インターネット上の悩み相談掲示板における発言分析

残華ひとみ*・兒玉憲一*

Analysis of entries about worries in bulletin board systems on the Internet

Hitomi Zanka*　Kenichi Kodama*

A purpose of this study is to analyze notes on bulletin board systems (BBS) in which people have an active interaction about depression. Entries and first responses written in BBS A, B and C, which were searched by search engine, were subjects. Entries and first responses on BBS A were analyzed by Grounded Theory Approach, and 15 categories are abstracted in entries, and 14 categories are in first responses. Then, entries and first responses on BBS B and C were classified with abstracted categories. As a result, in entries, it is common to all BBS to want to talk about their problems and to communicate, and in first responses, it is common to want to help others and to want to talk about themselves. On BBS A, they express pain which they can't in daily life, and create an atmosphere which is easy to write. On BBS B, clear questions, appeals, and difficulty of invite because of little responses. On BBS C, exchanges for some time and conscience of companion.

問題と目的

2007年3月現在の日本のインターネット利用者は約8226万人であるとされている（財団法人インターネット協会, 2007)。インターネットの普及は, 個人から社会全体に多大な影響を与えている。インターネット上には無数のウェブサイト（以下，サイト）が存在し，心の問題を取り扱うものも多い。それらのサイトでは情報の一方的な提供だけでなく，電子掲示板(以下，掲示板)やリアルタイムでの会話が可能なチャット等のコミュニケーションの場の提供もある。

川村（2002）によれば，心の問題に関する活発な交流が行われているサイトのほとんどは，心の問題を抱えた当事者が作ったものであり，参加者間の相互サポートがうまく働いている。また，川村（2002）はこのようなサイトについて以下の3つの利点を挙げている。①必要な時だけ参加できる「時間，場所，参加の自由度」。②自分の素性を明かさなくてよい「匿名性」。③自分の好きなテンポで参加できる「間接的なコミュニケーション」。奥山（2002）は対面的には生じがたい多用で率直なコミュニケーションが可能な点と対面的なグループな補完として利用できる点についても指摘している。これらの利点から，心の問題を扱う掲示板は，同じ悩みを持つ人を見つけることや対面

* 広島大学大学院教育学研究科（Graduate School of Education, Hiroshima University）

でのコミュニケーションが困難な人に多く利用されていると考えられる。

インターネット上のコミュニケーション手段のうち，不特定多数の閲覧者に対して開かれているものとしては掲示板やチャットが挙げられる。掲示板やチャットにおける発言は「書き込み」と呼ばれ，また書き込みの記録は「ログ」と呼ばれる。チャットでは，リアルタイムでの交流が目的とされることが多く，ログが長期的に残されていることはほとんどない。一方，掲示板ではある程度まとまった形で書き込みがなされ，それを読んだ閲覧者がまとまった形の返信をするため，ログが長期的に残されていることも多い。このことから，インターネット上での交流に関する研究は掲示板を対象にしたものが多い。

心の問題に関する掲示板でのやりとりを分析した研究には，ひきこもりの人々が集まる掲示板の分析(奥山・久田，2002)や，不登校問題専用掲示板の立ち上げとそのログの分析(小林ら，2001)等がある。しかし，これらの研究では書き込み内容の分類方法が明確でない，インターネット上に多く存在する当事者主導のサイトとは異なり，専門家の主導的な関与がある等の問題点が指摘できる。また，日本においては掲示板でのやりとりを分析した研究は海外と比べてまだ少ない。

掲示板で取り扱われる心の問題は不登校や同性愛など様々である。その中でもうつ(抑うつ状態，うつ病，既に回復したうつ病を含む）に悩む人は成人が多く，従って掲示板への書き込みも成人が多く，文章表現が子どもより豊かであると推察される。また，うつに悩む人は病前性格として親和欲求が強く，回復期にはコミュニケーションに積極的であると考えられる。そこで本研究では，分析する掲示板のテーマとしてうつを選択する。

本研究では，うつをテーマとして活発な相互作用が行われている掲示板の書き込みを質的方法で分析し，臨床心理学的にどのような特徴があるのかを明らかにすることを目的とする。

方法

1．分析対象

（1） 掲示板の選択

奥山・久田(2002)を参考に，「うつ」をキーワードにして，ウェブ上の情報をキーワードなどで検索できるサイトである検索エンジン「Google」で 2007 年 10 月に掲示板を検索した。検索エンジンはサイト内の全ての語句を対象に機械的に検索を行うため，結果に出てきた掲示板の中には「うつ」に関係のない掲示板や掲示板以外のサイトも含まれていた。そのため，検索結果で上位に表示されたものの中で掲示板であると判断された 23 のサイトにアクセスし，「うつ」についての掲示板であるかどうかを確認した。また，掲示板の形式には様々な種類があるが，本研究で分析に用いた掲示板は，スレッドで表示される形式のものであった。スレッドとは 1 つの話題についての複数の書き込みをまとめたものである。これは，当該の書き込みが何について書かれたものであるかが明確で，相談であるのか返信であるのか，どの書き込みに対する返信であるかなどがわかりやすく，分析する際に誤りが生じにくいと考えられた。更に，各掲示板のログを読んで，2007 年 10 月現在も活発な相互作用が行われており，かつ 20 スレッド以上のログが残されている掲示板に対象を絞ったところ，以下の 3 掲示板が残った。

・happy smile　<http://www.geocities.jp/nanamin777/>（2007年10月31日）
・うつ病 心の支え．ねっと　<http://www.utu-support.net/>（2007年10月31日）
・うつ病とわたし　<http://f25.aaa.livedoor.jp/~miyo/>（2007年10月31日）

（2）書き込みの選択

選択した3掲示板において，「親記事」と呼ばれるスレッドの最初の書き込みと，最初の返信である「第1返信」を分析対象とした。この際，親記事との対応を考えて返信がついていない親記事は分析から除いた。また，本研究はうつを抱えた人の書き込みを対象としたため，投稿者がうつ以外の精神疾患を抱えていることが明らかである書き込みも分析から除いた。

2．分析方法

（1）分析の準備

1）掲示板が設置されているサイトの特徴の確認

分析対象として選択した3掲示板は，掲示板のみで開設されたものではなく，個人のサイトの一部として設置されていた。サイトは，管理人によって特定の目的で運営されているものであり，そこに置かれるコンテンツも特定の目的に沿ったものであることが多い。もし3掲示板の設置目的が異なれば，そこで行われるやりとりにも違いが生まれると考えられる。そこで，どのような目的で掲示板が設置されているかを確認するためにサイトについての案内や注意書き，運営の方針を確認した。

2）掲示板の運営についての特徴の確認

①管理人の有無と人数

掲示板への投稿は誰でも自由に行うことができるため，無関係な内容や誹謗中傷が書き込まれることがある。そのような書き込みがそのまま放置されていることは閲覧者に不快感を与え，掲示板から離れさせる要因となりうるため，管理人は必要に応じて書き込みを削除する必要がある。もし管理人が不在である，もしくは管理ができていなければ，掲示板でのやり取りに影響が出ると考えられる。そのため，選択した3掲示板について，管理人の有無と人数を確認した。

②掲示板利用についての案内や注意書きの有無

掲示板を利用する意思がある人の全てが掲示板の利用に慣れているというわけではない。そのため，掲示板への書き込み方を知らない人や掲示板における基本的なルールやマナーを知らない人も存在する。また，ウェブ上の全ての掲示板に共通するマナーやルール以外に，その掲示板特有のルールやマナーが存在することもある。そして，このような個人差や掲示板による違いによって掲示板上でトラブルが起こってしまうこともある。案内や注意書きの存在はガイドラインとなり，トラブルを未然に防ぎ，掲示板の雰囲気が悪くならないようにする機能があると推測される。そこで，選択した3掲示板についての案内や注意書きの有無を確認した。

③返信のついていないスレッドの数と割合

親記事の投稿と同様に，返信をするかしないかの判断は完全に閲覧者に委ねられている。そのため，返信がついていないスレッドも存在する。コミュニケーションの場である掲示板に書き込む親記事の投稿者は，閲覧者からの返信を期待して書き込んでいると考えられ，返信がつかない状態は

望ましいことではないと推測される。そのため，返信のついていないスレッドが多いことも利用者を掲示板から離れさせる原因であると考えられる。そこで，選択された3掲示板において，調査時点から過去に遡って50スレッドにおける返信のついていないスレッドの数と割合を確認した。この際，広告の書き込みは除き，また親記事の投稿者自身のみが返信をつけている場合は返信がついていないとした。

（2）書き込みの分類方法

選択した3掲示板の書き込みを分析する手段として，まず掲示板Aの書き込みから，質的分析法であるグラウンディッド・セオリー・アプローチ(Grounded Theory Approach: GTA)を用いてカテゴリを作成した。Strauss & Corbin（1998 操・森岡訳 2004）によれば， GTAではデータをできるだけ元の形に保ったままで分析を行うため，書き込みの特徴を把握するのに適した分析方法であると判断した。GTAの詳細な手順については結果にて記述する。更に，GTAによって生成されたカテゴリを用いて掲示板B，Cの書き込みを分類した。

結果

1．各掲示板の運営についての特徴

（1）3掲示板が設置されているサイトの特徴

掲示板Aが設置されているサイトは，セルフヘルプを目的としたものであることが明記されていた。掲示板B，Cの置かれたサイトは管理人自身の経験から開設されたものであるが，運営方針の明記は無かった。

また，掲示板Aの置かれたサイトには，分析の対象としたうつの掲示板の他に，チャットや雑談のための掲示板，身近にうつの人がいる人のための掲示板，サイトへの意見や要望についての掲示板も設置されていた。掲示板Bの置かれたサイトには，分析の対象としたうつの掲示板の他に，雑談のための掲示板が設置されていた。

（2）3掲示板の特徴

分析の対象として選択された3掲示板の特徴を，管理人の有無，掲示板についての案内・注意書きの有無，返信のついていないスレッドの数と割合の観点から検討した結果，次の点が明らかになった。

1）管理人の有無

掲示板Aは，管理人と副管理人2人の計3人で管理を行っていた。掲示板Bは，管理人自身が管理できなくなったことをサイト上に明記しており，管理人不在であった。掲示板Cは，管理人1人で管理を行っていた。

2）掲示板についての案内・注意書きの有無

掲示板Aには，書き込みの仕方を含む利用方法についての詳しい説明があった。また，親記事の投稿を促す明確な記述の他に，セルフヘルプを目的としたものであることを理由に，親記事の投稿だけでなく返信の書き込みを促す記述があった。掲示板Bには，誹謗中傷と宣伝の禁止についてのみ記載されていた。掲示板Cには，こころや身体が疲れた人の癒しの場になることが目的であると

記載されていた。また，明確な形ではないものの「みなさんの声が聞けたら嬉しい」という書きこみを促す記述があった。

3）返信のついていないスレッドの数と割合

50 スレッドにおける返信のついていないスレッドの割合は，掲示板 A では 3 スレッド（6.0%），掲示板 B では 13 スレッド（26.0%），掲示板 C では 2 スレッド（4.0%）であった。

4）その他の特徴

掲示板 A はユーザー登録をすることができ，登録した場合は書き込み回数が表示され，登録しない場合は「ゲスト」と表示されるようになっていた。また，「初めまして」というあいさつが多く見られた。

掲示板 C では，その日にあったことの報告と見られる書き込みや，あだ名で呼びあう書き込みなど，以前から掲示板での交流があると見られる書き込みが多く見られた。

Table 1　各掲示板の特徴

	A	B	C
管理人の有無	管理人 1 人 副管理人 2 人	管理人不在	管理人 1 人
案内・注意書きの有無	有	有（簡易）	有（簡易）
返信のないスレッドの数と割合	3（6.0%）	13（26.0%）	2（4.0%）

2．GTA による質的分析の結果

（1）分析資料

選択された 3 掲示板の中から，最終投稿時間が 2 日以内のスレッドが 10 存在し，最も活発な交流が行われていると判断された掲示板 A を選択し，スレッドの最初の書き込みである親記事と，親記事に対する最初の返信である第 1 返信を分析対象として，それぞれカテゴリの抽出を行った。

（2）リサーチ･クエスチョンの設定

Strauss & Corbin(1998 操・森岡訳 2004）によれば，カテゴリを作成するに当たっては，どのような観点からカテゴリを作成するかを研究上の問い（リサーチ･クエスチョン）という形で明確にする必要がある。

親記事を分析するにあたって筆者が立てたリサーチ･クエスチョンは，「この掲示板に投稿された親記事の内容はどのようなものか？」であった。これは，うつの問題を抱える人が集まる掲示板ではどのような内容について相互作用がなされているかを確認するためである。

また，第 1 返信で筆者が立てたリサーチ・クエスチョンは，「この掲示板の閲覧者が投稿された親記事に対して最初に行う応答はどのようにされているか？」であった。返信の内容ではなく返信の仕方に注目したのは，第 1 返信は基本的に親記事に対する返信であるために内容は親記事の内容に沿っていると考えられたこと，また，第 1 返信の応答の仕方によってその後の相互作用のあり方が影響を受けると考えたためである。

Table 2　親記事カテゴリのマニュアル

カテゴリ名	定義
あいさつ・自己紹介	始めや終わりのあいさつや，自分についての簡単な情報を述べる
書き込みに対する補足説明	自分の書き込みについて述べる
病院受診・診断	病院を受診したことや，医師から受けた診断について述べる
生活上のこれまでの経過	これまでにどのような事情があったかを述べる
現在の症状・状態	現在どのような症状があるかを述べる
無気力	うつの症状の一つで，行動を起こす気になれないということが現在あると述べる
自殺念慮	うつの症状の一つで，死にたいと思うこと，または死に繋がる思いを現在持つことを述べる
悲観的な考え	うつの症状の一つで，現在や将来に対する悲観的・否定的な考えを現在持つことを述べる
症状のこれまでの経過	これまでにどのような症状があったかを述べる
パートナーとの関係	夫や妻、恋人との関係について述べる
親子・兄弟・同僚・友達との関係	夫や妻以外の家族、同僚、友達との関係について述べる
医師との関係	受診先の医師との関係について述べる
回復への願望	回復したいという気持ちや，回復してやりたいことについて述べる
閲覧者に対する訴え・疑問	掲示板の閲覧者に対して何かを求めたり疑問を問いかける
その他	上記カテゴリに当てはまらないもの

（3）書き込み文の概念化

Strauss & Corbin(1998 操・森岡訳 2004）に従い，抽象化する最初の手順として，書き込みを 1 文ごとに区切った。その際，1 文であっても話題が異なることが明らかである場合は分割して別の文とし，2 文以上であっても倒置などにより元が 1 文であったことが明らかである場合は 1 文であるとした。

次に，各文を元の文の言葉を用いて短縮し，概念化した。なお，症状などの羅列はそのまま残した。その結果，親記事では書き込み 13 個(200 文)から 181 個の概念が，第 1 返信では書き込み 13 個(187 文)から 181 個の概念が生成された。

（4）カテゴリへの統合

上記の手続きによって導かれた親記事，第 1 返信それぞれで概念 181 個を整理し，共通する概念をまとめ，カテゴリ名をつけたところ，親記事では 22 カテゴリ，第 1 返信では 25 カテゴリが抽出された。なお，親記事において「無気力」，「自殺念慮」，「現在や将来に対する悲観的・否定的な考

Table 3　第 1 返信カテゴリのマニュアル

カテゴリ名	定義
あいさつ・自己紹介	始めや終わりのあいさつや，自分についての簡単な情報を述べる
自分の応答に対する補足説明	自分の書き込みについて述べる
繰り返し	親記事の書き込みを繰り返す。引用も含む
質問	相手に対して質問する
解釈	相手の書き込みを意味づける
意見を述べる	相手の書き込みに対する自分の意見を述べる
助言・提案	相手の利益になることを考えてある行動を薦める
相手のための自己開示	自分の経験を語ることで相手に役立てようとする意図が明らかであるもの
触発されての自己開示	相手に役立てようとする意図が明らかでなく、自分の経験を語るもの
書き込み内容を肯定する	親記事の書き込みの内容を肯定する
予想	相手の今後について予想する
祈り・励まし	親記事の投稿者の幸せを願う、励ます
掲示板への勧誘	親記事の投稿者に対して書き込みを誘う
その他	上記カテゴリに当てはまらないもの

え」の３カテゴリはそれぞれうつの症状に含まれるが，大きな特徴であると考えて「現在の症状・状態」とは独立したカテゴリとした。

カテゴリ名を元に分類された概念をもう一度確認し，他のカテゴリに分類した方が適切であると判断した場合には修正を加えた。

カテゴリ名と分類された書き込みから，似た内容であると判断されたカテゴリは統合した。また，カテゴリごとの出現率を算出し，出現率が 2.0%以下のカテゴリは「その他」に統合した。

（５）カテゴリの信頼性の検討

親記事及び第 1 返信から生成されたカテゴリの信頼性を検討するため，心理学を専攻する大学生 2 名と筆者の計 3 名が独立して，書き込み文をカテゴリで分類した。具体的には，カテゴリの内容を詳しく説明したマニュアル（Table 2，Table 3）を用いて分類のためのガイダンスを行った後に，一文ごとに区切った書き込み文を提示し，その文がどのカテゴリにあてはまるか分類してもらった。3 人の判断が一致しなかった文に関しては協議を行なった。その結果，親記事では協議前の一致率が 41.9%，協議後の一致率が 95.5%，第 1 返信では協議前の一致率が 60.9%，協議後の一致率が 93.7%となった。

以上の手順により，親記事では「あいさつ・自己紹介」，「書き込みに対する補足説明」，「病院受

Table 4　親記事における各カテゴリの出現率（%）

カテゴリ名	A (n=174)	B (n=148)	C (n=96)
あいさつ・自己紹介	5.7	8.1	11.5
書き込みに対する補足説明	2.3	4.1	2.3
病院受診・診断	4.0	2.0	1.7
生活上のこれまでの経過	16.7	15.5	10.4
現在の症状・状態	6.9	12.8	24.0
無気力	5.7	5.4	0.0
自殺念慮	6.3	2.7	0.0
現在や将来に対する悲観的・否定的な考え	13.8	6.8	8.3
症状のこれまでの経過	7.5	1.4	0.0
パートナーとの関係	9.2	2.0	0.0
親子・兄弟・同僚・友達との関係	4.6	9.5	7.3
医師との関係	8.6	2.7	1.7
回復への願望	2.3	2.0	11.5
閲覧者に対する訴え・疑問	5.2	12.2	9.4
その他	1.1	12.8	7.3

診・診断」,「生活上のこれまでの経過」,「現在の状態・症状」,「無気力」,「自殺念慮」,「悲観的な考え」,「症状のこれまでの経過」,「パートナーとの関係」,「親子・兄弟・同僚・友達との関係」,「医師との関係」,「回復への願望」,「閲覧者に対する訴え・疑問」,「その他」の 15 カテゴリが抽出された。

また，第 1 返信では，最終的に，「あいさつ・自己紹介」,「自分の応答に対する補足説明」,「繰り返し」,「質問」,「解釈」,「意見」,「助言・提案」,「相手のための自己開示」,「触発されての自己開示」,「書き込み内容の肯定」,「予想」,「祈り・励まし」,「掲示板への勧誘」,「その他」の 14 カテゴリが抽出された。

3.3 掲示板における各カテゴリの出現率

心理学を専攻する大学院生 2 名と筆者の計 3 名で，掲示板 A で生成された親記事及び第 1 返信のカテゴリを用いて掲示板 B，C の親記事と第 1 返信の分類を協議を通じて行った。3 掲示板における書き込み文のカテゴリごとの出現率を Table 4，Table 5 と Figure 1，Figure 2 に示した。

親記事において「現在の症状・状態」と症状の一部である「無気力」「自殺念慮」「悲観的な考え」をまとめた場合の出現率はそれぞれ 32.7%，27.7%，32.3%であった。また，第 1 返信において「相手のための自己開示」と「触発されての自己開示」をまとめた場合の出現率は,それぞれ 27.4%, 18.2%, 23.7%であった。

Table 5　第 1 返信における各カテゴリの出現率（%）

カテゴリ名	A (n=164)	B (n=99)	C (n=84)
あいさつ・自己紹介	10.4	9.1	14.3
自分の応答に対する補足説明	6.1	9.1	1.2
親記事の事実・気持ちの繰り返し	11.0	4.0	9.5
質問	3.0	2.0	3.6
解釈	2.4	8.1	3.6
意見を述べる	5.5	7.1	6.0
助言・提案する	10.4	31.3	3.6
相手のための自己開示	6.7	8.1	6.0
触発されての自己開示	20.7	11.1	16.7
書き込み内容を肯定する	6.1	1.0	7.1
予想する	2.4	4.0	1.2
祈る・励ます	4.3	3.0	14.3
掲示板へ勧誘する	10.4	0.0	2.4
その他	0.6	2.0	10.7

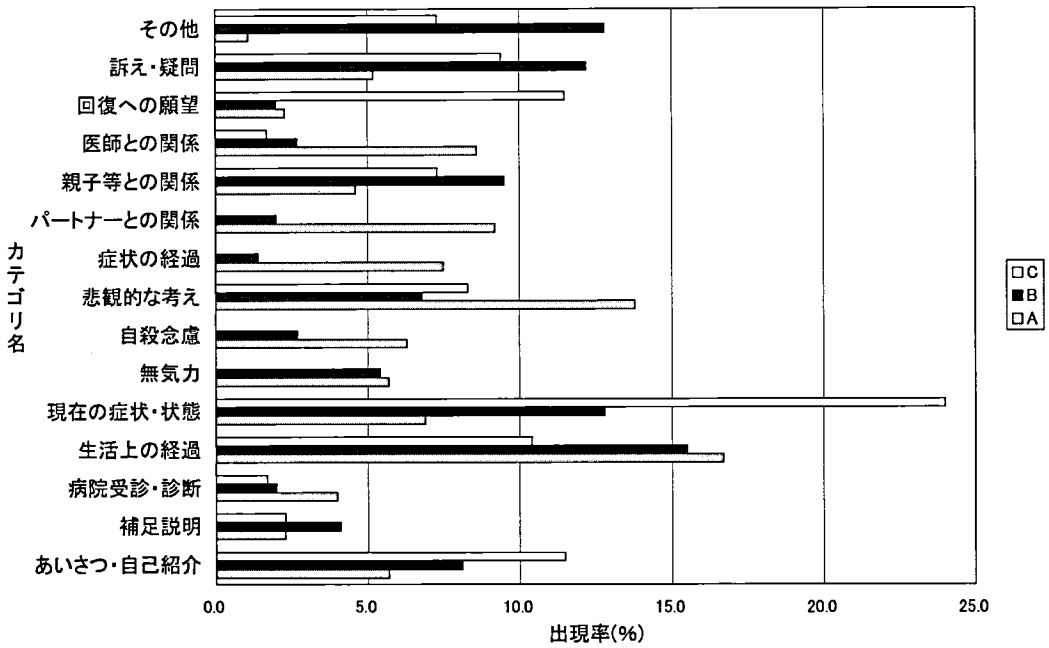

Figure 1　親記事における各カテゴリの発言の出現率

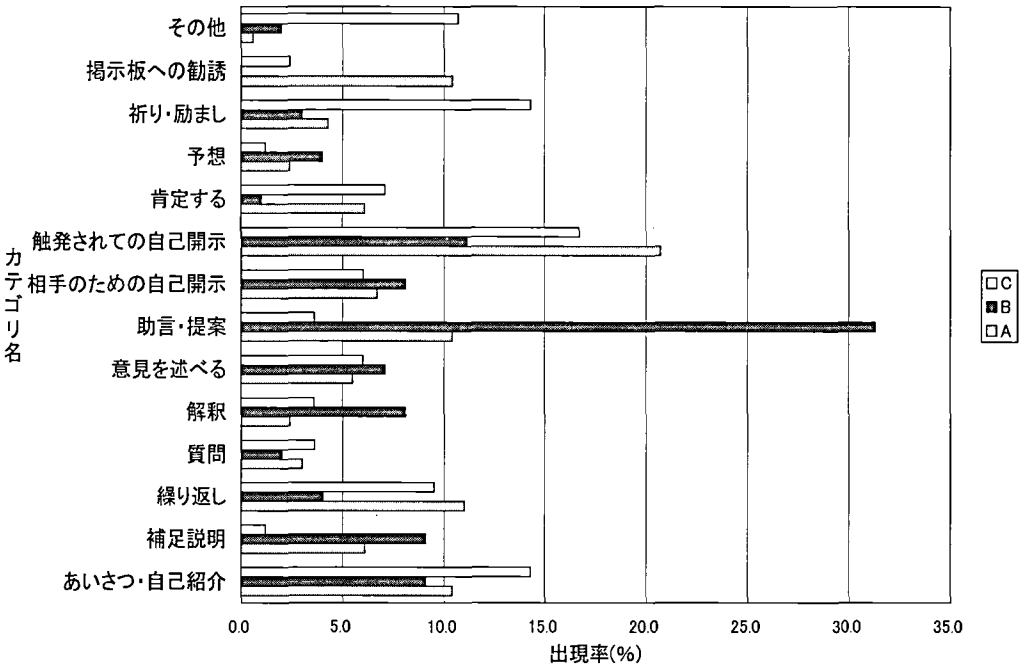

Figure 2 第 1 返信における各カテゴリの発言の出現率

考察

1．カテゴリからみた親記事と第 1 返信の特徴

（1）カテゴリからみた親記事の内容

親記事の GTA によって生成されたカテゴリを通して，うつを抱えた人が集まる掲示板の親記事の内容を概観することができた。すなわち，そこでは，うつになるまでの経緯や症状の経過，現在の症状の訴え，人間関係について，回復への願望といった内容が含まれることが示された。うつを抱えた人は，掲示板において自分の抱える病気やそれに関わる問題について語りたい，わかってほしいという気持ちがあると考えられる。また，交流の場である掲示板に書き込むことで，閲覧者との交流を持ちたいと考えていることが推測される。

（2）カテゴリからみた第 1 返信の仕方

第 1 返信の GTA によって生成されたカテゴリを通して，第 1 返信の仕方を概観することができる。すなわち，第 1 返信を書く人は，親記事の繰り返しや肯定，親記事に対する意見や助言や解釈，自己開示，親記事の投稿者の今後についての予想や励まし，掲示板への書き込みの勧誘といった仕方で第 1 返信を書いていることが明らかになった。言い換えれば，うつを抱えた人たちの集まる掲示板で返信をする人には，相手の力になりたいと考えると同時に，自分のことについても述べたいと考える人が存在することが推測される。

2．3 掲示板に共通する特徴

（1）カテゴリ分析からみた3掲示板の親記事の共通性

GTAで生成されたカテゴリ分析を通して3掲示板の親記事の内容を比較した結果，次のような共通点が明らかになった。まず，「生活上のこれまでの経過」は全ての掲示板で10.0%以上を占めていた。また，「現在の症状・状態」と症状の一部である「無気力」「自殺念慮」「悲観的な考え」をまとめた場合の出現率は，全ての掲示板で27.0%以上であった。これは，何故自分がうつになったか，何について悩んでいるのかを閲覧者に理解してもらうために経緯や症状の説明が必要だからであると推測される。

（2）カテゴリ分析からみた3掲示板の第1返信の仕方の共通性

GTAで生成されたカテゴリ分析を通して3掲示板の第1返信の仕方を比較した結果，次のような共通点が明らかになった。まず，第1返信において，「触発されての自己開示」は全ての掲示板で11.0%以上を占めていた。返信をする側も親記事の投稿者と同様にうつの問題を抱えており，自分の問題について記述したいという欲求があると考えられる。

「質問」はいずれの掲示板でも3.6%以下であり，親記事の投稿者に対してより詳しい情報を求めることは少ないと推測される。

3．各掲示板の特徴

これまでカテゴリ分析を通して3掲示板の親記事の内容と第1返信の仕方について，その共通点と相違点を考察してきた。次に，これらを基に各掲示板の特徴をそれぞれ広く考察する。

（1）掲示板Aの特徴

1）親記事からみた特徴

掲示板Aの親記事では，カテゴリ分析の結果「生活上の経過」，「悲観的な考え」が上位に表れた。また，「回復への願望」は2.3%であった。これらから，うつによって将来に見通しが立たず，希望が持てない投稿者が多いことが考えられる。

掲示板Aの設置された掲示板の利用案内には「どんな内容でも書き込んでいい」と書かれていた。また，親記事の中には辛さを訴えるだけのものもあったが，そういった記事に対しても返信がついており，より多くの書き込みが促されていた。これらの情報から，実社会や他の掲示板等では表に出せないような希望の持てない苦しみについて書き込んでいるのではないかと推測される。

2）第1返信からみた特徴

第1返信のカテゴリ分析の結果，「触発されての自己開示」，「繰り返し」，「あいさつ・自己紹介」，「助言・提案」，「掲示板への勧誘」が上位に表れた。「掲示板への勧誘」が上位に表れていることと，利用案内に書き込みを促す記述も存在したことから，閲覧者にとって書き込みやすい雰囲気があると推測される。掲示板Aの掲示板の利用案内にはセルフヘルプを目的とすることが明記されており，掲示板の利用者同士が助け合うことがルールとされていた。このようなサイトの運営方針が，第1返信に影響を与えたのではないかと推測される。また，親記事の投稿者が「掲示板への勧誘」を含む返信を受け取り，別の親記事に返信をする時に同様に書き込みを促したことも考えられる。同様に「あいさつ・自己紹介」も，利用者同士は助け合うものであるという認識や，過去の書き込みに影響を受けたと考えられる。

「助言・提案」は相談者に対する返答としては一般的なものであると考えられる。また，「繰り返し」はカウンセリングでも用いられる技法である。返信をする人は掲示板Aのルールに影響を受け，親記事の投稿者の力になることを意識して書き込んでいるのではないかと推測される。

（2）掲示板Bの特徴

1）親記事からみた特徴

掲示板 B の親記事では，「生活上の経過」，「現在の症状・状態」，「閲覧者に対する訴え・疑問」が上位に表れた。「閲覧者に対する訴え・疑問」が上位に表れたことから，掲示板 B の親記事の投稿者は何らかの疑問に対する回答や，自分の直面する問題についてのアドバイスを求めているといえる。掲示板Bでは返信のついていない書き込みの割合が26.0%を占めており，親記事を書き込んでも返信がつかないことも多い。そのため，閲覧者に返信を求めていることを明確にしたり，返信のしやすい「疑問」を書くことが多くなったのではないかと推測される。

2）第1返信からみた特徴

第1返信において「助言・提案」「触発されての自己開示」が上位に現れた。「助言・提案」は親記事の「閲覧者に対する訴え・疑問」に対応している可能性がある。しかし，訴えや疑問に対する返信の仕方は助言や提案のみに留まるものではなく，より詳しい分析が必要であると考えられる。

また，「掲示板への勧誘」は全く存在しなかった。掲示板 B は返信のついていない書き込みの割合が26.0%であることから，親記事の書き込みがあっても返信がつかないことも多かった。掲示板Bは管理人が不在であり，管理人自身の書き込みや返信はほとんど見られなかった。また運営方針も特に明記されていなかった。掲示板Bでは管理人の不在と運営方針の不明確さにより，積極的に返信をつける人物が少なく，掲示板への勧誘を促しにくい雰囲気があったのではないかと考えられる。

（3）掲示板Cの特徴

1）親記事からみた特徴

親記事において，「現在の症状・状態」，「あいさつ・自己紹介」，「回復への願望」が上位にみられた。「無気力」，「自殺念慮」，「症状の経過」，「パートナーとの関係」は全く存在しなかった。

掲示板での交流が以前からあると思われる書き込みが多かったことと「症状の経過」が存在せず，逆に「現在の症状・状態」が24.0%を占めることから，閲覧者に対してこれまでの症状の経過について説明する必要がないと投稿者が判断したと考えられる。

また，現在の症状に関するカテゴリのうち「無気力」「自殺念慮」のみが存在しなかったことから，この掲示板の参加者には回復期にある人が多いのではないかと推測される。実際に，復職の報告や資格取得について述べる書き込みが掲示板Cでは見られた。さらに，回復期にある利用者の社会復帰に関する書き込みに影響されて「回復への願望」が増加したのではないかと考えられる。

掲示板Cの利用案内には，うつで苦しむ人の他に回復しつつある人，回復した人の書き込みを求める記述があった。また，掲示板Cの設置されたサイトには，管理人の日記やうつになってから現在までの経過が記されていた。このような記述があることで，回復期にある人が現状の報告などを書き込みやすい雰囲気ができたのではないかと推測される。

「パートナーとの関係」は今回対象にした書き込みには見られなかったが，関連すると考えられる要因は掲示板Cの特徴には見当たらなかった。対象を広げて分析をすれば出現する可能性がある。

2）第1返信からみた特徴

第1返信において，「触発されての自己開示」，「あいさつ・自己紹介」，「祈り・励まし」が上位に表れた。

「祈り・励まし」が現れた理由として，掲示板Cでは以前からの掲示板での交流が見受けられたことから，互いに仲間であるという意識が他の掲示板より高かったのではないかと考えられる。また，親記事に見られたように掲示板Cには回復期にあり，自分以外の人に目を向けることができるようになっている人が多いのではないかと考えられる。そのため，自分だけでなく相手の回復も願い，共に頑張っていきたいという意識をもった投稿者が多く存在することが推測される。

3）親記事と第1返信に共通する特徴

掲示板Cでは親記事・第1返信の両方で「あいさつ・自己紹介」が11.0%以上を占めていた。あいさつは人間関係を円滑にするためには必要なものである。また，掲示板Cでは以前からの掲示板での交流が見られ，仲間であるという意識が高かったと推測される。投稿者は互いに閲覧者との人間関係を意識しており，「あいさつ・自己紹介」が必要であると判断したのではないかと考えられる。

4．本研究の限界と今後の課題

（1）本研究の限界

本研究に用いたデータはウェブ上に存在する無数のデータのうちの一部であり，得られた結果は他の掲示板，もしくは今回対象とした掲示板の別の書き込みにもあてはまるとは限らない。そのため，今後はより多くの掲示板や書き込みを対象とすることで，より一般性の高い結果を出すことが必要である。

（2）今後の課題

今後は掲示板に頻繁に書き込みをしている「常連」の人数，1つの書き込みの文字数等を確認することで，さらに掲示板の特徴を確認することが必要である。また，掲示板の発展にどのような過程があるかを研究することによって，活発な交流が行われる掲示板にするためにはどのようなことを行えばいいのかを明らかにする必要があると考えられる。さらには，それらの研究を通じて得られた結果を臨床場面に応用することで，オンラインでのセルフヘルプの発展に貢献することが今後の課題である。

引用文献

川村　渉（2002）．インターネットにおけるセルフヘルプグループ　武藤清栄（編）現代のエスプリ418　メールカウンセリング　至文堂　pp. 84-92.

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　（2001）．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.

奥山今日子（2002）．関心事や「問題」を共有する人々が参加するオンライングループに関する研究

の現状と課題――当事者間の相互援助と専門家の介入の視点から――　コミュニティ心理学研究，**6**，15-30.

奥山今日子・久田　満（2002）．自助資源としてのインターネット――「引きこもり」の人たちが参加する電子掲示板に関する事例研究――　コミュニティ心理学研究，**5**，111-123.

Strauss, A., & Corbin, J.（1998）. Basics of qualitative research : Techniques And procedures for developing grounded theory. 2nd ed. New York : Sage Publications.

（ストラウス，A.,・コービン，J.　操　花子・森岡　崇（訳）（2004）．質的研究の基礎――グラウンデッド・セオリー開発の技法と手順　第2版――　医学書院）

財団法人インターネット協会（2007）．インターネット白書2007　株式会社インプレスR&D