

# ～盛岡市「こころの相談窓口」をもっと身近に～

平成31年度地域政策研究センター 地域協働研究【ステージⅡ】採択課題

課題名：若者への自殺予防を見据えたSNS相談の地域版ゲートづくり—自殺予防を見据えた取組み—  
研究代表者：ソフトウェア情報学部 講師 富澤浩樹  
課題提案者：盛岡市保健所保健予防課  
研究メンバー：川乗賀也（社会福祉学部）、梅原格、小川文子、小野幸子（盛岡市保健所）  
技術キーワード：若者の自殺予防、SNS、啓発活動、チャットボット、リスティング広告

## ▼研究の概要（背景・目標）

岩手県盛岡市において2017年に実施した若者意識調査[1]によれば、当地の若者は、「相談場所を知らない」、「メンタル問題に対して関心が薄い」傾向があると捉えられる。そこで我々は、こころの相談窓口への誘導を目的としたLINEチャットボット（以下、チャットボット）を開発し、それを中心とした情報システムを構築・運用している[2]。本研究では、その継続的な利用を促すための新規機能の開発及び効果的活用法の確立を目的として、右の3つの目標に取り組む。

【目標Ⅰ】オンライン調査による若年層(12歳から39歳)の悩みの傾向の把握

【目標Ⅱ】こころの相談窓口への誘導を目的としたLINEチャットボットの改善

【目標Ⅲ】リスティング広告(検索結果連動型広告)の導入

## ▼研究の内容（方法・経過）

精神的な健康を測定する際に用いられる日本語版K6に着目し、その内容を含むオンライン調査（委託先：株式会社マクロミル）を実施する。また、チャットボットに対して、K6を用いたセルフチェック機能を実装する。さらに、リスティング広告を長期的に運用し（委託先：アクセルゲート合同会社）、毎月キーワードの見直しを行う。



LINEチャットボットアクセス用  
QRコード  
(利用制限:1000メッセージ/月)

## ▼研究の成果（結論・考察）

### 1. オンライン調査の結果分析

2020年11月に実施したオンライン調査(n=618)の結果、K6の得点分布は、0～4(N=239)、5～8(N=175)、9～12(N=93)、13～(N=111)であった。結果として、精神的不調群にあたる9点以上の者は204名(約33%)となった。また、K6得点の9点を分岐として、実社会の生活は充実していると感じているか、の結果についてt検定をしたところ、精神的不調群は有意に得点が低く実社会の生活が充実しない、と解答していた { t (618) = 5.54, p<.01 }。

### 2. セルフチェック機能のチャットボットへの導入

チャットボットはインターネットに馴染みのある若年層をターゲットとしており、オンライン調査と同様の傾向が見込まれる。そこで、チャットボットにK6を用いたセルフチェック機能を導入した(図1)。自身の状態を客観視してもらうこと、継続的な利用を促すこと、が狙いである[3]。

### 3. リスティング広告の運用によるキーワードの検討

リスティング広告は、2020年7月10日から2021年3月末まで、盛岡市におけるGoogle検索を対象に運用された。広告をクリックすると本研究プロジェクトのWebページに誘導され、相談窓口一覧とチャットボットへのアクセス情報が示される。期間中の広告表示数は67,684回、クリック率は4.3%であった。当初のキーワードは若者意識調査[1]を元に検討した20ワードで始めた。キーワードを毎月に見直し、最終的に15ワードを見出した(表1)。

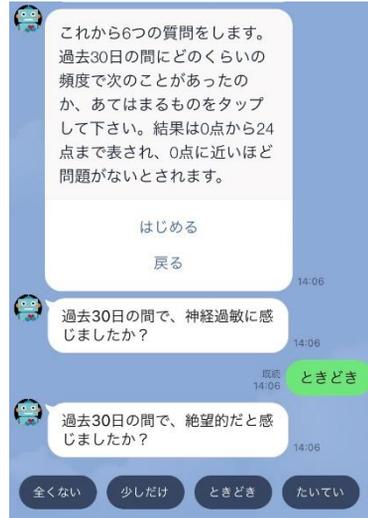


図1 LINEチャットボットの画面例

表1 リスティング広告用キーワード  
(2021年3月時点)

キーワード	クリック数(a)	表示回数(b)	クリック率(a/b)
自殺	52	1,407	3.70%
鬱	43	1,286	3.34%
うつ	29	965	3.01%
悩み	49	798	6.14%
こころの相談	50	575	8.70%
ストレス	14	556	2.52%
不安	12	531	2.26%
死	2	497	0.40%
人間関係	3	310	0.97%
不眠	2	284	0.70%
辛い	9	230	3.91%
寂しい	4	129	3.10%
つらい	4	129	3.10%
眠れない	2	85	2.35%
疲れた	3	78	3.85%
計	278	7860	3.54%

## ▼おわりに（まとめ・今後の展開）

本研究により、オンライン上では精神的な不調を来した若者が多い傾向があることが明らかになった。また、地域限定可能なリスティング広告を運用することにより、チャットボットをSNS相談の地域版ゲートとして効果的に機能させられる可能性が示された。今後は本研究によって得られたデータをより詳細に検討するとともに、チャットボットの運用を継続しながら、自殺のリスクの高い人がより容易に相談資源とつながるための仕掛けづくりが必要である。

本研究の遂行にあたっては、岩手県立大学地域協働研究に加えて中山人間科学振興財団令和2年度研究助成を受けました。ここに記して感謝の意を表します。

[1] 川乗賀也、富澤浩樹：情報社会における若年層の「悩み・困りごと」相談に関する考察～岩手県盛岡市における実態調査を基にして～、精神医学、Vol62(8)、pp.1159-1167、2020

[2] 富澤浩樹、川乗賀也：「こころの相談窓口」への誘導を目的とした若年層向けチャットボットシステムに関する考察、経営情報学会2020年全国研究発表大会予稿集、2C2-2、pp.1-4、2020

[3] 川上諒一：心の健康状態を考慮した「こころの相談窓口」への誘導を目的としたシステムの開発、岩手県立大学ソフトウェア情報学部2020年度卒業論文、2021