

# 市民による福祉コミュニティ形成 ：ケアサービス利用者の 一般互惠的連環の自覚の可能性 ——厚木における事例を用いて——

湯上 千春

## Building Community-based Health by Citizens: The Possibility of Awareness of “Generalized Reciprocity” by Care Service Users in the Case of Atsugi

YUNOUE, Chiharu

### Abstract

Referring the idea of “welfare community” by Okamura (1974), the article focuses on the mechanism to develop citizens who get involved in improving community as a whole by their own will. The author conducted a long term fieldwork on the workers’ collectives which continue creating various care services by utilizing their own profits for people in community in Atsugi. This study analyzes qualitative data of interviews with care service users to identify if they regard themselves as a part of the loop of “generalized reciprocity” (Putnam, 1994). The analysis and observation implies that the care service users have not acquired the sense of belonging to the loop of generalized reciprocity in the community yet. Further additional follow-up research need to be done.

## 1. 研究の背景

世界的にこれまでにない勢いで高齢化が進む日本において、行政だけでは市民の多様なニーズ

に対応することが益々困難になってきている。また介護保険などの制度によるサービスも、国の財政難と要介護の人口の増加などから今後、さらに地域での対応が迫られている。だが地域を見てみると都市では人口集中、人間関係の希薄化、また地方では過疎化といった現象によって地域社会は崩壊の危機に面している。

しかし一方で、特に大震災以降、地域でのボランティア、助け合いということに興味を持つ人が増加している。そして近年、各地域においても様々な参加者によって、ハード面だけでなくソフト面に着目した「まちづくり」の取り組みが模索されている。そして行政、アカデミアだけでなく、広く市民によって「地域社会」ということが議論される機会が増加している。それは崩壊した地域社会を伝統的な社会に戻そうとするのではなく、様々な価値観やニーズが受け入れられ、共助を可能にする市民によって形成される地域社会が模索されているのではないだろうか。

人生において自分や家族が高齢になる、障がいを持つ、病になる、自然災害に合うといった日々の生活に困難を抱える場合、地域で必要なサポートを受けながらも、人々との社会生活を発展させながら孤立せずに自分らしく住み慣れた場所で暮らしていけるにはどうしたらよいのだろうか。

## 2. 研究の目的

本稿は「福祉コミュニティ」（岡村重夫1974）の理論をエンパワーメント理論（Israel 他 1994）及び一般互惠性の考え方（Putnam 1993）を用いて、これからの地域における共助が可能な福祉コミュニティを形成するために必要なメカニズムを明らかにしようと試みた長期フィールドワークによる事例研究の一環である<sup>(1)</sup>。

岡村理論は奥田（1973）の地域社会の考え方に依拠している。岡村は地域福祉の実現には福祉に特化した組織によって市民が主体的に関わっていく「福祉コミュニティ」を形成することが必要と考えた。そうすることで生活上の困難を持つ市民を確実に援助することができるとした。「福祉コミュニティ」を構成するのは、生活上の困難を抱える当事者、家族や福祉の専門機関のみならず、市民が「同調者」「共鳴者」「代弁者」として自らの意志で関わっていく。しかし「福祉コミュニティ」は単独で成立するものではなく、基盤となって下支えをする地域社会が必要と考える点が特徴的である。

しかし地域社会を見てみると、都市化などから人の繋がりが弱体化している。バラバラになった地域社会において、権利主張のみ行う市民で構成される社会を乗り越えて形成する「地域コミュニティ」が地域福祉の実現には基盤として必要であるとするものである。この「地域コミュニティ」とは、普遍的意識と主体的行動をする市民で構成される奥田理論に依拠するものである。普遍的意識とは、自分たちさえ良ければよいとする排他的、閉鎖的な意識ではなく、様々な価値観を持つ他の地域社会とも「協同行動をとる」（岡村、1974：14）ことができる意識を意味する。また主体的行動とは市民が自分の意志で行動することを意味する。

岡村理論では、奥田の普遍的意識を持って主体的に行動する市民で構成された地域コミュニティがソーシャル・インクルージョンおよび「自然発生的な相互援助」を可能とし、社会サービス

を下支えする。「福祉コミュニティ」を実現するための基盤として必要としている。

しかし、実際は地域社会は特に都市部では崩壊している傾向にある。そこで「福祉コミュニティ」形成を起点に始めて、その形成プロセスを通して市民性を持つ市民を育くみ、地域一般の組織や市民と循環して普遍的意識を持って主体的行動をする市民が育まれて増加していくというシナリオである。

2000年あたりから市民が自らの意志で地域福祉を担おうとする福祉NPO<sup>(2)</sup>が登場し、研究も増加している。岡村の「福祉コミュニティ」の考え方が実際に地域での実現に寄与するのであれば、福祉に特化した市民による主体的な地域組織である福祉NPOのような組織が次々に生み出されて継続、発展しているはずである。しかしながら実際はそうとも言い難い。そこで、主体性、普遍性を備えた市民について捉え直す必要があると考えて事例調査を進めた。

これまでの研究で説明されてこなかったのは、そうした「福祉コミュニティ」を構成する市民がいかに普遍的意識、主体的行動を持つようになり、どういう方法で地域社会の市民一般と循環して地域全体に市民性が発展していくかというメカニズムである。本研究ではそうしたメカニズム、具体的な方法の一つの可能性を事例から見ていくことを目的とする。実は次に紹介する研究対象は市民が自らの意志で福祉サービスに関わり、地域一般のために自己の利益を使って発展させていて、自分自身も自己効力感を高めて活動し、地域福祉のネットワークを発展させ続けているのである。

### 3. 研究対象

対象とした団体は市民が参加して活動する福祉に特化した組織であり、地域に必要な様々な福祉サービスを提供し、地域福祉のネットワークを形成して20年以上、発展を続けている。高齢者、障がい者のためのサービス、保育園、学童保育、地域の外国人のための日本語の教習など多岐に渡る。ネットワークのメンバーである23団体のうち、福祉サービスを提供している17団体を対象に約5年に渡る長期フィールドワークを行った。対象組織はワーカーズ・コレクティブという経営労働形態で運営している。ワーカーズ・コレクティブとは働く人（ワーカーと呼ぶ）が出資金を出して、労働するだけでなく、賃金を決めることも含めて運営において平等な決定権を持つ。出資金や運営方法は各組織によって全員が話し合いをして決定するので異なる。

研究対象にした組織が特殊であるのは、上記のような一般的なワーカーズ・コレクティブの経営労働形態に加えて、地域の市民であるワーカーが自己の利益（組織で賃金の割合を決めて一部を拠出する。拠出方法については各組織に依る）を蓄積、運用することによって、地域で必要とされる新たな福祉サービスを提供する組織の設立を支援してきたことである。つまり、地域住民が労働者側に入って福祉サービスの担い手となるだけでなく、地域資本家（自己の利益を蓄積して使途を決める）という役割を担っているのである。ワーカーは調査時点で約350名で各組織の平均人数は約19名、最少は約6名で最高は41名である。ワーカーは主婦である女性が95%以上である。元々は地域の主婦の有志による近隣の助け合いをしようと自分たちの資金で立ち上げたグループであった。

さらに新たに設立された組織に参加するワーカーがまた別の地域に必要な福祉組織を支援す

る。つまり、関わっている市民が自己のためだけでなく、地域全体の福祉の充実のために自己の利益を蓄積し、運用しているのである。そうした組織が次々と増殖して、資金に加えて地域福祉の知識やサービスが地域全体を循環してネットワークを形成している。これは普遍的意識を持ち、主体的に地域に関わっていく「福祉コミュニティ」を形成する手段の一つではないだろうか。そして対象団体に関わっている市民の意識を分析することは、これまで明らかにされてこなかった「福祉コミュニティ」を起点として地域全体に普遍的意識を持って、主体的に地域に関わっていく市民が育まれていく方法の示唆の一つになるのではないかと考えた。

本研究の事例の発展する地域について簡単に説明する。神奈川県厚木市を拠点に発展している。東京からは東名高速道路で約35km、また小田急電鉄を利用する場合、新宿駅から店舗やビジネスが集まる本厚木駅までは急行にて1時間かからない。また大都市である横浜方面にも40分ほどで行ける。こうした利便性から東京・横浜のベッドタウンであり、また同時に企業誘致も進んだ所である。広大な土地、一級河川が流れて水が豊富であることから企業や研究所も多い。厚木市の人口は約23万人（平成22年度国政調査では人口225,526人、但し、厚木市HPによる最新の人口は平成25年5月1日時点で224,932人）である。神奈川県年齢別人口統計調査による14歳以下に対する65歳以上の人口比率を表す老年化指数は、平成21年度は118.6%である（平成24年1月1日時点では138.4%に増加した）。

1970年代の急速な都市化でめざましい発展を遂げ、多くの新興住宅地も開発されて新住民が多い。高度成長期に他の地域が経験したように、都市化で農村地帯が激減し<sup>(3)</sup>、地域の共同体が弱体化し、新住民も急速な勢いで流入して地縁が薄くなっていった地域である。したがって、厚木という土地の特徴や地盤があったから対象組織のような福祉のネットワークが市民主体で形成されたわけではないと考える。

## 4. 一般互惠的連環の自覚

湯上（2010）ではサポートをする側のワーカーとして参加する市民も広い意味での利用者として捉えてワーカーを中心に分析した。実際にワーカーの家族が同じネットワークの組織の福祉サービスを利用している場合がある。例えば、家事介護ワーカーが家族を同じネットワークの組織によるグループホームに入居させている場合がある。また子供が小さい頃に家事介護ワーカーにお世話になったので、今は高齢者介護ワーカーとして働いている人もいる。また、多くのワーカーが将来は自分が関わってきた福祉サービスを自分や家族が地域で受けたいと話していた。このようにワーカーも潜在的な利用者として研究では捉えてきた。

サポートを提供する側として参加している市民の主体性についてはエンパワメント理論を用いて、調査票調査（全数調査：有効回答率69.2%）を用いて共分散構造分析による検討を行った。調査票は多層的エンパワメント理論（Multi-levels Empowerment）をもとにしたIsraelら（1994）の開発した測定項目を参考にして構成した。自らの意志で関わっていき、個人、組織、地域レベルで感じる参加するワーカーの効力感によって主体性を測れるのではないかと考えたからである<sup>(4)</sup>。

地域一般のために自己の利益を蓄積、運用して新たな福祉サービスを作り出すことを継続することに参加するということは、前述の多層的エンパワメント理論を参考にした数量分析では説



明することができない。したがって普遍性については一般互惠的連環の自覚を持っているか、つまり普遍的意識を持つことに至る行程を質的データで見えていくことにした。一般互惠性については本研究ではPutnam（1994：171-176）の「norms of generalized reciprocity」の考え方に依拠している。Putnamは集合行為のジレンマ（dilemmas of collective action）について触れている。彼によるとこれまでゲーム理論などによって議論してきた集合行為のジレンマは<sup>(5)</sup>、合理的な個人を前提としたものである。Putnamが「一般互惠性」ということを提示した理由は、実は社会には「自発的な協力」（voluntary cooperation）が成り立っている事例もあり、それは集合行為のジレンマを自発的協力によって克服しているのだということを言おうとしたのではないか。つまり、「一般互惠性」というものが自発的な協力を生み出すのに不可欠であると考えたのではないだろうか。

Putnamは互惠性（norms of reciprocity）には特定の互惠性と一般互惠性の2つの種類があるとする。特定の互惠性の場合、自分が特定の相手に何かをする／物をあげる場合、同じ相手から同等のこと／物が返ってくることを期待する。一方、一般互惠性では自分が何かをした／あげた相手からではないが、すぐではなくても、いつかどこからか巡り巡って自分や社会広く一般に返ってくるだろうという関係を指す（Putnam、1994＝河田訳、2001：213）。言わば、自分もいつか誰かの世話になるかもしれないからお互い様であると思って、親切にする相手から同等の報酬を期待しないことである。つまり、彼は一般互惠的連環の自覚を持っている個人で構成された社会では、集合行為のジレンマに囚われずに問題解決ができると考えた。

こうした一般互惠性の考え方を本研究の事例に当てはめて考えると、ワーカーは自分が直接福祉サービスをする利用者だけでなく、地域一般のために自己の利益を運用するのは、地域の会ったことのない他者のために行っていることであり、それは一般互惠の連環の中に自分を位置づけて考えているから継続していると考えたと説明がつくのではないだろうか。

また、サポートを提供する側の市民であるワーカーは、組織に関わる経験を積むことによって普遍性が高まると仮定した。参与観察で得た質的データ（フィールドノートおよびインタビュー記録）を用いて分析した。その結果、一般的互惠の連環の中に自己を位置づけていることをある程度、明らかにすることができた。経験の長いリーダー格のワーカーほど自覚が強いことが示唆された（湯上2010）。

本事例においてサポートを提供する側の市民は広い意味で地域において自分や家族がサポートを受けることもある利用者とも言える。しかし、岡村の理論では、生活に困難を持つ者、「共感者」や「代弁者」なる市民、福祉サービスの専門機関と一緒に育んでいくのが「福祉コミュニティ」である。したがって実際に地域でサポートを受けているサービス利用者にも自分が地域の一般的互惠の連環の中にいるという自覚は芽生えているのか見ていくことが重要である<sup>(6)</sup>。

## 5. データ・方法

実際の利用者の意識についての調査方法はフォーマル・インタビュー（indepth interview）およびフィールドワークで得たインフォーマルな会話と観察（observation）及び参与観察（participatory observation）による質的調査である。データはこれらを記録したインタビュー記録とフィールド

ノーツ（fieldnotes）である<sup>(7)</sup>。分析方法はこれらのデータをオープンコーディングでカテゴリ分けして、トピックを抽出していく方法を使った（J&L Lofland 1995、佐藤2002：316-320）<sup>(8)</sup>。

高齢者サービスなどの利用者の満足度については測定が難しいことが指摘されてきた。実際にサービスが気に入っているから利用して、満足していない人は利用していないことが考えられる。また利用者がサービス提供機関に気を遣い、これからの対応を懸念して良い評価をすることもあり得る。またフィールドワークでよく耳にしたのが、「ありがたい」という言葉であった。もちろん、高い満足や感謝から出てきた言葉であるかもしれない。しかし、考慮すべきことは、ワーカーとの会話でも耳にしたが、日本の決して豊かではなかった時代を経験してきた世代は忍耐力が培われており、常に感謝の気持ちが高い傾向にある。また介護保険導入前の介護が措置として捉えられていた長い時代を知っている世代は、当時と比べると現在の介護サービスの状況が恵まれていると感じることが多々あり得る。

上述のような利用者調査で懸念される点を考慮して、質問票を用いた調査ではなく、他の事業所ではなく今の事業所からサービスを受けている理由、今の事業所を選んだきっかけ、日常的に感じることにについて半構造的なインタビューの形式を採用した。但し、出来るだけ自然な会話から抽出することに努め、会話の途中に利用者が話していることがトピックから多少離れても遮らずに会話し、また元のトピックに戻すようにした。利用者が話したことが事業所に伝わるのではないかと感じると、本当に思っていることを言わない可能性もあり、理由、きっかけに関する会話を行ったり来たりしながらインタビューを行った。

利用の理由、きっかけ、日々感じることにといった会話から、利用者自身が事業所が関わっている市民であるワーカーが地域のために自己の利益を用いて地域全体のための「福祉コミュニティ」を発展させているという一般互惠的連環の中に自分もいると意識している、或いははっきりと意識していなくても、何か利用者も他の事業者との違いを感じとって利用しているかということが考察できるのではないかと考えた。

また、リーダー格のワーカーと筆者が会話した時、利用者には地域全体の福祉のためにワーカーが活動しているという理念が伝わっていないのではないかとことを尋ねたことがある。その際に次のように語っていた。

「ワーカーズについて説明したり、私達の理念をご利用者に説明したりは積極的にしてないんですよ。利用する中でなんとなく感じていただければ、それがいいと思っているんですけどねえ」<sup>(9)</sup>

メンバーが活動の中で自然に利用者には感じてほしいと思っているなかで、一方的に自分の研究関心からフィールドワークを行わせていただいている筆者が、利用者組織の特徴や理念を伝えることはすべきではないと考えた。そうした点も注意を払って、こちらから特徴や理念に関する情報を伝えることはしないでインタビューを行った。

## 6. ヒアリング調査の概要

抽出法は全数調査でもランダム・サンプリングでもなく、紹介いただき、且つ承諾した限定された数のサンプルであることから、かなりの偏りがあることを承知している。しかしながら、高

高齢利用者の体調を考慮し、安全にインタビュー調査を遂行するためには、利用者の心身の健康状態を日常的によく把握している対象団体のメンバーであるワーカーを介してインフォーマントを紹介していただくことが重要と考えた。

倫理的な配慮としては、まず創設リーダーに承諾を得て、事業所のリーダーに調査目的を説明して了解を得た。そしてリーダーからワーカーら4名に調査主旨を伝えてもらい、筆者の作成した調査主旨を記述した用紙を利用者に手渡ししてもらった。用紙には「お伺いしてお話をお伺いしてもよろしいですか」という欄に「はい」「いいえ」に○をしてもらい、○を選んだ方に氏名と電話番号を記入してもらった。そのあとに筆者から利用者に電話をかけ、改めて調査主旨を説明して納得いただいた利用者に、利用者希望日時にご自宅に伺ってインタビューを行った。団体名、個人名はすべて仮名である。

調査対象：Xネットワークの中の団体の利用者（主に高齢者）

標本数：9名（各約2時間程度）

インタビューの対象者年齢、性別、介護度は以下のとおりである。これらはすべてご本人（2名はご家族）に直接聞いたことである。

	介護度
Aさん（80代）女性	要介護1または要支援
Bさん（80代）女性	不明（よくわからない）
Cさん（70代）女性	要介護
Dさん（80代）女性	おそらく要支援1
Eさん（70代）男性	要介護3
Fさん（60代）男性	要支援2
Gさん（70代）男性利用者の妻	要介護4、身障者1級
Hさん（80代）男性	要支援2で改正後に要支援1

抽出法：まず、調査の目的をリーダーに説明して了解を得た。そしてメンバー約4名から利用者に調査概要を手渡ししてもらい、インタビューを引き受けてもよいと思った利用者に任意で連絡先を書いていただいた。連絡先を書いた利用者に電話をして、さらに調査目的を説明し、納得していただいた方の自宅に筆者が単独で訪問してインタビューを行った（1名は希望により配偶者への施設内会議室でのインタビュー、1名は本人希望により電話によるインタビュー）。

調査期間：フォーマル・インタビューは2006年10月～2006年12月に行った。但し、併行して全体のフィールドワークを2005年7月～2009年11月（追加調査は2010年まで）行った。

## 7. 事業所選択理由・きっかけから見る利用者の対象団体についての評価

インタビューで明らかになったことは、調査時点では利用者は自分が利用している事業所に関わっているワーカー達が自己の利益を蓄積、運用してサービスや知識が循環して福祉のネットワークを形成、発展させていることをほとんど知らないのではないだろうかということである。

但し、訪問時に同席したHさんの家族はHさんの介護サービスに関する手続きや手配をすべて行っていて、Hさんも良い所を選んでくれると信頼して任せている。家族によると対象ネットワークのうち2つのワーカーズ・コレクティブが運営する事業所を利用して、市民参加型で行っているということを利用前から知っており、ワーカーに知り合いがいたので決めたことを話していた。しかし、市民参加型のサービスということが利用の決定的な理由になっているということは会話からは見られなかった。また、Hさん本人との会話からも対象団体の他にはない特徴を感じていることは見られなかった。

Aさんは80代で夫を数年前に亡くして一人暮らしである。かつては民生委員もしていて地域活動に積極的に関わっていた方である。また現在でも政策で異議があれば手紙を議員に送るというように政治にも積極的である。ケアマネジメントは対象ネットワークの中のワーカーズ・コレクティブaの運営する事業所、配食サービスは食事ワーカーズ・コレクティブbに、デイサービスは介護ワーカーズ・コレクティブqの運営する事業所加えて対象ネットワーク外の2箇所のデイサービスも利用している。会話から窺えた利用したきっかけは団地の集会所で行われるミニ体操に参加したことである。体操には体力が弱くなって寂しさを軽減するために行き、通い続けている。その時に介護ワーカーズ・コレクティブaのワーカー（ケアマネジャー）が来ており、感じが良かったためにケアマネジメントを依頼したことである。しかしながら、他にも事業所はいろいろあるが決めた理由をたずねると次のように答えた。

「決めたんじゃないの。面倒だし縁があってそうなったでしょ。全部歩きまわる体力も勇気もないし…(以下省略)」<sup>(10)</sup>

また、デイサービスについてはすべての事業所が好きで、遊び気分で行くのではなく、心身の健康のために行くということを数回発言していた。但し、利用している事業所のすべてが好きで不満はないという中で、約5年利用している介護ワーカーズ・コレクティブqのデイサービスについては次のように話す場面があった。

「実に優しい人ばかり。車いすの人が大勢いてよくやるなあ…褒めたいぐらいよくやる。心得ていて自由にさせてくれる。文句なし」<sup>(11)</sup> qに行く理由については次のように話していた。

「aの系統で近所だからqに行くことにしたの。とっても親切で実に優しいの」<sup>(12)</sup>

なぜ同じ系統であると思ったかについては、何度か会話の中で戻って質問を試みたが、近所からそれとなく知っているということ以上は語られなかった。対象のワーカーズ・コレクティブが市民によってどうやって発展してきたかということについては知らないが、同じ仲間で行っているようだという事は日常の地域の人との会話から感じとっていたことが窺える。

ケアマネジャーについては満足しいて変えるつもりはないと話していた。インタビュー内で何度か話題を行き来しながら会話した中では、自分の地域の介護ワーカーズ・コレクティブaの



事業所が担当であり、選択肢があることは考えていなかったことが窺えた。

Bさんは女性80代で家族3人暮らしである。長年、大企業に努めていて管理職で定年後も数年働いていた。利用は介護ワーカーズ・コレクティブaのケアマネジメントと介護器具のレンタルである。他の福祉サービスについてはBさんは家庭の中で健全に年齢を重ねたい、家でできることは自分でやるべきだと思う、管理されたくないという理由から利用していない。デイサービスも自分には趣味も友達も多いからそこまでしなくてもよいと思ったからである。利用前からaの事業所のことは近所で利用者がいたので知っていた。選んだ理由については、家から近くて、やがて世話になるかもしれないから選んだ。ケアマネジャーは良い人なのでよかったと思い、他の事業所とは比べていないと語っていた。ケアマネジャーについては自分の性格を見抜いて静かに行ってくれるので自分に負担がなくて人柄が良いと語っていた。Bさんはワーカーズ・コレクティブであること、発展、市民が参加していることは認識していない。またどういう人が働いているかということも知らないと言っていた。

「近いということだけで安心。近くの人が行ってるんだから…。どうですかということは聞いたことはないけど…」<sup>(13)</sup>。Bさんは介護保険改正や福祉政策についても興味を持っている。「今度の改正で、本当にかわいそうな人がいる。私なんかは遠慮して（他の人に）まわしてあげたい。国の運営がまずい」<sup>(14)</sup>と言っていた。「今の世の中をあなたのような勉強をしている人が変えてほしい」<sup>(15)</sup>と言っていた。

Cさんは70代女性で夫が亡くなり一人暮らしである。若い頃から家族を支えるために働いて、中年になって新たな資格も取って20年以上会社勤めをしていた経験がある。ワーカーズ・コレクティブaのケアマネジメントと家事サービスを利用しており、デイサービスは別の事業所を利用している。利用のきっかけは、一人暮らしで心細く感じ、市役所にもしも何か困ったことが起こった際の制度について尋ねたところ、在宅介護支援センターを市から委託されているaに連絡がいったことである。その時にケアマネジャーが来てくれてとてもうれしかったそうだ。頼りにしていて、何かあると飛んできてくれると話していた。他の事業所は全く知らないから比べてないそうだ。また、本研究の対象ネットワーク外のディサービスについても楽しいと感じている。aの家事サービスは一緒に家事をするのを毎週、楽しみにしていると笑顔で語っていた。aが市民が発展させているネットワークの一つであるということについては認識していなかった<sup>(16)</sup>。

Dさんは80代女性で10年前に夫を亡くして一人暮らしである。ご本人の希望で電話インタビューを行った。介護ワーカーズ・コレクティブaの家事サービスと食事ワーカーズ・コレクティブbの配食サービスを利用している。きっかけは介護保険制度が開始した頃、福祉センターが独居高齢者を尋ねてきたが、その時は元気で自分とは関係ないと名刺だけもらった。しかし、2年前に足の具合を悪くしたので連絡したところ、aのケアマネジャーを紹介された。

ケアマネジャーに相談した時、家事ヘルパーのサービスを教えてもらい、利用するようになった。ヘルパーのサービスにはお茶一杯も飲まないで一生懸命にやってくれて感謝していると語っていた。他の事業所について尋ねたところ、

「他の所は知らないし、比べることも知らない」<sup>(17)</sup>

Dさんはaで市民が働いていることやネットワークの発展についても知らないし、感じていないようであった。

Eさんは70代男性で配偶者と二人暮らしで中年の頃から足に痛みを伴う病を持っている。aの家事サービスと在宅介護サービスを利用している。きっかけは家で必要な昇降台などの設備の相談した会社にaに連絡を取ってもらったのがきっかけで、ケアマネジメントと在宅介護サービスを利用することになった。入浴介助が主である。

Eさんは利用する前はaがあること自体、知らなかったと言う。Eさんは新聞からも情報を得て、介護保険制度についての知識も抱負で、問題点などについての意識も非常に高い。

「介護保険があるというのを知っているのと、実際に利用するのは別」<sup>(18)</sup>と語っていた。介護保険制度が実際に身につけていなかったが、自分が使い初めて実感したと話していた。介護保険についてはまだ地域に浸透していなく、利用者がどこまで知っているかということに疑問を持っている。

aがワーカーズ・コレクティブであることや発展については知らないようであった。

「女性がメインになっていて（中略）…上手いんだなあと思う。特殊な訓練を受けた人達だと思う」<sup>(19)</sup> この点については筆者も観察したことであるが、まったく無駄な動きがなく常に笑顔で接していることとメンバーの自然に息の合った連携したサービスは、他のいくつかの事業所で観察したものでは同等レベルでは見られなかったものである。

他の事業所に変えることや比較などについての会話では、

「あれは人情論も入ってきちゃうんでしょうね。事業所が割り振ってくれて、お風呂に入れるにも数名来る。ちゃんとやってくれたらいい。取りかえるというのは、よほどのことがなければ不満はそんなに出ない。ありがたいと思う。…（中略）お世話になっているのに、なかなか言い切れない。短い間にやるサービスでそんなに差は出ないですよ」<sup>(20)</sup>

Dさんはまた一般的なデイサービスの問題点（Dさんにとってはリクリエーションが子供向けのように感じる）、男性が会話に入ることの難しさについても語っていた。またDさんと妻ともにリハビリに行く際の介護タクシーが高いので厳しい点がとても切実であると語っていた。Dさんは体に痛みを抱えているのでインタビューの中断を何度か申し出たが、熱心に福祉制度の問題点を指摘してくださった。

Eさんは、60代男性で一人暮らしで車椅子を利用している。aのケアマネジメント、家事、介護サービスを4～5年、デイサービス2年ほどを利用している。非常に丁寧でよくやってくれていると言う。aを利用している理由についてはEさんもAさんのように自分の地域はaに決まっていると認識している。他の選択肢は考えていないようである。デイサービスは

「楽しいよね、何でも気楽に言える。世間話ができる…（中省略）僕もどういうところかなあと思ったけど、もう楽しいよ…（中略）みんな優しいよね、やさしいよ」<sup>(21)</sup>

利用前からaを知っていたかについては、広報で見えて知っていて、自分でaのお祭り（年1回、一般に開放）にも行ってみて楽しいと思ったそう。ワーカーズであることや地域のネットワークについては認識していなかった。制度については詳しく、改正についての問題点について語っていた。ケアマネジャーも今までも今後も変えるつもりはないそうである。

Gさんは70代女性でaのデイサービス利用者（8ヶ月ほど）の妻である。ご本人が言語障がいを持っておられるとのことで、Gさんへインタビューすることとなった。夫の長期入院で、自分で動けるうちは働こうと思い、30代後半から会社に勤め、のちに管理職となり、60歳すぎまで勤

務した。退職後しばらくして、地域に貢献しようと思い、男性が女性に指示して手伝うのではなく、率先して活動をしようと会を結成したそうだ。aのことは民生委員に聞いたことがあるし、町内の回覧板や勤労福祉センターのお祭りに花を出してもらったなど自治会の活動を通して知っていた。選んだ理由は次のように語っていた。

「aは（家から）近いから自分で選んだ。時間がいろいろ短縮できる。他とは比べていないし、よそと比べるつもりはないです」<sup>(22)</sup>。市役所に電話をして介護認定を受けて、Gさんがaに決めたいと伝えた。aはワーカーズであることや地域のために拡大している福祉ネットワークの一つであることはGさんは認識していないようであった。aの利用者に昔からの知り合いが多いのでそれがうれしいとも語っていた。

## 8. 考察

前述の方法で了承を得た利用者へのインタビューで人数も僅かであるので、かなりの偏りがあると考ええる。インタビューを振り返ると、激務をこなす対象組織のメンバーになるべく迷惑をかけないこと、インタビューによる利用者の心身の負担を軽減することを考慮すると適切であったと考える。利用者へのインタビュー方法については今後、より工夫が必要である。今回のインタビュー調査からは以下の点である可能性が導き出された。

まず、調査時点では在宅サービスの利用者はいろいろな事業所を比較してから利用することはあまり考えていないことが窺える。また心身の消耗から様々な事業所を訪ね歩いたり、調べたりといった行動はしたくない、或いは無理があるということもあるようだ。

次にインタビューをした利用者は、事業所が地域一般のために自己の利益の蓄積、運用して地域に必要な新たな福祉サービスを供給する組織を次々に作り出していて、市民によるワーカーズ・コレクティブによって運営されていることが選択理由には挙げず、また認識もしてはいないようだ。

利用者が、事業所が地域においてそうした主体的に地域の福祉に参加している市民によって作り出されている福祉のネットワークの一つであるということを評価して選択しているということは調査時点ではまだないようであった。

しかしながら調査を行った時は介護保険制度が始まってまだ十分に年月が経ってなく、現在よりも市民に理解が浸透していなかったという状況がある。また介護保険制度についてよく理解していないまま、改正によってさらに混乱をしていた時期でもあった。また利用者は介護サービスが措置であったという認識も強い世代でもあるかもしれない。フィールドワーク中に、在宅サービスを受けるのが近隣に対して多少抵抗があるという地域もあった。

今後、制度が始まった頃に中年であった世代が介護サービスを受ける時期に入っていく中で、新たな世代は介護保険料を支払ってきた当然の権利として考えるだろう。そうした市民は事業所を比較して選択するのが当たり前のこととして行うだろう。その際、選択する際の理由としてサービスのクオリティや料金は当然、評価の対象となるが、理念や組織の運営方法についても評価することが考えられる。特に東日本大震災以降、ボランティアへの興味や地域における共助への関心が高まっている。今後、新たな世代がサービスを選択/受ける際に事業所の地域での取り組

みや貢献にも関心を持つことが考えられる。

また今回のインタビュー対象者は在宅サービス（デイサービスを含む）の利用者であることから、長期に渡って入所する施設を選ぶ際とは異なるので、あまり深く考えて比較をしないことも考えられる。

## 9. 今後の課題

調査時点では利用者には地域において一般互惠的連環の中に自分もいるという自覚はみられなかったが、年月も経過しているので更なる調査が必要である。徐々にそうした自覚が高まっている可能性もあり、また新たな世代の利用者は本調査とは異なる意識を持っているかもしれない。地域福祉に主体的に且つ普遍的意識を持って関わる市民が形成する「福祉コミュニティ」と地域一般の市民との関わり方、市民の循環についてさらに調査していく必要がある。

また利用者調査は心身の健康状態を考慮して負担がかからない方法を探る必要がある。健康状態を把握しているワーカーに紹介してもらい、利用者自身の承諾を得て一部を除いてご自宅を訪問してインタビューを行ったが、事業所の影響（答えたことが事業所に伝わるのではないかという利用者の懸念）は完全にはないとは言えない。利用者の意識については選択肢から選ぶアンケート調査のみでは測りきれないことが多々あり、調査方法については今後の課題である。

さらに他の地域で市民が自己の利益を蓄積、運用して新たな福祉サービスを生み出していく方法を行っている組織との比較研究も必要である。また、本事例とは別の方法で一般互惠的連環の自覚を育んでいる組織も探索して比較したいと考える。

最後になるが、高齢でケアが必要である状態にもかかわらず、快くインタビューを引き受けてくださり、筆者をご自宅に入れてくださり、長時間、一生懸命に語ってくださった皆さまに心の底から感謝申しあげたい。真摯に向き合って筆者の顔を見て一つ一つ丁寧に語ってくださったお顔が今も頭から離れない。人生の大先輩から伺った貴重な声は今後の研究に決して無駄にしないようにしたいと強く思う。皆さまが末永くお元気で過ごされることをお祈り申し上げます。

また、インタビューを引き受けてくださる方に大変お忙しい中、取り次いでくださった対象のワーカーズ・コレクティブのリーダー、メンバーの方々にも心より御礼申し上げたい。皆さまの協力なくしては、本研究のインタビューは決して叶わなかった。お会いしてくださったすべての方に感謝申し上げます。

## 注釈

- (1) 本稿は博士学位論文「コミュニティ・キャピタルを用いたワーカーズ・コレクティブによる福祉コミュニティ形成の可能性に関する研究」（湯上千春、2010東京工業大学大学院）で行った調査の一環である。
- (2) 「福祉NPO」については、安立（2008）が詳しく、参照のこと。
- (3) 平成17年の地区別の経営農地総面積（農林水産省による農業センサスデータ）を厚木市役所公開の地区別面積に対する割合を算出すると農地の割合は地区によって違いがあるものの0%～0.1%であり、農地が残っているのは僅かであることが窺える。



- (4) エンパワーメント理論は1960年代、1970年代に主にアメリカで差別されてきたグループが法的な権利を得るということを中心に議論は発達してきた。その後1980年代に入り、法的な権利を得るだけでは不十分であり、個人、組織、地域レベルにおいて問題を把握し解決できるという自己効力感を持って力をつけていくという多層的なエンパワーメント理論に発達してきた。公衆衛生、コミュニティ心理学、都市計画、経営学など様々な分野に広がっていった。エンパワーメント理論の発達と日本における問題については、湯上（2009）に詳しく述べている。
- (5) Putnamは協力した方が良いとわかっていながらも、相手の行動を信用できないために裏切り/フリーライダー問題が起こるという集合行為のジレンマについて述べている。
- (6) サービス利用者の一般互惠的連環の自覚については、本論で用いた同じインタビューで得たデータ、フィールドノートを用いて博士学位論文（湯上，2010）でも論じたが、全体的にサービスを供給するワーカーに焦点を当てたため、利用者へのインデプスインタビューで得た質的データをじゅうぶんに活用して論じることができたとは言えない。心身の介護サポートが必要な利用者が大切な時間を使ってインタビューに応じてくださった貴重な内容をより論文に反映したいということがずっと筆者の頭にあり、本論文ではサービス利用者の意識に焦点を当てている。
- (7) フィールドノート（Fieldnotes）はフィールドワークのデータの一つである。観察したこと、聞いたことなどを書き留めた記録であるが、調査者によって様式等は異なる。文章だけでなく、絵や写真なども含まれる。しかし、客観的に努めること、そして感じたことを記す場合も根拠を書くことが重要である。例えば、「明るい雰囲気であった」という感想を書く場合、何人中何人が笑っていて、テーブルで談笑していて、話題は何でといった情報も記するべきだろう。筆者も経験したが、現場で記録することが不自然な場合や調査進行に支障がある場合が多々ある。その場合は調査後すぐに記憶や印象が薄れないうちに書き留めることが必要である。テキスト用に書かれた『Fieldnotes』（Sanjek, eds：123-135）には様々なタイプのフィールドノートが例示されている。フィールドノートのより正確で効率的な記し方については筆者も難しさを感じたことが何度もあり、今後の課題でもある。佐藤（1992, 2002, 2005）も参照のこと。
- (8) ワーカーについてのデータ分析と異なり、利用者調査では中心となる質問を行き来しながら、なるべく自然に話してもらうようにしたので、データからトピックを抽出する方法が整然と行うことができたわけではなかった。分析方法については今後の課題でもある。
- (9) 2006年10月5日付フィールドノートによる
- (10) 2006年11月14日インタビュー記録による
- (11) 2006年11月14日インタビュー記録による
- (12) 2006年11月14日インタビュー記録による
- (13) 2006年11月17日インタビュー記録による
- (14) 2006年11月17日インタビュー記録による
- (15) 2006年11月17日インタビュー記録による
- (16) 2006年11月19日インタビュー記録による
- (17) 2006年11月20日インタビュー記録による
- (18) 2006年11月22日インタビュー記録による
- (19) 2006年11月22日インタビュー記録による
- (20) 2006年11月22日インタビュー記録による
- (21) 2006年11月22日インタビュー記録による
- (22) 2006年12月5日インタビュー記録による

## 参考文献

- 安立清史，2008，『福祉NPOの社会学』東京大学出版会。
- 安立清史，2010，「地域福祉理論の生成と展開：岡村重夫の社会福祉理論を読む」『創立八十五周年記念論文集 下巻』：583-611，九州大学文学部。
- 厚木市 HP <http://www.city.atsugi.kanagawa.jp> Accessed 2014/5/20.

- Bandura, A., 1977. Self-efficacy : Toward a Unifying Theory of Behavioral Change, *Psychological Review*, 84(2) : 191-215.
- Israel, Barbara A., Barry Checkoway, Amy Schulz, & Marc Zimmerman, 1994, "Health Education and Community Empowerment : Conceptualizing and Measuring Perceptions of Individual, Organizational, & Community Control," *Health Education Quarterly*, 21(2) : 149-170.
- J&L Lofland 1995, *Analyzing Social Setting : a guide to qualitative observation and analysis*. Wadworth, International Thomson Publishing, Inc. (=進藤雄三, 宝月誠 訳, 1997, 『社会状況の分析：質的観察と分析の方法』 恒星社厚生閣)
- 奥田道大, 1971, 「地域コミュニティ形成の論理と市民意識」『都市形成の論理と市民』 東京大学出版.
- 奥田道大, 1973, 「市民運動と市民参加」『岩波講座 現代都市政策Ⅱ市民参加』 岩波書店.
- 岡村重夫, 1974, 『地域福祉論』 光生館.
- 岡村重夫, 1983, 『社会学言論』 全国社会福祉協議会
- Putnam. Robert D., 1993. *Making Democracy Work : Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton Universities Press, Princeton, NJ (=河田潤一訳, 2001, 『哲学する民主主義：伝統と改革の市民的構造』 NTT出版.
- Sanjek, Roger (ed.), 1985, *Fieldnotes : the makings of anthropology*, Cornell univ.press.
- 佐藤郁哉, 1992, 『フィールドワーク』 新曜社.
- 佐藤郁哉, 2002, 『フィールドワークの技法：問いを育てる、仮説をきたえる』 新曜社.
- 佐藤郁哉, 2005, 『フィールドワークの技法』 新曜社.
- Schulz, AJ, B.A. Israel, M.A. Zimmerman, & B.N. Checkoway, 1995, "Empowerment as a multi-level construct : perceived control at the individual, organizational and community levels," *Health Education Research*, 10(3) : 309-327.
- 湯上千春, 2009, 「米国のエンパワーメント概念の発展・動向と近年の問題点—日本における今後の導入に向けた提起」『社会学年報』 38 : 73-79.
- 湯上千春, 2010, 博士学位論文 (東京工業大学大学院) 「コミュニティ・キャピタルを用いたワークス・コレクティブによる福祉コミュニティ形成の可能性に関する研究」