

《報告》

地域福祉計画策定過程においてファシリテーションを活用した住民懇談会

Residents round-table discussion using Facilitation
in Community Welfare Planning Process

所員・長野大学社会福祉学部 合田 盛人
Morihito Gouda

1. はじめに

平成12(2000)年6月に制定された社会福祉法第107条により、市町村は、地域福祉計画を策定することが努力義務とされ、策定する場合は住民参加が法的な要件として規定された。これに関しては、厚生労働省通知平成14(2002)年4月「市町村地域福祉計画及び都道府県地域福祉支援計画の策定について」及び平成19(2007)年8月「市町村地域福祉計画の策定について」により策定及び実施(進捗管理、評価及び見直しを行うことを含む)が行われている。しかし、策定状況は依然として低調であったことから、また、全国各地でいわゆる高齢者の所在不明問題が発生し、地域社会のつながりの希薄化が改めて明らかになり、少子高齢社会における高齢者等の孤立が憂慮されることから、平成22(2010)年3月「市町村地域福祉計画及び都道府県地域福祉支援計画の策定及び見直し等について」により、「改めて市町村地域福祉計画の策定及び実施について管内市町村への支援・働きかけの強化をお願いするとともに、都道府県地域福祉支援計画の策定及び実施を適切に行っていくだけよう願います」との通知がなされた。

平成27(2015)年3月31日時点では「市町村地域福祉計画策定状況等の調査結果概要(厚生労働省)」によると、市町村地域福祉計画の策定状況等について、全1,741市町村のうち、「策定済み」が1,191市町村(68.4%)となり、前回調査と比較して42市町村(2.4ポイント)増加している。市区部・町村部別の策定状況を見ると、市区部では、

「策定済み」が86.8%であり、市区部では高い策定結果となっており、今後も更新を含め策定が進むことが予想される。

また、前述の「市町村地域福祉計画及び都道府県地域福祉支援計画の策定について」では、地域福祉とは地域住民の主体的な参加を大前提としたものであり、地域福祉計画の最大の特徴は「地域住民の参加がなければ策定できない」とされ、地域住民にとって最も身近な自治体である市町村の地域福祉計画策定に、住民が参加することの重要性が謳われている。ゆえに、地域福祉計画の策定・実施・評価の過程において、いかに地域住民の参加を得て、有意義な意見を聴取していくか、その方法論が追究される必要があると考えられる。

これまでの研究では、地域福祉計画策定と住民参加をテーマとしたものはみられるが、その住民参加を住民懇談会の形式に絞り、しかも、その住民懇談会で住民間の交流を図りつつ、有意義な意見を集めるという方法については、あまり研究がなされていないのが現状である。そこで本研究では、高い参加満足度が得られる住民懇談会では有意義な意見が聴取できると仮定して、まずは、住民懇談会を開催するにあたりファシリテーションを活用した場合に、高い参加満足度が得られるかどうかを明らかにすることを目的とした。研究にあたっては、東御市が取り組んでいる第3次地域福祉計画策定を対象とし、アンケート調査を行い考察することとした。

2. 地域福祉計画の策定

(1) 地域福祉計画と住民参加

わが国の社会福祉行政では、平成12(2000)年4月、地方分権推進委員会の勧告を具現化した「地方分権の推進を図るための関係法律の整備等に関する法律」(地方分権一括法)が施行され、機関委任事務は廃止された。同年6月、社会福祉法成立というパラダイムシフトを迎え、その具体的な方策の1つとして、社会福祉行政を統合的・計画的に展開するために地域福祉計画が規定された。社会福祉法第107条、108条により、市町村地域福祉計画および都道府県地域福祉支援計画はいずれも努力義務ではあるが、策定する場合は住民参加が法的な要件として規定された。

そして、各自治体が計画を策定する際の指針となるように、平成14(2002)年1月社会保障審議会福祉部会は「市町村地域福祉計画及び都道府県地域福祉支援計画策定指針の在り方について(一人ひとりの地域住民への訴え)」を発表した。それには、地域福祉計画の基本目標や内容が提示され、住民参加・協力によって策定される点を他の行政計画との相違として改めて指摘した。特筆すべきは市町村地域福祉計画に盛り込むべき事項として3つ、(1)地域における福祉サービスの適切な利用の推進に関する事項、(2)地域における社会福祉を目的とした事業の健全な発達に関する事項、(3)地域福祉に関する活動への住民の参加に関する事項が示され、これらを踏まえなければ、社会福祉法上の地域福祉計画としては認められないとまで言明していることである。

地方自治体は、地域住民が安心して自立した地域生活を営めるまちづくりを進めるために、地域福祉計画を策定し実施していく。その策定・実施・評価の過程には、住民参加は必須であり、これ自体が地域福祉推進の実践である。そして、計画に基づき地域特性や地域の社会資源を効率的に活用して、地域の生活課題を解決する地域福祉行政を展開することである。一方、地域住民もこれまでのように措置による福祉サービスを受動的に享受するだけでなく、自らの問題は自らの参加によって解決していくという意志に基づき、積極的な行

政参加によって住民自治を具現化していくことである。

それゆえに、地域福祉計画の策定・実施・評価の過程において、いかに地域住民の参加を得て有意義な意見を聴取していくか、その方法論が追究される必要があると考えるのである。

(2) 東御市地域福祉計画の策定

平成16(2004)年4月1日に東御市は、小県郡東部町と北佐久郡北御牧村の2町村が合併して誕生した。平成27(2015)年の国勢調査では、人口30,107人、高齢化率は28.9%である。東御市では、地域の住民や福祉関係者等と行政とが協力し、地域社会における福祉の問題に取り組んでいくため、平成19(2007)年3月に「東御市地域福祉計画」(平成19(2007)年度～平成23(2011)年度)を、平成24(2012)年3月に「第2次東御市地域福祉計画」(平成24(2012)年度～平成28(2016)年度)を策定し、地域福祉の推進に取り組んできた。

平成28(2016)年度は、第3次地域福祉計画策定期であり、その策定にあたって地域福祉計画は、東御市総合計画を上位計画に置くことから、これまでは5年間を実施期間としていたが、第3次地域福祉計画は、第2次東御市総合計画(平成26(2014)年度～平成30(2018)年度)の実施期間に合わせることとし、平成29(2017)年度から平成31(2019)年度までの3年間を実施期間とした。また、第2次東御市総合計画の基本目標である「共に支えあい、みんなが元気に暮らせるまち」、「子供も大人も輝き、人と文化を育むまち」を第3次地域福祉計画の基本理念として作成していくこととした。なお、必要に応じて見直しを行い新たな課題やニーズに対応し、実行性のある計画とするため、必要な修正を行うこととした。

地域福祉計画の策定にあたっては、社会福祉法および策定指針の在り方に基づき、①アンケート調査の実施、②福祉関係団体との懇談会の実施、③「東御市地域福祉計画推進委員会」の開催、④「東御市地域福祉計画策定委員会」の開催を通して、地域住民、社会福祉を目的とする事業者、社

会福祉に関する活動を行う方々の意見を伺い、反映させていくこととした。また、⑤関連計画の担当会議を開催し、関連計画について内部調整を図りながら策定するものとした。なお、専門的立場から長野大学も第1次計画策定から協力しており、今回の策定では、策定過程での助言や①アンケート調査実施後の分析の協力並びに②福祉関係団体との懇談会の実施での協力を行い、特に②では、ファシリテーションを活用して、次章に記した住民懇談会を開催することとした。

3. ファシリテーションと住民懇談会

(1) ファシリテーションとは

ファシリテーションとは何か。ファシリテーションについては、さまざまな解釈がなされ、ときには、ワークショップと置き換えられたり、ファシリテーターの説明をもってよしとされたりしている指南書もある。もともとファシリテーターの名詞形で、容易にすることの意であり、大辞林では「グループによる活動が円滑に行われるように支援すること。特に、組織が目標を達成するために、問題解決・合意形成・学習などを支援し促進すること。また、そのための方法」とある。また、特定非営利活動法人日本ファシリテーション協会のホームページでは、「ファシリテーションとは、人々の活動が容易にできるよう支援し、うまくことが運ぶよう舵取りすること。集団による問題解決、アイデア創造、教育、学習など、あらゆる知識創造活動を支援し促進していく働きを意味します。その役割を担う人がファシリテーターであり、会議で言えば進行役にあたります¹⁾」と定義されている。この定義を踏まえて、本研究では、ファシリテーションとは、「参加する場(会議、研修など)において、その議論や学習活動がよりよく進み、参加者によって問題の解決が図られたり、参加者が新たな知識や気づきを習得したりという目的に向かって、進行係によって進められる活動や方法のこと」としておく。

では、ファシリテーションを議論や学習活動が

よりよく進み、問題解決や知識や気づきの習得を目的とし、進行係(ファシリテーター)によって進められる活動や方法だとして、具体的にはどのような活動や方法であるのか。ちょんの説明²⁾をまとめると次のようになる。ファシリテーションの活動と方法を具現化する人が、ファシリテーターであり参加者の横を歩く協働者である。このファシリテーターの大切な役割の1つが「安心・安全な場」づくりである。「安心・安全」とは、発言したものが浮いたり、沈んだりすることのない、安心して自分の意見を述べることができることである。そして「場」とは、参加者みんなが主体となって、意見やアイデアを出し合って、何かを作り出したり問題解決の答えを探したり、共にゴールをめざす場であり、いわゆるワークショップと呼ばれるものである。「安心・安全な場」で、共にゴールをめざす道筋は、一直線で画一的なものではなく、らせん状に創造的な生産活動を積み上げるイメージとなる。そのらせん状の先にあるゴールをめざすために、ファシリテーターはアクティビティという取り組む活動を場に仕掛けていくことになる。

ワークショップで最初に仕掛けられるアクティビティがアイスブレイクである。場の雰囲気は多くの要素によって構成されるが、ファシリテーターは、場に流れる、緊張、不安、これまでの会議の不満などを本論に入る前にほぐしておく必要がある。どのようなアイスブレイクを仕掛ければよいかは、開催される場の目的や状況によって、出会いを導入するものなのか、出会いを深めるものなのか、集団の出会いをさらに促進するものなのか、選択することもアレンジすることもファシリテーターの大切な役割の1つである。アイスブレイクによりつくり出されたリラックスした楽しい場が、その後の学びや議論の効果を高めてくれる。そして、ゴールに向かってさまざまなアクティビティを組み合わせていくことになる。アイスブレイク同様に、どのようなアクティビティを仕掛けるのかを構成するのもファシリテーターの役割である。最近ではアイスブレイク集やアクティビテ

イ集も出版されているので参考にするとよい。

そして、本研究ではこのファシリテーションを活用して、次節に記した東御市での住民懇談会を開催した。

(2) 東御市での住民懇談会

地域福祉計画の策定または変更をしようとするときは、社会福祉法第107条にて「あらかじめ、住民、社会福祉を目的とする事業を営業者その他社会福祉に関する活動を行う者の意見を反映

させるために必要な措置を講ずる」となっている。その条文に基づき、福祉関係団体との住民懇談会を実施することとした。ここでいう「住民懇談会」とは、東御市内の福祉関係団体(4団体)からその構成員14名が参加し、その参加者をアイスブレイク後に3つの班に分け、班ごとにカードワークを行うことで地域福祉計画の理念について、意見を出し合ってもらったものとした。いわゆる、個々の団体に聞き取りを行う団体ヒアリングと呼ばれるものとは異にした。

表1 東御市住民懇談会タイムテーブル

日 時：平成28(2016)年11月30日(水)10:00～11:30					
場 所：東御市総合福祉センター3階					
参加者：東御市の福祉関係4団体 合計14名(他に市職員2名)					
ねらい：東御市の福祉関係4団体の14名と市職員の交流を図りながら、ファシリテーションのスキル(カードワークなど)を活用して、第3次地域福祉計画の基本理念「ともに支えあい みんなが元気に 暮らせるまち」の具体的なイメージを言葉にし、計画策定趣旨の参考とする住民意見を集める。					
時 刻 (時間-累計)	活動内容 (ファシリテーションのスキル等)				
10:00～10:15 (15分-15分)	○開会 ・今回の懇談会の趣旨説明(市役所担当職員) ・ファシリテーターの自己紹介 ・アンケート調査への協力のご依頼(口頭および書面)				
10:15～10:30 (15分-30分)	●アイスブレイク ・参加者を3班に分ける。 (バースデイ・チェーン術を活用) ・各班で自己紹介カードにて、自己紹介と係決めをする。				
10:30～10:45 (15分-45分)	【カードワーク①】 ・今日のカードワークの目的を説明する。(5分間) 第3次地域福祉計画の基本理念「ともに支えあい みんなが元気に 暮らせるまち」の「みんなが元気」を具体的な言葉にし、計画策定趣旨となる参考意見を住民から集める。 基本理念をホワイトボードに書き出す。 ・自己紹介カードの裏面へ以下の項目を各自が記入する。				
	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td>①氏名</td> <td>②地区</td> </tr> <tr> <td>③所属</td> <td>④好物</td> </tr> </table>	①氏名	②地区	③所属	④好物
①氏名	②地区				
③所属	④好物				
	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td>元気度・健康度 今の元気度は10点満点中何点</td> <td>Q1:健康について、私は、計画的タイプ、思い付きタイプのどち</td> </tr> </table>	元気度・健康度 今の元気度は10点満点中何点	Q1:健康について、私は、計画的タイプ、思い付きタイプのどち		
元気度・健康度 今の元気度は10点満点中何点	Q1:健康について、私は、計画的タイプ、思い付きタイプのどち				

	<p>5年前は何点、5年後は何点を折れ線グラフにする。</p> <p>(ねらい)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人ワークからグループワークへ導く。 ・過去、現在を振り返り、将来についての意識づけをする。 ・行政は計画的に進めようとしていることの示唆をする。 <p>個人ワーク(1分間) グループワーク(2分間) 全体発表(2分間)</p>	<p>らか?</p> <p>Q2: 何歳まで元気に暮らしたいか?</p>	
<p>10:45 ~ 11:15 (30分 - 75分)</p>	<p>【カードワーク②】</p> <p>お題「80歳まで元気に暮らすためには、健康の秘訣10項目」を各班でまとめる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人ワーク: 健康の秘訣10項目をカードに書き出す。(5分間) ・グループワーク: カードワークを行う(グループの作業の進め方を段階ごとに説明を行う)「80歳まで元気に暮らすためには、○○○」という文を作成することをゴールとする。(20分間) ・全体発表とまとめ(5分間) ・グループワークした班員に労いの拍手。 		
<p>11:15 ~ 11:20 (5分 - 80分)</p>	<p>○閉会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住民懇談会終了のあいさつ(市役所担当職員) 		
<p>11:20 ~ 11:30 (10分 - 90分)</p>	<p>(アンケート調査)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調査協力者には会場に残ってもらい、再度、アンケートの趣旨説明を行い、調査票と筆記用具を配布、その場で回収する集合調査を実施。 		

今回開催した住民懇談会の概要は次のとおりである(表1参照)。平成28(2016)年11月30日10:00~11:30、東御市総合福祉センター3階にて、東御市の福祉関係4団体から14名(他に市職員2名)が参加した。ねらいは、東御市の福祉関係4団体からの参加者間の交流を図りながら、ファシリテーション(カードワークなど)を活用して、第3次地域福祉計画の基本理念「ともに支えあいみんなが元気に暮らせるまち」の具体的なイメージを言葉にし、計画策定趣旨の参考とする住民意見を集めることである。

まずは、開会に際して市担当職員から住民懇談会を開催することへのあいさつと趣旨説明を行い、次にファシリテーターが自己紹介し、閉会後のア

ンケート調査への協力依頼を口頭および書面で行った。ここで必要となるのが、釘山が指摘しているように会議(今回は住民懇談会)では3者をきちんと分けておくこと³⁾である。その3者とは、主催者、進行役、事務局である。主催者は、会議の参加者を決めたり、テーマを決めたりするのが役割であり、市地域福祉計画策定における住民懇談会では、市長または市の担当部課長が担うことになる(今回は業務の都合で市役所担当職員が代行した)。進行役とは、いわゆるファシリテーターであり、今回は筆者が担当した。事務局は、事前の資料の準備や会場の準備を行うのが役割であり、市の担当部課の職員が担うものである。そして、会議の成否を決める大切なことは、はじめと終わ

りのあいさつであるとされる。はじめのあいさつでは、一言、自由な意見が出し合えることを保障し、終わりのあいさつでは、労いの言葉と実行を促すことを伝えるのが大切である。これにより、場の雰囲気づくりが演出される。

次に、カードワークを始める前に、アイスブレイク（バースデイ・チェーン）を実施した。誕生日順に参加者が輪になったところで、参加者を5名、5名、4名の3班に分けた。アイスブレイク中に、市職員が会場内の机を3つのシマにセットしておき、参加者は1～3班のシマに着座した。班内の最初のグループワークとして、自己紹介と係決め（班内の進行者と発表者の指名）を行った。自己紹介では、A4用紙に①氏名、②地区、③所属、④好きな食べ物を記入し自己紹介カードとして活用した。5分後に、第3次東御市地域福祉計画の基本理念「ともに支えあい みんなが元気に暮らせるまち」をホワイトボードに書き出し、今日のカードワークの目的は、基本理念の「みんなが元気」を具体的な言葉にし、計画策定趣旨となる参考意見を住民から集めることであると説明した。ここで、「みんなが元気」ということに焦点化するために、先ほど使用した自己紹介カードの裏面左側へ「今の元気度は10点満点中何点？5年前は何点？5年後は何点？」というスケーリング・クエスチョンをし、視覚化するために折れ線グラフを書いた。右側には「Q1：健康について、私は、計画的タイプ、思い付きタイプのどちらか？」「Q2：何歳まで元気に暮らしたいか？」の回答を記入した。はじめに個人ワーク(1分間)、次に班内で回答の意見交換(2分間)、最後に班内で話したことを全体発表した(2分間)。この活動の目的は、元気（健康）について過去、現在を振り返り、将来について意識づけし、問題の達成度を自覚すること、行政は元気（健康）について計画的に進めようとしていることを示唆すること、この後のカードワークの布石として、班内の活動とは個人ワークからグループワークへ、そして全体共有の流れであるという暗黙のルールをつくることであった。

そして、いよいよカードワークを開始する段階では、ファシリテーターからカードワークのゴールとして、「80歳まで元気に暮らすためには、健康の秘訣10項目」を各班でまとめることを告げた。まずは、個人ワーク(5分間)として、自分の考える健康の秘訣10項目をカードに書き出した。次に、グループワーク(20分間)として、個人で書き出したカードを一人ひとり読み上げながら、模造紙に張り出していった。班員がすべてのカードを張り出したら、カードの内容で同じもの似たものを集めて張りなおした。集めたカードをマジックで囲み線を書いて、囲んだカード群に見出しを付けていった。書き出し集めたカードの見出しには、「健康維持(健康診断・散歩・外出、運動、農作業・ラジオ体操)」「よい食事(よく噛む、バランスの良い食事、野菜を食べる)」「趣味を持つ(生きがい)」「目標を持つ」「笑顔で過ごす(困ったら笑顔でごまかす)」「身だしなみ(おしゃれをする)」「社会参加(人との交流・ふれあいを持つ)」「ストレス解消(笑う・好きなことをする・人と話す)」「経済不安がない(ある程度のお金)」「よい生活習慣(早寝早起き)」「欲を持つ」「自立(自分のことは自分でする)」「友達、仲間と楽しむ・大切にする」「仲間づくり」「家族は宝物」「新しいことに挑戦する」「睡眠をとる」「ゆとりを持つ、くよくよしない」「地域活動に参加する」「情報収集(世情を知る、新聞を読む)」「困った時にすぐに支援が受けられる体制」「仕事・役割がある(頼られる)」などが出てきた。班ごとにすべての見出しのまとめをしていきながら、「80歳まで元気に暮らすためには、○○○」という文(ゴール)を作成した。

ゴールである「80歳まで元気に暮らすためには、○○○」を1～3班の順で全体発表した(5分間)。発表されたゴールは、「目標を持って体を動かし、食事に注意し、会話と趣味を楽しみ笑顔で暮らす」「人とふれあい、たくさんの趣味を持って、規則正しい食事」「食事・運動・睡眠を正しく、生きがいを持って生活をする」「80歳まで健康に過ごす、キーワード!」「家族と楽しく食事をし、健康のために体を動かし、仲間を作り、趣味を楽しみ、

新しいことに挑戦する!」「80歳まで元気に暮らすには、仲間を作り大切に(孤立しない)、健康に気づかい地域活動をする!!目標を持つ!」であった。各班の発表ごとに拍手し称賛した。

カードワークの最後として、班内でお互いに労いの拍手を送り、カードワークを終了した。その後、市担当職員から住民懇談会終了のあいさつをして閉会とした。

なお、今回の住民懇談会を開催するにあたっては、平成28(2016)年8月29日13:30～15:00、東御市総合福祉センター3階にて、東御市民生委員児童委員協議会の役員10名、市職員2名、長野大学社会福祉学部2年生8名(社会福祉基礎実習を履修した東御市での実習生)の合計20名により同様のカードワークを行い、事前懇談会を実施した。

4. 住民懇談会でのアンケート調査

(1) 調査の概要

今回の調査では、東御市第3次地域福祉計画の策定過程において、住民懇談会に参加した東御市の福祉関係4団体の14名を対象者として実施した。対象者には開会前に「住民懇談会を開催するにあたり、ファシリテーション(補足説明:人々の活動がうまく運ぶように支援する方法)を活用した場合の参加満足度を明らかにするために、アンケート調査を行い、考察させていただきたい」とアンケートの趣旨説明を行った。その上で、閉会後に調査協力者には会場に残ってもらい、再度、アンケートの趣旨説明を行い、アンケート用紙と筆記用具を配布、記入後その場で回収する集合調査を実施した。

倫理的配慮として、開会前後に「アンケートで得られた情報については、その管理に最大限の注意を払い守秘義務を守り、自己の研究目的以外には決して使用しない。アンケート用紙には、所属団体名や氏名は記入しない」と口頭と書面にて説明をした。閉会后アンケート調査への再度依頼については、グループのシマを解いて、スクール形式の座席に戻し、個々の席に着いてもらい沈静し

た状態にしてから行った。アンケート用紙の配付の際に、無記入で退席していただいてもいいことを周知してから行い、同意のある方だけに記入してもらった。また、地域福祉計画の作成担当部課となる東御市役所健康福祉部福祉課には、事前にアンケートの趣旨を説明し承諾を得ていた。

(2) 調査の結果

住民懇談会参加者14名に、住民懇談会終了後にアンケートを実施したところ、アンケートの結果は次のようになった。回答は、14名(回答率100%)であった。

質問1(1)「住民懇談会に参加してみていかがでしたか?」については、①よかった(10名、71.4%)②普通(3名、21.4%)③よくなかった(1名、7.1%)であった。質問1(2)「①、②、③を選んだ理由をお書きください。」について、

①よかったを選んだ理由として

「かた苦しい会議ではなく、わきあいあいと仲間づくりと自由に意見が出せたので大変良かった」
「合田先生のグループワークが勉強になりました」
「ゲームのように分けて、何か意見を出して、カードを出して、3グループで発表してもらって、よかったと思います」

「リラックスして、自分の考えを出し、また、皆の考えを聞きまとめられ良かった」

「自分のこれからますます高齢になっていく上で色々と皆さんの意見が聞け、健康、家族、仲間などの生き方、勉強になりました」

「いろんな意見を聞く事が出来よかった」

「とてもよい内容で、もう少し多くの人に参加してほしかった。一方的な講演でなく皆が参加し、意見をいえてよかったです。誕生日順の組み分けもよかったです」

「地区の住民懇談会の参考になった」

「健康で長寿は人生の楽しみです。皆さんの思いが聞けて何より安心しました」

「色々の意見、生き方を知る事が出来た」

であった。

②普通を選んだ理由として

「もう少し大勢の方の参加があっても良かったと思う」

「今まで関心がなかったと反省している。とても良かったし、勉強になった」

「表題に関しての事しか出ないので、もう少し時間があつた方が良かったと思います」

であった。

③よくなかったを選んだ理由として

「障害者、高齢者を対象にした住民懇談会だから、対象者の意見を話しあえるものにしてほしかった。今日の話題は一般の人、健常者としての会だった」であった。

質問2(1)「住民懇談会の時間内で言いきれなかったことがありますか?」については、①ない(9名、64.3%)②ある(5名、35.7%)であった。

質問2(2)「②ある を選んだ方はその内容をお書きください。」という記述は、

「計画を立てるだけでなく、その後、どのように実行していくかが大事」

「もう少し時間があるとよかった。カードの質問をしながらまとめるとなお深まったと思う」

「行政に対する要望等、移動に関する事とか、具体的に生活するための事が出なかった」

「障害者にとって住みよい社会、施設、心のバリアフリー、ユニバーサル社会づくり、そのために

は交通対策、社会参加の推進を」

「ワークショップでは、自分で出来ること、自分で気をつける事が主であったが、行政が高齢者に対する施策を充分講じて貰いたい。特に後期高齢者の医療について不安がある」

であった。

(3) 調査結果の分析

質問1(1)「住民懇談会に参加してみていかがでしたか?」については、①よかった(10名、71.4%)②普通(3名、21.4%)③よくなかった(1名、7.1%)で、住民懇談会でファシリテーションを活用したことがおおむね好評であったことが窺われる(図1)。

質問1(2)「①、②、③を選んだ理由をお書きください。」の回答についてテキストマイニングを行った。その結果、図2のヒストグラムによりキーワードを視覚化した。

図2から、よかった理由として、まずは他者の意見が聞けたこと、自分の意見を出せたこと、というキーワードが多いことがあげられる。参加者みんなが意見を出し合って、何かを作り上げていく場がワークショップであるが、そのワークショップが「ファシリテーションがもっとも効果を発揮する場である⁴⁾」と言われているように、その

図1 質問1(1)の結果

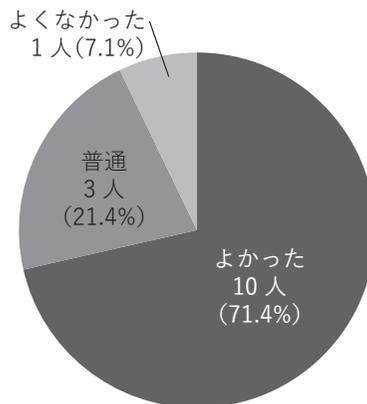
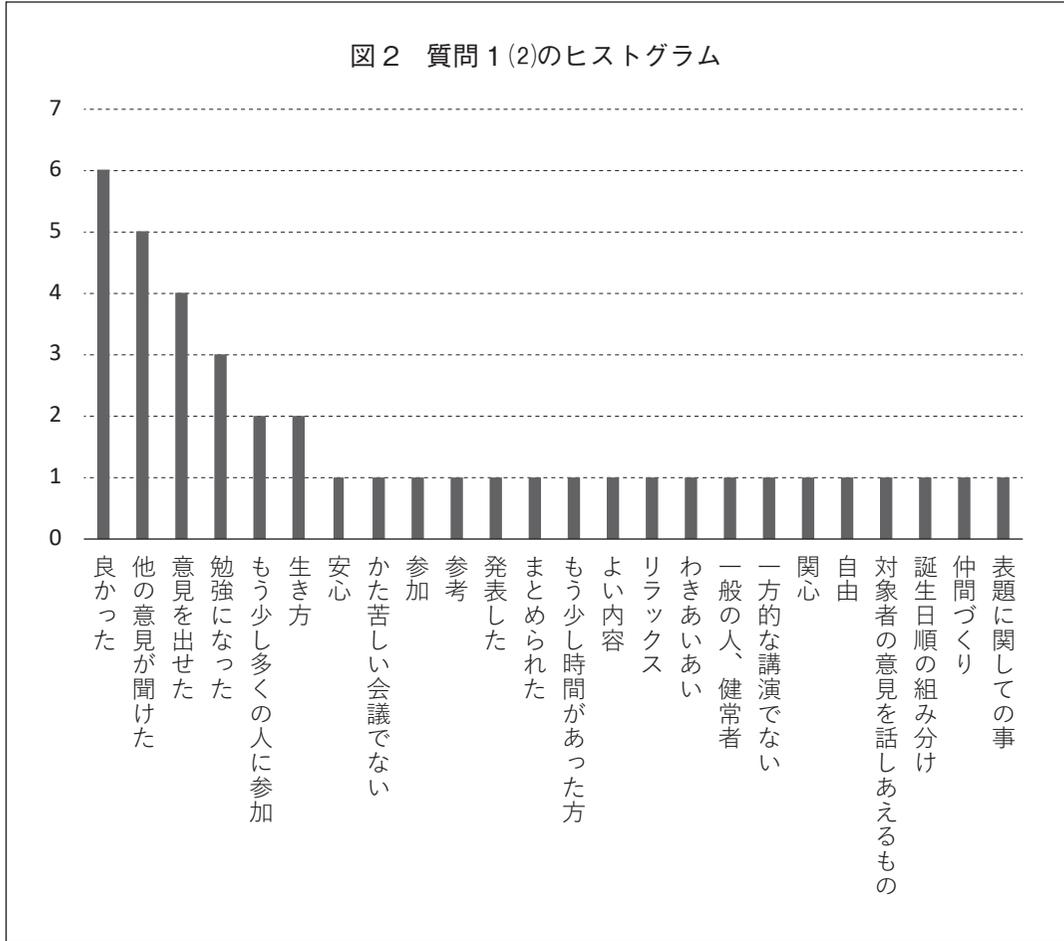


図2 質問1(2)のヒストグラム



効果が今回も得られたことが窺える。そのような“場”があったことを体験することができたということが、勉強になった、というキーワードとつながるのではないかと考えられる。また、もう少し多くの方に参加、というキーワードが出たということは、今回の“場”では、意見することも意見を聞くこともできていたということが推測される。「もっと」とか「また次も」と参加者に思わせることができたとすれば、ファシリテーションの効果があったということであり、会議の生産性が高まった⁵⁾といえることにもなる。

次に、質問2(1)「住民懇談会の時間内で言いきれなかったことがありますか？」については、①ない(9名、64.3%) ②ある(5名、35.7%)であり、質問1(1)「住民懇談会に参加してみえたか？」の回答(数、率)①よかった(10名、

71.4%) ②普通(3名、21.4%) ③よくなかった(1名、7.1%)の①対②③と同等であることがわかる。質問2(1)で②あるという回答者5名には、質問2(2)でその内容を記述してもらったこととしていたが、5名とも記入しており、住民懇談会では発言できていないことの内容がわかる。ここで、発言できていないことがあるということは、今回の住民懇談会に満足できておらず、質問1(1)の回答では③よくなかった、または②普通を選んでいるのではないかと推測される。そこで、質問2(1)②あるの回答と質問1(1)の回答をクロス集計してみると、表2のとおりとなった。

「質問2(1)②ある×質問1(1)③よくなかった」1名は、自分の意見が言えなかったので、今回の住民懇談会は、よくなかったと回答したと推測される。しかし、「質問2(1)②ある×質問1(1)①よ

表2 質問2(1)②と質問1(1)のクロス集計

	質問1(1)		
	①よかった	②普通	③よくなかった
質問2(1)②ある	2名	2名	1名

かった」2名があるということは、住民懇談会に参加して、発言できていないことがあるということが、必ずしも住民懇談会の満足度を下げる要因ではないということが考えられる。つまり、発言できていないことはあるが、それ以外の自分の意見は出せた、他者の意見を聞くこともできたので、今回の住民懇談会はよかったと回答したと考えられる。

ここで、今回の住民懇談会を振り返ってみると、そのねらいは、第3次地域福祉計画の基本理念「ともに支えあい みんなが元気に 暮らせるまち」の具体的なイメージを言葉にし、計画策定趣旨の参考住民意見を集めるというものであった。特に基本理念の「みんなが元気に」を焦点化してワークショップを企画したものである。ここで仮に、「ともに支えあい 暮らせるまち」を焦点化してワークショップを企画していたとしたら、質問2(2)②あるの回答者は、日頃から持っている行政への要望を表出することができて、質問2(1)「住民懇談会の時間内で言いきれなかったことがありますか？」は①ないを選択していたのではないかという希望的観測もできる。しかし、これに関しては、同一対象者に第2回住民懇談会を開催し、「ともに支えあい 暮らせるまち」を焦点化したワークショップ後のアンケートの結果により明確にされるものとする。

以上のことから地域福祉計画を策定する過程において、住民懇談会を開催する本来の目的が、ファシリテーションを活用することによってある程度の成果があったと考えることができる。そして、ファシリテーションを活用して住民懇談会を開催した今回のアンケート調査の結果には、参加住民に高い満足度が得られるということが示唆されて

いるであろう。

5. おわりに

本研究では、今後さらに策定が進んでいくと予想される地域福祉計画について、東御市が取り組んでいる第3次地域福祉計画策定を対象に、住民懇談会を開催するにあたり、ファシリテーションを活用した場合の参加住民の参加満足度を明らかにするために、アンケート調査を行い考察した。結果として、地域福祉計画を策定する過程において、住民懇談会を開催するにあたり、ファシリテーションを活用することによって参加者の高い満足度が得られると考えられることができた。

他面、本研究にはいくつかの課題も残ることとなった。それは、サンプル数の課題で、調査対象が1市における1回の住民懇談会でのアンケート調査からの考察であり、アンケートも14という回答数であったこと、さらに、アンケート調査の記述分析にテキストマイニングを活用したことである。既知のとおり、テキストマイニングにはメリットと限界がある。林がまとめている⁶⁾ように、テキストマイニングの限界として、言語のあいまい性を完全には払拭できない、非定型の自由文から話者の意図・潜在ニーズ・認識構造・思考回路を把握することは極めて難しいことがあげられる。しかし、ファシリテーションを活用した住民懇談会の参加者から集まった意見をどのように分析するか、主観的分析に頼っていた定性情報の解析に、少しでも客観的なデータ分析がなされたことになる。そのため分析過程では、必要に応じて、原文を読み返し、回答者のニュアンスを把握し、テキストマイニングの結果を補足するように図った。

最後に、本研究の結果を手掛かりとして、地域福祉計画策定過程において、住民懇談会で住民間の交流を図りつつ、有意義な意見を聴取する方法については、今後さらなる研究を進めていきたいと考えている。

【引用文献】

- 1) 特定非営利法人日本ファシリテーション協会ホームページ (https://www.faj.or.jp/modules/contents/index.php?content_id=23/2016/12/11)。
- 2) ちょんせいこ『人やまちが元気になるファシリテーター入門講座』解放出版社、2009年、18-27頁。
- 3) 釘山健一『「会議のファシリテーション」の基本がイチから身につく本』すばる社、2011年、95-99頁。
- 4) 堀公俊『ファシリテーション入門』日経文庫、2011年、40頁。
- 5) 前掲書2)、13頁。
- 6) 林俊克『Excelで学ぶテキストマイニング入門』オーム社、2007年、48-49頁。

【参考文献】

- 秋貞由美子「大学・行政・社協の協働による、地域福祉活動の核となる住民養成＜地域福祉ファシリテーター養成講座＞の取り組み」『ルーテル学院研究紀要』第45巻、2011年、45-53頁。
- 今村光章『アイスブレイク入門』解放出版社、2011年。
- 合田盛人「社会福祉援助技術演習における地域福祉計画・地域福祉活動計画の実践」『人間福祉学会誌』第10巻第1号、2010年、83-91頁。
- 社団法人生活福祉研究機構編『わがまちの地域福祉計画づくり』中央法規、2003年。
- 白井 靖敏、鷲尾 敦、下村 勉「グループ学習の現状とファシリテーターの役割」『名古屋女子大学紀要・家政・自然編、人文・社会編』第58巻、2012年、109-118頁。
- 新崎国広「地域福祉活動計画策定プロセスにおけるグループワークの意義と課題：ワールドカフェ方式による地域福祉活動計画住民懇談会からの一考察」『発達人間学論叢』第18巻、2015年、29-42頁。
- 東御市『第1次東御市地域福祉計画(平成19年度～平成23年度)』、2007年。
- 東御市『第2次東御市地域福祉計画(平成24年度～平成

28年度)』、2012年。

長谷中崇志「地域福祉計画策定における住民参加の方法：参加と協働を重視したA市の事例から」『名古屋柳城短期大学』第33巻、2011年、97-105頁。

藤原慶二「地域福祉(活動)計画における住民意見のまとめ方に関する一考察－テキストマイニングの方法と有効性について－」『頌栄短期大学研究紀要』第37巻、2008年、71-80頁。