

《研究ノート》

# 特別養護老人ホームにおける職員意識構造の分析

(自由記述欄によるテキストマイニング処理)

杉 原 敏 夫

## Abstract

For the aims of the extraction from the problems at nursing spots in the special nursing home for elderly located in Nagasaki prefecture and the classification of them, the analysis of the service-mind structure to staffs by text mining approach is developed.

The six areas of the problems are classified. In each area, the frequency of the problem-term is analyzed corresponding to the attribute of the staff.

Especially, corresponding analysis related with adjectives and attributes made clear, and the understandings to the service-mind structure and the improvements to the management infrastructure are considered to be pointed out.

**Keywords:** Special nursing home for the elderly, Morale survey, Text mining from free form description, Corresponding analysis, Problem extraction from service forming

## 1. 回答サンプルについて

自由記述の属性別回答サンプルは次の通りである。(表-1, 表-2)

表-1 調査票の回収数(立地地域, 設立時期)(回答施設数は18施設)

区 分	全 体	立 地 地 域					設 立 時 期		
		都市部	県 中央区	西彼・ 北松地区	島 原 半 島	離 島 地 区	昭 和 年 代	平成01 ~ 12.3	平成12. 4以降
管理職	-	-	-	-	-	-	-	-	-
職 員	127	66	18	12	12	19	51	46	30

表 - 2 調査票の回収数（職員の属性別）（回答施設数は18施設）

区分	属性未記入は除く	男 / 女		年 齢 別					
		男	女	20才未満	20才～29才	30才～39才	40才～49才	50才～59才	60才以上
職員		22	105	3	29	20	37	32	6

区分	年 数 別					職 種 別				雇 用 形 態 別		
	1年	1～3年	4～9年	10～19年	20年以上	介護看護	厨房	事務	その他	正職員	パート	その他
職員	23	32	48	21	3	103	10	5	9	81	32	14

テキストマイニングにはいくつかの手法があるが、ここで意図するものは、特別養護老人ホームにおける介護現場の職員から見た問題認識とその位置づけであることを考え、自由記述における述語（形容詞句）からみた問題点及び属性との関連性を主眼とすることとした。そのために、回答記述における形容詞句及び回答者属性による問題点関連語彙の出現頻度の属性別整理並びに双方を対処とするコレスポネンス分析を中心とした。

本調査は著者と内田延佳（税理士法人「アップ・パートナーズ」代表）との共同研究による調査（平成21年1月実施）を基にしている。この調査については参考文献5及び6を参照。

ここで用いたテキストマイニングパッケージは、「TRUSTIA / Mining Assistant-JustSystem, 2006」を利用した。

## 2. 自由記述サンプルにおける形容詞句と問題領域

職場における職員の意識を抽出するためには、自由記述データにおいて表現される形容詞句にその表現が代表されているものとする。単一的・個別的なものを除くため、抽出された形容詞句の中で出現頻度が3回以上のもの

を取りあげたものを表 - 3 に示す。表における項目の意味は次のものである。

表 - 3 自由記述欄における形容詞句の頻度と係り受け名詞句及びケース対応  
(頻度が3以上)

Case-1: 職場環境, Case-2: 仕事の量, Case-3: サービス, Case-4: 待遇  
(給与, 休暇), Case-5: 職場マネジメント, Case-6: 社会性・立場

形容詞句	頻度	係り受け名詞句	肯定/否定	Case 区分
よい	51	職場, サービス, 意味, 人間関係,(外面),(共働き),指導, 施設, 受け持ち担当数, 処遇,(上司), 職員相互, 全体的, 仲, 仲間, 努力, 雰囲気, 方向, 利用者 など	肯定的	Case-1,3
多い	34	(職員), サービス残業, 残業, 施設, もろもろ, パート, 依存, 委員会, 介護職, 愚痴, 行動, 仕事量, 調査, 提出物, 入れ替わり, 認知症, 発言, 問題, 要求,(利用者) など	否定的	Case-2
少ない	30	職員数, 職員, 給与, 賞与, パート, 介護員, 休み, 献立, 種類, 退職,(転職), 予算, 利益, 利用者数, 利用者 など	否定的	Case-4
安い	16	給与, 現場, 人件費, 生活, 夜勤手当, 労働力, 労力	否定的	Case-4
低い	10	レベル, サービス, プロ意識, 社会的認知度, 地位, 評価 など	否定的	Case-6
not ゆとりある	9	時間, 職員, ケア, 介護, 精神的 など	否定的	Case-2
not よい	9	サービス, 衛生面, 介護,(各種機関), 関係, 施設サービス, 職員, 体調, 評価 など	否定的	Case-3
忙しい	8	現場, 時間帯, 上司, 利用者 など	否定的	Case-2
難しい	7	スキルアップ, 現場, 再就職, 実際 など	否定的	Case-6
不安である	7	将来性, 状態	否定的	Case-6
ほしい	6	気遣い, 経営者, 上司, 人手, 体制, 配置 など	否定的	Case-5
働きやすい	6	施設, 職場 など	肯定的	Case-5
同じ	6		-	-
不満である	6	給与, 仕事量, 職員,(点) など	否定的	Case-4
not 十分である	5	活動, 感染対策, 休息, 欠勤, 対応	否定的	Case-3
古い	5	規則, 考え方, 施設, 習慣, 上司	否定的	Case-5
not 高い	5	質, サービス, 状態, 人材 など	否定的	Case-3,5
取りにくい	5	コミュニケーション, 休み, 状態, 連携 など	否定的	Case-1
新しい	5		-	-
嫌である	4	顔, 職員 など	否定的	Case-1
色々	4		-	-
辛い	4	精神的, 肉体的	否定的	Case-1,2
大きい	4		-	-
大変である	4	業務, 介護職 など	否定的	Case-1
遅い	4	対応, 補充 など	否定的	Case-5
複雑である	4	環境, 業務, 質, 問題	否定的	Case-6
not 満足である	4	休憩,(利用者) など	否定的	Case-2
not うまい	3	コミュニケーション, サービス, 各職場	否定的	Case-1,3
おかしい	3	言葉, 動き	否定的	Case-1
きつい	3	業務 など	否定的	Case-2
悪い	3	職員, 体調,(点)	否定的	Case-1,2
気に入る	3	(職員),(上司) など	肯定的	Case-1
激しい	3	(職員), 入れ替わり など (....)は形容詞句表現の逆内容	否定的	Case-5
長い	3	(お休み), 時間, 労働時間	否定的	Case-2

- (1) 形容詞句：抽出された形容詞句
- (2) 頻度：形容詞句の出現した回数
- (3) 係り受け名詞句：形容詞句の係り受けとなっている名詞句  
1つの形容詞句において複数回出現するものも存在し、その出現回数の順で記述されている。
- (4) 肯定／否定：形容詞句が抽出されたもともとの自由記述データにおいて、肯定的なものと否定的なものに区分する。
- (5) 問題区分：係り受けの名詞句を俯瞰して、職員の意識の問題領域を大きく区分したものであり、次のCase-1からCase-6までの6つを設定した。これらは、分析の基本的な枠組みとなるものである。

- ・ Case-1：職場環境に関連すると考えられるもの  
形容詞句 - 「よい」、「取りにくい」、「嫌である」、「辛い」、  
「大変である」、「おかしい」、「気に入る」
- ・ Case-2：仕事の量に関連すると考えられるもの  
形容詞句 - 「多い」、「notゆとりがある」、「忙しい」、「きつい」、  
「not 満足である」、「悪い」、「長い」
- ・ Case-3：提供するサービスのあり方・質に関連すると考えられるもの  
形容詞句 - 「よい」、「not よい」、「not 十分である」、「not 高い」、  
「not うまい」
- ・ Case-4：職員の待遇（給与、休暇）に関連すると考えられるもの  
形容詞句 - 「少ない」、「安い」、「不満である」
- ・ Case-5：経営・マネジメントに関連すると考えられるもの  
形容詞句 - 「ほしい」、「古い」、「not 高い」、「遅い」、「激しい」
- ・ Case-6：職員の置かれている社会的立場に関連すると考えられるもの  
形容詞句 - 「低い」、「難しい」、「不安である」、「複雑である」

また、分析の基本単位とする各属性は次のものである。なお、男女別の属性については、サンプル数およびその区分の有意性などを勘案し省略した。

- ・職員年齢： から までの6つの区分
- ・継続年数： から までの5つの区分
- ・職種別： から までの4つの区分
- ・雇用形態別： から までの3つの区分
- ・施設立地： から までの6つの区分
- ・設立時期： から までの3つの区分

### 3．問題領域別の名詞句の出現分析

前章で設定した問題領域に対応して、全体サンプル及び各種の属性サンプルごとの語彙の出現頻度を描く。これは、職員の問題領域ごとについての意識の高さが属性ごとにはどのような傾向を示しているかを示すものである。

この場合、まず、各問題領域別に語彙の登録を行う必要があり、表 - 3 により、対象語彙を以下のように指定する。

#### Case-1：職場環境

職場，職員，人間関係，指導，職員相互，仲間，努力，雰囲気，コミュニケーション，連携，精神的，言葉，動き，受け持ち担当数

#### Case-2：仕事の量

残業，サービス残業，パート，委員会，仕事量，調査，提出物，認知症，時間，ケア，介護，現場，時間帯，肉体的，休憩，時間，労働時間，体調，介護職

#### Case-3：サービス

サービス，レベル，方向，衛生面，評価，感染対策，質，人材，献立，

種類，施設サービス

Case-4：待遇

給与，賞与，休暇，休み，退職，欠勤，人件費，生活，夜勤手当，労働力，労力，処遇

Case-5：職場マネジメント

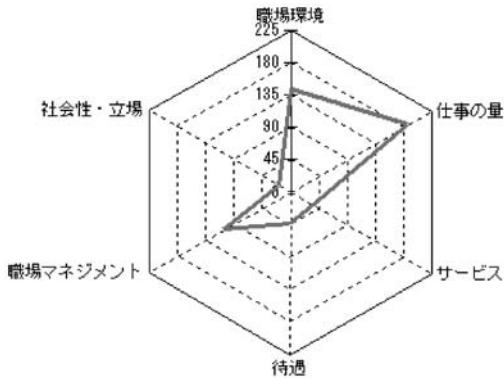
職員数，予算，利益，利用者数，経営者，上司，人手，体制，配置，施設，規則，考え方，習慣，人材，入れ替わり，補充，気遣い

Case-6：社会性・立場

プロ意識，社会的認知度，地位，評価，スキルアップ，再就職，将来性，環境，問題

### 3.1. 全体サンプル

全体サンプルによる問題領域別語彙出現頻度は次の通りである。

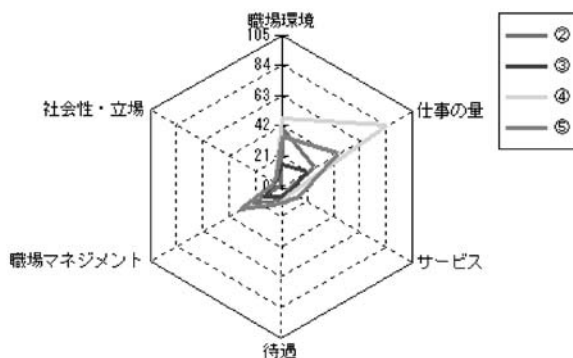


出現頻度は仕事の量，職場環境，が際だって多く，次いで職場マネジメントが続く。このことが全体的な問題領域のウェイトを物語るものである。

### 3.2. 年齢属性

各属性と表示番号は次の通りである。

20歳未満, 20~29歳, 30~39歳, 40~49歳, 50~59歳,  
60歳以上

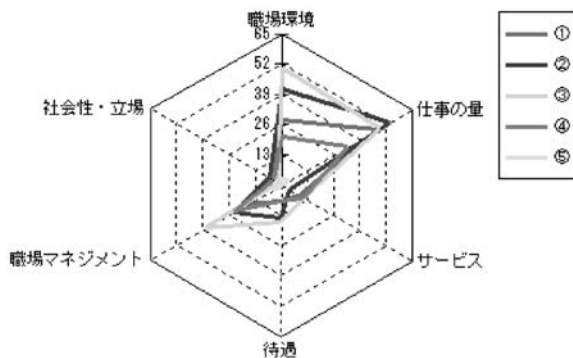


に対して, については, 職場環境のウエートが高い。

### 3.3. 継続年数属性

各属性と表示番号は次の通りである。

年未満, 1~3年, 4~9年, 10~19年, 20年以上

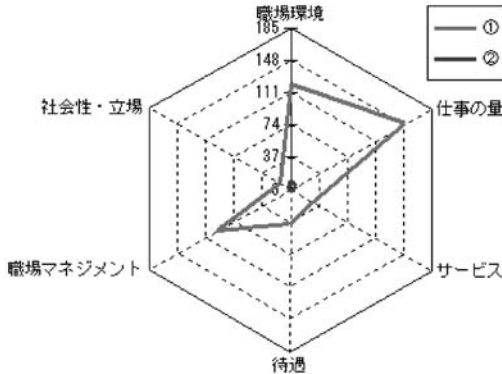


においては, 職場環境のウエートが仕事の量と同じ程度に高い。

### 3.4. 職種別属性

各属性と表示番号は次の通りである。

護・看護， 厨房， 事務， その他

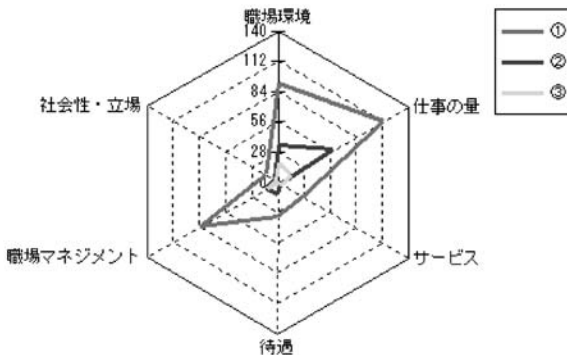


が回答の構成のほとんどを占め，全体サンプルと同じである。

### 3.5. 雇用形態別属性

各属性と表示番号は次の通りである。

職員， パート， その他



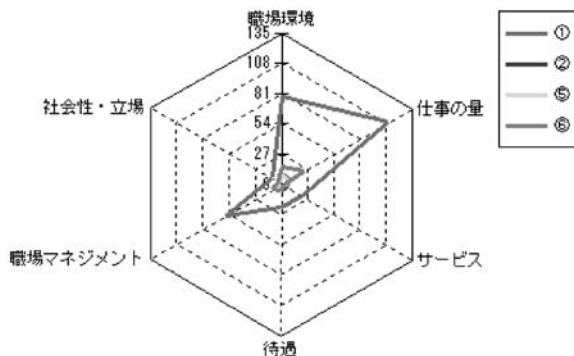
については，職場マネジメントのウェイトが高く，管理職への問題意識が高いものと思われる。



### 3.6. 立地地域属性

各属性と表示番号は次の通りである。

都市部(長崎市), 都市部(佐世保市), 県中央区(諫早市,大村市)  
西彼・北松地区, 島原地区, 離島地区(五島市)

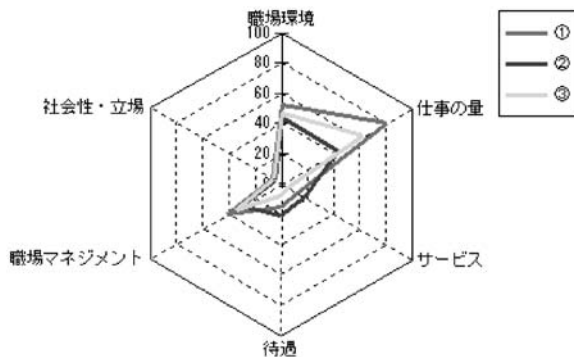


が全体傾向を代表している。

### 3.7. 設立時期属性

各属性と表示番号は次の通りである。

昭和年代, 平成10~12年3月(介護保険適用前),  
平成12年4月以降(介護保険適用以降)



仕事の量への意識として, , の順に低下しているが, 職場環境,

職場マネジメントについての意識は大差がない

#### 4. 問題領域に対応した形容詞句の頻度

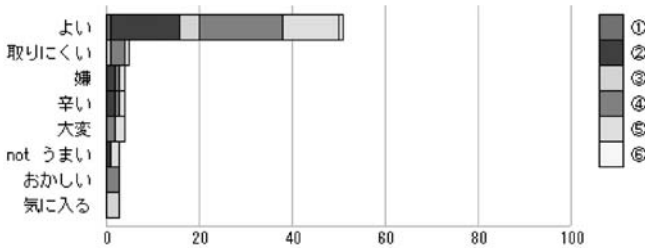
次に挙げるものは、問題領域に対応した形容詞句の出現頻度を属性別にグラフ化したものである。形容詞句の出現頻度で判断できる重要度及びその属性別内訳による回答構成などを示すものである。

##### < Case-1 職場環境 >

##### ( a ) 年齢属性

各属性と表示番号は次の通りである。

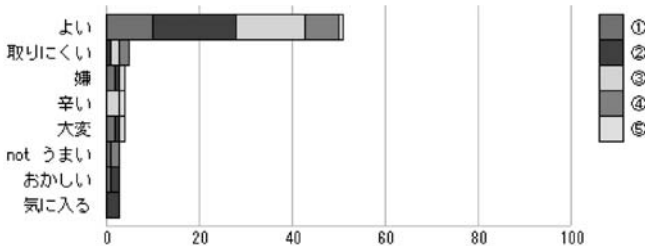
20歳未満， 20～29歳， 30～39歳， 40～49歳， 50～59歳， 60歳以上



##### ( b ) 継続年数属性

各属性と表示番号は次の通りである。

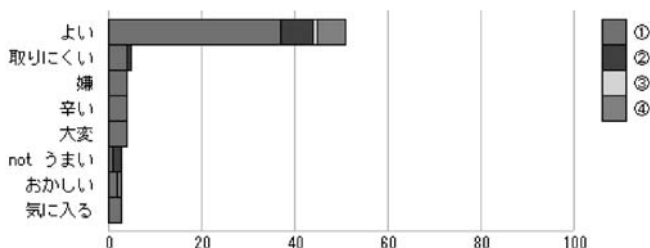
1年未満， 1～3年， 4～9年， 10～19年， 20年以上



(c) 職種別属性

各属性と表示番号は次の通りである。

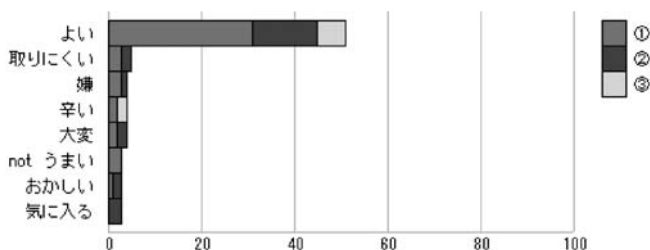
介護・看護， 厨房， 事務， その他



(d) 雇用形態別属性

各属性と表示番号は次の通りである。

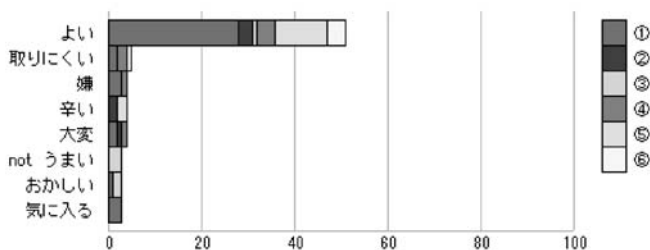
正職員， パート， その他



(e) 立地地域属性

各属性と表示番号は次の通りである。

都市部(長崎市)， 都市部(佐世保市)， 県中央区(諫早市,大村市)  
西彼・北松地区， 島原地区， 離島地区(五島市)

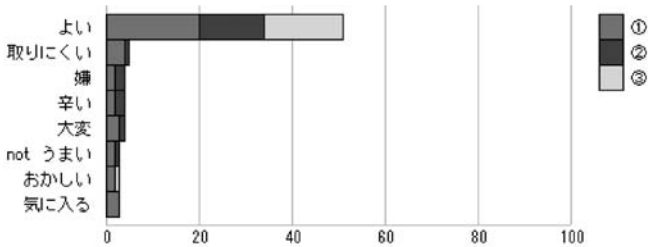


## (f) 設立時期属性

各属性と表示番号は次の通りである。

昭和年代，平成10～12年3月（介護保険適用前），

平成12年4月以降（介護保険適用以降）



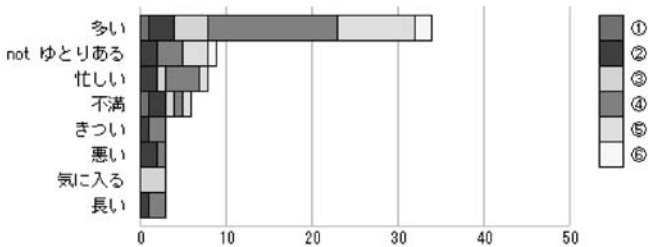
## &lt; Case-2 仕事の量 &gt;

## (a) 年齢属性

各属性と表示番号は次の通りである。

20歳未満，20～29歳，30～39歳，40～49歳，50～59歳，60

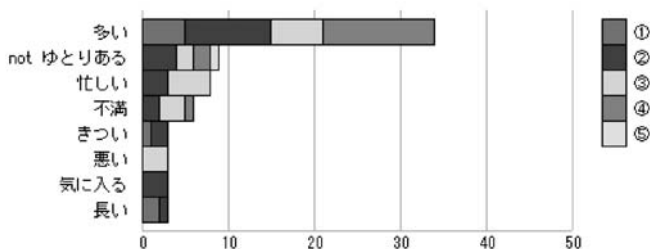
歳以上



## (b) 継続年数属性

各属性と表示番号は次の通りである。

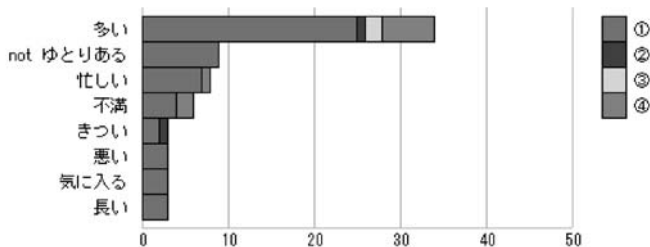
1年未満，1～3年，4～9年，10～19年，20年以上



(c) 職種別属性

各属性と表示番号は次の通りである。

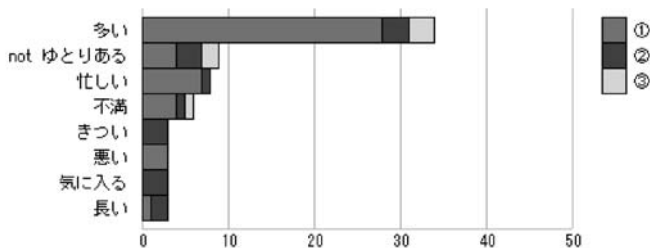
介護・看護， 厨房， 事務， その他



(d) 雇用形態別属性

各属性と表示番号は次の通りである。

正職員， パート， その他

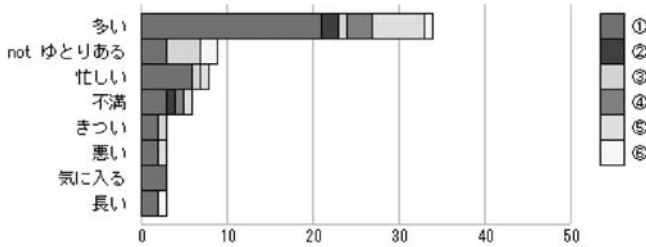


(e) 立地地域属性

各属性と表示番号は次の通りである。

都市部(長崎市)， 都市部(佐世保市)， 県中央区(諫早市,大村市)

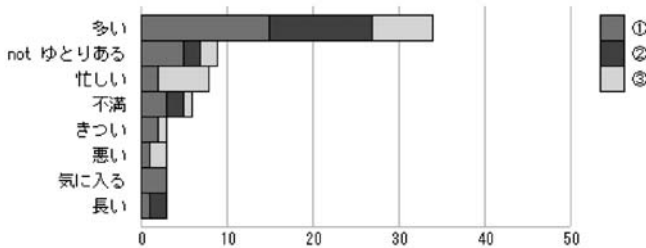
## 西彼・北松地区， 島原地区， 離島地区（五島市）



## ( f ) 設立時期属性

各属性と表示番号は次の通りである。

昭和年代， 平成10～12年3月（介護保険適用前），  
平成12年4月以降（介護保険適用以降）

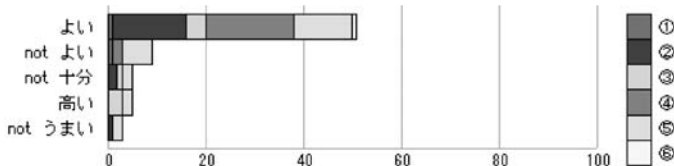


## &lt; Case-3 サービス &gt;

## ( a ) 年齢属性

各属性と表示番号は次の通りである。

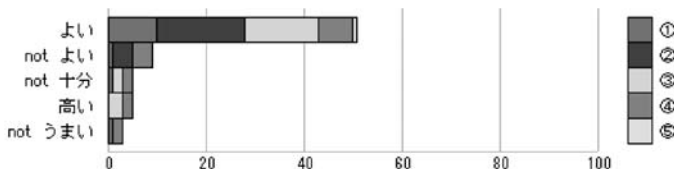
20歳未満， 20～29歳， 30～39歳， 40～49歳， 50～59歳， 60歳以上



(b) 継続年数属性

各属性と表示番号は次の通りである。

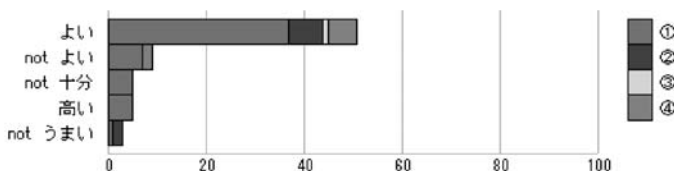
1年未満, 1~3年, 4~9年, 10~19年, 20年以上



(c) 職種別属性

各属性と表示番号は次の通りである。

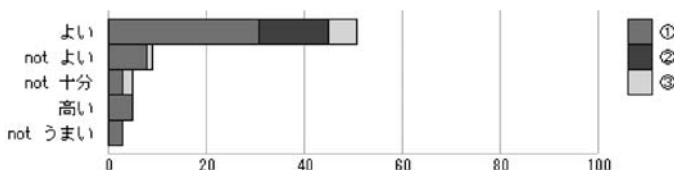
介護・看護, 厨房, 事務, その他



(d) 雇用形態別属性

各属性と表示番号は次の通りである。

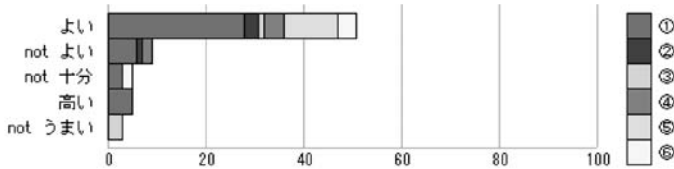
正職員, パート, その他



(e) 立地地域属性

各属性と表示番号は次の通りである。

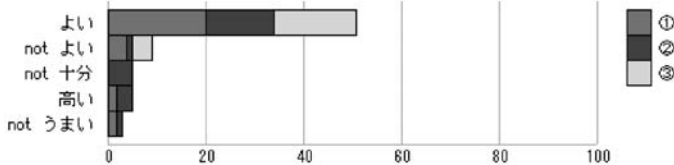
都市部(長崎市), 都市部(佐世保市), 県中央区(諫早市, 大村市)  
西彼・北松地区, 島原地区, 離島地区(五島市)



## (f) 設立時期属性

各属性と表示番号は次の通りである。

昭和年代，平成10～12年3月（介護保険適用前），  
平成12年4月以降（介護保険適用以降）

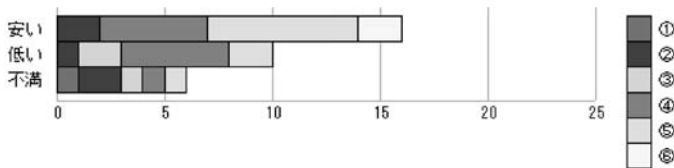


## &lt; Case-4 待遇（給与，休暇） &gt;

## (a) 年齢属性

各属性と表示番号は次の通りである。

20歳未満，20～29歳，30～39歳，40～49歳，50～59歳，60歳以上

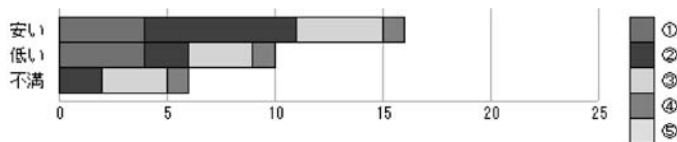


## (b) 継続年数属性

各属性と表示番号は次の通りである。

1年未満，1～3年，4～9年，10～19年，20年以上

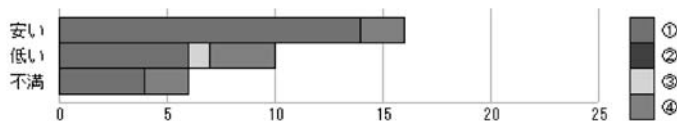




(c) 職種別属性

各属性と表示番号は次の通りである。

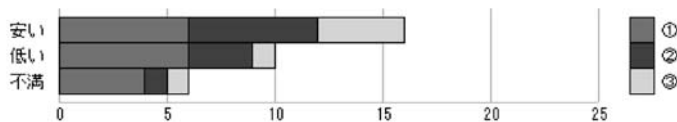
介護・看護， 厨房， 事務， その他



(d) 雇用形態別属性

各属性と表示番号は次の通りである。

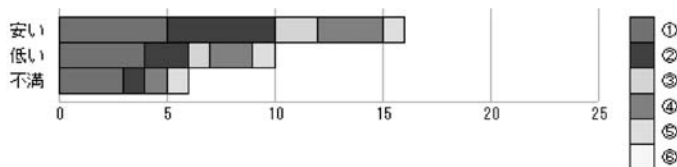
正職員， パート， その他



(e) 立地地域属性

各属性と表示番号は次の通りである。

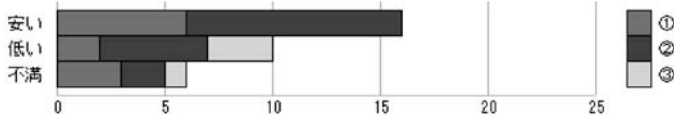
都市部(長崎市)， 都市部(佐世保市)， 県中央区(諫早市,大村市)  
西彼・北松地区， 島原地区， 離島地区(五島市)



(f) 設立時期属性

各属性と表示番号は次の通りである。

昭和年代， 平成10～12年3月(介護保険適用前)，  
平成12年4月以降(介護保険適用以降)

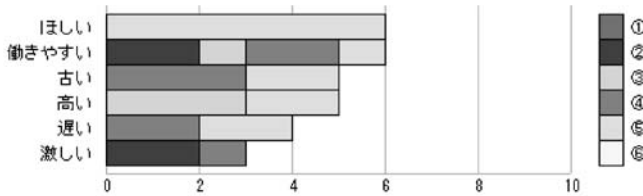


### < Case-5 職場マネジメント >

#### ( a ) 年齢属性

各属性と表示番号は次の通りである。

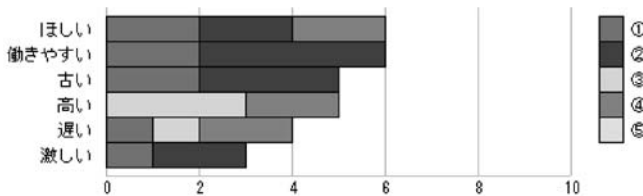
20歳未満， 20～29歳， 30～39歳， 40～49歳， 50～59歳， 60歳以上



#### ( b ) 継続年数属性

各属性と表示番号は次の通りである。

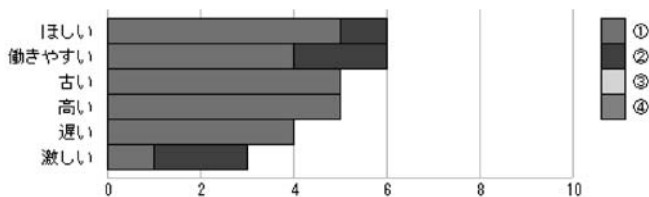
1年未満， 1～3年， 4～9年， 10～19年， 20年以上



#### ( c ) 職種別属性

各属性と表示番号は次の通りである。

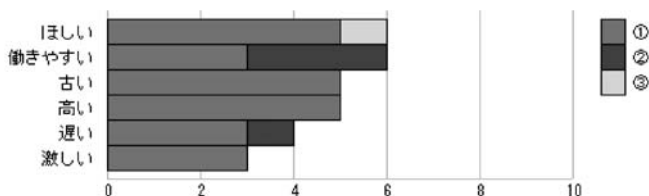
介護・看護， 厨房， 事務， その他



(d) 雇用形態別属性

各属性と表示番号は次の通りである。

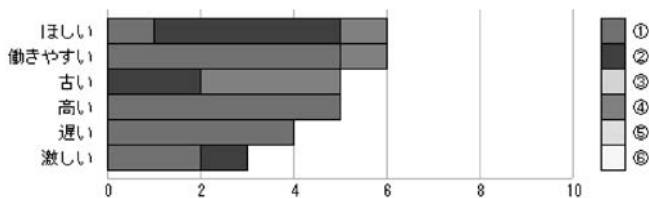
正職員, パート, その他



(e) 立地地域属性

各属性と表示番号は次の通りである。

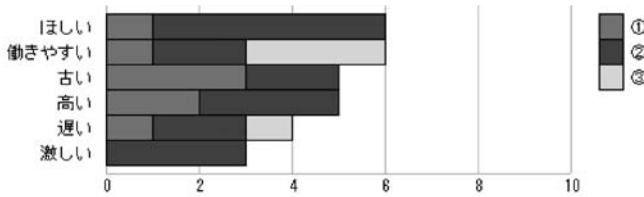
都市部(長崎市), 都市部(佐世保市), 県中央区(諫早市,大村市)  
西彼・北松地区, 島原地区, 離島地区(五島市)



(f) 設立時期属性

各属性と表示番号は次の通りである。

昭和年代, 平成10~12年3月(介護保険適用前),  
平成12年4月以降(介護保険適用以降)

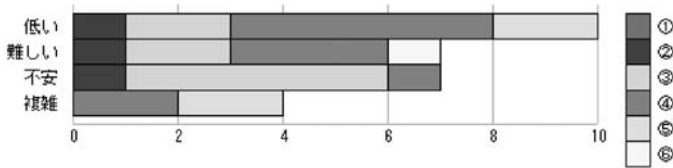


< Case-6 社会性・立場 >

( a ) 年齢属性

各属性と表示番号は次の通りである。

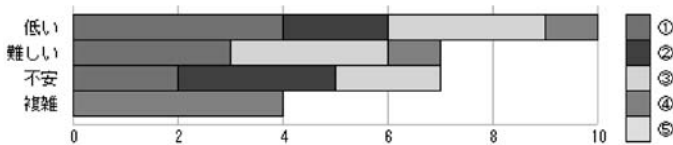
20歳未満, 20~29歳, 30~39歳, 40~49歳, 50~59歳, 60歳以上



( b ) 継続年数属性

各属性と表示番号は次の通りである。

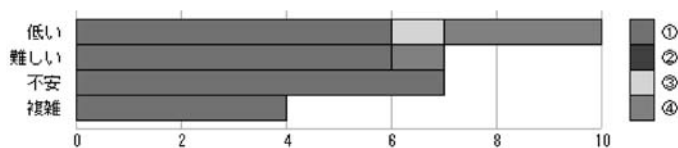
1年未満, 1~3年, 4~9年, 10~19年, 20年以上



( c ) 職種別属性

各属性と表示番号は次の通りである。

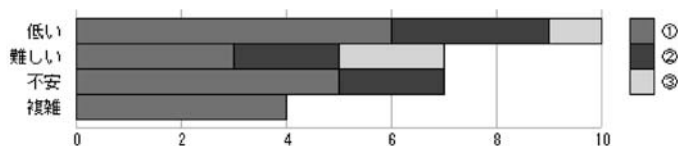
介護・看護, 厨房, 事務, その他



(d) 雇用形態別属性

各属性と表示番号は次の通りである。

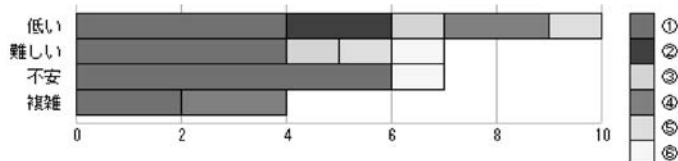
正職員， パート， その他



(e) 立地地域属性

各属性と表示番号は次の通りである。

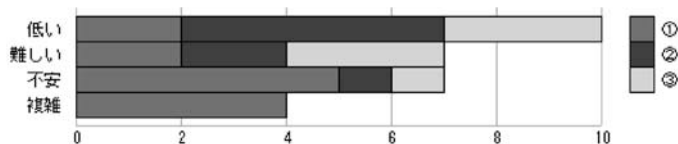
都市部(長崎市)， 都市部(佐世保市)， 県中央区(諫早市,大村市)  
西彼・北松地区， 島原地区， 離島地区(五島市)



(f) 設立時期属性

各属性と表示番号は次の通りである。

昭和年代， 平成10～12年3月(介護保険適用前)，  
平成12年4月以降(介護保険適用以降)



## 5．形容詞句と属性に対するコレスポンディング分析

### 5.1．コレスポンデンス分析の概要

コレスポンディング分析はアンケートなどで回答者が反応したアイテムのデータを下にその双方の相互関連性を最大化する並べ替えを行い、回答者間及びアイテム間の位置関係とグループ化を行うものであるが、その根本の原理は数量化 Ⅱ類であり、数量化 Ⅱ類の処理による第2，第3固有値の2つの軸の下で回答者とアイテムを再配置したものと考えればよい。コレスポンディング分析においては、直感的理解を与えるため、第2，第3固有値による2次元の座標軸において各個体及びアイテムを配置し、相互の位置するユークリッド距離によって、意味空間上の距離を評価するものである。すなわち、近い回答者およびアイテムは意味的にも近いと判断され、遠くに配置されたそれらは意味的に見ても遠いと考えられるものとなる。近さと遠さは回答者とアイテム間においても考えられ、それらの意味的な近さと遠さも把握されこととなる。

ここにおいては、回答者については回答のあった職員の年齢、継続年数、職種、就業形態、回答職員の属する施設立地および設立時期の6つの領域における回答者属性を考え、アイテムとしては、回答者の記述において基づいて選ばれた形容詞句を抽出して設定した。（なお、男女別の属性については省略した）

選ばれる形容詞句については、分析する問題の仮説に沿って、その仮説を如実に表していると考えられる形容詞句を選定する。回答記述の「係り受け」においては、一つの形容詞句に対しては複数の名詞句が対応し、その名詞句の意味をあらかじめ問題の仮説と対応しているかということを検討しておく必要がある。

例えば、次の事例で考えてみよう。

仮説：職場におけるコミュニケーションの充足に対して、十分な環境条件が整備されていない。

形容詞句：「ゆとりがない」、「いそがしい」、「ほしい」、「希薄である」

対応する名詞句：(自由記述における係り受けの名詞句)

「ゆとりがない」 - 時間, 職員, ケア, 介護, 精神的

「いそがしい」 - 現場, 時間帯, 上司, 利用者

「ほしい」 - 気遣い, 経営者, 上司, 人手, 体制, 配置

「希薄である」 - まとまり, 全体

回答語句において、仮説に沿っているかの内容を吟味しながら、上記の4つの形容詞句を選定し、回答者としては6つの領域個々の下にその領域で設定されている属性を代表値として分析を行う。特別養護老人ホームにおける問題点の抽出とその位置づけのためには、いくつかの仮説に沿ったこのような分析が必要なものと考えられ、以下にいくつかのケースを掲げ、それらについての分析を行い、問題点を探る。

#### < Case-1 職場環境 >

##### A. 問題区分 (職場環境)

職員の意識において職場における仕事のしやすさ, コミュニケーション, 上司との対応などにおける問題意識の相互および属性との距離を把握する。

##### B. 形容詞句として取りあげた語彙

「よい」、「取りにくい」、「嫌である」、「辛い」、「大変である」、「not うまい」、「おかしい」、「悪い」、「気に入る」

##### C. 形容詞句の内容について

各々の形容詞句に文章上対応する名詞を挙げれば次のものが挙げられる。

「よい」: 職場, サービス, 意味, 職員, 人間関係, (外面), (共働き),  
指導, 施設, 受け持ち担当数, 処遇, (上司), 仕事量, 職員相  
互, 全体的, 仲, 仲間, 努力, 雰囲気, 方向, 利用者 など

「取りにくい」: コミュニケーション, 休み, 状態, 連携 など

「嫌である」: 顔, 職員 など

「辛い」: 精神的, 肉体的 など

「大変である」: 業務, 介護職 など

「not うまい」: コミュニケーション, サービス, 各職場

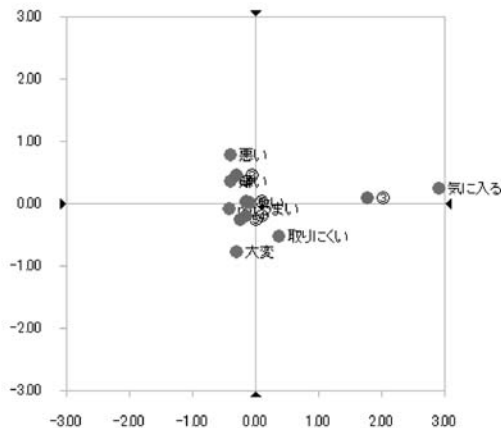
「おかしい」: 言葉, 動き

「気に入る」: (職員), (上司) など

#### D. 各属性とのコレスポネンス

##### (a) 年齢

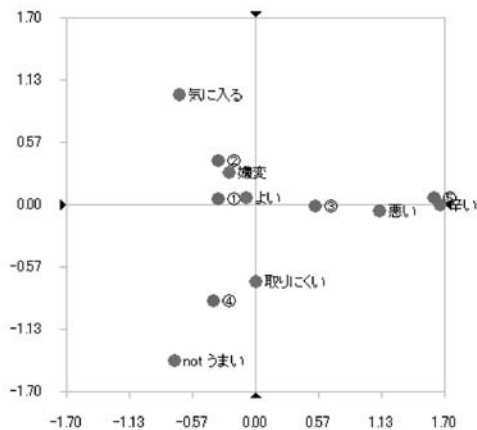
20歳未満, 20~29歳, 30~39歳, 40~49歳, 50~59歳, 60歳以上





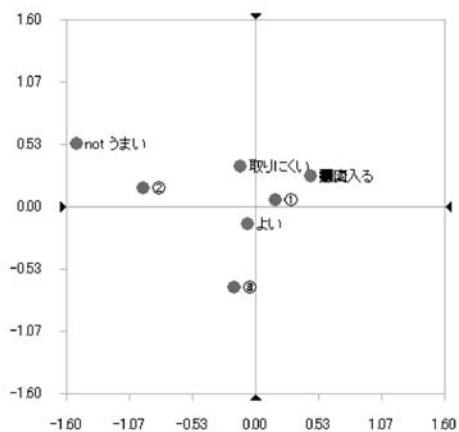
(b) 勤続年数

1年未満, 1~3年, 4~9年, 10~19年, 20年以上



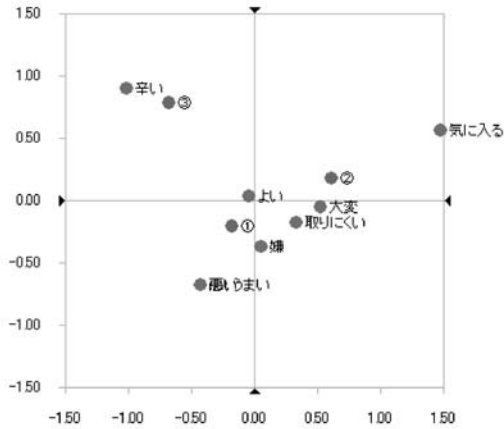
(c) 職種

介護・看護, 厨房, 事務, その他



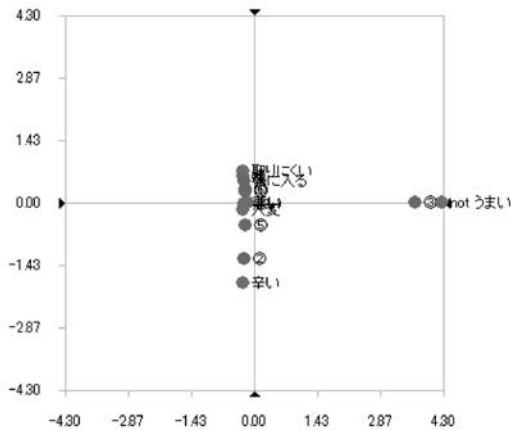
## (d) 形態

正職員，パート，その他



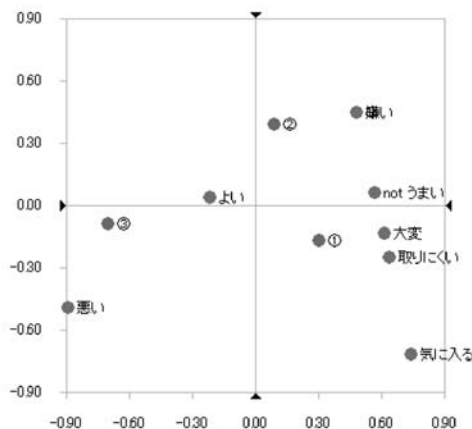
## (e) 設置地域

都市部(長崎市)，都市部(佐世保市)，県中央区(諫早市,大村市)  
 西彼・北松地区，島原地区，離島地区(五島市)



## ( f ) 設立時期

昭和年代，平成10～12年3月（介護保険適用前），  
平成12年4月以降（介護保険適用以降）



## ( g ) Case-1のまとめ

- ・属性が年齢の場合においては，形容詞句「気に入る」と 30～39歳を除いたものはお互いに近い位置関係にある。また，30～39歳が他の年齢区分と比較して離れたグループを形成している。
- ・属性が勤続年数，職種，設置地域の場合においては，形容詞句「not うまい」は他の形容詞句とは位置関係が遠い。
- ・属性が就労形態では，その他と形容詞句「辛い」の位置関係の近さが特徴的である。その他の就労形態は，派遣・嘱託を指しており，これらの形態の職員意識に精神的・肉体的な辛さの意識が集約しているものと考えられる。
- ・属性が設置地区では，形容詞句「not うまい」と 県中央地区を除いて，位置関係が接近している。特に，都市部と島原地区，「取りにくい」，「気に入る」，「大変である」，「嫌である」の位置関係が近い。ま

た、 県中央区と形容詞句「not うまい」の位置関係は近い。

総合して、問題区分（職場環境）においては、年齢では30～39歳の層および設置地が県中央部が独自の位置を形成している。また、形容詞句においては、「気に入る」、「not うまい」以外のものは近接関係が高い。属性が就労形態では、その他と形容詞句「辛い」の位置関係の近さが特徴的である。

### <Case-2 仕事の量>

#### A．問題区分（仕事の量）

職員の意識において職場における仕事の量、しごとのきつさなどにおける問題意識の相互および属性との距離を把握する。

#### B．形容詞句として取りあげた語彙

「多い」、「not ゆとりのある」、「忙しい」、「辛い」、「not 満足である」、「きつい」、「悪い」、「長い」

#### C．形容詞句の内容について

各々の形容詞句に文章上対応する名詞を挙げれば次のものが挙げられる。

「多い」:( 職員 ), サービス残業, 残業, 施設, もろもろ, パート, 依存, 委員会, 介護職, 愚痴, 行動, 仕事量, 調査, 提出物, 入れ替わり, 認知症, 発言, 問題, 要求, (利用者) など

「not ゆとりのある」: 時間, 職員, ケア, 介護, 精神的 など

「忙しい」: 現場, 時間帯, 上司, 利用者 など

「きつい」: 業務 など

「not 満足である」: 休憩, (利用者) など

「悪い」: 職員, 体調 など

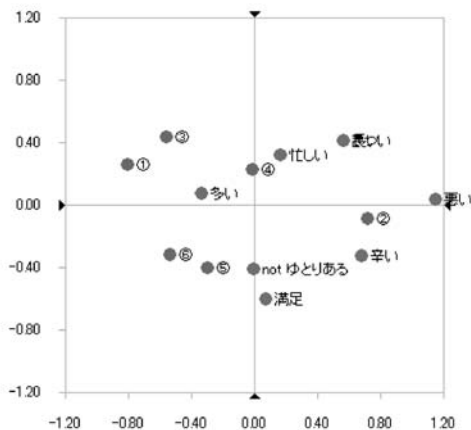
「気に入る」:( 職員 ), (上司) など

「長い」:( お休み ), 時間, 労働時間

D. 各属性との相関性

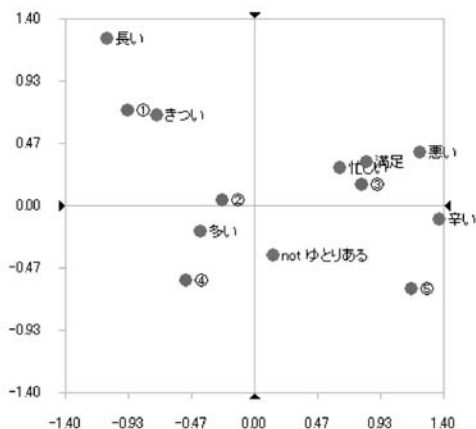
(a) 年齢

20歳未満, 20~29歳, 30~39歳, 40~49歳, 50~59歳, 60歳以上



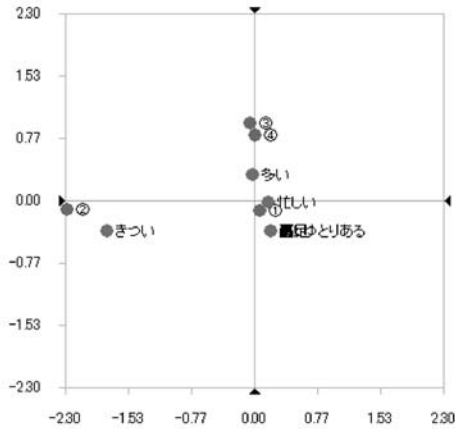
(b) 勤続年数

1年未満, 1~3年, 4~9年, 10~19年, 20年以上



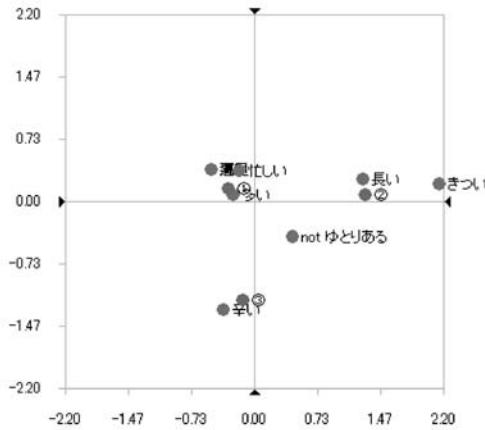
## (c) 職種

介護・看護， 厨房， 事務， その他



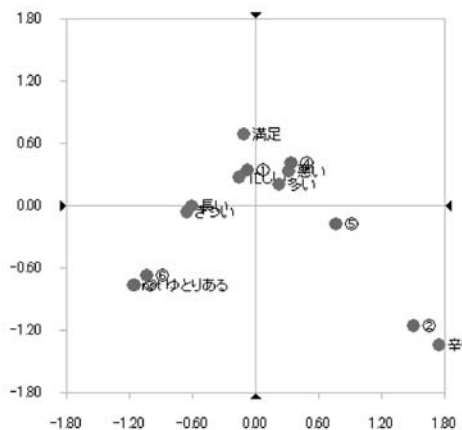
## (d) 形態

正職員， パート， その他



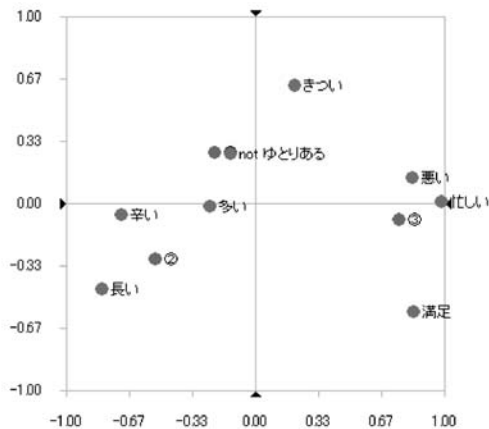
( e ) 設置地域

都市部(長崎市), 都市部(佐世保市), 県中央区(諫早市,大村市)  
西彼・北松地区, 島原地区, 離島地区(五島市)



( f ) 設立時期

昭和年代, 平成10~12年3月(介護保険適用前),  
平成12年4月以降(介護保険適用以降)



## (g) Case-2のまとめ

- ・属性が勤続年数においては、形容詞句「きつい」と 1年未満、「not 満足」・「忙しい」と 4～9年の位置関係が近接している。
- ・属性が職種の場合においては、形容詞句「きつい」と 厨房が近い位置関係にある。また、事務と その他は近接した関係にある。
- ・就労形態においては、形容詞句「辛い」と その他（派遣・嘱託）が近接関係にある。また、形容詞句「長い」と パートも同様である。形容詞句「悪い」、「忙しい」、「多い」と 正職員の位置関係も同様である。
- ・属性が設置地区では、県中央地区と 離島地区の近接度が高い。また、形容詞句「長い」と「きつい」、「悪い」、「多い」、「忙しい」、都市部と 西彼・北松地区の近接度が高い。
- ・属性が設立時期においては、形容詞句「not ゆとりある」と 昭和年代の近接度が高い。

総合して、問題区分（仕事の量）においては、勤続年数が4～9年層に「休憩」、「忙しい」意識が集中しており、属性が就労形態では、その他（派遣・嘱託）と形容詞句「辛い」の位置関係はCase-1の場合と同様である。また、「悪い」、「多い」、「忙しい」などはほとんど同義語と考えられる。

## &lt;Case-3 サービス&gt;

## A．問題区分（サービス）

職員の意識において職場におけるサービスレベル、サービスにかかわる問題意識の相互および属性との距離を把握する。

## B．形容詞句として取りあげた語彙

「よい」、「notよい」、「not十分である」、「not高い」、「not うまい」



C. 形容詞句の内容について

各々の形容詞句に文章上対応する名詞を挙げれば次のものが挙げられる。

「よい」: 職場, サービス, 意味, 職員, 人間関係, (外面), (共働き), 指導, 施設, 受け持ち担当数, 処遇, (上司), 仕事量, 職員相互, 全体的, 仲, 仲間, 努力, 雰囲気, 方向, 利用者 など

「not よい」: サービス, 衛生面, 介護, (各種機関), 関係, 施設サービス, 職員, 体調, 評価 など

「not 十分である」: 活動, 感染対策, 休息, 欠勤, 対応

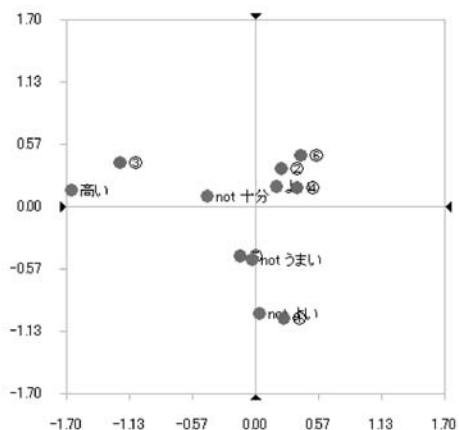
「not高い」: 質, サービス, 状態, 人材 など

「notうまい」: コミュニケーション, サービス, 各職場

D. 各属性とのコレスポネンダンス

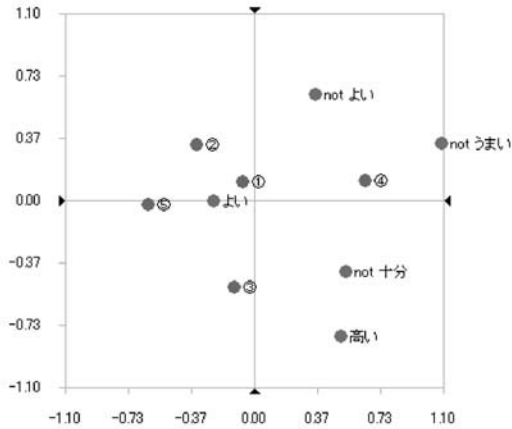
(a) 年齢

20歳未満, 20~29歳, 30~39歳, 40~49歳, 50~59歳, 60歳以上



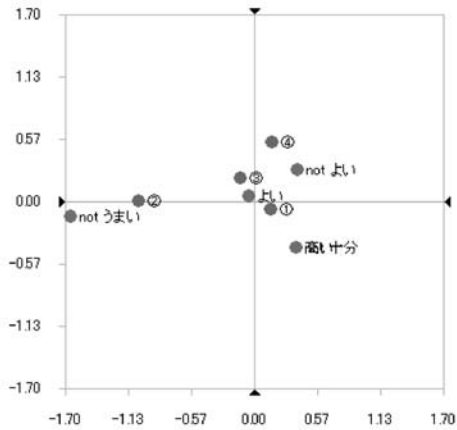
## (b) 勤続年数

1年未満, 1~3年, 4~9年, 10~19年, 20年以上



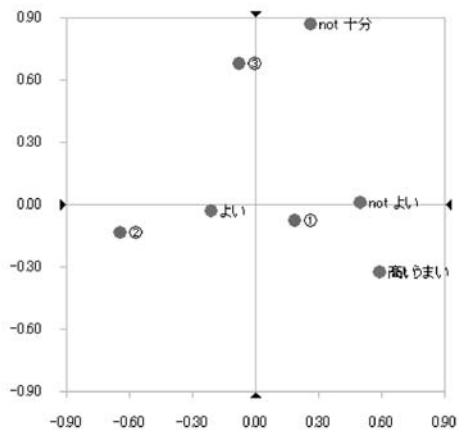
## (c) 職種

介護・看護, 厨房, 事務, その他



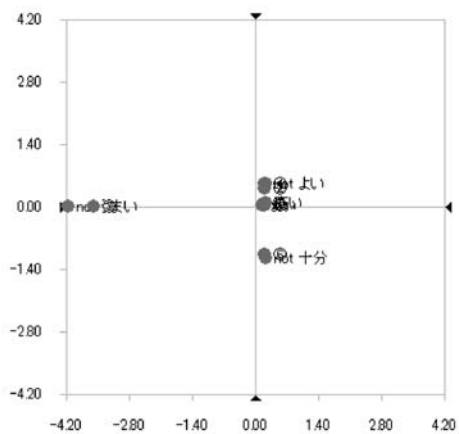
(d) 形態

正職員, パート, その他



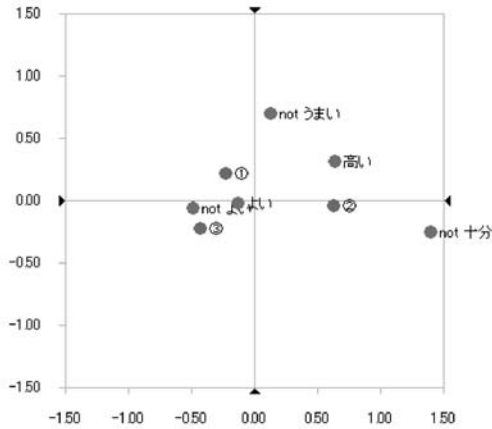
(e) 設置地域

都市部(長崎市), 都市部(佐世保市), 県中央区(諫早市, 大村市)  
西彼・北松地区, 島原地区, 離島地区(五島市)



## ( f ) 設立時期

昭和年代， 平成10～12年3月（介護保険適用前），  
平成12年4月以降（介護保険適用以降）



## ( g ) Case-3のまとめ

- ・属性が年齢においては，形容詞句「よい」と 20～29歳， 40～49歳， 60歳以上の3つが近く，形容詞句「not うまい」と 50～59歳， 「not よい」と 10歳未満の位置関係が近接している。
- ・属性が職種の場合においては，形容詞句「よい」と 介護・看護， 事務が近い位置関係にある。
- ・属性が設置地区では，次の3つのクラスターを構成している。すなわち，  
形容詞句「not うまい」と 県中央地区  
形容詞句「not 十分」と 離島地区  
形容詞句「よい」，「not よい」と 都市部， 西彼・北松地区， 島原地区
- ・属性が設立時期においては，形容詞句「よい」と 昭和年代，「not

よい」と介護保険適用後の近接度が高い。しかしながら、これらの4つは、全体として比較的近くに位置しており、複合した様相を抱えているものといえよう。

総合して、問題区分（サービス）においては、「よい」という形容詞句にあてはまる属性が多く見受けられる。とくに、職員比率のほとんどを占める介護・看護職において「よい」が近接していることは、施設のサービスにおいては、職員は一定の評価をしていることと考えられる。

#### < Case-4 待遇（給与・休暇） >

##### A．問題区分（待遇（給与・休暇））

職員の意識において与えられた給与・休暇の取得などの待遇にかかわる問題意識の相互および属性との距離を把握する。

##### B．形容詞句として取りあげた語彙

「少ない」、「安い」、「不満である」

##### C．形容詞句の内容について

各々の形容詞句に文章上対応する名詞を挙げれば次のものが挙げられる。

「少ない」：職員数，職員，給与，賞与，パート，介護員，休み，献立，種類，退職，（転職），予算，利益，利用者数，利用者 など

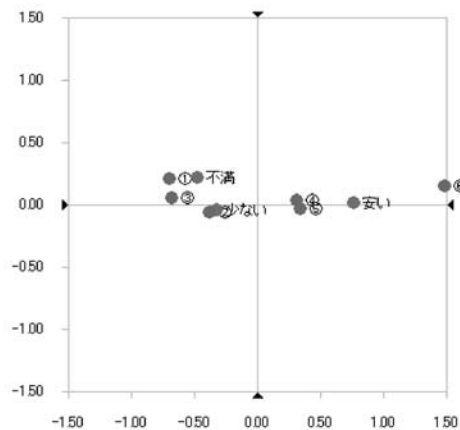
「安い」：給与，現場，人件費，生活，夜勤手当，労働力，労力 など

「不満である」：給与，仕事量，職員， など

##### D．各属性とのコレスポネンス

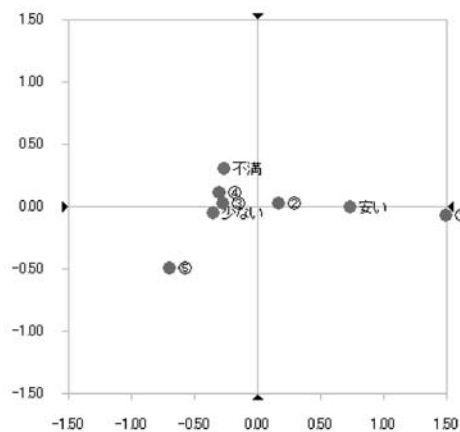
###### （a）年齢

20歳未満， 20～29歳， 30～39歳， 40～49歳， 50～59歳， 60歳以上



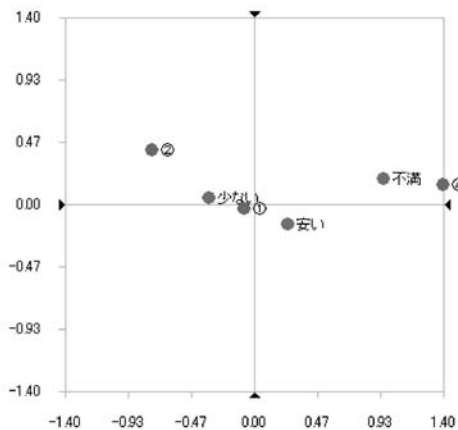
## (b) 勤続年数

1年未満, 1~3年, 4~9年, 10~19年, 20年以上



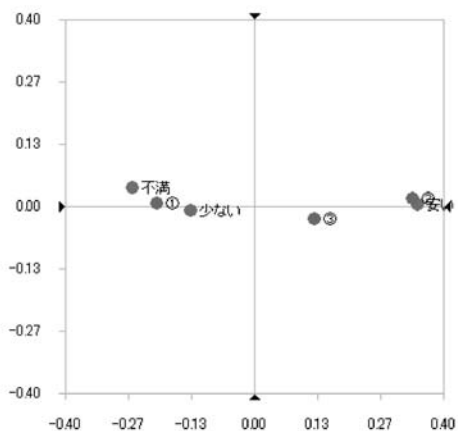
## (c) 職種

介護・看護, 厨房, 事務, その他



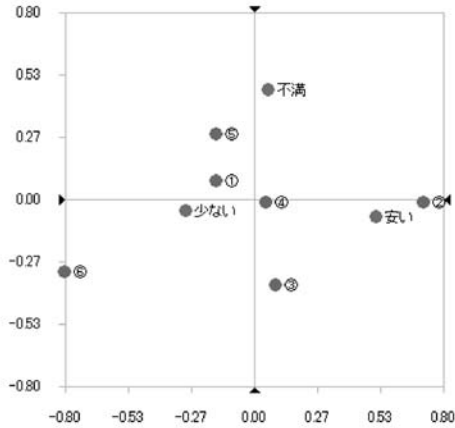
(d) 形態

正職員，パート，その他



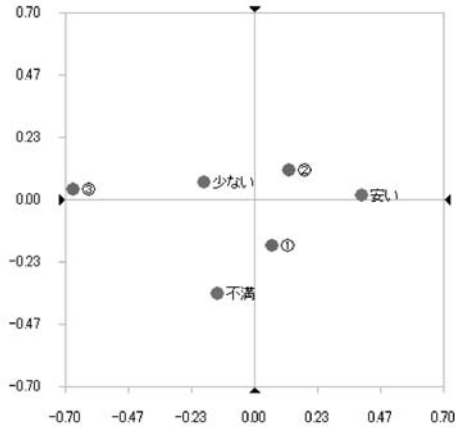
(e) 設置地域

都市部(長崎市)，都市部(佐世保市)，県中央区(諫早市，大村市)  
西彼・北松地区，島原地区，離島地区(五島市)



## ( f ) 設立時期

昭和年代， 平成10～12年3月（介護保険適用前），  
平成12年4月以降（介護保険適用以降）



## ( g ) Case-4のまとめ

・属性が勤続年数の場合， 1～3年， 4～9年， 10～19年におい



て、形容詞句が「低い」、「不満」が近く、職員の中核において、待遇に対する不満が集積していることが窺われる。

- ・属性が職種においては、形容詞句「少ない」、「安い」と 介護・看護の位置関係が近接している。
- ・属性が就労形態では、形容詞句「少ない」、「不満である」と 正規職員、形容詞句「安い」と パートの2つのクラスターが窺われる。

総合して、問題区分（待遇（給与、休暇））においては、全体的に見て給料が少なく、職員の中核層を中心として不満が蓄積している。特にパートにおいては、報酬が安いという認識が強いものと思われる。

#### < Case-5 職場マネジメント >

##### A．問題区分（職場マネジメント）

職員の意識において職場における施設長・管理者のマネジメントにかかわる問題意識の相互および属性との距離を把握する。

##### B．形容詞句として取りあげた語彙

「ほしい」、「働きやすい」、「古い」、「not 高い」、「遅い」、「激しい」

##### C．形容詞句の内容について

各々の形容詞句に文章上対応する名詞を挙げれば次のものが挙げられる。

「ほしい」：気遣い，経営者，上司，人手，体制，配置 など

「働きやすい」：施設，職場 など

「古い」：規則，考え方，施設，習慣，上司 など

「not 高い」：質，サービス，状態，人材 など

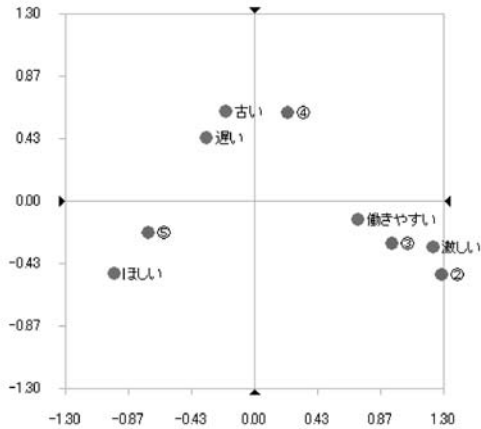
「遅い」：対応，補充 など

「激しい」：(職員)，入れ替わり など

## D. 各属性との相関係数

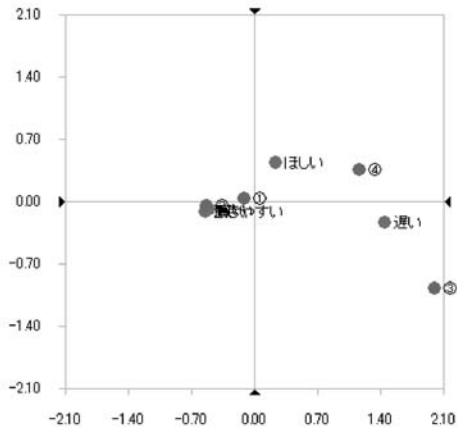
## (a) 年齢

20歳未満, 20~29歳, 30~39歳, 40~49歳, 50~59歳, 60歳以上



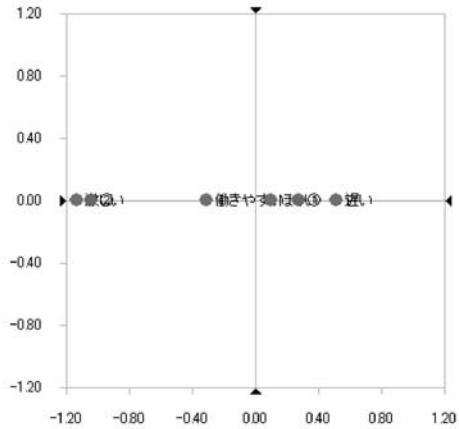
## (b) 勤続年数

1年未満, 1~3年, 4~9年, 10~19年, 20年以上



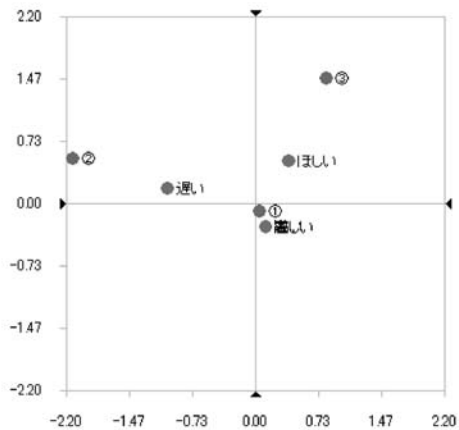
(c) 職種

介護・看護， 厨房， 事務， その他



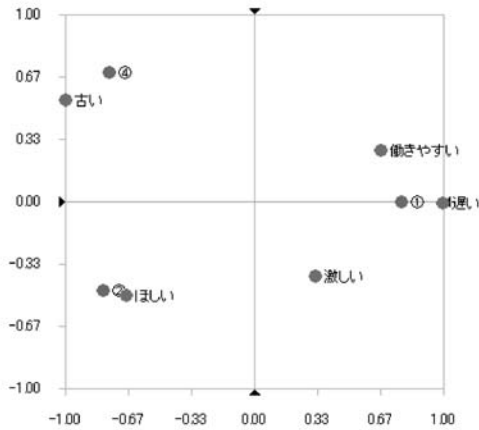
(d) 形態

正職員， パート， その他



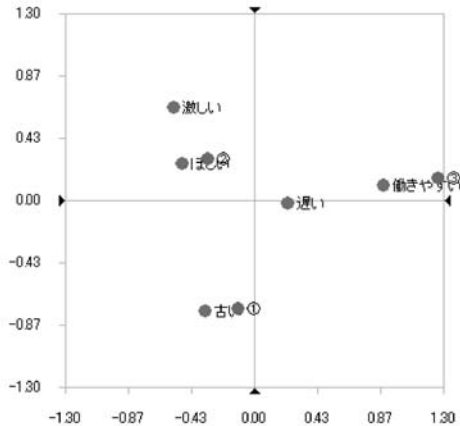
## (e) 設置地域

都市部(長崎市), 都市部(佐世保市), 県中央区(諫早市,大村市)  
西彼・北松地区, 島原地区, 離島地区(五島市)



## (f) 設立時期

昭和年代, 平成10~12年3月(介護保険適用前),  
平成12年4月以降(介護保険適用以降)



## (g) Case-5のまとめ

- ・属性が年齢においては、形容詞句「激しい」、「働きやすい」と 20～29歳、30～39歳の位置関係が近接している。また、形容詞句「遅い」と「古い」と 40～49歳、形容詞句「ほしい」と 50～59歳の近接関係も近く、上記の3つのクラスターが存在する。
- ・属性が勤続年数では、形容詞句「働きやすい」、「激しい」、「古い」、1年未満、1～3年が近接している。
- ・属性が就労形態においては、形容詞句「激しい」、「古い」と 正職員との近接度が高い。
- ・属性が設置地域においては、形容詞句「古い」と 西彼・北松地区、「遅い」、「働きやすい」と 都市部との2つのクラスターが見受けられる。
- ・属性が設立時期においては、形容詞句「働きやすい」と 介護保険適用後の近接度が高い。

総合して、問題区分（職場マネジメント）においては、若年層においては、入れ替わりの激しさはよいとは言えないながらも、割り切った働きやすいという感覚がある可能性も考えられる。また、形容詞句「古い」と「遅い」の同質性は職場マネジメントの古さを物語るものとして、経験豊かなベテラン層に馴染んだ体質の可能性もある。

## &lt; Case-6 社会性・立場 &gt;

## A．問題区分（社会性・立場）

職員の意識において自らが置かれている社会的立場や社会からの認識にかかわる問題意識の相互および属性との距離を把握する。

## B．形容詞句として取りあげた語彙

「低い」、「難しい」、「不安である」、「複雑である」

## C. 形容詞句の内容について

各々の形容詞句に文章上対応する名詞を挙げれば次のものが挙げられる。

「低い」: レベル, サービス, プロ意識, 社会的認知度, 地位, 評価 など

「難しい」: スキルアップ, 現場, 再就職, 実際 など

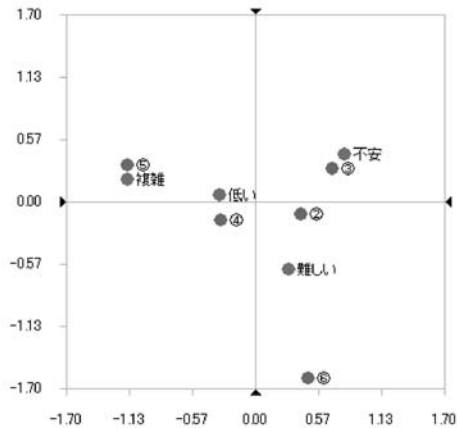
「不安である」: 将来性, 状態

「複雑である」: 環境, 業務, 質, 問題

## D. 各属性とのコレスポンデンス

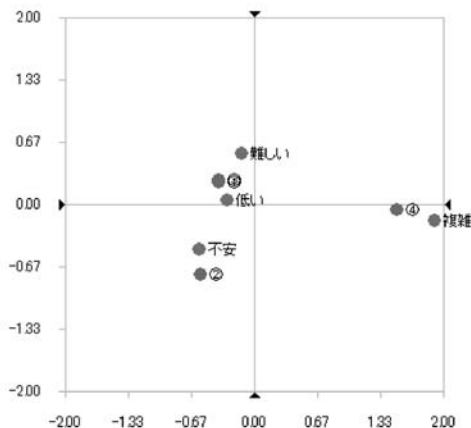
## (a) 年齢

20歳未満, 20~29歳, 30~39歳, 40~49歳, 50~59歳, 60歳以上



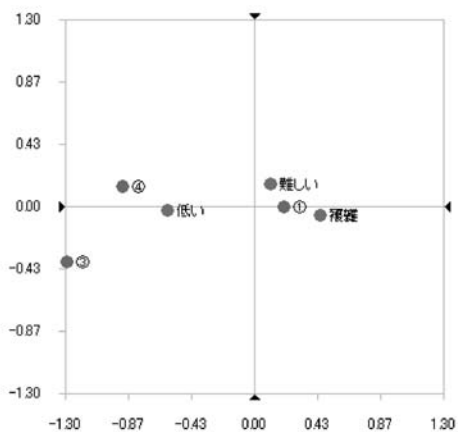
(b) 勤続年数

1年未満, 1~3年, 4~9年, 10~19年, 20年以上



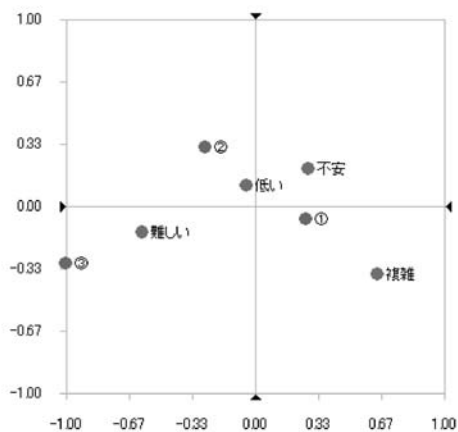
(c) 職種

介護・看護, 厨房, 事務, その他



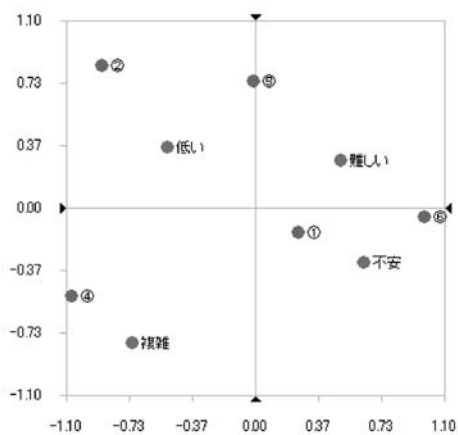
## (d) 形態

正職員， パート， その他



## (e) 設置地域

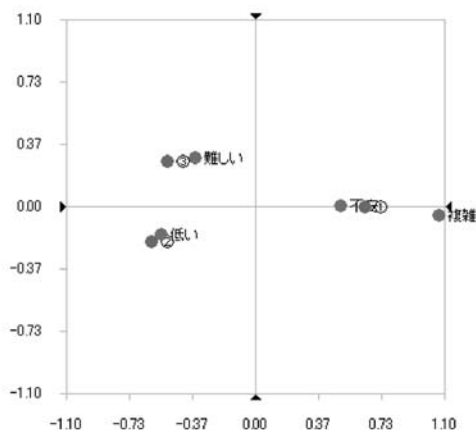
都市部(長崎市)， 都市部(佐世保市)， 県中央区(諫早市,大村市)  
 西彼・北松地区， 島原地区， 離島地区(五島市)





## (f) 設立時期

昭和年代，平成10～12年3月（介護保険適用前），  
平成12年4月以降（介護保険適用以降）



## (g) Case-6のまとめ

- ・属性が年齢においては，形容詞句「複雑である」と 50～59歳，及び「不安」と 30～39歳未満の位置関係が近接している。
- ・属性が勤続年数では，形容詞句「難しい」，「低い」と 4～9年，「古い」と 1～3年，「複雑である」と 10～19年がクラスターを構成している。
- ・属性が職種においては，形容詞句「難しい」，「複雑である」と 介護・看護職の近接度が高い。
- ・属性が設立時期においては，形容詞句「難しい」と 介護保険適用後，「低い」と 平成時代で介護保険適用前，「不安」と 昭和世代の近接度が高く，3つのクラスターを構成している。

総合して，問題区分（社会性・立場）においては，年が若く，勤務経験の浅

いほど、社会的に見て不安感が高く、それ以降となると、与えられた環境や業務についての複雑さや難しさに認識が移る感が深い。このことは職員のおとんどを占める介護・看護職において顕著なものと考えられる。

設立時期については、時間が経過するとともに、「不安」から「低い」、つづいて「難しい」へと移行することは、施設自体の社会的評価との連動が窺われる。

<参考文献>

1. 東条光雄『処遇・介護に関する特養職員の意識と態度』, 川島書店, 1987
2. 川崎福祉大学医療福祉学部「社会福祉施設に見る経営組織および施設サービスの実態調査」, 2005, 3
3. 石川久展「介護保険サービス事業所職員の仕事満足度とその関連要因に関する研究」, 『ルーテル学院研究紀要』No.40, pp. 9-17, 2006
4. 蘇珍伊, 岡田進一, 白澤政和, 「特別養護老人ホームにおける介護職員の仕事の有能感に関連する要因」, 『社会福祉学』, Vol.47, No.4, pp. 124-135, 2007
5. 内田延佳, 杉原敏夫「構造分析から見た介護現場におけるモラル(質問紙調査から見た長崎県特別養護老人ホームにおける現状)」, 長崎大学経済学部, 「経営と経済」, Vol.88, No.2, pp.101-131, 2008
6. 内田延佳, 杉原敏夫「介護現場から見たサービス構造と施設評価への影響」, 長崎大学経済学部, 「経営と経済」, Vol.88, No.3, pp.137-154, 2008
7. 財団法人介護労働安定センター『平成21年版介護労働の現状』, 財団法人介護労働安定センター, 2009
8. 財団法人介護労働安定センター『平成21年版介護労働の現状』, 財団法人介護労働安定センター, 2009
9. 杉原敏夫, 藤田渉『多変量解析』, 牧野書店, 1998