

# 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

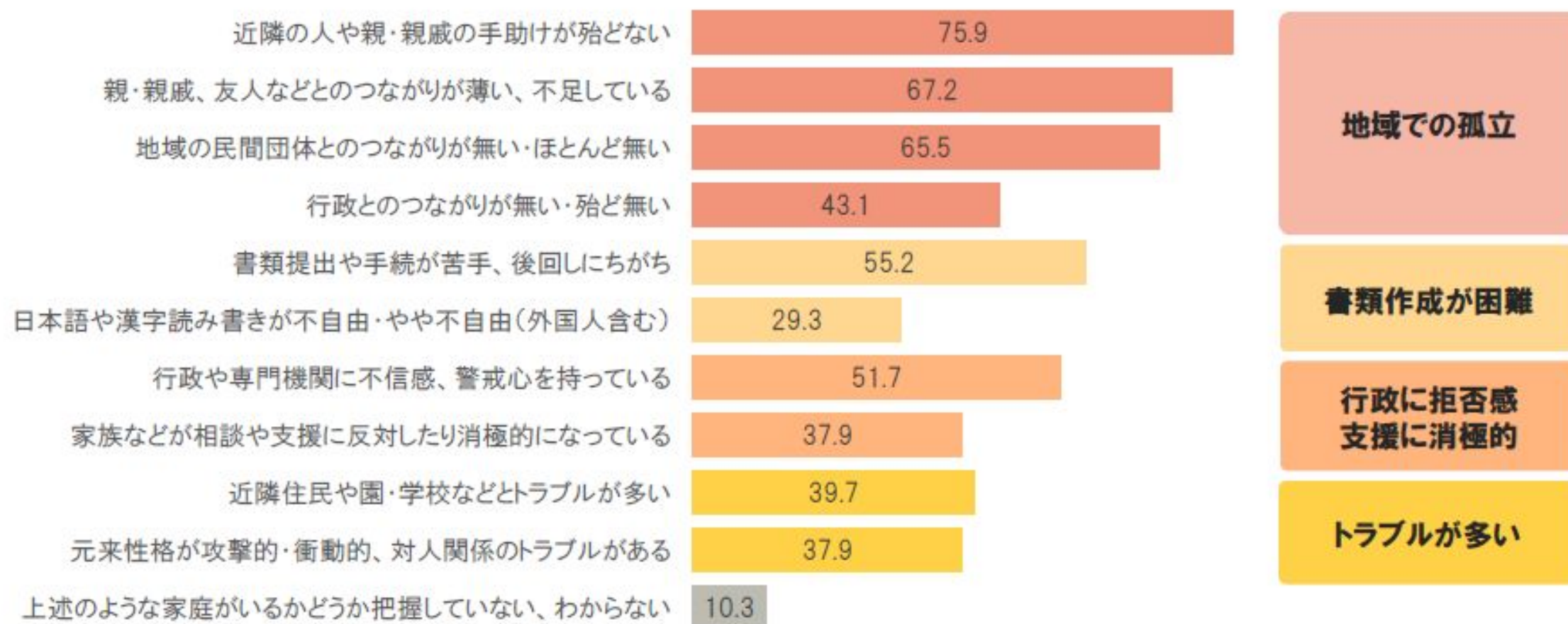
---

- 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
- • •

 **支援につなが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）



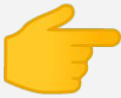
つながるきっかけと関係性の構築をプロセスに入れることで、  
つながりにくい家庭が支援を受けやすい環境をつくる



# 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



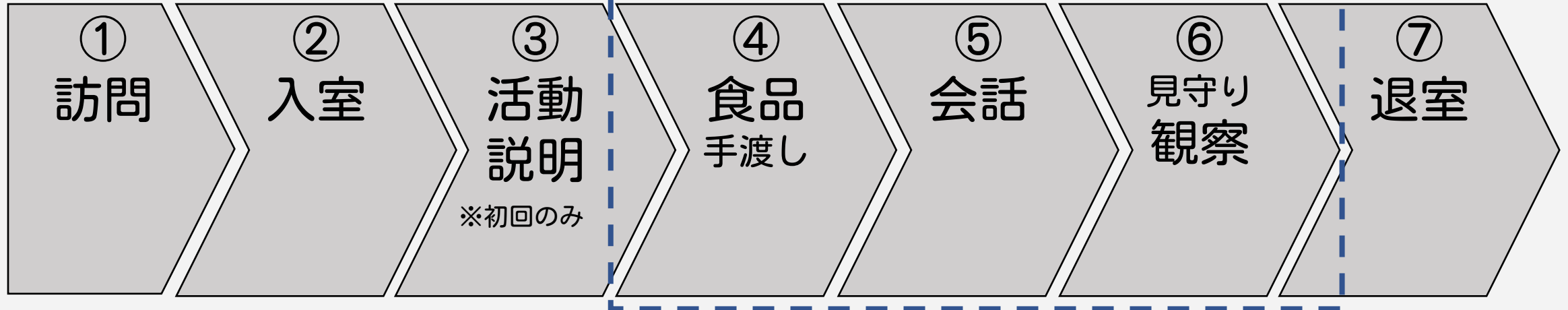
# 3 アウトリーチ（訪問活動）について

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）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<sup>に</sup>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    退室

### 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



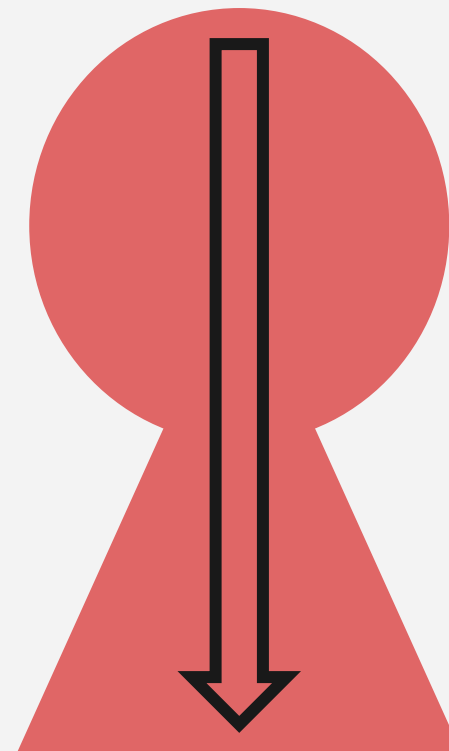
## ② 整理する



◆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



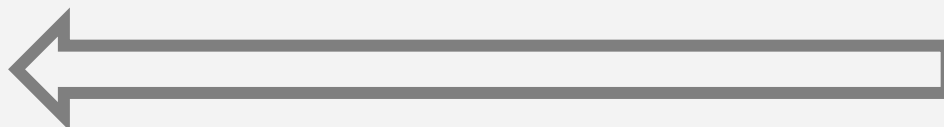
## ③ リフレイン

◆整理・置き換えた内容を相手に伝え返す

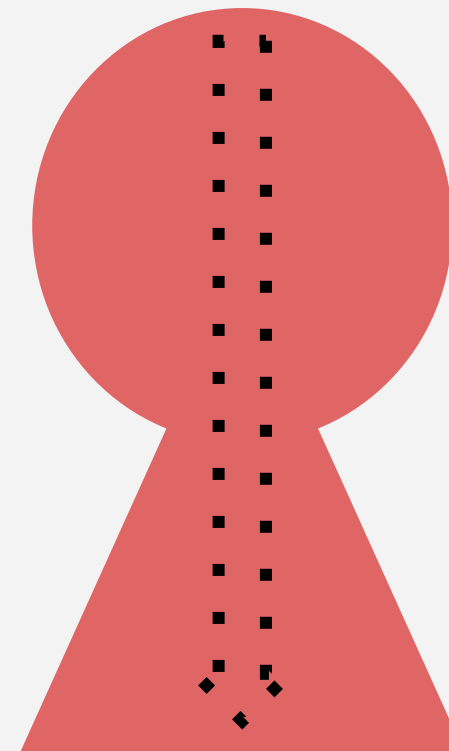
~ということなんですね

~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 <b>子どもを見守る</b>
2 私たちの役割	✓ 支援を行う「手」ではなく、 <b>見守る「目」</b> 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 <b>配慮</b> ✓ <b>モノを手渡し</b> 、保護者や子どもとの <b>関係性</b> をつくる ✓ 話中の <b>事実をありのまま</b> 受け入れる ✓ <b>監視にならない程度</b> で「住まい・子ども・保護者」を 観る ✓ <b>忘れ物厳禁</b>
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。