

# 福祉サービスNPOにおける相互性の再検証

民間非営利組織（NPO）参加者の意識と実態

研究開発室 宮垣 元

## 目次

1. コモンズ型組織へのミクロ・アプローチ	29
2. 相互性と組織内コミュニケーション	31
3. 福祉サービスNPOにおける情報共有の実態	35
4. 相互性・情報共有と満足度	40
5. 要約とまとめ	42

## 要旨

本稿は、福祉サービスNPOの組織的特性をコモンズ型組織という観点（マクロ・アプローチ）から論じた昨年度研究を踏まえ、その理論枠組みを前提としつつ、そこに参加する個人の側からの調査（ミクロ・アプローチ）を行った。前号から通底するテーマは「NPO組織特性の把握と構築」であり、本稿では、福祉サービスNPOの参加者への調査から、当該組織がコモンズ型組織であることの再検証を行った。なお、参加者の意識と実態（経緯・背景、現状、評価や今後の方向性という主たる3つのフェーズ）の分析は前号で行っている。

福祉サービスNPOがコモンズ型組織であるというのは、それが利用者と提供者が相互に入れ替わるという「相互性」を有することにより、結果として情報共有構造（情報のコモンズ）を実現していると考えられるからである。この相互性に関しては、利用者の17.4%、提供者の14.3%に見られ、福祉サービスNPOが相互性のある組織（コモンズ型組織）であることが確認された。

組織内の情報共有状況については、利用者がサービスの現場に関する情報に、提供者が組織に関する情報に偏る傾向があるが、こうした情報共有の実態と相互性との関連を見ると、とりわけ利用者やその家族がサービスを提供する割合（利用者のサービス提供率）が高いほど情報共有度も高くなることがわかった。なお今後の継続意向がある人は情報共有度も高く、ここからも情報共有の重要性が示された。

相互性と満足度については、利用者のサービス提供率が高いほど満足度も高くなる傾向があり、提供者では、将来の利用意向という潜在的な相互性の割合が高いほど満足度も高く、総じてコモンズ型組織の意義が示された。

以上のように、福祉サービスNPO参加者の意識実態とともに、当該組織が相互性を有するコモンズ型組織であることとその意義が示された。特に、提供者側の潜在的な相互性の存在からも示唆されるように、相互性は必ずしもある一時点で起きているのではなく、時間軸を含んだ、いわば「過去の相互性、未来の相互性」として機能しており、NPOのコミュニティ的側面が明らかとなったと考えられる。

キーワード：福祉サービス、民間非営利組織（NPO）、相互性

## 1. コモンズ型組織へのマイクロ・アプローチ

### (1) 昨年度研究と分析枠組み

近年、民間非営利組織（以下、NPO）への関心が高まっており、とりわけ福祉サービス分野では、公的介護保険制度下での役割など、ますますその存在が無視し得なくなってきた。ところが、今日においても、NPOがどのような有効性や独自性を有するののかに関しては必ずしも十分な議論がなく、いまだ「未知なる組織」との印象はぬぐえない。こうした背景を踏まえ、福祉サービスNPOの組織特性の分析を行ったのが昨年度研究（宮垣 2001a, 2001b）である。本稿は別稿（前号）と併せその継続研究に位置づけられ、「NPOの組織特性の把握と構築」のテーマのもと、前号では「福祉サービスNPO参加者の意識実態の把握」を行うことで、当該組織に参加する人々の実態を明らかにした。本稿では、その知見を踏まえ、もうひとつの目的である「コモンズ型組織の検証」を行う。なお、福祉サービスNPOがコモンズ型組織であるという点については、昨年度研究（宮垣2001a, 2001b）において議論した。コモンズ型組織がいかなる組織であるのかを含め、その要点を簡単に整理しておくことになる。

前号で述べたとおり、本稿が福祉サービスNPOに着目する背景には、公共経済学における「契約の失敗」の議論と、それを理論的根拠としたNPOの有効性に関する議論がある。この議論では、福祉

サービスのような準公共財の供給において、サービスの利用者と提供者間における情報の非対称性が存在する場合、利用者は提供者がその情報の非対称性を悪用し不当に利潤をあげることを想定するから、利用者はその選択（サービスの利用）を行わず、結果としてその需給は社会的最適に至らないという一種の「市場の失敗」論を展開した<sup>\*1</sup>。すなわち営利組織は情報の非対称性を利用して機会主義的行動の可能性があるのに対し、非営利分配制約という制度的特性を有するNPOは相対的にその可能性が低いため、ここにNPOの有効性が見いだせる（NPOの方が信頼され得る）ということになる（Hansmann 1980, 山内 1997, 矢口 1998 など）。しかし、この議論は必ずしも経験的・実証的に検討されておらず、いわば理論仮説の提示にとどまっているという点で、さらなる議論が必要であるとされている（山田 1999）。

こうした背景を踏まえ、昨年度研究においては、従来NPOの有効性に関して上記の公共経済学で示されてきたNPOの信頼の議論（これを「NPOの信頼性仮説」とした）を糸口にし、組織構造と情報という観点から福祉サービスNPOに見られる独特な信頼メカニズムを導出した。昨年度研究では、まず多義的な「信頼」の定義を情報の観点から「情報の不確実性の解消プロセス（＝情動的信頼）」とし、その構築にあたっては、いかにその不確実性を解消するか（＝情報の共有を行うか）が課題となるとの問題を設定した。当該組織は、一般の企業組織や行政組織とは異なり、利用者と提供者が相互に互

換するという独特の構造（相互性）を持つことで、事後開示的でないプロセス的な情報の共有を実現していると考えられる。このような共有構造（これを「情報の共有構造（コモンズ）」とした）の存在による信頼構築のあり方を「コモンズ型信頼モデル」とし、その実像を明らかにすることが福祉サービスNPOの特性を導出する上で重要であるとした<sup>\*2</sup>。このような分析枠組みは、先のNPOの信頼性仮説に対し、従来経済学的に示されてきたNPOの非営利分配制約という制度的特性とは別に、利用者と提供者が相互に互換的になり得るといふ組織構造的な特性から説明が可能であることを含意している。ここでは、コモンズ型組織とはこのようなメカニズムを組織構造的に有する組織を指し、その典型的な存在が福祉サービスNPOであるということを確認しておきたい。

本稿では、福祉サービスNPOの中にコモンズ型組織としての特性を見いだした昨年度研究を踏まえ、それが組織側からの調査であったのに対し、個人の側からその実態を改めて分析する。上述したよ

うに、コモンズ型組織の組織構造的な特性は、利用者と提供者が相互に互換するという相互性にある。また、その有効性は情信的信頼、すなわち情報の不確実性の解消（＝情報の共有）という点にあった。したがって、ここでの分析の中心は相互性の実態と情報共有の実態になるが、併せて前号で見た満足度との関連についても検討することにしたい。

## (2) 調査概要

本稿の目的は、福祉サービスNPOの組織構造特性を個人レベルから把握するという点にあり、上述したように、主として利用者と提供者の互換構造、情報共有の実態、満足度の3点について分析を行う。

調査データは、横浜市内で福祉サービスを行うNPOのネットワーク組織として1999年9月に設立された「市民セクターよこはま」の協力を得、その会員団体（2001年末の時点で83団体）の提供者・利用者を対象としたアンケート調査であり、主な調査概要は以下のとおりである（前号の再掲）。また、調査対象者のプロフィールについては前号を参照されたい。

- ・ 調査対象：福祉サービスNPOに所属するサービス提供者・利用者  
「市民セクターよこはま」会員団体の参加者
- ・ 調査対象数：調査協力団体68団体の1,028人
- ・ 標本抽出：各調査協力団体から5～30人の範囲で無作為に選んだ全数
- ・ 有効回収数：775人（有効回収率：75.4%）
- ・ 調査方法：各団体による訪問留置法
- ・ 調査時期：2001年12月

## 2. 相互性と組織内コミュニケーション

### (1) 利用者の相互性とコミュニケーション

福祉サービスNPOの組織構造的な特性は、利用者と提供者が相互に互換するという相互性にある。昨年度研究では、この相互性を、サービス利用者がどの程度提供側になることがあるか（利用者の提供率）と、サービス提供者がどの程度利用側になることがあるか（提供者の利用率）について、組織全体におけるそれぞれの割合を調査した。こうしたマクロ・アプローチに対し、本稿では、利用者と提供者自身がそれぞれ実際にどの程度の提供・利用を行っているのかを把握するミクロ・アプローチをとる。なお、個人への実態把握に関しては、一般的に個人（とりわけ利用者）が厳密な記録をとっていることは考えられないため、利用・提供について、「よく利用・活動する」「たまに利用・活動する」「あまり利用・活動しない」「まったく利用・活動しない」の4件法からそれぞれ把握することにした。また、併せて、利用者・提供者それぞれの会合（家族会やミーティングなどの集まり）への参加（出席）状況も把握した。利用率と提供率が利用者・提供者間の相互性の把握である一方、会合出席率は利用者間・提供者間におけるコミュニケーションの濃密度の把握である。以下では、まず後者から分析を行う。

サービス利用者間のコミュニケーションの実態を全体的に見ると（n=186）

「よく参加する」（17.9%）、「たまに参加する」（14.0%）、「あまり参加しない」（20.1%）、「まったく参加しない」（48.0%）となり、全体の3割強の利用者が出席しているということがわかった。これを属性別で見ると、まず性別では、男性の37.9%、女性の30.6%が参加層（「よく参加する」と「たまに参加する」の合計、以下同様）となり、男性の方で出席率が高い。また、団体規模別で見ると、1～50人（27.5%）、51～100人（32.5%）、101～150人（50.0%）、151～200人（26.8%）、201人以上（14.8%）が参加層であり、出席率は101～150人規模をピークに高く、規模の小さい組織や大きい組織ではそれぞれ低くなるという特徴がある（図表1）。また、参加年別では、1989年以前（100.0%）、1990～1994年（68.8%）、1995～1999年（35.0%）、2000年以降（14.0%）と、古くからの参加者の方で出席率が高くなるという傾向がある。なお、参加頻度別に見ると、総じて参加頻度が高い方が会合への出席率が低くなり、頻度が低い方が高くなるという傾向がある。とりわけ、会合に「まったく参加しない」という人は、週5日以上（59.4%）、週2～4日程度（52.2%）、週1日程度（41.2%）、月2、3日程度（42.1%）、月1日程度以下（25.0%）となり、ほぼ一貫した傾向となった。ただし、このこと（サービス利用が高頻度であること）は介護・介助が必要な状態であるために物理的に交流会への参加が困難であること、参加頻度が高いために交流会への出席の必要性がないことを反映したものだと考えられる。

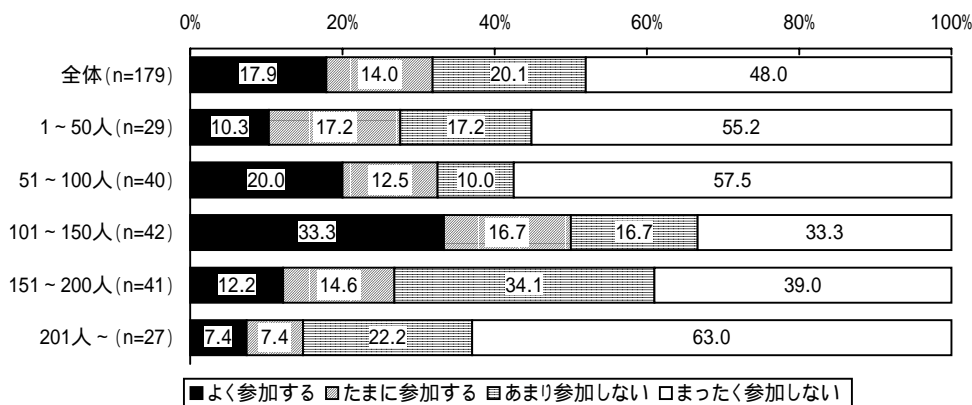
次に、サービス利用者の相互性の実態、

すなわち、サービス利用者（その家族を含む）がどの程度サービスの提供側になることがあるか（利用者のサービス提供率）という点について見る。まず全体的（n=178）には、「よく活動する」（7.3%）、「たまに活動する」（10.1%）、「あまり活動しない」（18.5%）、「まったく活動しない」（64.0%）という結果となり、何らかの割合で活動する層（「よく活動する」と「たまに活動する」の合計、以下同様）を相互性の実質的な構成要素と考えると、17.4%の利用者がサービスの提供側となり、ここから利用者全体の2割弱が提供側との「互換層」を形成していることがわ

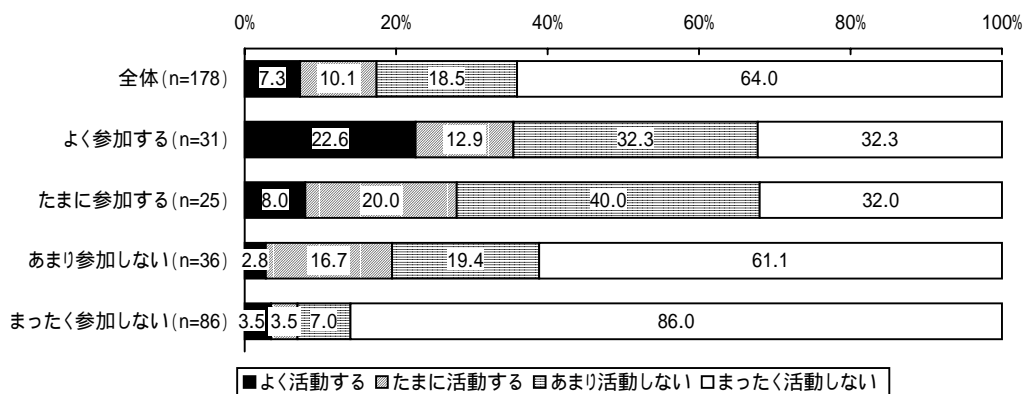
かった。

これらを属性別に見ると、性別では、「まったく活動しない」ではほとんど差がないものの、互換層のみに着目すると、男性の10.5%、女性の21.5%がそれに該当し、前述の会合への参加状況とは逆の傾向を示した。この互換層の割合を団体規模別に見ると、1～50人（17.2%）51～100人（20.0%）101～150人（11.9%）151～200人（25.7%）201人以上（16.0%）となり、151～200人規模の組織で高いことがわかる。同様に、互換層の割合を参加年別に見ると、1989年以前（25.0%）

図表1 利用者の会合出席状況(団体規模別)



図表2 利用者のサービス提供状況(会合への出席状況別)





1990～1994年(41.2%)、1995～1999年(12.9%)、2000年以降(20.4%)となり、1990～1994年に参加した人が高い。参加頻度別では、週5日以上(9.4%)、週2～4日程度(18.0%)、週1日程度(16.0%)、月2、3日程度(27.8%)、月1日程度以下(36.4%)という結果となり、ほぼ参加頻度が低いほど交換層の形成率が高くなった。これは、先の会合出席状況と同様の結果(参加頻度が低いほど会合出席率が高い)であり、参加頻度と交換層の形成率が相補的な関係であることを示している。

こうした会合への参加状況と交換層の形成率(利用者のサービス提供率)の間には密接な関係がある。この両者の関係を見ると、交流会や家族会へ「よく参加する」(35.5%)、「たまに参加する」(28.0%)、「あまり参加しない」(19.5%)、「まったく参加しない」(7.0%)となり(カッコ内は交換層の割合)、会合への出席率が高いほど、交換層の形成率が高いという結果となった。利用者間のコミュニケーションが濃密な人ほど、利用者・提供者間の相互性への寄与率が高いと考えられる(図表2)。

## (2) 提供者の相互性とコミュニケーション

サービス提供者の状況についても、提供者間のコミュニケーションの濃密度を示す会合などへの参加状況と、サービスの利用者側になる割合(交換層の形成率)の2つから検討することにする。

まず、提供者間のコミュニケーションの濃密度に関して、会合やミーティング

などといった集まり(会合)への参加状況を見ると、全体では、「よく参加する」(63.0%)、「たまに参加する」(28.0%)、「あまり参加しない」(7.5%)、「まったく参加しない」(1.5%)となり、参加層(「よく参加する」と「たまに参加する」の合計)はサービス提供者全体の9割以上を占め、極めて高い出席率であるということがわかった(n=535)。

これを属性別で見ると、性別では、男性の参加層が87.2%であるのに対し、女性は91.8%と、女性の方で出席率が高くなった。この結果は、前述の利用者の会合出席状況とは異なり、提供者側では女性の方が提供者間のコミュニケーションが濃密であるということになる。団体規模別での違いは見いだせなかったが、参加年別では、会合へ参加している層の割合が、1989年以前(100.0%)、1990～1994年(97.4%)、1995～1999年(93.2%)、2000年以降(76.4%)となり、古くからの参加者の方が会合への出席率が高いという一貫した傾向があった。

この会合出席状況を提供者の当該団体における立場の違いから見ると、中心メンバー(98.4%)、主要メンバー(100.0%)、担い手としてのみ参加するメンバー(87.8%)、必要に応じて参加するメンバー(78.0%)となり、中心・主要メンバーで会合への出席率が高いということがわかる(カッコ内は参加層の合計)。組織内の会合やミーティングなどは中心・主要メンバーが取り仕切ることが専らであるから、これはいわば当然の結果であると言ってよい。ここではむしろ、担い手としてのみ参加しているメンバー

においても、9割近くが参加しているという実態が重要であろう（図表3）。

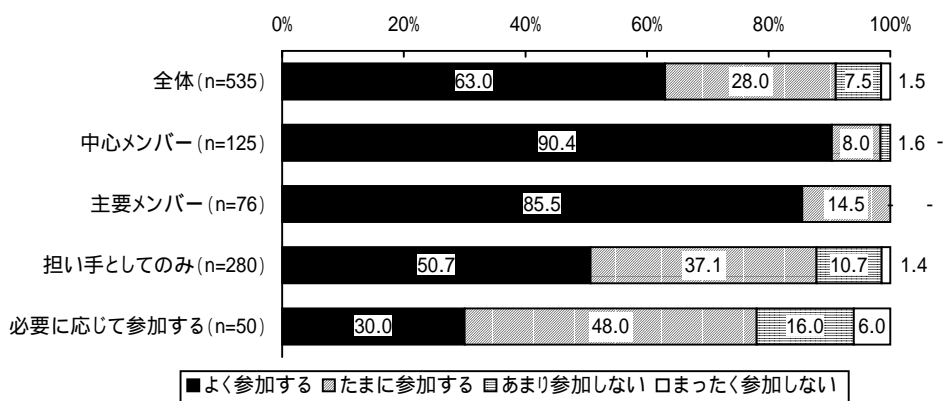
次に、サービス提供者の互換層の形成率、すなわちサービス提供者（その家族を含む）がどの程度サービスを利用する側になり得るか（提供者のサービス利用率）について見てみると、全体（n=523）では、「よく利用することがある」（5.9%）、「たまに利用することがある」（8.4%）、「あまり利用しない」（10.5%）、「まったく利用しない」（75.1%）となり、提供者全体の14.3%が互換層を形成しているということがわかった。

このサービス提供者の互換層の形成率を属性別に見ると、性別では、男性（17.0%）女性（14.5%）と、互換層の

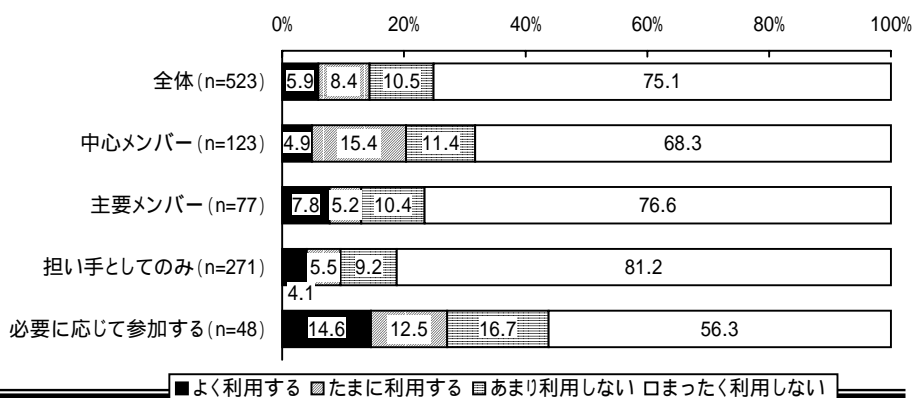
形成率は男性の方がわずかに多い。また、「まったく利用しない」とした人は女性の方が多くなっている（男性：64.4%、女性：75.8%）。参加頻度や団体規模別での違いは見いだせず、参加年別においても、1989年以前（21.2%）、1990～1994年（17.1%）、1995～1999年（12.2%）、2000年以降（16.1%）と、相対的に古くからの参加者の方が互換層の形成率は高くなっているものの、極端に大きな違いや一貫性は見いだせない。

さらに提供者の立場の違いから見ると、中心メンバー（20.3%）、主要メンバ

図表3 サービス提供者の会合出席状況(当該団体での立場別)



図表4 提供者のサービス利用状況(当該団体での立場別)







ー(13.0%)、担い手としてのみ参加するメンバー(9.6%)、必要に応じて参加するメンバー(27.1%)となった(カッコ内は互換層の形成率の合計)。担い手としてのみのメンバーに比べ、中心・主要メンバーの方の形成率が高い一方で、必要に応じて参加するメンバーの形成率が最も高いという結果となった(図表4)。

### 3. 福祉サービスNPOにおける情報共有の実態

#### (1) 情報の共有状況

福祉サービスNPOがコモンズ型組織であることの検証にあたり、2つ目の主要な分析項目は組織における情報共有の状況である。コモンズ型組織は、上に見たような利用者と提供者が相互に入れ替わるといった相互性を特性としつつ、その特性故に、情報の非対称性(不確実性)が生じやすい構造を特徴とする。ここで言う情報の非対称性(不確実性)の解消とは、情報共有がどれだけなされているかを意味するから、ここでの分析項目は、組織に関する様々な情報に関して、サービスの利用者と提供者がそれぞれの程度それを把握しているかという情報の周知状況ということになる。したがって、情報の周知状況が高いほど、それだけ多くの人に情報が共有されていると考えることができる。なお、組織における情報については、利用者・提供者ともに、「利用者(他の利用者)のことや様子について」「担い手(他の担い手)のことや様子について」「日ごろの活動の情報や案内」

「活動実績・会計報告」「活動や団体の雰囲気」「団体やサービスの評判」「団体の方針・主張、問題意識」「団体の歴史や経緯」の8項目から把握した。

まず、サービス利用者の情報周知状況について、それぞれの項目に対し「よく知っている」と「ある程度知っている」を合計したものを「知っている」とした場合、順に、「担い手のことや様子について」(53.1%)、「活動や団体の雰囲気」(51.7%)、「団体やサービスの評判」(50.6%)、「日ごろの活動の情報や案内」(44.8%)、「団体の方針・主張、問題意識」(41.1%)、「利用者のことや様子について」(39.4%)、「団体の歴史や経緯」(36.4%)、「活動実績・会計報告」(29.9%)となり、上位3項目に関しては半数以上の人把握するという結果となった(図表5)。

この上位3項目は、いずれも現場レベルにおいて利用者が安心してサービスを受けるにあたり重要な情報であり、これらの情報に対して半数以上の人把握しているという状況は福祉サービスNPOの特徴を極めてよく示していると考えられる。他方、「団体の歴史や経緯」や「活動実績・会計報告」の周知度は低くなっているが、これらはいずれも組織レベルに関する情報であり、現場レベルの情報と組織レベルの情報との周知度の違いが存在していることがわかる。

一方、サービス提供者の情報周知状況については、順に、「活動や団体の雰囲気」(90.9%)、「日ごろの活動の情報や案内」(88.3%)、「団体の方針・主張、問題意識」(85.7%)、「団体の歴史や経緯」

(83.3%)、「担い手のことや様子について」(83.0%)、「活動実績・会計報告」(81.6%)、「団体やサービスの評判」(78.5%)、「利用者のことや様子について」(76.8%)となり、利用者にして総じて高い周知度であることがわかるが、最も把握している項目(「活動や団体の雰囲気」)と把握していない項目(「利用者のことや様子について」)は10ポイント以上の開きがある。

提供者が把握している上位の項目(「活動や団体の雰囲気」「日ごろの活動の情報や案内」「団体の方針・主張、問題意識」「団体の歴史や経緯」)に関しては、いずれも組織レベルについてのものであり、これらは実際に組織にかかわっている立場であるから当然のことであるにしても、利用者の周知状況とはちょうど逆のパターンとなっている点が特徴であると言える。同様に、「団体やサービスの評判」や「利用者のことや様子について」など、現場レベルの情報が他に比べ低い周知度となったが、これも利用者のパターンと逆の結果となっている。

## (2) 求められる情報

福祉サービスNPOにおける組織の情報周知状況に関連して、必要とされている情報と、提供者がサービス提供にあたって有益な情報がどこからもたらされているかについて見ておきたい。

まず、必要とされている情報に関して、全体(n=775)では、必要度が高い順に、「利用者のことや様子について」(39.5%)、「団体の方針・主張、問題意識」(36.3%)、「日ごろの活動の情報や案内」(35.0%)

「団体やサービスの評判」(33.2%)、「担い手のことや様子について」(31.2%)、「活動や団体の雰囲気」(16.3%)、「活動実績・会計報告」(16.1%)、「その他」(4.8%)となった。利用者に関する情報を除き、組織レベルの情報が求められているということがわかる。なお、属性別に見ると、とりわけ参加種別において違いが大きく、利用者側では、「日ごろの活動の情報や案内」「団体の方針・主張、問題意識」など、組織レベルにかかわる情報が、提供者側では、「利用者のことや様子について」「団体やサービスの評判」など、比較的現場レベルにかかわる情報がより求められていることがわかった(図表は割愛)。

サービス提供者に関して、最も有益な(役に立つ)情報がどこからもたらされているかについて見ると、「団体の集まりや会合」が最も多く、次いで「他の担い手などからの口コミ」「講習会や研修会、セミナー」と続いている。「団体の集まりや会合」が最も多くなったのは、組織における情報交換・情報共有の「場」の重要性を示していると考えられる。

属性別で見ると、性別では大きな違いが見いだせないものの、当該団体での立場別では中心・主要メンバーが、参加頻度別ではその頻度が高い人など、総じて組織へのコミットが強い立場にあるほど高い割合を示している。また、参加年別に見ると、近年になって参加した人ほど「他の担い手などからの口コミ」への依存率が高く、「講習会や研修会、セミナー」への依存率が低くなる傾向がある(図表6)。

(3) 情報共有度を高める背景

次に、前述のような情報の周知状況を踏まえ、これらが組織における相互性やコミュニケーションの状況とどのような関連があるかについて、より詳細に検討

することにしたい。分析では、先の情報の周知状況で示された8項目を得点化(各項目それぞれについて「よく知っている=4点」「ある程度知っている=3点」「あまり知らない=2点」「まったく知ら

図表5 利用者と提供者の情報周知度の順位

利用者	順位	提供者
「担い手のことや様子について」 (53.1%)	1	「活動や団体の雰囲気」 (90.9%)
「活動や団体の雰囲気」 (51.7%)	2	「日ごろの活動の情報や案内」 (88.3%)
「団体やサービスの評判」 (50.6%)	3	「団体の方針・主張、問題意識」 (85.7%)
「日ごろの活動の情報や案内」 (44.8%)	4	「団体の歴史や経緯」 (83.3%)
「団体の方針・主張、問題意識」 (41.1%)	5	「担い手のことや様子について」 (83.0%)
「利用者のことや様子について」 (39.4%)	6	「活動実績・会計報告」 (81.6%)
「団体の歴史や経緯」 (36.4%)	7	「団体やサービスの評判」 (78.5%)
「活動実績・会計報告」 (29.9%)	8	「利用者のことや様子について」 (76.8%)

注：カッコ内の数字は「よく知っている」と「ある程度知っている」の合計

図表6 サービス提供者にとって役に立つ情報の経路(属性別)

(単位：%)

	他の担い手 などからの 口コミ	団体の集まり や会合	講習会や研 修会、セミナ ー	利用者やそ の家族から の口コミ	マスコミ	その他
<b>【性別】</b>						
男性 (n= 59)	55.9	64.4	47.5	20.3	35.6	3.4
女性 (n=479)	54.9	65.3	51.8	26.7	28.2	2.5
<b>【当該団体での立場別】</b>						
中心メンバー (n=125)	57.6	74.4	66.4	37.6	44.8	5.6
主要メンバー (n= 77)	59.7	67.5	62.3	26.0	36.4	2.6
担い手としてのみ (n=270)	54.4	60.4	47.0	22.2	22.2	1.9
必要に応じて参加 (n= 52)	44.2	69.2	28.8	21.2	19.2	-
その他 (n= 4)	25.0	50.0	50.0	-	50.0	-
<b>【参加年別】</b>						
～1989年 (n= 36)	47.2	66.7	63.9	19.4	30.6	8.3
1990～1994年 (n=114)	54.4	77.2	59.6	28.6	28.1	2.6
1995～1999年 (n=263)	54.8	63.5	47.9	20.9	27.0	2.7
2000年～ (n=107)	59.8	53.3	47.7	33.6	31.8	0.9
<b>【参加頻度別】</b>						
週5日以上 (n= 67)	59.7	80.6	68.7	38.8	46.3	9.0

週2～4日程度 (n=185)	52.4	67.0	61.1	27.0	30.8	1.1
週1日程度 (n=128)	49.2	58.6	48.4	23.4	26.6	1.6
月2、3日程度 (n= 91)	61.5	61.5	34.1	17.6	20.9	2.2
月1日程度以下 (n= 63)	65.1	63.5	34.9	25.4	20.6	3.2
【団体規模別】						
1～50人 (n=105)	52.4	71.4	55.2	24.8	28.6	4.8
51～100人 (n=132)	56.8	59.8	43.2	25.0	28.8	3.0
101～150人 (n= 68)	54.4	72.1	50.0	26.5	22.1	2.9
151～200人 (n= 91)	56.0	59.3	56.0	29.7	31.9	3.3
201人～ (n= 96)	56.3	68.8	58.3	22.9	32.3	-

ない=1点)し、その一貫性を踏まえ(Chronbachの $\alpha=0.934$ )、32点を最高点とする「情報共有度得点」を作成した。以下では、サービス利用者・提供者それぞれについて、前述した組織の相互性やコミュニケーションにかかわる項目と、主として属性にかかわる項目群に見られる情報共有度得点の違いを検討する(一元配置分散分析)。

まず、サービスの利用者について見ると、利用者がサービス提供側になることがある割合(活動率)すなわち互換層の形成率との関係では、寄与率が高いほど情報共有度得点が高いということがわかる。このことは、相互性の有無が情報の共有に大きな影響を与えているということを示し、こうした互換層を有するコ

モンズ型組織が情報共有において一定の有効性を発揮し得るという結論を導くだろう。同様に、団体内でのつきあいと会合への参加度についても、つきあいや出席率が高いほど情報共有度が高いということがわかる(図表8)。

また、サービス利用者の情報共有度を属性別に見ると、先に見た分析とほぼ同じ結果となったが、性別や団体規模、参加頻度に関しては必ずしも有意な差とは言えない。今後の継続意向による違いを見ると、必ずしも一貫しているとは言えないとはいえ、継続意向が高い人ほど情報共有度が高く、逆に継続意向のない人(「現在やめることを考えている」)ほど、情報共有度が低いことがわかった。利用者の維持という観点から、情報共有の重

図表8 情報共有度の平均(利用者)

	度数	平均値
活動率(互換層の形成率)別***	よく活動する	12 25.3
	たまに活動する	17 21.9
	あまり活動しない	24 19.9
	まったく活動しない	95 16.7
	合計	148 18.5
会合出席頻度別***	よく参加する	26 23.4
	たまに参加する	20 20.8
	あまり参加しない	32 18.3
	まったく参加しない	70 16.1

	合計	148	18.5
団体内でのつきあい別***	多くの人と親しくしている	24	24.5
	何人かは親しい人がいる	64	19.8
	あいさつをする程度	25	17.3
	ほとんどつきあいはない	46	14.9
	合計	159	18.7
参加年別***	～1989年	4	23.5
	1990～1994年	15	23.4
	1995～1999年	79	19.2
	2000年～	56	16.8
	合計	154	18.9
継続意向別**	続けたい、続けるつもり	148	19.0
	他にいい団体があれば変えたい	3	21.7
	現在やめることを考えている	1	8.0
	わからない	9	13.1
	合計	161	18.7

注：\*\*\* p<0.001、\*\* p<0.01

要さがうかがえる結果であると言える。

一方、サービス提供者について見ると、まず、提供者がサービスの利用者側になることがある割合（互換層の形成率）との関係では、サービス利用者の場合と同様、形成率が高いほど情報共有度得点が高いということがわかる（ただし、必ずしも有意な差とは言えず、利用者における形成率ほどの役割を果たしていないことが推察される）。また、団体内でのつきあいと会合への参加度については、つき

あいや出席率が高いほど情報共有度が高いという結果となり、主として提供者間のコミュニケーションの濃密度の効果が示された（図表9）。

属性別に見ると、サービス利用者の場合と同様、性別、団体規模、参加頻度は必ずしも有意な差とはなっておらず、他の項目と比べて強い関連性は見られない。さらに、今後の継続意向による違いを見ると、必ずしも一貫していると言えないとはいえ、「続けたい、続けるつもり」と

図表9 情報共有度の平均(提供者)

		度数	平均値
利用率（互換層の形成率）別	よく利用する	26	26.3
	たまに利用する	39	26.4
	あまり利用しない	46	24.9
	まったく利用しない	345	24.9
	合計	456	25.1
会合出席頻度別***	よく参加する	298	26.6
	たまに参加する	126	22.7
	あまり参加しない	29	21.6
	まったく参加しない	9	19.9
	合計	462	25.1
団体内でのつきあい別***	多くの人と親しくしている	191	28.0
	何人かは親しい人がある	210	23.8
	あいさつをする程度	50	21.0
	ほとんどつきあいはない	20	20.8
	合計	471	25.1
団体での立場別***	中心メンバー	113	28.3
	主要メンバー	69	27.0
	担い手としてのみ	234	23.6
	必要に応じて参加する	41	22.8
	その他	5	23.4
合計	462	25.2	
参加年別***	～1989年	27	28.3
	1990～1994年	102	27.4
	1995～1999年	236	24.9
	2000年～	91	22.0
	合計	456	25.1
継続意向別**	続けたい、続けるつもり	416	25.4
	他にいい団体があれば変えたい	7	23.9
	現在やめることを考えている	9	24.1
	わからない	37	22.8
	合計	469	25.1
将来の利用意向別***	利用するつもり	148	26.5
	おそらく利用する	222	24.7
	あまり利用したくない	23	22.7
	利用するつもりはない	52	23.9
	合計	445	25.1

注：\*\*\* p<0.001、\*\* p<0.01、\* p<0.05

した人の方が、「現在やめることを考えている」とした人よりも情報共有度は高く、利用者同様、活動の継続意向と情報共有の高さが密接な関係にあることがわかった。また、現在サービスを提供している人が、将来当該団体でサービスを利用したいか（家族を含む）についての意向との関連では、利用意向がある人ほど情報共有度が高いという結果となっており、将来的な利用者獲得という観点から、現時点での情報共有の重要性を示している。将来の利用意向とは、将来における相互性を高める要因、すなわち潜在的な互換層を意味するので、この点からも、コモンズと情報共有には密接な関連があると考えることができよう。

#### 4. 相互性・情報共有と満足度

##### (1) 利用者満足度

これまで見てきたように、利用者と提供者それぞれにおいて互換層が一定の割合（利用者：17.4%、提供者：14.3%）で見いだされ、さらに、それは情報の共有にとって重要な役割を果たしている可能性が導かれた。

以上の知見を踏まえ、最後に、サービスの利用者と提供者のそれぞれにおいて、これらの特性が満足度とどのような関係にあるかについての分析を行う。

満足度については前号においても取り上げたが、ここでは、それらを得点化した上で、一元配置分散分析を行う。なお、満足度は、「サービス・活動の回数や時間」「サービス・活動の内容」「サービ

ス・活動の料金や会費（報酬や対価）」「担い手（利用者）との人間関係」「団体運営のあり方」「自分が望んだサービスを受けられているか（自分がしたい活動ができているか）」「他の利用者や家族（他のスタッフ・担い手）との人間関係」の7項目から把握している（以上利用者について。上記各項目のカッコ内は提供者の質問項目）。これらの各項目について、「満足＝4点」「やや満足＝3点」「やや不満＝2点」「不満＝1点」と得点化し、利用者・提供者におけるそれぞれの一貫性（Chronbachの $\alpha$ ＝利用者：0.8728、提供者：0.8624）を踏まえて、28点を最高点とする「総合満足度得点」を作成した。

まず、サービス利用者の満足度得点を見ると、利用者がサービスの提供側になることがある割合（互換層の形成率）との関係では、「よく活動する」人の方が相対的に満足度が高くなる傾向がある（図表10）。一方、団体内でのつきあいがある人の方が満足度はやや高くなる傾向にあるが必ずしも有意ではなく、また「多くの人と親しくしている」人の満足度は低くなる。さらに、サービスの利用者に関しては、現在のサービスを抵抗感なしに安心して利用できているかを聞いているが、これによると、安心度が高い人ほど満足度も高くなっており、安心度と満足度には極めて密接な関連が見いだせる。継続意向別に見ても継続意向の強い人は満足度も高いという結果となった。なお、属性別では、性別、団体規模別、参加年別における平均の差が必ずしも有意ではなかった。



図表10 総合満足度得点の平均(利用者)

		度数	平均値
活動率(互換層の形成率)別*	よく活動する	10	25.9
	たまに活動する	15	23.7
	あまり活動しない	24	22.5
	まったく活動しない	67	24.5
	合計	116	24.1
団体内でのつきあい別	多くの人と親しくしている	19	22.9
	何人かは親しい人がいる	42	24.8
	あいさつをする程度	23	24.2
	ほとんどつきあいはない	32	23.9
	合計	116	24.1
安心度別***	安心している	75	25.4
	まあ安心している	34	22.3
	あまり安心していない	3	16.7
	安心していない	1	13.0
	合計	113	24.1
継続意向別*	続けたい、続けるつもり	112	24.3
	他にいい団体があれば変えたい	2	20.0
	わからない	4	20.8
	合計	118	24.1

注: \*\*\* p<0.001, \* p<0.05

図表11 満足度の平均(提供者)

		度数	平均値
利用率(互換層の形成率)別	よく利用する	24	23.9
	たまに利用する	33	23.6
	あまり利用しない	47	22.3
	まったく利用しない	312	22.8
	合計	416	22.9
団体内でのつきあい別***	多くの人と親しくしている	175	23.6
	何人かは親しい人がいる	187	22.5
	あいさつをする程度	45	21.7
	ほとんどつきあいはない	17	20.7
	合計	424	22.8
活動の位置づけ別*	余暇活動のひとつ	31	24.4
	収入となる仕事	51	21.7
	社会参加活動	227	22.8
	社会の一員の義務	43	23.4
	学習・成長の場	65	22.8
	その他	8	21.8
	合計	425	22.8
継続意向別***	続けたい、続けるつもり	374	23.1
	他にいい団体があれば変えたい	8	20.3
	現在やめることを考えている	10	20.4
	わからない	30	20.5
	合計	422	22.8
将来の利用意向別**	利用するつもり	138	23.7
	おそらく利用する	203	22.6
	あまり利用したくない	23	21.4
	利用するつもりはない	47	21.9
	合計	411	22.8

注: \*\*\* p<0.001, \*\* p<0.01, \* p<0.05

## (2) 提供者満足度

一方、サービスの提供者に関しては、まず提供者がサービスの利用側になることがある割合（互換層の形成率）との関連で見ると、「よく利用する」人の満足度がほぼ高くなっていることがわかり、利用者同様、相互性と満足度の関連を見いだすことができる（図表11）。ただし、必ずしも有意な結果とはなっておらず、利用者ほど、提供者の満足度に影響していると断定することはできない。

同様に、必ずしも有意な結果とはなっていないものの、ミーティングなどの会合への出席率が高いほど満足度が高くなっている。これに関連して、団体内でのつきあいの状況との関連を見ると、濃密なつきあいをしている人の方において満足度が高いという結果となった。なお、属性別では、性別、当該団体での立場、参加年、参加頻度などにおける平均の差が必ずしも有意ではないという結果となっている。

サービス提供者に関して興味深いのは、活動の位置づけによる満足度の違いであり、現在の活動を「余暇活動のひとつ」や「社会の一員の義務」「社会参加活動」と位置づけている人は、満足度が高くなる一方で、「収入となる仕事」とした人は相対的に満足度は低くなる。働く場としての福祉サービスNPOの難しさが現れていると考えられよう。

また、将来の継続意向との関連を見ると、継続意向が強い人で満足度が高くなっていることがわかる。さらに、現在サービスの提供を行っている人が、将来利用する側になりたいと考えるかという、

「潜在的な相互性」との関連で見ると、将来の利用意向が高い人の満足度がほぼ高くなった。前述した現在の相互性においては、必ずしも満足度との強い関係を断定することはできなかったが、将来の相互性との関連は見いだすことができ、提供者に関する相互性と満足度の関連は、現在よりもむしろ将来におけるそれが影響するということになる。

## 5. 要約とまとめ

本稿では、福祉サービスNPO参加者の意識と実態について分析を行った前号を踏まえつつ、当該組織をコモンズ型組織という観点からその検証を行った。コモンズ型組織は、サービスの利用者と提供者が相互に互換的な層を形成することで、「信頼」を確保することを意味する情報の非対称性（不確実性）の解消、すなわち情報共有を行い得るといった構造的特性を有すると考えられる。ここでは、この特性と有効性にかかわる、相互性と情報共有の実態、及び利用者・提供者それぞれの満足度との関連を中心に分析を行った。以下、これらの分析を要約しつつ振り返ることにしたい。

### 相互性の実態

まず、サービス利用者と提供者の相互性に関して、利用者の実態から整理すると、その互換層を形成し得る割合（利用者のサービス提供率＝互換層の形成率）が利用者全体の17.4%となることがわかった。この割合は、参加年別では1990～

1994年に参加した人で高くなっており、参加頻度別ではその頻度の低い人ほど高くなる。また、利用者間のコミュニケーションの場である交流会や家族会などの会合への参加状況を見ると、利用者全体の32.8%と3割以上の人々が会合へ参加している。この割合は、参加年別では古くからの参加者の方で、また参加頻度別ではその頻度の低い人の方で高くなる傾向が見いだされた。この相互性と会合出席率には密接な関係があり、会合出席率が高い人ほど相互性が高まるという点が明らかとなっている。

提供者の相互性に関しては、提供者が利用する側になることがある割合（提供者のサービス利用率＝互換層の形成率）が提供者全体の14.3%に及ぶことがわかった。この割合は、必要に応じて参加するメンバーが最も高く、また中心・主要メンバーの方が担い手としてのみ参加するメンバーよりも高くなる傾向がある。提供者間のコミュニケーションの「場」であるミーティングなどの会合への参加状況では、提供者全体の91.0%と、9割を超える高い出席率となっている。この割合は、中心・主要メンバーであることや、古くからの参加者であることなど、組織へのコミットが強い人ほど高くなる傾向にある。

#### 情報共有の実態と相互性

次に情報共有の実態に関して整理すると、8項目の情報周知状況のうち、利用者では「担い手のことや様子について」「活動や団体の雰囲気」「団体やサービスの評判」が、提供者では「活動や団体の

雰囲気」「日ごろの活動の情報や案内」「団体の方針・主張、問題意識」の周知度が高くなっている。利用者が現場に関する情報に、提供者が組織に関する情報に偏り、双方のパターンが逆になる傾向が見いだされる。また、必要とされる情報に関しても、利用者では「日ごろの活動の情報や案内」や「団体の方針・主張、問題意識」などの組織レベルの情報が、提供者では「利用者のことや様子について」や「団体やサービスの評判」などの現場レベルの情報が求められていることがわかった。これらは、先の情報周知状況の実態にほぼ対応していると考えられ、それ故、利用者と提供者のパターンが逆転する傾向にある。

こうした情報共有の実態について、それらを得点化した上で先の相互性との関連を見ると、利用者においては、互換層の形成率が高いほど情報共有度の平均値も高くなっており、会合への参加状況や団体内でのつきあいについても、それが濃密であるほど情報共有度が高いという結果となった。この平均値の差は、属性別のほとんどの項目では有意な差とはなっておらず、それだけ相互性との関連が際立つ結果となっている。一方、提供者においては、互換層の形成率が高いほど情報共有度の平均も高くなる傾向が見いだせたが、必ずしも有意な差ではなかった。しかし、将来利用することを考えているかという潜在的な相互性との関連で見ると、将来利用しようと考えている人ほど情報共有度が有意に高く、提供者の相互性と情報共有度には時間という要因が介在することが示唆された。なお、利

用者・提供者ともに、今後の継続意向がある人ほど情報共有度も高い結果となっており、この点からも情報共有の重要性が示された。

#### 相互性と満足度

最後に、相互性と満足度（総合満足度得点）の関係について整理すると、利用者においては、活動率（互換層の形成率）が高い利用者ほど満足度がほぼ高くなる傾向があり、属性別では有意な差が見いだせなかったことを考えると、その重要性が浮き彫りとなった。また、今後の継続意向も現在のサービスの安心度についても、それらが高いほど満足度も高くなることがわかった。

一方、提供者においても、利用率（互換層の形成率）が高いほど満足度が高くなる傾向があるが、必ずしも有意な差ではなかった。しかし、将来の利用意向という潜在的な相互性との関連で見れば、その割合が高くなるほど満足度も高くなる傾向となった。同様に、今後の継続意向についても、その意向が高い人ほど満足度も高い。また、生活の中での活動の位置づけとの関連では、「社会参加活動」「余暇活動のひとつ」に位置づけている人に比べ、「収入となる仕事」としている人の満足度が低くなっている。福祉サービスNPOが、働く場としてはいまだ課題が多いことを示す結果であると言える。

以上のように、福祉サービスNPOにおいては、利用者・提供者ともに、それぞれ1割から2割の幅で相互互換層を形成し

ており、当該団体がコモンズ型組織としての特性を有していることをミクロ・レベルから確認することができた。組織レベルからの調査であった昨年度研究と併せ、福祉サービスNPOがコモンズ型組織としての特性を有するということがほぼ確認されたといっているのではないだろうか。

また、こうした相互性は、利用者間・提供者間それぞれにおけるコミュニケーションの「場」とともに、情報共有度と密接な関連があり、相互性というコモンズ型の情報共有の意義が認められたと考えられる。同様に、相互性が継続意向や満足度とも関連があり、情報共有のみならず、組織や活動の高い評価にも結びつくことが示された。なお、この相互性は、提供者にとっては現在よりもむしろ将来の相互性が大きな位置を占めることも重要な知見であろう。すなわち、相互性は必ずしもワンショット（ある一時点）で起こっているのではなく、利用者の家族がやがて提供する側になる、現在の提供者が将来利用する側になるという時間軸を含んだものであり、いわば「過去の相互性、未来の相互性」として機能していると考えられる。こうした時間軸を含んだ相互性は、ある一定の範囲内で相互扶助的な関係を構築する「コミュニティ」的なものであり、民間非営利組織(NPO)が、組織でありながらも、その伝統的な組織観からしばしば逸脱するような特性を示したり、「組織かコミュニティか」といった定義問題を必要とするのは、まさにこの「相互性」故のことであるといえるだろう。福祉サービスNPOに限らず、

NPO全体への期待が高まる中で、NPO自身はその組織力が問われている。しかし、以上の特性を踏まえると、その方向性は、既存の組織観やそれに基づくマネ

ジメントをそのまま適用することではなく、NPOならではの「相互性」をどのように活かしていくかという点にあるのではないだろうか。

(研究開発室 研究員)

#### 【謝辞】

本研究は、とりわけアンケート調査の実施にあたり、調査対象の選定、調査設計へのアドバイス、調査の実施、回収などにおいて、本調査の共同実施者である「市民セクターよこはま」のご協力を得た。また、横浜市内の多くの福祉サービスNPO関係者（団体スタッフ、サービス提供者、利用者の方々、及びそのご家族）には、年末の大変お忙しい中でアンケートにお答えいただいた。特に記して感謝申し上げたい。

#### 【脚注】

\*1 筆者（2001a, 2001b）は、準公共財的性質を持つ財・サービスのうち、とりわけ人の生死や将来、プライバシーに直接かわり、かつやり直しがきかないという不可逆なサービスを「ヒューマンサービス」として別に概念化した。情報の非対称性は、あらゆる財・サービスに想定することができるが、それが決定的に問題となるのは、ヒューマンサービス領域においてである。また、情報の非対称性という語も、正確には、情報の過不足のみならず、その検証不可能性や複雑性も含めて「情報の不確実性」とすべきである。以上の2点は、従来の公共経済学における議論と異なる用法であるため、ここでは議論の関連性を優先し、従来の用法を採用している。

\*2 「コモンズ」とは本来「共有地」を意味し、参加者が共同で利用・管理する空間や社会関係を指す。また、経済学においては、個々人の合理的な行動が結果として全体の不利益をもたらすとする「共有地の悲劇」モデルがあるが、本稿において述べている「情報のコモンズ」は、物理的な空間ではなく、情報という本来的に占有できないものの共有のしくみを指している。

#### 【参考文献】

- ・グループたすけあい編，1995，『横浜発地域福祉のメッセージ』第一書林。
- ・経済企画庁国民生活局，1997，『市民活動レポート 市民活動団体基本調査報告書』。

- ・ 渋川智明, 2001, 『福祉NPO 地域を支える市民起業』岩波新書.
- ・ 田尾雅夫, 1995, 『ヒューマン・サービスの組織 医療・保健・福祉における経営管理』法律文化社.
- ・ 田尾雅夫, 1998, 「ボランティア組織は組織か?」『組織科学』32(1).
- ・ 富永健一, 2001, 『社会変動の中の福祉国家』中公新書.
- ・ 千葉隆之, 1996, 「信頼の社会学的解明に向けて」『年報社会学論集』9.
- ・ 内閣府国民生活局, 2001, 『2001年 市民活動レポート 市民活動団体等基本調査報告書』.
- ・ 野中郁次郎・加護野忠男・小松陽一・奥村昭博・坂下昭宣, 1978, 『組織現象の理論と測定』千倉書房.
- ・ 丸尾直美, 1998, 「福祉ミックス社会とは何か」加藤寛・丸尾直美編『福祉ミックス社会への挑戦 少子・高齢時代を迎えて』中央経済社.
- ・ 宮垣 元, 2000a, 「在宅介護サービスにおける「NPO信頼性仮説」の検討 在宅介護サービスNPOの信頼メカニズム」『LDI REPORT』120.
- ・ 宮垣 元, 2000b, 「NPOにおける相互信頼のメカニズム 在宅介護サービスNPOの信頼メカニズム」『LDI REPORT』121.
- ・ 宮垣 元, 2001a, 「在宅介護サービスNPOにおける組織運営の実態とサービス実施状況の実態」『LDI REPORT』130.
- ・ 宮垣 元, 2001b, 「在宅介護サービスNPOにおける情報共有構造とその規定要因」『LDI REPORT』131.
- ・ 矢口和宏, 1998, 「福祉サービス供給におけるボランティアと非営利組織の役割」加藤寛・丸尾直美編『福祉ミックス社会への挑戦』中央経済社.
- ・ 山内直人, 1997, 『ノンプロフィット・エコノミー NPOとフィランソロピーの経済学』日本評論社.
- ・ 山内直人, 1999, 『NPO入門』日本経済新聞社.
- ・ 山岡義典編, 1997, 『NPO基礎講座』ぎょうせい.
- ・ 山岡義典編, 1998, 『NPO基礎講座2』ぎょうせい.
- ・ 山岸俊男, 1998, 『信頼の構造 心と進化の社会ゲーム』東京大学出版会.
- ・ 山田太門, 1996, 「非市場(公共)の経済」加藤寛・浜田文雄編『公共経済学の基礎』有斐閣.
- ・ 山岸秀雄編, 1993, 『市民がつくる地域福祉』第一書林.
- ・ 全国社会福祉協議会, 各年度, 『住民参加型在宅福祉サービス団体活動実態調査報告書』.
- ・ Akarlot, G. A., 1970, "The market for 'lemons' Qualitative uncertainty and the market mechanism", Quarterly Journal of Economics, 84.
- ・ Coleman, J. S., 1988, "Social capital in the creation of human capital", American

- Journal of Sociology 94.
- Coleman, J. S., 1990, *Foundations of Social Theory*, The Bellknap Press of Harvard University Press.
  - Drucker, P. F., 1990, *Managing the Nonprofit Organization*, Harper Collins Publishers. ( = 1991, 上田惇生・田代正美訳 『非営利組織の経営 原理と実践』ダイヤモンド社. )
  - Eriksen, Karlin, 1977, *HUMAN SERVICE TODAY*, Reston Publishing. ( = 1982, 豊原廉次郎訳 『ヒューマン・サービス 新しい福祉サービスと専門職』誠信書房. )
  - Hansmann, H., 1980, "The Role of Nonprofit Enterprise", *The Yale Law Journal*, 89.
  - Hansmann, H., 1996, *The Ownership of Enterprise*, Harvard University Press.
  - James, E. & Rose-Ackerman, S., 1986, *The Nonprofit Enterprise in Market Economics*, Harwood Academic Publishers. ( = 1993, 田中敬文訳 『非営利団体の経済分析 学校、病院、美術館、フィランソロピー』多賀出版. )
  - Salamon, Lester M. & Anheier, Helmut K., 1994, *THE EMERGING SECTOR*, The Johns Hopkins University. ( = 1996, 今田忠監訳 『台頭する非営利セクター』ダイヤモンド社. )
  - Weisbrod, B. A., 1988, *The Non Profit Economy*, Harvard University Press.