

【ポスター発表】

**サービス評価における認知症高齢者グループホームの「環境要素」
—テキストマイニングを用いた東京都福祉サービス第三者評価結果の分析—**

○ 日本社会事業大学 大島 千帆 (5036)

下垣 光 (日本社会事業大学・8557)

キーワード：サービス評価、認知症高齢者グループホーム、環境要素

1. 研究目的

2013年現在10000ヶ所を超える認知症高齢者グループホームは、特別別養護老人ホームなどの施設に比較して、画一的なサービスでなく、個人の有する能力を最大限に引き出す可能性のあるケアが展開できるサービスとして介護保険制度において重要な位置を占めている。認知症高齢者グループホームは、効果的なケアをおこなう上で、従来の比較的大規模な施設形態に比較して、生活感があり、「なじみ」のある、家庭的な環境に特徴があるとされる。しかしながらその支援における環境要素についての研究は少ない。サービスの質を問う外部評価の義務づけは、2002年より開始されたが、ケアの理念、利用者との関係づくり、ケアマネジメントなどであり、共同生活におけるケアに主眼があるといえる。認知症高齢者グループホームにおける福祉サービスとしての評価において、グループホームの環境特性が明確にされているとはいえない。そこで本研究では、東京都における福祉サービス第三者評価の公表された認知症高齢者グループホームの評価結果の内容を分析することにより、サービスの質における環境要素がどのようなものであるかを明らかにするために研究をおこなった。

2. 研究の視点および方法**(1) 分析対象**

とうきょう福祉ナビゲーション (<http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/>) にて公開されている福祉サービス第三者評価の結果のうち、平成23年度に外部評価を受けた認知症高齢者グループホーム（認知症対応型共同生活介護）^{注1)}を取り上げた。「事業評価」に関する評価のうち、「全体の評価講評」^{注2)}に含まれる「特に良いと思う点」に関する332施設の3707記述と「さらなる改善が望まれる点」に関する335施設の3435記述を分析対象とした。

(2) 分析方法

まず、分析1として、形態素解析を行い、分析対象としたテキストデータで使用されている語の出現頻度を求め、認知症高齢者グループホームにおけるサービス評価に用いられる語の特徴を捉えた。次に、分析2として、「環境」という語と強く関連している語を明らかにするために、共起（共出現）関係について分析した。分析には、テキストデータを計量的に分析することが可能なKHCoderを用いた。

3. 倫理的配慮

本研究で分析対象としたデータは、広く公表されているデータであり、データ収集にあたる倫理上の問題は発生しないと判断される。ただし、分析対象とするテキストデータの中に、施設の名称や固有名詞が含まれるものがあった。これらについては、施設名や地域等が特定されぬようデータを加工し、分析に用いた。

4. 研究結果

(1) 分析1

1) 「特に良いと思われる点」に関する頻出語

形態素解析の結果、3922 記述が 128389 個に分解され、抽出された語の種類は、5932 個であった。うち、助詞や感動詞など単独では意味のとれない品詞は分析対象から除き、名詞およびサ変名詞について頻出語を求めた結果、「利用（カッコ内は出現数：1863）」、「職員（1118）」、「ホーム（718）」、「家族（698）」、「支援（651）」、「生活（555）」などであった。

2) 「さらなる改善が望まれる点」に関する頻出語

形態素解析の結果、3648 記述が 118509 個に分解され、抽出された語の種類は、4668 個であった。「特に良いと思われる点」と同様に語の選択を行った結果、頻出語は、「職員（1318）」、「利用（1034）」、「ホーム（586）」、「家族（544）」、「期待（520）」、「計画（466）」、「地域（452）」などであった。

(2) 分析2

「環境」との共起関係を明らかにしたところ、「特に良いと思われる点」については、「安心」「一人ひとり」「居室」などが上位に上がった。「さらなる改善が望まれる点」については、「居心地」「安心」「清掃」「入浴」「居室」などであった。

5. 考察

本研究では、サービス評価における環境要素に着目した分析を行った結果、全体の講評に占める「環境」という語の出現回数は限られていることが明らかになった。しかし「環境」という語と共起関係にある語を検討した結果、「安心」「居心地」など認知症高齢者グループホームのケアの質の評価において欠かせない要素をもつ語との関連が示されたことから、環境要素にも着目したサービス評価の必要性が示唆された。

文献

福祉サービスの質に関する検討会（2003）「福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書」について

※本研究は、科学研究費補助金 挑戦的萌芽研究「認知症グループホームにおける住環境配慮の効果指標の開発」（研究代表者：下垣光）の一部を報告するものである。