

介護ボランティア

その必要性と立ち上げ方

序

介護を要する人は、その大多数が高齢者である。日本の介護保険制度で介護が必要と判定された人はおよそ500万人に及ぶ。介護度が4ないし5と高い人は全介護が必要となるが、それが120万人いて、そのうちの40万人が特別養護老人ホーム（特養）で介護を受けている。特養に入所を希望しても、満床のため入れず、空くのを待つ人が40万人もいる。

なぜ特養が足りないと言え、介護保険の財源が及ばないからである。既存の特養でも職員の定数は少なく、仕事の負荷は厳しいのに給与水準は高くはない。これも介護保険の財源が乏しいからである。それでも特養の職員は日夜必死に介護に励み、高齢者を支えている。

この時、善意の市民が立ち上がってボランティアとして介護に加わり、職員の手の回りにくい所を補えばどんなにいいだろう。アメリカやカナダでは介護ボランティアが沢山いてこれを実行している。日本では慰問団の訪問はあっても、施設内に入って高齢者を支え、職員の多忙を緩和するボランティアは少ない。

しかし市民の中には、時間に余裕があり、年寄りを支えるボランティアを望む人も少なくない。その人たちが介護ボランティアについて学び、かつまた、特養側がこれを受け入れる制度を整えれば、アメリカに負けない介護ボランティア体制を作ることができる。

これが出来れば、介護を必要とする高齢者が喜び、施設は介護力の増強となり、ボランティアは生き甲斐を満たすことができる。3者すべて恩恵を受けるのである。しかもこの制度はお金がかからない。これはみんなで真剣に取り組まなければならない課題である。

この小冊子を書いたのはこの課題を主張し、その解決の道筋を示したいためである。

施設の受け入れ体制

1. 施設的首脳部

施設的首脳部が市民ボランティアを受け入れ、その力を活用して介護力を上げようと決意し、幹部はもとより、現場の職員にまでこの方針を周知させることが必要である。1度口頭で言ったくらいではなかなか徹底しない。何度も強調し、これは施設の重要事項であることを徹底させる。首脳部の決断と指導が無ければ成功はおぼつかない

2. ボランティアの世話役（コーディネーター）

ボランティアの世話役を決めなければならない。世話役はコーディネーターと呼ばれる。ディレクター、またはマネージャーという呼び方もある。アメリカでは専任職員を充てるが、日本では当面誰かが兼務してもよい。コーディネーターはこの制度のかなめであり、極めて大切である。初めは施設長、事務長、古参の相談役、ベテランの看護師などが担当すると良いかもしれない。コーディネーターは兼務でもいいが、片手間ではいけない。本腰を入れて取り組む人が必要である。熱意がないとこの仕事は務まらない。

3. ボランティアの受け入れ

①コーディネーターはボランティアの世話を一手に引き受ける。そのためにアシスタントを置くことも可。アメリカでは専任のコーディネーターが複数いる場合もあり、専任は一人だが、兼任の副コーディネーターがいることが多い。

②最初の面接

新しいボランティア希望者が現れた場合、その人とよく協議する（マッチング）。その人がどういうボランティアをしたいかを聞き、施設の方針とマッチするかを検討する。ボランティアの内容は種々あるが、「寄り添い」を基本形とする。ボランティアを実施する曜日、時間などを取り決める。毎週1回が標準である。ボランティアが働く時間は2～3時間程度が普通である。

このマッチングが成立せず、ボランティア候補者がしたいことと施設がさせたいことが一致しない場合は、ボランティアを謝絶する。不一致を承知で始めるとトラブルが生じて喧嘩別れになることが多い。

③「寄り添い」の場合、その対象となる高齢者を選び、ボランティアと引き合わせる。現場の職員にも紹介する。以後、毎回同じ入所者（または同じユニット）に行って頂くのがよい。慣れ親しむからである。ボランティアと入所者が互いに慣れ、友達関係にな

るように配慮する。

④ボランティアの名札、エプロン、記録簿（他のボランティアと共有で可）を準備し、できれば更衣用のロッカーを用意する。ボランティアの出入りは職員の通用口がよい。ボランティアはパートタイムで働く準職員として扱うためである。

⑤ボランティアは帰るとき、記録簿に出勤、退勤の時間、ボランティアの内容、意見などを記録する。コーディネーターは必ずこの記録を読んで、ボランティアの行動や心理の把握に努める。

⑥維持期

ボランティアの苦情、問題、提案などがあれば真剣に対応する。絶対に無視してはならない。（無視されて幻滅し、ボランティアを辞す人が多い）。

ボランティアと入所者、ボランティアと現場の職員との関係を良好に調整する。時々ボランティアと直接話をする機会を設ける。

4. フォローアップと継続学習

ボランティアが活動を開始したあと、これを維持発展させることが重要である。毎回ボランティアの残した活動記録を点検し、また現場の職員の意見も聞き、活動がうまく行っているかを見守り、必要に応じて調整をする。

なるべくボランティア本人と顔を合わせ、言葉と交わすようにする。

時には施設の幹部とボランティアが一堂に会して懇談する機会を持つことが望ましい。ボランティアは奉仕を開始した後も、研修会などに出て他のボランティアと意見を交換して切磋琢磨し、さらに理解を深め、同時に後進にアドバイスを与えることが望ましい。

介護ボランティアの理念、従来の事情

1. 背景

日本の高齢化は今後も厳しさを増す。現在すでに要介護者が500万人に達しているが、今後は団塊の世代が高齢人口に加わるので、要介護者も激増する。介護保険財政は既に危機に瀕しており、今後消費税を上げるなどの対策をとっても、財政破たんを先延ばしするくらいしか見込めない。一人あたりの介護給付が上昇する見込みは少ない。

そこで、介護保険以外の資金や金のかからない戦力が必要となる。外国では市民が寄付をして財政を支え、市民がボランティアをして介護力を補っている。このやり方を日本にも導入しなければならない。それを達成するにはそれなりの努力と準備が必要である。介護施設を支援する団体はいろいろある。施設固有の後援会、敬老奉仕会のようなボランティア育成団体などはである。アメリカにもこのような後援組織があり、施設はこれを活用している。

2. 市民の善意

市民の中にはお年寄りを世話したいとボランティアを希望する人が少なくない。そういう人は、従来は、施設を訪ねてボランティアをしたいと申し出ても、施設はその受け入れ方をしらず、市民が望まないことを依頼したりする。例えば、花を生けること、洗濯物を整理すること、庭の掃除、などなどである。これに満足し、それに励む人もいるが、多くの方はやりがいを感じない。暫くやっても辞めてしまう。1度辞めた人は2度と行こうとせず、人にも勧めない。人には「施設に行ってもやり甲斐が無いよ、行かない方がいいよ」と言うようになる。こうして来る人は少なくなり、来ても長続きしない。市民も善意が活かされないことが多かった。

3. 施設職員の意識

従来の日本では、ボランティアは慰問に来るか、施設のお手伝いに来ると理解されていた。ボランティアはあくまで外の人で、施設の内部に入ったり、入所者に触れてはならないとされてきた。資格のない一般市民が内部に入れば職員の邪魔になり、入所者のプライバシーが守れず、施設の秩序が保てないと思えるのが普通だった。

この意識がある限り、寄り添いボランティアを受け入れる余地はなかった。

4. 外国の施設では

所が外国ではそれが無く、若干の研修を受ければ、ボランティアは施設に入り、入所者に直接触れて話し相手、遊び相手となる、つまり友達となることがボランティアだと理解されている。たまに来る慰問団はボランティアとは別扱いで、ボランティアはあくま

でも毎週来て入所者に奉仕するものと理解されている。そしてボランティアは職員と協力して介護力を維持するとされている。実際、職員とボランティアは仕事仲間となっている。

5. 従来の日本では

従来、合唱団が施設を慰問に訪れ、歌の奉仕をするなどのボランティアはかなり行われていた。また、介護施設が季節の祭りやクリスマスなどの行事を行う際、近所の人に来てそれを手伝うことも少なくなかった。こうして施設を訪れる人は述べ100～200人に達し、施設はこの数をボランティアの活動とみなしていた。欧米のように毎週施設を訪れ、入所者に直接奉仕することはなかった。ただ僅かに傾聴ボランティアがあり、入所者の悩みを聞く役をしていたが、その数は1施設当たり、多くても2～3人に過ぎなかった。

毎週施設を訪れ、入所者に寄り添うという形は殆どなかった。

6. 施設とボランティアのミスマッチ

善意の市民は介護を必要とするお年寄りにお世話をしたいと思う。つまり、寄り添いボランティアをしたいという市民は少なくない。しかも施設は、いつもボランティアを募集している。市民がこの募集に応じて施設を訪れると、上に記したように施設では生け花を生ける事や洗濯物の処理などを依頼する。また、施設主催の行事に参加することを勧められる。ボランティアはその要望に応じてボランティアを始めても、自分がしたいことではないので生き甲斐を感じない。その結果、「私には合わない」と感じて辞めてしまう。こうして辞めた人がかなりいる。

これは、ボランティアの希望と施設の要望が合わない（ミスマッチ）為である。

7. その結果

その結果、ボランティアを始めて辞めた人は再び施設を訪れない。施設は生き甲斐にならないからである。そしてそのことを他の市民にも伝える。それを聞いた人は、施設ボランティアを考えていても、「それならダメだね」と理解して施設を訪れない。つまり、一旦辞めた人はボランティアを阻害する方向に向かう。

施設の方でも、ボランティアは来てすぐ辞めるから信用できないと思う。新しい人が来て信用せず、あまり歓迎もしない。こうして、寄り添いボランティアが実現する道は閉ざされていた。

8. 例外的に入所者を訪問できるのは傾聴ボランティアである。傾聴は大切だという認識はかなり一般化しているので、介護施設でもその必要を認め、心理的に問題を抱えているような入所者を傾聴ボランティアにお願いする。この形は実在するが少ない。全然ない施設が多く、ある施設でもボランティアは1～2名である。仙台傾聴の会などが努力をしているので、少しずつ増える傾向にあり、今後も増加に向かうであろうと予想される。

9. 以上の事情を克服し、寄り添いボランティアを活用することは可能である。いや、むしろ簡単であると言ってもいい。ボランティアを仕事仲間とすれば済むのである。これは欧米では当たり前の考え方であるから、それを取り入れればいいのだ。欧米のやり方、考え方を学び、それにしたがって募集し、訓練し、採用すればいいのである。

ボランティアを世話する人を用意し、その人が良く学ぶことは必要となる。施設長が自ら行うか、信頼できる人を指名して担当させる。無料の戦力を得るのであるから、それなりの準備は必要である。

現今の社会情勢

日本は世界一の長寿国であり、平均寿命は男性で79歳、女性で86歳である。これ以上の伸びはあっても僅かであろう。すなわち、長寿の限界まで長生きになったということが出来よう。

しかし、新たに長寿に達するものは増え続ける。特に最近、いわゆる団塊の世代が高齢化の仲間入りを始めたので、高齢人口は当分は増加の一途をたどる。従って介護を要する者も激増することは避けられない。

現在でも、特養に入所を申し込んでも、空床がなく、入所待ちの人が多数いる。1施設に入所待ちが100人、200人といるところも多い。入所待ちの人は介護難民と呼ばれている。特養ベッドの増加が必要で、自治体などは補助金を用意し、特養の新設を勧めているが増加の速度は遅く、難民の増加に追い付かない。それは、特養を新設する場合、補助金があっても、自己資金も必要だし、職員の確保も必要である。介護保険の財政がひっ迫しているので、職員の確保が難しい。新設を計画しても、実現の困難さを思うと躊躇してしまうからであろう。

既存の介護施設も人手不足に悩んでいる。介護職員は給与も良いとは言えず、仕事はきつい。離職者も多く、その補充もままならない。補充が無ければ残った職員の負担は増すばかりである。

政府もこの問題には頭を悩ませて、財源の確保に消費税の導入を決めた。介護保険の財源が若干増えれば、崩壊寸前の崩壊を防ぐことにはなっても、事情が大幅に改善することは期待できない。むしろ、団塊の世代の高齢化入りを考慮すれば現状維持が精いっぱいのことだろう。

このような窮状を打開する方策はどこにあるだろうか。市民が立ち上がってボランティアをして手不足を補い、また施設に寄付をして財政を助けるほかはない。これは難しそうだけど、欧米、特にアメリカやカナダを見ればそれが当たり前に行われている。彼らは、高齢者問題は市民の間の問題で、それを政府任せ、制度任せにしないで、市民自らが立ち上がって解決しようとする。そういう気概が一般的であるから、ボランティアが盛んなのだ。

日本でも制度任せではもう限界に来ている。ここで市民が立ち上がれなければ高齢社会は乗り切れない。ボランティアや寄付が決め手になる。そういう認識で対応しようではないか。

これは、国や制度は不要だということではない。国やその制度と、市民の力が車の両輪のようにかみ合って初めて完成するというものである。国にも今後の一層の努力を願い、市民も市民の持ち分を全うする。両者が共同歩調を確立して初めて高齢社会が健全なものになると思われる。

介護ボランティアの場を市民に提供する

日本は欧米に比してボランティアが少ない。阪神大震災に際して沢山のボランティアが奉仕し、日本のボランティア運動に弾みをつけたと言われている。平成23年には東日本大震災が発生し、災害の規模も大きく、ボランティアも大量に出動した。その活動は今も続いている。今後もボランティア活動が継続し、介護ボランティアなどの分野にも弾みがつくだろうと期待されている。それでも現状ではまだ欧米と大差がある。

そこで上記の上昇気運に乗じて、介護ボランティアの充実と拡大に努め、欧米に追い付き追い越したいと念じる次第である。

日本は今でもパチンコなどの娯楽が盛んで、その消費金額は25兆とも30兆ともいわれている。パチンコ中毒者も多いと聞く。これに対して、ボランティア活動を支援する寄付は少なく、6000億程度だという。6000億は多額に聞こえるが、アメリカの30兆に比べると50分の1に過ぎない。

この大差の原因はどこにあるのか。どうすれば埋められるのか。原因の一つに生き甲斐を発揮する場所が無いことがあげられる。ボランティアこそ最も健全な生き甲斐であるが、それを発揮する場が乏しい。前期のように、年寄りに奉仕するボランティアの道が閉ざされていたからである。ここで提案しているように、この道が開かれ、善意の市民が存分に介護ボランティアをする場が確保されれば、彼らは満足するであろう。パチンコの様な不健全な娯楽にふけている人も、生き甲斐の場が目先があれば、そちらに転向するであろう。

すなわち、介護ボランティアの場を作ることは市民のために必要なのである。健康な人が弱った人を訪ねてこれを助ける制度が確立すれば、社会の健全化に大きく貢献するに違いない。介護ボランティアの充実は市民のためにも必要なことを銘記したい。

平成24年 7月

NPO法人仙台敬老奉仕会 理事長 吉永 馨