

理されてることが大切になってくる。

(2) で述べた「担当者としてのポジション」が取れていない場合や、個人的なパーソナリティーの傾向（例えば、自分を責めがちである、物事を抱え込みやすい、勝手に推測しがちである等）によっては、共感的に聴くことが難しくなる。役所に対する批判を、あたかも自分が非難されたかのように思ったり、相手から出された要求をすぐさま自分が実現しなければという気持ちになったり、逆にそんなことができるはずがないと性急に判断を下してしまった経験はないだろうか。

いずれにしてもこのような時、私たちは冷静さを失って、自分をコントロールできない感じを味わう。それは、イライラする、急に腹立たしくなる、せき立てられる感じになる、などの気持ちや感情の変化だったり、頭に血が上る、鼓動が早くなる、胃がちよっと締め付けられる、などの体の変化だったり、あるいはその両方だったりするだろう。

このような扱いにくい感じが自分の中に起こってきたときにはそれを無理やり押し殺したり、無視したりせずに、その感じが自分の中にあることを認め、とりあえずそれに巻き込まれない適度な距離を取るように心がけよう。そして、自分の問題については、必ず後で時間をとり、なぜそんな反応になったのかを振り返り、検討することである。このような作業を、繰り返し丁寧に行うことが、私たちの職業人としての能力を高め、複雑な状況に耐える力をつけていくことにつながる。

5) 変化する組織の対応の仕方

主体性を持ち、自立した組織であればあるほど、住民組織の目的や活動の方向、具体的な活動内容が変化していく可能性がある。このとき、固定的な解釈をして、今までの活動の形にこだわりすぎると、住民組織活動の発展性を損なうことになる。そこで、変化した活動をもう一度位置づける必要が出てきたときには、その政策や法律なのか何を実現したいのかを自分なりによく検討してから、新しい活動がこれに当たっているかを判断し、理論立てて説明できるようにしておく。

具体的な活動は変化していても、国や県が一度明文化したものは、そう簡単には変わらないので、新しい活動を政策や法などとうまくすり合わせ、再度位置づけることが必要である。

逆に、必要がなくなると判断された活動（事業）を潔く終わらせることも大事である。組織そのものの存続についても同様である。

6) 住民組織のメンバーが生き生きと活動しているかに敏感になる

組織の中が明るく、メンバーがいきいきと活動しているかは重要なチェックポイントである。担当者としては、役員会の様子や組織のリーダーから持ち込まれる情報、リーダーや役員の人となりから判断することになる。

いきいきとした活動ができない理由には色々なレベルものが考えられる。①活動に意義を見いだせない、②義理で参加している、③特定の人の役割が多く負担がかかる、逆に、④役割がないために居場所がない、⑤欠席すると仲間に入れなくなる、⑥自由に発

言できる雰囲気がない、など様々である。

いずれにしても活動がうまくいってないサインと考えて良いであろう。何が原因かよく分析、洞察し、組織の運営はあくまでメンバーが行うという原則の上に、支援の担当者としてどのような援助できるか考えることが大切である。

7) 信頼が深まるような対応を心がける

信頼を深める対応について、実際に市民団体と関わった経験のある行政に聞いてみた。「あなたが行政職員として、市民の方々の信頼を得るために大切だと思うことはどんなことですか。具体的に教えてください。」

得られた回答は以下のようなものであった。

- ・曖昧な回答をしない
- ・意見をきちんと聞く
- ・接遇時の傾聴的態度
- ・約束を守る
- ・誰にでも公平に
- ・できないと決めつけずに耳を傾け、できる方法がないかを考える
- ・役割分担を明確にする
- ・情報公開を適切に行う
- ・自分に権力があることを自覚する
- ・見通しが立たないと、団体内の作業が滞ったり、不安や不信を生むので、いつまでに誰が、何をやってどのように回答するかをきちんと伝える
- ・状況が変わったときには、できるだけ早くその状況をお知らせ、知らないうちに状況が変わっていたということがないようにする
- ・こちらの間違いはきちんと謝る
- ・できないときにはできない理由も説明する
- ・「〇〇しておきます」「〇〇については、〇〇と考えています」など、発言したことに責任を持った行動をする

どれも当たり前のことのようにですが、多忙な中で実行するには、十分意識し、注意を払わないと難しいものである。

次ページより、「住民組織支援に関するアセスメントのワークシート」を紹介する。自分が担当している住民組織との関わり方をチェックし、どう改善していくかを考えるうえで、有用なワークシートと考える次第である。

住民組織支援に関するアセスメントのためのワークシート

住民組織の支援では、支援者自身が組織についてどの程度理解しているのか、どのような態度を持っているのか、支援者として何が不足しているのかを把握することが必要です。

このワークシートは実際に書いてみる部分が多いのですが、「わかっていたと思っていたのに、文章に書こうとしたら書けない」という経験をします。面倒でも書いてみましょう。

I 行政担当者として住民組織を支援するうえで、把握しておくべき事項

- ① 地域保健における住民組織の存在意義について書いてみましょう
- ② 住民と行政の協働が重要になってきた理由を書いてみましょう
- ③ 住民組織と行政との関係に見られる典型的なタイプを3つ挙げてみましょう
- ④ 行政が住民組織を支援する意義を書いてみましょう
- ⑤ 地域保健における、行政が住民組織を支援する法的根拠を書いてみましょう

II 担当者自身のアセスメント

1 支援する住民組織について把握していますか？

- ① 住民組織の正式名称を書いてみましょう
- ② 現在のメンバー数は何人ですか
- ③ 設立年月はいつでしたか
- ④ 現在の会長名、役員名を書いてみましょう
- ⑤ 組織図を書いてみましょう
- ⑥ 会則やその他の規約はありますか
- ⑦ 会長、役員それぞれの任期は何年ですか
- ⑧ メンバーの入会資格を書いてみましょう
- ⑨ 組織された目的を書いてみましょう
- ⑩ 法的根拠（法や通知）や成り立ちを書いてみましょう
- ⑪ 補助金あるいは委託料等、行政からの金銭的な援助がありますか
- ⑫ 金銭的な援助がある場合、その援助の趣旨と金額を書いてみましょう

2 住民組織の活動目的、活動内容について把握していますか

- ① この住民組織の活動を全て挙げ、それぞれの活動目標を書いてみましょう
- ② この住民組織の各活動について、支援者の立場から次の視点で評価してみましょう
 - 実施回数や対象者数など実施量は適当でしたか
はい いいえ どちらとも言えない
 - 実施手順や実施方法は、無理がありませんでしたか
はい いいえ どちらとも言えない
 - メンバーには、活動に関わることによる過度の負担感があったと思いますか
はい いいえ どちらとも言えない

- メンバーは、満足感、充実感を得られたと思いますか
はい いいえ どちらとも言えない
- 活動目標の達成度は、満足できるものでしたか
はい いいえ どちらとも言えない
- それぞれの活動は、組織の目的にあったものでしたか
はい いいえ どちらとも言えない
- ③ これらを踏まえて、この組織が実現したい目的を具体的に書いてみましょう

3 住民組織を支援する意味を把握していますか

- ① この業務は、自治体の保健福祉計画にどのように位置づけられていますか
- ② この住民組織が自立した組織となるために、組織のメンバーに実施してほしいことはどんなことですか
- ③ この住民組織に、行政の施策の中のどんなことを担ってほしいですか？
- ④ この住民組織と行政組織とあなた自身のポジションは、どのような位置関係になるのか、図に書いてみましょう
- ⑤ ④の現状について、あなたが困惑している点はなかったでしょうか？

4 あなたは、どのような支援を心がけていますか

- ① 相手の話を共感的に聴いていますか
はい（具体的な例を書き出してください） いいえ
- ② 信頼関係を深めるために、どのような対応を心がけていますか。
- ③ この住民組織が活動目的を見失わないように活動していくためにどんな支援が必要か、書き出してみてください。
- ④ この住民組織が主体性をもって活動していくために、どんな支援が必要か、書き出してみてください。
- ⑤ この住民組織のメンバーがいきいきとした活動をしていくために、どんな支援が必要か、書き出してみてください。
- ⑥ 本来ならば、住民組織で行うべきことを依頼された場合、どのように対応していますか。
- ⑦ 支援と称して、行政に都合が良いことを押し付けたり、逆に、組織にとって都合が良いことを引き受けたりすることはないですか。
はい いいえ どちらとも言えない
- ⑧ この住民組織のリーダーに対して、必要な情報の提供をしていますか
はい（具体的な例を書き出してください） いいえ
- ⑨ メンバーに対して、自分への連絡方法（電話番号など）を教えていますか
はい いいえ
- ⑩ メンバーから出される苦情の処理を対処できますか
はい（具体的な例を書き出してください） いいえ

Ⅲ 担当者による住民組織のアセスメント

1 リーダー・メンバーの理解度

- ① この住民組織のリーダー（役員）は，組織の活動目的を説明できますか
はい（どのような目的ですか？） いいえ
- ② この住民組織のリーダー（役員）は，組織の長所を説明できますか
はい（どのような長所ですか？） いいえ
- ③ この住民組織のリーダー（役員）は，組織の短所を説明できますか
はい（どのような短所ですか？） いいえ
- ④ この住民組織のリーダー（役員）は，自分だけ目立ったり，成功することを念頭に置いた行動をしていませんか
はい（どのような行動がありましたか？） いいえ
- ⑤ この住民組織のリーダー（役員）は，メンバー個々の意見にどう対処したらいいか，わかっていますか
はい（どのように対処していますか？） いいえ
- ⑥ この住民組織のメンバーは，組織の活動目的を理解していますか？
はい（どのような目的ですか？） いいえ
- ⑦ この住民組織のメンバーは，組織活動の意味を理解していますか
はい（どのように理解していますか？） いいえ
- ⑧ この住民組織のメンバーは，自分たちが果たす役割を理解していますか
はい（どのように理解していますか？） いいえ
- ⑨ この住民組織のメンバーは，事務局が果たす役割を理解していますか
はい（どのように理解していますか？） いいえ
- ⑩ この住民組織のメンバーは，活動の中で問題があった時の対処方法がわかっていますか
はい（どのように対処していますか？） いいえ

2 住民への浸透度・普及度

住民ニーズの把握度

- ① 地域の人たちと対話する方法が確立されていますか
はい（どのような方法ですか？） いいえ
- ② 住民組織に，住民ニーズを把握する手段がありますか
はい（どのような手段ですか？） いいえ

事業の住民への還元度

- ① 会員が学習結果を地域全体に活かそうとしていますか
はい（どのような行動が見られますか？） いいえ
- ② 住民組織がメンバー以外の住民を対象とした活動を実施していますか
はい（どのような活動ですか？） いいえ

公開度

- ① 住民組織が、新会員を募集していますか
はい（どのような方法ですか？） いいえ
- ② 住民組織が、他の住民組織と協働で活動を実施していますか
はい（どのような方法ですか？） いいえ
- ③ 住民組織について、一般の住民の方から問い合わせがありますか
はい（どのような問合せですか？） いいえ

自立度

- ① 住民組織で、話し合って事業計画を立てていますか
はい いいえ どちらとも言えない
- ② 住民組織が、連絡事項を自分たちで全会員に周知できていますか
はい いいえ どちらとも言えない
- ③ 住民組織が、主体的に総会・役員会の企画・運営を行っていますか
はい（具体的な例を挙げてください） いいえ
- ④ 住民組織が、主体的に研修会・学習会の企画・運営を行っていますか
はい（具体的な例を挙げてください） いいえ

3 組織の魅力度

- ① メンバーが、活動を楽しんでいますか
はい（どのようなことからわかりますか？） いいえ
- ② メンバーが、活動に心地よい緊張感・充実感を感じていますか
はい（どのようなことからわかりますか？） いいえ
- ③ メンバーが、内部の話し合いで気軽に発言できる雰囲気がありますか
はい（どのようなことからわかりますか？） いいえ
- ④ メンバーが、定着していますか はい いいえ
- ⑤ 新しいメンバーが、増えていますか はい いいえ
- ⑥ 新しいリーダーが、育っていますか はい いいえ
- ⑦ リーダーやメンバーの役割が偏っていませんか はい いいえ
- ⑧ メンバーが毎回参加できなくても、受け入れてくれる雰囲気がありますか
はい（どのような工夫をしていますか？） いいえ
- ⑨ メンバーの中に、活動に取り入れてみたい事業がありますか
はい（どのような事業ですか？） いいえ
- ⑩ メンバーの中に、組織をこんなふうにしたいというイメージがありますか
はい（どのようなイメージですか？） いいえ

平成26年度厚生労働科学研究費補助金
(健康安全・危機管理対策総合研究事業)

住民組織活動を通じたソーシャル・キャピタル
の醸成・活用にかかる手引き

平成27年3月発行

日本公衆衛生協会

研究代表者 藤内修二（大分県中部保健所）

〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-29-8

TEL 03-3352-4281 FAX 03-3352-4605

