

つながる・ライン（福井県）

【概要】

自殺は複雑化・複合化した問題が最も深刻化したときに起こるため、精神保健の視点だけでなく、経済・生活問題、健康問題、家族関係の問題等の様々な要因に対する支援が必要とされるが、県ではそれぞれの対応窓口が異なり、県民からはどこに相談すればいいかわからないという声が寄せられている。

そこで、県民のニーズに合った支援を行える窓口を速やかに紹介できる仕組みを構築するために、人工知能（AI）を活用した自動応答プログラム「チャットボット」による問い合わせ自動応答サービスを導入し運用した。

【大綱の分類】

- 7) 社会全体の自殺リスクを低下させる
- 11) 子ども・若者の自殺対策を更に推進する

【政策パッケージ分類】

- 基本 3-1) リーフレット・啓発グッズ等の作成と活用
- 重点 1-2) 若者の抱えやすい課題に着目した学生・生徒等への支援の充実
- 重点 1-4) ICT を活用した若者へのアウトリーチの強化等

【事業実施年度】 2020 年度**【事業予算】** 165,000 円（2020 年度）**【利 点】**

- ▼24 時間 365 日いつでも・誰でも・どこでも気軽に相談窓口を検索することができる。
- ▼細分化された相談窓口が一元化され、検索疲れや相談のたらいまわしを防ぐ。
- ▼所属を越えて自殺対策に資する相談窓口を照会し、各所属における自殺対策の相談窓口を整理するきっかけとなる。

【実施に至るまで】**背景・必要性**

- ①自殺は様々な要因が複合的に連鎖して起こるとされており、それぞれの要因に対する相談窓口が設置されている。しかし、相談窓口が細分化され複雑化したことで、相談者が適切な相談窓口につながらない、相談につながる前に検索疲れを起こしてしまう等の問題が考えられる。
- ②自殺に至る要因が複雑化・複合化する前に、早期に支援につながることで自殺を防ぐためには重要である。よって、県民が悩みごとを抱えた際に、早期から相談できる体制づくりが必要である。

計画を立てる上での工夫

- ①当課だけではなく関係各課に Q&A を照会し回答してもらうことで、所属における自殺対策についての意識や理解を深めるきっかけとする。
- ②24 時間 365 日、いつでもどこでも気軽に簡単な操作で相談窓口を検索できることや、若者の自殺対策として、若者に普及しているツール（SNS、LINE 等）を用いる。

具体的な内容

- ▼AI チャットボット機能を搭載した相談窓口検索ツールの作成
- ・チャットボットプログラムを制作している企業に業務委託し相談窓口検索ツールを作成。

- ・チャットボット構築のため庁内関係各課に自殺対策に資する相談窓口について照会し、照会結果をもとに Q&A を作成。
- ▼県ホームページ等と連携
- ・県 HP 内にチャットボットを設置（参考資料ア）
- ▼運用開始にあたり関係各所に広報
- ・「窓口につながる」・「いのちにつながる」・「支援者同士につながる」をコンセプトに名称（「つながる・ライン」）決定。
- ・Q&A に掲載されている相談窓口および関係機関に対してチラシを作成（参考資料アに掲載）し周知。
- ▼自殺対策事業の発展に寄与する
- ・アンケート結果やログ機能を元に、Q&A を更新。
- ・ログ機能を元に県民の悩みや不安について自殺対策担当者が調査、評価を行い、その他の自殺対策の取り組みに反映させる。

【成 果】

- ▼LINE 行政サービス利用の停止を受け、SNS 等との連携は延期した。
- ▼「つながる・ライン」を「また利用したい」と回答した割合：74%（アンケート結果）
- ▼所属を越えて、自殺対策の相談窓口の照会をしたことで関係機関の各種窓口が一元化された。

【補 足】

- ▼県民が受け入れやすい身近なツールとなるよう、アイコンを県公式キャラクター「はぴりゅう」とした。

【課 題】

- ▼LINE 等の SNS 連携を進め、県公式 LINE アカウント等と連結させ、より多くの方へ普及させる。

【事業種別】	相談窓口検索ツールの作成
【準備期間】	5 か月
【人 数】	1 人
【人口規模】	762,629 人（2020 年 10 月 1 日時点）
【財政規模】	4,872 億円（2020 年度当初予算）
【自治体負担率】	新型コロナウイルス感染症セーフティネット強化交付金 25%
【事業対象】	一般県民・関係機関
【支援対象】	一般県民
【委託の有無】	有
【実施主体・問合せ先】	福井県健康福祉部障がい福祉課 精神保健グループ TEL：(0776) 20-0634 Mail：syogai@pref.fukui.lg.jp

【参考資料・文献】

1. 福井県障がい福祉課 HP：<https://www.pref.fukui.lg.jp/doc/shougai/nayami/chatbot.html>