

# こども宅食の家庭訪問時の ポイント 質疑内容

2021.11.27(土)

こども宅食全国勉強会 第2部

## マンパワー(スタッフ、ボランティア等)を継続して動員する方法は？



### (三股町 松崎さん)

別の活動で子ども宅食に合いそうな人に声をかけて、積極的に勧誘しています。また、ボランティアさんには自分たちの活動が意味のあること、誰かの役に立っていることだと理解してもらうために、ご家庭のフィードバックをちゃんとお伝えしています。子ども宅食はご家庭の変化がすぐわかる事業なので、訪問するたびに子ども達の変化を感じられることもモチベーション維持につながっていると思います。



### (やんちゃまファミリーwith 田崎さん)

ボランティアさんは元教員の方など、意欲が高く活動の意義を理解してくれています。知り合いが知り合いを呼んで、輪が広がっているように感じます。また、イベントに出店することがあるのでそこでボランティア募集を案内しています。活動が楽しそうに見える、やりがいがあるように感じてもらうことが大切だと考えています。

# 配送ボランティアと利用家庭との日程調整はどのようにしているか (ご家庭から急な日程変更があった場合など)



(三股町 松崎さん)

ボランティアさんは25人ほどでまわしています。ボランティアさんが活動する曜日を固定で決めているので、特に問題なく運営できています。



(やんちゃまファミリーwith 田崎さん)

ボランティアさんのシフトは、月末に次月のシフトを提示するというサイクルで、担当のコーディネーターが毎月組んでいます。ご家庭によって担当者が決まっているので、急な変更があってもなるべく同じ人が行くようにしています。

## ボランティアに向いているのはどのような人か



(三股町 松崎さん)

人好きな人、というか、**人との垣根を作らない人**が向いていると思いますね。こちらに掲げる要素を全部持っている人が望ましいと考えています。(次ページの資料参照)



(やんちゃまファミリーwith 田崎さん)

ボランティアさんには**傾聴や個人情報の取扱い**についてなど、**様々な研修を受講**してもらっています。元々子ども宅食への理解が深い人達であることに加え、このような研修によって質を担保しています。



## 宅食ボランティアに向いている人の特徴

- 明るい表情であいさつができる人
- 受容・傾聴ができる人
- 相談支援というより、寄り添った関わりのできる人
- 結論を急いだりせずに、長いスパンで関われる人
- 曖昧な情報提供をしない人
- 地域活動を主体的に楽しめる人

## 利用家庭とのトラブルはありますか



(やんちゃまファミリーwith 田崎さん)

そんなに大きなトラブルはありませんが、一度、赤ちゃんが寝ている時にチャイムを鳴らしてしまい、それが原因で起きてしまったと言われたことがあります。その後、チャイムではなくドアノックをするようにしましたが、それでも音が大きいと言われてしまい…。お母さん自身がやや過敏になっていると感じたので、この件を**支援の対象**と捉えました。**トラブルも家庭をアセスメントする一つのポイント**になると考えています。**家庭との距離感**は大切です。オムツがなくなったから持ってきてと言われることもありますが、そこはうまくかわしながら**節度を保つ**ようにしています。

(事務局)

全国の団体さんから、様々なトラブルのお話を聞いています(次ページの資料参照)。難しいところですが、**丁寧な説明と適度な距離感**をもつことが大切だと感じています。



こども宅食応援団

- 利用者アンケートの声：  
(ひとり親世帯が対象の事業で)「ボランティアが**離婚の理由を質問してきて、驚いたし嫌な気持ちになった**」
- 定期的に家庭訪問しているうちに親しくなり、利用家庭(親)から、「**どうしても払わないといけない費用があり、内緒でお金を貸してほしい...**」と頼まれ、断ったら非難された。
- ある地域の食料支援に勇気を出して行ったら、「**貧困で可哀想な家庭を支援している**」と言われて二度と行きたくなくなった。

## 配送を通じた利用家庭との関係性の構築には、どれ程の回数が必要？



(三股町 松崎さん)

ご家庭との関係構築には、回数を重ねることは絶対に必要です。ご家庭の困りごとを、小さいことでも1つでもきちんと返していく、誠実に対応していくとを積み重ねることで信頼関係が生まれていくと考えています。



(やんちゃまファミリーwith 田崎さん)

具体的に何回行けばよい、という数字を出すことは難しいですね。ご家庭も様々ありますので…。それでも最低半年はかかるのではないか、という感覚があります。