

障がいへの配慮

精神障がい者へのサービス提供は、体を支えるなどの直接的な介助よりも、動作（掃除をする等）の促しや手伝い、声かけ、見守りによって本人の自立を支援することや、適切なコミュニケーションをとることで、本人との関係をつくっていくことが重要です。

また、病気が原因で現れる様々な症状に対して、共感を持ちながら接し、医療やケアにつないでいくことが大切です。

介護サービスを提供する際は、次のような配慮が必要です。

コミュニケーションの工夫

（出会ったとき）

- 利用者の名前を呼びながら、明るい声（大声ではない）と表情で挨拶します。自己紹介のときは、名前と所属、訪問の目的を明確に伝えます。時間を守り、遅れる場合は連絡します。出会ったときから次々質問してはいけません。どこまで相手の空間に入ってよいのか確認しながら、慎重に行動しましょう。

（援助を始める前に）

- 予め援助内容が決まっても、希望や要求を毎回確認します。このことにより、利用者が、「自分が生活の主役なのだ。」という意識を持つことができます。

（援助に当たって）

- 利用者の自立度を確認したり自立を促すため、「普段の掃除をどのようにしていますか。」と尋ねてみたり、「一緒にしてみませんか。」「自分でやってみませんか。」と行動を促してみましよう。また、本人の気分や体調、病気に基づく体験等のために、「できない。」と反発されることもありますが、この場合は利用者の気持ちに配慮した対応が必要です。

（援助内容の説明、確認）

- 利用者の見えないところで介護者が何をしているのか不安にならないよう、援助の手順を予め説明してから援助を始めます。また、援助が終了したら、「〇〇をここに置きましたがよろしいですか。」などと適宜確認します。こうしたことにより、不信感が出ることを防ぎ、信頼関係を築いていくことが大切です。

（援助が終了したら）

- 援助の成果を利用者がどのように受け止めているか確認するため、利用者の気持ちを確認しましょう。別れるときは、次の訪問日時、援助の内容などを確認して別れます。

相談・助言のポイント

- 相手の話をよく聴き、指導的、指示的な対応をせず、本人が問題に気づくようなかわり方をすることが大切です。
- コミュニケーションの障がいに配慮し、理解しやすく答えやすい会話をしましょう。
- あれこれと一度に話してしまうと混乱することがあります。説明や助言は具体的、簡潔に「ゆっくり」「ていねいに」話します。
- 批判や強要という印象を与えることのないよう、「こういう方法もありますよ。」という提案型の助言をしてみましよう。

精神障がい

サービス提供における基本的な配慮事項

(プライバシーへの配慮)

- 現在でも、精神障がいに対して、一部差別や偏見が残っている場合もあるため、病気や障がい、家庭の事情などは絶対に他人に漏らしてはいけません。支援検討会議等以外では、他人の前で話題にしたり、介護者同士の会話でも話してはいけません。
- また、援助は、本人が了解している範囲で行います。善意であっても、勝手に押入れや冷蔵庫を開けたり、洗濯物を触ったりしないように注意しましょう。

(安心・安定を大切に)

- 新しい物事に対する不安の強い人もいますので、ゆっくり始めます。介護者や介護の方法が短期間で変わらないように努めます。環境、物事の手順、時間スケジュール等の「変化」に対応することが苦手な方には、多様化するより安定を優先し、一定レベルのサービス提供を行います。

(本人の主体性や生活を尊重しましょう)

- 調理器具の置き場所、調理の手順、掃除の仕方などこだわりを持っている場合、介護者に細かい指示をしてくる場合があります。こうしたこだわりは「利用者の価値観」ですから、本人の生活を尊重するため、できるだけ本人の望むように対応していきましょう。

(援助の範囲を明らかに)

- 介護者の役割や援助内容を互いに了解していないと、要求が増大し対処しきれなくなる場合があります。契約時にわかりやすく説明するとともに、サービス提供の過程でも折に触れ説明が必要です。互いが納得できる範囲で援助を行いましょう。

主に居宅サービスについて述べていますが、施設サービス、通所系サービスについても、状況に応じ、同様に配慮してください。

通所サービスを提供する場合は、次のような配慮が必要です。

本人のペースを大切に

- 慣れない場所では緊張しますので、やさしく声をかけ、本人のペースに合わせてゆっくり取り組んでいきましょう。
- 本人の状態によっては他人と接することが苦痛と感じられる場合もあります。皆と同じ行動を求めめるのではなく、個別の行動を認めることが必要です。本人の世界を大切に、安心できる空間を作りましょう。

生活上の配慮

- 通所サービスでは施設(事業所)内で長い時間を過ごしますので、生活の中で大切なこと(服薬など)について把握しておき、本人が忘れがちな場合は、さりげなく促す必要があります。

特別養護老人ホームや有料老人ホームなどの施設では、次のような配慮が必要です。

生活上の配慮

- 初めての入所(居)で、初対面の人に慣れないと大変緊張します。職員から優しく声をかけましょう。
- 職員によって対応が異なったり、答えが変わることのないようにしましょう。できないことはできないとはっきり答えましょう。
- 職員同士で小声で話し合ったり、くすくす笑ったりしていると、自分のことを噂されていると誤解され、不安にさせてしまう場合があります。
- 入所(居)前に住んでいた場所で愛着があった物を施設に持ち込むなど、施設の間でも本人の生活を大切にしよう努めましょう。本人が施設で何を望んでいるのかを把握し、本人を中心とした介護に取り組むことが必要です。

外出のための支援

- 入所又は入居している施設などの行事等で外出する場合は、当該施設等において適切に支援する必要があります。
- 有料老人ホームに入居している場合であっても、介護保険の指定(特定施設入居者生活介護の指定)を受けていない有料老人ホームでは、介護保険による訪問介護(通院・外出介助)を利用することが可能です(要介護・要支援認定を受けた方に限ります。)。また、介護保険サービスの支給限度額の制約等から、介護保険による訪問介護(通院・外出介助)が利用できない場合であっても、障がい福祉サービスである市町村地域生活支援事業(移動支援事業)が利用可能な場合がありますので、市(区)町村(障がい福祉担当)にご相談ください。

認知症について

認知症は、脳の病気により、認知機能(記憶、見当識、計算、判断など)が持続的に低下して日常生活に支障をきたすようになった状態をいいます。

大阪府では、介護業務に従事する方等に対し、認知症高齢者に対する介護技術及び介護サービスの向上を図ることを目的とした研修を行うなど、認知症の理解や適切な支援の促進に努めています。

認知症の方への対応方法は、その症状や行動がなぜ生じているのか、その方の心の内を理解して接していくことが基本です。

認知症の症状の知識や基本的な対応方法については、研修を積極的に受講いただくとともに、各種文献、ホームページ等で確認してください。