

博士論文

地域包括支援センターの専門職と民生委員の
連携・協働に関する研究
～二者間で構築される「関係の質」を中心に～

Cooperation between professionals at Comprehensive Community Support Centers and *Minsei-iin*
-Focusing on "quality of relationships"-

国立大学法人 横浜国立大学大学院

環境情報学府

松崎 吉之助

KICHINOSUKE, MATSUZAKI

2013年12月

目次

第1章 問題の所在	1
第1節 問題の所在—連携・協働の基盤となるネットワークにおける「関係の質」—.....	1
1. 「連携」「協働」「ネットワーク」の関係.....	1
2. 「関係の質」について.....	4
第2節 研究対象としての地域包括支援センターの専門職.....	5
1. 高齢者ケアにおける今日的課題.....	5
2. 地域包括ケアシステムと地域包括支援センター.....	7
第3節 インフォーマル資源としての民生委員.....	10
1. インフォーマル資源としての民生委員の強み.....	10
2. 民生委員の現状・本研究で民生委員を対象とする意味.....	13
第2章 研究目的と研究デザイン	18
第1節 先行研究の概観と本研究のリサーチクエスト.....	18
第2節 研究デザイン.....	21
1. 調査Ⅰについて（第3章）.....	21
2. 調査Ⅱについて（第4章）.....	22
第3節 調査方法について.....	22
第4節 本研究のフィールド・対象者について.....	25
1. フィールドについて.....	25
2. 調査Ⅰの対象者.....	25
3. 調査Ⅱの対象者.....	27
4. データ収集方法と倫理的配慮.....	28
第5節 分析の手順.....	28
1. 調査Ⅰの分析手順.....	28
2. 調査Ⅱの分析手順.....	29
第3章 調査Ⅰ「地域包括支援センターの専門職による民生委員とのパートナー関係構築プロセス」	32
第1節 分析結果.....	32
第2節 全体のストーリーライン.....	33
1. 【関係変化】 カテゴリー.....	33
2. 【対応変化】 カテゴリー.....	36
3. 【下準備】 カテゴリー.....	43

第3節 考察.....	44
第4章 調査Ⅱ「民生委員が役割を見出すプロセス」.....	48
第1節 分析結果.....	48
第2節 全体のストーリーライン.....	49
1.【わからない中でのスタート】カテゴリー.....	50
2.【応えるための取り組み】カテゴリー.....	53
3.【共存のための取り組み】カテゴリー.....	58
4.【さじ加減をする】カテゴリー.....	61
5.【役割を見出す】カテゴリー.....	64
第3節 考察.....	66
第5章 終章.....	70
第1節 結論.....	70
1.構築すべき「関係の質」について.....	71
2.「関係の質」深化の方法について.....	72
3.専門職司土の場合との比較.....	74
第2節 本研究の応用.....	77
1.地域包括支援ネットワーク構築等への応用.....	77
2.民生委員と関係する他の関係機関・専門職への応用.....	78
第3節 本研究の限界と今後の課題.....	81
1.研究対象としての限界.....	81
2.実践での応用、検証に関する課題.....	82
参考文献.....	84
謝辞.....	90
資料.....	92

第1章 問題の所在

地域包括支援センターの専門職は、地域で生じる様々な課題解決のために、フォーマル・インフォーマル問わず地域の多様な資源と「連携」「協働」を行う必要がある。しかしこれまで保健医療福祉における専門職の多くは、専門職との関わりの中での活動が多く、フォーマル資源や専門職間の活動に比べて、インフォーマル資源や非専門職との間での活動に十分な経験があるわけではない。本研究は地域を活動実践の場とする地域包括支援センターの専門職がインフォーマル資源や非専門職と様々な課題に対し「連携」「協働」する際に必要な視点や技術を明らかにすることを目的としている。インフォーマル資源としては民生委員を取り上げる。

第1節 問題の所在－連携・協働の基盤となるネットワークにおける「関係の質」－

1. 「連携」「協働」「ネットワーク」の関係

地域包括支援センターは介護保険法を設置根拠に持ち、主に高齢者を支援対象とする機関であるが、対応する課題は介護に限定されず地域で生じる様々な生活課題、地域課題まで多岐にわたる（長寿社会開発センター2010, 2012）。しかしながら地域で生じる様々な課題に地域包括支援センターが単独で対応できるわけではない。地域で生じる課題は重層化・複雑化しており単独の機関で対応することは困難となっている。様々な課題に対応するためにはフォーマル・インフォーマルを問わず地域に点在する多様な社会資源の力が不可欠である（長寿社会開発センター2010, 2012）。

地域包括支援センターには保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員（主任ケアマネジャー）などの専門職が配置されている。こうした専門職は単独で支援業務を行うことは少なく、多くの専門職等と「連携」「協働」を行っており、その技法等についても研究対象としても取り上げられている（岡部・喜多・松岡ら 2005；松岡千代 2000；2009；古川・田高 2007；菊地 2009；野川・高杉 2009；福山 2009）。多職種協働（IPW = interprofessional work）、多職種教育（IPE = interprofessional education）が重要視されている（松岡千代 2000；Letchfield et al 2008；埼玉県立保健福祉大 2009；地域包括ケア研究会 2013）現代においては、専門職の養成課程から多職種間の「連携」「協働」について学ぶ機会も確保されていると思われる。しかしながら今後、地域包

括支援センターの専門職が「連携」「協働」する相手は専門職やフォーマル資源ばかりではない。病院や施設などほぼ専門職のみで構成されているフィールドと異なり、特に地域を基盤とした地域包括ケアでは非専門職をはじめとするインフォーマル資源との「連携」「協働」、さらに地域包括支援センター運営マニュアル等（長寿社会開発センター2010, 2012）でも再三指摘されているインフォーマル資源も構成員とした「ネットワーク」づくりが不可欠である。地域包括ケアの実現を目指す地域包括支援センターの専門職には専門職との連携のみならずインフォーマル資源との「連携」「協働」さらには「ネットワーク」構築が求められるが、その際に必要とされる視点や技術等については専門職間の場合と比べて、十分な研究が蓄積されているわけではなく（Hardcastle et al 2004 ; Coulshed and Orme2006 ; Johnson and Yanca2007）、苦手意識を持つ専門職も多い（伊藤・斉藤ら 2008）。インフォーマル資源との「連携」「協働」「ネットワーク」づくりを行うために地域包括支援センターの専門職に求められる視点・技術を明らかにすることが必要となっている。

「連携」「協働」「ネットワーク」は他者の存在があり初めて成立するものであるが、これらの概念はそれぞれ示す内容が異なり、内容についても論者によって様々に定義され、活用されているのが現状である（松岡千代 2011）。また社会福祉分野のみならず、広く日常生活の中でも使用されている言葉である。そのため、まず社会福祉分野におけるこれらの概念を整理し、その後本研究の課題を明らかにする。

「連携」について久保（久保 2000）は「各専門職ないし各機関がある共通の目標に向けてお互いに協力しながら業務を遂行すること」としている。その構成要素として①「専門職種間の目標の一致または合意」②「連携していくためには（中略）援助の目標を一致させる必要がある。その上でそれぞれの専門職がお互いの領域を認め合いながら、各々の専門性を発揮できるように役割分担をしていくことが望まれる」としている。「連携」は目標の合意よりも一致が重要としている。また小嶋・寫末（小嶋・寫末 2004）は目標の一致または合意を前提とした多職種・多機関間の協力関係を示す概念としている。久保、小嶋らの定義は完全には一致しているとは言えないが、「連携」は共通の目標に向けた協力・役割分担の様相を示した概念であると理解できる。

「連携」と同様に社会福祉分野でも頻繁に使用される「協働」について副田（副田 2003）は「視点（ものの見方）関心、利害などが必ずしも一致していない個人、集団、組織の間で対等かつ生産的に話し合い、問題を共有してその解決と解決方法に関する

合意を形成し、それぞれに責任をもって合意した解決方法を遂行していくこと」「異質性にもとづく対立を想定したうえで、独立した存在である当事者（個人、集団、組織）があくまでも対等な関係で目標の合意に向けて話し合い、目標達成の責任を共有しその達成に向けてともに努力する。これにより問題解決が達成されたり、参加当事者に種々の利点をもたらされる」としている。「連携」に比べよりメンバー間の対等性が強調されており、課題達成によりもたらされる利益は必ずしもメンバー間で一致していない点において「連携」と「協働」はニュアンスが異なる。

最後に社会福祉分野における「ネットワーク」について確認する。社会福祉領域で「ネットワーク」という用語が本格的に取り入れられるようになったのは 1980 年代であるといわれている（松岡 1998）。「ネットワーク」の概念の意味が非常に多岐であったため、社会福祉領域における「ネットワーク」の意味については長く整理されてこなかった。社会福祉領域での「ネットワーク」概念の整理に尽力している松岡（松岡 1998, 2001, 2002）は社会福祉領域における「ネットワーク」を①クライアントの社会ネットワーク②ソーシャルワーカーの職種間ネットワーク③組織間ネットワーク④ネットワーキング¹⁾の 4 類型に分類しているが、①～③のネットワークはいずれも「繋がり」そのものを意味している。

「連携」「協働」は動的な内容であるのに対し、「ネットワーク」は二者関係を基本とし（増田 2007）、構成要素間の連結の有様を示すものであり、その連結がどのように働くかまでは触れていない（松岡千代 2000; 三毛 2003）。また先の松岡（松岡 1998）のネットワークの分類を考えると、専門職がもつ「職種間ネットワーク」の上に「連携」「協働」が成立すると考えることができる（松岡千代 2000）。このように整理すると「連携」「協働」は「ネットワーク」上に発生する現象であり、「ネットワーク」イコール「連携」「協働」ではない。構築された「ネットワーク」上で必要に応じて「連携」「協働」が適切に行われなければ「ネットワーク」が存在していても要援護者に対する支援としては十分ではない。

病院内、施設内等での「連携」「協働」の場合は、専門職同士はすでに同じ組織の中に属しているため繋がりそのものは存在しており「ネットワーク」を作るところから始める必要性は低いと考えられる。しかし「連携」「協働」を地域包括支援センターの専門職がインフォーマル資源と行うためには、まず地域に点在するインフォーマル資源と「ネットワーク」を構築し、その後必要に応じてインフォーマル資源との「連

携」「協働」を行うという手順となる。このように「連携」「協働」と「ネットワーク」の関係を整理すると、繋がりである「ネットワーク」は「連携」「協働」を行う際の基盤であるが、その先にある「連携」「協働」の成立を保証するものではない。

社会福祉分野において「連携」「協働」の必要性、重要性についてはこれまでも言及されてきたが、「連携」「協働」がそもそもなぜ成立するかについてもほとんど指摘をされてこなかった（菊地 2009）。菊地ら（菊地 2004, 2009；松岡千代 2009）は専門職で形成するチームにおける「連携」「協働」が成立する要件として各専門職が有すべき能力であるコンピテンシー²⁾を取り上げている。しかし専門職がインフォーマル資源と「連携」「協働」を行う場合は専門職同士の場合と前提が異なる。先ず専門職が有しているコンピテンシーとしての専門性をインフォーマル資源に一律に期待することはできない。また当然ながら有給の専門職として業務時間の中でその場に参加しているものと、必ずしもそこに参加することが義務ではなく、給与が発生しない立場のものでは立脚点が大きく異なる。専門職がインフォーマル資源と「連携」「協働」を行うことを希望することは今後増加すると思われるが、専門職同士の場合と同じコンピテンシーを有することを期待することはできない。それでは地域包括支援センターの専門職とインフォーマル資源が「連携」「協働」を成立させるために必要な要素とは何であるのか。

2. 「関係の質」について

三毛（三毛 2003）は大学病院の医療ソーシャルワーカー（以下 MSW）が転院先の病院、介護老人保健施設など外部の社会資源と「連携」「協働」する上で、MSW が社会資源との関係を「構築し、発展させる」（三毛 2003）ことの有効性について言及している。単に顔見知りの関係から、互惠関係へと関係そのものが深化することが、困難を伴う患者への支援の際にも大きな威力を発揮するとしている。つまり MSW と社会資源の関係そのものが「連携」「協働」を成立させるうえで大きな意味を持つ。三毛が明らかにした「連携」「協働」を行う際の二者間の関係そのものの重要性は専門職同士以外の場合にも当てはめることができる。例えば、専門職同士であるなしに関わらず、繋がりはあるがその構成員同士の関係が悪い場合に行われる「連携」「協働」は、関係が良い場合と比べて十分に機能しないことは容易に想像できる。また単に顔見知りの状態と、相互理解が進んだ状態における「連携」「協働」では成果も大きく異なる

のは想像に難くない。「ネットワーク」は単に繋がりを示すが、その「ネットワーク」上で「連携」「協働」が成立するには、「ネットワーク」の構成員間の関係が重要となる。このことは専門職同士の関係に限定されず、専門職とインフォーマル資源の間についても同様と考えられる。

専門職間の「連携」「協働」と同様に、専門職とインフォーマル資源の「連携」「協働」を成立させる要素は一つではない。専門職とインフォーマル資源の「連携」「協働」については、今後さらに多くの知見の積み重ねを必要とし、また期待されるところである。本研究では地域包括支援センターがインフォーマル資源と「連携」「協働」を行う際の要素として、地域包括支援センターの専門職とインフォーマル資源の二者間の関係に注目する。本研究ではこの二者関係の状態を「関係の質」と表し、「地域包括支援センターの専門職とインフォーマル資源の二者の繋がりの中に存在する関係の性質」と定義する。

専門職がインフォーマル資源と「連携」「協働」する前提として「ネットワーク」の構築は必須である。しかしながら本研究では繋がりそのものを表す「ネットワーク」を対象とはせず、「ネットワーク」を構成員している二者間にある「関係の質」に焦点を当てる。この本研究における「関係の質」は地域包括支援センターの専門職がインフォーマル資源と「ネットワーク」を構築し、「連携」「協働」を行う際に影響があると考えられる。地域包括支援センターの職員がインフォーマル資源とよりよい「連携」「協働」を行う際に求められる「関係の質」と、「関係の質」を深化させる方法を明らかにすることを目的とする。

第2節 研究対象としての地域包括支援センターの専門職

本研究は地域包括支援センターに配置されている専門職を研究対象としているが、本節では改めて地域包括支援センターの専門職が置かれている状況と地域包括支援センターが設置された社会的背景について概観する。

1. 高齢者ケアにおける今日的課題

1980年には24兆円程度であった社会保障給付費は、1990年には47兆円、2000

年には約 78 兆円となり、ついには 2009 年には 103 兆円にまで達した。その後も増加の一途をたどり、2012 年の予算ベースでは約 109 兆円となっている³⁾。社会保障給付費⁴⁾の機能別内訳では「高齢」が約 49%「保健・医療」が 29.9%を超えており、その給付の対象の多くが高齢者にむけられたものとなっており、高齢者 1 人当たりの医療費は生産年齢人口の人のおよそ 5 倍である（金子 2013）との指摘もある。さらに医療費・介護費ともにより多くの給付が必要となる 75 歳以上の後期高齢者が今後増加することを考えると、団塊の世代が 75 歳以上となる 2025 年までにどのように医療・介護を含めたケア体制を整えていくのかが日本の緊急の課題の一つとなっている（地域包括ケア研究会 2010）。

高齢者の増加に伴う社会保障給付費の増加は老人医療費無料化政策や、高齢者の社会的入院の増加などが社会的問題となった 1970 年代より指摘されており、その後の長期療養ケアのための介護保険制度（2000）や後期高齢者を独立した保険で対応するための後期高齢者医療制度（2008）はこうした高齢者に対する医療費の増加を抑制するための手段としての側面をもつ（印南 2009）。介護保険制度や後期高齢者医療制度など新制度の創設に加え、1990 年代からの数回にわたる医療制度改革や 2 年に一度の診療報酬改定の中で医療機関の機能分化が進み（杉崎 2009）、他国に比べ長かった在院日数も短縮され、医療費高騰の原因の一つとされた社会的入院も是正されつつある（太田 2011）。しかし高騰する高齢者医療費に対応するために創設された介護保険制度も盤石ではない。2000 年には 3.6 兆円だった介護給付費は 2010 年に 7.3 兆円に達し、さらに 2025 年には最大で 24 兆円（社会保障国民会議 2008）になるとの試算となっている。そのため介護保険制度の持続可能性も危ぶまれている。

増加する高齢者に対する医療・介護などの社会保障給付費の抑制の方法として、在院日数の短縮や、医療機関の機能分化、医療と介護の役割分担などが行われてきた結果、高齢者をケアする場所は医療機関から地域へとシフトしている。また社会保障費削減の流れだけではなく、ノーマライゼーションの浸透に伴い、障害や疾病があってもできる限り住み慣れた場所で自分らしい生き方をすることを大切にす機運の高まりも脱施設・脱病院を進め、地域でのケアを進める原動力となっていると考えられる（太田 2011）。

地域でのケア体制の構築は時代の必然ともいえる。しかし、その地域では「単独および高齢者夫婦世帯の増加」「認知症高齢者の増加」「要介護の親と障害を持つ子がい

る世帯」「家族機能の低下」「地域の相互扶助の弱体化」など多くの課題が指摘されている（これからの地域福祉の在り方に関する研究会 2008；河合 2009；長寿社会開発センター2010；西村 2013）。

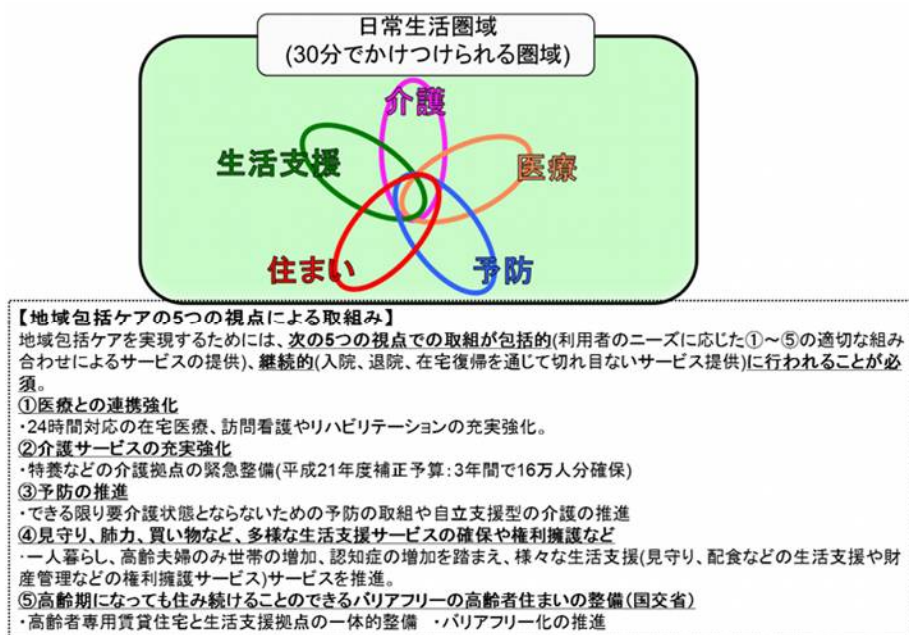
「家族機能が低下」「相互扶助が弱体化」している地域で「単独および高齢者夫婦世帯」「認知症高齢者」「要介護の親と障害を持つ子がいる世帯」が増加するということは、何らかの支援を必要としている状態であっても地域で埋もれてしまう可能性が高いことを意味する。また高齢者やその世帯が抱える課題も複雑化することが予想される。

2.地域包括ケアシステムと地域包括支援センター

高齢者のケアを考える際に介護が一つのキーワードになることは間違いない。しかし決して介護のみですべての課題が解決できるわけではない。介護以外にも様々な視点での支援が必要になる。また同時に地域で何らかの支援を必要とする人を発見するための仕組みも必要となる。

こうした状況に対応するために現在国は「地域包括ケアシステム」⁵⁾の構築を進めている。国が示している「地域包括ケアシステム」では「介護」「医療」「予防」「住まい」「生活支援」の5つの資源⁶⁾が30分以内で駆け付けられる「日常生活圏域」⁷⁾に整備され、これらが包括的・継続的に提供されるとされている（図 1-1）。

図 1-1 「地域包括ケアシステム」



出典 厚生労働省（2012）『地域包括ケア推進指導者養成研修資料』

この「地域包括ケアシステム」を構築し「地域住民が住み慣れた地域で安心して尊厳あるその人らしい生活を送ることができるように、介護保険制度による公的サービスのみならず、その他のフォーマル、インフォーマルの多様な社会資源を本人が活用できるように包括的、継続的に支援すること」(地域包括ケア)⁸⁾を目指している(長寿社会開発センター2012)。

地域において「地域包括ケア」を実現していくために2006年に全国に設置された専門機関が本研究の研究対象となる地域包括支援センターである。地域包括支援センターは2005年の介護保険法改正時(2006年施行)に創設された地域支援事業⁹⁾の中に定められている包括的支援事業を実施する機関として規定されており(介護保険法第115条の39第1項)、介護保険の第一号被保険者である65歳以上の高齢者が、おおむね3000人以上6000人未満ごとに、常勤の保健師(看護師)1人、社会福祉士1人、主任介護支援専門員1人を配置するものとされている(介護保険施行規則第140条52)。設置数で捉えると中学校区に1か所、全国1万か所の設置が望ましいとされており、平成23年4月の時点で全国4224か所が設置されている(三菱総合研究所2011)。地域包括支援センターは介護保険法を設置根拠としているため、高齢者のみを対象とした機関であると捉えられがちであるが、これまで設置されてきた各相談機関等とは違い「高齢」「障害」「児童」などの対象者のカテゴリーごとによる相談機関ではなく¹⁰⁾地域という面を対象としているところにその独自性がある。担当する地域の中で生じる様々な課題に対応するということであり、課題は介護に限定されない。そのため課題解決の方法も一つの制度や専門職・専門機関に限定されない。フォーマル・インフォーマル問わず、様々な社会資源を駆使して対応することが求められる。

地域包括支援センターの具体的業務内容については「地域支援事業実施要綱」に定められている包括的支援事業とされており①介護予防ケアマネジメント②総合相談業務③権利擁護事業④包括的・継続的ケアマネジメントの4つを柱とし、さらに平成24年度より①～④の共通基盤整備業務として「地域包括支援ネットワーク構築業務」が新たに追加された。

表 1-1 地域包括支援センターの業務

地域支援事業（介護保険法第 115 条の 45）	
包括的支援事業	
①介護予防ケアマネジメント業務	二次予防対象者に対するケアマネジメント
②総合相談支援業務	総合相談、地域包括支援ネットワーク構築、実態把握など
③権利擁護業務	高齢者の虐待防止及び対応、消費者被害の防止及び対応、判断能力を欠く状況にある人への支援など
④包括的継続的ケアマネジメント支援業務	包括的・継続的ケアマネジメント環境整備、個々の介護支援専門員へのサポートなど
多職種協働による地域包括支援ネットワークの構築（①～④の実践共通基盤としての環境整備）	
指定介護予防支援事業（介護保険法第 115 条の 22） 要支援認定者に対するケアマネジメント	

地域包括支援センター運営マニュアル（長寿社会開発センター2012）より一部改編

地域包括支援センターに配置されている 3 つの専門職は、それぞれの専門性を発揮しながらここに示された業務に従事することになるが、必ずしも業務の種類によって担当する専門職を振り分けているわけではない（地域保健研究会 2009）。例えばソーシャルワークの専門家である社会福祉士には総合相談支援業務や、権利擁護業務などで力を発揮することが期待されているが、実際にはこれらの業務を保健師や主任介護支援専門員が担当することも珍しくない。また介護予防ケアマネジメントは保健師のみならず、社会福祉士、主任介護支援専門員が担当することもある。当然センター間、地域間での差異はあるにせよ、現在の地域包括支援センターが担当する業務の内容、量を考えたときに、業務内容で厳密に担当職種を振り分けることは難しい。本研究は地域包括支援センターの専門職を対象としているが、その中の特定の職種に限定しない。地域包括支援センターにおいて、インフォーマル資源との「連携」「協働」が求められているのは特定の職種ではない。地域包括支援センターには固有の専門性を有する 3 つの職種が配置されているが、各職種が有する専門性とは別に、3 職種の共通基盤となる視点、技術が必要となる。そのため本研究は特定の職種に限定せず、地域包括支援センターの業務に従事するすべての専門職を対象とし、インフォーマル資源と

「連携」「協働」する際の共通の視点、技術を明らかにすることを目的とする。

第3節 インフォーマル資源としての民生委員

1. インフォーマル資源としての民生委員の強み

地域包括支援センターの専門職が「連携」「協働」するインフォーマル資源は無数にあると考えられる。例えば地域包括支援センターの運営マニュアル（長寿社会開発センター2012）には関わるインフォーマル資源として自治会や民生委員、近隣住民などが想定されているが、それぞれの置かれている立場や状況は全く異なる。インフォーマル資源とひとくくりにしても、その内実は様々である。本研究ではインフォーマル資源として民生委員¹¹⁾を取り上げ、地域包括支援センターの専門職と民生委員の「関係の質」に焦点を当てる。その理由として民生委員は地域包括支援センターにとって最も身近な地域の社会資源の一つであり（地域保健研究会 2009；神奈川県福祉士会 2007）、平成 23 年に成立（平成 24 年 4 月 1 日施行）した改正介護保険法（「介護サービスの基礎強化のための介護保険法の一部を改正する法律」）において地域包括支援センターと民生委員の関係についても正式に法律上明記されたことから、地域包括支援センターが今後さらに関わりを深めるべき存在だからであると考えたからである。

地域包括支援センターの設置者は、包括的支援事業の効果的な実施のために、介護サービス事業者、医療機関、**民生委員法（昭和三十二年法律第九十八号）に定める民生委員**、高齢者の日常生活の支援に関する活動に携わるボランティアその他の関係者との連携に努めなければならない（介護保険法第 115 条の 46 第 5 項）

ここで改めて民生委員について整理する。民生委員の歴史は古く、その源流は岡山県の済世顧問制度（1917 年）、大阪府の方面委員制度（1918 年）にまで遡る。済世顧問制度も方面委員制度も「貧困」問題対策が制度の大きな柱となっており、地域の有力者に名誉職として委員を委嘱しているところに特徴がある。戦後、民生委員令（1946 年）が示され、方面委員は民生委員として民生の安定と諸施策実施のために協力を担

うこととされた。(旧)生活保護法において民生委員は市町村長の補助機関として位置づけられた。その後 1948 年の民生委員法では、推薦方式による委員の選考、1 期 3 年の任期など制度の骨格が作られた。1950 年には新たな生活保護法が施行され、その中で民生委員の立場もこれまでの補助機関から協力機関へと変わり、民生委員法改正(1953 年)で民生委員のより自主的な活動が進められることになった。その後、社会福祉法(2000 年)の制定など地域福祉推進の流れの中で、民生委員法も改正され「常に住民の立場にたつ」ことが明確にされた。また「名誉職」としていた規定も削除され、その立場も「給与を支給しないもの」とされるなど、より住民の側から地域福祉推進を担うことが期待されるようになった。貧困問題に焦点をあてた、濟世顧問制度、方面委員制度からスタートした民生委員制度は生活保護制度との関わりが強いが、社会福祉の課題が貧困から多様化していく中でその役割も幅を広げており、世間からの期待も高まっている。

現在、民生委員は生活保護制度以外の社会福祉制度の中でも様々な役割を担っている。民生委員の職務については民生委員法第 14 条に、民生委員協議会の任務は同第 24 条に規定されているが、全国民生委員児童委員連合会編「新任民生委員・児童委員活動の手引き」ではこれらを 7 つにまとめ民生委員・児童委員活動のはたらきとしている。

表 1-2 民生委員の役割

項目	内容
社会調査	担当区域内の住民の実態や福祉需要を日常的に把握する
相談	地域住民がかかえる問題について、相手の立場に立ち、親身になって相談にのる
情報提供	社会福祉の制度やサービスについて、その内容や情報を住民に的確に提供する
連絡通報	住民が、個々の福祉需要に応じた福祉サービスを得られるよう関係行政機関、施設、団体等に連絡し必要な対応を促すパイプ役となる
調整	住民の福祉需要に対応し、適切なサービス提供が図られるよう支援する
生活支援	住民の求める生活支援活動を自ら行い、支援体制をつくる
意見具申	活動を通じて得た問題点や改善策についてとりまとめ、必要に応じて民児協(民生委員児童委員協議会)をとおして関係機関などに意見を提起する

全国民生委員児童委員連合会編「新任民生委員・児童委員活動の手引き」より

ここにまとめられた7つの機能は現在の申請主義の社会福祉制度では必要不可欠なものである。介護保険制度などいくら社会福祉に関わる制度やサービスが充実しても、その情報が支援を必要としている人に届かなければ意味がない。地域には支援を必要としている人が数多く存在すると思われるが、行政機関やサービス提供を行う事業所などはどこにそれらの人がいるのか把握することが難しい。また把握できたとしても、見ず知らずの人にアプローチをしていくことは容易ではない。担当地区を「調査」し、相手の立場で「相談」に応じ、情報を「提供」し関係機関に「連絡」「調整」などを行える立場にあるのは、同じ地域住民でもあるという民生委員の他にない。尾形らは「民生委員の持つ住民性はいまだに強みであるだろう。民生委員を利用することに利のある利用者への重点的な活動が必要である。何らかのサービスを必要とする住民とは、地域住民の中に入っていき実践からしか出会うことができない」（尾形・栗田・杉岡2004）と民生委員のもつ他にはない強みを指摘している。「地域包括ケアシステム」の構築が進められている一方で、地域にはなんらかの支援を必要としながらも支援の手が届かず、地域で埋もれてしまっている人が大勢存在していることを踏まえると、尾形らが指摘をする強みを備える民生委員の存在必要は必要不可欠である。

平成23年の介護保険法の改正を受け、改訂された「地域支援事業実施要綱」では地域包括支援センターが4つの業務を行う際の共通の基盤として「地域包括支援ネットワーク」¹²⁾ 構築の必要性が下記のとおり追加された（平成24年 地域支援事業実施要項）。地域包括支援センター運用マニュアルによるとこの「地域包括支援ネットワーク」は次のように説明されている。

この「地域包括支援ネットワーク」は「ニーズ発見機能」「相談連結機能」「多職種・多機関による支援機能」「予防機能」などを兼ねそろえた関係行政機関、地域のサービス利用者や家族、サービス事業者、関係団体、成年後見関係者、民生委員、地域支え合い等のインフォーマルサービス関係者、一般住民などによって構成される人的資源の有機体」（長寿社会開発センター2012）。

ここでも民生委員が取り上げられているが、その理由は尾形らのいう民生委員の他

の社会資源にはない強みが「地域包括支援ネットワーク」にも不可欠であるからと思われる。先行研究でも地域包括支援センターが実際に地域にネットワークを構築する際に「地域のキーパーソンとの良好な関係」を築くことの重要性が指摘されており、そのキーパーソンとして民生委員や自治会長などが想定されている（白澤 2013）。キーパーソンとは「問題を解決することに重大な影響を与える鍵になる人」（白澤 2013）の意味であるが、地域に各種のネットワークを構築する際に大きな影響力をもつ人物のことであり、通常では専門職が直接アクセスできないような課題を抱えた地域住民にアプローチする際に窓口となるような gatekeeper（Germain・Gitterman 1996・Trevillion 1999）であるとも考えられる。先に示した民生委員の役割を見ても、広く地域の住民の状態を把握し、相談に応じ、必要に応じて関係機関に繋いでいくという意味において民生委員はまさに地域のキーパーソンであり、gatekeeper であると言える。またジョンソン（Johnson and Yanca 2007）らは地域でより多くの協力を得るために「影響力のある人の関与」（Involvement of Influentials）の有効性を指摘しており、民生委員との関係をより強固にすることは、地域包括支援センターの専門職にとって地域でのあらゆる活動の基盤となると考えられる。

2. 民生委員の現状・本研究で民生委員を対象とする意味

ここまで地域におけるインフォーマル資源としての民生委員の有用性について確認をしてきた。地域には数多くのインフォーマル資源が存在するが、民生委員ほどに地域の内側と外側をつなぐ架け橋となりうる存在は少ないと考えられる。しかし民生委員は世間からの期待値の高さとは裏腹にさまざまな課題に直面している。

地域での福祉ニーズが複雑化・専門化していくことは民生委員にとっても大きな負担となっており、先行研究では民生委員が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の増加」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」等に直面している（工藤 2005；三橋ら 2008；森 2010）。さらに、地域に対する市民意識の変化、多様化の中で自治会加入率も低下（横浜社会福祉審議会 2006）するなど地域コミュニティの基盤が揺れるなか、前述のとおり民生委員の後継者確保も難しくなっている（全国民生委員児童委員連合会 2007）。全国の民生委員が定数割れを起こ

していることに加え、現任者の約 35%の民生委員が一期(3年)以下で退任しており、民生委員の在任期間も短くなっている。また約 75%が 60 歳以上であり、高齢化も進んでいる(全国民生委員児童委員連合会 2007)。今後少子高齢化が進み、女性や高齢者も今以上に働くことが求められるようになると民生委員のなり手はますます減っていくことも予想される。また就労しながら民生委員となる人が増えれば、当然民生委員の活動内容にも影響が出てくると思われる。今や日本の社会福祉になくてはならない民生委員制度ではあるが、決して将来も盤石であるとは言えない状況にある。

渡辺(渡辺 1981)は地域福祉の重要性が意識されはじめた 1980 年代初頭に民生委員が今後果たすべき役割を整理する中で、今後は多様な地域組織や社会福祉従事者と民生委員の相互有機的な関わりが重要であると指摘し、その土台として「民生・児童委員にかかわる各関係機関の民生・児童委員についての理解と民生・児童委員の各関係機関についての理解を双方で深めていく」こととしている。また中野(中野 1982)は民生委員を地域における重要な「非専門職パワー」とし、その有用性に期待しつつも、その負担の大きさから専門職による民生委員への支援が不可欠であるとしている。渡辺の指摘も、中野の指摘も民生委員の社会資源としての強みに注目しつつも、そこに関わる専門職、専門機関の関わり方についての問題提起をしているところに共通点がある。

渡辺、中野の指摘から数十年が経過した現在においてもその指摘の重要性は変化する事はない。現在はさらに地域におけるケア体制の必要性は強まり、民生委員が対峙する課題も重層化・複雑化していることを踏まえると今一度両者の指摘を思い起こす必要がある。

以上地域包括支援センターと民生委員の現在置かれている状況について整理してきた。本研究は地域包括支援センターの専門職がインフォーマル資源と効果的な「連携」「協働」を成立させる条件の一つとして二者間の「関係の質」に着目したものである。地域包括支援センターの専門職にとって民生委員はすでに「連携」「協働」を行う重要なインフォーマル資源としてすでに認知されており、介護保険法にも明記されている。しかし民生委員の現状を踏まえると、今後も「連携」「協働」がアプリアリに保障されているわけではない。現在、そして今後の民生委員の置かれている状況を踏まえ、地域包括支援センターの専門職が民生委員と「連携」「協働」を行うためには、ど

のような関係をどのように構築していく必要があるのかを専門職一人一人が理解する必要がある。

注

- 1) 松岡（2001）はネットワーキングそれ自体定義が2つの系統に分裂しているとしている。1つ目が関係形成をネットワーキングと位置付ける流れであり、2つめが形成プロセスの在り方や質を言い表わす用語としてネットワーキングを採用する流れである。
- 2) コンピテンシーについて菊地は「ある職務または状況に対し、効果的あるいは卓越した業績を生む要因として関わっている個人の特性、及び、それらの特性を組み合わせて有効な行動パターンを生み出すための統合的な能力（行動特性）」と定義している。専門職がチームを組み「連携」「協働」する際には専門職である構成員個人がもつ「インディビジュアル・コンピテンシー」とチームパフォーマンスを高めるためにチーム全体に求められる「チームコンピテンシー」があるとしている。特にチームとしてのパフォーマンスを高める「チームコンピテンシー」は「知識」「技術」「態度」の三要素から成立し、その中でも菊地は「知識」の中の「共有メンタルモデル」が「連携」「協働」を促進する要因であると説明している。「共有メンタルモデル」とはチームの課題達成に必要とされる各自の役割や全体配置や状況の応じたチーム全体の動きを「モデル化された知識」としてチーム構成員が共有することを意味する。
- 3) 厚生労働省ホームページ 社会保障給付費の推移 平成 25 年 3 月 31 日参考
<http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hokabunya/shakaihoshou/dl/05.pdf>
- 4) 国立社会保障・人口問題研究所 社会保障費用統計（平成 22 年度）
http://www.ipss.go.jp/ss-cost/j/fsss-h22/fsss_h22.asp
- 5) 「地域包括ケアシステム」とは 2003 年に発表された報告書「2015 年の高齢者介護」（高齢者介護研究会 2003）の中で示されたものが最初であるとされている。この中で示された「地域包括ケアシステム」の特徴としては「高齢者の尊厳を支えるケア」の確立をその柱としており、介護保険の持続可能性や、介護予防の必要性、生活圏

域で完結するサービスの必要性などがその具体的な方法として示されたことである。その後様々な報告書等（社会保障国民会議 2008；地域包括ケア研究会 2009, 2010, 2013；長寿社会開発センター2012）で言及されているが、太田（太田 2011）によれば「地域包括ケアシステム」の考え方の共通項としては①介護保険と介護保険以外のサービスの組み合わせ②「拠点施設」＋「新しい住まい」＋「在宅」の地域の新たな支援体制を構築し、高齢者の状態増に合わせて医療・介護・福祉の切れ目ないサービスを提供③社会保障制度のみに頼らず「自助」「共助」「公助」（「自助」「互助」「共助」「公助」）の役割を問い直し、中でも「共助」（「互助」）の相互扶助の役割を鮮明にしていることとしている。

「自助」「互助」「共助」「公助」と「予防」「介護」「医療」「生活支援」「住まい」の関係について宮島（宮島 2012）は「予防」「介護」「医療」は「共助」に位置づけられているとしたうえで、次のように整理している。①「予防」は「共助」に位置づけられているが、本来「自助」によるところが大きい。②「介護」も「共助」に位置づけられているが、家族や、地域住民による「互助」や自立支援の観点から「自助」の範疇としてとらえることも可能である。③「医療」は「共助」であるが、医療保険と介護保険という二つの「共助」システムのマネジメントが重要になる。④「生活支援」は「互助」として地域で取り組むことができる。⑤「住まい」はたとえば低所得者に対しては「共助」と「公助」が未分化になっている状態であるとし今後課題整理を行う必要があるとしている。各報告書などで提言されてきた「地域包括ケアシステム」であるが、平成 23 年に成立（平成 24 年 4 月 1 日施行）した改正介護保険法（「介護サービスの基礎強化のための介護保険法の一部を改正する法律」）において、法律上明記された（介護保険法第 5 条第 3 項）。実践現場では広島県尾道市公立みつぎ総合病院の院長の山口医師が、昭和 50 年前後から「地域包括ケアシステム」を提唱していた（山口 2012）。

- 6) 地域包括ケア研究会の最新の報告書（地域包括ケア研究会 2013）では従来の「介護」「医療」「予防」「生活支援」「住まい」を「介護・リハビリテーション」「医療・看護」「保健・予防」「福祉・生活支援」「住まいと住まい方」とし、その根本には「本人・家族の心構え」があるとしている。
- 7) 地域包括ケア報告書（地域包括ケア研究会 2010）では日常生活の場とし、おおむね 30 分以内に必要なサービスが提供される圏域としており、具体的には中学校区

であるとしている

- 8) 「地域包括ケアシステム」と同様に「地域包括ケア」も報告書等でも頻繁に使用されている。両者の違いについて森本（森本 2011）は『「地域包括ケア」はあくまでもケアが必要な人に対して個別に組み立てられた支援・援助（＝ケア）であるのに対し、「地域包括ケアシステム」は「地域包括ケア」が成立するための仕組み（＝システム）であり、直接的なケアを成立させる要件だけを指すものではないと考えられる』と整理している。
- 9) 地域支援事業は 2005 年の一回目の介護保険改正時（施行は 2006 年）に新たに創設された事業である。その背景には 2000 年に介護保険が施行されてから、高齢化に伴う問題は介護保険でほぼ解決できるという楽観的な考えから、多くの自治体が福祉事業から手を引いてしまったことの反省から生まれた（宮島 2012）とされている。
- 10) 地域包括支援センターは介護保険法を根拠としているため、現在は主に高齢者やその家族を支援の対象としているが、高浜市や東松山市などいくつかの自治体では障害者等への支援までも対象とした活動を展開している（厚生労働省 2006）。また地域包括支援センターの運営マニュアル（長寿社会開発センター2012）では地域包括ケアの対象を「地域住民」としており、高齢者に限定した記述とはなっていない。
- 11) 民生委員は民生委員法上の委員であるが、同時に児童福祉法における児童委員も兼ねている。そのため一般に「民生委員」について記載される場合①民生委員②民生委員・児童委員③民生委員児童委員④民生児童委員とされる（嘉陽 2012）。本研究では「民生委員」を用いるものとする。
- 12) 前述のとおり「ネットワーク」は繋がりそのものを表わす概念であるが、「地域包括支援ネットワーク」として「ネットワーク」が語られる場合は、単に繋がりを表わすだけではなく、ネットワークの目的、状態、動的内容も含まれて使用されている（長寿社会開発センター2010, 2012）。またこの「地域包括支援ネットワーク」やそれに準ずる「ネットワーク」構築に関する研究も盛んである（日本社会福祉士会 2010；全国地域包括・在宅介護支援センター協議会 2010；全国社会福祉協議会 全国地域包括・在宅介護支援センター2011）。

第2章 研究目的と研究デザイン

ここまで地域包括支援センターの専門職がインフォーマル資源と「連携」「協働」を行う際の「関係の質」の視点の必要性並びに、最も有力なインフォーマル資源である民生委員が置かれている状況について確認してきた。民生委員が置かれている状況を踏まえ、地域包括支援センターの専門職が民生委員と「連携」「協働」を行う上で求められる「関係の質」はどのようなものであるのか。「関係の質」の観点から先行研究を概観し、そのうえで本研究のリサーチクエスチョンを定める。

第1節 先行研究の概観と本研究のリサーチクエスチョン

本研究は地域包括支援センターの専門職と民生委員の「関係の質」に焦点を当てた研究であるが、この二者関係に焦点を当てた研究を現在確認することができない。地域包括支援センターの専門職と民生委員の「関係の質」に言及した先行研究はないものの、社会福祉専門職による社会資源との「関係の質」について言及した研究としては前述の三毛（三毛 2003）と山井（山井 2010）の研究がある。

三毛（三毛 2003）は医療機関のMSWと他機関の専門職がお互いを有用な社会資源として活用できる関係になるプロセスについて「社会資源の手持ち資源化」として言及している。MSWとこれらの社会資源の関係には単に名前をお互いに知っている程度という「既知程度の関係」が「親和的關係」「力量に基づく関係」を経てMSWと社会資源が相互にメリットをうけあう「互惠的關係」へと発展していくとしている。またこのプロセスを進めるうえで「退院ケースの積み重ね」「施設からの問い合わせに対する対応の積み重ね」「フォーマル関係開拓」「コネクション開拓」の4つの方法が示されている。

専門職同士の場合は、お互いにコンピテンシーを有し、お互いの役割や「連携」「協働」することの必要性を双方がイメージできる状況の中で行われていること、お互いに有給の仕事として関わっているところに特徴があり、地域包括支援センターの専門職と民生委員の関係に直ちに当てはまるものではない。しかしながら二者関係の「関

係の質」には段階があり、またその「関係の質」を深化させるための具体的な方法が存在するという事実と、さらには醸成された関係はクライアントに還元されていくということを明らかにした三毛の功績は大変大きなものがある。三毛の研究は地域包括支援センターの専門職と民生委員の関係を考える際にも重要な知見を提示している。

また山井(山井 2010)は在宅介護支援センターのケアマネジャーとサービス供給機関の「関係の質」について言及している。ここではサービス供給機関と一緒に地域活動を行うにふさわしい相手であるかをケアマネジャーが見極め、またその力をケアマネジャーが活用できるようにするプロセスを「サービス供給機関の確保」としている。ここで示されている「サービス供給機関の確保」を実現するための条件として「強い信頼関係が確立」されていることがあげられている。地域に点在しているサービス供給機関の存在を「クチコミから知り」、「批判的見学」や「試用体験」などを経て、サービス供給機関のサービス提供力を見極めていくプロセスは単に情報としてしか把握していなかったサービス供給機関とケアマネジャーが関係を築いていくプロセスとしてとらえることもできる。山井の研究も三毛の研究と同様に、二者の関係には段階と、それを発展させる具体的な技術があることが示されており、本研究に対しても重要な知見を提示している。しかしこの関係も専門職同士の関係であり、なおかつ複数の社会資源の中から適切なサービス提供機関を選別しているところに地域包括支援センターの専門職と民生委員の関係に違いがある。またケアマネジャーとサービス供給機関は介護保険制度という同一の制度の中で規定されており、お互いの役割については双方理解している状態であるため、地域包括支援センターの専門職と民生委員の関係について必ずしも合致するとは言えない。

前述のとおり社会福祉専門職と社会資源のかかわりについては「ネットワーク」研究として取り組まれているものも多い。しかし「ネットワークという概念が結びつきや繋がりそのものを意味している」(三毛 2003)のに対し、本研究は「結びつきや繋がり」の質の部分に着目しており、従来の社会福祉分野におけるネットワーク研究とは趣旨が異なる。その他にも社会福祉分野におけるネットワークの周辺用語として取り上げられることが多い「チームワーク」(菊地 1999 ; 2000 ; 2009 : 松岡千代 2011)についての研究も盛んである。しかしこれらも専門職、専門機関間の関係について言及したものであり、地域包括支援センターと民生委員の関係について直ちに援用できる形にはなっていない。

三毛や山井が示したように地域包括支援センターの専門職と民生委員の「関係の質」についても「関係の質」には段階があり、その段階を上るための技術や視点が存在すると考えられる。しかしながらそれはこれまで示されてきた専門職同士、もしくは制度上規定された関係を基盤にしているものと異なり、地域包括支援センターの専門職と民生委員の二者関係という独自性の高いものであると考えられる。本研究は地域包括支援センターの専門職とインフォーマル資源である民生委員が「連携」「協働」する際に前提となる二者間の「関係の質」とその「関係の質」を深化させる方法・視点を明らかにし、実践に有用な知見を提示することである。この目的を達成するために本研究におけるリサーチクエスチョンを次のように定める。

「連携」「協働」するために、地域包括支援センターの専門職が民生委員と構築する「関係の質」はどのようなものであるか。またその「関係の質」を深化させる方法とはどのようなものであるか。

なお本研究の対象は地域包括支援センターの個々の専門職と個々の民生委員の二者関係とする。地域包括支援センターと民生委員の関係については地域包括支援センターと民生委員の組織である民生委員児童委員協議会（以下民児協）の関係と捉えることも可能である。しかし、地域包括支援センターと民児協が関係を構築することと、地域包括支援センターの個々の専門職が個々の民生委員と関係を構築することは必ずしも一致しない。民生委員は決まった世帯数ごとに1人配置されている。そのため、地域包括支援センターの個々の専門職が実際に地域で支援対象者の課題や相談と向き合うとき、活動を共にする民生委員はその支援対象者の居住地で特定される。

民生委員と活動を共にする前提として、地域包括支援センターの個々の専門職と個々の民生委員との繋がりを強化することが必要となる。また民生委員は資格試験制度を基盤としている国家資格と比べて、年齢、性別、家族の有無、仕事の有無、社会経験、地域での生活歴など様々な民生委員個人の生活背景が民生委員活動にも影響する。民生委員としての役割は同じでも、すべての民生委員が同等に活動に従事できるわけではない。そのため民生委員との関係構築を分析する際には、個々の民生委員との関係に着目する必要があると考えられる。そのため本研究では地域包括支援センターの個々の専門職と個々の民生委員の関係に焦点を絞る。

第 2 節 研究デザイン

本節で本研究における調査方法とその採用理由について述べる。

本研究のリサーチクエスションは専門職間の「関係の質」について述べた先行研究（三毛 2003；山井 2010）から着想を得たものである。すでにこれらの先行研究において専門職種間の「連携」「協働」の際に「関係の質」が持つ意味については指摘されている。本研究では先行研究では明らかになった専門職種間の「関係の質」が地域包括支援センターの専門職とインフォーマル資源である民生委員の二者関係においてはどのようなものであり、どのように深化させるのかを問うものである。地域包括支援センターの専門職と民生委員の間に存在する「関係の質」とその深化の方法については、これまでに明らかになっていない。そのため、本研究により地域包括支援センターの専門職と民生委員の二者関係という極めて独自性の高い関係における「関係の質」とその深化の方法については新たな仮説の生成を目指すものであり、研究のスタイルとしては仮説生成型の帰納的研究となる。本研究はリサーチクエスションに基づき、2つの調査（調査Ⅰ・Ⅱ）を設計、実施した。以下に2つの調査について述べる。

1.調査Ⅰについて（第3章）

これまで確認した通り、地域包括支援センターの専門職と民生委員の「関係の質」について言及した研究を確認することはできない。そのため、地域包括支援センターの専門職がどのように民生委員との「関係の質」を深めていくのかについて具体的に記した研究、マニュアルなどは存在しない。しかし設置から7年が経過した地域包括支援センターの実践現場では民生委員との日々のやりとりの中で、構築すべき「関係の質」について、またその深化のための様々な工夫が行われていると考えられる。こうした取り組みは職員個人の実践知のレベルでとどまっており、第三者が参考にできる形でまとまってはいない。これらの日々のやりとりの中に、これからの地域包括支援センターの専門職と民生委員の関係構築を考える際に有効な視点や方法または課題を見つけることができると考える。そこでまず調査Ⅰとして地域包括支援センターで一定期間業務を行っている専門職にインタビューを行い、地域包括支援センターの専門職が民生委員とどのような関係を構築し、またその関係構築はどのように進められているのかを帰納的に分析し、探索的仮説モデルの生成を行う。

2.調査Ⅱについて（第4章）

本研究の目的のリサーチクエスションは地域包括支援センターの専門職が民生委員との間に構築する「関係の質」を明らかにすることと、その深化の方法を明らかにすることであり、得られた知見は最終的に地域包括支援センターの専門職が活用することを期待している。そのため経験ある地域包括支援センターの専門職に対するインタビュー調査を行うが、それでは地域包括支援センターの専門職側の視点のみとなる。そのため、地域包括支援センターの専門職から得られた仮説モデルに民生委員からの視点も組み込み、補強する必要がある。そこで調査Ⅱでは調査Ⅰの仮説モデルから得られた視点をもとに、民生委員に対するインタビューを行った。

調査Ⅰでは地域包括支援センターの専門職が最終的に民生委員との間に築く関係はパートナー関係であり、「関係の質」を深化させる方法として、民生委員個人を様々な角度から理解する姿勢の必要性や、専門性を発揮し民生委員をサポートすることが示された。特に経験豊富な地域包括支援センターの専門職は民生委員について法的な位置づけや職務内容などの理解にとどまらず、民生委員が地域でのひとりの住民として、自分自身、家族、地域住民との様々な相互作用の中で民生委員としての活動を行っていることを理解していた。調査Ⅰでは民生委員と関わる際の具体的な技術ともいえる視点と方法が提示されたがそれを可能にする前提条件として民生委員に対する理解の深さが確認された。そこで調査Ⅱは民生委員に対するインタビュー調査から民生委員がひとりの住民として、自分の家族、職場、地域住民、要援護者などとの相互作用の中でどのように民生委員活動を成立させているのかを明らかにすることを目的に実施した。

調査Ⅱは調査Ⅰを別の角度から検討しており、トライアングレーションとして行われているものでもある。Flick（Flick2007）によるとトライアングレーションには4つのタイプがあるが¹⁾、本研究はそのうちの「異なった種類のデータを取り入れること」により一つの現象に対して違った視点から検討するものである。

第3節 調査方法について

調査Ⅰ・Ⅱともに探索的仮説生成を目的としており、ともに修正版グラウンデッド・

セオリー・アプローチ（以下 M-GTA）を調査方法として採用した。帰納的研究において仮説生成型の研究の方法としては様々な方法論が存在する。M-GTA は 1960 年代にアメリカの社会学者であるグレーザーとストラウス（Glaser and Strauss 1967=1996）が示した理論生成のための質的調査法である、グラウンデッド・セオリー・アプローチ（以下 GTA）の一形態である。GTA はグレーザーとストラウスが「データ対話型理論の発見」で示した方法であるが、その後さらにいくつかの種類に分かれている²⁾。現在はいくつかの種類に分かれている GTA であるが、全ての GTA の共通点としては以下の 5 つの条件が挙げられている（木下 2003）。

- ① データに密着した分析から独自の説明概念をつくって、それらによって統合的に構成された、説明力に優れた理論
- ② 継続的比較分析法
- ③ 人間と人間の直接的なやり取り、社会的相互作用に関係し、人間行動の説明と予測に有効であって、同時に研究者によってその意義が明確に確認されている研究テーマによって限定された範囲内における説明力に優れた理論
- ④ 他者との相互作用の変化を説明できる、いわば動態的説明理論
- ⑤ 実践的活用を促す理論

GTA にはこれらの共通項が存在するが、実際の分析手順などはコーディング、切片化などそれぞれに違いがある（三毛 2003）³⁾。今回調査 I・II において M-GTA を採用する理由について以下に述べる。

① 「研究する人間」の視点の導入

通常 GTA ではデータを切片化し、できる限り研究者の先入観の混入の可能性を消し、透明な存在としてデータ分析を行う（木下 2003）。これに対し、M-GTA では「どのような関心を持った人間が、どのようなことを明らかにするために分析を行うのか」という、その研究者にとって自明な部分を意識化しするところからスタートする。そのために「研究する人間」として、積極的に研究者の問題意識・目的を分析のなかで明確に取り込む。

筆者は研究者であると同時に、研究対象者と同じ現任の地域包括支援センターの社

会福祉士であり、実践者である。地域包括支援センターの専門職として豊富な実務経験をもち、なおかつ民生委員との接点も多い。本研究の研究動機は筆者の業務上の疑問点から導き出されたところが大きい。こうした背景を持つ筆者が、業務遂行上を感じた問題意識等をできるだけ消して、透明な存在として分析することは困難である。筆者の専門職としての経験、立場は分析における「バイアス」「先入観」ととらえることも可能である。しかし M-GTA では全くの「バイアス」「先入観」を排して分析することを目指すことに無理があると考えた立場をとる。そのうえで「研究する人間」を重視し、「誰が」分析を行うのかを明らかにすることでその分析が導き出されるプロセスを説明可能にしていくという立場をとる（木下 2007）。そのために、具体的な分析方法として M-GTA では切片化を行わず、分析ワークシートを作成し（巻末参照）、データの中に表現されているコンテキストの理解を重視する立場をとる。分析ワークシートを作成することで、分析のプロセス、根拠を開示されるため第三者が分析プロセスを確認できるようになっている。

②「応用者」による実践場面での修正・発展の視点

本研究は実践者でもある筆者の実践を通じて浮上した問題意識に発している。そのため、実戦での応用を意識した研究であり、その目的は実践場面で有効な理論の生成である。M-GTA では最終的に生成された理論は研究者とは別の「応用者」によって、実践場面で適用され、必要があれば修正されていくとされている（木下 2003）。

そのため、実践での適用を強く意識している本研究の手法として適していると考えた。またこの「応用者」の位置づけは「研究する人間」が意味を解釈することで生成された理論が、単なる「研究する人間」の独りよがりではなく、第三者によって適用・応用され、常に実践に即した形で見直されていくことにもつながる。より領域に密着した理論生成を目指している M-GTA の特徴とも言える。

こうした理由から調査 I・II の調査手法として M-GTA を採用した。

第4節 本研究のフィールド・対象者について

1. フィールドについて

地域包括支援センター、民生委員ともに地域に根ざした活動を展開している。そのため地域によりその実体は差があると考えられる。地域差が生じる研究対象であるため研究を通し研究フィールドを明確に定めることが望ましいと考えられる。本研究は調査Ⅰについても調査Ⅱについても首都圏に位置するX県Y市をフィールドとして設定した。しかしながら調査ⅠはY市のみでは要件を満たす対象者が足りなかったため比較的Y市と似た地域特性を持つ近隣のW市Z市の地域包括支援センター職員の中から対象者を募った。調査Ⅱは対象者であるすべての民生委員をY市から募った。

Y市は首都圏近隣に位置する人口20万弱の自治体である。駅周辺の商業地域から、工業地域、山間、農地も広がる。高齢化率は20%弱であり全国平均からすると比較的若い人が多い。Y市には8つの地域包括支援センターがあり、15の民生委員児童委員協議会がある。民生委員数は294名であり、8つの地域包括支援センターの全職員は34名である（平成25年9月現在）。

2. 調査Ⅰの対象者

以下の条件を満たす6名（社会福祉士3名、主任介護支援専門員2名、看護師1名）からのデータを分析対象とした。①委託型地域包括支援センターの専門職②地域包括支援センターの専門職としての勤務年数が4年以上③民生委員の会合等に定期的に参加し、個別支援ケースにおいても民生委員と連携・協働した経験をもつ④筆者が定期的に会うことができる。地域包括支援センターには委託型と行政の直営型がある。本研究では委託型の地域包括支援センターの専門職を対象とした。その理由としては、行政直営型の職員は、地域包括支援センターの職員であると同時に行政の職員であるため、行政職員と民生委員の関係としても捉えることが可能となるからである。

表：2-1 調査 I の調査対象者

調査対象者	所属地域包括	資格	包括勤務年数 ^{※1}	相談援助職経験 ^{※2}	年齢	性別	在支経験 ^{※3}
地域包括職員 No1	A 包括 W 市	社会福祉士	4 年 10 か月	10 年	30 代	男性	有り
地域包括職員 No2	B 包括 Y 市	社会福祉士	4 年 10 か月	6 年	30 代	男性	無し
地域包括職員 No3	C 包括 W 市	主任介護支援専門員	4 年 11 か月	10 年	40 代	女性	有り
地域包括職員 No4	D 包括 Z 市	社会福祉士	4 年 11 か月	10 年	30 代	女性	有り
地域包括職員 No5	E 包括 Y 市	看護師	5 年 1 か月	16 年	50 代	女性	有り
地域包括職員 No6	E 包括 Y 市	主任介護支援専門員	5 年 1 か月	13 年	30 代	女性	有り

※1、※2 インタビュー実施日における年数

※3 在支は在宅介護支援センターの略。在支は老人福祉法に基づき平成 2 年に設置された、地域の高齢者・介護に関する総合相談センター。地域包括支援センター設置に伴い、多くの在支が地域包括支援センターへ移行した。

インタビューは協力者の勤務地である各地域包括支援センターで行った。インタビュー実施期間は平成 22 年 10 月～平成 23 年 4 月である。インタビューは半構造化面接で各 60 分～90 分程度を実施した。

調査 I のリサーチクエスションは「経験豊富な地域包括支援センターの専門職はどのように民生委員との関係を築いているのか。またその関係とはどのような関係であるのか」である。地域包括支援センターが民生委員との間に構築する「関係の質」や、その深化のための方法が示されているわけではないが、地域包括支援センターの専門職と個々の民生委員の普段のやりとりの中に、様々な戦略が意識・無意識の下に行われていると考えられる。その為インタビューガイドは個々の民生委員とのやりとりが

より明確に確認できるように、民生委員との連携・協働において①「印象的な事例」②「期待すること」③「困ったこと」④「気をつけていること」⑤「民生委員との関係がどのように変化したか」等とした。

3.調査Ⅱの対象者

以下の条件を満たすものを調査対象者とした。①現役の民生委員であること②筆者が定期的に会うことができること③研究の主旨を理解し、インタビューの協力を得ることができること④「民生委員活動を活発に行っている」と地域包括支援センター職員から推薦があること。

表 2-2 調査Ⅱの調査対象者

調査対象者	性別	年齢	活動年数	同居家族	仕事	所属民児協
民生委員 No1	男性	60代	4年	有	無	A民児協
民生委員 No2	女性	50代	5年	有	無	B民児協
民生委員 No3	女性	40代	4年	有	有	B民児協
民生委員 No4	女性	40代	1年	有	無	A民児協
民生委員 No5	男性	70代	1年	有	無	C民児協
民生委員 No6	女性	60代	5年	有	有	D民児協
民生委員 No7	男性	60代	8年	有	無	E民児協
民生委員 No8	男性	70代	10年	有	有	F民児協
民生委員 No9	男性	70代	7年	有	無	G民児協
民生委員 No10	女性	60代	4年	有	無	H民児協

現在 Y 市には 15 の公民館があり、公民館区ごとに民生委員・児童委員協議会（民児協）が設置されている。15 の民児協のうち 8 つの民児協に所属する 10 名の現役民生委員の調査協力を得た。本研究ではデータの偏りを防ぐために、民生委員としての活動期間、性別、職業の有無等を確認しながらサンプリングを行った。

民生委員になってからどのように自分自身に変化していったのか、意識の変容に注

目する意図で以下のインタビュー項目を、①民生委員になった経緯②民生委員活動を行う上で困ったこと③民生委員活動を行うなかでうれしかったこと④民生委員になって自分自身の生活がどのように変化したか⑤家族への影響とした。なお調査対象者が語りやすくなるために、質問項目についてはインタビューの流れのなかで随時修正・追加などを行った。

4. データ収集方法と倫理的配慮

調査Ⅰ・Ⅱともに、調査対象者の了解を得て IC レコーダーでインタビュー内容を録音し、その後テキスト化を行った。また倫理的配慮を期するため、調査Ⅰ・Ⅱともに調査対象者には調査の主旨を説明した後に、口頭と文書でデータの取り扱い等について説明し、同意書を得た。

第 5 節 分析の手順

1. 調査Ⅰの分析手順

M-GTA の手順に沿って、得られたデータの中で特に内容が豊かであると思われるケースから分析を開始した。本研究のリサーチクエスションは「経験豊富な地域包括支援センターの専門職はどのように民生委員との関係を築いているのか。またその関係とはどのような関係であるのか」である。このリサーチクエスションを元にデータ収集を行うが、M-GTA ではさらにデータ分析に際し、分析テーマを設定する。分析テーマとは M-GTA の手法の一つであり「問題意識、関心を確認し、それらに沿って解釈が行えるように操作化していくことといえる」(木下 2003)。具体的にはデータが得られた後でデータ全体を見渡し、データが語っていることが何かを明らかにした上で、データ解釈の着目点を定めることである。データからは主に個々の民生委員とお互いにサポートできる関係構築を目指す地域包括支援センターの専門職の姿が豊富に語られていた。最初からお互いにサポートできる関係にあるわけではなく、様々なやりとりやイベントなどを経て、お互いにサポートできる関係に到達する。このサポートし合える関係を本研究では「パートナー関係」⁴⁾と置き換え、最終的に分析テーマを「地域包括支援センターの専門職による民生委員とのパートナー関係構築のプロセ

ス」とした。設定された分析テーマから意味があるデータに注目しながら分析を行った。

M-GTA では分析の最小単位が概念である。M-GTA における概念とは木下（木下 2003）によると「データ解釈から生成された仮説的なもの」「ひとつの概念が厳密にひとつの特定の現象を説明するという自然科学的理論における概念とは、異なる種類のものである」とされている。そのため、既存の概念からの転用ではなく、あくまでも得られたデータに即して「自分で概念を命名するのが最善」と説明しており、本研究でも M-GTA の手法に則り概念生成を行った。概念生成には分析ワークシートを活用し帰納的に生成した。M-GTA では一定の概念生成後に、グルーピングするのではなく、「ひとつの概念を基点にそれと関係のあるもう一つの概念を見出していく作業を繰り返す」（木下 2003）。例えば本研究ではデータの中で民生委員との関係において、相互に支え合う状態を示す例が発見されたが、次に相互に支え合えない状態を示すものがないかデータの中で検討し、さらに他の状態もあるのかも検討した。こうした比較を繰り返しながら概念を生成した。また同時に複数の概念から成るカテゴリーを生成し、カテゴリー間の相互の関係の分析を行い、結果をストーリーラインにまとめた。

2.調査Ⅱの分析手順

調査Ⅰ同様、得られたデータの中で特に内容が豊かであると思われるケースから分析を開始した。本研究のリサーチクエスチョンは「民生委員が委嘱を受け、役割を果たしていくプロセス」である。データからは予備知識もほとんどない状態で民生委員の委嘱を受け、試行錯誤を繰り返しながら自分自身の民生委員としての役割を見出していくプロセスが語られていた。その為、最終的に分析テーマを「民生委員が自分自身の役割を見出していくプロセス」とし、設定された分析テーマから意味があるデータに注目しながら分析を行った。実際の分析手順については調査Ⅰ同様に M-GTA で示されている手順に従って分析を行った。

なお調査Ⅱで分析取り上げた「役割」は社会学の分野で古くから重要な位置を占めてきた概念である一方で日常的にも広く使用されている。一般的な「役割」の意味としては「割り当てられた役目」（広辞苑）「それぞれに割り当てられた役目、任務」（明鏡国語辞典）とされており、社会福祉分野でも通常この意味で使用されていることが

多い。社会学の分野ではこの「役割」については様々な角度から論じられている。パーソンズに代表される機能主義理論においては「役割」は人間の規範適性格を持ったものであり固定された、動かないものにとられ、与えられた「役割」をただ遂行するという意味において人間はきわめて受動的なものとしてとらえられている。これに対しブルーマーらのシンボリック相互作用論において人間は規定された「役割」を単にストレートに取得するのではなく、規定された「役割」を選択的に受容することができ、その結果自我を主体的に形成できるとしている(船津 1995)。また船津(船津 1995)は「人間は他の人間とのシンボリックな相互作用において、他者の期待を単に受け入れるだけではなく、それを自分自身のやり方において取り扱い、自己の行為を主体的に形成する」としている。本研究における「役割」とはシンボリック相互作用論における「役割」すなわち固定的で規範的な性格に終始するものではなく、担い手による積極的関与の余地があるものであるととらえる立場をとる。

注

- 1) Flick (2007) はトライアングレーションについて「ひとつの現象に対してさまざまな方法、研究者、調査対象群、空間的・時間的セッティングあるいは異なった理論的立場を組み合わせることを意味する」と説明しており、4つの方法があるとしている。その4つとは①ある方法を追加する方法とし、たとえば二つの質的方法を組み合わせる、質的方法に量的方法を組み合わせるもの。②異なった種類のデータを取り入れること。③異なった理論的視角を採用すること。例えば研究対象に質的研究の複数の研究視角を採用すること。④異なった理論的・方法論的背景に立つ複数の研究者が共同して一つのプロジェクトに関わる方法である。
- 2) GTA について木下(木下 2003) は M-GTA を含む4つの類型に分類している。この4つとは①グレーザーとストラウスのオリジナル版②ストラウスとコービンによるストラウス・コービン版③グレーザー版④修正グレーザー・ストラウス版(= M-GTA) である。山野(山野 2009) はこれにシャーマズの社会構成主義版(Charmz2006=2008) を加え5つの類型に分類している。
- 3) 明確に切片化を否定しているのは M-GTA のみである。

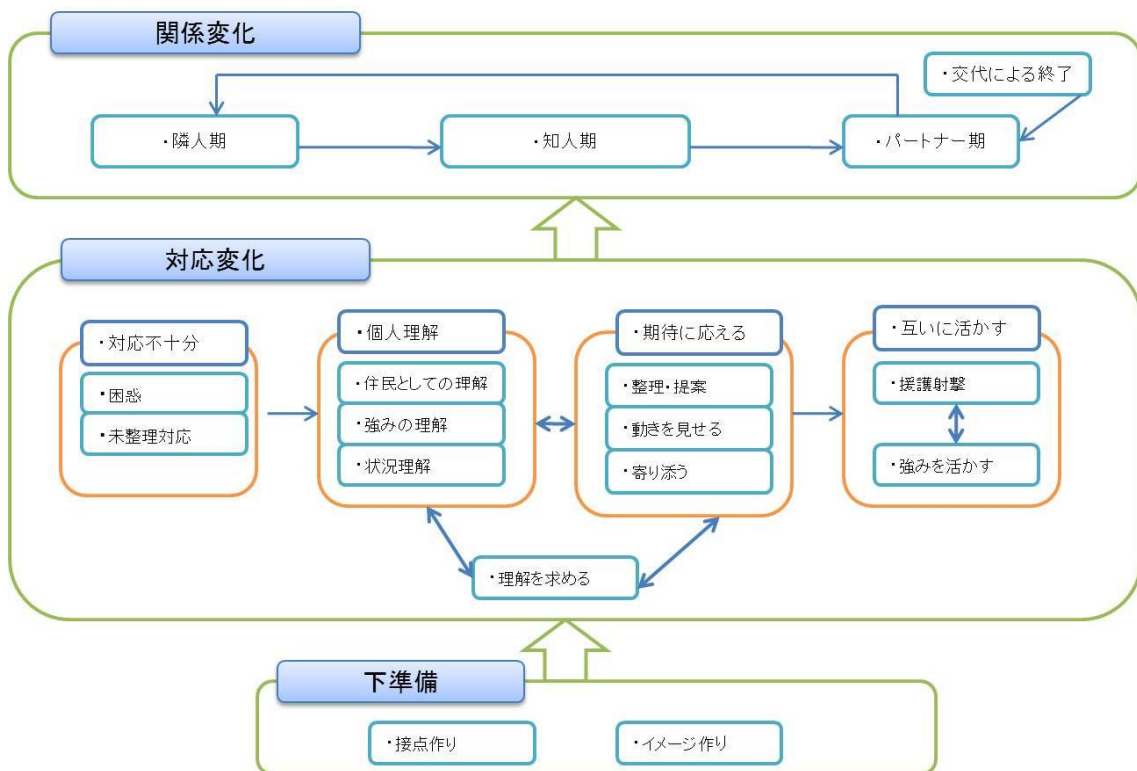
- 4) 「パートナー」は「仲間」「同伴者」「相棒」等の意味があるが（広辞苑）、本研究では顔見見知りの状態からさらに関係が進み、様々な課題を共に行う「仲間」となった状態を「パートナー」とした。

第3章 調査Ⅰ「地域包括支援センターの専門職による民生委員とのパートナー関係構築プロセス」

第1節 分析結果

分析の結果、図1のような理論図が得られた。概念は『』、サブカテゴリーは〈〉、カテゴリーは【】と記す。またデータ該当箇所（バリエーション）の一部を「下線・イタリック体部分」内に示した。以下図1の内容について述べる。なお、ここでの「民生委員」とは民児協などの組織ではなく「個々の民生委員」のことである。

図3-1：地域包括支援センターの専門職による民生委員とのパートナー関係構築プロセス



第2節 全体のストーリーライン

【関係変化】【対応変化】【下準備】の3つのカテゴリーが生成された。【関係変化】は地域包括支援センターの専門職から見た民生委員との関係の状態を示すカテゴリーで単に顔を知っている関係から、お互いを支えあう関係へと進化するプロセスが示された。地域包括支援センターの職員から見た民生委員の関係は単なる顔見知りの関係であると言える『隣人期』¹⁾から始まり、相互の理解を促進させ、民生委員からの評価を得る『知人期』²⁾を経て、お互いに支えあう関係である『パートナー期』へと変化する。しかし民生委員の交代などがあると、再び『隣人期』に戻り、一から関係性を構築していくことになる。この【関係変化】は地域包括支援センターの専門職が個々の民生委員と具体的な課題・相談等に取り組む際の【対応変化】に影響を受ける。【対応変化】では民生委員に対しての理解が不十分であり、民生委員からの理解も得られていない状態では〈対応不十分〉となるが〈個人理解〉〈理解を求める〉〈期待に応える〉などの対応を経て、最終的には民生委員の力も、地域包括支援センターの力も〈互いに活かす〉ことができるようになるプロセスである。【下準備】は地域包括支援センターの専門職が民生委員と日々接する際の関わり方、スタンスであり、【対応変化】を促す際の準備として位置付けることができる。以下カテゴリーごとに記述する。

1. 【関係変化】カテゴリー

(1) 『隣人期』

地域包括支援センターの専門職と民生委員が地域での様々な会合などで顔を合わせる機会が多い。そのため地域包括支援センターの専門職は民生委員の存在については理解している。しかし、その関係は単に顔を知っている程度である。顔を知っていることが、地域包括支援センターの専門職にとって、地域での支援活動における有効な社会資源であることは全く別のことである。

逆にそういう民生委員さんって関係性も持っていないわけじゃないですか。でそう関係がない全く、こうあんまりお話もしたことがない民生委員さんに対して、あんたらのところ何も課題ないので、どんなにきれいな言葉に変えたってむかつくだけでしょ。言われたら。(地域包括職員 NO3)

この段階では、地域包括支援センターの専門職は民生委員から信頼されているという実感を持つこともできない。お互いに近くで活動しながら、存在を遠くに感じる。ここでは担当地域の課題把握のために民生委員にヒアリングを地域包括支援センターの専門職が試みようとしているが、こうした情報収集一つをとってもお互いに理解しあえていない状態では十分な効果をあげることもできない。

(2) 『知人期』

単なる顔見知りの状態から相互理解が進んだ時期。民生委員に対する理解が深まり、依頼や相談に対しても専門職として対応できる。しかし民生委員の強みを活用するまでには至らないが、この時期は民生委員から声をかけてもらうことが増える。また地域包括支援センターから民生委員に声をかけても警戒されることもなく、存在を認められているという実感を持つことができる。具体的な課題・相談の有無に関わらず気軽に声を掛け合うことができる。

以前から担当してる方と話していると、それを待って声をかけてくれる民生さんが出てきたので、そこで話していると「あっ、そうだ、あのケース言っところ」とか、あの会議始まったから、廊下で立ち話をして「実はこういったケースはどこにつなげばいいんだろうか」とかっていうお話をいただけるようになった。(地域包括職員 NO5)

そこで初めて専門的な機関として包括が来て、この人に言ってもいいんだろうか、または、その人からの話を聞いていいんだろうかって。たぶんお互いの査定はたぶんしてると思うんだけど。その中で OK、この人には言っても大丈夫なんだなっていう信頼が民生委員さんから包括にできつつあった。(地域包括職員 NO1)

以前であれば挨拶を交わす程度の関係であるが、さらに具体的なケースの話や、抱えている課題などについても民生委員から包括に話が来るようになる。民生委員も専門機関、専門職としての職員がどのような強みを持っているのかを理解している。

(3) 『パートナー期』

民生委員を社会資源として活用するという視点だけではなく、民生委員を支えると

いう意識が芽生える。また民生委員の力を活用する際も、民生委員の実情にあった形で依頼できる。その結果民生委員からのサポートも得やすくなり、相互に支えあうという関係になる。

今は、かえって「私はここをします。民生さんのほうには申し訳ないけどここをお願いするね。それをすることによって、こうやった形の支援をしていくんだよ」っていうのが、こう道筋がある程度立てられるようになってからは、それほど民生さんにお電話するとき、こう変なところに力を入れてということは、今、感じてはない。(地域包括職員 NO5)

今はお互いの顔の見える落ち着いた関係性ができてきて、ここまではできるよ、ここからはできないよ。できないけど、じゃあ一緒に考えますよ、という姿勢があるのが伝わってきているかな。(地域包括職員 NO1)

地域包括支援センターの専門職の民生委員に対する理解と民生委員からの地域包括支援センターの専門職への理解がともに進み、相互理解を土台にしてお互いを支えることができる。ここでは専門職として地域包括支援センターの専門職が役割分担を行い、そのことで民生委員が課題に取り組みやすくなることを支援している。

(4) 『交代による終了』

民生委員は1期3年の任期となる。民生委員交代の後には、新しい民生委員と相互理解を深め、パートナー関係を構築する必要がある。民生委員は資格試験制度ではないため、民生委員に選出された時点で誰もが同じ知識、技術、価値観などを有しているわけではない。また地域での生活者としての背景も個々人で全く異なる。その為、前任者との関係がそのまま後任者との間に成り立つとは言い難い。そのため民生委員が交代した場合は『隣人期』に戻り最初から関係を深めていく必要がある。

必ず11月のときには行って。やめる方にありがとうと言ってきて。12月の初めにまた新しい方に挨拶をしながら。でもこれからもう一回やり直し。それは確かにやり直しで。(地域包括職員 NO1)

現在多くの現任民生委員が1期3年で交代していることを考えると、構築されたパートナー関係をそのまま維持継続することは難しく、ここで語られているように、交代の都度最初から関係構築のためのプロセスを踏むことになる。

2.【対応変化】カテゴリー

(1)〈対応不十分〉

民生委員への対応が十分に行えない状態である。理由としては地域包括支援センターの専門職が個々の民生委員、もしくは民生委員制度そのものについて十分に理解していないことが考えられる。また逆に民生委員から地域包括支援センターの専門職、もしくは地域包括支援センターそのものに対する理解が不十分であるために起こる。〈対応不十分〉には地域包括支援センターの専門職の対応が受身であることで生じる『困惑』と、積極的に動くが空回りである『未整理対応』がある。今後民生委員に対する理解が深まると、相談、依頼の背景を読み解くことができ、効果的な対応ができるようになる。

(2)『困惑』

この時期は民生委員に対する理解が進んでいない。そのため、民生委員からの相談、依頼の意図を十分に理解することができず対応に苦慮する。またこの時期は民生委員も地域包括支援センターに対する理解が十分ではない。そのため、寄せられる相談、依頼の内容が必ずしも地域包括支援センターの業務範囲であるとは限らない。『困惑』は民生委員からの相談・依頼に対しどのように反応すればよいか分からず、地域包括支援センターの専門職が反応できない状態を表す。

「大変だ」っていうその「大変だ」の基準がやっぱりあいまいなので、本人にとって「大変だ」なのか、民生委員さんが見て「大変だ」なのか、隣の人が何か言って「大変だ」なのか…なんとかしたいと思ってるのは誰なのかなとか、っていう意味でははじめすごく、こちらの初動がちょっと迷った。誰に対して何をしたらいいんだろう。

(地域包括職員 NO1)

ここでは「大変だ」と相談に来た民生委員に対する地域包括支援センターの専門職の理解が十分ではなかったために「大変だ」の言葉の意味をつかむことに苦慮してい

る。この民生委員への理解が今後進めば、この言葉の意味を捉えることができるようになる。

(3) 『未整理対応』

民生委員からの依頼・相談に対し、言われたままに対応してしまうこと。専門職ではない民生委員からの相談、依頼は必ずしもその内容が整理されているとは限らない。相手に対する理解が進んでいけば民生委員からの依頼・相談の背景を推測し、課題を『整理・提案』することも可能となる。しかしこの時期はその相談・依頼の背景を読み解くことができないため、とにかく言われたままに動いてしまう。ここでは専門職としての対応とはなっていない。民生委員との相互理解が進んでいないことに加え、地域包括支援センターの専門職の経験が浅い場合に起こる。

失敗というかも、いろいろと、やっぱり失敗もあったのは、大変だったときすぐ行ってしまふ…民生委員さんがどんな価値判断あるかわかんなくて、とにかく大変だと思ったら、いってみたいといけないかな、という思い込みも、こっちにもあって（地域包括職員 NO1）

ここでは専門家としての『整理・提案』までは行えていないが、依頼に対し相手にもわかりやすい形で行動に移すことで、今後の関係構築に繋げることができる。

(4) 〈個人理解〉

民生委員を個人として理解すること。地域での生活者であることの他に、強みや社会背景などを理解する。民生委員は生活者でもあり、民生委員活動と生活者としての日常生活が職業人よりも非常に近い位置にある。そのため、民生委員のある行動が民生委員としてのものであるのか、または生活者、近隣住民としてのものなのか区別することは難しい。

地域性によっては、もともと派閥的なものがある地域もあるんですよね。そうすると、あそこの民生委員さんは、ここのあたりに住んでる人とは仲良くないとかっていうのもあったりするので、それは本当に気をつけて接していかないといけないんです。

（地域包括職員 NO2）

この地域包括支援センターの専門職は個人としての民生委員を理解することの必要を認識し、そのために民生委員が活動する地域の特性や、地域と民生委員の関係を
知ることにも力を注いでいる。

(5) 『住民としての理解』

民生委員は地域の住民でもあり、生活者でもある。そのため、民生委員活動を行う
ことが、民生委員の地域での生活を困難にすることがある。こうした状況下に置かれ
やすい立場であることを、地域包括支援センターの専門職は配慮しながら連携・協働
する必要がある。

民生委員さんってどうしても一人で、あと地域の中に住んでいるので、苦情とか、本
当にその方が生活しづらくなってしまおうのが、一番やっぱり困るので。(地域包括職
員 NO2)

この地域包括支援センターの専門職の言葉は重い。民生委員が実際にどのような環
境の中で、活動をしているのかを常に意識しているからこそ発せられる言葉である。
また民生委員を民生委員として理解しているだけではなく、生活者としての側面まで
も考え関わっている。こうした意識の有無が民生委員との関わり方にも影響すること
は明らかである。

(6) 『強みの理解』

民生委員が社会資源としてもっている強みを理解すること。民生委員に対しては見
守りをはじめ社会からの期待も大きい。しかし全ての民生委員が一律に同じ力を持っ
ているわけではない。個々の民生委員によってその強みは違う。その中で民生委員が
持っている強みを正しく理解することは、今後民生委員と協働する際に民生委員に対
する期待を明確にすることになる。

民生委員さんはダイレクトに「お母さんこんなに困っているんだから、とにかく来て
頂戴」って言えちゃうところが、強みかもなと思いますし。(地域包括職員 NO4)

この地域包括支援センターの専門職はここでは気さくな民生委員の性格を強みとして理解している。

(7) 『状況理解』

民生委員が置かれている心理社会的状況を理解すること。民生委員は一人一人社会的背景が異なり、その社会背景の違いがそのまま民生委員としての活動内容に大きく影響する。民生委員としての役割は共通であるが、仕事の有無、性別、年齢、家族背景、健康状態、地域での生活歴など活動に影響する要因はいくつもあり、ここを無視して民生委員だからと一律に期待をすることはできない。

あとは民生委員さんの負担感をこちらで聞いていくっていうのは、心がけてやっていたので、民生委員さんから電話がなくても、こちらから民生委員さんに連絡して、「最近の様子いかがですか」とか。あとは、民生委員さんはご夫婦の方だったので、奥さんに対しても一応「最近はどうですか？」っていうようなことをですね。「ご主人お疲れになってませんか」とかっていうことは、一応電話に出たときに聞いていくっていうところは、おこなっていったところです。(地域包括職員 NO2)

地域包括支援センターの専門職は民生委員の健康状態などに対する気遣いを見せられている。こうした『状況理解』を通じ現時点での民生委員の状態を把握し、その情報をもとに関わり方や連携・協働の在り方なども調整している。

(8) 『理解を求める』

民生委員に対する理解と並行して、地域包括支援センター側のことを理解してもらえるように働きかけること。パートナー関係の構築は相互理解が前提であり、一方通行の関係ではない。

案内文持って行きながら、ちょこちょこって話をしてくれて。あたしたち今こんなことで困っているんで、力を貸してくださいって言って、お願いしていくから(地域包括職員 NO3)

地域包括支援センターの専門職も自らの機関、立場などを民生委員に理解してもらう必要がある。民生委員からの地域包括支援センターに対する理解があれば、地域包括支援センターからの対応が民生委員にとって納得しやすいものとなる。

(9) 〈期待に応える〉

民生委員からの地域包括に対する期待を読み取り、その期待に応える。民生委員の期待をまず読み解き、専門性を持って応える必要がある。課題・相談に対し『整理・提案』、地域包括支援センターの専門職の動きを意図的に伝え、安心感を与える『動きを見せる』など課題・相談に対する具体的な対応のほかに、時として困難な状況にある民生委員を支えるために『寄り添う』ことも行う。〈期待に応える〉ことで民生委員からの評価を獲得する。

民生委員さんにとっても、やっぱり投げたボールがどこに収まって、どう投げ返されてくるのかを期待して包括に連絡してきてくれると思うので、そこを受け止めることは必要かなど。(地域包括職員 NO1)

(10) 『整理・提案』

民生委員からの相談・依頼に対して内容を整理して解決策を提案すること。関わり当初は『困惑』『未整理対応』だった対応も、相互理解が促進することで相手の真意を理解し、有用な対応方法を提案できるようになる。特に民生委員は地域包括支援センターよりも地域に密着した存在であるため、住民からの相談や課題がダイレクトに寄せられやすい。その為寄せられた相談・課題が十分に整理されていないことも多い。

今の状況をもう少し詳しく教えてください。今すぐ必要なことか、休み明けでもいいのか、その対処法を急がないっていう。基本的な部分かもしれないけれども。(地域包括職員 NO1)

当然地域包括支援センターですべての課題が解決できるわけではない。しかしその相談・課題を一度受け止め、解決に向けて『整理・提案』することが地域包括支援センターの専門性ともいえる。こうした専門性を発揮することが民生委員の信頼を得る

ことにつながる。

(11) 『動きを見せる』

地域包括支援センターの専門職の動きを民生委員に分かるように意図的に伝えること。地域包括支援センターが民生委員から寄せられた依頼・相談に対応していたとしても、それを相手に伝えなければ、なにもしていないと誤解されてしまう。そのため、地域包括支援センターの専門職が今何をしているのかを言葉や具体的な行動で伝えていくことが必要になる。

訪問したとか、サービスにつながったっていうのは、必ず民生委員さんに返していかないといけないな、というのは気をつけてますね。(地域包括職員 NO2)

『動きを見せる』は地域包括支援センターの専門職が依頼に対して対応しているところを伝えることで、自分の身を守るという側面もある。しかしそれ以上に依頼先に対してきちんと報告するというマナーを守ることによって民生委員との関係が深まる。

(12) 『寄り添う』

民生委員の心情にサポートタイプに寄り添い、理解を示すこと。民生委員は時として課題を抱え込んだり、地域住民から理解が得られず孤独な状態に陥りやすい。そのため、民生委員の心情に寄り添い、支えることが必要になる。

近くの人からは「民生委員なんだから、あんた食事ぐらいつくってあげなさいよ」とか「買い物ぐらいいってあげなさいよ、私だったらそうするわ」って言ってるんですけど。「民生委員ってどこまで何する人なんのでしょうか、っていうのがね、私の対応は冷たいでしょうか、非人道的でしょうか」ってな感じで。確かにそう思われるのはつらいですね。(地域包括職員 NO1)

この『寄り添う』ためには民生委員との関係がある程度築かれていることが前提となる。ある程度関係があるからこそ自分の心情を相手に伝える気持ちになる。

(13) 〈互いに活かす〉

地域包括支援センターの専門職は民生委員をサポートする意識が強まり『援護射撃』を行うようになる。また同時に民生委員からのサポートを意図的に地域包括支援センターの専門職が得られるようになり『強みを活かす』ことが可能となる。

(14) 『援護射撃』

民生委員が困らないように、陰ながら民生委員をフォローすること。民生委員の立場も尊重し、地域包括支援センターの専門職が前面に出ることはしない。あくまで陰から。表だっておこなうことは民生委員を否定することにも繋がりがねない。後ろからサポートする姿が示されており、背後から射撃を行う意味である『援護射撃』と命名した。民生委員からの相談に対してのサポートではなく、民生委員が活動しやすいように気を配ることであり、より積極的に民生委員をサポートする姿勢が現れている。〈個人理解〉が進み『寄り添う』ことを経て、より個々の民生委員が置かれている状況がイメージできるようになったからこそ可能となる。

市の機関も巻き込んでカンファレンスを開いて、その中でも民生委員さんがこうやって管理してるっていうのは、市の人にも一応把握しておいてもらって。お金のやり取りも全部ノートに書いておくっていうのはルールを決めて、民生委員さんがやっていたあと「トラブルにならないように」っていうことは、ちょっと気をつけていったところですね（地域包括職員 NO2）

このシーンでは地域包括支援センターの専門職は民生委員がいない場所で関係機関に対して働きかけることで、民生委員の活動がスムーズに行われるようサポートしていた。専門職ならではの視点と立場を活かした民生委員に対する後方支援であるといえる。

(15) 『強みを活かす』

民生委員個人がもつ「強み」を、支援活動の中で意識的に活用すること。『強みの理解』で強みについては理解していても、すぐにそれを活用できるわけではない。こちらの強みを提供〈期待に応える〉『援護射撃』する中で個々の民生委員の『強みを

活かす』ことができる。

民生委員さんに「わたしがいきなり電話してもきっとそっちでうまくやってください」
って言われちゃうのが関の山なので、民生委員さんの方からちょっとお話をいただ
けませんかという願をして、息子さんを引っ張りだしてきてもらって（地域包括
職員 NO4）

ここでは、介護に消極的な家族に対して、地域包括支援センターの専門職からでは
なく、地域から「一目置かれている」民生委員の強みを意図的に活かすことで地域包
括支援センターの専門職は家族に働きかけている

3.【下準備】 カテゴリー

地域包括支援センターの専門職は民生委員の期待に応え、互いに活かすことができ
る関係を構築する。しかし専門職として民生委員と関わる以前に、良好な関係維持の
ための努力が必要になる。専門職としての力量があっても存在そのものを受け入れて
もらえなければその専門性を発揮することもできない。また個々の民生委員との関わ
りには濃淡ができてしまうことはやむを得ないが、意図的に接点を作らなければ相互
理解は進まない。また相互理解が進まなければ個々の民生委員からのサポートを得る
ことも難しくなる。【下準備】ではこうした民生委員と具体的な課題・相談等に関わ
る以前に地域包括支援センターの専門職が民生委員との関係構築のために行う準備で
ある。

(1)『接点作り』

民生委員と話をする機会を意図的に作り出すこと。民生委員に対する理解は会合で
顔を合わせることや、挨拶を重ねるだけでは十分ではない。個々の民生委員と直接話
をする機会を作りだし、時間を共有する中で民生委員の置かれている状況などの理解
が進む。

このケースちょっと気になって今度行くんですけど、民生委員さんとしてどうですか。
ちょっと気になるって、じゃあ、一緒にどうです。集合場所は民生委員さんのご自宅

でいいですか、そこから歩いていきましょう。そこで、あえて時間を確保して、歩きつつとか。(地域包括職員 NO1)

民生委員と地域包括支援センターの専門職が顔を合わせる機会が多い。しかし単に席を隣にするだけでなく、関係を深め、繋がりを強めるにはさらにプラスアルファの働きかけが必要になる。ここでは地域の高齢者に対する訪問に際し、あえて高齢者の自宅前で集合するのではなく、民生委員の自宅前で集まることで少しでも話す時間を確保し、繋がりを強めようとしていた。こうした工夫を積み重ねることで、特別な機会を設けなくても日々の業務の中でお互いが繋がるための機会を持つことができる。

(2) 『イメージ作り』

民生委員が地域包括支援センターに対してポジティブなイメージを持ち、円滑なコミュニケーションが図れるように日頃のやり取りの中でマナーを意識して関わること。

民生委員さんは本当に地域の人でもあり、民生委員さんでもあるので、その評価っていうのは本当に広く、すぐに広がる部分があるので、本当に気をつけるようにしてま
すので、電話をかける時間とか訪問する時間とか、本当に 1、2 分の感覚で気をつけ
るようにはしていますので。(地域包括職員 NO2)

民生委員と接するのは地域包括支援センターの一専門職である。しかしその地域包括支援センターの専門職は地域包括支援センターという看板を背負っている。個と個の繋がりは個と個にとどまらず、個と組織、組織と組織にも広がる。個人である地域包括支援センターの専門職の言動がそのまま地域包括支援センターへの評価にもつながっていることを意識した働きかけであるといえる。

第 3 節 考察

調査 I の目的は、地域包括支援センターの専門職が民生委員とどのような関係を、どのように構築しているのかを帰納的に分析し、探索的仮説モデルを生成することで

あった。特に地域包括支援センターの専門職と個々の民生委員の関係に焦点を絞った。地域包括支援センターは民生委員との関係を強化する必要があるが、構築すべき「関係の質」や、その深化のための具体的な方法等については明確に示されてこなかった。本研究では地域包括支援センターの専門職が個々の民生委員とお互いに支えあえる「パートナー」関係を構築することを目指し、様々な試行錯誤を行っている姿が明らかになった。地域包括支援センターと社会資源の関係は「活用」「改善」「開発」があるとされている（地域包括支援センター運営の手引き編集委員会 2008）。地域に存在しない場合には社会資源の「開発」や、既存の社会資源の「改善」を行う必要があるが、まずは既存の社会資源を「活用」することが求められる。民生委員を社会資源の一つとして捉えるならば、地域包括支援センターの専門職にとって民生委員は「活用」する対象である。しかし地域包括支援センターと民生委員はそれぞれ別組織であり、異なる根拠法を持つ。地域包括支援センターの専門職と民生委員の間には主従関係・上下関係は存在しない。その関係は地域包括支援センターの専門職が民生委員を一方的に「活用」というような関係では成立しない。

調査 I で生成された『強みを活かす』が「活用」に近い概念であると考えられるが、ここに至るまでに地域包括支援センターの専門職と民生委員はいくつものステップを経ている。民生委員を「活用」する前に地域包括支援センターの専門職は民生委員の〈期待に応える〉為に様々な工夫を凝らしている。また同時に〈個人理解〉も重要な意味を持つ。なぜなら民生委員の個人属性は様々であり、その属性の違いがそのまま民生委員活動に大きく影響するからである。その為、民生委員であるという理由だけで、無条件に地域包括支援センターの専門職が行う支援活動における協力を期待することはできない。地域包括支援センター職員は〈個人理解〉で個々の民生委員がどのような社会背景や価値観を持ち、現在どのような状態にいるのかを理解するためにアンテナを張り巡らしている。また『強みを活かす』と同時に民生委員を『援護射撃』でサポートしており単に民生委員を「活用」するだけの関係ではなく相互にサポートし合える関係構築が必要あることが明らかとなった。民生委員から見れば地域包括支援センターも社会資源の一つである。地域包括支援センター、民生委員双方がお互いに助け合う「パートナー」として支えあえる関係を構築する必要がある。本研究では地域包括支援センター職員は民生委員という社会資源の「活用」の前に、まずは相手のことを理解し、その上で自らを相手に「活用」してもらい、信頼を得たうえで初め

て「活用」できることが示された。

ここで示された特徴は先行研究で示されている専門職同士が関係を構築する際の方法とは異なるものであった。三毛と山井の研究は専門職同士の関係を対象としていた。社会資源への働きかけの主体となる MSW やケアマネジャーにとって関係を構築する専門職は唯一の存在ではない。ある対象と関係を深めることができない場合、他に対象を移すことができる。しかし民生委員は各地域に一人の配置であり、地域において唯一無二の存在である。その為、仮に地域包括支援センターの専門職がある地区の民生委員と良好な関係を構築していても、その関係を別の地区で「活用」することはできない。地域包括支援センターの専門職は日頃から【下準備】において『イメージ作り』『接点作り』を行い、複数の民生委員の中から「パートナー」を選ぶのではなく、目の前にある相手と「パートナー」になるための活動を行っている。そのために特に重要となるのが〈個人理解〉である。専門職同士が関係を深めていく際には、MSW の場合は「退院援助の積み重ね」「施設からの問い合わせに対する積み重ね」であり、ケアマネジャーの場合も「協働場面での吟味」などあくまでも共通する課題に対して連携・協働の中でお互いに信頼関係を高めていく。そこには働きかけの対象となる専門職の個人的な生活状況などについての理解は介在しない。しかし地域包括支援センターが民生委員との関係を深める際には民生委員の個人への理解が不可欠となる。また接する際のスタンスとしては〈寄り添う〉ことが求められる。地域の課題、あるいは特定の要援護高齢者に対する支援の中で地域包括支援センターの専門職は民生委員とともに行動する。しかしその支援の結果を追い求めるあまり、ともに行動する民生委員との関係が崩れては、今後の地域包括支援センターの地域での活動に大きな支障をきたすことになる。

調査 I では地域包括支援センターの職員という専門職が民生委員という非専門職と関係を構築するには専門職同士の場合と異なるプロセス、視点が存在することが明らかになった。そのプロセス、視点は現在の民生委員の置かれている状況を色濃く反映するものであった。

注

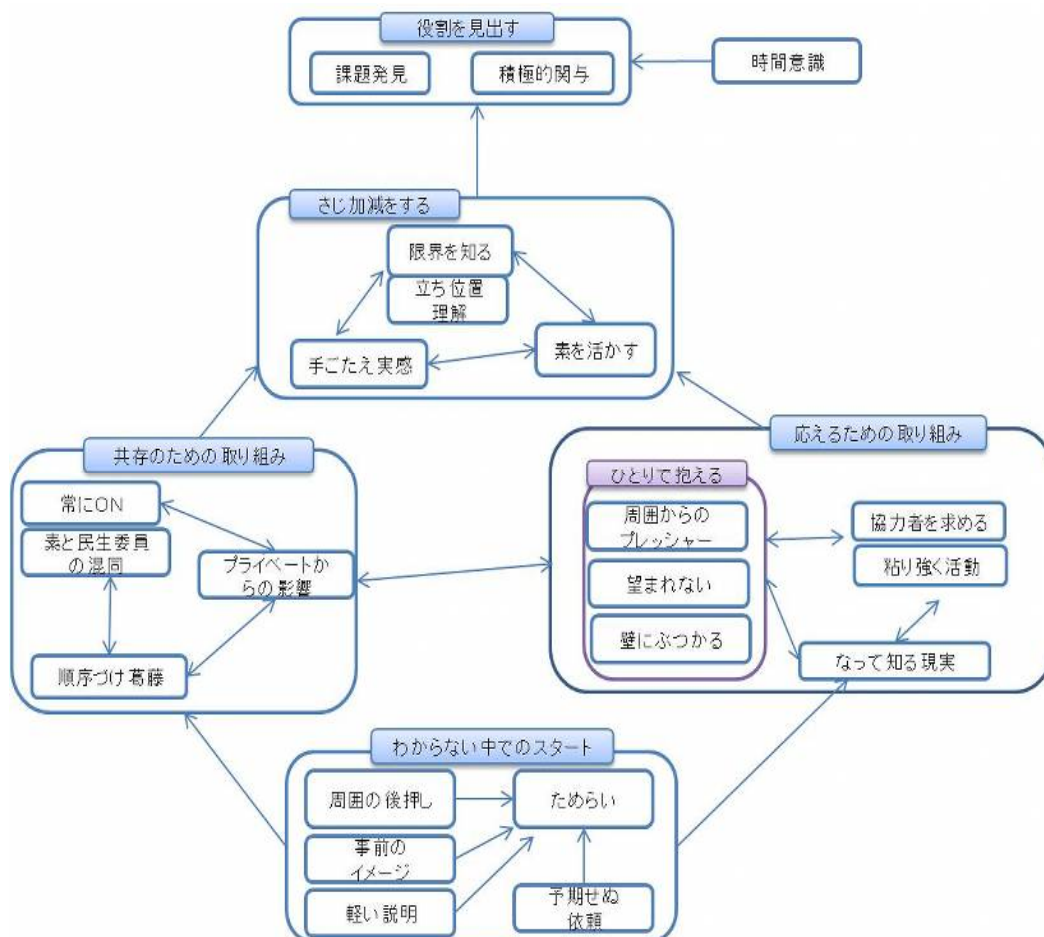
- 1) 「近隣関係による繋がりは総じて浅い」（平成 19 年版国民生活白書）と指摘されているように、現在のわが国では全体的に隣人との関係は弱いとされている。そのため、本件研究では「隣人」が通常意味する「となり近所に住む人」（明鏡国語辞典）から「物理的に近い距離にありながら、関係は希薄である」ことを示す概念名を『隣人期』と命名した。筆者の造語である。
- 2) 「知人」には「お互いに知っている人」（明鏡国語辞典）として一般的に使用されている単語であるが、ここでは「物理的に近い距離にありながら、関係は希薄である」状態から、会えば挨拶以上の会話ができる、お互いの情報の蓄積がある状態を示す概念名として命名された筆者の造語として使用している。近い単語に友人があるが、友人は「親しく対等に付き合っている人」と親密さにおいて更に深い状態を示すため、ここではそぐわないと判断し『知人期』とした。

第4章 調査Ⅱ「民生委員が役割を見出すプロセス」

第1節 分析結果

21の概念と1つのサブカテゴリからなる5つのカテゴリとカテゴリに属さない1つの単独概念が生成された。以下図1で示された内容について記述する。概念は『』、カテゴリは【】とする。またデータ該当箇所（バリエーション）の一部を「下線・イタリック体部分」内に、支援者IDを（）内に示した。

図4-1：民生委員が役割を見出すプロセス



第2節 全体のストーリーライン

民生委員は自発的に試験を受けて資格を取得するわけではなく、他者からの推薦を受けるところからスタートする。しかし多くの民生委員にとって推薦は『**予期せぬ依頼**』である。また、『**予期せぬ依頼**』を受けた時点でも、民生委員の名称は知っていても細かい業務、役割の内容までは把握しているわけではない。

自分が民生委員としてこれから何をすればよいのか、何を期待されているの【**わからない中でのスタート**】となる。【**わからない中でのスタート**】から始まり、民生委員は大きな二つの課題に直面する。一つ目は民生委員としての役割を現実的に果たすための取り組みが必要なる。いわば、地域住民やその他関係機関など外部からの期待、または自分自身がイメージする民生委員の役割を果たすため【**応えるための取り組み**】を行う。

また民生委員としての役割を果たすための取り組みのほかには、民生委員である自分と、民生委員ではない自分をどのように両立させていけばよいのかという課題にも向き合わざるを得なくなる。特に民生委員は自分が今まで担ってきた他の役割が成立している場所で新たな役割を担うことになるため、自分自身も周囲もその気持ちの切り替えが難しくなると考えられる。民生委員としての自分と、住民として、家庭人としての自分が混在してしまう可能性がある。そのため【**共存のための取り組み**】で示されたように、民生委員である自分と、民生委員ではない自分が自分自身の中で共存するための取り組みが必要になる。【**応えるための取り組み**】は外に対する取り組みであり、【**共存のための取り組み**】は内に向けた取り組みであるといえる。こうした取り組みを経て民生委員は【**さじ加減をする**】段階へ到達する。これまでの取り組みからある程度の『**手ごたえを実感**』し、様々な経験を踏まえ『**限界を知る**』ことで自分自身の『**素を活かす**』ことができるようになる。そのため、すべてを背負い込むことはなく、ある程度余裕をもち、民生委員活動に対して【**さじ加減をする**】ことができるようになる。肩の力が抜けた後【**役割を見出す**】へと進む。ここで民生委員一人一人が民生委員として自分に課せられた役割が何であるのかを自覚する。

民生委員の職務内容等は明らかであるが、これまでの経験や、担当地域の現状、または自分自身の限界、長所などを踏まえた上で、民生委員としてこの場所で何をやらなければならないのか、どのようなことであれば取り組みそうであるのかを自覚し、

さらに具体的な行動に移せるようになる。ここには民生委員としての自分の任期がどの程度残っているのかという残された時間も『時間意識』として影響する。

1. 【わからない中でのスタート】 カテゴリー

民生委員制度がスタートして数十年が経過しており、民生委員の名称は多くの人を知っている。しかし実際に民生委員が何をする人なのかを正確に理解している人は少ない。また民生委員は資格試験ではなく、他者からの推薦が必要になる。そのため、事前によく勉強し、内容を理解した上でその役職につくことは極めて稀である。

(1) 『予期せぬ依頼』

多くの民生委員は自分が民生委員になろうと思って民生委員になるための努力を計画的に行ってなったわけではない。自治会長など他者からの『予期せぬ依頼』を受け初めて自分が民生委員になることを意識する。

全く前触れもなくお話が来たんですけど、いきなりもう訪問されて。今の自治会長さんの、前の前の自治会長さんのときに急に訪問を受けて。「実は今、民生委員のなり手がなくて困っています」という話を。前の方が1年でやめられちゃったんですよ。

(民生委員 NO6)

この民生委員も自治会長から話があるまで、自分が民生委員をやることになるとは全く想像していなかった。このことは珍しいことではなく、多くの民生委員はこうした状況下で活動をスタートさせていると考えられる。

(2) 『受けることへのためらい』

自分が民生委員になることをその時まで全く意識していなかった状態で話を受けするため、当然即答はできない。自分が引き受けられる内容なのか、引きうけてもよいのか『受けることへのためらい』が生じるのは自然な感情であると考えられる。

このお話最初いただいたときに、ちょっと早いなって思ったんですよ、やっぱり…私的には、50代か60代ぐらいになって、やっぱりご近所とも顔なじみになったりなん

かしてるような状態でやればいくなっていうのもあったんですけども（民生委員 NO3）

この民生委員はもともと社会福祉関係の仕事をしていることもあり、民生委員についての知識もある程度あり、いつかは自分がやってもよいと考えていたようである。しかし自分が想像していたよりもあまりにも早く話が来たため、ためらいが生じた。

(3) 『周囲の後押し』

『受けることへのためらい』にあるように、民生委員を引き受ける際にはある種の不安が生じる。自分自ひとりでは判断がつかないこともある。こうした状態の中でも民生委員を引き受けることができるのは『周囲の後押し』が必要になる。

「私ができるかな」って言ったら、「じゃあ、足りないところはサポートするから大丈夫」だと言われて（民生委員 NO10）

この民生委員は自治会長がサポートを約束したことで、気持ちが楽になり最終的に引き受けた。また、仕事がある状態で民生委員となる場合は、職場の理解も不可欠になる。

仕事があったので、仕事しながらだと、やっぱり仕事休んで活動するようになるかなと思ったんで、事務所にも相談したら「もちろんやったほうがいい」という話で（民生委員 NO3）

この民生委員の職場は社会福祉関係の職場だったために職場の理解が得やすかったが、全ての職場がこのように理解してくれるとは限らない。今後民生委員のなり手不足から現役世代が民生委員となるケースも増えてくると思われる。職場の理解が得られるかどうかは民生委員を引き受ける際の大きなカギとなる。

(4) 『事前のイメージ』

民生委員が何をするのかよくわからず、自分に何が求められるのかわからない状況

の中では民生委員を受けることに躊躇してしまうこともある意味当然といえる。しかしこれまでの人生の中で知り得た民生委員に対する『事前のイメージ』があれば、自分自身民生委員となったときに何をするのかイメージすることに役立つ。

大体こんなもんだということがわかっていたからっていうことはあるけれど（民生委員 NO1）

この民生委員は長く行政機関で仕事をしていた関係で、民生委員に関係する部署にもいたことがあった。そのため、民生委員が何をするのか、また自分が今後何をすることになるのかをある程度理解できていた。そのことが民生委員を受けることへの不安を軽減させていた。

(5) 『軽い説明』

自治会長などの依頼者は本人が民生委員を引き受けやすいように、仕事の内容を説明するが、自治会長自身が民生委員の仕事を正確に理解しているとは限らず、ここで説明は漠然とした『軽い説明』になりがちである。

いや、なんかほんとに自治会長さんが来られて、「民生の仕事をやってくれる？」って言って、「月1回やればいいからさ」って。あとは、「地域のことがあったら市役所に連絡してくれればいいし」（民生委員 NO2）

この説明を聞いて民生委員の役割全体を理解することは難しい。しかし、民生委員の仕事の詳細に話しすぎて、なり手が躊躇してしまうことも考えられるので、ここで『軽い説明』に終始することは意味があるといえる。こうして、民生委員の役割を引き受け、民生委員としての活動がスタートするが、実際には何をこれからするのかよくわからない状態でスタートすることになる。

私は民生委員がどういう仕事をするかっていうのは、一切予備知識なかったんですね。たまたま、まだそのときは私、まだ現役だったんですよ。（民生委員 NO7）

この民生委員は民生委員となった時点でまだ定年前であり、毎日数時間かけて通勤しているような状態だった。会社の仕事が第一であり、これまでの生活の中で民生委員と接する機会もなく、何もわからないまま民生委員の役を引き受け、民生委員活用がスタートした。現在民生委員は 60 代が最多となっている。しかし労働人口の減少や社会保障費の抑制などを背景に、今後定年も年金支給開始年齢も引き上げられることを考えると、60 代でも職業に従事する人は今後増加すると思われる。こうした社会の変化は民生委員のなり手にも影響する。今後はこの民生委員のように主な仕事や役職を他にもちながら民生委員となる人も増加すると考えられる。

2. 【応えるための取り組み】 カテゴリー

民生委員になると地域住民や行政など関係機関から様々な相談や連絡が寄せられ【**なって知る現実**】で徐々に民生委員が置かれている、自分自身が置かれている現実を理解するようになる。そうした中で、できるだけ民生委員として周囲の期待に応えて活動しなくてはならないという思いがあるが、周囲の無理解や課題要求などが『**周囲からのプレッシャー**』となるほか、民生委員としての訪問を受け入れてもらえず『**望まれない**』ことや、これまでの自分の価値観では全く想像もできないような場面に遭遇する『**壁にぶつかる**』などの問題を〈**ひとりで抱える**〉ような状況にも直面する。こうした困難に直面し【**応えるための取り組み**】として『**協力者を得る**』『**粘り強く活動**』するなど各自が試行錯誤を繰り返しながら対応していく。

現実を知り、困難に直面し、試行錯誤を繰り返しながらも期待に応えるために民生委員は行動しているが、この期待は直接周囲から投げかけられて理解する期待と、民生委員自身が思う「民生委員はこうあるべき」という思いからくる期待の両方があると考えられる。

最初はとにかく会うたびに子どもの頃からの話をどっとするわけですから、知らないうちに情が移るわけです。わかった、じゃあ、本来俺がやることじゃないけども、息子さんと話をしてみようって言って話をした。(民生委員 N08)

ここでは民生委員は本来の自分の業務ではないのではないかと思いつつも、自分を頼ってきてくれる相談者の期待になんとか応えたいという気持ちから一歩踏み込んだ

んだ活動を展開している。

(1) 『なつて知る現実』

【わからない中でのスタート】を切り、実際に民生委員になり少しずつ現実を理解するようになる。民生委員が何をするのか、どのような立場に置かれているのか、実際になつてみないとわからないことが多い。

これはそうですね。やっぱりやってみると、いろんなことがわかつてくと、大変なこともあるけれど（民生委員 NO10）

『予期せぬ依頼』『軽い説明』などにあるようにほとんど何も知識がない状況の中で民生委員としての活動をスタートさせているため民生委員がどのような状況におかれ、どのような活動を展開しているのかということは事前にはほとんどわからない。その実情のほとんどを『なつて知る現実』で理解していく。当然その現実は当初『軽い説明』や『事前のイメージ』で理解していたものとは異なるため

ところがどっこいそんなものじゃなかったというか・・・（民生委員 NO2）

という感想の場合もある。ここで現実を知り、現実と向き合いながら自分なりの民生委員活動を展開していくことになる。

(2) 〈ひとりで抱える〉

このサブカテゴリーは【周囲からのプレッシャー】【望まれない】【壁にぶつかる】の3つの概念を内包する。民生委員の役割を担うことで直面する地域や関係機関など外部からもたらされた困難の内容を示している。

(3) 『周囲からのプレッシャー』

民生委員自身も民生委員について深く理解して業務を開始しているわけではないが、同様に周囲も民生委員が何をする人なのかを理解しているとは言い難い。民生委員制度は歴史も古く、名称こそ定着しているがその実態まで理解している人は一部の

経験者や各種関係機関以外の人ほとんどよく知らないのが現実ではないと思われる。こうした無理解が民生委員に対してプレッシャーを引き起こすこともある。

「我々みたいなじゃなくって、民生委員みたいな人がきちんとしてるんだから、その辺が金を貸すとか、出すとかしてやるのが筋だろう」って言われたりとか。本当に今度、なんでもかんでも民生委員、民生委員なんですよね。あれもこれも民生委員なんだからってって。犬がうるさいだけでも民生委員だから電話がかかってくるし（民生委員 NO4）

民生委員が地域の裕福な有力者が担っているとらえている人も少なくない。そのため金銭的な支援を求められたりすることもある。また犬の苦情など、近隣住民同士のトラブルの相談がもちこまれることもある。しかし無下に対応することもできないため、こうした相談は民生委員への大きなプレッシャーとなる。

(4) 『望まれない』

民生委員の支援や訪問を希望する人もいるが、すべての人が支援やかかわりを望むわけではない。特に民生委員のことをよく知らないひが増え、近所との付き合いが希薄化していくなかでは民生委員のかかわりを望まない人も増えていくことが予想される。

顔も知らないで民生委員ですと言ってもまず会ってくれないですね。「なんですか」って、それで全然顔を見ることもできない（民生委員 NO5）

『望まれない』には強い「拒否」なども含まれる。

なんか1年目も、ほとんど怒鳴られてたかなんか。「帰れ」って言うかなんていうか。なんか「お祝いの品です」って持ってっても、「置いてけ」とかって終わっちゃったりして、そんな感じで（民生委員 NO5）

特に「拒否」される理由もわからず、また民生委員としての活動も日が浅く自信も

ない中での「拒否」は大きなストレスになっていく。専門機関や、専門職は地域の見守り活動などにおいて民生委員からの協力を期待することが多いが、民生委員の訪問やかかわりをすべての住民が望んでいるわけではない。民生委員自身も訪問して「拒否」されることがあるとは最初は想像していないためにそのショックは大きい。

(5) 『壁にぶつかる』

民生委員という役割を担うことによって初めて接する人も大勢いる。今までの自分の身の回りにはいなかったようなタイプ、価値観を持った人の他に、想像もできないような状況下で過ごしている人も地域には大勢いる。民生委員になる前は同じ地域で生活していても会う機会がなかったような人と会うことで、民生委員は今までの自分の価値観等が揺さぶられるような経験をする。

金がなくなると親の金をもらいに来てさ。…いるんだよ、現実論として。本当なのよ、見ててなんだこれと思うもん。情けねえなと思うけどさ。本当だよ。(民生委員 NO9)

子が親の年金をあてにすることなど想像もしなかったこの民生委員は、実際に困窮している親の年金を使い込んでいる子の姿をみて愕然とする。この民生委員は会社でも家庭でも会社員として、または親として夫としてその責務を果たしてきたと自負していた。そのためこうした自分とは全く異なる価値観や見てきた現実と異なる場面に遭遇したときのショックは大きかったと思われる。社会福祉の課題も複雑化している現在において、地域にはこうした課題を抱えながら生活している人は多い。当然地域の中で、潜在化した課題を掘り起こしていく立場にある民生委員は自分自身の想像や価値観を超えた現実にぶつかることは必然と言える。こうした埋もれてしまっている課題を掘り起こしていくことが民生委員に期待されていることの一つではあるが、こうした課題に直面してもどうしてよいかわからず、自分〈ひとりで抱える〉ことも少なくない。

あの場合でも、自分では結局どういうふうに受け止めていいか…非常に困ってらっしゃるのもわかるんだけど、どういうふうに動いていいかもわからない。(民生委員 NO6)

(6) 『協力者を求める』

民生委員として直面する数々の困難への対処方法としては〈ひとりで抱える〉のではなく、外部に『協力者を求める』が必要になる。もともと何をやる役割なのかよくわからない状況でスタートしているがゆえに、知らぬ間に抱え込んでいたり、自分ひとりで解決しなくてはならないと思いこんでしまっていたりする可能性もある。先輩の民生委員や専門機関などに相談することで道が開けることも多い。

やっぱり最初が、会長さんに相談したり、特に先輩。会長に相談することと、それから地域の本当に個人的なことっていったら変ですけど、そういうことはやっぱり先輩にこうなんだけどっていう、そういう相談は何回かありましたね。(民生委員 NO10)

専門機関である地域包括支援センターに相談することもできるが、最初は専門機関の役割もわからず、相談するにもハードルが高い。一番身近な先輩民生委員のアドバイスを受けるなかでこの民生委員は自分が直面している課題に対処していた。

(7) 『粘り強く活動』

民生委員として訪問したり活動しても『望まれない』ことや『壁にぶつかる』ことも民生委員の活動の中には何度も訪れる。『粘り強く活動』は『協力者を求める』と同様に民生委員の活動上の困難に対する有効な対応方法の一つである。

やっと敬老会も去年、「来ませんか」って言ったら来てくれて。だから、4年ぐらいはかかった。来てくれて、宅配。「ケーキとか食べませんか？」とか、「いりません」とか言ってたんだけど、「そんなこと言わないで1回ぐらい食べてみてもいいんじゃない」、ぶつぶつって言ったら、「じゃあしょうがないから」って1回食べてくれて(民生委員 NO2)

この民生委員は民生委員になり訪問した高齢者の自宅で何度も拒否や時には暴言などを受けることあった。しかし一度拒否されたところには二度といかないということはずに、何度も繰り返し訪問し、最終的に相手に受け入れ姿勢を引き出している。民生委員ということで無条件にすべての地域住民が民生委員の活動に理解を示し、協

力的であるわけではない。何度も何度も繰り返し訪問するなど地道な努力以外に方法がない場合もある。

3. 【共存のための取り組み】 カテゴリー

【共存のための取り組みは】『順序づけ葛藤』『常に ON』『素と民生の混同』『プライベートからの影響』の 4 つの概念からなる。【応えるための取り組み】が外部からの投げかけに対しての民生委員としての反応であったが、【共存のための取り組み】は民生委員個人の中での取り組み、葛藤を表わすカテゴリーとなっている。民生委員は自分が住んでいる地域で、自宅に住みながら活動を展開する。そのため、民生委員として過ごしている時間と、一般人として過ごしている時間の区別がつきにくい。民生委員になる前からなってきた、妻、夫、会社員、一住民などの役割と新たに担うことになった民生委員という役割をどのように自分の中で共存させていくのかが民生委員活動を継続する上で大きな課題となる。

(1) 『順序づけ葛藤』

民生委員は 24 時間 365 日民生委員であるが、民生委員としての活動を行いながら同時に職場、家庭で様々な役割を担っている。そのため民生委員と民生委員以外の役割のどちらを優先させるべきなのかを問われることがある。

ボランティアのほうも仕事を休んで行ってたわけですよ、Yホームさんに。休みを取って、ボランティアするのは意味があるのかなって。私、仕事も介護関係ですし、そっちを休んでボランティア（民生委員 NO3）

福祉関係の仕事をしているこの民生委員は民生委員活動の一環である施設でのボランティアに参加するために、仕事を休んだ。仕事を休んだ分収入は減った。その時の決断が正しいのか、どこか矛盾しているところはないのか、民生委員は自問を繰り返していた。時間や場所が限定された中で行うボランティア活動とは異なり、民生委員は自分の住んでいる地域、場所で 24 時間 365 日その役割を担っている。こうした民生委員の特徴は、常に民生委員が 2 つ以上の役割を担うことになり、どちらの役割を優先させるのかを問う状況にあることを意味している。

(2) 『プライベートからの影響』

『順序づけ葛藤』で明らかになったように、多くの民生委員が民生委員とその他の役割を掛け持ちしながら活動している。この場合の役割は職業の有無にとどまらず、妻、夫、親、隣人などの他に、一個人として担っているものも多くある。この民生委員のプライベートの状態が、民生委員の活動に影響する。

私、でもね、一昨年にメニエール病を抱えちゃったんですよ。…だからね、もうちょっとこの役目も、そんなに長く続けられないなって。2期目の終わりまではもちろんやりますけれども（民生委員 NO6）

一番影響が出やすいのが、健康状態による影響である。自分自身の健康を最優先しなくてはならなくなる時もある。『プライベートからの影響』はマイナス面ばかりではなく仕事を退職して役割が減ったことが民生委員活動に好影響を与えることなども含まれる。

サラリーマンの時には仕事中心ですよ。まあそれでリズムができたということなんだけれど。完全フリーになれば生活のリズムが変わってくるんだけど、そんなかで、民生委員なり地域福祉の活動というのはまあメインになってくるよね（民生委員 NO1）

この民生委員は民生委員の委嘱を受けた当初は職業を他にもっていた。そのため思ったように民生委員活動に従事できなかったが、途中で定年退職を迎え時間に余裕ができた。その結果民生委員活動にもこれまで以上に従事できるようになった。

(3) 『常に ON』

『順序づけ葛藤』でも示されたように民生委員は 365 日 24 時間その役割を担っている。いつどんな相談等が寄せられるかわからない。また地域住民にとっては一人しかいない存在なため、常に気を張る必要がある。普通の職業人のように ON、OFF が切り替えられるわけではない。物理的にも住民としても住んでいるため、気持ちを切り替える難しい。また周囲の人もそれを当たり前のものでとらえてしまう。この概念は民生委員が生活の中で自分自身が民生委員であることを意識しており、そのこ

とが生活にも影響していることを表している。

その12月の次の年の連休に、1週間ぐらちょっと旅行してたんです。そうしたら、旅行先まで電話がかかってきて、そういうものなんだと思って。じゃあ、この間は出掛けちゃいけない（民生委員 NO10）

民生委員自身のプライベートな時間でもその行動は周囲から民生委員としての行動と見られかねない。また周囲から民生委員だというような目で見られる。そのためプライベートな行動にも影響が出る。

やっぱカーテンの隙間から、家政婦は見たじゃないですけど、常に目線が入るので…で「あそこにいた、ここにいた、何していた」という話を聞くと、ああ、そこでも見ているんだなと思いつつながら。それはありますね（民生委員 NO4）

この民生委員は、他の住民からの視線をこのように語った。民生委員が住民の家を訪問した際に「民生委員として訪問した」と捉えられると、その訪問した家には何か課題があるのではないかとそれをみた人は理解する。そのためこの民生委員は自分の行動を他者がプライベートの時間なのか、民生委員としての時間なのか理解することは難しいため、常に民生委員として見られても良いように行動していた。

(4) 『素と民生委員の混同』

もともとの自分の性格が民生委員活動を行う際に常に適しているとは限らない。民生委員に完全に向いている性格であるということは現実的には少なく、多くの場合はもともとの性格が民生委員活動をするうえで、民生委員としてふさわしいと思われるような行動をすることを演じる。しかし、いきなり使い分けができるわけではなく、最初のほうは素の自分のほうが強く出てしまう。特に民生委員の役割を自覚しない限りはどのようにふるまえばよいのかわからない。人見知りの人でも知らない人の家に行かなければいけない。おしゃべり好きの人でも、自分の話よりも相手の話を聞かなくてはならない。

僕はどっちかというはずぼらなほうなんで、つかつかつにしゃべってしまう。人と交わることが嫌いなほうじゃありませんでしたから、お子さんを通じて保護者の方々とつき合っている中でも、もちろん酒飲んでやるが多かったんですけども、わりと自由闊達に話をしてましたからね。これは内緒だけどなっている表現はしないで普通の話をして、ということをやっちゃったということがあったもんですからね。(民生委員 NO8)

これまでは自由闊達、社交的な性格そのまま問題なかったが、民生委員としては、あまり必要以上に情報をしゃべってはいけないなど、これまでとは違う性格、行動が求められる。そのため、自分自身の中で常に両者を調整、意識する必要がでてくる。『常に ON』同様に自分自身が民生委員であることを 24 時間 365 日意識していることから生じる概念である。

4. 【さじ加減をする】 カテゴリー

【さじ加減をする】は『手ごたえ実感』『限界を知る』『立ち位置理解』『素を活かす』の 4 つの概念からなる。【応えるための取り組み】では実際の民生委員活動を行うなかで、様々な課題にぶつかりながらも、周囲の援助や期待にこたえるための努力をしてきた。また【共存のための取り組み】では民生委員としての自分と一個人としての自分が共存できるように様々な葛藤を繰り返してきた。こうした経験を経て、自分なりの民生委員の活動のスタイルを確立できるようになる。これまで活動も、自分自身のバランスをとることに對しても全力で対応せざるを得なかったが【さじ加減をする】では少し肩の力が抜けた状態で活動を行うことができるようになる。

あんまり民生委員の仕事ちゅうことでがんじがらめにやられると、それはやっぱり続かないと思いますよね (民生委員 NO7)

この民生委員が言うように、期待されているすべてに完璧に応えられるわけではなく、自分に負荷をかけすぎても身動きが取れなくなる。しかし急に【さじ加減をする】ことができるのではなく、これまでの活動が実を結び『手ごたえ実感』ができるようになり、余裕が生まれたところで『限界を知る』ことができるようになるという一連

のプロセスを経る必要がある。民生委員だからといってすべてを背負い、すべての課題を解決しなくてはならないわけではない。当然できること、できないことがある。それは民生委員だからという役割の限界もあるのと同時に、民生委員である自分自身の限界もある。手ごたえを感じ、限界を知ること、民生委員としてどのように動けば良いのか、またどのようにしか動けないかをしる。ここでようやく自分の『素を活かす』しながら委員の活動を行うことができる。

(1) 『手ごたえ実感』

当初自分自身の活動に対して自信をもつことができなかつた状態から、周囲の反応の変化などを目の当たりにすることで、自分自身の活動を肯定できるようになる。それが自信に繋がる。

今はもうだいぶ皆さん浸透してくれてるので、「いいよ、Dさんなら言うよ」なんて言っているいろいろお話ししてくれたりとか、知ってても知らなくても電話くれたりっていう人もいますので、その辺は助かってはいるんですけど（民生委員NO4）

この民生委員は受任当初は住民からの信用を得ることができなかつた。しかし活動を継続するなかで地域住民の自分に対する反応の変化を感じるようになった。

(2) 『限界を知る』

民生委員としての活動に限界があることを認めること。世間からの民生委員への期待は大きい、実際に民生委員個人としてできることには限界がある。持ち込まれたすべての相談や課題に対応できるわけではない。実際には対応できないことのほうが多い。しかし民生委員の活動内容そのものがよくわからない時点では限界がどこにあるのかもよくわからない。

一通り活動を経験し『手ごたえ実感』できるようになり、客観的に民生委員の限界がどこにあるのかを知ることができる。民生委員の活動は実際には個人の力量にも左右されるところも多分にあるため、ここでの限界は民生委員そのものの限界と、個人の力量としての限界の両方の意味がある。

民生委員は何をしますか。なんにもできないんですよ。せいぜい一生懸命挨拶をしよ
うとかね。本当に難しいんです。(民生委員 NO5)

(3) 『立ち位置理解』

民生委員が地域住民、行政やその他専門機関にとってどのような存在なのか、どの
ように見られているのかを理解すること。『限界を知る』同様に、民生委員が自分の
置かれている位置を客観的に理解することですべてを背負い込まなくても、自分がや
るべきこと、他者に任せられるところがわかるようになる。

何回か訪問してもらっしやらないので、そんなに会いたくもないだろうと思うんで
すよ。自分が保護を受けて、別に民生委員が何かしてくれるわけじゃないと思ってる
と思うので、一応名前と連絡先を書いたカードは入れてくるんですけど(民生委員
NO3)

ここでも民生委員だから絶対にすべて顔を合わせなくてはいけないわけではなく、
会うことが嫌いな人もいるだろうということを理解し、その人に合せた方法でアプロ
ーチしている。

(4) 『素を活かす』

民生委員の活動として手ごたえを得ることができるとできればできるほど素
を出しやすくなる。自分のストレングスを活かせるようになるが、最初からできるわ
けではなく、人から評価されて、徐々にそのようになっていく。元々自分からスター
トしたわけではなく、人から突如推薦されて役割を担うようになり、最初は自分でで
きるのだろうか恐る恐る活動をする。その中で少しずつ自分のカラーを出せるよう
になるには人から認められることが何よりも大事になる。

俺は普通の人と違うのは、俺は何か言われたら必ず聞くよ。必ず聞く。自分の信念を
持ってるけど、信念は曲げないけども、そういう考え方もあるのかということ俺は
理解できるよ。それはほかの人と一緒にして考えないでくれよなっていうことは言
いますけどね。(民生委員 NO8)

ここでは相談者に対して民生委員は自分自身の人となりの説明し、そこをアピールすることで相手に安心して相談できるような素地づくりを行っている。民生委員の委嘱を受けてすぐに自分の強み、自分の素を民生委員の活動に活かしていくことは難しい。『立ち位置理解』『限界を知る』で民生委員としての役割を通じ理解することと、『手応え実感』を通じ自分自身の強みを理解することの両方が成立して初めて達成できる。

5.【役割を見出す】カテゴリー

民生委員の活動を通じ、様々なことを経験したのちに民生委員は、これまでの経験をもとに民生委員としての役割を見出していく。民生委員の役割は民生委員法に明記されており、読めばすぐに理解することができる。しかし民生委員一人一人が活動を通じて経験し感じることには個人差がある。また個人としての力量の他、地域によっても求められる役割、課題が異なることも考えられる。

一番大事なのは地域のそのコミュニケーションづくりをするのがね、民生委員の一番の仕事ではないかと私は思っているんですよ。なにも一生懸命定例会にでた、会議したとかではなくて、やっぱり地域にそれを自治会とかあるいは社会福祉協議会だとかどのようにしてやっていくかなってというのがね、一番の課題じゃないかなって自分では思っているんですよ。(民生委員 NO5)

この民生委員が述べているように、ここでの役割は法律などを含む第三者が一方的に定めた役割ではなく、民生委員各々がそれぞれの活動を通じて目覚めていった役割である。【役割を見出す】は『課題発見』と『積極的関与』からなる。また【役割を見出す】には含まれないが、影響を与える概念として民生委員の残りの任期を意識した『時間意識』の存在がある。

(1)『課題発見』

『課題発見』はこれまでの活動を通じ、民生委員活動を行うまでは自分自身見過ごしていた課題に新たに気がつくことを意味する。ここでの課題には専門家や世間ですでに指摘されている課題もあるが、民生委員が自分自身の経験に裏打ちされた課題で

ある。誰かから指摘されたのではなく、自分自身が課題であると認識しなくては解決に向けて動き出すことは難しい。

それから、自治会に入っていない方で、結構いらっしゃるんですよ。そうすると、意外と接触は少ないんですね、やっぱり。自治会に入ってなくて、アパートで一人で静かに生活をされている方なんかは…（民生委員 NO10）

この自治会未加入者に対する地域での見守りはすでに指摘されているところではあるが、この民生委員は自分自身の活動を通じてその課題を自分の課題として認識した。ここがその課題解決に向けた第一歩となる。

(2) 『積極的関与』

『積極的関与』は『課題発見』でこれから取り組むべき課題を認識した後に、積極的にその課題に取り組むことを意味する。

民生委員の立場として…「そういうときにいつも気にかかることは、何か災害が起きた場合にこの人たちはどうなるんだろう」と。「体は弱いし、頼る人もいない。その場合に、どうなのかって非常に心配です。だから、実際にもう、みんなで考えていきましょうよ」っていうことを話しちゃったんですよ、みんなの前で。（民生委員 NO6）

この民生委員は普段の訪問の中で、「災害が起きたときに一番困る人」の存在を把握し、今後取り組むべき課題であると理解していた。さらに自らが会議の場で問題提起することで組織として取り組むべき課題であることを多くの人にアピールし、その後実際にプロジェクトチームが動き出している。

(3) 『時間意識』

【役割を見出す】では民生委員が自らの経験を踏まえ課題を見つけ、そこに積極的に関わっている姿が浮かび上がったが、この【役割を見出す】にはこれまでの経験の他に自分自身の民生委員としての任期が残りどの程度残されているのか意識する『時間意識』が影響している。

ただ私はあと一年半、一期、たぶん三年しか、次 75 歳過ぎるから。一期の中でもね、自分がやっているとき、何をするか。(民生委員 NO5)

民生委員の任期は 1 期三年である。その他にも身体的な理由などの個人的な理由から誰もがいつまでも民生委員活動を継続できるわけではない。だからこそ任期のうちにできることをやっていこうという意識が芽生えてくる。

第 3 節 考察

調査Ⅱは調査Ⅰで示された地域包括支援センターの経験ある専門職が構築していた「関係の質」とその深化を促進するための方法を民生委員の視点から補強、検証することを目的とした。特に専門職が理解すべき民生委員の現状として、個々の民生委員が個々に置かれた環境の中でその役割を果たしていくプロセスを明らかにすることに焦点を絞った。

その結果調査Ⅱでは、民生委員についてほとんど予備知識を持たない一人の住民が民生委員となり、自分自身の生活やそのほかの活動などとの折り合いをつけながら、民生委員に対する周囲からの期待に応えようと様々な試行錯誤を繰り返すなかで自分なりの民生委員としての役割を見いだしていく姿が明らかになった。

資格制度と違い民生委員は事前の専門的知識の取得の機会があるわけでもなく、役割、職務についても十分に理解している状態で委嘱を受けるわけではない。現在の制度の中で言えば、自分自身が民生委員になるための努力をし、必要な知識と技術等を得た結果として民生委員になるわけではない。90 年以上の歴史をもち、我が国における社会福祉を地域から支えてきた民生委員制度であるが【わからない中でのスタート】に示されたように、多くの民生委員は民生委員のことについてほとんど予備知識もない状態で推薦を受け、委嘱を受けていた。民生委員の推薦母体は自治会となっているが、自治会長も民生委員の活動内容について熟知しているとは言い難く、また事前に大きなプレッシャーも与えられない。そのため『軽い説明』程度しか事前説明は受けていない。しかし民生委員に対する世間の期待は高く、求められる職務も多岐にわたる。

『軽い説明』しか受けていないにせよ、民生委員の委嘱を受ければ地域からは民生

委員として見られるようになる。民生委員は【応えるための取り組み】で『周囲からのプレッシャー』『望まれない』『壁にぶつかる』などの困難に『粘り強く活動』『協力者を求める』など試行錯誤を繰り返しながら対応していた。ここで示された民生委員活動上の困難性については先行研究でも指摘されていたことでもあり、先行研究を支持する結果となった。

この他に調査Ⅱではで民生委員活動上の課題として【共存のための取り組み】の存在が明らかになった。【共存のための取り組み】は、地域での相談や課題に対応するためのスキルなどでは解決することができないが、民生委員活動継続のカギとなるプロセスである。民生委員自身も地域住民であり、住民の家族でもあり、自分自身の生活もある。いわばいくつもの役割を同じ場所で同時に担なわざるを得ない状況に陥りやすい。民生委員に関する先行研究では民生委員そのものの役割を論じたもの、立場を論じたものは多いが、民生委員も地域生活する一人の生活者であり、それぞれに家庭や職業などをもちながら活動しているという視点から論じたものは少ない。少子高齢化社会の中で労働人口の減少により定年制の引き上げ、女性の社会進出などがさらに進めば、60代や女性が多い現在の民生委員からその担い手も変化すると思われる。今後はさらに仕事を持ちながら、子育てや介護など家庭内での役割を担いながらさらには民生委員活動も行うというタイプが増えてくると予想される。調査Ⅱの【共存のための取り組み】カテゴリーで示された複数の役割を担うことで生じる葛藤については今後注目していく必要がある。

【共存のための取り組み】カテゴリーでは自分自身の家族や支援対象者、地域の住民、専門機関から様々な声が届けられ、一個人としての自分と民生委員としての自分のバランスとる努力する姿があった。また【応えるための取り組み】では様々な葛藤を抱えながらも、周囲の期待、または自分自身が理解する民生委員としての役割に応えようと努力する姿が明らかになった。職業人としての自分の時間と賃金を削り、民生委員としての活動に従事した結果、収入も減ってしまうという状況が起こる。葛藤を経て民生委員としての自分自身の限界などを理解していく。ただし、単に限界を理解するという一見ネガティブな状態にとどまるわけではなく、そこから自分自身ができること、自分だからできることなどを見だし、民生委員として課題を発見し、発信していくという積極的な関与に至る【役割を見出す】。

民生委員を対象としたこれまでの研究ではこうした民生委員と周囲の相互作用の

中で形成される「役割」について論じられることは無かった。多くは民生委員に対する社会から期待される「役割」について言及しているものであった。本研究では民生委員が単に一方的に期待される「役割」にとどまるのではなく、周囲との相互作用の中で自分自身のスタンス、「役割」を形成している姿が明らかになった。そこには個々の民生委員の積極的なスタンスがあるが、それだけではなく民生委員が制度や慣習からくる外部から提示された「役割」を担うことが難しくなっており現在の民生委員を取り巻く状況も影響していると考えられる。【役割を見出す】で示された個々の民生委員の取り組みを支持する、もしくはそこに至る過程をサポートする視点も今後は必要となると思われる。

貧困が社会福祉の主たる課題だった時代から、現在はその対象も広がりまた複雑化している。こうしたニーズの変化にあわせて社会福祉に従事する側に求められるスキルや資質なども変化する。90年以上の歴史をもつ民生委員に求められるスキルや資質についても様々な見解が示されている。人々が抱える現在の社会福祉ニーズにあわせて民生委員のスキルや資質、さらには研修内容なども見直すことは不可欠なことである。しかし民生委員一人一人の置かれている状況も多様化しており、民生委員活動も様々な社会生活の営みとのバランスの上で成立していることを踏まえると、現在の社会福祉ニーズの側面のみから民生委員のあり方を導き出しても、理想と現実が乖離してしまう結果になりかねない。

社会福祉ニーズの変化にあわせて社会福祉従事者に求められるスキル、資質などは変化する。それは専門職も民生委員も同じである。また変化するのスキルや資質のみではない。専門職と民生委員の関係性も変化する。調査Ⅱでは「民生委員が委嘱を受け、役割を果たしていくプロセス」というリサーチクエスチョンのもとにさらに分析テーマを「民生委員が自分自身の役割を見出していくプロセス」として M-GTA の手順で分析を行った。ここで明らかになったプロセスは専門職である地域包括支援センター職員が民生委員と今後関係を築いていく際に理解しておくべき民生委員の現実である。

注

- 1) 民生委員信条は 1951 年に制定された。その後 1995 年に新民生委員信条が制定されている。現在の民生委員信条は以下のとおり。「一、わたくしたちは隣人愛をもって社会福祉の増進に努めます 一、わたくしたちは常に地域社会の実情を把握することに努めます 一、わたくしたちは誠意をもってあらゆる生活上の相談に応じ自立の援助に努めます 一、わたくしたちはすべての人々と協力し明朗で健全な地域社会づくりにつとめます 一、わたくしたちは常に公正を旨とし人格と識見の向上に努めます」

第5章 終章

第1節 結論

本研究は地域包括支援センターの専門職がインフォーマル資源としての民生委員と「連携」「協働」を行う際の基盤となる「関係の質」に着目し、リサーチクエスチョンを「連携」「協働」するために、地域包括支援センターの専門職が民生委員と構築する「関係の質」はどのようなものであるのか。またその「関係の質」を深化させる方法とはどのようなものであるのかと設定し調査Ⅰ・調査Ⅱを実施した。本章では調査Ⅰ・調査Ⅱの結果に基づき、本研究としての総合的な結論を述べる。なお本章では調査Ⅰの概念は**概念名^{Ⅰ)}**、調査Ⅱの概念は**概念名^{Ⅱ)}**と記す。

調査Ⅰは経験豊富な地域包括支援センターの専門職が民生委員とどのような関係をどのように構築しているのかを帰納的に明らかにすることを目的とした質的研究を行った。その結果、民生委員から単に協力を得ることを目的とした関係を構築するのではなく、民生委員個人の現状を理解し、時にはサポートをする中でお互いの強みが活かせるパートナーの関係を構築している地域包括支援センターの専門職の姿が明らかになった。

調査Ⅱでは地域包括支援センターの専門職が理解すべき民生委員の現状を明らかにすることと、調査Ⅰの結果の妥当性を民生委員の現状から検証することを目的に実施した。民生委員に対するインタビューからは、民生委員としての活動や周囲から寄せられる期待に向き合うと同時に、個人としての生活や性格と折り合いをつけながら自分自身の役割を見出そうとする民生委員の姿が明らかになった。こうした民生委員の現状は、民生委員個人を理解する**〈個人理解〉^{Ⅰ)}**や、専門職として**【期待に応える】^{Ⅰ)}**ことなどに力を入れていた地域包括支援センターの専門職の取り組みの必要性を支持する内容であると言える。

本章では調査Ⅰと調査Ⅱの結果を踏まえ、本研究のリサーチクエスチョンである「連携」「協働」するために、地域包括支援センターの専門職が民生委員と構築する「関係の質」はどのようなものであるのか。またその「関係の質」を深化させる方法

とはどのようなものであるのかについて述べる。

1.構築すべき「関係の質」について

(1) パートナーの視点

地域包括支援センターの専門職は民生委員との間に構築すべき「関係の質」とはどのようなものであるか。調査Ⅰでは民生委員とお互いにサポートしあえる「パートナー」関係の構築を意図的に行っている地域包括支援センターの専門職の姿が明らかになった。

地域包括支援センターの専門職が民生委員をお互いにサポートしあえる「パートナー」として捉える視点の持つ意味は大きい。民生委員は「地域住民」を対象とした活動を行っているが、その「地域住民」が抱える課題は貧困問題から高齢者ケア、障害者、児童虐待、ひとり暮らし高齢者の見守りなど多様化し、尚且つこれらの課題が相互に絡み合っていることも珍しくない。その為民生委員の役割や期待も年々膨らんでいる。特に民生委員は地域住民でもあることから地域の様々な情報を掴みやすく「孤独死」「虐待」の発見や「災害時の安否確認」などでも大きな力を発揮している（朝日新聞 2011年1月17日）。調査Ⅱ【共存のための取り組み】^{Ⅱ)}で示されたように、24時間 365日活動しその果たす役割も大きいにも関わらず、制度的ボランティアの位置づけであるため基本的に無給である。申請主義の社会福祉制度の中にあって、または地域コミュニティの基盤が揺れ動いている現在の状況を鑑みても民生委員への期待は今後も続くと思われる。しかし負担増が民生委員の後継者不足を招いていることも事実である。調査Ⅱでもほとんど予備知識もないままに民生委員となり【わからない中でのスタート】^{Ⅱ)}、その後も様々な困難に直面している民生委員の姿が明らかになった。

こうした立場にある民生委員を専門機関・専門職が単に資源を一方的に「活用」するという視点で捉えることは非常に危険である。地域包括ケアを推進する地域包括支援センターの専門職にとって民生委員の存在は大きなものがある。個別の支援、地域に対する支援など様々な場面で民生委員からの協力が必要であり、また専門職側からの期待も自然と大きなものとなる。行政機関等への協力は民生委員の職務でもあるが、地域包括支援センターの専門職側が【わからない中でのスタート】^{Ⅱ)}でも明らかになった個々の民生委員の実情や心情等を理解することなく、専門機関、専門職側の理論

で協力を一方的に期待してはならない。民生委員活動の担い手が減少している状況の中で（後山 2006）、現任の民生委員は非常に貴重な存在であるが、その後継者は必ずしも保障されている状況ではない。民生委員と「連携」「協働」を行う地域包括支援センターの専門職はこのことを十分に認識する必要がある。本研究で示された「パートナー」は地域資源を活用して、様々な業務を行う専門職から見た一方的な「パートナー」ではなく、当然ながら民生委員の立場から見ても「パートナー」である必要がある。

（2）パートナーに至るステップについて

また調査Ⅰで明らかになった重要な点としては構築すべき「パートナー」関係はアプライオリに成立しているものではないということである。このことは自明のこのように理解されがちであるが、地域包括支援センターの専門職は改めて理解する必要がある。

介護保険法で連携強化が謳われ、また地域包括支援センター運営マニュアル等でも民生委員は地域の重要な社会資源と位置付けられている。しかし地域包括支援センターの専門職という立場で民生委員と接すれば容易に民生委員から協力や理解が得られるわけではない。経験ある地域包括支援センターの専門職は「関係の質」を深めるための方法と視点を持ち、意図的に民生委員と関わっていた。その結果『隣人期』¹⁾『知人期』¹⁾を経てお互いの強みを活かせる『パートナー期』¹⁾に至ることができていた。こうした「関係の質」の進化の必要性を自覚し、専門職は意識的に民生委員と関わるが必要となる。顔を合わせる機会をどんなに積み重ねても、それだけでは『隣人期』から先に進むことはできない。

2. 「関係の質」深化の方法について

（1）【応えるための取り組み】^{Ⅱ)}と【共存のための取り組み】^{Ⅱ)}にみる〈個人理解〉

1) の重要性

調査Ⅱでは一人の住民が民生委員となり、自分なりの役割を見いだしていくプロセスが確認された。特に【応えるための取り組み】^{Ⅱ)}【共存のための取り組み】^{Ⅱ)}は民生委員が民生委員として活動していく際の課題、困難性を表しており、地域包括支援センターの専門職が民生委員との「関係の質」を深化させる際に重要なポイントとな

る。

【応えるための取り組み】^{Ⅱ)}の中で示された、民生委員として活動していくことの困難性である『周囲からのプレッシャー』^{Ⅱ)}『望まれない』^{Ⅱ)}『壁にぶつかる』^{Ⅱ)}については多くの先行研究が示している通りである。こうした困難に対し『協力者を求める』^{Ⅱ)}『粘り強く対応』^{Ⅱ)}することが示されたが、専門職として地域包括支援センターの職員は特に「協力者」となりうる存在である。その際には調査Ⅰの〈期待に応える〉^{Ⅰ)}で示されたように専門職として『整理・提案』^{Ⅰ)}『動きを見せる』^{Ⅰ)}などの方法が有効である。

民生委員は『周囲からのプレッシャー』^{Ⅱ)}『望まれない』^{Ⅱ)}『壁にぶつかる』^{Ⅱ)}などの課題に対応するだけではない。調査Ⅱでは【共存のための取り組み】^{Ⅱ)}の存在が明らかになった。民生委員は単に具体的な相談・課題に対応するだけでなく自分自身の社会生活、その他の役割とのバランスをとりながら活動している。この作業は極めて孤独な作業であり、周囲も理解しにくい。この【共存のための取り組み】^{Ⅱ)}の上に民生委員活動が成立していることを専門職である地域包括支援センター職員は理解する必要がある。

さらに民生委員は【わからない中でのスタート】^{Ⅱ)}で示されたように、ほとんど専門知識もない状況で民生委員となり、地域の様々な課題に対応していくことは簡単ではない。特に調査Ⅰで『交代による終了』^{Ⅰ)}が示されたように、3年に一度の民生委員の改選時は特に注意が必要である。多くの民生委員が【わからない中でのスタート】^{Ⅱ)}の最中となる。『隣人期』^{Ⅰ)}では地域包括支援センターの専門職と民生委員がお互いに情報がない状態であるが、民生委員自身の民生委員についての理解も十分ではない可能性もある。

こうした民生委員状況にある民生委員との「関係の質」を深化させるには〈個人理解〉^{Ⅰ)}で示されたように、『住民としての理解』^{Ⅰ)}『状況理解』^{Ⅰ)}などに示された民生委員に対する様々な角度からの理解が必要になる。実際に調査Ⅰで明らかになったように、経験ある地域包括支援センターの専門職はこの〈個人理解〉^{Ⅰ)}を重視しており、〈個人理解〉^{Ⅰ)}で得られた民生委員理解をもとに『寄り添う』^{Ⅰ)}「援護射撃」^{Ⅰ)}などを行っていた。そこでは決して地域包括支援センター側の立場ばかりを強調した関わりはしておらず、民生委員との関係づくりにおいて細心の注意を払っていた。

(2) 【強みを活かす】の意味

地域包括支援センターの専門職は民生委員との関係を構築する際に個々の民生委員の個別性を十分に理解し、尊重することが「パートナー」関係を築くことに繋がると考えられる。「パートナー」関係はお互いに支えあえる関係であり、お互いに【強みを活かす】¹⁾ ことが必要となる。その強みは地域包括支援センターの専門職が一方的に期待する民生委員としてのあるべき像や強みではない。現在の民生委員の担い手は、年齢、性別、仕事の有無、健康状態、在住歴など様々であり、民生委員活動に差が生じることは必然である。こうした状況で専門職がすべての民生委員に均一化した動きを期待することは現実的ではない。またそうした態度は逆に現任の民生委員を追い詰めることにも繋がりがかねない。調査Ⅰの【強みの理解】¹⁾ 【強みを活かす】¹⁾ では社会資源としての民生委員の強みについての理解から派生したものであったが、調査Ⅱでは民生委員の真の強みとは、個々の民生委員が【役割を見出す】^{Ⅱ)} で自分自身が見いだした役割こそが民生委員の強みであり、地域包括支援センターの専門職が注目すべき点であることが明らかになった。【強みを活かす】¹⁾ 際のスタンスとしては決して専門職が優位に立ち、指導するというものではなく『援護射撃』¹⁾ で示されたように陰からサポートすることが有用であり、その強みを理解し、尊重することが、地域包括支援センターの専門職が民生委員と「パートナー」関係を築く際に重要となる。【役割を見出す】^{Ⅱ)} で示された役割は、個々の民生委員の個性とも言えるものであり、その個性を尊重してこそ「関係の質」を深化させることができる。

3. 専門職同士の場合との比較

「関係の質」は専門職同士の「連携」「協働」においてもその重要性はこれまで指摘されてきたが、本研究では地域包括支援センターの専門職とインフォーマル資源である民生委員の「関係の質」に改めて注目した。ここでは専門職同士の関係との比較から、地域包括支援センターの専門職と民生委員の独自性について述べる。

経験豊富な地域包括支援センターの専門職が民生委員と「関係の質」を深めていく際に重要視していたのが〈個人理解〉¹⁾ による民生委員一人一人の生活者としての理解と、〈期待に応える〉¹⁾ で見せたように求める前に自らを与えることと、『理解を求める』¹⁾ で自分自身を理解してもらうというスタンスである。この二点は専門職同士の先行研究（三毛 2003；山井 2010）では確認できなかった点であるが、今後地域包

括支援センターの専門職が民生委員との「連携」「協働」を行う際のポイントとなる。

地域包括支援センターの専門職は職務上の課題に取り組む際に、自分自身を守る術として専門知識や専門技術をもっているが、民生委員の場合は〈ひとりで抱える〉^{Ⅱ)}で示されたように必ずしもそうとは言い切れない。様々なレベルで自分自身の安全性が保障されていなければ、関わること自体に強い不安を抱いても不思議ではない。〈個人理解〉^{Ⅰ)}を進めることで、民生委員が直面するリスクを理解し〈期待に応える〉^{Ⅰ)}やその後の〈援護射撃〉^{Ⅰ)}を行うことができる。

調査Ⅱでも明らかになったように、協力を得られるのが当然と考えられがちな民生委員も、推薦、委嘱を受け職務を果たしていくには、様々な困難や課題に直面しており、地域包括支援センターの専門職との「連携」「協働」も常に簡単に行える状況にあるわけではない。しかし通常こうした困難や課題は専門職や外部の人間の目に触れることはない。奥川（奥川 2007）は対人援助職者が「自分自身の背後にある後方支援体制への的確な見積もり」を行うことの重要性について言及しているが、「的確な見積もり」を行う上でも民生委員が置かれている現状を様々な角度から理解しようと努力することが必要になる。〈個人理解〉^{Ⅰ)}で示されたように、この「的確な見積もり」を行う際の視点が専門職やフォーマル資源の場合とインフォーマル資源である民生委員の場合では異なる。専門職の同士の場合は、実際に相手の力量を試す「批判的見学」「使用体験」「实际的質問」「一般的質問」（山井 2010）などを行うことで「的確な見積もり」を行っており、〈個人理解〉^{Ⅰ)}は求められない。しかし民生委員の場合は【共存のための取組】^{Ⅱ)}でも示されたように、地域包括支援センターの専門職と「連携」「協働」すること自体が、自分自身のプライベートに影響を与える可能性があり、〈個人理解〉^{Ⅰ)}が「的確な見積もり」には欠かせない。

専門職同士の「連携」「協働」の場合では相手の専門職個人に対する理解がそれほど進んでいない状態でも、「資格」の名称でお互いの専門性等を理解することができる。また専門職の養成課程で「連携」「協働」の必要性についてお互いに学んでいる（埼玉県立大学 2009）。こうした土壌の上で専門職同士の「連携」「協働」は行われる。しかしインフォーマル資源である民生委員と「連携」「協働」する場合はこうした土壌の存在を前提とできない。また民生委員以外のインフォーマル資源との関係では、調査Ⅰで示された「隣人期」^{Ⅰ)}以前の関係も存在する可能性も考えられる。民生委員などのインフォーマル資源から見た専門職は未知の存在であり、専門職もインフォーマル資

源の状況等を理解するための手がかりも少ないなかで関わりがスタートする。こうした状況下では一足飛びに効果的な「連携」「協働」が行われることを期待することはできない。**【下準備】**¹⁾で明らかになったように地域包括支援センターの専門職は「連携」「協働」の前提として、日ごろから民生委員との接点を見出し、民生委員の側からよいイメージを持ってもらえるように準備を行っていたが、ここには社会資源を専門職同士の場合に見られたような、相手を選定するという意識はない。

地域包括支援センターの専門職が支援を必要としている要援護者や地域に対して「何ができるか」を考えることは当然であるが、「ネットワーク」を組み、「連携」「協働」する民生委員に対しても専門職として「何ができるか」を問い続けることが専門職側には求められる。この点は『整理提案』¹⁾『動きを見せる』¹⁾『寄り添う』¹⁾『援護射撃』¹⁾等で明らかになったように多くの概念が生成されており、地域包括支援センターの専門職の様々な工夫の跡が理解できる。専門職間の先行研究（三毛 2003）でも「施設からの問い合わせに対する対応の積み重ね」として相手に対する丁寧な対応が「関係の質」を深化させる方法の一つとして示されている。専門職同士の関係では共通の課題等に対応する課程でお互いの専門職としての力量を評価し、関係の質を深める方法が中心である。つまり支援を必要とする対象者に対し、専門職としてより良い支援を行うことでお互いの専門性を認め合い、結果として「関係の質」が深まっていったと言える。しかし本研究では地域包括支援センターの専門職が民生委員との関係の質を深める際には相手の状況を理解し、相手の不安などの心情に寄り添うことを含め、民生委員に対し「何ができるか」を問い、行動していくことがより重要であることが明らかになった。

地域包括支援センターの専門職にはインフォーマル資源である民生委員との「連携」「協働」が求められている。しかしその「連携」「協働」は自然に成立するわけではない。専門職として目の前にある民生委員に対する理解を深め、どのように関わるのかを問い続けることなしには、民生委員との「連携」「協働」は専門職側からの一方的な希望に終わってしまうことになりかねない。専門職同士の関係とは異なる点を意識し、関わるが必要になる。介護保険法においても民生委員との連携強化が明記されたが、地域包括支援センターに所属する専門職は本研究で明らかになった構築すべき民生委員との「関係の質」とその深化のための視点・方法を、地域包括支援センター専門職の共通基盤として有することが必要である。

第2節 本研究の応用

1.地域包括支援ネットワーク構築等への応用

地域包括支援センターと民生委員は地域における様々な課題に対応しているが特に最近では地域を基盤としたネットワークが注目を集めていることは第1章で述べた。個別支援を行う上でも地域の課題に対応するにも、地域に点在する様々な社会資源が有機的に結びつきたいわゆる地域包括支援ネットワークを構築することが求められており地域包括支援センターの重要な業務としても位置づけられている。本研究は前述の通り、結びつきそのものを意味するネットワークを直接の対象とはしていないが、得られた知見を地域包括支援ネットワーク構築の際の視点としてとらえることも可能である。

地域包括支援ネットワークを構築する方法は多数あると考えられるが、構築されたネットワークの質を担保し、実際に機能するためにはネットワークのメンバー同士の繋がりを強化することが必要になる。地域包括支援運営マニュアル（長寿社会開発センター2012）では地域包括支援ネットワークを構築する際にメンバー同士が「顔見知り」になることが地域包括支援ネットワークの基盤となるとしているが、川島（川島2011）はメンバー同士が単に会議などで隣になり顔見知りになることだけでは不十分であるとしている¹⁾。本研究でも「連携」「協働」を成立させるためには単に繋がりを作るだけでは不十分とし、繋がりの中の「関係の質」に注目した。地域を基盤としたネットワークは地域のキーパーソンとの良好な関係がネットワーク全体にも波及することが川島（川島2011）や白澤（白澤2013）の研究で指摘されているが、民生委員を地域のキーパーソンと捉えると、地域包括支援センターの専門職が民生委員との「関係の質」を深化させ「パートナー」関係を構築することはその背後に広がる地域包括支援ネットワークにも大きな影響を与えることができると考えられる。一方で大きな負荷をかけすぎることがネットワーク構成員同士の関係や、構成員そのものを傷つけてしまう危険性も指摘されており（O'Conner et al 2006）、本研究で示された民生委員との関係の在り方や関わり方などインフォーマル資源を含めたネットワークを構築する際の視点として活用できるものである。

2. 民生委員と関係する他の関係機関・専門職への応用

民生委員は我が国の社会福祉を地域から支える制度として非常に重要な役回りを担っている。特にアウトリーチが不可欠な地域を基盤とする福祉活動の中で専門職・専門機関のみで対応するには限界があり、民生委員の力が必要となる（中野 1982：金井 2011）。民生委員は民生委員法の中に福祉事務所やその他の関係行政機関の業務に協力する旨が明記されている（民生委員法第 14 条の 5）。現在生活保護法を始め、数多くの関係法、制度等の中で民生委員は協力を求められており整理すると以下のようになる。

表：5-1 関係法律等における民生委員の位置づけ

法令名	条	項	内容
生活保護法	第二十二條		民生委員 はこの法律の施行について、市町村長、福祉事務所長又は社会福祉主事の事務の執行に協力するものとする
老人福祉法	第九條		民生委員 はこの法律の施行について、市町村長、福祉事務所長又は社会福祉主事の事務の執行に協力するものとする
介護保険法	第百十五條 の四十六	5	地域包括支援センターの設置者は、包括的支援事業の効果的な実施のために、介護サービス事業者、医療機関、民生委員法（昭和 23 年法律第 198 号）に定める 民生委員 、高齢者の日常生活の支援に関する活動に携わるボランティアその他の関係者との連携に努めなければならない。
身体障害者福祉法	第十二條の 二		民生委員 はこの法律の施行について、市町村長、福祉事務所長、身体障害者福祉司又は社会福祉主事の事務の執行に協力するものとする
知的障害者福祉法	第十五條		民生委員 はこの法律の施行について、市町村長、福祉事務所長、知的障害者福祉司又は社会福祉主事の事務の執行に協力するものとする
母子及び寡婦福祉法	第十條		児童委員 はこの法律の施行について、福祉事務所長又は母子自立支援員の行う職務に協力するものとする
売春防止法	第三十七條		民生委員 、 児童委員 、保護司、更生保護事業を営むもの及び人権擁護委員は、この法律の施行に関し、婦人相談所及び婦人相談員に協力するものとする
婦人保護施設の設	第十五條		婦人保護施設は、婦人相談所、福祉事務所、都道府県警察、母子福祉団体、

備及び運営に関する最低基準			公共職業安定所、職業訓練施設その他の関係機関及び婦人相談員、母子相談員、 <u>民生委員、児童委員</u> 、保護司その他の関係者と密接に連携しなければならない
学校保健法施行令	第八条	2	教育委員会は、医療費の援助の対象たる児童・生徒の認定を行うために必要があるときは、福祉事務所長及び <u>民生委員</u> に対して、助言を求めることができる
独立行政法人日本スポーツ振興センター法施行令	第十七条	2	公立の義務教育諸学校の設置者は、災害共済掛金の撤収を免除する保護者の認定を行うため必要があるときは、福祉に関する事務所の長及び <u>民生委員</u> に対して助言を求めることができる。
児童福祉施設最低基準	第八十八条の四	2	児童家庭センターにおいて、児童相談所、福祉事務所、児童福祉施設、 <u>民生委員、児童委員</u> 、母子相談員、母子福祉団体、公共職業安定所、婦人相談員、保健所、市町村保健センター、精神保健福祉センター、学校等との連絡調整を行うに当たっては、その他の支援を迅速かつ的確に行うことができるよう円滑にこれを行わなくてはならない
生活福祉資金貸付制度	「生活福祉資金貸付について」厚生労働省事務次官通知		第十三条 民生委員の役割 <u>民生委員</u> は、資金の貸し付け対象となる世帯についてつねに調査を行い、その実態を把握し、指導計画を立て資金の貸し付けの斡旋等所要の援助指導を行うとともに、都道府県社協及び市町村社協の貸付事業に協力し、借受人または借入申込者に対し、その生活の安定を図るために必要な援助活動を行うものとする。
児童虐待の防止等に関する法律	第六条	1	児童虐待を受けたと思われる児童を発見したものは、速やかに、これを市町村、都道府県の設置する福祉事務所若しくは児童相談所又は <u>児童委員</u> を介して市町村、都道府県、の設置する福祉事務所若しくは児童相談所に通告しなくてはならない。
ホームレスの自立支援等に関する基本方針	「ホームレスの自立支援等に関する基本方針」厚生労働省/国土交通省		第三 ホームレス対策の推進方策 各地方公共団体は、社会福祉協議会、社会福祉士会、NPO、ボランティア団体などの民間団体を始め、 <u>民生委員</u> および児童委員、地域住民等との連携・協力による積極的な街頭相談を実施し、具体的な相談内容に応じて福祉事務所や公共職業安定所等の関係機関への相談につなげる。特に炊き出し等ホームレスが集まるような機会をとらえ、積極的に街頭相談を行う

	告示第1号	
都道府県国民保護モデル計画	市町村は、知事から警報の通知があった場合の住民及び関係団体への伝達方法等についてあらかじめ定めておくものとされ、この場合において、 民生委員 や社会福祉施設、国際協力協会等との協力体制を構築することとされている。	
市町村国民保護モデル計画	市町村長は、高齢者、障害者等の避難を万全に行うため、災害時要援護者支援班を設置し、社会福祉協議会、 民生委員 、介護保険制度関係者、障害者団体等と協力して、災害時要援護者への連絡、運送手段の確保を的確に行うものとされている。	
災害時要援護者避難支援ガイドライン	<p>○社会福祉協議会、民生委員、介護保険制度関係者、障害者団体等の福祉関係者は、災害時要援護者支援班と連携しつつ、避難支援プランの登録情報の更新、避難訓練への参加、要援護者等の理解促進を進めることとされている。</p> <p>○避難支援のプランの策定及び避難支援者間での情報共有についての同意を得るために、まず、国、都道府県、市町村は福祉関係部局担当者、社会福祉協議会、民生委員、介護保険制度関係者、障害者団体等の福祉関係者の理解を深める取組みを進めることとされている。</p>	

厚生労働省社会・援護局地域福祉課（2007）資料 一部改編

本研究は地域包括支援センターの専門職と民生委員の「関係の質」に焦点を当てたものであるが、副産物として現在の民生委員が直面している課題を明らかにすることができた。特に調査Ⅱではこれまで明らかにされてこなかった【共存のための取り組み】¹⁾における活動の困難性や、民生委員自身が困難を克服し自分自身の役割を見出すプロセスが明らかになった。こうした民生委員の実情を表 5-1 に記載されている地域包括支援センター以外の専門機関・専門職も理解すべきである。

生活保護法にみる貧困問題から、最近特に注目されている防災まで幅広い活動が民生委員には求められている。しかしその民生委員はなり手不足や、対応する課題の複雑化、更には調査Ⅱで明らかになったように自分自身の生活との両立など数多くの課題に直面している。このような状況において、表 5-1 に記載されている各機関に所属している専門職が民生委員と関係を深めていくことは自然に成し遂げられることではない。民生委員の力を必要とする専門職、専門機関は「協力を得られて当たり前」な存在として民生委員を捉えてはならない。民生委員に対する理解を欠いた状態での協力依頼は民生委員を追い詰め、結果なり手不足などを助長することにも繋がりがかねない。

い。制度論として民生委員制度について検討する必要がある一方で、民生委員が直面している現実を踏まえて専門職、専門機関としてどのように民生委員と関わるかを議論、検討することも重要である。

現在自治体の中にも民生委員の負担軽減に向けた取り組みを開始しているところも見受けられるようになってきたが（東京都福祉保健局 2009；横浜市社会福祉審議会 2006；中尾 2011；北九州市 2012）、各専門機関、専門職の中にも単に社会資源として民生委員を活用するだけではなく、お互いが助け合える「パートナー」となれるのかを考えていく必要がある。その際に本研究で提示された知見が有効に活用されることを期待したい。

第 3 節 本研究の限界と今後の課題

1. 研究対象としての限界

最後に本研究の限界と今後の課題について述べる。本研究は地域包括支援センターの専門職が地域のインフォーマル資源と「連携」「協働」を行う際の基盤となる「関係の質」に着目し、どのような関係をどのように構築する必要があるのかを明らかにすることを目的としてきた。またインフォーマル資源としては民生委員を取り上げた。本研究は地域包括支援センターの専門職と個々の民生委員の「関係の質」については言及することができたが、当然のことながら地域におけるインフォーマル資源は民生委員だけではない。自治会、ボランティア組織、企業、商店街、隣人、友人など様々なインフォーマル資源が存在する。当然地域包括支援センターの専門職が関係を築く際の方法や視点もそれぞれのインフォーマル資源によって異なると考えられる。しかしながら本研究では民生委員以外のインフォーマル資源については言及することができなかった。経験豊富な地域包括支援センターの専門職が民生委員と関係を築く際に、民生委員の置かれている状況をよく理解し、その状況に応じた関わりを展開していたように、これらのインフォーマル資源と関係を築く際にもそれぞれの状況に応じた関わりを行っているものと考えられる。本研究で対象とすることができなかったインフォーマル資源と地域包括支援センターの専門職の「関係の質」については今後の対象としたい。

また今回対象とした研究対象についても課題が残る。本研究は地域包括支援センターの専門職と民生委員を対象としているが共に全国に配置されており、地域を活動の基盤としている。そのため共にその活動状況や置かれている環境については地域差があると考えられる。本研究は首都圏に位置する X 県 Y 市という特定の地域をフィールドとしており、特に全国平均を求めて研究設計していない。そのため得られた結果が全国すべての地域に一般化できるものではない。また対象も X 県 Y 市としながら、前述の通り地域包括支援センターの専門職についてはすべての協力者を X 県 Y 市の中に求めることができなかった。今後は都市部以外の地域等での調査なども行い、多様な地域でのデータを比較分析する必要がある。また調査協力者についてもできる限り示した条件の中でそろえ、分析をさらに精緻化させていく必要がある。

2.実践での応用、検証に関する課題

本研究の目的は地域包括支援センターの専門職がインフォーマル資源である民生委員と「連携」「協働」するために構築すべき「関係の質」とその深化のための視点・方法を明らかにすることであるが、その研究成果は実践現場で活用されることを必要とする。本研究で採用した M-GTA でも評価基準として現実への適合性が示されているが、本研究で示された内容は今後実践の場で活用され、検証される必要がある。しかしながら本研究は時間的制約の中、実践での活用、検証を経ることができなかった。地域包括支援センターの専門職が民生委員との「連携」「協働」する機会は今後さらに増加すると思われるが、本研究で得られた知見が実践の場で活用され、検証されるためのプログラム、ツール等の開発が課題である。

注

- 1) 川島はネットワーク論の限界を指摘し、ネットワークに「資本を埋め込む」ことの必要性についてソーシャル・キャピタル理論の視点から言及している。川島は社会福祉分野、とりわけ地域におけるネットワーク構築のための方法論としてソーシャル・キャピタル理論に注目している。川島は地域におけるネットワーク構築の際に、コミュニティーソーシャルワーカー個人を単位とする「個としての利益」に着目し、

コミュニティーソーシャルワーカーという個人を起点として形成されるネットワークの重要性に言及している。ソーシャル・キャピタル理論の射程は広範囲に及ぶため、研究者によっても視点が異なっている。各研究者によるソーシャル・キャピタルの共通の項として稲葉（稲葉 2011）は「社会における信頼・規範・ネットワーク」をあげており、「関係の質」との類似点もあるが、完全に合致するとは言い難いため本研究ではソーシャル・キャピタルを用いなかった。

参考文献

朝日新聞 (2011.1.17) 「民生委員 国基準の 59%」

Charmaz,K.(2006).*Constructing Grounded Theory:A Practical Guide Through Qualitative Analysis*.(=2008,抱井尚子・末田清子監訳『グラウンデッド・セオリーの構築 - 社会構成主義からの挑戦』ナカニシヤ出版)

地域包括ケア研究会 (2010) 「地域包括ケア研究会報告書」.

地域包括ケア研究会 (2013) 『地域包括ケアシステムの構築における今後の検討のための論点』 持続可能な介護保険制度及び地域包括ケアシステムのあり方に関する調査研究事業報告書.

地域包括支援センター運営の手引き編集委員会編 (2008) 『地域包括支援センター運営の手引き』.

長寿社会開発センター (2010) 『地域包括支援センター業務マニュアル』.

長寿社会開発センター (2012) 『地域包括支援センター運営マニュアル』.

Coulshed,V,Orme.J.(2006).*Social Work Practice an Intoduction 4th*.Palgrave Macmillan.

Flick,U.(2007).*Qualitative Sozialforschung*.Rowohlt Verlag GmbH, Reinbek bei Hamburg.(=2011、小田博志ほか訳『新版 質的研究入門—〈人間の科学〉のための方法論』春秋社)

福山和女 (2009) 「ソーシャルワークにおける協働とその技法」 ソーシャルワーク研究 34(4), 278-290.

船津衛 (1995) 「第一章シンボリック相互作用論の特質」 『シンボリック相互作用論の世界』 船津衛・宝月誠編恒星社厚生閣.

古川照美・田高悦子 (2007) 「介護支援専門員の連携手法の抽出に関する質的帰納的研究」 日本在宅ケア学会誌 VOL.11,No1,58-65.

Germain,C.B.,&Gitterman,A.(1996).*The Life Model of Social Work Practice 2nd* .New York:Columbia University Press(=2008、田中禮子ほか訳『ソーシャルワーク実践と生活モデル上・下』ふくろう出版.

Glaser,BG.,and Strauss.A.L.,(1967).*The Discovery of Grounded Theory:Strategies for Qualitative Research*,Chicago:Adliney.(=1996,後藤隆・大出春江・水野節夫

- 訳『データ対話型理論の発見 - 調査からいかに理論をうみだすか』東京：新曜社。）
- Hardcastle, Powers, Wenocur. (2004). *Community Practice Theories and Skills for Social Workers 2nd*. Oxford University Press.
- 稲葉陽二 (2011) 「ソーシャル・キャピタルとは」 稲葉陽二・大守隆・近藤克則ほか編『ソーシャル・キャピタルのフロンティア—その到達点と可能性—』ミネルヴァ書房.
- 印南一路 (2009) 『社会的入院の研究 高齢者医療最大の病理にいかに対処すべきか』東洋経済新報社.
- 伊藤智子・齋藤茂子・山井ゆり (2008) 「B市における地域包括支援ネットワークづくりの課題：地域包括支援センター・在宅介護支援センター専門職によるワークショップから」『日本在宅ケア学会誌』11(2), 75-82.
- 岩間伸之 (2011) 「地域を基盤としたソーシャルワークの特質と機能—個と地域の一体的支援の展開に向けて」『ソーシャルワーク研究』37 (1) .
- Johnson, L.C., and Yanca, S.J. (2007). *Social Work Practice: A Generalist Approach 9th* ., Boston: Allyn and Bacon.
- 金井敏 (2011) 「民生委員・児童委員活動の課題--都市のニーズに応じるために」月刊福祉 94(6), 28-31.
- 金子能宏 (2013) 「第三章 社会保障財政および個人負担への影響」『地域包括ケアシステム「住み慣れた地域で老いる」社会をめざして』西村周三監修 国立社会保障・人口問題研究所編. 慶応義塾大学出版.
- 河合克義 (2009) 『大都市のひとり暮らし高齢者と社会的孤立』法律文化社
- 川島ゆり子 (2011) 『地域を基盤としたソーシャルワークの展開-コミュニティケアネットワーク構築の実践-』ミネルヴァ書房.
- 嘉陽正倫 (2012) 「民生委員の現代的課題—地域福祉の担い手としての役割—」山口大学大学院東アジア研究科博士論文.
- 菊地和則 (1999) 「多職種チームの3つのモデル-チーム研究のための基本的概念整理」社会福祉学 39(2), 273-290.
- 菊地和則 (2000) 「多職種チームの構造と機能：多職種チーム研究の基本的枠組み」社会福祉学 41(1), 13-25.
- 菊地和則 (2004) 「多職種チームのコンピテンシー —インディビジュアル・コンピ

- テンシーとチーム・コンピテンシーに関する基本的概念整理ー」社会福祉学 第44巻第3号,23-31.
- 菊地和則（2009）「協働・連携のためのスキルとしてのチームアプローチ」ソーシャルワーク研究 Vol34.No4.17-23.
- 木下康仁（2003）『グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践 質的研究への誘い』弘文堂.
- 木下康仁（2007）『ライブ講義 M-GTA 実践的質的研究法修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチのすべて』弘文堂.
- 北九州市保健福祉局（2012）『民生委員の負担軽減に向けた研究結果』.
- 小嶋章吾・嵩末憲子（2004）「ケアマネジメントにおける協働」『介護保険下の在宅介護支援センター ケアマネジメントとソーシャルワーク』副田あけみ編，中央法規.
- これからの地域福祉の在り方に関する研究会（2008）『地域における「新たな支え合い」をもとめてー住民と行政の協働による新しい福祉ー』.
- 厚生労働省（2006）『障害者自立支援法における相談支援事業の概要について』
- 厚生労働省（2012）『地域包括ケア推進指導者養成研修資料』.
- 厚生労働省社会・援護局地域福祉課（2007）『民生委員・児童委員活動の現状』第3回これからの地域福祉のあり方に関する研究会資料.
- 高齢者介護研究会（2003）『2015年の高齢者介護』.
- 久保元二（2000）「保健・医療・福祉の連携についての概念整理とその課題」『社会福祉援助と連携』右田紀久恵・小寺全世・白澤政和編『社会福祉援助と連携』中央法規.
- 工藤禎子（2005）「転入高齢者に対する民生委員の関わりの実際と支援のあり方」『北海道医療大学看護福祉学部紀要』No12,53-59.
- Letchfield et al,(2008).*Leadership and Management in Social Care 1st*. SAGA Publications.
- 松岡克尚（1998）「社会福祉実践における「ネットワーク」に関する一考察 概念整理と共通性の抽出」社会福祉実践理論研究 通号7号 13-22.
- 松岡克尚（2001）「ソーシャルワークにおけるネットワーク概念の整理と課題」社会学研究科紀要 NO1.2001.39-57.

- 松岡克尚（2002）「ソーシャルワークにおける組織間ネットワーク概念についての検討」四国学院大学論集（106）, 27-46.
- 松岡千代（2000）「ヘルスケア領域における専門職間連携--ソーシャルワークの視点からの理論的整理」社会福祉学 40(2), 17-38.
- 松岡千代（2009）「多職種連携のスキルと専門職教育における課題」ソーシャルワーク研究 Vol34.No4.40-46.
- 松岡千代（2011）「チームアプローチに求められるコミュニケーションスキル」認知症ケア事例ジャーナル 3(4), 401-408.
- 増田直紀（2007）『私たちはどうつながっているのか ネットワークの科学を応用する』中公新書.
- 三毛美代子（2003）『生活再生に向けての支援と支援インフラ開発 グラウンデッド・セオリー・アプローチに基づく退院援助モデル化の試み』相川書房.
- 三菱総合研究所（2012）『地域包括支援センターにおける業務実態に関する調査研究事業報告書』.
- 三橋美和・榎本妙子・福本恵（2008）「民生委員・児童委員の子育て支援に関する実態調査：母子保健活動との連携の視点から」『京都府立医科大学看護学科紀要』17, 101-110, 2008.
- 宮島俊彦（2012）「地域包括ケアの展望 その1 課題と方向」社会保険旬報 No2510（2012.10.11）.
- 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,61-71.
- 森本佳樹（2011）「「地域福祉」、「地域包括ケア」と「地域包括ケアシステム」」『地域包括ケアシステム その考え方と課題』太田貞司編集代表 光生館/
- 中尾啓治（2011）「地域コミュニティにおける民生委員・児童委員の役割と課題」別府溝部学園短期大学紀要 第31号,3-13.
- 中野いく子（1982）「地域社会における非専門的パワーの意義と役割-民生委員・保護司等」社会福祉研究（30）, 86-91.
- 西村周三（2013）「第二章 医療・介護サービスへの影響」『地域包括ケアシステム「住み慣れた地域で老いる」社会をめざして』西村周三監修 国立社会保障・人口問題研究所編.慶応義塾大学出版.

- 野川とも江・高杉春代（2009）「地域包括支援センターにおける多機関・多職種の連携と協働」『ソーシャルワーク研究』34(4), 298-304.
- 尾形良子・栗田克実・杉岡直人（2004）「民生委員・児童委員活動と公私協働」『ステイクホルダー理論による公私協働モデルの実証的研究』研究代表杉岡直人.
- 岡部明子・喜多祐荘・松岡昌子・永井雅子（2005）「保健、医療、福祉専門職種間の連携の実際と課題 - 難病（ALS）の事例に対する専門職の援助過程に焦点をあてて -」『東海大学健康科学部紀要』第10号.
- 奥川幸子（2007）『身体知と言語』中央法規.
- 太田貞司（2011）「地域社会を支える地域包括ケアシステム」『地域包括ケアシステム その考え方と課題』太田貞司編集代表, 光生館.
- O'Conner.I, Hughes.M, Turney.D, Wilson.J, Setterlund.D.(2006). *Social Work and Social Care Practice^{4th}*. SAGA Publications.
- 埼玉県立大学編（2009）『IPWを学ぶー利用者中心の保健医療福祉連携』中央法規
- 社団法人神奈川県社会福祉士会（2007）『地域包括支援センター社会福祉士相当職員実態調査報告書』.
- 社団法人日本社会福祉士会（2010）『地域包括支援センターにおける連携・ネットワークの構築に関する研究研修事業 報告書』.
- 社会保障国民会議（2008）『医療・介護費用のシミュレーション』.
- 社会福祉法人全国社会福祉協議会 全国地域包括・在宅介護支援センター協議会（2011）『地域包括支援センター等による地域包括ケアを実践するネットワークの構築の進め方に関する調査研究事業』平成22年度厚生労働省補助事業「老人保健健康増進等事業」報告書.
- 白澤政和（2013）『地域のネットワークづくりの方法ー地域包括ケアの具体的な展開ー』中央法規.
- Strauss,A.,and Corbin,J.,(1990). *Basics of Qualitative Reserch:Grounded Theory Procedures and Techniques*, London:Sage Publications.(=2004, 操華子・森岡崇 訳『質的研究の基礎 - グラウンデッド・セオリー開発の技法と手順 [第二版]』東京：医学書院).
- 副田あけみ（2003）「協働：対人間・職種間・組織間」『現代社会福祉の争点（下）』古川考順・副田あけみ・秋元美世編, 中央法規.

- 杉崎千洋（2009）「病院改革と地域ケアシステム～急性期病院～慢性期病院～地域・在宅をつなぐ地域連携」『医療制度改革と地域ケア 急性期病院から慢性期病院、そして地域・在宅へ』太田貞司編集代表,光生館.
- 大修館書店（2009）『明鏡国語辞典』.
- 特定非営利法人地域保健研究会（2009）『地域包括支援センター機能の進化および高齢者福祉活動体制強化に関する調査研究ダイジェスト版』.
- 東京都福祉保健局（2009）「民生委員・児童委員制度の改正に関する国への提言」
- Trevillion,S.(1999).*Networking and Community Partnership* ^{2nd}.Aldershot,Ashgate Publishing Limited.
- 後山恵理子（2006）「民生委員制度の有償化に関する考察-有償ボランティア活動との比較を通じて」『東海女子大学紀要』26（2006）,53-59.
- 渡辺武男（1981）「民生・児童委員とボランティア」『地域福祉講座④ ボランティア活動の実践』右田紀久恵・岡本栄一編,中央法規.
- 山口昇（2012）「地域包括ケアシステムへの道」『地域包括ケアシステム』高橋紘士編,オーム社.
- 山野則子（2009）『子ども虐待を防ぐ市町村ネットワークとソーシャルワーク』明石書店.
- 山井理恵（2010）『利用力/提供力を促進するケアマネジメント-支援困難なクライアントに対する実践活動の質的研究-』相川書房.
- 横浜市社会福祉審議会（2006）「民生委員あり方検討専門分科会報告書～地域福祉の推進に向けた新たな民生委員、主任児童委員のあり方～」.
- 全国地域包括・在宅介護支援センター協議会（2010）『地域包括・在宅介護支援センターのネットワークづくりの手順～地域包括ケアをすすめるネットワークの作り方～』.
- 全国民生委員児童委員連合会（2007）「市区町村民生委員児童委員協議会等 活動実態調査報告書 2006」.
- 全国民生委員児童委員連合会編（2011）『新任民生委員・児童委員活動の手引き』全国社会福祉協議会.

謝辞

まず調査にあたりご協力いただきました地域包括支援センターの専門職の皆様、民生委員の皆様にご心より御礼申し上げます。皆様には日々の業務や活動の中、調査のために貴重な時間をいただきました。皆様から貴重なデータをいただくことができ、こうして研究をまとめることができました。

横浜国立大学環境情報学府環境イノベーションマネジメントの安藤孝敏先生にも心より御礼申し上げます。他大学の大学院生だった私を快く研究室に迎え入れていただき、4年間ご指導いただきました。本稿の執筆に至るまで、学会発表、投稿論文においても貴重なアドバイスを数多くいただきました。本日に至るまで私の研究をあたたく見守ってくださいました先生がいらっしゃらなければ、私は自分が掲げたテーマに最後まで取り組むことができなかつたと思います。ありがとうございました。また横浜国立大学環境情報学府環境イノベーションマネジメントの周佐喜和先生、志田基与師先生、長谷部英一先生には私自身の専門とは別の視点から多くのアドバイスをいただきました。一つの専門分野からでは決して気が付くことができなかつた視点を授けていただき、何度も自分の視野が広がるような瞬間を持つことができました。先生方にも心より御礼申し上げます。

本稿の審査員にもなつていただきました聖隷クリストファー大学大学院の太田貞司先生にも心から御礼を申し上げます。先生には私が神奈川県立保健福祉大学大学院修士課程の時から6年間ご指導いただきました。先生には修士課程を修了した後もご指導いただき、またご迷惑をおかけしました。先生からのご指導、励ましがなければ私は6年間走り続けることができませんでした。ありがとうございました。

立教大学の木下康仁先生、M-GTA研究会の皆様にも御礼を申し上げます。あまり研究会には参加することができませんでしたが、何度か参加させていただきました研究会ではM-GTAについて具体的に学ぶことができました。まだまだ学びの途中ですがこれからも研究を積み上げて、理解を深めていきたいと思つています。

直接ご指導いただきました先生方のほかにも、安藤研究室の皆様、また神奈川県立保健福祉大太田ゼミOB・OGの皆様にはいつも刺激を受け、励まされてきました。皆様にも心より御礼申し上げます。研究は孤独な作業となりがちですが、分野やテーマは違つても、研究の楽しさや辛さを皆様と共有することが私にとっては大きな救いとなつていました。皆様の存在がなければやはり自分は研究を続けることができなかつ

たと思います。

私は修士課程を含め6年間社会人として仕事も継続してきましたが、職場の皆様の
ご理解、ご協力がなければ仕事と研究を両立させることはできませんでした。仕事と
研究の両立ができたのも職場の皆様のおかげです。こうして研究をまとめることが
できましたが、その分仕事では随分とご迷惑をおかけしてしまいました。この場を借
りて心から御礼とお詫びを申し上げます。この研究は私が地域包括支援センターで仕
事をする中で感じた問題意識が根底にあります。地域包括支援センターで実際に仕事
をしなければこの研究を行うことはなかったと思います。職場だけではなく、他の地
域包括支援センターの方から聞いたこと、他の専門職の方から聞いたこと、実際に私
自身が体験を通じて感じたことなどがベースにあります。修士課程を含めてこの6年
間で学んだこと、取り組んだことを何らかの形で職場や現場に還元していくことがこ
の後の私の使命と感じています。

最後に進学、研究したいという私のわがままに付き合ってくれた私の家族に心から
感謝します。家庭生活が安定していたからこそ安心して研究に打ち込むことができま
したが、家族にも随分と迷惑をかけてしまいました。特に小さい子供達の世話を任せ
てしまった妻には感謝の気持ちしかありません。子供たちにも父親として十分に役割
を果たすことができず、申し訳なかったと思っています。

本当に多くの方のご理解、ご協力があり本稿をまとめることができました。皆様か
ら頂いたお心遣いに対して感謝の気持ちを忘れずにこれからも精進して、多くの方の
生活に役立つ研究、実践を続けていきたいと思えます。

資料

調査Ⅰ分析ワークシート

調査Ⅱ分析ワークシート

調査 I 資料

概念名	隣人期
定義	民生委員について顔を知っている程度の関係であり、信頼も得られていない状態。
ヴァリエーション	<p>その頃ってやっぱり、民生委員さんがどんな価値判断あるかわかんなくて（地域包括職員 No1）。</p> <p>最初そう。何をしたいっていうのがずっと言われる。要するに向こうなんかは、そういう土地柄だから、私ってよそ者だから、よそから来て何をしたいのって。うちらは何にも困っていないよって姿勢から入ってくるじゃないですか（地域包括職員 No3）。</p> <p>来ないから、ねえなんかないですっていうような、逆にそういう民生委員さんって関係性も持てていないわけじゃないですか。でそう関係がない全く、こうあんまりお話もしたことがない民生委員さんに対して、あんたらのところ何も課題ないのって、どんなにきれいな言葉に変えたってむかつくだけでしょ。言われたら（地域包括職員 No3）。</p>
理論的メモ	<p>民生委員がどのような存在であるのか始めから理解しているものは少ない。民生委員という名称については知っていたり、知識として理解していても、実際に具体的な民生委員を目の前にしたときにその人がどのような存在なのか、どのように関わればよいのかわからない。未知の存在として最初はスタートする。ここには民生委員全体に対してと個別の民生委員に対しての両方の意味が含まれている。この状態から。地域包括支援センターの専門職と民生委員の関係はスタートする。</p>

調査 I 資料

概念名	知人期
定義	単なる顔見知りから相互理解が進み、依頼や相談に対しても専門職として対応ができる状態。
ヴァリエーション	<p>そこで初めて専門的な機関として包括が来て、この人に言ってもいいんだろうか、または、その人からの話を聞いていいんだろうか、ってたぶんお互いの査定はたぶんしてると思うんだけど。その中で OK、この人には言っても大丈夫なんだな、っていう信頼が民生委員さんから包括にできつつあった（地域包括職員 No1）</p> <p>こうこうこうで、こうなんだけどってそれからこまめに電話なり、来所して、相談してくださって、それってこうこうこうでこうしてったら良いんじゃないのって、この部分が難しかったら、この部分で、こういう人たちがいるけど来ていいってっていうことを伝えてほしい、で、そこで本人が来てって言ったらいつでも行くから声かけてくださいってことでお願いをした（地域包括職員 No3）</p> <p>関わっていく中で。で、いろんなことも言うてくださるようになっていた（地域包括職員 No3）</p> <p>多分民生委員さんはわかっている。で、なんかあればあいつだなんていう。けどケースがないっていうか相談するまでのことはないっていう方もいらっしやいますしね（地域包括職員 No4）</p>
理論的メモ	<p>信頼を得るためには時間がかかる。信頼を得ることができると、逆に相手のことを深く理解しようとする心理が働くと考えられる。</p> <p>「隣人期」より一歩進んだ関係。「隣人期」より充実したやり取りが行えるようになり、情報交換、相談なども活発化する。しかしまだお互いの強みを活かすレベルには達してない。</p>

調査 I 資料

概念名	パートナー期
定義	相互理解が進み、パートナーとしてお互いがそれぞれを助け合うことができる状態
ヴァリエーション	<p>今はお互いの顔の見える落ち着いた関係性ができてきて、ここまではできるよ、ここからはできないよ。できないけど、じゃあ一緒に考えますよ、という姿勢があるのが伝わってきているかな。(地域包括職員 No1)</p> <p>民生委員さんが行きにくい家とか、「行ったけど連絡つかないし、状況見れないからそっちでやって」っていうようなのを、今度こっち側で調べてやってくということはするので。民生委員さんとは本当に密に関わっていつているところですね (地域包括職員 No2)</p> <p>こちらで引き受けをできて、あとは本当にどうしても地域の力が必要な時にお願ができる。あんまり負担が最初から重いと受けてくれないじゃないですか。普段のこう見守りみたいのところって。だからこちらはこれを引き受けるから、この部分をお願ねっていうところが、今後の対応として何かあった時にできればいいかな (地域包括職員 No3)</p> <p>ある民児協では包括・・・まあ簡単な手続きは民生委員でもいいわけだから、説明してどんどこやっけていきましょうっていうところもあるし、あの一やっぱり地域包括がこう忙しいっていう風に、どの会長さんも理解されていて、民生で対応できないときに地域包括、地域包括で対応できないものは市役所って言う (地域包括職員 No4)</p> <p>周りとの関わりを拒否するというかそういう方をうまく引き上げてくれて、引きあがってサービス繋がった途端に、自分はずっと引く、完全には引かないけれど、一週間にいっぺんくらいならやりますよっておっしゃってくれた (地域包括職員 No5)</p>
理論的メモ	隣人期・知人期よりもさらに進んだ関係。民生委員を理解し、また民生委員からも理解される。そのうえで、お互いに支え合えるようになる。単に相手の力を求めるだけではなく、相手のために何ができるのかを考えられるようになる。対等の関係であり、お互いに支え合っている状態。

調査 I 資料

概念名	交代による終了
定義	民生委員の交代に伴い、関係に終止符が打たれ、新任の民生委員と新たに関係を築かなくてはならなくなること。
ヴァリエーション	<p>必ず 11 月のときには行って、やめる方、ありがとうと言ってきて。12 月の初めにまた新しい方に挨拶をしながら。でもこれからもう一回やり直し。それは確かにやり直しで（地域包括職員 No1）。</p> <p>世代交代がどんどんされていく中であの一どうなっていくのかな…。これは世代の問題なのか、わかんないんですけど。なんかちょっと、役割がもしからしたら変わっていくのかも（地域包括職員 No4）。</p> <p>ころころころころ代われちゃったら私たちちょっとやりづらい（地域包括職員 No5）。</p>
理論的メモ	<p>民生委員は 1 期 3 年となっている。2 期以上続けることもあるが、現在は多くの方が 1 期で退任している。パートナー関係を構築しても、ここで民生委員が交代になればまた再び隣人期に戻り、一から関係を構築する必要がある。ここで 70 代の人から 40 代の人にかかわれば、前任者、新任者の間で民生委員に対する考え方が異なる可能性もある。民生委員は一人一人それぞれ置かれている状況、社会背景がことなるため、その人にあった関わりを心掛ける必要がある。交代による負担は地域包括支援センターの専門職にとっても小さくはない。</p>

調査 I 資料

概念名	困惑
定義	民生委員からの相談、依頼の意図を理解することができず、対応に苦慮すること
ヴァリエーション	<p>火事で焼きだされちゃった子どもたちが3人いる。今日土日だ、行政もやってない。民生委員さんとしてこの3人を預かったんだけど、包括さんなんとかして。どうしたらいいんだ。俺もこれから出かけなきゃいけない。(地域包括職員 No1)</p> <p>この民生委員さんはただよ、また何か言ってきてるだとか。この民生委員さんから「電話です」ってメモがあったりすると、嫌だな、また何か言ってるのかな、というしょうがない気持ちで、こっちもいっぱい (地域包括職員 No1)</p> <p>民生委員さんが今はできても遠いところまで、考えたときにやれる力量っていうか、ほら配慮っていうところを考えないで言ってしまったことで、そこで、ちょっと、困ったよっていうことはあります (地域包括職員 No3)</p> <p>そしたらもう一日二日もしないうちに「自分の民生委員としての仕事、この人だけみているわけではないし、いっぱいいるんだから、やれないよ」って (地域包括職員 No3)</p>
理論的メモ	<p>困惑が起こる背景には民生委員と包括双方からの理由が考えられる</p> <p>①民生委員のキャラクターなどを包括がつかみきれず、意図を読み解くことができないため。この場合は地域包括が民生委員のキャラクターの理解を深めることで、その言動の意図することが理解できるようになると考えられる。</p> <p>②民生委員が上手く言語化できずに地域包括に相談内容を伝えることができないため。このことは地域包括が課題を整理することなどで解決できると考えられる。</p> <p>③専門職と非専門職という立場の違いなどから起こると思われる、考え方の違いによる困惑。</p> <p>困惑の状態は双方にとってストレス状態であるといえる。意図が分からない。意図が伝わらない。意図が分かってもこたえられない。</p>

調査 I 資料

概念名	未整理対応
定義	民生委員からの相談に対し課題を整理せずに、言われたままに対応してしまうこと
ヴァリエーション	<p>失敗というかも、いろいろと、やっぱり失敗もあったのは、大変だったときすぐいってしまう。そこで、えっ、待てよ、大変なのは誰だっけな、と思えるような状況、本人は何しに来たの、っていう状況だったりして、逆に利用者を混乱させたっていうことも多くある(地域包括職員 No1)。</p> <p>その頃ってやっぱり、民生委員さんがどんな価値判断あるかわかんなくて、とにかく大変だと思ったら、いってみないといけないかな、という思い込みも、こっちにもあって (地域包括職員 No1)</p> <p>自分でも民生委員さんと自分がどういう立場で入っていけばいいのかとか、そういった部分もわからないままで、あの、がむしゃらに依頼があつて様子を見に行つた (地域包括職員 No6)</p>
理論的メモ	<p>民生委員そのものに対する理解認識が低い時期に起こる可能性がある。「民生委員」からの依頼だから「とりあえずすぐに対応しなくてはならない」という背景には「民生委員」⇔「政治家」のように権力者もしくは、包括と民生委員のあいだになにかヒエラルキーがあると感じてしまう状態も影響すると思われる。</p>

調査 I 資料

概念名	住民としての理解
定義	住民でもあるという民生委員の立場・状況を理解すること
ヴァリエーション	<p>一般の方の感覚で見えていかないと、やっぱり、そこでずれが出てきちゃうと、その関係性にもひびが入るかな（地域包括職員 No1）</p> <p>民生委員さんも、やはり自分の生活とほかに担当する人もいるので、ずっとではないんですけど（地域包括職員 No2）</p> <p>民生委員さんってどうしても一人で、あと地域の中に住んでいるので、苦情とか、本当にその方が生活しづらくなってしまおうのが、一番やっぱり困るので（地域包括職員 No2）</p> <p>民生委員さんに関わってもらいたいけれどここまで引き込んじゃうと今度民生委員さんが地域から、攻撃されちゃうなっていうところとかのさじ加減は、一緒に、なんていうんですかね、支援のメンバーに入ってもらいたいけどやっぱりここは一步引いてもらった方が、良いんだらうなとかって言うのは、特に虐待のケースの対応の時には、神経を使う、配慮が必要だなっていう（地域包括職員 No4）</p> <p>ここはやっぱりフォーマルな社会資源と目されていてもやっぱり民生委員さんは地域の住民で、専門職ではないというところを忘れちゃうと、なんというかお互いに後味悪くなっちゃうかなっていう（地域包括職員 No4）</p>
理論的メモ	<p>専門職ではないが、単なる住民ではない。民生委員がもつ独自の立場・状況を理解すること。どこまでならお願いできるのか、またできないのか。専門職との違いは何であるのか。</p> <p>ここでの理解が今後具体的に協働する際に重要になる。過度の期待をかけすぎると関係を悪くする。また全て包括で引き受けると包括の業務が今後誤解される。隣人期ではわからない。知人期に入り理解が進む。包括と民生委員の関係のあり方を考えるためのキーとなる概念。</p>

調査 I 資料

概念名	強みの理解
定義	民生委員がもつ「社会資源」としての「強み」を理解すること。
ヴァリエーション	<p>人をつなげる、その民生委員さんの持つ人のつながりの、いわゆるネットワークの部分は強さを感じました…この人が行っている酒屋さん、この人が行っている床屋さん、この人が行っているスーパーを、民生委員さんが全ておさえていて。…スーパーでもそう。スーパーも、必ず立ち寄るところは花屋なので、そういうところで本人をよく見ている民生委員さんの力ってということと、あと、そのネットワークを持っている人を持っている（地域包括職員 No1）。</p> <p>やっぱり民生委員さんって私たちじゃなくて身近なところで、普段のご様子ってわかっていらっしゃる方っていう認識があるんですけれど（地域包括職員 No3）。</p> <p>やはり民生委員さんてこのうちのお子さんがどこの高校をでて、どこの大学行って、どこっていう家庭の状況をすごく詳しく知っている。で、先ほどもそうなんですけれど、みよじの誰それさんじゃなくて、何とかちゃん、なんですよね。息子さんともパイプがあって、そのパイプで駄目だったら役所って言うか行政の出番だけれど、ちょっといい抑えが利くかなっていう直感的なことですかね（地域包括職員 No4）</p> <p>民生委員さんはダイレクトに「お母さんこんなに困っているんだから、とにかく来て頂戴」って言えちゃうところが、強みかもなと思いますし。あの情熱で動けますね民生委員さんは（地域包括職員 No4）</p>
理論的メモ	<p>強みを理解することと実際にそれを意図的に活用することは違う。強みをすぐに活用できるわけではなく、まずは相手の強みを理解する必要がある。その強みは民生委員共通の強みもあるが、一人一人異なる強みもある。またその強みは単なる民生委員の個人的な性格の理解ではなく、地域で相談支援を展開する地域包括支援センターの専門職として民生委員を捉えたときの強みである。</p>

調査 I 資料

概念名	状況理解
定義	民生委員が今置かれている状況を理解すること
ヴァリエーション	<p>一つは、民生委員さんはやっぱり孤独な存在だったんだろうな…たぶん民生委員さんにとっては、頼もしい誰かがいるというのがやっぱり、大きな意味があったのかな、と。そこから、本当は、民生委員さんはみんな孤独なのかな、というのを感じた（地域包括職員 No1）</p> <p>ずっと亡くなっていたのに、その臭いをどうするかとか、火の始末はどうするんだってということとか、一体、いつになったら施設に入れるんだってというような、排除まで行かないかもしれないんですけど、そういう不安感の訴えは、民生委員さんに集中することがある（地域包括職員 No2）</p> <p>だから民生委員さん同士でやっても、民児協ってそんな話をしていることもあるけれど、あの時間の中でどれだけ自分の抱えているものを出し切れているかって言ったら、とてもとても民児協ってそんな時間はないですよ。各部会の報告であったりとか。そうすると多分 200 抱えていたものがあたって出せたとしても一つ二つじゃないですか（地域包括職員 No3）</p> <p>でも民生委員さんの役割ってすごく色々あって、あの、民児協によっては自治会のなんかの役割をしなくちゃいけないし、民生委員さん、あの高齢者の独居の高齢者の訪問があつてとか、で、なかにはこうお仕事ともされている方もいらして、あの役割が多いので（地域包括職員 No4）</p>
理論的メモ	<p>民生委員の置かれている状況を理解する。瞬間的な状況、立場的な状況。民生委員がどのような状況にいるのかを理解すること。そのことで民生委員がなぜ連絡をしてきたのか、どのような困難に直面しているのかを理解することができる。民生委員は置かれている状況が人により違う。同じ人でもそのときの精神状態・社会的状態などが業務などにも大きな影響を及ぼす。その上 365 日民生委員であるという状況。民生委員が今どのような状態にあるのか把握しておくことは非常に重要。</p> <p>社会的な立場として民生委員がどのような状況に置かれているのかを理解することも必要になる。民生委員が置かれている状況を個人・組織・社会などの立場から理解する。そのことで民生委員が抱えている課題・ニーズなどが見えてくる。</p>

調査 I 資料

概念名	理解を求める
定義	地域包括支援センターの立場・役割などを理解してもらえるように働きかけること
ヴァリエーション	<p>やっぱり、顔をあわせるときに、私たちが電話で挨拶じゃなくて、まず、自分たちで出向いて行って、包括ってこういう役割なんです。こういう仕事をしているので、どうぞよろしく、という意味で、民生委員さんに個別に対応しているんです（地域包括職員 No1）。</p> <p>うちでやっているのが、民生委員さんて任期があるので、任期で新しくなったときに、うち、研修っていうのはやってるんですね。そこでまずは市の制度とか介護保険の制度、あとはそうですね、それを利用する方の具体的な対象者とかを説明をして、「包括とはこういうところですよ」といのを、大体 30 分ちょっとぐらいかけて、まず、説明と施設見学をやってるんです（地域包括職員 No2）。</p> <p>ちゃんとおうちにいっているね、案内文持って行きながら、ちょこちょこって話をしてくれて。あたしたち今こんなことで困っているんで、力を貸してくださいって言って、お願いしていくから（地域包括職員 No3）。</p>
理論的メモ	<p>民生委員を 理解するだけではなく、地域包括の役割・立場についても民生委員に理解してもらえるように働きかける。パートナーになるには相互理解が不可欠である。片方が我慢をしたり、無理をしているとその関係は長続きしない。地域包括そのものも分かりにくい組織であり、意図的に理解を求める必要がある。</p> <p>順序としては先に相手を理解する。その次に徐々に理解をしてもらうことが必要になる。</p>

調査 I 資料

概念名	整理・提案
定義	民生委員から寄せられた課題を整理し対応方法などを提案すること
ヴァリエーション	<p>今の状況をもう少し詳しく教えてください。今すぐ必要なことか、休み明けでもいいのか、その対処法を急がないっていう。基本的な部分かもしれないけれども（地域包括職員 No1）。</p> <p>それってこうこうこうでこうしてったら良いんじゃないのって、この部分が難しかったら、この部分で、こういう人たちがいるけど来ていいってっていうことを伝えてほしい、で、そこで本人が来てって言ったらいつでも行くから声かけてくださいってことでお願いをした（地域包括職員 No3）。</p> <p>社会資源を提示する中で民生委員さんが選択してくれて次に進めてもらえればと思っていて、今社協とか、じゃあうちの調理になにかあるか聞いてみますとか・・・そんな風に私自身はまあ自分自身も動くのに限界があるので、提案をするということで（地域包括職員 No4）。</p> <p>まあ当座その見守りを毎日じゃなくても、気にかかったときだけ、あるいは通りかかったときだけでいいので、顔出してあげてくださいなんてお茶を濁すようなことを（地域包括職員 No4）。</p> <p>なんでもやってあげよう、頼まれたことは、あの、なんでもやってあげようっていう民生さんだったので。かえって気をつけて、そこの部分、できること、できない部分で、を、あの、整理させていただいたケースですね（地域包括職員 No6）。</p>
理論的メモ	<p>民生委員が常に課題を整理してから連絡があるとは限らない 相談内容を整理してその解決方法などを示すことが必要になる。 専門職に期待される部分である。 民生委員からの相談のみか？ 包括で捕らえた課題に対して整理・提案すること</p>

調査 I 資料

概念名	動きを見せる
定義	包括の動きを民生委員に伝え、包括の動きを理解してもらうこと
ヴァリエーション	<p>ちゃんと忘れずに、そのときはほぼ毎日関わることもあったので、状況、私たちが確認してるっていうのを、まず見せたということ（地域包括職員 No2）。</p> <p>うちは割と気をつけてますけど、訪問したとか、サービスにつながったっていうのは、必ず民生委員さんに返していかないといけないな、っていうのは気をつけてますね（地域包括職員 No2）。</p> <p>独居の微妙な認知の方とかだと、すぐに進まない場合があるので、それは先に言っちゃって、「ああ、こういうケースだとすぐに受診とかもつながらないかもしれないんですよ」って言いながら、一緒に考えてもらったりとかしてますね。そしたら、「あの人は昔、ここの病院には行ってみたいよ」とかっていうのを聞くと、「あ、じゃあ、今度そこを紹介してみます」とかっていう形はあったりはするので、やっぱり、本当に支え合う部分が強いかもしれないですね（地域包括職員 No2）。</p> <p>ひとり暮らし登録をあげたら、必ずそれは連絡するようにはしている（地域包括職員 No5）。</p>
理論的メモ	<p>あえて包括の動きを民生委員にみせる。専門機関・専門職として包括に民生委員から相談・連絡があった場合でも、現在どのように関わっているのか広く知らしめることが必要になる。相談・課題に対してきちんと対応している、考えているのだということをメッセージとして民生委員に伝えることが必要になる。こうしたやり取りが民生委員からの信頼を得ることにつながる。</p>

調査 I 資料

概念名	寄り添う
定義	民生委員の心情にサポータータイプに寄り添い、理解を示す。
ヴァリエーション	<p>だから、もしそういう電話が来たらどうする、っていったときに、まずは受け止めることと、こっちで受け止めて、まずは民生委員さん、あなた大変でしたね、と受け止めましょう（地域包括職員 No1）。</p> <p>「私間違ってるかしら」という連絡を受けたばかり。受け止め、少し整理をして。正しいということはいわないけれども、正しいんではないですか、というちょっとした後押しで、ああ、じゃあ今日は飲んで忘れようと思います。電話してよかったなって少しでも思ってもらえるような対応で（地域包括職員 No1）。</p> <p>大変じゃないですかという形で少し聞き出して…（地域包括職員 No6）。</p>
理論的メモ	<p>ストレスフルな民生委員の心情に寄り添う。</p> <p>民生委員がこれまでおこなってきた努力を評価する。</p> <p>民生委員は一人ひとりが置かれている状況が違うために、どこまで求めることができるかを定めることはできない。一人ひとりの置かれている状況を把握しているからこそ、その苦労や努力を評価することができる。その結果民生委員と地域包括職員の距離が近づく。信頼関係で結ばれれば、よきパートナーとなることも可能になる。こうした日々のやり取りの積み重ねが民生委員の強みを活かすことにもつながる。</p>

調査 I 資料

概念名	援護射撃
定義	民生委員が困らないように、陰ながら民生委員をフォローすること。
ヴァリエーション	<p>市の機関も巻き込んでカンファレンスを開いて、その中でも民生委員さんがこうやって管理してるっていうのは、市の人にも一応把握しておいてもらって。お金のやり取りも全部ノートに書いておくっていうのはルールを決めて、民生委員さんがやっていたあと、トラブルにならないようにっていうことは、ちょっと気をつけていったところですね（地域包括職員 No2）</p> <p>初回の段階で、うちもその人が誰だかわかったので、名刺も渡して「何かあれば連絡してください」ということは伝えて、民生委員さんに偏らないようには一応しておいたんですよ（地域包括職員 No2）</p> <p>例えば見守りで、なんにもなければ通常通りでいいんだけど、例えば、物音がしたとかいうときはじゃあ連絡くださいとか、駐在さんに連絡くださいとか、民生委員さんの、対応に困っちゃうだろうなという場面をあらかじめ想定して、そうなったら、じゃあこうしましょう、っていうのは一応想定でいくつか…想定が出来事が実は起きているんだと思うんですよ。やっぱり喧嘩しちゃったとか、でもこっちにあわてて電話してきたりじゃなくて、自治会長さんと一緒に訪問してみるとか、駐在さん呼んで変わりに怒ってもらったとか（地域包括職員 No4）</p> <p>その中で、あの、何かあったら全部が民生さんじゃなくて、こういった部分の支援の窓口もあるんだよっていうのを、やっぱ近所の方にわかっていただきながら…（地域包括職員 No6）</p>
理論的メモ	このフォローにはまず状況を理解していること。民生委員個人の特性を理解していることが条件になる。この場合、民生委員の立場も尊重し、包括が前面にでるとうことはしない。あくまで陰から。表だっておこなうことは民生委員を否定することにも繋がりがねない。指導や、スーパーバイズすることとも違う。

調査 I 資料

概念名	強みを活かす
定義	民生委員個人がもつ「強み」を、支援活動の中で意識的に活用すること。
ヴァリエーション	<p>私たちが言うよりも地域としての声が一番、行政は聞きますから。今の通りでいいと思います。言っていただくことができますか。ほう、じゃあそうするよ。どこに言えばいい。じゃあ、この課のこの人どうでしょうって（地域包括職員 No1）。</p> <p>民生委員さんに「この辺お願いします」っていうのを具体的に言って、「こういうときに連絡ください」って言うっておくっていうのは、やっぱり気をつけてやっているところですね。なので、そこまで民生委員さんに、たとえば育てようとかっていうところではなくて、そのキャラクターにあわせてお願いをしていくっていうほうが、たぶん向こうもこっちも負担はないかなとは思いますがね（地域包括職員 No2）。</p> <p>民生委員さんは「なんとかちゃんそれはね・・・おかあさんも年をとって、若い時のように動けないのよっと言ってきて、諭してくれたり、あのガツンということ聞くのは駐在さんだからとかっていう社会資源をこちらに教えてくれて、ガツンと言ってくれる人を教えてもらったり、まあ諭す役割をしてきて（地域包括職員 No4）。</p> <p>あの民生委員さんに「わたしがいきなり電話してもきっとそっちでうまくやってください」って言われちゃうのが関の山なので、民生委員さんの方からちょっとお話していただいけませんかっていう願をして、息子さんを引っ張りだしてきてもらって（地域包括職員 No4）。</p>
理論的メモ	<p>パートナーとは課題とともに挑む「相棒」である。give のみの関係でも take のみの関係でもない。give&take の関係が前提である。専門職は自分の「強み」（専門性）を知り、それを活かすすべを知っている。しかし非専門職である民生委員には「強み」があっても、それを自覚しているとは限らない。またたとえ自覚していてもそれを「活かす」すべを知らないこともある。そのため、その「強み」を専門職が活かせるように工夫することが求められる。前提には「強み」を知っていること、また包括側もなにかしら give するものが示されることが必要になる。強みを活かし、こちらの強みを提供する中でパートナー関係が醸成される。「強み」を知るためには当然「背景理解」が必要である。「強み」は「背景」が直接影響する。</p>

調査 I 資料

概念名	接点作り
定義	民生委員と話をする機会を意図的に作り出すこと
ヴァリエーション	<p>このケースちょっと気になって今度行くんですけど、民生委員さんとしてどうですか。ちょっと気になるって、じゃあ、一緒にどうです。集合場所は民生委員さんのご自宅でいいですか、そこから歩いていきましょう。そこで、あえて時間を確保して、歩きつつとか（地域包括職員 No1）。</p> <p>おとなしいけどよく見てる民生委員さんもいるので、そういう人には向こうから発信してこないの、こっちからどうです、という方がいれば（地域包括職員 No1）。</p> <p>あとは民生委員さんの負担感をこちらで聞いていくっていうのは、心がけてやっていたので、民生委員さんから電話がなくても、こちらから民生委員さんに連絡して、「最近の様子いかがですか」とか（地域包括職員 No2）。</p> <p>本当になりたての民生委員さんがいらっしやってこっちで色々話をして、あのちょっとなんか、一つのケースで、お名前をちゃんと伝えて、こちらに相談を持ってきてくださったんですね（地域包括職員 No3）。</p> <p>地域の。こういうことがあったんだけど、これってどうしたらいいですとか。こういうかた困っているんだけど、そちらでそちらで、それこそ把握していませんかではないけど、教えてくださいっていう関わりからだよ（地域包括職員 No3）。</p> <p>まあこちらから緊急通報いれますので、あの承知しておいてくださいとか、あのこんな方いるのでっていうお知らせをして、交流が持てた民生委員さんでした（地域包括職員 No4）。</p>
理論的メモ	<p>民生委員とパートナー関係を結ぶには個々の民生委員理解が欠かせない。しかし民生委員理解は会合で顔を合わせることや、挨拶を重ねるだけでは十分ではない。個々の民生委員と直接はなしをする機会を作りだし、時間を共有する中で民生委員の置かれている状況などの理解が進む。「個人理解」などに繋がると考えられる。</p>

調査 I 資料

概念名	イメージ作り
定義	包括に対しての良いイメージを持ってもらえるように日々気をつけて行動すること
ヴァリエーション	<p>やっぱり地域の顔になっていくっていうためにも、それぞれから反感を買わないとか、嫌われないっていうところは第一ですね（地域包括職員 No2）。</p> <p>民生委員さんは本当に地域の人でもあり、民生委員さんでもあるので、その評価っていうのは本当に広く、すぐに広がる部分はあるので、本当に気をつけるようにしてますので、電話をかける時間とか訪問する時間とか、本当に1、2分の感覚で気をつけるようにはしてますので。訪問時間も10時に約束したら、10時2分から5分の間にチャイムを鳴らすとか、電話をかけるのはお昼時間を避けるとか、民生委員さんによっては仕事をしている人には、この時間にかけるっていうのは、本当に最初から気をつけてる点ですね（地域包括職員 No2）。</p> <p>向こう立てながら、民生委員さんをたてながら、お願もしなきゃいけないし。で、ね、なんか近所のおばちゃんみたいに喋ってくる人だったらそうやってお願をしていかないと、その人のね、上の人に向かってお話ししたら絶対受けてくれないから。…こちらは対等ではなくてやっぱり、あの年齢的にも上の方なのでそういう接し方するけれど、段々段々向こうがこう降りてきてくださるようなね、イメージがあればそれに、その段階に合わせていつまでたってもやっぱりこうちょっと一線を引いたようなしゃべり方をすると、もうそれ以上関係を持ってないから（地域包括職員 No3）。</p> <p>民生委員さんは必ず年に何回か顔出すじゃない。ご本人のところに。下手すると私たちより情報持っているかもしれないんだよね。あの一、そうすると民生委員さんの方に気付いてもらっていた方が、民生委員さんも気持ちがいいんじゃないか。教えてもらえばっかりよりは（地域包括職員 No5）。</p>
理論的メモ	イメージ作りが行われるのは、包括がどのように見られているのか、また民生委員が地域でどのような立場なのかの理解が進んだ後に行われる。民生委員がどのようなものであるのか知らなければ、気を使うこともない。また包括がどのように見られているのか、意識していない状況であれば、このようなことは考えない。

調査Ⅱ資料

概念名	予期せぬ依頼
定義	受け手側もほとんど予想しなかった状態で、民生委員の依頼が来て、内心驚くこと。
ヴァリエーション	<p>いや、なんかほんとに自治会長さんが来られて、「民生の仕事をやってくれる？」って言って（民生委員 No2）。</p> <p>なんか蒸し返したようで、そのリストがあったようで声かけてるんだということで、なかなか引き受け手もないし、やってくれないかということで、すったもんだで。断るんだけど、やっぱ向こうもほら弁が立つので、ああ言えばこう言うで、ということで（民生委員 No4）。</p> <p>全く前触れもなくお話が来たんですけど、いきなりもう訪問されて。今の自治会長さんの、前の前の自治会長さんのときに急に訪問を受けて。「実は今、民生委員のなり手がなくて困っています」という話を。前の方が1年でやめられちゃったんですよ（民生委員 No6）。</p> <p>その方があるときに、次の12月1日に民生委員の改選があるけども、そのときに、あなたを推薦というか、候補にしたい。だからそのつもりをしておいてくれといわれてましてね（民生委員 No8）。</p> <p>最初、主人のほうにお話が回ってきたんです。主人もいろいろ自治会のことをやっています。今は老人会のほうのお世話しているんで。それで、自分が手一杯というか。それで、私にどうかっていうことで。下がってきた感じですね（民生委員 No10）。</p>
理論的メモ	<p>資格取得は違い、計画的に民生委員になるための準備をして、民生委員になることはまれである。ある日突然、依頼がある。たいていは心の準備もない中での出来事のために、内心驚く。</p> <p>予期せぬ形で始まる民生委員としての活動は今後の活動に影響していくことになる。</p>

調査Ⅱ資料

概念名	受けることへのためらい
定義	民生委員を受けることに対して迷い、ためらいを感じること。
ヴァリエーション	<p>このお話最初いただいたときに、ちょっと早いなって思ったんですよ、やっぱり…私的には、50代か60代ぐらいになって、やっぱりご近所とも顔なじみになったりなんかしてるような状態でやればいいなっていうのもあったんですけども…（民生委員 No3）。</p> <p>だから若いので、なってどうなんだろうなっていう自分ではイメージはすごくありましたね（民生委員 No4）。</p> <p>なんにも知らないものが民生委員をしていいのかなというの思ったり（民生委員 No5）。</p> <p>私は現役でしたもんで、「ちょっとその辺は難しいんですけど」と言うたんです（民生委員 No7）。</p> <p>あんまり自信はなかったんですけど…（民生委員 No10）。</p>
理論的メモ	<p>民生委員を受けることは簡単なことではない。様々な条件が整わないと活動を行うことは難しい。また殆んどが予想しなかった形での依頼となるため、心の準備ができない。自治会の役員などのように輪番のものは、あと何年で自分の番かわかるが、民生委員の場合は『予期せぬ依頼』であり、気持ちも、物理的にも準備できていない状態で話を受けるため、様々な葛藤、不安が生じる。</p>

調査Ⅱ資料

概念名	周囲の後押し
定義	民生委員の活動を続けることに対して、周囲が理解し、協力してくれること。
ヴァリエーション	<p>一応やるよということであれ了解はしてもらっていますけどね(民生委員 No1)。</p> <p>ちょっとネックだったのは早いかな。仕事があったので、仕事しながらだと、やっぱり仕事休んで活動するようになるかなと思ったんで、事務所にも相談したら「もちろんやったほうがいい」という話で(民生委員 No3)。</p> <p>家族は別に、私がやれるなら、別になんでも反対はしないのでね。だから「よく考えて、無理がないんだったらやってみれば」という感じだった(民生委員 No6)。</p> <p>「私ができるかな」と言ったら、「足りないところはサポートするから大丈夫」だと言われて(民生委員 No10)。</p>
理論的メモ	<p>民生委員の活動を継続するには、家族や職場など自分の周囲のひとの理解と協力が欠かせない。この理解の度合いが活動の幅などにも影響してくる。具体的な励ましのほかに、活動をサポートしてくれるような具体的な行動もすべてここに含まれる。周囲の後押しも「素を活かす」などポジティブな変化につながっていく。</p>

調査Ⅱ資料

概念名	事前のイメージ
定義	民生委員に対する事前の知識から、民生委員になる前に民生委員の活動内容に対するイメージを持つこと。
ヴァリエーション	<p>平成7年か8年ごろ福祉政策課の方で仕事してましたんで、県の方のね。その時介護保険をつくったり、民生委員の関係もやってたし（民生委員 No1）。</p> <p>大体こんなもんだということがわかっていたからっていうことはあるけれど（民生委員 No1）</p> <p>仕事以外にボランティアをやってて、社協のほうのあおぞら会っていう、小学校とか、中学校とかに行って車いすの使い方を教えたりですとか、高齢者疑似体験をやるようなボランティア団体なんですけど、そこに民生委員が結構何人かいるんですよ（民生委員 No3）。</p> <p>幼なじみの友だちのお母さんもやってたのがあって、そんなに全然知らないっていうあれじゃなかったんですよ。昔から民生委員という人がいて、そういうことをやってるんだってというのは知ってた（民生委員 No3）。</p> <p>同じ町内の方が、知ってる方がやってられるので、遠巻きには見てたんですけど、その内容までは、全然入ることなく（民生委員 No10）。</p>
理論的メモ	<p>民生委員の仕事についてはよくわかっていないが、これまでの生活の中でイメージについては多少ある場合もある。「なんとなくこんなことをする…」ということを理解していることが民生委員を受けるか受けないか…などにも影響するか。しかしあくまでもイメージであり、実際になってみて初めて見えてくるもの「なって知る現実」も大きい。「わからない中でのスタート」にも関係。</p>

調査Ⅱ資料

概念名	軽い説明
定義	民生委員の依頼時に簡単な説明しかなく、細かい内容については知らされないこと。
ヴァリエーション	<p>いや、なんかほんとに自治会長さんが来られて、「民生の仕事をやってくれる？」って言って、「月1回やればいいからさ」って。あとは、「地域のことがあったら市役所に連絡してくれればいいし」（民生委員 No2）</p> <p>受けるときに、受けるってか引き継ぐときに、この民生委員の仕事がどういふものであるかっていうの、全然来ない（民生委員 No3）。</p> <p>はい。なんとかのほうの役員になったりとか、そういうのが自動的に、もういっちゃうんですよね。そちらの総会ですとか、行事に呼ばれたりだとか、そういうのもありますし。そういう説明は全くなく、やっぱり受けたときは月に1回の会議のみ。ちゃんと聞いたのはその話だけで…（民生委員 No3）</p> <p>「いいんです」と。「定年になってから、ゆっくり仕事をしていただければいいんです」ということでした（民生委員 No7）。</p> <p>どうってことはないよ、大丈夫だよっていうふうなことになったんですよ（民生委員 No8）。</p>
理論的メモ	<p>民生委員は自治会の推薦のため、自治会長から話ができることが多い。しかしその際に業務の内容についてほとんど何も知らされることはない。多くは「月一回やればよい」「月一回の定例会参加」などほとんど生活に影響がないレベルの話しかない。これはあまりに多くのことを伝えると、誰もやるという返事をしない可能性があるからか、もしくは自治会長など推薦人自身も民生委員の活動内容について正しく理解していないことに原因があると考えられる。</p>

調査Ⅱ資料

概念名	なつて知る現実
定義	民生委員に実際になつてみて、その役割や民生委員が置かれている現実を少しずつに理解していくこと。
ヴァリエーション	<p>民生委員については、仕事については概ね承知してはいたんですけど。やっぱり、実際やってみると全然違つて（民生委員 No1）。</p> <p>ところがどっこい、そんなものじゃなかつたというか（民生委員 No2）。</p> <p>研修が多かつた。勉強会があるとか。いろんな、民生委員と関係はあるんでしょうけども、なんかいろんなこと、出ることが多いなつて…こんなにもでるんだといつて（民生委員 No4）。</p> <p>やっぱり民生委員は原点にはなつときに、民生委員つていうのはね本当に難しい。真剣にやればやるほど難しい（民生委員 No5）</p> <p>なつてみて、なるほど、民生委員の仕事つていうのは、そういうものだ…（民生委員 No8）。</p> <p>いや、全然わかんなかつたですよ。まさかこんなことをするとは。でね、やつて、だんだんこう（民生委員 No9）。</p> <p>これはそうですね。やっぱりやってみると、いろんなことがわかつてくると、大変なこともあるけれど（民生委員 No10）。</p>
理論的メモ	ほとんど情報のない中でスタートした民生委員の業務や立場を少しずつ知つていくこと。ここでは民生委員の役割を自分なりに解釈していくところまではいかず、自分の置かれている現実をすこしずつ理解していくこと。

調査Ⅱ資料

概念名	周囲からのプレッシャー
定義	地域や関係機関などから民生委員活動についてプレッシャーをかけられること
ヴァリエーション	<p>現職つちゅうか仕事をしていたときにはね、逆に海外なんかは一週間くらい行っていたんですけど。で、やめた年にもやっぱり行ったんですけど。おとしですよ。で、その時にちょうど帰ってきたときにする番電話で〇〇さんの件が入っていたんですよ。そのときは椅子から落ちてね、腰を打って、近所の懇意にしている人が接骨院に連れて行ってくれたんですけどね。その時に「肝心な時にいなきゃね」みたいなことを言われたんで（民生委員 No1）。</p> <p>「我々みたいなじゃなくって、民生委員みたいな人がきちんとしてるんだから、その辺が金を貸すとか、出すとかしてやるのが筋だろう」って言われたりとか。本当に今度、なんでもかんでも民生委員、民生委員なんですよね。あれもこれも民生委員なんだからって。犬がうるさいだけでも民生委員だから電話がかかってくるし（民生委員 No4）。</p> <p>若いご夫婦のことで、結局一番最初に電話がかかってくる、その一番最初の言葉も、「民生委員さんに相談すればなんでも対応してくださるんですよ」っていう話から始まって、ああいういきさつがあって、結局病院も出せず、結局自宅でご主人のほうは奥さん支えるしかない状況に、またなったらしいんですけども。「結局、誰に相談しても何もしてくれないっていうことがわかりました」っていう言葉だったのね（民生委員 No6）。</p> <p>結局、老衰みたいな感じで亡くなっちゃったけどね、そのとき。自宅で亡くなっちゃうと大変なんだよね、あとが。消防とか、警察が来て。本当に、地域の自治会長とか、民生委員がやっぱりたたかれるわけよ、なんでもっとしっかりしなかったのかとかさ（民生委員 No9）。</p>
理論的メモ	<p>民生委員の役割について必ずしも周囲の人が理解しているわけではない。様々な憶測、思い込みなどによる影響などで、民生委員に対して誤解をしている人も多い。民生委員がかけられるプレッシャーの多くは、立場的なもの、もしくは民生委員への無理解が原因と思われる。</p> <p>またこのプレッシャーが民生委員を無理に「期待に応える」行動に駆り立てしまったり「ひとりで抱える」など民生委員を追い詰めてしまう原因にもなりかねない。</p>

調査Ⅱ資料

概念名	望まれない
定義	民生委員の役割を果たそうとするが、相手から役割遂行を望まれず、民生委員としての役割を果たすことができないこと
ヴァリエーション	<p>なんか1年目も、ほとんど怒鳴られてたかなんか。「帰れ」って言うかなんていうか。なんか「お祝いの品です」って持ってっても、「置いてけ」とかって終わっちゃったりして、そんな感じで（民生委員 No2）。</p> <p>そうですか。お仕事をされてるんだと思うんですけども、いつ行ってもいらっしゃらなくて。時間帯が、私が行ける時間帯とその方の生活のサイクルと合わないんだと思うんですけども。電話を何回かして、吹き込んで、「またご連絡します」というふうな形にしてたら、一回電話がかかってきて「特に必要ないんで別にいいです」みたいな形なんですよね。「あれっ、でも一人暮らし登録をされてるんですよ」って言ったら、「そうですけど、別に困ったことはないですから」という形で（民生委員 No3）。</p> <p>民生Iさんと一緒にやってるのもあるので、「民生Iさんには言うけども、民生Dさんには言わないわ」というのがありますね。いまだにやっぱり。</p> <p>「何かありました？」って言うと、「いや、もうあの人に言ったから言わないわ」と言われることは多々ありますので（民生委員 No4）。</p> <p>割と訪問しても、ほとんど感謝されたことがない。でも、役務上時々は行くんです。でも、あんまりその態度が強くて、この人を助けてあげる必要ないと思うからしばらく行ってないです、そのうちには（民生委員 No6）。</p> <p>可能な限り、やっぱりそういうところへ顔を出してやって、その前の段階として、やっぱり勇気を持って門を開いてもらうように。やっぱり拒否するんですよ（民生委員 No9）。</p>
理論的メモ	<p>民生委員が自分自身で役割を遂行しようとしても、すべての人が支援や科にかかわりを望むわけではない。特に民生委員のことをよく知らないひとが増え、近所との付き合いが希薄化していくなかでは民生委員のかかわりを望まない人も増えていくことが予想される。望まれないには強い「拒否」なども含まれる。また表だって強い感情表現はしないが、一定のところまででかかわりに線を相手が引いていくこともある。</p>

調査Ⅱ資料

概念名	壁にぶつかる
定義	民生委員になるまでは経験しなかったようなことに直面してしまうこと
ヴァリエーション	<p>なんか世の中の常識じゃなくて、私の常識が世の中の常識じゃないんだっていうのを、初めて気づいたというか。それでもやっぱり親は親だろうって、心のどっかに人間味っての、期待みたいのがあったんだけど。あれはほんとに申し訳ないけどまるっきり裏切られちゃって、親を捨てるっていうのは、本当にあるんだっていうのを初めて実感しちゃいましたね。私の常識は違うんだと（民生委員 No2）。</p> <p>ほかの方もそうだけど、本当に大変な状況で生きていらっしゃる方って、たくさんいらっしゃるんだよね…わからないですね。つらいだろうなと思うもん（民生委員 No6）。</p> <p>一人暮らしだったらわかるけど、一人暮らしじゃねえのがいるんだよ。息子がいて、息子が駄目なやつでさ。うちを出て行って。金がなくなると親の金をもらいに来てさ。…いるんだよ、現実論として。本当なのよ、見ててなんだこれと思うもん。情けねえなと思うけどさ。本当だよ（民生委員 No9）。</p>
理論的メモ	民生委員になることでこれまで関わらなかったような人や、出来事に遭遇するようになる。そのことが今までの自分自身の価値観を揺さぶる。自分のこれまでのやり方が通用しないことにもあろう。プライベートでは避ければよく、仕事では経験などでカバーできることも、ここでは通用しない。

調査Ⅱ資料

概念名	協力者を求める
定義	ひとりで抱えず、協力者を求めるために具体的に行動すること。
ヴァリエーション	<p>私はとりあえずすぐ、なんかいい方法がないものかと思うからすぐ電話しちゃうんだけど。でも、電話しました（民生委員 No2）。</p> <p>なんかそういう困ったケースっていうのはやっぱり、ちょっと困ったケースがあれば先輩の民生委員さんに話を聞いて、そういうときにどう動いたらいいとか教えてもらったりとか（民生委員 No3）。</p> <p>社会福祉協議会に K さんって方がいらっしゃるので、その方も昔から知ってるので、電話してちょっと聞いてみたりとか、見つけると捕まえて聞いてみたりと、話、のは、あるんですけども。そうやってうまく話聞いてもらうだけでも違うし、聞くだけでも違うので（民生委員 No4）。</p> <p>どうしていいかわからないので、全部会長さんに相談しながらきたんですけどね（民生委員 No5）。</p> <p>民生委員の仕事っていうのは自分で抱えちゃ駄目っていうことがありますよね。必ずチームでやりましょう。そうしないと自分で抱えちゃって、自分だけでなんかしようとしたときにはどんどん悪い方向に行ってしまう（民生委員 No8）。</p> <p>やっぱり最初が、会長さんに相談したり、特に先輩。会長に相談することと、それから地域の本当に個人的なことっていったら変ですけど、そういうことはやっぱり先輩にこうなんだけどっていう、そういう相談は何回かありましたね（民生委員 No10）</p>
理論的メモ	<p>ひとりで抱えるサブカテゴリーの反対概念。もともと何をする役割なのかわからないところからスタートするが、わからないがゆえに抱えこんでしまったりする可能性もある。なにもわからない中では民生委員同士で相談したり、会長に相談したりすることが有効である。素の自分の限界を認めている人であれば民生委員としての限界にもすぐに気が付く可能性があるが、自分で何でもやってきてしまった人ほど限界を認めることができず、抱え込み、協力者を求めることもできなくなる可能性もある。</p>

調査Ⅱ資料

概念名	粘り強く活動
定義	民生委員としての役割が果たせるように粘り強く活動し続けること。
ヴァリエーション	<p>そういうことでちょっとまあ「いいですよ」みたいなところはあったんだけど、それも何回も行くよねそうですねですかみたいなもんがありますもんね（民生委員 No1）。</p> <p>なんかもう民生に関わりたくないって言われる方もいらっしやったり、3年ぐらいかかったんですよ。やっとピンポン押しても話してくれる（民生委員 No2）。</p> <p>周りから盗み聞きするわけじゃないんですけども。耳をダンボにして、何か言ってるなと思ったら、ちょっと聞き耳を立てるじゃないけども、聞いて、ちょっと訪問してみたりとか、相談してみたりっていうのはありましたけども（民生委員 No4）。</p> <p>あんまり面識がないと、ちょっとやはり声かけにくいというものもありますし。努めてかけるようにはしておりますけども、1回でも家をお訪ねして話できれば、会えば、「どうですか」って声かけて、「お元気ですか」いうぐらいのひと言を言えば、相手の方もある程度安心されてると、そういうふうに聞いておりましたのでね。声かけるということは大事だなということですね（民生委員 No7）。</p>
理論的メモ	単に活動の長い短いではなく、なかなか成果の上がらない、民生委員の仕事の中身を簡単にあきらめるのではなく、様々な工夫をしながら粘り強く活動していくことも含む。粘り強く活動することで、地域の課題にいろいろ気づいて行く。例えば、なかなか昼食会に来てもらえない高齢者の家を訪問した民生委員は「昼食会」に来てくれて喜ぶ高齢者の顔を見るとうれしくなるが、反面、「昼食会」に来ない高齢者のことが気になる。実は「昼食会」に来ない高齢者のほうが課題があるのではないかというように、課題に気づいて行くことになる。

調査Ⅱ資料

概念名	順序付け葛藤
定義	民生委員とそのほかの活動、役割の優先順位を決めることの葛藤
ヴァリエーション	<p>ボランティアのほうも仕事を休んで行ってたわけですよ、Yホームさんに。休みを取って、ボランティアするのは意味があるのかなって。私、仕事も介護関係ですし、そっちを休んでボランティア…（民生委員 No3）。</p> <p>だから、ちょっとなんか空いてれば、もちろん喜んで参加したいと思うんですけども、ちょっと仕事を休み取ってまでやるのは違うかなみたいなふうな話が、結構前から出てはいたんですけども（民生委員 No3）。</p> <p>でも、どうしても、っていうときは、急に入った用とか、そういうときは民生委員のほうの仕事をちょっとごめんなさいというときもあるんですけど、今のところは、まず第一優先ですね（民生委員 No10）。</p>
理論的メモ	<p>民生委員、仕事、家庭、住民など様々な顔を持つ場合、どの役割を今優先させるべきなのか、常にその選択を迫られることになる。</p> <p>この選択、順序付けが上手くいかない場合は大きなストレス、葛藤は大きくなる。</p>

調査Ⅱ資料

概念名	プライベートからの影響
定義	民生委員自身のプライベートの部分からの民生委員活動に対する影響
ヴァリエーション	<p>二年前からか。あのまるっきりフリーになったんでね、時間の余裕もできたんで（民生委員 No1）。</p> <p>うちの主人は大反対ですよ。うちのことだけで十分だって…なる前からそうですね。だから、結局主人のほうの父親も、やっぱりホームに入ってたから。「民生委員をする余裕があるなら引き取って面倒を見ろよ」みたいな、そんな感じになっちゃう。人のためにやるんならうちのためだろうという（民生委員 No2）。</p> <p>私はいらないですかね。主人も別に民生委員を受けるのは全然問題なく、結構、土日に出たりっていうのも特に問題なく。私、ちょっと夜の会議とかは休ませて、6時まで仕事があって、7時からの会議とかちょっとごめんなさいしてるんですけど。そういうのは休ませてもらってるんですけども、そんなに。子どもも大きいんで、子どもは全然関係ない（民生委員 No3）</p> <p>でも主人からはずいぶん反対されて。今も言われてますけども（民生委員 No4）。</p> <p>私、でもね、一昨年にメニエール病を抱えちゃったんですよ。だからね、もうちょっとこの役目も、そんなに長く続けられないなって。2期目の終わりまではもちろんやりますけれども（民生委員 No6）。</p> <p>それで定年になって、一応、それ以降は大体どんな会議でも、結構いろいろ細かい会議なんかがありましたんですけども、ほとんど出れるときは、そういう会議を出ささせていただいて（民生委員 No7）。</p>
理論的メモ	<p>民生委員自身のプライベートの部分からの民生委員活動に対する影響。特に家族から理解があるのかどうかは大きな影響をおよぼすかのうせいがある。理解が薄い場合、自分自身が活動に励むこと姿もあまり見せることができず、常に家族の視線を気にしながらの活動になってしまう可能性がある。家族の影響のほかに、退職、病気…など様々な民生委員自身のライフイベントが活動にも影響する。</p>

調査Ⅱ資料

概念名	常に ON
定義	ON と OFF の切り替えがなく、常に民生委員という立場を引き図ってしまうこと。
ヴァリエーション	<p>いつなんどき何があるかもわからないという時間制限じゃないじゃないですか。それこそGさんの5時頃攻撃にあったこともあったので…（民生委員 No2）。</p> <p>やっぱりカーテンの隙間から、家政婦は見たじゃないけども、常に目線が入るので…で、「あそこにいた、ここにいた、何してた」って話聞くと、ああ、そこでも見てるんだと思いつつ。それはありますね。それはもう昔からね、こういうところ多いので、気にはしてなかったんだけども。やっぱりこういうことをやり始めてから、ちょっと気になり出したかなと思いつつながら（民生委員 No4）。</p> <p>こないだのデジタルの時はテレビがつかないとか、そういういろいろの電話がきてね、まあ朝早いだろうが夜遅くだろうがくるんだけど、ちょくちょく行ったりし（民生委員 No5）。</p> <p>救急車が来れば心配だし、夜中でもやっぱり私、聞こえる範囲は行きますよね、どこら辺だろうと思って。私のところじゃないと思えば、もちろん帰るんだけど。…うちにいれば。不在が多いんだけど、意外と早朝とか、夜中とかあるでしょう、救急車（民生委員 No6）。</p> <p>うろうろしているから変なふうに見られるしね。それで、常に携帯に身分証明書を持っていきやいけないんですよ。必ず今、財布の中に入れて、訪ねていくときも必ずこういうふうに、こういうように、これが身分証明書（民生委員 No9）。</p>
理論的メモ	<p>民生委員は 365 日 24 時間。いつどんな相談等が寄せられるかわからない。また地域住民にとっては一人しかいない存在なため、常に気を張る必要がある。普通の職業人のように ON、OFF が切り替えられるわけではない。物理的にも住民としても住んでいるため、気持ちをきりかえることは難しい。また周囲の人もそれを当たり前のものでとらえてしまう。</p> <p>民生委員自身のプライベートな時間でもその行動は周囲から民生委員としての行動と見られかねない。また周囲から民生委員だというような目で見られる。そのためプライベートな行動にも影響が出る。</p>

調査Ⅱ資料

概念名	素と役割の混同
定義	民生委員としての活動中に素の自分が顔を出してしまうこと。
ヴァリエーション	<p>僕はどっちかというはずばらなほうなんで、ついうかつにしゃべってしまう。人と交わることが嫌いなほうじゃありませんでしたから、お子さんを通じて保護者の方々とつき合っている中でも、もちろん酒飲んでやるが多かったんですけども、わりと自由闊達に話をしてましたからね。これは内緒だけどなっている表現はしないで普通の話をして、ということでやっちゃったということがあったもんですからね。そういう意味で、これはいっちゃいけないんだらうなって自分で自制しなくちゃいけないことがいくつか出てきた（民生委員 No8）</p> <p>結局いろんな方があって、同じお付き合いの仕方しちや駄目なわけですよ。結局ね。だから、どうしても態度を変えないといけない。接し方を変えなくちゃいけない。そういう部分での苦労はありましたね（民生委員 No8）</p> <p>そのとき、私もあいさつでお話をするんですけどね。やっぱり労働組合と違うから、それなりの話し合いで、やっぱり難しいですよ、あいさつの中でね。やっぱり、あまり悲観的なことばかり言っちゃいけないですね（民生委員 No9）。</p>
理論的メモ	<p>もともとの自分の性格等が民生委員の時に常に適しているとは限らない。民生委員に完全に向いている性格であるということは現実的には少なく、多くの場合はもともとの性格が民生委員活動をするうえで、民生委員としてふさわしいと思われるような行動をすることを演じる。しかし、いきなり使い分けができるわけではなく、最初のほうは素の自分のほうが強く出てしまう。特に民生委員の役割を自覚しない限りはどのようにふるまえばよいのかわからない。人見知りの人でも知らない人の家に行かなければいけない。おしゃべり好きの人でも、自分の話よりも相手の話を聞かなくてはならない。</p>

調査Ⅱ資料

概念名	手ごたえ実感
定義	民生委員の活動に対して手ごたえを感じ、これまでの自分の活動を自分自身で評価できること。
ヴァリエーション	<p>認められてはいないし、たいした仕事はしていないしね。だけど、中に入れてくれなかった人たちが、みんなちょっとずつ入れてくれるようになったのは確か。3年経たないとやっぱり。そうですね。お一人暮らしのお婆あちゃんとかのところに行くと、ともかく上がってくれと。話っていうか、「これをつくったんだ。あれをつくったんだ」って言って作品を見せてくれて（民生委員 No2）。</p> <p>一人暮らしの方ですとか、高齢者ご夫婦のところ年に何回か通うと、やっぱり覚えてくださって（民生委員 No3）。</p> <p>今はもうだいぶ皆さん浸透してくれてるので、「いいよ、民生Dさんなら言うよ」なんて言っているいろいろお話ししてくれたりとか、知ってても知らなくても電話くれたりっていう人もいますので、その辺は助かってはいるんですけども…（民生委員 No4）。</p> <p>いやいや、だから民生委員の仕事も、本当に人に喜ばれるときはうれしいし、そうじゃないときもあるけどね。でも、ありがとうって言われるとき、ああ、これやっててよかったと思うし（民生委員 No6）。</p> <p>僕が民生委員になってから何回か面談している間に信用してくれるようになって、なんでも言ってくれるわけです（民生委員 No7）。</p>
理論的メモ	<p>当初自分自身の活動に対して自信をもつことができなかつた状態から、周囲の反応の変化などを目の当たりにすることで、自分自身の活動を肯定できるようになる。それが自信に繋がる。</p> <p>壁にぶつかり、周囲の目を気にしながら行っている活動が報われる瞬間。手ごたえがない、壁にぶつかるなど一見ネガティブな経験のなかから『課題発見』が導き出される可能性もあり、ネガティブな経験も一概に否定できない。もちろんネガティブな経験のみが続くと、大きなストレスとなり、活動の継続にも影響が出る。ネガティブな経験とポジティブな経験（手ごたえ）の両方が必要になってくる。</p>

調査Ⅱ資料

概念名	限界を知る
定義	民生委員ができることに限界があることを知る、自覚すること
ヴァリエーション	<p>そういう中で孤独死なんかもね、私になってから3件か4件はあったのかな。そういうのにも遭遇しているし、それと24時間365日の見守りなんかというのはとても不可能ですよ（民生委員 No1）。</p> <p>でも「相談一緒に行ってやるよ」って言って行っても、結局は民生の力なんてそんなたいしたものじゃないから、それをどうすることもできないし（民生委員 No2）。</p> <p>それ以外の方は、もう全然ですね。障害をお持ちの方、精神障害の方とか、なんにもないっていう感じですかね。支援のしようがないので（民生委員 No3）。</p> <p>私はね。民生委員が何をしますか。民生委員は何をしますか。なんにもできないんですよ。せいぜい一生懸命挨拶をしようとかね。本当に難しいんです（民生委員 No5）。</p> <p>相談をしてくださる方の相談の内容にもよるけど、本当に自分の力じゃどうにもならない（民生委員 No6）。</p> <p>自分で判断して解決できる人はいいけど、民生委員でもできないものがあるじゃん。やっぱり生活保護を受けたいんだけど、どうしようかっていう相談に来たときとかね（民生委員 No9）。</p> <p>私もそういう専門的な資格があるわけじゃないので、それぐらいだったら大丈夫ですから、そういうお手伝いはしたことがありますけれども（民生委員 No10）。</p>
理論的メモ	<p>自分自身が限界を知ることと周囲に限界があることを理解してもらうことが必要になる。しかしまずは自分自身に限界があることを自覚することが必要になる。限界を知るとはパワーレスを自覚するというマイナス要素ばかりではなく、自分を客観的にみつめることを意味する。【さじ加減をする】に影響大。</p>

調査Ⅱ資料

概念名	立ち位置理解
定義	民生委員が関係機関や地域の住民にとってどのような役割・存在なのかをやり取りの中で理解していくこと
ヴァリエーション	<p>まあ直接ね、対応しきれなければやっぱり包括なりね専門のところに繋げていく感じなんですけど（民生委員 No1）</p> <p>そういう話があつて、それをちょっとじゃあ聞いてみるっていう形で聞いて、そうしたら「話を聞いてくれる人がいるから直接電話してみて」とか、そういう形で橋渡しですよ。そんな感じぐらいですかね。あんまり直接、やっぱり市役所のほうに連絡、皆さんされるんで、別に民生委員に相談しなくても、あっちの。直接いく（民生委員 No3）。</p> <p>「お金いつでも貸してくれるんだってね」とかっていうこともあるし。「少額だけちょっと貸して」って言われることもある（民生委員 No6）。</p> <p>やっぱり民生委員の切り替えのときに、先輩が今度、この人が私のあとをやる人ですよというふうに顔つなぎをしてくださる。だから、自分で勝手に行くわけじゃなくて、顔つなぎをしてから行くんで、「この前うかがった者です。今度、新しく誰々さんから引き継いで担当になりました」って、またそのあとでね、行くようにしてれば、覚えてくださるんで（民生委員 No10）</p>
理論的メモ	<p>民生委員が全てを抱えるというわけではなく全体の中でどの役割をきたされ、担っているのかを理解すること。理解できると、全てを抱え込むということも少なくなり、ストレスも減る。また冷静に周囲を見ることができるようになる。立ち位置を知ることできじ加減をしたり、協力者をもとめることができる。『限界を知る』と関連し、【さじ加減をする】にも影響する。</p>

調査Ⅱ資料

概念名	素を活かす
定義	自分の素の性格を民生委員の活動に活かすこと
ヴァリエーション	<p>だから民生委員はおしゃべりじゃだめだと少なくともね民生委員を受けたんだから、まあそういう情報をして、手助けをしなきゃだめだと（民生委員 No5）。</p> <p>だからその、口が堅かったといいますかね。その方に言われたことは、とにかく、俺だけなのかという意識で、あの方はこうってたよとか、あの人はこうだよとかっていったこと、どこにも漏らしませんでしたから。それはたまたま、それ、自分の素だったんですよ（民生委員 No8）。</p> <p>人とお話しするのも苦じゃなかったし。民生委員でこういろんな人とお話ししたり、説得するとか、そういうものも、結構得意な分野があった。だから、やっぱりそれがなかったらできなかったでしょうね（民生委員 No9）。</p> <p>私、なんでもすぐやる。認知症のサポーターも、なんかオレンジリングもらったりとか。まあ、あれは、すぐお話を聞けば皆さんもらえるみたいなんですけど。なんか、すぐそういう講習会があると、すぐ行っちゃうんですよ。なんでも興味があるから（民生委員 No10）</p>
理論的メモ	<p>相手から受け入れられる、自分でもできるということがわかってくると、自分の素をより活かせるようになる。民生委員の活動、役割を理解したときにも、どこで活かせるのかなどがわかってくる。民生委員の活動として手ごたえを得ることができることができればできるほど素を出しやすくなる。自分のストレングスを活かせるようになる。さらには新たな課題発見、積極的関与まで行えるようになる。人から評価されて、徐々にそのようになっていく。もともとが自分からスタートしたわけではなく、人から言われて急に役割を担うようになり、自分でできるのだろうか恐る恐る活動をする。その中で少しずつ自分のカラーを出せるようになるには人から認められることが何よりも大事になる。地域住民、専門職などからの声掛けは何にもまして心強いものとなるのでは。</p>

調査Ⅱ資料

概念名	課題発見
定義	民生委員活動を継続する中で、これからの課題にも気づいていくこと
ヴァリエーション	<p>それを何らかの形で、よくいわれているようにかつては近隣関係でそういうものは自然にできていた状況もあったし、今もそういうところもあるんだけどどんどんもう孤立化っていうかね、そういう傾向も深まっているので、近隣関係も希薄化されているので、そこへなんかの形で意識的にね、持っていかなければいけないんじゃないかそこはまあ一番の課題だと思っている（民生委員 No1）。</p> <p>微妙な年齢の方がいらっしゃるじゃないですか。60 ちょっと、手が届くかなみたいな。その頃の方のほうに危なかったりして（民生委員 No2）。</p> <p>この間、主人とも「地区の民生委員は何してたんだ」って言われて、「いや、地区の民生委員さんじゃ、これはなくて、みんながどうしてたんだって気にしてくれないことには、民生委員さん、20 も 30 も目があるわけじゃないから、絶対無理だよ」…こうなったんだと思うから誰のせいでもないと思うんだけど。その辺はちょっとどうなのかと思いつつながら（民生委員 No4）。</p> <p>国がこんな状態だから、国は助けてくれない。公のところもあてにならない。じゃあ、自分たちでどういう、とりあえず隣近所をどうするかっていうことを、隣近所だけじゃ駄目だよ。やっぱり住んでる地域で考えないと（民生委員 No6）。</p> <p>大体 3 割ぐらいですかね。ということは、出てこられない人のほうが多いわけですね。3 分の 2 は、もう家でじっとしてられるかね。行きたくても、お友達がおられないから、ちょっとじっとしてられる方もおられる感じですよ（民生委員 No7）。</p>
理論的メモ	<p>目の前の課題に集中しているなかで、今後の地域での課題、今後直面するであろう課題に気がついていくこと。防災、生活支援組織の組織化など民生委員の活動義務付けられているものではない。民生委員の活動は目的は「地域福祉」という形でまとめられるが、個々の内容について、細かく規定されているわけではない。自分自身が民生委員となったことで見えてくる課題を見つけ、そのことに対してそれぞれがアプローチを行っている。</p>

調査Ⅱ資料

概念名	積極的関与
定義	民生委員自身が見出した課題に対して積極的に関わっていくこと
ヴァリエーション	<p>市に言っているのは「市はね、まず情報を収集と、情報をちゃんと発信するマニュアルを作ってね、一元化して、自分で仕事を多く作っていますよ」って（民生委員 No5）。</p> <p>新役員の顔合わせの最後のときに、一応民生委員の立場として、「一人暮らしの方とか、高齢世帯は定期的に訪問しています」と。「そういうときにいつも気にかかることは、何か災害が起きた場合にこの人たちはどうなるんだろう」と。「体は弱いし、頼る人もいない。その場合に、どうなのかって非常に心配です。だから、実際にもう、みんなで考えていきましょうよ」っていうことを話しちゃったんですよ、みんなの前で（民生委員 No6）。</p> <p>僕は実は、包括支援センターできたばかりの頃に、「包括支援センターとチームになって仕事しないと駄目だよ」ということを、うちの民児協の中に植えつけるのにすごく苦労したんです…ええ。もうすごい必死になってやったんですよ（民生委員 No8）。</p> <p>やらなきゃいけないテーマはあったからね。今言ったマップづくりの指導をしていくとかさ。やめるのは簡単だからね。でも、ぐちゃぐちゃになっちゃうと困るじゃん、この組織が（民生委員 No9）。</p> <p>だから、その子育てに行くには、やっぱり子育てアドバイザーとか、なんかいろいろな、そういう資格があったほうがいいよって言われて、その資格を取りにいったりとか（民生委員 No10）</p>
理論的メモ	<p>積極的関与に至るには、課題を見つけ出し、役割を自覚し、民生委員の立ち位置も理解するなど様々なことを経る必要がある。民生それぞれ見出す課題は同じとは限らない。その人の経験や感性なども影響すると思われるが、課題を見つけ出した後に、そのままにはせずに積極的に関わる。全ての民生委員がここまでたどり着けるとは言いきれない。</p>

調査Ⅱ資料

概念名	時間意識
定義	民生委員としての残りの時間（任期）を意識して活動すること
ヴァリエーション	<p>ただ私はあと一年半、一期、たぶん三年しか、次 75 歳過ぎるから。一期の中でもね、自分がやっているとき、何をするか（民生委員 No5）。</p> <p>いま民生委員 3 年の任期でそういうことしていると、知ったときには終わりですよ。だけどひとり暮らし高齢者というのは登録するときそういうのしているわけですよ。自分がいまこういう病気を抱えているとか、こんな不安があるとか。登録するとき正しい情報を市役所に発信しなくてはならない（民生委員 No5）。</p> <p>たぶんあと来年の 11 月にはおりようと思ってる。体のこともあるから、やめようと思う。それまでには、だから一生懸命やりたいなと思ってるんですよ（民生委員 No6）。</p> <p>もっともっとやってあげなきゃならないことあったはずっていうのがあって、もう 1 年半過ぎちゃったから急がないとね（民生委員 No6）。</p>
理論的メモ	交代願望とは違う。民生委員は任期一期三年。活動期間は長期の人もいるが、有限であることは確か。民生委員自身が比較的高齢であることなどを考えると、健康問題、家族のこと、経済的課題など継続するには様々な課題をクリアしなくてはならない。