

地域住民が考える問題を抱える人を  
相談機関につなげて解決は困難なケース  
—テキストマイニングによる住民意識調査の分析から—

A case where local residents think that it is difficult to solve  
even if they have a problem person connected to the consultation agency :  
From analysis of resident awareness survey by text mining

合 田 盛 人\*

Morihito GOUDA

要旨

地域共生社会の実現に向けて地域福祉を推進していくうえで、地域住民には相互の助け合いの仕組みおよび相談・支援機関など公的支援と連動していくことが求められている。本研究では、地域住民が身近に生活上の困難を抱える人たちがいることを把握しているか。そして、その人たちを相談機関につないだとしても、解決は困難だと考えているケースはどのようなケースなのかを明らかにしておくことを目的とした。テキストマイニングによる住民意識調査の分析から、地域住民には「相談したが解決には至らなかった（既相談未解決）」というケースは、相談機関につないだとしても解決は困難だという考えがあることがわかった。今後、既相談未解決ケースは、再度、相談機関にはつながらずそのまま潜在化してしまう可能性が高いと考えられる。このようなケースに対しては、地域福祉の推進主体である地域住民だけの支援ではなく、社会福祉を目的とする事業を営営する者及び社会福祉に関する活動を行う者が支援のイニシアティブを取り、積極的なアウトリーチが求められる。さらに、住民に身近な市町村の政策レベルでの支援が必要であり、「自助・互助・共助・公助の重層的な仕組みづくり」が急がれるところである。

キーワード：地域住民 相談機関 解決困難ケース 住民意識調査 テキストマイニング

はじめに

現在、厚生労働省は地域共生社会の実現に向けて<sup>1)</sup>改革をすすめている。「地域共生社会」とは、急速な社会構造の変化や人々の暮らしの変化を踏まえて、制度・分野ごとの「縦割り」や「支え手」「受け手」という関係を超えて、地域住民や地域の多様な主体が参画し、人と人、人と資源が世代や分野を超えつながることで、住民一人ひとりの暮らしと生きがい、地域をともに創っていく社会を目指すものである。

とくに「地域を基盤とする包括的支援の強化」では、地域包括ケアの理念を普遍化し、高齢者のみならず、生活上の困難を抱える障害者や子どもなどが地域において自立した生活を送ることができるよう、地域住民による支え合いと公的支援が連動し、地域を「丸ごと」支える包括的な支援体制を構築し、切れ目のない支援を実現していきます、と謳われている。地域共生社会の実現に向けて、地域住民にはその主体として参画し、相互の助け合いの仕組みおよび相談・支援

\*長野大学社会福祉学部准教授

機関など公的支援と連動し、地域住民としての役割と具体的な活動の期待が一層高まっている。もとより、地域住民は、社会福祉法第4条(地域福祉の推進)にて、「地域住民、社会福祉を目的とする事業を経営する者及び社会福祉に関する活動を行う者は、相互に協力し、福祉サービスを必要とする地域住民が地域社会を構成する一員として日常生活を営み、社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が与えられるように、地域福祉の推進に努めなければならない」と定められており、地域福祉の対象者であるとともに推進の主体でもある。

今後、地域共生社会の実現に向けて地域福祉を推進していくうえで、さまざまな施策を実施していくとしても、まずは主体的に参画することが期待される地域住民がどのような意識を持っているのか、住民アンケート調査や住民懇談会などから得られた意見を十分に分析し把握しておくことが必要であろう。とくに、地域住民には相互の助け合いの仕組みおよび相談・支援機関など公的支援と連動していくことが求められているが、まずは身近に生活上の困難を抱える人たちがいることを把握しているか、そして、その人たちを相談機関につないだとしても解決は困難だと考えているケースは、どのようなケースなのかを明らかにしておく必要があると考える。地域住民が相談機関につないだとしても解決は困難だと考えているケースを明らかにしておくことで、住民相互の助け合いの仕組み及び相談・支援機関など公的支援との連動からもれてしまい潜在化してしまうケースを把握しておくことができると考えられる。

## 1. 研究の目的

本研究の目的は、生活上の困難を抱える人たちを地域において自立した生活を送ることができるよう相談機関につなげていくうえで、まずは地域住民が身近に生活上の困難を抱える人たちがいることを把握しているか、そして、その人たちを相談機関につないだとしても解決は困難だと考えているケースは、どのようなケースなのかを明らかにするものである。

## 2. 研究の方法

### 2-1 調査対象

本研究の調査対象地である長野県の統計情報は、2020(令和2)年4月1日現在で、総人口2,037,622人、年少人口247,006人(12.2%)、生産年齢人

口1,125,186人(55.7%)、高齢者人口649,328人(32.1%)である<sup>2)</sup>。全国では2015(平成27)年調査で初めて人口減少となったが、長野県では2005(平成17)年調査から減少が始まっており、高齢化も全国を上回る水準で進んできており、2020(令和2)年4月1日現在で県内77市町村すべてが高齢化率20%以上となっている。総世帯数は、2020(令和2)年に829,204世帯で、人口減少のなか世帯数は増加傾向だが、1世帯平均の人数は減少傾向にあり、核家族化や1人暮らし高齢者が増加している状況にある。

今回の調査対象者は、上記の長野県に在住する地域住民で、有権者の縮図となるように県内を4地域に分け、市町村選挙人名簿をもとに層化三段無作為抽出した18歳以上の男女2,500人である。

### 2-2 調査期間

2018(平成30)年6月26日から同年8月1日を調査期間とし、アンケート調査を実施した。

### 2-3 調査方法

まず、調査対象者2,500人に対して「福祉に関する県民意識調査」という調査票を郵送した。調査票では、福祉への関心について、生きがいやボランティアについて、家族の福祉の課題について、地域のつながりについて、お住まいの地域で困っていることについて、福祉の推進機関についての選択式質問を行った後、被調査者の基本事項について回答を依頼した。選択式質問の中に、本研究に関する「あなたがお住まいの地域には、ふだんの暮らしや家庭生活で、困りごとや悩みごとを抱えている方はいますか」(設問①とする)を設けて、「いる」と回答した人に対して「困りごとを相談機関に相談しても、解決が難しいと感じる状態の方はいますか」(設問②とする)を設けた。設問②に対して「いる」と回答した人に対して「具体的にどのような状態の方でしょうか」(設問③とする)という自由回答の設問を設けた。

### 2-4 分析の方法

2-3のアンケート調査で設問①と設問②の結果については単純集計を行った。設問③の自由回答の結果(原文)については、回答の主旨にそれない範囲で整えてテキストデータを作成し、テキストマイニングによる分析を行った。テキストデータを客観的に分析するために、分析ソフトText Mining Studio 6.2

(株式会社NTTデータ数理システム, 東京)を用いた。

まずは、テキストデータを構成している文節を形態素にわけると分ち書きと2つの単語が共起するときの係り元単語と係り先単語の抽出を自動連結で処理した。その後、名詞・形容詞・形容動詞・動詞に品詞設定し頻度分析を行い、頻度1回以上で上位20位を抽出する単語頻度解析の結果をグラフ化した(図1)。その上で、設問③「具体的にどのような状態の方でしょうか」の「どのような状態」と「方」を明らかにするために、出現した上位20位の単語の原文を検索した。

さらに、設問②「困りごとを相談機関に相談しても、解決が難しいと感じる状態の方はいますか」の「相談機関に相談しても解決が難しい」を明らかにするために、同分析ソフトを用いて、単語頻度解析で抽出した〈相談〉の原文(抜粋)を中心に話題分析を行い、分析の結果をことばネットワーク図(図2)にした。最後に、図1、図2、原文の検索から後述する再文脈化により地域住民の考えをまとめた。

## 2-5 テキストマイニングを選定した理由

アンケートの自由回答の分析について、細井ら(2011)は「客観性の保持と恣意性の排除が非常に重要な課題となる。この問題を解決し、膨大なテキストデータから知識発見を行う方法としてテキストマイニングがある。テキストマイニングとは人間の言語であるテキストデータを分析することにより選択的な項目では得ることのできないより人間の本質的な情報を入手する方法である」<sup>3)</sup>と述べている。

質的データを扱うためのコンピューターソフトについては、大滝(2003)が『British Medical Journal』の邦訳で「これらのソフトを使うと、通常のワープロソフトよりもさらに複雑なデータ管理や、データ抽出が可能になる」<sup>4)</sup>と述べている。これらのことから、本研究ではテキストマイニングソフトを活用して分析を行い考察するが、分析ソフトには、豊富な分析手法を標準搭載しており大量のテキストデータから事実や傾向等のより深い分析が可能となるText Mining Studio 6.2を用いることにした。

## 2-6 倫理的配慮

アンケート調査の結果を分析することについては、あらかじめ調査実施主体である社会福祉法人長野県社会福祉協議会総務企画部に研究趣旨を説明し承諾

を得ておいた。アンケート調査の依頼状には「調査の結果は、長野県地域福祉支援計画策定の資料として、県内全市町村役場、福祉団体などに報告書をお届けいたしますと共に、長野県世論調査協会会員の新聞社紙面、テレビ局のニュース及びホームページ上で公表いたします。ご不明な点がございましたら、事務局までご連絡ください」という趣旨を明記し、調査票には「封筒の宛名に書かれたご本人様のご回答をお願いいたします」と明記して被調査者へ配布した。これに対する回答者の調査に対する同意の有無は、調査票の返信をもって調査趣旨に同意したとみなした。

論文等で発表する際の個人情報漏洩対策としては、以下の3点について厳守した。①アンケート調査の回答は、全体として集計し個人が特定できないようにデータ化して分析する。②調査対象者および調査協力者に不利益を及ぼすおそれがあると考えられる回答や意見については、削除や内容の主旨にそれない範囲で加筆等の修正を行った。③個人情報が厳守されているか、論文等で発表する前に調査実施主体である社会福祉法人長野県社会福祉協議会総務企画部に原稿の確認をしてもらった。

## 3. 調査結果と分析

### 3-1 アンケート調査の結果

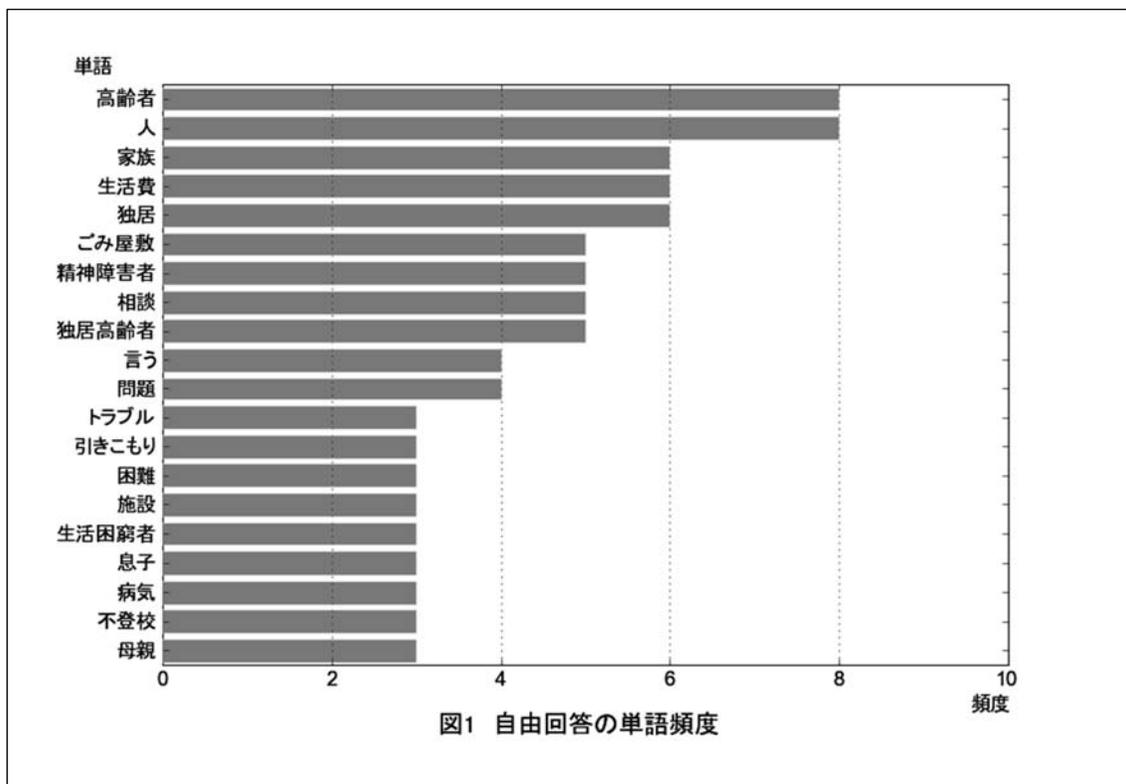
調査票回収状況は、被調査者2,500人に対して1,384人から回答があった(回収率55.4%)。設問①「あなたがお住まいの地域には、ふだんの暮らしや家庭生活で、困りごとや悩みごとを抱えている方はいますか」では、全回答中「いる」は35%であった。設問②「困りごとを相談機関に相談しても、解決が難しい感じる状態の方はいますか」では、回答者のうち「いる」は7%(95人)であった。そのうち75人から「具体的にどのような状態の方でしょうか」に対する自由回答の記述が得られた。

### 3-2 テキストマイニングによる分析

#### 3-2-1 テキストデータの頻度分析

設問③に書かれた自由回答(原文)を主旨にそれない範囲で整えてテキストデータを作成した。分析ソフトText Mining Studio 6.2を用いて単語頻度解析を行った結果、頻度の高い上位20位の単語が図1である。

頻出する単語から、地域住民が考える「困りごとを



相談機関に相談しても、解決が難しいと感じる状態の方」のその状態と対象者と考えられる〈高齢者〉〈人〉〈家族〉〈生活費〉〈独居〉〈ごみ屋敷〉〈精神障害者〉〈相談〉〈独居高齢者〉〈言う〉〈問題〉〈トラブル〉〈引きこもり〉〈困難〉〈施設〉〈生活困窮者〉〈息子〉〈病気〉〈不登校〉〈母親〉が抽出された。

次に、抽出した上位20位の〈単語〉の〈原文(抜粋)〉を検索したところ、〈高齢者〉では{交通手段のない高齢者。高齢者で自動車免許がない通院が困難。年金生活の高齢者。頑固な高齢者。高齢者で就労が現実的に困難な人。高齢者で就労がない。ごみ屋敷の高齢者。高齢者で自我の強い人}。〈人〉では{人のプライバシーを見てたり、人が何時に帰ってくるか窓からのぞいていたり、嫌味を言って嫌がらせをしてくる。高齢者で就労が現実的に困難な人。共同住宅内の問題に注意するとすぐにキレる人。人の嫌みを言う。家族に除雪する人がいない。個人情報を守らない人。高齢者で自我の強い人}。〈家族〉では{金銭的に問題があり家族や行政も対応してくれない。相当合わせていかないといけないう障児と家族。家族に除雪する人がいない。個人的な家族の問題。役場に行って相談しても、家族と一緒に暮らした方が良いと言われて

しまう}。〈生活費〉では{生活費。夫の失業等で生活費}。〈独居〉では{独居。独居で失明、認知度が低い、特養施設に申し込んでいるが入れない。独居でごみ屋敷。独居の生活困窮者}。〈ごみ屋敷〉では{ごみ屋敷。独居でごみ屋敷。ごみ屋敷で母親と息子の二人暮らし。ごみ屋敷の高齢者}。〈精神障害者〉では{精神障害者。通院はしている精神障害者でサービス利用をしていないニート。夫が精神障害者。妻が精神障害者。精神障害者の受け入れ施設が少ない}。〈相談〉では{子どもの不登校で学校に相談しても何も変わらなかった。あらゆるところに相談したが解決しない。就労は相談しても解決は難しい。相談する勇気がない。役場に行って相談しても、家族と一緒に暮らした方が良いと言われてしまう}。〈独居高齢者〉では{メンタルケアの必要な独居高齢者。独居高齢者で何度も救急車を呼ぶ。独居高齢者で本人の認識が薄い。親族が近くにいらない独居高齢者。男性の独居高齢者}。〈言う〉では{人のプライバシーを見てたり、人が何時に帰ってくるか窓からのぞいていたり、嫌味を言って嫌がらせをしてくる。人の嫌みを言う。役場に行って相談しても、家族と一緒に暮らした方が良いと言われてしまう}。〈問題〉では{金銭的に問題があ

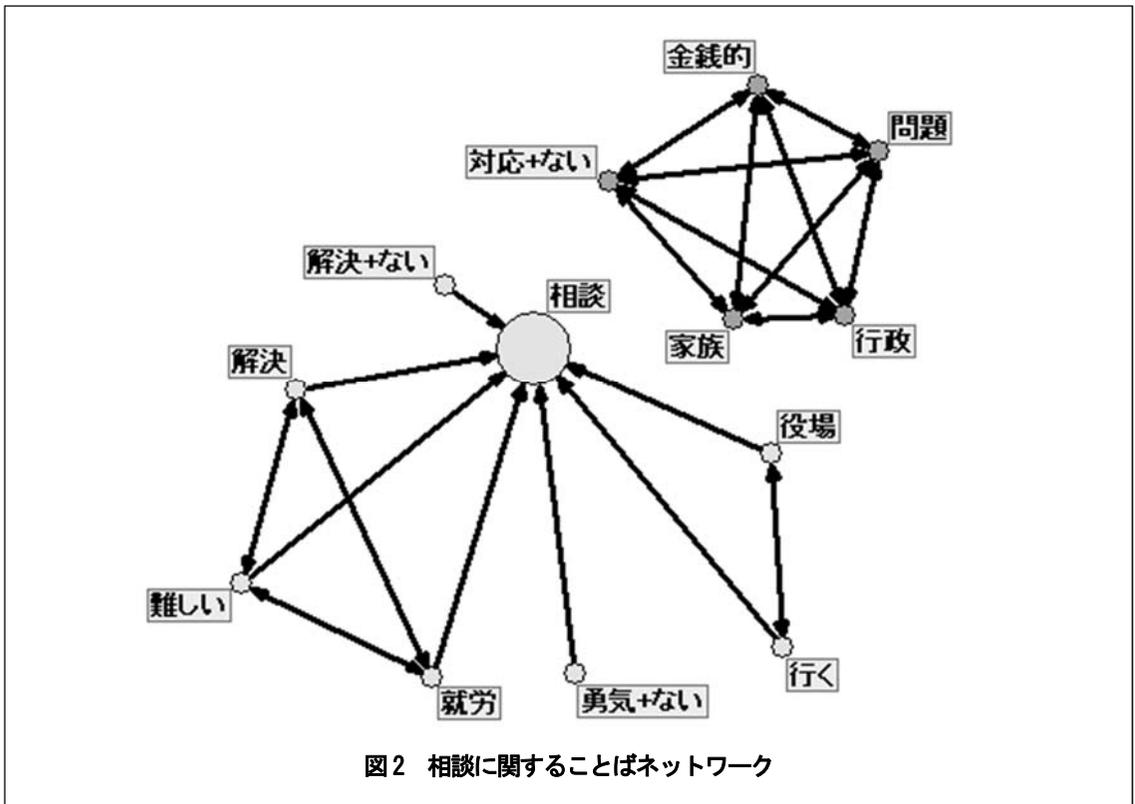
り家族や行政も対応してくれない。共同住宅内の問題に注意するとすぐにキレる人。発達障害者で問題が多い。個人的な家族の問題}。〈トラブル〉では{協調性が全く無く時々近所の方と環境に関する事でトラブルを起こしている。隣家とのトラブル。約束やお金のトラブルで人間関係がうまくいっていない}。〈引きこもり〉では{引きこもり}。〈困難〉では{高齢者自身の関心が福祉施設への理解がないため、施設への入所を困難にしている。高齢者で自動車免許がない通院が困難。高齢者で就労が現実的に困難な人}。〈施設〉では{高齢者自身の関心が福祉施設への理解がないため、施設への入所を困難にしている。施設の入所出所を繰り返す。精神障害者の受け入れ施設が少ない}。〈生活困窮者〉では{生活困窮者。独居の生活困窮者}。〈息子〉では{病気の息子や娘との同居。ごみ屋敷で母親と息子の二人暮らし。高齢者女性で息子との金銭問題}。〈病気〉では{病気。病気の息子や娘との同居}。〈不登校〉では{不登校。子どもの不登校で学校に相談しても何も変わらなかった}。〈母親〉では{ごみ屋敷で母親と息子の二人暮らし。

母親と男の二人暮らし。母親の介護の必要になった時、長男が職をなくした時の生活費等}が、それぞれに抽出された。

「どのような状態」と「方」を明らかにするために、頻度分析によって出現した上位20位の単語とその原文(抜粋)を検索し、元の文脈に戻る作業を繰り返すことで再文脈化(新しい文脈の構築)<sup>5)</sup>した。すると「高齢者、障害者、児童、生活困窮者といったいわゆる福祉の対象者で、本人の性格、疾病、失業、高齢化、家族や地域との希薄化などといった個人や環境の要因から、ごみ屋敷、引きこもり、不登校、8050問題などの状態では、困りごとを相談機関に相談しても解決が難しい」という地域住民の考えがあることが推察された。

### 3-2-2 テキストデータの話題分析

さらに、「困りごとを相談機関に相談しても、解決が難しいと感じる状態の方はいますか」の「相談機関に相談しても解決が難しい」を明らかにするために、Text Mining Studio 6.2を用いて単語頻度解析で抽



出した〈相談〉の原文(抜粋)を中心に話題分析を行った。話題分析の結果をネットワーク図にしたものが図2である。ここでは、円で表示された出現単語をノード、ノードとノードをつなぐ線をリード、ノードとリードの関係から作られたグループをコミュニティと呼ぶことにする<sup>6)</sup>。

図2では、2つのコミュニティが形成された。図左側の一番大きなノード「相談」のコミュニティでは、「相談」が「解決+ない」、「解決」「難しい」「就労」、「勇気+ない」、「役場」「行く」とリードでつながっている。さらに、図右側のコミュニティでは、「家族」「行政」「金銭的」「問題」「対応+ない」がリードでつながっている。このことから、地域住民の意見に、困りごとを相談機関に相談しても解決が難しいと考えるのは、①この問題が解決するのは難しいことだという諦めのようなものがあることや相談機関に行く勇気がないことがあげられる。②さらに、問題を解決しようと相談したが対応してもらえなかった、解決しなかったという体験があることが考えられる。そこで本稿では、上記の②について明らかにするために、頻度分析によって出現した〈相談〉とその原文(抜粋)を中心に検索し、元の文脈に戻る作業を繰り返すことで再文脈化(新しい文脈の構築)した。すると、「金銭的な問題は家族や行政も対応してくれず、子どもの不登校では学校に相談しても何も変わらず、あらゆるところに相談したが解決しない」という地域住民の考えがあることが推察された。

#### 4. 考察

「福祉に関する県民意識調査」の自由回答をテキストマイニングしたところ、まず、地域住民が相談機関につなげても解決は困難だと考えている「方」と「その状態」については、高齢者、障害者、児童、生活困窮者といったいわゆる福祉の対象者で、本人の性格、疾病、失業、高齢化、家族や地域との希薄化などといった個人や環境の要因から、ごみ屋敷、引きこもり、不登校、8050問題などの状態であることが考えられた。

さらに、調査票の自由回答の分析で特筆すべきは、地域住民には「相談したが解決には至らなかった(以下:既相談未解決)」というケースは、相談機関につないだとしても、解決は困難だという考えがあることである。どの既相談未解決ケースが、自助・互助の相談で解決しなかったのか、または共助・公助の相談

機関につないでも解決しなかったのかは、調査票の自由回答だけでは詳細なことがわからず判断できない。仮に、自助・互助の相談で解決しなかったケースとすれば、自助・互助から共助・公助へとつなぐという手段がとられていなかったといえるだろう。また、共助・公助の相談機関につないでも解決しなかったケースだとすれば、対応した専門職や相談機関の力量やその地域の社会資源不足などが問われるであろう。いずれにしても、1度の相談や早期に解決には至らないということは、多問題家族や接近困難事例などであることが予想される。そして、地域住民には、この既相談未解決ケースは解決困難ケースとして考えられてしまい、今後、既相談未解決ケースは、再度、相談機関にはつながらず、そのまま地域の中で潜在化してしまう可能性が高いと考えられる。このようなケースには、どのような対策が必要であろうか。

1994(平成6)年3月に高齢社会福祉ビジョン懇談会にて「21世紀福祉ビジョン～少子・高齢社会に向けて～」<sup>7)</sup>で、今後の少子・高齢社会における社会保障の全体像として「自助、共助、公助の重層的な地域福祉システムの構築」が提言された。また、2012(平成24)年8月22日公布の社会保障制度改革推進法第2条(基本的な考え方)で、社会保障制度改革は、自助、共助及び公助が最も適切に組み合わせられるよう留意しつつ、国民が自立した生活を営むことができるよう、家族相互及び国民相互の助け合いの仕組みを通じてその実現を支援していくことを基本として行われるものとする<sup>8)</sup>とある。参考として「平成20年度地域包括ケア研究会報告書」<sup>9)</sup>では、自助とは「自ら働いて、又は自らの年金収入等により、自らの生活を支え、自らの健康は自ら維持」、互助とは「インフォーマルな相互扶助。例えば、近隣の助け合いやボランティア等」、共助とは「社会保険のような制度化された相互扶助」、公助とは「自助・互助・共助では対応できない困窮等の状況に対し、所得や生活水準・家庭状況等の受給要件を定めた上で必要な生活保障を行う社会福祉等」とされている。これらのことから、今後の地域福祉、社会保障のあり方については、「自助・互助・共助・公助の重層的な仕組みづくり」が基本となり重要とされる。

今回の調査結果の分析から明らかとなった既相談未解決ケースは、多問題家族や接近困難事例であることが予想され、潜在化する可能性が高い。ゆえに、地域福祉の推進主体である地域住民だけの支援では

なく、社会福祉を目的とする事業を経営する者及び社会福祉に関する活動を行う者が支援のイニシアティブを取り、積極的なアウトリーチが求められる。さらに、公助として行政機関、とりわけ地域住民に身近な市町村の政策レベルでの支援が必要であり、上記の「自助・互助・共助・公助の重層的な仕組みづくり」が急がれるところである。

## おわりに

地域住民には相互の助け合いの仕組みおよび相談・支援機関など公的支援と連動していくことが求められているが、本研究では、アンケートの自由回答をテキストマイニングによって分析することで、身近に生活上の困難を抱える人たちがいることを把握しているか、そして、その人たちを相談機関につないだとしても、解決は困難だと考えているケースはどのようなケースなのかを明らかにすることを試みた。その結果、回答者の35%が「いる」と把握していることがわかった。さらに地域住民には「既相談未解決ケースは解決困難ケース」という考えがあることが示唆された。このようなケースは、この後、自助・互助・共助・公助からもれてしまい、潜在化してしまう可能性が高いと考えられる。このようなケースに対しては、地域住民間の助け合いだけではなく、福祉サービス事業所や専門職からの支援、行政の政策としての支援が必要であり、「自助・互助・共助・公助の重層的な仕組みづくり」が急がれると考えられた。

一方で、本研究にはいくつかの課題も残されている。まず、データ数の問題である。長野県民75人からの自由回答であり、十分なテキストデータ数ではなく、性別・年代別のクロス集計によって特徴的な意見を抽出することはできなかった。また、長野県に限定して収集したテキストデータであり、全国や他都道府県の分析との比較がなされていない。アンケート調査の統計的分析によって地域住民の意見がどの程度分析できているかということも検証されていない。さらに、今後は、地域住民の意見をインタビュー調査による質的分析で明確にしていく必要もある。これらいくつかの課題があり、今回の研究結果をもって一般化したとは言い難く、まだまだ集積しなければならぬことが数多くある。これらの課題については、他日を期することとしたい。

## 謝辞

本研究について、研究趣旨をご理解いただきご協力いただいた社会福祉法人長野県社会福祉協議会の皆さまには心より感謝申し上げます。

## 注

- 1) 厚生労働省ホームページ「地域共生社会の実現に向けて」  
(<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000184346.html/20190913>)
- 2) 長野県の統計情報 統計ステーションながの  
(<https://tokei.pref.nagano.lg.jp/information/17430.html/20200516>)
- 3) 細井亮佑ほか (2011) 「テキストマイニングを用いたアンケート自由記述欄の分析による生活環境評価」『日本建築学会九州支部研究報告』、第50号、505頁。
- 4) 大滝純司監訳 (2003) 『質的研究実践ガイド 保健・医療サービス向上のために』。医学書院、79頁。
- 5) 佐藤郁哉 (2014) 『実践 質的データ分析入門』。新曜社、25頁。
- 6) 福井美弥・阿部浩和 (2013) 「異なる文体における共起ネットワーク図の図的解釈」『図学研究』。日本図学会、第47巻、第4号、3-9頁
- 7) 国立社会保障・人口問題研究所ホームページ「社会保障番号18」  
(<http://www.ipss.go.jp/publication/j/shiryu/no.13/data/20200516>)
- 8) 厚生労働省ホームページ「地域包括ケア研究会報告書～今後の検討のための論点整理～」の公表について  
(<https://www.mhlw.go.jp/houdou/2009/05/h052-1.html/20200516>)

## 参考文献

- 伊藤雅春ほか編 (2015) 『都市計画とまちづくりがわかる本』。彰国社。  
上田太一郎監 (2008) 『事例で学ぶテキストマイニング』。共立出版。  
合田盛人 (2020) 「地域福祉計画策定における地域住

- 民等の意見を十分に反映させるための自由回答の分析」『環境福祉学研究』. 第5巻. 第1号. 55 - 62頁.
- 社団法人生活福祉研究機構編 (2003) 『わがまちの地域福祉計画づくり』. 中央法規.
- 日本建築学会編 (2012) 『建築・都市計画のための調査・分析方法』. 井上書院.
- 林加代子 (2016) 「住民意識調査の分析における課題の顕在化について」『地域社会デザイン研究』. 愛知学泉大学. 4号. 47 - 53頁.
- 松村真宏・三浦麻子 (2015) 『人文・社会科学のためのテキストマイニング』. 誠信書房.