

SAT 法に基づくセルフメンタルケアシステムにおける

チャットボットの利用

A Chatbot for the SAT-based Self-guided Mental Healthcare System

学籍番号：201621647

氏名：徐 炯達

Jiongda XU

近年、大手企業社員の自殺などの問題の影響を受け、日本の労働環境の改善の動向がますます注目されている。このような問題が発生する原因の一つとして、メンタルの不調が挙げられている。しかし、労働者の数に対し専門家のリソースも十分といえない現状があり、個々人が自動的にストレス軽減対策を実施できる新たな手段が求められている。我々はユーザーが抱えている問題を具体的に語る必要が無い点と質問が構造化されている点で情報システムとの親和性が高い点で宗像恒次筑波大学名誉教授が提案する構造化されたカウンセリング技法である SAT 法のシステム化に着目した。その SAT 法に基づき、自身のストレスを保護する様な光イメージ・顔画像を VR で提示できるセルフメンタルケアシステムが開発されたが、VR 装置のポータブル性とコストという二つの懸念すべき課題があり、気軽に使えるものではない。そこで、我々は利用者がより気軽に使えるため、コミュニケーションツールとして日常的に使う SNS を用いることで、利用者が自ら専用アプリを起動するなど積極的に関わる必要をなくし、SNS のプラットフォーム LINE を用いてチャットボットとして提供するセルフメンタルケアシステム（以下「システム」）を提案した。

本研究では、SAT 法で確立している評価手法を用い、システムを使ったコースとしたチャットボット条件と株式会社マインドセットリサーチが協力して作成した実験用のチャットボットなしコースとした非チャットボット条件を使って参加者間実験を行なった。

システムの利用効果およびシステムへの利用意欲を測定するため、SAT 法で確立している評価手法と技術受容モデルに基づき作成したアンケートを用いて評価した。

27 名の大学生を実験参加者とした評価実験で、利用効果について、本システムを使ったチャットボット条件では、自己価値感尺度、特性不安尺度、抑うつ尺度にて、有意的な改善が認められた。それに対し、非チャットボット条件には、即時効果が確認できなかった。

技術受容モデルによるシステムの利用意欲の評価について、本システムであるチャットボット条件が対照条件である非チャットボット条件に比べ、「利用への行動意図」要因及び「知覚された利用容易性」の合計得点がより高く、有意差が認められた。

上記結果により、SAT 法に基づくセルフメンタルケアシステムにおけるチャットボットの利用は有効であることを確認した。

研究指導教員：井上 智雄

副研究指導教員：寺澤 洋子