

# 特集

〈事例〉

## 認知症高齢者とその家族を見守る 「やすらぎ支援員」を養成

公益社団法人  
草加市シルバー人材センター

(埼玉県)

草加市SCは、平成17年度から市より「認知症高齢者家族やすらぎ支援事業」を受託。同事業では「やすらぎ支援員」が認知症高齢者の居宅を訪問し、見守りをしたり話し相手になったりするサービスを提供する。会員および一般市民を対象に支援員養成講座を開催し、令和6年度時点で支援員は59人に達する。月1回の会議を通じて、支援員のフォローと知識・スキルの向上を図っている。

### 会員と一般市民を対象に 支援員養成講座を開催

草加市SCは平成17年度から、草加市の受託事業「認知症高齢者家族やすらぎ支援事業」を展開している。これは、やすらぎ支援員（以下、支援員）が65歳以上の認知症高齢者を介護する家族が外出時や介護疲れて休息が必要なときに、家庭を訪問して、認知症高齢者の見守りをしたり話し相手になったり、介護している家族の相談に乗ったりすることで、利用者の精神的な安定および家族の介護負担の軽減を図るものである（なお、利用者の利用料負担はなし）。

現在、同事業を担当する専門員

の赤木西子<sup>あきこ</sup>さんは、受託の理由を次のように説明する。

「支援員の仕事は、市内在住の方が、当事業の内容や認知症に関する基礎知識、利用者（対象者）への接遇、傾聴の基礎などに関する講習を受けて修了し登録すれば、年齢の上限なく活動することができます。地域に貢献できる意義深い事業と判断し、受託を決定しました」

平成17年5月、事業開始に当たってセンターは、「高齢者家族やすらぎ支援員養成講座」（以下、養成講座）を定員30人で実施することを決め、受講者を募集した。会員以外も応募可としたところ、定員を上回る応募があった。しかし、

その大半が就業を目的とせず受講を希望していたため、センターは講習の受講終了後、支援員の仕事ができる人のみを選考した。

養成講座の講師は、草加市や埼玉県、社会福祉協議会などの推薦も受けながら、認知症に特化した対応講座を手掛ける事業所に打診して決定した。養成講座の内容は、講義や実践演習、グループワークなど形式も含め講師と相談して決めていき、その際、受講期間にも配慮した。

「草加市の規定では、支援員になるには全てのプログラムを受講しなければなりません。受講期間中の脱落をなくすためにも、期間を可能な限り短くする必要がある



令和6年度のやすらぎ支援員養成講座は8〜9月に開催された。講義や実践演習、グループワークなどで基本知識と実務対応力を養う

と考えました」と赤木さんは振り返る。その結果、平成17年度は、1日2時間または4時間の養成講座を15日間、合計52時間行い、受講者30人中29人が支援員として登録された。

その後センターは、3〜5年に1度、養成講座を開催して、支援員の確保を図ってきた（支援員の任期は3年で更新可能）。養成講座

の内容や受講時間は毎回見直しており、6回目の令和6年度については、1日5〜7時間の養成講座を5日間実施、合計28時間のプログラムとなった。

センターの臨時職員で、やすらぎ支援事業のコーディネーターを務める日下昌枝<sup>くさ</sup>さんも、幾つかのプログラムで講師を務めている。令和6年度は、現在活動している

支援員が仕事内容や利用者の様子を語るプログラムや、支援員が利用者役と支援員役を演じる実践演習などが行われた。

演習では、例えば次のようなやりとりがある。

利用者「あなた誰？」

支援員「支援員の〇〇です」

利用者「そう、〇〇さんのね」

——そして、5分後。

利用者「あなた誰？」

演習の台本は、支援員と利用者との実際の会話を参考に、日下さんが制作した。

赤木さんは、「あらかじめ利用者宅でどのようなやりとりがあるのかが分かると、受講者も安心して準備ができると思います」と話す。

## 調査内容を参考に 支援員をマッチング

令和7年3月31日時点の支援員数は59人、利用者数は31人である。令和6年度の支援員派遣日数は延べ1489日となった。

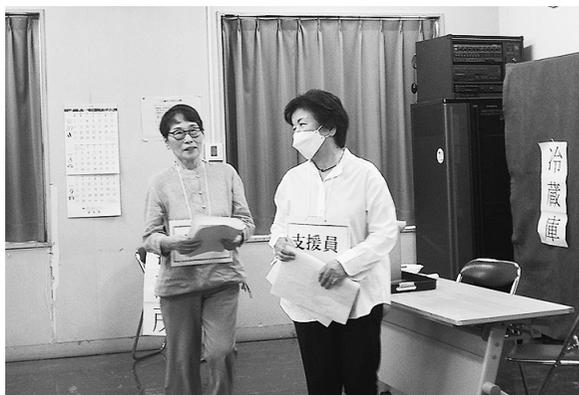
やすらぎ支援事業の利用者と支援員のマッチングは、日下さんが行っている。

「利用者宅を訪問して、生活状況を聞くとともに、可能な範囲で出身地や家族構成、持病、好きなこと・嫌いなこと、趣味などを調査して、調査内容を参考に選考した上で、派遣します。実家が新潟の利用者に、同郷の支援員をマッチングしたこともあります」（日下さん）

マッチングの際は、支援員にも配慮している。例えば、支援員宅から利用者宅までは自転車でも15分程度の距離とし、膝が痛く椅子に座つての接遇を希望する支援員には、椅子のある環境で活動できる利用者を選ぶという。

「この活動で大切なのは、利用者に何でも話してもらえようという信頼関係を築くことです。そうなるまでは、少なくとも数か月かかります。だからこそ、支援員が長く活動できるよう、それぞれの状

実践演習では、先輩のやすらぎ支援員が利用者役と支援員役を演じるのを見ながら、対応方法を学ぶ



況に合わせてマッチングすることが重要だと考えています」と日下さんは言う。

また、利用者の大半が60〜75歳の支援員の派遣を希望しているが、同年代の支援員の多くは他に仕事を持っており、利用者の希望する日時に訪問できないケースが多いことから、このアンマッチをどう解消するかが今後の課題だという。

支援員を選定した後は、サービスの開始時期を調整する。傾聴サービスがスムーズに行えるよう、日下さんが支援員と共に利用者宅を訪問し、両者がなじみの関係を築けるよう支援している。ある程度関係が築かれた段階で、支援員・利用者双方の意向や、利用者の家族・関係者の意見を踏まえて訪問日時を決定し、支援員を派遣

する流れになっている。

支援員の活動日時は、土・日曜日、祝日、年末年始を除き、9〜17時まで。時間・回数は1回2時間以内、最大週2回（家族の傾聴時間は支援員派遣時間中の最大30分間まで）と規定されている。訪問時には主に傾聴を心掛け、話が途切れた際には、利用者が何に興味を持っているのかを探り、利用者が気持ちよく語れる話題につなげていく。会話だけでなく、利用者の希望や趣向に応じて、一緒に塗り絵やお手玉、あやとりなどを楽しむこともある。

利用者の認知症の症状は、時間の経過とともに進行する。そのため長期の利用者の中には、発語が少なくなったり、訪問中にうたた寝の状態になったりするケースもあるという。

支援員の活動は認知症の人と関わるため、マニュアル通りにいかないことも多い。そこでセンターでは、月初に「やすらぎ支援員会

議（以下、会議）を開催し、支援員の困り事や悩みなどを聞いて解決策を話し合ったり、接遇力、傾聴力を高める勉強会などを行ったりして、支援員のフォローとスキルアップを図っている。

会議の参加者の中には、まだ支援員として活動していない人もいるので、急に訪問を依頼することも把握し、会議に出席して現状を磨いてもらえればと思います」と日下さんは話す。

### 利用者や家族に喜ばれるのが支援員の醍醐味

支援員の活動は、働きたい高齢者にとって適した仕事だと赤木さんは言う。

「70〜80代の高齢者ができる仕事は、それほど多くありません。この点、支援員は、元気で意欲があれば年齢に関係なくできます。

地域に貢献できる仕事であり、何より利用者やその家族から直接感

謝を伝えてもらえることも多いので、会員はやりがいを持って取り組んでいます(赤木さん)

実際、利用者と良好な関係を築けた支援員は、「人の役に立っていると感じられる」「利用者の生きてきた証のような話を聞くと、支援員になって良かったと思う」「利用者の家族に『訪問日の夜はぐっ



月初に開催するやすらぎ支援員会議では、利用者の現状報告のほか、接遇力・傾聴力を高める勉強会、グループワークなどで、支援員のフォローとスキルアップを図る。

すり寝てくれるので助かる』と言われてうれしかった」など、仕事の醍醐味を述べている。

もつとも、最初のうちは警戒されて「利用者が話してくれない」「訪問しても玄関を開けてもらえない」といったケースが多く、訪問日だと分かっているながら、利用者が外出して留守にすることも少なくないという。しかし、訪問回数を重ねるにつれて利用者に少しずつ心を開いてもらえると、「次の訪問はいつ?」と聞いてくれたり、別れ際に「今日は楽しかった、気を付けて帰ってね」と言ってくれたりするようになるという。

一度、やすらぎ支援事業を利用すると、利用者の孤独感や不安が軽減され、家族も体や精神の負担を軽減できるとあって、利用者やその家族、ケアマネジャーもその良さを実感するという。実際、同じケアマネジャーが複数の認知症高齢者の家族にやすらぎ支援事業を紹介し、利用に至るケースも少

なくないそうだ。認知度向上で地域貢献を目指す

ただ、やすらぎ支援事業は市民にあまり知られていない。また、知っていても、「知らない人を自宅に入れたくない」「むしろ、(認知症高齢者) 本人にはデイサービスなどを利用し、外出して過ごす時間も持つてほしい」と考える家族は多いという。こうした声を踏まえて赤木さんと日下さんは、「広報活動を効果的に行い、事業の認知度を高めたい」と考えている。

今後センターは、多くの利用者を適切に支援できるよう、養成講座を定期的に実施して支援員を確保していく方針だ。同時に、支援員の質の向上も図りたいとして、日下さんは次のように結んだ。

「年々、重度の認知症の方が増えているので、利用者の変化に気付けるようになってほしいと考えています。例えば、利用者宅の臭

い、利用者の表情や言動の変化に気付ければ、ケアマネジャーや関係機関につなげられます。利用者が自宅で安心して生活を送れるよう、頼れる支援員を育成して地域に貢献したいと思います」

(井本旬子)

事業運営状況 (令和2年度～令和6年度)

年度	会員数			粗入会率 %	就業実人員 (延人員) 人 (人日)	就業率 %	受注件数 件	契約金額 千円	公民比 %
	男性	女性	全体						
令和2	1,547	890	2,437	3.3	1,557 (220,732)	63.9	5,146	1,103,072	40.6/59.4
3	1,574	908	2,482	3.3	1,668 (223,082)	67.2	5,309	1,108,617	40.8/59.2
4	1,441	863	2,304	3.1	1,772 (223,555)	76.9	5,385	1,137,536	41.7/58.3
5	1,358	829	2,187	2.9	1,737 (221,912)	79.4	5,520	1,193,635	42.1/57.9
6	1,339	861	2,200	2.9	1,710 (209,222)	77.7	5,611	1,169,367	43.1/56.9

※受注件数、就業実人員、契約金額は請負・委任と労働者派遣事業を合計した数値  
 ※就業実人員は請負・委任と労働者派遣事業が対象 ※就業実人員は労働者派遣事業の教育訓練受講を含む  
 ※令和5年度以降は性別未回答の会員がいるため、会員数の男女計と全体は必ずしも一致しない