

Working Paper Summary

JICA-RI Working Paper No.123

(2016年3月刊行)

User-Centered Approach to Service Quality and Outcome: Rationales, Accomplishments and Challenges

Toru Yanagihara

Research Project: [主体性醸成のプロセスと要因にかかる学際的研究：中南米における事例を中心に](#)

■付加価値

公共サービスの提供が拡大されその受け手が増大する中で、サービスの質と効果を高めることへの関心が一段と高まっている。サービス提供にあたっての利用者中心アプローチ(User-Centered Approach, UCA)は、そのような関心の中で注目を集めさまざまに試行されてきた。それは、公共サービスやプライマリーケアにおける共同生産 (co-production) や、慢性病への取り組みにおける自己管理支援、といった重要な展開を生み、またソーシャルワークでのプログラム設計に反映された。本論文は、UCA が効果を生む条件を明らかにすることを目的とし、独自の概念整理と分析枠組を用いて検討し、いくつかの仮説を提示した。そこでの中心概念は「利用者の主体性 (user agency)」であり、サービスの性格と提供者側と利用者側の間の関係についての分類体系に即してその内実が特定され、一時点でのその活用と時間をかけてのその涵養に資する支援の様態が明らかにされた。

■リサーチ・デザイン

本研究では、サービス提供の失敗に関する先行研究のレビューに基づき独自の概念整理と分析枠組を提示し、それらに即してUCAの諸事例を分類した概念モデルとして定式化した。概念整理の課題としてとりわけ重要であるのは、エンパワーメント、主体性(agency)、動機付け(motivation)の間の関係の明確化と精緻化であった。サービス提供・利用の概念モデルの提示においては、先行研究での提供者側への関心の集中を正し、利用者側におけるサービス利用の決定因についての定式化を踏まえ、サービス関係の性格と求められる条件につき利用者側での要因を明示した。また、サービス関係のタイプ分けに即して利用者側での主体性涵養の過程を段階論として提示した。さらに、同様のタイプ分けに即して、利用者への支援の様態が異なることが明示された。

■主な結論（政策的含意を含む）

UCAはサービスの質と成果を高める上で有効かつ重要な1つのアプローチである。それは、サービス関係を通じて利用者側の当事者意識と能力を高めることをもたらし、サービスの成果の向上および持続に貢献する。しかし、このようなプラスの効果を得るためには、3つの前提条件が満たされねばならない。第1に、サービス提供側が従来の発想や慣行をあらため、UCAを採用しなければならない。第2に、(潜在)利用者がサービス関係に入りそこで適切な役割を果たすだけの意欲と能力を持たねばならない。第3に、そのような条件が満たされない場合に、(潜在)利用者がその条件を満たしうよう、(短期の)動機付け、あるいは(長期の)主体性涵養、を図るべく支援がなされなければならない。これまでの経験から、第3の条件を満たすにはサービス提供側が高い質での関与を行う必要が示されている。これが、UCAの普及の限界を画する。

なお、本研究でのUCAの検討と評価はほとんどすべて先進国での事例を対象としており、国際協力事業でのその適用については、途上国での事例についての研究成果を踏まえた検討と評価が求められる。