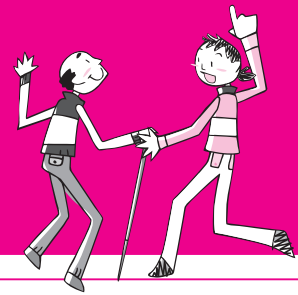


Q
uestion

7 ニーズ把握にはこういった手法がありますか？



「地域福祉活動計画」は、住民の住み慣れた地域での生活ニーズ・福祉課題を基本として策定されるものです。“ニーズ把握”と言えばアンケート調査が一般的だと思われるのですが、それだけでは援助を必要としている住民・当事者の生活ニーズ・福祉課題は見えてきません。そこで地区住民福祉座談会や、当事者組織あるいは関係機関・団体へのヒアリング等、**重層的に行っていくことが必要となります。**【ワンA:16 ページ参照】。多様な住民参画のプロセスを意識し、あらゆるニーズ把握の手法をその地域の实情に合わせて行い、**地域の福祉課題を発見・共有することがポイント**となります。

まずは、効果的な住民参画の場となるニーズ把握の手法について、いくつかご紹介します。

．．．．．具体的なニーズ把握の手法．．．．．

1. アンケート調査

地域の生活ニーズ・福祉課題の把握

最も一般的な手法であり、地域住民、社協会員等を対象に実施します。一般住民の「福祉」や「地域」に対する意識について、統計的な把握が可能で、活動に向けた動機づけの資料・素材として活用できます。また、社協のPR 効果も期待できます。参考として、次のような方法があります。

例)	1. 住民福祉意識調査	2. 要援護者ニーズ調査
対象	例えば中学生以上を対象とするなど、年齢や地区別の集計等について工夫する。	一人暮らし高齢者、寝たきり高齢者、認知症高齢者の介護者、高齢者夫婦世帯、身体障がい者、知的・精神障がい者の家族、障がい児の親、母子家庭、父子家庭等を対象に行う。
ポイント	確実に回収するため、民生委員児童委員・福祉委員などによる配票調査法で行うと良い。	複数の対象に対して調査する場合には、対象ごとに、聞きたいポイントを絞って調査する。

2. 住民福祉座談会

暮らしの見える圏域での住民参画

同じ生活圏域に暮らす住民同士が地域の将来像や夢を語り合い、地域の生活ニーズ・福祉課題に気づき、共有を図る場となります。

住民の福祉意識を高め、よりよい地域づくりに向けた積極的な参画を呼びかけるのに大変有効です。住民一人ひとりの暮らしの困りごとを受け止め、計画づくりの意義や必要性の啓発、合意形成の場としても効果があります。また積極的な住民参画も期待でき、今後の地域活動につながる人材発掘の機会にもなるといえます。



総社市・住民福祉座談会の様子

3. 福祉の集い／当事者・関係団体ヒアリング



民生委員児童委員協議会、愛育委員会、保育サポーター、老人クラブ連合会等の方々に参加されました。

新見市・子育て支援関係団体ヒアリングの様子

福祉課題をテーマとした住民・VO・当事者等の自由な話し合いの場

地域の生活課題や「まちづくり」に関して、「福祉」という言葉から導かれるキーワードをもとに討議を行う手法が、「福祉の集い」や「ラウンドテーブル（円卓会議）」です。

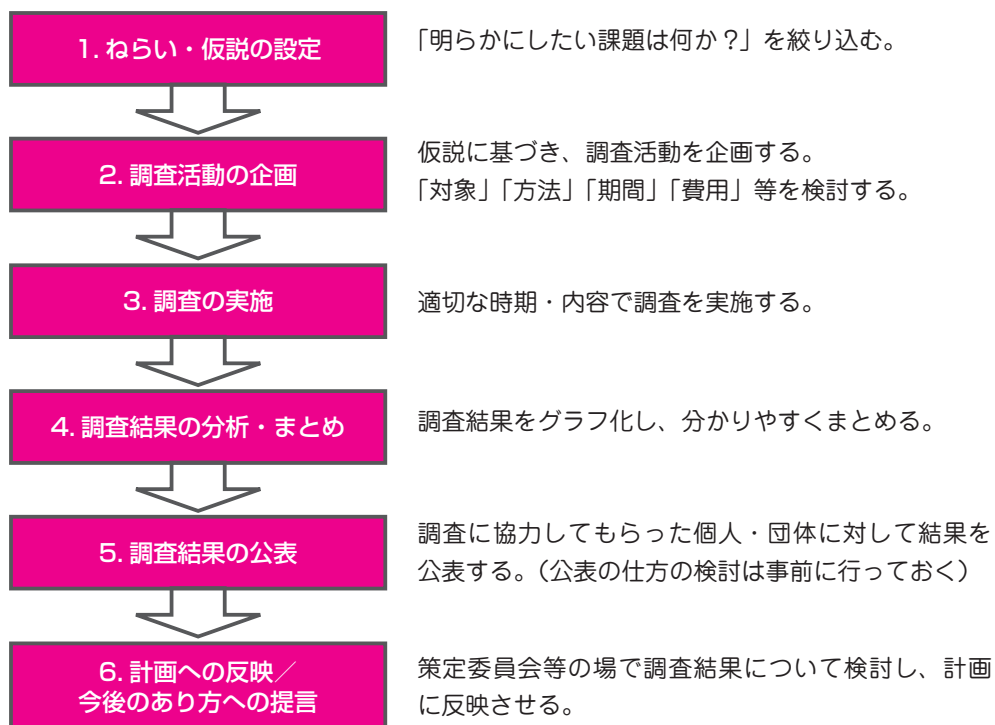
会場の演出や、少人数にグループ分けをするなど、一人ひとりの「まちづくり」に対する思いを自由に発言できる

場とすることを目的とします。

また、地域で活動している各種関係団体、ボランティアグループが集まり、話し合いを行う「団体ヒアリング」もあります。これによって、各種団体が抱える課題や要望等が把握できる他、各団体同士のネットワークづくりのきっかけや、社協、行政等の専門機関との連携が図れるという利点もあります。

ニーズ把握調査の流れ

ニーズ把握における目的や流れは、手法に関わらず基本的に同じだといえます。下記の図を参照しながら、調査活動の流れを事前に押さえておきましょう。

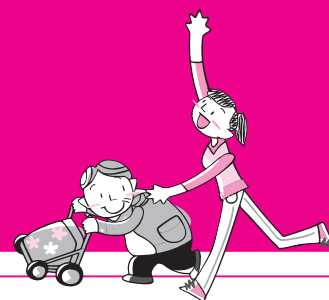


主要なニーズ把握の手法については、次ページより
県内の策定中・策定済社協による具体的事例を踏まえて
ご紹介します。

Q
uestion

7 効果的なアンケート調査の実施方法とは？

①



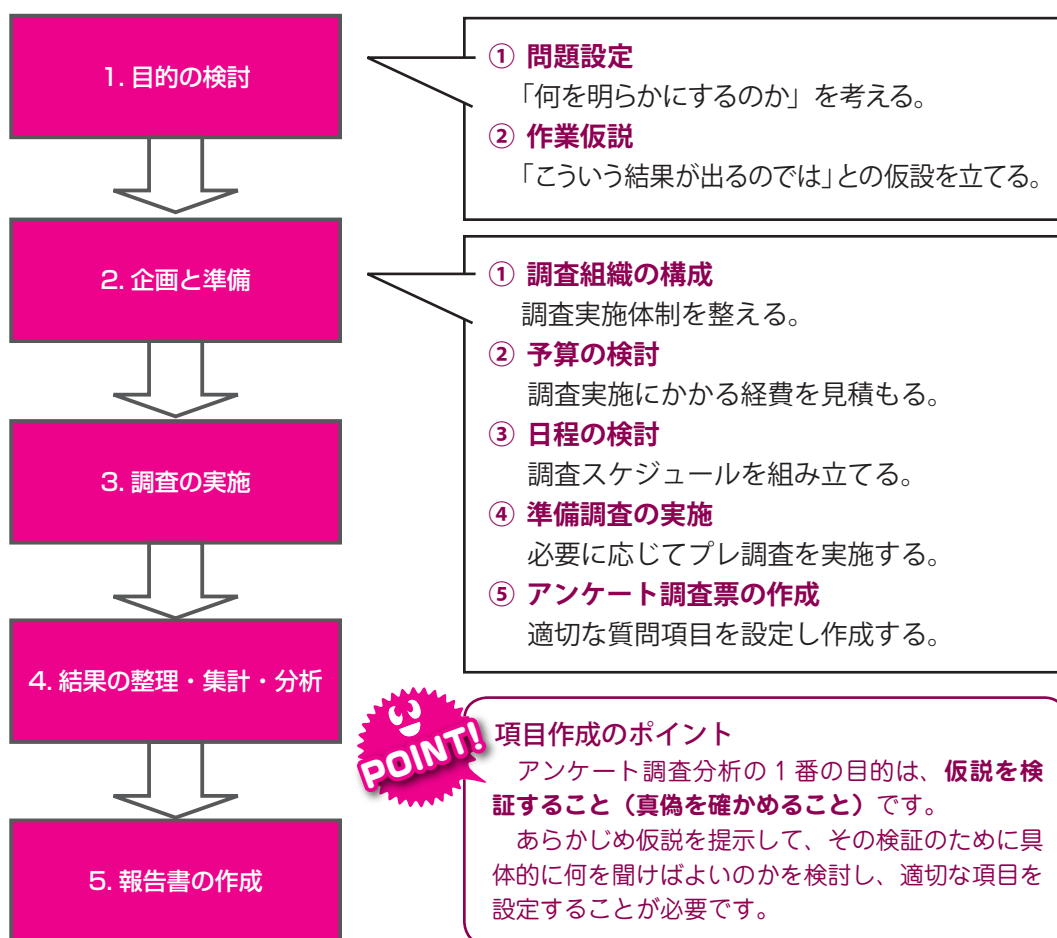
計画策定のためのアンケート調査では、**地域住民の意識や地域の現状をしっかりと把握し、その課題を明らかにすることが絶対条件**といえます。調査の企画・設計が不安定であると、その結果も不安定になるので、全体の流れを十分に詰めてから実施することが重要です。

アンケート調査は、**計画策定のみならず、社協活動においても、住民の「福祉」に対するイメージや「地域」に抱く思いを知る絶好の機会**であり、**地域住民にとっては計画の参画への第1歩**といえます。

方法としては配票もしくは郵送で行い、依頼・回収のどちらに際しても民生委員児童委員や福祉委員等の協力を得ると回収率が高まります。またこの機会に社協活動や福祉のまちづくりに向けたPR効果も期待できます。

ここでは、アンケート調査の流れをはじめ、具体的な調査項目の事例、また策定中・策定済社協の実務担当者が明かす調査の工夫点、反省点などをご紹介します。

アンケート調査の流れ



アンケート調査項目の事例

県内の計画策定中・策定済社協による調査事例を見ると、下記のような項目が取り入れられています。

基本的事項	・性別 / 年代 / 居住地区 / 家族構成 / 職業 など ※一般的に選択式が多い
日常生活	・近所付き合いに対する意識と現在の状況 ・手助けしたいと思うこと / してほしいと思うこと ・居住する地域の現状課題
地域・福祉活動	・生活上の困りごとや悩みを相談する相手・団体 ・“地域” のとらえ方 (範囲の認識) ・“福祉” に対する考え / 関心の度合 ・福祉サービスに関する情報の入手方法 ・ボランティア活動経験の有無 ・高齢者、障がい者、子育て世代が住みやすい地域について ・今、必要だと思う福祉サービス / 支援内容
社会福祉協議会	・社会福祉協議会の認知度 ・今後、社会福祉協議会に積極的に取り組んでもらいたいこと
その他	・地域福祉に対するご意見 / ご要望 (自由記述欄)

工夫点として・・・

最後に自由記述欄を設けると、住民の個々の声やニーズを拾い上げることができます。

※地域の実状や計画策定への利用方法等を踏まえて、適切な調査項目を設定します。場合によっては、対象別に何パターンか作成した方が良いでしょう。(学生向けアンケートは項目を少なくするなど)
項目検討については、「アンケート調査のポイント」【ワンA：16ページ】も参考に！

策定中・策定済市町村の実態！

実務担当者に聞きました！

Q. アンケート実施で工夫した点は？

- ・全国調査等とリンクできる項目をいくつか用意し、比較できるようにしました。
- ・アンケート調査内容の検討作業部会が作成したので、当事者や関係者が聞きたいと思う内容を項目に入れることができました。
- ・作成段階で対象者にプレ調査を行い、調査項目を修正しました。
- ・策定委員、検討委員の選出母体に協力してもらい、調査しました。
例) 1. 地域住民の意識調査 ... 民生委員 2. 子育て世帯 ... 子ども劇場・子育てサロン利用者 等

Q. 調査を終えての反省点は？

- ・調査の基本を押さえるため、事前に学識等との相談が必要だったと感じました。
- ・計画策定のどの段階で利用するのか、事前によく検討する必要があった。



計画策定を見据えた項目の設定と実施時期が重要な鍵となります！
(住民福祉座談会やヒアリングに利用するなら早めの実施が必要です。)

Q. 調査にかかった経費は？

- ・用紙代、印刷製本費、通信運搬費などです。



その他、集計を業者に委託する場合はその経費もかかります。学生にお願いすれば学生の学びにもつながるとともに経費の面でも助かるので、おすすめですよ！

分析・公表

アンケート調査票の回収後は、分析を踏まえた調査報告書を作成し、住民にフィードバックすることが理想的です。報告書の作成以外にも、広報誌「社協だより」や新聞の地方版等に掲載して結果を公表するという方法があります。また、アンケート調査にご協力いただいた住民へ分かりやすく、かつ見やすい内容に加工してフィードバックする必要があります。

Q
uestion

7

効果的な住民福祉座談会の 実施方法とは？

②



住民福祉座談会（以下、座談会とする）の開催は、ニーズ把握の場面においても、また社協活動全般においても欠かせない取り組みの1つです。それは地域福祉を生活者の視点で展開させる必要性を住民自らが確認できるため、「住民主体」を地域で確立させる手立てとして、とても有効だからです。

座談会の目的は、まず、住民に地域の生活、福祉課題について気づいてもらい、それを共有してもらうことにあります。そして、その課題の解決に向けて考え、話し合う場としていくことが重要となります。

地域住民にとっては、生活ニーズ・福祉課題、その対応への要望について行政・専門職へ表現する場であり、企画するプロジェクトチームにとっては、住民を主役とする福祉のまちづくりに向けた意識の変革を動機づける場になります。

ここでは、座談会が有意義なニーズ把握の場面となるよう、その適切な実施方法等について、ご紹介します。

計画策定における「住民福祉座談会」

座談会は、本来、自由な意見を語ってもらう場であり、住民が抱く福祉課題やニーズを引き出すことを目的に行います。そこで座談会実施後に、出された意見が「個別のものなのか」「普遍性をもつものなのか」「地域性をもつものなのか」など、多様な視点で分析することが重要となってきます。

また、出された課題が「すぐに対応が可能なのか」「十分な検討が必要なのか」、あるいは、行政、社協・ボランティア、地域（地区）など、「誰を主体にして対応していくのか」といった視点で整理することによって、解決に向けた手立てや方向性を考える材料とすることができます。



座談会実施のポイント

効果的な座談会を実施するためのポイントには、下記のようなものがあります。

■開催場所や開催日時などを工夫し、幅広く参加を呼びかける。

- 例① 1ヶ所に集まってもらうのではなく、各ブロックの小地域で設定する。
- ② 民生委員児童委員や福祉委員等が集まる会議などの開催日程を把握し、できるだけ参加しやすい日程を設定する。場合によっては、他の会議と日程をそろえて時間差で開催したり、他の会議に便乗させてもらったりすることも考えておく。
- ③ 仕事を持っている方、家事に追われている方、さらにはご高齢の方もいるため、それぞれの方が希望する時間帯に合わせて、数回に分けて開催することも視野に入れる。

■会場づくりを工夫し、みんなの意見が聞きやすい、伝えやすい雰囲気づくりを心がける。

- 例① いくつかのグループに分け、それぞれにテーマを設定し、自由に意見交換を行ってもらう。
- ② 最初にアイスブレイク（24～25ページ参照）を行い、場の雰囲気を和ませる。
- ③ ワークショップ形式（26～27ページ参照）にし、意見が出やすいようにする。

■座談会独自の“ルール”をつくる。

- 例① “全員1回は必ず発言する”というルールを設定する。（話し合いには全員参加が原則）
- ② お茶出しや資料配りは、座談会が始まる前に済ませておく。

■当日言い残しのある方にも配慮し、アンケートなどを用意しておく。

■小地域で呼びかけを行う中心的な団体（自治会など）に対して、事前によく座談会の趣旨を説明し、“要求・要望型”ではなく“対話型”で実施できるよう協力してもらう。

住民福祉座談会の実施において “工夫したところ”と“反省点/課題”

実務担当者
に
聞きました!

工夫したところ

- ・まず“社協を知ってもらう”ことを目的として開催内容を設定した。
- ・座談会に対する職員の意識統一のため、事前に進行マニュアルを作成した。
- ・住民に聞きたいポイント（福祉活動の課題）を絞り、事前に地区へ配布した。
- ・地区社協を窓口にして、参加者の取りまとめを依頼した。

反省点/課題

- ・日程が過密過ぎた。
- ・市内の全地区で実施出来なかった。



※事前に綿密なスケジュールを立てて、計画的に実行することが必要です。

効率的な住民福祉座談会実施のためのチェックリスト

※座談会を開催する時には、実際に☑を入れてみよう!!

① “開催” に関して

- 実施前
- 座談会の目的・実施回数・規模等について、事前に十分検討しましたか?
 - 呼びかけのためのチラシは作成しましたか?
 - 資料や視聴覚機材の準備はしましたか?
 - 当日の役割分担は決めていますか?
 - 開催場所は適切ですか? (段差や多機能トイレ有無等への配慮)
 - 当日想定される質問への回答は準備しましたか?

- 実施後
- 内容を録音することについて、参加者の了解を得ましたか?
 - 多くの人から意見を引き出せましたか?
 - 社協の事業や諸活動についても理解が得られましたか?
 - 発言しやすい雰囲気にはなりましたか?



【意見の聞き取り票】

地区によって、住民の関心ごとが偏ることも想定されます。どの地区からも多様な意見を求めるため、大まかな区分で事前に“意見の聞き取り票”をつくっておくと意図的に質問しやすくなります。
後で意見を整理する上でも便利!

② “意見の分析” に関して

- 実施前
- 意見を聞き取るための“聞き取り票”を事前に作成しましたか?
 - “聞き取り票”の使い方や事後の分析方法について、関係者（策定委員・事務局等）間で事前に確認しましたか?

- 実施後
- 話し合われた内容を整理しましたか?
 - 出された課題が地域特有のものか、または普遍化したものかについて、分析しましたか?
 - 年代・性別・障害種別などに限定したものかについて、分析しましたか?
 - 小地域において福祉ニーズを共有することができましたか?
 - 解決に向けた取り組みへのモチベーションを高めることができましたか?
 - 社協の諸事業や役割についての理解は深まりましたか?
 - 住民の地域福祉活動の展開についての理解が深まりましたか?

Q
uestion

7

効果的な団体ヒアリングの実施方法とは？

③



住民・当事者組織等の諸課題を把握することは、計画策定に向けた基本的な取り組みの1つです。また、福祉ネットワーク機能を向上させるため、NPO、ボランティア団体、福祉サービス事業者などの実態を把握し、役割・機能の明確化と方向性を確認する視点も必要です。

団体ヒアリングを行う際には、“何を把握しようとしているのか” “団体・組織の発展にどのような変化が期待できるか” など、事前に実施の目的を事務局内でまとめておく必要があります。

ヒアリング項目については、事務局側からの提案はもちろん必要ですが、関係づくりを進める意味で、諸団体の方たちと一緒に作成していくことも検討してみると良いでしょう。ここでは団体ヒアリングを行う際のポイント等をご紹介します。

1. 団体ヒアリングの目的

団体ヒアリングの目的は、**実際に地域で活躍するボランティア団体・福祉団体等の活動状況や今後の方向性について把握すること**です。これにより、住民の生活ニーズ・福祉課題を諸団体の活動を通して知ることができ、その解決策や優先順位づけ、また役割分担（「行政で対応すべきもの」「住民の活動や民間団体等で対応すべきもの」）等について、より具体的に検討できるようになります。

また、ヒアリングを実施することで、諸団体からの信頼感を高めることができ、地域福祉推進のための新たなネットワーク形成（組織化）も期待できます。

2. 実施方法

事前にヒアリング票を作成すると、メンバー間での意識統一が図れ、調査後の比較検討などにも役立ちます。アンケート調査や住民福祉座談会での意見集約と同様に、見やすく分かりやすい内容にすることが大切です。

1. 対象と考えられる機関・団体

地域住民が生活する上で、関わりの深い団体を中心にヒアリングを行うことが必要です。

○ NPO、ボランティア、その他

- 各種 NPO 団体・各種ボランティアグループ・その他の地域団体
- 当事者組織（子育て中の親、障がい児とその親、介護者の会など）

○ 各種関係団体

- 福祉サービス事業者の連絡協議会・民生委員児童委員協議会・老人クラブ連合会・婦人協議会・愛育委員会
- 栄養改善委員会 等

○ 生活関連企業

- JA・生協・商工会（商工会議所）・新聞社（マスコミ） 等

○ 行政機関・公的機関

- 市町村行政・教育委員会・公民館・郵便局・消防署・警察署（駐在所） 等

2. ヒアリング項目の設定

関係機関・団体の諸活動や活動推進上の課題などを明らかにすること、また、計画策定の基礎資料となることを念頭に入れて項目を設定します。

ヒアリング項目の事例

■団体紹介（団体の活動目的・内容 / 現在の状況等を含む）

例) 団体紹介と併せて、あなたの団体の活動の“ここがすばらしい”と思う点をお話し下さい。

■団体別の意見交換テーマ

ふれあいサロン活動関係

例) 団体の活動が、地域のふれあいづくりにどのように繋がっていると思いますか？

例) より良い地域のふれあいづくりのために、今後どのようなことが必要だと思いますか？

子育て支援活動関係

例) 団体の活動が、地域の子育て力アップにどのように繋がっていると思いますか？

例) 地域の子育て力をさらにアップさせるために、今後どのようなことが必要だと思いますか？

障がい者支援活動関係

例) 団体の活動が、障がい者の社会参加をどのように支えていると思いますか？

例) 障がい者の社会参加を支援するために、今後どのようなことが必要だと思いますか？

移動支援活動関係

例) 移動手段の少ない地域の高齢者や障がい者等の支援に向けた今後の取り組みについて

例) 市内の移動支援に関わる団体間のネットワークについて

■共通するテーマ

・ 団体が活動するうえで、社協や他の団体と連携がとれていると思いますか？



項目設定のポイント

ヒアリング項目の設定では、ヒアリング先の団体に併せて項目を調整する必要があります。

また、アンケート調査や住民福祉座談会と同じく、地域福祉活動計画へどのように生かすのか事前に検討しイメージを持っておくと、効果的なヒアリングが実施できるでしょう。

効率的なヒアリング実施のためのチェックリスト

※ヒアリングを開催する時には、実際に☑を入れてみよう!!

- | | |
|-----|---|
| 実施前 | <input type="checkbox"/> ヒアリングを行う目的について、事前に関係者(策定委員・事務局等)間で確認しましたか？ |
| | <input type="checkbox"/> ヒアリングを行う期間の設定ができましたか？ |
| | <input type="checkbox"/> 計画策定の趣旨やヒアリングを行う目的を各組織に理解してもらい、協力してもらえることを確認しましたか？ |
| | <input type="checkbox"/> 対象機関・団体に合わせた“ヒアリング票”の作成ができましたか？ |
| 実施後 | <input type="checkbox"/> 組織のヒアリング調査から独自性(固有性・特殊性)・普遍性が読み取れるように、回答や意見・要望の分類、整理ができましたか？ |
| | <input type="checkbox"/> 組織を構成する人たちから地域に対して協力してほしいことについて聞くことができましたか？ |
| | <input type="checkbox"/> 社協に対する意見・要望、取り組んでほしいこと等について聞くことができましたか？ |

Q
uestion 8

効果的な会議運営の 秘訣はありますか？



会議は目的や内容に合わせて、進め方や手法を工夫すると効果的です。地域福祉活動計画策定の様々な場面で行われる「会議」。住民福祉座談会を開催しても、なかなか意見を出してもらえない、策定委員会は事務局案を承認するだけ、社協全体での職員会議をしても担当者だけが浮いてしまっている……。そのような悩みは会議の運営に問題があるからかもしれません。会議は工夫次第でスムーズに進行できるだけでなく、モチベーションUPも期待できます。

まずは、効果的な会議運営のポイントについて、いくつかご紹介します。

.....あなたの会議 10 のチェック.....

まず、あなたの会議をチェックしましょう。あてはまるところに☑を入れてください。

意見が出ない。発言が同じ人ばかりに集中している。
「発言しにくいなあ」
「あの人ばかりしゃべってるし・・・」

何のための会議がよくわかっていない人がいる。
「今日は何の会議だっけ？」
「何について話してるの？」

違う意見が出ると、感情的な言い争いになる。出た意見に対して批判してばかりで、対案を示さない。
「もう!とにかくそれはダメ」

会議中に関係のないことを考えていても、あまり支障がない。
「今日のはん、何にしようかな」



とにかく時間が長くてたまらない。終了予定時間になっても終わらない。
「あ～早く終わらないかな」

会議が終わった後、何が決まったかはっきりしない。話し合った内容が今後はどうつながっていくのかわからない。
「で、結局どうなったの？」
「結局どうするの？」

テキパキと議事を進行できる人がいない。
「司会はだれ?だれかこの話し合いをなんとかして!」

決まった時間に集まらない。
「予定の時間なのに・・・」

欠席する人が多い。
「会議、欠席します」

会議の始まる前や終わった後、休憩時間の方が意見がよく出る。
「実は困ってることがあるんだけど・・・」
「こうすればいいんじゃないかな」



いくつ☑がつかしましたか？
☑がついた人は、次ページからのポイントを参考にしながら会議のあり方を見直してみましょう！