

メンタルヘルスと 民生委員・児童委員

～住民や自分との向き合い方～

2

(公財) 千葉県民生委員児童委員協議会

1 ボランティアとして 住民や自分自身との向き合い方 (姿勢・考え方)



地域の身近な相談役として活動する上では、
お互いの笑顔のために 2つのバランスが重要

- ① 住民の気持ちに寄り添うこと
- ② 自分自身を守ること



- プライバシーの尊重 (→ 守秘義務、活動外での関わり)
- 小さな変化に気づく (→ 元気がない、庭が散らかっている等)
- ネットワークを活用する
(→ 一人ではなく、仲間や地域と連携して関わる)
- 無理をしない (→ できることを、できる時に、できる分だけ)



Q 1

同じ地域に暮らす住民としてボランティアに携わる時、心掛けておきたいことや気を付けたいことは？

- 活動外で会った時は、支援の話をしないなどの配慮が必要
- 話の内容は、なるべくご近所に聞こえないように工夫する



2 住民への基本的な対応方法

- ① 住民との距離感
- ② 住民との会話
- ③ 伝える方法
- ④ 住民への対応方法



① 住民との距離感



- 「どこまで踏み込んでいいのか」、「相手が不快に思わないか」と、悩むことはよくある
- 相手によって対応の仕方を工夫することが重要

Q 2

距離感やプライバシーへの考え方が、住民によって異なる。
どこまで踏み込んでよいか悩む。

- 初対面の時期によく起こる悩み
- どこまでの関わりを必要とするか？でも、距離感が変わる
- 距離が近くなり過ぎて困る場合は、線引きも必要



Q 3

明らかに困っている様子なのに、訪問や支援を断られてしまい、相談してもらえない。

- 無理やり介入するのは  NG
- 人に頼ることが難しい人もいる
- 「相談したくない」と「相談したいけれど、できない」では異なる

- 「相談したいけれど、できない」であれば、対面以外の方法も検討



- 関わりの目標を下げることも重要



② 住民との会話



「どうやって話を始めればいいのか？」
「会話が途切れて、気まずい……」と、
悩むことはよくある

Q 4 訪問した時の会話の入口が難しい。また、会話が途切れてしまいがちで、話が弾まない。

- 初対面の方とは、資料やモノを活用すると、お互いに心理的なハードルが下がる
- 質問だけではなく、自分からも呼び水を出す
- 異性の方とは、誠実・丁寧な会話を心がけるだけで良い。道具の活用も効果的



Q 5

話題の換え方や、会話の終わらせ方が難しい。

- 話題変更が苦手な場合は、事前に質問したい項目リストを作成し、一緒に見ながら会話する
- 話が長い場合は、会話のはじめに「今日は何時まで」と告げる、あるいは事前にアラームを設定しておく
- 「会話を終わらせる」ことに、罪悪感を持たなくても良い



3 伝える方法

相手の性格や気持ちに寄り添った、
柔軟な伝え方が求められる



Q 6

話の強弱の付け方が難しい。
(大切な内容と冗談を分けて、要所を押さえた話し方)

- 会話のなかで、声のトーンを変える
- 言葉以外のジェスチャー
- 会話が始まる間に「事前告知」があると良い



(例) 「今回は〇〇のことを聞かせてくださいね」と、話を伺う前に伝える

(例) 「もし良かったら、〇〇について次回までに考えておいてくださいね」とメモを渡す

Q 7

相手の性格に合わせた伝え方が難しい。住民の中には、話を全部聞かない・悲観的にとらえてしまう方もいる。また、会話の中で、勘違いをさせない、傷つけない伝え方も教えてほしい。

- 相手が勘違いしやすい原因は、
「どこにあるのか？」を考える
- 傷つけない伝え方も「どこに要因があるのか？」
を考える



- 「相手を傷つける表現」を、すべて回避することは不可能
- 傷つきやすい方には「でも」を多用しない。
「曖昧に伝える」ことが基本



Q 8

コミュニケーションを取ることや説明することが、
どちらかというと苦手。
思っていることを、うまく伝えられないことがある。

- 自分自身の能力とは関係なく、うまく伝えられる場と
うまく伝えられない場がある
- 相手の方との相性が、とても大きい



- 説明内容を事前に書き留めておく、練習をする、誰かと一緒に行ってもらうなど、現場での負担・難しさを少なくする



- コミュニケーションは、説明する力だけでは決まらない



4 住民への対応方法

- 「共感」と「距離感」のバランスが大切
- すべてを背負い込まず、適切に対応しながら自分自身の心の負担も軽減する



Q 9

住民と会話する時の共感方法が難しい。うなずいて聴いているだけでも「同意（同感）」と捉えられたり、適当に相槌を打っているように見られてしまう。

● 共感の方法には、次の3つがある

- 1 話を最後まで丁寧に聴く
- 2 相手の気持ちを言葉にして伝える
- 3 アドバイスは後回しにする



- 適当に相槌を打っているように見られてしまう場合は、「②の相手の気持ちを言葉にして伝える」という関わりを増やす。一方的に聴くだけでなく、確認する作業を増やす
- 誤解や思い込みが先行しやすいタイプの場合は、きちんと具体的に伝える
- 共感とは、相手の意見全てに共感を示す必要はなく、「全体として」共感的であれば良い



Q10

初対面の方と話をする時、すごく緊張する。

- 初対面の方と話す時に緊張するのは、自然なこと
- 慣れるまで「無理をしない」
- 目標のハードルを大きく下げてみる。
負担の少ない、小さな目標にする
- 自分に何か強みができるとう緊張しにくくなる



Q11

地域には、怒りっぽい方や悲観的な方など、いろいろなタイプの住民がいる。
住民の「喜怒哀楽」への対応方法を教えてほしい。

- 心理学では、「喜：驚き・興奮」・「怒：不満・心配」
・「哀：憂うつ・孤独」・「楽：気楽・飽き」

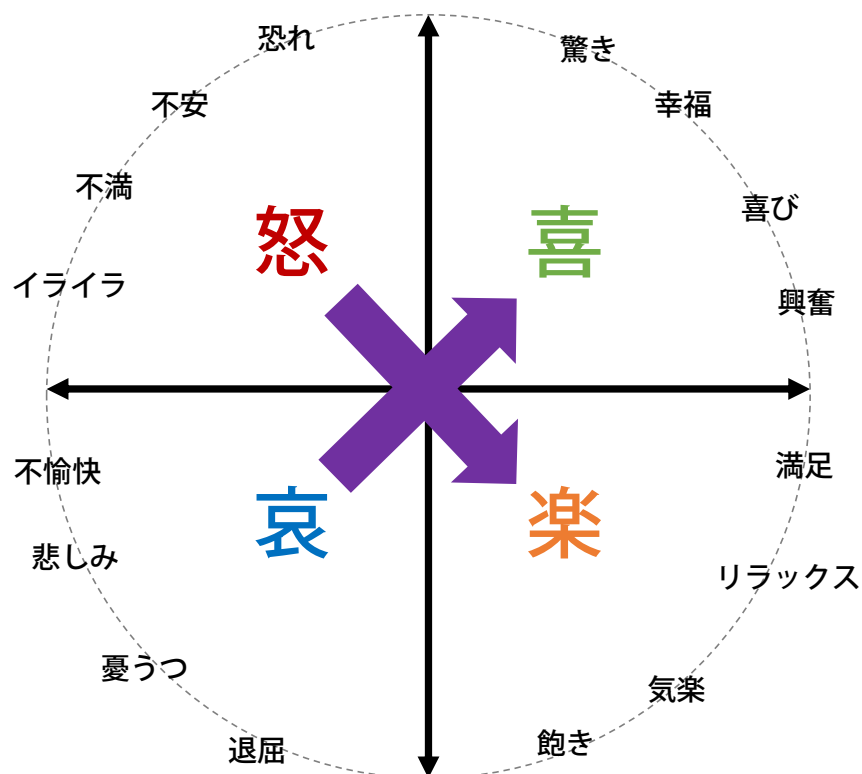


- 「怒り」は、怒りの元となっている、思い通りにいかないことや心配事、困りごとなどを知る必要がある

- 「哀しみ」は、「憂うつ」の気持ちに対する配慮が必要



- 「喜び」は、多少大げさに「良かったですね」と、合わせることも良い
- 「楽しさ」は、こちらに心を許している、心開いている状態と捉えることができる



Q12

民生委員として対応できない相談を受けた時、どのように受け答えしてよいか悩む。断りづらい。

- ボランティア活動の鉄則は、あくまでも「対等な関係」
- きちんと、できない旨を伝えることがトラブルを防ぐ



- 相手の頼みごとを断るときは、①感謝を伝える、②規則としてできないことを伝える、③代替案を伝える
- どうしても断りにくい場合は、その場での返事は避け、後日民児協で相談した上で、あらためてお断りする
- 個人の判断だと対応が変わるので、民児協としての対応を、ある程度、統一することが大切



Q13

「性格があう・あわない」、「話が弾む・弾まない」、
「好きな人・苦手な人」がいる。
こうした時、どういう心持ちで接すればよいか。

- 「活動上の関わりだから」と割り切る



- 活動に支障のない程度に良い関係を築くことと、
相手を好きになることは別

- 「自分にはない考え方、いろいろな性格の人が
いる」と捉える。

客観的に、「人を知る機会」として観察・分析
する気持ちで会々と、関心を持ちやすい



Q14

毎回、お会いした時に挨拶をしているが、挨拶が返ってこない。自分の用がある時にだけ挨拶・会話をしてくる。

- 相手の反応を気にし過ぎない
- 何度も続けているうちに、次第に反応を返してくれるかもしれない



- 相手によって様々なケースがある
(耳が遠い・声が出ない・元気がない・試している…)

- 継続することが大切
- 「この方は、そういうスタイル」と割り切る
- コミュニケーションの苦手な方がいることも想定する



(例：自閉症の方の場合)

- 相手の気持ちを察することや、社交としての笑顔などの非言語的なやり取りが苦手なため、素っ気なく映ったり、反応がないように受け取られたりしてしまうことがある
- 「少し・早め・もっと」など、曖昧な表現を受け取ることが苦手。言葉の意味を、そのままストレートに受け取る
- コミュニケーションが苦手なので冷たく感じられたり、言葉の表現もストレートでキツイ印象に受け取られがちだが、本人に悪意があるというわけではない



Q15

住民が希望する行政サービスにつなぐが、いざ利用する際にドタキャンをする。ほかにも、「これからは〇〇します」と話していた住民が、全く逆の行動をしたこともあり、住民の態度・行動にモヤモヤすることがある。

- 相手の言動の背景を考えてみる
 - ①気持ちの変化／②環境の変化／③実はそこまで悩んでいなかった
- ドタキャン対策には、「事前確認」と「責めない」こと
- 相手は、意外と困っていないという視点を持つ



Q16

住民の生活課題が一時は改善されても、しばらくするとまた同じことを繰り返す。
何度もその繰り返しなので、徒労に感じることがある。

- 相手が少しずつ「変わっていく」お手伝いはできても、こちらの思い通りに相手を「変えること」はできない

(例) アルコール問題・ゴミ屋敷等

- リバウンドすることを前提として、長い目で支援していく



3 自分との向き合い方

- ① 気持ちの切り替え方・持ち方・整え方
- ② 苦手・不安なところ



① 気持ちの切り替え方・持ち方・整え方

- 自分でできるもの

- 誰かで行うもの



Q17

私生活との両立の中で、気持ちの切り替えがうまくできない。困りごとをお聴きする立場なので、まず自分の気持ちを整えてから活動に臨みたいと思っているが、忙しくて心にゆとりがない。

- 心のゆとりは、とても大切

- 頑張れないと感じた時は、積極的に「頑張れないモード」に切り替えて、省エネ活動をするのが息切れのない支援活動のコツ



(省エネ活動の一例)



① 活動の小口化

- ・ 自分にしかできないことと、誰かに変わってもらえることを分ける
- ・ 今日できる最低限のことだけをする 等



② 小さな「小休止」を取る

- ・ 仲間に、最近忙しいということを相談する時間を作る
- ・ 多少でも日常に気晴らしの時間を作る 等

Q18

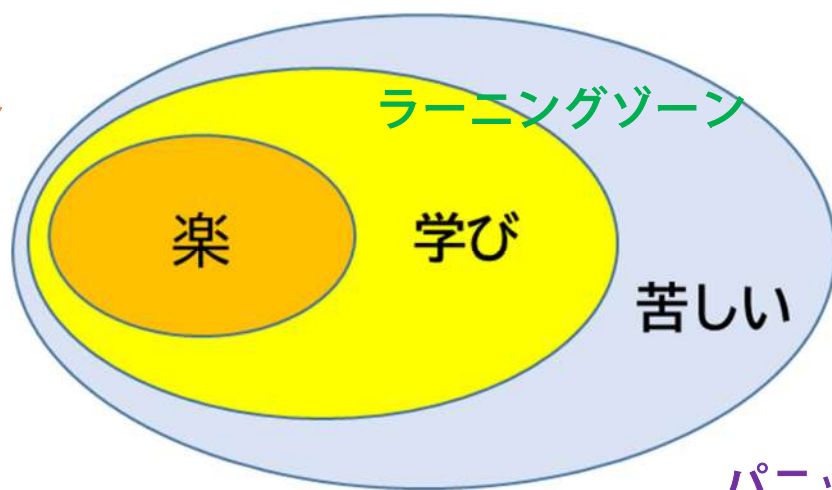
基本的にはお節介な性格なので、活動にやりがいを感じているが、ふとした時に嫌になる・非常に疲れる・気持ちが折れる時がある。

- 一次的なら問題ないが、慢性的ならオーバーワークの可能性 (パニックゾーン／燃え尽き)



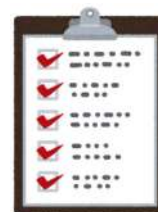
- 「気持ちが折れる」時は、活動にのめり込み過ぎている可能性

コンフォート
ゾーン



パニックゾーン

- 活動への関わり方について、仲間（自分以外）のチェックを受けることが有効



- 良い意味で手を緩める

Q19

民生委員活動が、評価されない（されにくい）。感謝されるためにやっているわけではないが、「ありがとう」のひと言がある・なしでは、気持ち的に違う。

- 定例会などで、「お互いの活動をねぎらう」・「ほめ合う」機会を作る
- ケアマネジャーや地域包括センターの職員から、民生委員が関わったケースでの住民の変化を聴く
- 見えない感謝や変化がある



Q20

良かれと思ってやったことでも、裏目に出ることがある。そうかといって、やらないと後悔することもある。

- どちらでも後悔が生じるなら、やる後悔を選択していくのが対人援助の正解と心に決める
- 失敗から学ぶこともある。長い目で見ると、正解のこともある
- 不安な時は、誰かに意見を聴く。相手の反応が想定と違う場合は、一度ブレーキを踏む柔軟性を保つと良い



Q21

心ないことを言われた時の気持ちの切り替え方が難しい。

- 必ずしも、自分に向けられた言葉ではない
- 心ない言葉の原因が、発言者のトラウマ
(過去の人間関係、家族関係) の場合もある
- 組み合わせや相性によって、傷つけあうような関係
(集団心理・二者心理) になってしまう場合もある



- 心がない言葉は、心のゴミ箱に投げ捨てて忘れる。
それでも、心に居座る時は、誰かに話を聴いてもら
う、慰めてもらう



② 苦手・不安なところ

● 支援者も、不安があって自然

● 自分にも優しい目を



Q22

民生委員として住民の方から相談を受けるが、自分が相談することは苦手。

- 誰かを頼ることは大切だが、活動上の支障になっていなければ気にしない
- 「人は誰かに相談されることが、そこまで嫌いじゃない」ということを再確認する
- 周りの方に、小さな相談をしてみて「嫌な顔をされない」という経験を積み重ねる



Q23

息抜きの方法がわからない。

- 大きく 2 つのパターンがある
 - ① そもそも、息抜きを必要としていない
 - ② 何をしても、何かが気になってしまう
- どちらにしても、今は元気であれば
息抜きの時間にこだわらなくて良い
- 将来のために、息抜きの練習するのもあり

休憩中です



Q24

性格上、何事も気楽にやれないところがある。
そのため、時折疲れを感じたり、自分の性格が嫌になる。

- 引き受ける仕事の量を絞っていく
- どう頑張っても、そうになってしまう場合は、
「それも含めて自分なんだ」と
受け止めてあげる



Q25

人の話を「聴く」ことが大切だとわかっているが、ついつい自分が話してしまう。お節介で、余計なひと言を言ってしまう。

- 「ちょっと待つ」練習をする
- 自分の話題が先行するのは、意識が自分に向き過ぎている
- まずは自分自身を観察して、

① 自分が熱くなりやすい話題やテーマを掴む

② 上記①の話題が出てきた時、いつも以上に相槌やうなずきに意識を向ける

