



孤独・孤立のない社会の 実現に向けたSNS相談の活用

早稲田大学 政治経済学術院

上田路子

2022年3月

新型コロナの人々への影響

- コロナ下で一般市民のおよそ4割が孤独感。若い人ほどその傾向強く、30代では約半数が孤独感。大学生も同様に4割が「いつも」あるいは「しばしば」孤独感
- 孤独感が高い人ほど自殺を考える頻度高い
- 孤独感が高いと抑うつ状態・不安障害を抱える傾向
- コロナ前と比較すると、若い世代（40歳未満）のメンタルヘルスの状態が一番悪化。高齢者については変化なし

注：2020年4月 - 2021年2月実施に研究代表者らが毎月実施した一般市民対象のアンケート調査(N=11,000)による。大学生については早稲田大学で研究代表者らが2021年2月に実施した自主調査による (N=1380)。

トップ > お知らせ > プレスリリース > 【SOLVE（社会的孤立枠）】上田PJ「コロナ下での人々の孤独に関する調査」を実施

【SOLVE（社会的孤立枠）】上田PJ「コロナ下での人々の孤独に関する調査」を実施

社会的孤立

2022年2月24日

「SOLVE（社会的孤立枠）」2021年度採択、「孤独・孤立のない社会の実現に向けたSNS相談の活用」研究代表者 上田 路子先生（早稲田大学 政治経済学術院 准教授）と特定非営利活動法人 あなたのいばしょが共同で実施した「コロナ下での人々の孤独に関する調査」についてプレス発表しました。



あなたのいばしょ
IbashoChat.org



2022年2月24日

特定非営利活動法人 あなたのいばしょ
国立研究開発法人 科学技術振興機構(JST)

コロナ下での人々の孤独に関する調査を実施

若い世代とコロナで暮らし向きの影響を受けた人の孤独感が特に高いことが明らかに

発表のポイント

- 新型コロナウイルスの感染拡大の影響の長期化が人々の孤独感にどのような影響を与えているかは明らかになっていなかった。
- 4割近くの人が孤独感を抱えており、特に比較的若い世代や新型コロナウイルスの感染拡大により暮らし向きが悪化した人の孤独感が高いことが明らかになった。

孤独感とSNS相談

- 孤独感が深刻化する前に対策をする必要性
- 対人コミュニケーションが苦手な人は一定数いる → SNS相談の活用

SNS相談のメリット：

- いつでもどこでも、家族が近くにいるような場合でも相談ができる
- 若い世代は電話の使用率低く、テキストによる対話に親和性
- 公衆Wifiに接続できれば無料
- 口に出すのが難しい悩みは、文字に書いて伝えるほうが負担が少ないと言われている
- 対人コミュニケーションが苦手でも負担少ない
- やりとりが文書（テキスト）として残っており、容易に分析可能

孤独感及びSNS相談に関して 解決すべき具体的な課題

実態把握

孤独感は極めて主観的な概念であり、孤独の実態とメカニズムが体系的に明らかになっていない

SNS相談体制

SNS相談はコロナ下で特に有効 → 相談数が急増し対応が追いついていない。SNS相談を提供する団体は増えているが質の確保ができていないかは不明。有効性の検証が世界的に見ても不足。

援助要請

深刻な悩みを抱えている人でも実際に援助要請をする人は限られている。効果的なアウトリーチ活動の方法を探り、彼らに相談してもらう必要性。

課題1：実態把握

孤独感は極めて主観的な概念であり、孤独の実態とメカニズムが体系的に明らかになっていない

- 計画1：ハイリスクグループの孤独の実態をSNS相談に寄せられた相談テキスト及びサーベイ調査を用いて把握
- 計画2：一般市民を対象とした数年間に渡る追跡調査と国際比較調査を実施、「関係流動性」に着目
- 計画3：IAT（潜在連合テスト）を用いて「潜在的孤独感」を測定（参考：質問紙尺度で測定するのは「顕在的孤独感」）
- 計画4：孤独死の実態を把握

課題1：実態把握

- 計画1：ハイリスクグループの孤独の実態をSNS相談に寄せられた相談テキストを用いて把握

24時間365日、年齢や性別を問わず誰でも無料・匿名

あなたのいばしょチャット相談

厚生労働省支援情報検索サイト登録窓口

いますぐ相談する →

課題1：実態把握

- 計画1：ハイリスクグループの孤独の実態をSNS相談に寄せられた相談テキストを用いて把握

例：NPO法人「あなたのいばしょ」のSNS相談データ

- 2020年3月現在までに約13万件の相談数、相談員と相談者による送受信件数は439万件
- 収集データ：相談者の性別、年齢、職業、居住地（都道府県、海外）
- 主訴、自殺念慮、希死念慮、孤独感について相談前に質問
- およそ75%の相談者が孤独を「常に」あるいは「しばしば」感じており、7割近くが自殺念慮を「強く」あるいは「少し」感じている

課題2：援助要請行動

深刻な悩みを抱えている人でも実際に援助要請をする人は限られている。効果的なアウトリーチ活動の方法を探り、彼らに相談してもらう必要性。

- 計画1: 検索連動型広告(*1)を用いて悩みを抱えている人向け相談支援機関の案内をインターネット上で掲示し、効果をターゲットの属性別に検証（例：検索キーワード、広告文ごとのクリック率比較）。
- 計画2: 駅ポスター、ウェブサイトなどにおける効果的な呼びかけ方の検証（例：パパゲーノ効果*2）

*1: 検索連動型広告：Googleなど検索エンジンやSNSに入力された検索キーワードに基づいて表示される広告。

*2: パパゲーノ効果：自殺を思いとどまった人の体験談などが与えるポジティブな効果

課題3: SNS相談体制

SNS相談はコロナ下で特に有効 → 相談数が急増し対応が追いついていない。 SNS相談を提供する団体は増えているが質の確保ができていないかは不明。有効性の検証が世界的に見ても不足。

- 計画1: 悩みの深刻度AI判定をし、緊急性の高い相談に優先対応できるシステムの開発、対応能力の改善
- 計画2: SNS相談の効果検証（相談員と相談者の属性のマッチングの効果検証も含む、最終的には中期の介入実験を予定）
- 計画3: 相談員の効果的な対応をエビデンスに基づき体系的に抽出し、ガイドラインの作成

期待される成果と社会実装の方法

- 孤独・孤立の実態とメカニズムが明らかに → 支援対象とすべき人たちに**政策ターゲットが可能**。
- 援助要請を引き出す方法が明らかに → 国や地方自治体、各種支援団体が**効果的に相談窓口の案内**をすることが可能に。既に地方自治体と共同で社会実装を開始。
- SNS相談の運営上の課題を解決、ガイドライン作成 → **より多くの人に効果的な支援を届ける**ことができる。他の政策分野にも応用可能。