

さりげない所作は  
あなたの強みとなり、信頼の第一歩に…

【 ちょっとガイドブック番外版 】

# 家庭訪問のこころえ 京都編



京都市北区・上京区在宅医療・介護連携支援センター  
(発行：2025年6月)

〒603-8216 京都市北区紫野門前町55 アルテミス北大路101号室  
TEL：075-494-1700 FAX：075-494-1701  
e-mail：[kitakamishien@outlook.jp](mailto:kitakamishien@outlook.jp)

## 目次

I、家庭訪問に際しての心得	
1、家庭訪問の到着から帰り際まで…	P1～
2、印象を良くするために…	P5～
II、ケアマネジャーのモニタリング訪問心得	
1、モニタリング訪問の目的	P8
2、モニタリング訪問の流れ	P8～
「アセスメントのアップデート」	
① アドバンス・ケア・プランニング	P9（資料13）
② ペットの情報	P10（資料11～）
資料	

## はじめに

「京都市在宅医療・介護連携支援センター」は、各地域の地区医師会が京都市から委託を受けて運営しています  
市内8カ所に設置され、介護保険制度の対象となる方の、在宅医療への移行時や入退院時など在宅療養における医療と介護・福祉の様々な困りごとについて専門職から相談をお聴きする窓口となっています

## 「家庭訪問のころえ」は…

この冊子は、基本的なマナーをベースに仰々しくならない程度の所作を知っておいてもらうことを目標にしました  
限られた訪問時間内で、必要な情報収集を行い、いくつかの確認事項などがある中、マナーにまで気を回す余裕がないかも知れませんが、訪問された側は全てを観ておられます。支援をする側、される側の相性もありますが、やはり適切な所作を行うことで大きく印象は変わり、その後の信頼関係にも少なからず、何らかの影響を与えていくと思います  
この冊子は、基本的なマナーを理解した上で、現場で働く私たちの経験も加えた内容となっていますが、相手の気持ちやその方の生活環境に合わせた所作を実践していくことが、失礼なく、互いに気持ちのいいやり取りの第一歩なのではないでしょうか…



## ◆ 家庭訪問のマナーに不安はないですか？ ◆

新人のケアマネジャーや相談員にとって、色々な場面が緊張の連続だと思います。そこでよく耳にするのが、利用者宅への訪問（以下、家庭訪問）の際、その所作についてこれでいいのか？どうしたらよいか分からない… というお悩みです。

ここでは、インテークの際の心構えや注意点ではなく、家庭訪問の際、悪い印象を与えてしまわないマナー（しぐさや所作など）について、現役のベテランケアマネジャーや関係者の経験も踏まえた内容をお伝えしたいと思います。

私たち医療・介護・福祉職も、一般の方々からすると、今はサービス業のひとつとして認識されている方も少なくありません。言動は言うまでもなく、その一挙手一投足をチェックされていることを意識し、新人の方に限らず、教育担当の方やベテランの方々にとってもこれまでの自己流を見直したり、基本的なマナーの心得を振り返って頂けるきっかけになる一冊になれば幸いです。

### I、 家庭訪問に際しての心得

#### 1、 家庭訪問の到着から帰り際まで…

##### (1) 到着時間：約束時間の5分以上前の到着は避けましょう…

職場などでは、5分前行動と言われることも多いと思いますが、家庭訪問の場合は少し異なります。早めに行くことと相手方の準備が出来ていない場合もあり慌てさせてしまう事にも繋がります。地域によっては、約束時間の5分後が良いという場合もあるようですが、一般的には約束時間の0～5分前到着を心掛けてはいかがでしょうか。

ソレ、あかんわ！



- ・自転車の駐輪、バイクの駐車の際に大きな物音をたててしまう
- ・複数で訪問の際、大きな声で挨拶や立ち話をしてしまう  
⇒訪問先の方は、ご近所の体裁を気にされる可能性もあります  
(ご近所は、色々なことが不安になる場合もあります…)

ソレ、ええやん！



- ・駐輪、駐車の際は、訪問宅から少し離れた場所で乗り降りする
- ・支援者が継続的に関わる場合、利用者などに確認しご近所の方にも挨拶する
- ・集合住宅やマンションの場合は、事前に来客者ルールを確認しておく

##### (2) 玄関チャイム・インターホン：一度押したら、しばらく待機 何度も押さない…

難聴の方は別ですが、高齢の方や障害の方は、聞こえていても動作がゆっくりです。一度押したら、しばらく待つようにしましょう。時に、約束時間前に来訪者を待たさないように開錠している方もおられます。



ソレ、あかんわ！

- ・既にか錠されているので、扉を開けて玄関の中に入ってしまう



ソレ、ええやん！

- ・開錠されている場合、扉を開け玄関外から「こんにちは〇〇です」と一声かける。その場合、ご近所など周辺状況に配慮し、大き過ぎない声で、事業所名は言わない配慮もする

### (3) 上着の着脱：一番、無難な対応は…

一般的なマナーとして、玄関チャイムなど押す前に既に脱いでおくと言われてますが、玄関の中で脱ぎ着する方が大げさな印象にならず良いでしょう

ソシ、あかんわ！



- 部屋に入って、座る前に脱ぐ、もしくは上着を脱がない  
⇒上着は屋外着。花粉や埃などを部屋に撒き散らすことになります

ソシ、ええやん！



- 玄関の靴を脱ぐ前に上着を脱ぎ、上着の外側が内側に向くように折りたたみ、玄関上がりかまちの隅などにそっと置く。または、置いて良いか確認してから置く

### (4) 靴を脱ぐ際：足元を揃え、後ろ向きに上がろうとしていませんか？

後ろ向きに上ることは、相手に背・尻を向けた状態になるため失礼な対応とされています。一般的には、正面を向いたまま靴を脱ぎ、上がり框などを上がった時点で後ろを振り返り靴を揃えますが、ここではさりげない所作として、**下駄箱や壁側に背を向け脱ぎ揃える**とスマートな印象に感じてもらえるのではないかと思います

ソシ、あかんわ！

- 脱いだ靴が揃っていない
- 部屋に向かって靴の先が向いている



ソシ、ええやん！

- 他にも靴がある場合、さりげなく揃えておく



### (5) 部屋に通される際

- 和室の場合、畳の縁や敷居は踏まないのがルールです
- 座る位置もマナー上では、部屋での上座下座がありますが、家庭訪問する程度では、問題はないと思います。対象者本人や家族などと話がしやすいような位置関係を考えたり、案内された場所で良いと思います
- 仏壇がある場合は、軽く会釈や手を合わせておく

### (6) 座る際：いきなり座っていませんか？

#### ◇座布団の場合

- 座布団が敷かれている場合は、直ぐに座布団に座らずその座布団の横か後ろにまず正座し、まず挨拶。対象者本人や家族などから、座布団に座るように促しがあってから座りましょう
- 座布団に座る際、両膝を滑らすように移動し座布団に乗りましょう
- 正座が苦手な場合、その旨伝えてから座りやすい姿勢を取ることをお勧めします訪問者自身が、下肢に何らかの疾患があれば、その旨伝え無理はしなくても大丈夫です

#### ◇椅子の場合

- 直ぐに椅子に座らず、椅子の横か後ろに立ち、挨拶をしましょう
- 対象者本人や家族などから、座るように促しがあってから座りましょう
- 脚を組んで座ることは、避けた方が良いでしょう

(7) 飲み物・お菓子：基本的には、手を付けないことが前提ですが、マナーとして知っておいてはいかがでしょう

◇飲み物

- ペットボトルの場合は、手を付けず残して帰りましょう
- 蓋つき湯呑茶わんの場合、蓋を開け内側を上にとがらないよう湯呑の横に置く
- 茶たくがある場合は、茶たくと机の隙間に蓋を挟み、とがらないよう静かに置く  
茶たくは置いたまま。片手で飲まず、湯呑の底にもそっと手を添えて飲む
- ソーサーが付いている場合は、ソーサーにカップを乗せたまま持ち上げ、適当な位置でカップのみ持ち上げ飲む
- リップが食器についた場合は、指で拭きとることをお勧めします

【 飲物や茶菓子の遠慮の仕方一例 】

「お気遣いありがとうございます。いい香りですね」などと気持ちを伝えた後、「実は、体質の関係で頂けないんです…」や「お気持ちだけありがたく頂戴いたします。次回からは、お気遣いなくお願いします…」などと伝える

\*体質について具体的に尋ねられた際は、アレルギー、頻尿、脂質や糖質制限中、体質改善中のためなどと伝えた後、ご協力お願い出来ますか…と問いかけることも有効です

【 番外編 抹茶の場合 】

京都のお宅では時折、抹茶を点て出されることがあります

正式なお点前は出来なくても、たしなみとして知っておくと良い場合があります

- イ、事前にハンカチがあれば膝の上に置いておきます
- ロ、干菓子などが、抹茶より先に出されます。まず一口頂きましょう
- ハ、茶碗を取る前に軽く頭を下げ、「頂きます」とひとこと
- ニ、利き腕で茶碗を持上げ、もう片方の掌に茶碗を乗せ、軽く内側に2回まわし  
三口で飲み干す
- ホ、飲み干す際に勢いよく吸い込むのがコツです。音が出てもこの音は大丈夫です
- ヘ、飲み終えたら、掌に茶碗を乗せたまま、飲み口を軽く人差し指と親指で拭い、その指を出しておいたハンカチで拭く
- ト、その茶碗を今度は、外側に2回まわし、元に戻し軽く一礼



(8) 帰り際の場面

こちらの用事が終わっても、対象者や家族などから話が無いかを確認する一人暮らしの方の中には、取り留めもない話をされる場合も多く、話を聴くことで、有益な情報や信頼関係が増す場合もありますが、一定の節度が大切です

そういった場合は、

⇒ 話が長いと分かっている場合は、本題の話の前に「〇〇時には次の訪問が…」と伝える

⇒ 事前に同僚などに時間を決めて、電話を入れてもらうようお願いしておく



ソシ、あかんわ!

- じっくり話を聞く回を設けない
- 相手の言葉を遮ってしまう



ソシ、ええやん!

- 時々、こちらは対象者の鼻先を覗て、うなずきや目線だけを動かすのみにする

## (9) 上着を着る：用事が終わり話を切り上げるために、座ったまま上着に袖を通していませんか…

上着を着る場面も家を出た際です。対象者や家族などから、その場で着るよう  
に促しの言葉があれば着ても良いとされていますが、ここでは玄関先で着るの  
が良いと思われます

ソレ、あかんわ！

- ・その場で何も言わず、突然着てしまう



ソレ、ええやん！

- ・靴を履いてからその場でゆっくり着る



## (10) その他

### ◇雨降りの家庭訪問

- ・傘や雨合羽を玄関の中に極力持ち込まない
- ・屋外の邪魔にならない場所を、訪問宅の方に確認して置くようにする
- ・ハンドタオルなどを携帯持参する

### ◇名刺を渡すタイミング

- ・ビジネスシーンとしてのマナーとして所作や取扱いへの諸注意が、ネットで検索可能ですが、ここでご紹介している家庭訪問の場面では、逆に違和感を与えてしまうことがありますので、注意しましょう
- ・家庭訪問の場面では、玄関に入った際に軽く自己紹介を済ませ、お話（相談）を伺う場所に着座した上で、対象者や家族なども落ち着いたところを、見計らい名刺を差し出しながら、再度自己紹介することをお勧めします
- ・名刺は、対象者の方に渡した後、家族などにも渡します。その場合、対象者の方の心身状態によっては、受け取れない場合もあるため家族などにのみ渡しましょう

### 【対象者が亡くなられた時の家族などへの言葉や対応マナーの一例】

ご遺族などに対し、どんな言葉をかけたら良いのか、事務的な連絡などをいつすればいいのか戸惑う方も多いと思います。そんな場面に対して知っておくとよい言葉使いやマナーの一例を紹介します

- ・場面にもよりますが、複数の関係者がいる場合には誰かが言葉をかければ、その他の方はお辞儀をして退出することもご遺族などに対しての配慮となります
- ・ご家族などから訃報の電話を頂いた際には「大変な時にご連絡頂きありがとうございます」とお礼をひとこと。その後、今後の事務連絡の為、通夜・告別式の日程・場所の確認、特殊寝台など福祉用具の引上げも可能な事を、こちらから伝えておくことはとても丁寧ではないでしょうか

□「ご愁傷様です」：心の傷を憂い相手を気の毒に思うことを意味する敬語（愁＝憂い、傷＝痛み）

□「お悔み申し上げます」：亡くなった直後に使う言葉。死を悲しみ、弔いの言葉を伝える意味

□「ご冥福をお祈りいたします」：宗派により受止めが異なる。仏式に使用

- ・直接的な言葉の表現は、不快感を与える可能性もあります「生きておられた頃→ご生前・お元気だった頃」「急死→突然のこと・急逝」などへ言い換えを
- ・励ましの言葉をお悔やみの言葉と一緒に使用するのは避ける。ご遺族などが負担に感じることも
- ・「大往生」：何歳まで生きれば大往生なのか基準は人それぞれ。家族が言っても良いが、他者が言うとうとう「もう十分長生きして良かった」というふうに思われかねない
- ・「弔問などの時期」：一般的には、葬儀の数日後から四十九日までとされていますが、私たちの場合は初七日を過ぎた頃、ご遺族に連絡してから伺いましょう。

\*故人に関わっていた関係事業所などにも訪問について一報し、事務的な伝言などないか確認して上げておくことも、連携上とても重要です。ご遺族への負担軽減にも繋がるはず

## 2. 印象を良くするために…

ケアマネジャーに限らず、支援に従事する多くの方々は、対象者やその家族などとの信頼関係を築くことに、時間を費やし、難しいと感じる場面も多いのではないかと考えます

初対面での第一印象がその後の関係性を左右することも多いと言われています。ここでは、好印象を与えられる対応について、心掛けたいくつかのポイントについて紹介していきます

### 初回の面談…

まず、対象者の情報を事前に調べ、どのように接するのが最適かを考え、イメージしておくことをお勧めします。ケースによっては、そういった事前情報が何もなく、現在困っている事柄しか得られない場合もありますが、慌てることなくその少ない情報からの確な支援内容の優先順位を考えていくことが私たちには期待され、そのことへの誠実な対応が良好な関係性を生み出すと思います

また、初回面談の場所が、ご自宅やそうではない環境への訪問の際、その対象者の顔色や表情、対象者がおかれている環境を観察することに加え、会話（質問を交え）を繰り返していくことで足りない情報を自分で補充していくことも大切です。色々聞いてくれるひと（いいひと）として認識されることが多いはずで、それにより情報量が増え、よりの確な改善に向けての提案ができていくことで、さらに印象は良くなっていくのではないのでしょうか

### < 6つのポイント… >

#### ① 笑顔で対応する : 笑顔は、安心感を与えるコミュニケーションの第一歩

- 場面にもよりますが、笑顔で対応することは基本です。対象者に対して敵意がないことを示すことになります
- 最初にリラックスした雰囲気を作り、話しかけやすい印象を持ってもらうことが大切です
- 初対面では、固い表情や態度は、対象者に壁を作ってしまう原因になるため、なるべくその場が温かい雰囲気をになるよう心がけてみましょう
- 笑顔は、対象者との距離を縮める効果もあります
- 笑顔で接することで、対象者も少しずつリラックスしてくれることが期待できます
- ご高齢の方や不安を抱えている方の場合、こちらの笑顔と目線を合わすことによって気持ちが和らぐことがあります

#### ② 丁寧で分かりやすい言葉を使う : 専門用語はなるべく使用しない

- なるべくわかりやすい言葉で、日常生活の中で使う表現に置き換えて説明するようになる
- 複雑な説明を避け、シンプルで理解しやすい言葉を選ぶことで、対象者の不安を和らげ、信頼を得るきっかけになる
- 相手に伝わりやすいように話すには、ゆっくりと話すことや、具体例を挙げるのが効果的です

（例）「バイタルサイン」⇒「体温や血圧など、健康状態の基本的な指標」など

### ③ 対象者の話をしっかり聴く : 信頼関係構築、課題抽出にとっても基本

- ・対象者の話をしっかり聴くことは、対人援助の基本です
- ・対象者は様々な悩みや希望が複雑に絡み合っていることが多く、まずはそれを全て聴ききる（受止める）姿勢や言葉を伝えることが大切に思われます
- ・面談中のメモやパソコン入力は、必ずそのこと自体の了承を得たうえで、決してメモやパソコンと向き合う時間が長くないことを心がけましょう
- ・対象者の話を聴く際には、対象者の表情や仕草にも注意を払う他、同席者がいればそちらの表情なども時折観察することも大切です
- ・言葉だけではない表情や態度から、対象者の気持ちや本音を汲み取ることも意識して聴くことを心がけることで、対象者に安心感も与えるきっかけになります
- ・対象者が話している途中で割り込んだり、自分の意見を押し付けることは避け、あくまでも相手のペースに合わせて話を進めることを心がけましょう
- ・しかし、対象者の話を「しっかり聴く」イコール「長時間聴く」ことではないため、メリハリをつけることが大切です

### ④ 清潔な服装と身だしなみ : 第一印象はまず、見た目になってしまう

- ・多様性の考え方を基本にし、その人に似合った、清潔な服装や整った身だしなみ、髪型やカラー、爪にも気を配ってみましょう
- ・身だしなみは、訪問する相手の環境にも合わせた服装選びが出来ればよりベスト
- ・訪問先の生活状況や環境を考慮し、フォーマルな服装を選んだり、逆にリラックスした雰囲気が必要な場合には、柔らかい色合いの服装を選ぶことなどにも注意
- ・時に、足の踏み場がない自宅環境や不衛生な物や汚物まみれの物が散乱している環境に行く場合には、まず自分の身を守る装いを心がけましょう
- ・可能な範囲で、替えの靴下や簡易スリッパ、使い捨てビニール手袋など準備しておくことが大切です。もちろん、着用の場合は、対象者などに一声かける

### ⑤ 正しい振る舞いを心掛ける

- ・訪問先では、姿勢や動作にも気を配る  
（例）訪問時には必ず「お邪魔します」と言いながら靴を揃える
- ・慣れた関係でも、挨拶を省略すると信頼を損ねる原因になることがあります
- ・自分の振る舞いが対象者に安心感を与えるよう、オロオロした話し方にならず、シンプルで落ち着いた動作などを心がけましょう
- ・対象者の生活空間を尊重する姿勢を示すことは、安心感を与えることになります
- ・対象者やその家族などが「ここに座ってください」と言う前に座らず、相手の指示を待ち、指示がない場合は、こちらから声掛けしましょう
- ・むやみに物に触れない。その必要性がある時は、対象者などに声をかけ許可を得る

#### 心理学者アルバート・メラビアンが提唱した法則【メラビアンの法則】

同じ情報でも、見た目の印象や聞こえてくる感じ方によって、受取り方が異なることを検証

1, 視覚情報（表情や仕草、見た目）

2, 聴覚情報（声の雰囲気、速さ）

3, 言語情報（言葉そのものの意味）

この順で、信用性の度合いが高く、これら全てが一致した時に対象者に伝えるメッセージは、最大限に強力なものになる

## ⑥ 対象者のペースに合わせる

- 会話のスピードや対象者の反応に合わせて焦らず対応することを心がける
- 高齢者の場合、耳が遠いこともあるため、ゆっくりと話したり、動作を交えて説明する工夫をしてみることを心がける
- 対象者の状況や気持ちを事前にリサーチし、適切なコミュニケーションが取れるように準備を心がける
- 対象者の話すスピードが遅い場合には、自分もそのペースに合わせて話し、無理に急かさないように心がける
- 対象者が、何かを考えている時にはすぐに答えを求めず、間を計ることが大切な場合もあります
- こうした対応が、対象者に安心感を与え信頼を深めるきっかけとなっていきます



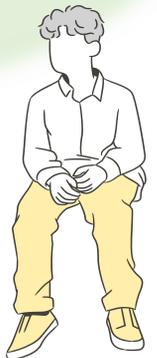
- ① **ラポール形成**（信頼関係の構築） 【 **アプローチの種類** 】  
⇒ミラーリングとペーシング
- ② **アクティブリスニング**（積極的傾聴）  
⇒相槌、オウム返しと共感の言葉
- ③ **リフレーミング**（視点の転換）  
⇒卑下した思いを肯定した言葉へ
- ④ **フランクリン効果**（頼みごとで関係を深める）  
⇒内容により好感度がアップする

\*詳しくは、インターネットで検索してみましょう…

## < ちょっとアドバイス >

初回の訪問時、23項目に渡る基本情報を聞き取るのは、経験年数の少ない支援者なら、戸惑って当然です。そういった場面での一例を紹介します

- ① まず、「本日はよろしくお願い致します」の挨拶
- ② 今回の主訴を確認
- ③ 主訴に至る経過の確認
- ④ 主訴に対する希望の確認
- ⑤ その後、「23のお聞きしないといけない項目を、事務的で申し訳ありませんが、お聞きしますので、答えて頂いてもよろしいですか？」と伝え、聞き取っていただければ対象者やその家族などにも伝える心構えができ、時間の管理もしやすいのではないのでしょうか



## 【 まとめ 】

支援者にとって、初回の面談や訪問は、非常に緊張するものです  
そして、同じように対象者やその家族なども、緊張感いっぱいの中、どんな人が来て、担当してくれるんだろう…とソワソワされていると思います  
支援者が丁寧に接することで、まずは印象を良くし対象者やその家族などの警戒感を和らげることも重要ではないでしょうか  
そして、安心して話せる雰囲気づくりを心がけることは、私たちの仕事に限らずどんな仕事においても共通する大切なことだと思います  
よりよく信頼関係を築くために、各種制度やサービスのことをよく知っていることや状況に応じた提案が分かりやすく出来る提案力も重要ですが、「人柄」も非常に重要なポイントだと考えます  
対象者を思いやる気持ちを持ちながら、こちらの接し方を考える。どのような場面でも、対象者を中心に考え、対象者の気持ちを尊重しながら接する心構えが、全ての基本ではないでしょうか

## Ⅱ、ケアマネジャーのモニタリング訪問心得

モニタリング訪問は、利用者と家族などの生活の質を向上させるための重要な機会であるとともに信頼関係を構築していく上でも大切な機会ではないでしょうか  
ここでは、基本的なモニタリング訪問の進め方や家族などとのやり取りについての注意点のおさらいとポイントを紹介したいと思います  
この冊子は、モニタリングの基本的な目的などを振り返ることで、より良い支援と関係性の向上、加えて多職種連携にも配慮した内容になっています

### 1、モニタリング訪問の目的

- (1) 家族などを含む利用者の身体面、認知面、精神面の状態把握
- (2) 住まいの環境と衛生面、家族などの状況、経済的な問題が無いかなどの確認
- (3) 生活全般に渡る確認
- (4) 利用しているサービスの過不足や変更などが無いかの確認
- (5) 利用者やその家族などからの意向の確認
- (6) ケアプラン計画における目標の見直しの確認
- (7) 虐待やネグレクトなどリスク評価
- (8) 翌月のサービス利用の予定確認と利用票の交付



### 2、モニタリング訪問の流れ

- (1) 訪問前の準備
  - イ、前回訪問時の記録確認  
⇒ 今回の訪問までに確認しておくべきことはなかったか…
  - ロ、各事業所のサービス利用報告書の確認  
⇒ サービス利用における課題はなかったか…
  - ハ、ケアマネジャー自身の心理的準備  
⇒ 気持ちが落ち着いた状態で訪問できるように整える
- (2) 訪問時のあいさつ
  - イ、明るく、元気に「こんにちは！」 \*状況や周囲にも配慮は考えた上で
  - ロ、靴を揃えて入る
  - ハ、軽い世間話が可能ならそれを盛り込んでから、本題へ…
- (3) 身体・認知・精神面のチェック
  - イ、顔色、表情、動作のスムーズさ、食欲や睡眠の状況を確認
  - ロ、会話の流れや本人の話す生活エピソードを注意して聴く中で、認知症の初期発見や進行状況などを確認
  - ハ、会話の中で、うつ的傾向や不安を示すような言葉や表情が現れていないか確認
- (4) 生活環境の確認
  - イ、居室内の汚れやごみ・ごみ箱の状況を確認
  - ロ、食事の状況は、キッチンや居間を確認。食べ残しや空き袋などを確認し栄養状態などを評価
  - ハ、冷蔵庫の中が見られるなら確認させてもらう  
⇒ バランスよく食品が購入されているか、同じものが大量に購入されていないか、傷んだものなどが常に入っていないか確認
  - ニ、服薬確認は、口頭だけでなく残薬を確認させてもらう

- (5) サービスの状況確認と意向確認  
⇒ サービス利用に伴う不満や希望の確認
- (6) 翌月の予定確認と利用票交付  
⇒ 同じサービス利用で良いか、内容を説明し交付
- (7) 支援方針の調整とフィードバック  
⇒ 必要に応じてケアプランの変更など提案  
⇒ 主治医をはじめ関わる医療スタッフや各サービス提供者などと情報共有



Update the Assessment

## アセスメントのアップデート！

対象者本人も、関わるみなさんも悩まないように…  
転ばぬ先の杖！困る前の「事前聴き取り」が連携のカギ!!

### ① アドバンス・ケア・プランニング（ACP：Advance Care Planning）

「人生会議」「将来のこころづもり」など色々な通称があります  
自らが希望するこれからの生活や医療、ケアを受けるために大切にしていることや望んでいること、どこでどのような医療やケアを望むかを誰でもが自分自身で前もって考え、周囲の信頼する人たちと何度も雑談や意見交換し、自分の想いを共有しておくことが大切です

※ 皆さんは、対象者の次のようなことで困った経験はないでしょうか？

- 突然、事故や急病で緊急入院。医師・看護師から、「もしもの場合は…」
- 脳卒中などの影響で、急に意思疎通が困難。退院先は…
- 看取り期の状態。関係者から「どんな最期を希望されていたか」の質問に…
- 突然死亡。誰に連絡するのか… 葬儀をどうするか… 自宅の処分は…

※ 心身状態の変化により、自らの医療やケアの希望を正確に訴えることはできないことも多いため、対象者が、万が一の時に備えておくことが大切です  
しかし、多くの場合そんなことまで考えて暮らしておられる方は少ないのではないのでしょうか…

何かあった場合は、この人に連絡して欲しい、こうして欲しいなど対象者の意思決定を事前に促す役割もケアマネジャーをはじめとした支援者が担っていくことで、対象者の想いの達成に繋がる他、医療との連携も良好になっていくのではないのでしょうか…

※ 対象者自身の自律した生活の延長線上の「最期の時空」。本当に最後のお願いの支援として、ウェルビーイングの向上に繋がる支援として聴き取っておくことは大切ではないのでしょうか…

• 詳しくは：京都地域包括ケア推進機構「考えてみましよう『人生の終い支度』」と医療参照

Update the Assessment

## アセスメントのアップデート！

対象者本人も、関わるみなさんも悩まないように…  
転ばぬ先の杖！困る前の「事前聴き取り」が連携のカギ!!

### ② ペットの情報

- ◆ 対象者の中には、犬や猫・小動物を自分の家族として一緒にお暮らしの方も多いと思いますが、皆さんは、次のようなことで困った経験はないでしょうか？
  - ・突然、ケガや病気で救急入院してしまった…
  - ・何等かの疾患の悪化があり、入院の必要性があるが同意してくれない…
  - ・自宅での生活を円滑にするためショートステイを提案するが否定的…
  - ・突然亡くなってしまった…
- ◆ ペットは、自ら助けを求めることはできないため、飼い主である利用者が、万が一の時に備えておくことが大切です  
しかし、そんなことまで考えて一緒に暮らしている方は非常に少ないのではないのでしょうか…  
何かあった場合には、一時的にお世話をしてくれる方や、終生飼養してくれる方を見つけておくなど、利用者の意思決定を促す役割もケアマネジャーや支援者が求められることかも知れません
- ◆ 単身高齢者などがペットと暮らすことへの課題は多くありますが、対象者のウェルビーイングの向上に繋がると理解していく中で、これはケアマネジャーなどの仕事・役割では無いと割り切ることはできないかも知れません…

#### ※ 「ペットを守る緊急連絡カード」 (次ページ両面)

このカードは、東京都動物愛護相談センターが作成されました

このカードの記入項目は、ペットを一時的に預ける、終生飼養してもらうなどの場合に必要なペットの情報となっています

対象者に必要事項を聴き取り、このカードを作成しておくことや個人カルテや記録などに控えておくことで役立つのではないのでしょうか…

#### 【お願い】

「ペットを守る緊急連絡カード」は次ページをコピーもしくは  
「東京都動物愛護相談センターワンニャンとうきょう」ホームページ

<https://wannyan.metro.tokyo.lg.jp> から検索

※ 同センターへ直接の電話でのお問い合わせは、お控え願います



# ペットを守る緊急連絡カード



急に入院することになった、外出先での事故でしばらく家に帰れない、飼い主さんが亡くなってしまった…。

こんな時、家に残してきたペットのお世話をしてくれる人はいますか？  
ペットは、自ら助けを求めることができません。

飼い主であるあなたが、万が一の時に備えておくことが不可欠です。

一時的にお世話をしてくれる人や、あなたに代わって終生飼養してくれる人など、いざという時にペットをお願いできる人をあなたが元気な今のうちから見つけて、事前にその方の了承をとっておきましょう。

この緊急連絡カードを、発見されやすい場所に置いたり、普段から身に付けておいたりして、家に残されたペットを守ってあげてください。

## ペットを守る！ ペットの情報②

<b>備考</b> 性情や持病、アレルギー、処方食-処方薬などを記入してください。	ペットの写真を貼ってください。

## ペットを守る！ 緊急連絡カード

私には、大事な家族がいます。もし私の身に何かありましたら、中国の**緊急連絡先**まで連絡をお願いします。



<b>飼い主氏名</b>	
<b>電話番号</b>	
<b>住所</b>	
<b>かかりつけ動物病院</b>	Tel. _____

- 必要事項を記入し、表面の点線で切り取ってください。
- 真ん中から二つ折りにすると名刺サイズになります。

## ペットを守る！ ペットの情報①

多頭追加用

<b>名前</b>		<b>動物種</b>	
<b>品種</b>	<b>性別</b>	<b>おす・めす</b>	
<b>誕生日</b>	<b>不妊・去勢</b>	<b>済・未</b>	
マイクロチップ / 鑑札番号			
<b>備考 (持病など)</b>			

## ペットを守る！ ペットの情報①

多頭追加用

<b>名前</b>		<b>動物種</b>	
<b>品種</b>	<b>性別</b>	<b>おす・めす</b>	
<b>誕生日</b>	<b>不妊・去勢</b>	<b>済・未</b>	
マイクロチップ / 鑑札番号			
<b>備考 (持病など)</b>			

▲ 多頭飼育の方はこちらを切り取り、カードと一緒にしておいてください。

# 緊急連絡カードの記入見本

外面

<b>ペットを守る！ ペットの情報②</b>		<b>ペットを守る！ 緊急連絡カード</b>	
備考 性格や持病、アレルギー、処方食・処方薬などを記入してください。	ペットの写真を貼ってください。	私には、大事な家族がいます。もし私の身に何かありましたら、中国の <b>緊急連絡先</b> まで連絡をお願いします。	
人懐こいですが、ほかの犬を怖がります。		飼い主氏名 東京 太郎	
どうもろこしアレルギーの対策フード（ハルスー株式会社の「ばくばくフード」）をあげています。		電話番号 03-XX12-3456 090-XX12-3456	
		住所 東京都〇〇区××1-2-3 わんにゃんハイツ101	
		かかりつけ動物病院 ハルスー動物病院 03-XX56-7890	

中間

<b>ペットを守る！ 緊急連絡先</b>		<b>ペットを守る！ ペットの情報①</b>	
以下の連絡先に、連絡をお願いします。（事前に了解を取っています）			
氏名 動相 花子	動物種 犬	名前 ハルくん	
私との関係： 妹	性別 <input checked="" type="radio"/> おす <input type="radio"/> めす	品種 雑種	
電話番号 03-12XX-3456 090-12XX-3456	誕生日 2021/10/1	誕生日 2021/10/1	不妊・去勢 <input checked="" type="radio"/> 済 <input type="radio"/> 未
住所 東京都△△区◇◇4-5-6	マイクロチップ / 鑑札番号 392149912345678 第712345号	備考 (持病など) どうもろこしアレルギーがあります。食べているフードは裏面に書きます	

緊急連絡先として記載する方には必ず事前に了解を取り、実際に託すときのことも相談の上、段取りを決めておきましょう。

## ペットを守る！ 緊急連絡先

以下の連絡先に、連絡をお願いします。（事前に了解を取っています）

氏名	
私との関係：	
電話番号	
住所	

## ペットを守る！ ペットの情報①

名前		動物種	
品種		性別	<input type="radio"/> おす <input type="radio"/> めす
誕生日		不妊・去勢	<input type="radio"/> 済 <input type="radio"/> 未
マイクロチップ / 鑑札番号		備考	
		(持病など)	

## ペットを守る！ ペットの情報②

多項追加用

備考 性格や持病、アレルギー、処方食・処方薬などを記入してください。	ペットの写真を貼ってください。

## ペットを守る！ ペットの情報②

多項追加用

備考 性格や持病、アレルギー、処方食・処方薬などを記入してください。	ペットの写真を貼ってください。

考えてみましょう

# 「人生の<sup>しま</sup>終い<sup>じたく</sup>仕度」と医療

— あなた と あなたの大切な人 のために —

あまり考え  
いつかは  
考え

さいごに受ける  
医療って言われても  
想像がつかないね



考えてみましょう

# 「人生の<sup>しま</sup>終い<sup>じたく</sup>仕度」と医療

解説編

アドバンス・ケア・プランニング (ACP) の手びき

考えてみましょう

# 「人生の<sup>しま</sup>終い<sup>じたく</sup>仕度」と医療

— あなた と あなたの大切な人 のために —

さいごに受ける  
医療って言われても  
想像がつかないね

あまり考えたくないけど  
いつかは、さいごのことも  
考えんとなあ...

さいごまで自分らしい  
生き方をさせて  
あげたいよね

終い仕度って  
どうしたらいいの？  
ACPって何かしら？



京都地域包括ケア推進機構



悩んだ時には  
『在宅医療・介護連携支援センター』へ  
一緒に考えていきましょう



**作 製**

京都市北区・上京区在宅医療・介護連携支援センター

**協 力**

京都市北区ケアマネ魅力見つけ隊

**出 典**

京都市左京区在宅医療・介護連携支援センター  
【ちょっとガイドブック番外編】家庭訪問のころえ京都編

