

# 会話記録からワーカー記録を客観的に作成する技法 (コミュニティ・オーガナイザーのワーカー記録に関して)

島田 昭仁<sup>†1</sup> 小泉 秀樹<sup>†2</sup>

**概要:** コミュニティ・オーガナイザー (ワーカー) は、クライアントに対するアカウントビリティ、自己評価あるいはスーパーバイザーによる評価のため、あるいは第三者への技術伝達のため、観察してきた事柄を「ワーカー記録」として残してきた。しかし、ほとんどの場合ワーカー自身の主観的な分析によって記述されてきたため、その分析の証憑の客観性について問題があった。本論はワーカーとコミュニティとの全会話記録をテキスト化したデータから、或る論理性を持ったテキストマイニングによって「ワーカー記録」を作成することにより客観性を担保する技法を提示するものである。

## The Method Which Creates Worker Record Objective from Conversation Record (Be Related with a Community Organizer's Worker Record)

AKIHITO SHIMADA<sup>†1</sup> HIDEKI KOIZUMI<sup>†2</sup>

**Abstract:** The community organizer (worker) has left the observed matter as "worker record" for [ for the accountability to a client, self-valuation, or evaluation by a supervisor ] technical transfer for a third party. However, since it had been described by subjective analysis of the worker itself in almost all cases, there was a problem about the objectivity of the proof of the analysis. This paper presents the method which collateralizes objectivity by creating "worker record" by text mining with a certain logicalness from the data which text-sized whole assembly talk record with a worker and a community.

### 1. はじめに

ソーシャルワークは、パーソナルなサービスを扱うケースワーク、グループを対象にするグループワーク、コミュニティを対象にするコミュニティ・オーガニゼーション（以下、「CO」と略す。）の3つの基礎技法により鼎立してきた。[1]

それぞれの分野においてサービスを提供する専門家（以下、「ワーカー」と称す。）は、クライアントに対するアカウントビリティ、自己評価あるいはスーパーバイザーによる評価のため、あるいは第三者への技術伝達のため、観察してきた事柄を「ワーカー記録」として残してきた。

このうち、ケースワークはクライアントとのマンツーマンの場にあることから、その会話記録を残すことは比較的容易であり、ワーカー記録もこの会話記録を証憑とすることでそのレスポンスビリティの担保とすることができた。

しかしながら、グループワークやCOにおいては成員が複数いるために全ての会話記録を残すことは困難であり、ほとんどの場合ワーカーが自身の主観的な分析によって主要な会話群を選び出し記述するしかなかった。そのため、その

分析の客観性について問題があった。

本論は、会議やグループワーク・カウンセリングのように成員が複数いる場合、またそのようなグループワークを通してコミュニティ・オーガニゼーションを行う場合、においてその会話記録からテキストデータを作成し、さらに或る論理性をもってテキストマイニング[a]を行い重要な会話群を抽出する技法を紹介し、もって客観的な証憑として耐えうるワーカー記録の作成技法を提示するものである。

### 2. コミュニティ・オーガナイザーとは

コミュニティ・オーガナイザーとはCO（コミュニティ・オーガニゼーション）におけるワーカーのことであり、COとは、1950年の国際ソーシャルワーク大会で3大基礎技法論（メソッド）に位置づけたうちのひとつであった。COの定義については諸説あるが、ロス[2]]の定義では「地域社会が、その欲求あるいは目標を確認し、充足しようとする確信を育て、・・・略・・・地域社会の中で協同的・協力的な態度と実践を育てる過程」と説明され、さらにワーカーの仕事は「住民の組織化を通じて、彼らが協力をふみだす条件をつくり出す技術」と定義されている。日本では昭和38年に社会福祉協議会の専門員として「コミュニティ・オーガナイザー」が設置され、昭和46年の中央社会福祉審議会の答申

<sup>†1</sup> 東京大学  
University of Tokyo.

<sup>†2</sup> 東京大学  
University of Tokyo

a) テキストマイニングソフト PAT-M-STD-V4 を使用する。

「コミュニティ形成と社会福祉」では、「住民主体の原則を十分生かすよう・・・訓練を受けたコミュニティ・オーガナイザーの増員と質の向上についていっそう努力を傾けることが必要」と書かれているが、しばらくの間死語（代わってコミュニティ・ワーカー）となっている。また、ケースワークとグループワークについては先の国際大会に先だって、そのスキルの数々について基礎研究が蓄積され理論的に体系化されてきたが、これらに比べてCOは（ケースワーク論とグループワーク論を基礎研究としながらも）独自のスキルについての基礎研究が遅れ、戦後もほとんど体系化されていないと言われ続けてきた。（副田,1968,p-26）

ソーシャルワーク論はもともとパーソナルな問題に対処するケースワーク論を起源とし、同じくパーソナルな問題にグループワークを通じて対処すべくグループワーク論が生み出され、そして同じくパーソナルな問題にコミュニティの組織化を通じて対処すべくCO論が生み出されたという経緯がある。

それぞれが実践的な領域での技法に焦点を置いているが、ケースワーク論においては心理学（教育心理学や保健医療心理学も含む）の理論的研究を基礎研究とし応用研究の理論化が進められた。

グループワーク論においては古典社会学の小集団理論（例えばデュルケームの社会的アノミーなど）から応用した研究も進められたが、主にケースワーク論の基礎研究から発展的に展開された基礎研究（例えばロジャースの研究など）の応用が進められた。

CO論については、マッキーバーのコミュニティ論から始まり、その後、小集団理論やリーダーシップ論を基礎研究としながらその応用研究が意図されたが、思うように進んでいない。進まなかった原因は、根拠や分析過程を客観的に可視化することが困難で、観察者の主観に多分に支配される面を払しょくできなかった点にある。

理論研究としては近年（介入的参与観察法とも言うべき）「ソーシャル・アクション」がその中心に位置付けられているが、その<実証的>な「ソーシャル・アクション」においてさえも、その観察過程（すなわちワーカー記録）の記述の在り方が確立していないことでは、根拠の可視化が完成していない点で同様の問題を抱えている。[3]

すなわち、そこに参与し介入するワーカーの分析や行動の判断に対して証憑（エビデンス）がどこまで客観的に担保され得るかという問題である。

実はこの問題はケースワーク論やグループワーク論におけるワーカー記録にも共通する問題であって、その問題解決にあたっては近年、エスノメソドロジーや社会構築主義（ナラティブ・アプローチ）など、被観察者の会話を証憑としてありのままに記述する技法が提唱されてきた。

しかし、一対一での面接（カウンセリング）や限られた時間内でのグループワークでは可能ではあるものの、人数的

にも時間的にも或る限度を超えると、会話の記述を全文書き出すことは困難になり、したがって「ソーシャル・アクション」においては、やはり観察者の主観によって証憑となる会話部分が選択されることが否めなくなるというジレンマが生じる。KJ法やグランデッドセオリー（やSCATT）でも、被観察者の会話をそのままではなく要約していくことで、全文を書き出すことから逃れることはできるものの、要約の過程で主観を排除することができないという根本的な問題からは逃れられていない。

本論で提唱する技法とは、この根本的問題を解決すべく編み出した方法であり後章にて解説する。

### 3. 会話記録からワーカー記録の作成まで

会議等（集団会話）の音声記録から、ワーカー記録の作成までの流れは、次の通りである。

#### (1) ターンの数定

会議等の集団会話の音声記録をテキストデータに変換し、さらにターンの算定が可能のように、以下のような手順で作表する。

すなわち表は下記の項目で整理されていなくてはならない。

- 誰が話したか
- どの順番で話したか（時系列）

また、発話の内容は、誰かがその内容についての下記の9項目に整理されるようなリアクションが生じるまで一つのまとまりとして整理する。

- ①Why 質問に対する返答
- ②Yes/No 質問に対する一致/不一致
- ③依頼に対する承諾/拒否
- ④申し出に対する受諾/拒否
- ⑤誘いに対する受諾/拒否
- ⑥感謝に対する承認/拒絶
- ⑦謝罪に対する承認/拒絶
- ⑧評価に対する同意/不同意
- ⑨挨拶に対する挨拶

ターンとは、上記のような誰かの発言とそれに対するリアクションを一つのペアと捉え、それぞれ1ターンとして算定する単位である。[4]

#### (2) ターン割合の算定

それぞれの会議や集団会話の中で誰がどのくらい参加したかを把握するため、ターン（発話）割合を算定する。

ターン割合とは、全体のターン数における或る成員のターン数のことである。

#### (3) 時期区分の算定

ターン割合の変化率が大きかった時点で時期区分を行う。（図2参照）

#### (4) 主要な会話群の抽出

各時期区分の中で最もターン割合の大きい成員の発話をマークし、その前後の一連のターンを抽出する。

#### 4. ワーカー記録から分析への展開

以上の(1)から(4)までの過程を通じて作成されるものはいわば証憑(エビデンス)の下ごしらえに相当し、これを用いてワーカーが解釈を行う。[5]

解釈の仕方は大きく会話分析と談話分析によって行われる。前者は同一会議の中における一連のターンの連鎖について解釈を行うものであり、後者は異なる会議を時系列的に見渡してみたときの(前述の9項目の応答関係に在るような)意味的な連鎖を解釈するものである。

	Episode 1 Time:	Episode 2 Time:	Episode 3 Time:	Episode 4 Time:	Episode 5 Time:
Codes <sup>a</sup>					
Content Code					
Intervention Codes					
Type of Process Code					

<sup>a</sup>Codes will be created by the agency; the following are illustrative: content = individual's problem behavior, group condition, group planning, nonverbal program; interventions = interpretations, facilitate problem solving, reinforcement, modeling; type of program = discussion, presentation, game, creative project, exercise, problem solving, role play.

図1 Garvinによるワーカー記録技法(出典[5])

#### 5. ワーカー記録の客観性について

これまでグループワークやCOでは図1,表1のようなワーカー記録を作成してきた。

いずれもワーカーが主観的に主要な会話群を選定することが前提となっていた。

しかし、本論で提示する技法ではこの過程(前述のような時期区分によると図2のような作表となる。)を或る規則に則って機械的に行うことができ、その意味で客観的な再現性が担保されている。

#### 参考文献

- 1) 副田義也,「コミュニティ・オーガニゼーション」,1968,誠心書房
- 2) M.G.Ross,「Community Organization. Theory and Principles.」,1955
- 3) ロッシ,大島巖訳,「プログラム評価の理論と方法」,2004,日本評論社
- 4) 島田昭仁,小泉秀樹,2013「まちづくり小集団の討議過程の分析手法に関する研究について」,都市計画学会論文集 No.42-3,p-319~324
- 5) C.Garvin「Contemporary Group Work」,1987,plentice-Holl inc.
- 6) 大塚,硯川,黒木編著「グループワーク論」,1986,ミネルヴァ書房

表1 シュルマンによるワーカー記録技法(出典[6])

a. 応答 (ワーカーの動)	b. 誰に対して (ワーカーの相手)	c. 刺激 (どうして、ワーカーが応答したのか)	d. 仮説 (刺激をワーカーはどんな意味として読みとったか)	e. ワーカーの期待 (応答することによって、ワーカーは何を期待したか)	f. 解説 (ワーカーの応答の背景にある社会通念、仮説など)
(1) 私は弟を連れて……を伝えた	A子に対して	A子が弟を連れて来たことに対して、弁解をしたので	A子は、クラスに弟を連れて来たことが、クラスに迷惑になるのではないかと考えている。子守りをしなければならないことが恥ずかしい。	まず、A子の不安を受け入れてみる。そして、A子が安心をする。グループに対しても、たいしたことではないという雰囲気を与える。	10歳台(中2)の少女にとっては、小さい弟・妹の世話をすることである。その世話をしていることを人前で、特に同世代の前でみせるのは恥ずかしい。
(2) A子に絵画用の……を渡した。	A子と弟に対して	A子の不安に対して	A子の感情をこれによって転換させるためこれによって、A子はすぐに絵画にとりくむことができる。	A子に、私の「だいじょうぶだ」という気持ちの合図として受けとってもらいたい。それよりも絵画の準備を考えてほしい。	個人的な不安をメンバーとの活動へと転換することになる。
(3) 私は「そうだったの」とニコニコ……答えた。	B男に対して	B男の話に対して祖母の心配に対して	B男が受験体制の中でも自分のやりたいことを楽しむことへの挑戦をしている。B男はここに来ることが楽しくて仕方がない。	B男に、私がよく理解し、受け入れてくれていることをわかって欲しい。このクラスでのびのびと時間を過ごしてほしい。	10歳台(中2)の子どものがだれでも持っている受験体制への反発がある。彼らにとっては、自己の趣味をやっているときに何らかの支持が必要である。
(4)					

期間	発話割合	発話割合1位、2位
11/4.1978 第4回懇談会		1位: 毛利、 2位: 浅井=宮西
12/4.1978 第1回検討会		1位: 毛利、2位: 垂水
12/20.1978 ~1/20.1979 第1・第2回運営委員会		1位: 毛利、 2位: 浅井=宮西
2/6.1979 第2回検討会		1位: 宮西、2位: 毛利

図2 主要な会話群を抽出するためのターン割合(例)