

チャット対話型AIによる 傾聴・寄り添い支援の可能性と限界

SSE09-16

山中 陽昇

kingpapa0429@gmail.com

相談支援における問題点

- ・相談窓口は広がる一方、すぐつながるとは限らない
- ・人に悩みを話すことへの心理的抵抗がある
- ・AI相談の利点、適用範囲、限界は十分整理されていない



相談の入口

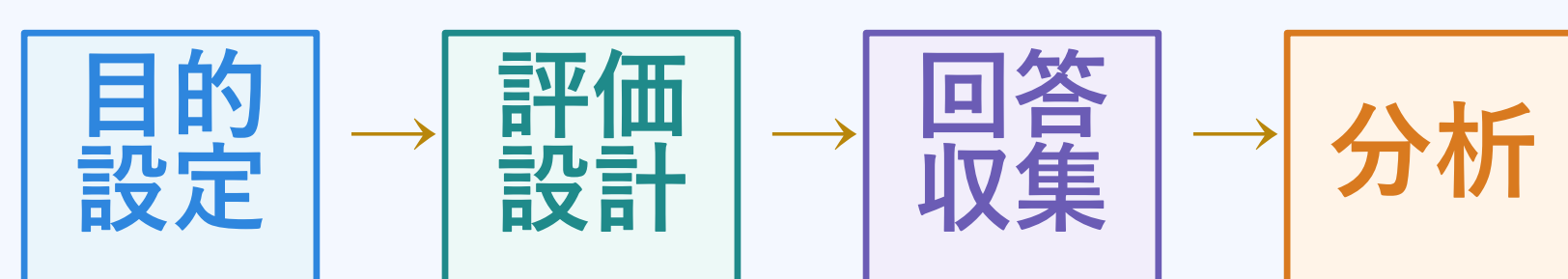
AI相談支援の提案と研究のねらい

AIを「相談の入口」として活用し、気軽・匿名・即時に話せる補助的支援を想定。利点や適用が期待できる場面、方法、限界を明らかにする。

研究概要と結果

1 研究手法

研究手順



調査目的

- ・AI返答が「傾聴・寄り添い」としてどう受け止められるかを確認
- ・人間支援へつなぐ前段としての可能性と限界を整理

調査の実施

- ・Googleフォームで実施
- ・対人支援・相談業務経験者を対象
- ・有効回答：78件

評価5項目

- ・気持ちの受け止め
- ・安心感
- ・否定せず寄り添い
- ・次の行動を考える助け
- ・人に相談したときに近い

2 主な結果

評価項目別平均（5段階評価）

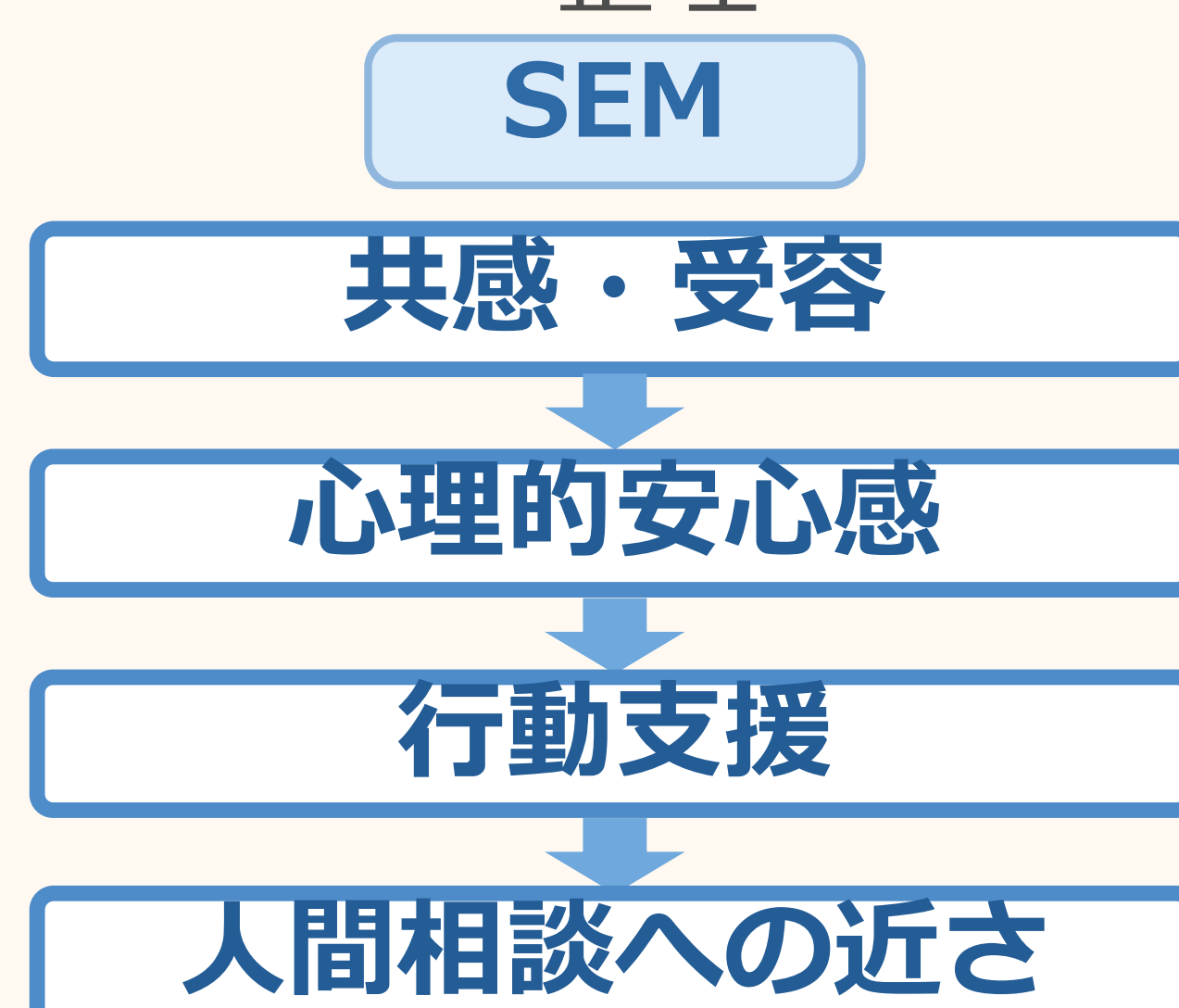
受け止め	3.26
安心感	3.19
寄り添い	3.36
行動支援	2.98
人に近い	2.92

主な傾向

- ・「寄り添い」が最も高い
- ・「人に近い」は相対的に低め
- ・受け止め・安心感は中程度以上

SEM評価構造

5つの評価項目を構造的に整理



3 考察・結論

自由記述319件の分類

共感・受容	154
人間との差・温度感	47
安心感	39
人間・専門支援へ	31
一般論的・機械的	25

強み

- ・気軽さ／匿名性／即時性
- ・初期的な受け止め／気持ちの整理

限界

- ・質問／深掘りの不足
- ・一般論的／機械的
- ・人間らしい温度感の不足

結論

AIは人間相談の代替ではなく、相談の入口を広げ、必要に応じて人間・専門家へつなぐ補助的役割として活用する。