

# ホームヘルプ サービスで変わる 認知症高齢者のQOL



石川立美子

介護共育研究会 主宰／大阪教育大学大学院修士課程修了／認知症介護指導者  
主任介護支援専門員／介護福祉士／社会福祉士／認知症ケア専門士

民間訪問介護事業所にて訪問介護を実践の後、病院の在宅支援部門の介護支援専門員となり、医療との連携を深める。住み慣れた地域での暮らしを継続する必要性を感じ、社会福祉協議会介護保険事業の統括管理者となる。その後、特別養護老人ホームなどの運営に携わりながら、「共に育つ」をキーワードに、訪問介護従事者などへの教育、認知症の人を地域で支える啓蒙活動や支援者教育を展開。現場実践を理論化し根拠あるケアを確立するため、大学院で研究。家族の介護や長年福祉現場から得た豊富な経験・知識を基に実例を挙げた研修は、分かりやすく好評。

## コミュニケーションにより理解を深める

### 「認知症のケアって大変!!」と 思っていないですか?

認知症ケアにとって大切なことは、「認知症の人を理解すること」ですが、これは簡単なことではありません。しかし、認知症のある利用者が増加する中、認知症ケアの向上や介護職のストレス軽減のためにも、あきらめることはできません。「認知症の人を理解しよう」と努めるところに、私たちの専門性があると思います。

訪問介護の仕事をする私たちにとって、認知症ケアは避けては通れない重要な課題です。認知症は一人ひとりの生活(人生)の継続に何らかの支援が必要になってくる病気です。日々の訪問介護の業務を適切に行えるかどうか、「認知症になっても、その人らしく生きていくための支援である認知症ケア」に大きく影響します。管理者やサービス提供責任者、さらにベテランヘルパーは、認知症のある利用者本人はもちろんのこと、家族や仲間のホームヘルパー、かかわりのあるほかの職種や地域の人たちとともに「安心して暮らすことができる」認知症ケアの実践を行うリーダーになる必要があります。

そこで今回から、認知症のある利用者への理解を深めていくのに必要ないくつかのポイントを紹介していきたいと考えています。皆さんが介護現場で活用され、職場や地域のリーダーになっていただけるように期待しています。

### 理解を深めるコミュニケーション

それぞれの人の生き方を尊重し、人生に寄り添い支援することを「ケア」と考えると、それぞれの人への理解が不可欠です。しかし、人を理解することは簡単ではありません。読者の皆様も、「どうして私のこと

を分かってくれないのだろうか」と家族や友人に怒りや悲しみを感じたことが、これまでに幾度もあったと思います。また、「理解された」とうれしい気持ちになった経験もあると思います。

人を理解することは、人間の永遠のテーマでもあります。まして認知症の人は、自分自身への理解を深めるコミュニケーションを、自ら積極的に理論立てた言語を用いて行うことが困難になっていく傾向にあります。特にアルツハイマー型認知症の利用者にとって、病気の進行過程とコミュニケーションスキルの変化、それによって生じる心理・行動の変化とその対応の仕方を学ばねばなりません。

コミュニケーションとは、私たちがメッセージ（信号）を送ったり受け取ったりする時、また、ほかの人から送られるメッセージ（信号）に意味を持たせる時に起こるやり取りのことです。この時、一人ひとりが話し手（発信者）であり、受け手（受信者）です。

コミュニケーションには言語的と非言語（表情・行動、動作）的があり、やり取りを通して、何らかの感情・思考・行動などに影響を与えることが多く、これをコミュニケーション効果と言います。

認知症のある利用者に接する私たちは、その利用者を完全に理解することは難しくても、ケアにかかわる専門職として、できる限り理解を深めていく努力を怠らず継続していく必要があります。とりわけ認知症患者の尊厳や人権を尊重したケアを具体化するためにも、認知症のある利用者とのコミュニケーションを深める力（知識・技術・感性）を身に付けることが重要です（図）。さらに、自分が身に付けた力を「ほかの人にも伝えていくリーダーとしての役割」を果たせるようになることも重要です。

### コミュニケーションの学習をすると

- ① 認知症のある利用者のコミュニケーション能力や障害が理解できる。
- ② 認知症のある利用者の能力を活用・維持できるようになる。
- ③ 介護職自身のコミュニケーション能力を改善できる。

## 図 ● コミュニケーションの学習

### ケアにおけるコミュニケーション効果の重要性

ケアの現場では、メッセージを正確に共有（やり取り）すること以上に、それによって生じるコミュニケーション効果が大切です。ホームヘルパーは、利用者がどう考え、理解し、行動している（行動した）のかを十分に感じ、考え、理解に努める必要があります。

私たちホームヘルパーは、調理・買い物・環境整備などの（共に行う）生活支援や、排泄・入浴の促し、直接的な身体介護など、日常生活のさまざまな支援に大きな役割を果たしています。認知症の人にとって訪問介護はなくてはならぬものですが、サービス提供が困難なケースもあり、在宅生活の継続が危ぶまれることも多いのが現状です。

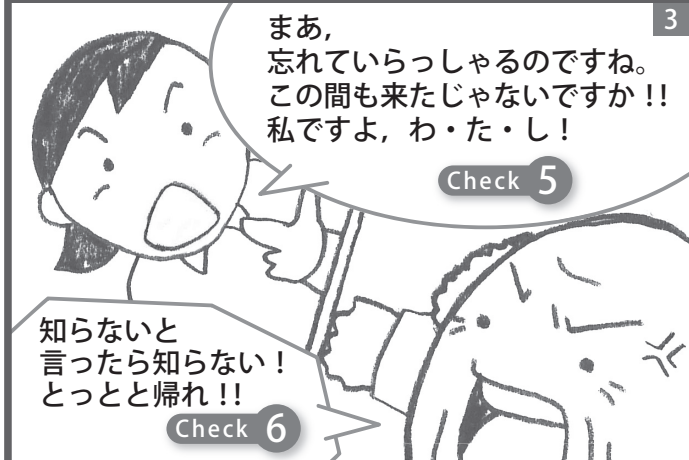
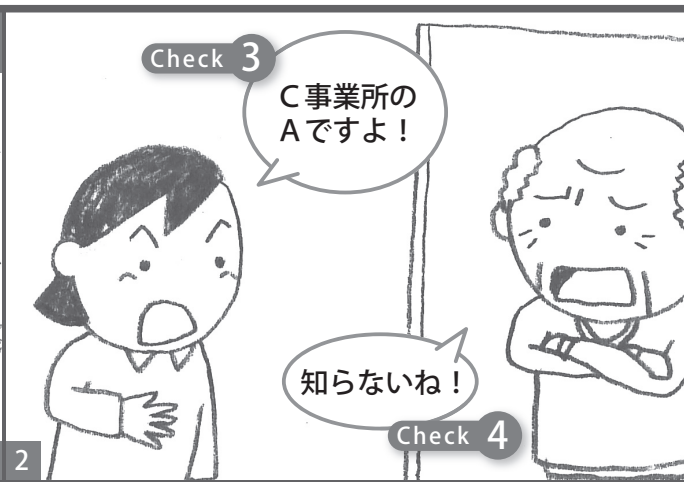
認知症のある利用者とかかわる時、「何も分からず説明するのが難しい人」と思っていますか？

AヘルパーとBさんのかかわりを例に、次の2つのケースを見ながら、コミュニケーションのポイントを考えてみましょう。

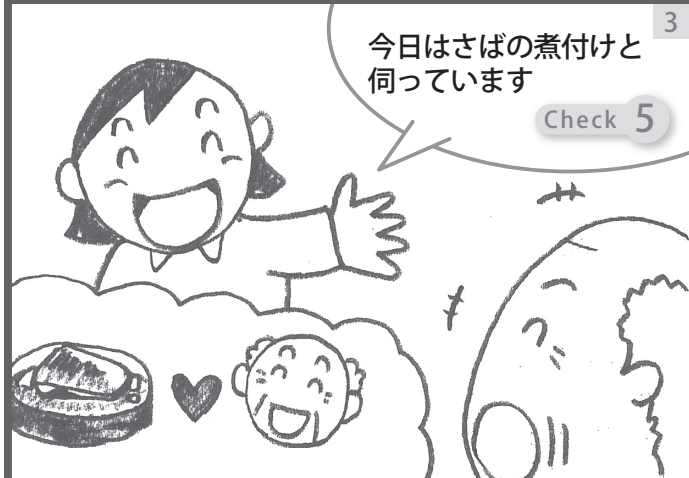
ケアする人の言葉掛けによって  
認知症のある利用者の能力が発揮され、  
コミュニケーションが深まると…

- ・ 認知症のある利用者の、その人らしい生活が具体化できる。
- ・ 認知症ケアが平易になり、効果的で、楽しくなる。

AヘルパーとBさんのケース《失敗編》



AヘルパーとBさんのケース《成功編》







どこが違うのでしょうか？  
詳しく見ていきましょう。

## AヘルパーとBさんのケース《失敗編》

### Check 1 おはようございます…

下を向いてかばんを開けながら、Bさんを見ずに機械的にぼそぼそとあいさつをしていることに気が付いていません。

### Check 2 あなたは誰？

「まただわ」と思い、相手の気持ちに関心が持てていないことが多いものです。

### Check 3 C事業所のAですよ！

大きな声で（怒りながら）、「分かってよ」と押し付けるようになっている可能性が高いです。

### Check 4 知らないね！

「認知症で忘れてる」と判断しやすいです。

### Check 5 まあ、忘れていらっしゃるのですね

忘れてると決め付けて、そのことを伝えていきます（「忘れた」と言われるBさんの感情への配慮がとぼしい）。

### この間も来たじゃないですか！！

思い出させようと、必死に説明しています。

### 私ですよ、わ・た・し！

私（ヘルパー）の役割をBさんと共有できていますか？（「私のことは覚えていてよ」と、忘れられた不快感を押し付けていませんか）



### Check 6 知らないと言ったら知らない！ とっとと帰れ！！

Bさんはヘルパーに親しみを持ってなかったようです。



### Check 7 また怒らせてしまった。 どうしよう…

Bさんの感情の変化には気が付いていますが、サービス提供ができなかったことに困っています。

## AヘルパーとBさんのケース《成功編》

### Check 1 おはようございます

笑顔で話し掛けながら、Bさんの様子を観察しています。

### Check 2 あなたは誰？

Bさんが不安そうにジーンと自分の顔を見ているのを感じ取りました。

### Check 3 一緒にお食事の用意をさせて いただくためにお伺いしました

前回、好物の魚料理を一緒に作った時に喜んでいたBさんの様子を思い浮かべながら、はっきりと訪問の目的を伝えていきます。

### Aと申します

自分の名前を名乗ることで、相手に礼儀を尽くし、尊敬の気持ちを伝えることが大切です。

**Check 4** そうだったかな…  
不安が少し和らぎ、ヘルパー  
への拒否感が弱まるのを確  
認できます。



**Check 5** 今日はさばの煮付けと  
伺っています

嗜好を知るなじみの関係であることを伝え  
ると共に、再び訪問の目的を伝え、さらに  
サービスの中身を明確に具体的な言葉で表  
現して、理解を促進しています。

**Check 6** 失礼します

マナーを守り、Bさんの存在を認めて、好  
意的にかかわりたいという意思表示（信頼  
を裏切らないこと）を、きちんと具体的に  
行動で表現しています。

上がらせていただきます

Bさんの世界に入っていくことを告げ、了  
解を得ると共に、心の準備を促す効果が期  
待できます。

**Check 7** どうぞ、どうぞ

訪問介護の目的を理解した安心感と信頼感  
から、空間と時間の共有（家の中に入って  
のサービスの提供）の承認と協働（共に調  
理する）の開始の可能性が生まれます。

いかがでしたか。職場でこの事例を題材にし  
て、話し合ったりロールプレイをしてみたりし  
てはいかがでしょう。ホームヘルパー一人ひ  
とりのコミュニケーションの癖を知り、利用者  
の理解を深めるために役立てていただければ幸  
いです。

## 豊富な症例写真で 異常を見つけるコツが分かる！ 施設・在宅ケアでの高齢者の スキントラブル・褥瘡発見の コツと正しい対応法

〔講師〕 鈴木 定氏

医療法人松陽会 松浦病院 理事長  
日本褥瘡学会評議員／日本褥瘡学会認定師



1975年日本医科大学医学部卒業。名古屋保健衛生大  
学（現・藤田保健衛生大学）医学部内科学教室入局。  
1991年医療法人豊岡会岡崎三田病院院長、2004年より  
現職。在宅や施設への往診を通して、高齢者のスキント  
ラブルや褥瘡治療に積極的に取り組んでいる。

名古屋 09年 6/21 (日) 10:00～16:00  
日総研ビル (名古屋Jホール)



〔参加料／共に税込〕 本誌購読者 15,000円 一般 18,000円

プログラム

★11752

### 1. 高齢者の皮膚の特徴とスキンケアの基本

- 1) 加齢による皮膚変化の特徴
- 2) 高齢者のスキントラブルのメカニズム
- 3) スキントラブルの危険因子
- 4) 高齢者に多い皮膚障害
- 5) スキンケアの基本
- 6) 高齢者のスキントラブル予防のポイント

### 2. 医師の診断を仰ぐべき？ 経過観察で大丈夫？ 高齢者の皮膚の異常を発見した際の見極めのポイント

- 1) 全身の皮膚の色がおかしい
- 2) 皮膚の色が局所的におかしい（赤色・紫色・黒色）
- 3) 発疹がない体のかゆみ
- 4) 発疹がある体のかゆみ
- 5) 大きい水ぶくれがある
- 6) 小さい水ぶくれがある
- 7) 左右の足で体温が違う ほか

### 3. 症例写真で分かる！ 高齢者によく見られるスキントラブルのケア

ドライスキン／疥癬／白癬菌／乾皮症／老人性紫斑／皮脂欠乏性湿疹  
皮膚カンジダ症／糖尿病性壊疽／薬疹／尿・便失禁による皮膚炎  
水疱性類天疱瘡／細菌感染症／蜂窩織炎／壊死性筋膜炎  
胃瘻チューブ・カニューレによるスキントラブル ほか

### 4. 褥瘡の徹底理解と予防方法

- 1) 再確認！褥瘡の基礎知識（発生要因・危険因子・好発部位・治療方法 ほか）
- 2) 介護保険における褥瘡対策の位置付け
- 3) 褥瘡と栄養の関連性
- 4) 介護施設でできる褥瘡予防  
（寝たきり高齢者・車いす利用の高齢者への褥瘡予防を中心に）
- 5) 体圧分散マットの活用
- 6) 難治性褥瘡への対応
- 7) 褥瘡予防・治療に向けたチームケア
- 8) 最新の褥瘡情報

### 5. まとめ・質疑応答

## 「何か変だな」と感じた時に どう対処すればよいのかが分かる！

施設・在宅ケアに携わる看護・介護職員の方々を対象に、高齢者の皮膚  
の観察ポイントと、異常を発見した時に経過観察でよいのか、すぐに専門医  
の診断を仰ぐべきかを判断でき、どのようにケアを行うかその方法について  
解説します。講師が経験した多数の症例写真を基に解説しますので、実際  
に同じような症状を現場で発見したときの判断にお役立ていただけます。