

記者発表資料

提供日：令和2年(2020年)6月23日
部局名：健康医療福祉部
所属名：子ども・青少年局
担当：松田
電話：077-528-3551
メール：em00@pref.shiga.lg.jp

部局名：総合企画部
所属名：情報政策課
担当：中後
電話：077-528-3292
メール：it-pmo@pref.shiga.lg.jp

部局名：教育委員会事務局
所属名：幼小中教育課
担当：加藤
電話：077-528-4668
メール：ma10@pref.shiga.lg.jp

LINE を活用した滋賀県子どもと親の悩み相談 実証事業を実施します

概要

様々な悩みを抱える子どもや保護者に対する相談体制については、これまで電話や対面による相談を中心に実施されているが、問題の深刻化を未然に防止する観点から、多様な選択肢を用意することが喫緊の課題となっている。

若年層のコミュニケーション手段として広く普及し、最も身近なものとなっているLINEトークアプリを相談の窓口として活用することで、支援を必要としている潜在的な相談者に応えるための体制を構築し、LINEを活用した相談の効果および課題を検証することを目的とする。

対象者

滋賀県に在住の子ども（小学生・中学生・高校生）と保護者

実施期間

令和2年7月1日（水）～令和2年7月16日（木）
各日午前9時から午後9時まで

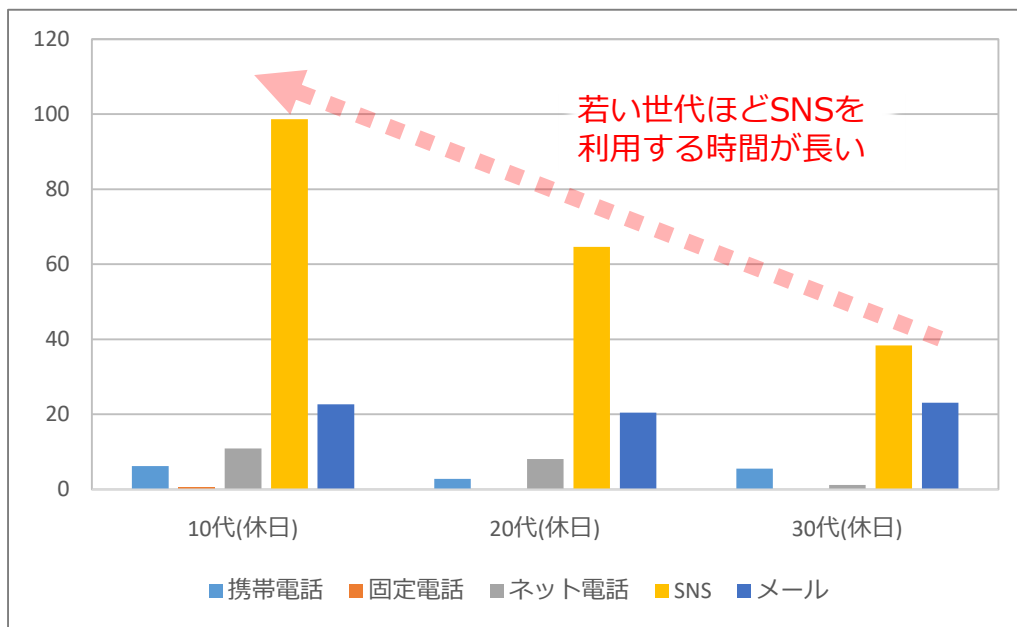
詳細

別紙のとおり。

背景

● 電話からSNSへ

コミュニケーション系メディアの平均利用時間 [分]



※平成30年度 情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書を引用

⇒ SNSがコミュニケーション手段の中心に。

⇒ 環境の変化に合わせた行政サービスの提供が重要

課題・目的

● 相談チャンネルの多様化（SNSを活用した行政サービスの充実）

様々な悩みを抱える子どもや保護者に対する相談体制については、これまで電話や対面による相談を中心に実施されているが、問題の深刻化を未然に防止する観点から、多様な選択肢を用意することが喫緊の課題となっている。

若年層のコミュニケーション手段として広く普及し、最も身近なものとしてLINEトークアプリを相談の窓口として活用することで、支援を必要としている潜在的な相談者に応えるための体制を構築し、LINEを活用した相談の効果および課題を検証することを目的とする。

● 次世代相談システムの模索（AI活用の検討）

他府県における実施事例から、LINEをはじめとするSNS相談は、相談のハードルを大きく下げ、電話やメール等の相談に比べて、件数が増える一方で、緊急性が低い相談の割合が高くなる傾向にある。この結果、緊急性が高い相談への迅速な対応についての課題が明らかになっている。

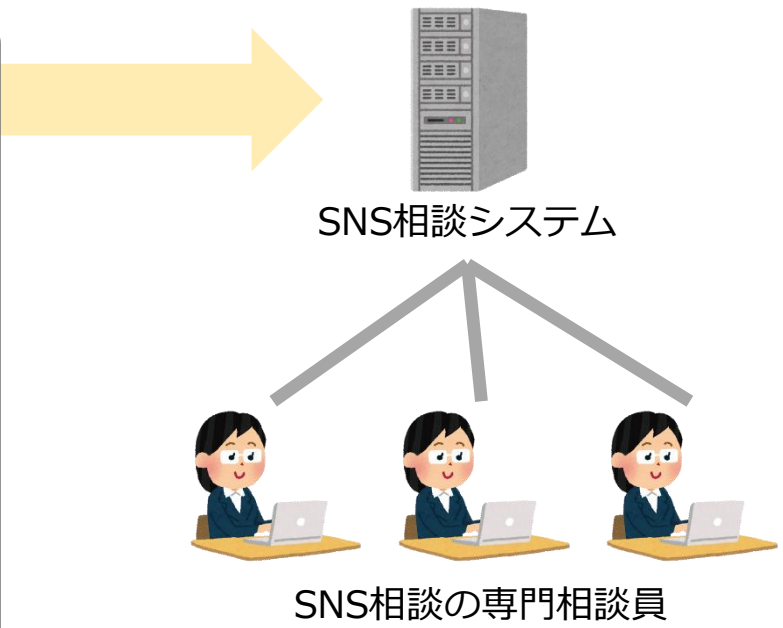
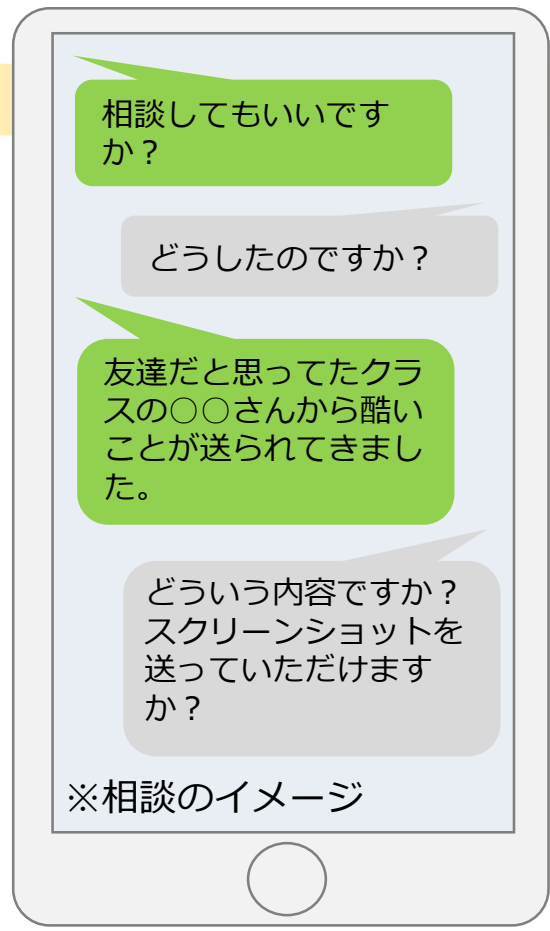
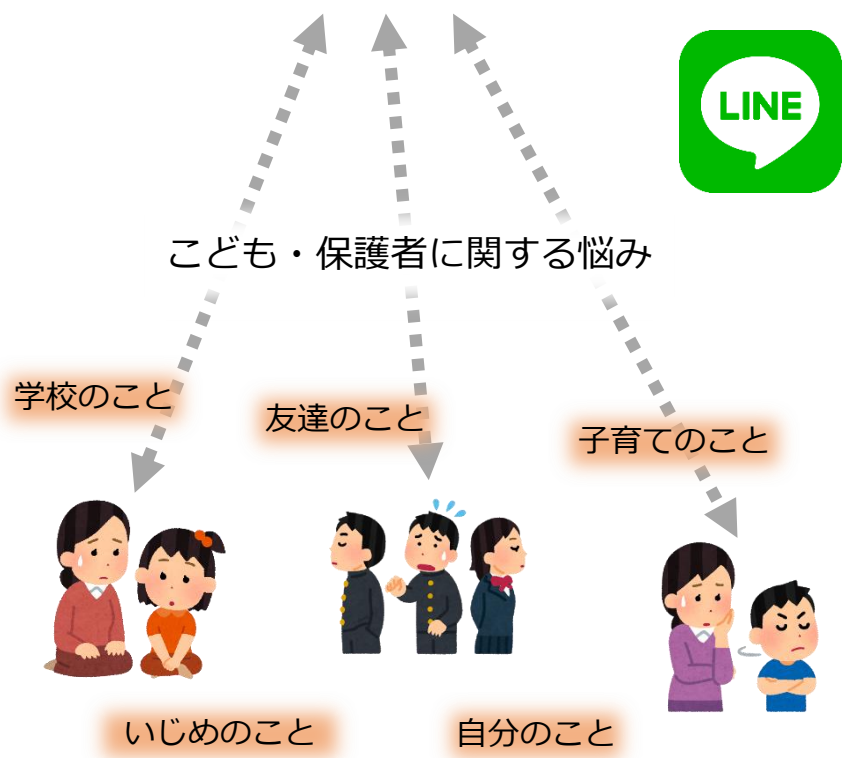
本実証事業では「トリアージ機能」をポイントに、次世代相談システムとしてのあるべき姿を模索するための匿名加工したデータの収集・蓄積を行い、AI活用の検討を行う。

LINEを活用した滋賀県子どもと親の悩み相談 実証事業（事業概要図1）

LINEを活用した悩み相談の実証事業

- 対象者 滋賀県にお住まいの子どもと保護者
- 実施期間 令和2年7月1日（水）～令和2年7月16日（木）

LINE公式アカウント 滋賀県子どもと親の悩み相談



- 電話や面談では相談しにくかった人など、**潜在的な相談者**に対応
- LINEを活用した相談の**効果および課題を検証**

LINEを活用した滋賀県子どもと親の悩み相談 実証事業（事業概要図2）

トリアージ機能を中心とした次世代相談システムに向けた検討

- キーワード抽出によるトリアージ機能の効果を検証
- 相談対応履歴等から次世代相談システムを検討するためのデータを蓄積

① 緊急性の判断

- 相談責任者の判断
相談員の対応を逐次確認し、相談責任者が総合的に緊急性の判断を行う。

非常に危険！

危険度低い！



- トリアージ機能を試行
キーワード抽出により、相談者の状態を危険度別に表示

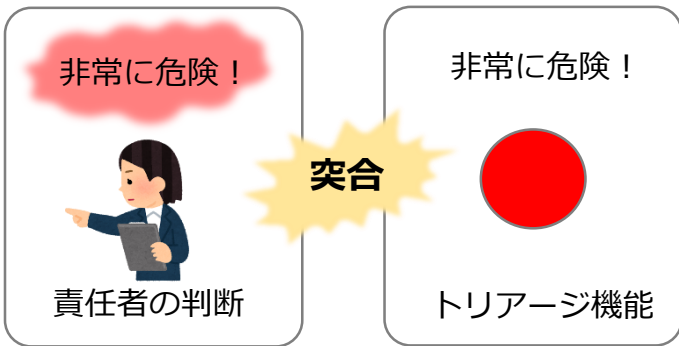
危険度
● 相談者は非常に危険な状態です。

危険度
● かなり危険な状態の相談者です。

② 判断結果の突合

- 実証事業では、あくまで**相談責任者の判断により緊急時の対応**を行う。
- 実施後に、**相談責任者の判断とトリアージ機能の結果を突合**し、トリアージ機能の有効性を検討
- 突合した結果を蓄積し、将来的なAI判断の教師データとして使用できないか検討

(ある事例)



将来

③ AIを活用した次世代相談システムの検討

