04）の助成を受けた。本論文に関して、開示すべき利益相反関連事項はない。

参考文献

- [1] Fiske, S. T., & Neuberg, S. L. (1990). A continuum of impression formation, from category-based to individuating processes: Influences of information and motivation on attention and interpretation. In *Advances in experimental social psychology* (Vol. 23, pp. 1-74). Academic Press.
- [2] Nagaoka, C., Yoshikawa, S., Kuwabara, T., Oyama, Y., Watabe, M., Hatanaka, C., & Komori, M. (2013). A comparison of experienced counsellors, novice counsellors, and non-counsellors in memory of client-presented information during therapeutic interviews. *Psychologia*, 56(2), 154-165. <https://doi.org/10.2117/psysoc.2013.154>
- [3] 長岡 千賀, 大山 泰宏, 桑原 知子, 小森 政嗣, 吉川 左紀子, 渡部 幹. (2024). カウンセリングのダイナミクス: 聴く技術の核心に迫る, 株式会社 PUBFUN.
- [4] Biestek, F. P. (1957). *The Casework Relationship*, Loyola University Press. (バイステック, F. P. 尾崎 新・福田 俊子・原田 和幸 (訳) (2006). ケースワークの原則—援助関係を形成する技法 (新訳改訂版) 誠信書房)
- [5] 長岡 千賀, 小森 政嗣, 桑原 知子, 吉川 左紀子, 大山 泰宏, 渡部 幹, 畑中 千紘. (2011). 心理臨床初回面接の進行: 非言語行動と発話の臨床的意味の分析を通じた予備的研究 (<特集> 相互作用のマルチモーダル分析). *社会言語科学*, 14(1), 188-197. https://doi.org/10.19024/jajls.14.1_188