厚生労働科学研究費補助金政策科学総合(政策科学推進研究)事業
分担報告書

価値創造の視点からのケアウィル講座の評価

分担研究者：中森義輝　北陸先端科学技術大学院大学知識科学研究科教授

1. はじめに

本分担研究においては、分担者が研究開発を続けている「知識構成システム論」[1]に基づいて、ケアウィル講座の評価及び参加者自身の自己評価を実施してきた。1 年目は、知識構成システム論を発展させたケアウィル講座の評価モデルを作成し、「知識創造」の視点から参加者に講座の評価と自己評価を実施してもらった。2 年目は、「知識構成システム論」の中の「知識の連続的再構成モデル」を用いて、参加者の「意欲創造」を調査する手法を開発し、1 年目及び 2 年目の参加者に対してアンケート調査した。そして最終年度は、ケアウィル講座は一種のサービスシステムであるが、参加者の前向きな努力がなければ価値が創造されないことを考慮し、どのような「価値創造」がなされたかを調査することにより、ケアウィル講座の評価に結び付ける。

2. 価値創造について

サービスシステムと言われて連想するものは非常にたくさんある。例えば、レストラン、ホテル、デパート、バス、タクシー、上下水道、電気、病院、保育所、学校、学習塾など、すべての経済活動はサービスであると言っても過言ではない。ここで、サービスの価値について考えるとき、二つのグループにグルーピングできる。一つは、顧客が受容するサービス価値に対価を支払うが、顧客自らが努力してその価値を創造するものではないグループで、レストランやホテルが含まれる。利用者にとって、価値は利用料金の価値と等価であるとみなされる。一方、利用者自らが努力しなければ大きな価値が創造できないグループが存在する。英語塾などが典型であり、高い授業料を支払って受講しても、十分な予習復習により成果を挙げなければ価値創造につながらない。病院にしてもそうである。医者から適切な診療やアドバイスを受けても、自ら摂生しなければ、繰り返し診療を受けることになる。

このように、サービスシステムと言っても、病院、クリニック、スポーツジムなどのように、指導に従って自己管理するかどうかで価値が変わるサービスシステムが存在する。また、学校、学習塾、ピアノなどの習い事のように、システムへの入力要素（サービス受

[1]中森義輝, 知識構成システム論, 丸善株式会社, 2010 年

容者）に責任があり、自己努力が求められるサービスシステムが存在する。価値共創システムとは、図 1 に示すように、以下のようなシステムである。

- システム利用者の協力（努力）が得られないと価値が高まらないシステム。
- システムへの入力要素（利用者）が、一時的にシステムの一部を構成する。
- システムの要素との相互作用、相乗効果によって、価値を共創しなければならない。

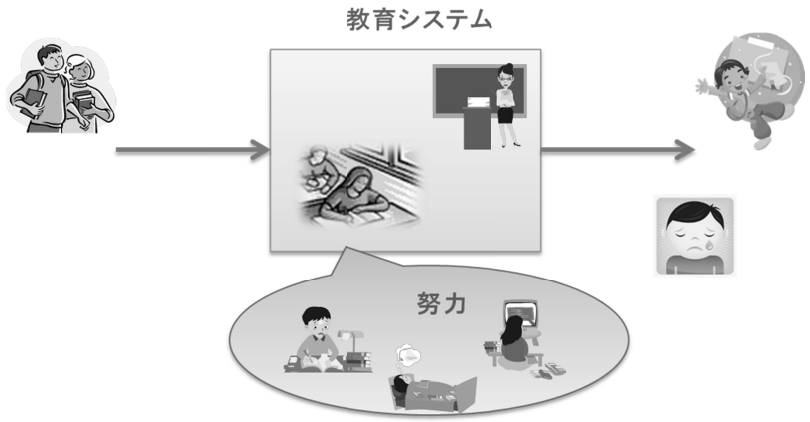

図 1：価値共創システムの例：教育システム

ケアウィル講座もサービスを提供するシステムではあるが、図 2 に示すように、情報を知識に変換する行為を通じて、サービス受容者が価値の創造に貢献しなければ成功しないシステムである。

- サービスを受けただけでは、価値は生まれない。なぜなら、それは情報を提供されただけだから。
- サービスの価値は、情報のレベルではなく、知識のレベルになって初めて顕在化する。
- 情報を価値のある有用なもの（知識・知恵）に変換するにはエネルギーが必要である。
- 情報を知識に変換するエネルギー（能力）は、やはり、（蓄積され、吟味された）知識・知恵である。
- ただし、その知識・知恵も、問題に即して使うことにより、研ぎ澄ましていく必要がある。

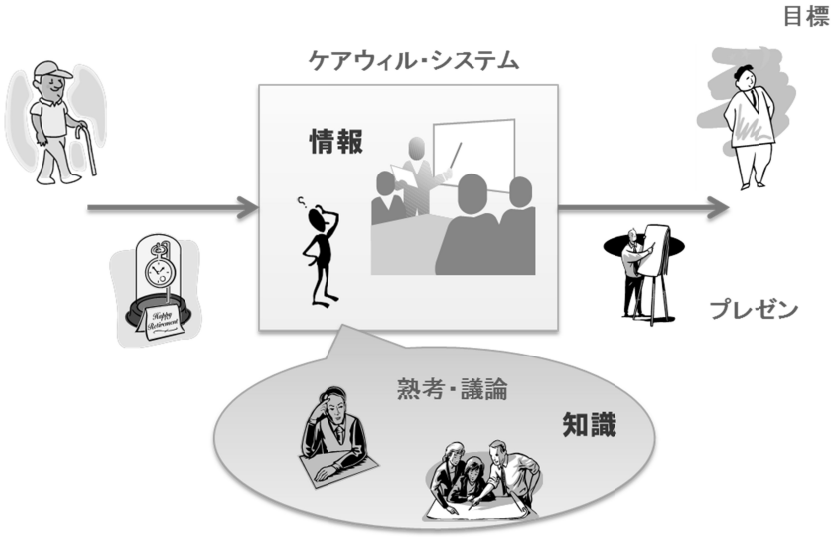

図 2：価値を共創するケアウィル・システム

3. 知識の連続的再構成モデル

図 3 に示すように、このモデルが持つ存在論的要素は以下の５つである。

- **介入**（Intervention）（問題を解こうとする意志・行動）：これまで関わっていなかった問題状況に対して行動を起こす。新たな問題を解決するためには、どのような知識が必要であるかについて考察し、以下の３つのサブシステムにそれらの知識の収集を依頼する。
- **集成**（Intelligence）（科学的・客観的知識）：ものごとを理解し学ぶ我々の能力を高める。必要なデータと情報を収集し、それらを科学的・客観的に分析し、最適化を図るためのモデルを構築する。
- **連携**（Involvement）（社会的動機）：我々と他の人々の関心や情熱を高める。会議の開催、聞き取り調査等により、人々の意見を収集する。
- **想像**（Imagination）（創造性の持つある側面）：新しいあるいは既存のものごとに関する我々自身のアイデアを創り出す。部分的な情報に基づいて複雑な現象をシミュレートする。
- **統合**（Integration）（システム知識）：上記の３つのサブシステムからのアウトプットの信頼性・正当性を検証する。異質の知識を密接に関連するように結合する。

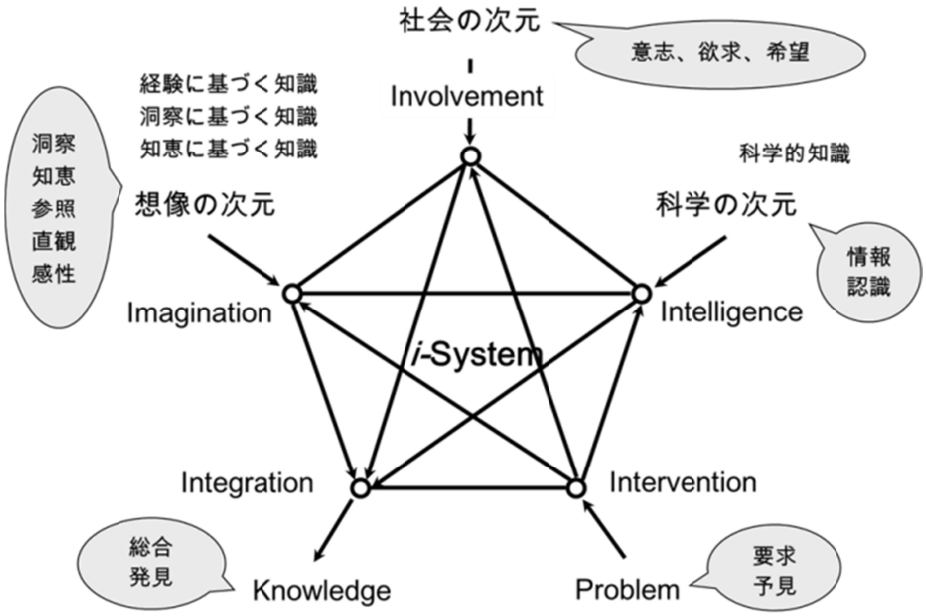

図 3：知識の連続再構成モデル

知識は組織や社会において人々によって構成され消費される。図 4 は、これを考慮して以下のような概念を用いて知識創造を説明しようとしたものである。

- **構造**（Structure）**：全体論的な基本原理であって人間の行動を促進あるいは逆に制限する。**
- **能力**（Agency）**：社会的存在であるアクター達が世界を再生産し変換する能力。**
- **構成**（Construction）**：アクター達が構造と能力を再生産し変換するプロセス。**

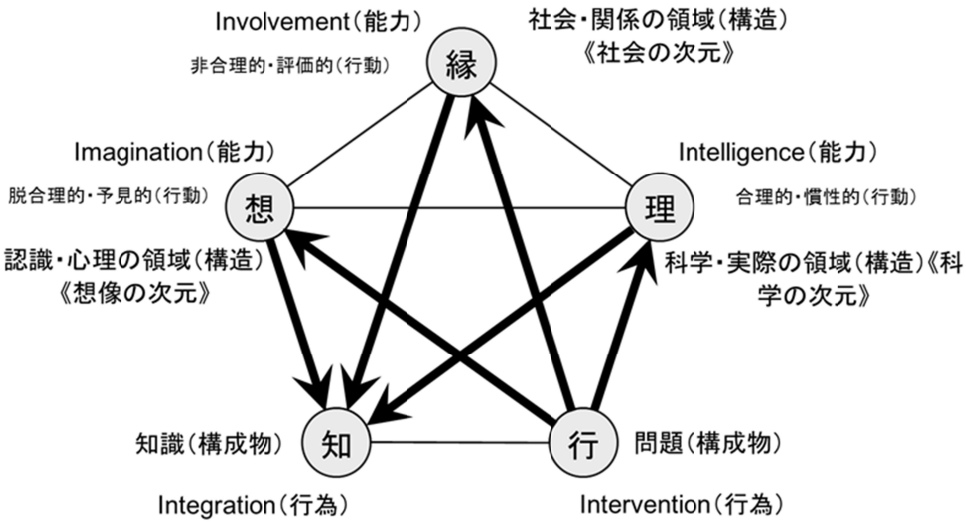

図 4：構造としての３つの領域と２つの構成物

知識はアクター達によって構成されるが、アクター達は社会的構造によって行動が促進、あるいは逆に制限される。図 4 に示すように、社会的構造は、図 3 の３つの次元（科学、社会、想像）に対応して、以下の３つの領域からなるものとみなす。

- **科学・実際の領域**（Scientific-actual front）：証拠等によって明らかな事象（確立された理論、増加する技術力、氾濫する情報、社会経済の傾向）
- **社会・関係の領域**（Social-relational front）：道徳や社会法則等拘束力を持つものに基づいた責務（社会規範、価値、期待、力関係、正当性）
- **認識・心理の領域**（Cognitive-mental front）：個人的な判断に基づいた義務・責任（考え方、慣習、隠れた仮定、有力な論理、パラダイム）

それぞれの領域においてアクター達に要求される主要な能力を、それぞれ集成力（Intelligence）、連携力（Involvement）、想像力（Imagination）と想定する。また、それぞれの領域におけるアクター達の行動は、それぞれ合理的（Rational）、評価的（Evaluative）、予見的（Projective）なものとなる。図 2 では、構成（Construction）を社会的行為（Social action）とその結果としての構成物（Constructs）に分けて表現している。「知ること（Integration）」と「行うこと（Intervention）」は互いを触発する（知行合一[2]）。これにより、知識は創造され具現化され、さらに社会構造とアクター達の能力にフィードバックされる。

実際には、図 5 に示すように、科学・実際の領域、社会・関係の領域、認識・心理の領域を何度も行き来して情報を知識化し、価値を創造していかなければならない。

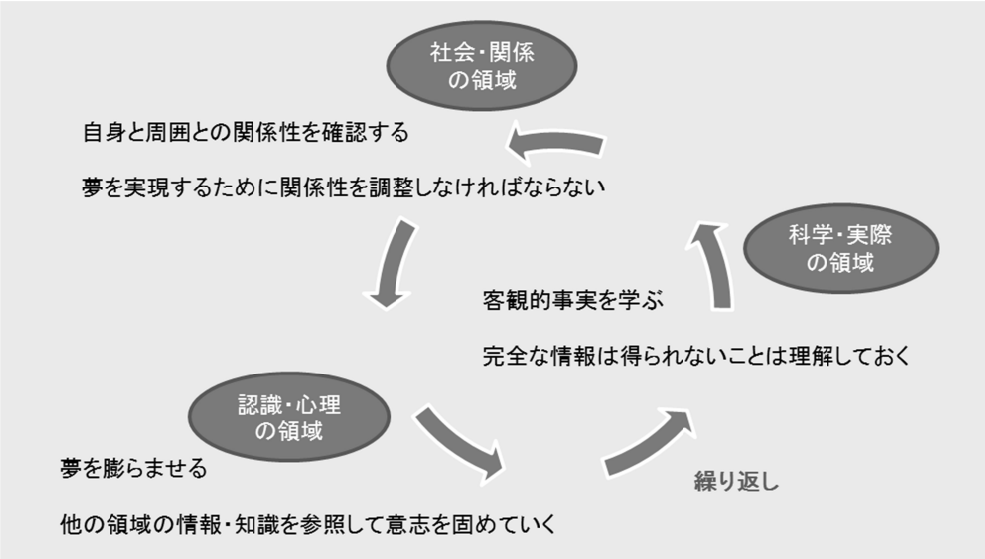

図 5：情報を知識化する繰り返しプロセス

[2]真に知ることは必ず実行を伴う。知と行とは表裏一体で別のものではないという説。中国の明の時代に王陽明が唱えた儒学の思想で知（知識）と行（行動）は合一（合致）していなければならないという考え。知識が先で実践は後からという宋の朱子の先知後行説に対して唱えられた。

4. ケアウィル講座の価値

本年度はケアウィル講座受講生に対して表 1 に示すアンケート調査を実施した。

表 1：ケアウィル講座の価値に関する調査項目

【理】自分にとっての新しい情報	価値の高い順に３つ程度
【縁】新しい関係性（再認識を含む）	重要と思う順に３つ程度
【想】自分で考えた新しいアイデア	実行したいと思う順に３つ程度
【知】新しい提案（報告）の価値	自分にとって 家族にとって 社会にとって 講座にとって
【行】新たに発見した課題	克服すべき課題を３つ程度

調査は、過去 3 年間の全受講生に対しして実施した。毎年全く同じ内容の講義が実施されたわけではないので年によって多少のばらつきがある。共通している回答を以下に列挙する。

【理】自分にとっての新しい情報

- 健康面について：医学的見地に加えて、社会的な分析
- 精神面について：精神面の向上によって健康面、経済面の問題解決につながること
- 社会面について：仲間づくりや社会活動への参加の重要性

【縁】新しい関係性（再認識を含む）

- 家族について：配偶者との関係の重要性の再認識
- 地域について：地域住民との新しい関係の構築の重要性
- 仲間について：価値を共有する仲間の必要性（会社や趣味の仲間を含む）

【想】自分で考えた新しいアイデア

- 目標を創造すること：「特にない」が多いが、目標を創らなければという意識は芽生えた
- 健康を維持すること：健康維持のための行動について考え始めた
- 関係を構築すること：（具体的ではないが）仲間づくり、NPO づくりについて考え始めた

【知】新しい提案（報告）の価値

- 自分にとって：自分を見つめなおす機会を得た（ただし、新しい提案には至っていない）
- 家族にとって：互いを尊敬しあうことを再認識した（具体性は、まだ乏しい）
- 社会にとって：社会に貢献できることの重要性・喜びを認識した（具体性は、まだ乏しい）
- 講座にとって：講座の維持発展に貢献したい（ただし、そのレベルに達していない）

【行】新たに発見した課題

- 目標設定：目標を創ること自体が大きな課題（生きがいを発見すること）
- 関係構築：家族関係、地域の人々との関係の再構築（特に、地域での役割を創造すること）
- 健康管理：健康な身体を維持すること（体力を向上、脳を活性化すること）

5. 結論

以上から、ケアウィル講座に参加することによって意識レベルは向上していると断定できるが、講座への出席だけでは具体的な目標づくりには至っていない。すなわち、受講生にとっては、多くの情報は入手したが、知識、すなわち新しい価値が創造されるに至っていない可能性がある。今後、修了生による「ケアウィル勉強会」を持続的に運営することにより、目標づくりとその実践、改善というサイクルが必要である。実際に、成功事例を創っていかなければ、ケアウィル講座の価値が認識されることは難しいだろう。この 3 年間の受講生の以上のような価値判断から、ケアウィル講座の中で、情報の提供を必要最小限にして、目標づくりの方法論を徹底的に教示し、受講生の目標づくりの時間を十分にとり、具体的な目標を設定させることを徹底させることが必要である、ということが一つの結論である。このような講座の改革を踏まえて、一段高いレベルのケアウィル講座を開始する必要がある。その際には、一度受講した人達にも再度受講してもらうことが重要である。要するに、同じような志を持った人々の量的拡大を図れば、量が質に変換していく、すなわち情報が知識に変換していき、講座の価値が認識されることにつながるであろう。