

# NHKひきこもりネット相談によせられた相談文の内容分析

倉本 英彦

(青少年健康センター、北の丸クリニック)

大竹 由美子、飯田 敏晴

(国立国際医療センター)

## <要 旨>

NHKは、2002年10月より2005年3月まで「ひきこもりサポートキャンペーン」を実施し、インターネットメールによるひきこもり相談を行った。本研究は、2004年4月1日から2005年3月31日までにひきこもり本人からよせられた相談文767件の内容を分析して、その特徴を明らかにし、ひきこもり対策の基礎資料とするために実施された。精神科医、臨床心理士、大学院生などで構成されたチームで相談文を検討し、性別、年齢、ひきこもり期間、相談者が求めていること（態度分類とする）、具体的に聞きたいことの内容、一日の過ごし方などの項目を立てて判定した。相談者の性別は、男334名(43.5%)、女433名(56.5%)、計767名であった。平均年齢は、男26.9(±6.9)歳、女24.8(±6.5)歳であった( $p<.001$ )。平均ひきこもり期間は、男49.6(±60.0)ヶ月、女31.1(±6.5)ヶ月であった( $p<.001$ )。態度分類としては、「個別的助言を求める」「一般情報提供を求める」「自己理解・現状把握」「その他」の順に多かった。聞きたいことの内容は、「相談機関」「人との関わり方」「仕事」「社会復帰」「医療情報」「家族との関わり方」「デイケア・自助グループ」「ネットや電話相談」と続いた。一日の過ごし方は、仕事・バイト、買い物、通学、就職活動、家事手伝い、ゲーム・TV、インターネット、寝ている、資格取得の勉強、読書、習い事、散歩、スポーツ、と続いた。本研究によって、ひきこもりに関する従来の知見を裏書きするものとともに、インターネットメール相談という手法による新たな知見が得られた。

## <キーワード>

ひきこもり、インターネットメール相談、内容分析、実態調査

### 【はじめに】

ひきこもり、とりわけ青少年の社会的ひきこもりは、わが国の将来を考える時、大きな社会問題となっている(倉本、2002)。これまで数々の調査研究が行われたが、それらは大部分が事例による研究であり、信頼に足る実態調査はほとんどなく、しかもひきこもり当事者の声に基

づいた実態調査は行われていないのが現状である。

NHKは「ひきこもりサポートキャンペーン」プロジェクトチームを結成し、2002年10月15日から同年12月10日の試行期間(一回目とする)を経て、2003年4月1日から同年12月20日(二回目とする)、および2004年4月1日か

ら 2005 年 3 月 31 日 (三回目とする) まで、インターネットメールによる相談室を開設した。同相談室には全国から数千を超す相談が寄せられた。

しかも、これらの相談は同時に大規模な実態調査としての意義を有することになった。多数の相談文の内容を分析することにより、インターネットメール相談を利用したひきこもり者の特徴が明らかになった。一回目では、ひきこもり者 435 名からの相談文の詳しい内容分析が実施された (大竹、2004)。二回目では、3,016 件のネット相談者のおおまかな傾向が把握された (倉本、2004)。したがって、今回の三回目のネット相談の内容を分析することにより、3 年弱にわたったひきこもりインターネットメール相談の内容的特徴を把握しデータの信頼性が確認できることになる。

## 【目 的】

本研究は、ネット相談室に 2004 年 4 月 1 日～2005 年 3 月 31 日の期間 (三回目) に寄せられた、ひきこもり者からのメール相談文 767 件の内容分析により、その特徴を明らかにし、ひきこもり支援のあり方を考える上で必要となる基礎資料を作成することを目的とする。

## 【方 法】

### 1) 調査対象

「NHK ひきこもりサポートキャンペーン」とは、NHK ひきこもりサポートキャンペーンプロジェクトチームによって実施されたインターネットによるひきこもり支援である。

支援内容としては、ひきこもり者による掲示板、体験記やひきこもりを理解するための基本

情報の掲載、最寄りの相談機関を調べることができる検索リスト、「ネット相談室」などが利用できるようになっている。そして、毎月 1 回 30 分、および年 3 回 2 時間のひきこもりに関する特集番組を放送し、ひきこもりサポートキャンペーンの紹介を行った。

「ネット相談室」は、ひきこもり者およびひきこもり者の家族から、メールによる相談を受けるもので、相談者は以下の注意事項を読んだ上で、相談することになる。

返信文の内容はひきこもりに関する基本的な対応方法や身近な相談機関の紹介などの情報を提供するものであること、医療行為に当たる返信はせず、1 人の相談に対しては 1 回限りの返信であること、返信は 72 時間以内 (土・日・祝日は含めない) を目安に作成し、緊急の対応が必要な相談には応じられないこと、などである。

この「ネット相談室」によせられたメール相談文のうち、本研究の調査対象は 2004 年 4 月 1 日～2005 年 3 月 31 日までに寄せられた、ひきこもり者からのメール相談文 767 件とした。

なお本研究ではひきこもり状態の定義として「①就労・就学といった社会参加活動をしていないもの、②家族以外の親しい仲間関係がないもの」を基本と考えながらも、「ネット相談」に寄せられた相談全てを調査対象とした。なお、調査にあたっては、NHK の許可を得て、データは全て数値化し、個人が特定されないよう十分配慮した上で行った。

### 2) 調査方法

相談文を基にして、「ひきこもり」の臨床経験豊富な精神科医、臨床心理士、心理学専攻の

大学院生など5名で話し合い、一回目の調査項目を参考に、最終的な項目を決定し、ついで判定基準を作成した。

そして、臨床心理士および心理学専攻の大学院生の協力を得て、計15名で判定作業を行った。判定者に対しては、相談文を一定のバイアスで評価するため、判定基準について説明を行い、メール相談文を基に十分練習をおこなった上で、判定してもらった。

相談文を読み、判定基準に基づき、項目ごとに当てはまるものをチェックしていった。

なお、資料1に典型的な相談文の数例を示すが、人物が特定できないように内容は若干手直ししてある。

### 3) 調査項目

デモグラフィック要因として、「性別」「年齢」「ひきこもり期間」の項目を設けた。

また、その他に相談者がネット相談に何を求めているかを大枠で捉える「態度分類」(その定義を資料2に述べる)、より具体的に捉える「聞きたいことの内容」、「不登校経験」、「1日の過ごし方」の項目を設けた。

## 【結 果】

度数分布を検討するとともに、「性別」、「年齢」、「ひきこもり期間」と各項目のクロス集計およびカイ二乗検定を行った。

#### 1) 性別

ひきこもり者の性別は、男性334名(43.5%)、女性433名(56.5%)、計767名(100%)であった。

男性の平均ひきこもり期間は49.6ヶ月

(SD=60.0)、女性は31.1ヶ月(SD=35.3)と女性の方が短かった( $p < .001$ )。

また、男性の平均年齢は26.9歳(SD=6.9)、女性は24.8歳(SD=6.5)と女性の方が低かった( $p < .001$ )

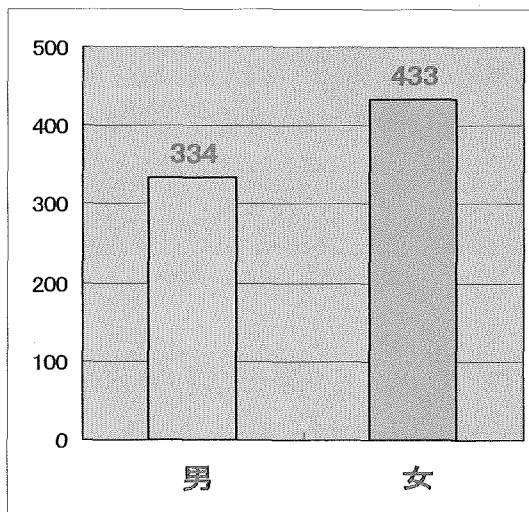


図1. 性別

#### 2) 年齢

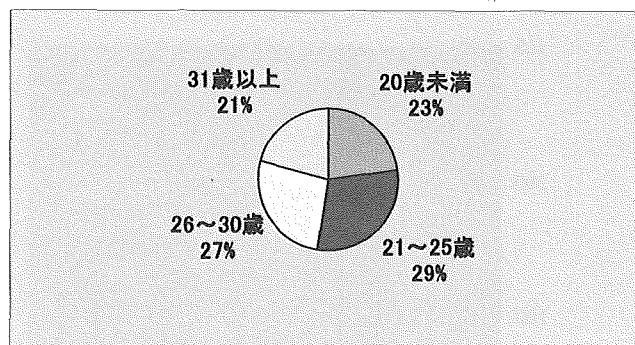


図2.年齢分布

全体の平均年齢は25.8歳(SD=6.8 R=11-69歳)であった。20代が434名(56.6%)と中心であり、10代が174名(22.7%)、31歳以上が159名(20.7%)であった。

### 3) ひきこもり期間

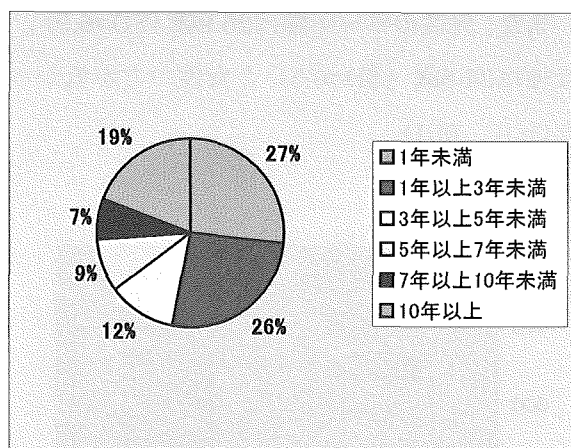


図3.ひきこもり期間

全体のひきこもり期間の平均は39.7ヶ月 (SD=49.1 R=1-512ヶ月) であった。また、767件のひきこもり期間の分布をみると、1年未満が202名 (26.3%)、1年以上3年未満が201名 (26.2%) と全体の半数以上を占めた。

### 4) 態度分類

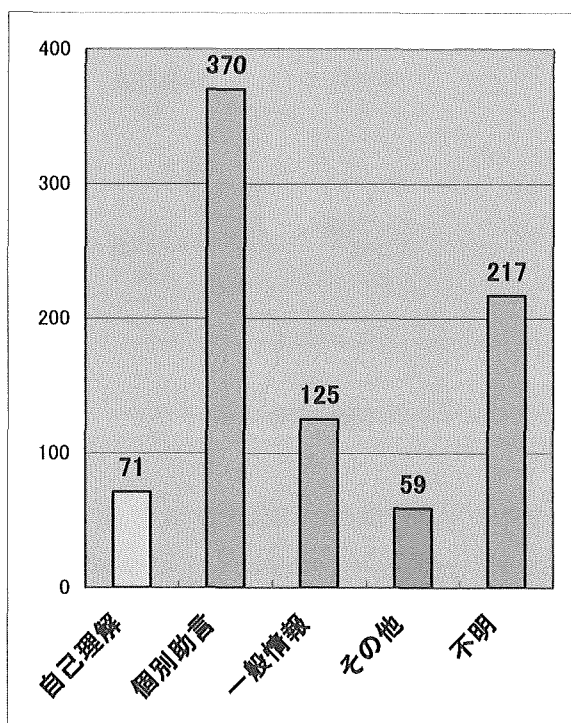


図4.態度分類

「個別助言」が370名 (48.2%) ともっとも多かった。次いで、「不明」、「一般情報」、「自己理解」と続いた。

また、性別により「態度分類」に違いが見られた。「自己理解・現状把握」は女性に多く、男性に少なかった ( $p < .05$ )。「その他」は男性に多く、女性に少なかった ( $p < .05$ )。

次に、年齢群により相談者を4群[20歳未満131名 (17.1%)、20歳以上25歳未満217名 (28.3%)、25歳以上30歳未満224名 (29.2%)、30歳以上195名 (25.4%)]に分け (以下「年齢群」と記述)、「態度分類」とのクロス集計およびカイ二乗検定を行った。

年齢群により「態度分類」に違いが見られた。「個別アドバイスを求めるもの」は、20歳未満群に多く、30歳以上群に少なかった ( $p < .05$ )。反対に、「一般的な情報提供を求めるもの」は30歳以上群に多く、20歳未満群に少なかった ( $p < .05$ )。

その次に、ひきこもり期間により相談者を4群[1年未満201名 (26.2%)、1年以上3年未満201名 (26.2%)、3年以上7年未満159名 (20.7%)、7年以上98名 (12.8%)]に分け (以下「期間群」と記述)、「態度分類」とのクロス集計およびカイ二乗検定を行った。

期間群により「態度分類」に違いが見られた。「一般的な情報提供を求めるもの」は7年以上群に多く、1年以上3年未満群に少なく、1年未満群でも少ない傾向が見られた ( $p < .05$ )。「デイケア・自助グループ」は7年以上群に多かった ( $p < .05$ )。

### 5) 聞きたいことの内容

性別により「聞きたいことの内容」に違いが

見られた。「家族との関わり方」は女性に多く、男性に少なかった ( $p < .05$ )。

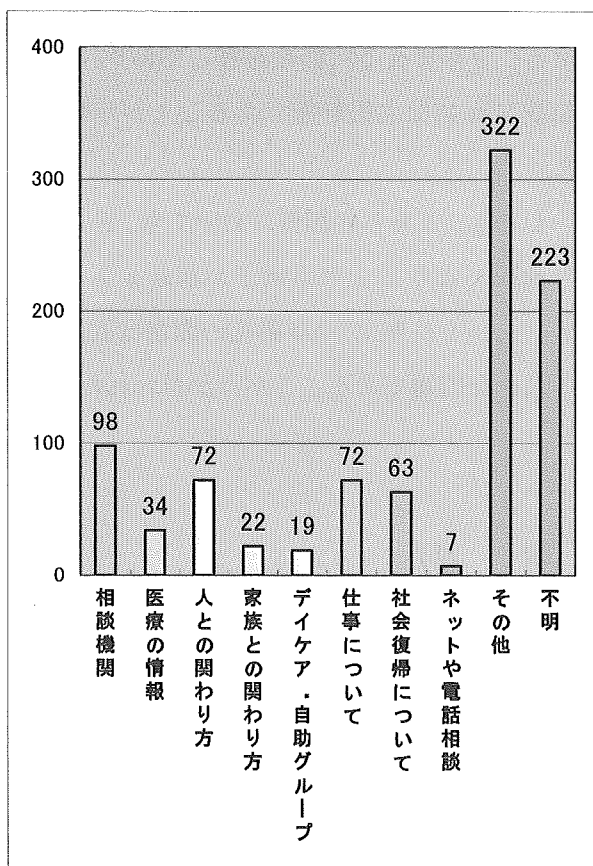


図5. 聞きたいことの内容

年齢群により「聞きたいことの内容」に違いが見られた。「相談機関」「社会復帰について」は30歳以上群に多く、20歳未満群に少なかった ( $p < .05$ )。「家族との関わり方」「その他」は20歳未満群に多く、30歳以上群に少なかった ( $p < .05$ )。「仕事について」は25歳以上30歳未満群に多く、20歳未満群に少なかった ( $p < .05$ )。

#### 6) 一日の過ごし方

性別により「一日の過ごし方」に違いが見られた。「インターネット」は男性に多く、女性に少ない傾向が見られた ( $p = .055$ )。「ゲー

ム・TV」「寝ている」は男性に多く、女性に少なかった ( $p < .05$ )。「家事手伝い」「買い物」は女性に多く、男性に少なかった ( $p < .001$ )。

また、年齢群により「一日の過ごし方」に違いが見られた。「仕事・バイト」は25歳以上30歳未満群に多く、20歳未満群に少ない傾向が見られた ( $p = .054$ )。「通学」は20歳未満群に多く、25歳以上30歳未満群、30歳以上群に少なかった ( $p < .001$ )。

さらに、期間群により「一日の過ごし方」に違いが見られた。「資格取得の勉強」は7年以上群に多かった ( $p < .05$ )。「寝ている」は1年未満群に多かった ( $p < .05$ )。「通学」は1年未満群に多く、7年以上群に少なかった ( $p < .05$ )。

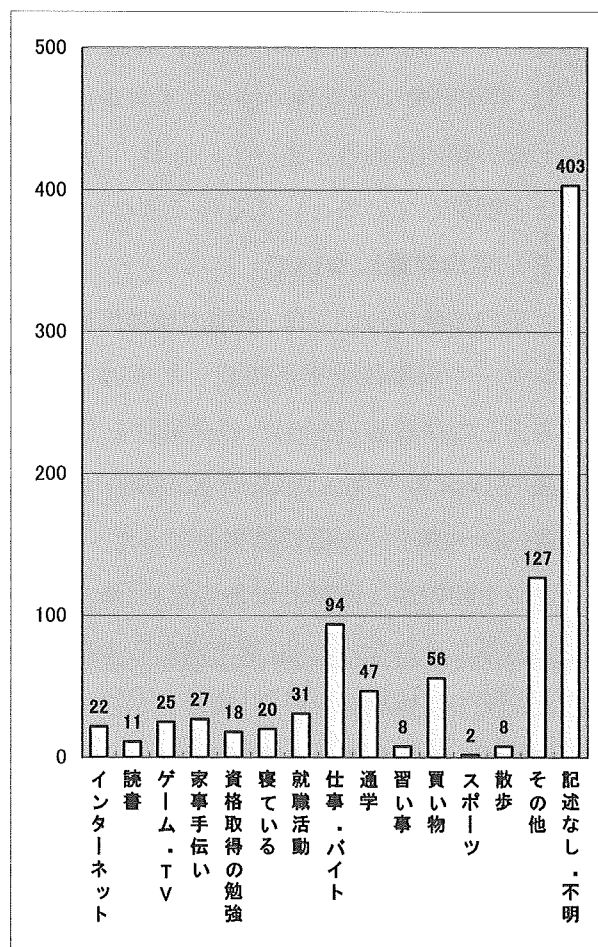


図6. 一日の過ごし方

## 【考 察】

### 1) 性別による違い

一般的にひきこもりは圧倒的に男性に多いと言われているが、本調査では女性からの相談が若干多く、興味深い結果となった。

女性は男性に比べて平均ひきこもり期間が短く、平均年齢も低かった。この結果から女性の方がより早い時期に相談すると推測された。

「聞きたいことの内容」において、女性は「家族との関わり方」についての相談が男性より多かった。また、「一日の過ごし方」でも「家事手伝い」や「買い物」など人との関わりを持っている様子がうかがえた。反対に、男性からの相談では、「インターネット」「ゲーム・TV」

「寝ている」などの人と交流の乏しい過ごし方をしていることがうかがえた。斉藤（1998）は、臨床経験より女性のひきこもり者は長期化しない傾向にあると述べているが、これらのことと関係しているといえるのではなかろうか。

### 2) 平均年齢について

平均年齢については、全国精神保健福祉センターや保健所を来所相談した事例を調査対象とした伊藤ら（2004）の全国調査では26.7歳（SD=8.2）であったが、今回の調査では25.8歳（SD=6.8）とやや低い結果となった。これは、ネット相談が1回限りであるため、新たにひきこもるようになった20歳未満からの相談が増え、すでに相談済みの30歳以上からの相談が相対的に減ったためと思われる。

### 3) ひきこもり期間について

ひきこもり期間については、前述の伊藤らの調査結果では平均51.6ヶ月（SD=27.6）であったのに比べて、ネット相談に基づく本調査では、「1年未満」「1年以上3年未満」（平均39.7ヶ

月）といったひきこもり期間の短い者からの相談が多かった。この結果は、来所相談に比べると、ネット相談はひきこもり者に早期に働きかけることができる可能性を有しており、ネット相談が有効な支援形態であることが示唆された。

しかし、どちらの調査においても、ひきこもり期間が10年以上の事例が2割近くあり、ひきこもりの長期化・高齢化の問題は依然として大きな問題であることがうかがわれた。

## 【資 料】

### 1. 相談文の例

#### 1) 23歳女性

小中と不登校で高校は中退した、大学に進学したいが学力が足りない、またバイトもできず塾や通信制教育を始めることもできない、父親はすでに年金暮らし、大学に行くことは諦めたが大検を受けて高校の基礎を身につけたい、誰かボランティアで勉強を見て欲しい。

#### 2) 28歳男性

私は大学を卒業後一度も仕事に就くことなく家にいます。世間体が気になり、ふだんの日も外出せず、土日になると遠くの図書館に通っています。家では、家族と会話もしますし、いっしょにごはんも食べます。でも、ときどきイライラして、母親に手が出てしまうことがあります。父親にもすぐにむきになって大声を出してしまいます。父親は私を避けていて、ビクビクして、すぐに自室に逃げてしまいます。自分ではひきこもりかもしれないと思います。仕事しなければいけないと焦りを感じますし、もともと引っ込み思案な私が今更どうしたらよいのでしょうか。学生時代に受けたいじめがネックになっているのでしょうか。

### 3) 30歳女性

六年間働いた会社を4ヶ月前に辞め、再就職したいのですが、人間関係力が弱くて自信がありません。前の職場でも友だちができませんでした。仕事を辞めてから顕著に人嫌いになり会話下手になりました。話しかけられれば少しは話せますが対人恐怖症に近いように思います。今後、社会復帰にあたってこのままではいけないと思い、雑誌や新聞をみたところ「会話教室」を見つけたのですが結構な金額です。もし格安なところ、もしくは人嫌いを矯正できるような施設があったらご紹介していただけませんか。

### 4) 33歳女性

25歳くらいから断続的にひきこもっています。なぜこうなってしまったか、毎日、後悔、諦め、焦りを繰り返しています。高校を卒業して2年間デパートの販売員を1年、後は派遣社員やアルバイトなど単発の仕事をちょこちょこやる程度です。家庭も裕福ではなく、こんなことしている場合ではないことはわかっています。将来の事が不安でたまりません。父親は無口な人ですが、ときどき隣の部屋で母親をどなって責め立てている声が聞こえてきます。「あいつを異常だと思わないか」、「おまえが甘やかした結果こうなったんだ」…。その通りです。資格も経験もなく歳だけとってしまっている自分が情けなくて。でも、どうやって自立したらいいんでしょうか。去年、自分はうつ病じゃないかと思って精神科を受診しましたが、先生からはゆっくり治して言われただけで、その後は病院へ行くのが怖くなって通っていません。親にも思いあまって相談しましたが、理解してもらえません。私はどうしたらいいんでしょうか。何か助言をいただけたらと思います。メールします。よろしく願いいたします。

## 2. 「態度分類」について

「態度分類」とは、相談者がネット相談に何を求めているか大枠で捉えるものである。

- ・「自己理解・現状把握」は、「自分はひきこもりでしょうか」「どのような状態なのでしょう」「等の自分の状態をどのように受け止めたらよいかについて聞いているもの
- ・「個別的アドバイスを求めるもの」は、「自分はどうしたらよいのでしょうか」等、個別的、個人的回答を求めているもの
- ・「一般的情報提供を求めるもの」は、「相談機関を教えてください」等の一般的な情報の問い合わせ
- ・「その他」は、求めているものはあるが、上記三項目以外に分類される
- ・「不明」は、ただ書きたいことが一方的に書かれているだけで、何を求めているか分からない、あるいは何も求めていないと思われるもの

### 【文 献】

- 伊藤順一郎監修(2004):地域保健におけるひきこもりへの対応ガイドライン、じほう
- 倉本英彦編著(2002):社会的ひきこもりへの援助一概念・実態・対応についての実証的研究、ほんの森出版
- 倉本英彦(2004):「ネット相談室」・3000件から見てきたこと②、斎藤環監修 hikikomori@NHK ひきこもり、14-17項、日本放送協会
- 大竹由美子(2004):ひきこもりネット相談によせられたメールの内容分析ーひきこもり期間による心理状態の違いと支援の検討ー、2003年度明治学院大学大学院文学研究科修士論文
- 斎藤環(1998):社会的ひきこもり、PHP新書