

R5地域協働研究（ステージ1）

R05-1-19「ゲートキーパーに向けたSNS相談の地域版ゲート（こころの相談ポット）と相談事例集の活用法に関する研究」

課題提案者：盛岡市保健所

研究代表者：ソフトウェア情報学部 富澤浩樹

研究チーム員：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）

<要 旨>

本研究では、悩みを抱える当事者に向けて試験的に運用中のLINE版こころの相談窓口誘導ポットについて、特にこれまで収集してきたログデータに着目し、その活用方法を探ることを目的としている。さらに、令和4年度研究で作成した相談事例集（パイロット版）についてWebアンケートを行い、その結果に基づいて改善を行い、頒布可能な相談事例集（改善版）を作成する。その上で、研究成果に基づいて、今後の取組の方向性について検討した。

1 研究の概要（背景・目的等）

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ポット」等を実施し、周知活動を強化しているところである。その結果、盛岡市の39歳までの男性の自殺死亡率は22.00と全国17.40と比較して高い状況は続いているが経年的に減少している。また、平成29年市民意識調査[1]では、「相談できる人がいる」の割合は72.6%であったのに対して、令和2年の同調査では79.0%となり6.4ポイント上昇した。

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つたと考えられるが、令和2年より運用を開始したSNS相談の地域版ゲート、LINE版こころの相談窓口誘導ポット（以下、LINE版ポット）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、如何に相談に繋げるかが課題である。そこで、悩みを抱える当事者だけでなく、支える側に情報を提供し、対人相談につなぐため、さらなる自殺対策としてゲートキーパーに着目し、これまでの知見を還元するための方法を探ることは極めて重要であると考えた。

本研究では、LINE版ポ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年度研究で作成した「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。

2 研究の内容（方法・経過等）

前章を踏まえて、次の研究課題に取り組む。

- (1) LINE版ポ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

方法は、(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。

3 これまで得られた研究の成果

(1) LINE版ポットのログデータ活用可能性の検討

LINE版ポットのログデータの内、利用者由来のデータとして、コメントデータとうつ病のスクリーニングに用いられるK6のセルフチェック結果（以下、K6データ）がある。2020年6月から2023年11月末までに、コメントデータは11447件（利用者数735人）、K6データは486件（利用者数361人）蓄積されている。コメントデータは、利用者とチャットポットとのやりとりが記録されており、利用者が書き込んだ内容を調査すると、誘導に特化しているにも関わらず、こころの悩みの状況説明が多くあつた。また、K6データからは、K6得点の月ごとの変化を見出せた。ただし、それらは全て匿名で記録されているため、利用者アカウントごとの集計は可能であるものの、基本属性は不明である。更にKH Coderによる計量テキスト分析、ワードクラウドによる視覚化を行い、研究チームで協議した所、傾向把握の可能性が見込まれた。

そこで、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。図1は、その画面例である。

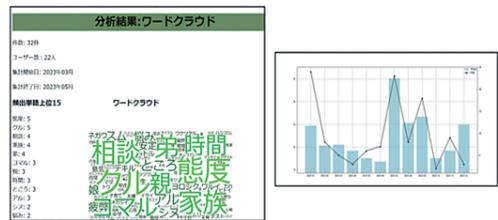


図1 試作システムの画面例 [2]

(左：頻度表・ワードクラウド表示、右：K6の平均点・度数表示)

(2) 相談事例集の評価と改善

令和4年度研究で作成した相談事例集 [3] をパイロット

版として位置付け、県内専門家・関係組織に配布するとともにWebアンケートを実施したところ、令和5年7月末までの間に14件の回答を得た。内、個人としての回答が9件、所属機関を代表しての回答が5件（盛岡医療大学、岩手保健医療大学、盛岡医療福祉スポーツ専門学校、高等学校養護教諭、盛岡少年院）であった。満足度を5段階で訊いたところ、9件(71.5%)が4以上と高評価であった。3と2以下がともに2件であったことから、修正の余地はあるものの、概ね高い評価と判断できる。「誰もが可能性のある身近な事例を用いており、共感を得やすかった」といった意見のほか、事例ごとの指摘や、「相談窓口誘導ポットの具体的内容があつた方がよい」「重複が多いのがうるさく感じる」「相談事例集という表現に違和感がある」といった具体的な改善案を得た。

当事者並びにゲートキーパー向けに情報提供する観点から研究チームで議論した結果、以下の方針で改善することとした。

- ・相談事例集（改善版）のタイトルを「こころの相談はじめの一步」とする
 - ・「こんなことはありませんか」と見出しをつけて、事例をまとめて掲載する
 - ・「いまなやんでいるひとへ」と見出しをつけて、LINE版ポットの使い方を紹介する
 - ・「今のうちから知っておこう」と見出しをつけて、ゲートキーパーの役割、相談の前にできること、こころと体のセルフケアのページを追加作成する
- 図2・3として、制作された相談事例集を示す。



図2 目次例（相談事例集（改善版）p.2-3）



図3 ケース掲載例（相談事例集（改善版）p.4-5）

(3) (1)(2)を踏まえた取組の方向性の検討

研究チームでは、まず、試作されたシステムのデモンストレーションに基づいて検討した。研究チームでは、「期間や季節ごとに多く使われている言葉をすぐに抽出し、視覚的にわかりやすく表示してくれるので、年度ごとの比

較等も出来て便利」「今まで入力されたデータだけでなく、今後入力されるデータについても反映されるのが良い」「K6の得点が高いグラフの傾向から、使って欲しい市民にシステムが届いていることがわかる」といった肯定的な意見があつた。「社会に広めることが出来ればもっとよい」「K6の得点ごとに内容を分析できればより具体的に傾向を把握できる可能性がある」といった意見もでており、今後も可視化方法や傾向把握を中心に、ログデータの分析方法の検討を継続していことが合意された。

次に、相談事例集（改善版）について検討した。Webアンケートの結果、相談事例集のコンセプトからの異論は出なかったため、相談当事者またはゲートキーパーが手に取りやすい学校、公共施設、医療機関での据置配布を行う。同時に、相談事例集（改善版）についての評価アンケートを再び実施する必要がある。また、当事者からのヒアリングについても、積み残された課題である。

一方で、研究チームでは、従前よりテキスト生成AIの利用可能性及びWeb版チャットポットについて検討を進めている。LINE版ポットについては、雑談機能が当初より求められており、テキスト生成AIを利用することで、当事者に対して、相談窓口へ行く前段階としての対話を行うことが想定される。それにより、ログデータの増加も見込まれることから、その分析方法及びそのためのシステム開発と、結果の社会的利用方法の確立が望まれる。

4 今後の具体的な展開

本研究では、これまでの研究成果に基づいて、LINE版ポ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。

5 その他

5.1 謝辞

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。

5.2 参考文献

- [1] 盛岡市：第22回市民意識調査, URL: <https://www.city.morioka.iwate.jp/shisei/1021559/1021609/ishikichosa/1021939/> (参照日：2024年5月31日)。
- [2] 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ポ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, 2ZJ-05, 2024。
- [3] 富澤浩樹：自殺予防対策の相談事例の利用可能性に関する研究, 岩手県立大学地域協働研究研究成果報告集, vol.11, pp.48-49, 2023。