

認知行動療法を活用したオンラインメンタルヘルス相談支援の社会受容性シンポジウム
セルフケアアプリ **Awarefy** 代表 小川晋一郎先生

<スライド>

(小川) 皆さん、こんにちは。今ご紹介にあずかりました、株式会社アウェアファイの代表をしております小川と申します。今回のシンポジウム、座組でいうと、我々の特徴というところ、やっぱりセルフケアですね。セルフ、個人でやるものというところが特徴かなというふうに思っているの、そちらにフォーカスして少し話を進めさせていただきたいと思っております。

<スライド>

最初に COI ですが、ないといいますが、株式会社アウェアファイの創業者としてやっておりますので、ちょっとアウェアファイに有利な発言があるかもしれませんということはお承知置きます。あと COI ではないんですけど、こちらはアウェアファイ自体が、早稲田大学の熊野宏昭研究室と共同研究という形の契約もさせていただいておりますので、合わせて念頭に入れていただけるとありがたいと思っております。

<スライド>

我々の会社、皆様と違って民間の株式会社になっていて、ミッションとしては「心の健康を支えるデジタル・メンタル・プラットフォームを実現する」というふうに言っています。デジタルというのが、要はオンラインでということをつなげていきたいというふうに思っています。先ほど申し上げたように、まずはセルフケアというところにフォーカスしてお話をしたいと思っています。

<スライド>

まず現状、どれぐらいの方に使っているのかというところからなんですけれども、ダウンロード数でいうと 40 万人ぐらいですね。2020 年の 5 月にリリースしているので、だいたい 3 年半弱ぐらいやってきていて 40 万人ということですね。もちろん全員が有料で使っているわけではないんですけど、一部の方は月間プラン 1180 円、年間プラン 7200 円。アプリとすると安くない金額ですけど、かなりの方が有料でもご利用いただいています。

<スライド>

あとは「Google Play ベスト オブ」というので、去年の 12 月に隠れた名作部門という大賞をいただき、隠れたって何だよという感じなんですけれども、ほかの受賞が 100 倍ぐらい数字が違うダウンロード数だったりするレベルなので、その中でもフォーカスしているのかなと。社会的にもかなり興味、関心が高まっているのかなというところは、すごく我々も感じているところでございます。

<スライド>

あと、これもあまりお出ししてないんですけど、どんな方が使っているのかというところ

ころも少しお話しできればと思います。左側、「AGERANK」というのが年齢のところですね。10代、20代、30代、40代というふうに言っていますが、だいたい20代、30代の方が多いですね。もともと30代の方が多かったんですけど、最近20代の方が増えてきて同じぐらいになっているという感じです。

あと、下の方の表は、男性と女性と、あとその他というのがありますけれども、比率でいうと7割ぐらいが女性ですね。かなり7割、精神疾患は女性の方が多いという話もあるのかもしませんが、女性の方が多く使って、ご興味、関心を持っていただいているのかなというふうに思っています。

<スライド>

では、社会受容性ということで、我々も最初から40万人が使ってくださるようなサービスになっていたわけではない中で、どういうふうを受容してもらいながら進んできたかというところを、ここから少しお話しできればというふうに思っています。

<スライド>

まず最初は、あらゆる認知行動療法、釈迦に説法だと思いますが、いろいろな方法論があるかなというふうに思っています。

左からいくと、例えばセルフモニタリングって基本的にすごく大事だよねという話であったりとか、あとコラム法ですね。コラム法は何かすごく固定ファンというか、めちゃくちゃやりたい方がいらっしゃって、初めは3コラムだけだったんですけど、7コラムないのかとかいう方もいて、コラム法ばかりやっている方もいらっしゃいます。

それからやっぱりマインドフルネス、すごく興味、関心が高まっている。皆さんもご存じかもしれませんが、やはりそこもニーズがすごくあって、こういったものも出していると。あとは測定系ですね。PHQ-9とかGAD-7、商用利用可能になっているので、そういったものを含めて載せていったりします。

なので、初期は認知行動療法に基づいたいろいろな機能が利用できますよというサービスから始まっていて、その時点でも最初から広告とか何もしてなかったんですけど、毎日、100件以上はダウンロードされているというような感じで、一定の方はすごく興味があるんだなというのは当初から思っておりました。

<スライド>

ここも一応お伝えできればと思っているんですけど、セルフケアですべて解決することはいやっぱらないと思っていますので、例えばPHQ-9を受けていただいた上で、こういうようなものも出すようにしています。スコア10点以上の場合は、専門機関に相談することが推奨されています。あなたは受けた方がいいですよ、だちょっと受診勧奨になってしまうので、あくまでも一般論としてこういうような表示をして、あくまでも専門家に相談してくださいねと。それ以外のセルフでやるものですよということを明示するようにしていますというところです。

<スライド>

これをやって初めは広く、ふぁーっとサービスとしてリリースしたんですけど、これ、たぶん民間のサービスの中で我々が発見した、結構大発見だったと思っているんですけども、有料で使ってくださるユーザーさんのほとんどが、最初、三次予防の方でした。三次予防というのは再発防止のところですよ。ここが僕らもやってみて、100人ぐらいの方、たぶんインタビュー、お金を払ってくださっている方にインタビューしている中で見つかったすごく興味深いポイントで、やはり三次予防の方は一度、精神疾患にかかって病院にも行っていて、認知行動療法という言葉自体も知っている方が多かったですね。その方が再発したくないというところで、何かしら本を探してみたり、もしくはカウンセリングかなと行ってみたりと模索している中で、アプリなら手軽にできるじゃん。これならお金払っても全然いいやという形で、ご自身で本を読んだコラム法をやってみたいという形でやっていたり、あとセルフモニタリングも大事だという形で、初期の方は本当に2020年の5月から今まで毎日、チェックインアウトを付けている方もいらっしゃいます。というぐらい、そこに対してドンピシャでニーズがあったというところからスタートしています。これは我々としてもすごく興味深いポイントでした。

<スライド>

なので、三次予防の再発防止のユーザーと、あとは今、申し上げたように認知行動療法を知っていたということが大事ですね。先ほどもいっぱい、いろいろな機能がありますというところからスタートしているだけなので、それをどういうふうに使えばいいのか、どういう意味があるのかということを理解している人が使えるサービスになっていたということですね。

<スライド>

ただ、やっぱり認知行動療法自体の認知度ってそんなにまだないというところで、じゃあ、そうじゃない人たちが使ってもらえるようにするにはどうすればいいのかというのが次のステップなんですけれども、次がステップ2で、プログラムというものを作りました。ここは先ほどの機能ベースではなくて、課題ベースですね。うつ気分に乗るとか、ぐっすり眠れるとか、あと感情と思考にのみ込まれないとか、自分のやる気を自分で引き出すとか、ご自身が認知行動法という言葉を知らなくても、こういうことで困っているなというものに対してプログラムという形で提供しました。

<スライド>

もちろん治療ではないので、スキルが身に付くというような形でご提供させていただいて、中身がどんな形かというところ、左側、章立てのようになっています。本みたいな感じですね。セッション1とかセッション2とかいうふうになっていて、そこを開いていただくと学習系の読み物が、本と同じような感じですね。こういうふうを考えるんだよというところが説明されているのと、もう1つがワークですね。先ほどの機能がこの文脈に沿って埋め込まれて、その場で、じゃあ、ワークするということまでできるようになっているというのが特徴です。やっぱりその実践していくというところは、本よりもやっぱりアプリの方が

すごく向いているなというのはやっているの気付きでした。

<スライド>

ここで認知行動療法、これ、効くんだっけという話もあって、ここはあくまでも単群、シングルアームの研究というか、データを見ているだけなんですけれども、効果量としては1.0前後の効果がありそうというところまでは分かっています。もちろん、ベースラインを取るのもなかなかアプリ上だと難しかったりするので、ここはきちんと研究の設計をしていく必要はあるんですけれども、一定効果があるかなと。右側でいうと、いわゆる CBT-I に基づいた、ぐっすり眠れるスキルが身に付きますよというような編集の仕方をしてやっていますが、こちらも一定効果が出せそうかなというところは見えてきているところです。

<スライド>

ユーザーさんも、これ、プログラムが終わると「Twitter」とか「X」に投げられるんですけれども、結構、かなり改善みたいな方とか、ポジティブな声がたくさんいただいているというような状態ですね。

<スライド>

というところで、認知行動療法そのものを知ってほしいというよりは、それを生かした機能を使ってもらって、困りごとをセルフで解消できるということが価値だと思っていますので、そこについてはプログラムという形で提供することで、一定、これまでよりも多くの方に使っていただけるような形になってきましたというのがステップ 2 です。

<スライド>

それから、こちら側も本当に今年の3月ぐらい、生成 AI、かなり話題になったタイミングがあったと思います。我々もこれを見て、やっぱりセルフケアの一番の問題というか、課題点って、自分で書いたものを、コラム法とかも自分で書いて、自分で眺めて自分で気付くという、なかなかアウェアをファイしづらい部分があったんですけれども、やっぱり AI が入ってきて、それに対してのフィードバックがあることで、少しメタで客観的に見るできるようになってくるというところが、すごくポイントかなと。

ここはユーザーがそれを望んでいるというのはあったんですけれども、テクノロジーが入ってきたことで我々が提供できるようになったというものになっています。早速もう AI チームをつくっていろいろプロンプトをいじったりというので研究を始めました。

<スライド>

ちょっとごめんなさい、小さくて見づらいかもしれませんが、大きく 3 つ今、機能があって、増やしているんですけど、1つは「AI チャット」というので、もう本当にただチャットを投げ込むというやつですね。何か不安ですとか、何か困っていますというのをただ投げ込む。あと、料理、今日、夕飯、何を作ればいいと投げ込んでいる人とかもいますけれども、本当に何でも気軽にできますというので、だいぶ行動のハードルが下がったようなものが提供されていたり。

<スライド>

あとはセルフモニタリングでチェックイン、チェックアウトを毎朝と毎晩やりましょうというのを推奨しているんですけども、それも自分でチェックインで、心と体のコンディションを5段階で入れるんですけど、入れて終わりになっちゃっていたんですね。それが最後グラフで表示されるだけだったんですが、そこに天気の情報を含めたものを読み取ってフィードバックしてくれるという感じで、左側だと、朝ですね。今日は曇りのち晴れの予報みたいな、体調が優れないようなので、無理をせず休みつつ頑張っただけですね。右側は、たぶん何か楽しいことを最後に一言書いたんだと思うんですけども、週末ゆっくり休んでとか、明日は晴れるようですとか、こういった形でコミュニケーションが入るだけで、やっぱり継続、ちょっと書きたいなと。ある種、報酬になっているということですよ。ああ、やりたいなというような気持ちが増えているというところが見えてきたり。

<スライド>

あとはコラム法ですね。ちょっとこれもごめんなさい、小さくて見づらいかもしれないんですけども、3コラムとか5コラム7コラムをやって、そのコラムの内容を読み取った上で、AIがフィードバックしてくれるというようなものになっています。これはライブのチケットが当たらないみたいなことを言っている方のコメントですね。結構ちゃんと書いてくれるんですね。特にライブというのはその場でしか味わえない特別な体験ですからみたいなのとか、どんな感情も大切なあなたの一部ですとか、結構言ってくれてありがとうみたいな感じになっていたり。

<スライド>

あと、これはちょっと「Twitter」でこれも投稿して下さった方なんですけど、お子さんに対して、うわ、子供嫌いみたいな感じで、わーっと強く言ってしまうみたいなものに対して、読みましたよと。そういうふうなことになっているんですねという、共感というか受け止めた上で、その感情も大事ですよと。その気持ちを否定することなく、受け止めて、受け止めるのがまず第一歩ですよみたいな形で返しているという感じですよ。

<スライド>

特にコラム法とかはすごいワオ体験というか、感動体験があって、結構ユーザーさん、これ、アプリのレビューっていっぱい付いていると思うんですけど、結構、熱い、熱量の高いコメントをいただいていたりますね。すごく悩んだときに出合ったアプリでと。AIと話をしたり、プログラムを通じて自己理解できてきていますよみたいな話とかですね。

<スライド>

あと、ちょっとこれも小さくて申し訳ないんですけども、面白半分ダウンロードしたけど、AIと話して行って、もうめっちゃくちゃ涙しましたみたいな話とかいうふうになっています。

やっぱりこうやって反応があったり、自分が書いたものを整理してくれた上で少し共感して反応があるというだけでも、かなり自己理解が進んだり、少し受け入れられたという、アクセプタンスの気持ちが増えたりというところは見えるのかなというふうに思っています。

<スライド>

そういうわけで、とはいえ、まだ三次予防の方はすごく多いんですけれども、認知行動療法のやり方を知らなくても、あとは自分で気付かなくてもフィードバックがあるというところで、そこはかなり多くのユーザーさんをスコープとして入れられるようになってきているという感じになっています。

<スライド>

一方で、ここまで三次予防と言っていたんですけれども、本来的には一次予防の方ですね。困りごと、認知行動療法という言葉も知らないし、そもそもそんなに困ってないという方がセルフケアをしようってなかなか難しいので、ここは我々も今、継続して、どうすればお役に立てるかなということを考えたりしています。

今ちょうど先月の末ぐらいにリニューアルしたんですけれども、ルーティン、毎日ちょっとずつケアを取り入れようみたいなことをちょっと発信して行って、左側、それがしやすい機能にしたりとか。あとコーピングリストですね。これはもう認知行動療法というよりは、ストマネ、ストレスマネジメントの世界かなと思いますけど、例えばこれ、右が僕のコーピングリストですけど、きつすぎるときに見るとか、あとサポートリストとか、もうしんどくなってからこういったものを作るって大変なので、それを事前に作っておきましょうみたいなワークショップとかをちょっとやって、それを「Awarefy」に入れておくことで、例えば僕も、もうちょっとやばい、しんどいってなったら、このリストを見て、よし、明日は全部ブッチしてスパに行こうみたいなことができるようなものになっていたりします。こういった形で徐々に裾野を広げながら、多くの人に受容してもらうというのをやっていきたいかなと思っております。

<スライド>

ここまでのまとめで、やっぱり僕らはどうしても民間で売り上げを上げていかないと死んじゃうので、走りながら模索していくということをやっていました。とにかくユーザーのニーズに耳を傾けて、サービスに反映していくということがすごく大事かなと思っています。それから、やっぱりテクノロジーですね。生成 AI、今年の 3 月の時点までは全然出てきてなかった中で、急に出てきたものをどう組み込むかというところ。ユーザーさんにとってよさそうであれば、すぐに小さくでも検証をスタートして価値を出せないかというのを模索していくというのは、すごく大事なんじゃないかなというふうに思っています。

<スライド>

あと今回のテーマでいうと、セルフケアなんですけど、これからはカウンセラーさんであったりとか、医療機関とどう連携していくかということもすごく大事なテーマかなと思っているので、最後ちょっとだけその話もできればと思っています。

<スライド>

今も、先ほどお見せしたコーピングリストというところの一部にお勧めと書いてあって、

そこに医師に相談するとか、あとカウンセリングを受けるみたいな形で接続するものを用意していたりします。もちろん、セルフで厳しくなったら専門家へ相談してくださいねと言っている流れの延長でそこはやっているんですけども、医師のところはちょっとファストドクターさんと実験的にやっていたりするんですけども。

この辺が、じゃあ、どれぐらい使われているのかというと、結構使われていて、これもちょっと録画されているので数字は NDA の関係で言えませんが、月間で数百ぐらいのレベルで問い合わせが入っています。なので、そういう意味でも圧倒的にニーズがあるので、きちんとうまく組むことができれば、皆さんと一緒にうまくやっていくことで、かなりサポートの裾野が広げられるんじゃないかなというのはすごく感じているところです。

<スライド>

特に心理士/師の方と連携しようというところで、いろいろな方ともディスカッションさせていただいているんですけども、例えば使い方としては、ホームワークとして使うのはすごくイメージできるみたいなお話をいただいていた。あとは型にはまった心理教育部分ですね。この辺はもう外出して、アウェアファイさんの方でやっておいてもらって、自分たちはもっと向き合った話をメインにしたいとか、あとはクライアントさんの管理機能もセットで欲しいみたいな話をいただいていますと。

ただ一方で、すごい難しいなと思っているのは、一番下のところですね。ネガティブな部分で、多重関係の問題がやっぱりあって、心理士/師さんが「Awarefy」を使ったり、勧めるという形になると、どうしても「Awarefy」で有料でとってしまうという形になるので、ここをクリアしないと、なかなか上手に組んでいくことができない。今も個別に勧めてもらっている方もいらっしゃるみたいなんですけれども、きちんとちゃんとした組み方をするためには、ここをクリアしないといけないなというのはすごく難しい問題だなというふうに思っています。

<スライド>

最後になりますけれども、我々は先ほど申し上げたように、あくまでもセルフケアの入り口のところですよね。ちょっとこの図でご説明すると、三次予防のところを今メインでやっていますが、やはり医療機関に初めて入ってくる入り口のところ、一次予防の領域もきちんとサポートできるようになりたいと思っています。それはもしかすると個人さんがお金を出すのは興味ないという話であれば、法人さんと組んでとか、自治体さんと組んで、自治体さんも今ちょこちょこ声はいただいていたりするんですけども、お声掛けですね。ただ、そういう形でもっともって役に立てるように裾野を広げていきたいと思っています。

そうなったときに専門機関の皆さん、医療機関だったり、カウンセリングさんとどうつながっていくのかというところがすごく大事なポイントになるかなと思っていますので、ぜひこの後の時間でもディスカッションさせていただけるとうれしいなと思っています。私からは以上となります。ありがとうございました。