

## 2日目 補足講演および討論

司会(石井)：では時間になりましたので、第15回社会と情報に関するシンポジウムの2日目を開催したいと思います。10時から11時半まで、補足講演ということで3人の先生方、ご案内どおり、原田先生、三重野先生、安村先生という順番でお願いしたいと思います。次に、11時半くらいまでフリーディスカッションということにいたします。

それではまず、原田先生のほうからお願いします。

### 原田 悦子

はい、おはようございます。あいうえお順ということで、私からまず補足、補足と言いますかどちらかと言うと宿題のほうなんですけど少しお話をさせていただきます。

まず宿題の1番としましてですね、祐成先生から言われたのが、高齢者の特性を5つあげたけれど、それは若年層でも同じことが言えるんじゃないだろうか。あるいは、若年層の中でも個人差としても出てくるものではないでしょうか、ということで、多分言い換えれば今回高齢者に特異的な特性として私があげるものはそんなに高齢者に特異じゃなくて、若年層でも十分に起こるんじゃないですか、ということだと思います。それは答えとしましては「その通りです」というのが私からの答えです。基本的には昨日の議論にもありましたように、とにかく高齢者の特性として書いてしまうと、まるで何か高齢者が悪いような印象に聞こえてしまうのですが、こちらの意図はそうではなくてですね、現実の問題として一番問題があるのは、モノのデザインの悪さ、なのです。モノに問題点がある。その問題点に実に上手く引っかかってしまう条件

がある。その条件の1つに、認知的な高齢化があるんだということが1点。つまり、人工物のデザインのほうに問題点があるんだけれどそれをうまくクリアしちゃってるのが若年層、あるいはある種の条件が整った時なのです。若年層もなんとかクリアしているというときに、クリアするためにはなんらかのエネルギーといいますか、認知的な注意という言葉を使いますが、そういうものを使ってるわけです。ですので、その認知的なエネルギーの部分が使えない状況になれば、若年層であっても同じことが起きるといことになります。

例えばですね、エラーの反復の事例の1つにATMのシミュレーション実験の中で、「京都北都信用金庫に振込みをしてください」という課題をやりました。この画面のデザインが悪いことを見ていただきたいんですけども、京都北都信用金庫ですので、まずは振込先で「信用金庫」を選ぶ。そうすると「振込先金融機関名の頭文字を押してください」というので、京都北都だから「き」だね、っていうので皆さん「き」を押します。ここまでは間違いがないんですけど、そうしますと「き」で始まる金融機関、信用金庫がズラリとここに並びます。その中にですね、これちょっと、わざと画面をぼやけさせてあるんですけども、この中には京都北都はなくて、ここに「京都」というのがありますがこれは京都信用金庫なんですね。この次に京都、京都なんとか…中央ですね、信用金庫とありまして、京都みやこ信用金庫がありまして、そこにはなくて、この中にないから「その他」っていうところを押すと、次に「京都北都信用金庫」が出てくるという、これは意地悪な課題ですね(笑)。実際これはわざわざ次に行かないと

できないような課題を作っているところが心理学者の意地悪なところなんですけれども、しかし、このページを見た時に、ああないから「その他」っていう風に、なかなかいかないですね。若年層であれ高齢者層であれ、あ、京都だって言って、「京都」というのをパッと押してしまう。そうすると次の画面で実は「支店の頭文字を押してください」という、また50音図が出てくる。そうしますと、京都北都だから「ホ」で言って皆「ホ」を押すんですね。そうすると「本店」が出てくる。いや本店じゃないよね、て言って1個戻る。で頭文字は京都北都だから「ホ」じゃないけれど、じゃあ、もう1つ前だってここまで戻ってくる。あるいは何回か試行錯誤するうちにタイムアウトしてしまってもう1回ここまでくる。この画面に来た時に、若年層の人達はまたここまで来た時に、「京都じゃないんだから」と言って、「その他」を押すと、「京都北都」が出てきて、なんだこんなところにある、って言いながらやれるわけです。しかし、高齢者層によく見られるエラー反復というのは、ここまで来たところで、「だから京都でしょ？」とまた「京都」を押すんですね。何度も繰り返しているうちに「だからここは京都じゃないんだよね」って言いながら「京都」を押すんです。ここまでくると「京都」というのが必ず目に留まるんです。

若年層の場合は、「京都」じゃないんだからと言って「その他」にいけるのが、高齢者は「京都」じゃないかもしれないけどって言いながらまた「京都」を押してしまう。そこで行動が分かれて、それがエラー反復という非常に特徴的な行動になるわけです、その時に、若年層は同じエラーを反復しないために、罨と呼んでいる悪いデザインがあるが、さっきはダメだったんだからやっちゃダメだという抑制機能を意図的に行っている。意図的な処理で抑制するということに実はエネルギーを注いでいるわけですね。それが高齢者では

うまくいかないのですが、その意図的な処理をする部分というのが、楽にやっているわけではないということがいろんな条件でやるとわかります。

例えば、同じ実験で大学生16人の中で1名だけやっぱエラーを反復した女性がありました。これは「うらしま太郎グッズ」を付けた学生なんですけれども、「京都」を押して「ホ」を押して「本店」で、戻っていった時に、また「京都」を押すんですね。でまた「本店」が出てきて、あれ？って言いながら、「超ムカつく」と言いながらまた「京都」を押している。3回「京都」を押して繰り返し、本人も繰り返しているというのは分かるのに何故か「京都」を押していて、その自分にも、多分ムカついているんだと思うんですけど、すごくちっちゃい声で、「超ムカつく」と言いながらやっているんですね。つまり、そのエラー反復という特性自体は、高齢者だから起こる、高齢者にしか絶対起きないというものではない。ではこの今の繰り返していた大学生に何が起きていたかということ、おそらく「うらしま太郎グッズ」を付けて非常にものが見えにくくなっている。かつ押しにくい、という状況の中で、他のものを見て判断することに非常にたくさんエネルギーを取られてしまっていて、自分でもう「京都」は押してもダメなんだということと自動的に起こる反応を抑制するところにエネルギーがうまく割けなくなっちゃっているとエラー反復が起きる。

こういうのを、注意分割事態というように言い方をしております。心理学の研究ではよくやるんですけども、他のことを、ある1つの課題をやってもらいながら他のことも一緒に同時にやってもらう。例えば、漢字の文章が出てきて、ある一部分がカタカナになっているやつで、それに当てはまる漢字を4つから選びなさいって、例えばやってもらいながら、同時に耳では数字がずっと流れていて、今やっているのは、よくあるのは1ケタの数

字を言っていて、3つ奇数が続いたら「ハイ」って言ってくださいとかっていう、すごく単純なことなんですけど、2つのことを同時にやってもらう。そうすると、大学生の注意分割条件が断然エラーが多いという結果になっています。これ課題に依存するんですけど、ある種の条件下では大学生のほうがむしろエラー反復を起こしてしまう。大学生でも注意を他にとられてしまうような事態になると、エラー反復という現象を起こしやすくなる。このように、昨日からお話していたように5つの特性といいますのは、高齢者にしか起きないことではない、というのが1点です。

特にこのエラー反復というのを実は結構私たちがしつこく研究をしている理由はこれがどうも、IT機器系に特徴的な現象だと思われるからです。となると、IT機器が今どんどんいろんな人の生活に入っていき、時にそういう可能性を含み込んでいるのだと言えます。その危険性が今は、高齢者に直接的に出ていますけれども、たとえばいわゆるパニックになる、他のことをいろいろ考えたり、ゆっくり考えているリソースがなくなっている状態の時にそういうことが起きやすい。たとえば突然何かが発火をした、あるいは突然何か計器がおかしくなった。なんとか対処しないと、もしかしたらこの飛行機は落ちしまうという時に、エラー反復が起きるのでないか。同じエラーをすればするほど逆にパニック度は上がっていきますので、非常に危険な状態になってくる。そういったエラーからどうやって抜け出せるのかが分からなくなってしまうという状況もありうる。そういう意味で、高齢者研究をやっていると人間がそもそも持っているその特性、認知的な特性をなんとかカバーしている部分が、何かの拍子にうまくいかなくなると、何が起こるのかというところをうまく抽出する研究ができるという意味でも、重要なことだと思っています。そういう意味で祐成先生のおっしゃる通りに、私達の

言っている高齢者の特性というのは、高齢者のみではなく若年層にも充分起こると思いますし、その部分はやっぱりうまく伝えていかなければならないと思います。どうしてもなんか高齢者が特別なんだみたいになりがちですけれども、そうではないということが1点。

2番目が、形がないもの、例えば政策ですとか、制度とかそういうものにもユーザビリティテストというような形での人から見た使いやすさの研究ができるんじゃないのかってことですが、基本的にはユーザビリティテストはできると思います。例えば新しいカリキュラムを作りました、そのためのガイドラインを作りましたというときに、そのガイドラインが本当に使えるモノになっているかどうかというのは、ある種のユーザビリティテストをして、1年生に入ってきた学生がこういう形でこういう勉強したいと思っている学生がちゃんととれるかをユーザビリティテストしてみるとというのが重要だし、有効だと思います。同じように例えば社会保険制度も自分が新しく加入する、あるいは検討するための支援というのができるかできないかとか、あと窓口制度みたいのができた時に使えるかどうかということもテストができると思うんですね。しなければいけないと思っています。ただ、例えば日本の国会の二院制度についてユーザビリティテストができるかっていうと、これはちょっと難しいですね。

難しいなと思うものとテストできそうだと思うものの違いは何かと言うと、ユーザにとってそれは自分がやりたいことの問題解決に使うためのツールとしての認識ができるかどうか。課題として状況が設定できるものは比較的簡単にユーザビリティテストができると思うんですけど、そうではない、もっと大きい意味での問題解決となると、目の前の問題を解決するところではなくて、もっと思想的問題としてのよしあしとかそういうものまで含めて考える時のテスト・評価としては

ユーザビリティテストではなかなか難しいなという風に思っております。ですので、そういう意味でやっぱり私たちがやっていることはマイクロなレベルだなということを昨日からお話を聞いていてしみじみ思った次第です。ですのでそういう意味で状況設定がうまくできるようなのであれば、うまくユーザビリティテストなども組み合わせて評価していただけるといいのかな、などと思ったりもしている次第です。

3番目ですが、最後の問題が問題だよねって話で、だいたい3人で盛り上がっていたんですが、大学のユニバーサル化は可能ですかという問題です。

確かにそれはやるべきで、いろんな人が入ってきて、いろんな人がうまく使えるような大学にしていかなきゃいけない。けどその時に、うーん、それはどうかなと私が思ってしまっているのが、実は先ほど言ったことと関連すると思います。つまり、大学というもの「目的を同じように捉えている人たち」の間ではユニバーサル化は可能だろう、と、大学に勉強しに来ている学生さんであれば、どんな学生さんであれユニバーサル化は可能であると思いますが、大学に何しに来てるのかよく分かんないとか、勉強する気はないとかおっしゃるような学生さんとはユニバーサル化をはかることは難しいんだろうなということです。そのところで、目の前で「えー、別に勉強なんてしたくないしい」と堂々とおっしゃるような学生さんがいると、その学生さんにとってユニバーサル化って何なんだろうと考えるとそれは難しいと思っている自分に気がきました。つまり私がやっている領域ではモノというのはあくまでもツールなんです。人がより良い問題解決するためのツールであると言えます。大学も実はそうだと思います。そういう意味で問題解決となっているもののゴールを確認することが必要不可欠ということを感じています。つまり、問

題は、大学は何のために存在するのかということをもう1度問い直していくことが必要になってくるかなと思います。これは私自身の考え方でもありますし、私の今の法政大学社会学部でパンフレットに書いてある問題は大学は何のためにあるのか、何のために大学にいるのか、学生さんも、教職員も含めてそれはアカデミックコミュニティを作り上げ、それを進化させ続けていくのが私達が大学にいる理由だろうと、そういう中でコミュニティに参加することにおいて、自分自身も進化できるということが分かるからいるのだという風に考えると、そのアカデミックコミュニティの参加という意味です。今勉強するしないというのは別にしてもアカデミックコミュニティに参加する、その問題意識といいますか、その目的意識を共有できる人とはぜひユニバーサル化は一緒に共にコミュニティの一員としてやっていくということとはできるし、考えていくべきだという風に思いました。

一応3つお答えしましたということで、よろしくお願ひします。

### 三重野 卓

昨日の報告の目的は、基本的には、政策評価の状況を紹介し、さらに、我々が手がけている「高齢社会対策の指標体系」と「共生社会の指標体系」について検討することにありました。それで、祐成先生から、いろいろコメントをいただきましたので、それらを踏まえながら、以下、議論をしたいと思います。

まず、国と地方の関係について、政策評価ではどうであったか、もう一度、おさらいするというのが、ここでのひとつの目的です。今日、青森県の「政策マーケティング」の指標体系を配布しましたが、これは住民参加の政策評価という意味で、非常に有名な例です。これらを手がかりにしながら、第二番目の課題として政策評価、行政評価における住民の役割という点について、検討したいと思いま

す。第三番目は、社会学者ないしは社会学者、研究者の役割という、これまた大きなテーマですが、それについてお話ししたいと思います。四番目に、政策評価と計画の問題、この計画にも実際にはさまざまなものがありますが、その関係についてお話ししたいと思います。ここまでいきましたら、その他に、幾つかテーマを設定しておりますので、時間の許す限り言及したいと思っております。

最初の国と地方自治体の関係についてですが、これは結構、歴史的な話になります。昨日、時間の関係で言及できなかったことを、少しまとめてみようと思えます。政策評価というのは、アングロサクソン系、特にアメリカ合衆国、イギリスで注目され、それが広がっていったということは、昨日申しました。しかしながら、それぞれの国で、かなりイメージが異なるということがあります。

アメリカ合衆国の場合には、80年代に地方レベルで政策評価が開いていったという事実があります。有名な例として、オレゴン・ベンチマークというのがあります。ベンチマーク方式とは、数値情報によって地域の暮らし良さや、自治体の経営状態を比較するとか、時系列的な比較を行うというのが元々の意味ですが、さらに、目標値を設定して目標管理を行う、という考え方を意味する場合もあります。この方式は、オレゴン州で注目され、それが全米に広がっていきましたが、これは上位レベルの政策評価の例であるといえます。その一方で、サニーベール市という小さな市があるのですが、そこでマンパワー、コスト、そして時間を厳密に管理するという事業評価の方式が取り入れられ、これも地方レベルで広がっていきました。

アメリカ合衆国では、こうした地方レベルの政策評価、行政評価の動きが国レベルに波及して、90年代に入って連邦政府における内部の生産性向上の運動につながっていきました。その一方で、有名なGPRA(Government

Performance Results Act) という法律が、93年に当時のゴア副大統領の下で制定されて、2000年までに連邦政府で、さまざまなプログラムに対して、その目標を数値で示し、予算を対応づけ、その政策の効果を測定するというようになりました。このようにアメリカの政策評価は、下から、つまり、地方レベルから国レベル、連邦政府に波及していったといえます。

それに対して、昨日、少し触れましたが、イギリスでは、時の政権、首相のリーダーシップの下で、政策評価、行政評価が推進されました。80年代には、サッチャーによって自治体監査委員会が創設され、自治体を統一的に、共通のフレームで評価させるということになりました。90年代に入り、メージャー政権の下で市民憲章というものが策定され、サービス供給の目標値を公表するということになりました。それで、昨日紹介しました通り、ブレアの時代になりPAF(Performance Assessment Framework)という政策評価のフレームを踏まえて、2000年に地方自治体レベルで、ベスト・バリュー・プランというものを策定することが義務づけられました。つまり、各地方自治体が政策評価を行い、それを比較できるようになったのです。イギリスの場合、国が政策評価を主導し、自治体がそれに基づいて政策評価を行う、ということになります。

日本の場合は、昨日も少し触れましたが、アメリカ合衆国やイギリスでの方法が輸入されました。当初、実際にどう政策評価を行うのかよく分からなかったので、成功事例を探して、それを真似ることにより、地方自治体に政策評価が広がっていきました。都道府県は全て、政策評価、行政評価を行っておりまして、大きい都市も行っている、中小の市や町レベルになると、まだ実施していない、制度化されていないところが結構ある、というような印象を持っています。

昨日、幾つか代表的な政策評価について言「マーケティング」について、お話しします（表4参  
及しましたが、ここでは、青森県の「政策マー 照）。

表4 評価指標の一覧表（青森県）  
県民が満足した人生を送れる青森県

満足条件	安 心	つながり	自己実現	負 担
政策目標	I もしやの不安の少ない暮らし	II 人や地域とつながりの深い暮らし	III 自分の可能性を試すことのできる暮らし	IV 納得できる手間や負担で暮らせる暮らし
指 標	（政策目標） A. 健康・福祉	21 孤独死発生件数 22 孤独を感じる高齢者の割合 23 身の回りに、高齢のためやむを得ず転居した高齢者の割合 24 近所に買い物できる商店がある高齢者の割合 25 訪問介護実施比率	42 飲酒をする未成年の割合 43 喫煙をする未成年の割合 44 薬物乱用防止教室の実施率	58 家計に占める保健・医療・福祉サービス費用の割合 59 保健・医療・福祉サービス費用の納得度
	B. 成長・学習	26 校外活動の自主的参加比率 27 学校施設の開放比率 28 父親参観の出席率	45 学校が楽しい児童・生徒の割合 46 興味のある教科がある児童・生徒の割合 47 いじめ問題の解決率 48 中学・高校生の進学・進路に関する情報認知度 49 利用者1人当たりの奨学金額 50 専門教育、通信教育、生涯学習講座の受講率 51 新しく活動を始めた人が身近にいる割合	60 気軽に利用できる学習・スポーツ施設が身近にある割合
	C. 仕事・職場	29 育児休業制度活用件数 30 家庭的理由やボランティア活動で気兼ねなく休める人の割合	52 卒業生が地元で希望する職に就いている割合 53 県内のITターン就職件数 54 起業件数 55 高齢者の雇用数 56 働く母親の保育満足度 57 障害者の雇用率	
	D. 社会環境	31 高齢者の1週間の外出回数 32 障害者が利用できるトイレの整備度 33 まちが緑に囲まれている割合 34 自然保護活動参加率		61 歩道のバリアフリー対応度
	E. 家庭・地域生活	35 家族が揃って食事をする回数 36 家族の懇談、団欒の時間 37 県外に離れて暮らしている家族が会う回数 38 隣の家と挨拶、会話する割合 39 地域づくり活動参加率 40 地域の行政（県、市町村）の情報・サービスのわかりやすさ 41 近所や公園などを自主的に掃除する人の割合		62 家賃の納得度 63 住宅ローン返済額の納得度 64 1人当たりのゴミ排出量 65 資源ゴミのリサイクル率 66 ゴミの分別の実践度

出典：青森県政策マーケティング委員会「政策マーケティングブック2000（Ver.00）」。

これは非常に有名な指標体系でありまして、その考え方は、住民を政策、公共サービスの顧客と見なすということです。そして、その顧客の満足度を高めるように政策を行うということになります。そのために、住民が何を要求しているのか、意識調査によって明らかにしています。さらに、重要な点は、指標のフレームを作成する時に、住民参加で作成するということです。すなわち、政策評価において、指標体系の構成、目標値の設定などのために、住民の代表を委員とし、参加を促したのです。

しかし、ベンチマーク方式とか、目標値の設定とか、いいましたけれど、実際に目標値を決めるというのは、結構、難しいのです。アウトプットレベルで目標値を決める場合には、ある程度容易ですが、今の政策評価、行政評価ではアウトカム志向が重視されます。アウトカムでは、公共当局とか、その分野のさまざまな主体の協働によって目標値が実現されますが、そもそも、その目標値を決めにくいということがあります。具体的には、他県との比較を行うとか、専門家の意向によって目標値を決めるとか、さらに、住民の価値とか意識による場合もありますし、行政的なニーズを把握し、それを元にして決めることもあるのですが、確定的な方法はありません。そういう中で、青森県の事例は、目標値などの設定において、有識者などにアンケート調査を実施しており、注目すべき試みだといえます。

少し話が横道にそれてしまうのですが、アマルティア・センという有名な経済学者、ノーベル賞を受賞した経済学者がいます。彼の理論について、ここでは詳しくは検討する余裕はありませんが、ひとの機能(functionings)、潜在能力(capabilities)という視点から、人びとのウェルビーイング(well-being)を考え、測定するというものです。その場合、評価項目とか指標項目は、理論的に導き出され

るというより、むしろ住民の意向を反映して選択されるべきとしています。センは理論的であるとともに、非常に実際的な人なのです。

センの考え方は、青森県の指標体系と通じるところがあると私は思います。指標体系をみますと、「県民がより満足した人生を送れる青森県」ということになり、その満足条件として、横軸に、安心、つながり、自己実現、適正負担といったものを考え、政策分野とし、縦軸に「健康・福祉」「成長・学習」「仕事・職業」「社会環境」「家族・地域生活」をおいてマトリックス形式で指標体系を構築しています。ここで、安心、「健康・福祉」をみますと、「健康診断の受診率」とか、「保健・医療・福祉サービスの不満度」、「高規格救急車の普及率」、「医療の質、ミスに不安を感じた人の割合」、「インフォームド・コンセントの徹底度」といった指標が位置づけられています。この指標体系をみますと、結構、興味深いのは、青森県に住んでいなければ思いつかないような指標が多いということです。例えば、「通学路の除雪不安度」というのがありますし、「実質賃金の対全国平均比」というのは問題状況を反映していると思うのです。また、「原子力関連施設に不安を感じる人の割合」というのがありますし、「県外に離れて暮らしている家族が会う回数」、「県内のUIターン就職件数」もあります。そういう意味から、社会問題指標ともいえます。

さらに重要な点として、昨日、福祉社会についてお話をしまして、そこで、さまざまな主体の協働により福祉社会が構成されるということ述べました。この試みでかなり面白い点は、目標値を達成するために、国とか県、市町村、さらに、企業、NPO、家族などが協働するわけですが、それぞれの主体が目標値を実現するために、どの程度貢献すべきか、という点について、有識者にアンケート調査を実施していることです。それにより、目標を達成するためには、どの主体が何%貢献す

べきか、ということを経験してあります。福祉社会論との関係で、私個人は、極めて重要な試みであると思っています。

こういう流れ、つまり、専門家と住民が政策評価の体系を構築するために協働するという流れから、最近、協働評価、ないしは協働型政策評価という概念が提出されています。これは第二の論点に関することです。豊中市役所の役人で、高崎経済大学に転じた佐藤徹さんという方が、この点を非常に主張していますが、住民、NPO、企業など、さまざまな主体と公共当局が協働しながら、指標を媒介とし、目標値を設定し、さらに、実際に評価を行っていくという試みです。

住民参加について考えますと、70年代あたりは、異議申し立てというのが一般的だったのですが、近年は、サービスの主体として、NPOやボランティアが介護サービスに加わっていく、というような住民参加が進んでおります。また、意識調査とか社会調査も、単なる実態把握ではなく、政策の効果を把握するという方向に進んでいます。さらに、パブリック・コメントという考え方もありますし、市民会議とかタウンミーティングとか、さまざまな住民参加の形態が現れております。そういう中で、やはりこうした意思決定過程とか評価過程に、住民が参加し、協働するというのが極めて重要かと思えます。さらに昨日、1980年頃の思い出話をして、パソコンからデータを取り出し、住民集会で活用することが可能かもしれないという話をしましたが、実際に、市民会議とかタウンミーティングでそうしたことが可能になっています。なお、青森県は、ワークショップやグループインタビューの方法を使用しています。

三番目の論点として、我々研究者はどういう役割を果たしたらいいのか、という点について考えてみたいと思います。政策評価、行政評価を主導したのは行政学者、経営学者、シンクタンクやコンサルタント会社の人が中

心で、はっきりいうと、社会学者は貢献していないのです。政策評価、行政評価は、財政難のため行政経営を合理化しようと経営学者が関係するとか、費用効果分析の視点からは、経済学者が指導するということがあったのですが、社会学者は、どうも貢献していない、はっきりいって、社会学者で政策評価を主張しているのは、私くらいだと勝手に思っているのです。

政策評価に研究者が関わる立場として、第三者評価において中立的で客観的な立場から委員会に参加するというのがあります。しかし、これはかなり形式的なものかもしれません。その一方で、先ほど述べましたように、もし住民などの主体と公共当局が協働評価するということが一般化しましたら、社会科学者ないしは社会学者はどういう位置づけになるか、という問題があります。私の場合には、割と指標に対する感覚はある、それから社会学的な専門知識を持っているというのがあります。しかし、例えば、住民参加を考えると、住民の「質」はいろいろあると思います。NPOなどに参加している住民は問題意識があるけれども、公募で参加する住民は、はっきりいってあまり行政的な場面は知らないということもあるかと思うのです。そういう人たちに対してレクチャーする必要があるし、情報提供する必要もある、さらに、公共当局と住民の間の調整をする必要もあるということになっていくのです。一研究者がそういう立場で参加する場合、実は非常に難しい話になると思います。

つまり、研究者は、役人のことをはっきりいうと理論を知らないという、一方、役人は、研究者は現場を知らないという、恐らく、そういうことになってくると、理論的感覚も現場的な知識も必要になってくるかと思うのです。行政の現場、さらに制度的な面に対しても詳しくないといけないということになる、さらに、住民の感覚も理解しなければならな



いと思うのです。そういう役割が研究者に求められるようになります。そうであるとしたら、本当にそれに耐えられる研究者が、社会学の分野に在るかという、私は疑問を抱いているのです。恐らく、社会学が生き残っていくためのひとつの方法として、実践的な分野、例えば、調査とか政策科学的な分野で、貢献していくということがありますが、私はかなり厳しいと思っています。私は、結構、パーソナリティとして悲観的なところがありますが、とにかくいいたいことは、こういう場面で、本当に研究者がお飾りとしてでなくて、貢献するためには、さまざまな能力が要求されるということは、確かであるということです。

それから四番目の計画と政策評価の関係について、検討したいと思います。政策評価で問題になったことは、既存の計画と無関係に行われたということです。既存の計画としては、都道府県レベルで総合計画があります。それとともに、1969年に制度化された市町村計画というのがあります。このように計画にもさまざまなレベルがあり、社会指標を使用している場合もありますし、目標値を設定している場合もあります。ところが、計画策定と政策評価は別々になされていて、別の指標を使うとか、目標値が違うとか、そういう問題があります。政策評価のテーマとして、計画との調整、つまり、指標や目標値を整合化するとか、政策評価の指標体系とリンクするとか、計画の事前評価、途中評価、事後評価を行おうという、そういう試みがなされるようになったのです。

その一方で近年、地域福祉計画が制度化されて、地方自治体はそれを作成するという方向に向かっております。当該地域における福祉政策を調整、整合化する地域福祉計画が策定されるようになってきているのです。そこでもやはり、利用者本位とか、住民参加が謳われております。武川正吾さんの編著『地域福祉

計画』(有斐閣)が、最近、出版されており、私は政策評価一般の論文を書いています、次の章に和気康太さんが「地域福祉計画における評価」という論文をお書きになっています。結論からいうと、政策評価に関しては、さまざまな手法がありますが、まだ確定していない、そうした手法を地域福祉計画に適用して、どのように評価していくか、ということかと思えます。

地域レベルでいうと、社会的実験はやり易い、何らかの政策プログラムを実験して、社会調査によってその効果を測定するというエバリュエーション・リサーチの方法も適用し易いと思うのです。祐成先生から、町おこし、町づくりというお話も出ておまして、そのあたりは、私は詳しくないのですが、確実にいえることは、さまざまなレベルの計画とか運動の中で政策評価は広がっていくだろうということです。例えば、地域レベルで有名な例として、以前、湘南ベンチマークという試みがありまして、それは、鎌倉、逗子、藤沢市という地域が「海」をテーマとして協働して政策評価を行う、というものでした。地域レベル、よりミクロな地域レベルで、さまざまな政策評価がなされていくと思っております。

なお、対抗的な評価のための指標体系を住民が提出できるか、という点には、私は、結構、疑問を持っています。そうした指標体系を構成するためには、データの感覚も必要ですし、その一方で、実際にデータを持っているのは、役所という事実もあります。さらに調査を行おうとすると、お金もかかります。対抗的な政策評価をNPOなどが、提起する可能性もありますが、私自身は、先ほど申しました通り、行政と住民が協働評価していくという方向が、生産的ではないかと思っています。

だいぶ長く話してしまいましたが、あと二点ばかり、お話をしたいと思います。第一の

点です。いろいろな学問的な立場がありまして、システム論というのは、あまり好きではないという人もいるかもしれませんが、かなり便利な考え方なので、分析枠組として使用したいと思います。ここで、社会システムとは、幾つかの要素の集合である、そして、その要素は相互連関関係にある、そして、それが何らかの価値とか規範によって規制されていると仮定したいと思います。共生社会とか、福祉社会は、共生とか福祉の価値により、規制されているとします。それぞれの要素、すなわち、主体は、認識、評価し、環境に対して活動する、ないしは、環境を制御するということになります。さまざまな主体が相互連関関係にありながら、全体で「社会制御」を行っている、一応、単純に社会をこういうものとして仮定したいと思います。そして、主体というのは、さまざまですが、例えば、内部評価をする一方で、その外部、例えば、住民の状態とか、住民に対する成果について評価を行うということになるのです。

ここで、個人とか家族は、サービスを受ける主体となる、そうするとそのサービスに対して、例えば、満足度という形で評価することになります。その一方で、福祉サービスの第三者評価について検討しましたが、人びとは、こうした第三者評価の結果を取り入れながら、サービスを選択するということになるかもしれません。NPOは、福祉サービスの第三者評価において、調査会社とかシンクタンクなどとともに、評価主体になりますが、NPOの最近の問題としては、休眠状態になっているものもあるし、問題を起こしているものもある、NPOこそ自己評価をする時代になっている、ということもあります。市場というのは基本的には、価格を媒介して評価されますが、福祉分野では、疑似市場とか社会的市場とかいわれていて、完全な市場ではない、そういう状態の中で評価をしなければならぬという問題があります。先ほど述

べました通り、協働型政策評価という視点、住民と公共当局が協働して評価するという視点もあります。

最近、評価の時代といわれていて、あまり評価、評価というと堅苦しくなってしまう嫌だ、というところが私自身は、あるのですが、しかしながら、主体というのが認識、評価、制御を行っているのは事実です。そうしますと、こうしたさまざまな主体の評価がうまく機能することが必要になり、そのために、情報公開、情報の開示、情報の共有というのが重要になってきます。そこでは、政策評価、それもさまざまなレベルの政策評価やサービス評価が機能している、さらに、情報開示とともに、その主体のアカウントビリティ、つまり説明責任も情報化との関係で注目される、ということになります。良いか悪いかは別として、現在の日本の政策評価の状況というのは、混沌としているといえます。その中に住民がいる、そうした中で、さまざまなインタラクションが起きる、まだしばらくは試行錯誤の段階ではないかと、私は思っております。

さらにもう一点、政策評価、行政評価という場合、数量化が大きな要素となります。「生活の質」という場合に、「質」というから数量化することはおかしいという説もありますが、「質」ということ自体に、良いか、悪いか、どちらともいえない、というような評価の視点を含んでいるともいえます。結局、指標、数量的認識がどういう社会的文脈で使用されるか、それによって良くも悪くもなるという面があります。そういう意味で、住民との関係で指標というものをどう考えるのか、ということが重要になると思っております。

また、実際に評価という場合、さまざまなレベルの評価があります。最近、福祉政策の分野で注目を集めているラショニング(rationing)という概念があります。これは人によって割当と訳す場合もありますし、配給

と訳す場合もあります。考え方としては、福祉政策を行う場合には、ニーズに対して資源を割り当てるということになりませんが、ところが資源というのは希少である、そこで調整が行われる、実際にはニーズどおりに資源が配給されるものではない、ということになります。

福祉政策の場合は、二つの割当の方法がありまして、ひとつは財政割当という考え方で、もうひとつはサービス割当という考え方で、す。財政割当というのは、政治的な場面で予算をどう決定するのか、どう割り当てるかというメカニズムに関係します。サービス割当という場合には、分かりやすい例としては、介護認定を受けている人の2割は介護サービスを受けていない、その理由としては、1割の自己負担でも高すぎるという人がいる一方で、ホームヘルパーが足りなくてニーズに対して全部は割り当てられない、そこで調整しており、実際には認定の水準どおりにはサービスを給付していない、ということがあるのです。

こうした割当についても、それを評価する基準として、公平とか公正というものがあり、現状が良いか、評価しなければならぬ、ということになります。それは、実際には数量化は非常に難しいかもしれませんが、サービスの現場における割当のメカニズムを評価するというのも、非常に重要な視点といえます。昨日、専門職について話題になりましたが、基本的には、ニーズに対して資源を割り当てて調整するというのは専門職の仕事です。そこで、やはり専門職の養成という問題や、専門職とサービスを受ける人の情報の非対称性や相互作用の問題、さらに、専門職の専門家支配とか閉鎖性という問題が出てきます。政策評価、行政評価は、具体的な場面でのニーズと資源割当、そして、福祉政策の実施過程に係わりますし、さらに専門職のあり方についても主要な研究テーマになると思います。

## 安村 通晃

おはようございます。安村です。昨日は懇親会を含めて、非常に熱い議論いただきました。たいへん勉強になりました。ありがとうございました。

最初に昨日の補足をさせていただきまして、その後本題のほうにいきたいと思います。補足として、実際のデモをお見せしたいのとそれからちょっと昨日の話にコメントしたいことがあります。それから宿題の答えということで、インタラクションデザインの実際、ポストプロジェクトX、大学におけるユニバーサルデザインという話をさせていただきたいと思います。

まず実物としてお見せしたいのは、このMelting-Soundです。これには、非常に明確なコンセプトがあります。つまり音楽を聞くという行為だけに特化して、そのことだけができるだけ直接的にやれるようにしようということです。しかも操作が滑らかで連続的、できるだけキーボードとかマウスというのを使わないということです。それからユーザの操作が最小限で自然であること。それからデザインそのものがエモーショナルであるというコンセプトです。では、お見せします。

### 【音楽が流れる】

つまりこのマウスポイントを移動するだけで、自分の聞きたい音楽がこのように音で選べるわけです。この近くの音が複数同時に鳴ります。そのまましばらく放置すると、中心にある音だけが残り、その他の音は消えます。つまり従来よくあるプレイリストの中からマウスで曲を選ぶというような操作ではなく、マウスを動かしているうちに、気に入ったアイコンと音を選ぶ、ということです。円形になったアイコンの円周上に回っている黒点が曲の進行状況を表していて、それが真上まで戻ると、その曲の最も近くにある曲が自動的に流れる仕組みになっています。続けて聴きたい曲がいくつかあれば、それらの曲を表わ

すアイコンを近くにまとめて置けばよいわけです。たしかにマウスカーソルは動かしますが、それは直感的であって滑らかで、自然に動かせるようなことを目指しています。しかも見た目もなるべくいいデザインを目指しています。曲を表わすアイコンは、今は仮のものですが、実際にはCDのジャケットを使いたいと思っています。これが昨日の補足の一つです。

すなわち、既にあるものを前提にするとかではなく、まったく新たな観点からアイデアを考えると、まだまだ面白いモノがいっぱいできるということです。

昨日原田先生の話の中に自動トイレのことを話されました。あれは非常に印象的でした。ヒューマンインタフェースの中には、2つの立場があって、1つは直接操作方式。つまりユーザが主導権を持ってコントロールする方式。もう1つは元々AI、人工知能の世界から発祥したものが知的エージェントで、これは面倒なところを機械に任せ、自動的にやってもらう方式です。昨日の自動トイレの話なんかは、まさにその知的エージェント派の人が考えそうなユビキタスの例ですね。この2つの考え方に大きな対立がありました。20世紀の末にベン・シュナイダーマンというかたやヒューマンインタフェースの大家、かたやパティ・メイズという知的エージェントの若きリーダーの2人がパネル討論をしました。ベン・シュナイダーマンがさかんに、パティ・メイズという若い研究者を挑発して議論を引き出そうとしますが、パティ・メイズは冷静に対応します。この2つのアプローチはまったく異なるもので対立するものかという、必ずしもそうではありません。例えば我々人間が行動したり人と会っていたりするとき、自分の話すことと人の話を聞くということは交互に行ないますし、仕事も自分がするときも、人に頼んだりやって貰ったりすることもあるわけです。全部自分が（人間が）す

るか、全部機械に頼む。どちらもちょっと違うと思います。それは時と場合によってそのやりとりが変化します。ユーザが主導権を持つ場合もあるし、テレビゲームのように、ユーザ側はかなり主体性があるものですら、面倒な時はシステムに任せて勝手に動いてくれる方がいいわけです。例えば旅行に行きたいと計画を立てるときに、自分で検索サイトを調べることもあれば、旅行代理店（エージェント）に頼むこともあります。結局この2つは相対立するものではなくて、周りの状況によってうまく使い分けるべきもので、それには、それらを統合した方法が必要だということが今主張されています。これも補足です。

あとインタラクションデザインの実際はどうなのかという話をします。私は実際的に生産現場でこういうことやってるわけではないので、大学の研究者という立場でお話しするだけです。方法としましてはデザイナー自身が現場でユーザの活動を観察するというもので、その時に出す質問を Contextual Inquiry (CI) といいます。つまり実験室にある種のユーザテストの環境を作って、そこでテストをするのではなくて、実際にインタフェースデザインの学校、その現場に赴いて行って、どういう話をしているか、どういう情報、モノの流れがあるかというのを見る。その時に密着観察という方法があります。影のようにペタッと壁に張り付いて、動静が分からないように全部書き留めます。もしそういうことをやっていれば、昨日の自動トイレのような馬鹿げたことは決して起こらなかったと思います。女子トイレの問題も女性のデザイナーであれば入れればいいし、男性のデザイナーであれば入ったつもりとして擬似的にでも体験していれば、あんなデザインにはならなかったんではないかと思います。そういったことを踏まえて、改善点、不満点に対する発想、インスピレーションを出すということが重要になると思います。

3つ目に、ユーザの立場で考えると必ず事前に評価するという事です。これは人間中心設計と呼ばれていて、最近ISO 13407という名前の国際規格になっています。この人間中心設計を踏まえると、プロトタイプを作成して評価するという事で、まさにそのオープンエンドでその開発のサイクルをぐるぐる回すということです。ですから1回製品を作ったらおしまいということにはならないのですね。

昨日出された宿題として、ポストプロジェクトXについて話さなければなりません。これはなかなか難しい話です。私が思いますのは、プロジェクトXの時代というのは、戦後の日本がアメリカに対して追いつき・追い越し、経済大国のアメリカよりも高品質で低価格ものをいかに効率的に作るかという時代だったと思います。黒四ダムから始まって、かなりの大規模開発がいろいろあったと思います。その間に、日本列島改造論もありましたし、新幹線も作られました。次々と大規模システムが作られたわけです。それらはほとんどが計画に基づいた、完全なものであることが求められていました。ただ、それらは、完全性を目指した、閉じたシステムだったと思います。また、システム主導ですね。ここでは、システムを作る側のロジックが優先していた。

それに対してポストプロジェクトX時代のデザインの場合は、プロトタイプ型の開発で、試作しては作るということを繰り返し、オープンエンドに開かれたシステムです。また、システム主導ではなくてユーザ参加型です。更に環境とのやりとり（インタラクション）があり、環境から学ぶという視点が重視されます。こういった特徴をもつのが、ポストプロジェクトX、すなわち、21世紀における、新しい開発・デザインのスタイルだと思います。

最後に、大学教育のユニバーサルデザイン

についてです。これもなかなか難しい話です。私は慶應義塾大学SFCというところにおりまして、このキャンパスがオープンしたのは1990年です。ちょうど大学改革が始まる前の年で、すごく時代的に恵まれていた時期です。限りなく自由な試みをいくつかしました。今から思うと、こんなことまでやっていてもいいのかと思えるほど、さまざまな試みをしました。例えば学生による授業評価とか、24時間キャンパス、シラバス制度、あるいは、アゴラと呼ぶ教員の相互の授業方法に関するディスカッションなどです。また、従来のように、人文社会科学系と自然科学系を分けるやり方ではなくて、問題発見型を前面に出した教育理念を打ち出しました。教育哲学の一つとして、慶應義塾の創始者である福沢諭吉の言う「半学半教」という考えがあります。塾生の中の一步先に進んだ者が他のものを教える、という考え方ですね。これも、ユーザ参加型と言うか、教える者と教わる者をあまり区別しない。教わる者と教える者の関係は相対的だということです。

さらに、従来大学の大学教育の多くは知識伝授型・講義中心型でした。それが、ワークショップ型へと変わっていくと思います。つまり自ら問題を設定して解決するということが中心になります。具体的には、研究会というものがある、2年生から希望すれば誰でも入れます。最初にその中で、自分でやりたい研究テーマを見つけて、それに必要な科目を後になって自分で履修していくやり方です。ですから、科目の構成には学年制はありません。ですから、自由にどの科目でもとることができるようになっていきます。この場合の教師は学生に何かを教えると言う役割ではなく、コーチやナビゲーターでアドバイスする役割です。自分が人生や学問上の先輩として、学びたい欲求を持った学生に対して導くということです。その際特に大事なものは活発なインタラクションです。決して一方通行の授業

にならないようにすることです。ある授業では150人くらいの学生相手に授業をやっていますが、残念ながらあまり質問がありません。授業終わるのを少し早くすると、教壇のところに寄ってきて質問する学生はいます。そこで、ある学会でやっていたことですが、発表を聞いている人間がチャットとその内容について質問や議論するという試みをしました。そうしますと、実際にある程度の質問が出てきます。それに答えるのは、学生のTA (Teaching Assistant) です。これによって、一定程度質問が出るようになり、学生同士の理解が深まることにもなりました。ただチャットに慣れてない学生の中には、チャット自体がわずらわしいという学生もいました。画面が講義のスクリーンと別であるのがかえってわずらわしいとかですね、気が散るとかですね、そこで後になったさらに「へえ～ボタン」と「え～ボタン」を追加しました。なるほどとか面白いと思えば「へえ～ボタン」、そんなことなら知っているとか別に面白くないと思えば「え～ボタン」を押すわけです。これで、結構盛り上がりたりします。多少問題なのは、ボタンを押すタイミングです。これは、話している教師が意図的に、このタイミングというのを示してやる必要があります。

結局、従来の教科書とか学問というのは、一種の化石のように博物館に陳列されるようなものという側面もっています。実は、本当の学問とは、そのコンテンツを作り上げるプロセス、教科書や教材を作るプロセスの部分が最も生々しくて面白いわけです。教師の方がむしろ多くを学んでいるのです。このような学びとか発見の原点のようなものを、学生自身にも、味わってほしいと思います。学生自身が、自ら発見したことを元に、マイノートやマイテキストブックを作っていくことが、教育の理想ではないかと思えます。

また、ユニバーサルということ言えば、

一つは生涯教育ともう一つは留学生教育がこれからますます重要になってきます。多くの学生、障害者・高齢者・外国人も含めた多様な学生のニーズに応じてゆくことが、大学のユニバーサル教育にとって必要でないかと思えます。

最後に、個人的な回想のようなまとめを述べさせていただきます。社会情報学部では、当然社会とは何か情報とは何かというのを考えておられると思います。これについて、私の個人的な意見を話したいと思います。今、普通の人間にとって、社会、国民、市民とかいうようなことに関しては意識が希薄ではありますが、その中で人との出会いというのは、これは誰にとっても大事なものです。またさまざまな人がいてその人たちとも共生していきたいというのも自然なことです。さらに、その前提として自立があります。このように、出会い、共生、自立が社会の基本ではないかと思えます。そういう社会の中で経験を積み重ねていく。我々は学校に期待しすぎるように思います。むしろ社会の中で経験を積む方が学ぶものが多いのではないのかと思います。その意味で、社会は経験を積む場です。したがって、社会は、どんなにわずかでも学びの場であって、しかも具体的な実践する場でもあります。

また、日本人はすごく優れており、能力的にも技術的にも素晴らしいものを持っています。ただ、残念なことにほとんどの場合、日本人のあげた学問や文化の業績の多くは、外国で評価されたものが日本に戻ってきて再評価されることが多かったのではないかと思います。もっと素直に日本人同士の優れた点を認め合うことが、日本の社会には必要ではないかと思えます。最後に、明日への活力を生み出す場としての社会。今日さまざまな辛いことや大変なことがあっても、明日への夢の橋をかけられる、そんな社会を期待したいと思えます。

さらに情報についてです。狼煙から始まって現在のインフォメーションまで、情報は知らせだいう説があります。これはもうオールドパラダイムだと思います。そういう意味での情報の役割はもうほとんど終わっていて、逆に一方的に流れる情報よりも、双方向のインタラクションこそが、新しい情報です。環境とも、人とも相互作用する、その媒体がメディアであって、そこに流れるのが情報です。その際重要になるものの一つが、認知です。もう一つは身体性です。人間を含む動物は、身体を切り離しては考えられません。身体という制約の中で情報をどう捉えるかということがあります。また、従来の情報は、食べ物と同じで、作る人と消費する人（食べる人）でいう対立がありました。ユーザインタフェースでは、作る側の論理だけではなく、使う側の論理が必要というところまでできました。さらにもう一步進めると、Do-it-yourself といふか、作ることも使うこともある程度はできる。あるいは、少なくとも相手の気持ちを理解できる、ということが大切になってきます。昨日の原田先生のお話の中で印象的に残った点として、高齢者がテレビゲームを使えないということがありました。これは、年齢の問題ではなく、どういう時期に新しいメディアと出会ったかというジェネレーションギャップの問題ではないかと思います。さらには、新しいメディアがどのようにして、各世代に取り込まれていくようになるか、というような問題だと思います。

最後になりましたが、私の立場で言わせていただくとすれば、新しいデザインこそが、現在の問題を解決し、新たな未来を切り開くものだと思います。問題とかエラーが起こるとすれば人間が悪いのではない、したがって、「ヒューマンエラー」という言葉はそもそもおかしい。問題やエラーが起こるとすればそれはデザインの問題です。デザインさえ良くすれば、エラーもなくなるし事故も減

るとというのが、私の信念です。

**司会**：再度先生方から、祐成先生へのご回答というかたちで、補足説明をしていただきました。では、フリーディスカッションという形で休憩なしで入ってもよろしいでしょうか。

それでは、まず祐成先生のほうで何かございますでしょうか。

**祐成**：昨日のサマリートークでは、このシンポジウムの企画に際しての問題意識を踏まえて、先生方のご講演をうかがってさらに踏み込んでお聞きしたい点についておたずねいたしました。私自身は、社会学の中でも三重野先生とは違って文化社会学という分野で勉強しております。今回先生方にお話しいただきましたテーマに関しましてはまったく素人なのですが、そういった立場からのきわめて素朴な質問に対して非常に懇切にお答えいただきまして、たいへん感謝しております。長旅かつ長時間のご講演でお疲れのところ、補足説明のご用意をいただきまして、まことにありがとうございます。

時間も限られておりますし、私の方から重ねておたずねしたい点がございましたら後ほど手を挙げさせていただきますので、ご出席の皆さまからご発言していただければと思います。

**司会**：はい、ありがとうございます。それでは自由にディスカッションしていただければと思います。

**長田**：三重野先生に質問します。先生のレジュメの5ページ目に IT 社会は長寿形成促進に重要な条件とあります。僕もこの言葉自身をそれなりにイメージできるんですけど、先生の IT 社会という言葉に込めている意味といふか、IT 社会のイメージをお聞きしたい

のですが。

**三重野**：そもそも IT 社会を私がイメージできるかという問題があり、技術的な知識を持っていないことがあります。それで、IT 社会の前にお話したいのは、日本の将来はどのような方向にいくかということです。村上泰亮さんという経済学者が亡くなって、60 歳代で亡くなった方なのですが、彼が中央公論社から『反古典の政治経済学』という本を出版しており、その中で将来の日本の方向として、スーパー産業化と反産業化という方向があり、それらがどのように進んでいくかというのが、日本の将来を決するという問題提起をしているのです。非常に単純な話なのですが、私はこの問題設定が非常に好きなのです。スーパー産業化については、村上先生が亡くなられた後に、IT 化ということがいわれ、それにより、さまざまな産業、そして経済が活性化するという方向が現実化しています。その一方で、反産業的な立場に立ち、エコロジ的な運動に走っていくとか、そういう人がいると思うのです。

恐らく日本の将来というのは、どちらかの方向にいくというのではなく、その両方の流れが絡み合いながら、日本社会が進んでいくと、私は思うわけです。エコロジ的なところでは、自然との共生ということもありますし、最近では、スローライフというスタイルもあります。恐らく、この二つの流れで、片方だけでは人間の生き方としては望ましくない、それらがどのような比率で調和しながら、社会が進んでいくのか、という点が重要で、それを見ていきたいと思うのです。

IT 化に関しては、私は、「生活の質」研究を行っている観点からいうと、情報化がどんどん進んだ場合、果たして人びとの「生活の質」が高まるのか、という問題があります。情報が多様化していくとともに反復していくとき、情報化と「生活の質」の関係はどうか、

ということです。私は、将来における技術の発展については予測できないわけで、ここでは、私は高度なレベルで考えているわけではなくて、例えば、政策評価とか、サービス評価の結果が容易に入手可能になり、それで、共通理解が形成されていくということを考えています。

また、私自身は、技術が進歩すると、人びとは本当に幸せになるのか、ということを考えてみます。技術には、色々な利用方法があるわけで、例えば、ニートというような種族の人がいる、彼らは情報を非常に欲しがっていると仮定する、その時に、インターネットにより得られる、公共的な機関がそれを支援する、情報提供して有効に共有できる、そういうレベルで考えているのです。また、ネットワークとかネットワーク化という場合に、人びとのつながりの中に情報が流れ、共有される、そうした人的つながりと情報がリンクした状態を考えています。

本当に、将来のコンピュータがどうなるのか分からないのですが、そして、便利なことは良いのですが、ロボットに見守られ、他人に迷惑をかけないで死んでいくというのは、コストは低くて済むとしても、やはり、と思うのです。やはり、人的関係とか世代間の関係ということは、重要だと思います。安村先生のお話は、私の立場からは、技術により「生活の質」をどう高めるか、技術との共生とはどういうことか、ということに関わり、とても参考になりました。

**千葉**：先ほど情報の定義という話がありましたけど、私も今の段階で情報というものを考えてみたいと思います。社会的な意味での情報というのは、価値あるものを認識する、認知するという点が、重要なんじゃないかと思っています。社会的な意味での情報の定義、あるいは情報の属性として、価値あるものを認知し、それを識別、区別をして、それをお互い



に交換しあうという点に注目して考えるといかなく考えています。

**安村**：ありがとうございます。おっしゃるとおりで、情報というのはやっぱり何でも正しければいいというものではなくて、その人にとってどれだけ意味があるがあるかが、情報だと思います。今逆に、普通にインターネットで検索したりして情報を求めると、web上にあるもののうち、90%はゴミだという話もあります。では何が一番有効かと言うと、結局自分が一番よく知っている親しい人が教えてくれた情報というのが一番間違いないわけです。そういう意味で、ソーシャルネットワークシステムというのは重要ですね。また、ソーシャルナビゲーションという用語が我々の分野にはあります。一番具体的な例はアマゾンドットコムで買い物をした時に、この本を買った人は他にこんな本も買ってますというような情報です。同じように自分の趣味と近い人が薦めてくれた店は、いいかもしれないというようなことですね。ITというと、すべてデジタルにすべし、と言う意見の人もいますが、私はそうは思いません。アナログでもデジタルでも、目的にあって使いやすいものであれば、どちらでもいいんです。同じように、情報はただ単に取得すればいいのではなくて、人を介したソーシャルナビゲーションだからこそ有効になると思っています。

**千葉**：京都大学の佐和隆光という人が『日本の構造改革』という新書を出しています。それをたまたま興味深く読みました。そこでは、これからの日本の構造改革では、社会から排除される人を作らないようにすることであると主張されていたように思います。排除される人を作らないという点が私の興味を引いたところです。今日、社会評価と言った場合にこのような観点といいますか、評価基準が必要なように思います。ただ漫然と評価するの

ではなくてどういう社会を目指すのか、何を柱にすえて評価するのが大事かと思います。日本の今後の社会がどうあるべきか、そこでは何を評価基準にとるかということについて、どのようにお考えですか。

**三重野**：今後の社会がどうあるべきか、それは難し過ぎる問題ですが、ひとつは、社会から排除される人がいないというのがあると思います。現在の構造改革では、弱者が生まれ、そういう人が増える可能性があります。昨日、少し述べましたとおり、現在、共生ということがある程度、いわれていますが、外国においては、ソーシャル・イクスクルージョン(社会的排除)という考え方が、かなり注目されていて、日本にもその考え方が入ってきています。われわれの「共生社会の指標体系」の第三の横断的視点というのが、「社会から排除されない」ということで、指標が設定されています。

なぜソーシャル・イクスクルージョンという概念が、諸外国で受け入れられてきたかという、まず、貧困者が排除されているというのがあるわけですが、それだけではなく、貧困に陥る、社会的に排除されるプロセスに着目して、それに陥らないためにはどうするか、例えば、教育もそうですし、雇用もそうです。そういう政策により、例えば、障害者も社会から排除されないということで、ソーシャル・イクスクルージョンという概念が、かなり注目されています。共生というのは、ソーシャル・イクスクルージョン、ないしは社会学的排除がない状態で、それが共生であるというのが、ひとつり考え方であると思います。

それで、次に、基本的な評価基準ということについてです。私自身は役人ではないので、非常に難しい質問ですが、政策評価という場合、特にニュー・パブリック・マネジメントとか、ベンチマーク方式では、とにかく、

その地域、自治体、国でもいいのですが、そのビジョンを示して、それを細分化していくということで、目標設定が重要であるということになります。それで、具体的には、例えば、法律、条令、規則などにより評価基準を考えるとということもあります。

私がどう考えているか、ということになりますと、私は一介の研究者に過ぎないのですが、新自由主義の流れというのは、自由競争をどんどん活発化させていく、つまりNPMの流れですね、その逆機能として格差が拡大していくというのがみえていっていると思うのです。また、我々が実施した全国調査の結果によると、国民は、「現在、経済的な格差は拡大していて、将来の格差は拡大するだろう」と答えているものが半数を超えているのです(武川正吾代表「福祉と生活に関する意識調査」2000年)。それには産業構造が変わっており、そもそも脱工業化の中で非正規職員が増える、という問題があります。また、例えば高齢者の間の格差が拡大しているという状況もあります。あとはサラリーマンで共稼ぎの世帯は所得が高くなり易いとか、失業率も近年、高かったとか、さまざまな格差拡大の要因があるのです。

私は、新自由主義に対する悪い予感というか、危機感を持っています。そういう中で、ソーシャル・キャピタル(社会関係資本)という考え方、これはアメリカ合衆国で90年代に流行ったのですが、今、日本でも流行りだしているのです。新自由主義経済の中で人間関係が壊れてしまっている、恐らくそうなる、つまり、ソーシャル・キャピタルとか、信頼がなくなっていくと、逆に経済的効率の方にもマイナスの影響を及ぼすということになるのです。私の問題意識として、これも漠然としているかもしれませんが、やはり、格差拡大という問題に着目するとともに、その一方で、関係性とかソーシャル・キャピタルとか、そういうあたりをどう再構築していく

かというのが、日本の課題といえば課題かなと思うのです。私ごときの研究者がいうには大きすぎる話ですけれども。

**高田**：僕も、これからは格差が拡大していくと思います。どこと比較するかによって話は変わりますが、少なくとも十数年前の日本と比べて、格差は広がっていると思います。データの的に調査的にみると、全国的な調査では、エリート層がうまくサンプルとして現れないという問題もあり、実際にそのような格差がデータとしてうまく出てくるかどうかは難しいところもあると思います。

で、ちょっと話は変わりますが、こういった評価基準を指標化する際には、社会的な問題を問題視する方向に指標は依存してまいりますよね。たとえば、昔は、貧困が問題であったから、それをうまく評価できるような指標が意味があった。

**三重野**：既存の社会問題についての指標ですね。

**高田**：それで問題点というのは、社会問題が現在あるならばいいのですが、これからの問題か、あるいは、意図せざる結果があったときに、問題を指標としてくみ上げることが難しくなる。たとえば、青森県では、今、住民の満足の指標を組み上げているわけですけど、その中に犯罪率の低さというのがある。でも、実際に、満足するかを考えてみたときに、全く犯罪がないということが本当に満足しているのかというと、それは違うかもしれない。そのことは、指標を作った方からいえば、意図せざる結果の中に入ってしまう。そうすると、そのようなことを組み込むことが、こういった指標では難しくなって、それを組み込んでいない指標が一人歩きすると、実態とかけ離れてしまうことがあると思います。そのようなときに、そういう意図せざる

結果のようなことをうまく組み込んでいく方法論はありますでしょうか。

**三重野**：ますます、難しい話になっていますが、まず、満足度について申します。「生活の質」という場合、最終的には意識指標、満足度指標で測定すると主張する人が結構います。ただ、満足度というのは、色々問題がありまして、例えば、サービスの水準が高くなったから満足度が高まるかという、必ずしもそうではないのです。サービスの水準が高くなると、人びとの欲求水準はもっと高くなって、現状と乖離してしまう、不満が顕在化する、ということもあります。私は、満足度指標というのは、結構、いい加減ではないのか、と考えることもあります。

ところが、最近、政策評価において、顧客満足度というのが注目されて、満足度が万能のような雰囲気もあるのです。顧客満足度は、元々はマーケティングの分野でいわれたことですが、私は、やはり、どちらかという、客観的な指標を支持するところがあります。70年代に満足度の性格について、実証的な研究が進み、その問題性が指摘されましたが、最近、あまり、指摘されていません。この点は、私自身も疑問のあるところです。

それから指標体系を構成するとき、包括的な指標体系を構築するのか、かなり、社会問題志向な指標体系にするかという問題があります。社会指標は、ひとつには、計画に活用するというのがあり、また、社会報告のために使用するというのがあります。紹介しませんでしたけれど、旧経済企画庁の80年代の「国民生活指標」というのは、社会問題志向の指標体系でありまして、こういう社会問題があるということを示すという、それ自体、社会報告であったわけです。

高田さんのご質問に関していいますと、やはり、包括的な指標体系を作成するという前提がないと、波及効果も、そもそも測定でき

ないというのがあると思います。さらに、昨日、ロジック・モデルの考え方について言及しましたが、個別分野で、インプット、アウトプット、中間アウトカム、最終アウトカムを詳細に検討する必要もあります。その一方で、昨日の話にもありましたが、指標体系が社会的影響力を持つためには、良い悪いは別にして、国民、住民に注目されなければならない、そうすると、その国民、住民が現在、抱いている実感、社会問題に合うようなものを作成しないと、注目されない、インパクトがない、と思うのです。高田さんのご質問は、大変、難しいと思います。

**高田**：住民が指標を組み込んでいくときに、本当にやりたいことと合っているのかという疑問があるわけです。

あと、満足度のお話は、僕も大賛成で、分析してみると使えないということがある。満足度が何を示しているかがよくわからないことがあります。

**三重野**：そうそう、満足度で、何を測っているのかよく分からない、ということもある。

**高田**：結構「ニーズ」というところがあるのですが、それも満足度と同じような問題がある。

**三重野**：旧経済企画庁のニーズ得点というのがあるのですが、未充足度（不満度）と重要度を掛け合わせて合成しているのです。

**長田**：今日の主旨に反するかもしれませんが、それに関連してちょっと発言させてください。今おっしゃられたように、主観的な満足度というのは、ある場合には使えないという問題もあるだろうし、目的が異なる場合にはそれなり使えるということもあるかと思えます。

私ごとで恐縮ですが、この1、2年、価値評価について考え、論文も書きました。そこでは評価主体がどの視点から評価するかが重要であり、その視点として3つを提案しました。ひとつは全く個人的視点からの評価です。これは通常主観的といわれる視点です。2つ目は普遍的・専門的視点です。3つ目は共同体的・社会的視点です。恐らく、あとの2つを世の中では客観的評価と呼んでいるようですが、これを2つに分離するところに特徴があります。

もう少し具体的例として経済的満足度を考えてみますと、ひとつは、まったく主観的な観点からはかることができるでしょう。もう1つは、経済的な指標として例えばGDP、GNPなどを用いて国民1人あたりにならして比較するとか、もちろんそれ以外の別な経済的な指標によって、少なくとも客観的にデータ収集とかを行って各国を比較することができます。このときにはひとりひとり満足しているかどうかにかかわりなく、1人あたりのデータを出すことができます。これは客観的にデータをとった尺度ですから1つの比較の材料です。最後のひとつは社会的あるいはコミュニティ的からの観点です、これをはかることができるかどうか知りませんが、主観的にはこう思う、あるいは経済指標などのマクロ客観的データにもとづく比較結果とはもう少し異なった評価です。例えば自分が所属する社会・組織・コミュニティの人間としてみれば、主観・客観とも異なる評価があるように思えるのです。このような3つの立場・視点から評価し、これをつねにセットにしてとらえる必要があるということを論じたことがあるのです。

うまく僕の考え方をお伝えできたかどうかわかりませんが、実際に政策評価等にかかわっておられる三重野先生はこのような考え方をどのように思われるかお尋ねしたいのですが、

**三重野**：やはり、主観的な側面と客観的な側面、例えば、客観的なものとして、1人あたりGDPであってもいいですが、その関係は重要です。さらに、意識には、深層と表層があるというのが重要だと思います。客観的データについても、よりマクロな視点のものと、コミュニティなどを単位としたものもある、こうしたものの関係性も重要だと思います。

**長田**：客観的といわれる側面を2つに分けて評価すると同時にセットして捉える必要があるというのが僕の考えです。

**三重野**：はい、先生のおっしゃること、理解できます。また、主観的な側面も非常に一般的なイメージ的なものから、具体的なレベルの意識というように、レベルを分けることも必要で、さらに、その関係性も必要だと思います。

**長田**：僕のような情報系の人間から見ると、いつもバラバラに分断し評価するという感をぬぐえないのです。せめて先ほどお話した3つの視点だけでもトータルに常に評価・分析するという方向が欲しいのですが。

**三重野**：主観的なものと客観的なものというのは、そもそも相関関係があると思われているけど、実は、そうでもないのです。その一方で、意識が意識を規定するということがあります。私は、意識というのには、具体的な意識と一般的な意識のレベルがあり、それらが規定しあっているという関係性があると思うのです。やはり、人間の意識とか身体、身体の機能が関係しあいながら、恐らく、「生活の質」が規定されているともいえると思うのです。ただ、「生活の質」といってもさまざまなレベルがあり、以前、OECDが、そもそも「生活の質」というのは、人びとの生活経験の

中にあるといっているのです。そうすると、数量化不可能になります。

**安村：**評価の話でヒューマンインタフェースにも関係しますので、発言します。ヒューマンインタフェースの研究者には評価絶対主義派と試作絶対主義派とがいます。きちんとした評価がないとまったくダメだという人と、すごく斬新なアイデアを試作することに情熱をかける人です。評価をすればよいかということに関して、MITのリーバーマンが言っている話があります。完成直前の映画を事前に見せて評価をしてもらいます。評価に基づいて、映画の筋を少し手直しするんです。そうしてできたものが非常につまらなくなったということだそうです。これは、本当に優れたものというのは別に委員会では決められるものではなく、優れたビジョンを持った人が自分の独断と偏見でやったものの方が良い。特にデザインに関しては、ということです。

また、ヒューマンインタフェースでもう一つ有名な話として、例えばユーザになんか聞いてもユーザからは答えが得られないということが知られています。つまり、困ってることとか問題な点については、ユーザは言うてくれるけど、何か新しい提案のようなことを聞いてもユーザからは情報は得られない、ということです。ユーザとは別にデザイナーが提案して、提案したのに対してユーザに聞くことはできるわけです。

人の意識についてですが、評価しているうちに人の意識が変わるところに興味があります。満足度は相対的なもので、日本人のものに対する感覚や、デザイン的に優れたものに対するセンスは、例えば30年前と今とは相当違っていると思います。日本の今、特に若い人のものを見る基準ってすごく高くなっていると思います。社会調査をする場合に、基準が変わっているということをどういうようにノーマライズされるのか、を三重野先生にお

聞きしたいと思います。

**三重野：**高田さんどうぞお答えください。

**高田：**たぶん、満足度調査を行って、うまくいかないとか、有用性に問題があるのは、その時代、その時代で評価の基準が変わっているということだと思うのです。

**安村：**どれだけその元々のところでの、例えばすごく貧しい時代に最低限着るだけの服があればいいという時代と、普通の服はなんでも買ってしまう時代で、ユニクロのような店で安くてカジュアルな品物を買う人と、高いお金を払ってもブランド品を買う人とに両極端に分かれています。その中でその意識の変化というか、その意識が上がっていくことはどうやって調べるのでしょうか。

**高田：**満足度の分析ですと、そういった差が出ないので難しい。うまく分離できる基準が必要なのでしょうけど、難しいですね。

**安村：**もしそういうものができれば、原田先生のお話の中にも出てきた、ITとかコンピュータに対する慣れのようなものに対して適用できるか、ですね。その時代毎に測れば、例えば昔コンピュータは珍しかったし使える人が少数だった。今はかなりの人が使うようになってある意味では当たり前になりつつあるけど、まだ、マウスなどは使いこなせない人もいます。さらに時代が経てば、ほとんどの人が当たり前を使うようになる可能性もあります。そういう時代の流れの中で、人の意識の変化やメディアに対する見方がどう変わるかということがうまく評価できるといいと思いました。

**高田：**年齢という変数の一般的な問題なのですが、年齢という変数は、加齢という誰でも

歳をとることによって起こる効果と、ある時代に生きたという効果、そして、ある時代にどの年齢であったかという世代の効果が混ざっているのですが、社会調査だとこれが年齢という一個の変数になる。それを分離することでさえ難しい。

**安村：**高齢者の方の話も気になりますが、個人的に面白いのは、うちの同僚で熊坂さんの研究室では、ウェブを利用して、各年代で一番自分にとって懐かしいと思えるものは何かを調べています。そこでは、ネット上で多くの回答を集めると、明らかな傾向が出てきます。

例えば、学校の運動場の水道場にネットに入った石鹼がぶら下がっていた、などを出すと、その世代の人は「ああそれだー」と思い出せるわけです。このような日常生活の変化のようなことにすごく興味があります。たとえば、ごはんを竈（かまど）ではなく、電気釜で炊くようになったのはいつ頃からか、とか、人々がラジオを聴くようになったのはいつごろか、テレビはどうか、などです。生活面での変化というのは、単に生活（＝暮らし）の変化だけではなく、人の意識にも変化を与えていると思います。例えば、我々の父親の世代は軍歌がある意味、昔の懐かしい懐メロみたいなものですが、いつの時代でも、子どもの頃や若い頃聞いた歌が、懐かしいメロディーなんですね。テレビの主題歌の多くがそうです。それらが、人の意識の中で一種の心象風景を作り出しています。そういった生活意識というものが調査されていくと、その時代と言うものが見えてくると思います。過去の場合では、アナログレコードがCDに変わりました。今、携帯電話が非常に浸透していますが、これが人々に与える影響はすごく大きいと思いますが、いかがですか。

**三重野：**私が、よく授業などで話す例は、1979

年に何歳であったか、1960年に何歳であったか、ということにより、人びとの心象風景が違うのではないかと、ということです。1979年というのは、有名なインベーダーゲームが流行った年で、コンピュータがすごく身近になったのです。1980年には、NECのマイクロ・コンピュータが売れたのです。1979年に何歳かによって、コンピュータとの関係性が違ってくると思うのです。1960年に生まれると、東京では団地が既に作られだしていて、周りがコンクリートの塊になっていったのです。その時に何歳かというのが結構、その後のライフスタイルに影響を与えていると思うのです。

**安村：**昨夜の懇親会でも少し触れましたが、我々の子供時代は、道路もあまり舗装されていないし、草ぼうぼうの広場もあり、遊び場がたくさんありました。そこを隠れ場にしたり、飛び回ったりできました。今は、団地ができて、道路も広場も全部舗装されて、クルマもたくさん通る。そこで、遊びの質が変わってしまいました。結局、子供達が学校以外のどこの場で受け入れられるのかが、非常に重要だと思います。今、IT化とかグローバル化とは対照的にエコロジーとかスローライフという考えが提唱されています。今、IT化だけをひたすら推し進めるのはすごく危険だと思います。たとえば、子供達がどこで癒されてどこで仲間と過ごすのか。テレビゲームやネットワークだけではないと思います。やっぱりそのリアルな友達も、自然環境も大事だと思います。どこでリアルな友達と会うのか、自然環境をどうやって残すか、ということです。今までは道路を全部舗装してならして高速に車は走りやすいようにしてきた。では、遊び場などはどうなるんだろう、ということがとても気になります。このような点で、これからの社会情勢についてお聞きしたいと思います。

大國：社会情報学部の大國と申します。3人の先生方に共通の質問をしたいと思います。昨日の3人の先生方のご講演で、共通する前提の1つがございます。つまり、制度やシステム、あるいは装置を動かす計画がある場合に、まずは設計し、遂行し、結果を評価する。このプロセスが共通だと考えました。けれども、3人の先生方はそれだけではなく、このプロセス自体が有効であるかとか、正当性はどうかというのかということ、つまり、プロセス全体の評価に関わる部分に3人の先生方なりの重点があったように思います。安村先生のユニバーサルデザインでは、使う側の論理を組み込んだ設計思想が重要だと指摘なさっています。そのような設計思想はプロセス内部に留まるものではないこととなります。また、三重野先生が、政策評価を指標の作成から始める段階で、計画段階とその評価に関連がないことには、評価に意味がないこととお話し下さいましたし、今日の補足講演でも触れていらっしゃいました。また、原田先生が、昨日のご講演後半で、ユビコンプに関して、それは誰のためのデザインかということ、ユビコンプの主体性という観点からご指摘くださったと思います。そうしますと、ある計画のもとで、設計し遂行し評価するというプロセスと、そのプロセス全体の有効性、正当性を評価するシステムや制度、あるいは、有効かつ正当にそのプロセスを遂行するシステム、それらとはいったんは別のプロセスとして捉える必要があるように考えました。この点について、それぞれの先生方にこの2つを別物と考えたほうがいいのか、それともそのプロセスの中にある評価システムを精緻化したり、つなげ合わせて拡大することで解決できるとお考えになるのか。これが第1点の質問です。もし別物として考える場合には、プロセスの有効性、正当性を評価し、あるいは有効に生かす制度を実行させるという仕組みは、どのようなスタンスで設計・実行・評価

プロセスと関連するのかが2点目の質問になります。よろしくお願ひします。

安村：ご質問の確認ですが、設計、実行、評価ということに加えて、さらに別に評価が必要かどうかということですね。

ユーザビリティや、人間中心設計では、評価を設計プロセスに入れるということですが。昔のように、ものが出来上がってから評価では遅い、という風が変わってきました。そういう意味で答えは、Yes and Noです。したがって、そういう意味では、設計する段階から評価を入れて問題ないものを作っているとしていくわけですが、ただし、これが本当にうまくいっているかどうかは疑問です。つまり、本当に新しいものはどう評価されて、どう受け止められるかというのはまたちょっと別です。ドナルド・ノーマンがインビジブル・コンピュータという本を書いた中で *disruptive technology* (革新的テクノロジー) という話をしています。これは、クレイトン・クレステンセンの「イノベーションのジレンマ」という本の内容です。つまり、非常に革新的な技術というのは、それ自身が最初に受け入れられる可能性は非常に少ないというわけです。例えば一番典型的な例として、大型ディスクは普及している段階での小型ディスクです。小型ディスクは、技術的には優れているし試作もされている、ただ、大型ディスクに比べるとメリットがほとんどない。つまりメモリ当たりの単価も高いし、全体コストも安くはない。そのデータ量そのものが少ないために、ユーザ、特に大規模ユーザは好まない。メーカーにしても、小型ディスクで大きな利益を得るのも難しい。唯一優れているのは、全体のサイズが小さいという、ただそれだけです。こういうようなものはどう評価するかということですが。可能性だけではダメです。大ユーザは受け入れないし大メーカーは製品化を開始しようとはしない。唯一ベンチャー

だけが、製作と販売ができる。その結果、小型のハードディスクは非常に勢いで、あちらこちらで使われるようになった。パソコンもそうですし、iPodもそうです。これはその技術自身をよく見て、革新的なテクノロジーで、世の中変えるようなものかどうかを見定める必要性があります。それがうまくいったら、みんなが使い始めて、さらに普及して、初めて最終的な評価になります。こういうものは、設計プロセスの途中で評価しても、おそらくほとんどマイナスの点しかつかないでしょう。こういう例は他にもいくらでもあります。例えばゼロックスが乾式コピー機を作ったときにも HP に持っていったらダメって言われて、結局自分で会社作ることになりました。発明の歴史を見るとほとんどそうですね。このようなものに対しては、発明や発見を見通せる人、それに対して投資してくれる人、実際モノを頑張って作り、売るベンチャー、最初に出た製品を買うマニアなどといった、一連の仕組みが必要だと思います。

**三重野：**要は、政策とか制度とか、システムを創る、計画を策定して、実行して、評価するというプロセスの上に、メタ評価みたいなものがあるのかなのか、ということだと思います。先ほど、千葉先生に、恐らくそういうことを質問されたと思い、結構、苦し紛れに、格差拡大への対応とか、ソーシャル・キャピタルの再構築ということを、かなり上位レベルの評価基準として、お話ししました。その他に、私がよく言及する評価基準としては、ロールズという人の「格差原理」というのがあります。それはどういう時に、不平等が許されるかということと関係しますが、機会の均等を踏まえて、最も恵まれない人の福利、福祉を最大化することが必要で、それは、当該社会の福利、福祉が増大するというのに通じるということなのです。

今までの日本の政策では、高齢社会対策が

重視されていた、しかし、ヨーロッパは、そうではなくて、高齢者と女性、青少年にも、同様に高い優先順位を与えているということがあります。日本においても、この1年ぐらいで、そういう考え方が入ってきて、高齢者だけではなく、女性と青少年の政策的なニーズ、そして、それに対するサービスを重視する、彼らの福利、福祉を増大させる、これも、恐らくかなり上位レベルの政策評価基準だと思うのです。

実際に、計画、政策の策定、実行、評価というプロセスがある、しかし、それは、ひとつではなく、中央レベルでそういうプロセスがあるし、地方自治体レベルでもあるし、事業体の実際のサービス供給のレベルでもある。そして、そのうえに、より上位レベルのメタ評価の基準があると思うのです。日本は変革期にあるとよくいわれますが、こうした点を議論しない社会学者の無責任さというのがあります。今、変革期だから、そういうことをやはり、考えなければいけないと思うのです。

社会学には、マクロ社会学とミクロ社会学の二つの立場があり、私はマクロ社会学の立場なのです。しかし、最近の若い人の間では、ミクロ社会学に人気があり、マクロ社会学は、居心地が悪いのですが、やはり、大きな評価基準とか、社会構想を考えなくてはいけないと思うのです。

**原田：**難しい問題だと思うのですが、お2人がおっしゃってることと、少し違うことをお話ししたいのですが。計画して作って評価をする。その中の評価とはまた違って、そのプロセスで何年もかかる。それを更にその全体を評価するというものが評価だと思いますし、それ自体が大事だという点は、みんな共有しますというのが1点。

私自身がちょっと質問したいと思ったことですが、研究者がいるってことはそこに意味



がある。つまり例えばユーザビリティの認知的な評価をする実践者という職業としてあるが、それとは別に研究者が実践の場に入っていった実際のユーザビリティ評価の仕事をやっていく。これは非常に大事なですね。そういう意味で、私自身はやはり心理学なり認知科学なりをやっている人間が、実践の評価とは別に、少しかまえたようなところから常にそれを評価していくという社会になったらいいなと思ってます。そこで、大事なのが、三重野先生のお話を昨日今日と伺っていて、社会学の立場に立って政策評価というものにどっぷり頭までつかめるのではなく、しかし外から見ていて、しかしちゃんと絡んでいける立場の方がいらっしやるのがすごく大事なことなんじゃないかなと思っています。ただ問題として、三重野先生もちょっとおっしゃっていて、私もとても問題だと思っているのが、そういう立場の人間をどうやって育てていくか、ということなんです。理論的なことも分かり、全体的なことも分かる。けれども現場にも入っていて、文句も言えて、という人をどうやって育てていけばいいのかっていうのが難しい。三重野先生がきくと育てていくよとおっしゃたかとも思うので、その辺をもうちょっとお酒を飲みながらでもお話したかったんだけど。

**三重野：**だから社会学がいかに、有用性を発揮するかという問題があります。実際に、現在、政策評価の研究者のひとつのパターンというのは、役所で政策評価を実際に行い、政策系の大学院に入るとか、留学する、そこで、研究を行って、戻ってきて、それで大学教員になる、そういうタイプの人が出てきています。政策評価関係では、そういう人達、役人出とか、さらにシンクタンクで現場を経験している人が出てくる中で、社会学出身の人は、駄目だといいたいです。今の社会学系の大学院生は、なかなか就職決まらないという事

実があります。今後、大学に行っても、任期制も入るし、大変な時代になります。そんなに大学教師になろうとは思わないで、とにかく、例えば、地方自治体などに就職したらと思うのです。そうすると、社会学の裾野も広がっていく、新しいタイプの人も育つかもれません。

それから、大学のユニバーサルデザインという点に関して、共生の視点から、少しお話をしたいと思います。ある新設大学で非常勤講師を務めたとき、100人の授業で、3分の1が外国人、3分の1が主婦の編入、3分の1が、20歳過ぎの短大からあがってきた学生だったので。外国人のうち、日本語検定一級は、ひとりだけで、ほとんど日本語が分からない学生が多いのです。とにかく、私語が凄いのですが、実は私語だけではなく、日本語が分かる学生が分からない学生に通訳しているというのもあるのです。主婦の中には優秀な人もいますが、やはり、レポートは、本の丸写しが多い、若い人は今風に、あまり問題意識を持たずに大学に来ているのです。私語は、とにかく凄いのです。もう、耐えられないという状況でした。

外国人も、やはり、入れる場合には、日本語教育をしっかりやるという体制を作らないとちょっと難しいと思うのです。私は、一応、共生論を研究しているのですが、本当に、共生は難しいとつくづく思いました。基礎的な教育、最低限の基礎を教える体制が整っていないと、一教師の手には負えないと思いました。大学でも、共生するためには、問題意識、自己の確立、他者への許容性、対話能力など、さまざまな要素が必要です。

また、私は大学の教師としてよくいうのは、こんなこといったら罰が当たるかもしれませんが、無目的で大学に行くより、例えば、料理人になって、「包丁1本サラシに巻いて」という、そういう人生の方が絶対いいと思って、大学なんかあまり来るなよ、というのです。

**司会**：他にご質問ある方はいらっしゃいますか。

**新國**：青森の「政策マーケティング」の指標体系について、政策評価のフレームの作成に住民も参加したり、目標値を設定する際に有識者調査を実施してこれを取り入れるというお話を大変興味深く伺いました。目標値の設定では、国や自治体、住民の貢献の役割はどのようになっているのでしょうか？ 実際の例でお聞かせ下さい。

**三重野**：青森県の「政策マーケティング」では、66の指標項目について、有識者調査を実施して、役割分担表を作っています。例えば、「飲酒をする未成年の割合」を20.0%に減らすという目標値を達成するための役割分担として、個人・家庭、20.0%、NPO・市民団体・コミュニティ・町内会、14.0%、企業・農漁協・労組、10.0%、学校、17.0%、市町村、13.3%、県、12.5%、国、12.6%という割合

を示しています。

**司会**：それではまだまだご質問があるかと存じますが、とりあえず時間になりましたのでシンポジウムを終わりにしたいと思います。最後に長田研究委員長から一言ご挨拶をお願いいたします。

**長田**：3人の先生には2日間にわたって内容豊かなご講演と熱心なご討論をしてくださり、それから今お話に出ていましたけれど、懇親会も非常に盛り上がり、本当はまだ場を変えてなんかやったほうがいい（笑）のかもしれないという風に思います。本当にありがとうございました。それから参加者の皆さんには、いろいろな質問やディスカッションをしてくださいました、人数は少し少なかったのですが、非常に有意義な機会を持てたのではないかと思います。それでは、拍手を持って（拍手）第15回社会と情報に関するシンポジウムを終わりたいと思います。