

報 告

ケアマネジメントにおけるインフォーマル・サポート・ネットワーク構築の可能性 —地域包括支援センター，社会福祉協議会へのインタビュー調査から—

The possibility of the informal support network construction in the care management practice
— As a result of interview investigation to care support center, council of social welfare —

竹内 美保

要約：本研究は関西地方にあるA県B市（人口約3.2万人，高齢化率約26%）における地域ケアシステム及びケアマネジメント実践におけるインフォーマル・サポート・ネットワークの現状を把握し，B市における地域ケアシステムの構築に向けて，地域包括支援センターと社会福祉協議会の連携の方向性，新たな協働の可能性を探るものである。

調査方法は，B市住民とのワークショップ，地域包括支援センター，社会福祉協議会，C地区民生委員にインタビューを行い，KJ法及び質的内容分析における要約的内容分析により分析を行った。

調査の結果，B市のインフォーマル・サポート・ネットワークの現状と課題について，1つは，少子高齢化による地域住民の関係の希薄化が挙げられ，インフォーマル・サポート・ネットワークの少ない地区があるが，昔ながらの助け合いができる地区や民生委員，福祉委員の協力関係のある地区では，インフォーマル・サポート・ネットワークが存在していることが分かった。2つ目に，インフォーマル・サポート・ネットワーク構築の機能を期待される地域包括支援センターと社会福祉協議会の連携では，地域ケアシステム構築の観点からもより一層の連携を図る必要があることが分かった。これらをふまえて，地域ケアシステムの構築に向けて，専門機関の連携を強化するとともに地域を支えるキーパーソンを育成し，社会資源の開発に努めることが重要であるといえる。

Key Words：ケアマネジメント，インフォーマル・サポート・ネットワーク，地域ケアシステム，
地域包括支援センター，社会福祉協議会

I 研究背景と目的

1. 問題の所在

わが国のケアマネジメントは，平成12（2000）年の介護保険法の施行に伴い，制度として本格的に導入された。その基本理念の1つは「高齢者が安心して住み慣れた地域で暮らし続ける」ことである。市町村では介護サービスの基盤整備や介護予防のための健康づくり，生きがいづくり等のフォーマル・サービスの拡充が積極的に進められ，平成26（2014）年には団塊の世代が65歳以上の高齢者となることから，高齢者を支える地域づくりが急務となっている。

ケアマネジメントは，「ある人（またはあるチーム）が複数のニーズをもった人々の社会生活機能や福祉を最大限に享受できることを目的としてフォーマル及びインフォーマルなサービスや支援のネットワークを組織化し，調整し，維持すること」（Moxley 1989）を目的とした援助の方法である。

ケアマネジメント実践が有機的に機能し，高齢者が自宅で自立した生活を営むことができるようになるためには，地域の社会資源とそのネットワークが不可欠である。とりわけ，地域にとって重要な課題はトータルなケアの提供を目的とした地域ケアシステムの構築であり，それらは，要援護者にとって満足のいくQOLの向上を目指したものでなくてはならない。

2. インフォーマル・サポート・ネットワークの存在と地域ケアシステムの意義

高齢者の地域での生活課題の解決には、福祉・医療・保健の連携が不可欠のように、ケアを担うフォーマルとしての専門家とインフォーマル集団のネットワーク、また組織としては、フォーマル・セクターとインフォーマル・セクターのそれぞれの垣根を越えた協力関係が求められる。つまり、地域包括支援センターと社会福祉協議会との新たな協働関係が必要となるだろう。

また、介護保険システムは、ケア（介護）を中心においたソーシャル・サポート・ネットワークの構築が基盤とならなければならない。その場合には必然的にネットワークのなかにインフォーマルなものを考慮することになり、地域においての地域包括ケアシステムには、インフォーマルな人々の存在が核心となる。

インフォーマル・サポートとは、家族、近隣、ボランティア、民間非営利団体等からの支援のことであり、ケアマネジメントの成功の鍵は、インフォーマル・サポート・ネットワークの有無であると言われる。ケアマネジメント実践の現状は、ケアマネジャー（介護支援専門員）が作成するケアプランには介護保険を中心とするフォーマル・サービスのパッケージのみとなる傾向が見られ、家族、近隣住民、友人、ボランティア等のインフォーマル・サポートの活用は十分に行われていない。

これらの先行研究として、橋本ら（2005：192）はインフォーマル・サポートの支援の有効性を認識した活用はケアマネジャーにとって重要な視点であると述べている。大和田（1999：33）によると、ケアマネジャー（介護支援専門員）はコミュニティ・ソーシャルワーカーとしてのコミュニティ・ワーク機能を発揮することが重要であると述べている。牛谷（2002：41）は、ケアマネジメントを地域で機能させるために必要な要件の1つに新しいサービスが開発できる地域ケアシステムがあることを挙げている。

地域におけるケア実践は当然、トータル（包括的）になされなければならないが、フォーマルな専門家（地域包括支援センターの専門家集団＝主任ケアマネジャー・保健師・社会福祉士、社会福祉協議会＝ボランティアコーディネーター・福祉活動専門員）だけでは解決ができないことが十分ありえるであろう。ここにインフォーマルな人々が介入することは、まさに専門家を超えて重要になってくる。特に、家族や近隣、地域のサポートにおいては、地域包括支援センターや社会福祉協議会の専

門家、民生委員などと同等の影響力をもった存在としての活躍が期待されるであろう。

3. 研究目的

このような視点に立ち、本研究は関西地方にあるA県B市（人口約3.2万人、高齢化率約26%）の地域ケアシステムの現状とケアマネジメント実践におけるインフォーマル・サポート・ネットワークの現状を把握し、B市における地域ケアシステムの構築に向けて、地域包括センターと社会福祉協議会の連携の方向性、新たな協働の可能性を探るものである。

II 研究方法

1. 調査対象と方法

B市の高齢化問題、フォーマル・サービスの現状を把握するため、「B市高齢者保健福祉計画及び介護保険事業計画」、「平成18年度B市社会福祉協議会事業報告書」、「平成18年度B市社会福祉協議会地域福祉推進計画」のドキュメントデータを収集し、現状の把握を行った。

加えて、B市におけるインフォーマル・サポートの状況を把握するため、2008年2月～11月にかけて調査を行った。データ収集対象者および方法は、以下のとおりである（①はワークショップ、②～④はインタビュー調査で半構造化面接を行った）。

- ①B市の地域住民とのワークショップを開催し、カードワーク（KJ法）を行った（2008年2月）。参加者についてはB市社会福祉協議会に依頼し、自治会、民生委員、福祉委員、その他、地域に詳しい方を召集していただき26名が参加。3グループに分かれ、「生活するうえで困っていること」を自由に発言してもらった（約60分間）。各テーブルに1名の進行役（社会福祉協議会職員2名、筆者）と記録係（学生アルバイト）を置いて実施した。
- ②B市地域包括支援センターへのインタビュー調査を行った（2008年2月）。質問項目を事前に提示し、他の職員の意見を含めてまとめられた資料を基に主任ケアマネジャー1名（看護師）と約90分間のインタビューを行った。
- ③B市社会福祉協議会へのインタビュー調査を行った（2008年11月）。質問事項について事前に事務局長1

名と職員3名（社会福祉士）との話し合いにより意見をまとめていただき、その資料を基に事務局長と約120分間のインタビューを行った。

- ④B市C地区の民生委員へのインタビュー調査を行った（2008年3月）。社会福祉協議会からの紹介で、男性1名（D）、女性1名（E）に対して個別に約90～120分間のインタビューを行った。事前に質問事項を郵送し、必要資料を持参のうえ対応していただいた。いずれも民生委員を5年以上経験し、地域をよく知り熱心に活動している方々である。

2. 倫理的配慮

倫理的配慮として、ワークショップ参加者へは発言内容を筆記にて記録すること、個人名が特定されないよう配慮し、結果を報告書にまとめることの承諾を得た。内容の掲載については社会福祉協議会に内容を確認してもらい許可を得た。

インタビュー協力者に対しては、データの使用目的、秘密保持に関する説明を行い、質問項目に併記した文書を渡した。また、インタビューをICレコーダーで録音し、音声データを記録することについて承諾を得たうえで行った。本稿の掲載の可否についてはデータの要約内容を確認してもらい許可を得た。

3. 分析方法

ドキュメントデータ分析については、前述の資料からB市の人口推移、高齢化率、高齢者の現状、高齢者保健福祉事業（介護保険法定外のサービス）、地域包括ケア体制及びB市社会福祉協議会の事業内容について抽出した。なお、ドキュメントデータ分析の結果は紙面の都合上削除している。

ワークショップについては、質的研究におけるKJ法（川喜多 1986）を用いて分析を行った。地域住民が自由に発言した内容の要点をカードに記述し、終了後全てのカードを回収。「生活するうえで困っていること」の問題点をデータ化し、カテゴリー化を行った。

インタビューについては、質的内容分析における要約的内容分析（Krippendorff 1980）の手法を用いて分析を行った。インタビュー対象者の発言をICレコーダーに録音、逐語データを作成した。データから重要でないテキストや言い換えを削除して要約を行った。予め質問項目を設定していたが会話の流れで別の質問の回答に移ることがあり、項目を再構成してテーマを設定し分析、要

約を行った。

データの客観性、内容的妥当性の向上のためのトライアンギュレーション（佐藤 1992）として、ドキュメントデータ分析、KJ法、要約的内容分析の手法を用いることにより一定の客観性を確保するよう努めた。

III 結果

ワークショップ及びインタビュー調査の分析結果は、以下のとおりである。調査データをまとめた資料（要約）を最後に添付する（表1～4）。

1. 住民とのワークショップのまとめ

B市住民の「生活するうえで困っていること」について、カードワーク（KJ法）の結果、以下の6つのカテゴリーに分類された（表1）。

これらをまとめるとB市の地域に関わる問題点として、①少子高齢化が進んでいる、②地域づくりが難しい、③個人情報保護法により活動しにくい、④高齢者への支援が難しい、⑤近隣のネットワークが難しい、⑥地域の役割分担がわからない、ことがあげられた。

これらをまとめると、まず住民の多くは少子高齢化の進行により地域の存続についての危機感をもっていることが分かる。また、個人情報保護法の壁となり必要な情報の伝達ができにくくなったこと、地域住民の連携があまりないことなどから、見守りが必要な高齢者への支援を行う際のネットワークの形成を難しくなったことが見受けられる。また、民生委員、福祉委員などは地域を支えるためにいろいろな立場で役割を与えられているが、役割が不明確で有効に機能していないなど、地域づくりの難しさを感じていることが分かった。

2. 地域包括支援センターへのインタビューのまとめ

11項目質問し、8つのテーマに分類した（表2）。B市地域包括支援センターから見たインフォーマル・サポートの現状は、次のとおりである。

インフォーマル・サポートの活用については、民生委員、友人、知人、ボランティア、近隣の方、配食サービス事業所などに依頼しており、サポート体制（量）は、あまり困っていない。一方で、利用者本人がインフォーマル・サポートを受け入れたくないという人々や個人情報保護法が壁になり拡大を妨げているという状況もあ

る。

地域性の問題として、認知症や精神疾患などの疾病に対する偏見があるために地域住民から排除されることがある。また、近隣の助け合いができる地域（昔ながらの馴染みの関係がある地域）と、できにくい地域（新興住宅地の裕福層、若年層が多く居住する地域など）があることが分かった。

3. B市社会福祉協議会へのインタビューのまとめ

11項目質問し、9つのテーマに分類した（表3）。B市社会福祉協議会から見たインフォーマル・サポートの現状は以下のとおりである。

地域住民のつながりが希薄化し、地域活動に対する無関心層が増えている。住民間の助け合いに対する思いやりリーダーシップを取る人の視点、理解力は地域により格差が大きい。福祉委員の役割が明確でないとの理由で活動に支障が出てきている。地域の近隣住民のつながりを再構築するために、今後、小地域を活動範囲とするボランティアグループの立ち上げの必要性があるようだ。インフォーマル・サポートの調整・開発はケアマネジャーの役割の1つであるが、現状ではフォーマル・サービスのみでのプランニングが中心となっている。地域のニーズ把握が十分ではないことが分かった。

4. 民生委員へのインタビューのまとめ

12項目質問し、10つのテーマに分類した（表4）。2名のB市C地区民生委員から見たインフォーマル・サポートの現状は以下のとおりである。

近隣の見守りが必要な人に対しては福祉委員と民生委員の協力員が支援している。毎月、見守り担当者が会合を開いて情報を共有し、きめの細かい支援ができていたため、担当地域ではボランティアの必要性をあまり感じていないということであった。

また、介護者の会が積極的な活動を展開しており、要介護者を抱える家族にとっての大きな拠り所となることが分かった。

5. 考察

B市のインフォーマル・サポート・ネットワークの現状と課題について考察する。B市のインフォーマル・サポート・ネットワークの現状として2つ挙げられる。1つは、インフォーマル・サポート・ネットワークの存在についてである。少子高齢化による地域住民の関係の希

薄化が挙げられ、インフォーマル・サポート・ネットワークができていない地区がある。しかし、昔ながらの助け合いができる地区や民生委員、福祉委員の協力関係のある地区では、彼らを中心に近隣のインフォーマル・サポート・ネットワークが存在しているといえる。

2つ目に、インフォーマル・サポート・ネットワーク構築の機能を期待されている地域包括支援センターと社会福祉協議会の連携についてである。現状として、それぞれの機関独自のルートでインフォーマル・サポートを活用している様子が窺える。地域ケアシステム構築の観点から、より一層の連携の必要性があるといえるだろう。

IV 地域包括支援センターと社会福祉協議会の新たな協働関係を求めて

最後にこれからの地域包括支援センターと社会福祉協議会の協働関係というテーマを具体的に示すと、それはネットワークの一員としての機能と役割の強化である。すなわち「地域包括支援センター」と「社会福祉協議会」の課題は、その中にある専門家スタッフの充実である。この2つの機関には、専門家であるコミュニティ・ソーシャルワーカーが活動すべきいくつかの指標が求められる（図1）。

1つは、実践と理論の協働であり、ネットワークがキーワードとして、「地域包括支援センター」と「社会福祉協議会」との新たな協働関係を作ることが必要である。そして、そのネットワークを構築するためには、中核となって関係づくりを行う「キーパーソン」が求められるだろう。

2つは、「キーパーソンづくり」である。B市は地域のインフォーマル・サポート・ネットワークを支える機能や資源が残っている可能性が窺える。「社会福祉協議会」が協働して、人のいないところにインフォーマル・サポートをする人に来てもらえるようにするキーパーソンを育てていくことが重要である。近隣の地区を巻き込みながら、例えば学生を連れて連携・開発していく等、地区を越えてインフォーマル・サポート・ネットワークをつくる。団塊の世代の活用を視野に入れて、今後の活動を考えていくことにある。

3つは、コミュニティ・ソーシャルワーカーの機能と役割の再確認である。2つの機能ともソーシャルワーカーという専門性である。このソーシャルワーカーの機

能に加えて、再認識すべきことは、地域への介入こそが地域にとって重要であるという問題意識への傾斜が問われていることである。地域への問題意識とは、何よりも地域への「熱い思い」が必要である。この姿勢にこそ彼らのコミュニティ・ソーシャルワークの機能を柔軟に拡張し、創造性を生み出し限定性（ルーティンワーク）の枠組みにとらわれず、新たな展開（地域の人々に感動を与え、地域住民を巻き込む）への原動力となると考える。

V おわりに

本研究は、B市の地域ケアシステムの現状とケアマネジメント実践におけるインフォーマル・サポート・ネットワーク及び地域ケアシステム構築の可能性を探ること

を目的とした。地域住民や専門家の協力により、ワークショップ、インタビュー調査によって情報収集が行われ、一定の成果を得ることができた。しかし、特定の地域の状況を把握するための調査であるので、研究成果については一般化することはできない。

今後は、質的研究の手法として確からしさを妥当性を確保する努力を行い、科学的研究としての成果を求め、1つの調査をデータから理論生成へと進化させることを目標に研究に取り組みたい。また、筆者がB市介護保険審議会、地域包括支援センター運営協議会の委員を務めていることから、地域の現状を把握したうえでアイデアを共有し、地域の貢献のために惜しまず協力したい。今後の当市の地域ケアシステム構築に向けての一助となれば幸いである。

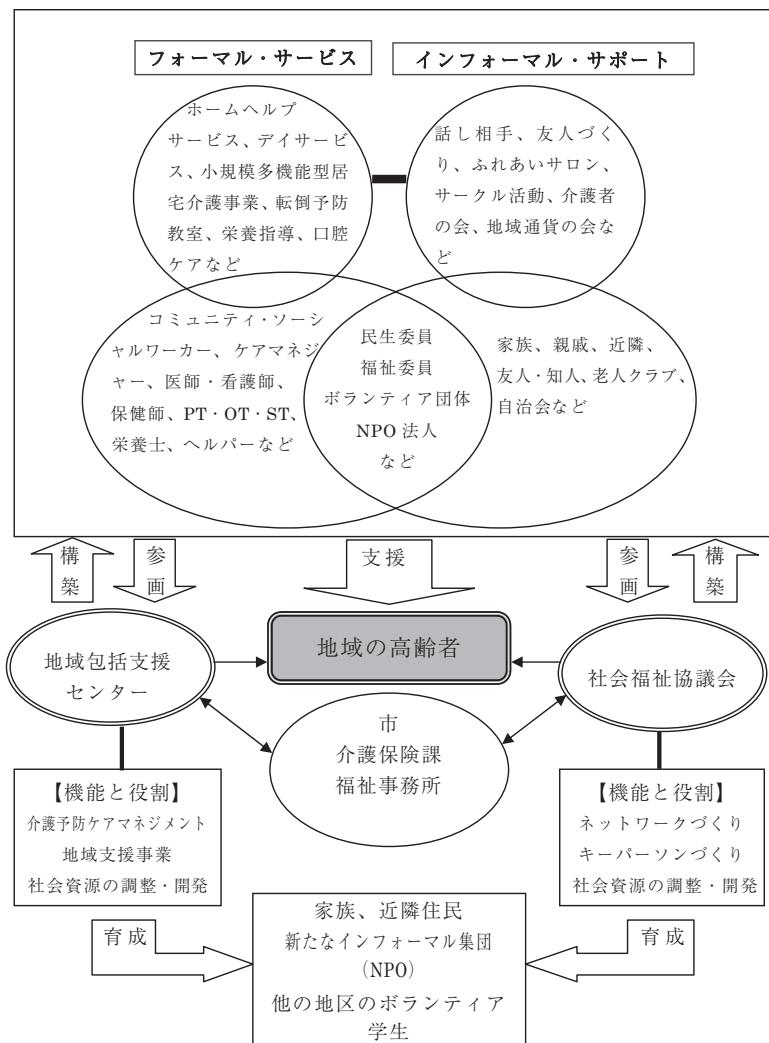


図1 地域ケアシステム構築における新たな協働関係のイメージ図

付記：本研究は、平成19年度関西福祉大学地域社会福祉政策研究所プロジェクト研究の助成金を受けて実施した「介護予防ケアマネジメントにおけるインフォーマル・セクターの支援について」の研究成果の一部である。本調査に協力いただいたA県B市の関係者のみなさまに厚く御礼申し上げます。

文 献

橋本力, 岡田進一, 白澤政和 (2005) 「介護支援専門員のインフォーマル・サポート活用における自己効力感の構成要素」 191-99,
 川喜多二郎 (1986) 『KJ法-混沌をして語らしめる』中央公論社.
 Krippendorff, K. (1980) Content Analysis : An Introduction to

Its Methodology, SagePublications. (=1989, 三上俊治・椎野信雄・橋元良明監訳『メッセージ分析の技法—「内容分析」への招待』勁草書房.)
 Moxley, D・P (1989) “The Practice of Case Management” Sage Publications.
 大和田猛 (1999) 「ケアマネジメント実践方法におけるコミュニケーション機能の重要性-介護保険制度におけるケアマネジャーのコミュニティソーシャルワーカーとしての役割-」愛知県立大学社会福祉学 1-1, 17-34.
 佐藤郁哉 (1992) 『フィールドワーカー書を持って街へ出よう』新曜社.
 牛谷正人 (2002) 「ケアマネジメントを地域で有効に機能させるための社会資源の開発」発達障害研究 第24巻 第1号, 39-42.

資料：調査結果

表1 住民とのワークショップ

生活するうえで困っていること
カテゴリー①「少子高齢化が進んでいる」 ・少子高齢化が進み、高齢者世帯が増えている。・家族はいるが帰ってこないで、独居の老人が増えている。・高齢者の孤独死が増えている。・若い人がいないため、集落の維持が難しい。
カテゴリー②「地域づくりが難しい」 ・限界集落に近づいている地区がある。・後継者がいないため、地域の行事等が行えない。・地域の環境の維持が難しい。・地域の維持のためにも団塊の世代の協力が必須。・地域のふれあいの場が少ない。
カテゴリー③「個人情報保護法により活動しにくい」 ・要援護者の情報を得たいが、個人情報保護法により制限される。・防災マップを作ったが、守秘義務があるため、情報を伝えにくい。・情報は必要だが、個人情報保護法があるため、民生委員、自治会、社協支部で共有できてない。情報交換ができない。・情報の共有は必要だが、節度をわきまえないと守秘義務が壊れる。
カテゴリー④「高齢者への支援の難しさ」 ・本人に認知症の自覚がないので、問題の発見が遅れる。・周囲の人たちの関心が薄く、問題があっても噂にならない。・どこに相談すればいいのか分からない人々への対応が難しい。・交通の不便さから外へ出て行かない。・一人住まいの異性の家に訪問に行くにくい。・情報が入らない人へのサポートが難しい。
カテゴリー⑤「近隣のネットワークが難しい」 ・地域に住む人の把握が難しい。・地域の人たちのコミュニケーションが少ない。・地域住民の連携ができていない。・隣同士のかかわりが少なくなった。・話し相手がない。・ふれあいサロンに特定の人しか参加してもらえない。
カテゴリー⑥「地域での役割分担がわからない」 ・民生委員、自治会、福祉委員（支部役員）の仕事の内容がはっきりしない。・民生委員、自治会との交流や話し合いの場がない。つながりがない。・誰が民生委員なのかを地域の住民が認識していない。・仕事への理解が少ないため、他の団体からの協力が得られない。・福祉委員の位置づけが分からない。

表2 地域包括支援センターへのインタビュー調査

① 介護予防ケアマネジメントの支援において、支援者として困っていること ・抱えている件数が多く予防プランの事務量が多いため、利用者と関わる時間が十分にとれない。・独居で認知症の高齢者への対応やその家族へのアプローチが難しい。サービスの利用を拒むケースも多く何度も訪問しなければ、心を開いてくれない。利用者との関係づくりが難しい。・近隣の認知症高齢者や精神疾患のある方を排除しようとする地域性（地区）がある。特に経済的に豊かな地区や若い世代の住民が多い地区で見られる。昔ながらの助け合いのできる地区もある。・地域や家族・親戚から孤立している方の支援が難しい。家族、親戚の人間関係の問題でキーパーソンがいないため、協力が得にくいケースも多い。
--

②介護予防ケアマネジメントの支援におけるインフォーマルサービスの活用について
・民生委員、宗教の仲間、友人、知人、ボランティア（近隣の方）、配食サービスの事業所などを活用している。配食サービスには、家で老人が倒れていないかなどの見守りもお願いすることもある。・見守りを中心に依頼している。友人、知人の場合は直接的な生活支援（おかずをつくったり、ゴミ捨て）をしてもらうこともある。・継続的に関わる場合、インフォーマルサービスとしてお世話する方の名前をケアプランに記載している。・利用者によってその判断は異なっている。生活が豊かだった人は、比較的インフォーマルサービスにつながりやすい傾向があると感じる。・量が十分であっても利用者が受け入れないという課題がある。量の少なさで困ることはない。・要介護者の場合はボランティアさんが必要と思うことはあったが、要支援者の場合は生活が自立しており本人の意思ははっきりしているため、第三者やサービスを受け入れたくないという人が多い。
③介護予防のサービスに関する利用者のニーズについて
・話し相手がほしい。介護保険のヘルパーさんの家事援助ではゆっくりと話ができませんので、じっくりと話を聞いてくれるボランティアを求めている。・反面、第三者に個人情報（プライバシー）が漏れるという思いや、来てもらっても相性が合わない時に断りにくいという思いがあり、敬遠することがある。
④介護予防ケアプラン作成における本人のセルフケアや家族の支援について
・十分に支援できているケースと不十分なケースと二極化が見られる。・家族が協力的なケースでは本人は依存的であるが、一人暮らしの人は依存できないので生活力がある。・セルフケア能力は、利用者の生活歴が大きく関係しており、一人暮らしの人はセルフケア能力が高い。専門家がかかりかかわらなくても自分でどんどん生活しようとする。・裕福な家庭で育ち、自分で何でもする必要のなかった人は、できないことを自分で乗り越えようとするモチベーションが低い傾向にある。セルフケア能力の低い人をいかに高めていくかが課題である。
⑤介護予防ケアマネジメントの支援における関係機関との連携について
・個別のケースにおいて、その関係機関の担当者との連携を築くことができているが、きっちりとしたシステムとしての連携は確立されているとはいえない。・各ケースによって連携先が異なるため、システム化するには非常に多様なものとなると想像する。・病院、サービス事業者が中心であるが、地域、民生委員とも連携している。・福祉事務所との連携も多いが、必要な連携先は福祉会館に集められているので、連携をとりやすい環境にある。サービス事業者も穏やかな方が多く連携しやすいので、うまく回っているという印象がある。・B市民の特性として、他市の人々に対して大らかでスムーズに受け入れることができる。
⑥介護予防ケアマネジメントの効果について
・サービスの影響よりも本人の努力によるものが大きい。力を出すケアマネジメントができれば奏功する。・介護認定方法と介護予防ケアマネジメントの調整を図る必要がある。包括的・継続的ケアマネジメントをきっちり行っただとしても同じ介護保険なのに制限が加わり、高齢者が振り回されている。・要支援の人へのサービスの制限が多く、あまり使えない。厚労省は要支援レベルの人は元気だから、そんなにサービスは要らないと考えているが、実際にはそうではない。今後はもっと制限が入り、要支援1～2の人が使えるサービスが望ましい。要介護のレベルで区分し、利用の拡充は難しいので地域のシステムづくりが注目されている。団塊の世代は生きる力や人をまとめる力を持っているので、彼らの力で地域は変わっていく。B市でも地域づくりは始まっている。
⑦介護予防ケアマネジメントの支援において地域に必要な社会資源について
・高齢者がいつでも集えるたまり場が必要。見ず知らずの人が集まるデイサービスではなく、近隣で高齢者が歩いていける距離にあるたまり場。つくり始めているが、なかなか機能していない。・地域住民への福祉教育、啓蒙が必要。地域づくりのために、住民が認知症や精神疾患の方を排除しないように病気に対する理解を深めてもらう。数年かかるが長い目でみて実施していく必要がある。・富山方式の実践が望ましい。要介護のレベルで区分し、利用の拡充は難しいので地域のシステムづくりが注目されている。団塊の世代は生きる力や人をまとめる力を持っているので、彼らの力で地域は変わっていく。B市でも地域づくりは始まっている。
⑧自宅で自立的な生活を続けていくために、利用者が一番求めていること
・精神的な支え、特に家族・地域など身近な人からの支えが必要である。今まであまり関わらなかった家族やヘルパーと良い関係になれたり、精神的な支えが得られたことを実感すると、利用者は明るくなり、生きる意欲、前向きな姿勢に変わっていく。物質的な豊かさよりも精神的な豊かさは大切な要素。・話し相手になってくれるボランティア、訪問ボランティアという人が必要。地域で支える人の育成。・ケアマネジャーが的確に利用者の求めているもの（ニーズ）に辿り着けるかどうか、力量が問われる。

表3 B市社会福祉協議会へのインタビュー調査

①B市の社協の活動（事業）と予算について ※囲みは重点的に取り組んでいる事業 【単位：千円】
<ul style="list-style-type: none"> ・ミニデイサービス事業 [1,510] ・ふれあい福祉相談所事業 [1,800] ・移送サービス事業 [1,960] ・福祉機器貸し出しサービス・福祉サービス利用援助事業・各種ボランティア講座の開催・老人給食 [1,759] ・居宅訪問介護事業 [42,893] ・衣裳貸付事業 [3,311] ・善意銀行 [5,020] ・まちの子育てひろば事業 [2,186] ・障がい者のつどい [380] ・介護器具及び介護用品の斡旋・生活福祉資金貸付事業・ボランティアコーディネーター ・居宅介護支援事業 [20,431] ・小規模多機能型居宅介護事業 [21,201] ・指定管理者制度による建物管理事業 [8,103] ・ふれあいサロン <p style="text-align: center;">○B市の統計：一人暮らし高齢者 1,348人、高齢者世帯 1,632世帯〔平成17年10月1日現在〕</p>
②社協の活動の現状と課題について
・託老所事業について、市内には、社協が開設している託老所（定員10名）が1箇所しかない。日常生活圏域を小学校・中学校区域と仮定すれば、なじみの関係を築きながら生活していくためには、託老所を圏域ごとに開設していく必要があるように考える。

<p>・地域によって助け合いの思いに温度差がある。リーダーシップを取っている方の視点・理解力に差がある。</p> <p>・近隣住民のつながりが希薄化すると同時に、地域活動に対する無関心層が増えている。これらにより自治会や社協支部役員の後継者が不足している。また、多くの地域において役員が輪番制となり、地域を引っ張っていく力が衰退している。・介護保険制度導入後、当市社協でも介護保険事業に参入している。一方、補助金・委託金・寄付金等は年々減収しており、法人事業を継続するために介護保険収入の一部を補填している。今後、ますます補助金・委託金等は減額されることが予測され、介護保険事業を拡大していかなければ経営が成り立たない。こうなれば、本来の社協の目的である小地域福祉活動の推進や、インフォーマル・サービスの開発等が衰退し、社協の存在意義さえ問われることは必至である。</p>
<p>③B市におけるインフォーマル・サポート体制の現状について</p> <p>・インフォーマル・サポートの調整・開発は、ケアマネジャーの役割の一つであるが、現状のケアプランにはフォーマル・サービスのみでケアプランが作成されていることが多い。これには社協のサービスのPR不足と、インフォーマル・サポートの開発が業務であると認識されていないケアマネジャーが多数おられることが考えられる。また、B市社協職員は、他事業所のケアマネジャーとの関わりがほとんどないため、ニーズが把握できていないのが現状でもある。B市社協事業職員も地域に出向きニーズを把握したり、地域の声を聞くことが必要である。</p>
<p>④ボランティア活動や市民活動の推進・支援の現状と困難な点</p> <p>・ボランティア活動の範囲を市内全体としているグループが多い。小地域福祉活動、近隣住民のつながりを再構築するためには、今後は小地域を活動範囲とするボランティアグループの立ち上げが必至である。そのためには、現在社協ボランティアセンターが開催している各種講座も、各地域公民館等で行っていく必要がある。・団塊世代のボランティア活動への取り組みが言われているが、実際は、定年退職後も継続雇用等によりボランティア活動や地域の福祉活動を行う方が増えていない。・ボランティアの高齢化が進んでいる一方で、ボランティアの後継者不足が深刻化している。・福祉分野以外のボランティア活動の幅が拡充しているが、B市社協としてはほとんど把握できていない。</p>
<p>⑤小地域ネットワーク活動の現状と困難な点</p> <p>・「B地域福祉講座」を開催している。・福祉委員の役割が明確化されていなく、名前だけの人が数多くいる。福祉委員の活動マニュアルづくりが必要であるとする。・地域福祉活動に熱心に取り組む地域、そうでない地域の格差が大きい。・地域福祉活動に熱心に取り組む地域からでも福祉関係者や支部役員を集めた会議を開催し、モデル化するとよいと思う。また、現在福祉課題をもつ世帯と地域で何かできることはないか協力体制が組めるように話し合う場があったらよいのと思う。・小地域に現存する組織、団体（自治会、社協支部、老年クラブ、民生委員、子供会、PTA等）一つ一つを見ればそれなりに活動をしているが、これらの団体が一つになってネットワークを作っていこうというまとまりがあまり見られない。・長年、福祉講座、研修会で呼びかけているが、地域から理解が得られない。</p>
<p>⑥福祉教育・啓発活動の現状と困難な点</p> <p>・善意のつどいを開催し、善行を行うための啓発を行ったり、〇〇のつどいを開催し、障害者との交流を図る事業を行っている。また、市内小中高等学校においては、福祉の心を培うことを目的とした、点字教室・手話教室・車いす教室等が開催されている。しかし、福祉委員を対象にした研修会は年1回のみで、住民を対象とした研修はほとんど開催されていない（ただし、今年度は10回予定。現在まで6回終了）。興味のある方もおられるので、市の出前講座のような形で、一般市民向けに点訳、手話、車いすやこれからますます増えてくる認知症の理解等の講座を市民より申し込みを受けられるようにしたらどうか。特に認知症の講座は早い方がよいと感じる。</p>
<p>⑦コミュニティ・ソーシャルワーカーとしての社協職員の役割について</p> <p>・社協職員の強みであるネットワークを活かし、地域の福祉課題を地域住民に気づいていただき、住民が主体となって解決していくためにアイデアを出したり仕掛けたりする黒子役である。・連合自治会単位に存在する社協支部において、社協の存在感、価値観を理解していただくことが必要である。</p>
<p>⑧地域の支え合いを実現するための他機関との連携の現状</p> <p>・生活保護に該当しない低所得世帯の相談件数が行政から多く寄せられている。この場合、生活福祉資金等の貸付を希望されるため、民生委員との話し合いの場を設けている。・障害者自立支援法の施行により、地域において暮らす障害者が増えてきているが、他機関とは、現在のところあまり連携は取れていない。家族会の要請には可能な限り協力支援を行っている。・総合的に、現在のところ他機関との連携が取れているとはいえない状況である。しかし、連携を図る必要性は認識している。</p>
<p>⑨特に地域包括支援センターとの連携の現状</p> <p>・連携は大切であることは認識しているが、現在のところほとんど関わりがない。</p>

表4 民生委員へのインタビュー調査

<p>①民生委員の仕事に携わるなかで困っていること</p> <p>(D)・親戚や家族、地域から孤立してしまい、身近に頼る人がいない人がいる。・地域住民と信頼関係をつくるためにも守秘義務は絶対に守らなければならない。・活動費のことで世間から誤解されている。相談を受けても一切お礼は受けないことにしている。(E)・高齢者は女性が多く、独居の家に男性の民生委員は訪問しづらい場合がある。・住民票を移していないため情報が入らない独居高齢者への関わり方が難しい。・地域の問題が複雑化しており、対処を間違えると社会的責任を問われる。民生委員になりたがらない。</p>
<p>②担当地区の高齢者世帯および独居の高齢者について（C地区民生委員調べ2007.7.31現在）</p> <p>(D)担当地区（C-1）は約420世帯、約1150名。65歳以上の高齢者は118名。高齢者世帯は33世帯で43人うち独居老人が12人。世帯数は多いが若い世代の住民が多く、高齢化率は10.2%と最も低い。・担当地区（C-2）は約230世帯、約600名。</p>

(E) 65歳以上の高齢者は135人、独居は19人、施設入所者5名。高齢者率は22.0%で母子家庭の多い地区である。
③高齢者世帯の福祉の支援・サービスの利用状況について
(D)・デイサービス15人が利用、うち要介護認定を受けている人は5人、介護認定を受けた方がいいと思う人は5名。「○○の会(介護者の会)」や体操教室を利用している人がいる。 (E)・生活保護は、高齢者世帯では利用している人はいない。・デイサービス5名、ヘルパー3名、両方1名が利用。特別養護老人ホームは5名入所している。・○○コール(緊急通報機器)は6軒が利用している。
④担当地区の高齢者に関する相談および関係機関との連携について
(D)・必要な人には福祉事務所に行き○○コールをつけてもらう。・社会福祉協議会や福祉事務所に相談すると、どこに行けばよいかを丁寧に教えてくれる。介護認定の場合は、地域包括支援センターに行く。年間12～13回ほど関係機関に足を運んでいる。 (E)・困ったことがあった場合、まず民生委員の定例会に相談する。定例会で今までの事例で同じようなケースの対応方法を聞き、事例を検討して解決方法を探っている。・それ以外では、福祉事務所、地域包括支援センター、社会福祉協議会に相談している。福祉事務所に週に1回は行っている。社会福祉協議会にもよく相談する。
⑤地域包括支援センターの利用について
(D)・介護の相談や悩みのある人がいたら地域包括支援センターを紹介したり、職員に訪問してもらう。すごく親切に対応してくれる。よく連携がとれている。・地域包括支援センターには月に平均1回は行く。(E)・定例会で上がってきた独居の認知症の方の徘徊の問題などの、相談にいくが、その家族に電話を入れて包括へも相談し、3者で話し合いを持つこともある。・包括の相談員は3～4人いるが、B市全部は回れないと思う。地域のことは民生委員がしっかりと住民のデータを把握して、必要に応じて専門機関に連絡している。・地域から離れたくない人に施設入所してもらう時や親子関係の問題などで説得してほしい時がある。そういう場合に地域包括支援センターを活用した。職員はよく動いていると聞く。スタートして日が浅いので周囲に周知徹底して、関係を強化し活用しようという話はよく出ている。
⑥介護予防ケアマネジメント(特定高齢者向け)の支援・サービスの利用について
(D)・介護予防のためのトレーニング等は家族が連れて行っている。介護予防のプログラムについては、老人会の方でよく案内されている。地域包括支援センターのことを伝えたが、「それはいいわ」と断られることがあった。民生委員はそれについて関わったり、詳しい案内まではしていない。・元気な高齢者に対しては、老人大学で介護教室等についての情報発信をしている。 (E)・介護予防のための筋力トレーニング、転倒予防教室、元気体操などに行っている人はあまり知らない。元気な人はスポーツクラブに行ってプールで泳いでいる。福祉センターでやっているトレーニングはあまり浸透していない。近所の人は使えると思うが、遠い人は送迎が必要。・民生委員は「テレビばかり見ないで運動したら」という声かけをすることはあるが、介護予防のためのトレーニングを勧めることは、守備範囲ではないように感じる。・市からの依頼で友愛訪問、安否確認のついでに5月から始まる元気体操教室の呼びかけを民生委員がすることになった。
⑦介護予防のためのセルフケアや家族の支援の必要性について
(D)・高齢者世帯で認知症の妻を介護している夫がいるので、共倒れにならないか心配している。誇りがあるので、他人の世話や施設入所を嫌がっている。子どもは帰らず面倒を見られないので、地域包括支援センターが動き始めたケースがある。 (E)・嫁姑の一般的な問題はありますが、家庭の立ち入りたことまであまり分からない。虐待や放置等の問題が表面化すればわかるが、担当地区では特に問題はない。自分達でうまくやっていると判断している。
⑧高齢者の支援のためのインフォーマルな社会資源について
(D)・老人会で食事の会や趣味の会などいろいろな催しをしている。社会福祉協議会では老人会と一緒にいろんな計画を立てて呼びかけている。地域の団体「○○の会」が介護者の会を開催し、活発に活動している。・社協が組織して、地域の食事はボランティアがやっている。・近隣の見守り(洗濯物、郵便ポストなど)は、福祉委員5名と民生委員の協力員2名が支援している。福祉委員と協力員の会を月1回開催して情報を共有しているので、きめ細かく支援できている。・地域の65歳以上の女性の会をつくっているが、そこで介護の問題もよく語られる。(E)・自分の地域ではボランティアの必要性はそれほど深刻ではない。・地区でゲートボールやグラウンドゴルフなどいろんなグループがある。高齢者クラブの名前を変えて、60歳以上の30～50人のグループで散歩同好会などいくつかある。クラブ同士で対抗試合をしたり、仲よしが集まった同好会があり、新まった教室よりもそういう形の方が我々はエンジョイできる。これらの活動は充実している。
⑨高齢者の支援のために地域に必要な社会資源について
(D)・近隣の支援、それをするためのボランティアが必要。しかし、守秘義務をきちんと守ることが大切。・障害者支援のNPOはできているが、高齢者のNPOはまだない。・配食サービス、徘徊のための緊急通報システム、お元気コールサービス、高齢者ふれあい給食などあるので、他市の民生委員から「B市はよくやっている」と言われた。(E)・サロンのような所に器具を置いて、井戸端会議のついでにトレーニングして帰るような場所がいい。・地域には公会堂があり時々サロンを開いている。子どもの教室やパソコン教室などいろんな事に公会堂を使用しているので、高齢者専用の場所を確保するのは難しいと思う。
⑩自宅で自立的な生活を続けていくために高齢者が一番求めていること
(D)・地域で暮らし続けたいということ。認知症になっても地域で住みたいので、小規模多機能型介護事業が大事になってくる。昨年1ヶ所できたが、これから3～4ヶ所に増設される予定。・妻が亡くなり一人暮らしになった高齢者が、地域包括支援センターが入って介護認定を受けて、2時間くらいかけて食事の作り方を教えてもらっている。作ってもらっただけでないのですごくよい支援だと思う。(E)・地域でずっと暮らしたいのが本音だと思う。近くに家族がいる場合、ある程度サポートは必要だと思う。1日1回でも食事を持って行くとか、安否確認という意味でもその役割は大きい。

