

## 研究課題：「認知症高齢者を対象としたボランティアの質向上プログラムの開発」

代表研究者：納戸 美佐子(西南女学院大学保健福祉学部 講師)

### 1. 研究の背景および意義

現在、在宅の認知症高齢者を地域で支える取り組みとして、認知症サポーターの養成が行われ始めており、今後、認知症高齢者の地域生活を支えるボランティアに対する期待は、より高まると考えられる。そのような中、認知症高齢者に対するボランティアの質の向上が急務であり、そのためには、ボランティアの質向上プログラムが不可欠である。

そこで本研究においては、グループホームにおける地域交流・ボランティア受入れに関するアンケート調査および機能的アセスメントに基づく研究結果をもとに、認知症高齢者を対象としたボランティア育成プログラムについて検討した。

### 2. 研究成果

#### (1) グループホームの地域交流状況およびボランティア受入れに関するアンケート調査

##### 1) 目的

グループホームの地域交流状況およびボランティアの受入れ状況について明らかにすることを目的とした。

##### 2) 研究対象および研究方法

###### ①対象者

A県認知症高齢者グループホーム協議会Bブロックに加盟しているグループホームを対象としてアンケート調査を実施した。本研究においては、研修会会場による調査および郵送法による調査において回答が得られた35件(回収率83.3%)を分析対象とした。

###### ②研究方法

アンケート用紙は、先行研究をもとに独自に作成した。アンケート用紙の質問項目は、「グループホームおよび入居者の状況に関する項目」4項目、「グループホームが設置されている地域の状況に関する項目」2項目、「関連施設機関・地域住民との交流に関する項目」2項目、「ボランティア受け入れに関する項目」7項目とした。

研究方法としては、Bブロック研修会会場にてアンケート調査を実施した。さらに、研修会に参加していないグループホームに対しては郵送法にて実施した。なお、研修会会場および郵送法によるアンケート調査は、いずれも無記名とした。

##### 3) 結果および考察

本研究の結果、地域行事や散歩・買い物など、入居者と職員が地域に出向くパターンでの交流は成立しやすいことが示された。また、ボランティアとの交流においては、日常生活における話相手としての活動を依頼したいと考えているグループホームが85.3%であったが、話相手を依頼しているグループホームは37.5%であり、イベントなどを通しての交流が中心であった。さらに、ボランティア受入れに対する不安要因として、受け入れによる入居者の混乱、ボランティアへの指導が難しい、個人情報流出といった要因があげられた。

#### (2) 認知症高齢者との交流に関する基本調査

##### 1) 目的

近年、障がい者や高齢者の行動障がいやQOLの向上に対するアプローチとして、行動障がいを改善するために、その行動を引き起こす先行条件とその行動を維持している結果条件を明らかにするため

の情報収集法である機能的アセスメントに基づく包括的な支援計画が実施され効果をあげている。

本研究においては、グループホームに入居している認知症高齢者とボランティアの交流場面において、認知症高齢者の快・不快な反応や対応困難な行動を引き起こすボランティアの関わり方について機能的アセスメントを用いて明らかにすることを目的とした。

## 2) 研究対象および研究方法

### ①対象者

本研究では、C市郊外にあるグループホームDを研究フィールドとした。認知症との関わり経験のあるボランティア女性3名（60代～50代）および関わり経験のないボランティア女性2名（50代～40代）を対象として延べ17回の観察・分析を行った。グループホームに入居している認知症高齢者は、初回調査時の入居者は、8名（女性7名、男性1名）であった。入居者の状況は、認知症レベルが軽度の入居者が4名、認知症レベルが中等度～重度の入居者が3名であった。調査継続中において、入居者の入退居があった。

### ②研究方法

事前アセスメントとして、職員へのインタビューを行い、入居者の生活状況や特性および支援方針についての情報収集を行った。また、入居者の状況を把握するために各評価スケールを用いて認知機能、日常生活動作能力、行動障がいについての評価を行った。

ボランティアと入居者との交流場面の状況を把握するために、交流場面の行動観察およびICレコーダーによる録音を行った。観察記録および録音記録をもとに、会話の発生状況、各入居者との会話内容について分類した。さらに、対応が難しいと思われる交流場面および各利用者の特徴がみられる交流場면을抽出し、機能的アセスメントを用いて分析を行った。

## 3) 結果および考察

### ①会話の発生状況について

会話発生状況について検討した結果、認知症高齢者との交流場面においては、認知症レベルが軽度で積極的に発言をされる入居者との会話は成立しやすかった。また、関わり経験のあるボランティアは、認知症レベルが中等度～重度で語彙が限られている入居者との会話も多くみられた。関わり経験のないボランティアは、座る位置の環境設定や職員によるサポートがみられた場合は中等度～重度の入居者との会話が成立していた。

### ②会話の内容について

行動観察および録音記録をもとに、会話の内容を23カテゴリに分類した。その結果、天気や季節などに関する会話、入居者の日常生活で行っている活動に関する会話、手作業や家事などを通しての会話などは、どの入居者においても成立しやすかった。一方、昔のことに関する話題、出身地、趣味および家族に関する内容に関しては、入居者によって成立しやすさに違いがみられた。

### ③機能的アセスメントについて

機能的アセスメントは、その行動を引き起こす先行条件とその行動を維持している結果条件を明らかにするための情報収集法である。機能的アセスメントを用いることにより、行動障がいの生起に関わる要因や環境的影響を調べ、QOLの向上につながる情報を収集することができる。

本研究においては、行動観察および録音記録をもとに、対応が難しいと思われる帰宅願望がみられる場面および発言の内容の理解が難しい場면을抽出し、機能的アセスメントを用いて分析を行った。その結果、帰宅願望を示した場合においては、入居者の話を傾聴するだけでなく、入居者の好む話題を用いたり、入居者の訴えに関連した別の行動を提示するなどの関わりを行うことにより、帰宅願望がなくなる傾向が示された。話題の転換を行う場合においては、入居者の好む話題や会話を把握して

おくことが重要であると考えられた。また、発言の内容の理解が難しいが場面においては、うなづきや手を握るなどの非言語的コミュニケーションを活用しながら、入居者と1対1で関わることにより訴えがなくなる傾向が示された。入居者は、日常生活の中で使うことができる語彙が限られているため、「痛い・ごめんなさい」などの言葉を発することによって、ボランティアと関わりたいことを伝えていたと考えられた。

また、行動障がいが見られない会話場面においても、機能的アセスメントを用いることにより、会話の引き出し方、話題の展開および傾聴の方法など、日常会話における対応方法についての検討にも応用することが可能である。

### **(3) 情報カードの有効性に関する調査**

#### 1) 目的

ボランティア開始時に活用する「情報カード」を作成し、その効果について検討することを目的とした。

#### 2) 研究対象および研究方法

##### ①対象者

グループホームDに入居している認知症高齢者は9名（女性8名、男性1名）であった。傾聴ボランティア（以下、ボランティアと示す）は、傾聴ボランティア講習を受講した40代～60代の女性3名を対象とした。ボランティアには、約1時間程度、グループホームに訪れ、入居者との時間を過ごしてもらった。

##### ②研究方法

入居者の状況を把握するために、各評価スケールを用いて、認知機能、日常生活動作能力、行動障がいについての評価を行った。1回目の調査においては、ボランティアと入居者との会話場面の状況を把握するために、会話場面の行動観察およびICレコーダーによる録音を行った。観察記録および録音記録をもとに、各入居者との会話内容について分類した。さらに、各会話におけるボランティアと入居者の発言の割合について分析を行った。

また、1回目の分析結果および職員からのインタビュー等をもとに情報カードを作成した。2回目のボランティア活動前に情報カードを提示し、情報カードの効果について検討した。情報カードには、①入居者と同じ目線に立つ、②会話が始まらないときは入居者の興味のある話をもとに話しかける、③入居者が積極的に話される時はじっくり聞く、④困ったときは職員に相談する という4項目および各入居者が好む会話内容を整理した。

#### 3) 結果

その結果、情報カード提示後においては、会話の種類が増え、会話が成立する入居者の数も増加した。情報カードを用いることにより、ボランティアは、話しかけるきっかけをつかむことができ、話題の内容も増える可能性が示唆された。

### **(4) 認知症高齢者を対象としたボランティアの質向上プログラムの検討**

アンケート調査および機能的アセスメントに基づく研究の結果をもとに、機能的アセスメントに基づく考え方を用いたボランティアの質向上プログラムについて検討した。

これまで、認知症高齢者を対象としたボランティア育成の取り組みとして傾聴ボランティア養成講座が行われている。E市における傾聴ボランティア養成講座においては、3日間のプログラムが設定されている。内容としては、「傾聴」についての講義やロールプレイを交えた演習、認知症や高齢者の特性に関する講義、ボランティアを受け入れる施設職員による講義が設定されている。また、講座終了後のボランティア活動中においては、ボランティアが自主的に活動報告を行う機会も設定されている。

自主的な活動報告の場を設けることにより、他のボランティアとの情報交換やボランティアに対する意欲の向上につながると考えられる。

しかしながら、活動を行う施設によって施設の方針や利用者の状態は異なっており、施設や利用者の状態を十分把握できていない人が助言できる内容は、一般的な内容になってしまう可能性が高い。ボランティアが抱える不安や課題を解決するためには、利用者の状態を把握しているボランティア活動を行っている施設の職員と情報を共有する機会を作ることが必要である。

そこで、本研究において作成したボランティア質向上プログラムにおいては、ボランティア実施前の支援だけでなく、ボランティア実施後における支援を強化し、実際にボランティアが体験した場面を用いてボランティアと職員が共同で具体的な対応方法について検討を行うプログラムを設定した。具体的な対応方法の検討を行うための方法として機能的アセスメントに基づく分析方法を用いることにより、職員による指導ではなく、ボランティア自身がより良い対応方法について気づくことができると考えられる。また、情報カードは、上記(3)の研究において使用したものを改善して使用した。

#### **<ボランティア実施前における支援>**

プログラムにおいては、ボランティア実施前の支援として、ボランティアと職員による事前ミーティングを実施し、①ボランティアが機能する活動内容とグループホームが求める活動内容についての確認、②個人情報保護について文書による確認、③認知症についての基本的な知識について職員より情報を提供、④情報カードを用いて入居者と関わる際の注意点について確認を行う。また、情報カードには、入居者の好む話題についての情報も記入した。

#### **<ボランティア実施後における支援>**

ボランティア実施後、ボランティアは、認知症高齢者との関わりによって得られた情報や経験した内容を情報カードに記入する。ボランティア実施後にボランティア・職員によるミーティングを行い、ボランティアが記入した情報カードをもとにボランティアの状況について情報を共有する。その情報をもとに、ボランティアの関わりにより入居者に快反応および不快反応がみられた場面を抽出し、それぞれの場面について機能的アセスメントに基づいて分析を行う。快・不快反応がみられた場面について客観的に分析することにより、無意識に行っていた関わり方を明らかにすることができる。入居者の快反応を引き出す関わり方を意識化することにより、入居者への適切な関わり方が増加することが期待される。また、ボランティアと職員が共同で不快反応がみられた原因を明らかにし、より良い関わり方について検討を行うプロセスを設定することにより、不快反応を引き起こす対応について気づくことができる。機能的アセスメントに基づいた分析を繰り返し行うことで、ボランティア自身が入居者の快反応・不快反応を引き起こす対応について理解を深めることができ、見通しをたてた関わり方ができると考えられる。

### **3. 研究のまとめ**

本研究においては、認知症高齢者を対象としたボランティアの質向上プログラムについて検討した。今後、グループホーム内における受け入れ体制の整備だけでなく、ボランティアを必要としているグループホームとボランティアの調整やボランティア活動に関するスキルアップ講習およびトラブルの対応に関しては、中立的な立場にあるボランティアコーディネーターや行政機関および社会福祉協議会などの関連機関と連携をとりながら、支援体制を構築していくことが重要である。