

社会技術研究開発事業「問題解決型サービス研究開発プログラム」
平成22年度採択プロジェクト企画調査 事後評価結果報告書（案）

1. 研究代表者:三宅 美博(東京工業大学 大学院 総合理工学研究科 准教授)

2. プロジェクト企画調査の題名:医療・介護サービスにおける場づくりと共創的イノベーションに関する企画調査

3. プロジェクト企画調査期間:平成22年10月～平成23年3月

4. プロジェクト企画調査の概要:

医療・介護サービスにおいて、サービス提供者は運動や認知の機能回復のように数値化しやすい側面を中心に改善を行ってきた。一方、利用者にとっては、人や社会とのつながりや生活改善のように数値化されにくい「場」的側面がより重要である。そこで本調査研究では、「場」を計測し評価するための基盤技術の確立、および、それに基づいて提供者と利用者の共創的サービスイノベーションを支援する場づくり手法の検討に取り組む。

5. 事後評価結果（この項の記述は、評価者のコメントによる。）

5-1. プロジェクト企画調査の目標の達成状況

プロジェクト企画調査としての目標達成状況は次のように評価された。

- 企画調査ではあるが、本格研究を一部行っている。研究自体は、特に「場」の評価尺度を提示し、その定量技法を提示している。半年という期間、しかも500万円という限られた予算で、完結性の高い研究を行ったことは極めて高く評価できる。しかし、今回の企画調査は、場の要求品質の多様性等の、場を巡る構成概念、及びその測定技法の先行研究等についてより広範にサーベイするチャンスでもあったことを考えると、必ずしも初期仮説を大きく超えた調査研究が行われたとは考えられない。
- 努力して実験していることは理解するが、実験の意義が本プロジェクトの目的とどのように関係しているのかが十分に理解できない。具体的には次の通り。
 - (1) 「場」的な性質を評価する尺度が理解し辛い。互惠性、社会的統合、生活の満足度、生活意欲は「場」的で、孤立、抑うつ、注意散漫、対人回避、疲労、睡眠起床障害は「場」的でないとする根拠が分からない。場的ではないものと場のなものが関係しているように思われる。「場」の定義自体が明確ではないのではないか。
 - (2) 「社会的な関係性は低い身体活動のパターンにより現れやすい」としているが、身体活動のセンサーとは加速度であろうか。そうだとすると、それは身体の機能に関わるもので、上記(1)で機能的価値と「場」的価値を切り分け後者に重きをおいたことと矛盾し、主張に明瞭性を欠く。
- 非常に興味深い。しかし、他の可能性を考えても良かったのではないか。例えば「場」として、介護施設内の人間関係だけに焦点を当てているが、他にも社会的局面は存在する。

5-2. 研究開発プロジェクトの提案にむけた準備状況

研究開発プロジェクト提案のためには、以下のような課題が残されていると考えられる。

- 場を巡る構成概念の網羅性については、文科系の構成概念形成に関する質的研究、品質マネジメント分野の品質機能展開の知の「デザイン」への活用など参考にすべきこともあったと考える。しかし、研究代表者から提案された、サービス科学に対する横断的研究の実行可能性については、その仕組みも含めて十分期待できるものとなっている。今後、尺度開発についてはネットワークの活性化などを研究している情報科学、数理科学の研究者とのチームを形成することが望ましい。いずれにせよ、場という本格的サービス科学の創生に繋がる重要な研究課題であるので、他分野の十分なサーベイを別途行うことが望ましい。側面的な意見を言えるようなメンバーを加えるべきではないか。
- (1) プロバイダ側は運動や認知の改善という機能的価値を提供するが、ユーザ側は生活や主体性の改善という「場」的価値を求めると主張しているが、その根拠は何か。本企画調査を研究開発プロジェクトの準備であり、その研究開発の出発点を再確認するため、改めて根拠を示して頂きたい。
(2) 「場」は誰が作る前提か。参加者のほかに場づくりをする人物がいるのであれば、その人物に今回の調査と今後計画されている研究の成果が与える知見が分からない。