

傾聴カウンセリング実践研究

特定非営利活動法人 淡路島ファミリーサポートセンターまあるく
〒656-222 兵庫県淡路市生穂 2962-18

助成事業の概要

H26.4 傾聴活動者を主に内部より、希望者募集の広報活動、主に社協津名支部からの声掛けと広報。傾聴活動実践時の取り決め契約書など、書類作成。

H26.5 傾聴活動者の研修の講師との打ち合わせ、資料作り、活動者の研修（5月13日）。希望者との契約。活動者のシフトの調整。傾聴実践開始。計画では、1日2回、1週2日と決めたが、希望者との日程調整をするにあたり、週1回の希望者もあり、予定通りではニーズに合わないので、強制的に傾聴活動を進めるのでは、傾聴の理念に添わないと判断し、臨機応変に対応することにした。

H26.5～H26.8 末 傾聴活動を実践。8月後半に入り、前期の傾聴活動が終了する旨と、後半も継続するのかの確認、後半の傾聴者はメンバーが交代する件等を希望者の方々に伝えながら、前半の傾聴活動についての調査も進める。後半は、子育ての悩み相談者1件は、もう話を聞いてもらってだいぶ落ち着いたのでという理由で、継続しないと申し出があったが、他の方は全て継続となる。

H26.9 前半に引き続き、傾聴者は交代して、希望者に傾聴活動の実践を進める。9月1日、傾聴活動者が全員集合して、中間報告会を開く。途中、施設に入所されている認知症も抱える一名の方の傾聴者への対応が、日常生活支援と混同してしまう部分が多々見受けられるため、ご家族と施設の担当者に相談して以後は様子を見るという判

断をする。

H26.10～12 順調に、傾聴活動の実践を進める。12月後半、12月で無料の傾聴活動の期間が終了するので、希望者へ今後、継続希望の場合は有料となる件を伝え、継続の有無と、前半後半通しての傾聴活動の調査を実施する。希望者と傾聴者、社協津名支部へ、傾聴活動実践のお礼と今後の展開の説明等の告知をする。

H26.1 継続希望者が、2名いらしたので、有償にて傾聴活動者に傾聴カウンセリングを開始してもらおう。

H26.2 前半後半のまとめの作業。活動者への聞き取りなど。

H26.3～4 活動報告事務作業など

事業の成果

まず、内部では傾聴ボランティア活動希望者を募った。協力団体である「淡路市社会福祉協議会」を通じて、チラシ等を用い、傾聴ボランティア活動の広報を広げ、徐々に利用者数を伸ばしていった。広報の甲斐があり、開始月の5月より、高齢者6名、40代1名の傾聴希望者があり、その後も順調に希望者が増えた。傾聴ボランティアに対しての傾聴活動の方法、次回の傾聴希望日の予約の方法、事務所への連絡、キャンセルになった時の連絡方法等を確認しながら、最善の方法をとり進めた。

前半、後半と途中8月末で、ご利用者様への継続の有無などを確認して、区切りの段階としての活動者の反省や悩み等を出し合える機会を設ける

ため会議を開いた。

前半の活動が始まり、高齢の利用者の方は、少しずつ本音を吐露してくれるようになった半面、生きている意味がわからないなどの究極の気持ちを訴える方もおられ、とにかく継続して関わり続ける事が優先されるとの確認があった。40代の利用者については、子育ての悩み、家庭の悩み等が、傾聴を続けているうちに、少し落ち着いてきた。

後半は、施設の中にいる利用者の方が、介護ヘルパーと同じ扱いで、利用するようになった。そのご利用者さんは、傾聴ボランティアを理解するのが難しい認知症の方ということで、施設の担当者のご家族と当団体とで、何度か話し合いの機会がもたれましたが、本来の傾聴活動とはかけ離れてきてしまう為、終了となる。

11月末頃から、12月いっぱいまで無償での傾聴活動が終了となる旨をご利用者さんへ伝え、有償となっても継続の意向のある希望者を確認した所、2名の利用者が今後も継続希望となった。

傾聴支援が始まった時に、暗い顔しか見れなかった男性のご利用者さんが、表情も明るくなり、マイナスの発言も徐々に減り、最近ではどこかへ出かけたい等の希望も出てきた。プラスの変化があり、活動者も、お役に立っていると実感できている。一方、施設に入っている方で、認知症の方への対応は、傾聴ボランティアでは難しい時もあり課題も見つかった。この事業を通して改めて、傾聴ボランティア活動は、有益であると実感している。

成果の広報、公表

季刊広報として、団体内部向けの「まあるく通信」を、外部向けにも発刊し、ご利用者様を中心に配布した。淡路市役所、関係団体や施設、協力

団体である社会福祉協議会津名支部へも、当団体の「傾聴ボランティア活動」は無料での活動は一旦終了しますが、有償にて継続中であることを伝えた。介護関係の事業所の担当者から、有償傾聴活動についての問い合わせや、ご利用者様へのご案内等もして頂いているという連絡もうけている。後、傾聴ボランティア活動従事者に対する「傾聴ボランティアスキルアップ研修会」も11月に2回開催し、傾聴活動の基礎の確認や、其々の気づきや、実際の活動での悩みなどについても話し合う機会を設けた。その研修会での内容を冊子にして、今後の傾聴活動者への参考になるような資料を作成し、希望者に配布している。

今後の展開

高齢者も増える中、国の方針で、介護保険制度の要支援が廃止される事が決定しているため、これからますます「傾聴ボランティア活動」へのニーズが高まってくると思われる。実際に、淡路市の介護保険事業所の連絡会においても、介護保険制度の要支援1や2の利用者の支援を、今後、住民やNPOの既存サービスを利用して、ゴミ出しや軽いお手伝い程度の支援、お話し相手等に充てると説明している。この事業を通して、当団体の傾聴ボランティア活動者も、ノウハウを蓄積し、経験もつめたので、これを活かし、地道な活動を続けていくつもりである。今後の課題としては、ボランティアへの報酬の部分の継続で、市との協働で、常態的な活動とするならば、何らかの仕組みを考察する必要がある。いずれにせよ、当団体としては、今後も傾聴ボランティア同士のミーティングやスキルアップも継続し、少しでも希望者に寄り添える支援ができればと思っている。