

被災者支援コンピテンシーの探索

—NPO・社会福祉協議会のメンバーを対象とした質的データ分析から—

Exploring Disaster Victim Support Competencies

— A Qualitative Data Analysis Targeting Members of NPOs and Social Welfare Councils —

菊池 遼*

Ryo KIKUCHI

被災者支援に必要なコンピテンシーを明らかにするため、この分野で実践知の蓄積があるNPO・社会福祉協議会のメンバーを対象に、被災者支援に求められる価値・知識・技術について半構造化インタビューを行った。研究対象者はスノーボウル・サンプリングで抽出された、被災者支援の分野で経験が豊富な22名である。インタビューの録音データから逐語録を作成して質的データ分析を試みた。主たる分析結果として、【一つひとつの要素を繋げる俯瞰的視野と復興を意識した戦略を持つ】【内省しつつ柔軟にスタンスを変えていく】【多様な主体を巻き込みながら相互理解をしつつ協働をコーディネートする】【被災者一人ひとりの課題に寄り添ってエンパワメントする】【地域の文脈・特徴を踏まえて地域に合った支援を展開する】【災害支援や対人援助に関する知識・技術を広く浅く知る】の6つのコンピテンシーを抽出した。

キーワード: 被災者支援、コンピテンシー、NPO、社会福祉協議会、災害ソーシャルワーク

Keywords: Disaster Victim Support, Competency, NPO, Social Welfare Councils, Disaster Social Work

1. 研究背景と問題提起

ここ近年は気候変動の影響もあってか毎年のように全国各地で災害が発生している。そして、2011年の東日本大震災以降は、多様な民間セクターが災害支援に関わるようになってきている。民間による被災地支援のあり方はここ10年ほどで様変わりしており、毎年の災害対応での経験値の蓄積もあって目覚ましい進化を遂げている。

東日本大震災以前は2004年の新潟県中越地震を契機に誕生した災害ボランティア活動支援プロジェクト会議（以下、支援P）が民間支援ネットワークの代表的な存在であった。東日本大震災以降の動きとして、NPOと弁護士らとの協働によって編み出された災害ケースマネジメントの考え方が被災者支援の現場で広がりを見せている⁽¹⁾。さらに近年は、被災した家屋の修繕や重機を扱うことに長けた技術系ボランティアの存在が欠かせなくなっている。2016年にはそれらの支援調整を行う特定非営利活動法人全国災害ボランティア支援団体ネットワーク（JVOAD）が設立された。

本研究は、被災者支援を中心とした災害支援で活躍するNPOや社会福祉協議会（以下、社協）の実践知に焦点を当てる。災害支援を専門とするNPOは災害が発生する度に全国各地を飛び回って災害支援の経験を積み重ねている。社協は、全国の社協ネットワークによって災害ボランティアセンター運営業務に職員の応援派遣をしている。この災害ボランティアセンターは、被災自治体の市町村社協が主体となって、被災地内外の社協およびNPOが協力して運営されることが定着してきている。

菅野（2021）は、被災者支援の混乱を解決するためには、災害対応のマルチセクター化および社会保障のフェーズフリー化が必要だと主張する。災害対応のマルチセクター化とは、被災自治体では行政が主要なアクターとなるものの、まれな災害対応を行政が行うのは限界があるため、さまざまなアクターが専門知識や体制を活かして財やサービスの供給を担うべきだとしている。社会保障のフェーズフリー化とは、平時の社会保障と被災者支援を連続して考えるべきだとしている。この被災者支援の最前線で

* 日本福祉大学 社会福祉学部 講師・博士（経営学）

Lecturer, Faculty of Social Welfare, Nihon Fukushi University

中心的役割を果たすのはNPOや社協であり、その実践知が最も蓄積されているアクターなのである。

一方で、NPOにおいては、関与する各々のメンバーのバックグラウンドや、災害対応における専門性が異なっている。その専門性の違いが、被災地でコンフリクトを引き起こす要因になっており、NPO間のみならず、NPOと社協との間でもコンフリクトが少なからず発生している。

そのようなコンフリクトが発生しながらも、災害支援での実践知や協働が積み重なり、NPOや社協のメンバーが持つ被災者支援のコンピテンシーを暗黙知のうちに共有するようになってきている。加えて被災地域での情報共有会議やソーシャルメディアを通じた交流により、支援者同士の信頼関係が生まれている。しかしながら、そこで生まれている被災者支援のコンピテンシーは内在化され、暗黙知のままになっている状況である。この暗黙知を形式知にすることによって被災者支援の現場での混乱をさらに少なくすることができるのではないだろうか。

2. 分析枠組と先行研究レビュー

本研究では、被災者支援に関わる人々の持つ実践知を明らかにするため、コンピテンシーの概念に着目する。本研究でのコンピテンシーとは、「ある職務又は状況に対し、基準に照らして効果的あるいは卓越した業績を生む原因として関わっている個人の根拠的特性」というスペンサーの定義を採用する²⁾。

本研究は被災者支援を対象とするため、分析枠組を設計するために、ソーシャルワーク研究の視点にも触れておく。ソーシャルワークを構成する要素は、価値・知識・技術であり、支援者のコンピテンシーに関わるものである³⁾。支援者にはこれら3つの要素を適切かつ創造的に組み合わせる能力が求められている⁴⁾。

コンピテンシーの氷山モデルでは、表層の知識・技術は比較的開発しやすい一方で、氷山の底に位置する中核的な動因と特性は開発することが難しいと言われる。そして、その中間に位置する自己確信や態度、価値観は、時間と困難を伴うが、訓練や開発経験を通じて変容可能であるとされている²⁾。

ソーシャルワークを構成する要素である価値・知識・技術はコンピテンシーの氷山モデルに通ずるところがある。この要素の中で価値については、深層的なものであって、表面上は見えにくい部分である。これが被災者支援に関わる人々の暗黙知となっており、本研究で特に明らかにしたい点である。

これまでの災害支援に関する国内のコンピテンシー研究では、災害に関する研修会などへの参加者を対象にした調査からコンピテンシーを導出しており、その対象は自治体職員⁵⁾、企業⁶⁾、自主防災組織リーダー⁷⁾などである。

災害対応や人道支援のコンピテンシーに関する英語論文をシステムティックレビューした研究⁸⁾では、分析対象となった38本の論文のうち、ほとんどの論文が看護分野であり、ソーシャルワークを対象に扱った論文は1本のみであった。国内研究でも、災害に関するコンピテンシー研究は看護分野に研究蓄積が多い傾向にある。

本研究の関心に近い研究として、コミュニティソーシャルワーカーのコンピテンシーを抽出した辻岡他(2019)がある。この研究は、コミュニティソーシャルワーカーの高業績者1人を対象に、KJ法でコンピテンシーを分析したものである。

ここまで見てきたように、被災者支援を行うソーシャルワーカーのコンピテンシーを明らかにした研究蓄積が乏しい状況にある。また、コンピテンシーの抽出方法について、被災地で活躍するNPOや社協のメンバーを複数人対象にした研究は存在しないのである。

ここで本研究における被災者支援とは何かを定義しておきたい。被災者支援という単語はこれまでにいくつか用例はあるが共通した定義があるわけではない。JVOADの「被災者支援コーディネーションガイドライン」には、「被災者支援には、避難所などでの避難生活を支えること、生活再建を支えることの2つある。この2つの被災者支援を行うには、制度による支援と、自発的に行われる支援がある」とある¹¹⁾。菅野(2021)によれば被災者支援は社会保障であるとし、藤井・荻田[編](2012)は、被災者一人ひとりの生活を支援する「個別支援」と周囲の住民による支え合いをベースにした「地域支援」があるとしている。

現在のソーシャルワークの実践理論は、主に対人援助の実践であるマイクロレベル、組織と地域の実践であるメゾレベル、制度・政策の策定や計画実施のマクロレベルを統合して一体で取り組むものとされている¹³⁾。被災者支援においても同様で、個別支援のみを対象とするのではなく、被災者が生活する場に対する地域支援を一体的に考えるべきだろう。

以上より、本研究における被災者支援とは、被災者の生活再建を支えるため、対人援助や社会保障をマイクロ・メゾ・マクロのレベルで一体的に行う実践

として扱うことにする。

また、被災者支援は発災直後から始まり生活再建まで中長期に渡って展開されるものである⁽²⁾が、本研究では主に避難生活期（もしくは在宅避難期）や災害ボランティアセンター開設期におけるフェーズでのコンピテンシーに焦点を当てる。なぜならば、このフェーズの被災地は混乱状態が続き、外部支援（外部資源）が最も多く投入される時期であるためにコーディネーションの技術が求められ、さらにはこの時期の活動がその後の生活再建のフェーズにも大きな影響を与えるからである。

3. 研究概要

3.1 研究目的

本研究では、被災者支援の最前線で活躍するNPOや社協のメンバーに蓄積された実践知から、被災者支援を中心に災害対応に必要なコンピテンシーを明らかにすることである。コンピテンシーを構成する要素の中でも、特に価値に着目し、それを支える知識・技術とは何かを分析していく。

被災者支援において豊富な経験を持つ人たちの実践知ないし暗黙知から質的データ分析によってコンピテンシーを明らかにすることにより、被災者支援に携わる関係者間での共通言語を明示したい。その結果、被災者支援の現場での調和を促進して被災地での混乱を軽減する一助となることを期待するとともに、今後の被災者支援に取り組む人材育成にも繋がるものと考えている。

なお、本研究は熊本地震で被災した事業場の産業保健専門職を対象にコンピテンシーを探索した吉川他（2021）の研究デザインを参考にしている。

3.2 研究対象者

本研究の対象は、これまでに被災者支援やその他災害対応で経験が豊富なNPOや社協のメンバーであり、22名の協力を得ることができた。このうち、調査時点でNPO所属（任意団体含む）の対象者が15名、社協所属の対象者が7名だった。NPOの対象者のうち、元社協所属の対象者が3名いた。被災者支援のコーディネーションは被災者により近い現場で展開される場合もあれば、市町村域、都道府県域、全国域といった圏域で中間支援としての取り組みもある。調査対象者が活動する圏域はミクロに限らず、メゾ、マクロまでと様々であり、圏域の違いによるコンピテンシーの違いも見受けられた。そして、研究対象者の多くが地元地域で災害対応の経験があった。

研究対象者の選定はスノーボウル・サンプリング

を採用した。スポンサーによるコンピテンシーは高業績者の行動特性とも呼ばれるが、被災者支援において何をもって高業績者と判断するかは難しい。そこで本研究では、支援者同士の推薦があることをもって研究対象者が高業績者であるとみなすことにした。

全国域で被災者支援をコーディネートしているNPOの代表を皮切りに、次の研究対象者を数珠繋ぎで紹介してもらった。研究開始時は原則として1名を指名してもらっていたが、調査期間中の災害発生によって調査のアポイントメントが取りにくくなる時期があった。そのため、次の調査を実施するまでに長い時間を要することがあり、途中から複数人を指名してもらうようにした。なお、このサンプリング法の変更によって調査結果には影響が出ないものと考えている。なお、連絡がつかなかった人や調査依頼を辞退する人もいた。

3.3 データの収集方法

データの収集は半構造化インタビュー調査によって行われた。調査参加者のこれまでの災害対応の経験を聞き取り、外部支援者による災害対応に必要な価値・知識・技術とはそれぞれ何であるか、被災地域の支援者に求める災害対応に必要な価値・知識・技術とはそれぞれ何であるかを質問した。インタビュー調査はオンライン会議ツール（Zoom）を用いて、1人の研究対象者につき原則として1時間程度、長く時間を要した人では1時間半程度の聞き取りが行われた。

研究対象者の同意を得て、録画・録音を行い、文字起こし業者に発注して、録音データから逐語録を作成した。調査期間は2022年7月から2023年7月にかけて行われた。この間に、災害発生に伴う対応で調査対象者と連絡がつきにくくなることや、調査者の都合によって調査を中断する期間があったため、インタビュー調査の時期にはばらつきがあった。

研究協力者が22名⁽³⁾となった時点で、これ以上の調査から新たなコードの生成が見込めないと判断し、データの収集を終えることにした。

3.4 分析方法

本研究では、佐藤（2008）の質的データ分析方法を参考に逐語録から帰納法アプローチでコーディングした。研究デザインを参考にした吉川他（2021）においてもほぼ同様の分析手法を採用している。

手順は以下の通りである。研究対象者の語りから被災者支援に求められる価値・知識・技術に関連する箇所をコードとして抽出した。抽出されたコード

を大まかに分類し、似た内容のコードをグループ化して、抽象度を上げた。それらをサブカテゴリ、カテゴリの階層で分類した。それから改めて逐語録を一から確認し、コードと語りの内容が一致しているかを確認した。その作業が終わったのちに、カテゴリ、サブカテゴリ、コード例の内容に一致性があるかを確認し、それぞれのコーディング名に微修正を加えた。

4. 分析結果

研究対象者の語りを分析したところ、当初は外部支援者と被災地域の支援者のそれぞれの価値・知識・技術に関する語りを分類しようと考えていたが、分析を進めるうちに厳密な分類が難しかったため、外部支援者と被災地域の支援者に共通する価値・知識・技術（＝被災者支援に求められる価値・知識・技術）と、被災地域の支援者に求められる価値・知識・技術（＝地域の支援者に求められる価値・知識・技術）に分類することにした。さらに、価値・知識・技術のそれぞれを厳密に分類することが困難であり、また研究対象者の多くは価値を中心に語っていたが一部は知識・技術にも関わる内容だった。

その結果、被災者支援に求められる価値・知識・技術は6つのカテゴリ、35のサブカテゴリ、180のコードが生成された。地域の支援者に求められる価値・知識・技術は、3つのカテゴリ、14のコードが生成された。

研究では、カテゴリを【 】, サブカテゴリを[], コード例を〈 〉で示すことにする。

4.1 被災者支援に求められる価値・知識・技術

被災者支援に求められる価値・知識・技術を分析したところ、【一つひとつの要素を繋げる俯瞰的視野と復興を意識した戦略を持つ】【内省しつつ柔軟にスタンスを変えていく】【多様な主体を巻き込みながら相互理解をしつつ協働をコーディネートする】【被災者一人ひとりの課題に寄り添ってエンパワメントする】【地域の文脈・特徴を踏まえて地域に合った支援を展開する】【災害支援や対人援助に関する知識・技術を広く浅く知る】の6つのカテゴリに分類することができた。

(1) 【一つひとつの要素を繋げる俯瞰的視野と復興を意識した戦略を持つ】

このカテゴリは、[被災地をアセスメントしながら災害復旧の戦略を持つ] [時間軸・空間軸・主体軸を掛け合わせた視点を持つ] [支援における優先順位をつくる基準を持つ] [災害ボランティアセン

ター閉所以降を見据える] [災害支援と平時の生活支援を連動させる]の5つのサブカテゴリから構成された。

[被災地をアセスメントしながら災害復旧の戦略を持つ]とは、被災地での支援活動を展開するために、支援者には〈地域アセスメントで支援の見通しを立てる〉こと、〈物事が進むための戦略を持つ〉ことが求められるということである。〈地域の条件によってやり方を変える〉姿勢で臨み、〈ときにはしたたかに動く〉戦略も求められる。

[時間軸・空間軸・主体軸を掛け合わせた視点を持つ]とは、〈支援の全体の流れを意識する〉ことで、〈トータルの支援の体制の構築を考える〉視点を持つことである。地域には重層性があるため、〈ミクロ・メゾ・マクロの連動性を意識する〉ことや、〈圏域ごとのニーズを意識して支援を調整する〉視点も持たなければならない。なお、この圏域とは、生活支援体制整備事業⁴⁾でいうところの第1層（市町村域）、第2層（中学校区域などの日常生活圏域）などを指す。それらを踏まえた上で、〈支援のもれ・むらがないようにする〉のである。

[支援における優先順位をつくる基準を持つ]とは、資源には限りがあるため、〈被災者優先であることを意識する〉ことを忘れずに優先順位をつけなければならないということである。行政とは異なり、〈民間支援は平等ではなく公平を意識する〉ことで、支援の隙間を埋めていくのである。

[災害ボランティアセンター閉所以降を見据える]とは、〈災害ボランティアセンター得た情報を次の支援に生かす〉ことや〈地域支え合いセンター⁵⁾を見据えて動く〉ことである。発災から間もない時期から復興を意識して、被災者の〈住まいや暮らしの再建を見据える〉視野の広さも求められる。さらに、ボランティアセンター閉所後には、支援者が減少するため、〈外部支援が去ったあとの支援主体を考えておく〉ことが必要である。

[災害支援と平時の生活支援を連動させる]とは、被災地での支援は災害由来の課題もさることながら、もとの地域課題に対峙することも多いため、〈災害は日常の延長線上に起きている〉ことや〈地域福祉で考えれば始まりも終わりもない〉という考えのもとで、〈地域を基盤としたソーシャルワークを展開する〉ことである。〈災害から平時の地域づくりに向けて動く〉ことや、〈伴走型支援の体制を考える〉ことを意識しなければならないのである。

(2) 【内省しつつ柔軟にスタンスを変えていく】

このカテゴリは、[被災地の状況によって自分のスタンスを変える] [支援が本当に正しいか常に検証する] [過去の経験を反省して向き合う] の3つのサブカテゴリから構成された。

[被災地の状況によって自分のスタンスを変える] とは、被災者支援で活躍するアクターはそれぞれに得意分野や性格が異なるため、まずは〈自分自身のキャラクターを認識する〉こと、他のアクターと協働する際には〈足りないリソースに合わせて自分の立ち位置を変える〉ことで、それぞれの長所を活かすということである。理想的な被災者支援をイメージしつつも、〈地域の条件に合わせて想定を柔軟に変えていく〉ことで思考を硬直化させず、〈相手の良いアイデアを採用する〉寛容さも求められる。被災者支援では、強いリーダーシップを発揮するよりも、〈ぐいぐい引っ張るよりも調整できる人が活躍する〉ことがある。

[支援が本当に正しいか常に検証する] とは、〈短期的な正解と長期的な最適解は異なる〉し、〈すべてが効率・スピード優先ではない〉場合があるため、常に支援の検証が必要だということである。また、〈マニュアルがミスリードしてしまうことがある〉ため、自らの支援活動に省察が必要であり、〈制度の枠組みに囚われすぎない〉柔軟なスタンスも必要である。そもそも完璧な制度は存在しないことに注意を払いながら、〈制度の不備やリソースの不足に目を向ける〉ことで、〈制度化によって切り捨てられる可能性を考える〉姿勢も求められる。これは制度があることで支援対象者の線引きがなされ、支援から抜け漏れてしまう人がいるからである。一方で、俯瞰的視野も必要であるため、〈一人の人に入り込みすぎてもいけない〉というバランスを意識したほうがよい。

[過去の経験を反省して向き合う] とは、〈過去の経験・知識がかえって邪魔をすることがある〉ため、〈自分の考えが歪んでいないかを疑う〉姿勢が必要である。また、〈救えない人がいることに悔しさを抱く〉ことで、どうしたら多くの人に支援が届くのか、省察を繰り返して被災地での支援活動に従事するのである。

(3) 【多様な主体を巻き込みながら相互理解をしつつ協働をコーディネートする】

このカテゴリは、[支援活動をクリエイティブにするために多様な主体を巻き込む力を持つ] [協働相手の技術・特性を把握する] [行政・NPO・社協の適切な三者連携⁶⁾・協働を図ることができる] [目

的を定めて効率的な会議の場をつくる] [情報を収集・整理してコミュニケーションを取る] [被災地域の支援者に配慮しながら伴走型でいく] [被災地のニーズに合わせた支援を提案する] [信頼を勝ち取る力を持つ] [地元が活躍できる災害ボランティアセンターをつくる] [資源のネットワークを持ってマッチングする] [災害対応と同時に人材育成をしつつノウハウを地域に落とす] の11つのサブカテゴリから構成された。

[支援活動をクリエイティブにするために多様な主体を巻き込む力を持つ] とは、〈様々な主体が関わることで新たなことを生み出す〉ことを意識し、〈支援活動にバラエティを増やして創造的にする〉ことである。〈ボランティアが持つ強み最大限に生かす〉ことを意識して、ときには〈人によって伝え方を変える翻訳力を持つ〉ことや、セクターや支援者ごとに〈どの順番で話を通すのがよいかを考える〉配慮も必要である。一方で、相手を慮るばかりではなく、〈ときにはぶつかり合ってエネルギーを大きくする〉ことがかえって良い支援活動につながることもある。

[協働相手の技術・特性を把握する] とは、被災者支援では多様なアクターが活動するため、〈各主体によって関心ごとが違うことを理解する〉ことや〈業界ごとに響く言葉が違うことを意識する〉ことを踏まえ、〈専門職や士業の技術・特性を知っておく〉ということである。被災者支援には専門職の力が必要な一方で、〈専門職だからこそ視野が狭まることがある〉ことに注意を向けなければならない。さらに、被災地では初めて出会うアクターも多いため、〈相手と対話をしてから信頼できるか判断する〉姿勢も大切である。

[行政・NPO・社協の適切な三者連携・協働を図ることができる] とは、互いのセクターの弱みと強みを知って連携・協働を推進することである。対行政であれば、〈行政が縦割りであることに気を遣う〉などして、行政ができる被災者支援の範囲はどこまでなのか〈行政の限界について知っておく〉ことで連携・協働のあり方を模索できる。さらに〈市町村・都道府県・国の関係性に配慮する〉などして、それぞれの役割に注目する視点も求められる。このように、様々な制約があるため被災自治体の〈行政や社協の苦しさを理解する〉といったことも必要である。近年では法制度も目まぐるしく変わっており、〈災害支援のメニューが増えすぎて大変なことを理解する〉ことが必要で、外部支援者は制度の運用事例を

踏まえて助言できるとよい。さらに、〈担当者がよくても組織が動かない場合がある〉し、その地域にいる職員の〈属人性によってできる／できないことがあることへの理解する〉ことなど、地域のあらゆる条件が異なることに留意しなければならない。そういった前提で、〈NPOが持つ情報と行政・社協が持つ情報を交換する〉などして、〈行政や社協ができないことをNPOがカバーする〉と良い連携につながっていくのである。

〔目的を定めて効率的な会議の場をつくる〕とは、連携を進める前提として〈目線合わせをして支援のベクトルを定める〉ための話し合いの場が必要だということである。支援者は〈ファシリテーションを意識する〉ことや〈会議のデザインをしっかりとすることが求められる。近年の被災地では、三者連携を推進するための情報共有会議が開催されるが、〈情報共有会議がケース会議にならないように気を付ける〉ことも必要である。情報共有会議では、ミクロのことばかりに時間を割くのではなく、メゾ・マクロの議論も進める必要がある。また、被災者が優先であるにも関わらず、〈ボランティアの話題に時間が割かれすぎないようにする〉ことに気を付けたほうがよい。支援者がボランティアをどう受け入れるかばかり議論するのは、本来の目的を見失っているといえよう。災害直後はただでさえ混乱した状況であるため、〈会議の時間効率を調整する〉ことや〈ときには会議体を整理する〉などの工夫も必要である。

〔情報を収集・整理してコミュニケーションを取る〕とは、様々な情報が錯綜するなかで、被災者支援にとって重要な点を〈データで見える化する〉ことにより、論点を明確にすることである。この際には、〈ICTを使いながら仕事を効率化していく〉技術が求められる。連携先に配慮して、〈多様なコミュニケーションツールを使う〉ことや〈相手によってコミュニケーションツールを使い分ける〉場合もある。ICTのメリットを採用しつつ、ときには〈地図などアナログな手法も生かす〉などの柔軟な感覚も必要になる。

〔被災地域の支援者に配慮しながら伴走型でいく〕とは、外部支援者が持つ災害支援の経験や知識は豊富だが、〈支援者同士の上下関係をつくらない〉ことを意識して、対等なパートナーとして〈地域の支援者と試行錯誤で伴走する〉ほうが良い協働ができるということである。そして、〈地域の支援者が被災者である側面を忘れない〉といった配慮も必要である。地域の支援者は辛い立場に置かれていること

も多く、〈協働相手の言語／非言語情報からサインを読み取る〉ことで、我慢している気持ちなどに気を遣わなければならない。そういった〈小さな積み重ねが相手の価値に影響を与える〉ことにつながり、支援者同士の良い関係が生まれるのである。

〔信頼を勝ち取る力を持つ〕とは、時間をかけて伴走して信頼関係をつくることもあるが、時と場合によって災害支援を専門とする〈外部支援者が地元の支援者と短時間で信頼を築く〉力が求められることを指す。〈地元の支援者に力量を測られていることを意識する〉ことで、信頼できる相手だと印象付けたほうが、協働関係がスムーズにいくことがある。また、〈初めて関わる人には丁寧に粘り強く説明する〉ことが必要なときもある。協働関係を進めていく中で、時間をかけて〈支援者同士で汗をかいて信頼をつくる〉ことや〈困ったときに相談してもらえ関係性をつくる〉ことで、中長期的な伴走型支援につながっていく。

〔被災地のニーズに合わせた支援を提案する〕とは、〈現場からの声をあげていく〉ことで被災者が抱えているニーズを明確にし、それに対して〈具体的な支援メニューの選択肢をいくつか用意する〉ことや、〈過去の経験からアイデアの事例から持ってくる〉ことで、そのニーズへの対応策を明示するということである。その際には、〈提案のメリット・デメリットを示す〉ことをしつつ、今ある資源を確認して、〈理想的な支援と現実的なラインを見極める〉作業をしたほうがよい。要配慮者などがいれば、〈専門職とサポートするネットワークを構築する〉ことでニーズに対応する取り組みが必要になる。一方で、外部支援者は良かれと思ってアドバイスをするが、被災地域の支援者は情報過多で判断がつかない場合があるので〈提案地獄を避ける〉といった配慮が求められる。

〔地元が活躍できる災害ボランティアセンターをつくる〕とは、災害ボランティアセンターの運営マニュアルは無数に存在するが、地域の条件が異なるため、〈災害ボランティアセンターはオーダーメイドでやる〉ことで地元が活躍できるようにすることである。被災自治体の社協が災害ボランティアセンターの運営を担う場合がほとんどであるが、〈地元の社協がなるべく地域に出られるようにする〉ように仕向けたほうがよい。そのためにも、〈地元の負担を軽減して動きやすくする〉働きかけが必要である。外部支援が去ったあとも地元社協は復興期の地域づくりを担うことになるため、地元社協職員が災害

直後から地域の人々や情報に触れておくことが長期的に見て良い影響を与える。しかし、地元の社協が地域を回って支援活動をする負担が大きいため、災害後の業務の膨大さは熾烈を極める。そのような環境に置かれるため、地元社協が力を抜きたくなる気持ちも理解しつつ、〈楽なほうに流されず支援世帯を減らすことに抗う〉ように心がける。〈地元の視点ばかりだと支援の漏れが発生する〉ことにも注意し、取り残される被災者に視線を向ける後押しをする必要がある。

〔資源のネットワークを持ってマッチングする〕とは、協働を進める上で〈相手が欲しい資源を持っておく〉必要があり、協働相手が示したニーズが手元にない資源があるとすれば、〈ネットワークから必要な資源を探してマッチングする〉準備をしておくということである。物資などの〈ロジスティックの調整能力がある〉ことや、ボランティアなどの〈人の動きの調整ができる〉と、現場での支援がスムーズに行く。さらに、後方支援から〈適切な場所に適切な支援者を入れる〉とマンパワー不足を解消することになる。これらの能力がないと、かえって現場を混乱させかねない。後方支援では他にも、災害時の助成金など〈資金獲得のノウハウがある〉ことや、〈情報発信から新たな資源を獲得する〉力があるとよい。しかしながら、資源を受け入れることばかりに意識が向いて、〈ニーズとシーズの主従関係が逆にならないようにする〉のも重要である。

〔災害対応と同時に人材育成をしつつノウハウを地域に落とす〕とは、〈災害対応をしながらOJTで人を育てる〉ことや〈地域のキーパーソンを探して災害ノウハウを伝えていく〉と、被災者支援と同時に地域の人材育成が行われて結果的に地域の持続可能性が高まるということである。地域支え合いセンターでは、福祉専門職ではなかった生活支援相談員が雇用される場合もある。その際には〈必要な勉強会・研修会を企画する〉ことや〈リフレクションとフィードバックを繰り返す〉ことを通して、新たな地域の担い手として人材育成するのである。

(4) 【被災者一人ひとりの課題に寄り添ってエンパワメントする】

このカテゴリは、〔被災者の気持ちを汲む丁寧な傾聴を心がける〕〔取り残される人たちに接点を持つ〕〔被災者が前を向けるようにエンパワメントする〕〔被災者に必要かつ得たい情報を届ける〕〔課題解決をしながら支援対象者の信頼を得る〕〔被災者の困りごとを一つ解消しても支援の終結というわ

けではない〕の6つのサブカテゴリから構成された。

〔被災者の気持ちを汲む丁寧な傾聴を心がける〕とは、〈一人ひとりが大切にしている思いを尊重すること〉を第一に、〈その家・土地に住み続けたい思いを汲む〉ことや、〈気持ちを吐き出させて受け止める〉ことを意識して傾聴するということである。災害時には住民が行政に対して不信感を抱くことが多々あり、〈住民が行政に怒りをぶつける気持ちを理解する〉ことが必要なときもある。被災者は素直に気持ちを吐き出せないこともあるため〈行動や発言の裏側を読み解いて支援する〉姿勢も求められるし、何気ない場面での〈雑談も傾聴のうちと受け止める〉ことで、その人が抱えるニーズを読み解くことができる。

〔取り残される人たちに接点を持つ〕とは、〈弱い立場の人が取り残されることに眼を向ける〉ことである。個々人の〈パワーレスな部分な部分に目を向ける〉こと、ときには〈被災者の声を代弁する〉ことを通して、支援者は被災者がどのような状況に置かれているのかを訴えることも必要である。そして、被災地で取り残されがちな〈在宅被災者に関心を向ける〉ことは現在の被災者支援のトレンドになっている。孤立している人などを中心に〈支援を拒否する人を継続的に見ていく〉ことや、〈何回も足を運ぶことで信頼関係をつくる〉ことも必要である。また、〈待つだけでは上がってこない声があることを意識する〉ことや、〈最後の1人までを意識する〉個別支援を展開しなければならない。あらゆる手段を用いて〈被災者と関わる接点を多く持つ〉ことで被災者一人ひとりに寄り添うのである。

〔被災者が前を向けるようにエンパワメントする〕とは、〈被災者のありたい姿になれるようにすること〉を意識して、〈被災した人たちのやりたいことをサポートする〉ことである。そのためには、支援者が〈人を動かすためのスイッチを持っておく〉と、エンパワメントにつながっていく。時間がかかっても〈被災者が持っているパワーを信じる〉姿勢で、〈前を向けるまで背中を押す〉ように寄り添うのである。

〔被災者に必要かつ得たい情報を届ける〕とは、〈生活再建の情報を知らないことで損がないようにすること〉である。支援を受ける資格があるのに支援を受けていない被災者も多く存在する。そのような事態を防ぐためにも、〈専門職や士業と相談会を開催してマッチングする〉ことや〈難しい情報を翻訳して届ける〉ことが被災者の課題解決につながる。

「課題解決をしながら支援対象者の信頼を得る」とは、例えば被災者がニーズとして知覚しやすい（家の困りごとからとっかかりをつくる）ことで、課題解決の実績をつくり、〈被災者に頼ってもらえるようにする〉ことである。そのためには、〈困った人に対してノーと言わない〉姿勢が求められ、〈個人で解決できない問題を専門職や支援機関がサポートする〉体制をとる。一方で、〈専門職の関わりが加えてプレッシャーになることもある〉ので、支援対象者の意思を尊重しなければならない。

「被災者の困りごとを一つ解消しても支援の終結というわけではない」とは、例えば災害ボランティアセンターは泥かきや瓦礫撤去などの活動が多いが、〈まちを綺麗にするだけで終わらない〉ように心がけなければならないし、これらの活動は被災者の生活再建の第一歩にすぎない。さらに、解決困難な事例の場合には、専門的な支援を必要とする人を〈支援機関や専門職につなぐだけで終わらない〉ようにし、〈困難世帯の支援の継続を考える〉ことも必要である。災害のあるなしに関わらず地域には困難を抱える人・世帯が存在するため、〈最後の1人は厳密には存在しない〉。そのため、災害から時間が経っても〈なるべく長く支援の行く末を見届ける〉のである。

(5) 【地域の文脈・特徴を踏まえて地域に合った支援を展開する】

このカテゴリは、「地域が持つ内在的なパワーを信じて地元の意思を尊重する」「地域の文脈や特徴を踏まえる」「地域圏域ごとのニーズ意識してマッチングをする」「地域に寄り添って支援の持続性を考える」「地域によって受援力が異なることを認識する」「外部支援者が地域を掻き乱さない」の6つのサブカテゴリから構成された。

「地域が持つ内在的なパワーを信じて地元の意思を尊重する」とは、〈地域の資源やつながりを生かす〉ことや、〈地域に眠っている潜在的な力を引き出す〉ことである。まず、〈地元の人たちの考えを尊重する〉ことや〈地域の助け合いの文化を尊重する〉ことで、〈ボトムアップの地域の意思決定や合意形成を大事にする〉のである。そのためには、〈地域のキーパーソンを巻き込む〉ことや、〈住民組織や民生委員を巻き込んでいく〉ことも必要である。

「地域の文脈や特徴を踏まえる」とは、前述の地域の内在的なパワーを活かすためにも、〈地域の歴史的な文脈を踏まえる〉ことや〈地域の特徴や文化・風土に気付く〉ことが支援者には必要な観点である。

地域への理解やアセスメントがなければ、地域支援につながらないというのは言わずもがなである。

「地域圏域ごとのニーズを意識してマッチングをする」とは、前述の〈マイクロ・メゾ・マクロの連動性を意識する〉〈圏域ごとのニーズを意識して支援を調整する〉というコードともつながるが、〈圏域ごとに足りない資源を外部から取り入れる〉ようにコーディネートすることである。圏域ごとに〈困りごとをワンストップで受け止める場を設ける〉ことで相談しやすい環境をつくり、〈状況に応じてサテライトを置いて地域の情報を収集する〉。住民の生活圏域に根ざして相談を受け付けたほうが被災者にアウトリーチもしやすいのである。

「地域に寄り添って地域の持続性を考える」とは、〈地域で話し合いながら迷いながら活動を進めていく〉ことで、地域の持続性を考えることである。まずもって、〈地域に人が残る見通しをつける〉ことをしないと地域づくりができないため、地域での話し合いの場が必要になる。その見通しが立てば、〈地域での支え合いや助け合いをつくる〉ために、〈地域の拠点や場をつくる〉ことで、〈フォーマル/インフォーマルなサポート構築する〉ように仕向けるのである。地域のみで動き出すことが難しい場合には、〈外部支援を入れて地域の持続可能性につなげる〉ことも考慮に入れなければならない。

「地域によって受援力が異なることを認識する」とは、〈地元だけでは主体的に動けない地域もある〉ため、〈地元ができるラインを判断する〉必要があるということである。さらに、地域福祉を担う〈社協のやる気によってボラセンが左右されることがある〉。しかしながら、本当にやる気がないのではなく、状況が飲み込めずに意思決定ができていない場合もあるため、〈地元の人たちのペースがあることを考える〉こともときには必要である。

「外部支援者が地域を掻き乱さない」とは、熱意を持つ〈支援者の思いが被災地と一致しないことがある〉ことで〈地元がついてこれなくなる〉ことがある場合がある。思いが一致しないままだと、外部支援者と地域の軋轢が深まってしまうのである。さらに、〈地域の対立関係の片棒をかつがない〉ように地域の文脈を踏まえることが必要である。それを防ぐためにも、〈地域内での対立に配慮しつつ対話の場をつくる〉ことが求められる。

(6) 【災害支援や対人援助に関する知識・技術広く浅く知る】

このカテゴリは、「自分に不足していることを相

談できるネットワークを持つ] [災害の公的支援制度の内容を把握しておく] [家の再建に関する知識に触れておく] [対人援助の基本を押さえる]の4つのサブカテゴリから構成された。

[自分に不足していることを相談できるネットワークを持つ]とは、外部支援者は災害支援に関する知識・技術をすべてカバーするような〈スーパーマンをつくる必要はない〉のである。〈専門家につながるだけの最低限の知識を持つ〉ことができればいい。また、支援者は何らかの〈一つの専門性を備えておく〉と、どのような力を発揮できるかアピールしやすく、協働につながりやすい。〈フットワークを軽く積極的に動く〉ことも必要で、〈災害前から支援者同士の顔の見える関係をつくる〉ために平時からネットワークを構築することが求められる。ネットワークを活かした支援をするためにも、最低限の〈被災地の登場人物を知る〉ことや〈災害支援キーワードを知っておく〉必要はあるだろう。

[災害の公的支援制度の内容を把握しておく]とは、例えば被災者支援の基本となる〈災害救助法について知っておく〉ことが例に挙げられる。災害関連の法制度はよく改正されるため、〈政策のトレンドや変更点を知っておく〉ことも必要である。あらかじめ〈制度の運用方法を知っておく〉ことができれば、弁護士など法律の専門家につながることもでき、災害ケースマネジメントの動きにも接続できる。

[家の再建に関する知識に触れておく]とは、水害の被災地域のニーズの多くは家屋の被災や再建方法に関するものであり、〈家の修繕方法の概略を知っておく〉ことで被災者のニーズを解決する糸口になる。家の再建は生活再建にも直結するため、〈家の基本的な知識を知っていて損はない〉。

[対人援助の基本を押さえる]とは、〈ソーシャルワークの技法は平時の延長線上で構わない〉ので、その知識・技術を被災者支援に活かすことである。例えば、〈被災者の権利に眼を向ける〉、〈被災者・支援者というパターンリズムにならないようにする〉、〈支援の押し付けにならないようにする〉、〈共依存にならないようにする〉、〈支援が対象者のパワーを奪う可能性がある〉などに気を付けて対人援助を展開するのである。

4.2 地域の支援者に求められる価値・知識・技術

地域の支援者に求められる価値・知識・技術を分析したところ、【地域で動ける人をコーディネートしておく】【助けて欲しいことを表明できる】【知

識・技術はないならないでそれはいい】の3つのカテゴリに分類することができた。

【地域で動ける人をコーディネートしておく】とは、〈普段の訓練から住民を巻き込む〉ことで、〈地元のキーパーソンを知っておく〉ことができ、災害時にも動ける人のコーディネートにつながるということである。そのためにも、〈地域のコーディネーターを育成しておく〉必要がある。また、〈地域の専門職や士業とつながっておく〉ことで専門的なニーズにも対応できるし、〈地域のNPOの情報を知っておく〉ことで困難を抱えた人たちにつながるができる。災害を特別に意識しなくとも、〈地域のことについて詳しく知っておく〉ことや〈平時からの地域づくりをしておく〉ことが究極的には大事なのである。〈災害前から多様な人が話し合える場を持つようにする〉ことで、地域のネットワークを育むことが災害時にも有意義なのである。

【助けて欲しいことを表明できる】とは、〈意思決定を地元主体で表明できる〉力を持ってもらうことである。〈復興後のビジョンを示してもらう〉ことができれば、外部支援者たちは地域に〈足りない資源を受け入れる〉ためのコーディネートができるのである。また、〈行政が音を上げてくれたほうがやりやすい〉ということもあり、かえってそのほうが良い協働が生まれる可能性がある。

【知識・技術はないならないでいい】とは、そもそも〈災害支援のすべては覚えきれない〉し、災害に対して完璧に知識・技術を備えることは難しい。そうであるならば、普段の地域づくりをしておいたほうが、災害時にもそのネットワークが役立つのである。だが、〈行政が災害支援制度の大枠を知っておく〉ほうが協働しやすいという語りもあった。

5. 考察

以上の分析によって得られた被災者支援コンピテンシーの関係を図1のように整理した。

まず、ミクロレベルの個別支援では【被災者一人ひとりの課題に寄り添ってエンパワメントする】こと、メゾ・マクロレベルの地域支援では【地域の文脈・特徴を踏まえて地域に合った支援を展開する】ことが被災者支援では基本となる。

それに対し、被災者の生活再建を見据える上で、支援者は【一つひとつの要素を繋げる俯瞰的視野と復興を意識した戦略を持つ】が必要になる。[災害支援と平時の生活支援を連動させる]という観点をもって、〈災害から平時の地域づくりに向けて動

く)のである。避難生活期や災害ボランティアセンター開設期以降の〈外部支援が去ったあとの支援主体を考えておく〉ことで地域の復興につなげていく。また、被災者の多様なニーズに対応するためには、【多様な主体を巻き込みながら相互理解をしつつ協働をコーディネートする】ことが求められる。

これらの分析結果のなかでも特に強調したいのは【内省しつつ柔軟にスタンスを変えていく】という点である。被災者支援コンピテンシーの中で重要であるにも関わらず、あまり注目されてこなかった観点かもしれない。抽出されたコードの間には、相反する内容も含まれている。例えば、〈最後の1人までを意識する〉ことに対して、〈一人の人に入り込みすぎてもいけない〉というコードも存在する。他にも、[地域が持つ内在的なパワーを信じて地元の意思を尊重する]ことは大切だが、[地域によって受援力が異なることを認識する]必要もある。〈地域の支援者が被災者である側面を忘れない〉ことも大切だが、〈被災者優先であることを意識する〉と原点に立ち返れば、〈楽なほうに流されず支援世帯を減らすことに抗う〉ことも必要である。地域の条件は被災地によって異なるため、[被災地の状況によって自分のスタンスを変える] バランス感覚が被災者支援には求められるのである。

これらの価値を下支えするのが知識・技術であるが、【災害支援や対人援助に関する知識・技術を広く浅く知る】というコンピテンシーが見出された。〈スーパーマンをつくる必要はない〉というコードが象徴しているように、そもそも一人の支援者がすべての価値・技術を有しているほうが稀であるし、むしろ被災者や地域が抱えるニーズを解決するには、[自

分に不足していることを相談できるネットワークを持つ] ことができればよいと考えるのである。だからこそ、【多様な主体を巻き込みながら相互理解をしつつ協働をコーディネートする】というコンピテンシーのように、被災地では協働が強調されるのだろう。

インタビューでは、ほぼすべての研究対象者が知識・技術よりも価値に重きを置いて被災地支援に従事していたことが分かった。コーディング結果にも表れているように、そのほとんどが支援者の価値を示すものだった。

一方、地域の支援者に求められるコンピテンシーについては、まず【地域で動ける人をコーディネートしておく】が挙げられた。災害支援に詳しい人を養成しておくよりか、〈地域のことについて詳しく知っておく〉ほうが大切である。地域を知っていることはすなわち災害時に【助けて欲しいことを表明できる】ことにもつながるからである。そのため、【知識・技術はないならないでそれはいい】。地域の支援者には〈復興後のビジョンを示してもらおう〉ことが大切で、それにもし知識・技術が必要なら外部支援などに頼ればよいのである。

6. まとめ

本研究の目的の一つは、被災者支援に携わる関係者間での共通言語を明示することにあつたが、被災者支援の実践者が編み出した指針やガイドラインなどとの比較についてここまで触れてこなかった。

例えば、支援Pは「被災者中心」「地元主体」「協働」を被災者支援の三原則として活動しており、JVOADは支援の「もれ・むら」をなくすために「被

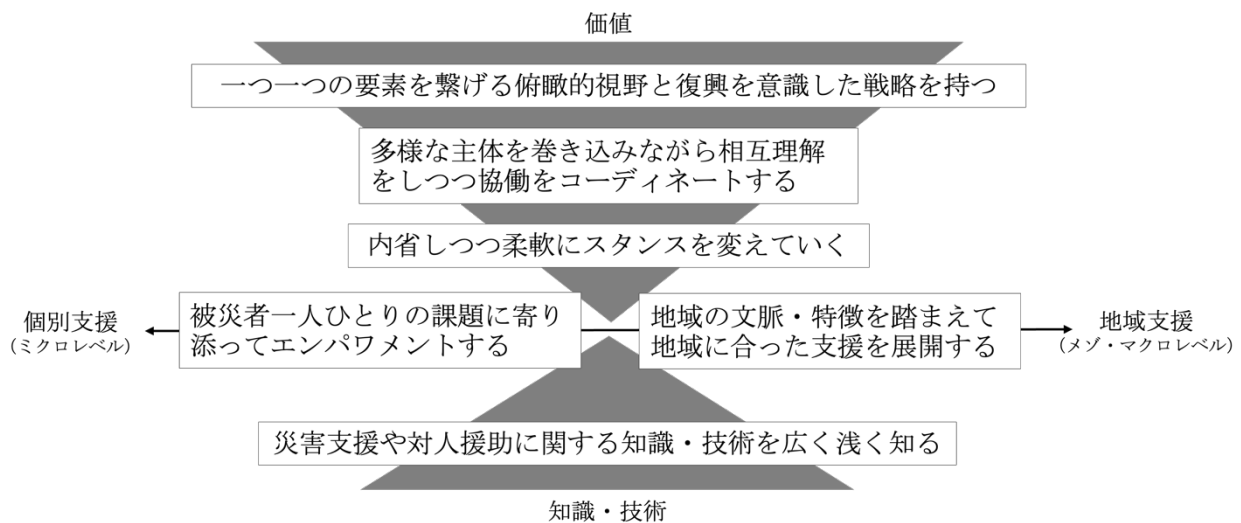


図1 被災者支援コンピテンシーの関係図

「災害支援コーディネーションガイドライン」を発表するなど、様々な団体・組織が被災者支援における指針やガイドラインを掲げている。

本研究は、コンピテンシー研究の対象になっていなかった NPO・社協のメンバーを対象に調査を実施したことに新奇性があり、質的データ分析による学術的アプローチによってコンピテンシーを抽出・整理したことが成果である。一方、抽出されたコンピテンシーは被災者支援の実践者たちによる実務上の知見と類似性も多かった。

ただ、そのなかでも特筆すべきは【内省しつつ柔軟にスタンスを変えていく】というコンピテンシーである。このコンピテンシーは、先行研究や実践者からの知見ではあまり触れられてこなかった点であり、被災地の状況に応じた柔軟なスタンスの必要性を示唆している。被災地では、必ずしも過去の成功事例が通用しないこともあるため、あらゆる要素を考慮に入れて、支援の方向性を調整する必要がある。

さらに、支援者間での優先事項の相違が、被災地でのコンフリクトの一因となっている可能性にも言及しておきたい。自己の正義感に固執するあまり、連携・協働すべき他者と対立することもありうる。だが、被災地の姿は様ではないため、画一的なアプローチでは対応しきれない。したがって、柔軟にスタンスを変える姿勢を持ち、支援者間での建設的な対話を重ねながら、被災地のアセスメントを丁寧に行うことが肝要である。この積み重ねが、支援者間での共通理解が深まり、より効果的な連携・協働が実現できるだろう。

しかしながら、このコンピテンシーを育むためにはいくつかの障壁が考えられる。被災地では考慮すべき要素が多岐にわたるため、実際の被災者支援の現場を経験しなければ想像できない事柄が数多く存在する。〈災害対応をしながら OJT で人を育てる〉というコードが示唆するように、実践での経験を積みながら、【内省しつつ柔軟にスタンスを変えていく】という考えを内在化することが、被災者支援の人材育成において重要な鍵となるだろう。ただし、これを実現するためには、被災者支援に携わる組織・団体が、メンバーに実践の機会を提供しつつ、内省的な思考を促すような環境を整備することが不可欠である。

最後に本研究の限界についても述べておく。本研究の研究対象者はスノーボウル・サンプリングで選ばれたが、その多くは市町村域で活動する支援者が多かった。そのため、マネジメントやコーディネー

ションに関する語りが多かった。被災者支援コンピテンシーという点、一部の読み手にとっては、マイクロレベルの個別支援や対人援助を想定していたかもしれない。被災者は本来、重層的で多様なニーズを抱えており、災害時要援護者であればより深刻な状況に置かれている。本研究では、そのような重層的な課題を持つ被災者に対する個別支援や対人援助について捨象してしまっている傾向は否めない。もし、マイクロレベルの実践におけるコンピテンシーに焦点を当てるのであれば、研究対象者や質問項目を変えて、別の研究デザインを用意しなければならない。

本研究における被災者支援とは、対人援助や社会保障をマイクロ・メゾ・マクロのレベルで一体的に行う実践としたことを改めて断っておきたい。被災者支援はマイクロの実践のみならず、メゾ・マクロの実践の連動が不可欠である。本研究で見出したコンピテンシーもそれに対応するものである。

7. 謝辞

常に被災地を回り、ご多忙にも関わらず本研究にご協力をいただいた22名の方々に深く御礼申し上げます。なお、本研究は公益財団法人三菱財団2020年度社会福祉事業・研究助成採択「災害時に支援のミスマッチを解消するための研究調査」（研究代表者：菊池遼）の研究成果です。

補注

- (1) 災害ケースマネジメントとは、「被災者一人ひとりの被災状況や生活状況の課題等を個別の相談等により把握した上で、必要に応じ専門的な能力をもつ関係者と連携しながら、当該課題等の解消に向けて継続的に支援することにより、被災者の自立・生活再建が進むようにマネジメントする取組」と定義されている¹⁵⁾。2023（令和5）年には防災基本計画に災害ケースマネジメントが明記され、近年の被災者支援で注目を集めている取組である。
- (2) 被災者支援の一連の流れやフェーズは論文や書籍、報告書等で説明が異なるが、概ね被災者の居住環境等に即して緊急救命期→避難生活期→仮設住宅期→災害公営住宅期（恒久住宅期）で説明されることが多い。詳細は、参考文献に挙げたJVOADの「被災者支援コーディネーションガイドライン」¹¹⁾や内閣府の「災害ケースマネジメント実施の手引き」¹⁵⁾で被災者支援の一連の流れを参照されたい。
- (3) グラウンデッド・セオリー・アプローチを採用した研究でのサンプルサイズは20から30が望ましいとき

れている¹⁶⁾。本研究では22名の研究協力者に対してインタビュー調査を実施できたため、十分なデータ収集ができたものと考えられる。

- (4) 生活支援体制整備事業とは、地域包括ケアシステムを構築するために、2015（平成27）年4月改正介護保険法で位置付けられた高齢者の生活支援・介護予防の基盤となる地域づくりを推進する事業である。
- (5) 地域支え合いセンターは、被災者の見守りや相談支援事業を通して被災者の自立・生活再建を図る活動をしている。被災自治体によって設置・運営方法は異なり、在宅被災者へのアウトリーチやサロン活動などコミュニティづくりの活動をすることもある。阪神・淡路大震災では「ふれあいセンター」、東日本大震災では「サポートセンター」と同様の機能を持つセンターがあったが、2016年熊本地震以降は「地域支え合いセンター」の呼称が一般的になっている。
- (6) 被災者支援における三者連携とは、行政・NPO・社協（災害ボランティアセンター）の連携を指す。近年の被災地では災害中間支援組織等が情報共有会議を開催して三者間の円滑な連携を図っている。

参考文献

- 1) 菅野拓(2021), 災害対応ガバナンス：被災者支援の混乱を止める, ナカニシヤ出版.
- 2) Spencer, Lyle M. & Spencer, Signe M. (1993), *Competence at Work: Models for Superior Performance*, Wiley. (ライル・M・スペンサー&シグネ・M・スペンサー [著] 梅津祐良・成田攻・横山哲夫 [訳], (2011), コンピテンシーマネジメントの展開, 生産性出版.)
- 3) 山辺朗子(2011), ジェネラリスト・ソーシャルワークの基盤と展開：総合的包括的な支援の確立に向けて, ミネルヴァ書房.
- 4) Johnson, Louise C. & Yanca, Stephen J. (2001), *Social Work Practice: A Generalist Approach Seventh Edition*, Allyn & Bacon. (ルイーズ・C・ジョンソン&ステファン・J・ヤンカ [著] 山辺朗子・岩間伸之 [訳] (2004), ジェネラリスト・ソーシャルワーク, ミネルヴァ書房.)
- 5) 辻岡綾・川見文紀・松川杏寧・立木茂雄(2018), 災害対応コンピテンシー・プロファイル検査紙による自治体職員向け災害対策専門研修事業のインパクト評価, 地域安全学論文集, No.33, pp.291-299.
- 6) 指田朝久・林春男・長能正武(2006), コンピテンシー分析に基づく災害対応人材育成カリキュラム作成手順の開発, 地域安全学論文集, Vol.8, pp.377-386.
- 7) 吉田護・高橋暁子・喜多敏博・山田文彦・松田博貴・柿本竜治・藤見俊夫・竹内裕希子・鳥井真之・星出和裕・中條壮大・稲本義人(2014), 減災型地域社会リーダーのコンピテンシーの提案と自主防災組織メンバーの認識, 自然科学, pp.115-125.
- 8) Lupescu, Olivera., Arculeo, Chris., Arnim, Gotz von., Friedl, Tom, Ashkenazi, Michael., Fisher, Philipp., Hreckovski, Boris., Khorram-Manesh, Amir., Komadina, Radko., Lechner, Konstanze., Stal, Marc., Patru, Cristina., Burkle, Frederick M. & Ingrassia, Pier Luigi. (2015), *Core Competencies in Disaster Management and Humanitarian Assistance: A Systematic Review*, *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, Vol.9, No.4, pp.430-439.
- 9) 吉川悦子・安部仁美・横川智子・久保達彦・立石清一郎・森晃爾(2021), 熊本地震で被災した事業場に所属する産業保健専門職の経験からとらえた災害時に必要な産業保健専門職のコンピテンシー, 産業衛生学雑誌, 63 巻, 6 号, pp.291-303.
- 10) 辻岡綾・藤本慎也・川見文紀・松川杏寧・立木茂雄(2019), コミュニティソーシャルワーカーに必要なとされるコンピテンシーの考察, 東日本大震災特別論文集, No.8, pp.73-78.
- 11) 特定非営利活動法人全国災害ボランティア支援団体ネットワーク (JVOAD) (2022), 被災者支援コーディネートガイドライン, <https://jvoad.jp/wp-content/uploads/2022/04/93520f358b2bbd6f6921df5a58dc867f.pdf> (2024-06-06).
- 12) 藤井博志・荻田藍子 [編] 東北関東東日本大震災・共同支援ネットワーク被災者支援ワークブック編集委員会 [企画] (2012), 東日本大震災・被災者支援のためのサポーターワークブック読本, 全国コミュニティライフサポートセンター.
- 13) 木村容子・小原真知子 [編著] (2019), ソーシャルワーク論, ミネルヴァ書房.
- 14) 佐藤郁哉(2008), 質的データ分析方法：原理・方法・実践, 新曜社.
- 15) 内閣府 (防災担当) (2023), 災害ケースマネジメント実施の手引き, <https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisiyagousei/case/pdf/r5zenpen.pdf> (2024-06-07).
- 16) Creswell, John W. & Creswell, J David. (2018), *Research Design 5th ed: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, SAGE Publications.