

コーディネーター（地域福祉、生活支援）向け 「この仕事やっててよかったエピソード」 インタビュー分析とまとめ

作成：ソーシャルアクションアカデミー6チーム
（チームメンバー）浅山、石山、磯崎、太田、小櫃、枚田、
山田、若林、渡辺

2024.12.07

目次

1. インタビュー概要
 2. インタビュー文章要約
 3. インタビュー分析① テキストマイニング
 - 3-1. ワードクラウド
 - 3-2. 単語出現頻度
 4. インタビュー分析② パターン・ランゲージ
 - 4-1. パターン・ランゲージとは
 - 4-2. ソーシャルワークに通じるパターン・ランゲージ一覧
 - 4-3. 中項目 集計結果
 5. 考察
- Appendix : インタビューの分析明細

1. インタビュー概要

- 目的 コーディネーター（地域福祉、生活支援）の「この仕事やってよかった」エピソードを、複数人からインタビューすることで、彼ら彼女らの**ウェルビーイングの源泉を探る**
- 実施期間 2024年9月9日～2024年11月8日
- 対象団体 **計11団体**（都内社会福祉協議会:10区及び1市）
- コーディネーター **計20名**
(地域福祉(CSW):9名、地域福祉(CSW)兼生活支援:5名、生活支援:1名、課長／係長:5名)
- 資格（名刺記） 社会福祉士:10名、社会福祉士/精神保健福祉士:1名、社会福祉士/精神保健福祉士/保育士:1名、介護福祉士:1名
- インタビュー時間 **計 15時間**

2. インタビュー文章要約 (1/2)

以下の文章は、地域福祉に関わる各区の職員が感じた喜びや経験を共有するものです。
以下、その要約内容です。

1. A区：地域の方々との**信頼関係**が重要であり、名前を覚えてもらった時の喜びを感じている。
2. B区：地域の方々と顔見知りになり、声をかけてもらえることが嬉しい。相談者に**信頼**され、適切な提案をできるよう知識を深めたい。
3. C市：引きこもりの方が庭作業を通じて社会復帰したエピソードが紹介されており、**地域との連携**が重要であると感じている。
4. D区：社協内のサービスを活用し、高齢者の**不安を解消**できたことが嬉しい。**相談しやすい環境**が整っており、周囲のサポートがありがたい。
5. E区：地域住民との協働を通じて、活動が現実化することに喜びを感じている。**感謝の言葉**が励みとなり、地域とのつながりを大切にしている。
6. F区：病気の方との関係構築を通じて、**信頼関係**が生まれ、本人が自らの決断に至ったことが嬉しい。

キーワード：「信頼関係」「地域との連携」「不安を解消」「相談しやすい」「感謝の言葉」

2. インタビュー文章要約 (2/2)

以下の文章は、地域福祉に関わる各区の職員が感じた喜びや経験を共有するものです。以下、その要約内容です。

7. G区：高齢者との訪問活動を通じて、少しずつ**信頼関係**が築かれていることに喜びを感じている。地域の強みを見つけることが楽しい。
8. H区：法の狭間の相談に対応し、**個別課題**を**地域課題**へと発展させ、社会的アクションを起こせることにやりがいを感じる。地域全体で課題解決に取り組む魅力を実感している。
9. I区：上司の柔軟な対応により現場での活動がしやすく、様々な人との**つながり**を生み出す喜びを感じる。子ども向けプログラムでの成功体験や住民との多面的な関わりが楽しい。
10. J区：行政との連携が強化され、**地域住民との一体感**を感じることもできた。プラットフォームの設立が喜ばれており、地域の方々との交流が増えている。
11. K区：地域住民からの信頼が高まり、名前を覚えてもらえるようになったことが嬉しい。**双方向のコミュニケーション**が重要で、地域の人々とのつながりが深まっている。

キーワード：「信頼関係」「個別課題」「地域課題」「つながり」「地域との一体感」

3. インタビュー分析① テキストマイニング

- **手法**

社会福祉協議会 訪問議事録の「あなたがこの組織で働いていてホントによかったなあと思うエピソードを教えてください」のテキストマイニングを実施

- **対象**

11地区の社会福祉協議会

- **ツール**

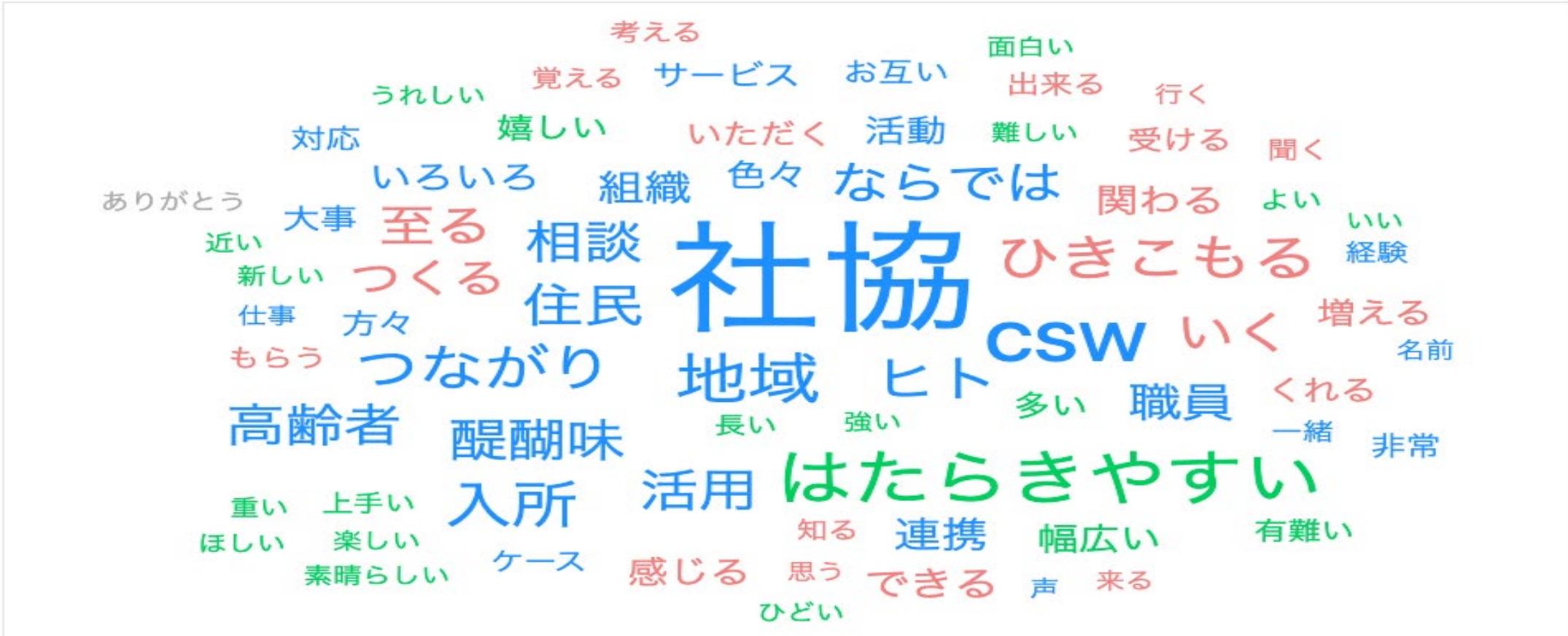
<https://textmining.userlocal.jp/>

 **User Local** AIテキストマイニング

3-1. ワードクラウド

- スコアが高い単語を複数選び出し、その値に応じた大きさで図示
- スコアは、特定の文書における単語の「重要性」を数値化したもの
- 青色が名詞、赤色が動詞、緑色が形容詞、灰色が感動詞を表す

「一般的な文書でよく出る単語は、重み付けを軽くする」
 「一般的な文書ではあまり出現しないが、調査対象の文書だけに多く出現する単語は重視する」仕組みでスコアリング



「社協」「地域」「CSW」「つながり」「はたらきやすい」等が高スコア

3-2. 単語出現頻度 (1/2)

- 文章中出现する単語の頻出度を示す
- 与えられた文章の中で、その単語がどれだけ特徴的であるかを表す

名詞	スコア	出現頻度
地域	16.51	19
相談	2.49	18
社協	98.08	13
大事	0.50	8
つながり	8.36	6
ヒト	6.68	6
入所	10.43	5
活動	0.71	5
対応	0.43	5
お互い	0.41	5
一緒	0.11	5
仕事	0.06	5
CSW	38.58	4
住民	3.98	4
活用	1.84	4

動詞	スコア	出現頻度
いく	0.85	21
できる	0.33	16
くれる	0.17	12
感じる	0.27	7
出来る	0.10	6
増える	0.21	5
いただく	0.18	5
もらう	0.08	5
聞く	0.06	5
つくる	0.47	4
考える	0.05	4
知る	0.04	4
ひきこもる	3.23	3
至る	0.55	3
関わる	0.29	3

3-2. 単語出現頻度 (2/2)

- 文章中に出現する単語の頻出度を示す
- 与えられた文章の中で、その単語がどれだけ特徴的であるかを表す

形容詞	スコア	出現頻度	感動詞	スコア	出現頻度
多い	0.19	8	ありがとう	0.01	2
嬉しい	0.17	8	---	---	---
よい	0.08	6	---	---	---
楽しい	0.04	4	---	---	---
強い	0.04	3	---	---	---
上手い	0.05	2	---	---	---
長い	0.05	2	---	---	---
新しい	0.03	2	---	---	---
はたらきやすい	7.65	1	---	---	---
幅広い	0.26	1	---	---	---
有難い	0.08	1	---	---	---
うれしい	0.02	1	---	---	---
ひどい	0.02	1	---	---	---
重い	0.02	1	---	---	---
素晴らしい	0.01	1	---	---	---

4. インタビュー分析② パターン・ランゲージ

分析方法

- インタビューの下記2点に関し、2024年6月に川崎市が作成した「ソーシャルワークに通じるパターン・ランゲージ」の中項目（次頁参照）に該当する内容を抽出・集計
 - ① 相談対応する上で、心掛けていること
 - ② この組織で働いていてホントによかったなあと思うエピソード

- 抽出例 相談対応する上で、心掛けていること

この病気の方はこういう傾向がある等の決めつけをしないようにしている。まずはとにかく信頼関係をつくる(a)ため、本人のニーズがどこにあるのか(6)、根掘り葉掘り聴くようにしている。

中項目の「a. **信頼関係をつくる**」

小項目の「6. **ニーズの発掘**」

分析背景

- インタビューを通じて、パターン・ランゲージの存在を知った。
- 社会福祉協議会のコーディネーターは、ソーシャルワーカーに含まれていると考えており、パターン・ランゲージを用いることで、彼ら彼女らが仕事において重視していること、大切にしていることを理解できるのでは、と考えた。

4-1. パターン・ランゲージとは. . .

- パターン・ランゲージは、もともと1970年代に建築家クリストファー・アレグザンダーが住民参加のまちづくりのために提唱した知識記述の方法。
- すでに豊かな経験を持っている人から「**コツの抽出**」をし、他の人が「**やってみたくなるヒント集**」として提示するという、新しい「知恵の伝承 & 学び」の方法。コツを日常の中で「**使いながら学ぶ**」ことができ、さらに「**自分なりの創造**」の幅を持って試行錯誤していけるため、良い学びを速く自分らしく積み重ねていくことができる。
- 川崎市では、令和6年3月に「**ソーシャルワーク実践のためのパターン・ランゲージ ～ともに未来をつくる30のヒント～ Ver.1.0**」を発行。
- 元々は高齢者を対象にしたソーシャルワーク実践のコツをまとめたものだったが、基幹相談支援センターや病院などでソーシャルワーク業務に従事する方々に追加インタビューを行い、あらゆる分野のソーシャルワークに通じるパターン・ランゲージとして再作成した。

4-2. ソーシャルワークに通じるパターン・ランゲージ一覧 (1/2)

- ソーシャルワークに通じるパターン・ランゲージは大・中・小の3階層。今回は中項目を集計。

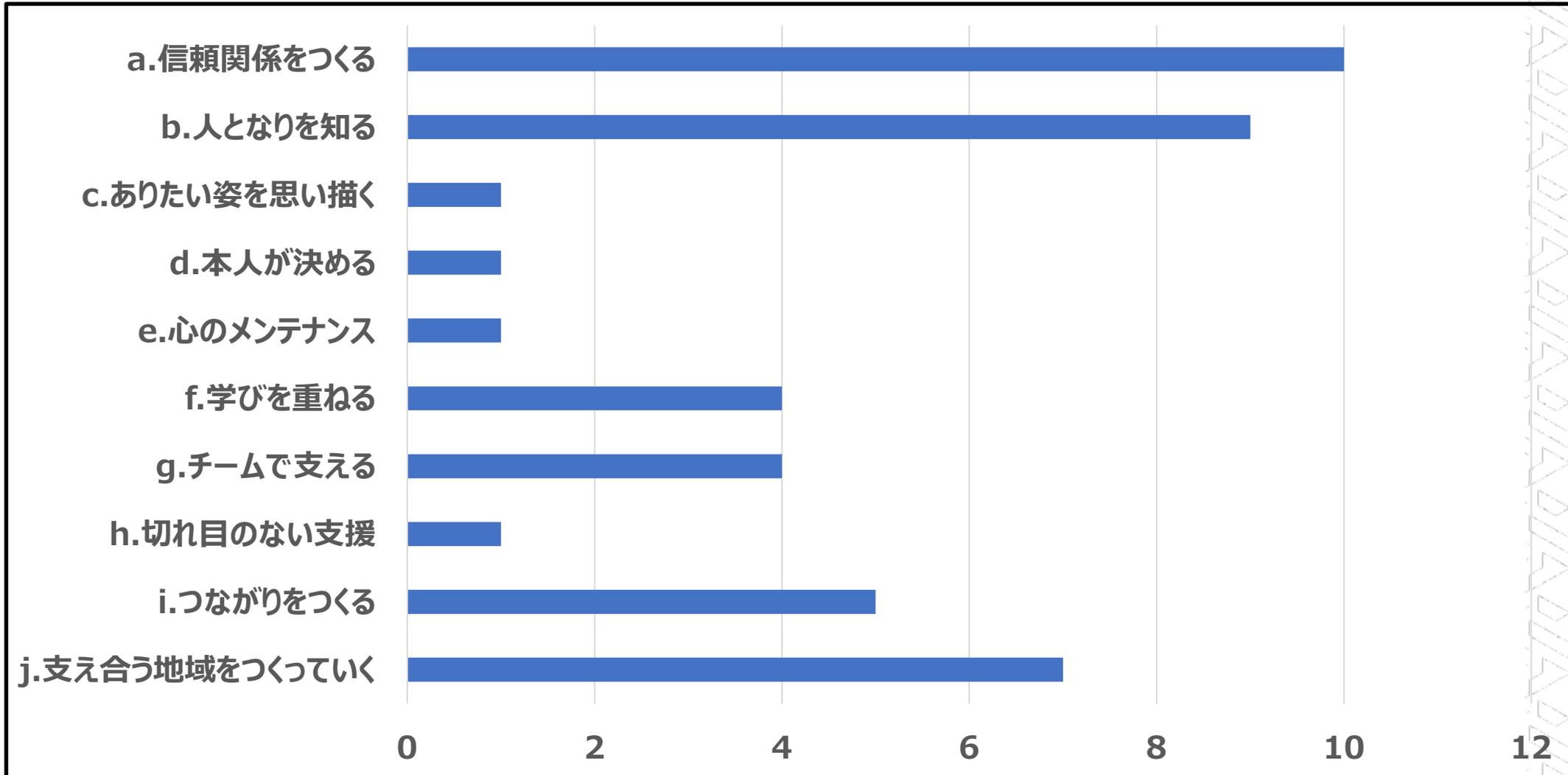
大項目	ともに暮らしをつくる												自分と仲間を大切にす		
中項目	a.信頼関係をつくる			b.人となりを知る			c.ありたい姿を思い描く			d.本人が決める			e.心のメンテナンス		
小項目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	はじめましてのメッセージ	まずは心の動くことから	ともに過ごす	「実は・・・」のサイン	生きてきた日々	ニーズの発掘	小さな一歩から	「やりたい」の発見	思いの代弁	「決める」を支える	その時々々の気持ち	待つことも支援	見え方の変換	思い切って話す	実践と学びのサイクル

4-2. ソーシャルワークに通じるパターン・ランゲージ一覧 (2/2)

- ソーシャルワークに通じるパターン・ランゲージは大・中・小の3階層。今回は中項目を集計。

大項目	自分と仲間を大切に 大切にする		つながり合う地域をつくる												
中項目	f.学びを重ねる			g.チームで支える			h.切れ目のない支援			i.つながりをつくる			j.支え合う地域をつくっていく		
小項目	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	気づきの後押し	リアルに感じる	未知への扉	言葉のすり合わせ	チームのデザイン	多職種のハーモニー	つながる工夫	「のりしろ」の重ね合い	頼れる仲間	Weで支える	受け止めつなぐ	話したくなる存在	暮らしのいろどり	ゆるやかな支え合い	ともにつくる未来

4-3. 中項目 集計結果



- 個別支援の出発点でもある「a.信頼関係をつくる」、「b.人となりを知る」が最も多い
- 次に地域支援である「j.支え合う地域をつくっていく」、「i.つながりをつくる」が多い

5. 考察

まとめ結果

- インタビュー分析① テキストマイニング (ワードクラウド)
「社協」「地域」「CSW」「つながり」「はたらきやすい」等が高スコア
- インタビュー分析② パターン・ランゲージ
個別支援の出発点である「a.信頼関係をつくる」、「b.人となりを知る」が最も多い
次に地域支援である「j.支え合う地域をつくっていく」、「i.つながりをつくる」が多い

インタビュー分析①②から言えること

- 社会福祉協議会は、地域のつながりを重要視している。働きやすい環境も整っており、かつ幅広い業務に対応している。
- コーディネーターの仕事にとって、個別支援の出発点である「信頼関係をつくること」「本人の人となりを知ること」が重要。また地域支援の要素である「支え合う地域をつくっていくこと」「つながりをつくること」も重要である。つまり個別支援と地域支援が車の両輪のように、コーディネーターの仕事のベースとなっていることがインタビューから再認識できた。

Appendix : インタビューの分析明細

インタビューの分析明細(1/11)

No.	社協	役職	相談対応する上で、心掛けていること	この仕事やってよかったエピソード
1	A	課長	—	地域の方々との人間関係が全てといっても過言ではない職業なので、地域の方々からの 信頼を勝ち取った(a) など感じた時や名前を覚えてもらった時はとてもうれしかった。
2	A	係長	1回きりの対応で終わることは少なく、忽ちの懸案事項が解決後も長くお付き合いすることが多いので、目の前の相談事のみにとらわれず、 幅広く相談者の話を聴く(b) ようにしている。	小地域に来る前は成年後見センターにいて、その際に相談にきた方が名前を覚えてくださって、相談事が解決した後もその方の口コミで他の方が個人を 頼って相談にきてくれた(a) 時
3	B	担当	この病気の方はこういう傾向がある等の決めつけをしないようにしている。まずはとにかく 信頼関係をつくる(a) ため、本人の ニーズがどこにあるのか(6) 、根ほり歯ほり聴くようにしている。	色々な方とかかわりあえた時。道ですれ違った時や地域イベントに参加している時に、声をかけていただくことが嬉しい。この仕事は顔を覚えていただくことが大事なので。あの人がいたら相談してもちゃんと答えてくれると思ってもらうことが大事。相談者の方にいろいろな提案ができるよう、 今後も知識を増やしていきたい(15) 。

インタビューの分析明細(2/11)

No.	社協	役職	相談対応する上で、心掛けていること	この仕事やってよかったエピソード
4	C	主査	とにかく、 断らない。受け止める(26) 。単に相談先を教えるのではなく、 ここに相談しても大丈夫かを確認し(22) 、その雰囲気まで確認する。経済的に課題を抱えている人も多い。生活がかかっているので慎重に、 うまく説明できなさそうなら説明の場に伴走して対応している(22) 。その他、居場所、役割があると感じてもらうのが大事。 小さなことでも、お願いする(7) 。手を動かす。その方に合わせてカスタマイズして、少しでもできたと思えるようにしている。	ある40代引きこもりのエピソード。ゴくれミ屋敷に一人で暮らしている方で、自分の意思も伝えられない。その方に 農作業をお願いしたら、真面目に取り組んでくれた(2,7) 。次に喫茶店のお庭の畑の整備を相談したら、 受け入れてくれた(10) 。それがきっかけで石屋にスカウトされ、 今は立派に働けるようになった(8) 。
5	C	主任	まずは相談を受ける。 何かやりたい(6) とすることに、時間がかかりすぎないようにスピード感を持って対応している。情報収集、仕組みづくりが大事。	市の動向を把握、市と一緒に事業をやるのに、意見を言う必要があるので、 市の事業と一緒にやっている(21) という感じを受ける。
6	D	担当	特に関係性が出来ていない場合はまずは 信頼関係構築(a) を優先する。ご本人の 希望・意向を第一に聞いている(6) 。	高齢者で目が不自由な方がいて、手術にひとりで行くのが心配とのこと。これを聞いて、社協内にある「はつらつサービス（高齢者向け）」が活用できるので 所内で相談(25) 。民生に確認したらOKとのこと。 社協内のサービスを活用することで対応できた(j) ところが素晴らしいと感じた。

インタビューの分析明細(3/11)

No.	社協	役職	相談対応する上で、心掛けていること	この仕事やってよかったエピソード
7	E	チーフ	—	<p>地域づくりに関わりたくて、CSWがやりたくて転職してきた。 <u>住民の方々と活動を立ち上げるサポートと一緒にやってやった瞬間(j)</u>が協働を感じ、この仕事をやってよかったと感じる。自分たちだけだと生まれたい活動がCSWのサポートによって現実化していくことが楽しい。これまでのチームとして作り上げた経験が非常によかった。住民の方々からの「ありがとう」といった感謝の言葉で報われる。</p>
8	E	主任	<p>緊急性ある事案は早急に動く。命にかかわる部分や、家を追い出される事案（裁判絡み、生活保護）等。居場所の確保も含め。</p>	<p>地域とのつながり強い。<u>つながりを地域住民とつくっていく(j)</u>ことが大事だと考えている。その際にお互いに話し合い、話のキャッチボール、積み重ねをしていく中でやりとりしていくことが大事。災害時の問題が今は多い。正月以降で能登にも行って来た。石川でもライフラインがダメになったケースが多い。地域での気づき、声掛けがやはり大事なんだと強く感じた。寄り添い支援。ただただ話を聴く。そうした心構えを伝えていくことが大事。災害の問題をなんとかしていきたい。ひとりひとりの命を救っていきたい。</p>

インタビューの分析明細(4/11)

No.	社協	役職	相談対応する上で、心掛けていること	この仕事やってよかったエピソード
9	F	係長	<p>自分は支援者です、という顔はしない。上にも下にも立たない。相手からすると（そういった目線は）すぐ感じとられてしまう。「私ちょっと話きいてもいい？」というスタンスが大事。やじるべえの支点を忘れない。バランス、ちゃんとした支点を持っていないとダメ。いかにうまくやって、相手の懐に入る(a)かがポイント。</p>	<p>病気が重くこのままでは死ぬ、ただ病院にはいきたくない、という相談がお坊さんから入った。二人で現地に行った。典型的なモノ屋敷の家。色々話して、なんとか往診してもらう調整をつけた。お医者さんもフォローしてくれた。本人が好きなお話（2ちゃん）で職員との関係性が出来てから変わった。ヒトって自分が笑われることは嫌がるけど、ヒトを笑わせることはとても大事。ヒトとして対応すると関係が出来る。これがきっかけで頼ってくれるようになった(a)。その後、とうとう家のものを捨てる決意に至る。4年前、CSWが始まって、スタート時期からのお客様。ちょっとした手伝いが生きていく。本人が自分で決断に至る(10)というのがよかった。</p>
				<p>ゴミ屋敷の木を切ってほしいとの依頼あり。行くと、食べたものを片付けていない等、ゴミがひどかった。まずは港区のサービスを活用してゴミ対応。ヘルパーも活用して掃除。そのうち困ると連絡をくれるようになった(a)。最初は下を向いて何もしゃべらなかつたヒトが、そのうち関係性ができて笑い合えるようになった(27)。</p>

インタビューの分析明細(5/11)

No.	社協	役職	相談対応する上で、心掛けていること	この仕事やってよかったエピソード
10	G	リーダー	まずは全て 受け止める(26) 、否定・拒否しない。できないというのではなく、まずは受け止める。来てくれるだけでもすごい力を使うことだと思うので。こういったことは先輩からのOJTと研修で培ってきた（マニュアルなし）。聞きながら覚えていった。社会福祉士をもっているヒトが多いこともあり、基礎的な部分は皆理解している。	高齢者で独居の方に対し、定期的に民生委員と訪問を開始。毎回いくと同じような話になるが、行くと嬉しい様子がみられた。少し つながりが出来てから(i) 、その方が休みの日に分室にわざわざ家族を連れて挨拶にきてくれた。ちょっとした変化が感じ取れるのは嬉しい。 地域にいるヒト達の強みを見つける(j) のが楽しい。この人がこれだったらできる（エンパワーメント）ことを見つけることが楽しい。

インタビューの分析明細(6/11)

No.	社協	役職	相談対応する上で、心掛けていること	この仕事やってよかったエピソード
11	H	担当	<p>絶対に断らない(26)。法の狭間の人がかかるので、ここにくるまで、たらい回しになってきているヒトが多いので。そのヒトそれぞれの相談内容に応じていき、こまめに連絡をとる、等、繋がりがきれないように、丁寧に活動している。出来る限り相談者に会うようにしている（×インターネット）。あえてここにきてくるにはそれなりの理由がある、その点を会って話を聞くことで深掘りしていく。とにかく情報だけほしいという人は実は少ない。マッチングというよりはコーディネートイメージ。ワンストップで終わらないことが多い。繋いでいだけでは終わらないようにしている。朝一、情報共有の会議を実施。定期的な会議でケース事例も報告。先輩所員がOJT的な役割をしている。電話ひとつでも他のメンバーが内容を聞いて必ずフォローするようにしている(25)。サービスを受けてもらうには色々なことを知らないといけないとダメ。相談者がそうした狭間におちてしまわないようにすること。</p>	<p>日々の相談の中で法の狭間の相談が多い。自分の専門領域じゃないものも多く、幅広い内容を対応させてもらうこと自体が嬉しい。ディスレクシアの障害の方と接した中で、その方の教科書の“るび振り”のボランティアの募集があった時に、他のディスレクシアの家族からも相談があり、それらの関わった方、母親どうして勉強会や講演会、シンポジウム等をするまでに発展した。社協、関係機関を含めた全体の中でソーシャルアクションにつなげていった事例(j)。最終的には情報共有の冊子も作成した（＝ロータリークラブにも協賛いただく）。個別課題を地域課題にして発信していく。ハードよりもソフト。まずは合理的配慮の浸透から。団体の立ち上げまで繋げた。贈呈式も。冊子の配布も。知らないモノを知って社会課題解決に繋げていくことは社協ならではの仕事、課題解決と感じた。</p>

インタビューの分析明細(7/11)

No.	社協	役職	相談対応する上で、心掛けていること	この仕事やってよかったエピソード
11	H	担当	—	20代からの相談も多いが、複合的な課題が多い。ひきこもりは怠け者だという認識も強く、そういう人たちをどう受け入れていくか、を考える場面が増えた（＝重層を受けてから特に）。 地域の人とお互いに考えながら解決できること(j) が社協の醍醐味。日々どれだけつなげていけるか、きれないように進めるか、がポイント。ボラセンと地域福祉コーディネーターが一体の組織ならでは活動が出来る。（他地域のように）組織が分かれていると連携面で難しくなるのでは。
12	H	課長	電話一本くれるのにも背景がある。やっとの思いで電話した、という人が多い。 どんな気持ちだろうか、と必ず考えるようにする(6) 。まずは相談者の気持ちを大事にする。相談委員会（各部署から1名）を毎月実施している。	
13	I	担当	本人目線で話を聴く。いろいろな立場からの視点を大事に、特に ご本人の想いを引き出し(6) 、受け止められるようにしている。困っていることばかり聞いていると暗くなるので、本人の強みを引き出せるような聞き方をしている。	職員間でフランクに相談できる(25) ところがよい。ケース共有できる。 気づきをもらえる(16) 。「いどりふれいす」をやった時になじめない子供がいた。職員が話を聴いていく中で、プログラムとマッチングできた時に（その子が）とても喜んでくれて、「また来るね」と言ってくれた。アンケートでも親御さん達から好評価だったのは嬉しかった。

インタビューの分析明細(8/11)

No.	社協	役職	相談対応する上で、心掛けていること	この仕事やってよかったエピソード
14	I	担当	本人の地域情報に合わせ、 その方に合った社会資源を把握する(j) 。本人に何が合うかなど、事前準備が最も大事。自分自身で知識を蓄えつつも、その内容ごとに長けているヒト達との つながりを大事(i) にしている。	地域に入っていないといけない中で、土日、祝日も現場に出向けるようにしてくれる上司の寛容さに感謝している。結果、はたらきやすさにもつながっている。色々なパワーを持っている方との出会いや、その方と関係機関とをマッチングできるところはC S Wならではの醍醐味。 つながりがつくれること(i) が楽しい。
15	I	係長	その人自身に興味、関心をもつ(b) 。対ヒトとしてこの人ってどういう人なんだろうと興味を持つ姿勢が大事。	社協の中にはボラセンや成年後見等、色々なセクションがあるが、いずれも対象は地域にフォーカスしている。長くいると、住民Aさんはこの部署では厄介なヒトでも、こちらの部署では貢献してくれている、とったケースも出てくる。そうしたことで地域を多角的にみることが出来る。一方的な見方ではなく、非常に面白い。 社協独自の地域との長いつながり(i) により、人間味のある対応ができる。これは社協ならではの魅力と思う。

インタビューの分析明細(9/11)

No.	社協	役職	相談対応する上で、心掛けていること	この仕事やってよかったエピソード
16	J	担当	<p>困りごとに寄り添いながらじっくり話を聴く(b)。それにより本人が気づくこともあるし、絡まっていることを解きほぐしたり、悩みの根幹部分の解決にもつながっていく。自身の選択肢も増やせるように話を聴いていく。相談件数：60 - 70件/月。プラスなんでも相談（電話受付、別回線）という機能あり。トータルで100件/月前後の相談件数チラシ、HP、区報で周知している。墨田区は区内（特に関係機関内での）社協の認知度が高い。民生委員が地域住民に社協を紹介するケースも多い。地域のキーパーソンと繋がっていることが最大の要因(j)。そのポイントをしっかり押さえている。周知もポイントを押さえて実施しないと意味がない。ボランティアフォーラムで（社協メンバーに）講師をお願いしたりして認知度を高めている。ここ最近で認知度が高まった理由は、コロナ時の貸し付け金業務で問い合わせが殺到し、社協の認知度が一気に高まった。出張プラットフォームというのを実施している。とにかくヒトのいる地域に自ら入っていくことが秘訣。</p>	<p>この仕事やってよかったエピソード 今回の重層支援の活動を通して、墨田区厚生課とのつながりがとても増えた。これまでに行政との連携でここまでの経験はしてこなかった(21)。役割分担、それぞれの企業体の得手不得手をよく踏まえた上で、お互いにやるべきことを上手く棲み分けし、一緒になって現場をつくっていく一体感がとてもある(j)。一方で地域の方が喜んでプラットフォームに来られるのを見たり、肌で感じられるのはこの仕事の大きな喜び。区、社協、住民間での親睦会も頻繁に実施している。</p>

インタビューの分析明細(10/11)

No.	社協	役職	相談対応する上で、心掛けていること	この仕事やってよかったエピソード
17	J	担当	—	区と社協でできることがお互いに違うので、その辺りはお互いを上手く使いあって活動している。 連携と協力(j) 。プラットフォームが出来てよかったという声を聞くと非常に嬉しい。
18	K	係長	クライアントの現在・過去・未来を大切にしている。中でも過去が一番重要。 どういう風に生きてきたのか(5) 、未来ではどういう風になりたいのか。3年先を見据えて、今ちょっとはみ出してやった方がいいのでは、という現在の立ち位置も重要。	コーディネータはケアリングの考えがベースにあり、看護師に近い。経験をいただいて人間力を高めることが大事。「コミュニティ キャバ嬢」、 ご指名いただいております、的な見方をしている(a) 。施設の顔として色々な側面を持っている。社協の看板を背負ってやっている。
19	K	担当	社協の職員として、社協の案内もしつつ、何かあった時に社協でやってくれるように他の事業のことも 勉強しながら進めている(f) 。相談対応では 民生委員や関連機関ともコミュニケーションをよくとって、情報を共有するようにしている(21) 。窓口を広げられるようにしている。	サロンによっては20周年を迎えたものもあり、当初は前の担当者の名前を聞かれることが多かったのが、最近では「○○さん」と 名前があがってくるのが増えて喜びに繋がっている(a) 。

インタビューの分析明細(11/11)

No.	社協	役職	相談対応する上で、心掛けていること	この仕事やってよかったエピソード
20	K	担当	<p>「社協の遠藤です」を元気よく言う。現在、2年目になって、地域活動の参加者の方々が認知してくれるようになったのが嬉しい(a)。社協の人がきたと思われているので、その分、責任をもって対応するようにしている。ひきこもりの相談は人間関係の話が多い。ソーシャルワーカーとして、客観的に一定の距離はちゃんと置くようにしている。「分からないから教えてほしい」というスタンスから入ると住民の方が色々教えてくれる(17)。若い子がいるから助けてあげなきゃ、という雰囲気を出すことも大事。</p>	<p>どこに聞いたらいいか分からないが「〇〇さん」に聞いてみたら、という方が増えてきたのは嬉しい(a)。自転車等で区内を移動する際に他のイベント等と一緒にした参加者に声をかけられる機会が増えてきたのが嬉しい。</p>

ソーシャルアクションアカデミー2024 活動報告資料について

本資料は、「ソーシャルアクションアカデミー」の参加者である、企業人・NPO職員・学生などのグループが作成した、“ソーシャルアクション”の成果物です。本資料を引用される際は、出典について、以下の例を参考に記載いただきますようお願いいたします。

1. 資料のフッタにコピーライトを表示

【記載例】

©ソーシャルアクションアカデミー
©Social Action Academy

1. 引用箇所末尾等に資料の出所を表示

【記載例】

資料：ソーシャルアクションアカデミー

資料：ソーシャルアクションアカデミー 2024年度活動報告書より

資料：認定NPO法人サービスグラント『ソーシャルアクションアカデミー』2024年度活動報告書より

お問い合わせ

認定NPO法人 サービスグラント（担当：岡本・柴岡）

SAA@servicegrant.or.jp

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷1-2-10

〒541-0047 大阪市中央区淡路町2-5-16 淡路町ビル8階

<https://www.servicegrant.or.jp/>

「ソーシャルアクションアカデミー」は、非営利組織とともにリアルな社会課題解決に挑戦する経験と、エキスパートによる講義やフィードバックを通じてビジネススキルを磨くことを両立する機会を提供する、超実践型アクションラーニングプログラムです。認定NPO法人サービスグラントが主催し、企業人、NPO職員、学生など多様なメンバーがグループを組み、協力者の力を得ながら、自発的に企画したアクションに取り組んでいます。