

複合型高齢者福祉サービスを対象とした異業種連携のための情報共有プロセスに関する考察

京都大学工学研究科 学生員 ○柿沼 誠之

京都大学防災研究所 正会員 畑山 満則

京都大学防災研究所 正会員 岡田 憲夫

1. 異業種連携に必要となる情報共有 消費者のニーズが多様化する今日、サービス対象を同じくする異業種組織間で連携体制を構築し、全体的な効率化や新サービスの実現を目指す動きがある。そこで強調されるのが情報共有の重要性であり、情報をやり取りできる仕組みの構築とネットワーク整備の必要性が唱えられている¹⁾。しかし、相互協力を目的とした情報共有を促進するにはそういった道具の整備だけでは不十分であり、直接話し合いを行う場の共有、目的意識の共有に加えて、情報共有・相互認識確認・補完といったプロセスが段階的に必要になると考えられる。事業背景や評価基準の異なる各組織が協働して事業の評価や分析を行うには、共通の目標の下で各自の意識を統一し、段階的に顕在化する問題を解決するために互いの業務内容や対象者に関する認識を順次共有化していく必要があるからである。本研究では鳥取県智頭町における福祉事業連携検討会議を対象として、情報共有の観点から異業種間協力についての議論が進行する経緯を観察し、この情報共有プロセスを検証する。そしてこの会議で実際に提案され実行された「調査」の段階を取り上げ、それが共通認識度を高める上で果たした役割と効果について考察する。

2. 鳥取県智頭町における福祉事業の展開 鳥取県東南部に位置する智頭町は典型的な中山間地域であり、過疎化・高齢化といった問題を抱えているが、地域の衰退化に歯止めをかけるべくここ10数年独自の活性化運動を展開してきた²⁾。中でも郵便局と町役場の連携で独居高齢者を支援する「ひまわりシステム」（1994～）は全国的に広がる先駆けとなったものとして有名である。このことも契機となって智頭町では福祉事業の拡大を重点施策としている。その一環として、福祉関連各機関が互いに連携して高齢者の住民により質の高い総合的なサービスを提供していく試みが自発的に進んでいる。本研究ではこれを「複合型高齢者福祉サービス」と定義する。

「ひまわりプロジェクト会議」第一期において「ひまわりシステム」のプロトタイプサービスが確立された。その後第二期ではそのサービス拡大が検討された。現在は第三期（表1）にあり病院関係者や智頭町社会福祉協議会が新たに参加し連携検討を行っている。

表1 ひまわりプロジェクト会議第三期進行状況

第三期第一回 (2002年10月24日)	■福祉事業統合提案■(各組織長会議)・福祉の町として智頭町内の各組織が全体で高齢者支援に当たる
第三期第二回 (2002年11月13日)	■目的・現状の確認■(実務者会議) ・福祉支援の重複、もれを解消し質の向上、効率化を目標とする→相互認識不足確認→各主体の業務調査の必要性（この後調査実施）
第三期第三回 (2000年12月12日)	■調査結果追加・訂正■(実務者) ・業務調査結果確認、評価、項目の改善案→情報不足認識→追加調査の必要性（この後調査実施）
ワーキンググループ第一回 (2003年1月9日)	■調査結果評価・課題認識■(実務者)・調査結果確認→目的再確認→利用者の視点欠如を認識→実態調査の必要性（実施決定）
第三期第四回 (2003年1月16日)	■調査内容決定■(実務者) ・業務連携に必要な情報確認→アンケート項目、対象の検討、決定（この後説明会を経て調査実施）
第三期第五回 (2003年2月13日)	■調査結果提出■(実務者) ・実体調査結果概説→問題点確認→改善実行→追加議論の必要性

3. 議論の進行と情報共有プロセス 以下この第三期における会議の議論の進行状況を情報共有のプロセスとして分析する。表1に示す一連の経緯から、会議の場で必要な情報・認識の欠如を確認し、それを補うために何らかの調査や整理を行いながら段階的に議論が進んでいく様子が窺える。これを情報共有の観点から見ると、場の構築・共有、共通認識の確認、認識のずれの補正（解消）というプロセスで情報共有が進んでいくものと捉えられる。異業種間連携では、情報を自ら他者に提供しそれを互いに認識・評価し合うことによって共通認識度を高める必要がある。その際事実関係が不明確であったり、認識・評価に耐える情報が不十分である場合には、補完的情報取得のための「調査」が必要となる。これは概ね次の3ステップに分けられる。①まずお互いに情報を共有し合う場を設ける。②そして調査結果など新たな情報についてそれまでに共有した情報を利用して議論を行うことで目標に向けた現状と新たな問題点を確認して（共通認識の確認）、③解決策を選定し調査を実施して（認識のずれの補正）、次の段階に進んでいくのである。

キーワード 複合型高齢者福祉サービス、情報共有プロセス、異業種連携

連絡先 〒611-0011 京都府宇治市五ヶ庄 京都大学防災研究所 災害リスクマネジメント分野 TEL 0774-38-4038

共有する情報の種類から見ると、具体的には3つの段階が観察された(図1)。初めに明らかになった「福祉サービス提供各主体間の認識のずれ」は、ストック情報(各組織における業務に関する取決めなど基本的に不変の情報)の欠如に基づくものである。この種の情報の欠如に気付き、業務調査を実施し新たな場で調査結果を共有して認識のずれを補正することになる。他方、もう一つの認識のずれとして顕在化したのが、「利用者とサービス提供主体の認識のずれ」(高齢者の現状を把握できていないこと)であり、これを埋めるためにフロー情報(高齢者の健康状況やニーズなど

時間と共に変化する情報)を抽出するための実態調査が重要であることが判明し、そのための調査が実施された。これらの調査を終えた後、次の段階として既に共有しているストック情報とフロー情報を活用して相互に情報共有を進めていくことになる。必要であれば上記のプロセスを繰り返す。

この様に共有する情報には種類があり、その把握のため共有知識が必要であり、それぞれの調査を通して段階的に場が変化しているのである。その際に重要なのが調査でありその結果の共有である。そのために何よりもまず共通の場が必要であり、その場を活用して互いの情報を互いに認識できる形で提供し合い、提供側と利用側を含んだ福祉事業全体を把握し個々の事業が占める位置付けを確認することが重要になるのである。

4. 外部者・科学者・実務者の役割

情報共有は以上のプロセスで実現されるが、このプロセスの進展は自然なものではなくいくつかの要因が関係していると考えられる。一つは外部者による作用である。各組織の長や筆者を含む大学の研究グループがこの場づくりや必要な情報の提案を行い、調査では直接福祉現場に携わらない会議委員が客観的に各福祉業務を分類しまとめている。こういった外部からの働きかけが場づくりに果たす役割は重要である。外部者や科学者は内部の情報を客体化し、内部者の立場を相対化する形で補佐の役割を果たしているのである。また、各組織の長とは別に実務者が少数ずつ集まる場の構成が議論の促進に有効であったと考えられる。異業種間で業務をすり合わせ利用者のためのサービスを検討していくには、現場レベルの実務からの整合性が不可欠である。そのため、迅速な意思決定と行動のために各組織の現場代表者による比較的小さな場が大きな意味を持つ。そしてそこで重要となるのが議論を円滑に進めるための、共通の価値基準としてのビジョンである。これが組織長の会議で決定しており、目標を共通知識として持っていたため最初の実務者会議から問題意識をもって議論が行われ、順次明らかになる問題に共同で対処していったものと思われる。このように、異業種連携を実現するための情報共有プロセスを進展させるにはいくつかの働きかけが必要である。表1に示すように議論を進めるうちに実態調査など対象者を巻き込むまでに場が広がっており、現時点でも新たなアドバイザー参加の提案があるなど場は常に変化しており、これを安定させるために外部からの調整や客観的な提案が求められる。それによって目標を共通認識として方向性を定め、場を共有し、共通知識をもって情報共有をプロセスを促進していくことが必要なのである。

5. 異業種連携の実現に向けて

複合型高齢者福祉サービス導入の検討には情報共有とその場づくりが重要なことが示された。事業背景の異なる主体同士が連携体制を構築するためには互いの認識度を高める必要があり、それは種々の調査を通じた段階的な共通認識度の向上によって実現される。しかし今回対象とした智頭町のケースは現在進行中であり、現場実務者の議論を組織全体に広げていく課題も残っており、今後本格的な異業種連携サービスやその体制づくりについての議論が進んでいくと思われる。このような視点から情報共有プロセスの発展過程を観察、分析していくこととしたい。

【参考文献】1)近勝彦：組織情報の基礎理論、星雲社、1999年

2)岡田憲夫・杉万俊夫・平塚伸治・河原利和：地域からの挑戦、岩波ブックレット、2000年

情報共有の観点から見た議論進行経緯		場の構築・共有	共通認識の確認	認識のずれの補正
情報の種類から見た会議の段階的進行経緯	ストック情報の共有	場の構築・共有	連携を話し合うには、まず互いの業務についての情報(不変情報=ストック情報)を共有する必要がある	業務調査実施(福祉サービス提供各主体間の認識のずれの補正)
	フロー情報の共有	場の構築・共有	業務情報共有により連携体制は議論可能だがニーズと現状が不明。状況により変化する情報(=フロー情報)が必要。	高齢者実態調査(福祉サービス提供側と利用側の認識のずれの補正)
	共有情報の利用	場の構築・共有	ストック情報を用いてフロー情報を確認。それによる連携検討案についての議論。	今後の課題

図1 情報共有プロセスによる議論の進行