

Step3 | ニーズ把握・課題整理の段階



ポイント12【ニーズを捉える視点】

人の自立した「生活」全般を視野に入れたところでの生活課題・ニーズを総合的に捉えていく視点。

- ▼ 活動計画は、住民の住み慣れた地域での自立生活上の課題・ニーズを基本に策定されるものです。よって狭義の意味の福祉制度・サービスの対象として扱われる表面的なニーズだけを捉えるのではなく、その表面的なニーズから、その人の「生活」全般を視野に入れたところでの生活課題・ニーズを総合的に捉えていく視点を持つことがニーズ把握の重要なポイントです。
- ▼ またアンケート調査等によるニーズ把握についても、多数意見にばかり目を奪われがちですが、ニーズを量だけで判断するのではなく、少数ニーズにこそ細心の注意を払い、“少数ニーズが地域全体のニーズと深く関わっている”という心がけが、社協に求められる重要な視点と言えます。

【参考】主な調査活動の種類とその特徴(概要)

主な種類	(これまでの調査での) 主な対象	調査の特徴
アンケート	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民（無作為抽出） ・社協会員（〃） ・地域福祉委員会役員、会員等 	<ul style="list-style-type: none"> ・多数対象の意識調査が可能…PR効果も ・自由回答欄で切実な声、ニーズをキャッチする
街頭アンケート	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民（駅前等の通行人） 	<ul style="list-style-type: none"> ・普段社協とかかわりの少ない市民の声が聞ける ・社協のPRとしても有効 ・行き先や対象を絞ってアンケートも可能
ヒアリング	<ul style="list-style-type: none"> ・社協の各種関係団体 ・NPOや新しいVoグループ ・個人対象 	<ul style="list-style-type: none"> ・各種団体が抱える課題や社協への期待や要望等テーマに沿った内容をヒアリングできる ・関係の少なかった団体に対しては「きっかけづくり」にもなる
地区住民福祉座談会	小地域（=主に小学校区）で、幅広く地域住民を対象に呼びかける	<ul style="list-style-type: none"> ・参加者一人ひとりの生活の困りごとなどを把握することができる ・次の活動につながる人材発掘の機会ともなる
住民モニター	モニターが近隣の人や広く住民対象に聞き取りする	<ul style="list-style-type: none"> ・モニターの視点で住民からニーズ把握を行う ・住民の立場で具体的な提案をしてもらう
ワークショップ	小地域（=主に小学校区）で、幅広く地域住民を対象に呼びかける	<ul style="list-style-type: none"> ・テーマに基づきグループでの話し合い等を通じて、ニーズの把握や解決方法の検討を行う ・地域課題や今後の展望など、合意形成の場ともなる

[参考資料:「地域福祉活動計画 策定のてびき」／大阪府社協 発行]



ポイント13 【ニーズ把握は重層的に】

アンケート調査だけではなく、あらゆる視点（地区別、当事者別、団体別等）から重層的に行う。

- ▼ ニーズ把握の手法では、まずアンケート調査が一般的ですが、その調査結果だけでは、援助を必要としている人の生活上のニーズや地域の全ての福祉課題は見えてこないことを念頭においておく必要があります。
- ▼ したがって、アンケート調査だけではなく、地区住民福祉座談会や当事者組織へのヒヤリング等の集団的アプローチによるニーズ把握やホームヘルパー等の日常業務のなかでの個別的アプローチによる聞き取り、あるいはボランティア・NPO・福祉サービス関係機関・団体等への活動上の課題・問題点のヒヤリングなど、あらゆる視点（地区別、当事者別、団体別等）から重層的に行っていくことがポイントと言えます。

● 地域のニーズ把握と住民参画の場面（例）

- ◇ 関係機関・団体、各種専門機関からのヒヤリング
- ◇ 民生委員児童委員会、福祉委員等からの身近な地域における問題点のヒヤリング
- ◇ 当事者（組織）、家族からのヒヤリング
- ◇ サービス利用者等への訪問調査・アンケート
- ◇ 地区ごとの住民座談会（懇談会）やワークショップ …etc

【参考】アンケート調査のポイント

- まず大事なことは、「なんのための調査なのか」ということを実施する際に仮説を立てておくなど、調査を行う側でしっかりと明確化しておくことです。
- アンケートのねらいを明確にし、仮説に基づいた設問づくりに留意する必要があります。その意味では、必要でない項目は思い切って削っていくぐらいの視点が必要です。
- 郵送アンケートにおいては、回収「率」に厳密にこだわる必要はありません。住民の福祉意識についての概ねの把握をするために行うものとして捉えておく視点も必要です。
- アンケートの数字は、一人歩きする可能性があるので、調査する際には慎重に扱うよう留意しましょう（仮説を立証する説得力をもつことであれば、その逆の結果になってしまうことも考えられます）。
- むしろ、自由回答欄を設定し、そのなかに出てくる一人ひとりの切実な声を慎重に拾っていくことの方が大切かもしれません。
- アンケート調査については、アンケートを目にしてもらうことによる社協活動や福祉のまちづくりへ向けたPR効果を大事にしていく視点も必要です。
- すでに行政実施の調査で似たような内容を聞いていたり、近隣市町村社協や市町村レベルで明らかになっている事項については、2重・3重の質問とならないよう留意しましょう。

[参考資料：「地域福祉活動計画 策定のてびき」／大阪府社協 発行]

【参考】ヒヤリング調査のポイント

- ヒアリングをする際には、「何のために行うのか」「何を聞きたいのか」等、その目的・意義を事前に正確に伝えておくようにしましょう。
- ヒヤリングをする際には、団体やグループ等の役員にいきなりヒヤリングをするのではなく、その団体についての会員状況や活動内容・経過など、事前の基本情報を収集した上で、実態に即したヒヤリングを行うことに努めましょう。
- ヒヤリングを通して社協のことや地域福祉についての理解を深めてもらう視点を持っておくことも必要です。
- ヒヤリングで明らかになった問題・課題については、できるだけ計画に反映するようになります。また、すぐに対応可能なものについては、その団体の信頼関係・連携関係がより強くしていく意味で、計画途中でも共に考え方解決へ向けて対応していく視点を持ちましょう。
- 質問や進行の仕方によっては、行政や社協への要望・批判が中心になってしまう可能性がありますが、これはある意味で「これまでに声を聴いてもらう場がなかった」、あるいは「声を上げても何も変わらなかった」という背景があったことの裏返しと言えるものかもしれません。よってまずは、どんなことでもしっかりと受け止めて聞いてみるという姿勢をもって、ヒヤリングを行うことが大切な視点といえます。

[参考資料:「地域福祉活動計画 策定のてびき」／大阪府社協 発行]





ポイント14 【地区住民座談会の開催】

「地区住民福祉座談会」や「ワークショップ」等ニーズ把握の段階での“住民参画”。

“住民参画”は、活動計画の策定上の重要なキーワードであり、その手法のひとつとして、地区ごとの住民福祉座談会やワークショップがあります。特に地区住民福祉座談会は、まず計画づくりの意義や必要性の啓発あるいは合意形成の場であり、また地域住民が自らの地域の将来像や「こうあってほしい」という夢を語り合うなかで、地域の生活課題を認識し、共有化を図り、福祉意識の高揚や地域づくりへ向けた積極的な参画への動機づけを行っていく有効な場面となります。

その意味では、地区役員や民生委員、福祉協力団体等、幅広い関係者との連携を図るなかで、できるだけ多くの地区で、地区の主体性を活かしたかたちで開催できるよう、支援していくことがポイントです。

【参考】住民懇談会のポイント

- 小地域(例:小学校区／旧村単位など)ごとの地域における生活・福祉課題を明確化(確認)していくため、生活に関する困りごとなどについてどんなことでもよいので、率直な意見を出し合ってもらえるよう、リラックスした雰囲気づくりに努める。
- 地区住民福祉座談会を開催するにあたっては、開催時間や曜日、周知方法(回覧板、口コミ、掲示板….)を工夫し、幅広く参加を呼びかける。
- 小地域で呼掛けを行う中心的な団体等(地区社協、自治会、町内会等….)に対して、事前にようく座談会の主旨を説明し、要求・要望型ではなく対話型の座談会ができるように協力してもらう。
- 地区住民福祉座談会は、暮らしの困りごとや地域課題について地域住民同士の懇談の場としてだけでなく、行政関係者なども一緒に参加することで課題の共有化を図っていくことが重要です。
- 当日、意見を言えなかった人や言い残しのある人に対してアンケートなどを用意しましょう。
- 座談会終了後には、当日の座談会での運営方法、あり方などについてのスタッフミーティング(反省会)を行い、問題点があれば、迅速に改善できるよう努める。

■ 事例1

「このあたりは坂道が急で、足腰が弱ってきている私にとっては大変…」とある高齢者からの声

「家の前にイス出しどくから疲れたら使って」と、ある参加者が提案

ほんの一例ですが、「自分たちが住みやすい地域にするために、自分たちでも出来ることは何か」を考えるよいきっかけとなったようです。

■ 事例2

道路が狭くて、路上駐車にも迷惑している
↓
住民の意識(マナー)

緊急時対応は行政の責任である。住懇をきっかけに警察や消防などとさらに連携をとることが確認。住民の活動としては、路上駐車防止ステッカーや立て看板を設置した。

福祉に限らず、生活全般にわたる地域の現状から、住民としての役割やその対応をしていくために幅広い分野の関係者が連携を強化していくことにつながったようです。

[参考資料:「地域福祉活動計画 策定のてびき」／大阪府社協 発行]

Step 3

ニーズ把握・課題整理の段階

■ 地域課題を整理するワークショップの手法例

ね ら い

今までになかった見方や感じ方を大切にして、主体的に関わることができるようとする。
グループ内の作業を通して関わりを生み、結果として成果を確認できるようとする。

用意するもの

- カード（付箋紙）
- 模造紙
- マジック

① カードワークをつかって、地域の課題を整理する

テーマ：「地域の福祉課題について」

今、生活をしていて困っていることを挙げてみてください。

カードワークの進め方

STEP 1

カードをつくる（目安時間 10分）

- ・1人5枚程度のカード（付箋紙）を配布する。
- ・1枚に一つの事柄を書く。
- ・文章でなくキーワードで、大きく書く。

STEP 2

カードを知る（目安時間 30分）

- ・書かれたカードを模造紙の上に並べる。
- ・並べられたカードの1枚1枚を紹介してもらう。どんな意図や意味があるのかを丁寧に説明してもらい、それぞれのカードの「想い」をお互いに知る。

STEP 3

カードを集めること（目安時間 15分）

- ・並べられたカードのなかで、似たもの同志を集めてグループ化する。
- ・全員で相談しながらすすめます。声を出してすすめましょう。

STEP 4

タイトルをつける（目安時間 15分）

- ・まとめたグループごとに、タイトル（小見出し）をつけます。
- ・それぞれのまとめにどんな共通項があるのかを整理します。

STEP 5

全体を考える（目安時間 20分）

- ・全体を構成して表現してみる。

② 課題解決について話し合う

出来上がった模造紙の中から、ひとつの課題を取り上げて、どう解決していくかを協議し、その結果を例のような項目で模造紙にまとめ、簡単なポスターにする。

例

取り上げる課題

課題の背景

課題解決の短期目標と中長期目標

短期目標（3ヶ月から半年程度）

中長期目標

考えられる解決策

市民としてできること	行政・関係機関がやるべきこと

[参考資料:住民参加による地域福祉推進に向けた人材養成のあり方／全社協 発行]