

はじめよう！コミュニティワークの行動記録

ーコミュニティワーク分析に役立つ“ワーカー行動記録”の活用法ー



2011年度

社協による地域福祉推進研究会
「小地域福祉活動推進分科会」報告



CONTENTS

- I 記録することの意義を考える … 1 頁
- II ワーカー行動記録の活用を考える … 3 頁
- III ワーカー行動記録の使い方
 - ・書き方を整理しよう … 3 頁
 - ワーカー行動記録 記入ポイントメモ - … 5 頁
 - ワーカー行動記録サンプル - … 7 頁
- IV 身につけよう 事例検討による課題発見力・解決力 … 9 頁
 - 事例紹介様式のサンプル - … 14 頁

発行 社会福祉法人 福井県社会福祉協議会

I 記録することの意義を考える

1 ワーカー行動記録とは

ワーカー行動記録は、ワーカーの日々の行動を記録するものです。コミュニティワークにとって最も重要な分析は、「実践経過＝プロセス」分析です。この実践経過が日報として記録されるのが、ワーカー行動記録です。

しかし、この記録が重要であるにもかかわらず、社協においては定着していないのが現状です。これは、個別支援のように「面接（インテーク）」→「事前評価（アセスメント）」→「計画策定（プランニング）」→「実行（インターベション）」→「再評価（モニタリング）」という連続性のある援助プロセスがケース記録として記録化され援助実践がすすんでいくことに比べ、コミュニティワークにおいては「組織づくり」→「問題把握」→「計画策定」→「計画実施」→「評価」というプロセスがあるものの、このコミュニティワークのプロセスは不連続性であり、かつ働きかける対象が多様で変化するという悩ましさがあるためです。

【例えば、ケアマネジャー（個別支援）は】

「面接（インテーク）」→「事前評価（アセスメント）」→「計画策定（プランニング）」→「実行（インターベション）」→「再評価（モニタリング）」を実施

“課題分析⇒要因分析⇒仮説（解決策）提示⇒評価（検証）”

－ 記録化と事例検討の実施 －

事例を分析するスキルが極めて高い！



【一方、コミュニティワーカー（地域支援）は】

「組織づくり」→「問題把握」→「計画策定」→「計画実施」→「評価」

“地域課題分析⇒要因分析⇒活動目標設定（プログラム選択）”

－ 記録化と事例検討がない －

事例を分析するスキルが身につかない！

2 考えられる現状の問題点

とは言え、記録化が定着しておらず、プロセス分析がなされないコミュニティワークの実践現場においては、次のような傾向が散見されます。

- ワーカー自身の関心に基づく大雑把な観察と要因分析、目標設定、診断基準の曖昧さ（非科学性）による業務進行で専門性や成果が見えづらい。
- 継承されないスキル・認められない専門性による個人芸化したコミュニティワークに終始する。
- 実践が経験知として蓄積されず、地域福祉担当職員が事務職員化してしまう。
- 社協がサービス機関化し、他の事業所との差別化ができなくなり地域福祉を担う役割が消滅してしまう。

これで地域福祉の推進を図る団体として役割を果たすことができるでしょうか。残念ながら、「ただ何となくコミュニティワークが進んでいる」のが現状ではないでしょうか。

3 記録は社協の立ち位置を明確にする

「意図」のない専門職実践はあり得ません。「実際にやったことが良かったのか、悪かったのか」を判断するには、「どうしてその働きかけをしたのか」が不可欠です。なぜなら、「どうして」には専門的な根拠があるはずで、分析ではこの「何を根拠に」したかを見ることがとても重要です。もし、根拠のない実践であるならば、「問題あり」ということになります。記録があれば、このような自身が専門性を見直す機会が持てます。

また、記録は個人の実践に役立てることはもちろん、「何をして（記録）」、そして「何が変わったのか（評価）」を分析する事例検討等のスーパービジョン、さらには事業計画、地域福祉活動計画の評価・策定等、社協組織全体の事業に役立てることができます。

記録の蓄積とこのような分析の積み重ねがミニマムスタンダード＝基準となり、あなたの社協の専門性の向上につながるばかりか社協の立ち位置を明確にしていきます。

メンバーの声

「今までに記録が大事だと思ったときは？」

- ・記録をもとにして、つなぐべき人とのやりとりがスムーズだったとき
- ・同じ対応が可能となったとき
- ・担当が変わっても引継ぎがスムーズだったとき
- ・地区社協の担当が変わるとき
- ・記録がないために連携もとれず、同じケースに別々に関わっていたとき
- ・ふれあい・いきいきサロンの立ち上げをするとき、どのような働きかけをしたらいいのかわからなかったとき
- ・頭では分かっているつもりでいたことが、実際に記録してみると分かっていなかったりしたとき
- ・個人の約束ではなく、組織としての約束だと認識してもらうとき



Ⅱ ワーカー行動記録の活用を考える

1 スーパービジョンや活動の振り返り（評価）をするとき

Ⅳで説明する事例検討に活用することで、スーパービジョンや活動の振り返り（評価）をすることができます。

2 ワーカーが壁にぶつかったとき

日々、ワーカーはいろいろな事例に出会い、壁にぶつかるときもあると思います。その際に、スーパーバイザーをはじめ、他のワーカーと情報を共有し、解決策を検討することも重要です。

また、困難事例を関係者全員で共有することにより、ワーカーの気持ちもきっと軽くなります。

3 計画とのリンクをチェックするとき

地域福祉活動計画の目標と重点的に取り組む項目を関連付けて記録をもとに実践がなされているかをチェックすることも重要です。チェックするタイミングとしては、年度の間点と年度末というように、ある程度決めておく方が良いでしょう。

この他にも活用のある場はあると思います。それぞれの社協で効果的な活用方法を工夫してみてください。

Ⅲ ワーカー行動記録の使い方・書き方を整理しよう

1 業務日誌との違い

業務日誌は日々の出来事の情報管理のための記録であるのに対して、ワーカー行動記録はプロセス記録と言うことができます。その違いからワーカー行動記録は、あったことをすべて記録すると業務負担になりかねないので、記録することが重要だとワーカーが判断するものを記録する方が良いでしょう。

【ワーカー行動記録と業務日誌の違い】

〔ワーカー行動記録〕
ワーカーが重要と判断することの
“プロセス記録”

〔業務日誌〕
日々の“情報管理記録”

2 一つの事柄に一段を使用

訪問活動や会議等、同じ日に複数の事柄を記録する場合は、「1事業・1段落使用」としましょう。1段落に複数の事柄を記録するとソートにより集約することができなくなります。

【「1事業・1段落使用」例】

月 日	相手方	対応時間	事業名および主な内容・事柄等
2011/08/22	ボランティアサークル「〇の会」会員Aさん	0:20	C新聞の取材日程調整
2011/08/22	身体障害者福祉団体会長Bさん	0:30	災害ボランティア養成講座の案内・説明

3 一つの地区に複数のワーカーが関わる場合

記録は「1担当者・1シート」の取扱いとしましょう。たとえ一つの地区に複数人が関わったとしても、個々人のシートを合体してソートをすれば集約が可能となります。分析するとワーカーそれぞれの関わり方に差が出てくるとは思いますが、むしろこの差がワーカーにとっての価値になります。

4 誰が（どの人まで）見るのか

ワーカー行動記録を個人の記録だけにするのではなく、事例検討のスーパービジョン等に活用されるようにするためにも、その立場にある部門の管理者レベルまでは見るようにしましょう。

5 どこからどこまで書いたらいいのか

『「どこからどこまでを書いたら良いのか」「どこを拾えば良いのか」「判断基準が曖昧」など、容易に記録ができない』のがコミュニティワークの悩ましさですが、基本的には「専門職としての援助」＝『コミュニティワーク分析の6つの要素：「目標」・「プログラム」・「プログラム実践の主体」・「場」・「出来事」・「ワーカーの意図・働きかけ」』（具体的にはIVで説明します）を意識して書けば良いのです。第三者に対しても、専門職としてどういう意図で自分たちが関わっているのかを伝えるツールとなればOKです。

“記入ポイントメモ”

ワーカ－行動記録【福井県版】

日時	相手方	対応時間(分)	事業名および主な内容・事柄等	ワーカーのかかわり(働きかけ)と結果
2011/2/15	B区	1:30	小地域福祉活動の取り組み	サロン形式でサービスの少ない地域での地域福祉活動の在り方を考える
2011/2/15	H氏	0:30	軽度生活支援事業の支援内容	雪道での転倒により右肩骨折。支援必要
必ず「西暦」で記入！ (ソートするための必須条件) 10分刻みで記入 ※ワンポイントアドバイスNo.2 業務量が計れます。 ※ワンポイントアドバイスNo.4 ここは、コミュニティワーク分析で最も重要な要素である「働きかけ・意図」になります。 ワーカーの具体的なかかわり(働きかけ)とその結果どうなったのかを客観的に記入します。				
【記入例】 ・地区社協名 ・集落名 ・民生委員氏名 ・福祉委員氏名 ・ボランティア個人氏名・団体名 ・関係者氏名 ・関係団体・機関名 ・個人氏名 (○○集落の□□さん) etc... 事業名とワーカーの活動内容を記入します。 ※ワンポイントアドバイスNo.3 ここは、コミュニティワーク分析で重要な要素である「プログラム(事業)」や「場」になります。				
※ワンポイントアドバイスNo.1 複数人のワーカーがかかわる場合は、「相手方」の欄のあとに「対応者」という欄を増やすのも方法です。				

“サンプル”

ワーカー行動記録【福井県版】

月日	相手方	対応時間	事業名および主な内容・事らがら等	ワーカーのかかわり(働きかけ)と結果
2011/1/6	A地区	3:00	配食SV A方面配達時、降雪時、民生委員が来て雪かきをしてくれたが、雪かきによる体調不良か、ベットに寝ておられた。	体調と独りでの受診が可能かを確認するとともに、自宅まわりの雪かきをする。
2011/1/20		1:00	次長と今後の食支援の方向性についてのミーティング実施。	配食SVの拡充について検討する。
2011/2/2	G氏	0:45	配食SV 認知症が進行し日常生活にかなり支障あり、近所に店もないため、知人宅へ行きご飯を食べさせてもらっているがお金を払う気もなく、知人にはかなり負担になってきている。	前日に弁当の写真を見せ利用を勧める。人を家に入れず、何度呼んでも出て来られず、調理・掃除・入浴ができていないと思われる。安否確認もできないので配食サービスの利用で知人の負担の軽減と今後のサービスの利用に繋げる。
2011/2/3		2:30	事業ミーティング	現在の地域福祉課の活動内容の課題と今後の方向性について検討。
2011/2/15	B区	6:00	地域福祉活動	サロン形式でサービスの少ない地域での地域福祉活動の在り方を考える
2011/1/26	H氏	3:00	軽度生活支援事業	雪道での転倒により右肩骨折。支援必要
2011/2/4	I氏	1:00	配食SV・軽度生活支援	高齢者世帯で妻が雪道で転倒し左手首骨折、敗食SVとヘルパーの希望あり。
2011/1/24	C・D区	2:00	安否確認	居間でこたつで寝たり起きたりして外に出ず人が来ることを拒否している。
2011/1/27	E区	2:00	安否確認	福祉マップの作成による緊急時の連絡先を聞く。
2011/1/28	J氏	1:30	ケア会議	養護学校卒業生の地域の受け入れる体制がなく、今後の対応の方法を検討する。
2011/1/13	D区	2:00	サロン 初めてD区のサロンに参加して、新旧の民生委員と顔合わせする。	新の民生委員の生活パターン確認し、参加者と世話人さんの情報収集。今後の地域で課題のある世帯の連携をお願いする。

部 長	課 長	主 任	課 員

社協名 (△△市社協)

ワーカー名 (越前 太郎)

ワーカーの思い・気づき・コメント等	次のアクション・課題	重点チェック項目					文書管理欄
		地域福祉	軽度生活	安否確認	障害者支援	サロン	
周囲の関わりが少ない独居高齢者世帯の雪かきの支援体制が、民生委員だけの負担になっている。	ボランティア担当者と今後の募集方法等検討。地域福祉課としては、次年度の各地域の福祉委員会でネットワークを構築していく。	○					
土・日対応が必要。	配達だけではなく、必要な人が購入できるような体制を車・人の配置も含め検討していく。	○					
認知症により、通帳・印鑑の紛失もあり、金銭管理もできにくくなっている。近所にいる弟とは関係が悪く付き合いがない。プライドが高く今の自分の生活を人に見られたくない。食べることにする受け入れは良かったので、このまま家に人が来ることに慣れてもらい安否確認と状態把握に繋げる。	前回のケア会議以降の、関わり方の変化を考慮して再度ケア会議を開催し、今後の入り方を検討する。	○					
福祉マップの現状で把握できていないもう少し入りこんだ地域の中の動きの把握と、各地区で地域福祉活動の核を創るための次年度の取り組み方の検討。	新生民委員を軸にした地域の福祉関係者を対象に座談会形式の地域の課題を共有する場を開催していく。	○					
住民の中でお互いに支え合う気運は高く、常に情報交換もできている。	今後は住民主体で如何に地区の福祉関係者を繋げていくかが課題で、実際に活動されている世話人さんの意向を確認するために、懇談会を実施する。	○					
同居の娘さんが障がい者であり、緊急に預かって頂くことも含め支援が必要。	娘さんの緊急時の対応ができるように今後のサービスを考える。		○				
近所の関わり良好で娘も協力的であり、夫(90代)・妻(80代)と高齢だが、夫婦の物事に対する理解力は高く、惣菜SV(3/W)とヘルパー(1/W 2H)のサービス利用となる	ご夫婦の能力と周囲の関わり方に合わせてサービスの量や内容を検討しながらすすめる。		○				
ほとんど人との関わりが無い(拒否している)人の状態把握を地域の中でどう連携していくか。	キーパーソンを把握し連携をとる。			○			
便利になった現在、近所の関係が希薄になっている。	もう少し地域の繋がりがわかるように聞き方を変える。地域福祉活動によるネットワークを構築する。			○			
地域のサービスがなく、圏域での受け入れ体制しなく移動手段に課題がある。					○		
結構、活発に動ける人が多く、風船パレーも盛り上がっているが、本当に出てくるとい方が出て来れているのか。	民生委員との連携で地域を把握し必要性のある方への声掛けをしていく。					○	

IV 身につけよう 事例検討による課題発見力・解決力

1 事例検討のススメ

ワーカー行動記録を記録のための記録に終わらせないために、記録を活用した事例検討を実施しましょう。個別支援ワーカーに比べ地域支援ワーカーは記録化と事例検討が行われていないので、課題発見や課題解決能力においては相当差があるのではないのでしょうか。特に地域課題を把握することは、個別課題を把握することに比べむずかしいものです。そのためにも事例検討を積極的に行うことが求められます。

2 事例検討の分析視点

コミュニティワーク分析について、藤井 博志のコミュニティワーク・プロセスの分析視点を参考に挙げてみましょう。

視点① 住民参加の徹底

「住民主体の原則」の観点から、住民の主体形成と参加を重視し、絶えず住民に立脚して実践されているかを確認しましょう。

視点② 3つの目標

コミュニティプロセスにおいて「自分の立ち位置はどこなのか」、「使うべきスキルは適切か」を次の3つのゴールと照らし合わせて点検しましょう。

- 何を解決しようとしているのか＝「タスク・ゴール」
- 解決の過程は適切か。住民と一緒に解決しているか＝「プロセス・ゴール」
- 社会的排除はないか。地域に根付いた縦型の関係を横型にできているか＝「リレーションシップ・ゴール」

視点③ プログラムへの着目

視点②の目標を達成するために、ワーカーは何らかの活動や事業等のプログラムを選択します。プログラムには、住民やその関係者が実施する「活動プログラム」と社協等が実施する「支援プログラム」があります。

また、プログラムの実施主体は目標を達成するために働きかける主体(自治会や町内会、当事者、ボランティアグループ、NPO等)です。地域のニーズ(問題状況)を把握し、目標達成のためにどのような主体の組織化とプログラム提示をしているかを点検しましょう。

地域状況に合わせた問題解決のための主体とプログラムの選択

～ゴミ出しを例に～

問題状況	問題解決のパターン	主体とプログラム（例示）
団地にゴミ出しで悩んでいる高齢者がいる。	①ゴミ出しを高齢者に代わって行う。	地区社協での小地域福祉ネットワーク活動で、地域住民の直接活動により解決を図る。 ※ 地縁型組織の活動が活発である場合に有効
	②自分たちだけで解決するのではなく、その事実を地域住民みんなに知ってもらい、組織や人材育成をする。	地区社協またはNPOなどで「ボランティア養成講座」を開催し、助ける仲間づくりをはじめる。 ※ ボランティア活動などが活発な場合に有効
	③団地の管理者に訴えたり、ゴミの回収方法を改めるよう行政に申し立てる。	地域住民自らが生活者の視点で社会福祉を捉え、自治会・町内会などで団地の管理者や行政に働きかける。 ※ 活発に活動する地域住民がいる場合に有効

出典：「平成20年度『社協による地域福祉推進研究会』小地域福祉活動推進分科会報告」から一部改編

視点④ 場への着目

社協は、「場」づくり仕掛け人です。「決める」「協働する」「学ぶ」「創る」ための協議の「場」、会議の「場」、研修の「場」の設定が重要な視点になります。視点③の2つのプログラムを展開していくために、「いつ、どこで、どのような「場」」が登場しているかに着目しましょう。

視点⑤ 出来事と意図・働きかけへの着目

活動に対してのワーカーの問題意識となる「意図」と、それに基づくワーカーの行動の事実となる「働きかけ」を点検しましょう。

以上5つの視点をプロセスに沿って確認をし、「壁」を発見します。その「壁」を乗り越える戦略を見出すことがコミュニティワーク分析の要点となります。

3 事例検討会の運営モデル

下表は、兵庫県宝塚市社協の2時間運営モデルです。このモデルを参考に、ぜひ事例検討会を実施してみてください。事例紹介様式のサンプルは、14～16頁をみてください。

【事例検討会運営モデル】

手順	運営項目とその内容・目安時間
1	〔開会〕・5分
2	〔事例発表者からの事例紹介〕・20分 発表内容は、①タイトル ②事例概要・ポイント ③3つのゴール ④解決（検討）したい課題 ⑤今後の展望（取り組みの方向性） ⑥事例の経過（ワーカー行動記録）の6つです。 ※ ①～⑤については、項目と内容が書き込める一定のシートで作成したものを準備しましょう。 ※ ⑥については、ワーカー行動記録のタイトルに関連した記事のソートしたものを準備しましょう。
3	〔質問出しのための討議〕・10分 グループをつくり、発表の中で明確になっていない事実確認をするための質問を書き出します。
4	〔質疑応答〕・20分 討議結果をもとに事例発表者に質問をします。回答内容に不明な点がある場合は、質問を重ね、さらに具体的な回答を得られるようにしましょう。
5	〔論点出しのための討議〕・20分 グループで、次のことについて発表できるように討議します。 ① 事例発表者が解決（検討）したい課題の原因は何なのか。 ② 事例発表者が本当に困っていることは何なのか。 ③ 事例にワーカーが関わる上で、何が「壁」になっているのか。
6	〔論点の発表〕・10分 司会者は、発表内容を板書するなどして論点整理をします。
7	〔論点の明確化〕・30分 6で整理した発表内容をもとに、参加者全員で事例の論点＝課題解決に向けた検討のポイントを明らかにし、事例への取り組みの方向性やワーカーとしての立ち位置、役割、働きかけ方等について話し合います。 司会者は、話し合いの内容を板書するなどしてそれらの点を整理します。
8	〔まとめ〕・5分 司会者は、7で整理した検討内容をまとめ、事例発表者から検討を終えての感想や気づきを発表してもらいます。
9	〔閉会〕



【事例紹介様式を作成するときのポイント】

基本資料は、①タイトル ②事例概要・ポイント ③3つのゴール ④解決（検討）したい課題 ⑤今後の展望（取り組みの方向性）の内容を記載したシートと⑥事例の経過（ワーカー行動記録）の6つです。その他必要な資料は、事例内容や事例検討の場（例えば、第三者も参加する場）に応じて準備しましょう。

付 録 地域アセスメントシートも社協ワーカー必須のアイテム



ほかにも「地区別基礎データ表」など、いろいろ呼び名はありますが、「地域アセスメントシート」とは、その名のとおり地域の強み弱みや課題・基礎データを整理したもので、コミュニティワークで必要な記録の一つです。

しかしながら、整備している社協は少ないのが現状です。社協ワーカーは、“集めたデータ＝客観的事実”に基づいて課題分析や活動をするものであって、感覚で物事をすすめては「弱み」をつくることになってしまいます。そうならないためにも、社協ワーカーの必須アイテムとして、また、社協の共有財産として地域アセスメントシートも整備しましょう。

4 プロセスチャートの活用

コミュニティワークの分析においては、ワーカー行動記録とあわせてプロセスチャートを活用するのが効果的です。コミュニティワークで最も大切な戦略は、各主体間、各プログラム間に波及効果を起こさせることです。プロセスチャートは、それらの①同一時点での横の関係性と、それらが②時系列につながっていく縦の関係性を組み合わせたもので、コミュニティワーク分析の6つの要素の関連性の変化がより理解しやすくなります。

(1) プロセスチャートの描き方

①同一時点における関係図（横軸）の描き方

- 「主体」と「プログラム」の関係、「主体」と「主体」との関係、「プログラム」と「プログラム」との関係に着目する。
- 「出来事」と「意図」を付け加える。

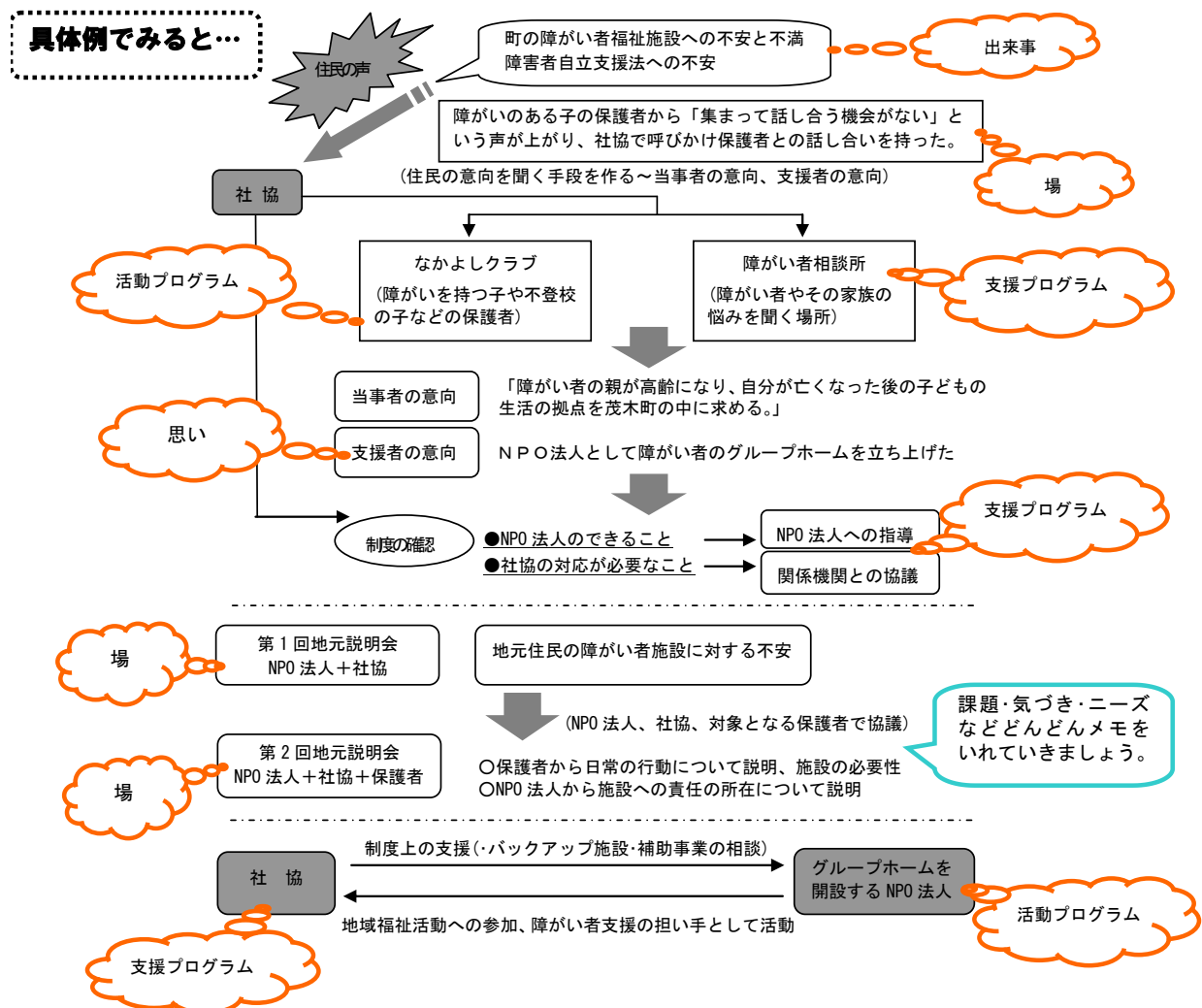
②時系列につなげる関連図（縦軸）の描き方

- 前時期の「主体・プログラム・出来事・意図」と現時期の「主体・プログラム・出来事・意図」の関係性を意識しながら主要なものだけを結ぶ。

(2) プロセスチャートの活用法

- ① 支援開始前（コミュニティワークのプランニング）の大まかな目標設定と目標に到達するためのイメージ戦略が描ける。事例検討は、このプロセスの中の「壁」を次に働きかける主体や場を意識しながら、どう乗り越えるかを検討するもの。
- ② 支援終了後の振り返りに活用できる。
- ③ 上司や同僚、他職種・多機関に対してコミュニティワークの手法を解りやすく伝えることができる。

サンプルは、17 頁をみてください。



出典：永田 祐『行動記録活用についてのコメント』

◆事例タイトル	区機能が崩壊しかけているA集落での小地域福祉活動
◆事例概要 (ポイント)	G 町社協では、民生委員および福祉委員が町内全集落から選出され、両者が地域福祉活動の重要な担い手になっている。また、全集落の福祉委員が一人ずつ評議員を兼務しており、住民の声に答えながら、日常生活圏である集落をベースとした小地域福祉活動を展開している。特に、「集落福祉委員会」の組織化を働きかけており、集落内のさまざまな団体との連携と情報共有により、ニーズの把握や支援体制のネットワークづくりにつなげている。 A集落は、他集落からの移住してきた住民によりでき上がった新しい集落であり、区としてのまとまりがあまりない。そのため、社協が前提としてきた集落内のつながりの強さを基盤にした活動展開が他の集落に比べて非常に困難になっている。 一時期、サロンの活動が生まれたり見守り活動が軌道に乗りつつあったが、福祉委員や民生委員の交代にともない停滞してしまった。さらに、区長自体もなり手がいない、役割を果たさないという状況が出てきており、区としての存亡も危うい中で、社協として打つ手が見つからない。
◆検討したいこと（ワーカーとして困っていること、答えを出したいこと）	・移住してきた住民による新しい集落は他にもあるが、同様なことは起こっておらず、何が根っこにあるのか分からない。 ・福祉委員や民生委員という社協の小地域福祉活動推進のキーパーソンが機能しない。 ・つながりがなく寂しいという個々の思いはあるが、自分が動くことに消極的な住民や無関心な住民と、今後どのように関わりをもてばよいのか。 ・今後、住民同士のつながりを構築するために、誰にどのように働きかけていけばよいのか。
◆目標	・集落機能再構築 ・住民、関係機関との場づくり ・定期的なふれあいサロン開催と見守り活動ができる体制づくり
◆今後の展望（今後の取り組みの方向性）	・福祉委員や民生委員への個別対応とあわせて、集落全体への働きかけができないか。 ・いずれかのタイミングで、集落座談会を開き、住民のニーズを把握。 ・以前のような見守り活動に近づけるよう、ふれあいサロンを切り口に模索していきたい。

◆地域概況（基礎データ）

項 目		A 集 落	町 全 体
人口		350 人	10,777 人
高齢化率（％）		22.3％	30.0％
自治会数		1 か所	37 か所
まちづくり協議会等の組織数		0 か所	0 か所
公民館数		集落センター 1 か所	9 か所
単位民生委員・児童委員協議会数		か所	1 か所
民生委員・児童委員数		2 人	47 人
地区社協等の推進組織	組織数	0 か所	16 か所
	設置単位		集落（集落福祉委員会）
福祉委員	配置数	3 人	84 人
	設置単位	集落	集落
小学校	校数	0 校	7 校
	児童数	0 人	482 人
中学校	校数	0 校	1 校
	生徒数	0 人	282 人
社会福祉施設数		0 か所	6 か所
介護保険事業所（居宅系）数		0 か所	13 か所

◆ワーカー行動記録

月日	地区名	相手方	対応時間	事業名および主な内容・事から等	ワーカーのかかわり(働きかけ)と結果
2004/10/1	A集落	民生児童委員・福祉委員・老人家庭相談員ほか	2:00	ふれあいサロンに参加	年1回開催のふれあいサロンに参加。自宅でできる体操のあと、おしゃべりを楽しむ。
2007/5/1	A集落	福祉関係者	2:00	集落内ニーズ世帯調査を実施	集落センターを会場に、区長・民生委員・福祉委員・老人家庭相談員、社協職員で、集落の地図に「色塗り」をした。
2008/9/1	A集落	福祉委員	0:30	ニーズ世帯への見守り活動(毎月世帯状況の変化等についての報告書を提出してもらう仕組み)の説明	ニーズ世帯に変化の有無にかかわらず報告書の提出依頼。
2009/3/1	A集落	福祉委員	0:20	おしゃべりサロンについての相談	毎月おしゃべりサロンを開催できないか具体的に相談。呼びかけて集まるのは女性ばかりということなので、内容を特に定めない方がいいのではないかと助言。
2010/4/1	A集落	福祉委員	1:00	集落センターを会場に、毎月1回少人数(約6名)でのおしゃべりサロンを開催	女性ばかりなので、手芸をしたいとの要望あり。簡単なキットを持参して一緒に楽しむ。毎月開催予定。
2009/10/2	A集落	老人家庭相談員(サロン参加者)	0:20	9月に福祉委員が交代したため、毎月のおしゃべりサロンが開催されなくなったとの相談あり。自分たちからは言いにくいので、社協から福祉委員に話をしてほしいとのこと。	サロンの継続開催について、住民の要望があることを、新しい福祉委員(評議員)に伝える。また、社協からもサポートの申し出をした。合わせて旧福祉委員とサロン参加者には、自主的な集まりとして継続してもらうよう話をした。
2009/10/5	A集落	福祉委員	0:30	おしゃべりサロンについての相談。	おしゃべりサロン開催を望む声が多いことを伝える。開催方法などを説明し、集まる場の設定を再度お願いした。社協や老人家庭相談員もサポートすることを伝える。
2009/10/25	A集落	老人家庭相談員(サロン参加者)	0:30	おしゃべりサロンについての相談。	サロン参加者でもある老人家庭相談員に、福祉委員や民生委員をあてにせず、自分たちでサロンを運営していくことを再度提案。主になって動くのはイヤだが、チラシ配布や声かけ、当日の手伝いなどはしますとの返事。
2009/10/30	A集落	(旧)福祉委員	0:20	ふれあいサロンを再開に向けて。	(旧)福祉委員から民生委員に話をしてもらえないか打診。まずは、年1回のふれあいサロンについて相談。
2010/8/2	A集落	民生委員・区長	2:00	ふれあいサロン開催。	ふれあいサロンが開催され、参加した。福祉委員も世話役で参加していた。
2010/12/25	A集落	民生委員	0:10	民生委員改選。ニーズ世帯報告書提出が滞っているため、協力依頼。	民生委員に断られる。ピンポイントに依頼する小さなことに関しては動いてもらえることを確認。
2011/3/1	A集落	区長	0:05	N福祉委員が区長に就任したとの連絡。	

決裁	部 長	課 長	主 任	課 員

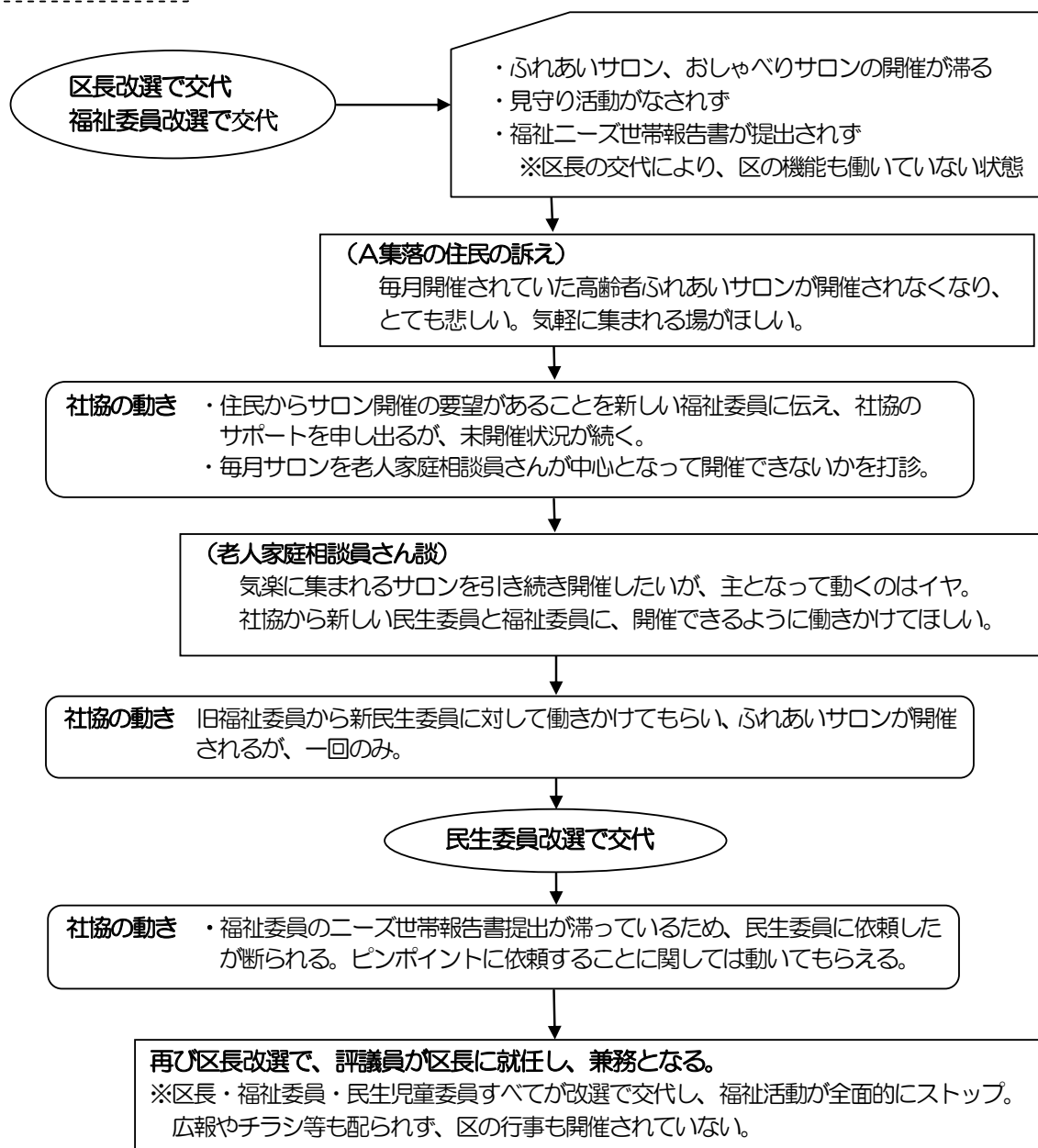
社協名(G町社協) ワーカー名(福井 花子)

ワーカーの思い・気づき・コメント等	次のアクション・課題	重点チェック項目						文書管理欄
		住み慣れた集落での支えあい	声をかたちにする取り組み	福祉を学ぶお手伝い	仲間づくりのお手伝い	活動の場づくり	みんなで支える体制づくり	
サロンの開催回数をふやしてほしいと参加者からの要望。食事がなくても良いので、気楽に集まれる場がほしいとのこと。	気楽に集まれる場を設定できないか、民生児童委員・福祉委員と検討。				○	○		
ニーズ世帯の状況が確認でき、情報共有ができた。老人家庭相談員の情報量に驚く。	ニーズ世帯に変化があった場合、社協に報告があがってくる「しくみ」づくり	○					○	報告書
定着するまで毎月の報告書提出は大変だと思うが、まわりの協力を得て見守りできるような体制づくりが大切だと思う。	しっかり体制づくりができるようサポートしていく。	○					○	
初めからいろんな決まりごとを作ってしまうと継続していくのが苦しくなる。思いはたくさんあると思うので、少しずつ形にしていけるのがよいのでは。	初回の毎月サロンに参加。		○				○	
念願かなって毎月集まれる場ができ、みなさんうれしそう。おしゃべりも尽きない。	参加者主体のふれあいサロンになるようサポートしていく。				○	○		
旧福祉委員と現福祉委員との間でどのような引き継ぎやその後のやり取りがあったのか、把握すべきだった。サロン参加者が、自分たちで開催できる力が十分あるのに、福祉委員(評議員)中心のサロンにこだわることに疑問。	まず、福祉委員に相談。	○	○			○		
反応が悪く、どこまで動いてくださるか疑問。	しばらく様子を見て、開催されないようなら、老人家庭相談員にもう一度相談。						○	
新しい福祉委員さんに悪いからとの返答。でしゃばり(好きでやっている)と思われたくないのかなという印象を受ける。	福祉関係者にとって負担の少ないやり方で開催するにはどうしたらいいか、もう一度検討。以前のサロン関係者に相談してみる。						○	
職員から話をするよりも同じ集落の経験者から話をしてもらい、なんとか足がかりを作りたい。	ワーカーからも民生委員に働きかけをする。						○	
参加者の喜びの声を聞き、福祉委員がヤル気を出してくれるかなと期待。	これを機に、毎月のおしゃべりサロンも再開できるよう、引き続き関係者に働きかけていく。				○	○		
本来、福祉委員が中心となって担ってもらっていることなので、断られても仕方がないかもしれないと思う反面、だれかリーダーシップを発揮してくれる人がほしいのが本音。	つながりが絶たれないように、こまめに連絡をとっていきたい。						○	
区長としての仕事が増えることにより、ますます福祉委員活動が滞る可能性がある。	区として社協に協力していただくことも多いので、あきらめずにかかわりをもっていくこと。						○	

G町の集落における小地域福祉活動の概略

ふれあいサロンの企画・運営（年1回のふれあいサロン・毎月1回のおしゃべりサロン）
 集落内見守り活動
 福祉ニーズ調査の報告（毎月1回）

A集落のプロセスチャート



作成者からの一言 ～気づき、そしてこれから～



プロセスチャートを作成することで、課題を整理することができ、コミュニティーワーカーとしての動きや仕掛けが足りない部分がよくわかりました。

今後は、若い世代や一般住民のキーパーソンに着目したり、災害や関心のある講座などを切り口にして関わっていきたいです。



専門職に記録は不可欠

スーパーバイザー
同志社大学社会学部 准教授
永田 祐

「記録をつけることが大切」と言われてもピンとこない人も多いのではないのでしょうか。これまでも大きな問題はなかったし、余計な仕事が増えるだけではないか、と。

しかし、現実として他の専門職は、社協が行っているコミュニティワークをきちんと理解し、また協力してほしいと思っているのでしょうか。行政は、委託事業のことは知っていても、社協の「本来事業」であるコミュニティワークにワーカーがどのくらい時間をかけて取り組んでいるか知らないのではないのでしょうか。そして、住民のどれくらいの人実際に社協を知っているのでしょうか。

社会福祉協議会は、公益的な組織である以上、アカウンタビリティ（説明責任）を求められます。そうした機会はこれからますます増えていくでしょう。その時に、他の専門職、行政、住民に対して、自分たちの実践をきちんと説明できることが重要です。例えば、ケアマネジャーは記録に基づいて支援の経過をいつでも説明することができますよね。「なんとなく」では他の専門職、行政、住民から信頼してもらうことはできないのです。

コミュニティワークは「地域」を対象とした援助技術ですから、個別支援とは異なる記録が求められます。「はじめよう！コミュニティワークの行動記録」は、「福井版」の行動記録を県内の社協職員の皆さんが試行錯誤しながら作り上げたものです。ぜひこれを参考に、皆さんの組織でも記録を取り、それに基づいて事例検討を行い、実践を向上させていくというサイクルを確立していただきたいと思います。

“参考文献”

- ※ 『社協ワーカーのためのコミュニティワークスキルアップ講座 - 事例検討法と記録法 - 』
藤井 博志著・発行 社会福祉法人 全国社会福祉協議会
- ※ 『社協コミュニティワーカーさぼーと・ぶっく 黒子読本』
監修 加山 弾・発行 社会福祉法人 栃木県社会福祉協議会



はじめよう！コミュニティワークの行動記録

ーコミュニティワーク分析に役立つ

“ワーカー行動記録”の活用法ー

2012年3月発行

発行者 社会福祉法人 福井県社会福祉協議会
社協による地域福祉推進研究会
「小地域福祉活動推進分科会」

〒910-8516

福井市光陽2丁目3番22号

TEL 0776-24-2339 / FAX 0776-24-0041