

# 射水市子どもの権利支援センターにおける インターネット電子掲示板をもちいた悩み相談活動

—— 実践内容・課題・評価 ——

高山龍太郎<sup>1</sup>，西海巡<sup>2</sup>，宮川正文<sup>3</sup>

キーワード：子どもの権利，インターネット，電子掲示板，相談，NPO，ピア・サポート，地域連携

## 1 はじめに

インターネットは、現代の日本社会において、なくてはならないものになっている。総務省統計局が毎月実施している「家計消費状況調査」<sup>4</sup>によれば、世帯全体のうち、インターネットが利用できる機器を保有している世帯の割合は、平成17年平均で57.0%と前年に比べて1.2ポイントの増加となっている<sup>5</sup>。利用状況に目を転じると、世帯全体のうち、最近1ヶ月間にインターネットを利用したことのある世帯員がいる世帯の割合は、45.6%であり、前年に比べて3.0ポイントの増加となっている。ここから、日本のおよそ半数の世帯で、イ

1 富山大学経済学部・助教授 (takayama@eco.u-toyama.ac.jp)

2 PTCC懇話会・代表 (jagger@mb.infoweb.ne.jp)

3 射水市子どもの権利支援センター・センター長 (mi@tam.ne.jp)

4 家計消費状況調査は、消費動向を的確に把握するために、近年増加が著しいIT関連の消費や購入頻度が少ない高額商品・サービスなどへの消費の実態を安定的に捉えることを目的とする。調査の対象は、全国の全世帯とし、層化2段無作為抽出法によって合計約30000世帯を選定する。調査の実施は、民間の調査機関に委託され、調査員による留置調査法によっておこなわれている。

5 これを機器の種類別割合（複数回答）でみると、「パソコン・ワープロ」が全世帯の49.1%（機器保有世帯の86.1%）、「移動電話機（携帯電話・PHS）」が42.5%（同74.6%）となっており、パソコンと携帯電話が、インターネットを利用する機器の双璧をなす。

インターネットが使われている状況が読み取れる。現代の日本社会において、インターネットは、すでに重要な通信情報インフラになっている。

こうしたインターネットの普及は、新しい社会的サービスの創出をうながしている。本稿の目的は、そうしたサービスの一例として、NPO法人子どもの権利支援センターぱれっと<sup>6</sup>（以下、NPOぱれっと）が、旧富山県射水郡小杉町<sup>7</sup>から委託を受け、2005年8月23日に開始したインターネット電子掲示板をもちいた子どもの悩み相談活動「射水市子どもの権利支援センターほっとスマイル<sup>8</sup>掲示板」<sup>9</sup>（以下、ほっとスマイル掲示板）について、その全体像を報告することである。子どもたちは、家族、学校、友人、進路などについて、さまざまな悩みを抱えている。そうした悩みは身近な人に相談するのが一般的であるが、相談内容や子どもがおかれた状況によっては、身近な人に相談できない場合もある。NPOぱれっとの試みは、そうした場合でも、子どもが手軽に悩みを相談できる仕組みを、普及の著しいインターネットをもちいて構築しようとするものである。また、近年、地域社会の連携による子どもの育成が提唱されているが、こうしたNPOぱれっとの相談活動は、射水市や富山大学などと協力しながら運営されている点にも特徴がある。

現在、インターネット上のサービスは、ブロードバンド化によってIPマルチキャスト放送などたいへん多様化している。しかし、本稿で取り上げる電子掲示板（BBS: bulletin board system）は、電子メールなどとともに、ナローバンドの時代から存在する比較的古くからのサービスである。電子掲示板のシステムは、ある人が電子掲示板に投稿した文章を別の人が閲覧することによって、インターネット利用者同士の情報や意見の交換をうながすサービスである。

---

6 射水市子どもの権利支援センターとNPO法人子どもの権利支援センターぱれっとの関係については、「3-1-4 NPOぱれっと」の項を参照のこと。

7 新湊市、小杉町、大門町、大島町、下村が、2005年11月に市町村合併したことにより、現在は、射水市からの委託になっている。

8 ほっとスマイルは、射水市子どもの権利支援センター、および、市町村合併前の小杉町子どもの権利支援センターの愛称である。本稿では、以下、両者を「ほっとスマイル」と表現する。

9 <http://hotsmile.u-toyama.ac.jp/kodomo/hsbbs.cgi>

しかも、ある人の投稿に対して、別の人が返事の投稿をすること（「レス」と呼ばれる）が可能である。基本的に1対1のやりとりである電子メールに対して、このように不特定多数の人びとによる閲覧や投稿のやりとりが可能な電子掲示板は、多対多のコミュニケーションである。

こうした電子掲示板を、子どもたちの悩みや子どものことで悩む親たちの相談に応用しようというのが、NPOぱれっとによる相談活動の目的である。その目指すところは、いつでもどこからでも匿名で利用できるというインターネットの特性を活かして、家庭や学校などで孤立し、身近な人に相談できない子どもに対して、子どもの権利保障の一環として、新たな相談手段を提供することである。さらに、子どもの安定した生活のためには親の安定が不可欠という認識から、相談できる人が身近にいない親に対しても相談手段を提供することを目的としている。

しかし、こうした目的の達成は、決してたやすいことではない。たとえば、悩みの相談は、情報や意見の交換だけでは不十分で、「つらい気持ちの受容」が大事である。しかし、顔が見えず声も聞こえない基本的に文字だけのやりとりに限定される電子掲示板で、それをどこまで実現できるのか、課題が残る。あるいは、不特定多数の人間が匿名でコミュニケーションできるインターネットの世界は、悩み相談の垣根を低くするが、同時に、悪意のある人間の排除という新たな課題をつきつける。さらに、電子掲示板だけのやりとりで悩みが解決しない場合にどうするかという課題もある。こうした課題に、NPOぱれっとが、どう対処しているかという点についても、本稿で報告していきたい。

## 2 電子掲示板による相談活動の例

インターネットの電子掲示板をもちいた相談システムには、すでに、さまざまな試みがある（池田・戸田 1999）。NPOぱれっとの相談活動の前身にあた

る麦の根<sup>10</sup>の相談掲示板は、1998年から運用されている。これは、相談掲示板と銘打った無料のレンタル電子掲示板を麦の根のホームページにリンクを貼り、不登校に悩む子どもたちの相談の投稿に対して、共著者の宮川が中心に回答していったものである。この麦の根の相談掲示板は、2005年8月のNPOばれっとの相談システム稼働と同時に、発展的に解消された。

より大規模な電子掲示板をもちいた相談活動としては、1999年1月から2001年3月におこなわれた東京学芸大学の試みがある（小林他 2001b）。ただし、この学芸大の電子掲示板は、相談専用のものではない。掲示板の名前が「あつまれ！ 不登校の広場」<sup>11</sup>となっているように、基本的には、不登校に関心をもつ子どもたちが自由に文章を投稿する場であった。そのなかで、自然発生的に、不登校の子どもが、自分の悩みを投稿しはじめ、回答の投稿が返されたことから、電子掲示板上で相談がおこなわれるようになったものである。学芸大のインターネットによる相談活動は、主に電子メールをもちいて、臨床心理学を専門とする専門家がおこなった（小林他 2001a）。

2001年に開設された「悩み相談所」<sup>12</sup>は、一サラリーマンが個人で運営している電子掲示板の相談活動である。利用には登録が必要であり、2006年3月末現在、登録者の数は、1万名あまりとなっており、累計のアクセス数も、2000万件を越えている。相談内容ごとに電子掲示板があり、「恋愛」「人生、社会」「心身、疾病」「人間関係」「生活、習慣」「学生関係」「美容、健康」「性」「パソコン関係」「専門、趣味」「機器、雑貨」「労働、資格」など、たいへん多岐にわたっており、個人の運営とはいえ、本格的な活動である。

日本最大のポータルサイトYahoo! Japanが運営する「Yahoo!知恵袋」<sup>13</sup>などのいわゆる「FAQサービス」も、電子掲示板を利用した相談活動と言えるだろう。「Yahoo!知恵袋は、皆さまが日ごろ疑問に思っていることを他の利用

10 <http://www.muginone.com/>、詳しくは後述。

11 <http://www.u-gakugei.ac.jp/~nas/top.htm>。現在、掲示板は、投稿ができなくなっているが、過去の投稿を閲覧することはできる。

12 <http://www.nayami-kaiketu.net/>

13 <http://chiebukuro.yahoo.co.jp/>

者に質問したり、他の利用者の疑問に答えたりすることで、お互いに知恵や知識を教えあい、分かち合うことを目的とした知識検索サービス」として無料で運営されている。利用には、IDを登録する必要がある。質問に回答すると、その貢献がポイントとして加算されていく。Yahoo!知恵袋の他にも、同様のサービスに、「人力検索はてな」<sup>14</sup>、「教えて!goo」<sup>15</sup>、「OKWave」<sup>16</sup>などがある。

### 3 ほっとスマイル掲示板の概要

#### 3-1 相談掲示板運営の枠組み

##### 3-1-1 麦の根

先述したように、本稿で紹介するNPOぱれっとの電子掲示板をもちいた相談活動の前身は、富山市にあった麦の根という任意団体の活動である。麦の根は、1990年に発足した不登校児をもつ親の会「麦の会」に来ていた青少年たちが、1997年12月に結成した団体である。結成のきっかけは、麦の会に一台のパソコンが寄附されたことである。興味のない親たちを横目に、子どもたちは独自にパソコン・サークルを立ち上げ、麦の根と命名し、当時24歳で最年長者であった宮川がその代表に就いた（巨椋 2001）。パソコン操作に詳しいボランティアの人の指導を受けながら、麦の根は、1998年7月にインターネット上にホームページを開設し、自分たちの書いた文章や絵を掲載していった。じきに、相談掲示板と銘打った無料レンタルの電子掲示板をホームページ内に設置し、相談活動を開始させた。

当時は、ホームページを開設すること自体がめずらしく、さらに、不登校の子どもたちがそれをおこなったということで、麦の根の活動は、新聞の全国版

---

14 <http://www.hatena.ne.jp/>

15 <http://oshiete.goo.ne.jp/>

16 <http://okwave.jp/>

や地元紙などで大きく取り上げられた<sup>17</sup>。開設から1年あまり経過した1999年9月には、早くも、麦の根のホームページの累積アクセス数は1万件を越えている。Yahoo! Japanの登録サイトにもなり、その後もアクセス数は伸び続け、平均すると、累計で1ヶ月4000から6000件のアクセスがあった。1999年5月におこなわれたある調査によれば、当時、相談活動をしている不登校関連のホームページは、わずか28カ所にすぎない（池田・戸田 1999）。以上から、電子掲示板による麦の根の相談活動は、インターネット上で広く知られた活動だったと同時に、先駆的な試みだったと言える。

### 3-1-2 呉西<sup>18</sup>に不登校の居場所を作る有志の会

麦の根は、富山県の不登校に関わる個人や団体との交流もおこなっていた。その交流のネットワークのなかから、富山県の呉西地域に不登校の子どもたちが気軽に来られる居場所の開設を目的とする有志の会が結成され、何度か会合もたれていた。しかし、居場所の具体化にはほど遠く、なかば交流自体を目的とするような会合になっていた。そこに、2002年7月、小杉町子どもの権利支援センター<sup>19</sup>を作るという話が、小杉町子どもの権利に関する条例の制定を進めていた旧富山県射水郡小杉町からもちあがる。

### 3-1-3 小杉町子どもの権利に関する条例

旧小杉町では、1999年11月に、子どもを取り巻く環境の改善を選挙公約に掲げて当選した土井由三町長（当時）の要請を受けて、子どもの権利条例の制定に向けた準備が始まり、2003年3月に制定された（村上 2004）<sup>20</sup>。この条例の

17 『北陸中日新聞』（1998年9月10日）、『北日本新聞』（1998年9月16日）、『朝日新聞』（1998年11月30日）、『読売新聞』（1999年12月3日）など。

18 富山県では、県中央部にある呉羽丘陵を境界線に、県西部を「呉西」、県東部を「呉東」と呼ぶことがある。旧小杉町や射水市は、呉西にあたる。

19 2005年11月1日に、射水市が誕生したことにより、「射水市子どもの権利支援センター」と改称されている。

20 条例の施行は2003年4月1日である。また、市町村合併で射水市になったこととともない、条例は、2005年10月30日で廃止されている。現在、射水市で、合併協議の合意にもとづき、新たな子どもの権利条例の制定に向けて準備が進められている。

精神を具現化する施策案として出てきたのが、小杉町子どもの権利支援センターの構想である。そのきっかけは、呉西に不登校の居場所を作る有志の会のメンバーであった真生会富山病院心療内科部長の明橋大二氏が、専門家・学識経験者で構成する「小杉町子どもの権利条例策定連絡会議」の委員を務めていたことにある。条例制定だけでは不十分だと考えた明橋氏が、子どもの権利条例を所管していた教育委員会に働きかけ、こうした構想が生まれてきた。

### 3-1-4 NPOばれっと

明橋氏の呼びかけにより、麦の根の宮川を始めとする呉西に不登校の居場所を作る有志の会の人びとや、真生会富山病院のカウンセラーやソーシャルワーカーらが中心となり、2002年7月に、小杉町子どもの権利支援センターの設立準備委員会が立ち上げられる。これが、後に、NPOばれっとの母体となった。NPOばれっとは、旧小杉町から補助金を受けた公設民営というかたちで、2003年8月23日、小杉町子どもの権利支援センターを開所した<sup>21</sup>。

### 3-1-5 小杉町子どもの権利支援センター

ほっとスマイルの事業は、(1)居場所事業、(2)啓発事業、(3)相談事業の3つに大きく分けられる。まず、居場所事業として、家庭や学校などで落ち着いて生活できない子どもが、日中、安心してすごせるように、施設を子どもたちのフリースペースとして提供している。希望する子どもには、常勤・非常勤職員が、料理、絵画、スポーツ、農作業、コンピュータ、勉強などの指導をしている。これまでにほっとスマイルに来た子どもの数は、のべ人数で、2003年度780人(1日平均5.5人)、2004年度1389人(同6.0人)、2005年1419人(同6.1人)となっている。次に、啓発事業として、子どもの権利や子どもの問題などについて、

---

21 当初のほっとスマイルの設置主体は、NPOばれっとであったが、2005年3月に、「小杉町子どもの権利支援センター設置条例」(現「射水市子どもの権利支援センター条例」)が施行されたことにより、設置主体は、旧小杉町(現在は射水市)に移行した。

年2回程度、講演会などをおこなっている。また、賛助会員向けに、年4回、会報を発行している。最後に、相談事業としては、常勤職員が、電話や来所による相談に日常的に対応するほか、心理カウンセラーを中心とする専門家の相談員が、週2回3時間程度、子どもの問題について相談を受け付けている。また、月1回、子どもの問題を抱える親が互いに相談・交流する親の会を開催している。

ほっとスマイル掲示板は、上記(3)の相談事業の一部に位置づけられる。2003年8月から2005年8月までの2年間は、麦の根の相談掲示板を、麦の根とほっとスマイルで共用していた。2005年8月23日に、ほっとスマイル開所2周年の目玉として、独自に新しくプログラムを組んだほっとスマイル掲示板を稼働させた。

### 3-1-6 富山大学の協力

ほっとスマイル掲示板のプログラム作成にあたっては、富山大学工学部の喜久田寿郎助手と西野精一助教授に、ほとんど無償のかたちで協力をお願いした。西野助教授が、旧小杉町のあった旧射水郡のPTA連合会会長をされていた関係から、協力を依頼することができた。後述の通り、ほっとスマイル掲示板は、多機能であり、プログラム作成では、お二人に大変なご苦勞をおかけした。現在、ほっとスマイル掲示板のあるサーバーは、研究目的ということで、高山が管理責任者となり、サーバーの運用技術者を喜久田助手にお願いして、富山大学キャンパス情報ネットワークに接続して運用されている。

## 3-2 相談掲示板のシステム・デザイン

この節では、宮川が麦の根代表時代に使用した相談掲示板と対比して、ほっとスマイル掲示板の機能を紹介する。

### 3-2-1 麦の根電子相談掲示板の課題

麦の根相談掲示板は、1998年頃に立ち上げられ、以来、ずっと相談活動に従事してきた。2005年8月のほっとスマイル掲示板立ち上げまでに使用してきた掲示板は、のべ7枚である。そのうち5枚は、無料の掲示板をもちい、残りの2枚は、麦の根来所者に作成してもらった。

麦の根掲示板での最大の欠点は2点ある。一つは、一般で使われている掲示板に見られるように、投稿されたと同時に、投稿文が画面に表示されることである。相談者は、心から困ったことを掲示板に書きこむ。そこに「死ね」や「頑張っていない甘すぎる」などの書き込みは、心の弱いところをさらけ出している相談者には、きわめてショックであろう。たとえば、過去の麦の根掲示板では、掲示板が直接の原因では無いが、後々本人が自殺した（恋人からのメールで判明）、あるいは、友達が自殺した（他人の相談をしていた子が掲示板に書き込んだ）という書き込みやメールがあった。このような死に到る悩みをもっていたり、治療を受けたり、治療を要したりする者たちが掲示板に書き込む。投稿と同時に書き込みが載るという事は、回答次第でどんなトラブルが惹起するかわからない。

もう一つの欠点は、無料掲示板だけに、現在の技術を使用すると、アダルト業者が卑猥な書き込みを、大量に自動的に掲載させるシステムに反応してしまうことである。多い日は、削除しても5～6件も（名前が違ったりしても、定型文のため推定）書き込まれた。それに誘発された一般投稿者からの卑猥な書きこみも時にあった。また、何より相談者が「ショックを受けた」とか、自動的に投稿される卑猥な書き込みに「この場書き込む書き込みでは無い」と書

くなど、正当だが、「過剰」な反応も見られた。こうした反応は、掲示板を荒らす者には面白がられる可能性がある。また、青少年の相談の場にアダルトサイトに誘導するようなメールアドレスやURLが書き込まれると、失恋などがあつた直後の若者が連絡を取る可能性もないとは言えない。危険をはらむ可能性があつた。また、麦の根掲示板では、宮川には被害はなかつたが、他人に成りすまして、A氏の名前をB氏が語つて書き込むということも見られた。これは、相談掲示板の信用を根幹から破壊する。

以上のような麦の根相談掲示板の欠点が、何より新型システムによる新規相談掲示板を志した理由である。

### 3-2-2 ほっとスマイル掲示板の機能

誹謗中傷を排除し、悩みをもつ青少年や親が相談しやすい受容的な空間を作るためには、書き込みを管理することが大切である。これには、自由な発言が閉ざされるという意見もあるだろう。だが、相談は一定のルールにのっとり、相談者の意思を受容的に聴くことが大切である。現実のグループ相談でも、相談者への攻撃や論争を排除するのが何よりも基本であり大切であるのと変わらない。

また、相談者が過去に何を書き込み、何時どういふところから閲覧し、どういふ時間に見ているかも、相談に到る心理を把握する上では大切である。

そこで今回の掲示板システムでは上記を維持するために、多様な機能を富山大学工学部喜久田助手に作成して貰つた。特筆される機能を簡条書きしたい。

- 1 投稿チェックシステム。
- 2 但し、管理人が投稿承認しなくとも、相談者が相談を書き込んだパソコンからは投稿が、現実にすぐ載つたように見えるシステム
- 3 成りすまし防止システム
- 4 セッションシステム

- 5 管理者階層機能
- 6 掲示板増加機能
- 7 検索機能

などが主な機能として存在している。



図 1 ほっとスマイル掲示板「掲示板選択画面（一般利用者）」



図 2 ほっとスマイル掲示板「投稿画面（一般利用者）」

### 3-2-3 掲示板システムの説明

ここでは、前項で示した各機能について説明する。

- 1 投稿チェックシステムは、投稿が書き込みと同時に載らず、管理者によるチェックを経てから、一般の人びとが閲覧できるようになるシステムである。
- 2 そのままのため略。
- 3 成りすまし防止システムは、自分の名前などのハンドルネームをシステムに登録すれば、他者が掲示板上でそのハンドルネームを悪用できないシステムである。また、掲示板内部でメールを使うこともできる。
- 4 セッションシステムは、相談者が、何時何分、閲覧や投稿に来たか、チェックする機能である。2006年3月10日のシステムの二次改修からは、どれだけ滞在したかも掌握できるようになった。こうしたセッション情報により、たとえば、相談者が昼も深夜も閲覧しているならば、不眠を想定できるし、アクセスの頻度から、相談者の心理状態、たとえば、度々ほっとスマイル掲示板を見ているならば、悩みが切迫しているなどと推測できる。また、IPアドレスによるチェック機能も掲示板にはあり、精度は100パーセントでは無いが、都道府県など、どこから書き込まれているかもわかる。
- 5 管理者階層機能は、掲示板内部の管理レベルが、一般登録者→ピア・サポーター→専門相談員→掲示板管理者→システム管理者と5段階あることである。階層によって、把握できる情報と出来ない情報がある。たとえば、一般登録者は見られないが、ピア・サポーターレベル以上から見られる掲示板などがある。投稿承認の可否も、レベルによっては出来ない。この機能により、書き込む能力の無い者が書き込みを承認しないようにできる。掲示板内部では、階層の格差を利用して、ピア・サポーターを養成する機能もある。
- 6 掲示板増加機能は、将来的にピア・サポーターや相談員が増え、書き込みも増加した場合に、現在「親専用」と「青少年」だけの相談掲示板を、掲示板を増やし、「子どもいじめ」「大人いじめ」などとジャンルを細分化して相談に応じられるようにするものである。
- 7 検索機能は、たとえば、過去の相談者の投稿や、相談したい事柄を複数のキーワードで検索し、絞り込むこともできる。診療におけるカルテのような機能である。一般からも検索可能である。  
以上のような機能をほっとスマイル掲示板は備えている。



図 3 ほっとスマイル掲示板「掲示板選択画面 (管理者)」



図 4 ほっとスマイル掲示板「投稿審査画面(管理者)」

### 3-2-4 相談掲示板のハード環境

ほっとスマイル掲示板のサーバーは、富山大学内部に設置されている。サーバーの性能は、CPU: Intel(R) Celeron(R) CPU 2.0GHz、メモリ: 512MB、ハードディスク: 120GB [UATA100 120Gbyte×2 ハードウェアRAID1]、ネットワークデバイス: 10/100BaseTX、無停電源装置: 700VA/450Wである。このサーバーは、7万円ほどで購入した自作パソコンで、決して高性能では無

い。無停電電源装置は落雷に対しての防御で、停電の際は、安全にサーバーを切る装置がついている。

サーバーを富山大学に置く理由は、独自のドメイン・ネームを取る費用が現在捻出できないこと、また、ほっとスマイル開所当時からほっとスマイルの回線が細いこと（ADSL回線 8 Mbps）、サーバーを独自管理する技術がないことなどがあげられる。富山大学であるならば、管理に信用もおける。また、ソフトにトラブルがあったときでも、専門的に管理していただいている喜久田助手にすぐに修復してもらうことが可能である。

ソフトの欠点としては、プログラムの部分によっては、掲示板が開くまでに一分近くかかったことである（ただし、2006年3月11日の更新で、プログラムを最適化したことで、システムの動きはかなり早くなっている）。ハードの環境に対する問題としては、予備のサーバーがないことや、万が一の場合は、他の記録媒体によるデータ保存複製システムがないことがあげられる。

### 3-3 相談掲示板書き込みの方針

この節では、現在主流の面接相談と掲示板相談の相違点と、掲示板相談における主な注意点について述べたい。

#### 3-3-1 電子掲示板による相談の利点

電子掲示板の書き込みは、話し言葉と違い、「相手から得る情報が少なく、それゆえなおさら対応が難しく感じられ」（小林他 2001b: 52）たり「自分の意図が上手く文章に反映できな」（小林他 2001b: 60）かったりする場合がある。また、「形に残るから怖い」と言うカウンセラーもいる。顔が見えないこと、そして、すぐに聞き返せないことから、情報量がどうしても少ない。顔が見えないからこそ、適切な判断やサポートが出来ないという欠点がある。

しかし、文字としての掲示板相談の長所は、会話と違い誤解なく語彙が相手に伝わることである。携帯メールや電話などのようにすぐに返答も求められない。回答者は、その間、じゅうぶん考え、スーパーバイザーに助言を求めたり、文を推敲したりできる。万が一の場合でも、「言った、言わない」という争いに正確に対処できる。また、メールと同じく相談掲示板は、相手が繰り返し返事を何度も読み返す効果や、相談者が相手に自分の事情を説明するため、自分の問題を整理する効果がある（小林 2001）。また、掲示板は、一つの相談に多数のものが、回答を書き込める。青少年が青少年の悩みなどに答えるというピア・サポートの効果が期待できる。

宮川は、相談掲示板は、相談者が一人孤独で悩みを抱え込んでいる場合、あるいは、当人にとってあまりに大きな悩みで周囲に言えないという場合に、効果が高いと思っている。そんな者たちが、相談掲示板に相談を書き込むことにより、肯定的な意見に接することで、悩みから解決へと一步を切り開く事ができると考えている。また、掲示板相談というのは、相談者が問題を解決するに到るエネルギー補充・前哨的なツールであり、そこから顔の見える回答者に悩みを相談する力を得るためのツールと考えている。

上記、利点があるにも関わらず、掲示板相談が敬遠されてきた理由は、中傷があることだと考えられる。ときに、臨床上正しい意見を提示しても、その場の空気では、批判的な意見が多数を占めたりして、場の調整が難しいこともあるだろう。しかし、ほっとスマイル掲示板では、中傷を排除したり、場の意見を調整したりすることも、投稿の承認機能により克服できると考えている。

以下、現在の面接相談と掲示板相談の違いを簡略に比較しつつ、年間1800件ほどの相談掲示板の書き込みを7年以上見、書き続けて得た経験則を述べる。

### 3-3-2 掲示板書き込みの基本的流れ、

<面接相談の流れ>

(1)可能なら事前の相談者の情報収集（事務の電話対応などにより） → (2)

対面共感 → (3)話の聞き返し・情報収集 → (4)共感（解決策の提示に至らない場合も多い。また、体調が不良であっても相談を休めない）

< 掲示板相談の流れ >

（事前確認）(1)自分の体調の認識（無理しているかどうか） → (2)投稿の現状の確認・把握（検索・セッションで相談者がどれだけ確認しているか、等把握）と分からない点は推測（相手にわからないから教えてほしいと問い合わせるとしても、最低限度、鬱そうなら励まさないなどの配慮。最悪の事態を想定する） → (3)他の掲示板回答者との連携が必要かどうか、他機関との連携が必要かどうかの判断 →

（投稿の文面）(4)前半：共感 → (5)中盤：解決案・結論・共感的意見の提示 → (6)後半：共感・応援で締める

面接相談と掲示板相談のどちらも、費やす時間は、一時間前後かかる場合がある。宮川の経験では、かかる時間にさほど相違は見られない。

顕著な違いは、掲示板相談の場合、書き込む前の判断が大切なことである。無理そうならば、管理者でも、すぐ書く必要はない。また、電話と違って相談者がすぐに回答を求めない特性を活かして、他の回答者との事例検討や、必要があれば、他の専門家や相談機関へ相談先の紹介の承諾を事前にとることができる。面接相談は、突然しなければならぬ場合があることに比べると、掲示板相談での心の余裕は大きい。

面接であればただ、初回は、相手の話に対して共感をもって聴き、信頼関係の醸成までいけば成功で、それ以前で終るときもある。しかし、掲示板相談では、この行為は、ときに「おつらい状況の中、大変だったと思います。よく、この場書きこんでくださいました。ありがとうございます」で終わってしまう。大変な状況に共感しつつも、信頼関係の醸成を飛び越して、何らかの、意見や提案をおこなうことが大切になってくる。そこが面接相談と掲示板相談の大きな差異である。

### 3-3-3 書き込みで何を大切にしているか

ピア・サポーターとしての書き込みの留意点は、西海が述べる。共通項もあるが、管理者として掲示板での書き込みで大切にしなければいけない事は、

1. 無理をしないこと
2. 共感性・決めつけないこと
3. 回答ゼロの相談を作らないこと
4. 勇気づけ
5. 手紙のように回答を挟むことと、相手の文章を使い、繰り返すこと
6. 相談を掲示板にとどめず、抱え込まないこと

である。

1は、当然のことではあるが、掲示板は、未知の分野である。当然、掲示板相談では、生計が立たない。プライベートなど空いた時間が主な回答の時間である。それに対して、相談者は、インターネットで24時間書き込みが可能である。だからこそ、相談者の書き込みにあわせて回答すると、回答者は疲れて冷静な判断ができない状態もありうる。絶対無理はしないことが大切である。

2も当然であるが、時間をかけて相談者が悩みを書き込む以上、回答者から見ても些細なことであっても、「それはとてもつらいことに違いない。嘘のような話に感じて、とても苦しいという状況である」と信じるのが大切である。また、掲示板は相手の顔が見えない。自分の推測で決めつけてしまっただけでは、相談者にとっては的外れであるだけでなく、「カウンセラーのところへ相談にいったら」と書くだけでも、相談者に「そんなに深刻なのか」と思わせてしまうかもしれない。最悪の事態も想定しつつも、「間違っていたら申し訳ないのですが、こうなのではありませんか」と決めつけないことである。

3は、簡易な相談には全国の一般の有志が回答を書きこんでくれる。しかし、性的虐待など深刻なものには誰も書か(け)ない傾向がある。深刻ゆえ、勇気

を振り絞り、相談を書き込んだものには、回答が無いとショックを与えるかもしれない。ほっとスマイルの相談掲示板では、遅くとも48時間以内には必ず誰かが書き込むようにしている。また、分からない場合でも、つらい立場に共感しつつ、「大事な事柄なので、真剣に考えたいのでお時間をください」などと、いったんは書きこんでいる。

4は、主に、継続して書きこんでくれる相談者のケースがあてはまるが、例えば、学校へいけない者が、「保健室に行ってみようと思う」と書き込む。われわれには、何でもないことでも、外へ出られない者が、外へ出るのは大変な勇気を要する。必ず「当たり前、当然のこと」と思わず、「素敵なことであり、勇気のあること」を伝え、無理しないようにと、勇気づけることは大切である。

5は、掲示板相談では、数千年の歴史のある手紙の手法を応用しているということである。手紙は、時候の挨拶で始まり、用件を中盤で伝え、そして、最後は、また気づかいで終る。掲示板相談も、最初は、受容的・共感的な文を書き、中盤で、相談者に伝えたいこと、言いにくいが必要なことを書く。そして、最後に、また共感的な言葉を書き連ねる。また、その際は、相談で相手が、もし「つらい」と書いたなら、「つらい」と書いた言葉をそのまま使う。違う言葉は、相手の感性にないかもしれないからだ。また、似たようなことを、たびたび文意を変えて伝えることで、くどくなりがちだが、本当に伝えたい思いが強調され、洗練されないゆえに朴訥とした雰囲気を出せるのではないかと考えている。

6は、当然だが、相談を掲示板のみで解決しようとししないことである。必要であると判断すれば、ためらわず、他の相談機関、医師、弁護士に直接相談することを薦めることである。また、親や教師に伝えることも薦める。たとえば、それは、いじめの調査からも、効果は明らかである（森田他 1999）。

以上の点を留意しつつ、相談掲示板に回答の書き込みを続けている。こちらの不手際で多少の行違いや迷惑をかけることが新規掲示板ではあるが（麦の根・ほっとスマイル掲示板投稿No. 741等）、現在のところ、大問題は起きていない。

## 4 ほっとスマイル掲示板の利用状況

### 4-1 相談掲示板利用の統計

#### 4-1-1 掲示板全体の統計

2005年9月から2006年3月までの7ヶ月間に、ほっとスマイル相談掲示板への訪問数（重複を含む）は、のべ13401件（1日63.2件、1ヶ月1914.4件）である。また、2006年4月11日現在、Cookieの識別による訪問者の重複を含まないセッションの数は、全部で2152件あった。掲示板開設231日目なので、1日平均10人弱の人が、新たに相談掲示板を訪れていることになる。また、投稿については、同時期の7ヶ月間に、のべ1481件（1日6.99件、1ヶ月211.6件）あった。これは、訪問数9.05回で投稿が1件あるという値になる。1訪問あたりの推定滞在時間（サイトにアクセスしてページを開いていると思われる時間）は、各月平均の最小値と最大値で、8分50秒（2006年3月）から10分43秒（2006年2月）の間である。

ほっとスマイル掲示板で、一般の人が利用できる掲示板には5種類あり、2006年4月14日現在、子ども向けの「青少年相談掲示板」（投稿数989件）、親向けの「親専用相談掲示板」（投稿数315件）、お知らせしたいことや連絡用に使ってもらう「麦の根・ほっとスマイル掲示板」（投稿数71件）、掲示板管理者から利用者へのお知らせに使う「お知らせ掲示場」（投稿数4件）、投稿を削除した場合にその理由などを掲載する「告知掲示板」（投稿数1件）の5つが稼働されている。このほかに、関係者のみ利用できる掲示板が3種類あり、ピア・サポーターのトレーニングにもちいる「ピアサポータートレーニング用掲示板」（投稿数53件）、掲示板プログラムのバグやシステム管理者への疑問・要望などを書き込む「ばぐ・要望連絡掲示板」（投稿数286件）、書き込みなどの練習にもちいる「テスト用書き込み掲示板」（投稿数45件）の3つが稼働している。

これら全8種類の掲示板のうち、悩み相談がおこなわれているのは、「青少年相談掲示板」と「親専用相談掲示板」の2つである。以下では、投稿数をもっとも多いメインの相談掲示板である「青少年相談掲示板」の投稿について、詳しく見ていきたい。

表 1 ほっとスマイル掲示板(全体)へのアクセス(閲覧・投稿)

年 月	2005年				2006年			小計
	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
訪問(閲覧)数(件)	2277	2376	2010	1890	1664	1588	1596	13401
訪問(閲覧)者数(人)	1224	1147	995	934	869	744	766	6679
一人あたり訪問数(件)	1.86	2.07	2.02	2.02	1.91	2.13	2.08	2.01
一日あたり訪問数(件)	75.90	76.65	67.00	60.97	53.68	56.71	51.48	63.21
一日あたり訪問者数(人)	40.80	37.00	33.17	30.13	28.03	26.57	24.71	31.50
閲覧頁数(頁)	18569	23265	17266	13619	12358	13060	12626	110763
一訪問あたり閲覧頁数(頁)	8.16	9.79	8.59	7.21	7.43	8.22	7.91	8.27
投稿数(件)	232	338	174	182	166	230	159	1481
一日あたりの投稿数(件)	7.73	10.90	5.80	5.87	5.35	8.21	5.13	6.99
一投稿あたりの訪問数(件)	9.81	7.03	11.55	10.38	10.02	6.90	10.04	9.05
一投稿あたりの訪問者数(人)	5.28	3.39	5.72	5.13	5.23	3.23	4.82	4.51
一訪問あたりの推定滞在時間(分)			9:15	9:30	8:54	10:43	8:50	

#### 4-1-2 青少年相談掲示板の統計

以下では、2005年9月から2006年2月までの6ヶ月間について、「青少年相談掲示板」(投稿数806件)の投稿の状況を見ていく。

##### <投稿内容の内訳>

投稿は、その内容から判断<sup>22</sup>すると、以下の表のように分類できる。

22 投稿内容については、宮川が、投稿の文章を1件ずつ読んで判断・分類した。

表 2 年月と投稿内容（「青少年相談掲示板」全体）（度数，単位：件）

年	月	投 稿 内 容											合計
		相 談	回 答	お 礼	相 談 と お 礼	回 答 と お 礼	削 除 (本人)	削 除 (管理者)	付 け 足 し ・ 追 伸	質 問	想 い ・ つ ぶ や き	管 理 者 か ら の 連 絡	
2005 年	9月	22	79	12	4	1	0	3	7	3	1	0	132
	10月	43	105	18	4	3	2	11	1	0	4	2	193
	11月	28	63	10	3	0	0	5	1	0	4	0	114
	12月	24	60	17	1	2	0	4	2	1	2	1	114
2006 年	1月	31	67	11	3	1	0	9	1	0	1	0	124
	2月	28	68	14	2	2	1	3	8	1	1	1	129
合計		176	442	82	17	9	3	35	20	5	13	4	806
割合		21.8%	54.8%	10.2%	2.1%	1.1%	0.4%	4.3%	2.5%	0.6%	1.6%	0.5%	100.0%

相談掲示板の投稿は、その内容から、大きく「相談」「回答」「お礼」という3種類に分かれる。「お礼」は、相談者が回答者にお礼をするだけでなく、回答者も相談者に、たとえば、「つらい状況をよく書き込んでくれてありがとう」のように、お礼することがある。「相談とお礼」「回答とお礼」は、お礼よりも相談・回答に重点があるので、それぞれ「相談」「回答」に加えると、おおよそ、投稿の25%が「相談」、55%が「回答」、10%が「お礼」、10%が「その他」という割合になる。相談の投稿1件につき、回答の投稿は、平均2.51件である。

「相談」「回答」「お礼」「その他」<sup>23</sup>という4つに投稿を分類しなおして、年齢や性別について見てみる。

23 「相談」（「相談」「相談とお礼」）、「回答」（「回答」「回答とお礼」）、「お礼」（「お礼」）、「その他」（「削除（本人）」「削除（管理者）」「付け足し・追伸」「質問」「思い・つぶやき」「管理者からの連絡」）として再コード化した。

<性別と年齢>

表 3 性別と年齢（「青少年相談掲示板」，投稿内容（4階級）の別）（度数，単位：件）

相談・回答(4階級)			年 齢								合計	
			9 から 12 歳	12 から 15 歳	15 から 18 歳	18 から 22 歳	22 から 30 歳	30 から 40 歳	40 から 50 歳	50 から 60 歳		不 明
相談	性別	男性	0	8	9	6	2		0		3	28
		女性	13	103	41	1	0		1		6	165
	合計	13	111	50	7	2		1		9	193	
回答	性別	男性	0	5	33	5	24	211	71	3	1	353
		女性	4	20	9	1	3	33	2	0	24	96
	合計	4	25	42	6	27	244	73	3	25	449	
お礼	性別	男性	0	4	3	1	1	26			1	36
		女性	8	27	9	0	0	1			1	46
	合計	8	31	12	1	1	27			2	82	
その他	性別	男性	0	3	10	2	2	29	3	1	2	52
		女性	4	14	3	0	1	1	2	0	3	28
	合計	4	17	13	2	3	30	5	1	5	80	

「相談」の投稿は，女性の投稿数が圧倒的に多い（男性14.5%，女性85.5%）。特に，中学生に相当する「12から15歳」の「女性」の相談がかなり多くなっている（相談全体の53.9%）。その理由の一つは，中学生という思春期のおとなも子どもとも言えない微妙な年齢では，自分の悩みを直接周囲の人にするのが難しいからかもしれない。子ども（18歳未満）とおとな（18歳以上）<sup>24</sup>で分けると，青少年相談掲示板と銘打っているだけに，子どもからの相談の投稿が94.6%を占めている。

一方，「回答」の投稿は，逆に，男性が圧倒的に多い（男性78.6%，女性21.4%）。特に，「30歳代男性」の回答が突出している（回答全体の47.0%）。その理由は，管理者である宮川（30歳代男性）が，ほぼすべての相談の投稿へ回答しているためである。18歳未満の子どもからの回答の投稿は，71件で，回答の

<sup>24</sup> 「子ども(児童)の権利に関する条約」(1989年に国連総会で採択。日本は1994年に批准)の第1条の定義にしたがった。

投稿全体の16.7%にとどまっている。相談投稿1件あたりのこどもからの回答投稿数は、わずか0.36件である。現状の青少年相談掲示板では、こどもの相談へおとなが回答するという状況になっている。ピア・サポートという観点から考えると、こどもからの回答の投稿を増やすことが大きな課題である。また、こどもからの回答投稿では、男女差はあまりみられなかった（男性53.5%，女性46.5%）。

#### <曜日と時刻>

まず、すべての投稿について、投稿の曜日を見ると、月曜日と火曜日が多く、週末に向かうにつれて、投稿数が減少していく。ただし、土日にも、それぞれ100件近い投稿があり、ほぼ毎日、投稿を通してやりとりがおこなわれている。曜日については、こどもとおとなで違いは見られない。

次に、投稿の時刻では、17時台がもっとも多い（60件，7.4%）。次いで、16時台（58件，7.2%）、18時台（53件，6.6%）と22時台（53件，6.6%）の順で多い。10時台に40件を超えてから22時まで高水準の投稿数が維持され、23時から1時までも、30件以上の投稿があり、比較的高い水準を保っている。2時台から投稿数が減り、3時から8時までは、10件以下の低水準で推移する。投稿の多くは、一般の人びとが起きている時間帯におこなわれるが、逆に、多くの人が寝ている深夜・早朝（0～8時）に108件（13.4%）も投稿があることに驚くべきかもしれない。

表 4 曜日と時刻(「青少年相談掲示板」, 年齢(2階級)の別)(度数, 単位: 件)

年齢(2階級)	時刻(6階級)						合計	
	深夜(0 ~4時)	早朝(5 ~8時)	午前(9 ~12時)	午後(13 ~16時)	夕方(17 ~20時)	夜間(21 ~24時)		
こども(18歳未満)	曜日 日	1	0	5	10	13	12	41
	月	5	1	9	13	12	12	52
	火	16	6	11	12	12	15	72
	水	3	0	10	13	9	13	48
	木	7	0	10	12	11	8	48
	金	4	0	3	7	12	6	32
	土	6	0	3	6	12	10	37
合計	42	7	51	73	81	76	330	
おとな(18歳以上)	曜日 日	4	2	6	19	17	3	51
	月	3	2	13	23	20	13	74
	火	10	1	11	26	18	10	76
	水	5	1	20	19	12	5	62
	木	6	1	29	8	11	5	60
	金	8	0	15	13	17	10	63
	土	3	3	13	12	13	4	48
合計	39	10	107	120	108	50	434	

この投稿の時刻では、こどもとおとなの違いが見られる(カイ2乗検定,  $\chi^2=27.5$ ,  $df=5$ ,  $P<0.0005$ )。おとなの場合は、午前・午後・夕方(9から20時)の間に、おとなの投稿全体の76.8%が集中する。これに対し、こどもの投稿時刻は、おとなよりも全般的に夜型であり、午後・夕方・夜間(13から24時)の間に、こどもの投稿全体の69.6%の投稿があり、深夜(0から4時)にも12.7%の投稿があった。自分専用のパソコンのないこどもは、家族の寝静まった時間帯に、相談掲示板を利用しているのかもしれない。あるいは、夜になって不安がつり、相談掲示板に投稿しているのかもしれない。

表 5 曜日と時刻（「青少年相談掲示板」相談投稿のみ、こども）（度数，単位：件）

年齢 (2階級)	相談・回答 (4階級)		時刻 (6階級)						合計
			深夜(0 ～4時)	早朝(5 ～8時)	午前(9 ～12時)	午後(13 ～16時)	夕方(17 ～20時)	夜間(21 ～24時)	
こども (18歳未満)	相談	曜日	0	0	3	5	6	8	22
		月	4	1	7	8	8	4	32
	火	4	2	7	8	7	7	35	
	水	2	0	6	6	5	7	26	
	木	3	0	5	6	6	4	24	
	金	3	0	3	2	7	3	18	
	土	3	0	3	4	3	4	17	
	合計	19	3	34	39	42	37	174	

ただし、こどもからの相談の投稿にかぎってみると、さほど夜型というわけでもない。午前中（9から12時）にも、こどもの相談投稿全体の18.1%が投稿されている。

<投稿の都道府県>

表 6 年齢と都道府県<sup>25</sup>（「青少年相談掲示板」，投稿内容の別）（度数，単位：件）

相談・回答		都道府県(11分類)											合計	
		北海道	東北	北関東	南関東	北陸	東海	近畿	中国	四国	九州	海外		不明
相談	年  こども	12	20	13	22	29	3	32	15	7	4		16	173
	おとな	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0		3	10
	年齢 不明	1	0	0	0	1	1	0	6	0	0		0	9
	合計	13	20	14	28	30	4	32	21	7	4		19	192
回答	年  こども	1	2	7	2	43	0	9	4	0	1	0	1	70
	おとな	1	5	0	71	232	0	1	0	0	1	32	10	353
	年齢 不明	0	0	0	0	0	15	1	0	10	0	0	0	26
	合計	2	7	7	73	275	15	11	4	10	2	32	11	449

相談の投稿については、地域を超えるインターネットの特性どおりに、日本全国から、広汎に投稿されている。一方、回答の投稿については、「北陸」（特に富山県）に大きく偏っている。

25 2006年2月に内閣総理大臣の諮問機関である地方制度調査会が発表した「道州制のあり方に関する答申」の11道州案にもとづいた。内訳は以下の通りである。北海道（北海道）、東北（青森、岩手、秋田、山形、宮城、福島）、北関東（茨城、栃木、群馬、埼玉、長野）、南関東（千葉、東京、神奈川、山梨）、北陸（新潟、富山、石川、福井）、東海（岐阜、静岡、愛知、三重）、近畿（滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山）、中国（鳥取、島根、岡山、広島、山口）、四国（徳島、香川、愛媛、高知）、九州（福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島）、沖縄（沖縄）。

< 投稿の文字数 >

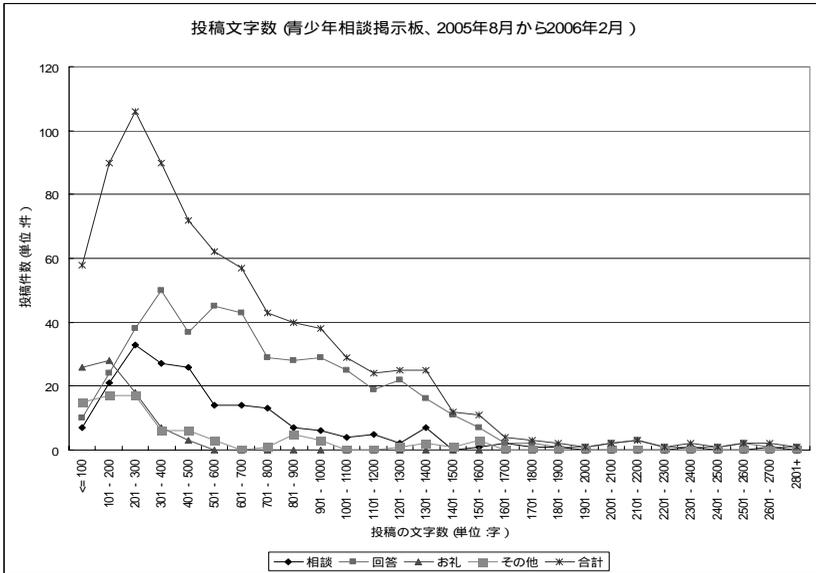


図 5 投稿文字数（投稿内容の別）（「青少年相談掲示板」）（単位：字）

青少年相談掲示板への投稿806件すべてについて文字数を見てみると、平均値606.69字，中央値483字，標準偏差469.21字，最小値14字，最大値2806字となっている。100字ごとの階級別に見ると，もっとも多いのは，201から300字の106件だった。

表 7 投稿内容と 文字数（「青少年相談掲示板」）（度数，単位：件）

		投稿の文字数(4階級)				合計	
		500字以下	501 - 1000字	1001 - 1500字	1501 - 2000字		
相談・回答 (4階級)	相談	度数	114	54	18	7	193
		%	59.1%	28.0%	9.3%	3.6%	100.0%
	回答	度数	159	174	93	25	451
		%	35.3%	38.6%	20.6%	5.5%	100.0%
合計		度数	273	228	111	32	644
		%	42.4%	35.4%	17.2%	5.0%	100.0%

内容から投稿を「相談」「回答」の別に分けると、「相談」よりも「回答」のほうが、文字数が多くなる傾向がある。

表 8 投稿内容と文字数（「青少年相談掲示板」）（単位：字）

	平均値	中央値	標準偏差	最小値	最大値
相 談	551.8	423	418.9	14	2614
回 答	746	651	475.1	60	2806
お 礼	173.4	162.5	109.4	15	477
そ の 他	397.8	247	402.2	15	1593

<投稿者>

表 9 年齢と投稿者（「青少年相談掲示板」）

	投稿者数(人)	投稿者数(%)	投稿数(件)	投稿数(%)	投稿者一人あたり投稿数
こども	60	58.3	330	40.9	5.50
おとな	31	30.1	434	53.8	14.00
不 明	12	11.7	42	5.2	3.50
合 計	103	100.0	806	100.0	7.83

投稿者名で数えると、投稿者数は、全体で103名であり、その内訳は、こども60名、おとな31名、不明12名となっている。ただし、投稿者名は、一人でいくつも使うことが可能なので、現実の投稿者数は、この数よりも小さいだろう。実際、セッション情報などから、同一人物が別の投稿者名を使っていると判断された投稿が11件あった。投稿者一人あたりの投稿数で見ると、こども5.5件に対して、おとな14.0件となり、2倍以上の高い数値になっている。これは、おとなのほうが、特定の人によって数多く投稿される傾向にあるということである。

表10 5件以上の投稿をした子ども(18歳未満)の投稿内容(青少年相談掲示板)(単位:件)

投稿者名	相談	回答	お礼	その他	合計
ゆう	7	32	2	10	51
向坂真衣(偽名)	22	6	9	4	41
奈津	10	4	7	4	25
あい	17	1	3	0	21
マロ	10	6	2	2	20
いづみ	11	1	2	0	14
英国	4	5	4	0	13
トレーズ	5	1	1	2	9
ユズ	3	2	3	1	9
咲桜 禱	7	0	1	1	9
M I M I	4	2	2	0	8
HARUNA*	1	1	0	4	6
上雅	1	3	1	1	6
涼風 刹那	5	1	0	0	6
そら	4	0	1	0	5
レモ	3	0	2	0	5
ロボッチ	4	0	1	0	5
涼風刹那	3	2	0	0	5

表11 5件以上の投稿をしたおとな(18歳以上)の投稿内容(青少年相談掲示板)(単位:件)

	相談	回答	お礼	その他	合計
宮川正文	0	204	26	28	258
西海めぐ(Umi)	0	68	0	3	71
きき	0	32	1	1	34
田邊	0	24	0	0	24
yasu	0	5	1	1	7

18歳未満のこどもで合計5件以上の投稿をした者について見ると、「ゆう」「英国」「上雅」を除くと、ほとんどの投稿者は、あまり活発に回答の投稿をしていない。相談と回答の両方の投稿をする者は少数であり、相談者と回答者という一種の役割の固定が見られる。ただし、相談専用と回答専用の投稿者名を使い分けている可能性もある。たとえば、セッション情報から、「トレーズ」と「上雅」が同一人物であることがわかっている。18歳以上のおとなで5件以上の投稿をした者では、「宮川正文」「西海めぐ(Umi)」「きき」「田邊」までは、

ほっとスマイル掲示板でピア・サポーター以上の権限をもった人たちである。

### <相談内容>

相談の投稿について、誰の問題について相談しているかを確認すると、投稿者本人の問題についての相談が、相談投稿の92.7%と圧倒的多数を占めている。

表12 問題を抱えている人（「青少年相談掲示板」相談投稿のみ）（度数、単位：件、%）

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	本人	179	22.2	92.7	92.7
	親	7	0.9	3.6	96.4
	友人	3	0.4	1.6	97.9
	複合	4	0.5	2.1	100.0
	合計	193	23.9	100.0	

相談の投稿について、その相談内容<sup>26</sup>によって分類・集計をおこなった。相談投稿の件数は193件だが、1つの投稿に複数の内容が含まれることもあり、最大3つまで相談内容を分類したため、応答数は合計264件になっている。

表13 相談内容（「青少年相談掲示板」相談投稿のみ、全体および男女別）（度数、単位：件、%）

	全 体			性 別			
	応答数	%	ケースの%	男性	%	女性	%
家族関係の悩み	54	20.5	28.0	1	2.8	53	23.2
不登校	43	16.3	22.3	1	2.8	42	18.4
交友関係（恋愛含む）	42	15.9	21.8	10	27.8	32	14.0
いじめ	31	11.7	16.1	6	16.7	25	11.0
進路	26	9.8	13.5	1	2.8	25	11.0
精神病理（心身症、リストカット含む）	23	8.7	11.9	8	22.2	15	6.6
その他（自分の人生・能力、自殺など）	23	8.7	11.9	7	19.4	16	7.0
学校に対する悩み（教師含む）	15	5.7	7.8	1	2.8	14	6.1
虐待（性的虐待、セクハラ含む）	4	1.5	2.1	1	2.8	3	1.3
人間関係（交友、家族、学校以外）	1	0.4	0.5	0	0.0	1	0.4
前向きな相談・悩み	1	0.4	0.5	0	0.0	1	0.4
不明	1	0.4	0.5	0	0.0	1	0.4
合計	264	100.0	136.8	36	100.0	228	100.0

26 相談内容についても、宮川が、投稿の文章を1件ずつ読んで判断・分類した。

相談投稿全体としてみると、「家族関係の悩み」「不登校」「交友関係（恋愛含む）」が、相談内容としてもっとも多い3項目である。

男女別で見ると、男性の相談投稿件数が少ないので注意が必要だが、男性の場合、「精神病理（心身症、リストカットを含む）」と「その他（自分の人生・能力、自殺など）」の割合が高いことが目につく。この2つの項目は、自己に対する内向きの相談内容であり、他の項目にくらべ相対的に深刻なものと言える。これに対して、女性の相談内容は、他者との関係における自分の位置づけに関する項目が割合として多い。

表 14 相談内容（「青少年相談掲示板」相談投稿のみ、年齢別）（度数、単位：件、％）

	年				齢			
	9から 12歳	％	12から 15歳	％	15から 18歳	％	18から 22歳	％
家族関係の悩み	5	21.7	38	25.5	10	14.5	0	0.0
不登校	8	34.8	24	16.1	10	14.5	0	0.0
交友関係（恋愛含む）	3	13.0	29	19.5	7	10.1	0	0.0
いじめ	1	4.3	15	10.1	13	18.8	1	11.1
進路	0	0.0	10	6.7	15	21.7	1	11.1
精神病理（心身症、リストカット含む）	2	8.7	10	6.7	6	8.7	3	33.3
その他（自分の人生・能力、自殺など）	0	0.0	9	6.0	5	7.2	3	33.3
学校に対する悩み（教師含む）	4	17.4	9	6.0	2	2.9	0	0.0
虐待（性的虐待、セクハラ含む）	0	0.0	3	2.0	0	0.0	1	11.1
人間関係（交友、家族、学校以外）	0	0.0	1	0.7	0	0.0	0	0.0
前向きな相談・悩み	0	0.0	1	0.7	0	0.0	0	0.0
不明	0	0.0	0	0.0	1	1.4	0	0.0
合計	23	100.0	149	100.0	69	100.0	9	100.0

年齢別で見ると、まず、「9から12歳」で、学校関係の相談（「不登校」「学校に対する悩み（教師含む）」が多いことが目につく。小学生にとって、学校という世界が、大きな比重を占めていると言えよう。「12歳から15歳」では、学校関係の相談は相対的に減り、身近な人間関係の相談（「家族関係の悩み」「交友関係（恋愛含む）」）が増える。思春期を迎え、身体もこころも大きく変

化するなかで、他者との距離の取り方に悩む様子がうかがえる。「15から18歳」では、「進路」という相談が、第1位に躍り出る。18歳という進路の選択肢が分かれる節目の年を目の前にして悩む姿が見える。「18から22歳」は、投稿数が少ないので注意がいるが、「精神病理（心身症，リストカットを含む）」と「その他（自分の人生・能力，自殺など）」の割合が高くなっている。

## 4-2 相談内容の質的分析

### 4-2-1 相談掲示板のニーズ

インターネット上の掲示板を利用するユーザーがどうしてこのような相談先を選択するのかについては、さまざまな事情が考えられる。ここでは、相談内容の中から読みとれる相談掲示板のニーズについてまとめたい。

青少年相談掲示板では、小学校高学年から中学生のアクセスがたいへん多い。昨今のインターネットの普及・ユーザーの低年齢化の状況を裏付けられると思われる。こうして、子どもたちの日常生活にインターネットが欠かせないものになっていく中で、インターネット相談という方法が選ばれ、利用されている。ほとんどスマイル相談掲示板にたどり着くには、ユーザーは、当然、何らかのキーワードで検索し、いくつかのリンクを経てきているのである。そういうウェブ上の基本的操作を日常的に行っている子どもが相談掲示板にアクセスしてきていることは言うまでもない。そこにはインターネットが身近にあるという手軽さ、気安さがかがわれる。逆に、インターネットのような顔の見えない関係に抵抗があるとすれば、このようなツールや相談方法は選択されることがない。より身近な人間に直接的な相談手段を選ぶであろう。

一方、相談掲示板そのものの趣旨も、そのような顔の見えない関係でのやりとりだけですべてが解決するとは考えていない。気持ちを整理させ、不安や恐怖を緩和させたいうえで、やはり顔の見える関係とのつながりを求めているようにさせるのが大切である。

したがって、インターネット相談とこの相談掲示板は、何らかの事情で一時的に、顔の見える関係での相談事ができなくなったり、相談先が思いつかなかったり、また、周囲の間ではない人から客観的な意見を求めたりする場合にニーズがあると考えられる。

では、具体的にはどのようなケースがあるのかを検討したい。

#### 4-2-2 対人コミュニケーション・スキルの未熟さ

現実的な社会での対人コミュニケーション・スキルが未熟で、相談できるほどの対人関係を築けていないケースがある。なかなか外に出る機会も少なく、場合によっては、不登校やひきこもり状態であるだろう。直接的な人との交流が苦手で、友だちや信頼できる相手にも恵まれない。そこで、インターネットを介しての間接的な他者とのコミュニケーションを主な交流手段としているのである。

たとえば、ふつう家族間の出来事やトラブルなどは、家族外の他者にぐちを言ってみたり、相談してみたりするものであるが、対人関係が未熟な場合は、そのようなはけ口がないことが考えられる。比較的身近で起こったいやな出来事やつらい出来事、いさかいなどを友だちなどに向けて発散することができない。そのようなときに、インターネットの相談掲示板に書き込むことで、家族などの身内に対するストレスを発散させたり、また相談に乗ってもらったりする例はよく見られる。

また、そのような子どもの場合は、対人関係に過敏であるとも言える。そのため、家族などに限らず、学校などでの出来事でも、軽くいなすということができずに深刻に受け止めてしまうこともある。そうした出来事をうち明ける相手に乏しく、また解消に協力してくれる人もいない状況であれば、インターネットの相談掲示板を利用することは十分に考えられる。

特に、質のよい対人関係がないがために、集団の中で居場所が見つけれない、集団に疎んじられてしまう、数少ない友人との関係が悪化してしまうなど

は、よく寄せられる相談である。このようなケースでは「友だちとうまくやりたい」「もっと集団の中に入りたい」と強く願望している心情がうかがわれるが、対人コミュニケーション・スキルの未熟さから、なかなか実現できず、悩んだり苦しんだりしている場合がよく見られる。

#### 4-2-3 症状化による思考や感情の抑制

対人恐怖症であると自ら告白をしている子もいる。そのような場合では、その症状そのものが相談内容であることが、ほとんどである。学校などの集団の場にいられず、人の多く集まる場所もつらく、公共の交通機関などを利用するにも難儀しているという子どもにとっては、対人関係の幅はさらに大きく狭められる。

家族に対してはなんとかだいじょうぶということもあるが、逆に家族のじゅうぶんな理解が得られないでいることもある。家庭でも居づらく、その悩みをうち明けて相談しようとしても、誰か他の人に直接会って話をするということができない。そういう子どもにとっては、直接会う必要のないインターネットは、日常場面では得られない交流の機会として重要なものであると考えられる。対人恐怖症やコミュニケーションを困難としている子どもにとっては、ウェブ上の相談掲示板は、たいへん利用しやすいツールであろう。同様に、うつ、強迫性障害、自傷などを告白している子どもも利用している。この掲示板は、医療の専門的な相談掲示板ではないので、もちろん症状などについては、直接、専門医などに診察してもらおうよう促すのみに留めるが、その生活全般での悩み、対人関係の悩み、進路の悩みなどには、応談することができる。

また、相談者がそのような症状を乗り越えて、何とか集団に入りたい、学校に行きたい、進路を決めたいなど、前向きな言葉を書けるのも、こうしたウェブ上の掲示板の特性ではなかろうか。直接的な人間関係の中では、その症状ゆえにどうしても抑制されがちな気持ちでも、ネット上では、自由に発言でき、自分自身でも気づかなかった思考や感情を引き出し、思索や感情表現を活性化

させるという役割を相談掲示板が担っていると考えられる。したがって、ウェブ上の相談掲示板は、日常の中でコミュニケーションを上手に取れない子どもたちの数少ない発言の場として機能していると言えるだろう。

#### 4-2-4 現状不安・見通し不安

同じように、周囲の人間に受け入れられていない、周囲の人間の言うことが納得できないという立場の子どもたちも多く見られる。

たとえば、この相談掲示板では、相談室登校の子どもが多く相談を寄せている。その多くは、教室へも上がれないし、学校を休むこともできないという中間的な位置づけにおかれている。多くの学校の場合、相談室は一時待機の間であって居場所ではない。教師やクラスメートは早く相談室から教室に行けるように様々な形で刺激を与えるが、そのことが苦痛になって相談を寄せる子どもがいる。また、家庭も、相談室や適応指導教室ではなく、一般教室へ行けるように、時期を見計らいながらも、結果的に促していることもよくあり、それを苦痛に感じて訴えてくるケースもある。また、相談室での過ごし方や人間関係などに悩んでいる子どもも少なくない。そのような状況下での学習面での遅れや進路の不安などが相談で寄せられることもある。

このように、日常、周囲から距離をおいた場で過ごす子どもたちにとっては、常に不安定な状態に身をおくことになっているのである。現在おかれている立場についての現状不安や、今後どのようにしていくのかという見通し不安に陥っている子どもが多くみられる。

そして、教室にいる級友や教師にも相談できず、また、家庭にいる家族にも相談できず、相談室でありながら担当の教師やカウンセラーに相談しても不安が拭えない状況にいる子どもが、インターネットの相談掲示板にアクセスして行くことが考えられる。

相談室というどっちつかずの場に身を置くことによって、より不安定な状態となり、疎外感や孤独感を感じる。いっぽうで、決定的に有効な手だてではなく、

かえて「どうして自分がそういう立場におかれなくてはならないのか」という不安や失望に見まわられている。このことは、別室登校の子どもに共通する苦悩や苦痛である。

#### 4-2-5 周囲への不安感・不信感

いじめや暴力行為の被害に遭った場合には、周囲に対する不信感が募り、そのことを友だちはもとより、教師や家族にも相談できなくなってしまう。友だち関係では、自分がいじめなどについて何か言うことによって、「誰から誰へ情報が伝わるかわからない」という不信感が強くなる。一方、教師や家族に助力を仰いでも、「潜在的ないじめはなくなるのではないか」、あるいは、「やり方しだいによっていじめがさらにエスカレートするのではないか」ということを怖れて、口に出せないことが往々にしてある。学校カウンセラーなどに相談するという方法もあるが、当事者の子どもにしてみれば、相談したところで根本的な解決はなせないか、逆に、下手に動かれてかえて加害者を刺激してしまうという心配がある。

最近では、携帯電話やメールなど、表に現れない情報伝達手段をもっているため、いじめも表に現れない形で進行していることが多い。言葉によるいじめや仲間外しなど、直接手を加えずに陰湿につきまとうタイプのものが増えてきている。携帯電話やメールの存在がそのような非暴力型のを増長させていることがうかがわれ、被害を受けた子どもの心の傷や孤立感・不安感を深める結果となっている。

こうした被害者たちは、友だち関係にも相談することもできず、身近にいるおとなが直接介入するのを嫌うため、インターネットの相談掲示板に相談を持ち込むことがよくある。

いじめほどひどくないが、友だち関係のトラブルなどでも同じような事情で書き込まれることが多い。

ただし、そのような相談が書き込まれても、あくまで顔の見えない関係であ

るので、直接的に有効な手だてができるわけではない。そのような場合、何とか子どもの不安感や不信感を和らげて、周囲のおとなに協力してもらおうと説得したり、あるいは居住地域に近い公共の相談機関の連絡先・相談窓口を紹介したりするなど、結果的には、顔の見える相談先につなぐということに重点を置いている。そのため、各地域の児童相談所や少年サポートセンターなどとの連携は不可欠で、この相談掲示板の今後の重点的な取り組みとしてネットワークの構築が挙げられる。

#### 4-2-6 確信できない被害についての意見募集

これ以外にも、なかなか周囲に言うことができず、泣き寝入りになってしまうことが多いものとして、あらゆる種類の虐待や、様々な犯罪に巻き込まれてしまう例がある。どこにも実名で相談ができないがために、相談掲示板に匿名で相談を寄せてくる場合が多い。

そのため、応談する側にとっても、知り得た個人情報の秘匿に努めると同時に、同じように個人情報保護に配慮してくれる公的な相談機関を紹介していくようにしている。居住地域などがわかってしまいそうな場合には、いくつかの地域の相談機関にあえて分散させて紹介するなど、極力、第三者が絞り込むことができないように配慮している。

こうした虐待や犯罪の被害者にとっても、匿名で相談できるインターネットの相談掲示板は、拠り所の一つになるだろう。特に、親や教師の体罰などは、子どもがその正当性についてはっきり否定できないことが多いものと考えられる。そのため、「自分はよくないことだと思ってはいるが、確信が持てない」というつもりで、ひろく人から意見を集めたいという趣旨の書き込みが多くみられる。とりわけ、教師の体罰については相談というよりも告発的な内容の書き込みがあり、そのような訴えに対してもできるだけ直接効果のある相談先を紹介するようにしている。

このように、身近な存在に知られることを怖れたり、身近な存在だからこそ

相談しづらかったりするケースで、インターネットの相談掲示板を利用する子どもが増えてきていることは事実である。対人関係をよく気遣い慎重に配慮している子どもにこそ、そのような事例は多くなっているとみられる。

#### 4-2-7 小括

このように相談掲示板は、身近に相談できない環境にある子どもやうかつに相談できない事情のある子どもたちにとって、悩みや不安を聞いてもらえる場となっており、また、その応談によって活路を開いたり、より身近で顔の見える相談機関へとつなぐネットワークを提供したりすることができるのである。

### 4-3 相談掲示板の外側でおこなわれるやりとり

この節では、相談掲示板の外で行われるやり取りと連絡媒体を記述する。掲示板相談は、一つの相談に複数の回答者が多様な観点の回答を書き込む事が有効である。そのためには、相談員間の情報交換が必要である。その手段、関連システムの使用法、外部機関との連携について簡単に説明する。

#### 4-3-1 相談掲示板の外側で行われるやり取り

ほっとスマイルの相談掲示板は、ピア・サポーターも含めると、回答員は、富山、神奈川、海外の参加者がいる（2006年4月1日現在）。ときには、投稿掲載の承認について意見の相違を調整したり、事例検討などで打ち合わせしたりすることが必要になってくる。しかし、互いに遠くに住んでいるために、直接に顔を合わせる訳にはいかない。どうしても、電話やインターネットでのやり取りが必要になってくる。

確かに、相談と回答を含めて書き込みをされた地域をみると、富山からの書き込みは、多いときで過半数近くになる。神奈川からの書き込みも、2割程度

(いずれも相談，回答の両者を含む)になる。これは，西海と宮川が，管理するホームページ「Connection<sup>27</sup>」「麦の根<sup>28</sup>」「ほっとスマイル<sup>29</sup>」の地元からのアクセスが多いためである。

だが，インターネットの特性上，掲示板相談は，富山と神奈川の地域限定というものでもない。性的虐待，セクハラ，自殺，深刻な体罰が疑われるものは，他都道府県であっても，内部相談員同士や外部相談機関と連携を取る必要が出て来る。以下，その機能などを説明する。

#### 4-3-2 普段連絡に使われる媒体

1. 電話
2. メーリングリスト（複数の加入者にメールを同時に配信するシステム）
3. ほっとスマイル掲示板内部の掲示板（ピアサポータートレーニング用掲示板）

1 電話については，投稿承認の早急な検討など，時間的に急ぐ場合に使用される。

現在承認を主に行っているのは西海・宮川である。自殺念慮や性的虐待の相談の書き込みがある場合は，ただ承認し掲載するだけでは，傍観する周囲への深刻な影響や衝撃が懸念される。だが，他県の相談機関につなげる場合は，投稿を承認して見てもらう必要性が生じる。

また，深刻な相談事例の承認は，相互主観性が大切である。複数の回答者が，相談者を勇気づけるサポートの投稿を書き込めるかどうかという観点も含め，個人の独断に陥ることは，厳に避けなければならない。そのために，深刻な相談の書き込みについて，電話で検討することは大切である。

また，深刻ではない一般回答者の書き込みのなかには，相談に応えたいという思いはあるものの，当事者にとって客観的に厳しすぎる書き込みや，臨床的事

---

27 <http://homepage2.nifty.com/megumiko/>

28 <http://www.muginone.com/>

29 <http://www.toyamav.net/~smile/>

実にそぐわない書き込みもある。これらも、電話での検討対象である。投稿承認する場合は、相談者への影響や書き込んだものへの影響を検討し、逆に、拒否する場合は、どのように相談者・回答者のフォローの回答を用意するかというものを検討する。ときには、一時間程度、検討に費やす場合もある。

2 メーリングリストについては、主に、ほっとスマイル掲示板の回答スタッフ全体の意思の疎通をはかるものとして、無料のメーリングリストを使っている（2006年4月3日に、新型メーリングリストを喜久田助手に作成して貰っているが、4月7日現在、運用していない）。現在、ピア・サポーターレベル以上の承認権をもつ8名の参加者がいる。参加者は、西海とピア・サポーター1名を除けば、NPOぱれっとに参画する者が主である。精神科医、大学教員、カウンセラー、ピア・サポーター<sup>30</sup>などである。

メーリングリストでは、緊急性のあるものを含めて、相談に対する意見を加入者全員に聴く事や、どのような書き込みが適切かという事例の検討を中心に行っている。緊急性や、やや緊急性のあるものは、西海と宮川2人の相談員が電話で検討した後、全員の返答をおよそ、半日から一日程度待ち、時間内で集まる意見をもとに、投稿承認の判断材料としている。

3 ほっとスマイル掲示板内部の掲示板の利用方法は、一般の閲覧者から見られない特性を活かし、ピア・サポーターの養成に使用されている。簡易な事例の検討と、「相談掲示板書き込みの方針」で述べたような書き込みに対する心得を、より詳細にして掲示してある。その主目的は、メーリングリストに参加しないピア・サポーターのトレーニングとピア・サポーターの情報交換である。今後、展開するだろう高校生などを対象とした初心者的なピア・サポーターへの講習などでも、この掲示板をもちいて有効な指導ができるものと考えている。

---

30 ピア・サポーターには、ピア・サポーター養成の条件に合致し、守秘義務を守り、なおかつ、50件程度の回答書き込みをしたもので、参加の意思のある者を加入させている。

### 4-3-3 関係機関との連携

ほっとスマイル掲示板では、各地の公的相談機関とも連携を図っている。詳しい連携の方法は、紙幅の関係で述べない。ホームページに他のホームページのURLを貼ってもらう相互リンク<sup>31</sup>などにより、全国各地の相談者が、インターネットでも気軽に安心してほっとスマイル掲示板に来て相談できることを目指す。実際連携している機関の在る自治体に住む人から相談の書き込みがあれば、連携機関を紹介、あるいは、連携機関の相談員に回答を書きこんでもらう。それにより相談者を間接的にサポートして貰えると考えからである。現在ほっとスマイル掲示板は、県機関3つ、地方自治体3つ、公立中学校1つとリンクを貼ってもらっている。

もう一点の利点は、外部機関と連携することにより、セクハラ、性的虐待、自殺念慮などの緊急性の高い相談の書き込みがあった時に、インターネット上という仮想現実の相談から、直接顔の見える相談につながる可能性が高まる。たとえば、以下はすべて青少年掲示板の書き込みだが、No. 561の書き込みは、子どもの書き込みに対して、ほっとスマイル掲示板をリンクしている公的機関がニックネームで書きこんでくれたものである。また、No. 1628のように、ホームページにリンクしていない相談機関であっても、緊急性を説明して、相談掲示板に書き込みをしてもらった事例もある。その一方で、No. 1640の書き込みのように、相談者のほうからNo. 1628に答えて、相談機関へ電話で連絡した例もある。

以上のように、ほっとスマイル掲示板の相談活動は、掲示板上の相談だけに終始せず、常に、相談員同士が連絡を取り、相談内容の吟味や検討を重ねている。また、普段少しずつ外部公的機関と連携を拡大させ、必要な場合は、外部の公的相談機関と連携をとりながら、相談に対応している。こうした活動は珍しいと考える。

---

31 相互リンクは、たとえば、2006年5月現在、長野県子どもの権利支援センター、滋賀県心の相談センター、富山県共生センターサンフォルテ、札幌市、魚津市、射水市、富山県射水市立小杉南中学校、富山県PTA連合会などおこなっている。

## 5 ほっとスマイル掲示板の今後の課題

この章では、掲示板運営における主にソフト面の問題を取り上げる。そこで、現在問題になっている運用の課題を取り上げてゆく。ほっとスマイル掲示板システムでは、前述のように、従来の掲示板と違い、多くのリスクを排除できる。また、従来の掲示板が、掲示板のみの相談で終始したのとは違い、ほっとスマイル掲示板では、必要に応じて積極的に他機関との連携を行い、未知の公的機関とも積極的に連携を取ろうとしている。さらに、従来の掲示板と違う点は、同じ体験や世代の者、共感をもつ者をピア・サポーターとして養成し、掲示板に持続的に関わる人間を増やそうとしていることである。以下では、そこに起こりうる(1)回答者の不足、(2)回答者のスキルアップ、(3)他の相談機関との連携、(4)運営費用の捻出という4点の課題について述べていく。

### 5-1 回答者の不足

相談は、全国から書き込まれる。だが、ほぼ毎回回答し、投稿を承認する相談員は、現在、西海と宮川しかいない。メーリングリスト参加者8名の内、ピア・サポーターレベル2名には、回答を書き込めるところだけを書いてもらっている。他のメーリングリスト加入者の4名は、ほとんど傍観であり、うち精神科医は、スーパーバイザーである。

相談掲示板は多様な意見が魅力である。およそ、相談掲示板では、一つの相談書き込みに複数件の回答があった相談者が、リピーターとして再度相談してくる傾向が強い。どうしても、共感的な書き込みをする者が、多数必要である。

そこで検討しているのは、Yahoo! Japanなどの検索サイトへの登録によるアクセスの増加である。閲覧が増えれば、相談も増えるが、顔の見えない一見の回答者も増える。

また、マスコミへの周知を進めたり、宮川が懇意にしている富山県内の高校と提携して、高校生にピア・サポーターとしての講習を今年度組織的に受けてもらう話も進めたりしている。関係ある大学の心理学科教員への連携依頼などによって、回答者不足を解決していくことも考えている。

## 5-2 回答者のスキルアップ

回答者が増えても、不適切な書き込みが増えるだけでは意味がない。回答者のスキルアップについては、ピア・サポーター用掲示板の利用や、宮川などによるピア・サポーターへの助言を増やすとともに、日々のほっとスマイル掲示板の書き込みで現れた問題から『相談掲示板書き込み方の事例集』を作成してピア・サポーターに配布するなど、回答者のレベル向上に努める必要がある。また、ネット利用上のマナーであるネチケットの専門家や精神科医に依頼したサポーター講習会も必要であろう。

その中からは、今後、時間はかかるだろうが、回答能力の高い者が、育っていくであろう。それにあわせて、長期的には、その者が掲示板管理者などへとレベルを上げていくために、『相談掲示板承認事例集』もあわせて作ることが必要な課題である。

## 5-3 他の相談機関との連携

インターネット相談掲示板は、まだまだ、自治体や学校に理解されない。相談掲示板への書き込みや事例対応の連携を電話や面会などで依頼しても、「掲示板は危険なツール」として認識されており、拒否される場合が多い。また、相互リンクなどの際は、公的機関かどうかということが、連携の際求められる事が多い。

そこで、一般の人びとへの周知や他機関との連携のためには、ほっとスマイ

ル掲示板が取材された新聞記事，他の公的機関との相互リンク一覧，富山大学のURL使用，NPOぱれっとが委託されて運営している射水市子どもの権利支援センターが公設民営の機関であることなどを，より伝えていく必要がある。また，相談掲示板のリスクや効果について分析した論文などを出版して，リスクがきわめて少ないことを証明していくことも有効であろう。公設民営の機関による相談掲示板であり，富山大学も関係し，マスコミの周知と研究，相互リンクしてくれている公的機関があるという実績を周知することで，公共相談機関も安心でき，より連携が広がっていくと思われる。

#### 5-4 運営費用の捻出

ほっとスマイル掲示板は，サーバーなど物品費や，システム管理費などに年間30万円前後の費用がかかっている。この費用は，NPOぱれっとの自主財源からまかなわれている。とは言うものの，NPOぱれっとの財政基盤は弱く，収入の多くは射水市からの委託金にたよっている。したがって，NPOぱれっと本体への委託金が打ち切られれば，ほっとスマイル掲示板の運営が続かないかもしれない。

サーバーや掲示板プログラムのシステム管理も，ボランティアで富山大学工学部有志教員におこなってもらっている。また，相談回答も，カウンセラーの資格をもつ回答員がボランティアで関わっている。このゆえに，関係者にかなりの負担を与えていることは，疑いようのない事実である。

この問題に対しては，有効な解決策が見当たらない。当座は，財団などの補助金を申請して，急場をしのぎ，将来的に有用性が証明されれば，複数の企業や自治体と提携して，その相談を請け負うことで，いくばくかの委託料を手に入れるという手法が考えられる。だが，掲示板システムの安全性と効果の実証を待つ必要があるため，かなり時間がかかると予想される。

## 6 評価

### 6-1 心理学的考察

#### 6-1-1 投稿に表れる心理

相談者が相談掲示板に投稿するには、みな次のような手順を踏んでいる。まず、新規投稿のページを開き、ワープロ機能で設定された書式に相談内容を書き込む。そして、パスワードを入力してから投稿ボタンを押す。すると、投稿確認の画面に切り替わり、そこで再度パスワードを入力して投稿ボタンを押す。書式は、フォントサイズも変更できるし、フォントの色を変えることもできる。さらには、複数のアイコンから自分の気に入ったものを選択することもできる。

このような一連の手順で行われる投稿作業であるので、相談者は、相談内容を書くところから確認するところまで、何度も文章を吟味する機会がある。そのため、相談掲示板に寄せられた相談は、全体的によく事情が整理されていて、相談のポイントなどを十分に押さえた内容のものが多くなっている。相談者は、よく言葉を選び、文脈を考えて投稿しているのである。

したがって、寄せられた相談を読むときの姿勢は、単に文面に綴られた単語に目を奪われるだけではいけない。相談者が文面以外にもその気持ちを投影させている部分に着目する必要がある。たとえば、どういうアイコンを選択したかということだけでも、相談者の心境をうかがわせるものがある。あまり多い比率ではないが、わざわざ基本フォントではないフォントのタイプやサイズを使う例もある。フォントカラーについても同様である。

まして注目しなければならないのは、選択された言葉や表現である。相談者は、自分の事情や気持ちをわかってもらおうと、必ず実際に表すのにもっとも適した言葉や表現を選んでる。そうした言葉や表現で訴えようとしている心理を、できるだけ正確に分析して受けとめる努力が、相談員には必要になってくる。

## 6-1-2 相談掲示板への投影

そもそも、インターネットと投影は、密接な関係にあると考えられる。実際、ある人が普段はまったく言葉に出せないようなことを、インターネット上では、人が変わったように自由自在に表現していることはよくある。それが憎悪や怒りなど負の内的対象による投影であれば、その書き込みをした人物は、怒りや憎しみに満ちた存在として映るし、理想や夢が投影されているのであれば、実在とはかけはなれて理想化された存在として映る。

インターネット上の姿は仮想のものであっても、それは実在する人の内的対象の一部であることには間違いはなく、その点のリアリティに注目しなければならない。たとえば、ウェブログを作っている本人でさえ、自分のウェブログを見れば、まるで他の人が書いているように、そして、その人が一人歩きして他の人と交流しているかのように映る。これらは、みな投影のなせることである。そうした様々な内的対象を切り離し、投げ入れ、いかにも切り離れたかのように客観的に見ることができるというのが、インターネットに見られる投影の有り様である。

相談掲示板の場合では、相談者は自分の苦痛や苦悩など、癒されない気持ちの数々を切り離し、相談掲示板に投げ入れてくる。実際、掲示板に書いたというだけで、「少し気持ちが落ちついた」、「少し気持ちがすっきりした」と述べる相談者は多い。確かに、上記のような手順で相談を投稿するのであるから、言葉や表現を選び、文脈を整えて、何度も確認しての上での投稿である。その段階で気持ちを整理させ、問題点を明確にして、冷静さを取り戻すということはあってしかるべきだ。また、投稿ボタンを押すという行為が、自分から何かを切り離し外界に投げ入れる印象を与えることもあるだろう。また、それによって、自分一人の悩みから誰かと共有する悩みへと悩みの質が変わるだけでも、多少は救われる思いがするだろう。

このように、相談者は、投稿＝投影をした段階で、すでに大きな混乱状況を脱していると考えられる。相談掲示板のひとつの役割として、相談者が苦悩や

苦痛を投稿＝投影することによって、いくぶんかでも癒されるという点があげられる。

### 6-1-3 投影・取り入れによる相互コミュニケーション

次に、投稿された記事を読み、返事を書く応談者の態度について考える。この相談掲示板の応談者（掲示板管理者、専門相談員、ピア・サポーター）の態度は、受容的で相談者の気持ちに寄り添うことが重視されている。それは、相談投稿を相談者の内的対象の投影とみなすならば、それをコンテイン＝受容し、レスとして相談者側に投げ返し、とり入れさせることによって、相談者の心を豊かにするという「投影・とり入れによる相互コミュニケーション」が欠かされていないからである。共感や思いやりといった暖かいコミュニケーションは、投影ととり入れのメカニズムで成り立っているものである（松木 1996）。したがって、応談者は、可能であれば具体的・専門的な回答を寄せることができるが、そうでなくても受容的・共感的、思いやりのある言葉や表現を投げかけることによって、相談者の心はさらに癒されるという点が、相談掲示板のさらなる役割である。

### 6-1-4 受け皿としての機能とピア・サポート

その「共感し、気持ちに寄り添う」部分について、私たちはこの活動をピア・サポート活動であると位置づける。ピア・サポートとは、同年代もしくは類似の経験をしたことのある者同士の助け合いのことである（西海 2004）。相談内容を受け止め、共感し、それを言葉にして回答を書く。また、類似の体験があれば書いてもよいだろうし、自分の考え方で一緒に考えてあげようという態度を示す。そういう役割を、この掲示板では、ピア・サポーターとして位置づけて錬成を行っている。

ピア・サポーターは、専門的な返答を期待されるものではなく、共感的で相談者の気持ちに寄り添った返事を書くことが重要な活動になる（西海2004）。

たとえば、相談掲示板に載った相談に、最初のレスをする場合、その相談を受け入れたことを明言するとともに、それに伴う苦悩や苦痛に共感してあげることによって、相談者は相当気持ちをほぐされるはずである。ピア・サポーターがそのような返答で受けとめておいてくれば、その間、掲示板管理者や専門相談員は、可能な限りの調査や分析・問い合わせなどをして、かなり具体的な解決方法を提示する準備ができるのである。ピア・サポーターの活動としては、こうした「受け皿としての機能」がまず挙げられる。

また、掲示板管理者や専門相談員が、さまざまな考え方や方策などを提案するだけであると、どうしても掲示板の雰囲気が硬くなり、難しい印象を与えてしまうことになる。一方、具体的・専門的でなくとも、共感的で気持ちに寄り添った返事というのは相談者の不安感や孤独感をほぐすものであり、心に響くものが多い。そのような相談しやすく暖かみのある雰囲気を掲示板に漂わすものとして、ピア・サポーターの活動はより有効なものになる。

その際、相談者が選んで用いた言葉や表現と同じものを応談者が用いるのは、宮川が指摘する相談者との気持ちの齟齬をなくすための配慮というだけではなく、相談者の苦悩や苦痛をコンテイン＝受容する働きをもつものと考えられる。共感や慈しみが投影された対象を暖かく包み込み相談者の内的世界へ投げ返され、そのとり入れによって相談者の心の栄養が補給されていくのである。

この「受け皿としての機能」は、掲示板管理者や専門相談員などの主要な回答者も同じである。主要な回答者も、相談者に共感を寄せ、気持ちに寄り添いながら、問題解決の手だてを可能な限り提供していく。必要に応じて、問題点を整理して解釈したり、考えられる手だてを講じて提案したり、必要な情報を収集し提供したりなど、より具体的・専門的な支援をするのである。また、相談者によって選ばれた言葉や表現を頼りにアセスメントを行い、相談者の心理を分析し洞察（前田 1978）していくことも必要になる。そのことによって、相談内容には書かれていないような相談者側の状況や事情が推察されることもあり、考え得るあらゆる可能性を想定して応談できるように努めている。

### 6-1-5 顔の見える相談先への導き

相談掲示板のもっとも重要な役割は、相談者を直接顔の見える関係での相談の場に導くことである。様々な事情で身近に相談できる人や場を得られないため、インターネットの相談掲示板に書き込んできたわけであるが、身近な人に相談できる可能性があるのであれば、やはりそれを勧める。あるいは、相談の機会があるにもかかわらず、気が引けたり、遠慮したりで相談できないという場合は、背中を押してやる。また、公共の相談機関などを知らない場合には情報を提供するなどである。相談者の顔の見える関係の中で直接対応してもらえ余地がある限り、そちらに向けて動いてもらいたいというのが最善の手だてであると考えている。

### 6-1-6 小括

以上、この相談掲示板での投影ととり入れの相互コミュニケーションによるやりとりと、より豊かで暖かい心をとり入れるためのピア・サポート、主要な回答員による洞察的な返答について触れてきた。これらはこの掲示板が心理教育の実践の場であることを物語ると同時に、単なる質問と回答というものではない良質のコミュニケーションも可能であるということを示す。それは、最初は困り果てていた相談者が、だんだん行動を起こしていくにつれて事態が変容していき、少しずつでも前進している様子を継続的に書き込んでくれているリピーターの多さにも表れているものである。

## 6-2 社会学的考察

インターネットという新しいメディアには、さまざまな期待と不安が投げかけられている。そうした期待と不安は、その実態が必ずしもよく知られていないため、ときに極端なものになりがちである。この節では、インターネット電子掲示板のメディア特性から、相談掲示板の特徴と可能性を考察する。そこで、

(1)匿名性の高さ、(2)情報量の少なさ、(3)不特定多数のコミュニケーション、という3点から考えていきたい。

### 6-2-1 匿名性

インターネットの世界では、実名を明かさな匿名のコミュニケーションが可能である。それは、ほっとスマイル掲示板にもあてはまり、実名とは異なる投稿者名（ハンドルネーム）による投稿がほとんどである。こうしたインターネットの匿名性は、自己中心的で無責任なコミュニケーションにつながると批判的にとらえられることが多い。たとえば、フロイト研究で名高い小此木啓吾は、メディア・コミュニケーションについて、「匿名で、一時的・部分的で、それ以上のつきあいを期待しない、やめたければスイッチ・オフすればよい。だから、自由で気軽になんでも言うことができる」（小此木 2005: 139）と述べている。

確かに、ほっとスマイル掲示板の相談の投稿は、ほぼすべて匿名である。しかし、投稿者が、どのような属性の持ち主で、どのような状況に置かれているかは、かなりはっきりわかる。9割以上の投稿は、投稿者の属性を選択する欄で、都道府県、性別、年齢層を明らかにしている。また、相談を前提としたコミュニケーションなので、当然、投稿の本文で、自己紹介や相談者の置かれている状況について説明される。

一方、回答の投稿は、すべてが匿名の投稿というわけではなく、一部、実名での投稿も見られる。たとえば、本稿の著者の3名について見ると、宮川は、まったくの実名で、都道府県、性別、年齢層も明らかにしているが、西海は、ほぼ実名に近い投稿者名をもちいているものの、性別、年齢層はふせており、高山は、匿名だが、都道府県、性別、年齢層は明らかにしている。また、宮川と西海については、ほっとスマイル掲示板の「利用規約」に所属団体が明記されており、また、相談掲示板右上部の「掲示板管理者：宮川正文」「専門相談員：西海めぐ(Umi)」のリンクをたどれば、容易に2人の経歴などを知ることができる。

さらに、ほっとスマイル掲示板への過去の投稿はすべて保存されており、投稿者名をキーに検索すれば、一般の人でも、削除されたものを除いて、その投稿者の過去の投稿をすべて読める。この検索機能によって、その投稿者が、継続性のある一貫した人格の持ち主なのかということを確認できる。

もちろん、投稿者名は、すぐに変えられるので、無責任な投稿の可能性も否定できない。こうした匿名性がもたらす負の現象としてよく知られるのが、炎が燃えさかるように電子掲示板上で誹謗中傷合戦が生じるフレーミングや、電子掲示板の運営を妨害するために匿名で意味不明の投稿を意図的に繰り返す「あらし」である。ほっとスマイル掲示板では、これらの現象を未然に防ぐため、管理者が、投稿を一つ一つ点検し、問題のないものだけ閲覧できるようにしている。また、セッション管理機能をもちれば、同一人物が複数の投稿者名をもちていることも把握できる。一方、投稿者一人一人も、一時の感情にまかせて投稿しないように、投稿の際に、自分の投稿文の内容を再確認するよう求められる。こうした手続きのおかげで、幸い、フレーミングやあらしは生じていない

このように、ほっとスマイル掲示板のコミュニケーションは、確かに、匿名性が高いが、現実の世界とつながりを保っている。そして、全文保存と検索機能によって、一貫性と継続性をもつ人格同士のコミュニケーションを可能にしている。さらに、管理者による確認によって、悪意のある無責任な投稿者を排除し、相談しやすい受容的な雰囲気を維持している。こうして、相談掲示板は、子どもたちが気軽に相談できる場となっている。

## 6-2-2 情報量の少なさ

匿名性に加え、情報量の少なさも、電子掲示板のコミュニケーションの質を疑問視する論点である。確かに、「4-1-2 青少年相談掲示板の概要」の項で示したとおり、相談掲示板上でかわされる情報量は、けっして多くはない<sup>32</sup>。情

32 ただし、情報の質という点では、整理され秩序だった文章のほうが、音声による言葉よりも、質が高いと言えるだろう。

報量が少ないことは、相談された問題の解決にとって不利であることは間違いない。しかし、相談の入口という点では、情報量の少なさは、むしろ有利に働くと思われる。それは、情報量の少なさが、コミュニケーションの円滑な連鎖を中断させるリスクを減少させるからである（福重 2006: 129）。

対面しているときに、互いが沈黙している状況は、たいへん気まずいものである。こうした場の圧力によって会話が始まり、やりとりされる情報量が増えると、相談者にとって、他者からの非難を招くようなマイナスの情報を管理する負担が増える。マイナスの情報の露見は、すでに自信を失っている相談者としては、たいへん恐ろしいことであろう。

それに対して、相談掲示板では、他者から非難されないと確信できた情報だけを開示すればよい。もちろん、相談掲示板の相談も、相談である以上、自分についての情報を開示しなければならない。しかし、相談掲示板では、それを自分のペースでおこなえる。つまり、相談掲示板は、自己についての情報を管理しやすいメディアである。したがって、相談の入口という点では、相談者の心理的な敷居がたいへん低いと言えよう。

相談掲示板に表れる実際の文字数は少ないものの、その背後では、問題解決に向けた相談者内部の心的過程が存在している。電子メールによる教育心理相談を長年続けている小林正幸は、文章を書くことをもちいてカウンセリングをする利点として、(1)エネルギーを費やして自分の悩みを文章に表現することによる「カタルシス効果」、(2)文章として表現することを通じた「自分の問題発見（整理）」、(3)過去の自分の文章を読むことによる「自分の思考過程の追跡」をあげている（小林 2001）。おそらく、相談の書き込みをしている時間の大半は、実際に書く時間ではなく、考えている時間であろう。そうした思索をとおして、相談者は、自らの問題解決能力を高めていくと思われる。

### 6-2-3 不特定多数無限大のコミュニケーション

「4-1-2 青少年相談掲示板の概要」の項で、ほっとスマイルの青少年相談掲

示板の投稿が、時間と空間において、かなり分散しているようすを示した。こうした時空間の拘束が小さいというインターネットの特性<sup>33</sup>は、通信料金の劇的な低下とあいまって、不特定多数無限大のコミュニケーションを生みだす。インターネット・ビジネスの世界では、そうした特性を利益に結びつけるキーワードとして、オープンソース<sup>34</sup>、ロングテール<sup>35</sup>、Web2.0<sup>36</sup>という言葉が話題になっている（梅田 2006）。こうした現象は、インターネットをもちいた相談活動にも現れている。それが、「2 電子掲示板による相談活動の例」の節で紹介した「Yahoo!知恵袋」や「人力検索はてな」などである。たとえば、「人力検索はてな」は、2001年7月15日の開始以来、総質問数10万6000件、総回答数50万1000件（2006年3月現在）を数える<sup>37</sup>。

こうした不特定多数無限大の人間が、相談掲示板で相談と回答をおこなう際の危険性は、書き込まれる回答の質がばらつき、玉石混淆になる点である。確かに、インターネットによってモラルとモラルの高い不特定多数無限大のボランティアの人びとが結びつくと、オープンソースによって開発された基本ソフトLinuxの成功のように、量の多さが質の高さに転換されて、強大な力を発揮する。しかし、インターネットの利用者は、そうした善意の人たちだけではない。プログラム開発や情報検索であれば、質の悪い回答の投稿を目にしても、心が傷つくということはない。だが、相談掲示板では、人間関係に疲れ、

---

33 ただし、同じインターネットを利用した携帯電話の電子メールは、しばしば相手にすぐに返信することが期待されるので、時間の拘束性は強いと言える。

34 オープンソースとは、コンピュータ・プログラムのソースコードをネット上に無償で公開し、世界中のプログラマーが自由に開発に参加できるようにして、大規模ソフトウェアを開発する方式のことである。

35 インターネット書店大手のアマゾン・コムなどの企業は、「売り上げは上位の20%が全体の80%を占める」という従来のマーケティングの常識をくつがえし、「残りの下位80%のニッチな商品が売上全体の過半数を占める」というような現象を生みだした。こうした現象がロングテールと呼ばれる。

36 Web2.0とは、「一般の人びとが、インターネットという巨大な情報データベースの構築に自由に参加し、その便益を享受することによって、さらなる人びとの参加が促進され、全体として、よりいっそう便益が高まる」というモデルから利益を得るサービスの総称である。こうしたWeb2.0以前のサービスを、Web1.0と総称される。

37 はてなの2006年3月13日付のプレスリリースより

<http://hatena.g.hatena.ne.jp/hatenapress/20060313/1142241552>, 2006年5月6日閲覧。

身体や心の元気を失った人間も利用する。したがって、相談掲示板では、そうした質の悪い回答を排除し、受容的・共感的な雰囲気をもつことが不可欠である。

つまり、相談掲示板の成功の鍵を握るのは、質の高い書き込みのできる回答者をできるだけ多く確保することである。しかし、安易に回答者を増やせば、こうした回答投稿の質における玉石混淆問題に直面する。回答の質を上げるために、ほっとスマイル掲示板では、管理者が投稿内容を点検したり、ピア・サポーターの養成をおこなったりしている。しかし、こうした人力による作業にはかぎりがあり、やがて、質の高い回答の数も頭打ちになる。したがって、応じられる相談の数にも限界がある。このため、現状のほっとスマイル掲示板では、相談活動を積極的には外部へ宣伝せずに、投稿者を比較的少数に限定するという対処をとらざるを得なくなっている。

このように、ほっとスマイル掲示板は、不特定多数無限大の人間が時空間を超えて低コストでコミュニケーションできるというインターネットの特性を活かしきれていない。その相談活動は、既存のコミュニケーション手段をインターネットに置き換えたというだけのWeb1.0的なサービスに留まっている。しかし、将来、投稿内容の質の点検<sup>38</sup>、および、相談内容に適切な回答者を探し出す相談者と回答者のマッチング<sup>39</sup>が、コンピュータ技術の発展によって自動化されれば、新しい投稿者の数を増やしながらかも、回答投稿の質を高め、受容的・共感的な雰囲気を維持することも不可能ではないだろう。その実現はすぐには難しいかもしれないが、そのとき、相談掲示板は、時空間を選ばない低コストの相談手段として、そして、子どもの悩みについての相談と回答という知識を蓄積したデータベースとして、大きく飛躍するにちがいない。

---

38 たとえば、迷惑メールを自動的に仕分けするスパムフィルタの技術などは、投稿内容の質の点検にも応用できるかもしれない。

39 たとえば、検索エンジンがウェブ・ページの文章を解析しインデックスをつけるように、投稿文の文章をコンピュータが解析してインデックスを作成し、投稿者名ごとに頻繁に投稿される得意テーマをデータベース化しておけば、新たな相談投稿があった場合、そのテーマに回答可能な投稿者名をデータベースから抽出して、それらの人たちに回答の投稿を促す電子メールを送るといったマッチングなどが可能だろう。

## 7 おわりに

以下では、ほっとスマイル掲示板における子どもの悩み相談活動の特徴をまとめよう。

第一に、運営上の特徴として、さまざまな団体の連携によって相談活動をおこなっている点があげられる。射水市とNPOぱれっとの協働によって、ほっとスマイルが運営され、その事業の一環として、ほっとスマイル掲示板の悩み相談がおこなわれている。NPOぱれっとに欠けているコンピュータの専門知識や技術は、富山大学工学部教員の協力によって補われている。相談掲示板に寄せられた相談のうち、地域的にほっとスマイルでの対処が難しい場合には、各地の関係団体に対応を依頼している。

第二に、ほっとスマイル掲示板のシステムの特徴としては、一つに、相談者を傷つけるような投稿を防ぎ、受容的な雰囲気を保つために、リスク管理の機能を備えている点があげられる（投稿チェック・承認システム、成りすまし防止システムなど）。二つ目の特徴は、相談へより適切に回答するために、相談者の状況を的確に把握する機能を備えていることである（セッションシステム、検索機能など）。三つに、相談件数やジャンルが増えた場合にも対応できる機能を備えていることである（階層機能、掲示板増加機能など）。そして、四つに、こうした掲示板プログラムを実行しているサーバーは、けっして高性能なものではなく、廉価にシステムを構築している点も特徴にあげられる。

第三に、相談掲示板で実際におこなわれている相談活動の特徴をまとめよう。ほっとスマイル掲示板全体には、1ヶ月あたり2000件弱のアクセスがあり、200件強の投稿がある。相談投稿のほとんどは、女性からのものであり、中学生くらの年齢の女性からの投稿が特に多い。相談内容は、多岐にわたるが、「家族関係の悩み」「不登校」「交友関係（恋愛含む）」などが目立っている。こうした相談掲示板へのニーズとしては、(1)何らかの事情で、一時的に、顔の見

える関係での相談ができなくなっているケース、(2)相談先が思いつかなかったケース、(3)周囲の人間ではない人から客観的な意見を求めるケースなどが考えられる。そのため、回答の投稿は、相談者の気持ちを受け止めることに主眼が置かれ、相談掲示板の雰囲気が受容的であることに最大限努めている。相談掲示板のやりとりは、匿名の文字だけのやりとりなので、自ずと限界があり、相談掲示板だけで悩みをすべて解決しようとはしていない。相談掲示板は、あくまで相談の入口であって、相談掲示板以外の手段も併用しながら、直接顔の見える人との相談へつなげる努力をしている。一方、匿名の文字だけのやりとりには、利点もある。相談者としては、(1)自分の内的対象を投影しやすいこと、(2)文章の執筆によって問題を整理できること、(3)相談を始める際の心理的な障壁が少ないこと、回答者にとっては、(4)時間的な余裕があるので十分準備して回答できることなどがあげられる。

第四に、残された課題としては、(1)回答者不足、(2)回答者のスキルアップ、(3)他の相談機関とのさらなる連携、(4)運営費用の捻出などがある。こうした課題が生じる一因には、相談掲示板の受容的な雰囲気を保つために、投稿内容の点検を管理者が手作業でおこなっていることがあげられる。手作業で点検できる数には限りがあるので、安易に回答者を増やせないというジレンマが存在する。その解決には、投稿内容の点検を自動化して、投稿数が増加しても管理者の負担が増加しないシステムの構築が必要である。もしそれが実現し、ほっとスマイル掲示板の利用者が飛躍的に増加すれば、社会からの認知も上がり、他団体との連携や運営費用の捻出も容易になるだろう。

ほっとスマイル掲示板が本格的に稼働して、まだ半年あまりである。この相談活動が、今後、どのように展開していくかは、未知の部分も多い。これからの展開を見守りながら、時機を見て、再び活動の状況を報告したい。

## 参考文献

- 池田知香・戸田有一, 1999, 「不登校に関連するホームページの分類と概観」『鳥取大学教育地域科学部紀要』 1(1): 105-18.
- 上村茂仁, 2003, 「電子メール, インターネット掲示板を使った女子学生への性相談の可能性について」『日本女性心身医学会雑誌』 8(3): 305-10.
- 梅田望夫, 2006, 『ウェブ進化論——本当の大変化はこれから始まる』 筑摩書房 (ちくま新書).
- 小木美代子・姥貝荘一・立柳聡編著, 2002, 『子どもの豊かな育ちと地域支援』 学文社.
- 巨椋修, 2001, 『不登校の真実——学校から逃れる子どもたち』 きんのくわがた社.
- 小此木啓吾, 2005, 『「ケータイ・ネット人間」の精神分析』 朝日新聞社 (朝日文庫).
- 小林正幸, 2001, 『なぜ, メールは人を感情的にするのか——Eメールの心理学』 ダイアモンド社.
- 小林正幸・野呂文行・仲田洋子・大畠みどり, 2001a, 「電子メール相談による不登校児および関係者支援に関する研究」『東京学芸大学教育学部附属教育実践総合センター研究紀要』 25: 31-43.
- 小林正幸・秋田有紀子・海老名真紀・吉住あさか・新藤茂・和田正人, 2001b, 「不登校問題専用ホームページ上における掲示板の特徴と運営に関する研究」『東京学芸大学教育学部附属教育実践総合センター研究紀要』 25: 45-61.
- 西海巡, 2004, 『社会的スキル・トレーニングの参加による児童のメタ認知発生と発展の可能性——学校ピア・サポートにみる個人的主体からコミュニティ意識形成の過程』鳥取大学大学院教育学研究科修士論文.
- 福重清, 2006, 「メディア・コミュニケーションにおける親密な関係の築き方——パソコン通信からインターネットの時代へ」 岩田考・羽淵一代・菊池裕生・苫米地伸編 『若者たちのコミュニケーション・サバイバル——親密さのゆくえ』 恒星社厚生閣, 117-33.
- 前田重治, 1978, 『心理療法の進め方——簡易分析の実際』 創元社.
- 松木邦裕, 1996, 『対象関係論を学ぶ——クライン派精神分析入門』 岩崎学術研究社.
- 宮川正文, 2001, 「パソコン, インターネットで不登校児の居場所を作る——不登校経験者たちの活動」 日本財団ボランティア支部編『大人が変われば子どもも変わる——脱「不登校」～42人の軌跡～』 日本財団.  
(<http://nippon.zaidan.info/seikabutsu/2001/00002/mokuji.htm>)
- 村上欽哉, 2004, 「子どもの権利条例の制定・実施の経験から——富山県小杉町」『教育と文化』(2004年11月号) 37: 37-46.
- 森田洋司・秦政春・若井弥一・滝充・星野周弘編, 1999, 『日本のいじめ——予防・対応に生かすデータ集』 金子書房.

## (執筆分担)

この論文は、以下のように分担して執筆したうえで、最終的に、高山が、字句などの全体の統一をおこなった。

高山——「1 はじめに」「2 電子掲示板をもちいた既存の相談活動例」「3-1 相談掲示板運営の枠組み」「4-1 相談掲示板利用の概要」「6-2 社会学的考察」「7 おわりに」

西海——「4-2 相談内容の質的分析」「6-1 心理学的考察」

宮川——「3-2 相談掲示板のシステム・デザイン」「3-3 相談掲示板書き込みの方針」「4-3 相談掲示板の外側でおこなわれるやりとり」「5 ほっとスマイル掲示板の今後の課題」

提出年月日：2006年 5月16日