

令和 6 年 5 月 20 日現在

機関番号：23604

研究種目：基盤研究(C)（一般）

研究期間：2020～2023

課題番号：20K01872

研究課題名（和文）介護組織における多様なステークホルダーとの信頼構築とその効果に関する研究

研究課題名（英文）Research on building trust with multiple stakeholders in care organizations and its effects

研究代表者

田原 慎介（Tahara, Shinsuke）

公立諏訪東京理科大学・共通・マネジメント教育センター・講師

研究者番号：80779976

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 3,000,000円

研究成果の概要（和文）：本研究の目的は、多くの介護組織が取り組むべき課題として考えられてきた地域との関わりについて、介護組織が多様なステークホルダーとどのような信頼関係を構築することが、介護従事者の組織への定着とサービス利用者の継続的なサービス利用にポジティブな影響を及ぼすのか、エスノグラフィックな調査手法を中心的に用いて経営学的な観点から明らかにすることである。本研究では、特に、熟練と未熟練の介護従事者を対象として、介護サービスの価値を生み出すためのサービス利用者との相互作用に注目した。サービス利用者との間に感情的信頼を構築できた未熟練者は、熟練者とは異なるサービス価値を生み出しやすいという気づきが得られた。

研究成果の学術的意義や社会的意義

本研究の成果の学術的意義は、介護組織の文脈において、介護サービスの価値を生み出していくことが、介護従事者とサービス利用者の継続的な定着につながると考え、熟練と未熟練者の比較分析から、未熟練であっても、サービス利用者との間に感情的な信頼関係を築くことができれば、サービスの価値を高めることを明らかにしたことである。社会的意義は、未熟練の介護従事者は組織に定着しにくい傾向がある中、未熟練者なりに介護サービスの価値を高めるためのサービス利用者との相互作用プロセスについて1つの見解を示したことである。また、熟練者が必ずしも価値ある介護サービスを提供できるわけではないことを指摘したことも挙げられる。

研究成果の概要（英文）：The purpose of this research was to clarify from the perspective of organizational studies, with a focus on ethnographic research methods, what types of trust relationships that nursing care organizations build with multi-stakeholders have a positive impact on the retention of caregivers in the organization and the continued use of nursing care services by service recipients, regarding community relations, which has been considered an issue that many nursing care organizations should address. This research focused specifically on the interaction of skilled and unskilled caregivers with service recipients to create values for nursing care services. We noticed that unskilled caregivers who were able to build affective trust with service recipients were more likely to produce different service values than skilled caregivers.

研究分野：経営組織論、経営学

キーワード：介護組織 介護サービスの価値 介護者と被介護者の相互作用プロセス 信頼構築プロセス 動画分析
COVID-19前後での変化 解釈学的アプローチ

科研費による研究は、研究者の自覚と責任において実施するものです。そのため、研究の実施や研究成果の公表等については、国の要請等に基づくものではなく、その研究成果に関する見解や責任は、研究者個人に帰属します。

1. 研究開始当初の背景

介護組織の経営学研究は、少ない。介護組織は、公的保険制度に埋め込まれているが、利用者の個別ニーズに合った高品質なサービスの提供が求められる(宮垣, 2003)。また、サービス提供を巡って、介護組織間の競争が激化している。このような中、介護組織は人材と利用者をいかに定着させるかという経営学的課題に直面している。人材定着に関する研究は、組織内の制度設計や職場環境の側面から人的資源管理論で議論され、利用者の定着は顧客ロイヤリティなどの枠組みを用いてマーケティングの観点から研究されてきた(Grönroos, 2007)。しかし、これらの研究成果が介護の文脈で効果的に適用されているとは言い難い。そこで本研究は、介護組織の人材が地域の多様なステークホルダーと事業を通じて相互作用するという観点から、人材と利用者の定着について検討する。

ステークホルダーは「組織目標の達成に影響を及ぼし得る集団や個人」(Friedman & Miles, 2006)と定義され、株主や顧客、地域住民などを指す。介護組織は、利用者の家族やケアマネジャー、提携病院など、介護特有のステークホルダーと関わりながら、事業を通じて高齢者の自立支援や介護予防などに貢献することが求められている。そこで、介護組織の人材が地域や社会が抱える課題を解決するための事業を創出し、発展させる中で、地域の多様なステークホルダーと信頼関係を築き、その関係性を深めることができれば、介護組織の利用者はその家族からの評価も高まって、継続利用へとつながっていくことが考えられる。

また、関係性を発展させるうえで潤滑油として機能するのが、信頼である。信頼とは「相手の意図や行動に対する期待をもとに弱さを受け入れようとすること」(Rousseau, Sitkin, Burt, & Camerer, 1998)であり、認知的信頼や感情的信頼など複数のタイプに分類できる。前者は、他者の能力や過去の経験から発達し、後者は、共感や仲間意識、利他的行動を通じて発達する(Chua, Ingram, & Morris, 2008)。信頼のタイプは、さまざまな文脈のもとで、その効果について研究されてきた。たとえば、McAllister(1995)はマネジャーと専門職との間に構築された信頼のタイプとその効果について研究し、Sloan & Oliver(2013)は多国籍企業がステークホルダーとの連携を促進させる信頼のタイプを質的に明らかにした。ステークホルダーを対象とした研究への関心は高まっているが、信頼のタイプとその効果を計量的に分析した研究は少ない。また、信頼構築プロセスを詳細に分析することが、信頼の理論的発展につながる(Lyon, Möllering, & Saunders, 2016)。そこで、本研究は、組織と個人のマルチレベルな観点からステークホルダーとの関係を考察し、組織と個人では信頼のタイプとその効果および信頼構築プロセスにどのような違いが生じるのかを明らかにすることで、信頼研究の発展に貢献する。

2. 研究の目的

本研究の目的は、従来、多くの介護組織が取り組むべき課題として考えられてきた地域との関わりについて、介護組織が多様なステークホルダーとどのような信頼関係を構築することが、介護従事者の組織への定着とサービス利用者の継続的なサービス利用にポジティブな影響を及ぼすのか、エスノグラフィックな調査手法を中心的に用いて経営学的な観点から明らかにすることである。

3. 研究の方法

本研究は、コロナ禍での調査となったこともあり、特に介護従事者とサービス利用者との相互作用プロセスに焦点をあて、分析対象となった介護組織の介護従事者が撮影した動画を用いた観察(Hindmarsh & Pilnick, 2007)および動画でサービス利用者に対してサービスを提供した介護従事者へのインタビュー調査(オンライン)、介護従事者へのグループインタビュー(オンライン)、分析対象以外の介護組織において介護サービスの提供に従事する介護専門家へのインタビュー調査(オンライン)を実施するエスノグラフィックな調査手法を用いた。2023年度はコロナが落ち着いたこともあり、これらの調査を補足するために介護現場でのフィールドワークを実施した。

分析手法は、Geertz(1973)の解釈学的なアプローチを取ることで質的に分析することを中心とした。Geertz(1973)の解釈学的アプローチを取ることは、データの客観性を重視する点にある。具体的に、研究者が介護従事者と利用者との相互作用を観察して解釈するのではなく、介護従事者としての現場経験者が解釈したものを研究者が解釈する点に特徴がある。それゆえ、本研究では動画でサービス提供を実施した介護従事者へのインタビューや介護従事者へのグループインタビュー、外部の介護専門家へインタビュー、さらにはコロナが落ち着いたあとにオンラインでの調査を補足するために介護現場でのフィールドワークを実施したことによってデータの客観性を担保した。

4. 研究成果

以下は、ある特別養護老人ホームを分析対象として実施した研究成果の一部である。ある特別養護老人ホームが、職員の人材研修用を実施している介護従事者によるサービス利用者への関

わり方について、入居している2名のサービス利用者を対象として、その2名の利用者それぞれ熟練と未熟練の介護従事者が1人ずつ関わる動画を分析した。熟練者の動画2パターン、未熟練者の動画2パターンの合計4つのパターンの動画が分析に用いられた。動画には、ベッドに横になっているサービス利用者が熟練あるいは未熟練の介護従事者のサポートのもとで起き上がり、自力歩行あるいは車椅子に乗って食堂へ向かうという一連の流れが記録されている。この一連の流れの中で、介護従事者は利用者への声かけや適切なタイミングでのサポートなど、サービス利用者と相互作用する。本研究は、Llewellyn & Hindmarsh(2013)がチケット販売における従業員と顧客との相互作用について、会話、ジェスチャー、身体動作の観点から分析したのを参考にして、次の観点から介護従事者とサービス利用者の様子を分析した。介護従事者は、サービス利用者をサポートする動き、声かけを含めたサービス利用者との会話の様子、サービス利用者に対してどのような動きをしたか、介護従事者とのような会話をしたか、介護従事者からサービスを受けている最中の顔の表情である。これらは、我々が動画を通じて分析し、その後、動画で利用者と相互作用した介護従事者と一緒と同じ動画を見ながら、この時どのようなことを考えながらサービス利用者と相互作用したのか、なぜこのような動きをしたのか等についてインタビューしたものである。

熟練者と未熟練者の利用者への関わり方の違いに関する気づきは、次の2点である。1点目は、サービス利用者が自ら動き出すのを介護従事者が待つということである。この“待つ”ということを熟練者は重視している。介護従事者が利用者に対してあらゆるサポートをしてしまう介護は「過剰な介護」となってしまう、サービス利用者のQOLを下げることになってしまう。それゆえ、サービス利用者ができることには介護従事者は手を出さないことが望ましい。この点について熟練者は次のように語っている。

お客様が動き出そうとしている時に邪魔をしないというか、どうぞ好きにやってくださいという動きのほうが、たぶん結果的にはうまくいくことが多いんだなということは体感しています。・・・介護をするとなると手を出したくなっちゃうのが普通かなと思うんですけど、実はそうではなくて、声かけをして、お客様が動いてくれているのであれば、そこは自分らが合わせるというか、そういうことをするほうがやっぱりいいんだというのは実際に体感しているところです。

ただし、熟練者がサービス利用者の動き出しをどのような時でも待つことができるかという点と待つにも限界がある。日常的に利用者と関わる中で利用者の動き出しをパターン化することができていれば、ある程度待つ時間を区切ることができるのかもしれない。しかし、複数の業務で多忙を極めている介護従事者は熟練者であっても、自分のペースで利用者との相互作用してしまうこともある。その点、2点目とも関連するが、未熟練者は利用者との丁寧に接することができるため、利用者の動き出しを十分に待つことができる場合もある。

2点目は、サービス利用者への声かけやサポートのタイミングを読むということである。熟練者は、接点が浅く、関係性が構築できていない利用者であっても過去の経験から利用者のタイプをパターン化し、それなりのタイミングで声かけやサポートができると言われている。しかし、未熟練でも1年程度関わりを持っている利用者に対しては丁寧に接することができるので、適切なタイミングで声かけやサポートができなくても利用者は安心して介護従事者との相互作用できる可能性がある。この点について、未熟練者は反省も含めて次のように語っている。

やっぱりこっちが自分本位に声かけをおこなっていたときよりも〇〇さん(サービス利用者)が考えたことを自分で行動を示していたほうが、安心感が本人にはあったと思うんですね。

代田・嶋崎・西(2021)は、サービス価値の機能面と感情面の2つのタイプに着目し、感情面に関する研究が乏しいことを指摘した。本研究で用いた事例で考えると、機能面の価値は、ベッドに横になっているサービス利用者を利用者の動きに合わせて効率的に食堂まで連れていくことであり、他の業務との兼ね合いもあってあまりに長い時間がかかりすぎてもいけないことから、状況に応じて介護従事者のペースで利用者をサポートすることも生じる可能性はある。このような機能面の価値を創出する場合には、熟練者のほうが強いであろう。感情面の価値は、サービス利用者の表情を観察し、利用者との会話を尊重し、利用者へ寄り添ったサポートを提供することで創出されるものであると考えられる。この感情面の価値創出には、未熟練者が強みを発揮する場面があり、介護サービスの価値創出には有効であると考えられる。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計2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 1件）

1. 著者名 田原慎介	4. 巻 10
2. 論文標題 介護サービスの価値創造プロセスにおける信頼のダイナミクス	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 組織学会大会論文集	6. 最初と最後の頁 117-123
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） 10.11207/taaos.10.1_117	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 田原慎介	4. 巻 196
2. 論文標題 組織間ネットワークに埋め込まれた顧客組織における知識探索の効果 介護組織を対象とした新しい社会サービスの定着事例	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 京都大学経済論叢	6. 最初と最後の頁 65-86
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 1件 / うち国際学会 1件）

1. 発表者名 Shinsuke Tahara
2. 発表標題 Building trust through communication between caregivers and care recipients in improving the quality of nursing care services: The case of service provision in Japanese nursing care facilities
3. 学会等名 European Group for Organizational Studies, 39th Colloquium (国際学会)
4. 発表年 2023年

1. 発表者名 田原慎介
2. 発表標題 介護サービスの価値創造プロセスにおける信頼のダイナミクス
3. 学会等名 組織学会
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 田原慎介
2. 発表標題 介護サービスの創出プロセス 熟練と未熟練の介護従事者の強み
3. 学会等名 経営行動科学学会第26回年次大会
4. 発表年 2023年

1. 発表者名 Shinsuke Tahara
2. 発表標題 How to build trust between caregivers and elderly
3. 学会等名 University of Windsor (招待講演)
4. 発表年 2023年

〔図書〕 計1件

1. 著者名 田原慎介	4. 発行年 2022年
2. 出版社 中央経済社	5. 総ページ数 246
3. 書名 介護組織の共感ネットワーク イノベーションの定着メカニズム	

〔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
研究分担者	山 泰幸 (Yama Yoshiyuki) (30388722)	関西学院大学・人間福祉学部・教授 (34504)	

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
---------	---------