

金沢市社協 2021年度
新任民生委員・児童委員・主任児童委員研修

「相談支援の応用・関係機関との連携」

主催：金沢市民生委員児童委員協議会

社会福祉法人金沢市社会福祉協議会

協力：金沢市地域包括支援センター

金沢大学人間社会学域非常勤講師 馬渡徳子



=本日の内容=

- 民生委員という役割の立ち位置
- 自分をふりかえる演習
- 基本的相談面接技法
- 関係機関との連携



=自分の立ち位置を知る=

どんな役割を担っていますか

専門機関による援助

公的機関による援助

公的機関に委託・指定された援助

コミュニティサービス（有償）

ボランティア
自助グループ（無償）

家族 親族 友人
ご近所

お互いさまの何気ない助合い

様々な企業による
サービス産業

自費で購入する援助

皆さんは、どこの位置に
いますか？

社会福祉法人
NPO 協同組合
有料の助け合い事業
民生委員

様々なボランティア団体
セルフヘルプグループ

地域見守りネットワーク

=結論から=

- 『我がこと』として、考えてみる
 - ☆ 想像力と、五感を働かせて、俯瞰してみる
 - 当事者の現在(いま)ある状況に、思いを馳せる
- 当事者の自己決定を大切にする
- 秘密を保持できる機関・支援者につなげ、
ともに考え、行動し、ともにふりかえり、つなぐ
- 民生委員という公的任務 <両義性>の自己覚知
 - ☆ 「我は、何ものである」という専門性=役割遂行
 - ☆ 「我は、何ほどのものでもない」という謙虚さ
 - ☆ 私自身にあるバイアス(もの見方考え方の傾向)を知る



= 新型コロナ禍を、

「正しく恐れよう!」と言われてても・・・=

石川県で、現在(いま)をともに生きる私たちへの
新型コロナ禍の『問い』とは。

□ <<石川県内で、実際に起きた出来事>>

関東・関西ナンバー車、里帰り出産、回覧板、外国人の排除、罹患家族

□ <<その出来事に対する学びと、認知を変えるチャンスに>>

NOT同調 BUT共感「わかる・腑に落ちる」

→ 批判や排除の言行動が、変わる!! 実は、ともに被災者。加害者にしない。

「そうなんですね」「お互いにしんどいね」「ありがとう」

ポストの貼り紙「郵便屋さん、新聞屋さん、宅配便さん、班長さん、
いつも、本当にありがとう。」スーパーレジ等で「ご自愛下さい。」



「自分をふりかえる」演習Ⅰ

あなたご自身の、これまでの人生の中で、

「現在(いま)の自分を、

ありのままに、

そのまま、

受け止めてもらえたな・・・

寄り添ってもらえたなと・・・

感じた体験」を、思い起してみてください。



＝演習Ⅱ 声かけ・観察＝

<場面例> 当事者さんの他にどんなことに気付きますか？

夜間のコンビニ

値引きシールが貼られる時間帯

- 「こんばんは。マスク越しに失礼します。〇〇です。ご無沙汰致しておりました。お目にかかれて嬉しいです。(身振りで)少しシュツとなさいました？(痩せられたな、お体大丈夫かなと観察) 私なんか、(身振りで)コロナ太りで、お恥ずかしいです。」
- 「あら。今、流行りのグレーヘアですね。素敵です。私も挑戦しようかと、どのくらいかかりましたか？(以前と比しての髪具合に変化を観察)」



=出逢いの場面での留意点=

出逢いの印象は、その後の面接過程に影響する。
しかしながら、挽回も十分に可能であり、
「逆に」、奏効することもある。

<当事者>

不安・緊張・ためらい ⇔

<対人援助職者>

『場』の設定
言語・非言語メッセージ
観察と傾聴



=コミュニケーションは、双方向=

当事者の気持ちに添う応答 ⇔ 当事者よりの発言と
自己理解が促進

当事者の気持ちに添わない ⇔ 当事者よりの修正発言

一回完結ではなく、

「発言→応答→修正→応答→共有」が良い。

ただし、修正が多い場合は、聴けていない(ズレている)?

<当事者>

伝えたいことメッセージ→

<対人援助職者>

←感じたこと反応(反映・反射)



＝演習Ⅲ 傾聴の練習＝

□きく

→①聞く、②聴く、③訊くの違
いて、望ましいのは、()

□あなたが、日頃よく使う反応言語や態度には、
どんなことがありますか？ 自分の癖を知っておく。

ふうん、へえ、ほう、ええ、はい、それで、で、うんうん、なるほど
そうなんだ、だから、逆に、結局それは、要するに、それは〇〇でしたね
頷く、身振り手振り、腕を組む、鞆・書類を抱え込む、メモをとる
視線を合わせる(外す)、距離をとる、ボディタッチ、足を組む…



□ **2人一組で** 3分会話→1分ふりかえり(話し手→きき手に良かったことを褒める) ※ 言語量は、**話し手**>**きき手**

話し手: コロナ禍で、逆に嬉しかった、良かったこと

きき手: <波長合わせ>

どんなことから会話を始めますか?

<本題に>

姿勢、うなづき、感情の反映、単語だけで、「あなたの話に関心をもっています。もっと伺いたい。」というメッセージを伝えて、話し手の話を促進しましょう。



=訪問面接の実際 準備編=

- 服装・髪型は清潔に。民生委員証。
時計。携帯電話(効果的な機能の活用)。
鞆(外から書類が見えないように)。マスク。携帯消毒シート。
- 訪問約束(電話・文書にて日時調整・必要時間(初回の方特に))
※先に避けて欲しいことを聞くと良い。月・週・日単位で。

駐輪場。駐車場。

- 金沢市のパンフレット。すこやか健診。緊急時安心シート。
公民館行事。消費者被害防止パンフ等。ワクチンについて。
- 調査事項については、先にポイントのみ開示しておく。

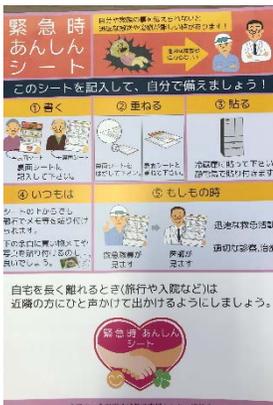
※新規の方は、何事?と懐疑的であったり、緊張されている。

当日に、慌てさせない。準備する力も観ることが出来る。

「当日にお伺いさせて頂く事は、・・・・です。」

継続の方には、「前回の記載事項の確認をさせていただきます。」

変更となった事柄を、教えて下さると助かります。」



=訪問面接の実際 当日編=

時間厳守(早めは、**×**)で、ご挨拶(笑顔、お辞儀)

※「不在」も当事者のもつ力を観る情報に。ご不在時に、お手紙(一筆箋・メモ)を残す。**×**ドアに挟む(個人情報保護)・**○**郵便受け・ポストにイン

→自己紹介(氏名と役割) 「民生委員証」の提示。

※名刺や「町内会総会役員名簿・町内地図」に印す等

→当事者との『距離』大事! →「雑談」に花を咲かせる(1.2分)

→当事者の呼吸や、話すスピード、声の大きさに、波長を合わせ、様子の変化を観察し、徐々に、落ち着いたペースに。

→「調査項目」について確認。「間」と「促し」。

※「お訊ねしたいことは、**○**つ、あります。1つ目は・・・」

→「調査内容の守秘義務と管理・取り扱いの範囲」について説明。

→今後の予定等:「定期的に町内の公園の点検等、回っております。こんにちは、とお訪ねすることがありましたら、お迎えして下さると幸いです。」

→謝辞・ご挨拶:「町内の事で、お気付きのことがありましたら、お声掛け下さると幸いです。」

=めんどくさい、詮索されたと思われないため のちょっとしたコツ=

- **余分な音**に注意 ・ ・ ・ 多用し過ぎないこと。
自信がなさそうに見える。
「あの一」 「その一」 「えーと」 「うーんと」

- **変な前置き**は不要 ・ ・ ・ 丁寧さ、謙遜とは異なる。
←は心の声。この方に打ち明けても大丈夫？
「大変失礼ですが・・・」 ←失礼な事なら訊くな！
「気にしないで欲しいのですが・・・」 ←気にするわ！
「大したことはないのですが・・・」 ←なら、 **訊**くな！ 

=演習Ⅳ 援助困難と感じた方への関わりと 関係機関との連携=

<課題事例>各グループ毎に①から④の課題を指定します。

- ① 会社・施設の寮(借り上げアパート)に居住する、
外国からの移住者らしい親と子どもの世帯
子どもの泣き声、22時以降に居酒屋で親子会食
- ② 回覧板を止めてしまう、独り暮らし登録の高齢者
- ③ 積雪の時期に道路に迷惑駐車。独り暮らし登録の
高齢者と、昨年から、孫?らしき若者が居る世帯
- ④ 居住の気配が感じられない高齢者のみの登録世帯

班長→町会長→民生委員・児童委員へ報告がありました。



(1) <グループで交流> 個人で1分メモ→1人2分ずつ話
さて、この後、民生委員として、どのような行動を
しよう(した経験がある)と、考えますか？

何をするか。そのように考えた(行動したことがある)
際に、当事者さんのどのようなことを慮られましたか？

全体でふりかえり

(2) <事例処遇例のご紹介> 地域包括・社協職員より

民生委員・児童委員さんの気づき→つながり→情報共有
意外な事実が発覚、事態が好転、意外な展開となっ
た事例



<事例>

母親（80代）と長女（50代）の二人世帯

地域包括主催「地域ケア会議」

母…認知症が進行

長女の支援者を協議→民生委員、保健師、金沢市社協

民生委員「最近娘さんの姿が見えない」

→訪問し無事を確認



=宿題=

自分を労わる(身体の声に耳を傾ける)時間を、創る

①**瞑想** 一日五分からでいい
昼休みや、朝、寝る前、
ちょっとしんどい方に対応した後

②**毎晩床について、寝る前に、**
今日の自分を、しっかり褒める。



=おわりに=

NHKあさイチ 2019.11.13
お寺の掲示板グランプリより

息抜くことが、
生き抜く力

広島県 超覚寺ご住職



＝スライド資料出典一覧＝

□<スライド作成>

金沢大学人間社会学域非常勤講師 馬渡徳子

□<参考引用文献一覧>

・ 寺本紀子・馬渡徳子

過去の対人援助職者向け 講義スライド・資料

・ 寺本紀子・中恵美・林田雅輝・馬渡徳子(2019)

『ケアマネジャーのためのアセスメント向上BOOK

ー利用者の思いと暮らしが見えてくる』MCメディカ出版

・ 平木典子(2007) 『自分の気持ちをきちんと<伝える>技術』