

8 コラム「住民座談会(ワークショップ)の開催」

コラム執筆 公益財団法人さわやか福祉財団 新地域支援事業担当リーダー 岡野 貴代

住民座談会(ワークショップ)を通じた効果的な働きかけ

◎なぜワークショップなのか

ワークショップは、直接意見を出し合うため、地域住民のやる気を引き出し、助け合い活動への参加を促すのに効果的で、住民主体の活動を創り出すのに非常に有効な方法となります。

【ワークショップ参加者の声(三芳町)】

- 定期的に会を開いてほしい。
- 色々な話が聞けて良かった。
- 色々な意見がありとても勉強になり、参考になりました。
- グループを組んだ方々と親しく言葉を交わせたので楽しかった。

◎2つの目的によるワークショップ

1. 協議体・生活支援コーディネーター選出のためのワークショップ
 - ・大づかみで広く呼び掛け必要な人物を選出します。
 - ・フォーラムや個別の声掛けでより多くの人に呼び掛け、勉強会でワークショップを実施しながら目指す地域像の実現に向けて必要な人物像を話し合い、本人の希望も考慮しながら選出します。
 - ・地域住民の声や本人のやる気を反映します。
 - ・生活支援体制整備事業は住民主体の地域づくりの基盤を固める事業であり、その推進役となる生活支援コーディネーターや協議体メンバーが地域住民の信頼を得て選出されるかどうか、本人のやる気があるかどうかは、その後の取り組みに大きく影響します。

【協議体メンバー選出時のワークショップのテーマ例】

- 1 私たちの地域でどんな課題があるか？
- 2 その課題を解決するために、どんな助け合い活動があったらよいか？
- 3 その活動をつくり出すために、誰が話し合いに参加してくれたらよいか？

2. 助け合い活動創出のためのワークショップ

①広く助け合いに関心のある人を集めてワークショップ

既に地域活動を行っている人、自ら積極的に関心を持って参加してくれる人が集まって行うワークショップ。

②自治会レベルのワークショップ

近隣で行うワークショップ。各地域で一度は開催するとよいでしょう。近隣で行うため、生活に何らかの困難な状況を抱えている人、あるいは孤立している人、普段地域に出て来ない人なども含めて、誘い合って行うことが重要です。

地域交流も進み、ご近所同士のインフォーマルな助け合いを自然と引き出す最も有効な方法となります。地域ごとに異なるニーズをつかむこともできます。

【助け合いを創出するワークショップのテーマ例】

- 1 あなたはこの地域をどんな地域にしたいですか？(目指す地域像を具体化しましょう。)
- 2 (目指す地域像を具体化するために)地域に足りない助け合い活動、あったらいいと思う活動は何ですか？
- 3 あなたは地域のために何ができますか？

【ワークショップの様子】



【三芳町】



【川島町】

◎フォーラムや研修会でのワークショップ

ワークショップは、フォーラムや研修会の中で行うやり方もあります。

多くの人が集まるので、自分たちの町で皆がどのように考えているか、参加者同士が共有できる有効な機会となります。

フォーラムや研修会時に、今後も引き続き助け合いの仕組みづくりに参加したい方にはアンケートに記名をしてもらい、記入してくれた住民にワークショップへの参加を呼び掛けることで、やる気のある住民を効果的に集めることもできます。(P54参照)

【ワークショップの効果】

- 「ニーズ把握」と「担い手の掘り起こし」を同時に行うことが可能です。
- 限られた「声の大きい住民」や特定関係者だけでなく、数多くの住民の意見を自然に集めることが可能です。
- 皆で集まって話し合うので、押し付けではない関係での合意づくりが進み、地域内の人間関係を強化し、絆深めることや助け合いの創出までつなげることが可能です。

【ワークショップのポイント】

- 付箋紙を使って、意見を見える化します。
- 他者の意見を否定しないようにします。
- 自宅にこもりがち、孤立しがちな人も誘い地域の交流を促します。
- 押し付けでなく、住民同士の助け合いの視点で考えます。

◎ フォーラムからワークショップにつなげる仕掛け

フォーラムのアンケートで、支え合い活動に参加したい人を集めてワークショップを開催します。やる気のある人が集まるので支え合いのしくみづくりや協議体の立ち上げなどにつなげることができます。

【フォーラムのアンケートの例】

「本日参加して、支え合い活動に参加したいと思いましたか」に「はい」と○をつけた人には、ワークショップの申込書にも記入してもらいます。

【ワークショップのチラシの例】

住民がぜひ参加したくなるようなキャッチコピーを！

連絡先を記入してもらおうのがポイント！

★事例「川島町でのワークショップを活用した支え合いのしくみづくり」

【住民主体で進める一連の流れ】

川島町では、既存の公的サービスは比較的充実していますが、「各地域の課題の再把握が必要」「住民主体の仕組みが少ない」「地区社協など地域の話合いの場の基盤となるものがない」などの課題がありました。

そのため、フォーラムにてワークショップへの参加を促し、やる気のある人を中心に「地域の話合いの場」を立ち上げて、住民主体の助け合い創出と充実を進める方針としました。

【行政と社会福祉協議会(生活支援コーディネーター委託先)との協働】

行政・社協(生活支援コーディネーター)が週1回打ち合わせをし、綿密な連携を取りながら事業を展開。フォーラムの周知や説明会には、行政担当者と生活支援コーディネーターがともに出向きました。

【生活支援コーディネーターと協議体が協働した川島町の取り組み】

日付 H29年度	取組内容	生活支援コーディネーターの動き	第1層協議体の動き
6/9	第1層協議体向け勉強会 事業の必要性と全体像を共有	行政、社協、包括、居宅支援事業所、第1層協議体に勉強会参加への呼び掛け	生活支援体制整備事業について学ぶ
6月～	地域に出向いて説明	地域への説明40ヶ所	地域への説明に協力
7/6	第1層協議体会議 モデル事業の方針について説明	モデル事業方針、年間スケジュールの確認	「地域の話合いの場」立ち上げ支援、フォーラム運営を了承
7～8月	フォーラム準備	フォーラム、ワークショップへの参加呼び掛け	チラシ配布 役割決め 地域への声掛け
8/24～25	フォーラム実行委員会(リハーサル)	実行委員会開催 リハーサル準備 資料、会場設置	リハーサルで役割確認 地域への声掛け 資料準備
8/31	フォーラム開催 550人参加 ・ワークショップへの参加呼び掛け	フォーラムへ登壇 住民への呼び掛け	運営(実行委員会)司会、舞台、会場内誘導、受付など
9/8	第1層協議体会議 ワークショップのリハーサル①	協議体の進行、ワークショップの準備	ワークショップの手法を学ぶ
9/14	第1回ワークショップ 「目指す地域像の標語をつくる」 45人参加	ワークショップの進行	各地区(グループ)のファシリテーターを担当
9/28	第2回ワークショップ 「地域の課題と必要な対応」 53人参加	ワークショップの進行 記録を参加者にフィードバックして共有	ファシリテーター
10/5	第1層協議体会議 ワークショップのリハーサル②	協議体の進行	振り返り、次回に向けてのリハーサル
10/12	第3回ワークショップ 「活動創出にむけた構成員の検討」 50人参加	ワークショップの進行	ファシリテーター
10/12～	地域の話合いの場立ち上げ準備	推薦者へアプローチ 立ち上げ後の流れを確認	地域への声掛け
11/16	第1回地域の話合いの場立ち上げ(兼第1層協議体会議) 49人参加 ・全員に紹介、愛称付け、リーダー・副リーダー選出、Tシャツ作成	資料準備、進行	ファシリテーター 担当制で地区との連携を図る
12/8	第2回地域の話合いの場開催(兼第1層協議体会議) 50人参加 ・何から取り組むか決める	資料準備、進行	ファシリテーター
12/19	支え合いの仕組み現場視察	事務局、同行	取り組みへのヒントを持ち帰る
1～2月	第3回、第4回地域の話合いの場開催(兼第1層協議体会議)	資料準備、進行	ファシリテーター 協議体メンバーでTシャツ作成
3月	第1層協議体会議 次年度方針を確認	次年度方針の説明	「地域の話合いの場」(第2層)との連携方針の確認

あらゆる関係者に参画を呼び掛け

地道な声掛けにより予想以上の来場者が！

目指す地域像に向けて思いを一つに

住民の熱が冷めないうちに、思いのある人で第2層協議体の立ち上げ

目指す地域像を実現するために何が必要か知恵を出し合う

このメンバーで必要な活動ができるか、更に話し合いに参加してほしい人を検討

地域のために必要な活動をつくりたいという思いのある人が集まり話し合いの場を立ち上げ

仲間意識が芽生えモチベーションアップ！

第1層・第2層協議体が連携して進める

支え合いの大切さを共有できたことで、ここから協議体が自ら動き出す！

各地域に支え合いの大切さを伝える！

協議体メンバー自ら発案し、積極的に行動！

協議体が主体的に動く

開催直前まで地域に参加を呼び掛け！

ファシリテーターの役割を担うことで、主体性がますます向上

会場準備・片づけも自発的に参加！

参加者の視点に立った素直な意見により、今後の進行のプラスに

協議体意見を反映させるため、ワークショップ後には必ず振り返りを行う

協議体も各地区で声掛け！

参加してほしい人の所属組織・団体にアプローチ

リーダー・副リーダーの補完的役割

他市住民の取り組みが更なる刺激に！

第1層としての意識向上



行政・生活支援コーディネーターが毎週打ち合わせ

第1層協議体が実行委員となりフォーラムを運営

9 活動の振り返り(報告と記録)

(1) 報告と記録の必要性

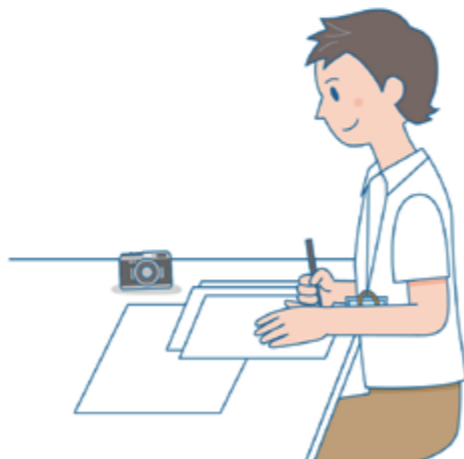
- ・報告書は、日々の取り組みについて所属組織や委託元に対する確認の意味を持つほか、協議体に報告することによりメンバー間の情報共有を図れるという役割もあります。
- ・日々地域に出ていると、事務処理の時間が取れないというのが現状かもしれません。ただし、日々の取り組みを記録し整理しておけば、職場の理解が得やすいことに加え、多くの人との関わりの中で見た地域づくりのヒントなどにつながる可能性もあります。
- ・報告書を作成するうえでは、訪問ごとに、5W1Hでメモ程度に記録しておくのも有効です。
- ・報告書や記録の様式は、まず「どんなデータや情報を見せたいのか」を明確にし、そのために「どんな項目が必要か」を検討することが必要です。
- ・生活支援コーディネーターが一人で問題を抱え込まないように、報告によってできるだけ周りを巻き込み、客観的に地域づくりを進めることが大切です。

事例：文京区(東京都)・クラウドサービスを活用し記録作成

文京区では、インターネット上のクラウドを活用し、出先から記録を残しています。携帯端末を使用し、即時的に情報を記録できるため、地域の訪問や打ち合わせに時間を割きたい方にとっては、良い選択肢の一つになると考えられます。

現役生活支援コーディネーターの声

各第2層圏域の協議体内容や各種研修の参加記録を第1層生活支援コーディネーターが取りまとめ、整理しています。行政への実績報告のためだけでなく、地域住民や関係者向けに進捗状況や活動をアピールする際にも、記録を活用しています。取りまとめをしやすくするため、各圏域が共通の記録様式を使うのがポイントです。



(2) 報告書の参考例

■ A市のケース「活動分類をベースに日ごとの活動内容を記載」

活動分類	日付	内容
説明	①5月10日 ②5月19日	①〇〇自治会で生活支援体制整備を説明 ②□□支部社協で、支え合いの必要性を説明
連絡 調整	5月12日	民生委員〇〇氏と××について連絡
相談		
会議	5月15日	協議体
打ち合わせ	5月12日	行政担当者と協議体の事前打ち合わせ
社会資源		
情報収集	5月9日	〇〇町商店街で聞き取り
資料作成	5月11日	協議体資料の作成
研修		
研修等開催	5月24日	〇〇地区で住民座談会
地域活動		
その他		

メリット
日々の活動を細かく記載した報告とすることができます。

デメリット
毎日記入しないと、一度にまとめて記入することになり負担となります。

■ B市のケース「日付ごとに活動内容を記載」

日	曜日	手段	エリア	活動内容	業務内容							連携先												
					連絡調整・ネットワーク	普及啓発	資源調査研究	地域支援・資源開発	協議体・会議・研修	行政	OPN	ボランティア	地域活動団体	自治会	教育機関	地域包括	福祉関係機関	社協運営施設	社協	その他				
5/1		訪問	〇〇	〇〇自治会への協力依頼	1										1									
5/6		訪問	△△	ボランティア養成講座		1							1											

メリット
日ごとに活動分類にチェックを入れるので作業がしやすくなります。

デメリット
報告に細かな活動内容を記載できないので、活動が見えづらくなります。

(3) 記録の活用例

ある生活支援コーディネーターAさんの1日(例)

出勤	資源マップ印刷 に向けた校正打 ち合わせ 〇〇支部社協支 部長へTEL	市役所で担当者 と打ち合わせ △△サロンで参 加者とランチ	支部社協サロン 準備・参加 支部長と今後の 進め方を意見交 換	フォーラム発表 団体と打ち合 わせ 事務所へ戻る途 中に民児協会長 と打ち合わせ	事務所にて1日 の記録まとめ フォーラムに向 けた資料作成 資源マップの校 正見直し作業 退勤
-----------	---	--	---	---	--

日々の活動記録やメモの書き方(例)

	項目	感想	今後の方針、展開
日付	メモや活動内容を記載 ①資源マップ校正 ②市担当者との打ち合わせ ③支部社協サロン ④フォーラム打ち合わせ ⑤民児協会長との打ち合わせ	①住民には見づらいかも ②協議体について市と事前打ち 合わせできてよかった ③サロンが少しマンネリ化して きた ④もう少し説明が必要? ⑤□□地域で、独居高齢者の居場 所がないらしいが、他にも同様の 課題があるのか	①自治会長に率直な意見をもらう ③運営者と相談し、簡単な体操や レクリエーションを入れて活発化 ④訪問し、再度目的を説明する ⑤近隣の民生・児童委員にも後日 聞き取りを行い、地域に多いニ ーズなのか整理してみる

自分の考えや感じたこと、
疑問に思ったことなどを記載

生活支援コーディネーター
としての考察を記載

(4) 評価と見直し

PDCAサイクル

目的 生活支援コーディネーターが独りよがりにならず、地域住民や協議体メンバーなどと、地域ニーズに合った取り組みを計画的に進めているか確認することが大切です。

手法

- ・地域づくりは、計画通りに進まないことも多くあります。そんな時は、振り返りを行い改善策を講じて、計画を検証しながら進めていきましょう。
- ・地域づくりは5年、10年かけて進めていくものですが、最低でも1年に1回はPDCAサイクルで計画をチェックし、日常的にも振り返りをしましょう。
- ・毎月振り返りを行い、翌月の行動計画の見直しを行うと更に効果的です。
- ・振り返りや検証は以下の流れで、協議体メンバーや地域住民とともに実施していくのが望ましいでしょう。

○ PLAN (計画)

- ・地域課題を分析し、目指す将来像を共有します。
- ・課題解決に向けた取り組みを検討します。
- ・実行するチームを検討し、組織化します。

○ DO (実行)

- ・担い手養成講座や住民座談会の開催により住民の福祉意識を醸成します。
- ・住民による地域活動や、サービス(フォーマル・インフォーマル)の拡充・創出を図ります。
- ・地域支援の視点で担い手と活動の場をマッチングしていきます。

○ CHECK (検証)

- ・住民、生活支援コーディネーター、協議体が協働して振り返りと評価を行います。
- ・利用者(参加者)の満足度聞き取り調査などを実施します。

○ ACTION (改善)

- ・拡充・創出した住民による活動や、サービスの成果を見直します。
- ・新たなニーズを把握した場合、対応できるよう計画につなげます。



効果 生活支援コーディネーターが、「地域がどう変わったか」を住民や協議体メンバーなどとともに振り返り、検証していくことで、住民満足度の高い取り組みへとつながっていきます。

住民とともに進めるPDCAサイクルの展開例

住民主体の地域づくりは終わりがあがるものではなく、地域によって進むスピードも異なるため、目標の設定や評価は難しいものです。

目標は、住民活動の創出数や活動の開催回数、参加人数といった数値化したものではなく、住民とともに地域ニーズに即したものを設定し、活動後に振り返りをします。

- 手法**
- ・住民満足度を図るためには住民へのアンケート調査をする方法があります。
 - ・調査項目を整理し、どの「範囲」までどのような「方法」で、誰に「協力」してもらい調査するのか検討しましょう。
 - ・例えば、調査の対象範囲としてサロン活動の参加者、活動の担い手などが考えられます。
 - ・第2層協議体において振り返り（評価）をしていくのも一つの方法であり、地域のことをよく知っている住民代表に多く協議体に参加してもらうことで、住民の声を取り組みに反映させていくことも可能となります。
 - ・評価した結果は、協議体や市町村と共有しましょう。

- 効果**
- ・住民が感じる地域の「変化」や「取り組みの効果」を分析することが、協議体での計画や活動の評価・見直しの機会となっていきます。
 - ・地域住民の率直な声こそが、生活支援コーディネーターの活動を裏づけていくことになるのです。

【評価表の例】

目標	小項目	達成状況	実施方法、具体的内容
住民主体の活動充実	〇〇活動の拡充	○	住民同士の支え合い活動の立ち上げ、拡充を図る
	□□サロン支援	○(2ヶ所)	既存サロン活性化の支援を行う
	見守りの充実	△(5地区)	民生・児童委員と協働し進める
福祉意識啓発	資源マップ配布	△(5地区)	地域資源マップを対象者へ配布する
	地区懇談会	○(7地区)	広く地域住民も参加できる地区懇談会を実施し、地域の実情について話し合う
専門職の連携	勉強会の開催	△(1回)	
住民満足度	アンケート	80.75%	「支え合い」が広まっていると感じる □□地区：86% ■■地区：90% ●●地区：75% ××地区：72%

住民満足度は、生活支援コーディネーターにとって地域からの通知表です！

おわりに

地域で支え合いの体制を作っていくには時間がかかります。そして、地域づくりは行政だけでも生活支援コーディネーターだけでも進められません。

住民主体の活動やサービスを充実させていくためには、行政と生活支援コーディネーターに加え、協議体、社協、地域包括支援センターなどの専門職と多様な関係者が一体となり、地域住民の思いや気持ちを尊重したうえで地域力を高めていく必要があります。

決して活動を押しつけることなく、多様な関係者と住民又は住民同士が顔の見える関係を築いていき、ニーズや課題を話し合っていけば、それは互いを思いやり、支え合う地域づくりにつながっていきます。

本マニュアルが皆様の活動の一助となり、各市町村での地域づくりが促進されることを願っております。

埼玉県福祉部 地域包括ケア課
社会福祉法人 埼玉県社会福祉協議会

監修者からのメッセージ

新しい社会資源を開発する前に、今あるものを大切に見つめてください。

社会資源開発は、今あるものに新しい意味づけをしたり、既にあるもの同士を結びつけたりすることで、新しい資源になります。これも社会資源開発です。いつも見慣れている地域を、もう一度見つめ直してみましょう。社会福祉法人の施設の地域交流スペースや企業の会議室、マンションの集会室など、「通いの場」につながる場所や実践が、そこにあるかもしれません。

また、「地域共生社会の実現」が生活支援体制整備においても重要な目標になります。地域づくりは、「学び合い」が大切です。福祉教育・学習の機会によって、地域住民の皆さんが「地域の課題や素晴らしさ(強み)を知り、学び合うこと」が、地域包括ケアの地域づくりにもつながります。ストロング視点で地域の良さを知り、それを活かすことも地域づくりにつながります。その学びの機会を生活支援コーディネーターが協議体などを通して、ボランティアの皆さんと一緒に創り出してほしいと考えています。

埼玉県地域福祉推進委員会 作業部会 部会長
(文京学院大学 人間学部人間福祉学科 准教授) 中島 修