

## 米国における心理的危機へのテキスト相談の現状 ～Crisis Text Line の組織、相談支援、 相談員の育成システム等について～

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	吉野さやか	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
研究代表者	本橋 豊	自殺総合対策推進センター

### 研究要旨：

**目的：** 本研究の目的は米国 Crisis Text Line について最新かつ詳細な情報を収集し、わが国の SNS 相談事業の効果的推進に資することである。Crisis Text Line は、心理的危機にある人に対してテキストメッセージによる相談支援を行う米国の非営利団体（本部：ニューヨーク）であり、心理的危機の内容にかかわらずいつでもだれでも無料で利用することができる活動を行っている。

**方法：** 2019年5月、研究チームは Crisis Text Line のニューヨーク本部を視察訪問し、Crisis Text Line 代表者の L 氏、国際連携マネジャーの D 氏、Crisis Text Line International 代表者の M 氏に、口頭でインフォームド・コンセントを得た上で、聞き取り調査を行った。主な調査項目を、相談サービス（対象者、利用方法、マニュアル、ガイドライン、緊急時の対応など）、運営体制（組織、役割分担、予算など）、相談員（募集方法、必要な資格、研修内容など）、技術的な特徴（AI の活用、オンラインシステムなど）、外部との連携（相談サービスにおける連携、地域資源の活用など）、その他（組織発足の経緯、相談サービスの普及・啓発など）についてとした。

**結果と考察：** 相談者がショートメッセージで 741741 の番号宛に心理的危機の内容を送信すると、人工知能が自殺の危険性（リスク）を評価し、自殺の危険ありと判定された依頼者から優先的に相談支援を受けることができる。相談支援を行うのはボランティアの相談員で、自宅などからオンラインで相談支援をする。相談員になるには約 30 時間のオンライン研修の修了証を交付されれば良く、相談員の採用の要件として学位や専門的な資格などを求めることはない。すべての相談支援の内容は常時スーパーバイザーによって監視されている。スーパーバイザーは修士以上の学位を有する常勤職員で、同時に約 30 件の相談内容を自宅などからオンラインで監視し、相談員に指示を出したり、相談者の自傷他害を回避困難と判断した場合に緊急通報用電話番号（911）に救援を要請したりする。さらに、相談員を養成するオンライン研修での指導と相談員への心理的サポートを提供する常勤職員のコーチが存在する。スーパーバイザーとコーチは、ストレスのかかる相談支援を行う相談員を心理的・技術的に支える重要な存在である。

## A. 研究目的

わが国において、子ども・若者における自殺は、自殺者数や自殺死亡率等の数値上では他の年齢層に比較して必ずしも高くはないものの、若い命が失われることの深刻さ、人生早期の心の健康の生涯にわたる影響の大きさ等が考慮され、その対策は自殺対策に関わる専門家の中で重要な課題として認識されてきた。近年、コミュニケーション手段の多様化により、特に子ども・若者の自殺対策において、チャットやスマホアプリ等を利用したオンラインのテキスト相談事業への関心が高まっている。

心理的危機にある人々に対するテキストメッセージを利用した既存の相談サービスの中で、米国の Crisis Text Line（クライシス・テキスト・ライン）は、活動期間も長く、多くの実績があり、厚生労働省の「若者に向けた効果的な自殺対策推進事業」の報告書の中でも、海外の先進的な事例として報告されている。Crisis Text Line は、様々な原因により「心理的危機（crisis）」の状態にある人に対して、テキストメッセージによる相談を 24 時間年中無休、無料で提供している米国の非営利団体である。Crisis Text Line は、オンライン研修による短期でのボランティア相談員の養成、サービスの質向上のための人工知能の活用、蓄積されたテキスト相談データの分析等、先進的な取り組みを行っている。また Crisis Text Line が開発したオンラインシステムを介して、相談員は自宅等からオンラインで相談を行い、それをスーパーバイザーが同様に自宅等からオンラインで監視する体制となっている。さらに、相談員の養成と心理的サポートを担当するコーチが日々相談員を支えている。

我々は、Crisis Text Line について最新かつ詳細な情報を収集し、わが国の SNS 相談事業の効

果的推進に資するため、Crisis Text Line のニューヨーク本部への視察訪問を実施した。本稿では、米国 Crisis Text Line のテキスト相談の現状について、相談体制、相談員養成、相談員支援体制、相談データの利用等の実際も含め報告する。

## B. 研究方法

2019 年 5 月末に、我々は Crisis Text Line のニューヨーク本部を視察訪問し、Crisis Text Line 代表者の L 氏、国際連携マネージャーの D 氏、Crisis Text Line International 代表者の M 氏に、口頭でインフォームド・コンセントを得た上で、聞き取り調査を行った。本報告書は、その時のインタビューの内容を詳細に記載し、さらに Crisis Text Line のウェブサイト

(<https://www.crisistextline.org/>) 等から補足的情報を追加したものである。

主な調査項目を、相談サービス（対象者、利用方法、マニュアル、ガイドライン、緊急時の対応など）、運営体制（組織、役割分担、予算など）、相談員（募集方法、必要な資格、研修内容など）、技術的な特徴（AI の活用、オンラインシステムなど）、外部との連携（相談サービスにおける連携、地域資源の活用など）、その他（組織発足の経緯、相談サービスの普及・啓発など）についてとした。

研究倫理に関して、本研究は団体の取組内容についての調査であり、人を対象とした研究ではなく、「人を対象とする医学系研究に関する倫理指針」の対象外であると判断した。

## C. 研究結果

### (1) Crisis Text Line の歴史

Crisis Text Line の活動は、米国の非営利団体である DoSomething の運営するボランティア募

集情報サイトの登録者を対象とした相談支援として始まった。当時 DoSomething では、サイト登録者にボランティア活動や様々なキャンペーン活動への参加を呼びかけるために、電子メールではなくショートメッセージを利用していた。それは、サイト登録者の多くが 10 代の若者で、彼らが電子メールよりショートメッセージをより頻繁に使用していることを DoSomething で把握していたからである。DoSomething には、参加者募集に応じる返事の他に、活動に参加した感想や様々なコメントなどがサイト登録者からショートメッセージで送られてくることがあったが、メッセージの中にはボランティア活動とは関係のない個人的な悩みが書かれていることも多かった。しかし、そのようなメッセージへの対応マニュアルは当時整備されていなかった。

2011 年 8 月のある日、一人のサイト登録者から、父親が性的虐待をやめてくれないという内容のショートメッセージが DoSomething に届いた。そのメッセージを読んだ職員が、父親に知られることを恐れて電話で相談することを望まない相談者に対し、専門のサービスに電話をかける必要性を繰り返し主張したところ、以降連絡がとれなくなってしまった。一連のやり取りについてその職員から報告を受けた

DoSomething の当時の CEO である Nancy Lublin は、すぐに対応策を検討し、1 週間以内

に心理的危機に対する相談支援の仕組みを開発するプロジェクトを開始した。

2 年後の 2013 年 8 月に、DoSomething のサイト登録者を対象としたショートメッセージによるホットライン、Crisis Text Line のサービスが始まった。サービス開始 4 か月後には、全米の 295 のすべての市外局番から相談依頼を受けられるようになった。

さらに 2 年後の 2015 年、Crisis Text Line は DoSomething から独立し、Nancy Lublin が Crisis Text Line の CEO に就任した。そして、Crisis Text Line は米国内のすべての人を対象に相談支援を開始した。

## (2) テキスト相談支援の概要

### A) サービスの対象者

Crisis Text Line では、相談の対象者を原則として心理的危機にあり支援を求めている人に限定している。米国内からであれば年齢、性別、人種、宗教などを問わず誰でも、心理的危機の種類（表 1）に関わらずサービスを利用できる。なお、Crisis Text Line の利用規約

([crisistextline.org/privacy](http://crisistextline.org/privacy)) には、心理的危機にある時にのみサービスを利用すること、悩みがあるが心理的危機の状態までには至っていない場合には他の相談事業を利用すること、あるいは、すでに命が危険な状況にあり緊急に救済が必要な場合には、緊急通報用電話番号（911）に連絡することを求める記載がある。他の相談

表 1 Crisis Text Line が想定している相談者の抱える悩みの例

Abuse, emotional	心理的虐待	Gender/Sexual identity	ジェンダー（社会的・文化的に形成された性別）／性同一性
Abuse, physical	身体的虐待	Grief	悲嘆
Abuse, sexual	性的虐待	Isolation/Loneliness	孤立／孤独
Anxiety/Stress	不安／ストレス	Relationships	人間関係
Bullying	いじめ	Self-harm	自傷
Depression	抑うつ	Substance use	薬物使用
Eating/Body image	摂食障害／ボディイメージ	Suicide	自殺

事業に関しては、Crisis Text Line の定める基準を満たした無料で利用できる相談事業の一覧が Crisis Text Line のウェブサイト

([crisistextline.org/referrals](https://crisistextline.org/referrals)) に掲載されている。

#### B) サービスの利用可能時間

1 日 24 時間・年中無休（年間 365 日）

#### C) サービスの利用方法（図 1）

テキストメッセージの送信者（Texter）（以下、相談者）は、自分の携帯電話から 741741 の電話番号宛にショートメッセージを送る。この最初のメッセージの文言は何でもよい。ただし、Crisis Text Line を紹介するウェブサイトによっては独自のキーワードが指定されていることがある。例えば、Crisis Text Line の公式サイトでは、「HOME」と書いて送るようにとの指

示がある（Text HOME to 741741）。キーワードは、どのサイトを見て Crisis Text Line に連絡してきたかを把握するための仕組みである。

相談者には、受付完了のメッセージと利用規約へのリンクが記載されたメッセージに続けて、「あなたの心理的危機は何？（What's your crisis?）」という質問のメッセージが自動ですぐに送られて来る。相談者が相談したい内容を書いて送ると、「話してくれてありがとう。相談員につながります。少し待つことがあります。」というメールが自動で返ってくるので、相談員から最初のメッセージが送られてくるのを少し待つ。相談員からメッセージが送られてくるまでの時間（相談支援開始までの待機時間）は、5 分以内（平均 2 分弱）である。







- ①  心理的危機にあり支援が必要な時は、いつでも 741741 にメッセージを送ってください。中毒、不安、暴力、いじめ、うつ、摂食障害、自傷行為、自殺などどんな問題でも構いません。
- ②  あなたの問題をたずねるメッセージが送られてきます。回答を送ると、次に、相談員に取り次ぎますという案内が送られてきます。相談員は訓練を受けたボランティアで医学の専門家ではありません。
- ③  通常は 5 分以内で相談員につながります。相談員は自己紹介をした後、あなたが悩んでいる問題についてあなたのペースでお話をうかがいます。
- ④  相談員とメッセージのやりとりをしてください。話したくないことまで教える必要はありません。相談員はあなたが気持ちを上手に整理できるよう、質問をしながらあなたのお話を積極的に聞きます。
- ⑤  あなたが落ち着きを取り戻し、対処法を見つけ、心理的危機が去ったら相談は終了です。相談時間は通常 15～45 分です。相談の後にアンケートがありますのでご協力ください。
- ⑥  Crisis Text Line の相談支援の目的は、あなたが落ち着きを取り戻し、安全を確保することです。あなたのお話を聞くだけで解決することもありますし、専門的な支援団体を紹介することもあります。

図 1 Crisis Text Line の利用方法の概要  
[crisistextline.org/texting-in](https://crisistextline.org/texting-in) より改変

#### D) サービスの利用料金

Crisis Text Line の相談支援の利用料金は無料である。ショートメッセージを送信すると一般的には毎回送信料がかかる。しかし Crisis Text Line では、携帯電話会社が AT&T、Verizon、Sprint および T-Mobile の場合には、これらの会社との協定により送信料はかからない。この協定は相談者と Crisis Text Line の両者の金銭的負担を大きく減らしている。金銭的負担軽減の他に、相談者にとっては、請求書に Crisis Text Line への送信履歴が表示されないため、Crisis Text Line を利用したことを親などに知られる可能性が低くなるという利点もある。上記以外の会社の携帯電話を利用している場合には、送信料が発生し請求書に送信履歴が表示される。

#### E) 無料通信アプリからの利用

ショートメッセージ・サービスを利用する際の問題として、携帯電話会社によっては送信料がかかること、プリペイド携帯電話から 741741 宛にショートメッセージを送れないことなどがある。そのため、2017 年 3 月より、Facebook メッセンジャーからもインターネット経由でサービスを利用できるようになった（米国内に限定）。この場合には、インターネットに接続していれば追加で送信料などはかからない。ただし、Facebook メッセンジャーからサービスを利用できることについては、Crisis Text Line のウェブサイトのよくある質問（FAQ、[crisistextline.org/faq](http://crisistextline.org/faq)）で携帯電話からショートメッセージが送れない時の代替方法として記載されている程度で、広く周知はされていない。また、利用者が Facebook に自殺を予告させる書き込みをした場合には、その書き込みをした利用者の画面に検索連動型広告のように相談支援の窓口が表示され、その中に Facebook メッセンジャーから Crisis Text Line を利用する方法が

案内されている。

さらに、2019 年中に、米国内限定で WhatsApp から Crisis Text Line のサービスを利用できるようになる予定で、現在、利用を米国内に限定するための技術的な課題を解決しているところである。

#### F) 積極的救援（Active Rescue）

相談内容を監視するスーパーバイザー（後述）は、相談者に自傷他害の恐れがあり、相談支援での安全確保が困難だと判断した場合には、緊急通報用電話番号（911、警察・救急・消防の共通番号）に電話で通報する。通報の前に、相談員は相談者に今どこにいるかをたずねることとなっている。多くの場合に相談者は現在地を相談員に伝える。これらの情報は、通報の際に救急隊に提供される。相談者が現在地を教えない場合には、相談者の電話番号（市外局番を含む）、携帯電話会社、IP アドレス、その他相談支援の中で把握できた現在地の特定につながる情報（名前や年齢など）が救急隊に提供される（Crisis Text Line の規約にも記載されている）。救急隊は電話番号をもとに携帯電話会社から契約者の登録住所を入手することができる。しかし、相談者が他の場所にいた場合には、救急隊が電話番号のみから相談者を見つけ出すのが困難なこともある。なお、スーパーバイザーと相談員は、積極的救援の状況を画面上でリアルタイムに確認することができる。

また、相談者が 18 歳未満で児童虐待とネグレクトが疑われる場合には、相談者が居住する州の児童保護サービス（Child Protective Services）にスーパーバイザーが通報することとしている。通報する際には、相談員は相談者に個人情報や住所などをたずねることとなっている。

#### G) 個人情報の保護

相談者がショートメッセージ・サービスを利用している場合には、Crisis Text Line は、相談者の電話番号と電話会社を把握できる。スーパーバイザーはこの情報を見ることができ、積極的救援の場合には相談者の同意がなくても警察などに提供される。一方、相談員と相談者にはお互いの電話番号は表示されない。スーパーバイザーが積極的救援を必要と判断した場合には、相談員はやり取りの中で相談者に住所、名前、生年月日などの個人情報を直接たずねることになっている。スーパーバイザーは、相談者の過去の相談支援で把握された相談者の個人情報も閲覧することができる。

相談者が Facebook メッセンジャーから Crisis Text Line を利用した場合には、Facebook も相談内容を把握することができる。また、積極的救援の際には、スーパーバイザーは、Facebook の保有する個人情報も利用することができる。

これらの個人情報は、Crisis Text Line に 7 年間保存される（個人情報を除いた相談内容はそれ以降も保存される）。相談者が自分の個人情報を消去してほしい場合には、ショートメッセージに LOOFAH と入力して送信すると、Crisis Text Line で検討した後に個人情報が消去される。

Crisis Text Line のプログラムは、一般データ保護規則（GDPR : General Data Protection Regulation standards）にも準拠しており、Crisis Text Line では、個人情報を厳重に管理するとともに、相談内容の商業利用はしていない。

また、相談員とスーパーバイザーは、相談で知りえた相談者の個人情報や相談内容を口外しないこととされている。なお、相談員と相談者の画面にはお互いの電話番号は表示されない。そして、Crisis Text Line における相談支援以外

で両者が直接連絡をとりあうことは Crisis Text Line の規定により禁止されている。

H) テキスト相談サービス提供実績

・延べ相談件数 :

約 10 万件 / 月 (2018 年 12 月)

約 4 千件 / 日 (2019 年 4 月)

(利用者の 75% は 25 歳未満)

・相談時間 : 41 万時間 / 年 (2018 年)

・積極的救援の回数 : 25 回 / 日

(2019 年 4 月)

・積極的救援に至った相談の割合 : 0.7%

(2017 年)

### (3) ボランティアの相談員 (Crisis Counselor)

A) 概要

Crisis Text Line では、ボランティアの相談員が Crisis Text Line のオンラインシステムを介して各々自宅などからインターネット上でテキスト相談をしている。相談員は、10 代の若者の母親、父親、祖母、祖父や大学生、退役軍人、自殺未遂者などで、その 80% が女性である。相談員を養成するオンライン研修の修了者は、延べ約 22,000 人であり、現在活動中の相談員（過去 1 か月間に相談支援を実施した相談員）の割合は約 20%（約 4 千人）である。

B) 相談員の募集

Crisis Text Line は、公式のウェブサイト ([crisistextline.org/volunteer](http://crisistextline.org/volunteer)) で相談員を随時募集している。また、米国内の Crisis Text Line 連携団体も Crisis Text Line のボランティア相談員への応募を呼び掛けている（「米国内の他団体との連携」の項を参照）。

相談員への応募の要件は、米国の社会保障番号を有する、18 歳以上、インターネットを利用できる、合計 200 時間以上相談支援を行う意思があることであり、職業や専門性などは問われ

ない。応募には、応募者の身元などを保証するための推薦状も2通必要である。書類審査は、2週間ごとにまとめて行われている。

#### C) 相談員を養成するオンライン研修

書類審査に通ると、応募者はオンライン研修を受けなければならない。6週間の長期学習型と15日間の短期集中学習型の研修プランがあるが、教材の内容と修了の要件は両者で同じである。どちらのプランを選択するかは受講者が決定する。研修修了に要する時間は約30時間であるが個人の資質によって終了時間にはばらつきがある。受講者には担当のコーチが割り振られ、コーチは演習などの指導、課題の採点や質疑応答などをオンラインで行う。なお担当のコーチは受講者が研修を修了した後も変わることはない。研修は2回まで受講することが可能である。それでも修了できなかった場合には、最初の応募からやり直す。応募者のうち研修を修了するのは34%である。

#### D) テキスト相談

研修を修了した相談員は、Crisis Text Lineのオンラインシステムに自宅などからアクセスし相談を行う。相談員には1回2時間、週4時間以上（最長12時間まで）の相談支援の活動スケジュールをオンラインシステム上で作成し、スケジュール通りに活動することが求められている。Crisis Text Lineは、相談件数が増加する夜間に相談支援を行うよう相談員に促している。

オンラインシステムには、ウェブブラウザからIDとパスワードでアクセスする。相談員のウェブ画面には相談者の待機人数が4段階で表示される。「相談者を助ける（Help Another Texter）」ボタンをクリックすると、相談員には待機順位で最上位の相談者が割り振られる。相談員が相談者を選ぶことはできず、割り振られた相談者の抱えている悩みの種類や居住地な

どは様々である。Crisis Text Lineはすでに、相談員と相談者で性別や居住地が異なっても相談者の満足度に影響しないことを確認しており、これらの属性によるマッチングは行っていない。

相談者が決まると、相談員のウェブ画面に相談者とメッセージを交換する小さな画面が表示される。相談員には、「あなたの心理的危機は何？（What's your crisis?）」に対する回答を含め、事前に相談者からCrisis Text Lineに送られてきた内容が表示される。相談員は内容を確認した後、相談支援を行う。相談支援の目標は、相談者が一時的な危機（hot moment）を脱し、落ち着きを取り戻し（cool calm）、次の行動プラン（positive plan for next steps）をともに見つけることである。そのために、相談員は、積極的傾聴法（active listening）、相談者との協調を念頭に置いた問題解決法

（collaborative problem solving）、安全対策（safety planning）などの技法により、相談者との信頼関係（ラポール）を築き、心理的危機の原因を掘り下げ、相談支援の目標を設定し、相談者が安全でいられるための方法を共同で探り、必要な場合には、積極的に他の専門的な支援団体を紹介する。相談員が専門的な資格を有している場合でも、相談支援をCrisis Text Lineの手順に従い実施することが求められており、独自の技法などを用いることは禁止されている。また、相談員はすべての相談者に自殺の意思をたずねることとされている。

他の専門的な支援団体を紹介する際には、相談員は相談者に支援団体の連絡先を提示して利用を勧めるだけで、先方の団体に相談者の連絡先などを伝えたりはしない。Crisis Text Lineのウェブサイト（[crisistextline.org/referrals](http://crisistextline.org/referrals)）には、Crisis Text Lineが独自の基準で選んだ紹介

先のリストが分野別（虐待、不安／ストレス、いじめ、うつ／悲しみ、摂食障害／ボディイメージ、ジェンダー／性同一性、悲嘆、孤立／孤独、人間関係、自傷行為、薬物乱用、自殺、その他）に公開されている。

相談は、相談者が心理的に危険な状態を脱し、平静を取り戻し、安全対策が形成されるまで続ける。一般的な相談時間は15～45分間（やり取りされるメッセージの数：平均40回程度）である。

相談者からメッセージが送られてくる間隔が長い場合には、ゆっくりとした進行となる時もあり、相談者は同時に複数の相談者に相談支援を行うこともできる。「相談者を助ける（Help Another Texter）」ボタンをクリックすると、新たに相談者が割り振られ、相談員のウェブ画面に相談支援を行う小さな画面が追加される。

#### E) ボランティアの相談員の責務

相談員には、合計200時間以上相談支援を行うことが要請されている（相談支援を週4時間行った場合には約1年間で達成可能）。

相談員は、Crisis Text Lineでの相談実績の証明書として、相談支援時間、支援した相談者の数、相談支援実績の要約が記載された書類をいつでもダウンロードできる。Crisis Text Lineでは、200時間以上相談支援を行った相談員に対し

ては、求めに応じて推薦状（Letter of Recommendation）も書いている。これらの書類は、大学などの入試や就職試験などの際に活用することができる。

#### （4）組織

##### A) オフィス

本部：ニューヨーク

支部：シカゴ、ダーラム（ノースカロライナ州）、バルセロナ（スペイン）

##### B) 常勤職員

人数は約100人である。内訳は、1/3が管理職、エンジニア、データサイエンティスト、製品デザイナーなど、1/3がスーパーバイザー（38人）、1/3がコーチとなっている（図2）。職員の半数はニューヨークのオフィスに勤務し、残りの半数は米国内の様々な地域や国外に居住しており、支部オフィスや自宅などで働いている。

##### C) スーパーバイザー（Supervisor）

心理学など精神保健分野の修士号以上の学位と危機介入の経験を有する常勤スタッフである。スーパーバイザーは、自宅など主に事務所外からオンラインシステム上でボランティア相談員と相談者とのすべてのやり取りをリアルタイムで監視し、相談員に適宜アドバイスをしたり、相談員からの緊急の問い合わせに対応した

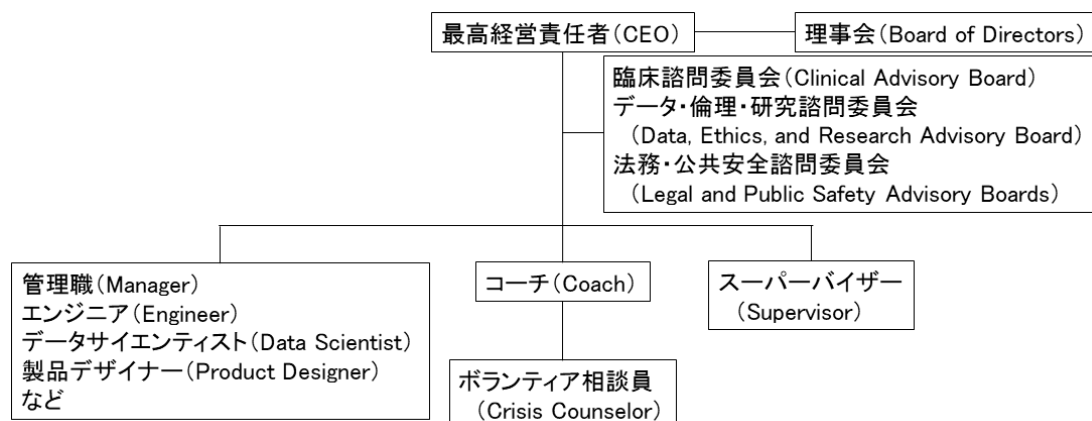


図2 Crisis Text Lineの組織図



り、自傷他害の危険がある場合や児童虐待が疑われる場合には、緊急通報用電話番号（911）や子ども保護サービスに通報したりする。また、Crisis Text Line の他の活動にも精神保健の専門家として貢献することが期待されている。Crisis Text Line が 24 時間年中無休でサービスを提供できるよう、38 人のスーパーバイザーがそれぞれの勤務スケジュールに従って、相談内容の監視をしている。スーパーバイザー1 人につき約 100 件／日の相談を監視している換算である。

#### D) コーチ (Coach)

個別の相談支援における対応や質問以外について、ボランティア相談員を支援するアドバイザーのような存在である。全員が Crisis Text Line の相談員の経験者であるが、学位などの資格条件はなく、現在は、教育、カスタマーサービス、地域づくりなど様々な経歴のコーチが在籍している。

ボランティア相談員への応募者が、書類審査を通過し、オンライン研修を受ける段階で、担当のコーチが決まり、担当のコーチはそれ以降ずっと変わらない。一人のコーチは、約 500 人の相談員を担当している。

相談員になるためのオンライン研修では、コーチは、担当する応募者に対して、積極的傾聴、自殺リスクの評価、問題解決などの技法を指導し、演習や課題の採点を行う。

研修を修了した相談員に対しては、相談員からの質問に回答したり、活動していない相談員を鼓舞したり、逆に業務量の多い相談員にねぎらいの言葉をかけたりする。Crisis Text Line では、相談頻度や相談内容から相談員の活動の心理的負荷をアルゴリズムが自動的に評価し、高いストレスがかかったと判断された相談員をコーチに通知する仕組みがある。コーチはそれらの相談員に積極的に支援のメッセージを送って

いる（例：I saw you had a hard conversation. Are you doing OK?）。

#### E) 理事会と諮問委員会 (Boards and Advisors)

主に外部メンバーにより構成される組織として、企画と全体の活動の監督する理事会 (Board of Directors)（これには Nancy Lublin も参画しており、9 人）、相談員の養成プログラムや相談サービスの質の向上に関して助言する臨床諮問委員会 (Clinical Advisory Board)（精神科医や福祉の専門家などを含め 16 人）、データセキュリティとプライバシー対策や研究計画について助言するデータ・倫理・研究諮問委員会 (Data, Ethics, and Research Advisory Board)（データサイエンティストや医学部教授などを含め 11 人）、法律に関わる問題について助言する法務・公共安全諮問委員会 (Legal & Public Safety Advisory Boards) がある。

### (5) オンラインシステム

#### A) 相談員のウェブ画面

ボランティアの相談員は、自宅などから Crisis Text Line のオンラインシステムにアクセスして、相談を行う。アクセスには、ID とパスワードを入力する必要がある。ウェブ画面には、「相談者を助ける (Help Another Texter)」ボタンの横に、相談者の待機人数が 4 段階で表示されている。ウェブ画面からは相談支援の手順や用語の解説、個々の技法の説明、紹介先リストなどを参照することができる。また、ランダムな相談員との間で世間話のチャット（飼い犬の話、好きな食べ物など）を行う機能もある。

相談者が割り振られると、相談者とメッセージを交換する小さな画面が現れる。その画面では、他の相談員への転送、スーパーバイザーへの注意喚起、スーパーバイザーとのチャット、

例文を参照する機能がある。多くの定型文が用意されており、相談員は一覧から例文を選び、適宜修正して使用できるようになっている。

技術的な特徴としては、相談者がショートメッセージと Facebook メッセンジャーのどちらを使っている場合でも、相談員の画面には区別なく同様に表示され、相談員は同じ画面上で違和感なく相談支援を提供できることである。

## B) スーパーバイザーの画面

スーパーバイザーは、自宅などから Crisis Text Line のオンラインシステムにアクセスする。アクセスには、ID と共に、携帯電話に送られた短時間のみ有効なコードを入力する必要がある。スーパーバイザーは同時に約 30 人の相談員を監視する。スーパーバイザーがオンラインシステムへアクセスすると、活動中の相談員の状態が画面に表示される。スーパーバイザーが監視する相談員は毎回ランダムに選ばれる。相談員のニックネームの横には、現在の相談件数（同時に複数の相談をしている場合があるため）と、12 段階の相談員の経験値が表示され

る。経験値が 0（初心者）の相談員に対しては、スーパーバイザーは優先的に監視と支援を行う。また、オンラインシステムに実装されている人工知能により自殺リスクが高いと判定された相談者の相談支援をしている相談員は、オレンジ色（Code Orange）で表示される。

スーパーバイザーが気になる相談員のニックネームをクリックすると、相談内容が表示される（図 3）。ここで、スーパーバイザーは相談員からの質問に回答したり、相談員へ指示を出したりする。また、スーパーバイザーは、相談者の過去の Crisis Text Line での相談履歴を見ることができる。

## C) 積極的救援の進捗状況

積極的救援が実施された場合、スーパーバイザーと相談員はその進捗状況を画面で確認することができる（図 4）。このシステムは、全米緊急通報用電話番号協会（National Emergency Numbers Association）が開発したものである。

## （6）相談員の養成プログラム

DoSomething で Crisis Text Line のサービス

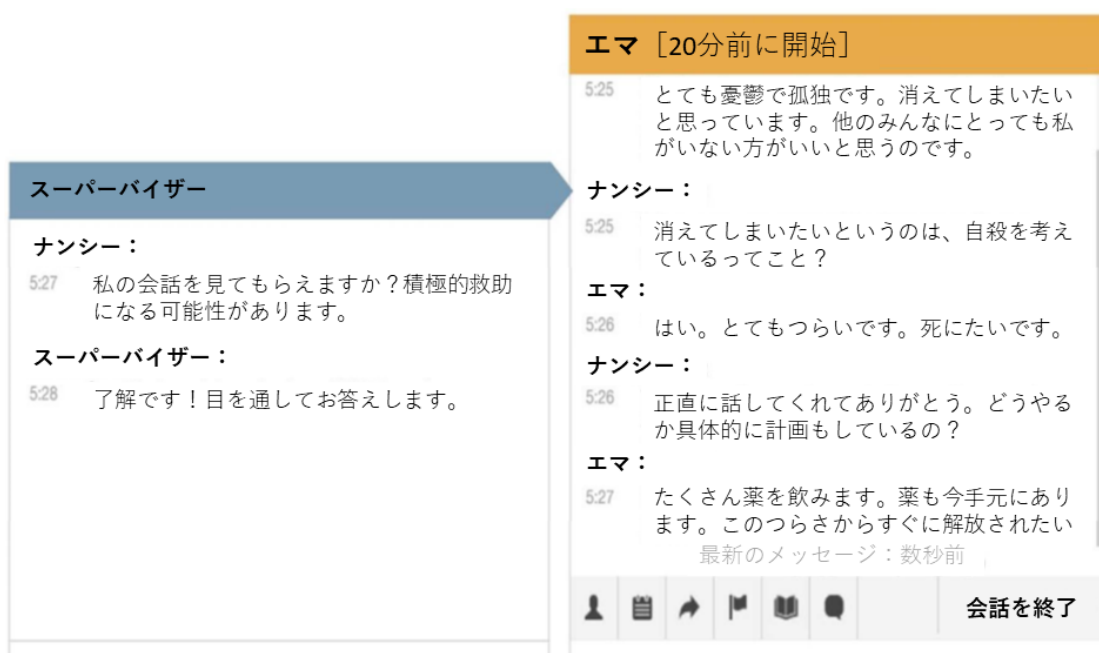


図 3 スーパーバイザーのウェブ画面中での相談内容の表示イメージ  
相談員（ナンシー）と相談者（エマ）のやり取り（右側）、スーパーバイザーと相談員（ナンシー）のやり取り（左側）

が開始された当初は、Crisis Text Line には相談員はおらず、実際の相談はサマリタンズなど非営利団体（11 団体）と連携し、これらの団体に所属する相談員が、Crisis Text Line のオンラインシステムを介して、それぞれの所属団体の理念と相談技法で行っていた。その間、Crisis Text Line では、これら協力団体における相談員養成プログラムや Crisis Text Line での相談データの分析結果などを活用し、独自の研修プログラムの開発を進めていた。2015 年に Crisis Text Line による相談員の養成プログラムの開発が完了すると、これら協力団体との提携を終了し、それ以降は、Crisis Text Line がすべての相談員を同じ研修プログラムで養成し、統一された方針と相談技法によりサービスを提供できるようになった。

Crisis Text Line の研修プログラムは、自殺予防財団（AFSP : American Foundation for Suicide Prevention）、全国家庭内暴力ホットライン（National Domestic Violence Hotline）、レイプ、虐待、近親相姦全国ネットワーク（RAINN : Rape, Abuse and Incest National Network）、全国摂食障害協会（NEDA : National Eating Disorders Association）の監修を受けている。また、Crisis Text Line と連携している非営利団体、地域の行政機関、教育機関

など（「米国内の他団体との連携」の項参照）には、Crisis Text Line の研修プログラムに対して意見を積極的に述べる事が求められている。Crisis Text Line では研修内容の詳細や研修テキストの中身などは外部に公表していない。

研修の目標は、積極的・反照的傾聴（active and reflective listening）、相談者との協調を念頭に置いた問題解決（collaborative problem solving）、危機管理（crisis management）を身につけることである。研修の内容は、コミュニケーション技法についての講義ビデオ（信頼関係（ラポール）の形成、心理的危機の原因を掘り下げること、相談支援の目標の設定、相談者との協調を念頭に置いた問題解決、心理的危機が去った後に相談を終了させる際のやり取り）、自傷行為、自殺、うつ、いじめ、性的少数者（LGBTQ : lesbian, gay, bisexual, transgender, and queer）についての講義ビデオ、知識確認クイズ、ロールプレイ（ライブ映像）、見学（ライブ映像）、積極的傾聴演習、問題解決演習、自殺リスク評価演習などである。

研修の要点は、要点シートとしてまとめられ、研修修了後には、相談員は必要に応じてオンラインシステム上でそれらを参照することができる。

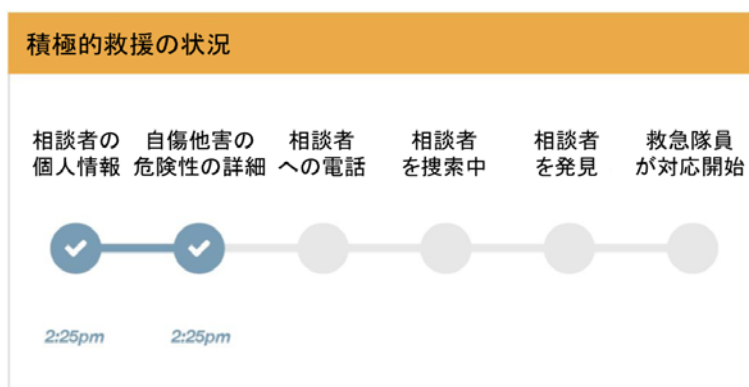


図 4 積極的救援の進捗状況の表示イメージ

### (7) 人口知能による自殺リスク判定システム

Crisis Text Line では、相談者について、自殺したい気持ちがあり、自殺の具体的な計画を立てており、自殺の実行手段が身近にあり、かつ24時間以内に実行予定である場合、相談者に差し迫った自殺の危険 (imminent risk) があると定義している。

Crisis Text Line では、相談者を相談員につなげる順番を自殺リスクにより調整する振り分け (トリアージ) を行っており、差し迫った自殺の危険があると判定された相談者は、自動的に待機者リストの上位に配置される (図5)。

自殺リスクの判定には機械学習アルゴリズム (machine learning algorithm) が用いられてい

る。アルゴリズムは、「あなたの心理的危機は何？」 (What's your crisis?) に対する相談者の回答に含まれる単語や単語の組み合わせ、絵文字を分析する。例えば、「毎日銃を自分の頭に向けるのですが、決して引き金を引きません。

(Every day I put a gun to my head but never really pulled the trigger.)」というメッセージについては、「銃を自分の頭に」という箇所

で、自殺リスクの評価値が最も高まるが、続く「ですが、決して (but never)」で評価値が下がる (図6)。

Anon	GGB – I'm suicidal and depressed	waiting a few seconds	▼
Anon	Hello – I want to kill myself	waiting a few seconds	▼
Anon	Hey – im just really sad right now	waiting 3 minutes	▲
Anon	Go – feeling really lonely and sad	waiting 2 minutes	▲
Alex	Hello – I want to cut again	waiting 1 minute	▲
Maria	Hi? – i need to talk to someone	waiting 1 minute	▲

図5 待機者のリストのイメージ

アルゴリズムが差し迫った自殺の危険ありと判定した相談者はオレンジ色で強調され (Code Orange)、待機者リストの上位に置かれる。左から、名前、キーワードと「あなたの心理的危機は何？ (What's your crisis?)」に対する回答、待機時間が表示されている。



図6 機械学習アルゴリズムによる自殺リスク評価のイメージ

例文「Every day I put a gun to my head but never really pulled the trigger. (毎日銃を自分の頭に向けるのですが、決して引き金を引きません。)」について、自殺リスクの評価値の推移を示している。「銃を自分の頭に」の箇所で自殺リスクの評価値が最も高まるが、「ですが、決して (but never)」で評価値が下がる。

習アルゴリズムは、相談員の報告結果をもとに自らのアルゴリズムを常に改変しながら予測精度を高めている。現在、機械学習アルゴリズムは、差し迫った自殺の危険があると相談員が評価した相談者のうち 86%を正しく判定する能力がある。機械学習アルゴリズムは自殺と関連する 1000 以上の単語と単語の組み合わせをすでに発見している。例えば、単語については、「自殺 (suicide)」という言葉よりも自殺リスクを強く示唆する言葉が見つまっている (図 7)。

### (8) 米国内の他団体との連携

A) 非営利団体、行政機関を含む地域の団体、教育機関などとの連携

Crisis Text Line には、米国内の非営利団体、行政機関を含む地域の団体、教育機関などと連携する制度がある。Crisis Text Line では、この連携をキーワード・パートナーシップ

(Keyword Partnership) と呼んでいる。地域の行政機関の連携団体として、例えば、アトランタ市、カンザス市、ロサンゼルス市、サンフランシスコ市、デラウェア州、ミネソタ州、モンタナ州、ニュージャージー州、ニューヨーク州、オハイオ州、ペンシルバニア州、テネシー州、バーモント州、バージニア州、ワイオミング州がある。

連携団体 (partner) は、団体の関係者や団体が事業を展開する地域において Crisis Text Line のサービスやボランティア相談員の募集について広報することとなっている。その対価とし

て、Crisis Text Line は、連携団体に団体の関係者や当該地域における Crisis Text Line の利用状況についての報告書 (図 8) を毎月、連携団体に提供している。また、連携団体は、Crisis Text Line の相談員養成プログラムについて、改善のための意見を述べる事が求められている。

連携団体の関係者や連携団体の対象地域における Crisis Text Line の利用状況を把握するために「キーワード」が使われる。まず、連携団体には固有のキーワードが割り振られる。連携団体が関係者に Crisis Text Line を案内する際には、そのキーワードを最初のメッセージとして 741741 に送信するように求めている。例えば、連携団体のロサンゼルス市は、ホームページやポスターなどで住民に Crisis Text Line を広報する際に、741741 に「LA」という文字を送るよう指定している (Text LA to 741741)。

Crisis Text Line では、最初のメッセージの文言から、その相談者がどこで Crisis Text Line を知ったかを把握している。上記の例では、最初のメッセージに「LA」と入力があった相談者はロサンゼルス市のホームページなどで Crisis Text Line を知った、つまりロサンゼルス市の関係者または住民と判断する。Crisis Text Line は、連携団体であるロサンゼルス市に毎月の報告書を作成するにあたり、「LA」と入力があった相談に限って利用状況などの集計を行う。



図 7 自殺と関連する単語  
右にある単語ほど自殺との関連性が強い

「キーワード」の別の使い方として、カナダの Crisis Text Line では、英語での相談を希望する場合のキーワードは「TALK」、フランス語での相談は「TEXTO」といったように、キーワ

ードを使用言語の選択のために使用している。カナダの Crisis Text Line では、相談員を相談者に割り振る際には、使用言語についてマッチングを行っている。

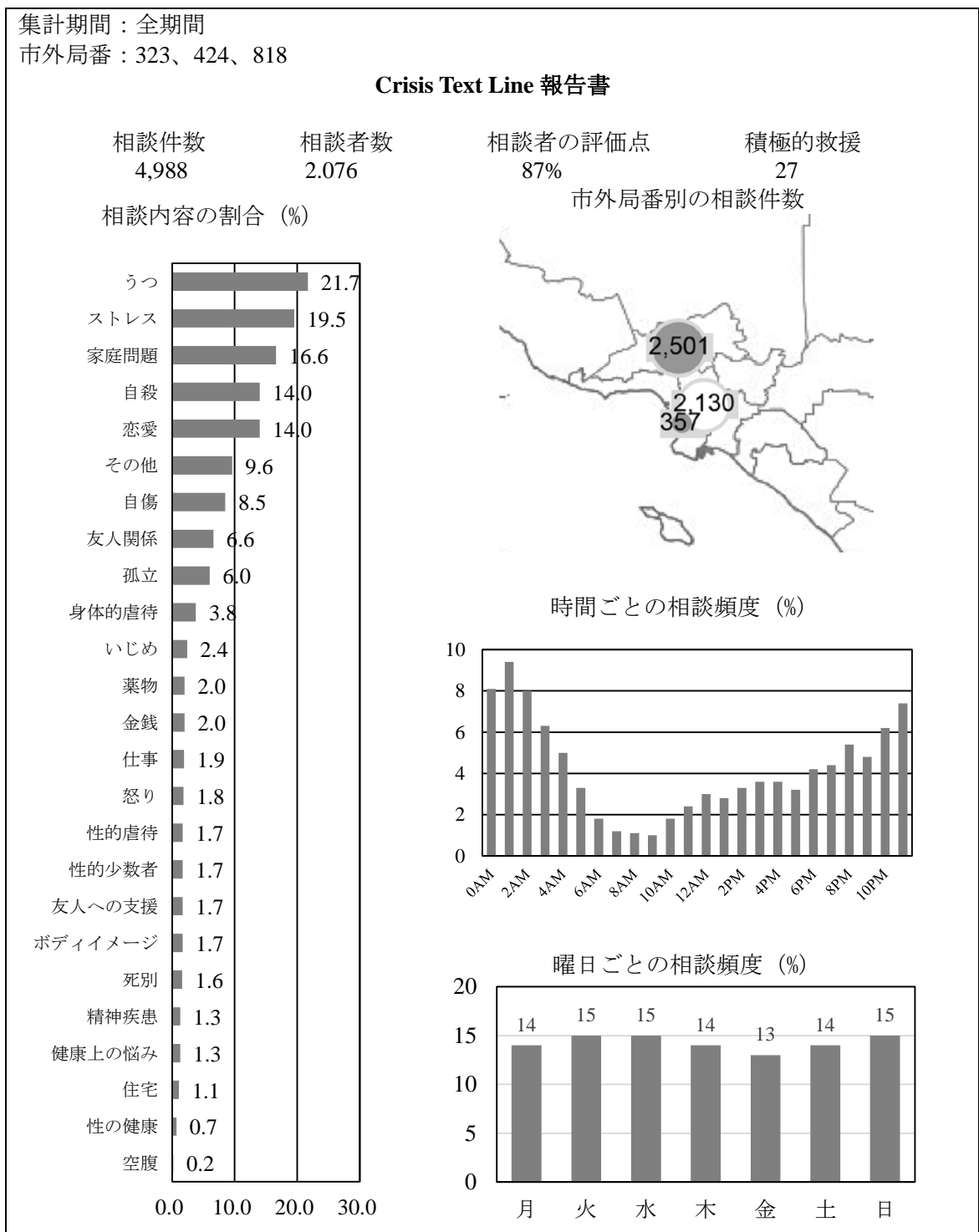


図 8 連携する非営利団体、地域の行政機関、教育機関への報告書のイメージ  
<https://static1.squarespace.com/static/5914d841e6f2e109b2a338f6/t/597f7a5b03596ef94050b037/1501526620130/CrisisTextLineKeywordPartnershipOverview.pdf> から作成

## B) 営利企業との連携

Crisis Text Line を財政面で支援する企業を企業パートナー (Corporate Partners) として、企業ロゴをウェブサイト

([crisistextline.org/partnerships](https://crisistextline.org/partnerships)) で公表している。企業パートナーは、YouTube、Facebook、Vodafone、ESPN など 12 社となっている。

企業パートナーは、Crisis Text Line と連携して自殺対策に取り組んでいる。YouTube は、利用者が自殺に関連する用語を検索すると、Crisis Text Line の広告が表示されるようにしている

(Text SAFE to 741741, Free 24/7

Confidential)。Facebook は、利用者の投稿内容から自殺のリスクを自動で評価し、リスクが高いと評価された利用者には、「何か困難を抱えているようですね。支援が必要でしたら、我々が力になります。」というメッセージを利用者の画面に表示し、さらに Crisis Text Line を含むホットラインなどのリンクを案内する。若者向けにインターネットでのサービスを提供している After School や Kik といった企業パートナーも同様の対策を実施している。

### (9) 国際連携事業

Crisis Text Line は、米国以外で Crisis Text Line を運営する加盟団体 (Affiliate) を募集している。加盟団体は、米国の Crisis Text Line と同じ内容の事業を独自の財源により当該国内で実施することとされている。米国の Crisis Text Line は加盟団体にオンラインシステムや研

修プログラムなどの技術を輸出し、加盟団体は米国の Crisis Text Line に当該国内での相談データを提供する。

2018 年にカナダの Kids Help Phone が、2019 年にイギリスの Mental Health Innovations が当該国内で Crisis Text Line のサービスを開始している。また、2019 年中にアイルランドと南アフリカでも Crisis Text Line のサービスが開始される予定で、すでにボランティア相談員の募集を開始している。さらに、オーストラリアやラテン・アメリカ諸国でも開始に向けた準備がすすめられている。Crisis Text Line では、2021 年末までに 15 か国でサービスを提供することを目標に掲げている。

国際展開の利点は、より多くのデータを収集することで心理的危機の発生状況について理解や研究が進むこと (表 2)、知名度が世界的に高まることでより多くの団体から支援を得られること、事業規模が拡大することでより効率的な運営が可能になることなどである。

### (10) テキスト相談データの研究

A) ボランティア相談員研修プログラムの改善への利用

相談支援終了後、相談者は相談支援にあたった相談員や全体的な感想についてのアンケートへの協力を任意で求められる。アンケートと相談内容を分析した結果、相談員が「勇気を出して相談してくれてありがとう。(You showed courage texting us.)」と送ると、相談者の満足度が高いことが分かった。また、勇敢

表 2 Crisis Text Line のデータを用いた研究テーマの例

- 
- ・ 相談支援活動を通じた相談員のコミュニケーション技法の多様化
  - ・ 保護者による不適切な養育を訴えるメッセージに認められた特徴
  - ・ 女子高生の自殺がテーマのドラマ放送後の相談件数の変化
  - ・ 相談件数の地域差とその背景要因
  - ・ テキスト相談データの言語的特徴と相談結果への影響
  - ・ テキスト相談データの分析結果の相談員への適切な表示法
- 

出典：<https://www.crisistextline.org/open-data-collaborations>

(brave)、賢い (smart)、誇り (proud) という単語も、相談者の満足感が高まることが分かった (例：「友達に手を差し伸べたあなたは勇敢ね。(That was brave of you to reach out to a friend.)」)。Crisis Text Line は、これらの知見を研修教材に反映させている。

## B) Crisis Trends

2014年8月に、Crisis Text Line は、米国国内での心理的危機の発生状況をリアルタイム (30秒ごとに更新) で掲示するウェブサイト Crisis Trends (crisistrends.org) を、Robert Wood Johnson 財団の支援により開設した。Crisis Trends では、特定の問題について、州、年月日、曜日 (図9)、時間 (図10) ごとの相談頻度、併存する頻度の高い問題、相談者が用いる頻度の高い上位35単語が表示される。

Crisis Trends を利用すると、「不安による相談はどの州に多いか?」、「薬物乱用による問題はどの時間帯に増えるか?」、「LGBTQに関する相談は何曜日に多いか?」などの問いに対する答えのヒントを見つけることができる。

## C) 研究員プログラム (Research Fellow Program)

Crisis Text Line が保有する1億件以上のテキスト相談データ (メッセージの送信日時、相談者の市外局番、相談後のアンケートの結果を含

む) を分析する研究員プログラムがあり、多くの研究論文が公表されている。研究期間は3~6か月で、その間研究員はニューヨークオフィスでデータを分析する。研究員は大学などの研究機関に所属していなければならない。Crisis Text Line は研究員に対して旅費やニューヨークでの滞在費を支給する。

## (11) Crisis Text Line の財務

Crisis Text Line では、財務情報をウェブサイト (crisistextline.org/financials) で公開している。それによると、2017年の支出は約12億円 (約1千万ドル)、収入は約5億円 (約460万ドル) で、約7億円の財産減となっている (表3と表4)。その結果、2017年の財産額は約23億円 (20,823,127ドル) となった。財産の大部分は、ビル・メリンダ・ゲイツ財団などからの過去の高額な寄付金である。支出に占める間接経費の割合は2割となっている (表3)。また、収入の62%が個人からの寄付であり、32%が財団からの助成金、4%が企業からの寄付、3%が事業収益であった。

また、Crisis Text Line の寄付のウェブサイト (crisistextline.org/donate) では、寄付金額を19ドル、238ドル、580ドル、1008ドルから選ぶようになっており、それぞれ、相談支援1件あたりの費用、相談者が多い時間帯でのスー

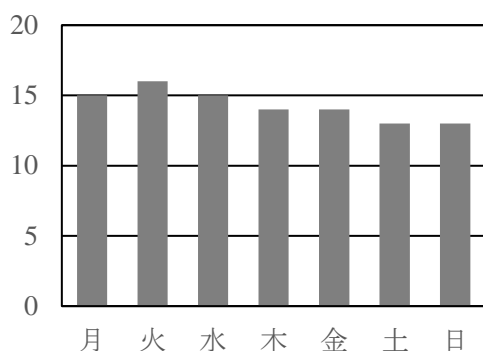


図9 自殺に関する相談の曜日別頻度 (%)  
出典：crisistrends.org (2019年6月27日)

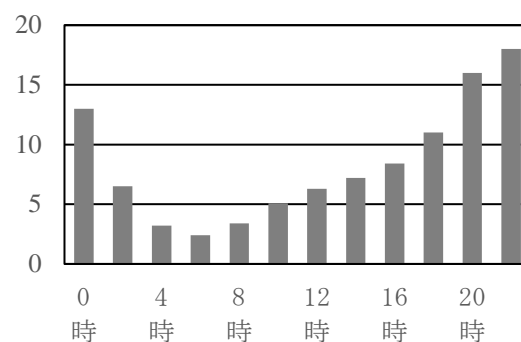


図10 自殺に関する相談の時間別頻度 (%)  
出典：crisistrends.org (2019年6月27日)



スーパーバイザー1時間あたりの費用、オンラインシステムの管理3日分の費用、相談員の養成1人あたりの費用との記載がある。

#### D. 考察

米国の Crisis Text Line の実情を視察した結果を踏まえ、日本の SNS 相談体制の充実に資するために必要と考えられることを以下に検討する。検討にあたっては日本と米国の社会的・文化的背景の相違などに留意する必要がある。

##### (1) 相談員の相談支援の実施場所

Crisis Text Line では相談員は自宅などからインターネットで相談支援を行っている。地域の拠点施設内で相談支援を行う方法に比べ、施設まで移動する必要がなく深夜の相談支援を行いやすい、移動が困難な者も相談員になれる、拠点施設を全国に設置しなくても良い、などの利点がある。なお、Crisis Text Line の相談員はインターネット上でテキスト相談支援のみを行うため、相談員に電話の通話料の負担は生じな

い。

さらに、Crisis Text Line では、相談員に相談者を割り振る際に居住地域によるマッチングをしていない。このことは、例えば東海岸の相談者（現地時間深夜1時）への相談支援をアラスカの相談員（現地時間夜9時）が実施できることを意味し、深夜の相談者の確保にも貢献している。Crisis Text Line では、相談者が利用可能な地域のサービスについては情報提供のみを行っており、相談員が利用できるよう紹介先のリストが準備されている。

##### (2) 相談員への支援体制：スーパーバイザーとコーチ

Crisis Text Line では、ボランティア相談員への技術的・心理的な支援を、常勤職員のスーパーバイザーとコーチが行っている。相談支援活動中の技術的なサポートを提供するのがスーパーバイザー、相談支援活動中以外に技術的・心理的なサポートを提供するのがコーチである。スーパーバイザーは精神保健の専門家として、

表3 2017年の支出金額 (USドル)

項目	人件費	その他の費用	合計
事業費			
コーチと研修プログラム	572,012	63,106	635,118
スーパーバイザー	2,274,683	466,623	2,741,306
相談員の募集と保持	733,480	1,028,691	1,762,171
エンジニア	1,561,870	797,535	2,359,405
データ管理	417,457	65,078	482,535
国際連携	96,737	105,902	202,639
その他	247,800	143,656	391,456
間接経費			
管理・運営	1,138,021	1,034,556	2,172,577
財源獲得活動	64,574	6,221	70,795
合計	7,106,634	3,711,368	10,818,002

表4 2017年の収入 (USドル)

	金額
寄付金	2,586,026
現物寄付	1,323,967
事業収益	593,554
投資利息	106,216
その他の収入	9,816
合計	4,619,579

すべての相談内容をリアルタイムで監視し、相談員に代わり積極的援助の必要性を評価し、自らの判断で緊急通報用電話番号（911）に通報する。コーチは全員が相談員経験者で、相談員の先輩として普段から相談員とコミュニケーションをとり相談員を心理的・技術的に支えている。また、相談員の養成プログラムではコーチが受講生を指導している。

また、Crisis Text Line のオンラインシステムは、スーパーバイザーの画面に相談員の相談支援活動の経験値を表示したり、コーチに対して高いストレスがかかった相談員を通知したり、スーパーバイザーとコーチが相談員を効率的に支援できるようデザインされている。

### (3) 相談員養成のためのオンライン研修

Crisis Text Line では、相談員になるための研修をすべてオンラインで行っている。研修では、コミュニケーション技法、相談者が抱えている問題を明らかにして対策をたてる技法、自殺リスクの評価などについて講義と演習を行う。研修期間は、15 日間または 6 週間と比較的短いですが、Crisis Text Line では、この研修により相談支援の実施に十分な知識と技能を習得できると考えている。研修修了後は、ベテラン相談員と同じように、相談待機リストで上位の自殺リスクが高い相談者に相談支援を実施する。2015 年の研修開始以降、約 4 年間で 4 万人以上が研修を修了しているが、大勢の相談員を養成できた要因の一つは研修の負担の少なさが挙げられよう。

なお、相談員になるために相談支援の経験や専門資格は不要である。その代わりに、実際の相談支援にあたっては専門資格を有するスーパーバイザーが常時監視と支援を行い、自殺リスクの高い相談者への救急援助の必要性を決定することとなっている。

### (4) 積極的救援

相談者に自傷他害の危険がある場合には、スーパーバイザーが最終的に判断をして緊急通報用電話番号に通報する。相談者が所在地を明かさないうちのために、スーパーバイザーは、過去の相談内容や、Facebook メッセージャーからの相談であれば、Facebook の登録情報を入手することができる。そして、スーパーバイザーと相談員は、積極的救援の進捗状況を画面上で確認することができる。

相談者が 18 歳未満で児童虐待とネグレクトが疑われる場合も、Crisis Text Line では、スーパーバイザーが必ず児童保護サービスに通報することとしている。その際の報告内容は相談者の居住する州の法律に則ったものである。

### (5) データセキュリティ・個人情報保護

Crisis Text Line はデータセキュリティを重視しており、Crisis Text Line のオンラインシステムは一般データ保護規則に準拠したものとなっている。Crisis Text Line では、過去のテキスト相談データを研究に利用しているが、データ分析はニューヨーク本部内で行っている。また、データの研究利用に際しては、データ・倫理・研究諮問委員会の承認を得る必要がある。Crisis Text Line では、相談者の個人情報を 7 年間保存することとしている。ただし、相談者は LOOFAH と送信することで Crisis Text Line が保有する自分の個人情報を削除することができる。また、相談員とスーパーバイザーは、相談で知りえた相談者の個人情報や相談内容を口外しないこととされている。

### (6) 人工知能による相談支援の優先順位づけ

Crisis Text Line では、相談者は通常 5 分以内に相談支援につながるが、特に自殺の危険がある相談者を優先的に相談支援につなげるために人工知能を利用している。Crisis Text Line で

は、すべての相談依頼のメッセージについて、機械学習アルゴリズムが自殺のリスクを判定し、自殺の危険があると評価された相談者は待機者リストの上位に配置される。機械学習アルゴリズムは、相談支援後の相談員の報告内容をもとに自らのアルゴリズムを改変しながら予測精度を高めている。

### (7) テキスト相談データの分析

Crisis Text Line では、相談者の居住地、相談日時、相談内容、相談後のアンケートの結果など大量のデータを心理的危機予防のために活用している。その試みの例として、米国内での心理的危機の発生状況をリアルタイムで表示する Crisis Trend や、連携する非営利団体、地域の行政機関、教育機関への毎月の報告書がある。さらに踏み込んだ研究もデータセキュリティや個人情報保護に万全を期して行っており、その結果を研修プログラムの内容などに反映させたり、学術論文として公表している。

F. 健康危険情報 なし

G. 研究発表

1. 論文発表

木津喜雅、吉野さやか、金子善博、本橋豊：米国 Crisis Text Line のテキスト相談の現状と課題。自殺総合政策研究、2（1）、27-46、2020。

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-Londonderry2019.

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