

地域生活と福祉情報

高橋正人

(立命館大学産業社会学部)

地域福祉に対して情報化がどのようにかかわってくるのかについて述べながら、私たちがここ数年間取り組んできた福祉情報システムの実践についてもあわせて報告し、ご意見をいただきたいと思ひます。

【問題】

まず情報がいかに大事かということを考えていただきたいと思ひます。悪徳商法が罷り通ってしまひて、特に高齢期の方が被害に会われるということが増えてきています。それは、表向きは宗教的な装いをしていながら、実のところはきわめて高額なものを売りつけるというようなものです。普通に考えたら騙されるはずがないような場合でも、そういった商売では不安感とか孤独感とか人間の弱いところに付け込むような売り方をする。人間の不安感とか孤独感に付け込むのですが、同時にそれは相手の方の知識のなさに付け込むような商売です。悪徳商法の被害者の側には無知であるという問題があります。たとえば有料老人ホームがPRされているとします。老後生活のユートピアが謳われ、きれいな写真でさぞ快適だろうというイメージで宣伝がされています。でもよく読んでいくと、そこにいられるのは元気なうちだけで身体が弱くなってくると住めない、目立たないように書いてある。よく読まずに契約してしまうと、何年間か元気に過ごして、そのうち弱くなると、たちまち出ていきなさいと言われてしまうわけです。高い入居金が役に立たなくなってしまう。これには公的な施策や指導が弱いことが半面にあるわけですが、やはり必要な情報が十分に正しくわれわれに届いていないという問題があるわけです。知らないから騙されてしまう。たくさん情報があるように見えて、実は肝心の情報が手に入らないということがあります。まだまだわれわれの生活に必要な情報が十分には流れていない

という問題があると思います。

《地域社会と福祉》

【選別的福祉の時代】

福祉の分野においては新たに「地域」というキーワードが大きな意味をもっていますが、地域の中での新しい動向のひとつが「情報化」なんです。このことについて次に簡単に説明していきたいと思います。かつての社会福祉は限られた方のための福祉という傾向がありました。とくに救貧対策として成り立っていた頃の社会福祉は、公的な機関がその責任において各種の社会サービスを提供するもので、サービスを受ける側はあまり意思を表明する必要がない、というかあまり意思をくんでもらえなかった。受け取るサービスを自由に選ぶなんてことはなかった。しかしここ20年くらいの間にずいぶん変わってきて、現在の社会福祉の状況をみますと、われわれが社会福祉サービスを主体的に選ぶ時代になってきているんですね。社会福祉に関する情報をたくさん持って、その中で自分の望ましい社会福祉サービスを主体的に選ぶという時代にだんだんなってきています。地域の中でサービスを受けるわれわれが、主体的に必要な情報を得ながら、社会福祉サービスを選ぶ時代になってきているんです。選ぶためには情報が必要ですから、個人にとってはますます情報の持つ意味が大きくなってきていると思います。

そこで地域と情報の関係についてみていこうと思います。いま簡単にかつての「選べない福祉」の時代のことにふれました。20世紀の第二次世界大戦後すぐの社会福祉の状況は福祉三法の時代です。戦後すぐに、戦争で親を失った子どものための児童福祉、戦争で負傷した方のための障害者福祉がありました。また生活困窮に対しては生活保護とかがあったわけです。この福祉三法の時代は、行政が一方的に主導権を持っていて、上から強制的に対応する形の、いわゆる選べない福祉の時代です。国民すべての人を対象とするのではなく、何らかの「生活困難」を目印に選別されて特別な方だけに対応した選別の福祉の時代です。

そして1960年代に入ると、日本の経済はめざましく成長しますが、そこに新たに

高齢者福祉などが登場してきます。そのころはまだまだ高齢者のことは家族が面倒をみるという考え方が大勢をしめていたのですが、人口高齢化の波が高くなってきましたので、社会的にも対応がせまられました。ある程度、経済的安定成長の見通しも立ってきたこともあって、世界でもまれな高齢者だけを対象とする老人福祉法が1963年に登場したりしました。ここに「福祉六法」の体制が整います。ただやはりこの時点でも社会福祉の全体的な状況はといえば、まだ救貧対策的な色彩がつよく、経済的な問題の解決としての福祉であつたり、身寄りのない人が入居する施設中心の選別的な福祉の段階だったということが出来ます。もっともそれが社会福祉の原点だともいえます。

その後、皆さんご存知のように、それが大きく変化してくるわけですね。1970年代は、とくに高齢化率が上昇し始めて、わが国の社会福祉施策の展開に大きな影響をあたえます。国連は全人口の中で65歳以上の人口割合が7%を越えると、「老人の国」といっていました。5%未満の国は「子どもの国」、5%～7%未満は「成人の国」です。日本の場合は1970年に7%を越えましたから、1970年からわが国は「老人の国」になったといえます。世界の先進諸国をみると、のきなみ「老人の国」ですが、日本も1970年にそういう状況になったわけですね。このことは逆にいうと、先進諸国と同じ条件となったともいえるわけです。

【普遍的福祉の時代と地域福祉】

1970年代はじめには、社会福祉、保健医療の分野において、画期的なことがありました。それは1973年に高齢者の方の医療費を全額支給する制度が登場したのです。いわゆる老人医療費無料化制度です。ある自治体から始まったのですが、それが全国的に広がって70歳以上の方には医療費を実質的に無料にするという制度ができました。1970年代という時代は高齢化への社会的対応の傾向としては医療依存の時代ということが出来ます。この頃にお医者さんと話をすると、「介護」という言葉が通じなかった覚えがあります。今では高齢化への対応には「介護」が重要なキーワードですが、その頃は高齢化には医療で対応しようとしていましたから、

医療の守備範囲の「治療」や「看護」でなければいけなかったんですね。「治療」や「看護」という言葉は何の抵抗もなく通じるのですが、「ケア」とか「介護」という言葉はなかなか通じない。その後、1980年代に入って介護やリハビリテーションという言葉が重要な意味を持ててきますが、まだまだ介護というキーワードが見えていない時代で、高齢化には医療・看護だけで対応できると考えていた時代でした。

1973年、オイルショックがありました。日本は1970年代のはじめに社会福祉を整えていこうという構えをとり、福祉国家たろうとしたのですが、不幸なことに1973年に、石油危機がおきて、わが国は大きな経済的ダメージを受け、その後経済的低迷が始まりました。社会福祉を整備しようとしたのには、経済成長の見通しがあったからなわけですが、経済的に低迷すると、急に社会福祉にお金を回す余裕はないということになってきました。そのような論調として、個々の家族の負担を前提にして、社会的にはあまり社会福祉にお金をかけない日本的なあり方を考えようという日本型福祉論が登場しました。ですから1973年という年はたいへん複雑な年、矛盾した年と言えるかもしれません。この1973年の様相がその後のわが国の前途を暗示していたとも言えるようにも思います。1970年代後半以降は人口高齢化がますます進展して、それにともなって介護を要する高齢者が増大し、社会福祉ニーズが量的質的に拡大していくわけです。

1980年代には、1960年代の北欧で提唱されはじめたノーマライゼーションという理念がわが国の社会福祉の議論の中にだいぶ浸透してきます。このノーマライゼーションという考え方はとても重要で、現在においても社会福祉の中心的な理念です。これは、住み慣れた地域で、住み慣れた家で、家族や友だち、知人との関係を保ちながら、その人が望むような生活を続けることを保障しましょうというものです。これは誰しもの共通した願いだと思います。そういう基本的な誰もの共通の願いを社会福祉、社会保障というものの中では大事にしようということになりました。それまでの福祉は本人は望まないけれど、いろいろな都合で施設に入って処遇してもらわなければならないというような、社会サービスを提供する側の都合を優先した、「施設中心」の福祉だったんですね。当然、身体的な状態から判断して、ある機能

をもった施設で集中的に世話を受けるほうが、在宅でいるよりもいいという場合もあります。しかし基本的には、個人個人の住み慣れた地域生活、家族生活を大切に「在宅型」の福祉が望ましいと考えたんですね。あまり人が住まないような不便なところに施設をつくって、半ば隔離的に施設に入ってもらような福祉のあり方は問題だと指摘され始めました。1970年代のおわり頃から1980年代になると、そういう主張が強くなりました。このように社会福祉のあり方を根底から考え直させるようなものとして登場したのがノーマライゼーションなんです。住み慣れた地域で、住み慣れた家で自分らしく暮らす。住み慣れた地域や自分の家には家族と友人がいる。そのような人たちに囲まれて暮らすことが人間の生活の普通の姿だと気が付いたんですね。ノーマライゼーションの考えは、結果的に地域生活、在宅生活が大事だという認識につながったわけです。このへんから我が国の社会福祉は、地域を舞台にした福祉として展開し始めていきます。

日本型福祉社会論、福祉見直し論とかの動きはありましたが、第二次世界大戦の後の大きな流れとしては地域を舞台に在宅中心で福祉展開をするという方向が決まったわけですね。ただ在宅福祉というと、誤解されることがあります。在宅福祉は家族がお世話をするものであるという誤解です。それは日本的な伝統の影響を受けた誤解です。先ほども述べましたが、ノーマライゼーションという考えは家族に依存して、とにかく家族が面倒を見ればいいというのではないんですね。ヨーロッパの福祉の考え方ですから、日本的な伝統がベースにはなっていない。そこでは家族ははじめからありま手を出さない。在宅福祉はあくまで本人が自分の家で、自分らしく暮らしを続けることが基本ですから、同居している家族が必死に頑張って世話をすることにははじめから重点をおかない。ただしもちろん家族ですから、当然、そばにいれば世話もしますが、基本的には社会的責任において生活を保障していこうというところに重点があるんです。それが日本に紹介された時にはそれが変化しまして、家族の力で、同居する家族が頑張って高齢者や障害者の福祉を担うのだと。でもそうじゃないんですね。

《域福祉と情報》

【ニーズの多様化とサービスの多元化】

社会福祉が地域を舞台にしたものに転換していくと、ますます情報というキーワードが重みを増してくるんです。その話をはじめる前に、わが国社会福祉の展開についてすこし話を続けると、1989年12月に高齢者保健福祉推進10カ年計画(ゴールドプラン)が出ました。国はこれをだいぶ力を入れて推進しようとした。その後新ゴールドプランに引き継がれ、現在では21世紀ゴールドプランとして展開しています。このゴールドプランですが、わが国の高齢者関連施策の中では画期的なものだといえます。20世紀最後の10年間で高齢者福祉を大きく前進させようというねらいで登場しました。

1989年の4月、われわれの生活に大きな影響を与えた社会変化がありました。それは消費税導入です。この消費導入と高齢者の施策としてのゴールドプランには深い関係があります。政府自民党に対して、野党第一党は、当時の社会党でした。国民世論を背景にして社会党は消費税導入反対を展開して、参院選で女性議員を多く登場させました。国民としては消費税導入にはずいぶんと抵抗があったのだと思います。それでも政府としては国の財政的な安定をはかるために、切り札として消費税を導入したわけです。表舞台では自民党が数の力で消費税導入を決めたわけですが、政治の裏のわれわれには見えにくいところでは社会党と自民党で政治的な話し合いがあったんですね。これは知る人ぞ知ることなんですが、もし消費税を通すなら増収分で何か国民生活にプラスになる施策を行うことを力が強くなった社会党が要求した。簡単にいえばそういうことなんですね。その結果、できたのがゴールドプランなんです。消費税導入と深い関係もちながらゴールドプランの策定が決まったんですね。高齢者福祉の分野では1989年から遡ること10年間で、総予算が1兆7,000億円くらいだった。ところがこのゴールドプランで提起された予算は5兆円でした。それはそれまでの予算規模からすれば、飛躍的な規模ですから、たいへんびっくりしました。でもそれは消費税による増収のあてがあったからですね。消費税を導入して増収分を回すことを考えていたので、ゴールドプラン

に対しても大きな予算を組むことになったんです。

ゴールドプランの中身ですが、ホームヘルパーは当時6、7万人でしたが、ゴールドプランによると、20世紀中に10万人に増やす。ショートステイ、これは1週間程度施設で過ごすサービスですが、これに使うベッド数を5万床にする。こんなふう具体的な施策目標を数値で出したんです。これは画期的でしたね。それまでは社会福祉施策は大体が、このような数字が出ませんでした。それに対してゴールドプランは明確に到達目標を数値で出して、ここまでやりますということにしたんです。それにいま述べたように予算規模も大きかった。さらにもう一つ注目すべき点は市町村中心の考えを前面に出したということがあります。国とか都道府県で高齢者福祉を展開するのではなく中心は市町村だとしたんですね。さきほども述べましたが、ノーマライゼーションの考え方が広く浸透しはじめていた。そこでは地域生活を基盤として在宅型の福祉を考えていくわけです。そうするとわれわれに生活に近い行政がまずまっさきに責任を持って取り組む必要がある。要するに市町村を中心とした施策ということになります。そしてもちろん考え方の中心はノーマライゼーション、在宅型の福祉です。1980年代終わりにはノーマライゼーションの方向と在宅福祉、在宅ケア、地域中心の福祉にはっきりと方向が定まったんです。

日本の福祉の手本はヨーロッパです。ヨーロッパには地域というコミュニティがありまして、地域の人たちの連帯性が強い。大きい選挙、小さい選挙など、大体どんな選挙でもほとんどの人が投票に足を運ぶ。コミュニティの代表をみんなで選んで、その選ばれて代表となった議員は半ばボランティア的に議員報酬なしか少ない報酬で議員の仕事をする。税金は自治体、コミューンに大体7割程度残ります。コミュニティでは、自分たちが選んだ代表たちが、コミュニティのメンバーみんなが払う税金の大部分をその自分たちの地域のために使う。主に福祉とか教育などの生活に直結するものに。そうすると、払った税金の行方が見えるんですね。税金が何に使われているか。するとみんなの納得のいくところで税金が使われるように議会はコミュニティの運営をします。そういうところに自分たちのコミュニティ、わが町であるという連帯意識が形成されていくんですね。だから人々の生活を支える社会福祉の

制度がうまくいっているわけです。そういうお手本があったので、日本でも市町村を舞台にした社会福祉の方向をめざそうということになったわけです。

地域を舞台にして社会福祉が展開しますと、多方面にいろんな影響が出てきます。地域を舞台にした社会福祉の展開というのは、社会サービスがいろんなところから提供される状況なんですね。それは規制緩和の背景もありまして、社会サービスを供給する組織が多角的に広がった。公的な市町村がつくるサービスだけではなく、民間の人たちもサービスを提供する。テレビと同じでNHKだけでなく民間のチャンネルが並ぶ。農協とか生協とか一般企業も参入する。いろんな人たちが社会福祉サービスを提供しようとして並んだんですね。そうしますと情報がより必要になるんです。テレビにも番組表というのがあります。どこのチャンネルでは、いつどんな放送があるかなどがわかります。それで見たい番組を視聴することができる。どんなサービスがあるかといった情報がなくてはいけません。いかに必要な情報を提供していくのかといった、情報提供機能の問題が生じてきました。社会サービスの多元化、多様化に伴って、情報の持っている重みがより増してくるんですね。

多様な複雑なサービス、多角的に供給組織が並んだところで選ぶわけですから、よりよい情報提供の機関がほしい。社会サービスを選ぶ際に相談に応じてくれる機関がほしい。地域の中での情報提供のあり方が問題になりました。いろんな施策の中でみると、ひとつは1987年に「高齢者総合相談センター（シルバー110番）」が都道府県にできました。市町村には「高齢者サービス調整チーム」。1990年には「在宅介護支援センター」という情報提供の機関があちこちにできました。在宅福祉の展開と同時に情報提供の機関が求められたわけです。

【地域福祉における情報の重要性】

社会福祉がかかえている課題のひとつに、ニーズとサービスのマッチングをどうするかというのがあります。これも地域を舞台にした福祉を考えていくことになると、情報の問題がかかわってくるんですね。ニーズ(needs)という語を日本語にすると「必要」という言葉になります。かりに私に仕事がなく、収入が少なく不安定だと生活

ができません。生活するお金が必要です。そういう場合を考えてみましょう。京都で一人暮らしをしていて、私が今述べたように収入がないのだけれど、月々100万円ほしいと思ったとします。すると、月々100万円の生活費が私のニーズかという、違うんですね。本人がただ主観的に、「ほしい」と言うのはニーズというものとは違う。ニーズは「必要」ですが、私が京都で一人暮らしをする場合に必要なお金を、客観的にとらえるものなんですね。誰が見ても妥当だとみなすような客観的な水準ではかるのがニーズなんです。京都の地で現実的に考えた場合、平均的にいうと家賃を入れて10万円くらいになるのでしょうか。住宅費で3、4万円、食費が2、3万円、その他で合わせて10万円くらいでしょうか。公的扶助といった施策の中では、このような基準があって、われわれの生活の最低限の保障をするんですね。ともかく、ニーズというのは私が勝手にほしいといったものではないということです。共通して認めることができる客観性をもつのがニーズです。

生活する中で、何か欠乏したりしたときに、その「必要」なものに対応するサービスがむすびつけられると、その問題は解決する。ある生活上の欠落、たとえば収入がないとか、住むところがないとか、病気であるとか、それに対して、資源、たとえば生活資金、住居施設、医療サービスといったものをあてることによって、問題を解消する、普通の生活がおくれるようにする。そんなことを社会福祉という仕事やるわけです。社会福祉というのはそう仕事であり、社会的な役割をもっています。誰かが困っていて、お金がない。病気とか話し相手がいないというニーズがある。そこに必要なサービスを持っていき、お金を提供したり、治療をしたり、話し相手になったりする。お金や健康、精神的サービスを結び付けて問題解決をする。このようなニーズとサービス資源の結びつけという社会福祉の基本的なあり方を、ノーマライゼーションの考えにのっかって、これからは地域中心でつくっていくということになってきたわけです。

従来の社会福祉というものは、どちらかというと施設中心という面がありました。とにかく、生活の困難があったら、福祉施設に入所して、そこで暮らす。施設の中では、ベッドで横たわっている時、傍らにボタンがあって、マイクでやりとりをする。「ど

うしました?」「ちょっときてほしい」という具合に。施設内のステーションから看護婦さんや介護職員が来て、「困っている」と言うに対応してくれる。これは施設の中の様子ですが、サービスの提供の仕組みという意味ではわかりやすいですね。地域を舞台に福祉を展開するということになると、これと同じように考えればいいんです。たとえば地域でもナースコールのようなものがあればいい。地域で生活して、話し相手がほしい、お金がないという時、ポンとボタンを押して、困っていることを訴えると、すぐにお金をくれたり、話し相手がやってくるといういいのですが、そうは簡単にいかないですね。施設の場合ではできることでも、地域という広がりの中で考えると、そう簡単にはいかない。でも要は地域を施設の中のような仕組みにすることが課題なんです。そして地域の情報化というのは、地域生活をしていて、それがまるで施設内にいるかのような状態にすることといてもいいかもしれません。ニーズの情報ボタンを押したら、すぐ必要なサービスが届く、そんな状態が理想です。地域においては情報のもつ重要性がますます増大したわけです。

今、社会サービスがたくさん増えてきましたので、それらの中から、自分にあったものを選ばないといけない。どれがふさわしいサービスか、情報を整理しながら判断していく作業が必要です。その時、個々人の主体的な判断をささえるのが良質な情報であり、その情報をどのように提供すればいいのかということがとても重要です。

それに地域の主役はなんといっても住民ですから、住民が主役になれるような仕組みが必要です。住民の主体を支えるような、促進するような情報があるんですね。地域の住民が活動するための正しい知識、情報などが必要です。これまで問題になったのは、ある地域に福祉施設が建設予定だという情報が流れると、そこに住民の建設反対運動が起きる。福祉施設などが建つと土地の価値が下がるということで反対される。自分たちが住んでいる地域には福祉施設を建ててほしくない。福祉施設が必要であれば、どこか別の土地を探してほしいと。これは福祉施設に対する偏見とか誤解があるからだと思いますが、正しい知識の提供があれば起こらないはずなんです。福祉施設の存在がその土地の価値を下げるなどというのは、古い差別

意識によるもので、これからはできるだけ自分の住んでいる地域に福祉施設があつてほしいという希望が普通になってくると思います。そのような状況を形成していくためにも、正しい情報の提供のあり方が課題です。これはまちづくりのためにも重要です。社会サービスに結びつけるための情報、サービスを選ぶための情報、それに住民自身が連帯を図るための情報、こういった情報活用の仕組みを地域でいかにつくりあげていくかが重要な課題なんですね。

さてそこで、今日、みなさんに紹介したいのが、これまでずっと話してきた地域の情報システムにかかわることです。配布した資料に地図がありますが、実はこれは立命館大学の福祉情報システムの資料なんです。名称は京都市地域福祉活動支援システムといいます。私たち立命館大学のメンバーがつくったパソコンで動かす福祉情報システムです。今日のこの報告のメインのひとつはこのわれわれの実践的な取り組みに関心をもっていただきたいということなんですね。

社会福祉というものは、しだいにすべての人を対象として、われわれ皆のものになってきたわけですが、同時にそれぞれの地域で、地域生活に密着した福祉に変わってきたわけです。地域でつくる福祉は結果的には、その社会サービスについての情報や暮らしをしている人たちにニーズ情報や、それらが相互に有機的に結びついた情報ネットワークなるものが同時に求められてくる。われわれはこの福祉情報システムを構想する中で、そこで地域生活を舞台とした新しい社会福祉の意味や福祉情報の意味について改めて考え直そうとしたんです。

《福祉情報とは？》

【福祉情報の定義】

ところで、福祉情報は何か、ということですが、福祉情報とは「住民や福祉サービスの利用者事態に関することから、福祉にかかわる施策やサービスあるいは施設やマンパワー自体に関することからおよびそれらの両者の状況関係に関するところからについての『報せ』であり、社会福祉に関して、判断を下したり、行動を起こしたりするための知識」であるということになります。私たちが福祉サービスを利用する

時の判断情報のもとになるものが福祉情報だということです。

分類すると5つ。「ニーズ情報」「サービス情報」「処遇情報」「参加情報」「運営・管理情報」。

「ニーズ情報」は暮らしをするために必要なニーズに関する情報。地域で暮らしているAさんの暮らしぶりに関する情報。どの程度のお金があって、どんな健康状態か、ネットワークがあるかという情報ですね。その人の生活ニーズを示すような情報です。もっと広げて言うと、一緒に住んでいる方がいるかどうか、友人の関係がどれだけあるか。さまざまな情報がニーズにかかわってくる情報になります。

「サービス情報」はニーズに処置するもので、ニーズに結び付けるための資源の方です。お金がないというニーズがある。それに対応するサービスは主としてお金です。病気やケガのニーズに対応するのは主として医療、看護です。サービスに関する情報とは、どこに行ったらサービスがあるか、どういう内容か、どうしたら使えるかという情報です。サービス内容とか利用法にとどまらず、サービスを決めている制度、法律、サービスを提供している団体、施設などに関する情報。どこにいったらサービスを利用できるかも含めてサービス情報と言います。

「処遇情報」は実際にAさんが健康状態が悪くなっている時、あるホームヘルパーがいて世話をしたということ等についての情報です。Aさんの健康状態に対してホームヘルパーが週2回行って、1回1時間あまり着替えを手伝ったり、身体を拭いたりしている。具体的な介護の処遇の内容についての情報です。うまくいっているかどうか、チェック含めて処遇情報です。何が足りないかも含めて。

「参加情報」は地域が舞台ですから、主役である住民たちが自分の町の問題として自ら参加するための情報です。イベント、講座のアナウンス等、そこに集まった人たちの交流も含めて参加情報と言います。

「運営・管理に関する情報」、これはサービスを実際に担っている人たちの調整役、管理する役の人たちの情報です。パソコンの中に地域の名前と住所とニーズが登録されていて、誰が、ここに訪問に行っている、一括してくみ取るような管理的な情報です。

こういふふうに分類される情報が最終的にはシステムという大きなまとまりのひとつひとつを構成していきます。いろんな情報が相互にかかわりあって、ひとつのまとまった形になってくる、それがいわゆるシステムというものですね。

【福祉情報の特性】

ただ福祉情報には注意すべき特性があります。福祉情報というものにはその人の弱い部分に関する情報が含まれます。お金がないとか、病気であるとか個人のプライベートな、そして同時に弱点に近いような内容です。あまり人に知られたくないような情報です。福祉情報にはプライバシーに関する問題が重要です。ですから福祉情報には個人情報を保護する法的な仕掛けが求められます。とくに差別、偏見が生じにくい、生じさせない保護的な仕掛けが重要になります。

福祉サービスを利用する方は多少とも弱者的な状況がある。解決できない何らかの不足があります。たとえば仕事、健康、人間関係の弱さなどが結果的にはハンディになって、それがサービスに結びつくわけです。そこで指摘されるのですが、福祉サービスを利用する方には情報が届きにくいということが一般的に言われています。たとえばなんらかの生活のハンディをもっていると、その人は同時に情報入手についても弱いと指摘されています。生活のハンディと情報入手の弱さというのは相関するんですね。ですから法的な問題と関連しますが、差別のためではなく、ほっておいたら情報がなかなか届かないから、積極的に独特の仕掛けをつくって情報を提供しなければ届いていかないということです。

さらにもうひとつは、情報を提供するだけではすまないという問題です。情報入手して、それらにもとづいて主体的に選んでサービスを活用する。その生活を改善する、生活を変えてくことが、本来的に重要ですが、いかんにして利用する人たちが自ら主体的に自分たちの生活を改善していけるようにできるかという問題です。それは情報の問題も含めて核心の問題でそう簡単ではない。そこでそこに登場するのが福祉の専門家、ソーシャルワーカーですね。福祉的な専門の技術がいるわけです。援助技術というものです。援助技術的な介入も福祉情報には一体的に必

要であるという特徴があります。

以上述べたように、福祉情報をめぐっては、プライバシーに関する情報の課題、情報が届きにくいという特性に関する課題、ソーシャルワーク的なサポートが必要であるといった特性に関する課題があります。

《福祉情報システム》

【福祉情報システムの類型】

このような福祉情報というものが、ひとつの相互に深く関連した仕組みになってきますとシステムとなるわけです。システムの類型をあげますと、さきの分類にそった形でいうと、「ニーズ情報把握システム」「サービス情報提供システム」「処遇情報管理システム」「参加情報提供システム」「運営・管理システム」となります。

【福祉情報システムの開発】

さてここから私たちがつくった福祉情報システムの紹介ですが、立命館大学の研究グループで「地域連携推進研究」班というものが5年前にできたんですが、立命館の教員が10名ほどかかわりまして、実践的な福祉情報システムをつくろうと開発を進めました。実際は地理情報の開発企業とやりとりしながら「WEB型福祉情報システム」をつくりました。これはインターネットにつないで京都市内の地図を出して地図上で福祉情報をコントロールしようというシステムです。

主な目的、機能。一つは地域に住んでいる高齢者のための生活支援のための道具にしようというものです。地域活動をしている方たちのために使えるものです。専門的な情報に関する知識がなくても活用でき、通常のパソコン操作と同じように操作できることがシステムの基本条件です。素人でも操作できるものをつくることにしました。込み入った操作がいらぬようにパッと見て使えるもの、視覚的に訴えるもので、地図で見せようという内容です。こういうものをつくったわけですが、つくったシステムを活用していただくということで、京都市内の3つのボランティアグループに活用実践をお願いしました。現時点では、上京区の春日学区、西陣学区、山

科区の山階学区の3つのボランティアグループにノートパソコンをおいて、日々のボランティア活動実践に使ってもらうことにしました。

プライバシーの保護のためにパスワードをごく限られた方が持っていて、それをつかってシステムに入ります。ですからパスワードさえあればだれでも入れるシステムです。

(ここで実際にパソコン操作によりシステム操作の実演)

地図検索操作から京都市の各区が表で出てきます。北区の住居表示が出ます。立命館大学のキャンパス近くの等寺院東町、そして番地があります。これをクリックしていくと地図が出ます。住居地図。倍率を変えます。一軒一軒の家が出てきます。四角い赤は集合住宅の印。参照を押すと建物名、部屋が113には鈴木さんが出ています。これはプライバシー保護のためのダミーです。鈴木さんの情報を詳細で見ると、個人情報が出てきます。性別、年齢、生年月日、地域年月日、家族形態。夫婦のみ、3世代。健康状態も分類で出ています。緊急対応、ヘルパー派遣とか基本的な福祉サービスの利用状況が把握されます。訪問担当者名、連絡先、緊急時の連絡先、別居している家族のところ。その他でF1～20まで項目がありまして、数字が入ります。Fは使う方が決めて記号化して活用します。たとえばボランティアに関する情報なら、本人にボランティアの意思があるかないかなど。個人情報を登録して、福祉情報を活用しようということですが、特徴は画面の下に色分け表示があるという点です。色分け表示ができる。個人情報の中身ですが、かりに家族形態が「一人暮らし」の方は青で色塗りするように指示すると、そのように表示されます。個人情報で、どこに誰がいるかを色分けによって見ることができる。ボランティアをする人、しない人と色分けで見ることができる。地域ごとにここは多い、ここは少ないと視覚的に見ることができるんです。いろいろなことが色塗り表示で工夫できます。

それから特別養護老人ホームがどこにあるか。支援情報ですね。これは大きい地図にするとわかります。入力作業も大変ですが、時間と費用を注ぎ込んで簡単に操作できるものとしてつくりました。地図を大きくすると、5,000分の1の地図。マークが出ます。車椅子バリアの表示です。避難場所。消火器の場所。情報を更新しながら

ら入れていく。シンボルマークは地図を大きくしないと出てきませんが。距離、面積も出てきます。ボランティアが担当のところに、どの程度の距離、最短距離はどこかを検討することができます。入力画面に行くと、情報の更新が人に応じてできてきます。登録、新しく引っ越してきた人とか追加で増やしていくことができます。常時情報を更新していかないといけないので、簡単な入力でも更新できるようになっています。

このシステムは現在3カ所で使っています。利点、可能性としては、まずボランティア組織の方には使いやすいだろうと思います。情報のコントロール、活動支援になるかと思えます。ただ現時点ではインターネットで活用できるのですが、3カ所のボランティア組織にインターネット接続がつかない状態なので、ノートパソコンに地図を入れて、スタンドアロン状態で使っています。インターネットを使うとシステム動作が早くなります。ノートパソコンのソフトでは重くなるからです。もう少しインターネットの普及が進めば、この地理情報システムも快適に使えるようになると思います。情報リテラシー、活用の技術がまだ十分ではないということが問題です。

いくつか現在かかえている課題をあげますと、またネットワーク以前にパソコンに馴染まない状況があって、ワープロ以外のパソコン機能が馴染まない。それから大きいのはやはりお金の問題です。システムのメンテナンスが結構大変です。地図も変化しますから更新のためにあらたに買うわけです。住宅情報とか建ったり、壊されたりするので地図を更新するための費用。資源情報の変化に対応するリニューアルメンテナンス、個人情報のメンテナンス。そして最後に問題になるのはプライバシーの問題で、管理を甘くすると、いつ個人情報が漏れるかもしれない。個人情報の健康状態、資産状態が大事な情報ですから、いかに保護していくか。課題として、このセキュリティ管理がきわめて重要です。パスワードだけで十分かどうか今後の課題です。

このような地域生活の中で重要になってきている福祉情報をシステムとして活用することをめざして、このような「道具」をつくったわけですが、システム自体はあくまでも福祉活動のための道具なんですね。ところがより重要なのは、情報を必要とす

る人間、組織が、なかなかあられわれないということが問題です。道具をつくったので「使ってください」と言っても、「私のところでぜひ使ってみたい」というところがまだまだ少ない。それが最終的な課題です。活動があるところに道具があれば効果が出ると思うのですが、現状は地域活動の水準自体が十分ではなく、道具を活用する必要性自体がそれほど盛り上がっていない。活動の流れのなかで、従来どおりにあい変わらず紙の名簿を使い続けるということで、新しい道具になかなか切り替われない。福祉情報システムも地域のボランティアの活動実態の成熟度に合わせて、道具として使われるべきなんです。願わくばこの道具が地域活動刺激になって、地域の活動を刺激的に組織できればと思っています。このシステムに関心がおありで「使ってみたい」というところがありましたら、ご相談に乗りたいと思います。ここ数年間とくんできた地理情報を基礎にした福祉情報システムのご紹介をいたしました。

質問とコメント

質問 使う人がいないのが悩みだと。実際に使われている例とかは。

高橋 京都市内で3か所、春日、西陣、山科ですが、使っていただいています。地域の人たちの名簿、健康状態が入る表を地図に載せてお渡しして管理している状態です。従来の紙の名簿を地図で張りつけて使われていると。色分け機能とかはこれからだということで、まだ展開はこれからです。使われていますが、本来の機能のほぼ半分程度の活用かなと思います。

質問 個人情報名簿の情報程度で年齢、性別であって健康状態がわかっておられないのですか。

高橋 健康状態はありますが、資産について、家族の詳しいことについてはありません。福祉サービスを利用するための条件として使いますが、個人情報のお金とか家族の話はまだ入っていない状態です。

質問 システムを利用する時、具体的にどこにご連絡を。

高橋 連絡先は立命館大学産業社会学部の事務宛に。パソコンがあれば使えます。ソフトを入れることはできます。インターネットにつながっていればパスワードを入れれば使っていただけます。

質問 個人情報を入力していくということですが、行政の施策の内容については個人との関連性で見られる仕組みはあるんですか。

高橋 行政のサービスをわかりやすく提供するものではなく、地域のボランティアの方たちが、自分たちのレベルで管理する。行政情報は地域の支援情報以外は載っていません。ただ個人情報のF項目の中に行政関連のサービスを入力して京都市福祉サービスについての利用状況とかを入れることはできません。発想としては行政サービスを提供するのではなく、生活者の立場で自分たちで自分たちのニーズを提供して、対応するサービスとつなごうということです。

質問 地域福祉を考える時、人が情報を必要とすることが大事だと思いますが、行政からこういうことをやっているとポンと出すだけで、地域に必要な人のところに届かないことがある。それが届くようなシステムがあればいいと思いますが、それをつなげるために人が必要かなと。こういうシステムがあれば、伝える人が、このシステムを使うことによって情報を届けることができる。使う人たちが情報を知るといふことにできればと思いますが。

高橋 行政のサービス資源を活用するために情報を駆使する。ニーズを持っている人は情報を入手できにくい。ボランティアの方で行政のサービスとニーズの媒介役として使っていくことができないか。私たちがシステムをつくる時、京都市の行政関連のところと話をしました。「一緒にやりませんか」と。行政の方は「組織の枠があって、乗れない。難しいです」と。私たちはニーズを持っている人のためのボランティア組織と位置づけているのですが、行政のサービス資源をいかに整理して獲得するかは行政が責任を持って流してもらわないといけない。しかしこのシステムとリンクする形は考えています。インターネットの活用が進めば、行政の支援先をホームページに載せて、そこ

にリンクすることで、情報を提供していきたいと思っています。

質問 利用され、使われている方の反応はどうか。紙のものがコンピュータに乗っただけなのか。

高橋 1年前にできたんです。その時は、地図上のシンボルは大きいとか、1年前の段階では赤い丸、四角い表示がうまくいなくて修正しました。使いにくいという声もあります。活用しているかということについては「使っていただきたい」と言いますが、ボランティアの組織を見ていると、中心の方が50歳以上で、ノートパソコンでも使いにくいと言われます。若い世代の方にはできませんかと言うのですが、30代、20代の方たちに。活用できているとは言いがたいです。課題として使う方の年齢層を含めての拡大です。活動支援の基本から考えていきたい。学生の自主グループに定期的に行ってもらってと考えています。道具が問題ではなく、若手のボランティアがいないことも問題だと思っています。活用されていないことが悪いのではなく、活動の実態であると思っています。

関心を持っているのは医療生協などですが、そこでは地域活動の実績がある。活動実態があるところに道具があると使っていけるわけですが、京都市における活動実態については限界を感じています。

質問 行政情報より個人情報メインになっているということですが、新潟の地震の時、高齢者が取り残された。福祉情報を狭く考えずに、災害時、火災時に、誰をまず救わないといけないか。防災という面からの情報が必要ではないか。隣同士のコミュニティから広がって、当初の目的となる福祉情報システムにつなげていければと思います。

高橋 若い人たちのボランティアの活動のきっかけは災害などが多いです。地道な日常的な活動支援には入りにくいところがあったりしますので難しいのですが。連絡先の電話番号は075・465・8358、人間研につながりますので、よろしく願いいたします。

司会 それでは高橋先生、どうもありがとうございます。