

# 「よりそいホットライン」報告書 「SHS相談に見る若年層の心理的苦悩」の紹介

伊藤久雄（NPO法人まちぽっとスタッフ）

よりそいホットラインは、東日本大震災を契機として、地域社会や家族観が変容する中で、様々な生活困難を抱え、社会的に孤立している方々が増加している状況を踏まえ、こうした方々の悩みを傾聴するとともに、具体的な問題解決を図っていくことを目的に、平成23年度から実施。国の「寄り添い型相談支援事業」による補助金を受けて、一般社団法人社会的包摂サポートセンターが行う電話相談事業である。

社会的包摂サポートセンターは毎年度、「寄り添い型相談支援事業及び被災者見守り・相談支援事業報告書」を発行している。最新のものは、今年3月に発行された「2023年度報告書」である。報告書は、相談内容などをさまざまな角度から分析しているので、発行は毎年度約1年後になる。

本稿は「2023年度報告書」のうち、第3章「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—」を紹介したいと思う。それは、「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」に置かれていると思うからであり、この深刻な状況を知るための背景を知ることができるからである。

## 1. 電話数（被災地＋全国）と相談支援内容

### ○ よりそいホットラインのしくみ

- 1 全国オンライン（被災3県以外対象） 0120 - 279 - 338（つなぐ・ささえる）
- 2 被災地オンライン（被災3県対象） 0120 - 279 - 226（つなぐ。つつむ）
- 3 困りごと情報提供（テキスト相談）
  - ・一般相談なんでもチャット
  - ・セクシャルマイノリティの相談
  - ・女性の相談
  - ・外国語の相談
  - ・被災された方の相談（能登半島地震で被災された方の相談を含む）
  - ・30代までの若年女性専用の相談（これからプロジェクト）

### ○ 電話数

●全国及び被災地の合算 (件)

	総呼数	完了呼数
被災地	607,722	39,835
全国	10,652,060	141,477
合計	11,259,782	181,312

ガイダンス別

●全国+被災地 (件)

	総呼数	完了呼数
一般	8,880,174	105,242
ガイダンス	326,590	0
自殺	937,651	15,750
DV 女性	499,450	21,072
外国語	29,704	13,511
セクマイ	235,524	15,963
OTHER	282,170	0
若年女性	12,291	1,978
被災者ライン	55,068	7,210
能登半島地震女性ライン※	1,160	586
合計	11,259,782	181,312

※能登半島地震女性ラインは、女性のための電話相談として、2024年3月1日より稼働開始

※セクマイーセクシャルマイノリティ

## 2. SHS相談に見る若年層の心理的苦悩

本欄で「SHS相談に見る若年層の心理的苦悩」(第3章)を紹介しようと思ったのは、報告書の「背景と目的」で述べられていることを皆さんにも知って頂き、現状を共有すべきだと考えたからである。

全文はぜひ別紙の「SHS相談に見る若年層の心理的苦悩」の「1. 背景と目的」を読んで頂きたいと思うが、下記に要約する。

- ▽ 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、家庭環境の悪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。
- ▽ 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となっていることが指摘されている。
- ▽ デジタル環境の変化も、若年層の社会的つながりや精神状態に大きな影響を与えている。Yijun Chen (2024)によれば、SNS等の利用によるつながりや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。

このような背景を認識した上で、2023年度中によりそいホットラインに寄せられた若年層（18歳未満、18～29歳）の全相談記録を分析している。なお性別は「女性」、「男性」、「その他」、「不明に」に区分されている。「その他」はFTM、FTX、MTF、MTX、それ以外をまとめている。属性の内訳は女性2945ケース、男性492ケース、その他496ケースとなっている。

※FTM、FTX、MTF、MTX、それ以外については、解説したサイトがあるので、そちらを読んでください。

分析の手法や結果は別紙を読んで頂きたい。そして本章の最後に「考察と結論」が述べられている。分析の結果、「チャット相談」における悩みの傾向は、相談者の属性、特に年齢と性差で大きく規定されることが明らかになったとしている。

- 「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、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や失敗経験、職場での悩み、希死概念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概念が若年層で、職場での悩みが比較的高年齢層で現れる傾向が見受けられた。
- 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、職場での差別といった、特有の苦悩が抽出された。

ただし、「男性」「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、そして貴重な限界だとしている。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と結んでいる。

▽   ▽   ▽

よりそいホットライン報告書は、毎年度送って頂いている貴重な資料である。たまにテレビを見ていて自殺などの報道があると、相談窓口としてよりそいホットラインも紹介される。報告書の巻頭で、社会的包摂サポートセンター代表理事の熊坂義裕さんが次のように述べておられる。

『本報告書でもおわかりいただけると思うが、この間「よりそいホットライン」の在り

方や事業の持続可能性についても検討を重ねてきた。運営組織の強化は当然だが、支援のツールにおいても「オンラインの拡充」が重要になっており、SNS、掲示板、チャットルーム等だけでなく、最終的にはAIの活用も視野に入れている。なぜならインターネットやSNSの浸透に伴い、オンラインの空間で傷つく人々が顕在化してきた今日、相談支援にも大胆にオンラインを取り入れなければならないからだ』。

社会的包摂サポートセンター、よりそいホットラインのますますの健闘を祈りたいと思う。

別紙 「よりそいホットライン」報告書

第3章 SHS相談に見る若年層の心理的苦悩