

市区町村名	奈良県葛城市	担当部署	こども未来部 こども・若者サポートセンター
		電話番号	0745-48-8639

1 取組事例名

A I を活用した相談システムの構築～蓮花のA I 相談室～
(「ひとりひとり」、「すべての児童・生徒」とつながる仕掛け)

2 取組期間

令和4年2月から試験導入。5月より市内全中学校に導入、小学校にも一部導入。

3 取組概要

- G I G A スクール構想の1人1台端末環境を活用した、認知度100%のSNS相談とA I 相談システム
- SNS相談はもちろん、A I による日記の解析等により、悩みや不安を相談できない子どもや自身でも認識できていないリスクを早期発見し、必要に応じて事前にこちらからの対応を可能としている。
- A I に見守りを任せているのではなく、人に繋がりにやすくするためにA I を活用。

4 背景・目的

【前提】

奈良県葛城市では、G I G A スクール構想による1人1台端末環境を完備している。

(小学生：2,357人(5小学校)、中学生：1,127人(2中学校) R4.5.1 現在)

子ども達の見守りに関しては、教育委員会とこども担当部局(本市ではこども未来創造部)、福祉部局など多部署が協働している。

「こども・若者サポートセンター」を設置し、臨床心理士、家庭相談員などを配置して相談対応している。

【背景・目的】

学校の相談体制がいくら整っていたとしても子ども達が相談まで繋がっているのは氷山の一角にすぎず、子ども達から勇気を持って直接相談をするか、教員が直接見つけ相談に繋がるケースが大半であった。

さらに、インターネットの普及やコロナ禍もあり、見えないところで問題がおり、見えないところで複雑化するなど様々な理由により全国的にも不登校などが増加している一方、対面相談を主としつつも対面での活動が制限されている状況から、時代に即した更なる相談体制の構築が必要と考えた。

子ども達の見守りに対しポイントとなる主な要素は「気づき」「傾聴」「つなぎ」「見守り」であり、最初の「気づき」を増やすために、『相談しやすい体制』と『大人の方から気づきにつながる体制』の両面から何ができるかの検討を行った。

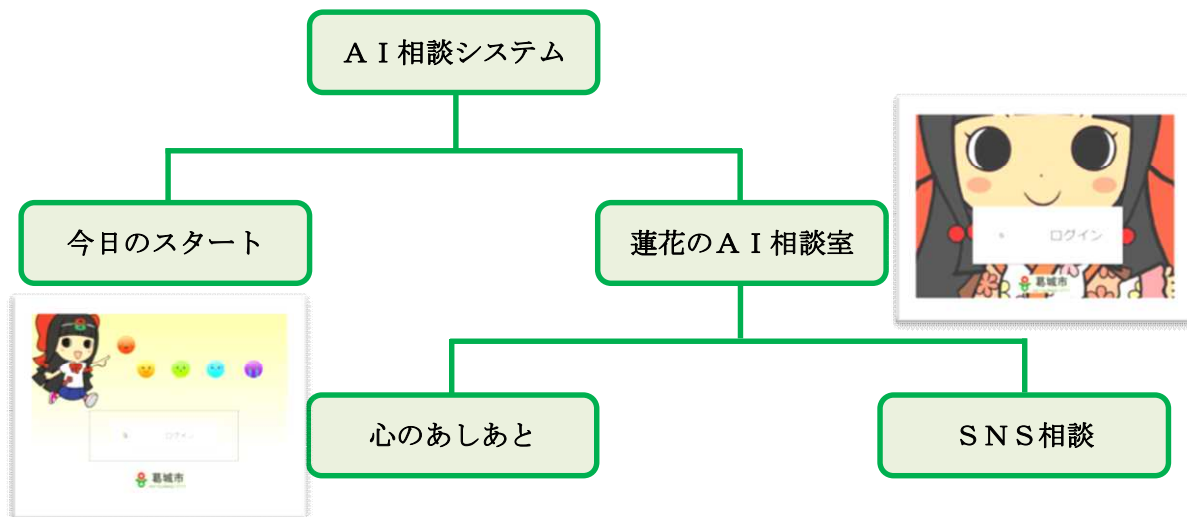
最初は、SNS相談の導入を検討したが、SNS相談自体はもちろん効果があるものの、相談機関の認知度、子ども達からアクションを起こす必要があることをハードルが高いと感じており全国的にも思うように相談件数は伸びていないことが調査報告書から判明した。(SNSを活用した相談事業の調査(内閣府：令和元年))

したがって、認知度の高いSNS相談体制の構築だけではなく、子ども達がアクションを起こさなくても状況把握する方法はないか検討した結果、G I G A スクール構想を活用し、認知度100%のSNS相談とともに、A I による解析により、相談できない子どもや子ども自身でも認識できていないリスクを早期発見し、事態が重大化する前に、必要に応じた大人からの対応を可能とするA I 相談システムを構築した。

5 取組の具体的内容

【大原則】

「AIは人の代わりにはなりえず、児童・生徒と先生、周りの大人をつなぐ手段である」



蓮花ちゃんは葛城市のマスコットキャラクター

【子ども側】

- 今日のスタートでその日の気分を入力
- 匿名SNS相談はいつでも利用可能
- 週末は心のあしあとで簡単な日記を入力
- 場合によっては周り（先生、友達、家族、こども若者サポートセンター）への相談を促される

【学校側】

- 今日のスタートの生徒の気分を一覧で確認することが可能
- 必要に応じて管理サイト（こども・若者サポートセンター）からカンファレンスの要求を受け取る

【管理サイト（こども・若者サポートセンター）】

<AI>

- すべての投稿に対してAIが解析を実施
→ 対応が必要と判断した場合、管理職員へリクエスト対応を通知

<管理職員>

- 日々のSNS相談を1件ずつ確認
- 必要に応じて匿名を保ったまま臨床心理士が直接SNSで対応
- 以下の要素を考慮して、所属する学校にカンファレンスを要求
 - ・ SNS相談で緊急を要する投稿
 - ・ アンケートの結果
 - ・ AIによる解析

今日のスタート

毎朝、子どもたちはタブレットを開き、5つの顔からその日の気分を選びます。

<子ども側>

気分を見える化することで、子ども達自身で「気づき」を得られるチャンスがあります。

ex)何日続いて気分が悪い、何曜日はいつも気分が悪い



<先生側>

生徒の気分を一覧にして見える化することで、先生側から対応必要性の「気づき」を得られるチャンスがあります。

複数日続いて気分が悪かったり、1週間の気分を数値化して基準値を超えたりする子どもがいると分かるようなバージョンアップを検討中です。



2022 葛城市子ども若者サポートセンター

蓮花のA I相談室

「心のあしあと」、「蓮花に相談 (SNS相談)」、「アンケート」の3つの柱からできています。



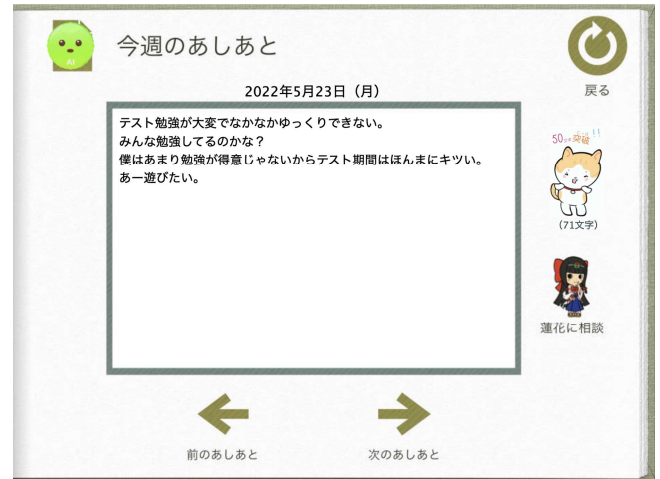
《心のあしあと》

子ども達は週末に簡単な日記を入力します。

AIが危険な内容やワードを解析することで、システム側から相談できない子どもや子ども自身でもまだ認識できていないリスクの「気づき」を得られるチャンスがあります。

必要に応じて、システム管理者へ対応の要求や日記を書いた子どもへ周りに相談するよう呼びかけるメッセージが送信されます。

AIには悩みを抱えていた子ども達を書いた文章などをあらかじめ読み込ませ、同じような単語、文脈がないか解析しており、学習していくため精度が向上します。ex)「死ぬほど頑張った」



《蓮花SNS相談室》

子ども達がSNS相談をすれば、臨床心理士が1件ずつ確認し直接SNSに対応します。

専門職員の側から対応必要性の「気づき」を得られるチャンスがあります。



アンケート

定期的アンケートを実施し、アンケートの項目を点数化したうえで、一定の数値を超えるとシステム管理者へ対応の要求を行います。

定期的に対応必要性の「気づき」を得られるチャンスがあります。

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

子ども達に活用し続けてもらうための仕組みと活用方法を検討
また、「日常」、「素」を引き出すため相談にこだわりすぎないように検討
キーワードは「人」と「日常」と「AI」の融合

《仕組み》

- 匿名相談だからこそ自分の素の思いを打ち明けられ、自分の中だけで悩みをため込まず、「誰か」と繋がっている感覚、寄り添ってもらえている感覚を持つことができる。
- ご当地キャラを活用することで運用開始時から親しみやすくする。
- ゲーム感覚
 - ・今日のスタート「今日の豆知識」で毎日ログインすることに飽きさせない
(トレンドのアニメなどの情報を盛り込む)
 - ・今週のあしあとで文字数に応じてキャラクターが変わる
- 日記を書くことにハードルがあったり、書けない子どもがいることを想定し、クリックだけですむ今日のスタートで気分を把握し「気づき」のチャンスを増やす。
- AIの活用により、相談件数が増えれば増えるほど会話の蓄積で解析の精度が高まる。

《活用方法》

- 相談をメインにしなくてもよい。
 - ・実際にこれまでの運用では、好きなアニメ、恋愛、友人関係などの日常会話を行っている
 - ・子どもの課題は日常にあり、その日常に入り込むためには相談をメインにした入口では抵抗があり、相談には繋がりにくい
- 教育委員会と連携することで、創ったが使われない問題を防ぎ、学校生活の日常の一環に組み入れることに成功。
- 先生方の負担にもなりすぎないよう配慮。

7 取組の効果・費用

この相談システムは、あくまでも子ども達の悩み相談をしやすくするため、「気づき」を得られるチャンスを増やすための手段であって、システム導入により直ちに子ども達の悩みが解決するわけではない。相談を受けた後、「気づき」の後にどのように対応するかが最も重要。

したがって効果を出すのはなかなか難しいが、学校生活の日常の一環に組み入れることで子ども達に対して認知度100%は実現していると考えられ、SNS相談の利用回数は、運用開始1週間程度で500件を超えたことから一定程度子ども達に関心を持ってもらえていると考えている。

手段は様々あるが、自身の思いを共有できる対象があることは人に安心感を生むことになり、AI蓮花を入りに、周りの大人達にSOSが出せるようになればいいと考えている。

【費用】

イニシャルコスト：約1,000万円（国庫補助金（3/4）活用）
ランニングコスト：約15万円／年

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

- ・匿名性を保ったシステムなので、気軽に投稿することができる一方で、個人の特定をしない
- ・万が一、「死」を連想するような投稿に対する緊急対応の方法が今後の課題
- ・A I（機械）に子ども達の見守りを任せるなどという批判があったことも事実
→大原則「A Iは人の代わりにはなりえず、児童・生徒と先生、周りの大人をつなぐ手段」に立ち返り、見守りはあくまで人間が実施することを忘れないようにする。

9 今後の予定・構想

- ・まだまだデータの蓄積期間
- ・受ける側の体制が整えば、対象を拡充する予定
- ・今年度より本格運用が始まったが、義務教育卒業後も利用可能なので、現中学3年生が卒業後も変わらずに利用することが可能
- ・A I相談にしろ様々な手段で、全自治体が「気づき」を得られるチャンスが増えることを期待

10 他団体へのアドバイス

- ・大原則「A Iは人の代わりにはなりえず、児童・生徒と先生、周りの大人をつなぐ手段」を忘れないこと
- ・このシステムにより見守りを楽にするのではなく、より一層子ども達を見る目というものを見直すきっかけにしましょう
- ・一つの機関だけで運用することは困難で、教育委員会部局、こども担当部局、福祉担当部局なども含め、臨床心理士など専門家をはじめ地域が一体となってシームレスに連携していくことが必須であり、ぜひ情報交換しましょう！逆に好事例のアドバイスをください！

11 取組について記載したホームページ

https://www.city.katsuragi.nara.jp/soshiki/kodomo_wakamono/6060.html