

みんなで支え合おう

見守りのすすめ

声かけ・訪問編



もくじ

I	見守り活動とは	1	VIII	こんな時の対処方法	11
II	声かけ・訪問活動が必要な背景	2	IX	異変を感じた時の対処方法（一般的な流れ）	12
III	声かけ・訪問活動のイメージ	3	X	見守り活動の記録	13
IV	声かけの取り組みと活動ポイント	4	XI	対象者の特性と気づきのポイント	14
V	交流の場を活用した取り組み	6		「福まち活動の手引き」をご活用ください	17
VI	訪問の取り組みと活動ポイント	7		活動に関わる学びの機会	18
VII	声かけ・訪問活動を円滑に進めるために	10			



日常的に「見守り」という言葉が使われますが、とらえ方は人それぞれです。

そこで、本書の前編にあたる「みんなで気かけよう！見守りのすすめ」では、イメージを共有するため、見守り活動を下記の4つの段階に区分しました。

前編では、そのうち「周囲からの見守り」を中心に取上げたので、本書はそこから一步進んだ活動としての「声かけ・あいさつ」「交流の場」「訪問」について、その取り組みと活動のポイントを紹介していきたいと思います。

見守り活動

穏やかな見守り

しっかりと見守り

周囲からの見守り

気になる人と直接接することなく、安否を確認したり、生活状況を気にかける方法です。

〈例〉新聞や郵便物等が溜まっている

回覧板が戻ってこない

夜になってもカーテンが閉まらない（昼でも開かない）

しばらく除雪されていない

子どもの泣き声がとまらない

ずっと家の中に引きこもっている など

声かけ・あいさつ

気になる人と会った時に、あいさつしたり、声をかけたりする方法で、関係（コミュニケーション）づくりの第一歩とします。

〈例〉街角やスーパー、ごみステーション など

交流の場

高齢者や子育て中の方々等が集まる機会を提供し、そこで生活状況や安否を確認する方法です。

〈例〉ふれあい交流会（地区福まち〔9ページ参照〕や町内会の主催が多い）

ふれあい・いきいきサロン（地域のたまり場のことで、高齢者サロン、子育てサロンなどがあります） など

訪問

ひとり暮らし高齢者等のお宅を訪問し、健康状態や生活状況の変化などを伺い、時には相談を受けることもあります。相手方の状況を正確に把握できる活動といえます。

宅配サービスを実施する企業のみなさんは、お届け物をする時にも状況変化を感じ取ることができます。

※関わりが一層深まってくると、買物や病院に付き添うといった活動に繋がっていくこともあります。

近年は、障がいのある人が施設から地域で暮らすことが多くなりました。また、児童虐待や児童を狙った犯罪なども多発しています。見守り活動の対象は高齢者に限定せず、子どもから高齢者まで、幅広く地域で見守っていくことを前提にすべきだと考えます。

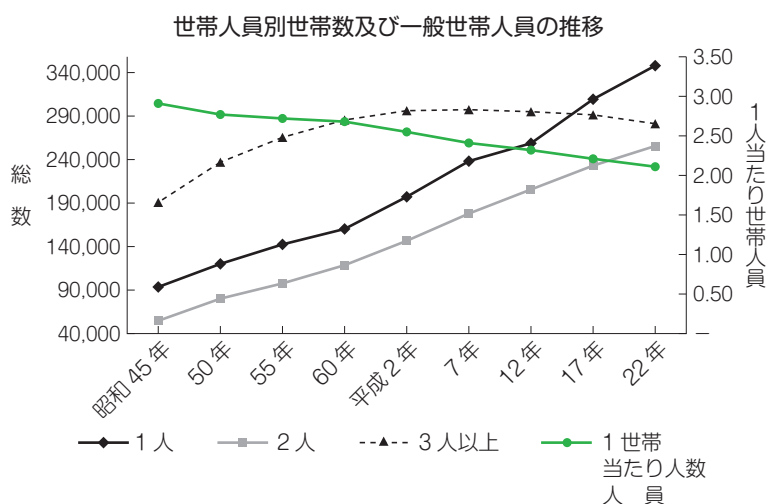
II

声かけ・訪問活動が必要な背景



私たちが暮らす札幌のまちは、明治2年（1869年）の開拓使設置以来、北海道開拓の拠点として発展を続け、現在では人口190万人を超える（北海道の人口の約3割）、全国5番目の都市に成長しました（札幌市役所ホームページより抜粋）。

時代の移り変わりとともに、価値観の多様化もあって市民のライフスタイルが徐々に変わってきました。特に家族形態が顕著で、下表でもわかるとおり、3人以上の世帯を1人世帯が上回り、2人世帯も右肩上がりで増加しています。このことは、核家族化や高齢化が急伸していることによって、高齢のひとり暮らしや夫婦世帯などが着実に増えていることを示しています。



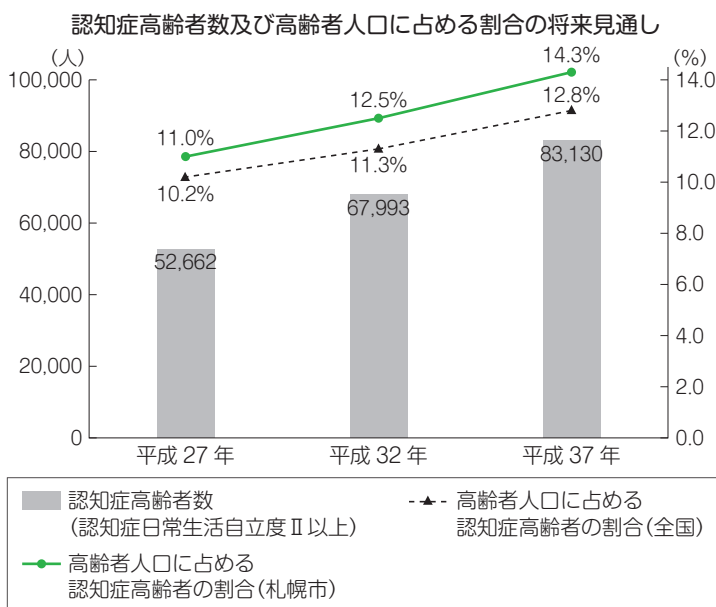
札幌市の統計情報よりグラフ化

札幌市の高齢化率は、ここ数年、1%ずつ上昇しており、他の政令指定都市と比べて速いといえますが、このことを悲観的にとらえる必要はありません。多くの人々が、住み慣れた地域で、安心して住み続けていることの証でもあります。

しかしながら、今なお絶えない孤立死の発生、10人に1人ともいわれる認知症の増加、加えて虐待や経済的な困窮などが高齢化率の上昇とともに課題となっています。

大都市が抱える人間関係の希薄化と相まって、今、地域からの孤立が大きな社会問題となっています。何かあったとしても近くに頼れる方がいないという人も多いのではないのでしょうか。中には、他人に迷惑をかけたくないと思い込んでいる人もいます。そんな人々の声にならない声に耳を傾けていくこと、これが見守り活動の始まりだと思います。

お隣近所で気になる人、心配な人などがおられるはずです。こうした人々の対応を行政の力だけに頼るのではなく、最も身近な市民がお互いに助け合っていく、その具体的な取り組みとして「声かけ・訪問活動」があります。



Ⅲ

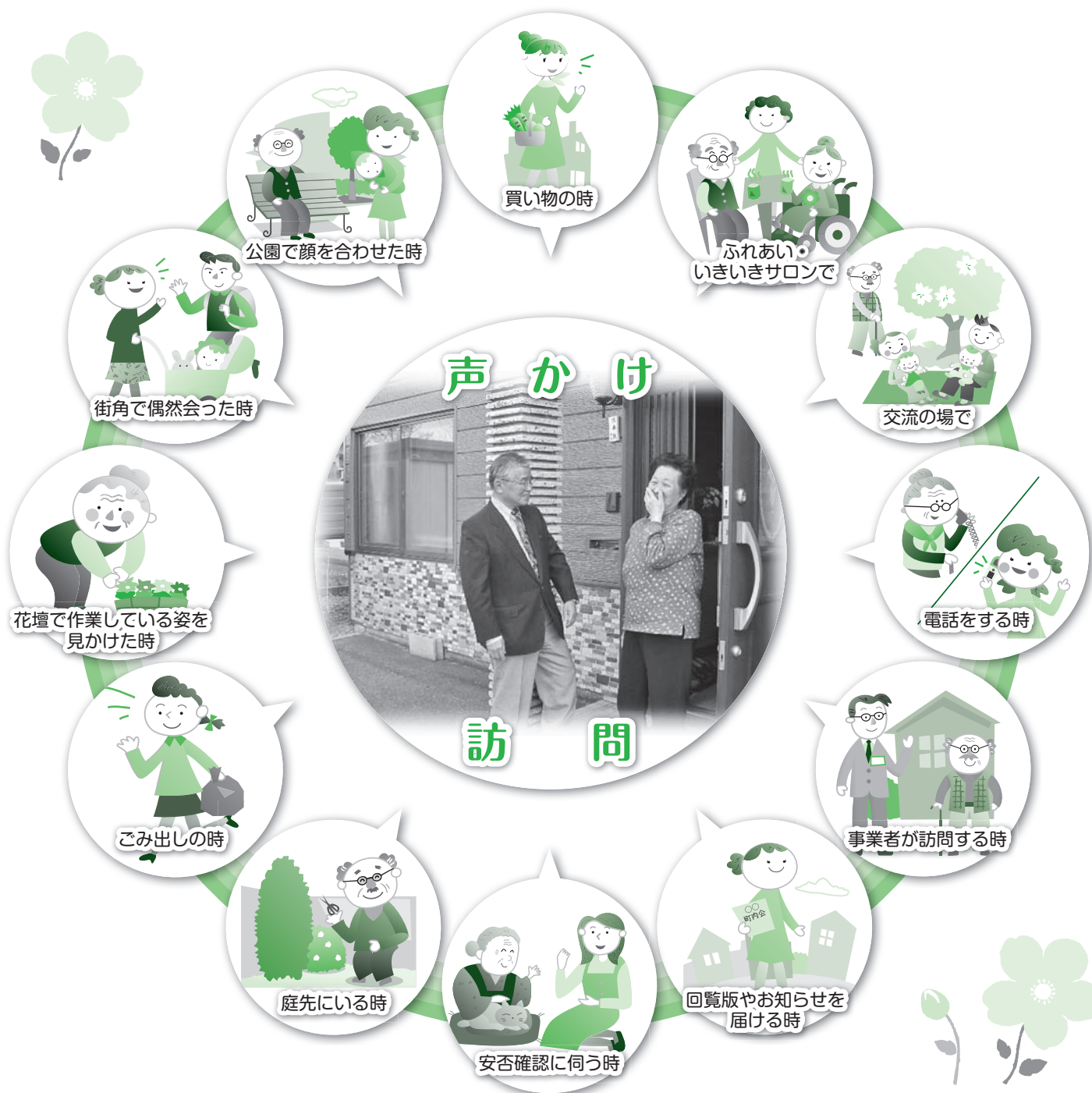
声かけ・訪問活動のイメージ



カーテンが開閉されているかなど、周囲からの見守りとは違い、声かけ・訪問活動は直に人と接する取り組みです。顔見知りではない方とコミュニケーションをもつことは簡単ではありませんが、声かけや訪問活動には、困りごとの相談を受ける、あるいは、本人に困っている認識はないが、何らかの対応が必要であることを把握できるといった問題発見機能があります。

声かけ・訪問活動は、様々な機会をとらえて実践していきましょう。声かけは外で出会った時が基本で、顔見知りの人には元気に、あまり面識のない人には勇気をもって声をかけましょう。

訪問は、お知らせや回覧を持っていくなど、何かの用事があって訪問する方が、双方にとって気軽です。



IV

声かけの取り組みと活動ポイント



1 「声かけ活動」とは、どのようなことでしょうか

①声かけの意味

本書では、見守り活動における“声かけ”の意味について、「会話を通じてコミュニケーションを深め、近隣住民がお互いに普段と変わらないかを確認できるよう、日常、道で会った時のあいさつなどで言葉を交わすこと」と整理しました。

②あいさつの最初の言葉

見守り活動においては、安否の確認や状況把握が重要ですから、声かけは活動者から言葉を発し、伝えていくことから始めなければなりません。一般的に、あいさつから会話をスタートさせることが多いので、最初の言葉は双方が会った時間帯やその時の天気、前回会ってから再会までの期間などによって変わってきます。更に、これまでのつき合いの度合いによっても異なりますし、相手の人が関心のあること（例えば、家庭菜園が得意であるなど）への好感を示す、頑張っている姿に感心するような言葉を選ぶとスムーズです。

ポイント 1

出会った時間帯や天気など（周囲の環境）を言葉にする場合

朝方：「おはようございます」「朝早くにすみません」「今朝は随分と暖かいですね」

昼時：「こんにちは」「お昼時、悪かったね」「今日はとっても暑いですね」

夕時：「今晚は」「夜分、遅くにごめんなさい」「今晚は冷え込んでますね」

前回会ってから再会するまでの期間やつき合いの程度によって言葉にする場合

再会までの期間：「ご無沙汰しています」「お久しぶりです」「先日はありがとうございました」

つき合いの度合い：「どうも」「お疲れさまです」「元気でしたか」「変わらないですか」

「お庭のお花がきれいですね」「除雪、精が出ますね」etc

活動者が、相手の人との距離感を近いと感じていても、相手の人が遠くに感じている場合もあるので、注意が必要になります。

③様々な身振り

顔見知りの関係にあれば、声をかけるだけでも会話が弾むと思いますが、それほど面識がない人の場合は、身振りや手振り（ボディランゲージ）を加えることによって会話の効果を高めることができます。話を聴いてうなずく、手を振るといった動作の他に、帽子を脱ぐことやお辞儀、握手なども親近感を深めることになります。



ポイント2

顔見知りの間柄である場合（ある程度親しみを込めて）は
手を挙げる 手を振る 笑顔で近づく そっと肩に手をかける 偶然に驚く
（それほど）面識がない人の場合（相手の人を尊重して）は
帽子をとる 軽く会釈する 尊敬の姿勢 先に自分の名前を名乗る（名札を見せる）

2 声かけの機会はたくさんあります

声かけの機会は、日常生活の様々な場面であると思います。日ごろからつき合いのある人であれば、良いスキンシップになると思いますが、それほど面識がない人に声をかけると、迷惑そうな態度を示す人、中には無視する人がいるかもしれません。より良い関係を築くために、勇気をもって声かけしていきましょう。

また、声かけにもタイミングが重要です。他の人と話し込んでいる時に声をかけるのは、かえって印象を悪くします。ひとりでいる、作業をしている時など、ごく自然に感じてもらえるようなタイミングを見はからいましょう。

ポイント3

声かけできる日常の機会

- 買い物で見かけた時
- ごみステーションで会った時
- 花壇で作業をしている姿を見かけた時
- ふれあい・いきいきサロンで一緒になった時
- 交流会に参加した時 など

3 会話は“一往復半”を心がけましょう

コミュニケーションを深めるためには、会話してお互いの意思を交わすことが必要です。例えば、「おはようございます」と声をかけると「おはようございます」と類似した言葉が返ってくるものです。そこで大切なことは、もう1度言葉をかけることだと言われています。

これは、“一往復半のコミュニケーション”と言われ、一往復は「おはようございます」を交わしたところまでです。残りの「半」が重要だと言われています。



ポイント4

活動者：おはようございます
高齢者：おはようございます }一往復の部分
活動者：体調がよさそうですね }半の部分
高齢者：ああ、最近体調がとても……

この「半」の部分は、その日の天気や気温、最近の出来事といった話題がよいとされています。しかし、どれほど「半」を意識していても、最初の挨拶で何ら反応が返ってこない人もいます。人との会話自体を望まない人、会話に恐れを感じている人、中には耳が遠い人がいるかもしれません。こうした場合は、無理に会話せずとも、軽く会釈するといった身振りを続け、こちら側には拒否感がないことを理解してもらうようにしましょう。こうした意味で、声かけは言葉と身振り・手振りを組み合わせることで、より効果を高めるものになると思います。



1 「交流の場を活用した見守り活動」とは、どのようなことでしょうか

交流の場を活用した取り組みは、心配な方などが集まる機会に同席（そうした機会を主催する、手伝うということもあります）して、参加者を見守るということです。普段、訪問に応じない人や心配な人の状況を確認できるので、効果的な見守り活動だといえます。



2 交流の場は様々です

◆ふれあい・いきいきサロン（高齢者・障がい者・子育てなど）

◆主に福まちが主催する交流会行事

例）ミニサロン、ミニデイ、世代交流、日帰り旅行、健康講座（運動教室）、ウォーキング、食事会など

◆町内会が主催する敬老会、防犯・防災・交通安全活動

◆介護予防センターが主催する介護予防教室「すこやかクラブ」など



3 交流の場を生かすためのポイント

①交流の場をより効果的な機会とする意識

◆参加者同士はもちろん、参加者と見守り活動者、時には専門職が顔を合わす貴重な機会ととらえましょう。区社協、区役所、地域包括支援センターなどを活用し、専門職と連携した交流の場をつくっていきましょう。

◆コミュニケーションを深めることによって、仲間づくりにつながります。「今日、あの人が来ていない」というように、参加者がお互いに気にかけるような関係性を築いていきましょう。

②交流の場で心掛けること

◆活動者は、参加者と一緒に楽しむ姿勢が大切です。

◆交流の場は、参加者が主役です。1度も会話せず帰ることがないように声かけし、お隣同士の会話が弾むよう「つなぎ役」を担いましょう。

◆気軽に参加できるようにし、参加者からの話は、しっかりと受け止めましょう。

③交流の場に参加していただくための取り組み

◆外に出る機会が少ない人は、孤立しやすい人でもあります。繰り返し交流の場にお誘いするようにしましょう。

◆欠席者には、次回の案内を届けたり、写真などを通じて様子をお知らせするなど、「お待ちしております」という気持ちを伝えていきましょう。





1 「訪問活動」とは、どのようなことでしょうか

①訪問の意味

本書では、見守り活動における“訪問”の意味について、「ひとり暮らし高齢者などの心配な人のお宅を訪問し、安否を確認するとともに、会話を通じて孤立感の解消を図りながら、健康状態や生活状況に変わりがないかを確認し、併せて相手の人が抱える心配ごとや困りごとを把握する活動」と整理してみました。

②訪問活動の特徴

悪質商法や振り込め詐欺などの犯罪が今なお横行している中で、玄関ドアを開け、家の中に入れるまでの関係を築くことは、ますます難しいものになっています。しかし、訪問活動は、見守り活動において最も相手の人との距離が近い取り組みでもあります。

複雑な困りごとを抱えている人々の思いをくみ取る、あるいは生活状況の一部を見て、相手の人が抱える課題を把握する機会になると思います。

2 心配な人のお宅に訪問するための手順

定期的な訪問活動が出来るようになるまでが大変ですが、相手の人のお宅を初めて訪問する場合の一般的な手順をお示しします。

手順 1：訪問前に見守り活動を PR しましょう

- 町内会・自治会（福祉推進委員会や福祉部など）での見守り活動について、可能な範囲で、会報などにより事前に周知しましょう。
- 周知は地域の全ての住民に対して行うことが理想です。取り組みへの理解と活動の輪が広がることにつながります。



手順 2：訪問前のちょっとした事前連絡が有効です

- 民生委員・児童委員さんの中には、「〇〇日の△△時に訪問させていただきます」というメモを、あらかじめ訪問先のポストに入れてから訪問する方もいます。
- 事前に電話してからお訪ねするという方法もありますが、相手の人から、何故、電話番号を知っているのかという疑念を抱かれたり、悪質業者と混同されるかもしれません。



※福祉推進委員会

見守り・訪問活動を通じて対象者の生活状況を把握し、必要に応じて、ごみ出しなどのきめ細かな日常生活支援を行っていくためには、歩いて行ける範囲の取り組みが効果的です。そこで、町内会・自治会圏域をひとつの単位として、地域の支え合い活動を実践していく組織を「福祉推進委員会」といいます。一般的に、町内会の役員、福祉推進員や住民協力員、民生委員・児童委員などで構成されています。福祉の会という名称を用いている地区もありますし、町内会福祉部がその役割を担っているところもあります。

ポイント1

最初はひとりでなく、仲間と一緒に訪問しましょう

- 初回、ひとりで訪問するのは、心細く緊張するものです。
- 町内会長や福祉部長さん、民生委員・児童委員さんなどと同行訪問することで、顔つなぎになり、相手に安心感を与えることができます。



手順3：最初のあいさつでは、自己紹介と用件を手短かに伝えましょう

- 高齢者の中には、お子さんから“他人が来ても絶対にドアを開けないように”と注意されている人もいます。活動者として、所属（町内会や福まちの名称）や氏名をきちんと伝え、用件を手短かに伝えましょう。



手順4：会話する場所に決まりはありません

- 会話する場所についてはどこが正しいということはありません。相談したいことがあって、他の人に話を聞かれないそぶりの時などは、相手の人の気持ちを感じとって、安心して話せる場所を選んでください。

【会話する場所（実践例）】

- 異性の方もおり、家の中に入ることはせず、玄関フードでドアを開けたままお話ししている。
- 込み入った話をする人が多く、冬期は寒いので、玄関（^{かまち}）スペースでお話している。
- いつもではないが、相手の人から「まあ入って、入って」と言われた場合には、居間にあがることもある。
- 生活状況を把握するために、できるだけ居間にあがるようにしている。



手順5：あいさつ後の会話は、どのようにすべきでしょう

- 一般的に「これからよろしくお願いします」というあいさつから始め、その後は、安否の確認として「お元気でお過ごしですか」、「最近、お変わりありませんか」と声かけをするのがよいでしょう。
- 最初は、相手の人のことはあまり理解していないはずですから、込み入ったことを話題にするのは避けましょう。回数を重ね関係を深めながら、ひとつずつ丁寧に情報を得ていく姿勢を持ちましょう。



ポイント2

会話が弾むようにするために

- お互いの共通点を見つけましょう（趣味・スポーツ・持病・家族・料理など）
- 相手の関心ごとを話題にしましょう（庭・菜園・家屋・漬物など）
- 身近なことを話題にしましょう（除雪、ごみ、新居、店舗開店、特売など）
- 話しやすい雰囲気をつくりましょう（頷く、話の腰を折らない、言葉を繰り返すなど）



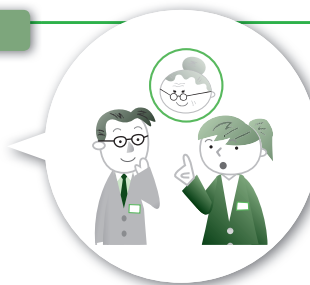
手順 6：会話の内容に注意をはらいましょう

- 会話では、何となく気になる話もあると思います。実際に心配なことがあったとしても、打ち明けづらいものです。こんな時は「何かあれば声をかけてくださいね。また来ますね。」と、話をうながすような声かけも必要になります。
- 日常生活状況を理解しておかないと、訪問した際に異変に気づくことができません。会話を通じて、相手の日常をある程度把握するようにしておきましょう。



手順 7：相談があった時には、親身に対応しましょう

- 初回訪問で相談されることは少ないと思いますが、心の内を打ち明けてきたら、親身になって聴いてください。
- 相談内容によっては、その場で対応できないことも多いので、活動者の仲間や専門機関にも相談してよいか、相手の人から承諾を得るようにしておきましょう。
- 相談を持ち帰った時は、できるだけ早く応えるように努めましょう。活動者だけで課題を抱え込まず、仲間と共有して対応するようにしましょう。



ポイント 3

相談を受けた時の対応として

- 受けた相談をひとりで抱え込んではいけません。まずは、町内会・自治会の仲間と一緒に考えるということが大切です。最も身近な民生委員・児童委員さんにも相談してみましょう。
- 区社協、区役所、地域包括支援センターといった専門機関の活用を意識しましょう。活動者自身は専門家ではありませんから、“つなぎ役”を意識することが、継続した活動につながります。

手順 8：次回訪問の日時を決めるようにしましょう

- 再度お伺いすることを念頭に、次の訪問日を可能な限り決めておくことが理想です。
- 活動者自身の都合もお伝えしながら、次は〇〇日の△△時ごろの約束ができれば、一層訪問しやすくなります。
- 仮に、急用で行けなくなった場合は、きちんと相手の人に事情を説明することが必要です。



※地区福祉のまち推進センター（地区福まち）

幅広い市民の福祉活動への参加により、地域ぐるみで互いに支え合う環境を整え、だれもが安心して暮らせる地域社会をつくることを目的として、地域のみなさんと札幌市社会福祉協議会・各区社会福祉協議会と札幌市が協力して福祉のまち推進事業を進めています。市民の方々による自主的な福祉活動を行う組織として地区社会福祉協議会（おおむね連合町内会）ごとに「地区福祉のまち推進センター」を設置し、各地区で活動を行っています。

VII

声かけ・訪問活動を円滑に進めるために



【声かけ・訪問活動の留意事項】

声かけ・訪問活動は、相手の人と対面することになるので、活動する側の言動も見られることになります。長い付き合いだと言っても、1度印象を悪くすると、なかなか回復できるものではありませんから、心配りが大切です。

声かけ・訪問活動により信頼関係を築いていくため、相手を敬い、否定的な言動は慎むようにしましょう。

【声かけ・訪問活動での留意事項】

- 相手のプライドを傷つけないよう、常に同じ目線で会話しましょう
- 上下関係を意識させてしまうような言動には気をつけましょう
- 相手の人と交わした約束ごとは、必ず守りましょう
- 活動を通じて知り得た情報は、たとえ家族であっても緊急時以外は他言してはいけません



【集合住宅の取り組み】

マンションなどにおける高齢者世帯、中でも単身世帯の増加が顕著で、集合住宅の多い地域における声かけ・訪問活動では、特にオートロックが大きな障壁になっています。オートロックは、入居者にとって高いセキュリティとプライバシー保護を保っているわけですが、その反面、外部からの声かけ・訪問活動を難しくしており、行政関係者や民生委員・児童委員さんですら、オートロックによって相手の人に会うことができないことも少なくないといえます。

集合住宅では、入居者（区分所有者）による自主的な声かけ・訪問活動が必要です。また、地元の地区福祉のまち推進センターなどと連携した取り組みが求められています。



【マンションにおける声かけ・訪問活動事例】

- ごみステーションで声をかけるようにしている
- 毎朝、集会室で高齢者を対象としたラジオ体操を実施している
- 集会所を活用して、ふれあい・いきいきサロンを開催している
- 班長さんの協力で、町内会費の徴収時に安否を確認する仕組みが出来ている
- 花壇づくりや清掃活動に際し、全戸（特に高齢者）に声をかけている
- 管理人さんに、入居者の状況把握や情報収集をお願いしている
- 回覧板を届ける時、インターフォンで一声かけて確認するという方法を取っている





Q1 訪問すると、長い時間にわたって話をする人がいます

A1

話し出したら止まらない人は確かにいます。そうした人は、活動者の訪問を待ちわびているのです。話し相手がおらず、日々とても寂しい思いをされているのかもしれません。

長話になる人の場合の対応として、昼食前や夕方に訪問し、時間がきたらご飯を作るという理由で帰る手法もあります。次の予定を伝え、〇〇分までとあらかじめ時間を決める活動者もおられます。話し相手のボランティアの派遣も検討してみましょう。



Q2 訪問する度に、いつも同じ話をする人がいます

A2

「その話は前に聞いた」といった対応はせずに、繰り返しになっても、できるだけおつき合いしてください。途中で話をさえぎると「あの人は私の話を聞いてくれない」となってしまう、せっかく築いてきた信頼関係にひびが入ってしまうかもしれません。

一概には言えませんが、認知症の可能性もありますので、町内会の仲間や専門機関に相談することも考えておきましょう。



Q3 連日訪問しても応答がありません

A3

町内会長や福祉部長、福祉推進委員会のメンバーに相談しましょう。想定されることは、親族の所に行っている、旅行している、入院している、中で倒れているといったことです。ひとりで行動しないことが重要で、慌てて家の中に入るような行動は避けましょう。

このような場合、次ページの「異変を感じた時の対処方法（一般的な流れ）」を参考に行動しましょう。親族に関する情報がポイントで、不在にしている理由を知っていることもありますし、警察・消防の対応では身内の同意が求められることが多いからです。緊急連絡先を把握されていることが多い民生委員・児童委員さんにも連絡しましょう。



Q4 カーテンが閉まっておらず、中を見たら居間で倒れていました

A4

明らかに倒れていることを確認できる場合は、迷わず救急車を呼びましょう。自動的に警察にも連絡が入ることになっています。

よくある事例として、救急措置が施された後で、救急車に同乗を求められることがあります。この場合、同乗する必要はありません。

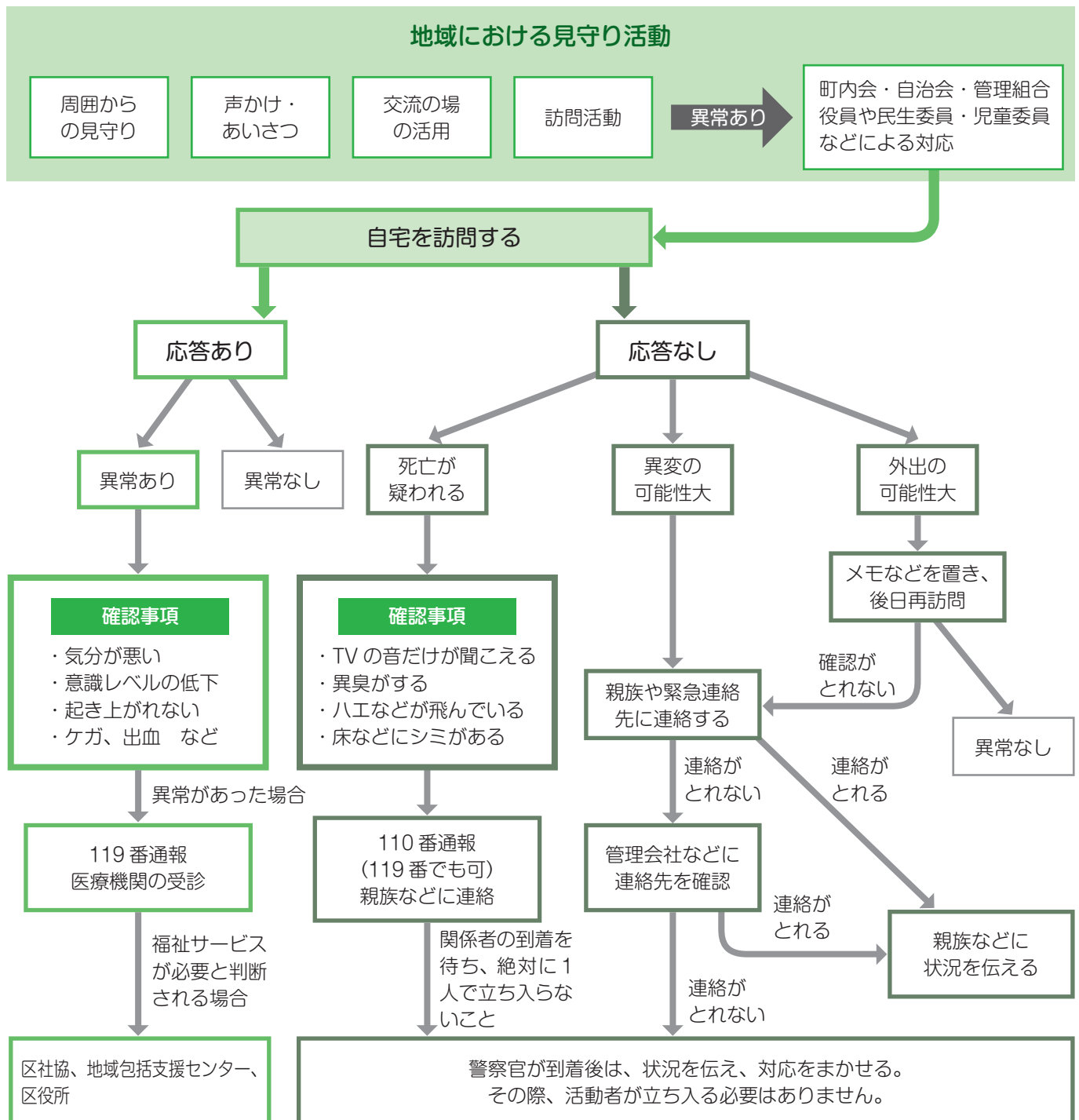
緊急連絡先への取り次ぎを優先して、民生委員・児童委員さん（不在の場合は区役所）につなぎましょう。

普段の訪問で、相手の人から緊急連絡先を伺っておくと、こうした場合の対応が円滑になります。



IX

異変を感じた時の対処方法（一般的な流れ）



注 1) 心配な人の安否確認はできないが、家の中にいる可能性が高い場合は、救助出動を要請することになります。
救助出動は消防署によるものですが、警察と消防の連携により、どちらに電話しても大丈夫です。

連絡の際は、あわてず、しっかりと状況を伝えてください。

注 2) 安否の確認ができず、その対応に困った時は、巻末に記載しているお住まいの区の社会福祉協議会や、区役所に相談してください。

出典：江東区高齢者支援課地域福祉係「見守り活動緊急時対応マニュアル」に基づいて本書にて修正。



相手の状況にも、様々な変化が生じてきます。変化がいつ、どのように起きたのか、その時の活動状況はどうだったのか、こうした情報は記憶ではなく、記録として残しておく必要があります。

近年、見守り活動者が知恵を出し合って、記録を書く負担を軽減できるように様式も工夫されています。是非、活動記録を作成していきましょう。なお、個人情報が出ることのないよう、記録の共有や情報管理には、十分に留意する必要があります。

【活動記録の効果 その1】

例えば、「退院後、とても元気になった」ということであれば、活動者としては安心感をもてます。逆に、「最近、回覧を回さなくてよいと固辞し、訪問も拒むようになってきた」となれば、不安感が高まります。相手の状況によっては、医療や介護などの専門機関と連携した対応が必要になる場合も少なくありません。その際、見守り活動の経過記録が、とても役立ちます。

カレンダー表示なので
集計の負担の少ないのがポイントです。

対象者氏名		見守り活動者	
札幌太郎(80歳) 札幌花子(82歳) ☐ ひとり暮らし ☒ 高齢世帯 ☐ その他		氏名 三井 もり子 ☐ 福祉推進員 ☒ 住民協力員 ☐ 町内会関係者	
月	安否確認の方法	見守り確認日	合計
4月	そっと見守る ☐	① 2 3 4 5 6 7 8 9 10	○ 1回
	訪問・声掛け ☐	11 12 13 14 15 16 17 18 19 20	△ 1回
	電話 ☐	21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	□ 1回
		計	3回
5月	そっと見守る ☐	① 2 3 4 5 6 7 8 9 10	○ 2回
	訪問・声掛け ☐	11 12 13 14 15 16 17 18 19 20	△ 1回
	電話 ☐	21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	□ 1回
		計	4回
6月	そっと見守る ☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	○ 2回
	訪問・声掛け ☐	11 12 13 14 15 16 17 18 19 20	△ 1回
	電話 ☐	21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	□ 1回
		計	3回
7月	そっと見守る ☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	○ 1回
	訪問・声掛け ☐	11 12 13 14 15 16 17 18 19 20	△ 1回
	電話 ☐	21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	□ 1回
		計	3回

特記すべき事柄

1日(廃手入れの姿見かけた・元気)
 23日(電話・妻さん過世の訃報)
 24日(訪問・担当民生委員にも連絡一緒に通院参列)
 1日(電話・風邪で体調不良、その後訪問、困りごとあれば相談するよう伝える)
 8・16日(郵便受け・OK)
 2日(スーパーで見かける。温厚な人なのにレジで大声でめめてた。顔色悪い)
 9日(大事にした廃木枯れてた)
 28日(郵便受け・OK)
 8日(庭にゴミが散乱・心配)
 5日(電話留守・その後、民生委員と訪問・顔が汚れてた)
 ※民生委員と相談・専門機関に連絡・相談することとなる

代表的な3つの方法を表示しています。

見守った方法で印を付けるだけです。

ちょっとした変化があったら、ここへ記入。

※福まち活動の手引き「福祉推進委員会の開設・活動編」より抜粋

【活動記録の効果 その2】

活動記録は、活動者が交代した際の引き継ぎにも重要な役割を果たします。前任の活動者が、どのような見守り活動を行ってきたのか、民生委員・児童委員や専門機関との関わり、中には身内や隣近所との関係なども把握できる貴重な情報となります。

【活動記録の効果 その3】

自ら行った見守り活動を数字で把握することが可能です。地区福祉のまち推進センターでは、毎年活動実績の報告を求められており、個々の活動実績が必要になります。その集約に役立てることができます。

XI

対象者の特性と気づきのポイント



高齢者の身体の異常に気付くポイント

【 表 情 】

苦痛・不快・不安な顔
 ぼんやり
 無気力
 やつれ
 悲しそう



【 眼 】

眼の輝き まぶたのむくみ
 充血 涙
 目やに
 まぶしい



【 食 欲 】

食べる量の変化
 嗜好の変化



【 口 】

唇の色やただれ
 口臭
 舌の状態
 歯の痛み
 歯の抜け具合



【 の ど 】

痛み 飲み込み具合
 声のかれ
 発赤※
 咳
 痰の具合



【 睡 眠 】

うとうとする程度
 熟睡
 不眠



【 皮 膚 】

色 はれ むくみ
 傷 乾燥
 発赤※
 よごれ



【 痛 み 】

いつ どこが どの程度
 どのように痛むか



【 訴 え 】

おしゃべりの状態
 物忘れの程度
 恐れ
 甘え
 苦痛



出典：札幌市社会福祉協議会「声かけ・訪問活動ハンドブック（平成10年4月）」

※「発赤（ほっせき、はっせき）」は、皮膚や粘膜の一部が充血して赤くなること。炎症などによって起こる。

異変に気づいたら

初めに、早急に対応する必要があるかどうかを考えてみましょう。ちょっと無気力そうだというだけで医療機関に相談するのは性急ですが気にとめて、少し様子を見るようにしましょう。

また、食欲が全くない、咳が止まらない、膝の痛みで歩くことができないといった場合は、速やかに専門機関に相談しましょう。

異変に気付いて専門機関に相談した事例

町内会の福祉推進員が定期的に訪問しているお宅がありました。訪問により、借金してまで健康食品を大量に購入していることを把握したため、福祉推進員さんはすぐに地域包括支援センターに相談しました。担当者は、速やかに消費者センターに相談し、クーリングオフの制度を活用し問題解決を図ることができました。

でもこれで終わりではなかったのです。専門職の方が関わってくれたことで、この方の様子がおかしいことに気づき、病院に連れて行ったところ、難病を患っていることが判明しました。

認知症に気づくポイント

認知症には、アルツハイマー型、脳血管性、レビー小体型、前頭側頭型などの種類があります。例えば、アルツハイマー型は、比較的早い段階から、もの忘れや場所、時間が判らなくなるなどの症状が現れ、レビー小体型は、実際に存在しないものが見える「幻視」の症状が特徴的です。

活動者として、専門的な知識を習得する必要はありませんが、認知症サポーター養成講座の受講をお奨めします（問合せ：10人以上の団体の受講申込み→札幌市介護保険課 ☎ 211-2547 個人の受講申込み→P18 参照）。ここでは、認知症の一般的な気づきのポイントを紹介します。

【もの忘れがひどい】

- 直ぐに相手の名前を忘れる
- 同じことを何度も言う・問う
- しまい忘れ、置き忘れの増
- 財布、通帳、衣類などを盗まれたと人を疑う

【判断・理解力の衰え】

- 料理、片付けなどのミス
- 新しいことが覚えられない
- 話のつじつまが合わない
- テレビ番組の内容が理解できない

【場所・時間が判らない】

- 約束の日時や場所を間違えるようになった
- 慣れた道でも迷うことがある



【人柄が変わる】

- 些細なことで怒りっぽくなる
- 周りへの気遣いがなくなり、頑固になった
- 自分の失敗を人のせいにする
- 「このごろ様子がおかしい」と周囲から言われた

【不安感が強い】

- ひとりになるとこわがったり寂しがったりする
- 外出時、持ち物を何度も確かめる
- 「頭が変になった」と本人が訴える

【意欲がなくなる】

- 身だしなみをかまわなくなった
- 趣味や好きなテレビ番組に興味を示さなくなった
- ふさぎ込んで何をするのも億劫がり、いやがる

※出典： <http://sodan.e-65.net/basic/think.html>

認知症の方への対応



認知症は誰にでも起りうる脳の病気です。認知症になっても周囲の理解と気づきがあれば、穏やかに暮らしていくことが可能です。

声かけ・訪問活動を通じて、もしかして認知症かな！？と感じた時は、早めに町内会の方々や、民生委員・児童委員さんに相談し、情報を共有しましょう。活動者として知らなかったことがあるかもしれませんが、既に専門機関が対応しているかもしれません。早期発見、早期対応はその後の認知症の人の生活を左右する重要なことです。

話し合って「つなぐ」必要があれば、遠慮なく区役所や区社協、地域包括支援センターなどに相談しましょう。相手が訪問を好まない人であっても、専門機関の方は上手に訪問して対応してくれます。



認知症かもしれないと感じて専門機関に相談した事例

毎月、民生委員・児童委員が巡回訪問しているひとり暮らしの男性Aさん、84歳。大相撲が大好きで、幕内力士の四股名はほとんど記憶していました。民生委員の訪問活動が3年ほど経過した頃から、Aさんの変化が気になってきました。部屋から異臭が感じられ、大相撲への関心も示さなくなり、近所の方からは「夜間、道に迷っていた」との情報も得ました。民生委員はAさんと話し合い、本人同意の上、区役所に相談。職員がAさん宅を訪問し面談の結果、認知症の疑いが強く、要介護認定の手続きを進めることになりました。



身体障がい

身体機能に何らかの障がいがあることをいい、身体障害者福祉法によりその範囲と程度などが規定されています。

肢体不自由	上肢・下肢の機能障がい、不随意運動、片まひ、四肢まひ等、部分的なものから全身に至るものまでの、四肢体幹の永続的な機能障がいのことをいいます。
視覚障害	生まれつき（先天性）あるいは人生の半ば（中途）で、病気や怪我などにより視力や視野が、低下（弱視）あるいは完全にない（全盲）状態のことをいいます。
聴覚障害	聴感覚に何らかの障がいがあるため「全く聞こえない」あるいは「聞こえにくい」状態であり、ろう者、難聴者、中途失聴者と呼ばれる場合もあります。
内部障害	心臓機能障害、腎臓機能障害、呼吸器機能障害、ぼうこうまたは直腸機能障害、小腸機能障害、免疫機能障害、肝臓機能障害が含まれます。

知的障がい

知的機能の障がい、概ね 18 歳までの発達期にあらわれ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別な支援を必要とする状態にあるものとされています。よく見られる行動としては、理解力や表現力が乏しい、記憶量が少ない、コミュニケーションが十分とれないことなどがあります。

精神障がい（精神疾患）

法律や診断基準によって様々ですが、精神保健福祉法では、「統合失調症、精神作用物質による急性中毒又はその依存症、知的障害、精神病質その他の精神疾患を有するもの」と定義されており、精神疾患の状態によっては、日常生活や社会生活に一定程度の支障が生じて、精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている方もいます。原因によって、心因性、外因性、内因性などに分類されることもあります。それらの原因が相互に影響し合っていることもあります。国の 2008 年の調査では、糖尿病やがんよりも多いとされ、誰でもなる可能性があります。

発達障がい

種類としては主に、「広汎性発達障害（自閉症、アスペルガー症候群など）」、「注意欠陥／多動性障害」、「学習障害」の 3 つがありますが、人により一つだけのことも、複数併せもつこともあります。

また、子どもの頃からその特性が目立つこともあれば、思春期や青年期以降目立つようになることもあります。そのため、人によって診断時期は様々で、中には生涯、診断がつかないこともあるだろうといわれています。

その数は、文部科学省が平成 24 年に小中学校の生徒を対象に行った「学習面、行動面に著しい困難を示す子ども」についての調査結果の数値である 6.5% が一つの目安になると考えられます。元々の「人となり」にこれらが合わさって、その人らしさが生まれることになります。

障がいのある人への見守り活動事例

団地に住む親子の事例です。子どもが中学校にほとんど通えず、卒業後は引きこもりになり、世帯の生活自体も困窮しているとの相談が区役所にありました。相談者は、近隣の方で、最初に区社協に相談、その後区役所と障がい者相談支援事業所に引き継がれ、親子のお宅を訪問することになりました。

子どもの様子から知的障がいの可能性を感じ取り、家族同意のもと福祉サービスを提案しました。その後、お子さんは療育手帳を取得し、現在は就労支援サービスを利用されています。

「福まち活動の手引き」をご活用ください

札幌市及び区社会福祉協議会では、福まち活動に携わる方々への支援として、3編からなる「福まち活動の手引き」及び「地域の福祉活動事例集」並びに「見守りのすすめ（周囲からの見守り）」を用意しております。是非、これからの地域福祉活動の推進にお役立てください。手引きなどが必要な方、関心のある方は、裏表紙に記載された最寄りの区社会福祉協議会及び札幌市社会福祉協議会までご連絡願います。



地域福祉活動において、個人情報正しく理解し、上手に活用することで、福まち活動に携わる方々の不安を少しでも解消し、安心して福まち活動に取り組んでいただくための手引きです。①福まち活動と個人情報の関係、②個人情報とは、③福まちにおける個人情報の取り扱い、④福まちと民生委員の相互理解と連携、⑤ Q & A から編集されており、弁護士の監修を受けて作成しました。

【平成 22 年 3 月初版発行】



地域の見守り活動は、歩いていける範囲、つまり町内会・自治会圏域での活動でなければ、きめ細やかな対応ができません。町内会・自治会における「高齢者等への見守り活動」の取り組みに関してまとめたバイブルと言える一冊です。①福祉推進委員会が求められる背景、②福祉推進委員会活動の概要、③福祉推進委員会の開設手順、④見守り活動の進め方、⑤福祉推進委員会におけるステップアップの活動などから編集しています。

【平成 23 年 3 月初版発行】



地域福祉マップは、地域の見守り活動を進める方法のひとつであり、この手引きは特に町内会・自治会の皆様に活用いただくことによって、福まちの基本目標である「住民同士の日常的な支え合い活動の推進」の充実に役立てていただくための手引きです。①福祉マップとは、②具体的な福祉マップの作成手順、③福祉マップの先進的な取り組み事例、④実践者の声などから編集しています。

【平成 24 年 3 月初版発行】



地域における見守り・訪問を中心とした日常生活支援の活動は、福まち関係者の絶え間ない努力によって、徐々にその広がりを見せるとともに、様々な知恵や創意工夫が生まれ、その内容も多様化してきております。

本書は、こうした市民の手によって実践される支え合い活動の事例を広く紹介し、今後の地域福祉活動に活用されることによって、福まちの取り組みがますます充実したものになっていくことを目的に作成しました。

【平成 25 年 3 月初版発行】



この「見守りのすすめ」は、「気にする・気にかける」を「見守り活動」として具体的にお示しし、その参加をできるだけ多くの方々に呼びかけようという目的で作成したものであり、これからの見守り活動に協力いただける皆様のために、入門編として位置づけました。

①見守り活動を始める前に、②周囲からの「見守り活動のイメージ」、③見守り活動とは、④周囲からの見守り活動を始めてみましょう、⑤日常と違う点を見つけたら、⑥見守り活動を続けるにあたってなどから編集しています。

【平成 26 年 3 月初版発行】



手引きは、社会福祉協議会のホームページよりダウンロードできます。
ホームページアドレス：<http://www.sapporo-shakyo.or.jp/>

活動に関わる学びの機会

見守り・訪問活動では、特に訪問先の方とのコミュニケーションが重要になってきます。認知症かもしれない人であったり、どのように接したら良いのか悩む場合もあると思いますが、次のとおり学びの機会がありますので、是非ご活用ください。

◆コミュニケーション研修

初めて会う方や、これから関係を築いていこうとする方への上手なコミュニケーションについて学びます。

◆傾聴ボランティア研修

人の話を聴く際の技法や、話し相手のボランティア活動の意義について学びます。

◆カウンセリング研修

カウンセリングは、相手の人が抱える問題や悩みなどに対し、知識や技術を用いて行う相談援助のことをいいます。身近で役立つカウンセリングの技法を学ぶ講座です。

◆認知症サポーター養成講座

認知症の方が地域で安心して暮らせるように、地域における認知症の理解者・支援者＝「認知症サポーター」を養成する講座です。

◆地域見守りサポーター養成講座

日常生活の中で、無理なく「ちょっと気にかける」ことの大切さや有用性、そして実践するためのポイントなどを学びます。

一部、出張講座もありますので、ご相談ください。

見守り・訪問活動に関する講座や研修を希望の場合は、巻末に掲載の各区社会福祉協議会に、気軽にお問い合わせください。

【研修・講座の問い合わせ先】
札幌市ボランティア活動センター
電話) 011-623-4000
FAX) 011-623-0004

「見守りのすすめ～声かけ・訪問活動編～」編集委員

(平成27年3月現在)

	氏 名	所 属
委 員	福 田 幸 子	西区発寒地区福祉のまち推進センター事務局員 西区発寒地区民生委員・児童委員
委 員	武 市 恵美子	手稲区富丘西宮の沢地区 福祉のまち推進センター事務局員 手稲区富丘西宮の沢地区民生委員・児童委員
委 員	長谷川 博 子	東区第3地域包括支援センターセンター長(保健師)
委 員	吉 藤 義 知	厚別区社会福祉協議会事務局次長 (西区八軒地区民生委員・児童委員)
委 員	高 橋 かおり	清田区社会福祉協議会担当職員
委 員	柏 浩 文	札幌市社会福祉協議会地域福祉課長
委 員	佐 藤 和 人	札幌市社会福祉協議会地域福祉係長
委 員	柳 厚 志	札幌市社会福祉協議会地域福祉係事務職員
オブザーバー	瀬 川 裕佳子	札幌市保健福祉局総務課福祉活動推進担当係長
オブザーバー	関 真一郎	札幌市保健福祉局総務課地域福祉推進係職員

本冊子に関するお問い合わせ先

お住まいの区の社協	所在地	電話番号
中央区社会福祉協議会	札幌市中央区南2条西10丁目 中央区民センター1階	281-6113
北区社会福祉協議会	札幌市北区北24条西6丁目 北区役所1階	757-2482
東区社会福祉協議会	札幌市東区北11条東7丁目 東区民センター1階	741-6440
白石区社会福祉協議会	札幌市白石区本郷通3丁目北1-1 白石区民センター2階	861-3700
厚別区社会福祉協議会	札幌市厚別区厚別中央1条5丁目 厚別区民センター1階	895-2483
豊平区社会福祉協議会	札幌市豊平区平岸6条10丁目 豊平区民センター1階	815-2940
清田区社会福祉協議会	札幌市清田区平岡1条1丁目 清田区総合庁舎3階	889-2491
南区社会福祉協議会	札幌市南区真駒内幸町2丁目 南区役所3階	582-2415
西区社会福祉協議会	札幌市西区琴似2条7丁目 西区役所1階	641-6996
手稲区社会福祉協議会	札幌市手稲区前田1条11丁目 手稲区民センター1階	681-2644
札幌市社会福祉協議会	札幌市中央区大通西19丁目1-1 札幌市社会福祉総合センター3階	614-3344

見守り・訪問マスコット「まもりん」のご紹介

見守り・訪問活動イメージキャラクターの「まもりん」です。

「まもりん」は、地域の皆様と社会福祉協議会が一緒になって、この札幌の町に見守り・訪問活動の輪を広げていきます。

「まもりん」は、のぼりやポスターなど、様々な場面で登場します。地域の皆様には、広報誌やイベントなどでこの「まもりん」をPRいただきますようお願いしております。季節ごとに衣替えもできますので、気軽に各区社会福祉協議会にお問い合わせください。

▶札幌市立大学デザイン学部デザイン学科 メディアデザインコース4年(当時) 目黒 舞さん作成



作 成 社会福祉法人 札幌市社会福祉協議会／札幌市

問合せ 札幌市中央区大通西 19 丁目 1-1 札幌市社会福祉総合センター 3 階

TEL) 011-614-3344 FAX) 011-614-1109

ホームページ <http://www.sapporo-shakyo.or.jp/>

発行日 平成 27 年 3 月