

SNS 相談に見る若年層の心理的苦悩 —よりそいホットラインチャットの相談記録のテキストマイニング分析—

堀 兼大朗 (滋賀大学データサイエンス学部)

小森田龍生 (常磐大学人間科学部)

1. 背景と目的

近年、日本における若年層が直面する問題は多面的かつ深刻な状況にある。少子高齢化の進行、地域間や世代間の経済格差の拡大、非正規雇用の増加、さらには家庭環境の変化といった社会的要因が、若者の生活基盤や将来展望に大きな影響を及ぼしている。国立社会保障・人口問題研究所 (2014) によれば、若年層における失業率や不安定就業の現状、相対的貧困の実態が詳しく示されており、若者の経済的自立が困難になっていることが指摘されている。

また、精神面においても、若年層のメンタルヘルス問題が深刻化している。『自殺対策白書』(厚生労働省 2024) によると、2022 年度に小中高生の自殺者数が過去最多となり、学業や進路に対する不安が精神的負担の一因となっていることが指摘されている。こうした現状は、若者が将来に対して不確実性を抱えると同時に、十分な支援体制が整っていないことを示唆している。

さらに、デジタル環境の急激な変化も、若年層の社会的なつながりや精神状態に大きな影響を与えている。Yijun Chen ら (2024) によれば、SNS 等の利用による一対多のオンラインコミュニケーションは孤独感を増加させ、対面コミュニケーションの時間の減少が間接的に精神的健康に悪影響を与えることが指摘されている。

以上のように、若年層が抱える悩みは、経済的要因、精神的要因、そしてデジタル環境に起因する側面が複雑に絡み合っている。しかし、定量的なアンケート調査だけでは、個々の相談内容や背景を十分に捉えることが難しく、より細やかな実態把握が求められている。そこで本報告では、2023 年度によりそいホットラインのチャット相談に寄せられた相談の記録から、若年層 (18 歳未満、18~29 歳) を対象とした相談データの分析を行い、彼らが直面する具体的な悩みや問題の傾向の明確化を試みたい。そのことを通じて、行政機関および支援団体が、若年層支援の方針検討に活用できるエビデンスを提供するとともに、よりそいホットライン内部における相談対応の改善や新たな支援サービスの開発のための知見の蓄積を目指す。

2. データと方法

2.1. データ

分析に使用するデータは、2023 年度中によりそいホットラインチャットに寄せられた若年層 (18 歳未満、18~29 歳) からの全相談記録である (以下、このデータを相談内容データと示す)。

相談内容データには、年齢と性別のカテゴリが相談内容のテキストにそれぞれ付随している。これらの属性情報は、本人が相談時に自ら回答したものに基づいている。なお、性別は、男性、女性、FTM、FTX、MTF、MTX、それ以外、未回答が選択できる。

本分析では性別を「女性」、「男性」、「その他」、「不明」に区分する。「その他」には FTM、FTX、MTF、MTX、それ以外をまとめている。「不明」は、性別が未回答・未確認の場合のカテゴリとなる。

属性の内訳は、女性は 2945 ケースであり、18 歳未満の女性が 1523 ケース、18~29 歳の女性が 1422 ケ

ースとなる。男性は492ケースであり、18歳未満の男性が162ケース、18～29歳の男性が330ケースとなる。その他は496ケースであり、18歳未満のその他が297ケース、18～29歳のその他が199ケースとなる。不明は195ケースであり、18歳未満の不明が134ケース、18～29歳が61ケースとなる。

なお、18歳未満および18～29歳という年齢区分は、以降の分析でも同様に用いる。ただし、この区分には年齢幅が広すぎるという欠点がある。例えば、18歳未満では小学生と高校生の相談内容は異なると考えられ、18～29歳においても大学生と社会人の相談内容は異なることが予想される。この区分を採用した理由は、チャット使用時に利用者がこれらの年齢カテゴリの中から自身の年齢を選択する仕様になっているためである。本論の分析にはこのような限界があるものの、データ数の観点からはこの年齢区分が妥当であると判断し、以降の分析もこの区分に基づいて行う。

表1は、相談内容データの頻出語のリストである。「母親」(1位)、「友人」(2位)、「親」(4位)といった、対人関係に関わる語が多く出現していることがうかがえる。

表1. 頻出語 (50位)

順位	抽出語	出現回数	順位	抽出語	出現回数
1	母親	1060	26	相手	314
2	友人	1001	27	職場	306
3	死	949	28	生活	293
4	親	926	29	怒る	288
5	辛い	921	30	子供	245
6	学校	858	31	入る	239
7	女	796	32	いじめ	238
8	男	700	33	一緒	235
9	行く	680	34	性別	232
10	仕事	639	35	病院	231
11	先生	557	36	高校	229
12	父親	555	37	周り	229
13	好き	546	38	理解	223
14	生きる	513	39	体	219
15	嫌	506	40	心配	218
16	怖い	498	41	働く	218
17	不安	493	42	大学	215
18	家族	441	43	両親	211
19	家	435	44	心	202
20	出る	428	45	苦しい	200
21	聞く	379	46	強い	197
22	受ける	360	47	お金	196
23	関係	331	48	彼氏	193
24	悩む	329	49	結婚	191
25	勉強	318	50	辞める	191

2.2. 方法

本報告では、テキストマイニングのうち、対応分析およびトピックモデル分析を用いて、チャット相談に現れるテキストデータから、相談内容の構造や共通テーマ、年齢層ごとの特徴を整理する。これにより、若年層が抱える課題の実態を多角的に把握し、支援策の改善に向けた具体的な提案を行うことを目指す。なお、分析にはKH Coder（樋口 2020）を用いる。

2.2.1. 対応分析

相談内容データの全体的な傾向を把握するため、語と語の関連性を低次元空間に可視化する対応分析を実施した。対応分析によって得られる空間では、語同士の距離が近いほど、それらの語の関連性が強いことを意味する。また、第一軸（横軸）はデータの分散を最も大きく説明し、第二軸以降は第一軸よりも説明力の低い軸として構成される。各軸の端に位置する語ほど、その軸や空間の特徴を強く表していると判断できる。対応分析では、語の配置をもとに軸を解釈することで、データの傾向や特徴を把握することが可能となる。

今回の対応分析では、相談内容データのテキスト内にある名詞、動詞、形容詞を分析対象とする。加えて、相談内容のテキストには対象者の年齢と性別の属性情報が付与されているため、「18 歳未満_女性」、「18～29 歳_女性」、「18 歳未満_男性」、「18～29 歳_男性」、「18 歳未満_その他」、「18～29 歳_その他」、「18 歳未満_不明」、「18～29 歳_不明」の8カテゴリも対応分析に同時に投入し、性差と年齢ごとの相談内容を把握できるようにした。

2.2.2. トピックモデル分析

相談内容データから潜在的なトピックを抽出するために、トピックモデルの一種である Latent Dirichlet Allocation（LDA）を実施した。トピックモデルは、テキストデータの背後に潜在的なトピックがあることを仮定し、そのトピックの析出を通じてテキストデータ全体の傾向を要約するモデルである。

LDA では、各文書が複数の潜在的なトピックの混合で構成されていると考える。テキストデータ内の各単語は、それぞれの文書内で特定のトピックに属する確率に基づいて生成されると仮定する。今回の分析に即して言えば、相談内容にはいくつかの潜在的なテーマ（トピック）が存在し、それぞれの相談内容は特定のトピック、または複数のトピックの影響を受けていると想定する。

本分析では、性別ごとにトピックモデルを実施する。なお、性別「不明」は後述の対応分析で明確な位置を示さなかったため、トピックモデルを適用しなかった。

分析手順は次のとおりである。最初に、前処理した相談内容データの名詞、動詞、形容詞の語すべてを対象に LDA を実行し、トピックを抽出した。次に、トピックの解釈を行なった。解釈の際は、得られたトピックごとの単語分布に従い、出現確率の高い上位 10 単語と当該トピックに関わる比率の高いテキストを参照した。それらの手続きを通じて、トピック名を命名した。なお、トピックの数は、最初に Perplexity を基準に判断を試みたが、女性データで解釈困難な 60 を超えるトピック数が確認された。そのため、解釈可能性を基準にトピック数を調整し続け、最終的に女性データは 24、男性データは 8、その他データは 11 で決定した。

しかし、対応分析では各相談内容の詳細を把握することが難しい。そのため、次のステップとしてトピックモデルを適用し、相談内容の分類を試みる。

3-2. トピックモデル分析の結果

性別ごとのトピックモデルの結果を見ていく。表2（女性）、表3（男性）、表4（その他）は抽出したトピックの詳細である。これらの表には、トピックの番号、当該のトピックに対し出現率が高い語上位10個とその出現確率を示した。加えて、(1) 18～29歳の出現比率、(2) 18歳未満の出現比率、(1)と(2)の出現比率の差も示すことで、年齢別の傾向も把握できるようにした。

表2は女性の結果であり、抽出された24個のトピックの詳細である。これらのトピックは、大きく8個の内容に分類できる。「①学校でのトラブル」、「②登校の難しさ」、「③勉強に関する辛さ」、「④友人関係の問題」、「⑤仲間外れ」、「⑥進学・進路に関する悩み」は学校・学業、友人関連の問題、「⑦親への嫌悪感」、「⑧親から離れたい」、「⑨家族の暴言暴力」、「⑩親の離婚の影響」は家族関連の問題、「⑪彼氏との性行為の葛藤」、「⑫妊娠に関するトラブル」はパートナーや夫の関係性をめぐる問題、「⑬職場での苦悩」、「⑭経済的困窮」は就労や経済面の問題、「⑮ネットトラブルの解決方法」、「⑯ネットでの誹謗中傷経験」はネット関連の問題、「⑰性被害の恐怖」、「⑱様々な被害経験」、「⑲障害の無理解、差別」は被害関連の相談、「⑳精神疾患に関する苦悩」、「㉑拒食に関する苦悩」、「㉒様々な不安感情」、「㉓希死念慮」は精神的な辛さ、「㉔性的指向、性別違和に関する悩み」は性的指向関連の問題としてまとめられる。

これらのなかで年齢の出現確率に差（「(1)と(2)の出現比率の差」が0.005以上）が見られるトピックとして、「①学校でのトラブル」、「②登校の難しさ」、「③勉強に関する辛さ」、「④友人関係の問題」は18歳未満で現れやすい。「⑫妊娠に関するトラブル」、「⑬職場での苦悩」、「⑭経済的困窮」、「⑲精神疾患に関する苦悩」は18～29歳で見られる傾向にある。

表3は男性データから抽出されたトピックであり、「①疎外感」、「②家族に対する嫌悪感」、「③怒られた経験、失敗経験」、「④職場での苦悩」、「⑤様々な心配事」、「⑥様々な不安」、「⑦希死念慮」、「⑧性的指向、性別違和に関する悩み」の8つが確認された。

年齢の出現確率に差（「(1)と(2)の出現比率の差」が0.005以上）が見られるトピックとして、「①疎外感」と「⑦希死念慮」は18歳未満で、「④職場での苦悩」は18～29歳で現れやすい。

表4は、性別でその他のデータのトピックの詳細である。これらのトピックは主にLGBTQ者固有の悩みで形成されており、大きく6個の内容に分類できる。「①学校生活に対する不安」、「②同性の友人を好きになることの葛藤」は学校・学業、友人関連の問題、「③性別を親に認めてもらいたい」、「④親へのカミングアウト」は家族の理解に関する問題、「⑤不調による労働の難しさ」は労働に関する問題、「⑥性自認の葛藤」、「⑦服装や身体に関する嫌悪感」、「⑧手術を受けたい」、「⑨女性として生きることに関する悩み」は自身の性自認や身体をめぐる葛藤や苦悩、「⑩LGBTQに対する職場の不寛容さ」はLGBTQに対する差別被害、「⑪希死念慮」は精神的苦悩としてまとめられる。

年齢の出現確率に差（「(1)と(2)の出現比率の差」が0.005以上）が見られるトピックとして、「①学校生活に対する不安」、「③性別を親に認めてもらいたい」は18歳未満で現れやすい。「⑧手術を受けたい」、「⑩LGBTQに対する職場の不寛容さ」は18～29歳で見られる傾向にある。

なお、付録として、女性、男性、その他の各トピックを理解可能にするため、トピックに関わる比率の高いテキストを2つずつ示した。

表2. 「女性」データを用いたトピックモデルの結果

トピック番号	①		②		③		④		⑤	
トピック名	学校でのトラブル		登校の難しさ		勉強に関する辛さ		友人関係の問題		仲間外れ	
トピックの語と出現確率	先生	0.104	学校	0.212	生きる	0.071	友人	0.274	一緒	0.027
	クラス	0.032	行く	0.131	勉強	0.070	仲	0.035	悪口	0.025
	泣く	0.030	先生	0.037	辛い	0.063	周り	0.023	グループ	0.024
	部活	0.029	行ける	0.027	消える	0.036	離れる	0.016	入る	0.020
	担任	0.027	トイレ	0.017	疲れる	0.029	距離	0.015	行く	0.018
	先輩	0.022	不登校	0.016	楽しい	0.025	無視	0.014	可能	0.017
	話せる	0.015	早い	0.014	人間	0.024	話しかける	0.014	目	0.014
	決める	0.015	言える	0.014	ダメ	0.020	態度	0.013	謝る	0.014
	書く	0.015	保健室	0.008	気分	0.017	関係	0.011	教える	0.013
	クラブ	0.012	おむつ	0.007	嫌う	0.016	優しい	0.010	気づく	0.013
(1)18～29歳の出現比率	0.038		0.038		0.040		0.038		0.039	
(2)18歳未満の出現比率	0.045		0.047		0.045		0.045		0.042	
(1)と(2)の出現比率の差	0.007		0.009		0.005		0.007		0.003	
トピック番号	⑥		⑦		⑧		⑨		⑩	
トピック名	進学・進路に関する悩み		親への嫌悪感		親から離れたい		家族の暴言暴力		親の離婚の影響	
トピックの語	高校	0.055	親	0.243	家	0.129	聞く	0.092	母親	0.277
	大学	0.050	困る	0.034	出る	0.114	怒る	0.060	父親	0.152
	入る	0.029	一緒	0.029	帰る	0.034	両親	0.034	暮らす	0.016
	受験	0.027	住む	0.022	外	0.015	喧嘩	0.032	離婚	0.012
	中学	0.023	切る	0.020	児童相談所	0.013	言える	0.022	逃げる	0.012
	授業	0.019	縁	0.013	対応	0.012	声	0.021	祖父	0.010
	通る	0.019	心配	0.010	勇気	0.011	怒鳴る	0.016	離れる	0.009
	難しい	0.017	検査	0.008	疲れる	0.011	小学生	0.014	取る	0.008
	状況	0.016	音楽	0.008	嫌	0.010	部屋	0.014	作る	0.008
	勉強	0.016	行う	0.008	増える	0.009	機嫌	0.012	味方	0.007
(1)18～29歳の出現比率	0.042		0.040		0.040		0.040		0.043	
(2)18歳未満の出現比率	0.042		0.041		0.041		0.043		0.042	
(1)と(2)の出現比率の差	0.000		0.001		0.001		0.003		0.001	
トピック番号	⑪		⑫		⑬		⑭		⑮	
トピック名	彼氏との性行為の葛藤		妊娠に関するトラブル		職場での苦悩		経済的困窮		ネットトラブルの解決方法	
トピックの語	相手	0.081	子供	0.069	仕事	0.159	生活	0.054	電話	0.024
	彼氏	0.062	夫	0.058	職場	0.054	お金	0.049	LINE	0.020
	関係	0.058	結婚	0.050	辞める	0.044	アルバイト	0.038	SNS	0.019
	性行為	0.026	連絡	0.040	上司	0.035	働く	0.029	書き込み	0.018
	別れる	0.024	妊娠	0.038	会社	0.031	使う	0.017	送る	0.018
	付き合う	0.019	実家	0.023	転職	0.023	支援	0.016	顔	0.016
	欲しい	0.017	会う	0.023	就職	0.016	店長	0.013	スマホ	0.015
	恋人	0.016	両親	0.017	バフハラ	0.014	家事	0.012	使う	0.014
	求める	0.014	同棲	0.017	予定	0.011	一人暮らし	0.012	警察	0.012
	交際	0.014	出産	0.015	続ける	0.010	厳しい	0.012	写真	0.011
(1)18～29歳の出現比率	0.042		0.048		0.049		0.045		0.041	
(2)18歳未満の出現比率	0.041		0.037		0.036		0.038		0.040	
(1)と(2)の出現比率の差	0.001		0.011		0.013		0.007		0.001	
トピック番号	⑯		⑰		⑱		⑲		⑳	
トピック名	ネットでの誹謗中傷経験		性被害の恐怖		様々な被害経験		障害の無理解、差別		精神疾患に関する苦悩	
トピックの語	家族	0.108	怖い	0.130	受ける	0.088	辛い	0.176	病院	0.052
	ネット	0.024	体	0.037	暴力	0.051	理解	0.035	鬱	0.036
	家庭	0.020	心	0.032	いじめ	0.051	障害	0.028	休む	0.035
	思い	0.019	触る	0.021	性被害	0.034	診断	0.017	体調	0.029
	環境	0.015	起きる	0.020	暴言	0.025	性別	0.017	飲む	0.024
	傷つく	0.015	寝る	0.020	虐待	0.021	変える	0.015	精神科	0.024
	投稿	0.014	身体	0.017	思い出す	0.020	病気	0.014	精神	0.020
	パートナー	0.013	普通	0.016	被害	0.013	手術	0.012	薬	0.018
	悲しい	0.012	電車	0.015	殴る	0.012	鬱	0.012	症状	0.016
	原因	0.011	痛い	0.015	助ける	0.011	発達障害	0.012	頑張る	0.015
(1)18～29歳の出現比率	0.042		0.040		0.041		0.043		0.046	
(2)18歳未満の出現比率	0.040		0.043		0.041		0.040		0.039	
(1)と(2)の出現比率の差	0.002		0.003		0.000		0.003		0.007	
トピック番号	㉑		㉒		㉓		㉔			
トピック名	拒食に関する苦悩		様々な不安感情		希死念慮		性的指向、性別違和に関する悩み			
トピックの語	嫌	0.099	不安	0.123	死	0.253	好き	0.113		
	食べる	0.049	悩む	0.047	生きる	0.050	女	0.089		
	心配	0.041	強い	0.038	苦しい	0.042	男	0.088		
	祖母	0.020	苦手	0.034	自殺	0.031	感情	0.039		
	生理	0.016	ストレス	0.031	リストカット	0.017	恋愛	0.037		
	介護	0.016	関わる	0.027	原因	0.014	同性	0.026		
	ご飯	0.015	続く	0.022	楽	0.013	付き合う	0.023		
	寝せる	0.015	周り	0.020	意味	0.013	性的	0.018		
	見える	0.014	上手い	0.011	耐える	0.012	悩む	0.018		
	吐く	0.013	無理	0.011	念慮	0.010	告白	0.013		
(1)18～29歳の出現比率	0.040		0.041		0.042		0.041			
(2)18歳未満の出現比率	0.043		0.041		0.043		0.044			
(1)と(2)の出現比率の差	0.003		0.000		0.001		0.003			

表3. 「男性」データを用いたトピックモデルの結果

トピック番号	①		②		③		④		⑤		
トピック名	疎外感		家族に対する 嫌悪感		怒られた経験、 失敗経験		職場での苦悩		様々な心配事		
トピックの語	友人	0.067	母親	0.052	怒る	0.022	仕事	0.081	入院	0.021	
	受ける	0.027	家族	0.038	会う	0.020	職場	0.058	辞める	0.019	
	いじめ	0.026	嫌	0.032	お金	0.019	働く	0.050	心配	0.017	
	入る	0.026	強い	0.020	離れる	0.018	会社	0.026	生きる	0.017	
	高校	0.019	変わる	0.017	迷惑	0.014	ストレス	0.020	苦しい	0.015	
	怖い	0.017	一緒	0.016	抱える	0.012	病院	0.018	中学生	0.012	
	周り	0.016	父親	0.016	警察	0.011	転職	0.015	アルバイト	0.011	
	落ち込む	0.015	悩み	0.012	自殺	0.011	鬱	0.013	我慢	0.011	
	大学	0.014	生活	0.012	着る	0.011	環境	0.012	不安	0.011	
使う	0.011	連絡	0.011	悩む	0.010	休む	0.012	好意	0.010		
(1)18～29歳の出現比率	0.121		0.124		0.124		0.134		0.126		
(2)18歳未満の出現比率	0.134		0.127		0.122		0.113		0.122		
(1)と(2)の出現比率の差	0.013		0.003		0.002		0.021		0.004		
トピック番号	⑥		⑦		⑧						
トピック名	様々な不安		希死念慮		性的指向、性別違和 に関する悩み						
トピックの語	関係	0.046	死	0.056	好き	0.061					
	不安	0.026	辛い	0.051	相手	0.033					
	ゲイ	0.018	学校	0.037	性的	0.029					
	原因	0.018	先生	0.025	付き合う	0.020					
	就職	0.018	頑張る	0.019	告白	0.018					
	嫌がらせ	0.016	勉強	0.016	感情	0.016					
	通る	0.015	生活	0.013	同性	0.016					
	参加	0.014	普通	0.012	悩む	0.015					
	両親	0.012	生きる	0.012	恋愛	0.013					
困る	0.011	活動	0.011	別れる	0.012						
(1)18～29歳の出現比率	0.125		0.122		0.123						
(2)18歳未満の出現比率	0.122		0.134		0.127						
(1)と(2)の出現比率の差	0.003		0.012		0.004						

表4. 「その他」データを用いたトピックモデルの結果

トピック番号	①		②		③		④		⑤	
トピック名	学校生活 に対する不安		同性の友人を 好きになること の葛藤		性別を親に認めて もらいたい		親への カミングアウト		不調による 労働の難しさ	
トピックの語	学校	0.109	友人	0.079	親	0.141	カミングアウト	0.074	悩む	0.051
	行く	0.052	好き	0.079	性別	0.089	母親	0.056	仕事	0.050
	先生	0.047	不安	0.049	ネット	0.016	使う	0.027	性別	0.044
	怖い	0.046	出る	0.029	認める	0.014	高校	0.022	心	0.034
	家	0.022	関係	0.028	聞く	0.013	父親	0.022	生活	0.032
	小学生	0.017	相手	0.025	暴力	0.012	両親	0.020	怒る	0.015
	いじめ	0.014	中学生	0.021	少ない	0.009	言える	0.017	女性	0.013
	登校	0.012	大学	0.020	信用	0.008	話せる	0.017	男性	0.013
	クラス	0.011	同性	0.019	続く	0.008	ホルモン	0.015	消える	0.011
	勉強	0.011	告白	0.019	通信制	0.006	暮らす	0.014	新しい	0.011
(1)18～29歳の出現比率	0.083		0.089		0.083		0.091		0.091	
(2)18歳未満の出現比率	0.097		0.091		0.093		0.089		0.087	
(1)と(2)の出現比率の差	0.014		0.002		0.010		0.002		0.004	
トピック番号	⑥		⑦		⑧		⑨		⑩	
トピック名	性自認の葛藤		服装や身体 に関する嫌悪感		手術を受けたい		女性として生きる ことに関する悩み		LGBTQに対する職場 の不寛容さ	
トピックの語	男	0.233	嫌	0.069	受ける	0.042	女	0.157	辛い	0.099
	女	0.144	体	0.063	理解	0.040	戸籍	0.034	職場	0.047
	性	0.046	着る	0.030	手術	0.039	入る	0.031	理解	0.043
	身体	0.041	女	0.025	病院	0.029	性別	0.025	性別違和	0.042
	違和感	0.021	胸	0.025	診断	0.022	家族	0.025	診断	0.033
	自認	0.021	スカート	0.023	トランス	0.017	変更	0.019	働く	0.025
	必要	0.012	変わる	0.023	自認	0.017	女らしい	0.015	トイレ	0.017
	生まれる	0.011	服	0.022	風呂	0.016	男	0.015	上司	0.016
	着る	0.010	制服	0.020	受診	0.015	結婚	0.014	対応	0.016
	通る	0.010	男女	0.018	LGBT	0.015	服装	0.010	多目的トイレ	0.015
(1)18～29歳の出現比率	0.094		0.089		0.097		0.091		0.101	
(2)18歳未満の出現比率	0.096		0.093		0.087		0.090		0.086	
(1)と(2)の出現比率の差	0.002		0.004		0.010		0.001		0.015	
トピック番号	⑪									
トピック名	希死念慮									
トピックの語	生きる	0.084								
	死	0.058								
	周り	0.033								
	違和感	0.018								
	強い	0.017								
	嫌悪	0.015								
	通る	0.013								
	家族	0.011								
	人間	0.011								
	鬱	0.010								
(1)18～29歳の出現比率	0.089									
(2)18歳未満の出現比率	0.092									
(1)と(2)の出現比率の差	0.003									

4. 考察と結論

分析の結果、チャット相談記録における悩みの傾向は、相談者の属性、とくに年齢と性差で大きく規定されることが明らかとなった。

「女性」では、学校や友人、家族、パートナー、労働、ネットトラブル、被害経験、精神的苦悩、そして性的指向に関する悩みといった多様なトピックが抽出され、特に18歳未満では学校や友人関連の問題が顕著であり、18～29歳ではパートナー関係や経済的・精神的な苦悩が浮かび上がった。「男性」においては、疎外感や家族に対する嫌悪感、失敗経験、職場での悩み、さらには希死念慮といったトピックが確認され、年齢差としては、疎外感や希死念慮が若年層で、職場での苦悩が比較的高年齢層で現れる傾向が見受けられた。さらに、LGBTQなどの「その他」カテゴリでは、学校生活や親へのカミングアウト、性自認の葛藤、身体や服装に関する嫌悪感、そして職場での差別といった、特有の苦悩が多層的に抽出された。

これらの結果は、相談内容が相談者の年齢、性別、および性的指向などに深く根ざした社会的背景や個人的葛藤を反映していることを示唆する。とくに若年層においては、学業や友人関係の問題が中心である一方、18～29歳では労働・家庭環境やパートナーシップに関する課題、さらにLGBTQなどマイノリティの属性では、自己認識や家族・職場における差別といった複合的な問題が浮き彫りとなった。これは、各年代・属性ごとに抱える課題やストレス要因が異なることを裏付け、相談支援の場においても、個々の背景に即した対応が求められることを示している。

以上の結果は、相談サービスの継続の必要性や、精神的・社会的支援策の検討に対して、属性に応じたアプローチの必要性を示唆している。すなわち、若年層向けの学業・対人関係支援、成人層向けの労働・家庭問題への介入、そしてLGBTQなどマイノリティ特有の問題に対する専門的な対応が求められることになる。これらの示唆は、今後の政策立案や支援の設計において重要な示唆を提供するものと考えられる。

他方で、「男性」と「その他」のデータ数が「女性」に比べて少なかった点は、結果の解釈にあたって留意すべき重要な限界である。具体的には、男性とその他のデータから抽出されたトピック数は少なく、そのため、これらのグループにおける多様な悩みの全体像を十分に捉え切れていない可能性がある。

また、そもそもチャット相談を行う利用者の属性分布において、女性の利用が圧倒的に多い可能性も否定できない。チャット相談サービスが女性に対して利用しやすい、または女性のほうが感情やストレスに関して相談する傾向が強いことが背景にある場合、データ自体がもともと女性中心となっている可能性がある。このことは、男性とその他の属性のトピック抽出が限定的となった一因として考えられる。

このようなデータの不均衡は、相談内容の属性別傾向をより精緻に把握するための分析に一定の制約を与えるものであり、男性とその他の利用者における細かな問題や背景については、さらなるデータ収集と分析が必要である。今後は、各属性のデータを充実させるとともに、相談利用者の属性分布についてもより詳細に検討することで、精度の高い分析を実施し、属性ごとの特性を明らかにすることが期待される。