

2020年7月8日

対話型アプリによる子育てコミュニケーション形成の可能性

的場大輔 東京大学大学院・学際情報学府

キーワード: 子育て支援, チャットボット, 共感コミュニケーション

概要

【目的】子育ての悩みにチャットボットなどの対話型アプリが有効な可能性がある。昼夜を問わず子供の世話に追われる子育て中の親に、24時間対話が可能で、相手が特定の人間でないからこそ安心して相談ができるためだ。近年日本の一部の地方公共団体でチャットボットによる子育て支援を始めているが、どのような点でメリットがあるかを明らかにした研究はない。本研究では、機械が話し相手となるチャットボットと利用者同士で情報を共有するトークルームの実証実験を行い、子育て支援における応用範囲とメリットを明らかにする。

【方法】子育て中の親を対象にしたチャットボットとトークルームを開発し、東京都多摩市に住居または勤務する子育て中の62世帯66名の親に、22日間利用してもらった。チャットボットのコーパスには、子育てに関する情報や地域の役立ち情報を格納した。実証実験の前後に、自己記入式でうつ・不安障害尺度のK6と、妊娠前期から産後1年間の女性に対するうつ尺度のEPDSについて調査した。併せて、親子の年齢、家族構成、職業などの属性、近親者との連絡頻度についても調査した。

【結果】チャットボットに対して、参加者66名中59名が質問をし、2,408会話をを行い、7,823メッセージを送信した。研究参加者1人・1日あたり1.86会話した。トークルームには、37名が発言をし、32会話、234メッセージを送信した。1つの質問に対して平均で6.31回発言があった。実証実験の前後に取得したK6によると、56%の研究参加者にストレス度の改善が見られた。K6の改善度に性差は見られなかったが、子供の数、勤務形態、半力勤務形態、同居者の状況で差が見られた。研究参加者の事後ヒアリングより、病院や保育園の申し込みの締め切りなど身近で新しい情報がリアルタイムで得たいとの要望が強いことが判明した。

【結論】チャットボットやトークルームによって同じ子育てをしている親同士が悩みを共感することで、孤立しがちな子育て中の親に一定の安心感を与えることが判明し、加えて、インターネット経由では得られない地域の人しか知り得ない情報の共有・提供が切望されるなど、子育て中の親に寄り添うことのできる対話アプリ開発に必要な基礎情報を得た。