岐阜経済大学論集 41 巻 2 号（2008 年）

コンピューター実践支援ツール活用による地域福祉援助の方法に関する研究（III）

樋下田 邦子

はじめに
第 1 章　本研究の目的と方法
　第 1 節　問題の所在と研究目的
　第 2 節　研究の方法
　第 3 節　研究の成果
　第 4 節　本論の構成
第 2 章　地域福祉の理解
　第 1 節　地域福祉の考え方
　第 2 節　福祉コミュニティの構成要素
　第 3 節　地域福祉の推進
　第 4 節　地域福祉推進の課題　……（以上第 40 巻第 3 号）
第 3 章　実践支援ツールを支える理論
　第 1 節　ジェネラル・ソーシャルワーク
　第 2 節　エコシステム構想
　第 3 節　実践過程のビジュアル化
　第 4 節　フィードバック機能　……（以上前号）
第 4 章　実践支援ツール活用と成果
　第 1 節　実践支援ツール活用の意義
　第 2 節　実践支援ツールの開発と地域福祉支援スキル
　第 3 節　実践支援ツール活用による事例
　第 4 節　実践支援ツール活用による成果　……（以上本号）

これまでは，本論の目的と方法と地域福祉援助をシステム的に捉える方法としてコンピューター実践支援が依拠する理論について考察してきた。

第 4 章では，コンピューター実践支援ツールを開発し地域福祉実践事例の

活用と成果について考察してみたい。

第4章　実践支援ツール活用と成果

エコシステム構想におけるコンピューター支援ツール開発は，学習・訓練への教育支援ツールとしてソーシャルワーク演習場面で活用（太田・中村・石倉編著『ソーシャルワークと生活支援方法のトレーニング――利用者参加へのコンピューター支援』2005年，中央法規出版）されている。

エコシステム構想は，理論と実践とをコンピューター活用によって一体化する方法で，本格的なソーシャルワークの実践過程の展開にコンピューター支援ツールを導入した試みであると理解できる。このような特性を踏まえて本論における実践支援ツールの目的と意義について考察したい。

第1節　実践支援ツール活用の意義

今日，ソーシャルワーク実践の多様なモデルは，ミクロ・メゾ・マクロの実践領域での活動や児童・高齢者・障害者・医療などの実践分野で実用に富んだ固有なツールが開発されてきている。介護保険制度施行と共に，開発が目覚しいケアマネジメントアセスメントツールがその一つといえる。これらのツールは，提供する側の論理で使用される場合が多く，利用者が支援過程に参加しアセスメントを共有しているかという点では疑問が残る。

1. 参加と協働の意義

社会福祉実践は，利用者主体，利用者の人権という土台が基礎にある。その土台は，個々の人間の価値や倫理に左右されることが多い。そこで，価値の多様性「意識認識の主体形成」[1)]へチャレンジする社会福祉実践が必要で

あると考える。

丸山は，「生活支援への実践支援ツール」のなかで，支援者としてのソーシャルワーカーを介しての，ソーシャルワーカー側から考える利用者理解であったことも否めない。本来ソーシャルワーカーの実践目標として利用者参加が強調される根拠は，まさに共生の論理というべき自らの持つ能力と動機，さらに機会とをいかして支え合って生活することを意味する[2)]。

つまり，参加とは，「実践原理としての利用者参加」であり，この実践原理を利用者の参加と協働を通じて価値実現へと結びつけるために，具現化する一つの方法という切り口から，実践支援ツール活用の意義を述べている。

利用者参加のみならず，利用者システムに含まれる家族や隣人，地域住民がソーシャルワーク支援過程へ参加することが，「自己実現」を可能にする出発点であると考えることができる。「利用者参加とはいえ寝たきりの高齢者や児童，障害者などは，もちろん家族や身辺の関係者が，その役割を果たさなければならないが，共生社会という支え合う関係のなかで福祉社会は維持されている。社会福祉サービスの授受から交換へ，社会福祉に住民が関心をもって直接・間接に参加することが，利用者参加の出発点であるといえよう。」[3)]

次に，本論における実践支援ツール活用による参加と協働の目的について考察してみたい（表4-1）。

支援過程に参加するのは，利用者であり，利用者側の論理で社会の変革や社会福祉サービスの開発，改良すること，ソーシャルワーカーは，利用者参加へのエンパワメントへ積極的に関わることが本来のソーシャルワークである。しかし，支援側，サービス提供側の論理で成り立っている場合が多い。例えば，介護支援専門員，生活相談員，サービス提供責任者，介護職員の自己点検や家族，利用者のサービス評価は，利用者の身体機能面，「できないこと」に着目している。事例検討会などでは，「利用者の持つ力や生活スタイルはどうか」より「どのように援助すれば効率的か」という視点で検討さ

表4-1　参加と協働の目的

対　象	参加と協働の意義	参加と協働の効果	参加と協働からのフィードバック
助け合い組織メンバー	① メンバーが地域活動状況を振り返る ② メンバーが主体性を自覚できる ③ ビジュアル化によりコミュニケーションを深めることができる ④ 活動を多様な視点から捉えることができる ⑤ メンバー内でのコミュニケーションが活発になる ⑥ メンバーのコンピテンスの向上を促進する	① 地域活動過程に主体的な参加と動機付けを有効にできる ② 参加と協働の過程から詳細な地域情報を得ることができる ③ メンバーの自己理解ができる ④ 相互理解とコミュニケーションの円滑化 ⑤ 活動のバイヤスを修正できる ⑥ ソーシャルワーカーのバイスを修正する	① 地域特性とニーズに沿った活動プログラムの開発ができる ② 利用者・地域社会システムの理解が深まる ③ 他の社会資源との協働が積極的にできる ④ 利用者状況をＪＡや行政へ代弁できる ⑤ 社会福祉計画へ参画できる ⑥ メンバーの社会的自律性が向上する

出所：太田義弘・中村佐織・石倉宏和編著『ソーシャルワークと生活支援方法のトレーニング――利用者参加へのコンピュータ支援――』(2005年，中央法規出版) 56～57頁を参考にし，本論の事例から整理した。

れる場合が多い。現場の職員は，「参加と協働」や「利用者の主体性の尊重」，「利用者の自己実現」を志向する必要性を理解しているが，具体的な手立てに出会えなかったと考えることができる[4)]。

本論の事例である助け合い組織には，地域課題を解決しようと活動しているメンバーは少なく，大半は，友人に誘われて，時間があるから，社会の役に立ちたいからなど，参加動機はさまざまである[5)]。そして地域福祉活動としての位置づけは薄く，ミニデイサービスなどの活動手段が活動目的になっていることを指摘できる。

実践支援ツール活用により，助け合いメンバーはビジュアル化された活動評価を材料に実践過程に参加することが容易になり，コミュニケーションを通して協働に至ることができる。それは，メンバーが地域活動状況を振り返り，活動を多様な視点から捉えることができること，参加と協働の過程から詳細な地域情報を得ること，地域特性とニーズに沿った活動プログラムの開発ができること，社会福祉計画へ参画できる力，メンバーの社会的自律性向

上を期待できる（表4-1）。

具体的な活用に至るには，地域活動状況や情報をエコシステムから捉えことが第1段階に必要となる。

2. 実践過程へのエコシステム情報

多目的な支援ツール活用における実践支援ツールは，実践場面で利用者とソーシャルワーカーとの参加・協働によって，利用者の生活コスモスへ迫るための情報収集と情報認識への素材を提供するものである。それにより支援過程を補完していくのである。他方では，ソーシャルワーカー自身が利用者との支援過程の展開を自己点検するために用いられる[6)]。

本論における，実践支援ツールは，変化しつづける実践過程局面の情報収集と情報認識をソーシャルワーカーと助け合いメンバーとが，参加と協働をもとに実践過程の展開を包括的に点検，評価するために活用する。変容しつづける実践過程局面をエコシステム情報としてコンピューターでビジュアル化することで，視覚的に認識することができる（表4-2）。

一般的に，ソーシャルワークは，エンゲージメント（インテーク），アセスメント，プランニング，インターベンション，モニタリング，評価・終結の過程からなる。さらに，これらの局面は，それぞれ固有な機能を持っている。それは，図3-9（前号II）に示しているように，各局面における繰り返されるアセスメントであり，フィードバック機能が働いている点である。

専門的知識を持ったソーシャルワーカーと生活の問題を抱えた利用者が，対等な関係で話し合うことは，なかなかできない。特に，エンゲージメント（インテーク）段階で，生活問題を共有するのは，至難のことになる。また，利用者自身の変化や生活の改善状況はコミュニケーションを介して伝えることも十分であるとはいえない。本論の事例である「助け合いメンバー」も同様である。筆者（ソーシャルワーカー）の問題指摘や課題提案をそのまま受け入れてしまい，なぜこのような指摘をされたのか，その背景にある原因につ

表 4-2　本実践研究におけるエコシステム情報

①　生活支援に必要な情報をコンピューターを介して助け合いメンバーとソーシャルワーカーが共有し，支援活動を科学化する。
②　その情報とは，ソーシャルワーク支援へのコミュニケーションを前提として，伝達方法であるメディアを通じて，その人に意味ある事実や知識，データを提供し，判断や意思決定を促進し，補佐するメッセージである。
③　情報の内容は，利用者中心的な視点より人と環境からなる生活を整理しようとするものである。
④「価値・知識・方策・方法の四大構成要素として構造化」する立場を基礎的枠組みにして生活をシステムとして分析しようとしている。
⑤　包括・統合的に捉えるために，ミクロからマクロにわたる生活内容を指標としている。
⑥　実践展開に必要とする生活内容をエコシステム情報としてシミュレーションされ，実践の検証・分析に活用できる。
⑦　さらに，参加と協働による実践の検証や分析は，ミクロ・メゾ・マクロへフィードバックされる。

出所：太田他編著，前掲『ソーシャルワークと生活支援方法のトレーニング』29 頁を参考にして，本論の事例から整理した。

いて取り組む姿勢が見られない。また，助け合いメンバーは一人ひとり価値や知識が違うために，組織全体の問題として理解することがなかなかできない。

これらの実状をもとに，本実践事例からのエコシステム情報の収集過程と認識過程について考察すると，表 4-3 に示すことができる。

中村は，アセスメントによる生活理解で，生活を理解するための思考枠組みや発想力を獲得することは容易ではなく，そのためには，① 利用者の固有な生活をエコシステム的視点から把握すること，② 多面的な生活情報の収集力，③ 生活情報を組み合わせ生活状況を認識する能力，④ 理論と事例考察を結びつける統合力，⑤ 生活理解への支援ツール活用能力などが，必要になると述べている[7)]。

つまり，実践支援過程へのエコシステム情報をコンピューター活用でビ

表 4-3　実践支援ツールを用いたアセスメント

	情報収集過程	情報認識過程
ソーシャルワーカー	・実践過程をミクロからマクロまで包括的に設定し表示しやすい ・実践過程展開を構造的に分析した特徴的要素である構成子から理解するために，エコシステム情報を質問項目として設定し提示できる ・初期の過程局面から展開する局面の変容状況を情報として収集できる ・サービス提供や活動の良い点を提示しやすい	・ビジュアル化による実践過程局面を把握しやすい ・実践過程のエコシステム状況と介護職員，助け合いメンバーのコンピテンスを認識しやすい ・実践過程におけるフィードバック情報を提供しやすい ・フィードバックの循環過程を提示しやすい ・実践過程の変容から効果や方向性を提示できる ・ミクロに焦点化しやすい実践過程をメゾ・マクロへ修正しやすい
参加協働	コンピューター実践支援ツール	
助け合いメンバー	・実践での現状や問題を提示しやすくなる ・実践過程情報を具体化するためにエコシステム情報からなる質問項目に回答する ・初期の過程局面から展開する局面の変容状況を情報として収集できる ・回答する作業を通して・サービス提供や活動を振り返る ・利用者，地域住民の生活をイメージしやすい	・ビジュアル化による実践過程の振り返りができる ・ビジュアル化による実践過程の違いを認識できる ・エコシステム情報から利用者や実践過程を包括的に認識しやすい ・自らが持つ力の強さを認識する ・実践過程におけるフィードバック情報を提供しやすい ・フィードバックの循環過程を提示しやすい ・実践過程の変容から効果や方向性を提示できる

出所：太田他編著，前掲『ソーシャルワークと生活支援方法のトレーニング』70 頁を参考にして，本論の事例から整理した。

ジュアル化することによって，連続している局面のアセスメントの評価や考察を繰り返すことができるので，フィードバックが有効に機能すると考えることができる。

次に，本論事例である「助け合いメンバー」が実践過程を理解するためのアセスメント（エコシステム情報）の展開について考察する。

3. エコシステム情報の展開

生活理解のアセスメントとは，エコシステム視座から利用者と家族，あるいは関係する人たちとソーシャルワーカーが可能な限り多様な情報を収集し，その処理から問題の正確な理解と，それらを通じプランニングやインターベンションへの方向性を検討することである[8]。

実践過程理解のためのアセスメントも同様に考えると，過程局面をエコシステム視座から助け合いメンバー，ソーシャルワーカーが可能な限り過程局面の現状を主観的・客観的に理解できるような情報内容にすることが必要になる（表4-4）。

情報収集方法の具体的な展開場面は，定期的な全体会議や学習会，活動場面を活用し，利用者・家族の声，活動実績と地域ニーズの関係，活動内容と他の社会資源との関係，活動メンバーの自主性や強さ，所属機関の運営の現状，社会資源の整備状況などの情報内容を収集する。ミクロからマクロまでの情報をメンバーが中心になって集めて，実践過程局面を共有する。

これらの方法で得た情報から，問題と解決目的の明確化，主観的な事実と客観的な事実との関係，助け合いメンバーと所属機関運営システムの関係，活動への主体的な利用者参加の確認，修正・改善される情報の整理などが，プライバシーの配慮のもとで認識する過程となる。

「なにか役に立ちたいおもい」から始まった一つの助け合い活動によって得た，多くの学びや知識は地域福祉課題解決に生かされることが少なく，活動の手段へ使用されることで終わってしまうことが多い。過程局面の地域活動現状を主観的・客観的に理解することで，社会資源整備状況と活動，地域福祉課題との関係性や新たなプログラムの開発などへフィードバックすることに期待できる。活動手段が地域活動の目的になりがちな「ミクロへ特化」を防ぐという機能を持っているといえる。

これらのエコシステム情報の機能を踏まえて，本論で検証する実践支援ツールの開発をすすめてみる。

表 4-4　実践過程理解へのアセスメント（エコシステム情報）の展開

方法・内容・認識		具体的な展開場面	展開内容の解説
情報収集方法	助け合いメンバー	① 全体会議での活動考察・分析	コミュニケーション情報・記録
		② メンバーからの意見や評価	コミュニケーション情報・記録
		③ 活動実績の考察・分析	全体会議・グループワーク
		④ 利用者・家族からの意見や要望	介護記録・ケース記録・訪問
		⑤ 地域資源の考察･分析	社会資源整備状況のヒヤリング
		⑥ 学習会での考察・分析	全体会議・グループワーク
		⑦ 活動目的の考察･分析	全体会議・グループワーク
		⑧ 所属機関運営理念の把握	会議録・所属機関の学習会
情報内容	助け合いメンバー	① 利用者・家族システムの主訴	利用者・家族が訴えてきたこと
		② 利用者システムの解決すべき生活問題	生活のしづらさの整理
		③ 活動実績と地域ニーズの関係	地域ニーズとの関係性を整理
		④ 活動内容と他の社会資源との関係	社会資源との関係性を整理
		⑤ 活動メンバーの自主性や強さ	メンバーの自己覚知
		⑥ 所属機関の運営の現状	メンバーとの信頼関係
		⑦ 社会資源の整備状況	地域特性やネットワークとの関係性
情報認識	助け合いメンバー	① 問題と解決目的の明確化	情報収集・解決に必要な情報の整理
		② エコシステム情報の整理	情報の関係性や実践過程変容の発見
		③ 主観的な事実と客観的な事実との関係	メンバーの先入観や考え方を意識化
		④ 利用者システムと所属機関運営システムの関係	メンバーのパワー・パワーレスとサービス提供・運営とを関係性を整理
		⑤ 活動への主体的な利用者参加の確認	利用者参加とストレングスの整理
		⑥ 修正・改善される情報の整理	修正・改善される情報の整理
		⑦ プライバシーの配慮	利用者参加の了解

出所：太田他編著，前掲『ソーシャルワークと生活支援方法のトレーニング』96～98 頁（生活理解へのアセスメントの展開）を参考に，筆者の事例から実践過程理解へのアセスメントとして整理した。

第 2 節　実践支援ツールの開発と地域福祉支援スキル

実践支援ツールは，具体的にどのような作業を経て開発に至ったかを整理

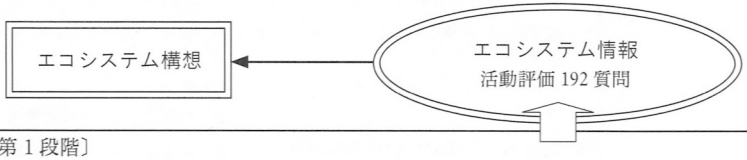
した上で，ツール活用に必要な地域福祉支援スキルについて考察する。

1. 実践支援ツール開発の作業過程

本事例である助け合い組織は，「JA 助け合い組織活動におけるソーシャルワーク実践の研究――主体力形成プロセスの枠組みをもとに――」（日本福祉大学大学院社会福祉学研究科マネジメント専攻修士学位請求論文，2002 年 2 月）や「地域福祉を視点にしたソーシャルワーク実践の事例研究」（『日本福祉大学大学院福祉マネジメント研究』第 2 号・3 号合併号，2004 年 3 月），あいち助け合い組織協議会で取りまとめた「助け合い組織のあり方研究会」報告書（2006 年 3 月）での調査や分析を参考にして支援ツールを作成している（図 4-1）。

これらの情報をもとに，前掲『ソーシャルワークと生活支援方法のトレーニング』の教育支援ツール（71～82 頁）やエコシステム研究会開発の実践支援ツールを改良して活動評価の実践支援ツールを開発した。

図 4-1　実践支援ツール開発の作業過程



〔第 1 段階〕
① 「JA 助け合い組織活動におけるソーシャルワーク実践の研究――主体力形成プロセスの枠組みをもとに――」
② 「地域福祉を視点にしたソーシャルワーク実践の事例研究」
③ あいち助け合い組織協議会で取りまとめた「助け合い組織のあり方研究会報告書」からの課題分析

〔第 2 段階〕
④ 『ソーシャルワークと生活支援方法のトレーニング――利用者参加へのコンピューター支援――』内の教育支援ツールを参考
⑤ エコシステム研究会（太田・中村を中心にした研究会）開発の実践支援ツールを参考

〔第 3 段階〕
⑥ 助け合いメンバーと精緻化
⑦ オリジナルな実践支援ツール開発（活動評価ツール）

教育支援ツールは，太田らの『ソーシャルワークと生活支援方法のトレーニング』のなかで，エコシステム構想による教育支援ツール活用方法が示され，大学の社会福祉援助技術演習や介護支援専門員の現任研修などで使用されている。

エコシステム構想は，生活支援に必要な情報をコンピューターを介して利用者とソーシャルワーカーが共有し，支援活動を科学化する方法である。そのために生活という生きた状況の把握を，詳細な情報因子に分解して収集し，コンピューターを用いたシミュレーションを通じて，理解しやすいビジュアルな情報へと処理・加工し，支援に必要な素材を利用者とソーシャルワーカーに提供することから支援活動を利用者との参加と協働のもとに推進しようとするアイデアである[9]。

次に，エコシステム情報をどのように整理して助け合い組織活動評価の質問表を作成したのかを述べてみる。

2. 助け合い活動評価のエコシステム情報

エコシステム構想による実践過程への情報は，「太田による生活支援への情報」[10]に依拠しており，実践をミクロからマクロまで把握するための一つの枠組みで，より生の実践として理解しようとする試みである。そして，バートレットによる価値・知識・積極的援助活動（インターベンション）という実践の構成要素を，わが国の現実に適合するように整備した「価値・知識・方策・方法の四大構成要素として構造化」する基本的枠組みにして生活システムとして分析しようとしている[11]。

表4-5に示しているように，実践過程局面である「活動評価」をミクロからマクロまでの拡がりとして捉えようとしている。これらの拡がりを順次カテゴリーとして，①「包括統合的に捉えるために」，②「領域をソフトとハード，組織活動と組織体制（活動評価）」に2分割し，それを ③「分野として当事者，活動方法，支援機関，支援施策（活動評価）」に4分割し，さらに，

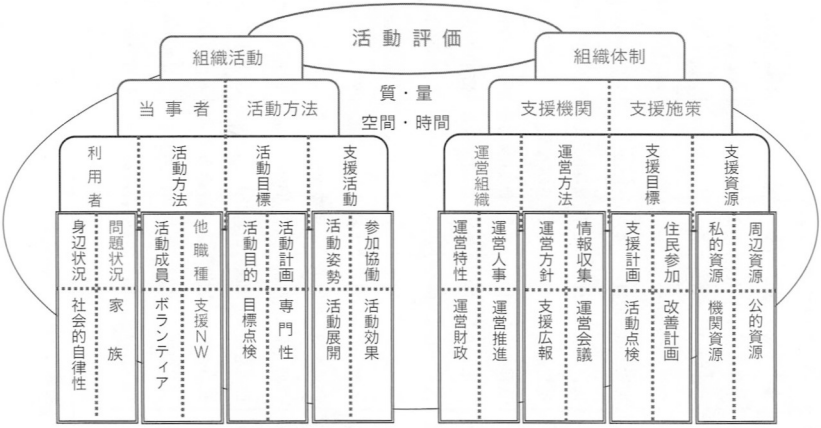
表 4-5　フィードバックのエコシステム情報 / 助け合い組織活動実践評価版

					1 価値	2 知識	3 方策	4 方法	5 方策	6 方策
					姿勢　自覚	現状　理解	計画　参加	対応　展開	評価　改善	見通　期待
全体	領域	分野	構成	内容	価値意識	状況認識	資源施策	対処方法	評価方法 フィードバック	動向見通し フィードバック
活動	組織活動	当事者	利用者	A 問題状況	問題の自覚	問題の理解	問題の見通し	問題の対応	問題への組織の自覚	問題への組織の対応
				B 身辺状況	身辺状況自覚	身辺状況理解	身辺状況への計画	自己改善努力	身辺状況への組織の計画	身辺状況への組織の改善努力
				C 社会的自律性	対応への姿勢	状況の理解	対応への行動計画	対応への自助努力	状況への組織の理解	対応への組織自助努力
				D 家族	家族の理解	家族の連携	家族の行動計画	家族の自助努力	メンバー家族の理解	メンバー家族の自助努力
			支援者	A 活動成員	活動成員の姿勢	活動成員の活動状況	活動成員の活動計画	活動成員の取組	活動成員の姿勢の見通し	活動成員の活動の見通し
				B 他職種	他職種の姿勢	他職種の活動状況	他職種の活動計画	他職種の取組	他職種の計画見通し	他職種の取組見通し
				C ボランティア	ボランティアの支援機運	ボランティアの支援状況	ボランティアの支援計画	ボランティアの参加状況	ボランティアの計画見通し	ボランティアの取組見通し
				D 支援NW	支援NWの支援機運	支援NWの支援状況	支援NWの支援計画	支援NWの取組	支援NWの計画見通し	支援NWの取組見通し
		活動	活動目標	A 活動目的	目的の理解	目的の具体性	目的の維持計画	目的の維持努力	目的の明確化	目的の継続性
				B 活動計画	計画の理念	計画の具体性	計画への参加	計画の改善と策定	計画の見通し	計画の維持努力
				C 目標点検	点検への関心	点検の実状	点検への計画	点検への取組み	点検への組織での取組み	点検の見通し
				D 専門性	活動過程への理念	活動過程の構成	活動過程の分析	活動過程の展開	活動過程の役割	活動過程の改善

評価		方法	支援活動	A 活動姿勢	活動の姿勢	活動姿勢の理解	活動姿勢の具体性	活動姿勢の改善	活動姿勢の展開	活動姿勢の見通し
				B 参加・協働	参加・協働の姿勢	参加・協働の現状	参加・協働の具体性	参加・協働の改善策	参加・協働への取組	参加・協働への見通し
				C 活動展開	活動展開への姿勢	活動展開の理解	活動展開への参加	活動展開の具体性	活動展開の分析	活動展開の見通し
				D 活動効果	活動効果への関心	活動効果の実状	活動効果の分析	活動効果からの改善	活動効果への取組み	効果から活動の見通し
	組織体制	支援機関	運営組織	A 運営特性	運営特性の理念	運営体制の理解	運営特性の計画	運営特性の実状	運営特性の改善	運営特性の見通し
				B 運営人事	運営人事の姿勢	運営人事の現状	運営人事の計画	運営人事の取組み	運営人事の改善	運営人事の見通し
				C 運営財政	運営財政への関心	運営財政の現状	運営財政の計画	運営財政の執行	運営財政の計画改善	運営財政の見通し
				D 運営推進	運営推進への関心	運営推進の現状	運営推進の計画	運営推進の維持	運営推進の計画改善	運営推進の見通し
			運営方法	A 運営方針	運営方針への関心	運営方針の現状	運営方針の計画	運営方針の執行	運営方針の計画改善	運営方針の動向
				B 情報収集	情報収集への関心	情報収集の現状	情報収集への参加	情報収集の具体性	情報収集の取組改善	情報収集の見通し
				C 支援広報	広報活動への関心	広報活動の実状	広報活動への参加	広報活動の具体性	広報の取組改善	広報活動の見通し
				D 運営会議	運営会議への関心	運営会議の実状	運営会議への参加	運営会議への取組	運営会議の改善	運営会議の見通し
		支援施策	支援目標	A 支援計画	支援計画への関心	支援計画の現状	支援計画への参加	支援計画への取組	支援計画の改善	支援計画の見通し
				B 住民参加	住民参加への関心	住民参加の実状	住民参加への意欲	住民参加への取組	住民参加の改善	住民参加の見通し
				C 支援点検	活動点検への関心	活動点検の実情	活動点検への参加	活動点検への取組	活動点検の改善	活動点検の見通し
				D 改善計画	改善計画への関心	改善計画への理解	改善計画への参加	改善計画への取組	改善計画への評価	改善計画への期待
			支援資源	A 私的資源	私的資源への関心	私的資源の現状	私的資源の計画	私的資源への取組	私的資源の改善	私的資源の見通し
				B 周辺資源	周辺資源への関心	周辺資源の現状	周辺資源への参加	周辺資源への取組	周辺資源の改善	周辺資源の見通し
				C 機関資源	機関資源への理解	機関資源の実状	機関資源の計画	機関資源への取組	機関資源の改善	機関資源の見通し
				D 公的資源	公的資源の理解	公的資源の実状	公的資源の計画	公的資源への取組	公的資源の改善	公的資源の見通し

出所：太田他編著，前掲『ソーシャルワークと生活支援方法のトレーニング』30頁を参考にして，本論の事例から作成した。

図 4-2　助け合い活動評価のエコシステム構成



構成として ④「利用者，支援者，活動目標，支援活動，運営組織，運営方法，支援目標，支援資源（活動評価）」に 8 分割し，実践の ⑤ 内容として 32 分割している。そして，実践過程構成要素と組み合わせた 192 因子（活動評価）から，実践過程の概要が網羅できる情報を理論的に抽出しようとしている。それを図式化すると助け合い活動評価のエコシステム構成として図 4-2 に示すことができる。

パソコン画面の一つの因子を選ぶと，活動評価の質問入力表に移り，情報収集シートに各因子特性を理解できるような質問項目が設定され，この質問項目に，活動メンバーが回答する。さらに，グラフ化された実践過程局面を活動メンバーとソーシャルワーカーが協働で評価，分析することになる。

助け合いメンバーが地域福祉を目的に活動展開する際に，ミクロからマクロまでの情報を把握すること，人間を取り囲んでいる生活システムの理解を深めていく作業になる。操作方法については，前掲『ソーシャルワークと生活支援方法のトレーニング』を参考にしていただきたい。

以上のような作業過程を経て作成した質問項目は，助け合いメンバーで試

行作業を重ねながら精緻化した。平行して，助け合いメンバーが主体的に実践過程に参加するためにエコシステム構想の特性，実践支援ツールの仕組みや目的の学習会を継続した。

助け合い組織活動評価は，このようなエコシステム情報による方法を応用しているわけである。つまり，実践過程を把握するために，詳細な情報をコンピューターを介して活動メンバー，ソーシャルワーカーが過程局面の状況を理解しやすいようにビジュアル化という方法で提供することで，共有し，参加と協働がしやすくなるということである。

しかし，以上のプロセスを経て作成した実践支援ツールは，あくまでの地域福祉援助を推進する上での一つの方法であることを忘れてはいけない。そこで，実践支援ツールを活用する際の地域福祉支援スキルについて考察しておきたい。

3. ツール活用の地域福祉支援スキル

支援ツールは，あくまでも支援手段，道具であることを強調しておきたい。地域福祉支援については，ソーシャルワーク実践同様科学的な方法論が必要である。ここでは，本論が依拠するソーシャルワークの実践体系の支援スキル概要について考察してみる。

実践の方法を具体化する支援スキルは，厳密には第3段階の支援技術と第4段階の支援技法とに分割できる。第3段階の支援技術とは，利用者のなかに存在する最善の可能性を発見し，真実な人生の模索と，それへの変容や成長を可能にし，その人固有の価値を認識していく支援の過程であると意味づけられる。スキル（skill）とは，語源から認識や認識力（discernment）さらに特質の発見（distinction）という意味で，目的に対する価値の発見と価値意識の過程を意味している。実存的人間理解と人間の再発見という実践哲学に支えられ，固有な生活コスモスに生きる利用者の特性，それは，人と環境とを包摂した自己統制力ともいえる社会的自立性（competence）を支援する創造

的活動の過程からなる専門的行為の基盤ということになる。その支援スキルという目的や過程の追究を生活支援のなかで具体化するソーシャルワーカーの行為が，第4段階の支援技法という実践行動概念である[12)]。

地域福祉を支援するスキルにも同様なことがいえるのではないだろうか。地域福祉推進の課題は，これまでにも述べてきたように，活動するメンバーが社会的自立性を獲得することが，地域福祉を推進する主体として必要と思われるからである。

「主体性形成の意識した地域福祉」としてのソーシャルワークの新しい展望とし，日常的な生活課題や福祉課題などについて，個人レベル，家族レベル，地域レベルでの生活・福祉課題解決能力を醸成していくための主体的な学習活動として，社会的問題と共有化が重要である。次の段階として地域レベルの社会的な活動促進として意図的な参加と協働の過程の醸成であり，その基本を成す自治の概念（住民自治・当事者自治）の拡大の視点が重要である[13)]。

そこで，地域福祉支援スキルとは，「住民自治」を創造する地域住民，地域活動団体・個人，当事者への社会的自立性獲得の支援技法と整理しておきたい。地域で生活する人への支援の根底にある価値認識や形成による生活コスモスの認識過程が必要になる。それを可能にするツールが今回活用する実践支援ツールであり，自己理解・状況理解・生活コスモスなどの情報収集とアセスメントへの支援技法として192からなる質問がこれにあたる。これらを材料に，コミュニケーション，ネットワーク構成・チームワーク・日常業務の管理・運営などの支援技法を展開することになる。

ソーシャルワークの実践体系が方法論（methodology），方法（method），技術（skill），技法（technique）で構成されている（表4-6）。このなかで，見落とすことのできない前条件が方策であり，実践特性に組み込んだ方法論，計画や運営さらに実践のフィードバックを通じた方策の点検，整備や改善，改革までを視野に入れること[14)]を強調している。

表 4-6　方法とスキルの構成

方法論の階・	構成の体系	構成の範疇と内容
方法論 methodology	実践の構成要素	価値・知識・方策・方法
方法 method	実践レパートリー	① ミクロ・メゾ・マクロ ② 直接・間接・関連
技術 skill	生活コスモスの認識過程	① 対人関係支援技術 ② 問題解決支援技術 ③ ネットワーク構成支援技術
技法 technique	技術の実践行為化	① 自己理解・状況理解・生活コスモスなどの情報収集とアセスメントへの支援技法 ② コミュニケーション・場面展開・サービスの選択や提供などへの支援技法 ③ ネットワーク構成・チームワーク・日常業務の管理・運営などの支援技法

出所：太田他編著，前掲『ソーシャルワークと生活支援方法のトレーニング』第 6 章第 2 部「支援ツールの活用方法」107 頁。

日本では，ソーシャルワークは詳細に紹介され教育訓練も行なわれてきたが，マクロ・ソーシャルワークあるいはコミュニティワークについてその研究も実践も弱体だと言わなければならないだろう。大切なことは，地域社会と密接した地方自治の確立である。自ら生活している地域社会において，自分たちがどのような地域社会を作り上げていこうとするか，話し合い，議論する場が見事欠けている[15)]。

つまり，地域福祉援助技術をコミュニティワーク，縦割り 3 分法の一つと捉えるには，限界がきていると考えることができる。

第 3 節　実践支援ツール活用による事例

事例の活動状況を紹介し，7 年間の支援の概要，実践支援ツール活用に至った課題を考察した上で，実践支援ツールの調査方法や実際について述べてみる。本事例は，現在も調査研究を継続している。

1. 活動事例の紹介と実践枠組み

JA愛知東は，愛知県東部に位置し，北は，長野県，東は静岡県に隣接し，愛知県の1/5を占める山間地域である。本事例である「つくしんぼうの会」の活動中心である鳳来町は，高齢化率が30%を超えている。少子，高齢，過疎化が急送にすすんでいる地域である。このような地域特性を持つJA愛知東は，地域に密着した事業展開をしており，行政との連携も積極的に行なっている。また，助け合い組織「つくしんぼうの会」は，高齢者の生きがいづくり，自立支援を目的に行政から受託事業「ミニデイサービス」や自主的な活動を展開している（表4-7）。

8年間，筆者は，社会福祉の専門職として関わってきた。その枠組みは，表4-8に示すことができる。これは，ソーシャルワーク実践体系に基づいて考えた枠組みである。事例対象は集団や組織になるが，実践領域はミクロか

表4-7　JA愛知東助け合い組織「つくしんぼうの会」

活動エリア　平成17年10月に鳳来町，新城市，作手村が合併し新城市となる。
平成17年4月1日現在　高齢化率 愛知県総人口725万4432人　65歳以上111万2353人　高齢化率15.6%
新城市総人口 3万6187人　65歳以上 7908人　高齢化率21.9% 鳳来町総人口 1万3609人　65歳以上 4159人　高齢化率30.6%
活動の歩み 平成10年5月24日 組織結成　家事援助（鳳来町受託）　会員数330名 平成11年　ミニデイサービス開始　5会場　会員427名 平成12年　ミニデイサービス　27会場　会員404名　市町村との話し合い 平成13年　ミニデイサービス　120会場　会員423名　鳳来・新城受託 平成14年　ミニデイサービス　125会場　会員425名　小学生との交流 平成15年　ミニデイサービス　162会場　会員430名　学校との連携 平成16年　ミニデイサービス　162会場　会員438名　学校との連携と家事援助充実 平成17年　ミニデイサービス　162会場　会員440名　つくしんぼうルーム開所 平成18年　ミニデイサービス　165会場　会員473名　事業開始
＊ ミニデイサービスは，2000年から拡充強化された介護予防・生活支援事業に含まれる。具体的には，高齢者が住む地域（公民館，集会所，学校など）に出向いて，健康体操，介護予防体操，音楽療法，世代間の交流，レクレーション，作品づくりなどを通して地域の仲間づくり，生きがいづくりを支援する活動。

表 4-8　JA 愛知東助け合い組織「つくしんぼうの会」の実践枠組み

実践枠組み	実践の構成内容	構成要素
インテーク	活動の評価，ミッションの確立，契約，クライエントとの関係性づくり，対等な関係	価　値
アセスメント	ミクロ：活動メンバー・近隣・家族・友人 メ　ゾ：ネットワーク・ボランティア・協働関係・相互関係 マクロ：社会資源・制度・サービス・社会福祉機関・学校	知　識
プランニング	新たな目標の設定	価　値
インターベーション	ミクロ：活動メンバー・近隣・家族・友人とメゾ接点 メ　ゾ：活動メンバーとミクロやマクロ接点 マクロ：行政・資源・制度・地域福祉とメゾ接点 クライエントとの関係性づくり・対等な関係	方　法
評　価	人と環境との関係性 個人と組織の能力の発達と拡大 抑圧的な社会的・環境的条件に対する行動	方　策
フィードバック	目標・アセスメント・プランニング・インターベンション・行政援助組織・支援方法	包括性

らマクロまでを含んでいること，人と人との・人と環境との相互作用に働きかけること，筆者の役割や機能も多様であること。そして，人間の幸福を追求し，個人から地域住民の課題達成，問題の予防や軽減をめざすこと。社会機能を高めたり，再構築したり，維持したりする，社会改革推進，エンパワメント，社会的公正の追究を志向している。

次に，この枠組みでのフィードバック展開の考察と課題を整理してみたい。「つくしんぼうの会」は，組織から「メンバー全員が参加活動できるプログラムの開発をしたい。有償の活動や事業とボランティアの両立を図りたい。」との目標が提案された。JA が主導して組織化した経緯は，メンバーの参加動機や活動姿勢が「JA から頼まれたから，JA だから安心だから」，「なんとなく，ヘルパー資格をとったから」などさまざまであった。

そこで，活動の状況や活動の課題，地域状況や地域特性，社会資源，そして，メンバーの組織や活動へ対する意識などについて，メンバーのセルフアセスメントとソーシャルワーカーのアセスメントにより，協働で問題を整理

分析してきた。

その結果，学習会の内容を確認でき，自主的に学ぼうとする姿勢に変容した。また，メンバーの「活動への思い」を語る場面を設定することで，新たな目標「活動拠点を持ち，地域の食材を使った弁当や加工品を提供し，次世代に食文化を伝承する。フォーマルサービスで支えきれない生活の部分を積極的に支援する。高齢者，障害者，子どもや地域の人々が気軽に立ち寄れる拠点活動を行なう。」（例えば，障害者，子どもの預かりや休憩。高齢者の介護予防体操を目的にした場の提供）。いずれは，管理，運営面も自立したNPO法人をめざすことになった。そのためには，「メンバーの福祉意識の向上と組織の理念を検討し，確立すること。」を目標とした具体的学習計画を作成することに繋がったと思われる。

これらは，インターベンションを通して，目標や計画へフィードバックが機能した結果と考えることができる。さらに，個人と組織の能力の発達と拡大，課題解決能力や活動力の強化へフィードバックし，行政やJAへ「参画や提案」という行動でフィードフォワードしているといえる（図4-3）。

支援側は，ソーシャルワークの循環過程を意識した専門的なスキルを発揮する必要があるだろう。それは，フィードバックがどの領域に機能しているか認識することである。例えば，計画から実践までの過程に着目するだけでなく，計画，実践から利用者，メンバー，JA，行政，インフォーマルサービスを経由する循環過程を意識することである。

これらを踏まえてフィードバックの現状と課題を表4-9に整理することができた。この表は，「生活のエコシステムの構成と内容」[16]をもとに作成して考察したものである。アセスメントは，メンバー，組織，活動，利用者へフィードバックしているが，社会サービス，ネットワークなどには弱い状況であるといえるだろう。計画は，メンバーや組織などの内部の計画へフィードバックしているが，社会参加計画やネットワークの計画，改善計画には至っていないのが分かる。実践は，活動の状況，理解，関心へフィードバッ

図 4-3 「つくしんぼうの会」実践活動からフィードバックの展開

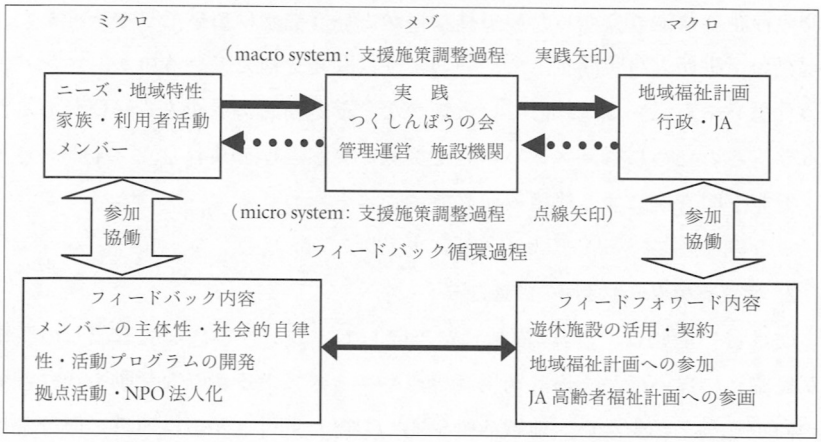


表 4-9　フィードバックの現状と課題

実践過程局面	JA 愛知東つくしんぼうの会
アセスメント	組織への関心（＋）　自己理解（±）　活動への関心（＋）　ネットワークの関心（－） 利用者への関心（＋）　問題への関心（＋）　福祉サービスへの関心（－）
計　　画	社会参加計画（－）　ネットワークの計画（－）　拠点での支援策（＋） 自己改善計画（±）　役割の計画（＋）　目的参加計画（±）　自己改善計画（±） 目的改善計画（±）
実　　践	実践の実状（＋）　連帯の実状（－）　実践の理解（±）　実践への関心（＋） 目的の実践（±）　実践の見通し（±）　支援の見通し（－）
評　　価	自己改善努力（－）　社会的自律性（±）　社会参加努力（±）　計画の見直し（－） 目的達成努力（－）　実践の改善（－）

注：10 を最高点とした場合，＋は 7～10，±は 4～6，－は 1～3 として評価を行なった。
出所：この表は太田他編著，前掲『ソーシャルワークと生活支援方法のトレーニング』29～30 頁（生活のエコシステムの構成と内容）を参考にして現状と課題を筆者が整理したものである。

クしているが，実践の見通し，連帯の実状，支援の見通しなどには弱いと思われる。評価は，社会的自律性や社会参加努力へフィードバックしているが，計画の見直し，自己改善努力，目的達成努力，実践の改善には，機能していないといえるだろう。

それは，支援側とメンバーの情報や過程の共有が万全であったのか，支援側の枠組みに過ぎなかったのではないかという懸念は払拭できない。また，現在の活動がどの時間軸上で，どのような問題を抱えているのか，メンバーの「思いや意識」は成熟しているのかなどを定期的に点検する必要があるだろう。そのためにも，メンバーと支援側が実践過程を共有し，フィードバック機能を明らかにする枠組みが必要になると思われる。

2. 実践支援ツール活用の調査方法

助け合い活動は，「地域福祉」を志向しているが「多様な引き出しの実践が目的」になってしまい，利用者の声やニーズによる新たな活動や代弁機能へ向かうことが少ない。地域活動を通して得た気付きが組織運営・財源確保やミクロ・メゾ・マクロへ積極的にフィードバックするような支援がされていないことを意味するだろう。

実践支援ツール活用の目的は，「活動評価をミクロ・メゾ・マクロへ積極的にフィードバックすること」，「活動評価を分析することから助け合いメンバーのコンピテンスの強化へ」の二点になる。

実践支援ツール活用へは，メンバーが主体的に参加することが必要になるため，会が発足してから現在までの経過を振り返る機会を持った。なぜ，活動評価を行なうのか，目的や期待される効果について共通理解する学習会を重ねた（表 4-10）。

特に，エコシステム構想や特性については，パソコンの画面を見ながら行なった。評価が数値化，グラフになってビジュアル化される過程は，比較的スムーズに理解すると共に，課題解決に関して意欲的に取り組む姿勢が見られた。

3. 助け合い活動評価の分析

活動評価は，192 因子（活動評価）の質問に回答すると，図 4-4 のようにビ

表 4-10　実践支援ツール活用の調査対象と方法

経　　過	参加経緯	支援過程
活動評価	JA 愛知東つくしんぼうの会 助け合いメンバー 37 名 助け合い組織事務局員 1 名	活動の振り返りと課題の整理から実践支援ツール活用の目的を確認する ツールが依拠する理論が志向することやツールの使い方や入力についての学習会
評価分析	助け合いメンバー 37 名 ソーシャルワーカー	192 の結果を丁寧に分析する 気付きや発見，意見から話し合いを重ねる 実践過程局面の理解を共有する
実践過程へのフィードバック	助け合いメンバー 40 名	活動評価をミクロ・メゾ・マクロへ向かうきっかけをつくる 活動の拡がりについて話し合いを重ねる

注：調査期間――参加経緯＝ 2005 年 11 月～2006 年 3 月
　　支援過程＝ 2005 年 12 月～2006 年 4 月

図 4-4 「つくしんぼうの会」メンバーの活動評価（ビジュアル化）

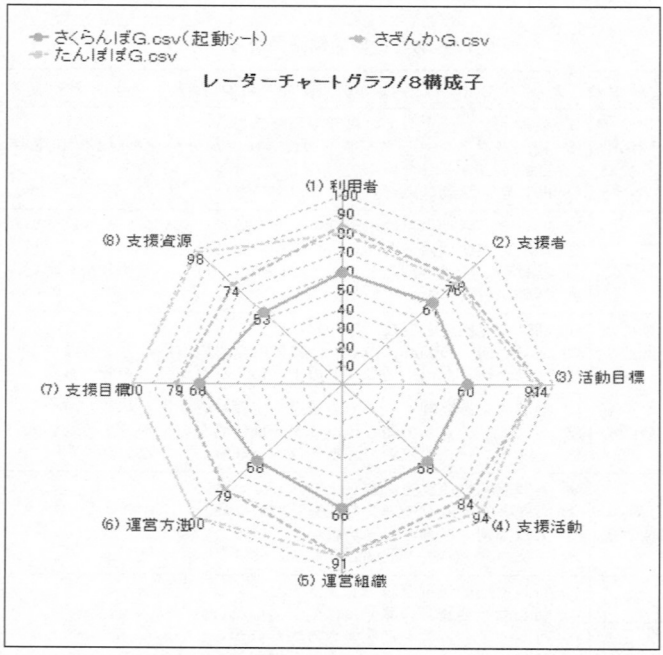


表 4-11　活動評価の特徴と比較

グループ名	特　　徴	比　較
役員グループ（助け合いの役員）	助け合い活動の目的やメンバーとしての社会的自律性はあるが，一部の役員に，JA の社会福祉に対する考え方や実際を把握していないと思われる。	ミクロ・メゾ・マクロまで視野に入れている。
メンバーグループ 1	全体的に低いグループがある。メンバー，支援者として地域活動と向き合う姿勢や他のボランティア活動の理解やネットワークへの関心が低い。特に，JA の運営人事や地域での社会福祉機関との連携や協働に対する認識が低いと思われる。	助け合い活動の利用者には関心はあるが，メゾやマクロは低い。
メンバーグループ 2	メンバー，支援者として地域活動と向き合う姿勢や他のボランティア活動の理解やネットワークへの関心が低い。また，地域における社会資源との連携や協働に対する関心の評価が低いと思われる。	ミクロ・メゾ・マクロへの関心はあるが，知識が不十分。
メンバーグループ 3	助け合い事務局員は，地域における社会資源との連携や協働に対する理解がないために，評価が低いと思われる。メンバーの一部には，役員同様に助け合い活動の目的，社会的自律性を持っていると思われる。	助け合い活動の利用者には関心はあるが，知識や理解が不十分。

表 4-12　助け合い活動評価からの考察

評価の分類	評価からの考察
利用者やメンバーの家族が地域活動に対する関心や認識	① 活動メンバーとしての自覚や認識はある。 ② 利用者やメンバーの家族への働きかけが分からないが，利用者システムを把握しようとしている。 ③ 助け合い活動が点から面になっていない。
助け合い活動の目的や理念への関心や認識	① 助け合い活動の目的や理念を知りたいが，話し合いがされていない。 ② 地域の実態に沿った助け合い活動計画をめざしている。 ③ 助け合い活動の理念をどのように創り上げていくか分からない。 ④ 活動が目的になっている。
助け合い活動の点検に対する関心や認識	① 活動の点検の必要性が分からない。 ② 活動点検への関心はあるが，具体的な点検方法は分からない。 ③ 活動点検した後，活動へどのように生かした良いか分からない。
ネットワークや協働・評価への関心や認識	① 地域活動を展開する上での連携や協働の必要性を認識している。 ② ネットワークへの関心はあるが，具体的な方法が分からない。 ③ ネットワークや協働の評価の目的を理解していない。
実践機関（JA）に対する認識や評価	① 実践機関の運営を認識しようとしている。 ② 実践機関の運営や理念を把握していない。 ③ 実践機関の理念と現場が乖離している。 ④ 一部のメンバーが理解している。
他のボランティア活動実態に対する関心や認識	① 行政や地域状況を認識しようとしている。 ② 新たな社会資源の開発には至っていない。 ③ 行政や社会資源を把握する方法が分からない。 ④ 他のボランティア活動の実態を把握する方法が分からない。

ジュアル化される。つくしんぼうの会役員9名が3グループ，メンバー28名が7グループ，助け合い事務局員（JA職員）によって実施された。

その評価は，構成メンバーによって違うことが分かった。その比較を考察すると表4-11に示すことができる。

助け合い組織は，他のボランティア組織に所属し活動しているメンバーやコミュニティ活動に参加しているメンバー，JA理事として活躍しているメンバー，仕事を持っているメンバーなどで構成されている。活動評価の違いは，このような要因があると考えられる。以上の活動評価から次の六点を考察することが可能である。一点目が「利用者やメンバーの家族が地域活動に対する関心や認識」，二点目が「助け合い活動の目的や理念への関心や認識」，三点目が「助け合い活動の点検に対する関心や認識」，四点目が「ネットワークや協働・評価への関心や認識」，五点目が「実践機関（JA）に対する認識や評価」，六点目が「他のボランティア活動実態に対する関心や認識」などであると思われる（表4-12）。

さらに，これら事例による実践支援ツール活用からフィードバックの展開について考察してみる。

第4節　実践支援ツール活用による成果

フィードバックは，192の質問一つ一つについて評価分析作業をすすめた。その一部を示したのが表4-13である。評価は，低い点数だけでなく，高く示されている項目も検討した。

1. 活動分析からのフィードバック

助け合いメンバーによる評価は，エコシステム構想による実践支援ツールで行なっていること，活動を振り返り，支援側との参加と協働の方法であること。これは，ソーシャルワーク実践の質的研究ともいえる方法である。

表 4-13　JA 愛知東つくしんぼうの会実践支援ツール活用からのフィードバック

構　成	内　容	質問内容	実践過程状況	フィードバック
利用者	問題状況	活動するメンバーの社会生活に対するものの考え方，姿勢や態度など	メンバーや自分の周りとの関係づくりが良くなるように努力している	活動メンバー間で話し合える機会を持つ 意見が言いやすいように会議などの持ち方を見直す
支援者	他職種	活動を実践する上での他職種に対する理解や対応など	他職種の活動を理解したいが，職種の内容や理解する方法が分からない	地域で開催される福祉教室などに参加し積極的に交流を持つ 活動評価などで学んでいく
活動目標	目標点検	活動目標の点検への関心・実施・具体的な対応 改善への努力	活動することでいいと思っていた 点検の必要性，知識も持っていない	ミニデイ活動を通して得た利用者の声を反映する活動点検の実施 認識の違いを共有できる実践支援ツールの活用
支援活動	参加・協働	メンバーや地域住民との協力や連携の大切さや役割分担・参加と協働のための具体的な工夫	大切ではあるが，参加と協働の知識や具体的方法が分からない	地域特性を理解し，コミュニティ活動と協働する。地域のコミュニティ活動のヒヤリングを行なう 協働活動できる計画をつくる
運営組織	運営人事	所属機関の人事への関心や理解・人事計画への参画や組織の声の反映，期待	活動しやすい人に関心が偏っている 組織内メンバーの理解はされていない	活動や地域住民の声が伝わる仕組みをつくる メンバー同士が理解できるようにJA役員や管理者と話し合いを持つ
運営方法	支援広報	所属機関の地域への広報活動への関心や理解 広報活動への具体的な参加や工夫，広報など	JA内部への広報は実施されているが，地域住民へは不十分JAへ依存的であり組織が主体的に取り組んでいない	地域住民の理解を深める，コミュニティ活動，行政，社会福祉施設年間スケジュールを把握し，組織活動の特性をいかした活動を行なう 組織で広報誌を発行する（年3回）
支援目標	住民参加	行政計画への住民参加への関心や理解 住民としての主体的な参加への工夫やオープンな住民参加への期待	住民として主体的に参加していない参加する方法が分からない	高齢者，地域住民が支え合える仕組みJA遊休施設の活用や住民の集いの場の設置 地域住民や組合員の声を聞く場とJAとの協働企画をする
支援資源	周辺資源	地域の手助けやネットワークへの関心や理解 地域の手助けと活動との具体的な工夫や見通し	組織メンバー以外の手助けは困難近すぎて仲間づくりが難しい	地域状況に合わせたネットワークを居住するメンバーが考えてみる 身近な問題や実情を話し合う機会を持つ

注：たすけあい役員8人・メンバー37人・JA職員・支援側との協働で検討。

活動評価の高い領域も分析したのは，メンバーの日々の活動を積極的に評価することで，他の領域へ力動的にフィードバックが機能することを期待したからである。

その一例をあげてみると，「利用者の問題状況の場合は，メンバーや自分の周りとの関係づくりが良くなるように努力しているが，より活動メンバー間が話し合える機会を持ち，意見が言いやすいように会議などの持ち方を見直す」などがある。

数値が高い領域を評価することは，低い領域にも変化をもたらしていると考えられる。例えば，「支援者の活動成員の場合は，メンバー内で地域問題を話し合ったことがないので，定期的な活動評価をする。メンバー全員が評価できる仕組みをつくる。ビジュアル化できる評価を行う」，「支援活動の参加・協働の場合は，大切ではあるが，参加と協働の知識や具体的方法がわからないので，地域特性を理解し，コミュニティ活動と協働する，コミュニティ活動のヒヤリングを行う，さらに協働活動できる計画をつくる」，「運営方法の支援広報の場合は，JA 内部への広報は定期的実施されているが，地域住民へは不充分である。JA へ依存的であり組織が主体的に取り組んでいない，そこで，地域住民の理解を深める，コミュニティ活動，行政，社会福祉施設年間スケジュールを把握し，組織活動の特性をいかした活動を行う。さらに，組織で広報誌を発行する」などである。

エコシステム構想に依拠した実践支援ツール活用により，メゾやマクロまで視点が広がるようになってきている。助け合い活動評価は，ミクロに限定せず，広い領域へフィードバックしているといえるだろう。

研究は，研究者の私物でなく，地域で活動するメンバーのために，地域福祉推進に役に立つものであって，初めて理論と実践の乖離が小さくなる。次に，助け合い組織の活動現場にどのように活かされたかを考察したい。

2. 活動現場における評価の活用

助け合い組織活動評価は活動現場への活用は，図 4-5 の過程を経過してきた。活動へのフィードバック過程は，「I 専門職としての価値や倫理，利用者生活の捉え方などの学習会の開催」，「II 助け合いメンバーが実践支援ツールへ入力」，「III 活動評価のビジュアル化」，「IV 助け合いメンバーが実践過程状況の分析」，「V 助け合い組織におけるフィードバックの成果」を示している。

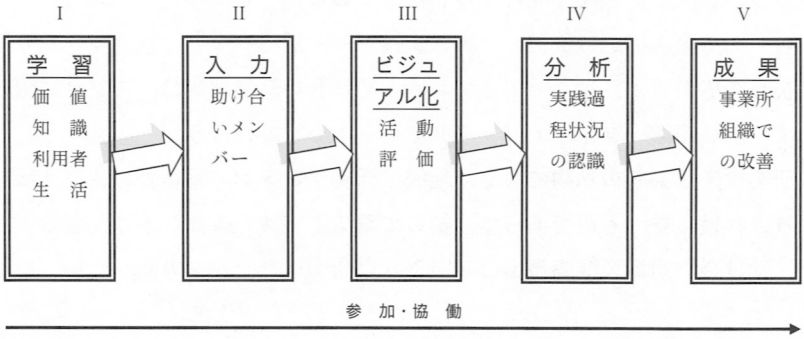
次のステップとして，助け合いのメンバーが活動場面へフィードバックした内容をエコシステム視座から類型化し考察してみたい（表 4-14）。

コンピューター実践支援ツール活用によって，ミクロからマクロへ力動的にフィードバックしている点をあげることができる。活動メンバーの「思い」に視点を置く評価から「価値・知識・方策・方法」というミクロからマクロまで捉える方法により，偏ることが少ない。活動評価が数値化，ビジュアル化されることから参加と協働がしやすくなっている。

3. 実践支援ツール活用による変容や成果

実践支援ツール活用することによって，どのような変容や成果が見られた

図 4-5　活動へのフィードバック過程



かを考察すると表4-15に示すことができる。

これらの資料をもとに第3章の図3-10（前号II）の「実践の制度的システム構造」から具体的な変容や成果について述べてみたい。

活動評価以前は「実践の制度的システム構造」に示される実践活動システムA3からクライエントシステムへ向かう際に，実践活動システム過程が機能していないと考えることできる。それは，クライエントシステムからの

表4-14　助け合い活動評価活用の類型化

	がんばったこと	できなかったこと	新たな実践
価値	メンバーが意見を言いやすい雰囲気をつくった。 メンバーが主体的に活動へ取り組むようになった。 メンバー同士が助け合えるようになった。	メンバーの持つ力を引き出す組織運営ができていない。現在の組織運営に不満がある。 役員へ依存的であった。 メンバーの主体性が欠けている。	メンバーのモチベーションが向上するような研修会の開催。 全員が主体的参加できる作業班をつくる〔献立班，手芸班，レクレーション班，地産地消班，広報班に参加し主体的な取り組みにする〕。
知識	活動評価に取り組む姿勢ができた。 地域ニーズに関心を持つようになった。 地域福祉への学習意欲が向上した。 活動プログラム開発へ意欲的になった。	組織の目標が理解されていない。活動は地域と関わらないで良いと考えているメンバーが多い。活動計画に参加しやすい仕組みがない。 活動評価する意義や目的を理解していない。毎年同じ活動を展開している。	活動の理念を会議や全体会で必ず確認する。 半年に1回は活動評価を行なう。 地域活動と事業は助け合い組織の両輪であることをメンバーで共有できるようにする。
方策	JAや行政との連携を心がけた。 拠点での事業がスムーズに展開できた。 積極的に拠点事業を地域へアピールした。	地域資源と連携が不十分である。事業へ力を入れすぎて地域ボランティアがおろそかになった。事業へ特化する危険性がある。高齢者のみを対象にした活動になっている。	行政，社会福祉協議会，他の地域活動団体の事業計画をヒヤリングし，活動計画へ組み込み，積極的にボランティア活動を推進する。 ミニデイなどで得た利用者の声を積極的に伝える。
方法	家事援助サービスのコーディネート機能が充実してきた。 拠点での事業へ協力するメンバーが増えてきた。	ミニデイサービスなどの活動で得た利用者の代弁機能が働いていない。拠点が事業だけに使われている。ミニデイサービスへ協力するメンバーが多く，家事援助サービスを担うメンバーが少ない。	自立支援の家事援助サービスの充実，メンバーの協力の強化。拠点活動の充実〔つくしんぼうルームの常時開設，土曜日サロン，土曜日親子料理教室や夏休み工作教室〕，企画・運営・会計を組織内で実施する。 広報誌を発行する。

表 4-15　実践支援ツール活用による変容や成果

価値	問題の自覚(＋)　メンバーの姿勢(±)　目的の理解(＋)　活動の姿勢(＋) 運営人事の姿勢(±)　運営方針への関心(±)　住民参加への関心(＋)　周辺資源の関心(±)
知識	問題の理解(＋)　メンバーの活動状況(＋)　目的の具体性(＋)　参加・協働の現状(＋) 運営体制の理解(±)　運営方針の現状(±)　支援計画の現状(±)　私的資源の現状(±)
方策	問題の見通し(＋)　メンバーの活動方針(＋)　目的の維持計画(±)　活動過程の分析(＋) 運営特性の計画(±)　運営方針の計画(±)　支援計画への参加(－)　私的資源の計画(－)
方法	問題の対応(＋)　メンバーの取り組み(±)　点検への取り組み(＋)　活動姿勢の改善(±) 運営特性の実状(±)　運営方針の執行(－)　支援計画の見通し(－)　支援資源の見通し(－)

注：10 を最高点とした場合，＋は 7～10，±は 4～6，－は 1～3 として評価を行なった。実践支援ツール活用による事業所サービス評価，活動評価の結果や介護職員や助け合いメンバーと協働で行なった具体的なフィードバック内容，参与観察などにより比較検討した。

フィードバック B3 が，助け合いメンバーの主体性や社会的自律性へ効果は見られるが，実践活動過程まで到達していないからである。

実践活動過程が見えない局面，つまり実践活動システム内での乖離があった状態は，実践支援ツール活用によって実践活動システム内，A3 と B3 の循環過程が円滑になってきたといえるだろう。「運営体制の理解・運営方針の現状」や「運営特性の計画・運営方針の計画」のポイントは認識され具体的な対策を講じることができるようになった。実践支援ツールの活用によって，図 3-10 の B3 から B2 へフィードバックが機能しているのが分かる。

新たな実践として「全員が主体的参加できる作業班をつくる。献立班，手芸班，レクレーション班，地産地消班，広報班に参加し主体的な取り組みにする。」「行政，社会福祉協議会，他の地域活動団体の事業計画をヒヤリングし，活動計画へ組み込み，積極的にボランティア活動を推進する。ミニデイなどで得た利用者の声を積極的に伝えていく。」（表 4-14）などの具体的な内容である。

実際，実践支援ツールを活用して活動評価を行なった助け合いメンバーからは，具体的なフィードバック内容を検討，具体的な実践に結びつけることができたなど，成果の声が聞けた。その一部を示すと次のようになる。

①　多様な構成因子から活動過程を振り返ることができ，ミクロからマク

ロまでをシステム（活動内容・地域社会との関係など）として理解できるようになった。

② ビジュアル化された「実践過程局面」を見ながら，助け合いメンバーは，他者との認識に気付き，言語化（多様な視点での会話）できるようになった。

③ 実践過程での変容過程の理解がしやすくなり，活動内容と地域社会の循環過程を知ることができた。

④ 活動過程，利用者，運営主体，行政へのフィードバック情報から具体的計画，実践へと至り，新たな活動や事業へ結びついた。

⑤ フィードバック情報をもとに，JA 本体と話し合いを持つことができた。

⑥ 助け合いメンバーのモチベーションが向上し，自己のなかに意識の変容があった。

⑦ 地域福祉実践にむけての方法やスキルを振り返ることができた。

助け合いメンバーが活動やサービス提供を振り返ること，その振り返った「難解とされた実践過程局面」のビジュアル化は，「参加と協働」のための共通の検討材料になる。これまでは支援側の枠組みに過ぎなかったのではないかという懸念は払拭される可能性がある。しかし，支援スキルの活用方法を誤ると単に評価をすることが目的となる危険性もあることを強調しておきたい。

〔注〕

1) 渡邉洋一『コミュニティケアと社会福祉の展望』第 1 章 2 節，41 頁（2005 年，相川書房）。

2) 太田義弘・中村佐織・石倉宏和編著『ソーシャルワークと生活支援方法のトレーニング――利用者参加へのコンピュータ支援――』第 3 章，53 頁（2005 年，中央法規出版）。

3) 前掲書，55 頁。

4) 樋下田邦子「ソーシャルワーク実践とサービス評価――利用者支援からのフィー

ドバック――」『関西福祉科学大学紀要』2004年2月。

5) JAあいち助け合い組織協議会『助け合い組織活動のあり方研究会報告書』(2006年3月，同協議会発行)。

6) 太田他，前掲注2)，69頁。

7) 前掲書，95頁。

8) 前掲書，96頁。

9) 前掲書，28頁。

10) 前掲書，29頁。

11) 前掲書，29頁。

12) 前掲書，106～107頁。

13) 渡邉洋一，前掲注1)，46頁。

14) 太田他，前掲注2)，106頁。

15) 谷口政隆「地域社会の福祉力とは何か――地域創成のエネルギーを生み出していくために――」『社会福祉研究』第99号（2007年7月），29頁。

16) 太田他，前掲注2)，29～30頁。

〔参考文献〕

(1) 岩間伸之「ソーシャルワーク研究における事例研究法――『価値』と『実戦』を結ぶ方法――」『ソーシャルワーク研究』Vol.29, No.4（116），2004年，相川書房

(2) 太田義弘・中村佐織・石倉宏和編著『ソーシャルワークと生活支援方法のトレーニング――利用者参加へのコンピュータ支援――』2005年，中央法規出版

(3) 太田義弘「臨床福祉学特殊研究博士後期課程ゼミ」2004年1月16日

(4) ――――『ジェネラル・ソーシャルワーク』2001年，光生館

(5) ――――『ソーシャルワーク実践とエコシステム』1999年，誠信書房

(6) 阪口晴彦「『社会資源の整備方法』の構想とフィードバックによる展開――マクロ・ソーシャルワークへのアプローチとして――」大阪府立大学大学院博士課程論文，1997年

(7) 中村佐織『ソーシャルワーク・アセスメント――コンピューター教育支援ツールの研究――』2002年，相川書房

(8) 樋下田邦子「JA助け合い組織活動におけるソーシャルワーク実践の研究――主体力形成プロセスの枠組みをもとに――」日本福祉大学大学院社会福祉学研究科マネジメント専攻修士学位請求論文，2002年2月

(9) ――――「地域福祉を視点にしたソーシャルワーク実践の事例研究」『日本福祉大学大学院福祉マネジメント研究』第2号・3号合併号，2004年3月

(10) ———，あいち助け合い組織協議会で取りまとめた「助け合い組織のあり方研究会」報告書，2006 年 3 月