

連載 “Well-being” ことはじめ

第 69 回 相談にのってくれる AI

臨床心理士・公認心理師・カウンセラ

三村 和子

「誰か、代わりに宿題をしてくれないかなあ」本メルマガが発行されるのは 8 月末ですので、この時期には多くの生徒・学生さん達が残った夏休みの宿題を眺めながらこうつぶやいているかもしれません。名作アニメ「サザエさん」では、長男のカツオが手を付けていない大量の宿題を父の波平や義兄のマスオを筆頭に家族全員が大変な思いをして手伝うという場面が夏の風物詩として描かれています。

夏休み終盤のつぶやきに応える救世主に、AI はなるのでしょうか。最も心配されるのは、自らの目標に向かって課題に取り組み、考え抜いて成果物を仕上げるという学びのプロセスにおける経験と達成感が失われないかという点です。

AI を活用する動きが企業や個人にも広がっており、メディアで取り上げられることが多くなりました。こうした動きは心理カウンセリングにもみられ、国内でも AI を用いた心理支援のサービスが始まっています。こういった動きやサービスについて、相談者や知人から問い合わせを受けることが増えてきました。今月は働く人を対象とした心理的支援への AI 活用について検討します。

AI を活用した心理カウンセリングの事例で、ベルギーで保健分野の研究員であった男性が、対話型 AI との会話にのめり込んでしまい自死してしまうという事件が今年 3 月に報道されました。この事件は NHK でも取り上げられました。NHK の WEB 記事によれば、ベルギー人の男性が使っていた対話型 AI のアプリはアメリカの新興企業が開発したもので、2023 年 7 月時点で 100 万人以上の利用者がいるそうです。このアプリでは、利用者はさまざまなタイプの話し相手を選ぶことができ、亡くなった男性は笑顔が印象的な女性のアイコンの「イライザ」を選んで対話を続けたそうです。NHK の記者がこの「イライザ」と対話した後で分かったこととして「まるで普通の人間との会話のようにやりとりができる」と記しています。

この事件では、男性は気候変動などの環境問題について深刻に悩み、家族よりも AI とのやりとりに没頭していった経緯があります。そして、まるで麻薬のように対話を続けていったそうです。そして、男性と「イライザ」の最後の会話は、男性「腕の中で僕を抱くことはできる?」、イライザ「もちろん」で終わっています。このように亡くなった男性と AI とのやりとりが、本人が希望するしないに拘わらず、残ってしまうこともデジタルならではの特徴です。

心理的支援では、相談者の方がよりよい方向に向かうよう支援することを目的とします。この見地で考えると、「イライザ」が提供したサービスは男性が現実の家族を顧みず対話型

AI に依存するように仕向けるものであり、全く不適切です。抑うつ傾向が高い人は視野が狭くなることは临床上よく指摘されます。男性が朝から晩まで「イライザ」と会話を続けていたそうですから、現実のプロの心理カウンセラならばスマホを使用することを止めることをまず提案したでしょう。そして休養して必要な治療を受けるように時間をかけて伝えたと思います。「対話サービス」によりこうした心理的操作が AI により行われたということは深刻であり、心理的支援に AI を用いることへの警鐘と捉えるべきと考えます。

日本で AI を活用した心理的支援サービスとして、株式会社 awarefy が提供する「認知行動療法アプリ awarefy」があります。これは iPhone 向けのアプリで、第三世代の認知行動療法の国内第 1 人者である早稲田大学教授で医師の熊野宏昭先生が共同研究者です。同社のホームページによると、このアプリは「日頃の悩みごとなどを整理し、認知や行動に働きかけて問題解決を目指す『認知行動療法』」であるとのこと。

同社は 2020 年から認知行動療法のアプリを提供しており、ダウンロード数は 100 万を超えたといいます。そして今年 4 月から AI を活用する「メンタルヘルスを総合支援する『Awarefy AI』構想」を発表し、AI 機能の強化を続けています。

※認知行動療法、第 3 世代の認知行動療法について：

認知療法とも言い、人間の感情や行動が認知のあり方の影響を受けることから、認知に働きかけて気分や行動を変化させることを目的とした短期の精神療法です。認知行動療法は、うつ病に対する治療法として開発され、薬物療法に匹敵する効果があり、再発予防は薬物療法以上であることから注目されました。その後、不安障害、ストレス関連障害、双極性障害、統合失調症、不眠症、ストレス対処など、適用範囲は広がっています。（厚生労働省「こころの耳」用語解説）

第三世代の認知行動療法とは、90 年代から始まった流れであり、第一／第二世代で提唱された考え方を元に、マインドフルネスや ACT（Acceptance and Commitment Therapy）など新しく開発された技法を用いて応用しながら、不適応を抱えた人の心の健康回復を図るものです。

こうした AI 活用の動きを受けて、相談者にとってだけでなく相談に対応するカウンセラにもどういった影響があるのか、そしてメリット・デメリットに何かを考え、リスク対策を講じる必要があります。

今年 4 月に出された WHO「AI に関する緊急提言」では、対話型 AI により利用者が無意識に AI から操作されるとの指摘がなされ、薬品や車などを販売する際に行われる安全の検証と同様に、AI についても安全性の検証が必要だと提言されています。そして 5 月に「WHO：健康のための安全で倫理的な AI を呼びかけ」が出されました。「技術が安全で効果的かつ倫理的な方法で使用されるために必要な厳格な監視が必要」と警鐘を鳴らしてい

ます。情報システム、情報倫理、心理学など関連する組織や団体、何より国が主導してガイドラインやルールを設定する必要があると考えます。

私自身カウンセラとして、生命や健康上の安全が最優先であることを前提に、AI を活用することにより、相談者にとっての選択肢が増えることは望ましいと考えます。働く人が仕事上の悩み、例えば人間関係や能力開発上の事柄について、普段から安心して相談できる機会は十分でないと感じています。

早めに対処すれば本人に大きな負担がなく回復に向かうことが可能な場合が多いのですが、自分で何とかしなければならぬと考えている人が多いと思われまふ。これは特に 50 代以上の管理職などに多くみられます。結果として自分独りではどうにもならず、普段通りの仕事ができなくなり、大きなミスをしてしまったり、心身に重大な問題を抱えてしまひまふ。こうなつてからでは、なかなか普段通りに戻ることが難しいことが多いです。ですから、専門的な心理カウンセリングの間口を広げる、「まず相談する」という対処の選択肢の 1 つとして、AI を活用することはよいことであると考えます。

これまで相談者の方に AI を活用したカウンセリングを勧めたことはありませんが、希望される場合に相談者は予め必要な知識や注意事項を理解する必要があると思ひまふ。心理的支援の場では、こういった利用者への案内や指導を心理教育と呼びまふ。これから心理的支援に関わる専門家は、この心理教育も行う必要があります。その際、基礎情報学上の「生命／社会／機械情報」の考え方を元にするると理解しやすいと考えまふ。

例えば、awarefy 提供する認知行動療法アプリでは、快眠や不安・緊張を和らげるためのスキルアップなどのプログラムが提供されています。睡眠の質や不安・緊張といった心身の反応から自分の体調を知ることができ、自らの気づきとなります。相談者はアプリに体調について書き出し、有用なストレス対処のガイダンスを受けることができます。

このアプリ上で文字や音声を使って心理的支援を受けることは、大部分は社会情報や機械情報のやりとりになります。相談者本人には安心感などの感情が生じるかもしれませんが、アプリでは感情のやりとりはなされないことを十分に理解する必要があります。一方、アプリを使つても体調がよくなる場合については、専門家の支援を求めて必要な治療を受けることが必要かもしれません。特に、自分では気づくことができない何か、「何かわからないが、重たいものが体のある部分にある感じがする」といった身体からのサインは、社会情報や機械情報にならないままの生命情報と考えられます。

言語化が難しく、自らの深い部分に横たわる生命情報は、それが自身にとって重い何かである場合にはじっくりと時間をかけて取り組む必要があると思ひまふ。もしかしたら、それは自分らしさへのヒントかもしれません。「人間は強いが、心は弱くなることがある。」他の人の支えを求めて前へと進むことが必要なのかもしれない。

働く人を支援するメンタルヘルスの領域は産業精神保健領域と呼ばれていますが、この

領域で 20 数年にわたり、17 万件を超える相談のメールカウンセリングを行ってこられた横浜労災病院勤労者メンタルヘルスセンターの医師・山本晴義先生が AI (ChatGPT) を活用する「山本流」メールカウンセリングの構想を発表され、産業精神保健領域でカウンセリングに携わる専門職を対象としたアンケート調査を実施されました。私もアンケート回答に喜んで協力しました。このアンケート結果を含めた発表は今月 27 日の第 30 回日本産業精神保健学会でされる予定で、発表内容を心待ちにしています。次回のメルマガでは、AI (ChatGPT) を活用する「山本流」メールカウンセリングについて検討します。

IS 技術者の方々がやりがいを持って働くことができるよう、そして組織がよい方向に向かうために何がよいのかについて、本稿では今後も探って参ります。皆様からのご指摘やご意見をお待ちしています。

<参考・引用>

*1) 生成 AI と会話を続けた夫は帰らぬ人に… | NHK | WEB 特集

<https://www3.nhk.or.jp/news/html/20230728/k10014145661000.html>.

*2)株式会社 awarefy

<https://www.awarefy.com/>

*3)日経 MJ 「五月病「心の日記」でさよなら AI アプリが悩み見える化」2023 年 4 月 23 日 2:00

<https://www.nikkei.com/article/DGXZQOUC060XU0W3A400C2000000/>

*4) 日本 WHO 協会

<https://japan-who.or.jp/>

*5)基礎情報学：生命から社会へ 西垣通 (2004) . NTT 出版