

【論 文】

中国都市部社区における 住民の隙間のニーズへの支援 — 社区網格化管理制度における 網格長のアウトリーチ実践の分析から —

劉 鵬瑶*

要旨：本研究は隙間のニーズに対応しようとする中国都市部社区網格化管理制度を取り上げ、制度の実践者である網格長の活動に焦点を当て、支援実態を明らかにするとともに、網格長が発見した既存の社会資源では対応しきれない隙間のニーズへの対応を明らかにする。A市B区で6名の網格長にインタビューを実施し、継続的比較分析法に従って分析した。その結果、網格長は社会資源で対応できる一時的な困りごとを解決することで、住民から業務的關係を形成する。しかし、社会資源が不足するなか、継続的な困りごとに対応する場合には、住民と身近な關係を構築し、さらに支援が進行していくなかで、網格長は日常的にその地域の住民から協力を得るという關係を形成していることがわかった。このように、住民と網格長が協力し合うという良いサイクルが生じることによって、新たな隙間ニーズを速やかに発見することができ、区内の支援が円滑に進むようになることを明らかにした。

Key Words: 隙間ニーズ, 社区支援, 社会資源, 社区網格化管理, 網格長

1. はじめに

1. 問題の背景

近年、日本では少子高齢化が急速に進むなか、8050問題、ひきこもりなどの社会的孤立や地域での繋がりや弱体化などによって、自らSOSを出さない・出せない人が多くみられるようになった。すなわち、地域においては、生活に困難をかかえる住民の声が行政による公的サービスや民間のサービス事業者が届かない場合や、自分自身では支援の必要性の判断がつかないなど、問題解決能力が不十分で支援につながらない住民が多くみられることが指摘されている。

日本では、このような公的な福祉制度やサービスでは解決できない「制度の隙間」や「支援の隙間」におかれた住民に対して、地域住民などが関わって、個人の生活課題や地域生活課題を発見し、それを住民同士で解決したり、必要に応じて公的機関に連絡してサービスを提供するなど、の対応を図る「地域共生社会」の形成への取り組みが行われている¹⁾。このように、孤立化し、複雑化する生活上のニーズに対しては、フォーマルな支援の仕組みとインフォーマルな支援の仕組みの連携による対応が求められている。

2020年9月30日受付 / 2021年5月12日受理

* 東洋大学大学院福祉社会デザイン研究科

一方、中国では 1980 年代からの「改革開放」²⁾ 政策の実施に伴う経済の発展により、急激な人口移動や都市的生活様式の拡大、核家族の急増や家族機能の縮小が起きた。また、一人っ子政策の実施に伴う急激な少子高齢化社会と、地域連帯の希薄化や地域コミュニティの弱体化がみられるようになった。この結果、地域生活のニーズにも大きな変化が生じ、失独老人³⁾ や空巢老人⁴⁾ の孤独問題、引きこもりなどの問題が顕在化している。また、日本と同様に、支援のニーズがあるにもかかわらず、自ら SOS を出さない、出せない人が増えている。

これに対して中央政府は、これまで地方政府のもとに、住民自治を原則とする「社区」⁵⁾ を設置して増大する住民のニーズに対応してきた。たとえば、社区の事務所には、住民のためのワンストップ窓口が設置され、サービスに関する相談や手続きの利便性が大幅に向上しているが、移動困難などによって、困りごとがあっても、ワンストップ窓口へ行かない、行けない住民が多い。このような人たちは地域の隅々に隠れているため、彼らを速やかに発見し、適切な支援に繋げることが求められている。

このため、最近では、社区をさらに細分化した「網格」(小エリア)を設け、情報管理システムと網格を担当する「網格長」(小エリアの担当職員)を設置することによって、小エリアでの住民の管理と支援を行う「社区網格化管理制度」を導入している。この制度によって、住民の日常的な課題やニーズを把握し、住民に寄り添った支援を行うことにしている。

この制度に類似する日本の制度としては、民生委員制度がある。民生委員制度は、1948 年に制定され、住民の各市町村に設置され、①住民の生活状態を必要に応じ適切に把握しておくこと、②生活に関する相談に応じ助言その他の援助を行うこと、③福祉サービスを適切に利用するために必要な情報の提供などの援助を行うこと、④社会福祉事業者と密接に連携し、その事業又は活動を支援すること、⑤福祉事務所その他の関係行政機関の業務に協力すること(民生委員法第 14 条)、小地域を担当し、概ね 300 世帯に 1 人が配置されることなどの点では、中国の網格化管理制度と似ている。しかし、網格長とは基本的に異なる点がある。それは、民生委員は基本的にはボランティアであるのに対して、網格長は行政によって雇用され社区に派遣されている有給の職員である。

本稿では、このような日本の民生委員制度⁶⁾ の取り組みを念頭に置きながら、それと同じようなニーズの隙間への対応をしようとしている中国の取り組みである網格化管理制度および網格長を取り上げて検討する。

2. 中国における住民への支援型管理の実態

ここでは中国における住民生活の支援方式が、一元的な管理方式から、多元的な支援型管理方式に移行し、住民のニーズに直接に対応する網格化管理制度が導入された背景を説明する。

1) 一元的な社会管理方式⁷⁾ からの移行

1980 年代の単位⁸⁾ を基盤する社会体制解体の後、中央政府はそれまでの単位による社会管理の代替方式として、住民自治組織である社区を通した一元的な社会管理方式を実施し、社会管理の焦点を社区に当てた。中央政府による社会管理の強化によって、社会をある程度安定させることはできたが、急激な経済発展によって、国民のニーズは多様化したため、社会管理の一環である支援の重要性はそれまで以上に増し、中央政府による一元的な社会管理方式では対応できなくなっていた。そこで、中央政府は支援の主体を多元化することとし、社会治理という概念を採用

した⁹⁾。社会治理は住民の管理と住民への支援の主体を政府の独占とせず、政府の指導のもとで多様な主体が連携して、区内で支援型管理を展開する仕組みである。

さらに、社会管理・支援機能を区内の隅々にまで行きわたらせるため、中央政府は 2013 年に社会治理の実施手段として区網格化管理制度を設定し、全国での制度実施を推進している⁹⁾。

2) 区網格化管理制度と網格長の役割

一般に、区網格化管理制度とは、1 区を 300～400 世帯ごとの網格で区割りをを行い、すべての網格において「ヒト、トコロ、モノ、コト、組織」を整備し、1 つの網格につき 1 人の網格長を配置して、住民を管理・支援する制度である。区網格化管理制度の目的は、地域の情報と住民の情報を収集し、区情報プラットフォーム¹⁰⁾ で多様な支援主体が共有することによって、①社会秩序と安定した環境を維持すること、②住民と地域の情報を詳細に把握すること、③住民を支援することである。

網格長は、常に担当網格を巡回し、住民の家を訪問することによって、家庭状況の把握、ニーズ・課題の把握、担当網格の情報の把握、サービスの提供、住民同士のトラブルの仲裁や解決など、アウトリーチによる支援と地域の管理を展開する。

3. 先行研究

区網格化管理制度についての先行研究（朱ら 2014；王 2015；李 2018；孫ら 2019；冉 2019）を概観すると次のようにまとめることができる。

第 1 は、区網格化管理制度の実施体制についてである。この制度の実施に伴い、網格内の緊急事態または地域問題の解決に関して、「小さな問題は網格を超えないように解決し、大きな問題は区や街道を超えないように解決する」という中央政府の指示のもと、網格長は行政から住民の家を訪問する権限、住民に関する情報収集の権限、担当地域を管理する権限を与えられ、区内の住民の基本情報と発生した緊急事態を街道¹¹⁾ とその他の行政機関に報告している。これにより、政府は地域を包括的かつ迅速に管理することができる。このように網格長の仕事の本質は、従来の社会管理の仕事の拡張であり、行政の色彩が強く、網格長は一般に行政協力機関と認識される。

第 2 は、網格長への管理体制についてである。網格長はその仕事を地方政府に管理され、また住民から期待されている。住民から網格長や区に対して意見や要望があった場合、共産党委員会と地方政府は直ちに網格長に是正を求める。また、月次評価で、住民からの評価が低かった網格長は、地方政府から責任を問われ、減給される。

第 3 は、網格長が有する機能についてである。先行研究（侯ら 2015；秦ら 2017；李 2018；孫ら 2019；冉 2019）を概観すると、①消防安全などの地域秩序を維持する機能、②網格内のトラブルを調整する機能、③住民の意見や要望を政府に伝達する機能、④流動人口を把握する機能という 4 つの管理機能があり、さらに、⑤地域の情報や住民の個人情報と要望を把握する機能、⑥住民の日常的な困りごとを解決する機能、⑦資源に繋ぐ機能という 3 つの支援機能もある。つまり、網格長が有する機能は管理目的の機能に偏っているが、住民への支援を行う者としても認識されている。

このように、網格長には管理機能がある一方で住民への支援機能が求められ、さらにニーズを発見し、資源を調整しながら住民の困りごとに対応する機能が強調されている。しかし、管理と

支援の機能を併せ持つ網格長はどのように支援を展開するのか、またニーズをどのように発見し、対応をするのか、その実態は研究として着目されておらず、支援実態はわかっていない。

以上のことを踏まえて、本稿では、社区における網格化管理制度の実践者であり地域の最前線に立つ網格長の活動に焦点を当て、管理と支援の二重役割を有する網格長の支援実態を明らかにしたうえで、社会資源では対応しきれない、網格長が発見した「隙間」のニーズにどのように対応しているかについて、網格長へのインタビューとその分析を通して明らかにすることを目的とする。

II. 研究の方法

1. データの収集と分析

本研究では、網格長による住民への支援行動のプロセスの特性と、社区における住民のニーズへの対応方法を明らかにするために、網格長へのインタビューを行い、そのデータを用いて、継続的比較分析法（Glaser 1965）の手順に従って分析を行った。継続的比較分析法の特徴は、概念とデータの対応を重視し、人と人との相互作用やそのプロセス・変化を説明・予測できる理論の生成を目的とした研究方法である（萱間 2007:3）。その特徴は本研究の目的と合致すると判断し、分析方法として採用した。

Glaser (1965:439) は継続的比較分析の手順が (1) 適用できる各カテゴリーとインシデント同士の比較、(2) カテゴリーとその特性の統合、(3) 理論の範囲の設定、(4) 理論の記述の4段階に分けている。本研究はこの手順に基づき分析を行った¹²⁾。(1) 研究協力者から得られた中国語のインタビューデータを日本語に翻訳し、熟読したうえで、「何らかの意味がとれそうなところ」をインシデントとして注目した。複数のインシデントで同じ意味であると判断したものを名づけ、コードとして生成した。(2) コード同士を繰り返し比較分析し、意味のまとまりがあるサブカテゴリーを生成した。継続比較することで、サブカテゴリーからカテゴリーに生成した。(3) カテゴリーとカテゴリーとの関係について分析を行い、ステージに分けた。(4) 上記の分析に基づき、理論記述を行った。

2. 研究協力者

制度開始期の2012年から社区網格化管理制度を実施しているA市B区の6つの社区の協力を得た。5年以上勤務していることを条件として、各社区から1名ずつ、計6名の網格長にインタビュー調査を行った。5年以上の勤務経験を条件とした理由は、長年勤務している網格長は支援の経験を蓄積しており、すでに住民との関わりが多いと考えられるためである。調査協力者の性別、年齢、担当年数は表1のとおりである¹³⁾。調査は2018年3月に実施し、一回あたりのインタビュー時間は90分から120分程度であった。なお、許可を得てインタビューデータを録音した。

3. インタビューにおける質問

本調査では、調査協力者に対して、①「あなたの仕事についてお話してください。そして支援のなかであなたが最も大切に思っている取り組んでいることは何でしょうか」、②「あなたが実践を進めていく時、地域の関係機関や関係者に協力を得られない場合、ご苦労されていること・工夫さ

表 1 調査協力者一覧

	性別	年齢	担当年数
A	女性	45 歳	8 年
B	女性	35 歳	5 年
C	女性	48 歳	8 年
D	女性	37 歳	7 年
E	女性	46 歳	6 年
F	女性	38 歳	5 年

れていること・チャレンジしていることは何でしょうか」と質問して、インタビューを行った。

4. 倫理的配慮

本研究では調査協力者にインタビューデータを研究目的以外に利用しないことを約束したうえで調査の趣旨を説明し、調査の同意を得た網格長にインタビューを実施した。なお、本調査は東洋大学倫理審査委員会の承認を得ている（承認番号：H29-31S）。

III. 分析結果

これらの方法によって得られたデータから、2 ステージ、12 カテゴリー、36 サブカテゴリーが生成された。生成したステージ、カテゴリー、サブカテゴリーなどを表 2 にまとめた。以下、ステージを【 】, カテゴリーを〈 〉, サブカテゴリーを「 」, コードを〔 〕と表記する。また、これらの分析の結果を、網格長による住民への支援構造として図 1 に示した。

まず、全体的な構造として、網格長による住民支援は制度を含む社会資源で対応できるステージ 1【一時的な困りごとを解決する】と、〈社会資源の不足〉の場合のステージ 2【継続的な困りごとに対応する】という 2 つのステージに分けられる。【一時的な困りごとを解決する】ステージでは、業務として定められている住民の情報を収集しながら、自らその場で困りごとを解決することや社会資源に繋げることを通して、住民の日常的な困りごとを解決する。また、【継続的な困りごとに対応する】ステージでは、住民の継続的困りごとを解決し得る社会資源がないため、網格長自身が特別な配慮をしながら対応することである。

ステージ 1:【一時的な困りごとを解決する】

ステージ 1 では、網格長は困りごとがある支援対象者に対し、社会資源で対応できる【一時的な困りごとを解決する】。このステージでは、網格長は〈アンテナを張る〉、〈素早く対応する〉、〈最善の解決方法にこだわる〉、〈様子を確認する〉という 4 つのステップで住民を支援している。このステップを繰り返すことで、網格長は住民との間に役割としての業務上の信頼関係である〈業務的關係〉を形成している。

しかし、ステージ 2 では、住民の困りごとに関係機関や支援提供主体が対応できない〈社会資源の不足〉が原因で、4 つのステップを経ても問題が解決できない場合、【継続的な困りごとに対応する】網格長がいる。このステージでは、網格長は解決できない問題を抱える住民に対して

表2 ステージ、カテゴリー、サブカテゴリー、コード、代表的なインシデント

ステージ	カテゴリー	サブカテゴリー	コード	代表的なインシデント
一時的な困りごとを解決する	日常的困りごと	日常生活の困りごとの解決	下水道の修理	水道の話まりなど私たちの業務での小さな日常茶飯事の一つ (AB)。
			不法投棄の対応	集合住宅棟の衛生改善への対応を行う (CDEF)。勝手に捨てられた大量のごみを処理することがよくあった (B)。
			開錠の対応	住民は鍵を忘れて家に入れないときや、ごみ捨てに行くときに鍵を持って出たのを忘れたために締め出されたときなどによく対応した (ABC)。
		トラブルを調整する	家族内トラブルの調整	夫婦喧嘩や親子喧嘩等の家庭内で解決できないことをよく調整した (DB)。
			住民間トラブルの調整	犬の鳴き声などの騒音によって起こる隣人間のトラブルや (F)、公共空間の利用をめぐるトラブルなど住民間のトラブルを調整した (CBF)。
		緊急事態の解決	水漏れ・ガス漏れの解決	水漏れやガス漏れのような緊急事態がこれ以上悪化しないように、私は素早く対応しなければならない (ABF)。
			火事への対応	火事があった場合、住民は119番より先に私のほうに連絡する。私は119番に電話したあと速やかに現場へ向かってできる限り対応する (AF)。
			突然死への対応	頼れる大人が周囲にいない未成年の子から父親の突然死への対応について、連絡がきた (D)。1人暮らし高齢者が夜中に突然死んだけど、子供が傍にいないから私が対応した (B)。
		行政手続きを出す	証明書を出す	死亡証明書、居住証明書、暫定的な居住証明書などの行政書類を提供する (DBEF)。
	証明書の認定手続きをする		離婚証明書を出すための夫婦関係の認定証明書、親子関係の認定証明書、退職の認定証明書の手続きを行う (ABCDEF)。	
	アンテナを張る	常時待機する	24h 待機する	行政機関から業務用の携帯が配られていて24h 電源が切られず、住民からの連絡が来たらすぐに電話に出られるように待機する (ABCDEF)。いつ緊急事態が発生するのか分からないので、24h 携帯の電源を切れない (D)。
			昼夜を問わない	夜中1時に火事の電話が来て、すぐタクシーで現場へ向かった (BD)。16歳のAさんが夜中に父親の死亡に気づいて、「どうすればいいのか分からないので、来てもらえますか」という連絡もあった (D)。認知症高齢者のSさんはごみを捨てる時、鍵を持って出忘れてオートロックのドアに締め出されて、入れないことがよくあった。夜中でも、連絡が来たら、預かっている予備キーでドアを開けてあげた (A)。
			休日でも休まない	土日に私が自分の子供の宿題をチェックしているところに住民から電話が来て、「今大変だから、来てください」と言われ、仕方なく子供に留守をさせて、すぐ対応に行った。(B) …土日関係なく、緊急事態の場合、自腹でも速やかにタクシーで現場に向かう (BD)。
		問題を見つけ出す	地域を巡回して、問題を発見する	ほぼ毎日網格を巡回し、網格内の危険物や、壊れたものなどがいないかを点検する (ABCDEF)。…最初に困りごと気づくためには地域を巡回して、住民と顔を合わせる事が大事 (ABE)。地域を歩きながら、路上で住民に挨拶する。住民と喋りながら、困りごとを見つける (BED)。
			訪問して困りごとを聞き取る	退役軍人の障がい者や高齢者の家をよく訪問して、最近の生活状況を尋ねる (D)。訪問によって、家の状況を確認し、生活に必要なものや足りないものを発見したら、速やかに申請手続きを進める (DB)。訪問する時、家庭内の状況がある程度把握する必要がある (ABD)。
		素早く対応	急に現場へ向かう	すぐに事故の状況を確認に行く
	速やかに動く		速やかに連絡をとる	水漏れの連絡がきて、事故がこれ以上ひどくならないように、私は早急に調整する (A)。緊急連絡の場合、まず速やかに当事者に連絡を取る (D)。
	最善の解決方法にこだわる	意思疎通	解決方法を検討する	団地の下水道が詰まり、壊れた物の修理などの分担金について、一軒一軒の家を何回も何回も訪問し、検討した (AD)。老人ホームに行くことを検討し、その後の生活についても提案した。(A)
			話し合う	被害にあった住民を訪ね、解決方法を納得してもらうまでよく話し合った (A)。理解してもらうためによく話し合った (AB)。住民が理解できないことをゆっくりに説明して、話し合う (CB)。
		対応方法を考え尽くす	人に応じて違う方法で対応する	回数を重ねて訪問をし、それぞれ違う方法でコミュニケーションを取る…したがって複数の対応策を考えないといけない (ABC)。年齢層によってニーズが違うので、外出ができない高齢者には配食サービスを提供するとか、若者にはトレーニング割引券を配るなどのサービスを行う機関と連携を図った。また、サラリーマンは昼に医療カードを取りに来る時間がないので、私が夜、家まで持っていくとかした (C)。
			一番適切な対応策を探る	住民に怒られたときは無理に訪問しても効果がないので、まず距離をおいて、他の適切な方法を考えて違う日に訪問する (BEF)。何回も試して、一番相応しいやり方を自分で探さなければならぬ (C)。
		需要に応える解決	住民のニーズを知り尽くしたうえで対応する	一軒ずつ訪問することを通してそれぞれの住民の性格、ニーズ、好みなど家庭情報を知り尽くしたうえで困りごとに対応すれば、納得してもらえる (C)。世帯によってニーズが違うので、各世帯のニーズを把握した上で解決する (ABC)。
			ニーズに応じてサービスをにつなげる	住民の状況とニーズを全て把握しているので、誰にどのようなサービスが必要なのか全て分かる (DB)。公的サービスを誰に適用すればいいのか分かるので、必要な住民にサービスを提供できる (ABCD)。
		社会資源を掘り起こす	各関係機関との協力	関係機関に協力してもらい、力を合わせて解決する (ABCDEF)。関連機関の協力が欠かせない。例えば、建築廃棄物がどこかに積まれていたり、水道が壊れたりした場合に、私たちは関係機関に協力を求めて、協力しながら解決した (AD)。救助ステーションがあるので、そこに連絡をとって、今後の対処方法を一緒に検討した (A)
上司からのサポート	解決できない事件は、上司に相談して、解決方法を教えてもらう (ABD)。住民とトラブルがあった時、上司に私と住民の関係を調整してもらった (DF)。			
様子を確認する	解決の結果を確認する	現場に赴き解決の結果を確認する	水道修理や、ごみ処理などは関係機関に解決してもらっても、私がちゃんと現場へ確認に行かなければならない (ABE)。現場で確認した後、インシデントが解決したと認められる (AB)。	
	生活状況を確認する	訪問・電話で確認する	扶助金を申請した後、常に訪問し住民の生活の状況を確認する (AD)。お婆さんの家を常に訪問するか、電話することで、生活の状態を確認する (B)。頻りに電話をかけて、その後の状況を把握する (A)。	
業務的關係	認められる	困った時に連絡がくる	住民の困りごとを一回解決したら、「頼れるね」と思われて、信頼してくれて、また何かあった時また連絡が来る (ABD)。丁寧に対応すれば、だんだん私を認めてくれ、困った時は私を思い出してくれる (E)。	
		ドアを開けてくれる	問題を解決できると、現在、ドアを開けてくれるのは私たちしかいない (ABC)。	
	理解される	業務の大変さをわかってくれた	どんどん解決できれば、「あなたたちは大変だね」と言ってくれた (BEF)。	
業務内容をわかってくれた		困りごとを解決できれば、住民の私たちの業務内容に対する理解が深まってきた (A)。常に困りごとを解決すると、住民にだんだん私たちの顔が覚えられ、私たちが何をやっているのかについて、もっと分かってくれた (D)。		

表2 ステージ、カテゴリー、サブカテゴリー、コード、代表的なインシデント(続き)

ステージ	カテゴリー	サブカテゴリー	コード	代表的なインシデント
社会資源の不足	利用できるサービスがない	サービスがない	サービスがない	空巣高齢者は配食サービスが必要だが、私が所属する区にはサービスがないから、仕方ないね (B) 社会福祉は書道教室などイベントのサロンを開催するが、高齢者の細かいところまでサービスはまだ提供していないね (AD)
			頼んでも対応してくれない	認知症のお婆さんの困りごとを何回も関係機関に報告したが、まだ返信してくれなかったね (ADF) . お爺さんは自立できるし、お金もあるから、ちょっと認知症の症状だけがあっても、サービスの申請するまでではないね、よく見に行くしかできない (D) .
		利用するまで時間かかる	申請時間が長い	ヘルプサービスをお願いしたが、申請手続きなど必要だから、早くても来年の春から使えるね (B) . 対象者たちの状況を全部行政に報告した。いつ結果がでるのが分からない (A) .
			資源につなげるまで時間がかかる	私たちは一番基層地域で働く職員だから、直接トップに報告することができないね。サービスを申請したが、申請手続きが複雑で、時間かかるね (ABDE) .
		協力を得られない	上司からのサポートを得られない	本日は私がやるべきことじゃないからね、上司に言っても協力してくれないのは分かったけど、解決しないと住民は困るので、解決方法を自分で考えないと (BC) .
			関係機関の協力を得られない	この問題を解決するために関係機関に報告したが、誰が責任を負うべきかも明確になっていないので、誰でも解決してもらえなかった (BC) .
	孤独を抱える住民に支援する	孤独を抱える住民への対応	80歳以上の老夫婦は、ほとんど家事ができず、家族もおらず、そばに誰もいないので見守り対応した (B) . お婆さんの家の電球が壊れたが、一人で交換ができず、暗いまま2日間生活していたことを気づいて、電球交換をした (E) .	
		孤独感を抱える住民への対応	お婆さんの娘は精神的な病気を抱えていて、入院していたけれど、お婆さんはなかなか事実を受け入れることができず、毎日泣いて寂しそうだった。このような孤独を感じる高齢者が多かったため、常に見に行く (A) . 私は業務中に、高齢者から「ちょっと話しを聞いてくれる？」というテレビ電話を受けている (F) .	
		閉じこもりことへの対応	閉じこもりの住民への対応	刑務所に入った経歴があるRさんは外出することもなく、誰も話さない (E) . 障がい者になったため、あまりにもショックを受け、外出しない (B) . A君の母親はA君の父親に殺されたから、精神的な病気になる。学校に通えずなんとかしようと思った (F) .
		マイナスの考えの住民に対応する	生きがいが失った住民への対応	「生きる意味がなくて、死ぬのを待たせたい」とずっと言っていたお爺さんを慰める (B) . 「もう年だから、何にもできないでしょう」と考える高齢者に、区イベント情報を提供したり、常に連絡している (FD) .
		専門的な支援に繋がらない困りごとに対応する	扶助金をもらえない住民への対応	Dさん (未成年者) の両親は仕事を失ったが、要件を満たしていないので生活保護の申請ができないから、利用可能なサービスを調整している (B) . Eさんは退職した後、なかなか生活が維持できないが、扶助金を申請する資格がなく、何とか解決方法を考えている (C) .
			対応できるサービスが足りない	父と息子がどちらも精神障がい者であり、扶助金があるが、彼らを常に見守る人がいない (B) . 認知症高齢者なのに、施設に行きたくないと言われたから、見守りが必要だけど、このようなサービスはないね (C) .
特別に配慮する	相手の立場で考える	自分の親のように理解する	理解してもらえない時がよくあったが、私も同じくらいの年齢の親がいるので、話が通じない場面があっても、高齢者のことを理解できる (C) . 1人暮らしの高齢者が多いので、自分の両親のそばに私がいないのは、大変だろうと思い、高齢者のために何かができようと思う (AB) .	
		相手の立場に立つ	立場を変えて考えれば、もし私がお婆さんなら私も悲しいと感じて誰かに慰めてほしいと思うに違いないので、したがって、よく傾聴し、慰めてあげる (ABC) .	
	理解する	辛い気持ちわかる	息子さんが麻薬で死罪になるという実情をそのまま正直に教えたら、お婆さんはもっと辛くなるだろう (A) . 私も子どもがいるから、子どもを失ったお婆さんの気持ちがよく分かる (D) .	
		怒る気持ちわかる	もともと精神が弱く、家族もいないので、他に話せる人がおらず、辛いと思うから、私に怒る気持ちもよくわかる (C) . もしかしてお婆さんは病気で痛むから、私に怒ったね、わざと怒るのではないと思うんだ (E) . 私は解決できなかったから、怒られても、おじさんの気持ちは分かる (A) .	
	自力で対応する	私の人脈で問題を解決する	関係機関の調整を求めても、協力してもらえない状況が多かった。自分の人脈を使って、未成年者の父親の葬式費用を減免した (D) . 関係機関に知り合いがいるので、協力してもらえてよかった (AB) .	
		自腹で問題を解決する	また緊急事態でも、手伝ってくれる人がいない場合は、自分で何とか解決しなければならぬ (D) . お金よりは、住民の困りごとを解決するのが大事なので、解決できれば何よりだと思う (AB) . 住民が認めてくれたら、このぐらいのお金なら払っても大丈夫なので、問題が解決できる方を優先した (C) .	
日常生活の世話をする	安否確認する	窓から覗いて状況を確認する	仕事が終わった後お婆さんが住んでいる小区 (集合住宅団地) に寄って、窓から覗いてみる (A) . 時々ノックしても返事がないから、窓から覗いて確認する (DA) .	
		頻繁に会いに行く	3日に1回お婆さんに会いに行く (B) . 巡回する時、訪問する時、必ずお婆さんに会いに行く (A) .	
		SNSで頻繁に連絡を取る	wechatで「今日体調大丈夫？」とか聞いて、一言でも返信してくれると、安心だと思う (B) . 常にwechatグループでお爺さんやお婆さんの状況を確認する (DF) .	
	代行する	公共料金支払いを代行する	お婆さんは行動が不自由だから、私は毎月お婆さんの代わりにガス代を支払いに行く (E) . 認知症のお婆さんは料金の支払いをよく忘れることがあるから、ほぼ私が支払いに行く (D) .	
		各種手続きを代行する	障がい者や生活保護受給者は窓口へ行くのが不便だから、私が生活保護の手続きを申請してあげる (ABD) . 行動が不自由な高齢者や、障がい者に医療保険の手続きなどを代行することがよくあった (B) .	
	付き添う	一緒に窓口に行く	身体障がい者と一緒に街道の窓口に行くと、障がい者手当の手続きをする (E) . よく1人暮らし高齢者と一緒に窓口に行く。手続きを行った (B) .	
		一緒に病院に行く	私は家族がいないお婆さんを病院まで連れて行ってあげて、検査を受けさせた (B) . 月一回お婆さんと一緒に身体検査を行った (BD) .	
	家事援助する	部屋の整理を手伝う	お婆さんの家に行って、話したり、部屋の整理をしたりする (B) . 独居高齢者のために簡易部屋の整理を手伝う (BE) .	
		洗濯・掃除をする	お婆さんとお爺さんのために洗濯の手伝いをしたり、掃除をしたこともあった (B) . 1人暮らしのお婆さんに家の掃除を手伝った (E) .	
	身近な関係	お互いに悩みを打ち明ける	お婆さんら悩みを聞かれる	お互いによく分かってくる、お婆さんはさらに理解してくれる (B) 給料が低いこともお婆さんに話した後、「お前は大変だね」と言われて、よく私のことを心配してくれて、業務に協力してもらった (C) . お婆さんは私のことを自分の娘のように思ってくれて、よく私に悩みを打ち明ける (B) .
			悲しい話を傾聴する	お婆さんの昔の悲しい話を度々傾聴する (B) . 傾聴することが大事だね。高齢者は1人暮らしで、きつと寂しいね、他に言う人がいないから (E) .
		親密な人と思われる	親戚と見なされる	住民と親戚のような暖かい関係になっている (A) . 私はお爺さんとお婆さんの家に訪問する時、お爺さんとお婆さんは私のことを「娘」と呼んだ (B) .
ものをくれた			地域を巡回する際、よく住民から積極的に挨拶をしてくれたり、暑い時は住民からアイスや水などをもらったこともある (BCD) . お正月の時も住民からお年玉ももらったこともあった (D) .	
自腹で世話する		生活の必需品を持っていく	1人暮らしの高齢者には、私はよく自腹で果物などを買って訪問に行った (AB) . 時に野菜などを買って、朝ご飯を作りに行く。3年間続けて見守った (D) .	
		春節に手土産を持っていく	春節の時、果物を持って行った (C) . 春節の時、新年のカレンダーなどを持って行った (BE) .	
協力を得る	手伝ってくれる	住民のトラブルを調整してくれる	住民間のトラブルがあった時、関係の良い住民から来てくれてもいいから、大したことじゃないから私たちがあなたの代わりに解決に行く」と連絡が来た (B) . 夫婦喧嘩した時、お爺さんに調整してもらった (A) .	
		現場の写真撮ってくれる	他の事情で、すぐ網羅に行けない場合、住民に私の代わりに現場の確認写真を撮ってもらった (D) . 修正されたイベントの写真を出した場合、wechatを通して、住民にお知らせした (A) .	
	地域情報を得る	近隣がお婆さんを見守ってくれる	今後何かあったとき、物に出かける場合は、両隣のお隣さんにお婆さんの様子を見守ってもらいたいと頼んだ。また、隣の人も「お婆さんを出かけていったことに気づいたら、こちらに連絡してください」と伝えておいた。隣の人が見守ってくれていると、ちょっと安心する。例えば、水道が止まったり、お湯を欲しがったりする時など、認知症のお婆さんが外で徘徊する場合、お隣さんがすぐ連絡してくれる (E) .	
		近所の地域の情報を教えてもらう	住民が地域の周辺で何か気づいたら、すぐ教えてもらったので本当に助かった (C) . 勝手に捨てられたゴミがあることや何か壊れたことなどを教えてくれる (BE) .	
	活動への積極的参加を得る	近所の住民に情報を教えてもらう	流動人口とか誰か出産したとか誰か結婚したとか、誰か亡くなったとかなどは彼らがすぐ教えてくれる。その情報を確保すると、業務がしやすくなる (A) . 新しい入居者がいる場合、不審者がいる場合など情報をすぐ教えてくれた (D) .	
		サロンの運営を手伝ってもらう	サロン等を上手く運営できているのは住民の協力のおかげだ (C) . 住民とつながると、サロン活動にも参加してくれるし、協力してくれる (ABC) .	
		ボランティア活動に参加する	ボランティアが必要な時、私は住民に声をかけると、すでにつながっている住民やまたボランティアに興味がある住民は協力してくれる (CE) .	

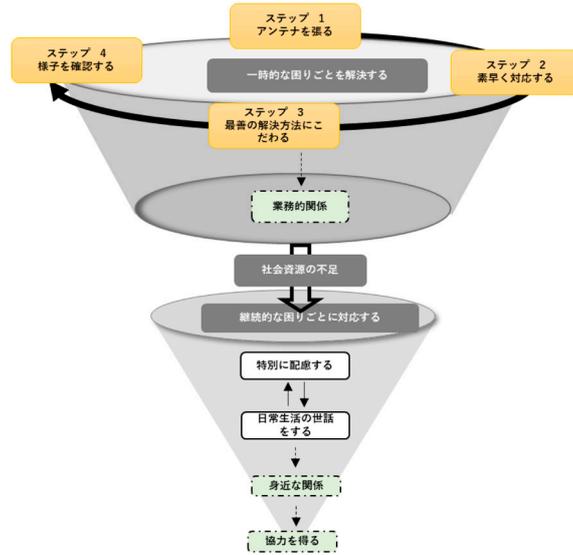


図 1 網格長による住民への支援構造

〈特別に配慮する〉、〈日常生活の世話をする〉などのパターンがあらわれ、これらの行動を繰り返すことで、支援対象の住民と徐々に〈身近な関係〉を構築し、さらに支援が進行していくことで、網格長は日常的にその地域の住民から〈協力を得る〉という関係を構築している。

以上を踏まえて、ここからは、網格長によるステージ 1【一時的な困りごとを解決する】を 4 つのステップから説明する。

ステップ 1 〈アンテナを張る〉は、住民の困りごとを発見・把握するため、網格長が「常時待機する」こと、また積極的に「問題を見つけだす」という〈アンテナを張る〉段階である。例えば、網格長は自身を管理している行政機関から『(自分の所有する) 業務用の携帯電話は 24 時間電源を切らない』よう要求されている。これによって、網格長は素早く〔水漏れ・ガス漏れの解決〕、〔火事への対応〕、住民の〔突然死への対応〕などの「緊急事態の解決」、〔開錠の対応〕、〔下水道の修理〕などの「日常生活の困りごとの解決」を行うため〔24h 待機する〕。さらに、住民から連絡がきた時や、緊急事態が発生した場合、速やかに対応できるように、網格長は〔昼夜を問わない〕、〔休日でも休まない〕ように「常時待機する」。また網格長は積極的に「問題を見つけだす」ために、『ほぼ毎日網格を巡回し、歩きながら網格内の危険物や壊れた物を点検する』、『路上で住民に積極的に挨拶して、困りごとを聞き取る』ことによって〔地域を巡回して、問題を発見する〕。また、退役軍人・障がい者や高齢者の家に〔訪問して困りごとを聞き取る〕こともある。すなわち、網格長は困りごとに〈素早く対応する〉ために常に〈アンテナを張る〉。

ステップ 2 は〈素早く対応する〉ことである。住民の困りごとに対応する場合、網格長は事態がそれ以上悪化しないように、関係機関に連絡したり、当事者の住民に連絡したりして、「速やかに動く」ことや、事故や事件の状況などを確認するため「急いで現場へ向かう」などが求められている。

ステップ 3 では〈最善の解決方法にこだわる〉ことによって問題を解決する。〈最善の解決方法にこだわる〉には、「意思疎通」、「対応方法を考え尽くす」、「需要に応える解決」、「社会資源を掘り起こす」の 4 つのパターンがある。

困りごとの〔解決方法を検討する〕なかで、納得できない住民に理解を求めるため、また、混

乱状態に陥っている住民を落ち着かせるためには、〔話し合う〕などの住民との「意思疎通」が必要である。また、住民が受け入れやすい方法で解決するために〔一番適切な対応策を探る〕ことや、〔人に応じて違う方法で対応する〕など「対応方法を考え尽くす」。

そして、問題の経緯を把握したうえで、網格長は住民の問題を解決するために、行政、NPOなどの社会組織、水道会社、ガス会社、ボランティア、マンション管理会社などの〔各関連機関との協力〕に呼びかけたり、社区居民委員会¹⁴⁾による〔上司からのサポート〕を得ようとするなどそれぞれに合った方法で「社会資源を掘り起こす」ことで住民の「需要に応える解決」をしていく。

ステップ4〈様子を確認する〉は、一通り支援が終わった後に〈様子を確認する〉ことである。区内での〔不法投棄の対応〕のような環境問題に対して、網格長は〔現場に赴き解決の結果を確認する〕。また、「緊急事態への解決」の結果を確認するために、網格長は住民の家を訪問したり、電話などで連絡したりすることによって解決後の〔生活状況を確認する〕など、住民の〈様子を確認する〉。そこで、問題が完全に解決できたと判断できれば、結果としてその住民の問題は解決したものとプラットフォームに報告する。

以上のように【一時的な困りごとを解決する】なかで、4つのステップを経ることによって、住民に「認められる」、「理解される」など、住民と網格長の間で〈業務的關係〉が形成される。

ステージ2:【継続的な困りごとに対応する】

しかし、住民の問題を解決する〔サービスがない〕ことや他の専門職などに〔頼んでも対応してくれない〕などで「利用できるサービスがない」、サービスを「利用するまで時間がかかる」、上司や関係機関の「協力を得られない」など〈社会資源の不足〉があるとき、網格長は住民の【継続的な困りごとに対応する】ようになる。これが第2ステージである。

〈社会資源の不足〉によって、継続的な困りごとを抱える住民に対して、網格長は〈特別に配慮する〉ことを行い、業務外の〈日常生活の世話をする〉支援を提供する。その結果として支援対象の住民と〈身近な関係〉を形成し、地域住民から〈協力を得る〉ことができるようになる。

具体的な流れでは、網格長はまず住民の事情を「理解する」ことや、「相手の立場で考える」。さまざまな〈社会資源の不足〉のために、仕方なく〔自腹で問題を解決する〕ことや〔私的人脈で問題を解決する〕という「自力で対応する」など〈特別に配慮する〉こともある。また、住民の生活上の細かい事柄について〈日常生活を世話する〉。例えば、独居高齢者を繰り返し訪問することによって「安否確認する」ことや、一人暮らしや身体機能が低下した高齢者に「家事援助する」。また、そのような住民の代理人として公共料金の支払い、各種手続きを「代行する」ことや、〔一緒に手続きに行く〕、〔一緒に病院に行く〕など住民に「付き添う」。

ステージ2の【継続的な困りごとに対応する】場合、網格長と住民は長期間の付き合いを通して「お互いに悩みを打ち明ける」「親密な人と思われる」関係までになる。さらに、網格長は彼らに〔生活の必需品を持っていく〕ことや〔春節に手土産を持っていく〕ことで、自ら進んで「自腹で世話する」ことになる。これを通して、網格長と住民は業務上の関係を越えて親戚のような私的で〈身近な関係〉にもなる。また、網格内で〈身近な関係〉を多数形成することによって、「住民が手伝ってくれる」「地域情報を得る」「活動への積極的参加を得る」といった住民からの自発的な〈協力を得る〉関係を形成することになる。

このように、網格長が住民への支援を行う際には、【一時的な困りごとを解決する】に対応するステージ1と【継続的な困りごとに対応する】ステージ2がある。この2つのステージは、一

時的な困りごとから継続的な困りごとへの連続的な移行であるともいえるが、他方から見ると、支援のレベルが異なっており、社区網格化支援システムにおいて期待されている一般的な課題への対応である制度的支援から、それを超える個別の隙間のニーズへの対応になっていて、住民との関係も業務上の関係ではなく、身近な関係に移行している。このことを踏まえて、次に考察を行う。

IV. 考察

1. 一般的なニーズへの対応

網格長は、網格化管理制度で定められた住民の一般的なニーズを解決するという役割を果たすために、アウトリーチを行いながら情報を収集し、情報プラットフォームに登録しながら支援を行う。

また、網格長が行っていることは、単なる情報収集と日常の困りごとを解決することだけではなく、実際の仕事を行うなかで住民の困りごとを解決するために、24時間待機する。つまり、勤務時間外でもアンテナを張り、問題を解決する際、最善の解決方法にこだわることで、住民の生活上の困りごとを解決しようとしている。このように、制度の枠内での一般的なニーズへの対応を行う際、網格長は自己の時間を犠牲にし、最善の方法で住民の困りごとを解決しようとしている。この理由は、①行政に業務を厳しく管理されていること、また②住民からも期待を受けているという点にある。

①については、地方政府は網格長に、住民の個人情報の収集と担当地域を管理する権限を与えると同時に、網格長を厳しく管理している。まず、地方政府は業務の進展を常に追跡し、厳しく考課している。そして、社区網格化管理制度の実施に伴い、網格の機能が徐々に拡張されており、社区のすべての問題は網格を通して解決するようになった。②については、住民のニーズの多様化に伴い、網格長が住民の困りごとに対応する場合住民からも期待を受けている。

このように、網格長は行政の管理と住民の期待という二重のプレッシャーのもとで、網格長は一般的なニーズに対応するために最善の解決方法にこだわる。このような住民との日々の関わりを通して、業務上の頼れる関係が形成されることになる。

2. 隙間のニーズへの対応

しかし網格長は、このような制度的な資源だけでは対応できない課題に直面することがある。すなわち、網格長はアウトリーチを通して住民との関わりが深まるにつれて、住民の単なる困りごとを把握するだけではなく、住民の家庭状況も深く知ることになる。特に、網格内で、継続的な困りごとを抱えている住民を発見した場合、まずは関係機関に報告して、社会資源と結びつけることによって支援を提供しようとするが、報告しても、住民の継続的な困りごとを解決してくれる資源がない場合もある。

そのような社会資源の不足によって、解決してくれない継続的な困りごとは隙間のニーズと考えられる。そうすると、網格長は目の前の困りごとを無視することができず、業務外のことであるにもかかわらず、支援を提供する必要に迫られる。

Ⅲの分析で示したように、網格長は、解決してくれる資源がない場合でも、目の前の困っている住民を無視することができない。網格長は、「誰でも困る時があるでしょう」と共感しながら

ら、住民の日常生活の世話をする。そして時間が経つにつれて、徐々に個人的な親しい関係が形成され、「心配なので、業務が終わった後、必ずお婆さん（筆者注：見守り対象の人）の家に寄ってから帰る」（EF）と語ったように、網格長は職務に規定されていないことでも、心配な人のために献身的に対応する。このような長期間の関わりを通して、住民と業務上の関係を越えて、親戚のような関係になり、「春節の直前に、果物などを買って、独居のお婆さんの家に持っていく」（BCD）など、自ら進んで自腹で世話することもある。こうして、個人的な親しい関係になり、網格長は職務に規定されていないことでも献身的に対応し、住民と身近な関係を形成している。

このような、網格長による住民への隙間ニーズに対する支援は、社会的に言えば制度では漏れてしまう部分への補足であると言える。ただし、単なるサービスの補足ではなく、個人による献身的な支援によって、業務上の関係を越えて、住民との人と人との関係に入り込んだ支援を展開している。

これらの支援行動を繰り返し、住民との関係が深まるにつれて、網格長は住民を制度によって支援する関係だけでなく、住民が網格長に協力する関係が形成され、それは社区全体の支援ネットワークにつながっていく。その結果として、多くの住民と網格長の信頼関係が形成され、住民に積極的に情報を提供してもらい、住民の協力を得ることによって地域問題を解決することになる。例えば、住民間のトラブルがあった時、網格長は直接現場に行かなくても、網格長と関係の良い住民に「来なくてもいいよ、大したことじゃないから、私たちがあなたの代わりに解決に行く」ことを教えられ、住民がトラブルを調整してくれる。また、認知症のお婆さんを見守ってくれることや、地域と住民の情報を教えてくれる。このような、住民の一般的なニーズへの対応と隙間のニーズへの対応を行っていくなかで、住民と網格長が協力し合うという良いサイクルが生じ、新たな隙間ニーズを速やかに発見することができ、社区内の支援が円滑に進むようになるといえる。

もちろん、積極的に動き、一般的なニーズと隙間のニーズへの対応を展開することは容易ではない。網格長は住民の困りごとを解決できない場合もある。支援が住民の望んでいない結果になったとき、住民に誤解されたり、拒否されたり、侮辱されることもあった。それに対して、網格長は住民の気持ちを理解することで、受容をしながら、信頼関係の回復を目指して忍耐強く住民を支援する。また、信頼関係は短期間で形成されるものではない。網格内にある網格長と住民の人と人との信頼関係は網格長による継続的な働きかけの結果生じたものである。

先行研究で指摘されているように、網格長には管理機能がある一方で住民への支援機能が求められている。網格長は一般的に行政の代理人として認識され、地域と住民の情報を管理しながら、住民の日常的な困りごとを解決するとされている。この点は、分析結果における網格長は住民の一般的なニーズへの対応と合致する。しかし、本研究の分析結果では、網格長は住民の一般的なニーズに対応するほか、社会資源が足りないことによる隙間ニーズにも対応している。さらに、一般的なニーズへの対応と隙間ニーズへの対応によって、住民と信頼関係が生じ、住民と網格長が協力し合う関係になっている。この点は今まで先行文献では指摘されておらず、本研究によって得られた新しい知見だと考えられる。

V. おわりに

単位制の解体後、都市部の社区は受け皿として、単位から剥離された統治機能と生活支援機能を引き受けている。李（2014:175）が「特に国有企業からリストラされた人々や、定年退職した人々の生活、医療保障や、福祉の問題について、政府は社会保障制度や医療制度を設けることによってカバーしようとするが、それらの制度が厳しい現状に 대응するものとして機能することはまだ程遠いと言わざるを得ない」と指摘したように、社会構造の変化により制度で支援を提供しようとしても、応えきれないニーズがある。

社区はこれらの隙間ニーズを発見し、対応する機能を担うようになった。しかしながら、都市化の進展と住民のニーズの多様化に伴い、政府の主導での社区サービスシステムは住民の全ての問題に対応しきれなくなった。そのため、地域に隠れた隙間のニーズをすぐ発見し、資源と繋がるために社区網格化管理制度を導入したのであるが、それでも十分な対応にはなっていない。また、網格長が支援を継続していくなかで、網格長の支援に過度に依存してしまうと、住民の問題の増加とともに、担い手不足になってしまうなどの課題が考えられる。また、本研究では、6名の網格長のインタビューデータをもとに、網格長による住民への支援の分析を行い、網格長の活動の特徴を明らかにしている。今後は、このような質的な研究を増やすだけでなく、アンケート調査を行い、量的な検討をする必要があることも重要である。

最後に、前述のように、日本においては、民生委員制度のような地域住民に密着して生活相談や支援を行っている仕組みがあるが、この制度と中国の網格化管理制度の比較研究を行うことは、今後の大都市部における住民の社会的孤立や制度の隙間への対応を考えるうえで興味深い課題である。

謝辞

本研究の実施にあたり快くインタビューにご協力いただきました皆さま、研究にご指導いただきました先生方、またご助言いただきましたゼミの皆さまに心より感謝申し上げます。

注

- 1) 厚生労働省三局長通知「地域共生社会の実現に向けた地域福祉の推進について」（平成 29 年）。なお、「制度の隙間（谷間）」について言及した公的な文書としては、これからの地域福祉のあり方に関する研究会報告書（2008:43-4）では制度の隙間について、公的な福祉サービスだけでは対応できない生活課題、公的な福祉サービスによる総合的な対応が不十分であることから生じる問題、社会的排除の対象となりやすい者や少数者、「地域移行」という要請に分類されている。
- 2) 改革開放：中華人民共和国の鄧小平の指導体制のもとで、1978 年 12 月に開催された中国共産党第十一期中央委員会第三回全体会議で提出、その後開始された中国国内体制の改革および対外開放政策のこと。
- 3) 失独老人：中国の一人っ子政策によって、子供が一人しかおらず、子供の死後、次の子供を産むことも養子を取ることもできない高齢者のことを指す。
- 4) 空巢老人：子供が成長し家を離れたため、一人または夫婦のみで生活する高齢者を指す。2010 年代より空巢老人は急増しており、中国で社会問題となっている。

- 5) 社区:「community」を中国語に訳した語で、一定の集団の集い、あるいは社会的組織が、ある地域に集まり、形成した1つの生活の相互関連の総団体を指す。
- 6) 民生委員制度は2017年に創立100周年を迎え、これを記念する100年史や特集などが組まれているが、制度そのものについての研究はあまり発表されていないようである。全国社会福祉協議会(2017)、中島修(2019)、小松理佐子(2007)などを参照のこと。
- 7) 社会管理方式:政府主導のトップダウン型の社会統治方式を指す。
- 8) 単位:個人が所属する職場を指す。
- 9) 中国共産党第十八届中央委員第三次全体会議(2013)「中共中央関与全面深化改革若干重大問題的決定」(<http://www.12371.cn/special/sbjyszqh/>, 2020.9.29)の内容をもとに記述した。
- 10) 社区情報プラットフォーム:各網格において、住宅の管理、計画出産の管理、総合的管理、行政サービス、インシデント管理、住民情報のモジュールに構成されたデータシステムである(劉2019:36)。
- 11) 街道:最末端の行政組織である。
- 12) 本研究の分析過程においては、継続的比較分析法・グランデッドセオリーアプローチの分野のエキスパートである指導教授のスーパーバイザーを受けた。また、指導教授研究室のゼミで分析過程を開示することで分析の妥当性を担保した。
- 13) 本論文の執筆後に実施したアンケート調査でも、全245サンプルのうち女性の網格長は68%となっている。
- 14) 社区居民委員会:住民自身による自己管理および公益事業の展開を目的とした住民の自治組織を指す。

引用文献

- 小松理佐子(2007)「地域福祉の時代の民生委員制度——展望と課題」『月刊福祉』10, 12–5.
- Glaser, B.G. (1965) The constant comparative method of qualitative analysis, *Social Problems*, 12(4), 436–45.
- 侯日曇・譚賢楚(2015)「社区網格員職業特点及發展策略——基于湖北省Y市20位社区網格員的訪談」『公共管理』916, 50–5.
- 萱間真美(2007)『質的研究実践ノート——研究プロセスを進めるclueとポイント』株式会社医学書院。
- 李婷芳(2018)「網格化治理在社区框架下的運行模式探究——基於Y市R社区的調研」『中国管理信息化』121(22), 168–9.
- 李曉東(2014)「『つながり』の形成と『政治』の役割——コミュニティ建設に見る『社区居民委員会』の取り組み」『中国21』40, 171–94.
- 劉鵬瑤(2019)「中国都市部における『社区網格化管理情報プラットフォーム』の現状と課題——居民への支援と管理の実態」『福祉社会開発研究』11, 35–42.
- 中島 修(2019)「民生委員制度100周年にみる民生委員の意義と役割」『文京学院大学人間学部研究紀要』20, 153–65.
- 秦玉紅・徐坤(2017)「北京市社区網格化管理問題研究」『經濟管理』3, 25–9.

- 冉昊 (2019) 「基層社会治理視角下的網格化治理：創新，挑戰与对策」『治理現代化研究』265(1), 74-9.
- 孫涛・韓清穎 (2019) 「我国城市社区『網格化管理』建設：国家治理現代化在基層的創新——以広州市越秀区為例」『華東經濟管理』33(5), 5-11.
- 王思斌 (2015) 「社区治理体制改革的基本問題与实践」『社会体制改革專欄』5, 41-3.
- 朱仁顯・鄔文英 (2014) 「從網格管理到合作共治——轉型期我国社区治理模式路径演進分析」『厦門大学学報』211(1), 103-9.
- 全国社会福祉協議会 (2008) 『地域における「新たな支えあい」を求めて——住民と行政の協働による新しい福祉』43-4.
- 全国社会福祉協議会 (2017) 「特集民生委員制度創設 100 周年」『月刊福祉』5, 11-45.

**Supporting the Gap Needs of Residents
in Urban Social Areas in China:
An Analysis of the Outreach Practices of Grid Managers
in the Community Grid Management System**

Pengyao LIU

This research examines the community grid management system of a community district in urban China to meet the needs of the gap, focusing on the activities of the practitioner's grid managers and clarifies the response to the needs identified in the gap discovered by the grid managers. Interviews were conducted with six grid managers who had worked in B District, A City, for more than five years; the data were analyzed according to a continuous comparative analysis method. Consequently, the grid managers were found to be able to “solve temporary problems” in dealing with social resources by forming a “business relationship” with residents. In the case of “insufficient social resources”, they are likely to face “continuous problems” when they form “close relationships” with the residents, and as the support progresses, the grid managers will form a cooperative day-to-day relationship with the residents of the area. In this manner, a good cycle of cooperation between the residents and the grid managers of the network will be established, new gap needs can be discovered quickly, and support within the district will proceed smoothly.

Key Words: Gap needs, Community support, Social resources, Grid managing system of community, Grid managers