様　式　Ｃ－１９、Ｆ－１９、Ｚ－１９　（共通）

科学研究費助成事業　　研究成果報告書

平成 ２６ 年　 ６ 月 １０ 日現在

機関番号：３７１１９
研究種目：若手研究(B)
研究期間：2011～2013
課題番号：２３７３０５６５

研究課題名（和文）認知症高齢者グループホームにおけるボランティア受け入れマニュアルの開発

研究課題名（英文）Development of a manual for volunteer initiation in group homes for elderly people with dementia.

研究代表者
納戸　美佐子（Noto, Misako）

西南女学院大学・保健福祉学部・准教授

研究者番号：４０４２１３２５

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費）　700,000円、（間接経費）　210,000円

研究成果の概要（和文）：アンケート調査の結果、認知症高齢者グループホーム（以下、GH）は、ボランティアの受け入れを前向きに検討しているところが多かった。しかし、受け入れに不安を感じているGHもあった。ボランティアを対象としたアンケート調査の結果、家族の介護経験がある人や職員として認知症高齢者と関わった経験がある人は、半数以上の人が「機会があれば認知症高齢者と関わるボランティア活動に参加したい」と回答した。お互いが安心してボランティアを行うためには、ボランティア活動前の打ち合わせが重要である。そこで、打ち合わせ等で活用することが出来る「GHにおけるボランティア受け入れに関するマニュアル」を作成した。

研究成果の概要（英文）：As a result of questionnaire research, many group homes for elderly people with dementia(from here on abbreviated as GH)are considering volunteer recruitment with a positive attitude.However,some GHs feel anxiety about recruitment. A further result of questionnaire research for volunteers was, more than half the people who had had an experience of care in their family or of being staff of GHs for elderly people with dementia answered that they wanted to do the volunteer activity if they had an opportunity.For volunteers and staff to feel at ease with each other, it is important to have a meeting before volunteers start. Therefore, we created "a manual of volunteer initiation in GHs" which we can use in meeting.

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：社会学・社会福祉学

キーワード：グループホーム　認知症高齢者　ボランティア　地域交流

１．研究開始当初の背景

近年、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ており、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。さらに、2006 年の介護保険法の改正によって、認知症高齢者が住みなれた地域社会で生活できるような地域密着型のサービスの提供が強化されている。先行研究においても、グループホームケアでは、ハード面の整備や日常生活に必要なケアを提供するだけでなく、入居している認知症高齢者の社会性の維持や地域との交流が重要であることが指摘されている。

我々は、ボランティアの関わりがグループホームに入居している認知症高齢者に及ぼす影響について行動観察等を用いて研究を行った。その結果、同一の場面においても、ボランティアの関わり方によって認知症高齢者が落ち着いたり、逆に混乱してしまう場面があり、ボランティアの関わり方の検討が重要であることが示唆された。認知症高齢者と地域住民やボランティアとの交流の重要性が指摘されているが、ボランティアに任せっきりにするのではなく、職員のサポートが必要な場面も少なくない。

ボランティア受け入れは、受け入れ側の力量に任されており、ボランティア受け入れ時における具体的な支援体制が明確になっていないのが現状である。全国ボランティア活動者実態調査においても、ボランティア活動の方法などについての情報提供や支援を行う仕組みの充実が今後の課題であることが指摘されている。

２．研究の目的

福岡県内の認知症高齢者グループホーム（以下、グループホーム）を対象にアンケート調査を実施し、グループホームにおけるボランティアの受け入れ状況を明らかにする。また、ボランティアを対象にアンケート調査および聞き取り調査を実施し、認知症高齢者を対象としたボランティア活動への参加の状況や活動における課題等について明らかにする。アンケートおよび聞き取り調査の結果をもとに、グループホームにおけるボランティア受け入れマニュアルを作成する。

３．研究の方法

研究 1：グループホームを対象とした研究

福岡県認知症高齢者グループホーム協議会 X ブロックに加盟しているグループホームのうち、同意が得られた 30 件を分析対象とし、アンケート調査を実施した（回収率 83.3%）。調査は、2012 年 5 月～7 月において実施した。

研究 2：ボランティアを対象とした研究

研究 2-1：アンケート調査

A 県 B 市のボランティアサークルに所属しているボランティアを対象とし、回答が得られた 142 件（回収率 54.6%）を分析対象とした。調査は、2012 年 5 月～8 月に実施した。

研究 2-2：聞き取り調査

A 県 B 市のボランティアサークルに所属しているボランティア 13 名を対象として聞き取り調査を実施した。調査は、2013 年 2 月に実施した。

４．研究成果

研究 1：グループホームを対象とした研究

(1)調査内容

アンケート用紙は、先行研究をもとに独自に作成した。今回は、ボランティアの受け入れ状況について検討することを目的としているため、「ボランティア受け入れに関する項目」の分析結果を報告する。

(2)結果

ボランティアの受け入れ状況を 4 カテゴリー（①イベント時のみ受け入れている、②日常的に受け入れている、③検討中、④受け入れていない）に分類した。本項目は、未記入

1件を除く29件を分析対象とした。その結果、「イベント時のみ受け入れ」が最も高く、51.7%、「日常的に受け入れている」37.9%、「検討中」6.9%、「受け入れていない」3.4%であった。

ボランティアの受け入れに対する不安の有無について質問を行った。本項目は、未記入4件を除く26件を対象とした。その結果、「不安なし」57.7%、「不安あり」42.3%であった。

さらに、「不安あり」と回答したグループホームを対象に、具体的な不安要因を8カテゴリー（①受け入れによる入居者の混乱、②個人情報の流出、③家族からの理解が得られない、④職員からの理解が得られない、⑤ボランティアの受け入れによる業務の増加、⑥ボランティアへの指導がしにくい、⑦トラブルがあったときの対応が難しい、⑧その他）に分類した。この項目については、複数回答可とした。その結果、「ボランティアへの指導がしにくい」72.7%、「トラブルがあったときの対応が難しい」45.5%、「個人情報の流出」36.4%、「受け入れによる入居者の混乱」27.3%、「ボランティアの受け入れによる業務の増加」18.2%の順であった。

過去にボランティアを受け入れたことによるトラブルや困ったことの発生状況の有無に関して質問を行った。本項目は、未記入2件を除く28件を対象に分析を行った。その結果、「トラブルあり」と回答したグループホームは、10.7%であった。

普段の日常生活におけるボランティアの受け入れ状況や今後の受け入れ予定に関して、グループホームの方針を6カテゴリー(①日常的に受け入れを行っている、②受け入れ状況が整えば受け入れ可能、③検討中、④ボランティアを受け入れたいが受け入れ方・調整方法が分からない、⑤受け入れる予定はない、⑥その他）に分類した。本項目は、未記入1件を除く29件を対象とした。その結果、「日常的に受け入れを行っている」37.1%、「受け入れ状況が整えば受け入れ可能」34.3%、「ボランティアを受け入れたいが受け入れ方・調整方法が分からない」14.3%、「検討中」8.6%、「受け入れる予定はない」および「その他」が2.9%であった。

今後、ボランティアに依頼したい内容を11カテゴリー（①イベントへの参加、②業務の手伝い、③手芸・習字などの指導、④入居者の話し相手、⑤入居者の介助、⑥園芸の手伝い、⑦散歩の付き添い、⑧通院への付き添い、⑨外出への同行、⑩特にない、⑪その他）(%)に分類した。本項目は、未記入1件を除く29件を分析対象とした。その結果、「入居者の話し相手」が最も多く79.3%、次いで「イベントへの参加」72.2%、「散歩の付き添い」44.8%の順であった。

(3)アンケート調査のまとめ

グループホームにおけるボランティアの受け入れについては、前向きに考えているところが多くみられた。また、今後、ボランティアに依頼したい内容では、「入居者の話し相手」が最も多かったことから、イベント時だけでなく、日常生活のなかでのボランティアが求められている状況が示された。しかしながら、「受け入れによる業務の増加」「ボランティアへの指導がしにくい」などの課題も指摘されていることから、日常的にボランティアを受け入れるためには、認知症高齢者に適切に対応することが出来るボランティアを育成し、ボランティア活動を支援するための具体的な支援体制を整備することが必要である。

研究2：ボランティアを対象とした研究

研究2-1：アンケート調査

(1)調査内容

アンケート用紙は、佐世保市のボランティアに関する調査の報告書（2003）をもとに独自に作成した。今回は、ボランティアが抱え

る問題やボランティア活動を継続するために必要な支援および認知症高齢者を対象としたボランティア活動の課題について検討することを目的としているため、「ボランティア活動に関する項目」、「認知症高齢者を対象としたボランティア活動に関する項目」の分析結果を報告する。

(2)結果

ボランティア活動を継続するために必要なサポートを 6 カテゴリー（①定期的な講習会・勉強会、②ボランティア同士の交流、③ボランティア活動の報告会、④ボランティアコーディネーター、⑤相談窓口の設置、⑥その他）に分類した。本項目は 142 件を分析対象とした。また、本項目は、複数回答可とした。その結果、「定期的な講習会・勉強会」62.7%、「ボランティア同士の交流」57.7%、「ボランティアコーディネーター」45.8%、「ボランティア活動の報告会」17.6%、「相談窓口」9.2%の順であった。

ボランティア活動に関する問題や悩みを感じたことの有無について質問した。本項目は、未記入 11 件を除く 131 件を分析対象とした。その結果、「ある」45.8%、「ない」54.2%であった。

ボランティア活動に関する問題や悩みを感じたときの対応について、8 カテゴリー（①誰にも相談せず、自分で解決した、②誰にも相談せず、今も解決していない、③ボランティア活動をやめた、④家族に相談した、⑤ボランティア先の職員に相談した、⑥ボランティア団体のメンバーに相談した、⑦知人に相談した、⑧その他）に分類した。本項目は、問題や悩みを感じたことがあると答えた 71 件のうち、未記入 5 件を除く 66 件を分析対象とした。その結果、「ボランティア団体のメンバーに相談した」43.9%、「誰にも相談せず、自分で解決した」および「誰にも相談せず、今も解決していない」がそれぞれ 15.2%、「ボランティア先の職員に相談した」9.1%、「ボランティア活動をやめた」「家族に相談した」「知人に相談した」がそれぞれ 1.5%であった。

高齢者の介護経験の有無について 4 つのカテゴリー（①介護経験はない、②認知症の症状がみられた家族・親戚の介護経験がある（以下、認知症の家族の介護経験がある）、③認知症の症状がない家族・親戚の介護経験がある（以下、認知症の症状のない家族の介護経験がある）、④介護に関わる仕事をしていたことがある）に分類した。本項目は、未記入 10 件を除く 132 件を分析対象とした。その結果、「介護経験はない」44.7%、「認知症の家族の介護経験がある」25.0%、「介護に関わる仕事をしていた」20.5%、「認知症の症状のない家族の介護経験がある」9.8%であった。

認知症高齢者を対象としたボランティア活動についての意向を 3 つのカテゴリー（①すでに行っている（以下、活動中）、②機会があれば参加したい（以下、参加したい）、③参加したいと思わない（以下、思わない））に分類した。本項目は、未記入 22 件を除く 120 件を分析対象とした。その結果、「思わない」49.2%、「参加したい」が 39.2%、「すでに行っている」11.7%であった。

認知症高齢者を対象としたボランティア活動に参加したいと思わない理由を 12 カテゴリー（①時間的に余裕がない、②健康上の問題、③一緒に参加する仲間がいない、④人間関係がわずらわしい、⑤自分にできることだとは思わない、⑥何をしてよいかわからない、⑦必要性を感じない、⑧興味がない、⑨めんどうである、⑩つまらなさそう、⑪はずかしい、⑫その他）に分類し、各カテゴリーの有無について質問した。本項目は、認知症高齢者を対象としたボランティア活動に参加したいと思わないと回答した 59 件のうち未記入 5 件を除く 54 件を分析対象とした。なお、本項目は複数回答とした。その結果、

活動したいと思わない理由は「時間的に余裕がない」45.8%、「自分に出来ることだと思わない」20.3%、「健康上の問題」16.9%、「何をしてよいかわからない」15.3%であった。

介護経験の有無と認知症高齢者を対象としたボランティア活動の意向についてクロス集計を行った。その結果、介護経験のない人は、「思わない」53.7%、「参加したい」35.2%、「活動中」11.1%であった。認知症の家族の介護経験がある人は、「思わない」55.2%、「参加したい」27.6%、「活動中」17.2%であった。認知症の症状のない家族の介護経験がある人は、「参加したい」66.7%、「思わない」33.3%、「活動中」0%であった。介護に関わる仕事をしていた人は、「参加したい」50.0%、「思わない」41.7%、「活動中」8.3%であった。

(3)アンケート調査のまとめ

アンケート調査の結果、ボランティア活動に関する問題を抱えたとき、約4割のボランティアは、ボランティア団体のメンバーに相談していた。一方、問題を抱えたときにボランティア先の職員へ相談したボランティアは約1割弱であった。ボランティア活動を継続するために必要な支援としては、「定期的な講習会・勉強会」、「ボランティア同士の交流」「ボランティアコーディネーター」があげられた。また、認知症高齢者を対象としたボランティア活動に関する意向に関して、認知症の症状のない家族の介護経験がある人や職員経験がある人は、「機会があれば参加したい」と回答した人が半数以上みられた。「活動したいと思わない」理由では、「時間的に余裕がない」、「自分に出来ることだと思わない」などがあげられた。今後、認知症高齢者を対象としたボランティア活動の支援では、情報の発信および施設内におけるコーディネーターとしての役割を担うことが出来る職員を育成するとともに、認知症高齢者と関わる活動を行ったことがない人が取り組みやすい活動の提示やボランティアの意向を反映したボランティア受け入れの仕組みやマニュアルづくりの整備が必要である。

研究2-2：聞き取り調査

(1)調査対象および結果

調査対象は、20代2名、30代5名、50代3名、60代3名であった。「ボランティア活動を継続するために必要なサポート」として、活動に関する感想等を共有できる仲間づくり（4名）、人間関係や活動内容について相談出来るスーパーバイザーの存在（4名）、自分に合った活動の紹介（2名）などがあげられた。また、認知症高齢者を対象としたボランティア活動の経験がない人が取組みやすい活動は、イベントへの参加（5名）、デイサービスへの訪問（2名）、音楽など自分の特技を活かせる活動（2名）などであった。

研究3:ボランティアマニュアルの作成

研究1および研究2の結果をもとに、ボランティア活動を行う前の打ち合わせ等で活用することが出来る「認知症高齢者グループホームにおけるボランティア受け入れに関するマニュアル（以下、マニュアル）」を作成した。マニュアルは、グループホーム職員、ボランティアおよび研究者が共同で作成した。マニュアルは、①ボランティアを行う前に確認しておきたい内容、②利用者と関わる前に確認しておきたい内容、③ボランティア日誌から構成した。①を用いて、事前打ち合わせを行い、お互いに無理のない活動内容を検討する。②には、一人ひとりの認知症高齢者が好む会話や配慮点を記入した。それを活動前に確認することにより、会話のきっかけづくりの一助となるようにした。また、配慮点を事前に確認することによりトラブルや認知症高齢者に不快な思いを与えることを防ぐことが出来ると考えられる。③を記入することにより、ボランティアは活動を振り返ることができ、また、ボランティアが苦慮している場合には職員が速やかに対応するこ

とができるようにした。

先述したマニュアルを用いて、グループホームでボランティアの受け入れを事例的に行った。確認することを明確にしておくことで、活動内容の確認などをスムーズに行うことが出来る可能性が示された。

本研究のまとめ

本研究は、グループホームおよびボランティアを対象にアンケート調査および聞き取り調査を行い、その結果をもとに、「グループホームにおけるボランティア受け入れマニュアル」を作成した。本マニュアルは、ボランティア活動を行うための打合せやボランティア活動初期において活動の一助となる可能性が示唆された。今後、ボランティア活動を継続的に行っているボランティアを対象とした支援策について検討することが必要である。

５．主な発表論文等
（研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線）

〔雑誌論文〕（計　2　件）

1) 納戸美佐子、野瀬真由美、上城憲司、谷川良博、中村貴志：認知症高齢者グループホームにおける地域住民およびボランティアとの交流に関する調査～2008 年と 2012 年のアンケート調査の比較～、西南女学院大学紀要、査読有、17、2013、21-28.
2) 納戸美佐子：ボランティアさんは、よいパートナー、介護人材 Q&A、査読無、113、2014、80-81.

〔学会発表〕（計　2　件）

1) 納戸美佐子、今村浩司、黒岩淳、上城憲司、谷川良博、野瀬真由美、門脇弘樹、佐藤奈澄香、岡田和敏、中村貴志：認知症高齢者を対象としたボランティア活動に関する課題、認知症ケア学会、2013 年 6 月 1 日～2 日、福岡国際会議場.
2) 納戸美佐子、中村貴志：ボランティア活動を継続するための支援に関する検討、日本地域福祉学会、2013 年 6 月 8 日～9 日、桃山学院大学.

〔図書〕（計　0　件）

〔産業財産権〕
○出願状況（計　　件）

名称：
発明者：
権利者：
種類：
番号：
出願年月日：
国内外の別：

○取得状況（計　　件）

名称：
発明者：
権利者：
種類：
番号：
取得年月日：
国内外の別：

〔その他〕
ホームページ等

６．研究組織
(1)研究代表者
(　　)

研究者番号：

(2)研究分担者
(　　)

研究者番号：

(3)連携研究者
(　　)

研究者番号：