社協による
コミュニティワーク実践に向けた提案集

普及版

今こそ社協コミュニティワークの
腕のみせドコロ

広げよう！深めよう！
コミュニティワーク！

平成25年5月
神奈川県社会福祉協議会 市町村社協部会

はじめに

今さらですが…「社会福祉協議会」とは？

私たちが仕事をする市区町村社協は、地域住民の組織化を行うことを通じて、住民の福祉課題解決に取り組むために設置された組織です。

（社会福祉法第109条には、「地域福祉の推進」が市区町村社協の使命として掲げられています）

社協のミッション「地域福祉推進」に、社協職員として、ジレンマを抱えることありませんか？

地域福祉とは、地域住民の生活課題に対して、法や制度の枠を超えて、さまざまな人・団体・機関が連携・協働して、社会資源を開発・動員し、解決を図ろうとするものです。

私たち社協職員は、その取り組みの要として位置づけられています

しかし、地域福祉の概念は幅広く、ひと言では伝えにくかったり、人によって解釈に幅があったりするのが現状ではないでしょうか。また、社協の事業イメージや専門性も、行政や市民から理解されているとは言えず、結果、仕事を行う上で、「地域福祉推進」という曖昧なスローガンに悩まされたり、取り組みを進めても社協としての評価を得ることができなかったり、ジレンマを抱えることが多いのではないでしょうか？

この冊子では、社協職員としての専門援助技術「コミュニティワーク」を共有し、それを実践するための具体的アプローチを示しています！

市区町村の社協職員は、担当地域の「地域特性」…具体的には、地域の歴史・文化・経済・環境・住民やその関係等、多様な特性に影響を受けながら、地域福祉を実現しようと努めています。

しかし、地域福祉を一層推進するために。また、これからの社協が、地域社会の中に、なくてはならない組織となるためには、これまでの業務に加え、社協としての「地域福祉推進のアプローチの手順」や「駆使した専門性」を可視化させ、社協職員としての仕事像や専門性の確立を進めることが必要でしょう。

神奈川県社協市町村社協部会では、「社協によるコミュニティワーク実践のための検討会」を設置し（H23～24）、社協の共通する仕事像や専門性の中核を「コミュニティワーク」に据え、その実践に向けた検討を行ない、検討結果を、すべての社協関係者に十分に力を発揮していただくための「提案集」としてまとめました。

この小冊子は、「提案集」の内容が、業務や立場に関わらず広く社協職員に読まれ、浸透し、日々の具体的アクションがなされることを目指し、“普及版”として取りまとめたものです。

社協で働く職員一人ひとりが社協の仕事に活き活きと取り組めるための一助になれば幸いです。

神奈川県社会福祉協議会 市町村社協部会

コミュニティワークとは？

社協職員として、地域福祉推進をしていくためには、コミュニティワークをその専門援助技術として可視化し、一人ひとりの専門性をどのように高めていく必要があるのかを明らかにすると共に、持つべき専門性の標準化を図ることが必要になります。

では、地域福祉の専門援助技術「コミュニティワーク」とは、どのような技術を指すのでしょうか？

コミュニティワーク

コミュニティワークは、ソーシャルワーク（社会福祉援助技術）の一つで、ケースワークやグループワークなどの直接援助技術に対して、地域社会に共通する福祉ニーズや課題の解決を図るために、地域診断・社会サービスの開発・地域組織のコーディネート・機関や組織の連絡調整など、住民組織や専門機関などの活動を支援する間接的な援助技術です。

★コミュニティワークを進めるポイント（例）

コミュニティワークを進める上では、意識すべき重要なポイントがいくつかあると思われます。あなたはどう考えますか？

例1

地域における、ニーズ発見～サービス提供までの取り組みの体系化

地域住民・要援助者の地域での自立生活を支援するためには、継続的に、ニーズ発見や、迅速・適切なサービス提供を行うことのできる仕組みを作ることが必要です。こうした一連の取り組みの体系を生み出すことはコミュニティワークのポイントの一つです。

当事者（要援助者や家族）とサービス間にある“壁”を突き抜くアプローチ

福祉の援助過程においては、福祉ニーズのある当事者とサービスをつなげることが容易に行われにくいことがあります。ニーズとサービスの間に立ちはだかっているのは、当事者のサービス利用への抵抗感等の「意識の壁」、当事者に必要な情報が行き届きにくいといった「情報の壁」、また、行政サービスの相談窓口が縦割りで、なおかつ申請主義を前提としていることによる利用の意思やそのための手続きが当事者に不明確である「制度の壁」といった障壁です。こうした壁を突き抜くようなアプローチを意識することも重要です。

例2

例3

地域に必要な社会資源や仕組みの構築

今日、地域には、家庭内にある多様な生活課題をトータルに支援する機関や連携が乏しいという問題があります。コミュニティワークには、新たな社会資源を開発したり、仕組みを構築したり、公的サービスと地域独自の支援・サービスとの繋がりを生み出すなど、既存のサービスの適用にとどまらず、その周辺、外側に働きかけることが求められます。

一例です。他にも皆さんが大切にしたいポイントがあるのではないでしょうか!?

社協職員の苦悩…どこにある？

課題1 社協職員自身に課題あり！

- 社協職員の専門性・スキルが不十分
- 社協職員のニーズを捉えるアンテナが弱い
- 社協職員の地域の見方・関係性が弱い

こんな課題があります

個別ニーズに対するスポット対応になってしまって「普遍的・継続的」対応ができていない…

地域の潜在ニーズの発掘ができない。地域に出る機会も限られていて、情報収集が思うようにできないことも悩み…

個人の課題を地域に投げかけて、地域で、共に解決する働きかけが思うようにできない…
どのような方法をとれば良いのかわからない…

課題2 担当地域にも課題あり！

- 住民の中に地域福祉推進を担おうとするキーパーソンがいないまたは、発掘できていない
- 地域特性や住民の気質・関係性が複雑

こんな課題があります

フォーマルサービスが増えたことによってインフォーマルサービスが少なくなってしまっている…
住民活動も不活発…

すでに地域の関係性ができているところに、新しい仕組みやサービスを生み出す働きかけ…
難しい…

地域の福祉問題への住民の関心が高まらないのが悩み…
自分の地域の問題として住民に意識化されるアプローチをどうしたら良いか…

課題3 そして…社協組織にも課題あり！

- 組織的な方針が明確化・共有化されていない
- チームアプローチの姿勢が浸透しておらず、体制がつくれない
- 職員が地域に出られない

こんな課題があります

どのような取り組みを重要視して、取り組んでいくのか、曖昧なまま仕事をしてしまっている…

職員間の連携によって取り組むというより、個人の意識や力量任せの仕事になってしまっている…

地域に出るにも組織から理解を得にくい。時間の制約もある…改善が必要と思っていても、なかなか変えることができない…

提案！社協職員が直ちに行わなければならないこと

提案1

社協職員、一人ひとりの専門性・スキルのベースアップを図る

地域を基盤とした ソーシャルワークのプロセスの理解と実践意識の向上

- 社協職員、一人ひとりが、地域福祉推進の重要性と社協の役割を理解する
- ニーズの把握→アセスメント→計画→実践→評価→改善といった、ソーシャルワークの一連のプロセスの理解と実践力を高める

提案2

地域福祉推進を進めるには、まず、「地域診断」

住民主体の活動づくりを計画的に進めるための 手法の習得

地域を知ろう！

- 社協職員が地域を知ることの必要性・目的・意義・方法を理解する
- 地域を知るということは何を知る必要があるのか…その要素を理解し、正確な把握をする

地域へのアプローチ手法としての地域診断を身につけよう！

- 地域のニーズや課題に応じた住民主体の活動展開を円滑におこなうため、働きかけるエリアを定めそこに住む住民と協働した地域診断を実践する手法を身につける

提案3

地域福祉推進に向け効果的な事業展開が図れるよう

組織的な知の創造・蓄積・共有を図っていく

ニーズ・情報・スキルの組織内での共有化を図ろう！

- 個別支援担当と地域支援担当の連携をはじめ、地域の情報や職員のスキル、知識、経験を、組織の財産として共有する意識の定着を図ろう

各業務の意義や目的をそれぞれが認識して業務に向かう体制づくりを！

- 地区担当制、業務記録の蓄積、定期的なカンファレンス、スーパービジョンの定着など、組織的な知を高めていく協働体制をつくろう

次ページからは、３つの提案を具体的に進めるために
職員に身につけて欲しい**チカラ**を示します！

提案1

社協職員、一人ひとりの専門性・スキルのベースアップを図る必要があります

地域を基盤としたソーシャルワークのプロセスの理解と実践意識の向上

社協職員の専門性を向上するために、獲得すべき「チカラ」とは！

plus+チカラ 1

個別ニーズを活動の出発点としてコミュニティワークを展開するチカラを持つ

私たち社協職員の反省として、社協の中心的援助方法は、コミュニティワークであると、ぼんやりと認識することに留まってしまっていることにあるのではないでしょうか？

そして、地域に暮らす福祉課題を抱える個人やサービス利用者への着目は、社協の仕事ではないと…錯覚してしまってはいないでしょうか。

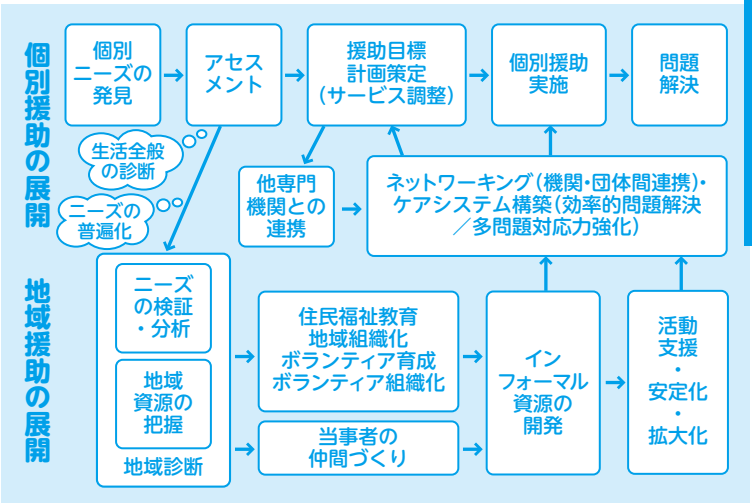
このような社協のありかたが、「ホームレス問題」「高齢者の孤独死」などの問題が地域で発生しても、社協として手を打てない、打たない…といった状況を招いていないでしょうか？

個別のニーズを活動の出発点とせずしてコミュニティワークの展開は不可能です。ニーズ把握→アセスメント→計画→実践→評価→改善という一連の援助の流れの基本を理解することが必要です。

社協職員が、個別具体のニーズと乖離したところにいて、助け合いの仕組みづくりやボランティア養成・ふれあいサロンなどの取り組みをしていても、取り組みの利用や協力を得るなど、人をつなぐことも困難となるでしょう。コミュニティワークは、住民一人ひとりが直面する生活問題を解決していくために開発された方法であり、個別援助と地域援助を同時平行的に取り組む視点と姿勢が求められます。

こうした考え方がソーシャルワークなのです。

地域を基盤としたソーシャルワークの展開過程



地域に暮らす住民一人ひとりも、地域全体も援助の対象です。そして援助の過程は常に同時平行的…皆さんの社協はどうですか！？

plus+チカラ 2

ニーズをキャッチしたら、組織で解決に導くチカラを持つ

私たち社協職員の、もう一つの反省として、社協の援助活動・サービス活動を「事業」という形に表し目標達成を図ろうとするため、結果複数の事業が、それぞれ独立した定型的な事業と外部から見られ、事業間の繋がりや、社協そのものの使命について理解を得られにくくしてしまっていることがあります。

たとえば、ボランティアセンターは、社協における重要な「資源開発セクション」です。

地域のニーズに対応して、この町に、どのような資源が必要なのか？どのようなボランティア活動を何年間でどのくらい増やす必要があるのか？社協の中で共有し、目標を立て、それに基づいて、ボランティア養成講座を企画し、修了者を組織化したり、既に活動しているボランティアに働きかけたり、人材を発掘しながら、次の活動につなげていかなければなりません。こうした取り組みこそが、地域福祉を推進するためにおこなわれているソーシャルワーク、専門職の仕事といえるでしょう。

ニーズ対応感覚を強化し、社協組織全体として解決に導くチカラを持つことが必要です。

○社協内部、部署すべてが、ニーズをニーズとして気付くチカラと、対応するチカラをつけよう

社協組織のなかで、社協の使命やソーシャルワークをもっとも共感・意識しにくい部門が総務課や会館管理部門ではないでしょうか？

しかし、総務部門は、稟議・出張管理・予算執行管理等を通じて、社協の中で、現在、何がどう動いているのか、どこの地区に力を入れているのか等を把握できます。そればかりか、社協全体の動きを見渡せる立場から、部課間をつなげる働きができるでしょう。会館管理部門は、来館者対応や会議利用対応の中で、ニーズへの出会いや当事者からの要望把握のチャンスがあるでしょう。

○ミクロ・メゾ・マクロを意識した広範な対応実績を生み出そう

ニーズを持つ人が一人いれば、同じような生活体験をしている人（共通ニーズ）がいるという仮説や想像力を持ち、個別のニーズ対応とともに、地域を巻き込み、課題の意識化を図る働きかけをしたり、地域と関係をつくることで、解決につながることがあります。

また、そこから更に困りごとの声を出やすくし、職員だけでは拾いきれないニーズや声を拾う人を地域に増やすことも意識していることが重要でしょう。

改めて社協事業を検証すると…（例）

・日常生活自立支援事業 ・地域包括支援センター（受託） ・介護保険事業　など	→	直接的ケアの他に 個別ニーズ把握機能 サービスの改善機能
・ボランティアセンター ・福祉教育	→	アソシエーション型 インフォーマル資源開発機能
・地区懇談会 ・小地域ネットワーク活動 ・ふれあいいきいきサロン	→	コミュニティ型 インフォーマル資源開発機能
・地域ケア会議	→	ネットワーキング
・老人クラブ等の運営	→	当事者組織化／資源開発／ SA ／

ミクロ・メゾ・マクロに広範に対応実績

意識化

社協職員一人ひとりの
専門性を向上させるとともに、
社協組織、総体として
部署間の繋がりを持ち、
「ミクロ・メゾ・マクロ」を
意識した、地域に対して
広範な対応をする
社協になろう！

社協事業（左）には全て地域福祉推進のためのソーシャルワーク機能（右）があり、繋がりあって展開されることが必要です。皆さんの担当事業の機能は何か、振り返ってみませんか？

事例：地域を基盤としたソーシャルワークの展開

高齢者のみ世帯の介護者：夫（76歳）	坐骨神経痛・介護疲れを要因とするノイローゼ 掃除・食事づくり・買い物など家事全般が困難に 身だしなみにも気配りができない
妻（74歳）	要介護1：ヘルパーとデイサービス利用 認知症初期症状あり
地域状況	● 1960年代に宅地開発された地域。当時、30歳代で入居した住民が、子世代が巣立ち、高齢化し、高齢者独居・高齢者のみ世帯が急増 ● 住民の地域行事への参加率は低く、地域組織もあまり結成されておらず、住民活動は活発でない
民生委員	地域包括支援センターへの相談者（情報提供者）
社協職員	社協が受託運営する地域包括支援センターのワーカー 夫婦が居住する地区を担当する地域福祉課のワーカー

援助目標（例）	● 介護保険サービスに特化しない、日常的な支援体制の構築（個別援助） ● 地区状況の再アセスメントを行い、民生委員とともに、共通ニーズに対する対応力を持つ地域づくりに向けた住民への投げかけをし、組織化などを目標にアプローチする（地域援助）

ニーズ把握→アセスメント→目標→計画→実践までの援助展開の流れ（一例）を示しています。他にどんな援助、関わりが考えられるでしょうか??

取り組みの経過

1. 地域情報の収集

- 市作成のデータを確認したところ、当該地区の高齢化率34%・高齢者独居約80世帯・高齢者夫婦のみ世帯約200世帯で、当事例と類似した生活課題をもつ世帯、住民がいるであろうことが分かった。
- 地域の懇談会でヒアリングを行ったところ、高齢者世帯では、介護問題だけではなく、医療・買い物・食事・掃除・ゴミだし・家屋補修・雪かき・孤独・孤立死など多くの課題や将来への不安を抱える高齢者が多いことも分かった。

2. 継続的な住民懇談会の実施による住民間の協議の活性化と新しい資源の開発

- 新しい地域の取り組みとして、「地域の小学生による、お年寄り訪問交流活動」「見守り＆傾聴ボランティア活動」「ふれあいサロン活動」などの取り組みが開始されることとなった。
- こうした活動の基盤として、地区社協の結成も図られることとなった。
- 更に自主防災組織等との災害時要援護者名簿の共有化や住民による支えあいマップの作成も始まった。

3. 社協職員としての専門職間ネットワークの拡大と日常的支援体制の充実

- 取り組みの経過の中で、日常生活自立支援事業専門員・包括・居宅ケアマネ・ヘルパーなど、専門職間ネットワークも拡大し、このことが日常的な地域における支援体制強化につながっている。

提案2

地域診断の手法を用いた住民主体の活動づくりの実践力を高める

住民主体の活動づくりを計画的に進めるための手法を習得すること

地域診断は、コミュニティワークをおこなうために不可欠！
社協職員は、実践する**チカラ**を身に着けよう！

plus チカラ 3

地域の情報・資源・特性について正確に把握する**チカラを持つ**

社協職員として、地域に関わるときに、地域の状態をアセスメントすることが出発点となります。

地域診断は「提案１」で示したように、個別のニーズから地域ニーズを想像する「ニーズの普遍化」の検証過程でもあります。

地域診断は地域の状況を様々な角度から評価し、地域ニーズを的確に把握したり、地域の関係性や力動関係を把握したり、社会資源として活用可能なものを見出したりする作業です。

適切な地域診断を行うために、地域の何を把握することなのか理解することから始めよう！

〈地域診断の枠組み（例）〉

地区名	
地区概況	● 地理的・歴史的・社会的・文化的・政治的概要・行政区の状況・経済・産業・風景・犯罪・疾病・自治会長選出システムや住民意識・学区や道路や行政境界による住民意識の分断など ● 地区の概要・地図（地理的・行動的地域の特徴・資源・拠点などを書き込んだもの）も添付
人口・世帯統計	年齢別・男女別・世帯数・人数・居住形態類型など、統計的概要
要援護者の状況と地域課題	● 身体障害・知的障害・精神障害・高齢者・高齢者のみ世帯・高齢者単身世帯・ひとり親世帯・生活保護・生活福祉資金・児童・民生委員・福祉委員等 ● 担当者が把握している個別ニーズや、住民不安や不便の声も
福祉・保健・医療関係機関	機関の設置及び事業活動の状況・専門職の状況も
インフォーマル組織や活動	ボランティア・市民活動団体・自助グループ等の活動状況並びに、企業・NPO などの活動状況・地域団体・人材（地域のキーとなる団体・人物）
地域援助目標／計画	

必要に応じて収集・分析。

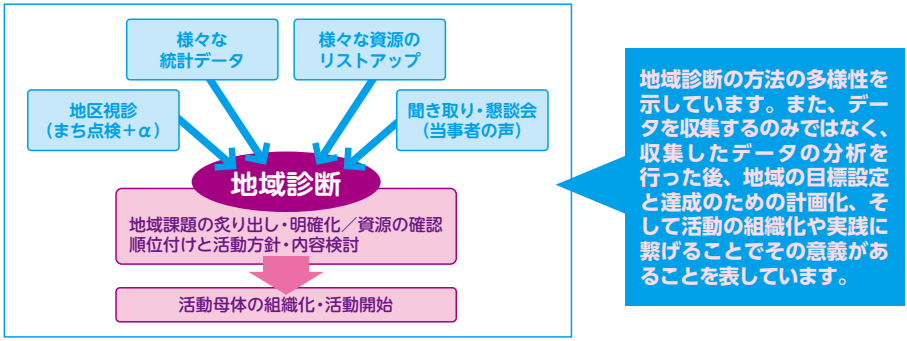
それぞれについて「強み」と「弱み」の評価

○地域診断の枠組みや方法については、確立・定説化したものはありませんが、地区社協規模の小地域で実施しようとする場合の一例として上記のような枠組み・項目が考えられます。

○シートを作成するに当たっての必要な情報収集源は、「既存のデータ」「既存の資源情報」の他に「視診情報」や「当事者への聞き取りや住民懇談会の声」などがあります。

これらの収集作業は一見簡単な作業のように思われがちですが、過去のデータとの時系列比較を行い、今後の傾向を推測したり、地区の数値が市平均・県平均・全国平均と比べてどうなのかといった比較も行うことが大切なので、集めるデータの量は膨大になります。

地域診断の方法と展開



plus+チカラ 4 ニーズや課題に応じた住民主体の活動を展開するチカラを持つ

地域福祉の原点は、住民主体、住民参加です。地域の課題に住民自らが気づき、課題に応じた住民による活動の展開につなげていくことが大切です。そのために、社協職員には、いろいろな仕掛けをつくって住民を巻き込んでいくチカラが求められます。仕掛けとしては、様々な方法が考えられますが、例えば前項で触れた「地域診断」においても、専門職と住民とが協働して、地域課題の解決に向けて協議し、住民自身が活動を担っていけるようにするための仕掛けとして行うことが、地域住民の地域課題への気付きや理解を促し、危機感や、課題解決をしようとする専門職との共感を刺激し、その後の地域組織化や活動参加への大きな動機付けにつながることがあります。

ケアマネジメントにおいても「セルフ・ケアマネジメント」が求められているように、今日ではアセスメントという過程に当事者自身が参加することが、本人の力を引き出すことにつながるという考え方が一般的です。

神奈川県社協では平成 24 年度、県内（座間市）において実験的にこの住民と専門職とが協働した「地域診断」に取り組み、その方法や過程、効果について検証を行いました（※）。

地区の統計データなど既存資料の収集・整理、地区踏査（視診）、地域診断シートの作成、住民対象の研修、演習や交流会といったプロセスにて、地域課題の明確化、資源の確認、地区の目標や計画化に向けて取り組んだものです。

コミュニティワークは、地域の客観的データのみならず、地域特性、住民気質や関係性など非常に多くの要素が相互作用して展開されます。その意味で、地域診断を専門職の見立てと仮説だけでなく、住民の参加・協働のもとに行なうことには大きな意義があると考えられます。

※概要を「住民主体による地域ニーズ・課題対応の活動づくり支援事業結果報告書」として県社協 HP に掲載しています。
http://www.knsyk.jp/c/shiryou/6fa68141619c191496dd6a09710a469f

提案3

地域福祉推進に向け、効果的な事業展開を図れるよう、役職員それぞれの立場や職責に応じた役割発揮体制を創る

組織的な知の創造・蓄積・共有を図っていくこと（ナレッジマネジメント）

社協職員、一人ひとりの持つチカラを、組織のチカラにし更なる地域福祉の発展に繋げよう！

plus チカラ 5

社協職員のスキル・情報を共有し、社協組織としてソーシャルワーク機能を果たすチカラを持つ

社協事業や社協職員の業務については、客観的な評価が行いにくいといわれています。

一つの要因として、ソーシャルワーク・コミュニティワークの援助技法や社協実践理論というべきものが、確立されていないことがあります。そのため、社協職員の仕事は、一人一人、職人芸、あるいは暗黙知として展開され、組織として、社協全体として共有されることがなく、一代限り、一人限りで途絶えてしまい、技術・判断・態度・行動といった経験が「知識」として組織に蓄積されにくくなっています。

私たち、社協職員は、その顕在化している課題を解決していかなければなりません！

「提案１」で触れた通りの、ミクロからマクロまで包含したソーシャルワーク機能を果たすといっても、社協職員一人ひとりが、個別支援から地域支援までのすべてを担当することは力量的に困難です。

そのため、中心業務は分担しながらも、個別支援担当と地域支援担当との連携をはじめ、内部の情報共有・意思疎通を促進することが重要です。そこで…

○ナレッジマネジメントを実践しよう！

ナレッジマネジメントとは、人の持つ暗黙知を形式的に変換することによって、知識の共有化・明確化を図ろうとする企業マネジメントの手法です。組織によって創造される知識は「集合知」と呼ばれ、それを生みだすためのマネジメント手法として注目されています。ナレッジマネジメントを浸透させることで、個人の能力や、組織全体の生産性の向上、意思決定スピードの向上、業務改善が実現されます。

社協の現状は…

個人の持つ知識やスキルが、自らの、組織における存在意義を確保するために、内外と共有されにくいことは、経営学や組織論においても指摘されています。現実に、数名の社協の事業所でも、業務の抱え込み、住民の抱え込み、地区の囲い込み、ボランティアの抱え込み、知識の抱え込みを行い、業務の占有化を図ろうとする傾向がみられます。

このような事態は、「組織におけるミッションが確立されていない」または、「職員の理解が薄い」ということなどが大きな要因と考えられますが、「情報を出しても評価されない」「情報を提供しても職員として得るものがない」「プロジェクト、意思決定法、他の職員の考え方に共感できない」という、情報提供・共有を阻害する風土も、しばしば指摘されるところです。

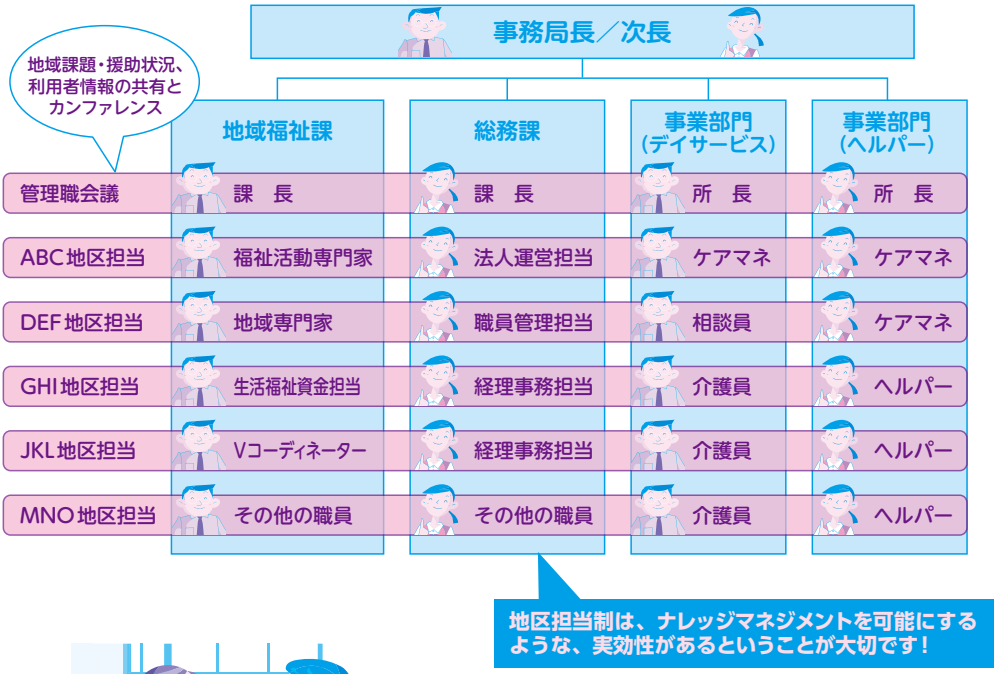
関連して、待遇や昇進システム等も含めた「職員満足度」の低さも大きな影響を与えているといえるでしょう。

○ナレッジマネジメント実践の方法

方法①　地区担当制の設置

地域援助を進めようとする場合に、だれがコミュニティの意思決定に実質的力をもっているのか、だれが活動のキーパーソンになりうるか、実施に当たり誰と誰の関係には慎重さを要するのかといった住民や住民関係などを「暗黙知」ではなく「形式知」「組織知」にしていくために、縦割りの部署・業務分掌とは別の「地域（地区）担当制」というべきプロジェクトの設置を試みることは課題解決の一つの方法です。すべての社協職員が、いずれかの地区担当チームに所属し、地域に出向く仕組みを常設化し、担当地区の活動の組織化や活動立ち上げ支援、また、継続的な住民活動支援を行うとともに、取り組みの中で見えてきた課題については、社協に持ち帰りカンファレンスを開くなど、ソーシャルワーク機能を組織全体で果たしていく方向で職員の取り組みが展開されます。具体的には（事業規模・人員など社協ごとに差異がありますが）、以下のような構造が考えられます。

ニーズ感度強化と地区社協支援力強化に向けた社協組織のあり方（マトリックス組織）



方法②　業務記録・定例カンファレンス・スーパービジョン・人事異動

方法	具体的取り組み
業務記録	業務日誌、日報。 職員がその日何をしたのかを記録するとともに、関わったケースの課題、援助上・業務遂行上の困難等を記録し、PC などでデータ化し、職員間で共有できるようにします。
カンファレンス	記録によって明確になる業務遂行上の課題について解決方法の検討 職員全員参加、各課代表、地区担当メンバー間など工夫して行います。
スーパービジョン	業務の担当者個人への押し付けや担当者の業務への行き詰まりを防ぐため、「支持・教育・管理」を行う管理者のスーパービジョンスキルの向上と実践を図ります。
人事異動	定期的な人事異動・外部との人事交流などを通して職場文化を改善します。

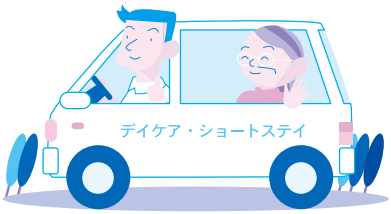
方法③　各業務の意義や目的を社協職員一人一人が認識し、業務に向かうようなアプローチ

社協職員全員に、地域福祉推進感覚ないしは、ソーシャルワーク感覚が求められ、個別ニーズや地域課題を共有し組織的に対応していく必要があり、研修研鑽を積んでプロの仕事をすることが求められます。しかし、頑張ることばかり求められ、ノルマだけが増大しても、社協職員としてのモチベーションは必ずしも高まらないでしょう。

だからこそ、「職場の文化づくり」「業務プロセスづくり」が必要です。

成功体験や要援助者・住民からの感謝などを通じた自己充実感や、そこから派生する「この仕事が面白い」という意識・動機をもたせるような仕事の組み立て、更には、上司による丁寧なスーパービジョンが不可欠となります。

各部署・各社協職員が行っている業務が、独立した事業ではなく、社協のミッションのもとで、互いにつながりあって展開されるということを自覚でき、そのような自覚を促すために、組織のなかで、どのようにして情報を流通させるかを考える必要があります。組織の上層部（局長をはじめとする幹部職員、そして役員も）には、このような職場の風土づくりの中心を担うことが求められます。



さいごに

社協とは何か。社協は何をするところか。地域福祉とは何か。コミュニティワークとは何か。

この冊子では、職員一人ひとり、および組織としてのアクションについて、以下のようなチカラを向上させることを提案してきました。

①「個別ニーズを活動の出発点とするコミュニティワークを展開するチカラ」

②「ニーズをキャッチしたら組織で解決に導くチカラ」

③「地域の情報・資源・特性について正確に把握するチカラ」

④「ニーズや課題に応じた住民主体の活動を展開するチカラ」

⑤「社協職員のスキル・情報を共有し、社協組織としてのソーシャルワーク機能を果たすチカラ」

当然、これ以外にも高めなければならないチカラはたくさんありますし、この冊子に載っていることが「コミュニティワークの全て」ではありません。しかし、これらは社協の中心的な仕事像としてのコミュニティワークを展開する上で決して欠くことのできないチカラでもあると思われます。

社協が地域福祉を進めるためには、すべての社協関係者が、地域福祉や社協の役割、コミュニティワークの考え方を理解し、その立場や担当業務に応じた役割を果たし、共通認識に基づく事業展開を図っていくことが必要です。

しかしながら一方で、この数年の間で社協の仕事は多岐に広がり、社協組織を構成する人たちでさえ、社協が何をやっているのか、見えにくくなっているのも事実です。

そのような中だからこそ、今一度、振り返りたいと思います。

社協の原点は、住民一人ひとりの声や生活問題を大切にし、一人の問題を地域の問題につなげて考え、住民や関係者を巻き込み、ともに問題解決に向けて取り組み、暮らしやすい地域社会をつくっていくことにあります。社協の会員制度なども、こうした社協機能を果たすために設けられている仕組みと言えます。

この冊子では、社協そのものの機能としてコミュニティワーク実践を進めていくためには、地域支援に携わる職員だけでなく、在宅サービス部門や総務部門などの職員一人ひとりの意識も大切であること、そのための組織マネジメントの大切さにも触れています。

一人ひとりの力には限界もありますが、個々の力が結集することで社協らしいコミュニティワークにつながっていくものと考えます。

それぞれの社協で、今一度、事業のあり方や方法を振り返り見直すきっかけに、或いは、担当の壁を超えて一緒にコミュニティワークを考えるために、また、社協関係者に社協の仕事を理解していただくために…。この“普及版”をその一助として役立てていただければ幸いです。

神奈川県社会福祉協議会 市町村社協部会

社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会

地域福祉推進部　地域福祉推進担当

〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町 2-24-2
TEL：045-312-4815

作成委託：特定非営利活動法人よこはま地域福祉研究センター