

地域共生社会構築に向けた方法論研究

— 都城市社会福祉協議会現職員へのインタビュー調査から —

南 友二郎

キーワード：地域共生社会，包括的支援体制，
ソーシャルワーク機能，実践方法論

- 第1節 問題の所在と研究の目的
- 第2節 研究の方法
- 第3節 研究結果
- 第4節 考察

第1節 問題の所在と研究¹⁾の目的

少子超高齢化が世界の先頭を行く形で進展している現在の日本では、高齢・障害・児童を問わず、地域での生活上で発生する課題（以下、地域生活課題）が、これまでもまして、複合化・重層化している。具体的には、8050問題²⁾、障害者の親の高齢化という問題、ダブルケア³⁾の問題、性

-
- 1) 本研究は、JSPS科研費 JP19K13999（研究課題名：包括的支援体制構築方法としてのソーシャルワークの展開方法・役割・機能，研究代表者：南友二郎）の一部である。
 - 2) ひきこもりの長期化などにより、本人と親がともに高齢化し、支援につながらないまま孤立してしまっている状態を指す。子が50代、親が80代の世帯が多く、深刻な社会問題となっている。
 - 3) 子育てだけでなく、親の介護も同時に行われなければいけないという課題を指す。この課題は、子どもが発達上の課題を抱えている、あるいは（同時に）親の身体・精神状態等の悪化により、より深刻になる可能性をはらんでいる。

の少数者であることに起因する問題等に対して、社会が対応できていない現実がある。その現実への対応として、障害者総合支援法（2012）、生活困窮者自立支援法（2013）、子どもの貧困対策基本法（2013）などの制定や、全世代・全対象型地域包括支援体制構築の提唱（2015）後の「我が事・丸ごと」地域共生社会実現本部の立ち上げがある。

さらにその実現に向け、地域共生社会に向けた包括的支援と多様な参加・協働の推進に関する検討会（座長：宮本太郎，中央大学教授，以下，地域共生社会推進検討会）が組織され，2019年7月には中間とりまとめが発表された。その中で，包括的支援体制の整備促進に向けた方策として，大きく3つの機能があげられ，それらを一体的に具えることが必要だとされた。3つの機能とは，第一に断らない相談支援，第二に参加支援（社会とのつながりや参加の支援），そして第三に地域やコミュニティにおけるケア・支えあう関係性の育成支援というものである。これらは新たに見出された機能というより，これら機能を統合的に包括的に提供できる体制が求められると読みとれる。

さて，2018年4月に施行された改正社会福祉法第106条の3は，市町村が包括的支援体制の整備に努めなければならないと規定している。包括的支援体制とは，①小地域における住民の主体的な活動と活動を通じたニーズ発見という単位，②日常生活圏域でそうした活動を支援しつつ，ともに課題解決に取り組む専門職の単位，③地域での解決が難しく，適切でない場合に市町村単位で相談を受け止め，解決するための体制の三層から構成されるものである（永田 2018）。

地域共生社会推進検討会に先立って組織された，地域における住民主体の課題解決力強化・相談支援体制の在り方に関する検討会（委員長：原田正樹，日本福祉大学教授，以下，地域力強化検討委員会）では，包括的支援体制構築手段としてのソーシャルワーク（以下，SW）への期待を強調しつつ，その展開方法および役割・機能については，各地域の実情に応じたもの

になると述べている（地域力強化検討委員会 2016）。したがって、包括的支援体制構築に向けたSWの展開方法・役割・機能のあり様は様々であり、その実践モデルを探るには、まず先進地を対象とした丁寧な調査研究を行うことしかないということとなる。

筆者は、包括的な支援体制の構築に向けたSWの展開に関する研究を続けている。既に、地域福祉政策において先駆的な取組を展開しているとの評価を得ている、宮崎県都城市において、2つの調査を行った。

第一に、自治公民館で多大な役割を長年果たしてきた地域住民（1名）を対象とした調査を行った。結果、課題のアセスメント、関係者との連携、そして社会資源開発が地域住民によって、一定なされていたことを明らかにした（南 2019）。

その上で、歴代の都城市社会福祉協議会（以下、都城市社協）職員を対象に第二の調査を行った。結果、地域住民との協働において、都城市社協元職員は、「気づく」「考える」「悩む」「動く」というSW実践プロセスを循環させながら、「小さなことの積み重ね」「小さな成果の見える化」そして「共有と評価」という協働のプロセスをも循環させていたことを明らかにした（南 2020）。

そしてそれら2つの調査結果を踏まえ、制度横断的な知識あるいは確とした価値・理念を有すると同時に土地柄への理解も深めたうえで、専門職として地域にあるニーズの把握を行い、そのニーズ解決のために必要だが住民が繋がれない関係者との連絡・調整、そして住民との議論を重ねた結果としての計画策定までを、社協がその機能として行っていたと結論づけた。

では包括的な支援体制構築に向け、現在の都城市社協は、どのようなSWの展開をしており、何が課題としてあげられるのだろうか。第二の調査では歴代職員を調査対象者としたが、歴史的に発揮されてきた社協機能が継続的に発揮されているのかについても、明らかにする必要がある。

そこで、本研究では、現在の都城市社協職員を対象とした調査研究を行

い、これまでの調査結果と照らし合わせた上で結果の検証を実施するとともに、包括的な支援体制構築に向けたSW実践のポイント、今後に向けた課題について考察したい。

都城市を取り上げる理由としては、大きく4つある。それら理由とは、第一に、地域福祉政策の展開において先駆的な取り組みを展開しているとの評価を得ていること（日本地域福祉学会より2018年、第15回地域福祉優秀実践賞を授与されている）、第二に、日本地域福祉学会研究プロジェクトにおいても研究の対象となっていること（日本地域福祉学会研究プロジェクト2018）、第三に、都城市における地域福祉実践には常に研究者（例えば、大橋謙策、上野谷加代子、原田正樹）が関わってきており、実践の可視化に向け、研究者を活用しようとする意気込みが実践者側にあること、そのうえで第四に、筆者が8年にわたり現地を繰り返し訪問し議論を深めてきた結果、信頼関係ができてきていることである。

ここで、都城市の概要について触れておく。都城市の面積は653.36km²で、その人口はおよそ16万人である。都城市における地域福祉の歴史的な展開は、表1のとおりである。その展開を簡潔にまとめれば、1998年より都城市社協が市内11圏域（中学校区）に地区社協を設立した。都城市は、2006年に4町（山之口、高城、山田、高崎）と合併をした。その結果、現在地区社協の数は15となっている。各地区社協が活動計画を立て、週1-2回の「福祉なんでも相談」やサロン、見守り活動などを展開している。またより小地域における地域福祉に欠かせない拠点となっているのが、市内302か所に設置されている自治公民館である。自治公民館での活動の組織化の結果が、地区社協となった歴史がある。また、2017年から、15ある地区社協それぞれに担当をつけ、2018年からは地域力強化推進事業および多機関の協働による包括的支援体制構築事業にも取り組んでいる。さらに、2021年3月を目途とした、第4次地域福祉活動計画の策定も進行中である。

表1 都城市の地域福祉～学び（福祉教育）を積み上げて～
都城市社会福祉協議会作成資料を元に筆者加筆修正

年	社協による展開	行政
1984年(昭和59年)	福祉センター建立（幕開け）	
1986年(昭和61年)	第1回福祉まつり	
1987年(昭和62年)	点字図書館	
1992年(平成4年)	地区福祉推進委員会活性化	
1993年(平成5年)	地域福祉総合推進事業（ふれあいのまちづくり事業）	
1995年(平成7年)	第1次都城市地域福祉活動計画	
1996年(平成8年)		都城市地域福祉構想
1993年～1997年 (平成5年～9年)	平成の組織化活動（市地区福祉推進委員会連絡協議会、市社会福祉施設等連絡会、市社会福祉普及推進校連絡会、都城ボランティア協会）	
1998年(平成10年)	地区社協構想→地区社協モデル事業、在宅福祉サービス（24時間、居宅、事業所統合）	第3次都城市総合計画
2002年(平成14年)	11地区地域福祉活動計画	第1次都城市地域福祉計画
2004年(平成16年)	第2次都城市地域福祉活動計画	
2005年(平成17年)	合併→保育園からデイサービスまでの総合社協への道	
2007年(平成19年)	地区地域福祉活動計画（旧三町）	
2009年(平成21年)		第2次都城市地域福祉計画
2013年(平成25年)	第2次地区地域福祉活動計画（10地区）	
2014年(平成26年)	第2次地区地域福祉活動計画（2地区）	
2015年(平成27年)	第3次都城市地域福祉活動計画、第2次地区地域福祉活動計画（3地区）	
2016年(平成28年)	日本福祉教育・ボランティア学習学会第22回大会in都城	
2017年(平成29年)	地区担当制導入 介護保険生活支援体制整備事業（第2層生活支援コーディネーターの配置）	
2018年(平成30年)	富山県氷見市社会福祉協議会との人事交流スタート、「経営改善計画2019～考動する社協へ～」策定 日本地域福祉学会第15回地域福祉優秀実践賞、地域力強化推進事業、多機関の協働による包括的支援体制構築事業	

2019年(令和元年)	指定管理物件(高崎支所・高崎通所介護事業)からの撤退、支所再編、各種事業の事務移管(認知症サポーター支援事業、NPO等協働体制確立事業、障害福祉サービス利用支援計画事業、移送サービス)	第3次都城市地域福祉計画
2020年(令和2年)	支所サテライト化、第4次都城市地域福祉活動計画(策定中)	

第2節 研究の方法

本研究は調査研究で行う。具体的には、2019年9月2日、都城市社協現職員4名(A, B, C, D)に対する個別のインタビュー調査を実施した。調査対象の選定については、都城市社協からの推薦を受け、行った。

インタビュー調査を採用した理由は、実践の現場で起こった事実を描き出す必要があり、質的研究法がより妥当と考えたことがある。大枠の質問項目は、①学会プロジェクトにおける評価及び優秀実践賞受賞についての考え、②元職員調査結果に対する考え、③元職員から受けた教育・指導とは何か(良かった点・悪かった点含めて)、④自身・課・組織がそれぞれ抱える課題とは何か、⑤都城市社協の強みとは何か、逆に弱みとは何か、⑥課題解決に向け必要なことは何か、⑦職員たちに対する期待とは何かと設定し、事前に調査対象者に伝えた。だが、インタビューアである筆者が、上記6項目に固執するよりも、より自由に「ありのまま」を語ってもらうほうがよいと判断した。調査時間はそれぞれ1時間～1時間半である。調査場所は、都城市社協応接室である。

記録した音声データの逐語録を作成し、4名の調査対象者に確認をいただいた。分析に際しては、佐藤(2008)の質的データ分析法を参考に、意味のまとまりにコードを付し、グループ化、カテゴリー化、ストーリー化という過程を往復した。その結果についての記述は、本来調査対象者の言葉の意味を大切にするため、コードを<>によって、グループを[]によって示し、直接引用を用いることが多いが、本稿では読みやすさを重視し、言葉の持つ意

味を崩さないように、できるだけ平易な文章にすることにした。

なお調査は、「日本地域福祉学会研究倫理指針」に則って行った。面接時に、研究目的、意義、方法、参加協力の自由意志と拒否権、プライバシーの保護、発表方法などを説明し書面にて了承を得た。また、都城市社協等の公表についても同意を得ている。ただし、調査対象者は匿名化し、個人が特定されることのないよう、可能な限り配慮した。

第3節 研究結果

調査で得られた質的データを分析した結果、大きく3つのカテゴリーに集約することができた。それらは、【住民との協働に資する方法】、【辛い時に助けられたこと】、そして【これまでの成果と今後に向けた課題】である。

以下、それぞれのカテゴリーについて詳述していく。なお、調査で得たデータを表にとりまとめたものは、本節末尾に掲載してある。

(1) 【住民との協働に資する方法】

都城市社協職員が【住民との協働に資する方法】は、大きく3つのグループから構成された。それらを具体的に言えば、[住民と出会う方法]、[住民との関りを大切にする方法]、そして[住民との関係性を深める方法]であった。

以下、それぞれのグループについて、詳述していく。

i. [住民と出会う方法]

[住民と出会う方法]として、調査対象者が採用していた方法の特徴には、大きく2つあった。それらは、＜多様な出会いの場を設定し、出向く＞ことと、＜肌で感じる＞ということであった。

第一に彼らは、多様な出会いの場を設定し、その場に出向いていた。その行動は、アウトリーチによる地区における相談会の開催や、施設等連絡会における地域リーダー養成塾、地域におけるサロンの開催、職場の外に出向い

て、子育てを中心とした支援の実践など、まさに多様な場所で、多様な方法を活用していた。さらに、職員の中には、モデル事業の展開において、地域の多様な主体との出会いを模索した経験をしたものもいた。

第二に彼らは、肌で感じることに重点を置き、実践を展開していた。それは具体的には、住民の生活知るために家を見ることや、子どもたちに面白そうなことをやって見せることといった非常にミクロな実践から、住民とのやり取り中からその地域でやるべきことを模索するといったややメゾレベルな実践、さらには行政計画としての地域福祉計画策定プロセスに社協職員として関ることといった、マクロな実践まで、重層的な実践であった。

以上を要約すれば、重層的なレベルで、多様な方法を活用しながら住民との出会いの場を設定したうえで、そうした場における実践を通して、地域を、そしてそこに住まう住民を、肌で感じるという方法が採用されてきたのである。

ii. [住民との関りを大切にする方法]

次に、[住民との関りを大切にする方法]である。それはより具体的に言えば、実践を展開していく中で、〈悩み、考える〉ことと、〈気づきを大切にすること〉であった。

〈悩み、考える〉ことは、調査対象である職員たち自身が、経験を積む中で悩み、考えてきたこととも言える。調査対象者の中には、社協の外から転職してきた方もいる。また、市町合併によって社協職員となった方もいる。そうした背景から彼らは、社協職員としての実践の中で、地域の関係者、具体的には地域包括支援センター職員や民生委員・児童委員、さらには自治会役員たちとのラポールの形成に苦慮してきた。そうした場面で彼らは、戸惑いつつも、悩みながらそして考えながら、地域との関係性の構築に腐心してきたのであった。

住民と出会った後、悩み考えながら住民と実践を展開する中で、調査対象

者は〈気づきを大切にす〉姿勢を培っていった。その気づきとは、高齢者分野との比較の中における、障害者の地域との接点のなさ、住民と話す中で何かを拾ってくるべきこと、そしてそうした情報をまとめること、さらには外に出て自分たちを客観的にみるべきことなどであった。

以上を要約すれば、調査対象者は出会った住民たちとの実践の中で、悩み、考えることを継続して行っていた。そして住民とのコミュニケーションの中で気づいたことを、言語化せずとも、次の実践に活かそうとしてきた。

iii. [住民との関係を深める方法]

調査対象者が、住民との関係を深めるために採用した方法には、大きく2つあった。具体的には、第一に〈時間はかかるが、協議する〉ということであり、第二に〈気づきを深める〉ということであった。

地域に出向き、住民に社協としての意図を伝え、と同時に住民の言うことも聞き、協議を進めてきた。その中で、細かい部分での対立は住民との間でありはしたが、信頼関係はそこで協議することで、強まっていった。それは社協職員だけでなく、住民とともに実践する中では間違えることもあり、その時ごとに皆で協議していくことを、学びあっていったのであった。新卒で社協に入ったにせよ、中途で入職したにせよ、生活に慣れ、仕事にも慣れるまでですら10年ほどの時間がかかっていた。自然、住民との関係を深めるにも、時間が必要であった。〈時間はかかるが、協議する〉ことが、住民との関係を深める方法として採用されてきたのである。

また前項で述べた気づきを、住民との関係を深めるために活用すべく、調査対象者は特に組織内で共有してきた。それは、〈気づきを深める〉という方法と言い換えることができる。住民との実践の中で気づいたことを、次の実践に活かしたいと思うことは自然なことである。その次に向けた思いを、組織内で共有することは、よりよい方法論に昇華される可能性もある。または、ちょっとした勘違いが存在することも考えられ、それを未然に防ぐこと

も可能となる。さらには、気づき、次の実践に活かすことで、自信がついてくることで、組織内における率直な意見交換も活性化することとなったのである。

以上を要約すれば、住民との関係を深めるためには、まず時間がかかるという認識が必要となる。だからこそ、互いの立場を尊重しつつも協議を繰り返すことが重要となる。そのためにも、実践の中で気づいたことを組織内に持ち帰り協議することが肝要ということである。

(2) 【辛い時に助けられたこと】

調査対象者は、長年社協職員として実践を重ねてきた人びとである。しかしそれぞれに、辛い時期は存在していた。そうした辛い時に助けられたこととして、大きく2つに集約できた。それらは、[組織内]で助けられことと、[組織外]で助けられたことであった。

以下、それぞれのグループについて詳述していく。

i. [組織内]

調査対象者が辛い時に、[組織内]で助けられことには、大きく2つあった。それらは、<改めて本業を見つめた>ことと、<仲間との繋がりに助けられた>ことであった。

まず、合併に伴い社協職員となり、前組織との違いに戸惑い、苦しんでいた調査対象者は、本業を改めて見つめなおす中で、様々な気づきをした。辛さや悩みを振り切り、本業をどうにかしようとし、業務内容を見直し、外に出向いて研修を受けたり視察をしたりすることで、立ち直ったとのことであった。

また、辛い時には同じ組織内にいて、調査対象者の姿をそしてその頑張りを見てきた仲間による助けがなされていた。それはやはり長い時間、実践をともにしてきた仲間だからこそ、なせることであった。励ましあうことで、

心が折れてしまう状況が回避されてきたのであった。

以上を要約すれば、調査対象者は辛い時には、足元を見つめなおす意味で、本業に没頭し、まい進する中で、救われてきた。そうした救いとともに、ともに長い時間を過ごし、気心の知れた組織内にいる仲間とのやり取りも、調査対象者にとって救いになっていた。

ii. [組織外]

前項で述べた救いがあったと同時に、組織の外にも調査対象者にとって助けになったものがあった。彼らには、＜組織外の人との繋がりに助けられた＞ことがあり、＜ストレスを発散できる場所があった＞のであった。

辛い時における組織外の人との繋がりに、調査対象者は助けられていた。具体的には、社協入職以前に勤務していた法人職員、全国社会福祉協議会や県社協の様々な部署の職員たちが、調査対象者を助けていた。

そうした組織外の人との繋がりと関連するが、辛い時には逃げ場所としてのストレスを発散できる場所があったことも、調査対象者には助けになっていた。調査対象者の中でサッカー経験者で、今でも続けている方は、チームスポーツとしてのサッカーに没頭することが、助けになっていた。あるいは、様々なスポーツを観戦に行ったり、バッティングセンターに行くなど、ありきたりではあるが、自分が楽しむ世界を持つことで、辛い時を潜り抜けてきた。

以上を要約すれば、調査対象者が辛い時期をやり過ごすことができたのは、組織内における助けだけでなく、組織外の様々な人とのつながりを大切に、彼らに相談し、サポートを受けてきていた。と同時に、自分自身が楽しむことができ、ストレスを発散できる場所などを持ち、仕事とは関係のないところでの助けにも救われていた。

(3) 【これまでの成果と今後に向けた課題】

第1章で述べた通り都城市社協は、自治公民館における地域の組織化から地区社協を設立した。2005年には市町合併を経験し、2017年からは15ある地区社協に担当者を配置し、包括的な支援体制の構築途上にある。

そうした構造の変化と実践の展開の結果として、【これまでの成果と今後に向けた課題】が今回の調査において表出した。このカテゴリーは大きく3つのグループに集約することができた。具体的にそれらは、[これまでの成果]、[今後に向けた課題]、そして[社協職員としての成長に向けた方策]である。以下それぞれのグループについて、詳述していく。

i. [これまでの成果]

現在の都城市社協職員が持つ最大の特徴は、真面目で素直であるということである。市町合併を経験しつつも、何事にも真面目にそして一生懸命に取り組む職員が、結果として集まり、地域からの評判においても得をしている部分がある。職員が真面目にそして一生懸命に取り組む中で、様々なことへの気づきをし、さらなる実践を展開していることで、地域との良好な関係性が維持されているのである。

そうした一人ひとりの職員による実践を後押ししたことは、縦のラインとしての地区担当制を敷いたことと、横のラインとしての組織内連携が図られてきたこと、そして全体としての市町合併後の組織としての調和であった。

地区担当制を敷くことは、今回の調査対象者からすれば、長年の悲願であった。一方で、それは本来担当している業務とは別に、各地区に担当者、副担当者、そしてサポーターを置くものである。そうした仕組みを構築することも、横のつながりをかなりのレベルで可能にしてきた。また、2005年に経験した市町合併の後、職員全員による実践報告会をするなど、1市4町合併後においても、共同で実践を展開することも可能になってきた。そうした全体としての関係性の良さは都城市社協の強みとして、外部からの評価を

得るようになっていく。

以上を要約すれば、これまでの成果として、職員の人としての良さを基盤にした地域との良好な関係性を維持していると同時に、組織としても地区担当制という仕組みを導入し、組織内におけるコミュニケーションを活性化し、縦横のつながりが一定できてきたといえる。

ii. [今後に向けた課題]

前項で述べた[これまでの成果]を、今後さらに大きなものとするための[今後に向けた課題]は、今回の調査からは大きく5つのグループに集約できた。その中でも、個別支援と地域支援の循環という言葉は包括的な支援体制構築というミッション達成に向けた、人材育成が特に今後克服すべき大きな課題であった。そうした人材の育成に向け、職員間における役割の明確化、重層的なスーパービジョン体制の整備、そしてOJT（On the Job Training：仕事をともに進める中で指導育成していくこと、以下OJT）とジョブローテーションが、重要な課題として表出した。

まず大きな課題として表出したことは、個別支援と地域支援の循環であった。前項で述べたとおり、組織内での横の連携は取れる体制になってきた。その体制を実践の展開におけるプロセスの中で、相談支援や生活支援といった個別支援の現場と、地区担当を中心とした地域支援の現場とが、一緒にやっていくという意識がまず必要である。例えば、介護保険に中心的に依拠するケアワークの現場と保育の現場がつながることは、家族全体を見るという意味において不可欠である。意識的に協働実践を1つ1つ創り出すことが、求められるということである。

次に、そうした個別支援と地域支援の循環を展開できる人材の育成は、現在管理職レベルにいる職員の定年が現実問題として迫る中、急を要する課題である。近年面白い人材の入職が起きている。そのこと自体は楽しみである。しかし、社協全体としての資質底上げが必要である。次に係長級の職を

担える人材は、数名見えてはきているものの、より大きくなると思われる社協の役割を考えると、質量ともに間に合っていない現状にある。

急務な課題としての人材育成に向け、組織としての仕組み作りが求められている。それは具体的には、重層的なスーパービジョンを行える体制を整備すること、各職員および各役職の役割を明確にすること、そしてOJTとジョブローテーションの仕組みを整備することが必要となっている。

まず、課長は係長に、係長は職員にという形で、重層的にスーパービジョン体制を整備していくことが課題となっている。現状、課長にその負担がかかっている。そのことは同時に、色々な課題を抱えている職員たちの話を丁寧聞き、丁寧に教えることが出来ていない現状も生み出している。課長級職員には、もう少しそれぞれの職員の日線まで下り、話を聞くことが求められている。一方で、まずは同レベルの職員同士におけるチェック体制、そこで解決が困難な場合の係長級職員によるスーパービジョン体制、それでも解決しない場合の砦としての課長級職員によるスーパービジョン体制といった、重層的なスーパービジョン体制が今後求められる。そこに向け、係長級職員が間に挟まらない課長級職員から職員へのスーパービジョンの要請に対しては、係長級職員へのアドバイスが求められる。

そうしたスーパービジョン体制整備とともに、各職員ならびに各役職の役割を明確にすることも、今後に向けた課題としてあがった。そのことを簡潔に言えば、現場のワーカーが判断すべきことと、上役が判断すべきこととを、明確にすることである。そのためには、それぞれの業務において果たすべき役割がまず明確化される必要がある。その中で課長級職員それぞれが自身の役割を明確化し、互いにそれを共有することが、現場職員の話聞く上でも、他部署をはじめとした横のコーディネートにもつながる。また地区担当職員同士でも、基本的な動きとは何かについての情報交換をする必要もある。

また、個別支援と地域支援の循環を展開できる人材育成に向け、OJTとジョブローテーションの仕組化も課題としてあがった。報連相（報告・連

絡・相談)の徹底、地区担当者に生活支援も経験させること、現場に可能な限り職員を同行させ見せることなどの具体的な方策達成に向け、役職にかかわらず、先輩が気づいた時には指導をしていくことが、求められた。やってみせ、言って聞かせるOJTとともに、個別支援の次は地域支援というように、多様な業務を経験させるジョブローテーションを、仕組みにしていくことが求められている。

以上を要約すれば、地域との良好な関係性、地区担当制の整備と市町合併後における組織内調和を基盤に、包括的な支援体制の構築に向けた課題が明確になっている。課題の最たるは、個別支援と地域支援の循環をマネジメントできる人材をどれだけ多く育成できるかである。そのために、各職員および各役職の役割明確化を基盤として、重層的なスーパービジョンの仕組みとOJTおよびジョブローテーションの仕組みとを、同時に整備していかなければならない状況にある。

iii. [社協職員としての成長に向けた方策]

前項では都城市社協が組織として包括的な支援体制の構築に向け、なすべきことについて述べた。一方で、今回の調査対象者含め、一人ひとりの職員が社協職員として、今以上に成長するために意識をし、実践していく必要があることが、大きく4つ表出した。それらを一言でまとめれば、当たり前のことを当たり前にするということである。具体的には、自分で抱え込まずに他者に聞くこと及び自分の思いや考えを言語化すること、意識して個別課題にも踏み込むこと、積極的に前に出て多様な体験をしていくこと、そして前提としての生活者の目を持つことであった。

調査対象者から見ると、失敗を恐れ、萎縮している雰囲気は時に感じられる。また、それぞれの職員には当然ながら、経験に差がある。差があるから、知らないことが恥ずかしいことではない。よって、知らないことについて、他者に聞くことが大切となる。また、嫌なことは嫌だと言い、思

いや考えをポンと言ってしまうことも、今後に向け必要である。

次に、先述した通り、都城市社協では地区担当制を敷いている。地区担当として、地域を見ることはもちろん大切である。しかしその地域は、個別の集合体であり、それぞれを取り巻く環境も違う。よって、毎年決められたことをすることだけが、地区担当者の役割ではない。支援の幅を広げるためにも、特に地区担当者には、個別支援により踏み込むことが求められている。

また、現場や職場内外において、積極的に前に出て、多様な体験をすることも、支援の幅を広げることに資する。とりわけ若いうちに色々なことを知っておくことは、大切である。まずは様々な場に参加し、チャンスを捉え、前に出て、例えば地区社協以外にも足を運ぶ、研究者との会話も積極的に行っていくことなどが求められる。

そして社協職員である前に、職員は皆地域に暮らす生活者としての目を持つことも、今後の成長に向け必要である。組織や業務の枠に捉われず、色々なところで勉強をして、自身の生活者としての考えや思いを発信していくべきである。そうする中では、現場は知らずとも、引け目に感じる必要はなく、自身が住まう地域を、そして自身が担当する地域を、きちんと見ることができればよいのである。

以上を要約すれば、生活者としての自身の思いや考えを大切にすることが基盤となる。そのうえで、主体的にそして積極的に、聞き言語化する。そして意識的に、個別事例への踏み込みや様々な体験を通した気づきをすることが、今後社協職員として成長するためには必要である。

表2 住民との協働に資する方法

筆者作成

カテゴリー	グループ	コード	発言
住民との協働に資する方法	住民と出会う方法	多様な出会いの場を設定し、出向く	アウトリーチ、地区で相談、専門職を教育いただいで相談会を開いていただいたことから社協で仕事するようになって、いきいきサロンなんかでも招待されたりとか、今でいう介護予防の取り組みとかをやってきて、面白いな、合わせて施設等連絡会で、当時地域リーダー養成塾っていうのをやっていて、それを受講する機会があったので、児童組合とか自分の専門外のことも知る機会があって、面白い(A-3)、言葉を知ってることはそういう場に行かないとわからないじゃないですか。サロンの場とか足を運ぶようにした(A-7)、自分がモデルを受けた時も、色々地域の人がそこを支えてくれるっていうのがあって、やっぱり関係性を深めていくツールにもなるし、モデルで仮説立てて、検証しないといけないし(A-14)、徹底的に、入り込むっていうか従順にただ聞くだけとか、裏切らないとか、そういうことで関係を築きあげているのかなって思います(C-11)、流れがうまくいって、園の外に出向いて、色々な地域の方々と共同しながら、子育てを中心とした支援をちょっとずつなんですけど、他の部署の方と共同してってということも可能になってきました(D-5)
		肌で感じる	具体的な地域福祉を推進するってときに、やっぱり行政は目標として掲げないといけない計画がありますけど、そこに社協が入る形で実践していくっていうのは肌で感じましたね(A-4)、家を見ないと見えない(A-23)、何かこっちらやろうやろうってすると私たちも行き詰まる(D-14)、なんか面白そうなことやってんなこいつっていうのをちょっと匂わせる感じが面白いんじゃない。その方が子どもの中に自然と知らず知らずのうちに入ってる感じになる(D-15)
	住民との関りを大切にする方法	悩み、考える	最初に戸惑ったのは、地域の関係者との関係。今は包括が民生委員さん方と。当時は、都城市長名で福祉協力金を出してたっていうのがあって、ニーズキャッチの仕組みとか、そういうのを考える上で民生委員さんとの関係ってどう構築していけば良いんだろうっていう戸惑いもありましたし、ましてやサロンとかに行くとか自治公民館との関係組織とどう関係づくりをしていくのかということや、色々悩みというか、自分なりにその職員と色々考えながらやってきた(A-5)、自分たちのやり方が良いからこれでもいいのかなって、拗ねてるわけではないんだけど、どうもうまくわからない。自分たちがなかなか理解できなくてというのはあったんだけど、思いのほか本業を見直していくうちに、ちょっとずつちよつとしたきっかけで見えてきたような気がして、ちょっと面白くなってきたっていうのが今(D-7)

住民との協働に資する方法	住民との関りを大切にする方法	気づきを大切にする	障害の方に行って、そこで感じたのが高齢者と障害者の分野ではこんなにも地域との接点がない。このままじゃ地域での生活を支えられないよなと感じて、特に民生委員さんとの関わりを社協の立場でやらないといけないなって障害分野においては感じた(A-6)、気づきとかを会話の中から、さっきのインタビューじゃないですけど、色々聞いてまとめ上げるっていうのが大事なんだろうなって、これを読んでからますます。行って会話をして拾っていくっていうのが大事なんだろうなって、地区担当には必要かな(B-4)、ある日県外に出て、中央の研修を受けた時に、今まで自分たちは箱の中で仕事をしていたのかなと気付かされた(D-2)、子どもたちのちょっとした表情とかそういうのを、同じ年代の子どもたちを四六時中見ているので、何がっていう理由付けじゃないんですけども、職員もそういう見る目っていうのが育っていくんですよ。そういうのが違うんじゃないかとか、様子が変なんじゃないかっていうのは若手の職員でもわかってきて、それを活かすっていうのは大事なことなんじゃないかなと思います(D-10)
	住民との関係を深める方法	時間はかかるが、協議する	生活にも慣れて、仕事慣れてっていうのが10年(A-8)、間違えてみんなで協議していくっていうのを学んできた(B-7)、一回色々あることで地域の懐に入れる手法とか、そういうのは学びました(B-8)、行って何か伝えて、もちろん相手の言うことも聞いて協議を進めていくんだよって言うことを学んだ(B-9)、色々細かい部分での対立はありましたけどね。けど、信頼関係はそういうことがあるたびに強くなっていくとか(C-2)
		気づきを深める	気づきはあると思うんですよ。そこをもうちょっと持ち帰って、俺がそれに対して色々言ったりとか、そういう話はしてるんですけど、必要だなと思いますよね。更にこれから(B-13)、本当にその人の言われたことに応えてあげようっていう気持ちは大切だけど、そのやり方を間違えると違うことになるから(C-14)、本業を見ると、やはりその専門性の部分を意識するようになるので、今度はそのものの質の見直しをすると、外に持ち出したくなる。支援ということで地域に還元したくなるという気持ちが働くようになって(D-4)、私たちが仕事に自信をつけ出すと、もしかしてこういうことなんじゃないかっていう自分の思っているのが、遠慮なくじゃないんですけど、湧き出てきたし、言葉に出して言うようになって(D-6)

表3 辛い時に助けられたこと

筆者作成

カテゴリー	グループ	コード	発言
辛い時に助けられたこと	組織内	改めて本業を見つめた	まずは本業。(中略) 本業を見つめなおすということで、色々な気づきがありました(D-1)、本業をどうにかしようということで、色々色んな研修の場にも出向いたりとか、先駆的にやっている所の視察に行ったりを繰り返してきて、大幅に業務内容も変えてきて、そうこうしているうちに、以前問われていた社協としてというのがなんとなく見えてきた(D-3)、恥ずかしながら、それだけ(できることをちょっとずつやること：筆者加筆)をやってきました(D-16)
		仲間との繋がりに助けられた	もちろん〇〇さんとも連絡を取りながら(B-22)、1番信頼の置けるのは〇〇君とかね。真実は知ってるわけだから、腐ってはいたけど。だから、わかってますからって連絡とかも入れなくてくださいねとか言うから、それはそこまでは踏みとどまるわって感じ(C-5)
	組織外	組織外の人との繋がりに助けられた	前の法人に勤めていた時に知り合った方々と今もお付き合いさせていただいて、むしろ今業務を行う上で何かあったら力になっていただいていることとかあるので、僕が以前勤めていた法人は精神系の福祉法人だったので、県社協のワーカーとか何かある時には相談に乗ってくれて協力してくれたりとか、人の繋がりにって言うのはすごくありがたいなと感じてます(A-9)、やっぱり〇社協から来た〇〇さんとかと相談しながら、県社協がサポートしてくれたんですね(B-15)、1番財産になっているのは、人脈っていうかね。〇〇次長(16:10)もそうだし、局長が私の隣の席だったんです。当時の、主査だったかな。私は入って2年目だから社協もわからない。施設福祉課で労使協で、権利擁護とか障害者とかそんなものを持って訳分からずにやっただけど、でもその中で色々〇〇さんにしても、〇〇さんにしても人の繋がりにって言うのは一生というか(C-1)
		ストレスを発散できる場所があった	自分の仕事じゃない人間の繋がりとか。僕サッカーだから、サッカー仲間がいるから、サッカーはチームスポーツだから、みんなが一緒にやったときに点数が取れたときの嬉しさとかあるから、やっぱりそっちで支えられる部分もありますね。全社協の時もそうだったんですよ。落ち込みますと、そのときにあの中でフットサルのチームがあって、今の松島さんっていう局長がリーダーで声かけてくれるんだけど、東京都の社協とか周辺の市町村と月に2回くらい集まってみんなでワイワイやってっていうのが、すごく発散できたっていうのが、ああいうのがなければ持たなかったかもしれない(C-6)、よくスポーツ観戦に行ったんだけど、色んなものを見に行ったんだけど、バレーとかアメフト、Jリーグ、野球、ラグビー、2人でバッティングセンターに行ったりとか。〇〇さんは趣味がマニアックな趣味もあって、そういうやっぱり自分が楽しむ世界っていうか(C-7)

表4 これまでの成果と今後に向けた課題

筆者作成

カテゴリー	グループ	コード	発言
これまでの成果と今後に向けた課題	これまでの成果	真面目、素直、一生懸命	みんな真面目ですよ。すごく一生懸命やっていたら(A-10)、頭が良かったら真面目(B-11)、本当に皆さん真面目だと思います(B-20)、素直っていう部分は得をしているのかなって気はしています(C-10)、最近の子たちはもちろんいい子たちなんです。みんないい子(D-12)
		地域との良好な関係性	職員がうまく関係を築いてやってるな(C-9)
		組織内連携	かなり横のつながりっていうのはできてると思う(A-11)
		地区担当制の開始	1人地区担当すれば1人貸付だってできるような体制をフラットな自分でできればいいよねってことできたんですね。それが形になっただけでもすごいなと思います(B-6)
		組織としての調和	時間かかったりしたけど少しずつ良くなってきているのかなって。こういう実践報告会をするとか(B-17)、流れがうまくいって、ちょっとずつなんですが、他の部署の方と共同してってということも可能になってきました(D-5)、強みだよって気を遣って言ってくれてるのかわからないですが、最近よくそれを言ってくれて、そういう関係性が出来上がってきたこともあるのかな(D-9)
	今後に向けた課題	人材育成	正直上がドンドン後年ってというのが現実味になってきていて、底上げする上では、人の育て方、力をどれだけつけるかっていうのが課題だと思います。人材育成といいますか(A-13)、これからの社協を考えた時に今のままのポジションでいいのかってすごく思います。間に合ってきてない(A-22)、係長級とかを誰にするかとかですね。それぞれ何人か出てきていますけど(B-14)、面白い人材が結構きて、楽しみですよ(C-16)
		重層的スーパービジョンの体制整備	上に立つことでスーパーバイズしなければいけないというのがありますから。それと合わせて職員のフォローもしなければならぬなって(A-1)、個別は沢山こなしてっていうのと、スーパーバイズってものがあるので、聞かれた時に2人で行くのではなくて、君が答えるんだよっていう(A-28)、相談できる関係ではありたいですけどね(A-29)、なんかちょっと負担に感じてる職員もいるのか、重荷に感じてる職員もいるのか(B-1)、4月に入った職員もある地区担当ってことになって。そこをフォローをしていくつもりでやってるんですけど、他の地区と差が出てくるので。そこは責任を感じて一生懸命やる分プレッシャーに感じてるのかな(B-2)、その人にあったこと(スーパーヴィジョン：筆者加筆)が必要かな(B-12)、地区担当は地区担当で、個人的に縦の業務だけけど色々な課題を抱えているでしょうからね。少しそこは丁寧に聞いていかないといいですね(B-18)、

これまでの成果と今後に向けた課題

今後に向けた課題

<p>重層的スーパービジョンの体制整備</p>	<p>私たちが本当は一つ一つ丁寧に教えてあげるのがいいんだけど、なかなかそこまではケアできていない(C-2)、お互いのチェックだったりとかいうのをやった上で、課長なりが全体に対するスーパービジョンじゃないですけど、アドバイスしていくようなことを、この次の段階でしていかないといけないと思います(C-18)、最初のうちはトップダウンが多かったんだけど、もうちょっと他の職員の立場に立ってもうちょっと低くして、話を聞いたりとか現状を知ろうとしたりとか(D-8)、若手に引き出させるっていうのが、私たちの役割なのかな(D-13)</p>
<p>役割の明確化</p>	<p>判断をする時に結構ワーカーで判断しなければならないことと、上の立場で判断しなければならないこと(A-2)、地区の担当の業務っていうのをきちんと洗い出したほうがいいのかと思ってます(A-15)、これだけ人数が増えて課長が出てくると、なかなか気遣うことも大きいですよ。色んな人が入ってきてるから。そこの気遣いは疲れますね(B-16)、私たちがうまく話を聞いてあげたり、横の部分をコーディネートしてあげたりとか、私たちが問われてる部分があると思います(B-21)、突き合わせをして、地区担当者としての基本的な動きっていうのを情報交換して、こういうことをするんだっていうのをするとかね(C-17)</p>
<p>個別支援と地域支援の循環</p>	<p>個別から見た時に地区社協が対象としている地域福祉の対象者としているのは誰かっていう考え方、その辺りの葛藤を感じることはあります(A-18)、障害のある方がそこで生活をしている時に、地域福祉の対象者と捉えてるかどうか。その辺りをすごくできないでいる(A-19)、前は地区担当者も一緒になって地域支援も個別支援も一緒に見える。1番いいんでしょけどね。またこれを意識していかないといけない(B-3)、意識的にはちゃんと社協職員の担当業務はやりながら、地域福祉とかボランティアな活動、関わりはしていきたいよねっていうのは共通のことなので、そこをちゃんと徹底していかないといけないと思います(B-19)、相談支援、生活支援も個別支援のところとうまく日常は繋がっていない(C-19)、ケアワークと保育を一緒に、家族全体が繋がっているわけだから。一緒になれるといいんですけどね(C-20)、例えばケアワーカー縮んでくれたことによって、関係調整がうまくいきましたみたいなね。これっていうのができてない(C-21)</p>
<p>OJT/ジョブローテーション</p>	<p>連れて行ける時は行こうねって話をして(A-20)、地区担は生活支援の方はしてないですからね。元気のあるやつも異動で地域福祉に行くようになってくればいいんですけどね(B-5)、ちゃんと丁寧に教えてあげることがこれから更に必要かな(B-10)、報・連・相がきちんとできてないっていうのは、報告を待つんじゃないかってどうだったって聞き返すってということを通して、そこは訓練付けていく(C-3)、やっぱりそれを気づいた時に</p>

これまでの成果と今後に向けた課題	今後に向けた課題	OJT/ジョブローテーション	報告しないと、いつまで経ってもそれがずっといってしまう。そういうのはやってみせるのか、言ってみせるのか。色々上に立つほど、その辺りは丁寧にしないといけないんだなという(C-4)、そのまま逃れとかかしてしまったこととかについては、先輩が分かった時点で教えるとかしないかね(C-13)
	社協職員としての成長に向けた方策	聞くこと、言うことが大切	社協に勤めての経験の差があったりとかあって、知らないことを恥ずかしいと思うのではなくて聞くことが大切だと思います(A-12)、失敗もしていいんだけど、萎縮している雰囲気もあるのかな。叱りつけたりはしないんだけどね(C-15)、私たちの様子とか機嫌、これをいうといいのかなっていうのを一生懸命空気を読みながら、返してきているのがうかがえて、もうちょっととんでもないことでもいいからポンって言っちゃえばいいのっていうのが言えない(D-11)、嫌なものは嫌って言えばいいのに(D-16)
	個別課題にも踏み込む	地区に行つて何をするかっていうことで、毎年決められたことだけをやるのが役割ではないので、そういう点では個別課題にも踏み込んでもらいたいと思ってます(A-16)、地区担当が地区をどう見ているのかっていうのが、地区社協だけじゃないからねって思うのがあって。その辺りで、これは個別なので世帯の状況とか、周りの環境とかの分析をしないと支援の幅が広がらないっていうのがある(A-17)	
	前に出て多様な体験をする	若い時に色々知っておくことは大事だと思いますね(A-21)、次の人たちがどこまでいろんな先生とお話する機会を考えているのかなっていうのがあって、もっと出てきてもいいんじゃないって思う時があって(A-24)、出しゃばってもいいって(A-25)、そもそもその場に参加することが大事(A-27)、チャンスだなと思って行くことにはしましたけどね(C-4)	
	生活者の目を持つことが大切	社協職員である前に生活者ですからね。色々ところで勉強する中で、個別からもっと発信してもいい部分はあると思います(A-26)、今考えながら話して現場は知らずとも、引け目に感じたりする必要もないし、地域で起きていることを、ちゃんと見ることができれば社協でも全然構わないな(C-8)	

第4節 考察

本稿の目的は、現在の都城市社協職員を対象とした調査研究を行い、これまでの調査結果と照らし合わせた上で結果の検証を実施するとともに、包括的な支援体制構築に向けたソーシャルワーク実践のポイント、今後に向けた課題について考察することであった。

今回の調査から、【住民との協働に資する方法】、【辛い時に助けられたこと】、そして【これまでの成果と今後に向けた課題】という3つのカテゴリーが表出した。

【住民との協働に資する方法】は、[住民と出会う方法]、[住民との関りを大切にする方法]、そして[住民との関係を深める方法]という3つのグループから構成された。まず住民と出会うための方法として、重層的なレベルで、多様な方法を活用しながら住民との出会いの場を設定したうえで、そうした場における実践を通して、地域を、そしてそこに住まう住民を、肌で感じるという方法が、採用されていた。そのうえで住民との関りを大切するために、調査対象者は出会った住民たちとの実践の中で、悩み、考えることを継続して行っていた。そして住民とのコミュニケーションの中で気づいたことを、次の実践に活かそうとしてきた。また住民との関係を深めるためには、まず時間がかかるという認識が必要であった。それは、互いの立場を尊重しつつも協議を繰り返すことが重要だからであった。そのためにも、実践の中で気づいたことを組織内に持ち帰り協議することが肝要だとの指摘があった。

次に長年社協に勤めてきた調査対象が【辛い時に助けられたこと】として集約できたカテゴリーは、[組織内]で助けられたことと、[組織外]で助けられたことという、2つのグループから構成された。まず組織内では、辛い時こそ足元を見つめなおす意味で、本業に没頭し、まい進してきた。そうした本業への没頭とともに、長い時間を近くで過ごし、気心の知れた組織内に

いる仲間とのやり取りも、調査対象者にとって救いになっていた。一方組織外では、様々な人とのつながりを大切に、彼らに相談をし、サポートを受けてきた。と同時に、自分自身が楽しむことができ、ストレスを発散できる場所などをもち、仕事とは関係のないところでの助けにも救われていた。

そして第三のカテゴリーとして集約できた【これまでの成果と今後に向けた課題】は、[これまでの成果],[今後に向けた課題],そして[社協職員としての成長に向けた方策]といった3つのグループから構成された。まずこれまでの成果として、職員の人としての良さを基盤にした地域との良好な関係性を維持していると同時に、組織としても地区担当制という仕組みを導入し、組織内におけるコミュニケーションを活性化し、縦横のつながりが一定できてきていた。一方で今後に向けた大きな課題として、個別支援と地域支援の循環をマネジメントできる人材をどれだけ多く育成できるかがあった。その課題の克服に向け、各職員および各役職の役割明確化を基盤として、重層的なスーパービジョンの仕組みとOJTおよびジョブローテーションの仕組みとを、同時に整備していかなければならない状況にあった。これら組織全体の課題とは別に、職員一人ひとりが今後に向け社協職員として成長するためにはまず、生活者としての自身の思いや考えを大切にすることが基盤となることが強調された。そのうえで、それぞれが主体的にそして積極的に、分からないことや知らないことを聞き、思いや考えを言語化する。さらに、意識的に、個別事例への踏み込みや様々な体験を通した気づきをすることが、今後の成長に向け求められた。

さて本稿冒頭でも述べたが、筆者は都城市社協元職員を対象とした調査から、都城市社協元職員は、「気づく」「考える」「悩む」「動く」というSW実践プロセスを循環させながら、「小さなことの積み重ね」「小さな成果の見える化」そして「共有と評価」という協働のプロセスをも循環させていたことを明らかにした。これらのことは、今回の調査から表出したカテゴリー【住民との協働に資する方法】で大切にされていることと、ほぼほぼ重なりあっ

ている。このことから、歴史的に都城市社協が展開してきたSWが、現在でも多くの部分で引き継がれていることがわかる。一方で、地域での気づきを組織に持ち帰り[気づきを深める]作業は、元職員調査からは表出しなかった。このことが意味するものは、都城市社協が市町合併含め組織として大きくなり、結果として職員数も増えた⁴⁾ため、互いの情報共有および気づきあい、学びあいのためにも、気づきを深める場が求められたということであろう。

そうした組織の大型化、職員数の増加は、包括的な支援体制構築に向けたSWの展開ができる職員、今回の調査結果でいえば[個別支援と地域支援の循環]をマネジメントできる職員の育成が、これまで以上に「組織として」重要な課題として表出したこととも合致する。個別支援と地域支援の循環マネジメントという大目標に向け、[重層的スーパービジョンの体制整備]、[役割の明確化]そして[OJT/ジョブローテーション]というこれまた「組織として」なすべきことが、今回表出した。

このことが意味するものは、「ソーシャルワークは一人でやるものではない。むしろ、一人でやらせてはいけないものである。」ということではないか。それは、個別支援と地域支援の循環といった際、物理的に1人で双方の直接的な実践ができるとは考えにくいからである。さらに、個人を支援するということで作動するシステム（コミュニティソーシャルワークシステム）と地域づくりを進めていくということで作動するシステムは、それぞれ別の対象や目的、プログラムなどを有している（松端 2002：81）ことから、そもそも一人に支援全体を担わせることに無理があるのである。より単純化していえば、個別支援担当者と地域支援担当者はそれぞれに、多職種（他職種含む）との連携・調整を行うが、支援体制として情報共有を図り、支援の大目標に協働して向かう必要がある。経験、知識、技術やつながりなどに差が

4) 職員数の変遷は次のとおりである；

合併前：112名（正職員27名・常勤職員16名・臨時パート69名）

合併後：280名（正職員84名・常勤職員69名・臨時パート127名）

2020年10月現在：259名（正職員78名・常勤職員72名・臨時パート109名）

ある中でも、「個」は否応なしに奮闘することを求められる。そうした「個」を「組織」がいかに支えていけるのかを、先述したような種々体制を整えることで、「個」に還元していく必要がある。

一方、包括的な支援体制構築に向け「個」がなすべきこととして今回出た結果は、勝部（2016）や越智（2020）による論考と重なり合う。双方による支援の展開は、やはり「出会うこと」からなのである。勝部は支援の第一段階として、個人の課題の発見と、個人への支援をあげ、越智も今後の地域づくりを進めるうえでのポイントの第一として、出会いから生まれるものがあり、出会いから学ぶ世界があることを指摘している。SWの展開におけるアウトリーチの重要性が叫ばれて久しい。その意味を理解すること以上に、まず「やってみる」「いってみる」そして「感じてみる」ことが、包括的な支援体制構築に向けたSWの展開において、何より大切である。

今後、本研究結果をベースとし、新型コロナウイルス感染症の拡大により実施ができずにいる、各地区社協の役員（住民）を対象とした調査研究と、各地区担当者を対象とした調査研究を行い、今回の調査結果の検証を行いたい。

既に都城市社協では今回の調査から表出した課題を踏まえ、「人事考課制度構築」に2020年12月から着手する予定である。具体的には、キャリアパスシステム、キャリアプラン作成、考課ツール開発などを通して、採用から育成・配置・評価・処遇などをトータルに管理する人事管理システムを構築する予定となっている。また、階層別研修や他業務体験など縦と横を組み合わせた研修の体系化を、2019年度より行っている。これらによって、個別支援と地域支援の循環、介護と保育の交流、さらには国、県や市行政との人事交流なども行っていく予定となっている。

こうした組織としての体制整備を踏まえつつ、今回表出した今後に向けた課題と方策について、現在の社協の現場がどのような状態にあり、どのような課題を有しているのかについて明らかにしていきたい。より具体的には、

地区担当となった若手職員の中には都城市出身者でない、あるいは市出身であっても担当地区出身者でない等の理由から、実践の展開における困難さを訴える声があがっている（都城市社協 2019）。そのため、地区担当者が抱える課題を明確化したうえで、どのような研修を若手・中堅職員に実施すべきなのかについても、現場と協働しながら研究を続けていきたい。

【参考文献】

- 越智和子（2019）『地域で「最期」まで支える—琴平社協の覚悟—』全国社会福祉協議会。
- 勝部麗子（2016）『ひとりぼっちをつくらない[コミュニティソーシャルワーカーの仕事]』全国社会福祉協議会。
- 佐藤郁哉（2008）『質的データ分析法—原理・方法・実践』新曜社。
- 地域共生社会推進検討会（2019）『地域共生社会に向けた包括的支援と多様な参加・協働の推進に関する検討会 中間とりまとめ』。
- 地域力強化検討委員会（2016）『地域力強化検討委員会中間とりまとめ～従来の福祉の地平を超えた、次のステージへ～』。
- 永田祐（2018）「I. 包括的支援体制の構築に向けて」日本地域福祉学会研究プロジェクト『地域共生社会の実現に向けた地域福祉の実践・理論課題』, 51-58.
- 日本地域福祉学会研究プロジェクト（2018）『地域共生社会の実現に向けた地域福祉の実践・理論課題』。
- 松端克文（2020）「第3章 共生社会に向けての新しい地域福祉」上野谷加代子編『共生社会創造におけるソーシャルワークの役割』ミネルヴァ書房, 65-90.
- 南友二郎（2019）「地域共生社会構築に向けた方法論研究～都城市の小地域実践者に焦点を当てて～」『桃山学院大学社会学論集』（52）2, 1-20.
- 同（2020）「地域共生社会構築に向けた方法論研究～都城市社会福祉協議会元職員へのインタビュー調査から～」『桃山学院大学社会学論集』（53）2, 33-58.
- 都城市（2010）『都城市地域福祉計画』。
- 都城市社会福祉協議会（2016）『第3次都城市地域福祉活動計画』。
- 同（2019）『都城市の地域福祉 2018～都城市地域福祉実践報告書』。

Method to Create Inclusive Society in a Community
——Based on Interviews to Leaders of Council
of Social Welfare of Miyakonojo City——

MINAMI Yujiro

This paper aims to clarify the practice process done by the council of social welfare of Miyakonojo City, Miyazaki Pref. To do so, we conducted four semi-structured interviews with four social workers of the council who has been contributing to create inclusive society for years in Miyakonojo City, which has won substantial acclaim in the field of the community development.

Firstly, in order to collaborate with community citizens, 3 major methods were conducted.

They are how to encounter community citizens, how to put importance on relationship with them, and how to deepen such relationship.

Secondly, while struggling on working at the council, inside support and outside support relieved interviewees. Inside support were 1. to look into their own job again and 2. support from other members of the council. Outside support were 1. the connections with people outside the council, and 2. to have the places in which they enjoyed themselves.

Thirdly, outcome and challenges towards future were clarified. Outcome up to day was characterized as good relationship with community, start of one-person-one-community system, and harmony inside the council

In order to clarify more concrete practice method, further research should be conducted to the officers of the community council and the younger workers of the council of social welfare.

Keywords : Inclusive Society, Total Support System, Social Work Function, Practice Method