

利用者中心の視座から捉えたコ・プロダクション

○東北福祉大学 黒田 文 (002095)

キーワード：コ・プロダクション、利用者主体、精神保健福祉

1. 研究目的

利用者がサービスの提供サイドにコミットする方法として改めてコ・プロダクションが注目されている(HM Government 2007; Vamstad 2012)。この概念については、社会政策的な関心で取り上げられることが多いが、本研究ではこの概念を利用者中心という視座から捉え、ソーシャルワーク実践としてのコ・プロダクションについて考える。

2. 研究の視点および方法

研究領域を主に精神保健福祉分野に設定し、コ・プロダクションに関する論文を収集した。収集した論文の引用文献をもとに主要な第一次資料を選定し、第一次資料の書見を通じて文献の再収集を行った。これを繰り返し主たる資料を追加・精読する作業を通じて、コ・プロダクションの概念を整理した。

3. 倫理的配慮

本研究に際しては、日本社会福祉学会研究倫理指針を遵守した。

4. 研究結果

コ・プロダクションは 1970 年代に Ostrom らの研究チームによって学術的な定義を与えられた概念である (Ostrom et al. 1973)。彼らは専門職によって集中的に管理・提供されたサービスが予想されたほどの効果を上げない理由を説明するためにコ・プロダクションを引き合いに出している。コ・プロダクションは、サービス提供に関与する「過程であり、同じ組織の "うち" に属さない人からのインプットが物資やサービスに転換されて生み出される」と定義する。ここでは、サービスの提供過程において利用者がサービス生産に寄与している関係性をコ・プロダクションと捉えている (Ostrom, 1996)。Cahn (2000) によってこの概念は拡張され、非専門職者であるサービス利用者が供給者として実際にサービス提供に参加していることがコ・プロダクションと位置づけられた。コ・プロダクションは、利用者が専門職によってデザインされたサービスを受動的に享受するのではなく対等なサービス提供者として生産過程に参加しているが故に社会システムの変化へ働きかける方法となりうる (Boyle, Clarke and Burns, 2006)。

コ・プロダクションを協働と和訳すれば、それは真新しい概念ではないが、利用者の意志や意見をサービスへ反映することにとどまらず、彼らがサービス供給者として活動する交互実践の機会が存在することをコ・プロダクションの実体とするならば、様相は従来の協働概念とは異なる。コ・プロダクションの定義に幅はあるものの、Pestoff, Osborne & Bandsen (2006) によれば、コ・プロダクションを限定的に捉えると、コ・ガバナンスやコ・マネジメントとは異なる役割をもつと考えられ、「市民が彼らの必要とするサービスを（部分的であれ）生み出す

こと」と解釈される。その意味で、コ・プロダクションは利用者が個人レベルにおいて関与が可能で、可能な取り組みと考えられる。そこで重要なのは、利用者の関与によって達成されるコ・プロダクションの役割が従来のサービス供給の代替とみなされるのではなく、サービスの質的発展を果たす媒体と位置づけられることである（Brandsen & Pestoff 2006）。そのために、利用者はサービス供給においてサービスの質を変化させるための資源を持ち合わせた人と捉えられるべきである。サービス供給場面においても、利用者が従来のサービス提供／生産主体である専門職と対等な関係性をもつ存在として立ち現われ、実際の供給に参加できる機会を創出するための環境整備を行うことが鍵となる。

5. 考察

コ・プロダクションを強く意識すると、専門援助者はサービス仲介者・調整者といった自らの立場について再考せざるをえない。コ・プロダクションではサービスを調整するといった従来の機能よりもサービス利用者が自らに必要なサービスを生み出すことができるように彼らの力を引き出す／促進することが求められる。そこではソーシャルワーカーの意識変容も要求される。コ・プロダクションではサービス利用者への力の配分が現実化してくるが、その転換に向けてどのような実践が必要となるのだろうか。サービス提供において利用者を中心にすすめる視座は、もとよりソーシャルワークが価値をおく見方である。ソーシャルワークはサービス利用者がアクティブにサービスへ参加できるよう働きかけ、利用者の積極的参加がサービスの質の向上に貢献するとみなしてきた。その考え方をより具体的に現実化する概念としてコ・プロダクションを用いるとすれば、ソーシャルワーカーは社会システムの中でどのように振る舞うことが求められるのだろうか。コ・プロダクションとの邂逅はそれを問い直す機会と考える。

参考文献（抜粋）

- Brandsen, T.U. and Pestoff, V. (2006) Co-production, the third sector and the delivery of public services. *Public Management Review*, 8, pp.493-501.
- Boyle, D., Clarke, S., & Burns, S. (2006) Aspects of co-production: the implications for work, health and volunteering. New Economics Foundation.
- Cahn, E (2000) No more throw away people: the co-production imperative. Essential Books.
- HM Government (2007) Putting people first: a shared vision and commitment to the transformation of adult social care, London: HM Government.
- Ostrom et al. (1973) Community organization and the provision of police services. Sage Publications.
- Parks, R.B. et al. (1981) Consumers as coproducers of public services: Some economic and institutional considerations. *Policy Studies Journal*, 9(7), pp.1001-1011.
- Pestoff, V., Osborne, S.P., & Brandsen, T. (2006) Patterns of co-production in public services. *Public Management Review*, 8(4), pp.591-595.
- Vamstad, J. (2012) Co-Production and Service Quality: The Case of Cooperative Childcare in Sweden, *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations* 23(4), 1173-1188.