

～こころの相談窓口へつなげるために～

令和3年度地域政策研究センター 地域協働研究【ステージⅠ】採択課題

課題名：SNS相談の地域版ゲート「こころの相談窓口誘導ボット」を活用した
自殺予防のためのゲートキーパー育成のあり方に関する基礎検討

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こころの健康担当

研究メンバー：川乗賀也（同朋大学社会福祉学部）

吉田金一・君塚美穂・小野幸子（盛岡市保健所）

技術キーワード：こころの相談窓口、チャットボット、ゲートキーパー

▼研究の概要（背景・目標）

盛岡市では、自殺対策推進計画（平成30年12月）を策定し、岩手県立大学地域協働研究（令和元年）も活用して、「Webページの改善」「メッセージカードの配布」「リスティング広告の活用」「こころの相談窓口誘導ボット（以下、LINE版ボット）」等を実施し、周知活動を強化しているところである。以上のように、悩んでいる人に対する対策は一定程度の効果があったと考えられるが、LINE版ボットのログからは、直接の相談に対して躊躇している人がほとんどであることがわかっており、実際の相談につなげることが課題である。

▼研究の内容（方法・経過）

以上を踏まえて、本研究では次の3つの研究課題に取り組む。

1) LINE版ボットの知見整理と改善

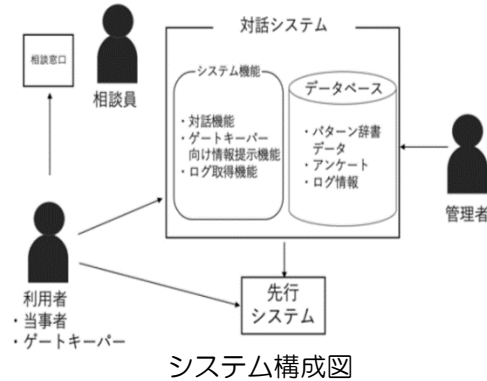
アクセス件数と対人相談件数の推移を調査する（3月の自殺予防強化月間・7月盛岡市こころの推進月間・9月自殺予防月間等、積極的な普及啓発活動を行った際のアクセス件数の把握等）。その上で、アクセスログ及びアンケートの結果から、LINE版ボットの課題及びゲートキーパー向けの知見を整理する。また、把握した課題に対して改善を試みる。なお、自殺予防強化月間中は、リスティング広告を使用してSNSへの誘導を強化する。

2) ゲートキーパー向け情報提供システムの検討

従来の研修形式で提供されていた、悩みを抱える人への声のかけ方や、見守り方、専門相談への繋ぎ方について、また、上記(1)で整理された知見について、SNSを通じた情報提供のあり方について検討する。

3) 広域相談の可能性の検討

上記(1)および(2)の取り組みについて、広域圏展開の可能性について検討する。



▼研究の成果（結論・考察）

【研究課題1】試験的に公開運用されているLINE版ボットの知見整理と改善を行なった。このシステムでは、LINE Messaging APIを利用して相談窓口への誘導を行っているが、「返答に工夫がほしい」「ゲートキーパー」向けの情報が得られない等の問題点が存在する。研究チーム内で検討したところ、LINE版チャットボットに改善を加えるのではなく、より広くアクセスが可能なWeb版チャットボット（以下、Web版ボット）を試作した（上図）。

【研究課題2】盛岡市保健所で開催されたゲートキーパー研修（2021年7月19日、参加者31名）に参加し、ゲートキーパーモードで使用する情報を整理・確認した上でWeb版ボットに実装した。

【研究課題3】同システムに関心を持った盛岡市近郊自治体担当者らと、当該自治体への展開可能性について意見交換を行った（2021年10月13日、盛岡市近郊自治体職員1名、保健師1名、盛岡市保健所職員2名）。盛岡市近郊自治体の担当者からは、同システムに関心を寄せていたものの、当該地域では特に学校向けの個別対応可能なシステムが求められており、相談窓口の誘導に特化したシステムのニーズはあまりないことが明らかとなった。

▼おわりに（まとめ・今後の展開）

現在では、スマートフォンとSNSに対応した相談体制構築、子ども・若者に対する重点パッケージが必要とされている。本研究では、それらの要請に応えるものとして、また広域圏展開の可能性を検討するためにWeb版ボットの一般公開を目指すとともに、LINE版ボットの運用を継続して利用者のニーズ把握に努める。