

投稿論文

地域福祉の実践方法としての対話的 コミュニケーション・プロセス構築

——コミュニティソーシャルワーカーの実践事例を通して——

金 蘭姫

関西学院大学大学院人間福祉研究科博士課程

● 要約 ●

本論文は、地域福祉専門家（CSW）はどのように地域社会とコミュニケーションをとりながら、地域住民の地域福祉活動を支援しているのかについて質的研究をしたものである。

その結果、CSWは自ら地域社会に出向き人々と日常のコミュニケーションを重ねることにより地域住民と信頼関係を築き、地域社会に関する詳細な日常的知識から専門的知識を蓄積し、様々な地域福祉活動を生み出してきたことがわかった。さらに長い間のCSWと地域社会間の対話的コミュニケーション過程は佐藤（学）のいう「学びの実践」の過程でCSW自身を含む地域住民の主体形成をもたらし、図1（本文参照）のように地域社会が自ら福祉問題に取り組んでいく体制を生み出してきたのである。このような地域社会の地域福祉活動体制を基盤とし、CSWは図2と3（本文参照）のように対話的コミュニケーション・プロセスを構築することにより地域住民による地域福祉活動を支援している。

● Key words : 対話的コミュニケーション, 地域福祉専門家としてのコミュニティソーシャルワーカー, 地域住民による地域福祉活動

人間福祉学研究, 3 (1) : 107-122, 2010

1. はじめに

今日の地域福祉は地域福祉計画の策定過程において地域住民参加など行政の政策過程に直接民主主義の手法の導入がよく見られるようになった。そのねらいは地域住民がその地域社会における福祉問題解決過程へ自治的に参加¹⁾することにあると思われる。その一例として、地域福祉計画の策定過程におけるワークショップや懇談会、パブリックコメントなど様々な方法を用い、地域住民の意見を取り入れることなどが挙げられる。また市町村における地域福祉計画の策定過程で「地域福祉とは何か」などのテーマで勉強会や研究会を

開くことがよく見られる。この過程を通して、地域福祉に関する人々の認識変化や地域住民との話し合い過程の重要性は多くの人々に認識されるようになってきている（牧里2007：63-86）。

社会福祉実践²⁾はコミュニケーションから始まるといっても過言ではないだろう。研究分野において社会福祉とコミュニケーションに関する内容をみると、介護現場や生活保護支援現場で、現場マネジメントで、社会福祉施設で、社会福祉援助技術現場実習の教育現場におけるコミュニケーション技術・能力というテーマの研究が多く見られる。つまり、問題解決という共通の問題意識をもつ支援現場での専門家と利用者(実習者を含む)

とのあいだのコミュニケーションに関する研究が主である。

では、地域福祉においてはどうか。つまり、地域福祉専門家にとって、現に福祉問題を抱えておらず、地域福祉の担い手として想定されている地域住民を含む地域社会とのコミュニケーションはどのような意味をもっているのだろうか。もちろん、地域福祉実践³⁾でのコミュニケーション能力は、コミュニティワーカーのもつ一つの技術とされている。

本論文においては、地域福祉専門家の能力としてコミュニケーションをとらえるだけではなく、山脇（2004：131）のいう「公共性を現実の人間行為と隔絶した理想郷としてしまわないためにも、公共性が人々の『コミュニケーションによって創出される公共世界』と密接に関連したもの」としてとらえる。つまり、地域福祉専門家はコミュニケーションによって地域福祉にかかわる公共的空間を形成するのである⁴⁾。言い換えれば、地域福祉専門家は地域社会において地域福祉という共通世界を形成するということである。

本論文は、このようなコミュニケーションをキーワードとして用い、地域福祉専門家（組織・団体も含む）がどのように地域社会とコミュニケーションをとりながら、地域住民の地域福祉活動⁵⁾を支援しているのか、について明らかにすることを目的とする。

2. 調査研究方法

まず、コミュニケーションをキーワードとして用いる理由について、一つは地域福祉専門家の実践全体に共通に貫いている行為がコミュニケーションだからである。地域福祉専門家は「個別事例への援助と地域社会への働きかけを統合的に扱うことが求められ」（田中 2008：12）しており、またその実践は直接的な対人援助の分野のみならず、住民の参加と協力をえること、そして地域福祉計画づくりにも必要である（大橋 2002：10, 2005：

16）。このように地域福祉専門家は異なる様々な場面をその実践の場としており、それを一貫してとらえるためにはコミュニケーションをキーワードとして用いる必要がある。

もう一つ、上記でふれたように、地域福祉専門家は質的に異なる様々な場面⁶⁾において実践しており、そして各場面はお互いにつながりをもって地域福祉実践の全体をなしているのである。つまり地域福祉専門家の実践は個別援助の場面や地域住民とともにする場面、地域福祉政策の場面などにおいて、場面ごとに相応しいコミュニケーションのとり方と技術が求められるだろう。しかし、各々の場面はつながりをもつ有機的で動的なものとしてとらえられなければならない。したがって、本研究では組織的・有機的・動的という基本原理（石井 1993：7-8）⁷⁾をもつコミュニケーションをキーワードとして用いる。

本研究は、地域福祉専門家と地域社会もしくは地域住民とのあいだで日常的に交わされているコミュニケーションを研究対象としている。これはコミュニケーションがまさしく今交わされているその現場に密着した観察を要する。この意味から本研究では「対象者と生活と行動をともし、五感を通した自らの体験を分析や記述の基礎におく」（佐藤 1992：131-132）参与観察法を用いる。また、佐藤（1992：111）が述べたように、参与観察法による調査研究の結果に対する信頼性の問題が指摘されているが、客観的で科学的な技法は調査対象の調べようとしている本来の問題や対象を間違いなくとらえているという妥当性に適しているとはいえない。したがって、本研究の対象を正確にとらえるために、調査方法において妥当性に重点をおく必要があり、参与観察法⁸⁾による調査を行った。

調査現場は、大阪府のコミュニティソーシャルワーカー（以下「CSW」と称する⁹⁾）配置事業のモデル事業を実施しており、多くの研究会や厚生労働省などの視察を受けている A 市社会福祉協議会（以下「A 市社協」と称する）とその CSW を対

象とし、2008年7月14日から2009年3月末にわたって実施した。それ以降不明な調査内容の確認や質問そして不十分なところは随時CSWにインタビューして補っている。また、調査過程で得た情報の信頼性を高めるために、個人プライバシーと関連する内容の確認のために、インフォーマントであるCSWのチェックを随時受けた。

調査記録について、佐藤(1992:171-201, 2002:156-217)の方法を参考とし、休憩時間と終了後すぐ地域の喫茶店や神社のベンチでなるべく詳細に書き留め、後にそれを清書し同時に分析と質問を書き加え調査記録として時系列にまとめていくという作業を行った。

データ分析方法について、佐藤(2002:317-322, 2008:15-31)のデータ分析方法を参考にした。まず、CSW内部のコミュニケーション、CSWと地域住民とのあいだのコミュニケーション、CSWと利用者とのあいだのコミュニケーション、CSWと他職種とのあいだのコミュニケーション、そしてCSWと行政間コミュニケーションを基準にその調査記録を脱文脈化した。次いで、CSWと地域住民間コミュニケーションの場面を選び出し考察した。その結果、見えてきたCSWと地域住民間のコミュニケーションの特徴についてより明確に説明できる場面を本研究の事例として選び直し、それらの場面を取り上げ再文脈化し考察した。

社会福祉協議会のCSWについて、2007年大阪府「いきいきネット相談支援センターコミュニティソーシャルワーカー(CSW)事業」によると「民間活動の組織化等を通じて地域ケアシステムのネットワーク形成を促進するとともに個別課題を地域課題として地域福祉計画に反映させるため、主に地域福祉活動計画に基づき支援する役割を担う」と定義されている。この定義について、加納(2003:101-103)の地域福祉活動の支援者として、高田(2003:25)の福祉計画の策定の推進者としてのコミュニティワーカーという視点から見ると、CSWは地域福祉の専門家としてとらえ

られている。

本論文では、地域住民による地域福祉活動にかかわるCSWの実践範囲に限定して論じ、その他は他日を期することにした。

3. 地域福祉におけるコミュニケーションの意味

3.1. コミュニケーション

コミュニケーション(communiation)の語源には、元来、他者と共に何物かを分かち・共有するという意味を含んでいる(早川ほか1979:12-13)。

コミュニケーションとは、cooley(1970[1909]:56)によれば「それを通して人間関係が存在し、発展するメカニズムが意味され」ている。つまり、「空間をとおして心の象徴を伝達し、時間においてそれを保存する手段と結びつくあらゆる心の象徴」である。コミュニケーション(岡部1973:7-8)はその多様性と多面性により明確に定義しにくい、表現と伝達という二つの側面をもっており、伝達においては記録という機能が期待される。また、いわゆる実証的研究においてコミュニケーションを伝達とみなし、その効果や能率に関する技術的研究の傾向が多い(岡部1973:6)。一方、会話や対話などの「語り」を中心とする表現(非言語を含む)の側面においては、岡部(1973:12)によれば、伝えようとする一定の意図は必ずしも常に明確にあるとは限らず、その明確さの度合いには種々な段階があり、極端な場合、目的意識を全く欠いたコミュニケーションも想定できる。言い換えれば、人々は日常のコミュニケーションの中で社会の出来事について「とりとめもない話」や「問わず語り」に語り合う過程で自分と他者の反応の一致の「共有」を行い、その結果として「共有世界」を作り出す(池田2000:6)のである。

このようなコミュニケーションには、相互にあるいは少なくとも一方が他方の表現を理解することが必要である(岡田1998:4)。その理解には、

相手の主観の状態を想像し読みとる心の物語的把握と事柄における一致としての事柄の物語的把握との二通りがある(岡田 1998:5)。特に「表現者とその理解者の生きる能力、コミュニケーション能力に大きな差があり、両者の生きている世界が同じではない場合には、心の物語的把握が不可欠」(岡田 1998:6)である。また、それは「あらゆる人間理解の、それゆえ、あらゆる人間関係の基盤」をなすもの(岡田 1998:5-6)である。しかし、他者の主観は簡単に読み取れるものではない。また、事柄における一致を打ち立てるためには対話者のあいだには物語を共有するための過程が必要であろう。ここに、日常生活の中で語り合うという過程として日常のコミュニケーションの意義があると思われる。特に、それは日々変わっていく地域社会について明確に把握し、知識を蓄積すべき地域福祉専門家にとってより大きな意義をもつだろう。

3.2. 地域福祉でのコミュニケーション

社会福祉実践は専門家と利用者のあいだのコミュニケーションから始まるといっても過言ではないだろう。仮に社会福祉実践は人々の生活問題を解決するために営まれるとすれば、社会福祉の専門的知識・技術や情報の伝達といった道具としてのコミュニケーション(早川ほか 1979:16-17)(岡田 1998:1-2)がその主流をなしているといえる。

地域福祉においては、専門家と利用者という関係に加え、専門家と地域福祉の担い手としての地域住民という関係が想定される。前者のコミュニケーションと後者のコミュニケーションは質的に異なる。つまり、福祉問題は自分のことであると認識している利用者とのコミュニケーションのとり方と、福祉問題は自分のことではないという意識をもっている地域住民とのコミュニケーションのとり方は違ってくる。後者の場合、地域福祉専門家は岡田(1998)のいう心の物語的把握で地域住民のコミュニケーションを理解する必要がある。

さらに、地域福祉の担い手として地域住民の心を動かし、地域住民が主体的に行動を起こし、継続的に地域福祉活動を行っていくように支援するというコミュニケーションは、地域福祉専門家にとって不可欠な能力であろう。

地域福祉の実践において、地域住民の主体形成(大橋 1986)や地域社会での福祉課題に対する共通性(右田 2005)、そして連帯感と共同性に基づくボランティア活動の必要性(野口 2008)は強調され続けている。

上記のように、地域福祉には共同性と連帯性が必要である(金 2007:102-104)。さらに、その共同性と連帯性を超え、地域社会において誰にでも開かれている地域福祉の空間形成が必要になる(金 2007:104-110)。そこに地域福祉専門家の存在意義があるのではないだろうか。つまり、地域福祉に対する地域住民の主体性が形成され、人間はいずれ老いていくという共通性以外の課題について共通認識をもつことができ、さらに地域社会の課題を自分のことのごとくとらえて地域福祉活動に自治的に参加していくように、地域福祉専門家は地域社会(地域住民もしくは個人を含む)を支援することである。

そのため、地域福祉実践と地域福祉活動の場において、地域福祉専門家と地域住民とのあいだで交わされる地域福祉に関するコミュニケーションの内容において大きな差をもち、生きている世界が違うもの同士がお互いのコミュニケーションを理解するための過程は常に形成されている必要がある。また、地域福祉専門家は地域住民と地域社会の福祉問題を共有し、地域住民が地域福祉活動に自治的に参加するようなコミュニケーション過程を構築しなければならない。

まず、対話的コミュニケーション¹⁰⁾について整理してみたい。この言葉は教育学の研究分野で多く見られる。ここでは、社会学と教育学から引用し、対話的コミュニケーションを次のようにとらえる。①「対面的回路」あるいは「パーソナル回路」(竹内 1973:115-117)をその媒体とし、②非

言語的コミュニケーションを含む「語り」を通して意味を構成し、その意味の語りを通して関係を構築する（佐藤 1995：73）ものとする。また、③このような対話的实践は対象との対話、自己との対話、他者とのコミュニケーションをその領域とする（佐藤 1995：72-74）。特に、他者とのコミュニケーションにおいて、その対話での表現は心の物語的把握を基盤とし、事柄の物語的把握と両方において理解される（岡田 1998：4-15）。

上記のような対話的コミュニケーションを地域福祉実践過程において解釈すると、地域福祉専門家がその専門的対象である社会福祉および地域福祉に関わる制度的・政策的福祉サービスといった基本的専門知識に向き合う自己との対話と同時に地域社会（他者）と対話しながら、福祉問題を解決していくことをいう。特に地域福祉専門家は、その実践のあいだ絶え間ない、直接に顔を合わせた、地域社会との対話（地域福祉実践に関する自己との対話も含む）により、地域社会を刺激し、地域社会の反応に自己も刺激される。そして地域社会との対話により、地域福祉専門家は日々変わっていく地域社会に関する詳細な情報（たとえば福祉または福祉活動についての住民認識、近隣しか知らない個人的情報など含む）について専門的視点をもって分析（潜在的福祉問題かどうか、事業の成果、地域社会もしくは住民間の力関係、地域住民の思いなど）し、その結果を地域社会に関する専門的知識として蓄積していく。その蓄積された地域社会に関する専門的知識をもとに、地域福祉専門家は地域住民自らがエンパワーメント¹¹⁾し、地域福祉活動を営むように支援することである。このような一連の地域社会との対話的コミュニケーションにおいて、その循環性と継続性を確保していくのが地域福祉専門家の役割であろう。

4. 地域福祉実践における対話的コミュニケーションの仕組み

地域福祉専門家（組織・団体を含む）はどのように地域社会と対話的コミュニケーションを図り、どのようにその応答（地域住民による地域福祉活動への支援）を行っているのかについて、A市社会福祉協議会（以下「市社協」と称する）のCSWの地域福祉実践を事例として取り上げ考察したい。

4.1. 対話的コミュニケーションによる信頼関係の形成

まず、対話的コミュニケーションを円滑にとるために、地域福祉専門家と地域住民はどのような関係を築いているのだろうか。

場面（イ）

また、活動者は「どこどこでMさんをみかけたよ。元気そうだったよ」と世間話をしはじめる。この会話の中にCSWは「あの人ですか。以前ゴミ処理に関する福祉サービスを受けた人ですね」といい、すぐに活動者らの会話に入っていく。活動者の話の合間に、CSWは「そうですね」「そういう方なので」「そうした方がいいですね」という応じ方を入れながら、活動者と円滑にコミュニケーションをとっている。このようなCSWの様子を見て活動者は「ずっと前の話なのによく覚えている。地域社会についてよく知っており、些細なことまでよく覚えているよね。本当にKさん（CSW）には感心するよ」と話す。CSWの「福祉なんでも相談」訪問時間の終わりごろに活動者は、私（参与観察者）の方に顔を向けながら、「Kさん（CSW）は地域社会に対して一所懸命によくやってくれるから、われわれも頑張らなくちゃ、……」と話す。（2008年7月14日調査記録より）

場面（イ）から地域住民とCSWとのあいだに

信頼関係が築かれていることが読み取れる。信頼関係とは1日にして築かれるものではない。池田(2000:9-12)は「阿うん」で会話をするためにはその話題に対してお互いに共有している多くのコミュニケーション前提が必要であると述べている。場面(イ)の地域住民の会話に対するCSWの応じ方は、第三者にとってその内容の意味はわからないものである。しかし、対話者はお互いに詳細な内容にふれずとも「阿うん」で通じ合っている。つまり、これはお互いにその話題に対して多くの知識を共有しており、それは日々のコミュニケーションを交わさずには得られないものである。また、CSWは地域福祉専門家として地域社会について些細な出来事まで熟知しておかなければならないことがわかる。その日常的知識は地域住民との日常コミュニケーションをとることによって蓄積されていく。そしてCSWはその蓄積された知識を利用し地域住民とコミュニケーションを円滑にとることができる。さらにそれは地域住民にCSWに対して好感を覚えさせる。CSWは評価的の反応を示すだけでなく、感情価も高い対人的コミュニケーション(池田2000:145-148)を地域住民と日常的に交わすことにより、地域住民と信頼関係を築いている。まさしく、これは対話的コミュニケーションによる信頼関係の形成過程ともいえる。

このような信頼関係の形成はたやすいことではない。では、CSWが地域住民と信頼関係を構築することができた理由はなんでだろうか。その答えを場面(ロ)と場面(ハ)から得ることができるだろう。

場面(ロ)

(CSWの)新人時代は職員5人で、OB局長、出向1人に新人3人というメンバーだった。手本はいないし、スーパーバイザーは市職員、コミュニティワークは何かなんてわからなかった。その時いちばん頼りにできるのは住民。住民に聞くことから始めるということを知った。ボランティアスクールに来た

人、今までに社協とかかわりがあった人を手繰っていろいろな聞き出していった。モデルもなかったが、事業を作っていく中で自分自身が主体形成された。校区社協を動くものにするために、企業に目を向け、学校に目を向けた。学校に目を向ける中で、生徒から教師に視点が移っていったり、父兄も合わせてボランティア体験の機会を作ったりと、活動が広がっていった。(2003年12月7日COEのサブ研究会でのインタビュー内容)¹²⁾

場面(ハ)

「校区福祉委員になってくれるように住民個人に頼むとき、その住民に依頼した理由は何か、また、なぜその住民に依頼したか」という質問に対して、地域福祉活動者とCSWは、「地域社会で活動をしていると誰に頼んだら動いてくれるだろうというものが見えてきます」と答えていた。(2008年7月23日調査記録より)

佐藤(1995:52-53)は、「学び」という言葉は「目的的で活動的な性格、共同体的で社会的性格、および、知性的で倫理的な性格」を含意すると述べた。また佐藤(1995:72)は「学びの活動を意味と人の関係の編み直し(retexturing relation)として再認識する」と、「学びという実践は、対象と自己と他者に関する『語り』を通して『意味』を構成し『関係』を築き直す実践」であると論じている。このような学びの実践は、対象との対話、自己との対話、そして他者とのコミュニケーションという対話、三つの対話的实践によって形成されている(佐藤1995:73)。

佐藤の「学び」の観点から場面(ロ)と(ハ)を見ると、CSWは地域住民への働きかけ(コミュニケーション)により地域社会に関する詳細な情報を得ることができ、またそのコミュニケーション過程は地域住民に刺激を与え、生活の場である地域社会について考えさせた。その結果として、CSWと地域住民のあいだには、地域社会の様々

な情報に関する共有化とそれに相応しい意味ある行動が生まれてきた。つまり、CSWは地域福祉専門家として、地域住民は地域福祉の担い手として主体形成され、場面（ハ）のように地域住民自らが地域社会を組織化し、福祉問題を解決していく地域福祉活動とそれを支援する地域福祉実践が行われるようになったといえる。

4.2. 地域福祉専門家と地域住民との対話的コミュニケーション

上記でふれたように、CSWと地域住民とのあいだでの信頼関係は時間を経て、図1のように地域住民による地域福祉活動の体制化の構築へとつながっていったのである。この体制により、地域福祉専門家は地域福祉活動者¹³⁾を通して地域社会と対話的コミュニケーションを図っている。その対話的コミュニケーションの中心的な媒体は「福祉なんでも相談」である。

図1のように、A市の地域社会では校区福祉委員会と民生委員とボランティア部はお互いに協働し、地域住民の地域社会の福祉問題を発見し、解決していくという地域住民による地域福祉活動の

仕組みをもっていた。しかし、それには知り合いの範囲でしか「問題発見・解決」できないという問題があり、地域社会とのつながりのない人々にまでその範囲を広げるための仕組みが必要であったとA市社協のCSWはいう。このように既存の福祉問題発見・解決仕組みの見直しという課題を抱えていた地域福祉の実践現場と地域住民による地域福祉計画策定・実施という課題を抱えていた行政側の思いが合致し、創り出された産物がA市社協の「福祉なんでも相談」事業である。

まず、A市社協の「福祉なんでも相談」事業について概略する。その目的は2004年3月に策定されたA市の「A市地域福祉計画」¹⁴⁾重点プランに掲げられている「身近な相談窓口のしくみづくり」「地域福祉活動拠点の確保」の具体化を図ることにある。その窓口は、地域社会の既存施設¹⁵⁾を活用して、小学校区単位（計38か所）で2008年10月現在35か所設置され、約500名の地域福祉活動者が相談員として活動している。

図1と場面（二）のとおり、地域福祉活動者は「福祉なんでも相談」を通して個人とつながっている。地域福祉活動者といってもその個人にとっ

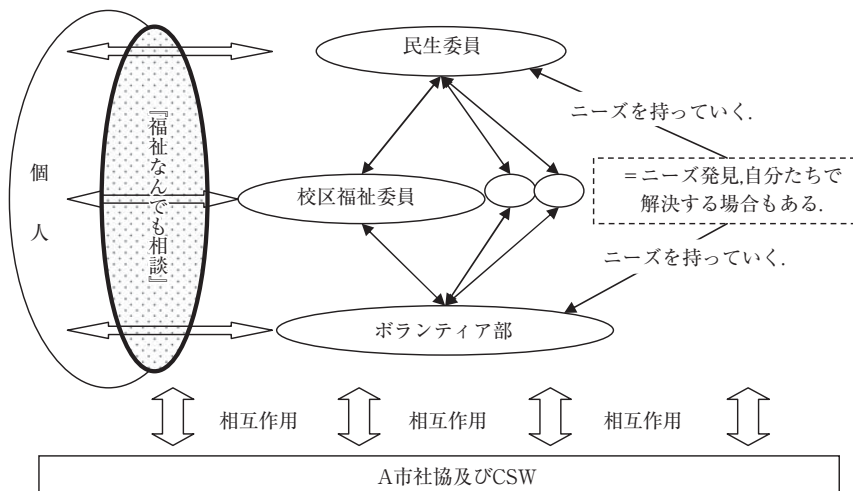


図1 CSWと地域福祉活動者との対話的コミュニケーション・プロセス

※この図はCSWが示した図に筆者が「福祉なんでも相談」と個人のところとテーマを加筆して作成したものである。

て隣人であり、同じ地域社会を基盤とする同じ生活圏に属している当事者でもある。つまり、個人はとなりの人に気楽におしゃべり感覚で自分の悩みや不安を話し、活動者はそれを少し注意をはらいながら聴き、ニーズを発見していくのである。また、それにとどまらず、地域福祉活動者は個人のメッセージを受け取り、それに対して自ら応答していくことに地域福祉活動の意義を見出している。

場面（二）

「福祉なんでも相談」の活動者（3人）はCSWに1週間の相談内容と地域社会で起こった些細な出来事までを話す。以下はその活動者の話である。今日からここ（福祉なんでも相談窓口が設置されているE自治会の集会場）で新しいサロンを始める。以前家中のごみ問題で生活ができなくて大変だったKさんは「ごみ処理リセットプロジェクト」を受け、今は大変元気に生活しておりS団体の広報誌に文章を書いているが、それもKさんその人が書いたんだろうかと疑いたくなるくらいよく書いている。実は日々付き合いの中で、歴代福祉委員会の会長であった本人の不思議な行動にまわりの人々は認知症を疑い、本人に病院の受診をすすめ、認知症であることがわかった。それで本人と家族（奥さん）とともに町の喫茶店で相談ということで話し合いをした。その相談のあいだ、本人は繰り返し一緒に地域福祉活動をしてきた1人の知人に会いたいと言っている。本人に何らかの支援をしたい。本人はこれまで地域社会のリーダー格として活動してこられた方なので、その立場やプライドを考えると既存のミニデイやサロンへの参加を勧めることができなかった。仮にそこに本人をつれていっても、それは本人のプライドを傷つけることになるし、本人も居心地よく参加することができないだろうと思った。そこでCSWへの提案として考えたが、本人のプライドを傷つけ

ず仲間に出たいという本人の希望に添えるべく、ここで本人とその知人のための居場所としてミニデイを開いたらどうか。今は「敬老の日」のイベントで大変なので、そのイベントが終わったらみな（活動者）と話し合っ始めて始めたい。最後に「どうですか」という活動者の提案に対して、CSWは「ぜひ、お願いします。頻繁ではなく1年に一回でもいいですので、……」といった。（2008年7月14日調査記録より）。

場面（二）から見るように、地域福祉活動者は、本人の立場や気持ちを配慮したうえで、その援助方法を考えている。これは活動者と本人とのあいだの関係性、つまり日常生活の中でのコミュニケーションの蓄積が窺える。この関係性を基盤とし、本人の認知症を発見し、それを「相談」というニーズと化していく。さらに本人への援助に関して、CSWに単なる提案にとどまらず、自分たちの役割を認知したうえで、今後の行為まで考えている。このような一連の行為について、三塚（1992:182-183, 1997:41-42）の言葉をかりると、暮らしの場における日常的交流と対話・協力関係＝暮らしを支える条件づくりという住民自治の基礎そのものである。地域福祉活動者による「福祉なんでも相談」は、A市の地域福祉推進の根幹をなしており、それを基盤に地域住民は地域福祉活動を営んでいる。このような地域福祉活動者を通して、CSWは地域社会で日々起こっている些細な出来事を共有している。また、福祉サービスを受け、Kさんらしい生活を取り戻し、地域社会で元気に生活しているKさんの現状を共有することにより（場面（二）参照）、CSWは活動者とともに担った福祉活動・実践の成果を把握することができ、活動者はよりよい地域社会づくりの次のステップへの励みにすることができる。まさしくこれらの一連の行為は、対話的コミュニケーションによる地域福祉活動の空間⁶⁾形成ともいえる。さらに場面（ホ）のように、地域福祉活動者は、

その活動において民主的な手続きを踏み、政治的戦略を駆使しながら地域福祉活動を営んでいるのである。

場面（ホ）

M校区の自治会長が福祉委員とともに「福祉なんでも相談」設置に関する相談にみえる。会長は「福祉なんでも相談」設置について、地域住民の同意を得ていく過程についてCSWに詳細に話す。以下は会長の話である。自治会長の独断でことを進めると地域住民の理解を得にくく、さらにことは進まないばかりか非難されるので、まず「住民皆さんがよろしいとおっしゃるならば、私も進めますが」と地域住民に意思決定権を与えるなど民主的手続きをとった。それ以前に会長本人ではなく、自治会長の味方の働きがあった。その味方は、住民のあいだで中心的な人物の意見をさりげなく窺い、その情報をもとに会長はその人の意向に沿ったやり方でことを進めていき、住民との話し合いを経て、設置決定にこぎつけた。会長の話が終わってから、CSWのサポートが入る。CSWはさりげなく「私も仲間に入れてよ」と話す。そしてCSWは「福祉なんでも相談」設置に必要な書類記入や事務的な手続きに関する情報を会長に具体的かつ詳細に伝えサポートする。（2008年7月14日調査記録により）

CSWは専門家として、また黒子の立場でそれを支援している。つまり、CSWは「私も仲間に入れてよ」とさりげない日常的言葉で地域福祉活動者の活動について評価してから、専門的な知識・情報を伝えている。このようにCSWは常に地域住民の地域福祉活動に対する評価の言葉を発していた。その理由について、「思いと気持ちだけをもってボランティア活動をしている人のその思いと気持ちを評価すべきである。そのため、決して『難しいことではありません』という言い方をしない。地域社会の再生のためにはボランティ

ア活動の継続性の確保が必要不可欠な部分だから」（2008年7月17日調査記録より）とCSWは説明する。また、地域福祉活動者は他人から評価されることにより地域福祉活動に自信をもって、次のステップへすすむことができる。

CSWは誰であれどの場面においても、相手の話をすべて聞いてから自分の話を始めた。CSWは、相手がすべての話を吐き出すよう中断させないコミュニケーションのとり方を通して住民間の力関係などM校区の状況に関する詳細な知識を得ることができた。

4.3. 関係者間の対話的コミュニケーション

地域社会には様々な団体・組織・人々が活動しているので、その関係者間のコミュニケーションが必要とされる。

場面（ヘ）

CSWはM校区の「福祉なんでも相談」開始に向けて、その設置場所であるM公民館にて自治会会長と住民1人、そして公民館の関係者と話し合う。自治会長は、最初に公民館に空きスペースがなく困っていたが、住民らが物置になっていた空間を片付けて、狭いものの「福祉なんでも相談」としては十分なスペースを作ったと微笑みながら話し、そのスペースをCSWに見せてくれた。また、校区福祉委員は「福祉なんでも相談」について、なるべく多くの人々にお知らせするためには地域の広報誌に情報を載せる必要があり、その発行時期に合わせて頑張ったとCSWに話す。会長の話が終わり、CSWが事務的手続きと必要な物品、そして費用（家賃を含む）支援体制などを説明する。その後公民館と「福祉なんでも相談」はどのようにすみわけするかについて具体的に話し合う。電気代と電話代はどうするか、そして公民館の物理的空間をどう使うかなど細かいところまでチェックしていく。その際に、CSWはそれらに関連する情報を細かく提供しながら、や

り方によって発生しうる問題について、公民館と福祉活動がもめないよう予めどうすればよいかについて詳細な情報を伝える。最後に、電話申請と必要な備品の値段調べは自治会長と校区福祉委員が、業者への電気工事依頼は公民館の関係者が、安く作製できる看板に関する下調べはCSWが担当するといった役割分担を行う。(2008年7月31日調査記録より)

場面(ハ)のように、地域福祉活動者は、活動空間を作るという福祉資源の創設を果たしており、自ら活動役割を分担している。これがまさしく自治的に行っている地域福祉活動過程ではないだろうか。

CSWは、すべての関係者を現場に集めて、現場を直接見ながら話し合うというコミュニケーションのとり方をいろいろな場面において鉄則として行っていた。これは、CSWの個別援助場面においても行われた。例えば、小学生の母親(生活保護費受給)の問題について地域住民から情報を得たCSWはその母親と子どもの小学校担任教師、そして市役所の生活保護課の担当役員を集め、顔を合わせて話し合った結果、生活保護課からは「もっと働きなさい」、学校側からは「もっと子どもの面倒を見なさい」と同時に言われた母親はパニック状態に陥っていることが判明した。結論として子育ての方が優先すべきことをお互いに理解、合意して母親の問題は解決された(2008年7月17日調査記録より)。また、様々な人や組織が活動している地域社会では必ず揉め事が起こるので、その関係者の間で揉め事が起こらないよう、CSWは関係者に専門的知識と詳細な情報を伝え話し合う必要があると話す。

場面(ト)のように、地域社会での地域住民による地域福祉活動への支援には、福祉関係者間の連携的活動は不可欠であり、それを図っていくために、CSWは「福祉なんでも相談」窓口設置の際にお互いの顔が見える話し合いの場を必ず設けて

いる。

場面(ト)

K校区の「福祉なんでも相談」開始に向けて関係者顔合わせをK自治会集会所にて行った。参加者数21名(うち相談委員16名)で、その内訳は担当CSWと自治会長、民生委員、福祉委員、行政側として地域福祉課、障害者福祉課、高齢介護課、健康づくり推進課、生活福祉課などの担当者、社会福祉事業者である地域包括支援センターの校区担当者、子育て支援センター(地域支援保育士)の校区担当、そして障害者作業所などである。まず、CSWはこの場の趣旨について説明し、参加者一人一人に自己紹介をお願いする。相談員と関係者は一人一人挨拶と自己紹介を行う。これに加えて関係者は連絡先(主に電話番号)、場所、業務内容(具体的な福祉サービス)を説明し、パンフレットなど情報誌を参加者に配る。(2009年3月2日調査記録より)

場面(ト)から、お互いの顔が見えることによって連携しやすい環境になっていることと、地域福祉活動は、その地域社会で実践している地域福祉専門家らによって支援されていることが窺える。地域社会において実践・活動している様々な福祉職の関係者が一堂に会するのはたやすいことではない。このように地域社会において様々な福祉職の関係者とのよい関係を確保し、全体的に連絡調整、支援していくのがCSWの役割である。

5. 地域福祉実践での対話的コミュニケーション・プロセス

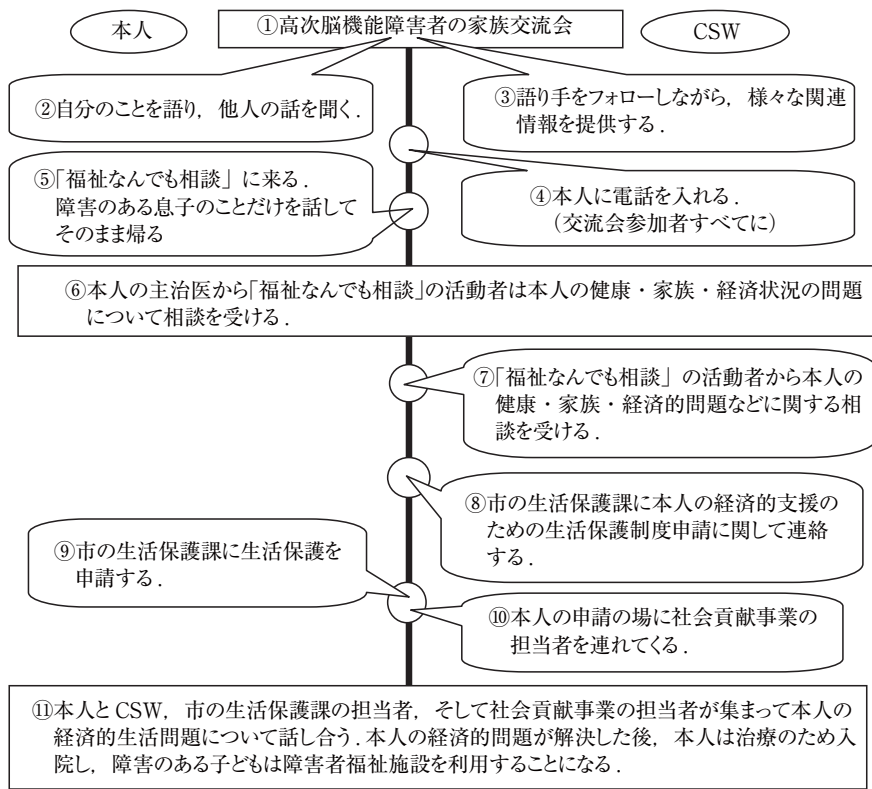
前章で明らかになったように、CSWは地域福祉活動者(主に福祉なんでも相談)を通し、地域社会とコミュニケーションをとり、地域社会に関する日常的知識を得ている。また、地域福祉活動者は、地域福祉専門家の支援を得ながら、地域社

会の福祉問題に取り組んでいる。図1のように、地域福祉にかかわる空間が形成されているのである。場面（イ）のように、その空間には地域福祉専門家と地域福祉活動者との信頼関係が構築されている。この空間を基盤として、CSW はどのような地域福祉実践を行っているのかについて、一例を挙げて考察したい。

図2は、CSW と本人とのあいだのコミュニケーション・プロセスを時系列にまとめたものである。そのプロセスをより抽象化し、発信者にとっての専門的知識と発信者にとっての日常的知

識（非専門的知識）に分類してみると、図3のようにあらわすことができるだろう。図3のようにCSW が最初に発信した専門的コミュニケーションは本人と「福祉なんでも相談」、医師、そして活動者などの様々な日常のコミュニケーションを経てブーメラン¹⁷⁾のようにCSW に戻ってきている。その過程で自ら問題解決を取り込もうとする本人の積極性ととともに、地域社会の中で問題共有化とその解決策を模索しようという行為などがブーメラン効果¹⁸⁾としてあらわれてきた。

図2についてより詳細に考察してみると、「高



コミュニケーションのプロセス

※これは、2008年7月31日の調査記録で、市役所の相談室にて三者顔合わせ話し合いの場に

CSW とともに参加して得た情報とCSW へのインタビューから得た情報をもとに作成した。

※数字はコミュニケーションの流れの順位をあらわす。

➡ CSW の対話的コミュニケーションの流れ ○ 対話的コミュニケーションの内容

□ 事柄の転換点

図2 地域福祉実践におけるCSWの対話的コミュニケーション・プロセス

次脳機能障害家族交流会」は、地域社会の個別事例から CSW が関連する行政部局、団体・組織、病院に呼びかけ、準備会を経て家族交流会へと組織化したケースである。したがって、図2の展開以前に CSW と地域社会との対話的コミュニケーションは存在しているのである。

家族交流会の終了後、CSW は本人とのつながりを確保する形で個人的に電話を入れる。本人は交流会への参加と CSW の電話などにより、自分が抱えている問題解決の糸口を「福祉なんでも相談」を訪ねたりしながら探りはじめる。その糸口は地域社会から出てきたのである。それは本人の担当医師と地域福祉活動者とのあいだで交わされた日常的知識による。医師は地域福祉活動者の存在とその役割を知ったうえで、その活動者へ情報伝達（本人が抱えている問題）を行い、その内容を聞いた活動者は自ら解決できない事柄として判断し、CSW へとつなげていった。これらの日常的知識が専門的知識（CSW に）へとつながっていく、これ自体が地域社会の自治の始まりではないだろうか。言い換えれば、地域社会の一員として医師と活動者は、他人のことを世間話として終わらせず、誰もが住みよい地域社会づくりために自ら福祉問題を解決していったといえる。CSW は本人を生活保護制度へつなぐと同時にその制度の問題点、つまり本人の現実的生活と保護

費受給までの時間的隔たりを解決するため、経済的支援を目的とする「社会貢献事業」の担当者を入れての話し合いを行い、問題解決に導いているのである。図2のその内容は違っても、対話的コミュニケーション・プロセスは本人が地域社会で生活している限り続くだろう。また、福祉の側面において本人の生活の継続性を確保していきけるように支援していくことが CSW と地域社会の対話的コミュニケーション・プロセスである。さらに、そのプロセスは、地域社会の人々の生活保障のため、循環的で継続性を保つ必要があり、そこに CSW の存在意義があるだろう。

6. おわりに

本論文では、地域福祉の実践方法として地域福祉専門家による地域社会との対話的コミュニケーション・プロセス構築についての考察を目的に A 市社協の CSW を研究対象とし、佐藤の参与観察法により調査研究を行った。その結果として、CSW は地域福祉活動者（主に「福祉なんでも相談」）を通し、地域社会とコミュニケーションをとり、地域社会に関する日常的知識を得ている。また、地域福祉活動者は、地域福祉専門家の支援を得ながら、地域社会の福祉問題に取り組んでいる。図1のように、地域福祉にかかわる空間が形成さ

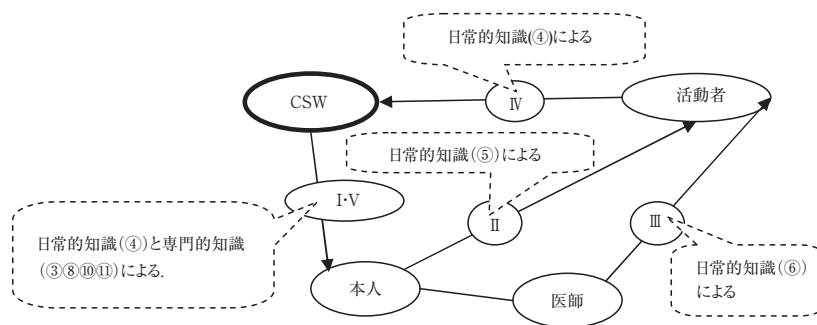


図3 対話的コミュニケーションによるブーメラン効果

※この図は、図2を抽象化したものである。

※（ ）内の数字は図2の対話的コミュニケーションプロセスの番号である。

※ I II III ……は出来事の流れの順位である。

れているのである。その空間は、地域福祉専門家と地域福祉活動者との信頼関係をその基盤としているのである(場面(イ)参照)。このような空間を基盤として、CSWは図2、図3のように、地域福祉実践を営んでいるのである。

長い間のCSWと地域社会との対話的コミュニケーション過程は、佐藤(学)のいう「学びの実践」の過程でCSW自身を含む地域住民の主体形成をもたらし、上記のような地域福祉の空間形成の基礎になったといえる。

また、CSWによる地域福祉活動の支援方法の特徴について、次のように六つにまとめることができる。一つ、CSWは自ら地域社会に出向き、個人を含む地域社会との日常のコミュニケーションを交わすこと(場面(ロ)・(ニ))。二つ、その過程で地域社会に関して些細な出来事まで日常的知識を蓄積していくこと(場面(ハ)以外すべての場面)。三つ、常に日常的言葉で地域福祉活動を高く評価していくこと(場面(ホ))。四つ、常にどの場面においても相手の話をすべて聞いてから自分の言葉を発信する。つまり話の主導権は地域住民にあるということ(場面(イ)・(ニ)・(ホ)・(ヘ))。五つ、あらゆる実践場面において鉄則としてすべての関係者の顔を合わせてその現場でその状況を見ながら話し合うこと(場面(ロ)・(ハ)・(ト))。六つ、必ず組織間に葛藤が生じないように、連携のための専門的知識を伝えていくこと(場面(ヘ)・(ト))などがある。このような地域福祉実践を通して、CSWは連鎖的に対話的コミュニケーション・プロセスにより地域福祉活動を支援していたのである。

本研究は、CSWの地域福祉実践における対話的コミュニケーションの重要性とその概念の提示、今後CSWの実践モデル構築に向けての一步として意義がある。

しかし、本研究は卓越的なA市社協のCSWを対象とする事例研究であり、その結果を一般化するにはまだ無理があるだろう。また、CSWの実践過程における日常的知識から専門的知識への過

程が十分に説明しきれていない。そして重要なキーワードの概念整理が精練されていない。更なる多くの事例研究が蓄積されていく必要がある。これらの点を今後の研究課題として取り組んでいきたい。

注

- 1) ここでは右田(2005:24)の参加としての①自助的協働活動への参加。②援助・サービス供給活動への参加。③政策決定・計画立案への参加。④組織的圧力行動への参加などを参考にする。
- 2) 本研究においては、社会福祉実践について、Bartlett(1989[1970]:194)の「ソーシャルワークは、ケースワークとして知られてきているものをおして、個人を理解し、感情移入していくこと—そこにソーシャルワークの本質的な特質がある—を含めてきている」という意味として用いる。ここでの個人というものは何らかの福祉問題を抱えている個人をさす。
- 3) 地域福祉専門家は、現に福祉問題を抱えていないが、地域社会での活動を通して共通世界として公共的空間を形成し、地域福祉活動を営む地域住民(組織・団体を含む)にも第一義関心(Bartlett 1989[1970]:141)を向け、コミュニティワークを調整活動の一レパートリー(Bartlett 1989[1970]:196)としてではなく、地域住民の地域福祉活動への支援を中心的実践とする。地域福祉実践とはこのような地域福祉専門家の行為を意味する。
- 4) 詳細内容については、金蘭姫(2007)を参照されたい。
- 5) 本論文では、地域福祉の専門家が営む行為を地域福祉実践と称し、主に地域住民が営み、地域福祉とかかわる行為を地域福祉活動と称する。なぜならば、地域住民は地域社会の主人公として地域社会の福祉問題を自治的に取り組んでいく立場で地域福祉にかかわっており、これを専門的に支援する立場でかかわっている地域福祉の専門家と地域住民の行為を区別しておくためである。また、地域福祉活動を営む地域住民を地域福祉活動者(活動家とは区別する)もしくは活動者と称する。
- 6) ここでの様々な場面とは、ひとつの事例における様々な場面を意味することより、様々な事例の全体における様々な場面をさしている。
- 7) これ以外、無意識及び意識の両レベルで成立、不

- 可逆的、適応の性格などがある。詳細な内容については石井（1993：7-8）を参照されたい。
- 8) 参与観察法において、調査者とインフォーマントとのあいだに信頼関係を築いているのか、は重要である。最初に調査者は自主実習生としてA市社協に入り、インフォーマントであるCSWとコミュニケーションを重ねるにつれ、また調査記録の内容により、CSWから信頼されるようになった。そして、調査者は常にCSWと行動を共にしあらゆる実践現場に参加し、調査研究を行うことが許された。調査現場参加方法については佐藤（2002：219-281）を参考にし、特にCSWのコミュニケーションの流れが不自然に変わったり途切れたりしないように、調査者は実践現場において質問と意見をしなかつた。
- 9) A市社協の実践現場において、コミュニティソーシャルワーカーはCSWと呼ばれており、本論文では実践現場に従いCSWと表記する。
- 10) コミュニケーションの媒体によってマスメディアコミュニケーションとパーソナルコミュニケーションに分かれるが、本論文において、特に対話的コミュニケーションを用いたのは、人と人が顔を合せて会話することによって関係性を構築するという点を強調するためである。
- 11) Fischer（1990）によると、「参加型民主主義の拡充に貢献してきた社会運動の努力は典型的にエンパワーメントとセルフ・ヘルプという言葉で表している」（1990：356）。そしてエンパワーメントとは、「人々が彼らの目標を達成するためには何をすべきか、そしてその方法について自ら意思決定できるように、人びとに資源を提供する政治的プロセスとして」（1990：357）言及している。さらにこのようなエンパワーメントを促進するに欠かせないことは、「人々が自分らの日常的な言葉で問題を提出し、彼らにとってどのような課題が重要であるか決定するに助けになる制度的条件を創造すること」（1990：369）である。
- 12) 2003年12月7日13:00～17:30、梅田アプローズタワー13階会議室にて、関西学院大学社会学部COEのサブ研究会がコミュニティワーカーを対象に行ったインタビュー内容である。これは、本研究の対象であるCSWと同一人物の言葉である。より詳細な情報については牧里（2003）を参照されたい。
- 13) 本論文において、地域福祉活動者とは、地域福祉にかかわる活動を営んでいる地域住民をいう。民生委員であれ校区福祉委員であれ、いわゆる登録・有償ボランティアであれ、内容的に同じく地域福祉と関わりをもっているという意味を強調するために「地域福祉活動者」と統一して称することにする。
- 14) 調査対象であるA市社協を特定できないようにそれと関連する固有名詞をイニシャルで表記した。
- 15) 既存施設とは、公民館、図書館、福祉会館などである。
- 16) ここでの空間について、Simmel（1994〔1908〕：218）の定義を引用し、「この場所と隣人の場所とのあいだには、まだ充たされない空間、実際に表現すれば無が存在する。これらの両者が相互作用に入った瞬間に、両者のあいだの空間は充たされ、活気づけられるように思われる」。
- 17) ここでのブーメランとは、福祉問題がいくつかの専門的知識を経ても解決できず、元に戻ってくるという盪回しの意味ではなく、必ず「正」のブーメラン効果を伴って戻ってくることをさす。
- 18) 「ブーメラン効果」の用語は、様々な分野において本人にとって「負」として戻ってくるという意味合いで使われている。ここでは紙面の制限によりそれについて具体的に論じず他日に譲りたい。暫定的に、地域福祉実践における「ブーメラン効果」とは、地域社会の主体性及び自治力の向上と、専門的介入のよいタイミングなどの実践状況の「正」の成長として使うことにする。

参考文献

- Bartlett, Harriett M. (1970) *THE COMMON BASE OF SOCIAL WORK PRACTICE*, National Association of Social Workers (小松源助訳(1989)『社会福祉実践の共通基盤』ミネルヴァ書房)。
- Cooley, C. H. (1909) *Social Organization*, Schocken Books, New York (大橋幸、菊池美代志訳(1970)『現代社会学大系第4巻社会組織論』青木書店)。
- Fischer, Frank (1990) *Technocracy and The Politics of Expertise*, Sage.
- 早川善次郎・磯部成志・平野哲著(1979)「社会的コミュニケーションの研究——(その1)課題の範囲と概念の整理・検討——」立教大学社会学部研究室編『応用社会学研究』(17), 1-35.
- 池田謙一(2000)『社会科学の理論とモデル5 コミュニケーション』東京大学出版会。
- 石井敏(1993)「第1章コミュニケーション研究の意義と理論的背景」日本コミュニケーション学会橋本満弘・石井敏編著『コミュニケーション論入門』

- 桐原書店.
- 加納恵子 (2003) 「第11節 コミュニティワーカー」高森敬久・高田眞治・加納恵子・平野隆之著『地域福祉援助技術論』相川書房.
- 金蘭姫 (2007) 「地域福祉推進と『公共的空間』」『関西学院大学社会学部紀要』(102), 101-114.
- 牧里每治 (2007) 「住民参加・協働による地域福祉戦略」牧里每治・野口定久・武川正吾・和気康太編著『自治体の地域福祉戦略』学陽書房.
- 牧里每治編 (2003) 『文部科学省 21世紀プログラム「人類の幸福に資する社会調査」の研究指定研究「コミュニティワークに関する福祉社会学的研究」2003年度中間報告書』関西学院大学出版部.
- 三塚武男 (1992) 『住民自治と地域福祉』法律文化社.
- 三塚武男 (1997) 『生活問題と地域福祉——ライフの視点から——』ミネルヴァ書房.
- 野口定久 (2008) 『地域福祉論：政策・実践・技術の体系』ミネルヴァ書房.
- 大橋謙策 (1986) 『地域福祉の展開と福祉教育』全国社会福祉協議会.
- 大橋謙策 (2002) 「地域福祉計画とコミュニティソーシャルワーク」, 『ソーシャルワーク研究』28(1), 4-10.
- 大橋謙策 (2005) 「コミュニティソーシャルワークの機能と必要性」『地域福祉研究』33, 4-15.
- 岡部慶三 (1973) 「第1章 コミュニケーション論の概観」内川芳美・岡部慶三・竹内郁郎・辻村明編『現代の社会とコミュニケーション第1巻基礎理論』東京大学出版会.
- 岡田啓司 (1998) 『コミュニケーションと人間形成——かかわりの教育学Ⅱ』ミネルヴァ書房.
- 佐藤郁哉 (1992) 『フィールドワーク増訂版書を持って街へ出よう』新曜社.
- 佐藤郁哉 (2002) 『フィールドワークの技法：問いを育てる, 仮説をきたえる』新曜社.
- 佐藤郁哉 (2008) 『実践質的データ分析入門』新曜社.
- 佐藤学 (1995) 「学びの対話的实践へ」佐伯胖・藤田英典・佐藤学編『学びへの誘い』東京大学出版, 49-91.
- Simmel, Georg (1908) *Soziologie: Untersuchungen Über die Formen der Vergesellschaftung*, Dunccker & Hunblot, (居安正訳 (1994) 『社会学 (下)』白水社).
- 高田眞治 (2003) 「第3節 福祉計画からみたコミュニティワーク」高森敬久・高田眞治・加納恵子・平野隆之著『地域福祉援助技術論』相川書房.
- 竹内郁郎 (1973) 「第4章 社会的コミュニケーションの構造」内川芳美・岡部慶三・竹内郁郎・辻村明編『講座現代の社会とコミュニケーション1 基礎理論』東京大学出版会, 49-91.
- 田中英樹 (2008) 「コミュニティソーシャルワークの概念とその特徴 (特集コミュニティソーシャルワークとは何か)」『コミュニティソーシャルワーク』(1), 5-17.
- 右田紀久恵 (2005) 『社会福祉研究選書②自治型地域福祉の理論』ミネルヴァ書房.
- 山脇直司 (2004) 『公共哲学とは何か』ちくま新書.

A study of building an interactive-communication process as a way of community-well-being practice

—Through the practice case of the community social worker—

NanHee Kim

Doctoral Program, Graduate School of Human Welfare Studies, Kwansai Gakuin University

The purpose of this paper is to clarify how Community-Well-Being professionals communicate with the community and how they support Community-Well-Being activities. And this was verified by qualitative research.

As a result, the following has been understood. Community Social Workers (CSW) build up mutual trust by piling up communications with people in daily life within the community. And this enabled CSW to obtain a detailed daily knowledge and analyze it as expertise and accumulate expertise concerning the community. Based on above, CSW have invented the Community-Well-Being activities. In addition, a long term Interactive-Communications process between CSW and the community brought the local people's subject formation, including CSW, by the process of "Practice of learning" as Sato (Manabu) said. And it has invented a system that the community voluntarily works on the Community-Well-Being problem as shown in Figure 1 (see text). Base on the system of community voluntary works in the community, CSW construct an Interactive-Communications process as Figure 2 and 3 (see text) show, and support the Community-Well-Being activities.

Key words: interactive-communications, community social workers as community-well-being professionals, community-well-being activities by local populace