みんなでやってみよう！

# 訪問 助け合い 活動

公益財団法人
さわやか福祉財団

# 目次

はじめに

Ⅰ．なぜ助け合い活動をするのでしょうか……1
1．助ける人の心の財産……1
2．助けられる人の尊厳……2
3．最後までいい人生……3
4．助け合いと介護保険制度の流れ……4
5．あなたの眠っている能力を生かそう……7

Ⅱ．信頼関係を築くコミュニケーション……8
1．コミュニケーションとは……8
2．利用者が考える「してほしい対応」……9
3．利用者が考える「してほしくない対応」……9

Ⅲ．プライバシーの保護……10
1．プライバシーの保護……10

Ⅳ．身体に触れない活動……11
1．身体に触れない活動とは……11
2．活動内容……12
（1）洗濯……12
（2）掃除……13
（3）買い物……14

Ⅴ．身体に触れる活動……15
1．身体に触れる活動とは……15
2．活動内容……16
（1）移動の介助……16
（2）更衣の介助（着替えのお手伝い）……16
（3）車いすの介助……17

Ⅵ．困ったときの対応……18
1．依頼された内容を超える活動をお願いされたとき……18
2．利用者に変化が生じたとき……19
3．緊急事態が発生したとき……19

＜参考文献＞……20

# はじめに

隣近所へおかずのおすそ分けをする。
電車に妊婦や高齢者が乗ってきたら席を譲る。
車いすの方が道で段差に困っていたら声をかける。

きっと誰でも当たり前にやっていることだと思います。

人には愛情の遺伝子があると言われています。
困ったときはお互いさま！！

本テキストでは、そんなお互いさまの気持ちを一歩進め、
特に高齢者のお宅へうかがって行う訪問助け合い活動を中心に
まとめています。

これまで仕事を通じて培ってきたさまざまな技術、
あるいは普段自分がやっている家事能力や特技などを、
ちょっと困っている誰かのために活かしてもらえたら、
あなたの地域は今よりもっと住みやすい
居心地のよいものになります。
そしてあなたの心は、生きている喜びを実感できるのです。

ご自身の生活も、あなたの周りの困っている誰かの生活も
心豊かなものにする訪問助け合いの活動。

さぁ、思い切って、始めてみましょう。

# Ⅰ． なぜ助け合い活動をするのでしょうか

## 1 助ける人の心の財産

「英子さん（仮名）が亡くなる前に私にくれた言葉が、私の心の財産になっています」

８０代に入っても訪問の助け合い活動を続けている愛子さん（仮名）が、話してくれました。

英子さんは自宅で介護を受けながら療養していましたが、愛子さんが助け合い（いわゆる有償ボランティア）で家事などをするため訪ねたとき、暗い眼をしていて、ほとんど話をしませんでした。

「この人の心を開こう」と愛子さんは目標を決めました。掃除や洗濯の仕方についても英子さんがどのようにしてほしいのかていねいに聞きながら行っているうち、英子さんはぽつぽつと家族との関係なども話すようになりました。英子さんの立場からは、家族に「忙しい中でやってあげてるのだからいいだろう」という態度がちらちらと見えるらしく、もっと自分の思いを聞いてほしいと願っているようなのです。

愛子さんは英子さんの気持ちを大切にして、家事をしながら国語の教師だったという英子さんから、俳句を習うことにしました。自分もたしなんでいた句を見せ、感想を聞き、添削も受けたのです。英子さんは、自分がつくった亡夫を偲ぶ句などを披露してくれました。

１年余り続けるうち英子さんが危篤に陥り、かけつけると、眠っていた英子さんが眼を開け、愛子さんを見つけて手を差し出しました。そして、愛子さんが握った手を自分の頬に当て、「ありがとう。あなたがいてくれると、とっても安心」と言って涙を浮かべました。

その思い出が、愛子さんの心の財産であり、生きる励みだと言うのです。

助け合いでもっとも大切なのは、お互いの心の交流があり、それがお互いのいきがいになっていることです。そこが、専門的な知識、技術の提供をもっとも大切にするケアやサービスと違うところです。

まず、お互いの人間としての信頼関係をつくりましょう。

## ２　助けられる人の尊厳

漁師で調理のうまい恵介さん（仮名）は、要介護４ながら息子さんと自宅で頑張っている祐子さん（仮名）の家事を助けるため、週に何回か祐子さん宅を訪ねていました。

祐子さんは料理が得意で、いろいろな人にふるまうのが大好きな人でしたから、恵介さんは、材料を整えるときから一つひとつ祐子さんの意見を聞き、特に味付けについては、車いすで台所に来てアドバイスしてくれる祐子さんに味見をしてもらっていました。

ときには村の仲間と一緒に行って食卓を囲み、仲間たちが「祐子さんの味付けは最高だ」とほめると、祐子さんはうれしそうな笑顔を見せました。

祐子さんが亡くなるとき、枕元を取り囲んだ村の仲間たちが、「もう一度祐子さんの煮魚を食べたいよ」と言うと、祐子さんはうっすらと涙を浮かべた笑顔で、痩せた手で一人ひとりの手を握りしめました。

人は、助けてもらうことは有り難いのですが、自分でできなくなったことを悔しいと感じてもいるのです。どんな状態になっても、人に役立つことの方がうれしい。それが、尊厳を持って生きる人の心情です。

ですから、助ける側に立ったとき、「してあげる」という気持ちを持っていると、それが相手に伝わり、相手の心（尊厳）を傷つけます。「させてもらう」という心を持って接しましょう。

そして、相手ができることは、してもらいましょう。どんなに時間がかかっても待ち、できたら一緒に喜び合うことが大切です。

また、相手に特技があれば、それを教えてもらいましょう。教えてもらうのもボランティアです（笑）。

それが、助け合い活動なのです。

## 3 最後までいい人生

助けたり助けられたりして生きていく人生は、いくらお金があっても助け合いのない人生より、質の高い、いい人生です。人は助け合わないと生きていけない社会性を備えた生きものですから、助け合うことを幸せに感じるようにできているのだと思います。助け合う動機は人への愛情であり、愛情の交換が幸せ感を引き起こします。そしてその愛情は、お金では買えないものなのです。

ただ人は、助け合う前に、可能な限り自立して自分らしく生きようとする個性を備えた生きものでもあります。自分らしく尊厳を持ち、できることは自分でする喜びと誇りを感じながら、できないことについては素直に助けてもらって、暮らしの幅を広げる。そういう助け合いをするために、事務所は利用者の方（未成年、被後見人などの場合は、その親権者又は後見人）と次のような約束をしています。相手の方にこの文章を渡し、また、あなたの身分証明書にも掲載しています。

この約束を守るとともに、相手の方が助け合いの精神を分かってくれていないと感じたときは、「こういう約束でしたよね？」と、上手に思い出してもらってください。

### 利用者の方へ

◆私たちは、あなたがあなたらしく暮らしてほしいと願って、暮らしのお手伝いをします。それが、私たちの喜びです。

◆どうか、少しでもあなたらしく暮らせるように、あなたができることは、ご自分でしたいようにやってください。

◆その代わり、あなたができないことは、どのようにやってほしいか、遠慮なく言ってください。喜んでやります。

◆ただ、私たちは、やとわれてやっている人ではありませんので、何でも便利に使ってやろうなどとは思わないでください。

◆もし私たちがあなたに失礼な態度を取ったり、あなたの気持ちにそわないことをしたり、してほしいことをしなかったときには、すぐに注意してください。もし注意しにくいときは、下記の事務所にご連絡ください。

| | |
|---|---|
| 所属団体名 | 電話番号<br>メールアドレス |

## 4 助け合いと介護保険制度の流れ

### （１）有償ボランティアの発生

日本では、戦後においても高齢者の介護は家族が行うものだとされ、ただそれが叶わないときに行政の措置による施設や在宅のサービスがこれを補うという制度にしていました。しかし、１９８０年頃から高齢化がいっそう進むにつれ、行政の措置では支えきれない一人暮らしの高齢者が目に付くようになりました。

そこで、それらの高齢者を見捨てておけない地域の人々がグループをつくり、ボランティアとして家事や買い物などの生活支援を始めました。そのようにして継続して支援を受けるようになった人たちは、一方的に「ほどこし」を受けるのでなく、これら善意の支援行為に対していくばくかの謝礼を払うことを望みました。それでボランティアのグループは、１時間あたり１００円から８００円程度の謝礼金を受け取る、いわゆる有償ボランティアの仕組みをつくったのです。

### （２）介護保険制度の誕生

有償ボランティアは、１９９０年代に入ると全国に広がり始めましたが、高齢化の進展はこれより速く、要介護状態になったすべての高齢者をプロの介護者が支える社会保険制度をつくらないと、家族とボランティアと行政の措置制度による支援だけでは高齢者を支えきれないという現実が、多くの国民の目の前で明らかになってきました。そこで、介護保険制度が生まれ、２０００年から実施されました。

### （３）尊厳の保持を究極の目的に

介護保険制度は、それが実施されるまでの行政の措置制度が「寝かせきり介護」になりがちだったことへの反省から、「自立支援」を目的に掲げました。「本人がなるべく自立して動けるように身体的に支援する」ということです。その後、５年目の見直しで、ただ身体の自立を支えるだけでなく、「人として尊重され、精神面でも自立してその人らしい生き方をするよう支援する」ことが必要という議論が支持され、「尊厳の保持」という究極の目的が法律に定められました。

これによって、「利用者がその人らしい暮らし方ができるようにする」という同じ目的を持って、医師、看護師、介護福祉士らケアのプロたちも、生活を支える家族やボランティアたちも、協力し合うという地域包括ケアの柱ができました。また、ただ身体や生活を支えれば足るということでなく、本人が生きていることを喜びと感じるような暮らし方を支えることがもっとも重要なことだという支え方の基本も、はっきりしました。この点は、特にボランティア（助け合いで生活を支援する人たち）が心がけるべき事柄です。

（４）在宅重視―そのための地域包括ケア

介護保険制度は、社会で介護を支える制度ですが、とはいえその目的を、なるべくお金をかけないで実現していかなくてはなりません。何しろ高齢・少子化はまだまだ進みますから、放っておいても介護保険料はどんどん上がり、やがて国民が負担しきれないような額になる可能性が高いのです。

より高度な目的をより安く達成するという矛盾する要請を同時に実現するキーワードは、①在宅重視（地域包括ケア）と②自助・互助の重視です。

まず、在宅重視ですが、施設に入所している人よりも、在宅でケアを受けている人のほうが、介護保険で使う金額がはるかに安い。そして、ここが重要なところですが、在宅生活の方が圧倒的に本人の自由度が高く、その人らしく尊厳を持って暮らすことができるのです。

そういう視点から、介護保険制度の５年目の検討に基づく改正では、地域包括支援センターや地域密着型のサービスが創出されるなど、在宅生活の幅を広げるための仕組みが採用され、１０年目の検討に基づく改正では、いわゆる２４時間巡回サービス（定期巡回・随時対応型訪問介護看護）が導入されるなど、重度になっても在宅生活を可能にするための仕組みがつくられました。

ケア（医療・看護・介護・生活支援）を、在宅生活維持に向けて、地域におけるサービス提供者などが連携して包括的に行おうというわけです。

全国の自治体は、いわゆる団塊の世代が後期高齢者（７５歳以上）になる２０２５年までにこの地域包括ケアを実現したいと頑張っています。

（５）自助・互助の重視

つぎに、自助・互助の重視ですが、高齢者が自ら健康維持に努力することは、自分らしく生きる幅を広げるとともに、介護保険費の節約にも役立ちます。介護保険制度の５年目の見直しで制度の対象者を要支援者に広げ、介護予防の仕組みを取り入れ、自助努力をうながそうとしたのはそのためです。

また、15 年目の見直しでは互助（助け合い・支え合い）を広めるための画期的な制度が設けられました。これまで市区町村の給付（サービス）事業として行われてきた要支援者などに対する生活支援を、助け合いで行うようにしていこうというものです。それによってそれなりに介護保険費が節約できますし、そもそも助け合いは助ける方、助けられる方の双方に尊厳ある生き方をもたらします。自分の持てる能力を生かして人の暮らしの充実に役立つことは、いきがいの最たるものですし、助けられる方も助ける人の心意気に感じて、自らやれることはやろうという自立意欲が高まるからです。

要支援者などに対する訪問助け合い活動は、通常継続して行われるでしょうから、いわゆる有償ボランティアとして行うのが当事者の気持ちに合うと思われますが、私たちは、介護保険制度の実施より前から、その方法を学んでいます。そういう生活支援が幅広く行われることにより、「最後まで自宅で自分らしく生きていくこと」という、大多数の国民の心からの望みが実現可能になるのです。

（６）輝かしい高齢社会を共につくりましょう

あなたの訪問助け合い活動は、利用者の方やあなたと家族たちの人生の価値を高めるだけでなく、はじめて人類が迎える超高齢社会を輝かしいものにする重要な活動です。

誇りといきがいを持ってこの活動を楽しく続けていきましょう。

## 5 あなたの眠っている能力を生かそう

最近は世界で長寿や健康に関する研究が進み、人との絆の中で自分の能力を生かし、生きる喜びを実感しながら生きていると、寿命も延びるし、認知症になる確率も減るなどの効果が実証されてきています。

それよりも何よりも、一回限りの人生をよりよいものにできることが大きい。

あなたが、そういう人生を求めて助け合い活動に参加してくれたことは、まずあなた自身のためにとても喜ばしいことです。

あなたには、眠っている能力がまだまだあります。それを使わないままで終わるのは、あまりにも惜しい。

この助け合い活動の中で、それをどんどん引き出し、人のため、社会のために役立てましょう。それが、あなたと家族を幸せにします。

最後に小さい声で。助け合い活動を続けていると、気持ちの合わない人に会うこともあります。でも相手の立場で考えているうちに、たいていは理解できるようになります。おおらかな気持ちを持って、楽しく助け合い活動を続けていきましょう。

# Ⅱ．信頼関係を築くコミュニケーション

## 1 コミュニケーションとは

信頼関係を築くためにはコミュニケーションが非常に大切です。

### （1）相手の話をよく聞き、思いを受け止める

相手の話には最後まで耳を傾けましょう。話の腰を折ってしまったり、話の主導権を奪って自分が話し始めてしまったのでは、信頼関係は築けません。

また、相手のペースに合わせることも必要です。ゆっくり話す人、早口な人、小声で話す人、元気よく話す人等、話の仕方も人それぞれです。相手のペースに合わせて同様の調子で話を聞けば、ストレスを感じずに話をしてもらうことができます。

話しの中で自分の価値観とは違うと感じる部分があっても、相手の意見を否定せず、思いをそのまま受け止めることが大切です。「この人は自分を理解してくれる」と感じるからこそ、心を開いてくれるようになるのです。

### （2）こころの中の思いを洞察し、共感する

本心や感情のポイントを探りながら、その思いが生まれた背景を理解して聞くことも「聞き上手」への第一歩です。自分の思いが伝わったと相手に感じてもらうことができれば、お互いの間に安心感や信頼関係が生まれます。

信頼関係を築くために守るべきこと

- 挨拶をして、自己紹介をする
- 礼儀正しい態度や言葉遣いをする
- とにかく相手の話をよく聞く
- ゆっくり分かりやすい言葉で話す
- ○○さん、と名前で呼ぶ（おじいちゃん、おばあちゃん等と呼ばない）
- 服装、身だしなみに注意する（香水、装飾品、マニキュア等は控える）
- みだりに私生活に踏み込まない

## ２　利用者が考える「してほしい対応」

誰でも他人に汚れた洗濯物や散らかった部屋を見せるのは恥ずかしいものです。それでも誰かに頼まなければならない利用者の気持ちに寄り添いましょう。

してほしい対応

・明るくはきはきした態度　・優しい笑顔や声かけ　・あたたかい気遣い
・意向を確認してくれる　・秘密を守ってくれる
・行動を分かるように伝えてくれる（冷蔵庫から〇〇を出します等）

## ３　利用者が考える「してほしくない対応」

自分が利用者になったとき、自分の家族が利用者になったとき、「してほしくない対応」を考えてみましょう。政治・宗教の話は避けましょう。また、商品の斡旋・販売は厳禁です。

してほしくない対応

・横柄な態度　・勝手な判断　・自尊心を傷つける　・不安にさせる
・指示的な態度　・恩着せがましい　・自分のことばかり話す
・噂話をする　・失敗しても謝らない　・時間を守らない
・部屋の中をじろじろと見る　・私生活を知りたがる

コミュニケーションをしっかり取り、利用者が考える「してほしい対応」、「してほしくない対応」を守ることが、利用者の尊厳の保持に繋がるのです。

# Ⅲ. プライバシーの保護

## 1 プライバシーの保護

活動をしていると、利用者の趣味や癖、経済状況、家族間の関係性、宗教や思想など、さまざまな情報を知ることがあります。活動中に知り得た情報は原則漏らしてはいけません。ただし、相互の信頼関係が築かれ、利用者を助けたり利益を守ったりするために必要な場合は、所属団体や関係者と情報を共有する場合があります。プライバシーの保護は重要なことですが、四角四面な考え方でとらえるのではなく、利用者を支えるために必要な情報は共有するようにしましょう。

利用者を支えることと無関係な情報については、たとえ家族であっても漏らしてはいけません。助け合い活動では近所のお宅に伺うことが多いです。個人名を出さなくても、漏れた情報から誰のことなのか特定できてしまうことがあります。安易な気持ちでうっかり誰かに話したことから、大きなトラブルへ発展することもあります。

また、自分の家に他人を入れることに対して抵抗感を持っている方も少なくありません。不安な思いを抱えながら活動を受け入れている方もいるでしょう。自分が利用者になったとき、こんなところや、こんなことを、見られたり知られたりするのは恥ずかしい、嫌だと思う場面があれば、できるだけ相手が恥ずかしい気持ちにならないよう自然なふるまいをして、「大丈夫ですよ、安心してくださいね」と声をかけるとよいでしょう。

# Ⅳ.　身体に触れない活動

## 1　身体に触れない活動とは

身体に触れない活動とは、日常生活を支援する活動のうち、洗濯や掃除、買い物など、利用者の身体に触れない活動を指します。この活動は、支援の提供者が自身の生活の中で普段から行っており、自分のやり方を利用者が行っているやり方に切り替えて行うことができます。このことから、身体に触れない活動は、「助け合い活動」として「行う活動」と考えます。

一番大切なことは利用者の意向を十分に聞き、希望に沿った活動をすることです。いくら得意な活動でも自分のやり方を押し付けてはいけません。分からないことがあれば利用者に教えてもらいましょう。

また、提供者が全て行うのではなく、可能な限り利用者と一緒に取り組むことが重要です。掃除であれば、必要な物、不要な物の仕分けを行ってもらう、洗濯であれば、たたむ作業は一緒に行ってもらう等、工夫次第で利用者ができることがあるはずです。できないことを手助けし、できることは自分でやってもらうのが助け合い活動です。

活動内容の例として、以下のような活動があります。自分のできる範囲の活動があれば、活動内容を広げていくとよいでしょう。

**身体に触れない活動の例**

- 洗濯　・掃除　・調理（※1）　・買い物
- 寝具の衛生管理（シーツやカバーの交換）　・衣服の整理（衣替え）
- 衣服の補修（ボタン付け、ほつれの補修）　・薬の受け取り
- 日曜大工　・家具などの移動　・ゴミの分別、ゴミ出し
- 留守番　・草むしり　・庭掃除　・雪かき

※1　調理は献立を考えるところから始まり、材料の準備、調理方法を決める等、複雑な作業です。その他にも材料の切り方、味付けの好みなど細かな配慮が必要であり、調理の技術も必要となります。調理の経験がほとんどない場合は、まず調理について自己学習が必要です。

## 2 活動内容

### （1）洗濯

①事前確認

・洗濯機や洗剤の使い方
・干す場所、干し方、たたみ方、しまう場所
・ちぢみ、変形、色落ちしそうなものは洗濯表示を確認
・ポケットの中に物が入っていないか
・捨てておくべき汚物が付着していないか

②方法

洗濯は、**仕分け、洗濯方法と洗剤の選択、洗濯をする、干す、収納する、**が一連の流れです。洗濯の方法、干し方やたたみ方は利用者のこだわりが個々にありますので、その都度利用者に確認して行いましょう。

●仕分け

白物、色柄物、汚れがひどい物に分けておきます。

●洗濯方法

白物、色柄物、汚れがひどい物は分けて洗うのが望ましいです。色落ちしそうなものは単独で洗濯します。

●洗濯をする

全自動洗濯機ではコースやすすぎの回数などの設定が、二層式洗濯機の場合は排水準備が必要です。また、風呂の残り湯の利用の有無、洗剤の投入場所等を確認します。

●干す

洗濯が終わった衣類は軽く振りさばく（両手で持って上下に振り下ろす）と大きなシワが取れます。

●収納する

たたんだ衣類は一定の場所へ収納します。利用者が必要なときに必要なものを取り出すことができるよう、一緒に確認しながら行うとよいでしょう。

③注意点

・状況に応じてエプロンや手袋・マスクを使用し、汚れた手袋等は持ち帰る
（病人や乳幼児のいる家庭では汚物処理が含まれる場合があります）
・変形しそうなもの等、不安なものはクリーニングに出してもらう
・汚れものを他人に見られたくないという気持ちに配慮する

## （2）掃除

①事前確認

・掃除の範囲
・どの程度行うか
・使用する道具（バケツ、洗剤、雑巾等）
・使用する箇所（何をどこに使用するか）
・道具の置き場所（使用後は元の場所に戻す）
・汚水の捨て場所（トイレ、風呂、野外等）

②方法

掃除は、**片付け、掃く、拭く**が基本です。掃除のやり方は家庭によって異なりますので、やり方を聞いて行います。

●片付け

物の置き場所を確認し元の場所へ戻します。置き場所が定まっていないものは、一つずつ必要か不要かを利用者に確認しながら分別します。必要なものは新しい置き場所へしまい、不要なものは利用者に確認してから廃棄します。

●掃く

掃除機やほうきで行います。電気掃除機は集じん袋を確認し、ゴミが詰まり過ぎていないか等を確認します。ダストケースにゴミが残っている場合は使用前にゴミを捨てましょう。掃除機は手早くかけるより、ゆっくりとかけた方がきれいにゴミを取り除けます。

●拭く

からぶき、水ぶき、洗剤ぶきがあります。水で落ちる汚れは雑巾がけで対応します。油で溶ける汚れはアルコールやベンゼンなど有機溶剤を使用します。それでも落ちない汚れはブラシやタワシでこすって落とします。

③注意点

・頼まれた範囲以外は手をつけない
・汚れを落とすのに無理をしない（剥がれたり、壊れたりする可能性があります）
・偶然プライバシーに関わるものを発見しても口に出さない
・照明器具、ガスレンジ、換気扇清掃の前後は点灯、点火して確認する
・物を壊してしまったときは、その場で申し出て謝り、所属団体へ連絡する

## （３）買い物

①事前確認

・購入する品、数
（食品なら、メーカー、産地、量、価格等を確認）
・預かる金額
・購入する店舗、場所
・品物が無かった場合どうするか
・種類がいくつかあった場合、どんなものを選ぶか
・預り金が不足した際、何を取りやめるか、何を優先して購入するか

②方法

買い物は、**購入リストの作成、代金の預かり、購入、精算**が一連の流れです。

●購入リストの作成

購入する品、数など確認した内容をリストにします。買い物に行く前に利用者に確認してもらいます。

●代金の預かり

預かり書に預かり金額を記載し利用者へ渡します。

●購入

指定された店舗で購入リストの品物のみを購入します。品物が無い、種類がいくつかある、預かり金が足りない場合などは事前に確認した指示通りにします。レシートは必ず貰いましょう。

●精算

利用者に品物とレシートとおつりを確認してもらい、預かり書を返してもらいます。迷ったことなどがあれば、次回のために確認しておきましょう。

③注意点

・頼まれていないものは買わない
・預り金が足りない場合でも、立替えは絶対にしない
（トラブルの元になります）
・自分のポイントカードは使用しない
・通帳や印鑑、キャッシュカードは預からない
・支援活動中に自分の買い物をしない

# Ⅴ．身体に触れる活動

## 1　身体に触れる活動とは

身体に触れる活動とは、移動や更衣などの介助で、利用者の身体に直接触れる活動を指します。他者の身体に触れて他者の日常生活行動を支援する活動は、一般に、日常行われているものではありません。この活動を行うにあたっては、専門的な知識・技術を身に付けるための特別な訓練が必要です。このことから、身体に触れる活動は、原則、「助け合い活動」においては「行わない活動」と考えます。

ただし、**利用者が協力的であり、わずかな手助けだけで利用者が希望する行動が可能になる場合**は、助け合い活動でも活動可能なケースがあります。あくまでも例外的な活動であり、実際に活動する場合は実習やＯＪＴ（※1）等で経験を積んでから実施することになります。

活動内容の例として以下のような活動がありますが、活動する場合は十分な実習・ＯＪＴ（※1）を行ってから始めてください。

**身体に触れる活動の例**

- 起き上がりや立ち上がりの介助
- 歩行の介助
- 更衣の介助（着替えのお手伝い）
- 車いすの介助
- 通院の介助
- 洗髪や清拭の介助

※1　On-the-Job Training（オン・ザ・ジョブ・トレーニング）の略。
実際の現場で活動を通して指導を受け、修得していくこと。

## ２　活動内容

### （１）移動の介助

●立ち上がりや座る際のお手伝い

　基本的には自分で立ったり座ったりできる相手に、どのように手を貸せばよいのか、本人や家族らに聞いて、言われた通りに手助けしてください。

●歩行の介助

　基本的には相手の側方に立ち、脇と腰部を支えます。杖を使用している場合は、杖を持たない側の斜め後方に立ちます。身体に麻痺がある方は、麻痺のある側に立ちます。手すりがある場合は手すりの反対側に立ちます。

　階段は、下りるときは相手の下の段に立って手を取って支え、上るときは下の段に立ち、腰を支えます。

　どの場合も相手の歩調・歩幅に合わせて歩きましょう。

●ルートや休憩場所を確認

　最短距離で目的地に着くことが良いとは限りません。高齢者や体調のすぐれない方は短い距離でも疲労してしまいます。また、歩調がゆっくりになるので横断歩道を渡り切れない場合があります。利用者の体調や歩行速度にあわせて、安全なルートや途中で休憩できる場所を確認しておきましょう。

### （２）更衣の介助（着替えのお手伝い）

　原則、自分で着替えのできる人がちょっとしたお手伝いを頼んだときは、その人の指示通りに手伝うことが考えられます。

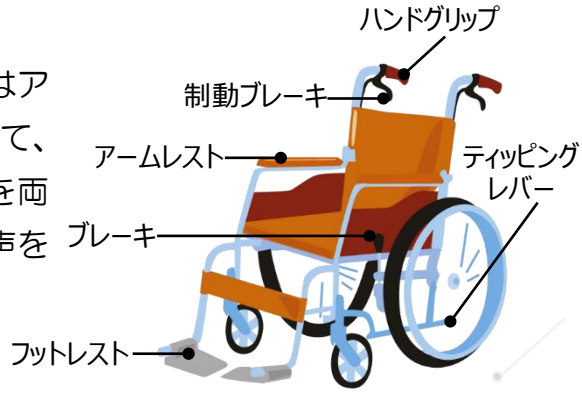
## （3）車いすの介助

●車いすの確認

タイヤの亀裂、空気圧、ブレーキに異常がないか等を確認します。

●押し方

利用者の足をフットレストに置き、腕はアームレストを握ってもらったのを確認して、車いすの真後ろに立ちハンドグリップを両手でしっかり握ります。「押しますね」と声をかけてからゆっくり押します。




●ブレーキ

片手でハンドグリップを握り、もう一方の手で制動ブレーキをかけます。

●段差

段差を上るときは、段差に対し車いすを正面に向けます。ハンドグリップを押し下げながらティッピングレバーを踏み、前輪を段差に乗せます。前輪が段差に乗ったら後輪を押し上げます。

段差を降りるときは、段差に対して車いすを後ろ向きにし、後輪を下ろします。ティッピングレバーを踏み、前輪を浮かせてゆっくり後方に下がります。

●坂道

上り坂は脇をしめて、ゆっくり押し戻されないように進みます。下り坂は後ろ向きになり制動ブレーキをかけながら歩幅を広げてゆっくり下ります。

●移乗

車いすはベッド等に対して約 30 度の角度で設置します。車いすのブレーキがかかっていること、フットレストが上がっていることを確認します。

車いすへ移乗するときは、腰を低くして正面から利用者の背中に手を回し、利用者は支援者の肩につかまります。バランスを崩さないよう支えながら立ち上がります。少しずつ足を動かし方向転換します。車いすの前に立ったら利用者にアームレストをつかんでもらい、前かがみになりながら座ってもらいます。

# Ⅵ.　困ったときの対応

## 1　依頼された内容を超える活動をお願いされたとき

利用者の希望には可能な限り対応してあげたい気持ちになりますが、事前に頼まれていた内容を超える活動を依頼されたときは、所属団体のルールに従って行動します。判断に迷う場合や、その場で解決できないことが発生した場合は速やかに所属団体へ連絡しましょう。また、自分ができる活動範囲を超えていると判断した場合は勇気をもって断りましょう。

医療行為につながることや、自分の身の安全が守れないこと（レントゲン室に一緒に入る、血液に直接触れる等）はできません。

**医療行為の例（できない活動）**

- 薬の量の調整　・服薬時間や飲み方の変更　・１回分の薬の取り分け
- 処方された薬の仕分け（お薬カレンダーへの配置等）
- 喘息薬などの吸入　・褥瘡（とこずれ）の処置
- 経皮吸収型製剤を貼る（皮膚に貼る薬。狭心薬や気管支ぜんそく薬、鎮痛薬等）
- 副作用や誤嚥など特別な配慮や管理が必要な場合の服薬補助
- 本人の代わりに医師に説明したり、説明を受ける
- 血糖値測定　・インシュリン注射　・酸素吸入の準備や管理
- 喀痰吸引や経管栄養（喀痰吸引等研修の受講が必要）

**医療行為にあたらない例**

- 軽微な切り傷や擦り傷、火傷などの手当（絆創膏を貼る、包帯を巻く等）
- 歯磨き　・爪切り（炎症を起こしている等、異常な状態の爪は不可）
- 体温測定　・血圧測定（自動血圧測定器に限る）

※以下は家族や本人から依頼があり、医師の処方・薬剤師の指導を受け、看護師の指導を遵守した医薬品を使用する場合は可能

- 軟膏を塗る（褥瘡を除く）　・湿布を貼る　・点眼をする
- 一包化された内服薬や舌下錠を口に入れて飲ませる
（オブラートに包んで舌の上に乗せる等）
- カプセルや錠剤を包装シートから取り出して本人へ渡す
（口に入れたり飲ませることはできません）
- 点鼻薬の噴霧　・耳掃除

## 2 利用者に変化が生じたとき

何度も同じ利用者と接していると、普段と様子が違う、以前に比べて行動が変化している、と感じることがあるかもしれません。顔色が悪い、食事が食べられない等、体調の変化に気づいた場合は利用者に優しく声をかけ、問題がないか確認し所属団体へ報告しましょう。

高齢者の場合、認知症の初期症状が発生することもあります。認知症は早期に発見し治療を開始すれば症状の進行を遅らせることができます。利用者やご家族のためにも「おかしい」と感じた瞬間を見逃さずに、活動終了後（利用者宅を離れてから）所属団体へ報告してください。

**認知症初期症状でよくみられる症状**

- 物忘れや探し物が目立つようになる　・食事をしたことを忘れる
- 何度も同じことを言ったり聞いたりする　・感情の起伏が激しくなる
- 趣味や関心ごとに興味がなくなる　・慣れた道で迷う
- 話がずれる、かみ合わない　・服装に気を遣わなくなる
- 約束ごとや日時が分からなくなる

## 3 緊急事態が発生したとき

利用者が転倒して動けない、倒れて意識がない等、緊急事態が発生した場合は応急処置と並行して救急車を呼びましょう。利用者の安全を確保したら所属団体へ連絡します。

**救急車到着までの緊急時の応急処置**

- 転倒後動けない場合は、その場で楽な姿勢を取る
- 意識がない場合は、頭をなるべく動かさず（枕は厳禁）、嘔吐での窒息を防ぐため横向きに寝かせる
- 近所の人や周りの人などに助けを求める
- 上着のボタンやズボンのベルトを緩める、腕時計などを外す

＜参考文献＞


・あつべつ・たすけ愛ふくろう　ワンポイント集
（日常生活支援あつべつ・たすけ愛ふくろう）
・協力会員（サービス提供者）の心得ガイド等（ＮＰＯ法人ほっとあい）
・協力会員のしおり（NPO 法人たすけあい平田）
・ケア活動について・活動指針等（認定 NPO 法人ケア・ハンズ）
・助け合い活動の栞（ＮＰＯ法人ふれあい福祉の会 山びこへるぷ）
・訪問ガイド（認定ＮＰＯ法人びすけっと）
・ボランティアガイドブック/利用者ガイドブック
（NPO 法人エフ・エー）
・ボランティア活動マニュアル
（NPO 法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ）
・まごころヘルプ　ガイドブック（河田珪子）


イラスト　福島　康子

本テキスト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

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