

オンラインカウンセリング支援システムの構築

デモ-09

森 龍二*, 出井 瞳*, 吉田 美穂子*, 鈴木 大介*, 千種 康民*, 永井 義明†, 石丸 雅彦†, 大山 充†

* 東京工科大学, † 東京総合研究所

1. はじめに

今日、悩みを抱えた人々は数多くいる。そのような人達がカウンセリングを受けるにあたって、カウンセリングを受けに行くことに抵抗がある、相談内容が相談して良いことなのかどうか分からない、などの問題がでてくる。

以上より携帯電話、PDA から容易にアクセスできる匿名性を持った複数のサブシステムを開発し、オンラインカウンセリング支援システムの構築を目指す。

2. 本システムの特徴

本システムの特徴を以下に示す (図 1)。

- ・匿名で気軽にカウンセラに相談。
- ・同じ悩みを持ったり、解決したりした人達からの助言。
- ・E-mail からの投稿を WEB page に反映させる。
- ・上記の逆も可能。
- ・カウンセラが相談者の相談状況、履歴を把握。

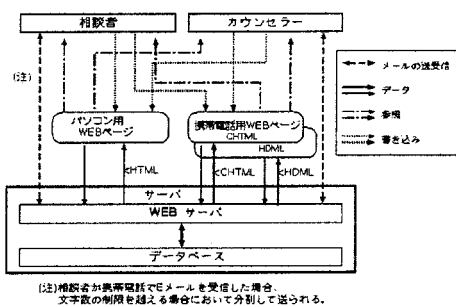


図 1: システムの全体図

3. WEB page と E-mail からの利用

本システムの特徴は、

- ・WEB と E-mail の連係 (データの共通化)。
- ・携帯電話、PDA からでも平易に利用。

Web Application: Online Counseling System

Ryuji MORI*, Hitomi IDEI*, Mihoko YOSHIDA*, Daisuke Suzuki*, Yasutami CHIGUSA*, Yoshiaki NAGAI†, Masahiko ISHIMARU†, Mitsuru OHYAMA†

*Tokyo University of Technology, †Tokyo Research Institute

E-Mail chigusa@cc.teu.ac.jp

URL http://www.teu.ac.jp/chiit/

- ・ユーザ登録による、冷やかし、悪戯の防止。
- ・登録したニックネームによる匿名性。

WEB アプリケーションにおける特徴は、掲示板形式を用いることで同じ悩みを持っている人や同じ悩みを解決した人からも意見をもらうことができる public 掲示板と、カウンセラのみ相談できる private 掲示板を実現した。

4. 携帯用システムコンテンツ

4.1 携帯用ユーザ登録、携帯メールからの利用

ユーザ認証について、携帯電話からも利用可能になっている (図 2)。

図 2: ユーザ登録画面、携帯メールからの投稿

E-mail を用いて、相談や回答を掲示板に反映させることができる。これは携帯電話などのインターネットを利用する場合、操作が困難、文字入力が困難、長い文章を扱うのが困難といった理由から携帯電話のインターネットを使いたくない、インターネットはお金がかかるからあまり使用したくないといった人にも利用してもらうためである。相談に対する回答はカウンセラやその他の利用者からの返信として扱われる。それゆえに WEB page を使用した場合とかわらない結果を得ることができる。

4.2 i-mode 用掲示板からの利用

携帯電話からの WEB アクセスにも対応させ、どこにいても本システムを利用することを可能とした。携帯電話さえ持っていれば本システムを利用することができる、といった利点もある (図 3)。

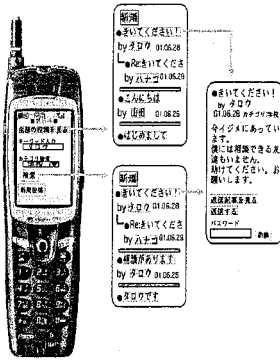


図 3: i-mode からの投稿, 参照

5. PC 用システムコンテンツ

5.1 WEB からのユーザ登録, E-mail を用いた投稿, 参照
登録内容, 登録方法は 第 4. 1 章と同様である。

5.2 掲示板への投稿, 参照

相談は掲示板形式を用いて行う (図 4)。機能として、1) 閲覧は誰でも可能、2) キーワード、相談の種類による検索が可能、3) カウンセラのみに相談する場合、掲示板に記載しない、といったものがある。

掲示板形式を用いることで、1) 同じ悩みを持った人が、どのようなカウンセリングを受けたかを知ることができ

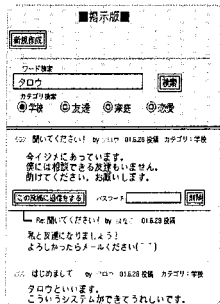


図 4: 掲示板への投稿, 参照

る、2) カウンセラー以外の同じ悩みを解決した人から、意見がもらえる、3) どのような相談がされているのかを調べることができる、といった利点がある。

6. 心理テストを用いた WEB 診断システム

カウンセリングを受ける際、自分の心理状態を知っておくことは大変有益である。またそれはカウンセラにとっても相談者の心理状態を把握しておくことは大変有益である。そこで気軽に心理状態を把握するために心理テストを実装した。本研究では心理テストでの質問、計算、診断の一連の流れをオンライン化し、その内容を記録し、計算結果をグラフ化することで過去と現在の心理状態を容易に比較できるようにした (図 5)。

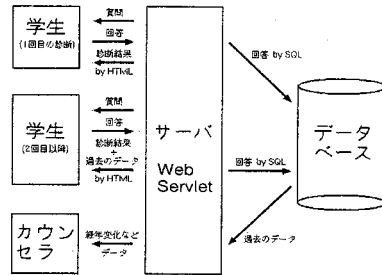


図 5: 心理テストを用いた WEB 診断システム

7. まとめと今後の課題

本研究は、1) 携帯メールを用いた予約システム、2) 心理テストを用いた WEB 上診断システム、を含めたトータルなオンラインカウンセリングシステムである。2002 年 4 月より本学の学生相談室に設置し、カウンセリングを支援するツールとして使用してもらう予定である。

参考文献

[1] 佐藤, 他: "ネットワークを利用した適応型教育システムの構築" 情報処理学会第 60 回 (平成 12 年前期) 全国大会 3M-8(2001)

[2] 板垣, 杉山, 木下, 白鳥: "利用者特性を考慮したサービス提供手法の一考察" 情報処理学会第 59 回 (平成 12 年前期) 全国大会 4ZC-01(2000)