

～自殺予防対策のための「相談事例集」の試作～

令和4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：自殺予防対策の相談事例の利用可能性に関する研究

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：盛岡市保健所健康増進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）

石井里美・藤原孝洋・君塚美穂（盛岡市保健所）

技術キーワード：自殺予防対策，こころの相談窓口誘導ボット，システム分析

▼研究の概要（背景・目標）

令和2年より盛岡市において運用を開始したLINE版「こころの相談窓口誘導ボット」は、悩みを抱えた当事者を対象として、相談窓口への誘導を主要機能として提供している。定期的に運用しているリスティング広告の解析より、男性よりは女性が、若年層だけではなく40～50歳代の働き盛り世代のアクセスが多い傾向が明らかになってきている。さらに令和3年度研究では、Web版「こころの相談窓口誘導ボット」を試作した。具体的には、当事者に向けては少し話を聞く機能、ゲートキーパーに対しては情報提供機能を提供するようにした。本研究ではこれまでの研究成果を踏まえた相談事例集を試作するとともに、Web版チャットボットの改善を図った。

▼研究の内容（方法・経過）

本研究では以下の2つの研究課題に取り組む。まず、典型的と思われる相談事例について、盛岡市保健所の情報提供や、これまでのLINE版チャットボットのログの分析、文献調査等によって整理し、「相談事例集」としてまとめる。また、Web版チャットボットについて、先行研究を踏まえた上で、様々な悩み・相談に対し自動応答（対話システム）する機能を検討する。

①相談事例集（パイロット版）の作成

本研究期間を通して、研究チームは、メールとミーティング（オンライン・対面）を通して意識合わせを行い、相談事例集の内容を確定させた。事例の抽出は、Webサイト「まもろうよ こころ（厚生労働省）」等を参考に抽出したのについて、盛岡市保健所で推敲を重ね、最終的に5つの事例を掲載することとなった。すなわち、「学校」「仕事」「通院」「お金」「近い人からの相談」である。これらの事例と回答を各ページにレイアウトするとともに、「思いあたることはありますか？」と見出しをつけることとした。

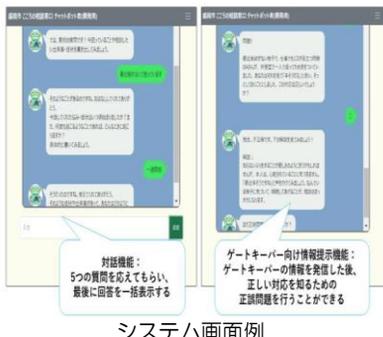
さらに、「今のうちから知っておこう」と見出しをつけ「ゲートキーパーについて」「相談前にできること」「相談先一覧へのリンク」「みなさんへのメッセージ」「相談のためのメモ欄」「精神保健医学の先生からのメッセージ」を掲載することとした。また、表紙裏に「この冊子を手にとったあなたへ」として本冊子のガイドを示すこととし、各ページにLINE版チャットボットの二次元バーコードを配置して、こころのお守りとしてのLINE友だち登録を働きかけることとした。なお冊子制作にあたっては、川嶋印刷株式会社（岩手県平泉町）の協力を得てデザイン・レイアウトを決定し、手にとってすぐにポケットやカバンにしまっておけるサイズとしてA5サイズを選択し、表紙・裏表紙を合わせて全16ページの冊子を試作した。



相談事例集（パイロット版）の表紙・裏表紙，p.2-3（ガイド，目次），p.4-5（相談事例掲載ページ例）

②Web版チャットボットの改善

Web版チャットボットの改善は、卒業研究の一環として実施された。相談の際に有用な「相談メモ」を対話しながら作成する機能の先行システムへの導入を試みた。また、相談事例集の検討を参考に、ゲートキーパー向けの情報提示機能の追加を検討した（右図）。



▼おわりに（まとめ・今後の展開）

相談事例集（パイロット版）については、今後、県内の関係機関に意見を伺った上で必要に応じた改訂を施した上で、県内の関連施設に設置配布する予定である。冊子配布にとともに、LINE版チャットボットのアクセス増が見込まれることから、これまで取り組めていないログ分析の手法確立が必要となってくる。Web版チャットボットについては、本研究を踏まえ、令和4年11月30日に公開されたChat-GPT4等、回答精度の高い生成系AIの利用を含めて、再検討していく必要がある。