JAIST Repository
https://dspace.jaist.ac.jp/

Title	ケアサービスにおけるケアワーカーと利用者による価値と知識の共創—社会福祉法人ラルシュかなの家における事例研究—
Author(s)	村本，徹也
Citation	
Issue Date	2018-03
Type	Thesis or Dissertation
Text version	ETD
URL	http://hdl.handle.net/10119/15312
Rights	
Description	Supervisor:小坂　滿隆，知識科学研究科，博士

JAIST
JAPAN
ADVANCED INSTITUTE OF
SCIENCE AND TECHNOLOGY

Japan Advanced Institute of Science and Technology

博士論文

ケアサービスにおけるケアワーカーと利用者による価値と知識の共創

−社会福祉法人ラルシュかなの家における事例研究−

村本 徹也

主指導教員 小坂 満隆

北陸先端科学技術大学院大学

知識科学研究科

平成３０年３月

Abstract

In this thesis, we discuss research on reciprocal value and knowledge co-creation in care services between caregivers and care receivers. We also aim to make practical proposals for "making workplaces more attractive", where not only care receivers but care workers also enjoy value through care services.

L'Arche Kananoie Social Welfare Corporation, a care services provider for intellectually disabled is analyzed in detail as a case of successful reciprocal value and knowledge co-creation. We then elucidate what value and knowledge are being co-created and how, as well as clarifying the primary factors behind the promotion of reciprocal co-creation. A theoretical model, the "Dynamic Model of Value and Knowledge Co-creation" is proposed and is used for this case analysis.

Based on the care analysis, we identify 3 well-being-oriented values: "a place to belong," "human growth," and "a connection to society" that caregivers and care receivers co-create and mutually benefit from. In addition, we confirm that care providers and care receivers co-create knowledge assets such as "a sense of unity and energy," "the brand equity of L'Arche," "management practice reflecting one's values," and "a daily routine including meals, prayer, and sharing" and then put these into practical use in order to create mutual value.

In addition, we show that "sharing values" and "setting up a good 'ba'" are involved as primary factors in the reciprocal co-creation of this value and knowledge. "Shared feeling of 'ba'" and "heterogeneous knowledge obtained by care receivers" are found to be playing vital role for forming a good 'ba.'

The originality and availability of this thesis in particular are expected to contribute to knowledge and service sciences.

As for the originality of this thesis, from the perspectives of both knowledge science and service science, no empirical or theoretical research has clarified the process of value and knowledge co-creation in care services, and this would promote the academic understanding of care services. In particular, there is no research on the value that caregivers themselves obtain through the provision of their services; this is thus an original aspect of this thesis.

Regarding the availability of this thesis, we make practical proposals such as "occasions for caregivers and care receivers spending time together should be embedded into the organizational routine" for making more attractive workplaces. In addition, understanding the detailed structure of value and knowledge co-creation in care services makes possible service design and management that enhance the value for both caregivers and care receivers, which is expected to contribute to the enhancement of the quality of care services.

Keywords

Care services, Care worker, Reciprocal value co-creation, Knowledge co-creation, Well-being

要旨

本論文は、ケアサービスにおいてケアワーカーと利用者の間に存在する互恵的な価値と知識の共創に関する研究である。そして、利用者だけでなく、職員もケアサービスの提供を通じて価値を享受する「魅力ある職場作り」のための実務提言を行う研究である。

互恵的な価値と知識の共創の成功事例として、知的障がいを持つ人にケアサービスを提供する「社会福祉法人ラルシュかなの家」を詳細に分析し、どのような価値と知識がいかに共創されているかを明らかにするとともに、互恵的共創の促進要因を明らかにした。分析に当たっては、理論的モデルとして「価値と知識のダイナミック共創モデル」を提案し、事例分析に用いた。

事例組織においては、ウェルビーイングに資する価値として「自分の居場所」、「人間的成長・自己実現」、「社会とのつながり」の３つの価値をケアワーカーと利用者が共創し、お互いが享受していることを確認した。また、知識資産として「場の一体感やエネルギー」、「ラルシュのブランド・エクイティ」、「理念を反映した事業運営」、そして「食事やお祈り・分かち合いなどの日常のルーティン」などをケアワーカーと利用者が共創し、それらをお互いが価値創造のために活用していることを確認した。

また、これら価値と知識の互恵的共創を実現するには、「価値観の共有」と「よい場の形成」が促進要因として重要であることを見出した。そして、よい場の形成においては、「場の共有感覚」と利用者の持つ「異質な知」の存在が重要な役割を果たしていることを見いだした。

本研究は、特に新規性及び有用性において知識科学及びサービス科学に貢献できる。

新規性については、知識科学とサービス科学の両方の観点からケアサービスの価値と知識の共創プロセスを明らかにした実証的理論的な研究はなく、ケアサービスの学術的理解の促進に役立つと考える。特に、ケアワーカー自身がケアサービスの提供を通じて享受する価値に関する研究はなく、新規性がある。

有用性については、実務的提言として「ケアワーカーと利用者が共に過ごす機会を組織ルーティンに埋め込む」ことなどを提言し、互恵的な価値共創を実現する「魅力的な職場作り」に貢献できる。また、ケアサービスの価値と知識の共創の仕組みを詳細に理解することにより、利用者に対する価値を高めるのみならず、ケアワーカーに対する価値も高めるサービスデザイン、サービス運営が可能になり、ケアサービスの質の向上に寄与するものと考える。

キーワード

ケアサービス、ケアワーカー、互恵的価値共創、知識共創、ウェルビーイング

目次

第 1 章　序論 11

1.1. 研究の動機 11

1.2. 研究の背景 12

1.2.1. 現状の課題 12

1.2.2. 人材確保への取り組み 14

1.2.3. 魅力ある職場づくりへの取り組み 15

1.3. 研究の目的とリサーチ・クエスチョン 17

1.4. 研究の対象と方法 18

1.5. 用語の定義 19

1.6. 本論文の構成 22

第 2 章　先行研究のレビュー 23

2.1. はじめに 23

2.2. サービス科学における価値と価値共創 24

2.2.1. サービスにおける価値 24

2.2.2. サービス価値の共創プロセス 27

2.2.3. サービスの互恵性 29

2.2.4. Transformative Service Research 30

2.2.5. 価値のスペクトル 32

2.2.6. まとめ 33

2.3. 知識科学における知識創造プロセスと場の役割 35

2.3.1. 知識とは何か 35

2.3.2. 資源としての知識 35

2.3.3. 知識創造プロセス 36

2.3.4. 知識創造の促進要因 37

2.3.5. まとめ 40

2.4. ケアサービスが共創する知識と価値 41

2.4.1. ケアとは何か 41

2.4.2. ケアサービスとは何か 46

2.4.3. ケアサービスが提供する価値 49

2.4.4. ケアワークとケアワーカー 49

2.4.5. ケアワーカーの従業員満足 51

2.4.6. ケアサービスにおける知識創造 53

2.4.7. まとめ 54

2.5. ラルシュの理念 56
2.5.1. ラルシュとは 56
2.5.1. ラルシュのミッション 58
2.5.2. ラルシュのコミュニティー 59
2.5.3. まとめ 61
2.6. 先行文献レビューのまとめ 61
2.6.1. ケアサービスにおける価値創造 62
2.6.2. ケアサービスにおける知識創造 62
2.6.3. ケアサービスにおける知識と価値の共創 62
第 3 章 “かなの家”の事例分析 63
3.1. はじめに 63
3.2. “かなの家”の概要 63
3.2.1. “かなの家”の歴史 63
3.2.2. “かなの家”の理念 64
3.2.3. “かなの家”のサービス内容 65
3.2.4. 共同生活援助　かなのすまい 70
3.3. “かなの家”における互恵的価値の共創に関する仮説 72
3.3.1. “かなの家”が共創する価値 72
3.3.2. WV の増大に資する知識資産 74
3.3.3. 事例分析モデルの構築 76
3.3.4. KV・WV 共創の促進要因 79
3.4. 分析の方法 80
3.5. “かなの家”における WV の共創 83
3.5.1. 「自分の居場所」 84
3.5.2. 「人間的成長・自己実現」 87
3.5.3. 「社会とのつながり」 90
3.5.4. まとめ 92
3.6. WV の増大に資する KV 92
3.6.1. 「感覚知識資産」 93
3.6.2. 「コンセプト知識資産」 95
3.6.3. 「システム知識資産」 97
3.6.4. 「ルーティン知識資産」 100
3.6.5. まとめ 102
3.7. WV 共創の促進要因 102

3.7.1. 共有された価値観：Shared Values 103
3.7.2. 「良い場」の条件：⑵場の共有感覚 108
3.7.3. 「良い場」の条件：⑶異質な知 108
3.7.4. まとめ 110
3.8. 事例分析のまとめ 110
3.8.1. “かなの家”で共創されている互恵的価値 110
3.8.2. WV の増大に資する KV 111
3.8.3. WV 共創の促進要因 111
第 4 章 事例分析にもとづく考察 112
4.1. はじめに 112
4.2. 仮説モデルの検証 112
4.2.1. “かなの家”における WV 共創 113
4.2.2. “かなの家”における KV 共創 115
4.2.3. KV と WV の相互関係 115
4.2.4. KV と WV 共創の促進要因 116
4.3. 「職場の魅力」を高めるための知見 118
4.4. おわりに 119
第 5 章 結論 120
5.1. はじめに 120
5.2. リサーチ・クエスチョンへの回答 120
5.2.1. SQR1 の答え 120
5.2.2. SQR2 の答え 121
5.2.3. SQR3 の答え 121
5.2.4. MRQ の答え 121
5.3. 理論的含意 122
5.4. 実務的含意 122
5.5. 本研究の限界と将来研究への示唆 122
5.5.1. 本研究の限界 122
5.5.2. 将来研究への示唆 123
5.6. おわりに 124
参考文献 126
本論文の骨格となる研究業績リスト 134
謝辞 135

付録 1 AHP 質問紙 136
付録 2 なかまから学ぶ 137
付録 3 “かなの家”の食卓 138
付録 4 ラルシュの祈り 139
付録 5 資料のコード化結果 140
付録 6 インタビューのコード化結果 145

図目次

図 1-1 仕事をやめた理由 (介護労働安定センター, 2017) 13
図 1-2 労働条件等の悩み、不安、不満等 (介護労働安定センター, 2017) 14
図 1-3 2025 年に向けた介護人材の構造転換（イメージ） (厚生労働省, 2015d) 15
図 1-4 職場の「働きやすさ」の 5 条件(安倍, 2012a) 17
図 2-1 サービスの時系列価値共創の概念図 (近藤, 2017) 25
図 2-2 IT ソリューションサービスにおけるバリューチェイン (Nishioka & Kosaka, 2013) 26
図 2-3 FKE-Value model (Toya, 2014) 27
図 2-4 KIKI プロセス (小坂, et al, 2012) 28
図 2-5 媒介手段はサービスとサービスの交換という本質を見えなくしてしまう (Lusch & Vargo, 2016) 30
図 2-6 TSR entities and outcomes framework (Anderson,et al., 2012) 32
図 2-7 価値のスペクトル 33
図 2-8 知識資産のカテゴリー (野中, 遠山, 平田, 2007) 36
図 2-9 SECI モデル (野中, 遠山, 平田, 2007) 37
図 2-10 知識創造動態モデル (野中, 遠山, 平田, 2007) 37
図 2-11 マッキンゼーの 7S フレームワーク (Waterman , 1980) 38
図 2-12「いま・ここ」の経験の共有が場の基礎 (野中, 遠山, 平田, 2007) 39
図 2-13 社会的交換理論の視野 (八木, 2010) 44
図 2-14 介護サービスの SPC (川原, 2002; 太田, 1989) 51
図 2-15 Interactive knowledge-creating モデル (中山, 2004) 54
図 2-16 創立当初のラルシュの様子 (Association Jean Vanier, 2016) 57
図 2-17 世界のラルシュ・コミュニティー (L'Arche International, 2017c) 57
図 3-1 “かなの家”の基本理念 (かなの家, 2017c) 65
図 3-2 「まどい作業所」の外観 (かなの家, 2017d) 67
図 3-3 昼食の様子 (かなの家, 2015b) 68
図 3-4 絵画教室の様子 (かなの家, 2017d) 68
図 3-5 石鹸工場の様子 (かなの家, 2017e) 69
図 3-6 “かなの家”の製品 (かなの家, 2017e) 69
図 3-7 農作業の様子 (かなの家, 2017f) 70
図 3-8 「かなのすまい」の共同住居「つどい」の外観 (かなの家, 2014) 71
図 3-9 かなのすまいの様子 (かなの家, 2015a) 71
図 3-10 “かなの家”の時間割 (ドン・ボスコ社, 2016) 72

図 3-11　“かなの家”における WV と KV の関係モデル(野中ら, 2007)に加筆 76
図 3-12　ケアサービスの定義　(小坂, 白肌, 薮谷, 2012)をもとに著者作成 76
図 3-13　互恵的価値共創モデル (村本, 2015) 77
図 3-14　KV と WV のダイナミック共創モデル　(村本, 2017a)をもとに作成 78
図 3-15　『十九の折り鶴』の一コマ (L'Arche International, 2017f) 97
図 3-16 社会福祉法人ラルシュかなの家　定款 (かなの家, 2017j)（下線は筆者） 98
図 3-17　“かなの家”のマンデイト (かなの家, 2017c) 99
図 3-18　価値の階層図 104
図 3-19　アシスタントの考える価値の重要度 105
図 3-20　各国のなかま、アシスタント、理事ら (L'Arche International, 2017b) 107
図 3-21　サイン式で作成されるサイン集 (かなの家, 2017i) 108
図 4-1　仮説モデルの検証 112
図 4-2　確認された仮説モデルの WV 共創 113
図 4-3　ケアワーカーの SPC モデル (川原, 2002)再掲 114
図 4-4　確認された仮説モデルの KV 共創 115
図 4-5　確認された KV と WV の相互関係 116
図 5-1　将来研究の広がり 123

表目次

表 2-1　公表されている介護サービス (厚生労働省, 2017a) 47
表 2-2　障害者総合支援法のサービス (厚生労働省, 2017b) 48
表 2-3　心理的ウェルビーイングの 6 要素 (Ryff, 1989) 53
表 3-1　「多機能型まどい」の利用状況 (かなの家, 2017b) 66
表 3-2　アシスタントの配置状況 (かなの家, 2017b) 66
表 3-3　利用状況 (かなの家, 2017b) 70
表 3-4　アシスタント配置状況 (かなの家, 2017b) 71
表 3-5　“かなの家”の価値の整理 74
表 3-6 インタビュー対象者の属性 80
表 3-7　インタビューの質問文 80
表 3-8　受益者アクターのコード体系 81
表 3-9　価値のコード体系 82
表 3-10　促進要因のコード体系 82
表 3-11　資料調査のコーディング例 82
表 3-12　インタビュー結果のコーディング例 82
表 3-13　受益者アクターと WV のクロス集計表 83
表 3-14　インタビュー回答者と WV のクロス集計 83
表 3-15　WV ごとの事象の内訳 84
表 3-16　なかまの「自分の居場所」 84
表 3-17　アシスタントにとっての「自分の居場所」 85
表 3-18　なかまとアシスタントが価値を共創している事象 86
表 3-19　なかまにとっての「人間的成長・自己実現」に関する事象 87
表 3-20　アシスタントにとっての「人間的成長・自己実現」に関する事象 89
表 3-21　「社会とのつながり」について、主な事象 90
表 3-22　WV と KV のクロス集計 93
表 3-23　事象の内訳 93
表 3-24　「感覚知識資産」が「自分の居場所」に貢献している事象 94
表 3-25　「感覚知識資産」が「人間的成長・自己実現」に貢献している事象 95
表 3-26　「コンセプト知識資産」が「人間的成長・自己実現」に貢献している事象 96
表 3-27　基本理念が WV の増大に貢献している 97
表 3-28　食事に関する「ルーティン知識資産」 101
表 3-29　祈りに関する「ルーティン知識資産」 101
表 3-30　分かち合いの実施状況 (かなの家, 2017b) 102

表 3-31　WV と促進要因のクロス集計 103
表 3-32　事象の内訳 103
表 3-33　内部研修の実施状況 (かなの家, 2017b) 106
表 3-34　「異質な知」「自己実現・人間的成長」と受益者アクター 109
表 3-35　「異質な知」「自己実現・人間的成長」の事象例 110

第1章 序論

1.1. 研究の動機

高齢者や障がい者に対する介護などのケアサービスは、人が人をケアするサービスであるがゆえの特性を有する。メイヤロフ (Mayeroff, 1987)は、「一人の人格をケアするとは、最も深い意味で、その人が成長すること、自己実現することを助けることである」としており、ケアサービスとは、人と人とが長期にわたり全人格的な信頼関係を構築しながら、利用者が「よりよく生きること（ウェルビーイング）」を支援するサービスと言える。

メイヤロフはまた、「他の人々をケアすることを通して、他の人々に役立つことによって、ケアする人は自身の生の意味を生きているのである。それは支配したり、説明したり、評価しているからではなく、ケアし、かつケアされているからなのである。」とも語り、ケアすることがケアを提供する側もよりよく生きることにつながるという互恵性を有していることを示唆している。つまりケアサービスとは、利用者に対する価値創造ばかりではなく、サービスを提供する側も「よりよく生きる」という価値をもたらす特性を持ったサービスと言える。

一方で、ケアサービスを提供するケアワーカーは、人手不足が大きな問題となっている。その背景には低賃金や仕事の大変さがある。また、ケアワーカーによる利用者の虐待などの事件もあとを絶たない。障がいのある人も、そうでない人も等しく幸せに生きることができる社会を実現するには、ケアワーカー側の価値にも光を当て、職場の魅力を高め、ケアワーカーの働きがい、職務満足の向上を図ることが重要である。

このような状況に鑑み、ケアサービスの特性をサービス科学と知識科学の視点から分析・理解し、ケアワーカーに対する価値をどのように高めていくかを研究することは、ケアサービスを始めとする福祉サービスの質の向上、ひいては社会全体の福祉の向上に寄与するものと考える。

本研究で事例研究の対象として採択した「社会福祉法人ラルシュかなの家（以下、“かなの家”という）」は、ケアワーカー側の価値についてユニークな考えを持つケアサービス事業者である。

“かなの家”は、知的障がいを持つ人と持たない人が共に暮らすコミュニティーを作る活動を展開しているラルシュ・インターナショナルという NGO に加盟しており、「（知的障がいを持つ人と持たない人が）互いに関わり成長していく過程で見出される、知的障がいのある人の賜物を世界に広める」ことを使命としている (かなの家, 2017c)。“かなの家”を含むラルシュのコミュニティーでは、知的障がいを持つ人と暮らす中で知的障がいのある人の価値に触れ、ケアワーカーも成長し、自己実現を果たしていく様子が

しばしば観察される (Vanier, 1996)。これは、ケアサービスにおけるケアワーカー側の価値を高める一つの成功事例と考えられる。

ラルシュはフランスで生まれ、キリスト教の伝統の中で発展してきた。キリスト教文化圏では一定の知名度があり、ラルシュを紹介する著作物も多い。ラルシュは自分たちの活動の成果や意義をキリスト教の文脈で語ることは得意であるが、それだけではキリスト教文化圏外への展開は難しい。本研究は、サービス科学と知識科学という「科学の文脈」でラルシュの活動を理解し、「神さま抜き」でラルシュの取り組みを説明することでキリスト教文化圏を超え、より広い対象にラルシュの持つ知見を伝える試みでもある。

1.2. 研究の背景

ここでは、本研究の背景となるケアサービスの現状の課題と取り組みについて概観する。

1.2.1. 現状の課題

ケアサービスの最も大きな課題は、人手不足である。介護サービス事業者が挙げる運営上の課題として「良質な人材の確保が難しい(55.3%, n=8,907)」、「今の介護報酬では人材確保・定着のために十分な賃金を払えない(50.5%, n=8,907)」と、多くの事業者が人材確保を運営上の課題の第一に挙げている (介護労働安定センター, 2017)。その背景には、介護職の低賃金、過重労働などがあるとされている。

介護職員の数は、介護保険制度が施行された 2000 年度の 55 万人から 2013 年には 3 倍の 171 万人に増加している (厚生労働省, 2015a)。にもかかわらず、厚生労働省は、2025 年度に介護職員が全国で約 38 万人不足するという推計を発表している (厚生労働省, 2015b)。これは、主には高齢化の進展による老人介護需要の急激な増加によるものであるが、ケアワーカーのなり手不足、離職率の高さも指摘されている。

ケアワーカーの人手不足の実態を見ると、介護分野の有効求人倍率は、2014 年で 2.68%と全産業の 0.93%に対して高い水準で推移している。また、せっかく介護職に就いたケアワーカーも、離職する率が高い。施設等で働くケアワーカーの離職率は、常勤職員で 16.7%、非常勤職員で 21.3%となっている (厚生労働省, 2015c)。ケアサービスの人手不足は老人介護に限らず、障がい者向けのケアサービス事業でも深刻である。“かなの家”でも慢性的な人手不足にあり、ハローワークなどで求人しても応募はほとんどない状況である。

人手不足の背景の一つに、低賃金があるのはすでに述べた通りである。厚生労働省 (厚生労働省, 2015c)によると、介護職員の賃金は、「平均年齢・勤続年数に違いがあり、単純な比較はできないが、介護職員の平均賃金の水準は産業計と比較して低い傾向にある。」としている。福祉施設介護職員の「決まって支給する現金給与額」は 218.9 千円（月

額）で、社会保険・社会福祉・介護事業全体(同 238.4 千円)に比べて 20 千円ほど少なく、サービス業全体(同 273.6 千円)と比べると 50 千円も少ない。この額にはボーナスは含まれていないが、ボーナスを考慮しても年収は 300 万円台で、若者が将来家庭を持って家族を養っていくには不安を感じる水準である。図 1-1 に示す介護職員が退職する理由でも、「将来の見込みが立たなかった(16.0%)」、「収入が少なかった（12.2%）」と収入面での不満が大きいことが見て取れる (介護労働安定センター, 2017)。また、このような賃金水準では、景気が回復し他のサービス業の需要が増加すると、人材が他のサービス業に流れやすい状況であるとも言える。

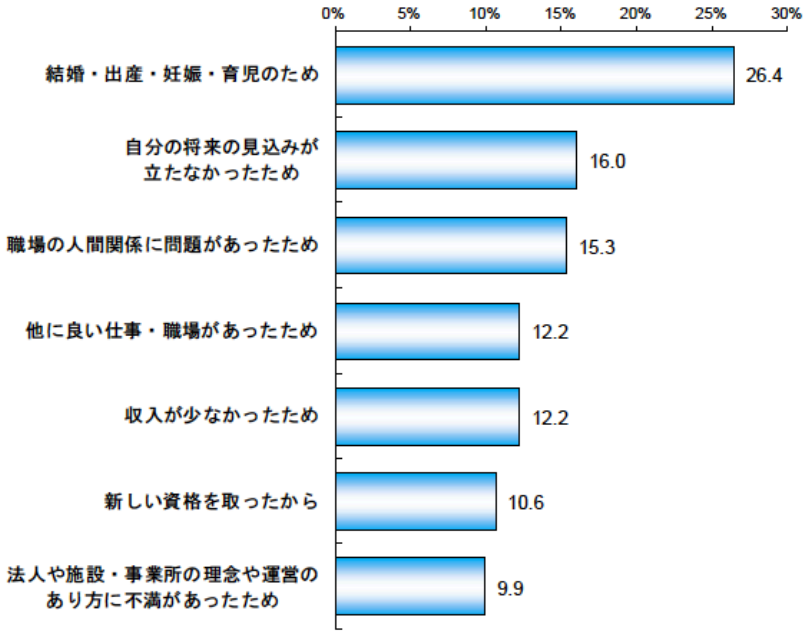


図 1-1 仕事をやめた理由 (介護労働安定センター, 2017)

人手不足のもう一つの背景として語られているのが、仕事の大変さである。身体介助にともなう腰痛、夜間勤務、介護に伴う精神的ストレス、そして人手不足が仕事の大変さの要因としてあげられている。労働条件等の悩み・不安・不満等として、「人手が足りない(53.2%)」、「仕事の内容の割に賃金が安い(41.5%)」、「有給休暇が取りにくい(34.9%)」、「身体的負担が大きい(29.9%)」、「精神的にきつい(28.1%)」など、多くのケアワーカーが仕事の大変さを感じていることがわかる（図 1-2）(介護労働安定センター, 2017)。

また、ケアワーカーには、絶え間ないストレスが持続するために仕事への意欲をなくしてしまうバーンアウト症候群が多く発生するとして、問題視されている (介護労働安定センター, 2004)。また、バーンアウトが離職の最大の要因であるとの研究もある (黒田 & 張, 2011)。心理臨床家であり医療人類学者でもあるクラインマンは、ケアの大変さ

について以下のように述べている。

> *わたしは、ケアすることを、理想化してロマンチックに言いたくはありません。ケアをすることは本当にむずかしいことです。失敗はいつもつきまといます。ケアをすることに関する暗い側面もあります。ケアをする人に恨みや怒りの感情が生まれる時には、虐待が起こったり、その場を放棄して逃避したりすることも起こり得ます。ケアをする人も受ける人もバーンアウトすることだってあります。これらは、大変重大な問題です。実際、ケアをすることは、私たちが生きていく上でもっともむずかしいことがらのひとつなのです (Kleiman, 皆藤, 江口, 2015)。*

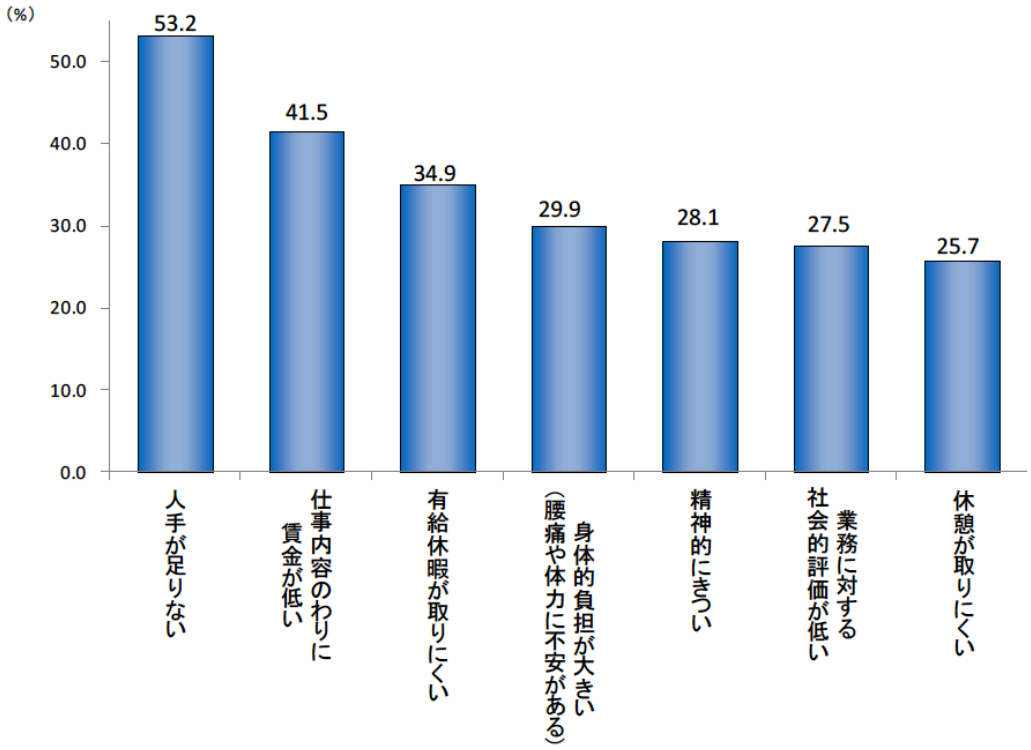


図 1-2 労働条件等の悩み、不安、不満等 (介護労働安定センター, 2017)

1.2.2. 人材確保への取り組み

このような課題に対して、現在、政府や地方自治体・介護業界・事業者ではさまざまな取り組みが行われている。厚生労働省は、介護人材確保の取り組みは、「(1) 持続的な人材確保サイクルの確立」、「(2) 介護人材の構造転換」、「(3) 地域の全ての関係主体が連携し、介護人材を育む体制の整備」、「(4) 中長期的視点に立った計画の策定」の四つの基本的な考え方に立って進めることが必要であると述べている。その中でも、「(2) 介護人材の構造転換(「まんじゅう型」から「富士山型」へ)」(図 1-3)として、「本人の能力や役割分担に応じたキャリアパスを構築する」「いったん介護の仕事についた者の定

着促進を図る」などの取り組みが謳われている (厚生労働省, 2015d)。

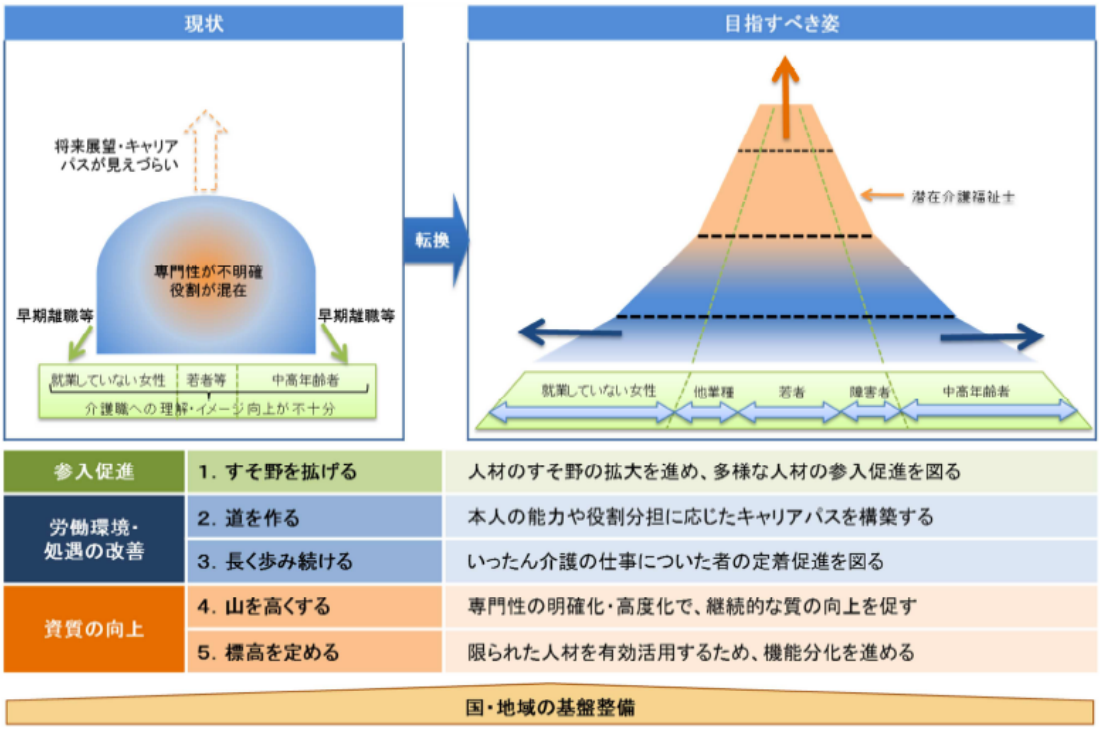


図 1-3 2025 年に向けた介護人材の構造転換（イメージ） (厚生労働省, 2015d)

1.2.3. 魅力ある職場づくりへの取り組み

人材確保の取り組みの中でも、魅力ある職場作り（動機付け要因）についてはまだ取り組みが不足しているとの指摘もある。

> *介護事業者においては、これまで処遇改善交付金等による賃金面等（衛生要因）での改善策が講じられてきた一方、職員の意欲や自己効力感の向上、自己実現の達成、そのための褒賞制度や研修、勤務環境の整備といった「職場の魅力」（動機づけ要因）の向上に関する取り組みは十分でない。*
>
> *今後、わが国の労働力人口が減少する中、介護職にはこれまで以上に高い資質が期待されていることを踏まえると、「職場の魅力」の向上を推進することが喫緊の課題である。 (日本総合研究所, 2014)*

このような状況にかんがみ、厚生労働省は 2016 年に「介護のシゴト　魅力向上懇談会」を立ち上げ、有識者と意見を交わしている(厚生労働省, 2016a)。この懇談会の議論のまとめとして、「魅力ある職場づくりの実践」には大きく三つの方策があるとしている。一つ目は、「業務の生産性と効率性の向上」で、ICT やロボットの活用、業務の分析・標準化・改善を通じて業務の生産性と効率を上げるものである。二つ目は、「資質向上・キ

ャリアアップの実現と専門性の確保」で、人材育成や人事管理・キャリアパスの開発などに関するものである。そして三つ目の方策は「利用者本位の仕事観」として、「利用者の笑顔が見られるサービス」、「地域で生活を続けられるための支援・事故防止」、「確固とした経営者の理念・組織の風土」などを通じて「利用者に感謝される （対人サービスゆえの喜びの実感)」職場を目指すというものである。懇談会では、それぞれの方策について先進事例が報告されている。

これらの中で、例えば「利用者の笑顔が見られるサービス」の実践としては以下のようなまとめがされている。

- 介護リフトによる「持ち上げない介護」により、利用者とのアイコンタクトがとれ、利用者の表情が明るくなる
- 「良い介護ができている」実感が職場定着の重要な要素
- 利用者の状態の基本的な評価を多職種間で共有することで、皆が効果を実感
- 介護職員の自立支援を通じた自己実現と成果の実感、それに基づく学習の循環が重要

「確固とした経営者の理念・組織の風土」については、以下のようなまとめがされている。

- シゴトのやり方を変えて介護サービスを魅力あるものにすることを目指し、事業主自身が自助努力することが肝要。制度による支援は事業主のやる気を後押し
- 事業主の視点と従事者の視点が一致・統合されることにより、組織として力を発揮できる

また、安倍(2012b)は老人介護施設について職場の魅力要因の調査を行い、職場の働きやすさは①理念、②リーダーシップ、③チームワーク、④権限委譲、⑤人材育成の五つの条件によって構成されることを見出している(図 1-4)。

安倍は、ケアサービス事業者においてこれら 5 条件に対してさまざまな取り組みが行われていることを見出している。例えば、「人材育成」では、キャリアパスの作成やチューター制度の導入、権限委譲では自発的な提案制度、リーダーシップでは、「職員に仕えるリーダーシップ像」を掲げる、などの取り組みが行われている。

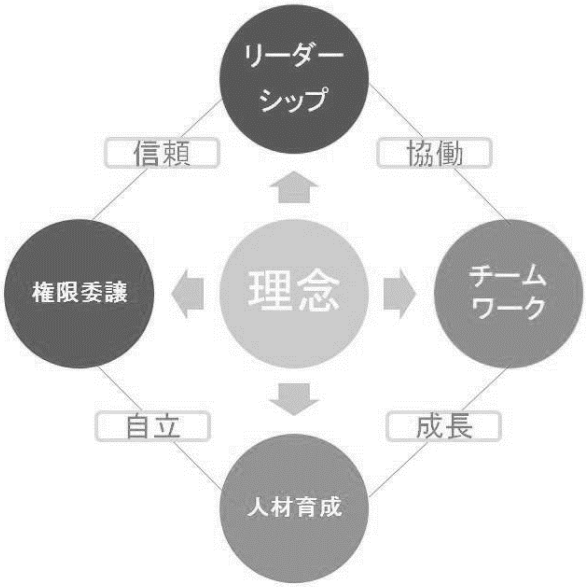


図 1-4　職場の「働きやすさ」の 5 条件(安倍, 2012a)

“かなの家”は、「知的障がいを持つ人と暮らす中で知的障がいのある人の価値に触れ、ケアワーカーも成長し、自己実現を果たしていく」という理念を特徴とし、ケアワーカーの成長・自己実現による職場の魅力づくりを目指し、それに成功しているサービス事業者である。このような職場の魅力づくりの方策は、上記のどれにもあてはまらず、「利用者に感謝される喜び」とはまた違う、「利用者だけでなく、職員も価値を享受する」職場の魅力を見出していると考えられる。

1.3. 研究の目的とリサーチ・クエスチョン

本研究の目的は、次の 2 点である。

① 理論的モデルを構築し、ケアサービスにおける価値と知識の共創のメカニズムを知識科学とサービス科学の視点から明らかにし、知識科学とサービス科学に貢献する。

② 「職場の魅力」すなわち「ケアワーカー側が享受する価値」を高めるための知見を得、より良いケアサービスの提供に向けた実務的提言を行うことで社会福祉に貢献する。

本研究で明らかにするメジャーリサーチクエスチョン(MRQ)とサブシディアリー・クエスチョン(SRQ)は、以下のとおりである。

MRQ: ケアサービスにおいて、ケアワーカーと利用者の間でどのような価値と知識がいかに共創されているか？

SRQ1: ケアサービスにおいて、どのような価値がいかに共創されているか？

SRQ2: ケアサービスにおいて、どのような知識がいかに共創されているか？

SRQ3: ケアサービスにおいて、価値と知識の共創関係が成立し促進される要因は何か？

以上の問いに対し、「利用者だけでなく、職員も価値を享受する職場」に関し、これまでケアサービスの領域で議論・研究されてきたさまざまな研究成果を元に、サービス科学と知識科学の視点を加え、ケアサービスにおける価値と知識共創のメカニズムを探るものである。

1.4. 研究の対象と方法

第 2 章の先行研究のレビューで見るように、ケアサービスをサービス科学と知識科学の両面から解析した研究はなく、そのため本研究の方法は、探索的なモデル構築型の事例研究とする。

分析対象事例としては、先に述べたとおり、「利用者だけでなく、職員も価値を享受する」職場づくり、ケアワーカー側の価値向上に成功していると考えられる“かなの家”を対象とする。

野中ら (2007)は、知識を継続的に創造している組織に関する調査には、事例研究が最適な手法だとしている。その理由として、具体的な言葉を用いて物事の変化をつなぎ合わせ、過去からの流れを示す「物語（ナラティブ）」としての意義があり、「なぜ」だけでなく「いかにして」というプロセスを知ることができるからであるとしている。

本研究では、探索的な研究として“かなの家”という豊かな内容を持つ単一の成功事例を深く掘り下げることで、事例の背後にある構造を浮き上がらせ、「いかにして知識と価値が共創されているのか」「それはなぜ起きているのか」を明らかにしていく手法をとる。

主なデータ収集手法としては、以下の四つの手法を用いる。収集したデータは、コード化し分析する。

① インタビュー : ケアワーカーがケアの現場でどのような体験をし、それに対しどのように考えているかを明らかにするため、半構造化インタビューを実施する。

② アンケート : ケアワーカーがケアサービスの価値についてどのような認識を持っているかを定量的に把握するため、AHP: Analytic Hierarchy Process を用いたアン

ケートを実施する。

③ 資料調査：“かなの家”の価値と知識創造の取り組みやそれに対するケアワーカーや利用者の反応を確認するため、“かなの家”が公開している事業報告・ブログ・ホームページや文献を分析する。

なお、筆者は本研究の事例である “かなの家”の理事・評議員を 10 年以上にわたり務め、“かなの家”を事業運営面で支援している。またラルシュ・インターナショナルの国際理事を務めた経験もある。このため、インタビューに際して回答者にある種の同調圧力や回答内容にバイアスがかかることが懸念された。そのため、インタビューに際しては「回答者が体験した事実」と「その事実に対する考え・感情」を対にして聞き出すことでバイアスがかかる懸念を避け、客観性を担保するよう努めた。

また、ケアサービスを研究する際には、ケアする側がケアを受ける側の利益だとして本人の意思を問わずに支援する、いわゆるパターナリズムの問題に配慮する必要がある。本研究においては、利用者側の価値について調査を行う必要があり、その際「これは利用者にとってよいことのはずだ」という予見が入り込む懸念があった。本来は利用者に直接確認すべきところであるが、本研究の対象である知的障がいを持つ人に対しては、インタビューやアンケートなどにより正確なデータ収集をすることは困難が予想された。そのため、参加あるいは参与観察でしか得られない現場の観察とその客観的材料として写真やビデオを用いて研究を行うこととした。

1.5. 用語の定義

第 2 章の文献レビューに基づき、本研究における重要な概念を以下のように定義する。

サービス

サービス・ドミナント・ロジック（以下 SDL と記す）によると、「サービスとは、他のアクターあるいは自身のベネフィットのために資源を適用すること」としている (Lusch & Vargo, 2016)。また、「大学教育の分野別質保証のための教育課程編成上の参照基準　サービス学分野 (日本学術会議, 2017)」では、「サービスとは提供者と受容者が価値を共創する行為である。サービスは人間を含むシステムにおいて持続的かつダイナミックに生産・提供・消費される」と定義している。この二つの定義は矛盾するものではなく、むしろ補完しあっている。本研究では、これら二つの定義を採用する。

アクター

SDL によると、「アクターとは、エージェンシーを保持するエンティティ」と定義されている。エージェンシーとは、「目的を持って行動する能力」のこととされる (Lusch &

Vargo, 2016)。つまり、あるサービスの提供プロセスに参加するエンティティ（人やその集合体としての組織、ロボットや人工知能）は全てアクターである。サービスの提供者も利用者もアクターである。

資源（オペランド資源・オペラント資源）

SDL によると、「アクターが支援を頼るものはどんなものであれ資源となる」としている。オペランド資源とは、「ベネフィットを提供するにはそれらに行為を施す別の資源を必要とする（潜在能力のある）資源」のことで「静的で、多くは天然資源のような有形なものである」としている。一方、オペラント資源とは、「ベネフィットを創造するために他の（潜在能力のある）資源に行為を施す能力を秘めている資源」であり、「人間のスキルやケイパビリティ」がその例であるとしている (Lusch & Vargo, 2016)。

価値・価値提案

SDL では、「価値とはベネフィットのことであり、またそれはある特定のアクターの福利の増大でもある」としている。また、「価値はあるアクターから別の受益者アクターに価値が提供されることはなく、価値は単に提案されるだけである」としている。この考えから、価値提案とは、「あるアクターが受益者アクターとの価値創造にどのように積極的に参画するのか」を表現したものと定義される (Lusch & Vargo, 2016)。

価値の分類

本研究では、価値の分類として戸谷の FKE value model の三つの価値に「ウェルビーイングに資する価値」を加えた、以下の四つの価値分類を用いる。

基本機能価値(Fundamental Value：FV)、知識価値(Knowledge Value：KV)、感情価値（Emotional Value：EV)、ウェルビーイング実現に資する価値(Well-being oriented Value：WV)

互恵的価値共創

サービスを受ける人だけでなく、サービスを提供する人も享受する価値（特に、基本機能価値 FV 以外の価値）をサービス提供の過程で共創すること。

ウェルビーイング

一般的な意味は、「よりよく生きる」ことを指す。より詳しくは、「現代的ソーシャル・サービスの達成目標として、個人の権利や自己実現が保障され、身体的、精神的、社会的に良好な状態にあることを意味する概念 (中谷茂一, 2007)」と定義される。国際連合などの国際機関や欧米諸国では、救貧的・慈恵的な思想を背景とする「ウェルフェア」に代えて、「より積極的に人権を尊重し、自己実現を保証する」概念として定着している (秋元, 2003)。

知識

野中らは知識を「個人の信念が真実へと正当化されるダイナミックな社会的プロセス」と定義している (野中, 遠山, 平田, 2007)。知識はモノやカネのような静的な資源ではなく、常に動いているプロセスである。そして知識は、社会すなわち人と人との関係性（文脈）の中で正当化されるものである。また、SDL (Lusch & Vargo, 2016)の視点から知識を見ると、知識はオペラント資源の一種であり、「ベネフィットを創造するために他の（潜在能力のある）資源に行為を施す能力を秘めている資源」と言える。そして、戸谷によると知識も価値の一種である。

本研究では、このように知識をプロセスであり、資源であり、価値であると捉える。

場

野中らは場の定義として、「知識が共有され、活用される共有された動的文脈」であると定義している。この定義からわかるように、場とは物理的な空間だけを意味するのではなく、心理的・仮想的な空間も場である。このような場の中で人と人との対話と実践による総合作用により知識が継続的に創造されていく (野中, 遠山, 平田, 2007)。

ケア

本論文では、ケアを「依存的な存在である成人または子どもの身体的かつ情緒的な要求を、それが担われ遂行される規範的・経済的・社会的枠組のもとにおいて、満たすことに関わる行為と関係 (Daly, 2001)。」とするデイリーのケアの定義を採用する。

この定義は、ケアをアクター間の相互作用であるという立場を取るため (上野, 2011)、サービス科学における SDL の考え方、知識科学における知識創造の考え方とも親和性が高いと考えられる。

ケアの互恵性

ケアの互恵性とは、ケアという行為がケアを受ける側に価値を提供するだけでなく、ケアをする側も価値（特に、基本機能価値 FV 以外の価値）を享受することをいう。つまり、ケアをし、ケアを受けるという相互関係の中から、ケアを受ける側・する側双方への価値が共創されている状態を指す。

ケアサービス

ケアには元来サービスの概念が含まれているが、特に事業としてケアを提供することを明示的に示す場合に「ケアサービス」という言葉が使われることがわかる。そこで、本論文では、ケアサービスを、「事業としてケアを提供すること」と定義する。

ケアワーカー

本論文では、ケアワーカーを「専門的知識及び技術をもつてケアサービスに従事し、

直接的・間接的にケアを提供する人」と定義する。

なかまの人、コアメンバー、アシスタント、支援者

“かなの家”では、ケアサービスの利用者のことを「なかまの人」または「なかま」と呼んでいる。これは、知的障がいを持つ人は単なるサービスの利用者ではなく、「“かなの家”で一緒に暮らすなかま」であるという意味が込められている。ケアワーカーは「アシスタント：assistant」と呼ぶ。なお、ラルシュではコミュニティーで暮らす知的障がいを持った人をコアメンバー：core member と呼んでいる。これは、知的障がいを持った人がコミュニティーの中核：core であるとの認識を反映している。

「支援者」とは、“かなの家”の製品の購入や寄付などを通じて“かなの家”の活動を外部から支援する人々のことを指す。

1.6. 本論文の構成

本第 1 章において、本研究の背景、目的、研究の方法や対象について述べた。これらを踏まえ、本論文は以下のような構成となっている。

第 2 章では、研究目的に従って、関連するケアサービスとサービス科学・知識科学の先行研究をレビューする。着目するのは、ケアサービスにおける価値と知識とは何か、それがどのように創造されているのか、についての研究成果である。また、ケアワーカーの職務満足に関する研究についてもレビューする。さらに、サービス科学において、サービスの価値がどのように生み出され、価値創造を促進するには何が必要なのかについてレビューする。同じく、知識科学において、知識はどのように創造され、知識創造を促進する要因は何かについてもレビューする。さらに、本研究の事例組織である“かなの家”が標榜する「ラルシュの理念」についてもレビューし、ラルシュの理念の構造を明らかにする。

第 3 章では、“かなの家”の事例分析を行う。分析に当たっては、先行研究レビューに基づいてケアサービスへのサービス科学・知識科学的アプローチの適用を検討し、「KV と WV のダイナミック共創モデル」仮説を用いて“かなの家”の知識と価値の共創活動を詳細に解析する。また、共創活動の促進要因についても分析を行う。

第 4 章では、“かなの家”の事例から得られた知見を仮説モデルに沿って整理した上で、“かなの家”で KV と WV がどのように共創されており、どのような要因によっていかに価値共創が促進されているかを考察する。そして、「KV と WV のダイナミック共創モデル」の検証とさらなる精緻化を試みる。さらに、本研究のもう一つの目的である、ケアワーカーにとって「職場の魅力」を高めるための知見についてまとめる。

最後に第 5 章では、結論として本研究のまとめを行い、理論的含意と実務的含意を述べ、今後に向けた研究課題に触れる。

第2章 先行研究のレビュー

2.1. はじめに

本章では、第 1 章で述べた研究目的に従って、サービス科学、知識科学及びケアサービスの三つの領域において、先行研究をレビューする。

まず、ケアサービスをサービス科学の視点ではどのように捉えることができるのかを探るため、サービス科学の領域においては以下の点に着目しレビューを行う。

① サービスの価値
② サービス価値の共創プロセス
③ サービス価値の互恵性
④ Transformative Service Research

サービス科学の領域では、まずサービスが提供する価値についての議論を整理した上で、サービス価値を共創するプロセスについてレビューする。さらに、「個人やコミュニティーそして生態系に至るまで、消費に関わる主体のウェルビーイングに改善や良い変化をもたらすための研究 (Anderson,et al., 2012)」と定義される、Transformative Service Research: TSR についてもレビューする。

次に、知識とは何か、それはどのように促進されるのかを探るため知識科学の領域においては、以下の点に着目する。

① 資源または資産としての知識
② 知識創造プロセスとその促進要因
③ 知識創造における場の役割

知識科学の領域では、知識とは何かについて確認した上で、知識創造プロセスについて SECI モデルを取り上げる。そして、ケアサービスの知識創造の促進に重要な役割を果たすと考えられる「場」についてレビューする。

ケアサービスの領域においては、以下の点に着目する。

① ケアとは何か
② ケアの贈与交換的側面と互恵性
③ ケアサービスが提供する価値とウェルビーイング
④ ケアワーカーの職務満足に影響を及ぼす要素

⑤　ケアサービスで創造される知識

ケアサービスの領域では、ケアサービスが提供する価値と知識についてレビューする。特に、ケアサービスが提供するウェルビーイングについて先行研究を確認する。そして、ケアサービスの特徴と考えられる互恵性について社会的交換理論などの見地からレビューを行う。さらに、ケアワーカーの職務満足に影響を及ぼす要素についてインターナルマーティングやサービスプロフィットチェーンなども考慮しつつレビューを行う。最後に、ケアサービスにおける互恵的価値共創が先行研究でどのように捉えられているかを確認する。

最後に、本研究の事例組織である“かなの家”が標榜する「ラルシュの理念」についてもレビューする。

2.2. サービス科学における価値と価値共創

2.2.1. サービスにおける価値

ここではサービスにおける価値と何かについてレビューする。SDL では、「価値とはベネフィットのことであり、またそれはある特定のアクターの福利の増大でもある」としている。何をベネフィットと捉えるかはアクター一人ひとりの文脈によって異なるため、サービスの価値は受益者の経験的な概念である。このことから、サービス提供者から受益者に価値が提供されることはなく、価値は単に提案されるに過ぎない、という価値提案の考え方が導かれる。提案された価値をサービス提供者と受益者が共創し、受益者がそれをベネフィットと捉えて初めて価値が生まれる、というのが SDL の価値の捉え方である (Lusch & Vargo, 2016)。

価値については、古くから哲学・心理学・経済学などの分野でさまざまな分類が行われてきている。以下に示すように、サービスに限っても多くの分類軸や視座が提案されている。

交換価値と使用価値

従来のグッズ・ドミナント・ロジック（GDL）では、価値は交換対象となるモノの価値を貨幣という中間媒体で定量化し表現している。しかし、サービスの価値は受益者アクターの主観的な経験を通じて創造されるため、サービス購入前に確定する交換価値価値（すなわち価格）ではサービスの価値を議論するのには不十分である。そのため、SDL では、サービスを受けた後の価値である使用価値（Value in use）やアクター間の長期的な関係性継続性の価値が重要視されている (Grönroos, 2014)。関係性継続性の価値としては、「顧客生涯価値 CLV」「顧客紹介価値 CRV」「顧客影響価値 CIV」「顧客知識価値 CKV」

に分類でき、総体として「顧客共感価値」がある (Kumar, 2010)。近藤 (2017)はこのような価値をサービス提供の時系列にまとめている（図 2-1)。ただし、関係継続性の価値については、サービス提供者の視点のみを扱っており、アクターとしてのエンティティ、すなわち従業員や事業主あるいは社会などの他の視点が欠けているとの批判もある (Toya, 2014)。

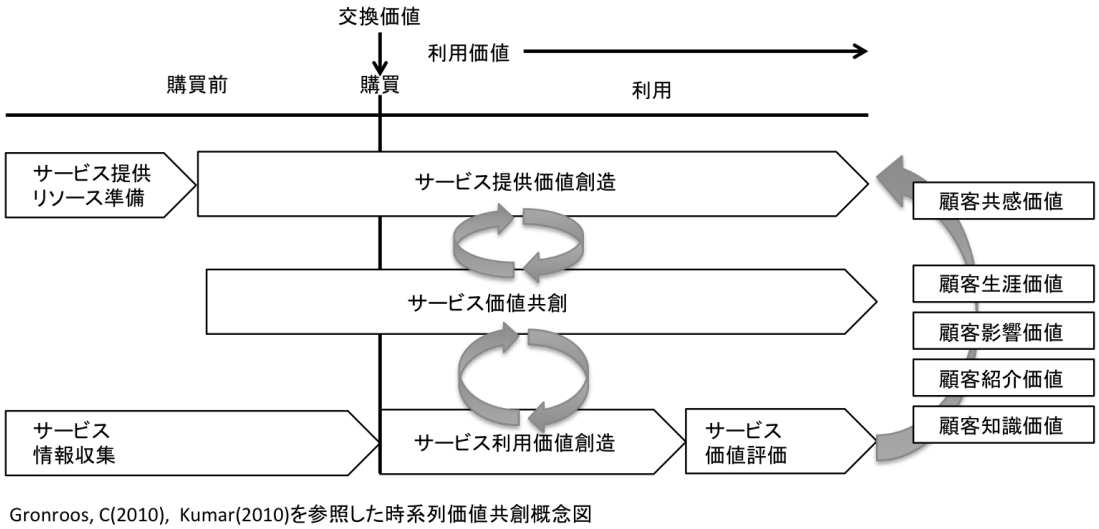


図 2-1　サービスの時系列価値共創の概念図 (近藤, 2017)

機能的価値と目的価値

西岡ら (Nishioka & Kosaka, 2013)は IT ソリューションサービスでは 2 種類の価値があるとしている。一つは、「目的価値(Objective Value)」で、これは IT ソリューションサービスを利用して顧客が最終目的を達成するという価値である。もう一つは、「機能的価値(Functional Value)」であり、これは IT や関係するサービスが提供する機能がもたらす価値であるとする。図 2-2 は、IT ソリューションサービスを例に目的価値と機能的価値の関係を示したものである。複数の機能的価値が統合され目的価値が実現される様子が見て取れる。

機能的価値と目的価値という分類は、IT ソリューションサービスに限らず、どのようなサービスにも当てはまる汎用的な分類軸だと考えられる。

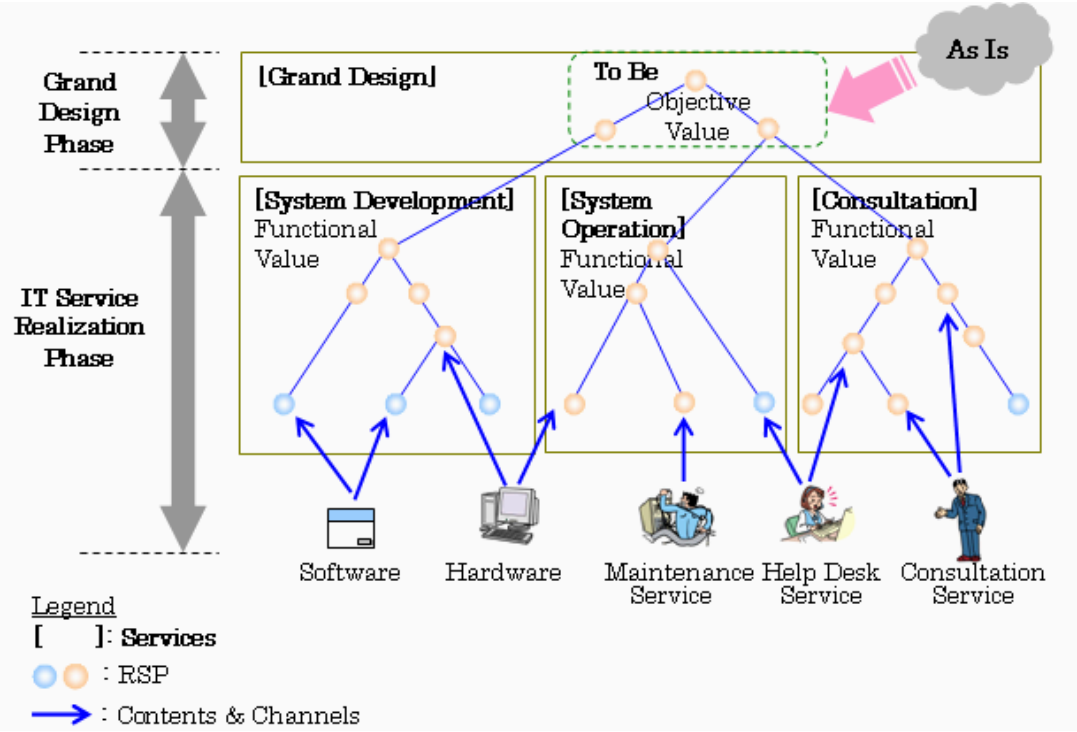


図 2-2　IT ソリューションサービスにおけるバリューチェイン (Nishioka & Kosaka, 2013)

基本的機能価値、知識価値、感情価値

戸谷 (Toya, 2014)は、サービスに関わるステークホルダーのそれぞれの視点からサービス価値を検討するための分類として、「基本機能価値：Fundamental Value: FV」「知識価値：Knowledge Value: KV」「感情価値：Emotional Value: EV」の三つを提唱している。

FV とは、「企業が顧客に販売する前に約束する基本的なサービスの価値」としている。それは明示的な価値で、コアサービスとも言え、容易に可視化でき金銭的手段によって計測可能である。企業も従業員も顧客もそれぞれの FV を提供する。

KV とは、「価値の共創に貢献する共創者間に蓄積された知識」であるとしており、さらに知識には、プロセス知識：process knowledge と宣言的知識：declared knowledge に分類される。プロセス知識とは、サービスの提供プロセスに関わる知識である。宣言的知識とは、経験や出来事に関係した知識：episode knowledge と「ブランド A は機能 B を持っている」というような概念に関係した知識：concept knowledge に分類される。

EV は、サービスに参加するアクターの肯定的な感情をさらに強め、否定的な感情は弱める働きをする。プルーチック (Plutchik, 2003)は、感情には、恐れ・怒り・喜び・悲しみ・受容・嫌い・期待・驚きがあるとしている。戸谷はこれらの感情に加え、顧客と従業員の間に生まれる喜びや興奮といった短期的感情、また、顧客が企業に対して抱く信頼感というような長期的感情も加えている。ただし、法人：regal entity には感情がないため、企業が従業員に抱く感情のようなものは想定していない。

2.2.2. サービス価値の共創プロセス

次に、サービス価値の共創プロセスについてレビューする。

FKE-Value model

戸谷 (Toya, 2014)は、企業・従業員・顧客という主要なステークホルダー間の相互作用による価値共創(FV, KV, EV)をモデル化した FKE-Value model（図 2-3）を提案している。

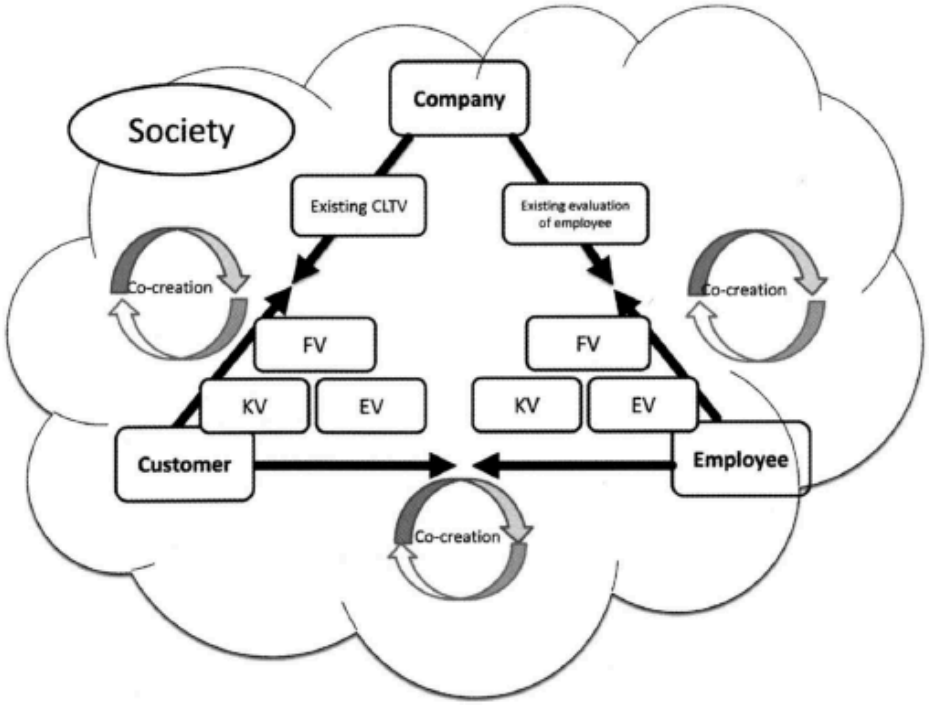


図 2-3　FKE-Value model (Toya, 2014)

FV は価値共創の重要な要素ではあるが、それが全てではない。FV を補完する要素として KV や EV がある。KV や EV はサービスの提供者と受益者間の相互作用によって増大する。増大した KV や EV は、将来の価値共創サイクルにおいてオペラント資源として機能し、最終的には FV を創造する。KV や EV が FV に転換するまでの期間は不確定で、結局 FV にならない場合もある。

戸谷はこのモデルには四つの特徴があるとしている。一つ目は、サービスにおける三つの主要なステークホルダーである企業・従業員・顧客に加え社会を含むモデルであること。二つ目は、共創される価値を FV・KV・EV の三つとしたこと。三つ目は、この三つの価値は長期的視点で測定されるべきであるとしたこと。四つ目は、ステークホルダー間のバランスを保つことが重要であることを示したことである。

サービス場と KIKI model

小坂ら (2012)は、サービスの価値は、提供されるサービスの内容が同じでも、 それを受ける人や時間、そしてその場の状況によって大きく異なるという考えに基づき、電磁気学における「場」の考え方を応用し、「サービス場」という概念を提案した。そして、この「サービス場」の概念は、SDL でいうところの使用価値(Value in use)の重要性を説明できるとしている。すなわち、SDL ではサービスがどのような状況において利用されるかが重要であるとしており、「サービス場」の考えと一致する。さらに、小坂らは、「サービス場」において、必要性の高いサービスは高い価値を生むことから、「サービス場」を分析・同定することの重要性を指摘している。

そして、その「サービス場」の概念をもとに、企業間のサービス共創を理解するためのプロセスモデルとして、KIKI モデル(Knowledge sharing related to service system, Identification of service field, Knowledge creation for new service idea, Implementation of service idea)(図 2-4)を提案している。このモデルは、共創の目的の達成に対して、どのようなサービスが有効かを明らかにし、そのサービスを提供するまでのプロセスを表現している。

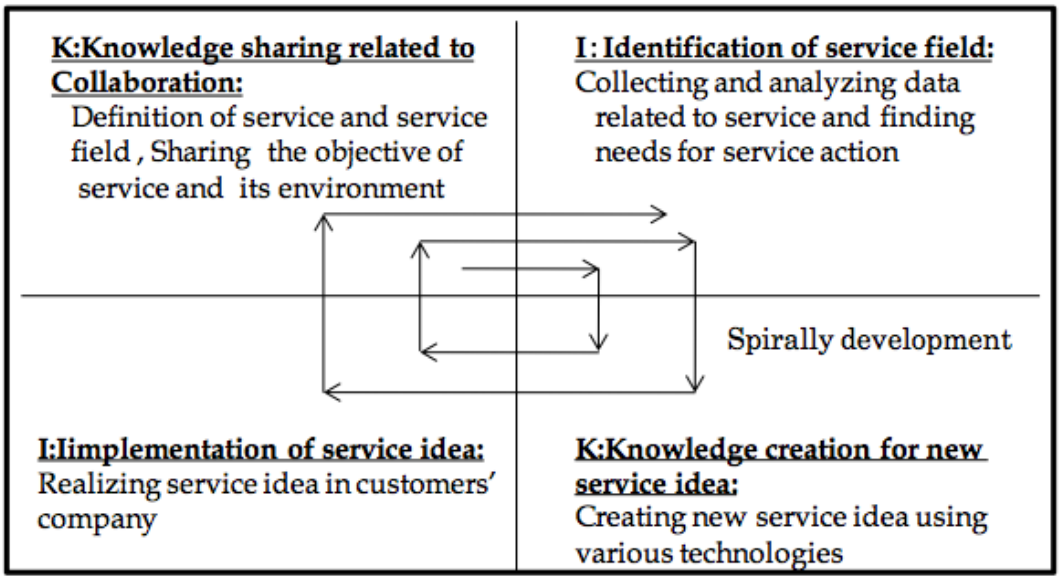


図 2-4 KIKI プロセス (小坂, et al, 2012)

KIKI モデルは四つのステップからなる。

① ステップ 1 (Knowledge sharing related to service system) :
双方の共創者が、共創の目的や環境条件を認識し、「サービス場」 同定に必要なデータや情報を共有する。

② ステップ２ (Identification of service field)：
「サービス場」を同定し、必要度の高いサービスは何かを評価する。

③ ステップ３(Knowledge creation for new service idea)：
ステップ２で示された必要とされるサービスをいかに提供するかを検討する。

④ ステップ４(Implementation of service idea)：
ステップ 3 で考案したサービスアイディアを顧客に提供する。提供したサービスが相手側の企業内部に取り込まれ、共創活動の目的が達成できる。

以上の四つのステップを 1 サイクルとして繰り返すことで、サービス場の状況が変化し、それに応じて共創活動の目的も変化していく。また、共創者はお互いに「サービス場」の状況について理解を深め、そこで必要とされるサービスが何かを容易に明らかにすることができるようになっていく。そして徐々にサービス場の状況とそこで提供されるサービスの適合性が高まっていき、最終的に共創の目的を達成することが可能になる。これらのステップからわかる通り、このプロセスにおいて重要なことは「サービス場（技術ニーズやシーズ、企業のニーズなど）」をよく認識することである。小坂は、これを「サービス場の同定」と呼んでいる。

この KIKI model は、企業間のサービス共創を前提に提案されているが、SDL のアクターという概念に従えば、企業も従業員も顧客もサービス共創に参加するエンティティとしては同じであるため、KIKI model は従業員と顧客との価値共創、企業と従業員との価値共創なども説明できると考えられる。

2.2.3. サービスの互恵性

SDL の公理 1 及び基本的前提 1 は、「サービスが交換の基本的基盤である」というものである (Lusch & Vargo, 2016)。アクターは身体的スキルと知的スキルという二つの基本的なオペラント資源を持っており、それを材料などのオペランド資源に適用することで有益な効果、すなわち価値を創造している。この、アクターの持つオペラント資源のオペランド資源への適用がサービスである。通常、一人のアクターがあらゆるスキルや知識を持っているわけではないので、自身のシステムの存在可能性を高めるためには、他のアクターのサービスに頼る部分が出てくる。これが相互ベネフィットのためのサービスの交換である。このように、サービスはアクター間のお互いのベネフィットのため、という互恵性を本質的に持っていると考えられる。

SDL の基本的前提 2 は、「間接的交換は交換の基本的基盤を見えなくしてしまう」というものである。先に述べたように、サービスの交換は本質的にはお互いのベネフィットのために行われる。しかしながら、古代の物々交換が貨幣を媒介とした間接的交換に置き換わっていったように、サービスも現在では貨幣を介在させない個人対個人での直

接交換は少なくなってきている。例えば、ある顧客アクターがレストランで食事をする場合、顧客はそこで受けたサービスに対して自分ができる直接のサービス（例えば皿洗いなど）を提供する代わりに代金を支払う。レストランは代金を受けとり、材料の仕入れサービスや厨房設備保守サービスなど、レストランを維持していくのに必要な他のサービスを受けるのに利用する。

また、組織の中でもサービスの間接的交換が行われている。顧客が払った代金は、チップなどの場合を除いて、ウェイターやシェフに直接支払われるのではなく、レストランという組織に対して支払われるのが一般的である。その場合、レストランは顧客からの売り上げを給料という形でシェフやウェイターに配分する。また、シェフのサービス（調理技術を食材に適用して料理を作ること）は、料理というグッズを媒介として顧客に届けられる。このように、間接的交換は、貨幣以外にもモノや組織を媒介として行われることもある。このように、現在のビジネスにおけるサービスでは間接的交換が何重にも行われているため、アクターたちはサービスとサービスが交換されているという本質を見失うことがある、とラッシュらは述べている(図 2-5) (Lusch & Vargo, 2016)。

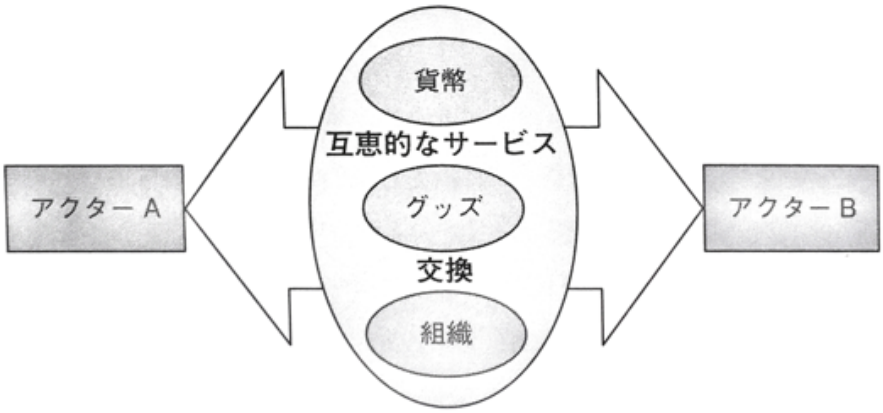


図 2-5　媒介手段はサービスとサービスの交換という本質を見えなくしてしまう (Lusch & Vargo, 2016)

2.2.4. Transformative Service Research

最後に、サービス提供者と利用者相互の互恵的関係を社会や地球環境にまで広がる視座で議論する Transformative Service Research: TSR についてレビューする。

メトカルフ (Metcalf, 2010)が相互共生という言葉を用いて価値共創を説明していることにも象徴されるように、サービスは提供者と利用者が win-win の関係であることが価値創造プロセスの質を高め、より良い結果を形成する上で望ましい。しかしながら、サービスの提供者と受容者の間に障害や課題、格差が発生すれば、価値共創そのものがで

きなくなったり、あるいはどちらかの利益が損なわれてしまったりするであろう。これは、Value in Use の議論を超えて、特に人間の幸福や生活の質向上といったウェルビーイングに影響を与える (白肌, Fisk, 2013)。例えば、ホー (Ho, 2013)は、公共交通機関が不十分な地域の高齢者は、自ら自由に買い物に行くことが難しくなると、商店とのサービス関係を維持するのが困難になり、商店から受け取る食材の調理法や話し相手という価値が得られなくなり、彼らの生活に不自由をもたらし、ウェルビーイングが損なわれることを見出している。

こうした問題意識をもとに、現在世界規模で推進が始まっているサービス研究領域が TSR である。TSR は、「個人やコミュニティーそして生態系に至るまで、消費に関わる主体のウェルビーイングに改善や良い変化をもたらすための研究 (Anderson,et al., 2012)」と定義される。この研究対象には、例えば自然環境の保全を意識した消費者行動を促すためにどのような戦略が行政・企業・NPO などに求められるか、などが含まれる。TSR は今までのサービス研究では明示的に扱われてこなかった、人間のウェルビーイングに関する課題に焦点を当てていることが特徴である。

図 2-6 は、TSR が扱うエンティティの関係を示したフレームワークである。このフレームワークは、サービス提供主体：Service entity と消費者主体：Consumer entity がマクロ環境の中でいかに相互作用を行うかが両者のウェルビーイングの結果に影響を及ぼすことを示している。サービス提供主体には、サービス従業員、サービスプロセスまたはサービス内容、組織または業界がある。消費者主体には、個人、集団、エコシステムがある。そしてこれらの相互作用を通じて多様なウェルビーイングの成果（ウェルビーイングを増大させるサービスにアクセスする権利または能力、社会的に構築されたシンボルやテキストを解釈しコミュニケーションする能力、格差の解消、健康、幸福など）が生まれる可能性がある。

また、ウェルビーイングは、身体的、精神的、社会的な良い状態を示す集合的な価値概念であるため、一つの価値でウェルビーイングを満たすことはできない。ホーら (Ho & Shirahada, 2016)が、ウェルビーイングの実現に資する価値という意味で、Well-being oriented value：WV という言葉を用いているのはそのためであろう。また WV は、戸谷の FKE value model のどれにも属さない価値だと考えられる。

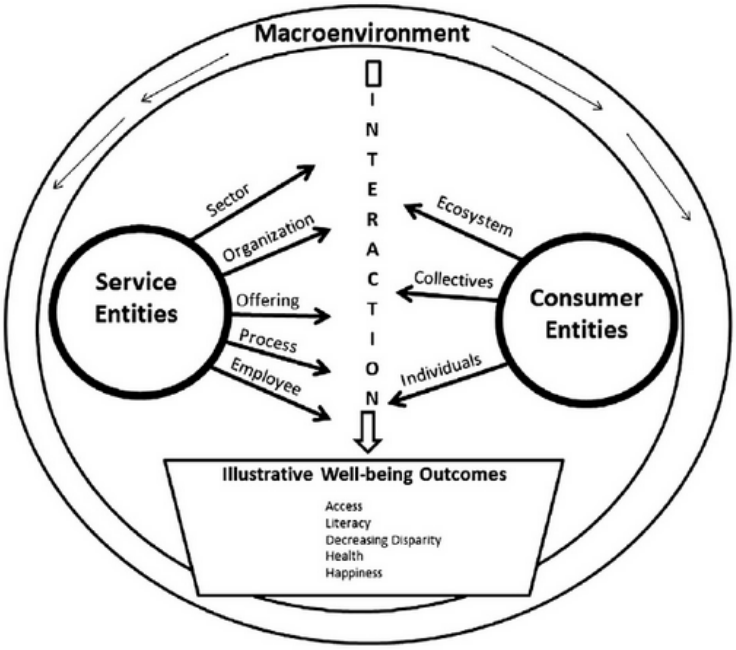


図 2-6　TSR entities and outcomes framework (Anderson,et al., 2012)

アンダーソンら (Anderson,et al., 2012)は、サービスがウェルビーイングに与える影響例として、幸福に関して「肯定的な顧客とサービス従業員間の相互作用が顧客と従業員の日々の活性度、感情的健康、そして自己肯定感に貢献する」という例を挙げている。

さらに、将来の TSR のリサーチ・クエスチョンとしてソーシャル・サービスに関して以下のような例を挙げている。

- ソーシャル・サービスを提供中に行われる対話的プロセスのどの側面が利用者と従業員のウェルビーイングを促進または阻害するか？
- サービスをよりよくし、ひいては利用者のウェルビーイングを増大させるために、ソーシャル・サービスはいかに従業員のウェルビーイングを増大させることができるか？

これらの問いは、本論文で答えようとしているリサーチ・クエスチョンに非常に近いことがわかる。また、TSR ではウェルビーイングは、サービス提供主体と消費者主体との相互作用により互恵的に創造されていると考えていることがわかる。

2.2.5. 価値のスペクトル

以上見てきたように、価値は戸谷の FV、EV、KV に加え WV という四つの種類に分類できることがわかった。また、価値の分類軸として、何か別の価値を産むために使わ

れる価値（機能的価値）と、その価値そのものが目的となる価値（目的価値）があることがわかった。この機能－目的の分類軸に従えば、FV は、その定義どおり機能的価値である。KV は、FV、EV、WV の増大に資する機能的価値、あるいはオペラント資源と捉えることができる。一方で、知識を得ること自体が目的、知的好奇心を満たすことで満足する、といった目的価値の側面もある。EV や WV も機能的価値と目的価値の両方の側面がある。EV や WV の機能的価値の側面とは、ハスケットら (Heskett, Jones, Loveman, Sasser, Jr, & Schlesinger, 1994)のサービスプロフィットチェーン：SPC の考え方のように、高い従業員満足（「嬉しさ」や「喜び」といった EV）が顧客満足を高めるという考え方である。一方で目的価値の側面とは、「嬉しさ」や「喜び」、そして「よりよく生きること」それ自体が目的であるということである。このように、それぞれの価値は機能的な性格と目的的な性格を持ち、その性格がスペクトルをなしている。これらの価値のスペクトルを示したのが図 2-7 である。FV や KV は機能的価値の面が強い一方、EV や WV は目的価値の側面が強い。

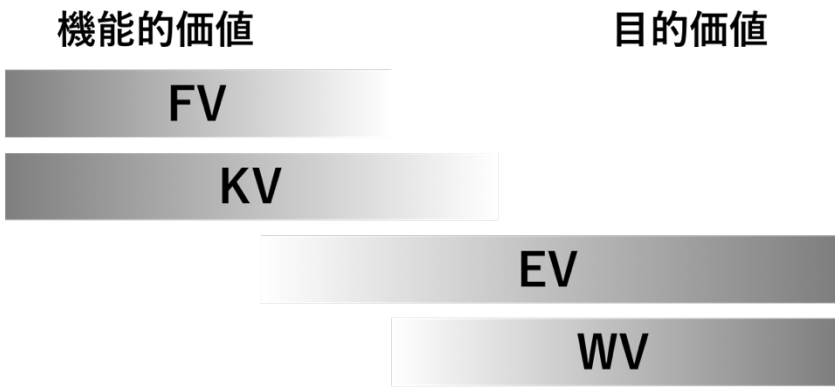


図 2-7　価値のスペクトル

2.2.6. まとめ

サービス科学における価値と価値共創に関する先行研究のレビュー結果を以下にまとめる。

サービス価値と価値分類

SDL では、「価値とはベネフィットのことであり、またそれはある特定のアクターの福利の増大でもある」としている。GDL では、交換価値に重きを置き、SDL は使用価値（Value in use）を重視する。

サービス価値の分類軸として、機能的価値と目的価値があり、サービス価値の分類と

して、「基本機能価値(Fundamental Value: FV)」「知識価値(Knowledge Value: KV)」「感情価値(Emotional Value: EV)」「ウェルビーイングに資する価値(Well-being oriented Value : WV)」がある。そして、FV、KV、EV、WV は機能−目的価値軸の間でどちらか一方の性質のみを持つのではなく、連続的なスペクトルをなしている。

FKE Value model によると、企業・従業員・顧客という主要なステークホルダー間の相互作用により価値共創(FV, KV, EV)が起きるとしている。KV や EV は、価値共創サイクルにおいてオペラント資源として機能する。

サービス価値共創プロセス

KIKI model は、サービス場の中でアクターが場を同定し、場にふさわしいサービスを提供し合うことで、よりその場に適合したサービスを生み出していくプロセスを表現している。

SDL によると、「サービスが交換の基本的基盤である」とされ、サービスは本質的に互恵的であるとしている。しかしながら、貨幣という中間媒体による間接的交換が主流の現代においては、交換の基本的基盤を見えにくくなっており、サービス提供者がサービスの互恵性に気づかないことも多い。

TSR について

TSR ではウェルビーイング実現に向けた価値(WV)についての研究が進められている。

TSR では、サービスは提供者と受容者が win-win の関係であることが価値創造プロセスの質を高め、より良い結果を形成する上で望ましいとしている。サービスの提供者と受容者の間に障害や課題、格差が発生すれば、価値共創そのものができなくなったり、あるいはどちらかの利益が損なわれてしまったりする。このことは、人間の幸福や生活の質向上といったウェルビーイングに影響を与える。

TSR では、「肯定的な顧客とサービス従業員間の相互作用が顧客と従業員の日々の活性度、感情的健康、そして自己肯定感に貢献する」というようなサービス従業員と顧客の互恵的価値共創の存在を示唆している。

サービス価値共創について

次に、価値共創について述べる。SDL がアクターという概念を導入し、サービスに参加するステークホルダーを統一的に扱えるようにしたため、最近のサービス研究においては、従業員から顧客への一方的な価値提供ではなく、顧客から従業員、従業員から企業、顧客から企業など、さまざまなアクター間の相互作用を通じた価値共創を全体的に捉える研究が主流であることがわかった。

互恵性に関しては、SDL が示すように、サービスは本質的に互恵性を有していることがわかった。ただし、間接的な交換が主流の現代においては、サービスの互恵性は見え

にくくなっている。一方で、複雑なマクロ環境の中で、サービス提供者と受益者の win-win の関係を目指す TSR という研究が進んでいることもわかった。

以上のことから、サービスの互恵的価値共創はサービス科学において本質的かつ重要なテーマであることがわかったため、本研究にてテーマとして取り上げ検討を進めていきたいと考える。

2.3. 知識科学における知識創造プロセスと場の役割

2.3.1. 知識とは何か

野中ら (2007)は、知識を「個人の信念が真実へと正当化されるダイナミックな社会的プロセス：A dynamic social process of justifying personal belief towards the truth」と定義し、以下のように述べている。

> *これは、知識の重要な特性はその絶対的「真実性（truth）」よりむしろ対話と実践を通して「信念を正当化する（justifying belief）」点にあるとの考えに基づく。多様な関係性の流れの中において個々の人間が獲得する経験を基礎として、「個人の信念（思い）が人間の相互作用の中で社会的に真実へと正当化される」動的なプロセスこそが知識であると捉えるものである。つまり、知識とは他者との相互作用を通じて、何が真・善・美であるかを問い続けるプロセスであり、そうした信念（主観）と正当化（客観）の相互作用にこそ知識の本質がある (野中, 遠山, 平田, 2007)。*

このように知識とは、単なるデータや情報の集積ではなく、「意味のある情報」であり、知識においては、まず「私がどう思うか」、「それは私にとってどういう意味があるか」という主観による価値判断（解釈）が重要である。そして、「意味のある情報」としての最大の特質は、「人が関係性の中で作る資源である」ということである。そして、その時の状況や知識を使う人の特質（思い、理想、主観、感情など）によってその意味や価値が異なってくる資源である (野中, 遠山, 平田, 2007)。

2.3.2. 資源としての知識

知識は、資源や資本、資産といった無形財としての側面も持つ。SDL では、何らかの資源に働きかけて価値を生み出すオペラント資源の代表例として知識やスキルを挙げている。また、エドビンソンら (Edvinsson & Malone , 1999)は、知的資本を「価値に変換できる知識」と定義しており、知識は価値を生み出す資源または資本としての側面があることがわかる。さらにドラッガー (Drucker, 1993)は、知識を富の創造過程の中心に据える経済理論が必要とされるとしており、そのような経済理論のみが、今日のイノベー

ションを説明できるとし、知識資産を今日唯一の価値ある資源と積極的に位置付けている。また、経営戦略論においても、知識や組織的学習が企業の競争優位の源泉であるとの主張がある (Mintzberg, Lampel, & Ahlstrand, 2012)。

知識資産についての議論を深めるため、野中ら (2007)は知識資産を「感覚知識資産」「コンセプト知識資産」「システム知識資産」「ルーティン知識資産」に分類し、知識創造プロセスにマッピングしている（図 2-8)。

注目すべきは、「感覚知識資産」として、愛、信頼、安心感やコミットメント、エネルギー、情熱までも知識資産としている点である。野中らは、これらは知識創造プロセスへのインプットであると同時に、知識創造が効率的、効果的に行われるためのいわば触媒でもあると述べている。すなわち、愛、信頼、安心感などの「感覚知識資産」もオペラント資源であると述べているのである。「感覚知識資産」は、先のサービス価値の分類でいうところの EV に相当するが、「感覚知識資産」は EV の機能的価値の側面を捉えた分類であると考えられる。

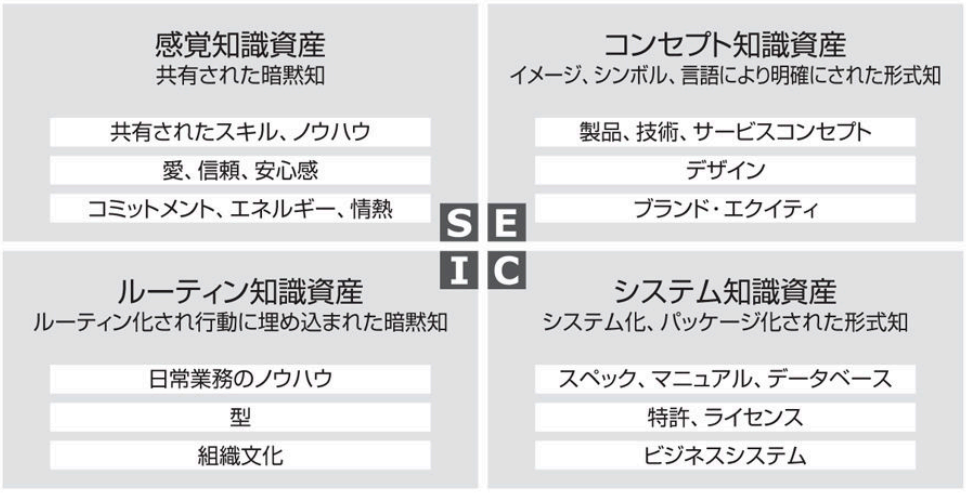


図 2-8　知識資産のカテゴリー (野中, 遠山, 平田, 2007)

2.3.3. 知識創造プロセス

知識創造がどのように行われるかを説明するモデルとしては、野中ら (2007)の SECI モデル(図 2-9)が代表的である。SECI モデルでは、暗黙知と形式知、個人と組織、創造性と効率性、そして主観と客観といった、対立軸の間を弁証法的に往還しながら知識は創造され、スパイラルアップしていくとされる。

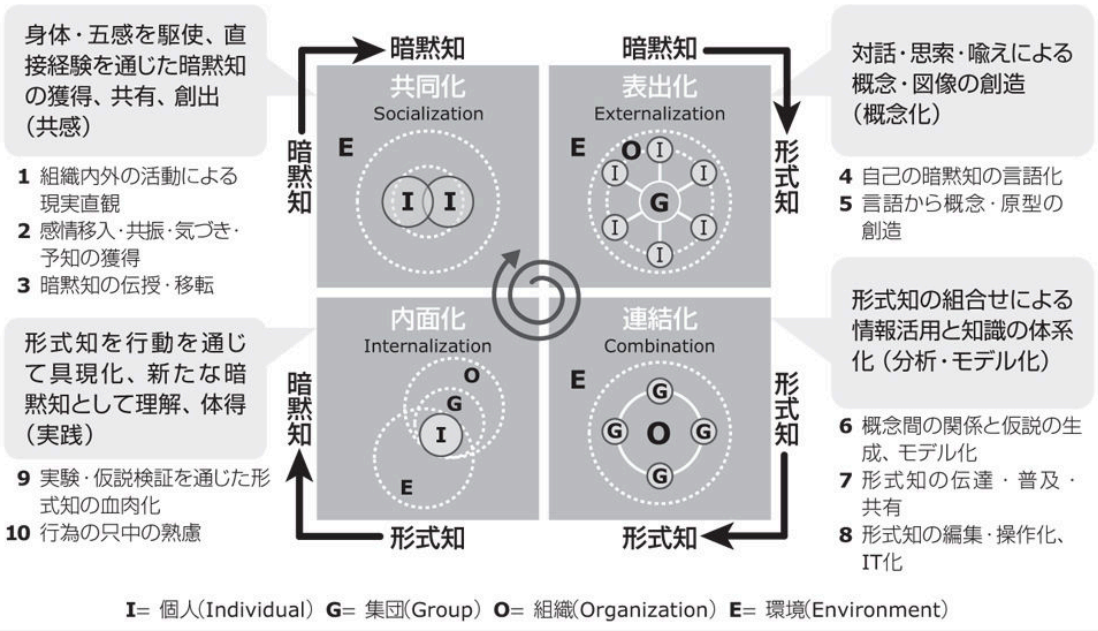


図 2-9　SECI モデル (野中, 遠山, 平田, 2007)

2.3.4. 知識創造の促進要因

図 2-10 は、環境と相互作用しながら知識創造を行っている企業の動態モデルである。このモデルの主要な構成概念は、SECI に方向性を与え、SECI を回す力の源泉となる「知識ビジョン」と「駆動目標」、「対話」と「実践」で表された SECI プロセス、SECI プロセスが行われる実存空間としての「場」、SECI プロセスのインプットでありアウトプットである「知識資産」、そして場の重層的な集積であり、場の境界を規定する制度を含む知の生態系としての「環境」の七つである (野中, 遠山, 平田, 2007)。

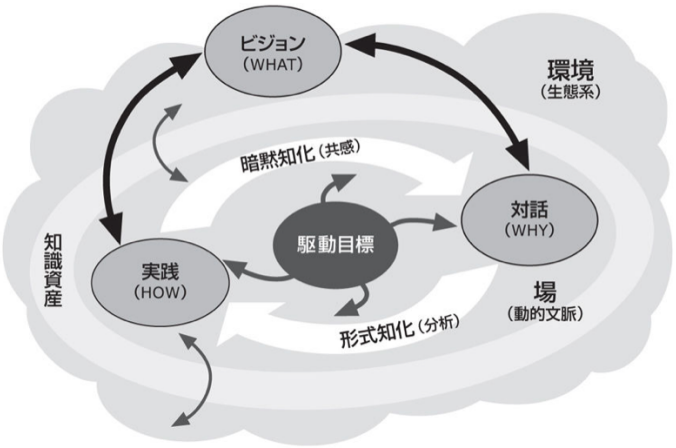


図 2-10　知識創造動態モデル (野中, 遠山, 平田, 2007)

これらの構成概念のうち、本研究においてとりわけ重要な意味を持つ「知識ビジョン」と「駆動目標」、「場」について以下に見ていく。

知識ビジョンと駆動目標

知識ビジョンと駆動目標は知識を創造し続ける原動力であるとされる。

まず、知識ビジョンは、その企業の知識の本質を定め、絶対的な価値追求に焦点を当てることにより、企業が描く独自の未来を規定し、理想とするミッションやドメインを決定する。そして、企業の現在の「ある：being」姿の延長ではなく、「かく成りたい：becoming」という未来を描き、そこから現在「何をすべきか」を規定するものである。そして、このような問いは組織がよって立つ知の根幹を問い直し、組織の戦略の基幹となり、知識創造のスパイラルを動かすうえでの方向性を与える (野中, 遠山, 平田, 2007)。

駆動目標：driving objective とは、知識ビジョンに基づいて知識創造を行い、組織がどのような価値をどのように提供するかの具体的かつ挑戦的な概念、数値目標、行動規範などをいう。駆動目標は、それを達成するために組織全体を駆動するものであり、まさに知識創造プロセスのエンジンである。駆動目標は矛盾を作り出すことにより、矛盾に直面した組織成員が持てる知を総動員し、深く考え抜いて本質を追求し、矛盾を綜合して一段レベルの高い知識を創造することを要求する (野中, 遠山, 平田, 2007)。

事業の成功において組織の方向性を示すことの重要性は、他の研究でも示されている。例えば、ウォーターマンら (Waterman , 1980)は、成功する組織においては七つの組織的要素が整合していることが重要で、その中心には「共有された価値観 : Shared Values」があることを示すモデルを提案している（図 2-11)。この「共有された価値観」は、「かく成りたい」という知識ビジョンと同じ概念を示していると考えられる。

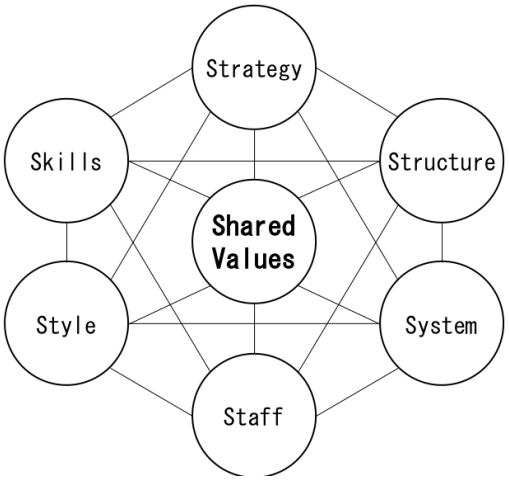


図 2-11　マッキンゼーの 7S フレームワーク (Waterman , 1980)

このように見ると、知識ビジョンと駆動目標の関係は、企業理念とそれを実現するために設定された KGI : Key Goal Indicator: 重要成功指標や KPI : Key Performance Indicator: 重要行動指標に対比させられるであろう。

場の役割

対話と実践という人間の相互作用により、知識を継続的に創造していくためには、そうした相互作用が起こるための心理的・物理的・仮想的空間が必要である。そうした空間を知識創造理論では「場」と呼び、野中らは組織的知識創造プロセスにおけるその重要性を議論してきた (野中, 遠山, 平田, 2007)。

場は知識創造活動の基盤であり、「知識が共有され創造され、活用される共有された動的文脈」と定義される。知識は真空の状態では創造されえず、知識創造にかかわる人間の間で情報を解釈し意味づけるための文脈が共有されることを必要とするのである (野中, 遠山, 平田, 2007)。

場にはさまざまな参加者からさまざまな文脈が持ち込まれ、さらに場における相互作用の中で、他者との相互の感情や価値観を共鳴させて関係性を築き、自己を超越する意味空間ないし集合知（collective intellect）を共に作り上げていく (Nonaka & Toyama, 2003)。参加者が持ち込んだ「いま・ここ」の文脈が、場と参加者とその環境の相互作用の中で新たな意味を持つことによって変化し、場と場の置かれた環境をも変化させていく。その様子を示したのが図 2-12 である。

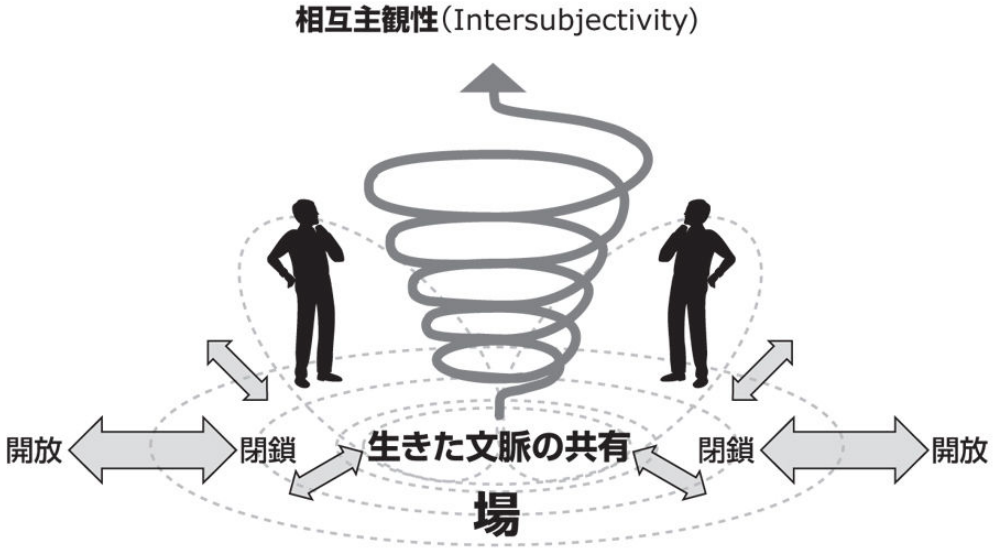


図 2-12「いま・ここ」の経験の共有が場の基礎 (野中, 遠山, 平田, 2007)

また、よい場の条件として野中らは次に述べる５点を挙げている(野中, 遠山, 平田, 2007)。

- 第一に、場は独自の意図、目的、方向性、使命などを持った自己組織化された場所でなければならない。
- 第二に、参加するメンバーの間に目的や文脈、感情や価値観を共有しているという感覚が生成されている必要がある。
- 第三に、場には異質な知を持つ参加者が必要である。
- 第四に、場には浸透性のある境界が必要である。
- 第五に、場には参加者のコミットメントが必要である。

ケア

場の理論と関係して、ケアが知識創造を促進する重要な要因であるとの主張がある(Nonaka & Nishiguchi, 2001)。ただし、ここでいうケアは、組織の同僚やチームメンバーに対する関心、思いやりといった意味で使われている。そしてケアは、信用・信頼 : Trust や積極的な共感 : active empathy、現実の支援 : real help、寛大な評価 : lenient judgement 、そして勇気 : courage を組織にもたらすとしている (Krogh, 1998)。ケアが知識創造を促進することは、インジェルグラードら (Ingelgård, Roth, & Styhre, 2002)による製薬会社の研究や、安藤 (1998)による日本の製造業のアジア進出に関する事例研究などにより示されている。

2.3.5. まとめ

知識科学に関する先行研究のレビュー結果を以下にまとめる。

知識とは何か

知識は、「個人の信念が真実へと正当化されるダイナミックな社会的プロセス : A dynamic social process of justifying personal belief towards the truth」と定義され、人が関係性の中で作る資源である。また、知識は、静的・固定的な資源ではなく、ダイナミックな社会的プロセスこそが知識である。知識は、その時の状況や知識を使う人の特質（思い・理想・主観・感情など）によってその意味や価値が異なってくる資源である。

知識は、価値を生み出すのに用いられる、あるいは、価値に変換できる資源であり、イノベーションや企業の競争優位確立のための最も重要な資源とみなされている。知識資産には「感覚知識資産」「コンセプト知識資産」「システム知識資産」「ルーティン知識資産」という分類があり、特に「感覚知識資産」は愛・信頼・安心感・コミットメント・エネルギー・情熱なども含む。これは戸谷の価値分類の EV に相当する。

知識創造プロセスと促進要因

知識創造プロセスは、暗黙知と形式知、個人と組織、創造性と効率性、そして主観と客観といった、対立軸の間を弁証法的に行き来する往還運動である。「知識ビジョン」が

知識創造プロセスに方向性を与え、「駆動目標」が知識創造プロセスの原動力となる。

場とは、心理的・物理的・仮想的空間であり、知識創造活動の基盤である。場は、「知識が共有され創造され、活用される共有された動的文脈」と定義される。また、同僚への思いやりや関心などの「ケア」は、知識創造を促進する。

これらから、知識は人が関係性の中で作る資源との理解が重要であることがわかった。また、知識は価値を生み出すための資源としての側面を持ち、この考えは知識を価値(KV)と捉える戸谷の考え方と整合することがわかった。一方で、愛・信頼・安心感といった感情価値(EV)も「感覚知識資産」という知識の一種であることがわかった。これについては、知識と価値の境界を曖昧にするようにも考えられるが、EV の機能的価値の側面が「感覚知識資産」と捉えると整理できると考える。

このようなことから、知識創造と価値創造は密接に関わっており、本研究のテーマとして、価値と知識という二つの共創を統一的に捉えて検討を進めていきたいと考える。

2.4. ケアサービスが共創する知識と価値

2.4.1. ケアとは何か

英語の「ケア care」の語源は、ラテン語の cura に由来し、「心配・苦労・不安」の意味と、「思いやり・献身」の二つの意味で使われていた (森村, 2000)。英語の用語法としては、動詞の care は、care of（世話をする）のほかに、care about（配慮する・気にかける）、care for（ほしがる）などと多義的に用いられる。名詞としての care は、したがって、「世話・配慮・関心・心配」などの意味を持っている。「世話」に注目すれば身体的・物理的な側面を、「関心」や「配慮」に焦点があれば心理的な側面を強調することになる。形容詞としての caring は、自動的に母性と結びついて caring mother と用いられ、nurturing mother とほぼ同義に用いられてきた。このように、英語圏では、ケアは第一義的に「子どものケア」を指し、その後「高齢者介護」や「病人の看護」「障がい者介助」、さらには「心のケア」へと定義が拡大していった。日本では、「育児」「介護」「介助」や場合によっては「看護」をも含むような包括的な用語として、他に代わる適切な日本語がなかったためにケアはカタカナことばのまま流通するようになった (上野, 2011)。

ケアの定義

哲学者メイヤロフは、その著書『ケアの本質』 (1987)の中でケアを以下のように定義している。

> *一人の人格をケアするとは、最も深い意味で、その人が成長すること、自己実現することをたすけることである (Mayeroff, 1987)。*

しかしながら、この定義は本質的ではあるが、本研究でケアを議論するための分析概

念としては抽象的に過ぎる。上野は「総じて「ケア」をタイトルとして含む書物の多くは、「ケア」を定義せずに用いるか、定義を与えたとしても抽象的な本質規定か、さもなくば漠然としすぎているために、それ以降の議論の展開には意味をなさないものが多い(上野, 2011)」としている。また、上野は、三井 (2004)による「他者の「生」を支えようとする働きかけの総称」というケアの定義を漠然としすぎている定義の例として挙げ、それを「この程度の漠然とした定義では、ほとんどありとあらゆる人間活動がそれに含まれてしまうために分析的にはなんの役にも立たない」と批判している。このような批判の上で、社会学者である上野は、学術的な分析概念として用いるに足るケアの定義として以下に示すデイリーらの定義を挙げている。

> *依存的な存在である成人または子どもの身体的かつ情緒的な要求を、それが担われ遂行される規範的・経済的・社会的枠組のもとにおいて、満たすことに関わる行為と関係 (Daly, 2001)。*

上野は、この定義に賛同する理由として 6 点を挙げているが、二番目の理由が本論文にとっては重要であるので以下に引用する。

> *第二に、同じく社会学的であるメリットとして、それが相互作用的であることである。すなわち、ケアとは、ケアする者とケアされる者とのあいだの「相互行為 interaction」であって、複数の行為者 actor の「あいだ」に発生する。それ以外の多くのケアの定義は、先述した メイヤロフのものも 三井によるものも、ケアをケアの与え手の行為とすることで、その帰属先をケアする者に限定してしまう。その結果、多くの分析は、メイヤロフのようにケアを論じるにもっぱらケアする者だけを扱う結果に終わる。ケアの受け手は、せいぜいその効果の偶発的な反応体か測定器としかならない。他方で、ケアを受け手にとっての「サービス (商品)」と見なす立場では、ちょうど労働が労働者にとってそうであったように、ケアという行為は与え手から切り離された (「疎外された」と言ってもよい) 行為のパッケージとなってしまい、あたかも商品のように手渡され交換可能なものと見なされてしまう。ケアをケアする者とケアされる者との相互行為とみなすこの定義の強みは、ケアをそのいずれかに帰属させることなく、社会的「関係」と見なすことにある。したがってケアを論じるには、複数のアクターに関与する必要がある (上野, 2011)。*

また、クラインマンはケアすることとその意味に関する人類学的な考察として、ケアの相互性を以下のように述べている。

エスノグラフィー的視点から詳細に見ると、ケアは、保護、実際的な援助、連帯意識などを含む個人的・集団的な人間的実践的体験であり、身体的、情緒的、対人関係的、道徳的・人間的な援助と言われています。そしてケアを語るとき、得てしてケアを受ける側のプロセスやケアをする側との相互作用も視野に入れる必要があります。ケアをする側とのこうしたケアの実践は身体を通して行われる行為です。そして同時に、社会的対人関係のケアを含む生物社会的なものであると考えるべきです (Kleiman, 皆藤, 江口, 2015)。

このように、ケアは与える側から受ける側への一方的な行為ではなく、ケアするものとされるものというアクター間の相互関係の中に発生するものであるという主張が、ケアの社会学や人類学の領域でも行われていることを確認できた。

ケアと贈与交換

ケアとは何か、人はなぜ他者を助けるのかという問いについては、社会学的に多くの研究がなされている（例えば、 (秋山, 2016) (西平, 2013)）。その中で、ケアという行為は社会的な贈与として捉えることができるという主張がある。

クライマンは、以下のように述べている。

わたしは、市場モデルはケアの良いモデルとはいえないと思っています。市場モデルはケアの役割を担っています。しかしケアをすることを、文化人類学でいう「贈与交換」が良いモデルだと考えています。ケアを受ける側の期待やニーズに沿った手助けをケアする側が贈与し、受けた側は、それに報いようと積極的に手助けというギフトを受け取ることに参与するという、お互いがやり取りをする贈与の交換モデルです。このギフトはすぐにその場で交換できるものではなく、長い時間の中でやり取りされます。なぜならば、たいていのケアは長い時間、家族やネットワークの中で行われているからです。それらは、スポンジが関係性の歴史という水をたくさん吸い込んでいるかのように、お互いが必要と感じた時にお互いの義務や責任を絞り出したり、それに対して報いようとする多くの事柄をお互いに贈与として交換し合っているのです (Kleiman, 皆藤, 江口, 2015)。

稲沢は、援助関係を論じる中で贈与という考え方を以下のように述べている。

贈与を受け取ったと感じた人は、それが無償であったゆえに債務感や負債感といった一種の不安を抱くことになります。これを解消するには、自分自身もまた他者へ贈与を行うしかありません。この時の贈与は直接的な返礼ではなく、第三者に対して行われても、あるいは、タイムラグがあってもかまいません。そのた

め、贈与のサイクルは、二者間で閉じられることなく、広くさらには世代を超えて開かれています (稲沢, 2017)。

この世代を超えた贈与の例として、新野は以下のようなエピソードを紹介している。

> *福祉ワーカーの養成校で学ぶ学生に、「なぜこの仕事をしようと思うのか」を尋ねたところ、「ご恩返しの先払いです」と答えた学生がいた。その意味を問うと、「将来自分も高齢になり、あるいは障害をもち、人のお世話になる時がやってくる。その時になってからではお返しができないので、今元気なうちに先にご恩返しをしておきたい。その方たちとの交わりが楽しみである」という意味の説明が返ってきた (新野, 2015)。*

このような金銭以外の贈与関係、すなわち価値の交換については、社会的交換理論として研究されている。八木は、「社会的交換においても財の取得による効用の増加が背後にあることは否定できないが、交換される財の内容もまたその効用(評価)自体も、交換によって結びつけられた人格的関係(社会関係)に依存している(図 2-13)。経済的交換においては、人格的関係は容易に終了しうるが、社会的交換においては持続する (八木, 2010)。」とし、社会的交換理論を共同体的な要素を持った長期的関係を解明するのに適した理論であると述べている。

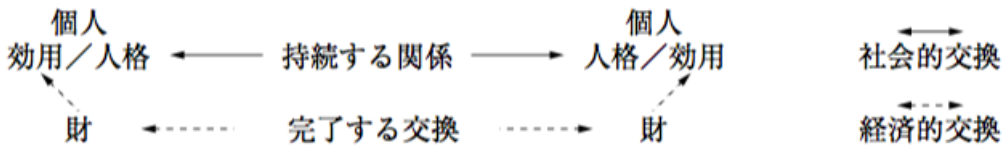


図 2-13　社会的交換理論の視野 (八木, 2010)

ここでも、ケアという行為はケアをされる人とする人との持続する社会的な相互関係の上に成り立っているという主張を確認できる。また、ケアが提供する価値は、人格的関係に依存する、すなわちケアが行われている場に依存した主観的なものであることが示されている。

ケアの互恵性

ケアの互恵性とは、ケアという行為がケアを受ける側に価値を提供するだけでなく、ケアをする側も価値（特に、基本機能価値 FV 以外の価値）を享受することをいう。つまり、ケアをし、ケアを受けるという相互関係の中からケアを受ける側・する側双方への価値が共創されている状態を指す。

ケアの互恵性は、ケアを行う家族やケアワーカー、ケアを研究する社会学・心理学・

哲学・宗教学などの研究者からたびたび指摘されている。

例えば、重度の知的・身体障がいを持つ娘の父親は以下のように述べている。

> *亜由未に費やす時間をなしにしてそれ（著者注：自分のやりたいこと）をやっても幸せかというと、それはどうかなという思いがあって　（中略）　彼女と一緒にいる日常が幸せ　それ自体がかけがえのないもの　昨日できなかったことが今日できるようになるから幸せではなくて　日々いることがありがたい　生きること自体が本当に大きな喜びであり大きな幸せなので　日々いてくれるだけでいい　それだけで感謝できる　それだけでありがたい　障害児を持ったからこそある気づき (坂川, 2017)*

糸賀一雄は、終戦後の混乱期に知的障害児施設「近江学園」を創設し、その後重症心身障害児施設「びわこ学園」など多くの施設を創設していった、知的障害児の福祉・教育の先駆的実践家である。彼の著書『福祉の思想』の中で彼はケアの互恵性について次のように語っている。

> *こうして（障がいが）重いものには保護をという親の願いは、いろいろな形をとって身を結ぶようになった。その経過のなかで、じつは、親ばかりではなく、学校の先生も施設の職員たちも役所のお役人も、そういう学校や施設を受け入れた地域の人たちも、それぞれなりにめいめいの働きを通して勉強させられた。そして何を学んだかといえば、この世の役に立ちそうもない重度や重症の子供たちも、ひとりひとりかけがえのない命を持っている存在であって、この子の生命は本当に大切なものだということであった。「人間」という抽象的な概念ではなく、「この子」という生きた生命、個性のあるこの子の生きる姿の中に共感や共鳴を感ずるようになるのである (糸賀, 1968)。*

このように、ケアの現場での実体験からは、ケアを通してケアをする側も命についての学びといった KV、感謝や共感といった EV、そして幸せという WV を得ているという報告を数多く見いだすことができる。

「ケアする行為」の理由・動機や価値についての馬場の研究 (2000)によると、「人との関係を通してのみもたらされる、満たされる(well-being)のに必要なもの」を得るためにひとはケアをするとしている。また、「ケアする行為は、人と人とかが関わることによって成り立つ関係であり、ケアを提供する側と受ける側の相互関係にあるといえる。ケアする側からの一方的な行為ではなく、ケアされる側からする側への何ものかかがある、相互関係的構造をもつものであろう。」とも述べ、互恵的共創価値関係を示唆している。

メイヤロフは、「他の人々をケアすることを通して、他の人々に役立つことによって、ケアする人は自身の生の意味を生きているのである。それは支配したり、説明したり、

評価しているからではなく、ケアし、かつケアされているからなのである。」と語り、「ケアすることがケアを提供する側もよりよく生きることにつながる」という互恵性を有していることを示唆している。

宗教的側面からの互恵性に着目した研究もある。岡本は本論文でも事例として取り上げる“かなの家”を宗教学の観点から研究し、「職員も利用者に助けられながら内省を深めている (岡本, 2011)」という互恵的関係性を見出している。

「2.2.3 サービスの互恵性」で見たように、サービスは本質的に互恵的な要素を含んでいる。しかしながら、通常は貨幣を媒介にした間接的交換がサービスの互恵性を見えなくしている。ケアは、人と人とが直接関わり、相互作用をする中で行われるものであるがゆえにサービスの互恵性が顕在化しやすいサービスと言える。

一方で、医療機関などにおいてはケアの互恵性・相互関係性を成立させることが構造的に困難であるという意見もある。1989 年にフランスのラルシュ・コミュニティーを視察した太田は、その視察を報告した論文の中で以下のように述べている。

> *病棟は、生活の場には違いないが、治療期間中の仮の宿である。そこでは、ケアする者とされる者の境界が明瞭で、両者の間に、与えかつ与えられるという相互関係は厳密には成立しない。ケアする者は、その職域を分担し、一定の就労時間、患者をケアしそれに対する報酬をもらう。それは、職業としての労働であって、個人の生活は、院外にある。これが病院という制度である。*
>
> *この構造は、急性疾患、あるいは急性状態には極めて効率が良いが、慢性疾患、特に精神障害の慢性状態には、本質的に向いていない。特に、何らかの保護のもとに社会復帰の可能な場合は、その弊害が目立ってくる。そこには、患者が、ケアされる者としての役割を過剰に引き受けざるを得ない危険が、いくつもあるからだ (太田, 1989)。*

そして太田は、病院だけでなく、施設の名称が何であれ、そこに、職業としてケアする者と料金を払ってケアされる者がいるかぎり、この構造の本質は変わらないことを常に念頭に置く必要があるとしている。この考えは、FV に重点を置いた考え方ではあるが、どのようなケアサービスも FV の提供無くしては KV も EV も WV も共創されることはないことを考えると、重要な指摘である。

2.4.2. ケアサービスとは何か

大辞林ではケアの項に「世話・保護・介護・看護など、医療的・心理的援助を含むサービス (松村, 2006)」という解説があるように、ケアという言葉には元来サービスの概念が含まれている。そのためか、福祉の専門用語としてのケアサービスは定義されておらず、『現代社会福祉辞典 (秋元, 2003)』にも「ケアサービス」の項はない。

「ケアサービス」という言葉は、多くは「在宅ケアサービス」「デイケアサービス」「通所ケアサービス」などの修飾語が付く。英語では care services と複数形を取るが、こちらも home care services：在宅ケアサービスや long-term care services：介護ケアサービスなど修飾語を伴って使われるのが一般的である。また、「ケアサービス」という言葉は、介護事業所などの社名として多く使われている（例えば、「株式会社ケアサービス (2017)」）。このように、事業として対価を得て行うケアを特に区別する場合に「何々ケアサービス」と呼ぶようである。

行政においては、老人福祉の分野ではケアサービスを介護サービスと呼び、障がい者福祉の分野では、障害福祉サービスという。介護保険や障害者総合支援法の関係からそれぞれどのようなサービスが含まれるかは法令で定められている。介護保険で利用できる介護サービスは、現在 25 種類 53 サービスある(表 2-1)。

表 2-1　公表されている介護サービス (厚生労働省, 2017a)

介護の相談・ケアプラン作成	
居宅介護支援	
自宅に訪問	**施設に通う**
訪問介護（ホームヘルプ）	通所介護（デイサービス）
訪問入浴	通所リハビリ
訪問看護	地域密着型通所介護
訪問リハビリ	療養通所介護
夜間対応型訪問介護	認知症対応型通所介護
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	
訪問・通い・宿泊を組み合わせる	**短期間の宿泊**
小規模多機能型居宅介護	短期入所生活介護（ショートステイ）
複合型サービス （看護小規模多機能型居宅介護）	短期入所療養介護
施設等で生活	**福祉用具を使う**
介護老人福祉施設 （特別養護老人ホーム）	福祉用具貸与
介護老人保健施設（老健）	特定福祉用具販売
介護療養型医療施設	
特定施設入居者生活介護 （有料老人ホーム、軽費老人ホーム等）	
[地域密着型サービス：地域に密着した小規模な施設等]	
認知症対応型共同生活介護（グループホーム）	
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	
地域密着型特定施設入居者生活介護	

一方、障がい者が利用する障害福祉サービスは 19 種類ある (厚生労働省, 2017b)。表 2-2 は、障害総合支援法に基づくサービスの一覧である。障がい者をケアするサービスの具体的内容がわかる。

表 2-2　障害者総合支援法のサービス (厚生労働省, 2017b)

介護給付	居宅介護（ホームヘルプ）	自宅で、入浴、排せつ、食事の介護等を行います
	重度訪問介護	重度の肢体不自由者で常に介護を必要とする人（平成２６年４月から対象者を重度の知的障害者・精神障害者に拡大する予定）に、自宅で、入浴、排せつ、食事の介護、外出時における移動支援などを総合的に行います
	同行援護	視覚障害により、移動に著しい困難を有する人に、移動に必要な情報の提供（代筆・代読を含む）、移動の援護等の外出支援を行います
	行動援護	自己判断能力が制限されている人が行動するときに、危険を回避するために必要な支援、外出支援を行います
	重度障害者等包括支援	介護の必要性がとても高い人に、居宅介護等複数のサービスを包括的に行います
	短期入所（ショートステイ）	自宅で介護する人が病気の場合などに、短期間、夜間も含め施設等で、入浴、排せつ、食事の介護等を行います
	療養介護	医療と常時介護を必要とする人に、医療機関で機能訓練、療養上の管理、看護、介護及び日常生活の世話を行います
	生活介護	常に介護を必要とする人に、昼間、入浴、排せつ、食事の介護等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供します
	障害者支援施設での夜間ケア等(施設入所支援)	施設に入所する人に、夜間や休日、入浴、排せつ、食事の介護等を行います
訓練等給付	自立訓練（機能訓練・生活訓練）	自立した日常生活又は社会生活ができるよう、一定期間、身体機能又は生活能力の向上のために必要な訓練を行います
	就労移行支援	一般企業等への就労を希望する人に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行います
	就労継続支援（Ａ型＝雇用型、Ｂ型）	一般企業等での就労が困難な人に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行います
	共同生活援助（グループホーム）	夜間や休日、共同生活を行う住居で、相談や入浴、排せつ、食事の介護等日常生活上の援助を行います
地域生活支援事業	移動支援	円滑に外出できるよう、移動を支援します
	地域活動支援センター	創作的活動又は生産活動の機会の提供、社会との交流等を行う施設です
	福祉ホーム	住居を必要としている人に、低額な料金で、居室等を提供するとともに、日常生活に必要な支援を行います
相談支援事業	地域移行支援	障害者支援施設、精神科病院、児童福祉施設を利用する１８歳以上の者等を対象として、地域移行支援計画の作成、相談による不安解消、外出の同行支援、住居確保、関係機関との調整等を行います
	地域定着支援	居宅において単身で生活している障害者等を対象に常時の連絡体制を確保し、緊急時には必要な支援を行います

以上のことから、ケアには元来サービスの概念が含まれているが、特に事業としてケアを提供することを明示的に示す場合に「ケアサービス」という言葉が使われることがわかる。そこで、本論文では、ケアサービスを、「事業としてケアを提供すること」と定義する。

2.4.3. ケアサービスが提供する価値

再びデイリーのケアの定義を見ると、「依存的な存在である成人または子どもの身体的かつ情緒的な要求を」「満たすことに関わる行為と関係」がケアであるとしている(Daly, 2001)。このように、身体的かつ情緒的な要求を満たすことが、ケアサービスが提供する価値であると言える。具体的な要求は非常に多岐に渡ることが予想されるが、表 2-2 やサービス内容をさらに詳しく記載した「障害福祉サービスの内容 (厚生労働省, 2017c)」を見ると、具体的な要求の一端を知ることができる。

例えば、居宅介護・重度訪問介護のサービスからは、自宅で基本的な生活を維持したいという利用者の要求が読み取れる。同行援護・行動援護サービスからは、自由に移動・外出したいという要求が、自律訓練・就労移行支援サービスからは社会の中で自立し、職を得て生活したいという要求が読み取れる。また、共同生活援助（グループホーム）からは、地域の一員として地域の中で暮らしたいという要求が読み取れる。このように、ケアサービスが応えようとする要求は、基本的な生存に必要なものから、自立した生活をし、社会に参加するという自己実現に必要なものまで、そして身体的なものから精神的、そして経済・社会的なものまで極めて幅広い。

このように多岐にわたる要求であるが、突き詰めると「よりよく生きたい：Well-becoming」という要求に帰着する。そして、これらの要求が満たされた状態がウェルビーイングである。ウェルビーイングとは、「現代的ソーシャル・サービスの達成目標として、個人の権利や自己実現が保障され、身体的、精神的、社会的に良好な状態にあることを意味する概念 (中谷茂一, 2007)」である。つまり、ケアサービスは究極的には人のウェルビーイング実現に向けた価値(WV)を提供するサービスであると言える。

2.4.4. ケアワークとケアワーカー

単に「ケア」という場合、労働としてのケアだけでなく、母親の子供に対するケア、子供の老いた両親に対するケアなど、上野のいうところの「愛の行為」も含まれる。ケアワークは、この「愛の行為」としてのケアの対立概念として、「労働としてのケア」を指すものである。しかしながら、ケアワークにも、「家事労働」「不払い労働」「愛の労働」と言われる無償のケアワークと、介護施設で受けられるような有償のケアワークがある。上野 (2011)は、ケアが愛情と労働の両方を含むため、ケアがいつ愛情になり、どこからケアワークになるかは文脈依存的であるから、決定できないとしている。

ケアワーカーとは、文字どおりケアワークを行う人という意味であるが、ここまでの

議論の延長でケアワーカーを定義すると、家事労働を行う家族もケアワーカーということになる。これでは、ケアワーカーの定義もケアワークと同様に文脈依存的で、理論的な研究には不向きである。

一方、日本においては、ケアワーカーという言葉は主に介護福祉士に代表される介護従事者を指す場合が多い。介護福祉士は、「社会福祉士及び介護福祉士法（昭和六十二年法律第三十号）第二条2項」において、以下のように定義されている。

> *2　この法律において「介護福祉士」とは、第四十二条第一項の登録を受け、介護福祉士の名称を用いて、専門的知識及び技術をもつて、身体上又は精神上の障害があることにより日常生活を営むのに支障がある者につき心身の状況に応じた介護（喀痰（かくたん）吸引その他のその者が日常生活を営むのに必要な行為であつて、医師の指示の下に行われるもの（厚生労働省令で定めるものに限る。以下「喀痰吸引等」という。）を含む。）を行い、並びにその者及びその介護者に対して介護に関する指導を行うこと（以下「介護等」という。）を業とする者をいう (総務省, 2017)。*

この定義のうち、「身体上又は精神上の障害があることにより日常生活を営むのに支障がある者につき心身の状況に応じた介護（中略）を行い、並びにその者及びその介護者に対して介護に関する指導を行うこと」という部分が、デイリーらのケアの定義と対応する。つまり、介護福祉法では、「専門的知識及び技術」をもつて「ケア」を「業とする者」を介護福祉士と定義しているのである。ただし、介護福祉士の資格は業務独占の資格ではなく、単に名称独占であることから、社会福祉士の資格を持たずにケアの仕事に就いている人も多い。

介護従事者の範囲はさらに広く、厚生労働省が毎年実施する「介護従事者処遇状況等調査」では、介護従事者として、介護職員、看護職員、介護支援専門員、生活相談員・支援相談員、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士又は機能訓練指導員、管理栄養士・栄養士、調理員、事務職員までが含まれている (厚生労働省, 2016b)。看護職員や理学療法士など、ケアされる人と直接接する人ばかりでなく、管理栄養士・栄養士、調理員、事務職員など、ケアされる人と直接接する機会が比較的少ない人までも介護従事者としている。「依存的な存在の要求を満たすことに関わる行為と関係」というケアの定義によると、確かに調理員も事務員も間接的ではあるがケアされる人の要求を満たす業務をしており、また事業所の中で職務を通じて利用者と関係を持つため、調理員や事務職員もケアワーカーと言えるだろう。

このことから、ケアワーカーは「専門的知識及び技術をもつて、職業として直接的・間接的にケアを提供する人」と定義するのが、本研究を進める上では妥当だと考える。

2.4.5. ケアワーカーの従業員満足

次に、ケアサービスの質やケアワーカーの職務継続に大きく影響するとされるケアワーカーの従業員満足についてレビューする。

従業員満足に関する研究

コトラーは、「全ての部署のチームワークを醸成するには、エクスターナル・マーケティングと同様インターナル・マーケティングも実施しなければならない。」とし、「インターナル・マーケティングとは、顧客によりよく尽くしたいと望む、能力のある従業員を採用し、教育し、モチベーションを高める活動である。」としている。そして、「実際、インターナル・マーケティングはエクスターナル・マーケティングに先立って実施しなければならない。企業のスタッフがその準備ができていないのに、素晴らしいサービスを約束するのは理にかなっていないことである。」としてインターナル・マーケティングの重要性を強調している (Kotler, 2000)。

SPC では、従業員満足は従業員の定着とモチベーションの向上を通して顧客へのサービス価値の向上につながるとしている (Heskett, Jones, Loveman, et al., 1994)。特に、サティスファクション・ミラーという概念を用いて、従業員満足が顧客満足に反映し、顧客満足が従業員満足に反射し返すことを表している。

従業員満足は、喜びや興奮といった EV と捉えることができる。先に見たように、EV は機能的価値の側面と目的価値の側面を持つ（図 2-7)。インターナル・マーケティングや SPC の議論は、従業員満足を主に機能的価値、すなわち顧客満足を増進するために用いる価値として捉えた議論であり、従業員満足を目的価値ととらえる認識は希薄である。

ケアワーカーの職務満足に関する研究

インターナル・マーケティングや SPC の考え方は、ケアサービスにおいても当てはまるとして、川原は SPC を介護サービスに当てはめたモデルを提示している (川原, 2002)。

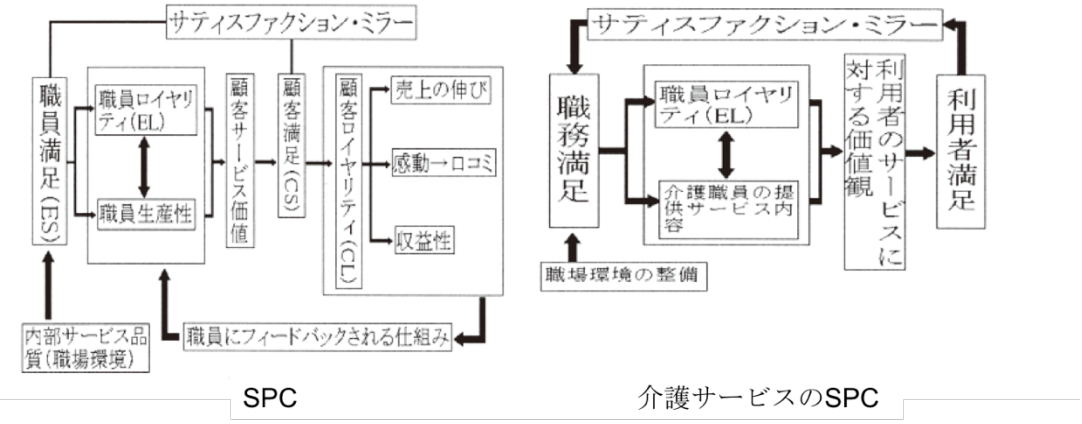


図 2-14　介護サービスの SPC (川原, 2002; 太田, 1989)

ケアワーカーの職務満足やモチベーション、バーンアウト、離職意向に関する研究は数多く行われている（例えば、 (山中, 2008)や (長谷部 & 中村, 2005)）。蘇はそれらの文献レビューを通して、ケアワーカーの職務満足には、職場の上司からのサポート、同僚との人間関係、給与水準、仕事の自己裁量、仕事の魅力が関係していることを指摘している (蘇, 2006)。

特に給料と職務満足の関係について山中は、「一般社会より給与が安いと感じていながらも有益な仕事であると答えている介護職員がいる」ことを見出し、「これは、介護職員が給与第一主義ではなく、仕事へのやる気や満足感が介護職員のやりがいとなっていることを意味している」と述べている。しかし、一方では、一般社会より給与が低いということから欲求不満を起こさせると答えている介護職員もおり、「給与の水準が確保されない場合仕事を続けていくことが困難になるということを示唆している」としている (山中, 2008)。

また、堀田らは、介護老人保健施設の調査で、「「仕事へのモチベーション」を高めるためには、介護職員が、介護職の仕事に肯定的なイメージを持ち、有能感を持って仕事に望むことや、専門職としてのアイデンティティを確立することが重要となる。」と述べている (堀田, 奥野, 戸村, & 柳, 2009)。

専門職としてのアイデンティティに関して、阿部ら (2008)は、「福祉ワーカーのアイデンティティは支援すべき利用者と一緒に創っていく」ものであり、「長い年月をかけた関係性のなかで形成されていく」ものだと述べ、「どういった関係の中で自分を生かしていくのか。そのことで、自分自身は豊かになるのか衰えるのか。そうした揺らぎを支えるもの」がアイデンティティだとしている。このことからも、ケアワーカーのモチベーションはケアを受ける人と一緒に作られていくものであることがうかがえる。

リフの「心理的ウェルビーイングの 6 要素モデル」によると、心理学的なウェルビーイングを達成するには、表 2-3 の六つの要素が重要であるとしている (Ryff, 1989)。これらの要素は、先に述べたケアワーカーの職務満足の要因と呼応するものも多く（例えば、「専門職としてのアイデンティティ」と「①自己肯定」、「有能感」と「④環境に対する熟達」など）、ケアワーカーの職務満足を向上させることは、ケアワーカーのウェルビーイングにつながると言える。

表 2-3　心理的ウェルビーイングの 6 要素 (Ryff, 1989)

①　自己肯定(Self-acceptance)	自分自身に対する肯定的な態度を持つこと。
②　個人的成長(Personal growth)	常に成長し、新しい経験を歓迎し、時とともに行動や自我が向上していると感じること。
③　人生の目的(Purpose in life)	目標を強く意識し、人生には意味があるという信念を持つこと。
④　環境に対する熟達 (Environmental mastery)	日々の諸事をそつなくこなしたり、自分の必要を満たすような状況を作り出したりといった、自分の周りの環境をうまく扱えるという感覚を持つこと。
⑤　自律性(Autonomy)	社会的圧力に流されずに自分の行いを律し独立していること。
⑥　肯定的な他者との関係 (Positive relations with others)	お互いに対する共感、親密さ、愛といった、他者との意義深い関係を持っていること。

2.4.6. ケアサービスにおける知識創造

ケアの世界では、ケアの現場や臨床での実践経験に基づく現象学的な知識創造が重視されてきた (藤井, 2003)。また、ケアワークも含むソーシャルワークでは、知について以下のように定義しており、知がサービス利用者との双方向性のある対話的過程を通して共同で作り上げられてきたものであり、特定の実践環境という文脈に結びついているとしている。

> *ソーシャルワークは、複数の学問分野をまたぎ、その境界を超えていくものであり、広範な科学的諸理論および研究を利用する。ここでは、「科学」を「知」というそのもっとも基本的な意味で理解したい。（中略）ソーシャルワークの研究と理論の独自性は、その応用性と解放志向性にある。多くのソーシャルワーク研究と理論は、サービス利用者との双方向性のある対話的過程を通して共同で作り上げられてきたものであり、それゆえに特定の実践環境に特徴づけられる (日本社会福祉士会, 2015)。*

中山は、看護の分野において、実践の知識だけに頼ることの限界を指摘し、理論的知識との往還運動が必要として、野中の SECI モデルを用いて看護現場の知識創造プロセスを分析している (中山, 2004)。つまり、暗黙知的な実践の知識と形式知的な理論の知識である。その中で中山は、看護師が患者との相互作用の中で知識を創造していることを見出している。そして看護のコアは実践であると考え、患者との相互作用の中で作り出されていく知を Interactive Knowledge とし、経験を知に変換していく知識創造モデルを提案している(図 2-15)。

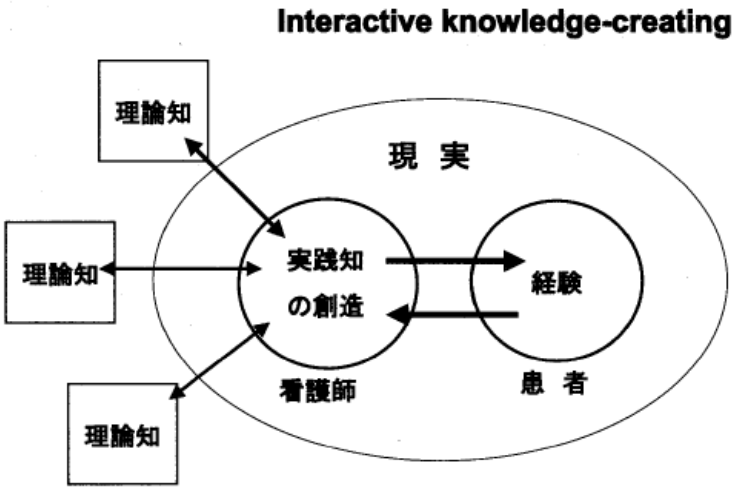


図 2-15　Interactive knowledge-creating モデル (中山, 2004)

山中はまた、「ベナー (Benner, 1992)は同じ出来事であってもバックグラウンドが違えば、現象は違った解釈になると主張しているが、看護師が知覚するリアリティによって看護の判断も、働きかけも違ってくる。看護師がリアリティをどのように捉えているかによって看護のありようは変わってくるのである。 (中山, 2004)」と述べ、看護における知識の主観性にも触れている。

2.4.7. まとめ

ケアサービスに関する先行研究のレビュー結果を以下にまとめる。

従来のケアやケアサービスに関する研究は、主に心理学、社会学、哲学などからのアプローチが行われて来た。ケアすることの意味や、そもそもなぜ人は他者を助けるのかという問いは、社会学を中心に膨大な研究の蓄積がある。ケアワーカーに関する研究は、ケアワーカーの従業員満足やバーンアウト、離職意向に関する研究が盛んである。これは、社会の要請でもあろう。また、ケアが互恵性を持つとの指摘は、ケアの現場からも、アカデミズムからも多くの報告が寄せられている。ケアサービスの知識創造についての研究は極めて少ないが、発表されているもののほとんどは野中らの知識創造理論を援用している。

ケアの定義

日本では、「育児」「介護」「介助」、場合によっては「看護」をも含むような包括的な用語として「ケア」というカタカナ言葉が使われている。ケアは、「依存的な存在である成人または子どもの身体的かつ情緒的な要求を、それが担われ遂行される規範的・経済的・社会的枠組のもとにおいて、満たすことに関わる行為と関係」と定義され、本論文

でもこの定義を採用する。

ケアとは、ケアをケアする者とケアされる者というアクター間の相互作用による社会的「関係」である。ケアは、二者間で閉じられることなく、広くさらには世代を超えた非金銭的価値の社会的贈与交換のサイクルと捉えることもできる。

ケアの互恵性

ケアの互恵性とは、ケアという行為がケアを受ける側に価値を提供するだけでなく、ケアをする側も価値（特に、基本機能価値 FV 以外の価値）を享受することをいう。これは、ケアを行う家族やケアワーカー、ケアを研究する社会学・心理学・哲学・宗教学などの研究者からたびたび指摘されている。

事業としてのケアサービス、職業としてのケアワーク

「ケアサービス」という福祉の専門用語は存在しないが、一般に事業として対価を得て行うケアを特に区別する場合、「ケアサービス」という言葉が使われる。本論文では、ケアサービスを「事業としてケアを提供すること」と定義する。ケアされる側が求める価値は、身体的なものから精神的、経済・社会的なものまで多岐にわたるが、究極的にはウェルビーイングに資する価値：Well-being oriented value: WV を提供するサービスであると言える。

ケアワーカーは「専門的知識及び技術をもつて、職業として直接的・間接的にケアを提供する人」と定義する。ケアワーカーの職務満足は、ケアサービスの質を高めると同時にケアワーカー自身のウェルビーイング達成に寄与する。ケアワーカーの職務満足が利用者の顧客満足を向上し、高い顧客満足がケアワーカーの職務満足を向上させる。

ケアサービスにおける知識創造

ケアの世界では、ケアの現場や臨床での実践経験に基づく現象学的な知識創造が重視されてきた。ケアの知は、サービス利用者との双方向性のある対話的過程を通して共同で作り上げるものであり、特定の実践環境という文脈に結びついている。また、ケアの知は、当事者がリアリティをどのように捉えるかによって変わる主観的なものである。

このように、従来の研究はケアにおける価値の互恵的共創関係の存在を示してはいるが、サービス価値共創の観点から理論的モデルを構築した実証的理論的研究はなかった。また、野中らの知識創造理論がケアサービスの分野でも援用可能であることはわかったが、場や知識ビジョンといった知識創造の促進要因にまで踏み込んだ研究はなかった。

そこで、ケアサービスのサービス価値共創と知識共創に関し、本研究にてテーマとして取り上げ検討を進めていきたいと考える。

2.5. ラルシュの理念

最後に、「ラルシュの理念」についてレビューし、「ラルシュの理念」の構造を明らかにする。ラルシュは、“かなの家”が持つ互恵的な価値共創を中心とする基本理念に大きな影響を与えている。また、“かなの家”がこのような基本理念を持つに至った経緯にもラルシュが深く関わっている。

2.5.1. ラルシュとは

ラルシュ : L’Arche とは、知的障がいを持つ人と持たない人が共に暮らすコミュニティーである。ラルシュの来歴は以下の通りである。

> *1964 年、カナダのトロント大学哲学教授であったジャン・バニエは、職を辞しカトリック神父の導きでフランスのトロリー村に一件の家を借り、二人の知的障がい者を施設から迎え入れ、三人で生活を始めた。ラルシュとはその家に付けられた名前で、フランス語で「箱舟」を意味する。三人での生活を通じて、バニエは知的障がい者の持つ価値に気付かされる。そして、これまでの知的障がい者は施設に収容され世話をされるだけの無価値な存在という認識を転換し、知的障がい者の持つ「賜物」（著者注：英語では gift－神から授かった才能－という語を用いる。“かなの家”では「賜物」という訳語をあてている）を世に伝える活動を始める。*
>
> *このコミュニティーは急速に成長し、世界中から生活を共にしたいと望む多くの知的障がい者や若者を受け入れるようになった。1969 年にはカナダで最初のラルシュ・コミュニティーがデイブレイクに誕生し、その後、北米、欧州、インド、アフリカ、アジアに活動が広がり、現在 38 カ国 149 のコミュニティーを擁するまでに至った。*
>
> *当初キリスト教カトリックの伝統の中で始まったラルシュであるが、コミュニティーが多くの国、多様な宗教、文化の中に広がるに伴い、宗教的・文化的な違いを超えた人間の価値の探求を目指すようになる。一方で、ラルシュとしての統一性を維持するため、各国のコミュニティーが加盟する連盟組織「ラルシュ・インターナショナル」を設立し国際理事会を設置した (L'Arche International, 2017d)。*

図 2-16 は、創立当初のラルシュの様子、施設ではなく、フランスの田舎の普通の家で暮らしている様子がわかる。左端の長身の人物がバニエである。

図 2-16　創立当初のラルシュの様子 (Association Jean Vanier, 2016)

図 2-17はラルシュ・インターナショナルに加盟するコミュニティーの分布図である。発祥の地のフランスを始め、欧州が最も多く、次いでバニエの出身地であるカナダ、次にアメリカ合衆国が続く。なお、本論文では、ラルシュの活動一般を指す場合は、単に「ラルシュ」と呼び、特に国際連盟を指す場合は「ラルシュ・インターナショナル」と呼ぶ。

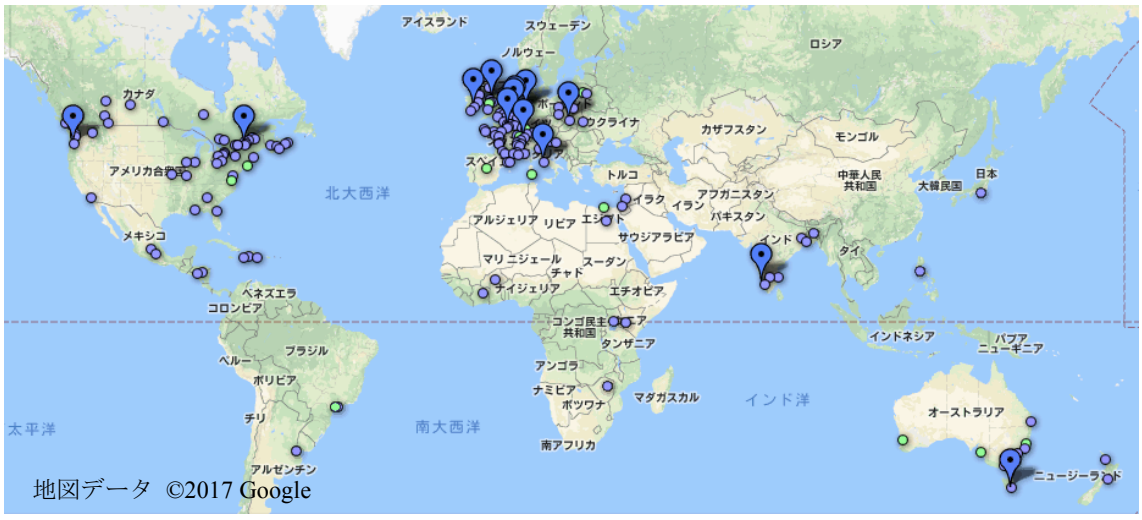


図 2-17　世界のラルシュ・コミュニティー (L'Arche International, 2017c)

2.5.1. ラルシュのミッション

ラルシュ・インターナショナルのサイトには、ラルシュのミッションとして以下の文章が掲げられている。これは、簡略版のミッション・ステートメントのであるが、ラルシュのミッションを端的に表している。

> *Our mission is to make known the gifts of people with intellectual disabilities, working together toward a more human society.（私たちの使命は、知的障がいを持つ人の賜物を世に知らせ、より人間らしい社会に向かってともに歩むことです）(L'Arche International, 2017g)*

このミッション・ステートメントから読み取れることは、まずラルシュは、知的障がいを持つ人は、ただお世話をされるだけの人ではなく、「賜物」すなわち、人とすぐ友達になれる（迎える）、人とのつながりに感謝する（祝う）、すぐに仲直りをする（ゆるす）、という得意なこと（ドン・ボスコ社, 2016)があるという価値観を持っていること。そしてそれらの賜物を世の中に知らせていくことで、ラルシュはより人間らしい社会の実現を目指しているということである。

また、ラルシュの活動の説明として、以下のような記述もある。

> *What we do: Empowering people with a disability*
>
> *Putting Larches' values into action means empowering people with a disability to play a vital and active role in society, making it more human.（私たちの活動：障がいのある人びとに力を－ラルシュの価値観を実践するということは、より人間らしい社会を作るために障がいのある人が社会で重要で活動的な役割を担えるようにすることです）(L'Arche International, 2017g)*

つまり、ミッション・ステートメントの表現「世に知らせる」というのは、具体的には知的障がいのある人がその賜物を社会の中で発揮できるよう、活動の場を作り活動を支援することであるとわかる。そしてこれが「ラルシュの価値観の実践」である。

ラルシュの価値観の実践は、それぞれのコミュニティーの個別のニーズやコミュニティーが置かれている環境によりさまざまな形をとる。例えば、アイルランドのコミュニティーでは、Root Soup というオーガニックのスープを提供するレストランを経営している (Root Soup, 2017)。Root Soup では、コアメンバーの「人を受け入れる力」が発揮され、知的障がいを持つ人だけでなく、ホームレスや元受刑者など社会の辺縁に押しやられている人も迎え入れる活動に発展している。

“かなの家”につては後ほど詳しく触れるが、社会福祉法人の障害福祉サービス事業者

という日本の制度・枠組みの中で、いかにコアメンバーの価値を中心にしたコミュニティーを実現し、コアメンバーが社会で重要な役割を果たせる場所を作るかが、“かなの家”における「ラルシュのミッション」であるといえる。

ラルシュの価値観は、ラルシュにとっての信念であり、それを実践し価値を生み出すプロセスは、ラルシュにとっての信念を正当化するプロセス、すなわち知識創造プロセスである。

2.5.2. ラルシュのコミュニティー

ラルシュの中核はコミュティーである。コミュニティーの中で知的障がいを持つ人（コアメンバー）と持たない人（アシスタント）が生活をともにすることで、アシスタントはコアメンバーの賜物に触れ、自ら成長する。コアメンバーは、コミュニティーの中に安心できる「自分の居場所」を得るとともに、アシスタントの助けを受けながら賜物を社会の中で役立てる機会を得る。

ラルシュの創立者であるバニエは、アシスタントの成長とコアメンバーがもたらす価値について以下のように述べている。

> *ラルシュで３、４年知的障がいを持つ人たちと一緒に生活する若い人たちの話に、私は心打たれます。たくさんの人が、一緒に生活している人達によって、彼らの単純さ・信頼によって自分は変えられた、と話していました。*
>
> *困難さがあるにもかかわらず、ラルシュに多くのアシスタントを集め、とどまるよう招く愛の力が彼らにはあり、人間の根本的な美しさを示してくれる何かが彼らにはあると本当に私は信じています (Vanier, 1996)。*

また、“かなの家”のコミュニティー・リーダーの佐藤言は、知的障がいをもつ人の賜物から学ぶことについて以下のように述べている。

> *ラルシュが大切にしていることは、知的障がいを持つ人と持たない人が生活を分ち合って、相互の関わりと神への信頼を中心にしてともに歩むことです。（中略）相互の関わりというのは、特にアシスタントとなかまのかかわりのことで、生活の中でアシスタントは上から指導し、助ける立場だけにいるのではなく、知的障がい者の持つ人の弱さからも学ぶという意味です。（中略）知的障がいをもつ人の賜物を世界に広めるのがラルシュの使命です。賜物というのは「迎える・祝う・ゆるす」です。これは知的障がいをもつ人が得意とするところだと思います。自分の貧しさ、弱さを知っているからこその賜物、つまり障がいから来る賜物です。 (ドン・ボスコ社, 2016)*

ラルシュのコミュニティーは本来、信仰のコミュニティーとしての性格を持つ。ラル

シュはキリスト教カトリックの伝統の中で生まれたが、現在では無宗教を含むどのような宗教であっても受け入れており、そのことはラルシュ・コミュニティーの憲章にも明確に謳われている (L'Arche International, 1993)。

太田は、ラルシュ・コミュニティーを「キリスト教コミュニティーの一つの新しい試み (太田, 1989)」として以下のように紹介している。

> *Jean Vanier は、障害者に、失われた“家庭”を取り戻そうとした。小さな村であれ、大都会であれ、いかに多くの障害者が、与えられた能力を発揮できるよう、勇気づけ、支えてくれる他者、愛情と安定した視点を持つ他者のいる、“ささやかな家庭”を必要としているか。しかもそれが、社会から遊離した特別仕立ての桃源郷ではなく、質素ではあっても、社会の中にさりげなく挿入された生活の場として。*
>
> *ラルシュは、キリスト教コミュニティーの、一つの新しい試みである。そこに住む障害者は、キリスト教徒とは限らない。人間の尊厳が大切にされる場を、真に必要としている人たちである。彼らと生活を共にする人たちもまた、キリスト教徒とは限らない (太田, 1989)。*

宗教学者の岡本も、コミュニティーとしての“かなの家”を調査し、互恵性が“かなの家”の特徴であるとしている (岡本, 2011)。

> *もっとも重視されていたのは仲間たちとの互恵的関係性の構築である。ラルシュの共同生活で目指されるのは、一般社会では周縁化され不可視化されていた仲間たちを共同体の中心とし、彼らを一方向に扶助するのではなく、アシスタントたちも仲間に助けられながら内省を深めてゆくことなのである (岡本, 2011)。*

オーストラリアのラルシュでは、コミュニティーへ所属することについて以下のように述べている。

> *所属するということは誰にとっても必要なことであり、望みでもあります。私たちはこれをさまざまな方法で体験します。私たちのコミュニティーへの所属は、お互いに相手への肯定的な関係、尊重され脆さを受け入れられる関係に根ざしています。それは、友情と人々と一緒に「家でくつろぐ」感覚によって確実なものになります。生きることは常に易しいことではないため、私たちは赦しと祝うという、私たちのアイデンティティの基礎を必要としているのです。所属するということは、「私」から「私たち」に移行することです。ラルシュでは、コミットメントと所属はお互いがお互いを豊かにするのです (L'Arche Australia, 2013)。*

これらの記述からわかることは、ラルシュのコミュニティーは、障がいのあるコアメ

ンバーのためだけではなく、アシスタントにとっても自分の居場所、人間的に成長できる場所であることである。

ラルシュのコミュニティーを理解するために重要な概念として、コミュニオン: Communion がある。日本語では「親しく一つになる交わり」と訳されている (Vanier, 2003)。「親しく一つになる交わり」についてバニエは以下のように述べ、コミュニティーと仕事場の違いを説明している。

> *コミュニティーで、「親しく一つになる交わり」のうちに協力の泉を見いだすことが大切である。互いが協力するのは、互いに愛し合うからである。そして、ともに生き、同じ目的に向かって歩むよう招かれていると感じるからである。「親しく一つになる交わり」のない協力は、直ちに仕事場、工場となる。ここでの一致は、外部からのものとなり、緊張と争いに満たされる (Vanier, 2003)。*

このように、ラルシュにとっては、コミュニティーと仕事場は対立する概念であることがわかる。

さらに、ラルシュのコミュニティーは、野中ら(2007)のいう「良い場の条件」 のうちのいくつかを備えている。たとえば、場が意図・目的・使命が有する自己組織化、価値観を共有しているという感覚、コアメンバーの賜物という異質な知、コミュニティーへのコミットメントなどである。

2.5.3. まとめ

以上のレビューから、ラルシュの理念についてまとめる。

まず、ラルシュの理念の根幹には、「知的障がいを持つ人は、ただお世話されるだけの人ではなく、知的障がいを持つことからくる賜物を持っており、障がいを持たない人が彼らから学ぶべき存在である」というパラダイムシフトとも言える逆転の発想がある。

そして、その理念を実践する場としてコミュニティーがある。コミュニティーでは、コアメンバーとアシスタントがともに暮らす中で「親しく一つになる交わり」を通じてお互いを受け入れ、お互いが成長し、社会の中で役割を見出し、自己実現する場を作る。

ラルシュ・インターナショナルは、このようなコミュニティーづくりを通して、障がいを持つ人も持たない人もともに価値を認め合い暮らせる、より人間らしい社会の実現を目指している。

2.6. 先行文献レビューのまとめ

2.2 章ではサービス科学における価値と価値共創に関して、2.3 章では、知識科学における知識創造に関して、2.4 章ではケアサービスが共創する知識と価値に関しての先行研究に関して、2.5 章ではラルシュの理念をレビューした。

2.6.1. ケアサービスにおける価値創造

ケアサービスが提供する価値は、突き詰めればウェルビーイングに資する価値 WV である。そしてケアをする行為を通じてケアを受ける人だけではなく、ケアをする人も WV を享受している。つまり、ケアを受ける人もする人もアクターとして相互に影響し合いながらお互いの WV という価値を共創していると言える。

サービスは、本質的に互恵的な性質を持つものであるが、現代は貨幣という中間媒体を用いた間接的なサービスの交換が主流なため、サービスの互恵性が見えにくくなっている。それに対し、ケアサービスは、ケアする人とされる人が比較的長期間の人間関係を構築し、直接身体を通じてケアが行われる。そのため、比較的サービスの互恵性が見えやすいサービスであると言える。もちろん、ケアサービスにもサービス料金という中間媒体は存在するが、それは FV の交換に主に使われる。一方、ケアサービスでは、金銭に換算できない WV がアクター同士の直接の相互作用の中でいかに共創されるかがサービスの質を大きく左右する。このように、ケアサービスは、サービスの互恵的な本質がよりはっきりと認識されるサービスであると言える。

2.6.2. ケアサービスにおける知識創造

ケアの現場では、実践に基づく知識創造に重きが置かれている。実践においては、ケアを受ける人とする人との相互作用を通じて知識が共創される。そうして生まれた知識は、オペラント資源として、ケアサービスの価値共創に貢献する。また、知識創造理論では、愛、信頼、安心感なども「感覚知識資産」という知識の一種としてとらえており、それはまたオペラント資源として価値共創に貢献する。そして、愛、信頼、安心感などは、オペラント資源としての機能的価値の側面と同時に、WV を構成する目的価値ととらえることもできる。

2.6.3. ケアサービスにおける知識と価値の共創

これまで見てきたように、知識共創と価値共創は密接に関係していることがわかった。ケアサービスを理解するには、ケアをする人と受ける人が相互作用の中で知識と価値を共創し、それぞれが知識と価値を享受するという立場に立ち、知識と価値の共創を統一的に扱う研究アプローチが必要だと考える。

福祉サービスの価値と知識の共創に関する研究には、ホーら (Ho & Shirahada, 2016)による高齢者福祉サービス（買い物支援サービス）に関する研究などがあるが、福祉サービスの中でも特にケアサービスを対象とした研究はなく、また、サービス科学と知識科学の両方の視点から価値と知識の共創プロセスを明らかにした実証的理論的な研究はなかった。

そこで、ケアサービスにおける価値と知識の共創ついての研究は新規性があると考え、本研究のテーマとして取り上げ、検討を進めていきたいと考える。

第3章 “かなの家”の事例分析

3.1. はじめに

前章では、1 章で述べた研究目的に従って、ケアサービスにおける知識と価値の互恵的共創の観点で先行研究レビューを行った。そこで本章では、ケアサービスにおける価値の共創、特にケアワーカー側の価値共創が理念に謳われ、さらにコミュニティーという知識共創の場が活動の中心にある“かなの家”を事例として、どのような知識と価値がいかに共創されているか分析を進める。

3.2. “かなの家”の概要

3.2.1. “かなの家”の歴史

“かなの家”は、大規模な施設で生活していた知的障がいを持つ人と施設職員がさまざまな問題を感じて施設を離れ、より人間らしい生活を求めて 1978 年に静岡市の足久保の地で普通の家に移り住んだことに始まる。“かなの家”の創立者の佐藤仁彦は、後にラルシュの活動を知り、その考え方に共鳴し、1991 年に“かなの家”はラルシュ・インターナショナルへ加盟した。“かなの家”は、現在日本で唯一ラルシュに加盟している団体である。“かなの家”の来歴とラルシュへの加盟の経緯を“かなの家”のホームページでは以下のように紹介している。

> *1978 年　静岡市で“かなの家”は始まりました。*
>
> *以前の施設で働いていたときに友人から「職員は障がい者を利用しているのではないか」といわれ「そのとおりだが、どうすればよいのか分からない」と答えると、自分たちのところに来て見るようにと勧められました。*
>
> *行ってみるとそこは廃品回収を仕事とし社会から阻害されている人と共に生活している場だったのです。*
>
> *その体験のあと、施設法人の援助で、東京で廃品回収を始めることができ、それまで感情がないと思っていた施設入所者が自発的に動くようになりました。*
>
> *しかし、この廃品回収を仕事として続けるために適当な場所を見つけることは簡単ではありませんでした。*
>
> *たどり着いた場所が静岡市足久保です。*
>
> *廃品回収をしながら、障がいをもつ仲間と施設を出た数人の職員、その家族が一緒に暮らす小さなコミュニティーができました。*
>
> *当初は法的に認められず、国からの援助がなかったので、廃品回収で生活を支えていました。なかま（利用者を“かなの家”ではなかまと呼びます）は仕事も*

できるようになり、自分で選択できるようになってきました。社会に出て就労するなかまもいました。

ところが、就労は長続きせず、一人での社会復帰はなりませんでした。なかまは確かに自発的に生きられるようになったのですが、効率、能力主義の価値のなかでは、なかまも、アシスタントもむなしさを感じていました。さらに、廃品回収の収入も 3 分の 1 に減り経済的にとても厳しくなりました。壁にぶつかったのです。

私たちのもつ価値観から自由になる必要がありました。

そのころ、知人の“イエスの小さい姉妹会”からジャン・バニエの話を聞きます。同じように知的障がいを持つ人を中心としたコミュニティーを作っているジャン・バニエと連絡を取り、1986 年、神戸のリトリートで、ジャン・バニエの生き方と出会います。

「仕事も大切ですが、人間にとってより価値のある、ともに食事をすることに心を向けてください」とジャン・バニエは“かなの家”に伝えました。

それまで、仕事をして自立を目指していた“かなの家”にとって驚きでした。

そして、さらに驚きだったことは、いのちについて、許しについて、根源的な愛にこたえることについて、障がいを持つ人こそが、障がいを持たない人を導くとジャン・バニエは語ったのです。

ケアする人と受ける人の関係から、相互関係へ変わっていくようにジャン・バニエは呼びかけます。このことがラルシュに加盟しようと決めた大きな理由でした。

1991 年、ラルシュと出会い 7、8 年を経て、“かなの家”の変化を認めてもらい、国際ラルシュに加盟しました。

1998 年、国際ラルシュ正式メンバーとして認められました (かなの家, 2017a)。

バニエは、最初から計画してラルシュの活動を始めたのではなく、ただ神父の勧めでコアメンバーと暮らすうちに、コアメンバーとの相互作用を通して活動の目的を見いだしたのである。“かなの家”の創立者の佐藤も、さまざまな壁にぶつかりながらもなかまの人との相互作用を通してラルシュに出会い、活動の方向性を見出している。

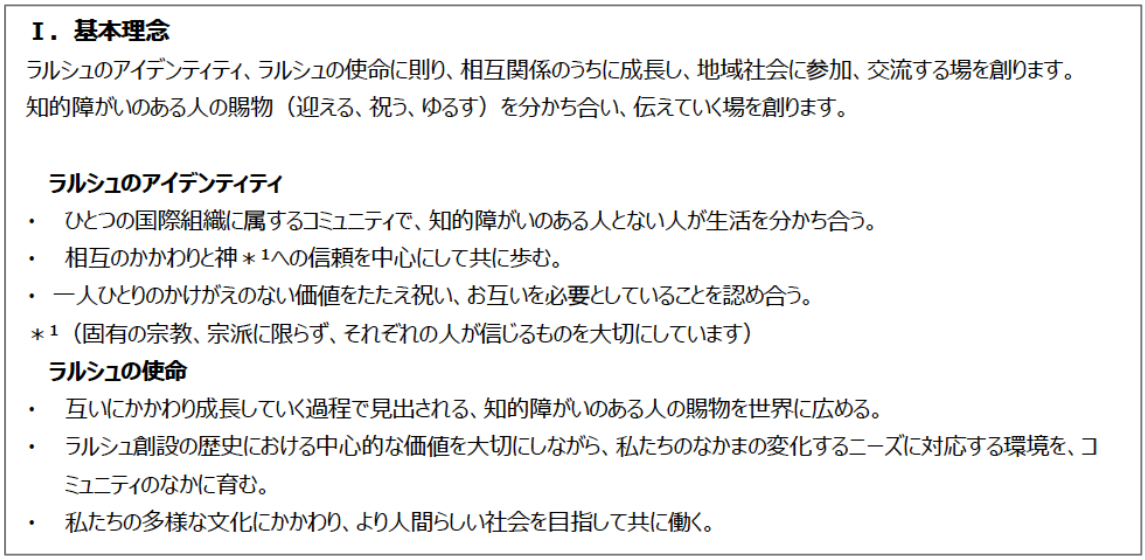
このように、ラルシュと“かなの家”の歴史そのものがアシスタントとなかまが相互に影響を与えながらラルシュという活動を知識創造(KV)し、それによりアシスタントとなかまのウェルビーイング(WV)を実現しながら、KV と WV がスパイラルアップしてきている事例であると言える。

3.2.2. “かなの家”の理念

“かなの家”の基本理念では、「知的障がいを持つ人と障がいを持たない人が相互関係

のうちに成長する、知的障がいを持つ人の賜物（迎える、祝う、ゆるす）を認め、世の中に伝えていく」ことが謳われている (かなの家, 2017c)。つまり、知的障がいを持つ人は、ただお世話をされるだけの人ではなく、人とすぐ友達になれる（迎える）、人とのつながりに感謝する（祝う）、すぐに仲直りをする（ゆるす）、という得意なことがあり、その価値を認め、そこから人との豊かな交わり方を学ぶことで障がいを持たない人も成長するということを理念としている (ドン・ボスコ社, 2016)。

“かなの家”の平成 29 年度事業計画には、図 3-1 に示す基本理念が掲げられている。



Ⅰ．基本理念

ラルシュのアイデンティティ、ラルシュの使命に則り、相互関係のうちに成長し、地域社会に参加、交流する場を創ります。
知的障がいのある人の賜物（迎える、祝う、ゆるす）を分かち合い、伝えていく場を創ります。

ラルシュのアイデンティティ

- ひとつの国際組織に属するコミュニティで、知的障がいのある人とない人が生活を分かち合う。
- 相互のかかわりと神＊1への信頼を中心にして共に歩む。
- 一人ひとりのかけがえのない価値をたたえ祝い、お互いを必要としていることを認め合う。

＊1（固有の宗教、宗派に限らず、それぞれの人が信じるものを大切にしています）

ラルシュの使命

- 互いにかかわり成長していく過程で見出される、知的障がいのある人の賜物を世界に広める。
- ラルシュ創設の歴史における中心的な価値を大切にしながら、私たちのなかまの変化するニーズに対応する環境を、コミュニティのなかに育む。
- 私たちの多様な文化にかかわり、より人間らしい社会を目指して共に働く。

図 3-1　“かなの家”の基本理念 (かなの家, 2017c)

冒頭、「ラルシュのアイデンティティ、ラルシュの使命に則り」とあるように、“かなの家”の基本理念は、ラルシュの価値観を全面的に踏襲している。そして、「相互関係のうちに成長する」「知的障がいのある人とない人が生活を分かち合う」「一人ひとりのかけがえのない価値をたたえ祝う」「互いに関わり成長していく」など、“かなの家”の基本理念には利用者とケアワーカーによる互恵的な関係が謳われていることがわかる。

3.2.3. “かなの家”のサービス内容

次に、“かなの家”が提供するケアサービスの内容を見ていく。

“かなの家”は、コミュニティーであると同時に、知的障がいを持つ人にケアサービスを提供するサービス事業者である。現在、社会福祉法人としてグループホーム（共同生活援助事業）および多機能型障害福祉サービス事業を運営している。“かなの家”の雰囲気は、“かなの家”が発信する動画によく表れている通り、なかまもアシスタントも明るく賑やかで解放的である (Sato, 2017)。

障害福祉サービス事業所「多機能型まどい」

「多機能型まどい」というサービス事業所では、主に「就労継続支援 B 型だいち」と「生活介護めぐみ」というサービスを実施している (かなの家, 2017b)。平成 28 年度における利用状況は表 3-1 の通りである。

表 3-1　「多機能型まどい」の利用状況 (かなの家, 2017b)

種 別	定員	利用人員	1 日平均 利用者数	利用率
生活介護：めぐみ	12 名	12 名	10.8 人	90%
就労継続 B：だいち	14 名	14 名	13.7 人	97.9%

平均年齢 37.8 歳（最長 62 歳 最少 18 歳）、男女比率 19：7　年間新規利用 2 名　利用終了 0 名

また、アシスタントの配置状況は表 3-2 の通りである。

表 3-2　アシスタントの配置状況 (かなの家, 2017b)

	職種	平成 29 年 3 月 31 日		
		常勤	非常勤	合計
生活介護 めぐみ	生活支援員	3	4	7
	看護師		1	1
就労 B 型 だいち	生活支援員	1		1
	職業支援員	1		1
共通	管理者（兼務）	(1)		(1)
	サビ管	1		1
	調理員		1	1

図 3-2 は「まどい作業所」の外観である。田んぼや茶畑の広がる静岡市の郊外にあり、塀のない敷地、大きな窓など解放的な造りが地域社会に開かれた“かなの家”を象徴している。

図 3-2　「まどい作業所」の外観 (かなの家, 2017d)

「生活介護　めぐみ」というサービスでは、食事などの介護に加え、近隣の運動施設での運動、紙すき・絵画などの創作活動・音楽やダンス活動、料理活動など通じて日中の生活介護を行なっている。図 3-3 は昼食の様子、図 3-4 は絵画教室の様子である。

「就労継続支援 B 型 だいち」というサービスでは、石鹸工場での石鹸製品づくり、農作業、内職などを通じて、利用者が継続して就労できる機会を提供している。図 3-5 は、石鹸工場の様子、図 3-6 は製造販売している製品、図 3-7 は農作業の様子である。

石鹸工場では、なかまの人が生産活動に参加できるように作業を細分化、単純化するなどの工夫を行っている。販売している製品のパッケージには、なかまの人をイメージしたキャラクターをあしらい、なかまの人に自分たちが作った製品だという意識が育つよう工夫している。

図 3-3　昼食の様子 (かなの家, 2015b)

図 3-4　絵画教室の様子 (かなの家, 2017d)

図 3-5　石鹸工場の様子 (かなの家, 2017e)

図 3-6　“かなの家”の製品 (かなの家, 2017e)

図 3-7　農作業の様子 (かなの家, 2017f)

3.2.4. 共同生活援助　かなのすまい

「共同生活援助　かなのすまい」は、三つのグループホームでなかまとアシスタントが一緒に暮らし、利用者の日常生活の相談や支援を行なっている。“かなの家”では、「知的障がいを持つ人と持たない人が、共に生きるコミュニティー」を標榜しており、なかまとアシスタントが共同生活を送ることが一つの特徴となっている。表 3-3 は利用状況、表 3-4 はアシスタントの配置状況、図 3-8 は「かなのすまい」の共同住居「つどい」の外観、図 3-9 はかなのすまいの様子、図 3-10 は 1 週間の大まかな活動スケジュールである。「つどい」は、「まどい作業所」同様、解放的な構造が特徴となっている。

表 3-3　利用状況 (かなの家, 2017b)

種 別	定員	利用人員	1日平均 利用者数	利用率
共同生活援助	１３名	１３名	12.1名	92.9%

平均年齢４９.５歳（最高 ６２歳 最低 ３２歳）　　男女比率 １２：１

表 3-4　アシスタント配置状況 (かなの家, 2017b)

	職種	平成 29 年 3 月 31 日		
		常勤	非常勤	合計
共同生活援助	管理者(兼務)	(1)		(1)
	サビ管（兼務）	(1)		(1)
	世話人	2	1	3
	生活支援員	3		3
その他	支援プログラム開発	0		0

図 3-8　「かなのすまい」の共同住居「つどい」の外観 (かなの家, 2014)

図 3-9　かなのすまいの様子 (かなの家, 2015a)

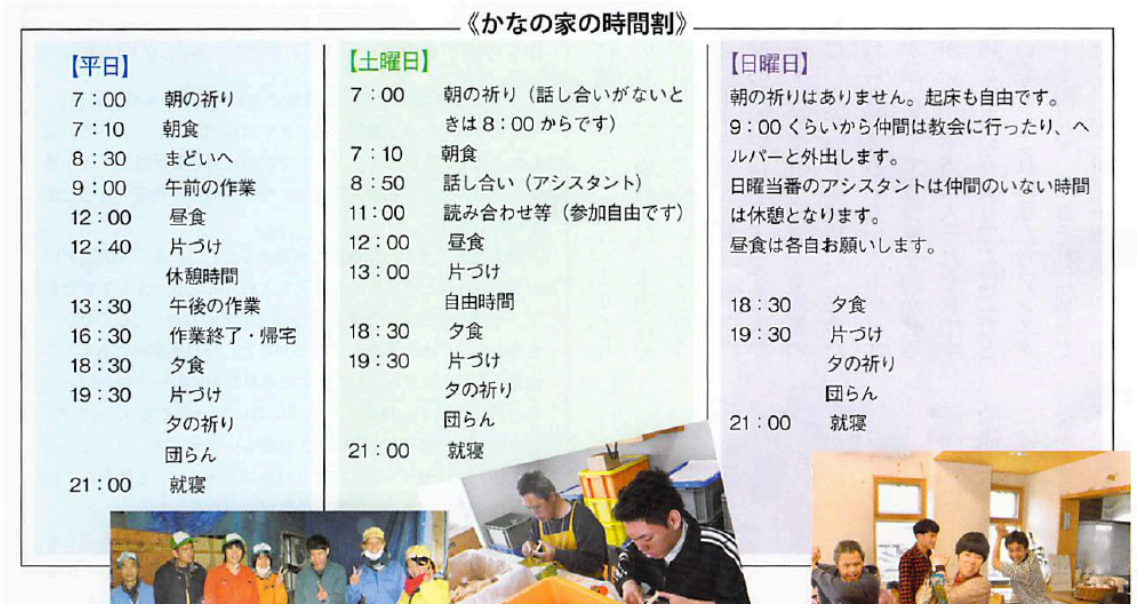


図 3-10 “かなの家”の時間割 (ドン・ボスコ社, 2016)

3.3. “かなの家”における互恵的価値の共創に関する仮説

ここでは、事例を分析するにあたっての価値分類に関する仮説を検討するとともに、分析に用いる仮説モデルを構築する。

3.3.1. “かなの家”が共創する価値

先行文献レビューから、サービスにおいて共創される価値の分類には、FV、KV、EV、WV があり、それらは機能−目的価値軸上にスペクトルをなしていることがわかった。また、ラルシュの価値に関するレビューと“かなの家”の概要から、なかまとアシスタントが共創している価値は、大きく以下の六つに集約されることが見て取れる。これらの価値それぞれについて、筆者自身の“かなの家”での経験や知識も踏まえ価値を分類し、共創的か、互恵的か、機能的価値か目的価値かを検討し、仮説を立案していく。

障害福祉サービス（ケアサービス）

ここでいう障害福祉サービスは「2.4.2 ケアサービスとは何か」でレビューしたとおり、生活介護、就労継続支援、共同生活援助など、“かなの家”がなかまに対して事業として提供しているケアサービスである。なかまが対価を払うのは、これらのサービスが提供する介護や支援による価値に対してである。つまり、これらの価値は FV、つまり機能的価値と言える。

基本的にケアサービスは、“かなの家”とアシスタントがなかまに対して提供するものであるが、なかまも例えば、デイケアの活動に積極的に参加するなど、価値創造に参加している。つまり、共創している。しかしながら、障害福祉サービスはなかまにとって

は価値がある、つまり便益を提供しているが、アシスタントの便益にはならない。したがって、互恵的とは言えないと考えられる。

仕事の機会・収入

“かなの家”は、アシスタントに対して、収入を得る手段としての仕事の機会を提供している。なかまに対しては、就労支援サービスのメニューとして生産活動（石けんの生産、農作業、内職など）の機会を提供している。なかまは、生産活動に対し工賃を受け取る。

これも、サービス提供前に約束される価値という意味では、FV と考えられる。共創的かどうかは例えば、なかまが“かなの家”をサービス事業者として選ばなければ、“かなの家”のアシスタントは仕事の機会を失う。その意味でアシスタントの仕事の機会は共創的に生み出されていると言える。また、なかまの生産活動は、なかまだけでは業務を遂行できないので、アシスタントとの共同作業となる。つまり共創している。互恵的かという観点では、仕事の機会といっても、なかまの生産活動とアシスタントの職務（ケアワーク）では、そもそも異なる業務であるので、互恵的とは言えない。

「自分の居場所」

「自分の居場所」とは、自分が受け入れられる場所を指す。自分がありのままで居られ、自分を表現できる、いきいきとした生活の場のことである。「自分の居場所」は、精神的によりよく生きるために必要な要素であり、WV であると言える。「自分の居場所」はなかまとアシスタントが共同して作るものであり、お互いの存在を認め合う事で居場所を作ることができる。つまり共創していると言える。

そして、「与えられた能力を発揮できるよう、勇気づけ、支えてくれる他者、愛情と安定した視点を持つ他者のいる、“ささやかな家庭” (太田, 1989)」はなかまの人だけでなくアシスタントにとっても必要である。つまり、互恵的であると考えられる。特に、“かなの家”は「障がいのある人もない人も共に暮らすコミュニティー」と捉えており、アシスタントとなかま双方にとって「自分の居場所」を作ることはそれ自体が目的価値であると考える。

「人間的成長・自己実現」

“かなの家”での体験を通じて、アシスタントもまた成長する。アシスタントは生活の中でなかまの人の持つ「人を受け入れる力」、「友だちになる力」、「弱さを受け入れる力」に触れ、自分の生き方や価値観を見直し、人間的成長や自己実現への歩みをすすめる。人間的成長や自己実現は WV で目的価値である。そして、このような「人間的成長・自己実現」はなかまとアシスタントとの相互作用の中でもたらされる。すなわち共創されている。そして、なかまもアシスタントも成長することから、互恵的であると考えら

れる。

「社会とのつながり」

“かなの家”では、なかまが社会（地域社会や他の障がい者コミュニティーとの連携など）とのつながりを持つのを積極的に支援している。アシスタントもなかまと共に各種のイベントに参加することで「社会とのつながり」ができる。さらに、アシスタントにとっては、自分たちの活動が外部から評価され、認められる機会ともなっている。社会とのつながりを強めることは、社会的によりよく生きることに資する WV であり目的価値と言える。「社会とのつながり」を作る際は、なかまの人の持つ「人を受け入れる力」、「友だちになる力」が威力を発揮し関係づくりを円滑にすすめることができる。このように、「社会とのつながり」という価値は共創的といえる。そして、なかまもアシスタントも同じ「社会とのつながり」という価値を享受している。つまり互恵的であると考えられる。

FKW-V の増大に資する知識資産

“かなの家”には、ここまで見てきた FV や KV、WV 増大に資するさまざまな知識資産があることがうかがえる。これらは、オペラント資源あるいは機能的価値としての KV である。KV については、次節で述べる。

以上の議論を整理したのが表 3-5 である。

表 3-5　“かなの家”の価値の整理

価値の分類軸		機能的価値			目的価値
価値分類		FV		KV	WV
価値の享受者	アシスタント	－	仕事の機会	FKW-Vの増大に資する知識資産	居場所 人間的成長 社会とのつながり
	なかまの人	障害福祉サービス	仕事の機会（授産）		
互恵的か		非互恵的		互恵的	互恵的

本事例分析では、価値と知識の互恵的共創関係を分析するため、“かなの家”に特徴的な KV と WV に着目して事例分析を行う。

3.3.2. WV の増大に資する知識資産

本事例分析では、表 3-5 にある「FKW-V の増大に資する知識資産」の中でも WV であ

る「自分の居場所」、「人間的成長・自己実現」、「社会とのつながり」に資する知識資産に着目して仮説の検討を行う。

「感覚知識資産」

「感覚知識資産」は、共有された暗黙知であり、共有されたスキル、ノウハウや愛・信頼・安心感、コミットメント、エネルギー、情熱などがあるとされる。“かなの家”の明るく活発な雰囲気から、安心感やエネルギーといった「感覚知識資産」があることが想定される。また、コミュニティーとして愛・信頼感・安心感が育まれていることも予想される。

「コンセプト知識資産」

「コンセプト知識資産」は、イメージ、シンボル、言語により明確にされた形式知であり、サービスコンセプト、デザイン、ブランド・エクイティなどがあるとされる。“かなの家”の最大の「コンセプト知識資産」は「ラルシュ」というブランド・エクイティである。SNS やメディアで発信される“かなの家”の紹介記事、写真・ビデオも「コンセプト知識資産」と言える。

「システム知識資産」

「システム知識資産」は、システム化・パッケージ化された形式知であり、マニュアルやビジネスシステムなどが相当する。“かなの家”では、ラルシュの理念に基づく事業運営がされており、ラルシュの理念を反映した定款、事業計画や組織運営プロセスが「システム知識資産」に相当すると考えられる。

「ルーティン知識資産」

「ルーティン知識資産」は、ルーティン化され行動に埋め込まれた暗黙知であり、日常業務のノウハウ、型、組織文化などが相当する。

“かなの家”では、お祈りの時間があり、なかまとアシスタントが同じ食卓で一緒に食事をするなど、独特な組織の「型」や組織文化が観察される。それらが「ルーティン知識資産」であると考えられる。「ルーティン知識資産」は、内面化のプロセスを促すものと考えられる。「コンセプト知識資産」であるラルシュの理念などの形式知をなかまの人やアシスタントとの共体験や追体験を通して暗黙知、すなわち「感覚知識資産」である安心感や信頼、コミットメント、エネルギーに変換する。このプロセスを組織の「型」や組織文化といった「ルーティン知識資産」が促進するのである。

以上の WV と KV との関係を整理したのが図 3-11 である。

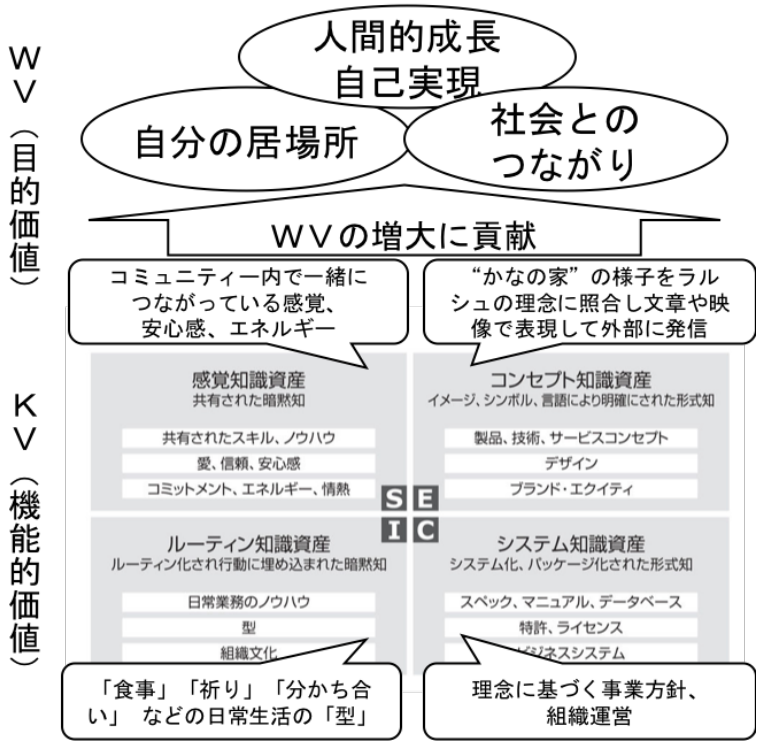


図 3-11　“かなの家”における WV と KV の関係モデル(野中ら, 2007)に加筆

3.3.3. 事例分析モデルの構築

本節では、“かなの家”の事例において KV と WV の共創を理論的に分析するための仮説モデルを構築する。

まず、小坂によるサービスの定義 (2012)から検討する。このモデルにケアサービスを適用すると、ケアサービスは図 3-12 のように表現できる。すなわち、より人間らしく社会の一員として暮らしたいという利用者の目的、すなわちウェルビーイングに対し、社会福祉法人等のケアサービス事業者は通所のデイサービスやグループホームを運営し、職業訓練や社会的自立、日常生活の支援などのケアを提供する。利用者はサービスに対し利用料を支払い、WV を得てウェルビーイングを達成し満足する。

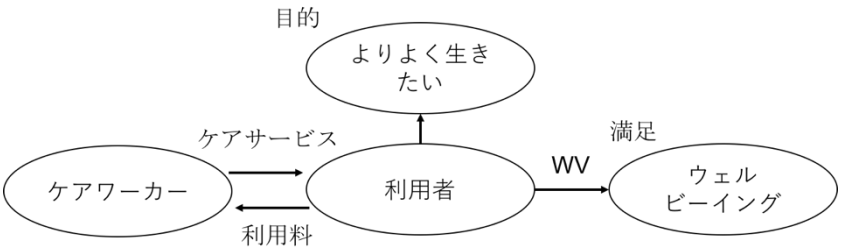


図 3-12　ケアサービスの定義　(小坂, 白肌, 薮谷, 2012)をもとに著者作成

このモデルでは、利用者は「よりよく生きたい」という目的のためにケアサービスを利用し、満足を得、その対価として利用料を支払う。小坂らは対価として金銭以外の価値交換の可能性も認めているが、具体的にどのような価値がケアワーカー側にもたらされているのかは明確ではなかった。また、ケアワーカー側の目的や満足についてもモデルでは触れられていない。

そこで筆者は、利用者側の価値に加えケアワーカー側の目的価値も包含した「互恵的共創価値共創モデル」を提案した (村本, 2015)（図 3-13)。

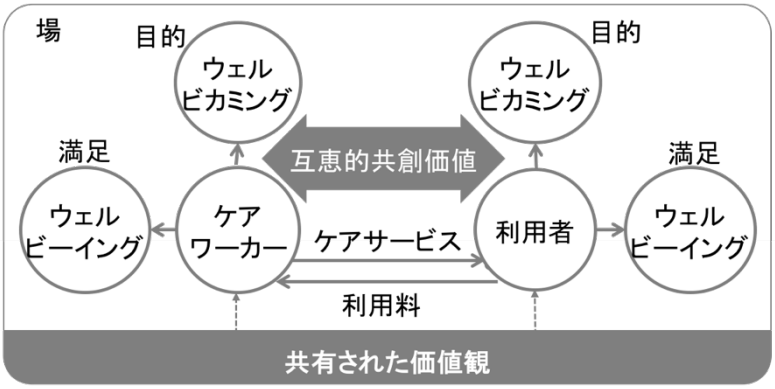


図 3-13　互恵的価値共創モデル (村本, 2015)

本モデルでは、職員側がサービスを提供する目的と満足をサービスの構成要素として導入した。これにより、互恵的に共創される価値で利用者と職員の双方がそれぞれの目的を達成し、満足を得る構造が表現できるようになる。さらに、互恵的価値共創関係が成立する重要な要素として、組織で共有される価値観：shared values と場の概念を導入し、それらの要素がどのように価値共創に関係するかを示せるようにした。

そして、筆者らはこのモデルを“かなの家”に適用し、“かなの家”の価値共創にこのモデルが適用できることを示した (Muramoto & Kosaka, 2017)。

しかしながら、このモデルでは互恵的共創価値が具体的に何を指すのかが明確でない。また、機能的価値と目的価値では、ケアワーカーや利用者への作用の仕方が異なるはずであるが、それも表現できていない。さらに、ケアワーカーと利用者が別々のエンティティとして描かれており、ケアワーカーも利用者もアクターであるという SDL の考え方が表現できていない。また、「サービスにおける提供者と受容者共創関係や価値は、相互作用を繰り返すことによってダイナミックに変容する」こともサービスの特徴とされているが (日本学術会議, 2017)、これも十分に表現できていない。

このようなことから、アクターの相互作用の中から価値と知識がダイナミックに共創されるシステムモデルを新たに提案した (村本, 2017a)。図 3-14 は、そのモデルに本論文で着目する KV と WV を当てはめたものである。このモデルは、情報システム開発で

用いられるドメインモデルの表記法を参考に作成した。ドメインモデルとは、システムに関わるさまざまなエンティティとそれらの関係を説明するシステムの概念モデルである。

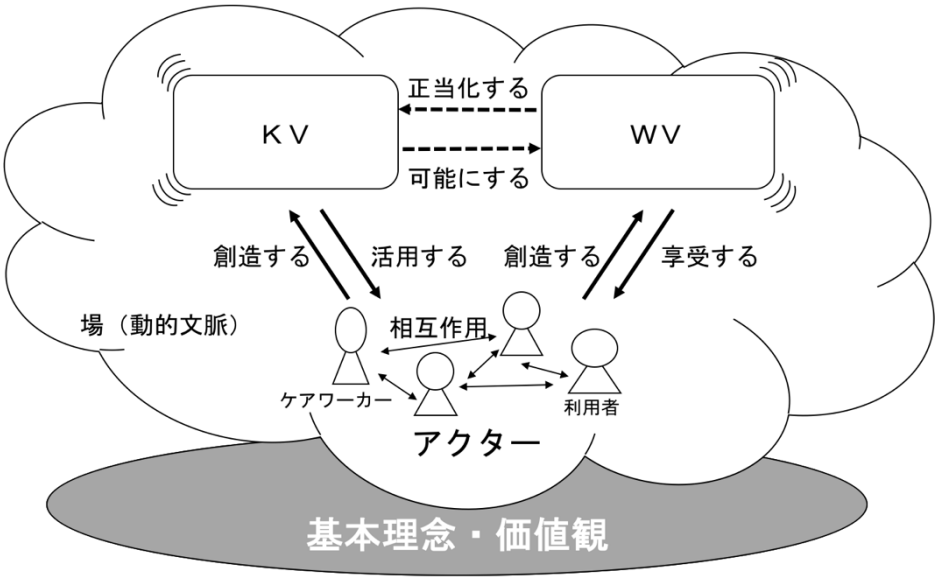


図 3-14　KV と WV のダイナミック共創モデル　(村本, 2017a)をもとに作成

先行文献レビューで見たように、KV は WV を生み出すのに使用されるオペラント資源である。また、野中らのいうように知識は正当化されて初めて知識となる。ケアサービスの場合、何かケアサービスの新しいノウハウや方法を試して、それによりアクターのウェルビーイングが高まるという事実を以てその新しいノウハウや方法が KV として正当化される。このように、価値と知識の共創は表裏一体の関係にある。このモデルでは、この関係を破線の矢印で表現している。また、ケアワーカーも利用者もサービスに参加するアクターとしてお互いに相互作用をしながら KV を創造・活用し、WV を創造・享受する。その関係を実線の矢印で表現している。

そして、新しい KV が利用可能になれば新しい WV を創造でき、さらに新しい WV が求められるようになると新しい KV が必要になる。また、ケアワーカーが新しい KV を活用することによって、利用者との相互作用のあり方が変わる。そして、より高いレベルのウェルビーイングに到達した利用者とケアワーカーは、その相互関係のあり方も変っていくであろう。そして、場自体も外部・内部の環境要因で常に変化している。このように、本モデルはサービスに関わるあらゆるエンティティが相互に関係しながら変化するダイナミックなサービスシステムを表すシステムモデルである。

3.3.4. KV・WV 共創の促進要因

このモデルが示すように、価値共創システムではあらゆるエンティティが常に変化する。この中で価値と知識を創造し続けるには、基本理念に表されるような共有された価値観：Shared Values とエンティティを内包する場の存在が重要になってくると考えられる。

共有された価値観：Shared Values

共有された価値観は、企業理念や憲章の形で明文化されている場合もあれば、組織文化として暗黙的に共有されている場合もある。先行研究レビューで見たように、ウォーターマンらの 7S フレームワークによると、優れた企業では企業戦略に関わる七つの要素がお互いに補いあい、強め合っているという (Waterman , 1980)。そのうち、共有された価値観は、7S フレームワークの中心に位置し、組織のあらゆる要素に影響を与え、組織のあり方を規定する中心的役割を持つとしている。

そして、組織がどのような価値観を共有しているかが、互恵的価値共創関係が成立するために極めて重要な役割を果たしていると考えられる。例えば、「あまり職員の手がかからないのがよい利用者である」という価値観の事業者においては、利用者との濃密な関わり、相互関係は極力避けられることになり、互恵的価値の共創関係は成立し得ないだろう。同様に、FV の効率的提供、利潤の最大化を価値観とするサービス事業者では、やはり WV の共創は軽んじられることになると考えられる。

また、野中ら (2007)は「その知識にどのような価値を見出すのかもまた、価値観という人間の主観による。」と述べており、KV の共創にも共有された価値観が前提とされている。

よい場

「場」とは、ケアサービスが提供され、価値が創造される物理的、社会的な場である。野中ら (2007)は、知識創造にはそれを促進する「よい場」が必要であると述べている。場をなかまの人やアシスタントがどう認識するかが重要である。アシスアントが場を単なる職場と捉えるか、なかまと暮らす家庭と捉えるかなど、場の構成員がその場をどう捉えるかにより、互恵的共創関係の成立に影響を与えると考えられる。

以上、“かなの家”で共創される価値についての仮説を設定し、事例の分析に用いる仮説モデルを検討し、さらに価値共創の促進要因についての仮説も立案した。以下では、これらの仮説に沿って“かなの家”における WV 共創、KV 共創の実際を分析していく。

3.4. 分析の方法

上記の仮説を確認し、“かなの家”で WV と KV がどのように共創されているかを明らかにするため、まずインタビュー、資料調査、アンケートでデータを収集し、集めたデータを価値の種類、促進要因、受益者アクターの 3 軸でコード化し、価値の種類と受益者アクター、価値の種類と促進要因の関連を分析する。

インタビュー

アシスタントが“かなの家”の価値についてどのような認識を持っているか、また、日常の中でアシスタント自身はどのような価値を享受しているかを探るため、インタビューを実施した。

長期のアシスタント３名に対し、なかまに対する価値、アシスタントに対する価値、他の福祉サービス事業者との違いの３点について半構造化インタビューを実施した（2015 年 1 月実施）。インタビュー対象者の属性は表 3-6、質問文は表 3-7 の通りである。インタビュー結果は後述の方法でコード化した。コード化したインタビュー結果は付録 6 に掲載した。

表 3-6 インタビュー対象者の属性

回答者コード	アシスタント経験年数（年）				インタビュー時点の役職
	“かなの家”	“かなの家”以外のラルシュコミュニティー	その他の施設	合計	
A	16	0	30	46	理事長
B	37	0	6	43	コミュニティーリーダー
C	9	3	3	15	副コミュニティーリーダー

表 3-7　インタビューの質問文

1. “かなの家”は、なかまの人にとってどのような価値を提供しているとお考えですか。
2. “かなの家”がラルシュであることは、なかまの人にとってどのような価値があると思いますか。
3. あなたが、“かなの家”で働いたり暮らしたりする中で得られたことは何ですか。
4. “かなの家”がラルシュであることは、アシスタントにどのような価値があると思いますか。
5. “ラルシュかなの家”と他の福祉サービス事業者との違いは何だとお考えですか。

資料調査

ラルシュや“かなの家”が発信している SNS (かなの家, 2017k) (かなの家, 2017g)・ニュースレター (かなの家, 2015b)・記事 (カトリック新聞, 2017) (ドン・ボスコ社, 2016) や、”かなの家”について述べられている文献を収集した。収集した資料は後述の方法でコード化した。全体は付録 5 に掲載した。

アンケート

アンケートに AHP 法を用いる目的は、“かなの家”が提供する価値についてアシスタントがどのように認識しているか、そして“かなの家”の価値観がアシスタントにどの程度共有されているかを定量的に把握するためである。

コーディング分析

収集したインタビュー結果と資料データ（両者を併せて「事象」と呼ぶ）を「WV」、「KV」、「促進要因」、「価値の受益者アクター」の 4 軸でコーディングした。表 3-8 に受益者アクターのコード体系、表 3-9 に価値のコード体系を、そして表 3-10 に促進要因のコード体系を示す。

事象は、文献レビューや“かなの家”の概要の情報を加味しながらコード化を行なった。

表 3-11 に資料調査のコーディング例を、

表 3-12 はインタビュー結果のコーディング例を示す。全事象のコーディング結果は、調査資料については付録 5 に、インタビューについては付録 6 に掲載する。

クロス集計表は、任意のコード体系を二つ組み合わせ、その交点に何件の事象が存在するかを集計したものである。資料調査で得られた事象とインタビューで得られた事象を合わせて集計している。また、クロス集計表に続いて示される「事象の内訳」は、各交点にどの事象が該当するかを事象の番号で示している。この番号をもとに付録 5 と付録 6 のコーディング結果を参照すれば、実際の事象を確認することができる。

表 3-8　受益者アクターのコード体系

カテゴリー	コード
アシスタント	アシスタント
なかまの人	なかま
なかまとアシスタント	なかまとアシスタント

表 3-9　価値のコード体系

カテゴリー	サブカテゴリー	コード
WV	自分の居場所	WV1-居場所
	人間的成長・自己実現	WV2-自己実現
	社会とのつながり	WV3-社会とのつながり
KV	感覚知識資産	KV1-感覚知識資産
	コンセプト知識資産	KV2-コンセプト知識資産
	システム知識資産	KV3-システム知識資産
	ルーティン知識資産	KV4-ルーティン知識資産

表 3-10　促進要因のコード体系

カテゴリー	サブカテゴリー	コード
共有された価値観	互恵性を標榜した価値観	SV-共有された価値観
良い場	第一に、場は独自の意図、目的、方向性、使命などを持った自己組織化された場所でなければならない。	Ba1-自己組織化
	第二に、参加するメンバーの間に目的や文脈、感情や価値観を共有しているという感覚が生成されている必要がある。	Ba2-共有感覚
	第三に、場には異質な知を持つ参加者が必要である。	Ba3-異質な知
	第四に、場には浸透性のある境界が必要である。	Ba4-浸透性のある境界
	第五に、場には参加者のコミットメントが必要である。	Ba5-コミットメント

表 3-11　資料調査のコーディング例

通番	データ	解釈	WV	KV	促進要因	受益者
D-01	食事の様子（かなの家, 2015b）	″かなの家″では、なかまの人とアシスタントが一緒に食卓を囲んで食事をする。食事を共にする事で、コミュニティーとしての一体感を醸成している。食事を共にするルーティンを実践し続けることで感覚や文脈の共有が進む。	WV1-居場所	KV4-ルーティン知識資産	Ba2-共有感覚	なかまとアシスタント

表 3-12　インタビュー結果のコーディング例

問い	回答者	発言番号	発言内容	解釈	WV	KV	促進要因	受益者
Q1	B	IV-03	今かなの家にお客さんが来て、みんな明るいですねといいますけど、ある意味言いたいこと言っていることもあり、ある意味でかなの家全体でなかまの人の存在を認めようとしている。自分自身の思っていることを自由に言えることがあると思う。	“かなの家”において、なかまの人が自分を取り戻し、自己実現を果たしている。なかまの人の価値を認めるという価値観が浸透しているからなかまの人は安心して言いたいことを言い、自分を取り戻せる。	WV2-自己実現	KV1-感覚知識資産	Ba2-共有感覚	なかま

3.5. “かなの家”における WV の共創

ここでは、“かなの家”における三つの WV とは具体的にどのようなものか、いかに共創されているかを見ていく。

まず、事象をコード化した結果を見ていく。表 3-13 は、事象から確認された WV と、それをアシスタントが享受しているか、なかまが享受しているか、あるいは双方が享受しているかについて、該当する事象の数を示したものである。表 3-14 は、インタビュー回答者ごとの各 WV の発言回数を集計したものである。表 3-15 は、価値ごとの事象の内訳である。

表 3-13 からわかる通り、全ての WV をなかまもアシスタントも享受していることが確認された。また、「WV2-自己実現」に 19 件、「WV1-居場所」の 18 件の事象が観察され、「社会とのつながり」は 5 件であった。表 3-14 を見ると、「自分の居場所」と「人間的成長・自己実現」の二つの WV については回答者全員が言及していることがわかる。一方、「社会とのつながり」に関する発言はなかった。これらことから、“かなの家”では「自分の居場所」と「人間的成長・自己実現」という WV が顕著に現れているといえる。

事象 1 件の重みや重要度は正規化されていないため、観察された事象の件数を比較することで厳密な判断はできないが、それでも多くの事象が観察されることは、それだけ“かなの家”で顕著にその事象が見出されることを示していると考える。

表 3-13　受益者アクターと WV のクロス集計表

	アシスタント	なかま	なかまとアシスタント	総計
WV1-居場所	4	3	11	18
WV2-自己実現	13	3	3	19
WV3-社会とのつながり	1		4	5
総計	**18**	**6**	**18**	**42**

表 3-14　インタビュー回答者と WV のクロス集計

	WV1-居場所	WV2-自己実現	総計
A	2	5	7
B	1	7	8
C	4	1	5
総計	**7**	**13**	**20**

表 3-15　WV ごとの事象の内訳

WV1-居場所		WV2-自己実現		WV3-社会とのつながり	
D-01	なかまとアシスタント	D-02	なかま	D-06	なかまとアシスタント
D-04	なかまとアシスタント	D-03	なかまとアシスタント	D-08	なかまとアシスタント
D-05	なかまとアシスタント	D-14	なかまとアシスタント	D-12	なかまとアシスタント
D-07	なかまとアシスタント	D-18	アシスタント	D-15	なかまとアシスタント
D-09	なかまとアシスタント	D-20	なかまとアシスタント	D-19	アシスタント
D-10	なかまとアシスタント	D-22	アシスタント		
D-11	なかまとアシスタント	IV-02	なかま		
D-13	なかまとアシスタント	IV-03	なかま		
D-16	なかま	IV-07	アシスタント		
D-17	なかま	IV-08	アシスタント		
D-21	なかまとアシスタント	IV-10	アシスタント		
IV-01	なかまとアシスタント	IV-11	アシスタント		
IV-04	なかま	IV-12	アシスタント		
IV-05	なかまとアシスタント	IV-13	アシスタント		
IV-06	アシスタント	IV-15	アシスタント		
IV-09	アシスタント	IV-16	アシスタント		
IV-14	アシスタント	IV-17	アシスタント		
IV-19	アシスタント	IV-18	アシスタント		
		IV-20	アシスタント		

以下に、それぞれの価値について具体的な事象を見ていく。

3.5.1. 「自分の居場所」

「自分の居場所」とは、自分が受け入れられる場所、自分がありのままで居られ、自分を表現できる、いきいきとした生活の場のことをいう。「自分の居場所」は、精神的によりよく生きるために必要な要素であり、WV であると言える。「自分の居場所」に関する事象について主なものを見ていく。なかまの「自分の居場所」について表 3-16 に、アシスタントにとっての「自分の居場所」に関して表 3-17 に、なかまとアシスタントが「自分の居場所」という価値を共創している事象を表 3-18 に示す。

表 3-16　なかまの「自分の居場所」

問い	回答者	発言番号	発言内容	解釈
Q1	A	IV-04	ごく一般的な言い方だけど、仲間の人にとっては、人として生活できる場所。施設にいる人に比べるとずいぶん表情もちがうと感じる。昔の施設では全くなかった。	“かなの家”において、なかまの人が人として生活できる居場所を得て、表情も明るくなっている。なかまの人の価値を認めるという価値観が浸透しているからなかまの人は自分を取り戻せる。

表 3-17　アシスタントにとっての「自分の居場所」

問い	回答者	発言番号	発言内容	解釈
Q2	B	IV-06	なかまの人は、競争する力がないから、彼らにとって幸せっていうのは仕事の成功ではなくて誰かと仲良くしていること。僕が彼らと一緒にいて、いいなと思うのは、別に成功していなくてもありのままで、「好きだよ」って言ってもらえるということなんです。本当は僕らもそれを求めている。子どもの時はお母さんに認めてもらいたいから、いい子になろうとか、勉強していい成績とろうとか。でも（大人になると）肝心な誰かに大事にしてほしいとか、誰かを大事にしたいとか、そういうところが見えなくなってきてしまっている。なかまの人はそれをストレートに出してくるから、そういう意味で、彼らといるとなんとなくあったかい気持ち幸せな気持ちになれるし、ほんとはそうすればいいんだよというのを教えてくれる。	なかまの人の「別に成功していなくてもありのままで、「好きだよ」って言う」という感覚がアシスタントにも共有され、「自分の居場所」という価値を生み出している。
Q3	C	IV-09	ほんとにこう、慕ってくれるなかまの人の中に入れるのは、受け入れられているという感じがします。もう、仲間になっている。	アシスタントがなかまの人に受け入れられて、居場所を見つけている様子がわかる。
Q3	A	IV-14	今日の分かち合いで（アシスタントの）Kが言っていたんだけど、ちっちゃいちょっとした一言が自分にとっては凄く大きい。彼も９年くらいラルシュにいるのだけど、最初の頃にだんだん嫌になってきた時に、一人のなかまの人からニコッと笑顔で「好きだよ」とか言われて、ちっちゃなことが続けていくエネルギーになったりする。	なかまの人の「好きだよ」という感覚を共有することでアシスタントが自分の居場所を確認し、エネルギーが生まれる。
Q5	C	IV-19	与える側だけでいる、助けられる側だけでなくて、そうじゃないところにラルシュの特殊なところがある気がしていて、それがどっちがいいか選ぶのはあるとおもうんですけど、僕はその、互恵関係はすごい好きだな。まだ理由はわからない。なんでそれがいいのかはわからないけど、前の職場に行って、やっぱり帰って来たいなと思いました。	互恵的な価値観が“かなの家”の魅力を醸成し、それにより「やっぱり帰って来たい」と思える居場所をアシスタントに提供している。

表 3-18　なかまとアシスタントが価値を共創している事象

通番	データ	解釈
D-07	larchekananoie還暦祝い、 踊りでお祝いを伝えるなかまとアシスタント。 シンプルに、喜んで、つながる、コミュニティな一時でした。 中心にあるのは弱さです。 なかまとしての創立者の還暦を、今までの感謝とともにお祝いすることができました。（かなの家，2018） 	“かなの家”では、なかまの人もアシスタントも明るく生き生きと暮らしている様子が見て取れる。
D-10	誕生会 “かなの家”でしているお祝いは、毎月の誕生会です。誕生会は昼食から３時ぐらいまで続くのですが、出し物のできるなかまが多いので、にぎやかです。 誕生者にお祝いのメッセージとして、言葉、握手、ハグ、歌、ダンス、劇を贈ります。誕生者からスピーチがあります。ケーキを食べ、みんなでお祈りをして終わります。 お祝いは、コミュニティー内で一緒につながっていることを再確認する時間になると、いいお祝いになります。なかまが踊るとラルシュのお祝い的になると思います（2017年9月11日　佐藤言氏インタビュー）。	なかまの人と作る誕生会自体、“かなの家”のルーティン知識資産であり、なかまの人の持つさまざまな「知（＝言葉、握手、ハグ、歌、ダンス、劇など）」を持ち寄ることで場が活性化し、一体感が生まれる。
D-11	 	誕生会の目的や分脈を共有しているため、楽しい誕生会をすることができそれを活用することで一体感や感覚の共有がはかられ、よい場を作ることに貢献している。

以上見てきたように、”かなの家”は、なかまの人にとっては人として自分らしく暮らせる場所、アシスタントにとってはなかまの人に受け入れられて、安心して過ごせる場所であることがわかる。また、そのような場は、日常の生活や誕生日会のイベントなどを通じてなかまとアシスタントが一緒になって作っている様子も確認できた。

3.5.2. 「人間的成長・自己実現」

次に、「人間的成長・自己実現」に関する事象について主なものを見ていく。

まず、なかまにとっての「人間的成長・自己実現」について、主なものを確認していく(表 3-19)。なかまにとっての「人間的成長・自己実現」とは、一人の人間として価値があることが認められ、人間らしく生きること、その上で自分の持つ価値を発揮し社会の中で役割を果たすことだと考えられる。

表 3-19　なかまにとっての「人間的成長・自己実現」に関する事象

問い	回答者	発言番号	発言内容	解釈
Q1	B	IV-02	僕は ○○の施設と、それからかなの家に来ている。（なかまの）Eくんと一緒に僕もかなの家に来たんだけど、施設にいるときは、職員がああしてください、こうしてくださいといえば、そうするしかない。今の時代ちょっと変わったかもしれないけど。なかまの人は、自分の考えとか思いとかがないか押し殺ししていたのじゃないかなとおもっていた。 施設では、Fくんが職員の僕に対して嫌だとかいうことはなかったのだけれど、かなの家で一緒に仕事するようになって２、３年して、「次はこの仕事してください」といった時に彼はいやだといった。僕は施設の職員の自分を引きずっているから、障害を持った人より自分のほうが絶対正しいと思っていたので、何を言っているのかと取っ組み合いの喧嘩になって、それはそれで終わって。 かなの家がラルシュになっていろいろ学びはじめたときに、わかちあいとか、なかまの人の話し合いとかを取り入れられて、後から考えて、Eくんが嫌だと言えたこと、自分の考えを主張していい、っていうか、自分自身を取り戻している、ということがあったなと。かなの家で仕事することで、自分だってやれることがあるし、自分には価値があるんだと感じたんだと思う。	なかまの人の価値を認めるという価値観が浸透した“かなの家”において、なかまの人が自分を取り戻し、自己実現を果たしている。
Q1	B	IV-03	今かなの家にお客さんが来て、みんな明るいですねといいますけど、ある意味言いたいこと言っていることもあり、ある意味でかなの家全体でなかまの人の存在を認めようとしている。自分自身の思っていることを自由に言えることがあると思う。	“かなの家”において、なかまの人が自分を取り戻し、自己実現を果たしている。なかまの人の価値を認めるという価値観が浸透しているからなかまの人は安心して言いたいことを言い、自分を取り戻せる。

表 3-19　なかまにとっての「人間的成長・自己実現」に関する事象（続き）

通番	データ	解釈
D-02	絵画教室の様子（かなの家，2017d） 	絵画教室。カレンダーになった自分の絵を掲げ喜ぶなかまの人。自分のできることを示す自己実現と考えられる。
D-03	農作業の様子（かなの家，2017f） 	自分たちで作ったコメを収穫し喜ぶ様子。生産活動を通じて、仲間は社会に参加し自己実現をしていると考えられる。また、農作業に参加したいというなかまの意欲（コミットメント）がこれを可能にしている。
IV-02	僕は ○○の施設と、それからかなの家に来ている。（なかまの）Eくんと一緒に僕もかなの家に来たんだけど、施設にいるときは、職員がああしてください、こうしてくださいといえば、そうするしかない。今の時代ちょっと変わったかもしれないけど。なかまの人は、自分の考えとか思いとかがないか押し殺ししていたのじゃないかなとおもっていた。 施設では、Fくんが職員の僕に対して嫌だとかいうことはなかったのだけれど、かなの家で一緒に仕事するようになって２、３年して、「次はこの仕事してください」といった時に彼はいやだといった。僕は施設の職員の自分を引きずっているから、障害を持った人より自分のほうが絶対正しいと思っていたので、何を言っているのかと取っ組み合いの喧嘩になって、それはそれで終わって。 かなの家がラルシュになっていろいろ学びはじめたときに、わかちあいとか、なかまの人の話し合いとかを取り入れられて、後から考えて、Eくんが嫌だと言えたこと、自分の考えを主張していい、っていうか、自分自身を取り戻している、ということがあったなと。かなの家で仕事することで、自分だってやれることがあるし、自分には価値があるんだと感じたんだと思う。	なかまの人が自分を取り戻し、自己実現を果たしている。なかまの人の価値を認めるという価値観がなかまの人の自己実現を可能にしている。

次に、アシスタントにとっての「人間的成長・自己実現」に関して見ていく（表 3-20）。

表 3-20　アシスタントにとっての「人間的成長・自己実現」に関する事象

問い	回答者	発言番号	発言内容	解釈
Q3	B	IV-11	だいたい、僕は頼るとか、人に頼むのができない。自分のことは自分でしろというように育てられているから。本当は人間同士が仲良くするのはお互い頼んだり、迷惑かけ合ったりするのがいいってジャン・バニエはいうんだけど、自分にはできないけど、仲間の人はそれが自然にできているな。 それはあるとき、（なかまの）Jくんが発作があって倒れた時、失禁とかしてパンツが汚れた。意識が戻って、僕がパンツを取り替えている時に「ありがとう」といった。それは、僕にとって凄くショックで、自分の汚れたものを誰かに取り替えてもらっている時に、恥ずかしいし申し訳ないし、相手に素直にありがとうといえる、僕には全然言えないなと思うので、そういうのを見てほんとに素直に発作で誰かにお世話してもらうしかないということを素直に受け入れていて、ありがとうといえる、自分にないもの、できないことを気付かさせてもらった。	なかまの人の様子から、アシスタントが自分自身に気づかされる。
Q3	B	IV-12	なかまの人はみんな結構喧嘩もするけど仲直りもする。僕は喧嘩もできないし仲直りもできない。自分はできないところもあるし、だめなところもあるし、っていうところを気付かされて。僕はそれが成長だと思うんですけどね。変われはしない。けど自分自身のことがわかってくる、ということがある。	なかまの人の様子から、アシスタントが自分自身に気づかされる。
Q4	C	IV-15	ラルシュはアシスタント一人ひとりの成長も考えてくれている。もし仕事だけで終わらせたいと思う人には大きなお世話かもなんですけど、自分の成長とか、共に歩むということがラルシュではあるなと思う。	「相互関係のうちに仲間もアシスタントも成長する」というラルシュのミッション（組織の目的）があるから、アシスタントも成長できる。
Q4	A	IV-17	アシスタントにとっては、なかまの人を見ることによって、自分が人間的に成長できる場所。賜物があるよ、なんていわれなければきっとわからなかった。僕が最初に施設に務めた時は、そんなことはぜんぜん考えていなかった。与えるだけ。与えればよかった。できないところを補ってあげる。賜物があるよ、と言われて、え、賜物ってなんだろう、と見ていくことで自分がずいぶん勉強できる。賜物があるでしょ、と言われたはじめて探すようになった。ラルシュとの出会いはそれがとっても大きかった。	自分の体験をラルシュの理念体系に照合して、自己実現の方向性を見出す。
Q4	B	IV-18	自分にとって幸せな生き方ってなんなんだろうって見えてくる気がする。いろんなアシスタントの人が来て何年かやって、やめてく人もいるんだけど、もともと、自分の生き方を求めてくる人が多いからかもしれないけど、やっぱり仲間の人と一緒に暮らしたり働いたりしたら、なんかうれしかったり、特にうつとか統合失調症とか持っているひとにとっては、競争しなくてもいい生き方があるなってわかる。今のままの自分でいいよ、努力していい人にならなくてもいいよとか、そういうのがラルシュで気付かされる。	なかまの人の「競争しなくてもよい生き方」に触れ、自分の生きる方向を見出す。

以上見てきた通り、なかまの人は、「なかまの人の価値を認める」という理念のもと“かなの家”で生き生きと自分のありのままを生きている様子が確認できた。

アシスタントが“かなの家”での体験を通じて成長することは、インタビュー回答者が 3 人とも発言している。アシスタントは生活の中でなかまの持つ「人を受け入れる力」、「友だちになる力」、「弱さを受け入れる力」に触れ、自分の生き方や価値観を見直し、「人間的成長や自己実現」への歩みを進める。また、[IV-17][IV-18]に見られるように、自分の行き方を模索して“かなの家”に来る人が、なかまの人の賜物に触れて自分の生き様を見出し変えられていくことも確認できた。

3.5.3. 「社会とのつながり」

知的障がいを持つ人が「社会とのつながり」を持つことはウェルビーイングの実現にとって重要である。それは、リフのウェルビーイングの 6 要素モデルの 6 番目「肯定的な他者との関係」でも示されている (Ryff, 1989)。

「社会とのつながり」について、主な事象を確認していく。

表 3-21　「社会とのつながり」について、主な事象

通番	データ	解釈
D-12	外部での説明会の様子(かなの家, 2017m) なかまのNさんの母校の特別支援学校の「進路勉強会」に呼ばれ、仕事を中心にした“かなの家”の歴史と、仕事以外に大事な価値があることをラルシュから学んだ経緯をアシスタントが話す。その後Nさんからラルシュかなの家の生活を話してもらい、とても大事なメッセージのある分かち合いになる。 	“かなの家”は、互恵的な理念をもとにした実践を行なっているため、いろいろなところから話をしてほしいと呼ばれ、つながっていく。それにより、なかまの人もアシスタントもかなの家の良さを確認する。

表 3-21　「社会とのつながり」について、主な事象（続き）

通番	データ	解釈
D-06	かなの家祭りの様子とプログラム(かなの家, 2017g)(かなの家, 2017h) 2017 ラルシュかなの家祭り プログラム ～ありのままでＡｓＩＡＭ～ プログラム 10:00 開会挨拶 代表挨拶 10:15 かなロック第1部スタート (かなの家の仲間の演芸大会) 11:30 ダルクバンド(スルガダルク) 12:00 みんなでズンバ！ 12:30 かなロック第2部スタート 13:40 みんなで『阿波踊り』～ズンバ『マイラブ』 13:50 集合写真撮影 14:00 閉会 	なかまの人もアシスタントも、外部の支援者も一体となって祭りを楽しむことで社会とのつながりが強化される。また、様々な人が出入りする「浸透性のある境界」を形成している。
D-08	各国のラルシュのなかま、アシスタント、理事らとの交流（L'Arche International, 2017b） 	各国のラルシュのなかま、アシスタント、理事らと交流することで、自分たちのコミュニティーが世界とつながっていることをなかまの人もアシスタントも実感する。これは、集まった各国のラルシュの人たちと価値観や感覚を共有していることで促進される。

このように、アシスタントもなかまも各種のイベントに参加することで「社会とのつながり」ができる。「社会とのつながり」を作る際は、なかまの持つ「人を受け入れる力」、「友だちになる力」が威力を発揮し、関係づくりを円滑にすすめることができる。社会とつながることは、自分たちが孤立した存在ではなく、支援者や理解者、同じ志を持って歩む仲間が世界にいることを確認することでもある。それは、アシスタントにとっては自信をもって“かなの家”の歩みを続けていく力になっている。

3.5.4. まとめ

このように、インタビューと資料分析から、“かなの家”では「自分の居場所」、「人間的成長・自己実現」、「社会とのつながり」の三つの WV が共創されており、その価値をなかまもアシスタントも双方が享受していることが確認できた。また、価値の中でも、「自分の居場所」、「人間的成長・自己実現」が顕著に観察された。

3.6. WV の増大に資する KV

先に「KV の増大に貢献している知識資産」として、「感覚知識資産」「コンセプト知識資産」「システム知識資産」「ルーティン知識資産」の四つがあると仮定した。ここでは、これらの知識資産、すなわち KV が“かなの家”で実際にどのように WV の増大に貢献しているかを見ていく。

表 3-22 は、各 WV に対してどの KV が関係しているかのクロス集計表、表 3-23 は事象の内訳である。表 3-22 から四つの KV すべてがいずれかの WV に関与していることがわかる。その中でも、「感覚知識資産」に関する事象が最も多い。さらに、“かなの家”で顕著に観察された WV である、「自分の居場所」と「人間的成長・自己実現」についても「感覚知識資産」に関する事象が最も多く確認されている。さらに、「コンセプト知識資産」はすべての WV への貢献が認められる。

表 3-22　WV と KV のクロス集計

	KV1-感覚知識資産	KV2-コンセプト知識資産	KV3-システム知識資産	KV4-ルーティン知識資産	総計
WV1-居場所	7	3	3	5	18
WV2-自己実現	8	4	3	4	19
WV3-社会とのつながり	3	1	1		5
総計	**18**	**8**	**7**	**9**	**42**

表 3-23　事象の内訳

WV1-居場所		WV2-自己実現		WV3-社会とのつながり	
D-04	KV1-感覚知識資産	D-22	KV1-感覚知識資産	D-06	KV1-感覚知識資産
D-07	KV1-感覚知識資産	IV-03	KV1-感覚知識資産	D-08	KV1-感覚知識資産
D-11	KV1-感覚知識資産	IV-07	KV1-感覚知識資産	D-19	KV1-感覚知識資産
IV-04	KV1-感覚知識資産	IV-08	KV1-感覚知識資産	D-12	KV2-コンセプト知識資産
IV-06	KV1-感覚知識資産	IV-10	KV1-感覚知識資産	D-15	KV3-システム知識資産
IV-09	KV1-感覚知識資産	IV-11	KV1-感覚知識資産		
IV-14	KV1-感覚知識資産	IV-12	KV1-感覚知識資産		
IV-01	KV2-コンセプト知識資産	IV-18	KV1-感覚知識資産		
IV-05	KV2-コンセプト知識資産	IV-02	KV2-コンセプト知識資産		
IV-19	KV2-コンセプト知識資産	IV-13	KV2-コンセプト知識資産		
D-13	KV3-システム知識資産	IV-17	KV2-コンセプト知識資産		
D-16	KV3-システム知識資産	IV-20	KV2-コンセプト知識資産		
D-17	KV3-システム知識資産	D-14	KV3-システム知識資産		
D-01	KV4-ルーティン知識資産	D-18	KV3-システム知識資産		
D-05	KV4-ルーティン知識資産	IV-15	KV3-システム知識資産		
D-09	KV4-ルーティン知識資産	D-02	KV4-ルーティン知識資産		
D-10	KV4-ルーティン知識資産	D-03	KV4-ルーティン知識資産		
D-21	KV4-ルーティン知識資産	D-20	KV4-ルーティン知識資産		
		IV-16	KV4-ルーティン知識資産		

3.6.1. 「感覚知識資産」

まず、「感覚知識資産」から見ていく。“かなの家”で観察される顕著な「感覚知識資産」は、「信頼感・一体感・安心感・エネルギー」などである。これらの「感覚知識資産」は、主に「自分の居場所」、「人間的成長・自己実現」の増大に貢献していることがコード化分析から見て取れる。以下、それぞれの WV について「感覚知識資産」がどのよう

に働いているかを見ていく。

「自分の居場所」

表 3-24 は、「感覚知識資産」が「自分の居場所」に貢献している事象の主なものを挙げた。これらからわかることは、「なかまから学ぶ」という価値観、「なかまがアシスタントを慕う」というような「信頼感」、なかまの「好きだよ」という言葉でアシスタントがまた続けて行こうという「エネルギー」をもらうなど、“かなの家”にある「感覚知識資産」がなかまとアシスタントの「自分の居場所」を作るのに貢献している様子がわかる。また、このような「感覚知識資産」は、なかまとアシスタントが共創している様子もわかる。

表 3-24　「感覚知識資産」が「自分の居場所」に貢献している事象

問い	回答者	発言番号	発言内容	解釈
Q2	B	IV-06	なかまの人は、競争する力がないから、彼らにとって幸せっていうのは仕事の成功ではなくて誰かと仲良くしていること。僕が彼らと一緒にいて、いいなと思うのは、別に成功していなくてもありのままで、「好きだよ」って言ってもらえるということなんです。本当は僕らもそれを求めている。子どもの時はお母さんに認めてもらいたいから、いい子になろうとか、勉強していい成績とろうとか。でも（大人になると）肝心な誰かに大事にしてほしいとか、誰かを大事にしたいとか、そういうところが見えなくなってきてしまっている。なかまの人はそれをストレートに出してくるから、そういう意味で、彼らといるとなんとなくあったかい気持ち幸せな気持ちになれるし、ほんとはそうすればいいんだよというのを教えてくれる。	なかまの人の「別に成功していなくてもありのままで、「好きだよ」って言う」という感覚がアシスタントにも共有され、「自分の居場所」という価値を生み出している。
Q3	C	IV-09	ほんとにこう、慕ってくれるなかまの人の中に入れるのは、受け入れられているという感じがします。もう、仲間になっている。	アシスタントがなかまの人に受け入れられて、居場所を見つけている様子がわかる。
Q3	A	IV-14	今日の分かち合いで（アシスタントの）Kが言っていたんだけど、ちっちゃいちょっとした一言が自分にとっては凄く大きい。彼も９年くらいラルシュにいるのだけど、最初の頃にだんだん嫌になってきた時に、一人のなかまの人からニコッと笑顔で「好きだよ」とか言われて、ちっちゃなことが続けていくエネルギーになったりする。	なかまの人の「好きだよ」という感覚を共有することでアシスタントが自分の居場所を確認し、エネルギーが生まれる。

「人間的成長・自己実現」

表 3-25 は、「感覚知識資産」が「人間的成長・自己実現」に貢献している事象を挙げたものである。これらの事象からわかることは、「なかまの人から学ぶ」という理念が、なかまにとっては人間らしく生き生きと暮らせ、アシスタントにとっては自分の生き方

を知る助けになっていることである。

表 3-25　「感覚知識資産」が「人間的成長・自己実現」に貢献している事象

問い	回答者	発言番号	発言内容	解釈
Q4	B	IV-18	自分にとって幸せな生き方ってなんなんだろうって見えてくる気がする。いろんなアシスタントの人が来て何年かやって、やめてく人もいるんだけど、もともと、自分の生き方を求めてくる人が多いからかもしれないけど、やっぱり仲間の人と一緒に暮らしたり働いたりしたら、なんかうれしかったり、特にうつとか統合失調症とか持っているひとにとっては、競争しなくてもいい生き方があるなってわかる。今のままの自分でいいよ、努力していい人にならなくてもいいよとか、そういうのがラルシュで気付かされる。	なかまの人の「競争しなくてもよい生き方」に触れ、自分の生きる方向を見出す。
Q1	B	IV-03	今かなの家にお客さんが来て、みんな明るいですねといいますけど、ある意味言いたいこと言っていることもあり、ある意味でかなの家全体でなかまの人の存在を認めようとしている。自分自身の思っていることを自由に言えることがあると思う。	“かなの家”において、なかまの人が自分を取り戻し、自己実現を果たしている。なかまの人の価値を認めるという価値観が浸透しているからなかまの人は安心して言いたいことを言い、自分を取り戻せる。

「感覚知識資産」の共創

“かなの家”における「感覚知識資産」の共創は、誕生会などの定例行事をなかまと作るところに見ることができる。“かなの家”の誕生会[D-11]からもわかるように、誕生会という、どこの施設でも実施している行事においても、“かなの家”では、なかまたちが積極的に行事作りに参加し、自分たちの得意なことで誕生者の存在を祝っている。このようなにぎやかな誕生会（その様子は、動画でも確認できる (yokoi, 2015a)）は、アシスタントだけでは作ることはできない。つまり、「コミュニティー内で一緒につながっている」という一体感やにぎやかなエネルギーという「感覚知識資産」をなかまとアシスタントが共創していると言える。

3.6.2. 「コンセプト知識資産」

“かなの家”の最大の「コンセプト知識資産」は「ラルシュ」というブランド・エクイティである。そして、「ラルシュ・ブランド」の中核をなすのが、先行文献レビューで見た「ラルシュの理念」である。「コンセプト知識資産」は三つの WV すべてに関係する事象が観察されており、「ラルシュの理念」がすべての WV の増大に関与していることが示唆される。

ラルシュの創立者バニエは、哲学教授だったこともあり、ラルシュの理念を体系化し、多くの著作物として残している（例えば、 (Vanier, 2003)）。アシスタントが“かなの家”

で体験することも、この理念に照らし合わせて理解することで言語化・表出化される。アシスタントの一人は、インタビューの中で“かなの家”での実体験をラルシュの理念と照合し、「人間的成長・自己実現」につなげている様子を表 3-26 のように述べている。

表 3-26　「コンセプト知識資産」が「人間的成長・自己実現」に貢献している事象

問い	回答者	発言番号	発言内容	解釈
Q5	A	IV-20	小さい頃に洗礼を受けて、高校もミッションスクールだったが、この道に入るときに障がい者と神様の結びつきは何も考えていなかった。 高校３年の時に支援学校のテレビを見ていて、あ、これがいいなあと教職の道に進んだ。たまたま心理学科に入って教職もとれて、卒論で精神病院に１ヶ月位入り浸ったり、卒論の準備のためにいった施設でなんとなく馬が合いそこに就職した。カトリックの施設だったが、神様との関係を全く感じることはなかった。 それを教えてくれたのはジャン・バニエ。賜物があるでしょ、といわれ、その発見に努めてみようかなと。そこで考えたのは、自分は彼らを教える側、あたえる側なんだ、というのがどうも違うらしい。ならば一緒に生活してみよう、ということになった。	ラルシュの考え方に触れ、アシスタントが自分の生きる道を見つける。。

「コンセプト知識資産」の共創

“かなの家”は、外部への情報発信も積極的に行っている。アシスタントが体験する「なかまの人の賜物」、「なかまの人から学ぶ」という体験を SNS (かなの家, 2017k) (かなの家, 2017g)・ニュースレター (かなの家, 2015b)・記事 (カトリック新聞, 2017) (ドン・ボスコ社, 2016)等の各種メディアで発信している。

アシスタントやなかまの“かなの家”での体験そのものは暗黙知的であるが、その経験をラルシュの理念に位置づけることでその暗黙知に気づき、文章や映像で表出化できるようになる。そうしてできたブログの記事や YouTube の動画も「コンセプト知識資産」と言える。そして、「ラルシュのブランド」を外部に発信することは、ラルシュの使命「障がいのある人の賜物を世界に広める (かなの家, 2017c)」を実践することであり、また”かなの家”が「社会とのつながり」を強めることにもつながっている[D-12]。

なかまの人も映像などを通して“かなの家”の体験を表現し、発信している。つまり、「コンセプト知識資産」を共創している。ラルシュ・インターナショナルが製作している短編ビデオシリーズ#AsIAm は、各国のラルシュ・コミュニティーのなかまの人を取り上げて、その賜物を紹介している (L'Arche International, 2017e)。『十九の折り鶴 (L'Arche International, 2017f)』は、“かなの家”の幸子さんの日常生活を紹介しながら、相模原障害者施設殺傷事件 (朝日新聞, 2017)に触れ、私たちの心に潜む障がい者に対する

偏見を問う内容となっている。このビデオは、英語版、フランス語版、日本語版合わせて Facebook や YouTube 上で 44 万回以上再生され、約 2800 の「いいね」が付いている（2017 年 10 月 21 日現在）。図 3-15 は、『十九の折り鶴』の一コマである。

図 3-15　『十九の折り鶴』の一コマ (L'Arche International, 2017f)

3.6.3. 「システム知識資産」

“かなの家”に見られる「システム知識資産」で顕著なものは、互恵的な企業理念とその理念を反映させた組織デザインや組織運営プロセスである。

まず、“かなの家”では先に見たように基本理念に互恵的な考えを明文化、つまり形式知として掲げている。

表 3-27 に示すように、この基本理念は、三つの WV すべての増大に貢献している。

表 3-27　基本理念が WV の増大に貢献している

通番	データ	解釈
D-13	“かなの家”の基本理念(かなの家, 2017c) 「障がいのある人もない人も相互関係のうちに成長する」「知的障がいのある人とない人が生活を分かち合う」「知的障がいのある人の賜物を世に伝える」という理念をかなの家では、「基本理念」として明文化（形式知化）している。	「知的障がいのある人とない人が生活を分かち合う」という理念が、なかまとアシスタントの自分の居場所づくりを促している。
D-14		「障がいのある人もない人も相互関係のうちに成長する」という理念が、なかまとアシスタントの自己実現・人間的成長を促している。
D-15		「知的障がいのある人の賜物を世に伝える」という理念が、社会とのつながりを促している。

“かなの家”では、組織の経営や意思決定になるべくなかまの意見を反映させる仕組みを取り入れている。そして、このような取り組みをインクルージョン：inclusion と呼んで推進している。

まず、“かなの家”の運営に係る重要事項の議決機関である評議員会の評議員を選任する評議員選任・解任委員会に外部委員として、利用者家族と利用者本人を加えることを定款で規定している(図 3-16 第 6 章の 2)(かなの家, 2017j)[D-16]。通常、社会福祉法人の定款は、厚生労働省が提供する雛形に基づいて作成される。“かなの家”では経営の意思決定に利用者の声を反映させたいという思いから、雛形にはないがこのような形で利用者の参画を定款に盛り込んだ。

第２章　評議員

（評議員の定数）

第５条　この法人に評議員８名を置く。

（評議員の選任及び解任）

第６条　この法人に評議員選任・解任委員会を置き、評議員の選任及び解任は、評議員選任・解任委員会において行う。この場合において、評議員は、社会福祉法人の適正な運営に必要な識見を有する者であって、この法人の趣旨に賛成して協力する者のうちから選任するものとする。

２　評議員選任・解任委員会は、監事１名、職員１名、外部委員４名の合計６名で構成する。この場合において、外部委員のうち２名は利用者家族及び利用者とする。

３　選任候補者の推薦及び解任の提案は、理事会が行う。

４　選任候補者の推薦及び解任の提案を行う場合には、当該者が評議員として適任又は不適任と判断した理由を委員に説明しなければならない。

５　評議員選任・解任委員会の決議は、委員の過半数が出席し、その過半数をもって行う。ただし、外部委員の１名以上が出席し、かつ、外部委員の１名以上が賛成することを要する。

６　評議員選任・解任委員会の運営についての細則は、理事会において定める。

図 3-16 社会福祉法人ラルシュかなの家　定款 (かなの家, 2017j)（下線は筆者）

また、“かなの家”では、4 年ごとにマンデイト：mandate と呼ばれる今後 4 年間の優先課題を設定する[D-17]。マンデイトは、企業の中期計画に相当する。“かなの家”のマンデイトの例を図 3-17 に示す。“かなの家”のマンデイトは、コミュニティー・リーダーの任期と連動している。コミュニティー・リーダーとは、ラルシュ共同体の現場責任者の呼称であるが、“かなの家”では、法人の施設長がその役を担っている。“かなの家”では、まずマンデイトを作成し、そのマンデイトを牽引するのにふさわしい次期コミュ

ニティー・リーダーを識別：discernment する。このマンデイト策定から次期コミュニティー・リーダー識別までのプロセス（「識別プロセス」と呼ばれる）は、そのために編成される「識別チーム」により遂行される。識別チームは、ラルシュ・インターナショナルから派遣された国際特使：envoy、法人理事長、アシスタント、なかま、元アシスタントなどで編成される (かなの家, 2017c)。識別チームは、アシスタント、なかま、支援者などにインタビューやアンケートを行い、次期マンデイトの策定と次期コミュニティー・リーダー候補の識別をしていく。

ア 優先課題 マンデイトについて

理事長、国際特使、アシスタント、なかま、元アシスタントで編成される識別チームが各メンバーから聞き取りをおこない作成した。
今後４年間の優先課題とし評価しながら進めていく。

優先課題 マンデイト（2017 年 1 月 1 日～2020 年 12 月 31 日)

① «アシスタントを集め、長くコミュニティで生活できる体制をつくる»

ア アシスタントのスケジュール、勤務表を見直す。（労働時間の改善）
イ 給与規定を見直す。（賃金の改善）
ウ 非正規雇用の期間を短くするよう見直す。
エ アシスタントが介助・支援の技術を学ぶ機会を設ける。
オ かなのすまいアシスタントが、コミュニティの外に居場所(Third Place)を持てるよう手伝う。

② «なかまの高齢化に対応する»

ア なかまの高齢化に対応する支援を強化するため、アシスタントの勤務内容・勤務時間を見直す。
イ 現在の仕事をできるだけ継続できるように仕事内容を工夫する。高齢化により仕事を継続することが難しくなったなかまには、新しい活動を提案する。
ウ 同じ高齢化の課題を抱える障害者施設や、高齢者施設に学び連携する。

③ «つながりを広げていく»

ア 安倍口、足久保にラルシュかなの家コミュニティの友人・支援者を増やす。
イ 町内会・地域のサークル活動と積極的につながりを持つ。
ウ 後援会を整備する。地元の人からも支援者を探す。
エ 地域の防災訓練に積極的に参加し、非常時に協力を得られるようにする。同時に地域の資源としてラルシュかなの家コミュニティを活用できるようにする。

図 3-17 “かなの家”のマンデイト (かなの家, 2017c)

このように、“かなの家”では、組織の中期計画の策定や組織の責任者を選任するプロセスにもなかまが参加し、彼らの知識や意見が生かされるように工夫されている。マンデイトによるコミュニティー運営は、ラルシュ・インターナショナルで規定されたもの(L'Arche International, 2016)で、ラルシュに加盟する全てのコミュニティーで実践されている。

このように、サービス事業の運営方針や役員人事に利用者の意見を直接反映させることは、通常のサービス事業者ではほぼ見られない。このようなインクルーシブな組織運営を実現するには、なかまの人はただのサービス利用者ではなく、“かなの家”のコミュ

ニティーの一員であるという一体感、率直に意見を言っても大丈夫という安心感などの「感覚知識資産」がしっかり形成されているからこそ可能になると考えられる。

また、“かなの家”では、組織運営にアシスタントの意見も反映させる仕組みも取り入れている。その一例が、アシスタントの理事への就任である。現在、“かなの家”では、6 名の理事のうち 3 名がアシスタント（1 名はコミュニティー・リーダー）で構成されており(かなの家, 2017n)、アシスタントの意見が経営に反映されるよう配慮されている。

なお、アシスタントの理事への就任は、経営の独立性の観点からラルシュ・インターナショナルでは認めていない。一方、日本の社会福祉法人においては、職員が理事を兼ねることは一般的に行われており、また行政で推奨されてもいる。このため、ラルシュ・インターナショナルは特例として、“かなの家”でのアシスタントの理事への参加を認めている。このようなことも、ラルシュの理想と現地の実情との間の矛盾を止揚する知識創造の一例といえる。

このように、“かなの家”では、なかまとアシスタント、そしてなかまの家族や支援者などの意見を反映させたインクルーシブな組織運営を共創する中で、仲間やアシスタントの WV を創造していると言える。

3.6.4. 「ルーティン知識資産」

「ルーティン知識資産」とは、日常業務のノウハウ、型、組織文化など、ルーティン化され行動に埋め込まれた暗黙知を指す。“かなの家”において、WV の共創に関係が深いと考えられる生活の「型」として、ここでは「食事」「祈り」「分かち合い」を取り上げる。

食事

ラルシュは、食事をとても大切にしている。バニエは、食事について以下のように述べている。

> *食事は、分かち合いと喜びのうちで、互いに養い、出会うために同じテーブルの周りに皆が集う小さな祝祭である。体と感覚に特別な喜びをもたらす。さらに別な大切なことを、あるいは霊的なことをするからと言って、食事を素早く片付けるようなことをしてはならない。食事は、よく準備し、十分に生きるようにする価値がある重要なコミュニティーの出来事である (Vanier, 2003)。*

また、バニエは“かなの家”に対し、「仕事も大切ですが、人間にとってより価値のある、ともに食事をすることに心を向けてください (かなの家, 2017a)」と伝えている。“かなの家”のグループホームでも、アシスタントとなかまの人が共に食事をし、夕食では１時間ほどかけている。それについて、アシスタントの平石 (2017a)は、食事の時間が長

いと感じながらも、それがなかまの賜物を見出す大切な機会でもあるとしている（付録3 “かなの家”の食卓）[D-21]。

“かなの家”では、なかまの人とアシスタントが一緒に食卓を囲ん食事をする。食事を共にする事で、コミュニティーとしての一体感を醸成している。食事を共にするルーティンを実践し続けることで感覚や文脈の共有が進む（表 3-28）。

表 3-28　食事に関する「ルーティン知識資産」

通番	データ	解釈
D-01	食事の様子（かなの家，2015b） 	″かなの家″では、なかまの人とアシスタントが一緒に食卓を囲んで食事をする。食事を共にする事で、コミュニティーとしての一体感を醸成している。食事を共にするルーティンを実践し続けることで感覚や文脈の共有が進む。

祈り

グループホームにおいては、朝と夕に 5 分程度の祈りの時間を持っている (ドン・ボスコ社, 2016)。祈りはキリスト教カトリックの様式に則っている。祈りへの参加は利用者の自由意志に基づくものであるが、信仰を持たないなかまも多くの場合参加している。そこでは、「ラルシュの祈り（付録４）」という一節が唱和される(表 3-29)。

表 3-29　祈りに関する「ルーティン知識資産」

通番	データ	解釈
D-05	祈り：この家では朝、夕祈りをします。この家の成長の過程からキリスト教(カトリック)て゛行われています。しかしプロテスタント・他宗教の人と共に生活することは、とても大切なことと思い、それを望んでいます。夕の祈りは、上に述べたように、弱い人を大切にし、皆が同じ家族のメンバーであることを確認しあう一時なので、神を信じていない方も、どうぞ参加ください（岡本，2011）。 かなの家の時間割（ドン・ボスコ社，2016）	「かなの家の時間割」からは、平日の朝夕に祈りがあることが確認できる。祈りは、「弱い人を大切にし、皆が同じ家族のメンバーであることを確認」するルーティンとして機能している。

分かち合い：sharing

分かち合いとは、なかまの人とアシスタントが一緒に日頃思っていることや困っていることなどを話し合うミーティングである。分かち合いは、アシスタントのみが行う職員会議ではなく、またなかまの人が“かなの家”に対して要望を上げる場でもない。あくまで、なかまの人とアシスタントが思いを共有し、一緒に考える中から解決策を見出していく。この分かち合いを通じて、アシスタントが利用者の賜物に触れることも多い(ドン・ボスコ社, 2016)。表 3-30 は、分かち合いの実施状況である[D-20]。

表 3-30　分かち合いの実施状況 (かなの家, 2017b)

イ　全体会

ラルシュかなの家ではインクルージョンを目的として全体会を定期的に開催した。行事でのさまざまな決定、話し合い、計画報告、わかちあいを行った。参加者はなかま（利用者）、アシスタント、外部からの体験者等。

月	内容
4月	サイン式、ミュージックビデオ（手話）の撮影、5月一泊旅行の行き先の投票結果発表、わかちあい
6月	国際ラルシュフェデレーション（ベルファスト）の代表者選挙、わかちあい
7月	サイン式、アンドレによるフランスのラルシュ紹介、わかちあい、相模原やまゆり園事件について話し合い
8月	マイケル、アンバーによる動画 As Iam の紹介、世界のラルシュの紹介とワークショップ、わかちあい
9月	足久保公民館でバーベキュー、散歩、わかちあい
10月	マイケル、アンバーへのフィードバック、手話の練習、わかちあい
11月	新メンバーの紹介、わかちあい
12月	優先課題マンデイトとコミュニティリーダーの選出
12月	1年の振り返り、わかちあい、餅つき
1月	優先課題マンデイトの説明、かなの家カップのチーム決め、わかちあい
2月	NPO 法人ぶどうの家の紹介、交流、わかちあい
3月	成人式、アシスタント感謝の会

3.6.5. まとめ

以上、四つの知識資産が WV の増大に貢献していること、それぞれの知識資産は仲間とアシスタントの相互作用の中で共創されていることが確認できた。

3.7. WV 共創の促進要因

ここでは、WV の共創を促進する要因について見ていく。表 3-31 は、WV と仮説で設定した促進要因である、「共有された価値観」と「よい場」についての関係を示したものである。表 3-32 は、事象の内訳である。

まず、「よい場」の五つの条件と「共有された価値観」は全ていずれかの WV の促進要因になっていることがわかる。また、「Ba2-共有感覚」と「Ba3-異質な知」が最も多く観察されている。そして、「自分の居場所」に関しては「Ba2-共有感覚」が、「人間的成長・自己実現」に関しては「Ba3-異質な知」が最も多く観察されている。

表 3-31　WV と促進要因のクロス集計

	Ba1-自己組織化	Ba2-共有感覚	Ba3-異質な知	Ba4-浸透性のある境界	Ba5-コミットメント	SV-共有された価値観	総計
WV1-居場所		11	3		1	3	18
WV2-自己実現	2	3	9		2	3	19
WV3-社会とのつながり		1		2		2	5
総計	**2**	**15**	**12**	**2**	**3**	**8**	**42**

表 3-32　事象の内訳

WV1-居場所		WV2-自己実現		WV3-社会とのつながり	
D-01	Ba2-共有感覚	IV-15	Ba1-自己組織化	D-08	Ba2-共有感覚
D-04	Ba2-共有感覚	IV-16	Ba1-自己組織化	D-06	Ba4-浸透性のある境界
D-05	Ba2-共有感覚	D-20	Ba2-共有感覚	D-19	Ba4-浸透性のある境界
D-07	Ba2-共有感覚	IV-02	Ba2-共有感覚	D-12	SV-共有された価値観
D-11	Ba2-共有感覚	IV-03	Ba2-共有感覚	D-15	SV-共有された価値観
D-21	Ba2-共有感覚	D-18	Ba3-異質な知		
IV-01	Ba2-共有感覚	D-22	Ba3-異質な知		
IV-04	Ba2-共有感覚	IV-07	Ba3-異質な知		
IV-06	Ba2-共有感覚	IV-08	Ba3-異質な知		
IV-09	Ba2-共有感覚	IV-10	Ba3-異質な知		
IV-14	Ba2-共有感覚	IV-11	Ba3-異質な知		
D-10	Ba3-異質な知	IV-12	Ba3-異質な知		
D-16	Ba3-異質な知	IV-13	Ba3-異質な知		
D-17	Ba3-異質な知	IV-18	Ba3-異質な知		
D-09	Ba5-コミットメント	D-02	Ba5-コミットメント		
D-13	SV-共有された価値観	D-03	Ba5-コミットメント		
IV-05	SV-共有された価値観	D-14	SV-共有された価値観		
IV-19	SV-共有された価値観	IV-17	SV-共有された価値観		
		IV-20	SV-共有された価値観		

3.7.1. 共有された価値観：Shared Values

「共有された価値観」とは、“かなの家”に関係する人びと（なかま、アシスタント、理事会や支援者など）の間で共有されている価値観のことである。“かなの家”における共有された価値観の役割について、あるアシスタントは以下のように述べている[IV-05]。

「ラルシュの理念は、互恵的関係を大事にしようというのがあるので、友情や家庭の場をつくろうという理念があるから、理念がしっかりしているところがな

かまの人に対するアシスタントの接し方に大きく影響していると思う。ラルシュの理念なしにはこういう雰囲気にはならないと思う。」

アシスタントがラルシュの理念をどのように共有しているかを確認するため、APH 法によるアンケート分析を行なった。

図 3-18 は調査に用いた価値の階層図である。この階層図をもとにアシスタントを対象にした質問紙を作成し（付録 1 AHP 質問紙）、これらの価値がなかまとアシスタント自身に対してどの程度重要かのアンケートを実施した（2016 年 5 月実施）。アンケートは、紙の質問紙を用い 14 名にアンケートを依頼し、全員から回答を得た。

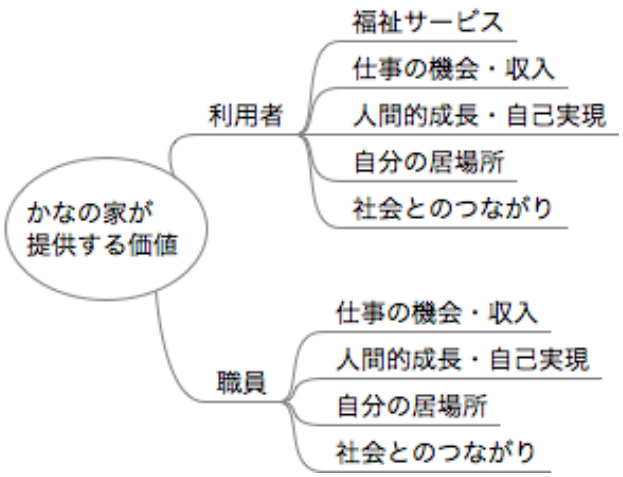


図 3-18　価値の階層図

アンケートの回答から各価値の重み、すなわちどれだけ大切と考えるか、を算出し、その値の全員分の平均値を算出した。算出には、高萩らのツールを使用した (高萩, 中島, 2005b)。全員分の重みの平均がアシスタント全体の価値の重要さに対する認識を表してしていると考えられる。平均値の算出にあたっては、回答の整合性がないとされる、回答の整合度(C.I.)が 1.6 未満の回答は除いた(高萩, 中島, 2005a)。その結果、なかまに対する価値では 10 件、アシスタントに対する価値では 11 件の回答を採用した。

図 3-19 は、アシスタント自身に対する価値の重要度と、アシスタントが考えるなかまに対する価値の重要度をグラフで表したものである。アシスタントに対する価値は、重要度の高い順に「人間的成長・自己実現(0.349)」、「自分の居場所(0.260)」、「社会とのつながり(0.21)」、「仕事の機会・収入(0.170)」となっている。なかまの人に対する価値の重要度は、「自分の居場所(0.315)」、「人間的成長・自己実現(0.264)」、「社会とのつながり(0.220)」、「仕事の機会・収入(0.106)」、「福祉サービス(0.094)」の順になっている。なお、ここでいう「福祉サービス」はケアサービスのことである。

なかまに対する価値、アシスタントに対する価値共に、「人間的成長・自己実現」、「自分の居場所」、「社会とのつながり」が上位３位を占めており、“かなの家”のアシスタントが自分自身に対しても、なかまに対しても同じ価値を重視していることがわかった。

また、「福祉サービス」とその対価である「仕事の機会・収入」に関しては相対的に低い評価であり、“かなの家”においては仕事としてのケアサービスよりも、なかまとアシスタントのウェルビーイングがより重視されていることがわかる。これは“かなの家”では、FV としてのケアサービスは提供するのが当たり前のこととしており、さらなる EV・WV の価値提供を追求していると解釈するのが妥当である。

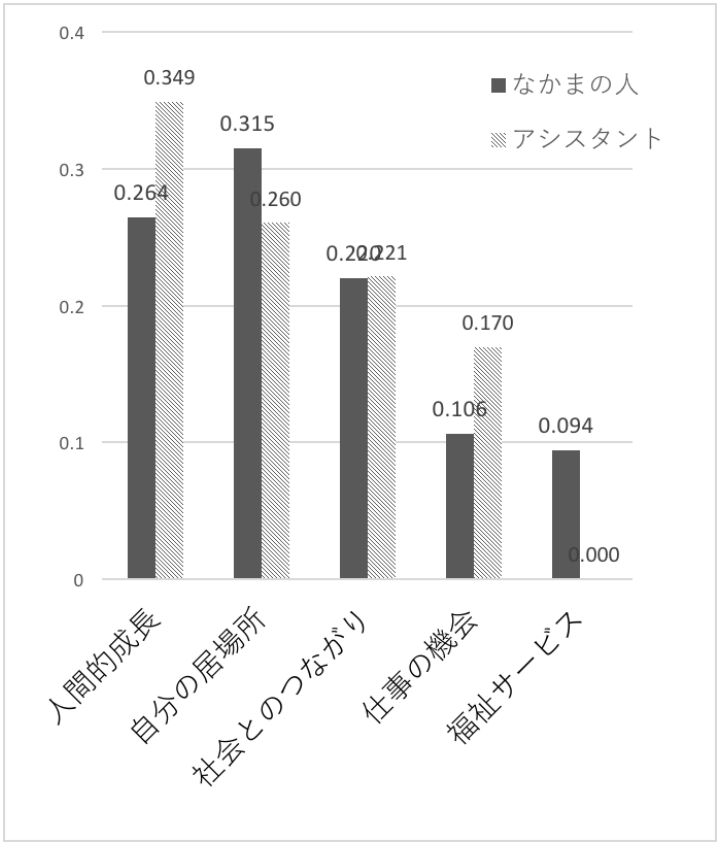


図 3-19　アシスタントの考える価値の重要度

以上、AHP 分析により、アシスタントは“かなの家”で大切にしている価値を共有していることが確認できた。次に、“かなの家”において価値観を共有する仕組み代表例として、「職員研修」、「ラルシュ・インターナショナルとの連携」を以下に見ていく。

職員研修

職員研修は、社会福祉法改正セミナーや介護技術セミナーなど、一般的なケアワーカ

一向けの研修に加え、表 3-33 のように、ラルシュの理念を学ぶ独自の内部研修を頻繁に実施し、“かなの家”の価値観をアシスタントに浸透させている[D-18]。

3 泊 4 日の合宿研修「ラルシュリトリート(表 3-33)」は、海外からラルシュの関係者を招き、講話を聞きながら、ラルシュや“かなの家”に対する思い、コミットメントを確認する機会である。リトリート：retreat とは、キリスト教の黙想会のことであり、“かなの家”が主催して一般の人も 50 名以上参加する。リトリートは、礼拝、黙想、分かち合いなどで構成される。従来、その性格上、アシスタントのリトリートへの参加は任意（業務外）だったが、近年では新任のアシスタントに関しては新人研修の一環として（業務として）参加するようになった[D-19]。

表 3-33　内部研修の実施状況 (かなの家, 2017b)

オ　内部研修

日時	研修内容	講師	場所
4/9	ラルシュマイメイシン責任者講習会	岩本直美	まどい作業所
6/11	精神科医によるケース会議	武井陽一	めぶき
7/8	心と体を使ったコミュニケーション	ジョナスブガ	まどい作業所
9/9	カメラ、マイクを使ったワークショップ	ジョナス、マイケル	こころ（グループホーム）
9/13	優生思想とピアカウンセリング	安積遊歩	まどい作業所
9/15	優生思想とピアカウンセリング	安積遊歩	つどい（グループホーム）
9/22~9/25	ラルシュリトリート	クリスティンマックグリビ	丹沢学舎
10/26	心と体を使ったコミュニケーション	ジョナスブガ	まどい作業所
11/12	精神科医によるケース会議	武井陽一	めぶき

＊ ラルシュマイメイシン責任者 岩本直美さん講演会 ４月９日 まどい作業所、バングラデシュのラルシュコミュニティのようす、知的障がいのある人が中心にいることでキリスト教、イスラム教の違いを一致させることが可能となるコミュニティについての講演となった。

ラルシュ・インターナショナルとの連携

ラルシュ・インターナショナルは、ラルシュの理念を各国のコミュニティーに浸透させるためのさまざまな機会（研修会、教材、各コミュニティーで実践するプログラム等）を提供している。

中でも、5 年に一度開かれる連盟総会：Federation Assembly は、各国のコミュニティーから派遣されたなかまの人やアシスタント、理事など約 600 名が集まるラルシュ最大のイベントである。連盟総会では、7 日間にわたり、各国のコミュニティーのメンバーやインターナショナルのスタッフと共に食卓を囲み、分かち合い、友達になり、ラルシュとしての一体感を深め、各コミュニティーの実践ノウハウを交換する。また、ラルシュ・インターナショナルの次期マンデイトの承認とインターナショナル・リーダーの識別を行うことも総会の大きな目的である。連盟総会に参加したコミュニティーのメンバーは、連盟総会での体験を自分のコミュニティーに持ち帰り、各コミュニティー内で体験を共

有することが奨励されている[D-08]。

先の連盟総会は、2017 年 6 月 20 日から 26 日まで英国・北アイルランドのベルファストで行われた (L'Arche International, 2017a)。筆者もラルシュ・インターナショナルの国際理事会のメンバーとして参加した。図 3-20 は、連盟総会に集まった各国のなかま、アシスタント、理事たちである。以下は、“かなの家”から参加した佐藤言氏の報告である。

> *世界中のラルシュ・コミュニティーから、知的障がいのある「なかま」とアシスタントの代表が集まる世界大会、「ベルファスト 2017」が行われ、“かなの家”代表として参加しました。お互いのつながりや友情をコミュニティーのなかで模索する世界中のラルシュが、ひとつの場所に集まるので、それは大家族の集いでした。国際ラルシュ理事会からは事業報告、会計報告があり、さいごの理事長のあいさつから、理事長、理事の皆さんが音楽に合わせて踊り締めくくるという場面がありました。*
>
> *そこにたくさんのなかまとアシスタントが交じり踊ります。アジア初の国際ラルシュの理事をしてくださった村本徹也さんも、もちろん踊っていました。シンプルに喜び、開かれ、つながるお祝いは、知的障がいのある「なかま」が導いています。38 か国、149 のコミュニティーに広がるラルシュには、資金面などさまざまな課題、重たい問題があり、そのことに対して理事は働いてくれたのですが、お祝いをとおしてシンプルにとどまることも伝えてくれたと感じます。*
>
> *なかまとしての日本代表の中村有希さんの活躍はすばらしく、どこにいようが有希さんは有希さん、600 人の前、舞台上で志村けんの「変なおじさん」を踊る姿は、ただただ誇らしかったです (かなの家, 2017g)。*

図 3-20　各国のなかま、アシスタント、理事ら (L'Arche International, 2017b)

3.7.2. 「良い場」の条件：⑵場の共有感覚

ここでは、「よい場」の条件の中でも、「自分の居場所」で多く観察された「場の共有感覚」すなわち「参加するメンバーの間に目的や文脈、感情や価値観を共有しているという感覚が生成されている必要がある」という条件について見ていく。

“かなの家”の「場」は、コミュニティーとケアサービス施設の 2 面性を持っている。そして、“かなの家”をコミュニティーと捉えていることが互恵的価値共創を可能にしていると考えられる。

“かなの家”では、“かなの家”がコミュニティーであることをアシスタントやなかまの人に意識づけるためのさまざまな取り組みを行っている。日常の祈り、食事、分かち合いなどもコミュニティーを意識づけるのに役立っていると考えられる。

毎年春に行われるサイン式では、“かなの家”のコミュニティーとしての一面を見ることができる。サイン式とは、なかまとアシスタントが 1 枚の大きな紙に署名をし（図 3-21）、今年一年間コミュニティー作りにコミットする式である。サイン式は、なかまもアシスタントも“かなの家”というコミュニティーの一員であり、共にコミュニティーを作っていくのだという意識を醸成するのに役立っている[D-9]。

図 3-21　サイン式で作成されるサイン集 (かなの家, 2017i)

3.7.3. 「良い場」の条件：⑶異質な知

次に、「よい場」の条件「場には異質な知を持つ参加者が必要である」について見ていく。

促進要因として「異質な知」がコード化された WV で最多のものは「自己実現・人間的成長」であり、その全てがアシスタントに対するものであった(表 3-34)。

表 3-34　「異質な知」「自己実現・人間的成長」と受益者アクター

通番	WV	促進要因	受益者
D-18	WV2-自己実現	Ba3-異質な知	アシスタント
D-22	WV2-自己実現	Ba3-異質な知	アシスタント
IV-07	WV2-自己実現	Ba3-異質な知	アシスタント
IV-08	WV2-自己実現	Ba3-異質な知	アシスタント
IV-10	WV2-自己実現	Ba3-異質な知	アシスタント
IV-11	WV2-自己実現	Ba3-異質な知	アシスタント
IV-12	WV2-自己実現	Ba3-異質な知	アシスタント
IV-13	WV2-自己実現	Ba3-異質な知	アシスタント
IV-18	WV2-自己実現	Ba3-異質な知	アシスタント

表 3-34 の中から主な事象を表 3-35 に示す。これらの事象が示すように、アシスタントはなかまの人の発言や行動からなかまの人の賜物、すなわち人とすぐ友達になれる、人とのつながりに感謝する、すぐに仲直りをするというような、人との豊かな交わり方を学び、人間的に成長していく様子がうかがえる。これはすなわち、なかまの人という「異質な知を持つ参加者」が“かなの家”の場に参加している、ということができるだろう。

なかまの人という「異質な知を持つ参加者」がいる効果は、他の WV でも確認できる。

一つは、「自分の居場所」に関して、誕生会においては、なかまの人の持つさまざまな「知＝言葉、握手、ハグ、歌、ダンス、劇など」を持ち寄ることで場が活性化し、一体感が生まれている[D-10]。

表 3-35　「異質な知」「自己実現・人間的成長」の事象例

問い	回答者	発言番号	発言内容	解釈
Q3	A	IV-13	秋に葉っぱが道路の上で「葉っぱのダンス」、トラックがあった当時、雨が降ると、幌のことを「トラックのかっぱ」。僕達にない豊かさがある。そういう意味ではずいぶん助けられている体験をずいぶんしている。	なかまの人の発言から、アシスタントがなかまの豊かな感性に気づかされる。
Q3	B	IV-12	なかまの人はみんな結構喧嘩もするけど仲直りもする。僕は喧嘩もできないし仲直りもできない。自分はできないところもあるし、だめなところもあるし、っていうところを気付かされて。僕はそれが成長だと思うんですけどね。変われはしない。けど自分自身のことがわかってくる、ということがある。	なかまの人の様子から、アシスタントが自分自身に気づかされる。
Q2	B	IV-07	人として権利があるだけではなく、もっと僕らが教えてもらえるものが彼らの中にある、そういう意味で尊敬できる。（なかまの）Fさんすごいな、能力で見れば何もできないですけれども。	なかまの人は、「教えてもらえるもの（異質な知）」を多く持っている存在である。それを学ぶことでアシスタントも成長する。

3.7.4. まとめ

以上見てきたように、WV の促進要因としては、“かなの家”ではラルシュの価値観という、互恵的な価値観を組織が標榜し、それを関係者全員が共有していることがわかった。そして、ラルシュの価値観が組織内に浸透していることが、すべての WV の増大に貢献していることもわかった。

また“かなの家”では、さまざまな「ルーティン知識資産」や内部研修、ラルシュ・インターナショナルとの連携などあらゆる機会を通じてラルシュの価値観や「職場でなくコミュニティー」であるという組織の文脈をなかまの人やアシスタントと共有する努力をしていることが確認された。そして、このような取り組みが、「場の共有感覚」を生み、「良い場」を形成していると考えられる。

さらに、なかまの人の持つ「異質な知」がアシスタントの「人間的成長・自己実現」に重要な役割を果たしていることがわかった。

3.8. 事例分析のまとめ

本章では、ケアサービスにおける KV と WV の共創事例として“かなの家”を分析した。その結果、以下のことを見出した。

3.8.1. “かなの家”で共創されている互恵的価値

WV の「自分の居場所」、「人間的成長・自己実現」、「社会とのつながり」が、なかま

の人とアシスタントの両者が享受していることが確認できた。中でも、“かなの家”では、「自分の居場所」、「人間的成長・自己実現」の二つの WV が顕著であることがわかった。

そして、それらの WV は、なかまの人とアシスタントがコミュニティーの中で共に暮らし、相互交わる中で共創されている様子が確認された。

3.8.2. WV の増大に資する KV

「WV の増大に資する知識資産」については、「感覚知識資産」、「コンセプト知識資産」、「システム知識資産」、「ルーティン知識資産」の四つの知識資産すべてが WV の増大に貢献していることが確認できた。

その中でも、「感覚知識資産」が最も顕著に WV 増大に貢献していることがわかった。また、「感覚知識資産」は、「自分の居場所」、「人間的成長・自己実現」の共創においても重要な役割を果たしていることがわかった。

また、「コンセプト知識資産」は、WV すべてに寄与していることがわかった。

3.8.3. WV 共創の促進要因

WV 共創の促進要因としては、まず、“かなの家”ではラルシュの互恵的な理念がアシスタントに共有されていることが確認できた。そして、ラルシュの理念が、WV すべての増大に貢献していることがわかった。

また、ラルシュの理念を食事や誕生会、お祭りなどさまざまな「ルーティン知識資産」を活用して浸透させ、「職場ではなくコミュニティー」であるという文脈を共有することで、「よい場」の形成に成功していることが確認できた。そして、この「よい場」が主に「感覚知識資産」の増大に寄与し、最終的に「自分の居場所」という WV に貢献していることがわかった。

また、アシスタントの「人間的成長・自己実現」に関しては、なかまの人の持つ「異質な知」に触れることが重要であることが見出された。「なかまの人から学ぶ」というラルシュの理念のもと、アシスタントはなかまの人の発言や行動からなかまの人の賜物に触れ、人との豊かな交わり方を学び、人間的に成長していることがわかった。

第4章 事例分析にもとづく考察

4.1. はじめに

本章では、“かなの家”の事例から得られた知見を仮説モデルに沿って整理した上で、“かなの家”でKVとWVがどのように共創されており、どのような要因によっていかに価値共創が促進されているかを考察する。

4.2. 仮説モデルの検証

ここでは、図 4-1 に示す仮説モデルの各部分について、“かなの家”の事例から得られた知見をもとに検証していく。

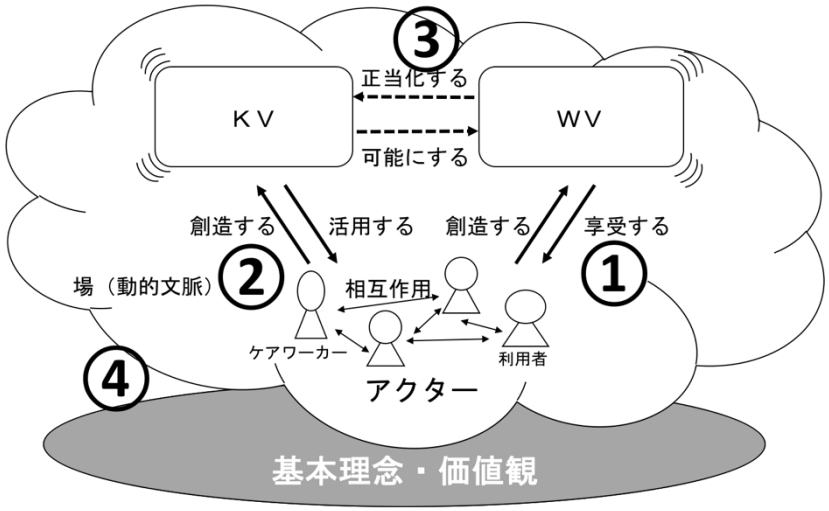


図 4-1　仮説モデルの検証

① この部分では、どのようなWVがどのように共創され、また享受されているかを確認する。

② この部分では、どのようなKVがどのように共創され、また活用されているかを確認する。

③ この部分では、「KVがWVの共創を可能にし、WVが共創されたという事実をもってKVを正当化する」という、KVとWVの相互関係が成立していることを確認する。

④ この部分では、KVとWVの共創促進要因として基本理念・価値観と場の役割について確認する。

4.2.1. “かなの家”における WV 共創

まず、①WV 共創の部分から検証する。

“かなの家”では、「人間的成長・自己実現」、「自分の居場所」、「社会とのつながり」という WV がなかまの人とアシスタントの相互作用を通して共創され、なかまの人だけでなくアシスタントも享受していることがわかった。これにより、仮説モデルの WV 共創の部分が確認できたとこになる（図 4-2）。

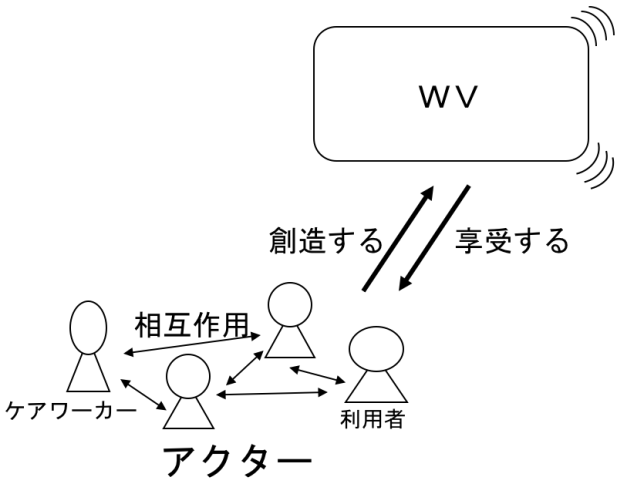


図 4-2　確認された仮説モデルの WV 共創

これらの WV は、ラルシュの互恵的価値観を共有しているアシスタントが、なかまの人の「人を受け入れる力」や「友だちになる力」などの賜物を見出し、引き出すことで共創されている。SDL の概念を用いて表現すると、「アクターがそれぞれの持つオペラント資源を持ち寄って価値を共創している」ということになる。

それでは、オペラント資源を適用する対象であるオペランド資源は“かなの家”の場合、何に当たるのであろうか。ケアサービスは、人と人とが直接の相互作用を通して価値を生み出すサービスであることから、オペラント資源を適用する対象、つまりオペランド資源は、人そのものであると考えられる。アシスタントは、「なかまの人から学ぶ」という姿勢でなかまの人に接する。なかまの人は、「人を受け入れる力」や「友だちになる力」をアシスタントや他のなかま、“かなの家”を訪れた人に発揮する。つまり、「アクターがそれぞれの持つオペラント資源を他のアクターに適用し合うことによって価値を共創している」ということができる。

ここで、「2.4.5 ケアワーカーの従業員満足」のところで見た川原 (2002)の介護職員の SPC モデル（図 4-3）と上記の WV 共創モデルを比較してみる。

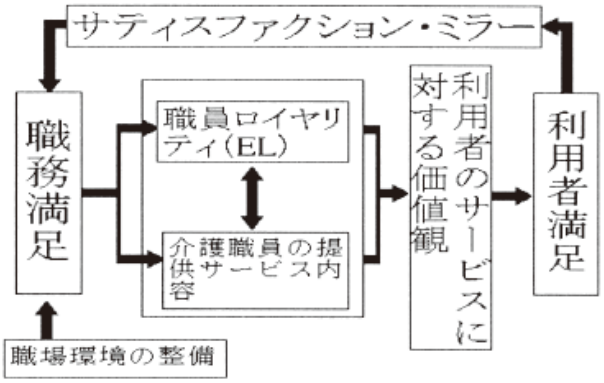


図 4-3　ケアワーカーの SPC モデル (川原, 2002)再掲

川原のモデルでは、まず、介護職員の職務満足が介護職員のロイヤリティ（職務に対する忠誠心）や介護職員提供サービス内容（に関する知識やスキル）を高めるとしている。ロイヤリティやサービス内容に関する知識はオペラント資源と考えて良いだろう。そして、オペラント資源を高めることで利用者に提供する価値を高め、利用者満足が向上する。そして、高まった利用者満足がケアワーカーの職務満足に反映される。このモデルでは、介護職員の職務満足は、顧客価値を生むのに使われるオペラント資源を増大させるための促進剤（これも一種のオペラント資源と言えるだろう）とみなしていることがわかる。つまり、介護職員の職務満足は、利用者満足を向上させるための機能的価値として捉えられており、介護職員自身の目的価値としては捉えられていないことがわかる。

利用者が受けるサービス価値をあらかじめ契約で約束された FV のみに限定するのであれば、このモデルは有効であると考えられる。しかしながら、今回“かなの家”で観察されたような、ケアワーカーも利用者もそれぞれのオペラント資源を持ち寄り、その資源を同時にお互いに適用し合いながら自分たちの共通の目的価値を共創するようなシステムは、このモデルでは表現できない。

また、SPC デルでは、利用者の満足が職員にフィードバックされ、それがまた利用者の満足につながるという、フィードバックループが形成されていることが一つの重要なポイントとなっている。WV 共創モデルではフィードバックループはどこに形成されているのであろうか。WV 共創モデルでは、フィードバックはケアワーカーと利用者に同時にかかることになる。例えば、誕生会の例では、なかまとアシスタントが一緒になって創造した「自分の居場所」という WV は、その場でなかまとアシスタント双方にフィードバックされ、それがまた新たな価値創造の促進剤となっている。このことを表しているのが、図 4-2 の WV を「創造する」、「享受する」の矢印である。ケアワーカーも利

用者も、アクターとしてWVを共創し、共創したWVを享受する。その結果、アクター間の互恵的共創関係が強化され、オペラント資源も増加することで、さらに多くのWVが共創される。このように、WVの共創は、単純な一方向のループでは表現できないことがわかる。

4.2.2. “かなの家”におけるKV共創

次に、②KV共創の部分を検証する。

機能的価値のKV、すなわち四つの知識資産に関しては、「感覚知識資産」として「一体感や安心感、信頼、コミットメント、エネルギー」が、「コンセプト知識資産」として「ラルシュのブランド・エクイティ」と「ラルシュの理念に照合して体系化したメッセージ」が、「システム知識資産」として「理念を反映したインクルーシブな事業運営」、そして「ルーティン知識資産」としては「食事やお祈り、分かち合いなど、ラルシュの理念を個人の暗黙知として内面化する日常のルーティン」がそれぞれ共創されていることを確認した。

例えば、誕生会ではなかまの人の持つ楽しさや賑やかさという感覚知識資産が発揮され、なかまとアシスタントとの一体感や「自分の居場所」の確認といったWVを生み出している。また、食事や分かち合いといった「ルーティン知識資産」を適用することで、アシスタントはなかまの人から人との豊かな交わり方を学び、人間的に成長するというWVを生み出している。

これにより、前節のWV共創と合わせて仮説モデルのKV共創の部分が確認できたとこになる（図 4-4）。

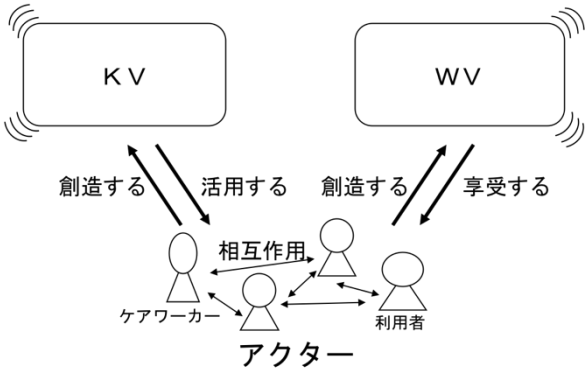


図 4-4　確認された仮説モデルのKV共創

4.2.3. KVとWVの相互関係

ここでは、③の「KVを使ってWVが実現できたことを以てKVが正当化される」という部分を、「ルーティン知識資産」を使って検証する。

“かなの家”のルーティン知識資産には、なかまの人とアシスタントが食事を共にすることや、なかまの人とアシスタントが参加する「分かち合い」などの活動がある。これらは海外のラルシュから、言わば「ベストプラクティス」として“かなの家”に伝えられたものである。しかし、海外のベストプラクティスが必ずしも日本で有効であるとは限らない。実際に日本の“かなの家”と言う文脈の中でそれらを試し、効果を確認するまでは、ラルシュのベストプラクティスはラルシュを信じる人たちの「信念」の状態である。その信念にしたがって実際に“かなの家”で KV を用いて WV を実現し、それを皆が認めて初めて信念が正当化される。

事例分析の中で見てきた通り、食事は「自分の居場所」と言う WV の共創に貢献しており、なかまとアシスタントが共に時間をかけて食事することの大切さは、アシスタントによってその効果が確認されている(平石, 2017a)（付録 3）[D-21]。「分かち合い」については、「人間的成長・自己実現」と言う WV の共創に貢献しており、その効果もまたアシスタントによって確認されている(ドン・ボスコ社, 2016)[D-20]。このように、ラルシュから学んだノウハウを“かなの家”の中で実践し、その効果を確認することが「KV を正当化する」と言うことである。

このように、KV と WV は「可能にし」「正当化する」と言う往還運動をしながら KV と WV がスパイラルアップしている（図 4-5）ことが確認された。

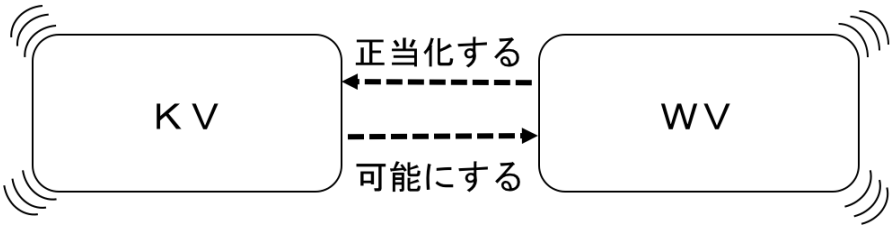


図 4-5　確認された KV と WV の相互関係

4.2.4. KV と WV 共創の促進要因

ここでは、④の KV と WV 共創の促進要因として「共有された価値観」と「価値共創の場」の役割について確認する。

共有された価値観

野中ら (2007)によると、知識ビジョンは知識を創造し続ける原動力であるとされる。知識ビジョンは、その企業の知識の本質を定め、絶対的な価値追求に焦点を当てることにより、企業が描く独自の未来を規定し、理想とするミッションやドメインを決定する。そして、企業の現在の「ある（being)」姿の延長ではなく、「かく成りたい（becoming)」という未来を描き、そこから現在「何をすべきか」を規定するものである。

“かなの家”における知識ビジョンは、「知的障がいのある人の賜物を世に伝える」と

いうことである。これは、“かなの家”にとっての知識の本質である。そして、この知識ビジョンを実現し、それを世に示すことが“かなの家”にとっての価値追求である。

事例の分析から明らかになったように、“かなの家”ではこの知識ビジョンを実現するために7S フレームワークのあらゆる側面を整合させようと努力している。事例では、特にソフトの4S と呼ばれる、共有された価値観：Shared values、スタイル：Style、職員：Staff、スキル：Skill の四つの S に対する取り組みが観察された。なお、ここでいうスタイルとは、「ルーティン知識資産」の「型」や「組織文化」に近い概念だと考えられる。ウォーターマンら (1980)によると、ソフトの 4S は強制的、短期間に変えるのが難しい要素であるとしている。“かなの家”では、日常のルーティンや独自の研修会、ラルシュとの交流などを通じて、時間をかけ丁寧にソフトの 4S を整合させている様子が確認された。

例えば、インタビューにあるように、利用者が失禁している場面で「仕事が増えた」と感じるのではなく、自分にはない素晴らしさに気づく[IV-11]のは、アシスタントの意識や学ぶスキルが重要である。また、アシスタントがそのような意識やスキルを身につけるためには、組織風土や研修、分かち合いなどの「ルーティン知識資産」が重要であると考えられる。

以上見てきたように、“かなの家”においてKV・WV の互恵的共創関係が実現しているのは、まず「なかまの人から学ぶ」、「お互いの相互関係の中から成長する」といった互恵的要素を含む価値観を“かなの家”が標榜し、時間をかけて粘り強くあらゆる機会を通じてその価値観を組織内に浸透させてきた結果だと言える。

“かなの家”では「自分の居場所」、「人間的成長・自己実現」、「社会とのつながり」の三つの WV が、なかまとアシスタントとの暮らしの中で共創されており、それが“かなの家”の魅力となっている。KV 共創に関しても、マンデイト策定のための識別チームのように[D-17]、意識的に KV 共創プロセスになかまの参加を促し共創を実現している。これも、“かなの家”がどうありたいかという価値観、すなわち野中らのいうところの知識ビジョンを関係者全員が共有しているから可能になると考えられる。

価値共創の場

“かなの家”は、社会福祉法人であり、組織形態も建物も外形的には他のケアサービ事業者と大きく変わることはない。しかし、物理的には同じ施設でも、それを「職場」と捉えるか「コミュニティー」と捉えるかで創造される価値は大きく異なってくる。

ラルシュ創設の経緯からもわかるように、ラルシュにおける場は、知的障がい者と障がいを持たない人が共に暮らすコミュニティーである。そして、この場がラルシュの中核をなしている。これは、一般的なケアサービスにおける「施設」という考え方とは根本的に異なる部分である。ケアサービスにおける「施設」は、FV としてのサービスの授

受が行われる場であり、利用者にとっては「利用施設」、ケアワーカーにとっては「職場」である。家庭と職場ではそこで共有される文脈はまったく異なるものになるであろうし、場の参加者間の関係性やコミットメントの度合いも異なる。

「表 3-31　WV と促進要因のクロス集計」によると、“かなの家”では、「よい場」の五つの条件のすべてが観察された。特に、「自分の居場所」に関しては、場の目的や感情・文脈を共有する「場の共有感覚」が強く影響している様子が確認できた。「自己実現・人間的成長」では、なかまの人の持つ「異質な知」がアシスタントの学びや気づきを促し、自己実現や人間的成長に導いている様子が確認できた。アシスタントの誰もが“かなの家”を「自分の居場所」、「人間的成長の場」と捉えているわけではないし、初めからそう理解しているわけでもない。アシスタントの発言[IV-20]にもあるように、“かなの家”の理念をさまざまな機会を通じてアシスタントに伝えていく中でアシスタントが自ら気づき、価値共創の場が醸成されていく。

また、「自己組織化」、「場へのコミットメント」、「浸透性のある境界」といったよい場の条件も“かなの家”で観察され、KV と WV 共創の促進要因になっていることがわかった。

“かなの家”は、理念に基づく日々のサービスの実践において「障がいのある人もない人も共に暮らすコミュニティー」を創造し、互恵的価値共創を実現している所に他のサービス事業者との違いがあると考えられる。

4.3. 「職場の魅力」を高めるための知見

ここでは、本研究のもう一つの目的である、ケアワーカーにとって「職場の魅力」を高めるための知見について見ていく。

「1.2.3 魅力ある職場づくりへの取り組み」のところで述べたとおり、“かなの家”は互恵的な理念を中心とした魅力ある職場づくりに特徴がある。“かなの家”の「なかまの人から学ぶ」という互恵的な価値観はキリスト教の精神を基盤としているが、宗教に頼らなくても、例えば老人介護施設において「人生の先輩としてお年寄りから学ぶ」というような理念を持つことは可能であろう。ただし、それらの価値観は、「取って付けた」もの、「お題目」ではなく、その組織の原体験ともいうべき強烈な実体験に裏付けられた説得力のあるものでなければならない。利用者をただお世話をされる人と見るのではなく、学ぶべきところのある、社会にとって必要な存在であるとこを説得力のある理念で謳うことが理念を中心とした職場の魅力づくりの基盤となる。

次に、“かなの家”で顕著に観察された「自分の居場所」、「人間的成長・自己実現できる場所」の二つの魅力を高めるための方策について論じる。

まず、職場を「自分の居場所」とケアワーカーが感じるには、「感覚知識資産」すなわ

ち、信頼・安心感・コミットメント・エネルギーなどが重要な役割を果たすことが事例分析からわかった。そして、“かなの家”では、「感覚知識資産」を高めるために、食事を共にする、利用者との話し合いの時間を持つ、お祈りの時間を持つ、誕生会を利用者とケアワーカーがともに祝う、年に 1 度の祭りを利用者とケアワーカーが共同で作り上げる、サイン式でコミットメントを高める、などさまざまな「ルーティン知識資産」を駆使している。このような「ルーティン知識資産」のうちのいくつかは他のサービス事業者でも実践が可能であろう。

次に、職場を「人間的成長・自己実現できる場所」にするためには、利用者の持つ「異質な知」が重要な役割を果たす。利用者の持つ「異質な知」に気づき、自分の成長の糧とするためには、「利用者から学ぶ」という理念をケアワーカーが共有した上で、話し合いの時間など、先に触れた「ルーティン知識資産」を活用し、利用者の持つ「異質な知」に触れる機会を増やすことが重要である。

また、ケアワーカーの感受性を高めるための学習の機会や、“かなの家”のリトリートのような、日常を離れて自分自身を振り返る機会も有効である。

ただし、組織の隅々にまで理念を浸透させ、ルーティン知識資産を根付かせるのは短期間できるものではない。これらは、マッキンゼーの 7S フレームワークのうち、ソフトの 4S と呼ばれる共有された価値観：Shared values、スタイル：Style、職員：Staff、スキル：Skill に関わる取り組みである。これらは、強制的・短期間に変えるのが難しい要素であり、あらゆる機会を捉えて丁寧に、粘り強く取り組んでいくことが必要である。

4.4. おわりに

以上のことから、本事例において「KV と WV のダイナミック共創モデル」を確認できた。また、「職場の魅力」を高めるための知見の抽出も行なった。

第5章 結論

5.1. はじめに

本論文では、ケアサービスにサービス価値共創と知識共創の考え方を適用し、“かなの家”における知識と価値共創の様態を詳細に分析した。そして、ケアサービスにおける「KV と WV のダイナミック共創モデル」を提案し、事例によってその有効性を評価した。さらに、「職場の魅力」を高める方策を得る目的から、事例を用いた評価から明らかになった知見を整理し、価値共創の促進要因を明らかにした。

本章では、以上のことからサービス科学と知識科学の更なる発展に向けた理論的含意を導出し、さらに事例を用いた評価結果を踏まえ実務的含意を論じ、最後に今後取り組むべき課題やその方向性を提示する。

5.2. リサーチ・クエスチョンへの回答

本節では、“かなの家”という成功事例の分析から導き出した発見事項を整理する。

まず、序論において示した以下の三つのサブシディアリー・リサーチ・クエスチョンと本論文全体を通じた大きな問いであるメジャー・リサーチ・クエスチョンに答える形で発見事項をまとめる。

MRQ：ケアサービスにおいて、ケアワーカーと利用者の間でどのような価値と知識がいかに共創されているか？

SRQ1：ケアサービスにおいて、どのような価値がいかに共創されているか？

SRQ2：ケアサービスにおいて、どのような知識がいかに共創されているか？

SRQ3：ケアサービスにおいて、価値と知識の共創関係が成立し促進される要因は何か？

5.2.1. SQR1 の答え

SRQ1：ケアサービスにおいて、どのような価値がいかに共創されているか？

互恵的な価値共創が実現しているサービス事業者においては、目的価値として「人間的成長・自己実現」、「自分の居場所」、「社会とのつながり」という、ウェルビーイングに資する三つの価値（WV）共創されていることがわかった。またそれらについては、利用者だけではなく、ケアワーカー自身もその価値を享受していることが示された。これは、メイヤロフら多くのケアの実践家や研究者が示唆しているケアサービスの互恵性の存在を支持していると考える。

そしてこれらの WV は、互恵的な価値観を基盤とした利用者とケアワーカーの相互作

用を通して共創されていることがわかった。

5.2.2. SQR2 の答え

SRQ2：ケアサービスにおいて、どのような知識がいかに共創されているか？

互恵的な価値共創に貢献する KV として、4 種類の知識資産が共創されていることがわかった。それらは、「感覚知識資産」として「一体感やエネルギー」、「コンセプト知識資産」として「ラルシュのブランド・エクイティ」、「システム知識資産」として「理念を反映した事業運営」、そして「ルーティン知識資産」としては「食事やお祈り、分かち合いなどの日常のルーティン」である。それらは利用者とケアワーカーの間で共創され、WV の増大に貢献していることがわかった。この中でも、「感覚知識資産」が WV の増大に最も貢献していることがわかった。

これらの KV については、利用者とケアワーカーの間で形成されたコミュニティーという場の中で、利用者の持つ「異質な知」とケアワーカーの知が融合する中で生まれていることがわかった。

5.2.3. SQR3 の答え

SRQ3：ケアサービスにおいて、価値と知識の共創関係が成立し促進される要因は何か？

価値と知識の共創関係が成立するためには、互恵的な要素を持つ価値観がまず基盤として必要である。そして、その価値観を組織で十分に共有する必要がある。

そして、価値と知識の共創が行われる場の重要性も明らかになった。価値と知識の共創が行われるためには、「よい場」が重要であり、「よい場」の条件の中でも特に「場の共有感覚」と「異質な知を持つ人の参加」が重要であることがわかった。

「場の共有感覚」、すなわち組織の目的や、コミュニティーとしての文脈などを利用者とケアワーカーが共有することは、「自分の居場所」という WV の増大に有効である。また、利用者の持つ「異質な知」が場の中に存在することは、ケアワーカーの「自己実現・人間的成長」という WV の増大にとって重要であることがわかった。

5.2.4. MRQ の答え

MRQ：ケアサービスにおいて、ケアワーカーと利用者間でどのような価値と知識がいかに共創されているか？

「利用者だけでなく、職員も価値を享受する」ケアサービスにおいては、利用者の「異質な知」を認め、そこから学ぶという理念のもと、その理念が利用者にもケアワーカー

にも十分に共有された場の中で、相互作用を通じてさまざまなKVが共創され、そしてそのKVがWVの共創を可能にしていることが明らかになった。

5.3. 理論的含意

本研究では、ケアサービス研究の領域に知識科学とサービス科学の知見を適用し、ケアサービス研究に「ケアサービスにおける知識と価値の共創」という新たな視点を提供した。特に、これまで多くの研究者や実務家が示唆してきたケアサービスの互恵性について理論モデルを用いてその様態を詳細に分析し、理解を進めたことは大きな成果と言える。そして、本研究の成果として提案する「KVとWVのダイナミック共創モデル」は、知識と価値の共創の視点からケアサービスを理解するためのレンズを提供し、さまざまなケアサービスの事例研究・理論的研究に活用できるものである。このように、本研究を通じて知識科学およびサービス科学の研究成果をケアサービスに適用できることを示し、ケアサービスの新しい研究領域を先導できたと考える。

5.4. 実務的含意

実務的な効果としては、ケアサービスの価値と知識の共創の仕組みを詳細に理解することにより、利用者に対する価値を高めるのみならず、ケアワーカーに対する価値も高め、「職場の魅力」を高めるサービスデザイン、サービス運営が可能になり、ケアサービスの質の向上に寄与するものと考える。

さらに本研究で得られた、“かなの家”が実践している価値観の共有手法、知識創造の方法、場のデザインなどの知見は、他のケアサービス事業者でも実践できるものも多く、利用者に対する価値を高め、ケアワーカーに対する価値も高めるサービスデザイン、サービス運営の参考になると考える。

5.5. 本研究の限界と将来研究への示唆

5.5.1. 本研究の限界

本研究は、知識科学とサービス科学の成果をもとにケアサービスについて理解するという、前例のない探索的な研究であるため、“かなの家”の単一事例研究とした。また、調査対象もなかまの人とアシスタントとの相互関係に限定して研究を行った。そして、なかまの人が価値を享受しているかを確認するために、直接なかまの人にインタビューすることは行わず、アシスタント側の発言と写真や文献からの間接的な調査に留まった。このようなことが本研究の限界として挙げられる。

“かなの家”に来るアシスタントの誰もが互恵的価値の共創に参加し、またその価値

を享受できるわけではない。“かなの家”の理念や組織文化、日々のルーティンを受け入れられず、“かなの家”を去っていくアシスタントもいる。同様に、なかまの人も誰もが“かなの家”に自分の居場所を見出すとは限らない。インタビューや資料分析は、“かなの家”に残っている人を対象としており、その意味でキリスト教の精神を基盤とした精神性を共有できた人々がそれを高めあうという前提が考慮される必要がある。精神性を共有できない人が“かなの家”に来た場合でも、“かなの家”の体験の中で意識が変容し「自分の居場所」や「人間的成長」という WV を享受できるのか、KV の共創に参加できるのかは、本研究では明らかにできていない。

5.5.2. 将来研究への示唆

「1.2 研究の背景」で見たように、ケアサービスには行政や地域社会、関連事業者などさまざまなステークホルダーが関わっている。研究の視野をより広げることでさまざまな将来研究の方向性が見えてくる。図 5-1 は、将来研究の広がりを図示したものである。

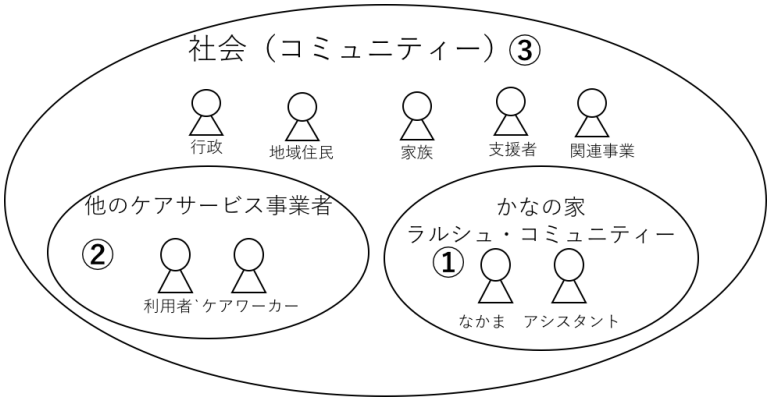


図 5-1　将来研究の広がり

① アクターの属性や外部環境要因が価値共創に与える影響

なかまの人やアシスタントの性格、障がいの様相、宗教の有無、職業観、人生観、過去の経験、スキルや教育程度など、どのような属性が互恵的価値共創にどのように影響するかを調査することは、“かなの家”での互恵的価値共創の理解を深めるとともに、実務的にも有益であろう。

また、同じラルシュの価値観を共有する他国のラルシュ・コミュニティーとの比較研究は、社会環境や文化的背景などの外部環境要因が互恵的価値共創に与える影響を理解するのに役立つと考える。

② 他のサービス事業者との比較研究

他のサービス事業者との比較研究を行う際には、二つの比較軸が考えられる。一つは、理念の違いの軸である。互恵的な理念を標榜していることが“かなの家”での互恵的価

値共創の実現に寄与していることは本研究で明らかにしたことである。では、互恵的要素のない理念を掲げたサービス事業者では、互恵的価値共創は起きていないのか。もし互恵的要素のない理念を掲げたサービス事業者でも互恵的価値共創起きているとすれば、それはどのように起きているのか。また、理念は掲げても実践できていないサービス事業者もいる (山中, 2008)ことから、理念を実践に移すためには何が必要なのか。場を作るだけでよいのか。これらのリサーチ・クエスチョンを研究することは、ケアサービスの理解の上で重要なことと考えられる。

二つ目の軸は、障がいの種類の軸である。“かなの家”は知的障がいを持つ人を対象としたサービス事業者である。ラルシュが謳う「知的障がいを持つ人の賜物」も、知的障がいを持つ人に限ったものである。互恵的価値共創は知的障がいを持つ人に限って起きる事象なのだろうか。他の障がい、例えば身体障がいや認知症高齢者を対象としたケアサービスではどのような互恵的価値がいかに共創されているのだろうか。特に、高齢者に対するケアサービスに関しては、社会的ニーズも高く、研究する意義も大きいと考える。

④ より広いコミュニティーでの価値共創

本論文では、“かなの家”のコミュニティーをなかまの人とアシスタントに限定して議論してきた。しかしながら、本来のコミュニティーはより広い対象、すなわち、なかまの人の家族、ボランティアや支援者、地域社会、取引先企業、行政など、多様なステークホルダーが含まれるものである。例えば、行政とケアサービス事業者との価値共創、サービス利用者と地域住民との価値共創など、研究対象は無数に考えられる。

また、コミュニティーの知識創造は、組織の知識創造とは異なる特性を持つとされている (野中, 廣瀬, 平田, 2014)。多様なステークホルダーがかかわる知識共創を理解することも興味深い。

このように、コミュニティーにおける知識と価値の共創について研究することは、ケアサービスの価値共創をより包括的に捉え理解することにつながり、そして TSR 研究へもつながっていくであろう。

5.6. おわりに

情報技術の進展により、現在われわれは第 3 世代のサービスイノベーションの只中にいると言われている (小坂, 2017)。サービスのあらゆる部分が AI や IoT、ロボット技術などによって革新されていく (村本, 2017b)。その中にあって、人と人との相互行為の中で行われるケアサービスは、人が提供することに本質的な意味のある、人でなければできないサービスであると言える。ケアサービスにおいても、FV に関する部分、例えば身体介助をロボットに置き換えるなどの試みが行われている。また、IoT により利用者の

状態を常にモニタリングし、そのデータを AI が解析して適切なサービス資源をインテグレートして提供することも将来は可能になってくるだろう。しかし、本論文で見てきたようなWVの共創は人にしかできない。ケアサービスのサービスイノベーションを考える上では、人が人をケアすることで共創する価値とは何かを理解し、新しい技術を活用してその価値をいかに増大させるかを考えること重要である。

このように、ケアサービスにおける互恵的価値共創の研究は緒に就いたばかりであり、今後研究が待たれる領域は広大である。著者自身、引き続き調査研究を進めていくとともに、今後多くの研究者がこの分野に参加し研究の厚みが増すことを期待する。

参考文献

Anderson, L., Ostrom, A. L., Corus, C., Fisk, R. P., Gallan, A. S., Giraldo, M., ... & Shirahada, K. (2013). Transformative service research: An agenda for the future. Journal of Business Research, 66(8), 1203-1210.

Association Jean Vanier. (2016). The Beginnings of L'Arche: Recollections of the first years in Trosly, 1964-1968. Retrieved 10 25, 2017, from Jean Vanier Tranforming Hearts: http://www.jean-vanier.org/en/news/the_beginnings_of_larche_recollections_of_the_first_years_in_trosly_1964_1968_2014-12-19

阿部志郎, 河幹夫. (2008). 人と社会―福祉の心と哲学の丘. 中央法規出版.

阿部正昭.(2012a). 介護職にとって魅力ある職場とは. 参照日: 2017 年 12 月 15 日, 参照先: http://www.mars.dti.ne.jp/bxm05010/miryoku.pdf

阿部正昭.(2012b). 介護職の「働きがい」と職場の「働きやすさ」 : 神奈川県内における特別養護老人ホームの面接調査から. 社会論集, 18, 1-28.

安藤三郎. (1998). ケアと知識創造の関係性に関する一考察: クローグの所説を中心に. 四国大学経営情報研究所年報, 1-10.

秋元美世 (編). (2003). 現代社会福祉辞典. 有斐閣.

秋山智久. (2016). 社会福祉の思想入門:なぜ「人」を助けるのか (MINERVA 福祉ブックス). ミネルヴァ書房.

Ingelgård, A., Roth, J., & Styhre, A. (2002). Care of the other: knowledge-creation through care in professional teams. Scandinavian Journal of Management, 18(4), 503-520.

稲沢公一. (2017). 援助関係論入門 -- 「人と人との」関係性 (有斐閣アルマ Basic). 有斐閣.

糸賀一雄. (1968). 福祉の思想 (第 NHK ブックス 67 巻). 日本放送出版協会.

Waterman, R. H. (1980). Structure is not organization. Business Horizon, 23(3), 14-26.

朝日新聞社. (2017). 相模原の殺傷事件に関するトピックス. 参照日: 2017 年 12 月 18 日, 参照先: http://www.asahi.com/topics/word/相模原の殺傷事件.html

上野千鶴子. (2011). ケアの社会学…当事者主権の福祉社会へ. 太田出版.

Vanier, J. (1996). Letter to My Brothers and Sisters in L'Arche. L'arche.

Vanier, J. (2003). コミュニティー ゆるしと祝祭の場. 佐藤仁彦訳. 一麦出版社.

Edvinsson, L., & Malone , M. S. (1999). インテレクチュアル・キャピタル(知的資本)―企業の知力を測るナレッジ・マネジメントの新財務指標. 高橋透訳. 日本能率協会マネジメントセンター.

岡本亮輔. (2011). 弱さと傷つきやすさのエキュメニズム. 宗教学・比較思想学論集, 12, 79-91.

太田博昭. (1989). フランスの精神医療−国際的な共同体運動・ラルシュ. 精神医学, 31(3), 319-32.

カトリック新聞. (2017 年 8 月 20 日). 扉をあけて　元気さん. カトリック新聞.

かなの家. (2014). かなの家概要. 参照日: 2017 年 10 月 17 日, 参照先: 社会福祉法人ラルシュかなの家: http://www.ab.auone-net.jp/~kananoie/

かなの家. (2015a). かなのすまい. 参照日: 2017 年 10 月 10 日, 参照先: 社会福祉法人ラルシュかなの家: https://larchejapankana.localinfo.jp/pages/63051/page_201506101704

かなの家. (2015b). かなの家便り. 参照日: 2017 年 10 月 10 日, 参照先: 社会福祉法人ラルシュかなの家: https://larchejapankana.localinfo.jp/pages/63050/page_201506101703

かなの家. (2017a). ラルシュかなの家の歴史. 参照日: 2017 年 10 月 10 日, 参照先: 社会福祉法人ラルシュかなの家: https://larchejapankana.localinfo.jp/pages/63047/page_201506101702

かなの家. (2017b). 平成 28 年度事業報告. 参照日: 2017 年 10 月 10 日, 参照先: 社会福祉法人ラルシュかなの家: http://www7.plala.or.jp/kananoie/H29/h28jigyouhoukoku.pdf

かなの家. (2017c). 平成 29 年度事業計画. 参照日: 2017 年 8 月 20 日, 参照先: 社会福祉法人ラルシュかなの家: http://www.ab.auone-net.jp/~kananoie/H29/h29jigyoukeikaku01.pdf

かなの家. (2017d). 多機能型まどい. 参照日: 2017 年 10 月 10 日, 参照先: 社会福祉法人ラルシュかなの家: https://larchejapankana.localinfo.jp/pages/63049/page_201506101703

かなの家. (2017e). 手作り固形せっけん. 参照日: 2017 年 10 月 10 日, 参照先: かなせっけん: http://kananoie.shop-pro.jp

かなの家. (2017f). 稲刈り. 参照日: 2017 年 10 月 11 日, 参照先: fecebook: https://www.facebook.com/larchekananoie/posts/1625094360894734

かなの家. (2017g). かなの家便り　2017　あき. 参照日: 2017 年 10 月 10 日, 参照先: 社会福祉法人ラルシュかなの家: http://www7.plala.or.jp/kananoie/pdf/tayori2017autamn.compressed.pdf

かなの家. (2017h). 2017 年　ラルシュかなの家祭り　プログラム. かなの家.

かなの家. (2017i). 春のお祝い. 参照先: かなの家ブログ: http://larchekananoie.blog.fc2.com/blog-entry-236.html

かなの家. (2017j). 社会福祉法人ラルシュかなの家　定款. 参照日: 2017 年 10 月 17 日, 参照先: 社会福祉法人ラルシュかなの家: http://www7.plala.or.jp/kananoie/H29/teikan2017.pdf

かなの家. (2017k). かなの家ブログ. 参照日: 2017 年 10 月 21 日, 参照先: ラルシュかなの家ブログ: http://larchekananoie.blog.fc2.com

かなの家. (2017l). ラルシュかなの家. 参照日: 2017 年 10 月 17 日, 参照先: Facebook: https://www.facebook.com/larchekananoie/

かなの家. (2017m). 静岡視覚特別支援学校へ行ってきました. 参照日: 2017 年 10 月 21 日, 参照先: ラルシュかなの家ブログ: http://larchekananoie.blog.fc2.com/category3-1.html#entry209

かなの家. (2017n). 社会福祉法人ラルシュかなの家　役員名簿. 参照日: 2017 年 12 月 24 日, 参照先: ラルシュかなの家: http://www7.plala.or.jp/kananoie/H29/yakuinmeibo290610.pdf

かなの家. (2018). 社会福祉法人ラルシュかなの家　インスタグラム. 参照日: 2018 年 2 月 11 日, 参照先: https://www.instagram.com/p/BekQV34Bksz/?taken-by=larchekananoie

介護労働安定センター. (2004). 介護労働者のストレスに関する調査報告書. 財団法人介護労働安定センター.

介護労働安定センター. (2017). 介護労働の現状について 平成２８年度 介護労働実態調査. 公益財団法人 介護労働安定センター.

株式会社ケアサービス. (2017). 参照日: 2017 年 10 月 22 日, 参照先: 株式会社ケアサービス: http://www.care.co.jp

川原邦彦. (2002). 職員満足の視点と今後の福祉経営. 月刊福祉, 85(4), 12-15.

Grönroos, C. (2014). What Can a Service Logic Offer Marketing Theory? In D. a. The Service-Dominant Logic of Marketing: Dialog, & R. L. Vargo (Ed.). Armonk, NY: ME Sharpe.

Kleiman, A., 皆藤章, 江口重幸. (2015). ケアをすることの意味: 病む人とともに在ることの心理学と医療人類学. 誠信書房.

Krogh, G. (1998). Care in Knowledge Creation. California management review, 40(3), 133-153.

Kumar, V. A. (2010). Undervalued or overvalued customers: capturing total customer engagement value. 13(3), 297-310.

近藤朗. (2017). サービス理論の新しい展開. 著: 第 3 世代のサービスイノベーション研究会, 小坂満隆 (編), 第 3 世代のサービスイノベーション (ページ: 17-23). 社会評論社.

黒田研二, 張允楨. (2011). 特別養護老人ホームにおける介護職員の離職意向および離職率に関する研究. (60), 15-25.

Kotler, P. (2000). Marketing management millenium edition. Marketing Management, 23(6), 188-193.

厚生労働省. (2015a). 介護サービス施設・事業所調査：結果の概要. 参照日: 2017 年 9 月 5 日, 参照先: 厚生労働統計一覧: http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/24-22-2c.html

厚生労働省. (2015b). 2025 年に向けた介護人材にかかる需給推計（確定値）について. 参照日: 2017 年 9 月 5 日, 参照先: 報道発表資料: http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000088998.html

厚生労働省. (2015c). 介護人材の確保について. 第 4 回社会保障審議会福祉部会, 福祉人材確保専門委員会 参考資料 3 (ページ: 4-11). 厚生労働省.

厚生労働省. (2015d). 2025 年に向けた介護人材の確保 ～量と質の好循環の確立に向けて～. 第 15 回社会保障審議会福祉部会. 厚生労働省.

厚生労働省. (2015e). 平成 27 年度障害福祉サービス等報酬改定について. 参照日: 2017 年 11 月 8 日, 参照先: 厚生労働省: http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaishahukushi/kaisei/index.html

厚生労働省. (2016a). 介護のシゴト 魅力向上懇談会 議論の整理. 参照日: 2017 年 12 月 24 日, 参照先: http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12301000-Roukenkyoku-Soumuka/seiri.pdf

厚生労働省. (2016b). 平成 28 年度介護従事者処遇状況等調査結果. 参照日: 2017 年 10 月 3 日, 参照先: 厚生労働省: http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/jyujisya/17/index.html

厚生労働省. (2017a). 公表されている介護サービスについて. 参照日: 2017 年 10 月 4 日, 参照先: 介護サービス情報公開システム: http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/publish/

厚生労働省. (2017b). 障害福祉サービスの内容. 参照日: 2017 年 10 月 5 日, 参照先: 厚生労働省: http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaishahukushi/service/naiyou.html

厚生労働省. (2017c). 障害福祉サービス等 > サービスの体系. 参照日: 2017 年 10 月 4 日, 参照先: 厚生労働省: http://www.mhlw.go.jp/bunya/shougaihoken/service/taikei.html

小坂満隆, 白肌邦夫, 張埼, 薮谷隆. (2012). サービス概念に基づく企業間共創プロセスモデルの提案と省エネサービスビジネスへの適用. 電気学会論文誌. C, 電子・情報・システム部門誌, 132(6), 1035-1040.

小坂満隆. (2017). 第 3 世代のサービスイノベーション. 著: 第 3 世代のサービスイノベーション (ページ: 9-16). 社会評論社.

Sato, G. (2017). Japan Community String Out. Retrieved 10 17, 2017, from YouTube: https://youtu.be/Eng0r_Kav8A

坂川裕野. (2017). NHK スペシャル　亜由未が教えてくれたこと ～障害者の妹を撮る～ .

新野三四子 . (2015). 福祉ワーカーの職業倫理と実践の大義. 追手門経済論集, 49(2), 75-109.

白肌邦生, Fisk, P.R. (2013). サービス研究の動向. 開発工学, 33(1), 7-10.

蘇珍伊. (2006). 介護職員の仕事の動機づけと職務満足に関する文献的考察 -内発的動機づけと仕事の有能感に焦点を当てた実証的研究の提案- . 生活科学研究誌, 5, 1-10.

総務省. (2017). 社会福祉士及び介護福祉士法 （昭和六十二年法律第三十号） . 参照日: 2017 年 10 月 1 日, 参照先: e-Gov 法令検索: http://elaws.e-gov.go.jp/search/elawsSearch/elaws_search/lsg0500/detail?lawId=362AC0000000030&openerCode=1#A

高萩栄一郎, 中島信之. (2005a). Excel で学ぶ AHP 入門. オーム社.

高萩栄一郎, 中島信之. (2005b). 書籍連動／ダウンロードサービス＞Excel で学ぶ AHP 入門. 参照日: 2017 年 10 月 11 日, 参照先: オーム社: http://www.ohmsha.co.jp/data/link/4-274-06616-9/index.htm

Daly, E. M. (Ed.). (2001). Care work: The quest for security. International Labour Organization.

Toya, K. (2014). A model for measuring service co-created values. MBS Review, 11, 29-38.

Drucker, P. F. (1993). ポスト資本主義社会. 上田惇生他訳. ダイヤモンド社.

ドン・ボスコ社. (2016). 「迎える・祝う・ゆるす」という賜物に包まれた暮らし-ラルシユかなの家を訪ねて. カトリック生活(1044), 4-7.

Nishioka, Y., & Kosaka, M. (2013). Service Value Co-creation for enterprise IT solution service. 2nd Asian conference on information systems (ACIS2013).

日本学術会議. (2017). 大学教育の分野別質保証のための 教育課程編成上の参照基準 サービス学分野. 経営学委員会・総合工学委員会合同 サービス学分科会. 日本学術会議.

日本社会福祉士会. (2015). ソーシャルワーク専門職のグローバル定義（日本語訳確定版）. 参照日: 2017 年 10 月 9 日, 参照先: 日本社会福祉士会: http://www.jacsw.or.jp/06_kokusai/IFSW/files/SW_teigi_japanese.pdf

日本総合研究所. (2014). 介護人材確保の推進に関する調査研究事業 報告書. 株式会社 日本総合研究所.

Nonaka, I., & Nishiguchi, T. (2001). Knowledge emergence: Social, technical, and evolutionary dimensions of knowledge creation. New York: Oxford University Press.

Nonaka, I., & Toyama, R. (2003). The knowledge-creating theory revisited: knowledge creation as a synthesizing process. (Springer, Ed.) Knowledge Management Research & Practice, 1(1), 2-10.

野中郁次郎, 遠山亮子, 平田透. (2007). 流れを経営する: 持続的イノベーション企業の動態理論. 東洋経済新報社.

野中郁次郎, 廣瀬文乃, 平田透. (2014). 実践ソーシャルイノベーション. 千倉書房.

長谷部慶章 , 中村真理 . (2005). 知的障害施設職員のバーンアウト傾向とその関連要因. 特殊教育学研究, 43(4), 267-277.

馬場純子. (2000). 「ケア」「ケアする行為」とは何か：その問題提起と「ケアする行為」の社会学的基盤を探る. 人間福祉研究, 3(20001230), 59-78.

西平直. (2013). ケアと人間: 心理・教育・宗教 (講座ケア―新たな人間‐社会像に向けて). ミネルヴァ書房.

平石祐哉. (2017a). すまいのくらし② −もっとゆっくり食べようよ−. ラルシュかなの家便り(273), 8. 参照日: 2017 年 10 月 22 日, 参照先: かなの家便り　2017　なつ: http://www7.plala.or.jp/kananoie/pdf/tayori2017summer.compressed.pdf

平石祐哉. (2017b). すまいのくらし③　−今を生きるってすごく−. ラルシュかなの家便り(274), 8.

藤井達也. (2003). ソーシャルワーク実践と知識創造. 社會問題研究, 52(2), 101-122.

Plutchik, R. (2003). Emotions and life: Perspectives from psychology, biology, and evolution. Washington, DC: American Psychological Association.

Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, Jr, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the Service-Profit Chain to Work. HARVARD BUSINESS REVIEW.

Benner, P. E. (1992). ベナー看護論―達人ナースの卓越性とパワー.　井部俊子他訳. 医学書院.

Ho Quang, B. (2013). Transformative Service Research II: アクセス性課題を克服するサービスシステムの事例研究. サービス学会第 1 回国内大会.

Ho Quang, B., & Shirahada, K. (2016). Knowledge Co-Creation and Co-Created Value in the Service for the Elderly. International Journal of Knowledge and Systems Science, 7(2), 28-39.

堀田和司, 奥野純子, 戸村成男, 柳久子. (2009). 介護老人保健施設に勤務する介護職員の「仕事へのモチベーション」を促進する要因. 日本公衆衛生雑誌, 56(12), 863-874.

Mintzberg, H., Lampel, J., & Ahlstrand, B. (2012). 戦略サファリ　第２版. 齋藤嘉則監訳.東洋経済.

三井さよ. (2004). ケアの社会学―臨床現場との対話. 勁草書房.

Muramoto, T., & Kosaka, M. (2017). Reciprocal Value Co-Creationin Care Services: A Case Study of L'Arche Kananoie. Information Engineering Express, 3(2), 35 - 44.

松村明 (編). (2006). 大辞林. 三省堂.

村本徹也. (2015). ＮＰＯ法人における互恵的価値共創モデルの事例研究. 2015 年度サービス学会第３回国内大会講演論文集. サービス学会.

村本徹也. (2017a). ケアサービスにおける価値・知識共創モデル. 著: 小坂満隆 (編), 第 3 世代のサービスイノベーション (ページ: 243-248). 社会評論社.

村本徹也. (2017b). サービス価値創造における新しい情報技術の位置付け. 著: 小坂満隆 (編), 第 3 世代のサービスイノベーション (ページ: 69-70). 社会評論社.

Mayeroff, M. (1987). ケアの本質. 田村真, 向野宣之訳. ゆみる出版.

Metcalf, S. G. (2010). Service as mutualism: A question of viability in systems. Service Science, 2(1-2), 102-111.

森村修. (2000). ケアの倫理. 大修館書店.

山中教子. (2008). グループホームの介護職員の職務環境と仕事観に関する一考察. 文京学院大学人間学部研究紀要, 10(1), 167-181.

中山洋子. (2004). 看護の“知”の水脈を探る. 聖路加看護学会誌, 8(1), 44-49.

中谷茂一. (2007). 知恵蔵. 朝日新聞出版.

八木紀一郎. (2010). 経済的交換と社会的交換―制度経済学におけるミクロとマクロ―. 千葉大学 『経済研究』, 25(3), 113-46.

yokoi, k. (2015a). ラルシュかなの家　メンバーの還暦祝い. 参照日: 2017 年 10 月 17 日, 参照先: YouTube: https://youtu.be/5_eke4o7Gmc

yokoi, k.　(2015b). 恋するフォーチュンクッキー　かなの家 ver.. 参照日: 2017 年 10 月 17 日, 参照先: YouTube: https://youtu.be/eh3Fk8--Mtw

L'Arche Australia. (2013). Commitment and Belonging. Retrieved 11 3, 2017, from L'Arche Australia: http://larche.org.au/us/commitment-belonging/

L'Arche International. (1993). DI-101 CHARTER OF THE COMMUNITIES OF L'ARCHE. L'Arche International.

L'Arche International. (2011). Commitment & Belonging. Retrieved 11 2, 2017, from L'Arche International: http://inter.larche.org/f/nf2911ai/

L'Arche International. (2016). DI-302-02 MANDATES - LIMITED TERMS - EVALUATION. L'Arche International.

L'Arche International. (2017a). Belfast 2017. Retrieved 10 22, 2017, from L'Arche International: https://www.larche.org/web/belfast-2017/welcome

L'Arche International. (2017b). Belfast 2017 - Federation Assembly - Photos of L'Arche International. Retrieved 11 10, 2017, from Google Photo: https://photos.google.com/share/AF1QipM2_EzPaA2CWZSBld4wA-GFHwN8UU_vw27fFw_ZlOsZ3sRyTsftvTjxn6RU6_PsXg?key=RHJJb0hfXzB0c1ViQU1VZHRTVE5EYXlmTnJPUnZ3

L'Arche International. (2017c). L'Arche in the world. Retrieved 10 26, 2017, from L'Arche International: https://www.larche.org/en_US/l-arche-in-the-world

L'Arche International. (2017d). Our history. Retrieved 10 10, 2017, from L'Arche International: http://www.larche.org/en_US/our-history

L'Arche International. (2017e). Web Series #AsIAm. Retrieved 10 21, 2017, from L'Arche International: https://www.larche.org/web-series

L'Arche International. (2017f). 十九の折り鶴. Retrieved 10 19, 2017, from YouTube: https://youtu.be/j_T4_7xM9i8

L'Arche International. (2017g). Home. Retrieved 10 21, 2017, from L'Arche International: http://www.larche.org/en_US

Lusch, R. F., & Vargo, S. L. (2016). サービス・ドミナント・ロジックの 発想と応用. 庄司真人, 田口尚史訳, 井上崇通監訳. 同文舘出版.

Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. Journal of Personality and Social Psychology, 57(6), 1069–1081.

Root Soup. (2017). Who we are. Retrieved 12 15, 2017, from http://www.rootsoup.co.uk/the-people

本論文の骨格となる研究業績リスト

学術誌掲載論文

○村本徹也, 小坂満隆「ケアする側と受ける側の互恵関係から生まれる価値の共創：「ラルシュかなの家」の実践事例研究」サービソロジー論文誌, Vol.1, No.1, pp. 10 - 15, 6 ページ, 査読有, 2018/1.

○Muramoto Tetsuya, Kosaka Michitaka, “Reciprocal Value Co-Creation in Care Services: A Case Study of L’Arche Kananoie,” Information Engineering Express, Vol.3, No.2, pp. 35 - 44, 10 ページ, 査読有, 2017/6.

図書の章

□小坂満隆編「第 3 世代のサービスイノベーション」,「６．４ケアサービスにおける価値・知識共創モデル」村本徹也, 社会評論社, pp.243-248, 2017 年.

国際学会の発表論文

◎Muramoto Tetsuya, Kosaka Michitaka, “Reciprocal value co-creation in social services: a case study of a L’Arche community,” 2016 The fifth Asian Conference on Information Systems, 6 ページ, 査読有, 2016/9/27, Krabi, Thailand.

国内学会の発表論文

□村本徹也「ＮＰＯ法人における互恵的価値共創モデルの事例研究」サービス学会第 3 回国内大会ポスター発表, 4 ページ, 査読有, 2015/4/9, 金沢.

謝辞

本研究では、北陸先端科学技術大学院大学における主指導教員である小坂満隆教授に多大なるご指導をいただき、心より感謝申し上げます。また多くの先生方、中でも副指導教員の白肌邦生准教授、副テーマ指導教員の内平直志教授、社会科学方法論の梅本勝博教授、そして知識創造論をご教授くださった遠山亮子教授に感謝申し上げます。小坂研究室のゼミ生をはじめ、社会人学生諸氏とのディスカッションからは多く気付きを得る事ができました。改めて感謝いたします。論文審査の段階で多くのご指摘、有益なアドバイスをいただいた田柳惠美子教授、神田陽治教授、敷田麻実教授にも感謝申し上げます。

私をこの研究テーマに導き、多くのデータを快く提供くださり、私の研究のモチベーションを支え続けてくださった“かなの家”の佐藤言氏はじめ、なかまの人、アシスタント、理事・評議員の皆様に心より感謝申し上げます。この論文もまた“かなの家”の皆さんとの知識・価値共創の賜物です。この論文がなかまの人の持つ素晴らしさを世に伝える一助になれば望外の喜びです。

最後に、私の研究活動を快く支えてくれた家族に感謝します。

付録 1 AHP 質問紙

【アンケートのお願い】

福祉サービスの研究の一環で、福祉サービス事業者が利用者や職員に提供するさまざまな価値について調査をしています。このアンケートでは、かなの家のアシスタントのみなさんが「ラルシュかなの家」が提供している価値について、何を大切に思っているかをお聞きします。お忙しいところこお手数をおかけしますが、ご協力をお願いします。
なお、このアンケートは統計的に処理され個人が特定されることはありません。

北陸先端科学技術大学院大学　知識科学研究科　博士後期課程
村本　徹也
（社会福祉法人ラルシュかなの家　理事）
tetsuya.muramoto@jaist.ac.jp

問1

ラルシュかなの家が「なかまの人」に提供している価値についてうかがいます。
1～10の各行の左右の項目を比べ、どちらがどのくらい大切と思うか当てはまる所に◯を記入してください。すべての行についてご回答ください。

	提供している価値	左の項目が圧倒的に大切	（丑間）	左の項目がうんと大切	（丑間）	左の項目がかなり大切	（丑間）	左の項目が少し大切	（丑間）	左右同じくらい大切	（丑間）	右の項目が少し大切	（丑間）	右の項目がかなり大切	（丑間）	右の項目がうんと大切	（丑間）	右の項目が圧倒的に大切	提供している価値
	（記入例）イチゴ			イチゴよりミカンが「うんと大切」と思ったら→												○			ミカン
1	なかまの人に対する福祉サービス*																		なかまの人の「自分の居場所」
2	なかまの人に対する福祉サービス																		なかまの人の人間的成長・自己実現
3	なかまの人に対する福祉サービス																		なかまの人の仕事の機会・収入
4	なかまの人に対する福祉サービス																		なかまの人の社会とのつながり
5	なかまの人の「自分の居場所」																		なかまの人の人間的成長・自己実現
6	なかまの人の「自分の居場所」																		なかまの人の仕事の機会・収入
7	なかまの人の「自分の居場所」																		なかまの人の社会とのつながり
8	なかまの人の人間的成長・自己実現																		なかまの人の仕事の機会・収入
9	なかまの人の人間的成長・自己実現																		なかまの人の社会とのつながり
10	なかまの人の仕事の機会・収入																		なかまの人の社会とのつながり

(*) 福祉サービスとは、生活介護、就労継続支援、共同生活援助などを指します。

問2

ラルシュかなの家が「アシスタント」に提供している価値について伺います。
1～6の各行の左右の項目を比べ、どちらがどのくらい大切と思うか当てはまる所に◯を記入してください。すべての行についてご回答ください。

	提供している価値	左の項目が圧倒的に大切	（丑間）	左の項目がうんと大切	（丑間）	左の項目がかなり大切	（丑間）	左の項目が少し大切	（丑間）	左右同じくらい大切	（丑間）	右の項目が少し大切	（丑間）	右の項目がかなり大切	（丑間）	右の項目がうんと大切	（丑間）	右の項目が圧倒的に大切	提供している価値
1	アシスタントの仕事の機会・収入																		アシスタントの「自分の居場所」
2	アシスタントの仕事の機会・収入																		アシスタントの人間的成長・自己実現
3	アシスタントの仕事の機会・収入																		アシスタントの社会とのつながり
4	アシスタントの「自分の居場所」																		アシスタントの人間的成長・自己実現
5	アシスタントの「自分の居場所」																		アシスタントの社会とのつながり
6	アシスタントの人間的成長・自己実現																		アシスタントの社会とのつながり

すべての行に○が付いているかもう一度ご確認ください。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

付録 2 なかまから学ぶ

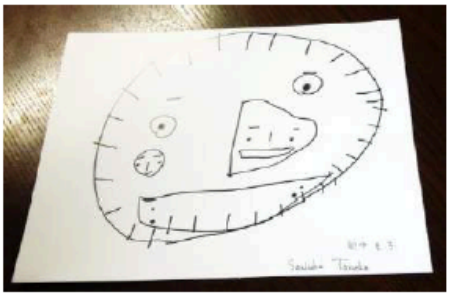
すまいのくらし ③

— 今を生きるってすごく —

なかまたちは私に様々なことを教えてくれます。その中でも特に大切な教えが「今を生きること」です。かなの家のすまいにも様々なお客さんがいらっしゃいますが、なかまたちはお客さんたちを全力で歓迎します。野村さんは得意の変装や小道具でお客様を楽しませようとし、青野さんは軽いハグで歓迎します。大介さんは手を握ったり、手にキスをしたりすることで愛情を表現します。すまいに来たお客さんを歓迎する時のなかまたちの姿を見ると、過去や未来に囚われずに、今現在を楽しみ今現在を生きているように見えます。

幸子さんもまた「今を生きる」ことの名人です。

幸子さんはジグゾーパズルが好きで、食事の後など空いた時間には一生懸命パズルのピースを組み合わせています。何度も何度も同じ絵柄で遊ぶので、ピースの位置を何となく覚えている様子です。しかし幸子さんの特徴的なところはパズルの完成に全く執着がないところです。ジェスチャーで「歯磨きをしよう」と伝えたり、牛乳パックを切ったりハンコを押したりすることを頼んだりした際には、すぐにパズルを壊してピースを元の箱に戻します。例えパズルが完成間近だとしても躊躇なくパズルを壊します。幸子さんはパズルを完成させるためにピースをはめ込んでいるのではなく、ピースをはめ込む一瞬一瞬を楽しんでいるように見えます。パズルの完成という未来ではなく、ピースを組み込む今に生きているのです。



© かなのいえ たなかさちこ

ジャン・バニエは『人間になる』（新教出版社）で「しかし、知的障害者の多くは過去に生きるのでも、ましてや未来に生きるのでもなく、今この瞬間を生きる人たちです」「いつでも、自分たちを理解してくれる人を信頼して、楽しんだり怒ったりしながら生きているのです」と書いています。

ピースを手に お昼寝しています。

確かに、かなの家のなかまたちも、現在の瞬間を楽しんだり怒ったりしながら生きています。なかまたちの今を楽しむ姿は、過去や未来という概念を吹き飛ばしてしまうほどの一瞬一瞬の時間の輝きを私に教えてくれます。

（平石・ひらいし）

なかまから学ぶ (平石, 2017b)

付録３　“かなの家”の食卓

すまいのくらし　②　　― もっとゆっくり食べようよ ―

家庭のアシスタントは休みの日を除き、原則グループホームで朝食も夕食も仲間と共に食事をします。夕食は午後６時半から７時半まで１時間ほど長い時間をとり、食事と会話を楽しみます。

私がかなの家に来たとき、食事の時間が非常に長い、と感じました。おそらく多くのアシスタントがそう感じた経験があると思います。秋田市の小学校に通っていた頃の私は、クラスで１、２を争うほどの早食いで、今でもそこそこ早食いです。そのためかなの家の長い食事時間には来た当初戸惑いを感じましたし、今でも食事時間中に「まだ終わらないかなあ」と感じることはあります。

しかし、それでも食事の時間は大切です。ある日の夕食の時に、私が少し早めに「皆も食べ終わったし、そろそろ食事を終わりにしようか」と言った時、なかまの政一さんから「もっとゆっくり話そうよ」としかめっ面で言われてしまったことがあります。食事の時間はハンディを持ったなかまとアシスタントが共に食べ話し合う時間であり、ラルシュの生活の核となるものなのかもしれません。ラルシュの創立者ジャン・バニエは食事について「分かち合いと喜びのうちで、互いに養い、出会うために同じテーブルの周りに皆が集う小さな祝祭である」「さらに別な大切なことを、あるいは霊的なことをするからと言って、食事を素早く片付けるようなことをしてはならない」（『コミュニティー　ゆるしと祝祭の場』）と書いています。

食事の時に印象的だった出来事があります。ある日の夕食、なかまの幸子さんが穂純さんの湯飲みにお茶をついでいました。熱湯を入れたばかりなのでお茶は熱く、幸子さんは別のコップに水をつぎ、その水を穂純さんの茶を冷ますために湯飲みに加えました。こういった小さな思いやりこそが私たちの生を豊かにしていくのかもしれないなあ、と感じました。

もちろん、食事の時に小さな思いやりを実践してくれるのは幸子さんだけではありません。実さんは他の仲間の食パンを焼いてくれます。勝実さんは朝食後の皿洗いをしてくれます。また、夕食はグループホームのアシスタントが交代交代でつくりますが、アシスタントが食事をつくる際に手伝ってくれたりご飯を炊いてくれたりするなかまがいます。食事を通して受け取ることができるなかまたちの思いやりを感じながら、毎日の食事の時間を楽しみたいです。

“かなの家”の食卓 (平石, 2017a)

付録４ ラルシュの祈り

マリア様、

私たちの家を祝福し、あなたの清らかな心の中にお包みください。

ラルシュを、わたしたちの本当の家庭にして下さい。

貧しい者、小さな者が、大きな生命の泉を見いだす安らぎの場となり、試練に会う者が、大きな慰めを得られる憩いの場となりますように。

マリア様、

私たちに注意深い心、謙虚でやさしい心を与えてください。

あなたが私たちに送って下さった、貧しい者皆を、私たちが、愛情と思いやりをもって迎えることができますように。

また、私たちにいたわりに満ちた心を与えてください。重荷を負う者を愛し、彼らに仕え、仲違いをしずめ、苦しみと心の傷をもって、私達と伴に生きる者の中に、生けるキリストの慎しい姿を見つけられますように。

主よ、あなたの貧しい人たちの手で、私たちを祝福し、そのまなざしの中で、私たちにほほえんでください。

主よ、あなたの貧しい者と共にいる幸せな仲間たちの中に、いつの日か、私たちも迎え入れてください。ラルシュが、本当の家庭になりますように。心寂しい人がそこで安らぎを見出せますように。苦しむ人がそこで慰めと平和（安）を見出せますように。

主よ、私たちに開かれた心、謙虚で優しい心を与えて下さい。私たちはそうすることで、あなたが送って下さる人々を優しさとおもいやりを持って心から迎える（受け入れる）ことができると思うのです。愛し、仕えることができるような慈しみに満ちた心を与えて下さい。仲違いを見つけたなら、和解と平和をもたらすことができるようにさせて下さい。苦しむ人の中にキリストの生きた姿を見出すことができますように。

主よ、あなたの小さき者の手を通し、私たちを祝福して下さい。悲しみに沈む人の目を通し、その奥からほほえみかけて下さい。

主よ、全世界に自由と友情、一致を与えて下さい。そして、あなたが来て下さるその日には、全ての人をあなたの国に迎えて下さい。

付録 5 資料のコード化結果

通番	データ	解釈	WV	KV	促進要因	受益者
D-01	食事の様子（かなの家，2015b） 	″かなの家″では、なかまの人とアシスタントが一緒に食卓を囲んで食事をする。食事を共にする事で、コミュニティーとしての一体感を醸成している。食事を共にするルーティンを実践し続けることで感覚や文脈の共有が進む。	WV1-居場所	KV4-ルーティン知識資産	Ba2-共有感覚	なかまとアシスタント
D-02	絵画教室の様子（かなの家，2017d） 	絵画教室。カレンダーになった自分の絵を掲げ喜ぶなかまの人。自分のできることを示す自己実現と考えられる。また、絵画教室に参加したいというなかまの意欲（コミットメント）がこれを可能にしている。	WV2-自己実現	KV4-ルーティン知識資産	Ba5-コミットメント	なかま
D-03	農作業の様子（かなの家，2017f） 	自分たちで作ったコメを収穫し喜ぶ様子。生産活動を通じて、仲間は社会に参加し自己実現をしていると考えられる。また、農作業に参加したいというなかまの意欲（コミットメント）がこれを可能にしている。	WV2-自己実現	KV4-ルーティン知識資産	Ba5-コミットメント	なかまとアシスタント
D-04	「かなの住まい」での様子(かなの家，2015a) 	″かなの家″では、なかまの人とアシスタントが一緒に生活している。一緒に生活する中で育まれた信頼感や安心感、価値観を共有することで、なかまの人もアシスタントも″かなの家″が自分の居場所となっていく。	WV1-居場所	KV1-感覚知識資産	Ba2-共有感覚	なかまとアシスタント
D-05	祈り:この家では朝、夕祈りをします。この家の成長の過程からキリスト教(カトリック)て゛行われています。しかしプロテスタント・他宗教の人と共に生活することは、とても大切なことと思い、それを望んでいます。夕の祈りは、上に述べたように、弱い人を大切にし、皆が同じ家族のメンバーであることを確認しあう一時なので、神を信じていない方も、どうぞ参加ください（岡本，2011)。 かなの家の時間割（ドン・ボスコ社，2016）	「かなの家の時間割」からは、平日の朝夕に祈りがあることが確認できる。祈りは、「弱い人を大切にし、皆が同じ家族のメンバーであることを確認」するルーティンとして機能している。	WV1-居場所	KV4-ルーティン知識資産	Ba2-共有感覚	なかまとアシスタント

通番	データ	解釈	WV	KV	促進要因	通番
D-06	かなの家祭りの様子とプログラム(かなの家, 2017g)(かなの家, 2017h) 2017 ラルシュかなの家祭り プログラム ～ありのままでAｓｉAM～ プログラム 10:00 開会挨拶 代表挨拶 10:15 かなロック第1部スタート (かなの家の仲間の演芸大会) 11:30 ダルクバンド(スルガダルク) 12:00 みんなでズンバ！ 12:30 かなロック第2部スタート 13:40 みんなで『阿波踊り』～ズンバ『マイラブ』 13:50 集合写真撮影 14:00 閉会 	なかまの人もアシスタントも、外部の支援者も一体となって祭りを楽しむことで社会とのつながりが強化される。また、様々な人が出入りする「浸透性のある境界」を形成している。	WV3-社会とのつながり	KV1-感覚知識資産	Ba4-浸透性のある境界	なかまとアシスタント
D-07	larchekananoie還暦祝い、 踊りでお祝いを伝えるなかまとアシスタント。 シンプルに、喜んで、つながる、コミュニティな一時でした。 中心にあるのは弱さです。 なかまとしての創立者の還暦を、今までの感謝とともにお祝いすることができました。（かなの家, 2018） 	“かなの家”では、なかまの人もアシスタントも明るく生き生きと暮らしている様子が見て取れる。	WV1-居場所	KV1-感覚知識資産	Ba2-共有感覚	なかまとアシスタント
D-08	各国のラルシュのなかま、アシスタント、理事らとの交流（L’Arche International, 2017b） 	各国のラルシュのなかま、アシスタント、理事らと交流することで、自分たちのコミュニティーが世界とつながっていることをなかまの人もアシスタントも実感する。これは、集まった各国のラルシュの人たちと価値観や感覚を共有していることで促進される。	WV3-社会とのつながり	KV1-感覚知識資産	Ba2-共有感覚	なかまとアシスタント

通番	データ	解釈	WV	KV	促進要因	通番
D-09	サイン式(かなの家, 2017i) 	写真からは、なかまの人もアシスタントも同じ一枚の紙に署名していることが確認できる。サイン式は、なかまもアシスタントも“かなの家”というコミュニティーの一員であり、そこに居場所がある事を示すものである。また、共にコミュニティーを作っていくのだという意識（コミットメント）を醸成するのに役立っている 。	WV1-居場所	KV4-ルーティン知識資産	Ba5-コミットメント	なかまとアシスタント
D-10	誕生会 “かなの家”でしているお祝いは、毎月の誕生会です。誕生会は昼食から３時ぐらいまで続くのですが、出し物のできるなかまが多いので、にぎやかです。 誕生者にお祝いのメッセージとして、言葉、握手、ハグ、歌、ダンス、劇を贈ります。誕生者からスピーチがあります。ケーキを食べ、みんなでお祈りをして終わります。 お祝いは、コミュニティー内で一緒につながっていることを再確認する時間になると、いいお祝いになります。なかまが踊るとラルシュのお祝い的になると思います（2017年9月11日　佐藤言氏インタビュー）。	なかまの人と作る誕生会自体、“かなの家”のルーティン知識資産であり、なかまの人の持つさまざまな「知（＝言葉、握手、ハグ、歌、ダンス、劇など）」を持ち寄ることで場が活性化し、一体感が生まれる。	WV1-居場所	KV4-ルーティン知識資産	Ba3-異質な知	なかまとアシスタント
D-11		誕生会の目的や分脈を共有しているため、楽しい誕生会をすることができそれを活用することで一体感や感覚の共有がはかられ、よい場を作ることに貢献している。	WV1-居場所	KV1-感覚知識資産	Ba2-共有感覚	なかまとアシスタント
D-12	外部での説明会の様子(かなの家, 2017m) なかまのNさんの母校の特別支援学校の「進路勉強会」に呼ばれ、仕事を中心にした“かなの家”の歴史と、仕事以外に大事な価値があることをラルシュから学んだ経緯をアシスタントが話す。その後Nさんからラルシュかなの家の生活を話してもらい、とても大事なメッセージのある分かち合いになる。 	“かなの家”は、互恵的な理念をもとにした実践を行なっているため、いろいろなところから話をしてほしいと呼ばれ、つながっていく。それにより、なかまの人もアシスタントもかなの家の良さを確認する。	WV3-社会とのつながり	KV2-コンセプト知識資産	SV-共有された価値観	なかまとアシスタント

通番	データ	解釈	WV	KV	促進要因	通番
D-13	“かなの家”の基本理念(かなの家, 2017c) 「障がいのある人もない人も相互関係のうちに成長する」「知的障がいのある人とない人が生活を分かち合う」「知的障がいのある人の賜物を世に伝える」という理念をかなの家では、「基本理念」として明文化（形式知化）している。	「知的障がいのある人とない人が生活を分かち合う」という理念が、なかまとアシスタントの自分の居場所づくりを促している。	WV1-居場所	KV3-システム知識資産	SV-共有された価値観	なかまとアシスタント
D-14		「障がいのある人もない人も相互関係のうちに成長する」という理念が、なかまとアシスタントの自己実現・人間的成長を促している。	WV2-自己実現	KV3-システム知識資産	SV-共有された価値観	なかまとアシスタント
D-15		「知的障がいのある人の賜物を世に伝える」という理念が、社会とのつながりを促している。	WV3-社会とのつながり	KV3-システム知識資産	SV-共有された価値観	なかまとアシスタント
D-16	社会福祉法人ラルシュかなの家　定款（かなの家, 2017j) “かなの家”では経営の意思決定に利用者の声を反映させたいという思いから、“かなの家”の運営に係る重要事項の議決機関である評議員会の評議員を選任する評議員選任・解任委員会に外部委員として、利用者家族と利用者本人を加えることを定款で規定している。	経営の意思決定になかまの人の意見が反映されることにより、“かなの家”はなかまの人がより暮らしやすい場所となる	WV1-居場所	KV3-システム知識資産	Ba3-異質な知	なかま
D-17	“かなの家”のマンデイト　(かなの家, 2017c) 「マンデイト」と呼ばれる中期事業計画の策定にも、なかまの人が参加する。	事業計画の策定や、コミュニティーリーダーの選任になかまの人の意見が反映されることにより、“かなの家”はなかまの人がより暮らしやすい場所となる	WV1-居場所	KV3-システム知識資産	Ba3-異質な知	なかま
D-18	内部研修の実施状況（かなの家, 2017b)	年間を通じて行われる、“かなの家”独自の研修では、アシスタントがラルシュの理念を学び、またそれを自分のものとして内面化することを助けている。	WV2-自己実現	KV3-システム知識資産	Ba3-異質な知	アシスタント
D-19	リトリート（かなの家, 2017b) 3泊4日の合宿研修「ラルシュリトリート」は、海外からラルシュの関係者を招き、講話を聞きながら、ラルシュや“かなの家”についてアシスタントがじっくり考える機会である。リトリート：retreatとは、キリスト教の黙想会のことであり、“かなの家”が主催するリトリートには一般の人も50名以上参加する。リトリートは、礼拝、黙想、分かち合いなどで構成される。従来、その性格上、アシスタントのリトリートへの参加は任意（業務外）だったが、近年では新任のアシスタントに関しては新人研修の一環として（業務として）参加するようになった。	アシスタントが、外部の人と一緒に時間を過ごしながら、ラルシュや"かなの家"の事を考える事で、外部の人の話も聞きながら"かなの家"と社会との関係を考える。	WV3-社会とのつながり	KV1-感覚知識資産	Ba4-浸透性のある境界	アシスタント

通番	データ	解釈	WV	KV	促進要因	通番
D-20	分かち合い 分かち合いとは、なかまの人とアシスタントが一緒に日頃思っていることや困っていることなどを話し合うミーティングである。分かち合いは、アシスタントのみが行う職員会議ではなく、またなかまの人が“かなの家”に対して要望を上げる場でもない。あくまで、なかまの人とアシスタントが思いを共有し、一緒に考える中から解決策を見出していく。この分かち合いを通じて、アシスタントが利用者の賜物に触れることも多い（ドン・ボスコ社，2016） 分かち合いは、ほぼ毎月実施される（かなの家，2017b）。	ほぼ毎月実施される分かち合いというルーティンを通じて、場の共有感覚が醸成されていくことがわかる。	WV2-自己実現	KV4-ルーティン知識資産	Ba2-共有感覚	なかまとアシスタント
D-21	かなの家の食卓（平石，2017a）（付録3） 家庭のアシスタントは休みの日を除き、原則グループホームで朝食も夕食も仲間と共に食事をします。夕食は午後６時半から７時半まで１時間ほど長い時間をとり、食事と会話を楽しみます。 しかし、それでも食事の時間は大切です。 ある日の夕食の時に、私が少し早めに「皆も食べ終わったし、そろそろ食事を終わりにしようか」と言った時、なかまの政一さんから「もっとゆっくり話そうよ」としかめっ面で言われてしまったことがあります。 食事の時間はハンディを持ったなかまとアシスタントが共に食べ話し合う時間であり、ラルシュの生活の核となるものなのかもしれません。	なかまとアシスタントが時間をとってゆっくり食事をするという“かなの家”のルーティンは、なかまとアシスタントの感覚や文脈を共有する機会となっている。	WV1-居場所	KV4-ルーティン知識資産	Ba2-共有感覚	なかまとアシスタント
D-22	なかまから学ぶ（平石，2017b）（付録2） かなの家のなかまたちも、現在の瞬間を楽しんだり怒ったりしながら生きています。なかまたちの今を楽しむ姿は、過去や未来という概念を吹き飛ばしてしまうほどの一瞬一瞬の時間の輝きを私に教えてくれます。	なかまの人の暮らしぶりから、アシスタントがより人間らしい生き方を学ぶ。	WV2-自己実現	KV1-感覚知識資産	Ba3-異質な知	アシスタント

付録６ インタビューのコード化結果

問い	回答者	発言番号	発言内容	解釈	WV	KV	促進要因	受益者
Q1	C	IV-01	かなの家祭りで、最後の理事長あいさつで理事長が登壇した時に、隣から（なかまの）Tさんが出てきてマイクを奪って「わっ」といって、それでみんなが「わーっと拍手して」、理事長ももうそのまま。それを観て、私は「これだ！」と思いました。理事長挨拶を、利用者がマイクを取って、耳が聞こえなくて喋れない人が「わっ」と言って「わーっ」で終わるのは普通の施設ではありえないと思います。それみて、あこれだ！（これがラルシュだ）と思いました。	なかまの人が自分らしく自由に振る舞い、それが許容される様子がわかる。また、それを見たアシスタントは、「これがラルシュだ」というように、ラルシュの「ブラント」に照合してこの出来事を評価している。また、このようなハプニングをアシスタントもなかまも喜ぶことは、なかまの個性を大事にする感覚や価値観が場の中で共有されているからと考えられる。	WV1-居場所	KV2-コンセプト知識資産	Ba2-共有感覚	なかまとアシスタント
Q1	B	IV-02	僕は ○○の施設と、それからかなの家に来ている。（なかまの）Eくんと一緒に僕もかなの家に来たんだけど、施設にいるときは、職員があしてください、こうしてくださいといえば、そうするしかない。今の時代ちょっと変わったかもしれないけど。なかまの人は、自分の考えとか思いとかがないか押し殺していたのじゃないかなとおもっていた。 施設では、Fくんが職員の僕に対して嫌だとかいうことはなかったのだけれど、かなの家で一緒に仕事するようになって２、３年して、「次はこの仕事してください」といった時に彼はいやだといった。僕は施設の職員の自分を引きずっているから、障害を持った人より自分のほうが絶対正しいと思っていたので、何を言っているのかと取っ組み合いの喧嘩になって、それはそれで終わって。 かなの家がラルシュになっていろいろ学びはじめたときに、わかちあいとか、なかまの人の話し合いとかを取り入れられて、後から考えて、Eくんが嫌だと言えたこと、自分の考えを主張していい、っていうか、自分自身を取り戻している、ということがあったなと。かなの家で仕事することで、自分だってやれることがあるし、自分には価値があるんだと感じたんだと思う。	なかまの人が自分を取り戻し、自己実現を果たしている。なかまの人の価値を認めるという価値観がなかまの人の自己実現を可能にしている。	WV2-自己実現	KV2-コンセプト知識資産	Ba2-共有感覚	なかま
Q1	B	IV-03	今かなの家にお客さんが来て、みんな明るいですねといいますけど、ある意味言いたいこと言っていることもあり、ある意味でかなの家全体でなかまの人の存在を認めようとしている。自分自身の思っていることを自由に言えることがあると思う。	“かなの家”において、なかまの人が自分を取り戻し、自己実現を果たしている。なかまの人の価値を認めるという価値観が浸透しているからなかまの人は安心して言いたいことを言い、自分を取り戻せる。	WV2-自己実現	KV1-感覚知識資産	Ba2-共有感覚	なかま
Q1	A	IV-04	ごく一般的な言い方だけど、仲間の人にとっては、人として生活できる場所。施設にいる人に比べるとずいぶん表情もちがうと感じる。昔の施設では全くなかった。	“かなの家”において、なかまの人が人として生活できる居場所を得て、表情も明るくなっている。なかまの人の価値を認めるという価値観が浸透しているからなかまの人は自分を取り戻せる。	WV1-居場所	KV1-感覚知識資産	Ba2-共有感覚	なかま
Q2	C	IV-05	ラルシュの理念は、互恵的関係を大事にしようというのがあるので、友情だったり家庭の場をつくろうという理念があるから、理念がしっかりしているところが仲間の人にとって、アシスタントの接し方に大きいと思うので、そういう意味でいいかなと。ラルシュの理念なしにはこういう雰囲気にはならないと思う。	互恵的な理念がアシスタントに浸透していることによって、なかまの人を大切にするという組織風土を形成している。	WV1-居場所	KV2-コンセプト知識資産	SV-共有された価値観	なかまとアシスタント

問い	回答者	発言番号	発言内容	解釈	WV	KV	促進要因	受益者
Q2	B	IV-06	なかまの人は、競争する力がないから、彼らにとって幸せっていうのは仕事の成功ではなくて誰かと仲良くしていること。僕が彼らと一緒にいて、いいなと思うのは、別に成功していなくてもありのままで、「好きだよ」って言ってもらえるということなんです。本当は僕らもそれを求めている。子どもの時はお母さんに認めてもらいたいから、いい子になろうとか、勉強していい成績とろうとか。でも（大人になると）肝心な誰かに大事にしてほしいとか、誰かを大事にしたいとか、そういうところが見えなくなってきてしまっている。なかまの人はそれをストレートに出してくるから、そういう意味で、彼らといるとなんとなくあったかい気持ち幸せな気持ちになれるし、ほんとはそうすればいいんだよというのを教えてくれる。	なかまの人の「別に成功していなくてもありのままで、「好きだよ」って言う」という感覚がアシスタントにも共有され、「自分の居場所」という価値を生み出している。	WV1-居場所	KV1-感覚知識資産	Ba2-共有感覚	アシスタント
Q2	B	IV-07	人として権利があるだけではなく、もっと僕らが教えてもらえるものが彼らの中にある、そういう意味で尊敬できる。（なかまの）Fさんすごいな、能力で見れば何もできないですけれども。	なかまの人は、「教えてもらえるもの（異質な知）」を多く持っている存在である。それを学ぶことでアシスタントも成長する。	WV2-自己実現	KV1-感覚知識資産	Ba3-異質な知	アシスタント
Q2	A	IV-08	人として暮らしていける場。施設だと、できないところを一方的に与えてもらう。職員が一方的に与える。それで完結している。利用者も助けてもらって、そこで済んでしまっているなって思うんだけど。僕は、彼らの生き方を通じてたくさんのものをもらっている。	「彼らの生き方を通じてたくさんのもの（異質な知）」をもらうことでアシスタントも成長する。	WV2-自己実現	KV1-感覚知識資産	Ba3-異質な知	アシスタント
Q3	C	IV-09	ほんとにこう、慕ってくれるなかまの人の中に入れるのは、受け入れられているという感じがします。もう、仲間になっている。	アシスタントがなかまの人に受け入れられて、居場所を見つけている様子がわかる。	WV1-居場所	KV1-感覚知識資産	Ba2-共有感覚	アシスタント
Q3	B	IV-10	自分自身のことを気付かされることがある。ひとつは自分はいい人間だとか穏やかな人間だとか思っているが、ほんとは怒りとか非合理性とかそういうのがあるっていうことに気付かされる。 ずっと前の話ですが、（なかまの）Gくんが（なかまの）Hさんにちょっかい出したら、Hさんが怒って、Gくんを押さえつけたことがあって、（それを見た僕は）そんなことしちゃだめだ（とすごく怒って）、なんでそんなに怒ったのか、悲しくなるくらい、自分の中にそんなのがるんだって気付かされましたね。	なかまの人の様子から、アシスタントが自分自身に気づかされる。	WV2-自己実現	KV1-感覚知識資産	Ba3-異質な知	アシスタント
Q3	B	IV-11	だいたい、僕は頼るとか、人に頼むのができない。自分のことは自分でしろというように育てられているから。本当は人間同士が仲良くするのはお互い頼んだり、迷惑かけ合ったりするのがいいってジャン・バニエはいうんだけど、自分にはできないけど、仲間の人はそれが自然にできているな。 それはあるとき、（なかまの）Jくんが発作があって倒れた時、失禁とかしてパンツが汚れた。意識が戻って、僕がパンツを取り替えている時に「ありがとう」といった。それは、僕にとって凄くショックで、自分の汚れたものを誰かに取り替えてもらっている時に、恥ずかしいし申し訳ないし、相手に素直にありがとうといえる、僕には全然言えないなと思うので、そういうのを見てほんとに素直に発作で誰かにお世話してもらうしかないということを素直に受け入れていて、ありがとうといえる、自分にないもの、できないことを気付かさせてもらった。	なかまの人の様子から、アシスタントが自分自身に気づかされる。	WV2-自己実現	KV1-感覚知識資産	Ba3-異質な知	アシスタント
Q3	B	IV-12	なかまの人はみんな結構喧嘩もするけど仲直りもする。僕は喧嘩もできないし仲直りもできない。自分はできないところもあるし、だめなところもあるし、っていうところを気付かされて。僕はそれが成長だと思うんですけどね。変われはしない。けど自分自身のことがわかってくる、ということがある。	なかまの人の様子から、アシスタントが自分自身に気づかされる。	WV2-自己実現	KV1-感覚知識資産	Ba3-異質な知	アシスタント

問い	回答者	発言番号	発言内容	解釈	WV	KV	促進要因	受益者
Q3	A	IV-13	秋に葉っぱが道路の上で「葉っぱのダンス」、トラックがあった当時、雨が降ると、幌のことを「トラックのかっぱ」。僕達にない豊かさがある。そういう意味ではずいぶん助けられている体験をずいぶんしている。	なかまの人の発言から、アシスタントがなかまの豊かな感性に気づかされる。	WV2-自己実現	KV2-コンセプト知識資産	Ba3-異質な知	アシスタント
Q3	A	IV-14	今日の分かち合いで（アシスタントの）Kが言っていたんだけど、ちっちゃいちょっとした一言が自分にとっては凄く大きい。彼も９年くらいラルシュにいるのだけど、最初の頃にだんだん嫌になってきた時に、一人のなかまの人からニコッと笑顔で「好きだよ」とか言われて、ちっちゃなことが続けていくエネルギーになったりする。	なかまの人の「好きだよ」という感覚を共有することでアシスタントが自分の居場所を確認し、エネルギーが生まれる。	WV1-居場所	KV1-感覚知識資産	Ba2-共有感覚	アシスタント
Q4	C	IV-15	ラルシュはアシスタント一人ひとりの成長も考えてくれている。もし仕事だけで終わらせたいと思う人には大きなお世話かもなんですけど、自分の成長とか、共に歩むということがラルシュではあるなと思う。	「相互関係のうちに仲間もアシスタントも成長する」というラルシュのミッション（組織の目的）があるから、アシスタントも成長できる。	WV2-自己実現	KV3-システム知識資産	Ba1-自己組織化	アシスタント
Q4	A	IV-16	共に歩む人がいたり、アシスタントの話を聞いてくれたり、許すことを大切にしようとか、仕事ならサービスを提供するだけで、あとは自分の生活は自分でする、ということになるが、ラルシュでは許すことを大切にして、長期のアシスタントの話し合いがマンデートの中に入ってくるような、普通の会社にはないことがある。それもコミュニオンに関係してくるし、つながり、仲間、フェローシップを大事にしていこうというのがある。	「許すことを大事にしよう」というような組織の方向性が、“かなの家”の組織風土を形成している。	WV2-自己実現	KV4-ルーティン知識資産	Ba1-自己組織化	アシスタント
Q4	A	IV-17	アシスタントにとっては、なかまの人を見ることによって、自分が人間的に成長できる場所。賜物があるよ、なんていわれなければきっとわからなかった。僕が最初に施設に務めた時は、そんなことはぜんぜん考えていなかった。与えるだけ。与えればよかった。できないところを補ってあげる。賜物があるよ、と言われて、え、賜物ってなんだろう、と見ていくことで自分がずいぶん勉強できる。賜物があるでしょ、と言われたはじめて探すようになった。ラルシュとの出会いはそれがとっても大きかった。	自分の体験をラルシュの理念体系に照合して、自己実現の方向性を見出す。	WV2-自己実現	KV2-コンセプト知識資産	SV-共有された価値観	アシスタント
Q4	B	IV-18	自分にとって幸せな生き方ってなんなんだろうって見えてくる気がする。いろんなアシスタントの人が来て何年かやって、やめてく人もいるんだけど、もともと、自分の生き方を求めてくる人が多いからかもしれないけど、やっぱり仲間の人と一緒に暮らしたり働いたりしたら、なんかうれしかったり、特にうつとか統合失調症とか持っているひとにとっては、競争しなくてもいい生き方があるなってわかる。今のままの自分でいいよ、努力していい人にならなくてもいいよとか、そういうのがラルシュで気付かされる。	なかまの人の「競争しなくてもよい生き方」に触れ、自分の生きる方向を見出す。	WV2-自己実現	KV1-感覚知識資産	Ba3-異質な知	アシスタント

問い	回答者	発言番号	発言内容	解釈	WV	KV	促進要因	受益者
Q5	C	IV-19	与える側だけでいる、助けられる側だけでなくて、そうじゃないところにラルシュの特殊なところがある気がしていて、それがどっちがいいか選ぶのはあるとおもうんですけど、僕はその、互恵関係はすごい好きだな。まだ理由はわからない。なんでそれがいいのかはわからないけど、前の職場に行って、やっぱり帰って来たいなと思いました。	互恵的な価値観が“かなの家”の魅力を醸成し、それにより「やっぱり帰って来たい」と思える居場所をアシスタントに提供している。	WV1-居場所	KV2-コンセプト知識資産	SV-共有された価値観	アシスタント
Q5	A	IV-20	小さい頃に洗礼を受けて、高校もミッションスクールだったが、この道に入るときに障がい者と神様の結びつきは何も考えていなかった。 高校３年の時に支援学校のテレビを見ていて、あ、これがいいなあと教職の道に進んだ。たまたま心理学科に入って教職もとれて、卒論で精神病院に１ヶ月位入り浸ったり、卒論の準備のためにいった施設でなんとなく馬が合いそこに就職した。カトリックの施設だったが、神様との関係を全く感じることはなかった。 それを教えてくれたのはジャン・バニエ。賜物があるでしょ、といわれ、その発見に努めてみようかなと。そこで考えたのは、自分は彼らを教える側、あたえる側なんだ、というのがどうも違うらしい。ならば一緒に生活してみよう、ということになった。	ラルシュの考え方に触れ、アシスタントが自分の生きる道を見つける。。	WV2-自己実現	KV2-コンセプト知識資産	SV-共有された価値観	アシスタント