

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 27 年 6 月 5 日現在

機関番号：33918

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2012～2014

課題番号：24730488

研究課題名(和文)「地域の居場所」における利用客(者)同士のネットワーク創出過程に関する研究

研究課題名(英文)Processes of creating a network among users at a "place to stay in the community"

研究代表者

倉持 香苗 (KURAMOCHI, Kanae)

日本福祉大学・福祉経営学部・助教

研究者番号：40469044

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,400,000円

研究成果の概要(和文)：本研究では、「地域の居場所」において利用客(者)同士がどのように知り合い、ネットワークを構築するのかという点を明らかにした。具体的には、コミュニティカフェの全国調査の結果を分析し、運営の実態および課題を把握するとともに、量的および質的調査を用いてスタッフが利用客および地域にどのようなアプローチをしているのかについて明らかにした。

研究の結果、コミュニティカフェにおいて利用客同士が知り合うためには、スタッフのアプローチが大きな影響を与えることを明らかにした。とりわけ利用客一人ひとりの特技を生かし、コミュニティカフェを利用客と共に創り出すという姿勢でアプローチすることが有効であることが示された。

研究成果の概要(英文)：The process of getting to know each other and developing a network among users at a "place to stay in the community" was investigated, by examining the conditions, operations, and problems in community cafes through analyzing the results of national survey on community cafes. Furthermore, the roles played by community cafes, staff and the local communities were examined.

The results indicated the staff played an important role in developing relations among the users at community cafes. Especially, it was considered important for staff to utilize each user's special skills and get involved in the process of developing community cafes, together with the users.

研究分野：社会福祉

キーワード：コミュニティカフェ コミュニティソーシャルワーク 地域拠点 福祉コミュニティ 住民主体 地域福祉 居場所 まちづくり

1. 研究開始当初の背景

地域の希薄化、過疎化、法制度では対応しきれない課題の多様化などに伴い、地域において住民が支え合う関係を構築することが求められている。

また、わが国において町内会・自治会の活動に参加する度合いは低下しており（『平成19年版厚生労働白書』p78）、深い近隣関係を望まない人が増えている。その一方で、困った時に助け合いたい人は6割以上となっている（前掲書、p85）。また、内閣府「高齢者の地域社会に関する意識調査」（2003）によれば、若い世代と交流したいと希望する高齢者は5割を超えている。

わが国には、高齢者の介護予防あるいは子育て支援など、利用者層を限定した地域拠点がある。その一方で、地域居住者や対象者に限定されず、誰もが気軽に立ち寄り交流することができる場所である「コミュニティカフェ」がある（コミュニティカフェは空き店舗を利用した地域活性化の活動や子育て支援、高齢者の集いの場、たまり場、居場所、サロンなど多様な名称と運営形態があるが、ここでは「コミュニティカフェ」と総称する）。

厚生労働省（2008）は『地域における「新たな支え合い」を求めて』において、『新たな支え合い』すなわち共助が必要であると指摘している。また、地域福祉を推進するための環境として、活動拠点の設置および常駐するスタッフの重要性を挙げている。

しかし、場所を設置し、その場所に常駐するスタッフがいれば、住民の活動拠点として機能するのだろうか。また、場所を設置すれば住民が互いに知り合い、支え合う関係を構築するようになるのだろうか。すなわち常駐するスタッフのアプローチ内容および住民の活動拠点において利用者同士の繋がりがどのように創出されるのかという点については述べられていない。また、既存の研究においてもこれらの点について明らかにされていない。

2. 研究の目的

本研究では、地域の活動拠点の一つとして考えられるコミュニティカフェに注目し、そこでのスタッフのアプローチ内容について明らかにすると共に、利用者（者）（以下、利用者）同士のネットワークがどのように形成するのかについて明らかにすることを目的とした。

具体的には、地域住民が互いに支え合う関係を構築する場あるいは法制度では対応しきれない地域課題解決を解決する場（または地域課題を発見する場）として期待されるコミュニティカフェは、コミュニティカフェという「場所」を設置するだけでは機能せず、スタッフの利用者や地域に対するアプローチが重要な役割を果たすという点について明らかにしたいと考えた。

3. 研究の方法

コミュニティカフェのスタッフのアプローチが、利用者同士あるいは地域におけるネットワーク構築にどのような影響を及ぼすのかについて明らかにするため、以下の3つの方法で研究を進めた。

コミュニティカフェスタッフの関わりを分析するためのアンケート調査、ヒアリング調査、記録分析、参与観察の実施。

利用者や地域（組織）のネットワーク構築を分析するためのアンケート調査、ヒアリング調査の実施。

地域住民の拠点について状況把握と分析をおこなうためのコミュニティカフェ参与観察の実施。ヒアリング調査は音声を逐語録にした上でカテゴリーごとに分類しながら分析した。

本研究では、コミュニティカフェのスタッフに対する調査のみならず、コミュニティカフェのスタッフが働きかける対象である利用者や地域組織に対しても調査を実施した。

量的調査と質的調査を用いた研究手法は、多角的な視点から分析することを可能にした。とりわけ量的調査では把握しきれなかったスタッフのアプローチについて、どのような状況において、どのようなアプローチをおこなっているのか具体的に捉えることができた。

コミュニティカフェのスタッフが働きかける対象は、利用者個人、グループ、地域組織など幅広い。コミュニティカフェをはじめとする地域の居場所は、スタッフのアプローチのみならず、その場にいる利用者およびスタッフの相互作用により、その場が創られていく。したがって、コミュニティカフェのスタッフのアプローチにのみ焦点を当てるのではなく、利用者および地域に対しても同様に調査を実施し、多方面から考察することができるよう工夫することで、コミュニティカフェのスタッフのアプローチと利用者同士のネットワーク構築がどのような関係にあるのかということが、より鮮明に浮かび上がるのではないかと考えた。

本研究は、報告者が実施した量的調査の分析をおこなうと同時に、実践の分析をより実践現場に近づいた研究を実施するものである。コミュニティカフェの運営者をはじめとする実践現場の関係者・関係機関から理解と協力を得て情報提供や調査実施のアドバイスを得ており、本研究を進めるための関係機関からの理解と協力は十分に得られた。

4. 研究成果

研究の結果、以下の点を明らかにすることができた。

4-1. コミュニティカフェ全国調査

本調査は、コミュニティカフェにおけるスタッフのアプローチに関する調査としては、全国で初めておこなわれた調査であり、その結果は新たな知見となった。

また、これまで常駐スタッフの重要性が指摘されているながらも、スタッフの存在が利用客同士の関係性の構築にどのような影響を与えているのかについて明らかにされてこなかった点を考慮すると、スタッフの存在の重要性を明らかにすることができた点については意義があったと考える。

(1) 全国調査の概要

コミュニティカフェの運営実態およびスタッフのアプローチの内容について統計的に明らかにした。

報告者が実施した全国コミュニティカフェ調査は、わが国において前例のない調査であった。調査時点ではコミュニティカフェの数が把握されていなかったため、全国のコミュニティカフェを対象に独自のリストを作成する作業をおこなった。その結果、666ヶ所を把握することができた。

調査は郵送でおこなった。調査票の配布は666票、有効配布票は625票であり、有効回収票は337票、有効回答率は53.92%であった。

(2) コミュニティカフェの運営実態

コミュニティカフェの設置場所が多い順に上位4都道府県を挙げると、「東京都」「埼玉県」「千葉県」「大阪府」であった。また、運営主体は「NPO法人」「個人」「任意団体」の順に多かった。

開設理由については、「住民が交流する場所を作りたいかった」「子ども・障害者・高齢者・不登校児童などの居場所を作りたいかった」が多い結果になった。

次に、「子ども・障害者・高齢者・不登校児などの居場所を作りたいかった」、「住民が交流する場所を作りたいかった」、「地域を活性化させたかった」を「居場所づくり」に設定し、それ以外を「居場所づくり以外」に設定し二値にした上で、補助金と運営の継続に関する分析をおこなった。その結果、「居場所づくり」では「補助金などを受けなくては運営が継続できない」が53.0%、「補助金などを受けずに運営できる」が47.0%であった。一方、「居場所づくり以外」を開設理由に挙げた場所は「補助金などを受けなくては運営が継続できない」が38.5%、「補助金などを受けずに運営できる」が61.5%であった。すなわち開設目的に「居場所づくり」を挙げた場所では運営の継続のために補助金などを必要としており、「居場所づくり以外」を挙げた場所では補助金などを受けずに運営を継続できる割合が高い結果になった。

居場所を求めている人たちにとって、その言葉通り「居場所」になっているコミュニティカフェは、その場所を継続させることが大切である。地域に住民の活動拠点を設置することの重要性が指摘される一方で、運営資金が十分とは言えないコミュニティカフェをどのように継続させるかという点は大きな課題であると考えられた。

(3) コミュニティカフェのスタッフのアプ

ローチ内容

コミュニティカフェのスタッフのアプローチによって利用客が知り合うか否かについては、以下のアプローチを実施しているほうが、利用客同士が知り合う傾向にあった。

- ・利用客との会話から生活状況を把握する。
- ・常連客がしばらく顔を見せない場合、連絡をしたり自宅を訪問して様子を確認する。
- ・利用客の緊急連絡先を把握する。
- ・利用客に作業の協力など手伝いを頼む。
- ・地域の話や昔話、趣味の話など、詳しい人に話をしてもらう(利用客から話を聴く)。
- ・利用客の趣味や特技を把握する。
- ・利用客の趣味や特技を生かしたイベント開催や講座の講師をお願いする。
- ・利用客と運営について相談したり意見を求める。
- ・利用客との会話の際、近くの利用客も話に巻き込む。
- ・利用客と気が合いそうな人やグループを紹介する。
- ・利用客と同じ趣味を持つ人やグループを紹介する。
- ・問題を抱えている利用客に関係機関を紹介する。
- ・地域の課題やニーズを意識した活動をする。
- ・コミュニティカフェ周辺の住民に積極的に声をかける。
- ・コミュニティカフェ周辺の住民に作業の協力などの手伝いを頼む。
- ・コミュニティカフェ周辺の住民の趣味や特技を生かしたイベント開催や、講座の講師をお願いする。
- ・コミュニティカフェ周辺の住民(組織)と運営について相談したり意見を求める。

(4) コミュニティカフェのスタッフのアプローチと開設理由との関係および利用客同士の関係構築

コミュニティカフェのスタッフのアプローチについては、コミュニティカフェを訪れた者同士が知り合うか否かに対してどのように影響しているのかについて明らかにした。

コミュニティカフェの開設理由と、利用客同士の関係性の構築におけるスタッフのアプローチを分析した結果、「個別に関わる」、「個人の力を引き出す」、「他の客との関係を作る」、「地域に関わる」に関するスタッフのアプローチの合計得点の平均値は、いずれにおいても「居場所づくりを開設理由にする」ほうが高く、積極的な取り組みがみられた。

また、「利用客同士の関係構築」については、スタッフが利用客に対して積極的なアプローチをおこなっているほうが、利用客同士が関係性を構築しやすいことを示唆した。

4-2. コミュニティカフェ事例調査

全国調査結果に加え、参与観察を通じて、スタッフ・利用客・地域住民に対するアンケート調査およびインタビューを実施した。全国調査(統計)では明らかにならなかった、スタッフのアプローチの詳細を明らかにし

たほか、スタッフのアプローチが利用客にどのように受け止められているのかといった、受け手側の捉え方についても明らかにすることができた。

(1) スタッフのアプローチ

スタッフは、一人ひとりを「受容する」(玄関まで迎えに行き声をかける・よくここまで来てくれたねという気持ちを伝える・否定しないなど)、「一人にしない」(その場に慣れるまで寄り添う)、「ネットワークを構築する」(他者と繋ぐ、自己紹介の時間を設けるなど)、「役割をつくる」(場づくりに関わるきっかけ(隙間)を作るなど)、「自己実現の場づくり」(自主グループを立上げる、特技を他者と共有する場を設けるなど)、「共に場を創る」(利用客とスタッフが共に創り上げる、スタッフも人との関わりを通じて育てられているという意識を持つなど)といった意識を持ちながら利用客あるいは地域に対して関わっていることが示された。

すなわちコミュニティカフェのスタッフは、利用者一人ひとりを把握した上で意図的なアプローチをおこなっていた。そしてこうした意図的なアプローチは、利用者が特技を發揮する場あるいは何らかの役割を担う場の創出につながっていることが明らかになった。

(2) コミュニティカフェを利用する側から捉えたスタッフのアプローチ

スタッフがおこなう意図的なアプローチは、利用客が特技を發揮する場あるいは何らかの役割を担う場の創出につながっており、こうした点がコミュニティカフェの利用理由になっていることが明らかになった。とりわけ利用客からは、何らかの「役割」がなければ利用しにくい点が挙げられたほか、共同で作業することを通じて仲間ができること、特技を生かすことすなわち自己が他者に認められる点が他の地域拠点との違いであると認識されていた。

以上の点から、地域にコミュニティカフェという「場所」を設置するだけでなく、利用客および地域(住民)に対してアプローチをおこなうスタッフの存在が重要であると考えられた。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文](計4件)

倉持香苗『福祉コミュニティ形成における開発型ソーシャルワークの実践に関する研究 地域拠点としてのコミュニティカフェの分析』日本福祉大学博士課程博士学位請求論文、総頁290、2013年、査読有。

倉持香苗「コミュニティカフェにおける人間関係の再構築に関する研究」『第21回ア

ジア・太平洋地域ソーシャルワーク会議論文集(Proceedings of 21st Asia-Pacific Social Work Conference)』259-268、2012年、査読有。

倉持香苗「1960年代における生活改良普及事業 - 社会福祉と社会開発に関する議論の背景 - 」『日本の地域福祉』25、29-38、2012年、査読有。

倉持香苗「居住福祉資源としての地域内空き物件を活用した交流の場の創出(評論)」『居住福祉研究』13、81-87、2012年、査読有。

[学会発表](計5件)

倉持香苗「地域の活動拠点としてのコミュニティカフェの可能性 - 地域活性化に焦点をあてた事例分析 - 」日本社会福祉学会、早稲田大学(東京都)、2014年11月30日。

倉持香苗「地域拠点における利用者同士のネットワークの形成を目指すコミュニティワーカーのアプローチ」日本地域福祉学会、島根大学(島根県)、2014年6月15日。

倉持香苗「地域拠点としてのコミュニティカフェにおけるスタッフのアプローチと利用客相互のつながり形成との関係性」日本社会福祉学会、北星学園大学(北海道)、2013年9月21日。

倉持香苗「『地域拠点としてのコミュニティカフェ』に関する量的調査と質的調査を組み合わせた研究の紹介」『若手研究者のためのワークショップ「質的調査と量的調査を組み合わせた研究ワークショップ - トライアングレーション手法について - 」』日本社会福祉学会、北星学園大学(北海道)、2013年9月21日。

倉持香苗「福祉コミュニティ形成における地域拠点の現状と課題 - 全国コミュニティカフェ調査結果から - 」日本地域福祉学会、桃山学院大学(大阪府)、2013年6月9日。

[図書](計1件)

倉持香苗『コミュニティカフェと地域社会 支え合う関係を構築するソーシャルワーク実践』明石書店、総頁285、2014年。

6. 研究組織

(1) 研究代表者

倉持 香苗 (KURAMOCHI, Kanae)
日本福祉大学・福祉経営学部・助教
研究者番号：40469044