

ケアプラン

次のようにしてケアプランを作成します。

- ・まず要介護者の状況、主介護者や家族の体力と介護能力を評価する。
- ・介護の必要性を明らかにする。
- ・介護の目的を明らかにする。
- ・医療担当者の任務と、地域団体スタッフとボランティアの任務とを明らかにする。

在宅介護サービス組織のケアマネージャーや病院のスタッフが、退院時にケアプランを作成することがあります。要介護者の状況に応じて複数のケアプランが必要になることもあります。要介護者が高齢である場合には、登録看護婦、理学療法士、ソーシャルワーカー、在宅看護者など、複数の専門職による介護が必要なことがあります。要介護者と主介護者は、地域団体スタッフやボランティアによる食事、搬送、ショートステイ、買い物などの用足し、掃除、ちょっとした修理、手紙のやり取りや事務処理などの支援サービスに頼らなければならないことがあります。

もちろん、主介護者は日々の仕事やケアプランに関する活動をきちんとこなさなければなりませんし、要介護者の介護や支援もしなければなりません。ケアプランはよくまとまったものであり、なおかつ要介護者の状態の変化や、不意の出来事にも対応できる柔軟性を備えていなければなりません。

介護支援ボランティアが新しい任務につくとき、ケアプランを十分に理解し、その目的、現場での医療担当者の任務、自らの任務がケアプランにどう関わっているかを知っておくことが重要です。ケアプランが作成されていない場合、ボランティアは、要介護者の介護内容と、要介護者や主介護者がボランティアに何を求めているについて、派遣団体の仲介者から指導を受けなければなりません。

さらに、ボランティアは、どのようにすれば主介護者が計画した日々の仕事や活動に自らの任務を合わせられるかを明確に理解していなければなりません。

仕事や活動の計画を立てる

主介護者は大抵、要介護者の世話のほかにも、住環境の維持、家の切り盛り、子どもの世話に追われています。このような家事や育児などは、主介護者がきち

んと計画を立てていなければ上手くいかず、大切な日々の仕事ができなくなってしまいます。

介護支援ボランティアは、主介護者の毎日、毎週、毎月の仕事や活動を大切なものから順に計画したり、それを誰が責任を持って行うかを決めたりするのを手伝うことによって、主介護者と要介護者を助けます。

きちんと計画を立てるには時間がかかります。しかし、仕事や活動の計画がしっかりと立っていれば、長い目で見ると時間の節約になります。ボランティアが任務についた時点で、計画が立っていなかったり、それが使われていなかったりする場合には、主介護者を助けながら計画を立てましょう。計画を立てるには、次の4つのステップをとるとよいでしょう。

- ・リストを作る
- ・優先順位をつける
- ・実行する
- ・横のつながりをもつ

リストを作る

計画を立てるにはまず、毎日、毎週、毎月の仕事や特別な活動を列挙することが大切です。たとえば、朝など決まった時間に要介護者を起こす、洗顔や歯磨き、着替え、トイレを手伝う、朝食、昼食、夕食を用意して与える、必要に応じてシーツやカバー、タオルを交換する、毎日の運動や、医師が処方した通りに薬を服用するのを助ける、などがあります。仕事や活動を終えるごとに、リストをチェックする習慣をつけておけば、仕事がどの程度終わって、あと何をすればよいかがいつもわかります。

早朝から夜遅くまで順を追ったリストを作成しなければなりません。

毎日の仕事や活動に関するリストを作っているわけですから、パターンができてきます。しばらくすれば、大半のことが毎日の繰り返しなので、そういった仕事や活動が毎日の基本リストに残ります。毎日は繰り返さないというものも、基本リストに加えておきます。医師の診察を受ける、家族が訪ねてくる、買い物に出かけるなどがあります。

優先順位をつける

必要な仕事や活動を列挙したら、緊急度や重要度に応じて評価します。

評価の段階は単純なものにしましょう（レベル1、レベル2、レベル3）。レベル1は一番緊急度や重要度の高いことから、レベル3はさほど緊急のものでも重要なものでもない事柄とします。レベル3と評価したものは、レベル1とレベル2の仕事や活動が終わってからするようにします。次の例を参考にしてください。

- ・支払いを済ます - レベル1
- ・食事の買い物と準備 - レベル1
- ・薬の補給をお願いする - レベル1
- ・出張で利用する飛行機の予約 - レベル2
- ・洗濯物をたたんでしまう - レベル2
- ・衣類をクリーニングに出す - レベル3
- ・書店で注文しておいた本を受け取る - レベル3

実行する

計画を立てるには、日々の仕事や活動に優先順位をつけることと、細かいリストを作ることが大切ですが、これをやり抜くことはもっと大切です。仕事や活動を終えたらリストに線を引いて消すというところを行えば集中力が維持でき、毎日の仕事の進み具合もよくわかる上、あれもこれもと急ぎ立てられるような感じや、不安感を和らげることができます。

横のつながりをもつ

リストにある仕事や活動をすべてひとりではできません。主介護者が自らとつながりのある友人や家族などで、仕事を手伝ってくれる人を確認する手助けをしましょう。また、ほかにも地域団体などが助けてくれることを助言しておきます。

主介護者の家族との付き合い

家族の力関係というものは、どの家庭も同じではありません。家族の誰かが助

けを必要としているときに、上手に協力し合う家庭もあれば、家族関係が上手くいかずずっと問題をかかえている家庭もあります。家族関係に問題があると、家族に高齢者がいるという重荷を家族が協力し合って対処できないこととなります。ボランティアは、病気の高齢者を家族にもっていることについて家族それぞれが表すさまざまな態度や反応、行動を見守る心積もりをしておかなければなりません。

ボランティアが介護を行う家族に関わるなら、家族システム論の基本的概念と原則を知っておくとよいでしょう。

家族システム論の基本的概念と原則

1. 家族のつながりは緊密である。
 - ・家族のひとりに起こったことや、その人のとった行動は、ほかの家族全員にも家庭全体として影響を及ぼすこととなります。
 - ・家族のひとり一人は、家族の間では前向きでも反発的でもあります。
 - ・地理的な距離に関係なく、家族のひとり一人はほかの家族の行動や反応に応じた行動をとります。
2. 家族は自分たちにとっての規範（明白であっても暗黙のものであっても）、与えられた役割、決まった交流パターンに従って行動する。
 - ・規範には、家族全員の態度、信条、タブー、期待、レッテルがあります。
 - ・家族の役割としてよくあるものに、「発議者」つまり「主導者」、「模倣者」、「傍観者」、「対立者」、「介護者」があります。
 - ・家族のなかの「介護者」という役割は普通、扶養家族である子どもの世話をする両親という意味です。
 - ・相互支援と相互依存のひとつに、家族間での配偶者の期待があります。
 - ・成人になった子どもが両親またはそのいずれかの主介護者になって、家族の役割が変化すると、成人したその子どもがその役割に不満があっても、家族の「発議者」という役割が与えられます。
 - ・家族という組織は、今ある家族の規範、役割、決まった交流パターンが上手くいかなくても、不変であることと堅実さを求めています。
 - ・家族の規範、役割、交流パターンが大きく変化する、ストレスや対立が生じます。

- ・父親が急に心臓発作を起こしたり、祖母が脳卒中になったり弱って転倒したりするなど、家族にとって好ましくない大きな出来事や危機が原因で、ストレスを引き起こすような変化が生じます。
 - ・今ある家族という組織に生じた変化が大きいほど、ストレスや対立の程度も大きくなります。たとえば、妻か夫が相手の介護をすることは、家族のなかで受け入れられますが、成人して結婚し子どももいる人が、年老いた親の主介護者としての責任を引き受けた場合、この主介護者、要介護者、配偶者、子どもたちの間にある何らかの家族の規範、役割、交流パターンが崩れてしまい、再び築き上げるには長い時間が必要になります。
3. 主介護者へと役割が変化すると、その人は危険にさらされる。
- ・配偶者が主介護者としての役割を受け入れると、生活のなかのほかの役割を失い、介護を受ける側の配偶者との相互依存の関係が生まれやすくなります。
 - ・生活のすべてが介護で、それが人生の目的になってしまうと、要介護者が長期療養施設に入所したり、あるいは死亡したりした場合に、主介護者の情緒的安寧が損なわれます。
4. 家族と一般の地域社会との間に壁があると、家族が外部から上手く助けを受けることができない。
- ・外との境界がはっきりしている家族は、外部からの助けを受けることは弱みを見せることであったり、手にあまる欲求を抱えていることを示すことになると強く思っていると、外部からの援助を受けたりしません。
 - ・家族の境界が柔軟であれば、友人や隣人、地域団体などに助けを求めやすいようです⁴¹。

異文化を理解する

ボランティアは、時に主介護者や要介護者やその家族を支援する際に直面する文化の差に敏感であり、かつそういったものがあることを心得ておくことが大切です。「人格」や自己の文化的概念によって、介護の役割と責任がその文化のなかでどう割り当てられ、受け入れられるのかが決まります。

⁴¹ *Aging and Our Families, Leader's Guide to Caregiver Programs*, Human Sciences Press, Inc., a Subsidiary of Plenum Publishing Corporation, 1989, pp.22 ~ 25 より許可を得て改編。

人類学者が介護に影響があると考えられる文化の差を次のように分類していません。

東洋文化の傾向

- ・親族に対する責任を重んじる対人関係の道徳的規範があるほか、男女の差がはっきりとしていて、女性は非職業的な家事や介護などの役割を強いられる。
- ・高齢者の介護は、死亡するまで家庭で行う。
- ・介護は家族のどの世代にも関るごく当たり前の役割だと考えていて、負担だとは思っていない。
- ・比較的遠い親族とも付き合いがあり、介護の負担をみんなで分け合うことができる。

西洋文化の傾向

- ・女性に介護の役割が命じられることが一番多い。
- ・核家族構造で、仕事と家庭の責任に関して、男性と女性の役割が男女の差によって明確に分けられていない。
- ・女性が家族の誰かに尽くすだけのために、自分の欲求を犠牲するよう迫られることはない。
- ・高齢の家族を介護することは必要だが、苦しい負担だと考えている。
- ・介護の負担を分担できるような親類との付き合いがないため、高齢の家族を介護するという責任が加わると、どうにもならなくなってしまう。

アメリカの少数民族の文化

- ・介護の責任を分担する際の強みと支えのもととして、比較的遠い親類とも付き合いがあることが多い。このことは、アフリカ系アメリカ人、ヒスパニック、先住アメリカ人にあてはまります。こうした人たちの家族の役割は、子どもが両親や祖父母から独立すると幾分変化します。
- ・大きな社会の長所を平等に利用することができないと考えていて、必要な時に相互援助を提供するには、宗教施設や遠い親類など、自分たちだけの人脈に頼るしかないと感じている少数民族グループは多いようです。
- ・介護者の責任にストレスがかからないようにしようとはしますが、それでも主

介護者は家族や友人などから認めてもらいたい、休息ケアなどの助けを受けるのを支えて欲しいと思っています。

- ・期待することが現実的で、逆境に遭ったことが多く、自分たちの民族社会のなかで盾となる社会的支援を受けています⁴²。

異文化交流

ボランティアは次のことを行うことによって、言語や文化の壁を克服するという問題にうまく対処することができます。

- ・主介護者や要介護者とその家族に対して礼儀正しい態度をとり、物事に対する姿勢や方法に文化的な差があってもそれを尊重する。
- ・ボランティアが主介護者や要介護者とその家族とコミュニケーションを図ろうとするときに、家族のなかでも若い人に間に入ってもらう。
- ・家族や派遣団体の仲介者から、文化の差を学び取る。
- ・食事制限や女性に控えめさが求められるなど、生活様式の習慣や伝統を尊重する。
- ・主介護者とその家族が社会的に孤立しているという気持ちになっていないか気にかけて、主介護者とその家族の価値を認め、信条や興味を理解してくれる人たちと出会えるような活動を見つける方法を考える⁴³。

権利擁護

要介護高齢者、主介護者とその家族が生活しているところを定期的に訪れる介護支援ボランティアは、必要なサービスが足りないことに気づき、派遣団体との連絡係として行動したり、足りないサービスを補うために必要な地域サービスの手配を助けたりします。

要介護高齢者、主介護者とその家族は、ボランティアにその就業期間中ずっと、

⁴² *Family Caregiving in Mental Illness*, Harriet P. Lefley, published in cooperation with the Mandel School of Applied Social Sciences, Case Western Reserve University, Sage Publications, 1996, pp.149 ~ 150, 166 より許可を得て改編。

⁴³ *Caregiver's Handbook*, Visiting Nurse Associations of America, DK Publishing, Inc., 1998, p.37 より許可を得て改編。

見ていてもらえ、現状を評価してもらえます。

介護支援ボランティアは、次のことに関して家庭環境、要介護高齢者、主介護者、家族を評価します。

- ・清潔さ、安全性、危険性
- ・適切な栄養を考え、献立を立てて調理することができるか。
- ・医学的、社会的、心理学的、精神的な厄介で懸案になっている問題
- ・金銭的問題
- ・交通の便が悪い

不足しているもの、危険性、さらなるニーズがあれば、すぐに派遣団体の仲介者に知らせなければなりません。

派遣団体のプログラムスタッフがボランティアの情報と評価とを認めれば、必要に応じて主介護者や要介護者とそれに関して最も注目すべきことを検討します。

主介護者が要介護者がボランティアによる評価に同意し、ボランティアが指摘した不足を埋めるため、サービスを追加してもらったり、制度などを利用できるようにすることに興味があれば、次の段階に移ります。派遣団体は、サービスを追加したり、しかるべき地域の社会サービス部門や医療提供者に紹介する手配をとります⁴⁴。

主介護者にとって重要な問題やテーマに関する情報はほかにも、第5章「主介護者に対する配慮」と、第6章「主介護者の責任」で触れています。

ボランティア活動日誌

ボランティアは、活動時間中のこと、自分たちが行う一般的サービス、担当の要介護者について気づいたことを細大漏らさず記録することが望まれます。

⁴⁴ *Volunteer Management Guide*, National Federation of Interfaith Volunteer Caregivers, 1997, Attachment D5, pp.1,2, Attachment D6 より許可を得て改編。

ボランティアの評価

派遣団体が、ボランティア個人に関する基本記録（個人情報、職務内容、修了した訓練のほか、問題点があればそれも）をつけておくことは重要です。記録業務は必要なものであって、その範囲を超えて少しでも負担なものとなってはいけません。自分が所属している組織が、毎年報告書を提出する必要があるのなら、あとで情報を拾って編集しやすい書式で記録しておきましょう。

ボランティアの評価を定期的に行わなければなりません。評価といっても問題を扱うわけではありません。問題はそれが持ち上がった時に扱わなければならないからです。定期的に評価することによって、ボランティアに対して具体的ではっきりとしたフィードバックを行うことができ、物事の進み具合やその改善方法について、ボランティアの気持ちや意見を求めることができます。

評価作業は非公式かつ周囲にわからないような時間、場所で行うことが望まれます。お茶でも飲みながら気楽に話します。一生懸命働いてくれていることや、組織に大きく貢献してくれていることに対して、「ご苦労様です」などの感謝やねぎらいの言葉を忘れてはいけません。

次の場合には、もう少し正式な評価や書面による評価を行う必要があります。

- ・ボランティアが、従業員としての雇用や再雇用に向けて、新しい技能を獲得したり、これまでの技能に磨きをかけたりするためにボランティア活動を行っている場合。
- ・ボランティアがその組織の中で昇進を希望しており、指名、推薦を求めている場合。
- ・大きな問題があったか、大きな功績があった場合。

上の場合を除き、一般に書面による評価は必要ありません。

最後に、ボランティアが派遣団体とその関係を終えるときにも、面接を行います。その目的は、ボランティアをねぎらうことと、ボランティアの経験とボランティアプログラムの長所と短所とを評価するのに、ボランティア自身に手伝ってもらうことです。上手く行ったこと、行かなかったこと、自分のプログラムを改善するためにできたことを知っておくと有用です。このような面接を行うことによって、ボランティアは前向きな気持ちで団体を去ることができるでしょう⁴⁵。

このほか、第3章「介護支援ボランティアになる決意」でも、介護支援ボランティアに関して触れています。

⁴⁵ *Program Management Manual*, National Federation of Interfaith Volunteer Caregivers, Inc., 1997, Sections 7.3 ~ 7.4, pp.50 ~ 55 より許可を得て改編。