Vol.2018-HCI-180 No.11
Vol.2018-UBI-60 No.11
2018/12/4

地域社会の繋がりを生かした生活者課題解決を目的とした パーソンセンタードケア視点の分析

林瑞恵[†1]　木村篤信[†1]　井原雅行[†1]

概要：少子高齢，人口減少，地域社会の脆弱化等，社会構造，暮らしの変化の中で，生活者が地域社会の繋がりの中で自身の力を活かして生きる地域共生社会の実現が政府により推進されている．その取り組みの骨格として，地域共生社会の実現に向け，生活者が地域の繋がりの中で役割を持ち相互に支え合い，その人らしい生活を送ること（地域の繋がりの強化），地域の資源を有効に活用し，暮らしの課題を解決すること（地域課題の解決力の強化）が挙げられている．我々は，こうした社会的背景を踏まえ，新しいサービス開発の設計方法論を検討している．本検討では，生活者と地域が持つ資源を活かして暮らしの課題解決を支援する大牟田の福祉現場でのパーソンセンタードケアの視点に着目し，ソーシャルワーカーと共に，生活者の課題の解釈と解決策の導き方を分析している．さらに，地域共生社会の概念を示す一事例である，地域との繋がりの処方により生活者の課題を解決する「社会的処方」に着目した．本発表では，その処方の生活者への提供することを見据えた生活者の暮らしの捉え方について分析したので報告する．

キーワード：パーソンセンタードケア，社会的処方

Analysis of Person-centered Care's Viewpoints for Solving Daily Life Problems based on Relations of Local Society

MIZUE HAYASHI[†1]　ATSUNOBU KIMURA[†1]　MASAYUKI IHARA[†1]

Abstract: Japanese government has drove a promotion of community involvement in the context of change of a community structure as aging society with fewer children, depopulation and fragility of local societies. Then some activities has been provided for solving problems of life based on local resources. We have developed a new service design method based on the change. For this activity, we focused on viewpoints of social workers in Omuta-City based on an idea of person-centered care to understand people's life, and we analyzed the way of understanding problems of life and solving the problems. We have focused an idea of "Social Prescribing " which is a way of linking patients in primary care with sources of support within the community to help improve their health and well-being as this is one of an example of the promotion of community involvement. This paper described person-centered care's viewpoints for understanding the life based on the analysis towards the realization of the "Social Prescribing ".

Keywords: Person-centered Care, Social Prescribing

1. はじめに

少子高齢，地域社会の脆弱化等，社会構造の変化により社会保障制度を基盤とした社会が行き詰まり，生活領域における支え合い，繋がりの基盤を構築することが求められている．生活者が地域社会の繋がりの中で自身の力を活かして生きる，地域共生社会の実現が政府により推進されており，その取り組みの骨格として，地域共生社会の実現に向け，生活者が地域の繋がりの中で役割を持ち相互に支え合い，その人らしい生活を送ること（地域の繋がりの強化），地域の資源を有効に活用し，暮らしの課題を解決すること（地域課題の解決力の強化）が挙げられている[1].

このような社会的背景に基づいた，繋がりある社会への要請に加え，人間の欲求に基づく要請もある．これは，そもそも，人間は社会的な動物であり，自分がどこかに「帰属」しているという感覚を基本的なものとする[2]．そのため，人間は共同体との「繋がり」を持ちたいという根源的な欲求を持つとされる．

我々は，こうした背景を踏まえ，新しいサービス開発の設計方法を検討している．本検討では，生活者と地域が持つ資源を活かして暮らしの課題解決を支援する大牟田の福祉現場でのパーソンセンタードケア[3]の視点に着目し，ソーシャルワーカーと共に，生活者課題の解釈と解決策の導き方を分析している．本発表では，地域共生社会の概念を示す一事例である「社会的処方」とも捉えることができる，大牟田の福祉現場での取組み（生活者の課題に対し，その解決策として社会との繋がりを提供）に着目，さらに，ソ

†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

ーシャルワーカーが支援を検討する際の生活者の暮らし（ナラティブ情報[4]）の捉え方について分析したので報告する．

2. 社会的処方

2.1 社会的背景

かつて，地域・家庭・職場など，人々の生活には様々な場面で支え合いの機能が存在していた．生産水準が低く，経済が未熟で貧しかった時代には，人々は共同して生産活動を行い，物質的な欠乏や災害などに対する対応が，家族や共同体の中で相互扶助という形で行われていた[5]．しかし，経済の発展とともに生産水準が上がり，人々は生活のために家族や共同体を求める必要はなくなった．

経済的発展を背景に，個人中心の社会が生まれ，さらには，家族・共同体の中で行われていた支え合いの機能が外部化され，介護や子育てなど，様々な社会保障制度が生まれた．例えば，高齢化と少子化等，家族構成の変化により，介護負担が重くなり，介護を家族以外のホームヘルパーなどが行うようになり，さらに，それを支える制度として介護保健が作られたという．

しかし，こうした個人中心の社会の進展に伴う社会構造の変化，例えば高齢化と少子化の中で社会保障制度を基盤とした社会が行き詰まり，再び，生活領域における支え合い，繋がりの基盤を構築することが求められている．一方で，かつてのような家族や共同体の在り方を再構築することは現実的ではなく，経済の発展に伴う個人の自立という方向性を踏まえた上で，それを新しい形で支え合い，繋がるための方法を構築することが重要であると言われている．

2.2 先行事例

社会的処方は，その人に必要なものが薬であれば薬を処方し，その人に必要なものが薬ではなく社会関係であれば，「処方すべきは社会関係」とする考え方に基づく仕組みである[5]．この社会的処方では，生活者が持つ暮らしの課題の把握と，生活者と地域が持つ資源を生かした課題解決が求められる．特に課題の把握では，一次的な原因だけではなく，その背景にある心理的，社会的要因も踏まえた原因も捉えることが重要とされる．

この取組みは，イギリスでは政策として取り入れられており，ナショナルヘルスサービス（国民保健サービス）で，Social Prescribing（社会的処方）として取り入れられている．イギリスでの社会的処方は，ナビゲータと呼ばれる人が地域にある様々なグループに患者を繋げる役割を果たしており，2017年にはロンドンの開業医の約6割がこのサービス提供を実施している．結果，ロンドンのある地域では，入院日数が1割減少，救急受診が17%減少という効果がでてきている．下記に処方の事例を示す．

事例：「孤独感」に対して「話を聞いてくれる人」の処方

夜毎に救急受診していた女性がおり，その人は軽い精神障害で孤独感や不安感が強くて寝られない．自分の話を聞いてくれる人がおらず，当直の医師は話を聞いてくれるので夜に受診していたという．そこで睡眠薬を処方されていた．医師からすると，この人に必要なのは睡眠薬ではなく，孤独感を紛らわしてくれて話を聞いてくれる人であった．ナビゲータに繋いだところ，本人の要望を聞いて患者会を紹介した．女性は，色々な思いを最後まで聞いてもらい，共感してくれ受け入れてもらうことで，自分の居場所ができた．最終的に，女性は救急受診をすることをやめた．

2.3 社会関係の効果に関する事例

社会的処方では，社会関係（繋がり）を処方することで，問題解決を図る．繋がりの処方の効果として，「社会参加」の有無があることが明らかになっている[5]．ここでの社会参加は，スポーツの会やボランティアのサークル，趣味関連のグループなど，地域で行なわれている活動への参加を指す．例えば，スポーツの会に週 1 回以上参加している人の割合が多いまちほど，認知症のリスクが低いことが示されている．

さらに，認知症発症率に関する研究で，社会的孤立をなくすことが，その発症率の低減に繋がることも明らかになっており，疾患や生活習慣以上に心理社会的要因の影響があることが示唆されている．社会的孤立への対応に関連して，社会的役割があることが鬱の発症率に影響することも明らかになっている．このように，社会に参加することによって人との “繋がり” が生まれ，その社会との繋がりが健康へと繋がることが様々な事例から明らかになっている．

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，生活者のナラティブ情報を踏まえ，本質的課題を捉えて解決策を導く，パーソンセンダードケア視点を明らかにすることである．特に，本報告では，生活者課題に対して，必要なものが社会関係であればその繋がりを提供する社会的処方が，大牟田の福祉現場での支援のあり方と重なると考え，その支援を検討する際の生活者のナラティブ情報の捉え方について，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に基づいて分析した[6]．

3.2 結果

事例分析から，パーソンセンダードケアの実践で，生活者に支援を検討する際の生活者のナラティブ情報を捉える

ⓒ2018 Information Processing Society of Japan

観点として,主に以下の 4 点があることが明らかになった.

- 生活者と人・地域の繋がり
  - 関係性の強度・喜びの在処
  - 思い出
  - 役割
- 生活者個人の中にある繋がり
  - 暮らし・楽しみ・好きなこと

3.3 ナラティブ情報

大牟田市のソーシャルワーカーは，パーソンセンタードの概念に基づき，生活者の自己実現に繋がり，その人がその人らしく暮らすための（暮らしの可能性を引き出す）支援を提供することを目標とする． そのため，ソーシャルワーカーは生活者の暮らしのナラティブ情報を収集することを重視する．そして，収集したナラティブ情報の分析に基づき，当事者の生きる意欲に繋がる情報が把握され，支援に展開する．この過程では，支援の目標が，生活者本人のための目標とするべきであり，支援者の立場での目標設定としないことが大切であると言及された.

3.4 ソーシャルワーカーの視点

（1）人・地域との繋がり：関係性の強度・喜びの在処

生活者の自己実現を引き出す要素として，家族や地域との繋がりに関する観点が言及された．生活者の周囲の人間関係から，本人の自己実現を引き出すことができる繋がりが模索された．その一事例として当事者と家族，地域の関わりの強度，特に当事者と周囲の関係性において，当事者の喜びに繋がる人間関係が検討された.事例を以下に示す.

事例1：家族（生活者と子供の関係）

生活者の娘が近くに住んでいる場合，介護への関与度合いの把握を通じて当事者と娘の関係性の強度が模索された.また,生活者が誰とどこでどのような暮らしをすることが,本人の暮らしの幸せに繋がるのかを模索するために，別居している息子との関係（息子と一緒に住みたいか等）に関する質問が挙がった.

事例2：地域

当事者の暮らしにおける地域との繋がりの強度を模索するために，持ち家か否か，仕事が自営業か否か（地域の仕事に就いていたか）という切り口での質問が挙がった．さらに，地域交流の深度を模索するために，民生委員等，地域での活動に熱心か否かの観点が検討された.

地域交流の深度により，生活者と交流がある地域の人を巻き込んだ支援の可能性が検討された． 例えば，一人暮らしの高齢者の場合，本人の自宅を地域のサロンにし，そこに地域の友人に尋ねてもらう仕組みを作る．すると，生活者の暮らしの中に，人の出入りが生まれ，本人の日常生活の活動（掃除など）を促すことができる可能性が示唆された．このように，支援では，具体的な本人の行動に繋がることが大切であり,そのための支援のあり方が模索される.

（2）人・地域との繋がり：思い出

生活者の自己実現に繋がる目標を検討する中では，当事者の人生で「心が動く」エピソードが集められた．これは，「心が動くと体が動く」という言葉で表され，目標に対して具体的な行動に繋がる動機を見つけるために収集された.

事例：

専業主婦で，夫と家族を守ってきたことが伺われる生活者の場合，夫にまつわる思い出を通じて本人の心が動くポイントが探られた．例えば，死別した夫と共に行った新婚旅行の思い出をきっかけとした目標を設定することが試みられ，ここでは，新婚旅行で訪れた場所に，「もう一度旅してみよう」と働きかけることが提案された.

生活者の自己実現の目標として「旅行に行く」を設定し，その目標を達成するために，日々のリハビリに取り組むという課題設定できる可能性が示唆された．大切な人との思い出を動機とし，行動に繋がる事象が模索された.

一方で，必ずしも楽しい思い出だけが行動の動機づけになるのではないことも言及された．事象に対して「感情」があるか否かが大切であり，辛かった思い出の中に本人が果たす役割が潜んでいる可能性があることも言及された．例えば,家族と死別した経験を持つ生活者に対しては,「お墓まいりに行きたい？」等，心が動く相手と向き合う時間を持つこと自体が，当事者の生きがいに繋がる可能性があることが述べられた.

（3）人・地域との繋がり：役割

生活者の社会関係の中で，本人が担ってきた役割が把握された．これは，生活者が社会関係の中で持つ役割に応じて，適切な支援の働きかけ方を検討するためである.

事例：

生活者が人生で主に担ってきた役割が,専業主婦なのか,仕事での役割を持ち，何に重きを置いてきたのか等が把握された．例えば，家庭以外の社会関係の中でも生きてきた人の場合，その社会的関係性を重視した支援を展開することが効果的である可能性があり，コミュニティからのアプローチが検討された.

社会関係の中で様々な役割を担い，地域の中での頼られた存在であった生活者に支援が必要になった場合，培ってきた自尊心，プライドがある．そのため，地域の人に「助けてもらう」存在ではなく，「必要とされる」存在として

認めてもらえていると感じることができるアプローチが大切になる．そして，生活者に支援が必要になっても，地域の人が生活者を地域に歓迎し，存在を待っていると，本人に対して地域側からアプローチし，支援が必要になった生活者が地域社会に繋がり直す契機を創出する支援が検討された．

（4）個人の生活の中にある繋がり：暮らし・楽しみ・好きなこと

個人の属性の中に社会との繋がりが隠れている．その繋がりの中で，生活者が大切にしていること（心が動くポイント）を把握することが大切だと言及された．例えば，暮らしの行為，趣味や楽しみに関して，その要素の内，何をすることが大切なのか等，行動に繋がる動機を見つけることが重要だとされた．表面的な事象だけではなく，その事象にまつわるナラティブの把握が大切であることが分かった．質問例を下記に示す．

- ➢ その行為の何に楽しみを見出しているのか．
- ➢ どんな関わりがあると，行為を行う動機になるのか

事例：

趣味の茶道，生活行為のお弁当作り，買い物を例に，その行為にまつわる本人の思いから，本人の行為の動機付けとなる要因を模索する．例のように，表層的な事象の背景にある，当事者が持つ行為の動機を見出す必要がある．

■ 例：茶道
- Aさんと一緒に行くことが楽しい．（人が動機）
- Bさんから誘われるから行く．（人が動機）
- Cさんと話すことが好きだから行く．（人が動機）
- 茶道自体が楽しい．（事象が動機）

■ 例：お弁当作り
- 息子のお弁当を作ることが喜び．（人が動機）
  →自身でご飯を作ることができず，中身は冷凍食品でも喜びは保持できる可能性が読み取れる．
- 好きなおかずを作ることが喜び．（事象が動機）

■ 例：買い物
- 買うことが好き（事象が動機）
- 買い物に行くこと（ウィンドーショッピング）が好き（事象に関連する行為が動機）
-

4. 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，生活者の暮らしを深く理解し，生活者に対して自己実現に繋がる支援を提供する大牟田のソーシャルワーカーの視点に着目し，ソーシャルワーカーが持つ生活者の暮らしの可能性を引き出すナラティブ情報の捉え方を分析した．今後は,大牟田のパーソンセンダードケア視点をさらに分析し，パーソンセンダード視点をサービス開発に活用するための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] “「地域共生社会」の実現に向けて“. https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000184346.html, (参照 2018-11-08).
[2] 広井良典. ケア学-越境するケアへ. 医学書院, 2014, 268p.
[3] Kitwood, T. Demantia Reconsidered: The Person Comes First. Open University Press, 1997.
[4] Ellliot, J. Using narrative in social research: Qualitative and quantitative approaches. Sage Publications, 2005.
[5] 近藤克則. 長生きできる町. 角川新書, 2018, 200p.
[6] 佐藤郁哉. 質的データ分析法-原理・方法・実践. 新曜社, 2008, 211p.

ⓒ2018 Information Processing Society of Japan