

利用家庭への訪問時のポイント

～関係性を築いていくために～



こども宅食応援団

自己紹介

原水 敦

社会福祉士／保育士



一般社団法人こども宅食応援団 事務局

その他の仕事

- 一般社団法人ピープラス 代表理事
 - 高校生向けキャリア教育
 - 未就学児・小学生向け体験プログラム
 - 小学生向け居場所づくり事業
- 高校SSW
- 大学非常勤講師 など

障害者福祉に13年【生活介護事業、元通勤寮事業(知的障害の方の生活支援・就労支援、単身生活者生活支援)】、SSW

本研修でお伝えしたいこと

◆ アウトリーチの目的・効果

～「食を届ける」その先にある支援～

◆ 訪問者の心構えや基本的スタンス

※ 基本的には、訪問ボランティアを想定



目次

- 1 家庭に訪問する目的
- 2 訪問者の役割
- 3 アウトリーチについて
- 4 おわりに

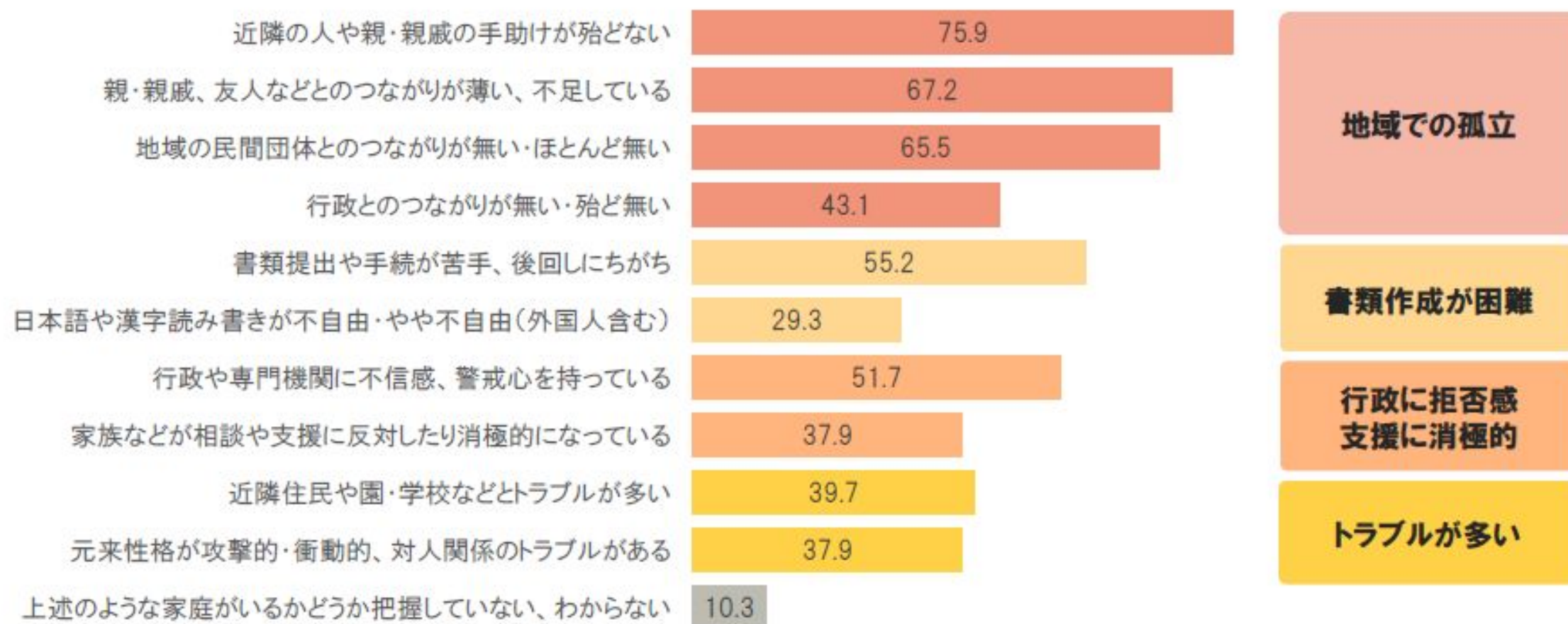
1 家庭に訪問する目的

- ① こども宅食が必要な家庭とは？
- ② 家庭に訪問する目的

課題を抱えている家庭

ほとんどの地域に、孤立している、行政や支援に対する抵抗感がある、申請手続きの難易度が高いなど、多様な事情を抱える、支援につながりにくい家庭がいること明らかとなった。

特に以下のような課題を抱える家庭が利用家庭の中にいますか。いる場合は、あてはまるものすべてお選びください。(%)



1 家庭に訪問する目的

① **こども宅食が必要な家庭とは**

② 家庭に訪問する目的

- ◆ 地域でつながりがなく（少なく）孤立
- ◆ 支援情報に不足していたり、書類作成が苦手
- ◆ 行政・専門機関の支援に消極的
- • •

 **支援につなぐりにくい家庭が多い**

1 家庭に訪問する目的

- ① こども宅食の支援が必要な家庭とは
- ② 家庭に訪問する目的

困っていても（支援ニーズが分かってても）、
支援には簡単にはつながらない！

支援ニーズ

（家庭の困りごと）



支援

（対応策）




つながるきっかけと関係性の構築をプロセスに入れることで、
つながりにくい家庭が支援を受けやすい環境をつくる



1 家庭に訪問する目的

- ① こども宅食の支援が必要な家庭とは
- ② 家庭に訪問する目的

 家庭とつながる

 家庭を見守る

 信頼関係を築く

目次

1 家庭に訪問する目的

2 訪問者の役割

3 アウトリーチについて

4 おわりに

2 訪問者の役割

- ① 基本的な態度
- ② 個別の支援

2 訪問者の役割

① 基本的な態度

② 個別の支援

- ✓ 支援を行う「手」ではなく、**見守る「目」**である
 - ➔ 世帯へ変化を起こす前提ではなく、子どもの姿・様子や世帯の状況（事実）をこの「目」で確認しつづける
 - ➔ 会話は相手が応じないと成立しないが、「観る」ことはできる
- ✓ 訪問や会話を重ね、**少しずつ信頼関係を築く**
 - ➔ 世帯の状況や課題が自ずと見えてくる
- ✓ **焦らず、細く長い訪問活動をまず目指す**

2 訪問者の役割

- ① 基本的な態度
- ② **個別の支援**

原則

子どもを中心においた見守り（観察）

世帯が抱える課題への個別アプローチの実施について

- 実施の可否は、事前に事務局・訪問員の間で調整が必須。
- ケースによっては、専門機関や行政にも相談して対応。
- 介入を焦らないことが大事！

目次

1 家庭に訪問する目的

2 訪問者の役割

3 アウトリーチについて

4 おわりに

3 アウトリーチ（訪問活動）について

- ① アウトリーチ（訪問活動）の位置づけ
- ② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ

3 アウトリーチ（訪問活動）について

- ① アウトリーチ（訪問活動）の位置づけ
- ② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ



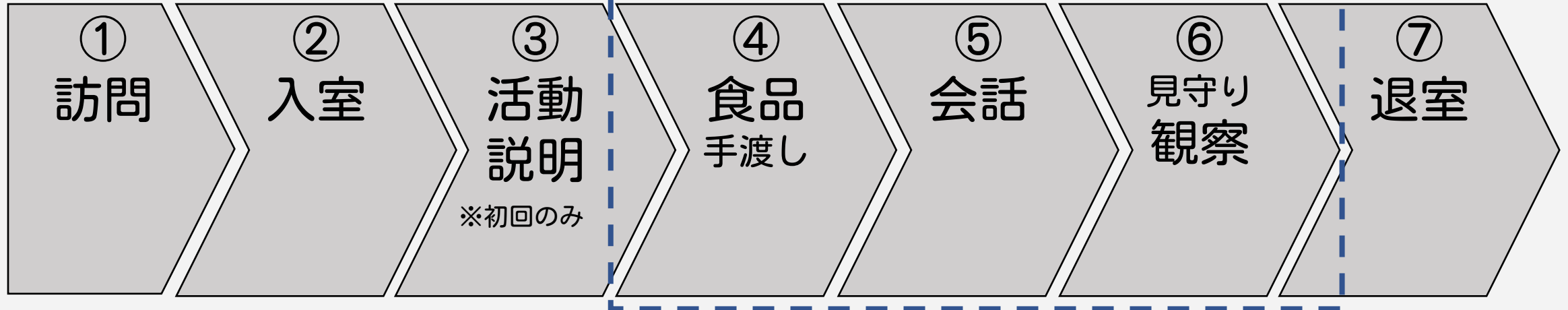
3 アウトリーチ（訪問活動）について

① アウトリーチ（訪問活動）の位置づけ

② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ

活動の一連のフロー

同時並行的（2人で役割分担もありえる）



③ 支援内容の誤解を防ぐ

④ 訪問・会話のきっかけ

⑤・⑥ 子ども・世帯の状況を把握

以降、場面ごとの内容とポイントを共有していきます

3 アウトリーチ（訪問活動）について

② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ

訪問 入室 活動の説明 食品等の手渡し 会話 見守り観察 退室

重要なポイント

👉 他人の目・耳があることに十二分に配慮する

3 アウトリーチ（訪問活動9）について

② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ

訪問 入室 活動の説明 食品等の手渡し 会話 見守り観察 退室

活動内容

利用家庭にお届けする食品などを持って対象家庭へ訪問する。

チェックポイント

- ✓車から出たらどこに他人の目があるか分からない。**外では打合せをしない。**
- ✓**名札・登録証**など首からぶら下げず、**カバン等に入れて携行**する。
- ✓日常に溶け込んだ訪問
例) 「こんにちは、◎◎です。お弁当をお届けにきました」
- ✓ドアを開けた状態での会話 **×**
例) 「玄関口に失礼して良いですか？」で入室

3 アウトリーチ（訪問活動）について

② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ

訪問 **入室** 活動の説明 食品等の手渡し 会話 見守り観察 退室

重要なポイント



相手のプライベートエリアを確認する

3 アウトリーチ（訪問活動）について

② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ

- 訪問 入室 活動の説明 食品等の手渡し 会話 見守り観察 退室

活動内容

お弁当を手渡し、会話をする**場所**を設定する。

チェックポイント

- ✓いきなり家に上がりこまない。まず、**食品などの引渡し場所を確認（毎回）**。
- ✓**相手の許可**があれば家の中まで入室。玄関口での引渡しを指定された場合は、それに従う。
- ✓なるべく、**子どもは連れてきてもらうよう**に促す（無理強いはしない）。

例)「お子様へのプレゼントもあるので、〇〇（保護者）とお子様^に直接お見せしながら渡したいのですが、どこでお渡しすれば良いですか？」

3 アウトリーチ（訪問活動）について

② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ

訪問 入室 活動の説明 食品等の手渡し 会話 見守り観察

退室

重要なポイント



自分達の活動に誤解のないように説明を

3 アウトリーチ（訪問活動）について

② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ

- 訪問 入室 活動の説明 食品等の手渡し 会話 見守り観察

活動内容

自己紹介、自分達の活動内容を説明する。
相手がどのような理解・期待をして申請したか確認し、誤解の内容を把握する。

チェックポイント

- ✓まず、**自己紹介**。
- ✓アウトリーチ（訪問活動）の概要やお願いしたいことを**説明**。
 - ①XX市からの依頼で活動 ②訪問する人・日時・頻度、活動内容
 - ③保護者にお願いしたいこと（不在時の事前連絡、子ども同席、アレルギーの確認）
- ✓訪問を通じて、世間話以外の質問・相談を受けた場合は、**状況を把握して一旦持ち帰る（不用意に回答しない）**。

3 アウトリーチ（訪問活動）について

② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ

訪問 入室 活動の説明 食品等の手渡し 会話 見守り観察

退室

重要なポイント

 子どもに（またはその目の前で）渡す

3 アウトリーチ（訪問活動）について

② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ

- 訪問 入室 活動の説明 食品等の手渡し 会話 見守り観察 退室

活動内容

食品など持ってきたモノを、バックや手提げ袋から手渡しする。

チェックポイント

- ✓どれか一つは**子どもに直接渡す** or **親と一緒に受け取ってもらう**
 - ➔ 子どもの喜び＝関係構築、渡す際に子どもの観察もできる。
 - ➔ 渡すモノ＝子どもの年齢による。中学生以上、「受け取り確認」という役割を与える。
- ✓ひとつずつ**モノの紹介やコメント**をしながら渡す。
 - ➔相手の様子や時間をみながら、渡すスピードは調整（詳細は後ほど）

3 アウトリーチ（訪問活動）について

② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ

- 訪問 入室 活動の説明 食品等の手渡し **会話①** 見守り観察 退室

重要なポイント ①/②



保護者や子どもとの関係性をつくる

3 アウトリーチ（訪問活動）について

② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ

- 訪問 入室 活動の説明 食品等の手渡し 会話① 見守り観察 退室

活動内容

手作り弁当や持ってきたモノをきっかけに会話の糸口を作り、子どもや保護者と言葉を交わす。

チェックポイント

- ✓まずは、会話のスタート。心持ちゆっくりな気持ち・スピードで（車のLギア）
- ✓**子どもとも保護者とも話す**。少しずつ、雑談から会話の機会を重ねる。
 - 「信頼感」または「慣れ」の形成
- ✓雑談してから、**体調・生活の話**を少しずつ話題にしていく。
 - 例) 「体調とか変わりない？困ったこととかある？」とさらっと質問することから始める。
自分の体調と絡めて聞いても自然

3 アウトリーチ（訪問活動）について

② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ

- 訪問 入室 活動の説明 食品等の手渡し 会話① 見守り観察 退室

チェックポイント

✓相手の表情、口調から**感情を推測し、会話は調整**（自分が話すことを優先しすぎない）

- ➡話し好き、話し下手・嫌いなど
- ➡相手の方から積極的に言いたいことも

3 アウトリーチ（訪問活動）について

② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ

- 訪問 入室 活動の説明 食品等の手渡し **会話①** 見守り観察 退室

料理、食材・具材 既製品の食品、お菓子

- ✓ 好き嫌い、季節（食材の旬）、食べた経験、アレルギー、噛めるか（歯の状態）
- ✓ 既製品の場合、調理方法・使い方 前回の感想 など
→ 保護者・子どもの生活状況が分かる場合もある

日用品

- ✓ 使う、使わない。普段買う、買わない。前回の感想。どんなモノが必要？

👉 **保護者・子どもの状況、世帯の生活状況を考慮しながら話題は選ぶ**
(プライド、NGワードなど)

3 アウトリーチ（訪問活動）について

② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ

訪問 入室 活動の説明 食品等の手渡し **会話②** 見守り観察 退室

重要なポイント ②/②



話中の事実をありのままに受け入れる

3 アウトリーチ（訪問活動）について

② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ

訪問 入室 活動の説明 食品等の手渡し 会話② 見守り観察 退室

活動内容

会話が始めれば、「傾聴・受容・共感」の姿勢で対応する。

チェックポイント

- ✓ 会話の糸口を作ったら「傾聴」的なやりとりを。保護者等からの発話促進。
 - ✓ **受容** → **自分の主観・価値判断は脇に置いて**、その人・家庭の生活状況、養育の仕方、世界観、感じ方、物事のとらえ方をそのまま理解する。 ✖批判的。
 - ✓ **共感** → 相手が言葉にのせて「**伝えなかった気持ち**」を言葉にして分かち合う ≠ 同情
- その家庭内での「**事実**」を把握することができる。**信頼関係の構築**。提案への円滑な移行。
→ 無理をしない、無理させない。「会話を切る」が必要な場面もある。

(参考) 「傾聴」の技法

話し手



① 受け止める



聞き手



- ◆相手の話を遮らない
- ◆無言の相づち (うなづき)
⇒相づちを発声しすぎると機械的な印象になる

(参考) 「傾聴」の技法

話し手



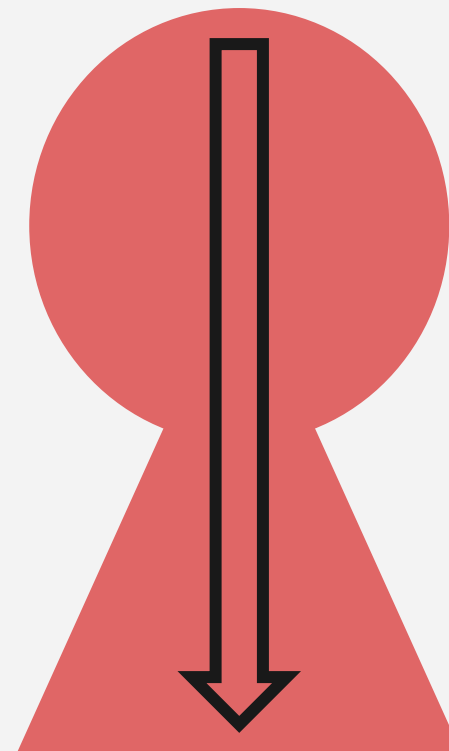
② 整理する



◆話し手の一番言いたい事を整理する・別の分かりやすい言葉で置き換える

◆話がよく飛ぶ場合は、冒頭の発言が言いたいことの場合が多い

聞き手



(参考) 「傾聴」の技法

話し手



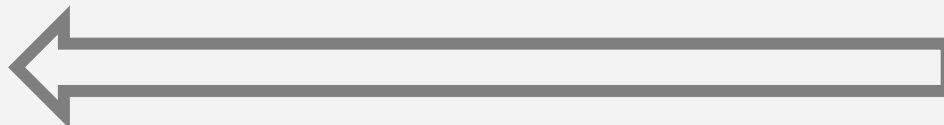
③ リフレイン

◆整理・置き換えた内容を相手に伝え返す

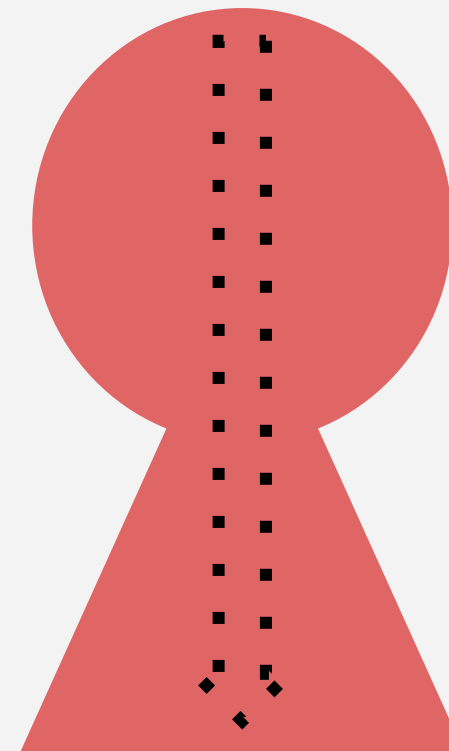
~ということなんですね

~ということですか？

◆相手への確認・安心感



聞き手



3 アウトリーチ（訪問活動）について

② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ

- 訪問 入室 活動の説明 食品等の手渡し 会話 見守り観察① 退室

重要なポイント ①/②



監視・凝視をしない

3 アウトリーチ(訪問活動)について

② アウトリーチ(訪問活動)の基本的な流れ

訪問 入室 活動の説明 食品等の手渡し 会話 見守り観察① 退室

活動内容

物品等の手渡し・会話時に、可能な範囲・不自然にならない程度で家庭内の観察を行う

チェックポイント

※不自然・不快感を与える行為

- ✓会話中に相手と目線を合わせていない
- ✓不自然に（会話等に関係ない流れで）立つ、家の中を歩き回る、のぞき込む
 - ➡会話と観察の役割分担をしても、特に最初は、相手は訪問者の一挙一動に敏感
- ✓不自然に子どもを触る、衣類をまくろうとする
- ✓メモ・写真撮影など記録をしようとする（相手の相談上やむをえない場合を除く）
 - ➡ 全て漏れなく報告しようとしなくても大丈夫。印象的などころだけでOK。

3 アウトリーチ（訪問活動）について

② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ

訪問 入室 活動の説明 食品等の手渡し 会話 見守り観察② 退室

重要なポイント ②/②

👉 「住まい・子ども・保護者」の3点を観察する

3 アウトリーチ（訪問活動）について

② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ

- 訪問 入室 活動の説明 食品等の手渡し 会話 見守り観察② 退室

活動内容

見守りの視点を参考にしつつ、住まい・子ども・保護者の状況を観察する。

チェックポイント

※見守りの視点(子どもや養育環境に課題がある可能性)

- ✓【前提】課題や虐待の存否に直結するわけではない。最終的には行政判断。
- ✓チェックすべき事項に留意しながら、観察する（チェックリストがあるとよい）
 - ➡住まい（衛生状況、生活用品の有無など）
 - ➡子ども（身体・健康、衛生状況、食事、表情・態度など）
 - ➡保護者（子どもとの関わり、健康、表情・態度）
- ✓感覚的に違和感があったこと（事実ベース）

3 アウトリーチ（訪問活動）について

② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ

- 訪問 入室 活動の説明 食品等の手渡し 会話 **見守り観察②** 退室

身体的虐待の視点

虐待によるケガは外から見えにくい部分（服や髪の毛で隠れる、身体の内側）が多い。

事故でけがをしやすい部位



虐待によるけが多い部位



ケガについて指摘するかどうかは状況によるが、**積極的に記録は必要**（部位、箇所数、色などキズの状態）

3 アウトリーチ（訪問活動）について

② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ

訪問 入室 活動の説明 食品等の手渡し 会話 見守り観察

退室

重要なポイント

 忘れ物厳禁・ダブルチェックを

3 アウトリーチ（訪問活動）について

② アウトリーチ（訪問活動）の基本的な流れ

訪問 入室 活動の説明 食品等の手渡し 会話 見守り観察 退室

活動内容

自分達の持ち物（チェックリスト・個人情報など）、お弁当等を入れてきたバック・手提げ袋など、**全て忘れず**に持ち帰る。

チェックポイント

- ✓退席する前に、訪問員2人で指差しチェック
 - ✓特に、**個人情報**は絶対に忘れない（**そもそもカバンから出さない**）
 - ✓**退室して自動車が発車するまでは**、個人情報に関することを口にしない
 - ✓笑顔で「失礼します」の挨拶
- ※退出するときが、意外に一番住まいの状況を確認しやすいかもしれない

目次

- 1 家庭に訪問する目的
- 2 訪問者の役割
- 3 アウトリーチについて
- 4 おわりに

5 おわりに

今日のまとめ

	ポイント
1 事業の目的	✓ 支援が必要な 子どもを見守る
2 私たちの役割	✓ 支援を行う「手」ではなく、 見守る「目」 である
3 アウトリーチ	✓ 他人の耳・目や相手のプライベートエリアへの 配慮 ✓ モノを手渡し 、保護者や子どもとの 関係性 をつくる ✓ 話中の 事実をありのまま 受け入れる ✓ 監視にならない程度 で「住まい・子ども・保護者」を 観る ✓ 忘れ物厳禁
4 訪問結果の作成	✓ 報告様式を作成し、記入・提出

5 おわりに

最低限、共有したいことはコレ！

- ✓ 子どもと会って様子を目で観ることができればOK
- ✓ 会えない、子どもの姿を観ることができなくても
無
理しない
- ✓ 責任感を持つが、負わない。少しずつ。

3 訪問活動について

② 訪問活動の基本的な流れ

訪問 入室 活動の説明 食品等の手渡し 会話 見守り観察 退室

(例 文)

- ①初めての訪問になるので、最初にこの事業について案内させてください。
- ②XX市からの依頼で活動しています。訪問する時は登録証を携行しているので、確認されたいときは仰ってください。
- ③◎週間に◎度、◎曜日◎時頃に、食品などを持って、およそ同じスタッフが訪問します。お元気かな～とお声がけさせていただきます。
- ④もし、ご不在の予定等あれば、◎日前までにご連絡ください。可能な限り、訪問日を再調整します。

→LINEなどコミュニケーションがとりやすい連絡手段があるとよい

3 訪問活動について

② 訪問活動の基本的な流れ

訪問 入室 活動の説明 食品等の手渡し 会話 見守り観察 退室

(例 文)

⑤お弁当は手作りですので、傷みやすいです。また、アレルギー物質が含まれている場合もあります。アレルギー表示のご案内はしますが、食品の管理や食事にあたって食べることができるかどうかは、保護者様にご確認をお願いします。

⑥お子様の喜ぶ顔とか好き嫌いの反応も見たいので、お子様にも受け取って欲しいなと思っています。

⑦その他疑問とかご相談があれば、お気軽に仰ってください。一旦持ち帰って責任者やきちんとお答えができる者に確認しますね。

目次

1 こども宅食の目的

2 私たちの役割

3 訪問活動について

4 訪問結果の作成について

5 おわりに

4 訪問結果の報告について

- ① 報告書の作成
- ② 倉庫へ帰着時に提出

4 訪問結果の報告について

- ① 報告書の作成
- ② 倉庫へ帰着時に提出



4 訪問結果の報告について

- ① 報告書の作成
- ② 倉庫へ帰着時に提出

✓ 作成は**帰りの自動車の中**でおこなう

✓ 報告様式に記入して報告

(あらかじめ報告様式を作成しておくとい)

- ➡ 「見守る視点」に基づくのほか、訪問の内容(子どもや保護者とのやりとりなど)、気になったことを記入
- ➡ **客観的な事実、主観的な感想(所感)は分けて報告**
- ➡ 子どもや保護者から**秘密にするように言われたこと**も分けて報告

4 訪問結果の報告について

① 報告書の作成

② 事務所へ帰着時に提出

- ✓ 事務所まで戻ってきて、報告書を提出
- ✓ 口頭で当日に報告することがあれば、3分程度
- ✓ 不足があれば、電話・LINEで補足