Vol.2018-HCI-179 No.6
2018/8/20

地域密着型リビングラボ実現に向けた パーソンセンタードケア視点の体系的分析

林瑞恵[†1]　草野孔希[†1]　渡辺浩志[†1]　木村篤信[†1]　井原雅行[†1]

概要：企業がイノベーションを創出するためには，地域の生活者の統合的な暮らしに関する知識が必要であるが，企業単独の調査だけでその深い知識を獲得することは難しい．そこで筆者らは，生活者の統合的な暮らしを把握することで，イノベーション創出に向けた気づきを得ることができると考え，地域生活者の，生きがいのある暮らしの実現に実績のある福岡県大牟田市の地域福祉の窓口（地域包括支援センター）と，そこに所属するソーシャルワーカーと連携し，「地域密着型リビングラボ」の検証を進めている．我々は，生活者が暮らしの中で抱える本質的課題を把握し，解決策を導くことを目標とするソーシャルワーカーのパーソンセンタードケアの視点に着目し，生活者の課題や価値観等の捉え方，またその解決策の生み出し方をソーシャルワーカーと共に分析した．本稿では，この分析に基づき，パーソンセンタードケア視点で，生活者の暮らしを理解する観点を整理，さらに，その知見をビジネス開発の設計方法論に展開する可能性について考えたので報告する．

キーワード：地域密着型リビングラボ，パーソンセンタードケア，パーソンセンタードデザイン

Analysis of Person-centered Care's Viewpoints Towards the Realization of Community-based Living Lab

MIZUE HAYASHI[†1]　KOKI KUSANO[†1]　HIROSHI WATANABE[†1]
ATSUNOBU KIMURA[†1]　MASAYUKI IHARA[†1]

Abstract: For business innovations, companies need to understand life of people holistically, however it is difficult for them to find out deep insights by themselves. Because of this reason, we collaborate with division for community welfare of Omuta-City to find out the insights for the innovations. Then we focused on viewpoints of social workers at Omuta-City based on an idea of person-centered care for understanding the life, and we analysed the way of understanding problems of life and process of solving problems with social workers. This paper described person-centered care's viewpoints for understanding the life based on the analysis, and discussed about a future work of developing the insights to business innovations.

Keywords: Community-based Living Lab, Person-centered Care, Person-centered Design,

1. はじめに

昨今，高度技術の開発だけでビジネス創出に結びつくことは少なくなってきた．これは，製品やサービスに対し，消費者が機能や性能という技術面だけでなく，深く満足できるユーザ体験を求めるようになっていることに起因する[1]．このような需要の変化により，企業はユーザ体験や，ユーザのWell-beingを考えたビジネス創出を行う必要性が生じてきており，企業はこのようなビジネ創出を行う為に，生活者の暮らしを，断片的でなく一連の流れや文脈を踏まえて統合的に理解する必要がある．

原始時代，村社会ではモノを使う人と作る人は近い距離にいた為，作る人は使う人の生活（暮らし）を統合的な暮らしとして認識できたが，産業革命以降は，製品やサービスを使う人と作る人の距離は遠くなり，使う人の暮らしに対する，作る人からの理解は断片的になり，統合的な暮らしへの認識は不足している[2]．

このように，企業のビジネス創出には，生活者の統合的な暮らしに関する知識が必要であり，その知識を得る手段の一つとしてデザイン思考が利用されている[1]．デザイン思考の役割は，対象物であるヒトやモノの観察から洞察を引き出し，洞察から生活に役立つ製品やサービスを生み出すことである．あるプロセスでは，人々が既に気づいているニーズだけではなく，自分では気づいていない内なるニーズを明らかにする目的で，観察者が観察対象のもとに赴き，生活や体験を「観察」し，その行動から深い「洞察」を得る．

このようなデザイン思考における，ユーザを観察し洞察を得るプロセスを，ユーザリサーチと呼び，その手法の一つに文化人類学のエスノグラフィーのアプローチがある．このエスノグラフィック・アプローチによる，データ収集では，調査者と被調査者との関係性が重視される．これは，

†1 NTT サービスエボリューション研究所
NTT Service Evolution Laboratories

ⓒ 2018 Information Processing Society of Japan

収集できるデータの質が，一般には調査者と被調査者の関係性に依存するという考えによる[2].

エスノグラフィック・アプローチでは，観察対象に対する本質的な理解や解釈を重視する．具体的には，時間的な効率よりも，調査者と被調査者間での十分な関係構築が重要視され,そのような関係構築に基づいて得られるような,質の高い調査が求められる.しかし,企業単独の調査では,コストや期間の制約から関係性構築に多くの時間を使うことは難しい．そのため，企業単独では，エスノグラフィック･アプローチにより,深い洞察を獲得することは難しい.

一方で，前述したデザイン思考は，斬新的な課題改善には有用だが，ビジネス創出における急進的な新規の意味の創出には寄与していないという指摘がある[3]．企業のビジネス開発では，成功したブランドの拡張や，既存製品の次世代版等の斬新的なイノベーションに加えて，その基盤を新たな方向に拡大する革新的なイノベーションの探求も重要である[1]．斬新的なイノベーションでは，有用性・実現性のある喫緊の課題とその解決策が求められるのに対し，革新的なイノベーションでは，生活者の暮らしとそこにある課題に新しい視点を持って意味を見出すことが求められる． そのため，ビジネス開発では，生活者の統合的な暮らしの理解に加え，新しい意味の創出に繋がる気づきを得る必要がある.

これらの課題を踏まえ，我々は生活者の暮らしを統合的に理解し，ビジネス創出の支援に向けた新しい意味の創出に繋がる気づきを得る為に，パーソンセンタードケアの視点で，生活者の暮らしを統合的に把握し，生活者が抱える本質的な課題を捉えて解決策を導く大牟田市の地域福祉の窓口（ソーシャルワーカー）と連携し，地域密着型リビングラボの検証を進めている[4]．企業単独の調査からは深い洞察を得ることができないという課題に対しては，地域の生活者との繋がりを持った人材であるソーシャルワーカーと連携して調査を実施している．加えて，新しい意味の創出を導く視点を獲得する為に，大牟田の福祉現場の哲学である「パーソンセンタードケア」の視点[5]で，生活者の暮らしと課題を捉え直すことが有効であると考えている.

また，この地域密着型リビングラボの取組みにおいて，筆者らは大牟田の福祉現場での生活者の暮らしを支援するパーソンセンタードケアの哲学が，生活者の暮らしの支援だけではなく,ビジネス開発の方法論にも効果的だと捉え，パーソンセンタードケアの概念に基づき，ビジネス開発の支援を行う為の設計方法論の確立を目標としている．本検討では，パーソンセンタードケアの概念に基づいて支援を行う大牟田市のソーシャルワーカーと共に，生活者の課題の捉え方と解決策の導き方を分析する.この分析に基づき，生活者の暮らしを理解する観点を整理，さらに，その知見をビジネス開発の設計方法論に展開する観点について考えたので報告する.

2. 福祉分野：ソーシャルワーカーの視点

2.1 大牟田市のソーシャルワーカーの視点

大牟田市の福祉現場の特徴は，「パーソンセンタードケア」の概念を中心に据えた取組みが進められている点である.これは,従来の医学モデルに基づいた介護を再検討し，介護施設や介護者中心ではなく，認知症などを持つ当事者を，一人の「人」として尊重し，その人の視点や立場に立って，ケアを行う考え方である.

この理念のもと，大牟田市では，「認知症になっても，どんな障害を抱えても，誰もが住み慣れた家や地域で安心して豊かに暮らし続けることができるよう，地域全体で認知症の理解を深め，認知症の人と家族を支える街づくり」を目指し，民間事業者と自治体の有志を中心に官民共同の支援体制（認知症ケア研究会（現・認知症ライフサポート研究会））が構築された．この他にも，ある医療法人のソーシャルワーカーは，「自宅に帰りたいが，帰ることが出来ない高齢者を地域で支えることが出来ないか」を目指し，安心して徘徊できる町づくりに向けて地域の深い繋がりを育む為に徘徊模擬訓練を立ち上げた[6][7]．さらに，福祉現場では，生活者個人の人生，尊厳と向き合い，本人が望む暮らしを維持・実現する為に，当事者と，その周囲にいる様々な職種と家族，地域住民が協働し，医療，介護，生活支援を一体として捉えて生活を支える支援の提供が模索されている.

2.2 パーソンセンタードケアの事例

大牟田の福祉現場における，パーソンセンタードケアの概念に基づいた支援事例に，パーキンソン病を患っていた90代女性のAさんのケースがある[6]．Aさんは退院後，自宅に帰るのが願いであったが，家族は施設入所を検討していた．要介護2で認知症もあり，家での生活は難しいだろうというのが，周囲のスタッフの見解でもあった．Aさんの退院支援の話し合いが,病院看護師,ソーシャルワーカー,家族，NPOスタッフ等により行われた．日常的には，近隣の人が朝と夕方に様子を見ながら窓を開けにくる等，支える側に負担のない形での見守り体制が作られ,緊急時には,介護保険サービス事業所が対応するという地域の人々と介護事業者、それぞれの力を活かした地域で支える協力体制が構築された．その結果，Aさんは自宅に帰ることができた．この取組みのように，大牟田では，フォーマルな支援（医療・介護サービス等の公助）だけではなく，インフォーマルな支援（住民等の地域資源を利用した互助）を活用した支援が積極的に模索される.

2.3 人を理解する視点の事例

認知症当事者の課題を援助者が理解することを支援するツールに「ひもときシート」がある[8]．ひもときシートは,

認知症ケアの援助者が認知症当事者の立場に沿って課題を捉えることで，援助することを支援するツールである．具体的には，認知症の人の言葉や行動を把握させ，課題と，その要因との関係の理解を支援する．このように，ひもときシートは認知症の当事者目線で課題を把握することに対する支援を行うが，支援を導くことは目的としていない．一方で，パーソンセンタードケアの概念に基づく大牟田の福祉現場では，課題の把握に加え，当事者が望む暮らしの在り方と，その実現に必要な資源も含めて把握する．

また，認知症に限定せず人を理解する観点を分類したものに ICF（国際機能生活分類）がある[9]．これは，人間の生活機能と障がいに関する状況の記述に基づく分類である．ICF を活用すると，生活機能や障がいの分類だけではなく，現在「どのような状況にあるか」や，「その状況を作りだしている要因は何か」，将来「どのような活動ができるか」を総合的に把握できる．

ICF と大牟田のパーソンセンタードケアの視点は，目標志向的アプローチで現状とその背景因子を併せて把握する点で類似する．しかし，生活者を理解する前提が， ICF では生活者がある種の活動ができるようになることを目標としているのに対し，大牟田では地域全体で生活者の暮らしを支えることを目標としている点で両者は異なる．この目標の相違が，生活者の暮らしの理解の仕方と生活者が持つ能力の捉え方に表れる．

例えば，ICF では，生活者が目標とする活動の実現に必要な心身機能の状態を同定する為に，身体情報や社会活動の参加状況等を把握するが，大牟田では，生活者に寄り添った支援を提供する為に，生活者の抱く喜びや不安等の感情，生きがい等を含め，暮らし（ライフストーリー）をナラティブに理解することを重視する．また，ICF は，生活者が活動として「何ができるか，できるようになるか」という観点で本人が持つ「能力」を把握するが，大牟田では，生活者が暮らしの中で持つ人との関わり合いや，人を思う気持ち（共感性）等，具体的な活動の実施可否に依らない，潜在的に持つ機能を「能力」（ケイパビリティ[10]）として捉える．

3. ソーシャルワーカーの視点の分析

3.1 実施概要

本分析の目的は，生活者の暮らしを理解し，生活者が暮らしで抱える本質的課題を把握，解決策を導く福祉現場におけるパーソンセンタードケア視点を明らかにすることである．そこで、本調査では生活者の課題事例（8 件）をもとに課題の捉え方と解決策の導き方について，ソーシャルワーカーと共にディスカッションし，その結果を質的データ分析法[11]に基づいて分析した．

3.2 結果

事例分析から，パーソンセンタードケアの実践で生活者の暮らしを理解する為の観点として，主に以下の四点があることが明らかになった（表 1）．

- 生活者の暮らし（課題）の把握
- 本人の希望（ニーズ）の把握
- 周囲の希望（ニーズ）の把握
- 資源の把握

3.3 ソーシャルワーカーの視点

(1) 生活者の暮らし（課題）の把握

生活者が暮らしで抱える課題を把握し，当事者にとって本質的な解決策（支援）を導く為には，生命や生活維持を目的とした QOL 改善が必要な表面化している課題がある．これに加え，パーソンセンタードケア視点には，QOL 改善以外の観点でも生活者の暮らしの状況（課題）の俯瞰的把握が存在していることが分かった．さらに，把握した課題について，それが起きている要因にも着目して，支援を検討していることが明らかになった．

今回の事例分析から，生活者の暮らしを把握し課題を探索する観点には，4 分類，計 8 種類あることが明らかになった（表 1）．各項目について，ソーシャルワーカーは表出している現象から課題を同定，それが起きている要因を把握し，それらに適切な支援を提供するための観点を持っている．

生活者の暮らし（課題）の把握に関連する事例を以下に述べる．

事例

認知症の症状により被害妄想（金銭が盗られる）が課題として取り挙げられた事例がある．この事例では，ソーシャルワーカーに対し当事者本人からは，「金銭が盗られる」という不安に加え，日々の暮らしに対する不安があるという感情面での訴えがあった．この課題に対し，現場ではまず表面化した「金銭が盗られる」という被害妄想に対して，玄関鍵の交換や，防犯カメラの設置による対応が試みられた．しかし，この対応は被害妄想にも，不安感に対しても症状緩和の効果が芳しくなかった．

議論では，被害妄想（金銭が盗られる）だけではなく，当事者が抱いている「不安感」までもが課題化され，なぜ金銭的執着に関する被害妄想や不安感とが生まれているのか等の，その要因把握の必要性について言及された（図 1）．

本事例では，要因の探索の結果，不安感の表出が社会的役割の喪失と配偶者との死別に起因する可能性があること

表 1　暮らしを理解する観点

Table 1　Viewpoints of Understanding of Life

課題の把握（起きている現象・発生要因）	医学的な観点	
	社会的な観点	
	感情	表出感情
	行為	表出行為
	関係	家族関係
		地域との関係
		支援者との関係
	暮らし	お金の状況
		仕事の状況
		住まいの状況
本人の希望の把握	これまでの経験・培ってきたこと	仕事の経験
		社会での役割
		好きなこと・趣味
	困っていること・不満	
	これから先，実現したいこと	
周囲の希望の把握	家族の思い	
	福祉の支援者の思い	
	地域の支援思いの思い	
資源の把握	インフォーマルな支援	
	フォーマルな支援	

が分かった．生活者が失うことを恐れた金銭は，自身が配偶者と共に携わった事業から得たもの，かつ配偶者から管理を託されたものであり，仕事上の役割と配偶者を失ったことが，金銭を失う不安感として表出したことが想定された．この要因の把握により，生活者には社会での役割の提供（再度，仕事に就く）が有効だと議論された．

(2)　本人の希望（ニーズ）の把握

パーソンセンタードケアの概念を中心に据えた支援提供では，本人の生きる意欲，自己実現に結びつく本質的な希望（ニーズ）を把握することが重要であると分かった．実際，大牟田の福祉現場では，「どういう状態になりたいか」という本人の生活への長期的な希望が踏まえられ，支援の在り方が模索されるためである．また，この長期的な希望は，可変的であり，ソーシャルワーカーは変化に寄り添って希望を捉え続けている，とも言及された．さらに，長期的な希望に加えて，短期的な希望についても議論され，これは日々の暮らしで生じる困り事の解決の観点であると述べられた．ただし，ここでは，目の前の困り事を解決するだけで支援に終始するのではなく，あくまで長期的な希望を踏まえた支援こそが重要であると示唆された．

今回の分析からは，生活者の希望（ニーズ）を把握する為の切り口として主に3つの観点が明らかになった(表1)．本人の希望（ニーズ）の把握に関連する事例を以下に述べる．

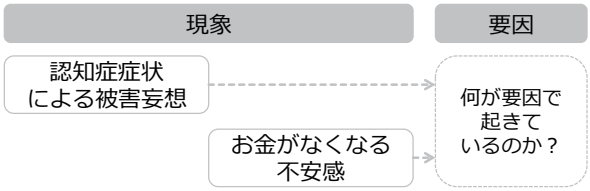

図 1　課題把握の観点

Figure 1　Viewpoints of Understanding Problems

事例

「薬を飲むことを忘れてしまう」という課題を抱える生活者の事例がある．この課題への対応として，ヘルパの訪問による服薬管理が行われていた．この事例をパーソンセンタードケアの概念に基づいて捉え直すと,「薬を飲むこと」を支援の目標とするのではなく，薬を飲む為の目標を生み出し,「薬を飲むこと」を手段とすることが提案された．事例では，生活者がかつて携わっていた仕事（塗装業）に強い誇りを持っている為,「仕事で携わった建物に再度訪れたい」という気持ちを，薬を飲む為の目標とすることが意見として挙がった（図 2)．

(3)　周囲の希望（ニーズ）の把握

支援を受ける生活者の暮らしは独立したものではなく，その周囲には生活を支える様々な人がいる．支援を提供する際には，本人に加えて周囲の関係者の希望も把握し，その上で全体の希望を捉えることが必要であると言及された（表 1)．当事者と周囲の人々の希望の把握に関連して，主に 2 点が議論された．

事例：

一点目は，当事者とその周囲の人々の生活が，相互の関わりの中で成立している為，互いが支援の在り方に対して持つ希望が相互に影響を与えているという点である．例えば，支援を受ける当事者が，表向きには自身の意思として「尊厳死」を表明する．しかし，その意思の背景には,「家族に迷惑をかけたくない」という周囲の人々への配慮があり，支援を受ける当事者が持つ潜在的な希望が埋もれている可能性があることが言及された．

この議論からは,「本人はどうしたいのか？」の希望が，本人の思いからのみ表明されない可能性があることが示唆され，当事者と周囲の希望のせめぎ合いの中で，バランスのある当事者と周囲の思いを探索する必要があることが分かった．

二点目は，本人の希望と，周囲の思いにずれがある場合における，軸となる希望の見極めである．例えば，支援を受ける本人が，人間関係に苦手意識があり「人とコミュニケーションを取りたくない」という思いを持つ一方で，周囲の支援者は「コミュニケーションを取れた方が良い」という本人の暮らしを見据えた希望を持った事例があった．

ⓒ 2018 Information Processing Society of Japan

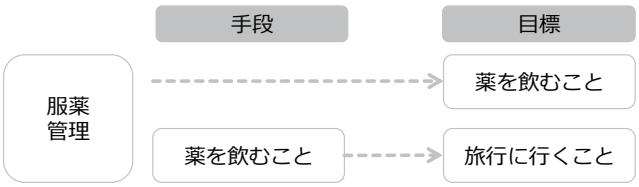

図 2　希望の把握の観点
Figure 2　Viewpoints of Understanding Needs

この事例では，当事者とソーシャルワーカー間での対話により,「友達が欲しい」という本人のさらなる希望が把握された.「友達が欲しい」という希望を達成する為には「コミュニケーション能力の獲得」が必要であり，本人の本質的な希望の見定めにより支援が決定された.

(4)　資源の把握

大牟田の福祉現場では，生活者が単体で利用できる介護サービス等のフォーマルな支援に加え，地域の人々の助け合い（互助）等の地域資源を活かしたインフォーマルな支援も本人の持つ資源として捉えて暮らしを支える方法を模索する.

事例：

インフォーマルな支援の地域資源として「地域の米屋」が活用されていた事例がある．この事例では，未払いにより電話が利用できない生活者が，支援が必要な時に米屋の奥さんに相談をしており，地域の困り事の一次窓口として地域の米屋が機能していた.

4.　ビジネス開発への応用

4.1 新しいビジネス開発方法論：パーソンセンタードデザイン

我々は，大牟田の福祉現場での生活者のいきいきとした暮らしを支援するパーソンセンタードケアの哲学が，統合的な暮らしを良くする福祉の支援だけではなく，統合的な暮らしを良くするビジネス開発の方法論にも有効だと考えている．そこで，大牟田の福祉で深められたパーソンセンタードケアの概念に基づき，ビジネス開発の支援を行う為の設計方法論を検討している．我々は，大牟田市のパーソンセンタードケアの実践から得た知見に基づくビジネス開発の設計方法論の指針を，パーソンセンタードデザインと定義する.

- 定義：パーソンセンタードデザイン

生活者の統合的な暮らしが，周りの家族や地域の人との繋がりと，その繋がりの中で捉え直されるケイパビリティに基づく，豊かで継続性を持ったナラティブによって成立すると捉える設計方法論

パーソンセンタードデザインの定義で用いた，ケイパビリティの概念を以下に定義する[10].

- 定義：ケイパビリティ

その人に何ができるかという可能性を表す「機能」の集合．弱い立場の人々が潜在能力を生かして社会参加することを念頭に，人の潜在能力として共感性・関わり合い・利他性なども含めることを重視する概念.

4.2 パーソンセンタードデザインの事例

パーソンセンタードデザインの理念を共有するサービスに，排泄予測ディバイス「DFree」がある[12]．これは，膀胱の膨らみを超音波センサがセンシングし，その結果をもとに予測した排泄タイミングを当事者と関係者に通知することで，自立排泄ができなくなった人が，再度，自立してトイレに行くことを支援するディバイスである.

パーソンセンタードデザインの観点では，テクノロジが生体機能を補い自立排泄を支援することが，利用者のQOL向上に繋がっていることに着目する．具体的には，自立排泄の実現により，介護される側には「尊厳の維持」，介護する側には「介護負担の軽減」という価値を生み出していると捉えることができる点が着眼点である.

その他の事例に，大切な人との繋がりを音で感じる鳩時計，「OQTA」がある[13]．これは，サービスを受ける本人（大切な人）と，それ以外の8人以下のメンバで構成される音のコミュニケーションサービスである．メンバが，大切な人のことを思い出した時に，スマートホンアプリをタップすると相手のもとにある鳩時計が鳴る．通知は，匿名であるため発信者が誰かは分からないが，その音を聞いた人は「今，誰かが思ってくれた」ということが分かる.

このサービスの着目点は，人が持つ「誰かに思われていたい」と,「大切な相手のことを大切に思いたい」という，互いに思い合う人間関係の繋がり方（距離感）のデザインである．思いを伝える通知が匿名であることにより，家族間での見守り等，特定の誰かに依存しがちな人間関係の重苦しさを解放する.

4.3 ソーシャルワーカーの視点の応用

(1)　生活者の暮らし（課題）の捉え方

パーソンセンタードケア視点による生活者の暮らし（課題）の捉え方を，製品やサービスが解決しようとする課題の設定に展開して考える．この視点では，生活者の暮らしに顕在化する現象だけを捉えて解決策を導くのではなく，その現象の背景にある潜在的な課題も捉えることが重要であるとされる．前述した排泄予測ディバイス「DFree」の場合，顕在的課題と潜在的課題を下記のように解釈できる.

- 顕在化した課題

被介護者：生体機能の低下により，自立して排泄することが難しい.

- 潜在的な課題

被介護者：排泄行為に他者の手を借りることは，自尊心が傷つけられる等の精神的負担に繋がる場合がある.

DFree では，排泄行為自体には他者の支援を受けず，自力で排泄行為を行うことを支援する解決策を導いたことで，潜在的課題の解決に繋げている．自立して排泄ができないという課題に対しては，オムツやパッド，ポータブルトイレ等の様々な製品が提案されているが，何もその利用には介護者の支援が必要な過程が含まれる．そのため，被介護者の持つ潜在的課題には対応できておらず，排泄支援の本質的な解決に至っていないと考える.

さらに，顕在的な現象とその要因の把握について認知症の問題行動を事例に考える．認知症の方の取る行動が見る者の視点（意味づけ）により，その行動が問題行動か否かの意味が変わるという主張がある[14]．ここでは，問題行動として捉えられている現象の要因には，その生活者の生き方（生活史），身体記憶が潜んでいる場合があることが言及されている．この事例からも，現象は捉える視点により意味が変わる為，表層的な現象だけではなく，その要因を読み解くことが本質的な課題解決に繋がる可能性があることが示唆されている.

- 顕在的な現象 1

生活者がトイレで用を足した後，使用済のトイレットペーパーを汚物入れに入れる

- 要因 1

生活者が持つ，トイレが水洗化した当初の身体記憶が表れている可能性

- 顕在的な現象 2

生活者がトイレの自動洗浄が作動すると驚いて飛びのいてしまう

- 要因 2

生活者の身体記憶に自動洗浄の機能を利用したことが残っていない為，自動洗浄が不可思議な現象として捉えられている可能性

(2) 本人の希望（ニーズ）の捉え方

「どのように支援を提供するか」の道標となるパーソンセンタードケア視点での本人の持つ希望（ニーズ）の捉え方を，「どのように製品・サービスを提供するか」の原点となる希望（ニーズ）の捉え方に展開して考える．大牟田の福祉現場では，生活者の暮らしにおける生きる意欲や，自己実現に繋がる長期的な希望を捉え，その希望を踏まえて支援を検討することの重要性が示された.

服薬管理を事例に考察する．服薬管理では，「薬を飲むこと」がその支援の目標であり，この支援には，前述したヘルパーによる服薬管理以外にも，服薬管理カレンダーや服薬支援ロボットがある．しかし，これらの既存の支援方法では，「薬を飲むこと」自体が目標とされ，生活者の暮らしにおける生きる意欲や，自己実現に繋がる目標は考慮されていない．類推すれば，この事例はビジネス開発における，目下の課題解決用の製品やサービスの提供に対応し，パーソンセンタードケの視点を考慮すれば，ビジネス開発の現場においても，その課題の先にある生活者の長期的な希望（ニーズ）を見据えることで，より良いソリューションの提供の可能性が拓けるのかもしれない.

(3) 周囲の希望（ニーズ）の捉え方

生活者の暮らしは独立したものではなく，生活を支える周囲の人々との関係の中で成り立っている．この福祉現場での暮らしの捉え方を踏まえると，ビジネス開発においても，対象とする生活者単体のニーズに加え，関係する人々のニーズを捉え，バランスを持って全体のニーズを満たすことが製品やサービスの設計指針の一つとしてあることが示された.

前述した，「OQTA」の事例をもとに考察する．OQTA は，生活者と周囲の人々が双方を思い合う気持ちをテクノロジにより繋げるコミュニケーションサービスである．OQTA では，双方の思い合う気持ちを以下のように解釈していると考えられる.

- 思われる側の希望

誰かに大切に思ってもらいたい．それを実感したい.

- 思う側の希望

大切な人を大切に思いたい．しかし，依存はされたくない.

OQTA では，アプリの通知により「誰かに大切に思ってもらっている」実感を生活者に与える．一方で，通知を匿名で行うことで，思う側の「相手を大切に思いたいが，依存はされたくない」という思いを叶える．このように，双方の思い合う気持ちのバランスを，コミュニケーションの通知方法のデザインにより実現している.

(4) 資源の捉え方

パーソンセンタードケアの視点を踏まえると，生活者の暮らしを独立した単体のものとして捉えずに，家族や地域等の周囲との関係性が持つ力（互助）の活用も含めて，課題の解決策を導くことが製品やサービス開発の着眼点とし

てあることが示唆された．

この視点に基づき，生活者の課題とその解決における資源の利用について，認知症症状の徘徊を題材に考える．既存の見守りサービスでは，徘徊による外出を見守る為に，対象者の外出をセンサが検知すると，緊急通報が指定された警備会社や，家族に通知される．このサービス形態の場合，本人の持つ資源として家族が活用されているが，見守られる側と見守る側の関係性に閉じた見守りが行われている．

一方で，パーソンセンタードケアの視点に基づいて，徘徊見守りを捉え直すと，前述した既存サービスとは異なる形態での見守りの可能性がある．例えば，見守り対象者の外出を検知すると，対象者が住む近隣の住宅街の建築物（例：電柱）に設置したスピーカがアラートを発信する．すると，近隣の住民が，見守り対象者の外出を認識する．さらに，地域住民が対象者を見かけると，対象者に「声をかける」という行動によって見守りを行う．ここでは，対象者が持つ資源として，地域の力である人と人の繋がりを活用し，解決策を導くことができる可能性が示唆されている．このように，パーソンセンタードケア視点に基づいて生活者の課題と利用する資源を解釈すると，既存サービスとは異なるビジネス創出の可能性が期待できる．

5. まとめ

本稿では，パーソンセンタードケアの概念に基づいて，生活者の暮らしにおける本質的課題を把握し，解決策を導く大牟田市のソーシャルワーカーと共に，生活者の課題の捉え方と解決策の導き方を分析した．そして，その知見を製品やサービスの設計方法論に展開する観点について考えた．今後は，大牟田のパーソンセンタードケア視点を更に分析すると共に，既存の人を理解するフレームワークの分析も行い，福祉現場のパーソンセンタードケア視点に基づいた，ビジネス開発の設計方法論の検討を進める．

謝辞

大牟田市との連携による地域密着型リビングラボの検証に携わっている皆さまに，この場を借りて深く感謝申し上げます．

参考文献

[1] ティム・ブラウン.デザイン．思考が世界を変える～イノベーションを導く新しい考え方．早川書房, 2014, 314p.
[2] 木村篤信，赤坂文弥，草野孔希，片桐有理佳，中根愛．生活者と企業のサービス共創に向けた一検討～エスノグラフィックアプローチ考察を踏まえたリビングラボ～．ヒューマンインターフェース学会研究報告集. 2017, vol. 19, no.9, p. 7-12.
[3] 木村篤信，草野孔希，赤坂文弥，渡辺浩志，井原雅行．住民・地域包括支援センター・企業による地域密着型リビングラボ．日本デザイン学会 第 65 回春季研究発表大会. 2018.
[4] “地域と企業の共創による「地域密着型リビングラボ」共同実験の開始について～自治体,地域住民,企業が連携したイノベーション創出”http://www.ntt.co.jp/news2018/1802/180226a.html, (参照 2018-07-20).
[5] Kitwood, T. Demantia Reconsidered: The Person Comes First. Open University Press, 1997.
[6] 猿渡進平．徘徊が”ノー”ではなく，安心して徘徊できる街づくり．日本神経治療学会 MS シンポジウム 4: チームで取り組む認知症対応. 2016, vol. 33, no. 3, p.439.
[7] 佐藤幹夫.「認知症 700 万人時代」の現場を歩く．言視舎, 2017, 197p.
[8] “ひもときシートとは“. http://www.dcnet.gr.jp/retrieve/info/about.php, (参照 2018-07-20).
[9] “ICF について“. http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo3/032/siryo/06091306/002.htm, (参照 2018-07-20).
[10] Amartya Sen. Inequality Reexamined. Harvard University Press, 1995, 224p.
[11] 佐藤郁哉．質的データ分析法-原理・方法・実践．新曜社, 2008, 211p.
[12] “DFree“. https://dfree.biz, (参照 2018-07-20).
[13] “OQTA“. https://www.oqta.com, (参照 2018-07-20).
[14] 六車由実．驚きの介護民俗学．医学書院, 2012, 240p.

ⓒ 2018 Information Processing Society of Japan