



独立行政法人福祉医療機構  
社会福祉振興助成事業

# 訪問の工夫

新しい生活の中で近隣住民による  
訪問型介護予防等を推進する事業

国保診療施設  国診協

国診協は、保健・医療・介護・福祉を一体的に提供する  
地域包括医療・ケアを目指しています。



# 目次

## 1. ご近所サポーターの役割

## 2. 相手との信頼関係作り

- A) 第1ステップは対等な関係と共感
- B) 傾聴を心掛けましょう
- C) 第2ステップ できれば やってみよう

## 3. ご近所サポーターの心構え

- A) 訪問時の感染症対策
- B) 専門職ではないので問題解決をしなくてよい
- C) 親しき仲にも礼儀あり

# 1. ご近所サポーターの役割

(1) 地域に出向き、フレイル（虚弱状態）の予防について

本人の取り組みの**手助けをする役割**

(2) 暮らしや体調などの困りごとを抱えていないか、

相談できる**相談窓口**に**繋ぐ役割**

## 2. 相手との信頼関係づくり

訪問相手は、どんな人ですか

- (1) 仲良しの友人、ご近所等**いつも訪問**している人
- (2) 民生委員等役目として**よく訪問**している人
- (3) 少し気になるので**初めて訪問**する人

## 2. 相手との信頼関係づくり

### A) 第1ステップは対等な関係と共感

(1) 訪問することで人との交流となり、フレイル予防に

まずは「**顔を見に来ました**」「**元気になっていますか**」と訪問しましょう。

(2) 相手と自分是对等な関係

支援する側・される側ではなく、お互いにフレイル予防に取り組む仲間です。



## 2. 相手との信頼関係づくり

### A) 第1ステップは**対等な関係と共感**

#### (3) 「聴く」「話す」バランスは**相手に合わせる**

##### ① 相手が**話しやすい話題**は何か

趣味、畑仕事や老人クラブ・ゲートボールなど活動の話、若い頃の共通話題、昔話、ご近所や町内の出来事など

##### ② 話が苦手な人は、体の痛いところはないか、夜は眠れるかなど**体調から入る**と良いかも。

##### ③ (以外に訪問者が苦手な) **ゆっくりペース**に慣れること

## 2. 相手との信頼関係づくり

### B) まずは**"傾聴"**を心がけましょう

傾聴とは、**耳**と**目**と**心**でしっかり聴くことです。

○相手の言葉のトーン：張りがある、弱弱しい

○相手の表情・しぐさ：明るい、少し硬い

○相手の思い（何を伝えたいか）：

**言葉にならない**  **思い** を感じましょう


**傾聴は共感の第一歩**です




## 2. 相手との信頼関係づくり

### 例① (あと一歩編)

「共感のつもりで自分も～、相手の話を取って  
いませんか？」



夜、眠れん時  
があるだよ



私も寝れん時があるわ。  
寝れんとトイレに何回も  
行くようになるし困るが。  
羊を数えても寝れんし～




## 2. 相手との信頼関係づくり

### 例② (あと一歩編)

#### 「すぐに答えを出さなくてよい」



最近、食欲がなくて困るわ



食欲がないと体力がなくなるで。自分も体力が落ちると困るから肉を食べるようにしとるわ

## 2. 相手との信頼関係づくり

### 「解決策より思い・気持ちをわかってほしい」


相手から困った状況や思いを聞いたので、何とか早く困りごとを減らせたなら、無くせたらと考えて、**解決策を提案しがち**です。

しかし、話し手は、実は**解決策より**、自分の困る、苦しい状況や思い・気持ちを**わかって欲しい、聴いて欲しい**と考えている人が多いです。


## 2. 相手との信頼関係づくり

### 例③ (あと一歩編)

#### 「押し付けない」



足が弱って  
きたわ



私も足が弱った気がして  
体操しとるよ。  
体操したら、動きが良くな  
ったわ。体操が良いから  
体操しない。

## 2. 相手との信頼関係づくり


### 「正しい解決策でも相手が望んでいるのでしょうか？」

解決策としてこれは良いと思うこと、自分も実感していて間違い無い・正しい解決策、相手に良かれとやってのことですが、相手は望んでいるのでしょうか？


**相手がどうしたいか**等を聴くことが大事です。

## 2. 相手との信頼関係づくり

### 例① (傾聴意識編)



前は月1回くらい  
だったけど、最近  
は週1回、時に2  
日続いて寝れんこ  
ともあるわ



それは本当に困る  
なあ。先生に相談し  
たりとか、どうした  
らいいかなあ？

## 2. 相手との信頼関係づくり

### 《傾聴のポイント》


1. (困る) 状況・事実と**思い・気持ち**を**区別**して意識しましょう。注目すべきは、まずは**思い**です。

例1 「夜、眠れん時があるだよ」 (思いの言葉は出ていない)


2. 相手の**思い**を、言葉に出して、相手に返し  
ましょう。言葉に出して、返すことが「**共感**」に繋が  
りやすいです。

## 2. 相手との信頼関係づくり

### 例②（傾聴意識編）



1週間くらい前から  
かなあ





1週間も。何か、食  
べれるような工夫は  
ないかなあ？



## 2. 相手との信頼関係づくり

### 《傾聴のポイント》


 **思い** を受け止めた後に、 **困る状況・事実** を  
**具体的に**する質問？ をしていきましょう。

状況・事実を相手と一緒に具体的にしていくことは、**具体策**を見つけ出すきっかけとなります。



## 2. 相手との信頼関係づくり

### 例③（傾聴意識編）




家なら出来るかもしれん。どんな体操したら良いだ。

立ったり座ったりは毎

この前、パンフレットもらったわ。今度、持ってこようか。

るな。



## 2. 相手との信頼関係づくり

### 《傾聴のポイント》

具体的な解決策(状況・事実)と、本人がどうしたい  
のかを本人と一緒に確認しましょう。

解決に向けた本人の思い・気持ちを一緒に共有することが大切になります。



## 2. 相手との信頼関係づくり

### 《傾聴のポイントのまとめ》

1. 相手の話の**状況・事実**と**思い・気持ち**を**区別して意識**しましょう。注目するのは**相手の思い・気持ち**です。
2. 相手の**思い・気持ち**を**言葉に出して返すことが共感**に繋がります。

## 2. 相手との信頼関係づくり

### 《傾聴のポイントのまとめ》

3. 思いを共感したら、状況・事実を**具体的に**する質問をしましょう。**具体策を見つけるきっかけ**となります。
4. **具体的な解決策(状況・事実)**と、**本人がどうしたいか**を**本人と一緒に確認**しましょう。

## 2. 相手との信頼関係づくり

### 例① 「つい自分も～、相手の話を取らない 思いをくみ取りましょう」（傾聴意識編）

夜、眠れん時があるだよ

眠れんのは辛いなあ

ほんに、眠れんとクヨクヨ考えていけん

眠れんと悪い方に考えて辛い。眠れんことが増えた前は月1回くらいだったけど、最近は週1回、時に2日続いて寝れんことがあるわ（具体的な状況）

それは本当に困るなあ。先生に相談したりとか、どうしたらいいかなあ（相手の取り組む気持ちを確認）

## 2. 相手との信頼関係づくり

### 例② 「すぐに答えを出さなくてよい」 (傾聴意識編)

最近、食欲がなくて困るわ。

食欲がないのは困るなあ。3食とも食べれんか

朝は食べれるけど、昼や夜は前の半分くらいがやっただわ (具体的な状況)  
半分かあ。辛いなあ。いつ頃から食欲が落ちてきた

1週間くらい前からかなあ。(具体的な状況)

1週間も。何か、食べれような工夫はないかなあ  
(相手の取り組む気持ちを確認)

## 2. 相手との信頼関係づくり

### 例③ 「押し付けない」 (傾聴意識編)

足が弱ってきたわ

足が弱ると動くのが億劫だが。

ほんに困るわ。立ったり座ったりが思うようにできん

立ったり座ったりは毎日、何回もの事で大変だなあ。

どうしたら良いかなあ。(相手に具体策がない様子)

公民館で体操しとんなるな。

体操なあ。公民館に行くのは好かんわ。あんまり人中は好かんわ。

人中は好まんね。家で体操するのはどうかな(提案)。

家なら出来るかもしれん。どんな体操したら良いだ。

(相手のどうしたいかがわかる)

この前、パンフレットもらったわ。今度、持ってこようか。



## 2. 相手との信頼関係づくり

### C) 第2ステップ **できればやってみよう**

○ **困る状況**を本人が何とかしたいと言葉にできたら

**解決策**を本人と一緒に考えましょう。

○ 本人に**フレイル予防を「やってみたい」**という気持ち

があることが大事です。



## 2. 相手との信頼関係づくり

### C) 第2ステップ **できればやってみよう**

具体的な方法を相手と一緒に考える

○今までに何か取り組んだことがあるか

○どんな方法が相手に合っているか

○どうしたら取り組みやすいか

○チラシなどを活用して「こんな表があったよ」「自分で点検してみるのはどう？」と相手が断ることも出来る提案型が良い

## 3. ご近所サポーターの心構え

### A) 訪問時の感染症対策

○感染症予防の講習の内容の振りかえりをしましょう

○サポーター自身の健康管理をしましょう

(体調がよくない時には無理をしないようにしましょう)

## 3. ご近所サポーターの心構え

### B) 専門職ではないので問題解決をしなくてよい

- 難しい話に関してはうまく対応ができなくてもかまいません
- 自分には解決できないので専門職につないでいきましょう
- 困ったら抱え込まないで、地域包括支援センター等専門職に相談  
しましょう

## 3. ご近所サポーターの心構え

### C) 親しき仲にも礼儀あり

- 熱心すぎて会話が“根掘り葉掘り”にならないようにしましょう
- プライバシーを守り、個人情報情報を漏らさないようにしましょう
- 訪問する時は、相手の都合や生活パターンなどに配慮しましょう  
(朝が遅い人、昼寝をする人など)

# おわりに

訪問することが人との交流となり、その結果**フレイル**  
**予防**となって**目標達成**です。

傾聴には**失敗はありません**。

気軽にご近所サポーターとして訪問してみましよう。