

社協職員とコミュニティワーク援助技術 PART2

横浜市社会福祉協議会 鎗木 克芳

第1章

プロセスを意識しながら業務に取り組んでもらった職員の事業を検証する

第1節 A 区社協が取り組んでいる福祉教育実践事例をとおして

第2節 B 支え合いの会の事業推進の事例

第3節 C 地区社協ボランティア相談室設立の事例

第2章

プロセスを確認しながらゴールを評価する職員の業務スタイルを確立するためには

第1節 コミュニティワークを組織としてどう業務に取り入れるか

第2節 業務に取り入れる実践を通して

第3節 地域福祉専門職の連携を目指して

第4節 現実的課題として

おわりに

第1章

プロセスを意識しながら業務に取り組んでもらった職員の事業を検証する

2001年に管理職となり市社協という現場から離れた部署で4年間勤め、2005年に運よくまたA区社協という現場戻ってきた。4年間で委託事業は増え、(子育てサポートシステム、権利擁護事業)法人業務も増えていく中で、地域福祉推進事業(小地域支援、当事者支援)は異動前よりかなり、時間的、内容的に進めにくくなった印象があった。しかし、職員は異動前の4人から5人に増え、委託事業の非常勤職員も増え、職場の人材は増えていた。その中で、意識的にプロセスを重視したコミュニティワークというより、結果重視の社協事務が多くなっていた事はゆがめないし、なにより、コミュニティワーク援助技術を取り入れるという意識と経験が少ない職場であったこともある。しかし、ここで事業の見直し、新展開を考えていく職員と出会い、プロセスを意識しながら、確認しながら進めている事業がある。その事例を3つ紹介したい。

第1節 A区社協が取り組んでいる福祉教育実践事例をとおして

この事例については職員が事業を進めていく中での経過とその職員が感じていた所感、展望を平行して記述することによって、事例の検討をしてみたい。

1. 社協の持っていた問題点

社協がボランティアセンター機能を持った大きな要因に福祉教育事業の推進がある。社協の学校と福祉現場を繋いでいけるというなかで大きな事業の位置づけでもあったし、夏休み体験学習という中高生への福祉現場体験、学校教育の授業で組み込まれた福祉授業は大きな反響を浴び、依頼が殺到していた。しかし、福祉教育の依頼が学校からくるが、学校の日程、時間帯の依頼に講師を派遣するというその場その場の対応をしていく中で、福祉教育担当者は次の疑問点を持った。

- ① 時間の少ないところで学校と合わせた福祉教育プログラムは本当に生徒の役に立っているのか
- ② 福祉教育の受け皿を区社協事務局でなく、もっと住民が組織的に対応できる体制ができるのか
- ③ 内容が決まってから当事者をお願いするという福祉教育から、企画段階から当事者が主体的に取り組める手法はないか

偶然、区役所(事業企画係)が地域福祉保健計画に掲げた福祉教育ネットワークを作りたいという話と一致し、社協、行政と協働で進めていくことになった。

事業企画係と進め方については3回事務局会議を開き、まずは、互いに知っている障がい者に趣旨を説明し、準備会のメンバーになってもらうよう呼びかけた。

2. 当事者への呼びかけ

社協職員がもっていた①②③の疑問を日頃から話していた当事者(10人程度)に「一度集まって話し合ってみませんか」と声をかけ、会合を開くことになる。

06年5、6、7月に「ハートバリアフリー」準備会を計4回の開催によって開催。この準備会の趣旨を確認する。(準備会構成:障がい当事者2人 家族4人 区社協2人 区役所2人)

話し合うにつれ「障がいがかわいそう、頑張ってるよ」と提案する福祉教育から、「みんな同じ」という感覚を持ってもえるような福祉教育があるといいという気持ちが高まる。この思いを共感してくれる人を集めて実行委員会(名称:Aハートバリアフリー実行委員会)を発

社協職員の所感・展望

06. 3~4月

地域福祉保健計画・活動計画を合体した形で区役所(福祉保健センター事業企画係)と作成してきた経過があり、共通な目標を設定し、計画をもとに両者共催で事業をスタートさせることがスムーズにできた。

06. 5~6月

当初講師だけで依頼していた障がい者の教育はどうあるべきかに強く関心を持っていたことは意外であった。頼まれればその内容で受けるが、本当は自分が伝えたいものと必ずしも一致していないことを知る。

社協職員の所感・展望

日頃障がい福祉事業で関わり合っていたボランティア、養護学校教諭、この人ならという人選で声をかけていったことが自由な立場での委員構成ができ、実質的な活動に結びついてく。担当していた職員が当事者担当、ボランティア担当を数年担当していた事が声かけの大きな力になっていた。

足して、プログラムの作成、人材発掘に取り組んでみようということになる。

実行委員は集まり福祉教育の講師経験も豊富で、日頃から障がい当事者がメッセージを発信していくことの重要性を認識していた方が実行委員長となった。障がいは様々、まずはお互いの障がいがあるという部分を理解してもらいたいのかをわかり合うための勉強会をしようということになる。

第1回ハートフルアクト実行委員会が8月29日よりスタート。あくまでも、実行委員主導で会議を進める。

この地点で実行委員にボランティア5人、養護学校教諭1人が加わり、12名体制となる。

3. 小学校での実践を通して

5回の実行委員会実施する。

区社協に◆◆小学校から福祉教育のプログラムの依頼が入ったのをきっかけに、実行委員会でこの依頼に応じて見ないかと提案したところ、実行委員会では「話し合いも大事だが実践していきながら確認しよう」ということで依頼を対応して行く事になった。障がい当事者から発信することの難しい「見えない障がい」について生徒に伝えていきたいという思いが高まり、寸劇とグループワーク形式を取り入れた授業（45分）を組み立てて実施した。内容は成功、メンバーも結束力が固まる。

福祉教育のプログラム実践は成功したが、メンバーにはかなり負担もあり、「いったいこの会は何をする会なのか？」、「社協、行政とはどういう関係で進めていくのか？」という原点への疑問がメンバーからわき、代表・会計の人と話し合う場ももたれた。

- ① メンバーの負担がないように
- ② 今年度は、簡単なオリジナルテキストとPR冊子作りをする
- ③ メンバーがもっと親しくなるための息抜き交流の場を持つ
- ④ 社協・行政には、側面的支援をお願いしよう

という点でまとまる。

19年度からは「自分の障がいはわかるが、他の障がいについて自分たちは知らなすぎる。障がいを知らない中で障がいについては伝えられない。」という思いが強く、勉強会を開催。特に精神障がいについてはよくわからないという思いが強く、機関、施設職員も呼ぶ。実行委員会3回実施。

4. パンフレットを作り自分たちの思いを伝えよう

勉強会が落ち着く中で、自分たちの福祉教育の思い、自分たちでできる福祉教育のメニューをパンフレットにして、学校、地域に回ってPRしていこうという方向で作業がすすむ。

パンフレット作成作業の合間にも、9月生涯学習、11月中学校、12月小学校から福祉教育の依頼を区役所、区社協は繋げていく。

実行委員はTシャツをそろえ、楽しく実施していく。

実行委員会7回実施。

5. 地域への発信のきっかけを福祉大会で

当事者による福祉教育実践の大切さを地域に知ってもらいたい。社協、区役所から07年2月の福祉大会で活動の思いと経過と今後について劇など事例を入れて、報告してもらうように依頼する。地域展開していきたいと考えている実行委員としては、タイミングよく承諾してくれる。

07. 4～6月

企画力はもともとある人材がそろっているが、依頼者へきめ細かい打合せを行い、企画、準備、実行、評価をしている。

しかし、幾分疲れが見えるメンバーの増が必要ではないか。

07. 7～12月

従来区社協事務局対応で行われていた福祉教育の依頼が実行委員会対応になる。依頼に対して多くの視点からアイデアを出し合う関係ができてきた。

大会参加者は地縁型組織が多く当事者主体の試みはまだ少なく、「お客様」でいる。大会での反応は良い参考になりそう

6. 事例を通して

以上が職員の事例報告である。

この事例についてはコミュニティワークの援助技術のプロセスとしての「問題（ニーズ）の把握→活動主体の組織化→計画策定→計画実施→評価」ですすめられている。しかし、タスク・ゴール（地域生活課題への問題解決）プロセス・ゴール（住民の主体形成や参加・参画、またや連携力や問題解決能力）リレーションシップ・ゴール（人権擁護からとらえた地域の権力構造の転換）の視点から考えると福祉教育の視点の転換というタスクゴールから障がいに対する地域住民への正しい認識を持ってもらうというリレーションシップゴールがかなり、難題、高度なものであるため、プロセスゴールに対しての支援を現状では難しい評価をしていく中で、新たな計画策定が必要になっている。

第2章第1節は区域事業に対する区社協支援の事例を検証してきた。しかし、区社協の本来業務である小地域支援について事例を出していないのは、現実のところその支援が「問題（ニーズ）の把握→活動主体の組織化→計画策定→計画実施→評価」で進められているものが少ない現状がある。区社協組織として担当地区性をとっているものの、地区社協、地域ケアプラザから応援依頼のあったものに対し、その場で対応している現状がある。ここでは、地域ケアプラザコーディネーターを担当していた職員が異動してきた事により小地域支援の経験とその重要性を認識した視点をもっていただくため、進められてきた。第2節、第3節で紹介したい。

第2節 B地区支え合いの会の事業推進の事例

「『B地区支え合いの会』による高齢者のためのボランティア、支えあい活動」とは18・19年度区チャレンジ提案事業として①要援護高齢者の所在把握のアンケート調査②ボランティア講座開催を2本柱として計画、実施している。この内容から「B地区支え合いの会」への区社協支援が期待されている事を確認し地域支援業務に取り組んだ職員の事例を紹介する。

1 きっかけ

「B地域支えあい連絡会」開催。包括メイン、区・区社協サブで事務局構成との局指針にのっとり、地区担当で列席した。連絡会が地域に対しての事業説明・承認の場の様相を呈しており、区各係所轄の「総合型スポーツクラブ」「親子のひろば」「町ぐるみ健康づくり事業」とならび18年度区チャレンジ提案事業「『B地区支え合いの会』による高齢者のためのボランティア、支えあい活動」が説明された。

主だった事業が地区リハビリ教室の地区社協とVo.グループも少ない地区で、地区のイベントにも区社協職員に声がかからない担当地区に私自身が関わりあぐねていたので、格好の足がかりとして所轄の区高齢者支援担当に協力する形で、ふじ寿が園包括、事業企画係とともに関わり、区社協地区担当者の小地域支援事業として位置づけ業務に入る事を区社協内部で確認した。

2 経過と内容

①推進メンバー（事務局）を確保し、当事者主体での進行を支援する

友愛活動推進員、保健活動推進員、その他地区社協・民生児童委員・自治会周辺で揃えて理解と協力を得やすいため、地区代表職へ選任してもらうよう仕向ける。

結果、下記メンバーにて進めていく。自治会へは連長への適宜報告に代える。【B地区支え合いの会推進委員会】

友愛活動推進員、民生児童委員、保健活動推進員、地区社協役員計6名に、協力機関として

地域包括支援センター、区事業企画係、区社協、主管の区高齢者支援担当を加えて、B 地区地域交流センターで話し合いを進めている。

②アンケートの支援（18～19年度）

先行例の調査票など様式類の情報提供を中心に、定例会席上で進捗把握。

19年度当初までアンケートに焦点化し、12単位自治会のうち、1地区済み、1地区準備中としてきたものの、活動根拠になりえるほどのデータは集まらなかった。

アンケートへの固執状態脱却のため、協力機関サポーターで介入、スケジュール提示等でボランティア講座への動機付けを図った。結果、一部担当に一任の形態で合意した。

③ボランティア講座開催の支援（19年度）

11月15日に講座実施を決定。

個々の得意分野を活かしてチラシ作りなど役割分担し、作業は委員自身で進めている。途中、Vo.講座の考え方などは区社協がその専門として期待され、具体的に提示させていただいた。現状区社協としては、機材の確保、広報手段やレイアウト、受付書類、事務手続での助言等を適宜続けている。

④関係機関との歩み寄り

地域包括支援センター、区高齢担当などから、地域や事業の情報がもたらされるようになってきている。

B地区での区社協の存在は大変希薄で、区社協に声をかける、という考え自体がない。実際にB地区社協の総会での結果や、その後の検討委員会の状況は包括Cからもたらされた。

3 ふりかえり

- ・支援機関としては適度な距離感を保てている。
- ・地域に区社協に関わる既存の活動グループがないことで、行く先々で珍しがられ、区社協がこの地区に興味を示している事態は前向きに受け止められている。
- ・キーパーソンと面識を得て、目的と内容に応じての相談ができるようになってきた。
- ・関係機関に、事業と地域支援両面でのつながりを意識されるようになってきた

4 これからにむけて

- ・そもそものチャレンジ事業そのものの進展への支援では、やはり実務的に“役立つ”“使える”ものを提供していかなければならない負担はあるものの、

- ① 担当地区の地域性の理解と、活動者や組織との接点を確保
- ② 担当地区ニーズ把握と人材育成
- ③ 地区社協の運営支援、底上げ、方向是正

など、区社協業務での得るものが大きい。ただし地区担当で抱え込んでいるので、各事業担当に相談していききたいところである。

地区担当のあり方として、地区の個別援助ニーズは包括や地区担当ワーカー、保健師が把握している以上、その情報を提供してもらえ関係を築くことを重視したい。

そのためには、

- ① 対価として事業情報や事業担当との連絡調整役など務められるようにしておく
 - ② フォーマルな制度サービスの改正に敏感になっておく
 - ③ 職責としての連携の点で、法制度と組織の位置づけを理解しておく
- ように努めておきたい。

- ・住む「地域」に帰属してこそその活動や事業であり、その地区のどの層が狙いなのかを考え、その後どう根付かせていくかを周囲と相談しながら進めていかなければならない。

5. 事例を通して

以上が職員の事例報告である

この事例についてはコミュニティワークの援助技術のプロセスとしての「問題（ニーズ）の把握→活動主体の組織化→計画策定→計画実施→評価」ですすめられず、活動主体の組織

化が先に進められている。そして、計画策定は進めつつも、地域有志の会「支え合いの会」が地域の活動主体として地域に認識されるのが、難しい状況にある。

それは、地区社協、地区連合会、民生委員などの連携が必要とされている中で、地域に縦割りの特殊性を持っている現状があることだ。つまり、コミュニティワークの特徴でもある「複数の活動主体が地域で構成されている」ことから、活動主体への働きかけの対象が変化していくという事例である。この事例では掲載されていないが、担当者は「支え合いの会」の活動環境を充実させていくため、地区社協会議に参加したり、地区社協関係者、地区連合会関係者と連絡をとりあい、調整をはかっている。

しかし、地域にはなかなか動かせない地域の組織の関係性があることを確認する。本来ここで、現状認識した上で活動主体間の調整を新たに働きかけるか、支え合いの会という活動主体の人材を新たに掘り起こし、地域との新たな関係を作り出すかの選択をし、計画策定の再策定が必要とされているが、区社協組織として充分論議されていないのが現状である。

第3節 C 地区社協ボランティア相談室設立の事例

1 きっかけ

地域福祉保健計画・活動計画のリーディング事業の1つに、「もっと身近なところにボランティア相談できる環境をつくる」ことを目的に事業主体が地区社協である前提で

「ボランティア相談室を地区に設立する」という事業を区社協としてもうけた。申請型方式で地区社協に提案したところ4地区から申請があり、その1地区社協であるC地区社協での取り組み事例を紹介したい。

2. 目的の確認

下記の相談会、説明会の中でボランティア相談室の設置目的を次の通り確認した。

Vo.相談室の目的：

ささえ愛プランの一環で、ボランティアの仲介及び人材育成、並びに福祉保健に関する情報提供などの機能を、日常生活圏域にも区民と協働で設定する。

3 経過と内容

- ① 個別相談会 … 申請動機や開設までの手順、区社協の人的・財政的支援の確認
- ② 説明会 … 地区社協の役員や主たる協力者へ、区社協から事業目的を説明
- ③ 研修会 … ボランティアコーディネーターや先行事例との交流などの企画調整
- ④ 財政的支援 … 法人名義携帯電話の契約・貸与、アンケート調査費等助成金交付

日 程	名 称	講 師 ・ オ フ ィ サ ー ハ ー
平成 18 年 7 月	地区社協支援事業個別相談会	A 区社協
平成 18 年 9 月	活動アンケート配布打ち合わせ	A 区社協
平成 18 年 10 月	開設地区別研修交流会	D 氏 (〇〇区〇〇地区民児協会長)
平成 19 年 1 月	プレオープンにむけて① (アンケート回収分析進捗他)	A 区社協
平成 19 年 2 月	開設出張研修	〇〇地区福祉ネットワークコーディネーター 6名
平成 19 年 2 月	プレオープンにむけて② (C地区版運営形態概要決定)	E 氏(A 区社協ボランティア相談 コーナー)
平成 19 年 3 月	相談室ボランティアコーディネーター研修①	A 区社協 (事務局次長) 同 (職員)
平成 19 年 3 月	相談室ボランティアコーディネーター研修②	A 区社協ボランティア相談コーナー コーディネーター有志
平成 19 年 3 月	プレオープン	

4 ふりかえり

- ・会議席上と運営費交付での事務的なやりとり以外に、地区単位で話す機会を得た結果、その地区での地区社協のあり様や自負、悩み、人間関係や社会資源の状況などを、取りまとめる会長・事務局長の視点で情報収集できるようになった。
- ・組織としての区社協～地区社協のつながりを意識し、されるようになった。
- ・地区担当と事業担当への進捗報告や役割分担をうまくできず、抱え込んでしまった。

5 これからにむけて

- ・地区担当との役割分担をどうするか

年度末開設にこぎつけてから、研修の企画調整はかろうじて行ったが、コーディネータ会議に足を運んでおらず、現状把握や具体的な運営支援を行えていない状況。

毎月出席していいものか、地区担当にお願いする段階なのか、それとも会議出席無で支援する手段を考えるべきか、迷っているうちに4ヶ月過ぎてしまった。

- ・他の事業担当との役割分担をどうするか

区域と日常生活圏域のボランティア相談窓口としてつながるシステムをつくること、登録者やニーズの共有化し、ボランティアコーディネーター同士でどんどん話し合える環境にしていくことは実務的にも、対外的にも必要。

けれどもボランティア相談コーナーの現状とボラコさんの本音が耳に入る立場ではなく、けれども聞き回ること自体に自分の中では越権行為のように感じてしまう。

各事業の方向性はどうやってシェアしたり分担したらいいのか、どこまで直接動いていいのか、白黒つくようなことではないのですが、悩ましく感じています。

6. 事例をふりかえって

以上が職員の事例報告である。

ボランティア相談窓口をすでに実践されている他区の実践者の協力がここで立ち上げの大きな力となっている。また、C地区の積極的な事業を進めて行く姿勢に担当職員のアドバイスが有効に活用され、進められてきた事業でもある。

この事例についてはコミュニティワークの援助技術のプロセスとしての「問題（ニーズ）の把握→活動主体の組織化→計画策定→計画実施→評価」ですすめられている。

しかし、ボランティアニーズは事業実施前の事前調査で明らかに多かったのに対し、実際の相談窓口への依頼件数の量が少なかった。団地地域という特性からか潜在しているニーズが表面化されないという事から地域のニーズの掘り起こしを策定計画に盛り込む必要性がきている。

事例のこれからにむけてでも出ている職員の所感として、区社協のボランティア相談機能との連携は、現在企画段階で進めようとしているが、具体的計画策定にまではいたっていない。また事業担当と地区担当の今後の持っていく方を整理していかなくはいけない区社協の地区社協支援体制の有り方の検討が必要になっている。

第2章

プロセスを確認しながらゴールを評価とする職員の業務スタイルを確立するためには

第1節 コミュニティワークを組織としてどう業務に取り入れるか

第2章で評価している事例は、あくまでもある段階にきて、職員が関わってきた地域住民の活動の経過、職員が支援してきた見解を管理職と擦り合わせしながら、整理されたものである。

しかし、適切なコミュニティワークを実践して行くにはかなり、事実が進行してしまっただけからの整理である。つまり、その場でどういった対応をとるかの判断があくまで担当職員の見解である。

つまり、コミュニティワークの特徴とも言われる「複数の『主体』『場』『出来事・事件』の把握と、コミュニティワーカーが、「どのような判断で、いつ、何のために、どのような場を使って、何に働きかけ、何をしたか」（ワーカーの意図・思い・働きかけ）＊ は結果的に分析されている。本来この分析が日常業務に反映され、組織として検証されながら進められる必要性が求められている。

そのために、次の3つの目的と2つの手段が必要とされていると考えた

目的としては

1. 事業をスタートする地点で「主体」「場」を検証するなかで、タスク・ゴール（地域生活課題への問題解決）プロセス・ゴール（住民の主体形成や参加・参画、またや連携力や問題解決能力）リレーションシップ・ゴール（人権擁護からとらえた地域の権力構造の転換）を組織として設定していること。
2. 区社協が地域福祉活動推進のかなめである「ワーカーがコミュニティ援助技術をどう発揮してきたか」を重視して業務の中に取り入れ事業評価していること
3. そうはいても、こうした組織的かわりを前提として、その場その場ちがう対象に迅速な対応をしていかなければならない現場で仕事をしているワーカーには現場でかわれるワーカーの「判断力」が尊重されていること。

そしてこれらを業務として展開していく手段として

1. コミュニティワークを進めていく中で、「目標」「プログラム」「主体」「場」「出来事・事件」「ワーカーの意図・思い・働きかけ」を記録化し、変動しつつも組織として検証していくこと。
2. 現場ワーカーのコミュニティ援助技術を向上させるための研修の機会をもつことではないだろうか。

確かにボランティア登録者が何人に増えたか、地区社協にどれだけ研修をうったか、という数量的評価が求められている時代であることはまちがいない。しかし、コミュニティワークを主戦力としている社協がこうした事業評価を持ち、業務スタイルを確立し、研修をして人材を育成しなければ地域福祉の発展は難しい状況にあるのではないか。

第2節 業務に取り入れる実践を通して

第1節でコミュニティワーカーが、「どのような判断で、いつ、何のために、どのような場を使って、何に働きかけ、何をしたか」（ワーカーの意図・思い・働きかけ）の分析が日常業務に必要なだと述べた。その記録づけを、A区社協の職員ミーティングで提案したところ「組織として検証していく事の必要性」が合意された中で（職員各個人で認識度の違いはあるにせよ）経過報告を記録化することによって業務を進める事を始めた。

まだ試験的段階ではあるが、ここでは、社協に入って間もない新人職員が熱意を持って地域支援に取り組む中で誠実賢明に記録して経過と業務の振り返りしている事例をここで紹介したい。

D 地域団塊の世代向け講座実施への取り組み

1 きっかけ

D 地域ワーキングの中で、地域内での高齢者数の増加が毎回のように指摘され、D 地域の課題としてあげられていた。

また、D 地区社協からの声として、送迎ボランティアの確保の難しさがケアプラザ職員を介してワーキングでとりあげられていた。

D 地域への区社協からのアプローチとして、増加する60歳以上の方々への支援の必要性を感じ、活動する場の提供や、対象の方々を直接支援できるようなボランティアの確保がその選択肢として考えられた。

2 目的

以下の5点を目標として、D 地域を対象とするボランティア講座を企画した。

- ① D 地域で今後増加していくであろう高齢者のニーズに対応できるボランティアを育成、支援する。
- ② D 地域に在住する潜在的な活動者に対して、活動場所を提供していくシステムを構築する。
- ③ ①②を介して、獲得できたボランティアをD 地区のグループ化する
- ④ D 地区社協の活動を支援する。
- ⑤ D 地域のもう1つの課題である、増加する就学前の子どもたちへの支援も視野に入れる。

3 方法

◎連合町内会、民生、地区社協の連携が強い地区であるので、3者の了解と協力を得られるよう働きかける。

◎D 地域に実際どれくらいのボランティアが必要とされているのかを把握する。

◎特に地区社協の現状をヒアリング調査し、地区社協がどれくらいの人材を必要としているのか、地区のもつ課題をどのようにとらえているのかを把握する。

上記の事項を実行することによって、講座に参加したボランティアの定期的な活動場所を確保し、継続的な活動を支援する。

以上が職員の事例報告である。

ここまでは第2章1, 2, 3節と変わらない。この報告では「きっかけ」にある地区社協の声、ワーキングの声をどう拾い上げてきたか、「目的」の幅があまりにも広すぎてどこを最終的ゴールとしているか、「方法」にある地域のもつ課題を解決していく主体がどこにあるかが明確でない。という状況にある。しかし、ここで職員は業務経過を以下のように記録している。

4. 業務記録

地区社協支援実践記録(地区社協)

NO.	年	月	日	時間	地区	会合名称	記録職員	出席者	場所	③プラン (目標とすること)	④プロセス (報告書等)がある場合は、★印)	⑤モニタリング (所感、異議など) プランと比較して
1	2007年	11月	4日	10:00 ~ 12:00	D地区	D地域まつり	A職員	D地域ケア プラザ職員	D地域口開 拓	D地域の主だった活動者の 方々に、区社協、ケアプラ ザで、ボランティア協力を 企画していることを知って もらう。また、担当者の顔 を覚えてもらう。	開会式から参加し、D地域まつりを知る。 活動者の方々と、直接話ができる機会を得 る。	地区社協事務局長の紹介があり、連合町内 会会長、地区社協会長と話しができた。D 地域では自治会、地区社協、民生児童委員 の3者が非常にいい状態で連携できている ことを知ることができた。
2	2007年	11月	15日	13:00 ~ 15:00	D地区	D地区社協ヒ アリング	A職員	D地域ケア プラザ所長・職員	D地域ケア プラザ	D地区社協がどのような人材 を必要としているのか、ま た地域のどのような点を課 題と考えているのかを知る。	地区社協会長、地区社協事務局長に對して のヒアリングを行う。その中で、現在企画 中のボランティア講座をお伝えし、協力を 呼びかける。	定例的な活動がないことから、地区社協で 新たな人材を受け入れていくことの難しさ を知ることもできたが、また一方で地区 社協独自の人材を必要としているという居 住者のニーズも知ることができた。
3	2007年	11月	24日	19:00 ~ 19:30	D地区	D地区青少年 指導員定例 会	A職員	D地域ケア プラザ職員	D地区セン ター	ボランティア講座企画の周 知を行う。また、地域ケア プラザ職員と合わせて、地 区担当者の顔を見てもら う。	定例会の冒頭に事業の説明を行い、青少年 指導員の方々に、またその先につながって いる方々に「ボランティア講座」のことを 知ってもらう。	「ボランティア講座」を知ってもらう以前 指導員の方々に、またその先につながって いる方々に「ボランティア講座」のことを 知ってもらう。
4	2007年	12月	11日	13:30 ~ 15:30	D地区	ボランティ ア講座準備 会	A職員	D地区セン ター職員 D地域ケア プラザ職員	D地区セン ター	1. 地域福祉の啓発 2. 人材発掘・確保 3. ネットワークの構築 3点を3番で必要とされて いるボランティア講座を開 催する	実施主体は社協、ケアプラザ、地区セン ター。3番どこでも参加でき、関わりもてよう な講座の立ち上げを考えた。3番の必要と しているボランティアの確約。 対象：初心者向け 開催時期2~3月	座席の確保として効果的な事業となりそ う。地区社協、自治会、男性ボランティア グループなどに声をかけて、座席と協働 した形で実施できれば地区社協支援にも繋 がれる。
5	2007年	12月	26日	10:00 ~ 12:00	D地区	ボランティ ア講座準備 会	A職員	D地区セン ター職員 D地域ケア プラザ職員	D地区セン ター	具体的講座の内容を素案と して作り、地域活動者に相 談する。	1. ボランティアとは→2. 実習紹介→ 3. 実習→4. まとめ の流れで2集 次回と連、地区社協、民協会長に企画に参 画してもらう。	実際の講師などに地域のの人に参画してら うことが、講座終了後、修了生を迎えてく れる体制につながると思うが、どの程度ま で受け入れてくれるかが不安。
6	2008年	1月	4日	9:00 ~	D地区	D地区養護交 渉会	A職員	D地域ケア プラザ職員	F中学校	D地区の活動者にボランティ ア講座企画からの参加を打 診する。	養護交換会の中で、自治会関係者、地区社 協関係者、民生委員関係者と打ち合わせ を行う。また、今後の打ち合わせ 参加をお願いする。	D地域ケアプラザ職員が目標達成を促す ために、地区社協関係者やボランティア グループなどに声をかけて、座席と協働 した形で実施できれば地区社協支援にも繋 がれる。
7	2008年	1月	8日	10:00 ~ 12:00	D地区	D地区セン ター運営委 員会	A職員	D地区セン ター職員	D地区セン ター	D地区センター運営委員であ る民生委員児童委員協議会D 地区会長に、ボランティア 講座への協力を打診する。	D地区センター職員から、これまでの進捗 状況を報告し、今後の打ち合わせ参加を お願いする。	D地区センター職員の印象としては、好意 があったとのこと。今後の日程調整を、 連合町内会会長、地区社協会長とあわせて おこなっていく。

5. この記録を通して職員ミーティングで検証した結果

<評価すべき点>

①記録されているのは、地区センター、地域ケアプラザ、区社協職員3者で3者の必要とされているボランティアを募集、育成、グループ化していく中で、それが地域と遊離したグループとならないよう地域にアクションを起こしている事。

②「問題(ニーズ)の把握→活動主体の組織化→計画策定→計画実施→評価」視点でもう一度整理すると、様々なニーズに 대응していくボランティアグループの形成(活動主体の組織化)を第1に考え、そこから様々なニーズがある事をグループ自身と地域で共感し、(問題(ニーズ)の把握)グループと地域が連携した中で問題解決していく(計画策定→計画実施)手法が進められている。

③ありがたいな、目的形グループの形成でなく、慎重に地域との連携で進めている点だ。地区社協の中で定着されているが方向性として狭くマンネリ化している社協事業に新しい風邪を吹き込み、活性化していこうという着眼点。

<検討すべき点>

講座で集まる住民は講座終了後自分が期待される活動と、自分の信頼できる仲間、機関を求める。講座終了後の修了者のグループ化をどこがどう誰と連携していくかが、カギとなる上で、地区センター、地域ケアプラザ、区社協、地域が同じ見解を持っていく準備が必要であることがその点が業務記録で明記されない。

<期待すべき点>

三者の役割分担は、進めていく上でずれが生じる事が、地域福祉援助ではたびたび起こるので、確認の場の設定を期待したい。

6. 記録と検証していく事について

記録と検証の効果は次にある

①上記事例の場合「きっかけ」「目的」「方法」ではそれぞれの取り組み関わりが抽象化され、それがどうして起きたか、経過の意図、思い、働きかけを含め誰と話して決めたか不鮮明になり、事業を確認していく中でも言葉というあいまいな表現で確認されてしまう。これを鮮明にしていく。

②その会議、打ち合わせで何を目標にしていくかを明確にすることによって業務の達成の確認ができる。

③目標とプロセスの関係性で業務の流れが明確になる。

つまり、職場での業務の評価、検討と担当職員の進行確認、振り返りに大きな効果を生み出すということだ。

社協職員のありがちな「なんとなく進めてきたらこういう展開になった」という業務の進め方を改め、進行確認をワーカーと職場で行っていき、検証したことを担当職員に返し、担当職員が自分の視点から見えなかった「気づき」を持ち、これからの業務に生かしていくことの効果を示した事例ともいえる。

つまり、記録と検証はあくまでも手段であって、地域支援の個別事例に対して組織的な見解を持つこと、それによって職員が「気づき」次の地域の働きかけに役に立っていくことが目的なのだということがわかった。

このミーティングの後、報告した職員から「地域全体への働きかけと事業を起こそうとする有志の住民を集めていく事はどちらが先なのでしょうか？」と私に質問をしてくれた。私は「2足のわらじで行く社協にはどちらも大事で先後はなく同時に進めている今の形がベストだと思う。ただ、地域の働きかけは、会議とか公式の場面でなく、日常の関わりの中で、自分達の思いをしつこいぐらいに伝えて行くと言うのが大事だし、そのしつこさが地域の人には『こいつは本気で自分達の地域のこと考えているな』と思わせるのが信頼を勝ち得るチャンスになるのではないかな・・・まあそんなに上手く行くことばかりもないけど」と返事をした。こうした記録・検証から生まれてきた会話である。

第3節 地域福祉専門職の連携をめざして

はじめにでも述べたが、横浜では平成3年地域ケアプラザ（当時：在宅支援サービスセンター）ができ、地域ケアプラザに地域交流部門をもうけ中学校区に1施設の開設を計画し、平成20年現在109施設が運営されている。

平成19年12月横浜市福祉局発行の地域活動交流事例集に明記されているように小地域担当の専門職を横浜では独自に地域コーディネーターを配置し、区社協・区役所・地域ケアプラザ職員が専門職として役割分担を与えられている。

たしかに、区社協の小地域支援、当事者支援は地域ケアプラザが現場第1線として展開されている。区社協もここで後方支援なのかどうか地区社協との関係はどうかは市社協が平成15年発行した「区社協基本指針」に平成20年再発行した形で位置づけ、役割分担を明記されている。

これからは、区社協職員が地域の現場第1線のケアプラザの地域コーディネーター、包括支援担当者と「ニーズ、地域でのキーパーソン等」を互いに情報交換し、タスク・ゴール（地域生活課題への問題解決）プロセス・ゴール（住民の主体形成や参加・参画）、リレーションシップ・ゴール（人権擁護からとらえた地域の権力構造の転換）を意識した小地域支援を展開しなくては行けない。そのために区社協がしなければならないのは、

1. 地域福祉専門職がコミュニティワーク援助に関する共通理解を持つ場を設定すること。
2. コミュニティワーク援助技術が本主流として進められてきた社協がその技術を地域ケアプラザのコミュニティワーカーに伝授していく立場であるという認識を持つこと。
3. コミュニティワークの研究、研修を場を幅広く地域福祉専門職に提供していくこと。
4. そしてそのためには、学術的コミュニティワーク論でなく、今回の3章2節のような実践、記録、検証を社協職員が自ら実践して「現場ではまだ、発展段階にあるコミュニティワーク援助技術」を身につけ伝授できる形として確立すること。

が大事なのではないか。ケアプラザとの協働とは、事業を共催にする、データ等を共有する前提にこの4つが先行され、実践されなければ形だけのものになってしまうことが今回のレポートで強く感じた。

第4節 現実的課題として

第3節ではかなり強気で述べたが、そのじつ現実的なことを述べると、この記録・検証を手段とし、目標設定・ワーカー技術の向上・評価を目的とする形で進めていくコミュニティワークは難しい。その理由は各章でも少しづつ触れているが、整理すると

1. 地域という中では、対象が多く、変化も地域のリズムで起こりやすく働きかけの成果が見えにくい。つまり、職員がやってもやらなくてもという意識が起こりやすい。
2. 区社協が持つ直接事業が多くその事業成果は目に見えやすくそちらにおもむきが多くなる
3. 社協自身が多くの事業、法人事務を抱える中、忙しいという現実。

しかし、何故、権利擁護事業はあれだけ、区社協の中で、ケースを正確にとり、ケース検討を行い、事例検討会という職員の資質向上も丹念に行われているのだろうか？財産管理という責任性の高さだけでなく、「困った人を何とかする」という業務に対して、組織としての業務の位置づけ、業務への意識からのようだ。

コミュニティワークは「困った人をなんとかする」地域をつくるという意識の上で、区社協、市社協全体が業務の位置づけ、意識を持つことが現実的課題として急務のようだ。

「地域支援が個別ケースを解決する」「個別ケースから地域支援を生み出す」この当たり前な関係性を目に見えた形で実践して行くこそが社協職員がコミュニティワークの主役になるかぎといえる。

おわりに

今回の報告はほとんどが平成19年度に県社協主催で行われたコミュニティワーク検討会の参加した中での藤村教授の講義、検討会メンバーが協議し、まとめてくれた「コミュニティワーク実践ヒント集」（平成20年12月神奈川県社協発行）をもとに、自分の業務の振り返りと現場での実践報告で構成されている。完結に言うと、この検討会での提案を自分の過去と現在の業務にあてはめて、まとめてみたというものです。検討会に参加しなければこのような分析はまるで思いつきもしなかったのです。そう言った意味で、検討会で指導して下さった藤村教授、意見を交え「ヒント集」を作成してきた検討会メンバー、助言して下さった事務局に本当に感謝しています。

あくまでこだわっているのが「社協職員がコミュニティワークの主役になる」ことです。

A区社協では平成20年3月に区社協職員、ケアプラザコーディネーター職員、区役所事業企画係ワーカーを対象に初めてこのコミュニティワークをテーマに県社協の協力を得て、研修が行われる。今後の実践の成果を導き出すきっかけにしたいと私自身はおもっている。