

トレーニング時の配布資料例

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。

介護者の燃え尽き症状

以下のような症状が主介護者にひとつでもみられたら、ボランティアは、派遣団体に状況を報告しなければなりません。

不眠症や習慣的寝坊といった睡眠パターンの崩壊。一晩中眠っても休んだ気がしない。夢や悪夢による睡眠困難。

拒食や過食など食事パターンの変化。それによる著しい体重増加または減少。

糖分を多く摂る。お酒や薬を飲む。

喫煙量が増えたり、禁煙してもまた吸いたいと強く思う。

頭痛が増え、突然背中が痛くなる。鎮痛用の大衆薬や処方薬に頼ることが多くなる。

怒りっぽい。

強い恐れや不安。

いらいらする。

問題や危機が起こっても対処できない。

コップを落としたり、何かを置き違えるなど取るに足らないことに過剰反応する。

批判に対する過剰反応。

配偶者や子供、要介護高齢者に対して過度に怒りを感じる。

慰めたり助けたりしてくれる人達までも遠ざける。

ひきこもる。

四面楚歌のように感じる。

いなくなってしまうたい、逃げ出したいと思う。

笑ったり喜びを感じたりできない。

自分の周りにいる人との行動や生活からの逃避。

ほとんどいつも絶望を感じている。

思いやりがなくなる。

要介護者やその状況に憤慨する。

要介護者に対する無視や虐待。

友人や家族がいても全くの孤独だと感じることが多い。

ただ「すべてのことを終わらせてしまいたい」と願う。

「こうなりさえすれば」とか、「こんなことさえ起こらなければ」ばかりを繰り返し、「もし、～ならば」思考になる。

希望や目的、意味を失う。

逃避する手段として自殺を考える。

Preventing Caregiver Burnout, James R.Sherman, Ph.D., Pathway books, 1994, pp.7, 11 ~ 12 より許可を得て改編。

よい聞き手であるための10原則

1. 話すのをやめる。あなたが話しては相手の話が聞けません。
2. 相手をくつろがせる。「受け入れられると感じる雰囲気」を作り、相手が自由に話せるようにします。
3. 喜んで聞いていることを態度で示す。目を向けて、興味があるという態度をとる。相手が話している間は注目し、返事をするよりも理解することを心がける。
4. 気が散るようなことがあってはならない。相手が話している最中にいたずら書きをしたり、足や鉛筆で音をたてたり、書類をいじったりしてない。ラジオやテレビは音量を下げ、必要であればドアを閉める。
5. 共感する。自分の身に置き換えてみれば、相手の考え方がわかります。
6. 忍耐強くなる。時間を十分とる。話の腰を折らない。相手が話し終わらないうちにドアに近づいたり立ち去ったりしない。
7. つとめて平静を保つ。
8. 言い争いや批判は避ける。相手が守りの態勢に入ってしまいます。
9. 質問をする。相手を話す気にさせ、聴いているという意思表示をします。
10. 話すのをやめる。これは最も重要な原則です。これがなければ他の原則は成り立ちません。話続けている限り、決してよい聞き手にはなれません。

Caregiver Connection Training Manual, Aging Consortium of Oklahoma County, 1989,p.C-12 より許可を得て改編。

積極的な聞き方

相手が言っていること、特に気持ちを受け入れましょう。

相手が本当に言いたいことを明確に理解しましょう。次のようすればできます。

- 相手が話したことをあなたが受け取ったとおりに言い替える。
- 相手が話した内容の趣旨をどれだけ理解しているか確認する。

話をわかりやすくしてもらい、さらに理解を深めましょう。

今聞いた話を理解したことを明らかにしたり、それに返答するときは次のことを心がけましょう。

- 相手の好きな名前を使いましょう。好きな名前と呼ばれた方が応答しやすく、気持ち良く感じます。
- 丁寧な口調で静かに話しましょう。
- 相手の目を見て話しましょう。
- 言葉は短めにし、簡単な表現で話しましょう。しかし、相手を見下すように話してはいけません。
- 1度にひとつのことだけを取り上げましょう。相手が別のことを話し出す前に、今話し合っていることを理解しているかどうかを確認しましょう。
- 答えてもらうときには、ゆっくり時間をとりましょう。急かしてはいけません。考えや質問を理解し、答えるのに時間がかかることもあります。
- 完全に理解することができなくても、会話を続けてみましょう。これは、相手の自尊心を保つために重要なことです。それによって、相手の言っていることが理解できなくても、相手を受け入れていると意思表示することができます。
- なかなか言葉が出て来なくて悪戦苦闘している場合は、必要であればそれとなく灰めかして助け船を出しましょう。言いたいことはわかっているのに正しい言葉が出て来ないのは欲求不満の原因になります。

Caregiver Connection Training Manual, Aging Consortium of Oklahoma Country, 1989, pp.C-10 ~ C-11 より許可を得て改編。

Volunteer Management Guide, National Federation of Interfaith Volunteer Caregivers, Inc., 1997, Attachment E4, p.1, (North Central Caregivers of Austin, TX で共有している資料を改編) より許可を得て改編。

住まいの安全

化学物質、刺激の強い洗剤、殺虫剤、医薬品などはすべて大きくはっきりした字で表示しておきます。高齢者が痴呆になった場合は、こうした薬品類が絶対に目に止まらない場所に移す必要があります。

高齢者が使用する部屋や廊下は十分に明るくしておきましょう。そうすれば、高齢者が部屋の中の細かい部分までよく見えるようになり、障害物を避けることができ、事故防止につながります。

停電などで照明が切れてしまった場合に備えて、切れていない電池と懐中電灯をふたつ以上、すぐにわかる場所に用意しておきます。ひとつは要介護者のベッドのそばに置き、もうひとつは台所のテーブルの上に置いておくといいでしょう。停電の場合には、ろうそくではなく大きめの懐中電灯をいくつか使用する方が安全です。緊急事態に備え、ボランティアは懐中電灯の場所を知っておかなければなりません。

浴室と台所のコンセントにはブレーカーを付けておきます。

台所では、コンロやオーブンが正しく作動するようにします。コンセントに負荷をかけ過ぎないようにするほか、電気コードを熱くなった器具の上に置いたままにしないでください。高齢者が熱くなったコンロの上の方にある器具に手を伸ばすことが多いようであれば、そうせずにすむように器具類を整理しなおしてください。

皮膚が薄く動きも鈍い高齢者は、火傷を負う危険性が非常に高いのです。湯沸かし器の温度は、約50 を超えないように設定してください。

要介護者が風邪をひきやすいのなら重ね着をさせ、暖房も快適になるよういくぶん高めの温度に設定します。ただし、室内暖房器と電気毛布は、使い方を誤ると火傷や火事の原因となることがあるので十分注意してください。

煙探知器は毎月点検してきちんと作動することを確認してください。高齢者の嗅覚が衰えていくにつれて、煙探知機の重要性は大きくなっていきます。

火事に備えて、楽に逃げられる避難経路を確認しておいてください。高齢者であれば窓によじ登って逃げることは簡単にはできないので、緊急時に備えて楽に通れる経路を考えておく必要があります。裏口のドアは要介護者の車椅子が通れるだけの幅がありますか。高齢者でもなんとか通れる裏階段はありますか。要介護者が寝たきりで逃げられない場合は、地元の消防署に電話して緊急時の安全上の指示をあおいでおきましょう。高齢者が不能状態の場合は、緊急時に迅速かつ適切に対応してもらえるように、地元の消防署に高齢者の健康状態を届け出ておく必要があります。ボランティアは、自分が仕事をしている家庭のどんな避難方法も熟知しておかなければなりません。

操作が簡単な小型の消火器をすぐ使える場所、できれば最も火元になりやすい台所付近に常備してください。ボランティアは使い方を教えてもらっておきましょう。

緊急連絡先の電話番号については、電話器ごとにそばに大きな字ではっきりと書いたリストを用意しておくか、電話の短縮ダイヤルに登録しておきましょう。短縮ダイヤルと緊急連絡先リストを電話器のそばに表示しておきます。リストには、警察、消防、中毒管理センター、救急車、要介護者の主治医、主介護者の自宅と勤め先の電話番号のほか、近くに住む親戚や隣人の家の電話番号も載せておきましょう。要介護者がこうした電話番号や110番や119番すらも覚えていられないだろうと考えているわけではありません。緊急事態に備え、ボランティアはこうした電話番号の位置を確認し、利用できなければなりません。

How to Care for Aging Parents, Virginia Morris, Workman Publishing Company, Inc., New York, 1996, pp.137-8 より許可を得て改編。

転倒防止のためのガイドライン

床、玄関、戸口、廊下

ゴミ、配線、くずかご、踏み台、マガジンラック、本、雑誌、靴、衣類など安全に通るのに邪魔なものをすべて取り除きます。

擦り切れたり、破れたりしたカーペットを修繕します。

まるまったカーペットのかどや縁をテープや鋸で留めます。

小さいじゅうたんは、下に滑り止めを置くか、それができなければ片づけてしまいます。

緩んできた床板を修理します。

戸口の敷居を取り去ります。

ワックスがけをした床を徹底的に磨き、滑らないワックスを塗り直します。

手すりを付けます。

植物をつるすときは、通るときにかがまなくてすみ、なおかつ手を伸ばさなくても水やりができるような場所にします。

階段：

要介護高齢者が椅子に座ったまま階上や階下に移動できる電動リフトを設置したり、短い階段にスロープを作ったり、寝室と風呂場がひと続きになった部屋を1階に作り、階段を使わなくてもすむようにします。

玄関や地階につながる階段には、必要に応じて両脇に頑丈な手すりをつけます。

階段のそばは必ず、十分明るくします。

階段のカーペットははずしましょう。1段ごとの奥行きが狭くなりますし、端が丸いので上り下りが危なくなりまいます。

階段の踏み板は滑らないものを使います。

階段の端に明るい色の接着テープを貼って目立たせ、一段一段がはっきり見えるようにします。

段差は必ず15cm以下にします。

寝室

ベッドは必ず要介護者が出たり入ったりしやすい高さにします。

ロックがついていないキャスターをロックがついているものと取り換え、家具の安定をよくします。

壊れた家具や、三脚テーブルのように安定が悪い家具は安全なものに変えるか、修理します。

脚が外側に曲がっている家具は、つまづく危険があるので撤去します。

座ったり立ったりしやすく、ひじ掛けが頑丈で、体を支える背もたれが高い椅子を使いましょう。

椅子のそばに歩行器や杖を置くか、要介護者を上げ下げする電動ガス圧式椅子を用意します。

読書には十分な照明を用意し、照明スイッチは操作しやすいものにします。

要介護者の手がすぐ届くところに電話を置きます。

浴室とトイレ：

水こぼれや、汚物がない状態にしておきましょう。

要介護高齢者が使用しやすいよう、普通より便座の高い便器を設置しましょう。

便器や浴槽の近くに、手すりを取り付けましょう。

シャワールームでは、石鹸を固形のものから液体のものへと取り換え、容器入れは壁掛け式のものにします。

浴槽の底や洗い場の床に滑り止めをつけます。

脱衣所には、滑り止めや裏にゴムがついたバスマットを敷きます。

バスオイルを使うと滑りやすくなるので使ってはいけません。

シャワーカーテンを下げるには、頑丈な棒をねじで壁に取り付けます。

正しい台所衛生のためのヒント

食べ物や調理台にペットを近づけない。

調理の前後には正しく手を洗う。

調理器具やまな板、包丁をお湯と台所用洗剤でよく洗う。

食器ふきんや台ふきんをこまめに取り換えて洗う。台所で食事の準備をする際には清潔な食器ふきんを使う。

エプロンや洋服で手を拭かない。食器ふきんを手拭いとして使わない。

手の切り傷などは絆創膏で覆っておく。

容器が破損していたり、賞味期限の切れてしまった食物を使ったり食べたりしない。

果物や野菜は冷蔵庫の一番下の段に保存し、しっかり洗ってから食べる。

調理済の食物と、そうでない食物に同時に同じまな板と包丁を使わない。

あまり早くから食事の準備しない。

冷凍食品は、容器や袋に書かれた手引きと指示を守る。

肉や魚は冷凍庫で保存し、完全に火を通す。

指で味見をしない。

どんな製品も、容器や袋に書かれた調理法と指示を必ず守る。

食べ物を温め直す場合は、必ず完全に火を通す。2回以上温め直さない。

熱いうちに料理を出して食べる。

慢性的に体の弱い高齢者には、リステリア菌が含まれていることもあるソフトチーズや、サルモネラ中毒の原因になる場合もある生卵や半熟卵、火がよく通っていない肉、特に鶏肉を食べさせない。

A Model Curriculum and Teaching Guide for The Instruction of the Homemaker-Home Health Aide, National HomeCaring Council, Foundation for Hospice and Homecare, 1990, p.215 より許可を得て改編。

高齢者の1日の栄養所要量

食品群	摂取単位（個数）
主食群（パン、パスタ、シリアル、米）	女性6，男性9
野菜群	女性3，男性4
果物群	女性2，男性3
乳製品群（牛乳、ヨーグルト、チーズ）	男女とも2
肉群（鶏肉、肉、魚、豆、卵、ナッツ類）	男女とも2
脂質、油脂、糖質	ほんの少し使用
<p>以下は、食品群別にみた1単位の量の実例です。</p>	
パン、シリアル、米、パスタ パン1切 米飯またはパスタ 1/2 カップ シリアル 1/2 カップ インスタントシリアル 28 g	牛乳、ヨーグルト、チーズ 牛乳かヨーグルト 1 カップ チーズ 42～56g
果物 果物をくし型に切った 1 切れ ジュース 3/4 カップ 果物の缶詰め 1/2 カップ ドライフルーツ 1/4 カップ	肉、家禽、魚、乾燥豆、卵、木の実 赤身の肉、家禽または魚 70～84g 赤身の肉 28g に相当する卵 1 個か、 ピーナッツバター 小さじ 2 杯
野菜 刻んだ生野菜か温野菜 1/2 カップ 生の葉もの野菜 1 カップ	脂質、油脂、糖質 バター、クリーム、マーガリン、 キャンディ、清涼飲料、甘いデザート、 アルコールに限る。
<p><i>LeBoeuf's Home Health Care Handbook Eldercare Edition, Gene LeBoeuf, Noel Press, Inc., Virginia, 1996, pp.451～453 より許可を得て改編。</i></p>	

よい人間関係を築くためのガイドライン

良識があり、礼儀正しく、気配りができ、気転が利くことみてもらう。

要介護者の生活空間を尊重しましょう。

要介護高齢者や介護者が形式を重んじるようであれば、下の名前で呼びあいます。

訪問時は、許可を得た上でテレビやラジオを消し、帰るときには「またつけましょうか」とたずねる。

訪問も電話も1時間以内にとどめ、介護者や要介護高齢者を疲れさせないようにしましょう。

特別な日には、花や本、カード、ちょっとした贈り物を持っていくのもいいでしょう。

その時の気分をこわさず、意見や興味を尊重し、口論を避ける。

引っ込み思案で、励ましが必要でない限り、要介護高齢者や介護者に会話の主導権をにぎらせます。次のような質問をすれば、いいきっかけになるでしょう。

- 楽しかったことを思い出させるような生い立ちのこと。
- 技術が進歩したり、新しい発明があったりして変わったこと。
- 初めて車に乗ったり、旅したときのこと。
- 楽しかった昔のラジオやテレビ番組のこと。
- これまでのファッションの流行のこと。
- 家族や配偶者のこと。
- これまで仕事で経験したこと。

大げさにならず、純粋に興味をもって耳を傾ける。

わざとらしく楽しんだり同情したりしない。

もっともらしい助言や道徳的な忠告はせず、何も言わず同じ気持ちになって悩みを聞き、考えを受け入れます。

次のようにして、感情を出させましょう。

- 介護者や要介護高齢者の多くは、否定的な気持ちでいることを受け入れる。
- 怒りや抑うつなどの否定的な気持ちに耳を傾け、受け入れる。
- 「元気出して。きつとうまくいくから」という話をもって行き方はやめる。

ボランティアの助言がなくても、介護者や要介護高齢者は自分で最善の決断ができることを認識した上で、新しい趣味をもたせたり、昔の趣味をまたやってみるのを助けたりします。

秘密を厳守する。ボランティアは、自分が訪問した人の私生活や個人情報をほかの人に話してはいけません。

死について話すのをやめさせてはいけません。要介護高齢者やその介護者には、死や死にゆくことについて、考えや気持ちを表現させましょう。

時間や日にちの感覚がなくなっている要介護高齢者には、場合に応じて、正しい時間の感覚を取り戻させてあげます。

要介護高齢者が何度も同じ話を繰り返しても、初めて聞くように聞いてあげます。

- 興味を示し、ちゃんとうなずいてあげます。
- 繰り返すということは、その話題に思い入れがあることの表れであることを理解する。
- その記憶の奥にある気持ちをきいてみる。

要介護高齢者や介護者に適切と考えられる補足的サービスがあることに気づいたら、派遣会社の仲介者にその旨を報告します。

心地よい沈黙もあることを理解する。

心弾むものになるよう、楽しい訪問にしましょう。

次のことを心がけることによって、要介護高齢者や介護者に生まれる依存状態にうまく対処する。

- 約束を守る。
- 要介護高齢者や介護者に深入りしない。このようなことは尊敬できません。

宗教上の信条を押し付けず、宗教的/霊的な指導者に来て祈祷してもらったり、何かの祈りをするを頼まれたら、きちんと対応します。

次のことをしてはいけません。

- 「できません」と答えなければならないような、ボランティアの任務を逸する要求に「わかりました」と答えること。
- ビジネスや法律問題に関するアドバイス。
- 医学的なアドバイスや治療行為。
- 金銭の貸し借りや授受。
- 保護者や監視人、弁護士のような振るまい。

送迎ボランティアのためのガイドライン

車を清潔にし、よい動作状態を維持し、しかるべき保証内容の保険に入っておく。

あなたの派遣会社が決めた手順に従う。

車には詳しい道路地図を乗せておき、目的地までの道順を把握しておく。

要介護高齢者や介護者に接するときは、親切、丁寧、忍耐強さを心がける。

必要に応じて、歩行器や杖、車椅子などの補助器を使い、要介護高齢者や介護者の家から車までと車から目的地までの移動も手伝う。

移動中や目的地まで送る際、要介護高齢者や介護者に、歩行器や杖、車椅子など、利用できる補助具を使うよう勧める。

要介護高齢者や介護者を目的地まで車や徒歩で送迎しているときには、必要に応じて気持ちのサポートをする。

要介護高齢者や介護者の身体の状態や精神状態を考慮し、車に乗るまでと車を降りてからの移動には十分時間をとる。

必ず全員にシートベルトを締めさせる。

要介護高齢者や介護者が虚弱だったり身体に障害があったりするなら、車に乗る前と降りた後もボランティアが付き添う。

身体が動かせない要介護高齢者を病院などの医療施設へ連れて行くときには、熟練した救急隊員に手伝いに来てもらい、車の乗り降りをしてもらう。

許可を得ているか、または理学療法士や医療専門職による訓練を受けていない限り、けがを防ぐために要介護高齢者の身体を動かさないこと。

目が不自由な高齢者には、次のことを行う。

- 助けが必要かどうか尋ねる。
- 自己紹介をし、目的地をはっきりさせる。
- 高齢者の邪魔にならないほうの肘を手のひらで下から支えるか、腕を貸す。その際、肘から下はまっすぐにして動かさない。
- 頭の高さでぶつかりそうな物があったり、地面が平らでないところにきたら注意してあげる。
- 目的地へ到着した時とそこを出発して帰る時にはそのことを知らせる。

要介護高齢者や介護者に、身体的または精神的な変化がみられたら、サービスを増やす必要があるかどうかを決める判断材料となるので、定期的に派遣会社に報告する。

緊急事態が起こったら決められた手順に従い、車を止めて携帯電話か最寄りの公衆電話から 119 番通報する。

Volunteer Management Guide, National Federation of Interfaith Volunteer Caregivers as part of its Tools for Success training materials, 1997, AttachmentA-8 より許可を得て改編。

Caregiver's Handbook published in the U.S. by DK Publishing Inc., New York, with guidance from the Visiting Nurse Associations of America, 1998 pp.71 ~ 76 より許可を得て改編。

介護支援ボランティアの権利

担当予定の要介護高齢者や介護者、家族について知る。

オリエンテーションを受けたり、訓練を継続したりして、ボランティアの任務に十分備える。

ボランティアの任務に就くにあたって、自らに求められること知る。

要介護高齢者や介護者、家族、派遣会社から尊敬される。

つつがなく生活する。

ボランティアの仕事を活かしたものにし、他人を助ける能力を向上させるためのフィードバックを受ける。

要介護者や介護者やその家族に、自宅の住所や電話番号を明かしたくない場合、そのプライバシーを守る（派遣会社が24時間体制で、介護支援ボランティアとの間で伝言をやり取りするシステムを設けています）。

派遣会社のボランティアコーディネーターやプログラムスタッフから、十分な教育、指示、支援、評価を定期的に得る。

Volunteer Management Guide, National Federation of Interfaith Volunteer Caregivers, Inc., 1997, attachment C12, p.1(materials shared by VICAP, Phoenix, AZ, Triniteam, Eau Claire, WI, Volunteer Chore Service, Seattle, WA,より許可を得て改編)より許可を得て改編。

自己主張に関する介護ボランティアへの助言

要介護者や主介護者に、正直に対処して(自分を主張しても)良いのです。

自分を主張する人々は率直で正直です。自分を主張する人は、自分の権利や気持ちを大切にすると同様に、他人の権利や気持ちを心から気遣います。

質問をしても良いですし、頼まれたことについてもう少し考える時間が欲しい、と言って良いのです。

何をしかいか、したくないかを言って良いのです。

頼まれたことを断っても良いのです。あなたが満たせない追加のニーズについて、あなたの会社の担当者、または別のボランティア派遣機関に依頼すると申し出てください。

「ノー」と言っても構いません。1度目にそれを聞いてもらえなければ繰り返して良いのです。「ノー」と言うのに、言い訳や理由付けをする必要はありません。

「いいえ、それはできません」と言いたい時に「はい、やります」と言っただけではいけません。自分の気持ちに配慮し正直でなければ、自分の割り当てられた任務に欲求不満が生じます。任務が喜びではなく、雑用になってしまいます。

Volunteer Management Guide, National Federation of Interfaith Volunteer Caregivers, Inc., 1997, Attachment C12, p.2 より許可を得て改編。

ボランティア任務に対する危険を減らすために すること、しないこと

危険を減らすため、介護支援ボランティアは次の道徳的ガイドライン（一部は法律でも定められています）に従わなければならない。

派遣会社が提供するオリエンテーションや生涯教育的訓練、ワークショップに参加する。

オリエンテーションや生涯教育的訓練で得た演習、ガイドライン、アドバイスに従うことによって、責任をもってボランティアの任務にあたる。

引き受けた任務のみを遂行する。

サービスを提供するときは、慎重になり、良識をもって正しい判断を行う。

派遣会社のプログラムの保証内容を理解しておく。任務期間中の自動車保険の保証内容を保険会社に問い合わせしておく。送迎サービスを行っているのなら、それにあつた保証内容でなければならない。

要介護者や介護者が感染症にかかっている、ボランティアの仕事ができないなら、その旨を派遣会社の仲介者に知らせる。

要介護者や介護者、その家族のほか、必要であれば、現場の医療提供者や社会サービス提供者と、仕事仲間としてよい人間関係を築き上げ、忌憚のない意思の疎通を図る。

派遣会社の仲介者から要請があれば、完了した仕事、継続中のサービス、所要時間、仕事中の走行距離を正確に記録して報告書を提出すること。

緊急事態に備えて、あらかじめとるべき処置を知っておく。介護者や家族、しかるべき医療提供者、派遣会社の仲介者に、緊急事態に対処できるようになるには何をすればいいのかを尋ねておく。

秘密を厳守し、信頼を保つ。緊急時や危険に直面していない限り、介護者と要介護者の個人的な問題や情報は秘密にしておくこと。緊急時や危険に直面したら、派遣会社の仲介者知らせなければならない。

秘密は慎重かつ正直に受け入れる。秘密の情報を聞く前に、その内容に何らかの危険や、その可能性のあるものが関わっているなら、派遣会社の仲介者に話さなければならないということを要介護者や介護者に話します。

介護者や要介護者、その家族の精神世界や宗教上の習慣を尊重する。宗教や自らの宗教上の好みについては話さず、思いやりと寛容を実践する。

次ページへつづく

ボランティア任務に対する危険を減らすためにすること、しないこと つづき

心を広く持つ。他人を受け入れる。

自らの動作や話し方、心を意識する。まずは考える。

どんな問題でもすぐに派遣会社の仲介者に知らせる。

虐待が疑われるなら知らせる。身体的、情緒的、性的、金銭的虐待が疑われたら、すぐに派遣会社の仲介者に知らせなければならない。

特別に訓練されていたり、権限が与えられていない限り、要介護者の入浴、トイレ、マッサージなど「肌に触れる」身辺介助サービスを行わない。

サービスの方法がわからないときや、そのサービスによって要介護者や介護者、自らが危険にさらされると思われるときは、サービスを行おうとしない。

任務の一部として処方薬や一般市販薬を手渡したり、医学的な助言を与えてはいけない。

要介護者や介護者など、一緒に住んでいる家族を接触伝染病にさらしてはいけない。自らが風邪やインフルエンザにかかったり、熱があったり、接触伝染病（水疱瘡や結核など）を移されたら移されたら、すぐに派遣会社の仲介者に知らせ、よくなるまで代わりに仕事をしてくれる人を手配してもらおう。

前もって決められていない限り、病院に連れていくことを申し出ない。救急の場合は、119番や要介護者や介護者の近親か友人に電話する。

家族の問題に口出ししない。要介護者の福祉に関してはすべて、介護者や要介護者、家族、医療提供者や社会福祉の専門家が決める。

要介護者や介護者の代理でも、一緒にいたとしても、小切手を現金に換えたり、法律上の書類に署名したりしない。

お金や高価な贈り物を受け取らない。家族や地域の人に誤解される可能性があります。本人や家族が援助と感謝を示すことを望んだ場合は、派遣会社に寄付するよう提案する。

Volunteer Management Guide, National Federation of Interfaith Volunteer Caregivers, Inc., 1997, Attachments C7, p.1,(Maui IVC, Maui, HI で共有されている資料より許可を得て改編)より許可を得て改編。

緊急事態のためのガイドライン

緊急事態は、工作中いつでも起こる可能性があります。ボランティアは平静を保ち、緊急事態に陥った人を助けることに集中し、すぐにしかるべき関係当局に助けを求めます。

介護者が要介護者が玄関に出て来なかったら

- ・敷地内をチェックしたり、窓からのぞいたり、ドアベルを鳴らしたり、応答があるまで電話をかけ続ける。
- ・隣人と連絡をとるか、よいと判断すれば鍵を持っている建物の支配人が管理人に連絡する。入ることが可能なら、隣の人や建物の支配人、管理人に頼んで、敷地内に入るのを手伝ってもらいましょう。
- ・もっとも近い親戚や友人に電話してこの状況を知らせる。
- ・派遣会社の仲介者に電話して状況を知らせる。
- ・必要に応じて、医療提供者やケースワーカー、ソーシャルワーカーに電話する。
- ・上の誰とも連絡がとれなかったり、ほかに取るべき方法がなければ、地元の警察か119番通報して状況を知らせる。

要介護者や介護者が事故にあったら

- ・意識がないとき
 - 火事などの危険な状況でない限り、動かさない。
 - すぐに119番通報して救急車などの緊急援助を求める。
 - 119番に通報したら、もっとも近い親戚や友人に知らせる。連絡のつく親戚や友人がいない場合は、派遣会社の仲介者に知らせる。
- ・意識があるとき
 - 火事などの危険な状況でない限り、動かさない。
 - 話せるようなら、何があったのか、痛いところはないかなどたずねる。
 - すぐに119番通報して救急車などの緊急援助を求める。主治医やもっとも近い親戚、友人、（よければ）ケースワーカー、派遣会社の仲介者に知らせる。

どんな緊急事態でも、その場かその後できるだけ早く派遣会社の仲介者に知らせるということを忘れてはいけません。自分の力で緊急事態に対処しようとしてはいけません。必ず緊急事態にいる人の親しい友人や家族、しかるべき救急医療従事者に連絡をとり、助けを求めましょう。

Volunteer Management Guide, National Federation of Interfaith Volunteer Caregivers, Inc., 1997, Attachment C8, p.1(materials shared by Maui IVC, Maui, HI. で共有されている資料より許可を得て改編)より許可を得て改編。