

支え合いマップづくり

＜インストラクター用マニュアル＞

# 取り組み課題 の見つけ方

＜2016年/5月改訂版＞

住民流福祉総合研究所＜木原孝久＞

〒350-0451 埼玉県入間郡毛呂山町毛呂本郷 1476-1

電話 049-294-8284

Eメール [kiharas@msh.biglobe.ne.jp](mailto:kiharas@msh.biglobe.ne.jp)

## 本冊子の趣旨と活用法

本冊子は、住民と一緒に支え合いマップづくりをする福祉関係者のためのマニュアルである。主として支え合いマップ・インストラクター・セミナーの際の講義資料として使用する。入門編は別の冊子（「**支え合いマップ入門**」本研究所のホームページからダウンロードできます）に譲って、本冊子では聴取のあり方や聴取の内容、取り組み課題(問題と解決策)の抽出法に絞ってある。



マップ作りの技術は日々、進化している。その時点で最新の情報やノウハウを得るためには、表紙の〈〇〇年〇月版〉の最新版を求めているいただきたい。今回は、最も重要と思われるポイントだけを簡潔に述べるにとどめた。



マップ作りと地域福祉の関連については、本冊子では取り上げていない。それについては新たに「**ご近所発の地域福祉**」（本研究所のホームページでダウンロード可）をまとめたので、そちらを読んでいただきたい。



マップ・インストラクター研修では、本冊子と「支え合いマップ入門」、そして「ご近所発の地域福祉」（講義資料版）の3冊を教材として使用することになる。既に研修を受けたことがある方、まだ研修を受けていない方も、できればこの3種の冊子を読んでいただきたい。

## ◇目次◇

- ＜第1章＞ **聴取の基本的な心構え/ 4**

  - 1.聴取に5つの悪条件
  - 2.悪条件を乗り越える5つの努力
  - 3.聴取が成功するための基本条件
  - 4.取り組み課題が出てくる聴取法
- ＜第2章＞ **住民の関わり合いさがし/ 1 2**
- ＜第3章＞ **問題さがし/ 1 3**

  - 1.問題さがしの基本的な心構え
  - 2.「気になる人」さがし
  - 3.問題が出てきそうな「気になる対象」
  - 4.こう考えたら「問題」は見えてこない
  - 5.ダイアグラムでその人らしさを測定
  - 6.地域の「気になること」
- ＜第4章＞ **解決策さがし/ 2 0**

  - 1.これはまだ「解決」ではない
  - 2.解決策さがしの基本的なあり方
  - 3.マップによる問題解決の枠組み
  - 4.解決策を住民流で練り直す
  - 5.担い手主導・推進者主導は改める
  - 6.「その人らしく」応援型問題解決法
- ＜第5章＞ **課題を圏域ごとに振り分け/ 3 0**
- ＜第6章＞ **「一般化」/ 3 2**
- ＜第7章＞ **マップづくりのまとめ/ 3 5**

  - 1.まとめの留意点
  - 2.マップで発見した興味深い活動
  - 3.マップで出てきた取り組み課題

## <第1章>

# 聴取の基本的な心構え

## 1.聴取に5つの悪条件

マップ作りの聴取には、様々な悪条件が待ち構えている。その一つ一つを克服していく努力をしなければマップ作りはうまくいかない。

### ①聴取の時間はわずかに1時間半

-これ以上長いと疲れる。だから一刻も早く相手の懐に飛び込まないと…

### ②住民と聴取者は初対面

-親しくするには時間が短すぎる。でも仕方がない

### ③引き出したいのは、住民がしゃべりたがらない情報

-ある程度強引にでも聞き出す努力をする必要がある

### ④住民は必ずしも真剣に地域のことを考えてはいない

-こちらが真剣になっていることをまず相手にわからせねば

### ⑤日本人の“助け合い拒否型”おつき合いの伝統

-自分のことは知られたくない、相手のことは知ってはならない

聴取は極めて難しいということである。ただ淡々と質問をしていて、素直に答えてくれるなどと甘い期待をしたら、必ず裏切られる。マップ作りは真剣勝負と考えるより仕方がないのだ。相手はそれほど真剣にこちらの質問には答えてくれない。聴取する側とされる側の「闘い」でもある。

## あなたの「おつき合い」の流儀は？

まず自分のおつき合いの流儀を確認するテストをやってみてください。以下の項目で「私もそう思う」というものに○印を、「そうは思わない」に×印をつけます。ここでは○か×かのどちらかに決めてください。さて、あなたは○がいくつ、つきますか。

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| ①自分や自分の家族のことは隠しておきたい .....                    | <input type="checkbox"/> |
| ②自分のことがご近所で噂されるのはイヤ .....                     | <input type="checkbox"/> |
| ③人に助けを求めるのは苦手だ .....                          | <input type="checkbox"/> |
| ④人に迷惑をかけることだけは絶対にしたくない .....                  | <input type="checkbox"/> |
| ⑤人のことはなるべく詮索 <sup>せんさく</sup> しないようにしている ..... | <input type="checkbox"/> |
| ⑥誰かが認知症だと気づいても、誰にも言わないようにしている .....           | <input type="checkbox"/> |
| ⑦困っている人にはお節介と言われないう程度に関わる .....               | <input type="checkbox"/> |
| ⑧引きこもるのにも事情があるから、無理にこじあけるべきでない .....          | <input type="checkbox"/> |
| ⑨お互いのプライバシーは十分に尊重し合うべきだと思う .....              | <input type="checkbox"/> |
| ⑩隣人とはあまり深入りせず、ほどほどのおつき合いを心がけている .....         | <input type="checkbox"/> |

## 2.悪条件を乗り越える5つの努力

このような悪条件のもとでも、何とか聞きたいことを引き出すには、よほどの努力が必要だ。尋常な聴取では、こちらが聞きたいと思うことは引き出せない。

### ①住民のフトコロ深く入り込む

—いかにも長い付き合いのような顔をして、相手にぶつかっていく

### ②「この人、この地域を何とかしたい！」

—真剣な姿勢を態度で見せる

### ③聴取の主導権を握り続ける

—こちらの聞きたいことに答えてもらう。無駄な時間を作らない。スピード感をもって。情報を持っている人を早めに把握し、質問を集中させる

### ④攻撃的聴取

—住民が語りたがらないことも、かまわず質問

### ⑤教育的聴取

—福祉の目指すものを住民に納得させる。福祉教育をする気持ちで。

⑤の教育的聴取とは何か。地域福祉とは、どんなに要援護状態になっても、住み慣れた家や地域で安全、かつその人らしく生きていけるように、関係者と住民で協働すること。このことを徹底するのだ。聴取の間にこのことを忘れてしまったら、とたんに聴取の目標を失うことになる。

住民との話し合いの中で、そうした高い目標を提示したら「そんなのは非現実的だ」という声が必ず出てくる。それでもぐらつかない。福祉の理想をレベルダウンさせるわけにはいかないと、毅然としていなければならない。同時に、なぜそんなに高い目標を設定しているのかについて、住民に理解させ、納得させる努力も欠かせない。

### 3.聴取が成功するための基本条件

#### ①ご近所ごとにマップ作りをする

— 数百世帯の町内を一挙に作るのは厳禁

#### ②ご近所から最低5人は集まってもらう

— ご近所に在住の人に限り

#### ③できればこちらが求める人材を

— ご近所の人間関係をよく知っている人。プライバシーにこだわらない人。世話焼きさん。オープンな要援護者。福祉問題がよく見える人。

#### ④住民の少数精鋭とケア会議というやり方も

— 多人数が集まれば牽制し合って情報を出さない

#### ⑤「プライバシー」問題では毅然とした姿勢で

— 「その人を助けるか、プライバシーを尊重するか」の選択

特に①と②は絶対条件だ。②ご近所外の人で、そのご近所のこともよく知っている人もいることはいるが、「知っている」というのは、要援護者の所在であって、その要援護者にだれが関わっているかは近くの人でないとわからないのだ。

次いで④の問題。たくさんの住民に集まってもらったのはいいが、お互いが牽制し合って、認知症の人などについて全員が口をつぐんでしまう。こういう場合、マップ作りで見えてきたそのご近所の世話焼きさん数名を呼び集めて、関係者と一緒に再度マップ作りをするのだ。これなら情報は何でも出てくる。

マップ作りの場は秘密会の性格を持っている。ケア会議の場でもある。そこに住民がだれでも自由に参加してもいい、とはいかない。だから、そういう重要な情報が出しにくい状況になったら、今述べたやり方に切り替えるのも一つの方法だ。

そして⑤。本研究所発行の「支え合いマップ入門」にはこの問題について、以下のように述べている。

- ◆マップづくりは基本的に、ご近所の人が集まって、ご近所内の福祉問題を出し合い、対策を考えることです。そのためには誰がどのように要援護になっていて、それに誰が関わっているのかなどを話し合わねばなりません。
- ◆「自分のことは話題にしないで、放っておいて」と主張する人もいますが、それでもその人に何かあった時は、結局は皆で助けなければならないわけでしょう。その人とよく話し合う必要があります。
- ◆といっても、話題に上るのは、ご近所の井戸端会議で出ている情報だけです。行政からの情報は要りません。民生委員や自治会長も、行政からもらった情報はマップづくりの場に持ち出さないことです。これは調査ではありません。
- ◆一見「井戸端会議」ですが、実質は住民レベルのケア会議という生真面目な営みなのです。
- ◆出来上がったマップとその情報は、あくまでご近所で助け合いを進めるためのものです。従って、それはご近所内に閉じ込めましょう。ご近所外には出さないということです。
- ◆本当に助け合いをするには、ご近所内のあらゆる福祉情報（要援護者等の）がオープンにならねばならないのです。「プライバシー」や「個人情報保護」などと言っていては助け合いはできません。助け合いをしたいのか、それともプライバシーを守りたいのか、二者択一になります。

実際にマップ作りの場ではどんなことが生じているか。

- クレームを出す人が出たら、「とにかくマップづくりをやってみましょう。終わった後で議論に応じますから」と答えると、最終的にはそれ以上の反論は出ない。
- 前掲の囲みの中で触れた通り、「助け合いをしたいのか、それともプライバシーを守りたいのか」の二者択一になる。これはじつは「二者択一」になりえない。人は助けなければならないからだ。だから、クレームが出て来てもそれを情熱で押し返す「強さ」が必要。現に、「町民を絶対に助けるのだ」という情熱を持った自治会長は、そんなクレームは難なく蹴散らしている。



■マップ作りの場で、ある高年男性がこんな発言をした。「俺の足元に鬱の人がいる。しかし俺はそのことを周りの誰にも言わない。『言わない』ことが、俺のその人に対する福祉活動だと思うよ」。私はその男性にこう問いかけてみた。「もしその鬱の人が、鬱が原因で困った事態が生じたら、誰が助けるのですか?」。その人が鬱であることをだれも知らないのだから、助けようがないのだ。すると彼は目をじっとつぶったままで、結局は何も答えなかった。「プライバシーを尊重しようという人は、人を助ける気はない」。極論に見えるが、そう理解してほぼ間違いないと思う。プライバシー尊重と助け合いは対決概念と考えたほうがいい。

■関係者の中にも、マップの場で住民の問題を俎上にのせてあれこれ話し合うことに、後ろめたさを感じる人もいる。民生委員から、よくそんな悩みを聞かされる。

だが福祉とは、当人は知られたくないし、言いたくないことをほじくり出し、社会にさらけ出して、時には当人の意思に反して、強引に助けの手を伸ばしてしまうことでもあるのだ。きれい事ではないし、自分のことがマップの場で話し合われるというのは、たしかにいい気はしないだろう。しかし、それをやらねば人は救えない。その救いの実践者であり推進者であるのが、福祉関係者なのである。関係者自身が否定的に考えてしまったらおしまいだ。

■マップづくりは、ご近所の人たちの普段の私的な営みを把握する作業である。だから、ご近所さんに聴取する場合、いかにも公的な営みのように行うのはうまくない。私的な営みの把握には、聴取のやり方も私的なやり方を取る必要がある。ベストのやり方は、ご近所さんたちで井戸端会議を開く中でマップができてしまうということだろう。自治会役員や民生委員、社会福祉協議会のスタッフなどは、その後方支援、協力者役でいい。そこまで引くのだ。

ご近所の人たちが井戸端会議を開き、その成果を住宅地図に乗せることが、「個人情報」の問題になるのか。マップ作り自体が私的な営みなものだから、井戸端会議の中身を誰かに公表する必要はない。「会議」をひらいた人たちの胸の中に収め、その後の福祉活動の題材にすればいいのだ。ご近所の人たちにも、あるいは他のご近所の人たちにも伝える必要はない。

マップを作ることを自治会長に報告、ないしはお伺いを立てる必要も、本来

はないのだ。「自治会長さん、今日はどこそこでだれとだれで井戸端会議を開きますが」などと言う人はいないのと同じことである。

現実には、マップを作ろうとしても自治会長の理解を得られずに断念しているケースがあまりに多い。だからマップづくりを公的な営みから引き離して、ご近所での私的な井戸端会議という営みにしてしまうという手もあるのだ。現に民生委員は、自分の担当地区内で住民と一緒にマップづくりをしている。自分の活動のヒントにするのだから、誰からも文句を言われる理由はない。それと同列にあると考えたらどうか。

## 4. 取り組み課題が出てくる聴取法

- ① その地域で「ありうる問題」をこちらからぶつける。  
ー その中のいずれかに住民が反応する。
- ② 「ありうる問題」の具体例をいくつか挙げる。  
ー 住民にその問題のイメージが湧きにくい場合に。
- ③ 「ありうる問題」への対応策も具体的な実践例で紹介する。  
ー こういう対応活動例がありますよ、とか。
- ④ 呼び水で住民から活動例が出たら、すかさず反応する。  
ー 住民の実践を生かした取り組みを提案する。

聴取によって問題と取り組み課題が出てくるために求められるのは、聴取者の徹底した主導性である。聴取者が「ありうる問題」をぶつけてみる。それをなるべく具体的な事例で紹介する。同時にその解決策も具体的な事例で示していく。

そうした聴取者からの圧倒的な攻勢で、住民も反応せざるを得なくなり、思い当たる問題や具体的な事例を話し始める。

解決策も同様に、聴取者が「こんな解決行動がある」という事例を次々とぶつけていくことで、住民も「そういうことなら、私たちはこんな活動をしている」と言い出す。

そこまでできたら、あとはその住民の活動を最大限に生かした取り組み課題を考えればよい。住民は終始受け身だから、聴取の成否はこちら次第なのだ。

## <第2章>

# 住民の関わり合いさがし

マップづくりで、福祉問題や解決方策を抽出するためにとりあえずやることは、住民の関わり合いの実態を線で結ぶ作業である。誰と誰が交流しているか、誰に誰が関わっているかなど。その線引きの中から問題や解決のヒントが見えてくる。

### ①住民の支え合いを第一義と考えること

—要援護者にはまず住民が関わるべきだと説く

### ②「あまりない」は「少しはある」ということ

—そのかすかな関わりを徹底的に追及していこう

### ③引きこもりの人も、2、3人との関わりはあるはず

—どんなに引きこもりでも、誰かには門戸を開けているものだ

### ④身内と思って真剣に考えてもらう

—相手を他人事と考えていては、大事な情報は引き出せない

### ⑤線が引けなかったら、再度隣人に聴取

—住民同士の関わり合いはごく近くの人しか見えない

## <第3章>

# 問題さがし

## 1.問題さがしの基本的な心構え

聴取を終えて、「問題は見つからなかった」などと言ってはならない。何としても何らかの問題は見つけるのだという強い姿勢が必要だ。

### ①「問題」さがしのために、聴取をリードする

－聴取は始めから終わりまで「問題さがし」に徹底を

### ②問題を予測して質問をぶつける

－「地域ではこんな問題があるはずだ」－引き出しを持っていること

### ③本人は何が問題だと思っているのか

－本人の困り事は何か。どうしたいのか、願いは何か

### ④福祉の理想を始終意識する

－福祉のめざすものを見失ったら、聴くことがなくなる

### ⑤ご近所の本質的な問題は？

－個々の要援護者のことだけでなく、地域としての問題も

## 2. 「気になる人」さがし

「気になる人」とは、福祉課題を抱えた人のこと。ではその人はどういう課題を抱えているのか。以下の4項目を確認すること。

### ①安全は守られているか？

- ー見守りはきちんとなされているか。危機対応は十分か。
- 日々見守る体制はできているか。何かあった時の連絡体制は？

### ②困り事はないか？

- ー本人の抱えた困り事を突き止めているか。
- 本人の意識しない、隠れた困り事もある。

### ③介護や介助はきちんと行われているか？

- ープロの関与は十分か。住民による介護サポートは？
- 家族の支援までなされているか。

### ④「その人らしく」生きているか？

- ー本人のこだわっているものに関わっているか。
- 豊かさダイアグラムは満開か？

### 3.問題が出てきそうな「気になる対象」

あらかじめ問題が出てきそうな、気になる対象を頭に入れておいて、住民にぶつけていけば、ご近所の問題に早く気づくことができる。こういう人でこういう状況にある人、地域のこういう問題をマークしてみたらどうかという事例を表にした。

(1)	一人暮らし高齢者	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 男性（50～60代から）</li> <li>② 超高齢男性</li> <li>③ 要介護（認知症）</li> <li>④ 引きこもり</li> <li>⑤ 女性</li> </ul>	<p>孤立死の恐れ。食事は？</p> <p>まだ運転をしているのか？</p> <p>生活の全般に関与</p> <p>それでも接点はないか？</p> <p>足の確保は？</p>
(2)	高齢者のみの世帯	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 老々介護（夫が介護）</li> <li>② 今は元気だが…</li> <li>③ 夫の引きこもり</li> </ul>	<p>虐待。妻を隠していないか？</p> <p>今のうちに夫婦で地域デビューを</p> <p>妻がグループへ連れ出そう</p>
(3)	高齢の親と息子	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 息子が親を介護</li> <li>② 息子が親の年金で生活</li> <li>③ 親が昼間一人暮らし</li> </ul>	<p>虐待、ネグレクトの心配</p> <p>親亡き後の生活・息子の自立</p> <p>昼間の見守りは？</p>
(4)	要介護	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 家族が介護</li> <li>② 施設入所</li> <li>③ デイサービス</li> <li>④ 認知症</li> </ul>	<p>家族のストレス。介護者の連帯は？</p> <p>里帰りは？ 地域活動へ参加は？</p> <p>サロンや趣味への仲間入りは？</p> <p>隠していないか。サロンに受け入れられているか？</p>
(5)	「困った人」	<ul style="list-style-type: none"> <li>① ゴミ屋敷</li> <li>② 猫屋敷</li> <li>③ 騒音</li> </ul>	<p>本人が見込んだ人を探せ</p>
(6)	障害児者	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 老親と障害者（親亡き後）</li> <li>② 障害児</li> <li>③ 精神障害</li> </ul>	<p>子どもの自立</p> <p>潜在能力の開発</p> <p>治療。ふれあい。仕事。趣味。</p>

## 4.こう考えたら「問題」は見えてこない

テーマごとに、一般的にはその事態をどう見るかを並べてある。この見方だと取り組み課題は出てこない。

	対象者	一般的な見方	問題が出てこない理由
①	一人暮らし高齢者	まだ元気で、特別に問題はない	安全の確保だけを目指すのなら、問題は出てこない。「もっと豊かな生活」を目指せば、課題はいくらでもある
②	引きこもりの人	だれとも交流したがないし受入れないので、手の打ちようがない	問題はあるが、関わる手立てが見つからないという事例。本人は何かにこだわっていないか
③	一人暮らしの女性が息子に引き取られて行った	これで一安心	本人は行きたくなかったのではないか。当事者の側から見る事ができるかがカギ
④	在宅の要介護者	家族が介護しているし、ヘルパーも来ているので問題はない	家族介護に任せきりでいいのか。介護者の人生はどうなる？ それに要介護者も豊かな生活を求めている。
⑤	知的障害者	元気だし家族が面倒見ているから大丈夫。作業所に通っているから、ふれあいも問題ない。	親が見ているから今はいいが、親亡き後はどうするのか。それに当人の能力開発もしなければならない。
⑥	デイサービス利用者	特別に問題はない。	デイを利用すると地域のふれあいの輪からはずされる恐れも。そのためますますデイ頼りになる。
⑦	老人ホームに入所	これで家族も重荷から解放。	要介護でも住み慣れた家や地域で自分らしく生きたいという願いを叶えるのが本当の福祉だ。里帰りはしているか
⑧	高齢者のみの世帯	今のところ二人とも元気で、特別に問題はない。	いずれ老々介護になり、地域に支援を求めなければならなくなる。今から地域との交流をしておかねば。



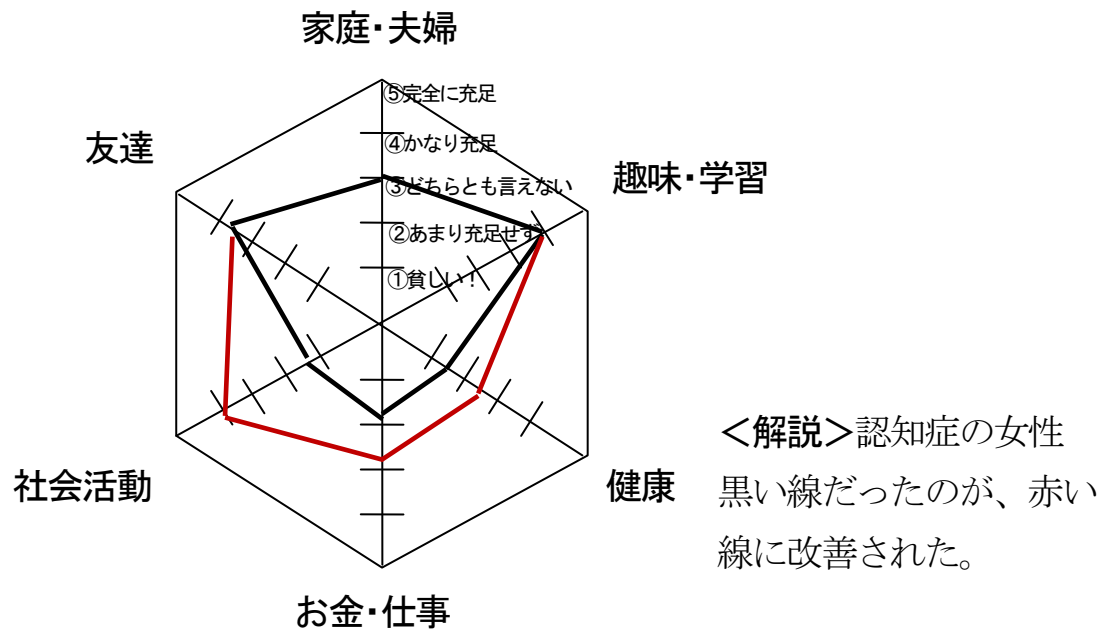
## 5.ダイアグラムでその人らしさを測定

気になる人や事に関して、安全が守られているか、困り事はないかというだけでなく、「その人らしい生活」ができていないかも点検する必要がある。それがどの程度できているかを測る物差しとして本研究所では豊かさダイアグラムを開発した。

### <豊かさダイアグラムの測り方>

#### ①自分らしくの充足度を測る「豊かさダイアグラム」とは？

項目はここにあるように6つ。①仕事・収入、②健康、③趣味・学習、④家族・夫婦、⑤友達・ふれあい、⑥社会活動。ボランティア。



#### ②項目別に充足度を5段階で評価し、6つの点を結べば豊かさ満開度

認知症の80代の一人暮らしの女性。「趣味」は畑で野菜作り。収穫した野菜でおしんこを作っている。畑で隣り合った仲間（3人）とおしゃべり（「友達」）。妹がすぐ近くに住んでいて毎日様子を見に来る。娘も時々やって来る。

### <ダイアグラムで豊かさ満開にする法>

#### ①どうすれば充足度がアップするか。作戦を考える。

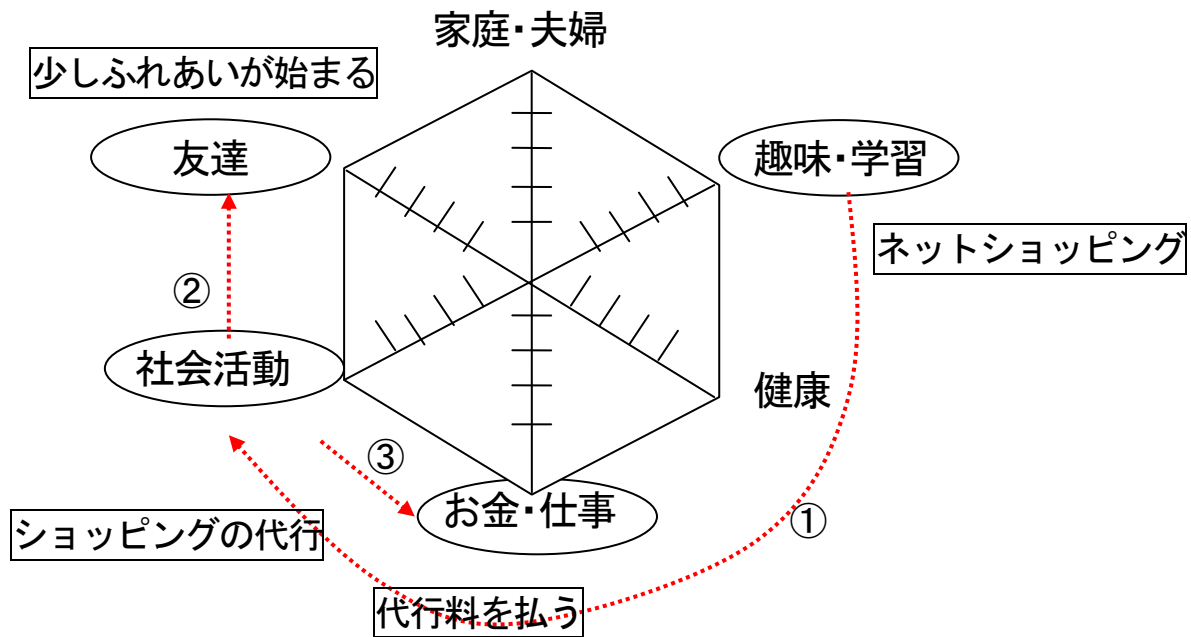
この女性の場合、収穫した野菜で仲間と料理作り。それなら火も使える。作った

おしんこを配れば「社会活動」。おしんこを市場で売ればお金にもなる。活動が活発になれば「健康」も改善。「趣味」も充実。

## ②効率的な豊かさ満開策を考える。

この6つを個別に追究しても「虻蜂取らず」になってしまう。それよりも、基点になるものがあって、それを基に、ついでに他の項目も充足させてしまう方がいい。

次のダイアグラム。会社でセクハラに遭って家に引きこもる女性。彼女は何かやっていないかと隣人に聞いたら、何もやっていないと言う。会社勤めをしていた時、パソコンぐらいやっていたはずだと言ったら、その通りだと。そのパソコンで何かやっていないかとさらに聞いていったら、ネットショッピングはしていると。ならばそれに取り付こう。押しかけていって「店」を開いてと言う。その中から「これを買ってくれ」。お礼にいくらか払う。そうこうしているうちに交流ができてくるのではないかな。



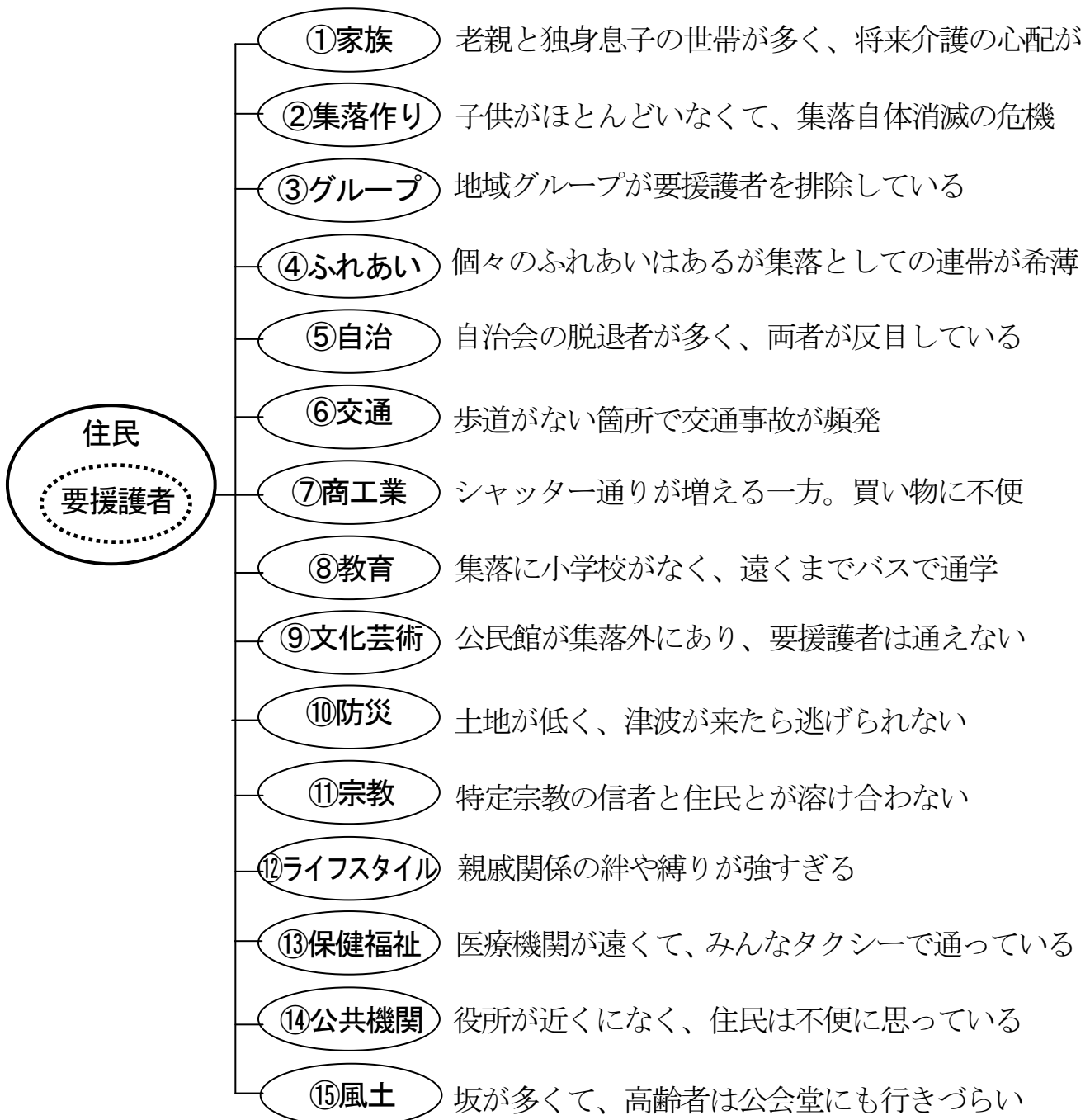
## ③①→②→③の流れが要援護者の場合によく使えるパターン。

要援護者は人に助けをもらう一方になりがち。「社会活動」が不充足になりやすい。そこで本人の趣味を生かして、人の役に立てるように仕掛ければ、「ふれあい」が生まれ、場合によっては「収入」が見込める。

## 6.地域の「気になること」

人間のよりよい生活を妨げているものが地域にはたくさんある。それが要援護者には増幅されて迫って来る場合も少なくない。店や医療機関がないと、一般住民も不便だが、一人暮らしの高齢者や要介護者になると、その不便さはもっと深刻だ。

地域では、人だけの問題はむしろ少なく、大抵は以下のような事柄と複雑に絡まり合っているとみていい。そのご近所ではこれらのどれが生活障害になっているか、それが人々や要援護者にどのように影響しているか。これが地域課題になる。



## <第4章>

# 解決策さがし

## 1.これはまだ「解決」ではない

関係者に問題を提示し解決策を考えてもらおうと、以下のような案が出てくる。

### ①状況をよく把握する

－「把握」した上で、どんな解決策を考えるかが大切

### ②情報を共有する

－共有した上で、どんな解決策を考えるか

### ③当面、様子を見る

－まだ行動に移しているわけではない

### ④見守る

－ただ見ているだけでは、解決行動とは言えない

### ⑤相談に乗る

－相談に乗った上で、どんなアドバイスや支援策を講じるかが大切

### ⑥サロンに招待する

－サロンという環境に置いてあげただけ。そこからどんな変化が？

### ⑦関係機関やサービスにつなげる

－繋げれば一件落着とは言えない。当面の応急措置にすぎないかも

この6つは、まだ問題は解決されていない。この後どうするのが問題解決の本番なのだ。「状況を把握」した後どうするのか、「見守って」その後どうするのか、「相談に乗った」後どうしてあげるのか。サロンに行けば何でも解決するのか。

サービスにつなげれば一件落着なのか。サービスというものを今の関係者も住民も過信している。施設入所にしても、ショートステイにしても、デイサービスにしても、これが果たして恒久措置なのか。本人の立場から真剣に考える必要がある。

## 2. 解決策さがしの基本的なあり方

解決策を考える段階になると、マップから離れて、既成のサービスや活動を適用しようとする。これでは何のためにマップを作るのかが分からなくなる。ここからがじつはマップづくりの正念場なのだ。

### ①本人はどうしたい、どうしている？ 周りの人はどうしている？

問題に対して当事者はどうしたいのか、実際にどのような解決行動をとっているのか。周りの人たちはどうしてあげたいのか、どういう行動をとっているのかなどを、マップ上で丁寧に聞いていく。

### ②解決につながりそうな人や行動を探す

当事者の問題への解決努力とは別に、その問題解決につながりそうな地域の資源を漁ってみるのもいい。

### ③解決策さがしはマップ作りの場でやる

解決のヒントはマップ作りの場に転がっている。そこでヒントを見つけ、それを生かした解決策を住民にぶつけ、反応を見ながら、現実的な解決策を模索する。

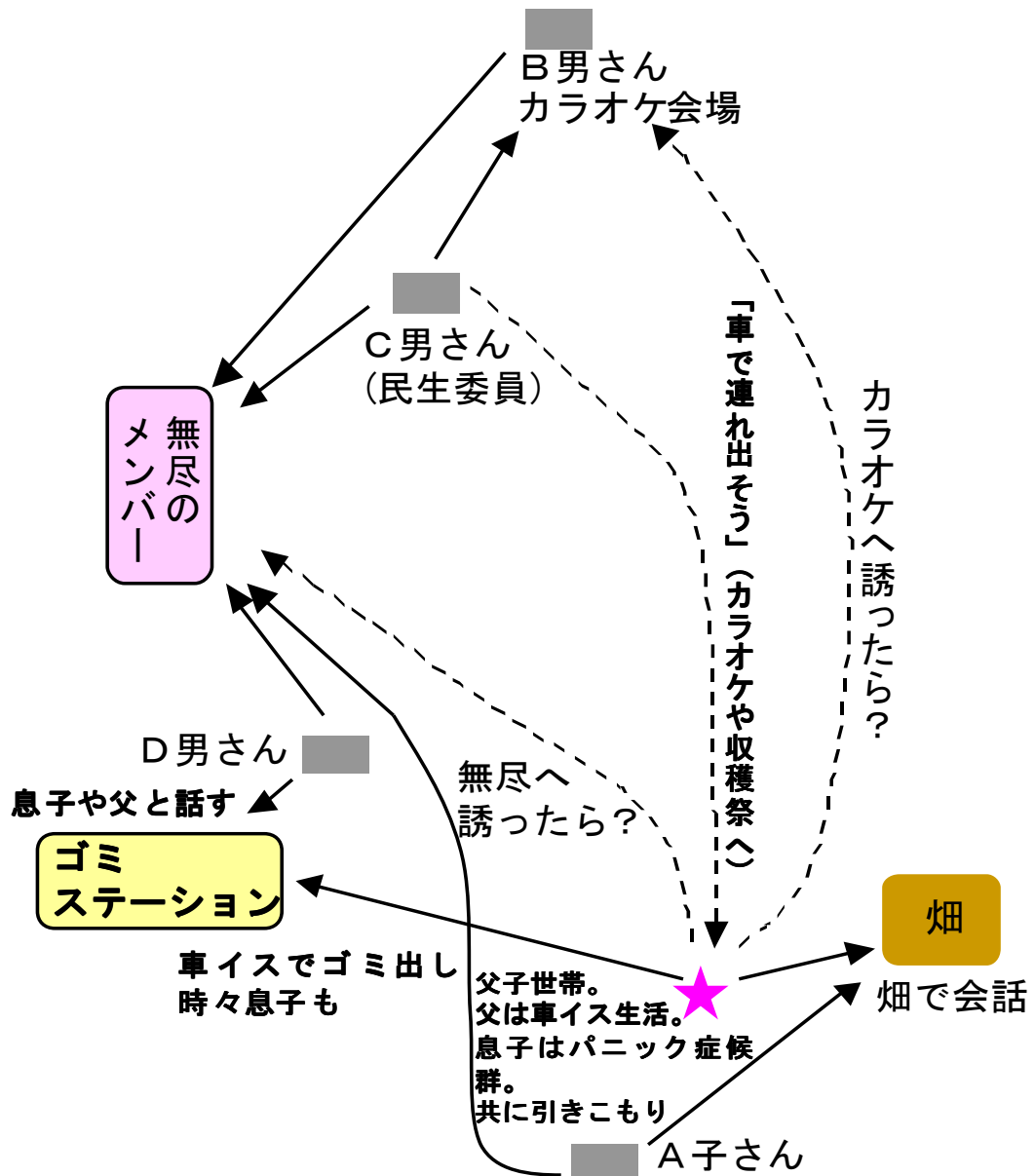
### ④解決策の引き出しをたくさん用意しておく

問題ごとにいくつかの解決策の案を用意しておいて、それをぶつけていけば、どれかは当たるものなのだ。

### 3.マップによる問題解決の枠組み

#### 【気になる人】

父子共に引きこもり。父は車いす生活で、息子はパニック症候群なので、放置するわけにもいきません。初めは接触の手がかりが見つからなかったのですが、その後、意外な事実が見つかりました。②が本人の行為、③が住民の関わり。これだけでは心もとないのですが、④にあるように接触できる可能性が、意外なほどたくさんあることが分かってきたのです。

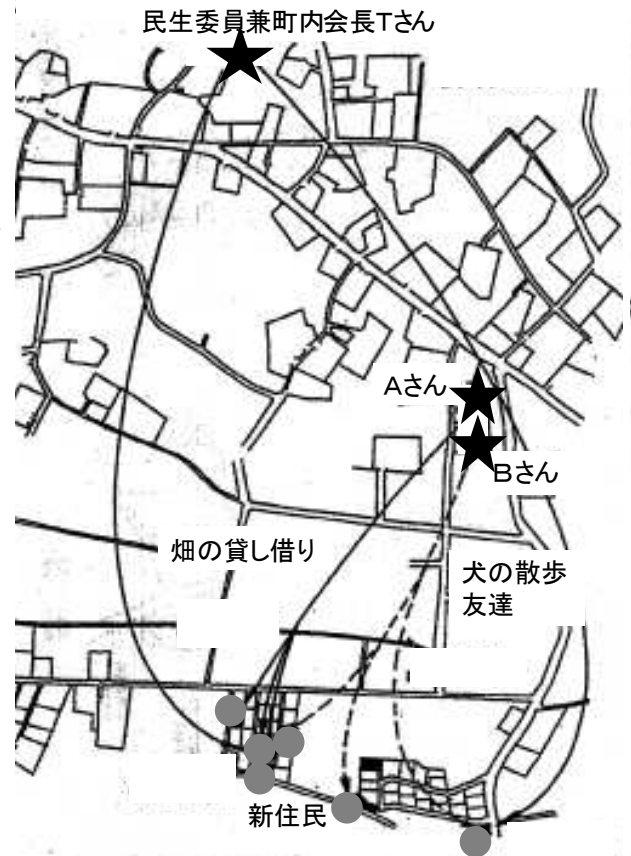


地域の気になる人	①生活状況・気になること	②本人（家族）の対策行動
<p>■父親と息子の2人世帯。</p> <p>■共に引きこもり。■息子はパニック症候群。</p>	<p>■父親は車椅子生活。</p> <p>■頑固で誰とも交流しようとしなない。</p> <p>■息子はコンビニの職も失い、家に引きこもっている。</p>	<p>■畑へ行く途中に坂があり、綱を張って登っている。</p> <p>■畑で隣り合わせたA子さんには話をする。おしんこを作ってプレゼントしてくれる。</p>

③住民の対策行動	④解決のヒントになる人・行動	⑤解決案
<p>■息子がゴミステーションに来た時にD男さんが声をかけている。</p> <p>■畑が隣り合わせのA子さんも話しかけている。自分の死後、息子が心配だとA子さんに言った。</p>	<p>■以前はもっとオープンで、カラオケにも行っていたし、地区で開かれている無尽にも参加していた。</p> <p>■今もカラオケグループがあるし無尽もやっている。</p>	<p>■カラオケや無尽に誘う。</p> <p>■畑へ行く途中の坂をバリアフリーにしてあげる。</p> <p>■彼が作ったおしんこをごちそうになる。</p> <p>■息子の仕事をみんなで探してあげる。</p>

## 【気になること】

こちらは「地域の気になること」。農家主体の地域に新住民が移り住みましたが、両者が溶け合わず、町内会長は対策に苦慮していました。マップを作ってみると、初めは交流の手がかりが見つからなかったのですが、個人的に交流しているのではと質問を変えたら、犬の散歩友達とか、畑の貸し借りで交流が行われていたことがわかりました。会長も彼らが子ども会には加入しているのを思い出したのです。それらを生かし交流イベントをすれば…



地域の気になること	①気になる内容	②住民が取っている対策行動
<p>■旧住民と新住民の交流がない。</p>	<p>■農家中心の地域に公営アパートができ、若い住民が住み着いたが、両者の交流がない。彼等は自治会にも加入しないと自治会長が嘆いている。</p>	<p>■個々では交流していた。</p> <p>■Aさんは、アパートの3軒の人に畑を貸していた。</p> <p>■Bさん（一人暮らし女性）は、アパートの3軒と犬の散歩友だちになった。</p>

③解決のヒントになる人・行動	④解決案
<p>■前記のように個人的なつながりをもっと探ってみたら、参考になる事例が出てくるかもしれない。</p> <p>■「交流がない」と嘆いていた自治会長も、「私は子ども会の役員をやっていて、子ども会には彼等も加入していることがわかった」</p>	<p>■当面は①犬の散歩友だち、②畑の貸し借り、③自治会に子ども会の関係—これらのつながりを他の人についても調べた上で、これらを生かした交流イベントを企画したらどうか。</p>



## 4. 解決策を住民流で練り直す

解決策を住民流とどうやるべきかを考え、その方向で練り直す必要がある。

### ① 本人の自助力を強化させているか

自助力とは、自身と家族で何とかせよというのではなく、逆に周囲の人を巧みに活用する腕があるかということで、そういう資質を培っていかねばならない。

### ② 同じ問題同士の助け合いを仕掛けているか

一人暮らし女性が数軒集まっていると、助け合いをしている。それを生かす。

### ③ 対象者を十把一絡げに対応してはいないか

住民は大抵は一对一の関係でサービスがなされている。それが住民の流儀だ。

### ④ 本人を担い手に据えようとしているか

要援護者だって、ある部面では担い手になれるものだ。

### ⑤ 当事者との相性を大事にしているか。当事者が見込んだ人か

当事者は誰がいいと言っているのか、誰と相性が合うのかを点検する必要がある。

### ⑥ 当人と担い手の自然な接点を利用しているか

両者が自然に出会う所で活動を仕掛ければ、無理がない。

### ⑦ 双方の問題が同時に解決するよう仕掛けているか

Aさんの苦手な部分をBさんが持っている。一方Bさんの苦手な部分をAさんが持っているという関係が見つかれば、つなげるのにベストな関係といえる。

### ⑧ 担い手の持っている最強の力を引き出しているか

企業人ならば本業の場で使っている腕を生かす。趣味活動をしている人なら、その趣味の場で生かしている腕を使えるようにするのだ。

## ⑨問題解決力のある人材であるか

自治会長とか民生委員、福祉委員等の人材が地域にいるが、それ以外にも天性の世話焼きの資質を持った人がいて、彼女らが実質的に問題を解決している。

## ⑩活用する組織、人材は本当に機能しているか

「その人たちが本来担うべきだ」と言っても、その気や能力がなければどうしようもない。肩書に振り回されないこと。

## ⑪既成のシステム、組織、人材と安易につなげていないか

このやり方は簡単だから誰でも使いたがる。しかし当事者目線で見ると、そういうやり方がうまくいくとは考えられない。

## ⑫ご近所内の問題にご近所内の資源を使っているか

外部資源を簡単に導入しないということである。ご近所の連帯を育むためには、(外部の人でなく)ご近所の人に頼ることが大切なのだ。問題が生じたら、ご近所外の資源を気楽に使うようでは、ご近所内の連帯は育たない。

## 5.担い手主導・推進者主導は改める

福祉関係者の取っている方法は、問題が出てきたら、解決につながりそうな策を既成のシステムなり制度、組織、活動の中から探し出すことだ。担い手目線、推進者目線での問題解決の方法といえる。担い手や推進する側の都合で解決策を考える。当事者や住民がそれをどのように評価するか、受け止めるかは考えない。

以下に、よく出てくる「取り組み課題」を十項目並べてみたが、あなたはどう思われるか。おそらくほとんどの項目で「妥当な考え方」と結論されることだろうが、じつはこの十項目のすべてが「担い手目線」の取り組み課題なのだ。こういう取り組み課題を抽出するのなら、そもそもマップづくりの必要がない。

- 1 毎日コンビニ弁当や外食頼りの男性がいるので、会食会を立ち上げたらどうか。
- 2 自治会に加入していない人がいるので、自治会長等が訪問して入会を勧める。
- 3 この地区に福祉委員がいることを知らない人がいるので、周知を徹底する。
- 4 老々世帯で心配な家もあるので、民生委員に訪問してもらう。
- 5 ふれあいが欠けているようなので、自治会でサロンを立ち上げたらどうか。
- 6 若者世帯がいるのに高齢者と交流がない。〇〇会館で交流イベントを開こう。
- 7 一人暮らし高齢者が多いので、班長や福祉協力員などで見守り隊を編成する。
- 8 一人暮らし等で老人クラブに加入していない人もいるので、加入促進を図る。
- 9 認知症で一人暮らしの女性が気になる。民生委員がデイサービスを勧める。
- 10 区長を中心に班長、福祉委員、民生委員などで小地域福祉の推進体制を作る。

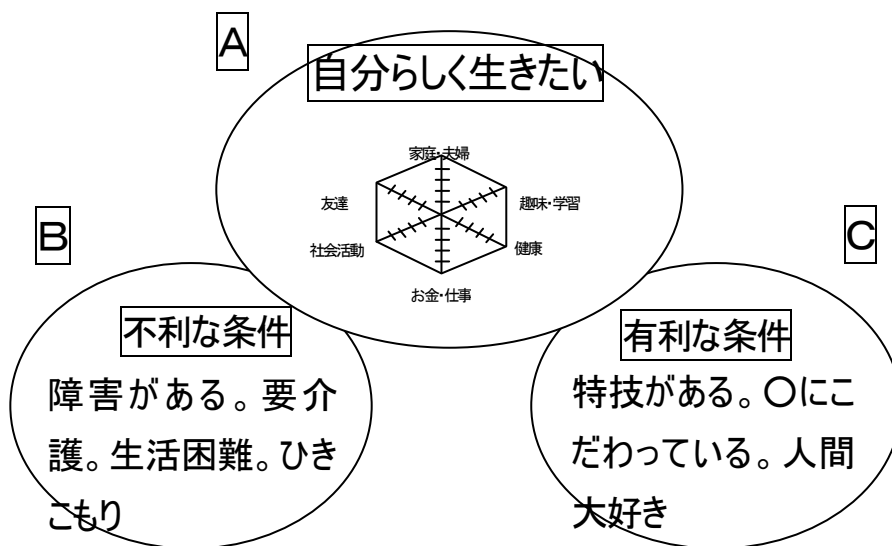
## 6. 「その人らしく」 応援型問題解決法

### (1)福祉の目的は「その人らしく」を応援することだった

福祉の目的は「どんなに要援護になっても、住み慣れた家や地域で、安全かつその人らしく生きて行けるように地域全体で支えること」と国も言っている。

### (2)「その人らしくの実現」をめざす解決法の基本図

ここに「その人らしく」を主目標にした問題解決法の基本図を示そう。今までは[B]を解決するのが福祉だと考えてきた。本解決法は、取り組みの主たる対象を[B]から[A]に移すということである。本人の願いに即した問題解決法でもある。



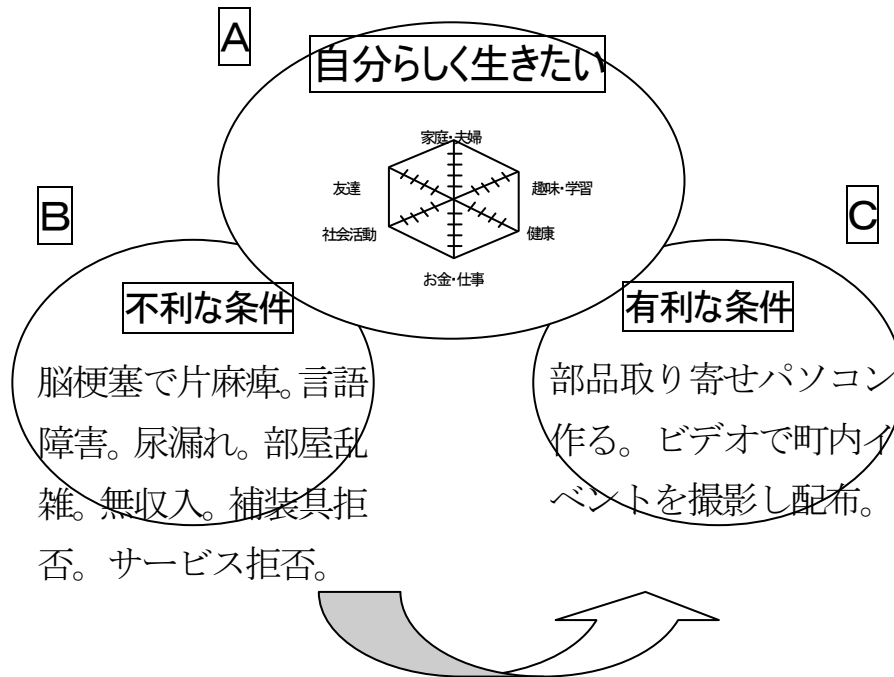
まず[A]。これが、当事者本人がめざしている「その人らしい生活」の実現という目標。本研究所ではそのための「豊かさのダイアグラム」を提示している。この6つの要件が充足され、豊かさ満開になれば、目的実現だ。

次いで[B]。その目的を果たすための「不利な条件」。福祉関係者が主に関心を持ち、取り付いている対象で、要介護、障害がある、生活が困難といったこと。

最後に[C]は、目的実現のための本人の有利な条件。特技がある、こだわっているものがある、人が好き、協力者がいる等。

### (3) 「その人らしく」支援型福祉による問題解決行動の実際

一人暮らしの高齢男性。様々なハンディを抱えている。この場合のポイントはハンディに替わるたくさんの能力を持っている。これを生かせばいい。



補装具拒否は本人曰く「使い勝手が悪いから」。サービス拒否は「自立意欲を失うのがこわいから」。自立志向の表れで、むしろ「有利な条件」だった。それにパソコンを組み立てる技術があるし、創意工夫が得意。ボランティア精神もある。これらを生かせないか。

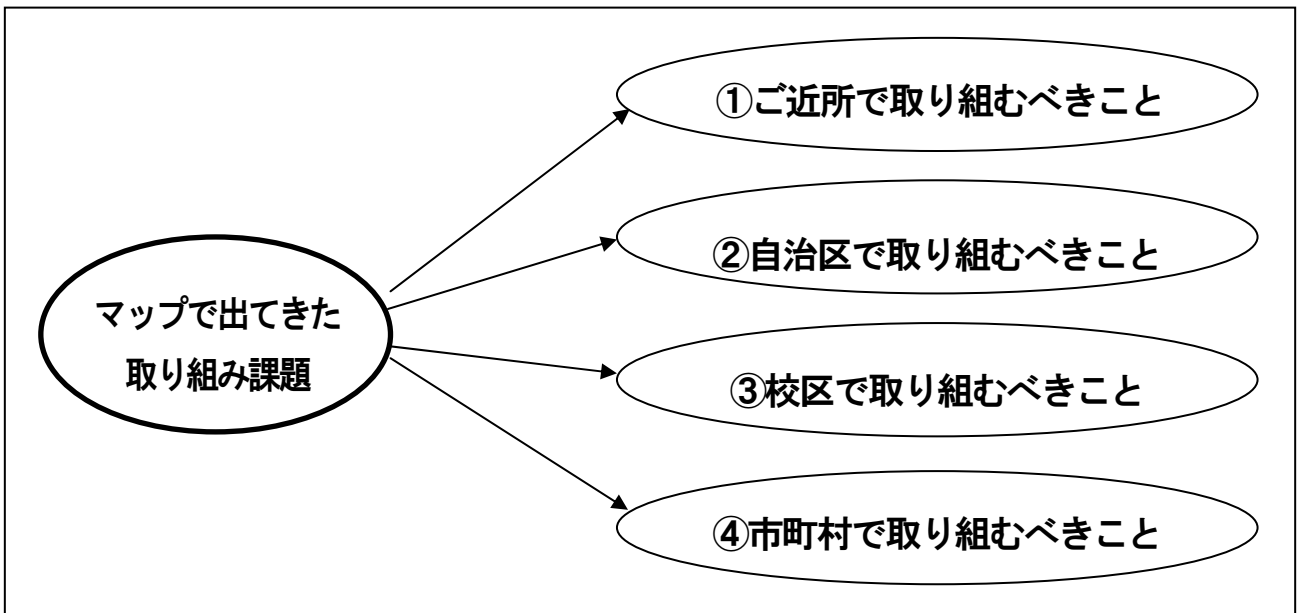


- ①パソコン組み立て講座を開く(その支援)。  
自宅で開催「部屋はきれいにしよう」。
- ②ビデオ講座も開ける。両講座で収入も。
- ③創意工夫の腕を生かし、片麻痺でも着脱できる補装具を関係者と開発。生活の不便も解消。
- ④町内会などがビデオ作製を有償で依頼。  
パソコンの修理・請負も含めて事業に。

## <第5章>

# 課題を 圏域ごとに振り分け

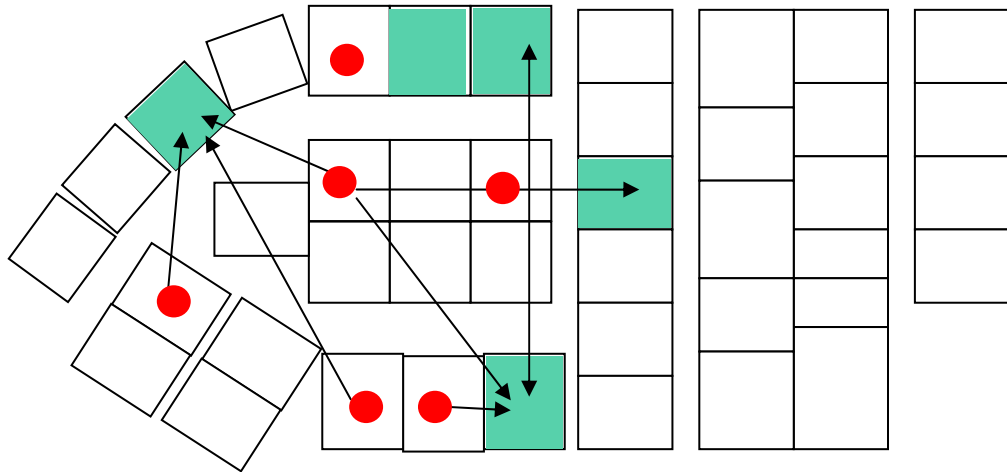
最後に「取り組み課題」はどう整理したらいいのかをまとめることにする。一言で言えば、圏域ごとにそれらを割り振るのである。



次頁のマップでは介護者を隣人達が支えている。買い物を手伝ってあげたり、庭の草取りをしてあげたりなど、介護者の周近的なしごとを代わりにやっている。

介護中の家庭に隣人がどのように関わっているのかを線で引いてみた。隣人が気軽に関わるし、介護者がそれを受け入れていることがわかる。彼らの多くが家庭介護経験者であることがわかった。ならば家庭介護経験者で介護サポート・チームをつくり、介護者を様々な面から支えられる体制を作ったらどうか。

この取り組み課題を実行するために、各圏域でどんな役割を果たしたらいいのか。これを「振り分け」と言うことにする。



■ …介護中の家庭(線は関わる人)。介護経験者●がサポートしている。

<p>ご近所</p>	<p>①サポート・チーム作り ②ご近所福祉推進チームに移行</p>
<p>自治区</p>	<p>①傘下の各ご近所に同様の「サポート・チーム」作りを推進 ②傘下の各ご近所の連絡会、勉強会を主催</p>
<p>校区</p>	<p>①「サポート・チーム」作りを傘下の各自治会に働きかけ ②自治区の推進担当で「サポート・チーム」支援の連絡会 ③「介護をひらく」－介護の営みをオープンに。住民は介護家庭へも関与の気風作り</p>
<p>市町村</p>	<p>①「サポート・チーム」作りと活動のマニュアル作り ②関係機関による「サポート・チーム」支援連絡会を編成 ③「介護をひらく」運動のマニュアル作りと運動展開。各校区に指導 ④傘下の校区に「サポート・チーム」作り支援の指導</p>

## <第6章>

# 「一般化」

### (1)他の同じ問題を抱えた人への対処も一緒に考える

マップづくりの作業と言えば、要援護者が見つかり、その問題が見えてきたら、あとはその人の問題を解決するためのヒントをマップの中から探し出して、「では、こうしたら？」と提示すれば終わりとなる。

しかし①（そのご近所では）これからも同じような問題が生じる可能性がある。  
②すでに抱えている人もいるだろう。③他のご近所で抱えている人もいるはずだ。  
そこで、①、②、③のケースについても一緒に対処法を考えていこうというのをここで「一般化」と言うことにした。

#### ①買い物が不便という悩みにどう対処するか？

北陸地方の過疎地で支え合いマップづくりをした。そこで出てきた住民の困り事の1つが、買い物や通院に不便だということであった。試しにマップ作りの場に来た人たちに、では住民はこの問題に個々でどのように対処しているのか聞いてみた。

その結果がここに紹介したマップである。買い物や通院に不便をしている人に印をつけてもらったら、50世帯程度のこのご近所に15人いることが分かった。

次いでこの一人ひとりについて、どのように対処しているのかを調べてみた。驚くべきことに、マップづくりに参加した人（5人程度で、全員男性）は、この問いにほぼ完全に答えることができたのである。以下に並べてみよう。

- ①息子や娘が時々やってきて、そのとき買い物に行ってくれる。
- ②生協が、頼んだ品物を持ってきてくれる。生協と書いた所に車が止まる。
- ③ご近所に1つある店が、注文した物を取り寄せてくれる。
- ④移動販売を利用。
- ⑤電車で都市部に買いに行く。そのために自宅から15分ぐらい歩いて駅まで行く。
- ⑥親しい隣人がついでに買ってきてくれる。
- ⑦その都度、近くの誰かに声をかけてお願いする。頼み上手さんだ。



住民（当事者）一人ひとりが開発した問題解決策が少なくとも7つは発掘できた。あとは、これを上手に生かせばいいのだ。

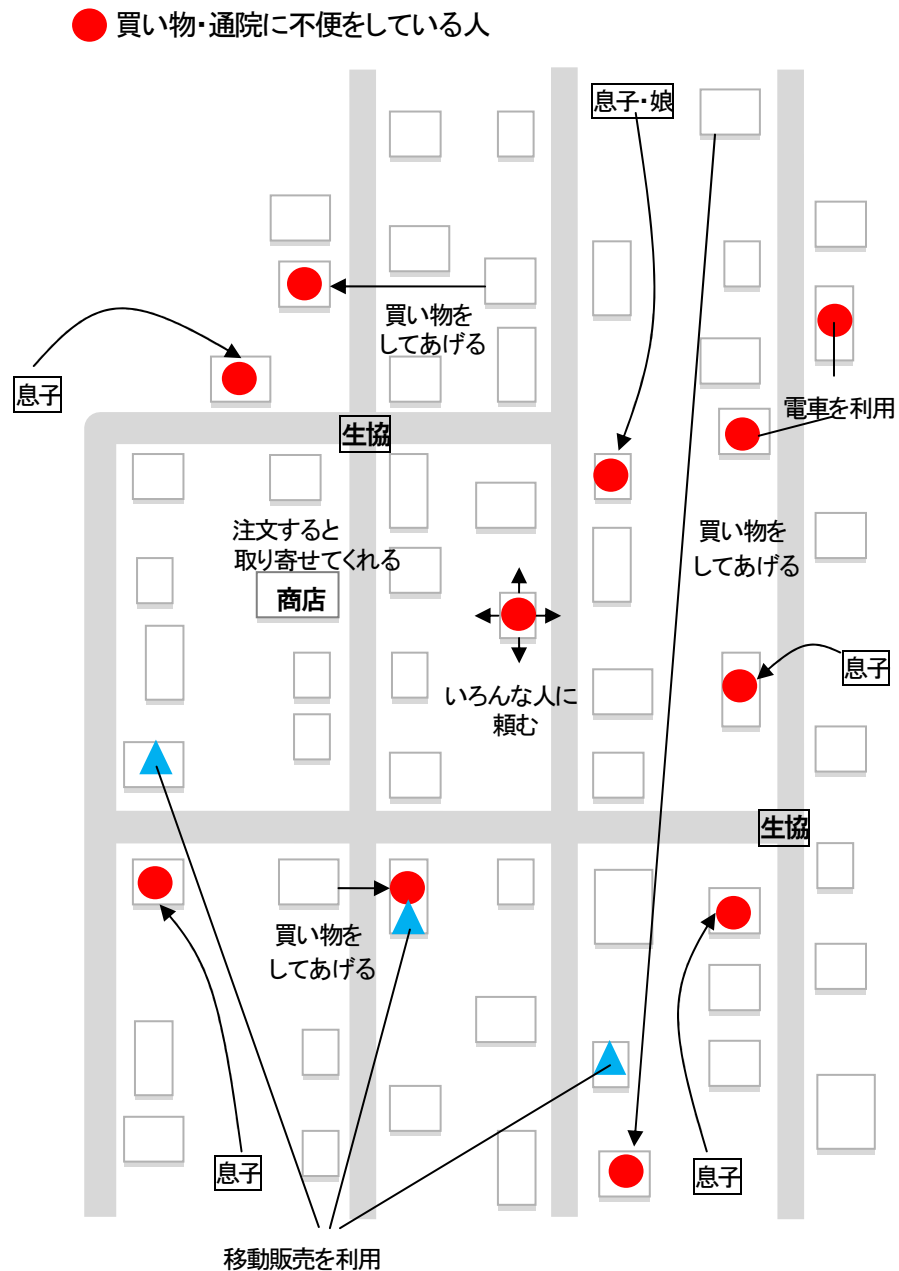
これから新たにこのニーズを抱えた人が出てきた場合、本人の好むやり方や周囲との人間関係などを勘案して、ベストの対策方法を考える。

例えば本人に、この要望に応じてくれる親しい隣人がいない場合、ごく近くに他の人の買い物をついでにしてあげている人がいたら、その人に「〇〇さんの分もついでに買ってあげられませんか？」と聞いてあげる。「いいですよ」と言ってくれば、その人に頼む。余力を調べるのだ。

こういうニーズと資源を上手に結び付けるコーディネーターがいたら効率的だ。

しかもニーズの種類ごとに得意な人が担当する。買い物支援コーディネーターとか。

この人材は、常にご近所内の当事者がだれにどのようなお願いをしているかの情報を持っていて、その結果、「〇〇さんは、あと数名の買い物支援をやってあげら



れる力を持っている」といった余力情報も蓄積しておく。

## (2)自治区、校区、市町村域を生かして全域に普及

前掲の7つの方法は、他のご近所でも使える可能性がある。全地区で使えるようにするために、自治区が傘下の特定ご近所で考え出された解決策を、傘下の他のご近所にも伝える。次いで校区が傘下の特定自治区で使われているこの方法を、傘下の他の自治区にも伝える。さらに市町村域が、傘下の特定校区で広がっている手法を、他の校区にも伝えるという方法で、市町村の全域に伝わる。

ちょうど、「介護サポート・チーム」づくりについて、各圏域に振り分けるというのが、これに該当する。振り分けを別の言い方をしたに過ぎない。

## (3)ご近所でできないものを自治区で受け止め

もう一つ、一般化に似ている発想がある。ご近所の問題は基本的にはご近所で解決するように努力する。しかしご近所では解決が難しい問題については、上層圏域である自治区で対応する。自治区でも難しい場合は校区で対応する。そして校区でも難しい場合は市町村域で対応する。

自治区で対応する場合、特定のご近所のためよりも、どのご近所でも使える策である場合が多いのではないか。こういうのも一般化と言っているかもしれない。

ただ、この一般化を安易に使われると、せっかくご近所主導で助け合いを進めようというのが台無しになってしまう恐れもある。それぞれのご近所で対応した方がいいというのは、その方がご近所の実情に合った解決策になるからでもある。ところがどのご近所でも使える方法は、ご近所で使おうとする場合に、なにがしかの不具合が生じる可能性がある。またせっかくご近所の助け合い力を強めるためになるべくご近所内で努力しようという意図も台無しになる。自治区で解決してくれるようになると、ご近所が努力をしなくなる。そのような恐れがあることを頭に入れて、この「一般化」手法を採用する必要があるのだ。

## <第7章>

# マップ作りのまとめ

## (1)まとめの留意点

### ①「まとめ」はマップ作りの場で

マップ作りが終了した時点で、その場である程度のまとめをする。後日となると、大事なことも忘れてしまっている。

### ②マップで発見した住民の興味深い活動も

取り組み課題をまとめる前に、マップで発見した興味深い活動も整理しておく。住民は既に一定の活動をしているのだから、それを整理するのが先決。

### ③取り組み課題は問題と解決策の2面から

「取り組み課題」とは「問題」のことだけだと誤解している人が多い。そうではなく、「問題」と「解決策」の2つのことである。

### ④課題抽出は「気になる人」と「気になること」の2点から

この中の「人」にはばかり関心が向いているが、むしろ大事なのは「こと」の方である。地域課題にもっと目を向ける必要がある。

### ⑤ご近所、自治区、校区、市町村域の役割分担にまで

ただ課題を出すだけでなく、4層のどこがどういう役割を果たすべきかまで整理する必要がある。

## 2.マップで発見した興味深い活動

支え合いマップづくりはただ課題を抽出するためだけではない。住民は既にある程度の助け合いを実行している。その中には、あっと驚くような活動、なるほどと感心させられる活動、こんな人がこんなことをとといった意外な活動などもある。住民だけでなく、福祉関係者の興味深い活動を発見する場合もある。

そこで、マップづくりを終えた後、この角度からも、気づいたことを記録したらどうか。まとめてみたらどうか。

### ①住民（主に担い手）の興味深い活動とその内容、意義

--

### ②当事者の興味深い活動とその内容、意義

--

### ③保健福祉機関（ワーカー）の興味深い活動とその内容、意義

--

### ④その他、住民や関係者の活動で興味をそそられたこと

--

## 3.マップで出てきた取り組み課題

その地域を、より良き福祉のまちにするための取り組み課題を整理してみよう。「気になる人」と「気になること」の2種類ある。「人」にばかり関心が向くが、「こと」の方にももっと目を向けよう。「取り組み課題」とは問題と解決策の2つ。

### (1)「気になる人」の取り組み課題（問題と解決策）

<①見守り、②困り事への対応、③介護・ケア、④豊かな生活支援など>

#### (1) \_\_\_\_\_さんへの対応

##### ①気になる状況（課題）

##### ②対応策

##### ①向こう三軒両隣・班・ご近所に対応すべきこと

##### ②自治区で対応すべきこと

**③校區で対応すべきこと**

--

**④市町村域で対応すべきこと**

--

## (2)「気になること」の取り組み課題（問題と解決策）

以下の3点について、気になる理由と解決策をまとめる。ここでもご近所、自治区、校区、市町村域の4層に分けて解決策をまとめる。

### ①「気になる要援護者」の共通課題と解決策

<①見守り、②困り事への対応、③介護・ケア、④豊かな生活支援>

### ②住民の生活課題と解決策

<①買い物・通院が不便、②交通事故の危険、③若者不足で行事ができない等>

### ③「福祉のご近所づくり」への課題と解決策

<①住民の交流がない、②世話焼きさん等の人材不足、③障害や病気を隠す風潮、④当事者の自助力不足、⑤住民と関係機関・民生委員等の連携不足等>

(1) \_\_\_\_\_ の問題

#### ①気になる状況（具体的に）

#### ②対応策

##### ①向こう三軒両隣・班・ご近所に対応すべきこと

**②自治区で対応すべきこと**

--

**③校区で対応すべきこと**

--

**④市町村域で対応すべきこと**

--