

## 民生委員への情報支援を可能にする相談室とカフェの併設に関する研究

久保田 有希<sup>1)</sup>・野村 知子<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> 社会福祉法人合掌苑・<sup>2)</sup> 桜美林大学

### A study of a consultation room with a cafe that enables informational support for the commissioned welfare volunteer

Yuki Kubota<sup>1)</sup>, Tomoko Nomura<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Gassho-en, <sup>2)</sup> J. F. Oberlin University

キーワード：民生委員，情報支援，相談室，カフェ

**要旨：**民生委員は、福祉の専門職ではないにも関わらず、制度創設以来、住民の生活状態の把握と課題発見、相談、援助、情報提供という支援だけでなく、自ら地域のために福祉増進活動を行うという、多くの役割と期待を背負ってきており、メンタルヘルスケアが必要な対象と既往研究で指摘されている。困難性を抱える理由として、住民情報が得られにくい点があげられている。その理由として、人間関係の希薄化と社会的交流機会の減少という社会環境の変化に加え、個人情報保護法の施行に伴い、行政や専門機関から住民情報が入らなくなっていることが指摘されている。解決策として、専門職から助言を得られる福祉拠点と住民との交流拠点の必要性が提案されているが、これまで実証的研究は行われていない。

本研究では、専門職が常駐し、カフェを併設する見守りを目的とする相談室のあるB団地の民生委員を対象にして、専門職とカフェによる情報を中心とした支援の実態を明らかにすることを目的としている。

この団地は高齢化と単身化が著しく進み、膨大な見守り対象者を抱えているのが特徴である。現任者3名、前任者2名の5名の民生委員を対象とし、民生委員活動と専門職とカフェとの関係、その他の支援となる手立てについて、半構造化面接を行い、KJ法を用いて分析を行った。

【住民情報入手への支援】【地域ケアチームの一員】【住民との関係構築】〈ストレスマネジメントによる自己調整〉【民児協による活動支援】の5つが、民生委員が抱える【大きな負担感】を和らげる働きとなっていることが示唆された。特に【住民情報入手への支援】は、《専門職からの情報入手》《カフェからの情報入手》〈民生委員同士の情報伝達という助け合い〉で構成され、【民生委員を支える環境】の要となっていた。相談室の専門職は地域ケアの構築という専門的側

面から、カフェは人間関係の構築という地域の助け合いの側面という、2つの異なる側面から、情報支援に留まらず民生委員の活動を強力にバックアップしており、民生委員のメンタルヘルスケアに資する方策としての可能性を見出すことが示唆された。

## 1. はじめに

民生委員は、1917年に開始された岡山県で行われた濟世顧問制度をその起源としており、2017年で創設100周年を迎えた歴史ある日本独自の「行政委嘱ボランティア」である。

民生委員法第14条によれば、その職務は“①住民の生活状態を必要に応じ適切に把握しておくこと、②生活に関する相談に応じ、助言その他の援助を行うこと、③福祉サービスを適切に利用するために必要な情報の提供、その他の援助を行うこと、④社会福祉事業者と密接に連絡し、その事業又は活動を支援すること、⑤福祉事務所その他の関係行政機関の業務に協力すること、⑥その他、住民の福祉の増進を図るための活動をおこなうこと”とされている。制度創設50周年以来、10年毎に活動強化方策があげられており、70周年と80周年での重点活動の筆頭は“個別援助活動の強化”であったが、介護保険の実施、社会福祉法の成立、民生委員法の改正が行われた後の2007年の90周年では、“気がかりな人や身近に頼る人がいない地域住民を発見し、すすんで声をかけ、相談にのり、福祉サービスにつなぎ、見守るなど継続して支援します”とされ、従来の相談役に加え、つなぎ役、見守り役が期待されている。

民生委員は、制度創設以来、住民の生活状態の把握と課題発見、相談、援助、情報提供という支援だけでなく、自ら地域のために福祉増進活動を行うという、多くの役割と期待を背負ってきた。近年では、高齢の単身世帯の増加に伴い、見守り訪問が最も多く、活動全体の1/4以上を占めるまでになっている(2016年で27.35%：社会福祉行政業務報告より)。

一方で、3年ごとに行われる一斉改選では、定員に満たない数は毎回増え、成り手不足の問題が起こっている(金井, 2008)。2016年度民生委員の一斉改選結果における充足率は96.30%であり、委嘱数は定数を満たしていない。松崎(2014)は、民生委員の活動場面の課題として“①「専門的判断を迫られる場面の増加」、②「対応困難な対象者への関わり増加」、③「活動範囲の曖昧さによる、行きすぎた関わり」、④「地域住民からの誤解や批判」、⑤「専門的教育や知識の不足」、⑥「無償の労働力ととらえられる」、⑦「担い手への説明不足」をあげ、現任者の負担が大きいことを指摘している。

民生委員の負担の大きさについては、メンタルヘルスケアという視点からも“民生委員活動の困難さに関する考察”(森, 2010)が行われている。森(2010)は、コミュニティ心理学の立場から地域臨床家に求められる視点を山本(1995)から引用し“コミュニティの中で生活している人間の心理・社会的問題の解決への取り組みが重要であり、そこでは心理臨床家も地域コミュニティの他の援助者との連携ネットワークの一員となり、地域社会全体の精神保健を考慮する、予防的・開発的な発想が求められる”とし、“民生委員は、本来的には福祉の専門職ではないにも関わらず、地域福祉サービスの現場では、専門的な判断を迫られる場面が増えつつあり、広範に及ぶその活動の大変さは体力的にも精神的にも大きいと考えられ、メンタルヘルスケアの

対象として扱うべき存在であることを示唆している。

全国の民生委員を対象にした日本総合研究所の調査(2012)によると“民生委員の活動全般を通して悩みや苦勞”では、ベスト3が“プライバシーにどこまで踏み込んでいいのか戸惑う(57.7%)”“個人情報など支援に必要な情報を把握できない(32.8%)”“予防や早期発見につながる情報を把握できない(25.9%)”であり、住民の情報に関することが2・3位を占めていることから、「住民の情報把握の困難さ」が、深刻な課題であることが伺える。

一方で、民生委員活動に関する国の対策(全国民生委員児童委員連絡会, 2016)をみると“(イ)民生委員は専門職ではないことの再認識を行う、(ロ)民生委員研修を充実させる、(ハ)1区域複数担当制を導入する、(ニ)対応しない範囲を整理する”といった対策が提案されているが、前述した「情報把握の困難さ」といった課題に直接答えられる内容とは思えない。

「住民の情報把握が困難」になる理由として、地域社会および地域住民の生活様式が変容し、地域における人と人とのつながりが希薄化すると共に、人々の交流機会も減ることで、住民の生活状態の把握が困難になり、この問題が民生委員活動を困難にしていることは、従来から指摘されてきた(渡辺, 2001; 米山, 2013)。さらに2005年の個人情報保護法施行後、専門職や行政からの情報ルートが狭まり、民生委員が彼らとこれまで培ってきた情報共有のネットワークが機能しにくくなっていることが指摘されている(竹田, 2006; 柴田, 2008; 藤永, 2010; 前原, 2012)。

民生委員は、このような厳しい状況の中で、自分自身の努力で、住民情報の把握に努力している。民生委員独自で住民を対象とした調査を実施したり(柴田, 2008)、住民組織と町内の人から情報を得たり(工藤, 2005; 山村, 2009)、情報を提供してくれる住民と対話する場に民生委員が足を運んで情報を集める(藤永ら, 2010)などがなされている。しかし、自己努力では限界があり、小地域福祉活動の中核的存在としての民生委員が、安心して活動できる“民生委員を支える”ための体制整備の構築が必要とされている(山村, 2009)。

今後の民生委員の情報支援を可能にする方策として、①“関係機関と対話出来る「場」の設定と、民生委員を支えてくれる関係機関との関係性の構築”(藤永ら, 2010)、小地域において福祉拠点を設置し“福祉拠点を中心にニーズの把握や地域住民の情報の収集、共有をはかる”(山村, 2009)ことが提案されている。また今後関係を深めたい相手に専門機関があげられている(山村, 2009)一方で、地域包括支援センターの職員も民生委員との関係構築を重視しており(渡辺ら, 2010)、実際に両者の関わりが密であることが示唆されている(松永ら, 2012)。さらに、②住民との関係を構築できる「場づくり」(藤永ら, 2010; 竹田ら, 2006)も有効な方策としてあげられている。このように、専門機関との連携を図ることのできる福祉拠点の確保と住民との交流拠点については、民生委員活動を支える環境として提案されているが、「専門機関との連携を図る福祉拠点」と「住民との交流拠点」の両方が整えられた環境下での支援実態に関する実証的研究は、これまで行われていない。

本研究では、専門職が常駐し、カフェを併設する見守りを目的とする相談室のあるB団地の民生委員を対象にして、専門職とカフェによる情報を中心とした支援の実態を明らかにするこ

とを目的としている。特に情報支援に着目した理由は、民生委員自身の課題として上位にあげられているが、国の対策では、直接的な解決策が示されておらず、未解決の深刻な課題として捉えられるためである。

## 2. 方法

### 1) 調査対象地域の特徴

調査対象は、B団地のC相談室であり、高齢者の総合相談窓口、実態把握、見守りネットワークの構築を目的とした福祉拠点としての機能を備えている。このように、民生委員の相談先として期待される福祉の専門職が在中する福祉拠点と、住民と交流が計られるカフェという地域拠点の2つを併設している。

B団地が位置する東京都A市は、面積186.38km<sup>2</sup>、人口577,513人(国勢調査2015年10月1日現在)で、多摩地域最大の都市であり、民生委員活動では、都内の中で活発な活動実績をあげている自治体であることが報告されている(小林, 2009; 小林, 2011)。B団地は、面積29ha、2,847戸のUR都市機構の賃貸住宅による団地である。2017年6月時点において、人口3,306人、高齢化率53.7%、高齢者のいる世帯に占める単身世帯の割合は72.3%であり、急激な高齢化と単身社会化が進行している。1975年に入居が開始され、当初は当選倍率が高く人気の団地であったが、居住面積が50m<sup>2</sup>前後と拡大する家族には手狭であったことから入居開始10年を過ぎた頃から住み替える世帯が始め、空き室が増えていく。高齢者と単身者が増える中、孤立死が発生し、A市とUR都市機構は団地再生に乗り出す。2010年4月に一時期不在であった民生委員を復活させると共に、団地全域を対象とする自治会も組織化させた。同年10月には民生委員が中心となり、サロン(喫茶A)を開設させた。2011年5月には、東京都シルバー交番設置事業を用いて、団地内の空き店舗スペースにC相談室を開設させた。さらに同年10月にC相談室内にカフェを開設させ、来訪者の氏名と住棟を記録し見守りの機能をもたせている。平日10~15時まで開いていて飲み物(コーヒー、レモンスカッシュ等)は全て一杯100円で、誰もが憩える場であり、住民の有志や学生がボランティアスタッフとして参加している。

B団地の地域の交流状況であるが、自治会は復活したものの、加入率は30%と低く、団地内で回覧板は回されておらず、自治会ルートによる情報収集が難しい地域である。

2011年5月に開設したC相談室は、その夏に「熱中症対策事業」として、近隣大学生や高校生に協力を求め、約3ヶ月間、給水活動や戸別訪問を行った。翌年に補助金は打ち切られたが、その後は学生がボランティアとしてかかわることで夏休み期間中、戸別訪問と給水活動は続けられている。住民有志が学生の労いにと、おむすびを握り昼食を用意しており、学生による個別訪問は、地域の縁結びの意味をこめて「おむすび計画」と名付けられている。訪問の対象は約1,300名の単身、同居を問わず70歳以上の高齢者であり、食生活や近隣関係などの生活に関わる調査を行うことで住民の生活情報を把握しており住民の生活実態を知る貴重な機会となっている。

## 2) 調査対象者

調査は、B団地で活動されている民生委員のうち、調査の趣旨を理解し了解が得られた住民を対象とした。また一定期間不在であった民生委員の設置が復活した2010年の10月当時から現在に至る経緯を知っているとされる前任の民生委員も調査対象とした。

## 3) 調査方法と調査時期

調査方法は、半構造化面接によるインタビュー調査を実施した。インタビュー調査は2017年6～8月にかけて実施し、調査は相談室の面談室で行った。1回の面接時間は、30～60分程度であった。主な質問内容は、1.民生委員を引き受けたきっかけ、2.民生委員の仕事の内容、3.民生委員を引き受けて大変なこと、4.相談室の専門職と民生委員活動とのかかわり、5.カフェと民生委員活動とのかかわり、6.その他民生委員活動全体や情報取得に関して助けとなっていることについて尋ねた。C相談室の取り組みを知るために、専任の相談員である相談室長にもインタビューを行うと共に、A自治体の民生委員活動についての知見を深めるために行政担当者にもインタビューを行った。

## 4) 分析方法

分析は、KJ法(川喜田, 1997)を用いた。筆者の一人は川喜田二郎式問題解決学・発想法認定コンサルタント(株エバーフィールド)による講習会を2013年8月下旬から9月上旬にかけて受講している。分析方法は、逐語記録をもとにラベルを作成し、ラベルを広げ、同じ志をもつラベルを集め表札を作成した。表札は第一段階と第二段階の2段階で構成され、作成された表札とラベルを空間的に配置して図解化を行った。図解化された内容を分析結果に叙述化した。

## 5) 倫理的配慮

桜美林大学の倫理規定に則り調査協力は自由であること、個人情報保護されることを口頭と書面にて伝え同意を得た。調査対象者の個人名が特定されないよう記号に変換するなどした。

## 3. 結果

### 1) 調査対象者の属性

調査対象者は、表1に示すように現任の民生委員3名、前任者2名、男性1名、女性4名、平均

表1. インタビュー対象者の概要

No	属性	性別	年齢	民生委員歴	担当者数	居住歴
1	現任者	女性	58歳	4年	約100人	33年
2		女性	66歳	2年	90人	20年
3		女性	69歳	半年	160人	9年
4	前任者	女性	76歳	8年	600人(任期終了時160人)	37年
5		男性	74歳	3年	約130人	42年



年齢は68.60歳 ( $SD=7.13$ )，1人当たりの実態把握調査の担当者数は90～160人である。

## 2) 分析結果

川喜田二郎 (1997) の講習会資料に従い，ラベルを〈〉，第一段階の表札を《》，第二段階の表札を【】で示す。ラベルと表札の一覧表を表2と表3に，ラベルと表札の空間配置を行い，「民生委員が抱える【大きな負担感】と「民生委員を支える環境」の図解化」を図1に示す。ラベルと表札の叙述は下記の通りである。

### (1) 民生委員が抱える負担感 (表2)

民生委員は，表2と図1に示されるように《膨大な担当者数》《築き難い住民との関係》《心身への負担》という3つの課題を抱え，【大きな負担感】を感じていた。

《膨大な担当者数》であるが，B団地はファミリー世帯の入居が少なく，居住者の高齢化と高齢者の入居増により〈急激な高齢者の増加〉を迎えていたこと，民生委員が行う3年に1度の実態把握調査においては1人あたりの担当者数90～160名と，膨大な数を抱え〈実態調査の対象者が多い〉ことがあげられる。

《築き難い住民との関係》では，〈住民との関係の希薄化〉が影響し，民生委員が訪問しても〈住民からの訪問拒否〉に遇うことも少なくなく〈個人情報取得が困難〉な状況であった。《心身への負担》では，日常的な活動において〈夜中の電話対応による日常生活の乱れ〉や「やってあげたい」けれど「できない」ことにもどかしさを感じるなど，住民からの期待に応えたくても応えられないという〈使命と住民からの期待とのギャップ〉があげられていた。

### (2) 民生委員を支える環境 (表3)

【大きな負担感】を感じる民生委員に対し「(民生委員を)支える環境」は，表3と図1に示されるように【住民情報入手への支援】【地域ケアチームの一員としての民生委員】【住民との関係構築】〈ストレスマネジメントによる自己調整〉【民児協による活動支援】の5つで構成される。

1つめの【住民情報入手への支援】は，①《専門職からの情報入手》，②《カフェからの情報入手》，③〈民生委員同士の情報伝達という助け合い〉の3つで構成される。

表2. 「民生員が抱える負担感」に関するラベル・表札の一覧

ラベル	表札 (第一段階)	表札 (第二段階)
急激な高齢者の増加 (5)	膨大な担当者数	大きな負担感
実態調査の対象者が多い (5)		
住民との関係の希薄化 (3)	築き難い 住民との関係	
住民からの訪問拒否 (2)		
個人情報の取得が困難 (1)		
夜中の電話対応による日常生活の乱れ (1)	心身への負担	
使命と住民からの期待とのギャップ (4)		

注) ( ) 中の数字は，ラベルが生成された数を示している。

表3 【民生委員を支える環境】に関するラベル・表札の一覧

ラベル	表札 (第一段階)	表札 (第二段階)
住民サポートに関する情報入手 (2)	専門職からの情報入手	住民情報入手への支援
おむすび計画からの住民情報入手 (1)		
楽しい場所 (1)	カフェからの情報入手	
住民の会話による隣人情報の入手 (2)		
住民からの情報提供 (3)		
民生委員同士の情報伝達という助け合い (3)	専門職との連携	地域ケアチームの一員としての民生委員
相談室は身近な相談場所 (3)		
定例会の開催 (3)		
専門職へ住民情報を提供 (2)		
住民情報の共有 (1)		
問題に気づく (1)		
公的な支援機関との日常的な連絡 (2)		
つなぎ役としての民生委員の役割自覚 (3)		
住民と知り合う (4)	住民との関係構築 (民生委員の存在を地域へ浸透させる)	
住民との関係構築 (3)		
住民に民生委員を紹介 (1)		
ストレスマネジメントによる自己調整 (1)	民児協による活動支援	
研修による学習 (3)		
部会による他地域の情報入手 (1)		

注) ( ) 中の数字は、ラベルが生成された数を示している。

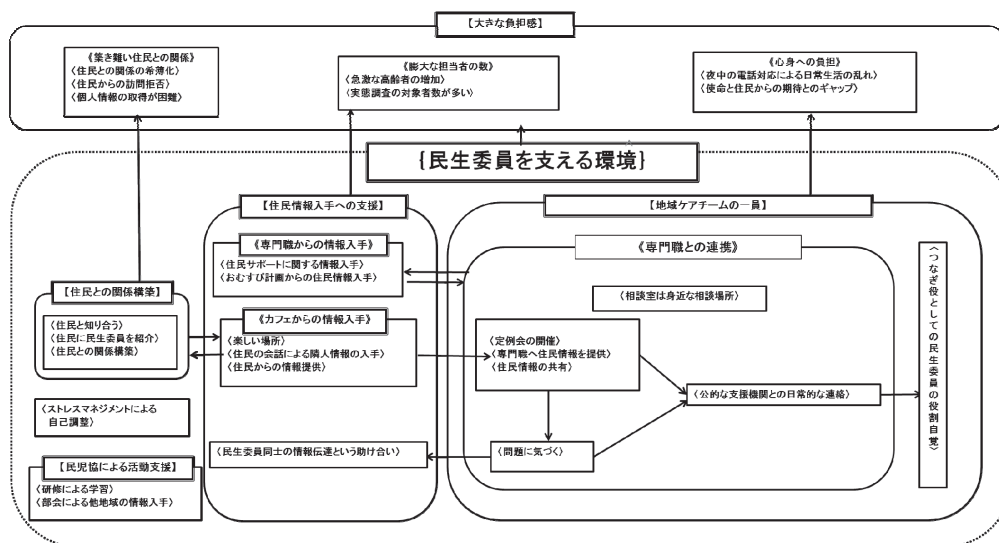


図1. 民生委員が抱える【大きな負担感】と【民生委員を支える環境】の図解化

① 《専門職からの情報入手》については、相談室の専門職は住民情報の把握に精力的に取り組んでおり、商店街や自治会、警察、民生委員と緊密に連携していた。民生委員としては、相談室と連携をもつことで、《住民サポートに関する情報入手》が可能となっていた。さらに前述し

た「おむすび計画」から独自に住民の生活情報を収集していた。住民が助けを必要としている事態においては、相談室の専門職は、民生委員に支援を要請し、「おむすび計画」の情報を含めて共有することも少なくなかった。民生委員にとっても〈おむすび計画からの住民情報入手〉は、貴重な情報取得ルートとなっていた。

②《カフェからの情報入手》については、カフェは〈楽しい場所〉であり、一住民として、友人と待ち合わせをしたり、憩う場として日常的に利用しており、義務的に通わなくても、自然に足が向く場となっていた。そこに行けば、「〇〇さんが調子悪いみたいよ」などといった話題が集う人々の間で交わされ、〈住民の会話による隣人情報の入手〉が可能となったり、住民が、民生委員と知って隣人情報を伝えてくれることもみられた（〈住民からの情報提供〉）。また、前述したように、来訪者の氏名と居住棟を記録する台帳を作成し、安否確認を行っており、民生委員にとっても担当の地域住民の安否確認を行うことができた。

③〈民生委員同士の情報伝達という助け合い〉については、相談室での情報共有が発展し、自分の担当地区以外の住民情報を得た場合は、仲間の民生委員へ連絡するという〈民生委員同士の情報伝達という助け合い〉のしくみを独自に創りだしていた。

2つめの【地域ケアチームの一員としての民生委員】は、《専門職との連携》と〈つなぎ役としての民生委員の役割自覚〉で構成される。相談室は、民生委員も含めたすべての住民の〈（相談室は）身近な相談場所〉としてだけでなく、専門職との連携を可能にしていた。月に1回開催される〈定例会の開催〉では、相談室の専門職は元より、地域包括支援センターの職員、ケアマネージャーという福祉関係者が一堂に集う。民生委員もこのメンバーの一員になっており、住民からの要望やカフェでの収集を含めて把握した情報をケアマネージャーや相談員といった〈専門職へ住民情報を提供〉していた。ここで専門職と共に〈住民情報の共有〉がなされ、民生委員自身が地域の〈問題に気づく〉機会となっていた。このように地域の福祉専門職と直接顔を合わせ話し合う機会をもつことで、〈公的な支援機関との日常的な連絡〉がとれ《専門職との連携》が図られていた。このようなやりとりの中で住民と専門職との〈つなぎ役としての民生委員の役割自覚〉がなされていた。

3つめの【住民との関係構築】において、カフェは、民生委員が〈住民と知り合う〉機会を提供していた。民生委員と相談室の職員がお互いを住民に対して紹介しあう（〈住民に民生委員を紹介〉）場ともなっていた。自らカフェスタッフを行うことで、住民の名前と顔を覚えるなどし〈住民との関係構築〉に努めていた。

4つめは、民生委員活動での負担感に対する自己調整である。無理をしないように「今日は何件回る」と計画を立てて調査に行ったり、趣味で気分転換を行うといった形で〈ストレスマネジメントによる自己調整〉を行い、負担に対処しようと試みていた。

5つめは、民生委員児童委員連絡協議会（以下、民児協）の存在があげられていた（【民児協による活動支援】）。新人研修などの機会学んだことが実際の訪問活動で役に立った（〈研修による学習〉）こと、〈部会による他地域の情報入手〉を行う機会は、貴重な学びの場であるとの発言がなされていた。



#### 4. 考察

##### 1) 【大きな負担感】と【民生委員を支える環境】との関係

《専門職からの情報入手》, 《カフェからの情報入手》, 〈民生委員同士の情報伝達という助け合い〉の3つで構成される【住民情報入手への支援】は, 【大きな負担感】の《膨大な担当者の数》の直接的サポートとなることが示唆された。

《専門職との連携》と〈つなぎ役としての民生委員の役割自覚〉で構成される【地域ケアチームの一員としての民生委員】は, 保健福祉の専門家に相談できる環境を得られることで, 【大きな負担感】の《心身への負担》への直接的サポートとなることが示唆された。松崎(2014)が民生委員の課題としてあげていた“①「専門的判断を迫られる場面の増加」, ②「対応困難な対象者への関わり増加」, ⑤「専門的教育や知識の不足」へのサポートが得られることが推察される。【住民との関係構築】は, 【大きな負担感】の《築き難い住民との関係》への直接的サポートとなることが示唆された。【住民情報入手への支援】【地域ケアチームの一員としての民生委員】【住民との関係構築】〈ストレスマネジメントによる自己調整〉【民児協による活動支援】の5つで構成される【民生委員を支える環境】全体で, 【大きな負担感】を和らげる働きとなっていることが示唆される。「専門機関との連携を図る福祉拠点」と「住民との交流拠点」の両方が整えられた環境は, 森(2010)が指摘した“民生委員自身のメンタルヘルスケア”に寄与することが推察される。

##### 2) 【民生委員を支える環境】における【住民情報入手への支援】の重要性

【住民情報入手への支援】が, 《専門職との連携》と【住民との関係構築】の芯になっていることが図1から読み取れる。《専門職からの情報入手》があり, 《専門職との連携》が進み, 〈つなぎ役としての民生委員の役割自覚〉にまで至っていた。一方で, 《カフェからの情報入手》は, 【住民との関係構築】をもたらすだけでなく, 〈専門職へ住民情報を提供〉することにつながり, 〈住民情報の共有〉をとおして地域の〈問題に気づき〉, 〈民生委員同士の情報伝達という助け合い〉という独自の情報資源を生み出していた。

##### 3) 「専門機関との連携を図る福祉拠点」による支援の実際

C相談室は, 民生委員にとって, 住民情報が得られる貴重な情報ルートとなっていた。前原(2012)は, 個人情報保護法により, 行政や専門機関との情報ネットワークが機能しにくくなっていることを指摘していたが, C相談室の相談員は, 民生委員と積極的に情報共有を行っていた。民生委員の見守りの役割に期待し, 地域の助け合いのつなぎ役になってほしいと願っており, 民生委員と情報を共有すると共に, 月に1回, 民生委員やケアマネージャーとの定例会を設け, 積極的に民生委員との関係を築いていた。住民同士の関係が希薄で, 自治会が有志の集まりに留まっているB団地において, 相談室の相談員にとって, 民生委員は数少ない, 地域の協力者であることが推察される。民生委員がもたらす住民情報が期待されていることも伺えた。

C相談室の取り組みから, 学ぶことができるのは, 毎月の専門職員で行う定例会の実施であ

り、そこに民生委員をメンバーとすることで情報の共有をはかっていたことである。民生委員自身、専門職との対話の中で地域の〈問題に気づ〉いたり、〈(専門職への)つなぎ役としての民生委員の役割(を)自覚〉し、実践することができていた。「つなぎ役割」については、2007年の90周年の活動強化方針にも“福祉サービスにつなぎ”という形で、その役割が謳われ、山村(2009)はアンケート調査の中で“住民や協力者と行政施策や制度とを結ぶ「つなぎ役割」”について明らかにしている。さらに、このような情報共有が、「住民の情報が得られたら、担当地区の民生委員に伝える」という民生委員同士が助け合う関係へと発展していたことは特筆に値する。藤永ら(2010)や山村(2009)が求めていた“関係機関と対話ができる場”やニーズの把握や地域住民の情報の収集、共有をはかる“福祉拠点”としての機能を実現していたといえる。

#### 4) 「住民との交流拠点」による支援の実際

住民と対話し関係性を構築できる「場づくり」として既往研究では、住民が主催するお茶会やサロンが示されていたが、今回対象としたカフェは、従来の住民活動拠点を上回る多様な効果をもたらしていたことが示唆される。相談室の中に相談員のオフィスとカフェを併設させることで、多くの地域住民が出入りができ、来訪者台帳の作成など、見守り機能が盛り込まれていただけでなく、ボランティアとしてスタッフに参加できるために、民生委員が自らスタッフになり民生委員の活動や存在を地域住民に知ってもらう積極的な活用も図られていた。この民生委員の活動や存在の地域アピールは、柴田(2008)や竹田ら(2006)に民生委員活動の課題として取り上げられている内容である。このようにカフェは住民との関係を構築し、自然な地域交流の機会を提供していると共に、住民が民生委員を理解し協力的になれば、民生委員の存在を地域へ浸透させるという根本的な関係性の改善を図ることのできる場となっていた。

従ってB団地C相談室のカフェは、住民との関係を築ける場であり、地域社会の希薄化という、住民との関係が築きにくい現代の問題に対する根本的な解決策となる「地域交流拠点」としてだけでなく、住民の最新情報が得られる「見守り機能」を備えた「福祉拠点」としても存在していた。

#### 5. 結語

A市B団地C相談室における専門職とカフェの存在は、民生委員の「情報支援」に大きく貢献してただけでなく、「民生委員を支える環境」として存在していたことが示唆された。相談室の専門職は地域ケアの構築という専門的側面から、カフェは人間関係の構築という地域の助け合いの側面という2つの異なる側面から、情報支援に留まらず、民生委員の活動を強力にバックアップしており、民生委員のメンタルヘルスケアに資する方策としての可能性を見出すことが示唆された。

今後の課題としては、他地域の見守りを目的とする相談室とカフェの併設が、民生委員活動のサポートになり得ているのか、実証的研究を重ねる必要がある。

## 付記

本研究を行うにあたり、C相談室の相談室長、民生委員の方々、A市総務課の民生委員担当の方々にご協力いただき、ありがとうございました。また丁寧な査読に感謝申し上げます。

## 文献

- 藤永新子・佐瀬美恵子・臼井キミカ (2010)「地域見守り活動を通じた民生児童委員と関係機関との連携の実態—民生児童委員のインタビュー調査から—」甲南女子大学研究紀要第4号, 看護学・リハビリテーション学編, pp.199～209.
- 金井敏 (2008)「制度創設90周年を迎えた民生委員・児童委員の機能を問う」社会福祉研究101, pp.10～19 川喜田二郎 (1997)「KJ法入門コーステキスト4.0」KJ法本部・川喜田研究所, pp.20～23.
- 小林良二 (2009)「東京都における民生委員活動の統計的分析：単位民生児童委員協議会を中心として」福祉社会開発研究2号, pp.47～54.
- 小林良二 (2011)「東京都における民生委員活動の統計的分析(Ⅲ)：単位民生児童委員協議会を中心として」福祉社会開発研究4号, pp.27～35.
- 久保田有希 (2018)「民生委員への情報支援を可能にする相談室とカフェの併設」桜美林大学健康福祉学群社会福祉専修・卒業論文
- 工藤禎子 (2005)「転入高齢者に対する民生委員の関わりの実態と支援のあり方」北海道医療大学看護福祉学部紀要, No.12, pp.53～60.
- 前原なおみ (2012)「高齢者等見守り活動における個人情報保護の現状と課題」甲南女子大学研究紀要第6号, 看護学・リハビリテーション学編, pp.93～99.
- 松永洋子・杉澤秀博 (2012)「民生委員における地域包括支援センター活動との関わり」老年学雑誌, 第3号, pp.53～65.
- 松崎吉之助 (2014)「住民である民生委員が役割を見出すプロセス～修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチによる分析～」技術マネジメント研究, No.11, pp.21～33.
- 森征子 (2010)「民生委員活動の困難さに関する考察—メンタルヘルスケアという視点から—」武蔵野大学大学院人間社会・文化研究, 第4号, pp.61～71.
- 日本総合研究所 (2012)「民生・児童委員の活動等の実態把握及び課題に関する調査・研究事業」, p.73.
- 柴田益江 (2008)「愛知県I市における民生委員に対しての高齢者虐待の調査から」名古屋柳城短期大学研究紀要, 第30号, pp.63～71.
- 竹田由美子・片平伸子・北岡英子ら (2006)「地域における民生委員と保健機関との協働に関する基礎的研究—Y市S地区の聞き取り調査から—」神奈川県立保健福祉大学誌第3巻第1号, pp.97～104.
- 全国民生委員児童委員連合会 (2016)「これからの民生委員・児委員の制度と活動のあり方に関する検討委員会中間報告」
- 山本和郎 (1995)「臨床・コミュニティ心理学」ミネルヴァ書房
- 山村史子 (2009)「小地域福祉活動における民生委員の役割に関する考察—情報収集の困難性をめぐって」桜花学園大学人文学部, 研究紀要, 第11号, pp.101～109.
- 米山宗久 (2013)「民生委員・児童員に求められる視点と期待」長岡大学地域研究センター年報 (13), pp.85～93.
- 渡辺武男 (2001)「地域住民と社会福祉とのつながりをめぐる論点—民生員の活動像から—」月間福祉11, pp.78～80.
- 渡辺裕一・安保尚・石井孝ら (2010)「民生委員の高齢者支援パワーに関連する要因」健康科学大学紀要第6号, pp.125～133.