

# 福祉・介護施設ボランティアハンドブック

Lighthouse Career Encourage Inc.

ライトハウス・キャリアエンカレッジ株式会社

2020年5月改訂

## ボランティアの義務と心得について

---

### 守秘義務を遵守すること

- レジデント（施設入居者のことを指します）のプライバシー保護は州法によって守られているため、レジデントに関する情報はもちろん、業務記録、財務データ、職員及びスタッフに関する情報などはすべて機密扱いになります。正式な許可無しにこれらの情報を外部に流す事は禁じられています。また、これらの情報をボランティア同士で話すことも認められません。
- 守秘義務はレジデントケアと職業論理の基本原則です。
- ボランティアにも、職員に準じた守秘義務が課せられています。

### 時間を厳守し、休む際はなるべく早めに伝えること

- 自分の受け持ちの日にボランティア活動ができなくなった場合や、遅れる場合には、なるべく24時間以上前に担当の職員まで知らせてください。
- 緊急の場合でも必要な代理要員を手配できるよう、なるべく速やかに連絡してください。
- 病気の時にはボランティア活動を休んでください。レジデントの健康管理のためにも大切です。その場合も速やかに、なるべく24時間以上前に休みの連絡をしましょう。

### 清潔で節度のある身だしなみを保つ様、気を配ること

- ボランティア活動を行うのにふさわしい服装をしてください。施設内で上履きを使用することはありません。履いていく靴はローヒールで楽なものを選びましょう。つま先の無い靴や、つっかけサンダルのような、かかとのストラップが無い靴は禁止されています。また、靴下かストッキングは必ず着用してください。
- 香水の使用は控えてください。レジデントの中には、香水の匂いが苦手だったり、香水にアレルギーを持つ方もいます。

### ボランティア活動中は身分証明のネームピンを身に付けること

ネームピンはレクリエーション活動課から配られます。

### レジデントのプライバシーを尊重すること

足音や話し声でレジデントの生活を乱さないよう、静かに歩いたり、話したりするようにしましょう。明るい態度で、誰に対しても親しみやすい笑顔を保ちましょう。ただし、馴れ馴れしくし過ぎて相手に不快感を与える事は禁物です。親身になって相手の話を聞き、しかしあまり詮索し過ぎることのないようにしましょう。

### 自身の意図、目標、技能を明示し、率直であること

- 自分にとって無理のない範囲の役割を受け持ち、仕事の内容を明確に理解しましょう。仕事は責任を持って素早く遂行しましょう。必要なトレーニングに積極的に参加するとともに、担当の職員や他のボランティアの指示・指導を受け入れましょう。
- ボランティアの仕事について、満足な点・不満な点・改善した方がいいと思う点などがあれば、担当の職員とよく話し合しましょう。
- ボランティアはアルコールやドラッグなどの服用を厳しく禁止されています。

### 相談

ボランティアは、何か必要な事があれば、担当の職員または周囲の職員に伝えましょう。問題があった時にも、まず、担当の職員または周囲の職員に相談してください。

## レジデントへの対応について

---

### レジデントから目を離さないこと

レジデントが一人で外に出たりトイレに行く時など、助けが必要な場合に、その旨を周囲の職員に知らせることは、ボランティアにとって、重要な責任の一つです。

### レジデントの呼び方

レジデント自身が希望する呼び方がない限りは、原則として敬称（Ms./Mr.）を付けてミズ〇〇（苗字）やミスター〇〇（苗字）と呼びましょう。

### レジデントのニーズ

- レジデントのニーズは一人一人異なり、ボランティアはそれぞれのニーズをわきまえて満足させる必要があることを常に念頭においてください。各レジデントのニーズを良く調べ、それぞれが必要なもの（固有の場合、特別のサービス、特別の機器等）を得られるように配慮しましょう。
- はっきり分かる話し方をしましょう。協力的・丁寧・機敏・親切な態度で配慮ある行動をとりましょう。
- レジデント自身に役割を与えてあげましょう。その場合は見守る態度が大切です。
- レジデントが介護者に頼りきりにならないように、自分でできる事は自分でするように勧めましょう。

### レジデントの不満への対応

レジデントが言った文句を自分に対する個人攻撃と受け止めてはいけません。そういった文句はボランティアに対して向けられたものではないのです。自分自身や施設のことをかばってレジデントと言い争ったりしてはいけません。対応に困るようなことがあったら、周りの職員に知らせてください。

### 身体的・精神的・性的な虐待や嫌がらせ

身体的・精神的・性的な虐待や嫌がらせを目撃したら、直ちに担当の職員に報告しなければなりません。

施設ではこの種の行為を重視し、徹底的に追及します。虐待や嫌がらせに関するルールや注意事項がある場合、ボランティアはそれらをよく読んで厳守する事が求められます。

## レジデントとの接し方について

---

レジデントには敬意を込めて接しましょう。聴力や視力の低下を知性の低下と勘違いしてはいけません。

### 進んで話を聞く態度

- 相手の話をよく聞きましょう。常に注意を払い、立っていても座っていても姿勢を正しく保ちましょう。話を理解するように努め、理解出来ないときははっきりするまで質問しましょう。
- 相手に恥ずかしい思いをさせたり、相手を見下したりするような質問はやめましょう。
- 相手をよく見ましょう。顔や口、目、手などの動きは相手のコミュニケーションの一部です。相手をよく見ることで、自分が相手の話集中している事を示すことができます
- 明るく笑顔で接することは大切ですが、過度に笑い声を上げたりするのは禁物です。
- 気を散らすような要素は取り除きましょう。紙や鉛筆を持っている場合は、注意がそちらに向かないように、下に置きましょう。

### レジデントとの会話

- レジデントの話に耳を傾けましょう。相手が話す内容に関心を示して敬意を表しましょう。
- 会話を始める時にはまず、自分の名前を名乗り、相手の名前を呼びかけましょう。  
例：「おはようございます、□□さん。 私は○○です。」「Good morning Mr.(Ms.)□□, I'm ○○。」
- 明確で分かりやすく短い単語を使い、シンプルな言葉で話しましょう。
- ゆっくりとソフトに、落ち着いた声で話しましょう。親しみやすく、打ち解けたリラックスした態度で接しましょう。
- 一度にする質問・指示は一つずつにしましょう。問いかけたら対応を待ち、応えがない場合はもういちど繰り返しましょう。
- 騒音のない、気が散らないところで話をしましょう。レジデントと話をする時は、気を散らすような要素を取り除いてからにしましょう。
- レジデントと話す時には、一方的でなく、双方が話をするように気を配りましょう。
- レジデントが応答するのを待ちましょう。言葉に表すのにとても時間がかかるレジデントもいます。レジデントが自分のペースで応答できるように気長に構えましょう。

### 話をしないレジデントとのコミュニケーション

話をしないレジデントに対してもコミュニケーションの手段はあります。

- 顔の表情や身振り手振りでレジデントを気遣っていることが伝わるように努力をしましょう。手招き、ジェスチャー、手を差し伸べる、微笑みかけるなどの手段を使いましょう。
- 動作はゆっくりと、注意を惹きたい時は相手の腕か手にそっと触れるようにし、レジデントを驚かすことがないように気をつけましょう。ただし、レジデントの中には触られるのが嫌な人もいます。

- 落ち着かない様子、内にこもった様子、手をしきりに動かす、大きな声や音を出す、きよるきよる辺りを見回す、顔をしかめる、といった兆候に注意しましょう。
- 話をしながらレジデントには、気持ちを理解していることを伝え、また後で戻ってきますと、言いましょ。レジデントの関心を得られない場合は、1～2分の間をおいてまたトライするか、周囲の職員に伝えましょ。

### レジデントとの共同作業

- レジデントが出来る範囲の適切な目標設定をましょ。
- 気を長く持ちましょ。視力・聴力・体力の低下によって、高齢者が何かを行うのには時間がかかるものです。
- レジデントが成果を挙げられるようにサポートましょ。特に最初の段階では、必ずポジティブな成果が出るように計らいましょ。
- レジデントのあるがまを受け入れましょ。
- レジデントが自信を持てるようにましょ。ボランティアを含む全ての介護者がレジデントを信頼することで、レジデント自身も介護者を信頼するようになるものです。レジデントを見下げるようなことは絶対にはいけません。
- 成果が上がったら必ず賞賛ましょ。ポジティブな反応はより良い結果をもたらましょ。

### 正しい情報を伝える

正確な情報のみを伝えましょ。分からないことや不確かなことは、推測で答えないうで「分かりません、でも調べてみます。」と言いましょ。答えが分からないうたら正直に分からないと伝えて、その上で正しい情報を見つける努力をましょ。また、推測で物事を判断するのはやめましょ。自分ではこうだと思っている事が他の人には理解されていないこともあります。ゆっくり、はっきりと話ましょ。

## 障がいを持つ人との接し方のヒント

---

障がいを持った人への対応を不安に思う必要はありませんが、実際はどう振る舞って良いか分からない、と言う人がたくさんいます。こういったごちない対応は、主に障がい者に接した経験があまりなかったり、障がい者問題について良く認識していなかったりすることから起こるものです。障がいを持つレジデントに対しては特に、どんな人で、何を必要としているかをよく知るように心掛けましょう。

障がい者は、障がいそのものよりも周りの人に受け入れられていないと感じることによって、疎外感を味わうものです。

障がい者を受け入れない雰囲気の原因には次の点が挙げられます。

- **無理解**  
障がいを持つ人も健常者と同じような気持ちや考えを持ち、多くの面で健常者と同等の能力を持っている、という事実を理解していない。
- **無関心**  
障がいを持つ人が抱える問題や心配についての配慮の欠如（健常者も1回の事故で簡単に障がい者になり得ると言うことを念頭に置き、思いやりを持って接しましょう。）
- **不安感**
- **障がいを持つ人に対してどう振る舞っていいか分からず、居心地の悪い不安な感じを抱く事。**  
自分自身の中にあるこういったバリアを取り除くことによって、レジデントがそれぞれの能力を最大限に発揮できる様サポートすることが可能になります。

障がいにはたくさんの種類があり、身体および精神の障がいは、生まれつきの場合もあれば、怪我や病気、老化によって起こる場合もあります。

- **感覚の障がい**：目や耳が不自由になる
- **身体的な障がい**：身体や言葉が不自由になる
- **精神的な障がい**：精神遅滞や学習障がい
- **感情の障がい**：重度の鬱や不安症

軽い障がいであれば正常の活動に若干の影響を与える程度の場合もありますが、重い障がいや複数の障がいを持つケースでは、人としての機能を大幅に制限されてしまいます。また、障がいの期間もさまざまであり、治らないものもあれば、一時的なものもあります。

## 車椅子の人との接し方のヒント

---

車椅子の人に対してどう接して良いのか分からないという人が多く、その戸惑いが気まずい場面を引き起こすことが多々あります。車椅子の人への接し方のヒントをいくつか挙げてみます。

- **許可を求める**  
車椅子を補助する前に、必ず乗っている本人に確認しましょう。いきなり車を押されると、乗っている人はバランスを崩してしまいます。
- **車椅子を丁寧に扱う**  
車椅子は乗っている人の体の一部のようなものです。本人の許しなく車椅子にぶら下がったり、もたれかかったりすることは避けましょう。
- **視線を合わせて会話する**  
車椅子の人が会話に入りやすいように、配慮しましょう。数分以上会話する時には、車椅子の人と同じ目線の高さになるように、座るか、ひざまづくようにしましょう。

**レジデントの車椅子を押す前に、必ず次の注意事項を確認して下さい。**

- レジデントが居心地の良い状態で座席に深く腰掛けており、必要な場合はシートベルトを締めていること。
- レジデントの足がフットレストに乗っていること。
- レジデントの手は腰かひじ掛けの上であり、車輪から離れていること（車輪のスポークに指が巻き込まれる危険があるため）
- 車椅子を止めてレジデントを一人にする時は、必ずブレーキをかけておくこと。
- 車椅子の補助に不慣れな人は、始める前に必ず扱い方の指導を受けること。



## 安全に対するポリシーについて

---

### 事故の報告

ボランティア活動中に怪我をしてしまった場合は、担当の職員または周囲の職員に直ちに届け出てください。

事故の報告は、発生してから24時間以内に行わなければなりません。自分が担当している時にレジデントが怪我をした場合は、周囲の職員やレジデントを担当する看護師に直ちに届け出てください。

事故の報告は必要な事項を記録するために行われ、医療措置や手当も必要に応じて施されます。また、事故を起こす危険がある状況や用具の破損等に気が付いたら、担当の職員または周囲の職員に報告してください。

### 怪我の予防

レジデント及び、ボランティア自身の怪我を予防するため、次のガイドラインを守ってください。

- レジデントは多くの方がお年寄りで、動きが遅く、身体的、精神的なハンディキャップを負っている場合もあるため、辛抱強く注意深い扱いが必要である、という事実を常に念頭に置くこと。
- 職員による適切なトレーニング無しにレジデントを物理的に介助しようとしなないこと。この中には、歩行の介助、椅子やソファから立ち上がる時や、座るときの介助、車椅子の介助も含まれます。どんなテクニックを使うべきかはレジデントによって異なります。それぞれの介助のやり方は職員に教わってください。
- 仕事を行う際は常に必要な手助けを頼むこと。
- 歩行器、杖といった器具は、手の届く範囲で行き来の邪魔にならない場所に置くこと。家具は動かないように固定すること。レジデントをブレーキのかかっていない車椅子に乗せたまま一人にしないこと。
- レジデントのニーズを出来るだけ先回りして考え、また、レジデントを急がせなくて済むように常に時間に余裕を持つこと。
- 安全でない状況や、危険を生じ得る状況（廊下に何かこぼれていたり、障害物があったりした場合）や破損した用具に気が付いたら、周囲の職員に報告すること。
- どんな怪我でも、起こってしまったら直ちに報告し、適切な手当が施されるようにすること。