

東京都新型コロナウイルスに対応した自殺防止対策事業 採択事業

メンタルヘルスのメール相談 2021-2022



Japan Depression Center (JDC)
一般社団法人日本うつ病センター

うつをこえて
BEYOND THE BLUE



Japan Depression Center (JDC)
一般社団法人日本うつ病センター

メール相談 テキスト分析

目次

- 分析の目的
- 主題分析結果
 - サマリー
 - 主題抽出状況
- 相談者・相談量の集計結果
- 今後の展望

分析の目的

メール相談の意義・担っている役割について、定量的な手法による把握の可能性を検証するとともに、今後より良い取り組みにしていくための参考情報とする

- 相談内容から明らかにしたいこと
 - どんな人が相談しているか
 - どんなテーマの悩みが寄せられているか
 - どんな対応を期待しているか

分析に用いる情報

相談受付の項目に沿って入力された内容をもとに、データクレンジング・分析用の前処理を施し、基本属性／相談内容に関する情報を抽出

分析対象のメール概要

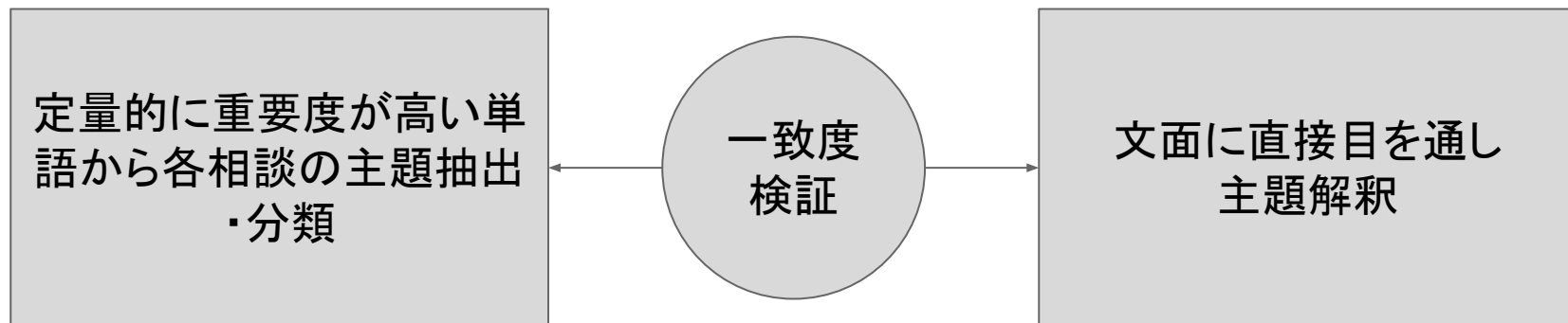
- 対象期間
 - 2021年10月－2023年2月
- 相談者
 - 180名分
- 対象メール
 - 相談者からの初回相談

入力内容からの抽出情報

- 相談者の基本属性
 - 性別
 - 年齢
 - 流入経路(メール相談にたどり着いた経緯)
 - 相談者の立場(本人・家族、等)
- 相談内容の量
 - 相談本文の文字数
 - 医療従事者からの回答回数
- 相談内容を特徴づける単語
 - 各相談者からの文中に用いられている名詞・動詞・形容詞を対象とする
 - 各単語の重要度を算出

定量指標に基づく主題抽出の試み

定量指標による主題分類結果に対し、文面を読むことで読解できる主題との一致度を評価することで、定量指標による主題特定の可能性を検証した



主題分析結果

分析結果:サマリー

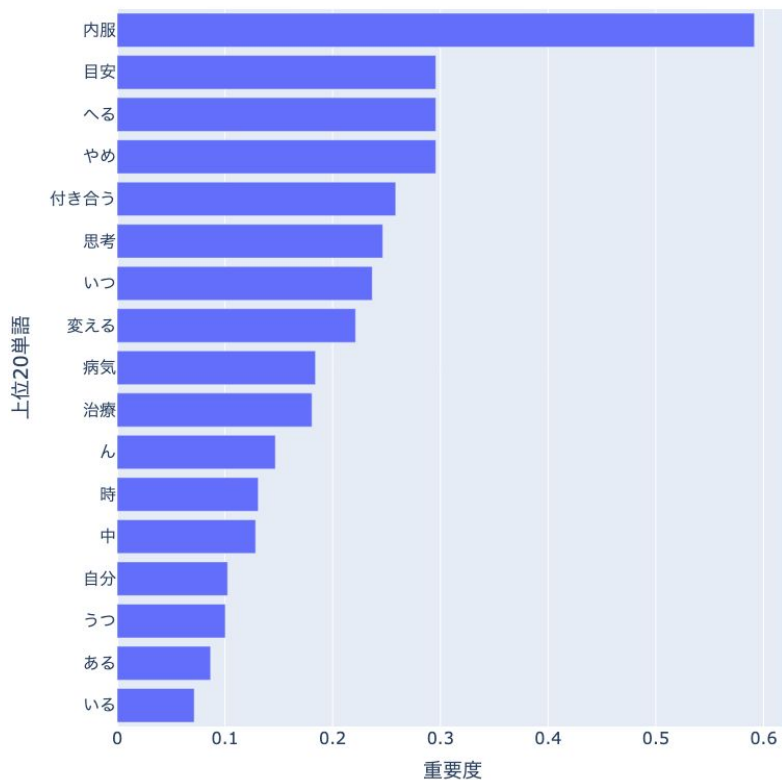
- 定量指標で主題が想起しやすい相談／想起しにくい相談が混在
 - 単語間で重要度の高低差が小さい相談・抽象的な単語が重要度上位に並ぶ場合は特定しにくい
- 文面に直接目を通すと、相談パターンは大きく3つに大別されるよう見受けられる
 - ①具体的な疑問・質問を明示している
 - ②抱えている苦悩・状態を詳細に描写しており、相談者は何から相談すべきか途方に暮れ、どうしたらいいか問いかけている
 - ③心情を吐露し、苦悩・絶望感を伝えている
- ①具体的な疑問・質問を明示:
 - 単語間で重要度の高低差が大きく、定量指標に基づく主題／文面に直接目を通すことで判明する主題に大きな相違はない
- ②状態の詳細描写・開いた質問:
 - 文字数は多く、単語間で重要度の高低差は小さいが、相談者を悩ませている対象と想起できる単語は重要度上位に浮上
 - ただし、定量指標の重要度が高い単語に関わる状態以外も含め、記載事項全てを考慮したアドバイスを求めている
- ③心情吐露
 - 単語間で重要度の高低差は小さく、重要度が相対的に高い単語の中からも相談者を悩ませている対象と想起できる単語が少ない
- 寄せられる相談の大半が②に該当

分析結果:①具体的な疑問・質問明示

単語間で重要度の高低差が大きく、定量指標に基づく主題／文面に直接目を通すことで判明する主題に大きな相違はない

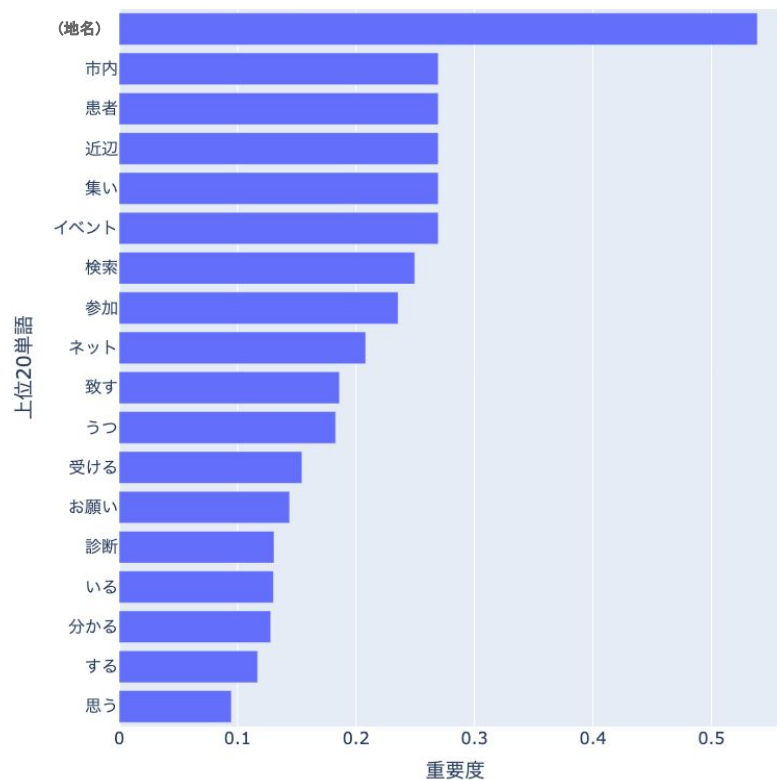
相談事例①:

内服薬のやめ時を知りたい



相談事例②:

うつ病患者同士が集うイベントを知りたい

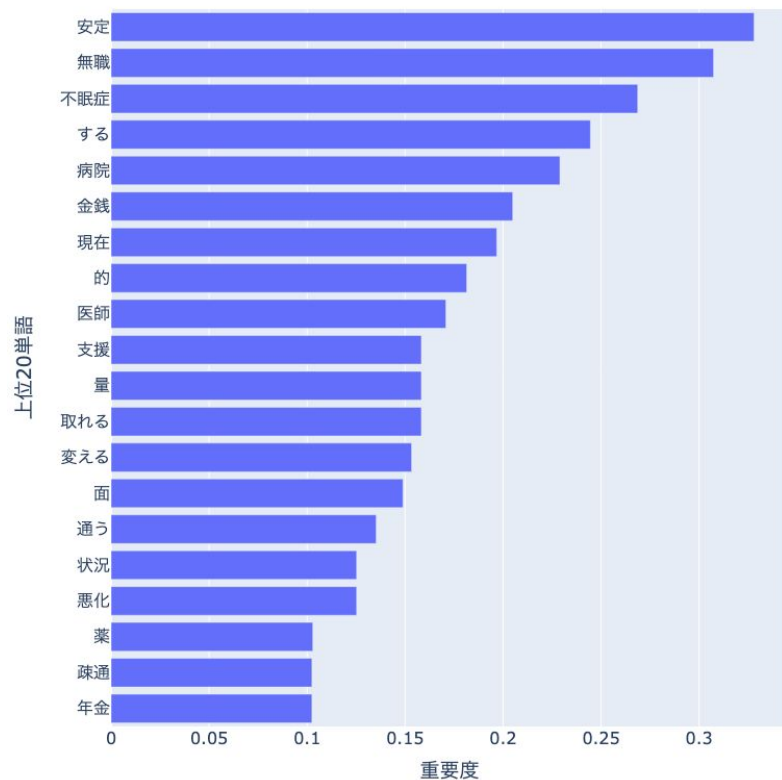


分析結果:②状態の詳細描写・開いた質問

単語間で重要度の高低差は小さいが、相談者を悩ませている対象と想起できる単語は重要度上位に浮上

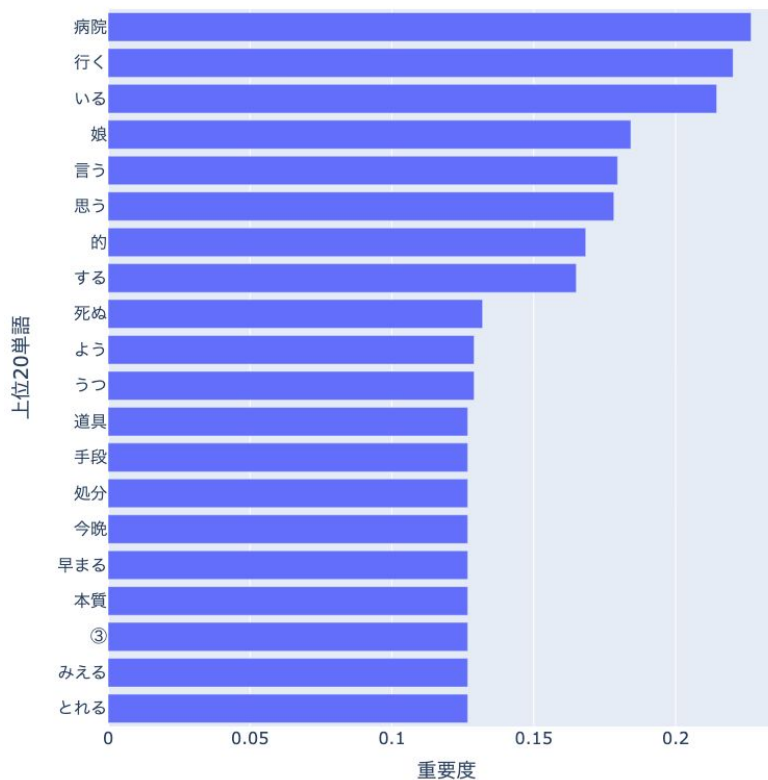
相談事例③:

不眠・金銭切迫・医師との意思疎通取れず 困っている



相談事例④:

希死念慮が強い家族、受診してもらいたいがどうしたら良いかわからず

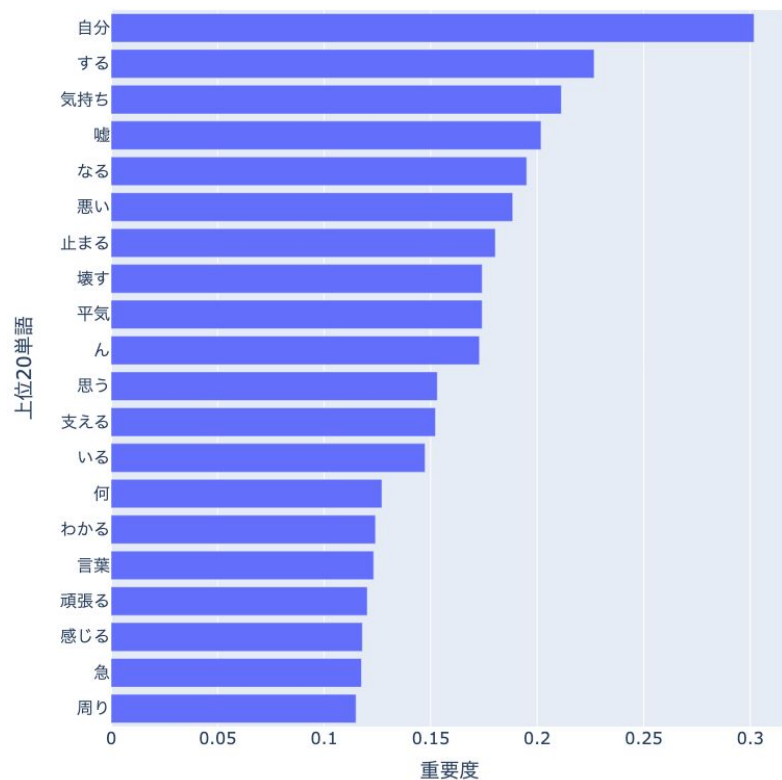


分析結果:③心情吐露

単語間で重要度の高低差は小さく、重要度が相対的に高い単語の中からも相談者を悩ませている対象と想起できる単語が少ない

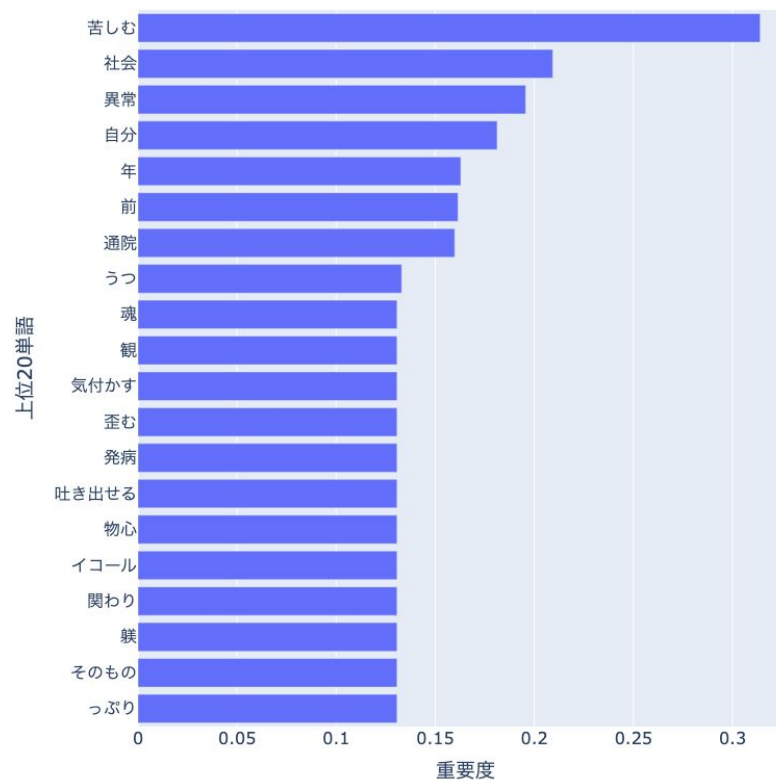
相談事例⑤:

自分は生きてはいけない存在、自分を壊してしまいたい



相談事例⑥:

周囲との価値観の違いに悩んでいる、気持ちを吐き出したい



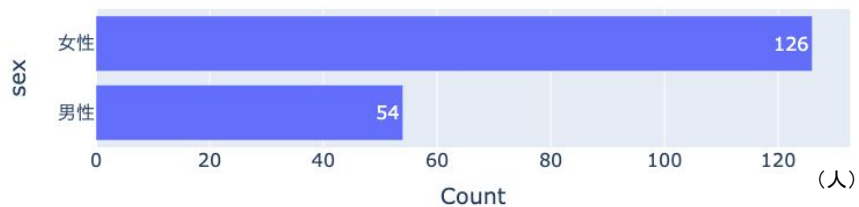
相談者・相談量 集計結果

相談者の集計結果: 性別/年齢層/相談立場

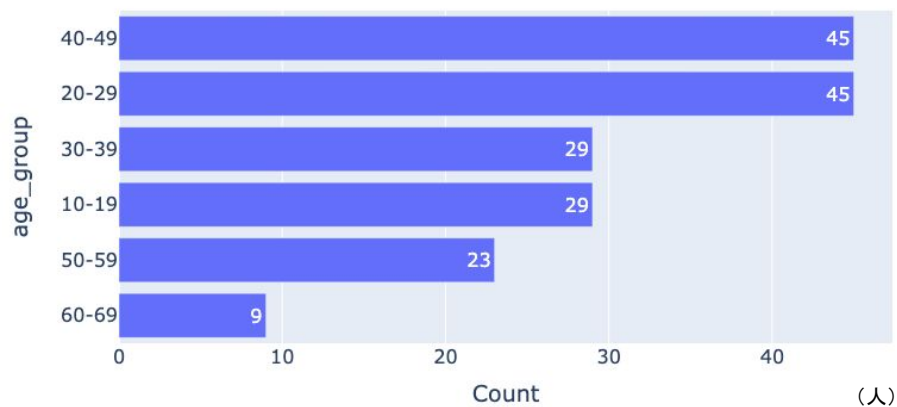
相談者は女性、10-40代、ご本人中心

過去実施結果と比較すると、50代が占める割合が減少

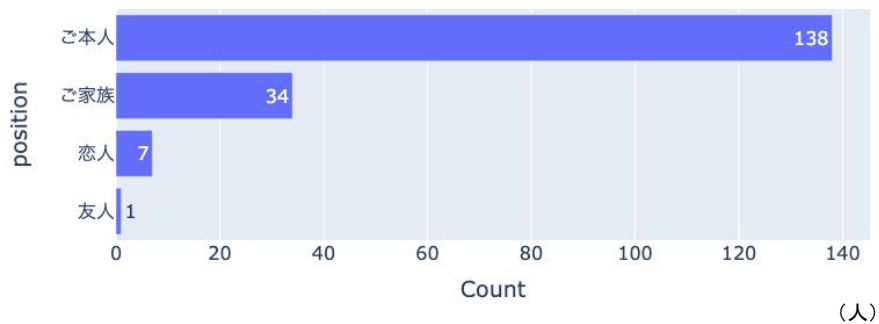
利用者数_男女別



相談者数_年齢層別

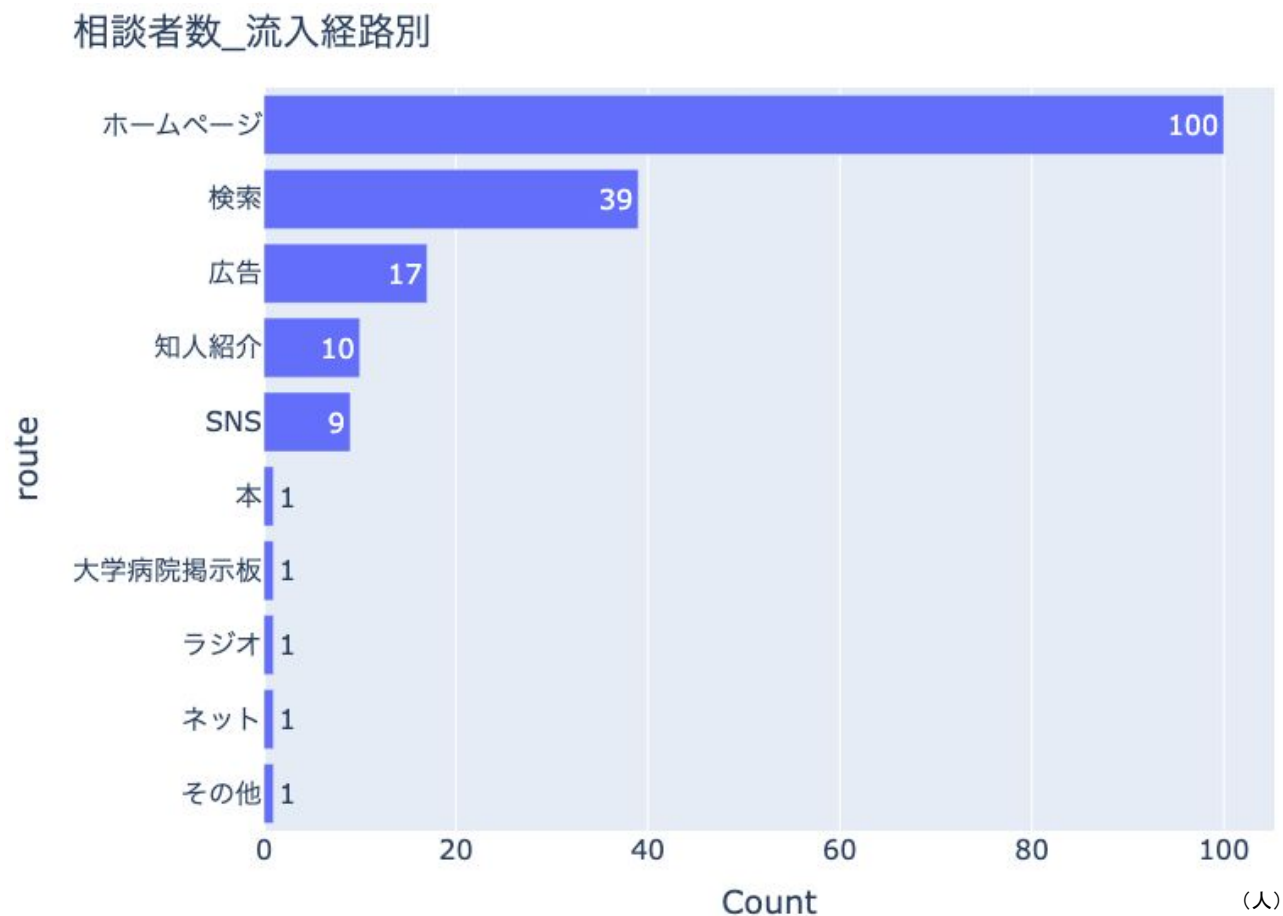


相談者数_関係性別



相談者の集計結果: 流入経路/居住都道府県

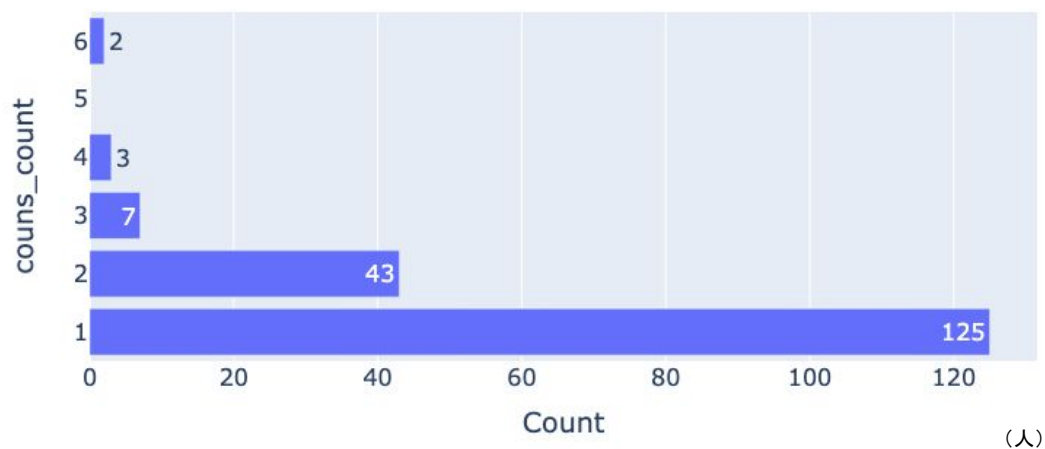
半数以上が日本うつ病センターのホームページでメール相談を認知している



相談量の集計結果:回数

7割の相談者は医療従事者からの1回の回答で相談を終える

相談者数_相談返答回数別



相談量の集計結果:1回あたりの文章量

800文字以上の長文相談件数が増加

過去実施結果と比較すると、一部の長文相談が平均を押し上げている

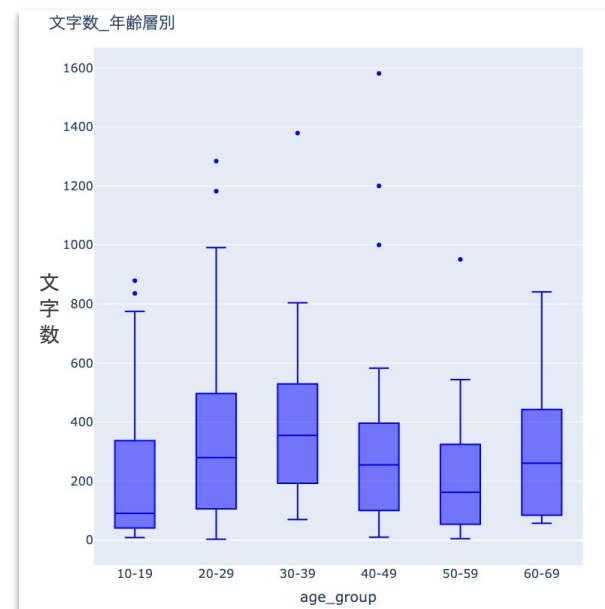
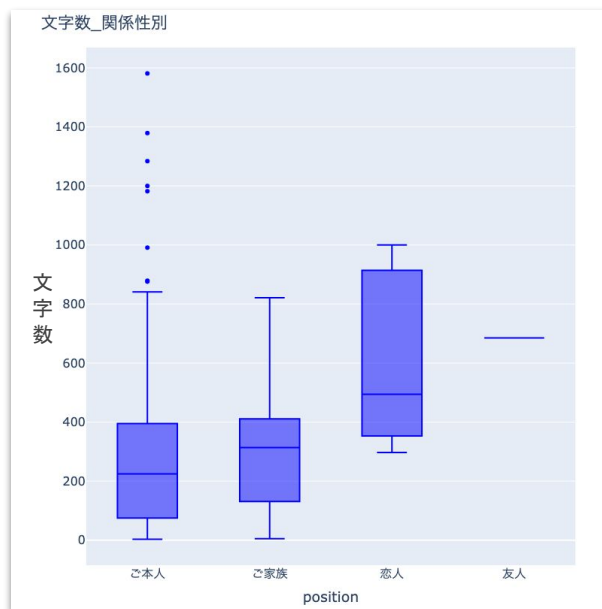
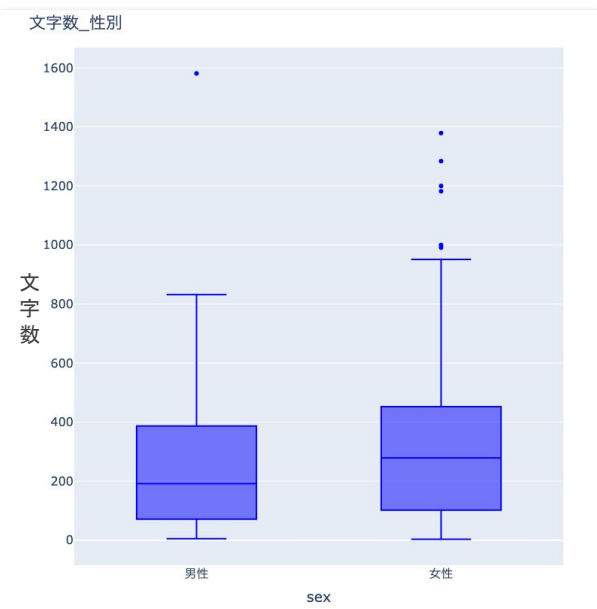
1回あたり相談文字数



相談ボリュームの集計結果:1回あたりの文章量

30代に向かって相談内容が長くなる傾向が確認された

過去実施結果では、若年層ほど相談文が長い傾向にあった



今後の展望: 定量分析

- 今回分析の目的とした主題抽出は、寄せられている相談の傾向を大まかに定点観察するための1材料としては有効と考える
- 今後、定点観察のための分析手法は、目的に応じて検討の余地あり

- 一方、相談の回答作成時の参考材料にはなりにくい
 - 相談の大半は1つの相談で話題が多岐にわたる
 - 重要度の高い単語中心に回答すればよいものではなく、複雑な状況を網羅・整理した回答が必要

今後の展望：相談者の期待から得られるヒント

- 相談者から寄せられている相談パターンや期待は多様
 - ①具体的な疑問・質問への回答
 - ②状態の詳細描写・開いた質問への回答
 - ③心情吐露への反応、等
- 改めて、メール相談の存在意義を運営者として整理することで、相談しやすい場作りにつながるのではないか
 - 存在意義を整理する上での視点例：
 - メール相談という形式に向いている相談／向かない相談とは？
 - 相談パターンの中で、メール相談として中心的に対応していくべきはどれか？、等
 - 存在意義を高めるための工夫例：
 - 入力フォームにどんな質問を受け付けているかイメージしやすい例文・ガイドをつける
 - 自分の相談内容が場違いでないか心配している人も散見された
 - 「なんでもあり」よりも、自分の相談も受け付けてもらえると感じられる工夫があるとよい？
 - 現状寄せられているパターン全てが対象なら、それぞれ例文を載せるのもよい？
 - 混乱した状況の整理を促してあげるようなヒント・ガイドになるような場
 - ②の中には、書きながら状況整理している相談者も散見された
 - メール相談の中で全て対応するかどうかはともかく、状況整理のための考え方・ヒント提供も有効？