

遠隔心理支援を行う上で
押さえておきたい事項
～ガイドライン斜め読み～

田中恒彦@新潟大学
with COVID-19 Busters

この話題提供のはじめに

- 本発表にあたり以下のガイドラインや記事などを参考にしました。そのうち一部は日本心理学会，日本認知・行動療法学会，日本学生相談学会のWebページにて公開されていますのでご覧ください。
- American Psychological Association : Telepsychology
- British Association for Counselling and Psychotherapy : Good Practice in Action 047
- British Psychological society : New guidance for psychological professionals during the Covid-19 pandemic
- TheraNet: The Complete Telehealth Guide for Therapists
<https://theranest.com/blog/telehealth-getting-started/>
- 日本学生相談学会：学生相談において、遠隔相談（Distance Counseling）を導入する際の留意点

発表者と遠隔心理支援

- 実際のカウンセリングでの利用
一部利用に留まっており，全ての回を遠隔のみで提供したことはない。
- 遠隔スーパービジョン
遠方にいるスーパーバイザーに対して提供している
- 遠隔心理支援についての情報提供
APAやBACPのガイドライン翻訳チームに参加

新型コロナウイルス感染症流行下における 心理士のための指針

- 心理支援を維持させる仕組みを作る
- 研修体制も維持させる
- 遠隔技術を用いた支援の在り方を模索する
- 予防・ケア・治療への心理学的アプローチを維持する
- 組織・チーム・スタッフのWell beingの支援をする

イギリス心理学関連学術団体による共同発表
「新型コロナウイルス感染症が世界的に流行する状況下における心理士のための指針」

<http://jabt.umin.ne.jp/j/headline/200402.html>

遠隔心理支援の特徴

- 利便性の高さ
 - 柔軟にスケジュール調整出来る
 - 場所の影響が小さい
 - アクセスしやすい
 - 物理接触によるトラブルの回避が出来る
- 遠隔心理支援特有の問題
 - クライアントへの事前チェックの問題
 - デジタル機器を利用する事による問題
 - セラピスト，クライアントがその機器を利用できる技術があるか
 - 非言語的の手がかりの情報が乏しくなる⇒誤解が生じやすくなる
 - 秘密保護に関わる問題
 - 通信環境の問題
 - 支払い，危機管理などの問題

(当たり前だけど) 準備が必要

- セラピスト側の準備
 - 心理支援を行う上での基本的な技術の習得
 - 利用する接続サービスについての技術的な理解
 - オンラインカウンセリングに対する訓練 (スーパービジョン)
- クライアント側の準備
 - アクセスするための機器・方法・環境をもっておく
 - カウンセリングが出来る場所 (安全な場所) を確保しておく
 - 接続が切れたときの対処力をもっておく
- 接続サービス (provider) 側の準備
 - 安全な接続手段の確立
 - トラブルへの対処手段の設定
 - セラピストの質の保証

クライアント側の準備状況についての確認

- プライベートな空間があるか
 - ドアに鍵はかけられるか
 - かけられないときは、そこに入れる人は入らないように配慮してくれるか
 - 関係者はカウンセリングを受けることについて受容的であったか
- 他者はそこでの話を聞くことが出来なくなっているか
 - ヘッドセットなどを使い音が漏れにくくなっているか

利用する接続サービスについての技術的な理解

- 遠隔相談に必要とされるサービスの品質
 1. 通信品質：通信が一定水準の品質で維持されるか
 2. 可用性：いつでも接続可能か
 3. セキュリティ：第三者に接続される可能性はないか
 4. アクセス管理：セッション外でセラピストとクライアント，クライアント同士が繋がることがないか
- ハードウェアに対する理解
 1. 接続しているマイク・スピーカー・カメラ等のトラブルへの対処能力

各サービスの比較 (高石らの表を一部改変)

	Skype	Zoom	Microsoft Teams
通信品質	○ 時々止まる 気にならない人もいる	○ 有線LAN推奨 止まることもある	○ Skypeと同程度
可用性	◎ (99.99%以上)	○ (99.67%以上)	◎ (99.99%以上)
セキュリティ	△ ビデオ通話はE2E暗号化されていない	△ E2E暗号化は部分的 zoom社が動画を再生できる	◎ E2E暗号化 異常検知時に報告
アクセス管理	△ アカウントを知っていれば アクセス可能	○ 同じドメインならアクセス 可能な場合がある	○ 同じ組織ならアクセス可能 な場合がある
実績	△ Skype for Business の一部 がHIPAA準拠	◎ APAのレビューでは評価は 分かれている	◎ 世界中のビジネスで活用 HIPAAセキュリティルールの 要件を順守しているが、 事業提携契約が必要
コスト	Skype for Business(有料)	基本プラン (無料)	有料版を推奨

インフォームドコンセントのチェックリスト (APA)

- テレビ会議には、対面セッションとは異なる潜在的なメリットとリスクがあります（例：患者さんの守秘義務の制限）。
- 遠隔心理支援でも守秘義務が適用され、相手の許可なしにセッションを録音することはありません。
- バーチャルセッションのために選択したビデオ会議プラットフォームを使用することに同意し、心理士はその使用方法を説明します。
- セッション中はウェブカメラやスマートフォンを使用する必要があります。
- セッション中は、気が散ることのない静かでプライベートな空間にいることが大切です（気が散らせるものには携帯電話やその他の機器も含まれます）。
- 公共／フリーWi-Fiではなく、安全なインターネット接続を利用することが大切です。

- 時間を守ることが大切です。面接予約のキャンセルや変更が必要な場合は、事前に電話やメールで心理士に連絡する必要があります。
- 技術的な問題が発生した場合に、セッションを再開したり、スケジュールを変更したりするためのバックアッププラン（連絡の取れる電話番号など）が必要です。
- 危機的な状況になったときのために、少なくとも一人の緊急連絡先と最寄りの救急医療機関を含む安全計画が必要です。
- 未成年の場合、遠隔心理セッションに参加するには、両親や法定後見人の許可（および連絡先）が必要となります。
- ビデオセッションの費用に保険が適用されるかを保険会社に確認する必要があります。もし保険金が支払われないされない場合は、全額を支払う責任があります。
- 心理士として、ある事情により、遠隔心理支援はもはや適切ではないと判断し、対面でのセッションを再開すべきだと判断することがあります。

不安定なクライアントへの対応

- 遠隔によるセラピーが適切ではないと判断されたとき
- 状態が悪くなり緊急に支援が必要になったとき

- 追加支援を行ってくれるサービスについての情報
- クライアントがもっている資源
(家族や友人, 他の支援者)
について検討や確認することが求められる

支援を提供する際の留意事項

APA遠隔心理サービスのための相談体制チェックリスト
(Office and technology checklist for telepsychological services)

を確認してみてください

↓日本心理学会の特設ページより確認できます

https://psych.or.jp/telepsychology/checklist_for_telepsychological_services/



クライアントにビデオ会議サービスが適しているかどうかのスクリーニング

- 患者の病状と認知能力を考慮します - 患者は遠隔心理サービスを効果的に活用できますか？
- 患者はウェブカメラやスマートフォンなど、ビデオ会議のための技術的なリソースを持っていますか？
- 患者がIT機器を快適に使用できるようにするための配慮 - ログインして、IT機器を効果的に活用することができますか？
- 患者はプライベートな遠隔心理支援セッションのための物理的な空間を準備できますか？
- 保護者の許可は必要ですか？ 必要な場合は許可を得ましょう。
- 対面セッションではなく遠隔セッションを行うことを決定する際には、患者の安全性（自殺行為など）、健康面での懸念（ウイルスリスク、移動性、免疫機能など）、地域社会のリスク、心理士の健康を考慮しましょう。

技術面

- あなたの技術プラットフォームは、HIPAAの基準に準拠していますか？
※HIPAA：米国の医療保険の相互運用性と説明責任に関する法令。日本では「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」（厚生労働省）：等を参照
- 技術の提供業者との間に共同事業契約（BAA: Business Associate Agreement）を結んでいますか？
※共同事業契約：HIPAAで求められている。厚労省のガイドライン（上記）では、提携民間事業者の基準や個人情報の保護に関する契約を交わすことなどが定められている。
- 心理士と患者は、ビデオ会議のための十分なインターネット接続環境を有していますか？
- ログイン方法や技術の使い方について患者と話し合いましたか？
- 公共のWiFiや安全でないWiFiではなく、パスワードで保護された安全なインターネット接続を使用していますか？患者はどうですか？（そうでない場合は、ハッキングされるリスクが高まります。）
- ハッキングされないように、ウイルス対策／アンチマルウェア対策が最新であることを確認しましたか？患者はどうですか？

セッティング

- プライベートな場所を確保していますか？十分に静かですか？
- 部屋の照明が十分に明るいことを確認しましょう。窓が目の前にあると、画面が暗くなり、見にくくなることがあります。
- アイコンタクトを改善するために、カメラと画面上の患者の位置が見やすくなるように調整しましょう。
- 背後にある私物や気が散るものをどかすことを検討してください。
- 画質や音質をチェックします。お互いの声が聞こえますか？どちらもミュートされていないことを確認してください。
- なるべく、二人ともアイコンタクトをしっかりととり、はっきりと話すようにしましょう。

セッション前

- 患者と遠隔での健康関連サービスで起こりうるリスクおよび利点について話し合います。
- 患者または患者の法定代理人から同意書への署名を取得してください。心算士または患者が隔離されている場合には、インフォームド・コンセントは、電子的に取得する必要があります。
- 技術的な問題が生じた場合のバックアッププランはありますか？危機的状況の場合にはどうでしょうか？誰の連絡先を取得していますか？患者がいる地域のリソース（例：救急治療室）を知っていますか？
- セッション費用の請求方法について話し合いましたか？遅刻した場合や無断キャンセルの場合にも料金は発生しますか？
- 画質や音質をチェックします。お互いの声が聞こえますか？どちらもミュートされていないことを確認してください。
- 患者が未成年の場合は、セッション中保護者がどこにいることにするか、決めておきましょう。

バーチャルセッションの開始

- 必要に応じて、患者の身元を確認します。
- 患者の接続場所と、連絡が取れる電話番号を確認します。
- 心理士および患者の接続場所のプライバシーの重要性を再確認します。
- 心理士が認識できるように、バーチャル訪問を受ける全ての人は、カメラの視界に入っている必要があります。
- セッションを許可なく録音している人がいないことを確認します。
- パソコンやスマートフォンのアプリと通知をすべてオフにしましょう。患者さんにも同じようにしてもらいます。
- 対面と同じように毎月セッションを行いましょう。いつも通りのあなたでいられますように。

COVID-19 Busters

- ★ 竹林由武 福島県立医科大学
- 木内敬太 労働安全衛生総合研究所
- 国里愛彦 専修大学
- 小林智之 福島県立医科大学医学部 / 日本学術振興会特別研究員PD
- 宋 龍平 岡山県精神医療センター / 京都大学大学院 医学研究科
- 高階光梨 関西学院大学大学院文学研究科
- 田中恒彦 新潟大学
- 中島 俊 国立精神・神経医療研究センター 認知行動療法センター
- 村中誠司 大阪大学大学院人間科学研究科
- 山本哲也 徳島大学
- 横光健吾 立命館大学