

講義 4 : ボランティアの心得

たすけあい高島 コーディネーター 白井貞信

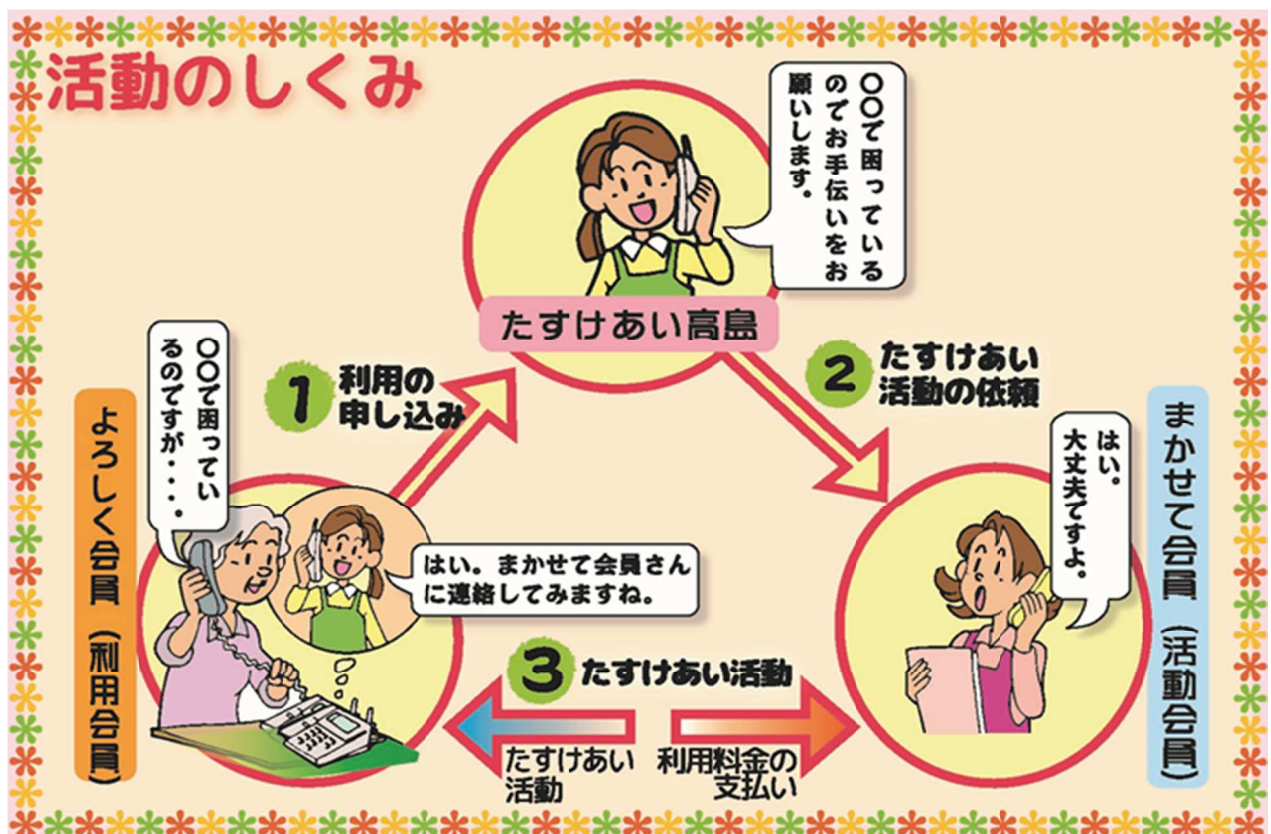
1.はじめに

- ”ボランティア”の語源は、ラテン語の「ボランタス(Voluntas)：自由意思」、フランス語の「ボランティ(Volunte)：喜びの精神」、英語の名詞では「ボランティア(Volunteer)：志願兵」、動詞では「自発的に申し出る」という意味です。日本では、自分の意思で自発的に行なう社会参加活動のことをさしています。
- ボランティア活動の主な原則は、次の4つの原則にまとめることができます。
 - ①自主性・主体性・・・・・・・・・・個人の自由意志で
 - ②社会性・連帯性・・・・・・・・・・支え合い、学び合う
 - ③無償・無休・無営利性・・・・・・・・報酬ではなく、出会いや発見・感動を求める
 - ④創造性・先駆性・開拓性・・・・自分たちで創り出す

2.「NPO 元気な仲間・たすけあい高島」のボランティア活動

1) 「たすけあい高島」って何？

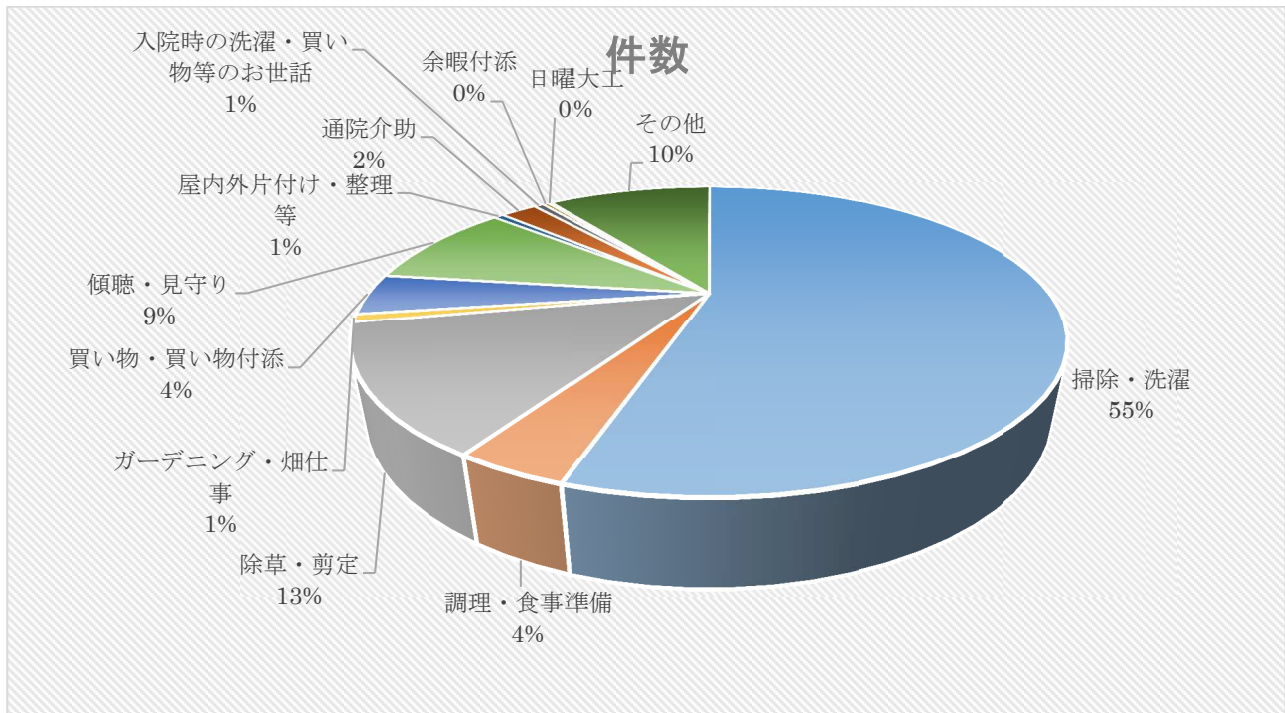
NPO 法人元気な仲間が運営する地域住民のたすけあいの活動をお手伝いする仕組みです。たすけあい高島事務局は、生活の中の様々な困りごとを頼みたい方（よろしく会員）を、協力してくれる方（まかせて会員）にお繋ぎしています。



NPO・・・(特定) 非営利活動団体

2) 困りごととはどんな事

*たすけあい活動 2018 年度実績から



3) 介護予防・日常生活支援総合事業とは

- 機能回復訓練などの高齢者本人へのアプローチだけではなく、高齢者本人を取り巻く環境や地域も含めてアプローチができるように介護予防事業を見直した事業です。年齢や心身の状態を考慮して自立支援に関する取り組みを推進するために、リハビリを中心とした介護予防の機能強化を図るように構成されています。活動的な状態にある高齢者を対象に生活機能の維持または向上に向けた取組を行う一次予防事業と、要介護状態等となるおそれの高い状態にあると認められる65歳以上の者を対象とした二次予防事業に分かれていましたが、平成27年より介護予防・生活支援サービス事業と一般介護予防事業という新たな区分に変更しました。

① 介護予防・生活支援サービス事業とは

- 介護予防・生活支援サービス事業は、単独世帯が増加し、支援を必要とする軽度の高齢者が増加する中、生活支援の必要性が増加したことにより、介護事業所だけではなく、ボランティアや民間企業など多様な方向から住民主体による要支援者を中心とする自主的な通いの場づくりを提供することが必要です。
- 介護予防・生活支援サービス事業には以下の4つのサービスがあります。
 1. 訪問型サービス
 2. 通所型サービス
 3. その他の生活支援サービス
 4. 介護予防支援事業（ケアマネジメント）

お元気な高齢者	一般介護予防事業
要支援1・2	介護予防・生活支援サービス事業
要介護	居宅介護支援・在宅介護サービス事業



出典：平成28年3月 地域包括ケア研究会報告書より
咲かそう、地域包括ケアの花！

② すけあい高島あかりの「総合事業」

- 総合事業の中の「介護予防・生活支援サービス事業」について、たすけあい高島では「たすけあい高島あかり」という事業所名称で、認可を受け、訪問型サービスA/B（生活援助）を行っています。
- このサービスは、高島市が実施する「生活支援ボランティア講座」を終了された方が、従事することが出来るもので、「たすけあい」の活動とは区別されています。
- 具体的には
 - 介護認定「要支援1・2」あるいは「事業対象者」と判定された方で、家事援助や買い物代行等の「生活援助サービス」を受けることができます。

◇	総合支援 A（訪問型 A サービス）・・・介護保険適用・1回188円
◇	総合支援 B（訪問型 B サービス）・・・介護保険適用外・1回200円

- 実際の活動は、たすけあいで行う内容とは大きく違いません。しかし、地域包括支援センターの担当ケアマネ等により、介護サービスの調整（介護制度に基づき「ケアプラン」の中で位置づけられる）されるため、実施の回数や曜日は勝手に変更することは基本的にできません。また、援助対象はあくまで「要支援認定者本人」に限定されるため、掃除や洗濯・調理・買い物代行などの活動内容も、本人を対象としたものに限定されます。

4) 制度の限界を埋めるための「たすけあい（ボランティア）活動」

- この制度利用ができない場合は、（介護認定を受けていない場合や、要支援の判定にならない）たすけあい高島の有償ボランティアが支援させていただきます。
- また、介護制度は「本人のみ対象」のサービスに限定されます。また、制度上、提供できるサービスの範囲や時間には制約があり、満足いくサービス提供とならない場合があります。
- 例えば、ご本人が要介護・要支援となられた結果、ご家族の暮らしに支障が出た場合（家事一切をやられていた奥様が要介護となられ、料理が作れない、洗濯ができない等の日常の暮らしの支障が出た場合）は、この介護サービスは提供されません。こんな時は、たすけあい高島の有償ボランティアにご相談ください。

●実際の活動について

実際に活動されているボランティア・・・会員さんは・・・

- * 元介護職・元看護職など、介護・福祉の経験スキルのある方もいるけれど、それぞれ得意な事、好きな事を活かして、できる事を。
- * 自分の時間を有効に使って、自分のペースで・・・週1回、2回、毎日、依頼があれば等、様々です。

3.接遇のスキルについて

① 挨拶

- ・ 挨拶は最も基本的なコミュニケーション。挨拶をする時に気をつけたい点は、しっかりと相手の目を見ることです。誰に向けて話しているのかをはっきりさせ、気持ちを込めて、相手が聞き取りやすい声を意識しましょう。笑顔も忘れずに、自分から率先して挨拶できるといいですね。

② 言葉遣い

- ・ 人間関係を築く上でとても重要な言葉使い。お話する際には、馴れ馴れしい言葉や流行り言葉、専門用語などはなるべく使わないように気をつけましょう。また早口になると聞き取りづらくなるため、話すスピードや声の強弱も意識できるとベターです。丁寧さの中に親しみやすさも感じていただけるような言葉使いを心がけたいですね。

③ 聞く姿勢

- ・ 円滑なコミュニケーションには自分から話す力だけでなく、相手の話を聞く力も必要とされます。相手が言いたいことを上手に引き出すには、まず相手の話や意見を肯定しましょう。「相手が自分の話を聞いてくれている」という心地良さを与えるとともに、聞き上手になることが大切です。そして「ながら対応」はなるべく避け、相手の目線に合わせた姿勢でお話を聞きましょう。

④ お辞儀

- ・ お辞儀をするときは、両足をきちんと揃えて重心を前に置くことが大切です。頭だけ下げず、身体を腰までまっすぐにし、ゆっくりと前に傾けます。両手は身体の横または前につけて、猫背にならないように注意しましょう。

⑤ 身だしなみ

- ・ 身だしなみは相手への敬意を表すものであり、人の第一印象を決定づけると要因と言われています。清潔感や機能性を重視した身だしなみを意識しましょう。服は汚れていないか、髪や爪は清潔か、メイクは派手すぎているかなど自分自身でしっかり確認し、相手に不快感を与えないように気を付けましょう。

◆ 人として「対等」であること

- ・ ボランティアは、双方の信頼関係が鍵。信頼は、互いの理解と認め合う事で成り立つ。「手を差し伸べる」心と「ありがとう」の心が繋がること

◆ ちょっとした知識やスキルがあれば、さらに・・・

- ・ 講義で得た知識・・・認知症・病気やケガ・緊急時の対応等・・・
- ・ 介護保険などの福祉制度・サービスの知識、相談できるところ

●人間の3大欲求（心理学者ウィル・シュルツ）

- ①重要感（大切な存在として認められたい）
- ②有能感（的確な判断・行動ができる人と思われたい）
- ③好感（好かれたい）

この3つが満たされた時、市場の喜びを感じるのが人間の本質である。

●「傾聴」とは何か

- ◆ 聴くことは相手に「報酬」を与えること、聴かないことは相手に罰を与えることである(対人心理学)。
- ◆ 話を聴く事は、その人の存在を肯定し、安心感を与え、自尊心を満たしてあげる行為になる。聴かないことは、その人の存在を否定し、不安感を与え、自尊心を傷つける行為といえる。

★聞く時の心得

- ①相手の話を途中で遮らない
- ②相手の話題を取らない
- ③時間の圧力をかけない

★「聞く」と「聴く」の違い

- ◆ 「聞く」=Hearing・・・身体的な活動・聞こえる事
- ◆ 「聴く」=Listening・・・心的過程・自分から念を入れて、心を込めて。

●高齢者との会話のコツ

①身体的な特徴から

- 高齢になると、高い周波数の音は聞き取りにくくなります。
- 言葉の意味の理解速度が遅くなります。

⇒少し低めの落ち着いた声で、ゆっくり、単語を区切りながら、はっきりと

②非言語コミュニケーションの活用=BMW（BODY/MOOD/WORD）

- ・ 身だしなみ・・・清潔感・好感を持たれる事
- ・ 表情・・・・・・・・相手の感情に合わせて
- ・ 目線と視線・・・目線は同じ高さで、視線を合わすのは会話の半分程度に
- ・ 姿勢と態度・・・正面ではなく横に、軽い前傾姿勢で

（介護 GARDEN ホームページから抜粋）

高齢だからといって何も特別なことはありません。「人から認められたい」という欲求は、老若男女問わず、誰の心のなかにも存在します。その人の声に真摯に耳を傾けることで、その欲求を満たし信頼関係を築くことができます。

歳をとるにしたがって、私たちは誰でも体の機能が衰えていきます。話を聞いてくれない、何も話してくれない、気難しいといった印象は、単純に聞こえないだけ、発語がしにくいから黙っているだけ、といった老化現象の現れである可能性が高いのです。

それらの点に注意して会話すれば、長く生きて多くの人生経験を積んだお年寄りとの会話は、私たちにとってとても刺激的で味わい深く、おもしろいものであるはずです。

講義 5 : 事例交流

○現在、支援を行っている中から、「自立支援」に向けた特徴的な事例をご報告します。

事例 1 : 安曇川町 : T・K さん (男性) ・ ・ 93 歳 ・ 独居 ・ 要支援 1

◆状況

- ・ 奥様を亡くされたあと、息子家族と同居されていたが、息子のお嫁さんの体調が思わしくなく、家事などが難しくなり、アパートを借りて一人暮らしを始めざるを得ない状況となった。
- ・ 心臓疾患があり、体力低下で長時間の歩行は難しいが、日中短時間、畑の仕事もできていて、自分の身の回りの事には支障があるほどではなかった。



◆支援内容

- ・ 週 2 回、買い物代行・掃除・食事作り。(総合事業 A サービス)

◆支援が始まってからの変化

- ・ 奥様が亡くなられるまでは家事はほとんどやったことがなく、ご家族同居時も、お嫁さんが全ての家事を行ってきたため、一人暮らしを始めた時、洗濯の仕方(洗濯機の使い方)、電子レンジの使い方、携帯電話の使い方、レトルト食品やインスタント食品の食べ方、携帯電話の充電の仕方等々、大人なら知っているだろうと思われることをご存じない状態だったことが判り、一つひとつ、お教えしながら支援を進めた。
- ・ 現在では、歩いて 20 分程度かかるスーパーマーケットまでご自身で買い物に行かれるまでお元気になられ、調理も少しずつできるようになった。
- ・ 先日の支援では、買い物代行している間に、「ジャガイモの皮むきとカット」をされていたとの事だった。
 - 知らなかったことを少しずつ覚え、できることが増える楽しみを持たれた事で、生きる意欲・動こうとする意志を持たれたのではないかと思います。
 - ご家族にも変化が・・・るストレスで体調を崩されていたお嫁さんも、お元気になられ、離れている事でかえって気遣う事も増え、体調の変化や暮らしの変化にすぐに対応されるようになられました。

事例2. 新旭町：S・Tさん（女性）・・70歳・独居・要支援1



◆状況

- ・ 転倒による骨折から入院、リハビリにより運動機能を回復し自立レベルへ。
- ・ 団地老朽化によりサービス付き高齢者住宅に転居。
- ・ 慣れない環境のため、生活全般の支援が必要。（軽度の知的障害があるため、金銭管理は兄嫁が行っている）

◆支援内容

- ・ 週1回の掃除支援（総合事業Aサービス）・・入浴の見守りと部屋の掃除

◆支援が始まってからの変化

- ・ 転居前はバスの都合がよく、団地からパネスへ買い物もされ、憩い処あかりや縁側などで日中を過ごし、知り合いもあり楽しくされていましたが、転居後は、バスの便が悪く、外出が困難となり、日中一人で、部屋で過ごすことが多くなりました。
 - ・ 支援しているメンバーからも、日中の過ごし方に疑問も出され、実際、ストレスも高くなっていった傾向があった。
 - ・ S・Tさんの要望「外出」について、家族や支援しているメンバーで相談。以前良く利用されていた「憩い処あかり」へ来れるような支援体制を作ることにしました。
 - ・ 「あかりごはん倶楽部」の発足。月1回ですが、ボランティアがサービス付き高齢者住宅まで迎えに行き、食事や買い物、レクレーションをできるようにしました。また、月1回のふれあい食堂にも参加されることもできました。
- 総合事業Aサービスでは、居室内の支援に限定されてしまう。それまで叶えられていた「日常の暮らし」の支援、(S・Tさんの場合は外出すること)は、制度上の制約から満たされないのが実情。たすけあいの活動やそれ以外の地域のボランティアによる支え合いは欠かせない。

事例3. 今津町：M・Hさん（男性）・・88歳・次男と二人暮らし・要支援2

◆状況

- ・ 若狭町との県境のA地区に住居があるが、台風で一部倒壊し、今津町の団地に一時的に転居。
- ・ 腰痛・歩行障害、高血圧・心不全、軽度認知症で定期通院中。また、白内障の症状他、視野狭窄の症状が出て、通院治療された。
- ・ 同居の次男も軽度の知的障害で、障害者支援を受けている。また、糖尿病の為、透析通院となっている。
- ・ 災害復旧も終了し、自宅で住めるようになったため、帰宅要望が出された。



◆支援内容

- ・ 避難前には、近くのデイサービスが利用できたが、閉鎖になり今後の利用は望めない。
- ・ 今津町住宅の際には、デイサービス（週2回）・訪問看護（週2回）・訪問介護・用具貸与（車椅子・歩行器・手すり）も受けていたが、A地区の自宅へ戻ると、そういうサービスが受けられなくなる状況になりました。（遠隔地の為に、送迎やヘルパー・看護師の派遣が難しいと判断された。）
- ・ たすけあいでは、通院（眼科）同行と「お出かけサポート（付添同行）」を利用いただきました。また、自宅から家財道具（テレビ・暖房器具等）の運搬も支援しました。

◆これからの支援について

- ・ この地区に限らず、中山間地域介護保険サービスは、人員不足が顕著でM・Hさんのような状況は今後も増えてくるのは確実です。
 - ・ 住民同士の支え合い・たすけあいをどう作っていくか、知恵を出し合うことが必要です。
- まず、1ヶ月の一時帰宅をすることになり、自宅での生活上の問題を明らかにするところから始めることになりました。
 - 食事の問題、買い物の問題、入浴や健康管理等、何から手を付けるべきか、介護保険事業者・障害者支援事業者・市役所などの連携を強めるとともに、たすけあい（民間ボランティア）がどこまでできるか、期待されています。

参考：高島市の現状とこれから（DVD）

高島市健康福祉部地域包括支援課
たかしま市民協同交流センター
高島市社会福祉協議会

1. 新旭・スマイルカフェ堀川
2. 朽木・寄り合い処「くつつき」
3. 今津・弘川「より処」
4. 高島地区・「お休み処まちあかり」
5. 安曇川・リバーサイド「ふれあい自動車買い物支援」

これ以外にも各地域で「みんなの居場所（高齢者も子供も世代を超えて集える場所）」、地域の居場所（地域サロン・カフェ）、なども取り組まれています。

暮らしのお役立ちとして、商品配達やお弁当配食、移動販売、生活支援、移送、出張理美容等々、地域住民・事業者が支え合い助け合う地域づくりに取り組んでいます。