



ヘルパー サポートブック



このガイドブックは、支援者向け、利用者向けのものがあります。支援者向けでは、100人を超えるヘルパーさんたちの声から、特に要望の多かった項目を取り上げ、支援者が困った時に1人で抱え込まず、安心して仕事に取り組めることを目的にしています。このガイドブックの内容が、障がいや制度の全てではありませんが、持ち歩きやすいコンパクトなサイズになっていますので、ご活用いただければ幸いです。

さまざまな障がい者マークについて

-  **ハートプラスマーク**
心臓疾病、呼吸機能など身体内部に障がいのある方を表すマークです。
-  **ヘルプマーク**
義足や人工関節を使用している方、内部障がいや難病の方、妊娠初期など、外見からは援助・配慮を必要としていることが分からない人を示すマークです。
-  **聴覚障害者マーク**
聴覚障がいであることを理由に運転免許に条件を付されている方が運転する車に表示されているマークです。
-  **ほじょ犬マーク**
補助犬(盲導犬・介助犬・聴導犬)を受け入れる店の入り口などにはるマークです。
-  **オストメイトマーク**
オストメイト(人工肛門・人工膀胱を造設した方)を示すシンボルマークで、オストメイト対応のトイレ等の設備があることを示す場所に使用されます。
-  **盲人のための国際シンボルマーク**
視覚障がい者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられている、盲人のための世界共通マークです。
-  **耳マーク**
聴覚に障がいのあることを示し、コミュニケーション方法に配慮を求める場合などに使用されるマークです。
-  **身体障害者マーク**
肢体が不自由であることをを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示されているマークです。
-  **障害者のための国際シンボルマーク**
障がいのあるすべての方のためのマークで、障がいのある方が利用しやすい建築物や公共輸送機関であることを示すマークです。

ガイドブックに関するお問い合わせ

発行: **静岡市**

障害福祉企画課 TEL:054-221-1198 FAX:054-221-1494

静岡市障害者自立支援協議会ヘルパープロジェクト一同

もくじ

- ヘルパーの心得 …………… 1
- 各サービスの概要 …………… 3
- ヘルパーのできないこと …………… 6
- 障がいごとの支援のポイント …………… 7

ヘルパーの心得

支援に入る前に確認しましょう

- 動きやすい服装ですか？
- 爪は切ってありますか？
- におい(整髪料・香水・タバコなど)は大丈夫ですか？
- 不必要な私物、お金は持っていますか？

支援に入った際に心がけましょう

- 実年齢に応じた対応(言葉遣いなど)をしましょう。
- 業務上知り得た情報の取り扱いには十分注意しましょう。
- 不要不急な携帯電話の使用はしないようにしましょう。



サービス提供責任者の役割

- ・居宅介護計画など(個別支援計画)の作成
 - ・サービス利用申込みの調整
 - ・ヘルパーへの情報の伝達及びサービス内容の指示
 - ・ヘルパーへの介護技術指導
 - ・苦情、クレームなどの対応
- など

ここが大切!

現地で判断に迷うことがあれば、速やかに所属事業所(サービス提供責任者など)に報告、相談をしましょう。

支援で悩んだ時は
ひとりで抱え込まず、相談をしましょう。

静岡市役所の障がい福祉に関する窓口

手帳の申請や各種サービスの利用に関すること

相談窓口の名前	住所	電話	FAX
葵福祉事務所 障害者支援課	葵区追手町5-1 葵区役所2階	221-1589	254-6322
駿河福祉事務所 障害者支援課	駿河区南八幡町10-40 駿河区役所1階	287-8690	287-8660
清水福祉事務所 障害者支援課	清水区旭町6-8 清水区役所1階	354-2121	352-0323
清水福祉事務所蒲原出張所 福祉係	清水区蒲原新田1-21-1 清水区役所蒲原支所1階	385-7790	385-3110

障がいについての相談先

区	主に対応する障がいの種別	相談窓口の名前	住所	電話	FAX
葵区	身体障がい	障害者生活支援センター城東	葵区城東町24-1	249-3222	209-0230
	知的障がい	サポートセンターコンパス北斗	葵区慈悲尾180	278-7828	277-3019
	精神障がい	静岡市支援センターなごやか	葵区城東町24-1	249-3189	209-0163
	重症心身障がい	アグネス静岡	葵区城北117	249-2833	249-2831
駿河区	身体障がい	ひまわり事業団ピアサポート	駿河区曲金5-4-58	287-5588	287-4922
	知的障がい	静岡医療福祉センター児童部 地域支援・相談室「やさしい街に」	駿河区曲金5-3-30	285-0789	285-0789
	精神障がい	静岡市支援センターみらい	駿河区曲金3-1-30	285-8870	285-8870
清水区	身体障がい	清水障害者サポートセンターそら	清水区庵原町219-18	366-7781	366-7780
	知的障がい	障害者相談支援センターわだつみ	清水区駒越西2-10-10	335-1031	335-7821
	精神障がい	はーとばる	清水区村松原3-14-8	337-1746	336-7655
		静岡市障害者110番	葵区城内町1-1	275-1816	275-1818
		静岡市地域福祉権利擁護センター	葵区城内町1-1	273-8090	252-2420

虐待を発見したとき

- 被害者が18歳以上65歳未満の障がい者
→ 各区障害者支援課(各電話番号については上記にあります。)
- 被害者が65歳以上 → 葵福祉事務所高齢介護課 TEL:054-221-1079
駿河福祉事務所高齢介護課 TEL:054-287-8679
清水福祉事務所高齢介護課 TEL:054-354-2019
- 被害者が18歳未満 → 静岡市児童相談所 TEL:189(いちはやく)

夜間・休日の緊急/救急時

静岡市急病センター(19時から22時まで) TEL:054-261-1111
当番情報電話案内(当番医案内) TEL:0800-222-1199
精神科救急情報ダイヤル TEL:054-253-9905

居宅介護(ホームヘルプ)

居宅で生活している方に対し、ヘルパーが居宅を訪問して、食事・入浴・排せつなどの身体介護や調理・掃除などの家事援助を行います。

● 身体介護



食事介助



排せつ介助



入浴介助



更衣介助



身体の清拭



移乗介助



体位変換

- 起床・就寝介助
- 服薬介助・水分補給
- 身体整容
(爪切り、髪を整えるなど)

● 家事援助



調理・後片付け



掃除・ゴミ出し



洗濯



衣類の整理・補修



生活必需品の買い物



ベッドメイク



薬の受け取り



コミュニケーション介助



育児支援*

※「育児支援」は、利用者(親)が本来家庭内で行うべき養育を代替するもので、利用者、子ども、家族状況などを踏まえ、支援内容として認められることがあります。

● 通院等介助



病院や診療所への通院



官公庁での介助



福祉サービス事業所の見学

(計画相談事業所などにおける相談の結果、紹介された場合)



ヘルパー自らが運転する車で移動する場合だけでなく公共交通機関を利用して移動する場合も含まれます。

● 通院等乗降介助

通院等介助と同じく、病院への通院などで利用ができます。

通院等乗降介助は「ヘルパー自らが運転する車へ乗車または降車の介助」に加え、次のいずれかの介助を行います。

- 1 乗車前・降車後の屋内外における移動の介助
- 2 通院先での受診の手続きや移動の介助

※通院等乗降介助は、時間ではなく必要回数で支給決定されます。通院等乗降介助の前後に連続して30分を超える身体介護を行う場合は「通院等介助」になります。



重度訪問介護

居宅で生活されている重度の肢体不自由者または重度の知的・精神障がいにより常に介護を必要とする方に対し、ヘルパーが居宅を訪問して身体介護や家事援助を行います。

比較的長時間にわたり、日常生活全般について見守り支援とともに、次の支援が総合的に提供されます。

- 身体介護(食事・入浴・排せつなどの介助)
- 家事援助(調理・洗濯・掃除など)
- 生活などに関する相談や助言
- 外出時における移動の支援や移動中の介護

※重度訪問介護と居宅介護・同行援護・行動援護・移動支援との併給はできません。



移動に関する支援

自分一人では、外出することが難しい障がいのある方に対し、外出時にヘルパーを派遣し、移動の支援および外出に伴って必要となる支援を行います。

【支援の対象になるもの】

- 社会生活上必要不可欠な外出
- 余暇活動などの社会参加のための外出



同行援護

視覚障がいにより移動に困難を有する方に、移動の援護、代筆や代読を含む視覚的情報の支援、その他外出する際に必要となる外出支援を行います。

行動援護

知的・精神障がいにより行動上著しい困難を有する方に対し、行動する時の危険を回避するために必要な支援、外出支援を行います。

移動支援

(地域生活支援事業)

- 身体障害者手帳を所持し肢体不自由1級(上肢及び下肢がともに1級)の方
 - 療育手帳を所持している方
 - 精神障がいのある方
- に対し、外出時に必要な移動の支援および外出に伴って必要となる支援を行います。

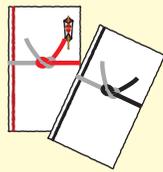
● 支援の例



買い物



散歩



冠婚葬祭



お墓参り



美容院・理髪店



スポーツ観戦



通院



外食



銀行・郵便局



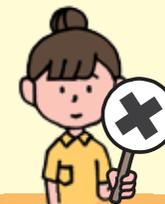
官公庁



余暇活動

映画
コンサート
動物園など

ヘルパーサービスの中には行うことを禁止されているものと、ヘルパー業務として行うことはできても制度上公費負担の対象にならないものがあります。



ヘルパーサービスの対象にならないもの

● 居宅介護・重度訪問介護の対象とならない支援



- サービスは、利用者のみについての支援が対象になります。

同居の家族分の調理や洗濯、買い物は行うことができません。また、利用者が主に使用していない場所(玄関、廊下、リビング、トイレなど)の掃除は行うことができません。

※同居の家族が病気・障がいなどで家事を行うことができない場合に限り、共有スペースの掃除も支援内容と認められることがあります。

- 草むしり、花木の水やりなど
- ベットの世話
- 自家用車の洗車、掃除
- 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- 家屋の修理、ペンキ塗り
- 来客の応接・留守番
- 家具、家電などの移動、修繕、模様替え
- 正月などのために特別な手間をかけて行う調理
- 医療行為

● 通院等介助・同行援護・移動支援の対象とならない支援

- 病院での待ち時間、診察時間

原則として、病院内での付き添いはできません。

※病院職員が対応できない状況で、ヘルパーの介助が必要な場合などは、支援内容として認められることがあります。



- 経済活動にかかる外出や通年

かつ長期にわたる外出

通勤や福祉サービス事業所などに通うための利用はできません。



ヘルパーサービスとしてできないこと

- 利用者が不在の時のサービス

急な外出などで利用者がいない場合は、家族が在宅でもサービスを行うことはできません。



- 計画にないサービス

サービスは居宅介護計画などに沿って行われます。急な内容の変更や計画にないサービスはできません。



- 経済的な活動(内職の手伝い・営業活動など)

- 同じ時間帯でのサービスの同時利用(福祉サービス事業所通所中のヘルパー利用など)

利用者に対してお願いしていること

- サービスの日時に変更がある場合は、早めに事業所に連絡しましょう。
- 暴言や暴行、セクハラ行為など、ヘルパーが嫌がることは絶対にやめましょう。
- サービスを利用している時は、過度な飲酒やタバコは控えましょう。
- ヘルパー利用料とは別に、ヘルパーにお礼や贈り物を渡す必要はありません。



● 身体障がいのある方 聴覚障がい・言語障がい

聴覚障がいのある方には、全く聞こえない方と、聞こえにくい方がいます。

後天的な疾病や事故で聴覚障がいになった方は、言語の理解と発声の機能は発症前と変わらず残ることも多いですが、先天的に聴覚障がいを持った方の場合、音声聞いて認識することが難しいため、発声・発語の習得も難しいことがあります。

また、聴覚障がいとは別に、顎の関節の形成に問題がある、声帯に疾病があるなどで、発声・発語の機能が困難となる言語障がいを持つ方もいます。

● 手話通訳者・要約筆記者を活用しましょう

静岡市では、手話を使用できる聴覚障がい者へは「手話通訳者」、中途失聴・難聴者へは「要約筆記者」の派遣をしています。日常生活において、大切なことを伝える場合に利用しましょう。



● コミュニケーション方法に配慮しましょう

補聴器を装着する方や相手の口の動きや表情を読み取って言葉を理解する方もいますが、聴力を補う方法として限界もあります。筆談を積極的に使用することで、誤認識を防ぐことができます。相手の文章理解の程度に応じた分かりやすい言葉使いやひらがな表記を使用するなど相手に合わせたコミュニケーション方法を選択しましょう。



● 身体障がいのある方 内部障がい

内部障がいとは、内臓機能（心臓、呼吸器、腎臓、肝臓、ぼうこう、直腸、小腸など）や、身体の免疫機能に障がいがあることをいいます。そのため、ペースメーカー、酸素ボンベ、人工呼吸器、ストーマ、導尿カテーテルなどの医療器具を常時使用している方や人工透析などで定期的に通院が必要となる方がいます。

● 負担をかけない対応を心がけましょう

内臓機能の低下により、体力が落ち、疲れやすくなるため、重い荷物を持つ、長時間立っているなど身体的に負担の大きい行動を取ることが難しくなります。そのことが外見からは分かりづらいです。



● 緊急時の対応・連絡先などを確認しておきましょう

医療器具などの異常を発見した際に、速やかに連絡相談ができるよう、事前に対応方法を確認しましょう。



こんな配慮が必要です

その1

ペースメーカーを埋め込んでいる方は、携帯電話からの電磁波などによりペースメーカーが誤作動を起こす恐れがあります。



その2

呼吸器機能障がいのある方は、たばこの煙などが苦しい人がいます。



● 身体障がいのある方 肢体不自由

肢体不自由とは、脳性麻痺などの疾病や交通事故などの外傷（脳や脊髄の損傷）により上肢（手）下肢（足）体幹（首から腰まで）に麻痺や拘縮が発生して、身体を動かすことや姿勢を保持することが困難になったり、また事故により切断したり、先天的な疾病による欠損などで身体の部位を失ったりすることを行います。麻痺や拘縮が起きている部位とその程度、切断・欠損の位置などにより支援の必要性や程度は異なります。口から食事が摂れない方は、鼻や腹部に食事用のチューブ（経管栄養）を付けたり、痰が絡み自力で吐き出せない場合には吸引用のカテーテルを挿入したりする方もいます。失った身体の機能を補う支援をする一方で、利用者に残る身体機能について、できるだけ自力で行うなど機能の低下を防ぐことも大切な支援です。

● 補装具は体の一部です

補装具（車いす、義肢・義足など）は、身体の一部として、自助具（食事用のフォークやスプーン、書字用のペンなど）は体の機能を補う道具として、1人ひとりの障がいに合わせて個別に作られているため、代わりになるものはありません。丁寧に扱きましょう。



● 利用者ができない事を把握しましょう

段差や階段、手動ドアなどがあると1人で進めない場合や、歩行が不安定で転倒しやすい場合があります。また、車いすを使用している方は、高いところに手が届きにくく、床にあるものを拾うことが困難な場合があります。



● 体温の変化に注意しましょう

脊髄や脳を損傷した場合は、手足が動かないだけでなく、感覚がなくなり、体温調整が困難な方もいます。夏場の気温により体温が上がってしまう場合や、反対に夏場でも重ね着が必要な場合があります。また、冬場は血行不良により体温が下がってしまう方がいます。利用者に温度調節の確認をしながら、適温の維持に努めましょう。



こんな配慮が必要です

その1

介助中、車いすのキャスターがわずかな段差や隙間にひっかかると利用者が転倒する場合があります。手押しグリップに体重をかけたり、ティッピングレバーを踏みキャスターを浮かすことで段差を乗り越えやすくなります。



その2

車いすのタイヤの空気が減ると、ブレーキが利きづらくなります。タイヤに空気が入っているか確認しましょう。

その3

食器・飲み物・スマートフォンなどは、利用者が使いやすい位置に合わせて配置するようにしましょう。

人それぞれ (男性・利用者)

車いすの僕と話をするとき、よく、僕の顔の高さに合わせて、腰をかがめてくれます。車いすの人に視線を合わせるのが基本的な対応で、上から目線にならないように気を使ってくれているのがよく分かりますが、でも、腰を起こすとき、何気なく「よいしょ…」と言ったり、腰をポンポンと叩いていたりするのを見ると、申し訳ない気持ちになります。

それに、目の高さが合うことで、かえって緊張してしまうこともあります。

実際に、車いすを使う人で、目の高さを気にする人もいますが、僕の場合は、「上から目線」はあまり気になりません。

だから、目の高さは気にしないで、普通に立ったままの姿勢で話してもらえると嬉しいです。

● 知的障がいのある方

知的障がいのある方は、知的機能の障がいが発達期(おおむね18歳まで)にあらわれ、日常生活に支障が生じているため、援助を必要とします。知的障がいの判定は、知的能力の発達の程度と適応能力の状態の両方をみて判断されます。

● 知的能力とは

知的活動を行うために必要な能力で、読み書きや計算を行ったり、物事を理解し、考え、判断する思考のことです。

● 適応能力とは

社会生活に適応する能力で、集団のルールを守ったり、集団の中での自分の役割を果たしたり、他人と良好な関係を築くなどの能力を指します。



● こんなことが苦手です



複雑な話や
抽象的な概念の理解



ことばによる
コミュニケーション



新しい事を身につける

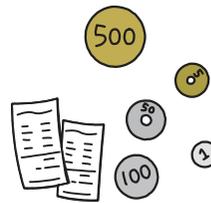


読み書き、計算

何個せつげ?



記憶すること



お金の管理
など

● 難しい言葉は遣わないようにしましょう

わからない言葉や内容であっても「はい」と答えてしまうことがあります。指示や説明の際は、難しい言葉を使わず、ゆっくりと丁寧に、具体的に短い言葉で伝えましょう。言葉での説明が伝わりづらい場合、身振りや絵、写真などを使用すると伝わりやすくなります。



● 余裕をもって接しましょう

一つひとつの行動に時間がかかることもあります。近くで急かしたり、大きな声で指示をしないようにしましょう。本人ができることは時間に余裕を持って、見守るようにしましょう。

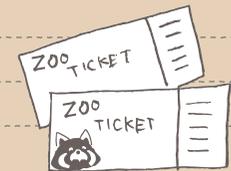


できる?できない? (女性・支援者)

今日は利用者さんと動物園に来ました。利用者さんに「チケット自分で買える?」と聞くと、元氣よく「買えるよ!」と返事が返ってきました。

チケット売り場で、利用者さんの番が回ってきました。利用者さんがお財布からお金を出すのに手間取っているうちに、気づけば後ろは長蛇の列。私は慌ててしまいましたが、それでも支払いをする利用者さんを見守り、周囲の人には「もう少し待ってください」とお願いしました。

チケットを購入した利用者さんは「買えたよ!」と満面の笑顔で報告してくれました。



●発達障がいのある方

発達障がいは、脳機能の発達が関係する障がいです。発達障がいのある人は、コミュニケーションや対人関係が苦手です。その行動や態度は「自分勝手」「変わった人」「困った人」と誤解されることがあります。親のしつけや教育の問題ではありません。

●それぞれの障害の特性

- 言葉の発達の遅れ
- パターン化した行動・こだわり
- コミュニケーションの障害
- 対人関係、社会性の障害

知的な遅れを伴うこともあります

自閉症

広汎性発達障害

アスペルガー症候群

注意欠陥多動性障害

AD/HD

- 不注意
- 多動・多弁
- 衝動的に行動する

学習障害

LD

- 「読む」、「書く」、「計算する」等の能力が、全体的な知的発達に比べて極端に苦手

- 基本的に、言葉の発達の遅れはない
- コミュニケーションの障害
- 対人関係・社会性の障害
- パターン化した行動、興味・関心のかたより
- 不器用(言語の発達に比べて)

●こんなことが苦手です



人の気持ちや表情、状況を読み取って、臨機応変に対応すること



人と適切な距離感で関わること
(冗談や社交辞令などは×)



自分の感情を上手にコントロールすること
など

●事前に予定を伝えるようにしましょう

先の見通しをもつことが苦手なため、急な予定変更は控えましょう。どうしても変更が必要な場合は、手順を丁寧に説明しましょう。

●具体的な言葉で伝えましょう

抽象的な表現が理解できず、独自の解釈で行動してしまうことがあります。物事の優先順位をつけることも苦手なため、物事を伝える時は、伝える順番にも注意して、一つずつ具体的な言葉(「早く」⇒「明日までに」など)で伝えましょう。また、暗黙のルールの理解が難しいため、わかっているだろうと思わず、言葉で確認しましょう。

●原因を把握しましょう

パニックの原因(大きな音、におい、予定外のこと、思い通りにいかないことなど)は人によって違います。パニックになった時は、けがをしないように危険な物を遠ざけるようにしましょう。強引にその場から離したり、押さえつけたりするとかえってパニックが長引く場合があります。緊急時以外は、その場で落ち着くまで待ちましょう。ひとりになれる静かな場所があるとよいです。

●どうして怒られちゃったんだろう… (女性・当事者)

売店のスタッフとして働くことになり、オリエンテーションを受けました。

私は集中して説明を聞いていましたが、終了後、店長からメモを取らなかったことを注意されてしまいました。でも、私は一度に二つのことをするのが苦手です。話を聞きながらメモを取ることができないので、話を聞いた後にメモしようと思っていたのですが…。

ある日、店長に言われたとおり品出しをしていました。一生懸命やっていたのですが、突然、お客さんと店長に怒られてしまいました。

店長に言われたとおり、ちゃんと品出しをやっていたのに…

何が何だか分からずパニックになってしまいました。

落ち込んでいたら、他のスタッフが

「混んでいる時は、品出しよりレジが優先だよ」と教えてくれました。

何故、お客さんや店長に怒られたのか、やっとその理由が分かりましたが、そう指示してくれたらレジもやったのに…と悔しい気持ちになりました。

“品出しよりレジが優先!”、次はできると思います。

てんかんのある方

てんかんは、「てんかん発作」を繰り返す脳の疾病です。脳内で突然、激しい電気信号が発生することで、その部位の脳の機能が乱れ、適切に情報を受け取ることができなくなったり、脳から命令を出せないことで体の動きがコントロールできなくなります。

ここに注意!

疲れすぎ、寝不足は、
発作を誘発することが
あります。

発作の症状は脳のどの部位で起きるかによって異なりますが、その方が起こす発作はほぼ同じ症状が繰り返されます。

部分発作

- 意識はあるが、体の一部が引きつる、ひりひり、チクチクした感じがする(単純部分発作)
- 意識がぼーっとして、口をもぐもぐさせる、周囲を歩きまわる(複雑部分発作) など



全般発作

- 手足が突っ張り体を固くする(強直発作)
- 手足をがくがくさせ、一定のリズムで曲げ伸ばしする(間代発作)
- 突然動作が止まったり、反応がなくなる(欠神発作)
- 急に体の力が抜けて、体が前や後ろに倒れる(脱力発作) など



●発作が起きても慌てずに対応しましょう

発作が起きた時は、危険な物を遠ざけるなど安全面に配慮しましょう。口の中に何かを入れる、身体をたたく、ゆするなどの行為はやってはいけません。10分経っても発作が治まらない、意識が回復しないうちに次の発作が続く場合には救急車を呼びましょう。



●症状を把握し、過度に活動を制限しないようにしましょう

発作が起こっている時間は通常数秒から数分間です。それ以外の時は、普通に生活を送ることができます。薬で発作をコントロールしているため、服薬の継続が大切です。



難病のある方

難病とは、病気の原因がわからず治療方法が確立していない病気です。慢性的で、長期にわたり療養が必要になります。疾患の症状により、日常生活に障がいのある方が障害福祉サービスの対象になります。対象となる難病の範囲は年々見直しがされており、疾患数は300を超えています。

疾患により、生活のしづらさは全く異なります

難病を持っていても、半数以上の人は働いて自立した生活をしています。一方で、疾患によっては「痛みがある」「手足に力が入らない」「倦怠感が強い」などの症状があり、日常生活に支障が生じ、自立した生活を送るのが困難な方がいます。



症状に変化のある方がいます

難病の症状は、大きな周期で良い時、悪い時を繰り返す方、一日のうちでも変化のある方、疾患によっては症状が進行し、重症化する方がいます。症状をコントロールし、生活を維持するためには、服薬が大切です。



在宅で医療を受けながら生活している方がいます

障がいによっては、サービスを複数組み合わせながら、在宅生活を維持している方がいます。計画に基づいて、関係機関が役割を分担し、連携することが求められています。



● 精神障がいのある方

精神障がいのある方は、精神の疾患（統合失調症、気分障害、依存症など）により日常生活や社会生活のしづらさを抱えている人です。適切な治療を受け服薬などをすること、周囲の理解があれば、地域で安定した生活を送ることができます。

● 主な病気とその症状

統合失調症 考えや気持ちがまとまらにくくなる病気です。

- 実存しない音、声が聞こえる（幻聴）
- 実際にはありえないことを信じ込む（妄想）
- 感情の表出が乏しくなり、周囲に無関心になる
- やる気や意欲が低下する
- 集中力がなくなり、一度に多くのことを処理することが難しい
- ストレスに弱く、疲れやすい など



気分障害 気持ちのエネルギーが高揚したり、低下したりする病気です。

躁病エピソード

- 眠らずに活動し、多弁になる
- イライラしたり、怒りっぽくなったりする
- 大きな買い物などでお金を使ってしまうことがある など



うつ病エピソード

- 今まで楽しくできていたことができない
- いろいろなことが心配になり、悪い方にしか考えられない
- ミスが多くなったり、時間がかかるようになる
- 不安や焦りからイライラしたり、落ち着かなくなったりする など

依存症

自分の力で依存対象（アルコール、薬物、ギャンブル、買い物、ネットなど）とのつきあいをコントロールできなくなり、自分の意志ではやめられなくなる病気です。

- 自分の問題を認めない
- 孤独と不安、罪悪感を抱えていることが多い
- 依存行動の結果、生活破綻が生じ、周囲を巻き込む など

● その他、パニック障害やPTSD、認知症などがあります。

医療と福祉、どちらも大切です

精神障がいは、疾患がベースにあるため、定期的な通院と服薬、生活のサポートが大切です。



体調や生活能力に波があります

1日のうちでも気分の浮き沈みがあったり、日によってできること、できないことが変わることがあります。季節の変わり目にも体調変化に注意しましょう。

● 否定的な言葉は避けましょう

病気により、話のつじつまが合わなかったり、幻聴や妄想による発言で戸惑うこともあるかもしれませんが、利用者のつらい気持ちに寄り添いましょう。また、不安を抱えていることが多いので肯定的な言葉を使いましょう。



本当は…（男性・利用者）

精神科病院を退院する時に、ケースワーカーさんの勧めで、ヘルパーさんに週1回来てもらい、部屋の掃除をお願いすることにしました。

この間、ヘルパーさんに「何もすることがないですね」と言われてしまい、もうヘルパーさんに来てもらえなくなってしまうのではないかと不安になりました。実は、ヘルパーさんが来るのが楽しみで、自分なりに片付けや掃除をしていたんです。

ヘルパーさんが来るまで、部屋の中は物やゴミで散らかっています。だから、「いつもキレイで、ほとんどやるすることがないですね」なんて言わないでください。

調子がいいときは、自分なりに頑張ってみますが、調子が悪くなると出来なくなってしまうことがたくさんあります。

本当は大変だけど、部屋の片づけをしながら、ヘルパーさんが来てくれるのを楽しみに待っています。

● 急かしたり、強く励まさないようにしましょう

ぼんやりしているように見えても、とても緊張していたり、周りの様子に敏感になっていたりします。新しい環境に慣れるのに時間がかかったり、一度に多くのことを伝えるとパニックになることがあるので、一つひとつ確認しながら進めましょう。



● 過保護、過干渉になりすぎないようにしましょう

利用者ができることは、なるべく自分でやれるようにしていくことが大切です。自分の考えや気持ちを相手に伝えたり、行動にうつすまでに時間がかかるので、できないと決めつけたり、先回りせず、見守りや利用者のペースに寄り添うことが必要な時もあります。



● 利用者と病気の症状は分けて考えましょう

病気によって、すべてが変わってしまうわけではなく、病気はあくまでも利用者の一部にすぎません。利用者のよいところやできるところに目を向けてサポートしていきましょう。



● ヘルパー支援に入る前に、具合が悪くなった時の対処方法を確認しておきましょう

具合が悪くなった時のサインと対処方法、相談先は人によって違います。いざという時に慌てないよう事前に確認しておきましょう。

- ✎ 休養をとる
- ✎ 頓服薬を飲む
- ✎ 受診する
- ✎ ケースワーカーに相談する



● 高次脳機能障がいのある方

高次脳機能障がいとは、後天的に病気や外傷などで脳が損傷を受けたことにより、脳の精密な情報処理(高次脳機能)がうまくいかなくなった状態のことです。主に認知障がいから日常生活や社会生活が困難になりますが、中には身体の障がいを併せ持つ方もいます。



● 脳の損傷した部位やその程度によって、症状や障がいが異なります

- 記憶障がい
- 物の置き場所を忘れる
 - 新しいことを覚えられない
 - 場所がわからなくなる

- 遂行機能障がい
- 自分で計画を立てて、実行できない
 - 指示がないと行動ができない

- 注意障がい
- ぼんやりし、簡単なミスが多い
 - 同時にいくつかのことができない

- 社会的行動障がい
- 自分で感情のコントロールができない
 - 一つのことにと固執する

- その他
- 障がいがあることを認識できず、障がいがないように振る舞う
 - 麻痺はないが、道具がうまく使えない、目は見えるが物や形、色が理解できない など

● 生活の中で工夫をしましょう

対応の仕方や生活環境を整えること、障がいを補う方法を身につけることで、解決できることも多くあります。



● 必要なことや重要なことはメモなどにして渡しましょう

記憶に関する障がいを持つ方も多くいます。大切なことは、口頭で伝えるだけでなく、紙に書いて渡しましょう。

