

# ICTを活用した会話分析技法の地平

——コミュニティ・オーガニゼーション論の社会学理論としての展開可能性——

東京大学先端研 島田昭仁

## 1 目的

対人・対コミュニティのサービスを提供する専門家に対する要請の多様化と説明責任の社会的要請によって、「エビデンス・ベースト・プラクティス」を理念とする「評価論」が戦後米国を中心に発達した。同時に、エビデンスとして発話行為をありのままに記述する試みが社会科学の技法として現れたが、発話行為を膨大に書き起こしただけでは、解釈すること自体が困難になり、記述的方法とは言えないだけでなく、評価もできない。そこで、これまでは「プロセスレコード」のように観察者（専門家）の主観に従って伝えたい出来事や事柄を記録するという記述法と、そのデータから何らかの分類を行って分析結果を出す分析法が一般的にとられてきた。しかしながら、被観察者や外部の第三者的研究者が別に記述し分析したところ同じ結果を再現できないという問題を残してきた。また「グランデッドセオリー」も、分析の過程が複雑すぎて第三者が再現しにくいだけでなく、成員の態度変化や専門家の介入効果を個別行為ごとに分析することに向かない。このことはソーシャルワーク論分野の「コミュニティ・オーガニゼーション」論では致命的であって、しかるゆえに今日まで理論的展開を遠ざけ、運動論へと収斂させてしまった。この問題を解決するにあたっては、長時間のまたは膨大な量のコミュニケーションデータを何らかの＜再現可能な＞方法で縮約する技法が必要となる。かつその際にコミュニケーションの全体的な文脈構造や相互行為パターン（例えばその会話の順番取り等）を崩壊せずに縮約することが必要となる。よって本論はその一技法を提示するものである。

## 2 方法

このような膨大なコミュニケーションデータを＜再現可能な＞方法で縮約するために、いわゆる「テキストマイニング」を使用する。かつその際に全体的な文脈構造をあらかじめ客観的に把握するため情報学的「決定木分析」を用いる。かつその際に相互行為を崩壊せずに縮約するために「指標発話とそれに連鎖する発話」というデータセットで整理していく方法を編み出した。

## 3 結果

上の方法は客観性を担保するためにICTを活用したものだが、3つのケーススタディで試してみたところ、どのケースでも成員の態度変化や専門家の介入効果を説明するにおいて重要な発話群をつきとめていることが分かり、また  $10^3$  レベルの会話データを  $10^1$  レベルに縮約したにもかかわらず、全体的な文脈構造や相互行為パターンが再現可能かつ十分に保全できていることが分かった。

## 4 結論

この技法によって、分析対象として焦点を当てたい出来事や事柄を単に観察者（専門家）の主観に従って選んでいるのではなく、客観的ルールに則っていることと、そのルールに従えば第三者がほぼ同じ結果を導けること、またその分析過程を第三者が容易に理解できるよう図式化できること、かつ必要に応じて自由にデータの基の姿まで遡ることが可能となった。これによって、経験的データを扱い再現可能な結論を導くことができるので、それまで難しかった「コミュニティ・オーガニゼーション」論の社会学理論としての展開が可能となった。

文献

島田昭仁, 2017, 「ソーシャルワーク論の地平」『知の史的探究』八千代出版。