

第4章

介護支援ボランティアの役割

注)「ボランティアのためのケアマニュアル」は、米国で作成された冊子「C
ARING TO HELP OTHERS」を一部割愛し、日本語に直訳し
たものを、専門家の先生方にご監修いただいたものです。環境、制度、法律な
ど日本のものと異なる内容も含まれておりますので、ご注意ください。ケアの
方法を実際に行われる場合には、必ず担当医もしくは担当の医療従事者の方
にご相談ください。

第4章の概要

この章では、このトレーニングマニュアルの基本的な目的に焦点をあて、要介護高齢者や主介護者、その家族を支援するのに介護支援ボランティアが果たす重要な役割とは何かを明らかにします。また、これからボランティアをする人に仕事の仕方を紹介するほか、努力目標を達成し期待に応えるためのガイドラインを紹介します。

ここではまず、主介護者や要介護高齢者の欲求や心配事、よく見られるストレス反応、介護者の「燃え尽き」の徴候と段階、このような状況にある主介護者のためにボランティアができることを理解することの重要性を大まかにみていきます。

次に、ボランティアが聞き上手になるために必要なこととお話します。積極的傾聴法を用いてすこしでも聞き上手になるための訓練法も紹介します。

さらに、介護支援ボランティアが地域団体から依頼されるさまざまな仕事の内容を簡単に紹介します。

仕事の難易度に関係なく、ボランティアはいつでも安全問題に対処できるようにしておかなければなりません。次のような安全問題の多くを細かくみていきます。

- ・家の中の安全
- ・転倒防止
- ・病原菌対策
- ・排泄物の処分
- ・台所の衛生状態の維持

また、献立や食事の準備を手伝うボランティアのために、食事をサポートすることの重要性と、高齢者のための栄養に関する大切な情報を説明します。

次に、要介護高齢者や主介護者に対する友愛訪問や、交流、休息ケア、搬送補助でのボランティアの重要な役割を考えていきます。

このセクションでは、次のようにボランティアにとってとても重要な法律上の問題や、倫理上の問題にも焦点をあて、紙面を多く割いています。

- ・ボランティアの権利と責任
- ・危機管理
- ・ボランティアの主張

- ・しなければならないこと、してはいけないこと
- ・任務不履行を法的に考える
- ・緊急事態に対応する

このほか、薬の正しい服用と保管を取り上げています。瓶から薬を出したり、要介護高齢者や主介護者の口に入れたりする必要はなくても、これを支えるうえでボランティアの役割はとても重要です。たとえば、ボランティアが手助けできるのは、主介護者や要介護高齢者に、医師の指示に従って決まった時間に正しい量を服用することの大切さわかってもらうことです。

また、要介護高齢者にかかわるケアプランの重要性や主介護者の責任、ボランティアの役割を説明します。ボランティアは、主介護者が毎日、毎週、毎月行う数多くの仕事や活動を計画、準備、実行、追跡するのを助けることがあります。そこで、いつもの仕事や活動に優先順位をつけてスケジュールを組むのを助ける方法も紹介します。

このほか、主介護者の家族にかかわる対人関係の問題や家族制度の原則、文化の異なる人々と共に働くことについても取り上げます。

最後に、権利擁護の重要性と、要介護高齢者や主介護者の権利を擁護する方法について考えていきます。ボランティアがサービスの問題や不足に気づき、これをしかるべき関係当局に報告し、この不足を埋めるために地域サービスと資力を増やしてもらうための確認と手配までをみていきます。この章の締めくくりとして、組織が定期的にボランティアを評価することについて、その方法、時期、理由を簡単に考えます。

介護者と要介護者の欲求を理解する

仕事をしながら、ボランティアは実にさまざまな人々や家族に出会い、手助けすることになります。それは楽しみでもあり、大変なことでもあります。ボランティアは、どんなに変わった境遇や性格の人でも、みな基本的欲求があることを理解しなければなりません。基本的欲求とは次のようなものです¹。

身体的欲求	精神的欲求
食	愛
衣	愛情
住	認識
休息	受容
活動	安心
痛みの回避	信頼
安全、危険逃避	社会参加
性的接触	

このような基本的欲求が満たされないと、人生のどの段階にあってもストレスを感じたり、身体的、情緒的な反応が現れたりします。これは、自分の欲求が満たされないまま、要介護者やその家族の欲求を満たすことに集中することが多い主介護者によくみられます。要介護者も、自分の欲求を表すことができなかつたり、誤解されたり無視されたりすると、ストレスを感じます²。

ボランティアが手伝えることについて

要介護高齢者と主介護者の基本的欲求を理解し、欲求が満たされていないことを示すような態度や情緒的反応に気づくことができれば、ボランティアはその状況の改善に取り組むことができます。

要介護高齢者も主介護者も、孤立し、理解されていないと感じることがよくあります。自分を本当に心配してくれる人や、自分の気持ちや欲求を理解してくれる人はいないとすら考えることもあります。要介護者は栄養補給に必要な食事を

よくみられるストレス反応

主介護者や 要介護者の日々の挫折感や、欲求が満たされないのが原因のストレス反応には、次のようなものがあります。

恐怖
抑うつ
怒り
攻撃性
退行
体調不良
不安
疲労感
落胆
緊張性頭痛
背部痛
筋緊張
不眠

A Handbook for the Home Care Aide, National HomeCaring Council, Foundation for Hospice and Homecare, 1992, pp.18 ~ 19 より許可を得て改編。

¹ A Handbook for the Home Care Aide, National HomeCaring Council, Foundation for Hospice and Homecare, 1992, pp.18 ~ 19 より許可を得て改編。

² A Handbook for the Home Care Aide, National HomeCaring Council, Foundation for Hospice and Homecare, 1992, pp.18 ~ 19 より許可を得て改編。

十分に摂っていないかもしれません。また、主介護者は慢性的に眠れなかったり悩みがあったりして、十分休養がとれていないかもしれません。

ボランティアが気遣っていることを言葉で表現し、要介護者や主介護者の気持ち、欲求や悩みに耳を傾け、交流を持ち、食事の準備を手伝い、休息ケアをすることが、満たされないものを埋めるのに役立ちます。すべてはボランティアが基本的欲求を理解することから始まります。

ストレス反応とその原因を知り、主介護者や要介護者になぜそういう反応が現れるのかを理解することによって、ボランティアは同じ気持ちになって対応し、支援することができるのです。

自分自身のことも大切にすることとか、治療を受けてはどうですかとか、介護から離れて休養やリラックス、レクリエーションの時間をとってはどうかなどとボランティアが励ましの声をかけてあげることによって、主介護者は元気が出ます。

ボランティアは、以上のような基本的欲求を満たすのを助けるだけでなく、実際的な心配や欲求を解決するのを助けることによって、主介護者のストレス反応を軽減させることができます。

主介護者の実際的な心配と欲求

- ・ **問題解決能力を向上させること。** 問題が起こったら、すぐに対処しなければなりません。問題がたまってくればストレスが増え、どうにもならなくなってしまいます。問題が起こったら、主介護者は必要に応じて医師をはじめとする医療担当者呼び、家族や友人にも助けを求め、地域の団体からもさらなる支援を要請するなど、前向きになることが重要です。
- ・ **対処能力を向上させること。** 介護の状況が変えられないなら、次のことを取り入れればストレスを減らし、情緒的反応を抑制することができます。
 - ユーモア。自分のことを笑える気持ちの余裕があり、日々の小さな失敗や不幸な出来事を楽観的にとらえ、あまり物事に深刻にならずにいられること。
 - リラックス法。深呼吸、段階的筋弛緩法、瞑想法、ヨガ。
 - 信仰。宗教的信条や靈魂の存在を信じているならば、「能力が向上します

ように」と祈ったり、宗教へ入信して救いを求めたりします。

—プラス思考。いつでも希望を持ち、実現可能な変化や改善を得るため現実的な方法をとります。自滅的な思考パターンでどんどん悪い方へ考えるのはやめること。

- ・ **要介護者の欲求に対処すること。** 要介護者の身体的、精神的な欲求に焦点をあて、他人の援助を得て法律的、金銭的問題など実際の問題を解決します。
- ・ **要介護者との関係を管理すること。** 夫婦や親子の関係がこれまでうまくいっていても、子供が介護者、親が要介護者というように役割が逆転してしまうと、こじれてしまうことがあります。社会との接触が少なくなるほど、要介護者は唯一の外の世界との接点である主介護者や家族に、ますます依存するようになります。バランスのとれた関係を維持し、衝突しても自分へのあてつけだと思わないようにすることに努力目標です。
- ・ **有用で適切な情報を手に入れること。** 要介護者の欲求を満たそうとする限り、主介護者はさまざまなテーマに関する情報を収集しなければなりません。そのなかには、次のようなものがあります。
 - 要介護者の病気や病状に対する診断や予後、治療法
 - 病期ごとの症状
 - 病期別にみた要介護者に必要な医療
 - 要介護者とその家族が病気や病状に対して持つと予想される情緒的反応
 - 専門家やコメディカル、介護支援ボランティアなど要介護者を援助してくれる人々と、その援助を受ける方法
 - 要介護者の病気や病状が及ぼす短期的、長期的な経済的影響や法律的影響
 - 人生の最後をどう迎えるかを決めることと、要介護者に対する配慮
- ・ **健康でいること。** 要介護者の欲求に焦点をあてる一方で、主介護者は何よりもまず健康第一を心がけましょう。そのためには、次のようなライフスタイルを頑張って維持しましょう。
 - 十分な栄養。バランスのとれた栄養剤や食物を摂りましょう。

- 活発さとくつろぎ。多忙な時間と落ち着く時間のバランスを図ります。
 - 定期的な運動。少なくとも週3回、1回20～30分。
 - 早めの治療。ストレスや不安、病気の前触れや症状に気づいたら、すぐに医師に診てもらいましょう。
- ・ **家族の問題に対処すること。** 主介護者と要介護者の家族は、上手くいっていることもあればそうでないこともあります。家族の中心人物が高齢の家族の主介護者の役目を引き受ければ、未解決の家族の争いが再発したり、新たな争いが起こることがあります。このような状況になれば、家族の日常生活が乱れてしまいます。主介護者が家族の助けなしでこの役割を負う羽目になることがよくあります。
 - ・ **感情をコントロールすること。** 主介護者には、心の中にあるさまざまな感情（不満や怒り、罪悪感や不安から、恐れ、孤独、憂うつまで）を表に出せる機会が必要です。こうした状況では、このような感情が起こるのは当然で、無理もないことなのです。主介護者がこのような感情を建設的に操る方法を習得するには助けが必要なことがあります。眠れなかったり、絶望を感じたり、泣くことが増えたり、薬やアルコールで感情をわからなくさせることが多いなら、ボランティアに励ましてもらう必要があります。
 - ・ **コミュニケーション技術を高めること。** 自分の気持ちをうまく伝えることができれば、感情的になっても自分を抑えることができるようになります。介護責任や要介護者に関する否定的な感情をコントロールすることが特に重要なことです。積極的か消極的かではなく、家族や要介護者、医療提供者と自信をもってコミュニケーションする方法を身につけておくと役に立ちます。
 - ・ **援助を求めること。** 主介護者は、ほかの家族にでも外部の組織にでも援助を求めても構わないということを知っておく必要があります。すべての仕事を自分ひとりでする必要はないのです。補足的な手段に関する情報の提供は役に立ちますが、十分ではありません。今以上の援助を受けても、自分の価値が下がったり、要介護高齢者に最良のケアを与える能力が下がることには決

ボランティアは、助けを必要としている以上に生きていく理由がほしい人々に、生きていくことの妥当性や希望、愛情を与えます。

*Inez Russell
Friends for Life
Waco, Texas*

してならないのだということを受容することが必要なこともあります。助けが必要だと伝える方法を見つけることが重要です。家族会議か個人カウンセリングや家族カウンセリングの場であれば、このことを直接伝えられることができます。

- ・ **今後の計画をたてる。** 要介護高齢者の世話を自宅で行うか主介護者の家で行うかを決めたり、高齢者を長期介護施設への入所を決心することは、もはや責任が持てなくなった場合でも簡単なことではありません³。

ボランティアが、主介護者や要介護高齢者の欲求に満たされていないものがあることを示すストレス反応や態度に注意を払うことは重要です。

何らかのストレス反応に対する心の準備ができていることによって、こうした反応がみられても自分へのあてつけとってはいけないことがわかるでしょう。このような状況で役に立つには、ボランティアが主介護者に、欲求を言葉にすることや、健康的な生活を送ること、何か気になっている症状などがあれば診察を受けること、必要になったら外部から援助を求めることなどに対して積極的になるように励ましてあげることが必要です。

ストレス反応が定期的にみられるようになり、その状況をどう対処してよいかわからなくなったら、派遣団体の仲介者に指導を求めなければなりません。主介護者に過度のストレス反応が頻繁にみられるようになった場合には、「介護者の燃え尽き」が起こっているものと考えられます。

³ Interventions for Alzheimer's Disease: A Caregiver's Complete Reference by Ruth M. Tappen, EdD., RN., F.A.A.N., Health Professions Press, INC., Baltimore, MD, 1997, pp.202 ~ 206 より許可を得て改編。