令和３年度サロンリーダー研修会

大胡地区ふれあい福祉委員・協力員

訪問活動

虎の巻

訪問活動をしたい気持ちはあるけれど

話しを聞くのは、得意じゃないんだよね

目次

- 訪問活動を始める前に＜データーから2025年･2040年問題を知る＞
- 支え合い活動がめざす地域の姿
- 個人情報の取り扱い
- 訪問活動の4つのステップ
- 安心して訪問活動をするために押さえておきたい8か条
- 聞き上手になれる8つのポイント・すぐに使えるテクニック5選
- 困ったときの相談先一覧

添付資料

各地区の活動の様子

サロン等貸出物品一覧

前橋市大胡地区社会福祉協議会

WITH コロナ社会における
つながりを切らない
交流・見守り・支え合い

はじめに

新型コロナウイルスの影響により、今年度も自治会活動やサロン活動が予定通りに開催できていません。

コロナワクチンの２回接種は、高齢者の多くが打ち終わっておりますが、今までどおりに人が集まる会を開催することには、もう少し時間がかかるのではないでしょうか。

それでも、超高齢社会は待ってくれません。地域のつながりを止めてしまえば、これから先、地域の中で孤独に生きていかなくてはならない方が、増え続けることは明らかです。

だからこそ、地域でつながりをきらないために、今できることを相談して、行動していく必要があります。それがこれから先の安心した地域での生活につながっていきます。

本資料では、今後の地域福祉活動について考える機会、話し合う機会となればと考えています。

また、何かやりたい、こういうのはどうだろうというものがありましたら、市社協大胡支所としても、ご協力させていただきますので、ご相談ください。

説明の動画は、右のＱＲコードよりご確認いただくか、YouTubeで「大胡地区社協」でご検索ください。

訪問活動を始める前に <データーから2025年・2040年問題を知る>

2025 年には

団塊の世代 75歳以上
65歳以上 3,677万人
世界一の超高齢社会

高齢化率(全国平均) 30 %

65歳以上の 5 人に 1 人が認知症

2035 年には

一人暮らし高齢者 841万人
介護・医療の人手不足
社会保障費の急増

老老介護 と 認認介護 の増加

2040 年には

団塊ジュニア世代 65歳以上
生産性の低下
労働力人口の減少

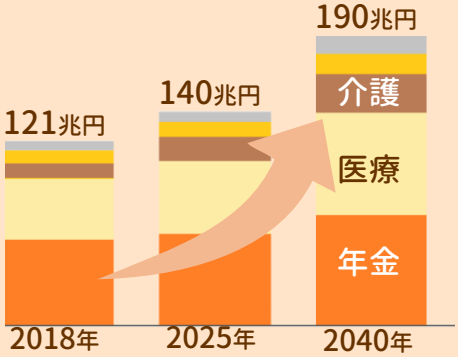
介護職員
69万人不足

社会保障給付費の見通し

2018年から2040年かけて
1.6 倍に増加

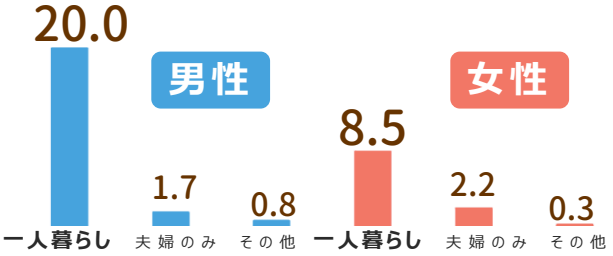
社会保障給付費は
年々増加!!

財源は
- 税金
- 国と地方自治体の借金



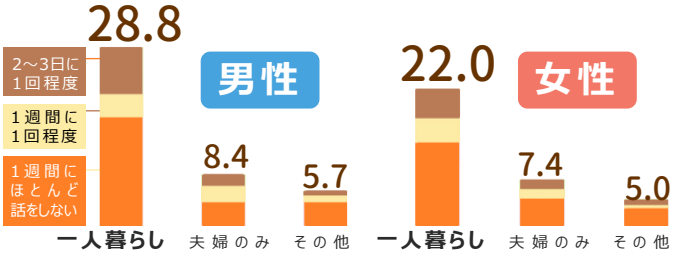
他人との付き合い（友人・近隣）

一人暮らしの
5人に1人
が困ったときに
頼る人がいない



会話の頻度（電話やＥメール含む）

一人暮らしの
男性の3割
が普段から人と
ほとんど会話をしない



新型コロナにより
さらに
孤立化・孤独化
の悪化が予想される

頼れる人がいない、
会話する相手がいない人 が増加

急に体調を崩したり、家で怪我をして
困っていても、まったく気づかれない
気付いたときはかなり悪化していた なんてことも

出典：内閣府R01.6.25時点

支え合い活動がめざす地域の姿

WHAT めざすこと

近所で、困ったときに頼ったり、頼られたり、相談できる関係を作る

WHY なんで

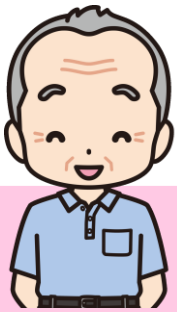
今後、頼れる人がいない、会話する相手がいない人が増加する

HOW どうやって

訪問活動（訪問サロン・見守り活動・話し相手活動）

reason りゆう
- **ご近所同士がつながれる**（コロナ禍や災害時でも柔軟に対応できる）
- **無理なく継続できる**（できる時に　できる人が　できることだけ）

訪問をする人(担い手)



福祉委員・協力員

様子の確認

様子を伝える

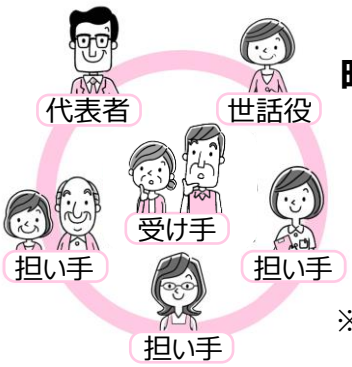
訪問を受け入れる人(受け手)

一人暮らし高齢者等

WHEN いつまでに

令和 **5** 年度に市内 **23** 地区
284 町で

町社協を設立予定



※町社協については、
R2福祉座談会資料参考

WHO だれに

地域のなかで孤立する恐れがある人

- ひとり暮らしの高齢者
- 高齢者のみの世帯
- 認知症の方
- 親の介護を一人でしている人　など

訪問活動における個人情報の取り扱い

活動を進めていくにあたり、自然と個人情報を知り得たり、個人情報の共有が必要となる場面があります。
個人情報を取り扱うルールを決め、約束を守ることが大切です。

個人情報を取り扱うときのルール

- **必要な情報のみ**共有する 「氏名」「年齢」「困りごと」「介護保険の利用状況」など
- 民生委員等と**本人の同意**をもとに共有する

※ 民生委員や自治会長の持っている個人情報の中には共有になじまないものもあります

1 取得・利用

利用目的を通知または公表する
利用目的の範囲で利用する

勝手に使わない

2 保 管

ろうえい等が生じないように
安全に管理する

なくさない 漏らさない

3 提 供

第三者に提供する場合
あらかじめ本人から同意を得る

勝手に人に渡さない

4 本人からの問合せ

本人から開示請求があった場合
適切・迅速に対応する

お問い合わせに対応

※法令に基づく場合、生命に関わるような場合で本人の同意取得が困難な場合は例外があります。

個人情報とは

生存する個人に関する情報、
特定の個人を識別することが
できるもの。

生年月日と性別
個人情報ではない

名前と住所
個人情報

本人同意の方法

書面が望ましい
口頭での確認の場合は
複数人での確認や記録する

※判断能力が不十分な方でも同様

情報の提供の範囲

家族や親族でも
同意なしだと提供できない

※事前に、情報提供できる人を
安心カードに書いてもらう

訪問活動の 4 つのステップ

挨拶・声かけ
声をかける
あいさつをする

つながる
話し相手になる
顔の見える関係
ちょっとした手助け

気づく
ちょっと変だと感じる
心配な様子
いつも気にかける

つなげる
情報を共有する
福祉委員や
社協に相談する

挨拶・声かけ　訪問活動の種類

あいさつだって立派な見守り　まずはここから始めましょう

内容	誰が	誰を	どのように
目配り 挨拶	地域の皆さま	地域の皆さま	日常の中で 犬の散歩やゴミ捨てのとき
声かけ 訪問	地域の福祉委員・協力員 民生委員・老人クラブなど	一人暮らし高齢者 や気になる方	広報や回覧の配布のとき サロンのお誘いや別冊ささえあいを持って

つながる　訪問活動（話し相手活動）の効果

一人暮らしの高齢者と関わるきっかけとなる

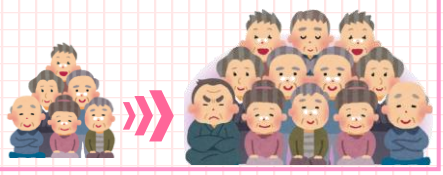
近所の一人暮らしの高齢者を知り、話しかけやすくなる。
何かの時に気にかけあえるようになる。

見守りの意識が高まり、孤立・孤独が予防できる

訪問販売や悪質な業者が入りにくくなり、防犯効果が高まる。
災害時や有事の際に、住民同士が助け合いも円滑になる。

5年、10年と続くことで、関わる人が増えていく

自然と地域での見守り活動を行えるようになる。
地域に話せる人が増え、困りごとを相談しやすくなる。



一人暮らしになっても、近所づきあいが豊かになる

地域の人が訪問してくれる、自分のことを思ってくれる。
困ったときに相談できる人がいるので安心できる。

気づく　ちょっと変だと感じる・心配な様子

<自宅の様子>

- 郵便物、新聞がたまっている。
- 電気がつけっぱなし、あるいは夜になっても消えたまま。
- 天気や昼夜に関わらず、洗濯物がずっと干しっぱなし。
- 日中でも雨戸やカーテンが閉まりっぱなし。
- ゴミがたまっている、異臭がする。
- 家の中や周りにいろいろな物が、溜まっている。

<本人の様子>

- 元気がない。
- ほとんど外に出ていない。近隣との交流がない。
- よく怒っている、言っていることが分からない。
- 髪型や服装など様子がなんとなくおかしい。
- 電話や訪問に応答がない。
- 同じ話を繰り返したり、忘れていることが多い。

つなげる　情報を共有する

- 「いつもと違う」「様子が変だな」と感じたら…
- 何日分もポストに新聞や郵便物がたまっていたら…
- 緊急を要すると判断される場合には…

福祉委員（代理区長） 民生委員児童委員	地域包括支援センター東部　283-8655 前橋市社協大胡支所　283-2001	救急　119番 警察　110番

point　市社協の助成金を 効果的に 活用するには

活動例

担い手が、一人暮らし高齢者に、別冊ささえあいとお菓子を配布する活動を行った。会えた人には少しおしゃべりして、会えなかった人にはメッセージを置いてきた。後日、その報告書を作成する。

1回の訪問活動を、**3**つの活動の要件にあわせて報告しよう。

- サロン活動　● 菓子等を配布する訪問型サロン活動を行った。
- 見守り活動　● 見守り訪問をし、会えない人にはメッセージを残した。
- ささえあい活動　● 訪問し、話し相手活動をした。

安心して訪問活動をするために押さえておきたい 8 か条

1 相手へ思いやりを持ち、活動を楽しみましょう

訪問活動の際は、笑顔や挨拶、相手への思いやりの気持ちを忘れずにしましょう。
また、相手の立場に立って接しましょう。

2 謙虚な姿勢で臨みましょう

地域やお互いのための活動です。
「○○してあげている」ではなく、学びや元気になっているという意識で、対等な関係を築きましょう。

3 よいコミュニケーションを図りましょう

自分から挨拶などコミュニケーションを心がけましょう。
よい人間関係を築きましょう。
自尊心を傷つけないよう心掛けましょう。

4 記録を残しましょう

訪問先の方の様子や気になったこと、相談されたことや困りごとは、記録に残し、福祉委員（代理区長）と情報を共有しましょう。

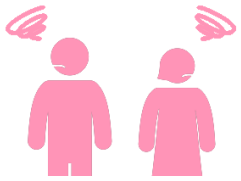
5 無理をしないようにしましょう

体調がすぐれないときは、訪問はひかえましょう。
また、訪問の際にお願いごとをされた場合、できないことはできないと言いましょう。

6 相手のプライバシーを守りましょう（秘密厳守）

訪問先の方の個人的なことは口外しないようにしましょう。

7 事故やトラブルが起きないように気をつけましょう



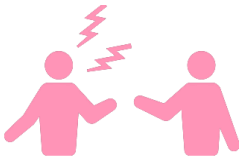
必要に応じ、複数人で訪問する等、トラブルが起きないように注意しましょう。
何かあったら、福祉委員（代理区長）に連絡しましょう。

8 困ったことは一人で抱えないようにしましょう

困ったときは、福祉委員(代理区長)や社協大胡支所に相談及び報告をして下さい。

様子に異常が見られた

詐欺や虐待にあっているかも



人間関係の悩み(嫌がらせ・ハラスメント)

事故が起きた怪我をした

- その他（金銭トラブル、物品の斡旋、販売、金銭の貸借、宗教、政治活動などの勧誘等）

（コラム）Column 安心カードとは

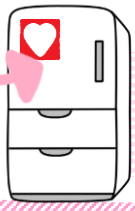
もしもの時に役立つ **冷蔵庫**に備えて安心

もしものことがあったら、誰が家族に連絡してくれるの？

近所の人でも病気や薬のことまでわからないよ

救急車を呼んだときに、自分の病気をちゃんと伝えられるか心配

もしもの時に自らの安全と安心を確保するため、自分の住所、氏名のほか、医療情報、薬の情報などを記入して容器に入れたものです



冷蔵庫のドアポケットに保管して、ハートのシールをドアに貼りましょう

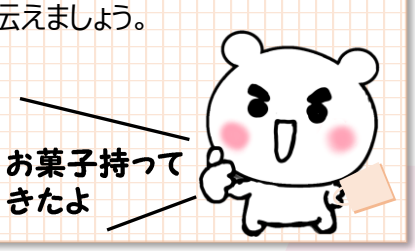
自宅で具合が悪くなり救急車を呼ぶときや、離れて暮らす家族に連絡を取る時などに備えておくと安心で便利なカードです

社協大胡支所で受け取れます

「聞き上手だね！」と言われる 8 つのポイント

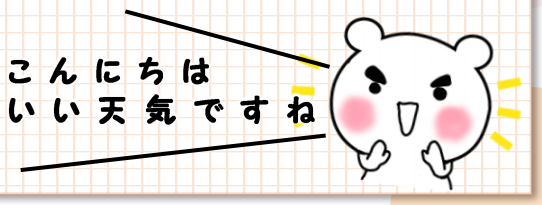
1 安心感を与える

訪問の目的や内容、予定時間などを
はじめに伝えましょう。



2 ゆっくりしゃべる

いつもの0.8倍速くらいで、言い始めや
語尾が途切れないようにしましょう。



3 声を発してもらう

「雨でしたけど大丈夫でしたか？」などの
「はい」や「いいえ」で
答えられるような質問で、
声を出してもらいましょう

4 沈黙をあせらない

質問にしばらく考え込む人もいます。
落ち着いて、にこやかに、ゆっくり返答
を待ちましょう。

5 キャッチボールを楽しむ

聞きたいことを頭の中に入れておき、
状況に応じて柔軟に
組み替えながら、
会話を楽しみましょう。

6 大きめの反応をする

右のページのテクニックを活用して、
「あなたの話を聞いてるよ」
「それで、それで？」
というメッセージを
伝えましょう。

7 共感しても同感しない

感情移入しすぎると、回答を誘導して
しまいます。一呼吸し、「わかりました」
「では次に」と言って、
話をかえましょう。

8 感謝して終える

時間を作ってくれたことや話してくれた
ことに感謝し、しっかりとお礼を述べて
終わりましょう。

会話が楽しくなる　すぐに使えるテクニック 5 選

1 会話のキッカケは「親しき仲に」

会話のタネに困ったときは「し・た・し・き・な・か・に（親しき仲に）」
という言葉を思い出してください。

し＝仕事　た＝旅　し＝趣味　き＝気候

な＝仲間　か＝家族　に＝ニュース

2 相づちは「さしすせそ」

基本のさしすせそを使いましょう。

さ＝さすが、最高　し＝しらなかった、信じられない！

す＝すごい、すてきですね、すばらしい

せ＝センスいい　そ＝そうなんですか、尊敬します

3 一問二答

相手の質問に、今度からは「二言以上」で答えるようにしてみましょう。
ボールを受けて、投げ返すのに必要なのが「二言目」です。
思い浮かばなければ「○○さんは？」などと相手にふるのもありです。
例えば、「部活は何やってたの？」と質問されたら「野球です」ではなく、
「野球です。必ず頭を丸刈りにする決まりだったんですよ」

4 連想ゲーム式に話題を出す

話した言葉から次の話題をつなげていくと、自然に相手の興味や関心が分かり、
話が盛り上がりやすくなります。
例えば、「もうすっかり**夏**ですね」という話題になったとすれば、
「**夏**休みにどこか行かれるんですか？」と聞いてみましょう

5 深く聞く（感想、気持ち、きっかけ・理由・魅力・一番を聞く）

話に出てきたコトやモノについて、面白さや感想、時期やきっかけを聞いてみましょう。
経験エピソードなので答えやすく、その人らしさが見えてきます。
知らないことでも、「教えてください！」というスタンスで、
魅力や一番のおススメ（推し）を教えてもらうとよいでしょう。

困ったときの相談先一覧

介護・高齢者に関する心配ごと	日常の悩みや困りごとについて	心配ごとを相談したい
包括支援センター東部	民生委員児童委員	市社協心配ごと相談所
283-8655	地区の担当が不明のとき **283-1111**（市大胡支所）	**237-5006**

お金がない生活保護・生活困窮	生活費を借りたい食べるものがない	年金・保健・マイタク行政手続きについて
市社会福祉課	生活自立相談センター	市大胡支所
898-5877	**898-6890**	**283-1111**

仲間が欲しい	草を刈ってもらいたい	その他、何かあったら
①老人クラブ／②各趣味の会	シルバー人材センター	市社協大胡支所
①単位クラブ会長 ②**283-0118**（大胡公民館）	**283-2366**	**283-2001**