

S.O.S Amitié における若者を対象とした相談事業 ～とくにチャット相談事業の現状と課題について～

研究代表者	本橋 豊	自殺総合対策推進センター
研究協力者	木津喜雅	自殺総合対策推進センター
研究協力者	金子善博	自殺総合対策推進センター
研究協力者	吉野さやか	自殺総合対策推進センター

研究要旨：

我が国においてはSNS相談の本格的普及のための取組が求められている。本研究ではすでに先駆的取組が行われているフランスの S.O.S Amitié France(以下、S.O.S Amitié)を訪問し、フランスにおいてチャット相談が開設された経緯やチャット相談の運営の実情等について、聞き取り調査により明らかにした。1961年にS.O.S Amitiéは「1901年施行の結社法」に基づく非営利団体となり本格的活動を開始し、2001年には社会の動向の変化に伴い、電話に加えてインターネット(メッセージとチャット)による相談を開始した。ウェブチャットの受付時間は、毎日13時～深夜3時であり、ウェブチャットはホームページからアクセスする。リスナーは判断やコンサルテーションをしないことになっている(no judgement and no counseling)。話を聞くことで、利用者の不安やストレスが次第にやわらぎ、利用者が自分の状況を把握して、自分をコントロールできるようになることを目指している。相談員の期間は3～6か月であり、電話相談員としての研修を受講した後、チャット相談の研修を受けるシステムになっている。ウェブチャットへのアクセスは年間10,000件ある。10%程度に回答でき、相談時間は平均40分である。ウェブチャットでは、自殺企図がある事例は20%近い。自殺行動と直接関連しているものは、年間千件程度である。

今後の課題としては、財政面の課題、悪意ある相談サイトのコントロールの問題、頻繁に電話をす
る人に対する対応問題、医学教育への協力、国の行う啓発イベントへの協力、事業評価の問題などが
挙げられた。

A. 研究目的

現在、日本ではSNS相談の本格的普及のための取組が推進されることになっているが、SNS相談の運営や実務のノウハウの蓄積と効果的運営に関する知見は必ずしも十分ではない。海外ではアメリカのCrisis TextlineやフランスのS.O.S Amitié France(以下、S.O.S Amitié)などの民間団体が先駆的事業を実施し、具体的なノウハウが蓄積されつつあることが一部で報告されている。2019年3月、フランス・パリ市に本部を置くS.O.S Amitiéを訪問し、フランスにおいてチャット相談が開設された経緯やチャット相談の運営の実情等について、インターネット情報からは伺い知ることのできない実情と課題を聞き取り調査により明らかにすることを目的として、現地を赴いて訪問調査を実施した。

B. 研究方法

S.O.S Amitiéは1953年11月、英国で14歳の子供の自殺が起きたことを契機にSamaritainsの活動が始まった。フランスではPateur Casalis夫妻が1960年にBoulogne-Billancourteで電話相談を開始したことが嚆矢である。1961年にS.O.S Amitiéは「1901年施行の結社法」に基づく非営利団体となった。その名称はS.O.S Amitié, par téléphoneとなり、フランスプロテスタント連盟による運営となり、カソリック教会及びユダヤ教長老会議も加わった。1967年には、公益管理体制を確立し職業倫理規定を策定するため、連盟制(une structure fédérale)に移行した。1970年に組織はS.O.S Amitiéという名称のもとで宗教色のない団体となった。S.O.Sは緊急性の対応を行う組織であることを示し、Amitiéは友愛を

持つ傾聴を行う自由を有していることを示している。2001年には社会の動向の変化に伴い、電話に加えてインターネット(メッセージとチャット)による相談が加わった。2010年には「全国傾聴の日(1a Journée Nationale de l' Ecoute)」が立ち上がり、以後は毎年11月に開催されている。

以上のような歴史を有するS.O.S Amitiéを訪問し、フランスにおけるチャット相談の開設経緯やチャット相談の運営の実情等についてヒアリング調査を行った。

訪問日時：2019年3月13日(水)

午前10～12時(現地時間)

調査者：本橋豊(JSSCセンター長)

金子善博(JSSC室長)

木津喜雅(JSSC室長)

訪問場所：S.O.S Amitié France

Paris, France

被調査者：Dr. Alain Mathiot (President, S.O.S Amitié)、Dr. Gudrun Ledegen (Professeur, Université de Rennes II)

C. 研究結果

(1) S.O.S Amitiéの組織とサービス

1) 組織

S.O.S Amitiéには、44の地域組織(例：S.O.S Amitié Ile-de-France)がある。リスニング・ステーション(lieux d' écoute)は55か所ある。S.O.S Amitiéには委員会があり、憲章(Charter)の作成等を行っている。

※Charterは、下記よりダウンロード可能

<https://www.sos->

[amicie.com/documents/10181/0/charte+2018_0107/b8fa91c9-19d5-4d3d-b93f-](https://www.sos-amicie.com/documents/10181/0/charte+2018_0107/b8fa91c9-19d5-4d3d-b93f-)

2) 加盟団体

フランスの Union Nationale pour la Prévention du Suicide (UNPS) に加盟している。UNPS の事務局は、S.O.S Amitié France と同じフロアにあり、S.O.S Amitié は同連盟の最大組織である。

国際的な連盟 International Federation of Telephone Emergency Services (IFOTES) に加盟している。連盟の会長は、S.O.S Amitié Paris Ile-de-France のリスナー出身である。2019年6月にはイタリアで同連盟の集会（テーマは loneliness）が開催される。

3) 相談事業

悩みを抱えているが身近に直接相談できる人がいない人に対して、電話で話を聞くサービスを提供している。対象者や相談内容等での制限はしていない。電話相談の受付時間は、毎日24時間である。全国共通の電話番号と地域組織に固有の電話番号がある。電話は、近くのリスニング・ステーションにつながり、つながらない場合には、近隣のステーションに転送される。サービス利用料はない（電話料金は発生する）。

E-mail での相談を 2001 年から受け付けている。E-mail での相談には 2 日以内に回答している。その後、E-mail でのやり取りは数日間続くこともある。

ウェブチャットでの相談を 2005 年から受け付けている。開始にあたりベルギーの団体の支援を受けた。受付時間は、毎日 13 時～深夜 3 時である。ウェブチャットは、ホームページからアクセスする。

リスナーは判断やコンサルテーションをしないことになっている（no judgement and no

counseling）。話を聞くことで、利用者の不安やストレスが次第にやわらぎ、利用者が自分の状況を把握して、自分をコントロールできるようになることを目指す。その方法は、電話相談でもインターネット相談でも同じである。

電話でもインターネットでも、利用者リスナーはお互いに匿名で会話をする。ただし、利用者が希望すれば、支援策を提案してもよい。緊急の場合には、利用者の同意のもとで、氏名や住所などを確認して、救急隊や警察等に通報することもある。その場合には、電話は 2 回線必要となるが、自分の携帯などを使っている。

4) リスナーについて

(人員) 活動している電話相談のリスナーは 1600 人である。全員ボランティアである。毎週 4 セッション（1 セッション 4 時間）を担当する。電話相談のリスナーのうち、200 人がチャット相談も行う。毎週 2 セッションの電話相談と 2 セッションのチャット相談を担当する。

(募集) ウェブサイトや新聞等でリスナーを募集している。希望者は、ウェブサイトに連絡先や志望動機等を入力する。その後、現役リスナーや心理の専門家が候補者と面接し適性をみる。面接を通過した人は、次に研修を受けなければならない。

リスナーの資格など背景は問われない。悩みを上手に聞くために、心理の専門家である必要はない。

(研修) 最初に電話相談の研修を受ける。研修期間は 3~6 か月である。

まず、心理の専門家による 2~3 日間の講義を受ける。その後、ダブル・リスニングを 10~12 セッション（1 セッション 4 時間）行う。ダブル・リスニングでは、現役リスナーによる実際の会話を数セッション傍聴する。その後、今度

は候補者が相談を行い、現役リスナーがそれをモニタし、評価する。

ダブル・リスニングで問題がなければ、採用となり、リスニング・ステーションの鍵を渡される。研修を終えてリスナーになる割合は、応募者 10 人に対して 2 人未満である。

さらに、チャット相談も実施する場合には、追加で 1 日半の講義の後、チャット相談のダブル・リスニングを 3 セッション行う。

リスナーになった後にも、continuing education が定期的に行われる。

(リスナー支援) 相談セッション中に、リスナーへの技術的な支援はない。リスナーは、個室で、1 人で話を聞く。

スーパービジョン (1 回 2 時間) が定期的に (3 週に 1 回程度) 開催される。リスナー 10 人程度で集まり、相談での体験や問題点等を話し合い、仲間意識を高める。心理の専門家 (心理士、心理学者、精神分析者等) がコーディネートする。スーパービジョンには、電話相談のみのリスナーとチャット相談も行うリスナーと一緒に参加する。スーパービジョンへの参加は義務であり、参加しないリスナーは、相談業務を行うことができない。

5) 相談実績について

(電話相談)

電話は年間 70 万件あり、うち 25 万件に対応している。

相談時間は平均 18 分で、自殺の危険性が高い場合には数時間となる場合もある。

電話相談で、自殺企図がある事例 (例: 「薬を飲んで永久に死ぬ」と話す等) は 3.5% である。

(ウェブチャット)

ウェブチャットへのアクセスは年間 10,000

件ある。10%程度に回答できている。

相談時間は平均 40 分である。

ウェブチャットでは、自殺企図がある事例は 20%近い。自殺行動と直接関連しているものは、年間千件程度である。

(2) AI 技術について

AI による自動応答システムの実用化を、S.O.S Amitié を含め、フランスの自殺対策の組織は支持していない。EU 全体でも支持しない方針を決めている。S.O.S Amitié は、人と人との会話が大切であるという理念を持っている。利用者の中には、相談の前に「あなたはロボットですか?」と確認するなど、AI は受け入れられていない。

保健省のプロジェクトの中には、チャットロボットによる自動応答システムを開発するプロジェクトもあるが、良い考えとは思えない。そのプロジェクトは、まず AI が応答し、人による対応の必要性が高い事例について、途中で人が介入するようなスマートフォンのアプリを開発するというものである。

(3) AI による相談支援

ビッグデータ解析の可能性には期待している。将来は、「自殺リスクが高い可能性あり」、などの判断を AI が行い、リスナーに警告するなどの支援が可能になるかもしれない。

1) 会話の分析について

(経緯) レンヌ大学では、相談内容の分析を 10 年前から行っている。S.O.S Amitié との共同研究は 5、6 年前からである。また、2 年前から ONS の資金によるプロジェクトを実施している。もともとは電話での会話を分析していたが、途中からチャットも分析している。

電話とチャットには、大きな違いがある。チャットでは、声が聞こえないため相手の感情が

分かりづらい。利用者には電話相談に比較して若い人が多く、言葉遣いが良くない人も多い。また、返事が遅いときに、相手がそこにいるのか把握できない。

また、チャットでは、利用者が問題の核心について話し出すまで時間がかかる傾向にある。

(研究内容) チャット相談の8%は、(技術的な問題による中断も含め) 効果的に会話を終わらせることができていない。コミュニケーション分析 (communication analysis) により、会話がうまくいかない要因を明らかにするのが目的である。その結果は、リスナーへの研修に活かされている。今後は、自殺のリスクが高い場合の効果的な対応を示すこと等も検討している。

D. 考察

ヒアリング調査により、S.O.S Amitié の活動の現状とチャット相談の今後の課題が明らかになったが、今後の課題として被調査者との討議の中で明らかになった今後の課題は以下のとおりである。

(1) 財政について: S.O.S Amitié 全体では、2018 年末に 40,000 ユーロの赤字である。地域組織レベルでは、大きな組織には、municipality や regional の health agency から資金援助を受けているところもあるが、20 人未満の小さな地域組織は苦勞している。

(2) 悪意ある相談サイトについて

有料電話に誘導する悪意のある相談サイトがある。しかし、サイトが国外にあるなどコントロールは困難である。

(3) 頻繁に電話をする人に対する対応

何度も頻繁に電話をしてくる人がいる。中には、一日中ひっきりなしに電話をする人がい

る。そのような利用者を避ける仕組みはない。

経験のあるリスナーは、「続きはまた明日話しましょう」と言って早々に電話を切り上げる等の技術を持っている。経験の浅いリスナーは、対応に苦慮している。

(4) その他の課題

1) 医学教育への協力

S.O.S Amitié Paris Ile-de-France では、9 か所のリスニング・ステーションで University of Paris の医学部 2 年生に、ダブル・リスニングの機会を提供している。イルドフランス地域では、S.O.S Amitié 以外にも同様の機会を提供している団体がもう一つある。

医学生は、講義の後、ダブル・リスニングによる相談を 1 セッション行う。医学生にとっては電話相談の実際を学ぶことができる、現役リスナーにとっては医学生の意外性のある対応から学ぶことがあるなど、両者から評判は良い。体験後に、リスナーになった医学生もいた。

2) Santé Publique France の支援

NPO の支援に熱心で、S.O.S Amitié も支援を受けている。

3) フランスでの啓発イベント

National Day of Listening (Journée Nationale de l'Écoute)

National Day for Suicide Prevention (Journée Nationale pour la Prévention du Suicide) に協力を行っている。

4) 事業評価について

英国の Samaritans は、利用者やリスナーにアンケート調査を行い、その結果を公表している。

<https://www.samaritans.org/about-samaritans/research-policy/research-our-services/>

フランス政府も、相談事業の科学的な評価を計画している。適切な事業評価を行うことが今後の活動の改善につながることから、事業評価の推進を重視する。

E. 結論

フランスの自殺対策の民間団体 S.O.S Amitié は相談事業の一環としてウェブチャットによる相談事業を行っており、年間千件程度の相談を受けていた。リスナーの募集や研修体制も整備されており、AI による相談支援も研究ベースで視野に入れられていた。今後の日本の SNS 相談の体制構築に有用な情報を得ることができた。

謝辞 訪問調査にご協力いただいた Dr. Alain Mathiot 氏 (President, S.O.S Amitié) ならびに Dr. Gudrun Ledegen (Professeur, Université de Rennes II) に心から感謝する。

付記 開示すべき COI 状態はない。

F. 健康危険情報 なし

G. 研究発表

1) 論文発表

Sayaka Yoshino, Hiroko Matsunaga, and Yutaka Motohashi : The Current State of Youth Suicide Countermeasures from a Public Health Perspective. *Suicide Policy Research*, 2(2), 42-43, 2019.

2) 学会発表

Motohashi, Y: Suicide Prevention Policy in Japan: Challenges and Lessons Learned, The 30th World Congress of the International Association for Suicide Prevention, Derry-

Londonderry 2019.

Motohashi, Y: National Strategy of Suicide Prevention Policy of Japan ~Infrastructure Supporting its Implementation~, International Symposium on Suicide Prevention Policy. Seoul, Chun-An University, October, 2019.

H. 知的財産権の出願 なし