

# 音信不通になる大学生のためのカウンセリングへの 誘導システムに関する要求仕様の検討

## Considering Requirements for System that Conducts Users to Counseling for College Students Losing Contact

安田 健人<sup>1</sup> 白松 俊<sup>1</sup> 松永 結実<sup>2</sup>

Kento Yasuda<sup>1</sup>, Shun Shiramatsu<sup>1</sup>, and Yumi Matsunaga<sup>2</sup>

<sup>1</sup>名古屋工業大学

<sup>1</sup>Nagoya Institute of Technology

<sup>2</sup>エスラウンジ

<sup>2</sup>'s lounge

**Abstract:** 音信不通になる大学生の多くはカウンセリングが必要であるにも関わらず、自らカウンセリングに行く学生はほとんどいないという課題がある。そこで本稿では、この課題を解決するためのカウンセリングへの誘導システムの要求仕様を検討した。まず悩み相談における課題を検討することにより、システムで考慮すべき3つの課題を挙げた。その解決策として、「カウンセリングに誘導するためにはチャットボットが有効ではないか」という仮説のもと、システムの要求仕様について検討した。

### 1. はじめに

3月から急速に広まった新型コロナウイルスによって私たちの生活に大きな変化が生まれた。特に大学では、今までの対面での講義からオンラインでの講義へと移行することが多くなっている。そのため多くの大学生がコロナ禍以前と比べて、単位や研究、人間関係などに多くの不安や悩みを抱えている。このような悩みが原因となって音信不通になり大学の講義やゼミなどに参加できなくなる学生も増えている。また音信不通となってしまった大学生の中にはカウンセリングが必要な学生も多いが、なかなかそのような学生は自らカウンセリングにはいかないという問題点がある。そこで本稿ではこのような音信不通になる大学生をカウンセリングへと誘導するシステムの要求仕様の検討をする。具体的には、「カウンセリングに誘導するためにはチャットボットが有効ではないか」「ボットが悩みを聞き出しカウンセリングに導くことで心理的障壁が下がるのではないか」という仮説を立て、これに基づきシステムの要求仕様を検討する。

### 2. これまでの研究：セルフケアシステム

カウンセリングに誘導するチャットボットの仕様を検討するにあたり、これまで我々が開発してきた発達障害者のセルフケアのためのチャットボット[1,2](図1)を紹介する。

このチャットボットでは発達障害者を支援する方がしているような対話での支援を代わりにする。この対話で

の支援とは具体的には、様々な普段の生活に関する質問(食事、睡眠、対人関係など)をすることによって、発達障害者の方にとって重要となる生活の指標を見つける。その後、発達障害者の方の調子を記録し、調子が悪い期間が長い場合や調子が極端な期間が長い場合などには、調子を戻すために生活の指標をもとにしたアドバイスをなどをおくる。このような機能を持ったチャットボットの開発を行ってきた。

そこで本研究では、セルフケアのチャットボットにおける対話によって重要な生活の指標を見つける部分や調子を戻すためのアドバイスを送る部分などを応用できるのではないかと考えている。

### 3. 悩み相談における課題

本研究で考慮すべき点として、以下の3つの課題が挙げられる。

1. 大学生特有の課題：相談相手の不足



図1 セルフケアシステム

2. 学内の支援機関の課題: カウンセリングのハードルの高さ
3. 学外の支援機関の課題: 地域による支援の違い

### 3.1 大学生特有の課題

大学生が悩みを相談する際には、他の年代の学生や大人とは異なる特有の問題がある。その問題が大学生という時期が自立と自律の両方が必要となってくる時期であるという点である。自立と自律が必要なために悩みを抱えていたとしても誰にも相談できず自分自身で抱え込んでしまうことが多い。また高校生までは家族などを相談相手としていたが一人暮らしなどを始めたことで身近な相談を失い、誰にどこまで相談すればいいのかが分からなくなってしまうケースも存在する。このような大学生ならではの状況が多く、悩みを持つが相談できない学生を作り出していると考えられる。

### 3.2 学内の支援機関の課題

大学で行っている学生相談にも問題点がある。多くの大学では学生の悩み相談を聞く学生相談室が設けられている。しかし調査から利用率はあまり高くなくしっかりと機能しているとは言えない。この原因としては学生相談室を利用する際のハードルの高さがあるのではないかと考えられる。本学の学生相談室でもそうだが、利用するためには予約が必須である。しかしこの予約にはメールまたは電話を利用しなければならない。しかし近年のSNSの普及により電話やメールを若者が利用しなくなった。このことがメールや電話を利用する予約を難しくし、結果として相談室の利用のハードルを上げていると考えられる。またカウンセリングのルール上、外部に情報を公開しにくいいため利用時の雰囲気などがWebサイトやチラシのみからでは分かりづらいことも利用率が上がらない問題点である。

### 3.3 学外の支援機関の課題

近年では大学生の悩み相談には大学の機関以外にも様々な団体が支援を行っている。しかし地域によってはこの支援の仕方が大きく異なってくる。例として、名古屋市では先ほどの学生を支援する団体が多く存在している。そのため悩みを抱えている学生が自ら支援をしている団体にアプローチをとり支援を受けることが可能である。しかし大垣市などでは行政が学生の支援を行っているために、名古屋市のように支援を受けたい学生が自らアプローチをとることは難しい。このように学生の支援が住んでいる地域や自治体などで大きく異なっていることも大学生の悩み相談における問題点である。

## 4. カウンセリング誘導システムの要件

音信不通になる大学生をカウンセリングへと誘導するためには、3節で述べたような3つの課題が存在する。そのためこれらの課題を解決するために以下の機能を持つ誘導システムを検討する。

1. チャットボットによって学生が抱えている悩みを聞き出し、悩み相談をしている団体や施設に誘導する

2. チャットボットによって学内の悩み相談をしている団体や施設の詳しい説明を行う。
3. 地域ごとのオープンデータを整備し、学外の悩み相談をしている施設や団体を紹介する。

3. 1節の課題を1の機能で、3. 2節の課題を2の機能で、3. 3節の課題を3の機能で解決する。

1の機能では、チャットボットを用いて学生にどのような悩みを抱えているのかを聞き出す質問をする。学生はこの質問に答えていくことで、最終的に自身が抱えている悩みを改めて認識することができる。また抱えている悩みを認識することで、自身の悩みと向き合うことを促進する効果があるのではないかと考えられる。

このようにして自身の悩みを認識した後に、相談をしたいと答えた学生や明らかにカウンセリングが必要な学生には、学生の悩み相談をしている団体や施設へと誘導する。これにより3. 1節の相談相手の不足という問題を解決できるのではないかと考えている。

2の機能では、学内の悩み相談をしている団体や施設を紹介する。カウンセラーや施設風景などの写真をユーザーに提示し、相談する環境がイメージできる情報とともに紹介する。これにより、3. 2節のカウンセリングのハードルが高いという課題を解決できるのではないかと考えている。

3の機能では、悩み相談をしている学外の施設や団体を地域ごとにオープンデータとしてまとめ、それぞれの地域にあった団体や施設を紹介する。これによって3. 3節の地域による支援の違いを解決できると考えている。また将来的には名古屋市と大垣市の2つのオープンデータを作成し比較することを検討している。

## 5. まとめと今後の課題

本稿では、悩み相談における3つの課題を述べ、それらに解決策としての要求仕様を検討した。具体的には、(1)チャットボットを用いての悩みの認識および(2)学内で悩み相談を支援する団体や施設の紹介と誘導、(3)地域ごとの施設や団体をまとめたオープンデータの作成を検討した。

今後は、システムの実装およびチャットボットを用いて悩みを聞き出すことでカウンセリングへの心理的障壁が下がるのではないかと仮説の検証を行っていく。

**謝辞** 本研究の一部はNEDO (JPNP20006)、JST CREST (JPMJCR15E1)の助成によるものです。

## 参考文献

- [1] 安田健人, 清水陽太, 神谷晃, 白松俊, 松永結実, 村上拓也: セルフケアシステムにおけるWikidataを知識源として用いた対話エージェントの開発, IPSJ2020
- [2] 安田健人, 清水陽太, 神谷晃, 白松俊, 松永結実, 村上拓也: 成人期発達障害者のためのセルフケアシステムにおける生活指標を聞き出す対話エージェントの開発, JSAI2020