

## 5 担当課内や庁内関係課との連携

### (1) 担当課内の連携

- ・生活支援体制整備事業の内容は一見分かりづらく、成果も見えづらいため、所属組織内や関係者から活動の理解を得づらく、市町村担当者や生活支援コーディネーターが誰にも相談できず悩んだ末に孤立する恐れがあります。
- ・所属組織内に良き理解者や応援者を増やすため、勉強会を開催する、活動記録を同僚や上司に見てもらう、他市町村の先進情報を共有するなど工夫していきましょう。
- ・生活支援コーディネーターを外部委託している場合は、委託先と連携を取る必要があります。
- ・各担当課の人事異動の際に事業が滞ることがないように、引継ぎやサポートは確実かつ丁寧に行いましょう。

### (2) 庁内関係課との連携

- ・生活支援体制整備事業を進めるにあたっては、市町村内部の庁内連携が非常に重要です。
- ・例えば、「地域共生社会<sup>16)</sup>」の実現を見据えれば、生活支援体制整備事業の担当課と地域福祉の担当課が別々の場合には特に連携を意識しましょう。
- ・福祉担当課以外でも、例えば福祉意識啓発のためには広報担当課、市民活動担当課やまちづくり担当課など多様な関係課の理解と協力が必要となります。
- ・他にも保健・医療担当課、商工・産業担当課、教育担当課、都市計画担当課、NPO担当課、財政担当課なども連携先として考えられます。

#### 現役生活支援コーディネーターの声

担当課と連携し、市の内部向けに生活支援体制整備事業の勉強会を開催しました。全庁に向けた周知には苦労しましたが、各事業のつながりが明確化されたことで行政各課に理解者が増え、担当者・生活支援コーディネーターともに関係各課との連携がしやすくなりました。

## 第2節 生活支援コーディネーター

### 生活支援コーディネーターとしての心構え

- ・住民主体の活動を開発・拡充して地域の支え合いを広げていくためには、住民の思いや熱意が必要です。
- ・「住民の思い」を形にするため、様々なヒトやモノ、情報をつないでいくのが、生活支援コーディネーターの役割です。
- ・生活支援コーディネーターは人や様々な資源をつないでいく「つなくプロ」であり、地域課題を一人で解決していくのではなく、周りとの協働で解決していくことが求められます。
- ・生活支援・介護予防を充実させていくためには、制度やサービスなどの事業だけでなく、地域住民による「自助<sup>17)</sup>」と「互助<sup>18)</sup>」の充実を図る視点が大切です。
- ・例えば、介護予防教室などの機会に自助の意識を高め、仲間とのつながりを互助の意識につなげていきます。

#### 現役生活支援コーディネーターの声

- (Aさん) 「うまく解決できない」と負担に感じてしまう時は、問題を整理してみて、今の自分が解決できそうな小さなハードルをたくさん立てて、一つずつ取り組んでいます。
- (Bさん) 「今日は住民の前で大切な発表がある。不安でドキドキ。できれば避けてしまいたい」という気持ちの時は、事前に同僚を相手に発表の練習をしました。そのうち、場慣れして経験を積み重ねていくことで、ドキドキは解消されてきました。

### 生活支援コーディネーターの年間プロセス

- ・生活支援コーディネーターは、市町村の方針に基づき、行政と連携しながら、目指す地域像の実現に向けて単年度～中長期にかけた計画を立てていく必要があります。
- ・しかし、計画作成のプロセスは明確化されている訳ではありません。また、地域づくりは、それぞれで状況が異なるうえに日々変化するため、非常に時間がかかります。
- ・どのような手順で取り組んでいくか悩んだ時は、ロールモデルとなる他の生活支援コーディネーターに相談したり、協議体と一体となって年間プロセスを協議したりなど、一人で抱え込まないようにしましょう。



# 1 第1層・第2層それぞれの役割と連携

## (1) 第1層・第2層の役割の違い

### 生活支援の担い手養成と住民活動(地域の資源)の創出

- 【第1層】「市町村圏域での住民周知・意識醸成」や「市町村圏域での担い手養成」、「企業と連携した取り組み」など、第2層で解決できない課題解決方策を行政や関係者へ提言し、具体化します。
- 【第2層】中学校区域などの小地域に入っていく、地域住民と関わりながら直接声を聞き取り、地域に合った人材確保や地域の資源拡充・開発を行います。

### 関係者のネットワーク構築

- 【第1層】・広く地域課題に対応するため、市町村圏域の団体や企業と連携します。  
・第2層生活支援コーディネーターと日頃から連絡をとって情報共有し、不安を解消するためのバックアップやサポートに努めます。
- 【第2層】第2層圏域にいるキーパーソンと連携するなど、地域課題を解決していけるようなチームを構築します。

### ニーズと資源のマッチング

- 【第1層】各第2層圏域の地域特性やニーズを整理しつつ、市町村圏域で取り組まなければならない課題に対して資源や仕組みをマッチングします。例えば「全域で高齢者の移動に関する課題があり、社会福祉法人に送迎車の活用を働きかけた」のような事例が挙げられます。他にも、担い手不足や、活動拠点となる場所の不足などの課題が考えられます。
- 【第2層】・担当圏域におけるニーズと資源をマッチングします。  
・第3層<sup>19</sup>の活動団体と協働する際は、「困窮世帯」や「認知症当事者」など複雑多様な個別課題に直面することもあります。一人で解決しようと抱え込まず、チーム力で解決していく必要があります。

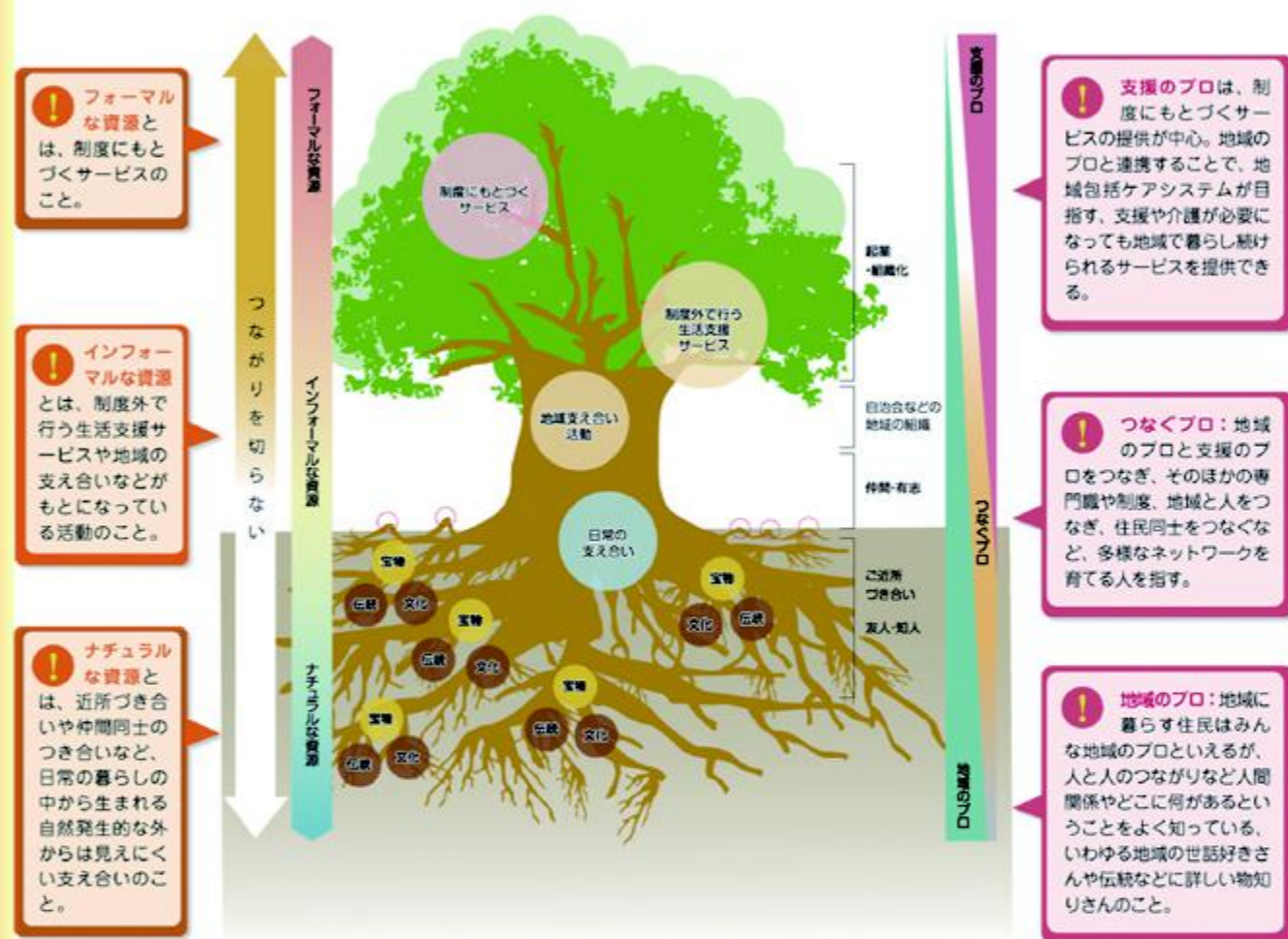
### ワンポイント「ニーズと資源のマッチング(第1層・第2層共通)」

- ・地域の特性やニーズをしっかりと把握しておくことがマッチングの選択肢を増やすことにつながります。
- ・マッチングはニーズと解決できそうな住民活動をつなげるだけでなく、人と人をつなげることも含まれます。例えば、活動を活発にしたいサロンの運営者と、活動してみたいと熱意をもった次世代の地域住民をつなげることもマッチングと考えられます。

### ワンポイント「地域づくりに求められる視点」

- ・地域住民でしか知らない人材・場所・活動は、地域に入り込み教えてもらわなければ見つからないものです。
- ・「地域の宝物」を発見し、光を当てれば、地域に欠かせない資源へと深化し、マッチングの選択肢が増えていくこととなります。
- ・目に見えづらい部分の活動を把握することが非常に大切です。

地域づくりの木



引用：特定非営利活動法人全国コミュニティライフサポートセンター  
2017「生活支援体制整備事業をすすめるための市町村ガイドブック」

- ・生活支援コーディネーターは、地域ニーズの発掘と課題解決のための担い手発掘の両方を行い、それらをつないでいきます。個別のニーズと資源をつなぐことだけを目的としないようにしましょう。
- ・生活支援コーディネーターは、主に根から幹にかけての活動をつなぐ役割を担います。そのうえで、住民の望む活動を支援していきます。
- ・第2層生活支援コーディネーターは個別課題に直面することもあります。個別支援だけでなく地域支援の視点を持つことが大切です。



## (2) 求められる視点

### 生活支援体制整備事業における地域づくり

- 生活支援体制整備事業においては、既存の住民主体活動（サロン活動、見守り活動、助け合い活動など）やサービスを活性化することを試み、ニーズに対して既存の活動やサービスが不足していれば、新たな資源の創出を検討していきます。

#### こんなことには注意 ⚠️「総合事業のサービスづくりがコーディネーターの役割？」編 ⚠️

「総合事業に位置づけるサービスをたくさん作っていかなくちゃ！！」

- 生活支援コーディネーターは総合事業のサービスづくりに捉われず、まず、地域にある資源の充実や支え合いの住民意識の推進に目を向けていきましょう。
- 高齢者が、介護保険制度に捉われずに適切なサービスや住民活動などを選択・活用でき、住み慣れた地域でいつまでも役割や生きがいをもって「自分らしい」生活が送れるような地域づくりを進めていきましょう。
- ただし、総合事業とすることで運営に補助金が出るなど、活動の支援につながるケースもあります。条件に合えば、活動者に十分な説明をしたうえで総合事業への移行を促すことも検討しましょう。

### 共生型の地域づくり(その人らしさを大切にす視点)

- 生活支援体制の整備にあたっては、高齢者だけを対象とするのではなく、子どもや障害者などの参加も妨げないことは「介護予防・総合事業ガイドライン」に示されています。
- 地域には様々な方が生活しており、複雑多様な地域課題を抱えています。楽しみや生きがいをもって活動する人ばかりではなく、支援を拒絶したり、SOSの声を上げなかつたりするような地域住民も存在します。
- 多様な地域住民が共生していくために、「高齢者のみ」や「福祉のみ」といった偏った分野で考えていくのではなく、担当分野を超えた庁内連携など幅広い視野を持ちながら進めていきましょう。
- 住民主体で多世代交流を進めていくためには、「色々な形があつていい」ことを前提に、地域住民と柔軟に交流を図っていくことが大切です。



## (3) 生活支援コーディネーター同士の連携

### 連携の必要性

- 地域課題だけでなく悩みや喜びを共有し合い、上下関係ではなく同じ目線で地域づくりを進めるため、第1層と第2層生活支援コーディネーターは密に連携していかななくてはなりません。
- また、他圏域を管轄する第2層生活支援コーディネーター同士も、普段から住民活動に関心のある企業・団体や担当圏域のキーパーソンなどについての情報交換をしておく、活動がスムーズに進むでしょう。
- 電話やメールだけで情報交換やコミュニケーションを図るのではなく、地域に出て近隣を通った際に立ち寄ってみるなど「顔の見える関係づくり」を心掛けていきましょう。

### 連携体制の構築

- 第1層と第2層、又は第2層同士で協議体に相互参加することで、それぞれの協議体の橋渡し役となって活動の連動性を高めるだけでなく、同じ生活支援コーディネーターとして協議体での取り組みや関わり方を俯瞰的に見ることができます。
- 生活支援コーディネーター同士の定例会（連絡会・勉強会）を開催することで、第1層と第2層それぞれの圏域での進捗や最新情報を共有するとともに、生活支援コーディネーター同士でしか解決できない悩みを打ち明けることができます。

#### 現役生活支援コーディネーターの声

第1層生活支援コーディネーターとして、第2層生活支援コーディネーターに対して「いつでも悩みを相談してきて」という姿勢でいます。何かあればメールで相談してもらおうようにしていて、その回答を第2層生活支援コーディネーター受託先の地域包括支援センター管理者や行政担当者にも合わせて返信しています。生活支援コーディネーター同士の連携を図るだけでなく、関係者に活動状況や抱えている課題を知ってもらうための情報共有につながっています。



## 2 各種団体との協働(仲間づくり)

地域づくりにあたっては、外部の多様な関係者との連携を構築していくことが必要となり、より良い関係を構築していくためには工夫が必要です。

### (1) 根回し、キーパーソンへの働きかけ

**目的** ・活動や取り組みをスムーズに進めるため、地域住民や関係者の理解を深めます。  
・根回しと聞くと、マイナスイメージを持つかもしれませんが、生活支援コーディネーターの動きで大切な技術です。

**手法** ・根回しを「事前確認・事前段取り」と考えてみましょう。  
・各地域に存在する慣例や、誰がキーパーソンなのかなどを把握し、行政や関係者と協力しながら丁寧に進めていきます。  
・事前に協議体で話し合う内容をキーパーソンとなる何人かに提示し、「〇〇さんの経験や知識から□□に関するアドバイスをもらいたい」と事前確認しておくことで、当日のスムーズな進行や、生産性のある話し合いにつながります。

**効果** 協働の体制づくりにつながるとともに、生活支援コーディネーター自身のコミュニケーション力の向上にもなります。

#### こんなことには注意 ⚠️「連携」編 ⚠️

「連携したいのに、なかなか協力してもらえない・・・難しいんです」

落ち着いて振り返ってみましょう

- ・「なぜ連携して欲しいのか」伝えていますか？
  - ・「こちら側の都合」だけを押しかけていませんか？
  - ・「連携先となる団体などの目的や成り立ち」を理解していますか？
- 連携先にも「得意・不得意」や「活動の目的」があります。良きパートナーとして、お互いの目的を擦り合わせていくことが大切です。



#### 📣 現役生活支援コーディネーターの声

- (Aさん) 手作りのPRチラシを名刺代わりに持参しています。チラシでは、生活支援コーディネーターの活動報告や地域で行っている住民主体活動を紹介しています。
- (Bさん) 協議体開催前に各メンバーへできるだけ資料を手渡しし、説明しておくことで、当日は焦点を絞った意見をもらえるようになりました。
- (Cさん) キーパーソンへの働きかけの順番を間違えないように、地域のしきたりに詳しい「情報通」の方を見つけて事前に話を聞いています。場合によっては、その方から根回ししてもらうこともあります。

### (2) 多様な関係者とより良い関係を築いていくための交渉術

- ・交渉相手を説得するのではなく、お互いが納得できる話し合いをする技術が求められます(ネゴシエーション)。
- ・自分側の主張の論理性だけでなく、受け止める相手側の心理・感情面まで深く考慮し、言葉の選択から言い回し、話し方、表情、態度、ボディランゲージに至るまで、十分に配慮しましょう。
- ・「対立」ではなく「協働」を生み出す姿勢が必要です。

#### 🗨️ポイント🗨️「関係者とより良い関係を作っていく工夫」

常識や当たり前に従わず、相手の希望を受け止めつつ、自分の希望も伝えることで、お互いを受け入れ合える関係を構築していくことが大切です。

(例) 民生・児童委員さんとの会話場面

民生・児童委員: 色々協力はしたいんだけど、民生委員の活動が大変なんだよ・・・

生活支援コーディネーター: そうなんですか。民生委員の皆さんの活動を応援できることはありませんか？

民生・児童委員: 生活支援コーディネーターってそんなこともしてくれるの？

生活支援コーディネーター: ええ、私も地域の見守りや声掛けを広めていきたいと思っているんですよ。民生委員の方々は日頃どんなことを感じていますか？

民生・児童委員: うちの地域では高齢者の一人暮らしが多くてね。今度あらためて話を聞きにきてよ！！

生活支援コーディネーター: ぜひ、伺わせてください！！

#### 📣 現役生活支援コーディネーターの声

キーパーソンへの個別訪問で議事録や資料を渡す際は、ただ渡すのではなく、きちんと1対1で説明する時間を取るようになっています。「自分のためにわざわざ来てくれた」と相手の心理を動かす交渉術の一つになっているかもしれません。



### (3)相手に理解を促す説明力

- ・生活支援コーディネーターは、自分の思いを相手に伝えていくための説明力が必要です。
- ・「あの人の説明は分かりやすい」という人を見つけたら、真似てアレンジしてみるのも上達への近道になります。

#### ワンポイント👉「説明する際に大切な視点」

プレゼンテーション(以下プレゼン)が難しく感じる、□下手であるという方は、以下のようなポイントに留意することから始めれば、信頼を得られるでしょう。

##### 住民への説明においては

- ①相手のペースに合わせゆっくりと話し、相手の主張には傾聴を心掛けます。  
(例)「そうなんです、〇〇町では××が話題になっているんですか。もっと色々聞かせて下さい。」
- ②説明の際に専門用語は避けましょう。
- ③相手を分析し、相手が期待していることを理解しながら話しましょう。  
どのように話したらいいか、どんな導入から話せば「相手の心」を動かせるか考えて話しましょう。
- ④世間話(アイスブレイク)を重ねて、円滑な関係づくりにつなげましょう。  
(例)「そういえば、〇〇地区の有名なおそば屋さん△△に行ってきたんですよ。」
- ⑤主語は「住民」にすること  
(例)「〇〇市では住民主体の△△活動を進めています」  
→「住民の皆さんが日頃感じていることや行っていることを教えてくださいませんか」

##### 説明会や講話においては

- ①自分事として語らなければ、相手にとっても他人事になってしまいます。資料の内容だけではなく、自分の体験談から相手が共感理解できるように話してみましょう。  
×「最近では国の動向で、よく□□とされています」  
○「自分で□□を想像してみると〇〇と感じたんです、みなさんはどう感じますか」
- ②資料を使う場合「見やすく」「伝わりやすく」「文字は大きく、少なく」を心掛けましょう。  
伝えたいことがたくさんあっても、背伸びをせず、自分の言葉で伝えられる資料がベストです。
- ③説明会など大勢の前で話す際は、全体の流れを組み立て(物語化して)、時間配分します。  
適度に身振り手振りを入れ印象づけ、強調したい部分は繰り返して伝えましょう。
- ④一方的な説明で、参加者が疲れてしまわないよう、参加者を巻き込む工夫をしましょう。  
(例)・休憩を入れる。  
・座ってできる簡単な体操の一節を入れる。  
・マイクを回し、参加者に感想をもらう。  
・ご当地や時事ネタクイズを入れる。

### (4)様々な団体との連携体制づくり

地域づくりは生活支援コーディネーターが一人で背負っていくものではありません。以下のような団体と連携体制を作っていきましょう。

##### 社会福祉協議会

- ・地域特性に応じた小地域福祉活動やボランティアセンター機能、在宅福祉サービスなどに取り組んでおり、幅広いネットワークを持っています。
- ・これまでも地域住民に寄り添い、多分野に渡る独自の事業展開を行ってきたことから、地域づくりを進めていく上では、重要で中核を担う組織と言えます。

##### 地縁組織(自治会や町会など)

- ・地域の実情を把握しているのは、地域住民に近い存在である地縁組織です。また、見守り活動や支え合いに取り組んでいる自治会や町会もあります。
- ・既にあるものを壊さず、小地域での課題解決を更に発展するため、自治会などとの連携は欠かせません。
- ・自治会などでは後継者不足に悩んでおり、福祉意識の啓発や新たな人材の掘り起しなどで協働していくことが重要となります。

##### 民生・児童委員

- ・日頃から地域の見守りや声掛けを行ったり、困りごとを専門職へつないだりするなど、地域の様々な福祉活動で活躍しています。
- ・様々な活動をしているため、負担を感じていたり、どこまで自身ができるのか悩んでいたりするケースも多々見受けられるので、協働する際は活動の負担感を軽減しつつ発展できるような視点が大切です。

##### 社会福祉法人

- ・社会福祉法改正に伴い、地域における公益的な取り組みを積極的に進めています。
- ・埼玉県内では、施設の交流スペースで、地域のボランティアの方と入居者が交流する事例や住民の声に賛同した社会福祉法人が送迎車を活用し買い物支援を行っている事例なども出てきています。
- ・地域に根ざした施設を目指す社会福祉法人と活動支援を求めている地域住民がWIN-WINの関係でつながれるよう検討してみましょう。

##### 医療関係者

- ・埼玉県では郡市医師会などの単位で、在宅医療連携拠点<sup>29</sup>を整備し、医療や福祉に精通した看護師などの専門職が往診医につないだり、医療相談に乗ったりしています。
- ・サロンなどで医療相談会や、看護師・保健師などによる健康相談を行うなどの取り組みが考えられます。



## 老人クラブやシルバー人材センター

老人クラブでは、健康活動・友愛活動・奉仕活動に取り組みながら、健康で自立し、身近な仲間と支え合いながら、住みよい地域づくりを進めています。シルバー人材センターでは、高齢者の就業機会の提供を目的に軽作業を行っています。これらの既存活動を拡充することを目的に協働することが考えられます。

### ★ モデル事業では…(新座市における単位老人クラブとの連携)

- ・友愛活動を活発に行っていたクラブをモデルとして、活動の拡充を支援しました。
- ・クラブの会長や役員と密に打ち合わせを行い、良い関係を築きました。

## 民間企業やNPOなど

- ・新たな活動の立ち上げノウハウや、ヒト・モノ・カネ・情報の活用方法など、アイデアや工夫の視点を多数持っています。
- ・地域に何か貢献できないか模索している団体も多くあります。
- ・地域密着で事業展開している民間企業やNPOから協力を得ていくのがポイントです。
- ・地元の商工会議所や青年会議所と顔の見える関係性を構築していくと幅広いネットワークにつながります。

### 事例：深谷市・生活支援コーディネーターのネットワーク活用

- ・深谷市の第1層生活支援コーディネーターは、商工会議所や青年会議所とのネットワークを構築し、民間事業者とも連携した生活支援体制整備に取り組んでいます。
- ・協議体の中で「コンビニと協働した高齢者が集えるイートインスペースの取り組み」といったアイデアが出た際には、各圏域の第2層生活支援コーディネーターが地域のコンビニに働きかけをしやすいサポートを行ったり、同様の働きかけを広げるためコンビニのエリア統括本部へ赴き提案したりなどしています。
- ・福祉分野に限らず、多様な分野とネットワークを構築しておくことは、生活支援コーディネーターの活動の幅を広げていくことになります。

### 事例：さいたま市浦和区・幅広い分野のメンバーが協議体に参画

- ・さいたま市浦和区(第2層)協議体には、地縁関係者以外にコンビニ・郵便局・放課後児童クラブなど多様なメンバーが参画しています。
- ・協議体での話し合いから、老人クラブと放課後児童クラブの交流が生まれ、「昔あそび」や「登下校見守り」といった新たな活動も始まりました。協議体では分野を超え、地域の実情に根差した支え合いの仕組みづくりを目指しています。

### ★ モデル事業では…(反省点・羽生市)

成果を気にするあまり、関係団体との調整を急ぎ過ぎたことで相手方への配慮が不足し、合意形成に時間がかかってしまいました。

## 3 地域住民と対話し、地域を知る

**目的** 住民主体の地域づくりを支援するために、地域全体への働きかけを意識しながら、地域住民の声を直接聞き取り、「地域住民の生活を知る」ことが必要です。

**手法**

- ・地域のサロンや住民の集まりなどへこまめに顔を出すようにしましょう。
- ・出前講座などで地域の現状を説明する機会を設けてもらい、自分から地域に入っていきます。
- ・一度の訪問で生活支援コーディネーターの役割を理解してもらい、本音を聞き取ることが困難ですので、何度も訪問し信頼関係を築きながら、本音やさりげないつぶやきを聞き取っていきましょう。
- ・互助の取り組みに関心がなく主体的でない住民の方には、一方的にこちら側の考えを押し付けるような関わり方は避けることが大切です。
- ・「相手の土俵に乗る」「郷に入れば郷に従う」のように、相手が何に興味があるのかを聞き取り、興味のあることと地域づくりをつなげて説明をすることで、相手の感性に訴えましょう。

**効果**

- ・サロンや集いの場に参加して顔馴染みになると、住民の本音のニーズが収集できます。
- ・地域住民との対話を繰り返していくことで、住民目線で地域課題に目を向け、地域の潜在的なニーズを抽出することにつながっていきます。
- ・地域住民に対し、身近で困りごとを相談できる生活支援コーディネーターという専門職の存在を周知できます。

### 現役生活支援コーディネーターの声

- (Aさん) 地域懇談会や支部社協会議に顔を出すことで、地域住民が日々感じている地域の実情を聞き、解決策をともに考えていく機会になっています。地域住民は地域課題を把握しても、解決策を具体化できず悩んでいますので、考えの整理や情報提供といったサポートをしています。時には住民から厳しい意見ももらいますが、生活支援コーディネーターへの期待の表れだと思っています。
- (Bさん) 担当地域で旧住民と新住民の壁がありましたが、無理にまとめないように気をつけました。まずは防災や子育てなど、新旧住民共通のテーマでイベントを行い交流の機会を作ったり、両者につながりがある人物に協力を仰いだりして、徐々に溝を埋めていけるよう見守りながら関わっています。

### ★ モデル事業では…(蕨市における地域アセスメント)

- ・市内5地区で行った住民座談会において、各地区の課題を聞き取りました。
- ・住民の率直な意見から、集いの場や生活支援サービスが不足していることが明らかになりました。



## ワンポイント 「住民との対話のコツ」

「サロンでの一場面」様々な機会を活用して地域住民の声を聞き取りましょう



表面的なニーズだけでなく、本人も気付かないニーズ(潜在的ニーズ)がある可能性があります。関係性を徐々に築き、つぶやきから探っていきましょう!!

- ①主語は「住民」にすること(P32参照)
- ②専門用語、業界用語、カタカナはできるだけ避け、住民が理解しやすい言葉に置き換える  
ニーズ⇒生活上の困りごと アセスメント⇒課題を分析する  
「支え合い活動を推進しています」⇒「向こう三軒両隣や声を掛け見守り合う地域づくりを推進しています」
- ③ゆっくりと話し、話す分量が多すぎないように注意する
- ④目線を合わせることで笑顔で話すことを心掛ける
- ⑤相手が安心して話せる場所・タイミングを選ぶ

### 事例：所沢市・SC(生活支援コーディネーター)通信で地域へPR

- ・SC通信を発行し、生活支援コーディネーターや協議体の活動内容、住民主体活動、地域の交流スペースの紹介などを地域住民に向けて発信しています。
- ・地域住民に対し、「生活支援コーディネーターが何者なのか伝えるため」、「活動している足跡を残すため」にも、手作りツールを活用しています。

## 4 地域アセスメントと資源の見える化(見せる化)

### (1)地域アセスメント

- 目的**
- ・資源の開発や拡充を進めていく時は、既に地域にある資源をアセスメントしたうえで整理しておくことが大切です。
  - ・整理したものを見て、「あるもの探し」をすることで、自分たちの地域に自信が持てるため、地域住民のモチベーションがアップし、地域全体が元気になっていきます。

- 手法** 以下の①～⑥は実施するうえで協議体と共有していきましょう。
- ①地域アセスメントの項目
    - ・統計資料、地域特性、公共施設など、保健福祉の公的サービス、ボランティア活動など、住民の主体的な活動(サロンなど)、住民組織、職種・職域組織、生活関連産業などを把握する。
  - ②生活圏・居住地域の把握
    - ・地域住民のまわりの地域状況をアセスメントする。
  - ③市町村圏の把握
    - ・地域住民の住む自治体単位で地域状況をアセスメントする。
  - ④資源の把握
    - ・地域住民の生きがいや社会参加を支援していくための「活動」「参加」を支援するプログラムを見出すための重要な情報を収集する。
  - ⑤地域住民の把握
    - ・地域住民の福祉に対する考え方、取り組み方などを把握する。
  - ⑥関係機関・団体の把握
    - ・関係機関や団体とのつながり、関係性、ネットワークの状況を把握する。

一部改編：中島修2017「コミュニティソーシャルワークの機能と役割」(埼玉県社会福祉協議会CSW<sup>21</sup>基礎研修資料)

- 効果** 地域のことを皆で知れば、不足する資源が見えることに加え、既にあるその地域の強みなどの新しい発見もできます。これは、地域アセスメントにおいて実践的で重要な手法です。

### (参考)ニーズの検証における2つの調査手法

地域アセスメントでは個別のニーズを把握したうえで、それが地域のニーズであるか検証することが重要です。その検証作業には既存データの活用やアンケート調査、ヒアリング調査などの方法があります。ここでは参考にアンケート調査とヒアリング調査の手法について紹介します。

**アンケート調査**  
～量を重視した調査手法～  
できるだけ多くの人を対象に、絞り込んだ質問  
(例)・当事者や対象者向けアンケート  
・圏域全世帯向け意識調査

**ヒアリング調査**  
～質を重視した調査手法～  
少数を対象に、多面的な質問  
(例)・住民座談会などで地域の困りごとを聞き取る  
・福祉専門職や民生・児童委員、地域をよく知る人に聞き取る



## (2) 地域アセスメントの展開例

- ・地域アセスメントは、大きく分けて「地域特性の把握」「住民ニーズの把握」「社会資源の把握」という要素に整理することができます。
- ・同じ市町村の中でも、小地域に目を向けると、地域に住む住民の年齢層や生活スタイル、ニーズが異なるため、各地域へのアプローチの仕方も変わってきます。
- ・地域アセスメントに必要な要素を明確にすることで、地域住民が自分事として捉え、「住民のための、住民が主体となった」地域づくりにつながっていくでしょう。

### こんなことには注意 ⚠️ 「地域アセスメント」編 ⚠️

「どんどん地域に出て、一人で地域アセスメントを進めよう！！」

#### 協議体と協働した地域アセスメント

- ・むやみに地域に出向くのではなく、地域をよく知る協議体メンバーがいれば、「〇〇地区はいいけど、××地区は難しい」といった各地域に入り込むタイミングを聞き取ることができます。
- ・協議体メンバー自身の住む地域を案内してもらいながら、小地域でのヒアリング調査を行っていくことで、地域住民から不審な目で見られずに、素直な気持ちや資源の把握をすることができます。
- ・資源マップ作成の下準備として地域アセスメントを行うとき、協議体メンバーに働きかけ「住民の目で見えてきてもらう」ことも大切です。例えば、協議体メンバーの住む「〇〇地区の拠点や地域住民の活動を、調べてきてもらえませんか」など、すべてを生活支援コーディネーターが行うのではなく、協議体メンバーにも地域アセスメントの一部を行ってもらいましょう。

### 📣 現役生活支援コーディネーターの声

- (Aさん) 協議体メンバーと一緒に、地域のサロンや介護予防教室、自治会館などに直接出向き、地域住民の持つ情報を把握しています。
- (Bさん) 行政区ごとにコミュニティカルテを作成することで、圏域ごとの住民自治力や解決すべき課題が見えてきました。
- (Cさん) 協議体メンバーである民児協会長に協力いただき、民生・児童委員の方との意見交換会を開催しました。地域住民のニーズだけでなく、地域の歴史や文化も把握することができました。

### ★ モデル事業では…(新座市における地域資源の見せる化)

市で実施する公的な活動の情報に加え、各地域包括圏域で開催している生活支援体制整備研究会(住民座談会)や住民アンケートから聞き取ったインフォーマルな情報まで掲載した冊子を作成しています。なお、情報はマップに落とし込み、見やすくする工夫をしています。

## (3) 資源の見える化・見せる化

- 目的**
- ・地域アセスメントで整理又は発見した資源は、「見える化(可視化)」することで、地域の実情や課題などの情報を住民や関係者で共有し、具体的な課題解決を進めるための道具(ツール)とします。
  - ・せっかく地域住民や関係者と協働し見える化した情報も、関係者だけの狭いコミュニティの中で活用するのでは、ただの内部資料になってしまうため、誰もが一目で情報を理解できるように「見せる化」していくことが重要です。
  - ・地域住民やキーパーソンと共通の課題意識を持ち、解決に取り組むためのツールとして地域アセスメント情報を活用できるように、「見える化」と「見せる化」をセットで考えていきましょう。

### 見える化+見せる化の展開図

#### 地域アセスメントの「見える化」

現在の地域課題や活用できる資源を常に把握できるように整理しておく役割

- ・図表やグラフなどを使うことで、なぜ地域課題を解決できていないのか、背景を把握しやすくする(何があって、何が足りないか)。



#### 地域アセスメントの「見せる化」

見る相手へ課題に気づかせたり、改善につなげていく役割

- ・誰が見ても一目で課題が分かるように、重要なポイントは強調(アピール)する。
- ・誰もが見られる(情報へアクセスできる)ような情報発信の方法を工夫する。

### 📌 ワンポイント 「広報の工夫」

- ・内容が内輪向けの広報になっていないかに留意し、地域住民向けに認知度を上げる広報活動を心掛けましょう！！(ブログ、SNS、ミニコミ誌などの活用)
- ・広報では読者(地域住民)が主人公です。読者のニーズを把握し、読者とともにつくり上げることで、地域住民が自分たちの広報という意識を持ち始めます！！
- ・地域住民のうち誰を対象とするのか明確にイメージして広報の媒体や場所、タイミングなどを決めましょう。

#### 手に取って読みたい広報誌7つのポイント

- ①子どもを含めた地域住民の関心を得る写真をトップに
- ②タイトルの背景を季節ごとに替え、新しい印象に
- ③難しい漢字を避け、誰もが読みやすいレイアウト
- ④地域の文化や活動にクローズアップした企画
- ⑤見ていて楽しいように。指導・教育的にならないように注意
- ⑥SNSやブログ、ケーブルテレビなどメディアを活用した周知
- ⑦魅力的な見出しをたて、編集後記を入れる

一部改編：島根県中山間地域研究センター2014「地域広報誌の重要性—伝えるから動かすへ」



## ①地域の資源マップ作成

- 手法**
- 地域の資源マップづくりを進める際には、行政や生活支援コーディネーターが知らない情報を持っている協議体メンバーや地域住民を巻き込みましょう。
  - 白地図に医療や介護の機関・団体、公的機関の情報を落とし込んでいくことに加え、住民の日常生活に関わる民間企業や団体の情報も落とし込み、より親近感のある地域の資源マップを作りましょう。
  - 地域の資源マップを見せる化していくには、冊子にしたり広報誌などに掲載したり、SNSを使ったりと、様々な周知方法・周知媒体を検討していく必要があります。
  - 情報を得にくい地域住民もいるので、手に取りやすい場所(スーパー・コンビニ・薬局など)にも協力を得て配布していくことも必要でしょう。
  - 誰もが認識できる表記や色彩(ユニバーサルデザイン<sup>22</sup>)で作成しましょう。
  - 病院や公的機関といったフォーマルな資源の情報だけでなく、住民の生活に直結したスーパー・公園のようなインフォーマルな資源の情報も掲載しましょう。

- 効果**
- 地域の資源マップを作ることで、地域ごとのニーズを整理するとともに、資源やサービスの空白地を洗い出すことが可能となります。
  - 地域の資源マップは、新たな担い手掘り起こしのために住民の関心を高めるとともに、支援が必要な人に情報が行き届くよう「人と人」「人と資源」をつないでいくためのツールとして活用できます。

## ②活動の場の周知

- 手法**
- フォーラムの実践報告や住民主体活動発表会などを活用し、住民活動の場を周知していく方法があります。
  - メディアやマスコミ(テレビ、新聞、情報誌)を利用して活動の様子を広報していくことは、幅広い世代への広報に有効です。
  - ただし、幅広く広報することで、問い合わせも多くなりますので、活動者と事前に対応を相談しておくことが大切です。
  - 民生・児童委員や地縁組織、地域の活動団体などにも認知してもらい、地域の中でも日頃から周知してもらいましょう。

- 効果**
- 活動発表の機会を設けることで、活動団体のPRや活動者のモチベーションアップにつながるだけでなく、日頃関わりのない他の地域の活動者に良い刺激を与えることができます。
  - これまで活動してきた軌跡を客観的に振り返る機会となり、自信につながっていきます。
  - 整理された資源や住民の活動を見せる化していくことで、普段情報を得にくい地域住民の社会参加の幅を広げることにつながります。

### 現役生活支援コーディネーターの声

いきなり全ての情報を資源マップに載せようとせずに、ひとまず持っている情報で作成し、その後「こんな情報が載っているといい」という声を拾い、更新しています。

## ワンポイント「地域の資源マップを活用」

【第1層】主要な社会資源や全域の活動・サービスを整理するとともに、各圏域ごとの地域課題なども書き込めると、地域特性の違いを比較して見るができます。

【第2層】小地域での課題解決を図るための基礎情報として活用する際は、ベースとなる地域の資源マップに「自然な住民同士の支え合い」や「ご近所同士で集まっている居場所」といったインフォーマルな互助の情報や関係性など細かな情報まで落とし込むことで、活動に向けての気づきやアイデア出しにも活用していくことができます。

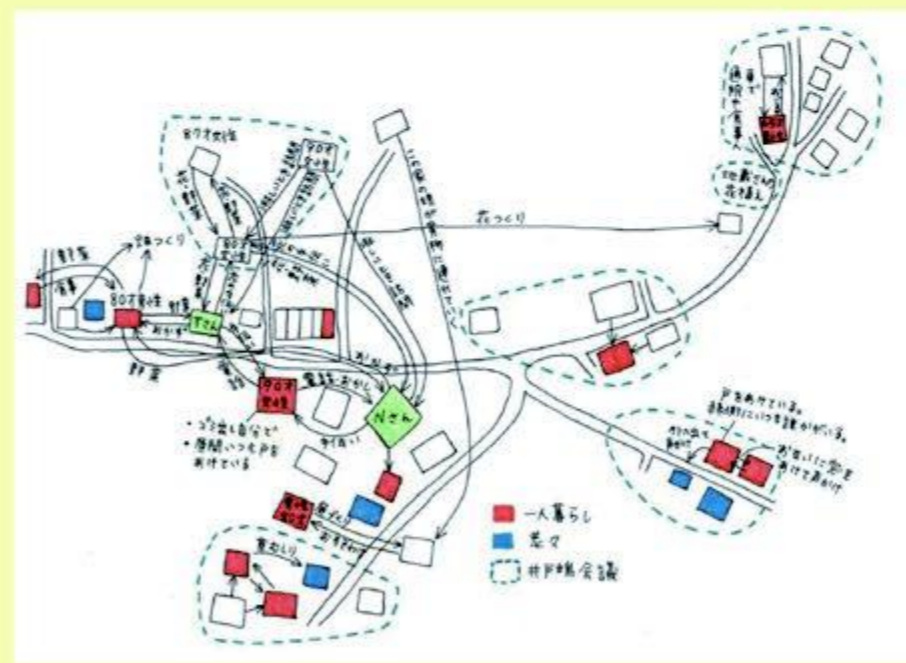
### 鶴ヶ島市・活動拠点マップの活用



**工夫点**  
写真やイラストなども盛り込むことで、住民にも関心を持って見てもらえます。

### 支え合いマップ(引用「福祉のまちづくり取り組み課題集」住民流福祉総合研究所・木原孝久)

支え合いマップを作ると、ご近所で既に助け合いが実践されていることがわかります。



**工夫点**  
第3層よりも狭い小地域をアセスメントする際には、個々の生活を見る化していき、整理していくことで、地域課題の抽出がしやすくなります。