

【ポスター発表】

## 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

○ 日本福祉大学 倉持 香苗 (5372)

キーワード：コミュニティカフェ、スタッフのアプローチ、利用客相互の関係性の構築

### 1. 研究目的

本研究の目的は、コミュニティカフェを利用する者同士が知り合いになるために、コミュニティカフェのスタッフ（以下、スタッフ）が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することである。

具体的には次の2点である。第1に、スタッフの利用客（者）あるいは地域に対するアプローチの内容を明らかにすること。第2に、利用客（者）同士が知り合う居場所づくりを目指す上で、スタッフがどのようなアプローチをすることが効果的なのかについて明らかにすることである。

### 2. 研究の視点および方法

地域には、公的な福祉サービスでは対応しきれない多様なニーズがある。厚生労働省（2008）は『地域における「新たな支え合い」を求めて—住民と行政の協働による新しい福祉—』において、住民が主体的に地域の生活課題に取り組むことの重要性や、住民の活動が積極的におこなわれるための活動拠点の設置が不可欠であるとして、常設の場所でも誰かがいることの必要性について指摘している。しかし、そこでどのような関わりをするのかという具体的な点については言及していない。

そこで本研究では、地域拠点の一つとして考えられるコミュニティカフェに着目した調査を実施した。コミュニティカフェを研究対象にした主な理由は、誰もが気軽に利用することができるという特徴があるからである。性別や年齢に関係なく誰もが利用することができるということは、これまで出会わなかった者（例えば異世代や様々な環境にある者）同士が知り合い、それにより様々な情報が飛び交い、新しいネットワークを構築する可能性があると考えられる。さらにこうした場所は通りがかりでも立ち寄ることができるという開かれた場所であることが多く、地域に居場所を必要としている人々も利用できることから、コミュニティカフェが地域拠点の一つになるのではないかと考えた。

本研究では量的調査を実施し、コミュニティカフェの運営実態を明らかにすると共に、スタッフのアプローチが利用客（者）同士の関係構築に与える影響について分析をおこなった。調査は自己記入式の質問紙による郵送方式で実施した。調査期間は2011年11月3日から11月30日までであり、郵送数は666票（有効配布数625票）、有効回収票337票（有効回答率53.92%）であった。調査結果の分析は、SPSS statistics19.0を用いておこなった。

### 3. 倫理的配慮

調査票に守秘義務等について明記した。コミュニティカフェ名の記載は自由記入とし、名称の記載は調査対象者に委ねられた。また、日本福祉大学倫理委員会の承認を受けた。本研究は現在も引き続き、日本社会福祉学会研究倫理指針を遵守しながら取り組んでいる。

### 4. 研究結果

分析においては、スタッフのアプローチ内容に関する多項目尺度として、4種類の関わり方（①個別に関わる、②個人の力を引き出す、③他との関係を作る、④地域に関わる）を設定した。これら4項目に関する Cronbach のアルファ信頼性係数は高い数値を示し、内的整合性があると判断された。

分析結果によると、開設理由によりスタッフの積極性に違いがみられたほか、スタッフの積極的なアプローチがあるほど利用客（者）同士が関係性を構築する傾向にあることが明らかになった。具体的には、居場所づくりか否かにより分類した二値の開設理由と多項目尺度に関する t 検定をおこなった結果、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、スタッフの積極的な取り組みがみられた。また、利用客（者）同士の関係性の構築についても同様に t 検定をおこなったところ、スタッフの関わり方が強いほうが、利用客（者）同士が関係性を構築しやすいことを示唆した。

さらにロジスティック回帰分析をおこなった結果、スタッフが「①個別に関わる」と「③他との関係を作る」関わりをするほうが、利用客（者）同士が「互いに知り合いになる」に有意な影響を及ぼしていることが明らかになった。

### 5. 考察

地域における住民の支え合いを構築するためには、住民の活動拠点づくりと常設の場所に誰かがいることが必要であると指摘されているが、本調査においては、スタッフの働きかけが強いほうが利用客（者）同士が関係性を構築しやすいことが考えられた。すなわち、活動拠点および常駐者の設置のみならず、そこでの積極的なアプローチが重要であるということが明らかになった。地域に拠点を設置するだけで住民の支え合いが構築されるのかについてこれまで十分に検証されてきたとは必ずしも言えないことから、スタッフのアプローチの重要性を明らかにしたことは、本研究における新たな知見であると考えられる。

なお、本調査は可能な限りの悉皆調査を実施したものではあるが、コミュニティカフェの開設の容易さと継続の困難などの理由により、わが国におけるコミュニティカフェの全体像を正確に把握したとは言い難い。こうした点について考慮すると、調査結果を読み取る際に若干の注意が必要とされる。この点については本研究の限界であると考えている。

※量的調査は財団法人ユニバーサル財団による 2010 年度研究助成を受けて実施し、結果の分析およびその後の事例調査は 2012 年度科研費（研究課題番号 24730488 研究代表者：倉持香苗）の助成を受けて実施した。後者は現在も継続中であり、本報告はこれらの研究成果の一部である。