

ニーズをめぐるジレンマが無い状態に関する一考察
ケアマネジメント活動における問題を出発点として

梅 谷 進 康

A Study of the Situation without the Dilemma about Needs :
The Problem of Care Management as a Starting Point

Nobuyasu UMETANI

近畿福祉大学紀要 第7巻 第2号
(平成18年12月)

ニーズをめぐるジレンマが無い状態に関する一考察 ケアマネジメント活動における問題を出発点として

梅 谷 進 康

A Study of the Situation without the Dilemma about Needs :
The Problem of Care Management as a Starting Point

Nobuyasu UMETANI

The purpose of this study is to clarify the situation without “the dilemma about needs” that was presented by a care management researcher. The main method of this study uses two theories as tools. The two are Jürgen Habermas's theory and Michael E. Bratman's theory. The result of this study defines the situation's elements. The elements are that the client and the care manager mutually agree on three requirements – the propriety, the sincerity and the truth by the communicative action that are invoking from J. Habermas's theory – at two stages – the needs and the belief that are invoking from M. E. Bratman's theory.

Keywords: care manager, mutual agreement, belief, Michael E. Bratman, Jürgen Habermas
ケアマネジャー、合意、信念、マイケル・E・ブラットマン、ユルゲン・ハーバーマス

1. 研究の背景と目的

『「居宅介護支援事業所及び介護支援専門員業務の実態に関する調査」報告書』では、76.3%の介護支援専門員が対応困難な利用者がいると回答している¹⁾。そして、その回答者のうちの46.1%は、介護支援専門員が必要と考えるサービスを受け入れられないことが対応困難な利用者であるとしており、二番目に多い状況である²⁾。この結果は、指定居宅介護支援事業所に従事している介護支援専門員にとって、利用者との間で必要なサービスについての考えの一致が得られていないことが、対応困難な利用者として認識される場合があることを示しているといえよう。このような介護支援専門員と利用者の考えの違いに関する問題について、概念的に示されたものの一つとしては、野中猛の「ニーズをめぐるジレンマ³⁾」がある。野中は、このジレンマを

ケアマネジメント活動に伴うジレンマの一つとし、これを「利用者が口で述べる要請（デマンド）と、必要であると専門家によって判断されるニーズとのギャップが存在すること⁴⁾」としている。つまり、これは、利用者によるケアマネジャーへの要請の内容とケアマネジャーが判断した利用者のニーズとの間に差異があることによるものと考えられる（以下、本稿では、「ニーズをめぐるジレンマ」をこのようにとらえる）。そして、野中は、このジレンマを解消する方法を次のように提示している（一部改変）。

利用者がニーズに気づかないこともあれば、いつかのニーズを思いつかないこともある。これらに対して、ケアマネジャーは生活の領域をくまなく検討するなかで利用者に欠けている要素をニーズとして提案する、なぜ必要なのかメリットを伝え健康教

育を加える、不安であったり認知障害のために理解しにくい場合は分かりやすく説明する、同様な状況の他の事例をモデルとして紹介する、といった対処をする。ニーズに合意できない時はまずデマンドに従い、期間を置いて改めて提案する。この間に支援関係が進展したり、生活の困難さが増すことで心変わりが生じることもある⁵⁾。

本稿では、この野中の考えをもとにして、その主張に潜む問題点の提示を行い、その問題点をも含めた「ニーズをめぐるジレンマ」が無いとはどのような状態であるかを分析、考察し、明確化することが目的である。

2. 研究の対象

ここでは、アルフレッド・シュッツ(Alfred Schütz)が提示したレリヴァンスの概念を援用して、「ニーズをめぐるジレンマ」が無い状態についての本稿における研究の対象の明確化を行う。

レリヴァンスについては、片桐雅隆の考えに従えば、シュッツは三つの点から論じていることになる⁶⁾。本稿では、そのなかで「ニーズをめぐるジレンマ」を解消するための方法との関連性があると考えられる「常識の世界に生きる人々は、... (中略) ...特定の対象を定義するに際して... (中略) ...特定の関心や目的からある側面に焦点を当てながらその対象にかかわっている。その過程を明らかにしようとした⁷⁾」主題的レリヴァンス、解釈的レリヴァンスおよび動機的レリヴァンスの概念を使用する。主題的レリヴァンスとは、人がある「特定の対象に焦点を当てること、意識的な探求の目を向ける⁸⁾」こと、つまり、主題の選択をする働きのことである。次に、解釈的レリヴァンスとは、選択された主題に対する適合的な解釈の選択をする働きのことである。そして、この主題や解釈の選択は、動機との関連でも規定されるのであるが、この動機の選択をする働きが動機的レリヴァンスである⁹⁾。

表1 行為類型

行為状況 \ 行為志向	成果志向型 (首尾よく調整するように志向するもの)	了解志向型 (理解を達成するように志向するもの)
非社会的	道具的行為	
社会的	戦略的行為	コミュニケーション行為

(出典) Habermas, J. (= 岩倉正博・藤澤賢一郎・徳永恂・平野嘉彦・山口節郎訳) : コミュニケーション的行為の理論 (中) . 21, 未来社, 東京, 1986を、Pusey, M. : Jürgen Habermas. Routledge, London, 1987 (= 山本啓 : ユルゲン・ハーバマス . 岩波書店, 東京, 1993) を参考に筆者が加筆

本稿では、「ニーズをめぐるジレンマ」が無い状態の核心部分である解釈的レリヴァンスの領域、つまり、ケアマネジャーとクライアントが、ある事柄について同じ解釈をし、そして、お互いに同意をする局面に焦点をしばり述べていくこととする。

3. 研究の方法

本稿は文献をもとに、それらのなかにある知見を活用して研究を進める。具体的には、前述の「ニーズをめぐるジレンマ」に関連性のある文献を網羅的に検索しようとするのではなく、前述の主題の考察に有効であると筆者が考える文献を注意深く選択し、その文献の内容の分析を行い、そして、それを道具的に使用して進める。

4. 分析と考察

4.1 ハーバースの知見

ここでは、本研究の対象領域である同意に関する理論の道具を示す。理論を道具化するのは、ユルゲン・ハーバース (Jürgen Habermas) が示した行為類型についてである。表1は、ハーバースが提示した行為の類型である。ここでは、表1についてハーバースの説明を引用し説明する。

道具的行為 (行為志向は成果志向型、行為状況は非社会的である) および戦略的行為 (行為志向は成果志向型、行為状況は社会的である) とは、目的に応じて充分精密に定められた目標の達成を第一義的に方向づけ、そして、目下の状況でその目標に適していると思われる手段を選択する行為のことである¹⁰⁾。道具的行為と戦略的行為の違いとしては、前者は非社会的に「成果志向的行為を技術的行為規制に従うという局面で考察し、状態や出来事の連関への介入の実効度を評価する場合¹¹⁾」の行為であり、後者は社会的に「成果志向的行為を合理的選択の規制に従うという局面で考察し、理性的である相手方の意志決定に与える影響の実効度を評価する場合¹²⁾」の行為である。これらに対してコ

コミュニケーション的行為（行為志向は了解志向型、行為状況は社会的である）とは、「参加している行為者の行為計画が、自己中心的な成果¹³⁾の計算を経過してではなく、了解¹⁴⁾という行為を経て調整される場合¹⁵⁾」の行為のことである。なお、戦略的行為とコミュニケーション的行為は、同一の社会的行為が二つに区別される単なる分析的観点ではなく、それらはその当事者が成果志向的態度をとるのか、それとも了解志向的態度をとるのかに応じて区別されるものである¹⁷⁾。また、前者は、「当事者のうち少なくとも一人が、その発話行為で相手に発語媒介的効果¹⁸⁾を喚起しようとしている相互行為¹⁹⁾」、後者は、「すべての当事者がその発話行為で発語内的目標を、しかもそれだけを追求するような、言語に媒介された相互行為²⁰⁾」として対置される。

以上を踏まえて、同意についてのハーバーマスの考えをみる（一部改変）。

同意は、外からの働きかけだけによっては誘発され得ず、当事者によって妥当であるとして受け容れられねばならないのである。その限りで同意は、単に事実的に成り立っている一致²¹⁾とは区別される。了解過程が目指すのは、ある発言の内容に対して合理的に動機づけられて賛同するための条件を満たしている同意である。コミュニケーション的に達成された同意は合理的な基礎をもっている。なぜなら、こうした同意は、道具的に、つまり行為状況への介入によって直接的にであれ、あるいは、戦略的に、つまり相手の意思決定に成果を計算した上で影響を与えることであれ、いずれのやり方でも押しつけることはできないからである。確かに客観的には同意が強いられているということもあり得る。けれども外部からの働きかけや力の行使によって成立したことが明らかなものは、主観的には同意に数えるわけにはいかない。同意は共通に納得し合うことに基づくのである²²⁾。

この考えに従えば、同意の可能性は、行為類型として、道具的行為および戦略的行為では「無」となり、コミュニケーション的行為では「有」となる。以上から同意を分析するための行為のしぼり込みが行えた。これによりケアマネジャーとクライアントの双方が同意をするための条件の分析については、コミュニケーション的行為に限定して述べる事が可能となった。それでは、次に、同意をするための条件に関する理論的道具を提示する。

この理論的道具としての概念は、コミュニケーション的行為に関連した妥当要求に関するもので、それは正当性、誠実性、真理である。それでは、それらについてのハーバーマスの考えをみる。ハーバーマスは、「コミュニケーション的行為の連関では、発話行為は常にこの三つのどの局面からでも拒否することが可能である²³⁾」（一部改変）と述べている。それらは、「第一に、話し手が規範的脈略に準拠して自分の行為に対し（あるいは、間接的にこうした規範そのものに対し）要求する正当性の局面で、第二に、話し手が自分が特権的な進路を、もっている主観的体験の表出に対して要求する誠実性の局面で、そして最後に、話し手がその発言で言明に対して（あるいは、名詞化された言明の内容の存在前提に対して）要求する真理という局面²⁴⁾」である²⁵⁾。そして、ハーバーマスが、「同意は、主題として際立たされたただ一つの妥当要求の相互主観的承認だけに基づいているというわけではない。そうした同意はむしろ三つのレベルで同時に達成される²⁶⁾」と述べていることに従えば、同意とは、妥当要求の三つの局面において話し手と聞き手が相互主観的に承認されている状態のこととなる。以上から話し手と聞き手の同意状態は提示可能となる。表2は、それを示したものである。

表2に即して話し手と聞き手の双方の同意の状態を説明すると、行為類型としてはコミュニケーション的行為であり、話し手による妥当要求の項目（正当性・誠実性・真理）のそれぞれについて、話し手と聞き手に

表2 同意の状態

行為類型および妥当要求に対する話し手と聞き手の状態	行為類型	妥当要求に対する話し手と聞き手の状態
話し手による妥当要求の項目	コミュニケーション的行為	承認
正当性		承認
誠実性		承認
真理		承認

（注）本稿で記述したハーバーマスの考えをもとに筆者が作成

よって相互主観的に承認されていることが、同意されている状態となる。

4.2 プラットマンの知見

前述の野中が提示した「ニーズをめぐるジレンマ」を解消する方法に対する考察を行う前に、本稿におけるニーズと要請(デマンド)の意味内容と関係を定める。本稿では、それを明確化するための理論的な道具として、マイケル・E・プラットマン(Michael E. Bratman)の欲求、信念の概念を使用することとする。プラットマンは、それらの概念の関係について次のような事例を提示している。

イブが意図的にエアコンをつける場合を想定しよう。その行為が意図的であるのは、イブが涼しくしたいと欲しており、しかもイブがエアコンには効果があると信じているという事実によってこの行為が - 少なくとも部分的には - 説明されるからである²⁷⁾。

本稿では、欲求をニーズと同義である²⁸⁾と仮定して、そして、エアコンをつけることを他者へ要請(デマンド)していると変更して、ニーズと要請(デマンド)の関係をこの事例を使用して説明する。この事例に登場するイブにとってのニーズは涼しくしたいということであり、要請(デマンド)はエアコンをつけるということの他者への表明・依頼である。そして、このニーズから要請(デマンド)への架け橋が信念である。仮にイブがストーブに効果があると信じている場合にはストーブを選択し、それをつけることを他者へ要請(デマンド)するであろう。これらの関係をプラットマンの考えに従ってまとめると、意図された要請(デマンド)とは、ある個人にとってのニーズがあり、それを満たすことができるというその個人の信念に従った要請(デマンド)を、その個人が他者にすることである。もちろん、このような要請(デマンド)ではなく、ニーズ、信念がない、もしくは関連性もなく提示される要請(デマンド)、つまり、意図されていない要請(デマ

ンド)もあろう。しかし、本稿では、プラットマンの前述の理論を道具的に使用し議論を進めていくため、このような要請(デマンド)は対象にせず、前述した意図された要請(デマンド)のみを対象とする。

前述の野中による「ニーズをめぐるジレンマ」の解消の方法では、ニーズについてのクライアントとケアマネジャーによる双方の同意が目標とされていると考えられる。しかし、事態は、このように単純なものであるか。ニーズが双方で同意されれば、「ニーズをめぐるジレンマ」が自動的に解消されるのであろうか。前述のプラットマンの考えに従った場合、ニーズに両者が同意をしても、要請(デマンド)には両者が同意しない場合があるだろう。少なくともその可能性が無くなるとは断言できない。この筆者の主張は、ニーズを満たすための信念がケアマネジャーとクライアントにおいて違う場合があると考えられることから導き出している。以上から、プラットマンの考えに従った場合、「ニーズをめぐるジレンマ」が無い状態となるためには、両者がニーズのみならず信念についても同意をしている必要があることを導き出すことができる。

5. 結 論

以上をもとに、ここでは、「ニーズをめぐるジレンマ」が無い状態について提示を行う。表3は、プラットマンとハーバーマスの考えに従った場合のそれを示したものである。

表3に即して「ニーズをめぐるジレンマ」が無い状態を説明するならば、プラットマンからの知見であるニーズ、そして、野中の知見では提示されていない信念について、ハーバーマスからの知見である行為類型がコミュニケーション的行為であり、また、話し手による正当性、誠実性、真理の妥当要求のそれぞれの項目について、話し手と聞き手が相互主観的に承認した場合であるということが出来る。

ただし、本稿では、プラットマンとハーバーマスの考えに依拠したものとしての「ニーズをめぐるジレンマ」

表3 「ニーズをめぐるジレンマ」が無い状態

ハーバーマスからの知見 行 為 類 型	プラットマンからの知見			ニ ー ズ			信 念		
	コミュニケーション的行為			コミュニケーション的行為			コミュニケーション的行為		
話し手による妥当要求の項目	正当性	誠実性	真 理	正当性	誠実性	真 理	正当性	誠実性	真 理
妥当要求に対する話し手と聞き手の状態	承 認	承 認	承 認	承 認	承 認	承 認	承 認	承 認	承 認

(注) 本稿で記述したプラットマンとハーバーマスの考えをもとに筆者が作成

が無い状態の定式化であり、この前提が変われば、本稿の定式化した内容は、変化することに留意する必要がある。

文献および注

- 1) 服部万里子：「居宅介護支援事業所及び介護支援専門員業務の実態に関する調査」報告書．127，株式会社三菱総合研究所社会システム政策研究部，東京，2004
- 2) 1) に同じ，128 頁
- 3) 野中猛：ケアマネジメント活動におけるジレンマとその解決 - 予備的考察 - ．ケアマネジメント学，No.1，31，2002
- 4) 3) に同じ
- 5) 3) に同じ
- 6) 片桐雅隆：シュッツの社会学．54-64，いなほ書房，東京，1993
- 7) 6) に同じ，58 頁
- 8) 6) に同じ，58 頁
- 9) 江原由美子：生活世界の社会学．112，勁草書房，東京，1985
- 10) Habermas, J.: Theorie des kommunikativen Handelns . Suhrkamp Verlag, Frankfurt, 1981 (= 岩倉正博・藤澤賢一郎・徳永恂・平野嘉彦・山口節郎訳：コミュニケーション的行為の理論(中)．未來社，東京，1986) の邦訳版の 21 頁。
- 11) 10) に同じ，22 頁
- 12) 10) に同じ，22 頁
- 13) ハーバーマスは、成果について「所与の状況で目標を目指す作為ないし不作為によって因果的に惹き起こすことのできる望ましい状態が、世界内に出現すること」(Habermas、前掲邦訳書、21 頁) と述べている。
- 14) ハーバーマスは、了解について「言語能力と行為能力をそなえた主体の間で一致が達成される過程」(Habermas、前掲邦訳書、23 頁) と述べている。
- 15) 10) に同じ，22 頁
- 16) 10) に同じ，22 頁
- 17) 10) に同じ，22 頁
- 18) ハーバーマスは、発語媒介的効果について「話し手がその際同時に成果志向的に行為しており、しかも、語られたことの意味とは偶発的な関連しかない意図に発話行為を結びつけ、こうした意図を実現しようという目標のために発話行為を道具とする場合」(Habermas、前掲邦訳書、27 頁) と述べている。
- 19) 10) に同じ，33 頁

20) 10) に同じ，33 頁

21) ハーバーマスは、単に事実的に成り立っている一致について「もっとも、一群の人々が気分のうえで自分達は一つであると感じてはいても、その気分が著しく散漫なために、命題的内実を、もしくはその気分が向かっている志向的対象を、はっきり示すことが困難である、という場合もありうる。このように集合的に同じ気分であるというのでは、了解の試みがうまくいった場合にその結果として現われるような類の同意の条件が満たされていない」(Habermas、前掲邦訳書、23 頁) と述べている。

22) 10) に同じ，23-24 頁

23) 10) に同じ，48 頁

24) 10) に同じ，48 頁

25) ハーバーマスは、これらの具体的な例を以下のように記述している。(Habermas、前掲邦訳書、47-48 頁)

ゼミナール参加者が、自分に向けられた教授の要請、

(7) 水を一杯もって来てくれないか。

をむき出しの命令的な意志表明ではなく、了解志向的態度で遂行された発話行為であると理解する、と仮定しよう。そうすると、その学生はこの依頼を原則として三つの妥当局面で拒否することができる。かれはその発言の規範的正当性に異を唱えることができる。

(7´) いいえ、先生はわたしを御自分の使用人のように扱うことはありません。

その発言の主観的誠実性に異を唱えることができる。

(7´´) いいえ、先生が意図されているのは本当はただ、他のゼミナール参加者の前でわたしに恥をかかせることだけなのです。

かれは、特定の存在前提が当たっていない、と異を唱えることができる。

(7´´´) いいえ、一番近い水道でも授業が終わるまでに戻ってこれないほど離れています。

第一の場合には、所与の規範的脈絡で教授の行為が正当であるという点に対して異が唱えられている。第二の場面では、教授が特定の発語媒介的効果達成したがっているのだから、教授が自分の言った通りのことを思っている、ということに対して異が唱えられている。第三の場面では、教授が所与の事情では真であると前提しているに違いない言明に対して異が唱えられている。

26) 10) に同じ、48 頁

27) Bratman, M. E.: Intention, plans, and practical reason. Harvard University Press, Cambridge, 1987
(= 門脇俊介・高橋久一郎訳：意図と行為 - 合理性，計画，実践的推論 - .産業図書株式会社，東京，1994) の邦訳版の 26 頁。

28) 野中は、「ニーズをめぐるジレンマ」を記述している前掲論文において、ニーズをどのようにとらえて

いるかを述べていない。そのため、本稿では、ニーズを「生存や幸福、充足を求める身体的・精神的・経済的・文化的・社会的な要求という意味で、欲求、必要、要求などと訳される」(狭間香代子：ニーズ . 山縣文治・柏女霊峰編，社会福祉用語辞典，280，ミネルヴァ書房，京都，2006) があるように、欲求としてとらえる。