

京都大学工学部 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. はじめに

消費者のニーズが多様化し競争が激化する今日、自治体や企業において各部署や個人が獲得した情報やノウハウを組織全体で共有し活用する体制が必要とされている。同一組織内だけでなく異業種組織間での協力についても同様で、その際に強調されるのが情報共有の重要性である¹⁾。電子会議室など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。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に加えて、目的意識の共有、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。

本研究では鳥取県智頭町における福祉事業統合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、情報共有のプロセスについて考察する。そしてこの会議で実際に提案され実行された調査を共通認識度を高めるツールとして情報共有プロセスの中に位置付け、情報共有によって議論が進んでいく過程を明らかにする。

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。しかし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～)は全国的にも有名である。その智頭町が近年は福祉事業の拡大に取り組んでいる。合併問題と相まって「ひまわりシステム」拡大の必要性もあり、智頭町を「福祉の町」として運営していくために、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ことを目指している。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。「ひまわりシステム」が確立したのは「ひまわりプロジェクト会議」第一期で、種々のシステム拡大案を検討し実行した第二期を通じて、連携検討を行っている現在は第三期(表 1)に当たる。

3. 情報共有に着目した議論の進行経緯

第三期の議論には前期までの町役場と郵便局に加え、病院関係者や智頭町社会福祉協議会が新たに参加している。そのため、本研究ではこれら複数組織間での連携体制構築の議論に焦点を当て、情報共有を実現するプロセスについて考察する。表 1 にあるように、初めに問題となったのが互いの業務内容について認識できていないことである(第三期第二回会議)。そのため各自説明を行った(業務情報提示)がそれだけでは理解できず、各組織に共通する項目を出し合い、これを基に業務調査・分類を行うことでこの点を解決している。しかし業務情報の共有だけでは連携体制について議論が進まず、ここで福祉サービス利用者の視点が欠けていることが明らかになった。そこで高齢者実態調査を行うことが提案され(ワーキンググループ第一回)、高齢者に関する現状・ニーズや時空間情報など議論に必要な情報を確認(共有)した上で、調査内容を決定して(第四回会議)調査を実施した。その結果を共有する事で、現在は実際にサービスのものを発見し改善を行うなど具体的な成果につながりだしている(第五回会議)。

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) ・福祉のまちとしての智頭町を目指す
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
第三期第三回 (2000年12月12日)	－調査結果追加・訂正－(実務者) ・相互業務調査結果評価、項目改善・情報不足認識・追加調査の必要性
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
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、対象決定
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

この一連の経緯から、情報をその場で提示するだけでは情報共有は進まないことが分かる。情報共有により各主体が協働して事業の評価や分析を行うためには、情報を各自で規定し認識して共通認識度を高める必要がある。そのための前提知識を得るために順次調査が行われた（業務調査と高齢者実態調査）。これらの調査結果を踏まえて新たに場を共有し、それまでに共有した情報を利用して議論を進めることで新たな問題点を発見して、段階的に「高齢者福祉サービスの総合的な向上」という目的へ近づいていくという経緯が窺える。このことは表1からも明らかである。すなわち、各組織の長により全体の方向性として福祉サービスの向上という目標が共通認識として形成され、それに従って会議の場が進展していくことが分かる。

つまり情報共有によって議論を進めるには、目標を共通認識として持ち、方向性を定めること、場を共有すること、そしてその情報を規定できる共通知識としての情報を共有することが必要になってくるのである。

4. 複合型高齢者福祉サービス検討のための情報共有プロセス

前節で記述した議論の進行プロセスから、情報共有は場の構築・共有、共通認識の確認、認識のずれの補正（解消）というプロセスで実現されると考えられる。まずお互いに情報を共有し合う場を設ける。そしてその場で前回の会議後に実施した調査結果をそれまでの共通知識をもって確認して、目標に向けた現状と問題点を確認する（共通認識の確認）。そして解決策を選定し調査を実施する（認識のずれの補正）。このプロセスを経て、次の段階に上がっていくものと思われる。

今回の議論では3つの段階が観察された。共有した情報の種類で分類したこの3段階を図1に示す。

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	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	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

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（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。このずれに気付き、業務調査を実施し新たな場で調査結果を共有してこのずれを補正している。そこで次の段階として新たに顕在化したのが、「利用者との認識のずれ」（利用者である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）を抽出するための実態調査を行っている。そして次の段階として、調査対象者とコンタクトする形で既に共有しているストック情報を基に時間と共に変化するフロー情報を規定し、高齢者のサービス利用情報からもれのある現状を確認して具体的な改善策を講じているのである。

この様に地域サービスを目的とした異業種間連携は、情報共有プロセスを経ていくつかの段階を上がりながら検討されていくと考えられる。その際に重要なのが共通認識度を高めるツールとしての調査とその結果の共有である。そのためには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で複数主体による議論が進んでいく過程が観察された。またその過程で「共有の場」自体が変化していくことが窺える。

5. まとめ

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も進行中であり、今後本格的な連携体制についての議論が進んでいくと思われ、それらを含めて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・川原利和：地域からの挑戦、岩波ブックレット、2000年