

連載 “Well-being”ことをはじめ 第 70 回 “山本流”メールカウンセリング

臨床心理士・公認心理師・カウンセラ
三村 和子

先月号のメルマガで AI を活用した心理的支援の動きについて検討しました。今月はメールカウンセリングへの AI (ChatGPT4) 活用について検討します。

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、働く人を対象とするメールカウンセリングに AI (ChatGPT4) を活用する構想を打ち出されました。そして、今年 8 月に開催された第 30 回日本産業精神保健学会のシンポジウムにおいて「産業精神保健領域におけるアジリティ：有用性と課題についてー産業精神保健領域におけるメールカウンセリングへの AI(ChatGPT)活用についてー」と題して発表されました。

構想を元に、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て実施されたアンケート調査の結果も含めて発表されました。私はこのアンケート調査に協力した者の 1 人として調査結果や講演資料を受け取りました。以下、受領した資料をもとに記します。

山本先生は働く人を対象とするメンタルヘルス領域において、メールでの相談に「24 時間以内に回答する」カウンセリングに直接携わってこられ、この分野を牽引された方です。23 年前に開始した横浜労災病院のメールカウンセリングは当初は年間 116 件、現在は毎日 30 件以上、累計は 23 年間で 17 万件を超えるそうです。山本先生ご自身が「高齢者の私 (年齢は 75 歳 ※メルマガ著者注) が独りでこのメール相談祖続けていることに対し、後継者はいるのか? とか AI 化は可能か? などの現実的な問題がでてきた」と記しています。また、1 年前までは山本先生が退職したらメール相談を終了し、AI 化も不可能という判断をしていたものを対話型 AI・ChatGPT の出現によりメール相談の AI 化の検討を始めたそうです。

横浜労災病院のメールカウンセリングは、2015 年に厚労省が運営する「こころの耳」に移行されたのですが、山本先生の意志により横浜労災病院で社会貢献として継続されているそうです。山本先生の並々ならぬ努力と情熱に頭が下がります。

先月紹介した対話型 AI は、相談したい人が直接 ChatGPT に相談内容を書き込み、カウンセリングを受けるというものでした。山本先生の構想“山本流”メールカウンセリングでは、ChatGPT を活用しますが入力と出力にはカウンセラが介入することを基本としています。そして、山本先生の 23 年間の経験と知識が蓄積された QA 事例を AI に訓練させます。運用イメージとして、相談を受けたカウンセラは相談者の個人情報を除いた状態で AI と対話し、AI からの回答を参考にして相談者への回答を作成し、返信するという流れです。

“山本流” メールカウンセリング構想について、実施されたアンケート調査の概要は以下です。

- ・対象者：保健スタッフ、心理カウンセラなど専門家、調査には 124 名が回答
- ・対象者の内訳
 - －年代；20 代 0%、30 代 6.5%、40 代 17.7%、50 代 30.6%、60 代以上 43.5%
 - －カウンセリング経験：1 年未満 12.7%、1-3 年 5.1%、4-6 年 12.7%、7-10 年 14.4%、10 年以上 55.1%
 - －対面中心のカウンセリングを実施している人が、6 割を占める。

アンケートの結果より、要点は以下です。

- ・AI 技術がメンタルヘルスケアに活用されることについて、「大いに賛成」「賛成」を合わせて 7 割近くであり、好意的な意見が多い。
- ・AI が提供する回答例を最も活用できそうなケースは、割合の多いものから「睡眠や食事の問題」(28.7%)、「ストレス管理のアドバイス」(26.9%)など、カウンセラにとって明確なアドバイスがしやすい性質のものです。下位としては少ない方から「仕事や学業の課題」(3.7%)、「人間関係の課題」(5.4%)、「職業選択やキャリアパスの悩み」(5.7%)と心の内面に关わるためアドバイスがしづらいものである。
- ・カウンセラにとって、AI 活用に対する期待と懸念が混在している。
 - －AI 活用の懸念点としては、割合の多いものから「人間の感情への理解の欠如」(22.8%)、「不適當な回答のリスク」(20.3%)、続いて「クライアントの個々のニーズへの対応不足」(16.7%)、「クライアントとの関係性の低下」(11.2%)
 - －AI 活用の利点は「迅速なフィードバック」(32.3%)、「多様な視点や意見」(22.3%)、「客観的なアドバイス」(20.8%)が続く。
- ・カウンセラが想定する、相談者が抱く懸念
 - －「複雑な感情を理解できない」(29.1%)、「回答が一般的なものになってしまう」(21.3%)、「アドバイスの信頼性」(11.9%)の順

AI 技術がメンタルヘルスケアに活用されることに好意的な意見が多いのは、ChatGPT が社会生活に急激に浸透したことがまずあると思います。別の要因として、アンケートが山本先生の講演の参加者などを中心に集められたことがあると思います。年齢層が 50 代から 60 代以上を合わせて 7 割以上と多いこともあり、日頃から山本先生のメンタルヘルス分野での功績や著書などを通して山本先生への敬意や信頼を持っていると想定されます。推測されることとして、「山本先生が構想されていること」という安心感から好意的な回答を導かれた可能性があると考えます。

次に、自由コメント欄に気になった意見がありますので、以下に抜粋します。

(山本流とは関係なく、回答者の AI を知用した経験から)「私の陰性感情は AI に受け

止められることはありませんでした。」

「適切で愛情がある AI システム」

「AI がどこまで人間の感情に共感できるのか」

「心配な点として、クライアントの感情の理解はある程度できるとしても」

これらは AI をまるで人と見立てるようなコメントだと思います。AI は機械であり、感情を理解できない＝するはずがないということを理解する必要があります。心理分野では、まだ情報に関わることがらに疎い人が多い印象があります。AI だけでなく情報という分野で教育などを行う必要があると思います。

“山本流” メールカウンセリングは山本先生が責任をもって相談者への回答をチェックする運用です。AI 活用により、山本先生が回答にかける労力と時間を削減し、効率的なメール相談を目指しています。8月の発表では、構想は4つのフェーズから成り、現在はフェーズ2の課題検討の段階です。今後システム構築のための予算が課題とのことですので、アンケート調査結果から得られた課題や問題点についてこれから整理して対応していく段階かと思います。

フェーズ1：AI の回答作成能力の確認

フェーズ2：AI 活用可能性・課題の検討

フェーズ3：小規模プロトタイプシステム構築（病院内などにシステムを設置、関係者のみ運用）

フェーズ4：メール相談支援システム構築（本格システムをクラウド上で運用）

この構想が目指すものとして「次世代カウンセラースキル向上」が謳われています。カウンセラースは AI 化された“山本流”を山本先生の代わりを務めることができるような存在として受け容れるのでしょうか。あるいは、自分という主体を支えるスーパーバイザーとしての役割を期待するのでしょうか。

山本先生は最近手術をされたそうですが、手術当日にもメールの回答をされていたそうです。今もお元気な様子ですが、山本先生の存在＝“山本流”であるかどうかにも注意が必要だと思います。山本先生のノウハウは機械になって生き続けるのでしょうか。だれでもいつか天に召されるという観点から考えておく必要があると思います。ご逝去に際し残された者にとって“山本流”が意味することが変化するかもしれません。この点について真剣に考える必要があると思います。

かなり前の NHK のテレビ番組で、食物アレルギーのあるお子さんがいる家庭で AI を使って献立を立てて利用するというものがありました。AI によりアレルギーに考慮し、かつ

栄養バランスがとれており、かつ子どもの好みに合った献立を元にお母さんが調理しました。結果として、家族には好評でした。一方、お母さんは AI により支援を好ましいと評価したと同時にそれまで感じていたやりがい失われるという趣旨のことを語っていたことがとても印象に残りました。

カウンセリングと家庭の献立立案とは、目的や対象は異なりますが対人サービスという点では共通点はあると考えます。機械の力を借りれば、ミスなく迅速に行えるメリットはあります。一方で人間が真剣に考えた結果が本人にフィードバックされるプロセスはとても重要だと思えます。

メンタルヘルスに関わる専門家の多くは、人間と機械、情報ということについて興味を持つ人が少ないと考えます。AI 活用についても注視して検討を続けたいと思えます。

<参考・引用>

*1) 独立行政法人労働者健康安全機構 横浜労災病院 勤労者メンタルヘルスセンター
山本晴義産業精神保健領域におけるメールカウンセリングへの AI(ChatGPT)活用について
(第 30 回日本産業精神保健学会 2023 年 8 月 27 日)