

臨床心理学の地域社会支援への活用

須永 直人 (株式会社須永総合研究所, sunaga.sri@gmail.com)

Utilization to social community support of the clinical psychology

Naoto Suuga (Sunaga Research Institute, Ltd.)

要約

実践政策学は何らかの技術を用いて人間と環境の関係性を変容させる方法を明らかとする学問と言える。本稿ではこの技術のひとつとして臨床心理学のアプローチに焦点を当て、臨床心理学のアプローチによって地域社会という環境と人間との関係性を変容させる方法を明らかとするために筆者が行った組織支援の事例を紹介した。事例ではこれまで筆者らが支援を実施したソーシャルヘルスアプローチを中心に臨床心理学のアプローチを組織支援へ活用した際の効果について検討した。加えて、支援対象を組織から地域社会へと拡張して臨床心理学を支援に活用する効果について考察するために、ソーシャルヘルスアプローチを中心に臨床心理学を地域社会支援へ活用した場合に、そのいくつかの特徴について想定される効果を解釈し、臨床心理学の地域社会支援への活用に関する方法についての可能性を検討した。

キーワード

地域社会支援, 解決志向アプローチ, 二重記述モデル, ソーシャルヘルス, ソーシャルヘルスアプローチ

1. 問題と目的

延藤 (2015) は、「実践政策学は、人間・環境・技術 (制度) の三つが基本的に相互連関する「環境親和型社会」を目標とする」学問であると述べており、何らかの技術によって人間と環境の関係性を変容させる方法を明らかとすることも実践政策学の領域に含まれると考えられる。本研究では、この技術のひとつとして臨床心理学におけるアプローチに焦点を当て、実践政策学のプラグマティズム的な観点から、人間と環境の関係性を変容させる可能性について検討することを目的とする。臨床心理学のアプローチは、言語的なコミュニケーションを主体としてクライアントの環境への適応を支援する方法であると言え、臨床心理学におけるアプローチのエッセンスをより社会的な枠組みへと拡張することは十分に可能であると考えられると同時に、臨床心理学の学問体系そのものが言語的なコミュニケーションを用いてクライアントの支援、言い換えれば、その行動や認知を変容させることを目的として発展してきたものであると言え、他の技術に比べ、より抵抗が少なく円滑に人間と環境との関係を変えることができるという意味で、臨床心理学の技術は地域社会支援にも適していると考えられる。例えば、近接領域の技術として、社会心理学における態度変容などの諸技術が挙げられるが、こうした技術は現象として個人の態度が変容する過程を説明したり、明らかとしたりするには適しているが、望ましい変化を可能な限り容易に引き起こすために研究が重ねられてきているわけではなく、望ましい変化を導く実践的な場面においては臨床心理学の知見がより役立つと考えられる。また、こうした実践を重視する実践政策学の観点からも、臨床心理学のアプローチを地域社会支援に実際に活用可能か研究することは意

義のあることであると言える。

一般に、臨床心理学におけるアプローチは、精神医学に連なるさまざまな領域において発展し、かつまた、精神医学的に支援の必要な個人の心理状態を改善するためのものと理解されている。一方で近年、こうした臨床心理学のアプローチや方法論が会社組織でのマネジメント等へも応用され、その効果が示されている (McKergow, 2011)。

実際に筆者はこれまで、こうした臨床心理学的アプローチの組織支援への有効性に着目し、産業組織を中心に臨床心理学のアプローチを取り入れた支援を展開してきた。そして、実践を通じてその効果を体験することで、より大きな枠組みである地域社会支援へ活用が可能なのではないかと考えている。本研究では、臨床心理学のアプローチの効果を組織支援よりさらに広い枠組みと言え地域社会支援に拡張し活用する可能性について、これまで筆者が支援してきた事例を交えながら検討してみたい。

2. ソーシャルヘルスアプローチの概要

臨床心理学的アプローチは精神分析学を端緒として多くの研究者や提唱者によって研究が行われ、その領域は現在も拡張し続けている。したがって、あらゆる臨床心理学的なアプローチがすべからず産業組織や地域社会といった枠組みにおける支援に有効であるかを網羅的に示すことは難しいと考えられる。また、現在、筆者らはプラグマティカルな試行錯誤を通じ、より社会的な枠組みへの支援に適した形へアレンジし、新しいアプローチとして組織支援への活用を始めている。そこで、本研究ではこれまで筆者が支援してきた組織支援事例を紹介し、筆者らのアプローチの主要な特徴を地域社会支援へと拡張した場合の効果を想定しながら、検討を試みたい。

組織支援を開始する際、さまざまな臨床心理学分野のアプローチをでき得る限り検討した結果、筆者は短期・家族療法 (Brief Family Therapy) に着目し、その中から 2

つのアプローチを用いることとした。ひとつは、解決志向アプローチ（Solution Focused Approach: SFA）と呼ばれるアプローチであり、短期・家族療法の一学派であるミルウォーキー派と呼ばれる短期家族療法センター（Brief Family Therapy Center: BFTC）のチームが研究してきた治療技法を中心としたアプローチの体系を指す。SFAが組織支援に適していると考えられる理由は、組織や社会といった集団に対してアプローチが可能である点、SFAが含まれる「短期」家族療法の名前が示す通り支援を可能な限り短期にする工夫を重視している点に加え、SFAの提唱者のひとりである Berg が日本で行ったワークショップの中で SFA の組織アプローチへの応用について示唆していた点、Jackson と McKergow が「ソリューション・フォーカスの手法は今やアメリカ、カナダ、イギリスをはじめ広くヨーロッパや日本、シンガポール、オーストラリアなど世界中の多くの企業や組織において、困難な状況での変革と進展の拠り所として用いられている。」と SFA の組織マネジメントへの応用を示唆するなど広くその有効性が指摘されていた点（Jackson & McKergow, 2007）が挙げられる。もうひとつは、長谷川（2005）が提唱する対人相互作用視点からの二重記述モデル（Double Description Model: DDM）である。長谷川（2005）は DDM を「問題に対する例外的行動パターン、すなわち、すでにある解決を探索する BFTC の解決志向アプローチと、問題に対する例外が探索されない場合、例外行動を作り上げるべくこれまでと異なった問題に対する対処パターンを導入していくアプローチである」と定義しており、DDM の例外的行動パターンの探索において前出の SFA が利用されていることから、DDM、SFA 両者の親和性は高く、組織支援に両者を織り交ぜて活用しやすい点、また、SFA 単独で利用するよりも、DDM の具体的な手続きとして「来談とこれまでの努力への「ねぎらい」から始め、「ところで比較的よい時は、少しでも？」と探ると同時に「どんな対処をなさってきたのですか」と敬意を込めて、しかし必要以上の時間はかけないで面接を進める」ことによって、長谷川（2005）が「BFTC モデル単一のアプローチよりも問題が立体的につかめ、かつ終結までの時間が短縮される」と述べていることから、SFA よりもより「短期」に支援可能な工夫がある点から、DDM も SFA 同様に組織支援に適していると考えた。

筆者らは SFA 並びに DDM をさらに「ソーシャルヘルスアプローチ[®]」と呼ぶオリジナルのアプローチと組み合わせ、実際の組織支援を実施している。このソーシャルヘルスアプローチは「ソーシャルヘルス[®]」の考え方に立脚した組織アプローチであり、ソーシャルヘルスとは社会の持続的成長を重視した構成概念で「社会とその社会を構成する個人が、より上位の大きな社会（上位社会）の期待に応えることで成長し、上位社会に受け入れられ、持続していくこと」を意味する。ソーシャルヘルスにおいてある社会が持続していくためには、長期的で持続的な発展や成長が不可欠である。特に、産業組織の場合、長期的に安定して経済的利益を生み出し続

けることが難しくなれば、持続していくことは極めて困難となる。この構造は本来、社会が持続していくことが目的で、利益を得ることはあくまでそのための手段のひとつに過ぎないはずであるが、産業組織においては、この手段と目的がいつの間にか逆転し利益を出すことが目的となってしまう、藤井（2012）の指摘する「目的の転移」が起こっているケースが散見される。藤井（2012）は売り手の過剰な営利精神による利益至上主義を「利益最大化ゲーム」と呼び、「利益最大化ゲーム」に従事すれば、少なくとも短期的な利益は得られるかもしれないが、長期的な利益を得続けることができるかどうかがかたかたでなくなると述べている。こうした「利益最大化ゲーム」からのパラダイムシフトを目指す実践のひとつとして、筆者らはソーシャルヘルス並びにソーシャルヘルスアプローチを提案している。藤井（2012）は、「利益最大化ゲーム」は結果としてビジネスそのものの目的の転移を引き起こすため、最終的に失敗すると述べている。それは言い換えれば、環境破壊と同様の論理的構造、つまり、自然回復可能な程度を超えて一時的に「資源」を求めすぎれば、環境は破壊され利用資源の減少どころか、最悪、資源が完全に枯渇するリスクが高まるという構造を持っていると言える。こうした考え方に加え、人間の個体が生存していく中で、外的な気温や環境が変化し続けているにもかかわらず、ホメオステシスによって一定の幅に保たれ、持続することを日本では「健康」と呼ぶことに着目し、筆者らは「ソーシャルヘルス」と呼び、ソーシャルヘルスの考え方に基づいて組織支援を実施している。

このソーシャルヘルスは、主体となる「社会」、その社会を構成する「個人」、そして、その「社会」を内包する「上位社会」の三つの下位概念の三角形のバランスによって定義される。「上位社会」は顧客であり、行政であり、環境でもある。時には、「上位社会」に親会社やより上位の部署など「社会」の一部が含まれることもある。こうした「上位社会」は様々なレベルで「社会」に要請をしており、これに応える形で「社会」は成長していくが、こうした要請を無視したり、要請に応えられなかったりすればその「社会」は残念ながら淘汰されると考えられる。また、「社会」を成長させ、持続させる最良の方法はその「社会」を構成する「個人」が「上位社会」からの変化し続ける要請を敏感に受け取り、それに対処する形で実行される「社会」の行動、つまり、ソーシャルアクションが重要であり、「個人」と「上位社会」の関係が良好であることも重要である。一方、その「社会」を構成する「個人」の負担が増え続ければ、「社会」を支え続けることも難しいため、「社会」と「個人」の関係も良好でなければ「社会」は存続することは難しい。こうした中で、ソーシャルアクションが「上位社会」そのものの構造が変容し得る、一般にイノベーションと呼ばれる状況が生起すると考えられ、こうしたソーシャルアクションによる影響の大きさをソーシャルインパクトと呼んでいる。

また、「社会」を構成する「個人」にとっても「社会」の存続は自らの生活に大きな影響を与え得るものであり、

組織支援の枠組みにおいても重要な意味を持つ。こうしたソーシャルヘルスの観点から、これまで説明したSFAやDDMといった臨床心理学のアプローチを取り入れ、筆者らは組織支援としてソーシャルヘルスアプローチを実践してきた。このソーシャルヘルスアプローチは、大きく分けて3つの部分、未来構築 (Future building)、目標構築 (Goal building)、解決構築 (Solution building) をそれぞれクライアントと協働で構成しながら、クライアント自身の自律性を促すことによって組織を活性化させていくアプローチである。このうち、未来構築では、主に上位社会へ与えるソーシャルインパクトの観点から組織の長期的な未来を構築していく。未来構築はソーシャルヘルスアプローチの最も特徴的な部分であり、夢や目標といった課題が達成された未来を出発点として、現在を振り返る点に大きな特徴がある。組織支援で言えば、未来において組織 (= 社会) がどのように上位社会にコミットしているかという未来を構成し、出発点とする。また、目標構築は組織支援における一般的なアプローチと言える、支援の目標を定めることを意味しており、SFAやDDMの技法などを活用しながら、未来構築で構築したより長期的な組織の未来に近づくために必要な「今・ここ」でのプロジェクトの目標 (Goal) をクライアントと協働で構築していく。最後に、解決構築では目標構築で構成した目標を達成するための解決を構築していく。この「解決構築」は、SFAの最大の特色とも言える概念であり、クライアントにとっての解決に焦点を当てていくことを指し、クライアントが抱えるさまざまな問題に焦点をあてて介入を行う「問題解決 (problem solution)」から「解決構築」へのパラダイムシフトをSFAでは特に重視している。de Shazerは問題に焦点を当てることとその問題を解決することとは別のものであると考え、解決のためには必ずしも問題に焦点を当てる必要はないと考えた (de Shazer, 1994)。

以下に、実際にソーシャルヘルスアプローチを用いた組織支援の事例を紹介しながら、臨床心理学アプローチの

組織支援への活用における効果について可能な限り検討していきたい。なお、本事例における組織支援に用いた臨床心理学のアプローチの実践はいずれも筆者が担当した。

3. 産業組織支援事例

3.1 事例概要

本事例のクライアントは、エンドユーザー向けの通信販売事業を行っている部門の組織で、組織内のメンバー数は13名、内男性が9名、女性が4名であった。組織内の年齢の平均は30代であり、組織内メンバーの業務に対するモチベーションは特に顕著なモチベーションの高低を示す傾向は見られない概ね平均的な環境であり、筆者の組織支援についても当初はそれほど関心が高いことを示すアクションは特に見られなかった。なお、本事例は2011年の4月から6月にかけて全3回にわたり支援を実施した事例である。

3.2 ソーシャルヘルスアプローチの組織支援事例

3.2.1 未来構築

まず、クライアントのメンバーに対して、組織の今後について話し合う時間をつくってもらったことに対する感謝の気持ちを述べた。次に、未来構築として、組織の長期的な未来について「どのようなミッションが考えられるか？」と質問し、その答えをヒアリングした。その結果を図1に示した。

ヒアリング後、持続的成長という観点と、顧客満足度につながる「上位社会」に該当するステークホルダーとの関係性の強化の重要性について非常に素晴らしい未来であることを強調し、ステークホルダーとの関係強化を通じた事業の持続的成長を未来として構築した。

3.2.2 目標構築

ステークホルダーとの関係強化を通じた事業の持続的成長を達成するためのプロジェクトの目標を設定するために、図2の3つのDoを示した後、DDMの技法の柱で

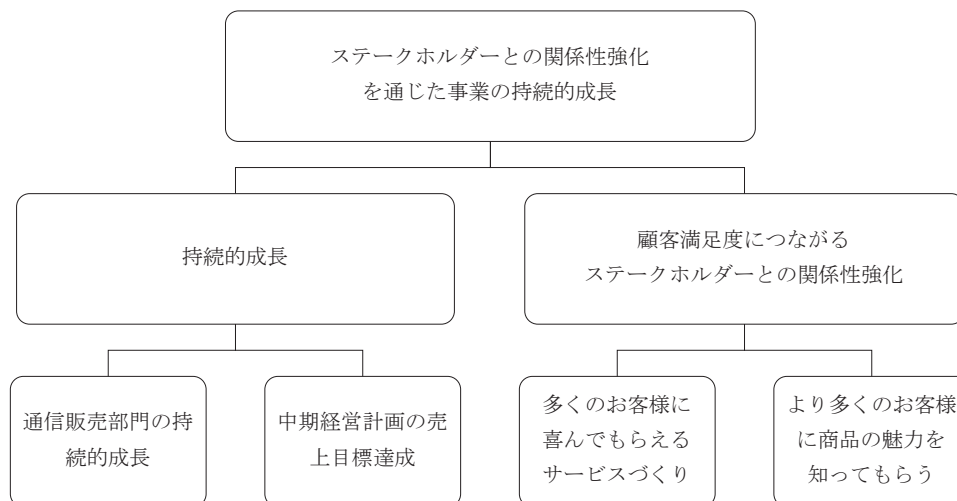


図1：未来構築の結果のまとめ



図2：3つのDo

ある「Do more（問題に対する例外的行動パターン、すなわち、すでにある解決を探索する BFTC の解決志向アプローチ）」と「Do different（問題に対する例外が探索されない場合、例外行動を作り上げるべくこれまでと異なった問題に対する対処パターンを導入していくアプローチ）」に加えて、ソーシャルヘルスアプローチの技法である「Can Do（Goal を達成可能な形に再構成していくアプローチ）」について下記のように説明を行った。

「Do more とは最小限で「できる」を探すキーワードです。すでにうまくいっているところ「だけ」を探す。うまくいっているからこそ、リスクを少なく「できる！」のです。」

「Do different とは、違う角度から「できる」を探すキーワードです。できないところを無理にやろうとしない！できそうなところ「だけ」に焦点を絞るから「できる！」のです。」

「Can Do とは、「できる！」に焦点化していくことで「エコ」を実現！するためのキーワードです。「できない！」

ことには焦点化しないことでエコに目標を達成できません。」

また、私たちが「Can Do」と呼んでいるアプローチの重要性について、下記のように説明した。

「なぜ「Can Do」にこだわるのか:私たちが徹底的に「できる！」にこだわるのは、成果を出すためには、できないことを延々と議論するよりも、「もうできている」、あるいは「ちょっと工夫をすればできそうである」、といった「成功の種」を徹底的に吟味し、選別し、育ちそうな種にだけ肥料や水を与えることによって、できる限りリスクを回避し、「Goal」実現の「可能性」を大きく育てることが必要だと考えているためです。」

こうした説明の後、クライアントのメンバーそれぞれに「今・ここであなたの組織にもっとできると思うことはどのようなことでしょうか？」と問いかけると同時に、「もし、もっとできると思うことが見当たらない場合は、今・ここであなたの組織でやり方を変えれば実現できると思うことはどのようなことでしょうか？」という表現でヒアリングを実施した。その結果を図3に示した。

ヒアリングの後、クライアントのメンバーに対して多くの忌憚のない意見を教えてもらったことに感謝の気持ちを述べ、次に筆者がヒアリングの結果を共通する意見毎に並び替え、図3のように①から④までの4つに分類し、それぞれに共通する内容にまとめた。

図3の内容を「ステークホルダーとの関係強化を通じた事業の持続的成長」という「未来」に紐づけながら図4のように整理し、「目標」を3つ構成した。

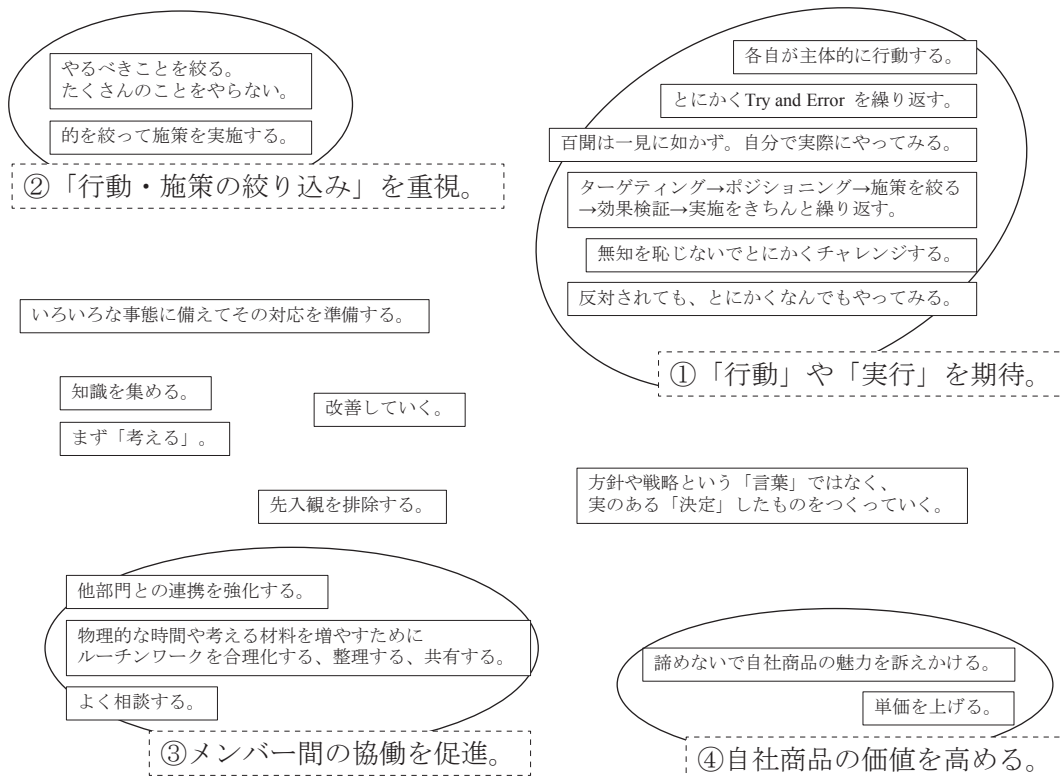


図3：目標構築時のヒアリング結果のまとめ

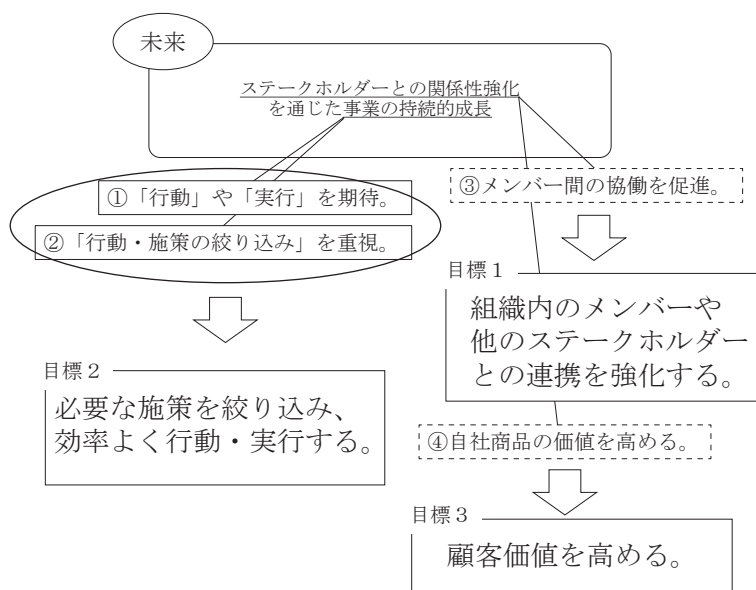


図4：目標構築の結果のまとめ

3.2.3 解決構築

ここまでクライアントと協働しながら構成してきた「未来」を達成するための「目標」それぞれの解決について、得られた情報を整理し、実現可能な解決についてクライアントと相談しながら、下記のような提案を実施した。

- 目標1：組織内のメンバーや他のステークホルダーとの連携を強化するための解決策として、組織内外のコミュニケーションを意識する。
- 目標2：必要な施策を絞り込み、効率よく行動・実行するための解決策として、PDCA サイクル（正式名称は plan-do-check-act cycle、事業活動における生産管理や品質管理などの管理業務を円滑に進める手法の一つで、計画→実行→評価→改善の4段階を繰り返すことによって、業務を継続的に改善していく方法を指す）を意識しながら、実行すべき業務について検討する。
- 目標3：顧客価値を高めるための解決策として、顧客エンゲージメント（自分事化とも呼ばれる、商品開発から販売まで、ユーザーを巻き込んだ形で、消費者・生産者が一体となって商品生産、ブランド構築・販売を行うという新しい経営戦略の考え方を指す）を意識しながら、お客様によりご満足いただけるサービスを開発していく。

提案後、前述の解決を意識しながらクライアントに業務を進めてもらう過程で、クライアントの行動にいくつかの変化が見られるようになったため、筆者はここまでの目標について解決したと判断し、支援を一区切りとした。

3.2.4 結果のまとめ

未来構築から解決構築までの支援の後、クライアント

の行動に下記のような社会的行動（ソーシャルアクション）が見られるようになるという変化が生じた。

目標1：組織内のメンバーや他のステークホルダーとの連携を強化する、に対して生じたソーシャルアクション

- メンバー同士や筆者も交えた相談の時間が増えた。
- 日常場面での会話の中に軽い相談をし合うことがよく見られるようになった。
- メンバー間だけではなく、ステークホルダーとも積極的に関与する行動が増えた。

こうした行動や時間の増加によって、組織内のメンバー間やステークホルダーとの関係性は良好に変化し、連携を強化するという目標は一定程度達成された。

目標2：必要な施策を絞り込み、効率よく行動・実行する、に対して生じたソーシャルアクション

- 施策に関する細かい言及が増えた。
- PDCA サイクルへの意識の高まりとともに、施策についての効果検証を積極的に実施し始めた。

施策について考えていることを細かくコミュニケーションしあうだけでなく、実施した施策の効果検証を実施し、その結果を受けて次の施策を検討するというスタイルが定着したことから、必要な施策の効率的な実施という目標は一定程度達成された。

目標3：顧客価値を高める、に対して生じたソーシャルアクション

- お客様を招いたイベントを実施する際、お客様の声をアンケートのような形式で集めることが増えた。
- どのようなお客様が現在購買をいただいているのか関心が高まり、お客様の分析を熱心に行うようになった。

常にお客様の声を意識する等、顧客価値を具体的に高めようとする積極的な行動が増加したことから、顧客価値を高めるという目標は一定程度達成された。

ソーシャルヘルスアプローチによって生じた直接的な効果：前述の具体的な行動の変容に加えて、筆者が感じた点として、組織内の雰囲気が良い方向に変化し始め、クライアントのメンバー同士が自然と今自分が抱えている課題について相談しあったりするなど、周囲のメンバーへの支援的な雰囲気が感じられるようになった。こうした観察においては、筆者らは定期的にクライアント先を訪問し、クライアントとコミュニケーションを実施しており、その際に自然と耳に入ってくるクライアント同士の会話やクライアントとコミュニケーションを図る際に、以前と変わった点や気になる点などをヒアリングした結果である。こうした変化が特に筆者がいる場面でのみの場面特異的な変化ではないことを確認するため、クライアントとのコミュニケーションの際に気づいた点をヒアリングした結果、筆者と同様の意見が、クライアントの課長や係長からも述べられ、こうした変化が筆者らの不在の際にも見られることが確認された。これらの諸点から、構築された未来や目標を達成しようとする行動が増加するとともに、メンバーの業務に対するモチベーションの明らかな向上も見られた。

3.2.5 その後のフォローアップ

ソーシャルヘルスアプローチによって生じた間接的な効果：その後、2016年現在まで筆者らは継続的に本事例のクライアントを支援している。「持続的成長」という観点からは、この事例時から5年でクライアント単体の通信販売による市場規模は約2倍弱にまで拡大し、ソーシャルヘルスアプローチの目的のひとつである（対象）社会の持続可能性の支援という観点からは及第点の支援ができたと考えている。ソーシャルヘルスアプローチによる支援を実行した組織において、「売上」や「利益」といった従来の経済学的な指標から見ても持続的成長が達成できている点も、ソーシャルヘルスアプローチの間接的な効果として筆者が着目している点である。筆者らが組織支援を行う際、経営層を含むマネジメントを担う人たちにとって「大切なのは利益よりも持続的成長です」という説明は理解されにくいことも多いが、ソーシャルヘルスアプローチでは必ずしも利益を追求する姿勢を否定しているわけではない。これは、社会の持続的成長、特に産業組織の場合その組織を持続させるためには組織を構成する個人に働き続けてもらわなければならないのであり、そのためにも個人に還元すべき利益は必要であると言える。その一方で、藤井（2012）が指摘するように「利益最大化ゲーム」に陥ってしまうことによって、社会の持続可能性そのものが損なわれた結果、その社会に所属する個人に大きな影響を与えることも十分に想定されることであり、筆者らは利益の最大化を追求しないことと生産性を高めることは矛盾しないと考えている。こうした

社会の持続可能性を測定する指標としては、従来の利益や生産性といった構成概念でも不十分であろう。今後、集団や組織といった社会の評価指標について、ソーシャルヘルスの観点から説明可能かどうかさらに実証的な検討が必要と考えられるものの、臨床心理学のアプローチを活用したソーシャルヘルスアプローチは組織支援において十分に活用可能で有効な支援が可能であると考えられる。

4. ソーシャルヘルスアプローチによる地域社会支援へ

ここまで臨床心理学のアプローチを活用したソーシャルヘルスアプローチによる組織支援事例を紹介しながら、その有効性を確認した。本研究の目的は、こうした支援対象を地域社会へ拡張して活用することである。そこで次にこれまで紹介したソーシャルヘルスアプローチをどのように地域社会支援へと活用していくかを実際に想定しながら検討していきたい。

4.1 想定概要

ソーシャルヘルスアプローチを地域社会へ活用することを目的として、過疎化が進む関東に実在する一都市A市における過疎対策の地域社会支援を想定した。A市は人口約10万人、世帯数約3万世帯で中規模の地域社会と言えるが、15年前に95%台であった人口増減率は現在93%台と過疎化が進んでおり、今後の地域社会の活性化が大きな課題となっている。

4.2 ソーシャルヘルスアプローチの地域社会支援想定

支援対象として、地域社会のインフラのひとつと言える地域の公共交通機関との連携に焦点を当て、A市に本社を置く実在の公共交通機関B社を想定した。これは、過疎化が交通とも密接に結び付いた社会問題であり、現在地域の公共交通機関は過疎化によって非常に厳しい経営環境におかれているケースが多くみられることから、地域社会の活性化によってインフラ自体も活性化が見込めるという直線的な関係を持つという観点から支援対象として適当と考え、想定することとした。実際、B社も1970年代には約150万人の年間利用者あったが、現在は50万人程度まで利用者が減少しており、鉄道事業の経営は非常に厳しい状況にある。

4.3 未来構築

B社に勤務する全従業員約30名のうち、利用者サービス等の企画担当者を中心とする6名を対象として、地域社会の活性化、特に過疎化の問題について、どのような解決された未来が想定できるかについて話し合いを行った。理想的な未来として、①子どもたちが増える、②人口が増える、③家族連れが増える、④様々なサービスが充実する、⑤他の地域から多くの移住者が来る、⑥他の地域から多くの観光客が訪れる、⑦豊かな自然が注目される、⑧風光明媚な観光資源が注目される、⑨公共交通機関の利用者が増える、といった意見が述べられた。

こうした意見に対して、まずどれも素晴らしい未来であることを強調した上で、より公共交通機関が現在直面している問題に関連が深い、④、⑥、⑦、⑧、⑨に着目して、「④サービスや⑦自然、⑧観光資源を活用しながら、⑥観光客に、⑨公共交通機関を多く利用してもらおう」という未来を構築した。

ここで挙げられている、①、②、③、⑤は、ここでの未来が達成された場合、地域の雇用も活性化することが予想され、地域社会全体が活性化していく中で達成されるべきより長期的な未来として間接的に未来を構築している。

4.4 目標構築

図2の3つのDoを示した後、「Do more」、「Do different」、「Can Do」のそれぞれの説明を実施した。そして、「今・ここでもうできていて、すでにうまくいっていること」がないか尋ね、「今・ここでできそうなことで、少し工夫をすればうまくいきそうなことは何か？」を尋ねた。

その結果、①夏休みや正月休みなど特定のシーズンはある程度観光客で賑わっている、②地元の特産品を生かした工場見学や直販所は比較的賑わっている、③賑わっている日はそれなりに公共交通機関の利用者も多い、といった意見が述べられた。

こうした意見をまとめていく中で、「サービスや自然、観光資源を活用しながら、観光客に、公共交通機関を多く利用してもらおう」未来について、子どもたちの長期休暇の期間など、現在でも比較的うまくいっている部分があることが明らかとなった。まずは、こうしたうまくいっている部分をDo moreする形で、「観光客に、公共交通機関をより利用してもらえ、サービスや自然、観光資源とのコラボレーションの促進」という目標を構築した。

4.5 解決構築

未来を達成するための目標の解決について、公共交通機関を利用してもらえ、サービスや資源とのコラボレーションという観点から、どのような解決が考えられるかを協働しながら検討を進めた。

結果、地方の公共交通機関の特徴と言える、時刻表の次の電車やバスが来るまでの時間の長さを飽きずに逆に活用してもらえ、駅や停留所毎に体験できる観光名所や特産品を生かしたB級グルメなどの紹介を実施したり、公共交通機関の関連施設でしか購入できない地域の特産品を使ったオリジナル商品を販売したりすることで、公共交通機関を意識的に利用してもらえ、導線を作ると同時に、観光客に地域社会の魅力を知ってもらい、SNSやwebなどで紹介してもらえ、口コミ型のマーケティングによって、次の未来である「この素敵な地域に住んでみたい」と思ってもらえ、工夫を開始してはどうか、というアイデアが提案された。その他にも、平日の昼間に公共交通機関を利用してもらえ、高齢層や学生層に訴求できるイベントの開催や、駅に近い施設との協働、行政との協力など幅広い意見が述べられたため、そ

れぞれのアイデアはどれも素晴らしいが、一度にたくさん行動をするのは大変であるので、ひとつずつ効果を見ながらアレンジしていったらどうかと提案し、ひとまず、駅ごとに整理された見どころや魅力をPR可能なパンフレットを作成し、地域社会の魅力をPRしながら利用を促進する導線づくりを解決として構築した。

4.6 想定される結果と効果

藤井(2012)は、現代日本にプラグマティズムが必要であるという観点から、「プラグマティズム転換」というフレームワークを提唱し「目的の転移からの脱却」あるいは「より上位の目的を含めた目的と手段の連環の組み換え」に言及している。これは、JacksonとMcKergow(2007)がSFAについて「このアプローチでは、原因の究明という徒勞に終わることの多い過程を経ずに、直通ルートで問題の解決(ソリューション)を目指す。」と言及している「直通ルート」の構築と同様の「効果」を目指すものであると筆者は考えている。組織支援においても、また、本研究で拡張したいと考えている地域社会支援においても、利用できるあらゆる資源は有限であり、十分ではないことが多いと推測される。その上、理想とする「未来」と「いま・ここ」の現実とのギャップが大き過ぎることによってどうすればよいかわからないために具体的な行動に移せない、あるいは、なんとかしなければならぬという変化の重要性は認識されながらも先送りされるといったケースも想定される。このような中で、社会の限られた資源を最大限に活用していくためには、できる限り支援の期間は短いことが望ましいと言えるし、社会の自律性や多様性を尊重しながら目指す「未来」を実現するのに役立つ「今・ここ」での解決を模索していくことが効果的であると考えられる。ソーシャルヘルスアプローチは、こうした理想的な「未来」を実現させるための「目標」を設定した上で、「今・ここ」で実現可能な「解決」を構築していく。この意味で「Can Do」ということから始めるソーシャルヘルスアプローチの特徴はプラグマティズムという意味でも、その先にある「未来」に向かって解決を構築するという意味でも効果的であると考えられる。こうした意味でまず挙げられる想定される効果は、現状をよりよくするために「できること」が複数見つかるだろう、という効果と言える。具体的な行動に移せなかったり、先送りされたりしているケースにおいて、できることから行動し始めると、連鎖的にできることが増えていく可能性が高いと考えられるし、行動をしていく中で「ああ、できそうだな」とか「やればできるな」という意識が芽生え始める。「過疎化」という大きな問題において自分にできることはないかもしれないという意識から「ああ、できそうだな」あるいは「やればできるな」という「意識の変化」、これこそが、臨床心理学が得意とする支援の形のひとつであり、地域社会支援にも十分に活用可能だと考えられる理由と言える。

また、想定の中でネガティブな項目がない、という特徴についても、ソーシャルヘルスアプローチにおいて

は非常に重要な効果と言える。SFAの提唱者である de Shazer (1994) は、「problem talk」と「solution talk」という概念を定義し、問題について考えると気分はどんどん落ち込んでいくが、解決について考えると気分はどんどん心地良いものになると述べ、その気分はクライアントからセラピストにも伝わる、と述べている。この定義は以下の2点において本研究の中で重要な意味を持つ。ひとつは、気分が周囲にコミュニケーションとして伝達される点にある。solution talkを行うことで、発話者を取り巻く個人や社会などの環境に相互作用的にポジティブな影響を与え得る。このポジティブな影響こそ、本研究の目的である地域社会支援において、その地域社会を構成する個人間の協働の枠組みを促進し、荒川ら (2015) が指摘するような「地域資源を活かした村おこし」を成し遂げるための、重要な資源となり得る。もうひとつは、支援対象がその地域に居住している住民＝解決の当事者である場合が多いことが推測される地域社会支援において、「解決構築」に焦点化することで、より広い視野で、あるいはより新しい観点から解決の選択肢を拡張する資源となり得る。このように、「今・ここ」にある資源をできる限り目に見える形で集めながら、その資源を活用した支援を実行していくことは、そこに住む人々が継続的にその発展を自律的に継続することを目指す地域社会支援において有効であると考えられる。

そして、地域社会支援をより効果的に進めるためには、住民の方々との協働はもちろん、さまざまな所管官庁や地域の行政機関との連携も不可欠であると推測される。本想定においても、当初はB社の担当者を中心に6名で話し合っている過程の中で、関係する行政の担当者や、地域住民の代表者、地元の支援者や支援企業の担当者など、地域社会の支援を続けていく限りその人数も増えていくことが予想される。こうした支援の過程における変化に対して、ソーシャルヘルスアプローチでは、あえてステークホルダーをまとめて「上位社会」と定義しており、対立構造になりがちな住民（個人）と行政（上位社会）との間に社会を含めた三角形で検討することで、その構造を二項対立的な構造から解放し、三角関係としてリバランスをはかることができる。したがって、支援の過程で何らかの変化があった場合にも、ソーシャルヘルスアプローチは柔軟に地域社会支援に活用が可能であると考えられる。その社会が持続しさらに発展していくためには、その社会の構成員である個人とステークホルダーである上位社会の関係を良好にした上で、構成員である個人にとってだけでなく上位社会にとっても「必要な存在」として双方に貢献していく必要がある。こうした観点から特定の利益や営利ではなく社会そのものの持続可能性に焦点を当てたソーシャルヘルスアプローチは、地域社会支援においても効果的であると考えられる。

上記の諸点を考慮すれば、想定される結果は大いに未来を達成可能であると考えられる。ここでは、まず観光客と既存のサービスや自然、観光資源を上位社会ととらえ、後者の魅力を前者に伝える形で、社会である公共交

通機関の利用を促進しながら、過疎化に対する「今・ここ」での可能な解決を構築したことで、「観光客に、公共交通機関をより利用してもらえ、サービスや自然、観光資源とのコラボレーションの促進」という目標を解決することができるだろうという直接的な効果に加えて、その延長線上にある地域の魅力を拡散し、移住を促す、という次の未来へ向けた、間接的な効果を生み出すための準備が少しずつ整い始めると予想される。こうした流れに行政や住民の方々の協力を得ることができれば、過疎化という大きな問題もおそらく解決することが可能なのではないかと想定される。この意味でも、ソーシャルヘルスアプローチは地域社会支援に活用可能であると考えられる。

5. 考察

ここまで、筆者の組織支援事例を紹介しながら、臨床心理学のアプローチの地域社会支援への活用についてその有効性を検討してきた。また、想定される地域社会支援についてソーシャルヘルスアプローチを用いてその諸特徴について検討を加えた。その結果、支援対象に本来備わっているパワーとアクティビティをどのようにクライアント自身が自律的に気づき、活用することができるのかを援助するという形で臨床心理学のアプローチを地域社会支援に活用することは十分に可能であると考えられる。筆者らが大切にしていきたいと考えている臨床心理学の考え方のひとつに、クライアントが専門家である、という考え方がある。組織支援にせよ、地域社会支援にせよ、筆者らよりもそこで直面する課題や問題に精通している当事者の方々やその課題や問題の表層からだけでは感じ取れない日常生活の一部としての深い部分にある生活者の方々の洞察こそ、解決の資源として最大限に活用されるべきであり、その延長線上には、多様な専門家による多様な地域社会支援の在り方が見えてくる。例えば、法令的な制限や課題といった内容は上位社会と言える行政の協力や法律や各分野の専門家の助言なしに進めることは難しい。一方でまた、専門家任せになってしまう地域社会支援も行き詰まってしまうケースが多いように思われる。こうした中で、当事者としての意識をより喚起させたい、あるいは、専門家が専門的な知見を活かせるよう、できる限り関係するステークホルダーとのコミュニケーションを円滑に行いたい、こうした真面目に課題と向き合っているからこそ出てくる、かつ、心理学が支援可能と思われる諸課題において、言語的なコミュニケーションを中心とした臨床心理学の諸技法が課題に直面している当事者や、その解決を手助けしているあらゆる専門家にとって解決を促すための協働のきっかけを提供する一助となればと願っている。

一方で、こうした試みに対する実証的な研究は未だ十分であるとは言えない。今後は、地域社会支援への活用の効果についてのより客観的な評価指標の検討を含め、実証研究を進めていく必要があると言える。また、こうした実証研究の成果についても、プラグマティズムに基

づくより効果的な実践によって活用され、さらに磨かれていくべきであると考えられる。

謝辞

本研究に対して早稲田大学 文学学術院 竹村 和久教授より貴重なご指導をいただいた。また、多大なご理解とご協力をいただいたクライアントや辛抱強く研究及び実践にお付き合いいただいた SRI の先生方や同僚並びに関係者の皆様にこの場を借りて心から御礼を申し上げます。

引用文献

- de Shazer, S. (1994). *Words were originally magic*. Norton. (長谷川啓三監訳 (2000). 解決志向の言語学. 言葉はもともと魔法だった. 法政大学出版局)
- 延藤安弘 (2015). 実践政策学の構図を考える—“Happiness is sharing”の方法—. 実践政策学, Vol. 1, No. 1, 73-76.
- 藤井聡 (2012). プラグマティズムの作法. 閉塞感を打ち破る思考の習慣. 技術評論社.
- 長谷川 啓三 (2005). ソリューション・バンク. ブリーフセラピーの哲学と新展開. 金子書房.
- Jackson, P. Z. & McKergow, M. (2007) *Solution focus: Making coaching and change SIMPLE*, Second edition. Nicholas Brealey. (青木安輝訳 (2008). 組織の成果に直結する問題解決法ソリューション・フォーカス. ダイアモンド社)
- McKergow, M. (2011). *Solution-focused brief therapy. A Handbook of evidence-based practice*. Oxford. (長谷川啓三・生田倫子, 日本ブリーフセラピー協会編訳 (2013). 解説志向ブリーフセラピーハンドブック. エビデンスに基づく研究と実践. 金剛出版)

Abstract

An interesting question is whether policy and practical studies can clarify the various uses of techniques to change the quality of relationship between people and their environment. This study focuses on such techniques, using an approach based in clinical psychology. A case where the author used support organizations is introduced to help clarify these techniques for changing the relationships between people and their social environment. Regarding this case, we consider the effects (until now) of support structures when using an approach based in clinical psychology and centered on social health. In addition, for the purpose of extending the support giver from the organization to the social community, the use of a social health approach centered on clinical psychology towards social support networks was examined. Some effects related to these characteristics were assumed and then interpreted. Further, the possibility of using methods related to the use of clinical psychology in community support networks was investigated.

(受稿：2016年4月7日 受理：2016年5月19日)