かわさき
暮らしサポーター

養成研修
事例集

川崎市
KAWASAKI CITY

かわさき暮らしサポーター養成研修事例集

目次

3　介護保険の　利用手続き

4　支援のための訪問介護計画書とサービス提供手順書

5　“暮らサポ”の活用事例

8　“暮らサポ”が知っておきたい生活支援のことば

12　“暮らサポ”困りごと解決事例　買い物編

20　“暮らサポ”困りごと解決事例　調理編

30　“暮らサポ”困りごと解決事例　掃除編

38　“暮らサポ”困りごと解決事例　洗濯編

44　“暮らサポ”困りごと解決事例　倫理編

50　“暮らサポ”困りごと解決事例　自立支援編

54　“暮らサポ”困りごと解決事例　その他編

要介護認定が必要な方

●要介護認定の申請※

本人または家族などがお住まいの地区の区役所・
健康福祉ステーション介護保険担当窓口で申請します。

●要介護認定※

認定調査・主治医の意見書

心身の状態を調べるために認定調査員による聞き取り調査を受けます（身体の動きの確認もあわせて行います）

認定調査結果 ＋ 主治医の意見書

市から主治医に意見書作成を依頼します。

介護認定審査会

医師や保健・福祉の専門家が、認定調査結果と主治医意見書をもとに、どのくらいの介護・支援が必要か審査・判定をします。

認定結果

- 要介護5
- 要介護4
- 要介護3
- 要介護2
- 要介護1
- 要支援2
- 要支援1
- 非該当

要介護1～5と認定された方

介護保険の介護サービスを利用できます。

居宅介護支援事業者などでケアプランを作成します。

要支援1・2と認定された方

介護保険の介護予防サービスや介護予防・生活支援サービス事業を利用できます。

地域包括支援センターなどで介護予防ケアプランの作成や介護予防ケアマネジメントを実施します。

基本チェックリストの実施による対象者の判定

25項目からなる生活状況などについての簡易な質問です。体力や気力などの生活していくうえで必要な生活機能をチェックします（地域包括支援センターで実施します）。

※本人が事業対象者の判定手続きを希望する場合には、認定申請を行わずに基本チェックリストを実施することも可能です。

介護予防・生活支援サービス事業対象者（事業対象者）

事業対象者と判定された方

介護予防・生活支援サービス事業を利用できます。

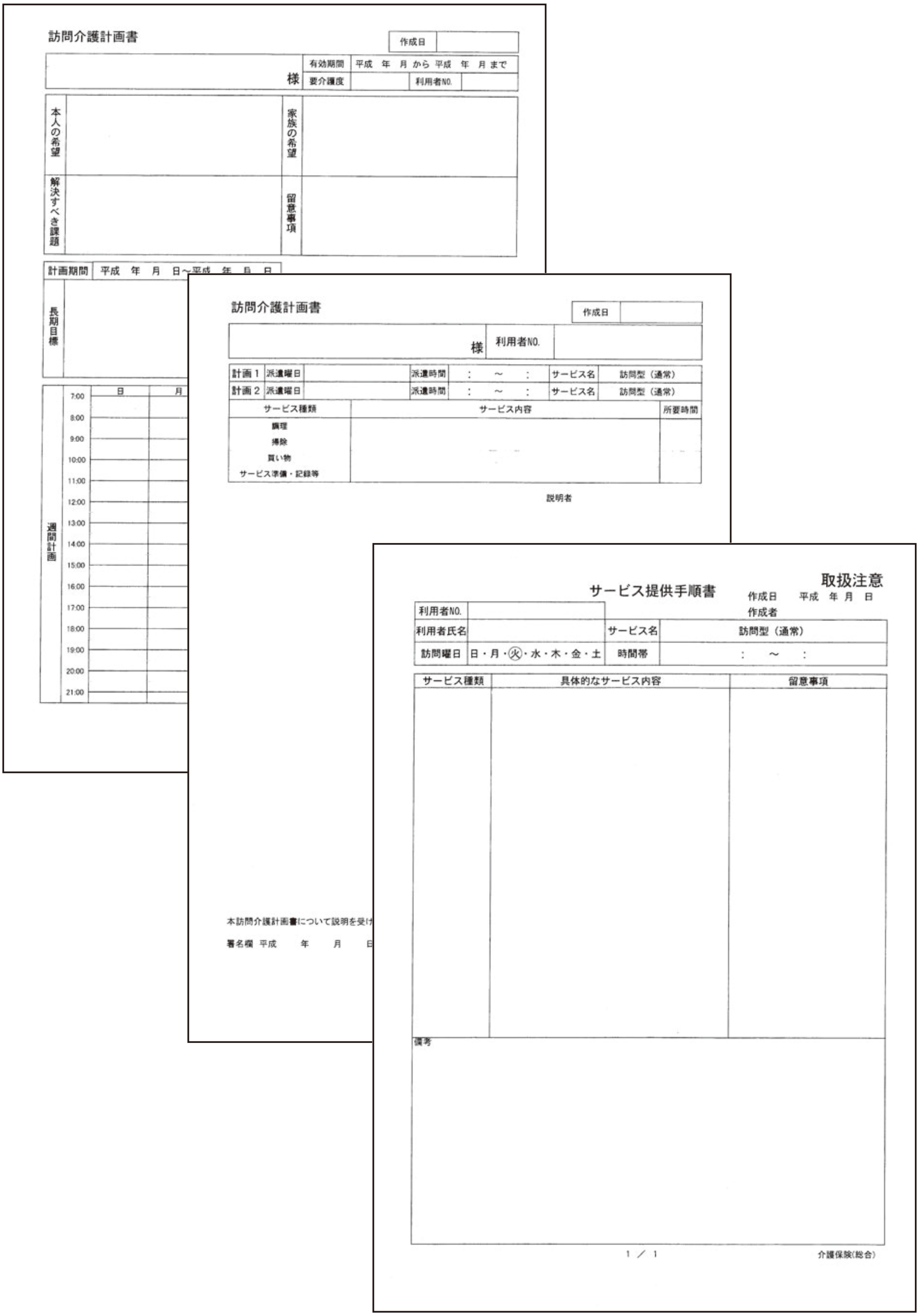
地域包括支援センターなどで介護予防ケアマネジメントを実施します。

自立した生活が送れる方（非該当）

一般介護予防事業

※本人や家族が要介護認定を申請できない場合は、地域包括支援センターなどに申請の代行をしてもらうことができます。
また、認定調査や主治医意見書の費用は市で負担しますので、利用者の本人負担はありません。

“暮らサポ”は、「訪問介護計画書」や「サービス提供手順書」に従い、サービスを提供します。



訪問介護計画書

様	有効期間	平成　年　月 から 平成　年　月 まで
	要介護度	利用者NO.

本人の希望		家族の希望	
解決すべき課題		留意事項	

計画期間　平成　年　月　日～平成　年　月　日

長期目標

週間計画（日・月…／7:00～21:00）

訪問介護計画書

作成日

様　利用者NO.

計画1	派遣曜日	派遣時間　：　～　：	サービス名	訪問型（通常）
計画2	派遣曜日	派遣時間　：　～　：	サービス名	訪問型（通常）

サービス種類	サービス内容	所要時間
調理 掃除 買い物 サービス準備・記録等		

説明者

本訪問介護計画書について説明を受け…

署名欄　平成　年　月　日

取扱注意

サービス提供手順書

作成日　平成　年　月　日
作成者

利用者NO.			
利用者氏名		サービス名	訪問型（通常）
訪問曜日	日・月・㊋・水・木・金・土	時間帯	：　～　：

サービス種類	具体的なサービス内容	留意事項

備考

1 ／ 1　　介護保険(総合)

Aさんの場合

自立度に応じて“介護保険サービス”から“訪問型サービス”へ移行
週1回の訪問で浴室清掃と買い物を支援

- 一人暮らしの80歳代前半の男性／要支援１
- 腰痛が辛くてお風呂掃除ができない
- 週１回１時間の訪問で、浴室の掃除、買い物支援も

同居されていた奥様が亡くなって以来、一人暮らしを続けている80歳代前半の男性、Ａさんです。自立した生活を送っていますが、腰に持病があります。自発的に治療に通い、重症化予防に努めていますが、日々の掃除において、特に腰をかがめなければならない、お風呂場の深い浴槽の掃除が大変だというお悩みがありました。本人が簡単に水で流し洗うことはできますが、定期的にしっかりと水垢を取りたいというご要望があり、2017年4月から介護保険の訪問介護サービスを利用しはじめました。

日常生活はほぼご自身で対応できるため、支援は浴室を中心とした屋内の清掃でした。容態も安定しており、重症化の予兆が見られないことから、新しく始まった訪問型サービスへの移行をケアマネジャーが提案したところ、ご快諾いただき、現在、訪問型サービスを利用しています。今までと変わらない週1回1時間の訪問サービスをご利用いただいていますが、利用料の負担は軽くなりました。

こんな“暮らサポ”さんが支援しています

“暮らサポ”は、指定養成研修実施機関において研修を受け、先輩職員に同行し、現場での同行訪問を経験した後に、実際に現場での支援を行うことができます。

ボランティア経験があったり、生活が落ち着き、すき間の時間で地域の役に立ちたいという50～70歳代の女性の活躍が目立ちますが、Ａさんを支援するのも70歳代の女性です。掃除をハツラツとこなし、利用者の体調が悪いときには買い物などの支援にも対応しています。

生活歴が長いこともあり、掃除、洗濯、調理と生活支援に関するスキルは申し分ありません。しかし、“暮らサポ”は、利用者のこれまでどおりの生活をそのまま支援するのが目的であるため、“暮らサポ”の我流を押し通してはいけません。

事前に利用者の掃除用具の扱い方、洗濯物の干し方などをヒアリングしサービス提供手順書にまとめ、手順書に沿って支援を行います。また、現場で判断に困ることがあれば、独断で決めるのではなく、まずは事業所に確認しなければなりません。

事業所の管理者は定期的に利用者の自宅を訪ねて、利用者の状況を把握するなど、万全のサポートに努めています。“暮らサポ”は安心して、利用者の支援に集中できます。

Bさんの場合

利用者の自立した生活を支える最小限のサポート
不便な買い物と掃除を支援

- 一人暮らしの70歳代半ば女性／要支援2
- 右腕が上がらなくなり、掃除や買い物ができない。
- 週1回1時間の訪問で、掃除、買い物支援

2017年にがんの手術を受けた70歳代半ばの一人暮らしの女性、Bさんです。がんの手術後に右腕が上がらなくなり、掃除や買い物で不便を感じるようになりました。

右腕が不自由なこと以外は、健康な状態にあり、左腕でできることは積極的に行う意欲もあります。ただし、利き腕ではないため、思うように掃除機や買い物袋を扱うことができず、ストレスや苛立ちを感じているようでした。

本人の自立心を損なわず、また、できることは本人の手で行ってもらいながら、掃除や買い物での一部の不便さを解消するために“暮らサポ”による支援をケアマネジャーが提案しました。利用者も最小限のサポートを受けながら、自立した生活を続けたいと望んだため、訪問型サービスで“暮らサポ”が支援をはじめました。

こんな“暮らサポ”さんが支援しています

Bさんを支援する“暮らサポ”は40歳代後半の女性です。2017年5月から週1回1時間 Bさんの自宅を訪問し、掃除や買い物の支援を行っています。介護職の友人から“暮らサポ”のことを聞き、介護の仕事に興味を持ったことと、以前から「地域貢献をしたい」「時間帯を選んで働ける仕事に就きたい」といった希望があり、“暮らサポ”の研修を受講し、支援をはじめました。

サービス提供手順書の指示通りに支援を行うことができ、管理者からのアドバイスにも適確に応じています。テキパキと動くので、利用者からは好感を持たれています。

“暮らサポ”の支援内容は、掃除と買い物の割合が多いのですが、特に買い物の場合は、メーカーや価格など利用者にこだわりがあり、現金も扱うことから慎重を期す必要があります。「特売品が売り切れていたから通常の商品を買っても構わないだろう」など、自身で判断しないで、「売り切れていた場合は、どうしましょうか？」とあらかじめ相談するなど、利用者とのコミュニケーションを密に取り、利用者目線で支援を行います。

「時間帯を選んで働きたい」とはじめた“暮らサポ”でしたが、介護の仕事への関心も徐々に深まり、初任者研修課程を受講しました。修了後、2018年2月からは訪問介護事業所に所属し、要介護者への介護保険サービスで活躍しています。

Cさんの場合

できないことだけをサポートします

要支援2の一人暮らしの女性、Cさん。右肩腱板断裂のため、右腕が肩より上がらず、生活に不便を感じていました。日常的な買い物や掃除機による掃除などは、何とか一人でできます。買い物が多く、荷物が重くなる場合は、近所に住む長女が支援していました。ただし、洗濯において、洗濯物を干すことと、取り込みには苦労していました。

午前中の洗濯と洗濯物干し、ベッドメイク（シーツ交換など）の支援で30分。午後の洗濯物の取り込みと、トイレもしくは浴室の掃除（一日ごと）で30分。上記を週2日（60分超120分以下で算定）支援しています。

Dさんの場合

幅広い生活ニーズに対応します

“暮らサポ”が高齢者の生活を支援できる内容は、介護保険法などで定められていますが、支援の範囲は幅広いことが特徴です。Dさんには、週1回の訪問により、調理の支援を行っています。しかし、調理全般を支援するのではなく、“野菜の下ごしらえ”のみの支援です。「調理はしたいけれど、手が不自由で準備するのが大変」「1週間分の料理の下ごしらえをお願いしたい」といったニーズへの対応です。

“暮らサポ”は、基本的に日常生活全般には支障のない要支援者を支援します。つまり、利用者ができないことへの部分的な支援となるため、そのニーズは多様できめ細やかなご要望となります。

Eさんの場合

期間を限定した利用も可能です

70歳代前半の女性、Eさんは、肩を骨折して入院し、リハビリを経て在宅復帰しました。以前は元気に自立した生活を送っていましたが、骨折の影響で要支援1の認定を受けました。半年もすれば元のように腕も動くようになると診断されましたが、それまでの間は生活が不自由になるため、期間を限定して“暮らサポ”の支援を受けることになりました。

「こんなに安く利用できるなんてありがたい！」とスタートし、半年後には順調に回復したため、当初の予定通り“暮らサポ”の支援を終了しました。

アセスメント
事前評価のこと。利用者の身体状況や生活状況などを評価、分析し、利用者が抱えている課題を把握すること。

医療行為
医師、歯科医師、または医師の指示を受けた看護師などが医学に基づいて病気およびけがの治療を行うこと。

エンパワメント
個人やグループが、自分たちが持つ潜在能力を引き出し、意思決定や問題解決を行っていくこと。

介護保険法
介護保険制度について定めた法律。介護が必要になった人が、自立した生活を営むために必要なサービスを受けられるよう、保険料やサービスの種類・条件などを定めている。

介護予防・日常生活支援総合事業
要支援者・事業対象者が対象となる介護保険制度上の市町村が行う地域支援事業のこと。市町村が中心となり、地域住民が参加し、支え合いのしくみづくりを進め、要支援者などに切れ目のない支援を行う。

一般介護予防事業
65歳以上のすべての高齢者を対象とした市町村が行う事業で、できるだけ介護が必要となる状態にならないように、社会参加や心身の健康を維持・向上させるための取り組みを行う。

基本チェックリスト
総合事業の事業対象者を判定するためのツール。国で定められた25項目の質問で構成され、「生活機能全般」「運動機能」「栄養状態」「口腔機能」「閉じこもり」「認知症」「うつ」におけるリスクを判定する。

虐待
身体に暴力を加える「身体的虐待」、心理的暴力を加える「心理的虐待」、性的暴力を加える「性的虐待」、お金を使わせない、あるいは勝手に使う「経済的虐待」、育児や介護の放棄、無視などの「ネグレクト」がある。

QOL
Quality Of Lifeの略。人生の質、生活の質。どれだけ人間らしく生活できているかの尺度。

ケアプラン
介護サービス計画。介護支援専門員（ケアマネジャー）などが作成する要支援者、要介護者の生活課題を解決するための計画（書）。

ケアマネジャー
介護支援専門員。介護保険制度で要支援者、要介護者がサービスを利用する際のコーディネーター。

誤嚥性肺炎（ごえんせいはいえん）
食道に入るべき食物、唾液などが誤って気管に嚥下（えんげ）されたことが原因でおこる肺炎のこと。

個人情報保護
職業上知り得た個人の情報は保護され、許可なく漏らしてはならないこと。2005年に「個人情報保護法」が施行された。

施設サービス
介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）・介護老人保健施設など、介護保険の指定の施設に居住し、施設内で受けるサービスのこと。

自立支援
介護の支援における基本的な考え方。本人の意思を尊重し、その人らしい生活を送れるように支援すること。

成年後見制度
認知症高齢者、知的障害者、精神障害者など、判断能力が不十分な人の財産管理、身上監護、権利擁護を本人に代わって後見人が行う制度。

尊厳
尊く、厳かなこと。「人間の尊厳」を、介護職は最も尊重し、大切にし、守らなければならない。

第1号被保険者
介護保険の被保険者。市町村に居住する65歳以上の高齢者のこと。

第2号被保険者
介護保険の被保険者。市町村に居住し、医療保険に加入している40歳以上65歳未満の人のこと。

地域包括ケアシステム
団塊の世代が75歳以上となる2025年を目途に、重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最期まで続けることができるよう、住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供されるシステムのこと。

地域包括支援センター
地域における日常生活支援・介護相談の窓口。日常生活圏域を目安に設置される。保健師や社会福祉士、主任ケアマネジャーが配置され、地域に暮らす人たちの介護予防や日々の暮らしを様々な側面からサポートする。

チームアプローチ
保健、医療、介護などの専門家が集まり、それぞれの知識・スキルを集中し、問題解決にあたる手法。

超高齢社会・高齢社会・高齢化社会
WHO（世界保健機構）の定義より、
高齢化社会：全人口に占める65歳以上の高齢者の割合が 7％を超えた社会
高齢社会：全人口に占める65歳以上の高齢者の割合が14％を超えた社会
超高齢社会：全人口に占める65歳以上の高齢者の割合が21％を超えた社会

通所サービス
通所介護（デイサービス）・通所リハビリテーション（デイケア）など、高齢者が施設に通い、施設内で受けるサービスのこと。

糖尿病
膵臓（すいぞう）でつくられるインスリンが不足しているなどの原因で、血糖値（血液中の糖分値）が高くなっている状態。

特定疾病
45歳から65歳未満の第2号被保険者が、要介護認定を受ける原因となる16の疾病のこと。

日常生活圏域
介護を必要とする高齢者が住み慣れた地域で生活を続けられるように、市町村が設定する生活圏域のこと。圏域ごとに、介護サービスや介護予防サービスなどの様々な社会資源を整えるとともに、必要なサービスを切れ目なく提供するための環境づくりが進められている。

認知症
記憶障害を中心として、失見当識があり、それが生活に支障をきたすもの。脳血管障害によるものとアルツハイマー病によるものなどがある。

脳血管疾患
脳梗塞や一過性脳虚血発作、脳（内）出血やクモ膜下出血など脳動脈に異常が起きることが原因でおこる病気の総称。

ノーマライゼーション
障害者と健常者が区別されることなく、平等に生活する社会を実現させる考え方。

パーキンソン病
脳の異常のために、手の震えや歩行困難など運動障害が現れる病気。

バイタルサイン
体温、脈拍数、血圧、呼吸数など、身体の状態を示す値。

廃用症候群（はいようしょうこうぐん）
生活不活発病ともいう。寝たきりやひきこもりにより生活が不活発になることが原因で、身体の機能が衰えたり、精神的にも不安定になること。

ヒヤリハット
重大な事故にはならなかったものの、直結してもおかしくない一歩手前の危険な事例のこと。

福祉用具
障害者や高齢者の支援に使用する日常生活用具のこと。介護保険では、貸与種目と購入種目に分けられ、保険給付の対象とされている。

プライバシー
他人に干渉されない個人の生活や行動の自由のこと。

訪問サービス
訪問介護・訪問看護・訪問入浴介護など、高齢者の自宅に介護職などが訪問し、提供するサービスのこと。

要介護（度）
介護保険のサービス（保険給付）を受け

るための基準。要支援1・2、要介護1～5の7段階に区分され、区分ごとに受けられるサービスの種類、量が定められている。

要支援
介護保険のサービス（保険給付）を受けるための基準。要支援1・2の場合、訪問介護サービスや通所介護サービスは、介護予防・日常生活支援総合事業のサービスとして受けることができる。

リスクマネジメント
事故が発生することの事前防止、または事故が発生した場合に損害を最小限にするために速やかに事態を収拾する対応のこと。

リハビリテーション
損なわれた状態を、再び適した状態にすること。医学的リハビリテーション、社会的リハビリテーション、教育的リハビリテーション、職業的リハビリテーションの4つの領域がある。

レスパイト
在宅で高齢者を介護している家族などが、介護から解放されるよう、一時的に介護を代行すること。レスパイトのための介護サービスとして、デイサービスやショートステイなどが利用される。

Question

安売りの商品が売り切れです。高い値段の商品を買ってもよいですか？

Situation

卵1パック80円の安売りセールの日。利用者から「安売りの卵を買ってきて」と言われています。開店前のお店には、すでに15人ほどの行列ができていました。いつもなら、この人数であれば十分に買うことができる数が用意されているのですが、今日はなぜか限定30パック。前に並んだ人たちが複数パック買ったこともあり、私は買うことができませんでした。

利用者は、今日のお昼はオムレツを食べると決めています。ですから通常の値段の1パック200円の卵を買おうと思うのですが、買ってもよいのでしょうか。

Answer

自分だけの判断で買ってはいけません。苦情につながります。

Point

● 事前の確認が大切です

お目当ての安売りの商品がなかったからといって、通常の値段の商品を買ってしまうことは、「利用者が望んでいない形での購入」になるため、してはいけない行為です。

安売りセールの商品の場合、「せっかく行ったのに、すでに売り切れてしまっていた…」といったケースは度々起こりがちです。しかも、その都度、利用者宅に電話をして「どうしましょう？」と確認することは難しいものです。

ですから、事例のようなケースに備えて、事前に利用者と話し合っておく必要があります。「話し合い」というと堅苦しく聞こえますが、例えば、今日買うものをチラシを見ながら一緒に決めている際に、「もし○○が売り切れていたら、どうしましょうか？」などと一言声をかけてみるだけでも、利用者がどうしてほしいのか、を知ることができます。

● 納得してもらえる説明で、しっかり伝えましょう

セール品の場合以外にも、例えば、「このメーカーのものじゃないと嫌なの」とおっしゃる利用者もいます。そんなときにも、事前に「もしA社の商品が売り切れだった場合、どうしますか？　別のメーカーのものでほしいものはありますか？」などと聞いておけば、いざというときに何を買えばよいのかがわかります。

また、よくある事例としては、卵の特売日に何パックも買ってほしいなど、必要以上の量の購入を要望されることがあります。一人暮らしの利用者の場合、卵好きな方だとしても1週間に1パックで十分な量といえますが、「3パックは買ってほしい」などとお願いされてしまうことがあります。

そのとき、「利用者の要望には応えたい」という気持ちが芽生えてしまい、ついつい利用者の望む量を買ってしまいそうになるかもしれません。

利用者には、「なぜそんな量がほしいのか？」など理由をしっかりと聞いたうえで、そうした要望を受けるのは難しいことをしっかりと伝えましょう（卵など賞味期限が短い食品などの場合は、「賞味期限が短いので、また次回、買いましょう」など）。

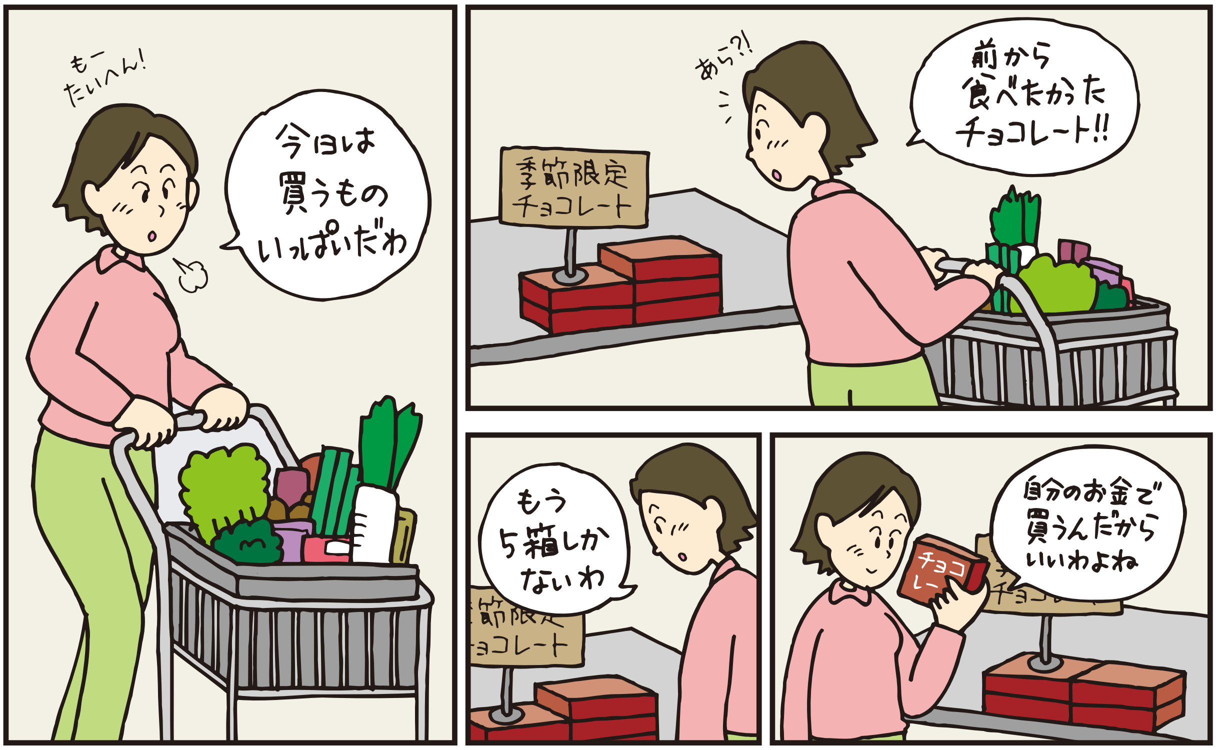
Question

買い物の途中で、個人的に欲しい商品を見つけました。買ってもよいものですか？

Situation

　久しぶりの晴天の日です。ここのところ雨の日が続いていたため、利用者は買い物に行けず、冷蔵庫もすっかり空っぽです。明後日からも雲行きがあやしいとの天気予報を聞き、食料品の買いだめを頼まれました。

　いつも以上に重い買い物カゴを抱え、アレコレと商品を探していると、前から欲しかった季節限定のチョコレートを見つけました。人気の商品のため、すぐに売り切れとなってしまいそうです。買い物支援の途中ですが、自分のお金で買うのであれば、買ってもよいものでしょうか。



Answer

買ってはいけません。
プロとして絶対にしてはいけない行為です。

Point

● プロとしての自覚が大切です

この事例を考えるうえで、まず前提としなければならないのは、「仕事として提供しているその時間は、利用者のための時間」だということです。これは、料金をいただくプロとして、絶対に軽んじてはいけない倫理観です。

掃除や洗濯など利用者宅で行う生活支援の場合、利用者の自宅という空間での仕事となるため、本人が意識せずとも、自然と緊張感をもって支援が行えます。しかし、一人での買い物に行くといった外出先での支援の場合、仕事としての緊張感がゆるんでしまうこともあります。この緊張感のゆるみが、事例のような個人的な買い物だけでなく、私用の電話やばったり会った知り合いとの立ち話、といった行為を招いてしまうのです。そうした行為を防ぐためには、自分をいかに律するか、プロとして仕事をしている、という意識を忘れずに生活支援の仕事に臨むことが必要です。

● 周囲にはいろんな人の目があることを忘れてはいけません

もし仮に、仕事中に私的な用事をしてしまった場合、「きっとばれないから、大丈夫」という気持ちが悪い意味での後押しをしてしまうこともあるでしょう。ですが、実際にあったケースとして、「スーパーマーケットで個人的な買い物をしていた暮らサポの様子をみた街の人が、自治体に問い合わせを行って露呈した」といったこともあります。誰もが携帯電話やスマートフォンをもっている現在、そうした行為が写真や動画に撮られ、ことが発覚するといったケースも考えられます。あなたの周りには、いろんな人の目があることを忘れてはいけません。

また、あなたのそうした行為が、「他の暮らサポも個人的な用事をしているのではないか？」といった印象を一般の人々に植えつけてしまうこともあります。あなたの軽率な行為が、他の暮らサポにも迷惑をかけてしまう可能性があることも頭に入れておく必要があります。

緊急性が高い場合など、どうしても私用を行わなければならない場合には、その旨を利用者や管理者に伝え、了承を得たうえで、行いましょう。

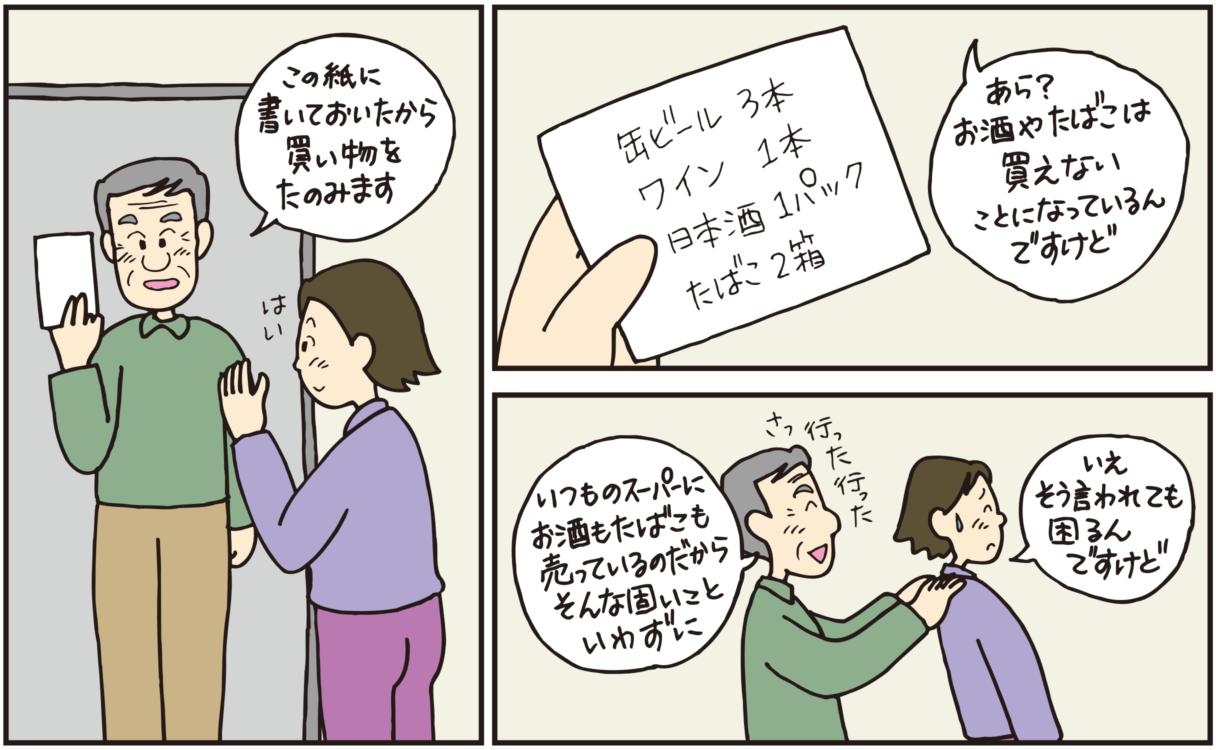
Question

お酒やたばこの買い物を頼まれました。買ってもよいのでしょうか?

Situation

買い物の支援で利用者宅にお伺いすると、“買い物メモ”を渡されました。“買い物メモ”には、お酒やたばこなどが書かれています。ルール上、お酒やたばこを買うことができないと答えましたが、「いつも買い物に行ってもらうスーパーにお酒もたばこも売っているのだから、買い物するのに問題はない」と言われます。

また、卵も牛肉も3日前の支援時に購入しています。利用者に聞くと、「冷蔵庫に常備していたいのでお願い」とのことでした。これらの品々を買ってもよいのでしょうか。



Answer

お酒やたばこなど、利用者の趣味・嗜好のための買い物は認められません。

Point

● 買えるものと買えないものを判断し、伝えましょう

お酒やたばこなど、利用者の趣味・嗜好のための買い物支援は認められません。買えるものは、利用者の暮らしになくてはならない生活必需品（日常品）に限られます。

買い物支援の場合、利用者から“買い物メモ”を渡されて、支援に出かけることが多いのですが、まず“買い物メモ”を渡された時点で、支援において買えるもの、買えないものをしっかりと判断し、買えないものがある場合は、その時点で断ることが大切です。

ただし、メモを見ていきなり「これは買えない」「これも買えない」と断ることは、利用者との良好な関係を保つためには、なかなか難しいことかもしれません。そのためには、あらかじめ、事業所が用意している「ご利用にあたって」などのガイドブックで利用者に買い物支援のルールをお伝えし、購入できる物品を説明しておくことが重要でしょう。買えないものを再三、頼まれた場合でも、その都度、ガイドブックでルールを指し示し説明すると納得してもらえるでしょう。

● 買い置きの数を確かめることも大切です

“買い物メモ”に卵や牛肉、野菜などの生鮮食品（腐りやすいもの）が多く書かれている場合には、「冷蔵庫に買い置きはありませんか?」などと言って、利用者と一緒に冷蔵庫の中身をチェックすることが重要です。同時に、生鮮食品の買い置きの量や数を確かめること。

えてして高齢者の場合、今すぐ必要でなくても、「なくなった時にすぐに買いに行けないかもしれない」「いつもたくさんストックしておきたい」という思いから余分に購入を頼むケースがあります。一人暮らしの場合は、少なくとも卵は1パック程度あれば1週間以上は買わなくてもよいはずです。

利用者と冷静に話し合い、「たくさん買っても、食べきれなくて傷んでしまってはもったいないですよ」「次の買い物サービスは○曜日ですから、その時に買っても遅くないですね」などと、不安を取り除く形で説明し、納得してもらいましょう。

Question

「お釣りはとっておいて」と利用者が私のポケットにお金を入れました。いただいてよいものですか？

Situation

買い物の支援を終えて利用者の自宅に戻りました。玄関先で、買った品物と照らし合わせてから利用者にお釣りを手渡すと、「お釣りは取っておいて。ほんのお駄賃よ」と、私の上着のポケットにねじ込みました。

「利用料はいただいています。それ以上は規則で受け取れません」とお断りをしましたが、「私とあなたの仲だから、規則だなんて水臭いこと言わないで」と、押し問答することになりました。

次の利用者への支援の時間も迫っており、早く区切りを付けたいため、受け取ってしまったほうが早いと思いますが、いただいてもよいのでしょうか。

Answer

金品は絶対に受け取ってはいけません。できるかぎり、その場で返しましょう。

Point

● 利用者の財産を損なうことになると認識しましょう

金品のやりとりは「利用者の財産を脅かす」こととされており、信頼関係にひびが入ったり、盗った盗らないなどのトラブルの原因になったりして、支援活動に悪影響を及ぼします。仕事を長続きさせるためにも、絶対に避けなければなりません。

利用者から「取っておいて」と言われても、「困ります。受け取れません。お気持ちだけで十分です」ときっぱりお断りします。帰りがけの押し問答では、次の支援に支障がでる場合もあり、断ってもまたポケットにお金を押し込まれたり、好意であげているのにと気分を害されたりして埒が明かないこともあります。そのようなときは、「とりあえず預かり、事務所に相談します」という言葉を添えていったん預かります。貰うのではなく預かるということが重要です。

管理者は、利用者、またはその家族に直接会って、「お気持ちは非常にありがたいけれども、金品は一切受け取れないことになっています。こういうことがあると、今後、支援ができなくなります。利用料はきちんといただいていますから、お礼は金品ではなく、言葉でお願いしますね」と伝え、返却します。

利用者の中には、買ってきたお菓子を広げて、「これ、おいしい。食べていきなさい」とすすめる場合があります。付き合いが長いとついお相伴に預かりそうになりますが、これも利用者の財産を損なうことになるので、してはいけない行為です。

● 困った時は、管理者に相談し、上手く返却できる方法を考えましょう

以前、介護支援サービスのシステムが理解できず、「利用料は家族から頂いている」と話しても、「ただで支援してもらうのは困る」と言って、行くたびにお金をくれる利用者がいました。断ると人間関係が悪化しそうなので、とりあえず預かりましたが、そのたびに管理者が家族に電話をしたり返却に走り回ったりして大変でした。

このケースでは、とりあえず利用者からお金を預かり、その場でお金を封筒に入れ日付を記入して、家族と合意した（利用者の気付かない）場所に置き、家族に返却することにしました。これでようやく三方うまく収まりました。困ったときは、経験の多い管理者に相談することが第一です。

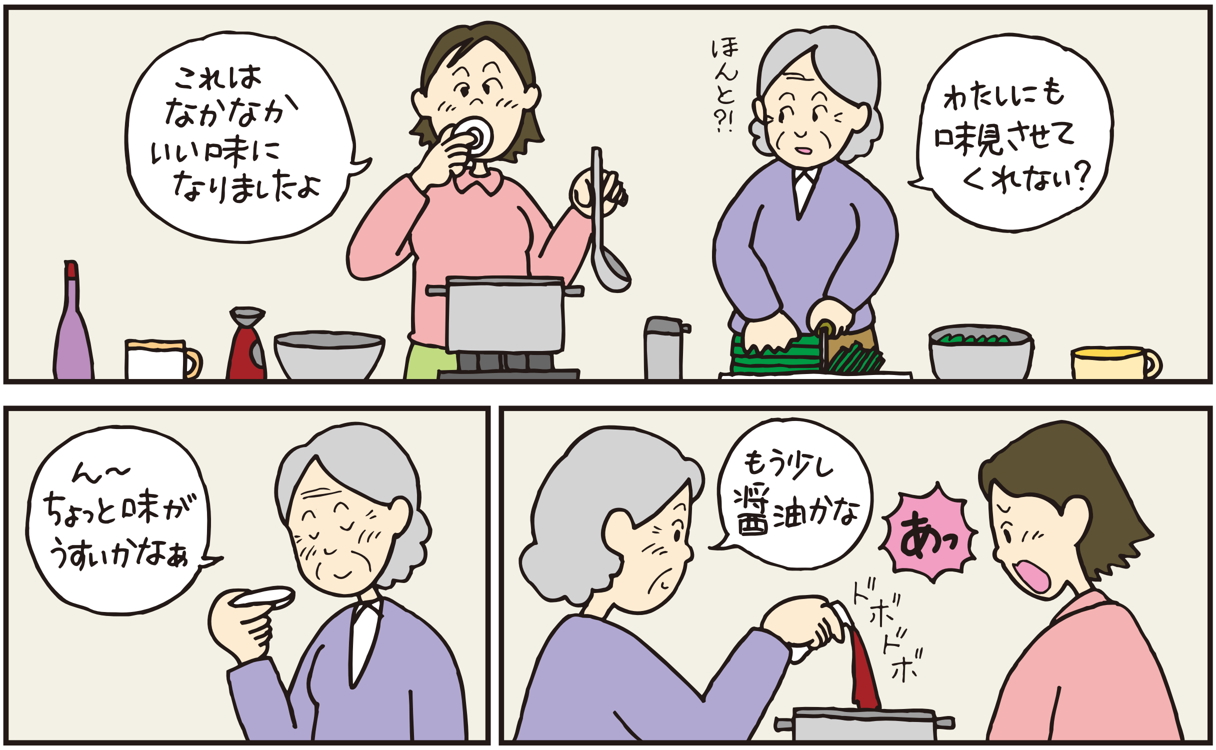
Question

高血圧の利用者が、ことあるごとに醤油を足そうとします。どのように注意すればよいのですか？

Situation

料理が好きな利用者とは、毎回、訪問をするたびに一緒に調理をしています。利用者には高血圧症があり、降圧剤を飲んでいることも事前に聞いていたので、塩分はできるだけ控えることを心がけて味付けもしています。

ところが、利用者は隙(すき)をみては、「もう少し醤油かな」とドボドボと勝手に入れてしまいます。「そんなに入れると、味が濃くなりすぎますよ」と注意してはみるのですが、意に介しません。どうやって注意すればよいのでしょうか。



Answer

注意して止めるのではなく、一緒に減塩の工夫を考えてみましょう。

Point

● 否定せず、利用者が好む味をよく考えてみましょう

「利用者の健康のため」と思って、注意したくなる気持ちがわいてしまうのも当然です。ですが、利用者の味の好みを真っ向から否定してしまうことは避けなければいけません。

こうした場合、少し遠回りかもしれませんが、まずは「なぜそんなに醤油を足して、味を濃くしたいのだろう？」と考えを巡らせてみましょう。その謎を解き明かすための言葉として、「どこのお生まれですか？」「どちらの出身ですか？」という質問があります。

味の好みは、これまでの利用者の生活歴が大きく関わっており、濃い味を好む土地の出身であれば、濃い味のものが食べたくなるのもうなずけます。そして、こうした長年の習慣は、なかなかすぐには変えることができないものなので、腰を据えて、食生活を徐々に改善していくことが重要です。

● 献立や調味料の工夫により減塩でも美味しい料理がつくれます

すぐにできる減塩対策としては、調理の際に、①だし醤油を使う、②質の良い油を使う（えごま油やオリーブオイル）、③香辛料を使う、などがあります。

また、献立づくりでも、何品か調理するときには、1品だけは濃いめの味付けとし、それ以外は、だしなどをきかせた減塩料理にするなどの工夫をしてみるとよいでしょう。

こうした減塩の工夫を利用者と話し合いながら、一緒に考えて、楽しく行えると、だんだんと利用者自身の減塩への意識も高まり、自然と食生活も変化していくことにつながります。

利用者が男性の場合、料理の経験がほとんどない方もいらっしゃいます。そんなときには、コンビニエンスストアなどで売られている惣菜には、塩分やカロリーなどの表示がされていますので、それらを見ながら、「このくらいの塩分でも、美味しいんですよ」などと、減塩への興味をもってもらえるように働きかけをしてもよいでしょう。

さらに、川崎市が行っている食生活に関する取り組みを紹介してあげることも一つの支援です。

Question

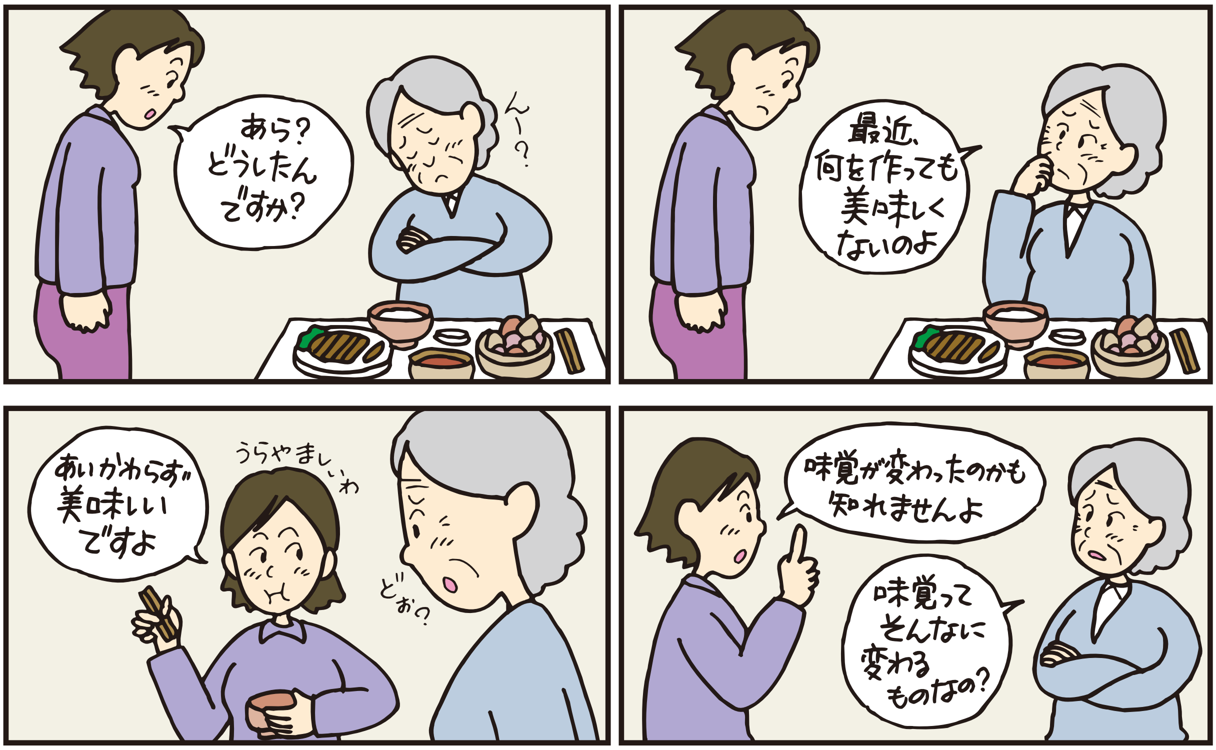
最近、食事が美味しくないと言われます。どうすればよいのでしょうか？

Situation

昔から調理が好きだった利用者とは、支援のたびに一緒に食事作りをしています。味付けにも長年のこだわりがあるため、すべて利用者におまかせしていました。

ところが、最近、せっかく作っても美味しそうに召し上がっている様子がなく、料理を残してしまうことが多くなりました。

ある日、「どうしたのですか？」と聞いてみたところ、「最近、何を作っても美味しくないのよ」と本人も不思議そうにおっしゃっていました。どうすればよいのでしょうか。



Answer

味覚が変わってきていないか、尋ねてみましょう。

Point

● 味覚に変化を起こす理由はたくさんあります

これまでと同じ味付けにもかかわらず、「美味しくない」と感じる理由として考えられるのは、「味覚障害」です。

味覚は、舌や口の中の粘膜にある味蕾（みらい）という器官で感じています。その味蕾は年を重ねるごとに減少するといわれていますが、通常は、本人が自覚するほどの味覚の低下は起きません。

今回のような事例の場合には、加齢による味蕾の減少が原因ではない可能性があります。味覚障害の原因として考えられるのは、薬の影響や亜鉛（緑茶、煎茶、玄米茶、ココア、牡蠣（かき）、煮干、きな粉などに含まれる）の不足、全身疾患、口腔疾患などです。

特に、高血圧症や糖尿病などで薬を服用している高齢者に味覚障害が多く、その時、服用している薬によって味覚障害が起きているかもしれません。降圧剤や利尿剤、肝治療剤などの薬のなかには、味覚の低下を引き起こすものがあります。

味覚の低下は、食欲低下につながり、その結果、低栄養状態などを招く原因にもなってしまいます。

● 医療関連職などの専門家に相談してみましょう

このような味覚の変化の可能性があった場合には、利用者に確認したのち、医師や看護師、薬剤師などの医療関連職や栄養士といった専門職に相談をしてみましょう。そこから、専門職同士の連携のもと、利用者を支援することになります。

相談の際には、利用者の詳細な情報があるとスムーズな支援につながります。そのためにも、「元々はどんな味が好きだったか」「普段、服用している薬にはどんなものがあるか」といったことを、利用者本人に聞きながら情報収集を行いましょう。

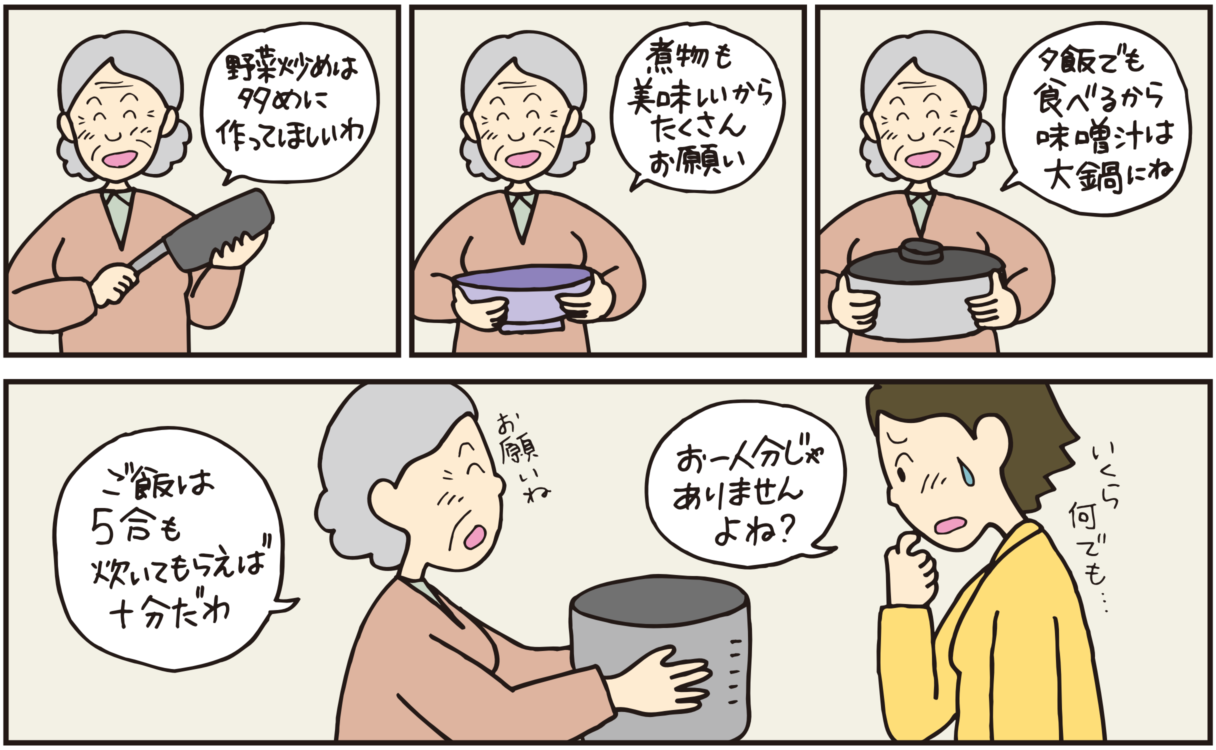
Question

明らかに1人分ではない量の調理を頼まれます。どのように対応したらよいのでしょうか？

Situation

70歳代の女性のご利用者です。ご主人は他界されていますが、息子さんご家族との二世帯住宅でお暮らしです。息子さん夫婦は共働きのため、日常的にご利用者の身の回りの世話はなかなかできないとのことです。

その日も昼食の調理の支援でお伺いしましたが、「多めに野菜炒めと煮物を作ってほしい」「ご飯は5合炊いてください」「夕飯にも食べるから、味噌汁は大鍋で作ってほしい」などと、明らかに1人分以上の量の調理を頼まれました。このお宅では毎回、同じようにお願いされます。どのように対応すれば良いのでしょうか。



Answer

多量の調理は断り、利用者1人分の調理のみ行います。

Point

● 利用者だけの支援であることを意識しましょう

同居の家族などがいた場合などに、明らかに1人分ではない量の調理を頼まれることがありますが、あくまで利用者1人分の調理支援しかできません。お願いされたからといって家族の分まで調理するのは間違いです。

利用者は、「どうせ自分の分を作ってくれるんだったら、ついでに同居する家族の分も作って欲しい」と考え、頼んでいるのでしょう。しかしそうした場合には、利用者本人（だけ）のために支援をしていることを、きちんと説明し、依頼は断らなければなりません。

利用者によっては、暮らサポを“お手伝いさん”のように考え、どんなことでも応じてくれると軽んじていることがあるのかもしれません。だからこそ、「利用者の生活の、できない部分を手伝うのが仕事」という意識をもち、プロとしての品性やマナーをもって一線を引いた対応を心がけましょう。

● 利用者の依頼のすべてに応える必要はありません

1人分しか調理できない旨を毎回お話ししても聞き入れてもらえない場合は、ケアマネジャーなどを交え、説明の場を設けてもいいかもしれません。ポイントは、利用者の様子を管理者に相談するなど、一人だけで抱え込まないこと。また、「作れません」と何度も拒否することを悪いと思い、根負けして利用者の言う通りにしないことも肝心です。「できることはいろいろとやってあげたい」という気持ちは大切ですが、実際にやってしまうと、そういった依頼がどんどんエスカレートしていくことも考えられ、トラブルの原因にもなりかねません。

また、視点を変えて考えてみることも大切です。利用者はなぜ、毎回、同居家族の分（であろう）まで食事を用意して、と頼むのでしょうか。そこにはもしかしたら、同居する家族から調理を任されながらも、高齢のため調理がおぼつかなくなってきているという不安な状況があるのかもしれません。利用者の生活の場に入る場合には、そうした生活全般の「困りごと」をトータルで発見し、SOSのシグナルを早めにキャッチするような姿勢も必要です。

Question

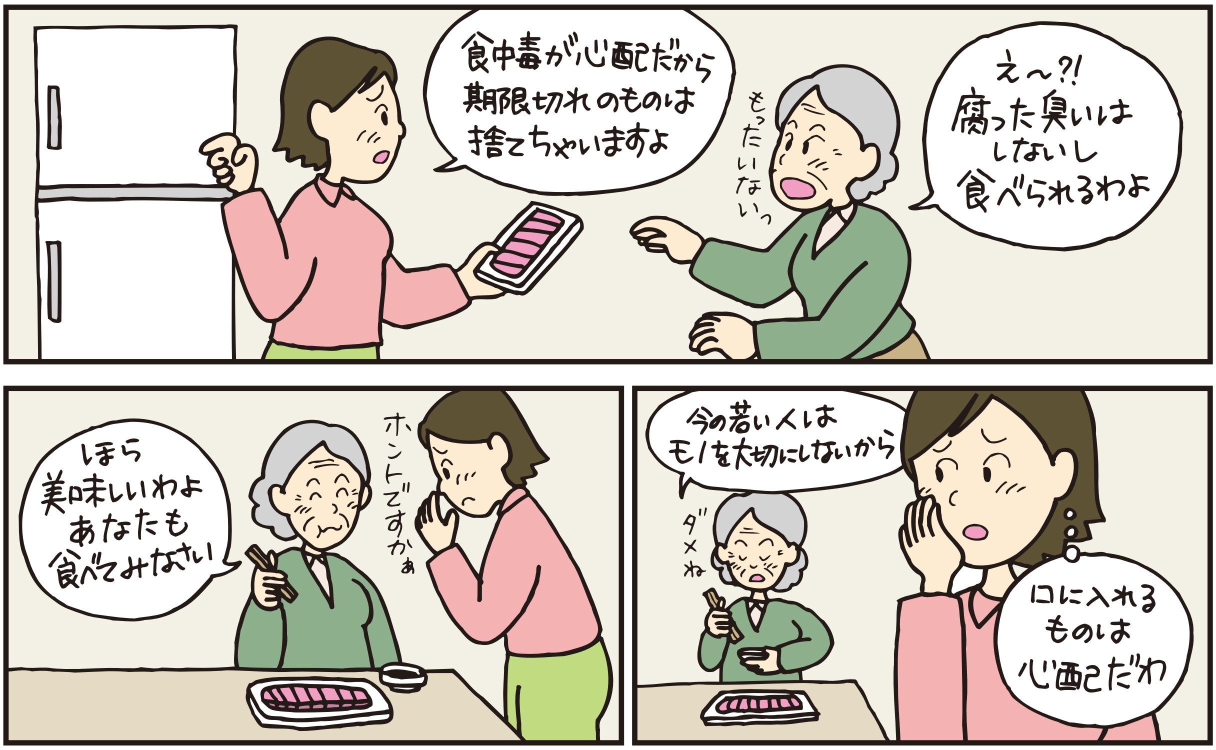
賞味期限切れのものを「もったいない」と言って食べます。どうすればよいのでしょうか？

Situation

調理支援のために訪問した利用者の自宅でのことです。冷蔵庫を開けると、おさしみやハム、卵、豆腐など消費期限切れ、賞味期限切れとなった食品がたくさん出てきました。

「期限切れなので、食中毒が心配だから、捨てましょう」と言うと、「もったいない。異臭はしないし、食べられるわよ」と言い、「ほら、おいしいわよ。あなたも食べてみなさい」とすすめられました。

「今の若い人はモノを大切にしない」と、お説教もされましたが、口に入れるものは心配です。どうすればよいのでしょうか。



Answer

消費期限切れのものは利用者の了承を得て目の前で捨てます。賞味期限を目安に、なるべく早く食べましょう。

Point

● 消費期限と賞味期限の意味を理解しましょう

食品には消費期限と賞味期限があります。

消費期限は、袋や容器を開けないまま指定通りに保存すれば、記入されている年月日まで「安全に食べられる」ことを保証したものです。期限が過ぎたら食べないほうがよい食品です。肉やおさしみ、お弁当、生めん、サンドウィッチ、ケーキなど傷みやすい食品に表示されます。

賞味期限は、袋や容器を開けないまま指定通りに保存すれば、記入されている年月日まで「品質が変わらずおいしく食べられる」ことを保証したものです。チーズ、卵、豆腐、冷凍食品、缶詰、カップめん、スナック菓子など傷みにくい食品に表示されます。数日程度の期限切れなら、期限を過ぎても、色やにおい、味などをチェックして異常がなければ、加熱して食べてもかまいません。ちなみに、卵ならゆで卵、卵焼きなどにして、豆腐なら酸っぱくなければ食べることができます。袋や容器を開けた場合は、期限に関係なく早めに食べることが大事です。

● 丁寧に説明し、納得してもらってから捨てるようにしましょう

高齢者の中には「捨てるのはもったいない」「せっかく娘が持ってきてくれたものだから」などと言って期限が過ぎても大切に保存している人が少なくありません。消費期限が過ぎたものは、食中毒などを起こさないためにも捨てましょう。賞味期限が過ぎているものは、臭いをかいだり、味を確かめたりして選別し、傷んでいるものは、「これ、味がおかしい。腐っていますよ、わかりますね」と念を押し、了解を得て、利用者の目の前で捨てます。

捨てたとしても、ゴミ箱から拾い直して食べる高齢者もいます。以前、対応に困った暮らサポが自宅に持ち帰って処分したケースがありましたが、利用者から「うちの冷蔵庫から盗んだ」と訴えられ、問題になりました。捨てるときは、利用者に納得してもらえるよう丁寧に説明し、同意を得てから目の前で処分しましょう。何よりも、食品の購入は買いすぎないようにすることが大切です。利用者と何をどれだけ買えばよいのかを、よく話し合うことが必要でしょう。

Question

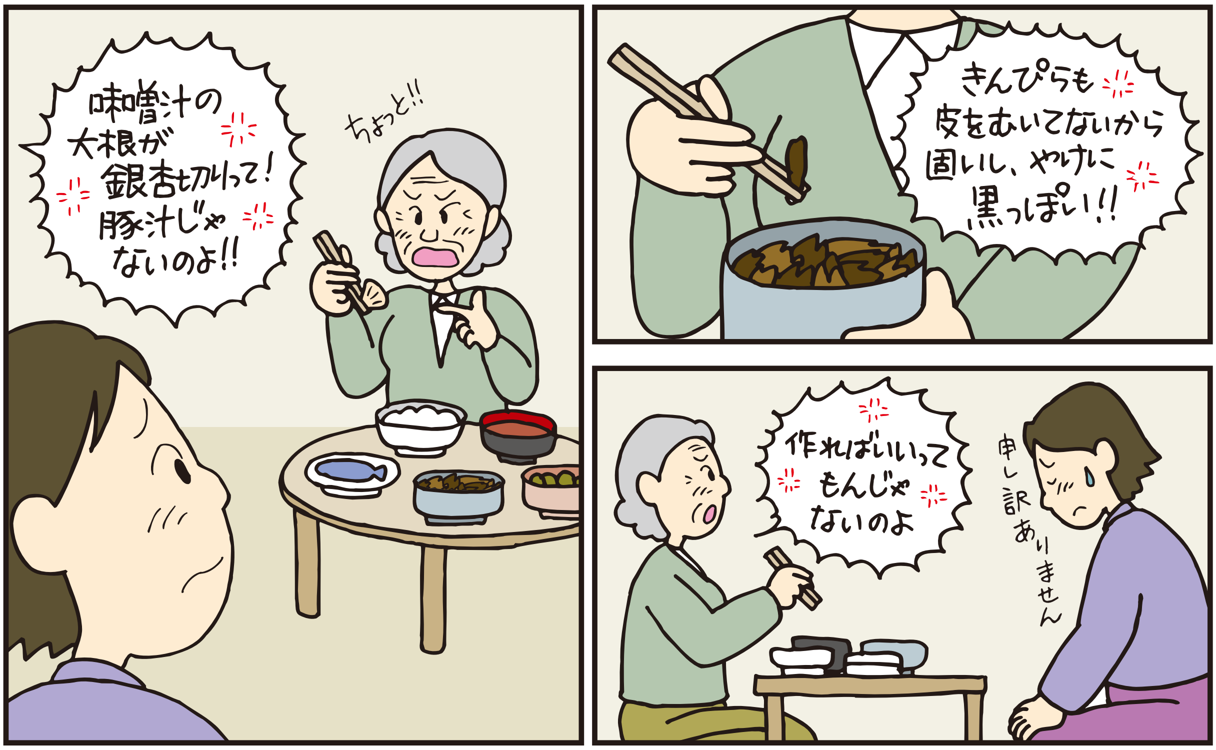
「材料の切り方が普段と違う」と不満を言われました。どうすればよいのでしょうか？

Situation

　大根のお味噌汁が飲みたいというので、大根を銀杏（いちょう）切りに、油揚げを拍子切りにしてお味噌汁をつくりました。また、ごぼうが残っていたので、ササがきにして、きんぴらごぼうもつくりました。

　すると、利用者から「これはなあに、豚汁でもあるまいし、お味噌汁の大根は千六本（せろっぽう）に決まっているでしょ。きんぴらも皮をむいていないから固いし、やけに黒っぽい」と不満をぶつけられました。

　ときどき、食材の切り方で利用者と意見がぶつかります。どうしたらよいのでしょうか。



Answer

調理で一番難しいのが材料の切り方です。調理の前にまず利用者の意向を確かめましょう。

Point

● 材料の切り方をはじめ調理方法をあらかじめ確認しておきましょう

味付けは、最後に味を確かめてもらい、好みの味でなければいつでも修正できるので比較的問題は生じません。しかし、材料の切り方は、地方や家庭によって異なり、また調理の途中で変更するのは難しいので、トラブルの原因になることが多いのです。特に味噌汁や煮物など、おふくろの味といわれる和食の料理には、それぞれこだわりがあり、なじみの味があります。

大根の味噌汁では、大根の切り方に銀杏切りや千六本などがありますが、銀杏切りになじんできた人は、千六本にすると「なんだ、この頼りない歯ごたえは」と思い、千六本になじんだ人は、「豚汁でもないのに、味噌汁に銀杏切りはおかしい」と思います。味はよくても、その人の好みではないので、不満となるのです。

事前に、「大根は銀杏切りですか、千六本ですか」「豆腐は大きめですか、小さめですか」などと尋ね、材料の切り方を確かめましょう。下ごしらえについても、例えば大根、ごぼう、にんじんなどの根菜類は、皮をむく場合と皮をむかない場合があり、切り終わったゴボウやレンコンを酢水につける場合とつけない場合があります。「どちらが好みですか」と確認しておきます。調理法にこだわるのは女性ばかりでなく、男性の利用者も同じです。むしろ、おふくろの味を好む男性のほうが、こだわりが強いかもしれません。

● 出身地や地方の伝統料理を確かめておきましょう

調理の途中で切り方が違うと言われた場合は、その場で修正できるものは修正し、できない場合は謝るしかありません。「次回は注意します。お味噌汁は千六本がお好みですね」と念を押し、材料の切り方や下ごしらえの好みがはっきりわかったら、連絡ノートにメモし、情報を伝えるようにします。

以前、沖縄出身の暮らサポがつくった味噌汁に対して、江戸っ子の利用者から「味噌汁に豚の細切れはないだろう、これは味噌汁ではなく、おかずだ。ろくに料理も知らないのか」と支援を断られたケースがあります。出身地の違いが料理でぶつかり合ったのです。高齢になると今までにない味に対応できず、こうした摩擦も生じやすいのです。

事前に、利用者の出身地や地方の伝統料理などを確かめておくとよいでしょう。「小さい頃どんな料理を食べたのですか」「ふるさとにはどんな伝統料理があるのですか」と尋ね、利用者に教えてもらうのもよいでしょう。

Question

掃除機が壊れて使えません。他の掃除道具もないようです。どうやって掃除をすればよいのでしょうか？

Situation

　はじめて訪問した利用者のお宅でのことです。長らく掃除をしていなかったようで、部屋のあちらこちらにホコリが溜まっていて、掃除のやりがいがあると張り切りました。

　ところが、いざ掃除を始めようとしたところ、掃除機が壊れて使えません。「ホウキはありますか？」と尋ねると、庭用のホウキしかないようです。あげくに、「これしかないかな」とぞうきんを1枚、手渡されてしまいました。掃除機は、最近まで使えていたようです。どのように掃除をすればよいのでしょうか。

Answer

掃除の方法を手順書で確認し、わからない場合は、管理者に確認しましょう。

Point

●「訪問介護計画書」や「サービス提供手順書」で支援の方法を確認します

暮らサポが支援に入る前に、利用者と管理者の話し合いによって「訪問介護計画書」や「サービス提供手順書」が作成されます。まずは、それらの書類から掃除の支援方法を確認します。

どの掃除道具で、どの場所をどのように掃除するかがわかると思います。仮に手順書に示されている掃除道具がない場合には、管理者に確認をとり、指示を受けましょう。

暮らサポにとっては、掃除機やホウキがあることが当たり前かもしれませんが、利用者にとっては、ぞうきん1枚であっても立派な掃除道具であるかも知れません。利用者の生活観や価値観を大切にしながら、掃除道具が必要だと感じた場合には、利用者にそのことを伝え、話し合いながら、少しずつ必要な掃除道具を増やしていくようにしましょう。いきなり掃除機を購入するという選択肢を選ばなくても、今は、100円均一ショップでも色んな掃除道具が売っています。そうした情報を利用者に提供し、利用者と一緒に掃除道具の充実化を図っていけるようにします。

● 掃除により気持ちも洗われます

利用者の中には、掃除自体に無頓着な方もいます。特に一人暮らしの方の中には、自身一人のために面倒な掃除をすることを億劫がる方が少なくありません。散らかった部屋では、転びやすくなるなど危険な状況にもなりかねません。

そうした利用者には、「お部屋を綺麗にしたら気持ちも晴れやかになりますよ」や「お友達も呼ぶことができますよ」などの言葉を掛け、部屋を綺麗に保つことの大切さを伝えながら、清潔への意欲を高められるとよいでしょう。

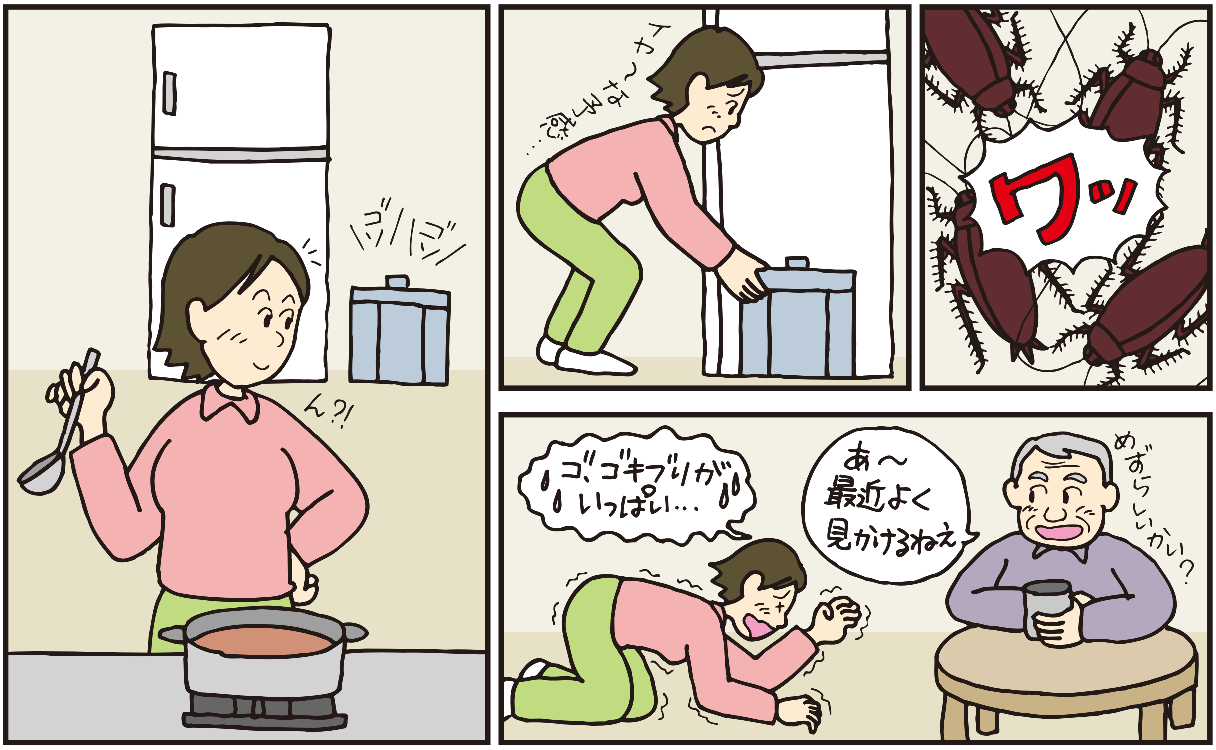
Question

ゴキブリや虫が大量に発生しています。どうすればよいのでしょうか？

Situation

一人暮らしの男性の利用者の自宅に支援に行ったときのこと。台所で調理支援をしていたところ、冷蔵庫の裏あたりから何やらゴソゴソと音がしました。恐る恐るのぞいてみたところ、ゴキブリが何十匹も群れていて、思わず「ワッ！」と声をあげてしまいました。

普段からゴミ出しや掃除をしている様子もありません。支援には週に一回程度しか来ることができません。ホコリが溜まるだけならよいのですが、ゴキブリが大量発生しているのは、衛生上、また健康上にも問題があるように思います。どうすればよいのでしょうか。



Answer

一人でどうするかを考えるのではなく、区役所などに相談しましょう。

Point

● 日頃の習慣を改めてもらいましょう

　掃除が十分に行き届いておらず、ゴミをため込んでしまっている利用者宅の場合、今回のような事例は珍しくありません。

　大量のゴキブリや虫が発生してしまう原因は、食べ物や食品のカスが溜まってしまっているほか、人の髪の毛や皮膚の残渣物、猫などのペットの毛や糞など、様々です。

　対応策としては、掃除と定期的なゴミ出しを行えるよう、日頃からの習慣を改めてもらえるように長いスパンで支援していくことが必要になります。

● 一人で悩まないで、関係機関に相談しましょう

　あまりに大量のゴキブリなどが発生していると、ゴキブリを餌(えさ)とするクモやムカデなどの発生につながる可能性があります。一人で考えて対処するのではなく、事業所で話し合い、必要な場合には、区役所など周囲の関係機関に協力を得るようにしましょう。

　また、別のケースとしては、万年床で布団を干さないため、ダニが発生し、寝ている間に刺されてしまうことが、頻繁に起こる利用者もいます。

　そうした利用者の場合、皮膚の感覚が鈍くなっているため慣れてしまい、その状態のままにしている、ということがよくあります。ダニだからと侮ってはいけません。重大な感染症に感染する例も少なくありません。皮膚の傷がひどい状態の場合には、医療職に伝え、適切な治療を行ってもらわなければなりません。

　利用者には、そうなる前に「そのままにしていると、もっとひどい病気になってしまいますよ」などと伝え、清潔に保つことの重要性をわかってもらう必要があります。

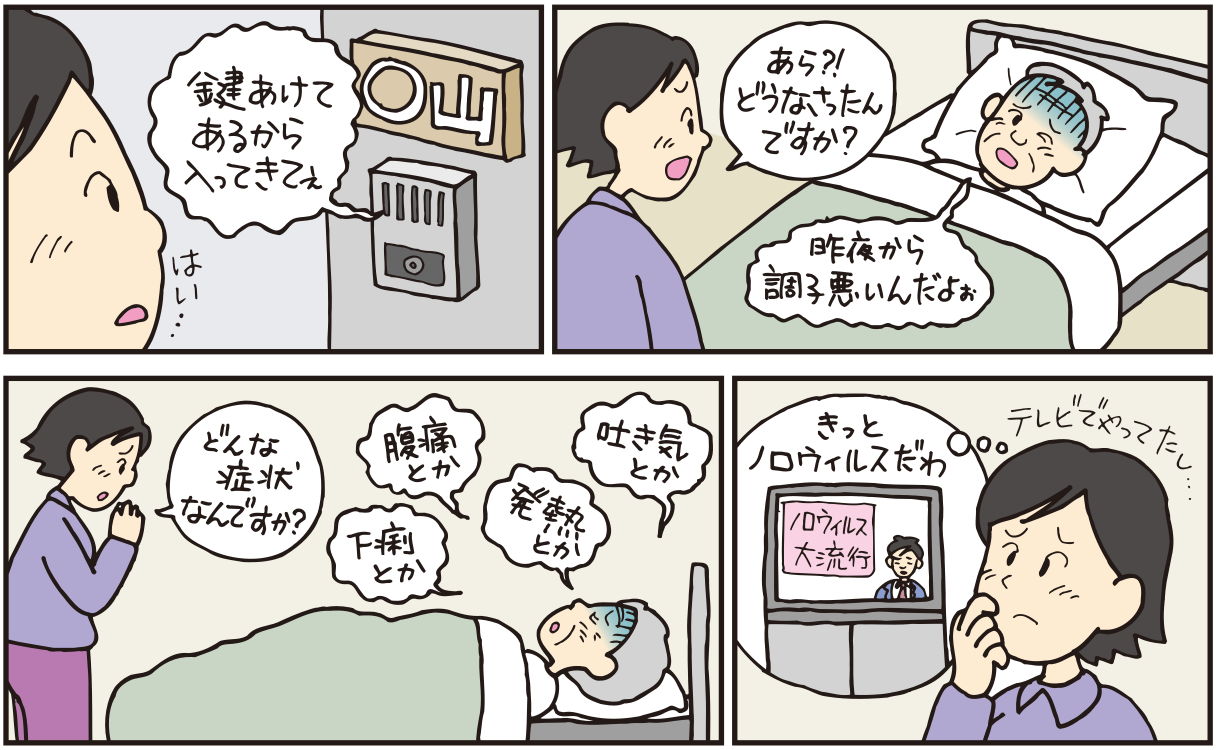
Question

利用者がノロウイルスに感染してしまったようです。どのような対処をすべきでしょうか?

Situation

掃除の支援のために利用者のお宅に伺うと、普段は元気な利用者が体調が悪いようで、ベッドに横になっていました。症状を尋ねると、前日の夜から腹痛や下痢、吐き気、発熱などの症状があるとのことでした。冬場の今、テレビや新聞でノロウイルスが話題にあがっていることもあり、総合的に考えると、ノロウイルスに感染している可能性が高いように思います。

家族や他のヘルパーなどにも感染の危険性があります。どのような対処をすべきでしょうか。



Answer

感染症に対する知識をもつことが大切。汚物の処理や感染を拡大させない対策を行いましょう。

Point

● まずは医療機関の受診を勧めましょう

利用者の症状を見て、どんな疾患であるかを考えることは大切ですが、断定してはいけません。まず利用者に医療機関での受診を勧めることが大切です。

感染を拡げないためには、普段から感染症に対する正しい知識を身につけておくことが大切です。仮にノロウイルスであった場合、嘔吐（おうと）物や排泄物にウイルスが大量に含まれている可能性があります。嘔吐物を処理する際には、使い捨ての手袋、エプロン、マスク、くつカバー（なければ、ビニール袋などで代用）などの防護具を着用し、自分がウイルスの媒介源にならないことに注意します。

ウイルスは広く飛散し、高く舞い上がるため、トイレ内では、壁や床など普段の掃除よりも広範囲に掃除することが大切です。特に、トイレの便座、レバー、フタ、ペーパーホルダー、温水洗浄器のスイッチ類など、保菌者の手や身体に触れる部分は、塩素系漂白剤調製液（塩素系漂白剤を水で薄めたもの）でよく消毒しましょう。その際、充分に換気を行うことも忘れてはいけません。嘔吐物の場合は、すばやく適切に処理し、乾燥させないことも重要です。

● 感染を拡げない対応が重要です

掃除後は、手洗いを2度行い、うがいもします。処理した汚物は袋にいれ、屋外に出します。ウイルスの蔓延（まんえん）を防ぐため、屋内の居住空間などには置かないようにしましょう。

同居の家族がいる場合には、家族にも体調をよく聞いておくべきです。「利用者と同じものを食べた」「体調がすぐれない」「熱っぽい」など、ノロウイルス感染の可能性が認められたら、速やかに管理者やケアマネジャーなどに連絡してください。

季節ごとに流行る感染症があります。今はどの季節でどんな感染症が流行しているのか、感染を拡げないためにはどのような対応が必要かを理解し支援することが重要でしょう。普段の掃除とは掃除の方法や気をつける点が異なることがあるため、戸惑いを感じるかもしれません。しかし、正しい知識を身につければ、落ち着いてひとつずつ適切な処理ができるでしょう。

Question

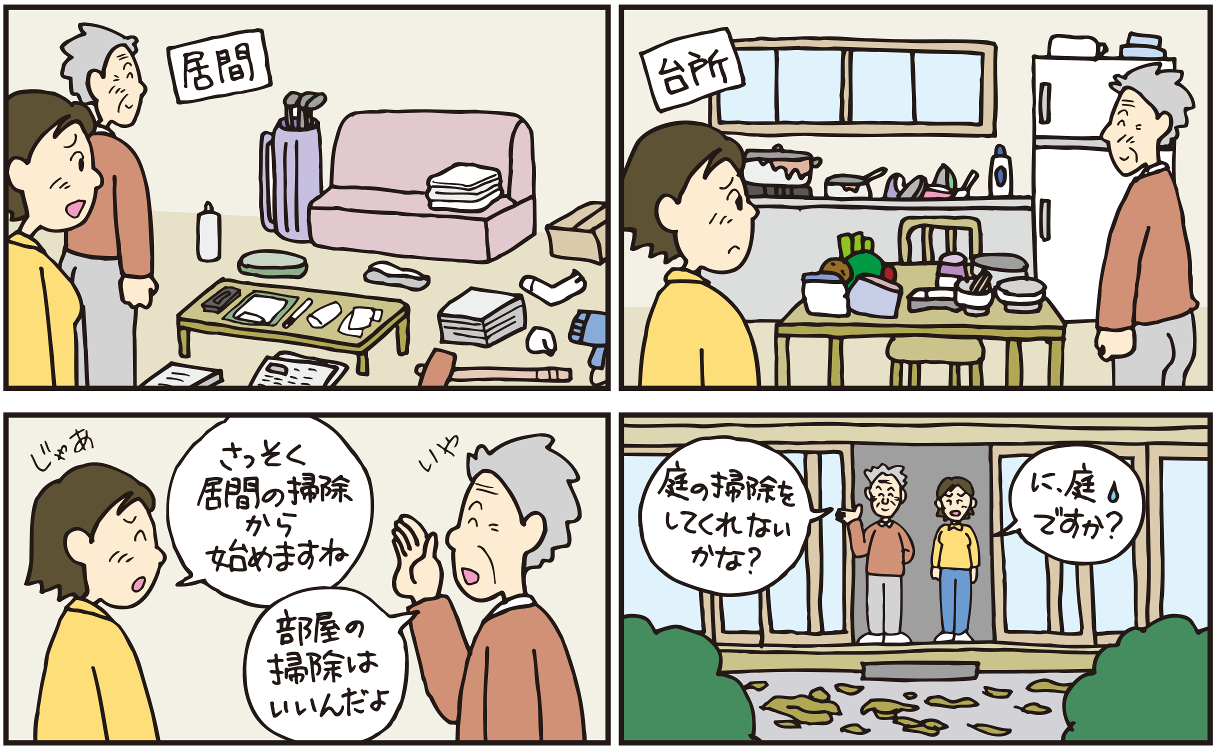
部屋中汚く、散らかっています。どこまで整理整頓、掃除してよいのでしょうか？

Situation

利用者の自宅は足の踏み場もないほど散らかっています。

「しまい込むとモノは使わなくなるので目に付くところに出しておきたい」と言い、床には衣類や本、新聞が積まれ、趣味の書道道具一式が広げられ、食卓には必要な食器類やスナック菓子や果物が出しっぱなし、たんすなどの家具の上には様々な小物がのっています。

そうしたなか、先日は「部屋の掃除はよいから、庭や家の周りの掃除をやってもらえないか？」と頼まれました。どこまで整理整頓し、掃除すればよいのでしょうか。



Answer

介護保険サービスでできるのは室内の掃除だけです。庭や家の周りの掃除、大掃除はできません。

Point

● あらかじめ立てられた計画に沿って支援することが重要です

利用者と管理者の話し合いによって作成された「訪問介護計画書」や「サービス提供手順書」に従って支援を行います。利用者から「今日はここも掃除して」と頼まれても、計画にない掃除内容は、「計画書にはないので」と、その場できっぱり断ります。好意で従ってしまうと、後に「あの人はやってくれたのに」などと次に訪問した暮らサポに迷惑がかかることもあるからです。

介護保険サービスの支援では、掃除や整理整頓の範囲は限られています。利用者個人の居室の掃除と整理整頓がその範囲です。原則、家族の部屋や家族との共有部分は支援から外れます。一人暮らしであれば、アパート・マンション・一戸建ての玄関やトイレは掃除しますが、家族や他の人とも共有する玄関やトイレは掃除できません。また、掃除といっても日常の掃除の範囲に限られています。室内の内側からガラスを拭くのはよいのですが、建物の外側からのガラス拭き、窓ガラスを外してのガラス拭きはできません。天井のすす払い、外壁の洗浄、家具を動かしての掃除などの大掃除や、庭や家の周りの掃除は、支援の範囲外になります。網戸を外す、ストーブをしまうなど季節家具の入れ替えなども支援の対象になりません。必要であれば、民間のサービスの利用を勧めましょう。

● 安易に捨ててはいけません

掃除のポイントは、トイレに行く道筋、玄関に行く道筋などの生活動線を確保することです。掃除の手順や方法については、事前に「障子や壁面・かもいはハタキをかけますか」「床は乾拭きがよいですか、水拭きですか」などと細かい点も確かめておきましょう。

ゴミの処分では、その人にとって捨てがたいものがあります。紙袋とか、包装紙、雑誌、空き瓶などを安易に捨てたりしないようにしましょう。また、掃除中に動かしたものは、元あった場所に戻します。更に、高価なものには触れないようにします。

困ったときは自分で解決しないで、「計画書ではこのようになっていますから、ご要望につきましては、相談してから再度伺います」とし、管理者に報告し対処してもらいます。

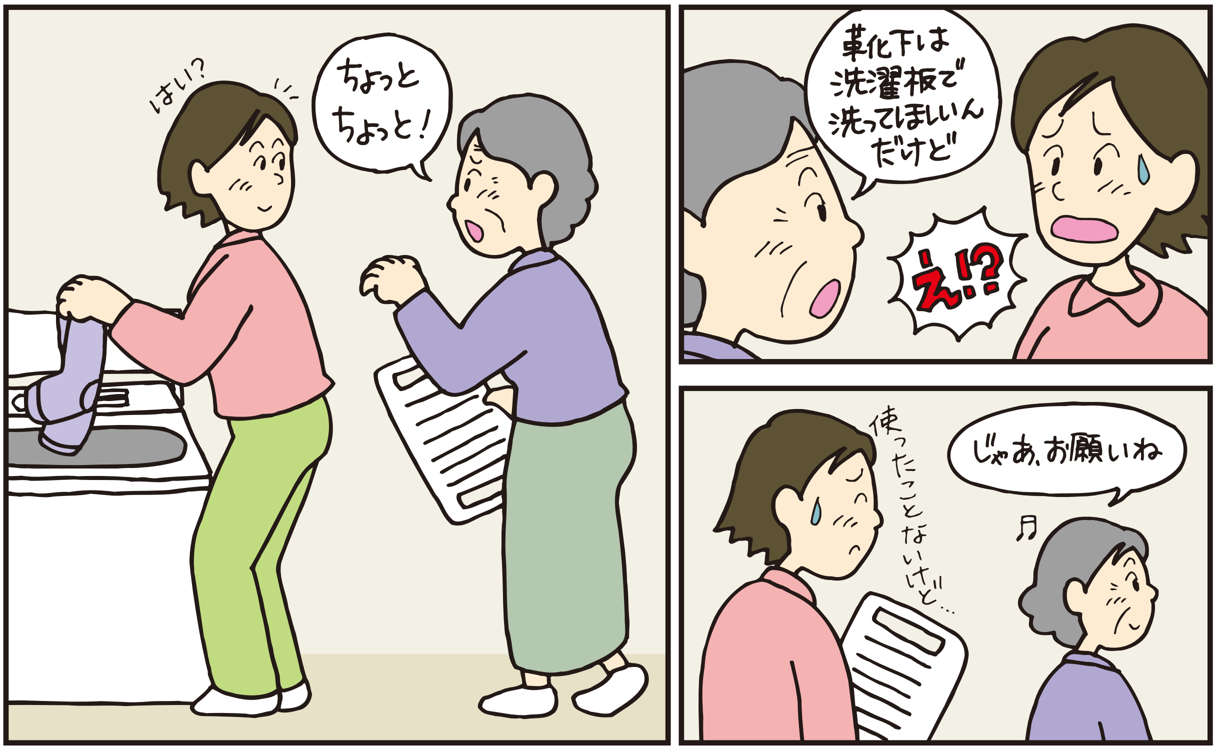
Question

洗濯板で洗濯して欲しいと頼まれましたが、使ったことがありません。どうすればよいのでしょうか？

Situation

ある利用者宅に初めて訪問し、洗濯支援を行おうとしたところ、利用者から「靴下だけは洗濯板で洗濯してほしい」とのお願いをされました。利用者は長年、そうしてきたようです。

洗濯板の存在は知っていますが、洗濯板を使って洗濯したことなど、これまで一度もありません。靴下以外の衣類は、洗濯機で洗濯しており、「サービス提供手順書」にも洗濯板での手順は示されていません。靴下も洗濯機で洗濯したいと思いますが、どうすればよいのでしょうか。



Answer

洗濯板での洗濯には時間を要します。他のサービスの時間がなくなってしまうことを伝えてみましょう。

Point

● 支援を行う時間に限りがあることを伝えましょう

利用者の中には、靴下は洗濯板と固形石鹸で一度、汚れを落としてから、洗濯機にかけることを習慣とされる方もいます。また、下着やハンカチは洗濯機を使わずに洗いたい、と希望する方もいます。

このような利用者の生活観を大事にする必要はありますが、洗濯板での洗濯は時間がかかるため、それを行ってしまうと、掃除以外の支援が行えなくなる可能性があることを利用者にしっかりと伝えましょう。しっかりと理由を伝えることで、納得してもらえることもあります。そして、ここで大事なのは、利用者に「なぜ、洗濯板を使ってほしいのか」その理由も聞くことです。利用者の生活観や価値観を大切にしていることをわかってもらうためです。

● 価値観を大切にしながら新しい提案も行いましょう

また、支援を続ける中で、利用者との信頼関係ができてくれば、例えば、固形石鹸ではなく、環境にも優しく、少ない量でも洗浄力の高い洗剤が多く発売されていることを伝えるなど、利用者の価値観を大事にしながらも、さらに快適な生活を過ごせるような提案をしてみることもよいでしょう。

生活支援の仕事は、単純にサービスを提供するだけでなく、改善の余地があったり、問題がある場合には、利用者の生活を改善するための支援を行うことが大切です。つまり、利用者に寄り添い、利用者の生活の質（QOL）の視点をもって支援に取り組むということです。

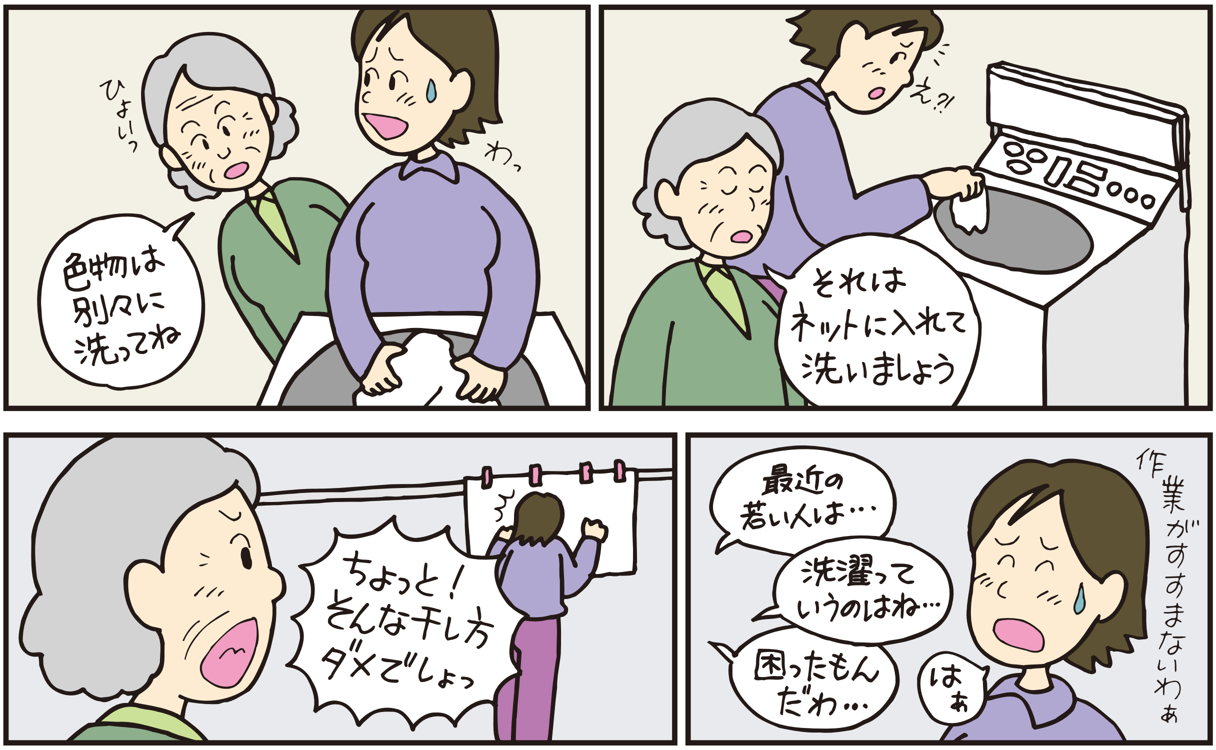
Question

洗い方や干し方を細かく指示され、なかなか作業がはかどりません。どうすればよいのでしょうか?

Situation

高齢のため、たくさん身体を動かすような家事ができなくなったとのことで、洗濯の支援に入っています。しかし、利用者は支援の間、ずっとそばにいて、洗い方や干し方などをじっと見ています。

少しでも利用者とは異なるやり方をすると、「それはネットに入れて洗いましょう」「色物だから別々に洗いましょう」「そんな干し方では駄目でしょう」などと強い口調で指摘されます。利用者の言う通りにしたいと思うのですが、作業がはかどらず、時間ばかりが過ぎてしまいます。どのように対応すればよいのでしょうか。



Answer

あらかじめ利用者の希望を聞くことが大切です。本人のやり方を尊重し、時には一緒に行うとよいでしょう。

Point

● 事前にポイントを聞き取ることが重要です

洗濯では、洗う際の仕分けの方法から洗い方、干す場所、干し方、たたみ方など、多くの過程があります。それぞれに利用者が長年やってきた固有のやり方が存在します。そのため、まず支援に入る前に、「サービス提供手順書」を確認しながら、利用者からその人自身の洗濯のやり方を丁寧（ていねい）に聞き取ることが大事です。

例えば、洗うことに関しては、①下着・タオルとその他の衣類など、分けて洗濯しなくてはいけないものがあるか、②セーターなど、手洗いで丁寧に洗わなくてはいけないものがあるか、③いくつか用意されている洗剤をどの服に使うか、④柔軟剤を使用するか、⑤ネットへ入れるもの、入れないものの区別――など、多くの尋ねるべきポイントがあります。

また、干す段階では、①ハンガーにかけるものはどれか、②陰干しするものはどれか、③洗濯ピンチハンガーに下げるものはどれか、④パンツやバスタオルなどの干し方はどのようにするか（2つ折りするかなど）――などのポイントを確認します。

注意点としては、洗濯する際に、「ポケットにティッシュが入ったままではないか」「取れそうなボタンがないか」など、さりげなく確認しておくことも重要です。

● 利用者を尊重し、利用者にあわせるのが原則です

支援で留意すべき点は、自分の常識が当たり前と考えないことです。利用者のやり方を尊重し、できるだけ利用者に合わせるのが原則です。ただし、「洗濯機で洗えないセーターなども洗ってしまう」「危険な場所に干している」など実害や危険が伴う場合は、理由をきちんと説明し、他のやり方を勧めるべきです。

利用者の中には、暮らサポが物干し竿やかもいに干したとしても、身体に不自由があると取り込めない場合があります。そういった時は、次にサービスに入るまで洗濯物は干したままになり、クレームにもつながってしまいます。洗濯物を干す前に、利用者がご自分で取り込めるかどうかも確認しておきましょう。

こだわりの強い方や神経質な利用者の洗濯に臨む場合、時には、「どのように干すのか教えてください」と声かけし、教えてもらいながら一緒に支援を行うのもよいでしょう。できる部分を手伝ってもらうことは、「今できることがなるべく長く続くように支えていく」という「自立支援」の精神です。

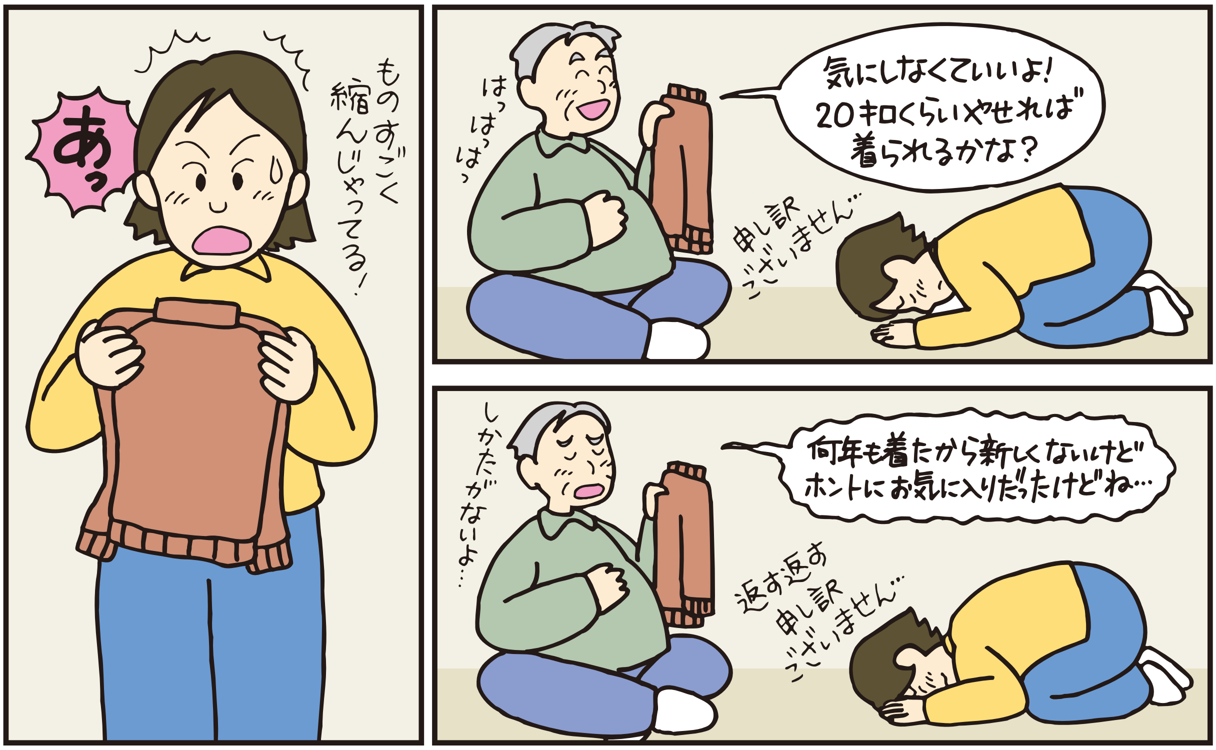
Question

誤ってウール100%のセーターを洗濯機に入れてしまいました。どう対処すればよいのでしょうか？

Situation

　利用者宅で、洗濯物の中にウール100パーセントのセーターが紛れ込んでいたのに気づかずに洗濯機で洗ってしまいました。洗い終わると、セーターは3分の2に縮んでしまいました。何年か着たもので新しくはないのですが、お気に入りのセーターとのこと。お叱りの言葉はありませんでしたが、利用者の悲しそうな声にやり切れない思いです。

　どうすればよいのでしょうか。弁償すべきでしょうか。



Answer

すぐに事務所に持ち帰り、管理者に相談しましょう。必要に応じて事業所が弁償します。

Point

● 管理者に報告し、事業所が対処します

洗濯のトラブルで一番多いのは、リハビリパンツが洗濯物に紛れ込んでいるのに気づかず、洗濯機を回してしまうケースです。洗濯機の中でリハビリパンツの紙がずたずたに破れて、中のポリマー（尿の吸収剤）が飛び出し、他の洗濯物を汚します。ポリマーは再度洗濯すればほぼ落ちますが、中には布の目に入って取れにくいことがあり、ときには弁償を求められることがあります。

次いで多いのがこの事例のように、普通に洗濯してセーターが縮んでしまったというアクシデントです。利用者が「いいですよ、何年も着ている古いものだし、気にしないで」と言っても、そのままにしないで、そのセーターを必ず事務所に持ち帰り、管理者に報告します。後の対応は管理者が利用者と連絡を取り、先方の意向を聞いて解決していきます。

これはセーターだけでなく、支援中に物を破損したときなどでも同じです。きちんと報告したら、後は悩まずに管理者に任せましょう。利用者が弁償を求めるなら事業所が弁償します。事業所は基本的に高額でも弁償できるように保険に入っているので心配ありません。

● 事前に利用者の意向を確認し、意向に沿って支援します

洗濯の支援活動に際しては、最初に管理者と利用者とが話し合い、日常、どのような洗濯物が多いのか、どのような洗い方や干し方をしているのかなどを確認します。干し方ひとつとっても、ハンガーやピンチに干すか、干し竿を使用するか、シャツは下向きに干すか、上向きに干すかなど、利用者によって独自の仕方があるからです。支援活動はなるべく利用者の意向に合わせるのが原則です。

分類は、大きく下着とアウター類（トップス・ボトム・ワンピース）の２つに分け、アウター類はウール100％と麻、その他（木綿・ポリエステルなど）にまとめます。気になるアウター類は洗濯表示を確認してから洗剤を選び、洗濯機を回します。汚れがひどいものは押し洗い、二度洗いなど手洗いになりますが、利用者に洗い方を確かめましょう。また、毛布やコート、おしゃれ着など特殊なものは、支援の範囲ではありません。自費でクリーニングなどに出すようすすめます。

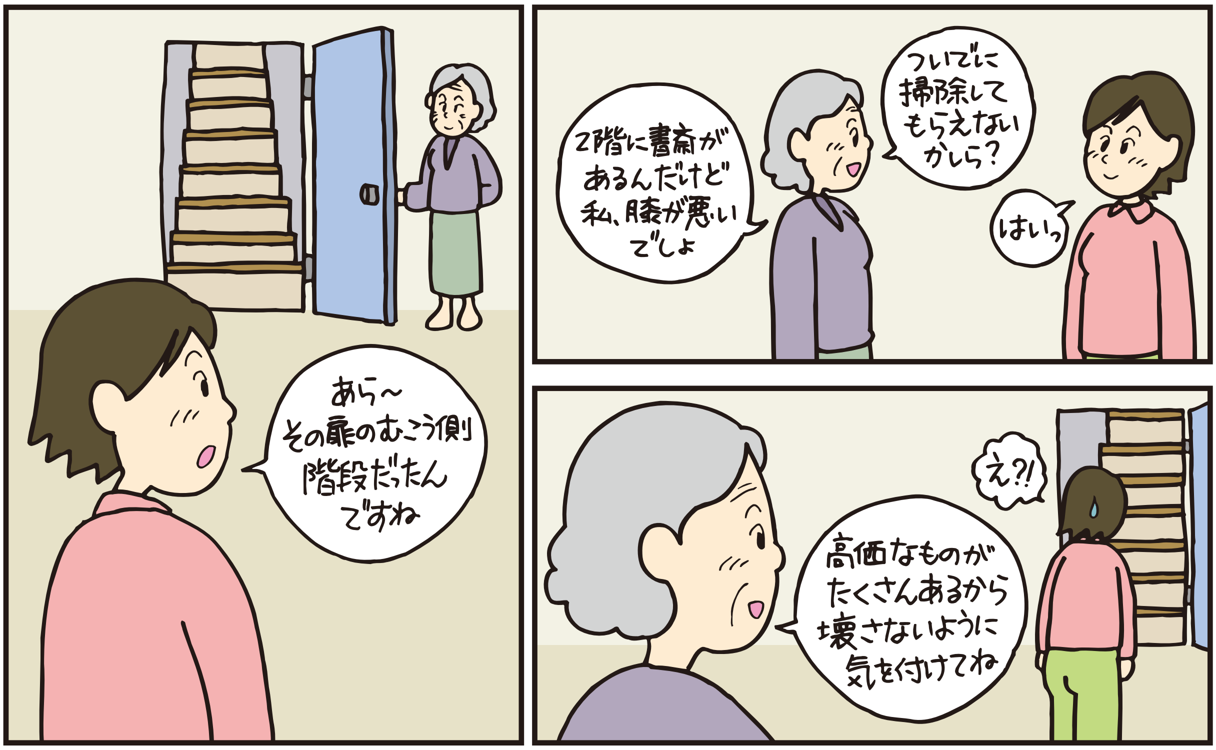
Question

貴重品が数多くある部屋の掃除を頼まれました。一人で立ち入ってよいのでしょうか？

Situation

　昔から代々、その土地の地主さんだったということもあり、大きな一軒家に住まわれている利用者への支援です。膝を悪くしてしまったため、階段の昇り降りが難しい利用者はいつも1階で生活しています。2階には利用者の書斎などがあり、蔵書や骨董品などの貴重品が多数置かれているようです。

　ある日、利用者から「2階の掃除をして欲しい」と頼まれました。一人で掃除することになりますが、利用者の要望に応えて2階の部屋に立ち入ってもよいのでしょうか。



Answer

2階は生活の場ではないため、立ち入ることはしないほうがよいでしょう。

Point

● 利用者の生活を支援することが目的であることを忘れてはいけません

暮らサポの支援の目的は、利用者の生活を支援することにあります。今回の事例のように骨董品が置かれており、普段は生活をしている様子がない2階の部屋は、生活空間の場ではないと考えられます。つまり、原則的に支援の対象とはならない場所となります。

利用者としては、「しばらく掃除もしていないからホコリだらけで綺麗にしてほしい」とか、「せっかくこれまで集めてきた骨董品を見てほしい」といった気持ちもあるかもしれません。しかし、利用者には「普段、生活をされている場所しかお掃除することができないのです」などと、支援の目的を明確に伝え、納得してもらうようにしましょう。

それでも、掃除をしてほしい、とお願いされた場合には、民間の清掃会社のサービスなどの利用を提案してみましょう。

● リスク回避のためのルールの取り決めと高い倫理観が必要です

生活の場に骨董品などの貴重品が置かれていることがあります。そのような部屋の掃除支援では、掃除中に誤って骨董品を傷つけてしまったり、壊してしまうようなリスクも考えられます。そうしたリスクを回避するためにも、契約の段階で「支援の空間には貴重品を置かない」「貴重品のある空間では支援を行わない」「不可抗力によって貴重品を傷つけた場合の補償の有無」といったルールを取り決めておくことも大切です。

また、骨董品や宝飾品といった高価で珍しいものや自分が興味のあるものがある空間に入ると、つい出来心から触ってしまったり、最悪の場合には懐にいれてしまう、といった思わぬ行為に走ってしまう可能性もゼロではありません。まずは、そうしたシチュエーションにならないよう事前に話し合いましょう。万が一、そうした空間に入ることになった場合にも、しっかりと自分を律する気持ちが大切になります。

利用者の中には、お金の管理がしっかりとできない方もいらっしゃいます。お金や財布をそのままテーブルや机の上に出しっぱなしにしているケースもあります。そうした場合には、すぐに利用者に気づいてもらうようにやんわりと注意しましょう。

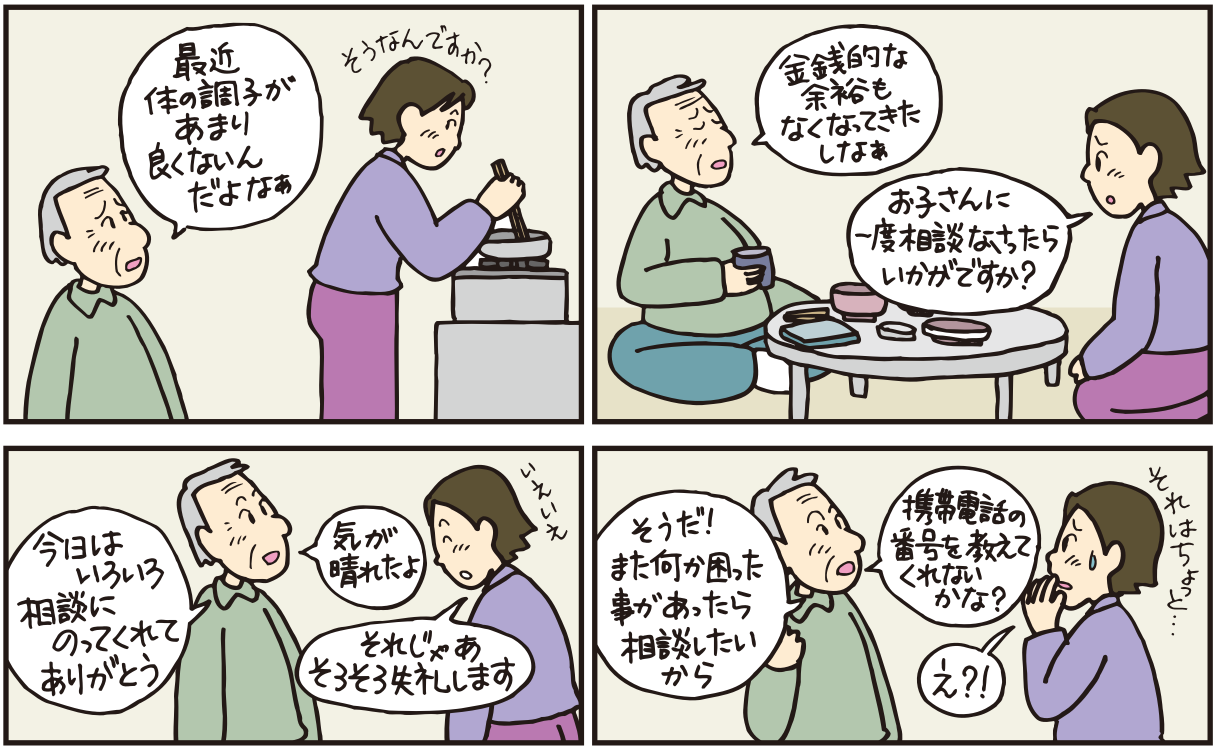
Question

「個人の連絡先を教えて欲しい」と頼まれました。どのような対応がよいのでしょうか?

Situation

一人暮らしの男性の利用者の自宅に調理の支援でお伺いした時のことです。調理をしていると、最近の自分の身体の不調や金銭的に余裕がないことなどを話しかけてきます。

いろいろと親身になってお話を聞いところ、支援が終わった帰りがけに、「困ったことや緊急で伝えたいことがある時のために、携帯電話の番号を教えて欲しい」と頼まれました。どのような対応がよいのでしょうか。



Answer

個人の連絡先を教えてはいけません。強く頼まれた場合は事業所の電話番号を伝えてください。

Point

● 事業所の一員として支援を行っていることを認識しましょう

どんなに求められたとしても、利用者に暮らサポ個人の携帯電話の番号などを教えてはいけません。

周りに話し相手などが少ない一人暮らしの高齢者によく見られるケースで、物忘れや身体の不調、金銭的な不安などを抱えているがゆえに、それらを「見守ってほしい」「力になってほしい」という気持ちから起こる依頼です。

「利用者が安心して暮らせるようサポートする」ことが支援者の仕事です。しかし、だからといって、個人的な連絡先を教えてしまうと、緊急でなくても電話がかかってきたり、日に何度も応対しなければいけない事態に追い込まれるなど、トラブルにつながる可能性を多く含んでいます。利用者の支援は、あくまで事業所の一員として取り組んでいることなので、毅然（きぜん）とした態度で接しましょう。

もし、何度も強く頼まれたら、「事業所にいることが多いので、事業所にお電話いただけたらつながりますよ」などと告げて、事業所の電話番号を教えてください。

逆に、利用者が「何か聞きたいことがあったら直接、私に電話して」と電話番号のメモを手渡そうとするケースもあります。そうした場合は、「事業所が把握していますから、大丈夫ですよ」などと答え、メモを受け取らないほうがよいでしょう。受け取ってしまうと、「電話がこない」とクレームにつながる可能性もあります。

● SNSの利用による個人情報の漏えいには細心の注意が必要です

また、「倫理」に関する事例で最近多いのが、SNSを使ったトラブルです。利用者から、「ブログに載せるから写真を撮っていい?」とお願いされることもたまにあるようです。そういう際は、あくまで仕事中であることを説明し、断るべきです。

職員同士でSNSをつかう時も注意が必要です。スマートフォンのコミュニケーションアプリ「LINE」などを使用して、「今日、□□さんから電話番号を聞かれました」「○○さんのお薬は何ですか」といったように利用者の個人名を出してのやり取りは決してしないように。個人情報の流出をしないよう細心の注意をはらい、どうしても連絡しなくてはならない場合は、伏せ字などにして情報漏えいへの対策を取ることが必要です。

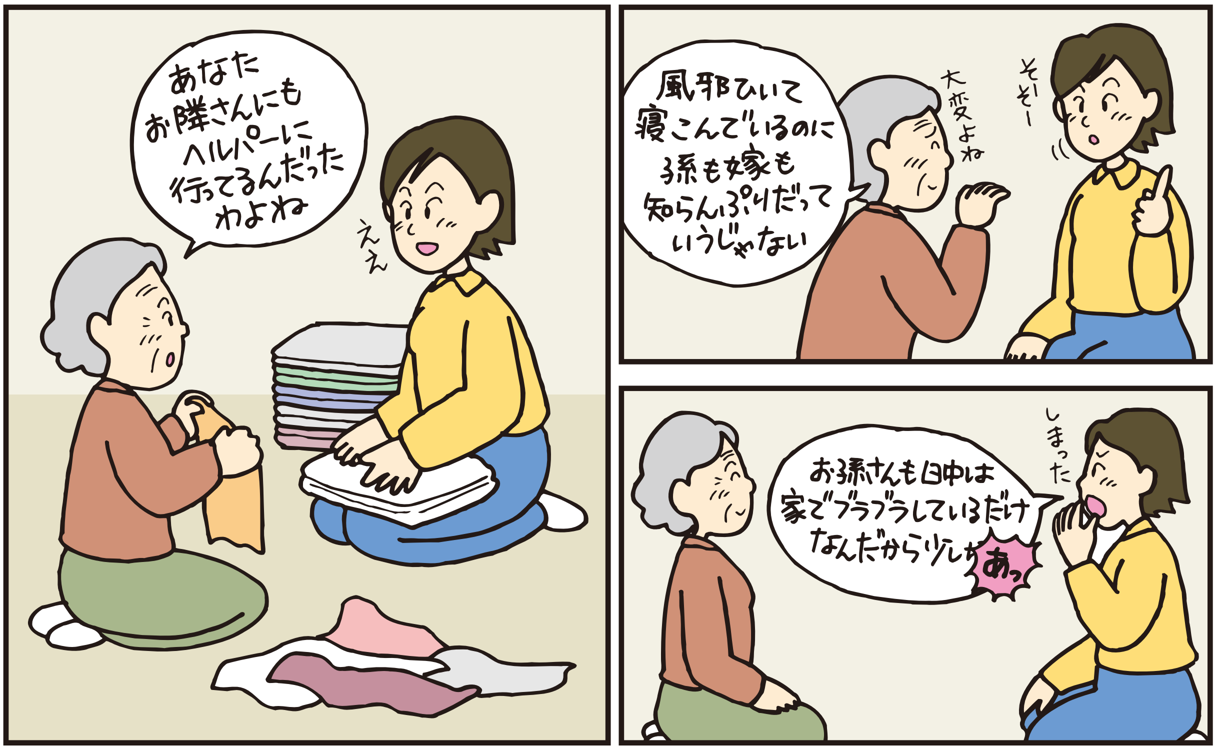
Question

利用者の個人情報を他の利用者に漏らしそうになってハッとしました。どのような注意が必要でしょうか。

Situation

利用者の自宅で、一緒に洗濯物をたたんでいたときに、「お隣さん、風邪をひいて寝込んでいるのに孫も嫁も知らぬふり。若夫婦が共働きを続けられるように、あれだけ孫の世話をしたのにと嘆(なげ)いていたわ」などと噂話に発展。

面識のある利用者だったので、つい「最近失業したお孫さんも家でぶらぶらしているのだから、少し看てあげればいいのにね」などと相槌(あいづち)を打ってハッとしました。お孫さんの個人情報を漏らしたのかしら…。こんなときはどうすればよいのでしょう。



Answer

噂話には乗らないように！
個人情報の漏えいに注意しましょう。

Point

● 最大6ヵ月の懲役・最低30万円の罰金、損害賠償などの罰則規定があります

個人情報とは、氏名・生年月日・性別・職業・家族関係など個人を特定できる情報を言います。介護においては、要配慮個人情報とされる病歴、診療、障害、また医療保険・介護保険の番号なども含まれます。個人の権利や利益を侵害しないように、個人情報保護法により、全事業者は個人情報の適切な取り扱いを義務付けられています。これは暮らサポが所属する事業者にも適用されます。

もし法律に違反したときは、最大6ヵ月の懲役・最低30万円の罰金、漏えいされた被害者への損害賠償などの罰則規定があります。情報社会の今、個人情報も拡散する恐れがあり、個人情報の取り扱いには注意しなければなりません。

● 噂話を真剣に聞かない、同調しないことが大切です

この事例のように、法律に触れるようなものではなく、個人同士の単なる噂話にすぎない場合でも、そこから話が伝わるうちに個人の情報が一人歩きをすることがあります。

ある暮らサポが、AさんとBさんの支援をしていました。Aさんは何でも一緒に家事をやりたがる人、Bさんは座って暮らサポが家事をするのをじっと見ている人でした。あるとき、「Aさんは一緒によく動くのですよ、Bさん、あなたも一緒に動きましょうよ。気持ちがいいわよ」と、つい言ってしまったのです。AさんとBさんは同じデイサービスに通っていて、話をしているうちに暮らサポが同じとわかり、Bさんには暮らサポが話した個人（Aさん）が特定できたのです。個人情報が簡単に漏れるのを嫌ったBさんは、その暮らサポの担当の変更を願い出ました。

支援は狭い地域で提供されます。どこに知り合いがいて情報が漏れるかわかりません。また情報を耳にすれば他人に話したくなるのも自然の心理です。

何よりも、利用者から家庭環境や家族の愚痴などを聞いてもそれとなく受け流し、真剣に聞かない、同調しないことが大切です。相槌は「大変ですね、そうですね」くらいに止め、噂話に興味をもった態度を示さないようにしましょう。自分から話すよりも聞き上手になること、情報は決して漏らさない覚悟が必要です。

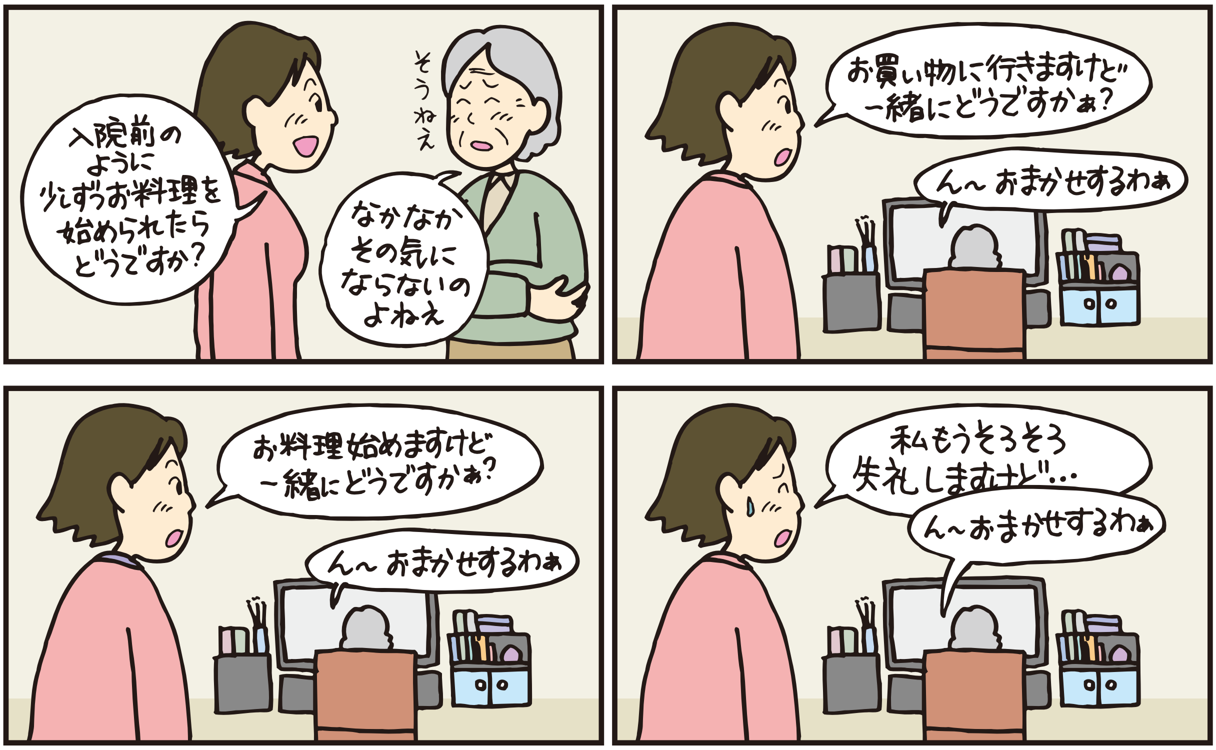
Question

身の回りのことをする意欲もわかない利用者が心配です。どのように関われればよいのでしょうか?

Situation

調理を支援している70歳代の女性利用者です。足首の骨折で入院していましたが、退院しても元気が戻らず、料理や掃除などの家事をする意欲もわかないようです。二世帯住宅で娘家族と暮らしていますが、これまで家族全員分の家事を一手に担うなど、とても活発な方だったのですが、今では一日中テレビを見ているだけの生活です。

これまでのように元気で前向きに暮らして欲しいのですが、どのように関わればよいのでしょうか。



Answer

「できること」「したいこと」をやってもらえるよう提案しましょう。

Point

● 本人が担える役割を取り戻すことが大切です

病院での入院期間が長い場合、入院前の生活を取り戻すことが難しい場合があります。体力の低下を感じ、身の回りの家事などにも不安を抱えてしまうのです。そうした時に暮らサポがなすべきことは、支援を通じて、利用者が何か「できること」「したいこと」をやっていただけるように、さりげなく提案することです。

この女性の場合では、「また以前のように、ご家族の食事を週に1回でよいので作ってみてはいかがですか?」と提案してみましょう。本人ができる役割を取り戻してもらうことで、前向きな気持ちになってもらえることがあります。家族が「おばあちゃんの作ったご飯はやっぱり美味しい!」と喜べば、本人の意識も活性化され元気になるでしょう。

ポイントとしては、週1回の食事作りなど、「負担の少ないことから始める」ということ。始めるハードルを低くし、まずは「できるかも」と思ってもらうことが大切です。そして、「買い物に行く」「家族に喜んでもらえるような献立を考える」「調理方法を考える」「調理する」など、徐々に役割を増やしていくことが重要です。さまざまな役割をこなすことで、利用者の心身の残存能力が刺激され、自立支援につながります。

● 社会参加を促すことも大切です

同居家族がいない利用者の場合は、このように家族の中で役割を担ってもらうことができません。そうした場合は、デイサービスへの参加をもちかけたり、利用者の趣味に合った地域活動を勧める（チラシなどをもっていく）など、社会参加を促す関わりが適切です。そうしたアドバイスを気軽に提案できるのも、普段からよく顔を合わせる支援者ならではなのです。

ただ、ご本人の意欲が著しく低かったり、何にも興味を示さない時には、押し付けの提案は禁物です。まずは、家の外に意識を向けてもらいましょう。近所への散歩を提案したり、支援時に窓を開けるだけでもずいぶん違います。

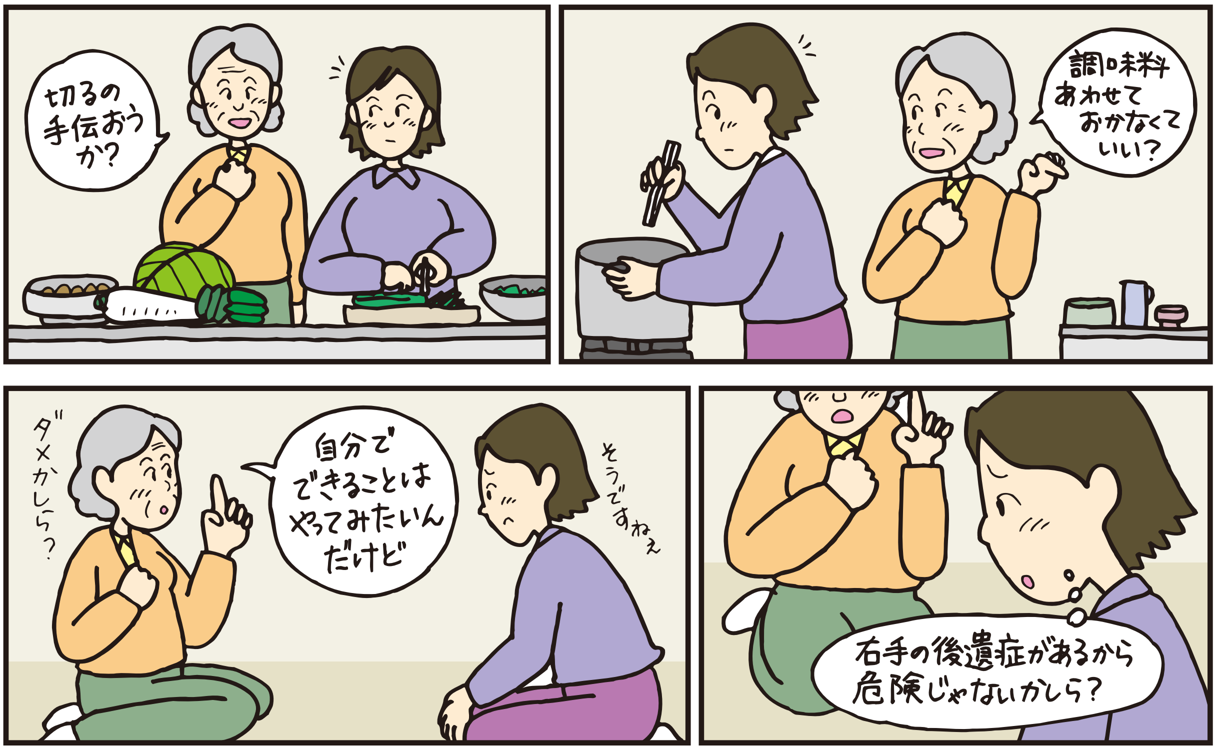
Question

「できることは、自分でやりたい」と言われます。お願いしてもよいのでしょうか？

Situation

　脳梗塞の後遺症がある利用者は、日常動作がゆっくりとして、細かな作業が上手くできません。いつも調理の支援を行う私の側に立って、「切るのを手伝おうか？」「湯が沸騰しているけど、早く下ゆでしないとね」「調味料合わせておかなくていい？」と言ってくれます。調理があまり上手でない私をヒヤヒヤしながら見ているのでしょう。

　「自分ができるところはやってみたい」と利用者は言いますが、包丁や火の周りの作業は危険なように思います。お手伝いをお願いしてもよいのでしょうか。



Answer

手伝いは自立支援につながります。一緒に台所に立ち、できる部分は利用者に任せましょう。

Point

自立と社会参加を促すことが目的です

介護予防・日常生活支援総合事業は、介護保険予防サービスの一環として、要支援1・2や生活機能の低下がみられる高齢者の自宅を訪問して生活を支援し、高齢者の自立、社会参加を促して元気な人を増やすのが目的です。この事例のように、高齢者が「一人では無理だけど二人ならできそう」とやる気をとり戻し、「自分ができることをやってみたい」と思うようになることはとても素晴らしいことです。

協働という意識をもって、一緒に台所に立ち、「○○さんが大根を、私がにんじんを切りますね」「味はいかがですか。塩を効かせますか」などとリードしつつ、また「地方では大根は皮つきのまま利用したのよ。皮のすぐ下は栄養分が最も多いのだから」などと高齢者の知恵を教えてもらいつつ、できる部分を利用者に手伝ってもらいながら調理しましょう。

話をしてみれば、利用者も昔を懐かしむだけでなく、新しい味や料理、食材、そして情報を望んでいるかもしれません。「今、こんな調理法が流行っているらしいですよ」などと声をかけ、利用者のレパートリーを増やし生活を楽しむきっかけをつくっていきましょう。

高齢者の生活の充実を促す仕事です

意欲が低い利用者の場合でも、調理の前に一緒に冷蔵庫内をのぞき込んで、「食べたいものはありますか」「何を作りましょうか」などと話し合い、一緒に食事を作りましょう。洗濯物をたたむときでも、向かい合って「いい天気ですね」「よく乾きましたね。いい手触り、いいにおい」などと話をしながら一緒にたたむのもお勧めです。

最初は無表情だった利用者が、自分から「味はどうかしら」と鍋を覗き込むようになったり、できたものをよそって配膳するようになったり、「懐かしいわ」と言って昔の唱歌を歌ってくれたり、コミュニケーションがとれるようになったら上々です。

暮らサポの仕事は、高齢者の行動を見守り、いざというときに手助けをしながら自立を支え、生活の充実を促すことができるかけがえのない仕事と言えます。

Question

利用者からお金を少し用立てて欲しいとせがまれます。どうすればよいのでしょうか？

Situation

一人暮らしの男性の利用者からある日、「少しお金を貸してもらえないか」と頼まれてしまいました。当然、お金の貸し借りはしないほうがよいというのはわかっていますが、面と向かって、そう頼まれてしまうと、どのようにすればよいのか困惑してしまいます。

とても真面目な方なので、金遣いが荒いというわけではなく、本当に困っている様子なのは言葉や表情からもよくわかります。何とかしてあげたい気持ちはあるのですが、どうすればよいのでしょうか。

Answer

お金を貸すなどの行為は絶対にしてはいけません。

Point

● 毅然とした態度でお断りをすることが大切です

お金を貸すことは支援の目的から外れた行為です。絶対にしてはならないことです。

そのうえで、この事例の大きなポイントは、どのように利用者にお断りをするか、という点にあります。ここで曖昧(あいまい)な返答をしてしまうと、その後も何度もせがまれてしまうことになり、その挙句にお金を貸してしまう、ということにつながりかねません。

ここでは、毅然とした態度で、「お金の貸し借りをすることはできません。お金を貸してしまうと、今後、私はあなたの生活支援をできなくなります（もうお宅に来られなくなってしまう）」と、明確な理由を伝えましょう。

● 公共の貸付制度などの利用を考えてみましょう

お断りをした上で、「どうしてお金が必要なのか」を利用者に尋ねてみましょう。低所得の利用者の場合、電気や水道といった公共料金を滞納してしまい、来月から電気が止められてしまう、といった事情からお金を必要としている場合もあるでしょう。

そのように日常生活が困難になるひっ迫した状況であれば、社会福祉協議会が行っている生活福祉資金貸付制度や生活保護制度をはじめとする社会資源の利用対象となる可能性があります。そうした社会資源の活用を管理者などと一緒に考えるようにしましょう。

お金の貸し借りは、一時の問題のようにも思えますが、お金を必要とする背景には、何らかの大きな問題があるはずです。そうした根本的な問題を解決しないかぎり、またお金が必要となるでしょう。その場だけで解決するのではなく、利用者の生活の背景にまで目配りしながら、どういった形で利用者を支援することができるのかを考えていくことが大切です。

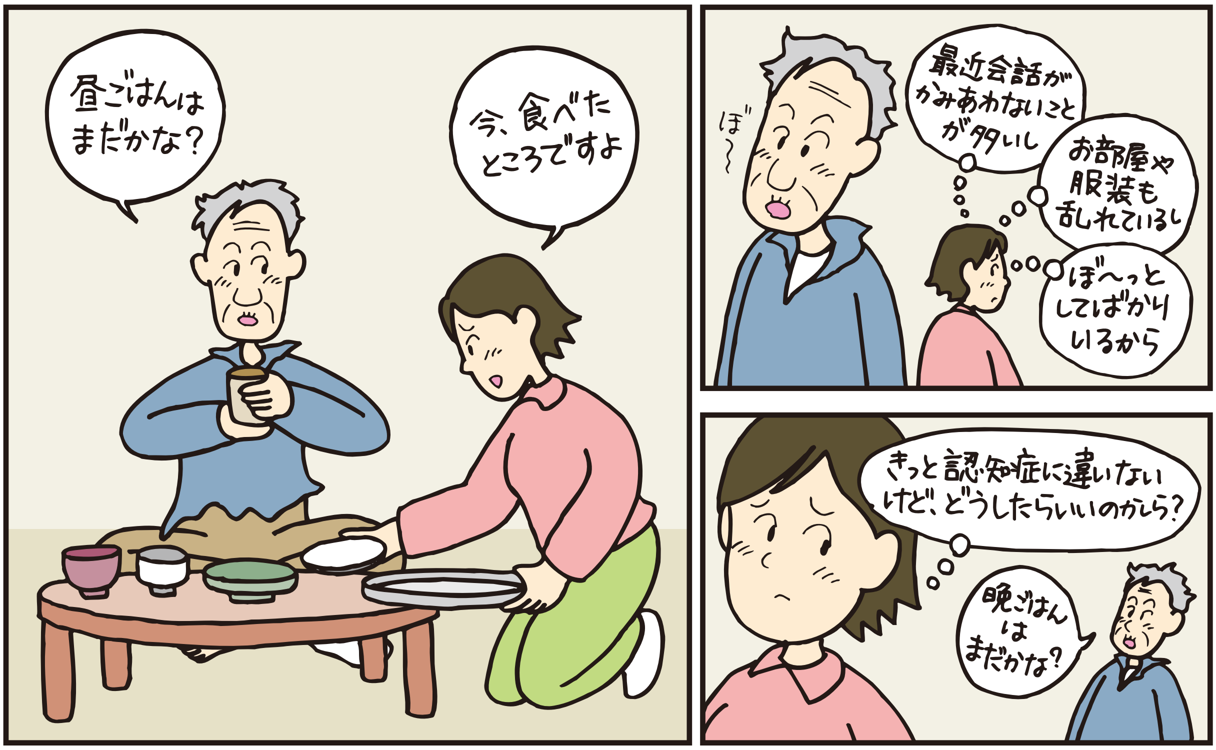
Question

言動に不審な点が多くなり、認知症のように思えます。どのような対処が適切でしょうか?

Situation

掃除の支援を続けている男性の利用者です。最近、自宅に訪問すると、部屋が散らかっていたり、鍋が空焚き（からだき）したままになっているなど、これまでと様子が違います。指摘をすると、「ああ、気づかなかった」の一言で片付けるのですが、どうも変です。

以前は服装に気を遣い、自宅でもジャケットを着て身綺麗にしていたのですが、今では、ずっと同じジャージのままです。会話も噛み合わないことも多く、認知症ではないかと心配なのですが、どのような対処が適切なのでしょうか。



Answer

自分一人で抱え込まず、管理者に相談しましょう。必要ならば、ケアマネジャーが受診を勧めます。

Point

● 身近に接する暮らサポが気づき、適切な対応をしましょう

一人暮らしの利用者に認知症が疑われた場合、ご本人には病識（自分の障害を客観的に把握すること）がないので、身近に接している暮らサポが気づいて、適切に対応することが重要です。ただし、認知症といっても初期症状は人それぞれ。主に以下のような症状が当てはまったら要注意です。

①同じことを何回も話したり、尋ねたりする、②服装などに無頓着になった、③部屋の片付けをしなくなった、④水道を出しっぱなしにしたり、鍋の火をつけっぱなしにする、⑤薬を飲むのを忘れてしまう、⑥何事にも興味を示さなくなり、趣味活動などをやめてしまった、⑦以前より怒りっぽくなった――などの視点で確かめてみましょう。

● 家族へのヒアリングは予断を持たず慎重に行いましょう

同居している家族がいる場合には、「最近、変わったことはないでしょうか?」と家族にヒアリングすることが重要です。何も困っていることがなければ、日々の生活の支援を続けることで構いませんが、家族から、「最近、お父さん（お母さん）がおかしいんですよ」などと相談された時には、「利用者がどのような状態なのか」「困っていることは何なのか」など、よく話を伺うことが大切です。その際、間違っても、「それは認知症の可能性が高いですね」などと言ってしまったり、以前との変化をやみくもに指摘するのはやめましょう。

家族としては、うすうすおかしいと気づいていても、認知症であるという事実をすぐには認められません。変わりゆく利用者の姿に大きなショックを受けている段階では、「いいかげんなことを言わないで!」「うちの人は認知症とは違う!」と激昂（げきこう）するケースも少なくないようです。認知症に関する話を家族とする時には、まずは「それはご心配ですね」と、家族の不安を受け止めるような姿勢で臨みます。

暮らサポが行わなければならないのは、まずは本人や家族から正確な情報を得て、それを管理者に報告することです。必要に応じて、ケアマネジャーなどが関わり、医療機関での受診を勧めることになるでしょう。

川崎市　健康福祉局地域包括ケア推進室

かわさき暮らしサポーター

養成研修事例集

2018年3月
川崎市　健康福祉局地域包括ケア推進室