

みんなでやってみよう！ 訪問助け合い活動 ～講師用解説書～



この講師用解説書は、実際にテキストを使用して研修を行う講師の方用の手引き書として、使用方法、補足事項などをまとめています。もちろん講師の方のみならず、活動される方も是非ご参考になさってください

公益財団法人さわやか福祉財団

目次

I. 基本的事項の解説	1
II. テキスト I.1.2 に代えて用いる事例のモデル	5
1. 協力会員が自身の携帯電話番号を利用会員へ教えていたことで、緊急時に対応できた事例	5
2. うつ病の独居男性が協力会員の援助で生活を積極的に考えるようになった事例	6
3. 脳梗塞の後遺症で右麻痺になった男性が、パソコン操作のサポートを受けて論文の仕上げに取り組んでいる事例	7
4. 認知症でもきちんと意思を持っている事例	8
5. ご自宅での支援から最後は病院でのチームを組んでの支援に広がり、最後まで利用者さんの尊厳を大切にされた事例	9
6. 気力のなくなった男性が協力会員としてやる気を取り戻した事例 ..	10
III. テキストに代えて用いる教材のモデル	11
1. 寝屋川あいの会	11
2. ニッポン・アクティブライフ・クラブ	12
3. あつべつ・たすけ愛ふくろう	23
4. たすけあい平田	35
5. まごころヘルプ	49
IV. OJTなどで補習する事項のモデル	69
1. 高齢者の老い	69
(1) 身体機能の変化	69
(2) 心の変化	71
2. 認知症	72
(1) 認知症とは	72
(2) 認知症の種類と症状	72
(3) 接するときの視点と基本姿勢	74
(4) 好ましくない関わり方	75
(5) 周辺症状と対応	76
3. 感染症	78
(1) 感染源	78
(2) 感染経路	78
(3) 感染予防	79
(4) 自身の健康管理	79
(5) 食中毒	79

I. 基本的事項の解説

■テキストの位置づけ

1. (1) **「みんなでやってみよう！ 訪問助け合い活動」テキスト**（以下、本テキスト）は、はじめて訪問助け合い活動をする方々のために、これまで助け合い活動をしたことのない企業退職者にもわかるように、もっとも基本的な知識や技術を解説した入門書です。
- (2) 本テキストは、新しい介護予防訪問介護サービスの一類型として掲げられた訪問助け合い活動に、はじめて参加する人のための参加時研修に用いるモデルとして作成しました。
- (3) 介護予防・日常生活支援総合事業は、その担い手の裾野を広げることを重要な目的としていますが、本テキストは、その目的にふさわしいものになったと自負しております。

本テキストの作成に当たっては、本解説書巻末に記載した多くの訪問助け合い活動実践者らのご協力をいただき、現場で実際に使われている多くのテキストを参考にさせていただきました。
- (4) 本テキストは、介護予防・日常生活支援総合事業としての訪問助け合い活動だけでなく、広く助け合い活動の入門書としても活用してほしいと願っています。

したがって編集も、著作者（さわやか福祉財団）の表示の削除も含め、講師の方の使いやすいようにして、ご自由に利用してください。ただし、著作権の放棄はしません。また、加筆、表現の変更等の編集に伴う責任は、編集者で負担してください。

- (5) テキストの各章については、下記の点を念頭に置きながら受講者に研修を行ってください。

■各章の講義のポイント

2. (1) **第I章「なぜ助け合い活動をするのでしょうか」**は、上記1. (1) に記し

た受講対象者に対し、①なぜ助け合い活動をするのか、②なぜ訪問助け合い活動をするのかを一挙に理解していただくための章です。

- (2) そのことをまず感覚的に理解していただくために、「1. 助ける人の心の財産」「2. 助けられる人の尊厳」では、それぞれ具体的な事例を述べています。1. の事例は、「助け合い活動は助ける人にいきがいをもたらすこと」を、また、2. の事例は、「助けられる人に尊厳をもたらすこと」を理解してもらうためのものです。

ただ、事例は、講師が自ら体験し、または直接見聞して共感したもののほうが、受講者の心により響きます。ですから、そういういい事例があれば、それをお話しいただきたいと思います。

本解説書の第Ⅱ章では、全国で助け合い活動をしているさわやかインストラクターや仲間たちが寄せてくださった事例を、参考までに掲げています。

- (3) **第Ⅰ章「3. 最後までいい人生」に掲げた「利用者の方へ」**は、受講者が参加しようとする団体と、その利用者の間に交わされた約束文書のモデルです。

もし団体がこのような約束を文書で交わしていれば、その団体に参加して助け合い活動をする人は、その約束を守るよう常に意識して行動しなければなりません。それは、口頭などで団体参加者に心がまえを説くより強い効果を持つことになり、受講者がついうっかり教えられた心がまえを忘れたときは、利用者が思い起こさせてくれることにもつながります。また、利用者自身が、利用にあたっての心がまえを忘れない効果ももたらします。

もし、講師の団体がこのような約束文書をつくっていないときは、講師の方から団体につくるよう勧めてほしいと思います。

- (4) **第Ⅰ章「4. 助け合いと介護保険制度の流れ」**は、訪問助け合い活動の社会的意義を受講者にわかっていただくための記述です。

したがって「助け合い」の視点から「流れ」を整理して述べていますので、制度全体の視点から述べている一般的な記述とは重点が異なります。

3. (1) **第Ⅱ章「信頼関係を築くコミュニケーション」**は、助け合い活動にとっては相互の信頼関係が活動を成り立たせる基本であるところから、各論（第Ⅱ章以下）の冒頭に置いております。

(2) そして、柔軟で効果的に信頼関係を築くには、「どうすべきか」「どうすべきでないか」を列挙するよりも、常に相手の気持ちを考え、知ろうとする態度を培うことが重要であるという考え方に立って、相手がしてほしいことと、してほしくないことを例示しています。

そのような基本的な心がまえが身に付くよう、OJTにおいても十分に観察、指導してください。

4. (1) **第Ⅲ章「プライバシーの保護」**は、利用者に不快感、不信感を与えないために重要なことです。

他人の秘密を知りたがる強い志向を持つ人が多いので、「利用者が知られたくないことは、他人に知らせない」という強い心の歯止めを持つよう、強調してください。これはOJTでは教えられないことですので、最初にしっかり確認しておく必要があります。

(2) ただ、プライバシーを、「個人情報」として形式的に（四角四面に）とらえるのは好ましいとは言えず、相手を助けるために必要な情報（たとえば、「あの人はゴミの分別ができなくなってきて困っている」など）は、必要な人（たとえば、分別を手伝ってくれそうな人）には、積極的に伝えることが望まれます。

個人情報保護法を気にするあまり、助け合いの芽を摘むことのないように教えてください。

5. (1) **第Ⅳ章「身体に触れない活動」**と**第Ⅴ章「身体に触れる活動」**という活動の区分方法は、さわやか福祉財団が、助け合い活動がどこまでの行為を対象にできるかを見極める視点からすると重要な区分方法だということで提唱したものです。

(2) その考え方を略記すると、次の通りです。

身体に触れない活動（洗濯、掃除、調理など）は、成人は一般に自分の生活のために行っているから、助け合いとして人のために行うことができる。

身体に触れる活動（身体介助）は、一般に生活の中で行っていないから、助け合い活動として直ちに行うことは危険を伴う。

ただし、利用者の身体の不自由度が低く（自立度が高く）、自ら助け合い活動者の助けを借りてその行為をやろうとする意思が強い（協力度が高い）ときは、助け合い活動者は利用者等の指示に従い、あるいは訓練した能力を生かして、支援することができる（詳しい考え方は、さわやか福祉財団発行報告書「助け合いのできることの研究」に記載しているので、必要であれば当財団までご連絡下さい）。

(3) ただ、特に調理については、自分のためにこれをしたことのない人もいて、一から教えるには時間と手間がかかりすぎる場合があります。

そのときは、テレビや本、あるいは料理教室などで基礎を学んでくるよう勧めてください。

6. (1) **第Ⅵ章「困ったときの対応」**は、事前に知っておくべき基本中の基本を取り上げています。

(2) 団体の活動内容により、あるいは受講者に応じて、これ以外にも事前に教えておくべきことがあるときは、団体または講師の判断でそれを教えてください。

そのための参考資料として、本解説書の第Ⅳ章「OJTなどで補習する事項のモデル」を設けています。これを超える知識・技術を習得する必要が生じたときは、生活援助従事者研修用テキスト（今夏、広く出版される見込み）等を活用してください。

OJTで、実地に学習することが、はじめての活動者には、きわめて効果的です。

団体及び講師においては、息の長いOJT学習のプランを立て、学習を継続して下さるようお願いしております。

Ⅱ. テキストⅠ.1.2に代えて用いる事例のモデル

「みんなでやってみよう！訪問助け合い活動」のP1、2で取り上げている事例に加え、あるいはそれに代えてお話いただく際の事例として、以下に6つの事例をご紹介します。

1

協力会員が自身の携帯電話番号を利用会員へ教えていたことで、緊急時に対応できた事例

奥様 71 歳、ご主人 84 歳の 2 人暮らし、子供はいない家庭。ご夫婦ともにパーキンソン病があるため、定期的に介助タクシーを利用して病院で受診されている。奥様がご主人の車いすを押せないことと、精神的な不安があるために、協力会員が病院で待っていて、院内で車いす移動の介助をしている。

団体のルールでは、協力会員は自分の電話番号を教えるはいけない決まりだが、病院玄関での待ち合わせのため、携帯電話の番号を教えていた。

ある土曜日の早朝、奥様がご自宅で転倒され動けなくなりました。ご主人は協力会員の携帯電話へ連絡し、救急車を呼んだが自分は付き添えないので、救急搬送される病院へ行ってほしいと依頼した。病院は協力会員の自宅近くなのですぐに駆け付けることができ、病院から団体へ状況報告の連絡をした。検査の結果、入院することに決まるまで付き添い、看護師から入院に必要となる物の説明を受け、内容をご主人へ伝えるとともに入院に必要な品を自宅から病院へ届けた。その後は親戚の方がいらしたのでお任せした。

翌日、事務局スタッフがご自宅でのご主人の生活と入院中の対応など、ご主人と親戚の方、ケアマネジャーと話し合った。日頃からケアマネジャーと緊急連絡先である親戚の電話番号を確認してあったので、連絡がスムーズに進んだ。

⇒協力会員の携帯電話番号を教えていたことで、ご主人がとっさに頼りにしている協力会員へ援助を求めることができた。団体のルールに違反していたが、結果的には良い支援になった。

うつ病の独居男性が協力会員の援助で生活を積極的に考えるようになった事例

68 歳男性、5 年前に退職と同時期に奥様をガンで亡くされたことで、うつ病となった。

同居していた長女が結婚してからは生活意欲が低下し、体重は 16kg 減少、筋力の低下もあるため要介護 1 となった。介護保険のヘルパーと助け合い団体とで毎日支援に入るようになったが、就寝と起床時間がバラバラのために食事や排泄のリズムが定まらない。ご本人にとってはそれもストレスで、体調不良の訴えがしばしばあった。そのため、関係者一同で担当者会議を行い、生活のリズムができるように、デイサービスの利用、電話での起床呼びかけなどを始めて、生活リズムの回復に働きかけた。

ご本人はうつ病と不安症なども生じているためか吃音にもなり、優柔不断で決断をすることが遅く、介護保険サービスでは対応時間が足りなくなってしまうようになった。このような状況のなか、団体ではご本人に献立を考えていただき、食材や調理法などもご本人の希望に沿った形で支援を続けた。

すると徐々に生活のリズムを取り戻し、体調管理にも気を配るようになり、献立や食材もご自身で積極的に考えて指示してくださるようになった。

⇒ご本人の意向を尊重しながら生活支援を行ったことで、気力を取り戻してくれることになった。

脳梗塞の後遺症で右麻痺になった男性が、パソコン操作のサポートを受けて論文の仕上げに取り組んでいる事例

83 歳男性が脳梗塞により、右麻痺・難聴・失語症の後遺症がおき、要介護 2 となった。娘家族と同居のため生活面の不自由はない。県立高校の校長をされ、退職後は教育委員を務め、野生植物の観察・保護の研究にも取り組まれていた。後遺症があるために研究途中の論文の仕上げができず、生活意欲の低下も生じたので、家族から団体へパソコン操作のサポート依頼があった。

パソコン操作についてはすっかり記憶から消えていたため、画面の立ち上げやシャットダウンの操作方法などから始め、ご本人の意向を確認しながら協力会員がパソコンを操作し、デスクトップにあるフォルダの中身の確認と整理を一緒に行った。次第にご自身で操作したい気持ちが強いことが分かったので、キーボードに触れていただくことにすると、記憶がよみがえってきて、無意識でも Enter・Backspace などに指が動くことが分かった。ただし、失語症により日本語をそのままローマ字入力することができないので、協力会員がご本人が書かれた論文をローマ字に書きなおしてさしあげると、左指 1 本で入力されるようになった。当初は失語症があるために意思疎通がスムーズにできなかったが、ご本人の意向をくみ取れるようになってくると、仕上げたい画面のイメージがきちんとできていることが分かってきた。しかも、制作途中の論文は、かなり複雑に Word 機能を使って図形や表作成をされている。それらの仕上げをご自身で操作されたいことも分かってきたので、イメージ通りの仕上がりになるように図形や表作成のサポートもさせていただいている。

毎週 2 時間の訪問で 1 年半が過ぎた現在では、ご本人が研究されている植物の成長記録を入力して、プリントができるまでに努力され、意欲もますます高まっている。

⇒身体の機能障害があっても、知性と理性、思考回路の障害がなく、意欲の低下がなければ、研究を続けられることが分かり、担当している協力会員も、自分のパソコン能力が生かされ、研究発表のお役に立てることに喜びを見出している。

ご本人は論文完成への意欲が日に日に増して、動かない腕を上げてまでのチャレンジが嬉しそうである。

60代前半の若年性アルツハイマーの奥様を介護しているご主人から、介護のために外出もできず、自分の時間も取れず、夜もちゃんと眠れないので定期的に家の中で見守りをお願いしたいと団体に連絡があり、コーディネーターがご主人、奥様と打合わせをした結果、支援に入らせていただくことになった。そこで、協力会員がお宅を訪ねると、ご主人は外出済みで、奥様はドアも開けてくれない。困ってコーディネーターに連絡し、コーディネーターと一緒に家の外で様子をうかがっていると奥様が外に出てこられたので、その行き先を追って何時間か見守りながら後ろから付いていった。その日はそのまま何事もなく奥様のご自宅へ帰ることができたのだが、付いていったコーディネーターと協力会員は「では、さようなら」と言われてドアを閉められてしまった。

次回も同じように家の中に入れないと困るので、事前にコーディネーターとご主人で相談し、ご主人の出かける前に協力会員が家に上がり、それからご主人が外出することにした。ところがご主人が出かけてしまうと奥様が「帰ってください。あなたに用事はないわ。何しにきたの」と言い出し、ご主人から依頼されていると伝えても「出て行って」と言われてしまい、仕方なく家を出てご主人が戻るまで外から様子をうかがうしかなかった。

ご主人が息抜きができて安心だと3度目の依頼をしてこられたのでお宅へ伺うと、奥様と2人になった途端すぐに「お帰りください」と言われてしまった。協力会員は理由を付けて部屋にいられるよう努力をするのだが、奥様の表情は険しくなり、「用事もないのに何しに来たの。うちには何も持っていくような物はないわよ、出て行って」と怒鳴りはじめた。やはりその日も外から様子を見守ることになったのだが、今後も依頼がある度に同じような状況になってはいけないと会の代表に相談をした。すると、「こちらからの話を全てご主人にしていたのではないか？」と聞かれた。代表から奥様がたとえアルツハイマーだとしても奥様ご本人に話してみることを勧められ、次に伺ったときにはきちんと奥様の名前を呼んで挨拶を試みた。すると奥様が「さあ、どうぞ」と部屋へ通し、座布団を出してくれ、何の用かと聞いてこられた。そこで「これまではご主人の意見を聞いていたが、今後はYさん（奥様）のお気持ちを聞いていきたい」と伝え、Yさんは手を取り、「そうしていきましょう」と言ってくれた。

⇒認知症であっても尊厳があり、ご本人の気持ちを大切にしながら支援をしていくことは重要である。

ご自宅での支援から病院でのチームを組んでの支援に広がり、 最後まで利用者さんの尊厳を大切にした事例

ガンを患い入退院を繰り返す右手の曲がらない女性から、親族の法事の準備のための買い物、布団干しなどの手伝いを依頼され、協力会員が何度か訪問していくうちに、お世話になっているからと、ある日昼食にうどんを注文してくれた。協力会員がごちそうになってよいものかと迷って団体に相談の連絡をしたところ、せっかくのご好意なのでお受けするよう勧められ、親しく話をしながら食事をご一緒することにした。それをきっかけに信頼関係が深まり、その後も入退院時のお世話をはじめ、着脱しやすいように衣服をリメイクしたり、ご本人が暮らしやすいようお手伝いを続けていた。

その方が末期ガンで入院することになり、当初は2人が交代で、時には雪の降る日も毎回20分かけて病院へ身の回りのお世話をしに通っていた。ちょうどその頃、国の制度で付き添い婦廃止が決まり、病院側からボランティアの出入りも控えるようにと話があったが、ご本人が「この人たちは家族です」と訴えられた。それを聞いた病院側は、そこまで言うならと協力会員の出入りを許可してくれ、最終的には13人が交代しながら身体をさすったり話し相手になったり、ミキサーを持ち込んで新鮮なジュースを作ったりと、その方の元へ通った。亡くなる前には何度も「私、ここに住んでいてよかった。もし他所のまちに住んでいたらどうなっていたんでしょう」とおっしゃり、その言葉に逆に協力会員たちは励まされた。

⇒お通夜の席では息子さんから「家族にできないことをやってもらって本当にありがとうございました」と礼を言われ、メンバーは「私たちは地域に住むもう1つの家族なんだ」という意識が生まれ、これを契機にメンバーの結束がさらに強まり、活動も発展している。

うつ病を患い、50代で早期退職をした後、家に籠るようになってしまった男性の奥様が、困って団体に相談をしてきた。それまで福祉の世界とはまったく接点がなかった男性ではあったが、団体から勧められヘルパー研修を受講することになった。それをきっかけに男性はその団体で送迎ボランティアをはじめることになったが、活動から1か月で生き生きとしてきて、3か月後には輝いてきたと奥様が驚くほどである。今では障がい児の通学の送迎や利用者さんの病院への送迎など、日々楽しく、忙しく活動されている。

⇒人は誰でもたくさんの能力を持っており、それが助け合いの中で発揮され、本人の喜び、生きがいにつながるることができる。



Ⅲ. テキストに代えて用いる教材のモデル

「訪問助け合い活動」は、ボランティア団体やグループによって活動範囲や内容に幅があり、地域性、個別性など差があることから、本テキストの内容がその団体の受講者にそぐわない場合もあります。その場合は、各団体の実情に応じた教材をつくってください。

以下に、既存のボランティア団体の教材例をいくつか紹介します。

なお、講義時間や同行回数の目安として、それぞれの団体の実施状況を記載していますので、ご参照ください。講義時間や同行回数は個人差があるのであくまで目安です。また、各団体とも定期的に研修を行い、スキルアップを心がけています。

1 NPO法人寝屋川あいの会

講義 2 時間、現場同行 1 回

♥♥♥ 活動会員の心構え ♥♥♥ このような思いで、活動を心がけています

1. 身だしなみは活動のしやすい清潔な服装・はきもので、さわやかに訪問します。
2. 心をこめた言葉つかいと行動に徹します。
3. ご利用者のプライバシーと人格を尊重します。
4. 訪問日・訪問時間を守ります。
5. 医療行為はいたしません。緊急を要する場合の連絡先を把握し、落ち着いて対応します。
6. 公私混同せず公私の区分を明確にします。ご依頼の内容に忠実に対応します。
7. ご利用者の暮らし方や価値観を大切に、活動会員の考え方を押し付けません。
8. 安全への配慮に万全を期し、危険のないように心がけます。
9. 活動内容に活動会員によるレベル差がないように努めます。
10. 活動会員は記録やメモによる「会員同士の情報交換」「伝達」「事例検討」を実施します。

講義 3 時間、現場同行 1 回

ナルク
ボランティア活動マニュアル



1998年10月 1日 制定
2006年11月15日 改定

特定非営利活動法人
ニッポン・アクティブライフ・クラブ

ま え が き

豊かな人生づくりを目指す

ニッポン・アクティブライフ・クラブ(ナルク)の ボランティア とは

主旨・志向を同じくする人々が集まってグループを作れば、即ちそこには、それらの人達が生きる場となります。生きる場である以上、グループメンバーの一人一人が、充分豊かに生きられる場であることが必要です。活動しながら同時に、各自が豊かに生きるのを助け合っていける組織になることです。ボランティア活動に参加する人は、人生をもっと豊かに生きたいと思っている人であり、より豊かに生きるにはボランティア活動が欠かせないという思いの人達の集まりがナルクです。

ボランティア活動を通して個人として豊かな人生づくりをしながらも、もっとより豊かなものをナルクに期待しても何ら不思議ではありません。活動しながら、同時に友達づくりもしたいし、学習もしたいし、教養も身につけたい、健康づくりもしたい、自分の抱えた問題も解決して欲しい、と思うのがもっとも自然な気持ちです。貧しい気持ちの人からは、貧しい活動しか生まれないのは事実です。これは深く考えるまでもなく相手に豊かな生活を提供する場、その豊かさの味を知らない人には無理なことで、これが『豊かさの時代』の活動の最もむづかしい側面かもしれません。

まず、自分自身が豊かさの味を知り、それをぜひあの人達にもお裾分けしてあげたいと思ったときに、本当の活動が始まるのです。

ボランティアの心構え 8 項 目

- (1) 懸命につくせば相手から喜ばれる。その喜びが自分の喜びとなり、人生の充実感に繋がる。だからボランティアは、自分のためにやるのである。
- (2) やってあげるのではなく、やらせてもらう感謝の気持ちで尽くすこと。
- (3) 自分のペースでやってはいけない。常に相手の立場になって尽くすこと。
- (4) 無責任はいけない。約束した時間に行き、約束した仕事は、きちんとこなすこと。
- (5) 相手のプライバシーは、絶対に守ること。
- (6) 継続は力になる。無理をせず、自分のやれることを、やれる時間に、楽しみながらやろう。
- (7) 相手に迷惑をかけないためにも、自分の健康管理をしっかりすること。
- (8) ボランティアは、特別のことではない。普通のことである。だから特定の専門家や金持ちの施しではなく、誰でも気軽に参加できるものである。

目 次

まえがき	1
豊かな人生づくりを目指すナルクのボランティアとは	1
ボランティアの心構え 8 項目	2
第 1 章 ボランティア（援助）活動の基本	4
第 2 章 利用者への接し方	5
1 ボランティア提供者の心がけ	5
2 ボランティア活動の意味するもの	5
3 利用者すべてに共通して心に留めておくこと	6
4 利用者宅での心得と注意点	6
第 3 章 ボランティア内容と援助方法	7
1 主なボランティアの内容	7
2 援助方法	7
表－1 ボランティアの内容詳細	9
第 4 章 ボランティア利用者・提供者	10
1 ボランティア利用者	10
2 ボランティア提供者	10

第1章 ボランティア（援助）活動の基本

ボランティアを提供するにあたって、踏まえておかなければならない基本は、利用者本人の意志を尊重しながら自立性の援助と残存能力維持の支援です。

1 自立性への援助

利用者にとって何が本当に必要な援助なのかを知ることです。すべてに対して、頼りがちな方もいます。自分で決めたことや自分であることが、喜びと感じられるための援助をすることを基本とします。そのためには忍耐強く見守ることも大切です。

2 残存能力の維持に努める

人間は、たとえ寝たきりであっても「微笑を与えて勇気づけてくれる方がいた」と言うように、その人の得意とするものや能力があるものです。それをうまく引き出すことによって、その人の生きがいにもつながります。このことを意識して活動が続けたいものです。

3 利用者本人の意志を尊重する

利用者本人や家族の意志を充分にくみ取り、家事援助・介護・介助などのやり方についても合意を得ながら進めることが大切です。

4 ボランティア利用・提供の基本は助け合いです

在宅介護や介助、その他ボランティア提供もすべて助け合いであり、ボランティアを利用したり提供する関係は、使用する立場でも使用される立場でもありません。家政婦や使用人と混同するような考えや言動がお互いの中に発生すると、ボランティアの利用・提供が出来なくなります。（ボランティアの双方向性）

第2章 利用者への接し方

私達は皆、異なった性格、生活様式、環境のもとに暮らしています。利用者の立場に立ったボランティアをしていく上で、自分サイドのボランティアをし、たとえ心を込めてやったつもりでも、接し方がまずければよいボランティアにつながらず、利用者から不満を持たれます。より良い関係を保って、利用者にも喜ばれる接し方とはどんなものか、考えてみましょう。

1 ボランティア提供者の心がけ

利用者のお宅を訪問し、気付いたことや、ご意見は気軽に拠点へ連絡し、活動しやすい環境を整えておきましょう。

- (1) ボランティア内容は指示された範囲内で留めましょう。利用者に負担をかけないために大切なことです。
- (2) 利用者より直接連絡を受けた場合は、その旨、拠点（コーディネーター）へ連絡して指示を待ちましょう。
- (3) 活動していくなかで知り得た利用者のプライベートな秘密や情報は、他人に知られると、とんでもないことが起こることがあります。他人に漏らさないようにしましょう。
- (4) 活動中にトラブルが起きたときは、必ず拠点へ連絡しましょう。
特に金銭のトラブル・物品の破損などが起きた場合、自分でその場で解決しようとしなくて、拠点（コーディネーター）の指示を受けましょう。
- (5) 活動の中で不明な点や、意見は気軽に活動拠点に連絡して下さい。
真心を込めた態度と丁寧な言葉使い、そして笑顔をもってお年寄りや家族の方と接しましょう。
- (6) 宗教の話題、政治の話題は避けましょう。
- (7) 自信を持って対応することは大切ですが、過剰にならないように気を付けましょう。

2 ボランティア活動の意味するもの

- (1) 義務と責任を持ちましょう。
ボランティア活動と言えども一つの仕事と考え、当然決められた日には約束した時間にキチンとやるという義務と責任が伴います。
- (2) やってあげるのではなく、対等な関係にあるべきです。対等な関係と言っても内容、やり方については基本的には指示に従うべきでしょう。
- (3) 秘密の保持—個人・家族のプライバシーを侵さないこと。

- (4) ボランティア内容は、最初に依頼されたものに限定しましょう。別な依頼があるときは、拠点（コーディネーター）に連絡を入れます。

3 利用者すべてに共通して心に留めておくこと

- (1) 心がともなうボランティア。〔決して機械的には済まさない〕
- (2) 相手を尊重し、自分の押しつけであってはいけない。
- (3) 専門家と違う、家族のようなキメ細やかな対応で常に創意工夫し、在宅だからこそ出来るボランティアを心掛ける。
- (4) 話しかけられたら、先ず聞く耳を持ちましょう。
- (5) 利用者とは一定の距離を置き、節度を保ちましょう。
- (6) 利用者の“自立の援助であること”を忘れないように、手助けであっても何もかもやってあげることはありません。

4 利用者宅での心得と注意点

在宅ボランティアが中心ですから、利用者宅へ入って活動することになります。この活動に初めてかかわる人は、勝手のわからないことが多く慣れるまで大変ですが、活動後は心を豊かにしてくれる満足感が嬉しいものです。家族関係に巻き込まれたり、人様の家では、活動し難い面もあり、心得ておくことを考えてみましょう。

(1) 本人と家族の関係

一人暮らしの人ならば、その人の指示のもとで、本人のことだけをする事で、家族との問題はありません。しかし、家族の方が居られる場合

- ① 本人と家族の双方から指示が出る場合、どちらの指示に従うべきか困ります。そんな時本人にとってどちらが良いかを考え、双方の考えを少しずつ取り入れながら、本当の依頼者は誰なのか、を考えましょう。また、家人の指示を本人の立場で考え「こうした方がよい」と言える勇気を持ちたいものです。
- ② 家族の用事も依頼される場合、原則として本人へのボランティアだけを行います。過剰ボランティアは後で活動される方が不利を被ることもあります。

(2) 利用者、家族にボランティア内容を理解して貰う

私達が行っている「ボランティア活動についての趣旨」を自信をもって説明できるように、知識を固めておきましょう。

(3) 緊急時の対応について

日頃から緊急時の連絡先、連絡方法を打ち合わせておき、連絡先は見やすい場所に書いて貼って貰いましょう。

★ 家族との連絡・主治医など。拠点への連絡も忘れないようにしましょう。

第3章 ボランティア内容と援助方法

1 主なボランティアの内容

[内容の詳細は表－1 “ボランティアの内容詳細” に示します。]

I. 家庭内外の仕事援助と精神的援助

主なボランティアの内容は、外出の介助や付添い、住宅の手入れ、利用者の代行、話し相手などです。

II. 家事援助

※レスパイト・ケアを含みます。

III. 介助・介護

主に身体に接触の少ないものとします。

IV. 子育て支援

2 援助方法

(1) 掃除

それぞれの家庭では、やり方はまちまちです。掃除の範囲や用具など、確かめて、よく分からないときは聞くだけでなく、やってみて確認して貰ってください。

(2) 洗濯

洗濯もその家によって違いがあります。よく確かめましょう。

縮み、変形、色落ちしそうな物など無いか事前に点検しましょう。

干す場所、干し方、乾かなかった時のやり方、たたみ方など各家庭で違いがあります。事前に聞いて下さい。

寝たきりのお年寄りの居る家庭では、汚物処理も含まれています。そんな時でも愛情をもって処理してあげて下さい。

手の荒れる方、傷のある方は、ゴム手袋をはめても結構ですが、一言お断りしてからの方がよいと思います。

(3) 買い物

お金を預かった時は、必ず「預かり証」を渡しましょう。

買い物はメモして行きましょう。

領収書またはレシートをつけ、つり銭を添えて報告し確認してから「預かり証」を返して貰いましょう。

(4) 留守番

拠点では利用者の希望をよく聞いてコーディネートしますが、ボランティア提供

者も訪問の時には最初に意向を確かめて下さい。

留守中の電話は「出かけています」と答えるようにします。伝言を依頼された時は内容をメモして伝えるようにします。

(5) 食事の支度および後片付け

それぞれの家庭で、味の好みに違いがあることを心得ておきましょう。

メニューなどは決めてもらった方がよいでしょう。自分の不得意なものや、作り方のわからないものは素直にお聞きし、無理な場合は他のものにかえてもらってよいでしょう。

材料の範囲で料理しましょう。

食器等をしまう時は元の場所に間違いないように。

(6) 身の回りのお世話

住所録や書類などの整理をする時は、お年寄りの見やすい文字の大きさを確認しましょう。

本棚などの整理は、事前打ち合わせをして作業に入りましょう。

髭剃り、爪切り、入れ歯洗いなどは、まず手を洗ってから。

(7) 軽い病人のお世話

何を、どのように注意して、お世話したらよいかを、依頼人に詳しく聞いてからかかって下さい。

予期せぬことが起きた時のために、医師と家人への連絡方法を聞いておいて下さい。

(8) 外出介助

実際にどんな気配りをしたらよいかを直接聞いて下さい。

転びやすい時はどんな時なのかを聞いておくことが大切です。

外出介助は、できる範囲を予めお断りしておくこと。

(9) 緊急事態が発生した場合

①「主治医」→ ②「救急センター」→ ③「家人」の順に連絡して→

④「拠点」にはその後連絡を入れて下さい。

(10) リハビリ介助

寝たきりになってしまったお年寄りでも、心と身体の適切な運動をつづけると、寝たきりの状態から回復も可能です。

専門的な訓練は、あくまでも医師、理学療法士などの指導で進められるものです。毎日の生活の中で身の回りのことは、進んで自分でするように励ましてあげましょう。これが自然にリハビリに繋がります。

表－１

ボランティアの内容詳細

大分類	中分類	[詳細例]
Ⅰ. 家庭内外の仕事援助 ならびに 精神的援助	01. 住宅修繕[襖・障子の張り替え、網戸の張り替えなど、雨戸の修理などの小修理] 02. 庭手入れ[園芸、草むしり] 03. 雪かき、雪下ろし 04. 葬祭手伝い[墓参り] 06. 話相手 07. 朗読、代筆 08. 相談、助言 09. 手紙交換 10. その他	
Ⅱ. 家事援助 ★※レスパイト・ケア含む ※在宅ケアに携わっている家族に一時的に休息を与えること	21. 住宅掃除[部屋、玄関・廊下、風呂、トイレ・洗面所、台所、換気扇、大掃除、その他] 22. 洗濯[洗濯、物干し、アイロンかけ、布団干し] 23. 繕い[手縫い、ミシン利用など] 24. 買い物[徒歩、乗物利用] 25. 食事作り[献立作成、下拵え、調理、配膳、後片付け] 26. 医療機関との連絡[薬受取りなど] 27. 役所、金融機関等との手続き[行政サービス利用手続き] 28. 留守番 29. 宿泊を伴う留守番（待機と就寝） 30. その他	
Ⅲ. 介助・介護 ★主に身体に接触が少ないもの	41. 見守り 42. 外出介助[通院介助、所用、散歩] 43. 車椅子介助 44. 身辺介助[衣類の着脱、シーツ交換] 45. 排出介助[トイレ誘導、ポータブルトイレ介助、ベッド介助] 46. 理容[爪切り、散髪、洗髪、髭剃り] 47. 食事介助 48. 送迎 49. その他	
Ⅳ. 子育て支援	81. 子供の一時預かり 82. 学童保育の支援 83. 保育園・幼稚園への送迎 84. 放園・放課後の預かり 85. その他	

第4章 ボランティア利用者・提供者

(時間預託マニュアルによる)

1 ボランティア利用者

ボランティアを受ける人（以下、“利用者”と称する）

(1) 利用者

- ① ボランティアを必要とする会員及び配偶者その両親・子供（ただし、介助・介護なしには通常の生活が出来ない子に限る）。
- ② ボランティアを受けるためには別に定める「ボランティア利用申込書」により申し込み、活動拠点より、認められた人。

(2) 義務

利用者は、次に掲げる義務を負います。

- ① 信義に従い、誠実を旨としてボランティアを受けること。
- ② ボランティア訪問中の会員に対して物品の斡旋、販売、その他営利目的のために利用してはならない。
- ③ 政治、宗教、その他これに準ずる行為をしてはならない。

2 ボランティア提供者

ボランティアを提供する人（以下、“提供者”と称する）

(1) 提供者

- ① 福祉及び本会の趣旨を理解し、活動に対する熱意を有する人。
- ② ボランティア提供の意志を表明し、“ボランティア提供可能時間”及び“ボランティアできる内容”を登録されていること。

(2) 義務

提供者は、次に掲げる義務を負います。

- ① 信義に従い、誠実を旨としてボランティアに従事すること。
- ② ボランティア従事中に知り得た利用者及びその家族の秘密を他に漏らしたり、他の目的に利用してはならない。
- ③ ボランティア訪問中に物品の斡旋、販売、その他営利目的のために利用してはならない。
- ④ 政治、宗教、その他これに準ずる行為をしてはならない。
- ⑤ 医療法による医療行為をしてはならない。

講義 1 時間 45 分程度、現場同行は本人の希望があれば何回でも（逆に同行しないケースもあり、協力者の意向を尊重）

あつべつ・たすけ愛ふくろう ワンポイント集



Designs by Hiroyuki Iida

支援の流れ

①利用会員より利用申し込み



②協力会員に活動依頼

電話後、FAXまたはメールで詳細を連絡
支援依頼の内容を活動記録に書き出し準備



(時間・チケット枚数は、支援終了後記入)

③サービスの提供



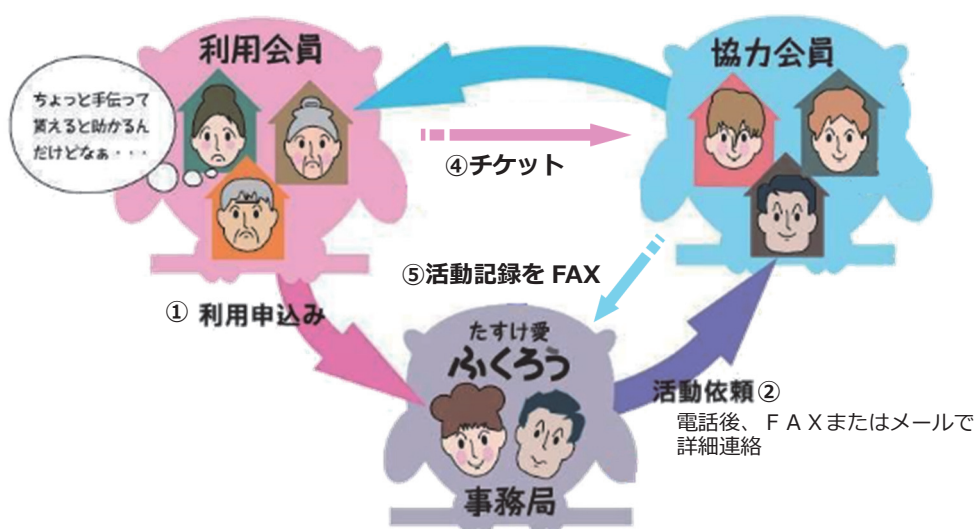
④支援終了後、利用会員よりチケット授受、活動記録に捺印後、チケット受領書を渡す



⑤帰宅後、事務局に活動記録をFAXまたは支援終了のメール



⑥精算は、事前に事務局に連絡する



協力にあたってのワンポイント

★まず、笑顔で挨拶しましょう！

■ 訪問時間の厳守

- ・訪問時間を確認すること。
- ・訪問時間の遅れ、訪問日の変更は必ず事務局から連絡してもらう。

■ 挨拶、動作、服装

- ・明るく、笑顔で挨拶。
- ・お手伝いの内容を確認する。（時間内にどの程度できるか）
- ・華美でなく動きやすい服装で、素足での訪問は避ける。
- ・エプロン、タオル、ゴム手等は、必要に応じて持参する。
- ・携帯電話はマナーモードにしておく。
- ・緊急の連絡が入った場合は、利用会員に一言断ってから電話に出るようにする。

■ 利用会員に対して

- ・利用会員に ◎個人的な連絡先を教えない。
- ・利用会員やその家族に、ものを売ったり買ったりしない。
- ・利用会員やその家族に、信仰や政治的信条を勧めない。
- ・訪問先で知り得た個人情報は、些細なことでも漏らさない。
- ・家庭内の事を、必要以上に覗き見したり聞きこんだりしない。
- ・他の利用会員の話を、訪問先でしない。

■ その他

- とりとめのない会話が、お互いの緊張感をやわらげます。
- 風邪を引いている時は、無理せず休みましょう。
- 休憩を勧められたり、食べ物を勧められた場合、お手伝い時間などを考え、常識の範囲内で。
- 食べ物を毎回戴き、利用会員の負担になっていると感じた時は上手に遠慮する。
- 出来ないことは無理せず「出来ない」とはっきり伝える。
- 訪問先のご家庭のやり方に従う。
- 支援中気になったことがあれば、些細なことでも事務局へ。
- 不安なことがあれば、事務局にすぐ連絡する。
- 利用会員宅の物を間違えて持って来てしまったときは、事務局に連絡してから返却する。

※ **トラブルや破損が生じたとき**

（些細な事でも、報告をして気持ちを楽し）

- ①その場で相手に確認してもらう
- ②ふくろう事務局に報告
- ③食器などは袋などに入れ保存をお願いする
- ④事後処理は事務局で

《**ボランティア保険に加入しています**》

賠償責任 1 億円まで補償

傷害見舞金 入院（1～14 日以内）：5,000 円/日

通院（1～14 日以内）：2,500 円/日

治療費はできません。自家用車で移動時の事故は対象外です。
詳しくは事務局まで

◎お掃除の場合

- 今回はどこを掃除してほしいのかを確かめる。
- 掃除道具の確認。（バケツなど、どれを、どこに使用するのか、雑巾なども）
- 道具を置いてある場所の確認。**（最後に元通りにする）**
- 雑巾と台フキンの使い分けをはっきりと。（食事場所は清潔に）
- バケツの汚水など、捨てる所を聞く。（トイレ、風呂、屋外など）
- 汚れを落とすのに無理をしないで。（剥がれたり、壊れることもある）
- 照明器具、換気扇、**ガスレンジ清掃の前後は必ず、点灯、点火して確認。**
- 時間が残り少なくなっても慌てず、無理と思われる事は次回に。

お掃除に、あると便利な物

- エプロン ・手拭（自分用） ・古い歯ブラシ ・使い捨て手袋
- 石鹸（自分の手洗い） ・ビニール袋（小） ・筆記用具

◎食事作りの場合

- 調理を始める前に手を洗う。（洗う事の了解を得る）
- 利用会員に食品の切り方、大きさは確認し、味見をしてもらうなど、自分流を押しつけない。
- 肉、魚、卵、を使った調理器具、（特に包丁、まな板、ボール）手、はよく洗う事。
- ガスの元栓を締めている家は、最後に締めたか確認する。

◎買い物の場合

- 通帳、印鑑は絶対に預からない。
- 利用会員やその家族とのお金の貸し借り、買物代金の立替は絶対にしない。
- 支援中に自分の買い物はしない。
- 買い物の預り金はその都度金額を確認し、買物が終わったらレシートと釣銭の確認を本人と一緒にする。
- 買い物リストを預かった時、銘柄や個数を確認する。
- 買い物中、聞かなければならないことが発生することもあるので電話番号を聞いてから出かけるとよい。
- 同じ品物でも高くて品が良いものを買うのか、品物が多少悪くても安い方を買った方がよいのかを確認する。

◎話し相手・見守りの場合

- ・相手の体調に気配りを（休んでもらうことも有り）
- ・常に明るく（よそよそしすぎない、なれなれしすぎない言葉遣い）
- ・相手の話に耳を傾け、相手の話は必ず受け止めて（相手の価値観を否定しないで）相手にたくさん話しをさせる会話を心がける。
- ・自分の意見を強調しないように気をつける。
- ・他人の話を話題にしない（よそに行ってしゃべるのではと誤解される）
- ・名前は苗字で呼びかける。
- ・長時間の場合は、自分の飲み物を持参する。

◎通院付添い・車いす介助の場合

- ・公共交通機関での通院付添いで、交通費は利用会員に払ってもらう。
- ・車いすに乗せる前に、車いすの点検をする。
（タイヤの空気、ブレーキは効くか、まっすぐ進むか等）
- ・車いす使用時は、ストッパーの確認を必ずする。
- ・介助者からは前方（フットレスト周辺・キャスター）が死角になりやすいので障害物に注意する。
- ・狭い通路やスペースでは内輪差に注意する。
- ・足がしっかりとフットレストに乗っているか確認。
- ・利用会員の手がタイヤに巻き込まれないように注意する。
- ・通院予約している場合は、予約時間の確認をする。
- ・診察室内に同行するかは、本人に確認してから。

◎操作支援・書類代筆の場合

- ・ドライバーが無いお宅がよくあるので、念のため自前を持って行く。
- ・口頭で説明するのではなく、紙に書きながら一緒に何回か操作する。
- ・フィルターや電池を交換した場合は、次回のために品番などを書き留めてあげる。
- ・書類代筆で書き上がった書類は、転記元と照らし合わせながら、利用会員に確認してもらう。

◎外での支援の場合

- ・真夏に屋外で支援する時は、日射病、熱射病に気を付ける。
- ・あまりに暑すぎて危険を感じたら、直ちに支援を中止する。
- ・借りた道具は、汚れを落としてから元の場所に戻す。
- ・雑草か花か判らない時は、利用会員に確認する。
- ・日頃使っている道具があり、それを使った方が活動しやすい場合は持参する。
- ・膝腰を痛めるので、無理はしない。
- ・ペットの汚物を捨てる場所を確認する。

【活動記録の処理方法】

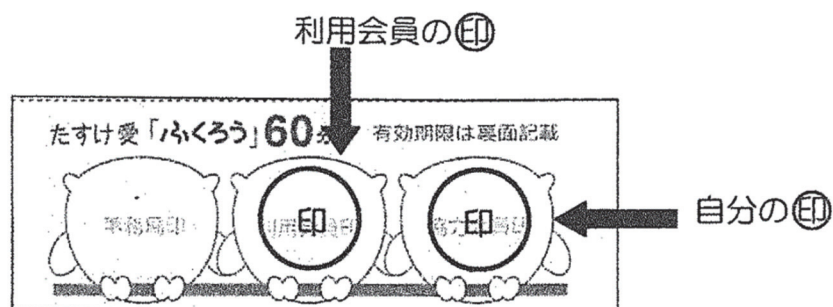
＜サービス提供の依頼を受けたら＞

- 活動記録は2枚複写（1枚目：事務局提出用 2枚目：チケット受領書）
- 依頼された内容を事前に活動記録に記入し、2枚とも自分の印を押しておく。（時間・チケット枚数は終了後に記入）

＜活動が終了したら＞

- 活動記録に活動時間とチケットの枚数を記入する。
 - 1枚目の（事務局提出用）は、利用会員に印をもらう。
 - 2枚目の（チケット受領書）は、利用会員に渡す。
- 利用会員から、活動時間分のチケットと交通チケットをもらう。
- 時間チケットに利用会員の印をもらう。（交通チケットに印は必要なし）

↑ 忘れないように！



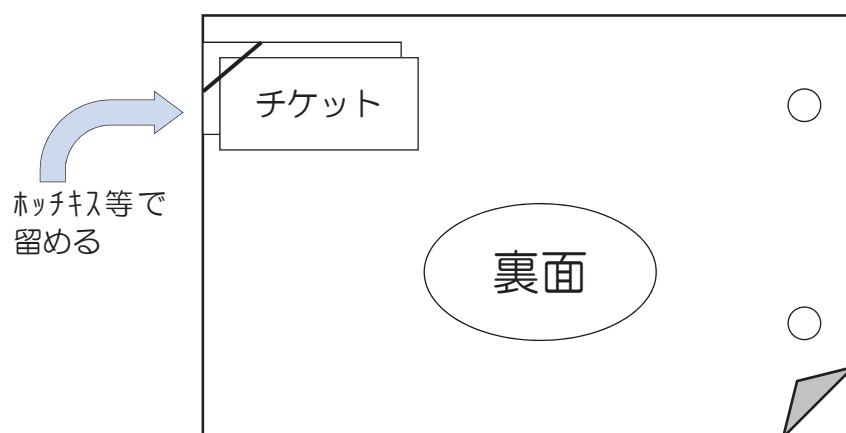
＜後処理＞

- 活動終了日中に、活動記録（事務局提出用）を事務局宛にFAXする
FAXがなければ、メール・電話にて活動内容をお伝えください

＜チケット精算について＞

- チケット精算は事前に事務局に電話し、来所日時を伝える。
 - 時間チケットに自分の印を押す。
 - 活動記録（事務局提出用）の裏面左側（表面から見ると右側）に、時間チケットと交通チケットを留める。
 - 事務局に行き精算する。（印鑑持参）
- *精算しないで、ふくろう事業に寄付することもあります。**

（活動記録の裏面）



[1 枚目 活動記録]

事務局に FAX する

終了日 FAX		活動記録 (事務局提出用)		20××年 ○月 ○日(○)	
利用会員 番	××× - ××××	利用会員 氏 名	ふくろう 花子 様 		
支援時間	☒ 午前 10 : 00 ~ 12 : 00 合計 2 : 00 ☐ 午後				
チケット	☒ 60分チケット × 2 枚 交通チケット × 1 枚 ☐ 30分チケット × 枚				
支援活動 内 容	そうじと買い物				
協力会員 番	△△△ - △△△△	協力会員 氏 名	ご自分の名前 		
		備考 気が付いたことなど			
※裏の左側にチケットをホッチキスで留めて事務局へ提出してください。					
日常生活支援 特定非営利活動法人 ホームヘルパー・ふくろう					
住所 TEL (●●●) ●●●-●●●● FAX (●●●) ●●●-●●●●					

利用会員に
印をもらう

自分の
印を押す

[2 枚目 チケット受領書]

利用会員に渡す

チケット受領書		20××年 ○月 ○日(○)	
利用会員 番	××× - ××××	利用会員 氏 名	ふくろう 花子 様
支援時間	☒ 午前 10 : 00 ~ 12 : 00 合計 2 : 00 ☐ 午後		
チケット	☒ 60分チケット × 2 枚 交通チケット × 1 枚 ☐ 30分チケット × 枚		
支援活動 内 容	そうじと買い物		
支援活動の謝礼として上記チケットを受領しました。			
協力会員 番	△△△ - △△△△	協力会員 氏 名	ご自分の名前 
		備考 気が付いたことなど	
日常生活支援 特定非営利活動法人 ホームヘルパー・ふくろう			
住所 TEL (●●●) ●●●-●●●● FAX (●●●) ●●●-●●●●			

自分の
印を押す



Designs by Hiroyuki Iida

www.fukuro.or.jp

作成2012年4月1日

講義 1 時間半程度、現場同行 1 回（必要なら次回も同行）

協力会員のしおり



NPO 法人たすけあい平田

協力会員のみなさんへ

協力会員への登録ありがとうございました。

まごころ込めたサービスを待ち望んでいる方たちの為に、お役にたてる会員になるよう力を合わせて活動していきましょう。

最近、まさかのときに頼れる身内が近くにいないという人が、旧平田市でもどんどん増えています。「遠くの親戚よりも近くの他人」のことわざどおり、急ぎの場合力になれるのは近くに住む人です。平田のまちに住む者同士が、「困ったときはお互いさま」の気持ちで支え合う「たすけあい制度」を私たちの手で大きく育てていきましょう。

私たちひとりひとりの活動はささやかであっても、みんなの思いやりの心があたたかく地域を包み、やがて「住みよいまち平田」をつくることになります。たすけあい制度への参加は、あたたかいまちづくりにもつながります。生涯学習社会の中で、人のお役にたてる幸せをかみしめながら、自己実現していきましょう。

思いやりの心をもって、みんなが気持ちよく活動できることを願って「活動のしおり」を作りました。活動に入る前に是非ご一読ください。

NPO 法人たすけあい平田

1 活動にあたっての心得

利用会員に対して

- 1 会員のプライバシーを守りましょう。
活動によって知り得た利用会員の秘密は、絶対に漏らさないようにしましょう。
- 2 まごころと愛情を込めて活動し、利用会員のプライドを傷つけることのないようにしましょう。
- 3 利用会員は「自分のできないことを手助けして欲しい」との気持ちでこのサービスを望んでいます。利用会員の希望をよく聞いて、できるだけ相手の気持ちに応えるようなサービスをしましょう。
- 4 約束の日時はきちんと守りましょう。利用者はあなたを頼りにして待っています。
- 5 たすけあいの目的に反することはやめましょう。(物の斡旋や販売、お金の貸借、特定の宗教や政治団体への勧誘など)
- 6 活動に要した材料費、交通費等は利用会員負担になります。
- 7 会員証(資料1)は常に携帯し、請求があったときは提示しましょう。
- 8 活動終了後「訪問確認表」(資料2)に利用会員の確認印をいただきましょう。
- 9 活動中、事故や問題が起きたら、直ちに NPO 法人たすけあい平田(電話 ●●●●-●●●-●●●●●●)へご連絡ください。

事務局に対して

- 1 活動時間、活動内容を変更するときは、必ず事務所へ連絡し、承認を受け

てください。

- 2 活動終了時には、事務局へ報告してください。
- 3 活動終了時には、「訪問記録」（資料 3）を記入してください。
- 4 毎月、月末には「訪問確認表」（資料 2）と「訪問記録」（資料 3）を事務局に提出してください。
- 5 受診に同行したときは、受診介助記録（資料 4）を速やかに提出してください。

一般的な心得

- 1 昼食は各自用意してください。昼休みは活動時間に入りません。
- 2 長時間の活動は休憩をとってください。休憩は午前 1 回、午後 1 回それぞれ 10 分程度とし、活動時間とみなします。
- 3 サービス内容により、エプロン、三角巾、手袋など必要な道具は各自ご用意ください。
- 4 外出介助の場合は、使用する車に十分な保険が掛けてあることを確認のうえ行ってください。
- 5 利用会員と協力会員のコーディネートは事務局で行います。個人的に依頼があった場合は、必ず事務局へご連絡ください。

会員証について

- 1 訪問時は、必ず会員証（資料 1）を携帯し、請求があったときは提示できるようにしてください。
- 2 紛失したときは、直ちに NPO 法人たすけあい平田へ連絡してください。
- 3 退会するときは、必ず会員証を NPO 法人たすけあい平田へ返却してください。

- 4 会員証は他人に貸与しないでください。

サービス提供料及び活動費は

- 1 サービス提供料及び活動費（協力会員への支払金額）は次のとおりです。

（1 時間当たり）

区分	平日（9 時～17 時）		時間外・休日・祝祭日	
	利用料	活動費	利用料	活動費
家事サービス	880 円	730 円	1,000 円	850 円
介護・技術サービス	1,000 円	850 円	1,100 円	950 円

1 時間を超える場合は 30 分単位で上記の金額の半額を加算します。

- 2 支払は、翌々月 15 日までに協力会員の指定に従い、現金支払又は時間預託をします。

現金支払希望者には

サービス提供料をご指定の口座に振込みます。支払は翌々月 15 日となります。

時間預託希望者には

活動時間を事務局に預託し、預託時間のお知らせを活動者に対して月毎に行います。

この預託時間は自分が必要になったとき引き出して利用することができます。

退会する方には、退会の際、精算させていただき、時間数に応じて現金でお返しします。本人が死亡したときは、相続人にお返しします。

保 険 は

協力会員の皆さんの活動中の事故に備えて、「在宅福祉サービス総合補償」に加入しています。安心して活動しましょう。

加入費用はNPO 法人たすけあい平田が負担します。

万一、活動中に事故が起きたら、直ちに事務局までご連絡ください。

2 サービス提供にあたっての心得

食事づくり

- 献立、味付けなど相手の希望をよく聞いてから作りましょう。
- 食材の切り方、大きさなど相手の好みを確認してからとりかかりましょう。
- 仕上げの前に味をみていただきましょう。

洗濯、つくろいもの

- 相手のやり方を確認して、色落ち、変形などに気を付けてとりかかりましょう。
- しみ、ポケットの中に物が入っていないかなどよく点検しましょう。
- つくろいものは、どこをどのようにするのか、よく確認してからとりかかりましょう。

掃 除

○掃除は、どこをどのような方法で、どの用具を使ってするのか確かめてからとりかかりましょう。

○物を処分したり、整理して置き場を変えるときは、必ず利用者に確かめてからにしましょう。

○雑巾は、きりっとしぼって使いましょう。

買 い 物

○何を、どこで、いくつ買うのか、メモをしてから行きましょう。

○お金を預かるときは、必ずお互いに金額を確認し合い、預り証をお渡ししましょう。

○預かった金額で足りなかった場合、品物がなかった場合などはどうするのか、打ち合わせて出かけましょう。

○領収書やレシートは、忘れずに受け取りましょう。

帰ったら、買った品物、領収書やレシート、おつりを利用会員に渡し確認していただきましょう。

通院、外出介助

- 使用する車に**十分な保険が掛けてある**ことを確認してください。
- 交通手段、道順、目的などをよく聞いて、きちんと確認したうえで出発しましょう。
- 火の始末、戸締まり**にはくれぐれも気を付けましょう。
- 車や階段などに気を付けて介助しましょう。
- 交通費は、協力会員分も利用会員負担となります。
 協力会員の車で出かけるときは、ガソリン代を利用会員からいただきます。
- 受診介助記録（資料4）に必要事項を記入し、終了後速やかに事務所に提出しましょう。

介護、介助

- 病状や特に注意する点をよく聞いて介護や介助に当たりましょう。
- 入浴介助は一人で行わず、家族の指示に従って、行いましょう。その際、熱がないか、体温は正常か、体調は良いかなどを確認しましょう。
- 食事介助のときは、熱すぎて口腔を火傷しないように注意しましょう。
- 飲み込んだのを確認してから次の食事を口に運ぶようにしましょう。
- 「これは〇〇ですよ」と声がけし、できれば食べ物が利用者に見えるようにして食事介助をしましょう。

代筆、朗読

○代筆は、用件をよく聞いてから書きましょう。

○一般的な手紙、書類の書き方も大事ですが、その人なりの書き方もよく確認したうえで書きましょう。

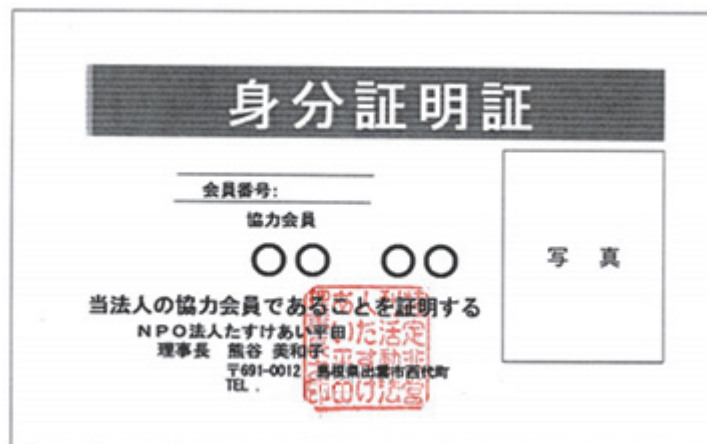
○朗読は、朗読材料、方法、その他希望することなどをよく聞いてから始めましょう。

その他のサービスも、あくまで利用会員の意に添うよう、よく話し合ってから行なうようにしましょう。

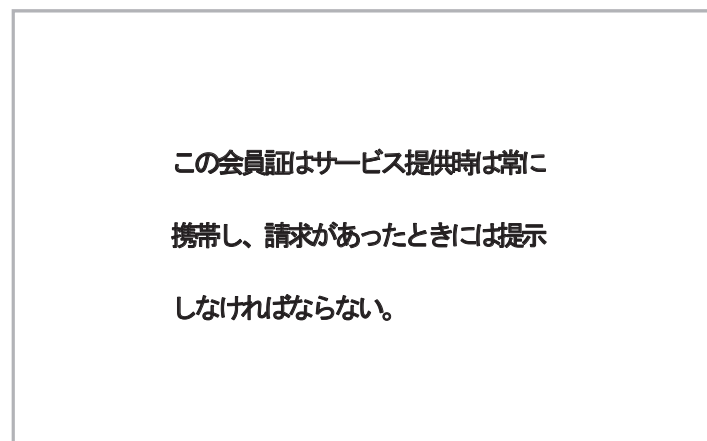
それぞれのケースで判断が難しい場合は、事務局に連絡のうえ、相談してから対応しましょう。

資料 1

表



裏



資料 2

たすけあい制度

訪 問 確 認 表

会員No. _____

氏 名

電話番号

(月分)

日	曜 日	サービス内容	開始時間	終了時間	活動 時間数	距離 km	利用会員氏名	印	備考
			時 分	時 分	※				
			時 分	時 分					
			時 分	時 分					
			時 分	時 分					
			時 分	時 分					
			時 分	時 分					
			時 分	時 分					
			時 分	時 分					
			時 分	時 分					
			時 分	時 分					

※は記入しないでください

資料 3

訪 問 記 録

利用会員 No.

氏 名

住 所 出雲市 町 番地 (町内)

電 話 番 号

月	日	曜日	天候	協力会員名	
活動内容 及び 活動状況					
特記事項					
月	日	曜日	天候	協力会員名	
活動内容 及び 活動状況					
特記事項					

受 診 介 助 記 録

利用者名

協力会員名

受 診 月 日	年 月 日 ()	
所 要 時 間	時 分 ～ 時 分	
医 療 機 関	医 療 機 関 名 受 診 科 担 当 医	
次回受診日	年 月 日 () 時 分	
本人の訴え		
医師の伝言		
薬	☐ 変更あり ☐ 変更なし	変更の内容

まごころ込めたサービスで、頼りに
される協力会員になりましょう！

困ったこと、わからないこと、ご意見、ご希望などお気軽
にご連絡ください。

NPO 法人たすけあい平田

☎（●●●●）●●－●●●●

最初に現場実習も入れた基本研修を最低40時間受講

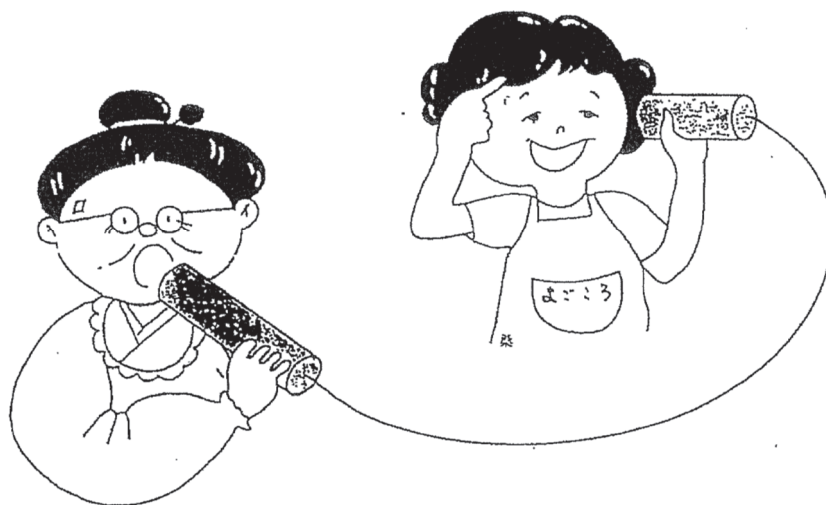
その後ガイドブックを使用しての講義が2時間

現場同行は1回

住民参加型在宅福祉サービス

まごころヘルプ

ガイドブック



まごころヘルプ

（ 支え合いのしくみづくりアドバイザーの河田珪子氏が
自身の家族の手助けを受ける立場から作成 ）

目 次

まごころヘルプとは.....	1
システム・約束事.....	3
会員の心がまえ.....	5
ヘルプ活動の前後に.....	7
① 家を出る前に.....	7
② 到着から帰宅まで.....	7
活動内容について.....	8
① 食事づくり.....	8
② 洗濯.....	8
③ 掃除.....	8
④ 買い物.....	9
⑤ 介護介助つき留守番.....	9
⑥ 各種相談.....	9
⑦ 産前・産後の手伝い.....	10
⑧ 子供の世話.....	10
⑨ 代筆・朗読.....	10
⑩ 配食サービス（まごころ夕食）.....	10
⑪ 地域の茶の間.....	11
⑫ その他の手助け.....	11
介護・介助について.....	12
① 留意事項.....	12
② 話し相手.....	12
③ 食事介助.....	13
④ 排泄介助.....	13
⑤ 体位交換.....	15
⑥ 入浴の手伝い.....	15
⑦ 清拭.....	16
⑧ 足浴.....	17
⑨ 車椅子介助.....	17
⑩ 通院介助.....	18

まごころヘルプとは・・・

まごころヘルプは、市民参加の会員相互の助け合い活動です。“介護しつつ自分の人生を大切にしたい、介護される側の人生も大切にしたい、そんなシステムをつくりたい”という理念のもと、私たちが安心して暮らすために、いま手助けが必要な人と手助けできる人と、そしてその活動を支える個人や団体が会員となって、有償（非営利）でお互いに助け合おうという“市民参加の助け合い活動”（住民参加型在宅福祉サービス）です。介護保険が始まってからも、まごころヘルプは会員相互の助け合いであることに変わりなく、介護保険サービスとは全く別のものです。

1. 会員は

会員は、利用会員、提供会員、および賛助会員から成り立っており、登録が必要です。

登録は、年度単位で行いますので、毎年登録が必要です。

会員の種類	年会費（4月から3月までの1年間有効）	
利用会員	●●●●円	日常生活で手助けを希望する方。
提供会員	●●●●円	日常生活上の手助けができる方。
賛助会員 個人 団体・企業	●●●●円 ●●●●円	今はまだ手助けを希望しない。今は忙しくて手助けができない。しかし、まごころヘルプの活動を支援したいと考えている個人・団体等の方。

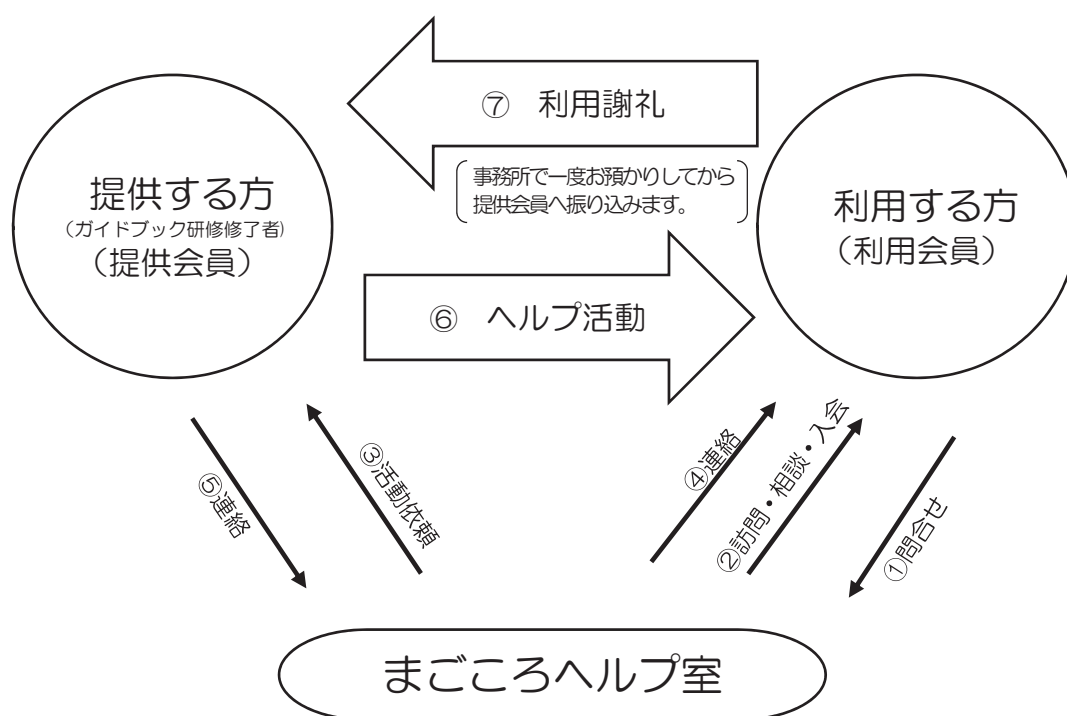
2. 年会費は

賛助会員がヘルプを提供したいときには、新たに提供会員としての登録が必要です。また、賛助会員がヘルプを利用したいときも、同様に利用会員としての登録が必要です。

3. 会員の守るべきこと

- プライバシーを侵さない。プライバシーを他に漏らさない。
- 販売、政治、宗教行為の禁止（まごころヘルプを利用して）
- 茶菓の接待、物品のやりとりの禁止
- 医療行為の禁止

まごころヘルプ活動の流れ



システム

利用会員の方 および その家族の方へ

1. まごころヘルプを利用したい時は、まごころヘルプ室（☎***-****） にご連絡ください。

○相談のあった時点で、まごころヘルプ室からコーディネーターが訪問して希望を伺います。その際

- ・「いつ？ どんな手助け？ をしてほしいか」
 - ・「何日間くらい、どの程度まで手伝ってほしいのか」
- などをお聞きし、相談の上

○ヘルプの活動内容・時間などを具体的に決めます。

○実際に利用の場合は、約束事を確認し、「緊急時の連絡先や判断に困った場合の家族連絡先」をお聞きした上で、利用登録書に署名・捺印をお願いします。

2. まごころヘルプ利用にあたっては、次の約束事を守っていただきます。 約 束 事

- 1 ヘルプ活動の約束の時間に提供会員が訪問しても留守の時は帰らせて頂きます。
- 2 まごころ夕食を配食した際に留守の時は持ち帰らせて頂きます。
- 3 活動中に判断に困った場合家族の指示を仰ぎます。
- 4 活動中の緊急時に、家族・緊急連絡先に連絡が取れない場合は、隣家の方に協力頂くことがあります。（例・訪問したら倒れていた時）
- 5 一人暮らしの方がまごころヘルプを利用した時、その日のうちに身内の方から安否確認のお電話をして頂くことがあります。
- 6 祝祭日等でヘルプが不要の時は、事前に、出来るだけ早くお知らせください。連絡を頂かなかった場合、提供会員が通常どおり訪問することになります。

一方、提供会員の方に対してですが、

3. 提供活動をするときは活動に必要な研修を受けていただいてからになります。

4. **まごころヘルプ室**は、寄せられた利用会員の希望を充たせる提供会員に連絡します。（電話連絡のうえ詳しく打ち合わせますので、一方的・強制的に活動してもらうことはありません。）打ち合わせの後、実際のヘルプ活動に入ります。

また、提供会員にとって、初めての利用会員宅訪問のような場合は、初回、コーディネーターが同行します。

5. 活動謝礼の振込と利用謝礼は、下記の通りの扱いになります。

活 動 謝 礼	利 用 謝 礼
提供会員 前月分の活動実績をまとめて、利用会員から預かった謝礼を、毎月 21 日に振り込みます。 振込先は銀行・郵便局どちらでもかまいませんが、振り込み手数料を控除した金額を振り込みます。 ※21 日が金融機関の休日の場合は、休日前の営業日が振込日になります。	利用会員 まごころヘルプ室が、毎月月末毎に〆切り、提供会員に代わって、請求書を送りますので下記の口座に振り込んでいただきます。 尚、請求金額は、提供会員の交通費（公共交通機関の料金）を含んでおります。 振り込み先口座：名義は「〇〇〇〇」です。 ◆ 〇〇銀行・〇〇支店 普通預金 ***-**** もしくは ◆ 郵便振替 ***-**** 利用謝礼については口座振替も可能です。 詳しくはまごころヘルプ室にお問い合わせください。

6. **利用会員が決まった活動を取消す時は、早めに連絡ください。**急な取り消しで、提供会員への連絡が付かない場合、提供会員に交通費と 1 時間分の利用謝礼をいただきます。また、まごころ夕食を利用の場合は、食数分の負担が必要です。

各種費用については、下記も参照ください。

年会費について	P1 および P19 参照
交通費（利用会員負担）	P19 参照
利用、提供謝礼について	P19 参照

7. **安心して助け合いを行うために、賠償責任保険と傷害保険に加入しておりますので、ヘルプ活動中の事故（ケガ・物損等）の場合は、すぐまごころヘルプ室に連絡して下さい。**

・事故内容に応じて、**勝手な保障や約束などをせず、必ずまごころヘルプ室へ連絡下さい。**

過失でものをこわした場合なども、決して隠したりすることなく、**まずお詫び**したうえでまごころヘルプ室へ連絡下さい。

時間外でまごころヘルプ室が閉鎖されている場合、緊急の場合については係に連絡して下さい。

この保険は、『人身事故は、（対人）限度額 1 名 1 億円、（本人）限度額 1 千万円』、『医療費は、（入院 1 日）1 万円』、『対物賠償限度額 1 千万円』といった内容になっています。

会員の心がまえ

★ ヘルプ活動に入る前に、又利用するときは、次のようなことを十分に心得ておいて下さい。

1. まごころヘルプの趣旨を理解し、会則・ガイドブックに基づいて行動すること。
あらかじめ決められた範囲で活動すること。（提供会員からたとえば「入浴しましょう」等と云わないこと。）
2. 会員のプライバシーを厳しく守ってください。
お互いに興味本位に聞き出したり、立ち入らない。
ヘルプ活動に出掛けて知り得た事柄は絶対に他言しない。
3. 常に相手の立場を思いやり、自分の考えを押し付けることをしない。
4. ヘルプの内容は、あらかじめ決められた範囲内に限ること。
5. ヘルプを利用するときも、提供するときも、“お互いさま”の心を忘れないこと。きちんと「〇〇さん」と名前を呼び、気持ちのいい関係づくりに配慮すること。（まごころヘルプは介護保険外の会員相互の助け合いの活動です。）
6. 服装、みだしなみに注意を払い、香水、装飾品、マニキュア等も気をつけましょう。
7. 言葉づかいに気をつけること。
「おじいちゃん」「おばあちゃん」と呼ばずに「〇〇さん」と呼び、会話もていねい語を心がけましょう。
8. 金品のやりとりはしないこと。
（気兼ねなく利用できるように活動謝礼をいただいています。）

9. 「これはどうしますか？」等と、相手の意向を尋ねながらやりましょう。
10. 時間を有効利用しようとセカセカ行動し、相手のペースを無視することのないようにしましょう。
- 11. 医療行為につながることはできません。**
12. 提供会員さんの身体の安全が守れないような時はお断りください。
(レントゲン室と一緒にいる、点滴等で血液に直接触れるなど。)
13. ヘルプ内容に変更がある時は、必ずまごころヘルプ室に連絡すること。
(まごころヘルプ室を通さない場合は、事故保障その他で責任をもてません。)
14. ヘルプ活動中に自家用車を使用することはできません。
公共交通機関を利用してください。
15. 留守宅でのヘルプ活動はできません。
16. 活動に慣れると指示的になったり独断的な行動になりがちです。いつか自身が手助けを受ける身であることを常に心におき、活動しましょう。

ヘルプ活動の前後に

① 家を出る前に

1. 持ち物を点検しましょう。
 - ・ 弁 当 ・ お茶 ・ 小さなタオル ・ 使いすて手袋
 - ・ エプロン ・ 石けん ・ カットバン 2～3 枚
 - ・ スカーフまたは三角布 ・ 簡単な筆記用具
 - ・ ◆このガイドブック
2. 活動にでかける前にまごころヘルプ室への連絡を必ずしましょう。(〇〇
です。〇〇さん宅へ〇〇時から〇〇時まで、交通費は〇〇円です)

② 到着から帰宅まで

1. きちんとあいさつをしましょう。
「会員の〇〇です。」
2. 活動の内容（活動内容と時間）を確認しましょう。
3. 依頼されているヘルプ内容が「予定時間内で終わりそうもない」時
 - ① 予定していた時間までで終わることを原則とします。
 - ② ただし、超過時間になることを確認した上で利用会員もしくはその家族の同意があり、提供会員にも時間の余裕があったら延長や追加の内容をすることはやむを得ません。
 - ③ この場合「活動報告」に記載するとともに、帰宅後できるだけ早くまごころヘルプ室にお知らせください。
4. 新しいこと（契約にない事）を当日その場で頼まれたときには、まごころヘルプ室にご連絡ください。
5. **《ヘルプ活動が終わった》ら、落ちがないかを確認め、ガス・電気等の安全を確認し、活動報告をおいてくること。**
6. 活動終了後、到着時同様きちんとあいさつをして帰宅しましょう。

活動内容について

① 食事づくり

1. (それぞれの家庭で、味の好みが変わります)
希望を聞いて、出来る範囲で誠意をもって作りましょう。作り方がわからなければ聞いて、無理ならば他のものに変えてもらいましょう。
2. 言われた材料の範囲内で作りましょう。
3. 足りないものを勝手に買ったり、自宅から作って行ったり、持ち込みはやめましょう。
4. 調理用具、食器などは元の位置に戻しましょう。
特に目の御不自由な方は、少しの位置のずれも困られます。
★医師や病院などから献立に指示が出ている場合は、それに従いましょう。

② 洗濯

1. 洗濯機・洗剤の使い方など、その家庭のやり方を前もって聞きましょう。
2. 干す場所、干し方も聞きましょう。
3. 変形しそうなもの、色落ちしそうなものをよく確かめ、心配ならクリーニング屋へ出してももらいましょう。
4. ポケットの中に物が入っていないかよく確かめましょう。
5. エプロン・使いすて手袋を用意しましょう。
(病人・幼児等の汚物処理がある場合は、利用者に用意していただくよう予めまごころヘルプ室からお願いしますが)

③ 掃除

1. (それぞれの家庭によってやり方はいろいろです)
掃除する範囲、用具、どの程度かを確認してから始めましょう。
2. 頼まれていない部屋、部分を勝手にするのはやめましょう。
(好意とはいえ、トラブルのもとになります)
3. 洗剤などは指示を受けて使用しましょう。
(変質など、思わぬトラブルのもとになる場合があります)

④ 買い物

1. 行きつけのお店を聞きましょう。
2. 行く前に概算分のお金を預かり、「預かり証」をかきましよう。
3. 買い物から戻ったら、買った物に目を通していただき店からの領収証とおつりを渡し、「預かり証」を返していただきましよう。
4. ついでに自分の買い物や用足しをしたり、知人に会ったからと自分のために時間を費やすことはやめましよう。
5. 頼まれていない物は、たとえ好意であっても（バーゲンだったから等）勝手に買ったりすることはやめましよう。

⑤ 介護介助つき留守番

1. はじめに、
 - ① どんな形の留守番なのかよく確かめましよう。
 - ② 頼まれていない事を勝手にやることは、たとえ善意でもやめましよう。
2. 電話対応は、
 - ① 自分が留守番であることを告げ、「出掛けています」とだけ応答ましよう。（行き先などは告げないで下さい。余計な会話はトラブルのもとです。）
 - ② 用件は反復して正確に聞き取り、受けた時刻とともにメモして依頼者に伝えましよう。
3. 来客についても、2－②と同じです。
4. 集金への対応は（手持ちがあるからと立て替え払いはしないでください）
 - ① 後日もう一度来てくれるよう、丁寧をお願いましよう。
 - ② “払って欲しい”とお金を預かる場合は、買い物同様、「預かり証」をかいてお金を預かりましよう。
 - ③ 支払った領収書とおつりをそろえて渡し、「預かり証」を返してもらいましよう。
5. 家族の外出先（連絡先）、かかりつけの医師を必ず聞いてメモしておきましよう。

⑥ 各種相談

1. まず、よく聴きましよう。
（目の高さを同じにし共感的態度で、質問・批判・評価はしない。）

2. 指示的な言動や審判的な態度をとることのないようにしましょう。
3. 他言することは絶対にやめましょう。
4. 聴いてもらっているうちに「本人が結論を出す」ことが大切なので、そのことをよく心得ておきましょう。
5. 分からないことをいい加減に答えたりすることはやめましょう。
(分からないことはコーディネーターに相談して下さい。また、利用される方の不利益にならないよう常に研修を受けましょう。)

⑦ 産前・産後の手伝い

1. 「経験があるから」とか、「慣れているから」と勝手に判断することはやめましょう。

⑧ 子供の世話（おかあさんとの連絡を密にしましょう）

1. お子さんの体質・くせ・習慣・おやつ・玩具のことをよく聞いておきましょう。
 2. 外出先や、緊急連絡先などをよく聞いておきましょう。
 3. 着替え等のあり場所を聞いておき、やたらに家中を探しまわることのないようにしましょう。
- ★ 勝手に公園や店などへ連れて行って、お菓子・玩具などを与えないで下さい。
4. けが、やけどの防止のためにお子さんから目と心をはなさない。

⑨ 代筆・朗読

1. 言われたことだけを書きます。勝手につけ加えたりしないで下さい。
2. 秘密を守って下さい。
3. わかり易く、はっきり・ゆっくりと相手の疲れ具合などを常に観察しながら読んで下さい。

⑪ 地域の茶の間

1. 「地域の茶の間」とは、地域住民およびまごころヘルプ会員を対象とした、いつでも、誰でも出入り自由な（年齢、性別、高齢者、身体障がい者、精神障がい者、子どもなど全ての人を対象とした）寄り合いの場の総称です。
 2. 誰かと一緒に食事をしたい、お茶飲みをしたい、散歩をしたい、誰かと話をしたい、触れ合いたい、等の内容を満たすような憩い、交流、孤独解消の場を提供します。
- ・「あの人誰・・・」と、排他的な態度・眼差しをしない。
 - ・同じ参加者の気持ちで参加する。（エプロンをしない）
 - ・ひとりでさみしい思いをしている人がいないように気配りをする。
 - ・命令的な行動をしない。

⑫ その他の手助け

困った時は、何でも相談してみてください。

介護、介助について

① 留意事項

★利用会員の『かかりつけの医師と緊急連絡先』を確認して下さい。

1. ご本人・家族が主役です。提供会員は、足りない部分の手助けをすることが目的です。
2. 自分や自分の親にしてほしくないことは絶対にしないこと。
3. 『和顔・愛語』をこころがけて下さい。
4. 言葉づかいに十分に気をつけましょう。
5. 「ものを盗られた」とか「何も食べてない」などと言うかもしれませんが、決して落ち込んだりせず、コーディネーターに話して下さい。
6. 「家族の悪口」を言うかもしれませんが、決して同調したり一緒に悪口を言ったりしないで下さい。
また逆に、自分の家族の自慢話や泣き言を言ったりしないで下さい。
7. 何をやるにしても、必ず「○○しましょうね（しますね）」と声をかけてから始めて下さい。
8. 自分の体を守ることは、相手の体を守ることです。手洗いを十分にやって下さい。また、使いすて手袋を使用するなどしてさまざまな感染から予防して下さい。介護をして少しでも楽にする為に古布を手のひら大に切って消毒用エタノールやオスバン液につけたものを用意し、便器、ポータブルトイレ、手すり、汚れた床を拭くなど、使い捨てにすると便利です。

② 話し相手

1. 目の高さを同じにし、批判・評価をすることなく、ゆっくり聞いて下さい。
2. 同じ話を何回もするかもしれませんが、「その話は前に聞いた」などといわずに聞いて下さい。
3. 言語障害のある方へ文字カード・文字板を使用することもあります。ひらがなが読みにくかったりする事などがありますから、必ずお聞きしてから使用して下さい。

③ 食事介助

1. 出来るだけ起きてもらい、出来るだけ自力（たとえ手掴みでも）で、食事が楽しめるようお手伝いしましょう。
2. 最初に、お茶など水分を一口飲んでいただきましょう。
3. 魚などは最初から細かくせず、まず、姿のまま目で楽しんでもらってからほぐしましょう。
4. 飲み込んだことを確かめてから次を口に運びましょう。
(マヒがある側に食べ物が残りやすいので注意して下さい)
5. マシュマロ、こんにゃく、さといも、もち、かまぼこ等、柔らかくねばねばする物は「のど詰」の原因になり易いので、特に注意しましょう。
6. 食べ物をのどに詰めたとき、あわてて水分を摂ると気道に入りやすいので注意しましょう。
7. 食後は口すすぎを十分にし（歯磨きも忘れずに）て、口の中に何も残っていないことを確かめてから横になってもらいましょう。
8. 水分は十分に摂っていただきましょう。(水分制限のある人は別です)
高齢者はあまり水分をほしがらないので、脱水症状にならないように注意しましょう。
(脱水症状は、全身状態の悪化や、ボケ症状になったりすることがあります。)
9. 最後に手やあご等も暖かいタオルでよく拭きましょう。

④ 排泄介助

1. 一番他人の手を借りたくないことですから、恥ずかしい思いをさせないように気をつけましょう。
2. 出来るだけ、トイレ・ポータブルトイレを使っただき、簡単にオムツを使用しないようにしましょう。
3. 尿・便の色、量にも注意しましょう。
4. 排泄後は清拭するか、ぬるま湯で洗いましょう。

【便器の取り扱い要領】

- ①ポータブルトイレ (1) 水を少量と、脱臭剤・チリ紙（溶けるもの）1枚入れておくと処理し易い
- ②（差し込み）便器 (1) 冷たくないよう肌に当たる部分に布などを巻く
(2) タオルケット・バスタオルなどを使用し、プライバシーを守る
- 〔差し込み方法〕 (イ) 腰を浮かせてもらう
(ロ) 横位から差し込む
(ハ) 介助者の肘をテコにして持ち上げ、差し込む
- ③尿器・電気採尿器（スカットクリーン 等）
- ・両手が使えたり、自分で下半身の着脱がある程度できるときは、いつでも必要なときに気兼ねせず使用できる
 - ・ベッド柵に入れ物を取り付けるなど取りやすい位置の工夫や、2個くらい用意して入り過ぎないような配慮をする

【オムツの場合の要領】

- ①一般的留意事項
- ・お腹をしめつけない（特に車椅子などに座ったときの状態も考慮する）
 - ・脇をきっちり、オムツがカバーからはみ出さないように
 - ・「男→前」「女→後」を厚めにする
 - ・恥ずかしい思いをさせないよう、声かけをわすれずに
 - ・（「下着を取り替えましょう」などの言葉をかける）
- ②尿量の多い場合
- ・紙オムツの場合、2枚重ねて、上の真ん中に丸く穴をあけ、下に通るようにする

⑤ 体位交換

1. 体位交換の「目的」
 - (1) とこずれ（褥瘡^{じよくそう}）の防止
 - (2) 気分転換
 - (3) 同じ体位による苦痛からの解放
2. 体位交換の「方法」
 - (1) 手のひらで腰、肩などの大きな骨を持ち、腕など下敷きになっていないか確かめる
 - (2) ただ向きを変えるだけでなく、抱き枕などを利用して安楽位にする
 - (3) マヒがあつたり、むくみがある場合は、枕やクッションなどの上に手や足をのせる
 - (4) 寝間着・シーツのシワやゴミにも注意する

★とこずれ（褥瘡）の知識

皮膚が赤くなっているなど異常を見付けたら、すぐ家族に伝え、医師や看護師さんに連絡してもらって下さい。

◆出来やすい部位

- ・ひじ ・くるぶし ・尾底骨の上部 ・耳の部分 ・肩甲骨の周辺
- ・かかと ・後頭部など

⑥ 入浴の手伝い（自分でできる人に対する手伝い）

1. 私たちはあくまでも本人・家族の手伝いです。
（医師の指示を得て、許可のある人に限ります。）
 - ① できるところは自分でやっていただくようにしましょう
（しかし、寒い所で時間がかかれば風邪をひくので注意。）
 - ② 風呂場はすべり易いので注意しましょう
2. 恥ずかしい思いをさせないようにしましょう。（自分なら？、親なら）
3. 脱ぐときは、健側（マヒ等のない側）から脱がせましょう。
（襟の方を少し引き上げ、ゆとりを持たせてから脱がせましょう。）
4. 着るときは患側（マヒ等のある側）から着せましょう。
5. お部屋、脱衣所が寒くならないように注意しましょう。
6. お湯の温度は、41℃くらいがよいでしょう。（本人の希望する温度）
7. 長湯にならないように注意しましょう。
8. 最後に水分を摂っていただきましょう。（脱水予防）

9. 長時間入っていると、腰が立たなくなったり浮き上がったりすることがあります。介護者は落ちついて水の栓を抜くか、飛び込んで抱くなどしてください。あがったらお茶など、一杯飲んで頂いて下さい。
10. 中腰作業は腰痛を起こします。石鹸、シャンプーなどは高い位置に置き、シャワーイスや代用イスに座っていただき立位とひざをつかって介護する様に工夫して下さい。

⑦ （部分）清拭

※私たちは、家族と一緒に又は本人、家族の指示により行います。

1. 清拭を行う前の注意事項

- ① 病気の場合は医師の許可を得ているかどうかの確認をする
- ② 気分のいい日中・暖かい時間にする
- ③ 空腹・満腹時は避け、少しずつ（今は足、次は手のように）やる

2. 清拭の目的・効果

- ① 清潔を保つ
- ② 気分転換になる
- ③ 血行をよくし、とこずれ（褥瘡）・細菌感染の予防になる
- ④ 便秘を整え、食欲を増す（全身清拭の場合）

3. 実施上の注意事項

- ① 全体の皮膚を観察しましょう
★ 赤くなっていたり異常を発見したら、すぐ本人、家族に伝え、受診していただくなどしましょう
- ② 熱いくらいの温度のお湯で絞りましょう（火傷に注意、手袋をしていると正しい温度はわかりません。）
- ③ 室温は20℃以上を保ちましょう
- ④ タオルケット・バスタオルで体を覆い、必要な部分だけをだして拭くようにしましょう
※清拭後は、乾いた布でもう一度よく拭くようにしましょう。
- ⑤ 両目を、拭布の同じ場所で拭くことはやめましょう
(片目ずつ別な部分で)

- ⑥ 下用拭布は別に用意しましょう（前から後ろへと拭きましょう。）
- ⑦ 自分で動かせるところは動かすように声をかけましょう

⑧ 足浴

★本人・家族の希望によってやりましょう

1. 足浴を行う前の注意事項

- ① 気分のいい日中・暖かい時間に、または眠れないようなときに暖かい部屋でする

2. 足浴の目的・効果

- ① 長く入浴できない時、清潔を保つ
- ② 気分転換になる
- ③ 血行をよくする
- ④ 夜眠れないような時に効果を期待できる

3. 実施上の注意点

- ① 「かかと・くるぶし」など赤くなっていないかを観察する
 - ★ 赤くなっていたり異常を発見したら、すぐ家族に伝え、医師に受診していただくなどしましょう
- ② ベッドやイスに座っていただくで行う
- ③ やむを得ず「寝た状態」で行う場合は、実習後にして下さい

⑨ 車椅子介助

1. 取り扱い上の一般的注意事項

- ① ストッパーを確認しましょう
- ② 手（大車輪）や足台に気をつけましょう
（患者の手を大車輪で擦ったり、足が床に落ちていないか）
- ③ 座布団などを多く重ねると、重心が移動して安定を崩し、軽い人などは前に落ちることがあるので注意しましょう
- ④ 介護者は後ろ側から押すため、気分が悪いときなど気付かないことがあります。時々、顔も見て下さい

- ⑤ 坂道の下りは、後向き（介添者が下方）でゆっくり降りましょう
 - ⑥ 速度の急激な変化は避けましょう
 - ⑦ 保温にも気を配りましょう
 - ⑧ 外出の際は帽子もお忘れなく
 - ⑨ 自分でできることは、できるだけ自力でやっていただきましょう
- ※ 離床については、必要なときまごころヘルプ室にいらして練習して下さい。

⑩ 通院介助

1. 医師・病院との連絡についての留意事項

- ① 本人に代わって家族に伝える必要がある時はメモをとりながら、しっかり反復して聴きましょう
- ② 薬をとりに行く場合は、名前をしっかりと確かめ、服用方法等よく聞いて、家族にしっかり伝えましょう

2. 指定された「交通機関と交通手段」を守りましょう。

3. レントゲン室と一緒に入る、点滴等で血液に直接触れるなど、提供会員さんの身体の安全が守れないような時はお断り下さい。

Ⅳ. OJTなどで補習する事項のモデル

本テキストで触れていない事項は必要に応じてOJT等で研修してください。その場合、「Ⅲ.テキストに代えて用いる教材のモデル」に掲げた各団体の教材に適切な項目があれば活用してください。

ここでは、本テキストや「Ⅲ.テキストに代えて用いる教材のモデル」に含まれていない「高齢者の老い」「認知症」「感染症」について解説します。他の項目やさらに詳細な内容については、生活援助従事者研修用テキスト等を参考にしてください。

1 高齢者の老い

高齢になるにつれて、老化によるさまざまな機能低下が起こります。ただし、老化の程度は個人差が大きいことに留意する必要があります。年齢だけを基準にするのではなく、個人の状況に合わせて対応することが重要です。

(1) 身体機能の変化

●筋力

立ち上がりや歩行、階段の上り下り等に必要とされる脚を伸ばす筋力は、70代になると20代の約50%に減少します。筋肉が減少すると、歩幅は小さく、歩く速度はゆっくりになります。また、膝や股関節が変形性関節症になると、関節の可動域が狭くなるので、よろめきやすくなり、とっさの動きができにくくなります。

高齢者は骨折しやすく、転倒をきっかけに寝たきりになってしまうケースもあります。筋力の低下により、つま先が上がりにくくなり、すり足になるので、わずかな段差でもつまずきやすくなります。何も無いところやカーペットなどのわずかな段差でも、つまずいて転倒してしまうことがありますので、使わない電化製品のコードは抜く、床に落ちているものを片付ける等、つまずきそうな原因があれば改善を提案しましょう。

●視力

誰にでも訪れる老化現象の1つとして、近くのものが見えにくくなる老視（老眼）があります。細かな字がぼやけたり、薄暗い場所では文字が読みづらくなったりします。また、視野が狭くなり、前方や上方が見えにくくなるので、信号を見落としてしまったり、行き先表示が見えづらかったりします。

その他、瞳孔の大きさを調整する機能が低下したり水晶体が変化することによ

って、明るさや暗さへの反応が遅くなったり、白色と黄色、黒色と紺色などの識別が難しくなります。コントラストの強い配色にしたり、部分照明や間接照明を取り入れるのもお勧めです。

●聴力

聴力が低下すると、高い音や小さい音は聞こえにくく、大きい音はうるさく聞こえるようになります。そのため、テレビがついている部屋や雑踏の中などでは、話し声と雑音を区別しにくくなります。静かな場所で低めの声で話すと良いでしょう。

また、音がゆがんで聞こえるため、言葉が聞き取りにくくなります。「さとうさん」を「かとうさん」等と聞き間違えてしまうのはこのためです。

さらに一度にたくさんのことを言われると、脳の中の情報処理が追いつかなくなってしまいます。短い文章で、ゆっくり話すことを心がけましょう。

●皮膚

皮膚の水分が減少すると、乾燥して粉がふいたり湿疹ができたりします。また、感覚機能が低下するため、寒さ、暑さを感じにくくなります。高齢者は汗をかきにくいので、体内に熱がこもりやすく、体温の調整が苦手です。そのため高齢者は熱中症になりやすく、また寒さに気づかず風邪や低体温症になってしまうこともあります。洋服は体温調整がしやすいよう、重ね着するのがお勧めです。

高齢者にとっての適温は、夏場は23～27度、冬場は20～22度と言われています。暖かい空気は上へ、冷たい空気は下へ溜まります。扇風機等で空気を循環させると上手に室温調整ができるでしょう。

●咀嚼（そしゃく／物を食べる機能）

喉には食べ物の通り道である「食道」と、呼吸するときの空気の通り道である「気管」があります。食べ物を飲み込むときは、間違って気管に入らないよう、気管の入り口は閉まるようになっています。ところが高齢者になると、気管の入り口を閉じる機能がうまく働かず、気管に唾液や水分、食べ物が入ってしまうことがあります。これを「誤嚥（ごえん）」と言い、このとき細菌が肺に侵入し肺炎を起こすことを「誤嚥性肺炎」と言います。咀嚼機能が低下した高齢者には身近な病気であり、死に至るケースもあることから、最も注意する必要があります。

食べやすくするためには、食べ物を小さく切る、柔らかく煮る、片栗粉でとろみをつける等、工夫すると良いでしょう。また、食事の前にお茶や水で口の中をしめらせることも効果的です。

（２）心の変化

自身を取り巻くさまざまな環境の変化によって、身体だけではなく心にも変化が生じます。定年退職等に伴って社会的な役割が変化し、家庭内の中心機能が子や孫の世代に移るなど、家庭内の役割も変化します。その他、体力の衰え等の肉体的な変化や、親しい人との死別などのさまざまな変化が、心理や行動に大きな影響を与えます。

これまで担ってきた役割が失われ、社会との関わりが少なくなることは、自身の自己イメージの悪化につながっていきます。

高齢者であっても、社会参加の機会や役割を持てる環境づくりが大切です。また、他者との積極的な交流は精神的機能の低下を防ぐと言われています。活動に支障のない範囲で利用者のできる部分を見つけて一緒にやってみたり、活動中に会話を楽しんだりすることは、利用者の心の健康維持に寄与するでしょう。

廃用症候群（生活不活発病）

不活動な状態や長期間安静にしていることで、身体能力が大幅に低下する症状のことです。高齢者の場合、1～2週間安静にしていると、脚の筋肉が20%近く減少すると言われています。活動量が低下すると、筋肉だけではなく、骨、関節、呼吸器、消化器、尿路等、身体の多くの部分が衰えていき、意欲の低下や認知機能の低下も見られるようになります。

身体が動かしにくい⇒転倒等が心配⇒なるべく動かない⇒さらに動きにくくなるという悪循環に陥り、寝たきりにつながるケースもあります。

自己イメージが悪化し、「閉じこもり」の状態になると、廃用症候群のリスクが高まります。助け合い活動の中でも、利用者ができること、参加してもらえることはないか、探してみましょう。

2 認知症

(1) 認知症とは

認知症は心の病気ではなく、脳の変化によって起こる病気で、記憶障害や判断力低下、日時や自分のいる場所がわからなくなる（見当識障害）などの症状が現れます。

認知症の初期段階では記憶障害が顕著になります。加齢による物忘れでは「食事はしたが献立が思い出せない」など行為の一部分を忘れ、物忘れを自覚していますが、認知症による記憶障害では行為全体を忘れてしまうため、「ご飯を食べさせてもらえない」などと思い込んでしまうというように、体験の一部を忘れるか、記憶がすっぽり抜け落ちるかの違いがあります。

認知症は早期発見、早期対応が大事です。投薬や周囲の対応で進行を遅らせることができたり、認知症によく似た症状の別の病気で、治療により治るものもあります。一人暮らしの人の場合、訪問助け合い活動の提供者の気づきが早期発見につながるかもしれません。ここでも、観察眼を働かせることはとても大切なことです。

(2) 認知症の種類と症状

●アルツハイマー型認知症

認知症の原因疾患で最も多く、何年もかけて症状が進行します。後期になると脳萎縮が進み、寝たきりとなります。

【症状】見当識障害（時間や季節、場所、人の認識等が分からなくなる）、記憶障害（同じことを何度も言う）、判断力低下（物事の手順が分からない、季節にあった洋服が選べない等）、徘徊、できないことへの言い訳・取り繕い、物盗られ妄想など

●脳血管性認知症

アルツハイマー型認知症に次いで多い認知症の原因疾患です。脳卒中やくも膜下出血等の後遺症として高次脳機能障害が残るため、認知症の症状が現れます。

【症状】認知機能がまだらに低下、失語（言葉や文字を理解・表現できない等）、感情失禁（すぐ怒る・泣く等感情のコントロールが利かない）、片麻痺など

●レビー小体型認知症

他の認知症で見られるような記憶障害などは目立たないのが特徴です。また、寝たきりになるスピードが早いので、早期発見が重要です。

【症状】幻視（知らない人がいる、部屋にネズミがいる等と訴える）、幻覚、幻聴、運動障害、認知機能の変動、パーキンソン症状（転びやすい、手足が震える、小股で歩く等）

●前頭側頭型認知症（ピック病を含む）

64 歳以下で発症する若年性認知症に多く、理性的行動が取りにくくなります。他の認知症と違い、記憶等は比較的保たれますが、穏やかだった人の人格が豹変してしまうなどの特徴があります。うつ病や統合失調症と間違われる可能性もあります。

【症状】人格変化、暴力・万引き・性的逸脱等の反社会的行為など

<認知症と間違われやすい病気や症状>

●軽度認知障害（MCI）

健常な高齢者と認知症の間の状態です。日常生活に大きな支障がない程度状態で、早期に気づけば認知症の発症や進行を遅らせる場合もあります。

【症状】年齢の割に記憶力が低下するが「〇〇したよね」など、言われれば思い出す

●慢性硬膜下血腫

頭をぶつけたことで脳の表面に血液が溜まります（血腫）。軽くぶつけただけでも起こる可能性があり、数週間経過してから徐々に症状が出ることも多いため見逃がされがちです。脳外科手術で血腫を除去するとほとんどが治ります。

【症状】頭痛、嘔吐、記憶障害、尿失禁、麻痺など

●正常圧水頭症

頭の中を流れる髄液が脳の中心部に溜まり、周囲を圧迫することで起こります。脳腫瘍等によるもの、原因不明のもの等があります。手術によってかなり改善します。

【症状】足を左右に広げて小刻みに歩く、すり足、記憶障害、尿失禁など

●せん妄

脱水や服薬、感染症、不眠などさまざまな原因で起こり、発症時期が特定できます。認知症は症状が改善しないのに対し、せん妄は原因を取り除けば改善します。

【症状】見当識障害、興奮、幻覚、反応が乏しいなど。あるとき急に症状が出る

●うつ病

不安や焦燥感が強くなり、妄想を形成しやすい等の傾向が現れます。また、周囲に対しての興味、関心がなくなるため、聞いたこと、見たことをすぐに忘れてしまいます。

【症状】気分の落ち込み、不眠、食欲不振、感情が乏しいなど

(3) 接するときの視点と基本姿勢

●認知症の人の世界を理解する

認知症の人は記憶障害の症状から、話がかみ合わなかったり、出来事を忘れてしまったりしますが、何もかも忘れてしまったり、何も感じなくなるわけではありません。認知症の人にも、意思や経験、感情があります。話をよく聞き、どのような生活を送ってきた方なのかを想像して、理解しやすいように対応を考えることが重要です。

今まで何をしていたのか分からず、これから何をすればいいのかも分からない、今いる場所や相手が誰なのかが分からない等、強い不安を感じています。自信を失い感情が不安定になりやすいことや、思い通りに事が運ばないのでイライラする気持ちを抱えていることを理解し、本人が安心できるように接しましょう。

認知症の人と接するときの心構え

3つの「ない」

1. 驚かせない
2. 急がせない
3. 自尊心を傷つけない

※出典：全国キャラバン・メイト連絡協議会 認知症サポーター養成講座標準教材「認知症を学び地域で支えよう」

(4) 好ましくない関わり方

●屈辱感を与える

判断力が低下してしまうので、生活の中で失敗することが多くなります。失敗したこと自体を忘れてしまうことが多いので、失敗に対して叱る、注意する、指示する、否定する、理屈攻めにすること等は逆効果です。また、できないことを無理にさせることも症状を悪化させることがあります。

●尊厳を傷つける

今までできていた生活や動作が徐々にできなくなっていくます。特に人前でその点を指摘されると、恥ずかしい思いをさせられたと感じることがあります。また、認知症が進行すると、尿や便失禁等も多くなります。「おもらし」「オムツ」等の言葉だけでも尊厳を傷つけることがあります。

●過ぎたことをたずねる、先の情報を伝える

昨日の天気を聞いたり、さっき来た人は誰でしたか等と過ぎたことを何度もたずねたりすることは、不安や混乱を助長します。1つの会話で多くのことを伝えるのも同様です。

●離れた場所や後ろから声をかける

認知症が進行すると、周囲で起きていることを理解できなくなります。声をかけられることを予想できないので、正しく聞こえていない、伝わらない場合が多いです。また、振り向いたときに転倒する危険性もあります。声をかけるときは、正面に回って相手の顔を見て話しかけましょう。

●不快な環境

認知症の人は環境の変化に敏感に反応します。甲高い声や見えないところから聞こえる大きな物音等は、恐怖感につながりやすいです。多くの人が行き交う場所で過ごすことも不穏を助長しやすくなります。テレビからの情報も、場合によっては混乱を起こす原因になることがあります。

認知症の人の心に「あなたのことを気にかけていますよ」「安心してくださいね」という心の言葉を、どうすれば届けられるのかを考えることが大切です。

認知症の人に接する基本

1. その人のペースに合わせる（ひと呼吸待ての術）
2. 根気よく繰り返し答える（環境を変える、5割聞き流しの術）
3. 一度に1つのことを伝える（言葉分割の術）
4. 話すだけでなく、書いてみる（張り紙の術）
5. 感情は伝わることを忘れない
（セルフコントロール、慣れ、距離をおく）
6. その他の術（ささやきの術、寄り添いの術、お茶一服の術等）

※参照：社団法人日本作業療法士協会「認知症の高齢者を支える家族向けテキスト」

（5）周辺症状と対応

●物盗られ妄想

認知症の初期で現れやすく、女性に多く発症します。物をしまったことを忘れて、誰かに盗られたと思い込み、周りの人を疑って責め立てます。親身にケアをする立場の人が犯人にされることが多いです。

もし疑われてしまっても、「盗っていません」と否定するのは避けましょう。いくら理屈で説明しても思い込みを訂正することはできません。本人は大切な物がなくなってとても不安な状態になっています。まずは本人の話を聞きましょう。

物盗られ妄想が現れている場合は、興奮状態のことが多いです。「それは大変ですね、一緒に探してみましょう」と声をかけ、たとえ見つけたとしても本人が見つけれられるように仕向けて声かけをしたりしましょう。また、身の回りを一緒に探しながら、楽しい話を振ってみるなど話題を変えると、気がそれて落ち着くことがあります。

興奮状態が続く場合は、「ちょっとトイレに行ってきますね」等と説明をして、本人の視界からはずれ、5分くらいして戻ってくると落ち着いていることもあります。

●嫉妬妄想

配偶者が浮気をしていると思い込んでしまい、配偶者への不貞の訴え、嫉妬、暴言、暴力が見られます。このような状態になった自分が、大切な人に捨てられるのではないかと、という不安や葛藤が表現されたものだと言われています。

浮気をした事実がなくても本人にとっては「事実」です。これを否定するとかえって強化されてしまい、症状が悪化します。症状は生活歴を背景とした内容が多いので、言動をあるがままに受け入れ、傾聴、観察し、その場に応じた対応を行いましょう。配偶者と2人だけの時間が多くなる傾向があるので、本人と他者との交流の機会を多くつくってみましょう。

●徘徊

徘徊には、本人なりの目的や理由があると言われています。探し物をしているうちに目的を忘れてしまい、うろうろしてしまう、決まった時間になると、たとえば台風が来ても外に出ようとする、夕方になると「家に帰ります」と出て行こうとする、本人も目的がよく分からないままに歩き回ってしまう等の徘徊があります。

徘徊が起きたら、まずは本人にどこに行こうとしているのか、なぜ出て行こうとしているのか理由を聞いてみましょう。「夕食を作らないと・・・」「会社に行かなくては・・・」等、理由が分かれば、「メニューを一緒に考えましょう」「会社に持っていく物を一緒に準備しましょう」等と声をかけ、少しずつ話題を変えると、気がそれて徘徊を回避できることもあります。

明確な理由が分からない場合でも、本人は不安な気持ちや落ち着かない気分になっていることに共感し、お茶を淹れて話をする等、その場所が安全で落ち着ける居場所であることを感じてもらいましょう。

※（３）～（５）は大分県竹田市が実施する暮らしのサポーター養成セミナーの１コマ、「認知症の方でもいきいきできる接し方」を参照

(1) 感染源

感染源となる可能性のあるものは、以下のとおりです。必要に応じて手袋を着用して取り扱い、手袋を脱いだ後は手洗い、手指消毒をします。

- ①嘔吐物・排泄物（便・尿等）
- ②血液・体液・分泌物（喀痰・膿み等）
- ③処置に使用した器具、器材（ガーゼ等）

※参照：厚生労働省「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」2013 年

(2) 感染経路

主な感染経路は以下の3つに分類されます。感染経路を遮断するためには、感染源を持ち込まない、持ち出さない、拡げない、の3点が重要です。

感染経路	特徴	例
接触感染 (経口感染を含む)	● 手指・食品・器具を介して伝播する頻度の高い伝播経路である	ノロウィルス、疥癬 緑膿菌、MRSA 等
飛沫感染	● 咳、くしゃみ、会話等で、飛沫粒子により伝播する ● 半径 1m以内に床に落下し、空中を浮遊し続けることはない	インフルエンザ、 細菌性肺炎、 百日咳、風疹、 おたふく風邪等
空気感染	● 咳、くしゃみ等で、飛沫核として伝播する ● 空中に浮遊し、空気の流れにより飛散する	水ぼうそう、 はしか、結核等

※参照：厚生労働省「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」2013 年

（３）感染予防

感染予防のため、以下の点を守りましょう。

- ①皮膚に傷がある場合は、傷口を絆創膏等で完全に覆う
- ②活動が一つ終わるたびに手洗い、うがいをする
- ③嘔吐物や排泄物等は、必ずマスク、手袋、エプロンをして処理する
- ④使用した手袋等は汚れている面に触れないように注意し、ビニール袋に入れ、密封して廃棄する
- ⑤手袋の着用に関わらず、血液・体液・分泌物・嘔吐物・排泄物等に触れた際は、手洗い後に手指を消毒する

（４）自身の健康管理

高齢者や体調がすぐれない方は、抵抗力が低下している場合が多く、感染症にかかりやすくなっています。そのため、自分自身が感染源にならないよう注意しなくてはなりません。風邪等の症状があるときは、活動を代わってもらいましょう。

健康診断等で自身の健康状態を把握することは重要です。また、インフルエンザ等の流行期が予想できるものは、事前に予防接種を受けておきましょう。その他にも予防接種を受けることで感染予防できる感染症があります。

予防接種の例

- ・インフルエンザ
- ・麻疹（はしか）
- ・風疹
- ・水痘（水ぼうそう）
- ・流行性耳下腺炎（おたふく風邪）
- ・Ｂ型肝炎
- ・肺炎球菌感染症（主に 65 歳以上が対象）

（５）食中毒

高齢者は、食べ物を粗末にしたくないという思いや、判断力の低下などから、食品の消費期限に注意が働かない場合があり、食中毒を引き起こすことがあります。調理のお手伝いをする際は、食品の鮮度を確認しましょう。

食中毒は、菌が付いた食品を食べることで発症します。調理器具は使用するたびによく洗い、食品に菌が付かないよう注意します。食中毒を引き起こす菌は熱に弱いものが多いです。加熱処理をすることも食中毒予防になります。

「みんなでやってみよう！訪問助け合い活動（テキスト）」及び「講師用解説書」の
作成にご協力並びにお知恵をくださった方々

1. アドバイザー

（北から南の順に紹介、敬称略）

団体名	氏名
支え合いのしくみづくりアドバイザー	河田 珪子
一般社団法人 富山県介護福祉士会 会長	田中 雅子
NPO法人 校舎のない学校 理事	井口 明
社会福祉法人 しみんふくし滋賀 副理事長	成瀬 和子

2. さわやかインストラクター

日常生活支援あつべつ・たすけ愛ふくろう 代表	澤出 桃姫子
NPO 法人 のどか 理事長	高木 悟
NPO 法人 ほっとあい 理事	渡邊 典子
NPO 法人 ふれあい天童 理事長	加藤 由紀子
NPO 法人 まごころサービス福島センター	須田 弘子
NPO 法人 グループたすけあいエプロン 事務局長	菅野 忠雄
認定 NPO 法人 じゃんけんぽん 理事長	井上 謙一
認定 NPO 法人 ハートフル	高橋 大吾
認定 NPO 法人 たすけあいの会ふきのとう 副代表	國生 美南子
認定 NPO 法人 ケア・ハンズ 代表	中村 清子
NPO 法人 さわやか福祉ネットたすけあい伊奈 顧問	永末 厚二
NPO 法人 たすけあい遠州 代表理事	稲葉 ゆり子
NPO 法人 ねっとわあくアミダス 理事長	背古 光子
認定 NPO 法人 びすけっと	福沢 千恵子
NPO 法人 宅老所 心 理事長	村田 美穂子
NPO 法人 ニッポン・アクティブライフ・クラブ 副会長	寺井 正治
NPO 法人 エフ・エー	前東 ふみ子
認定 NPO 法人 コミュニティ・サポートセンター神戸 理事長	中村 順子
NPO 法人 たすけあい平田 理事長	熊谷 美和子
NPO 法人 ふれあい福祉の会 山びこへるふ 理事長	酒井 やよい
NPO 法人 たすけ愛京築 理事	阿部 かおり
NPO 法人 隣の会 会長	齋藤 鈴子
NPO 法人 加世田じゃがいもの会 代表	瀬戸 三保

本解説書は助け合い活動を広めるためであれば、編集も、著作者（さわやか福祉財団）の表示の削除も含めてご自由にどんどん活用してください。ただし、著作権は放棄しません。編集（加筆、表現変更などを含む）に伴う責任は、編集者で負担してください。

「みんなでやってみよう！訪問助け合い活動」
～講師用解説書～

平成30年3月
公益財団法人さわやか福祉財団

〒105-0011 東京都港区芝公園2-6-8 日本女子会館7階
TEL 03(5470)7751 FAX 03(5470)7755

