

健康管理サービスにおける 情報リテラシー・マネジメント

東北大学大学院 経済学研究科 博士研究員

上西 智子

要約

本研究の目的は、健康管理に関する情報リテラシーをどのように把握し、健康管理サービスに活かしているか、その戦略枠組みを検討することである。近年、健康管理は、企業経営においてもその必要性が見直されており、企業と従業員だけでなく、健康保険組合や産業医などさまざまな機能や役割を持った人々の協力のもと健康管理サービスとして戦略的に提供され、健康管理の価値提案が行われている。このサービスを支える要素に情報リテラシーがあり、健康管理に向けた行動の動機付けや行動変容の鍵になるとみられている。しかし、情報リテラシーは、健康管理サービスに関わる人々の間で十分に把握されているとは限らず、そのことが健康管理の文脈価値形成やサービスの効果に影響するものと予測される。このような背景から、健康管理に関する情報リテラシーは、その高低とは別に、継続して観察・評価し、管理しておくことが必要である。そこで、情報リテラシーをどのように管理しているのか、その全体像をサービス・エコシステム、協働関係、価値提案、サービスデザイン、リソース構成の5つの観点から見直し、健康管理サービスにおける情報リテラシー管理の戦略枠組みを考察する。

キーワード

健康管理, 情報提供サービス, 情報リテラシー, 価値提案

1. 健康管理と情報リテラシーの関係

健康管理は、疾病を予防し、健康を保持、増進するために行われる管理行動である。健康管理に関する情報は、科学的な根拠に基づいた規制当局等から提供される情報だけでなく、自身の健康管理行動から得られた経験に基づく情報もそのひとつとらえることができる。健康管理行動は、日常の健康管理行動をベースに、負のイベントがあった際には、セルフメディケーションや医療サービスに向かうかの自己評価を行っている。また、健康管理の行動は、日常の生活習慣をベースにした行動を基本としており、風邪をひくなどの負のイベントに直面した場合、自己治療で十分か、医療サービスを利用するべきかを自己評価している。そしてこのような経験情報をふまえながら、日常の健康管理行動の見直しを行っていると考えられる。つまり、自分自身の健康管理目標、健康管理行動に向けた計画と評価指標を持っているのである。よって、日常取り組んでいる健康管理行動を、評価するための指標となるような情報が必要

となってくる。また、自分なりの健康の標準状態が存在すると考えられることから、専門家からの健康管理に必要な情報を評価し、活用できることが重要となってくる。福田・江口・中山ら(2016)は、情報の「入手」、「理解」、「評価」、「活用」の4つの力が、情報化時代に必要なリテラシーであり、「情報リテラシー」と呼ばれるとしている。これは、OECD(経済協力開発機構)が行った「国際成人力調査PIAAC」(2013)の調査項目に由来し、それらを「情報」の観点から整理し導出している。以上から、健康管理に向けた情報提供サービスでは、この情報リテラシーが備わっていることを前提として、サービスを計画することが必要であり、サービスの提供者は利用者の情報リテラシーについて把握しておくことが求められる。またこの健康情報を活用する「場面」についても言及しており、「ヘルスケア(臨床)」「疾病予防」「ヘルスプロモーション(公衆衛生)」などがあげられている。ヘルスプロモーション活動のアウトカムのひとつにヘルスリテラシーがあり、自身の健康的なライフスタイル、効果的なヘルスサービス、健康的な環境、と

いったような健康の決定要因をかえる力であると紹介している。また、ヘルスリテラシーを、職場において生涯を通じて育てる「資産」と考えると職域のプロモーションや健康教育のゴールとなり得る可能性があるとの見方についても言及している。職場でヘルスリテラシーを活かす戦略として、ハイリスクアプローチとポピュレーションアプローチの双方において、ヘルスリテラシーの活用が可能であるという考えを示している。

II. 本研究における5つの戦略思考の概念定義

本研究では、Lusch & Vargo (2014) が提唱するS-Dロジックの5つの戦略思考（サービス・エコシステム、協働、価値提案、サービスデザイン、リソース構成）を次のように解釈する。

- ・ サービス・エコシステム：健康管理サービスは、サービスの提供者とその利用者という役割が、さまざまな機能のアクターによって組換えられ連鎖して担われており、それらが相互連結して構成されている。これらのアクターのもつ専門的知識や経験情報を交換して価値を生み出している。このような機能と役割の関係性の全体像をサービス・エコシステムとする。
- ・ 協働：健康管理サービスは、企業、従業員、健康保険組合、産業医、保健師などの専門職などのさまざまな機能や役割を持った人々や機関が協力してサービスを提供している。これら健康管理に向けた情報サービスのエコシステムに登場する人々や機関の間における協力関係やその密度を協働関係とする。
- ・ 価値提案：健康管理サービスは、健康の自己管理を行う際の情報を提供するだけでなく、その提供された情報を適切に使用することによって価値を生み出している。この使用経験から得られた価値を通して複数のアクターと価値を創り出し文脈に対して提案することである。
- ・ サービスデザイン：健康管理サービスは、サービス・エコシステムにおける各アクターの機能や役割の設計、ア

クター間の協力関係等、価値を創造するエコシステムを開発するための全体設計をさす。

- ・ リソース構成：健康管理サービスにおけるエコシステムの配列と資源を再配列することであり、そのための評価方法を検討することである。

III. 企業が取り組む健康管理と情報提供サービス

「健康経営銘柄2017」では、健康経営を評価するために5つのフレームワークが設定されており、「経営理念・方針」、「組織体制」、「制度・施策実行」、「評価・改善」、「法令遵守・リスクマネジメント」がそれにあたる。これは、健康経営の取組が、経営基盤から現場施策までのさまざまなレベルで連動・連携しているかをみるという観点から設定されている。このフレームワークの「制度・施策実行」（大項目）に属する「健康経営の実戦に向けた基礎的な土台づくりとワークエンゲイジメント」（中項目）に続く、小項目のところに「ヘルスリテラシーの向上」が位置づけられている。選定必要要件となっている「ヘルスリテラシーの向上」の評価項目は、「管理職又は一般社員に対する教育機会の設定」となっており、現段階では、管理職又は一般社員のどちらかにだけ教育機会が設定されていても、選定要件を満たしていると評価されている可能性がある。これは健康教育の機会に特化された評価の視点となっているとらえることができ、情報リテラシーやヘルスリテラシーの定義や期待される役割をふまえたリテラシー教育とは趣が異なっている可能性が示唆される。健康管理情報に対する情報リテラシーの何をどのように管理することがヘルスリテラシーの向上につながるのかわかりにくくなっていると考えられた。

IV. まとめ

本研究では、企業が従業員に対して行う健康管理サービスの情報リテラシー・マネジメントの特徴を把握し、戦略枠組みについて、サービス・エコシステム、協働関係、価

値提案, サービスデザイン, リソース構成の5つの観点から評価検討した。その結果, 5つの情報リテラシー・マネジメントの戦略を理論的に導き提案した。また, それと同時に, 健康管理サービスにおける情報リテラシー・マネジメントの課題についても指摘することができた。今回, 健康経営の取組が「選定企業紹介レポート」で公表されている「健康経営銘柄2017」の受賞企業を対象としたが, 今後の展開としては, このようなレポートでの紹介がない「健康経営優良法人2017」に選定された企業の情報リテラシーの管理状況についても, 同様の評価視点から検討したいと考えている。

参考文献

Joiner, K. A. and Lusch, R. F. (2016), "Evolving to a New Service-Dominant Logic for Health Care", *Innovation and Entrepreneurship in Health*, 3, pp.25-33.

Lusch, R.F. and Vargo, S.L. (2014), *Service-Dominant Logic: Premises, Perspectives, Possibilities*, Cambridge University Press (井上崇通監訳, 庄司真人, 田口尚史訳 (2016)『サービス・ドミナント・ロジックの発想と応用』同文館出版)。

Soller, R. W. and S. Mann (2014), "A Systems Cycle of Self-Care: Adaption of Institute of Medicine (IOM) Principles for Creating a Systems Approach to Healthcare," *Self Care*, 5 (3) pp.47-57.

経済産業省 (2017)『健康経営銘柄2017の選定基準等について』
http://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/healthcare/downloadfiles/meigarakijun2017.pdf

福田洋・江口泰正・中山和弘・杉森裕樹・岡本雅子他 (2016)『ヘルスリテラシー — 健康教育の新しいキーワード』大修館書店。

文部科学省生涯学習政策局政策課・国立教育政策研究所 (2013)『OECD国際成人力調査 PIAAC 調査結果の概要』
http://www.mext.go.jp/b_menu/toukei/data/Others/_icsFiles/fieldfile/2013/11/07/1287165_1.pdf