

## 原 著

# 米国 Crisis Text Line による心理的危機へのテキスト相談の現状に関する調査

木津喜 雅\*<sup>1</sup>、吉野さやか\*<sup>1</sup>、金子善博\*<sup>1</sup>、本橋 豊\*<sup>1</sup>

### 要旨

米国の Crisis Text Line は、心理的危機にある人にテキストメッセージ（SMS 等）による相談を行う非営利団体である。米国内であればいつでもだれでも無料でサービスを利用することができる。我々は、Crisis Text Line のニューヨーク本部を視察訪問した。その結果、以下が明らかとなった。相談者から悩み等のメッセージが届くと、AI が自殺の危険性を評価し、自殺の危険性が高い相談者から優先的にテキスト相談につなげる。相談開始までの平均待機時間は2分弱である。ボランティアの相談員が、自宅等からオンラインで相談対応を行う。相談員は約30時間のオンライン研修の修了者であり、相談員の要件として専門資格等は求められない。すべての相談には、スーパーバイザーがついている。スーパーバイザーは心理的危機対応の実務経験があり心理学等精神保健分野の修士以上の学位を有する者が担当し、テキスト相談対応中にオンラインで相談員に指示を出したり、警察等に積極的救援を要請したりする。さらに、個別の相談への支援とは別に、相談員の養成と心理的サポート等を担当するコーチが相談員を支えている。

**Keywords** : 自殺、SNS 相談、インターネット、アメリカ、非営利団体

### 1. 緒言

わが国において、子ども・若者における自殺は、自殺者数や自殺死亡率等の数値上では他の年齢層に比較して必ずしも高くはないものの、若い命が失われることの深刻さ、人生早期の心の健康の生涯にわたる影響の大きさ等が考慮され、その対策は自殺対策に関わる専門家の間で重要な課題として認識されてきた<sup>2)</sup>。

自殺対策の主要な施策に個別相談があり、対面による相談以外では、1950年代にイギリスで始まり、その後、わが国をはじめ多くの国々に普及した電話による自殺対策ホットラインがある<sup>3)</sup>。アメリカ合衆国では、National Suicide Prevention Lifeline (<https://suicidepreventionlifeline.org/>) という電話相談サービスのネットワークが全国を網羅しており、わが国でも厚生労働省や地方公共団体が電話相談窓口に関する情報を提供している。

しかし近年、コミュニケーション手段の多様化により、特に子ども・若者の自殺対策において、

チャットやスマホアプリ等を利用したオンラインのテキスト相談事業への関心が高まっている。小児精神科の入院・外来患者（回答者の年齢：10～17歳）を対象としたアメリカ合衆国の調査<sup>4)</sup>では、心理的な危機時に最も利用したい相談手段として、回答者の半数以上（59%）がテキストメッセージ、オンラインチャット、SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）を選択する等、子ども・若者が利用しやすい手段の一つとして、テキスト相談の必要性が示された。わが国の自殺総合対策大綱<sup>5)</sup>でも、子ども・若者の自殺対策の具体的な施策について、「若者は、自発的には相談や支援につながりにくい傾向がある一方で、インターネットやSNS上で自殺をほのめかしたり、自殺の手段等を検索したりする傾向もあると言われている。そのため、自宅への訪問や街頭での声かけ活動だけではなく、ICT（情報通信技術）も活用した若者へのアウトリーチ策を強化する。」「地方公共団体による取組を支援する等、子どもに対するSNSを活用した相談体制の実現を図る。」とされ、また相談手段一般に関して、「国や地方公共団

\*1 自殺総合対策推進センター

体、民間団体による相談事業において、障害の特性等により電話や対面による相談が困難な場合であっても、可能な限り相談ができるよう、FAX、メール、SNS 等の多様な意思疎通の手段の確保を図る。」とされ、従来の電話や対面での相談事業に加え、子ども・若者に身近な Line や Twitter 等の SNS を利用したテキスト相談事業が推進されることとなった。

厚生労働省では、2018 年に「自殺防止を目的とした SNS を活用した相談事業」を開始し、SNS を利用した相談業務のノウハウ等を収集しているところである。その利用件数は増加傾向にあり<sup>6)</sup>、SNS 相談事業のさらなる発展のために、相談員の確保や相談技能の向上等、相談体制の早期の整備が必要とされている<sup>7)</sup>。

心理的危機にある人々に対するテキストメッセージを利用した既存の相談サービスの中で、米国の Crisis Text Line (クライシス・テキスト・ライン) は、活動期間も長く、多くの実績があり、厚生労働省の「若者に向けた効果的な自殺対策推進事業」の報告書の中でも、海外の先進的な事例として報告されている<sup>7)</sup>。Crisis Text Line は、様々な原因により「心理的危機 (crisis) [注 1]」の状態にある人に対して、テキストメッセージ[注 2]による相談を 24 時間年中無休、無料で提供している米国の非営利団体である。Crisis Text Line は、オンライン研修による短期でのボランティア相談員の養成、サービスの質向上のための人口知能の活用、蓄積されたテキスト相談データの分析等、先進的な取り組みを行っている。また Crisis Text Line が開発したオンラインシステムを介して、相談員は自宅等からオンラインで相談を行い、それをスーパーバイザーが同様に自宅等からオンラインで監督する体制となっている。さらに、相談員の養成と心理的サポートを担当するコーチが日々相談員を支えている。

我々は、Crisis Text Line について最新かつ詳細な情報を収集し、わが国の SNS 相談事業の効果的推進に資するため、Crisis Text Line のニューヨーク本部への視察訪問を実施した。本稿では、米国

Crisis Text Line のテキスト相談の現状について、相談体制、相談員養成、相談員支援体制、相談データの利用等の実際も含め報告する。

## 2. 方法

2019 年 5 月末に、我々は Crisis Text Line のニューヨーク本部を視察訪問し、Crisis Text Line 代表者の L 氏、国際連携マネージャーの D 氏、Crisis Text Line International 代表者の M 氏に、口頭でインフォームド・コンセントを得た上で、聞き取り調査を行った。本報告書は、その時のインタビューの内容を詳細に記載し、さらに Crisis Text Line のウェブサイト (<https://www.crisistextline.org/>) 等から補足的情報を追加したものである。なお、後述するように米国の Crisis Text Line との連携のもとで、英国やカナダでも Crisis Text Line と同様のサービスが展開されているが、本報告書は米国の Crisis Text Line について紹介する。

主な調査項目を、相談サービス (対象者、利用方法、マニュアル、ガイドライン、緊急時の対応など)、運営体制 (組織、役割分担、予算など)、相談員 (募集方法、必要な資格、研修内容など)、技術的な特徴 (AI の活用、オンラインシステムなど)、外部との連携 (相談サービスにおける連携、地域資源の活用など)、その他 (組織発足の経緯、相談サービスの普及・啓発など) についてとした。

研究倫理に関して、本研究は団体の取組内容についての調査であり、人を対象とした研究ではなく、「人を対象とする医学系研究に関する倫理指針」の対象外であると判断した。

## 3. 結果

### (1) Crisis Text Line の沿革

Crisis Text Line のテキスト相談サービスの始まりは、米国の DoSomething が、同団体が運営していたボランティア募集情報サイトの登録者を対象に始めた相談サービスにさかのぼる。DoSomething は、俳優の Andrew Shue とその友人である Michael Sanchez が 1993 年に創設した非営利団体である。DoSomething は、若者が参加できるボラ

ンティア活動やキャンペーン活動の情報を掲載するオンラインサイト (<https://www.dosomething.org>) を運営しており、サイトにメンバー登録をした若者らは誰でも掲載されている活動から希望する活動を選んで参加することができた [注 3]。すでに DoSomething では、ボランティア活動やキャンペーン活動への参加をサイト登録者に呼びかけるために、電子メールではなくショートメッセージ・サービス (SMS) を利用していた。それは、サイト登録者の多くが 10 代の若者で、彼らが電子メールよりショートメッセージをより頻繁に使用していることを DoSomething が知っていたからである。サイト登録者から DoSomething へは、参加者募集に応じる返事の他に、活動に参加した感想や様々なコメント等がショートメッセージで送られてくることがあったが、メッセージの中には個人的な悩みを打ち明けるものも多く含まれていた。しかし、そのようなメッセージへの対応マニュアルは当初整備されていなかった。

2011 年 8 月のある日、相談サービス開発のきっかけとなる出来事が起きた。一人のサイト登録者から DoSomething 宛に、父親が性的虐待をやめてくれないという内容のショートメッセージが届いたのである。本人は、外部に相談したことが父

親にばれることを恐れて、電話での相談を躊躇していた。しかし、そのメッセージを読んだ DoSomething の職員が専門のサービスに電話をかける必要性を繰り返し主張してしまい、以降連絡がとれなくなってしまった。一連のやり取りについてその職員から報告を受けた DoSomething の当時の CEO である Nancy Lublin は、関係者と対応策を検討し、心理的危機に対する相談対応の仕組みを開発するプロジェクトにすぐ着手した。

2 年後の 2013 年 8 月に、DoSomething のサイト登録者を対象としたショートメッセージによるホットライン、Crisis Text Line のサービスが始まった。サービス開始 4 か月後には、全米の 295 のすべての市外局番 [注 4] から相談依頼を受けるようになった。さらに 2 年後の 2015 年、Crisis Text Line は DoSomething から独立し、Nancy Lublin が Crisis Text Line の CEO に就任した。そして、Crisis Text Line は相談サービスの対象者を DoSomething の登録者に限らず、米国内のすべての人に拡大した。

## (2) 相談サービスの利用方法

### 1) 相談サービスの対象者

Crisis Text Line では、相談サービスの対象者を広く心理的危機にあり支援を必要としている人

表 1 Crisis Text Line が想定している相談者の抱える悩みの例

Abuse, emotional	心理的虐待
Abuse, physical	身体的虐待
Abuse, sexual	性的虐待
Anxiety/Stress	不安／ストレス
Bullying	いじめ
Depression	抑うつ
Eating/Body image	摂食障害／ボディイメージ
Gender/Sexual identity	ジェンダー（社会的・文化的に形成された性別）／性同一性
Grief	悲嘆
Isolation/Loneliness	孤立／孤独
Relationships	人間関係
Self-harm	自傷
Substance use	薬物使用
Suicide	自殺

としている。年齢、性別、人種、宗教等を問わず誰でも、心理的危機の種類（表 1）に関わらずサービスを利用できる。ただし、利用は米国内からに限られている。

## 2) 相談開始までの流れ

Crisis Text Line の相談は、米国内からであれば誰でも 1 日 24 時間・年中（1 年 365 日）利用でき、相談は無料である。

Crisis Text Line の利用方法の概要を図 1 に示す。テキストメッセージの送信者（Texter）（以下、相談者）は、自分の携帯電話から 741741 の電話番号宛にショートメッセージを送る。741741 は、1～9 のボタンを 3x3 で配置した場合に左一列を繰り返した番号で、覚えやすくかつダイヤルしやすい番号になっている。この最初のメッセージの文言は原則として何でもよい。ただし、Crisis Text Line を紹介するウェブサイトによっては独自のキーワ

ードが指定されていることがある。例えば、Crisis Text Line の公式サイトでは、「HOME」と書いて送るようにとの指示がある（Text HOME to 741741）。キーワードは、相談者がどのサイトを見て Crisis Text Line に連絡をしてきたかを把握するための仕組みである。

相談者には、受付完了のメッセージ（Thanks for texting Crisis Text Line, where you'll text with a compassionate Crisis Counselor.）と利用規約へのリンクが記載されたメッセージ（Our terms of service: crisistext.org/privacy）に続けて、「あなたの心理的危機は何？（What's your crisis?）」という質問のメッセージが自動ですぐに送られて来る。相談者が相談したい内容を書いて送ると、「話してくれてありがとうございます。相談員につながります。少し待つことがあります。（Thanks for sharing. We're getting a Crisis Counselor for you, it may take a moment.）」と







- ①  心理的危機にあり支援が必要な時は、いつでも 741741 にメッセージを送ってください。中毒、不安、暴力、いじめ、うつ、摂食障害、自傷行為、自殺等どんな問題でも構いません。
- ②  あなたの問題をたずねるメッセージが送られてきます。回答を送ると、次に、相談員に取り次ぎますという案内が送られてきます。相談員は訓練を受けたボランティアで医学の専門家ではありません。
- ③  通常は 5 分以内で相談員につながります。相談員は自己紹介をした後、あなたが悩んでいる問題についてあなたのペースでお話をうかがいます。
- ④  相談員とメッセージのやりとりをしてください。話したくないことを相談員に伝える必要はありません。相談員はあなたが気持ちを上手に整理できるよう、質問をしながらあなたのお話を積極的にうかがいます。
- ⑤  あなたが落ち着きを取り戻し、対処法を見つけ、心理的危機が去ったら相談は終了です。相談時間は通常 15～45 分です。相談の後にアンケートがありますのでご協力ください。
- ⑥  Crisis Text Line での相談の目的は、あなたが落ち着きを取り戻し、安全を確保することです。あなたのお話をうかがうだけで解決することもありますし、他のより適切なサービスを紹介することもあります。

図 1 Crisis Text Line の利用方法の概要

<https://www.crisistextline.org/texting-in> より改変

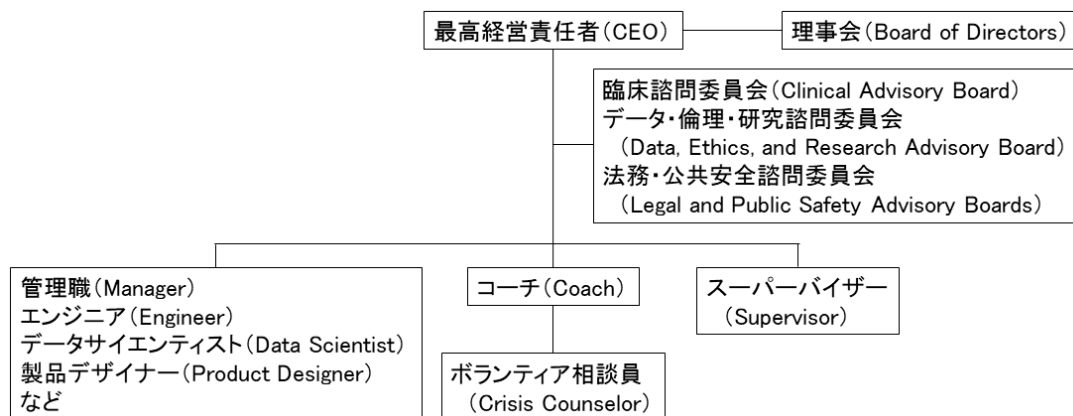


図2 Crisis Text Line の組織図

いうメールが自動で返ってくるので、相談員から最初のメッセージが送られてくるのを少し待つ。相談員からメッセージが送られてくるまでの時間（相談開始までの待機時間）は、通常5分以内（平均2分弱）である。

### 3) 携帯電話アプリからの利用

ショートメッセージを利用する際の問題として、携帯電話事業者によっては送信料がかかること、プリペイド式携帯電話からは741741宛にショートメッセージを送れないこと等がある。そのため、2017年3月、Crisis Text LineはFacebookメッセンジャーによるサービス提供を開始した。Facebookメッセンジャーは、Facebook利用者同士で文章等を送受信できるアプリであり、これによって相談者は携帯電話やパソコンからインターネットを介して相談を受けられるようになった。この場合には、インターネットに接続していれば追加で送信料等はかからない。ただし、米国内でしか利用できない。また、Facebookメッセンジャーによるサービスの利用については、Crisis Text Lineのよくある質問サイト (<https://www.crisistextline.org/faq>)に、携帯電話からショートメッセージが送れない時の代替方法として記載されている程度で広く周知されていない。あるいはFacebookの利用者が自殺を予告させる書き込みをした場合に、その利用者に対して自動でFacebookメッセンジャーからCrisis Text Lineを利用する方法が案内される。

訪問調査時には、WhatsApp [注5]からもCrisis Text Lineのサービスを利用できるよう準備を進めていた。

### (3) 相談事業の実施体制

#### 1) 組織

オフィスはニューヨーク、シカゴ、ダーラム（ノースカロライナ州）、バルセロナ（スペイン）にあり、ニューヨークが本部である。過去にはサンフランシスコにもオフィスがあったが、現在は閉鎖されている。バルセロナのオフィスには2人のエンジニアが配置され、主に夜間（米国時間）のオンラインシステムの保守を担当している。

常勤職員の人数は、米国のCrisis Text Line全体で約100人である。内訳は、1/3が管理職、エンジニア、データサイエンティスト、製品デザイナー等、1/3がスーパーバイザー（詳細は後述）、1/3がコーチ（詳細は後述）となっている。職員の半数はニューヨークのオフィスに勤務し、残りの半数は米国内の様々な地域や国外に居住しており、先述の支部オフィスや自宅等で働いている。

さらに常勤職員とは別に実際に自宅等からオンラインで相談対応をしている相談員（詳細は後述）が米国内の各地にいる。

主に外部メンバーにより構成される組織として、企画と全体の活動を監督する理事会（Board of Directors）（Nancy Lublinも参画しており、9人）、相談員の養成プログラムやサービスの質の向上について助言する臨床諮問委員会（Clinical

Advisory Board) (精神科医や福祉の専門家等 16 人)、データセキュリティ対策、個人情報保護や研究計画について助言するデータ・倫理・研究諮問委員会 (Data, Ethics, and Research Advisory Board) (データサイエンティストや医学部教授等 11 人)、法律に関わる問題について助言する法務・公共安全諮問委員会 (Legal & Public Safety Advisory Boards) がある。図 2 に組織図を示す。

## 2) 相談員 (Crisis Counselor)

Crisis Text Line では、ボランティアの相談員が Crisis Text Line のオンラインシステムを介して各々自宅等からオンラインでテキスト相談をしている。相談員は、10 代の若者の母親、父親、祖母、祖父や大学生、退役軍人、自殺未遂者等で、その 80% が女性である。相談員を養成するオンライン研修の修了者は、延べ約 22,000 人であり、現在活動中の相談員 (過去 1 か月間に相談を実施した相談員) の割合は約 20% (約 4,000 人) である。

相談員は、合計 200 時間以上相談を行うことが要請されている (相談を週 4 時間行った場合は、約 1 年間で達成可能)。

相談員は、Crisis Text Line での相談実績の証明書として、相談時間、支援した相談者の数、相談実績の要約が記載された書類をいつでもダウンロードできる。Crisis Text Line では、200 時間以上相談を行った相談員に対しては、求めに応じて推薦状 (Letter of Recommendation) も書いている。これらの書類は、大学等の入試や就職試験等の際に活用することができる。

## 3) スーパーバイザー (Supervisor)

スーパーバイザーは、心理学等精神保健分野の修士号以上の学位と危機介入の経験を有する常勤スタッフである。主に自宅等の事務所外からオンラインシステム上で相談員と相談者とのすべてのやり取りをリアルタイムで監督し、相談員に適宜アドバイスをしたり、相談員からの緊急の問い合わせに対応したり、自傷他害の危険がある場合や児童虐待が疑われる場合には、緊急通報用電話番号 (911) や子ども保護サービスに通報したりする。また、Crisis Text Line の他の活動にも精神

保健の専門家として貢献することが期待されている。Crisis Text Line が 24 時間年中無休でサービスを提供できるよう、38 人のスーパーバイザーがそれぞれの勤務スケジュールに従って、相談内容の監督をしている。スーパーバイザー 1 人につき 1 日約 100 件の相談を監督している換算である。

## 4) コーチ (Coach)

コーチとは、個別の相談における対応や質問以外について、相談員を支援する助言役のような存在である。学位等の資格条件はなく、全員が Crisis Text Line の相談員の経験者である。現在は、教育、カスタマーサービス、地域づくり等様々な経歴のコーチが在籍している。

相談員への応募者が書類審査を通過し、オンライン研修を受ける段階で、担当のコーチが決まる。担当のコーチはそれ以降変わらず、コーチ 1 人につき約 500 人の相談員を担当している。

相談員になるためのオンライン研修では、コーチは、担当する応募者に対して、積極的傾聴、自殺リスクの評価、問題解決等の技法を指導し、演習や課題の採点を行う。

研修を修了した相談員に対しては、質問に回答したり、活動していない相談員を鼓舞したり、業務量の多い相談員にはねぎらいの言葉をかけたりする。Crisis Text Line では、相談頻度や相談内容から相談員の活動の心理的負荷をアルゴリズムが自動的に評価し、高いストレスがかかったと判断された相談員をコーチに通知する仕組みがある。コーチはそれらの相談員に積極的に支援のメッセージを送っている (例: I saw you had a hard conversation. Are you doing OK?)。

## (4) テキスト相談の概要

### 1) 相談員によるテキスト相談

研修を修了した相談員は、Crisis Text Line のオンラインシステムに自宅等からアクセスし相談を行う。相談員には 1 回 2 時間、週 4 時間以上 (最長 12 時間まで) の相談の活動スケジュールをオンラインシステム上で作成し、スケジュール通りに活動することが求められている。Crisis Text Line は、相談件数が増加する夜間に相談を行うよう相

談員に促している。

オンラインシステムには、ウェブブラウザから ID とパスワードでアクセスする。相談員のウェブ画面には相談者の待機人数が 4 段階で表示される。

「相談者を助ける (Help Another Texter)」ボタンをクリックすると、相談員には待機順位で最上位の相談者が割り振られる。相談員が相談者を選ぶことはできず、割り振られた相談者の抱えている悩みの種類や居住地等は様々である。Crisis Text Line は、相談員と相談者で性別や居住地が異なっても相談者の満足度に影響しないことをすでに確認しており、これらの属性によるマッチングは行っていない。

相談者が決まると、相談員のウェブ画面に相談者とメッセージを交換する小さな画面が表示される。相談員には、「あなたの心理的危機は何？

(What's your crisis?)」に対する回答を含め、事前に相談者から Crisis Text Line に送られてきた内容が表示される。相談員は内容を確認した後、相談を行う。相談の目標は、相談者が一時的な危機 (hot moment) を脱し、落ち着きを取り戻し (cool calm)、次の行動プラン (positive plan for next steps) をとにも見つけることである。そのために、相談員は、積極的傾聴法 (active listening)、相談者との協調を念頭に置いた問題解決法 (collaborative problem solving)、安全対策 (safety planning) 等の技法により、相談者との信頼関係 (ラポール) を築き、心理的危機の原因を掘り下げ、相談の目標を設定し、相談者が安全でいられるための方法を共同で探り、必要な場合には、積極的に他の専門的な支援団体を紹介する。相談員が専門的な資格を有している場合でも、相談を Crisis Text Line の手順に従い実施することが求められており、独自の技法等を用いることは禁止されている。

相談開始早期に、相談員はすべての相談者に自殺の意思をたずねることとされている。相談者が自殺の意思があると回答した場合には、相談員は、自殺の実行計画を立てているか、自殺に用いる道具が身近にあるか、1~2 日以内に自殺する意思はあるかについて相談者に確認することとなって

いる。いずれかに該当する場合には、相談員は、自殺の道具を別の部屋に移動させる、自分を守ってくれる人を身近に見つける、楽しめる物事を考えるなどの行動を相談者に取らせる。

他の専門的な支援団体を紹介する際には、相談員は相談者に支援団体の連絡先を提示して利用を勧めるだけで、先方の団体に相談者の連絡先等を伝えたりはしない。Crisis Text Line のウェブサイト (<https://www.crisistextline.org/referrals>) には、Crisis Text Line が独自の基準で選んだ紹介先のリストが分野別 (虐待、不安/ストレス、いじめ、うつ/悲しみ、摂食障害/ボディイメージ、ジェンダー/性同一性、悲嘆、孤立/孤独、人間関係、自傷行為、薬物乱用、自殺、その他) に公開されている。

相談は、相談者が心理的危機を脱し、平静を取り戻し、安全対策が形成されるまで続ける。一般的な相談時間は 15~45 分間 (やり取りされるメッセージの数: 平均 40 回程度) である。

相談者からメッセージが送られてくる間隔が長い場合には、ゆっくりとした進行となる時もあり、相談員は同時に複数の相談者の相談を行うこともできる。「相談者を助ける (Help Another Texter)」ボタンをクリックすると、新たに相談者が割り振られ、相談員のウェブ画面に相談を行う小さな画面が追加される。

## 2) サービス提供実績

月ごとの相談件数は約 10 万件 (2018 年 12 月) で、利用者の 75% は 25 歳未満である。Crisis Trends (後述) による、曜日別、時間帯別の頻度を図 3 と図 4 に示す。

## 3) 児童虐待とネグレクトへの対応

相談者が 18 歳未満で児童虐待とネグレクトが疑われる場合には、Crisis Text Line では、相談者が居住する州の児童保護サービス (Child Protective Services) にスーパーバイザーが通告することとしている。米国では、児童虐待とネグレクトの通報義務や報告様式が州により異なっているが、Crisis Text Line は一律に通報することとしており、その際には各州の法規に従って情報を

提出している。

#### 4) 相談者からのフィードバック

相談の後、相談者は相談員に感想やコメントなどのメッセージを残すことができる。メッセージは例えば以下のようなものである：「あなたの親切は、まるで魔法のようです。あなたは魔法使いです。(Kindness is magic and you're a magician.)」

### (5) オンライン・プラットフォーム

#### 1) 相談員のウェブ画面

相談員は、自宅等から Crisis Text Line のオンラインシステムにアクセスして、相談を行う。アクセスには、ID とパスワードを入力する必要がある。ウェブ画面には、「相談者を助ける (Help Another Texter)」ボタンの横に、相談者の待機人数が 4 段階で表示されている。ウェブ画面からは相談の手順や用語の解説、個々の技法の説明、紹介先リス

ト等を参照することができる。また、ランダムな相談員との間で世間話のチャット（飼い犬の話、好きな食べ物等）を行う機能もある。

相談者が割り振られると、相談者とメッセージを交換する小さな画面が現れる。その画面では、他の相談員への転送、スーパーバイザーへの問い合わせ、スーパーバイザーとのチャット、例文を参照する機能がある。多くの定型文が用意されており、相談員は一覧から例文を選び、適宜修正して使用できるようになっている。

技術的な特徴としては、相談者がショートメッセージと Facebook メッセンジャーのどちらを使っている場合でも、相談員の画面には区別なく同様に表示され、相談員は同じ画面上で違和感なく相談を提供できることである。

#### 2) スーパーバイザーの画面

スーパーバイザーは、自宅等から Crisis Text Line のオンラインシステムにアクセスする。アクセスには、ID と共に、携帯電話に送られた短時間のみ有効なコードを入力する必要がある。スーパーバイザーは同時に約 30 人の相談員を監督する。スーパーバイザーがオンラインシステムへアクセスすると、活動中の相談員の状態が画面に表示される。スーパーバイザーが監督する相談員は毎回ランダムに選ばれる。相談員のニックネームの横には、現在の相談件数（同時に複数の相談をしている場合があるため）と、12 段階の相談員の経験値が表示される。経験値が 0（初心者）の相談員に対しては、スーパーバイザーは優先的に監督と支援を行う。また、オンラインシステムに実装されている人工知能により自殺リスクが高いと判定された相談者の相談をしている相談員は、オレンジ色 (Code Orange) で表示される。

スーパーバイザーが気になる相談員のニックネームをクリックすると、相談内容が表示される (図 5)。ここで、スーパーバイザーは相談員からの質問に回答したり、相談員へ指示を出したりする。また、スーパーバイザーは、相談者の過去の Crisis Text Line での相談履歴を見ることができる。

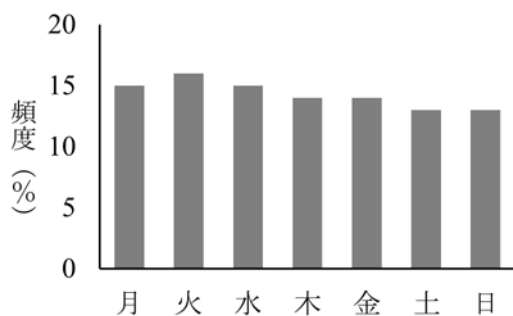


図 3 自殺に関する相談の曜日別頻度 (%)  
出典：crisistrends.org (2019 年 6 月 27 日)

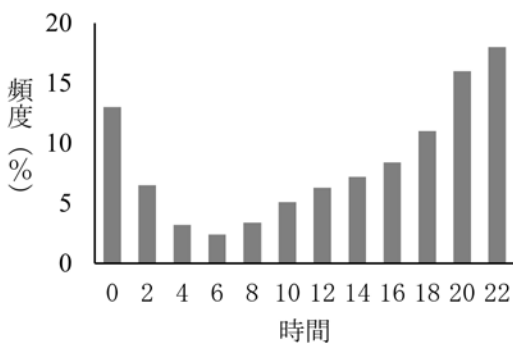


図 4 自殺に関する相談の時間別頻度 (%)  
出典：crisistrends.org (2019 年 6 月 27 日)



(6) 相談の受付方法：AI による相談の優先度の決定

Crisis Text Line では、自殺リスクの高い相談者が確実に相談を受けられるよう、相談者を相談員につなげる順番を自殺リスクにより調整する振り分け(トリアージ)を行っている。Crisis Text Line では、自殺したい気持ちがあり、自殺の具体的な計画を立てており、自殺の実行手段が確保されており、かつ 24 時間以内に実行予定である場合、相談者に差し迫った自殺の危険 (imminent risk) があると定義している。差し迫った自殺の危険があると判定された相談者は、自動的に待機者リストの上位に配置される (図 6)。この場合には、相談開

始までの待機時間は平均 25 秒である。

自殺リスクの判定には機械学習アルゴリズム (machine learning algorithm) が用いられている。アルゴリズムは、「あなたの心理的危機は何？」 (What's your crisis?) に対する相談者の回答に含まれる単語や単語の組み合わせ、絵文字を分析する。例えば、「毎日銃を自分の頭に向けるのですが、決して引き金を引きません。(Every day I put a gun to my head but never really pulled the trigger.)」というメッセージについては、「銃を自分の頭に」という箇所、自殺リスクの評価値が最も高まるが、続く「ですが、決して (but never)」で評価値が下がる (図 7)。

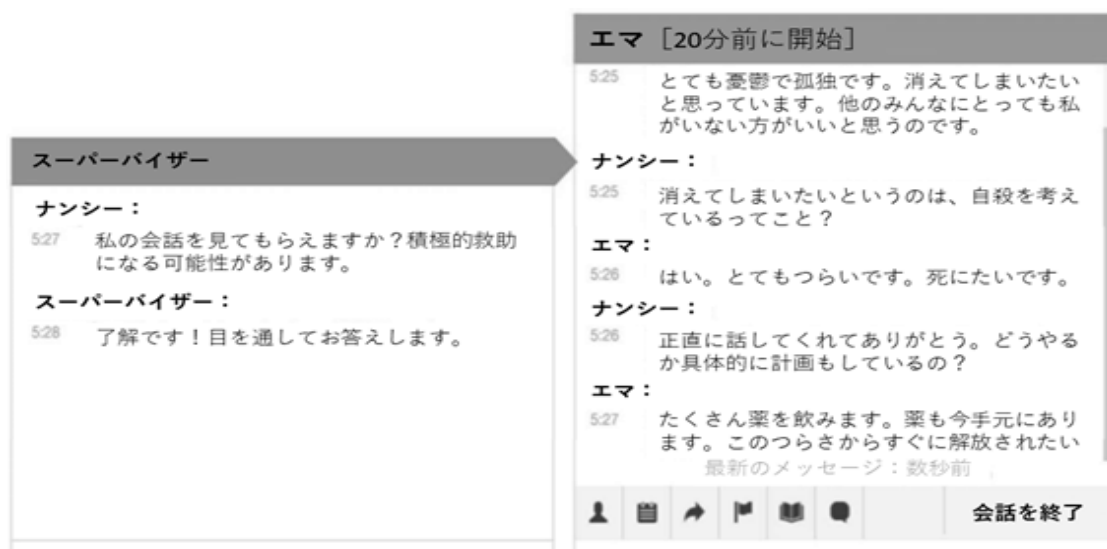


図 5 スーパーバイザーのウェブ画面中での相談内容の表示イメージ

相談員 (ナンシー) と相談者 (エマ) のやり取り (右側)、スーパーバイザーと相談員 (ナンシー) のやり取り (左側)

Anon	GGB – I'm suicidal and depressed	waiting a few seconds	▼
Anon	Hello – I want to kill myself	waiting a few seconds	▼
Anon	Hey – im just really sad right now	waiting 3 minutes	▲
Anon	Go – feeling really lonely and sad	waiting 2 minutes	▲
Alex	Hello – I want to cut again	waiting 1 minute	▲
Maria	Hi? – i need to talk to someone	waiting 1 minute	▲

図 6 待機者のリストのイメージ

アルゴリズムが差し迫った自殺の危険ありと判定した相談者はオレンジ色で強調され (Code Orange)、待機者リストの上位に置かれる。左から、名前、キーワードと「あなたの心理的危機は何？ (What's your crisis?)」に対する回答、待機時間が表示されている。

テキスト相談が終わった後に、相談員は心理的危機の種類と差し迫った自殺の危険の有無について毎回報告することとなっている。機械学習アルゴリズムは、相談員の報告結果をもとに自らのアルゴリズムを常に改変しながら予測精度を高めている。現在、機械学習アルゴリズムは、差し迫った自殺の危険があると相談員が評価した相談者のうち 86%を正しく判定する能力があるとのことであった。機械学習アルゴリズムは自殺と関連する 1000 以上の単語と単語の組み合わせをすでに発見している。例えば、単語については、「自殺 (suicide)」という言葉よりも自殺リスクを強く示唆する言葉が見つかっている (図 8)。

(7) 緊急時の対応

個々の相談対応を監督するスーパーバイザーは、相談者の自傷他害の危険性があり、文字による相談で安全を確保することが困難だと判断した場合には、緊急通報用電話番号 (911、警察・救急・消防の共通番号) に電話で通報する。Crisis Text Line では、これを積極的救助 (Active Rescue) と呼んでいる。積極的救助が必要となる相談の割合

は、全体の 1%未満 (0.82%) で、1 日当たり 28 件である<sup>8)</sup>。

通報の前に、スーパーバイザーの指示の下で相談員から相談者に現在位置をたずねることとなっている。多くの場合に相談者は現在地を相談員に伝える。この情報は、通報の際に救急隊に提供される。相談者が現在位置を回答しない場合には、相談者の電話番号と携帯電話事業者、その他相談の中で把握できた個人情報救急隊に提供される。救急隊は電話番号をもとに携帯電話事業者から契約者の登録住所を入手することができる。しかし、相談者が登録住所以外の場所にいた場合は、救急隊が電話番号のみから相談者を見つけ出すのは困難なこともある。

2017 年より、スーパーバイザーと相談員は積極的救助の進捗状況をオンライン画面で確認できるようになった。このシステムは、全米緊急通報用電話番号協会 (National Emergency Numbers Association) が開発したもので、Crisis Text Line では、宅配ピザ屋「ドミノピザ」の同様のシステムになぞらえ、Pizza Tracker と呼んでいる (図 9)。

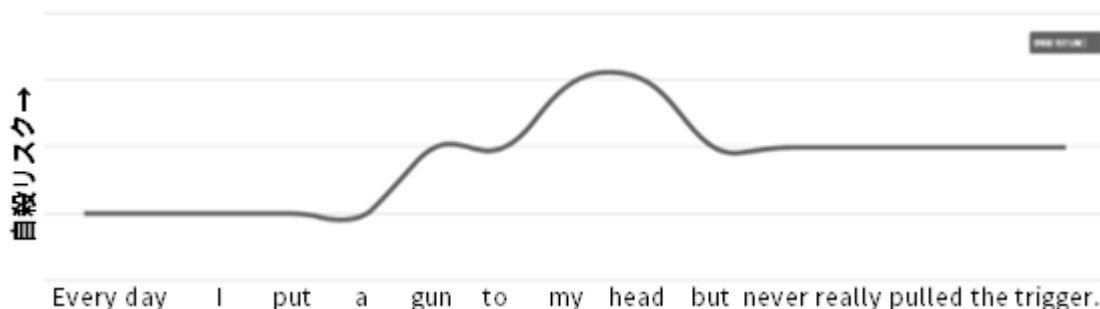


図 7 機械学習アルゴリズムによる自殺リスク評価のイメージ

例文「Every day I put a gun to my head but never really pulled the trigger. (毎日銃を自分の頭に向けるのですが、決して引き金を引きません。)」について、自殺リスクの評価値の推移を示している。「銃を自分の頭に」の箇所ですべて自殺リスクの評価値が最も高まるが、「ですが、決して (but never)」で評価値が下がる。



図 8 自殺と関連する単語

右にある単語ほど自殺との関連性が強い

## (8) 相談員の養成

### 1) 相談員の募集

Crisis Text Line は、公式のウェブサイト (crisistextline.org/volunteer) で相談員を随時募集している。また、米国内の Crisis Text Line 連携団体も Crisis Text Line のボランティア相談員への応募を呼び掛けている(「米国内の他団体との連携」の項を参照)。

相談員への応募の要件は、米国の社会保障番号を有する、18 歳以上、インターネットを利用できる、合計 200 時間以上相談を行う意思があることであり、職業や専門性等は問われない。応募には、応募者の身元等を保証するための推薦状も 2 通必要である。書類審査は、2 週間ごとにまとめて行われている。

### 2) 研修プログラム

書類審査を通ると、応募者はオンライン研修を受けなければならない。6 週間の長期学習型と 15 日間の短期集中学習型の研修プランがあるが、教材の内容と修了の要件は両者で同じである。どちらのプランを選択するかは受講者が決定する。研修修了に要する時間は約 30 時間であるが個人の資質によって終了時間にはばらつきがある。受講者には担当のコーチが割り振られ、コーチは演習等の指導、課題の採点や質疑応答等をオンラインで行う。なお担当のコーチは受講者が研修を修了した後も変わることはない。研修は 2 回まで受講することが可能である。それでも修了できなかった場合には、最初の応募からやり直す。応募者の

うち研修を修了するのは 34% である。

DoSomething で Crisis Text Line のサービスが開始された当初は、Crisis Text Line には相談員はおらず、実際の相談はサマリタンズ等の非営利団体 (11 団体) と連携し、これらの団体に所属する相談員が、Crisis Text Line のオンラインシステムを介して、それぞれの所属団体の理念と相談技法で行っていた。その間、Crisis Text Line では、これら協力団体における相談員養成プログラムや Crisis Text Line での相談データの分析結果等を活用し、独自の研修プログラムの開発を進めていた。2015 年に Crisis Text Line による相談員の養成プログラムの開発が完了すると、これら協力団体との提携を終了し、それ以降は、Crisis Text Line がすべての相談員を同じ研修プログラムで養成し、統一された方針と相談技法によりサービスを提供できるようになった。

Crisis Text Line の研修プログラムは、自殺予防財団 (AFSP : American Foundation for Suicide Prevention)、全国家庭内暴力ホットライン (National Domestic Violence Hotline)、レイプ、虐待、近親相姦全国ネットワーク (RAINN : Rape, Abuse and Incest National Network)、全国摂食障害協会 (NEDA : National Eating Disorders Association) の監修を受けている。また、Crisis Text Line と連携している非営利団体、地域の行政機関、教育機関等(「米国内の他団体との連携」の項を参照)には、Crisis Text Line の研修プログラムに対して意見を積極的に述べる事が求められている。Crisis

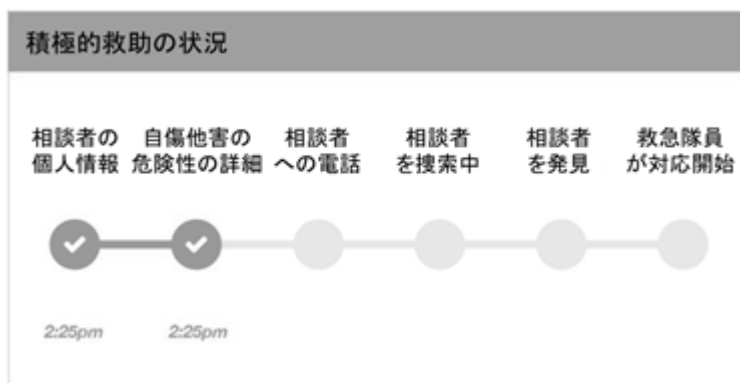


図 9 積極的救助の進捗状況の表示イメージ

Text Line では、研修内容の詳細や研修テキストの中身等は外部に公表していない。

研修の目標は、積極的・反照的傾聴（active and reflective listening）、相談者との協調を念頭に置いた問題解決（collaborative problem solving）、危機管理（crisis management）を身につけることである。研修の内容は、コミュニケーション技法についての講義ビデオ（信頼関係（ラポール）の形成、心理的危機の原因を掘り下げること、相談の目標の設定、相談者との協調を念頭に置いた問題解決、心理的危機が去った後に相談を終了させる際のやり取り）、自傷行為、自殺、うつ、いじめ、性的少数者（LGBTQ：lesbian, gay, bisexual, transgender,

and queer）についての講義ビデオ、知識確認クイズ、ロールプレイ（ライブ映像）、見学（ライブ映像）、積極的傾聴演習、問題解決演習、自殺リスク評価演習等である。

研修の要点は、要点シートとしてまとめられ、研修修了後には、相談員は必要に応じてオンラインシステム上でそれらを参照することができる。

### （9）他の団体との連携

Crisis Text Line の運営は、個人や団体からの寄付や助成金により支えられている。さらに、大手携帯電話事業者による送信料免除の措置は、相談者の金銭的負担を減らしているだけでなく、Crisis Text Line の運営コストの削減にも貢献している。

表 2 Crisis Text Line と連携している非営利団体、地域の団体、教育機関等

---

#### 非営利団体（Not for profit partners）

A Human Project、Active Minds、Ad Council、Adolescent Counseling Services (Bay Area)、American Foundation for Suicide Prevention、A Home Within、Aha Foundation、Blue Star Families、Blueprint for Success、Buddy Project、Call2Talk、Caring Contact、Catholic Health Initiatives、Arkansas、Center for Suicide Awareness、Child Mind Institute、Children’s Health Council (Bay Area)、CNQR、Community Memorial Foundation、Connected Warriors、Darkness to Light、Drug Free Kids (Above the Influence)、Four County Counseling Center、Frontline、Genesee Health System、Give An Hour/The Campaign to Change Direction、Global Citizen、Harris Center for Mental Health and IDD、Headquarters Counseling Center、I’ll Go First、I Am That Girl、It Gets Better Project、The Kennedy Forum、Lifeways Community Mental Health、Mental Health America、National Alliance on Mental Illness、National Eating Disorders Association、New Jersey Dept. of Children and Families、Now Matters Now、No Stigmas、Objective Zero、Plus 1、Project Extreme、Project Safety Net Palo Alto、Project Semicolon、ResponderStrong、Samaritans、San Francisco Suicide Prevention、Seeds of Hope、Silence the Shame、Sound Vision Foundation、Be Strong (formerly Stand Strong USA)、Suck It Suicide、Switchboard、The Steve Fund、Thorn、To Write Love on Her Arms、United States Army Reserve、Voice for the Innocent with Vans Warped Tour

---

#### 行政機関を含む地域の団体（Location based partners）

Atlanta City Council、Caltrain、Campbell County-Wyoming Prevention Office、Collaborative Youth Team、DuPage County IL、Connecticut United Way/211、Delaware Department of Services for Children, Youth, and their Families、Golden Gate Bridge、Greater Kansas City United Way/211、Lookout Mountain Community Services (Georgia)、Los Angeles Mayor’s Office、Mesa County, Colorado、Minnesota Dept. of Human Services、Montana Department of Public Health and Human Services、Muskogee Department of Health、Nebraska Region 1 Behavioral Health Authorities、Nevada Coalition for Suicide Prevention、New Jersey Department of Children and Families、New York State Office of Mental Health、NYPD、Ohio Mental Health Assoc.、Osage Nation、Pennsylvania Office of Mental Health and Substance Abuse Services、Prince George’s County, MD Health Dept.、San Francisco Dept. of Public Health、Sunnyvale Dept. of Public Safety、Tacoma, Washington、Tennessee Suicide Prevention Network、Vermont Dept. of Mental Health、Virginia Dept. of Behavioral Health & Developmental Services、Wyoming (Prevention Management Organization)

---

#### 教育機関（School partners）

Clemson University、California Community Colleges、Gallaudet University; California State University, Northridge、Iowa State University、Kipp Foundation、Penn State University、Rutgers University、Shawnee State University、Taos STEAM Academy、University of Alabama、University of California, Davis、University of San Francisco

出典：<https://www.crisistextline.org/partnerships>

さらに、Crisis Text Line では、国内外の団体と連携して、積極的に事業の拡大と相談データの蓄積を図っている。

1) 携帯電話事業者との協定

Crisis Text Line では、主にショートメッセージ

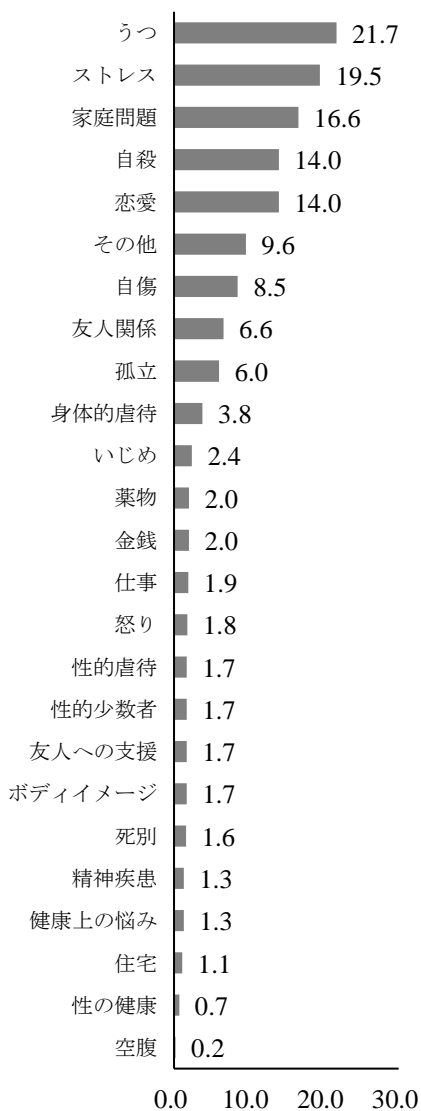
を介して相談を行っている。一般的にはショートメッセージを送信する毎に送信料がかかる。しかし Crisis Text Line の相談においては、相談者が AT&T、Verizon、Sprint および T-Mobile を利用している場合には、これらの携帯電話事業者との協

集計期間：全期間  
市外局番：323、424、818

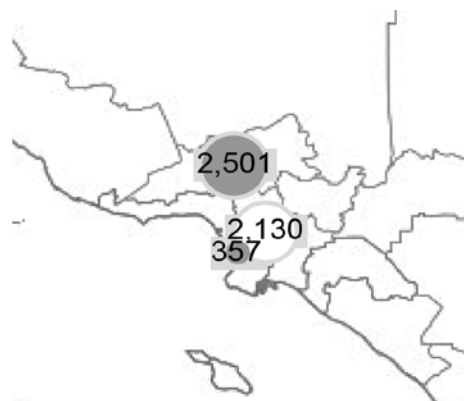
Crisis Text Line 報告書

相談件数	相談者数	相談者の評価点	積極的救援
4,988	2,076	87%	27

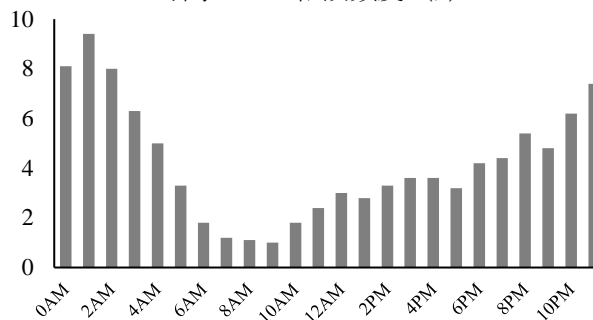
相談内容の割合 (%)



市外局番別の相談件数



時間ごとの相談頻度 (%)



曜日ごとの相談頻度 (%)

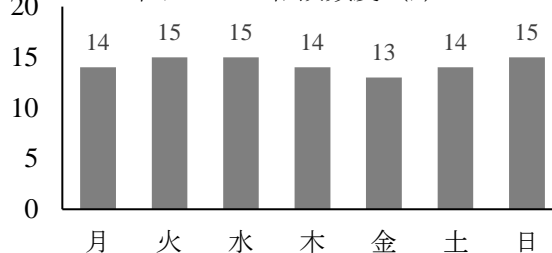


図 10 連携する非営利団体、地域の団体、教育機関への報告書の内容のイメージ

<https://static1.squarespace.com/static/5914d841e6f2e109b2a338f6/t/597f7a5b03596ef94050b037/1501526620130/CrisisTextLineKeywordPartnershipOverview.pdf> から作成

定により送信料がかからない。この協定は相談者と Crisis Text Line の両者の金銭的負担を大きく減らしている。

また、ショートメッセージを利用すると、一般的には請求書に送信履歴が表示される。これにより、Crisis Text Line を利用したことを親等に知られてしまう可能性が生じる。一方、上記の4社に関しては、請求書に Crisis Text Line への送信履歴が表示されない。このため、上記携帯電話事業者との協定は、Crisis Text Line への相談履歴の秘匿にも役立っている。

## 2) 非営利団体、行政機関を含む地域の団体、教育機関等との連携

Crisis Text Line には、米国内の非営利団体、行政機関を含む地域の団体、教育機関等と連携する制度がある。Crisis Text Line では、この連携をキーワード・パートナーシップ (Keyword Partnership) と呼んでいる。Crisis Text Line と連携している地域の行政機関として、アトランタ市、カンザス市、ロサンゼルス市、サンフランシスコ市、デラウェア州、ミネソタ州、モンタナ州、ニュージャージー州、ニューヨーク州、オハイオ州、ペンシルバニア州、テネシー州、バーモント州、バージニア州、ワイオミング州がある。連携団体 (Partner) の一覧を表2に示す。

連携団体は、団体の関係者や団体が事業を展開する地域において Crisis Text Line のサービスやボランティア相談員の募集について広報を行うことになっている。また、連携団体には、Crisis Text Line の相談員養成プログラムについて、改善のための意見を述べる事が求められている。その対価として、Crisis Text Line は、連携団体に団体の関係者や当該地域における Crisis Text Line の利用状況についての報告書 (図10) を毎月提供している。

連携団体の関係者や連携団体の対象地域における Crisis Text Line の利用状況を把握するために「キーワード」の仕組みがある。まず、連携団体には固有のキーワードが割り振られる。連携団体が関係者に Crisis Text Line について紹介する際に

は、741741 に送信する最初のメッセージにそのキーワードを含めるよう求めている。例えば、連携団体のロサンゼルス市は、Crisis Text Line をホームページやポスター等で住民に広報をする際に、741741 に「LA」という文字を送るよう指定している (Text LA to 741741)。

Crisis Text Line では、最初のメッセージの文言から、その相談者がどこで Crisis Text Line を知ったかを把握している。上記の例では、最初のメッセージに「LA」と入力があった相談者はロサンゼルス市のホームページ等で Crisis Text Line を知った、つまりロサンゼルス市の関係者または住民と判断する。Crisis Text Line は、ロサンゼルス市に毎月の報告書を作成するにあたり、「LA」と入力のあった相談に限って利用状況等の集計を行う。

## 3) 営利企業との連携

Crisis Text Line を財政面で支援する企業を企業パートナー (Corporate Partners) として、Crisis Text Line ではこれらの企業ロゴをウェブサイト (<https://www.crisistextline.org/partnerships>) で公表している。企業パートナーは、YouTube、Facebook、Vodafone、ESPN 等 12 社となっている。

企業パートナーは、Crisis Text Line と連携して自殺対策に取り組んでいる。YouTube には、利用者が自殺に関連する用語を検索すると、Crisis Text Line の広告 (Text SAFE to 741741, Free 24/7 Confidential) が表示される機能を備えている。Facebook は、利用者の Facebook への投稿内容から自殺のリスクを自動で評価し、自殺を予期させる書き込みをした利用者には、「何か困難を抱えているようですね。支援が必要でしたら、我々が力になります。(Someone who saw your post thinks you might be going through a difficult time. If you want support, we'd like to help.)」というメッセージを利用者の画面に表示し、さらに Crisis Text Line を含むホットライン等へのリンクを案内している。若者向けにインターネットでのサービスを提供している After School や Kik といった企業パートナーも同様の対策を実施している。

#### 4) 国際連携事業

Crisis Text Line は、米国以外で Crisis Text Line を運営する加盟団体 (Affiliate) を募集している。加盟団体は、米国の Crisis Text Line と同じ内容の事業を独自の財源により当該国内で実施することとされている。米国の Crisis Text Line は加盟団体にオンラインシステムや研修プログラム等の技術を輸出し、加盟団体は米国の Crisis Text Line に当該国内での相談データを提供している。加盟団体を通じた Crisis Text Line の国際展開の利点は、より多くの相談データを収集することで心理的危機の発生状況について理解や研究が進むこと、Crisis Text Line の知名度が世界的に高まることでより多くの団体からの支援を期待できること、事業規模が拡大することでより効率的な運営が可能になること等である。

2018年にカナダの Kids Help Phone が、2019年にイギリスの Mental Health Innovations が当該国内で Crisis Text Line のサービスを開始している。また、2019年中にアイルランドと南アフリカでも Crisis Text Line のサービスが開始される予定で、すでにボランティア相談員の募集を開始している。さらに、オーストラリアやラテン・アメリカ諸国でも開始に向けた準備がすすめられている。Crisis Text Line では、2021年末までに15か国でサービスを提供することを目標に掲げている。

##### (10) 個人情報の保護

Crisis Text Line における個人情報の取り扱いは、EU 一般データ保護規則 (GDPR : General Data Protection Regulation standards) に準拠したものである。

相談者がショートメッセージを Crisis Text Line に送ると、Crisis Text Line では、相談者の個人情報として、相談者の電話番号と携帯電話事業者を把握する。さらに積極的救助や児童虐待やネグレクトの疑いによる通報が必要となった場合には、救急隊等の行政機関が相談者の現在位置を特定できるように、相談員は相談者に名前、年齢、住所等をたずねることとなっている。相談者がこれらの情報を提供した場合には、Crisis Text Line は

その内容も個人情報として収集する。

これらの個人情報は、Crisis Text Line に7年間保存される。なお、個人情報を除いた匿名化された相談データはそれ以降も研究等に利用される。また、個人情報の消去権に関して、相談者が自分の個人情報を Crisis Text Line のデータベースから消去したい場合には、ショートメッセージに LOOFAH と入力して送信すると、Crisis Text Line 側で消去依頼について検討した後に、データベースから当該相談者の個人情報が消去される仕組みとなっている。

Crisis Text Line が収集し保存した相談者の個人情報を、スーパーバイザーは見ることができ、積極的救助等の際にはスーパーバイザーから第三者である行政機関に提供される。この際の情報提供は、相談者の同意の有無にかかわらず実施される。それ以外の場合には、Crisis Text Line が相談者の個人情報を第三者に提供することはないとしている。また、相談員に対しては相談者の電話番号は表示されず、過去の相談で Crisis Text Line が収集した相談者の個人情報も相談員は知ることができない。

相談員とスーパーバイザーは、相談で知り得た相談者の個人情報や相談内容を口外しないこととされている。また、相談員と相談者が電子メール等で直接連絡をとりあうことは Crisis Text Line の規定により禁止されている。

相談者が Facebook メッセンジャーから Crisis Text Line を利用した場合には、Facebook 側でも相談内容を把握することができる。また、積極的救助等の際には、Crisis Text Line と Facebook の間で個人情報を共有できるとしている。

##### (11) 相談データの研究利用

文字による相談の特徴として、相談内容をテキストデータとして収集できる点が挙げられる。この利点を生かして、Crisis Text Line では相談データの研究利用を積極的に推進している。分析には電話番号等の個人情報を除いて匿名化されたデータが用いられる。相談1件につき、相談者の市外局番、相談員と相談者との間で交換されたメッ

ページの送信日時と内容、相談者へのアンケートの結果、相談員による報告内容等のデータが新たに蓄積される。

### 1) 相談員研修プログラムの改善への活用事例

Crisis Text Line における相談データ分析の目的の1つは、サービス改善のためのエビデンスを得ることである。ここでは相談員研修プログラムの改善への活用事例を紹介する。

相談終了後、相談者はアンケート調査への任意の協力を求められる。アンケートの内容は、相談員や相談全体への感想やコメントである。アンケート結果と相談内容との関係を分析した結果、相談員が「勇気を出して相談してくれてありがとう。

(You showed courage texting us.)」と送った場合に、相談者の満足度が高まったことが明らかとなった。また、相談員が勇敢 (brave)、賢い (smart)、誇り (proud) という単語を使用した場合にも、相談者の満足度が高まったことが分かった (例文、「友達に手を差し伸べたあなたは勇敢ね。(That was brave of you to reach out to a friend.)」)。Crisis Text Line は、これらの知見を研修教材に反映させている。

### 2) Crisis Trends

2014年8月に、Crisis Text Line は、米国内での心理的危機の発生状況をリアルタイム (30秒ごとに更新) で掲示するウェブサイト Crisis Trends (crisistrends.org) を、Robert Wood Johnson 財団の支援により開設した。Crisis Trends では外部の個人や団体による利用が想定されており、特定の問題について、州、年月日、曜日、時間ごとの相談頻度、併存する頻度の高い問題、相談者が用いる頻度の高い上位 35 単語が表示される。Crisis Trends を活用することにより、例えば「不安による相談はどの州に多いか?」、「薬物乱用による問題はどの時間帯に増えるか?」、「LGBTQ に関する相談は何曜日に多いか?」等の問いに対するヒントを発見できるとしている。

### 3) 研究員プログラム (Research Fellow Program)

Crisis Text Line は、過去の1億件以上の相談データを保管しており、自殺対策推進に資するため、

外部の研究者と共同でこれらのデータを分析している。そのような取組の1つに公募制の研究員プログラムがある。研究員プログラムの研究期間は3~6か月で、その間研究員はニューヨークのオフィスでデータを分析する。Crisis Text Line は研究員に対して旅費やニューヨークでの宿泊費を支給する。なお、研究員は米国人またはカナダ人で、大学や研究所等の常勤職員でなければならない。

Crisis Text Line のウェブサイト (<https://www.crisistextline.org/open-data-collaborations>) には、相談データを用いた研究テーマとして下記が紹介されている。

- ・ 相談対応を通じた相談員のコミュニケーション技法の高度化
- ・ 保護者による不適切な養育に関する相談の特徴
- ・ 自殺をテーマとした若者向けテレビ番組放映前後での相談件数の変化
- ・ 相談件数の地域差とその背景要因
- ・ 相談内容の言語学的特徴の相談結果への影響
- ・ 相談者の問題点の解析プログラムと解析結果の相談員への表示法の開発

## (12) 財務

Crisis Text Line では、財務情報をウェブサイト (<https://www.crisistextline.org/financials>) で公開している。それによると、2018年の支出は約1千3百万ドル、収入は約2千8百万ドルで、資産増となっている (表3と表4)。その結果、2018年の財産額は約40億円 (36,696,318ドル) となった。支出に占める間接経費の割合は2割となっている。また、収入の62%が個人からの寄付であり、32%が財団からの助成金、4%が企業からの寄付、3%が事業収益であった。

また、Crisis Text Line の寄付のウェブサイト (<https://www.crisistextline.org/donate>) では、寄付金額を19ドル、238ドル、580ドル、1008ドルから選べるようになっており、それぞれ、相談1件あ



表 3 2018 年の支出金額 (US ドル)

項目	人件費	その他費用	合計
事業費			
相談員	1,521,972	689,279	2,211,251
スーパーバイザー	3,328,199	190,874	3,519,073
エンジニア	2,236,640	849,573	3,086,213
データ管理	533,423	227,788	761,211
国際連携	632,246	311,606	943,852
間接経費			
管理・運営	1,046,456	1,443,856	2,490,312
財源獲得活動	223,114	27,866	250,980
合計	9,522,050	3,740,842	13,262,892

出典 : <https://www.crisistextline.org/financials>

表 4 2018 年の収入 (US ドル)

	金額
寄付金	25,036,660
現物寄付	1,033,266
事業収益	1,787,510
投資利息	277,443
その他の収入	15,026
合計	28,149,905

出典 : <https://www.crisistextline.org/financials>

たりの費用、相談者が多い時間帯におけるスーパーバイザー1 時間あたりの費用、オンラインシステムの管理 3 日分の費用、相談員の養成 1 人あたりの費用との記載がある。

#### 4. 考察

米国の Crisis Text Line の実情を視察した結果を踏まえ、日本の SNS 相談体制の充実に資すると考えられる検討事項を列挙する。ただし、検討にあたっては日本と米国の社会的・文化的背景の相違などに留意する必要がある。

##### (1) 相談員の相談の実施場所

Crisis Text Line では相談員は自宅などからインターネットで相談を行っている。地域の拠点施設内で相談を行う方法に比べ、施設まで移動する必

要がなく深夜の相談を行いやすい、移動が困難な者も相談員になれる、拠点施設を全国に設置しなくても良い、などの利点がある。なお、Crisis Text Line の相談員はオンラインでテキスト相談のみを行うため、相談員に電話の通話料の負担は生じない。

さらに、Crisis Text Line では、相談員に相談者を割り振る際に居住地域によるマッチングをしていない。このことは、例えば東海岸の相談者(現地時間深夜 1 時)への相談をアラスカの相談員(現地時間夜 9 時)が実施できることを意味し、深夜の相談者の確保にも貢献している。Crisis Text Line では、相談者が利用可能な地域のサービスについては情報提供のみを行っており、相談員が利用できるよう紹介先のリストが準備されている。

## (2) 相談員への支援体制：スーパーバイザーとコーチ

Crisis Text Line では、ボランティア相談員への技術的・心理的な支援を、常勤職員のスーパーバイザーとコーチが行っている。相談活動中の技術的なサポートを提供するのがスーパーバイザー、相談活動中以外に技術的・心理的なサポートを提供するのがコーチである。スーパーバイザーは精神保健の専門家として、すべての相談内容をリアルタイムで監督し、相談員に代わり積極的援助の必要性を評価し、自らの判断で緊急通報用電話番号(911)に通報する。コーチは全員が相談員経験者で、相談員の先輩として普段から相談員とコミュニケーションをとり相談員を心理的・技術的に支えている。また、相談員の養成プログラムではコーチが受講生を指導している。

また、Crisis Text Line のオンラインシステムは、スーパーバイザーの画面に相談員の相談活動の経験値を表示したり、コーチに対して高いストレスがかかった相談員を通知したり、スーパーバイザーとコーチが相談員を効率的に支援できるようデザインされている。

## (3) 相談員養成のためのオンライン研修

Crisis Text Line では、相談員になるための研修をすべてオンラインで行っている。研修では、コミュニケーション技法、相談者が抱えている問題を明らかにして対策をたてる技法、自殺リスクの評価などについて講義と演習を行う。研修期間は、15日間または6週間と比較的短いですが、Crisis Text Line では、この研修により相談の実施に十分な知識と技能を習得できると考えている。研修修了後は、ベテラン相談員と同じように、相談待機リストで上位の自殺リスクが高い相談者に相談を実施する。2015年の研修開始以降、約4年間で4万人以上が研修を修了しているが、大勢の相談員を養成できた要因の一つは研修の負担の少なさが挙げられよう。

なお、相談員になるために相談の経験や専門資格は不要である。その代わりに、実際の相談にあたっては専門資格を有するスーパーバイザーが

常時監督と支援を行い、自殺リスクの高い相談者への救急援助の必要性を決定することとなっている。

## (4) 積極的救援

相談者に自傷他害の危険がある場合には、スーパーバイザーが最終的に判断をして緊急通報用電話番号に通報する。相談者が現在地を明かさないうちのために、スーパーバイザーは、過去の相談内容や、Facebook メッセンジャーからの相談であれば、Facebook の登録情報を入手することができる。そして、スーパーバイザーと相談員は、積極的救援の進捗状況を画面上で確認することができる。

相談者が18未満で児童虐待とネグレクトが疑われる場合も、Crisis Text Line では、スーパーバイザーが必ず児童保護サービスに通報することとしている。その際の報告内容は相談者の居住する州の法律に則ったものである。

## (5) データセキュリティ・個人情報保護

Crisis Text Line はデータセキュリティを重視しており、Crisis Text Line のオンラインシステムは一般データ保護規則に準拠したものとなっている。Crisis Text Line では、過去のテキスト相談データを研究に利用しているが、データ分析はニューヨーク本部内で行っている。また、データの研究利用に際しては、データ・倫理・研究諮問委員会の承認を得る必要がある。

Crisis Text Line では、相談者の個人情報を7年間保存することとしている。ただし、相談者はLOOFAHと送信することでCrisis Text Line が保有する自分の個人情報を削除することができる。また、相談員とスーパーバイザーは、相談で知り得た相談者の個人情報や相談内容を口外しないこととされている。

## (6) 人工知能による相談の優先順位づけ

Crisis Text Line では、相談者は通常5分以内に相談につながるが、特に自殺の危険がある相談者を優先的に相談につなげるために人工知能を利用している。Crisis Text Line では、すべての相談依頼のメッセージについて、機械学習アルゴリズム

ムが自殺のリスクを判定し、自殺の危険があると評価された相談者は待機者リストの上位に配置される。機械学習アルゴリズムは、相談後の相談員の報告内容をもとに自らのアルゴリズムを改変しながら予測精度を高めている。

### (7) テキスト相談データの分析

Crisis Text Line では、相談者の居住地、相談日時、相談内容、相談後のアンケートの結果など大量のデータを心理的危機予防のために活用している。その試みの例として、米国内での心理的危機の発生状況をリアルタイムで表示する Crisis Trends や、連携する非営利団体、地域の行政機関、教育機関への毎月の報告書がある。さらに踏み込んだ研究もデータセキュリティや個人情報保護に万全を期して行っており、その結果を研修プログラムの内容などに反映させたり、学術論文として公表したりしている。

## 5. 結論

米国の Crisis Text Line は、2013 年にサービスを開始してから急速に全米に普及し、現在では毎日数千人の若者が利用している。Crisis Text Line では、相談依頼に 24 時間即応できるよう、様々な媒体で広くボランティアを募集し、30 時間のオンライン研修により相談員を養成するとともに、相談員が自宅等からオンラインでサービスを提供できる仕組みを構築している。さらに、自殺の危険性の高い相談者を優先的に相談につなげるため、人口知能を活用している。また、ストレスのかかる相談員をスーパーバイザーとコーチが心理的・技術的に支えている。

付記 開示すべき COI 状態はない。

受付	2019.10.30
受理	2019.11.22

## 参考文献

1) Fryers T, Brugha T. Childhood determinants of adult psychiatric disorder. Clin Pract Epidem

iol Ment Health. 2013;9:1–50.

- 2) 自殺総合対策の在り方検討会. 総合的な自殺対策の推進に関する提言 [Internet]. 2007. Available from: <https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000134267.html>
- 3) Samaritans. Our history [Internet]. Samaritans. [cited 2019 Oct 28]. Available from: <https://www.samaritans.org/about-samaritans/our-history/>
- 4) Crosby Budinger M, Cwik MF, Riddle MA. Awareness, attitudes, and use of crisis hotlines among youth at-risk for suicide. Suicide Life Threat Behav. 2015 Apr;45(2):192–8.
- 5) 自殺総合対策大綱～誰も自殺に追い込まれることのない社会の実現を目指して～ [Internet]. 2017. Available from: [https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/seikatsuhogo/jisatsu/taikou\\_h290725.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/seikatsuhogo/jisatsu/taikou_h290725.html)
- 6) 厚生労働省. SNS 相談事業 [Internet]. [cited 2019 Oct 28]. Available from: [https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/seikatsuhogo/jisatsu/snssoudan.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/seikatsuhogo/jisatsu/snssoudan.html)
- 7) 日本総合研究所. 平成 30 年度若者に向けた効果的な自殺対策推進事業（若者に向けた効果的な自殺対策の実践的調査研究事業分）報告書 [Internet]. 2019. Available from: [https://www.jri.or.jp/wp/wp-content/uploads/2019/05/2018jisatsu\\_taisaku.pdf](https://www.jri.or.jp/wp/wp-content/uploads/2019/05/2018jisatsu_taisaku.pdf)
- 8) The TL;DR: Suicide Prevention and Active Rescues [Internet]. Crisis Text Line. [cited 2019 Oct 28]. Available from: <https://www.crisistextline.org/blog/understanding-suicide-prevention-and-active-rescues>

## 注記

1. 心理的危機について、Crisis Text Line では、「相談者を危険な状況または問題に対して機能的／生産的に対処できない状況に置いている精神／情緒の状態（A mental or emotional state that has left the texter in a dangerous condition or unable to cope in a

functional or productive way)」と定義している。心理的危機の例としては、「またリストカットをしてしまった。」「学校でいじめられるのがつらくて、今日は学校に行きたくない。」「毎日一度は銃を頭に向けるけど、引き金を引くことができない。」等である。

2. 現在、ショートメッセージ・サービス (SMS : Short Message Service) と Facebook メッセンジャーから利用できる。ショートメッセージ・サービスとは、電話番号をアドレスとして短い文章 (ショートメッセージ) を送受信するサービスである。ショートメッセージを送信する場合には、相手の電話番号宛に送る。1回に送れる文字数は、一般に半角英数字 160 文字までである。送受信に特別なアプリは不要で、ほとんどの携帯電話で送受信できるため、多くの国で文字情報による通信手段の主

要なものとなっている。Facebook メッセンジャーは、Facebook 利用者同士で文章等を送受信できるアプリである。携帯電話やパソコンから利用できる。Facebook メッセンジャーは、文章の他にも、写真や動画等の送受信や通話もできるが、Crisis Text Line を利用する場合には文字情報のみを使用する。

3. DoSomething の活動として、ホームレスの若者への衣服の寄付、地域の掃除、貧しい地域の若者へのスポーツ用品の寄付等がある。
4. 米国では携帯電話の電話番号にも市外局番 (area code) が含まれている。
5. WhatsApp とは、Facebook 傘下の米国の WhatsApp Inc. が提供している携帯電話のアプリである。登録者同士でメッセージやファイルのやり取りをする。利用者数はメッセージ交換アプリの中では世界最大である。