

福祉サービス評価に用いられる語彙の分析試行

ー テキストマイニングの適用範囲の探索 ー

左 古 輝 人*
中 川 薫†
須 永 将 史‡
樋 熊 亜 衣§
藤 井 淳 史**

- 0 はじめに
- 1 資料の概要とデータセットの作成
- 2 四領域全体の評価文言にみられる傾向
- 3 各領域の評価文言にみられる特徴
 - 3-1 特養
 - 3-2 保育所
 - 3-3 就労B
 - 3-4 居宅支援
- 4 おわりに

0 はじめに

本稿は東京都の福祉サービス第三者評価（Webサイト「とうきょう福祉ナビゲーション」において評価結果を公表）において用いられている語彙の傾向を、テキストマイニング分析によって明らかにする試みである。

* SAKO, Teruhito 首都大学東京 准教授 telsako@tmu.ac.jp

† NAKAGAWA, Kaoru 首都大学東京 教授

‡ SUNAGA, Masafumi 首都大学東京 客員研究員／神奈川大学 snms0310@gmail.com

§ HIGUMA, Ai 首都大学東京大学院 博士後期課程

** FUJII, Atsushi 首都大学東京大学院 博士前期課程

「とうきょう福祉ナビゲーション」は、公益財団法人東京都福祉保健財団が運営する福祉のポータルサイトである。利用者は「とうきょう福祉ナビゲーション」における福祉サービス第三者評価結果情報を活用して事業者やサービスを比較し、選択することができる。福祉サービス第三者評価の実施主体は東京都福祉サービス評価推進機構（公益財団法人東京都福祉保健財団内に設置）であり、当該推進機構が認証した評価機関が事業者と契約を締結し、サービスの内容、組織のマネジメントの力等の評価を行い、その結果をホームページ（「とうきょう福祉ナビゲーション」）上で公表している¹⁾。

テキストマイニングとは、自然文を統計的に分析することによって意味ある知見を得ようとする研究諸手法の総称である。テキストマイニングには多くのメリットがあるが、特に2点が重要である。第1に、生身の人間が通常の《読む》行為——つまり眼と手を使って一文字ずつ読む——では読み通すことが不可能な、巨大な自然文コーパス（corpus. 資料体）から、意味ある知見を抽出できる。コーパスが全体として有する傾向を偏りなく把握したり、特徴的な部分や側面を発見したりするのに資する。第2に、これまでいわゆる質的データ分析（Qualitative Data Analysis）と呼ばれてきた社会科学的な研究諸手法をソフトウェア上に言わば再現することで、知見の検証可能性を高めることに資する。

今回の分析ではIBM/SPSS社製ソフトText Analytics 4.0.1を用いた²⁾。これは上述の第1のメリットに特化したタイプのソフトである。それに加え適宜マイクロソフト社の表計算ソフトExcel、サイト—企画製テキストエディタ秀丸を用いた。分析対象としたのは福祉保健局から供与された「特別養護老人ホーム」、「認可保育園」、「就労継続支援B型」、「居宅介護支援」の平成26年度の評価結果、合計約25MB（ASCIIテキスト換算³⁾）である。

作業手順としては、①四領域全体の評価文言にみられる語句の出現頻度を計測し、②各領域の評価文言にみられる語句の出現頻度を計測し、各々に対して若干の考察・解釈をおこなう。

作業の分担はあらまし次のとおりである。左古（全体統括と①）、中川（②のうち「就労継続支援B型」の分析と要約）、須永（データセット作成、②のうち「居宅介護支援」の分析と要約）、樋熊（データセット作成、②のうち「認証保育所（A・B型）」の分析と要約）、藤井（データセット作成、②のうち「特別養護老人ホーム」

の分析と要約)。執筆者は多様な関心から本調査に参加している。左古はテキストマイニングという研究技法の応用可能範囲の探索という関心から、中川は福祉サービスと利用者ニーズのマッチングへの関心から、須永はケアワークにおける身体接触とジェンダー認知の関係への関心から、樋熊は福祉保健行政および実務における女性の性質への関心、およびテキストマイニングの技法を習得する関心、藤井はテキストマイニングの技法を習得する関心、およびコミュニケーションにおける尊厳の諸問題への関心から本調査に参加している。

1 資料の概要とデータセットの作成

今回の原資料のサイズはASCIIテキスト換算で約25MBである。その内訳は、特養が38.7%（サービス20.2%、経営18.5%）、保育所が37.5%（サ17.8%、経19.6%）、居宅支援が12.3%（サ9.2%、経3.1%）、就労Bが11.6%（サ5.1%、経6.5%）である⁴⁾。特養と保育所が、居宅支援と就労Bの3倍程度大きい。

分析にあたって、基礎的なデータセット8点を作成した。その内訳は四領域各々の〈サービス〉編と〈経営〉編である。

データセットの作成にあたって、分析最小単位は、分析の効果と計算機の計算速度と記憶容量、ソフトのスペックを考慮し、原資料における小項目とした。つまり、例えば特養の原資料「サービス実施_2014_20151013.csv」の場合、大項目「サービス提供のプロセス」内の、中項目「サービスの実施」内の、小項目「施設サービス計画に基づいて自立生活が営めるよう支援を行っている」内の、「タイトル1」「講評1」「タイトル2」「講評2」「タイトル3」「講評3」を1つに束ねて分析最小単位とした。

2 四領域全体の評価文言にみられる傾向

【表1】は〈サービス〉に関する頻出名詞のランキングであり、【表2】は〈経営〉に関する頻出名詞のランキングである（それぞれ上位30程度）⁵⁾。

【表4】は〈サービス〉全体の頻出名詞と〈経営〉全体の頻出名詞の出現率を計測し、そのなかから出現頻度が10%以上あり、かつ〈サービス〉全体におけるの

と〈経営〉全体におけるのとは比べて2倍以上の乖離がある語句のみを抽出して表示している⁶⁾。

【表4】をみると、第1に、〈経営〉全体に比べて〈サービス〉全体の評価文言は、総じて少ない語彙で形作られていることがわかる。〈サービス〉全体においてランキング上位をなす語句の出現頻度が、〈経営〉全体に比べて高いことからそう言える。第2に、〈サービス〉全体に比べて〈経営〉全体の評価文言は、「職員」という語句を極端に多用する傾向にある。「職員」の出現頻度が2位の「利用」に比べて20%以上高いことからそう言える。

このことから、1つには次の推測が成り立つだろう。〈サービス〉の評価では相当程度に絞り込まれた注目ポイントが評価者たちに共有されているのに対して、〈経営〉の評価ではそうでない。そのぶん、〈サービス〉よりも〈経営〉の評価のほうが、個々の評価者の力量や独自の観点があらわれやすい。

【表4】から、第3に、〈サービス〉全体の評価文言には、サービスする側とされる側とのあいだのコミュニケーションの具体的な諸場面に関する語句が多く出現していることが分かる（「提供」、「活動」、「食事」、「毎日」など）。〈経営〉全体の評価文言には、サービスする側同士のコミュニケーション、およびサービスする側と第三者とのあいだのコミュニケーションに関する語句が多く出現していることが分かる（「会議」、「研修」、「法人」、「第三者」など）。

3 各領域の評価文言にみられる特徴

ここでは各領域の評価文言にみられる特徴を分析する。各領域の〈サービス〉と〈経営〉のそれぞれ全体を要約した上で、特徴的に出現する語句（【表5】【表6】を参照）⁷⁾について、その用いられ方を分析する。

3-1 特養

3-1-1 特養領域〈サービス〉の要約

特養領域〈サービス〉は3,709行から成る。そのなかで頻出する語句は上から順に「利用者」3,603行、「職員」2,184行、「実施」2,173行、「支援」2,092行、「取

表1 領域ごとの〈サービス〉における頻出語句ランキング

| サービス合計 | 特養サービス | 保育所サービス | 居宅支援サービス | 就労支援サービス | | | | | |
|--------|--------|---------|----------|----------|------|------|------|--------|-----|
| 利用 | 6471 | 利用者 | 3629 | 子供 | 3220 | 利用 | 1500 | 利用者 | 928 |
| 職員 | 6311 | 利用者 | 3616 | 保護者 | 2678 | 利用者 | 1475 | 利用者 | 924 |
| 利用者 | 6094 | 職員 | 2738 | 保育 | 2228 | 支援 | 1125 | 事業所 | 640 |
| 支援 | 4840 | 実施 | 2173 | 園 | 2031 | 職員 | 1119 | 支援 | 635 |
| 対応 | 4321 | 支援 | 2109 | 配慮 | 1966 | 家族 | 1056 | 職員 | 660 |
| 実施 | 4181 | 対応 | 1666 | 職員 | 1894 | 事業所 | 985 | 作業 | 470 |
| 配慮 | 4168 | 施設 | 1597 | 様子 | 1660 | 対応 | 884 | 情報 | 433 |
| 生活 | 3654 | 家族 | 1595 | 対応 | 1453 | 情報 | 804 | 提供 | 412 |
| 提供 | 3620 | 生活 | 1584 | 活動 | 1428 | サービス | 801 | 必要 | 384 |
| 確認 | 3465 | 配慮 | 1491 | 遊び | 1385 | 提供 | 694 | 家族 | 347 |
| 子供 | 3322 | 提供 | 1488 | 年齢 | 1288 | 生活 | 674 | 参加 | 330 |
| 情報 | 3078 | 状態 | 1427 | 発達 | 1254 | 確認 | 673 | 対応 | 318 |
| 家族 | 3066 | 確認 | 1372 | 機会 | 1162 | 状況 | 624 | 本人 | 315 |
| 状況 | 3060 | 介護 | 1319 | 確認 | 1146 | 実施 | 603 | 実施 | 310 |
| 様子 | 3008 | 連携 | 1241 | 把握 | 1129 | 訪問 | 571 | 機会 | 306 |
| 把握 | 2992 | 検討 | 1208 | 生活 | 1121 | 説明 | 541 | 個別 | 294 |
| 機会 | 2881 | 把握 | 1158 | 家庭 | 1099 | 作成 | 539 | 活動 | 291 |
| 連携 | 2839 | 意向 | 1141 | 実施 | 1095 | 内容 | 510 | 意向 | 276 |
| 保護者 | 2776 | 状況 | 1129 | ひとりひとり | 1045 | 要望 | 506 | 生活 | 275 |
| 必要 | 2739 | 必要 | 1127 | 状況 | 1034 | 必要 | 493 | 確認 | 274 |
| 参加 | 2645 | 参加 | 1119 | 一緒 | 1030 | 配慮 | 484 | 状況 | 273 |
| ひとりひとり | 2514 | 機会 | 1095 | 提供 | 1026 | 把握 | 480 | 地域 | 268 |
| 作成 | 2510 | 希望 | 1060 | 工夫 | 999 | 共有 | 477 | ひとりひとり | 257 |
| 活動 | 2392 | 介護職員 | 1036 | 連絡 | 995 | 連携 | 476 | 様子 | 256 |
| 工夫 | 2385 | 食事 | 1029 | 交流 | 989 | 参加 | 460 | 連携 | 228 |
| 取り組み | 2382 | 作成 | 1027 | 時間 | 973 | 取り組み | 447 | 配慮 | 227 |
| 食事 | 2284 | 使用 | 988 | 支援 | 971 | 小規模 | 442 | 把握 | 225 |
| 時間 | 2229 | 定期的 | 950 | 環境 | 966 | 記録 | 438 | 希望 | 224 |
| 保育 | 2228 | 工夫 | 942 | 情報 | 926 | 様子 | 433 | 計画 | 224 |
| 状態 | 2179 | 情報 | 915 | 成長 | 900 | 地域 | 418 | 他 | 223 |

表2 各領域ごとの〈経営〉における頻出語句ランキング

| 経営合計 | 特養経営 | 保育所経営 | 居宅支援経営 | 就労支援経営 | | | | | |
|------|------|-------|--------|--------|------|------|-----|------|-----|
| 職員 | 6254 | 職員 | 2392 | 職員 | 2657 | 利用 | 399 | 利用 | 882 |
| 利用 | 4159 | 利用 | 2116 | 保護者 | 2075 | 職員 | 398 | 利用者 | 874 |
| 利用者 | 3767 | 利用者 | 2043 | 園 | 2071 | 利用者 | 390 | 職員 | 807 |
| 実施 | 3005 | 施設 | 1829 | 保育 | 1761 | 事業所 | 307 | 事業所 | 662 |
| 施設 | 2893 | 実施 | 1391 | 子供 | 1650 | 地域 | 230 | 参加 | 379 |
| 情報 | 2806 | 家族 | 1078 | 情報 | 1248 | 家族 | 205 | 法人 | 376 |
| 地域 | 2526 | 取り組み | 1035 | 園長 | 1212 | 実施 | 197 | 情報 | 371 |
| 説明 | 2457 | 情報 | 1008 | 説明 | 1122 | 情報 | 179 | 地域 | 349 |
| 参加 | 2408 | 計画 | 987 | 実施 | 1092 | 会議 | 172 | 実施 | 325 |
| 取り組み | 2357 | 成果 | 947 | 参加 | 1025 | 小規模 | 170 | 支援 | 312 |
| 会議 | 2164 | 地域 | 937 | 地域 | 1010 | 参加 | 167 | 取り組み | 303 |
| 保護者 | 2143 | 向上 | 928 | 運営 | 957 | 支援 | 156 | 施設 | 294 |
| 園 | 2129 | 説明 | 901 | 職員会議 | 952 | 取り組み | 155 | 説明 | 294 |
| 対応 | 2113 | 会議 | 879 | 対応 | 941 | 運営 | 147 | 計画 | 277 |
| 成果 | 2072 | 検討 | 868 | 把握 | 896 | サービス | 145 | 今後 | 276 |
| 把握 | 2044 | 参加 | 837 | 確認 | 894 | 説明 | 140 | 成果 | 272 |
| 向上 | 1984 | 研修 | 792 | 取り組み | 864 | 対応 | 139 | 会議 | 268 |
| 計画 | 1976 | 対応 | 771 | 会議 | 845 | 法人 | 133 | 作成 | 263 |
| 検討 | 1939 | 開催 | 770 | 共有 | 821 | 研修 | 130 | 対応 | 262 |
| 確認 | 1933 | 把握 | 770 | 意見 | 795 | 開催 | 128 | 向上 | 258 |
| 研修 | 1906 | 周知 | 753 | 行事 | 793 | 計画 | 127 | 把握 | 253 |
| 保育 | 1818 | 確認 | 714 | 今年度 | 785 | 向上 | 127 | 必要 | 237 |
| 周知 | 1805 | 法人 | 702 | 研修 | 779 | 推進 | 127 | 検討 | 233 |
| 作成 | 1797 | 必要 | 688 | 評価 | 775 | 把握 | 125 | 職員会議 | 232 |
| 法人 | 1793 | 作成 | 685 | 利用 | 762 | 作成 | 123 | 内容 | 228 |
| 事業所 | 1737 | 評価 | 659 | 周知 | 755 | 施設 | 123 | 意向 | 224 |
| 評価 | 1723 | 施設長 | 644 | 検討 | 753 | 評価 | 123 | 確認 | 222 |
| 意見 | 1705 | 課題 | 631 | 成果 | 740 | 管理者 | 121 | 課題 | 218 |
| 共有 | 1700 | 事業所 | 628 | 作成 | 726 | 連携 | 115 | 共有 | 216 |
| 子供 | 1697 | 今年度 | 625 | 内容 | 717 | 成果 | 113 | 重要 | 216 |

表4 〈サービス〉全体と〈経営〉全体で出現率に2倍以上の乖離がある主要語句

| | サービス | 経営 | | サービス | 経営 |
|--------|------|------|----------|------|------|
| 支援 | 50.3 | 13.8 | 散歩 | 14.4 | |
| 提供 | 37.6 | 11.3 | 策定 | | 14.4 |
| 配慮 | 43.3 | | 変化 | 14.3 | |
| 状況 | 31.8 | 11.4 | 園長 | | 14.2 |
| 生活 | 38.0 | | 健康 | 14.1 | |
| 活動 | 24.9 | 11.5 | 仕組み | | 14.1 |
| 様子 | 31.3 | | 家庭 | 14.0 | |
| 交流 | 19.8 | 8.7 | 年齢 | 13.8 | |
| 説明 | | 28.0 | 理念 | | 13.7 |
| 希望 | 18.9 | 8.8 | ボランティア | | 13.7 |
| ひとりひとり | 26.1 | | 気持ち | 13.4 | |
| 工夫 | 24.8 | | 指導 | 13.4 | |
| 会議 | | 24.7 | 発達 | 13.0 | |
| 食事 | 23.7 | | 個人情報 | | 13.0 |
| 成果 | | 23.6 | 全職員 | | 12.8 |
| 時間 | 23.2 | | 用意 | 12.7 | |
| 状態 | 22.7 | | ホームページ | | 12.7 |
| 向上 | | 22.6 | 報告 | | 12.3 |
| 研修 | | 21.7 | 本人 | 12.3 | |
| 個別 | 21.0 | | 協力 | 12.2 | |
| 周知 | | 20.6 | 看護師 | 12.0 | |
| 法人 | | 20.5 | 明確 | | 11.9 |
| 今年度 | | 19.1 | 尊重 | 11.9 | |
| 毎日 | 19.0 | | 具体的 | | 11.7 |
| 環境 | 19.0 | | 自然 | 11.7 | |
| 運営 | | 18.6 | 近隣 | 11.5 | |
| 重要 | | 18.1 | 介護職員 | 11.5 | |
| 一緒 | 18.0 | | 変更 | 11.4 | |
| 連絡 | 17.8 | | 体調 | 11.3 | |
| 課題 | | 17.7 | 役割 | | 11.2 |
| 方針 | | 17.2 | 連絡帳 | 11.0 | |
| 日常 | 17.0 | | 利用者一人ひとり | 11.0 | |
| 大切 | 16.7 | | 収集 | | 10.7 |
| 使用 | 16.7 | | 声 | 10.6 | |
| 第三者 | | 16.2 | 決定 | | 10.5 |
| 職員会議 | | 16.1 | 朝 | 10.5 | |
| 自分 | 16.0 | | 可能 | 10.5 | |
| 施設長 | | 16.0 | 重要事項説明書 | | 10.4 |
| 介護 | 15.9 | | 充実 | | 10.4 |
| 改善 | | 15.6 | 委員会 | | 10.3 |
| 安全 | 14.8 | | 公園 | 10.3 | |
| 季節 | 14.8 | | 整備 | | 10.0 |
| 遊び | 14.6 | | | | |

り組み」1,986行、「対応」1,666行である。これら6語句は互いにきわめて頻繁に共起もしている。このことから、特養領域〈サービス〉では「職員」が「利用者」を「支援」する「取り組み」を「実施」していること、また「職員」が「利用者」に「対応」していることが容易に推察できる。

表5 各領域〈サービス〉に特徴的な語句

| | | | | | | | |
|------------|-----|-----------|------|----------|-----|---------|-----|
| 居宅サービス | | 就労サービス | | 特養サービス | | 保育サービス | |
| 泊まり | 5.7 | 工賃 | 10.2 | 居室 | 2.6 | 保育 | 2.9 |
| 運営推進会議 | 5.7 | 販売 | 8.9 | 機能訓練指導員 | 2.6 | 0歳児 | 2.9 |
| 多機能型 | 5.7 | 個別支援計画 | 8.6 | 多職種 | 2.6 | 2歳児 | 2.9 |
| 在宅生活 | 5.2 | 作業 | 8.4 | 介護職員 | 2.4 | 担任 | 2.9 |
| 管理者 | 5.2 | 通所 | 5.8 | 管理栄養士 | 2.4 | 保育士 | 2.9 |
| 地域包括支援センター | 5.1 | 仕事 | 5.1 | 車いす | 2.4 | 保育室 | 2.9 |
| 小規模 | 5.1 | 発揮 | 4.8 | 誘導 | 2.3 | クラス | 2.9 |
| 送迎 | 4.1 | 就労 | 4.3 | 介助 | 2.3 | 異年齢 | 2.9 |
| 重要事項説明書 | 4.0 | 利用者同士 | 3.7 | 介護 | 2.2 | 玩具 | 2.9 |
| サービス内容 | 3.9 | 事業所 | 3.5 | 身体状況 | 2.2 | 子供一人ひとり | 2.9 |
| サービス提供 | 3.8 | 関係機関 | 3.2 | 夜間 | 2.2 | 1歳児 | 2.9 |
| 訪問 | 3.6 | ミーティング | 3.1 | 移動 | 2.2 | 子供同士 | 2.9 |
| サービス | 3.6 | 特性 | 2.9 | 羞恥心 | 2.1 | 入園時 | 2.9 |
| 自宅 | 3.6 | 本人 | 2.7 | 施設 | 2.1 | 保育目標 | 2.9 |
| ケアマネージャー | 3.0 | 法人 | 2.7 | フロア | 2.1 | 発達 | 2.9 |
| 事業所 | 3.0 | イベント | 2.6 | 外出 | 2.0 | 絵本 | 2.9 |
| 同意 | 2.8 | 面談 | 2.6 | 看護師 | 1.9 | 戸外活動 | 2.9 |
| 関係機関 | 2.7 | 力 | 2.6 | 清掃 | 1.9 | 友達 | 2.9 |
| 電話 | 2.4 | 健康診断 | 2.4 | ボランティア | 1.9 | 園長 | 2.9 |
| 通所 | 2.4 | 情報提供 | 2.2 | 維持 | 1.8 | 遊び | 2.9 |
| 申し送り | 2.3 | 自立 | 2.1 | 日常生活 | 1.8 | 園 | 2.9 |
| 緊急時 | 2.3 | 電話 | 2.0 | 入浴 | 1.8 | 成長 | 2.9 |
| 柔軟 | 2.3 | 健康状態 | 1.9 | トイレ | 1.7 | 年齢 | 2.9 |
| マニュアル | 2.2 | コミュニケーション | 1.9 | 状態 | 1.7 | 子供 | 2.8 |
| 法人 | 2.2 | 結果 | 1.8 | 利用者一人ひとり | 1.6 | 保護者 | 2.8 |
| アセスメント | 2.0 | 清掃 | 1.8 | 検討 | 1.6 | 給食 | 2.7 |
| 家族 | 2.0 | 配布 | 1.7 | 使用 | 1.6 | 興味 | 2.7 |
| 情報共有 | 1.8 | 地域 | 1.7 | 改善 | 1.6 | 保護者会 | 2.6 |
| 説明 | 1.8 | 計画 | 1.6 | ケア | 1.6 | 公園 | 2.4 |
| 周知 | 1.8 | 課題 | 1.6 | 指導 | 1.6 | 運動会 | 2.4 |

上記の6語句が全て共起している全12行を抽出し、本文を目視で確認してみると「職員」が「利用者」に「実施」している「支援」の多様な内容が述べられている。例えば入浴や排泄、移動、感染症の予防はもちろん、その先の看取りケアに関する記述もある。さらに施設におけるレクリエーションや季節の行事の「実施」、個々の「利用者」の要望それぞれに「対応」しようとする個別的「支援」といった内容が述べられている行もある。

3-1-2 特養領域〈サービス〉に特徴的な語句

ここでは特養領域〈サービス〉に特徴的に頻出する語句のなかから「多職種」、「車いす」、「居室」、「管理栄養士」を取り上げ、それらと頻繁に共起する語句をみる。

① 「多職種」

「多職種」は、もっぱら特養領域のみにみられる語句である。居宅支援領域〈サービス〉のなかでは4行、就労B領域〈サービス〉のなかでは1行しか現れず、保育所領域〈サービス〉に至っては0行であるのに対し、特養領域〈サービス〉のなかでは463行に出現する。

特養領域〈サービス〉のなかで「多職種」と頻繁に共起している語句をみると、多い順に「利用者」452行(97.6%)、「連携」311行(67.2%)、「支援」305行(65.9%)、「実施」294行(63.5%)がある。このことから、自明ではあるが、特養では「利用者」への「支援」を「多職種」の人びとが「連携」して「実施」していることが読み取れる。特養という施設が、他の三領域と異なり、「利用者」の生活のあらゆる局面で「支援」をおこなうためであろう。

② 「車いす」

「車いす」は特養領域〈サービス〉のなかで646行に出現する。これと頻繁に共起している語句を取り出すと、多い順に「利用者」627行(97.1%)、「実施」403行(62.4%)、「職員」402行(62.2%)、「支援」386行(59.8%)があり、これらは互いにきわめて頻繁に共起もしている。これを文字通り解すれば、「車いす」の「利用者」に「職員」が「支援」を「実施」していると言える。

しかしこれだけでは「実施」されている「支援」の内実が分からないので、次に「車いす」を含む文⁸⁾に注目してみる。「車いす」を含む文は1,892文あり、それらのなかで頻繁に共起している語句は、多い順に「利用者」774文(40.9%)、「使用」373文(19.7%)、「点検」236文(12.5%)、「安全」218文(11.5%)、「移動」191文(10.1%)である。このことから特養領域〈サービス〉における「車いす」は、「利用者」が「車いす」を「使用」して「移動」する際の「安全」を確保するために「点検」をおこなうという意味連関で用いられることが多いと分かる。

③ 「居室」

「居室」は特養領域〈サービス〉の726行に出現し、「利用者」705行(97%)、「支援」472行(65.1%)、「職員」467行(64.3%)などと頻繁に共起している。

データセットを文に分解してみると、「居室」が含まれる文は977文あり、そのなかで「居室」と共起しているのは「利用者」451文(46.2%)、「配慮」152文(15.6%)、「トイレ」106文(10.8%)、「支援」91文(9.3%)などである。なかでも

特に「支援」との共起関係に注目し、そこで述べられていることを目視で確認してみると、そこではしばしば「居室」における多岐にわたる「支援」が述べられていると分かる。具体的には「居室」における睡眠、落ち着いた生活、「利用者」の孤立防止、入浴、排泄、食事、趣味、娯楽、整容、照明、室温調整、「利用者」の個性への配慮、同室者への配慮、更衣などである。

④ 「管理栄養士」

特養領域〈サービス〉のなかで「管理栄養士」は484行に出現する。「管理栄養士」と頻繁に共起している語句は多い順に「利用者」478行（98.8%）、「食事」353行（72.9%）、「提供」351行（72.5%）、「実施」281行（58.1%）、「把握」274行（56.6%）であり、これらは互いに頻繁に共起もしている。ここから「管理栄養士」が「利用者」に「食事」提供を「実施」していることが読み取れる。

さらに具体的に内容を調べるため「管理栄養士」、「利用者」、「食事」、「提供」、「実施」、「把握」の6語句が全て共起している行を抽出し、本文を目視で確認したところ「管理栄養士が、「利用者」の「食事」の好みや栄養状態、咀嚼や嚥下の状態を「把握」し、介護士、医師、看護師などと協力しながら、それぞれの「利用者」に合った「食事」計画を作り、それに沿って「食事」を「提供」している様子が多く述べられている。また「利用者」の要望を聞き、それに対応するなどして、「利用者」が食事の楽しみを失わないよう配慮している様子も多く述べられている。

3-1-3 特養領域〈経営〉の要約

特養領域〈経営〉は3,399行から成り、そのなかで頻出する語句は上から順に「職員」2,392行、「利用」2,116行、「利用者」2,043行、「施設」1,829行、「実施」1,391行、「家族」1,078行である。これらは頻繁に共起もしている。ここから特養領域〈経営〉では「施設」の「職員」が「利用者」に何かを「実施」する、あるいは「施設」の「職員」と「利用者」、その「家族」とのあいだに有する関係について述べられていることが分かる。

実際に何が「実施」されているか確かめるために、「職員」、「利用者」、「施設」、「実施」、「家族」の全てが共起している全51行を抽出する。その本文を目視で確認すると「職員」と「利用者」、その「家族」のあいだで、「施設」の基本理念や、

表6 各領域〈経営〉に特徴的な語句

| | | | | | | | |
|------------|------|---------|-----|------------|-----|-------|-----|
| 居宅経営 | | 就労経営 | | 特養経営 | | 保育経営 | |
| 多機能 | 15.1 | 作業 | 5.4 | 特別養護老人ホーム | 2.5 | 各園 | 2.4 |
| 多機能型 | 14.9 | 事業所 | 2.8 | 介護 | 2.2 | 入園 | 2.4 |
| 運営推進会議 | 13.7 | グループホーム | 2.5 | 事業計画書 | 2.0 | 入園時 | 2.4 |
| 小規模 | 11.1 | 管理者 | 2.3 | 家族 | 1.8 | 系列園 | 2.4 |
| グループホーム | 7.9 | 事業 | 2.1 | 地域包括支援センター | 1.7 | 保育士 | 2.4 |
| 管理者 | 5.4 | ミーティング | 2.0 | ケアマネージャー | 1.7 | 園内 | 2.4 |
| ケアマネージャー | 5.1 | 支援 | 1.9 | 施設 | 1.6 | 園 | 2.4 |
| 地域包括支援センター | 4.6 | 利用者 | 1.7 | サービス提供 | 1.5 | 子供 | 2.4 |
| 訪問 | 4.5 | 関係機関 | 1.7 | 構築 | 1.5 | 園長 | 2.4 |
| 推進 | 3.5 | 目的 | 1.6 | 生活 | 1.5 | 当園 | 2.4 |
| 契約時 | 3.0 | 利用 | 1.6 | サービス | 1.4 | 保育 | 2.4 |
| 事業所 | 2.7 | 法人 | 1.5 | 利用者 | 1.4 | 保護者 | 2.4 |
| サービス提供 | 2.7 | 現在 | 1.5 | 基本方針 | 1.3 | 運営委員会 | 2.3 |
| サービス | 2.1 | 業務 | 1.4 | 開催 | 1.3 | 保護者会 | 2.3 |
| 家族 | 2.1 | 活動 | 1.4 | 利用 | 1.3 | 本部 | 2.1 |
| 支援 | 2.0 | 明確 | 1.4 | 業務 | 1.3 | 保育園 | 2.1 |
| ミーティング | 1.8 | 契約時 | 1.3 | 現場 | 1.3 | 法人本部 | 1.7 |
| 介護 | 1.8 | 整理 | 1.3 | 強化 | 1.3 | 職員会議 | 1.6 |
| 生活 | 1.7 | 希望 | 1.3 | 計画 | 1.3 | アンケート | 1.6 |
| 福祉ニーズ | 1.7 | 福祉ニーズ | 1.3 | 適切 | 1.3 | 行事 | 1.5 |
| 継続 | 1.6 | 整備 | 1.3 | 導入 | 1.3 | 様子 | 1.5 |
| 事業 | 1.6 | 今後 | 1.2 | 組織 | 1.3 | 区 | 1.4 |
| 利用者 | 1.6 | 職員会議 | 1.2 | ボランティア | 1.3 | 運営 | 1.4 |
| 構築 | 1.5 | 他 | 1.2 | 推進 | 1.2 | 配慮 | 1.4 |
| 利用 | 1.5 | 役割 | 1.2 | 具体的 | 1.2 | マニュアル | 1.4 |
| 状況 | 1.4 | 参加 | 1.2 | 福祉ニーズ | 1.2 | 指導 | 1.4 |
| 地域 | 1.4 | 保護 | 1.1 | 経営層 | 1.2 | 日常 | 1.3 |
| 運営 | 1.4 | 積極的 | 1.1 | 策定 | 1.2 | 委員会 | 1.3 |
| 記録 | 1.3 | 大切 | 1.1 | 分析 | 1.2 | 記載 | 1.3 |
| 関係機関 | 1.3 | 生活 | 1.1 | 中心 | 1.2 | 相談 | 1.3 |

その運営に関する重要事項について相互理解を深めるという意味連関が存在することが分かる。つまり特養領域〈サービス〉では「利用者」に対する「支援」の内容が重視されているのに対し、同〈経営〉ではそうしたサービスの指針となる「理念」やその「説明」が重視されているのである。

3-1-4 特養領域〈経営〉に特徴的な語句

① 「地域包括支援センター」

「地域包括支援センター」の語られ方を確認するために、特養領域〈経営〉を一文単位に加工してデータセットを再作成した。すると「地域包括支援センター」が含まれる文は141文あり、そのうち全体の約51.1%にあたる72文が「地域」と共起していることが分かる。「地域包括支援センター」と「地域」が共起する72文のうちの32.6%にあたる46文が、特養は「地域包括支援センター」を

通じて「地域」の「福祉ニーズ」の把握および「情報」の「収集」をおこなっている旨を述べている。また25.5%にあたる36文が「地域」との「連携」および「協力」、「貢献」、「交流」を強調している。このことから特養は「地域包括支援センター」や行政などと連携して「地域」の「福祉ニーズ」の「情報」を「収集」し、それに応える、「地域」密着型の施設を目指すという意味連関が見出される。

② 「事業計画書」

特養領域〈経営〉のなかで「事業計画書」は540文で出現する。このうち20.6%にあたる111文において「職員」が共起し、14.3%にあたる77文で「施設」が、12.8%にあたる69文で「理念」が共起している。特に「理念」では、全体の97.1%にあたる67文が、「事業計画書」に明示した、法人の運営やケアの「理念」を、「職員」に周知するだけでなく、「施設」を訪れる第三者にも知ってもらう意図を述べている。さらに、全体の11.6%にあたる8文が、そうした「理念」に関する研修をおこなっている旨を述べている。また、2文（ID 10983, 11215）のみではあるが、そうした「事業計画書」に明示した「理念」と実際の部門ごとの計画や運営をどうすり合わせていくのかという問題についても言及されている。以上から、特養領域〈経営〉における「事業計画書」は「職員」の指針となる「理念」を明示するものであり、そうした「事業計画書」が「施設」内に置かれることで、「職員」のみならず、「施設」を訪れる様々な人びとも「理念」を周知する役割を担っていることが分かる。

③ 「特別養護老人ホーム」

「特別養護老人ホーム」は特養の正式名称である。〈経営〉全体に比べ、特養領域〈経営〉に際立って頻出するのは自明である。

④ 「ケアマネージャー」

「ケアマネージャー」は、特養領域〈経営〉のなかで113行出現する。この語句と頻繁に共起しているのは「利用者」84行（74.3%）、「職員」81行（71.7%）、「取り組み」69行（61.1%）などである。このことから、特養領域〈経営〉における「ケアマネージャー」は「利用者」に対して、「職員」と共に何かに「取り組」んでいくことが読み取れる。

「ケアマネージャー」が出現する文を抽出してみると130文あり、うち25.4%にあたる33文で「利用者」が共起している。これら33文の63.6%にあたる21文

が「利用者」や家族の意向を把握する業務を「ケアマネージャー」が担っていることを述べている。また、27.3%にあたる9文が「利用者」や家族の要望に「ケアマネージャー」が対応していることを述べている。さらに、2文 (ID 10845, 12632) が「ケアマネージャー」と「職員」に加え、看護師や栄養士、「利用者」の家族を含めて、「利用者」の施設サービス計画を作成するために協働していることを述べている。以上により「ケアマネージャー」は施設において、「利用者」の意向を収集し、彼らや彼らの家族の要望に対応しながら、サービスについての計画作りに参加するなど、特養におけるサービスの中心的かつ統括的立場にあることが分かる。

3-2 保育所

3-2-1 保育所領域〈サービス〉の要約

保育所領域〈サービス〉のなかで頻出する語句は上から順に「子供」、「保護者」、「保育」、「園」、「配慮」である。〈サービス〉全体での最頻出語句は「利用」、「利用者」であるが、保育所領域〈サービス〉では「子供」と「保護者」が上位にある。このことは、保育所の利用者が、保育所に預けられる「子供」と、子供を預ける「保護者」の両者であることを意味する。

「保育」は「保育園」、「保育課程」、「保育方針」、「保育目標」という成句群の合計でもあり、また「園」は「保育園」、「園庭」、「公園」という成句群の合計でもあるため、最頻出語句となっていると考えられる。「配慮」は「子供」の状況や「保護者」の意向に「配慮」するという意味連関で用いられることが多い。

3-2-2 保育所領域〈サービス〉に特徴的な語句

【表5】から分かるように、保育所領域〈サービス〉に特徴的な語句は、倍率2.0から2.9のあいだに多数存在する。ここでは出現回数が少ないのに出現頻度の高い語句4つ、つまり「友達」(447行)、「子ども一人ひとり」(487行)、「玩具」(521行)、「異年齢」(578行)を選んで分析する。

① 「友達」

「友達」(447行)と最も共起している語句は「子供」444行(99.3%)、「保育」

310行 (69.4%), 「保護者」301行 (67.3%) などである。「子供」は「子供」同士のトラブルの場面で、「友達」との関わり方を教える、学ぶという意味連関で多く用いられている (ID 24, 154など)。「保育」は「友達」と仲良く遊ぶ、「友達」を大切にする、などの「保育」目標を指す場合が多くみられる (ID 139, 849など)。「保護者」は「友達」との関わりにおいてトラブルがあった際には「保護者」に報告する (ID 24, 28, 35, 251など) というふうに使われている。

② 「子供一人ひとり」

「子供一人ひとり」(487行) と最も頻繁に共起しているのは「子供」487行 (99.8%), 「保護者」429行 (87.9%), 「配慮」375行 (76.8%) などである。「子供」は「子供一人ひとり」にそもそも含まれるため、共起頻度が高いのは当然である。「保護者」は「子供一人ひとり」の発達状況や様子を知る情報源として頻繁に使われている。また「子供一人ひとり」の情報を得るため「保護者」とのコミュニケーションが大切という用例も多数ある (ID 10, 21, 29, 126など)。「配慮」は「子供一人ひとり」の発達状況、個性、保育環境への「配慮」という形で用いられる場合が多くみられる。

また、上記に次いで「子供一人ひとり」と共起が多い語句として「発達」、「保育」、「様子」、「把握」がある。これら4語句は、「園では児童票に子どもの発達状況を記し、クラス打ち合わせで子ども一人ひとりの成長段階を把握、連絡帳や保護者とのやり取りを通した家庭での様子と併せて子どもの全体像に繋げている」(ID217) というように、4語句全てが共起する行が散見された (ID 243, 2875, 2886など)。

③ 「玩具」

「玩具」(521行) と共起が多くみられるのは「子供」519行 (99.5%), 「遊び」399行 (76.6%), などである。「子供」は「子供」の年齢に応じた「玩具」という表現が多くみられる (ID 23, 25など)。また「子供」同士のトラブルの一例としての「玩具」の取り合い (ID 36, 60, 63, 64, 74ほか) という用例が12行にみられる。「遊び」は、例えば「自由遊びの時間は子供たちが自分の好きな絵本や玩具を自由に手に取って…」(ID 19) とか、「遊具・玩具・本など、自分から好きな遊びが楽しめるように…」(ID 21) といったように、「子供」が選択できる「遊び」の1つとして現れている。

④ 「異年齢」

「異年齢」(578行)のなかでは、「子供」575行(99.0%),「保育」418行(72.3%),「配慮」415行(72.0%)などとの共起が多くみられる。本文に下りて確認してみると「異年齢」の「子供」や「異年齢」保育という用例が多いことが分かる。両者に共通して、それが「子供」の成長に繋がると述べられる傾向が強い(ID 96, 124, 167, 3019, 3132, 3214)。例えば「異年齢教育を通して、子どもの多面的な成長を促している」(ID 124)とか、「異年齢の子どもたちが関わり合って遊び、刺激を受けて成長していきます」(ID 96)などである。「配慮」は、そうした異年齢保育の場面における「配慮」という形で用いられることが多い(ID 147, 1729, 1786, 1787など)。

3-2-3 保育所領域〈経営〉の要約

保育所領域〈経営〉のなかでの最頻出語句の上位5つは、上から順に「職員」、「保護者」、「園」、「保育」、「子供」である。出現頻度や順位こそ少し異なるものの、保育所領域〈経営〉のなかでの最頻出語句は、保育所領域〈サービス〉で最頻出している語句とほとんど重なる。また保育所領域〈サービス〉と同様に、保育所領域〈経営〉における「保育」も「保育士」、「保育園」といった語句として、また「園」も「保育園」、「園庭」、「公園」といった語句として現れるため頻出すると考えられる。ただし「園」に関しては、【表2】から分かるように、保育所領域〈経営〉では「経営」する立場にある「園長」の出現頻度が高い。また保育所領域〈経営〉では「子供」より「保護者」の方が頻出しており、評価における利用者の位置が保育所領域〈サービス〉とはやや異なっていることが推測される。これはおそらく、「子供」は保育所をもっぱら利用するだけの存在であって、保育所の運営について情報開示を受けたり、保育所と協議したりすることがないためである。

3-2-4 保育所領域〈経営〉に特徴的な語句

ここでは保育所領域〈経営〉に特徴的な語句のうち出現の多い4つ、つまり「保護者」(2,075行)、「子供」(1,650行)、「運営委員会」(486行)、「本部」(374行)について分析する。

① 「保護者」

「保護者」との共起が多くみられるのは、「職員」1,402行（66.4%）、「園」1,369行（64.9%）、「子供」1,151行（54.5%）などである。「保護者」と「職員」は、「園」の方針や理念を理解してもらう相手としてしばしば表れている（ID 20015, 20020, 20029, 20033など）。例えばID 20006には「法人全体の保育理念・方針を明示し、職員や保護者をはじめとする関係者に周知」とあり、ID 20041には「職員には職員会議で保育方針などを説明し、保護者には入園前の面接で説明する」とある。「子供」との共起は、「保護者」に説明される保育理念のなかに含まれる文言として現れる場合と、利用者としての「子どもと保護者」（ID 20066, 20999など含め34行）として現れる場合がある。

② 「子供」

「子供」と最も共起している語句は「職員」1,180行（71.5%）、「保護者」1,130行（68.5%）、「園」1,063行（64.4%）などである。「子供」との共起における「職員」には2つの現れ方がある。1つは「子どもの扱いに関して遵守すべき基本行動」（ID 20394）を徹底して遵守する立場の「職員」である。もう1つは、同じ保育園のメンバーとしての「職員」である。例えば「子供」と「職員」が共に楽しむ（ID 20010, 21232など）や、「子供」と「職員」は地域交流している（ID 20491, 20350など）、「子供」と「職員」の挨拶や身だしなみを徹底している（ID 20511など）などである。こうしたことから「職員」は「子供」を守る立場にあると同時に、「子供」とともに「園」を構成する仲間でもあると言えるだろう。「保護者」との共起については、本文に下りて目視確認すると「保護者」が安心して「子供」を預けられる（ID 20008, 20020, 20056など）という表現が多くみえる。

③ 「運営委員会」

「運営委員会」は「保護者」438行（90.1%）、「園」324行（66.7%）、「職員」313行（64.4%）などとの共起が多くみられる。「保護者」との共起が多いのは、「運営委員会」の構成メンバーに「保護者代表」（ID 20063, 20069など）が含まれるためと考えられる。「運営委員会」の構成メンバーに「園長」が含まれることから、「園」についても同様のことが言えよう。また、本文を確認すると分かるように「運営委員会」とは、「保護者」と「園長」ら経営陣とが意見を交わす場であり、そこには「園の職員」の関与がみられない。「職員」を本文に下りて確認しても、

「運営委員会」との共起は、ID 20016における「職員からの提案や保護者の意向は運営委員会に提起し」という1行以外にはみられない。

④「本部」

「本部」は「職員」276行(73.8%),「園」274行(73.3%),「保護者」262行(70.1%)の3語句との共起が多くみられる。本文に下りて確認すると「本部」は「園」とは異なる意向を有するものとして述べられる場合が多いと分かる。例えばID 20050では「法人本部で決めて各園に周知する」、「園現場で決定し、本部に報告する」と述べられている(他にもID 20080など)。「職員」も同様に、「職員」とある場合のほとんどは保育園の職員を指し、「本部」の職員であれば必ずと言っていいほど「本部職員」と表現されている(ID 21070, 21440, 22054など)。「保護者」には「本部」の決定事項を連絡する宛先としての「保護者」という意味連関が認められる(ID 20065, 20072など)。

3-3 就労B

3-3-1 就労B領域〈サービス〉の要約

就労B領域〈サービス〉のなかで最も頻出する語句は「利用者」(922行)、「事務所」(640行)、「支援」(612行)、「職員」(539行)、「作業」(470行)などである。また、これらの語句は互いにきわめて頻繁に共起もしている。なかでも「利用者」は、「事業所」(共起数625行67.8%)、「職員」(同532行57.7%)、「作業」(同451行48.9%)との共起が多く、主要語句群の連関の中心に位置していると分かる。就労B領域〈サービス〉の評価文言は「利用者」という語句を中心に書かれているのである。

個別にみると、「利用者」と「事業所」の共起は、多様な文脈において、サービス提供主体としての「事業所」とその「利用者」の関係性を表わしている。「利用者」と「職員」の共起では、「職員」は「利用者」に一对一で、など、「利用者」と「職員」の関係性を表現する用例が多くみられる。また「利用者」と「作業」の共起は、利用者のおこなう「作業」の内容や、「作業」の状況などの記述のなかで多くみられる。また「事業所」と「支援」も共起が頻繁である。

3-3-2 就労B領域〈サービス〉に特徴的な語句

〈サービス〉全体に比して、就労B領域〈サービス〉に特徴的な語句は「工賃」(全体における出現率の10.2倍)、「販売」(同8.9倍)、「個別支援計画」(同8.6倍)、「作業」(同8.4倍)、「通所」(同5.8倍)などである(【表5】を参照)。ここではそれらの用いられ方を考察する。

① 「工賃」

就労B領域〈サービス〉のなかで「工賃」を含む行(計169行)における共起語句をみると、共起が多い順に「利用者」167行(98.8%)、「作業」158行(93.5%)、「事業所」105行(62.1%)「説明」99行(58.6%)などがある。本文に下りて目視で確かめてみると、これらの大部分は「利用者」が「事業所」での「作業」で受け取る「工賃」という意味連関にあることが分かる。

「工賃」と「説明」が共起する行を目視で確認してみると、《工賃の仕組みの説明》という意味連関を持つのが40行(《工賃の説明》を含めると51行)あるのが分かる。《工賃の仕組み》の中身に言及している行は多くないが、「工賃」は売り上げに応じて上下するという説明が2行(ID 920, 921)、「工賃」は能力評価で上下するという説明が2行(ID 808, 891)みられる。「工賃」を含む全行のなかで「工賃アップ」を含むのは81行(47.9%)であり、類似の表現(「工賃向上」,「工賃が上がる」など)を含めると93行(55.0%)である。その意味するところは確認するまでもなからう。

② 「販売」

就労B領域〈サービス〉のなかで「販売」を含む行(計199行)における共起語句をみると、共起の多い順に「利用者」193行(97.0%)、「事業所」140行(70.4%)、「作業」136行(68.3%)、「参加」105行(52.8%)、「地域」103行(51.8%)である。

本文を目視で確認してみると「事業所」が「販売」という「作業」を通して「利用者」を「支援」し、「利用者」は「販売」という「作業」によって「地域」住民と交流し、「地域」活動に「参加」している様子が多く述べられている。利用者が、販売という作業を通じて地域に出て行き、地域行事へ参加、地域住民との交流の機会を得ることが評価のポイントになっていることがうかがわれる。つまり、就労B領域〈サービス〉における「販売」は労働の一形態にとどまらず、利用者

と地域の橋渡しをするものとして記述されている。

③ 「個別支援計画」

就労B領域〈サービス〉のなかで「個別支援計画」を含む行（計169行）における共起語句をみると、多い順に「利用者」165行（97.6%）、「支援」147行（87.0%）、「職員」124行（73.4%）、「事業所」102行（60.4%）、「作業」94行（55.6%）である。

本文に下りて確認してみると「個別支援計画」をどのように作成し、それに基づいて、「事業所」がどのように「利用者」に「支援」を提供するか、あるいは、「職員」がどのように関わり、どのような「作業」を通じて「支援」するかなどの記述が多くみられる。

④ 「通所」

就労B領域〈サービス〉のなかで「通所」を含む行（計113行）における共起語句をみると、多い順に「利用者」109行（96.5%）、「事業所」87行（77.0%）、「支援」74行（65.5%）、「職員」66行（58.4%）、「作業」58行（51.3%）などである。

「通所」は「事業所」に来てサービスを受けることを前提とした行為で、単に「事業所」に来所するという記述もちろん多く見受けられるが、それに加えて、生活にリズムを与えるなど、「通所」すること自体が利用者にとってポジティブな影響があり、それが「支援」につながっているという記述も多くみられる。例えば「通所」によって生活リズムを整える（23行）とか、「通所」が乱れがちな利用者には昼食だけでもとれるように（ID 357, 359）などである。

3-3-3 就労B領域〈経営〉の要約

就労B領域〈経営〉のなかで頻出する語句は、出現が多い順に「利用者」（874行）、「職員」（738行）、「事業所」（662行）、「参加」（379行）、「法人」（376行）、「地域」（348行）などである。これらの頻出語句群は互いに頻繁に共起してもいるが、なかでも「利用者」、「職員」、「事業所」の3語句が全て共起する行が多い。また「利用者」は「職員」（共起数525行、60.1%）、「事業所」（同515行、58.9%）、「地域」（同297行、34.0%）、「参加」（同291行33.3%）と、いくつかの語句と共起している。このことから、就労B領域〈経営〉の評価文言は、就労B領域〈サービス〉と同じく、「利用者」という語句を中心に書かれていると考え

られる。

3-3-4 就労B領域〈経営〉に特徴的な語句について

〈経営〉全体と比較して、就労B領域〈経営〉に特徴的な語句は「作業」（全体における出現率の5.4倍）、「事業所」（同2.8倍）、「グループホーム」（同2.5倍）、「管理者」（同2.3倍）、「事業」（同2.1倍）、「ミーティング」（同2.0倍）などである。（【表6】を参照）ここでは「作業」、「事業所」、「グループホーム」、「ミーティング」について考察する。

① 「作業」

就労B領域〈経営〉のなかで「作業」を含む行（計180行）における共起語句をみると、多い順に「利用者」159行（88.3%）、「事業所」102行（56.7%）、「職員」93行（51.7%）、「参加」78行（43.3%）、「地域」69行（38.3%）などがある。

本文まで下りて確認してみると「利用者」の作業環境を「事業所」がいかに整備しているか、あるいは「職員」の労働環境を「事業所」がいかに整備しているか、「職員」の作業指導のあり方について多く述べられている。また「作業」そのものに関しては「地域参加」の機会となりえているという記述が多くみられる。

② 「事業所」

就労B領域〈経営〉のなかで「事業所」を含む行（計690行）における共起語句をみると、多い順に「利用者」553行（80.0%）、「職員」483行（69.9%）「地域」266行（38.5%）「参加」266行（38.5%）などがある。

本文に下りて確認してみると、「利用者」との共起では、「利用者」に対して「事業所」が提供する多様なサービスについての記述が多くみられる。「職員」との共起では「事業所」が「職員」の能力向上の取り組み、研修をおこなっている、「職員」と面談して日々の問題を解決しているなどの記述が多くみられる。「地域」との共起では「事業所」の「地域」への情報提供、「地域」の他機関との連携、「地域」の福祉ニーズに込えているなどの記述が多くみられる。「参加」との関連では「事業所」が地域住民に事業所行事へ「参加」を呼びかける、地域の行事に「事業所」が利用者に「参加」を呼びかけるなど、地域との交流が多く述べられている。

③ 「グループホーム」

就労B領域〈経営〉のなかで「グループホーム」を含む行（計32行）における共起語句をみると、多い順に「利用者」30行（93.8%）,「事業所」22行（68.8%）,「職員」19行（59.4%）,「地域」18行（56.2%）などがある。

「グループホーム」が言及されている行では、そのほとんどが「グループホーム」を運営、または将来的に運営する予定のある「事業所」について述べている。「グループホーム」運営にあたっては、「利用者」のニーズをふまえ、「地域」福祉の充実に貢献するといった記述が多くみられる。

④ 「ミーティング」

就労B領域〈経営〉のなかで「ミーティング」を含む行（計126行）における共起語句をみると、多い順に「利用者」108行（85.7%）,「職員」97行（77.0%）,「事業所」87行（69.0%）,「参加」51行（40.5%）などである。

本文に下りて確認してみると、「事業所」の基本方針を「職員」や「利用者」に提示する手段、あるいは「職員」間のコミュニケーション手段として、「ミーティング」を用いているという記述が多くあり、「ミーティング」が情報共有やコミュニケーションの手段として評価されていることが分かる。

3-4 居宅支援

3-4-1 居宅支援領域〈サービス〉の要約

居宅支援領域〈サービス〉においては、「利用者」、「支援」、「職員」、「家族」、「事業所」という最頻出5語句のうち、「利用者」（1,472行）,「家族」（1,056行）,「職員」（1,046行）,「事業所」（985行）の4語句がきわめて頻繁に共起もしている。その典型的な意味連関は「事業者」は「家族」と「利用者」の意向の沿うよう「職員」と連携するというものである。

本文に下りてこれら4語句が全て実際に共起する文例を目視で拾ってみると、次のようなものがある。「職員は…本人の生活リズムが崩れないよう配慮しており、送迎や訪問の時間も、その人の生活時間に合わせて設定する等、細やかに支援し、…利用者が…サービス利用を終了する場合には、…「在宅サマリー」を作成して、家族を通じて…次の支援先に提供…しています」（ID 233）。

またこれら4語句が全て共起する行では、「対応」(884行)も頻繁に共起している。これはそのまま「対応」の多様な内容を述べている。文例としては「事業所は利用者・家族からの日々の意見・要望に迅速に対応するとともに、日常業務で利用者への直接支援に関わる職員による気づきや改善提案を大事にしている」(ID 678)、あるいは「服用時は利用者本人の前で薬と氏名を読み上げ、…誤薬や飲み忘れがないよう職員は気をつけている。家族による服薬管理ができない場合は直接事業所が受け取り服薬時にあわせて訪問し飲み終わるのを確認している。緊急時や体調変化時も適切な連携と対応ができていますので家族は安心している」などが挙げられる。

3-4-2 居宅支援領域〈サービス〉に特徴的な語句

〈サービス〉全体と比較して、居宅支援領域〈サービス〉に特徴的な語句(【表5】を参照)のなかから、ここでは「泊まり」(全体における出現率の5.7倍)、「管理者」(同5.2倍)、「地域包括支援センター」(同5.1倍)、「多機能型」(同5.7倍)、「在宅生活」(同5.2倍)の用いられ方を考察する。

① 「管理者」

「管理者」(133行)と最も頻繁に共起する語句は、上から順に「利用者」、「支援」、「サービス」、「事業所」の4語句であり、そのうち「管理者」、「利用者」、「事業所」の3語句が全て共起する行が非常に多い。典型的な意味連関は「事業所」の「管理者」が責任を持って「利用者」に配慮するというものである。文例としては「利用者の…安全の確立を図っています。利用者が…住み慣れた地域で暮らし続けることが出来るように…安全確保に繋がっています。…事業所内では役割分担を明確にして、地域生活全般の安全確保に管理者が責任者となり取り組んでいます」(ID 840)などが挙げられよう。

「管理者」、「利用者」、「事業所」の3語句が全て共起する行では、「職員」もきわめて頻繁に共起している。その大部分は「管理者」と「職員」の連携について述べている。文例としては「区の介護保険課や地域包括支援センターの職員、…事業所の管理者やケアマネジャー…も参加して協力関係を築いています」(ID 1627)などが挙げられる。

② 「地域包括支援センター」

「地域包括支援センター」を含む行のなかで最も頻繁に共起する語句は、上から順に「利用者」、「事業所」、「対応」、「サービス」であり、そのうち「地域包括支援センター」、「利用者」、「事業所」の3語句が全て共起する行が非常に多い。その典型的な意味連関は「事業所」と「地域包括支援センター」が連携して「利用者」サービスをおこなうというものである。文例としては、「地域包括支援センターの電話番号を記載しており、利用者やその家族には契約時に苦情・相談について事業所以外の相談窓口も利用できることを説明し同意を得ています」(ID 661)などが挙げられよう。

「地域包括支援センター」は「情報」、「提供」とも多く共起している。これはそのまま「事業所」などと「情報」を「提供」し合うという「地域包括支援センター」の役割を表現している。文例としては、「地域包括支援センター…など関係機関に…空き情報を提供しています」(ID 60)などが挙げられる。

③ 「泊まり」

「泊まり」を含む行(38行)において頻繁に共起しているのは「利用」38行、「利用者」37行、「通い」33行、「訪問」29行、「状況」27行、「支援」27行、「サービス」26行などである。特に「通い、泊まり、訪問」という成句が23行、それに類する表現を含めると26行(68.4%)にみられる。この「通い、泊まり、訪問」という成句的表現を本文に下りて確認してみると、「通い、泊まり、訪問」は居宅支援サービスを特徴づける三要素(ID 11)であり、これらを利用者の状態、意向、都合にあわせて柔軟に組み合わせる(ID 358, 970, 980, 1051, 1100)ことにより、その人らしい自立生活を営めるよう支援する(ID 977, 1008, 1367)という意味連関が読み取れる。

④ 「在宅生活」

「在宅生活」を含む行(18行)に注目すると、最も頻繁に共起する語句は、上から順に「利用者」、「支援」、「家族」、「状況」、「対応」であり、そのうち「利用者」と「支援」の2語句がきわめて頻繁に共起している。その典型的な意味連関は「利用者」が「在宅生活」が維持できるよう「支援」するというものである。文例としては「事前に「利用者」の「支援」に必要な情報を収集し、「在宅生活」が維持出来るよう努めています」(ID 197)、「全職員参加のカンファレンスで「利用者

の「在宅生活」の継続を「支援」しています」(ID330)などが挙げられよう。

3-4-3 居宅支援領域〈経営〉の要約

「利用者」、「支援」、「職員」、「家族」、「事業所」という最頻出5語句のうち、「利用者」(390行)、「職員」(373行)、「事業所」(307行)の3語句が全て共起する行が非常に多い。他には「取り組み」(220行)、「地域」(213行)が上位にあり、「地域」と連携した経営の「取り組み」というのが典型的な意味連関である。文例としては「居宅介護支援…のリーダー層は、…地域の関係機関との関係作りに取り組み、…地域をリードする重要な存在にもなっています」(ID 31)などが挙げられる。

3-4-4 居宅支援領域〈経営〉に特徴的な語句

〈サービス〉全体と比較して、居宅支援領域〈サービス〉に頻出する語句(【表6】を参照)のなかから、ここでは「グループホーム」(全体における出現率の7.9倍)、「運営推進会議」(同13.7倍)、「管理者」(同5.4倍)、「多機能」(同15.1倍)の用いられ方を考察する。

① 「グループホーム」

「グループホーム」が含まれる全49行のなかで最も頻繁に共起する語句は、上から順に「職員」(41行)、「利用者」(38行)、「小規模」(35行)であり、これらは互いにきわめて頻繁に共起もしている。

「小規模」という語句の用法には3パターンがある。a)「小規模ミーティング

を指す場合、b)「小規模多機能居宅を指す場合、そしてc)「小規模多機能連絡会を指す場合である。

a)の文例としては「全体会議とは別に小規模ミーティングを毎月開き、利用者個々のケース検討…を行っている」(ID 30052)などが挙げられる。b)の文例としては「利用者が地域で継続的に生活できる環境を創るよう…小規模多機能居宅およびグループホーム、各種在宅事業を展開している事業所であり、地域の方々との関係性を深めています」(ID 30083)などが挙げられる。c)の文例としては「…小規模多機能連絡会は今までグループホームと合同で実施していたが、小規模連絡会を独立して立ち上げたため単独開催となった」(ID 30060)

などが挙げられる。

「グループホーム」は、「実施」(28行)とも頻繁に共起している。その大部分は「グループホーム」で何らかの活動を「実施」するという意味連関を有している。文例としては「安全に関しては、消防計画上に役割分担を明記し、…消防訓練を実施して…いる」(ID 30184)などが挙げられよう。

② 「運営推進会議」

「運営推進会議」と最も頻繁に共起する語句は、上から順に「利用者」(94行)、「地域」(85行)、「事業所」(80行)、「職員」(73行)であり、これらは互いにきわめて頻繁に共起もしている。文例としては「地域に対しては町会の総会に参加し…て事業所の現状を説明している。…職員や利用者・家族に対する重要な決定の周知プロセスが明確である」(ID 30017)などが挙げられる。

③ 「管理者」

文例「経営層(管理者・リーダー・計画作成担当者)の役割と責任に関しては、…明記している」(ID 30029)から察すると、「管理者」は「経営層」の一種を指すらしい。

「管理者」と最も頻繁に共起する語句は、上から順に「職員」(121行)、「利用者」(90行)、「事業所」(83行)であり、これら4語句は頻繁に共起もしている。文例としては「事業所における日常的な運営は管理者に委ねており、…管理者は…「利用者第一」の信念を持って職員を統率している」(ID 30014)などが挙げられる。

また「管理者」は、「家族」(56行)とも頻繁に共起している。その大部分は「管理者」は「家族」への説明役割を担う」という意味連関にある。文例としては「家族には…入所時に重要事項説明書等で管理者から説明し、家族への理解を深めている」(ID 30035)などが挙げられよう。

④ 「多機能」

「多機能」(166行)と最も頻繁に共起している語句は、上から順に「小規模」(162行)、「職員」(111行)、「利用者」(111行)、「多機能型」(104行)、「事業所」(96行)、「地域」(96行)である。「小規模」と「多機能型」はそのまま施設の性格としての「小規模多機能型」を指している。文例としては「事業所を統括するホーム長はグループホームと小規模多機能型居宅介護を統括している」(ID 30020)

などが挙がる。

4 おわりに

本報告書が明らかにした主要な知見については本文中に下線で示したので、ここでは繰り返さない。ただ下線の文言群のほとんど全てが、事実だけでなく規範をも意味していることだけ指摘しておく。つまり、例えばある事業所が「保護者」が「参加」できる「行事」で「交流」の「機会」を持っていることは、そのまま、そうあることが望ましいと評価者が判断していることも意味する。例えばある事業所で「利用者」は「販売」という「作業」によって「地域」住民と交流し、「地域」活動に「参加」していることは、そのまま、そうあるべきと評価者が判断していることも意味する。

原資料の入手からこれまでのスケジュールはあらまし以下のとおりであった。

10月21日より11月8日。原資料到着。基本的なデータセット8点の作成方法の検討と、作成。(本来ならば最小分析単位は、いくつかのやり方で試作し、分析を試行しながら確定してゆく。それには少なくとも1ヵ月以上を要する。)

11月9日より11月29日。①作業分担を決め、②ソフトを購入、5名が各自インストールし、③研究代表者によるインストラクションの下、3、4回分析を試行しながら全員で分析手続きを共通化し、④4回の連絡調整会議を開催して分析結果を固めた。(このプロセスは本来ならソフトとデータセットの扱いに習熟する必要があるため、少なくとも3ヵ月を要する。)

11月30日より12月13日。メール会議を6、7回重ねながら、分析結果を各自で評価・解釈し、報告書の担当箇所の原案を作成した。学部生にレポートを書かせるようなスケジュールになってしまい、研究分担者たちには申し訳ないことをした。(本来なら少なくとも3ヵ月を確保すべきである。)

12月14日から12月17日。研究代表者が研究報告書を取りまとめ、ベータ版を分担者に回覧し、若干の修正のうえ提出許可を得た。(本来なら少なくとも2週間程度を要する。)

12月18日、研究代表者が最終確認をおこない、完成させた。

研究代表者にとって今回最大の収穫となったのは、3-1での試行だった。つまり分析対象とする語句を絞ったうえで、データセットを再作成して分析することの有効性が確認できた。そこでは再作成したデータセットのサイズが最小分析単位を一文に設定できる適正サイズ（つまり大きすぎもせず、小さすぎもしないサイズ）に収まった。そのため特定語句の主部＝述部分析や修飾＝被修飾分析がスムーズになり、有意味な知見を得ることができたと考えられる。同様の手法を、今後の分析の掘り下げに応用できる可能性は非常に大きい。特に負の乖離を分析すること、および、5年ないし10年単位での語句使用のトレンド変化を分析することが有望である。

今後の分析の展開にあたっては、まず何よりも計算機の絶対的な限界を克服する必要がある。今回は計算機として、インテル社製CORE i5ないしi7相当の中央演算装置と、8GB～16GBのRAMを搭載したパーソナルコンピュータ5台を使用した。より大きなデータを扱うにはワークステーション相当の処理速度と記憶容量を持つ計算機が必要である。その上で、係り受け分析に強みを持ったソフトを新たに導入すればなおよいだろう。

研究分担者たちは今回、研究代表者のインストラクションの下、テキストマイニングを非常に短い期間に密度高く経験したため、一通りの手順はこなすことができるようになった。しかしそうであるだけに不測の事態にはきわめて脆弱で、応用力に難がある。今後は、各自で分析を試行・模索する時間をなるべく確保し、データセットの作成から、4-2、4-3のレベルの分析、そして負の乖離の分析までを各自独力でおこなえるところまで錬度を高めたい。

[注]

- 1) 資料は福祉保健局から、2015年10月に開始、2016年9月に完了予定の研究プロジェクトの素材の一部として提供された。本稿の公表にあたっては福祉保健局より許可を得たが、示された手法や知見の全てに関する責任は著者にある。
この研究の主眼は「とうきょう福祉ナビゲーション」に掲載する事業所評価を改善するとともに、その情報にアクセスする利用者の利便性を向上させるために、客観的かつ検証可能な仕方、現状についての基礎データを得ることにある。評価者がどのような語句を用

いる傾向にあるかを調べることで、評価者が事業のどのような部分や側面を重視し、あるいは軽視する傾向にあるか分かる。この知見から、例えばより良い評価書を作成するにはどのような部分や側面を重視すべきか検討できるようになるかもしれない。あるいは将来的には、評価情報にアクセスする人々が検索時に入力しがちなキーワードと、評価書で用いられている語句を照合することで類語辞書を作成し、より有用な検索エンジンを構築できるかもしれない。

- 2) IBM/SPSS社製ソフト Text Analytics 4.0.1における分析の最小単位は、表計算における「1行」である。したがって、例えば1行内に「左古」という語句が10回あらわれた場合でも、その出現は1回とカウントされる。同じく、例えば1行内に「左古」と「相澤」が各々10回あらわれた場合でも、両語句の共起は1回とカウントされる。
- 3) ASCIIは、American Standard Code for Information Interchangeの略称である。
- 4) 分析最小単位は任意に決定できるが、大きすぎても小さすぎても適切な分析ができない。計算機やソフトにかかる負荷が過大にならないよう留意し、かつ、細部に立ち入った検討よりも全体の趨勢を明らかにする選択をおこなった。
- 5) 【表1】と【表2】の作成にあたってはまずソフトが自動でおこなう形態素分析に依拠して出現回数を割り出した上で、「利用」に「利用者」を加算する（同様に「介護」に「介護職員」を加算、「一人ひとり」に「利用者一人ひとり」を加算する）などして修正し、完成させた。
- 6) 【表4】における出現率の算出は、各語句の出現行数をデータセットの分析最小単位の数（すなわち表計算における行数）で割り、100を乗じることでおこなった。例えば〈サービス〉における「利用」の右横に「67.3」という値が入っていることは、《〈サービス〉全体において「利用」という語句は「67.3」%の行で出現している》ことを意味する。
- 7) 「各領域に特徴的に出現する語句」の選定は以下の要領でおこなった。まず【表4】における〈サービス〉全体と〈経営〉全体における諸語句の出現率を算出するのと同じ要領で、各領域の〈サービス〉、〈経営〉における諸語句の出現率を求める。次に、各語句の、各領域での出現率を、全体での出現率で除した。例えば、居宅支援領域〈サービス〉の「泊まり」の右横に「5.7」という値があるのは、《居宅支援領域〈サービス〉において、「泊まり」という語句は、〈サービス〉全体に比べて5.7倍高い頻度で出現している》ことを意味する。つまり値は「1.0」において《全体と個別領域で差がない》ことを意味し、「1.1」以上で正の乖離、「0.9」以下で負の乖離をあらわしている。今回は正の乖離のみを分析した。
- 8) 特養領域〈サービス〉から、「車いす」という語句を含む全646行を抽出し、テキストエディタを用いてそれら行を一文単位に分割する。そのなかから改めて「車いす」を含む文を抽出し、新たなデータセットを作成した。

【文献】

- 石田基広・小林雄一郎, 2013,『Rで学ぶ日本語テキストマイニング』ひつじ書房。
 左古輝人, 2014a,「資料集『ジェンダー』とそれを取り巻く語彙の変遷1980年代-2010年」『人文学報』482: 111-131。

- , 2014b, 「『ジェンダー』とそれを取り巻く語彙の変遷1980年代-2010年」江原由美子編『ジェンダーをめぐるコミュニケーション齟齬の研究』平成23-平成26年度科学研究費基盤研究C研究成果報告書, 首都大学東京, 17-39.
- , 2015, 「ヒットソング歌詞の変遷 1968年から2013年まで」『人文学報』497: 49-85.

**Textmining of the Welfare Service Evaluation System:
An Attempt to Probe the Possible Fields of Analysis**

SAKO, Teruhito
Associate Professor,
Tokyo Metropolitan University
telsako@tmu.ac.jp

NAKAGAWA, Kaoru
Professor,
Tokyo Metropolitan University

SUNAGA, Masafumi
Visiting Research Fellow,
Tokyo Metropolitan University
snms0310@gmail.com

HIGUMA, Ai
Doctoral Course Student,
Tokyo Metropolitan University

FUJII, Atsushi
Master Course Student,
Tokyo Metropolitan University