

1-11					
主題	ボランティアの積極的受け入れと活動のコーディネートによる 認知症の周辺症状の改善について				
副題	ボランティアは充実したサービスを提供するための貴重な人的資源				
キーワード 1	ボランティア	キーワード 2	個別ケア	研究(実践)期間	24ヶ月

法人名・事業所名	社福)一誠会 デイサービスセンター初音の杜
発表者(職種)	松尾左智子(生活相談員)、山下大樹(介護職員)
共同研究(実践)者	加藤順(生活相談員)、鷹野賢一(所長)

電話	042-691-8289	FAX	042-692-1772
----	--------------	-----	--------------

事業所紹介	デイサービスセンター初音の杜は地域密着通所介護(定員 18 名、平均介護度 2.0)・認知症対応型通所介護(定員 12 名、平均介護度 2.1)を展開。平成 26 年 11 月に品質の国際規格の ISO9001 の認証取得。平成 31 年 9 月 13 日に地域密着型特別養護老人ホーム、看護小規模多機能居宅介護事業、定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業等 9 事業をオープンさせました。
-------	--

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

研究前の状況として、認知症対応型通所介護(以下認知デイ)において、帰宅願望等で落ち着かない利用者、急な立ち上がりによる転倒リスクのある利用者に対してその都度職員が付き添うなどの現状があった。その事により、認知症ケアに有効とされているセラピー等の資格を生かした個別ケアを他利用者に提供する時間を作るのが難しい状況があり、課題であった。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

本研究の目的として、利用者の個別ケアを充実するためにボランティアの活用や活動方法について見直す必要があると考えた。みずほリサーチ 2014 年 5 月では、介護人材の不足とボランティアの役割について、ボランティアとプロのコーディネートこそが重要とあった。ボランティアの役割を明確にし、かわる利用者の必要な情報を付与し、活動をコーディネートすることにより、個別ケアの充実や帰宅願望の訴えをなくせないかと仮説した。さらに、ボランティアを個別で話を聞いてもらえる傾聴ボランティアに絞り、認知デイを利用される帰宅願望が聞かれる女性利用者 A 氏に対して、提供したサービスの変化を確認するとともに、認知症状の重症度と介護職員の負担感を測定する NPI-Q を用いて認知症周辺症状の改善や職員の負担感の軽減が図れるか検証した。

《3. 具体的な取り組みの内容》

具体的な取り組みとして、対象者 A 氏(92 歳、女性、要介護 1)に対しケアを見直し、並行してボランティアを確保するために次のことを行った。デイサービス利用回数 4 日/週 社交的であるが落ち着かなくなると頭痛を訴える事があり頓服薬を持参している。お昼頃になると帰宅願望の訴えが聞かれる。

①傾聴ボランティアの増員を図るために、月 1 回八王子市のボランティア団体へ訪問し、ボランティアのリーダーとなる方と相談・調整を行う。②介護職員が特定の利用者の対応にかかりきりになることを軽減するために、傾聴ボランティアを活用し、13 時~14 時に A 氏を中心にマンツーマンで関わるよう役割

を決め活動してもらい、職員が他の利用者へのケアに取り組めるようにする。③ボランティアのコーディネーターを 1 名の生活相談員に定め、ボランティア団体のリーダーと連携を取る事で密な関りや情報共有に努めた。ボランティア受け入れの状況を確認できるような一覧表を作成し、毎月更新した。また、利用者ごとに特定の傾聴ボランティアをマッチングし、安心して関われる環境を整えた。注意点として職員の目が届く範囲で活動していただいた。④NPI-Q により A 氏の認知症状の重症度と介護職員の負担度の測定を行い比較した。

《4. 取り組みの結果》

コーディネーターがボランティアリーダーへ各ボランティアの活動報告を行う事で信頼関係を築きながら、毎月 1～2 名のボランティアの紹介に繋がった。ボランティアの月延べ人数 H29 年 4 月 11 名→R1 年 4 月 74 名。うち傾聴ボランティア H29 年 4 月 0 名→R1 年 4 月 29 名に増員する事ができた。また、アンケートを行い傾聴ボランティアの悩みや要望などを確認し、かわり方を一緒に振り返る事でボランティア活動への安心感や満足感に繋がった。②職員が特定の利用者にかかりきりになる頻度が軽減され、他利用者への対応が可能となり個別ケアの充実が見られた。また、人の目があることで職員も安心して心理的負担感の減少につながり落ち着いた環境づくりができた。③A 氏に関しては話し相手の不在、本人が集中できる取り組みや得意な事をしていない時に頭痛を訴えたり帰宅願望が見られることが分かった。傾聴ボランティアとの会話によって活動にはスムーズに参加できるようになり帰宅願望の発言が減少する傾向が見られたと日誌でも確認できた。家族からはデイサービスに行く事を楽しみにしているとお話があった。④NPI-Q の数値 H29 年 4 月重症度 5 点 負担度 5 点 R1 年 4 月重症度 5 点 負担度 2 点と重症度には変化が見られなかったものの、負担度の数値には大幅な改善が見られた。またセラピー等の資格を生かした活動が出来るようになり職員のモチベーションも向上した。更なる効果として、傾聴ボランティアの活動自体が個別ケアのひとつとなり利用者に応じた対応が可能となった。

《5. 考察、まとめ》

結果から、ボランティアの活動をコーディネートすることで、より効果的にご利用者と関わる事ができ、帰宅願望の軽減や職員の個別ケアの充実につながった。ボランティアの活用は、育成するまでが負担になると思われる傾向があるが、意図して活動してもらうことで効果が高まった。人材不足のなか充実したケアを提供する鍵は、ボランティアと介護職員が密に連携し、情報共有の方法・ボランティア受け入れの仕組みづくりが重要であった。ボランティアの育成は今後の福祉施設が人手不足を緩和し適正なサービスを提供するのに重要であり、貴重な資源であることが改めて確認できた。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

評価対象とした利用者本人・家族に発表について口頭で、本発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

《7. 参考文献》

みずほリサーチ 2014 年 5 月 介護人材の不足とボランティアの役割

閲覧日 2017 年 4 月 30 日

<https://www.mizuho-ri.co.jp/publication/research/pdf/research/r140501point.pdf>

《8. 提案と発信》

介護人材不足は、施設経営の大きな課題であるが、介護ロボット・ICT の導入や外国人労働者の雇用とともにボランティアの積極的な活用は必須といえる。ボランティア活動は、これまでも各施設で行っていることではあるが、より役割を明確に活動できるよう仕組みづくりを行うことで、一歩先の取り組みになる可能性があり、積極的に取り組んでいく必要があるといえる。