

## 【研究ノート】

# 災害時の心のケアに対するイメージ —インターネット質問サイトの投稿を対象として—

## How do people think about psychological care for the natural disaster?

### —based on the communication at an internet question-and-answer (Q&A) website—

佐藤 由香理 (SATO Yukari)

大橋 智樹 (OHASHI Tomoki)

## I はじめに

### 1. 背景

災害時の心のケアについて日本で本格的に取り上げられるようになったのは1995年1月17日の阪神・淡路大震災と言われる。国立情報学研究所の提供する学術情報で検索できるデータベース・サービス「NII学術情報ナビゲータ (CiNii)」において「災害」と「心のケア」をand検索すると、検索結果に示される最も古い文献は1995年のものであることもこれを裏付ける。その後、自然災害はもちろん、大規模な産業事故や、小学校や幼稚園等で発生した犯罪行為などが報道されると、被害者とその周辺の人々（子どもを含む）への心のケアが取りざたされるようになった。

2011年3月11日に発生した東日本大震災は、未曾有の自然災害であると同時に、福島原子力発電所の事故に起因する放射性物質の拡散によって単なる自然災害をはるかに超える複合災害の様相を呈した。この地震の際はもちろん、地震や津波による被害が報道されるのとほぼ同時に、被災者への心のケアの必要性が提起されるようになった。

このような災害時の心のケアへの関心は、災害時の医療スタッフの派遣体制を構築することにもつながった。阪神・淡路大震災後には災害派遣医療チーム (DMAT ; Disaster Medical Assistance Team) が組織されることになった。さらに、東日本大震災後には、より心のケアに特化した災害派遣精神医療チーム (DPAT ; Disaster Psychiatric Assistance

Team) が組織されることになった。DMATがいわゆる病人を対象として医療行為を行うのに対して、DPATは病人だけでなく一般の被災者も対象として、心のケアに取り組む支援体制であることが特徴と言える。

このように、日本では甚大な災害を契機として、災害時の心のケアに取り組む公的な組織が発達し、そのための技術を向上させてきた。

### 2. 問題

では、これらの災害時の支援を受ける側の人々の意識はどうだろうか。人々は災害時にこれらの支援を受ける立場であると同時に、これらの支援体制を維持・向上させるための世論を形成する立場でもある。日本がここまで発展させてきた心のケアの体制をより高度なものにしていくためにも、これらの人々の意識は重要である。しかし、多くの研究は、心のケアのあり方や、支援者側の課題などに特化され、支援者でも要支援者でもない“ふつうの人々”がどのような意識をもっているかについての研究は見当たらない。

そこで、本研究では、災害時における心のケアに対する人々がもっているイメージや関心、疑問などについて調査研究することを目的とした。

このような調査研究の場合、一定数の人々を対象とした質問紙調査が行われることが多いが、本稿が扱う災害時の心のケアといった問題について質問紙調査を実施すれば、それに賛意を示す回答が多く寄せられることは想像に難くない。し

[キーワード] 東日本大震災 (Great East Japan Earthquake) ・心のケア (psychological care)  
・インターネット質問サイト (Internet Q&A service)

かしそれらの回答が、回答のための回答ではなく、真にそれらの回答者らが日ごろから感じている内容を反映しているかといえ、それには若干の疑問を禁じ得ない。特に、プライベートな出来事や、好ましい行動がある程度規定されるような調査においては、質問紙調査に限界があることはこれまで指摘されてきている（たとえば、杉本, 1995）。

そこで本研究では、質問紙調査への回答を分析するのではなく、人々の日常的な活動に焦点を当て、その行動を分析することで、できるだけ自然に近い状態での意識を把握しようと考えた。具体的には、インターネットの質問投稿サイトに寄せられる質問とその回答を分析することとした。「調査に協力する」姿勢をもった人々ではなく、「普通に生活をしている」自然な人びと、つまり調査によるバイアスのかからない状態での人々の行動を対象とすることによって、より自然な意見を明らかにしたいと考えたためである。

表1にデータ収集方法ごとの比較をまとめた。本研究においては、標本抽出については他の多くの研究と同様に適切とは言えないが、虚偽の意見や理想的とされる意見が混入しにくい方法を選択したものである。

表1：データ収集方法による相違点

データ収集方法	標本抽出の適切性	真の意見以外の混入可能性
A. 厳密に設計・実施される質問紙調査	○適切性が担保されるように設計される（ただし、調査実施後に設計通りにデータが収集されたかどうかについてチェックされることは少ない）	1)△自覚的な自己についての回答しか得られない 2)△依頼された調査への回答であるため、虚偽の意見や理想的とされる意見が比較的混入しやすい
B. 研究者の人脉の範囲で実施される質問紙調査	△いわば“縁故法”であり、適切とは言えない	1)△同上 2)△同上
C. Web調査会社に依頼して実施される質問紙調査	△Web調査会社に登録している利用者に限定されるため、適切とは言えない	1)△同上 2)△同上
D. Web上のサービス（Twitter, Instagram, 各種Blog, 各種質問投稿サイトなど）の投稿の分析	△調査対象としてWebサービスの利用者に限定されるため、適切とは言えない	1)△同上 2)○これらの投稿は日常的に記録される意見であるため、虚偽の意見や理想的とされる意見は比較的混入しにくい

### 3. インターネット質問サイト

本研究においては、質問投稿サイトとしてヤフー株式会社の運営するサービス「Yahoo!知恵袋」を対象とした。このサイトは、Yahoo! JAPAN IDを登録すれば誰でも登録・参加することができるサービスであり、インターネット上の知識共有コミュニティサービスであるといえる。ヤフー株式会社は、「参加者同士で楽しく知恵や知識を教えあい、分かち合える知識検索サービス」とうたっている。

本サービスは、2004年4月7日にβ版として公開され、2005年11月7日に正式版が公開された。正式版公開後2年目の2007年10月12日における利用登録者数は131万1162人、質問総数は1300万件を超え、それらに寄せられた回答総数も4000万件を超えている（藤田・生稻, 2008）。Yahoo!媒体資料(2019年6月版)によると、2019年5月5日時点での登録者数は約4760万人、質問・回答総数は7億1069万8041件とされる<sup>1</sup>。日本のインターネット利用者にとっては身近な検索ツールの一つとなったと言えよう。国立情報学研究所 データセット共同利用研究開発センターの情報学研究データリポジトリ (IDR) は、大学および公的研究機関の研究者を対象に、「Yahoo!知恵袋データ」の提供するなど、研究への活用も進んでいる。

三浦ら(2006)は、Yahoo!知恵袋に質問を投稿したユーザを対象にアンケート調査を実施したが、それによると、質問を投稿した理由の上位には、「ふと気になることを知りたい」や「日常の疑問の解明」などが挙げられていた。このことから、Yahoo!知恵袋サービスでの質問や解答が、飾らないふつうの人々の日常を反映したものであることが分かる。

さらに、Yahoo!知恵袋は、単に質問と回答を投稿だけでなく、それらの質問や解答を事後に閲覧できるデータベースとしての役割を持っていることも重要である。ユーザが、何らかの疑問や関心をもった場合は、それを質問として投稿する前に、過去の質問や解答を検索し、それらの情報から疑問や関心を解決することもできるのである。これらの行動は、閲覧数という形で示されており、どの質問がどの程度関心を集めているかをある程度推測することができるものと考えられる。このような数値も、質問紙への回答ではない日常的な行動の現れであり、人々の関心を反映した指標として重要であるといえよう。

たとえば、川島(2013)は、夫婦間の葛藤解決方略についてYahoo!知恵袋の質問とその回答を分析し、その実態を把握し

<sup>1</sup> 本文献はウェブ上で常に最新の版だけが公表されているため、2019年6月版はすでに閲覧することができない。

ようと試みて、夫婦間の葛藤解決のような高度にプライベートな心理状態を把握するためにも Yahoo!知恵袋のようなサービスの分析が有効であることを示している。

加えて、質問が投稿された時期を限定して検索することができる点も、本サービスを研究に利用する利点としてあげられる。たとえば、ある事柄が発生する前と後でそれぞれ投稿された質問や解答を分析することによって、その事柄が社会に与えた影響を検討することができるといえる。

さらに、誰でも同じ手続きで研究の内容を確認することができるため、研究の再現性が担保されることも Yahoo!知恵袋を利用するメリットといえよう。

本研究においても、これらの特長、すなわち、質問や解答にはふつうの人々の日常が反映されていること、それらが閲覧された数から人々の日常的な関心を推測できること、さらに、ある事柄の前後での反応を比較することができるなどのことから、Yahoo!知恵袋を対象としてデータを分析することとした。それらの分析から、公的な支援制度の背後に存在し、その維持と向上に一定の影響をもつ人々のイメージを検討することを目的とした。

## II 研究方法

### 1. 調査対象と手続き

「Yahoo!知恵袋」から、投稿された質問あるいはベストアンサー（寄せられた回答のうち最も評価された回答）のいずれかに、「震災」および「心のケア」が含まれるものを検索し、その結果抽出されたすべての質問を対象とした。

東日本大震災による影響を検討するため、調査期間は、震災直後の期間である①2011年3月11日から2011年7月31日までと、一定の期間が経過したあとの②2011年8月1日から2012年6月30日まで、とした。調査期間の日数が異なるのは、対象となる質問投稿数が一定期間経過後に極端に減少すること、両者を比較するためには震災からの期間があまり開き過ぎないことなどを考慮して決定した。対象となった投稿は、①期間で164件、②期間で58件となった。

なお、本研究の対象とはしないが、2004年4月のβ版公開後、2011年3月11日までの期間を対象に、同一の条件で検索をした結果、約8年間で計13件だった。

## III 研究結果と考察

### 1. 震災直後の質問投稿の分析

投稿月と投稿数、質問内容や誰に関する質問かなど、その概要について以下の分析をおこなった。分析は、2011年3

月11日から2011年7月31日までの164件を対象とした。

#### (1) 質問内容のカテゴリ分析

対象となるすべての投稿された質問について、著者2名が精読した上で、それぞれの質問が主として扱っている内容をカテゴリに分けた。著者2名で協議した結果、①心のケア（子ども以外）、②心のケア（子ども）、③ボランティア、④義援金、⑤救護・支援物資、⑥就職・進路・資格、⑦推敲依頼、⑧政治、⑨原子力、心のケア（ペット関連）、⑩その他の11項目のカテゴリに分類できると考えられた。カテゴリを決めた上で、著者2名で協議しながらすべての質問をいずれかのカテゴリに分類した。その結果を図1に示す。結果として、「心のケア」（ペットを除く）に関するものが計33%と最も多い割合を占め（その他を除く）、その関心の高さが明らかになった。

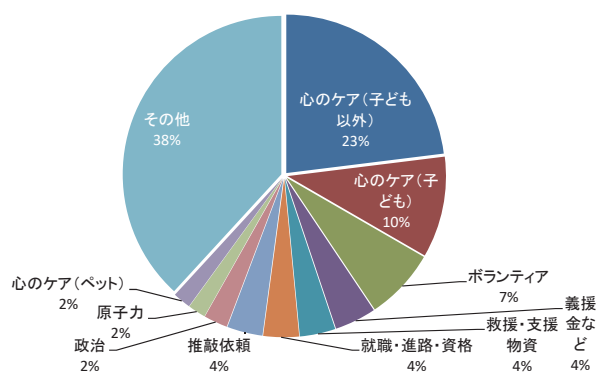


図1：質問内容

#### (2) 質問内容の対象となる人物について

投稿された質問が、誰に関することかを分析した。その結果、特定の人のことより自分自身についてのことの方が多かった（図2）。

またその内容より興味深かったのは、単に困っているや心の状態に関する質問より、「自分が～したい（心のケア、ボランティア、寄付など）」や、その方法、アドバイスを求めるなどといった自発的な活動に関する質問も多く、震災をうけ、“自らも何かやらなければ”、“助けてあげたい”などという気持ちを持つ人が多かったことがうかがわれた。

#### (3) カテゴリ別閲覧数

どの質問内容について閲覧数が多かったかということ、カテゴリ別に分析をおこなった（図3）。その結果、「ボランティア」についてが312件と一番多かった。ボランティア活動が最も一般の人が現場で参加できる支援となるためか、関心が高かったと思われる。次いで心のケア（子ども）189件、原子力、救護・支援物資181件となった。

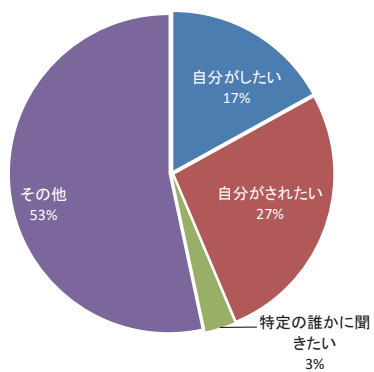


図 2: 誰に関する質問か

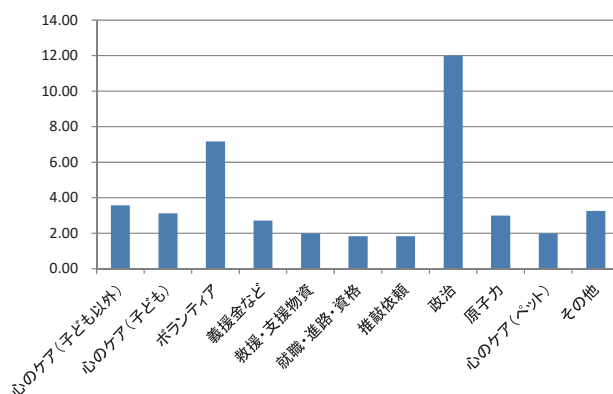


図 4: カテゴリー別平均回答数

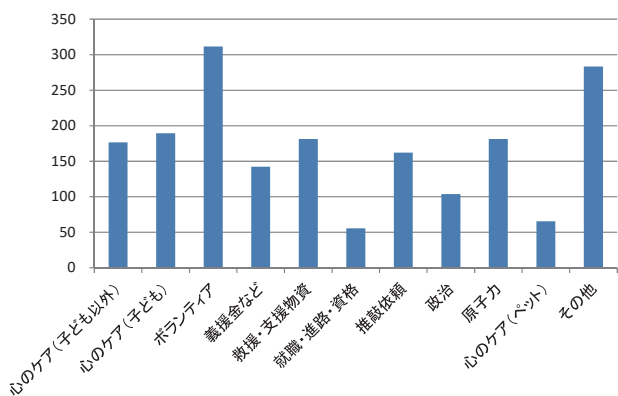


図 3: カテゴリー別閲覧数

#### (4) カテゴリー別平均回答数

質問内容のカテゴリーごとに、平均の回答数について分析をおこなった(図 4)。その結果、政治に対する回答が一回あたり 12 回答と抜きんでて多かった。次いでボランティア 7 回答となった。これらについては政治に関する意見は常に賛否両論であり、震災とは無関係に日頃から交わされている内容であるため、一般の人にとっては回答しやすい項目であったためではないかと思われる。また、ボランティアについても興味・関心の高さが考えられるため、回答数が多くなったのではないかと思われる。

これらのことから、投稿する側は心のケアについて、閲覧する側はボランティアについての関心等が高く、回答数は政治についてが一番多かった。

#### (5) 震災直後の質問投稿からわかること

質問投稿内容については心のケアに関するものが計 33%と一番多い割合を占めている。誰についての質問かでは、特定の人(友人・団体など)のこより、自分自身についてのほうが多かった。また、単に困っているや心の状態に関する質問より、自分が～したい(心のケア、ボランティア、寄付など)や、その方法、アドバイスを求めるなどといった自発的な活動に関する質問が多かった

これらのことは、震災を受けて、自らも何かやらなければ、助けてあげたいなどという気持ちをもつ人が多かったことがうかがわれる。このことは、カテゴリー別総閲覧数から、一番関心が高かった項目はボランティアだったことから支持される。ボランティア活動が、最も一般の人が自らの「何かをしたい」という気持ちを満たす行動であったといえよう。

一方、カテゴリー別平均回答数では、政治に関する質問投稿に対して一回あたり平均約 12 もの回答が寄せられるなど、他と比較して多かった。そもそも政治に関する質問投稿は、知識を求めるといよりは意見を求めるものが多く、回答がしやすかったものと考えられる。さらに、震災直後の政治状況がその傾向に拍車をかけていたことも背景としてあげられるだろう。

以上より、質問を投稿する立場としては心のケアについての質問が多く、投稿を閲覧する立場としてはボランティアについての関心が高く、質問に回答する立場としては政治についての質問が回答しやすかったと言える。

## 2. 「子ども」に関する質問の分析

図 1 で示した質問内容のカテゴリー分類のうち、全体の 33%を占めた「心のケア」に関する質問の三分の一程度を占める子どもに関する質問について焦点を当て、その内容について分析をおこなった。投稿された主な質問内容を表 2 にまとめた。



表 2：子どもの心のケアに関する質問の実例

投稿月日	内容 (要約)
2011/3/21	1歳1ヶ月女兒：夜泣き、しがみつくと仕草や泣きじゃくることへの配慮
2011/3/25	1歳7ヶ月男児：母からひとときも離れない、卒乳したはずが母乳を求め、緊急地震速報がなると顔色を変えてしがみつくなどへの関わり方
2011/7/1	7歳男児：震災以降指しゃぶりがなおらない。やめさせる方法
2011/3/17	8歳女兒：「今日地震くる?」「津波くる?」と不安そうにきいてくる。一人で寝ていたのも眠れなくなり、風の音や電車の通る振動に敏感になったことへのケア 小学6年生女兒：つらかったこと、いやだったことを私には話しません。こどもの心理は?母としてどう考えようすべきでしょうか?
2011/3/18	現場の教員より：児童のPTSDへの対応
2011/4/17	「地震ごっこ」をやめさせることは本当にいけないことなのか
2011/4/27	被災した保育園、幼稚園生くらいの子どもと接する上での注意点

これら質問内容より、今回の震災で子どもが受けた精神的ショックが具体的な症状となって現れていること。また、その症状に対してどう対応して良いのか分からず悩んでおり、アドバイスを求めていることなどが明らかになった。さらに、具体的症状は、震災由来のものではなく、それぞれ発達段階に沿ったものと思われる。震災という出来事が子どもの発達への焦点化を促し、何らかの懸念を震災に結び付けていることがうかがわれる。

また、投稿は家族や身内の他、現場の教員等からもみられた。これらのことは、インターネット質問サイトへの投稿の容易さや回答の迅速さへの期待が表れているのかもしれない。その他、実際に子どもへの対応ではなく、被災された子どもたちのために心のケアをしたい、震災孤児を受け入れたい、震災孤児のために何か出来ることはないかなど、被災地以外から子どもたちへの支援に関する質問も見られた。

### 3. 震災後半年以降の関心の変化について

1、2で調査したデータ以降も継続的に調査をおこなうことにより、人々の関心の変化などを明らかにすることを目的に、2011年8月1日から2012年6月30日までのデータを追加し分析をおこなった。手続きについては、これまでと同様であるが、この期間に投稿された質問数は58件だった。

#### (1) 投稿数の推移

投稿数は震災翌月から減少し、6月頃から横ばいに転じた(図5)。強い特徴があるとすれば一年後の3月に若干の増加がみられたことであろう。ちょうど一年後という時期は、震災を思い起こさせる時期となるものと考えられる。

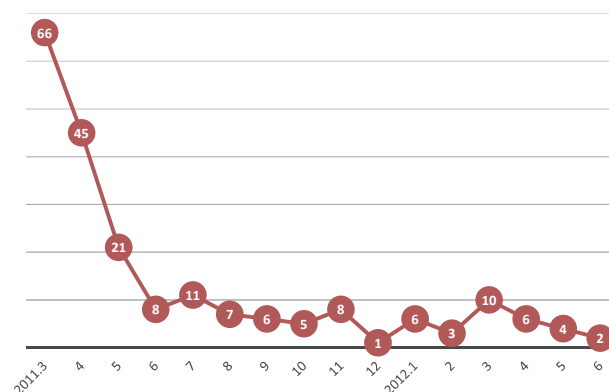


図 5：投稿数の推移

#### (2) 質問内容の変化

質問内容については、直接震災に関係する質問は少なくなってきており、推敲依頼など内容に関連はあるが、直接関係していないもの、または、全く関係のないものが増えてきている(図6)。全体の33%を占めた心のケアについても15%と約半分減少している。また、震災直後の調査ではみられた、就職・進路・資格、ペット、政治に関する質問はみられなかった。

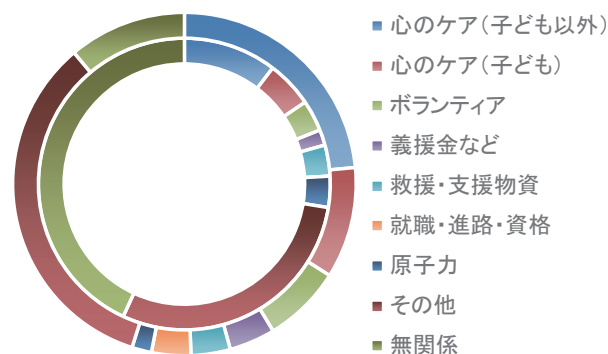


図 6：質問内容の変化

(外円：～2011年7月、内円：2011年8月～2012年6月)

#### (3) 閲覧数が増加した質問内容の分析

2011年7月までの質問の閲覧数を、2011年7月末時点と2012年6月末時点とで比較。質問開始から昨年度調査時点までの期間を考慮した変化率を算出し、その変化率が Mean ± 0.5SD を超えた質問 33 項目(20.1%)の内容分析をおこなった。その結果、閲覧数が増加した質問は、直接震災に関係する内容が 76%を占めていたことがわかった(図7)。

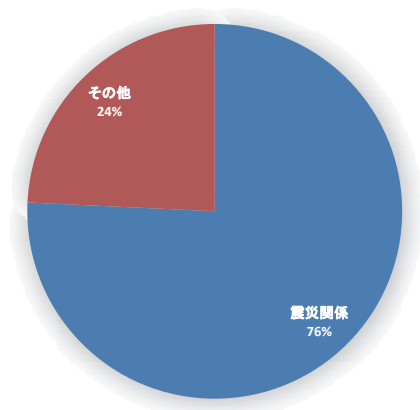


図7：閲覧数が増加した質問の内容分析

これらのことから、人々の関心は全体的に薄れてきている傾向が示唆される。また質問内容等からも、前回の調査で推測された、“自らも何かやらなければ”“助けてあげたい”等という能動的な気持ちも減少してきているのではないかとと思われる。しかし、震災直後のデータの閲覧数の増加内容から、震災関係がまだそれを上回っていることから、受け身的ではあるが、震災に関する情報等のニーズはまだ一定程度あるのではないかと考えられる。

#### IV 結論

本研究で明らかになったことは、投稿数の推移から、震災当月の3月をピークにその後全体的に投稿数は減少傾向になり、2011年6月（震災後3か月後）には約六分の一にまで減少していたことなどから、東日本大震災のようなかつてない大規模災害であっても、人々の興味・関心は出来事の直後には急激に上がるが、その持続性は短く、わずか数か月で薄れてきてしまうこと。つまり、人々の傾向として“熱しやすく冷めやすい”ということがうかがわれる。

序論でも記したが、災害時の支援体制を維持・向上させるためには人々の意識も重要である。一定期間を過ぎれば要支援者も普通の生活に戻りながら支援を受けることになるであろう。また、二度と同じ被害を繰り返さないようにと防災意識を継承していったり、対策をとったりすることとなる。これらのことはいわゆる専門家だけが行うのではなく、人々の意識の持続が大きいと考えられる。その重要性は、広島や長崎の原爆の被害者が今もなお“語り部”として伝承していることにも代表される。また、要支援者が普通の生活に戻る中でも、生活と密に関わる人々の力は大きいと思われる。思いやりや温かさに触れ救われることもあるであろう。専門家だから支援できないということではなく生活の場では周囲の人々が実質支援者になってくるのではないかとと思われる。そのためにも、意識の持続は必要であろう。

災害時の心のケアにあたっては、質の向上や支援者側のあり方などの専門的な課題に特化するだけではなく、どのようにしたら人々の意識を維持することができるか、ということも今後の課題になってくるのではないと思われる。

また、本研究においてインターネット質問サイトの分析をすることによって、あらためて質問紙やインタビュー等をとらなくても、人々の生の声は聞くことができるということが分かり、あらたな研究の手法の一つとして有効であると思われる。

#### 参考文献・引用文献等

- 1) 川島亜紀子 『Yahoo!知恵袋』に見る夫婦間葛藤解決方略 千葉大学教育学部研究紀要 第61巻 p185～191 2013
- 2) 杉本敏夫 「質問紙調査法の限界--心理学の研究方法を根底から考える」人間研究 (31), p49-54, 1995
- 3) 藤田英樹・生稲史彦 「Yahoo!知恵袋 ケーススタディ - Web サービスの開発におけるユーザーの組織化 -」 赤門マネジメント・レビュー 7巻6号 2008年6月
- 4) 三浦麻子・川浦康至・地福節子・大瀧直子・岡本真 「知識共有コミュニティを創り出す人たち」 The 20<sup>th</sup> Annual Conference of the Japanese Society for Artificial Intelligence, 2006
- 5) 佐藤由香理・大橋智樹 「災害時の心のケアに対する一般のイメージ -インターネット質問サイトの投稿分析から-」 第65回東北心理学会大会 2011
- 6) 佐藤由香理・大橋智樹 「災害時の心のケアに対する一般のイメージ (2) - “子どもの心のケア”に関する質問投稿の分析内容-」 第23回発達心理学会大会 2012
- 7) 佐藤由香理・大橋智樹 「災害時の心のケアに対する一般のイメージ (3) -震災後半年以降の関心の変化について-」 第66回東北心理学会大会 2012