

訪問活動・相談活動の基本

民生委員・児童委員のための
相談技法研修用ビデオの手引き



全国民生委員児童委員連合会

2019年9月

※本書では、「民生委員・児童委員」について「民生委員」と表記します

ビデオの概要

本研修ビデオは、民児協の定例会や新任委員研修などで活用することを想定して作成したものです。

民生委員活動の基本である訪問活動・相談活動について、皆さんで話し合いながら学んでいただけます。

ビデオの構成は以下のとおりです（全体32分）。

オープニング			
訪問・相談のきっかけづくり		1:26～5:11 (3分46秒)	手引き…3
信頼関係を築く 事例①		5:12～12:42 (7分31秒)	手引き…4
相手の立場に立つ 事例②		12:43～17:48 (5分6秒)	手引き…6
相手の思いを受け止める 事例③		17:49～27:01 (9分13秒)	手引き…8
事例の振り返り ～地域とともに活動する		27:02～30:25 (3分24秒)	
エンディング			

本書の使い方

本書は、「訪問活動・相談活動の基本 ～民生委員・児童委員のための相談技法研修用ビデオ～」を円滑に活用していただくための手引きです。

ビデオを視聴するにあたり、参加者分コピーするなどしてお使いください。

訪問・相談のきっかけづくり【ビデオ 1:26～】

訪問活動や相談支援の基本的な技術を学ぶ前に、
まずはきっかけづくりの方法について学んでみましょう。



【きっかけづくり】のポイント

○まずは、地域住民の一人として、
顔見知りになることを心がける

- ・ 犬の散歩中に声をかけてみる
- ・ 花壇の水やりをしているときに声をかけてみる
- ・ サロン活動に参加して声をかけてみる



考えてみましょう



皆さんの地域では、きっかけづくりとして、どのような場面が考えられますか？ 話し合ってみましょう。



討議メモ

信頼関係を築く【ビデオ 5:12～】

では、相談支援において最も大切な「信頼関係」を築くための方法について、事例を見て、学んでみましょう。

事例 1 の概要

新任委員の鈴木さんは、最近引っ越してきたひとり親家庭のBさん宅を訪問し、地域のさまざまな情報を提供します。しかし、Bさんの反応はあまりよくないようです。



考えてみましょう

鈴木さんは、一生懸命、Bさんに情報提供を行いました。Bさんは心を開いてくれませんし、警戒されてしまいました。どうして警戒されてしまったか、どのような点に気をつければよいか、話し合ってみましょう。



討議メモ

信頼関係を築く【ビデオ 8:02～】

【信頼関係を築く】ためのポイント

○まずは、「顔見知りになる」ように心がける

○相手に安心感をもってもらう

- ・ 専門職や他の民生委員などと一緒に訪問する
(特に、女性宅へ訪問する際は、男性の委員だけではなく、女性の委員と一緒に訪問する)
- ・ 身分証を持参し、民生委員について簡単な説明をする

○「次につなげる」ことを意識する

- ・ あせらずに、時間をかけて信頼関係を築く
- ・ 困りごとをすぐに聞き出したり、困りごとがあると決めつけて話をしない
- ・ きっかけづくりとして、役に立ちそうな地域の情報をもっていく



コラム | 民生委員の認知度について

全国1万人を対象とした民生委員の認知度調査（全民児連 2019年）の結果、「民生委員を知っている・名称は聞いたことがある」人の割合は約70%でしたが、「民生委員が何をしているかまで知っている」人の割合はわずか8%未満でした。また、60代以上の方の認知度は90%を超えますが、30代では60%未満と、若年層では認知度が下がることも明らかになりました。

民生委員のことをよく知らない人、聞いたことがないという人もいるので、安心感をもっていただくためにも、民生委員について説明したチラシを持っていくなど、時間をかけて、信頼関係を築いていきましょう。

相手の立場に立つ【ビデオ 12:43～】

つづいて、「相手の立場に立つ」支援の方法について、事例を見て、学んでみましょう。

事例 2 の概要

新任委員の伊藤さんは、いつも見守りをしているCさんに会ったので、声をかけます。Cさんの助けになればと、Cさんの身の回りをいろいろと心配をしますが、最後は、Cさんに嫌がられてしまいました。

考えてみましょう

伊藤さんは、これまで良好な関係を築いてきたCさんを気遣って、声かけをしましたが、Cさんは嫌そうでしたね。どうして嫌そうにされたのか、どのような点に気をつければよいか、話し合ってみましょう。



討議メモ

相手の立場に立つ【ビデオ 14:38～】

【相手の立場に立つ】支援のポイント

○プライバシーに配慮した環境で話を聞く

- ・話を聞く際には、「時」「場所」「場合」などを意識する



○相手の自尊心を尊重する

- ・相手を気づかたつもりが相手の自尊心を傷つけていないか
- ・「支援してあげている」といった気持ちになっていないか



○相手が話を聞きやすいように話かける

- ・聴力の弱い方に限らず、騒音の少ないところでゆっくりはっきりと話かけるなど聞きやすいように話すことが大切です。



コラム | 民児協活動について

- ・全国モニター調査（全民児連 2018年）では、民生委員の4人に1人以上が、社会的孤立状態にある世帯への支援経験があることが明らかになりました。地域の課題が複雑・多様化するなか、民生委員が個々人で対応をするには大きな負担があります。
- ・こうしたなか、最近では、一人ひとりの民生委員活動を支える、チームや組織的な活動が重要視され、その取り組みが増えています。
- ・民生委員は必ず単位民児協に所属していますが、民児協の機能は定例会だけではありません。地域によっては、班やグループ、ペアをつくって見守り・訪問活動を行うなど、さまざまな工夫がされています。民児協の仲間同士で支え合いながら民生委員活動を行うことが、民生委員のやりがいにもつながるようです。

相手の思いを受け止める【ビデオ 17:49～】

相談技法の基本を知ること、「相手の思いを受け止める」支援ができます。
事例を見て、学んでみましょう。

事例 3 の概要

新任委員の渡辺さんは、サロンに来ていたDさんから相談があるとわれ、ベテラン委員の小林さんとともに、Dさんの話を聞きます。話しにくそうにしているDさんを見て、小林さんが場所を変えて、改めて話を聞き、Dさんの相談に乗ることができました。



考えてみましょう



小林さんは、Dさんが話しやすいようにさまざまな工夫をしていましたね。その結果Dさんは自分の思いを打ち明けることができました。では、小林さんのどのような点が、よかったですでしょうか。話し合ってみましょう。



討議メモ

相手の思いを受け止める【ビデオ 23:08～】

【相手の思いを受け止める】ためのポイント

○相手の話をしっかり聞いていることを示すため、『傾聴』していることを表現する

・励まし ▶ うなづく、あいづちをうつ

・感情の理解 ▶ くりかえす、要約する、感情を表す言葉を返す
相手の気持ちを推察する



ポイント | バイステックの7原則

相談援助者に求められる対応や基本的態度として『バイステックの7原則』と言われる対人援助にかかわる援助者の行動原則があります。

相談者の欲求

- ① 個人として認められたい
- ② ありのまま感情を表に出したい
- ③ 共感してほしい
- ④ 受け止めてもらいたい
- ⑤ 審判されたくない
- ⑥ 自分で選択、決定したい
- ⑦ 自分の秘密を守りたい

援助者の原則

- ▶ 個別化
- ▶ 意図的な感情表出
- ▶ 統制された情緒的関与
- ▶ 受容
- ▶ 非審判的態度
- ▶ 自己決定
- ▶ 秘密保持



訪問活動・相談活動の基本

民生委員・児童委員のための
相談技法研修用ビデオの手引き

企画・制作：全国民生委員児童委員連合会

相談援助技術監修：植田 寿之

制作協力：株式会社トライ

2019年9月