

# 声をかけてコミュニケーションを



大津町  
地域包括支援センター  
社会福祉士  
橋本 圭司さん

相談者に「来て良かった」と思ってもらえるように

**地**域包括支援センターで社会福祉士として主に高齢者から介護や福祉に関する相談を受けています。多いのは、認知症や介護保険に関する相談です。悩みを抱えている本人からはもちろん、家族や近所の人など、周囲の人から相談を受けることもあります。相談に来る人はそれぞれ違いますし、抱えている問題も同じではありません。そのため、まずは相談者一人一人の話を傾け、相手の表情や声の調子などにも注意しながら話を聞くことが重要です。相談によっては、問題点がはっきりしないものもあるので、相談者の話の内容を整理しながら問題点を明確にしていきます。

**話**を聞くときは、無理に聞き出すようなことはしません。信頼関係を築いた上で初めて話してもらえこともあります。一度の相談で話が終わらないような場合は、また相談に来てもらえるよう、次につなげていくことを心掛けています。

**私**は、包括支援センターは相談者にとって「相談しやすい場所」であるべきだと考えています。これからも、相談に来た人に「来て良かった」という気持ちになってもらえるよう努力していきたいです。

熊本県  
精神保健福祉センター  
臨床心理士からの  
**ワンポイント  
アドバイス**

言葉に出して話すことは、気持ちや考えが整理され、漠然とした不安が少なくなります。相手が話したくない場合は「いつでもいいから話してね」などよりそう姿勢が大切です。

## きく ポイント

悩みとその解決方法は人それぞれです。相手の立場になって考え、話を聞いてみましょう。聞いて、よりそうことで「一人じゃない」ということを伝えましょう。

### こんな声かけを してみよう



「どうしたの？」  
心配していることを伝える。



「また話してね」  
「よかったら話を聞かせて」  
会話を続けること。(興味を示す)



「そう思っているんだ」  
否定せずに、意見に対して敬意を示す。



「よく思い切って話してくれたね」  
話してくれたことをねぎらう。



「それはこういうこと？」  
相手の気持ちになって想像する。

# 相手の声・表情から気持ちを感じよう。



大津町  
民生委員児童委員  
協議会会長  
吉田 和信さん

何気ない会話こそ、悩みや不安に気づくための糸口になる

**民**生委員・児童委員として、普段から一人暮らしの高齢者や一人親家庭、障害のある人がいる家などを訪問しています。訪問に行ったときは、相手の話に耳を傾けるよう心がけています。何気ない会話や雑談こそが、悩みや不安を抱えているのではないかと気づく糸口になるのです。様子がおかしいことに気づいたら、まずは相手が必要以上に構えることがないよう、軽く悩みについて尋ねます。すると、相手にもこちらが心配しているということが伝わり、相談に乗ったり、相談先につないだりすることができます。

**1** 人で問題を抱え込んでいるときに周りから声をかけてもらうと、悩んでいる人は「自分は一人ではない」「自分のことを分かってくれる人がいる」と感じるができると思います。「気づく」ことは難しいことではありません。隣近所の人など、地域の人がその人の不安や悩みに気づいて声をかけるだけで、悩みを抱えている人は心が軽くなると思います。これからは、お互いの不安や悩みに「気づく」ことができるよう、地域で見守り、助け合っていきたいと思います。

## きづく ポイント

本人が気づいていなくても、悩みや不安を感じたり、気になったりすることがあるとサインとして表れることがあります。おや?と思ったら声をかけてみましょう。

### 体調

あまり眠れていないようだ。



顔色が悪いなど、体調不良が続いている。

### 食事

あまりご飯を食べていない。



アルコールの量が増えている。

### 日常

言葉が少なくなり、会話がなくなった。



引越しや転職などで環境が変わった。



### 経験

喪失体験をした。(大事な人や物を失った。災害を体験したなど)



ひどく落ち込むことがあった。

熊本県  
精神保健福祉センター  
臨床心理士からの  
**ワンポイント  
アドバイス**

変化やサインは、性別や年齢によって違いがありますので、普段からコミュニケーションを取り合うことが大切です。しかし、気をつけていてもサインに気づくことができない場合もあります。