

訪問時における評価法の
理解と支援

講師 野見山 哲生
(信州大学医学部教授)

訪問時における評価法の理解と支援

信州大学医学部
衛生学公衆衛生学講座
野見山哲生

「こんにちは赤ちゃん事業」への取り組み

- ・ 家庭訪問員および支援に関わる専門職の教育プログラムの開発
 - 訪問員、および訪問員支援員に対する教育プログラムの作成と講習会の実施
 - ・ 産科医、小児科医による講義と実習（ロールプレイ）形式
- ・ 家庭訪問時の提供資料の作成
- ・ 要支援家庭の抽出と支援体制の確立
- ・ 要支援家庭抽出のためのスクリーニング法の確立を目的とした調査研究
 - 訪問時の質問票の作成
 - ・ エジンバラ産後うつ病質問票
 - ・ 赤ちゃんへの気持ち質問票
 - ・ 育児支援チェックリスト
 - ・ 子育て健康プログラムチェックリスト(15項目)

訪問者のチェック項目 (全15項目)

養育環境

- 家族内で育児方針が合致している
- 親族・近隣とつきあいがある
- 育児の支援者がいる
- 家内、家の周囲が整理されている
- 他の介護等の負担がない
- 夫婦の関係が良い

母親（父親）の状況

- 体調が良い
- よく眠れている
- 負担感が無く、疲れていない

- イライラしていない（安定している・苛立っていない）

- 育児上の悩みは無い
- 身体・着衣が清潔
- 喫煙していない

乳児の状態 他

- 子に会えた
- 身体・着衣が清潔
- 身体的に傷は無い
- 上の子への対応が良い

表3 質問セットⅡ—赤ちゃんへの気持ち質問票

あなたの赤ちゃんについてどのように感じていますか？

下にあるそれぞれについて、いまのあなたの気持ちに一番近いと感じられる表現に「○」をつけて下さい。

	ほとんどいつも 強く感じる	たまに強く そう感じる	たまに少し そう感じる	全然 感じない
1) 赤ちゃんをいとおしく感じる	()	()	()	()
2) 赤ちゃんのためにしないといけないことがあるのに、おろおろしくどうしていいかわからない時がある。	()	()	()	()
3) 赤ちゃんのことが腹立たしくいやになる。	()	()	()	()
4) 赤ちゃんに対して女にも特別な気持ちがない	()	()	()	()
5) 赤ちゃんに対して怒りがこみあげる。	()	()	()	()
6) 赤ちゃんの言葉を聞きかたがらしている。	()	()	()	()
7) こんを子でなかつたらなあと思う。	()	()	()	()
8) 赤ちゃんを守ってあげたいと感じる。	()	()	()	()
9) この子がいなかったらなあと思う。	()	()	()	()
10) 赤ちゃんをとても身近に感じる。	()	()	()	()

記入日 平成 年 月 日

ご出席（予定）日 平成 年 月 日

お名前

赤ちゃんのお名前

ご連絡先

〒

お電話番号

大阪府子、山下 洋、社代表子：産後の母と赤ちゃんのメンタルヘルス 母子育児学4号、東京、2006

訪問時評価を有効に活かすために

訪問員評価とそれ以外の方法を併用する

- 訪問員評価
- 他の方法の評価
 - ・ エジンバラ産後うつ病質問票
 - ・ 赤ちゃんへの気持ち質問票
 - ・ 育児支援チェックリスト

との関連を調べる（統計学的な検証）



- ・ 訪問員評価項目、訪問員評価以外の評価のうち有為な項目、評価方法の選択

訪問時に手渡すリーフレット

訪問者が客観的な医療の情報をもたらすことが重要



主観的、感覚的な情報で親を混乱させない！

- ・ Q&A 形式、あるいは、具体的対応方法を示す
 - 事故予防
 - SIDS
 - チャイルドシート、車
 - うつぶせ寝の予防
 - 夜泣き・泣いたときの対応
 - 発熱時の対応
 - 栄養（母乳とミルク）
 - スキンケア（アトピー性皮膚炎と乳児湿疹）
 - 携帯電話・メディアと子育て
 - 外出・旅行

誰もが抱く疑問・不安

-事業を行うと

・お母さん

・お子さん

にとって良い効果があるのか？

評価するには

・アンケート

・質問票

の改善を見ていく

HFAの支援方法の根底をなす哲学

- **Strength-based**
強み(長所)に焦点を置く
- **Family Centered**
家族が中心となる
- **Relationship-based**
人間関係に基盤を置く
- **Parallel Process**
並行過程(その人にやって欲しいように
自分がその人にする)



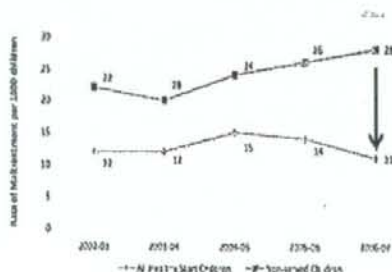
鍵となる要素

- Promote Attachment
愛着の絆を強める
- Promote good parenting skills
良い親業技術を促進
- Promote positive parent-child interaction
肯定的な親子の関わりを促進する
- Provide child development information
子育ての情報を与える
- Support parents in achieving their own dreams
親自身の夢の達成を手伝う



オレゴン州のHealthy Start Program

- 1993年プログラムがスタート
- 2000年州全体で実施
- 初産の全夫婦を対象
 - 実際の実施率は50%
 - 9788人 (2006-07)
- 高リスク家庭には3才までフォロー
 - 2857家族 (2006-07)
- 年間1000万ドルの予算
 - (年間1億2千万円)

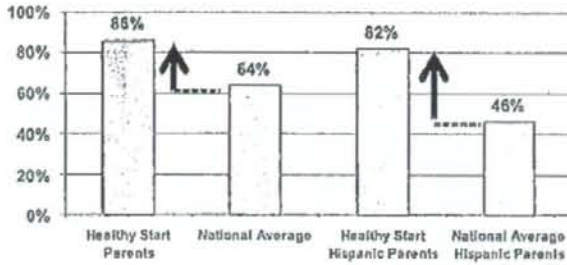


プログラムを実施されている家庭では虐待数の頻度が半減している

<http://www.oregon.gov/OCCF/>

読み書き脳力も向上している

Percentage of Parents Reading to Children 3 or More Times per Week



<http://www.oregon.gov/BCCF/>

こんにちは赤ちゃん事業 ～支援員プログラム～

本音を引き出すコミュニケーションのとり方

第1回：平成20年1月20日

第2回：平成20年1月27日

会場：松本市北部福祉複合施設 ふくふくらいず

(株)ポイント・エフ
コーチングトレーナー 木口 博文

本音を語ってもらえる存在になる

本音を語ってもらえる存在とはどのような人でしょうか？

次の中から選んでみましょう。

- | | | | |
|-------------|---------|-------------|---------|
| ●おしゃべりな人 | ●信用できる人 | ●世話を焼いてくれる人 | |
| ●アドバイスをくれる人 | ●明るい人 | ●強気な人 | ●もの静かな人 |

_____ 人になるためには

- ①話を最後までしっかりと聴いてくれる人
- ②秘密を守り、うそをつかない人
- ③偏見がなく、相手のことを認めることができる人
- ④一方的な決めつけをしない人

話を『聴く』とはどういうことか

会話に関係する「きく」には3つの言葉がある。

訊く：相手に尋ねる〔用例：道を訊く〕

「訊き出す」とは書くが「聴き出す」とは書かない。

聞く：（広く一般的に使われるが）自然と耳に入ってくる〔用例：噂を聞く〕

「聞こえる」とは書くが「聴こえる」とは書かない。

聴く：注意深く耳を傾ける〔用例：名曲を聴く〕

『聴く』とは、“徳”をもって耳を傾けること。

実は『聴いている』つもりが、気がつくとい『訊いている』ことが多い。

『聴く』のではなく、インタビューになってしまう。

細かいことを訊かれ続けると、あなたはどんな気持ちになるでしょうか。

具体的にどうするか

1. 聴き手の意識

①相手は自分と対等な一人の人間である

聴くことに「年齢」「知識」「経験」は関係ない。

「知識」「経験」が必要になってくるのは、教えたり、アドバイスをしたりする時。聴くことに「知識」「経験」は必要ない。

▶『相手は自分と対等な一人の人間である』という意識を持つことによって、偏見なく相手の存在を認めることができる。(『良い人』『えらい人』といった認め方ではない)

②相手は自分とは異なる人間である

「自分と同じ考え方であって欲しい。」「親はこういうものだ。」など、自分が安心できる場所（自分と同じところ）を探そうとしてしまいがちだが、人はそれぞれであり、自分の感覚が全て正しいわけではない。

☆自分のフツウを考えて見ましょう

・次の質問に「はい」と即答できるものはいくつありますか？

1. 一人でいるときは不安である
2. いやなことはすぐに忘れられる
3. 「好き」「嫌い」をなかなかはっきり言えない
4. 時間を守れない人は許せない

・世の中には「正しい」や「間違っている」では表せない感覚がたくさんある。
 未来志向、現在志向、過去志向
 内向的、外向的
 感覚的、論理的、現実的 など...

自分のフツウ ⇒ 誰もがそういうものだ ⇒ 世の中の常識 ⇒ 正しい

◎自分の「フツウ」は相手の「フツウ」ではない

▶『相手は自分とは異なる人間である』という意識を持つことによって、相手に興味関心（積極性）を持つことができる。

③相手の秘密を守る

相手に話しやすい環境を提供する。本当の気持ち(本音)、言いづらいことを相手の口から引き出すためには、“安全な場”であることを確認する。

- ・「私はあなたのプライバシーを侵害するようなことはしませんので、何でも話をして大丈夫ですよ」
- ・「ここだけの話にするので、困っていることがあれば教えてください」

▶『相手の秘密を守る』という意識を持ち、伝えることによって、相手に安心感を与えることができる。

《確認》

聴き手が持つ意識は、

- ①相手は自分と対等な一人の人間である
- ②相手は自分とは異なる人間である
- ③相手の秘密を守る

2. 話の聴き方

①うなづく、相槌を打つ

- ・相手の話のテンポに合わせてしっかりとうなづく。
- ・「うん」「はい」「そう」「なるほど」などの言葉を添えて話の続きを促す。
⇒うなづくのは「分かったよ」ということではなく、「しっかりと聴いているよ」「話を受け止めているよ」というサインである。
⇒話の全てにうなづくイメージで行う。

- ▶相手は話を聞いてくれている実感を持つことができる。
- ▶会話にリズムが出てくる。

②相手の言葉を繰り返す

- ・相手の話の中に出てきた言葉をそのまま繰り返す。

<良い例>

- 「子どもの夜泣きがひどいんです。」
「夜泣きがひどいんだね。」
「ええ、それで子どもが泣くとうちの人が・・・」
「子どもさんが泣くとご主人が・・・」

<悪い例>

- 「子どもの夜泣きがひどいんです。」
「子どもの夜泣きで困っているんだね。」
「いや、それで困っているわけでは・・・」
「子どもは夜泣きするものだよ。」

- ⇒違う言葉に言い換えない。
- ⇒勝手な解釈をしない。
- ⇒分かったつもりにならない。

- ▶相手は話を受け止めてくれている実感を持つことができる。
- ▶認めてもらえている実感を持つことができる。
- ▶安心して話を続けることができる。

③判断しない

- ・自分の知識や経験をもとにして「この人は〇〇な人だな」と判断してしまわないようにする。
⇒自分の分かっている範囲の枠に収めようとしてしまいがちだが、「相手は自分と異なる」「人はそれぞれ」の意識を持って、判断したり、分かったつもりにならないようにする。
- ・相手が分からないからこそ、もっと知りたいという気持ちから、話を聴き続けられる。
⇒相手を判断してしまった時点で相手の話は聴けなくなる。相手に対する興味も薄れる。
⇒判断しようと思うと“調査”が入ってくる。(訊き出そうとする)

☆『事実』と『判断』

事実：起こったこと、話したこと、見たこと。

判断：事実をもとに思ったこと、感じたこと、考えたこと。

<例>

うちの子はあんまりおっぱいの飲みがよくないんです。そのせいか、体重もあんまり増えなくて、このままで大丈夫かと心配です。

以下のことは事実？それとも判断？

- ・赤ちゃんはおっぱいをあまり飲まないんだ。
- ・赤ちゃんはおっぱいの飲みがよくないから、体重が増えないんだ。
- ・この人は心配しているんだ。

- ▶話を聴き続けてくれるので真剣に向き合ってくれている実感がある。
- ▶判断されたり、決めつけられたりしないので心を開きやすい。

④観察する

- ・話だけ、言葉だけにとらわれず、相手自身をしっかりと見る。
⇒相手の話し方、表情、視線、出ている雰囲気など全体を見る。
- ⇒相手が「考えている」、「言葉を探している」ような時は、こちらから言葉をはさまずに待つ。

<例>

- ・楽しい内容の話のはずなのに、表情は暗い。
- ・急に目に力がはいった。

▶観察しようとする、より相手に意識を向けやすくなる。

⑤提案する

- ・指図、命令するのではなく、提案して相手が決定するようにする。
⇒相手を導こうとしない。誰もがコントロールされたくない感覚を持っている。
- ⇒指図、命令には反発が生まれやすかったり、心を閉ざす傾向が強い。
- ⇒アドバイスも年長者から「～すべきだよ」と言われると「はい」と言わざるを得ない状況になる。

<例>

「そのことで困っているなら、〇〇へ相談するという方法もありますよ。」

- ・選択肢を用意する。
⇒経験から述べるなら、自分が良いと思うものだけではなく、考えられることを並べるようにする。

<例>

「そういう時は、〇〇している人もいるし、××している人も、また△△してもいいかもしれませんね。」

▶相手が自分でどうするか決めることで、納得して行動に移しやすい。

《確認》

聴き方のポイントは

- ①うなづく、相槌を打つ
- ②相手の言葉を繰り返す
- ③判断しない
- ④観察する
- ⑤提案する →何か解決策を求められた時

◆相手が何も話をしてくれない時

“自分は味方である。” “ここは安全な場である。” という意識を持って話しかける。

〈例〉

- ・何か力になれることはありますか？
- ・あなたの味方ですから、困ったことがあれば教えてください。
- ・何を話してもいいですよ。

- ・無理に話をさせようとするのではなく、相手が話をするのを待つ。
- ・「会話を楽しもう」「話を盛り上げよう」とはしない。

株式会社ポイント・エフ
コミュニケーションコンサルタント
コーチングトレーナー 木口 博文
上田市本郷 585-11
☎0268-39-1901
✉pointf@kiguchi.info

トレーニングチェックシート

秘密を守ることなど、安全な場であることを確認できた			
「聴いているよ」というサインとしてうなづくことができた			
「うん」「はい」「そう」などの言葉を入れることができた			
相手の会話に出てくる言葉を繰り返すことができた			
言い換えや勝手な解釈をしなかった			
相手を判断したり、決めつけたりしなかった			
事実をしっかりと受け止められた			
相手の表情や雰囲気を観察できた			
指図や命令、押し付けをしなかった			
自分の話をしなかった			