

地域福祉情報化の2つの位相：山口県大島郡における事例から

福井， 祐介
恩賜財団母子愛育会，九州大学大学院人間環境学研究院

<https://doi.org/10.15017/3651>

出版情報：人間科学共生社会学．4，pp.17-30，2004-02-13．九州大学大学院人間環境学研究院
バージョン：
権利関係：

地域福祉情報化の2つの位相

— 山口県大島郡における事例から —

福井 祐介

要 旨

本論文では、高齢化の著しい地域である山口県周防大島における「地域福祉情報化」による高齢社会対策の取り組みの検討を行う。はじめに情報化をめぐる若干の予備的な考察を行ったあと、具体的な事例として大島郡4町が広域行政的に実施している「周防大島高齢者モデル居住圏構想」のなかの地域福祉関連の情報化事業に焦点を当てる。同構想では、介護事務分野をはじめとして先端的なデジタル技術やネット技術を駆使したいくつもの実験的事業が行われている。つぎに主として地域の社会福祉協議会が担い手となっている「地域福祉情報化」として、東和町での「毎日給食サービス」と「ふれあい郵便」事業をとりあげる。これらは地域レベルで住民や組織間における対面的人間関係に依拠したものと位置づけられる。

これらの2種類の事例から、地域福祉による地域社会活性化をはかるうえで、デジタル技術を駆使した現代的な「情報化」と、地域社会に埋め込まれた対面的関係にもとづく「もうひとつの情報化」が、ともに重要であることが指摘される。

キーワード：地域福祉情報化、高齢者モデル居住圏構想、社会福祉協議会、毎日給食サービス、ふれあい郵便

1. 「情報化」について

はじめに「情報化」について、若干の予備的考察を行っておきたい。「情報化」とは現代社会を語る上でのキーワードの一つであり、さまざまな議論の余地もあろうが、ここでは作業的に論点を設定しておく。

いわゆる「情報（化）社会」の定義とは、最大公約数的にいて「情報が価値を生む」社会ないし時代、というものである。そもそも社会が「情報化」されることへの関心は1960年代のアメリカおよび日本で生じたのであり、F. マハループの「知識産業論」や梅棹忠夫の「情報産業論」が先駆として位置づけられる（伊藤 2003）。ほぼ同時期にはD. ベルによる有名な「脱工業社会」論も登場し、それらをうけ1960年代から1970年代には「情報（化）社会」論ブー

ムが起きる。日本では1980年代にも「ニューメディア」ブームがあり、1990年代から2000年前後にもインターネットなどの急速な普及のなかで、「情報化」のもたらす未来が語られた。

社会の「情報化」は、産業革命にも匹敵する価値意識や生活様式の変化、あるいは社会変動をもたらすことが、ここ30年あまりさまざまな論者によって語られてきた。佐藤俊樹によればそうした「情報（化）社会」論は、大きく括るとマクルーハン流のメディアの脱近代型「ポスト近代社会」系統、および情報化の産業革命型「ハイパー産業社会」系統に区分される（佐藤1996）¹¹。しかしその膨大な系譜をたどるのはここでの目的ではない。最近では、デジタル・ネットワークによる「公共圏」実現を展望する見解（干川 2001、干川 2003）があり、非営利的なボランティア・アクションとしてのデジタル・ネットワーキングによってより透明な社会的意志決定をもたらす方向が示されている。産業社会の産物が意図せざる結果としてこうした「公共圏」を実現していくとしたらまことに興味深い。こうした市民社会へ向けての模索と、インターネットなど新技術の出会いが有意義なものとなるためにも、特定分野や地域社会という限定的文脈での技術的条件と社会的条件の結びつきを見ていくような検討の積み重ねが必要であろう。

ところで本論文は地域福祉という限定的文脈を対象とするが、そもそも情報は異なった時点と地点を架橋するものだ。とりわけ電子メディアの普及による「情報化」は近代的な時空間秩序の再編をもたらす（正村 2003）。こうした見方からすると地域社会における「情報化」とはどういう意味合いをもつのだろうか。

以下、正村にしたがい敷衍するなら、まず近代的な「直線時間」と「均質空間」のなかで時空間の特定の座標に、「いま」「ここ」という形で「地域社会」は同定されうる。しかし情報化の進展は、そうした時空的制約からの解放という可能性をもたらす。対面的な状況下であっても（送り手と受け手の時空的非対称性がある）そうした作用があるが、グローバルに張りめぐらされた一つの巨大な情報貯蔵庫としてのインターネットにおいてこそ、そうした作用は巨大な意義を持つ。この観点からみての「地域情報化」は、デジタル技術・ネット技術を使い時空間の制約を越えていく側面が目される。

いっぽう正村にしたがえば、「いま」「ここ」という特定性がかえって重要化するという、上記と相反する傾向も生じている。時間的には、「歴史の進歩」という近代的直線時間のなかでの連続的变化は見失われ、「点としての時間」すなわち同一性の保証されない非連続な出来事の継起に置き換えられている。空間的には、グローバルな地域間競争によって地域相互の差異化が促進されている。こうした観点から「地域情報化」に注目するとしたら、時空間的に他とおきかえできない固有の位置を有する「地域性」（地域らしさや地域課題）の掘り起こしや課題への取り組みを見ていくことになる²¹。

本論文ではこうした検討をふまえ、山口県大島郡の「地域情報化」事業を記述分析していく。第2章で広域行政主体の「周防大島高齢者モデル居住圏構想」の概略を示し、同構想の中に位置づけられる「情報化」事業を吟味する。第3章で東和町社会福祉協議会の関わる2つの事業

を紹介し位置づけする。そして第4章を一応のまとめとする。

2. 大島郡における「高齢者モデル居住圏構想」と「地域福祉情報化」

山口県周防大島は瀬戸内海に位置し、気候温暖で降雨は比較的少ない。同島（以下しばしば「大島」と略称する）に位置する4つの町（大島町、久賀町、橋町、東和町）から大島郡は成り立っている。大島郡4町は合併のための法定協議会をすでに立ち上げており、平成16年10月1日から合併（新町名は「周防大島町」）を予定している。地域の産業としてはみかん栽培などの農業や漁業が主で、また高齢者の生涯就役が定着している地域としても知られている。交通は至便とはいいがたいが、島の出入り口の大島大橋から最寄のインター（玖珂IC）まで30分ほどの距離にあり、広島・山口方面からのアクセスは比較的良い。柳井―松山間を往復するフェリーも島内に寄港する。

昔から大島では出稼ぎ者や海外への移民が多いという地域の特徴があったが、とくに高度成長期から都市部への人口流出が進んだ。いっぽうUJIターンによる定年後帰郷というパターンが比較的多い。このように若年者転出が多く高齢者転入が多いことで、両者相まって人口構成上の少子高齢化が促進される。大島4町の総人口は23013人で、高齢化率（65歳以上人口比率）は42.5%である（平成12年国勢調査による）。

2-1 「周防大島高齢者モデル居住圏構想」の概要

さて大島4町における行政の広域的取り組みとして、山口県のバックアップのもとに「周防大島高齢者モデル居住圏構想」（以下、「モデル居住圏構想」と略称）というプランが平成10年に策定、実施されている。取り組み事項は126項目にわたり、目標年は平成22年に設定されている。同構想の特徴は、著しく高齢化した地域社会における高齢者政策であり、住民参加を基本とした政策総合的な地域活性化を広域的に図っている。この構想を大島全体で共有することにより各自治体が連携して、おなじ周防大島にあるという共通点を生かしつつ広域的に問題解決にあたっている。

高齢者政策といっても医療・保健・福祉関連ばかりではなく、「生涯現役」をキーワードとして、元気老人も主対象である。イベント開催や特産品の開発・生産、UJIターンの促進策など、地域社会の活力を引き出すための多彩な内容があり、「健康な時の支援（「元気」）」「虚弱時の支援（「にこにこ」）」「要介護時の支援（「安心」）」という体系化がなされている。「情報化」に関する部分では、ホームページ <http://www.urban.ne.jp/home/omk/> の開設、「周防大島ファンクラブ」会員に発信される情報誌〈「元気・にこにこ・安心」だより〉の発行が行われ、交流人口拡大に寄与している。またインターネットを媒介とする中高年グループ「シニアネット大島」の立ち上げが実施され、仲間づくり、生きがいくくり、健康づくりが図られている。そして後述する「介護情報化」にかかわる諸施策も同構想の体系内に位置づけられる。

この構想には山口県が深く関与しており、久賀町に事務局がある「周防大島高齢者モデル居住圏構想推進協議会」に県職員が派遣されている。いっぽう構想立ちあげ当初から住民参加がなされ、現在は「島づくり研究会」という団体による課題発見や提案がなされている。このように同構想は住民レベルからも県レベルからも支えられ実施されている。

2-2 「モデル居住圏構想」における情報化関連諸事業

「モデル居住圏構想」は、ちょうど事業開始時期が公的介護保険制度の導入時期（平成12年4月）と重なった。そこで同構想のなかで、介護保険の円滑な導入をはかるため、要介護認定事業の共同事務化がなされることになった。それが「介護保険広域連携システム整備事業」である。同事業は要介護度認定業務の迅速・円滑化・広域化という目的をもっている。そもそも周防大島は東西に細長く、公共交通機関もあまり発達していないため、広域行政事務を情報化によって効率化していく意義が大きい。このことはIT政府化を進める国の方針にも合致し、事業初年度は厚生労働省から補助金もついた。

具体的には、「要介護認定審査共同処理システム」（大島郡4町の要介護認定事務を共同処理するペーパーレス管理システム。4町のローマ字表記の頭をとり「KOTT」と略称）、「1.5次判定システム」（要介護認定事前審査と事前審査結果の自動集計をおこなう情報システム）、「TV会議システム」（テレビ会議による審査会）、「介護サービス広域支援ネットワークシステム」（サービス事業者間のリアルタイム・ペーパーレス連携支援システム）³⁾、という4事業からなる。本章の後の部分では、これらのうち地域社会全体の「情報化」にかかわる「要介護認定審査共同システム」（KOTT）についておもに検討する。

上記の他にも同構想に含まれる地域福祉関連事業があり、すでに終了したものもあれば、現在進行形で実施されているものもある。以下にモデル居住圏構想推進協議会事務局などでのヒアリングにもとづき、主要な事業を箇条書きに紹介したい。

① テレビ電話による電子見守り事業

ボランティアによるテレビ電話を設置しての「電子見守り」実験事業が平成14年度中に行われた。これは、社会福祉協議会のボランティアがテレビ電話をもちいて、独居高齢者宅へ見守りコールを行うものである。テレビ電話は実験期間中高齢者宅に貸与された。

② 高齢者見守りネットワーク支援システム事業

緊急通報システム「さすがの早助（サスケ）」が山口県周南市の民間企業によって開発され、すでに大島などの地域で導入されつつある。これは年中24時間相談に対応するシステムで、サービスセンターにボタン1つでつながる端末を独居老人宅に設置、オペレーターがデータを見ながら生活支援する。緊急通報にも即座に対応可能である。現在このシステムの発展形として、「生活状況モニタリングシステム」が開発されている。これは家電機器などの電源コードにセンサーを付け、家電使用状況をセンターが一括して遠隔把握する仕組みになっている。現在実験事業段階であり、今後の事業的展開が期待される。

③ 徘徊探査モデル事業

GPSユニットを携帯電話に接続する機器構成での徘徊追跡システムが、モデル事業として平成10年度に橋町で実験された。しかし結果はあまり高い評価が与えられていない。おもな問題点として、まず位置を示す技術的精度が必ずしも高くなかった。また機器を老人が異物として認識し外しがちだった。この種のシステムはより高精度かつ小型軽量でなくては使い勝手がよくないようだ。こうした評価をふまえた今後の開発が望まれる。

④ 買い物代行システム

平成10年度に「モデル居住圏構想」事業の一環（久賀御用聞きシステム構築モデル事業）として、久賀町においてパソコンを用いた注文などを特徴とする「買い物代行」事業が行われた。この事業は地元商店街を中心として今も継続しているが、現在パソコンは用いられず、注文にはもっぱら人々になじみのあるファックスと電話が用いられている。事業は会員制（約120世帯）で、会員から「ご用聞き配送センター」にたいして注文が行われると、センターから協力店（十数店）へ注文がゆき、注文の商品を久賀町の社協ボランティアが配達する。配達の時指定も可能である。値段を気にするというより「どこどこで買ってくれ」といったニーズがあり、野菜の鮮度などを気にする人が多いという。

このシステムは町民ならだれでも利用できるが、実際には高齢者・身障者のための事業である。収入源は会員への配達手数料（1回100円）と協力店取扱額に対する5%の-marginだが、現状の規模ではまったく「もうかる商売」でなく、公的補助金がなければ事業が成り立たない（現在は町単独の補助金のみ）。いわば商工業者の社会貢献という意味での「福祉商業」⁴⁾である。来る大島4町合併にともない各町商工会も合併するが、その後の継続性についてやや懐疑的なニュアンスがうかがわれた⁵⁾。

⑤ 地域通貨

NPO法人タイムダラー・ネットワーク・ジャパンの協力のもとで、平成15年10月から大島町日見において地域通貨「のんた」が、モデル実験事業として開始された。「のんた」は人と人との関係を再構築しボランティア活動を促進することを目的として導入されるもので、1のんた=1時間のサービスとして換算され、だれでも1時間の労働価値がすべて同一とみなされる。草取り・声かけ・ゴミ取りなど18種類の仕事について、パソコンをもちいてニーズとサービス供給をマッチングさせるという。このマッチングにおいて、たとえばふだんから互いに仲が悪い人どうしを近づけない、などの注意が必要なため、ある程度プライバシーにもかかわる情報の蓄積があってはじめて、システムの円滑な運営ができるという。

⑥ 「ハイパーミラーシステム」実験

これはパソコンにとりこんだ映像を構成して一種のヴァーチャル現実を作りだし、ブロードバンド回線を介してコミュニケーション実験をおこなうものである。現在は実用化試験の段階であり、高齢者を対象として現在橋町でモデル実験事業を行っている。ネットワーク技術の新たな可能性を追求するこの実験から、将来の幅広い応用が期待されよう。

2-3 モデル居住圏構想における「情報化」の達成と課題

大島郡における「情報化」の前途にはしかし多くの課題が存在している。一つはコスト問題であり、また、プライバシー保護の問題もある。ここでは「要介護認定審査共同処理システム(KOTT)」という事業の例をおもに見ていく。

まずコストに関しては、事業立ち上げ費用とランニングコストがあるが、立ち上げ時の初期費用はあらかじめ計画されたことであり、以後の事業が順調に運んでいくなればそれほど問題にしなくてよいだろう。そこでここではもっぱらランニングコストに注目するが、「介護情報化」事業のコストに関しては、小川全夫らによる『高齢者モデル居住圏構想の評価研究 平成13年度総括研究報告書』のなかで評価がなされている。これによるとこのシステムが稼働することにより、事務局と審査委員の負担が軽減され、一定の費用対効果があがっているとの評価がなされている。費用面については、約270万円（年間経費の約14%）の経費節減効果があったという。これらによってデータのやりとりは電子化され、ペーパーレス化も進み、遠隔地間での会議も可能となったという。筆者が行った東和町社協でのヒアリングでも、KOTT導入のメリットとして情報を取りに行く手間がなくなったこと、資料作成などの事務量（膨大なコピーの手間など）が大幅に削減されたこと、そしてデータベースで情報が共有されることの意義が大きいとの評価をうかがった。しかし各種情報システムの回線使用料など、まだまだ運営費用は高い。今後も費用対効果の観点から見た評価の継続が必要であろう。

また、KOTTに高齢者の健康状態を随時入力していくという作業は不可欠だが、こうしたデータ入力の手間は小さくない。現状でこれはケア・マネージャー（以下「ケアマネ」と略称）にとって大きな負担となっている⁶¹。システム保持のうえで必要なこうしたコストは、なるべく何らかのかたちで再評価していく必要がある。

プライバシーについてはさらにいくつかの問題点を指摘できる。KOTTは介護保険の加入事業者にたいし、認定結果、有効期間、医者の方見、特記事項（調査員による調査状況など）といった高度にプライバシーに関わる情報をオンラインで提供している。そこで問題になるのがセキュリティである。同システムはインターネットから切り離されたクローズドなイントラネットとして設計されており、ファイアーウォール・サーバーに対して、各事業所（8事業所）のクライアントからアクセスする。各事業所と事業所のケアマネ等のアクセス権保有者（20～30名）にはそれぞれID番号が付され、アクセスに際してはこれらIDおよびパスワード入力も必要とされる。システムのセキュリティについてはこうした多段階の安全策が講じられている。しかし各事業所の端末PCはシステム再起動によってイントラネット環境へと切り替えるので、物理的には外部環境との接続もありえ、外部のアクセスから完全には免れないうらみがある。

いっぽうで、物理的なセキュリティ対策とは別個に、専門職の職業倫理や対面的人間関係から派生する信頼関係などのように、主として人的に担保されるセキュリティもある。こうした観点からいうと、このシステムは利用者範囲を無際限に広域化できる設計ではない。いいかえ

ると不特定多数の事業所やケアマネの利用を認めるとセキュリティ上問題が生じやすいであろう。相互の人的セキュリティ担保が可能となる程度に密なコミュニケーションを果たしうる社会範囲が、システム運用上適切な「地域」の範囲であるといえるのではないか。ここには、広域化による効率性という一面のメリットを追求することで逆にシステムにとってのリスクが生じるという、広域化のジレンマとでもいうべき逆説が潜んでいる。

また KOTT においては、個人情報の開示にかかわる別な問題が潜在している。介護保険申し込み時点でサービス希望者の本人同意が求められるが、このとき開示を望まない人にたいしてはケアマネが説得し、情報開示が「どうしてもいや」な人についてはしない方針だという。KOTT のデータベースに具体的症状などを記載すること自体は、医療・保健・福祉の連携プレーを効率化するという意味で大きなメリットがあるとはいえ、目的外の利用をされるリスクなどを考えると、サービス利用者の自発的な選択権をもっと明確化してよいのではないか。地域福祉のインフラとしてこのシステムを位置づけるなら、そこはクリアにしていくべき課題といえる。

なお先進的なセキュリティ対策の一環として当初導入されていた KOTT へのアクセス時に用いられる「指紋認証システム」は、最新 OS への対応がなされず、現在使用されていない。メーカー側にはアフターサービスの充実を求めたいところだ。ただ「1.5次判定システム」の認定審査員は現在でも指紋認証システムを用いているという。

2-4 本章のまとめ

以上のように「モデル居住圏構想」による「地域福祉情報化」事業は、大島における地域福祉の効率化という点で一定の成果を挙げている。KOTT システムは介護情報の広域データベース化によって蓄積された情報を、地域の事業者で活用している。しかしいくつかの課題も指摘できる。

「モデル居住圏構想」のような総合的地域づくり事業の体系的担い手になれるのは行政の立場である。大島のような過疎化、高齢化地域では、地域社会に存在する有力なアクターが限られるため、結果として行政の役割が相対的に大きくなることもある程度さげがたい（それゆえに政策の結果評価も重要となる）。しかし行政のスリム化が叫ばれる昨今の状況では、ランニングコストはさまざまな事業の制約条件となる。こうした事情は営利非営利をとわず、多くの種類の事業を民間が担っていくことが可能な都市部社会と相違する。

またセキュリティの問題が潜在することも指摘できる。ここで人間どうしの信頼関係や職業倫理に制約される関係性⁷⁾が人的担保として有効である。逆に広域化による「規模の経済」が期待されても、セキュリティ面を考えるとそれを必ずしも一面的に追求すべきではない。

それらに加え、システムの運用における本人の納得性も重要である。情報開示をあえて望まないサービス利用者にたいしてはそうした選択肢も認めていってよいのではないか。

そうした課題をクリアしていくことで、「モデル居住圏構想」による「情報化」は、地域福

社のための情報インフラとしての信頼性が増し、地域活性化の効果もいっそう期待できる。本章でとりあげられた先進的な機械や設備それじたいは、時間の経過とともにいずれ陳腐化していかざるをえない。しかし、むしろある程度「枯れた」技術の方が、たとえば現時点での電話・ラジオ・テレビなどがそうであるように、応用範囲は広い。各種の情報技術もまた急速な進歩の時期を経て、定着の時期へ移行していくなかで、幅広い利用形態が考案・実用化されていくことになるであろう。

ここで、あらためて第1章での検討に照らしてみるなら、総じてこれらの「地域情報化」は、おもにデジタル技術やネット技術を用いて時空間的制約条件を緩和しており、それによって地域の限られたリソースを有効活用していく方向性として位置づけられよう。

3. 東和町社会福祉協議会による「地域福祉情報化」

「地域福祉情報化」はかならずしもデジタル技術やネット技術からのみ語るべきものではない。対面的人間関係には、第2章で述べてきたセキュリティの人的担保など以外にも、「情報化」に貢献する側面がある。たとえばヘルパーやケアマネは、日々の仕事の実践において、サービス利用者と提供者、さらには広い外部世界をつなぐヒューマン・メディアとしての機能を果たしている。それは職業上の対面性をベースとしたいわば「もうひとつの情報化」といえる。

この意味で重要な役割を果たしている機関が、社会福祉協議会（以下「社協」と省略）である。東和町社協では、同町の民宿が行っている高齢者への毎日給食や、郵便局と連携したサービスなど、「見守り」「声かけ」「社会への窓」といったヒューマン・メディア的側面が不可分に含まれた事業を積極的に推進している。ここ第3章では先端技術を駆使して行われる「情報化」でなくて、地域福祉分野における「もうひとつの情報化」を取り上げたい。

3-1 東和町の「毎日給食サービス」

最初に紹介するのは「毎日給食サービス」である。こうした事例を「情報化」という観点からとりあつかうのは一見して筋違いのようであるが、先述したようにこうした事業には「見守り」「声かけ」「社会への窓」といった内容がふくまれており、単なる食事提供サービスという機能だけを果たしているのではない。以下、より具体的に活動の実際を紹介してみよう。

東和町の民宿「せとうち荘山本」では東和町社協と連携し、平成元年以来、年中無休での給食サービスをおこなっている。給食は朝5時から毎日およそ100食前後⁸⁾、「せとうち荘山本」の厨房でパート2名の手を借りて作る。この毎日給食サービスは、以前、同民宿のほかにもいくつかの食堂が事業を試みたが、負担が大きすぎて撤退してしまい結局はせとうち荘山本だけが残ったという（東和町でのヒアリングによる）。現在の給食は1食あたり560円。うち260円は補助金で、あと300円はサービス受給者から社協を介して支払われる。給食に用いる弁当箱も社協が提供している。他にも社協は、給食配達の手伝いや集金事務を行うことで、同サービ

スを多面的にバックアップしている。

給食は午前8時半から9時半くらいにかけて配達される。筒状に重ねられ袋詰めされた弁当箱は、収納ボックスにまとめられミニバンに積載される。事業を中心となって担っているのは同民宿のY氏。筆者はY氏本人のおこなう配達に同行させてもらい、給食サービスの現場を観察する機会を得た。彼女は現在13人分を担当し配達している。担当する13人の居住する部落は、彼女の出身地である地家室、および佐連と沖家室である。その他の地域は社協の車で地域単位に給食を配達してもらい、地域在住の社協ボランティア（配達1食あたり100円での有償ボランティアである）が各戸に配る。足腰が弱くて坂が上れないなどの事情で地域のボランティアが配達できない場合、社協の職員が直接配達する場合もあるという。

Y氏はミニバンを運転して漁師町特有の細い路地をくぐりぬけ、担当の各戸を訪問する。地家室・佐連・沖家室は、高齢化率50%を越える東和町のなかでもひとときわ高齢化が進んでおり、部落によっては高齢化率70%～80%に達する。しかしさびれた町並みのなかにも、日だまりの縁台で高齢者がおしゃべりしているなど、そこかしこに人の営みをうかがうことができる。

高齢者宅に到着するとY氏は弁当箱を本人に手渡し、もし本人に会えなければ玄関先に置いておく。そして同時に、前回配達した分の弁当箱を回収する。そのとき本人に「声かけ」して安否の確認を行い、またちょっとした世間話などもする。もし玄関から本人の姿が見えなくても、返事の有無や仕方によって状態を確認することはできる。これまでこうした活動を15年ほど続け、ヤカンの空だきを発見したことが3度、また本人が亡くなっているのを見つけたこともあるという。回収時にはもって帰る弁当箱の重さで給食をちゃんと食べたかもチェックする。もし前日の給食の内容に箸がつかない状態だったら、本人に何らかの問題が起きている可能性がある。そうした場合、社協を通じて身内の方へと連絡が行くことになっている。

回収した弁当箱をあけてみると、しばしば手紙が入っていることがある。内容としてはご飯に関する苦情もあれば、若干のお金が入っていることもある。ときには短歌などの詩が書かれていることもあるという。弁当箱もメディアである。



東和町沖家室

ここで重要と思われるのはこうしたサービスを行なう場合、サービス受給者の家族構成や、体の状態、本人がいつも家の中でのいる場所、などを知っている必要がある点である。そうでないと「声かけ」「見守り」などの仕事が十分にできない。それは地域の皆が知り合い、助け合ってきたことの延長線上にあるからできる。過疎化し高齢化した社会においても、あるいはむしろそういう社会だからこそ、そこに住まう人々の間にはいぜんとして濃密な関係性がある。Y氏はミニバンを運転中、通りすがりの誰にも（そのほとんどが高齢者であったが）手を振って挨拶する。彼女も昔からのコミュニティの一員であって顔見知りも多いため、そうしたことが当たり前になっているのであろう。彼女が配っていない地域での配達ボランティアもやはり、同じような事情にあると察せられる。

3-2 東和町郵便局による「ふれあい郵便」

つぎの事例は、東和町の社協と郵便局の連携による「ふれあい郵便」である。平成9年2月からの事業であるこの「ふれあい郵便」は、福祉郵便というべき性質のものである。

この取り組みでは、東和町社協の執筆ボランティア（地域内外の小学生など）に葉書の手書き原稿を書いてもらう。筆者が社協および郵便局で見せてもらった葉書原稿は、多くがほのぼのとした雰囲気の手書きや絵入りのもので、内容としてはたとえば孫から祖父母へ出す近況報告に類している。そしてそれらを月に一度とりまとめて高齢者宅に郵送する。現在、東和町の3つの郵便局で毎月約100通の「ふれあい郵便」を配達しているという。原則として対象高齢者の在宅時に直接本人に手渡し、本人が留守の時は都合3度まで郵便受けに投入しない（4度目に配達に来て留守だったとき郵便受けに入れる）。そして手渡し時の様子から、本人が「元気だった」「風邪をひいていた」といった状況報告を、局側から社協に提出する。郵送先リストは社協が提供し、前述の「毎日給食サービス」等が行われている高齢者宅とはサービスが重複しないよう調整されている。

この事業のポイントはやはり「見守り」「声かけ」「社会への窓」といった情報的機能が含まれている点にある。「毎日給食サービス」と同じようなかたちで、郵便局員がヒューマン・メディアとなって情報の伝達を行っている。なお東和町郵便局では「愛の一声運動」という取り組みもおこなっている。配達する郵便物があるときに局員が必ず「声かけ」というものである。しかしこちらは対象者が地域の住民全員であり、また安否確認が含まれていない点も「ふれあい郵便」とは違う。

3-3 社会福祉協議会の情報センター的役割

社協は、住民、医療・保健・福祉関係者、教育関係者、またその他の団体や行政機関など、幅広い担い手によって総合的に地域福祉活動を推進する。東和町社協の事業内容も、地域福祉活動、老人福祉、障害児（者）福祉、母子・父子福祉、児童福祉、生活福祉にわたる総合的なものであり、本章で紹介したのはその一部にすぎない。社協のこうした地域福祉活動のなかに

は不可分に情報機能の側面がある。地域に密着しつつ社協運営の原則にのっとり、すなわち民間組織としての「自主性」と住民や福祉関係者に支えられた「公共性」の両立をはかりつつ活動することで、社協は多様な情報の流れの結節点となる。本章では「毎日給食サービス」「ふれあい郵便」事業に、そうした情報活動の側面を見た。

本章で紹介した2つの事例においては、社協が主体となり、前章で紹介した「モデル居住圏構想」とは独立したかたちで地域福祉事業が展開されている。事業の担い手も民宿や郵便局といった本来的に福祉分野以外の人々ないし機関である。そのサービスを通じて「見守り」「声かけ」「社会への窓」といったヒューマン・メディアとしての機能が果たされている。これらのメディアを介して高齢者のさまざまな情報が社協に一元的に集められ、それにもとづいてサービスのコーディネイト（受給の重複調整など）が行われている。

東和町社協でのヒアリングによれば、社協ケアマネは普段の訪問調査は別としても、独居高齢者で未認定の人もいるため、サービスを受けていない人の状況も仕事の一環としてある程度知っているという。そのため普段から隣近所のことまで聞いており、またケアマネどうしの横のつながりもあって、「誰が入院した」といった情報交換も行われている。

「情報源」は他にもある。社協所属のヘルパーからも、あるいは社協運営のデイサービス等の施設からも、民生委員からも、場合によっては地元警察からもいろいろな情報が入ってくる。また、生活に根ざしたお互い意識にもとづくサロン活動の拠点とされる「小地区福祉会」からも情報が入る。さまざまなルートで得た情報を社協が一元的にマネジメントすることで、上記のようなサービスコーディネイトが行われている。

3-4 本章のまとめ

第2章で紹介したように「モデル居住圏構想」では意欲的に多くの事業でデジタル技術やネットワーク技術を活用している。いっぽう本章で紹介した社協の事業では、情報機能の多くはコミュニティに密着した日々の活動それ自体の中に埋没し、その機能じたいを単体としてとり出せるわけではない。しかし地域社会のなかでの「地域福祉情報化」を考える上で、こうした地道な積みかさねの上に維持されている一種の情報システムの存在を抜きにできないであろう。

もちろん一般論として、こうした取り組みが無条件に望ましいと限らない場合もありうる。地域社会の権力構造にそうした情報活動が取り込まれてしまうなら（それを意識するにせよしないにせよ）、そのことが活動全体のバイアスになる可能性に留意すべきであろう。

またプライバシーを重視し他人から監視や干渉されたくない、と思う人はこうした事業の対象になることを望まないかもしれない。集団や組織への包摂を好まず個人の選択を重視する価値観を持つ人々は少なからず存在する。ただでさえ組織離れや集団離れが指摘される日本社会では、過疎・高齢化地域であってもそうした傾向が強まっていく可能性はある。今後そうした人々が大島でも増加していくとすれば、社協などによるコミュニティに密着した情報活動も、あらためて地域住民との間の適切な「距離」の取り方が問われる。

東和町社協の活動は、福祉情報を集約的に管理することで、地域での（デジタルおよびアナログな）情報の貯蔵庫を保有しており、それにより時空間の制約からある程度はなれた情報管理が可能な立場にある。そしてそれらの情報を用いて社協は、超高齢化した東和町の地域特性に対応しつつ、地域福祉の課題に取り組んでいるといえよう。

そうした活動は既存のコミュニティのあり方をベースとし、しばしば何十年前からの旧い自己どうしであることに由来している。かかる人間関係は特段の目的を持って営まれるものではなく、本質的に自己充足的である。第1章での論点に引き寄せていうなら、それは時空間的に他とおきかえできない固有の位置を有し、「いま」「ここ」にあることではじめて意味を持つ関係性である。この種の「情報化」が立ち上げられる水準とはそのような当たり前な関係性である。しかしそうした活動はかえって、最新技術をもちいた「情報化」に対置されるべき意義を有しているのではないか。

4. むすびにかえて

最新技術を駆使した「情報化」は、デジタル技術の諸特性を生かしつつネットワーク化が進められることで、効率性の発揮においてもまた自由度においても高度なポテンシャルをもっている。それは「時空間の制約を越えていく」ものである。しかし第2章で検討したように、ネットワークが広域の匿名性の高い空間に接続されていることのもたらす不安は、高度なプライバシーを扱う場合に増幅される（それはたとえば「住基ネット」をめぐる事情とも共通するのだが）。広域性はインターネットの本来のメリットであるが、それが裏目にでる場合もある。そこで対面的な関係性を基礎としたセキュリティ補完が重要となる。専門家によるケア・カンファレンスなど職業的な関係性の場合、それにくわえて職業倫理という担保も加わる。その意味での地域限定性を持たせた「地域福祉情報化」が求められよう。

地域福祉の観点からは、デジタル技術を駆使した「情報化」と対面的人間関係のなかでの「(もうひとつの)情報化」が、地域福祉のシステムを構築していくのが望ましい。豊かな社会では福祉に期待される水準も上がり、個別ニーズごとにカスタマイズされたきめ細かな福祉が求められる。そのためには、それぞれの人の状況を細かく知らなくてはならない。そうした要請によりよくこたえうる「地域福祉情報化」を進めることが必要なのはいうまでもない。ただでさえ十分な地域資源を欠く過疎・高齢化地域においては、デジタル化やネットワーク化のもたらす効率的・合理的な「情報化」とともに、伝統的な地域社会の人間関係を基盤とするヒューマンな「情報化」の双方の契機を生かしていくべきである。その点から、福祉行政と社協活動の有機的分業の強化が期待される。

第3章のおわりに述べた自己充足的な人間関係のあり方も現代社会では変容しつつある。電子メールや携帯メールを介した人間関係のほうが、リアルな関係よりかえって気のおけない、うち解けやすいものと感じられるなどの一見逆説的な現象があらわれているように、現代の人

間関係はしばしば「迂回的」な性格を持つようになってきている。そうした状況を作り出したのが情報技術なのか、人間の欲求なのかは今は問わないとして、対面的な関係性がメディアを介して迂回化していくことで、デジタルな「情報化」と対面性に基づく「情報化」という、それまで水準を異にしていたものが次第に収斂していくかもしれない。そういう仮説が成り立つならば、デジタル技術を駆使した「情報化」と、対面性人間関係をベースとする「情報化」は、長い目で見れば一体化していく。

地域の情報化は地域社会の全体にかかわり、地域に住む各人の選択を尊重しつつ、誰でも非排他的・非競争的に利用できる公共財（または準公共財）として整備が進められるべきである。誰もが「情報化」の果実としての情報インフラをつかいこなすことができれば、そこからもたらされる恩恵は普遍的である⁹⁾。むろんインフラという以上それを使いこなすためのリテラシーが重要であり、現代のような「情報化」の過渡期にあっては、いわゆる「デジタル・デバイド」により取り残される人々に配慮しなくてはならない。高齢者の多い大島などの地域ではとりわけそうした配慮が求められよう¹⁰⁾。

注

- 1) 両系統ともに長年のあいだ同工異曲を繰り返している面があり、本当の中身は佐藤によれば空っぽでしかない。皮肉に思えるが、だからこそ「情報化社会」は永遠に、蜃気楼のごとく文字通り「未来」社会であり続けるのだ。ただ佐藤はインターネットのコミュニティが社会に一般化するとは考えにくいとしているが（佐藤 1996：232）、同書の出版から数年余の時間を経た現在では、それは過小評価なのではなかったか。情報を扱うデジタル技術やネットワーク技術の急速な発展と普及がすすみ、現在でもその動向は続いている。常にあらたな価値産出のフロンティアを求めつづける産業社会こそがそれを望んでいるのである。佐藤の上掲書でも主張されているように、したがって「技術決定論」は排されるべきであり、技術と社会の相互作用的な循環的關係にあくまでも注目すべきであろう。
- 2) 現代の新しい時間・空間とは、「時間と空間がそれぞれ無数の断片的な「いま」、無数の局所的な「ここ」に分解されつつ、それらの「いま」「ここ」が縦横無尽に接合される」ものである（正村 2003：9）。
- 3) 「介護保険広域連携システム整備事業」にふくまれる事業のうち「介護サービス広域支援ネットワークシステム」については、なお「課題が多い」として実施されていない。この課題とは、具体的には主としてプライバシー保護問題のクリアランスであるという。
- 4) 「福祉商業」との位置づけは鳥越（2001）の示唆による。
- 5) 以上はおもに久賀町商工会におけるヒアリングによる。
- 6) 東和町社協でのヒアリングによれば、KOTTの情報はケアマネが入力するのだが、2003年4月から法改正で介護事務が増えたケアマネには時間がなく、負担になるという。また

KOTT の仕組みでは医師の反対があると医師意見書が開示できないケースもある。ヘルパーとしても感染症のデータがあれば防護手段をとりやすいが、これにも医師意見書が必要なので、医師が開示を拒否した場合に問題が起きる可能性がある。

- 7) 広島県尾道市では医師会主体の「ケア・カンファレンス」を行っていることで全国的に知られている。大島でも近い性格のものとして、医師、看護師、ケアマネ、ヘルパー、ソーシャルワーカーなどが定期的（月2回）に集まる「サービス実務者担当会議」がある。対面的関係をベースとした「介護情報化」の一例である。
- 8) 東和町社協でのヒアリングによれば、給食サービス受給の認定要件は民生委員が把握する。要件は基本的に「食事の調理の困難な者」対象であり、なおかつ65歳以上、単身、高齢者またはそれに準ずる世帯となっている。
- 9) 第1章で触れたデジタル・ネットワーキングによる「公共圏」もまた、(干川のいうように中間集団としてのNPOが媒介者となるとしても) 諸個人に開かれた一定のインフラ整備があって実現できる。
- 10) 大島では、第2章でふれた「シニアネット大島」関連で、中高年のネット利用スキルアップをめざす「ITフォローアップ講習」も実施されている。なお、大島にはこれまでブロードバンド通信が一般利用者まで普及していなかった。しかし地元ボランティア（「周防大島ブロードバンド化推進チーム」）の熱心な自発的運動によりNTTを動かすかたちで、平成15年暮れから大島の一部で先行してADSLが利用可能になった。こうした動きは、民間主導での大島地域の情報化を語る上で大いに意味があると思われるのだが、本論文ではこれ以上の紹介を割愛する。

文 献

- 伊藤陽一、1990、有末広介編「情報社会論－その系譜と理論的諸課題」芦書房（再録：公文俊平編、2003、『リーディングス 情報社会』NTT出版）
- 小川全夫、2002、『高齢者モデル居住圏構想の評価研究 平成13年度総括研究報告書』
- 佐藤俊樹、1996、『ノイマンの夢・近代の欲望－情報化社会を解体する』講談社
- 鳥越良光、2001、「福祉商業の先進的取り組みについての考察」『岡山商大社会総合研究所報』第22号
- 干川剛史、2001、『公共圏の社会学－デジタル・ネットワーキングによる公共圏構築へ向けて』法律文化社
- 、2003、『公共圏とデジタル・ネットワーキング』法律文化社
- 正村俊之、2003、「情報・身体・社会」正村俊之編『情報化と文化変容』ミネルヴァ書房