

25年間、社会から孤立してきた クライアントに共感するためには

★このコーナーでは、全国各地の研修会等におけるケース検討会の模様を誌上採録していく。ケアマネジャーに求められるさまざまな能力の錬磨に役立てていただきたい。
今回も、スーパーヴァイザー・奥川幸子氏をアドバイザーとして開かれた研修会の模様を紹介する。（研修会及び事例の内容は、誌面の都合上、全体の趣旨に差し支えない範囲で変

更させていただきます）。

49歳で倒れて以来、25年間、社会と隔絶して暮らしてきたクライアント。長いブランクを置いた初回訪問で、クライアントとその妻に直面したとき、ソーシャルワーカーは何を考え、どのようなことに留意しながら面接を進めればよいのだろうか――。

事例提出者によるプレゼンテーション

<事例提出者>

Tさん（在宅介護支援センター・ソーシャルワーカー）

<事例の概要>

氏名 S氏（74歳）男性

家族 妻（71歳）

生活歴

大正14年生まれ。県内S村に生まれ、尋常小学校卒業。高等科2年修学後、家業の手伝い（農業）に就く。現在の妻と結婚し、三男をもうける。7年前までは長男と同居していたが、長男の結婚により夫婦二人暮らしとなる。子どもは3人とも車で40分くらいのO市に在住。

Sさんが49歳で倒れてからは、妻が生計を支えてきた。次男と三男は高校を中退して職に就いている。

既往歴・健康状態

49歳の時、出稼ぎ先のA市で倒れる。高血圧などの既往歴はなかった。同市内のA病院に入院。脳内出血と診断され、左麻痺が残る。2カ月入院

し、座位はとれるようになった。その後、B市のN病院に転院し、リハビリを行う。平行棒につかまって、何とか歩くことができる状態だった。1カ月ほどで退院。

身障手帳1種1級取得。自宅では鴨居などにつかまり歩行していたが、平成10年8月に自宅廊下で転倒し、現在は寝たきりである。25年前に倒れてから、外部と接することなく生活してきた。

退院当初、ホームヘルプサービスを利用したことがあるが、現在は一切サービスを利用していない。

ADLの状況

離床状況	寝たきり
歩行	全介助
食事	自立
排泄	一部介助（しびん使用・便は本人の希望でおむつ使用）
入浴	全介助（清拭のみ）
着替え	全介助
整容	一部介助
意志疎通	自立

<援助経過>

(1) 紹介経路

● H11.6.28

役場福祉係より依頼。新たにその地区の担当になった民生委員から、「Sさんの状態がわからず、訪問しても力ギがかかっている。電話をしても連絡が取れないので状態を知りたい」と、情報収集の要請があった。(役場のほうでも、村の寝たきり名簿には名前が挙がっているが、保健婦や福祉係等も現在の状態を把握していない)

(2) 初回訪問まで

● H11.6.28

午前中、S宅に電話する。妻がでる。民生委員と役場から依頼を受けた旨を話し、本人に会いたいことを伝えるが、「これから浄化槽の工事が始まるので、それが終わってからにしてほしい。3週間くらいはかかると思う」との返答。重ねて協力をお願いすると、「父ちゃんは人と会うことをいやがるので、たぶん会わないと思う」。再度お願いすると、「調べてもらわなくても、嘘をついているわけではない」と話される。結局、Sさんに確認してから連絡をもらうことにする。

● H11.7.5

午前中、妻より電話あり。「工事が終わらないと落ち着かないので、やはり終わってからにしてほしい」とのこと。7月13日に訪問の約束をする。

● H11.7.13

午前中、妻より電話。今朝、本人に話したところ、Sさんが興奮し、「会いたくない。会ったら殺されてしまう」と話しているとのことで、妻も興奮気味。状態が落ち着くまで様子を見ることにする。

午後、妻より電話。「父ちゃんの状態が落ち着いた。会ってもいいと本人が言っている」とのことなので、訪問する。

(3) 初回面接の様子

● H11.7.13

S宅は木造2階建てで、比較的新しい。家屋内は、あまり片づいていない。玄関すぐ脇の4畳半すたれの部屋がSさんの部屋。窓が2つ。簾のせいすたれか薄暗い。外からは見えないようになっており、中からも外を見ることができない。換気がされていないようで、部屋の空気もよどんでいるような感じ。臭いもある。この部屋に限らず、住居内の窓が開いているのを見たことがない。部屋の中央にこたつが置いてあり、その脇に布団を敷いて、Sさんが寝ていた。

①Tワーカー（以下、「在」）「こんにちは。M荘から来ました。いつもお世話になっています」

Sさんはニコニコ笑っている。穏やかである。

②妻「何度も悪かったね。やっと会うって言ったから」

③在「今日はSさんに会えて嬉しいです。いかがですか、お身体のほうは」

④妻「昨年の8月に（廊下で）転倒してから、身体を起こそうとすると痛がるので、それ以来寝たきりです」

⑤在「それは大変でしたね。いろいろお困りじゃないんですか。では、その前までは歩いていたのですか」

⑥妻「はい」

⑦在「手すりは付いていないのですか」

⑧妻「息子が大工なので付けてもらいました」

⑨在「お医者さんには診てもらったのですか」

⑩妻「往診はしてもらいましたが、異常はないと言われました」

⑪在「まったく身体は動かせないんですか。床ずれはないですか」

⑫妻「寝返りはなんとか自分でできます。自分で腰にタオルを入れているので床ずれはないです」

⑬在「排泄や食事、入浴はどうしているのですか」

⑭妻「おしっこはしびんを使用していますが、間に合わないときもあるのでおむつを敷いています。便はおむつにしています」

⑮在「差し込み便器とかを使用してみてはどうですか」

⑯妻「差し込み便器は痛がって嫌がるので……。便通は良好です。食事は寝たまま自分で食べますが、入浴は浴槽に入れないので清拭のみです」

⑰在「奥さん、大丈夫ですか」（妻も足が痛い）

⑱妻「もう、1年も経つので慣れてしまった」

⑲在「他に誰か協力してくれる人はいないのですか」

⑳妻「息子夫婦も生活があるので、みられるだけ私がみます。父ちゃんは他の人に会いたくないと言うし……。みられなくなったら、病院にでも入院させます」

㉑在「Sさんは何が楽しみですか」

㉒S「これが楽しみだ」と言って、こたつの上のタバコに手を伸ばし、枕元に灰皿を置いて寝ながら吸い始める。

㉓在「寝タバコは危ないですよ」

㉔S「大丈夫だ。これが吸えなくなったら終わりだな」と薄笑いを浮かべる。

㉕在「Sさん、このままだと本当に寝たきりになって動けなくなるし、タバコも吸えなくなりますよ」

㉖S「それは、困ったな」（本心からは思っていない様子）

㉗在「村のM荘というところにデイサービスというのがあって、日中お年寄りが来てお風呂に入ったりするんです。お風呂は好きですか。入ってみたくありませんか」

㉘S「風呂に入ったら気持ちがいいだろうなあ」（お風呂好きとのことで、感情がこもっていた）

㉙在「お風呂に入ったら気持ちいいですよ。一度来てみてほしいと思います。奥さんからも勧めてください」

㉚妻「人前には出たくないんだよね」

㉛在「だったら、訪問入浴はどうですか。訪問入浴車が自宅まで来てくれて、寝たきりの方でも入れますよ」

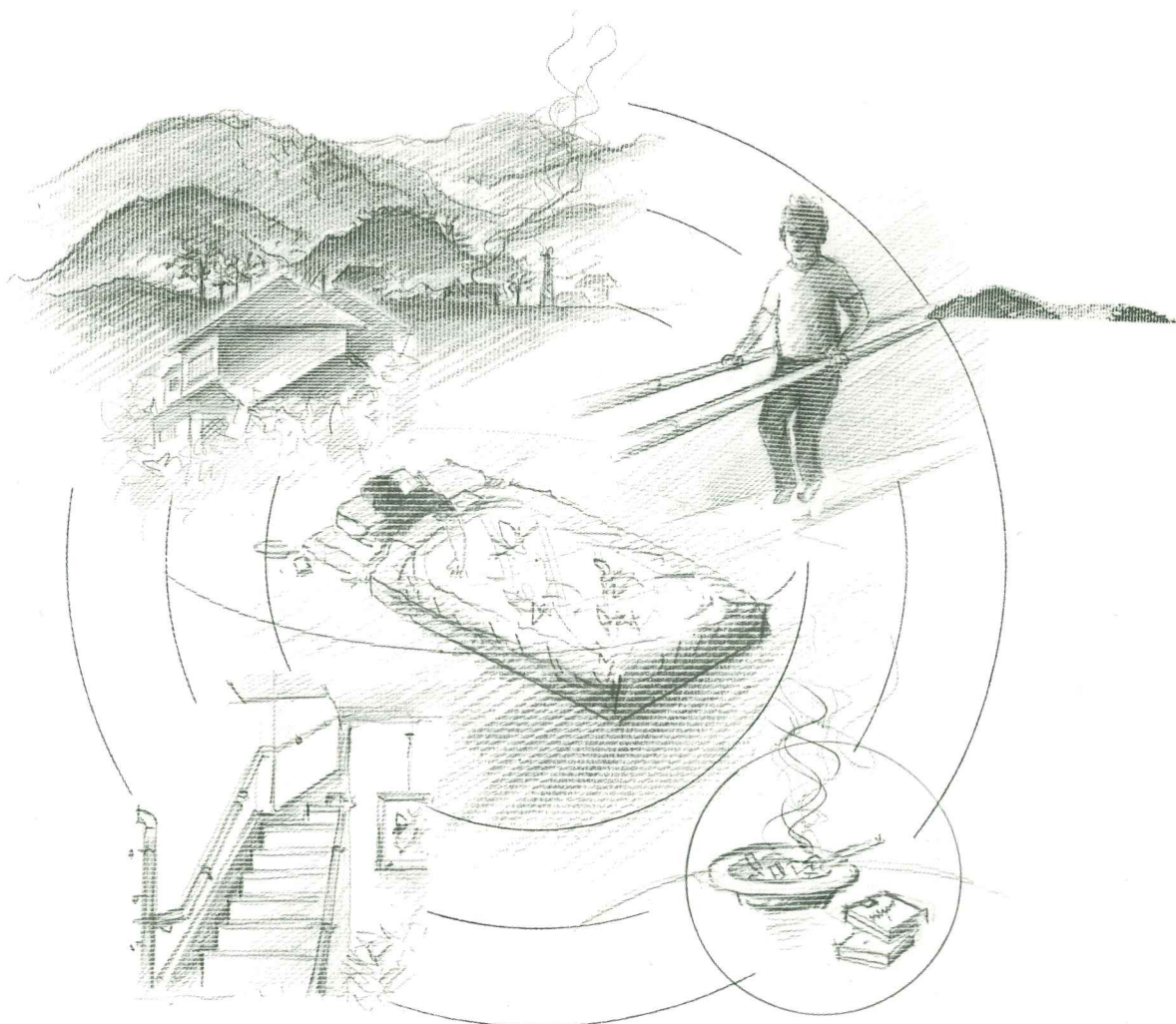
㉜妻「それは村のヘルパーさんが来てくれるのですか」

㉝在「いいえ、H施設のほうから来るので、そこ職員が来ます。そういえば、以前ヘルパーさんに来てもらっていましたよね」

㉞妻「父ちゃんが倒れたばかりの頃、村のほうからは是非にって言われて……。でも、誰かが役場に、面倒を見る人がいるのにヘルパーさんに来てもらっていると言ったらしい。ヘルパーさんから、ここ（この地区）はおっかないところだなあって言われて、他の人からいろいろ言われるんだったら、自分で面倒を見たほうがいいと思って断った。頼んで来てもらっていたわけじゃないし」

㉟在「そうだったんですか。それはつらかったですね」

㊱妻「自分も他人の前に父ちゃんを出したくないし、いろいろ詮索されたくないんだ。だから、



近所の人に聞かれても、変わりなく元気だと話している。そのほうが一番いいから」

- ③ S 「オレみたいのが行っても迷惑だからな」
- ③ 在 「そんなことはないですよ。ぜひ来て下さい。連絡いただきたいと思います。Sさん、またうかがってもいいですか」
- ③ S 「そうだな」
- ④ 在 「何かあったらいつでも連絡ください」
- ④ 妻 「わかりました」

その後、妻から訪問入浴の希望が出されたが、本人の拒否により利用に至らなかった。初回面接の後、何度か訪問はしているが本人とは会えていない。

(4) 初回訪問時の印象

Sさんとは会話も弾み、冗談も出るなど、Sさん自身は会話を楽しんでいるようにみえた。新聞やテレビをよく見るとのことで、世の中の出来事もいろいろとご存じだった。以前は、近所の知り合いに電話をかけて村の情報を聞いていたということであり、とても人嫌いには見えなかった。

(5) 家族のかかわり

妻は、他の家にお茶を飲みに出かけたりするが、自分の家には近所の人を寄せつけない。長男の嫁が時々来ているが、S氏を連れて外に出かけることはないようである。

ケース検討会

奥川 まず、Tさんはなぜこの事例を提出しようと思ったのですか。

Tさん 初回訪問の時に、Sさんが25年間いろいろなと思ってきたことを自分が理解できなかったと思ったからです。もし、私が少しでもSさんの心の中にあるものを理解できていたら、その後何回行っても拒否されるということはなかったのではないかと感じているので……。

奥川 それで初回訪問の逐語録を付けてくれたんですね。では、このケースについて質問をどうぞ。

発言 25年前にヘルパーさんが入っていたということですが、どのくらいの期間だったのですか。

Tさん 1年くらいです。

発言 その間、何か出来事があったのですか。

Tさん 詳しいことはよくわかりません。ただ、ヘルパーの訪問は奥さんにとっては苦痛だったようです。毎回掃除をして待っていたらしいんです。それ以外は、村の噂でやめたということしか聞いていません。

発言 浄化槽の工事があるという理由で初回面接が延びていますが、この工事は本当にあったのですか。

Tさん 工事は本当にありました。Sさんの家だけではなく、地域一帯の工事でした。

発言 Sさんの口からは、他人とかかわるのが嫌いだという台詞は出ていません。初回訪問のときもとてもいい表情をされているし、知り合いに電話をかけて村の情報を聞いていたということから考えると、本人は別に人嫌いではないのではないかと気がするのですが、そのあたりは確認されていますか。

Tさん 本人にお会いして、私自身、事前に聞いていた情報とは違うなと思ったんですけど、はっきりとは確認できていません……。

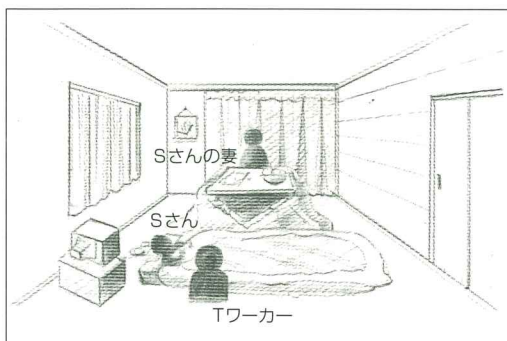
奥川 事前情報と自分が対面したときの印象にどこかギャップを感じたときには、必ず確認してることが大切です。初めて会う相手を限られた時間のなかで理解するのは難しいですが、専門職はそこを技術や枠組み、知識で補うわけです。

今日は、Tさんが逐語録を書いてきてくださっていますので、皆でロールプレイをして、初回訪問でどういう対応が可能だったかを検証してみましょう。

<Tさんの逐語録をもとにロールプレイ>

●Sさん役、妻役、在宅介護支援センター(Tワーカー)役、観察者の4人一組に分かれる。

●3人の位置取り



初回訪問時の目標設定について

奥川 さあ、いかがでしたか。いろいろと発見したことがあったんじゃないですか。観察者の人はグループの感想をまとめて発表してください。

Aグループ まず、1回の面接で、かつてホームヘルプを使っていたことや中止に至った経緯まで

聞き出せているのはよかったと思いました。

ロールプレイの感想ですが、夫役の人は、在宅介護支援センターと妻の間で話がポンポン進んでしまっ、自分は関係ないかなと感じたということです。途中で何回か話を振られています、気持ちとしては、妻が話しているから自分はいいかと。もし、⑤の「いろいろとお困りじゃないんですか」というところで、もう一度夫のほうに顔を向けて困りごとを聞いていれば、夫自身の思っていることが出てきたかな、と思いました。

全体を通しての感想としては、何十年ぶりで入るご家庭なので、一度の面接で何から何までということではなく、今回は見てくるだけとか、ここまでやろうという目標を決めて行くよかったのではないかと思います。

奥川 夫役の感想から、⑤のところでSさんに話を振るとよかったのではないかとということ。それと、もう一つ大事な指摘がありました。1回の面接でどこまでやるか。つまり初回面接の目的ですね。Tさん、そのあたりはいかがでしたか。

Tさん 25年も情報が入っていなかったもので、ご本人と会って話を聞きたいし、奥さんとも話をしたい。とにかく聞けるところはすべて聞いてこようという気持ちでした。

奥川 このケースのように、長年援助者が入っていなかったクライアントのところに行く場合、通常は当初の目的をどのように設定しますか。

発言 長年サービスを利用してこなかったのはなぜなのか、という理由をまず知ろうとします。

奥川 そうしないと攻めどころが見つからないからですね。それと？

発言 自分を知ってもらいたいと思います。

奥川 そう、接近困難事例や頑なな人、問題行動

のある人の場合は、まず私という人間を知ってもらって、気持ちを開いてもらうというところにゴールを置く。メモを残すだけでもいいんです。まず、気にかけているということを伝えるのが大事ですから。Tさんは、ちょっと欲張ってしまいましたね。

では、他のグループはどうですか。

どこでクライアントの自己評価をサポートするか

Bグループ ①～⑬の間に妻を認める言葉がないので、妻役の人は共感されていないと感じたそうです。⑤で「それは大変でしたね」というところまではいいと思うんですが、その後の「いろいろお困りじゃないんですか」という台詞は、受け取り方によっては詮索されているように感じるかもしれない、ということでした。⑪の「まったく身体は動かせないんですか」とか「床ずれ」という言葉も、介護を十分していないんですね、というふうに受け取られかねない。⑬ではじめて「奥さん、大丈夫ですか」という言葉が出ていますが、妻としては何が大丈夫なのか具体的に言ってもらっていないので、あまり共感してもらえたとは思えない。そのため、妻からすれば、今までこうやって私はやってきたのよ、なにを今さら、という気持ちから、⑮「もう、1年も経つので慣れてしまった」という言葉が出てしまったのではないのでしょうか。

その後、⑮で話の切り替えをしていますが、⑯で「タバコが楽しみだ」と本人が言っているのに、⑰と⑱で立て続けに否定しているため、本人はショックを受けて、本心からではないけど「困った

な」という言葉を漏らしています。

それと、③④のヘルパーについての話のなかで、当時の状況について突っ込んで聞けたのではないかと思います。

奥川 かなり詳細に分析していただきました。①～⑩の間に妻を認める言葉がなかったということですが、どこでそのチャンスがあったと思いますか。

Bグループ ⑧「息子が大工なので手すりを付けてもらった」のところで、「いい息子さんですね」と言えたと思います。

奥川 そうですね。息子が自分の職業的財産と労力をお父さんのために提供しているというのは素敵なことです。息子を誉められて嬉しくない親はいませんよね。ここは、「あらSさん、いい息子さんをお持ちねえ」と、本人にもグッと入っていくことができる場面でしたね。

それと、⑪「奥さん、大丈夫ですか」のところでは、いままで奥さんがおっしゃっていた生の言葉を使いながら要約をして、「この1年間、Sさんが寝たきりの状況なのに、ずっとお世話をできて、奥さんのお身体のほうは大丈夫ですか」というように、私は心配ですよというメッセージを相手に渡すこともできます。

Bグループ そういう言葉があると、奥さんも理解してもらえたと感じたと思います。

発言 自分で腰にタオルを入れていて、床ずれができていないという部分はどうでしょう。

奥川 これは本人を誉めるところですね。⑫「自分で腰にタオルを入れているので床ずれはないです」と奥さんが言っているところを、Sさんに戻して、「あら、ご自分でそういうこともやってらっしゃるんですか。努力してらっしゃるんですね」

というように。こういう一言が「言葉の愛撫」になるんです。Sさんは、寝たきりになってもその状態に甘んじないで、自分なりのやり方で対処しているわけです。そこをきちんと認める。

Sさんは49歳で障害を負ってリタイアし、25年間家の中だけで生活してきた。そのうえ、今度は寝たきりになってしまった。自己評価はどんどん下がってしまいます。そういう状況に対して、少しでも自己評価が上がるように援助していく。モチベーションを少しずつ上げていって、Sさんが自分で自分の身体を他者の前にさらすところまで持っていくというのが、このケースのゴールですよ。そのためには、地道にそういうことから始めていくのが大切です。時間はかかります。

⑫以降のタバコのところは、Tさんももう気がついてますね。この人の唯一の楽しみであるタバコをすぐには否定してしまわないで、一度は受け止める。「お好きなのね」と。

明確化の技法について

奥川 ⑮は「そうだったんですか。それはつらかったですね」と納めてしまったけれど、③④の妻の台詞には、この2人が25年ものあいだ孤立状態だった原因となるエピソードが隠れている可能性があります。ヘルパーが来なくなり、その後一切サービスを利用していないということが、クライアントのなかでどんな意味を持つのか、もう少し明確にしたかったところですね。

⑮「オレみたいのが行っても迷惑だからな」。ここの、「迷惑って考えていらっしゃるんですか?」と語尾を変えて繰り返すだけで明確化できたと思いますよ。

明確化のためには、いろいろな方法があります。効果的な質問や相づち・繰り返しなどの促し、言い換え、つまり話の内容を変えずに言葉を換えて「～とは、こういうことですか」と確認したり、「そここのところ、もう少しお話ししていただいてよろしいですか」と聞かれた質問をしたり。私たちの仕事では、明確化と促し、それに気持ちの反射を使えるようになれば、相当のことができます。

Cグループはどうですか？

複数と面接するときの留意事項

Cグループ ③の「今日はSさんに会えて嬉しいです。いかがですか、お身体のほうは」という台詞は、本人に向かって言ったのではないかと思うんですが、④で「昨年の8月転倒して」と妻に引き取られたので、その後は妻とのやりとりがずっと続いてしまいました。途中、どこかでSさんのほうを向いて話を転換できればよかったんじゃないかと思いました。

ただ、②①のところで「Sさんは何が楽しみですか？」と、困っていることではなくて楽しみを聞いたのはよかったと思います。ここから②⑨までは、ロールプレイを聞いていて、すごく和やかな会話だなという印象を受けました。Sさんのほうも、「この人は、自分のことを心配してくれている」と感じたんじゃないかと思います。というのも、後のほうで聞かかけられてはいないのに、③⑦「オレみたいのが行っても迷惑だからな」と会話に割り込んでいますから。

奥川 とてもサポートティブな解釈をしていただきました。聞きながら、Tさんはしきりに頷いていましたね。

Tさん ③はご本人に向かって言ったんですが、奥さんが割り込んできたんです。

奥川 家族が話の途中で割り込んでくるという場面はしょっちゅうありますよね。そこで、下手をすると援助者は声の大きいほうに引っ張られてしまう。それを防ぐためには、常に本人に戻すチャンスを用意していることです。家族に思いがたくさんあって、ウワーッと話が出るときは——この奥さんの場合は、意図的に遮っている感じもしますが——本人に手当てしておくんです。「Sさん、ちょっと待ってね。奥さんのお話をうかがっていい？」というように。そして、先ほどの手すりの場面や寝返りのところなどで、きちんとSさんに戻す。複数の人数と面接するときは、援助者がある程度その場を仕切らないとダメです。

それから、この面接場面では奥さんが座っている場所もポイントです。普通だったら、夫の横に座るでしょう。これは、明らかに対決の姿勢ですよ。奥さんがこういう位置取りをしたら、さりげなく「奥さんもこちらにいらしゃいませんか」と勧めたほうがいいでしょう。こういう「場の位置取り」が意味するものも大きいですから、それを読みとる力をつけることも重要です。

在宅介護支援センターの場合、サービスをどれだけ導入したかで評価されてしまうので、どうしてもサービス紹介が先に立ちがちですが、的確かつ円滑にサービスにつなげるためにも、まず相手の話を十分に聞いて手当てをしておくことが重要です。その意味で、今日は、初回面接でクライエントに共感するためにはどうすればよかったのか、というTさんの問題意識に沿って、手当ての仕方に焦点を絞って検討してみました。