

A町社会福祉協議会に対する住民意識調査報告(第1報) 広報活動に関する課題と提案

| | |
|-----|---|
| 著者 | 三池 克明, 関口 昌利, 菊池 小百合 |
| 雑誌名 | 佐久大学信州短期大学部紀要 |
| 巻 | 28 |
| ページ | 1-7 |
| 発行年 | 2016-03 |
| URL | http://id.nii.ac.jp/1050/00000200/ |



論文

A 町社会福祉協議会に対する住民意識調査報告

～第 1 報：広報活動に関する課題と提案～

三池克明、関口昌利、菊池小百合
(佐久大学信州短期大学部)

Report on the attitude survey of the residents for the social welfare council of town A
— the first report: problems and suggestions about the publicity work —

Katsuaki Miike, Masatoshi Sekiguchi, Sayuri Kikuchi
(Shinshu Junior College at Saku University)

Abstract: The purpose of this study is that we analyze the opinions of the community residents about the social welfare council and clarify categories to contribute to the publicity work. As a result, some problems became clear about the publicity work. In this paper, we suggest some improvement methods about the publicity work.

Keywords: social welfare council, local community, attitude survey of the community residents

I. はじめに

社会福祉協議会は、2000 年の社会福祉法改正により「地域福祉の推進を図ることを目的とする団体」¹⁾として法的な位置づけが明示された。全国、都道府県・政令指定都市、市区町村それぞれの区域を対象として組織されており、1983 年に社会福祉事業法²⁾に市町村社会福祉協議会が規定されたことにより、社会福祉法人の法人化が進み、現在ではほぼ 100% 法人格を有している。幅広い社会福祉関係者の参加を得ることが構成要件となっており、それぞれの事業は会員の参加・協力をもって進められている。具体的な事業運営や役員体制などは、各社会福祉協議会が定める定款に基づいて実施され、法人としての自主性、独立性が確保されて事業が展開されている。地域によって必要な事業は異なり、地域住民・地域社会のニーズに応じて柔軟に取り組むことが求められ、その事業は実に多種多様なものとなっている³⁾。

現在、地方の町村においては人口減少によっておこる空き家の増加、農林業の後継者不足・衰退、就労の場の確保、行財政の健全運営等の様々な課題が明らかになっている。市町村社会福祉協議会は、地域社会で生活する住民相互のつながりを維持し、住民自身による地域福祉

活動を支え、積極的参加を促す役割を担っている。そのため、活動を遂行するには地域住民の理解と協力が重要であり、社会福祉協議会に対する地域住民の認識不足は、各種事業を実施するうえで解決すべき課題となっている⁴⁾。

II. A 町社会福祉協議会の概要

A 町は、豊かな自然環境に恵まれており、標高差が南北で約 800m ある起伏に富んだ地域で、南部は別荘地とスキー場を有する一大リゾート地の高原地帯、北部は稲作・果樹・高原野菜・畜産などの農業が盛んな田園地帯に二分される。平成 28 年 4 月 1 日現在の高齢化率は 34.1%⁵⁾、町民の 3 人に 1 人が高齢者という状況である。平成 26 年度の要介護（要支援）認定者数は約 450 人で、その内の 80% が在宅の認定者となっている⁶⁾。

A 町社会福祉協議会は、昭和 40 年代半ばに設立され、現在の代表者は町長が兼任している。理事 11 名（行政理事者 1 名、民生児童委員 2 名、保健医療福祉関連代表 2 名、日赤奉仕団 1 名、町民活動センター 1 名、福祉関連経験者 1 名）、監事 2 名（町監査委員）、評議員 25 名（住民代表、高齢者代表、学校代表、農業・商工業代表、障害代表、ボランティア代表等）で構成されている。平

成 27 年度の A 町社会福祉協議会事業計画では「ふれあいと安心のまちづくり」を目標とし、財政基盤の充実、住民参加の小地域福祉活動の推進、福祉教育の推進、ボランティア活動の推進、健康づくりと生きがい活動の推進を重点項目に置いている。主な活動内容は、①老人福祉部門②福祉活動部門③福祉教育・啓発④ボランティア事業⑤機関誌発行事業⑥生活福祉資金貸付事業⑦相談事業の 7 つに分けられる。

1. 老人福祉部門：

- ・歌の会、健康体操、手芸などのサロン活動。
- ・老人クラブとの共催による健康で生き生きと学び集える事業、花いっぱい事業の実施。

2. 福祉活動部門：

- ・リサイクル品バザーを開催して収益を地域福祉事業に還元する活動。
- ・結婚コンサルタントによる結婚相談。
- ・重度障害者、独居高齢者、生活保護受給者等の激励慰問、慰問金の支給。
- ・ボランティア団体の協力による独居高齢者世帯等の安否確認やふれあい交流を兼ねた弁当配達。
- ・移送車両と車いすの貸し出し事業。

3. 福祉教育・啓発：

- ・小学生・中学生・高校生による障害者・高齢者とのふれあい、人権感覚を身につけるための施設交流訪問、福祉体験の実施。

4. ボランティア事業：

- ・助け合い・見守り活動を組織化し、ふれあいサロンや健康学習会等を開催（ボランティア登録団体は 32 団体。ボランティア登録者数は概ね 500 名）。

5. 機関誌発行：

- ・広報誌を年 3 回（7・11・3 月）発行。

6. 生活福祉資金貸付事業：

- ・自活に必要な資金の融通を他から受けることが困難な低所得世帯への資金貸し付けを、国と県が貸付原資を確保し、社会福祉協議会が申し込みの取りまとめと意見の具申を担当。

7. 相談事業：

- ・相談員による日常生活面の幅広い相談。
- ・弁護士による定期的な無料法律相談。

以上が A 町社会福祉協議会の概要である。

Ⅲ. 目的

A 町社会福祉協議会として住民の福祉ニーズを明らか

にし、地域住民に寄り添った福祉事業を展開する目的で、住民アンケートを実施した。その結果社会福祉協議会全般に対する様々な意見が出された。その中から事業を展開するうえでの前提となる、社会福祉協議会に対する理解不足、及び情報不足と思われる要因が明らかとなった。よって本研究においては、社会福祉協議会に関する住民理解についての意見を抽出・分析し、広報活動に資するカテゴリーを明らかにすることを目的とした。

1. 調査対象

世帯数 2,830 世帯に対し無記名、記述式調査を実施した。

2. 調査方法

1) 調査期間

2016 年 1 月～2016 年 3 月

2) 方法

- ①無記名、記述式質問紙を用い 46 行政区の担当区長・部落長から対象世帯に配布。
- ②回答記述後は、再度組長が各世帯に出向き回収。
- ③回収結果は A 町社会福祉協議会がとりまとめ、その内容を B 短期大学にて集計・分析を行った。

3. アンケート内容について

アンケート内容は、以下の 7 項目について回答を求めた。なお、アンケート用紙には地域等を特定できる情報が含まれるため、本稿への掲載は控える。

- ①基本情報：性別 年代 職業 家族人数及び家族構成 行政区
- ②現在利用している介護保険サービス 障害児・者サービスの有無
- ③サービス利用者の続柄
- ④利用サービスの種類
- ⑤社会福祉協議会活動についての理解
- ⑥社会福祉協議会の活動に対する要望（子育てサポート、高齢者支援、1 障がい児サービス、地域の暮らしに関する項目）
- ⑦その他自由記述

Ⅳ. 結果

回収できたアンケート回答は 1855 件（回収率約 65.5%）だった。本章では得られた回答から、7 項目のうち①⑤⑦から回答者の特性や広報活動に関する意見を

分析する。

1. 回答者の基本情報について

得られた回答を表1～2と図1～2に示す。回答者の性別は表1より男性が多い。年代は図1より60代が最も多く、それを軸に正規分布に近似するようにひろがっていることが分かる。職業は表2より会社員と農業従事者が多く、次いで年金生活者が多く、複数選択した回答は3件とごく僅かだった。A町は兼業農家の世帯が多く見られるが、世帯単位で兼業していたとしても回答者本人が何かしらの職業に専業しているためと推測される。

社会福祉協議会の活動についての回答は図2に示すように「知っている」「まあ知っている」が約半数を占めている。

2. 広報に関する文脈を含むその他意見の分析

自由記述回答の内容から広報活動に関する文脈が含まれる意見55件を抽出し、それをKJ法で分類した。それを図3に示す。本節では分類した結果について述べる。なお分類したカテゴリー名には【カテゴリー名】のように【】で挟み、意見は〈意見〉のように〈〉で挟んで表記する。また各カテゴリーや各意見の識別を助けるため、頭にアルファベットや数字を振っている。

抽出した意見を分類したところ、主なカテゴリーとして【A. 広報が必要】【B. 知らないから意見を言えない】【C. 活動が見えない】【D. この調査・研究について】が現れた。

1) カテゴリー【A. 広報が必要】について

このカテゴリーには21件の意見が含まれており、他のカテゴリーと比べて意見が最も多い。内容としては〈1:社協のしている活動をほとんど知らない人が多いので、身近の事をPRしてほしい〉といった社会福祉協議会の活動をより詳しく知りたいという意見が多く、それが【A1. 活動内容を知りたい】に強く表れているのが分かる。また〈15:社協の活動実態や成果が目に見えて来ません。もっと、地域に出て、町のニーズを調査し、ふれ合って、何が必要かを考えるべきであると思う(以下略)〉といった意見から、回答者本人に限らず他の人々もそれほど知らないという前提での意見もみられ、それが【A2. 地域や人とのかわりが不足】に強く表れているのが分かる。

2) カテゴリー【B. 知らないから意見を言えない】について

このカテゴリーには17件の意見が含まれており、他

表1. 性別 (n=1832)

| 性別 | 件数 |
|----|------|
| 男性 | 1081 |
| 女性 | 751 |
| 合計 | 1832 |

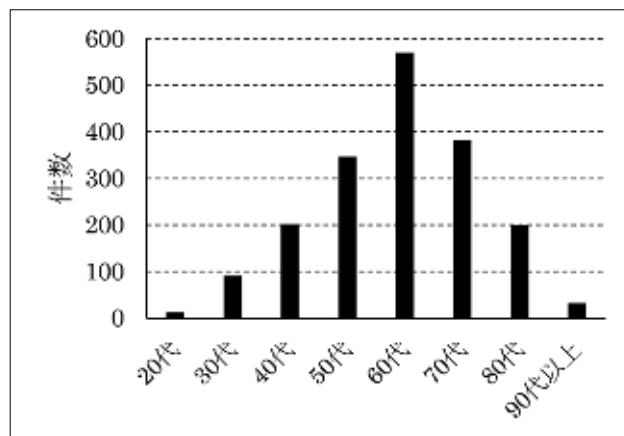


図1. 回答者の年代 (n=1836)

表2. 職業 (複数選択, n=1460)

| 職業 (複数選択可) | 件数 |
|------------|-----|
| 会社員 | 302 |
| 自営業 | 143 |
| 農業 | 327 |
| 公務員・団体職員 | 74 |
| パート | 150 |
| 専業主婦 | 105 |
| 年金生活 | 208 |
| 学生 | 0 |
| 無職 | 129 |
| その他(※) | 26 |

※会社役員、講師、看護師、介護職など

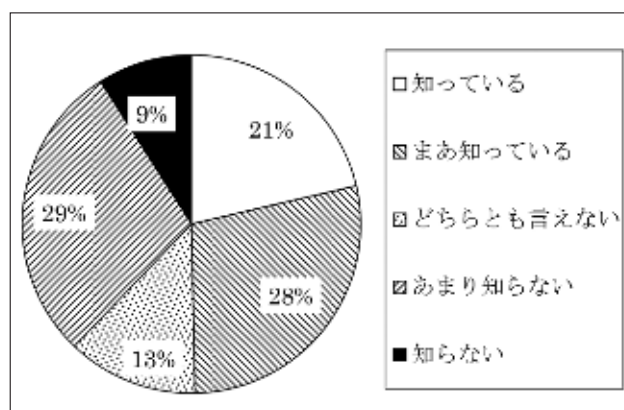


図2. 社会福祉協議会の活動について (n=1774)

| | | |
|---|--|--|
| <p>A. 広報が必要</p> <p>1: 社協のしている活動がほとんど知らない人が多いので、身近の事をPRしてほしい。</p> <p>2: 社協の活動をアピールすることが必要。</p> <p>3: 広報をもっとして何かの協力ができるようにしてください。</p> <p>4: 事業実施について、町民により親しく告知徹底した広告をするよう努めて欲しい。</p> <p>5: 社協はいつも何をしているのか？もっとアピールした方がいいと思います。</p> <p>6: 更に活動内容を周知してほしい。</p> <p>7: 現在、社協で行われている事業について、まだまだ一般には知らないで、具体的な事業等PRしてほしい。</p> <p>8: 現行の福祉事業をし、地域住民におかりやすい広報活動を行って欲しい。</p> | | |
| <p>A1. 活動内容を知らいたい</p> <p>9: いろいろやっていただいているのはわかるのですが、社会福祉協議会でなにをしているのかわからないので、こんなことをしていますよと教えてほしい。</p> <p>10: 活動内容をもう少し広く町民の皆に知らせる事。</p> <p>11: 現在行っている事業内容を知らいたい。</p> <p>12: 今はまだ人様の手を借りずに暮らしている中で不自由はありませんが、今後、いろいろな問題が起きてくると思います。その時にはお世話になると思いますので、協議会の活動をよく知っておき、利用していきたいと考えております。活動を知る機会があるといいです。</p> <p>13: A町のどんなサービスが受けられるのかよくわからないので、誰が見ても分かるように書面にて記してほしい。知っている人だけが利用している。知らない人はわからない。</p> <p>14: 協議会の活動に興味あり、移住して聞かないこともあり、具体的な活動内容をPRしてください。</p> | | |
| <p>A2. 地域や人とのかわかりが不足</p> <p>15: 社協の活動実態や成果が目に見えて来ません。もっと、地域に出て、町のニーズを調査し、ふれ合って、何が必要かを考えるべきであると思う。机の上でのアンケートで全てを知ろうと思わないことです。社協の職員の話も分かります。</p> <p>16: 活動内容がよくわからず、町民におかりやすい活動を行ってほしい。ひよっとすると町政で出来ることを分けている機にも見受けられますのは私だけでは見えないか？</p> <p>17: 法律相談をA町役場で行ってほしい。社協の仕事をもっとわかりやすく新町長と共にもっと活躍してほしい。今まで何をやっているのか、町民ははっきりわからない。1年に1度のバザーと集金500円しかやっていない気がする。</p> <p>18: 社協とはどういう仕事をしているのかよくわからない。もっと町民の中に入って行動してほしい。</p> <p>19: 社協の活動を広く町民にアピールし、町民からの意見をしっかりと聞き取り、行政と連携を取りながら、広報の充実をはかってほしい。</p> <p>20: どんな活動をしているのかわかりにくいので、どんなアピールとかした方がいいと思います。人数ももっと増やして、いろいろなさうだん等をしたらいいと思います。よろしくお願いします。いろいろとこまってる人はたくさんいます。少しでも多くの人をたすけてください。</p> <p>21: 社協に対して知らない町民も多いと思います。広報誌も見ない町民も多いと思いますので、部署での懇談会を行ってはどうでしょうか？</p> | | |
| <p>B. 知らないから意見を言えない</p> <p>22: 社協という会が、町の運営なのかよくわかりません。お世話になっていないので、実感がわかず、よく理解できていないのが現状です。</p> <p>23: 活動の実際が見えないので、本当はアンケートに答えることができません。きっと活動されていると思います。(プリントから) まず、各々に向き合うことから始めてくださればよいと思います。</p> <p>24: よく知らなくてすみません。</p> <p>25: 内容があまり良くわからない。</p> <p>26: これといって悪いところはない。</p> <p>27: 福祉協議会の活動内容がしっかりとつかめないで、意見の申し上げようがないです。</p> <p>28: 社協の活動を知らないのので、何を書いてよいのかわからない。</p> <p>29: わからないことだらけですが、よろしくお願いします。</p> <p>30: 社協の仕事を知らないのでわからない。</p> <p>31: 利用したことがないのでよくわからない。</p> <p>32: 仕事内容をもっと分かりやすく願いたい。</p> <p>33: 行政の長が会長であるこの協議会が、どれだけの活動ができる会なのか、中身が分からないので、要望も意見も出せません。町の行政とどこが違うのですか？ボランティア団体ですか？</p> <p>34: 何がいい、者支援については、普段の生活をしている中で、こちら側から接点を持とうとしたいと知らなかったり、わからない事がある。</p> <p>35: 社協での活動はよく知りませんが、このアンケートをとったことで、私のマールをした所が1か所でも今以上に手厚くなったとしても嬉しいですね。問題はどれもみな大切なことと必要なこととと思っています。</p> <p>36: 社協の存在意義が、日常の活動の中から全然見えてこないで、言い様がない。</p> <p>37: 社協の活動、現行の社会保険制度を良く理解していないので、アンケートの回答は難しい。</p> <p>38: 勉強不足で何をしているのかわかりません。町に作業所があること、何かボランティアをしているんだろう、町民から集めたお金で何かをやっているんだろうという程度です。</p> | | |
| <p>C. 活動が見えない</p> <p>C1. 活動内容に疑問がある</p> <p>39: 現在の社協は必要ないと思う。何をしているのかわからないから。</p> <p>40: 社協の活動が「イマイチ」解りにくい。</p> <p>41: 弊になしですが、活動自体がわからないと思う。</p> <p>42: もう少し目に見える社会福祉協議会をおねがいします。</p> <p>43: 日々大変で、ご苦労ご活躍をされていると思いますが、あまり見えていない状況と思われれます。必要がないとよくわからない。活動のアピールもおおいに必要かと思えます。</p> <p>44: 活動が見えてこない。</p> <p>45: 社会福祉協議会がどう動いてくれるのかまだよくわかりません。</p> <p>46: 部落名、家族構成等の記入は、小さい町なので、特定されやすいので書かなくとも良いのでは。(町単位で良いと思います。)アンケートに答えづらくありません。社協の仕事がよくわかりませんが、寄付を毎年集められますが、寄付なのに義務のように集めるのは疑問です。近所の方が集金されるので払わざるを得ない感で支払っております。</p> <p>47: 社会福祉協議会の活動を具体的に知らない人が多い。老人クラブとの関係等について知りたい。</p> <p>48: 何をしているのか全くわかりません。失礼ですが、毎月お金を集めていますが、何に使っているのかわかりません。もっと明白な活動をしてほしいです。</p> <p>49: 社協での活動が見えにくい。職員が何人いるのかも分からない。窓口に行った時、職員のおいさげがなかった。活動している人が固定で、赤い羽根募金の活動内容がわからない。配食弁当の内容がいつも同じ様な調理で味があまりよくない。あんかけの様なものが多い。自分から参加できる人ばかりの行半ではなく、もう少し家から出れない高齢者や障害者の事を把握し、積極的な活動を期待したい。</p> | | |
| <p>D. この調査・研究に関して</p> <p>50: 最初に実施、行われている会の活動を記してほしいと思います。たくさん、これらすべてにおいて活動されているのでしょうか？</p> <p>51: アンケート集計だけで終わらず、これを活かす行動力と活動を期待します。正直、40年近く住んでいて存在すらあまり知りません。</p> <p>52: 今後ともこれらの事業は深まるのでぜひ研究を続けたいです。</p> <p>53: どのような活動をされているのかわからないので、今回のアンケートに同封していただければ、「問2今後行って欲しい事」にしっかりと回答することができたのではないかと思います。</p> <p>54: 消費税が上がりつつ、年金が下がっている状態です。正直、活動内容がわかりません。部落では、子供など県外、市外へ出てしまい、年寄りも居住し、部落でのつき合い等で、苦労しつつあるのが現状です。今回のアンケートの意見が分かりませうけど！目的など。</p> <p>55: やりすぎると怒られて、やらずにいるのもっと怒られて大変なお仕事ですが、もっと目立っていいと思いますけれど。</p> | | |

図 3. 広報に関する文脈を含む回答の分類 (55 件)

の 카테고리と比べて二番目に多い。内容としては〈23:活動の実際が見えないので、本当はアンケートに答えることができません。(以下略)〉といった社会福祉協議会の目的や活動内容などを知らず、そのため意見などを挙げようがないという意見が主である。

3) カテゴリー【C.活動が見えない】について

このカテゴリーには10件の意見が含まれている。内容としては〈43:日々大変で、ご苦労ご活躍をされていることと思いますが、あまり見えていない状況と思われまます。(以下略)〉といった社会福祉協議会が何かしらの活動を行っていることは想像できるが、その活動による具体的な成果が見えてこないという意見が主である。特に【C1.活動内容に疑問がある】については〈48:何をしているのか全くわかりません。失礼ですが、毎月お金を集めています、何に使っているのかわかりません。もっと明白な活動をしてほしいです〉といった集金活動などに協力しているが、その目的や成果が伝わってこないことについて疑問を感じていることが分かる。

4) カテゴリー【D.この調査・研究に関して】について

このカテゴリーには5件の意見が含まれている。内容としては〈51:アンケート集計だけで終わらず、これを活かす行動力と活動を期待します。正直、40年近く住んでいて存在すらあまり知りません〉といった本調査で実施したアンケート用紙に記述した事前説明やアンケートの目的、調査を実施した後の活用についての意見があった。

V. 考察

本章では前章から明らかになった課題と提案について述べる。

1. 明らかになった課題

KJ法で分析した結果、社会福祉協議会の広報活動について以下に述べる3つの課題が明らかになった。

ア:社会福祉協議会の情報を得たいという住民のニーズに応えきれてない

A町社会福祉協議会はこれまでも様々な活動を行っているが、【A.広報が必要】【A1.活動内容を知りたい】から、活動が周知されていないことが分かる。また【A2.地域や人とのかかわりが不足】から地域住民に対する社会福祉協議会の関わり方に課題が示唆される。社会福祉協議会では活動内容を広報誌やウェブサイトなどの媒体を用いて定期的に報告しているが、いずれも文字中心の

内容であり、バックナンバーは公開されていない。そのためターゲットである子ども世帯・高齢者世帯・障害者世帯への配慮が不十分であり、またこれまでの活動を知ることが困難にしていると思われる。また広報誌は、A町ウェブサイトにも配信されているが、コンテンツの枝分かれが多く階層が深いため、住民が欲しい情報を見つけるには負担が大きいと思われる。そのため住民が目的の情報を迷わずに得ることができない要因の一つと考えられる。

イ:住民が社会福祉協議会の情報を持たないため、意見・要望を伝えられない

【B.知らないから意見を言えない】から、社会福祉協議会の目的や活動内容が分からないため、意見や相談を伝えようがないことが明らかになった。これはもし要望や相談したいことがあったとしても、それを社会福祉協議会が担う事柄なのか住民には判断できない可能性がある。これは社会福祉協議会の活動の機会を喪失していると考えられる。

ウ:社会福祉協議会の活動内容の詳細や成果が分からない

【C.活動が見えない】【C1.活動内容に疑問がある】から社会福祉協議会の活動内容の一部を知っていたとしても、その目的や成果が住民に伝わってないことが分かる。協力してもその結果が分からなければ、社会福祉協議会に対し不信感を抱いてしまい、以後協力を得られなくなる可能性がある。

2. 提案

前節の課題を踏まえ、以下に5つの提案を述べる。

1) 広報誌デザインの再検討

社会福祉協議会の対象は同町住民の子ども・高齢者・障害者を含む世帯を対象としていることから、子ども・高齢者・障害者自身にも理解しやすい広報活動を展開することが望ましい。しかし現行のA町社会福祉協議会発行の広報誌は文字中心の内容で構成されており、子ども・高齢者・障害者がそれを読み、理解するには負担が大きいと思われる。そこで文字中心から図解中心にした表現による活動内容の報告を提案する。例えば高齢者向けの記事は文字を大きくする、子ども向けの記事は難しい漢字の使用を避け優しい印象のイラストや図解を交えるといった工夫が有効であろう。これにより課題ア・ウの解決が期待できる。

2) ウェブサイト構造の改善

ウェブサイトでの情報発信は、速やかに住民に情報を

発信できるという利点がある。しかしながらそれを閲覧する住民にはパソコンやスマートフォンといったインターネットを利用できる情報機器が必須であり、またそれらの操作に精通する必要がある。近年の若者世代であれば学校等でそれらの知識や技能を指導されていることから、ほぼ全員が習得していると考えてよいだろう。よって子ども世帯など比較的世代の若い世帯はウェブサイトから情報を得ることは可能と思われる。しかし、高齢者や障害者やその世帯の家族は情報機器の活用方法を学んでいない可能性があるため、ウェブサイトから情報を得ることは困難と思われる。また A 町社会福祉協議会のウェブサイトは A 町ウェブサイトの 1 コンテンツであり、そしてその階層は深く枝分かれしている。そのためアクセシビリティが悪く目的の情報を迷うことなく得るのを難しくしている。そこでコンテンツ階層を浅くするなどによってアクセシビリティ向上させ、目的の情報を迷うことなく得られるようにすることを提案する。これにより課題ア・ウの解決が期待できる。

3) ウェブサイトに広報誌のバックナンバーを公開する

紙媒体の広報誌のバックナンバーを閲覧できるようになれば、これまでの活動の流れを辿れるようになり、社会福祉協議会の活動を長期的に捉えることが可能になる。そうなれば、住民が社会福祉協議会に対して的確な要望や意見を伝えられるだろう。そのためには広報誌のバックナンバーを閲覧できるようにすることが効果的である。しかしバックナンバーを公開するには、閲覧場所や部数の確保といった管理が煩雑になるという問題がある。そこで PDF などデジタル化した広報誌のバックナンバーをウェブサイトに公開することを提案する。ウェブサイトでの公開であれば閲覧場所の確保や部数の管理は不要になり、管理の負担は軽いだろう。これにより課題ア・イ・ウの解決が期待できる。

4) ICT 学習活動の実践

今日の ICT の発展はめざましいものがあり、情報システム分野に限らず、医療・福祉分野や文化活動でも ICT 機器を活用する事例が増加してきている。これは社会福祉協議会の活動についても同様にウェブサイトによる情報発信だけでなく、さまざまな ICT を活用したサービスの企画・導入が今後予想される。しかし、エンドユーザーである住民、特に社会福祉協議会が対象とする子ども世帯、高齢者世帯、障害者世帯において、これら ICT を効果的に活用できるとは考えにくい。そこで他の地域の社会福祉協議会が実践しているように、住民向けの ICT 教育講座の実践^{7)~10)} を提案する。しかし A 町が

保有する資産（公民館などの場所、パソコンなどの機器、指導するインストラクターなど）だけでこの活動を実践するのは困難と考えられる。そこでボランティア組織、近隣にある大学などの高等教育機関に協力を依頼するなど、地域との連携が有効だろう。これにより課題ア・イ・ウの解決が期待できる。

5) 意見・要望の収集活動の実践

本調査にて様々な意見を得られたことから、アンケート調査の継続だけでも有効な情報を得られることが期待できる。あるいは今後の調査で得られた情報から、あらたな収集方法を見出すことも期待できる。そのためには本調査において実践した調査内容や手法に対する評価を行って課題を明らかにし、それを踏まえた改善に取り掛かる必要があるだろう。これにより課題イの解決が期待できる。

VI. 終わりに

A 町社会福祉協議会は活動の改善に取り組んでいる。その第一段階としてこれまでの活動を振り返るために、同町の世帯を対象にアンケート調査を実施し、その回答を分析した。回収した意見のうち、広報に関するものを抽出・分類したところ、3つの課題が明らかになった。そしてその課題に対し4つの対応策を提案した。これらの提案を実施すれば、A 町社会福祉協議会が取り組む活動の改善に役立つと期待できる。

しかしながら、本論文で報告した課題や解決策や回収した回答のごく一部を分析して得られたものである。そこで今後も分析を継続し、改善に資する知見を明らかにしていきたい。

謝辞

アンケート調査にご協力頂いた A 町住民の皆様、アンケート用紙の配布・回収を担当された A 町の各区長・部落調の皆様、本研究についてご協力頂きました関係者の皆様に対し、ここに記して感謝申し上げます。

【参考文献】

- 1) 社会福祉法 第十章第二節社会福祉協議会第 109 条（市町村社会福祉協議会） 昭和二十六年三月二十九日法律第四十五号 最終改正平成二十八年十二月十六日法律第百十号。

- 2) 社会福祉事業法 第7章社会福祉事業第74条第2項第4項(社会福祉協議会) 昭和二十六年三月二十九日法律第四十五号.
- 3) 社会福祉協議会の現状. 第2回これからの地域福祉のあり方に関する研究会配布資料6. 厚生労働省社会援護局地域福祉課. 2007年10月19日.
- 4) 新たな福祉課題・生活課題への対応と社会福祉法人の役割に関する検討会報告書. 全国社会福祉協議会政策委員会. 2012年10月29日.
- 5) 長野県毎月人口異動調査. 長野県企画振興部情報政策課統計室統計情報. <http://www3.pref.nagano.lg.jp/tokei/1-jinkou/jinkou.htm>. 2017年3月1日.
- 6) 平成26年度介護保険事業状況報告(年報). 厚生労働省老健局介護保険計画課計画係資料. <https://www.mhlw.go.jp/topics/osirase/jigyoku/14/index.html>. 2017年3月1日.
- 7) パソコン講座参加者募集—社会福祉法人越谷市社会福祉協議会. <http://www.koshigaya-syakyo.com/kusunoki/W007H0000256.php>. 2017年1月12日.
- 8) 社会福祉法人東大阪市社会福祉協議会: 角田老人センター. <http://www.heartnet-hoshakyo.org/centershosai.php>. 2017年1月12日.
- 9) 障害者福祉 | 鹿児島市社会福祉協議会. <http://www.dondon-net.or.jp/shakyo/social-welfare/obstacle/>. 2017年1月12日.
- 10) 高齢者パソコン教室の様子—能登町社会福祉協議会. <http://noto-shakyo.jp/2015/11/20/高齢者パソコン教室の様子/>. 2017年1月12日.