

令和 3 年 6 月 11 日現在

機関番号：14301

研究種目：若手研究

研究期間：2018～2020

課題番号：18K12870

研究課題名（和文）社会イノベーションの持続性に影響を及ぼす組織内信頼に関する研究

研究課題名（英文）Influence of trust on the sustaining of social innovation

研究代表者

田原 慎介（Tahara, Shinsuke）

京都大学・経済学研究科・ジュニアリサーチャー

研究者番号：80779976

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 1,800,000円

研究成果の概要（和文）：本研究は、医療や介護、福祉に関わる社会課題を解決するために企業が開発した革新的な社会サービスを社会イノベーションとし、それを採用して実践している組織において社会イノベーションが持続するメカニズムを、信頼の効果という観点から検討した。本研究が主に対象としたのは、社会イノベーションを採用して実践している介護事業所であり、サービス実施に関わっている介護従事者に対して、質問票調査、インタビュー調査、観察を実施した。計量的かつ質的な分析の結果、感情的な信頼関係が社会イノベーションを持続させる可能性が高いことが見えてきた。

研究成果の学術的意義や社会的意義

学術的意義は、次の2点である。1点目は、社会イノベーションのプロセスについて、持続という側面に焦点を当てた実証研究を行ったことで、持続に関するプロセス理論の発展に貢献したと考えられる。2点目は、信頼研究への貢献である。信頼研究は、その効果を検討することが重要とされてきた。そのため、本研究の成果は、信頼の効果を多様な文脈のもとで理論的に発展させる貢献になったと考えている。社会的意義は、次のとおりである。医療や介護、福祉の分野では、地域包括ケアシステムのマネジメントが課題となっているが、本研究の成果は、このシステムを通じて社会課題の解決を目指す実務的な貢献を示したといえる。

研究成果の概要（英文）：In this study, social innovation is an innovative social service developed by for-profit organization to social issues related to medical care, nursing care, and welfare. This study examined the mechanisms by which social innovation is sustained in organizations that adopt and practice its innovation from the perspective of trust. The main target is nursing care facilities that adopt and practice the social services. This study was conducted questionnaire surveys, interviews, and observations of care workers. As a result of quantitative and qualitative analyses based on these surveys, it was cleared that affective trust were tended to sustain social innovation.

研究分野：経営学

キーワード：社会イノベーション 持続性 信頼 感情的な信頼関係 介護組織

1. 研究開始当初の背景

(1) 社会イノベーション研究の現状

社会イノベーションは、「社会的なニーズを満たすと同時に、新しい社会的関係や協働を生み出す新しいアイデア（製品やサービス、モデル）である」（Murray, Caulier-Grice, & Mulgan, 2010）と定義される。本研究は、社会イノベーションの中でも、医療や介護、福祉分野に焦点を当て、この分野に関わる社会課題を解決するために企業が開発した革新的な社会サービスを社会イノベーションとして捉えることにした。その理由は、日本の高齢者を取り巻く環境は、認知症高齢者の増加などによって既存の介護保険サービスだけでは対応することができない社会課題になっていると考えたからである。この医療や介護、福祉における社会課題は、行政や非営利組織の努力では解決することが難しいと思われ、異なる分野から医療や介護・福祉分野に参入してきた企業による社会イノベーションが必要不可欠である。

社会イノベーション研究は、理論的な発展が不十分であり、実務的な視点での事例研究が行われてきた。この分野の研究は、主に事例研究を基盤として、イノベーションが創出される段階から、社会変革が実現するまでのプロセスに焦点を当てた研究が議論の1つとなってきた。社会イノベーションのプロセス研究において、その後、議論を発展させるためのプロセス・モデルを示したのが、Murray et al. (2010) である。Murray et al. (2010) は、図1のように、社会イノベーションのプロセスを6段階で表した。この研究の斬新な視点は、従来、創出プロセスと普及プロセスに焦点が当てられてきた中、第4段階に「持続」段階の重要性を指摘したことにある。この段階では、知識や信頼といった関係性資本が持続を促進することが指摘されたが、この見解は、実証研究の成果とはいえ、その後の研究で持続のメカニズムが詳細に解明されたとは言い難い。

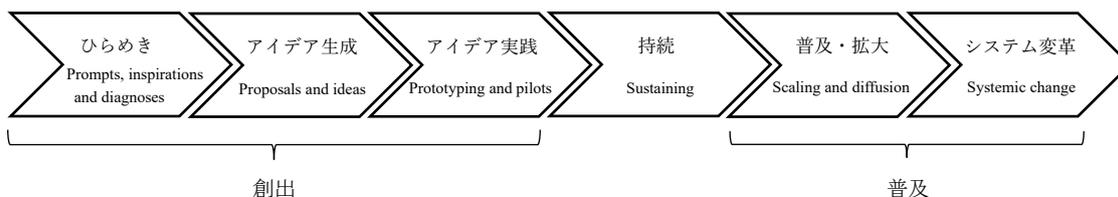


図1 Murray et al. (2010) が示したプロセス・モデル

(2) 信頼研究の現状

信頼研究の中心的なトピックの1つが、信頼構築プロセスに関する研究である (Lyon, Möllering, & Saunders, 2015)。信頼は、経営学や経済学、心理学、社会学など、多様な学問分野で研究されていることもあり、定義が多様である。本研究では、研究開始当初は、信頼を「相手の意図や行動への期待に基づき、脆弱性 (vulnerability) を受け入れようとする心理状態にあること」(Rousseau, Sitkin, Burt, & Camerer, 1998) と定義した。信頼の効果としては、複雑性の縮減 (Luhmann, 1979) や協調の促進 (Coleman, 1990) などが挙げられる。また、信頼の構築プロセスに関する研究は、ステークホルダー間や協働教育プログラムの参加者間など、多様な文脈で議論されてきた (Gausdal, 2012; Sloan & Oliver, 2013)。信頼研究は、概念的な研究や計量的に信頼を測定する研究が多く、質的に深く信頼について分析する研究が求められてきた。信頼研究は、個人間信頼と組織間信頼に分けて議論される傾向があり (Poppo, 2013; Zaheer, McEvily, & Perrone, 1998)、特に、個人間信頼に関する研究蓄積は進んでいるが、組織内のメンバー間における信頼については十分に研究されてきたとは言えない状況にある。

さらに、信頼には、合理的な側面と非合理的な側面があると言われ、前者は認知的信頼 (cognitive trust)、後者は感情的信頼 (affective trust) とされてきた (McAllister, 1995)。このように、信頼のタイプや源泉に関する研究は、従来から数多く行われてきた。従来は、認知的信頼に焦点を当てた議論が中心であったが、近年は、感情的な側面の重要性が指摘されるようになったこともあり (Schoorman, Mayer, & Davis, 2007)、感情的信頼に関する研究も進みつつある。社会イノベーションは、合理的な側面が強い経済的な効果よりも、社会課題の解決といったミッションの達成が重視されるため、感情的信頼の効果が影響するのではないかと考えられる。

2. 研究の目的

本研究の目的は、社会イノベーションを持続させるために組織内のメンバー間で必要となる信頼のタイプと、その信頼構築プロセスを明らかにすることである。社会イノベーションの持続性は、図1で示したように、普及へとつなげる重要な役割を果たすと考えられる。しかし、組織内では人材の流動性やコンフリクト、方針転換などによって、メンバー間で協調関係を構築することができずに、社会イノベーションを持続させることは難しいという現実がある。そこで、協調

のパフォーマンスを高める鍵となるのは信頼であると考え、本研究は、社会イノベーションの持続性を促進する信頼のタイプと信頼構築プロセスについて検討した。

3. 研究の方法

本研究は、3種類の研究方法を用いて、質的かつ計量的にデータを分析した。

(1) 質問票調査をもとにした計量分析

本研究では、研究期間中に2種類の質問票調査を実施し、SPSS (ver27) を用いた計量分析を行った。質問票の作成は、パイロット調査を重ね、質問項目を複数回改善したうえで、本調査を実施した。調査対象は、介護事業所で介護に従事している介護職員ならびに介護事業所を代表するサービス従事者である。主な質問項目は、社会イノベーションの持続性と信頼に関する内容である。

(2) インタビュー調査・観察をもとにした質的分析

信頼構築のプロセスを分析するために必要となるデータを収集するために、本研究では、介護のサービス従事者へのインタビュー調査と、介護従事者が介護現場で革新的な社会サービスを実施している様子の観察を複数回実施した。インタビュー調査は、半構造化インタビューを基本としたが、インタビューを複数回実施していくうちに、深層インタビューへと発展させることができた。インタビュー調査および観察を通じて収集したデータは、質的に分析した。

(3) 持続性に関する経時的データ（二次データ）を用いた計量分析

持続性に関する非公開の経時的データを収集して、本研究では、医学研究で用いられている生存時間解析を行った。生存時間解析を用いることで、観測期間に途中で打ち切りとなるデータがあったとしても、そのデータを分析に使用することができる。

4. 研究成果

本研究は、社会イノベーションの持続性のメカニズムに関して、信頼の効果という観点から質的かつ計量的に分析した結果、以下3点が学術的かつ社会的意義のある主な研究成果となった。

(1) 社会イノベーションを持続させようとする意欲に影響を及ぼす信頼の効果

介護事業所が社会イノベーションを採用し、そのイノベーションを実践し続けようとする意欲に信頼がどのような影響を及ぼすのかについて、計量的に分析した。ここでの信頼は、社会イノベーションを採用して実践している介護事業所間の信頼関係であり、本研究では介護事業所間の関係は、境界連結者間の関係として捉えた。つまり、境界連結者が集まる集団の中で、相互に交流することで信頼が形成され、その結果、社会イノベーションを持続的に実践しようとする意欲が高まるとする仮説である。質問票は、認知的信頼と感情的信頼を分けた質問票を作成したが、回答済みの質問票の結果を因子分析したところ、2つのタイプの信頼に分かれることなく、1因子に収束した。分析の結果は、信頼は社会イノベーションを持続させようとする意欲に正の影響を及ぼす可能性が高いというものであった。

先行研究をもとに質問項目を作成したにもかかわらず、信頼が1因子に収束したということは、信頼の尺度について再度検討していく必要があることを示したものと見え、今後の研究課題となった。

(2) 社会イノベーションの持続性に影響を及ぼす信頼のタイプ

社会イノベーションの持続性は、介護事業所が革新的な社会サービスを採用し、持続的に活用する経時的データをもとに、生存時間解析を用いて計量的に測定した。生存時間解析の結果、明らかになった点は、介護事業者の境界連結者が研究会に参加して、そこで相互にサービスについて問題解決や品質改善のために学習している場合には、持続性が高まりやすいということである。本研究は、当初、組織内のメンバー間の信頼関係を主な対象にしようと考えていたが、集団メンバー間の信頼関係の重要性も発見したため、組織や集団内のメンバー間の相互作用が、社会イノベーションの持続性にもたらすポジティブな影響をもたらすことも明らかになった。

また、集団メンバー間で感情的信頼が形成された場合には、学習において粘着性の高いノウハウの移転がメンバー間で可能となる傾向にあるため、社会イノベーションは持続する傾向にあることも質的に考察された。

(3) 認知的信頼と感情的信頼の構築プロセス

認知的信頼と感情的信頼の構築プロセスは、メンバー間の相互作用に違いが見出された。認知的信頼は、一時的なメンバー間の交流であっても構築される傾向にあるが、感情的信頼は、より深いコミュニケーションが必要となる傾向にある。具体的には、メンバー間で夢や目標について語り合うことができるような懇親会での相互作用が、感情的信頼の発達にポジティブな影響を及ぼすのではないかと、質的に考察された。

〈引用文献〉

- Coleman, J. S. (1990). *Foundations of social theory*. Cambridge, US: Harvard University Press.
- Gausdal, A. H. (2012). Trust-building processes in the context of networks. *Journal of Trust Research*, 2(1), 7-30.
- Luhmann, N. (1979). Trust and power. Chichester, UK: Wiley. (大庭健・正村俊之訳『信頼—社会的な複雑性の縮減メカニズム』勁草書房, 1990年).
- Lyon, F., Möllering, G., & Saunders, M. N. K. (2015). *Handbook of research methods on trust, second edition*. Cheltenham, UK. Edward Elgar.
- McAllister, D. J. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59.
- Murray, R., Caulier-Grice, J., & Mulgan, G. (2010). *The open book of social innovation*. London, UK: The Young Foundation and Nesta.
- Poppo, L. (2013). Origins of inter-organizational trust: A review and query for further research. In R. Bachmann & A. Zaheer (Eds.), *Handbook of advances in trust research* (pp.285-305), Cheltenham, UK: Edward Elgar.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404.
- Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Davis, J. H. (2007). An integrative model of organizational trust: Past, present, and future. *Academy of Management Review*, 32(2), 344-354.
- Sloan, P. & Oliver, D. (2013). Building trust in multi-stakeholder partnerships: Critical emotional incidents and practices of engagement. *Organization Studies*, 34(12), 1835-1868.
- Zaheer, A., McEvily, B., & Perrone, V. (1998). Does trust matter? Exploring the effects of interorganizational and interpersonal trust on performance. *Organization Science*, 9(2), 141-159.

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計3件（うち査読付論文 2件 / うち国際共著 0件 / うちオープンアクセス 0件）

1. 著者名 Shinsuke Tahara	4. 巻 24
2. 論文標題 Trust building process in inter-organizational networks and sustaining social innovation	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 Kwansei Gakuin University Social Science Review	6. 最初と最後の頁 31-48
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 田原慎介、若林直樹	4. 巻 54
2. 論文標題 顧客組織間の凝集型ネットワークが及ぼす新しい社会サービス定着への効果：学習療法の生存時間解析	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 組織科学	6. 最初と最後の頁 44-58
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 田原慎介	4. 巻 32
2. 論文標題 介護保険指定事業者の公的保険外サービス提供意欲における事業者間の「信頼」効果に関する計量分析 学習療法を題材に	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 経営行動科学	6. 最初と最後の頁 109-121
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

〔学会発表〕 計4件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 4件）

1. 発表者名 Shinsuke Tahara
2. 発表標題 Trust on customer organization networks and the sustaining of social innovation
3. 学会等名 35th EGOS Colloquium（国際学会）
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 Shinsuke Tahara
2. 発表標題 The sustaining of social innovation through inter-organizational learning networks
3. 学会等名 26th Innovation and Product Development Management Conference (国際学会)
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 Shinsuke Tahara
2. 発表標題 The sustaining of social innovation and inter-organizational trust
3. 学会等名 25th Innovation and Product Development Management Conference (国際学会)
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 Shinsuke Tahara
2. 発表標題 Inter-organizational trust on networks and the sustaining of social innovation
3. 学会等名 10th First International Network on Trust Workshop (国際学会)
4. 発表年 2019年

〔図書〕 計1件

1. 著者名 金光淳、鈴木竜太、小豆川裕子、秋山高志、井戸田博樹、西口敏宏、桜井政成、山田一隆、若林直樹、北見幸一、田原慎介、稲葉陽二	4. 発行年 2018年
2. 出版社 ミネルヴァ書房	5. 総ページ数 272
3. 書名 ソーシャル・キャピタルと経営：企業と社会をつなぐネットワークの探究	

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
--	---------------------------	-----------------------	----

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------