

Title	シンポジウム「総合政策学のベスト・プラクティス」の要点要約(2): 問題解決のための仕組み
Sub Title	
Author	石井, 大一郎(Ishii, Daiichirō) 伴, 英美子(Ban, Emiko) 藤井, 多希子(Fujii, Takiko)
Publisher	慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科
Publication year	2007
Jtitle	総合政策学ワーキングペーパーシリーズ (Policy and governance working paper series). No.121
JaLC DOI	
Abstract	セッション2では「問題解決のための仕組み」のテーマの下に、2つの論文の報告とディスカッションが行われた。まず、司会の大江守之が「問題解決のための仕組み」の意義を説明した。次に、スピーカーが二つの事例を報告した。一つ目は石井大一郎・藤井多希子による「大都市郊外地域におけるコミュニティ・ケアの仕組みづくり-横浜市地域ケアプラザ地域交流事業の評価と地域構造分析を通して-」の発表であり、二つ目は伴英美子による「高齢者ケア従事者のソーシャル・サポートとメンタルヘルスに対する上司コーチング研修と面談の効果 -パイロット・スタディ-」の発表である。それに対し、コメンテーターの広井良典、土屋大洋がコメントし、発表者との間で質疑応答がなされた。次に質疑応答の内容を踏まえ大江が論点を整理した。最後にその論点を軸にコメンテーター、スピーカーがディスカッションをおこなった。本稿の最後の部分では、セッションで議論された主要な論点をまとめるとともに、今後取り組むべき課題について考察を行う。
Notes	21世紀COEプログラム「日本・アジアにおける総合政策学先導拠点」
Genre	Technical Report
URL	<a href="https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=BA76859882-00000121-0001">https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=BA76859882-00000121-0001</a>

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the KeiO Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

## シンポジウム「総合政策学のベスト・プラクティス」の論点要約(2): 問題解決のための仕組み

石井大一郎\*・伴英美子\*\*・藤井多希子\*\*\*

2007年3月

21世紀COEプログラム

「日本・アジアにおける総合政策学先導拠点」

慶應義塾大学大学院 政策・メディア研究科

本稿は、慶應義塾大学 21 世紀 COE プログラム主催のシンポジウム「総合政策学のベスト・プラクティス」(2007 年 1 月 27 日に三田キャンパスで開催)のセッション 2「問題解決のための仕組み」で行われた報告と議論を取りまとめるとともに、若干の考察を加えたものである。本稿作成に際して大江守之教授(慶應義塾大学大学院 政策・メディア研究科)から有益なコメントをいただいた。なお、文責は著者たちにある。

\* 慶應義塾大学大学院 政策・メディア研究科後期博士課程(COE 研究員)(ish@sfc.keio.ac.jp)

\*\* 慶應義塾大学大学院 政策・メディア研究科後期博士課程(COE 研究員)(eban@sfc.keio.ac.jp)

\*\*\* 慶應義塾大学政策・メディア研究科特別研究講師(元 COE 研究員)(tarky@sfc.keio.ac.jp)



シンポジウム「総合政策学のベスト・プラクティス」の論点要約(2)：  
問題解決のための仕組み

石井大一郎・伴英美子・藤井多希子

【概要】

セッション2では「問題解決のための仕組み」のテーマの下に、2つの論文の報告とディスカッションが行われた。まず、司会の大江守之が「問題解決のための仕組み」の意義を説明した。次に、スピーカーが二つの事例を報告した。一つ目は石井大一郎・藤井多希子による「大都市郊外地域におけるコミュニティ・ケアの仕組みづくり - 横浜市地域ケアプラザ地域交流事業の評価と地域構造分析を通して -」の発表であり、二つ目は伴英美子による「高齢者ケア従事者のソーシャル・サポートとメンタルヘルスに対する上司コーチング研修と面談の効果 - パイロット・スタディ -」の発表である。それに対し、コメンテーターの広井良典、土屋大洋がコメントし、発表者との間で質疑応答がなされた。次に質疑応答の内容を踏まえ大江が論点を整理した。最後にその論点を軸にコメンテーター、スピーカーがディスカッションをおこなった。本稿の最後の部分では、セッションで議論された主要な論点をまとめるとともに、今後取り組むべき課題について考察を行う。

キーワード：総合政策学における「問題」の位置づけ、中間支援、社会への還元



## 1. はじめに

文部科学省 21 世紀 COE プログラム「日本・アジアにおける総合政策学先導拠点—ヒューマンセキュリティの基盤的研究を通して—」では、2007 年 1 月 27 日に「総合政策学のベスト・プラクティス」をテーマにワークショップを開催した。

ワークショップは 4 セッションで構成された。本ワーキングペーパーは「セッション 2：問題解決のための仕組み」において議論された内容をまとめ、これに若干の知見を加えたものである。

セッションのタイトルおよび参加者の概要は次の通りである。

タイトル：問題解決のための仕組み

開催日時：2007 年 1 月 27 日 13:10-14:20

司会者：

大江 守之（慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科 教授）

スピーカー：

石井 大一郎（慶應義塾大学 COE 研究員（RA））

藤井 多希子（慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科 特別研究講師）

伴 英美子（慶應義塾大学 COE 研究員（RA））

コメンテーター：

広井 良典（千葉大学法経済学部総合政策学科 教授）

土屋 大洋（慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科 助教授）

## 2. 報告論文の概要

石井・藤井、伴による報告論文は、それぞれ総合政策学ワーキングペーパー 113 号、114 号として刊行されている。詳しくは、そちらを参照していただきたい。ここでは、両論文の概要のみを述べる。

### 2.1 インTRODクシヨN

司会の大江守之は、第 2 セッションを開始するにあたり、本セッション「問題解決のための仕組み」の意義を次のように説明した。

総合政策学とは、「問題発見・政策提案・実施評価・普及移転」、これらすべてのプロセスに関わることを重要視している。本セッションで重要となる「政策提案」について考えるとき、私たちは、政策を「公共政策的」な政策として捉えがちとなる。私たちは、審議会などのメンバーとして、政策提案のプロセスに関与することがあるが、提案した後の実施や、移転・普及に係ることにどのように関与するのか、関与できるのかに関しては十分な取り組みが出来ているとは言えない。しかし、政策

というものを「問題解決のための仕組み」と捉え直すことにより、その関与の仕方が明確となり、また、研究として取り上げることが可能となる。私たちは、「政策」を「問題解決の仕組み」と捉え直し、実施・評価、移転・普及に関わることによって、第1セッションで主に扱った「問題発見」に関して新たな部分を見出すことが出来ると考えている。私たちは、総合政策学研究の実践をこのように理解し、認識することによって、初めて総合政策学という営みが、新しい学問であり、また、取り組む価値があるものになるのだと考えている。

本セッションでは、実施や移転・普及というプロセスも含めて、「問題解決のための仕組み」と捉え議論していきたい。

## 2.2 石井・藤井報告論文

はじめに、石井・藤井論文「大都市郊外地域におけるコミュニティ・ケアの仕組みづくり—横浜市地域ケアプラザ地域交流事業の評価と地域構造分析して」の報告がなされた。

近年、高齢化の進展する中、高齢者居住支援政策においては、高齢者住宅や高齢者施設の整備だけでなく、高齢者の自立支援や支え合う地域社会の形成などの社会的な対応が急がれている。本研究は、そのような取組みの一環として、身近な地域における住民の力を活かしたケア(コミュニティ・ケア)の実現を目指す先駆的な事例「横浜市地域ケアプラザ地域交流事業」に着目し、分析・評価、そして新たな仕組みを提案したものである。まず、これまで明らかにされてこなかったその実態と課題を、全地域ケアプラザを対象としたアンケート調査と小地域レベルの地域構造分析という異なる分析から明らかにした。その結果、地域構造が多様な複数地区を対象とする地域ケアプラザでは、地域の状況把握が困難となり、地域の理解も得られにくくなること、また、このことが社会資源開発を進めにくくしていることなどが明らかとなった。現在の仕組みによる地域交流事業では、課題特性の違いや身近な地域住民の参加に着目した小地域ごとの取組みは困難であり、新たな解決策が必要となる。本研究では、それを実現させるための新たな仕組みとして、小地域における参加の場(地域サロン)づくりと、地域ケアプラザとの協働関係を構築するサブシステムを提案し、ケーススタディでその有効性を確認した。また、同時に地域社会の中で中間支援的な機能を持つ新たな担い手グループの存在とその活度の意義を明らかにし、サブシステムの有効性を高めるための条件を提示した。

本研究は、既にあるコミュニティ・ケアの仕組みを対象として「現在の仕組みの評価、問題の発見、新たな仕組みの提案」という一連のプロセスを正面から扱い、マクロとミクロといった両スケールからの分析を通じて提案したサブシステムの一般化のための要件を導き出した。また、本研究は、地域交流事業を主に担う地域コーディネーターの参加を得て継続して行われており、こうした協働による研究アプローチにより、解決策やそこで得られるアイデアを随時現場に持ち帰り、活かすことができるといった研究の進め方自体にも特徴を持つ。今後は、こうした協働の場を通じて、今回提案した仕組みが、どのような地域で有効であるのか、有効でないのか、また、仕組みを実践、展開していく上での課題は何かについて、引き続き分析を行い、より汎用性の高い仕組みとしていく必要がある。

## 2.3 伴報告論文

次に、伴論文「高齢者ケア従事者のソーシャル・サポートとメンタルヘルスに関する研究—上司コーチング研修と面談の効果のパイロット・スタディ」の報告がなされた。

近年、高齢者ケア従事者の離職率の高さや、燃え尽き症候群、ストレスが問題となっている。本研究では、高齢者ケア従事者のバーンアウト予防と長期的育成への組織的対応の検討を目的とし、上司ソーシャル・サポート増強プログラムの効果検証を行った。プログラムの内容は上司へのコーチング研修と上司部下面談である。対象は東京都稲城市のよみうりランド慶友病院のリハビリテーション室の管理職1名、スタッフ14名である。本論文は半数のスタッフ（面談実施群）の面談が終了した時点までを扱う。プログラムの効果は、プログラム実施前後のスタッフ質問紙調査、上司インタビュー、面談満足度調査により検証された。その結果、上司においては、コーチング研修受講によりコミュニケーションへの意識が業務の情報伝達中心から部下の想いの傾聴を含むものへと広がった。また面談実施後、部下の個性やリハビリテーション室の課題への気づきがあった。更に、今後は個人目標を踏まえた部門目標を立てるという方針が立てられ、マネジメントへの影響も見られた。部下では、面談実施者の7割が面談を「良い」と評価し、目標や取り組みの明確化についての肯定的な意見が多く出た。一方、面談満足度の低い者からは面談目的への疑問や、病院側の対応・直接的な対話への要求がだされた。ソーシャル・サポートの増強は機会の設定だけでは不十分であり、組織的な課題解決の仕組みとの連動が重要であることが示された。また、面談というシステム単体ではなく、実施の前提となる組織側の方針、具体的には従業員の役割・権限・育成への方針が重要であることが示唆された。

本研究は、総合政策学研究として、実証実験や先駆的な事例への関与を通して、仕組みの有効性や改善点を明らかにするという手法がとられた。現場の当事者と協同でプログラムを開発し、過程で収集されたデータを基に逐次議論を行いプログラムの内容を検討した。その取り組みの中で、スタッフ個人、部門、病院全体、といった多層構造の課題について、プログラムがもつ効力と限界が明らかになりつつある。今後、リハビリテーション室の課題解決の取り組みが新たなプログラムとして付加される予定であり、次の政策提案、実施評価の段階へ移行している。このような多層的、段階的な問題接近が総合政策学研究のひとつの特徴といえるのではないか。

## 3. 質疑応答

### 3.1 石井・藤井論文へのコメント

広井は石井・藤井論文について、4つのコメントを述べた。

第一に、研究方法において、福祉的なアプローチと、都市工学的なアプローチがクロスオーバーしていること、つまり、ケア活動と、空間に同時に着目したアプローチが非常に面白い。また、自身の関心として、これからは「福祉地理学」が重要であると思う。福祉は、これまで均質な空間を前提と



してきた。例えば郊外のニュータウンも、人間関係の濃密な下町も同じような視点でアプローチしており、そのユニバーサルなアプローチが、逆にローカルなものを捨象しているような部分がある。そこに空間的なアプローチを採り入れることで、非常に豊かなものになるのではないか。そうしたアプローチを実践している点が評価できる。

第二に、提案されたサブシステムの必要性は理解しつつも、それが演繹的・概念的なものから導かれているのか、地域サロンという実例から導かれるものなのか、それらを融合させて、更に概念的に、また実質的にも詰めていくことが必要である。

第三に、本論文の最大のテーマは、コミュニティの単位である。現在、日本社会で一番大きな課題は、コミュニティの崩壊とそれをどのように再生していくかということである。その際に、コミュニティの単位は一体何になるのか。どのような単位をコミュニティとして構築していくのかを考えることが重要であり、更には、時間軸についての考察も重要になってくるだろう。

第四に、政策的インプリケーションについて、いくつか提起できることがある。サブシステムや地域サロンの概念は、今後、重要である。それを具体的に展開していくためには、地区分類やサブシステムの設定の方法を更に示していく必要がある。そして、それにより、現在、自治体が行き届いていないコミュニティ政策、これに有効な概念枠組み、ツールになり得る。また、同時に重要なことは、ローカルなレベルにおける総合政策の視点であり、福祉に限らず、環境やまちづくり、経済など、異なる領域にまたがる総合政策という視点が重要となる。更に、研究者は、行政の縦割りをつなぐ役割を持つことも重要なのではないか。

土屋は石井・藤井論文について、三つのコメントを述べた。

第一に、取上げる地域ケアプラザや地域サロンに関わる問題の深刻性を示すことが必要である。それは、移転可能性を考えるときに、特に重要となる。横浜市のように地域ケアプラザがある場合と田舎のようにない場合とではその方法が異なるからである。また、住民が問題だと思っているのか、といった視点も示すことが必要なのではないか。

第二に、地域サロンなどの活動の持続性を考える場合に、そこに担い手として参加している主体は、どのようなインセンティブを持っているのか。その枠組みを示すことも重要なのではないか。

### 3.2 伴論文へのコメント

広井は伴論文について、二つのコメントを述べた。

第一に、これまで高齢者ケア分野は社会科学や社会福祉学からのアプローチが主流であったのに対し、伴論文では心理学的・行動科学的なアプローチが取られており、非常にユニークである。今後心理的なものはケアや社会保障で非常に重要になってくると思われ、石井・藤井論文と同様クロスオーバー的な面白さがある。

第二に、難点になるが、伴論文はミクロ研究の面が強く、問題の全体性との接続を考えることが課題である。論文の「介護職のバーンアウトをいかになくすか」という最終的なゴールに対し、上司の

ソーシャル・サポートの比重をどう考えるか。上司との面談が重要であるという研究結果と、介護報酬、労働時間、スタッフ配置基準といった、マクロの労働条件や制度・政策的な問題との接続が課題である。また調査対象が優良なところであるので、結果の一般化にあたっては更なる研究の積み重ねが重要である。

第三に、改めて「科学とは何か」という問いかけをしたい。伴論文では、ソーシャル・サポートという目に見えない概念の定量化の妥当性や、研究の厳密性を追求するほど、全体的な状況との距離がでる、という課題があった。これらより、マイクロレベルの研究とマクロレベルの政策・制度の橋渡し、総合政策学研究の一つの大きな課題ではないか。

土屋は伴論文について、2つのコメントを述べた。

第一に、上司・部下面談という手法はこれまで採られてきたアプローチと比較してどのくらい重要なのか。これまで、その手法が採られなかったのは何故か。当事者が知らなかったのか、これまで実施を阻む構造的な要因があったのか。これらの評価を踏まえた上で、今回の手法の意義を説明してほしい。

第二に「実験」というアプローチについてであるが、「核の使用」を例にとると自明のとおり、国際政治の分野では実験の実施は非常に難しく、社会に対する働きかけは慎重にならざるを得ない。それは研究対象のレベルが異なっても同様である。今回のケースで、もし人間関係が完全に破壊されるような事態になれば、誰がどう責任を取るかが問われなくてはならない。総合政策学において、社会への働きかけは重要なアプローチであるが、その際のモラル面での基準が必要なのではないか。

### 3.3 石井・藤井からの回答

石井は、次のように回答を述べた。

これまでの福祉サービスの捉え方がユニバーサルな視点を基礎としており、それがローカルな視点を遮蔽しているという指摘があった。また、問題を捉える際の根本的なこととして、今回提案する地域ケアプラザや地域サロンが、ある地域とない地域ではどのように問題が異なるのかという指摘があった。これらについては、次のような考え方が有効なのではないだろうか。地域社会の中における「中間支援」という考え方である。これは、本報告の最も重要な視点であり、私の研究における継続した興味でもある。

中間支援について考えるときに、私自身が参画しているNPOの取り組みがその象徴的なものとして取上げられる。中間支援は、一つひとつの地域、あるいは個人と、政策・制度、あるいは仕組みをつなぐ役割を担っている。そのような役割を担うものが、日本の場合、コミュニティレベルとか、地域社会レベルであまり存在していないので、そうした役割をつくりだしていく必要があるのだと考えている。

本研究で取上げた地域ケアプラザや地域サロンは、私たちの身近な地域において中間支援的な役割を担うことが期待できる。コミュニティ・ケアの実現を考えた場合に、当事者自身が自らの力を発揮

しやすくするためには、何らか中間的な立場で、あるいは、第三者的立場から当事者をサポートすることが必要になる。

ユニバーサルなものと同ローカルなものをつなぐ役割として、中間支援的な役割が必要であり、それは地域ケアプラザや地域サロンであろう。そのように捉えたとき、地域ケアプラザや地域サロンが存在することの意義が見えてくるのだと考えている。

続いて、藤井は、次のように回答を述べた。

今回の研究で着目したのは、アンケート分析を地域構造という視点からとらえ直すとはどうなるかということである。これは、一つの地域ケアプラザのサービス対象圏域全体をマクロとして考えると、その中の小さな地域がどのようになっているのか、どういう差異がそれぞれのケアプラザ間であるのかということと比較・考察したものである。

コミュニティの単位は、テーマ型コミュニティという言葉が言い表しているように、一義的にその範囲は、地理的・空間的に決められるものではない。今回の分析を通してしてみると、例えばこの範囲であれば大丈夫、あるいは難しいという点については報告出来なかったが、地域サロンをつくるならば、こういうコミュニティが考えられるんじゃないかというインプリケーションは得られたと考えている。しかし、異なる分野やテーマであればまた別のコミュニティの範囲が設定されるべきであり、今後、コミュニティの範囲は、重層的になっていくと考えている。

他地域への移転可能性については、第一に考えられることは、今回対象とした地区の特性と類似する地区類型を持つ場所では、移転可能性が高いということが言える。今回は横浜市のみで分析を行ったが、同じ枠組みを持ち、類似する地区類型における普及・移転という手法を示すこと、これが、本研究から直接的に導き出される提言である。しかし、東京圏以外などを考える場合は、別の分析手法や概念的な枠組みが必要になる。

### 3.4 伴からの回答

伴は、次のように回答を述べた。

調査結果と問題の全体性との接続という課題については、自身の研究の課題と感じている。その上で、自身の観点から、高齢者ケアスタッフのメンタルヘルスと政策との関わりを説明する。現在、高齢者ケアサービスでは人材に関わるコストが抑制される傾向がある。人件費を抑制するだけでなく、人的資源管理制度としての評価や能力開発自体がされていない事業者も多い。その背景には、介護保険財政の財政事情を重視した介護報酬設定、品質にかかわらず同一という介護報酬の支払われ方、高齢者ケアの職業専門性の確立が十分でないことがあると考える。

研究方法の面談については、過去の調査において実施事業者が一定数存在し、シフト制である高齢者ケア事業者においても実現可能性が高いことから選択した。また、高齢者ケア従事者は低報酬を背景に、職業人・家庭人として将来に不安を抱えやすい状況にあると推測している。面談を通じたキャリア開発は長期的には職業性確立の課題に対応する手法であると考えている。

科学性については、今回の手法は、従前の組織間比較研究という横断研究の結果から導出した。また今後プログラムの付加や、他職種への転用が検討されている。複数の研究の重層的な実施と、それらの差異や共通性の検討により知見の導出が可能になると考えている。

社会への働きかけにおける研究者の責任やモラルについては、論文のベースとなった研究プロジェクトにおける自身の関わり方を示す。第一に研究者としては責任を重く受け止めている。第二に、実験実施に先立ち、組織の課題分析とプレゼンテーションを実施した。社会的な問題解決を志向していることをご説明し、組織側の問題意識を明示して頂いた上で、目的を融合し問題解決のプロジェクトを共同で実施するというプロセスを経ている。つまり、研究者個人が責任を負っているのみならず、組織側も責任を負ってプロジェクトとして実施していると考えている。

#### 4. ディスカッション

二人のコメンテーターからのコメントと発表者からの応答を踏まえ、ディスカッションが展開された。

大江は三つの論点を挙げた。一つ目は総合政策学における「問題」の位置づけである。これは本当に重要な問題なのか、という問いかけに対し、国や自治体の政策の文脈でその重要性を説明するのは安易である。しかし、われわれは問題の根本的な重要性を問わなければならないと考える。二つ目は、土屋から提起された研究者のモラルに関連した論点である。研究者はかかわっている当事者と同時に社会に対して貢献しなくてはいけない立場にある。中間支援としてマクロとミクロ、当事者と行政をつなぐという「つなぎの役割」を果たすことが一つの立場である。三つ目は、社会の大きな状況変化の個人における内面化の問題である。広井が医療福祉制度問題と同時に死生観の問題に取り組んでいることともシンクロしていると思うが、大きな状況変化の個人における内面化を問題にするか、ということも新しい分野の研究を進める上でおさえておかななくてはならない。

これに対し、広井はつなぎの役割、大学のコーディネーター的機能の重要性について賛同した。日本社会は行政・NPO・企業という形で縦割りになりがちである。研究者が主体をつないでいくことにより、当事者もかかわりのなかった人と接点ができたりする。研究の中の大学のコーディネーターの役割がこれから重要になってくる。

土屋は幸せを誰に委ねていくのかを考える必要性を述べた。国際政治学者は国家を前提として考えるところがあったが、段々国家は役に立たないと思い始めたところがある。今後、国家をプラットフォーム、つまり自分の幸せの追求や、自己実現していくための足場・仕組みとしていこうということになるのではないかと。総合政策学を、国や地方自治体に頼らず、自分の生活を良くする方法を考えていく、そういう取り組みとして考えたら、面白い取り組みであると思う。「役所にやってもらう」のではない部分を総合政策学でやらなくてはならない。

## 5. 考察

本章では、先ず本セッションにおける主要な論点をまとめると共に、総合政策学研究で留意すべき課題と、今後、石井・藤井論文、伴論文が総合政策学研究アプローチをさらに展開させていく上で必要となる要点について考察を行う。

総合政策学は「問題発見・政策提案・実施評価・普及移転」のプロセスに関わる学問分野である。大江は、このプロセスにおける「政策」を「問題解決のための仕組み」と捉え直すことにより、実施評価や普及・移転への関わりが明確化し、問題発見に新たな部分が見出されると指摘し、「問題解決のための仕組み」というテーマの意義を改めて説明した。その上で、「問題解決のための仕組み」に重点をおいた2つの研究をベースとして、その意義や難点、今後の課題について議論した。

石井・藤井論文は、「住民同士の取り組みを中心とするケアの仕組みづくり」を目指し、横浜市の地域ケアプラザにおける地域交流事業を取り上げ、仕組みの評価と汎用モデルの提案を行った。仕組みの評価ではアンケートデータを用いた実態把握と国勢調査データを用いた地域の構造分析を組み合わせて検証している。それらから新たに仕組みを提案すると共に、先駆的事例を対象としたケーススタディから、提案する仕組みの妥当性を検証した。伴論文は、「高齢者ケア従事者のバーンアウト予防と長期的な育成に有効な組織的対応を明らかにすること」を目指し、医療療養型病床施設のリハビリテーション室を対象とし、上司サポートを増強するための上司研修、及び上司部下面談の実証研究を実施した。石井・藤井の論文、及び伴の論文は、研究者が問題の改善や解決を図ろうとするプロジェクトの一員として、当事者あるいは当事者を支援するメンバーと共に「問題解決のための仕組み」を生み出そうとする中で執筆された論文であり、社会的な問題意識から問題に接近していること、既存の仕組みに対して当事者からの情報収集と問題設定を行っていること、普及・移転を視野に入れた「仕組み」の提案を志向していることなどが共通する。

両論文で高く評価されたのは、広井の言葉を借りると「クロスオーバー」の部分である。石井・藤井論文は、福祉的なアプローチと都市工学的なアプローチ、ケア活動へのアプローチと空間的なアプローチのクロスオーバー、伴論文は、高齢者ケア分野において、社会科学や社会福祉学ではなく心理学・行動科学的なアプローチを採用したことが評価された。特に石井・藤井論文については、既存研究ではユニバーサルなアプローチによりローカルなものが捨象されているのに比較して「非常に豊かなものになっている。」と評価し「既存の枠組みに捉われず異なる領域にまたがる総合政策の視点が重要である。」とまとめた。総合政策学では、かねてより学問横断的に問題に取り組むことが主張されてきたが、領域を超えた取り組みにより、問題への理解が深まることが改めて示された。

次に、両論文への疑問や問題提起であるが、「総合政策学研究の展開」という観点から、①総合政策学における「問題」の位置づけ、②研究者の「つなぐ」役割、③社会への還元、の三点に集約されると考える。

第一は総合政策学における「問題」の位置づけである。土屋は、問題の所在や深刻さを前提条件として研究者が示すことの重要性を強調した。これに対して、大江は研究者は問題の根本的な重要性を問うべきことを指摘した。更に論点のまとめでは「状況の変化の個々人の内面化」の重要性に言及し

ている。これらの議論から明確なように、「問題」は所与のものとして存在するのではなく、無意識のうちにも社会観や価値観の上に成り立っているものである。「問題解決」にむけて提案される「仕組み」も同様である。「問題解決」を標榜する総合政策学においては、研究者は、それがどのような社会観や価値観に則った問題設定や仕組みの提案なのか自覚的でなければならない。

第二は研究者の役割である。大江は、研究者は「当事者に対して直接的に貢献しなくてはならないし、同時に社会に対して貢献しなくてはならない立場」と説明した。同時に中間支援<sup>1)</sup>として、ミクロとマクロや当事者と行政をつなぐという「つなぎの役割」を提案した。広井は「ローカルレベルの総合政策」として、研究者が福祉・環境・まちづくり・経済などの領域にまたがる視点を持ち、行政の縦割りをつなぐ役割を担うべきことを指摘した。

第三は、「社会への還元」である。広井は「ミクロレベルの研究とマクロレベルの制度・政策との橋渡し」という言葉を用い、研究結果の一般化を行っていく際に、問題の全体性の中での研究の位置づけを示すことや制度・政策的な課題との接続を行うことの重要性を説明した。研究者は一つの研究結果の一般化を慎重に行うあまりに、限られた議論に終始しがちであるが、全体との関わりを明示していくことで、研究結果の示す意義を理解することが可能となる。研究成果の制度・政策的な課題への接続という橋渡しの役割は「問題発見・問題解決」への取り組みにおいて研究者が果たすべき重要な役割といえよう。

「問題解決の仕組み」を志向する二つの論文から、総合政策学の展開という研究プロセスに着目したここまでの議論を通じて、今後、総合政策学研究アプローチをさらに展開させていく上で必要となる要点について、石井・藤井論文、伴論文それぞれについて言及したい。

石井・藤井論文では、領域横断的な研究アプローチやミクロ・マクロ双方への分析が見られ、こうした研究アプローチとそこから導き出される提案については、新たな試みであり、総合政策学を実践するからこそ生まれる成果であると考えられた。一方で、広井、土屋が共に述べているように、問題の設定や仕組みの提案における「問題」の位置づけの明確化については、今後更に議論をする必要がある。例えば、今回提示した仕組みは、横浜市を対象として、既にある仕組みを評価し、「住民同士の取り組みを中心とするケアの仕組みづくり」を目指すという前提に立っているものであり、そこでは、当事者自身が問題に取り組んでいく重要性への、研究者の想いが託されている。そうした観点から問題に接近しているということを含めて提示し、是非を問うことが重要である。こうしたことを論じることができたときに初めて、冒頭で大江が述べているように、総合政策学という営みが新しい学問として取組む価値があるものになる。そして、そのような営みを経ることにより、さらに新たな問題発見へとつながるものとなるのであろう。

伴論文では、領域横断的な研究アプローチのみならず、当事者への直接的な働きかけによる実証実験を通じた分析がなされており、そこから得られる成果を現場に還元するという点は、総合政策学研究の一つの在り方をも示している。一方で、広井が述べているように、社会への還元という視点を持

---

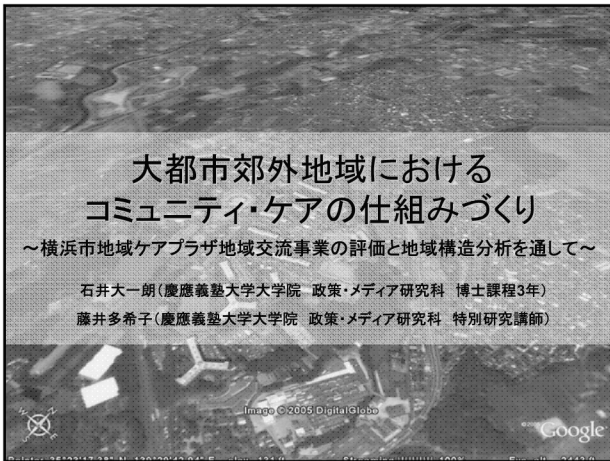
1) 中間支援組織の役割については、大江守之・平高史也(2005)に詳しい。

とうとするときには、ミクロ研究の面が強く、問題の全体性との接続に課題が残り、研究結果の一般化や制度・政策への反映について、今後更に取り組んでいく必要がある。こうした当事者への直接的な働きかけによる研究アプローチは、総合政策学研究を実践していく上で根幹をなすものであり、そこから得られる研究成果がいかに社会へ還元され得るのかについては、研究者個人のみならず、総合政策学を扱う大学の役割として重要なものであり、その方法についても議論していくことが必要であろう。

総合政策学を扱う大学は今後どのような役割を担うことができるのか。大江が述べた「我々は当事者へ直接的に働きかけることが必要であり、また当事者と制度・政策をつなぐことが必要である。」また、広井が述べているような「大学によるコーディネート機能」。これらが示すような、「つなぐ」役割は、今後ますます必要とされるであろう。しかしながらその方法は十分に確立されているとは言えない。本セッションの議論を経ることによって、総合政策学研究を实践する上で留意すべき3つの視点「問題の位置づけ」、「つなぐ役割」、「社会への還元」が、改めて明確になった。これらへの取り組みは、社会的問題解決にアプローチする上で求められる、中立且つ継続的な関与が可能な大学において実現可能性が高いものである。そのような社会的問題解決のための場の設置や運営は、大学が主体となり、先導的に取り組みが必要であるが、欲を言えば、場の設置や運営そのものへ、当事者、行政、NPO、企業が参画し、先に挙げた3つの視点を重要視しつつ、総合政策という営みそのものを共有していくことが望ましい。そうすることによって、初めて真に実効性ある「問題解決のための仕組み」が生み出されていくと考える。

## 6. 引用文献

- 石井 大一郎・藤井 多希子 (2007) 「大都市郊外地域におけるコミュニティ・ケアの仕組みづくり—横浜市地域ケアプラザ地域交流事業の評価と地域構造分析を通して—」、慶應義塾大学大学院 21 世紀 COE プログラム、総合政策学ワーキングペーパーシリーズ、第 113 号、1 月。<<http://coe21-policy.sfc.keio.ac.jp/ja/wp/WP113.pdf>>
- 大江 守之・平高 史也 (2005) 「問題解決実践と総合政策学—中間支援組織という場の重要性—」慶應義塾大学大学院 21 世紀 COE プログラム、総合政策学ワーキングペーパーシリーズ、第 82 号、11 月。<<http://coe21-policy.sfc.keio.ac.jp/ja/wp/WP82.pdf>>
- 伴 英美子 (2007) 「高齢者ケア従事者のソーシャル・サポートとメンタルヘルスに対する上司コーチング研修と面談の効果—パイロット・スタディー—」第 114 号、1 月。<http://coe21-policy.sfc.keio.ac.jp/ja/wp/WP114.pdf>



第2セッション Policy Innovation Initiative: Human Security Research in Japan and Asia

問題解決の仕組みづくり 仕組みの評価と問題発見・新たな仕組みの提案・仕組みの妥当性と移転可能性

### 総合政策学研究と本研究 1

**扱う分野** : 大都市郊外地域におけるコミュニティ政策

**目的** : 地域に住む住民(当事者)の力を活かした、住民同士の取組みを中心とするケア(コミュニティ・ケア)の仕組みづくり

: ①コミュニティ・ケアを実際に進める横浜市の政策(仕組み)事例の評価 → 問題理解  
②問題を解決していると考えられる先進事例を対象としたケーススタディと汎用モデル(仕組み)の検討

第2セッション Policy Innovation Initiative: Human Security Research in Japan and Asia

問題解決の仕組みづくり 仕組みの評価と問題発見 → 新たな仕組みの提案 → 仕組みの妥当性と移転可能性

**対象** 横浜市地域ケアプラザの地域交流事業

**ケアプラザの取組み**

1. 通所介護(デイサービス)
2. 居宅介護支援
3. 福祉に関する相談・助言・調整
4. ボランティア等の活動の活性化・交流  
住民同士の助け合いの推進

**地域交流事業**

ケアプラザ

- 貸し室
- サロン、食事会など
- 協働の場づくり
- 地域状況把握
- 社会資源開発

コーディネーター(ケアプラザ職員)

第2セッション Policy Innovation Initiative: Human Security Research in Japan and Asia

問題解決の仕組みづくり 仕組みの評価と問題発見・新たな仕組みの提案・仕組みの妥当性と移転可能性

### 総合政策学研究と本研究 2

コーディネーター研究チームとの協働研究 2006. 4～

第2セッション Policy Innovation Initiative: Human Security Research in Japan and Asia

問題解決の仕組みづくり 仕組みの評価と問題発見 → 新たな仕組みの提案・仕組みの妥当性と移転可能性

### 現行の仕組みの評価、そして、新たな提案へ

**「地域交流事業」の評価**

コーディネーターへのアンケート調査 → 現在抱えている問題点を明らかにする

**問題発見**

国勢調査データを用いた地域構造分析 → 問題の背景を明らかにする

より深い問題構造の理解、仕組み改善の提案へつなげる

第2セッション Policy Innovation Initiative: Human Security Research in Japan and Asia

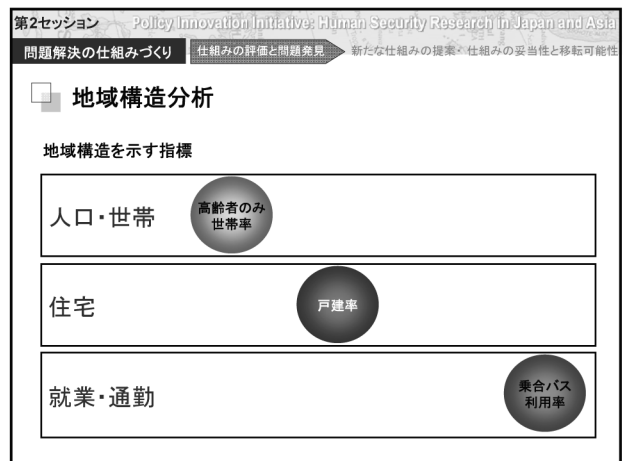
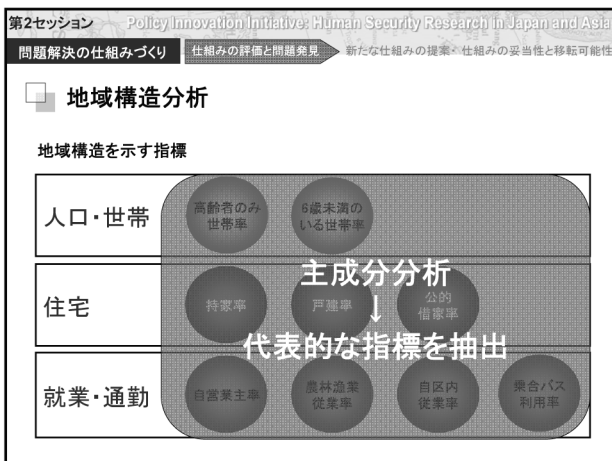
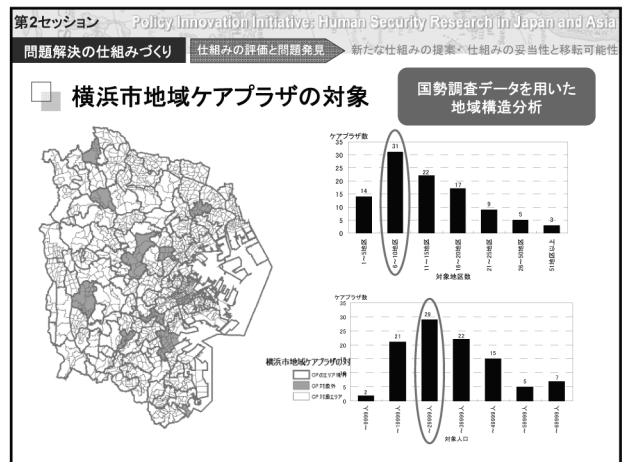
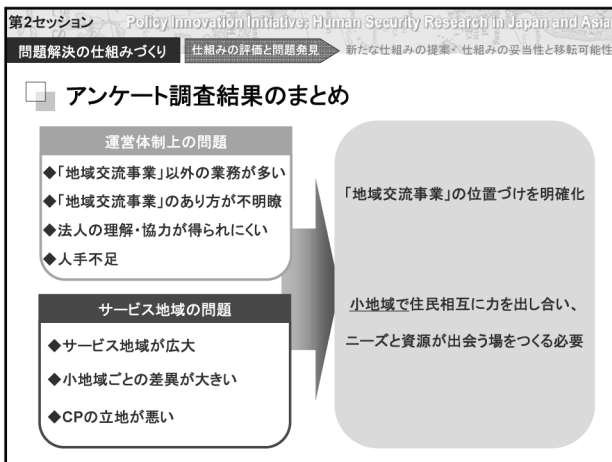
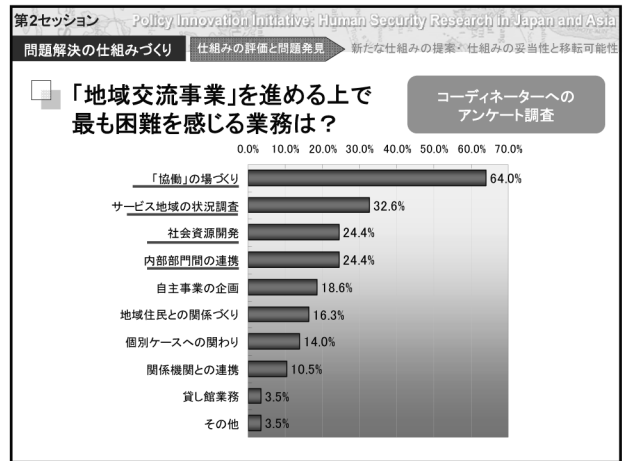
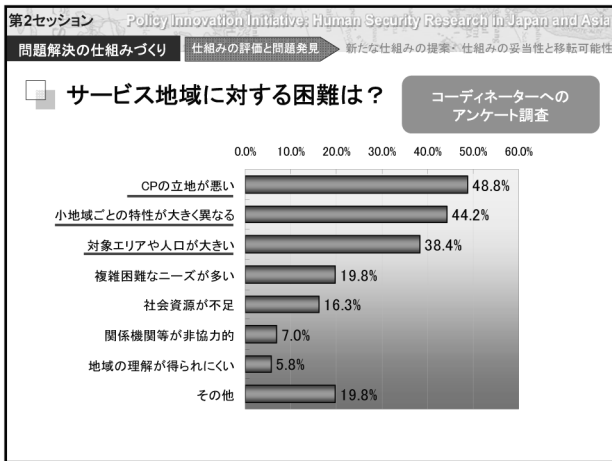
問題解決の仕組みづくり 仕組みの評価と問題発見 → 新たな仕組みの提案・仕組みの妥当性と移転可能性

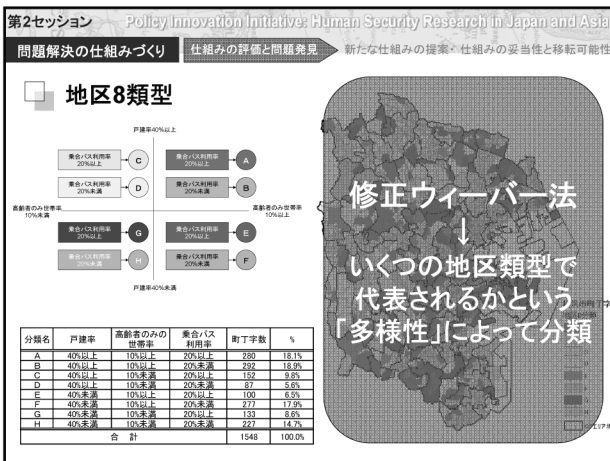
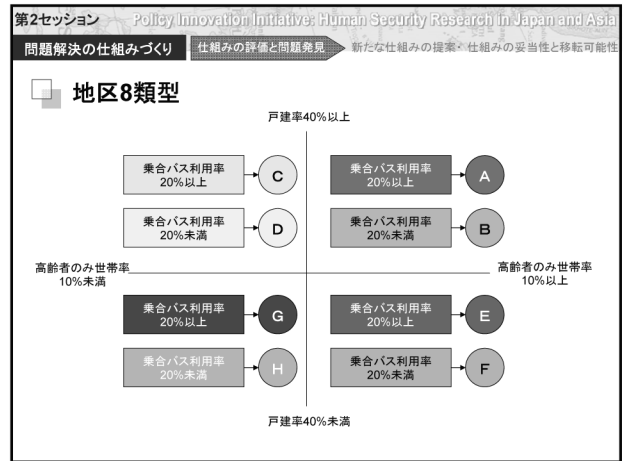
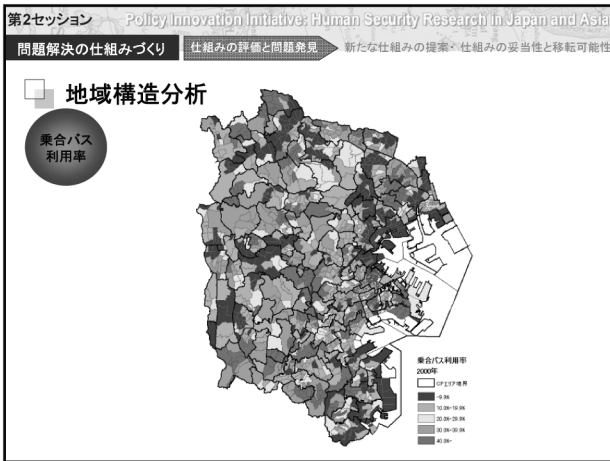
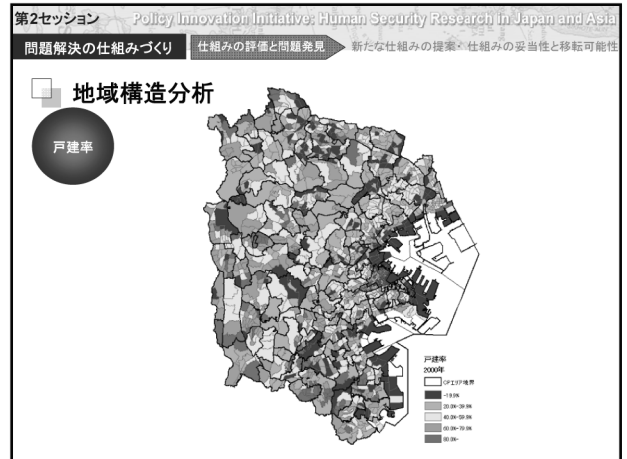
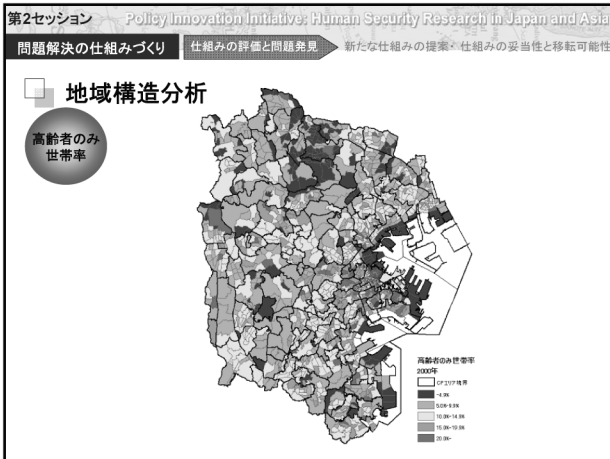
### 運営体制上の問題は？

コーディネーターへのアンケート調査

問題	割合
地域交流以外の仕事が多い	46.5%
職員不足	29.1%
地域交流事業のあり方が不明瞭	25.6%
法人の理解がない	11.6%
予算がない	10.5%
人事異動が多く、継続的な取組み不可能	8.1%
その他	11.6%
特になし	5.8%





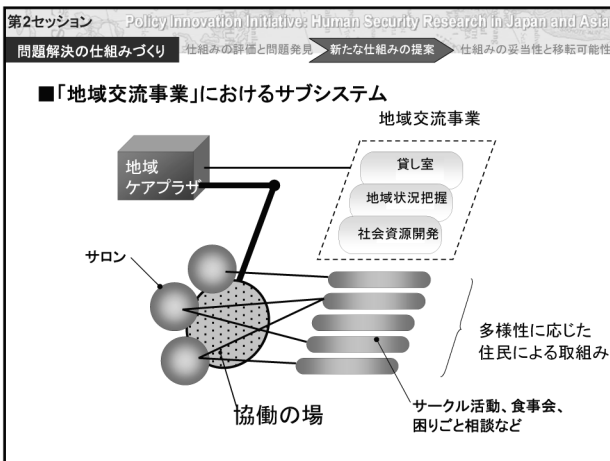
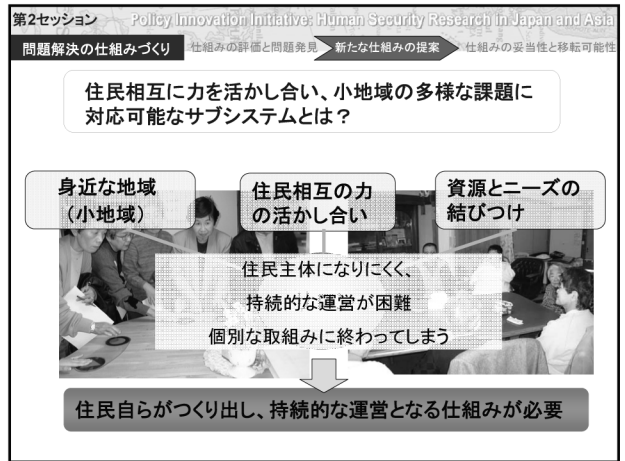
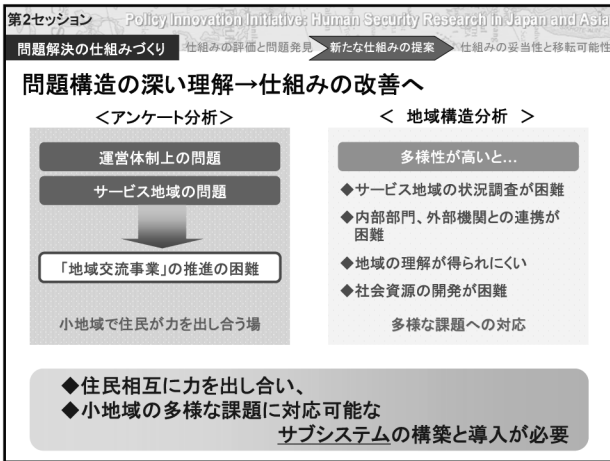
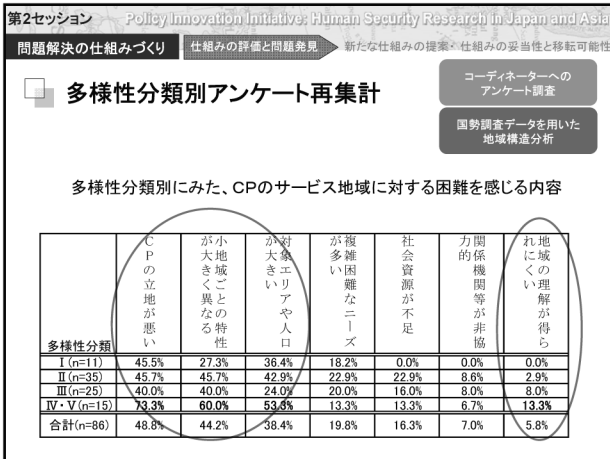


第2セッション Policy Innovation Initiative: Human Security Research in Japan and Asia  
問題解決の仕組みづくり 仕組みの評価と問題発見 新たな仕組みの提案 仕組みの妥当性と移転可能性

### 多様性分類

多様性分類別CP数

多様性分類	CP数	%
I	16	15.8%
II	41	40.6%
III	27	26.7%
IV	11	10.9%
V	6	5.9%
合計	101	100.0%



第2セッション Policy Innovation Initiative: Human Security Research in Japan and Asia

問題解決の仕組みづくり 仕組みの評価と問題発見 新たな仕組みの提案 仕組みの妥当性と移転可能性

### ケーススタディを通じたサブシステムの一般化

第2セッション Policy Innovation Initiative: Human Security Research in Japan and Asia  
 問題解決の仕組みづくり 仕組みの評価と問題発見 新たな仕組みの提案 仕組みの妥当性と移転可能性

### ■ ケーススタディ

X区Y地域: III類型

第2セッション Policy Innovation Initiative: Human Security Research in Japan and Asia  
 問題解決の仕組みづくり 仕組みの評価と問題発見 新たな仕組みの提案 仕組みの妥当性と移転可能性

### ■ ケアプラザとの協働の場とは

1. サロンやボランティア実務者が集う会議を随時実施
2. 個々のサロン活動にコーディネーターが参加、情報の共有
3. ネットワーク的な取組みを行うボランティアグループとの協働

第2セッション Policy Innovation Initiative: Human Security Research in Japan and Asia  
 問題解決の仕組みづくり 仕組みの評価と問題発見 新たな仕組みの提案 仕組みの妥当性と移転可能性

### ■ ケアプラザが協働の場を通じて行われている取組み

- ・サロンづくり・持続的運営の方法についてアドバイス
  - ①人材確保と育成 ②自治会との調整方法
  - ③場所の確保 ④プログラムづくり
- ・行政や自治会などを交え、問題の共有などを図るための地域全体で協力体制の場づくり
- ・地域のキーパーソンと協働して、自治会役員などへ啓発

第2セッション Policy Innovation Initiative: Human Security Research in Japan and Asia  
 問題解決の仕組みづくり 仕組みの評価と問題発見 新たな仕組みの提案 仕組みの妥当性と移転可能性

### ■ 地域交流事業全体への効果

- 一人ひとりの様態の変化がわかるようになった: ニーズの発見 [サロン代表者]
- 仲間づくり・活動の場づくりをサロン以外でもつくるようになった [サロン参加者]
- ボランティア活動や地域づくりについて理解が深まった: 啓発 [サロン担い手]

第2セッション Policy Innovation Initiative: Human Security Research in Japan and Asia  
 問題解決の仕組みづくり 仕組みの評価と問題発見 新たな仕組みの提案 仕組みの妥当性と移転可能性

### ■ 先進事例のまとめ～サブシステムという視点から

持続的な運営  
 ケアプラザによる情報共有  
 地域交流事業の活性化  
 多様性を活かした学び合い  
 ↓  
 住民の力の向上

第2セッション Policy Innovation Initiative: Human Security Research in Japan and Asia  
 問題解決の仕組みづくり 仕組みの評価と問題発見 新たな仕組みの提案 仕組みの妥当性と移転可能性

### ■ サブシステムの成立要件

- 要件1: 住民(当事者)の主体的参加(住民同士の協働の場)
- 要件2: ケアプラザとの協働(地域全体の情報共有の場)
- 要件3: サロン同士の連携(学び合いの場)

第2セッション Policy Innovation Initiative: Human Security Research in Japan and Asia

問題解決の仕組みづくり 仕組みの評価と問題発見 新たな仕組みの提案 仕組みの妥当性と移転可能性

■まとめと考察 ～総合政策学研究アプローチを通じて

現行の仕組みの評価と問題構造の理解:

↓

・アンケート分析と地域構造分析による問題の特定

改善策の提案: サブシステムの必要性の提示:

↓

・ケアプラザとの協働による、既存のサロンの再構築

ケーススタディを通じたサブシステムの一般化:

↓

・住民（当事者）の主体的参加  
 ・ケアプラザとの協働  
 ・サロン同士の連携

第2セッション Policy Innovation Initiative: Human Security Research in Japan and Asia

問題解決の仕組みづくり 仕組みの評価と問題発見 新たな仕組みの提案 仕組みの妥当性と移転可能性

ご清聴ありがとうございました。

## 高齢者ケア従事者のソーシャル・サポートとメンタルヘルスに関する研究

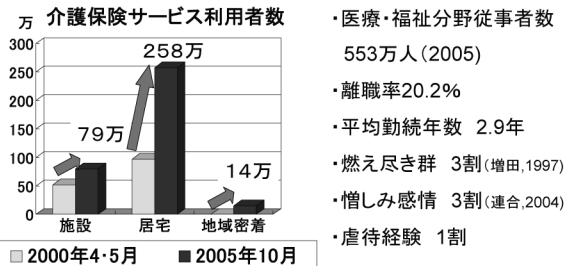
-上司コーチング研修と面談の効果のパイロット・スタディ-

慶応義塾大学 大学院 政策・メディア研究科  
後期博士課程 伴英美子

## 背景

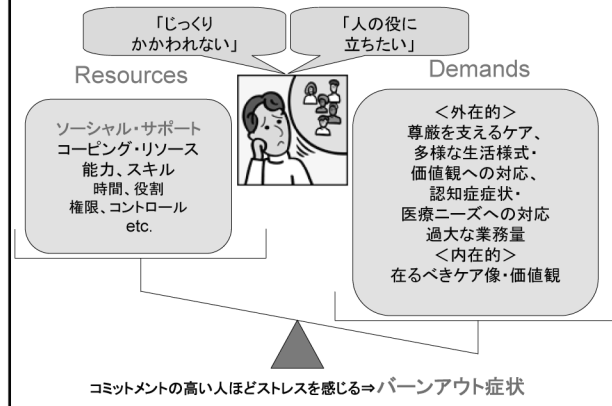
「社会的背景 と 理論的背景」

## 高齢化とサービス需要



高齢者ケア従事者の資質・メンタルヘルスの向上が社会的要請

## 職務ストレスサー：リソースとディマンドの不均衡

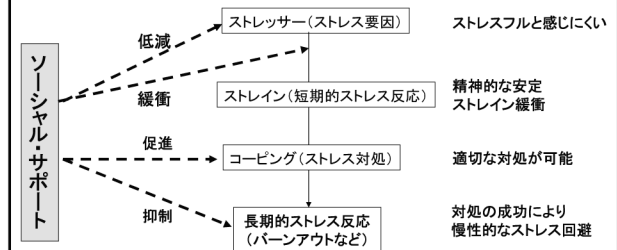


## 問題意識

- 当事者による問題解決の指針となる研究が少ない。
  - メンタルヘルス対策実施率 23.5%
  - 取り組まない理由専門家がいらない46.1% (社会生産性本部, 2005)
- 組織や環境への介入研究が少ない
  - ストレスマネジメントは個人へのカウンセリング、心理教育による介入が主流
  - バーンアウトへの取り組みが充分でない (組織におけるリソースとディマンドの不均衡)

## ソーシャル・サポートのストレス緩衝効果

ソーシャル・サポート:  
「個人が職業生活を行う上で、周囲の人々からうける様々な支援」(House,1981)



## 高齢者ケアにおける ソーシャル・サポートの意義

### 介護職の特徴

- 外的報酬(給与、福利厚生)が低水準
- 内的報酬(生きがい、成長、自己実現)を求める
  - ・ 就業動機: No.1「働きがいのある仕事だと思ったから 64.3%」

 バーンアウトの要因

- 対人援助職、高齢者ケア、認知症ケア
  - 対人援助職は客観的な「正解」「成功」「ゴール地点」がない。(田尾、1989)

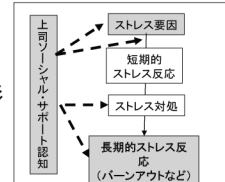
仕事の意義や達成感、成長を感じられるようなサポートが特に重要な職種といえる

## 目的

1. 上司ソーシャル・サポート増強プログラムの効果検証
  - ①上司コーチング研修、②上司部下面談の効果検証
2. 高齢者ケア従事者のバーンアウト予防と長期的な育成に有効な組織的対応を明らかにする。

### <分析内容>

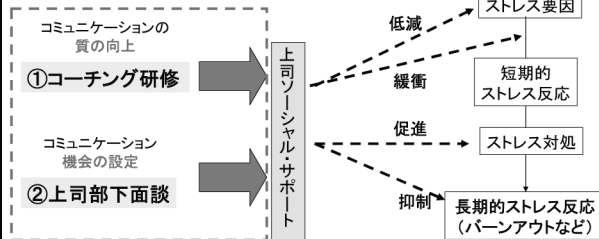
- ・ 上司意識の変化
- ・ 部下の上司部下面談への評価
- ・ 部下のストレス・プロセスへの影響



## 研究方法

## 実施内容

### ソーシャル・サポート増強



## 調査対象の選定

「従業員のメンタルヘルスと組織システムの関連についての調査」(博士論文研究の一部, 2005年~2006年実施)の協力施設より

### 選定基準

- ①上司ソーシャル・サポート増強に課題がある
- ②上司部下面談の制度がない
- ③深刻な課題(財政事情、人手不足)がない
- ④研究のプロセスや結果の公開への合意

## 対象施設

医療法人社団慶成会  
よみうりランド慶友病院

- ・ 開院: 平成17年4月1日
- ・ 所在地: 東京都稲城市
- ・ 医療保険療養病床
  - 内科、リハビリテーション科、精神科
  - 平均年齢85.0歳 中等度以上の認知症7割
- ・ 病床数: 医療保険病床240床
- ・ 職員数: 295名

経営理念: 「老後の安心と輝きを創造する-豊かな最晩年をつくる-」  
実践目標:

「新しい“医療”“介護”“生活・文化”の仕組みを創り、高齢者の日々の質の向上に奉仕する-自分の親および自分を安心して預けられる施設-」

## 対象者

- リハビリテーション室
- 管理職(男性,理学療法士)1名、スタッフ14名(計15名)
- 理学療法士1名、作業療法士3名、言語聴覚士1名、臨床心理士1名、レクリエーションワーカー5名、リハビリ助手2名
- 業務:個別訓練、デイケアの運営、月1回開催行事の企画運営等
- 病棟担当とデイケア担当の協働

A群: 実験群 (面談実施)  
平均年齢34.9歳 S.D=10.2, 平均勤続年数1年11ヶ月,  
職種の経験年数3年6ヶ月, 女性7名

B群: 対照群 (面談未実施)  
平均年齢31.3歳 S.D=3.0, 平均勤続年数2年10ヶ月,  
職種の経験年数1年3ヶ月, 女性5名 男性2名

## 上司コーチング研修

目的: 部下との面談において 部下の目標を引き出し、病院の目標と融合させるためのコーチングスキルの向上

時間	内容
10:15-10:30	アイスブレイク
10:30-10:45	コーチングのあり方を考える
10:45-11:00	よいコーチングと悪いコーチング
11:00-11:30	経験に照らし合わせて職場での学習を考える
11:30-11:40	休憩
11:40-12:10	現代的コーチングの基本
12:10-12:10	休憩
13:10-13:25	3つのスキル
13:25-14:15	説明のスキルの基本
14:15-14:45	休憩
14:45-15:00	説明のスキルの留意点
15:00-15:20	視覚・聴覚・触覚のバランスを考える
15:20-15:25	頭文字などで覚えやすい配慮を
15:25-15:35	休憩
15:35-15:45	発問のスキル
15:45-15:50	発問のスキルの留意点
15:50-16:20	発問のスキル演習
16:20-16:40	積極的傾聴のスキル
16:40-16:50	無視・生返事のロールプレイ
16:50-17:30	ロールプレイ

- 3つのスキル
  - 傾聴
  - 発問
  - 状況説明
- 演習、ロールプレイ
- 6時間15分

## コーチング研修の様子

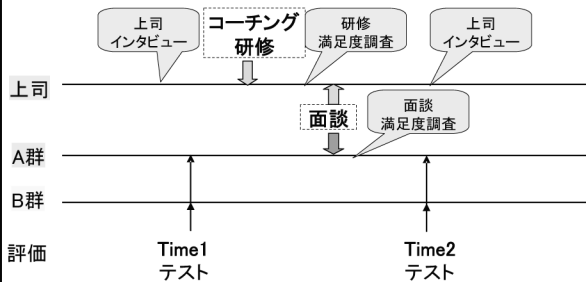


## 上司部下面談

面談の題目 (各15分 ~20分)	目標	増強する リソース
仕事の振り返り	仕事の全体像と課題の把握 本人の仕事に対する認識の把握	情緒的サポート
	仕事ぶりの評価 本人の仕事の意義	情緒的サポート
	専門的アドバイス	道具的サポート
目標設定	仕事への動機付けの把握	自律性 コントロール
	仕事の意味づけ 組織と個人の目標のすり合わせ	道具的サポート
問題意識	組織としての課題の抽出	自律性 コントロール
	上司の対応説明	
	気持ちを受け止める 対応の選択肢を広げる	情緒的サポート コーチング

- リソースの増強
- ディマンドの設定
- 3つのテーマ  
仕事の振り返り  
目標設定  
問題意識
- 各テーマ15~20分
- 事前にシート記入

## 調査設計



- 対照群法 A群(面談実施)、B群(面談未実施)の比較
- プレテストポストテスト設計

## 結果



## 上司意識の変化1

### <プログラム実施前の意識>※インタビュー調査より

- ・“定期的なもの(面談等)はなく、その都度行うようにしている。女性の職場なので細かにコミュニケーションをとることを心がけている。”
- ・内容は基本的には業務の話が多い。主に仕事の進め方についての相談。

### <コーチング研修後の感想>※研修満足度調査紙より

- ・話に耳を傾けることの重要性を改めて感じました。基本的なことですが、この部分がコミュニケーションの根幹であり、説明、発問にもつながってくると思いました。

## 上司意識の変化2

### <A群の面談実施後>※インタビュー調査より一部抜粋

- ・思った以上に仕事への満足が高い。話すことへのニーズがある。
- ・目先のやるべきこと、時間をかけてやるべきことについて、それぞれ思っていることがあった。

### マネジメントへの影響

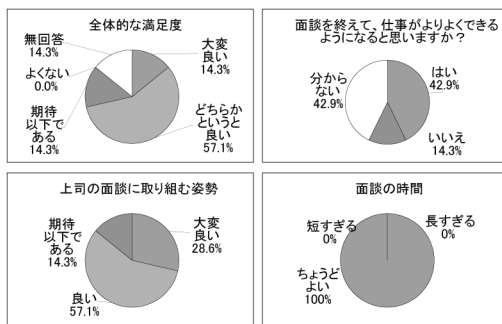
- ・病棟の職員との連携がもっと必要である、という共通した意見がでた。
- ・来年度の目標設定は共通点をピックアップして目標設定できる。今後はもう少し実務的な目標設定ができる。

### コーチング研修について

- ・これまで人とマンツーマンで話を聞き、意見を述べるという機会がなかった。
- ・もし研修がなければ、一方的に話してしまう。「ああ、ああ。」という形で聞いてしまいそう。ただの座談会になってしまったと思う。

## 部下の面談に対する評価 1

面談の満足度調査(N=7)



## 部下の面談に対する評価 2

	0%	20%	40%	60%	80%	100%
あなたの仕事の全体像の理解	42.9%	42.9%	14.3%			
あなたの仕事における課題の理解	42.9%	28.6%	28.6%			
あなたの仕事振りの評価・フィードバック	42.9%	42.9%	14.3%			
スムーズな職務遂行のための管理的配慮	28.6%	42.9%	28.6%			
専門的なアドバイス	42.9%	28.6%	28.6%			
心理的なサポート・支援	28.6%	57.1%	14.3%			
あなたの役割・仕事の意義の確認	71.4%	14.3%	14.3%			
あなたの仕事における目標設定	28.6%	42.9%	14.3%	14.3%		
今後の取り組みの設定	14.3%	57.1%	14.3%	14.3%		

大変満足  
 期待よりも満足  
 まあまあ満足  
 満足ではない  
 無回答

## 部下の面談に対する評価3 自由記述

- ・肯定的な意見
  - 目標の明確化について(3/7)
  - 仕事の振り返り
  - 上司との1対1のコミュニケーションの機会
  - 職種の意義を認めてもらうことによる安心感
  - 問題意識の共有化による意欲の向上、
- ・運用における課題点(2/7)
  - 目的がわからない
  - 意図がわからない
- ・要望事項への病院側の対応や、直接的な対話を求める意見(3/7)

## 部下への影響1

	業務量過多	time2: A群>B群†
ストレス	$\alpha=873$	
ソーシャル・サポート	道具的サポート $\alpha=976$	A群: time1>time2*
コントロール	コントロール $\alpha=663$	A群: time1>time2†
行動(過去2ヶ月)	上司への相談の回数	time2: A群>B群†
	上司への提案の件数	time2: A群>B群**

- ・面談実施群で道具的サポート、コントロールが低下
- ・面談実施群で業務量過多感が上昇しB群より高い傾向
- ・面談実施群で、相談回数、提案件数が有意に多い

† $p<.1$  \* $p<.05$  \*\* $p<.01$   
 ※道具的サポート: 資源提供、問題解決への介入  
 ※コントロール: ①シフト勤務時間②決定参加機会③ケア方針への意見反映

## 部下への影響2 質問項目別

Pines Burnout Measure の下位項目  
A群(面談実施群)

- 「みじめな気持ちになる」 (Time1>Time2,  $p<.05$ )
- 「まわりの人に対して幻滅感や憤りを感じる」 (Time1>Time2,  $p<.1$ )

面談実施群で、「みじめな気持ち」「幻滅感・憤り」が低下

考察

### 研究目的1-①: コーチング研修の効果

#### ～上司の意識～

- 業務関連事項の報告・連絡・相談から、部下の想いの傾聴へ
- 面談実施の前提として上司のコミュニケーション技術の向上や問題意識の喚起が不可欠

#### ～部下(B面談未実施群)への影響～

- 上司サポートの知覚
- ストレスプロセスに有意な変化なし
- 部下が上司の行動変容、環境変化を感じるほどの効果は得られなかった

### 研究目的1-②: 上司部下面談の効果 ～上司の意識の変化～

- 部下の個性への気づき、
  - 部の問題発見(病棟との連携)
  - 部と個人の目標設定の調整へ
- 組織個人適応の改善  
– スタッフ1人1人の育成への期待

### 目的1-②: 上司部下面談の効果 ～部下の面談評価～

- 「目標や取り組みの明確化」「上司との目標の共有」への多数の肯定的な意見
- ケア従事者にとっての目標設定の重要性
- 満足度の低い者(2名/7名)の共通点として目的への疑問、病院側の対応や直接的対話の要望
- ソーシャル・サポートの増強には、サポート機会の設定だけでは不十分
- 組織的な課題解決の仕組みとの連動が重要

### 目的1-②: 上司部下面談の効果

～部下のソーシャル・サポート認知、ストレスプロセスへの影響～

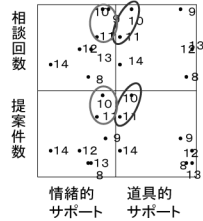
- 面談実施者で「みじめな気持ち」「周囲への憤り」の得点有意に低下
  - 上司からのフィードバックで達成感、効力感向上
- 面談実施群で上司への相談件数、提案件数が増加傾向
  - 面談が意見表出の促進
- 面談実施者で「道具的サポート」(資源の提供、問題解決への介入)「コントロール」が低下

➡ 探索的分析を実施

## 探索的分析

相談・提案件数とサポートの散布図の検討  
相談提案件数の多い上位3名中2名が  
道具的サポートを低く評価

相談・提案が多い人は  
情緒的サポートが高いが  
道具的サポートも高い  
とは限らない



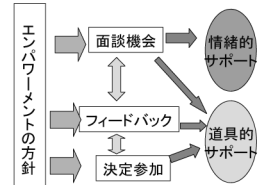
## 研究目的2: 高齢者ケア従事者のバーンアウト予防と育成へのインプリケーション

### 高齢者ケア事業者の人事管理システム

- リソースの増強に、サポート機会の設定だけでは不十分  
組織的な課題解決との連動が重要
- システム実施の背景にある、  
従事者のエンパワーメント(役割、権限、能力向上)の方針が重要

### 管理者教育

- マネジメント層の人材育成  
への意識付けが重要
- コーチング研修が  
意識変革に有効



## 総合政策学への一考察

### 総合政策学研究

- 「実験・試行と評価」
- 問題発見と解決に中心(岡部, 2005)
- 「実証実験や先駆的な事例への関与を通して、  
仕組みの有効性や改善点を明らかにする」(大江・平高, 2005)

### 本調査の特徴

- 事前の横断研究(比較研究)からの仮説適用
- 病院のメンバーとの協働でプログラム開発
- 学術的な厳密性よりも長期的なプロジェクトの成功を優先
- 多面的なデータ収集、多面的な分析
- プログラムの付加、対象者の拡大

➡ 多層的、段階的に問題への接近が可能

## 問題解決へ向けての次のステップへ

組織的課題解決との連動が重要であることが示唆された。

### 組織的課題解決のプログラムを付加

- 面談で抽出された問題の集約(会議の開催)
- 看護部長への提案
- 師長会での提案
- スタッフへのフィードバック

→ 新たな「政策提案」「実験試行」の段階へ

## 質疑資料

## 政策・制度と ソーシャル・サポートの関連

### 1. 介護報酬設定

- サービス購入者(保険者:市町村、被保険者)の財政的事情  
(制度の持続可能性)を重視した介護報酬設定  
→ 施設系サービスの給付費が抑制される傾向

### 2. 保険給付のメカニズム

- 品質に関わらず同一の単価
- 需要あり→品質向上へのインセンティブが低い

### 3. 職業として未確立

- 人材に関わるコストが抑制される傾向  
人件費、人事システム(評価、報酬、能力開発)

## 高齢者ケアにおける 面談実施の意義

<ミクロ> 個人のストレス・プロセスへの影響

1. ストレッサーの軽減
  - 役割葛藤、役割曖昧ストレスが高い(伴,2004 )
2. 精神的安定:達成感、効力感の付与
3. コーピング能力の向上:スーパーバイズと専門性
4. 慢性的ストレス環境の改善:
  - 役割分担や権限委譲、課題解決へ

<マクロ> 専門職としての社会的な地位確立へ

5. 能力開発・キャリア支援

既刊「総合政策学ワーキングペーパー」一覧\*

番号	著者	論文タイトル	刊行年月
76	岡部光明	総合政策学の確立に向けて (1)：伝統的「政策」から社会プログラムへ	2005年8月
77	岡部光明	総合政策学の確立に向けて (2)：理論的基礎・研究手法・今後の課題	2005年8月
78	國領二郎	ネットワークと総合政策学	2005年8月
79	小島朋之 敵 網林	総合政策学による環境ガバナンスの実践——東アジアにおける環境問題と国際政策協調スキームの構築——	2005年8月
80	白井早由里	開発援助政策のマクロ経済学と制度アプローチの融合——総合政策学によるメソッドの提案——	2005年8月
81	梅垣理郎	ヒューマンセキュリティと総合政策学	2005年11月
82	大江守之 平高史也	問題解決実践と総合政策学——中間支援組織という場の重要性——	2005年11月
83	平高史也	総合政策学としての言語政策	2005年11月
84	岡部光明	日本企業：進化する行動と構造——総合政策学の視点から——	2005年11月
85	白井早由里	中国の人民元改革と変動相場制への転換——経済政策と為替制度の総合政策学アプローチ——	2006年2月
86	椎名佳代 平高史也	異文化間ビジネスコミュニケーションにおける通訳者の役割——日本語・英語の場合——	2006年2月
87	Setsuko Aoki	Nonproliferation, Arms Control and Disarmament: Asian Perspective	February 2006
88	Setsuko Aoki	International Legal Cooperation to Combat Communicable Diseases: Hope for Global Governance?	February 2006
89	Moriyuki Oe	Problems and Implications of Japan's Aging Society for Future Urban Developments	March 2006
90	石井大一郎 澤岡詩野 舟谷文男 大江守之	北九州市若松大庭方式にみる本人本意に基づくサービス提供——包括地域ケアシステムの実現に向けた総合政策学アプローチ——	2006年3月

\* 第1号以降の全タイトルは第100号までの巻末に掲載しており、それ以降は第110号、120号など10号毎に掲載。各ワーキングペーパーは、当COEプログラムのウェブサイトにも掲載されており、そこからPDF形式で全文ダウンロード可能である。冊子版の入手を希望される場合は、電子メールで当プログラムに連絡されたい (coe2-sec@sfc.keio.ac.jp)。当プログラムのウェブサイト <<http://coe21-policy.sfc.keio.ac.jp/>>

91	岡部光明	金利と日本経済——金融の量的緩和政策の評価と展望——	2006年3月
92	鄭 雨宗	EU諸国のエネルギー地域特性に基づく京都目標へのコミットメント——ヒューマンセキュリティに向けたEU諸国の取組み——	2006年3月
93	青木節子	第一期ブッシュ政権の大量破壊兵器管理政策にみる「多国間主義」	2006年3月
94	館野昌一 深谷昌弘	テキスト意味空間分析法を実現する TextImi の紹介	2006年3月
95	秋山 優 深谷昌弘 館野昌一	構文情報を利用した意見表示モジュールの提案——総合政策学の新研究手法の開発に向けて——	2006年3月
96	深谷昌弘 榊田晶子	人々の意味世界から読み解く日本人の自然観	2006年3月
97	早見 均 小島朋之 王 雪萍	日中友好植林活動の CDM 国際認証に向けて：地球温暖化対策・国際協調のガイドライン論議における実践的総合政策学	2006年3月
98	山影 統 小島朋之	日本政府と国内の「人間の安全保障」認識の乖離——国会の議論を中心に——	2006年3月
99	重松 淳 伴野崇生 曾 怡華 黄 佳瑩	遠隔会議を取り入れた外国語教育カリキュラムの問題点——ヒューマンセキュリティへの基盤研究——	2006年3月
100	白井 泉 大江守之	高齢者の居住形態に関する人口学的研究：配偶関係を考慮した所属世帯変動分析と将来推計	2006年3月
101	白井早由里	東アジアの通貨・金融協力——東アジア共同体とヒューマンセキュリティの発展に向けて——	2006年6月
102	中野智仁 秋山 優 小川美香子 中村健史	総合政策学ワークショップの論点要約 (1)：実践知の学問の確立	2006年6月
103	渡辺大輔 渡部厚志 伊藤裕一 正司光則	総合政策学ワークショップの論点要約 (2)：フィールドにおけるヒューマンセキュリティ	2006年6月
104	古城隆雄 石井大朗 中島民恵子 伴英美子	総合政策学ワークショップの論点要約 (3)：当事者支援による問題解決の仕組みづくり	2006年6月
105	中林啓修 折田明子 古川園智樹	総合政策学ワークショップの論点要約 (4)：総合政策学のすすめ方	2006年6月

106	Sayuri Shirai	Financial and Monetary Cooperation in East Asia —Global Governance and Economic Integration—	June 2006
107	岡部光明	日本における企業 M&A (合併および買収) の効果—経営の安定化と効率化に関する実証分析—	2006年6月
108	権永詞	生活安定化の課題としての不安—成熟社会におけるヒューマンセキュリティ—	2007年1月
109	奥本将勝 香川敏幸	UNHCR (国連難民高等弁務官事務所) の帰還民支援政策	2007年1月
110	王 雪萍	国境を越えた環境協力の実践—中国瀋陽市における日中植林 C D M 実証実験を中心に—	2007年1月
111	渡辺大輔	退職後の日常生活と当事者のニーズ—藤沢市郊外における一事例を通して—	2007年1月
112	伊藤裕一	日本における若年失業問題—「社会的排除」の視点からの考察—	2007年1月
113	石井大一郎 藤井多希子	大都市郊外地域におけるコミュニティ・ケア—横浜市地域ケアプラザ地域交流事業の評価と地域構造分析を通して—	2007年1月
114	伴英美子	高齢者ケア従事者のソーシャル・サポートとメンタルヘルスに対する上司コーチング研修と面談の効果—パイロット・スタディー—	2007年1月
115	中野智仁	大量テキストの意味分析を可能とする日本語テキスト解析ツール TextImi の開発	2007年1月
116	秋山美紀	政策形成と評価における「学」の役割と総合政策学の研究手法	2007年1月
117	石司えり 平高史也	地域に開かれた異文化間教育—公立小学校における異文化間教育授業実践から—	2007年3月
118	Hideki Takei Yuichi Ito	Corporate Governance and Control in Cross-national Organizations based on Ethical Relativity	March 2007
119	Hideki Takei Yuichi Ito	Human Resource Management and Governance in the Central and Eastern Europe- Case studies in Bulgaria and Slovak Republic-	March 2007
120	渡辺大輔 伊藤裕一 王雪萍	シンポジウム「総合政策学のベスト・プラクティス」の論点要約 (1) : 新たな視点による重要な社会的問題発見	2007年3月
121	石井大一郎 伴英美子 藤井多希子	シンポジウム「総合政策学のベスト・プラクティス」の論点要約 (2) : 問題解決のための仕組み	2007年3月
122	中野智仁 秋山美紀	シンポジウム「総合政策学のベスト・プラクティス」の論点要約 (3) : ネットワーク社会の新たな研究方法	2007年3月





1. (シリーズの目的) 当ワーキングペーパーシリーズは、文部科学省 21 世紀 COE プログラム「日本・アジアにおける総合政策学先導拠点——ヒューマンセキュリティの基盤的研究を通して」の趣旨に沿って行われた研究成果をタイミングよく一般に公開するとともに、それに対して幅広くコメントを求め、議論を深めていくことにあります。このため編集委員会は、同プログラム事業推進担当者 30 名（以下 COE 推進メンバーという。当 COE ウェブページに氏名を掲載）またはその共同研究者等（下記の 4 を参照）による積極的な投稿を期待しています。なお、主として研究論文を集録する当シリーズとは別に、専ら研究資料を集録するために「総合政策学研究資料シリーズ (Policy and Governance Research Data and Document Series)」を 2004 年 6 月に新たに創設しました。当 COE の研究領域や研究内容等はウェブページ（本稿末尾）をご参照ください。

2. (集録論文の性格) シリーズに集録する論文は、原則として日本語、英語、または中国語で書かれた論文とします。集録対象は、未発表論文だけでなく、学会報告済み論文、投稿予定論文、研究の中間報告的な論文、当 COE 主催ワークショップ等における報告論文、シリーズの趣旨に合致する既発表論文（リプリント）など、様々な段階のものを想定していますが、性格的には原則として研究論文といえるものとします。集録論文のテーマは比較的広く設定しますが、上記趣旨に鑑み、原則として総合政策学ないしその方法論、あるいはヒューマンセキュリティに関連するものとします。このため、論文主題、論文副題、あるいは論文概要のいずれかにおいて原則として「総合政策学」または「ヒューマンセキュリティ」という用語のいずれか（または両方）が入っていることを当シリーズ採録の条件とします。

3. (投稿の方法) 投稿は、論文の文書ファイル（図表等が含まれる場合はそれらも含めて一つのファイルにしたもの）を電子メールによって下記にあてて送信してください。文書ファイルは、原則として MS-Word または LaTeX で書かれたものとします。後者による場合には、既刊ワーキングペーパーの様式に準じて作成していただき、そのまま印刷できる様式のもの（camera-ready manuscript）をご提出ください。なお、投稿の締切り期限は特に設けず、随時受け付けます。

4. (投稿資格) 当 COE 推進メンバーおよび慶應義塾大学湘南藤沢キャンパスの専任教員は直接投稿できるものとしますが、それ以外の研究協力者（共同研究者あるいは当 COE リサーチアシスタント等）は必ず当 COE 推進メンバーを経由して投稿してください。この場合、経由者となる COE 推進メンバーは、論文の内容や形式等を十分に点検するとともに必要な修正を行い、責任が持てる論文にしたうえで提出してください。投稿論文は、その著者として SFC 修士課程学生や SFC 学部学生を含む共著論文であってもかまいません（ただし学部学生は第一著者にはなれません）。著者として SFC 大学院以外の大学院生を含む場合には、修士課程学生は第一著者になれず、また博士課程学生も原則として第一著者になれません。研究協力者が SFC の内部者、外部者のいずれの場合でも、投稿論文の著者（複数著者の場合はそのうち少なくとも 1 名）は博士課程在籍中の学生またはそれ以上の研究歴を持つ研究者（当 COE 推進メンバーおよび慶應義塾大学湘南藤沢キャンパスの専任教員はこれに含まれる）であることを条件とします。

5. (論文査読の有無) シリーズの趣旨に鑑み、一般の学術専門誌のような論文査読は行わず、できるだけ幅広く集録してゆく方針です。ただし、シリーズの趣旨に合致する論文とはいいがたいと編集委員会が判断する場合には、編集委員会は、1) 当該論文の採録を見送る、2) 掲載するうえで必要な改訂（体裁その他の点）を著者をお願いする、3) 当シリーズではなく「総合政策学研究資料シリーズ」への採録に回す、などの対応をとることがあります。編集委員会が投稿原稿を受理した場合、通常 10 日以内に必要な改訂の有無を執筆者に電子メールで直接ご連絡します。なお、集録が決定した場合、鮮明な印刷原紙作成のために図表等の原データ（例えば Photoshop EPS など）の提出をお願いする場合があります。

6. (投稿料・原稿執筆料) 投稿料は不要です。一方、原稿執筆料は支払われません。集録論文の著者には当該ワーキングペーパーを原則として40部進呈いたします(それ以上の場合も十分対応できますので申し出て下さい)。

7. (著作権) ワーキングペーパーの著作権は、当該論文の執筆者に帰属します。

8. (公開方法) 本シリーズに含まれる論文は、編集委員会が統一的な様式に変換したうえで冊子体に印刷して公開します(既刊論文をご参照。なお提出原稿にカラー図表等が含まれていても構いませんが、それらは冊子印刷に際しては全てモノクロとなります)。またウェブ上においても、原則としてすべての論文をPDFファイル形式でダウンロード可能な状態で掲載し、公開します。

9. (原稿執筆要領) 提出原稿の作成にあたっては、次の点に留意してください。

1) A4版、横書き、各ページ1列組み(2列組みは不可)。

2) 活字サイズは、日本語または中国語の場合10.5~11ポイント、英語の場合11~12ポイントとする。1ページあたりの分量は、日本語または中国語の場合1ページ40字30行、英語の場合1ページ30行をそれぞれ目安とする。(これら3つの言語以外の言語による場合は適宜読み替える。以下同様)。

3) タイトルページ(1枚目)には、論題、著者名、著者の所属と肩書き(大学院生には修士課程在学中か博士課程在学中かを明記のこと)、著者の電子メールアドレスのほか、必要に応じて論文の性格(学会発表の経緯など)や謝辞を記載。「COEの研究成果である」といえる場合には必ずその旨を記載する。なお、日本語論文の場合は、論題(メインタイトルおよびサブタイトル)ならびに著者名の英語表示もページ下方に適宜記載する(当該論文には印刷しないが、英文ワーキングペーパー末尾に付ける既刊一覧表で必要となるため)。

4) その次のページ(2枚目)には、論題、著者名、概要、キーワード(4-6つ程度)を記載。概要は必須とし、一つの段落で記載する。その長さは7-12行(日本語論文または中国語論文の場合は250字-400字程度、英文論文の場合は150語程度)を目安とし、単に論文の構成を記述するのではなく分析手法や主な結論など内容面での要約も必ず記述する。なお、中国語論文の場合の概要は、中国語に加え、英語または日本語でも付けること。

5) 本文は、その次のページ(3枚目)から始める。

6) タイトルページを第1ページとし、論文全体に通しページ(下方中央)を付ける。

7) 注は、論文全体として通し番号をつけ、該当ページの下方に記載する(論文の最後にまとめて記載するのではなく)。

8) 図と表は区別し、それぞれ必ずタイトルをつける。またそれぞれ通し番号をつける。それぞれの挿入箇所を明示する(図表自体は論文末尾に一括添付する)か、あるいは本文中に直接はめ込むか、いずれでもよい。

9) 引用文献は、本文の最後にまとめて記載する。その場合、日本語文献、外国語文献の順。日本語文献は「あいうえお」順、外国語文献は「アルファベット」順。

10) 文献リストには、引用した文献のみを記載し、引用しなかった文献は記載しない。

11) 論文の長さは、特に制約を設けないが、研究論文として最も一般的な長さと考えられるもの(本文が15-30ページ程度)を目安とする。

10. (投稿要領の改訂) 投稿要領の最新時点のものは、随時、当COEのウェブページに掲載します。

論文の投稿先: [coe2-wp@sfc.keio.ac.jp](mailto:coe2-wp@sfc.keio.ac.jp)

論文冊子の入手その他: [coe2-sec@sfc.keio.ac.jp](mailto:coe2-sec@sfc.keio.ac.jp)

論文のPDF版(COEウェブページ): <http://coe21-policy.sfc.keio.ac.jp/>

ワーキングペーパーシリーズ編集委員: 岡部光明(編集幹事)、梅垣理郎、駒井正晶