



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**相談窓口につなぐ役割**

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 (意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、耳を傾けて、熱心にきくことを意味します

聴くという字は、耳と目と心できくという意味があるのでは…

○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、相手に良かれと思ってのことですが、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」に繋がります。




2. 相手との信頼関係づくり

例②（傾聴意識編）



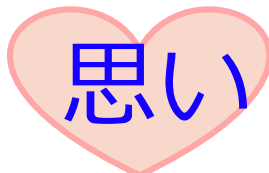
1週間くらい前から
かなあ



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》

3.  **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？ をしてみましよう。


状況・事実を相手と一緒に具体的にしていこう
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。



この前、パンフレットもらったわ。今度、持ってきてようか。

2. 相手との信頼関係づくり

《傾聴のポイント》

4. 具体的な解決策(方法)と、本人がどうしたいかを
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。
やすくなります。
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(方法)と、本人がどうしたいか（思い・気持ち）
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

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

○リーフレットを活用して「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

○ご近所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

○難しい相談などに上手く対応ができなくてもかまいません

○相談窓口や専門職につないでいきましょう

紹介先例：地域包括支援センター（総合相談窓口です）

○ご近所サポーター自身が困りごとを抱え込まないで、気軽に

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、**フレイル予防の目標達成**です。**思いを大切に**する傾聴に失敗はありません。

気軽に、ご近所サポーターとして**訪問してみま**しょう。

2. 相手との信頼関係づくり

【参考資料】

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が。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とだわ (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。