

～こころの相談を促すためのツールの開発～

令和5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：ゲートキーパーに向けたSNS相談の地域版ゲート（こころの相談窓口）と相談事例集の活用法に関する研究

研究代表者：ソフトウェア情報学部 富澤浩樹

課題提案者：盛岡市保健所

研究メンバー：川乗賀也（同朋大学）

古谷美由紀、君塚美穂、藤原孝洋（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、自殺対策、ログ分析

▼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」「LINE版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。

本研究では、これまでの研究を踏まえた上で、LINE版ボットより得られたログデータの内容分析及び傾向把握の方法を探りながら、令和4年度研究で制作した「相談事例集」を活かしたゲートキーパー向け情報提供の方法について具体的に検討する。

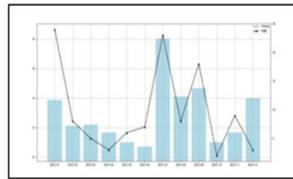
▼研究の内容（方法・経過）

- (1) LINE版ボットのログデータ活用可能性の検討
- (2) 相談事例集の評価と改善
- (3) (1)(2)を踏まえた取組の方向性の検討

(1)について、特にログデータの活用方法を探るとともに、試作システムを設計・開発する。(2)について、県内専門家・関係組織に対して、相談事例集（パイロット版）を送付し、Webアンケートを実施する。回答結果を分析・検討することで、その改善及び活用方法の検討を行う。そして(3)では、それら研究成果を踏まえて今後の取組の方向性について検討する。

▼研究の成果（結論・考察）

(1) LINE版ボットのログデータ活用可能性の検討



傾向把握のためのログ分析システムを試作した【1】。具体的には、1)コメントデータを単語に分類しWCと頻度表を作成する、2) K6データの件数とK6点数の月ごとの平均値をグラフ化する、3) 分析対象の季節ごとの時期・期間を設定可能とする、の3点をシステム設計方針としてPC上に試作した。

- 【上図左】頻度表・ワードクラウド表示画面例
- 【上図右】K6（うつ病の指標）の平均・度数表事例

(3) (1)(2)を踏まえた取組の方向性の検討

- LINE版ボットのログデータの分析・可視化方法、結果の活用方法の検討を継続していく。また、検討課題であった対話機能にテキスト生成AIの導入を検討する。
- 来年度、事例集（改善版）を頒布する。評価のためのWebアンケートを実施する

(2) 相談事例集の評価と改善



相談事例集（パイロット版）を限定的に頒布した【上図左：盛岡市保健所での頒布の様子】。また、県内専門家・関係組織に対してWebアンケートを実施した。得られた14件の回答について研究メンバーで検討した。その結果、相談事例集（改善版）では、事例を見開きでまとめて掲載するようにして【上図右】、LINE版ボットの使い方ページを掲載するなど、構成・内容を見直し、冊子タイトルを「こころの相談ははじめの一步」として制作した。

▼おわりに（まとめ・今後の展開）

本研究では、これまでの研究成果に基づいて、LINE版ボットの運用により得られたログデータと相談事例集について具体的に検討し、ログ分析システムの試作と相談事例集（改善版）の制作を行なった。今後は、本研究により明確となった上記課題に取り組む。

本研究の遂行に際して、Webアンケートの実施に際して専門家諸氏並びに関係組織担当者に協力いただきました。また、システムの試作について、岩手県立大学ソフトウェア情報学部阿部昭博研究室及び市川尚研究室より有益な助言を受けました。ここに記して感謝の意を表します。

【1】熊澤拓海、富澤浩樹、阿部昭博、市川尚：こころの健康の傾向把握を目的としたチャットボットログ分析システムの提案、情報処理学会第89回全国大会、22J-05、2024。